

患者さん満足度アンケート 結果報告

当院では、患者さんおよびご家族の方々に満足いただける医療サービスを提供するため、「患者さん満足度アンケート調査」を毎年実施しています。

今年も外来部門・入院部門で実施いたしましたので、調査結果をご報告いたします。

併せて、今回のアンケートにご協力いただいた患者さん・ご家族の方々に感謝申し上げます。

職員・患者満足度向上委員会

総評

「当院を受診していかがでしたか」の問いにおいて、外来調査では約70%、入院調査では約80%の方から、満足との評価を受けました。

一方、「診察待ち時間」と「会計待ち時間」、「駐車場の利便性」については20%~30%の方から「やや不満」「不満」との評価を受けました。

「待ち時間」については、2020年1月に電子カルテシステムの更新があり、職員が新しいシステムに慣れるまで、一時的に診察・会計待ち時間が長くなってしまい、ご迷惑をおかけしました。また、昨年に引き続き、一時間あたりの診察枠の設定や待ち時間調査を行い、原因を分析して待ち時間短縮に取り組んで参ります。

「駐車場の利便性」については、料金設定に関するお声を多数頂いておりますので、駐車場運営の委託先である「タイムズ」と料金設定等の協議を重ねて参ります。

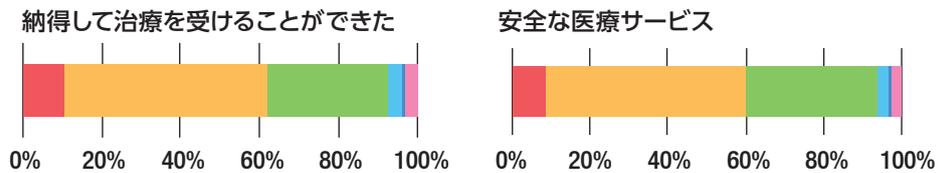
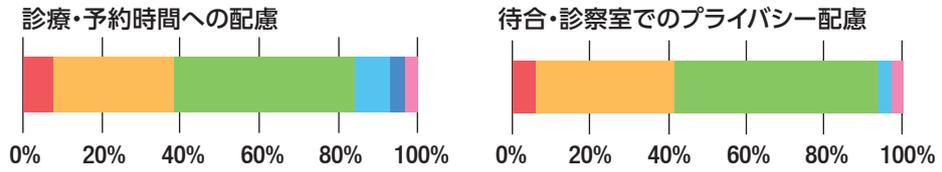
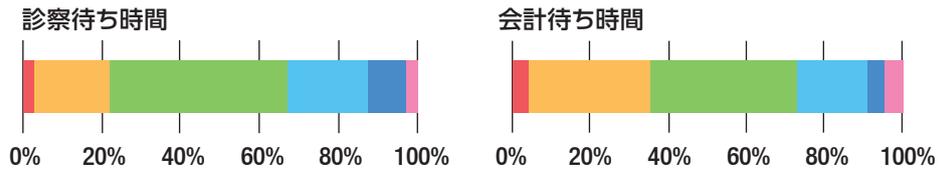
他にお気づきの点がございましたら、「声の箱」を院内各所に設置していますので、気兼ねなくご意見をお寄せください。



