

令和元年度 患者満足度調査調査結果

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。

令和2年3月23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:111枚 回収数:110枚 回収率:99%

※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。

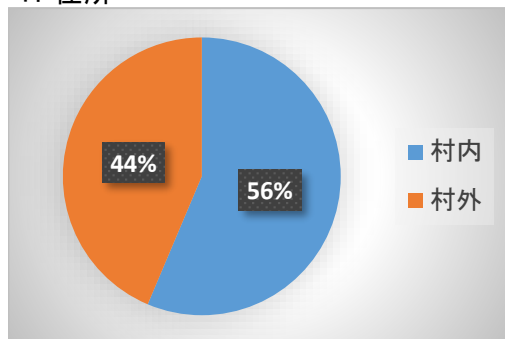
【調査日時】

令和元年9月3日(火) 9時～12時

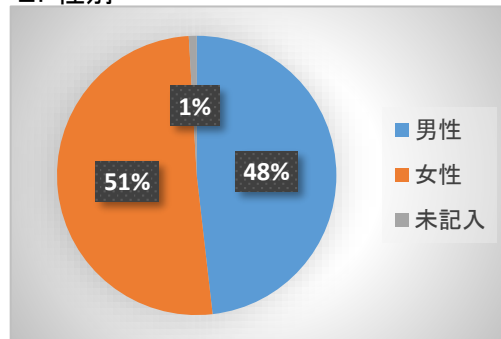
令和元年患者満足度アンケート結果(外来)

