

# 17. 患者満足度調査

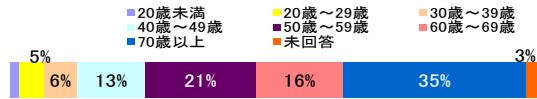
CRM委員会

## 別資料①

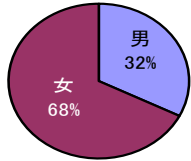
# 外来

顧客満足度アンケート「外来」平成28年度  
回答頂いた患者さんについて ※回答者数110名

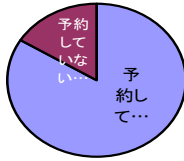
年齢



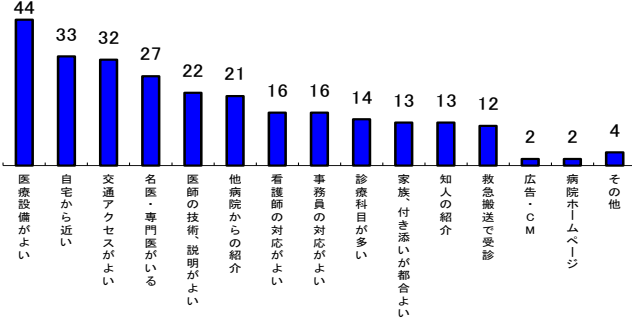
男/女



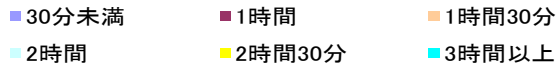
予約



当院を選んだ理由



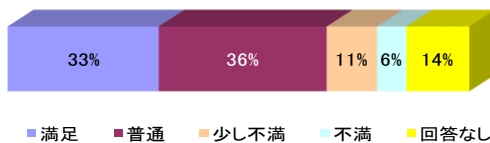
待ち時間全体の評価（4段階評価）



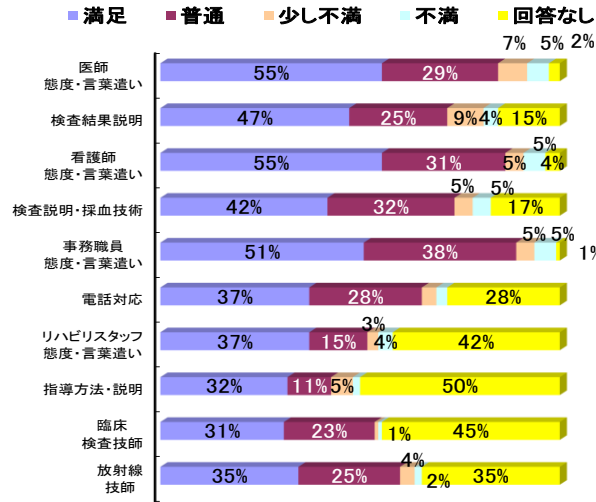
診察待ち時間



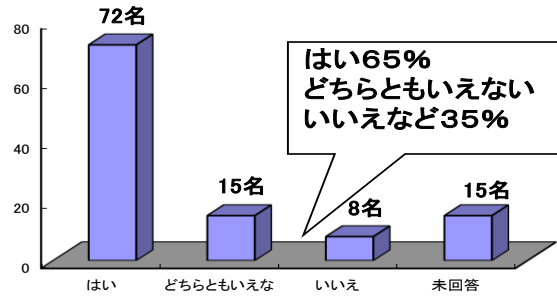
待ち時間評価



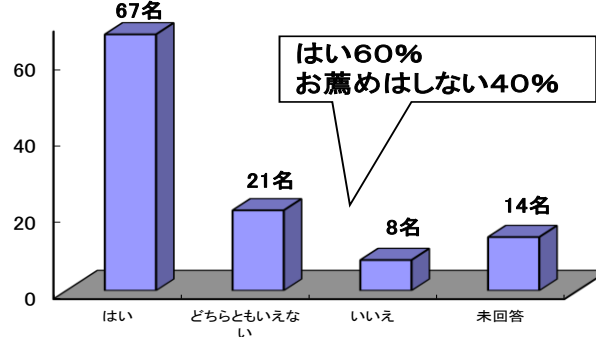
