

患者満足度調査結果について

平成30年7月・8月に「患者満足度調査」を実施し、入院患者204人・外来患者550人の皆さんから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

入院



低い評価



1 医師の態度や言葉づかい 81.8点

2 看護師の説明のわかりやすさ 81.2点

3 薬剤師の態度や言葉づかい 80.8点



1 売店 58.3点

2 トイレ 58.9点

3 自動販売機 62.2点

入院では、医師の接遇、看護師の説明、薬剤師の接遇で高い評価をいただきました。これらに続き「看護師の態度や言葉づかい(80.5点)」「リハビリ技師の態度や言葉づかい(80.2点)」となっており、全般的に接遇面が高評価となっています。コメントでも「スタッフの皆さんが丁寧に親身になって接して下さったので入院生活を乗り切ることが出来ました」等嬉しい言葉をいただきました。今後も入院生活の不安が少しでも解消できるよう、患者さんに寄り添う対応を心掛けていきます。

昨年度の調査からトイレ、売店、自動販売機などを独立した項目に分けましたが順位は入れ替わったものの、昨年度と同じ項目となりました。具体的には「売店がせまい」「トイレがせまい」「各階に自動販売機がほしい」などの意見をいただきました。場所の制約等があり、なかなか改善ができませんが、患者さんの利便性が向上するよう検討していきたいと思っております。

外来



高い評価

外来



低い評価



1 医師の症状や検査結果の説明 77.3点

2 医師の態度や言葉づかい 76.8点

3 医師の診察や処置への信頼感 75.8点



1 診療待ち時間 51.0点

2 駐車場の広さ入りやすさ 55.6点

3 売店 60.0点

外来においては、入院ほどではないものの、医師の説明や態度、接遇面、診察・処置に対して高い評価をいただきました。これらに続き「看護師の態度や言葉づかい(74.6点)」「看護師の説明のわかりやすさ(74.3点)」といった看護師の説明・接遇面に評価をいただきました。

全般的に患者さんが医師・看護師へ信頼感をもっているといっていると推察されます。



外来の「診療待ち時間」が昨年度に引き続き最も低くなりました。ご記入いただいた診療待ち時間を分析すると、30分以内が35%、30分～1時間が29%、1～2時間が26%、2時間以上が10%となっています。救急患者対応等で診察が遅れる場合がありますが、その際はご案内させていただきます。あまりに長く待つようであれば、病院スタッフにお気軽にお尋ねください。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。