

平成30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皆さま対象に、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様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31年3月26日

患者サービス向上委員会

○ 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:108枚 回収率:90%

※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。

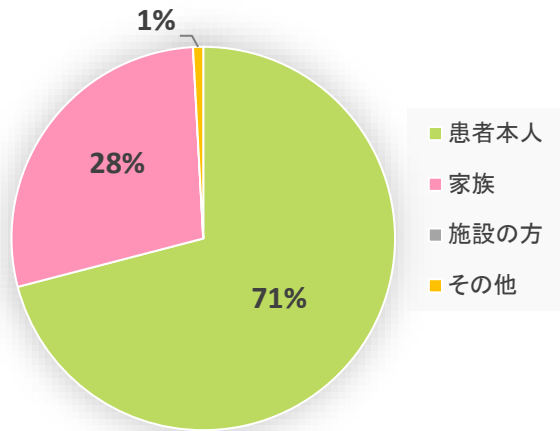
【調査日時】

平成30年9月4日(火) 8時～11時30分

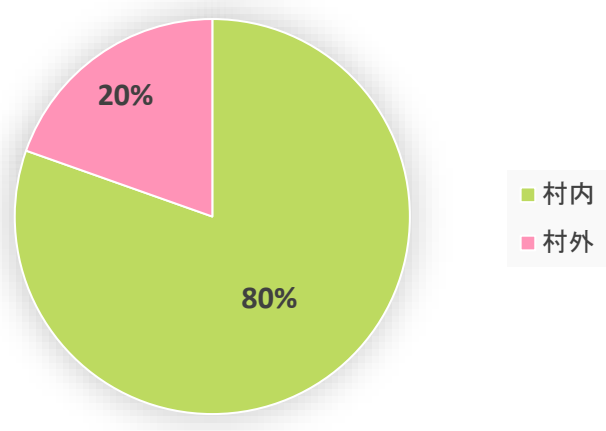
平成30年患者満足度アンケート結果(外来)