職員の対応（言葉遣い、態度など）について



受診が必要になったとき、当院を利用したいと思いますか



家族や友人が病気になったとき、当院を薦めたいと思いますか



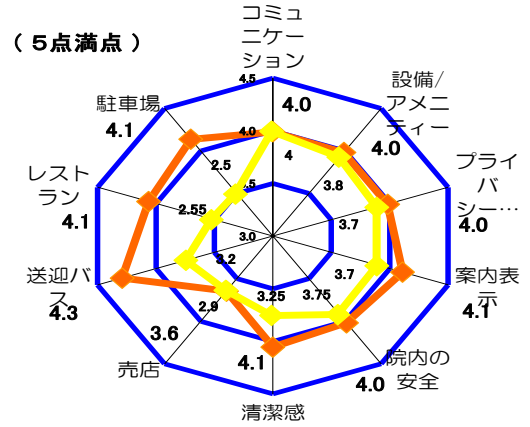
総合的な設問に対する満足度（5段階採点）

医療サービスとして重要な項目を満足5点、普通4点、少し不満3点、不満2点、未記入1点とし採点方式で評価しました。

病院全体の評価が見やすくなっています。

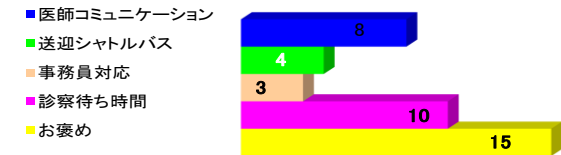
- プライバシー保護・・・診察室、処置室
- 設備/アメニティー・・・散策路、図書室
- 院内の安全性・・・徐動器設置、感染防止対策

（5点満点）

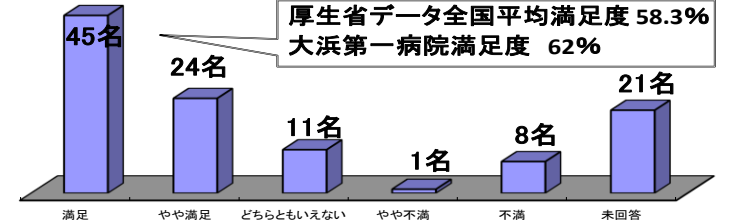


改善要望が多かったコメント

当院の患者さまがアンケートにて多数コメントされたご意見を上位5位までをグラフにしました。  
「予約しているのに待ち時間が長い」や「医師の説明不足」など診察待ち時間に対しての要望や病状の細かい説明を求めるコメントが多く、またお褒めの言葉も沢山頂きました。



