

平成29年度 患者満足度調査調査結果(外来)

当院では、通院中又は入院中の患者さんを対象に、当院のご意見をお聞きする目的で患者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただきました患者さん及びご家族の皆さんに、お礼申し上げます。

集計結果が出ましたので、下記の通り公表させていただきます。

平成30年3月1日

患者サービス向上委員会

1. 調査の概要

【調査の目的】

当院を受診された方の当院に対する評価、満足度を把握し、今後の患者サービス向上に役立てることを目的に実施

【調査対象】

当院の外来を受診された方

【調査内容】

アンケート参照

【調査方法】

- ①当院を受診した方に、職員がアンケートを手渡しで配布、回収した。
- ②外来正面玄関受付付近及びに内科待合付近にアンケート記入コーナー、回収ボックスを設置した。

【サンプル数】

配布数:120枚 回収数:105枚 回収率:87.5%

※代理の方が記載した場合も対象に含んでいる。

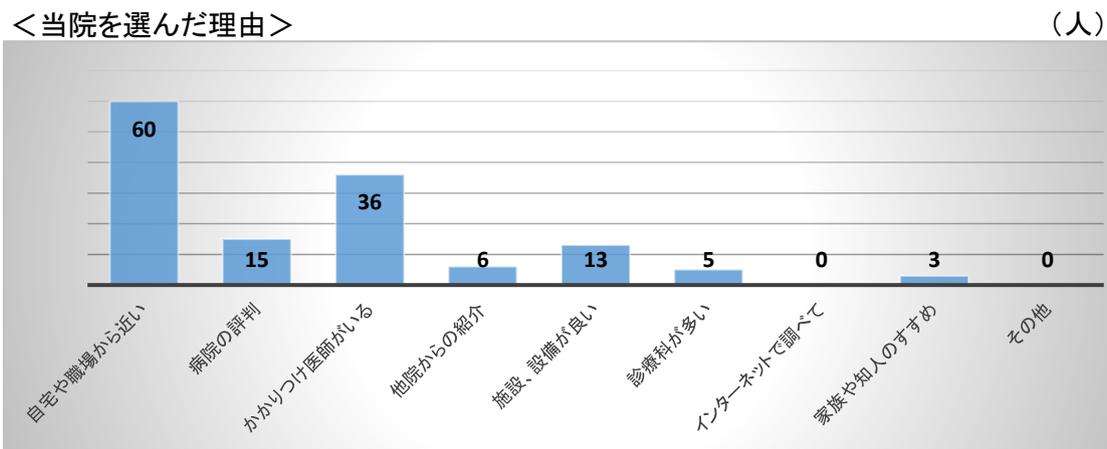
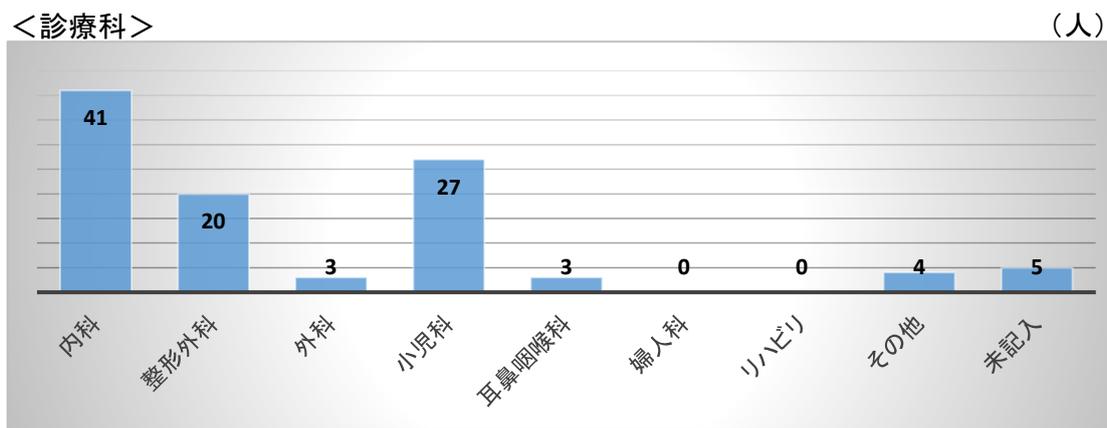
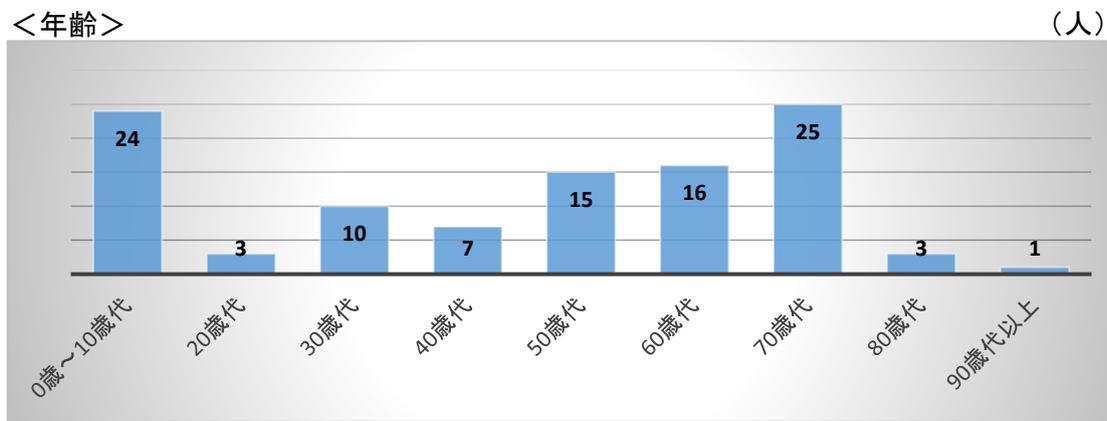
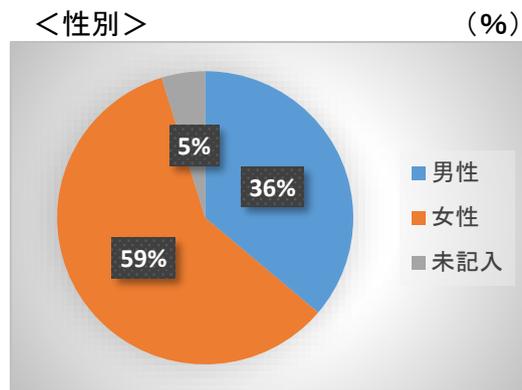
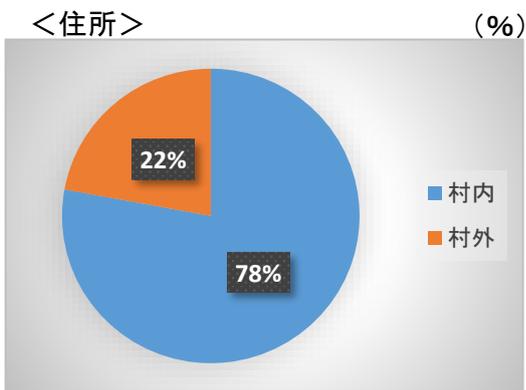
※未記入項目がある場合も対象に含んでいる。

