

患者さま満足度調査結果報告

2011年6月27日（月）～29日（水）の3日間をかけて患者満足度調査実施させていただきました。

285名の患者様に御協力いただきまして、大変ありがとうございました。

アンケートに対し貴重なご意見を多数お寄せ頂き、この場をお借りして、お礼申し上げます。アンケートのご意見を検討させていただいた内容について、アンケート結果とともに掲示させていただきます。今後も、より良い病院運営に取り組んでいく所存です。この度は貴重なご意見、本当にありがとうございました。

2011年8月5日

業務改善委員会

① 駐車場のスペースについて

駐車場の区画不足を指摘する声をいただきましたので、当院で調査させていただきましたところ、下記のとおり結果となりました。

【調査内容】 調査日：平成23年7月28日（木）～8月3日（水）の6日間

※日曜日は除く

調査時間・方法：各日午前中の1時間ごとに空き区画数を確認

【調査結果】

	9:00	10:00	11:00	12:00
7月28日（木）	55	38	37	47
29日（金）	69	58	45	52
30日（土）	60	39	53	58
8月1日（月）	60	40	38	43
2日（火）	59	32	23	31
3日（水）	64	31	26	19

※記載数字は駐車場の空き区画数

上記より、調査日においては駐車場可能な区画は各時間帯とも確保できていると思われます。しかしながら、当日の患者さま数や天候等により駐車しづらい場合もあるかとは思いますが、その際は大変ご面倒ではあります。総合案内または当院職員にお声掛け頂ければご案内いたします。

②バス停が遠い

バス停が遠いため不便であるとのご意見を頂きました。以前より同様のご意見が多く、当院としてもご利用の皆様への利便向上のため、いろいろと協議・検討を行ってまいりました。

平成 23 年 10 月 1 日から当院周辺（デサキの向かい側）にバス停が設置・運行される予定となりました。

路線・運行時間や便数等の詳しい情報が分りましたらご案内いたします。

それまでの間、御迷惑をお掛けいたしますがご理解の程をよろしくお願いいたします。

※バス経路（予定）については、別紙をご参照ください。

③売店の営業時間と品揃え

売店の土・日曜日の営業時間延長の要望、昼食時を過ぎた時間帯の商品数が少なくなっているとのご意見を頂きました。

病院内および委託業者を交え検討させていただきました。営業時間についてですが、土・日曜日は平日に比べ午後の利用者数が少ないため、営業時間の延長は非常に厳しい状況です。