質問1 患者属性について

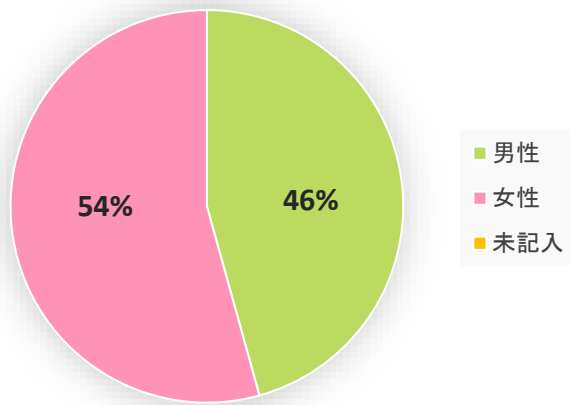
1. 記入者



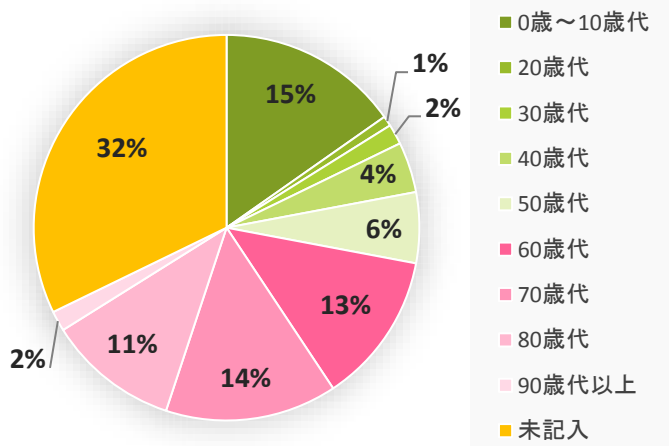
2. 住所



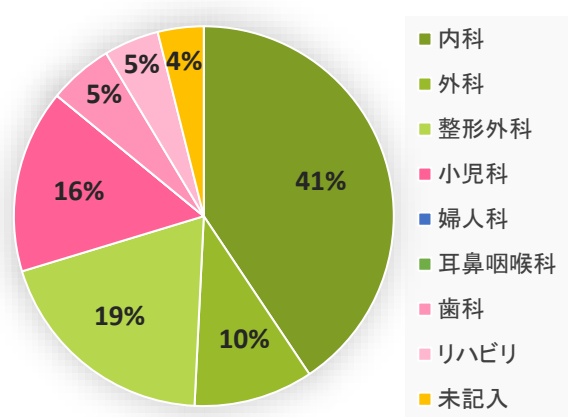
3. 性別



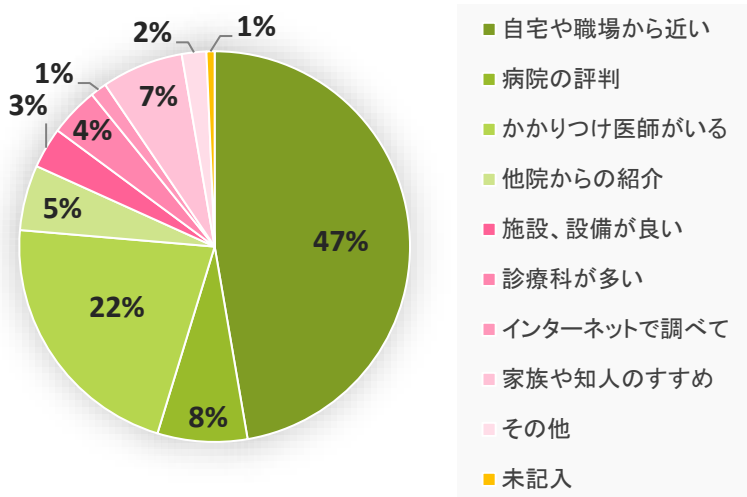
4. 年齢



5. 受診科

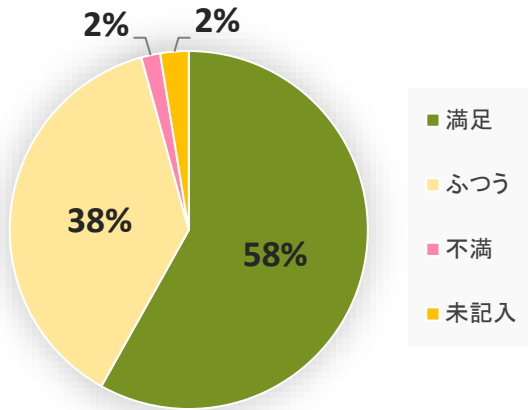


6. 当院を選んだ理由



質問2 設備、環境について

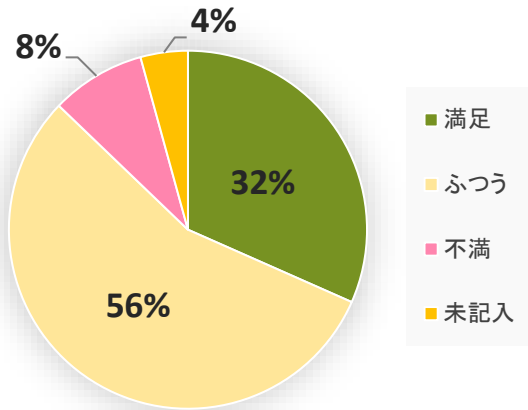
①診察室・検査室・リハビリ・トイレなどの案内表示は分かりやすいですか？



<ご意見>

・表示が分かりにくい。

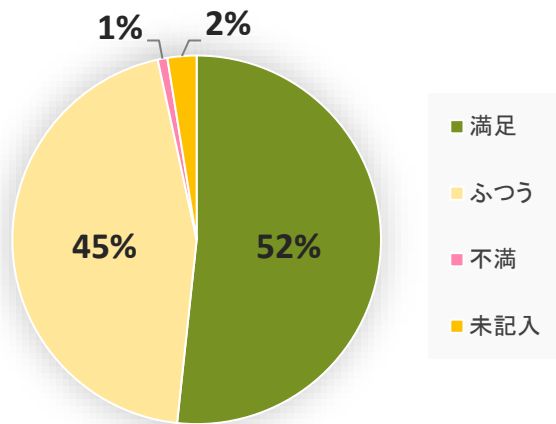
②駐車場について(場内経路、広さ、運転のしやすさ、救急車入口の表示など)



<ご意見>

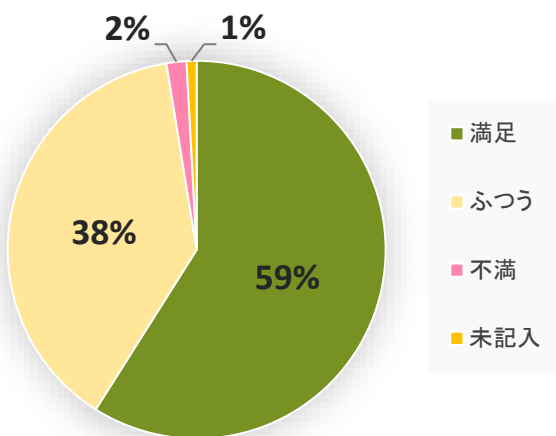
- ・幅がもう少しあると子どもを乗せたり降ろしたりするのにドアが開けやすいと感じました。
- ・出口せまい。デマンド用がほしい。
- ・一方通行を守らない車あり。困ります...
- ・あいのりくん、予約が大変、助かる。
- ・雨の日の上に屋根があると傘をささないで病院の入り口まで行けるので、便利だと思う。
- ・混んでる。せまい。
