

患者満足度調査結果をお知らせします

成人病センターでは、皆さまに安心してご来院いただき、満足してお帰りいただけるよう、より良い医療の提供に向けて全職員が力を合わせて取り組んでおります。

患者さんのご意見をお聞かせいただき、さらに信頼の得られる病院となるため、当センターでは平成13年度から毎年「患者満足度調査」を実施しています。今年度も7月に調査を実施し、このたび結果を取りまとめましたので、主な結果についてご報告いたします。

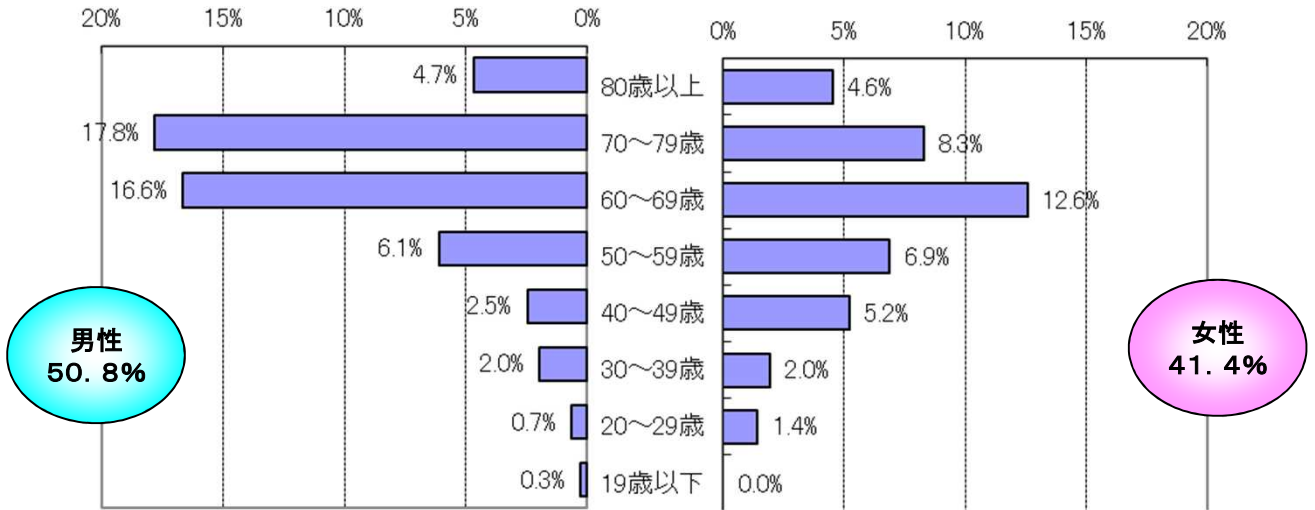
今後も、皆さま方のご意見・ご要望をお聞きしながら、少しでもよりよい病院となるよう努力を続けてまいりたいと存じます。引き続きのご支援ご協力をよろしくお願いいたします。



