

患者さま満足度調査結果について

平成27年7月・8月に「患者さま満足度調査」を実施し、入院患者・外来患者 **合計 686人**のみなさんからご回答をいただきました。ご協力ありがとうございました。

ご回答いただいた項目ごとに、当院に対する満足度を100点満点で評価しました。

入院・外来の点数の高い順位と低い順位の各項目について、主な結果をお知らせします。

また、自由記入欄へ、施設や診療、接遇全般にわたって、たくさんのご意見やご要望をいただきました。

できるところから改善を図り、みなさんに信頼され親しまれる病院づくりに取り組んでまいります。

入院



高い評価

満足 1 医師の態度や言葉づかい **81.8点**

満足 2 看護師の説明のわかりやすさ **80.5点**

満足 3 看護師の態度や言葉づかい **80.2点**

入院では、医師や看護師の接遇面について高い評価をいただき、「授乳の仕方や赤ちゃんのことなど親切丁寧に教えて頂き、とても心強かったです。」といったご意見もいただきました。

また、「看護師の採血や介助の手際よさ (79.6点)」や「医師の症状に対する処置の適切さ (79.5点)」といった診療面についても高い評価をいただきました。



低い評価

不満 1 食事の内容 **63.7点**

不満 2 売店、食堂、自動販売機 **64.3点**

不満 3 冷暖房や照明 **65.2点**

入院での療養環境について、「食事の内容」では味付けや食感のご意見をいただきました。食事については、患者さんそれぞれの治療状態により、工夫しながら提供していきたいと思えます。

また、「冷暖房や照明」では、気温に応じた夜間エアコン稼働時間についてご意見をいただきました。ご意見を踏まえて、より快適な療養環境に努めてまいります。

外来



高い評価

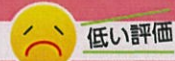
満足 1 医師の態度や言葉づかい **74.3点**

満足 2 看護師の説明のわかりやすさ **73.7点**

満足 3 検査技師の態度や言葉づかい **73.4点**

外来では、ご意見のなかで「医師の丁寧な説明で副作用の強い治療も安心して受けることができました。」との感謝のお言葉をいただきました。

また、「看護師の態度や言葉づかい (73.3点)」や「放射線技師の態度や言葉づかい (73.1点)」といった接遇面に高い評価をいただきました。



低い評価

不満 1 診療待ち時間 **48.8点**

不満 2 駐車場の広さや入りやすさ **56.7点**

不満 3 時間面全般について **59.0点**

外来での「診療待ち時間」につきましては、長時間お待ちいただくことでご負担をおかけしています。待ち時間の減少と、お待ちいただいている間のご負担を軽減できるよう努めてまいります。また、「駐車場の広さや入りやすさ」は、建物までの距離や思いやり駐車場の増設等についてご意見をいただきました。駐車場のあり方について検討をすすめるとともに、思いやり駐車場のご利用マナーにつきましてご理解とご協力をお願いします。