- ・草の生えている駐車場は整備した方が良いのではと思う。
- ・一方通行が分かりづらい。
- ・交通安全上、良いのだと思いますが、ぐるぐると回らなければならない。
- ・駐車の数が少ない。
- ・年寄りや小さな子がいる時、玄関前に車を止めて降ろしたりすることが出来るように、もう少し玄関前の配慮がほしい。
- ・駐車場から出る時に、出口への表示があべこべになっており、最初は迷いました。(今は定期的にきている為、慣れましたが)初めて来た方は「？」と思うかも...(母がそうでした)
- ・できれば身体障害者用の駐車場がもう少しほしい。時間によって止められない時がある。
- ・道幅がせまい。(曲がり角の)
- ・アメ車を乗っているのですが、コンクリートの駐車場は少しせまく感じます。
- ・使用していません。
- ・せまい(道路部分)
- ・せまい。出口までの道が分かりづらい。
- ・台数を増やす。

③待合室について(椅子の数、案内表示、診察順番、温度、清潔感など)



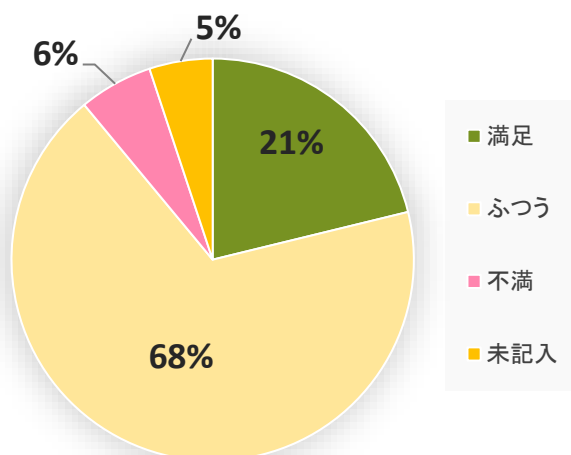
- ・小児科の待合室はビデオを流してもらったり、絵本を設置してくださっているので、子どもも待っている間おとなしくいられます。授乳スペースのイスが座りにくく感じました。
- ・内科前のイスが足りない。不便。
- ・職員方の机(カウンター後ろ)、ファイル、パソコン等が並んでいるところ、パソコンのモニターが隠れるぐらいの高さのパーテーションで隠しては？窓口が側からの案内板などが、よりすっきり見ることが出来る。色々なものが目に映ると、掲示物の見落としが発生する。

