

満足度調査結果報告〈外来〉

当院では2月に病院満足度調査を実施いたしました。
ご協力いただきました皆さまにお礼申し上げますとともに、
ここに、調査結果の概要についてご報告させていただきます。

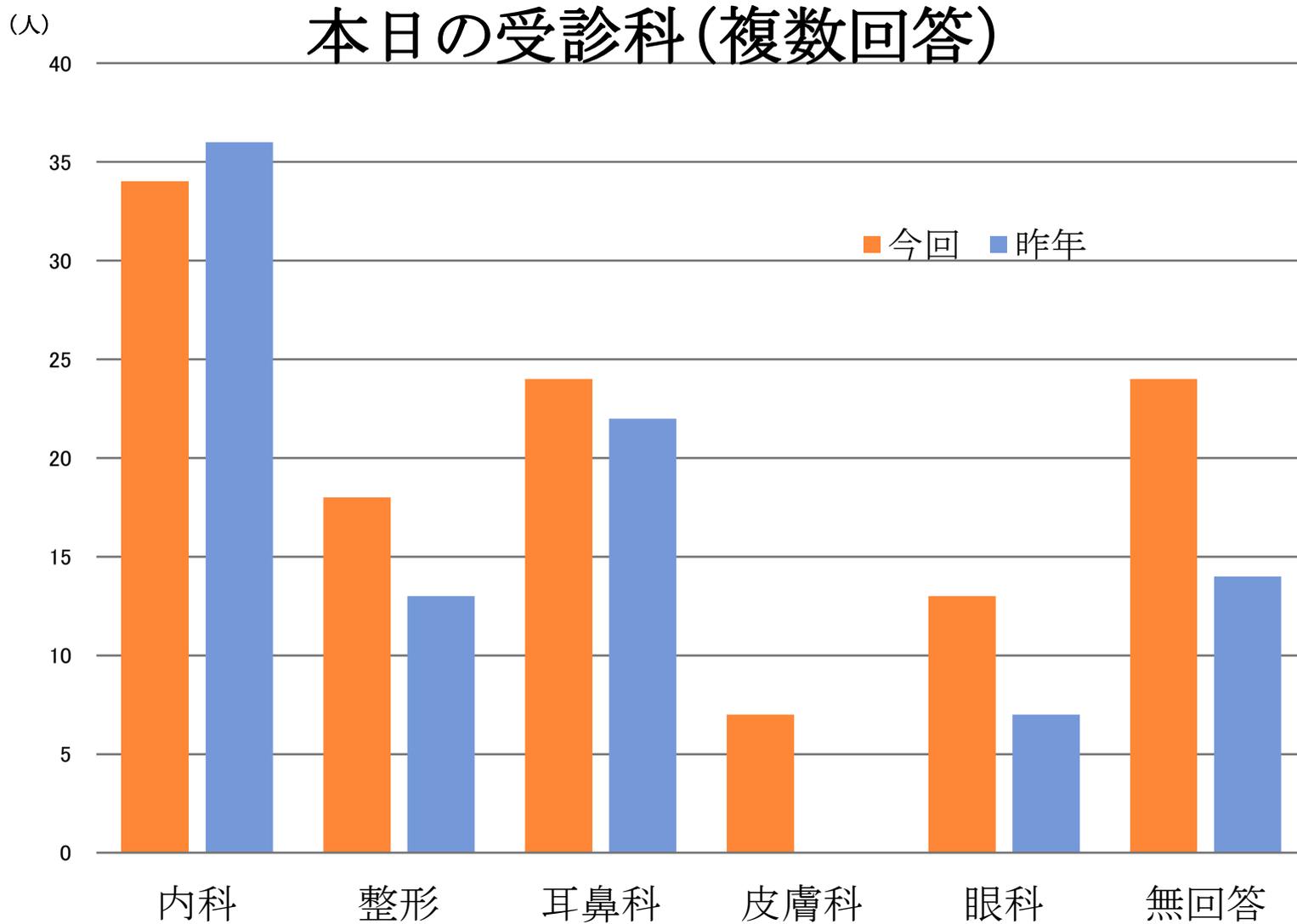