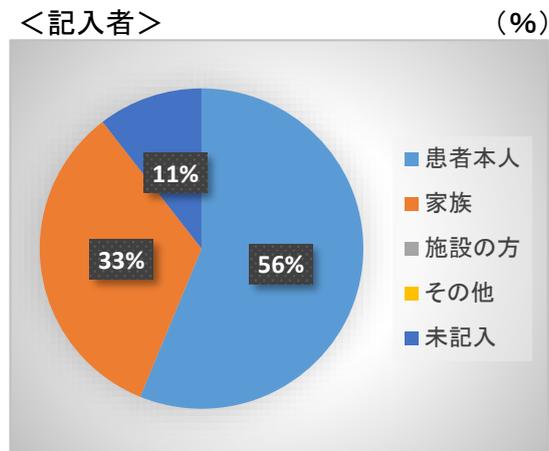
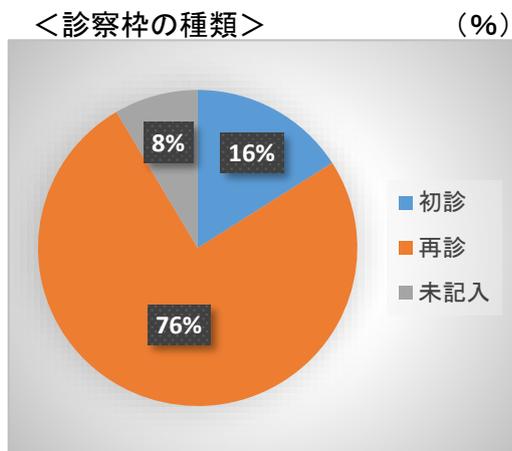
【調査日時】