質問1 患者属性について

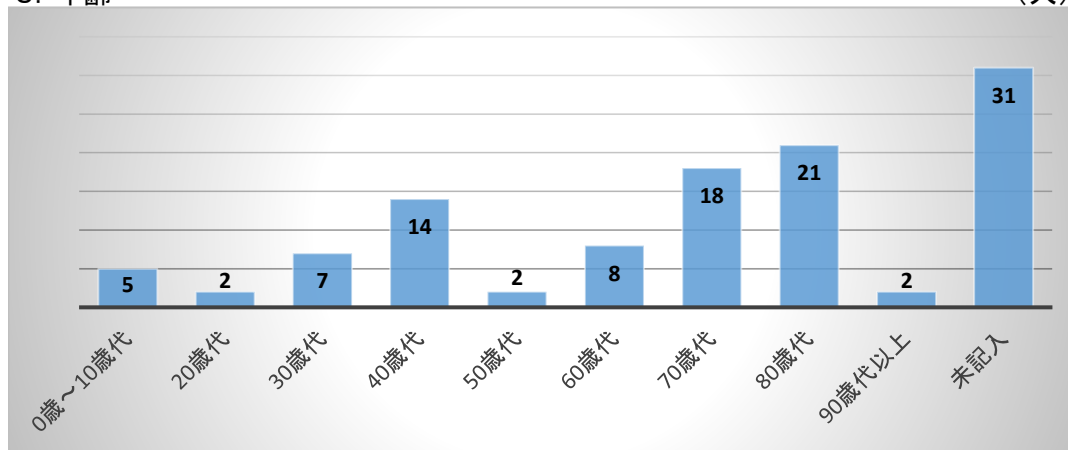
1. 住所



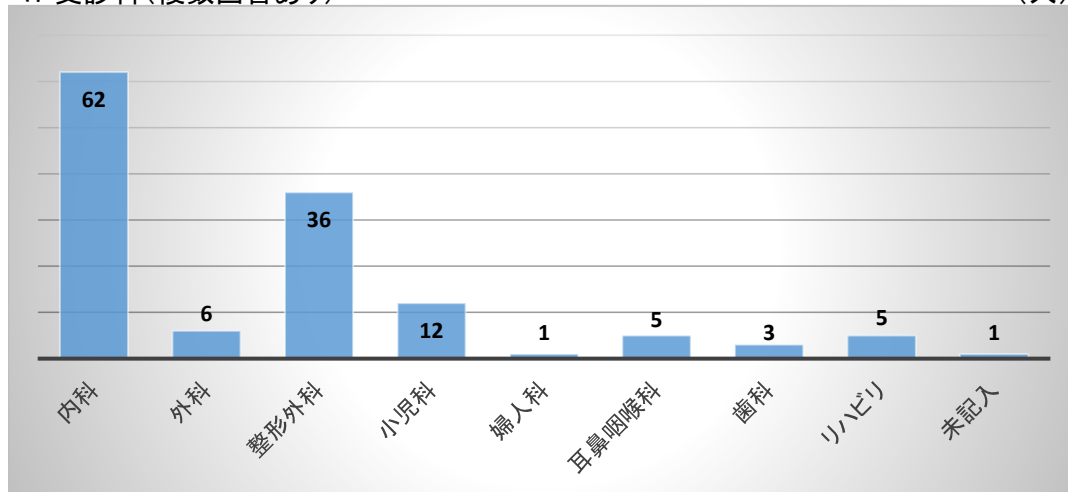
2. 性別



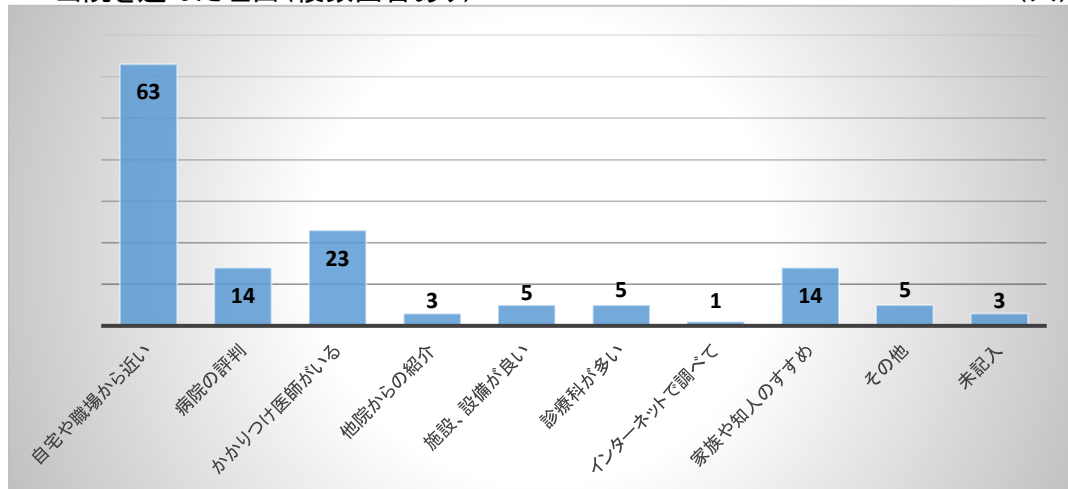
3. 年齢



4. 受診科(複数回答あり)

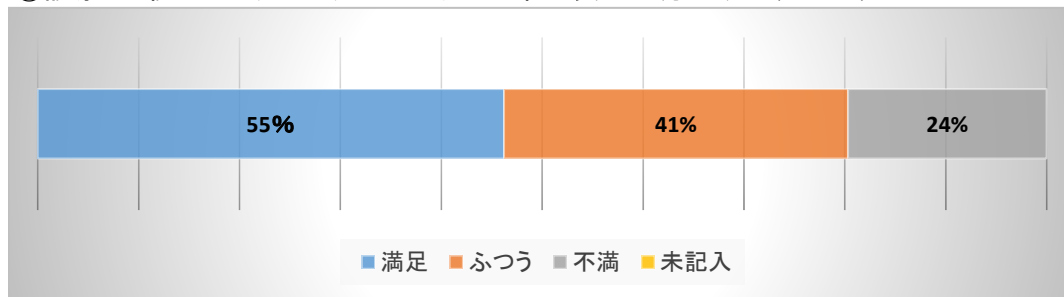


5. 当院を選んだ理由(複数回答あり)