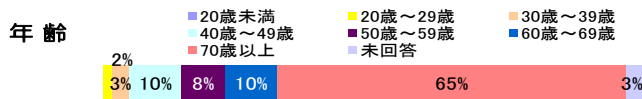
この病院について総合的にどう思いますか



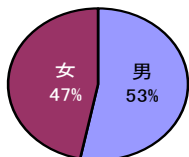
# 入院

## 顧客満足度アンケート「入院」

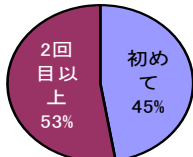
回答頂いた患者さんについて ※回答者数 62名



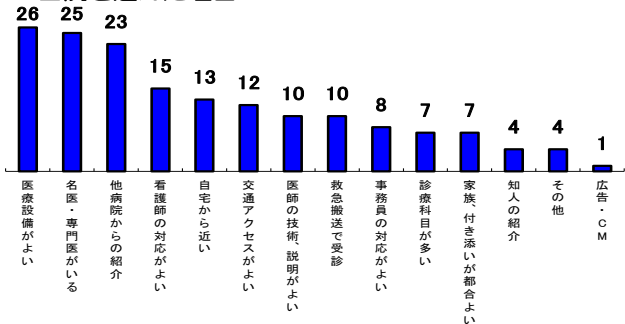
### 男/女



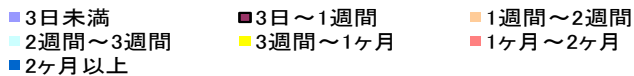
### 入院回数



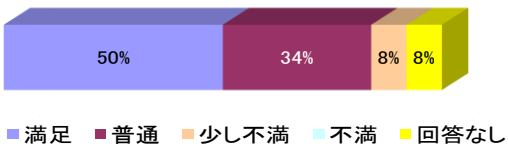
### 当院を選んだ理由



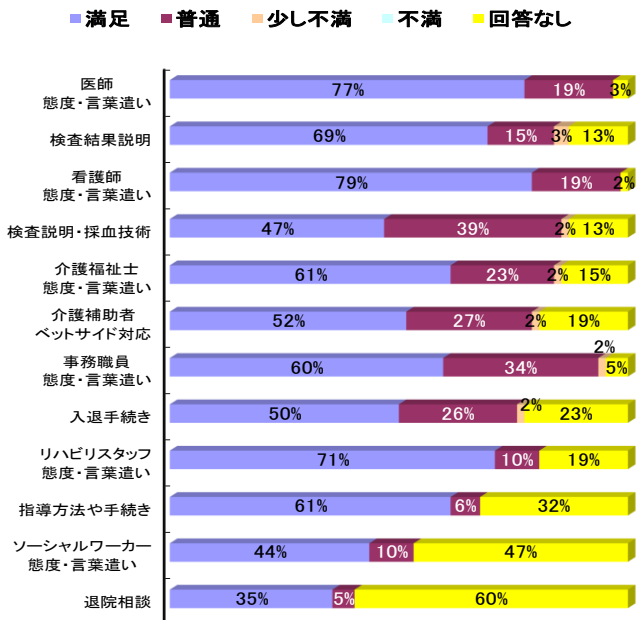
### 入院の期間



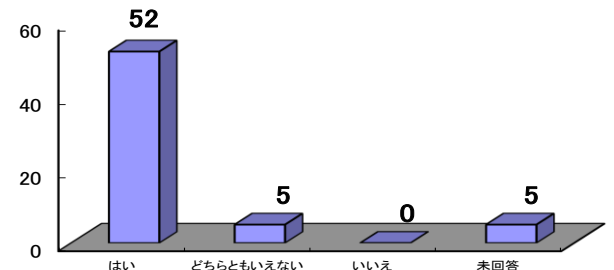
### 病院の食事



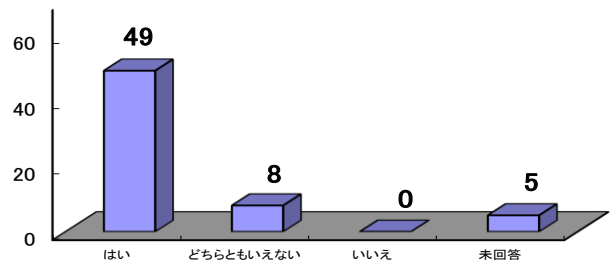
## 職員の対応（言葉遣い、態度など）について



## 入院が必要になったとき、当院を利用したいと思いますか



## 家族や友人が病気になったとき、当院を薦めたいと思いますか



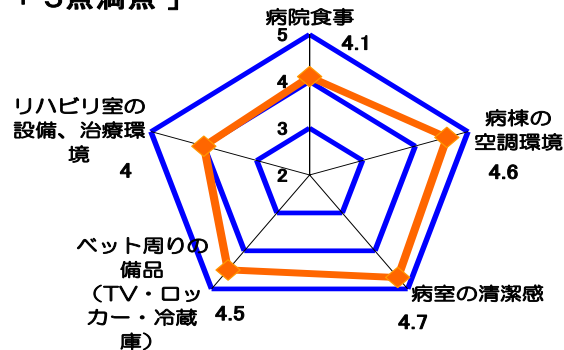
## 総合的な設問に対する満足度（5段階採点）

医療サービスとして重要な項目を満足5点、普通4点、少し不満3点、不満2点、未記入1点とし採点方式で評価しました。

病院全体の評価が見やすくなっています。

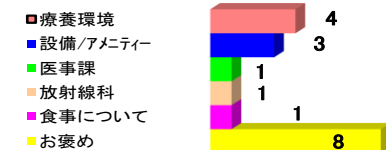
- 総合的な評価 . . . . . 入院中の満足度
- 病室の清潔感 . . . . . 病室の床や窓、トイレ
- リハビリ室 . . . . . 散策路、図書室

