

平成26年度 患者満足度調査（入院）

平成26年11月13－19日実施 配布枚数233枚 回収枚数199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。

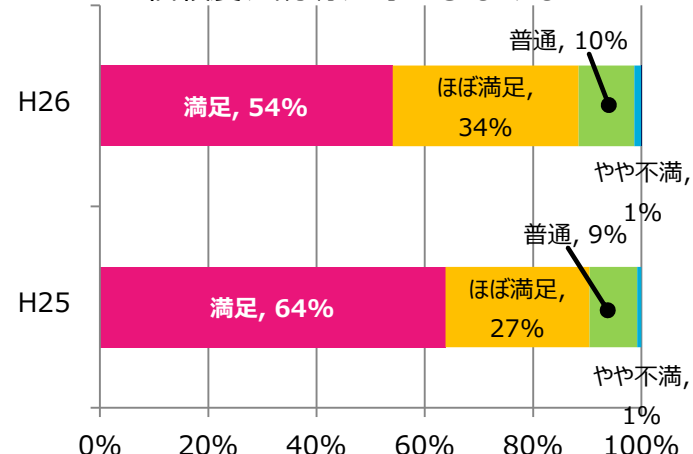


入院

前回の調査と比べると、全ての項目において、「満足」の割合が減少しています。
特に、「やや不満」の割合が増加している「入院時の説明」については、いただいたご意見や現状調査を通し、早急に改善してまいります。

