

平成28年度来院者満足度調査結果

当院を利用されている方がどのように感じ、何を求めているかをお聞きすることで、より良い病院を目指すため満足度調査を実施いたしました。

調査結果を報告させていただきますとともに、この結果を参考としさらなる医療サービスの向上、改善に努めてまいります。

今回の調査にご協力いただきました皆様には厚くお礼申し上げます。

I. 調査方法

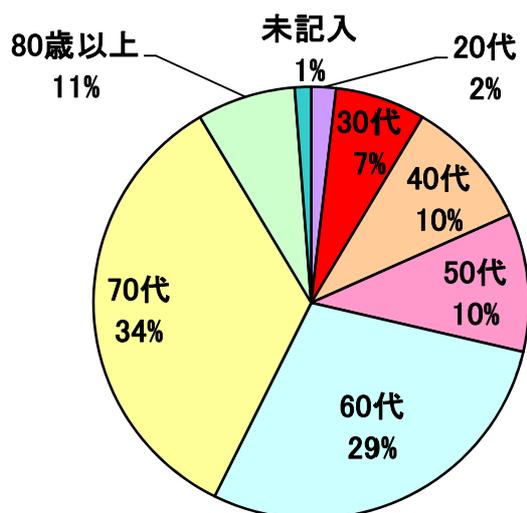