成人病センターサービス向上委員会

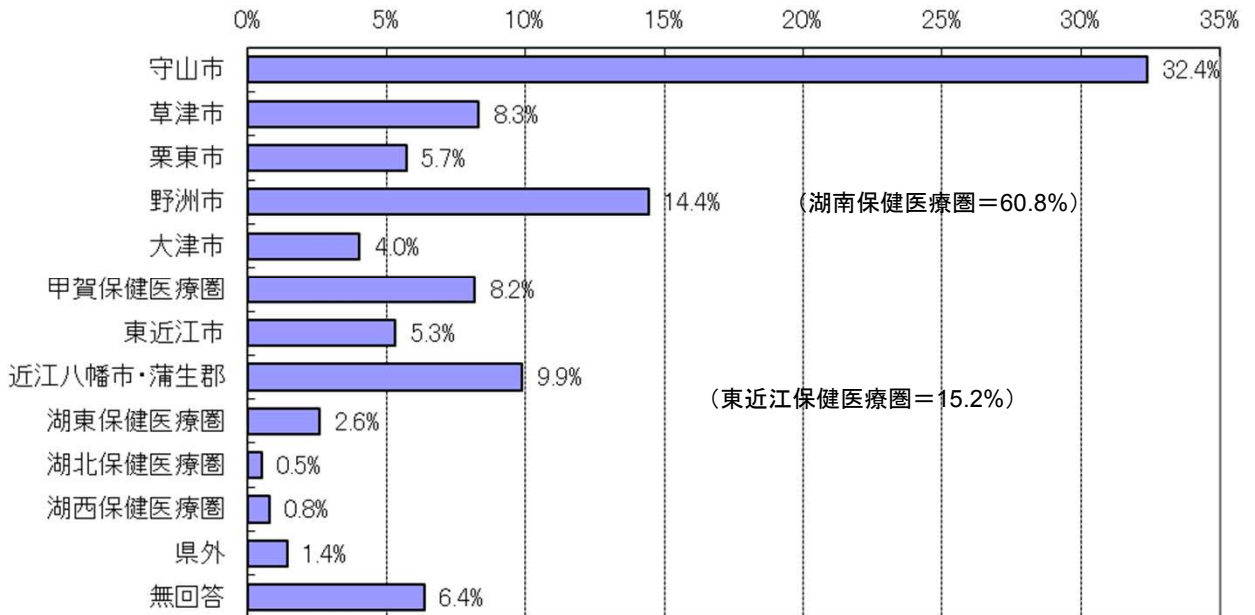
外来満足度調査結果

年齢・性別



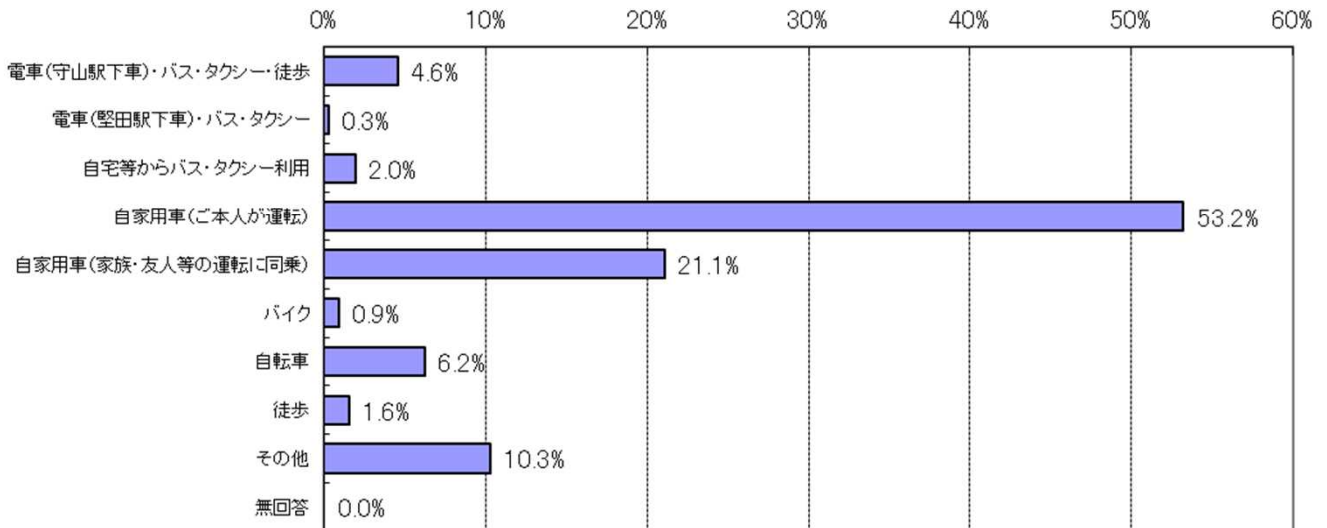
※性別については、無回答が8.1%ありました。

居住地

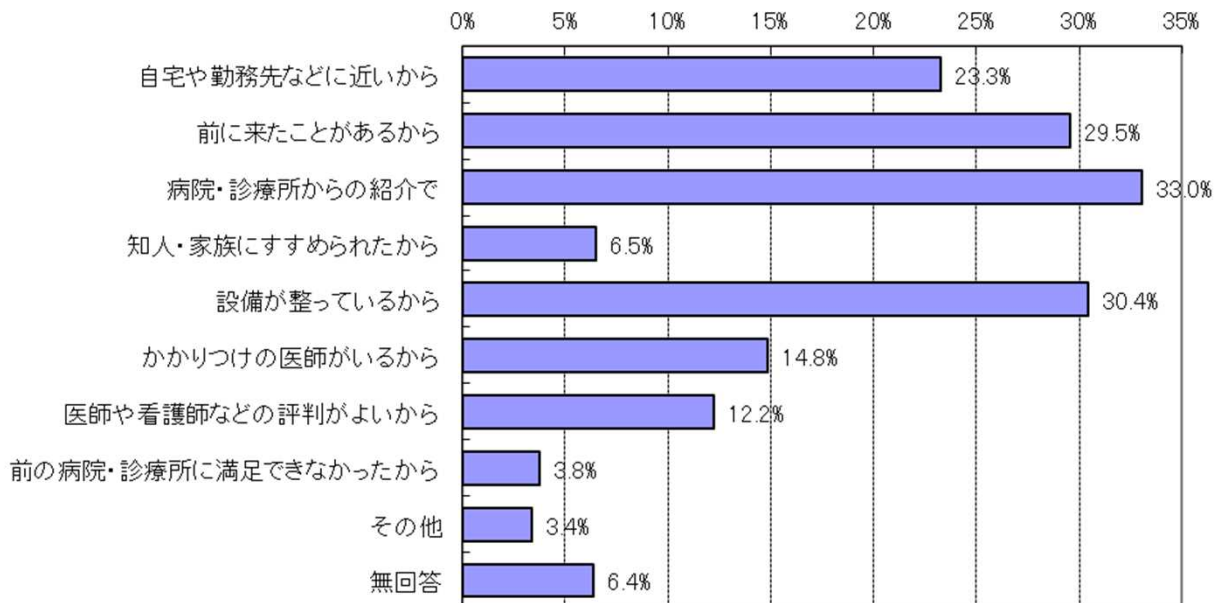


外来満足度調査結果

交通手段



当院を選んだ理由



5段階評価

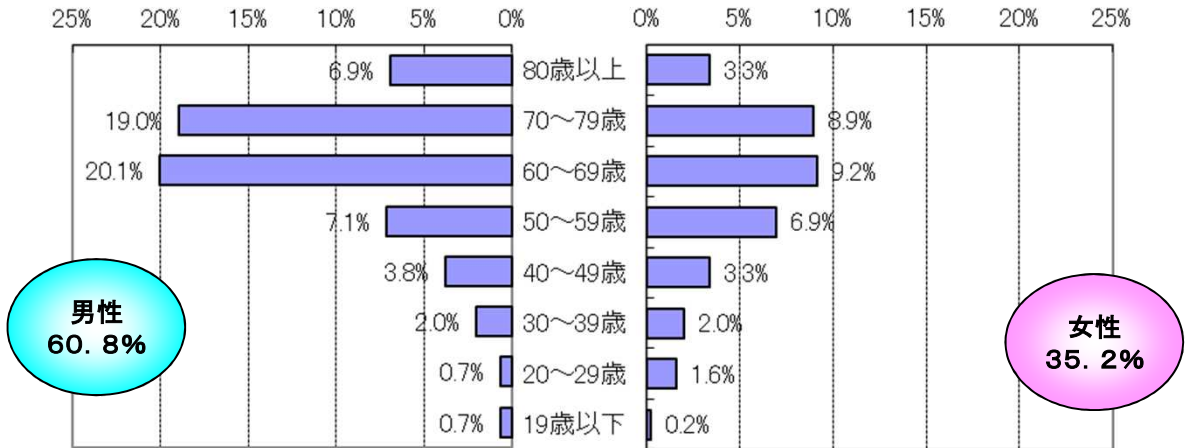
外来満足度調査結果

■平成25年度 外来患者満足度調査 5段階評価(平均点)

| 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | |
|--------------------------------|------|-----|--------|-------|-------|
| 非常に不満 | やや不満 | 普通 | まあまあ満足 | 非常に満足 | (前年) |
| (1) 駐車場や自転車置き場について | | | | | |
| 1. 駐車場の広さや数に満足していますか | | | 3.2 | | ↓ 3.4 |
| 2. 自転車置き場の位置や広さに満足していますか | | | 3.2 | | ↑ 3.1 |
| (2) 受付から待合室までの場面について | | | | | |
| 3. 初診・再診の受付職員の言葉遣いや対応に満足していますか | | | | 4.2 | → 4.2 |
| 4. 診察までの待ち時間は負担になりましたか | | | 3.1 | | → 3.1 |
| 5. 待ち時間に看護師の気遣いを感じましたか | | | 3.2 | | ↓ 3.3 |
| (3) 診察の場面について | | | | | |
| 6. 医師は治療に関してわかりやすく説明しましたか | | | | 4.1 | → 4.1 |