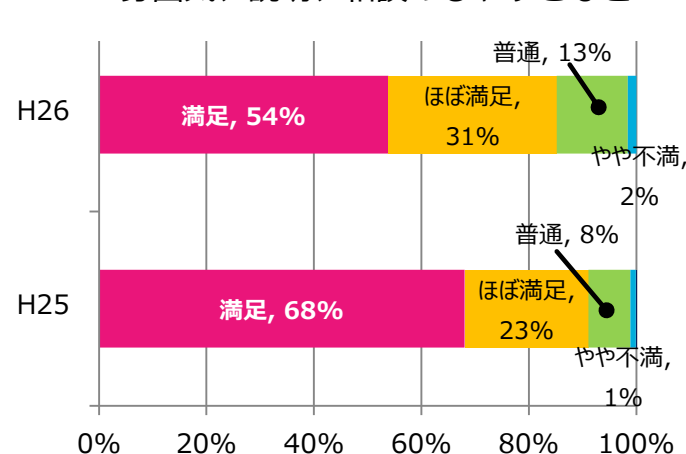
医師の診療について

* 信頼度、説明、身だしなみなど



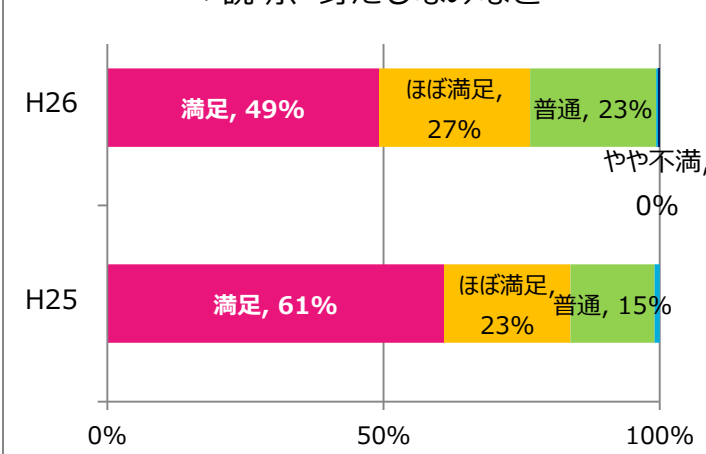
看護師の対応について

* 雰囲気、説明、相談のしやすさなど



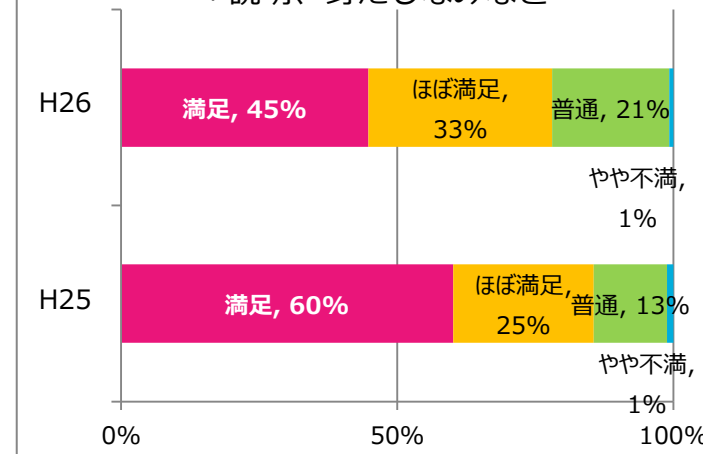
薬剤師の対応について

* 説明、身だしなみなど



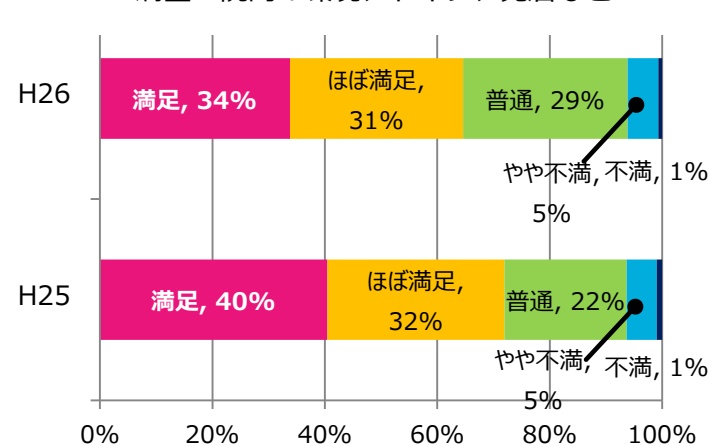
その他スタッフの対応について

* 説明、身だしなみなど



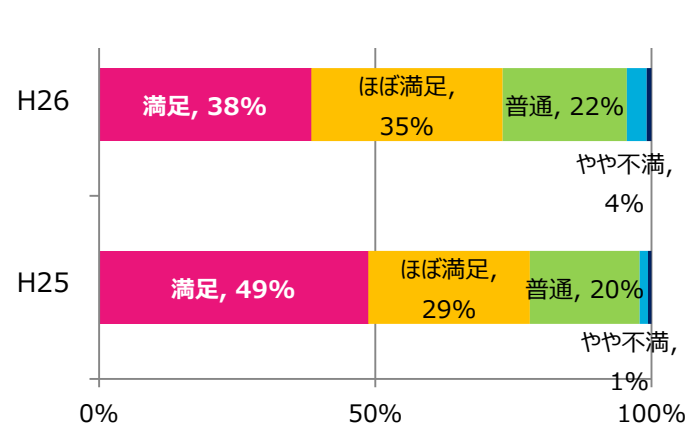
施設設備について

* 病室・院内の環境、トイレ、売店など



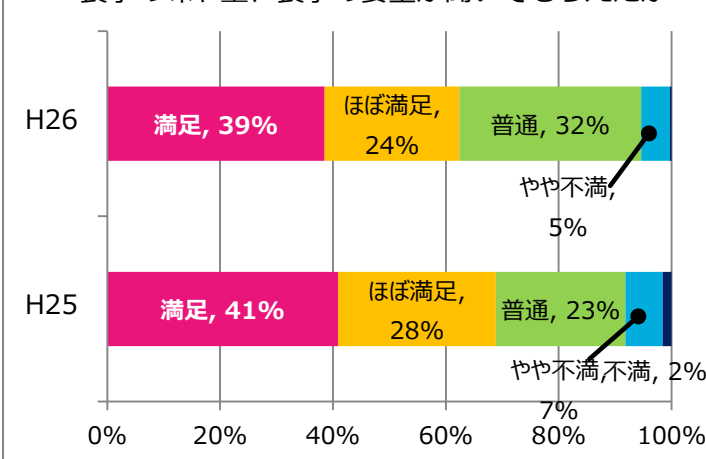
入院時の説明について

* 資料の分かりやすさ、説明、相談のしやすさなど



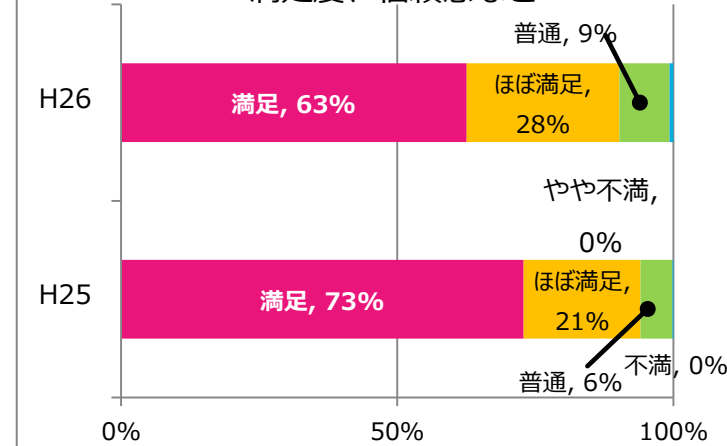
食事について

* 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～

- ・病室内での携帯電話使用ルールを徹底して欲しい。
- ・病室内の冷暖房の調節を個人で出来るようにして欲しい。
- ・トイレや風呂場、病室内を清潔にして欲しい。
- ・入院時にお風呂の順番のとり方の説明がなかった。
- ・職員の接遇について、患者に不安や不快感を与えないよう、配慮をお願いしたい。