平成29年11月6日(月) 9時～12時

平成29年度 患者満足度調査結果(外来)

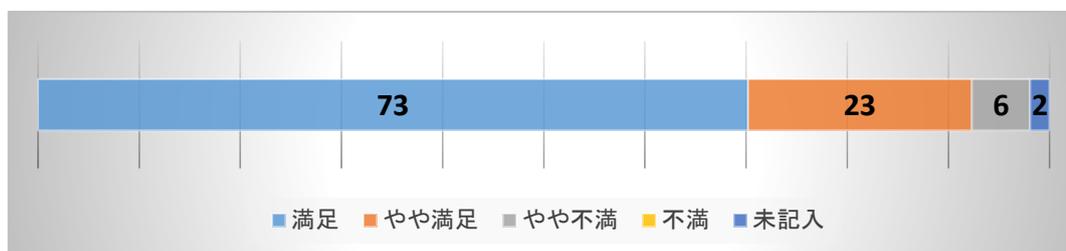
質問1 患者属性について



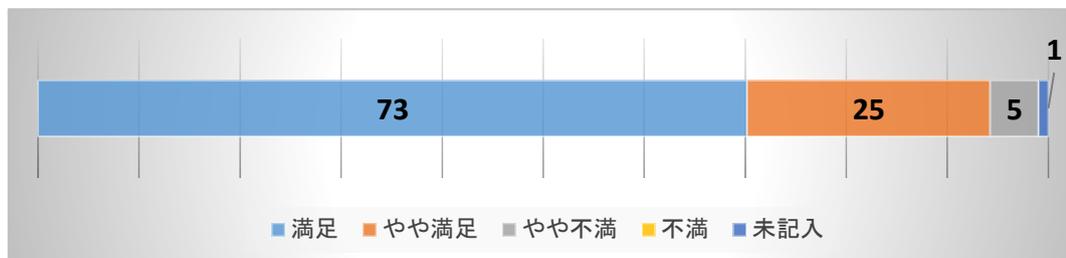


質問2 設備、環境について

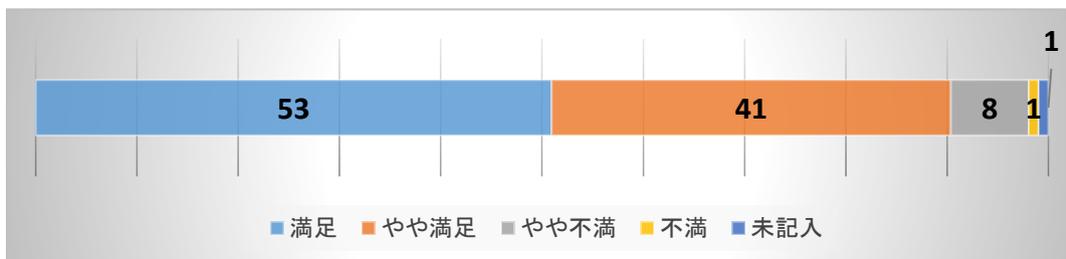
①診察室・検査室・リハビリ・トイレなどの案内表示は分かりやすかったですか? (人)



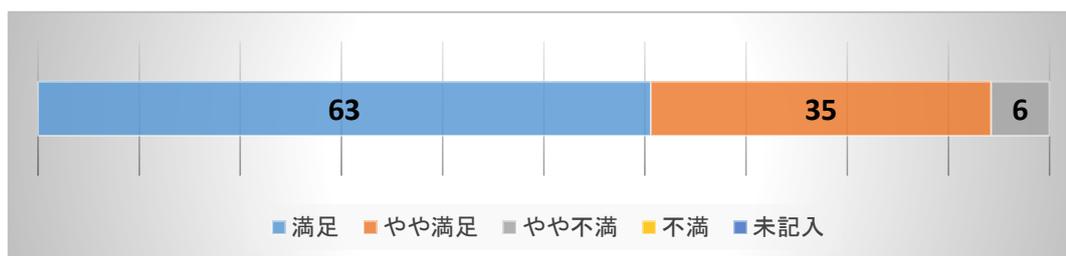
②提示物は見やすく表示されておりましたか? (人)