| 7. 医師への質問や相談はしやすかったですか | | | | 4.1 | → 4.1 |
| 8. 医師に診てもらっている時間に満足していますか | | | | 3.9 | → 3.9 |
| 9. 医師の言葉遣いや対応に満足していますか | | | | 4.2 | ↑ 4.1 |
| 10. 看護師の言葉遣いや対応に満足していますか | | | | 4.2 | → 4.2 |
| (4) 検査の場面について | | | | | |
| 11. 職員は検査に関してわかりやすく説明しましたか | | | | 4.1 | → 4.1 |
| 12. 職員の言葉遣いや対応に満足していますか | | | | 4.2 | → 4.2 |
| (5) 会計の場面について | | | | | |
| 13. 会計の受付職員の言葉遣いや対応に満足していますか | | | | 4.1 | → 4.1 |
| (6) 施設環境について | | | | | |
| 14. 院内の案内表示はわかりやすいですか | | | | 3.8 | → 3.8 |
| 15. プライバシーへの配慮はされていましたか | | | | 3.9 | → 3.9 |
| 16. 待合スペースの清掃は行き届いていましたか | | | | 4.1 | ↓ 4.2 |
| 17. トイレの清掃は行き届いていましたか | | | | 4.1 | → 4.1 |
| (7) 総合的に判断して | | | | | |
| 18. 総合的にみて、外来のサービスに満足していますか | | | | 4.0 | → 4.0 |
| 19. 次回も当院を受診しようと思えますか | | | | 4.3 | → 4.3 |
| 20. 知人や家族の方に当院を勧めようと思えますか | | | | 4.1 | → 4.1 |
| 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | |
| 非常に不満 | やや不満 | 普通 | まあまあ満足 | 非常に満足 | |