調査対象：当院の外来ご来院者

調査期間：平成28年6月13日～7月2日

II. 調査結果（※ただし、未記入、無回答は除外）

1. 調査対象の内訳

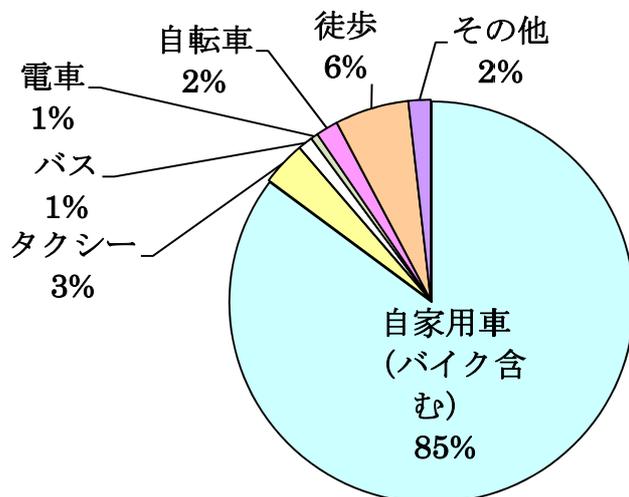
(1) 性別 男：90人 女：74人 未記入：14人 計：178人



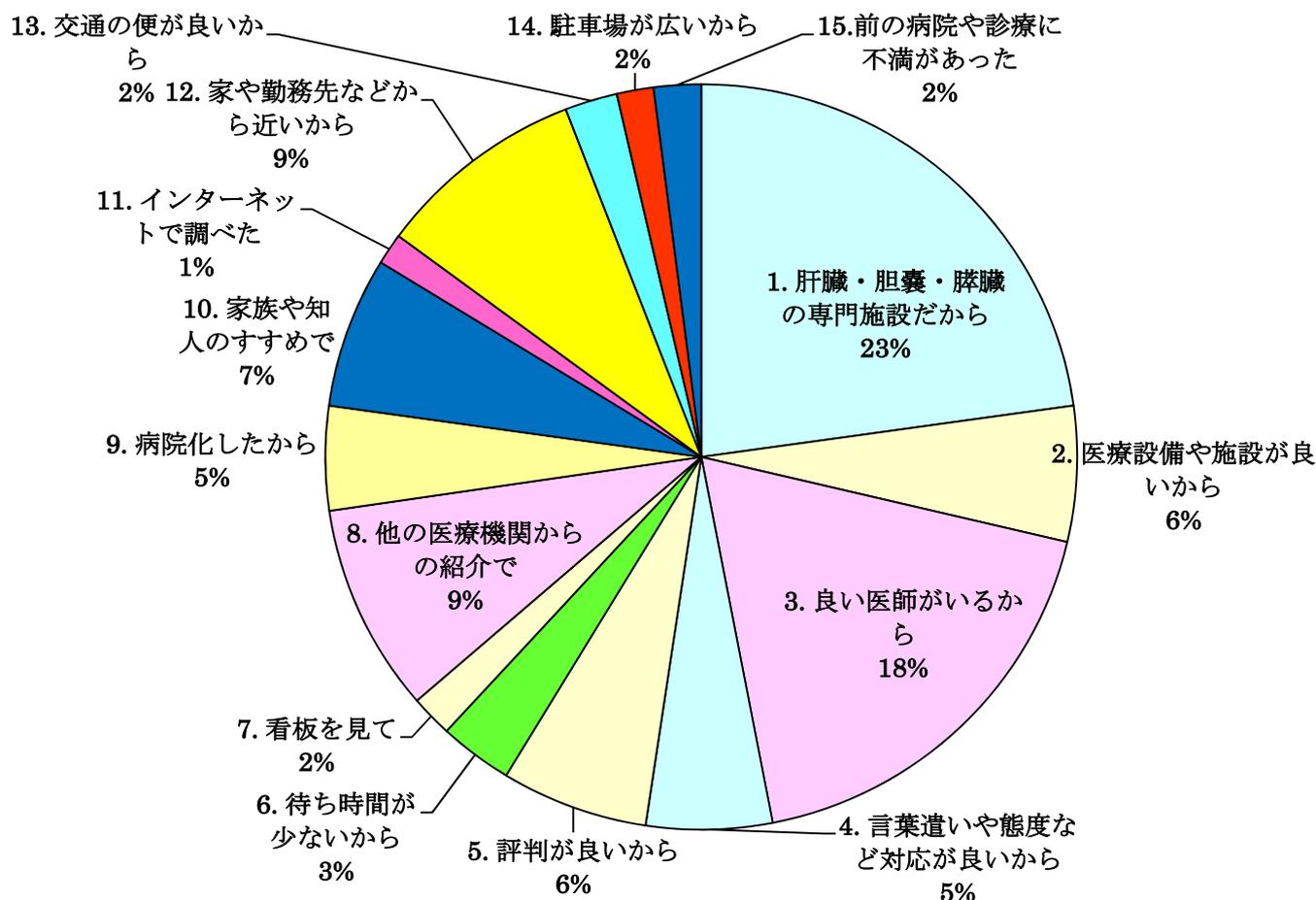