調査期間：H27.2.1～2.28

調査対象：期間内に来院した患者さま

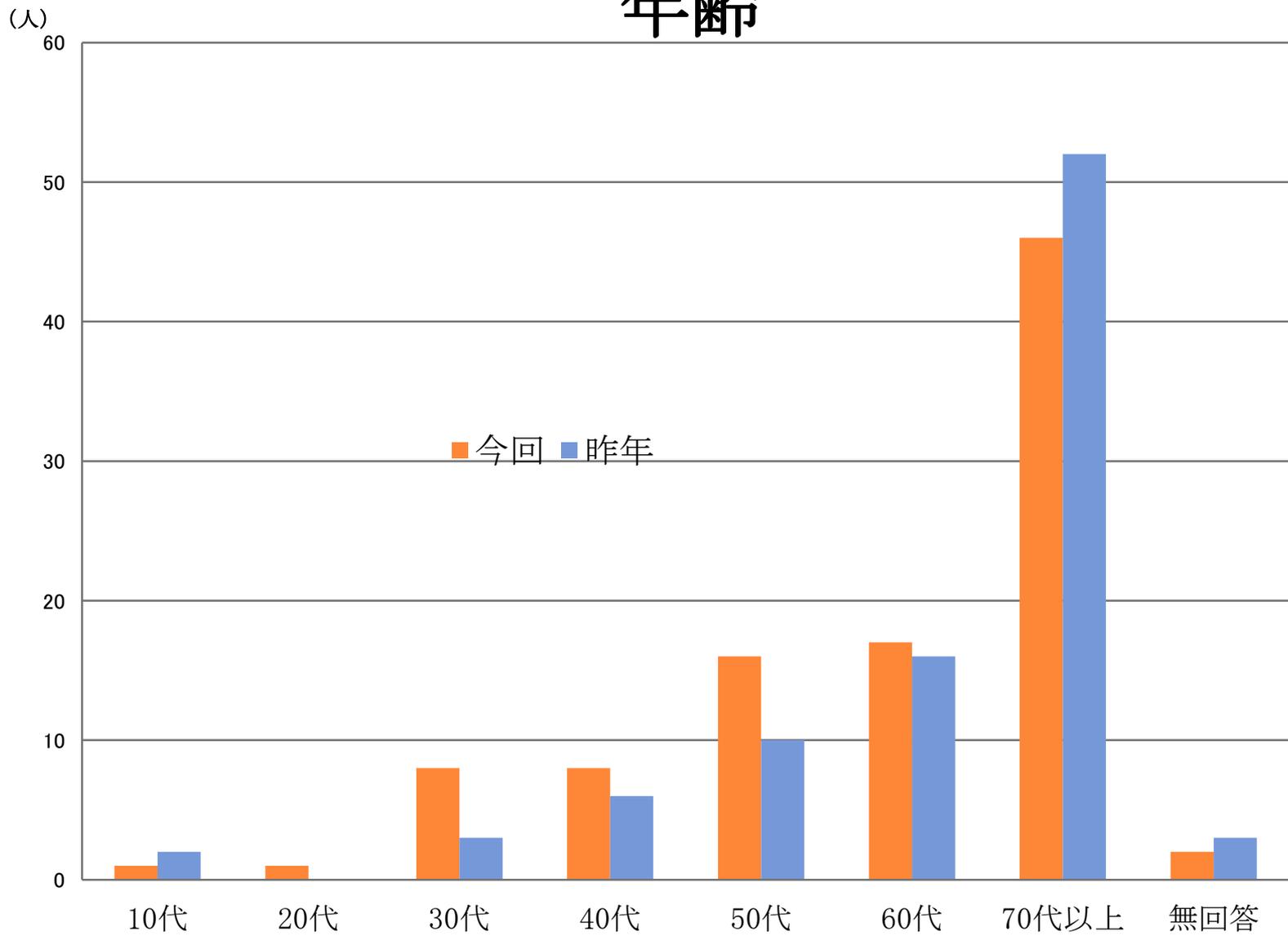
調査方法：会計・受付窓口にてアンケート用紙を配布、
記入後回収ボックスに投函していただいた

