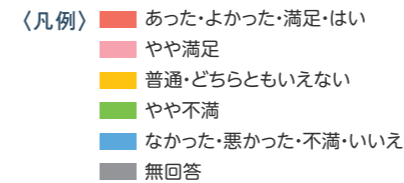


患者満足度調査 結果報告



当院では、患者さんやご家族の皆さんから広くご意見をいただき、病院運営改善に努めていくために「患者満足度調査」を年に1回実施しています。調査は、外来患者さん向けに2日間、入院患者さん向けに5日間実施させていただき、職員の接客に関する事、診察に関する事、施設面に関する事、全体評価について幅広く回答いただきました。外来部門・入院部門別の実施結果をまとめましたので、報告いたします。調査にご協力いただいた患者さん・ご家族の皆さんに感謝申し上げます。



まとめ

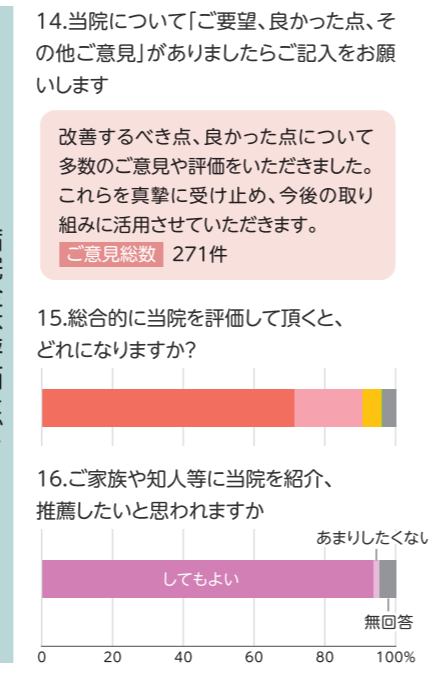
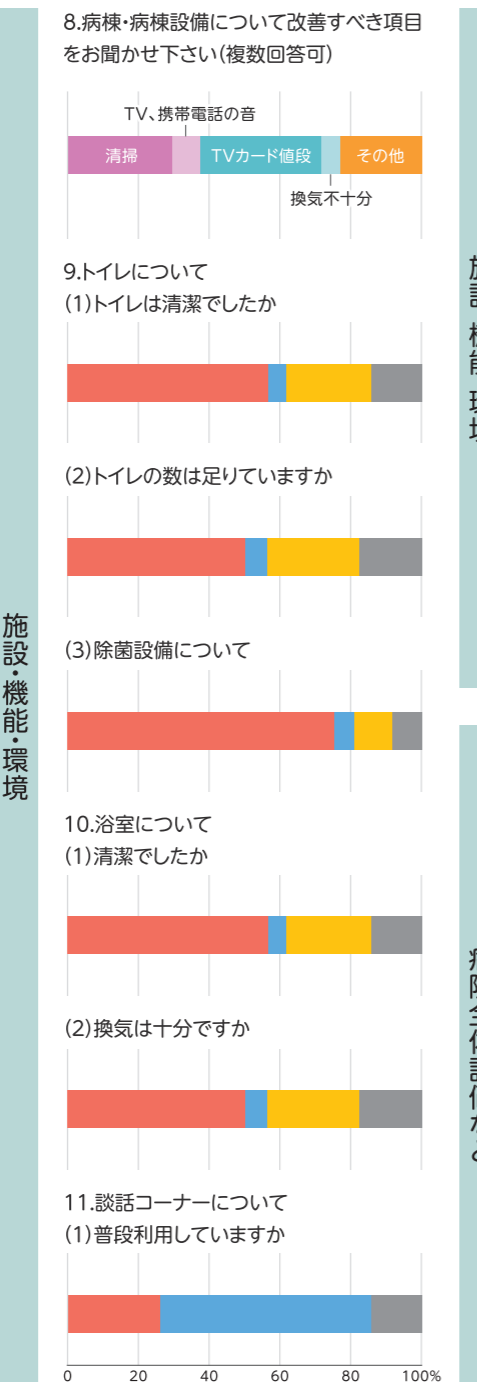
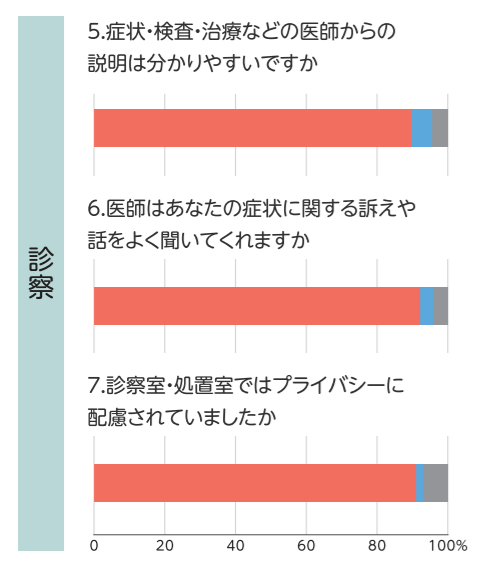
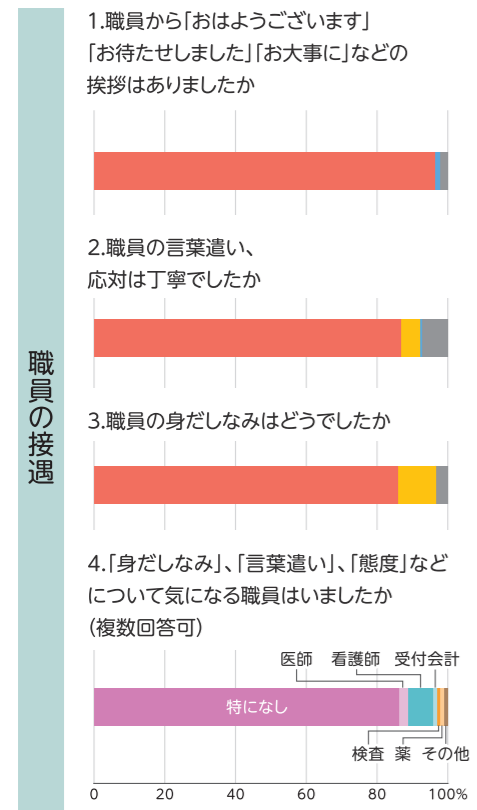
① 接客に関する設問
外来・入院ともにおおむね良い評価をいただきましたが、身だしなみ・言葉遣い・態度について気になる職員が一部いると回答をいただきました。ご指摘いただいた部分については真摯に受け止めなければならぬと感じております。