### 「5点満点」

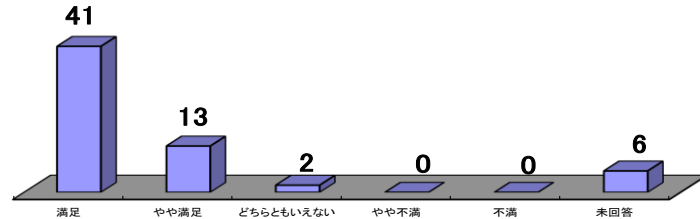


## 改善要望が多かったコメント

当院の患者さまがアンケートにて多数コメントされたご意見を上位5位までをグラフにしました。「入院費もう少し早めに知りたい」「病衣の胸が肌けて着づらい」など療養環境に対しての要望や「リハビリ室が狭い」など設備アメニティーに対してのコメントが多かったのですが、お褒めの言葉も沢山頂きました。



## この病院について総合的にどう思いますか



# 透析

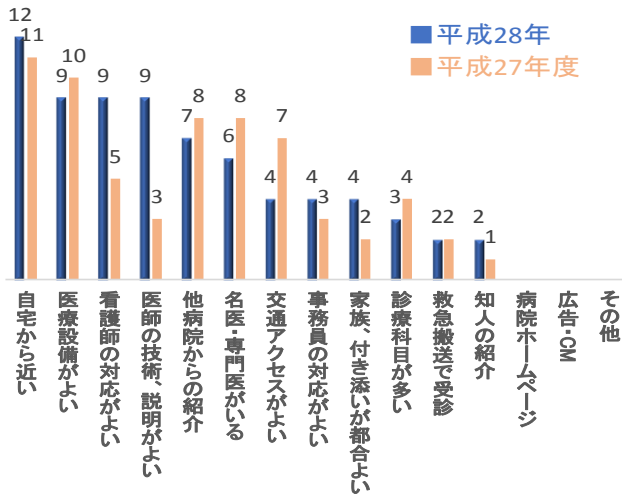
## 顧客満足度アンケート「透析室」

回答頂いた患者さんについて ※回答者数 25名

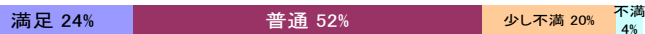
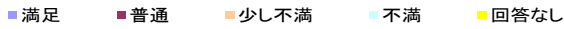
### 年齢



### 当院を選んだ理由



### 待ち時間「受付～開始まで」



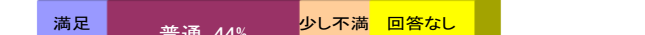
### 待ち時間「体重測定～開始まで」



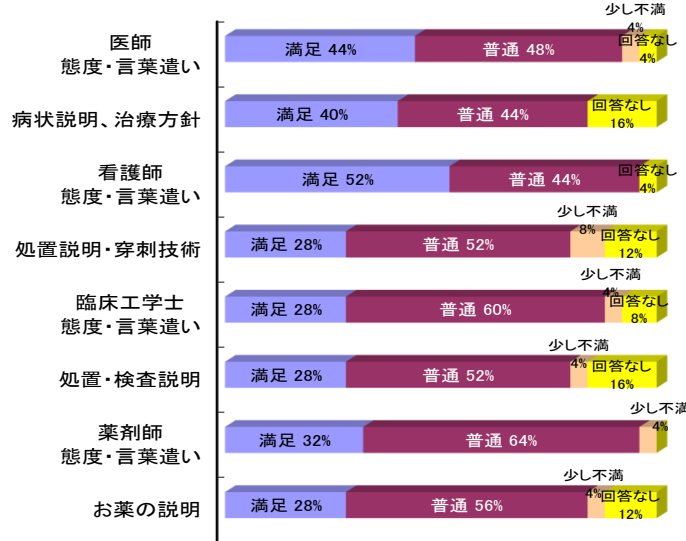
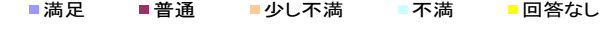
### 待ち時間「穿刺の順番」



