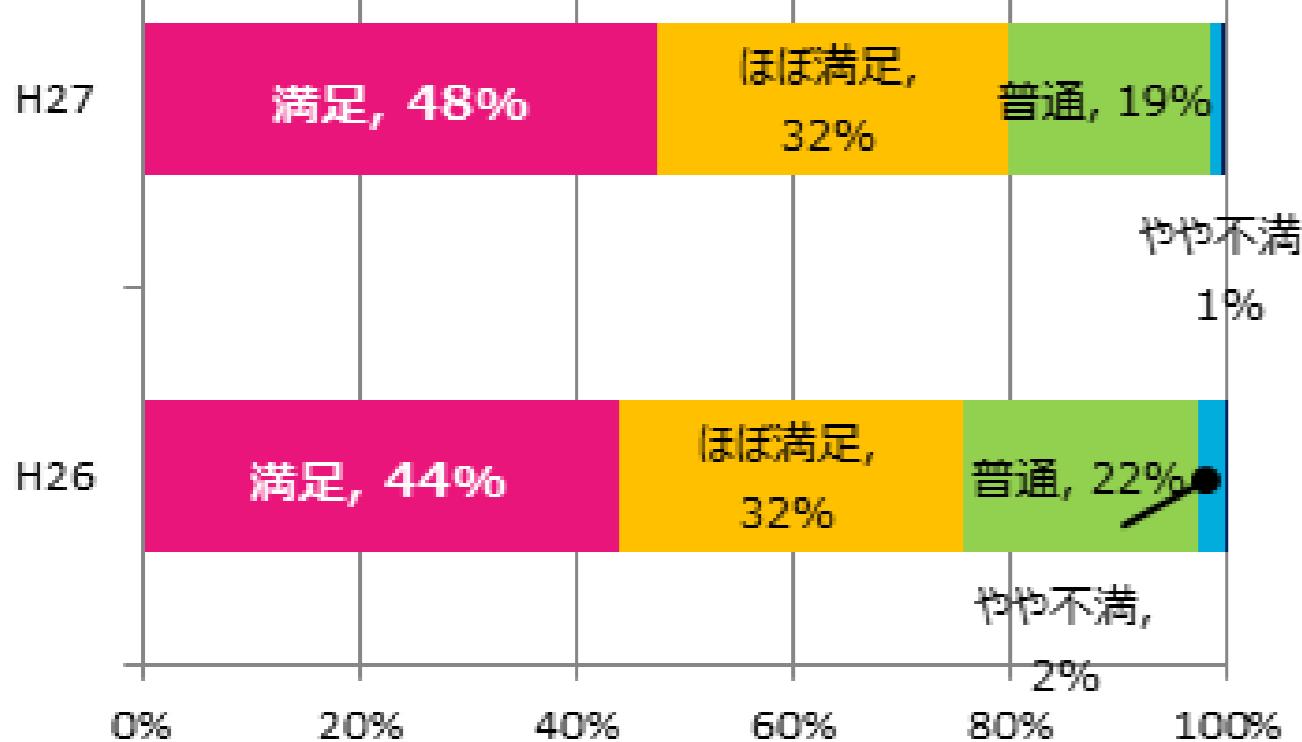


平成27年度 患者満足度調査（外来）

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。
外来での調査結果をご紹介いたします。平成27年11月16日-18日実施 配布枚数300枚 回収枚数214枚