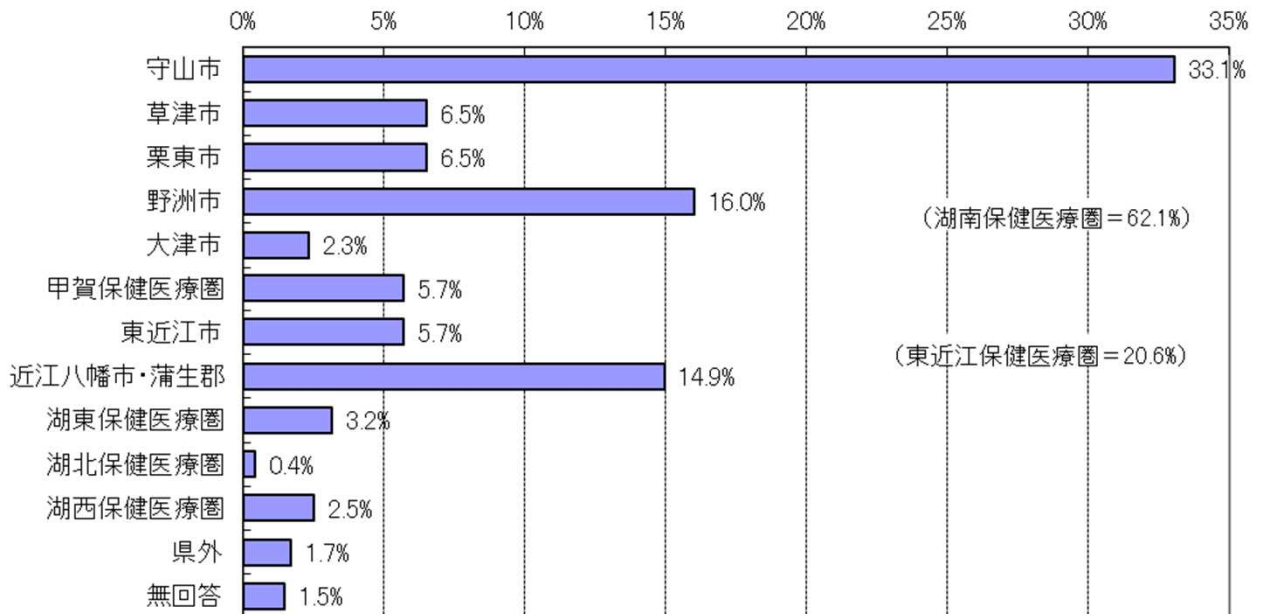
入院満足度調査結果

年齢・性別



※性別については、無回答が4.2%ありました。

居住地



入院満足度調査結果

5段階評価

■平成25年度 入院患者満足度調査 5段階評価(平均点)