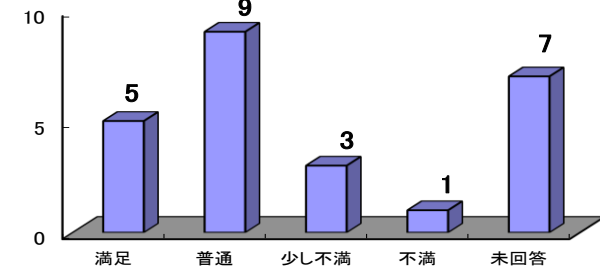
### 売店・レストラン



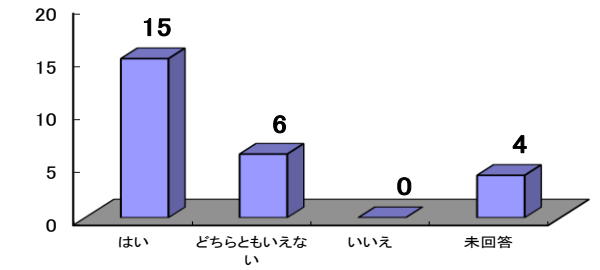
## 職員の対応（言葉遣い、態度など）について



## 送迎（休日送迎、タクシーチケット）はいかがでしたか



## 家族や友人が病気になったとき、当院を薦めたいと思いますか

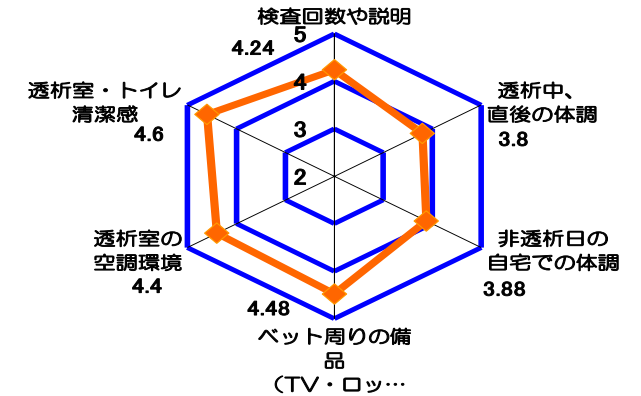


## 総合的な設問に対する満足度（5段階採点）

患者さまの体調や医療サービスとしての項目を満足5点、普通4点、少し不満3点、不満2点、未記入1点とし採点方式で評価しました。

検査回数 . . . . . 検査回数や結果説明など  
自宅、直後の体調 . . . 透析中後の体調や自宅での体調

### 「5点満点」



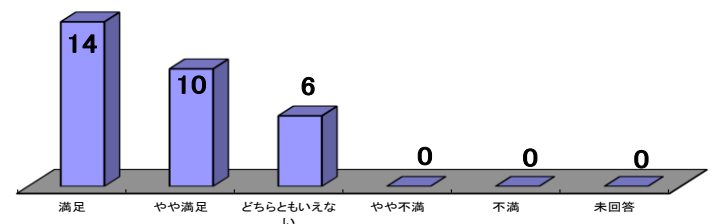
### 改善を必要とする評価をいただいた記述

- 説明が適当な時があるのが不安。
- 看護師が少な過ぎて待ち時間が長すぎる。
- 薬局の方は過不足がよくある；
- 送迎用タクシーチケットを往復分出して欲しい。
- 透析食の量が少な過ぎるもう少し多くして欲しい。