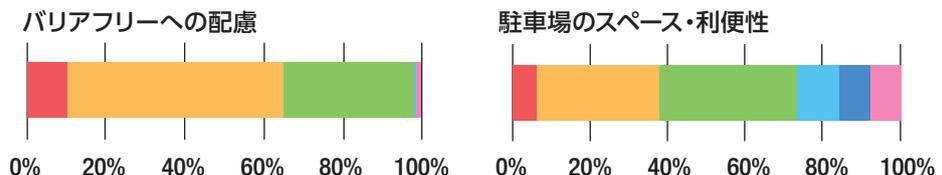
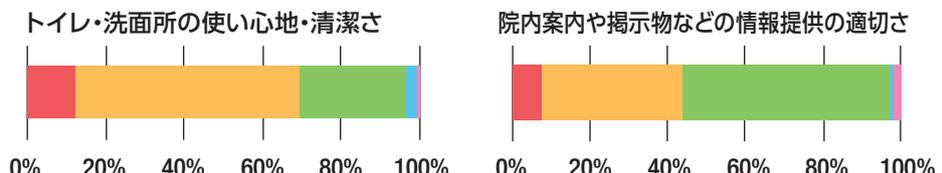
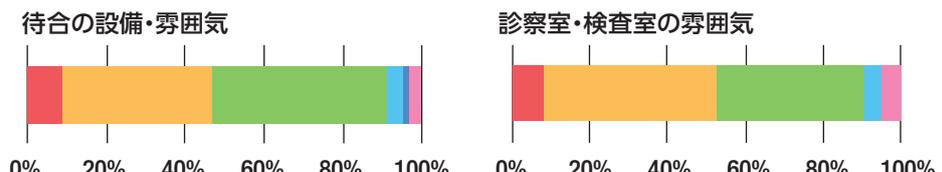
外 来