回収率：99%

～ご回答いただいた患者さまについて～

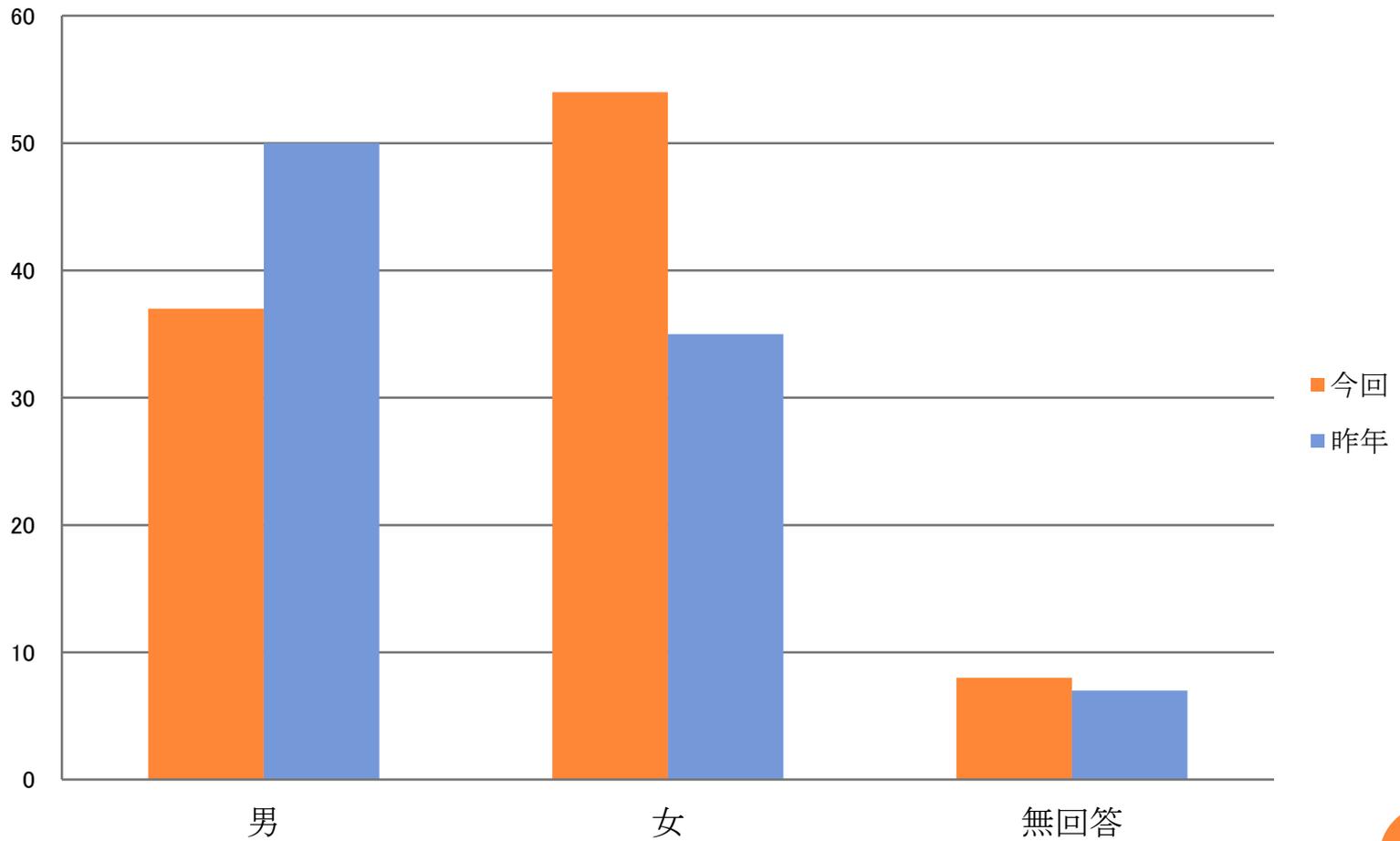