④トイレについて(使いやすさ、清潔感など)



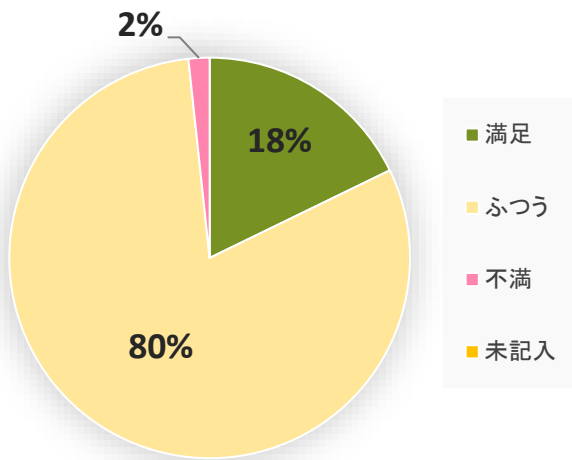
- ・いつもキレイです。荷物やファイルも置けるよう工夫してくださっていてありがたいです。
- ・使いにくい。
- ・常に清潔にとよろしくお願ひしたい。
- ・小児科のトイレは息子が喜んで行きたがり、授乳室等も広く清潔なので助かります。
- ・せまい

⑤売店について(場所の案内表示、営業時間、品揃えなど)



- ・おにぎり、品数が少ない。
- ・地域とタイアップして、産直野菜のコーナーがあっても良いのでは。
- ・もう少し広いスペースで。営業時間ももっとオープンに。
- ・もう少し品数があれば
- ・小さい。