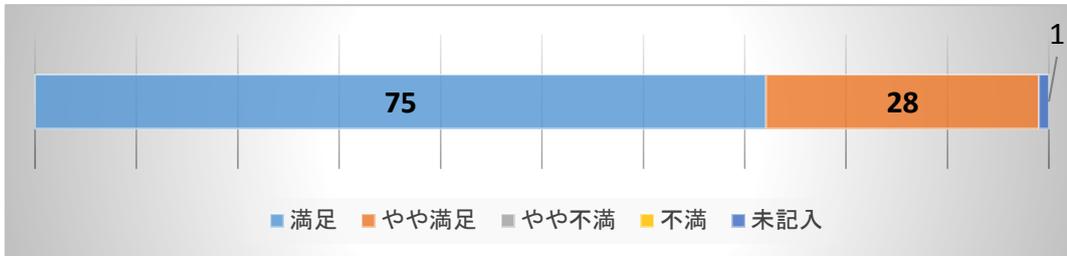
③駐車場について(提示、駐車台数、病院までの距離など) (人)



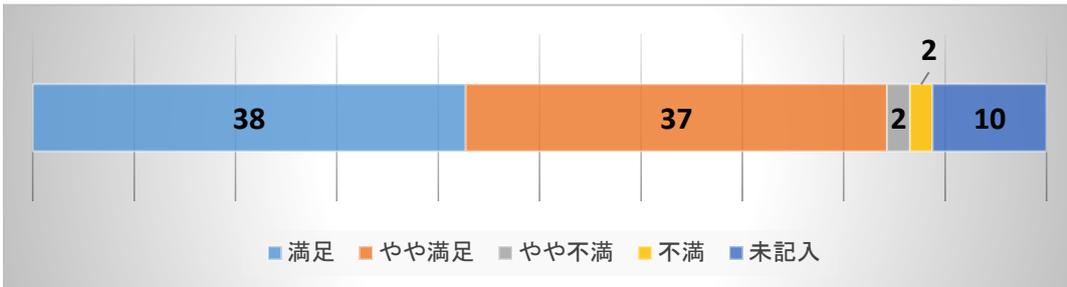
④待合室について(温度、清潔さ、椅子の数、居心地など) (人)



⑤トイレについて(清潔さ、数、使いやすさなど) (人)



⑥売店について(提示、品揃え、営業時間など) (人)



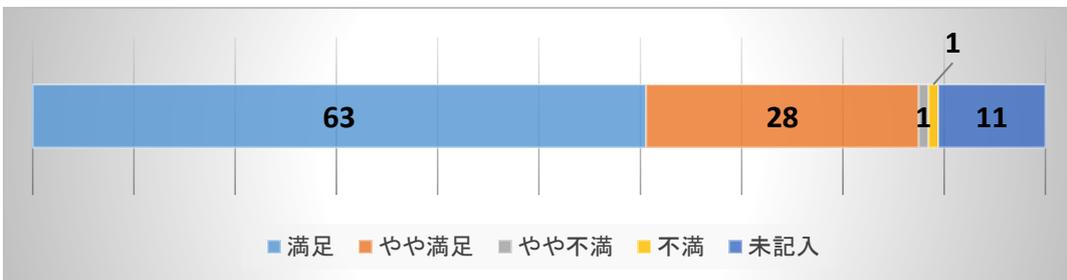
⑦具体的なご意見をお聞かせ下さい。

- ・駐車場へ逆走する車をよく見る
- ・使用していないのでわからない
- ・検査の時嫌な人がいます。すごく痛い(注射が嫌いなわけではない・態度が横柄)
- ・すごく気持ちの良い人とわけのわからない人との差が...