### 良い評価をいただいた記述

- 病院全体が清潔で気持ちよし。
- 誠心誠意、治療に当たっている気持ちは伝わっているのそれ以上望む事はありません。
- これからも宜しくお願いいたします。

### この病院について総合的にどう思いますか



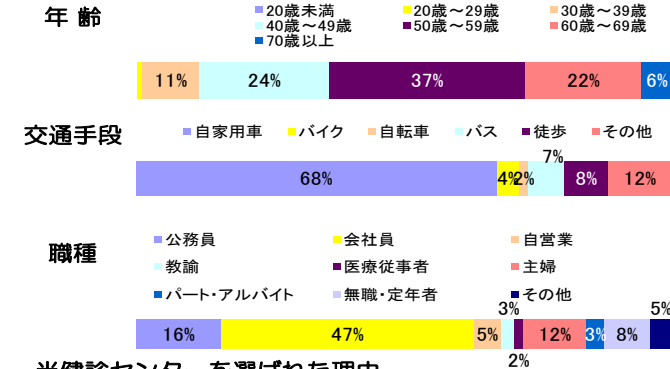
# 健診センター

## 患者さま満足度調査 結果のご報告 (健診センター)

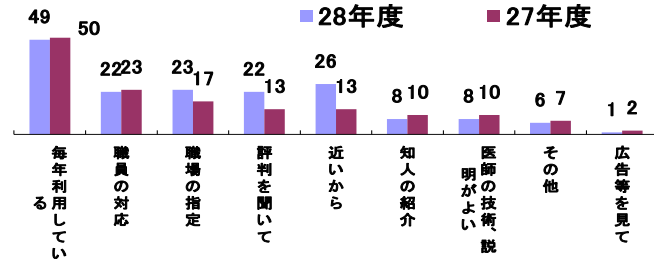
当健診センターでは、平成28年12月に受診者さまの満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた受診者の皆様にお礼を申し上げます。ここに、調査結果をご報告いたします。

### 😊 回答頂いた受診者さんについて

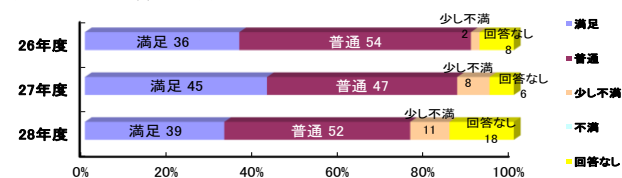
◇回収数120枚



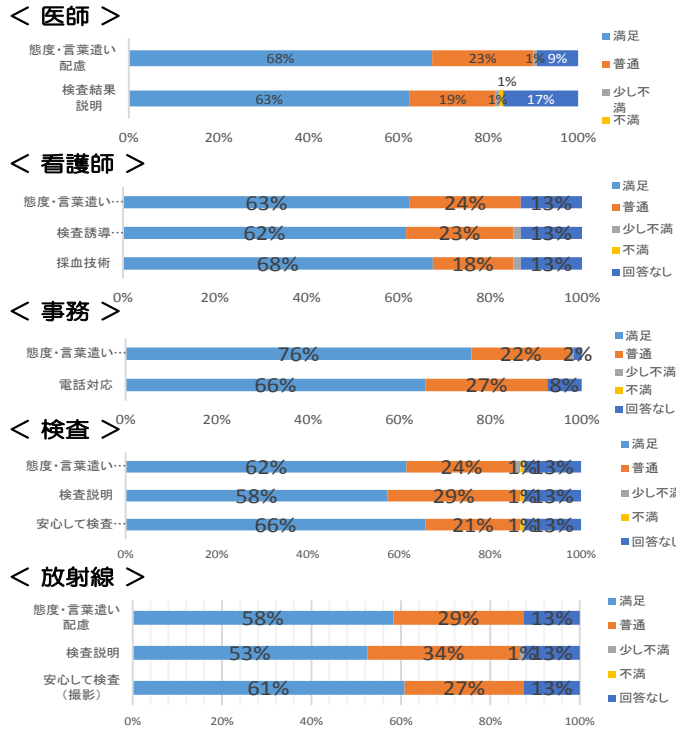
### 当健診センターを選ばれた理由



### 待ち時間全体の評価



### 職員の対応（言葉遣い、態度など）について



### ★ 良い評価をいただいた記述

- 過去に記憶がない程、検査結果の詳細説明と安心を頂いた。
- 痛さを和らげる努力(話し掛け方・姿勢)を凄く感じました。
- 周囲順での検査なので判り易く助かります。GOOD!!
- 胃カメラは緊張しますがリラックス出来るよう肩を撫でながら声掛けしてくれてかなり安心して検査できました。