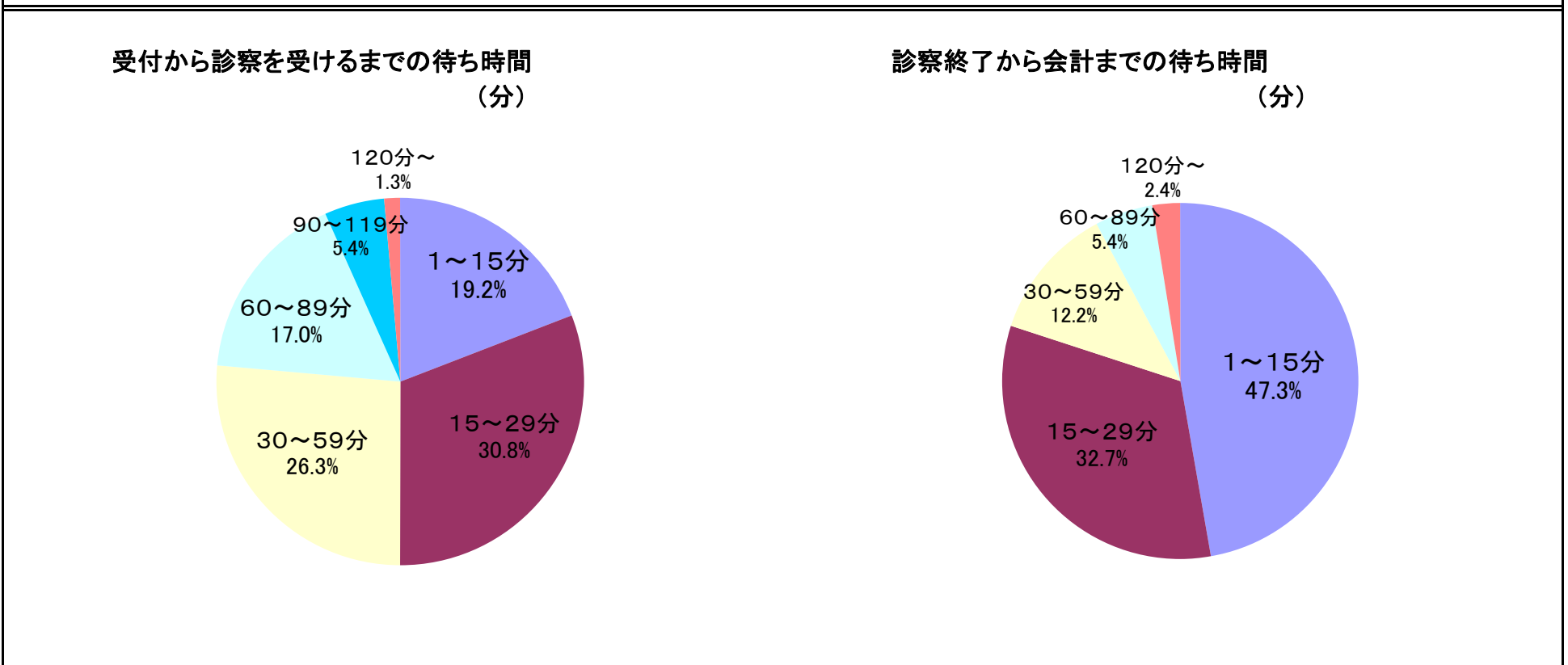
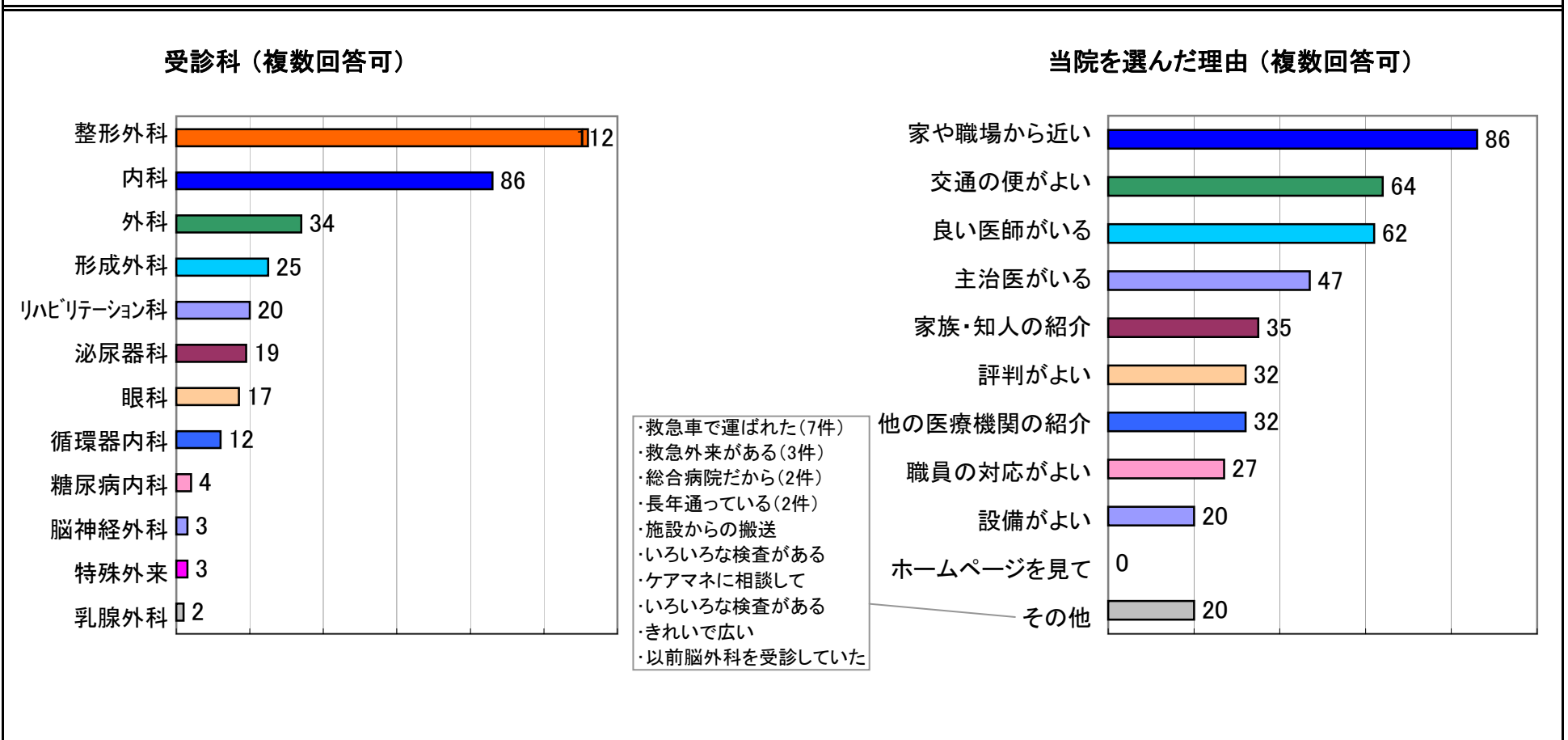
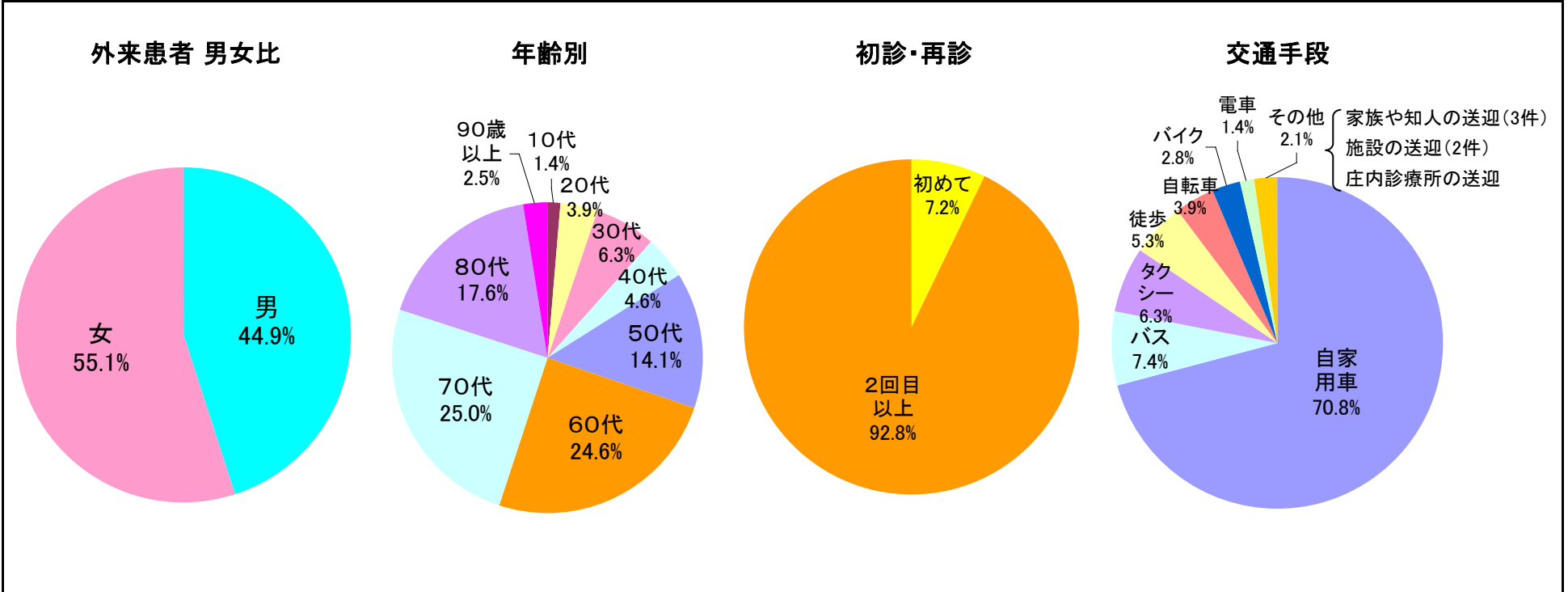
また、昼食時を過ぎてからおにぎり・弁当類が品薄状態にある、とのご指摘についてですが、正午前が購入ピークとなっており、時間帯によっては欠品があるケースが見受けられます。今後状況の調査を行い、適正数量での発注を行いたいと思いますが、可能であれば早い時間帯での購入をお願いいたします。

