

平成25年度 患者満足度調査（入院）

平成25年11月14～20日実施 配布枚数218枚 回収枚数189枚（項目ごとに有効回答数のばらつき有）

昨年の11月にたくさんの方にご協力いただき、当院の満足度についてのアンケート調査を行いました。
調査結果をご報告いたします。

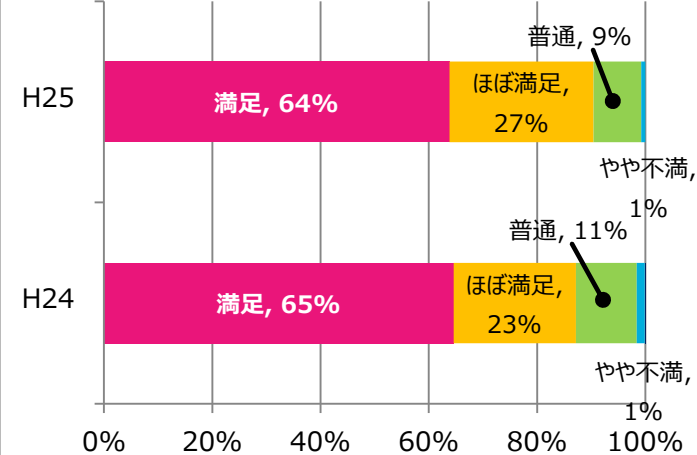


入院

前回の調査と比べて多数の項目において、「満足・ほぼ満足」の割合がアップしました。これは、前回の調査結果を受け、入院患者さんへより親切で分かりやすい説明を行うよう取り組んだことや、接遇に関する定期的なチェックを継続してきたことが要因になっているのではないかと考えております。