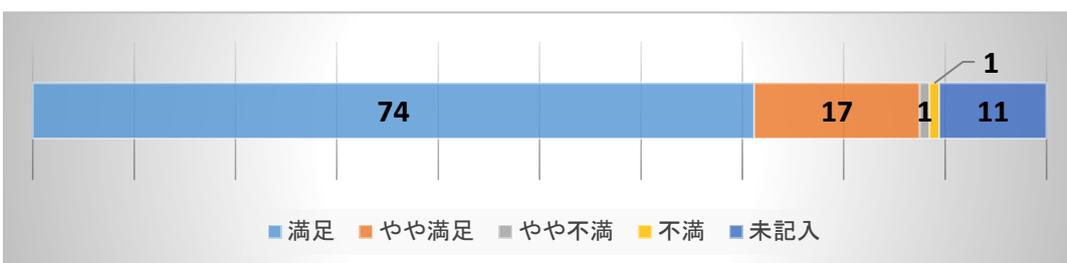
質問3 接遇について

①医師

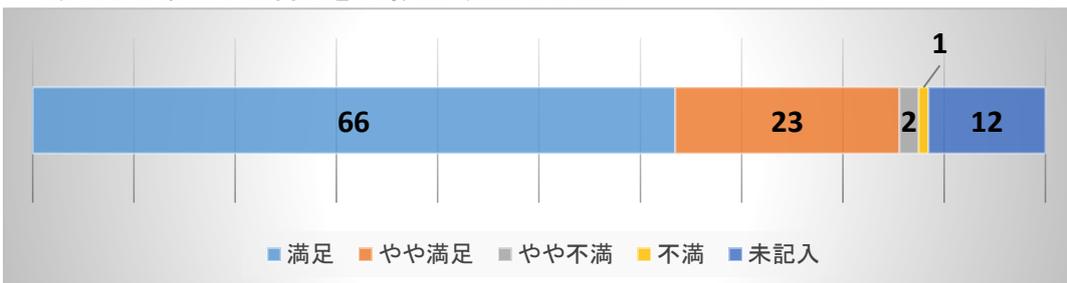
1)説明(病状、治療について)わかりやすいですか? (人)



2)挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか? (人)

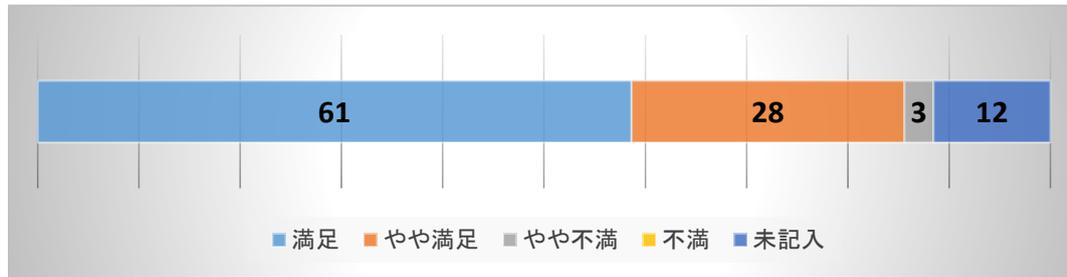


3)あなたの希望や気持ちを理解しようとしていましたか? (人)



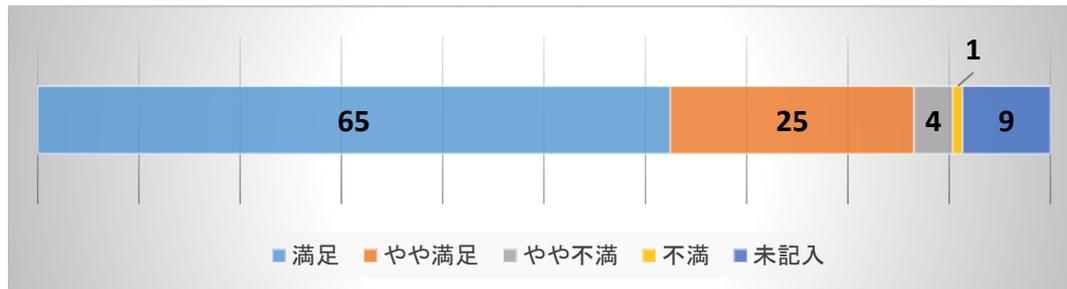
②看護師

1)あなたの希望や気持ちを理解しようとしたか？ (人)