### 🚫 改善を必要とする評価をいただいた記述

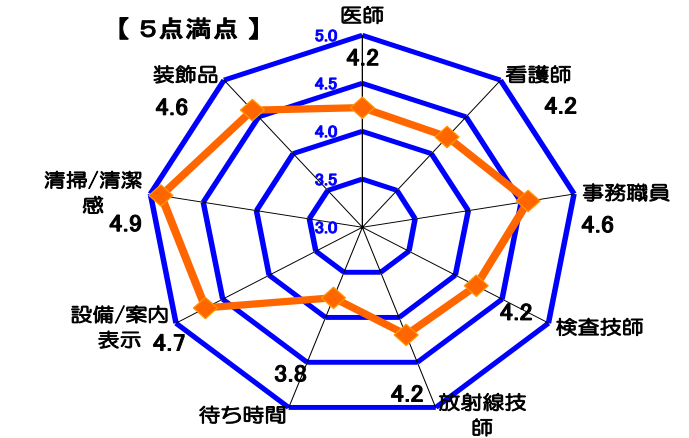
- パンのおかわりがなく少し物足りなさを感じた。
- 最初は「うわー凄い！美味しい！」と思ったが、毎年同じメニューなので感動がなくなってきた。
- 早朝、来院時には11階で待ちたい。何度も1階⇄11階を往復した。
- 食事が終わって検査説明の待ち時間に替替えて待つのはどうでしょうか。
- 下剤について説明がなく直ぐに飲んだら食事中トイレに通う事になった。

### ご意見・ご要望の記述について

ご意見または改善して欲しい点の記述を41件（お褒め29件）いただきました。受診者さまからいただいた貴重なご意見は、改善委員会にて検討改善を進めていきたいと思います。

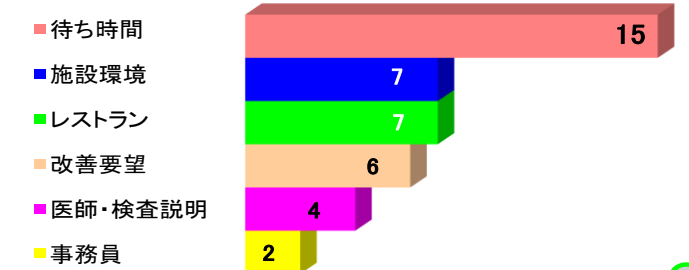
### 総合的な設問に対する満足度

医療サービスとして重要な項目を満足5点、普通4点、少し不満3点、不満2点、未記入1点とし採点方式で評価しました。健診センター全体の評価が見やすくなっています。



### 改善要望が多かったコメント

当健診センターの受診者さまがアンケートにて多数コメントされたご意見を上位5位までをグラフにしました。「天ぷらを減らして根菜類を増やして欲しい」「料理が冷たかった」「毎回空調温度が低いと思います」「着やすい検査着がいいと思う」食事の量や種類、環境設備、待ち時間の改善を求める要望が多数でした

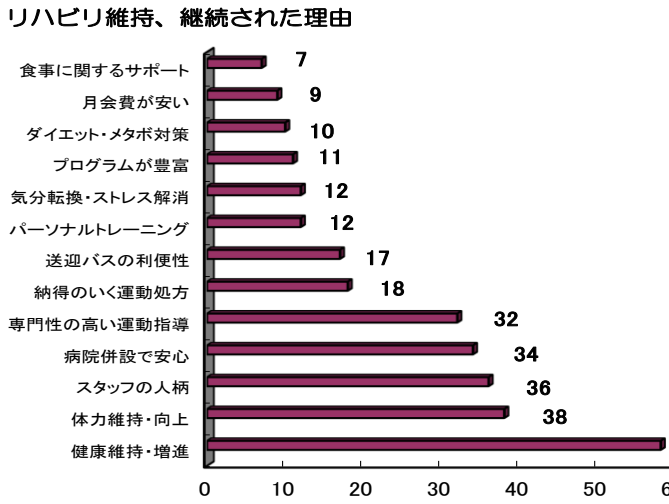
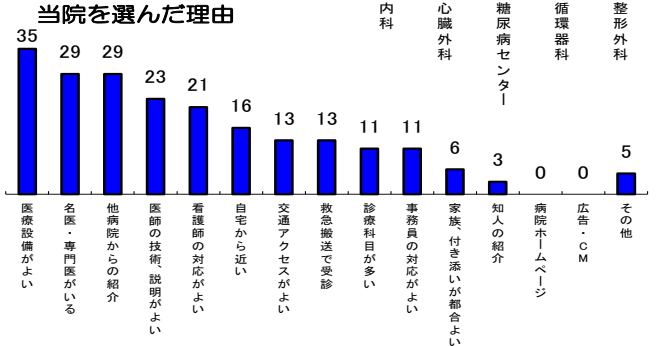
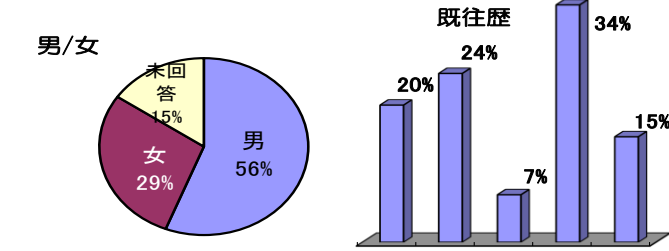
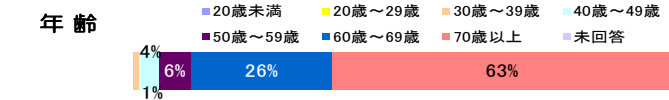