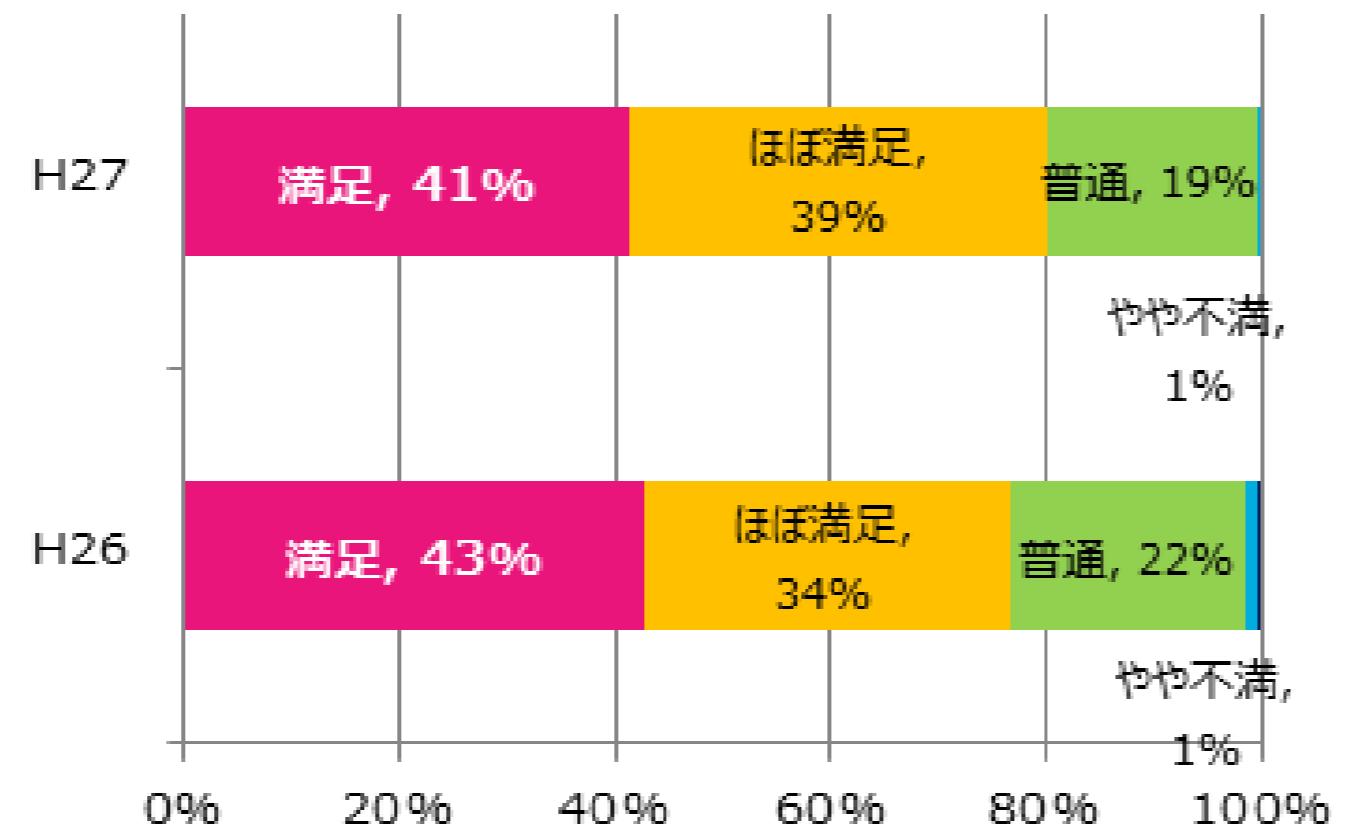
医師の診療について

*信頼度、説明、身だしなみなど



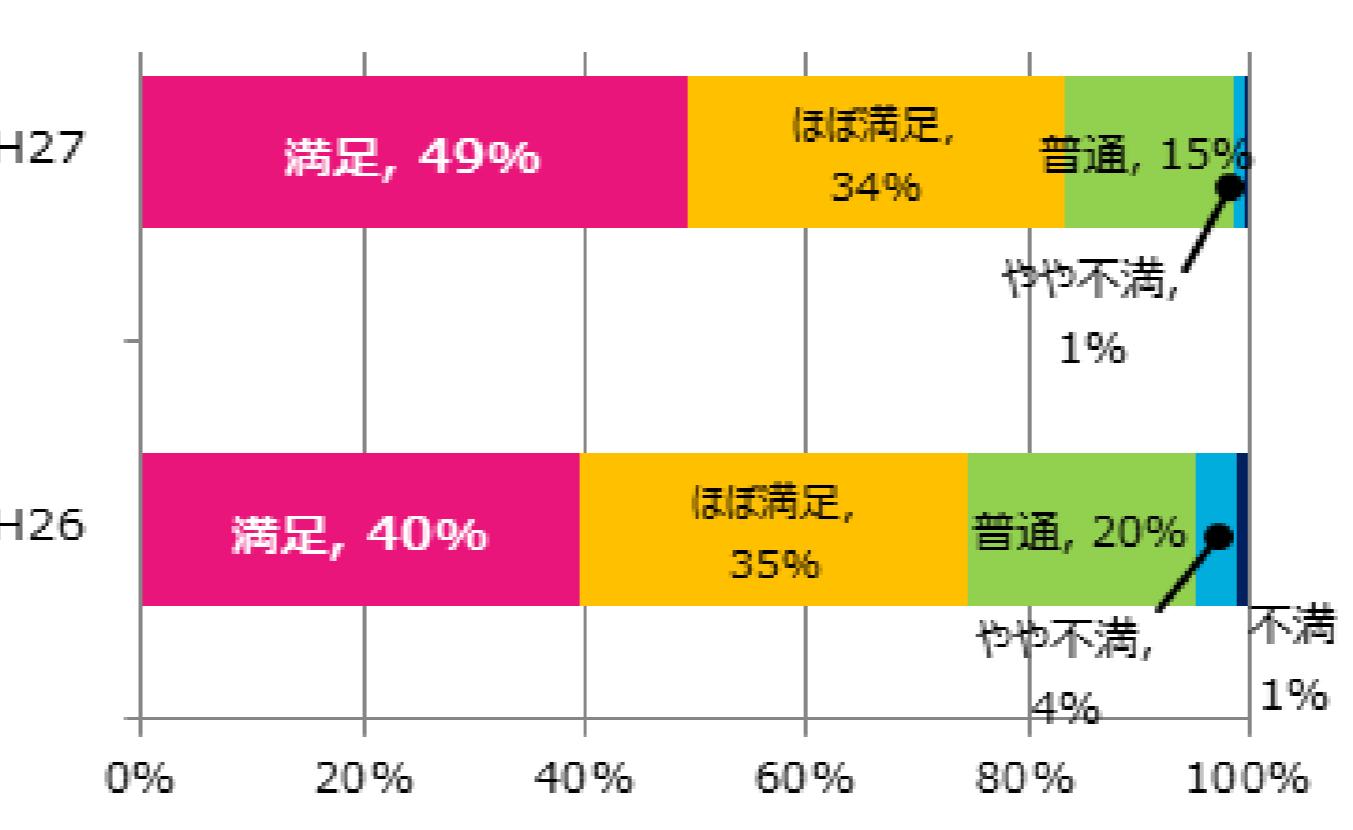
看護師の対応について

*雰囲気、説明、相談のしやすさなど



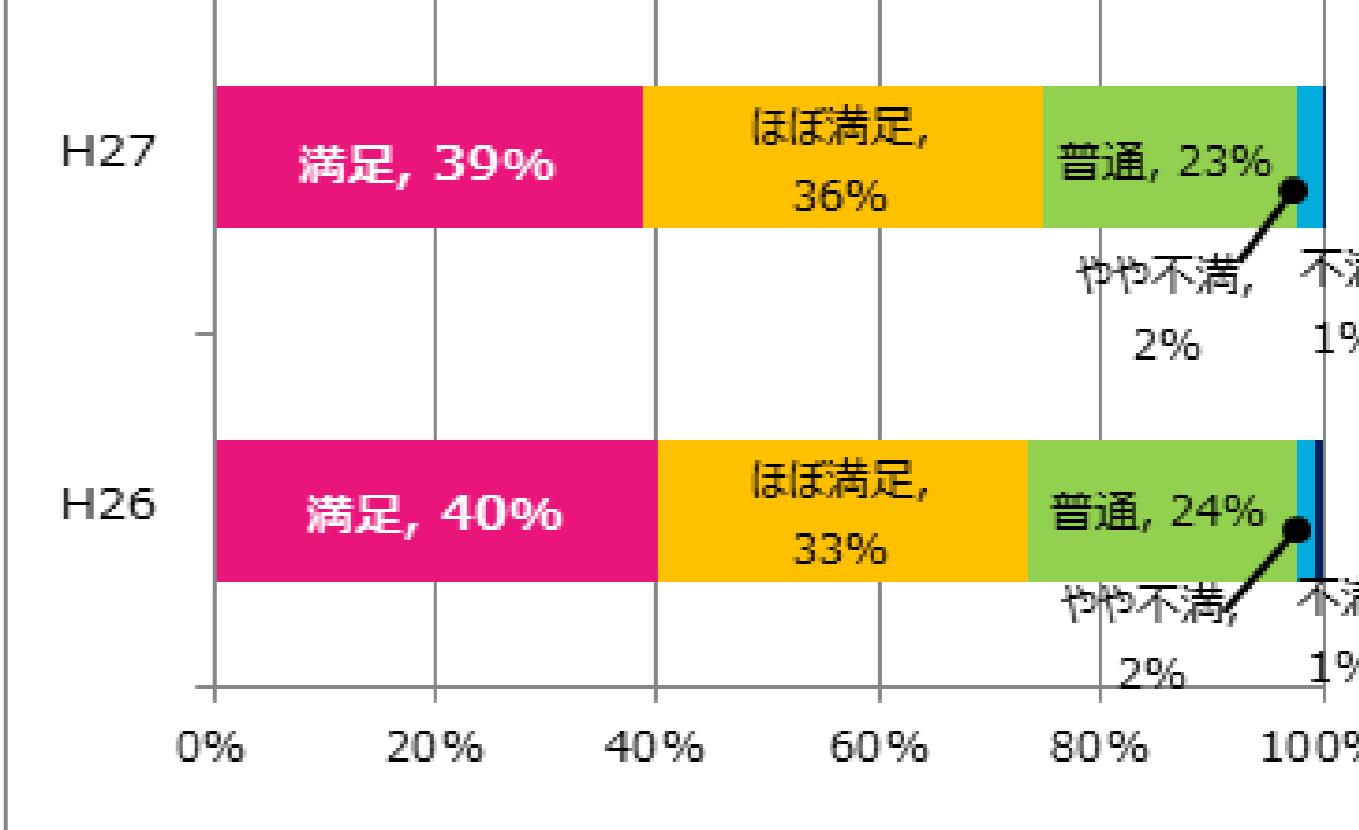
検査などについて

*待ち時間、説明、身だしなみなど



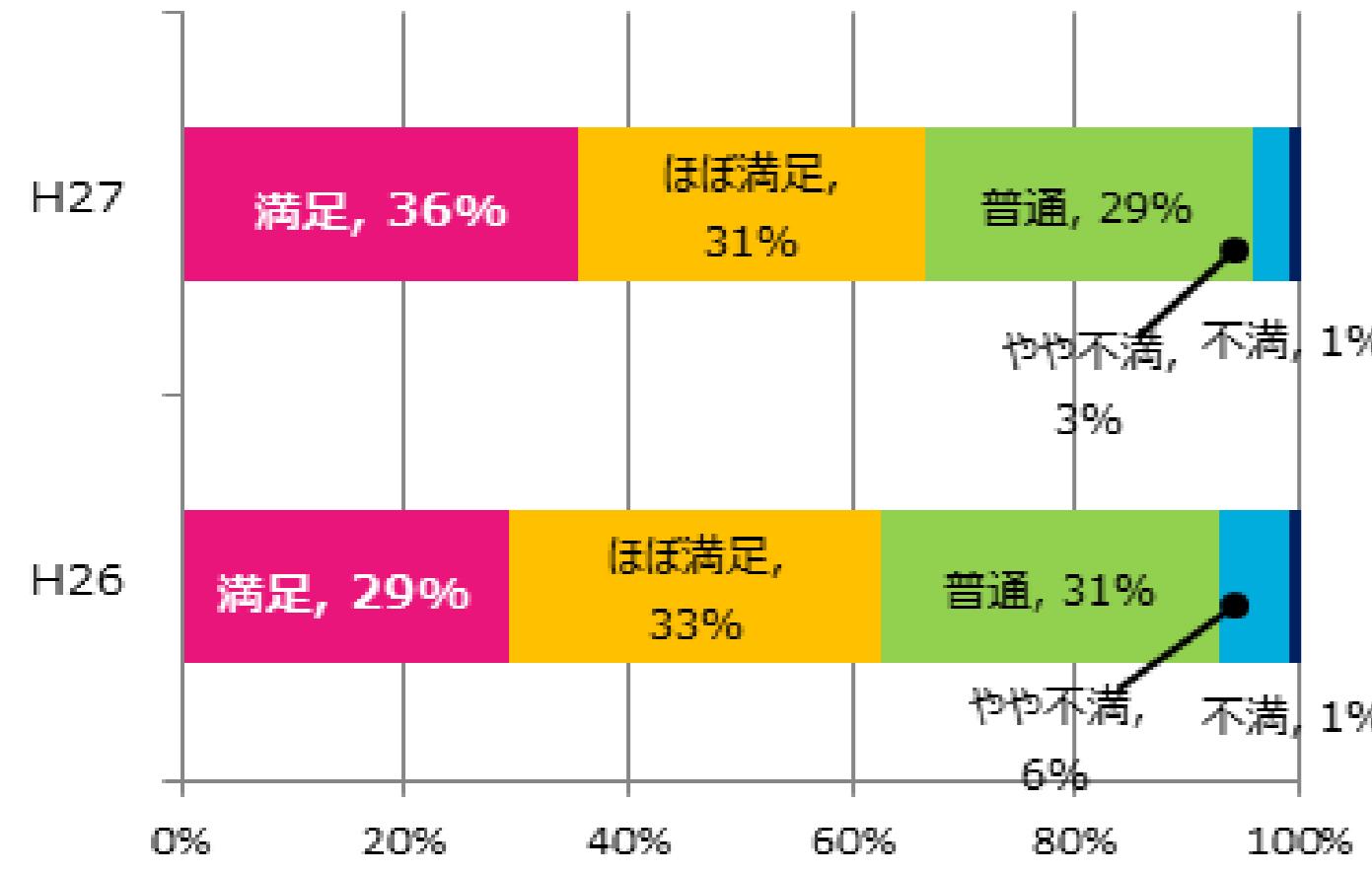
受付・会計窓口について

*手続きの分かりやすさ、説明、待ち時間など