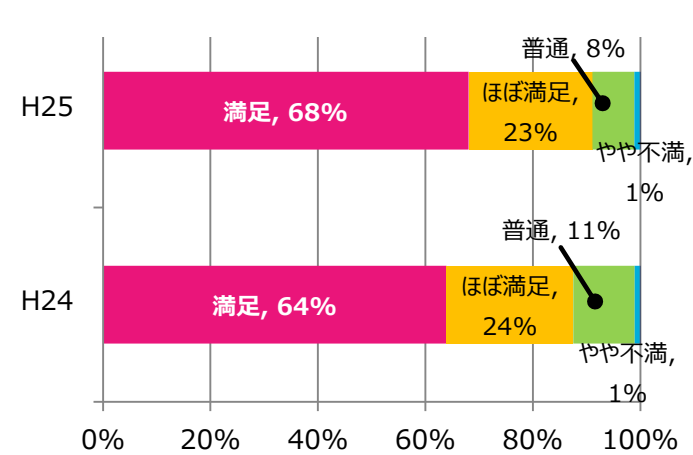
医師の診療について

* 信頼度、説明、身だしなみなど



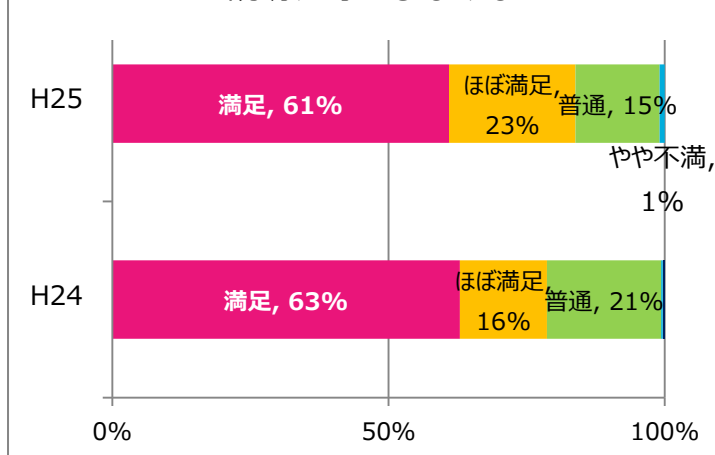
看護師の対応について

* 雰囲気、説明、相談のしやすさなど



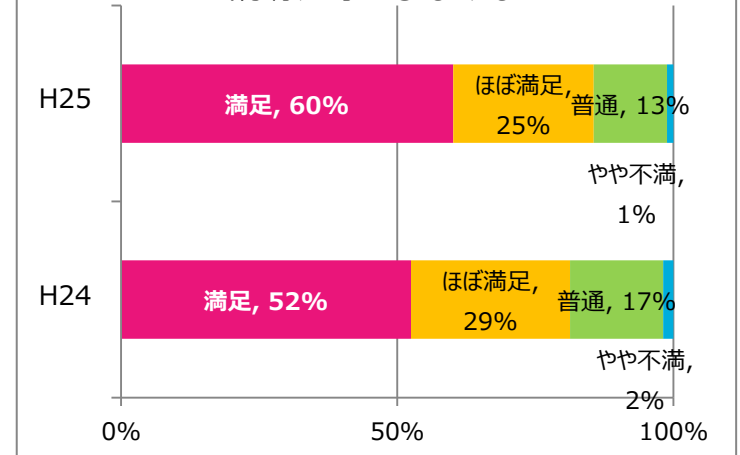
薬剤師の対応について

* 説明、身だしなみなど



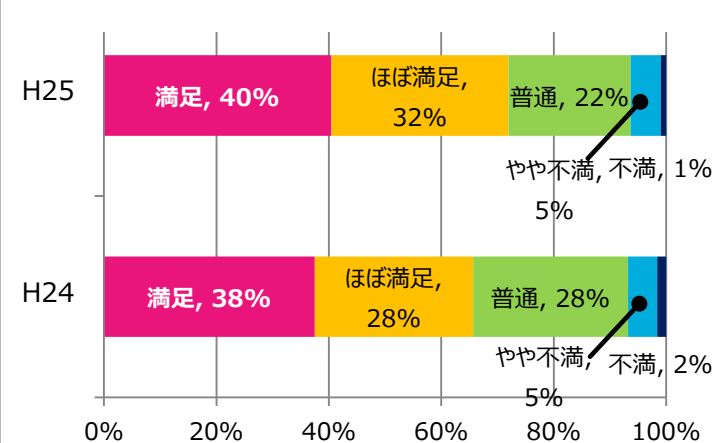
その他スタッフの対応について

* 説明、身だしなみなど



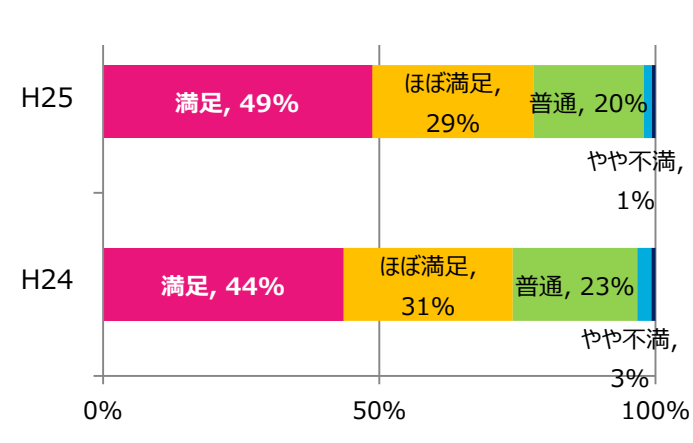
施設設備について

* 病室・院内の環境、トイレ、売店など



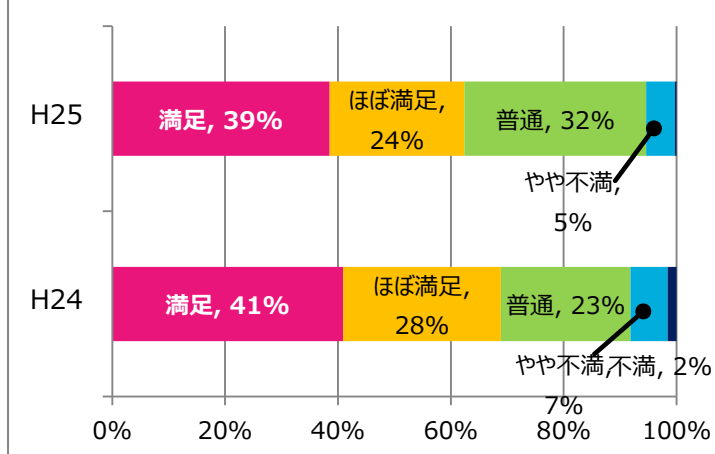
入院時の説明について

* 資料の分かりやすさ、説明、相談のしやすさなど



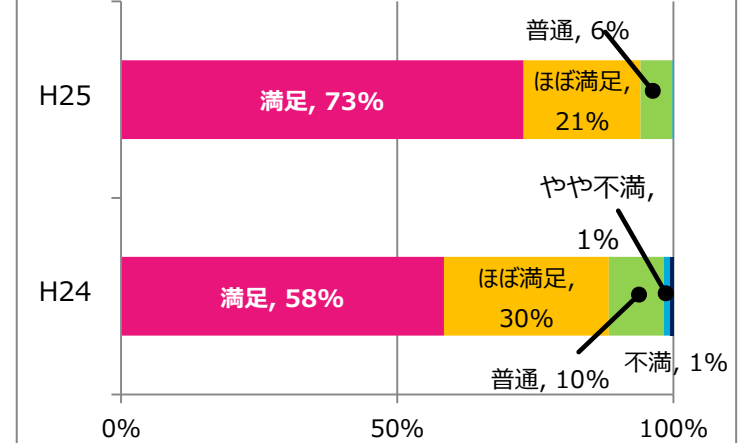
食事について

* 食事の味や量、食事の要望が聞いてもらえたか



