

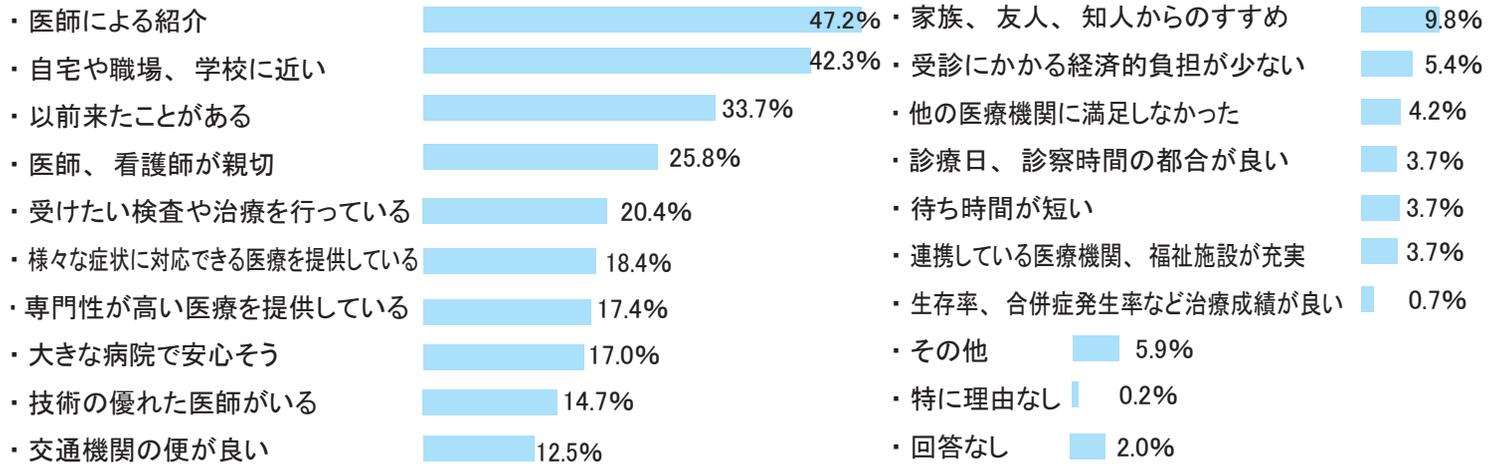
患者満足度調査結果のご報告 (外来)

当院が提供している医療サービスについて、患者さんがどのように評価しているかを調査することにより、今後の病院運営のための資料といたします。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。

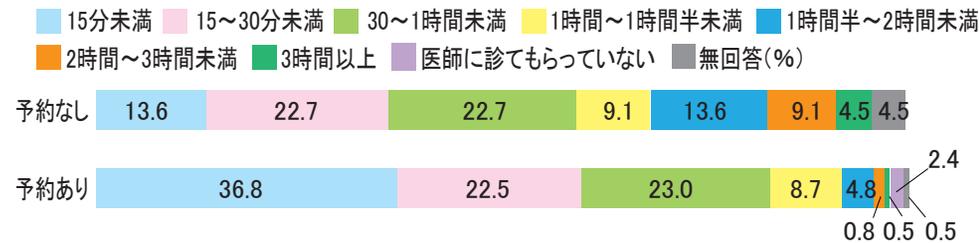
令和7年12月15日(月)～12月19日(金)の8時30分から17時00分までに受付をした外来患者さん
有効回答数 407人 前年度同様、WEBアンケート形式で調査を実施しました。