② 診察に関する設問
診察中の評価についてはおおむね良い評価をいただいておりますが、「不満」という回答を一部いただいております。また外来調査では「待ち時間が長い」との回答が増加する結果となりました。

③ 施設・機能・環境に関する設問
おおむね例年同様の評価をいただきました。トイレや病棟浴室の清潔感には常に注意を払うべきポイントであるため、今後も清潔な環境を維持するべく取り組んでまいります。

④ 総合評価
当院の総合的な評価については「満足」や「やや満足」を合わせた、いわゆる「良い評価」の割合は外来部門では84%、入院部門では90.4%であり、当院を利用される方にはおおむね満足いただいている結果となりました。しかし、一部において「不満」との評価や厳しいご指摘をいただくことがございますので、この評価に甘んじることなく、引き続き気持ち良く病院をご利用いただける環境づくりに取り組んでまいります。今回の調査に限らず、皆さんからの「要望」や「指摘」の声を伺いするため、院内に「意見箱」を常時設置してまいりますので、ご協力いただきますようお願い申し上げます。お忙しい中調査に快く協力して下さった方々に、改めて感謝申し上げます。

入院



職員の接客

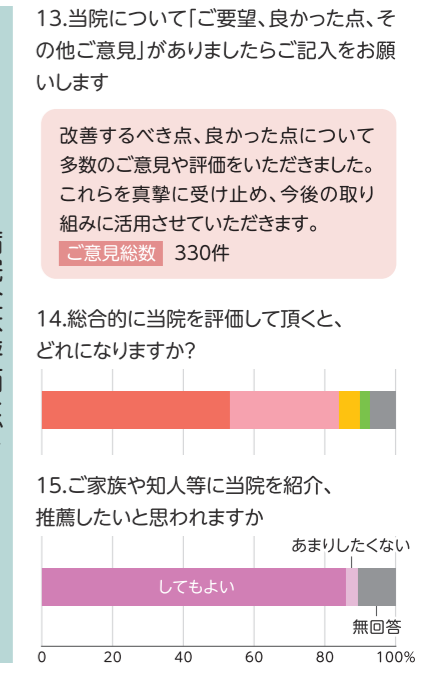
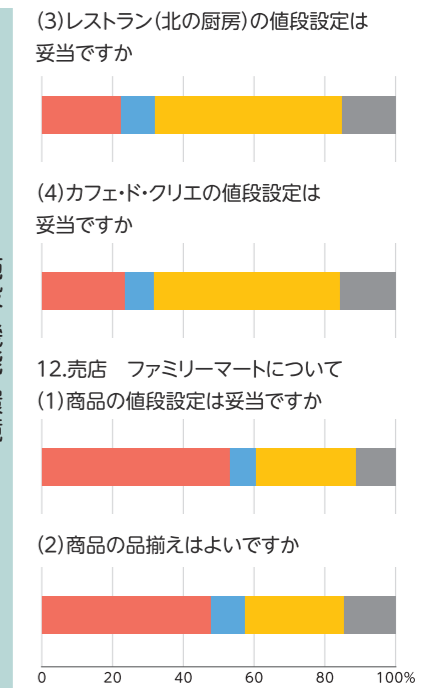
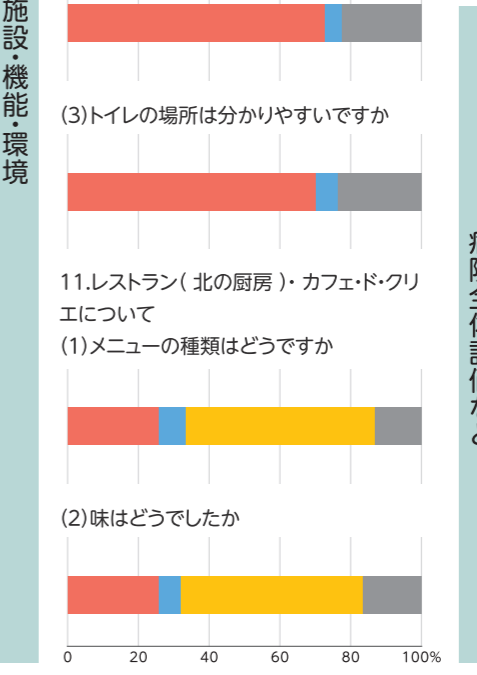
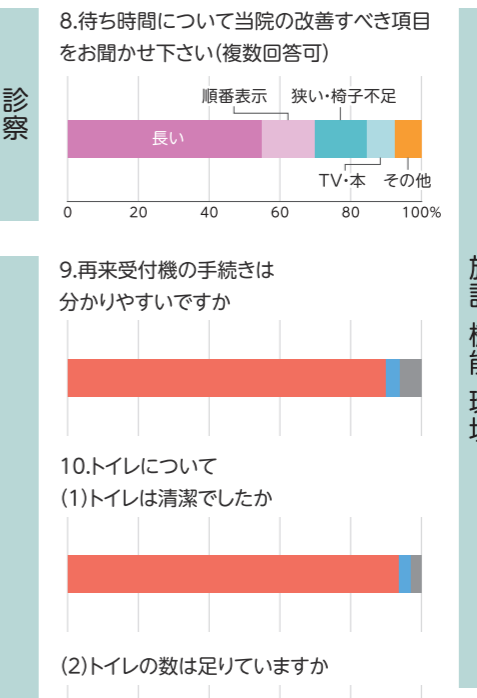
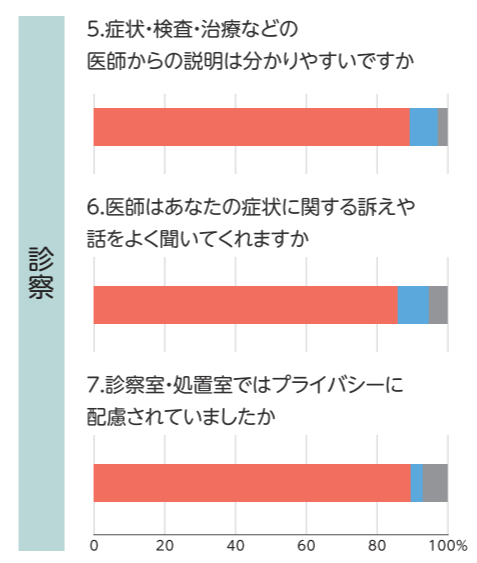
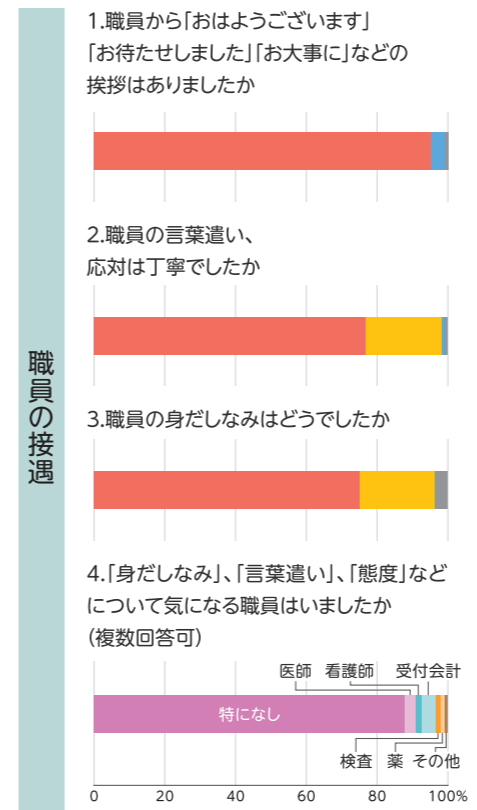
診察

施設・機能・環境

施設・機能・環境

病院全体評価など

外来



診察

施設・機能・環境

施設・機能・環境

病院全体評価など