⑥整形外科待合に、脳トレクイズなどが設置した情報コーナーがあることを知っていましたか。
また、今後取り上げてほしい内容がありましたら記載してください。

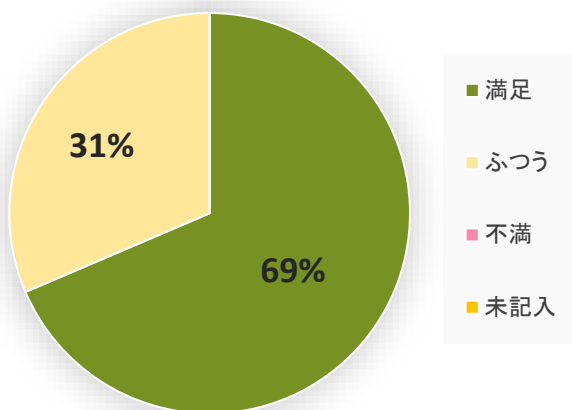


・今日は人数制限の為かかれなかった。

質問3 接遇について

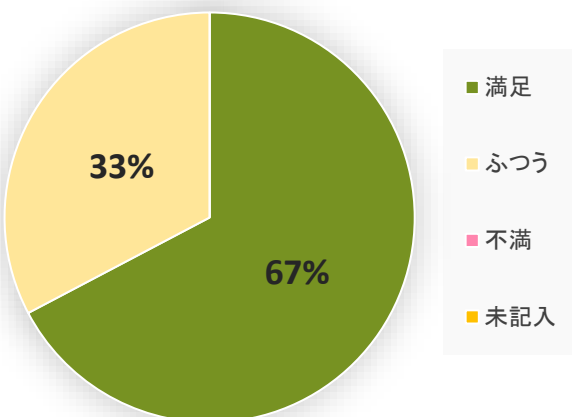
①医師

1)説明(病状、治療について)わかりやすいですか？



・とても丁寧に説明して下さるので安心します。
・小児科の松井先生にはとてもお世話になりました。とても分かりやすいです。

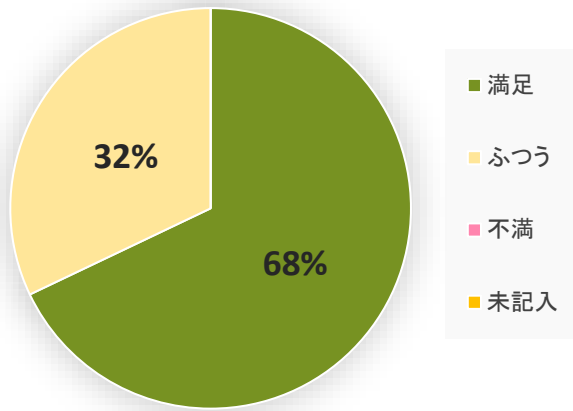
2)あなたの希望や気持ちを理解しようとしていましたか？



・とても気遣っていただいています。

②看護師

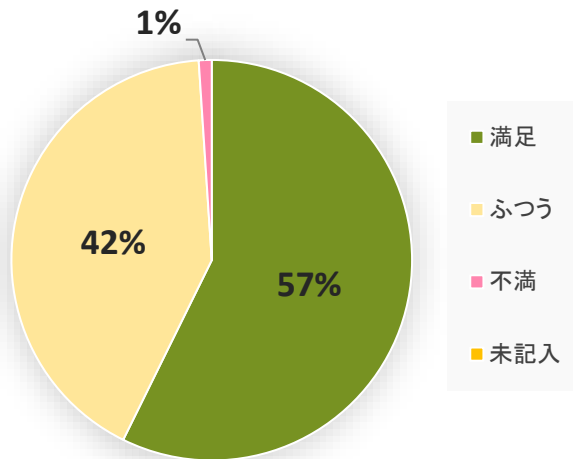
1)あいさつ、言葉づかい、態度について



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)

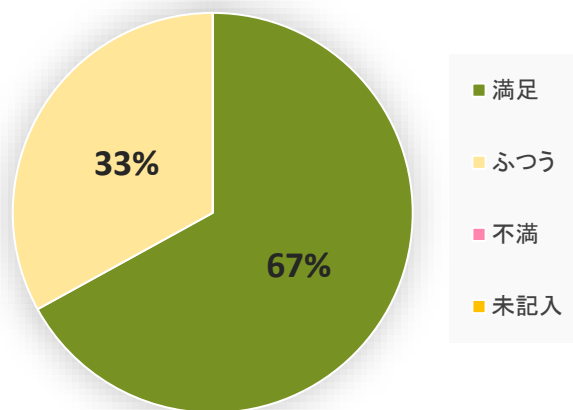
1)挨拶、言葉づかい、態度は優しく丁寧でしたか？



・管理栄養士さんにお世話になりましたが、アトピーやアレルギーの食事について親身に伝えてくれ、素敵な方だなと思いました。

④受付職員

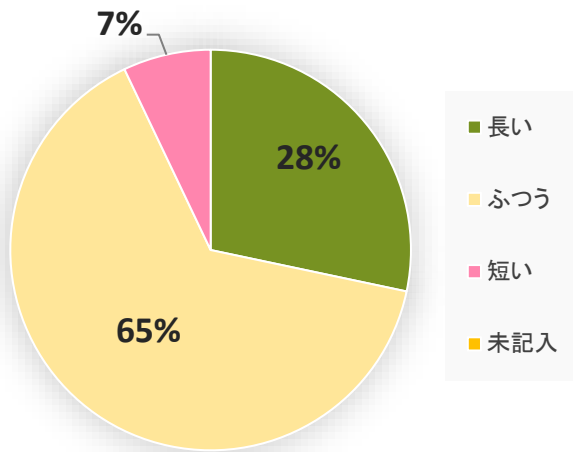
1)挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？