(2) 予約の有無 ある：203 ない：11

(3) 当院以外のかかりつけ医 ある：102 ない：113

(4) 交通手段

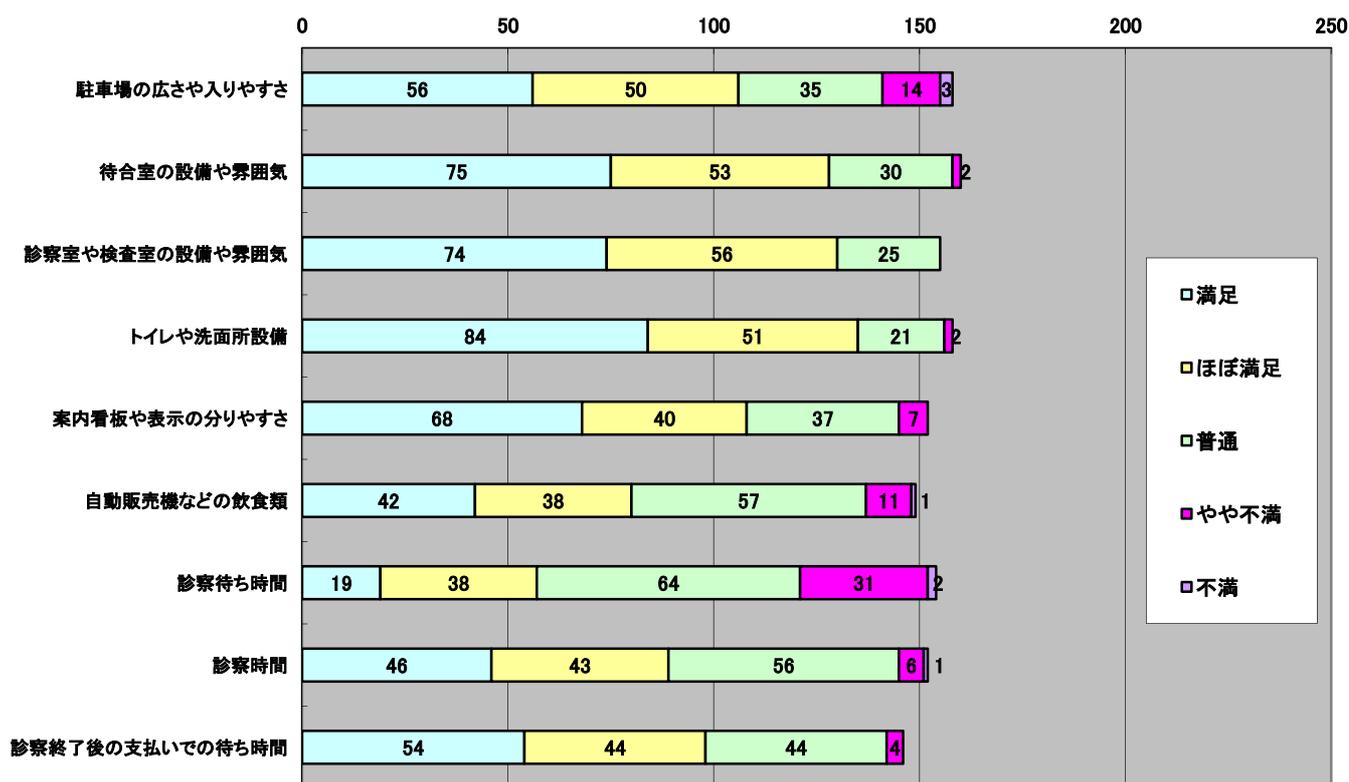


2. 当院を選んだ理由



3. 施設、設備、待ち時間について

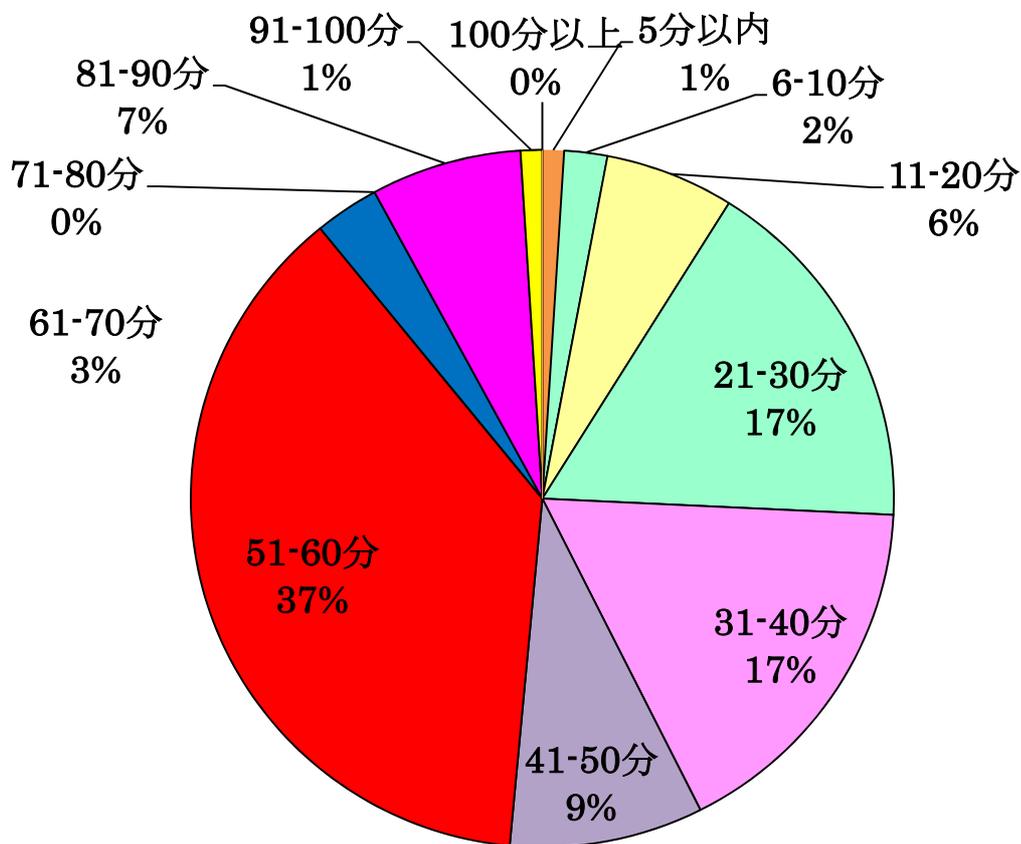
(1) 満足度調査結果



(2) 施設、設備、待ち時間についての特記コメント

