

# 患者さん満足度調査 結果のご報告

外来について  
(平成23年9月14日・15日)

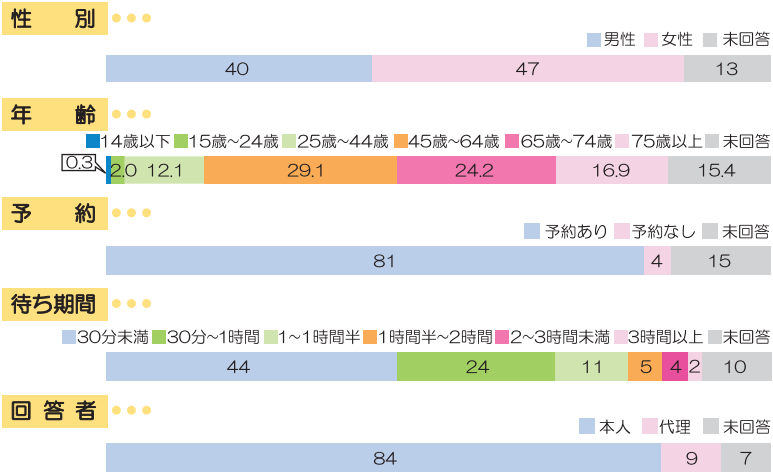


患者本位の医療 ● 全人医療 ● 高度先進医療

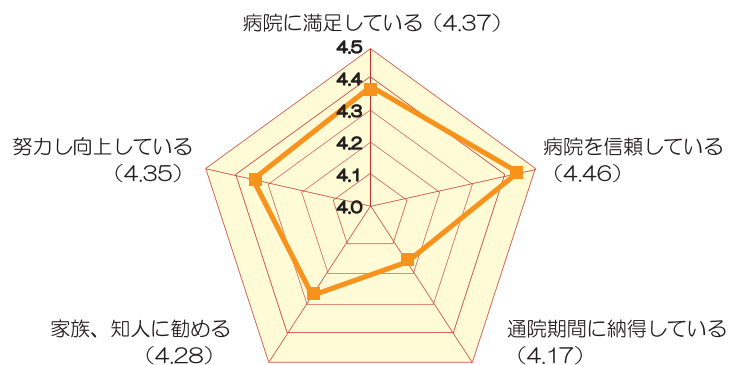
当院では、平成23年9月に患者さん満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

- 配布数 2,747枚
- 回収数 2,172件

## 回答いただいた患者さんについて



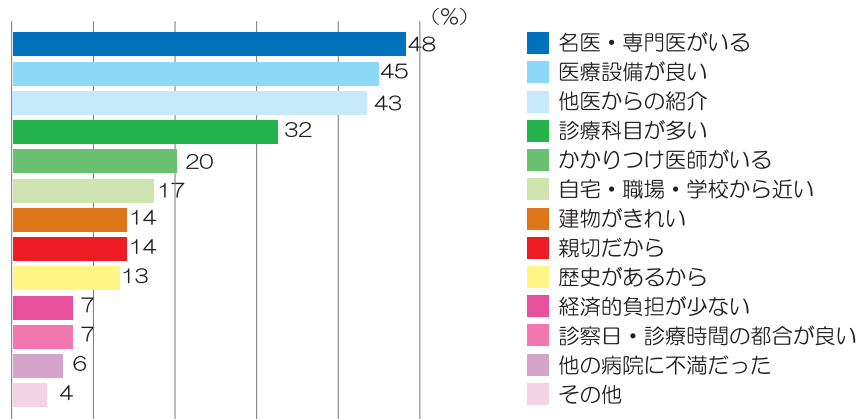
## 病院全体の印象の評価 (5点満点)