年齢

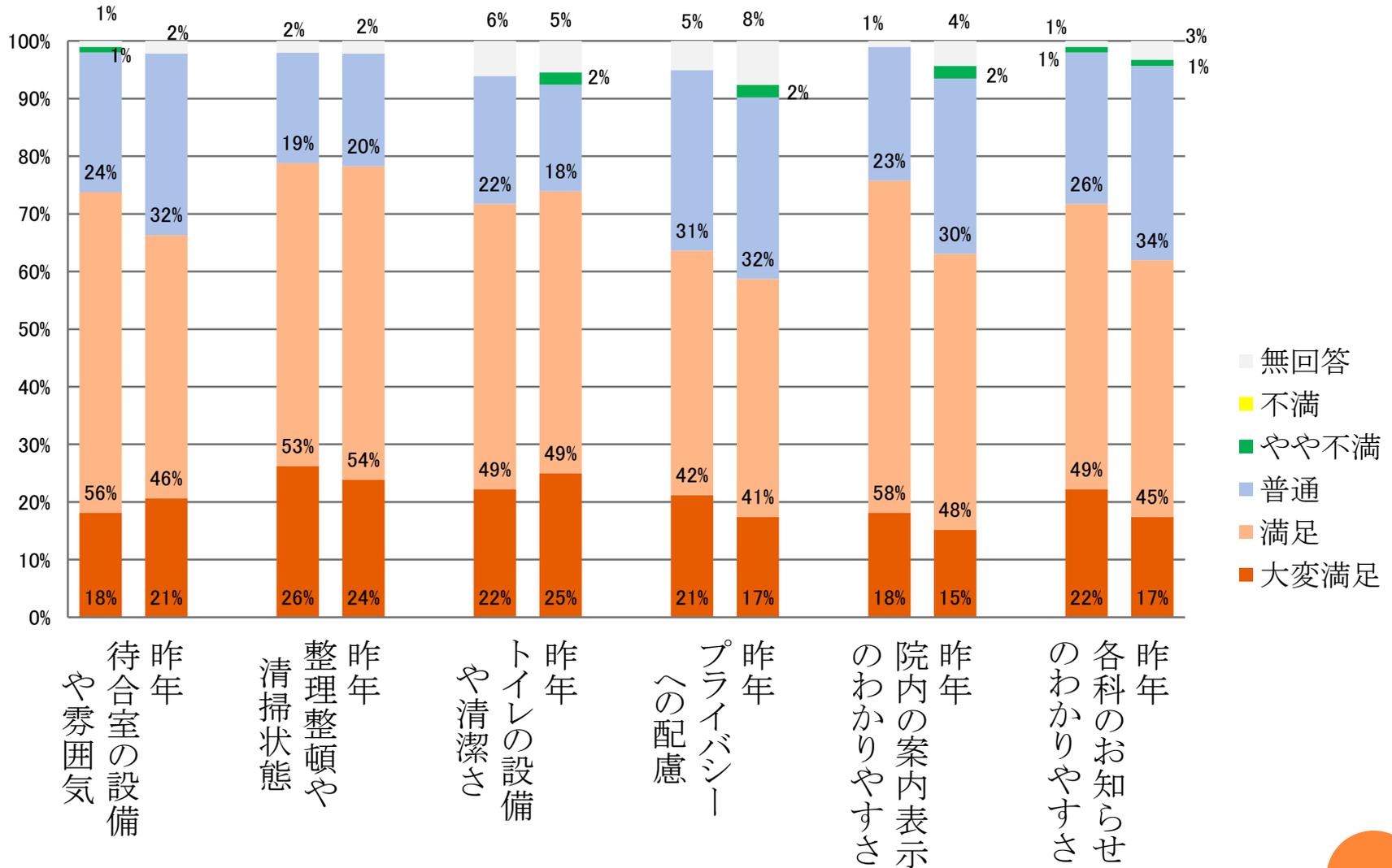


性別

(人)