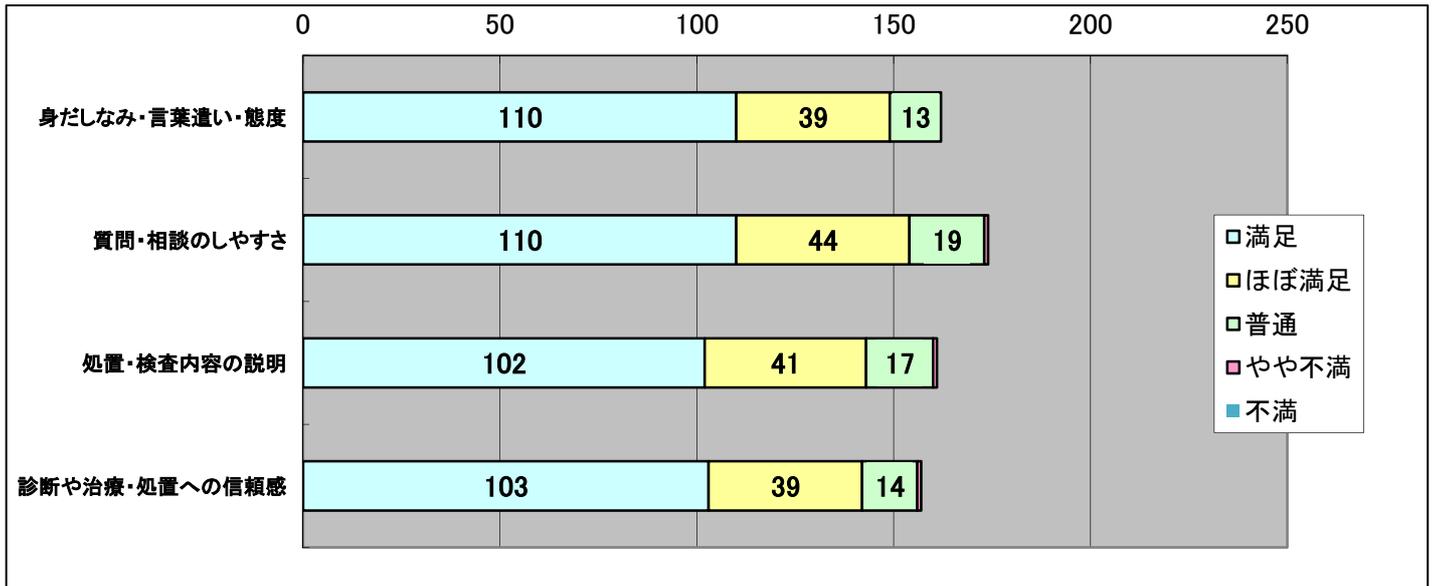
- 駐車場
時間により満車。駐車場が少ない。スペースに止めれない。
- 待合室
いすが長時間座りづらい。少し寒い。
- 設備
手洗いのお湯が出ない。
- 自動販売機
もう1台ほど多くお願いしたい。ちょっとした売店がほしい。
- 待ち時間
長い。出入り口から風が入ってくる。

(3) 診察待ち時間詳細結果(受付～診察まで)