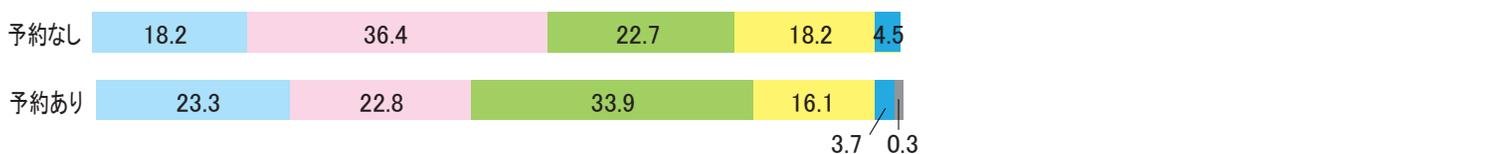
■ 当院を選んだ理由



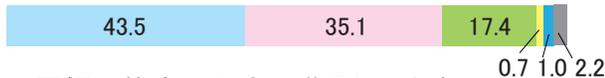
■ 診察までの待ち時間



■ 診察までの待ち時間に満足していますか



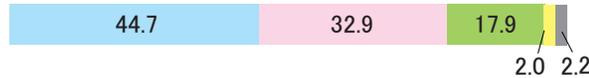
■ 診療・治療内容に満足していますか



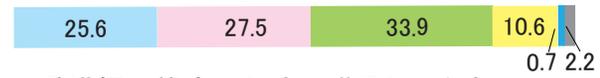
■ 医師の態度・対応に満足していますか



■ 事務の態度・対応に満足していますか



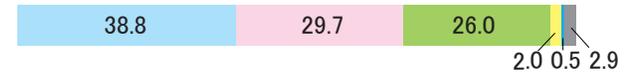
■ 会計までの待ち時間に満足していますか



■ 看護師の態度・対応に満足していますか



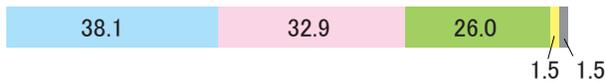
■ 当院のプライバシー保護の対応に満足していますか



■案内図・掲示物の見やすさ、わかりやすさはいかがですか

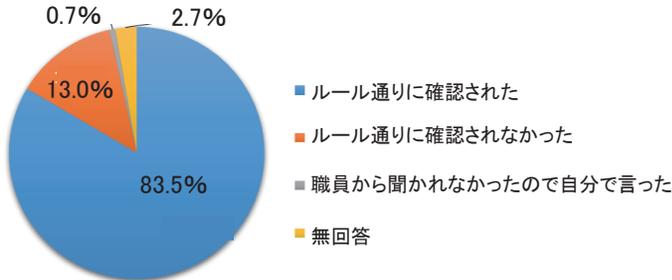


■診察室、待合室は清潔でしたか

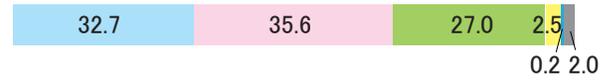


■患者確認について

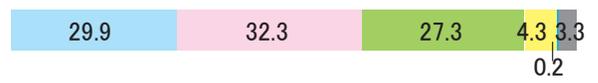
当院では患者確認のとき、フルネームと生年月日を言っていたルールになっています。今日はその通りに確認されましたか。



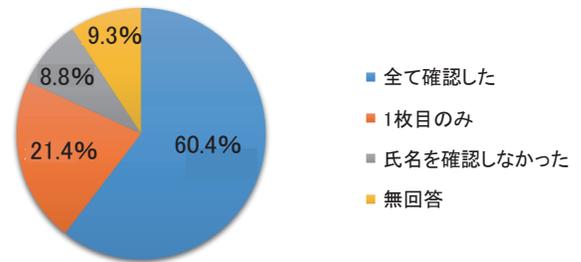
■院内の室温、明るさはいかがですか



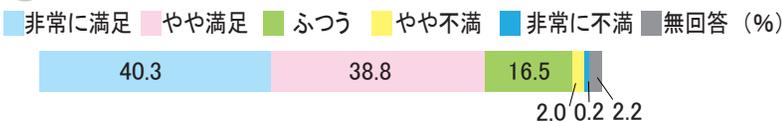
■お手洗いは清潔でしたか



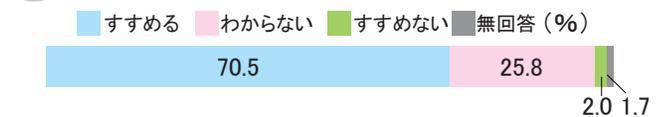
本日書類を受け取った方は、1枚ずつ氏名を確認されましたか。



●全体として当院に満足していますか



●当病院をご家族やお知り合いにすすめますか



当院への要望等

- * 院内環境に関するもの(トイレ、食堂、椅子、建物の老朽化、駐車場等)・・・17件
- * 職員の対応に関するもの(接遇(態度、言葉遣い)、説明不足等)・・・20件
- * 待ち時間に関するもの(予約診察、会計)・・・7件
- * 案内に関するもの・・・4件
- * その他・・・4件
- * 病院職員の患者間違い防止について・・・11件

当院へのお褒めの言葉

- * 職員の対応に関するもの(親切、安心、温かい、丁寧等)・・・18件
- * 改善に対する評価(トイレの洋式化)・・・1件
- * 古いけど清潔、満足・・・2件
- * その他 総合的な評価(満足、感謝等)・・・13件
- * 病院職員の患者間違い防止について・・・11件

昨年度までの調査結果は、こちらからご覧いただけます。



『まとめ』

・時間に関する項目について

診察までの待ち時間は、「30分未満」が減少、「30分以上」が増加、満足との回答は減少、不満との回答は増加しました。

会計までの待ち時間でも、満足が減少、不満が増加となり、満足度は低下傾向となる結果でした。

一方で、「診療・治療」の満足度は増加しており、待ち時間も含めた満足度の向上への取り組みが課題となる結果となりました。

・スタッフの対応や接遇面について

全体で満足の回答が前年を上回る結果とはなりませんでした。この結果をスタッフ全員が真摯に受け止め、接遇面でも信頼していただけるよう改善に努めて参ります。

・院内の環境・設備に関する項目について

案内図・掲示物の見やすさ、診察室、待合室、お手洗いの清潔さについて、満足度は増加傾向にありました。しかしながら、椅子が不足している、バス停の案内がわからない、寒い等のご意見もいただきました。適宜状況を見据え対応するよう努めて参ります。

・患者確認について

「フルネームと生年月日を職員に確認された」との回答は、昨年度より減少の結果となりましたが、「書類を受け取った際に1枚ずつ全て氏名を確認された」との回答は増加傾向にありました。また、「しつこい・五月蠅い」などのご意見も頂きました。患者誤認防止と共に、ご安心いただけるマナーを心掛けて参ります。

前年と比較して、「満足」は1.5%減少、「ふつう」は3.6%増加、「不満」は0.4%減少の結果となりました。

この結果を真摯に受け止め、ご指摘いただいた内容の把握と改善に努め、ご満足いただける病院を目指して参ります。