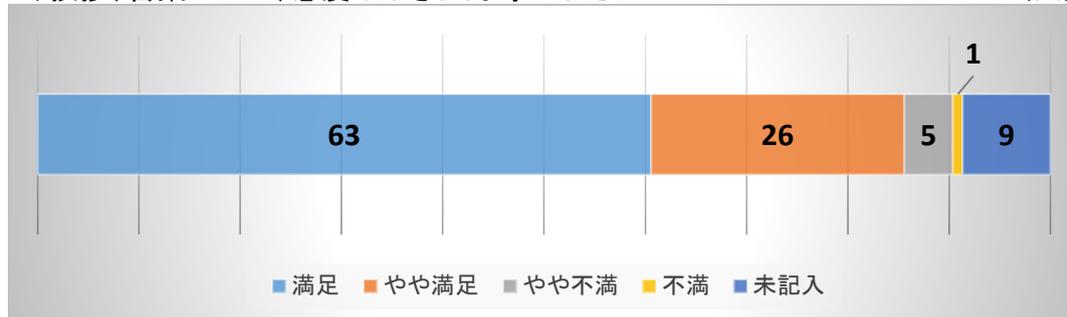
③医師、看護師以外

(看護助手・介護士・作業療法士・ソーシャルワーカー・薬剤師・検査技師・栄養士)
1)挨拶、言葉づかい、態度は優しく丁寧でしたか？ (人)



④受付職員

1)挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？ (人)



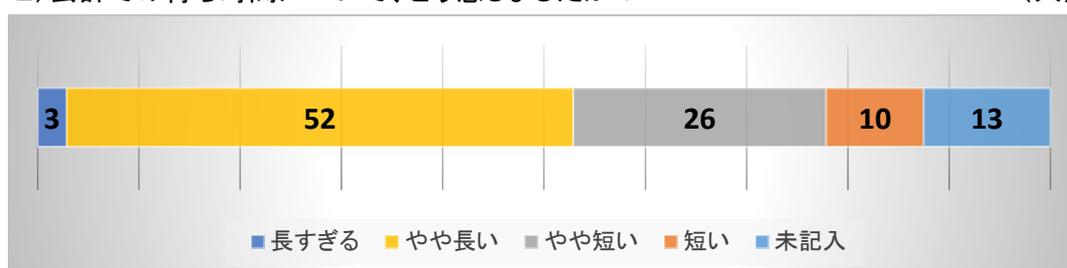
質問4 全体的なこと

①待ち時間について

1)受付から診察までの待ち時間について、どう感じましたか？ (人)

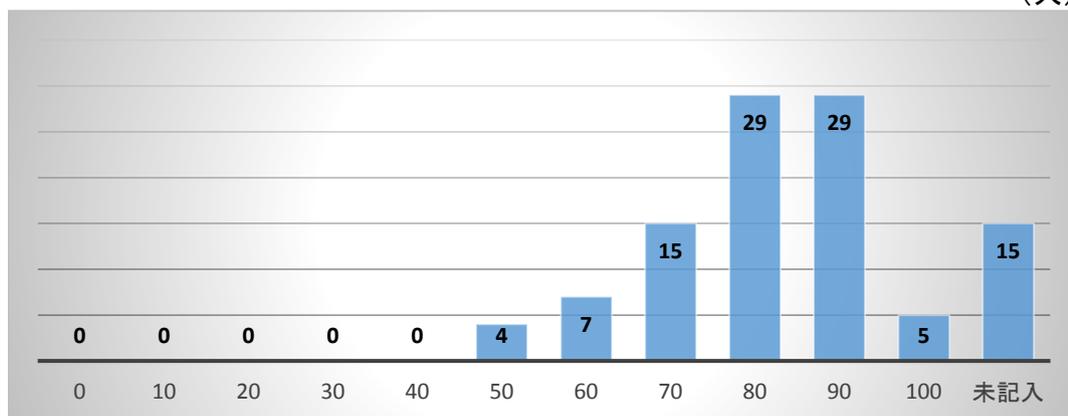


2)会計での待ち時間について、どう感じましたか？ (人)