全体的な感想・印象について

* 満足度、信頼感など



～自由記載欄に書かれたご意見・ご要望の一部抜粋～

- ・ウオシュレット設備の増設。
- ・各階への自動販売機の設置。
- ・清掃の充実。
- ・説明・注意事項の内容統一・徹底（ex.大部屋利用時のルール、面会制限等）。

※施設・設備に関する幅広いご意見・ご要望をいただきました。施設の構造・性質上難しい部分も ありますが、可能な所から改善に努めてまいります。

今回の調査結果を踏まえ、患者さんに、よりご満足いただけるよう、スタッフ一同努力してまいります。

今後とも当院に対してお気づきの点がございましたら、ご意見・ご要望をお寄せいただきますようお願いいたします。

医療サービス改善委員会

平成25年度 患者満足度調査（外来）

平成25年11月18－20日実施 配布枚数300枚 回収枚数230枚（項目ごとに有効回答数のばらつき有）

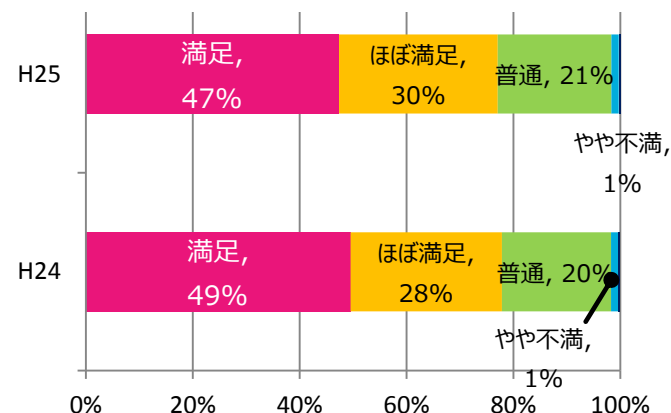
昨年の11月にたくさんの方にご協力いただき、当院の満足度についてのアンケート調査を行いました。
調査結果をご報告いたします。