また、当院は生ゴミ類も含め廃棄物減量の取組みを行っております。皆様方には何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

2011年 6月 患者満足度調査結果報告 (外来)

【アンケート対象】 外来患者さま
 【アンケート期間】 6月27(月)～6月29日(水)
 【集計数】 285件

回答者について











施設・運用について


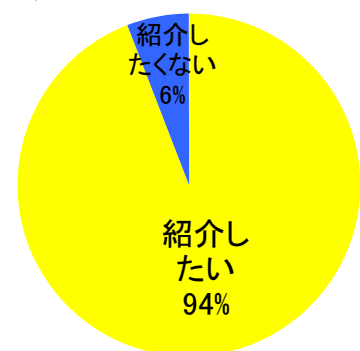
<p>家から病院までの通いやすさ (回答率 98%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>駐車場・駐輪場の使いやすさ (回答率 85%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>照明・冷暖房の快適さ (回答率 87%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>案内表示・院内地図のわかりやすさ (回答率 86%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>お知らせ・掲示物・ポスターの見やすさ (回答率 86%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>売店・自動販売機の品揃え (回答率 62%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>待合室の快適さ (回答率 86%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>お手洗い・トイレの使いやすさ (回答率 82%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>病院の清潔感（清掃の状況） (回答率 88%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>個人情報やプライバシーへの配慮 (回答率 82%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>

職員の対応について

<p>職員の身だしなみ (回答率 84%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>ご質問・ご要望に対する職員の対応 (回答率 84%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>名前の呼び方（～様、～さん）の適切さ (回答率 85%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>診察室・検査室・会計までの案内のわかりやすさ (回答率 89%)</p> <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>

<p>医師の言葉づかい・態度 (回答率 94%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>医師の対応（説明や処置など） (回答率 91%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>看護師の言葉づかい・態度 (回答率 93%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>看護師の対応（説明や処置など） (回答率 92%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>総合案内の対応 (回答率 74%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>薬剤師の対応 (回答率 43%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>検査技師の対応 (回答率 44%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>放射線技師の対応 (回答率 38%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>リハビリ担当の対応 (回答率 26%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>相談員の対応 (回答率 19%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>