外来1

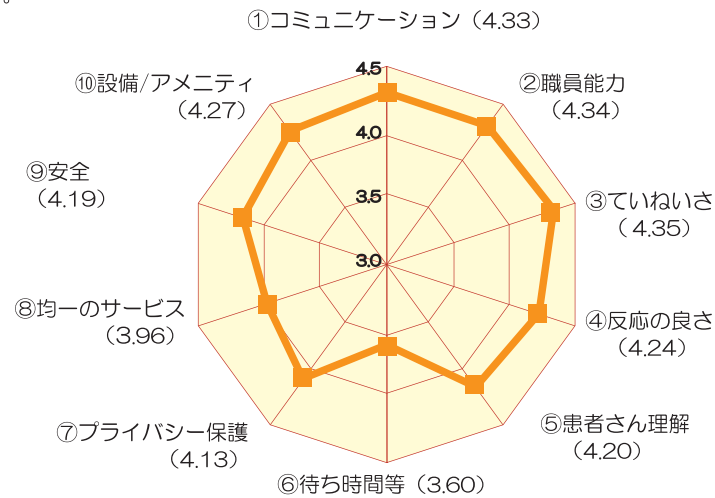
## 当院を選択した理由 (複数選択可)

「名医・専門医がいる」「医療設備がよい」「他医からの紹介」という理由で、当院を選ばれている患者さんが多いことが分かります。



## 総合的な設問に対する満足度 (5点満点)

医療サービスとして重要な10項目について伺いました。下の設問の①、②、③、④、⑤、⑨、⑩は、全国標準と比較して高い評価をいただいていることがわかりました。職員の努力や取り組みを、患者の皆さまに評価していただけたことを、大変うれしく思います。



- ①コミュニケーション …… 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか
- ②職員能力 …… 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか
- ③ていねいさ …… 医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか
- ④反応の良さ …… 医師や職員は、患者さんの希望をできる限り取り入れようとしていましたか
- ⑤患者さん理解 …… 医師や職員は患者さんの気持ちを理解しようとしていましたか
- ⑥待ち時間等 …… 電話応答、診療まで、検査まで、会計までなどの待ち時間は許容の範囲ですか
- ⑦プライバシー保護 …… 院内のプライバシー保護は十分でしたか
- ⑧均一のサービス …… 院内のどこでも、どんなときでも同じようなサービスを受けることができましたか
- ⑨安全 …… 院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか
- ⑩設備/アメニティ …… 院内の設備や環境は快適でしたか

外来2

## 良い評価をいただいた項目…

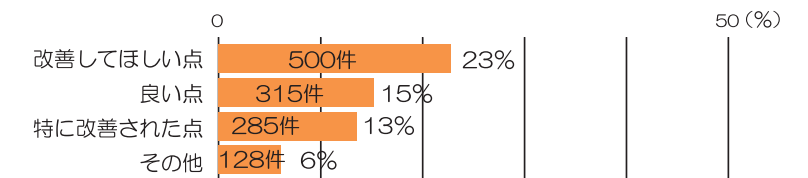
- 病気や治療について、本やビデオで調べることができる。
- 待っている間、あとどれくらい待つのか、分かった。  
自由記載にもある外待ちの案内表示と、職員の声かけによるものと思われます。
- 中待合からは診察室内の様子はわからず、プライバシーが保たれている。

## 改善を必要とする評価をいただいた項目…

- 会計の順番の公平性、会計待ちの短縮。  
30分以上お待ちいただいている方には、窓口まで申し出ていただくようご案内しています。遠慮なく、お申し出ください。
- 休診日、医師の変更の事前掲示。  
休診日は事前に掲示していますが、医師の変更を前もってご案内することは難しく、当日、変わって診察する医師名とともに掲示しています。今後の課題として検討いたします。
- 苦情の受け付け場所や担当者の分かりやすさ。  
病院に対するご意見、ご要望等ありましたら、気軽に近くの職員に声をかけてください。また、直接お話にくいことがありましたら、院内39か所にみどりの「提案箱」を置いてありますので、そちらを利用してください。
- 駐車場の使いやすさ。  
2011年に駐車場の利用について料金等の見直しを行ったことにより、駐車待ちが緩和され、駐車待ちの車が道路に並び近隣の方にご迷惑をおかけすることも解消されました。2012年6月より、回数券の制度を改定します。

## 自由記述について

改善してほしい点の記述を500件いただきました。重要性・可能性などを検討し、できることから改善を進めていきたいと思います。良い点、特に改善された点については、「外待ちの案内表示に受付の番号が表示されることにより、今からどれくらい待つのか検討が付き、落ち着いて順番を待つことができました」などの記述をいただきました。



今回の調査を通じて、皆さまからいただいた評価、お叱り、励ましを全職員で共有し、今後とも、より良い病院づくりに取り組んでまいります。

外来3