

患者さん満足度調査 結果のご報告

外来について
(平成24年9月26日・27日)



患者本位の医療 ● 全人医療 ● 高度先進医療

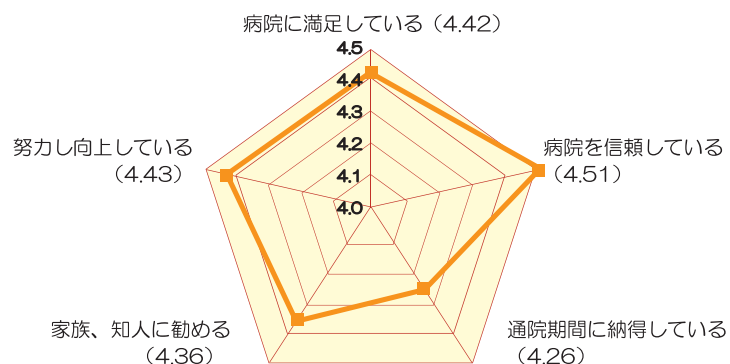
当院では、平成24年9月に患者さん満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。
ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

● 配布数 2,255枚
● 回答数 1,878件

回答いただいた患者さんについて



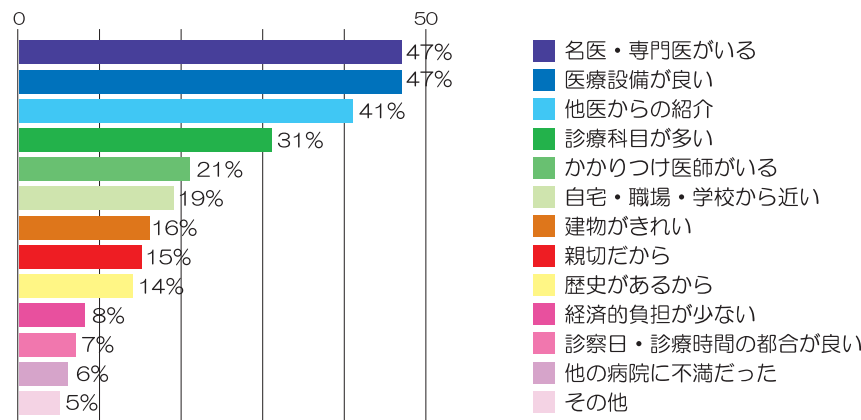
病院全体の印象の評価 (5点満点)



外来1

当院を選択した理由 (複数選択可)

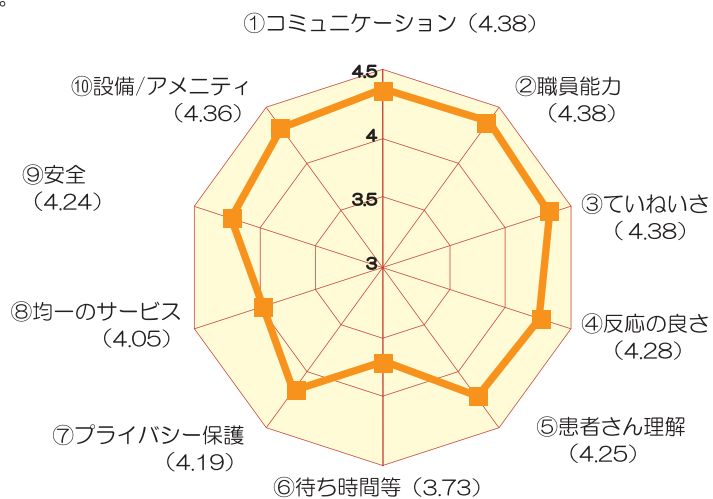
「名医・専門医がいる」「医療設備がよい」「他医からの紹介」という理由で、当院を選ばれている患者さんが多いことが分かります。



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項目についてうかがいました。下の全ての設問について、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。

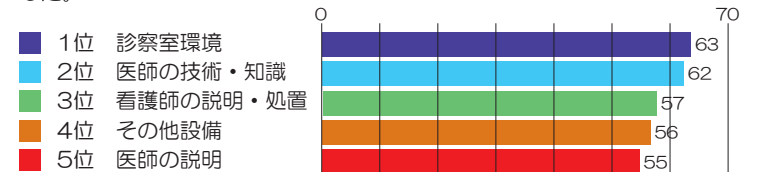


- ①コミュニケーション … 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか
- ②職員能力 … 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか
- ③ていねいさ … 医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか
- ④反応の良さ … 医師や職員は、患者さんの希望をできる限り取り入れようとしていましたか
- ⑤患者さん理解 … 医師や職員は患者さんの気持ちを理解しようとしていましたか
- ⑥待ち時間等 … 電話応答、診療まで、検査まで、会計までなどの待ち時間は許容の範囲ですか
- ⑦プライバシー保護 … 院内のプライバシー保護は十分でしたか
- ⑧均一のサービス … 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

患者さんが重視されていること

当院の患者さんが重視されていることを分析し、上位5位までをグラフにしました。



良い評価をいただいた項目

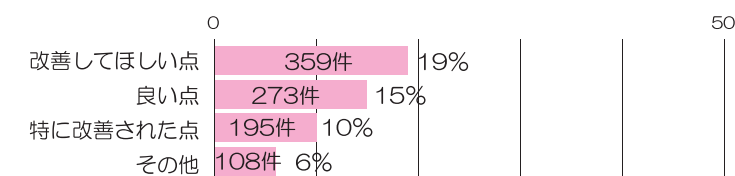
- 予約したとおりに診察してもらった。
- 待っている間、あとどのくらい待つのか、わかっていた。
- 検査まで、あと、どのくらい待つのかわかった。
- 病気や治療について、本やビデオで調べることができる。
- 受付の職員は、礼儀正しく、親切である。

改善を必要とする評価をいただいた項目

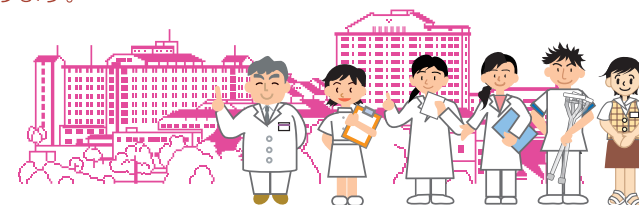
- 苦情の受け付け場所や担当者のわかりやすさ。
- 待ち時間への配慮(職員からの「お詫び」や「ねざらい」の言葉や会釈)。
- 会計の順番の公平性、会計待ちの短縮。

自由記述について

改善してほしい点の記述を359件いただきました。重要性・可能性などを検討し、できるところ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、「大きな組織だが、科の枠をこえて連携がよく、一人ひとりの患者を(声を聴き)大切にしてくれる」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