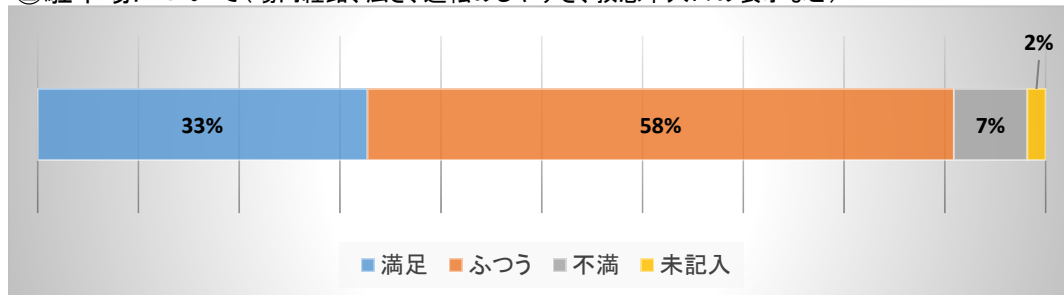


質問2 設備、環境について

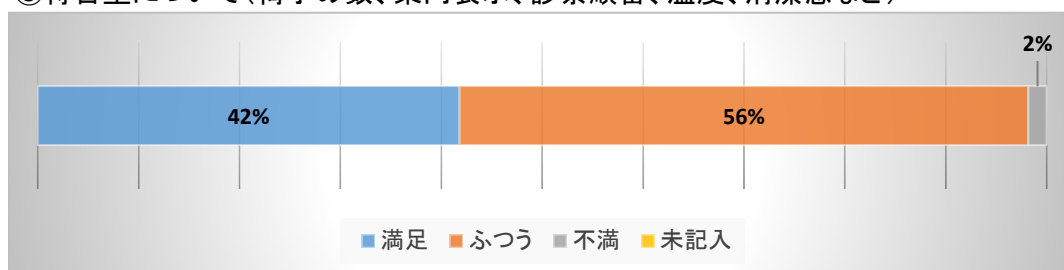
①診察室・検査室・リハビリ・トイレなどの案内表示は分かりやすいですか？



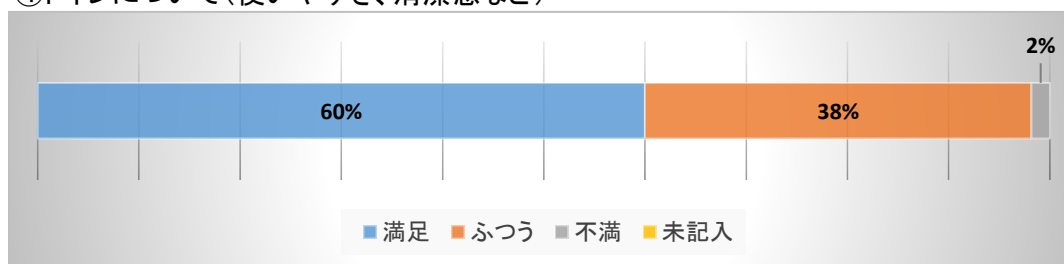
②駐車場について(場内経路、広さ、運転のしやすさ、救急車入口の表示など)



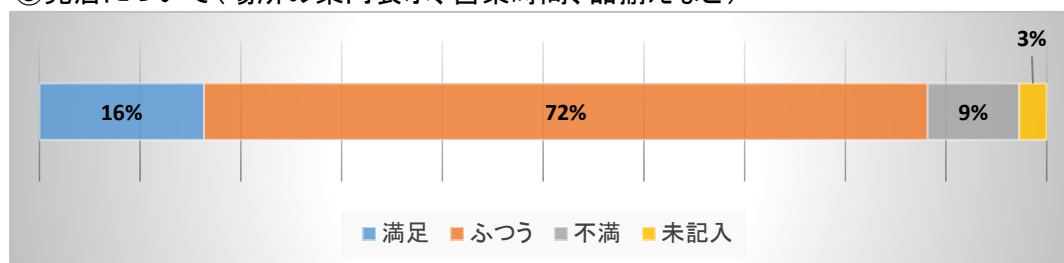
③待合室について(椅子の数、案内表示、診察順番、温度、清潔感など)



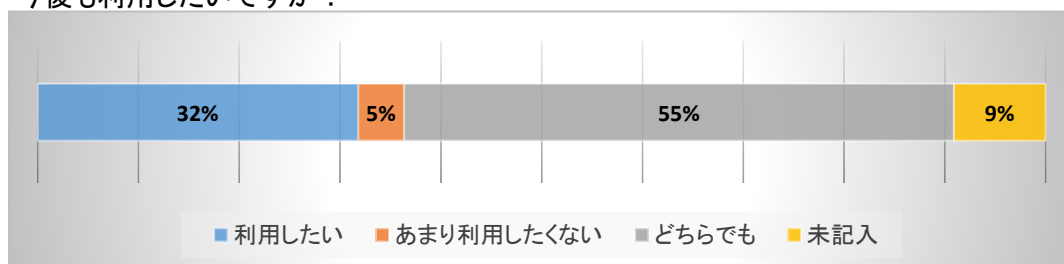
④トイレについて(使いやすさ、清潔感など)