1. 環境・設備

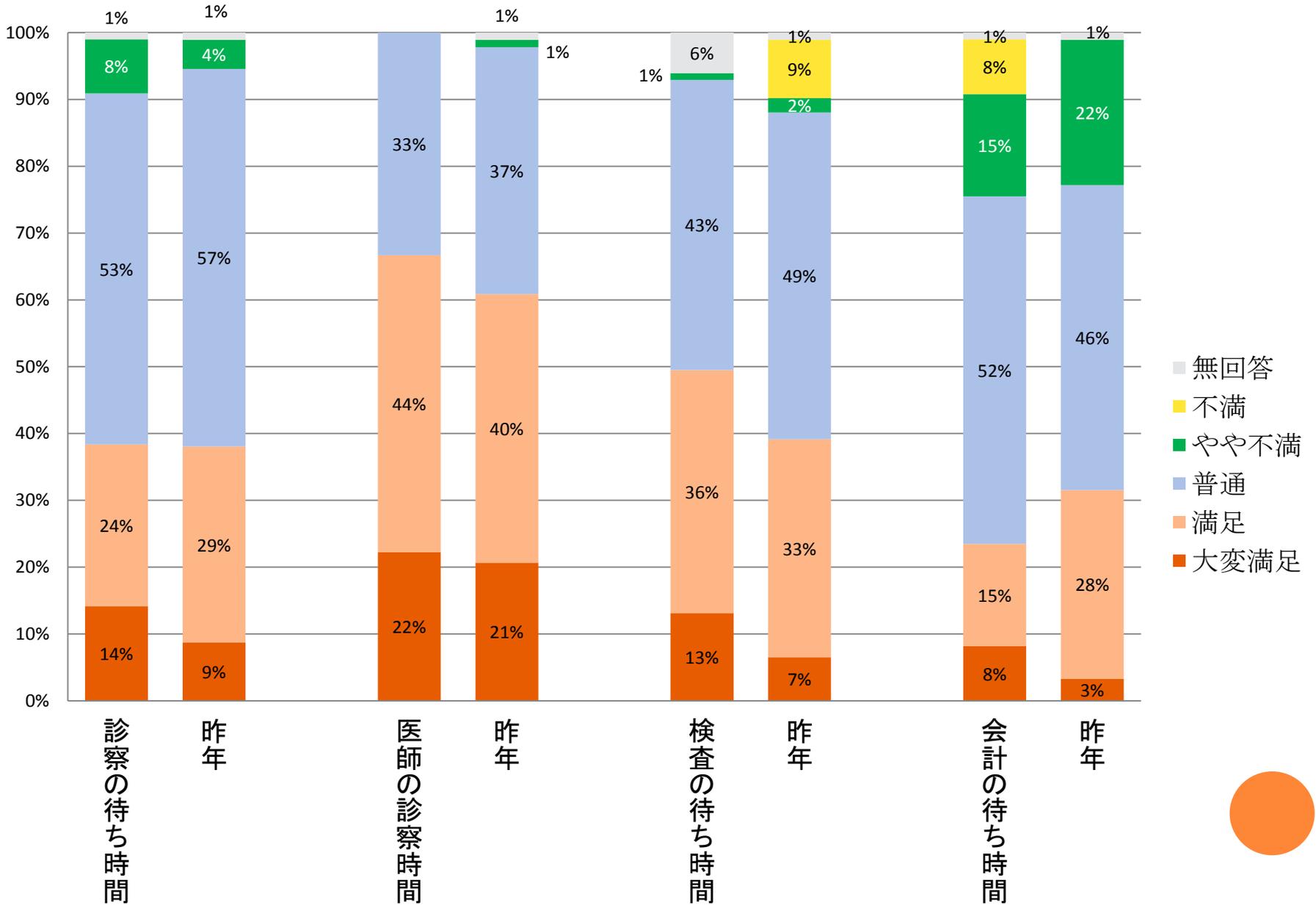


ご意見

- 時々トイレットペーパーがない時がある
“大変失礼いたしました。
以後、お気づきの際は職員にお声かけ頂ければすぐ対応させていただきます“
- 駐車場があるので大変助かります
- 待合室が寒いので、もう少し暖房をあげていただけたらと思います
- いつもきれいに清掃されている病院なので、外ばきで歩くのが悪いような気がします
- 通路に絵があって心が和みました
- お水の飲む所がほしい時がある
“病院入口の自動販売機にて対応しておりますので、ご利用願います。
ご不便をおかけして申し訳ございません“