非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 無回答

医療サービスについて



施設・設備・情報提供について

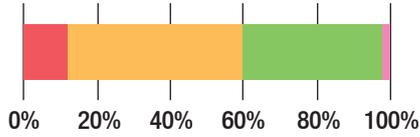


看護師の接遇について

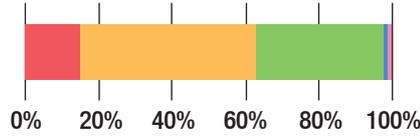
医師の接遇について

事務の接遇について

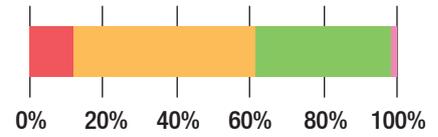
身だしなみ



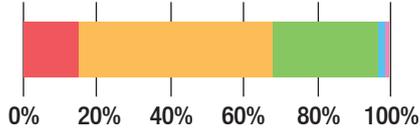
身だしなみ



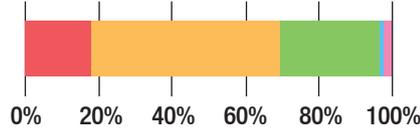
身だしなみ



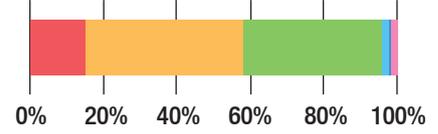
言葉遣いや態度



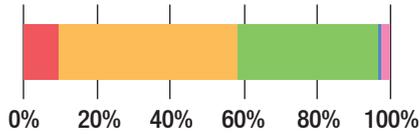
言葉遣いや態度



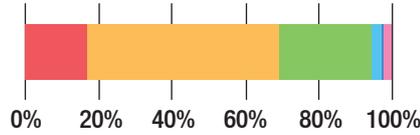
言葉遣いや態度



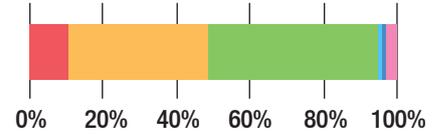
わかりやすい説明を受けた



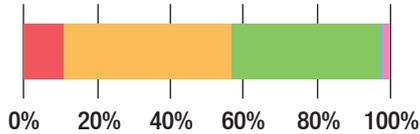
わかりやすい説明を受けた



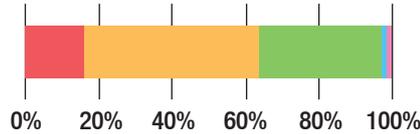
わかりやすい説明を受けた



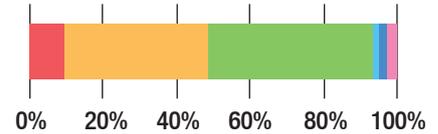
質問や相談のしやすさ



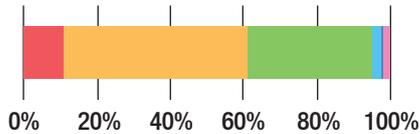
質問や相談のしやすさ



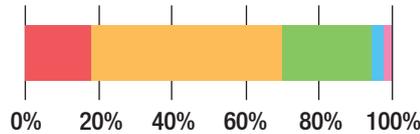
質問や相談のしやすさ



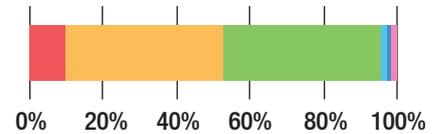
信頼し安心できる知識や技術を持っている



信頼し安心できる知識や技術を持っている

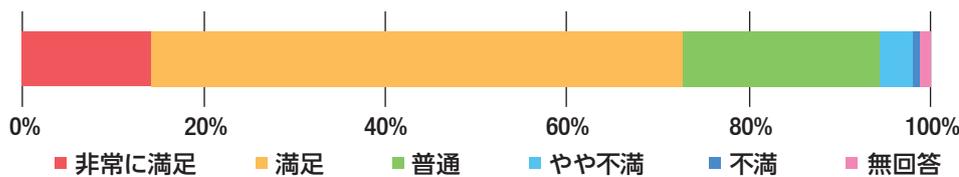


信頼し安心できる知識や技術を持っている

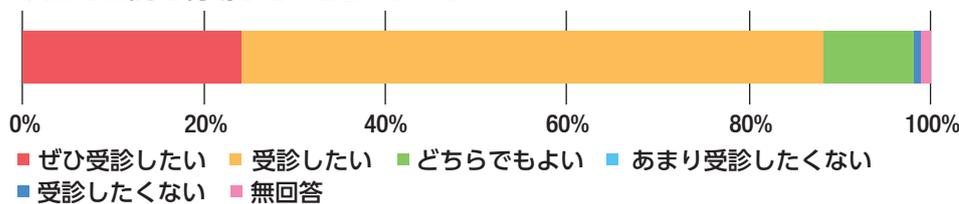


全体について

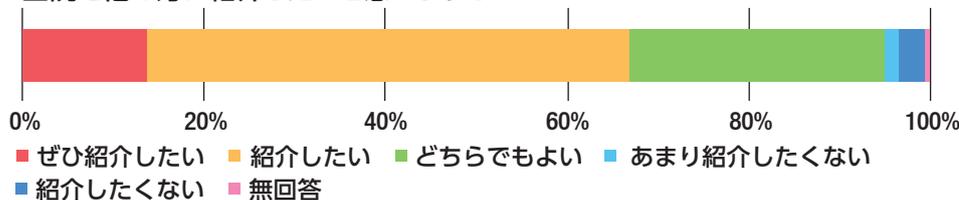
当院を受診していかがでしたか



次回も当院を利用したいと思いますか



当院を他の方に紹介したいと思いますか



対象者

外来患者さん、付添いの方

実施期間

外来 2020年3月5日、6日

回収率

外来 40%
(500枚配布→200枚回収)



入院

非常に満足

満足

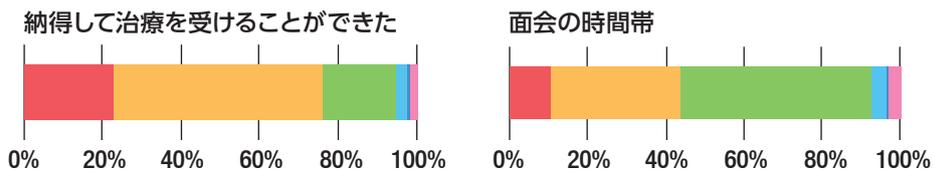
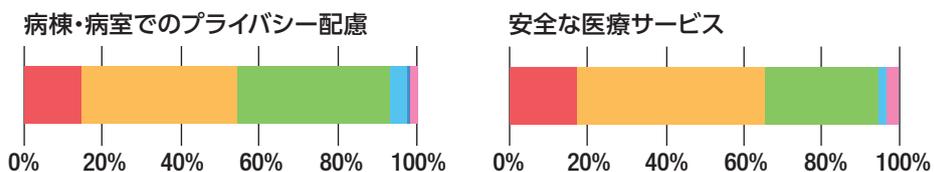
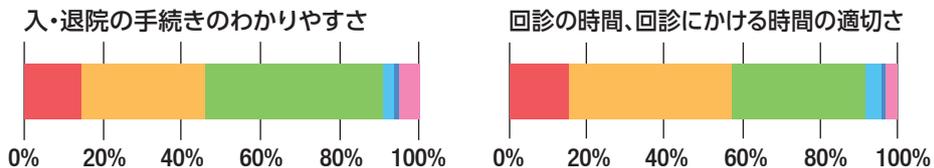
普通