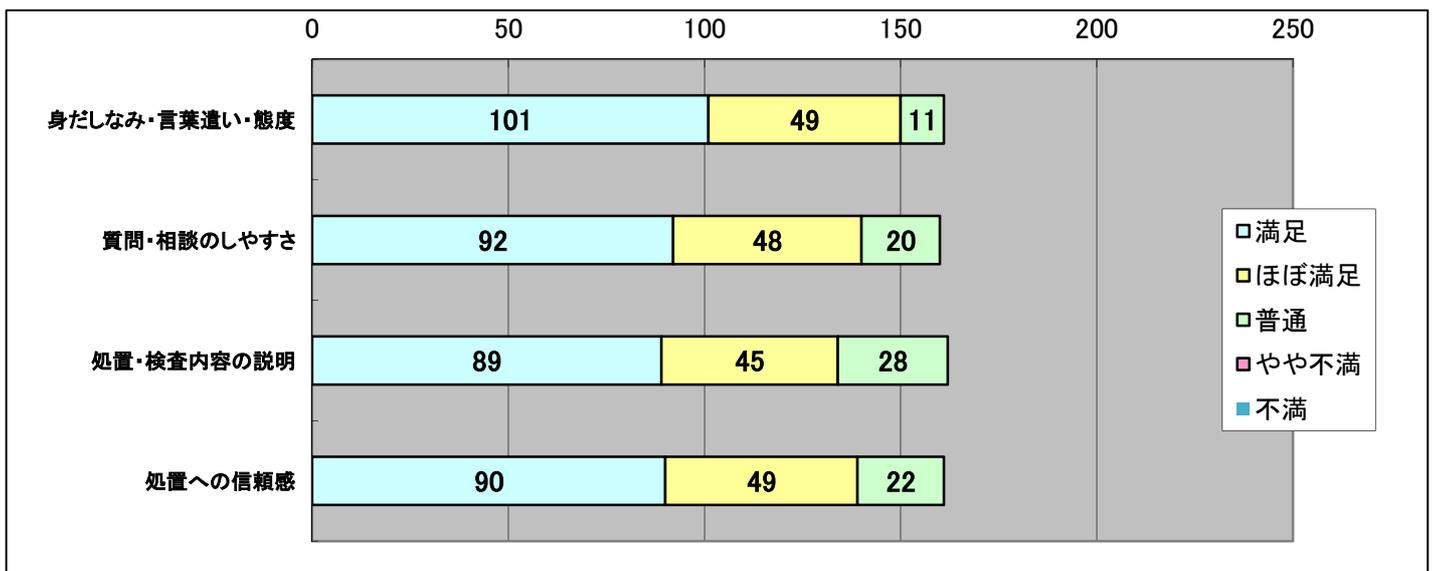


4.職員の対応等について

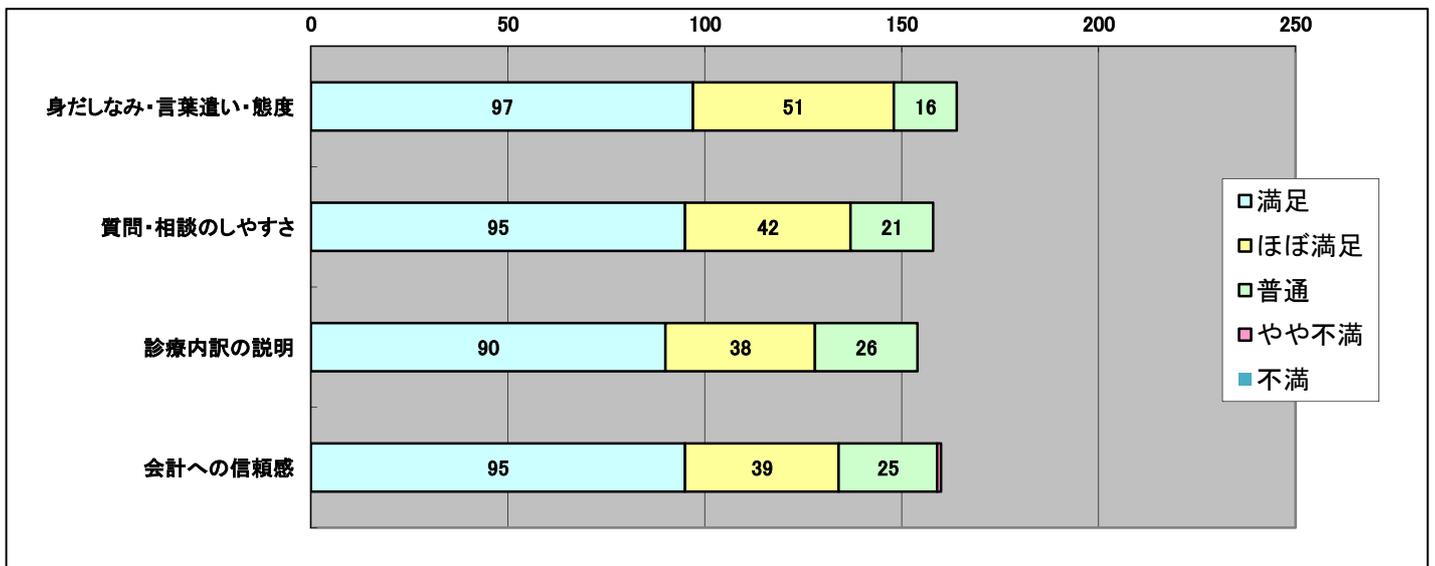
(1) 医師



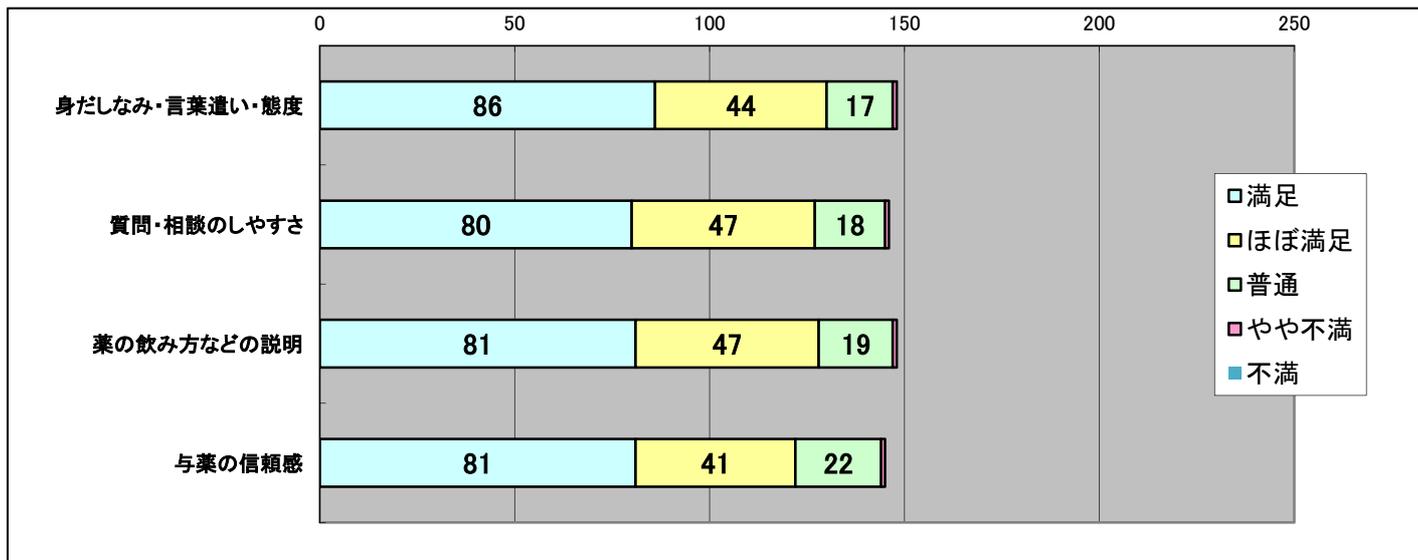
(2) 看護師



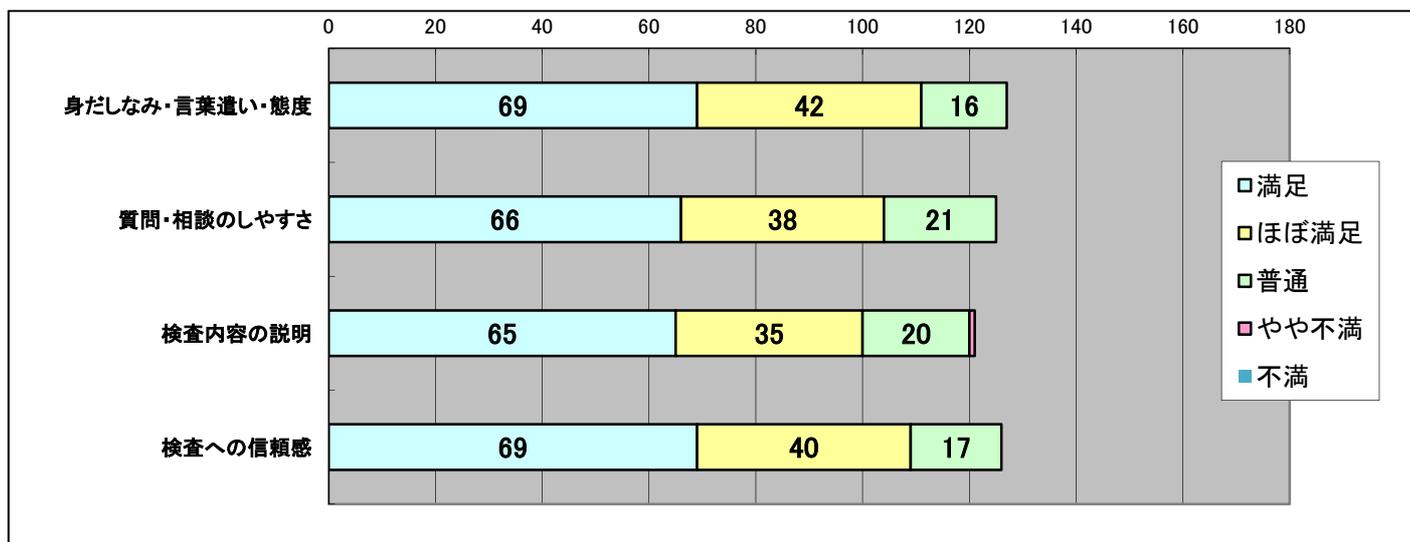
(3) 受付