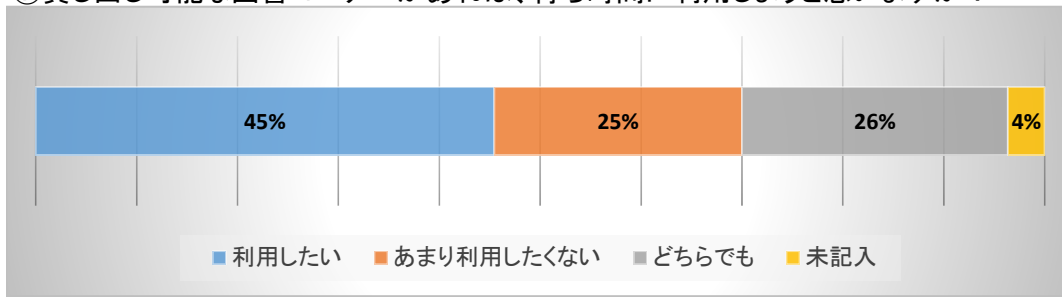
⑤売店について(場所の案内表示、営業時間、品揃えなど)



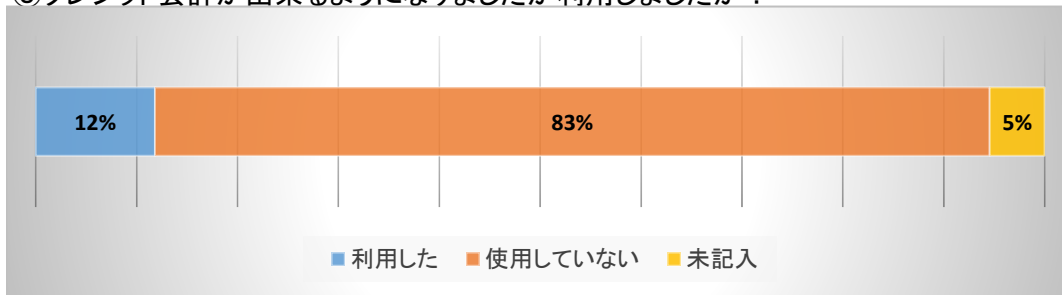
⑥整形外科待合に、脳トレクイズなどを設置した情報コーナーがあります。今後も利用したいですか？