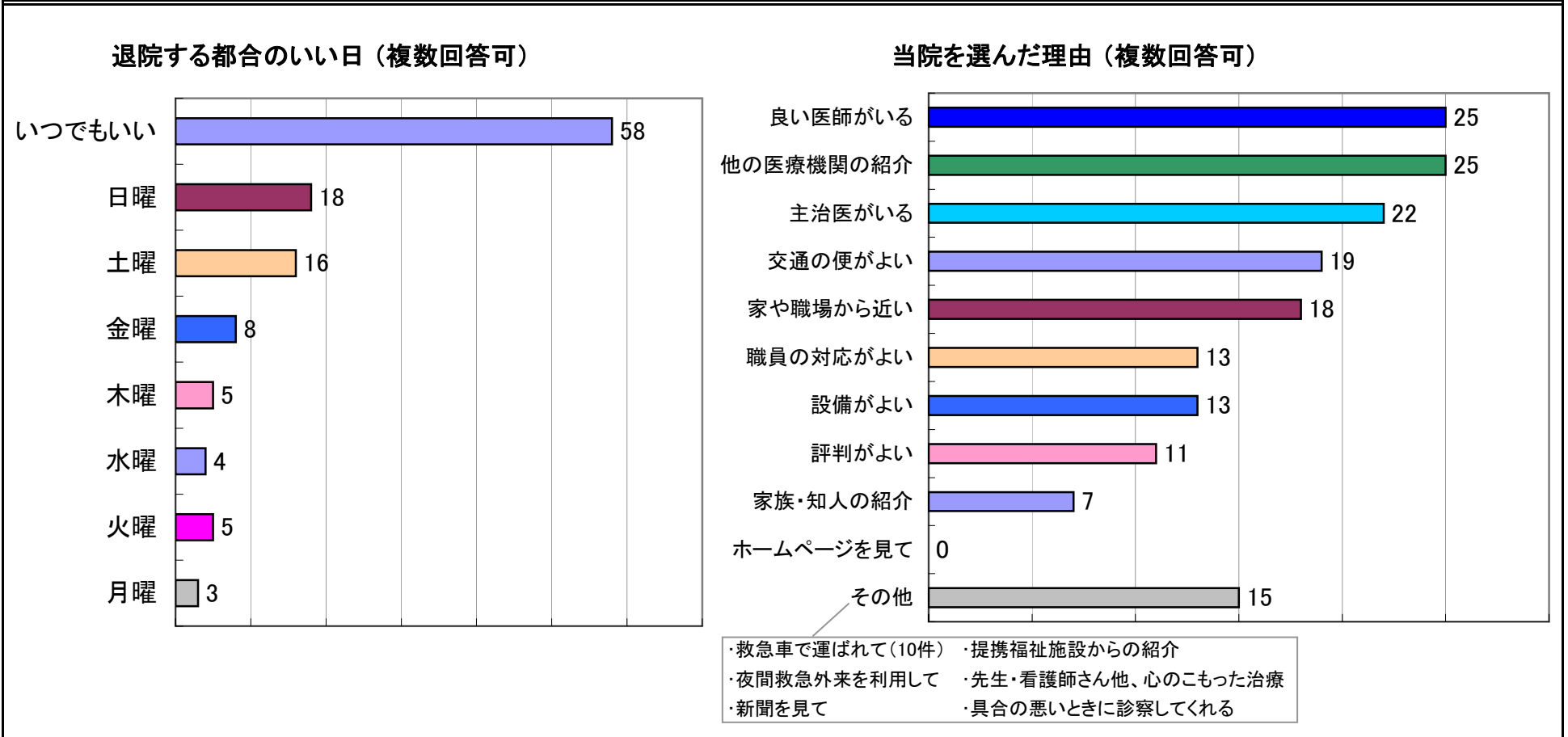
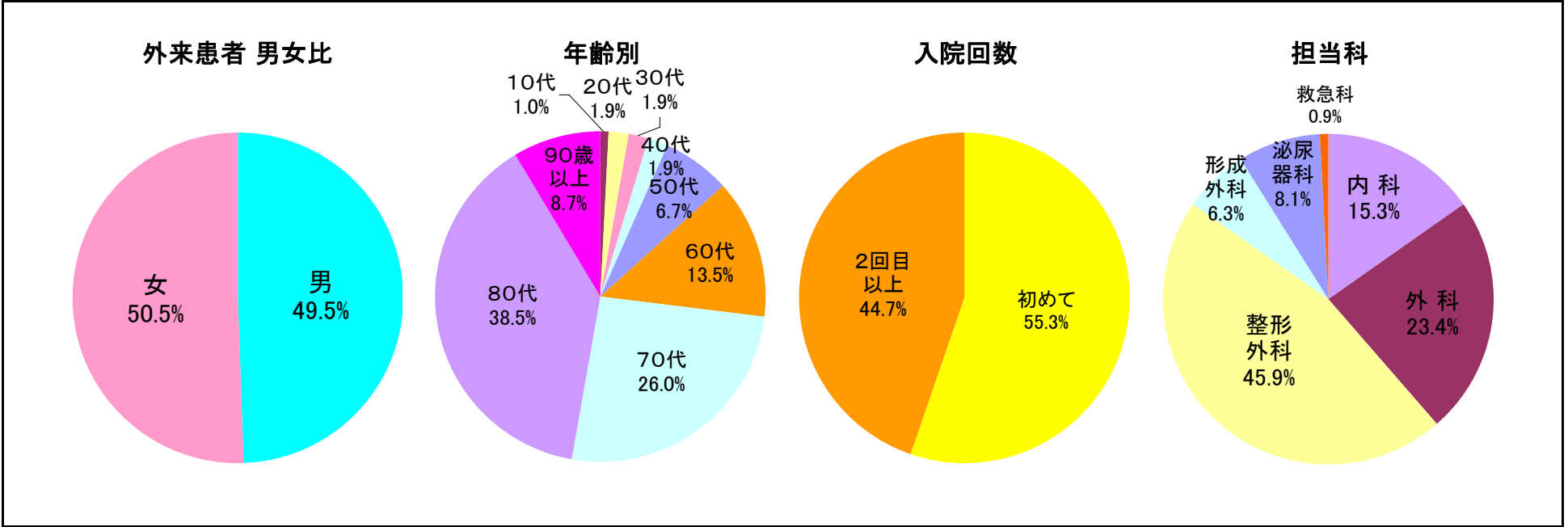
その他の質問項目