やや不満

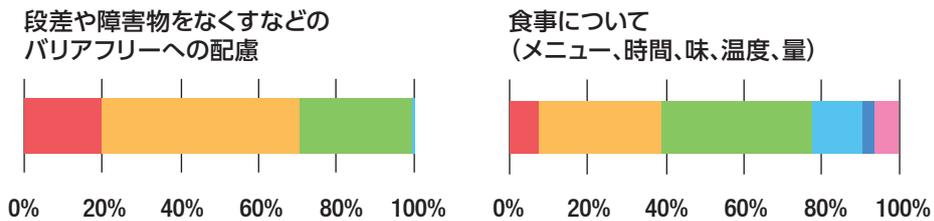
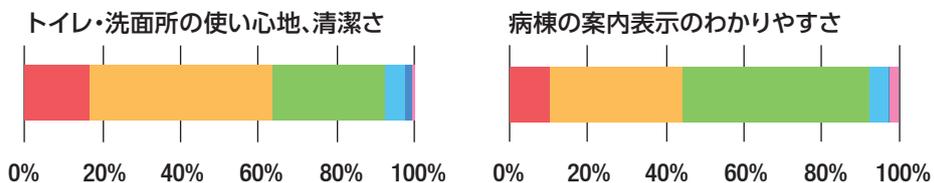
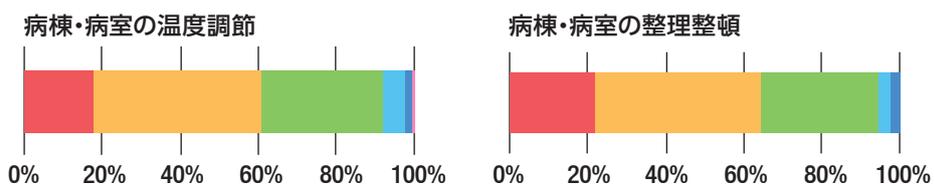
不満