⑦貸し出し可能な図書コーナーがあれば、待ち時間に利用しようと思いませんか？



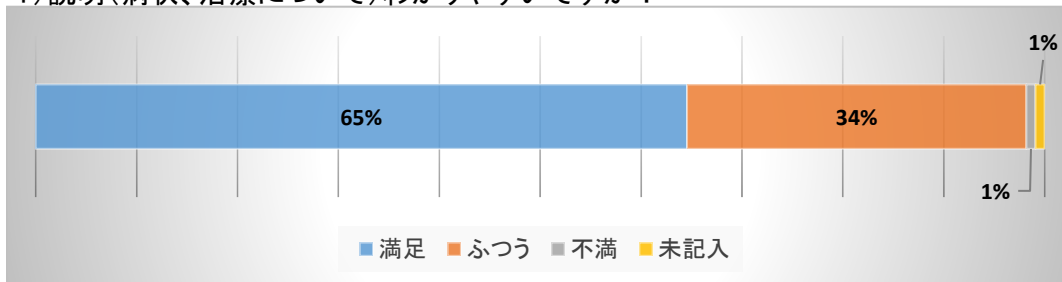
⑧クレジット会計が出来るようになりましたが利用しましたか？



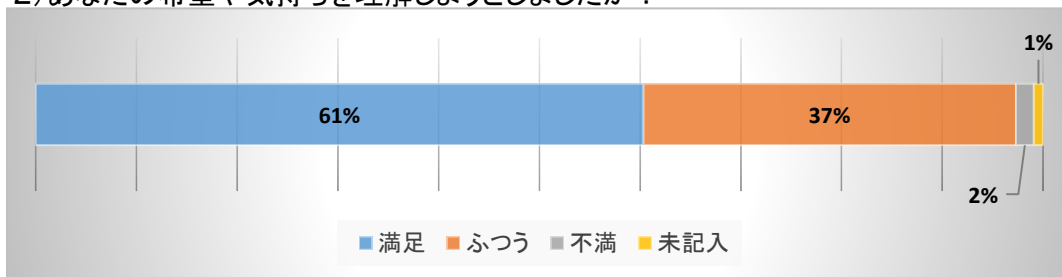
質問3 接遇について

①医師

1)説明(病状、治療について)わかりやすいですか？



2)あなたの希望や気持ちを理解しようとしてましたか？

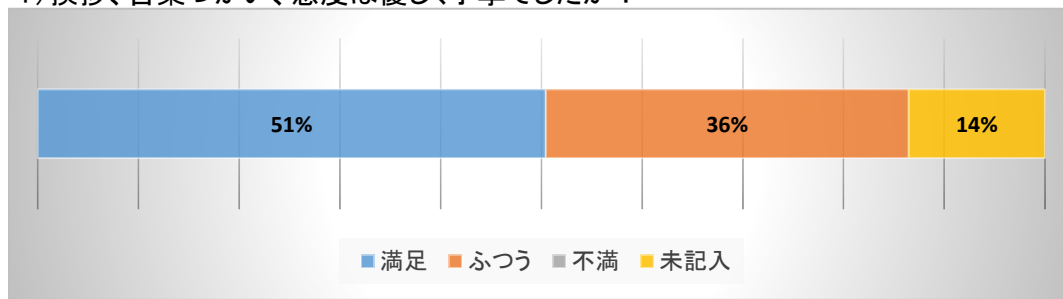


②看護師

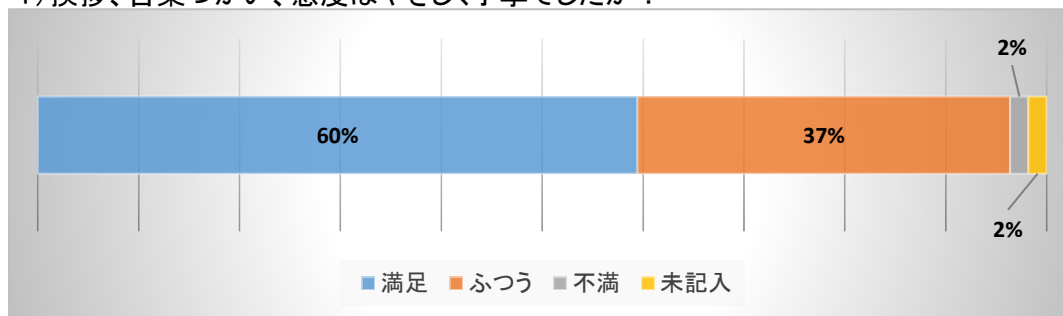
1)あいさつ、言葉づかい、態度について



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？

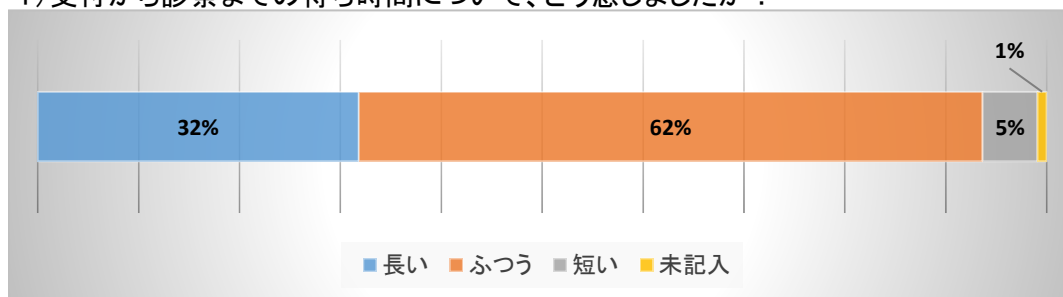


④受付職員
 1)挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？