外 来

前回と比べると、「受付・会計窓口について」の質問で、大きな改善が見られました（特に診察後の待ち時間）。用紙下部にも記載しておりますが、診察の進行状況の表示を行った事や、専門研修を進め、接遇研修に努めてきたことによるものではないかと思っております。

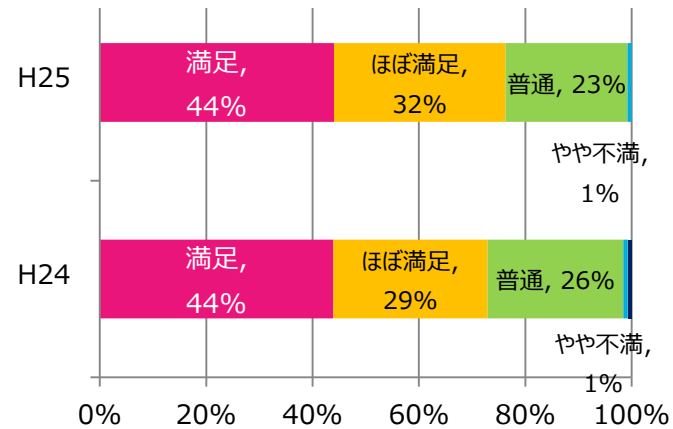
医師の診療について

* 信頼度、説明、身だしなみなど



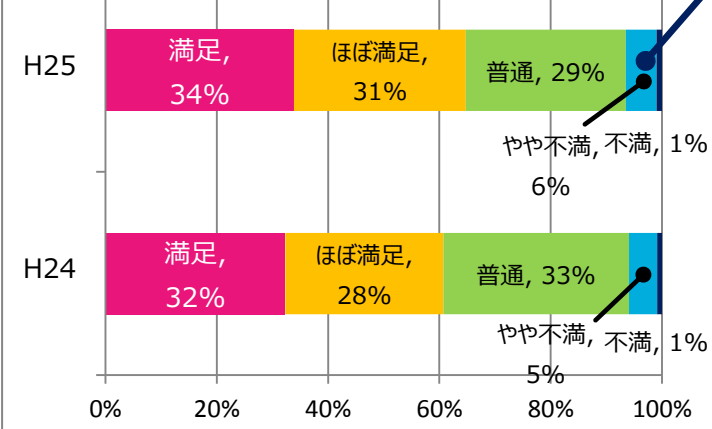
看護師の対応について

* 雰囲気、説明、相談のしやすさなど



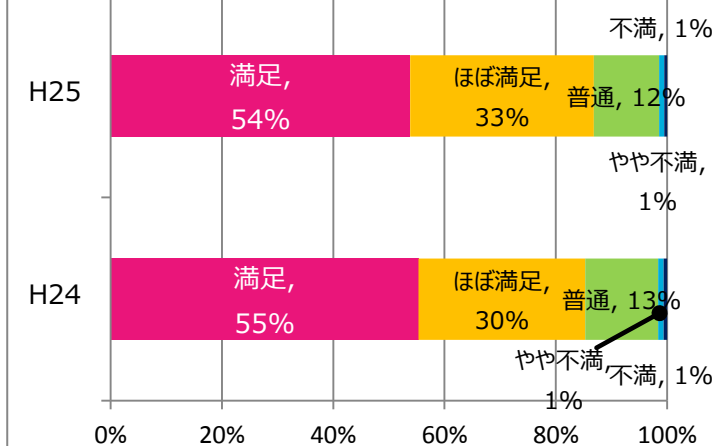
施設設備について

* 病室・院内の環境、トイレ、売店など



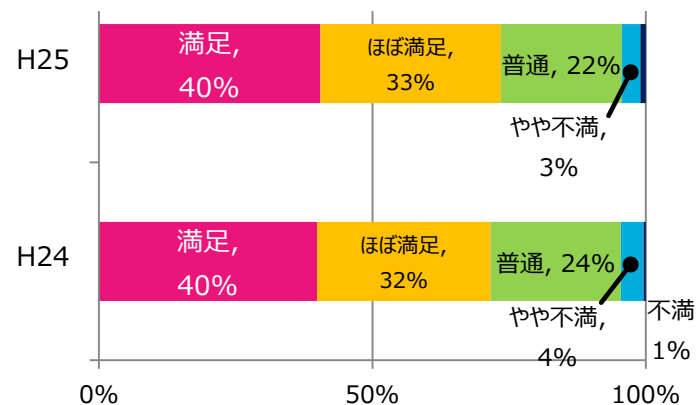
全体的な感想・印象について

* 病室・院内の環境、トイレ、売店など



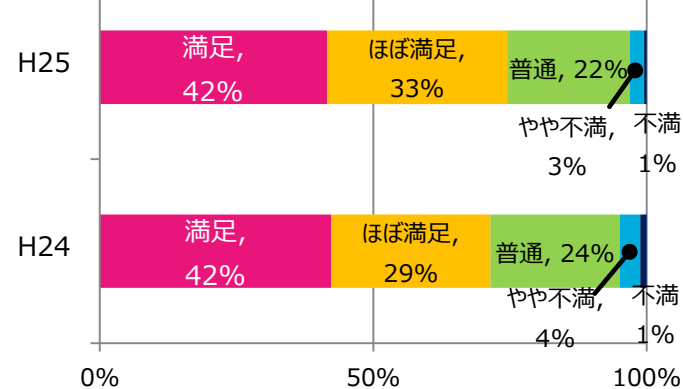
検査などについて

* 待ち時間、説明、身だしなみなど



受付・会計窓口について