<p>満足いく診療を受けることができましたか？ (回答率 93%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>知人等に当院を紹介したいと思いますか？ (回答率 77%)</p> 
--	--

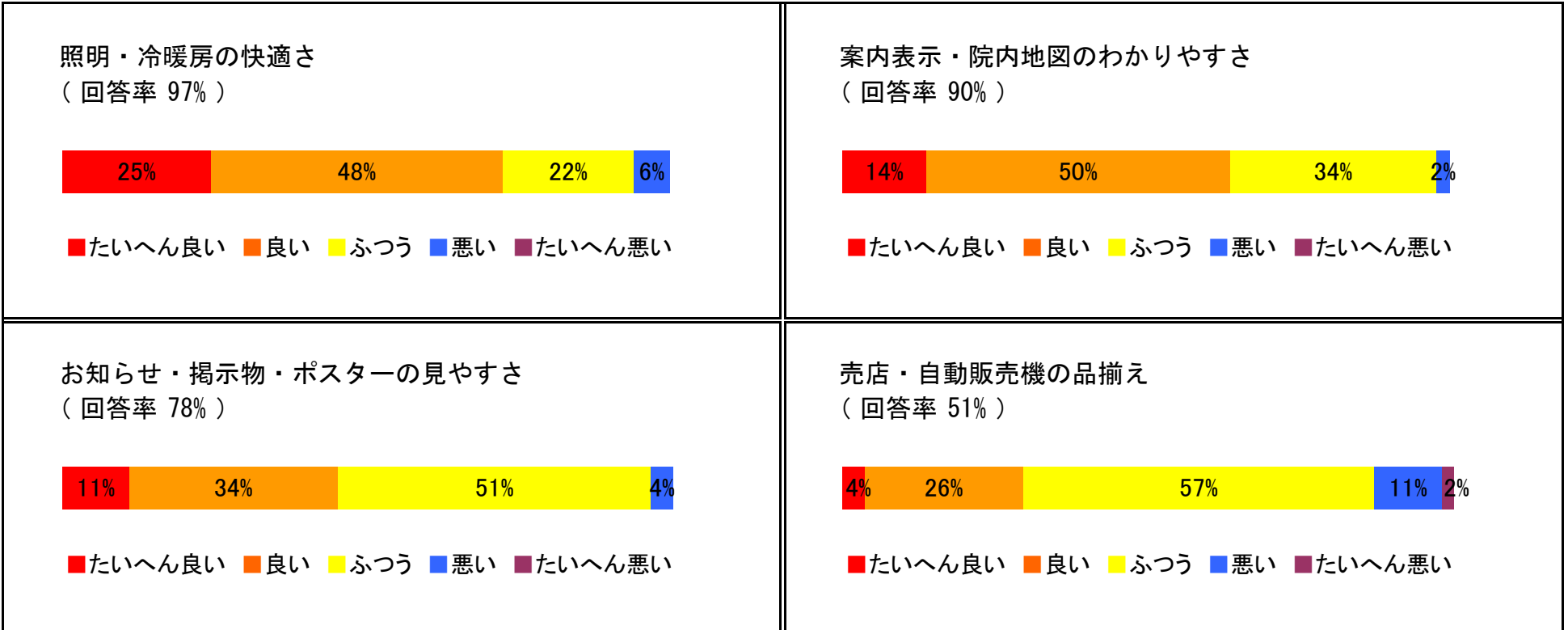
2011年 6月 患者満足度調査結果報告 (入院)






