

外来・入院患者様の満足度に関する「アンケート調査」結果

2022年10月調査

本年10月に「アンケート調査」を実施し、外来患者様249名、入院患者様57名の方から回答を頂きました。

その概要をお知らせいたします。

1. [職員の態度・言葉遣い]についてお聞きしました。

	外 来					入 院				
	丁寧・親切	普通	無愛想	不快	無回答	丁寧・親切	普通	無愛想	不快	無回答
医 師	76.3%	18.9%	0.4%	0.4%	4.0%	84.2%	12.3%	1.8%	0.0%	1.8%
看護師	80.7%	12.4%	0.4%	0.4%	6.0%	84.2%	7.0%	1.8%	1.8%	5.3%
医療技術者	57.4%	17.3%	0.0%	0.4%	24.9%	73.7%	14.0%	0.0%	0.0%	12.3%
事務他	70.7%	20.9%	2.0%	0.4%	6.0%	70.2%	15.8%	1.8%	0.0%	12.3%

2. [治療内容や質問に対する説明]についてお聞きしました。

	外 来					入 院				
	分かりやすかった	難しかった	説明が無かった	その他	無回答	分かりやすかった	難しかった	説明が無かった	その他	無回答
医 師	85.5%	2.0%	1.6%	1.6%	9.2%	84.2%	3.5%	5.3%	1.6%	7.0%

3. [待ち時間]について外来患者様にお聞きしました。

	短い	負担なし	長い	非常に長い	無回答
診察まで	2.8%	41.4%	28.9%	4.4%	22.5%
会 計	4.0%	41.0%	25.7%	5.6%	23.7%

*受付から診察までの待ち時間は、長い、非常に長いと感じる方の割合が前回より1.5%減少しました。

会計待ち時間は、長い、非常に長いと回答された方の割合が前回より5.2%上昇しました。

診察までの待ち時間は前回よりも改善されているものの、会計の待ち時間が長いと感じる方が増加しているため、今後改善に向けて取り組んで参ります。

4. ご不満な点・要望について、今後下記項目の改善に取り組みますのでご報告いたします。

- ・ホームページに診察の内容を掲載して欲しい。また、入院の際の大まかなスケジュールや料金を掲載して欲しい。

(対応)入院される患者様にとって、お体の事、入院費用の事、治療内容など不安な事が多いかと思えます。少しでも患者様の不安を軽減できるように、出産に係る費用等、あらかじめ料金が定まっているものや、大まかな流れがわかる診療内容については、ホームページで患者様にわかり易くご案内するように努めて参ります。また、個別の診察内容等ホームページに記載できない事項については、各診療科にてわかり易く説明をするように心がけて参ります。患者様がお聞きになりたいことがある時は、遠慮なくスタッフにお声掛け下さいませよう、よろしくお願ひします。

- ・声の小さい人、優しい人もいれば、冷たい態度の人もある。言葉遣いが適切でない人もいる。

(対応)病院職員全員に対しては、定期的に接遇研修を実施しておりますが、患者様の立場に立ち、心のこもった応対ができなかった事をお詫びいたします。これからも定期的に研修を積み重ねて、職員全員が患者様目線に立ち、心のこもった応対ができるよう努力して参ります。

- ・産婦人科外来の待ち時間が長い。待ち時間がわかる表示などを工夫して欲しい。

(対応)待ち時間の解消のために、予約時間を細かくわけてお取りする等努力はしておりますが、未だに解消できておらず、患者様にはご迷惑をお掛けしている事をお詫び申し上げます。待ち時間の負担を少しでも軽減できるよう、予約方法の改善に引き続き取り組むと共に、お待ち時間の目安となる案内の表示についても、重ねて検討して参ります。

5. その他

- ・診察台が固い。背もたれの角度が調整できれば良いと思った。

(対応)患者様の要望を参考にしながら、計画的に医療機器の導入(入替)を行っており、診察台についても、可能な限り早期に入替ができるよう努めて参ります。なお、今の診察台が硬く、患者様のお体の負担になる場合は、背中にクッションをあてる等、可能な範囲で対策を取らせていただきますので、遠慮なくスタッフにお申し出下さい。

ご協力ありがとうございました。この結果を真摯に受け止め、改善に努力して参ります。今後とも宜しくお願ひいたします。