●調査結果の講評と今後の取組み

今年度の入院患者さんへの調査では、全ての領域において「満足」の割合が減少する結果が出てしまいました。今回の調査結果を真摯に受け止め、患者さんに、よりご満足いただけるよう、医療サービスの改善に向け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

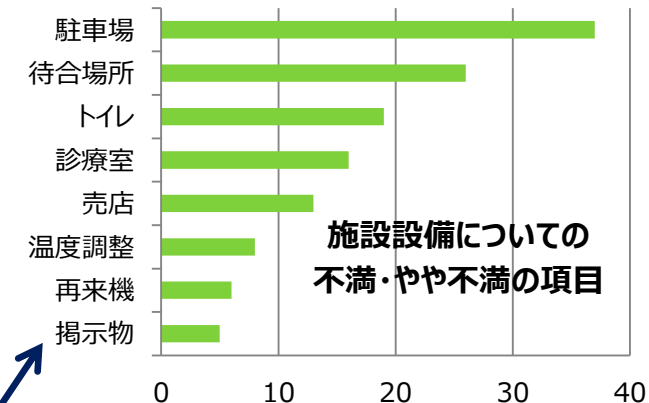
平成26年度 患者満足度調査（外来）

平成26年11月17－19日実施 配布枚数300枚 回収枚数234枚（項目ごとに有効回答数のばらつき有）

外 来

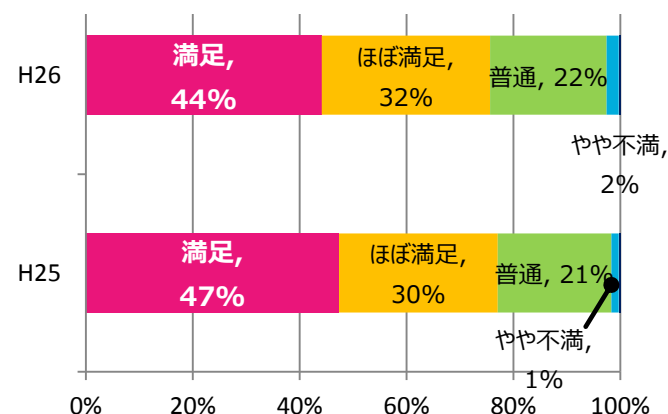
前回と比べると、「施設・設備について」の質問で、「満足」の割合が大きく減少してしまいました。特に、「やや不満」・「不満」の回答が多かった「駐車場」や「待合場所」については、現状を調査し問題点を洗い出し、改善を検討してまいります。