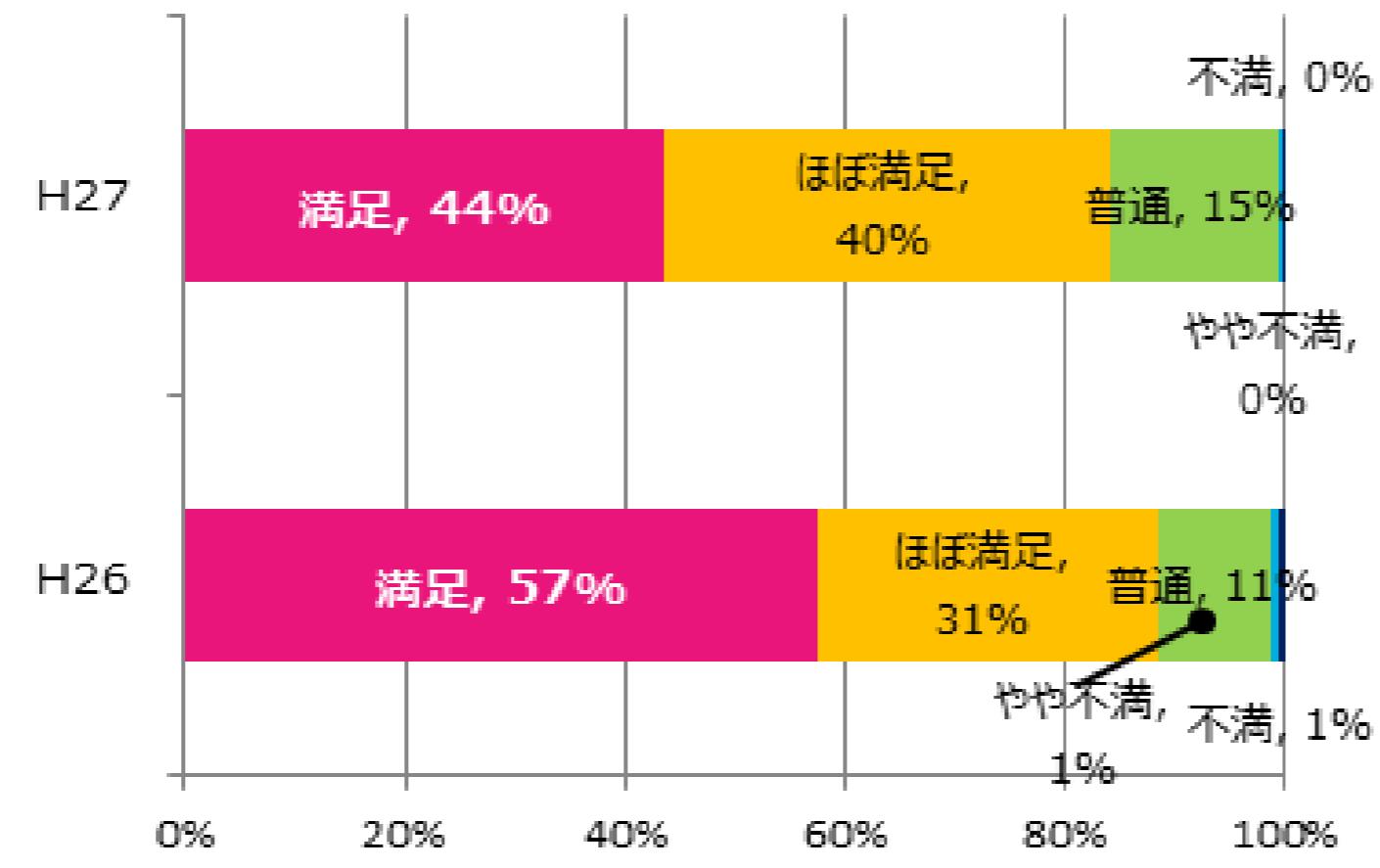
施設設備について

*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



～自由記載欄に書かれたご意見・ご要望の一部抜粋～

- 再来機の受付時間を早くしてほしい
- 紹介状なしで気軽に受診できるようにして欲しい
- 案内や呼び出し時に耳の不自由な人への配慮をしてほしい
- ゆっくり説明をしてほしい
- 領収書がわかりにくい
- 待ち時間を少なくしてほしい
- 授乳場所がわかりにくい

昨年度のご意見をもとに行った取り組みのご紹介

- 車いす用駐車場の整備
- 喫煙所の廃止
- 傘袋の設置
- お手洗い時の赤ちゃんお預かりサービス
- ステッキホルダーの設置
- 外来床の案内シール張替え

など

調査結果と今後の取組み

『全体的な感想・印象』についての問では、「満足」の割合が減少していますが、一方で多くの各項目で「満足」の割合が前年度に比べ増加しました。

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ますが、壁紙の張替え等を今後検討していきたいと考えています。また、研修の実施やチェック等を行い、職員の接遇マナーの向上を図っていきます。