2. 時間

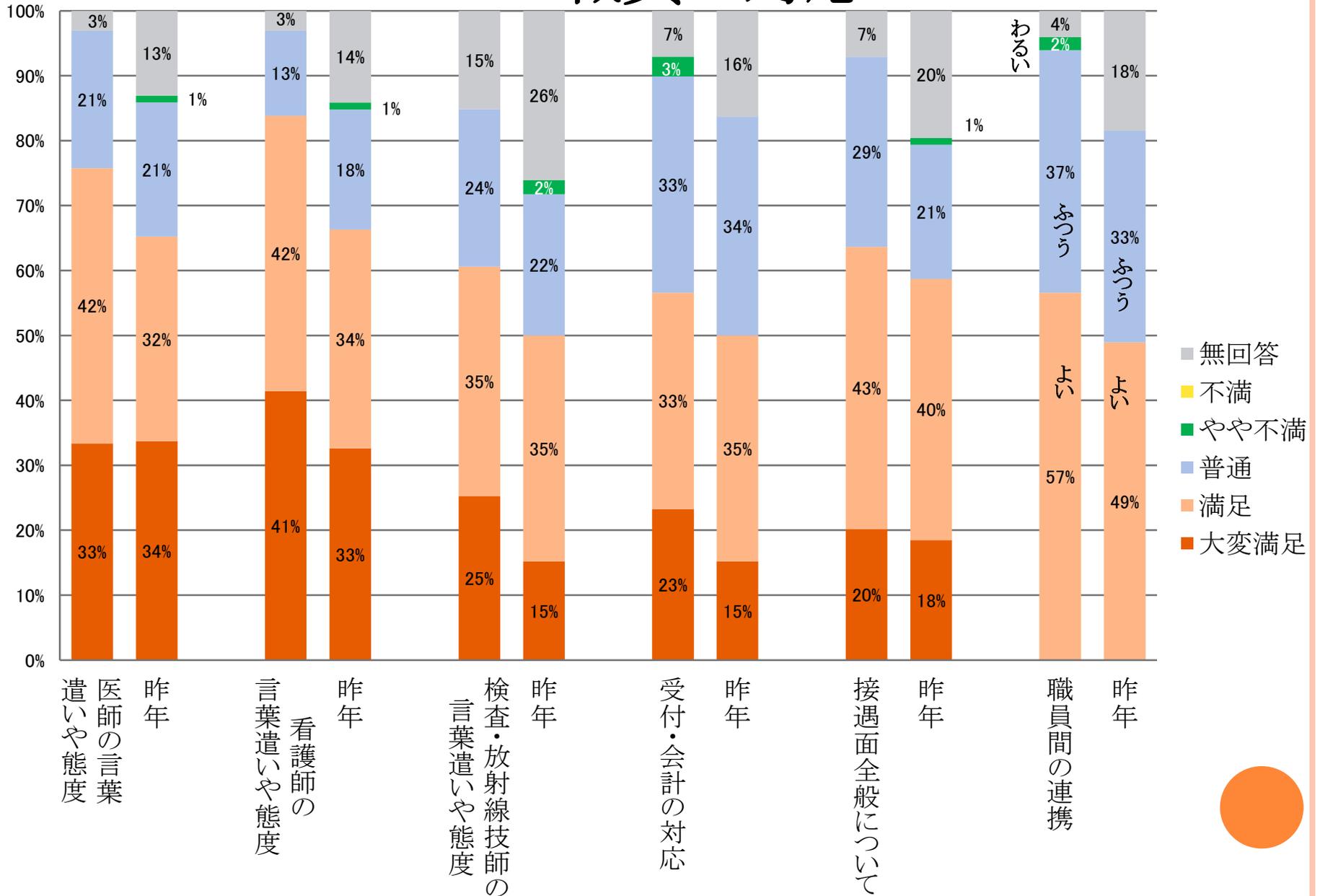


ご意見

- 会計・事務手続き以外は満足しています
- 会計の待ち時間が長すぎると思います(同様意見6件)
- 待ち時間が長いのが体調のつらい時には気になります
“毎年ご意見をいただきながら改善できていないことに申し訳ない気持ちでいっぱいです。スタッフ会議で継続して話し合っています”
- 診察時間が早く終わってしまうため、保育園帰りに平日通いたくても受診できずに困っています
- もう少し遅い時間まで対応していただけると助かります
“病院運営会議にて検討いたします。ご不便をおかけします”