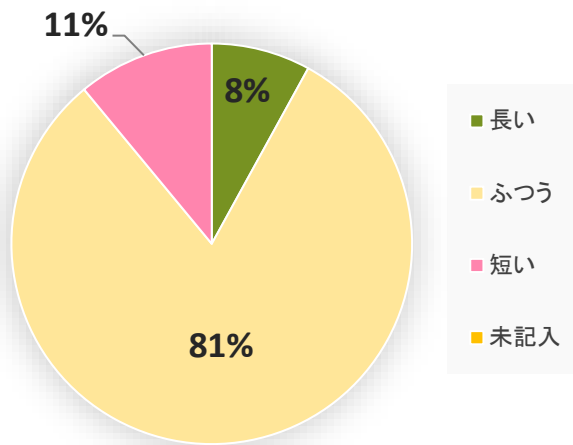
質問4 待ち時間について

①待ち時間について

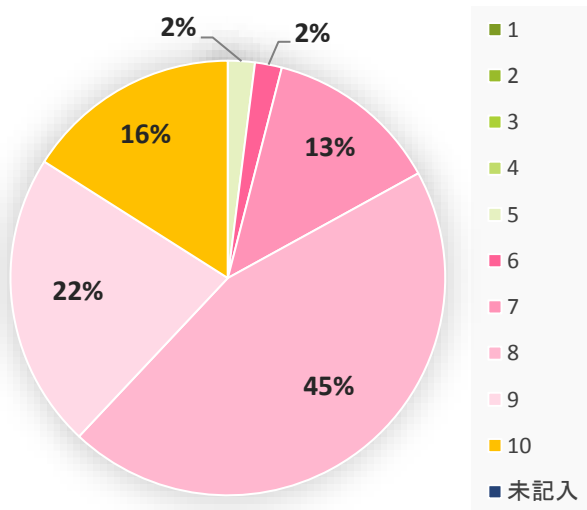
1) 受付から診察までの待ち時間について、どう感じましたか？



2) 会計での待ち時間について、どう感じましたか？



質問5 当院の総合評価は10点満点中何点ですか



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

- ・携帯で受付予約がとれると楽だなあと思いました。
- ・医師不足のようなので、出来るだけ専門先生をお願いしたい。(特に循環器の先生)
- ・小児科の土曜日の診察が減ってしまったのが残念です。日・祝の診察もあつたらうれしいです。
- ・整形の受診がもう少しスムーズにできると良い。待ち時間と予約が取りにくい。
- ・経鼻内視鏡を導入して下さい。
- ・予約時間が守られており、デマンドタクシー利用に助かります。
- ・眼科があるとよい。
- ・皮膚科ないし眼科を増やしてほしい。(新設)
- ・認知症に関する情報(村報)発信、又これに関する診療をやってほしい。
- ・薬局が長い。処方までに。
- ・医療費の支払いをカード出来ないか。
- ・一月一回小児科に通っています。感染症の人と一緒に待合室にいと、病気がうつってしまう事があり、また病院に通院しなくてはいけなくなるので、少し配慮してほしい。
- ・午後診察して戴きたい。
- ・いつもお疲れ様です。
- ・先生の方、受付の方とても親切に感じられ、安心してお世話様に成って居ります。
- ・このまま明るい院にして下さい。
- ・支払い、カード出来ないのが残念…、今どきカード払いもありかな？
- ・出来れば、予約外で急に診てもらいたい時に主治医をお願いしたい！！
- ・地域医療の中心として、すべての科が毎日診てくれるようにさらに充実をお願いします。
- ・見立ての良い医師をよろしく願います。
- ・手術も出来る眼科を設置してほしい。
- ・出来れば午後の診察もあれば良いと思います。