

患者さん満足度調査 結果のご報告

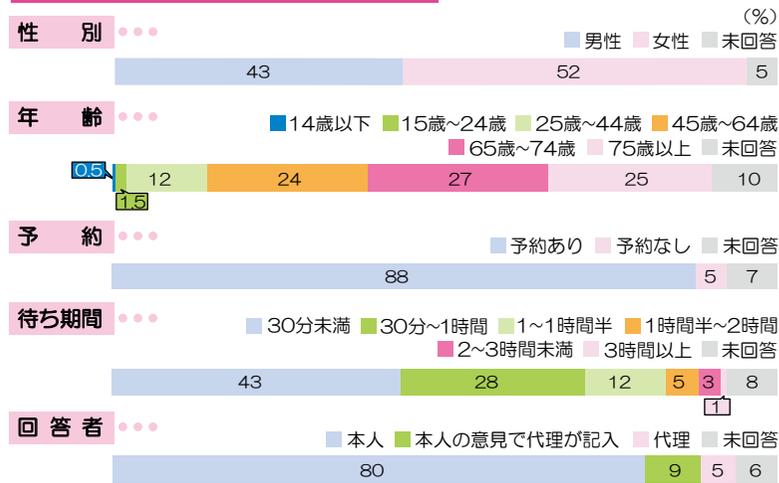
外来について
(平成28年10月12日・13日)



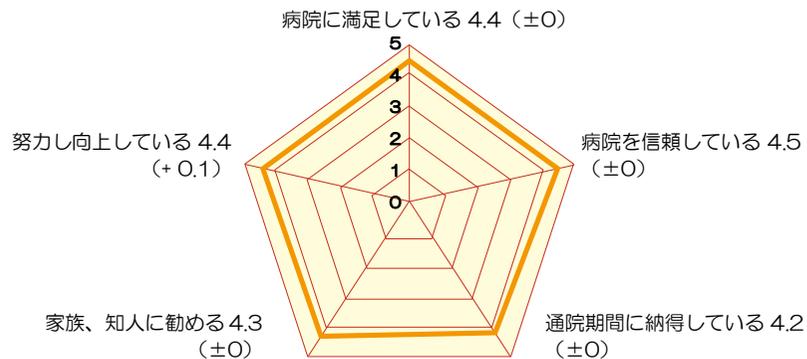
当院では、平成28年10月に患者さん満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。
ここに、調査結果の骨子を報告いたします。

● 配布数 2,200枚
● 回答数 1,568件

回答いただいた患者さんについて



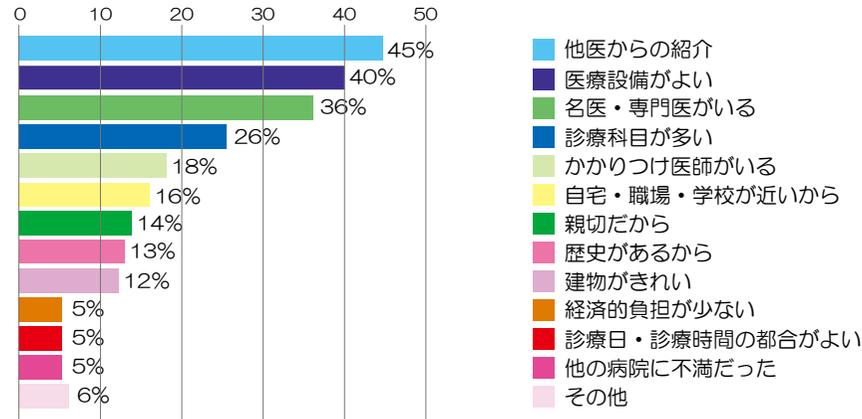
病院全体の印象の評価 ※5点満点、()内は昨年からの増減



外来1

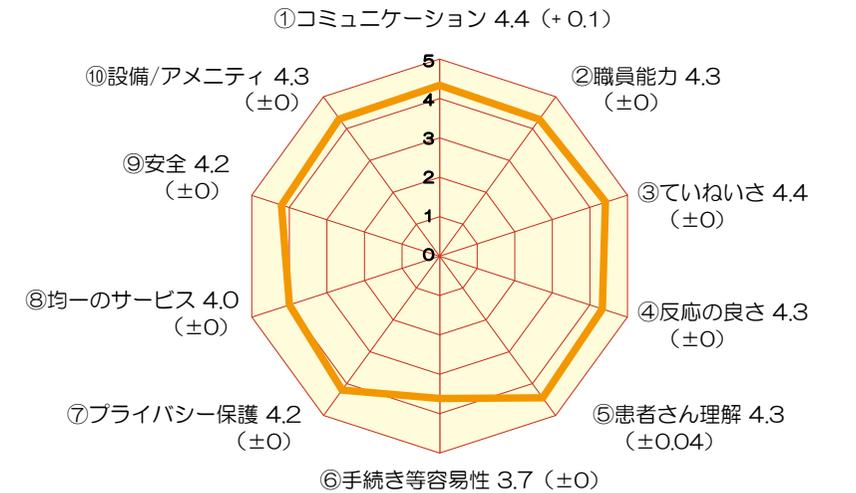
当院を選じた理由 (複数選択可)

「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。



総合的な設問に対する満足度 ※5点満点、()内は昨年からの増減

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。
職員の努力や取り組みを、患者の皆様にご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

- 診察室は、清潔で整理整頓されている
- 院内は、清掃が行き届いている
- 全体として、この病院を信頼している
- 他の診療所や病医院から、この病院を紹介されて満足している
- 受付の職員は、礼儀正しく、親切である
- 医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいだった
- 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、血液検査などで、不快感、恥ずかしさは感じなかった
- 全体として、この病院に満足している
- 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
- 医療サービスを高めるために、努力し、向上している

改善を必要とする評価をいただいた項目

- 待ち時間のお知らせ
- セカンドオピニオンを求める権利の広報
- 予約した時間通りの診察
- 苦情の受け付け場所や担当者の分かりやすさ
- 待っている間の、職員から「お詫び」や「ねがらい」の言葉や会釈

自由記述について

改善してほしい点の記述を477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っております。



一般駐車場のご利用について

当院では一般駐車場の待ち時間短縮や、病院周辺の交通渋滞の解消等を目的に、2011年3月から、原則として、受診等で来院した人以外は駐車場の利用は有料としています。

患者さん等からは「駐車待ちがなくなり、予約時間に合わせて来院することができる」「病院周辺の交通渋滞が解消された」等のお声をいただいております。

当院の駐車場の収容率は約1,100台ですが、平日は約4,000台が利用されており、ピーク時の10時から14時の時間帯には各駐車場はほぼ満車の状態となっています。

できるだけ多くの方に安心して駐車場を利用していただきたいと考えていますので、皆様のご理解をどうぞよろしくお願いいたします。

外来3