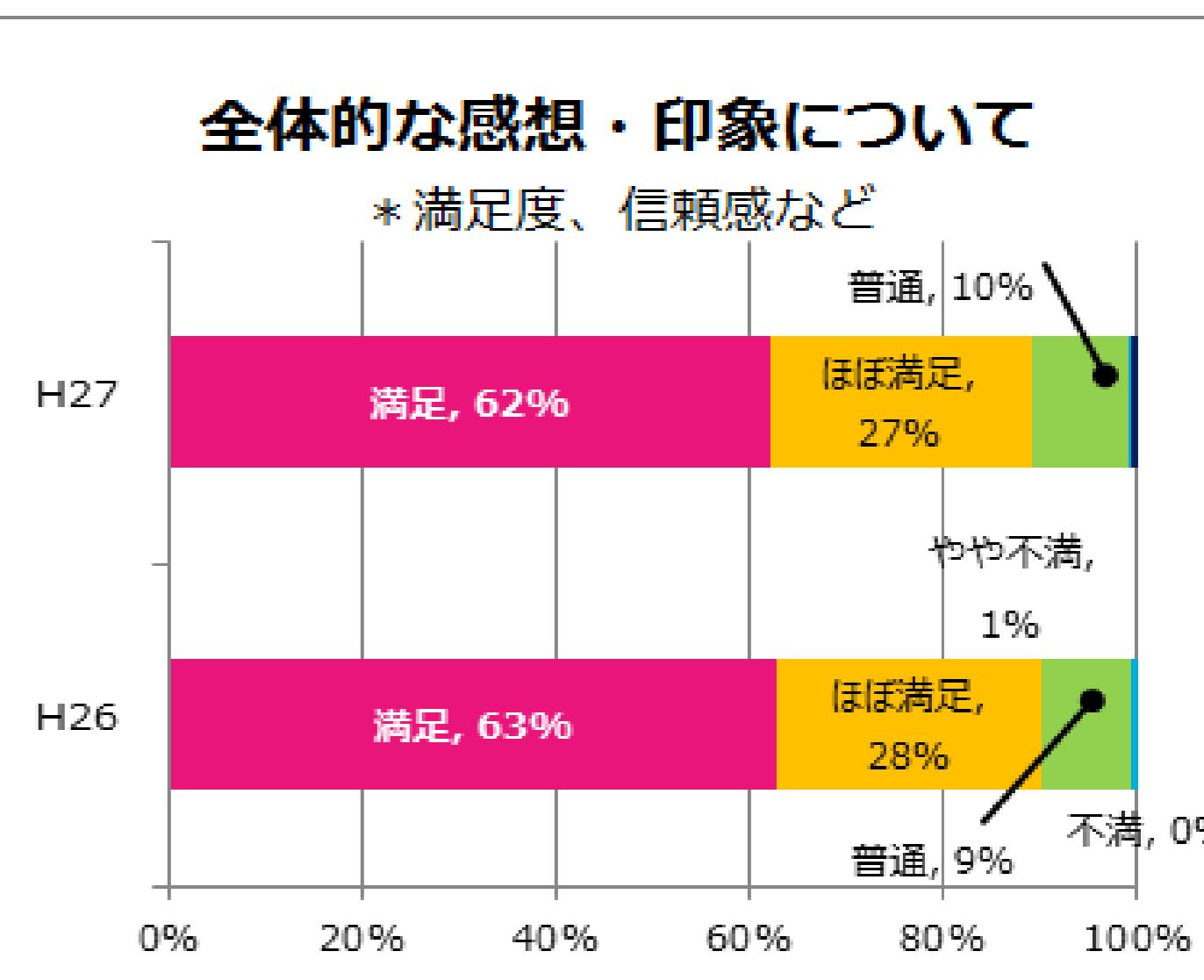
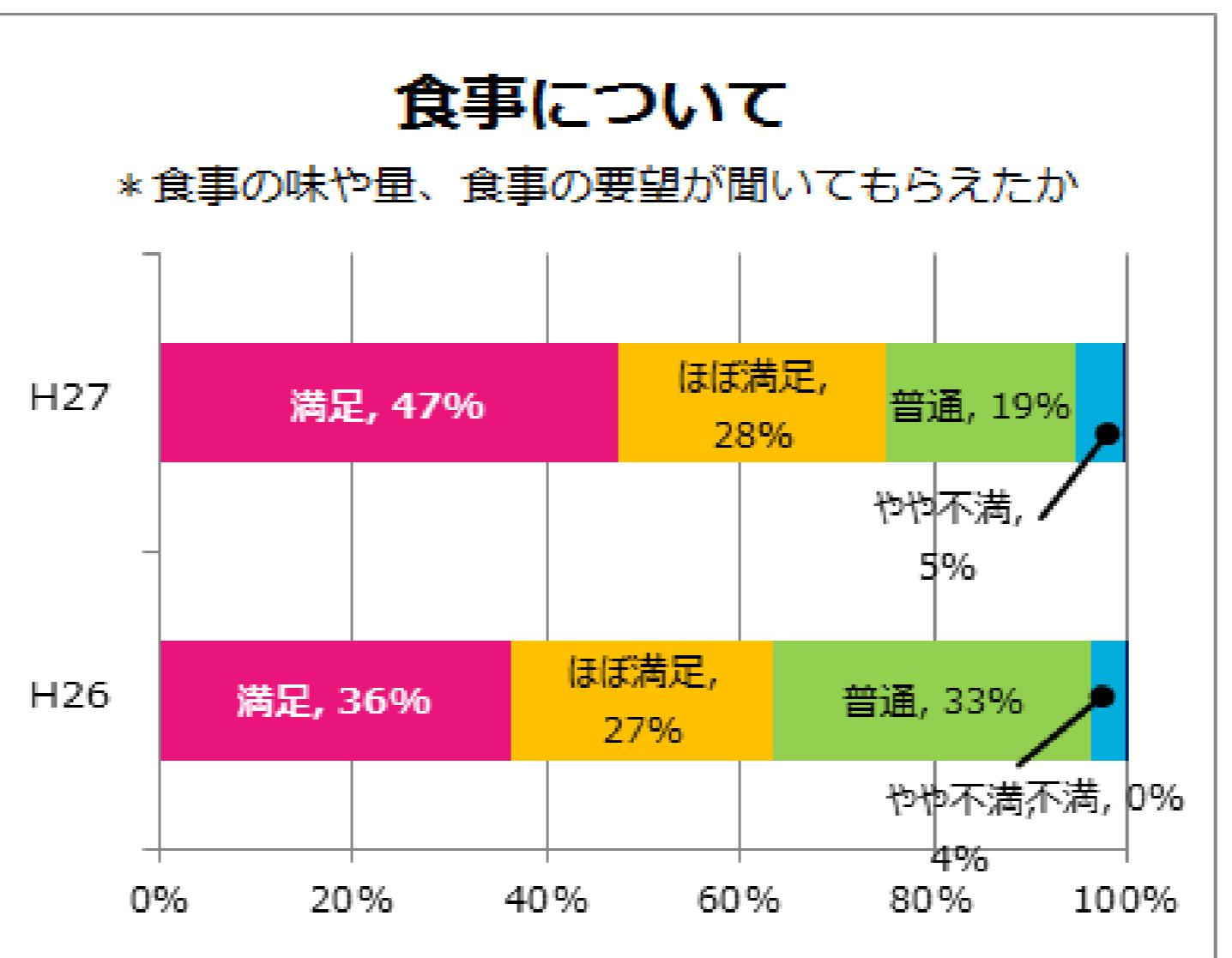
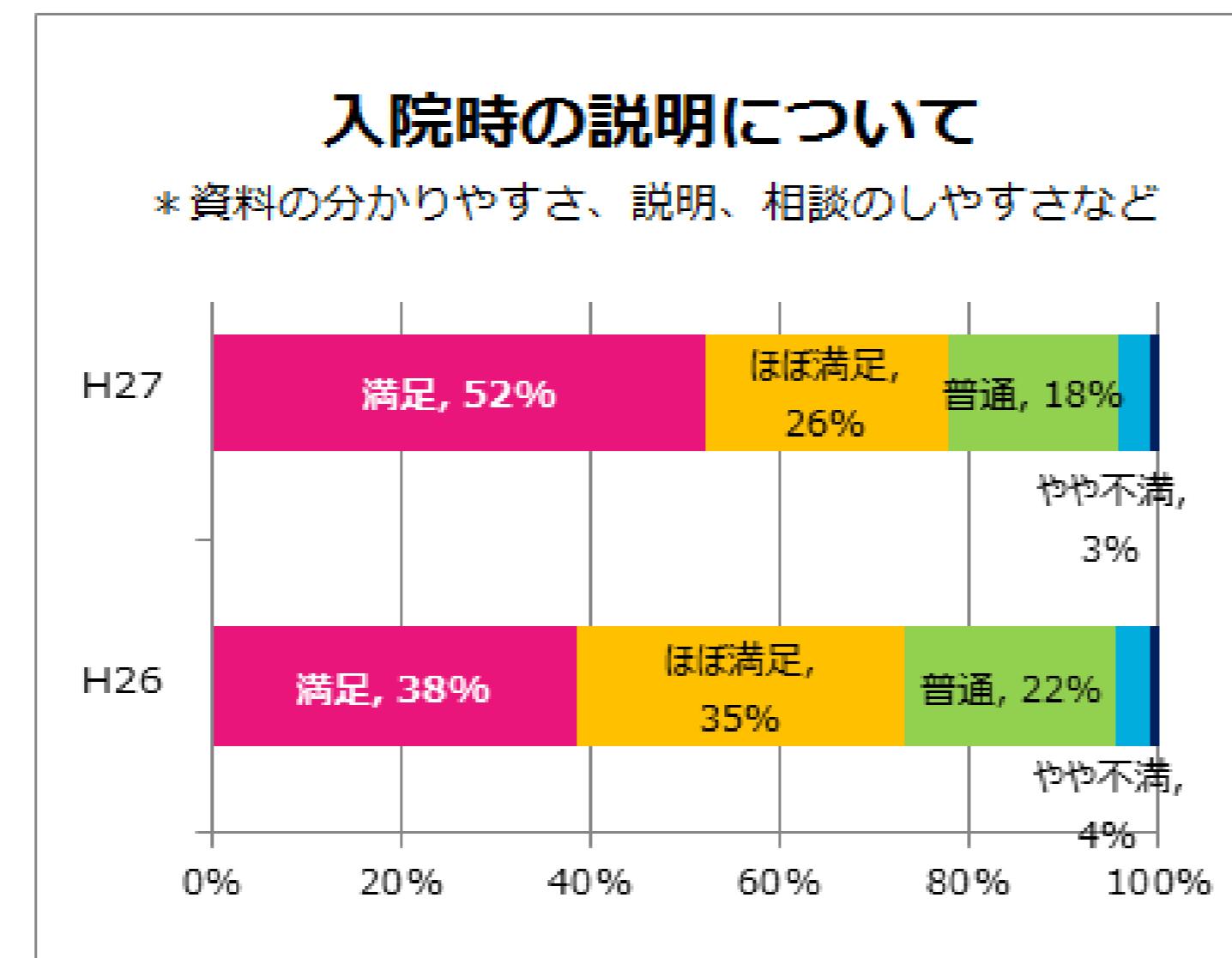
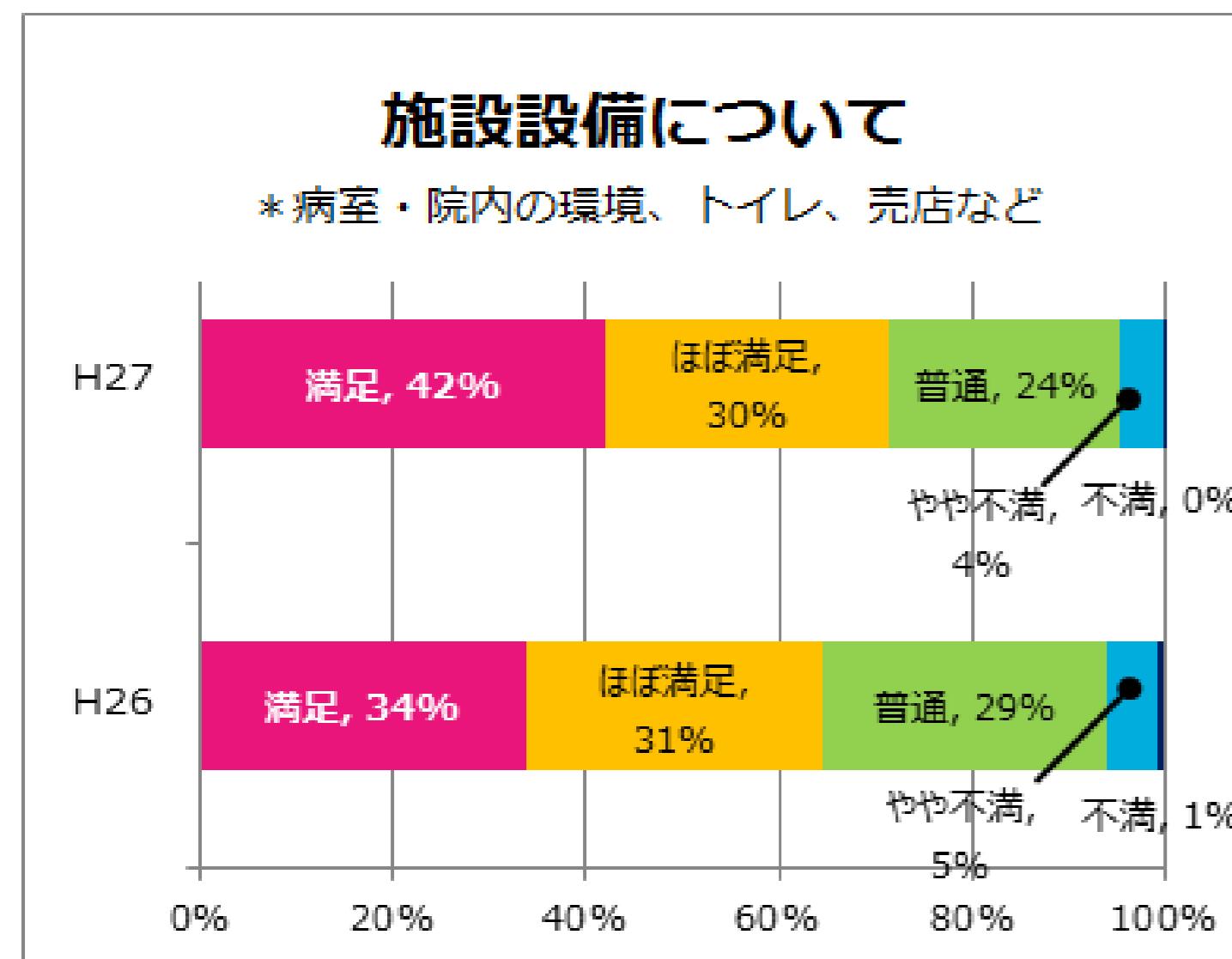
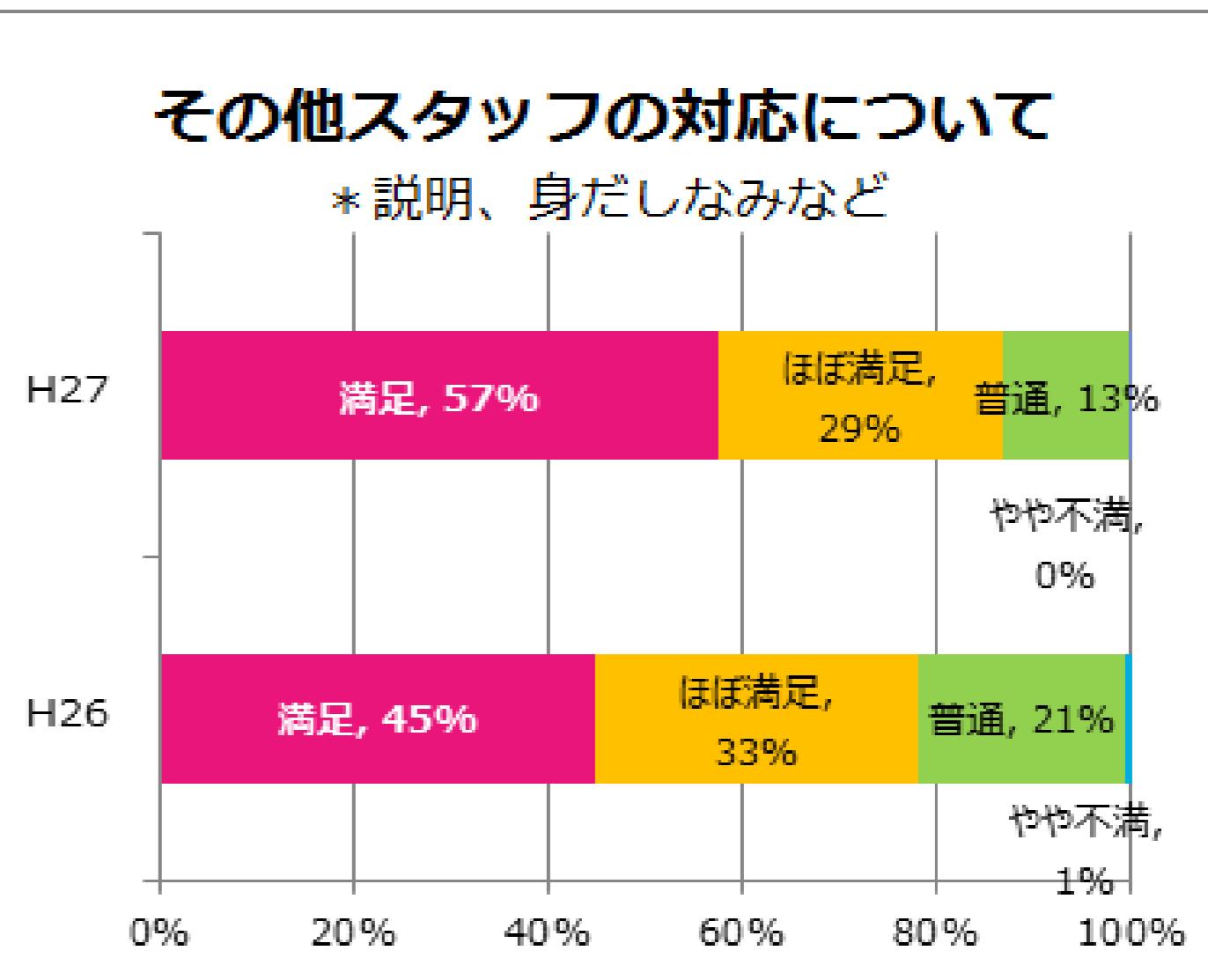
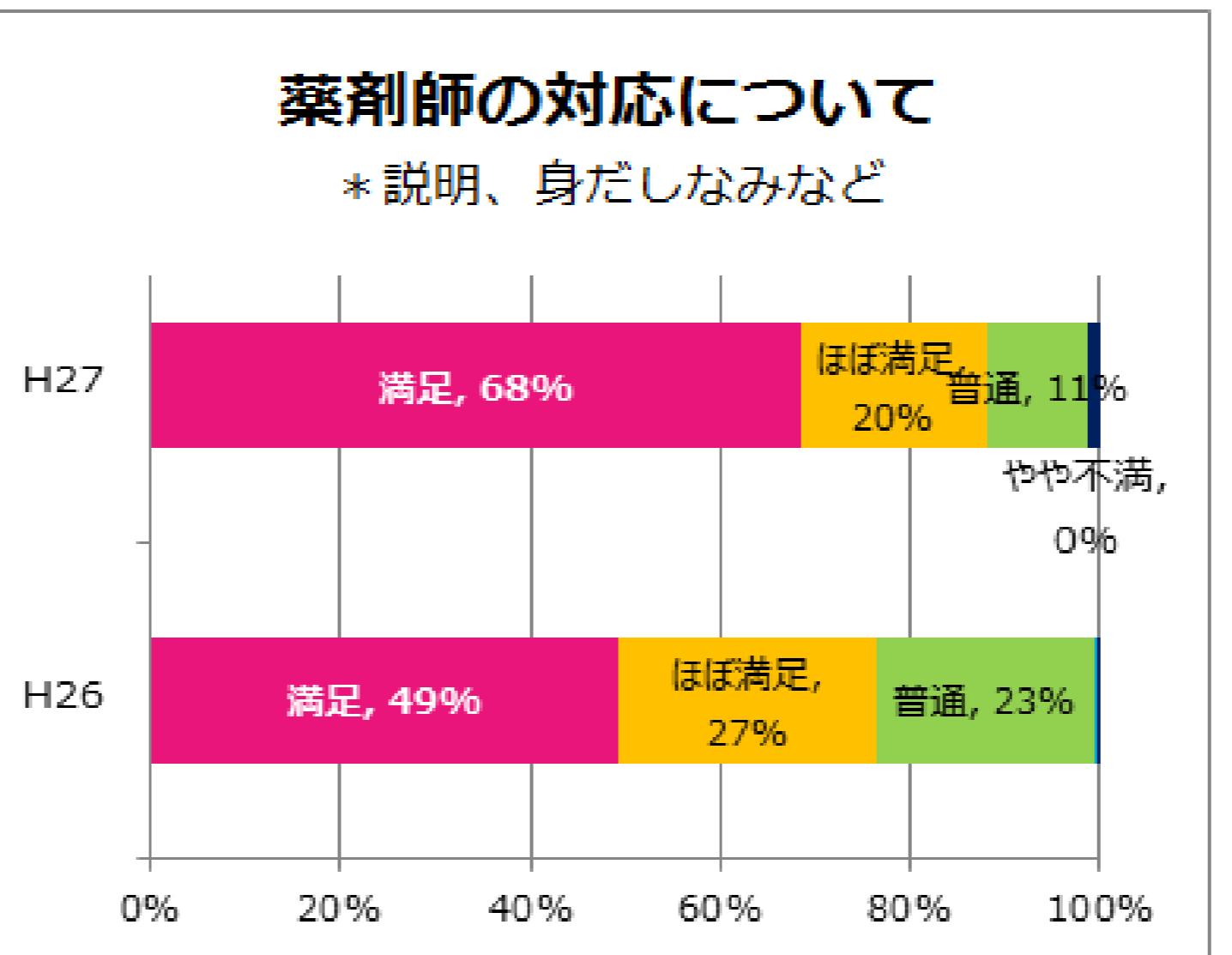
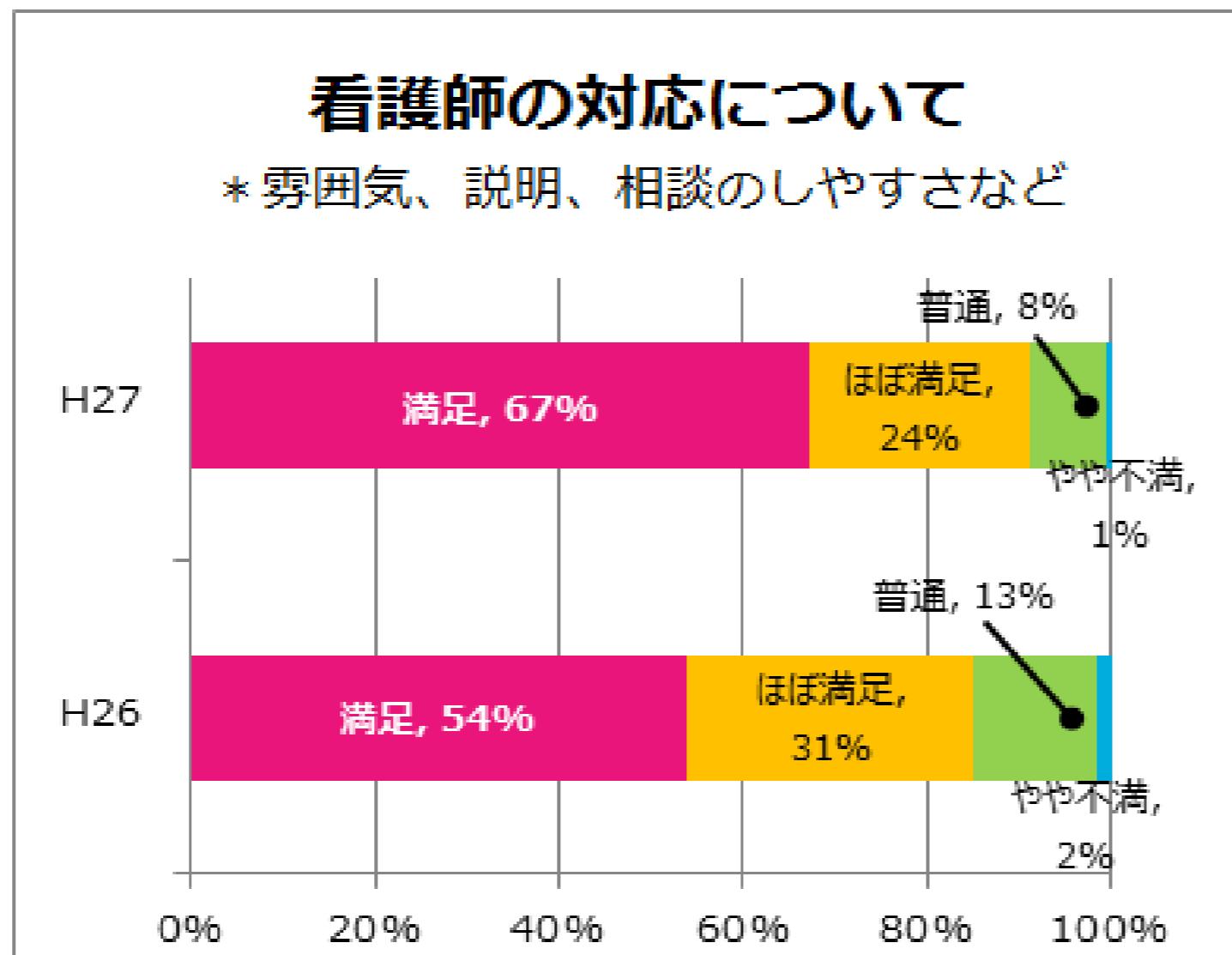