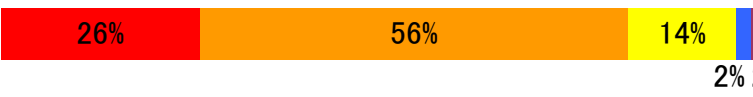




【アンケート対象】 入院患者さま
 【アンケート期間】 6月28(火)～3月29日(水)
 【集計数】 105件

回答者について



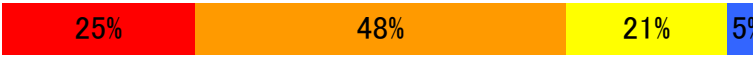



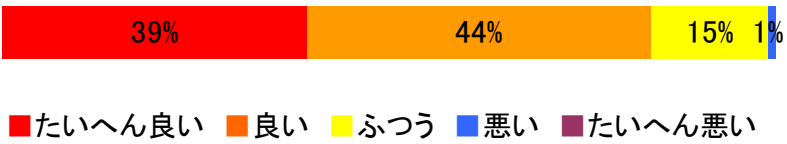
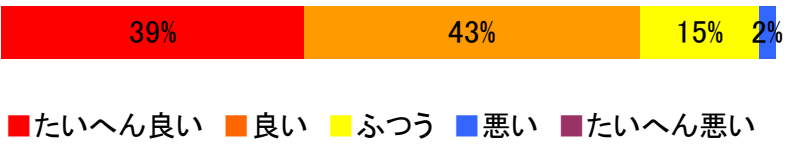