無回答

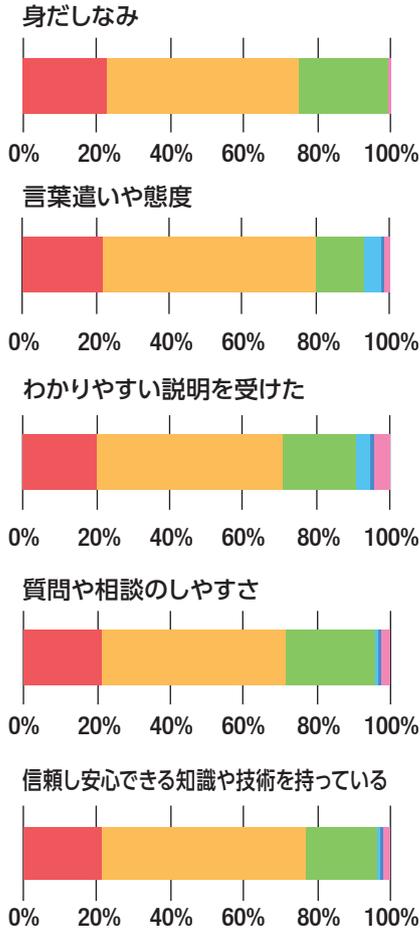
医療サービスについて



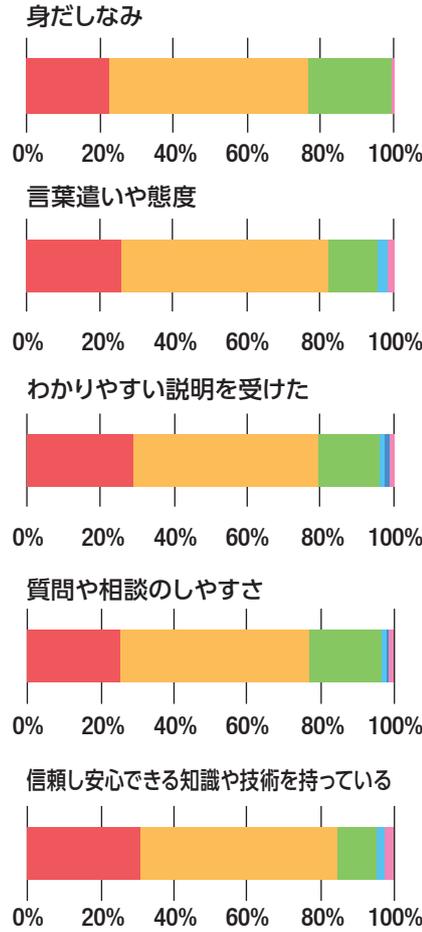
施設・設備・情報提供について



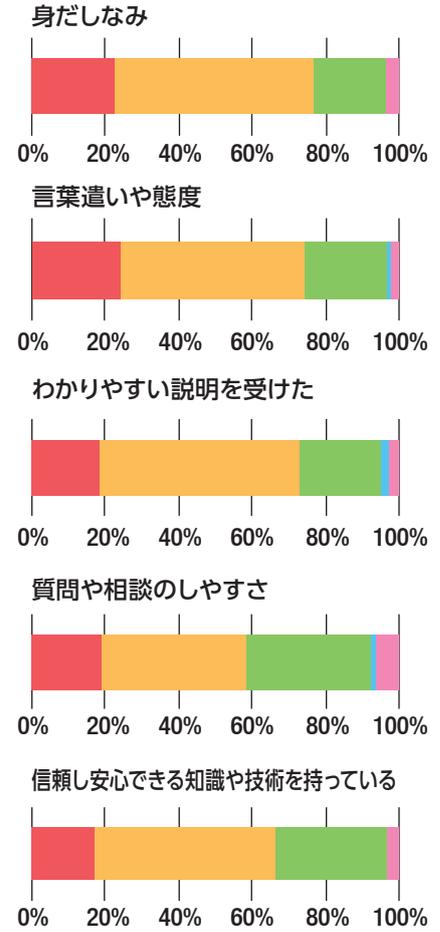
看護師の接遇について



医師の接遇について

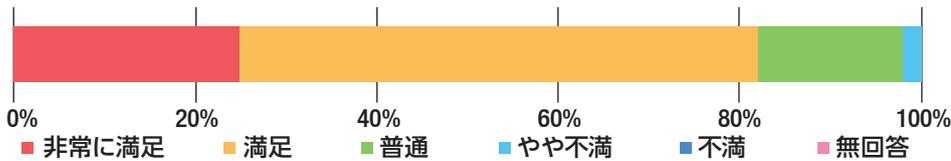


事務の接遇について

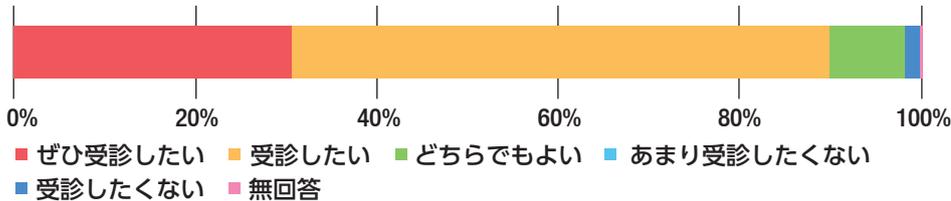


全体について

当院を受診していかがでしたか



次回も当院を利用したいと思いますか



当院を他の方に紹介したいと思いますか



対象者

入院患者さん、付添いの方

実施期間

入院 2020年3月2日～8日

回収率

入院 44.6%
(500枚配布→223枚回収)