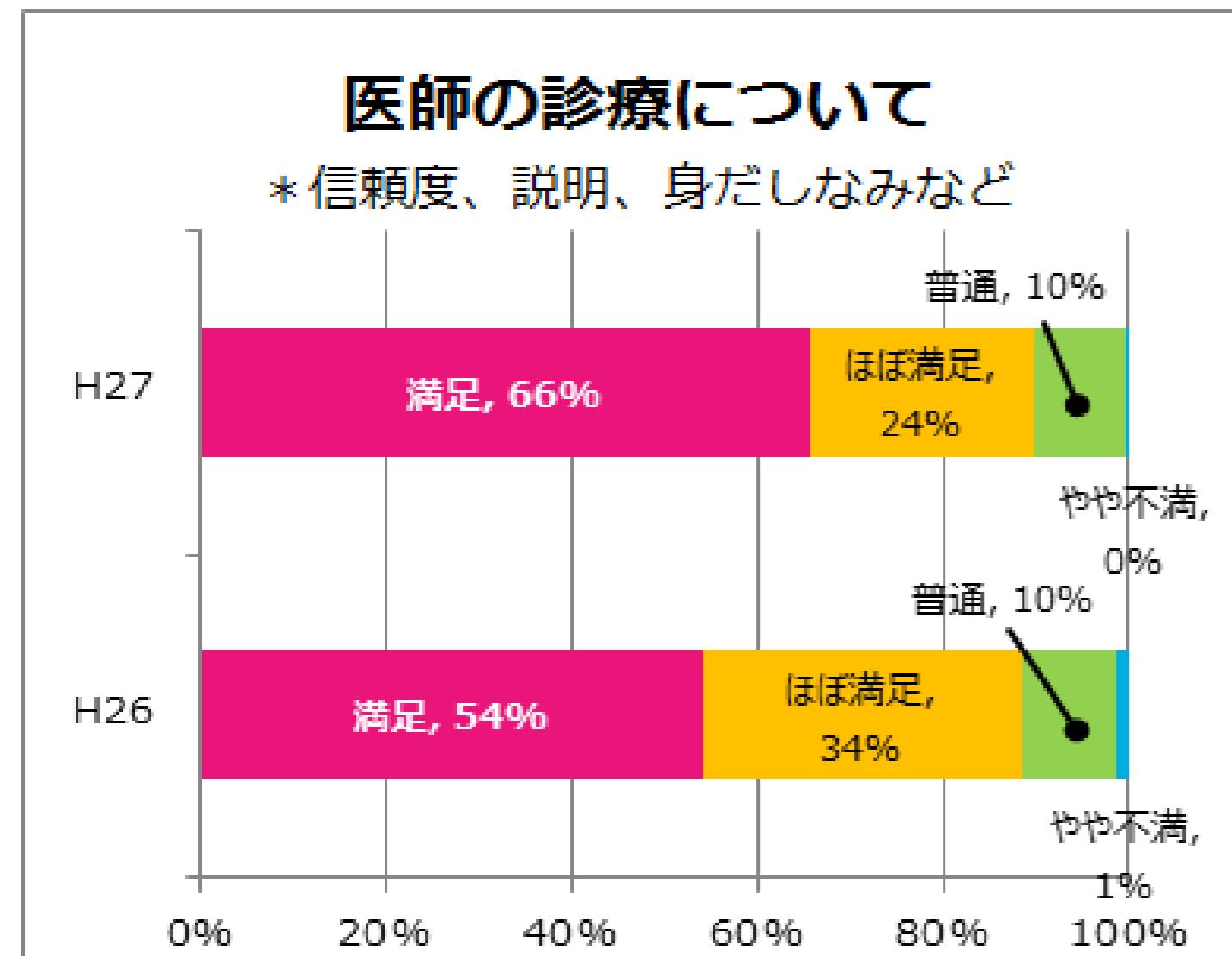
その他いただきましたご意見につきましても、医療サービス改善委員会で検討のうえ、可能なところから改善に努めてまいりますので、今後とも、みなさまのご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

医療サービス改善委員会



平成27年度 患者満足度調査（入院）

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。※平成27年11月24日-30日実施 220枚配布 103枚回収



自由記載欄に書かれたご意見・ご要望の一部抜粋

- 施設設備について（2人部屋にトイレがあるといい、お湯が出てほしい、など）
- 掃除について（個室のトイレ掃除を徹底してほしい、テーブルを拭きにきてほしい）
- 食事について（朝食にもう少し野菜系があるといい、朝のパンにもっと種類がほしい）
- その他（病室の規則を守るよう徹底してほしい）など

昨年度のご意見をもとに行った取り組みのご紹介

- 掲示物の表示を見やすく変更、張替え
- 清掃委託業者への清掃徹底の申し入れ
- ストレッチャー移送時のプライバシー配慮

など

調査結果の公表と今後の取組み

今年度の入院患者さんへの調査では、昨年度に比べ多くの項目で「満足」の割合が増加しました。掃除に関しては、清掃の徹底を委託業者に申し入れるとともに、院内職員で随時ラウンドし、チェックするなどして対応していきます。その他いただいたご意見・ご要望につきましては、施設設備の問題等すぐの対応が難しいところもございますが、サービス委員会で検討し、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。