| 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | | (前年) |
|--|------|-----|--------|-------|-----|-------|
| 非常に不満 | やや不満 | 普通 | まあまあ満足 | 非常に満足 | | |
| (1)入院手続き時の事務職員について | | | | | | |
| 1.職員は入院についてわかりやすく説明しましたか | | | | | 4.5 | ↑ 4.4 |
| 2.職員への質問や相談はしやすかったですか | | | | | 4.5 | → 4.5 |
| 3.職員の言葉遣いや対応に満足していますか | | | | | 4.6 | ↑ 4.5 |
| (2)医師について | | | | | | |
| 4.医師は手術や治療に関してわかりやすく説明しましたか | | | | | 4.7 | → 4.7 |
| 5.医師への質問や相談はしやすかったですか | | | | | 4.6 | → 4.6 |
| 6.医師の言葉遣いや対応に満足していますか | | | | | 4.7 | → 4.7 |
| 7.医師の診療内容に満足していますか | | | | | 4.6 | → 4.6 |
| (3)看護師について | | | | | | |
| 8.看護師は病気や入院生活などに関してわかりやすく説明しましたか | | | | | 4.5 | → 4.5 |
| 9.看護師への質問や相談はしやすかったですか | | | | | 4.5 | ↓ 4.6 |
| 10.看護師の言葉遣いや対応に満足していますか | | | | | 4.6 | → 4.6 |
| 11.看護師の採血などの技術に満足していますか | | | | | 4.3 | ↓ 4.4 |
| 12.看護師の手助け(歩行、入浴、食事など)に満足していますか | | | | | 4.4 | ↓ 4.5 |
| (4)検査時の職員について | | | | | | |
| 13.検査時の職員の検査に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか | | | | | 4.4 | ↓ 4.5 |
| (5)薬剤師・栄養士について | | | | | | |
| 14.服薬指導時の薬剤師の薬に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか | | | | | 4.4 | → 4.4 |
| 15.栄養指導時の栄養士の食事に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか | | | | | 4.2 | ↓ 4.3 |
| (6)食事について | | | | | | |
| 16.食事の味に満足していますか | | | | | 3.7 | ↓ 3.8 |
| 17.食事の内容(メニュー)に満足していますか | | | | | 3.7 | ↓ 3.8 |
| (7)療養環境について | | | | | | |
| 18.病室の設備には満足していますか | | | | | 4.2 | → 4.2 |
| 19.病室の静寂性は保たれていましたか | | | | | 3.9 | ↓ 4.0 |
| 20.病室での診察やケアなどの際に、プライバシーへの配慮はされていましたか | | | | | 4.3 | ↓ 4.4 |
| 21.病室の清掃は行き届いていましたか | | | | | 4.2 | → 4.2 |
| 22.浴室の清掃は行き届いていましたか | | | | | 4.2 | → 4.2 |
| 23.トイレの清掃は行き届いていましたか | | | | | 4.1 | → 4.1 |
| (8)総合的に判断して | | | | | | |
| 24.総合的にみて、入院中のサービスに満足していますか | | | | | 4.4 | ↓ 4.5 |
| 25.今後も当院に来院しようと思えますか | | | | | 4.6 | → 4.6 |
| 26.知人や家族の方に当院を勧めようと思えますか | | | | | 4.4 | ↓ 4.5 |
| 1.0 | 2.0 | 3.0 | 4.0 | 5.0 | | |
| 非常に不満 | やや不満 | 普通 | まあまあ満足 | 非常に満足 | | |

サービス向上委員会では、よりよい医療環境を目指し、サービス改善に向け活動しています

【過去にいただいたご意見・ご要望に対する改善活動の一例】

ご意見
ご要望

待ち時間が長いので、待合い場所にテレビ、雑誌、新聞等を置いてほしい

改善
内容

新館売店横の自販機コーナーの院内表示システムをテレビに切り替え、待ち時間にご覧いただけるように改善しました。

ご意見
ご要望

自転車置き場、駐車場、院内の場所がわかりにくい。

改善
内容

配布用案内図をわかりやすく改善しました。

ご意見
ご要望

老眼鏡が窓口にあると助かる。

改善
内容

各外来ブロックに老眼鏡を設置しました。

ご意見
ご要望

医療者には笑顔で気持ちよく対応してほしい

改善
内容

接遇に関するマニュアル作成とともに、院内で接遇研修を実施しました。

ご意見
ご要望

駐車場が満車で停められない。受診者以外の駐車場があるのでは？

改善
内容

駐車場を有料化し、受診者以外の駐車をなくしました(受診者は無料)。

今年度も、さらなるサービス向上を目指して活動しています

委員会には、皆さんからのご意見に対する改善策を検討する班と、接遇の向上に取り組む班を設けて、活動の充実化を図っています。

委員会のメンバー自らが高齢者や障害のある方の立場に立って病院を見直してみようということで、インスタントシニア体験等による院内ラウンドを実施しました。

各委員が、接遇マニュアルを基本に、各所属ごとに研修を実施しています。また、随時、接遇マニュアルの見直しも行っています。

