

# 患者満足度調査結果について

平成28年7月・8月に「患者満足度調査」を実施し、入院患者201人・外来患者552人の皆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、患者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

82.4点

満足  
2

看護師の説明の  
わかりやすさ

81.9点

満足  
2

リハビリ技師の  
態度や言葉づかい

81.9点



低い評価

不満  
1

売店、食堂、  
自動販売機

61.4点

不満  
2

冷暖房や照明

65.7点

不満  
3

食事の内容

66.2点

入院では、医師や看護師等の接遇面について高い評価をいただき、「リハビリスタッフの親切と笑顔、拍手、とても褒めてくれるので、やる気が起きました。」といったご意見もいただきました。

また、「医師への質問や相談のしやすさ(81.3点)」や「看護師の態度や言葉づかい(81.3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。

入院での療養環境について、「冷暖房や照明」についてご意見をいただきました。当院の空調は冷温水発生機で集中管理しており、夜間6時間程度機械の停止時間が必要となります。蒸し暑い夜など寝苦しいことがあるかもしれませんが、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

今後、機器の更新等に合わせてより快適な療養環境になるよう努めてまいります。

## 外来



高い評価

満足  
1

医師の態度や  
言葉づかい

74.0点

満足  
2

看護師の態度や  
言葉づかい

73.1点

満足  
2

医師の症状や  
検査結果の説明

73.1点



低い評価

不満  
1

診療待ち時間

47.0点

不満  
2

時間面全般に  
ついて

56.3点

不満  
3

駐車場の広さや  
入りやすさ

56.8点

外来では、ご意見のなかで「医師、看護師の対応が大変よい、心が和みます。」とのお褒めのお言葉をいただきました。

また、「放射線技師の態度や言葉づかい(72.3点)」「看護師の説明のわかりやすさ(72.3点)」といった接遇面に高い評価をいただきました。

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などご不便・ご負担をおかけしています。予約なしでの受診はお待ちいただく時間が長くなる傾向がありますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

また、「駐車場の広さや入りやすさ」については、駐車場の幅や思いやり駐車場の位置、数量についてご意見をいただきました。より使い勝手が良くなるよう検討をすすめてまいります。