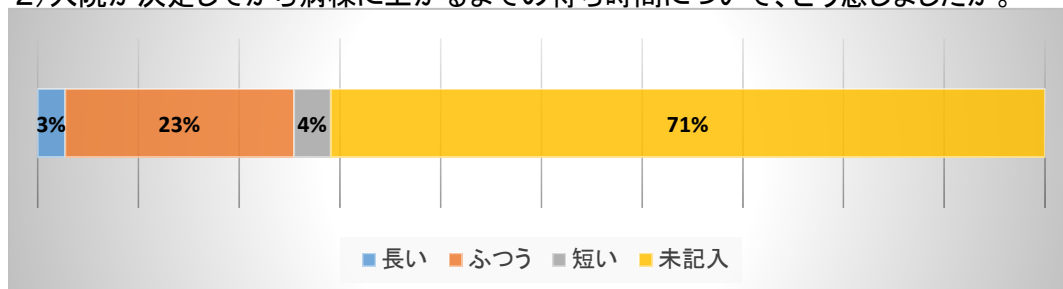


質問4 待ち時間について

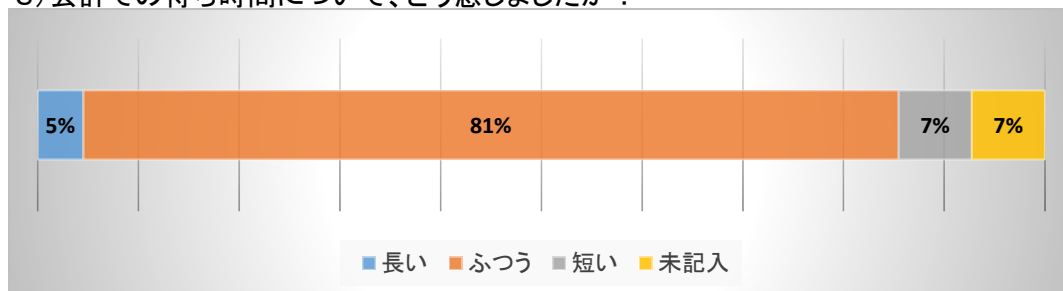
①待ち時間について
 1)受付から診察までの待ち時間について、どう感じましたか？



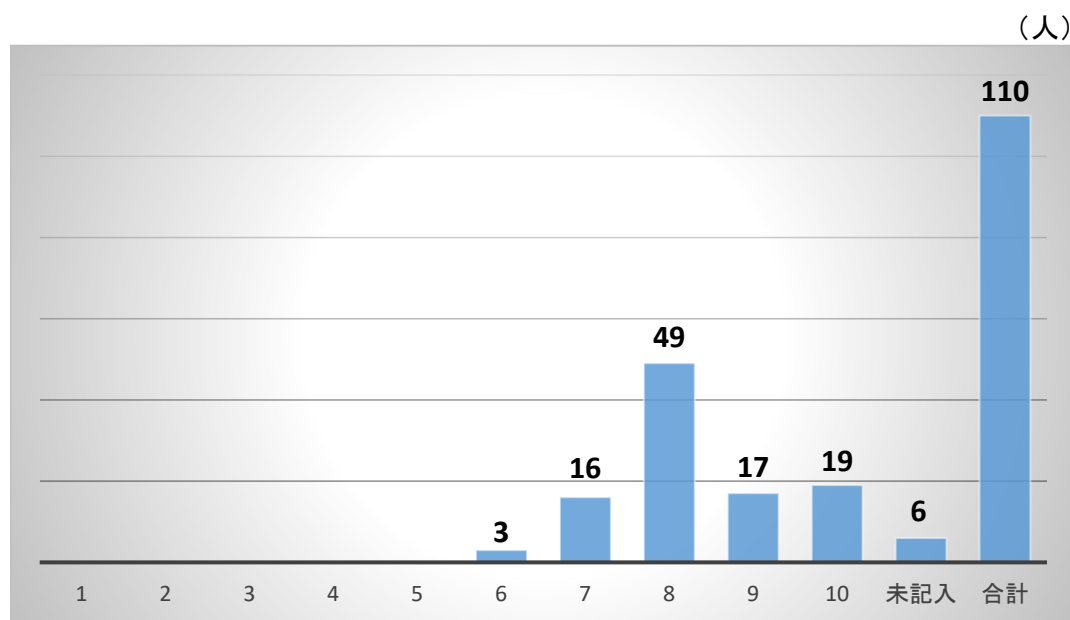
2)入院が決定してから病棟に上がるまでの待ち時間について、どう感じましたか。



3)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。(一部抜粋)

- ・ドックの受付を健診室にして欲しい。(一般受付と別にしてほしい)
- ・整形外科の先生がとてもよく満足です。
- ・東海病院の清潔なことが他の病院のモデルになるようなところです。とても満足です。
- ・これからも私たちの身近な地域医療がますます発展しますよう、よろしくお願いいたします。
- ・高齢になって他の病院までなかなか行けないのでとても助かっています。
- ・小児科なので、予約の順番などが分かるように、スマホなどでの管理してもらえたら良いと思いました。
- ・待合室にテレビがほしい(無音で良い)