* 手続きの分かりやすさ、説明、待ち時間 など



～自由記載欄に書かれたご意見・ご要望の一部抜粋～

- ・ウォシュレット設備の増設。
- ・外来待合周辺の照明が暗い。
- ・駐車場の段差・混雑具合の改善。
- ・再来機の並びがフォーク並びになって良かったが、プライバシーの観点から向きを検討して欲しい

※外来においても施設面で幅広いご意見・ご要望をいただきました。
可能な所から改善に努めてまいります。

質問：診察の進行状況の表示について
どのようにお考えですか

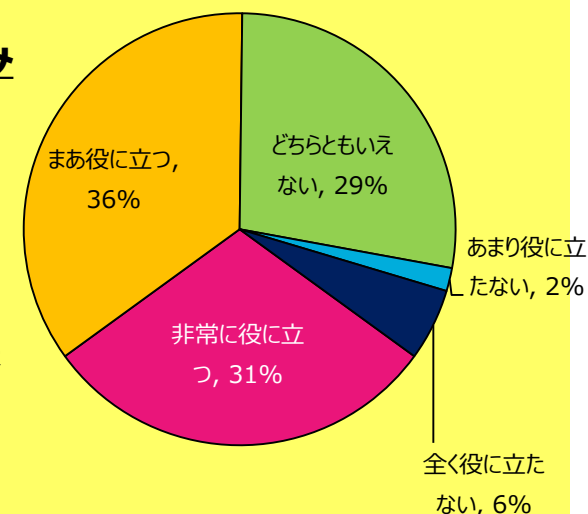
●平成25年度の実施の評価と次年度の実施

平成25年度の実施サービス改善としては、

「外来に診察の進行状況を表示し、患者さんにお知らせする」という取り組みを行ってきました。

この取り組みに関するアンケート結果を見ると、有効回答の方からは、「表示は役に立つ」という回答を多数いただき、進行状況表示の取り組みは有効だということが確認できました。

平成26年度は、予約診療を推奨することで、待ち時間を改善させる取り組みを行ってまいります。



医療サービス改善委員会