質問5 当院の総合評価は何点ですか？

(人)



質問6 当院へのご意見がございましたら下記にご記入ください。

- ・どの科を受診しても待ち時間が長い。
- ・駐車場の利用が行き届いていない。正面入り口に駐車している時があり危ない。(特に朝の順着取りの時)
- ・売店は日曜日でも開店してほしい。
- ・今は慣れたが、初めて来たとき駐車場から外に出るのに迷った。駐車場の表示が少し分かりづらかった。
- ・待ち時間が長い時は子供が病気をもらうことがある。
- ・予約時間外で診察のときは、担当の先生ではないのでちょっと戸惑う。
- ・駐車場の動線がわかりづらく、また道も狭いため高齢者は理解しづらい。
- ・駐車スペースも広い所を増加させた方が良いのでは。
- ・患者の気持ちに寄り添ってくれて安心して受診できます。
- ・アレルギーの専門医がいてとても助かっています。
- ・小児科の先生は2人ともとても良い人です。
- ・受付して頂けませんでした。
- ・院内それぞれのスペースが広く清潔でよいと感じました。
- ・今まで通った病院の中で1番です。
- ・きれいで対応も親切です。
- ・予約していたにもかかわらず待ち時間が長い。
- ・予約外の方が早く終わる。
- ・いつもお世話になっています。近くに村関係の病院があるのはとても安心です。これからも宜しく願います。1つ、インフルエンザの領収書が企業名ではダメなのが残念です。
- ・整形外科に予約なしで診察を受ける時、早期の来院しないと通常受診できません。患者様が多いとの事です。解決して頂きたいと思います。
- ・診察の予約が電話で事前予約が出来たら助かります。
- ・歯科の予約がなかなか希望どろりにとれなくて不便。
- ・皮膚科もあるといいなあと思います。
- ・耳鼻科がいつもかかれるといいなあと思う。
- ・呼吸器内科が欲しいです。
- ・吐いている時に売店までos1を自分で買いに行くのはつらいです。
- ・看護師さんの対応で不安解消されました。先生も同様です。
- ・受付の方によって対応が違い過ぎます。良い人はとても分かりやすいですが、つっけんどんにされるが多々ある。
- ・小児はいつ呼ばれるかわからないので、その後予定があるときなど不安です。
- ・東海村は子供が増えているので、小児科の医師を増やして小児科スペースを広くして頂きたいです。子供が体調不良のときは、特に待ち時間がかわいそうです。
- ・急な体調不良にも担当医ではなくてもみてもらえるところや、~してほしいというところにも対応してくれるので頼りにしている。
- ・皮膚科がない気がするので欲しい。
- ・歯科(口腔外科)や整形外科の外来が毎日やっていたらいいのにと感じた時がありました。最近改善されていたらすいません。
- ・村立だから仕方がないのかもしれないが病院にATMが無く、クレジット会計もできず、コンビニや食堂がないのがちょっと不満。

- ・売店の営業時間が短いのと、書式類が古かった。もう新しい版がでているのに古いのを買ってしまっ、退院してから買い直した。(糖尿病の手引き、食品表)
- ・正面玄関内の待合室(受付の前)、以前風邪で来院した時受付前で待っていましたが、玄関の扉が開くたび、屋外からの風が入り、とても寒く感じました。熱があったので…。何か風よけのような策があるとよいかと思いました。
- ・いつも丁寧に話し、接してくれて感じがいいです。
- ・よかったら眼科にあれば診察したいです。自宅に近いので便利です。
- ・待ち時間が長すぎる。
- ・病院内の掃除が行き届いてきれいで気持ちいい。
- ・特にはない
- ・初めて検査を案内された時(口頭で)案内表示が分かりづらかった。
- ・良いです。
- ・予約や不明な点を電話で問い合わせた時、丁寧に説明いただけました。いつもありがとうございます。
- ・休日の問い合わせに時間を要する場合がある。
- ・受付で個人の病名とかあまり簡単に教えてはまずいと思います。個人情報を守ってほしい。
- ・利用しやすい設備になってもらいたい。
- ・ネットでの予約ができるとういと思います(自宅との往復の回数を減らせる為)。