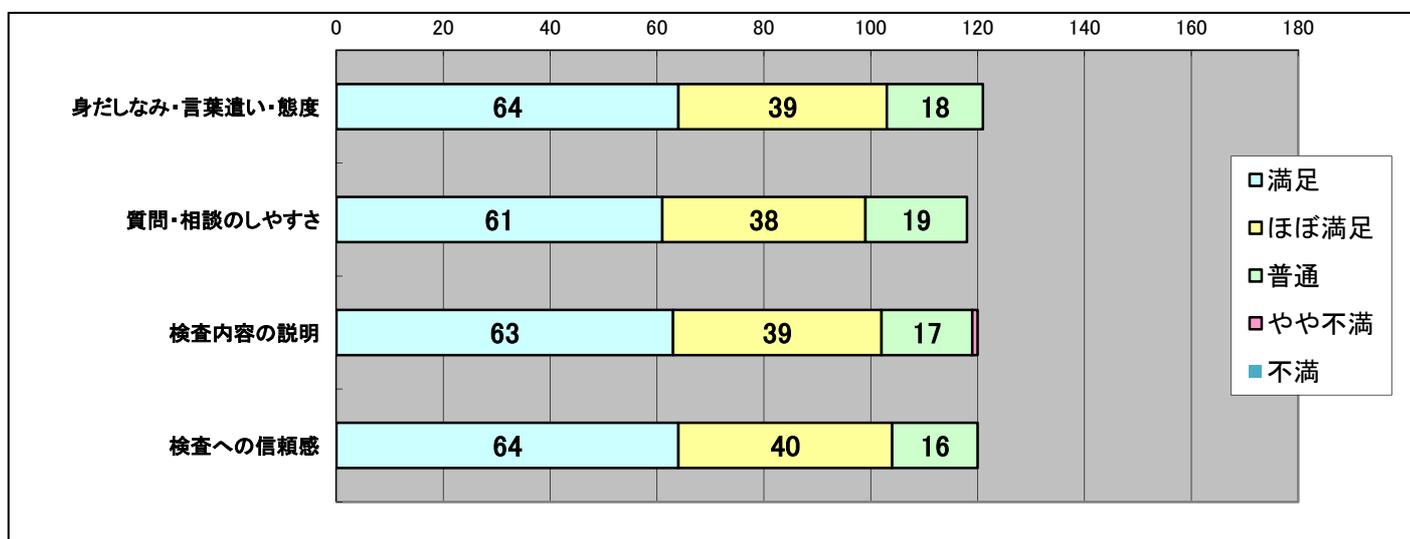
(4) 薬剤師



(5) 臨床検査技師



(6) 診療放射線技師



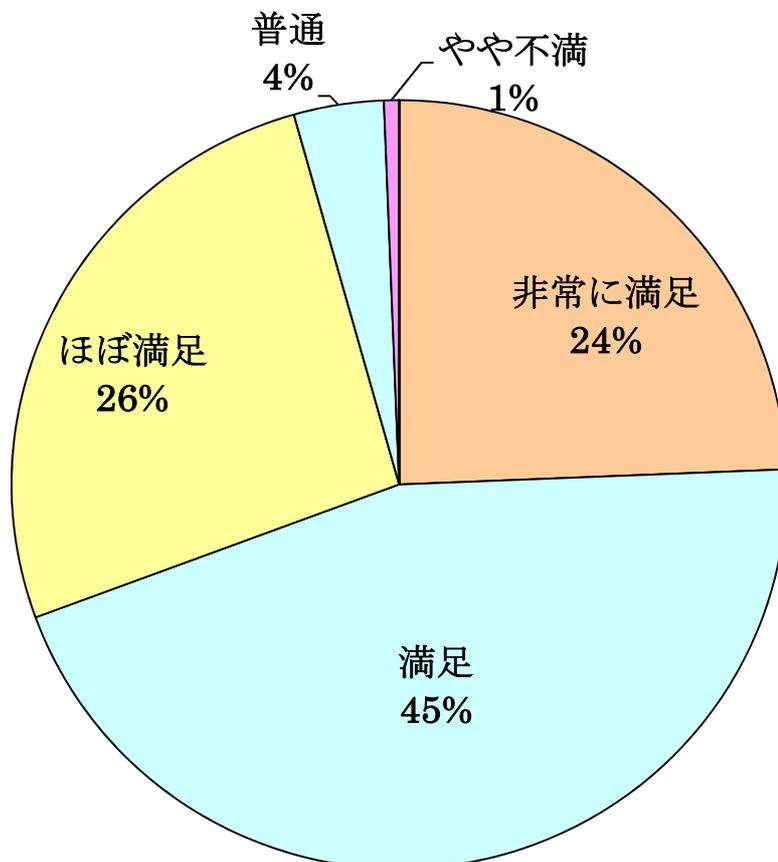
5. 家族、知人へ紹介しようと思うか？

はい：139人 いいえ：10人

6. 今後、身体に異常を感じた時、当院を受診しようと思うか？

はい：152人 いいえ：3人

7. 総合評価



8. 調査結果について

総合的な満足度については概ね高い評価をいただきましたが、前回と比べると「普通」、「やや不満」へ若干流れていることがわかりました。患者さんの増加に伴う、待ち時間の増加や駐車場などのご不便などについての影響が大きいものと考えられます。

また、各職種についての項目でも同様の傾向が出ており、込み合っている時間などで、説明すべき事柄に対して、少々煩雑になってきているのではないかと、反省すべき課題として挙げられました。

9. 総評

調査にご協力を頂いた患者様及びご家族の皆さま、誠にありがとうございました。

毎年高評価を頂けているのは、当院をご利用いただいている皆様のご協力あってのことと大変感謝しております。今後も今回のアンケート結果を真摯に受け止め、反省すべき点や課題については出来る限り積極的に取り組んで参りたいと思います。

今回の調査結果につきましては全職員で共有し、より一層の医療サービスの向上に努めて参ります。引き続きご指導・ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。