

患者さん満足度調査 結果のご報告

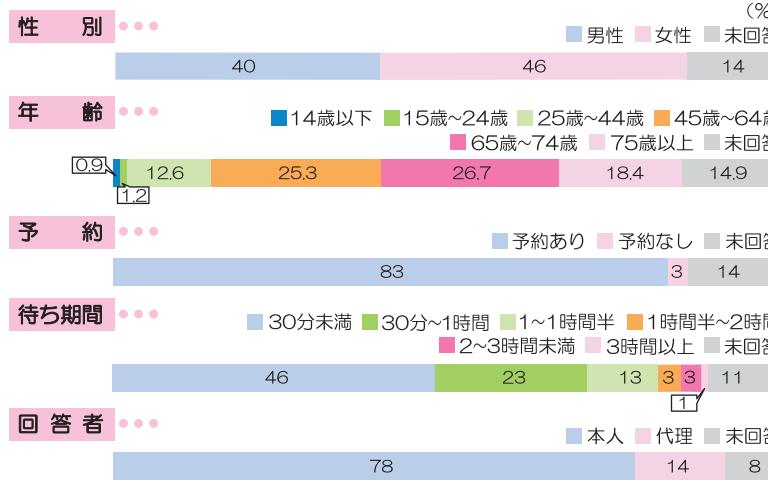
外来について
(平成26年10月22日・23日)



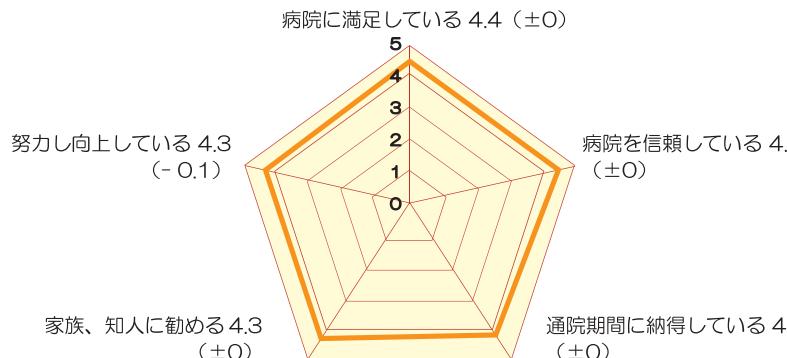
当院では、平成26年10月に患者さん満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。
ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

●配布数 2,200枚
●回答数 1,687件

回答いただいた患者さんについて



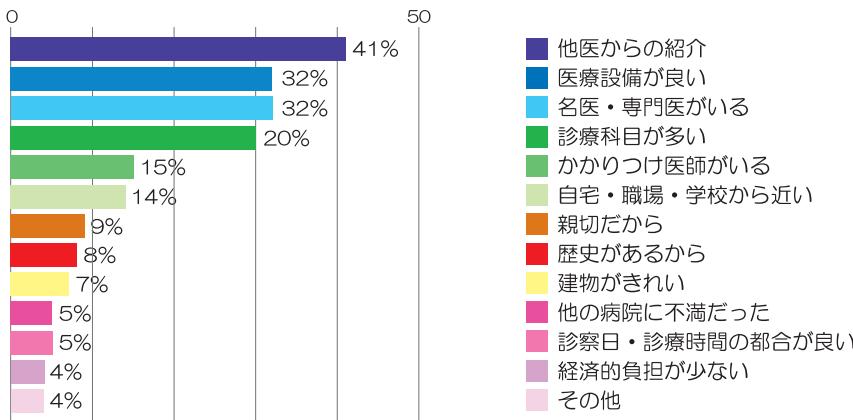
病院全体の印象の評価 ※5点満点、()内は昨年からの増減



外来1

当院を選択した理由 (複数選択可) ●●●

「他医からの紹介」「医療設備が良い」「名医・専門医がいる」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。



良い評価をいただいた項目 ●●●

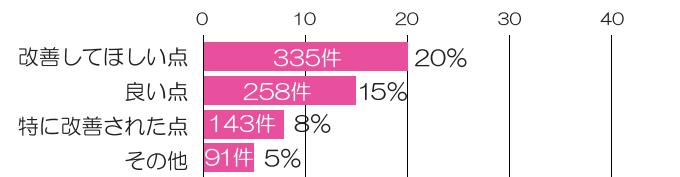
- 他の診療所や病院から、この病院を紹介されて満足している
- 診察室は、清潔で整理整頓されている
- 受付の職員は、礼儀正しく、親切である
- 院内は清掃が行き届いている
- 診察中、私のプライバシーは守られていると感じた
- 尿検査中、血液検査などで、不快感、恥ずかしさは感じなかった
- CT、MR、レントゲンなどの検査で、不快感、恥ずかしさは感じなかった
- スタッフは、リハビリの目的や内容、目標結果についてわかりやすく説明した
- リハビリを受けて、日常生活での応用や、やり方などがわかった
- リハビリのスタッフは、私の痛み、不快感、恥ずかしさ、不安に配慮した
- 医師は、検査数値や画像を見せて、症状の変化や治療の進み具合を説明した

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分かりやすさ
- 駐車場の利用しやすさ
- 公共交通の利便性（バス、電車等の便の良さ）
- 会計の順番の公平性（長く待たされることはない）
- セカンドオピニオンを求める権利の広報

自由記述について ●●●

改善してほしい点の記述を335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。



2014年改善Point

来院者の方の不便を解消… 授乳室の拡充と多目的トイレの整備



以前より、赤ちゃんをお連れの来院者の方から「授乳室を増やしてほしい」と要望をいただきました。これをうけて、セントラルパーカー近くと外来中央玄関近くに1室ずつ、新たに授乳室を設けました。室内には授乳、おむつ交換ができるようソファ、机、オムツ替えベッド、ハンドソープをそろえました。



また、車椅子トイレを多目的トイレに改修するとともに、オストメイトに対応したトイレも外来棟1階（整形外科待合横、1-31近く外来南エレベーター横）、外来棟2階（2-25近く）、3棟1階（フラワーガーデン付近）に設けました。今後も、患者さん、ご来院の皆様が過ごしやすくなるよう改善をすすめます。

場所は、外来掲示館内図にマークで示しています

外来3

外来2