3. 職員の対応

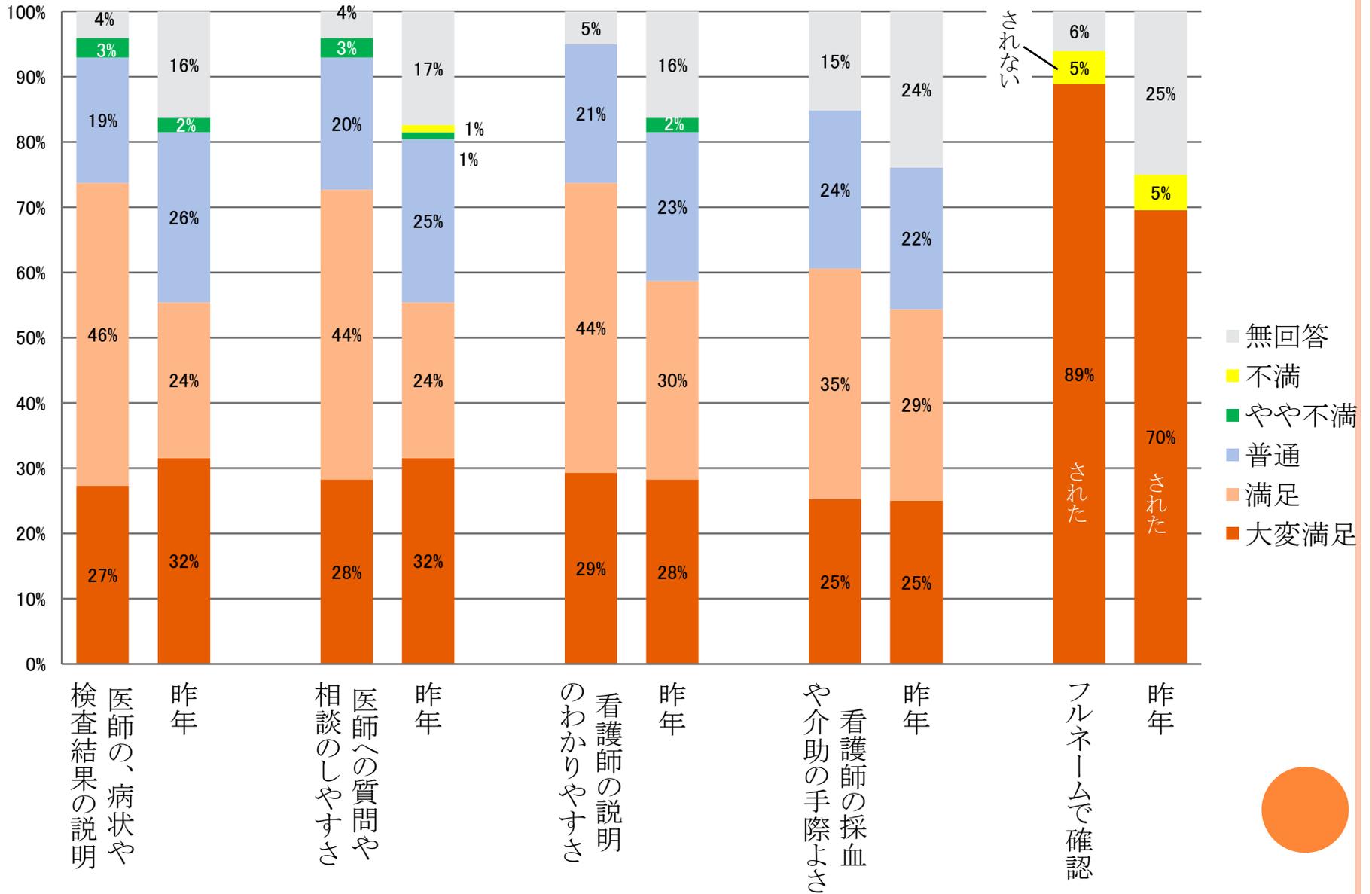


ご意見

- 先生や看護師さんの対応はとてもよく、いつも気持ちよく診ていただいています
 - お話も良く聞いてくださると思います
 - 頼りにしています
 - たいへん良いと思います(同様御意見12件)
-
- 会計の職員さんが大きな声で呼び出すのが大変そうなので、マイクを使ったら職員さんも楽になるし、患者も聞き取りやすいのではないのでしょうか
“ご意見いただきありがとうございます。
外来では今のところ、個人情報等の観点からもマイクを使わずに対応したいと考えております。
お聞き苦しいところもあるかと思いますが、ご理解いただけると幸いです”



4. 診療



ご意見

- 耳鼻科の先生はこのまま引き続き変わらずにお願いします
- 耳鼻科ではいつもご丁寧な診察をしていただいで感謝しています
- 整形外科は先生によって対応が異なると感じます
(複数の先生なので仕方ないのかもしれませんが)
- 長く診ていただいでいると惰性診察になり不安になることがあります
- ヒアリングされたが病状説明がなかった
“ご意見や疑問がありましたら、その都度ぜひ職員にお声かけください。
患者さまにご満足いただけるよう職員一同努力してまいります”



その他のご意見

- 受付の順番で前後してしまうことがあり(異議を)言える方と
言えない方がいるので順番通りになると良いと思います
“掲示してありますように、診療の内容によって必ずしも受け付け順にならない
ことがあります。ご理解を賜りますようお願いいたします”
- 体重計を正確なものにしてほしい
“申し訳ありませんでした。すぐに、新しい体重計に交換いたしました”

様々なご意見をいただき感謝いたします。
各々のご意見についてスタッフ間で話し合い、改善できることは計画的に
進めてまいります。
利用して下さる方すべてが「満足」と感じていただけるよう職員一同が研鑽し、
良いチームワークのもとに医療を提供してまいります。
今後のご意見をたくさん頂けると嬉しく思います
ご意見箱の活用や職員への声掛けをどうぞ、遠慮なくお願いいたします