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。調査結果をご紹介します。



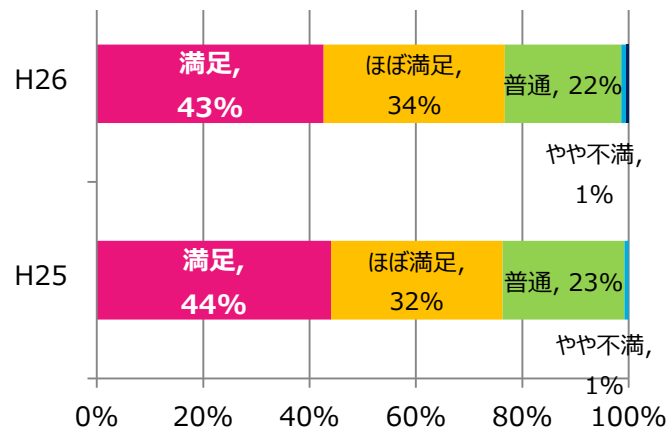
医師の診療について

* 信頼度、説明、身だしなみなど



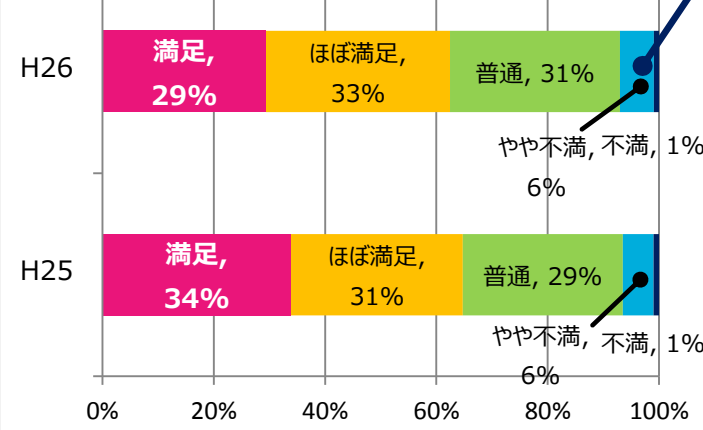
看護師の対応について

* 雰囲気、説明、相談のしやすさなど



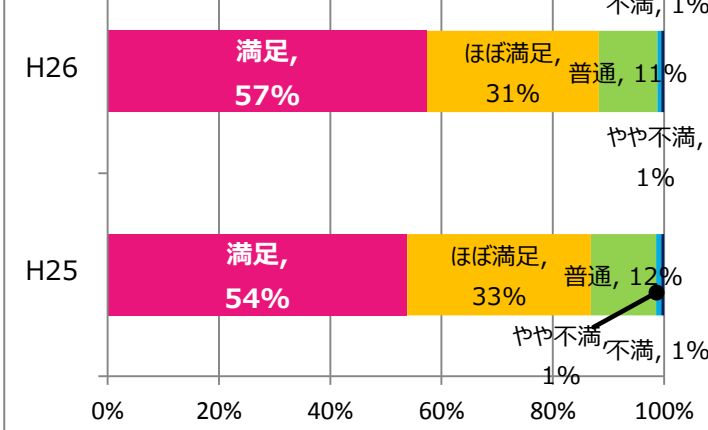
施設設備について

* 病室・院内の環境、トイレ、売店など



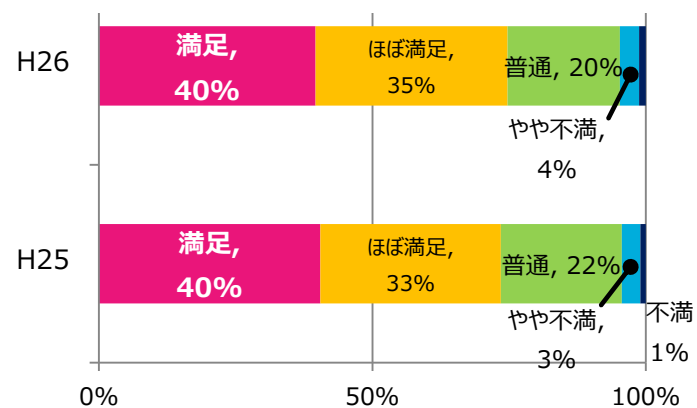
全体的な感想・印象について

* 満足度・信頼感など



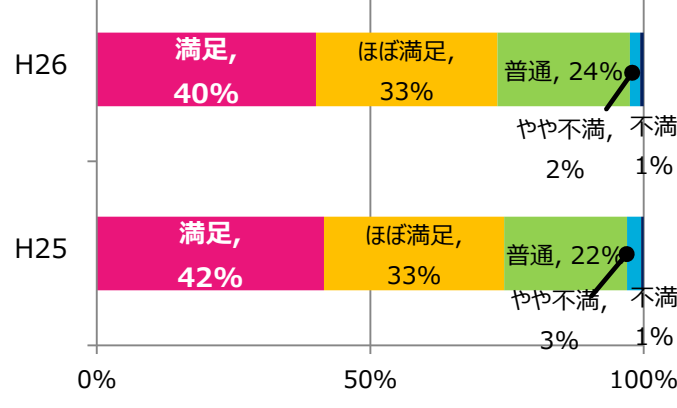
検査などについて

* 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～

- ・丁寧な掃除をして欲しい。
- ・狭い（トイレ・売店）。車イスだと狭く感じる。
- ・再来機の受付時間を早くしてほしい。
- ・咳をしている職員・患者にはマスクの着用を徹底して欲しい。
- ・駐車場料金が安い。
- ・紹介状なしでどの科も自由に診て欲しい。
- ・会計では大きな声で番号を呼んで欲しい。
- ・診察中の隣の患者さんの声が聞こえる。



● 調査結果の講評と今後の取組み

毎年いただいている施設設備に関するご意見・ご要望につきましては、構造上の問題等から改善が難しい部分もあり、ご不便ご迷惑をおかけしております。洋式トイレの増設にお気づき下さり、「良くなった」とのお声もいただきましたが、今後も可能な所から改善を進めてまいります。

また、ご意見いただいた紹介状や再来機の受付時間につきましては、「病診連携の推進」や「診療予約制の維持」の為に変更が難しいのが現状です。ご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。

今年度は各項目において、「満足」の評価の割合が減少してしまいました。しかし、全体的な感想では、「満足」の割合が増加し、前年度よりも良い評価をいただくことが出来ました。今後は、各項目においても「満足」の評価を多数いただけるよう、職員一人一人が医療サービスの向上を意識し、サービスの改善に努めてまいります。



医療サービス改善委員会