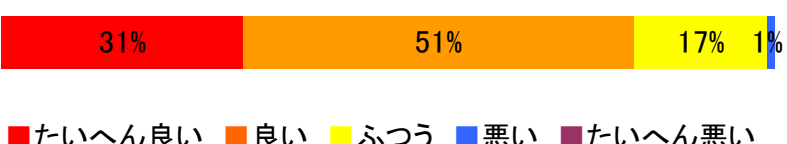
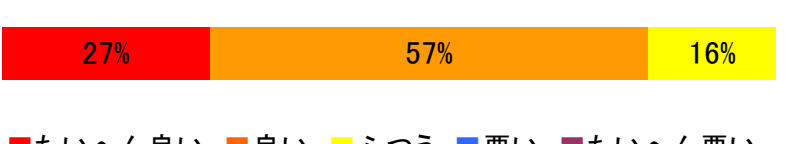
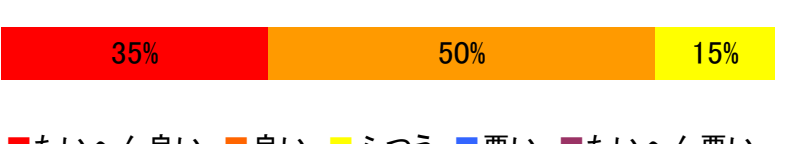
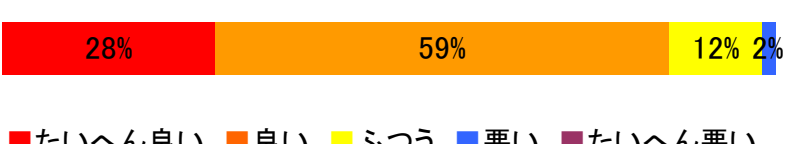
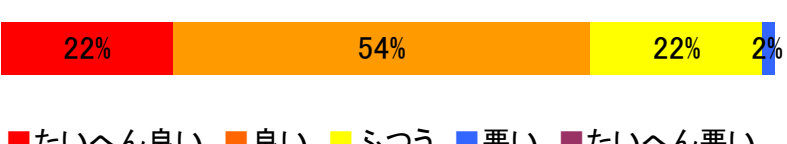
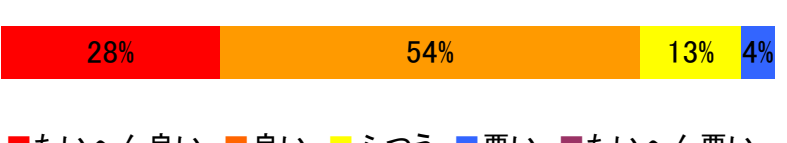
施設・運用について



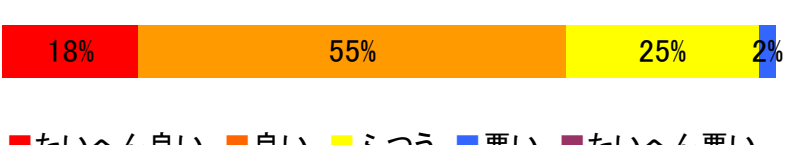
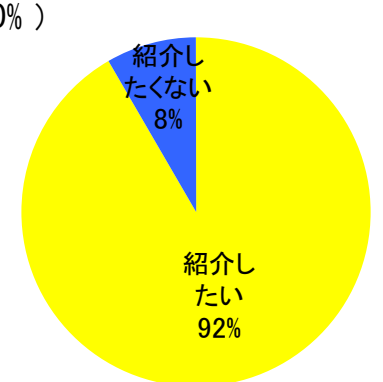
<p>洗濯設備や委託業者の洗濯サービス (回答率 21%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>ベッド・寝具の使い心地 (回答率 87%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>テレビの使いやすさ (回答率 71%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>簡易金庫（セーフティボックス）の使いやすさ (回答率 28%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>屋上入浴場の利用 (回答率 48%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>機械浴の利用 (回答率 48%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>お手洗い・トイレの使いやすさ (回答率 83%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>食事の内容・味 (回答率 84%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>病院の清潔感（清掃の状況） (回答率 90%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>個人情報やプライバシーへの配慮 (回答率 84%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>

職員の対応について

<p>入院時の説明の適切さ (回答率 85%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>職員の身だしなみ (回答率 86%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>ご質問・ご要望に対する職員の対応 (回答率 90%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>名前の呼び方（～様、～さん）の適切さ (回答率 91%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>

<p>医師の言葉づかい・態度 (回答率 94%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>医師の対応 (説明や処置など) (回答率 92%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>看護師の言葉づかい・態度 (回答率 95%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>看護師の対応 (説明や処置など) (回答率 94%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>受付・事務の対応 (回答率 64%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>補助看 (青服) の対応 (回答率 80%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>薬剤師の対応 (回答率 55%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>検査技師の対応 (回答率 60%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>放射線技師の対応 (回答率 67%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>リハビリ担当の対応 (回答率 58%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>
<p>栄養士の対応 (回答率 44%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>相談員の対応 (回答率 44%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>

その他の質問項目

<p>満足いく診療を受けることができましたか？ (回答率 91%)</p>  <p>■ たいへん良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い</p>	<p>知人等に当院を紹介したいと思いますか？ (回答率 80%)</p> 
--	--