### 2018年総評

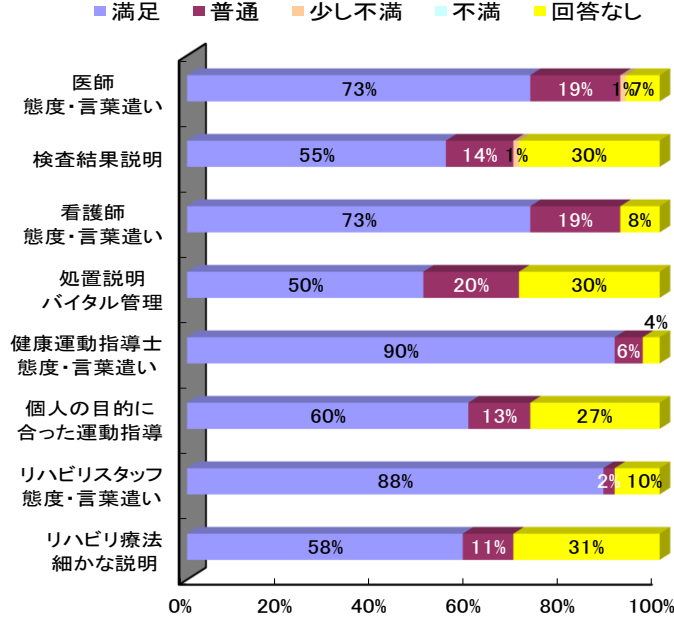
移転時からの要望が環境設備 ⇒ 接遇 ⇒ 身辺環境への要望と様変わりしています。設備環境の要望は勿論、メニューの品数や選択、病衣などの着易ささまざまな細かい配慮が求められ受診者さまの立場に立っての気遣いが必要になってきています。

# 心リハ・メディカルF

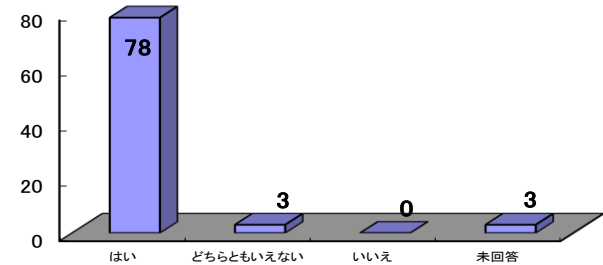
顧客満足度アンケート「心臓リハ」「メディカルF」  
回答頂いた患者さんについて ※回答者数 84名



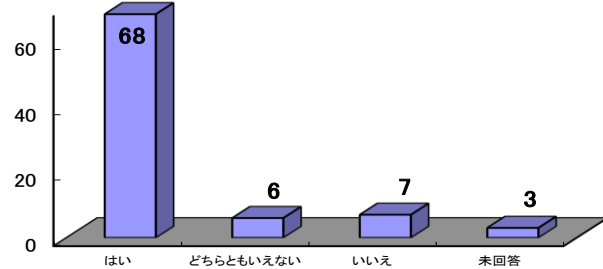
## 職員の対応（言葉遣い、態度など）について



## 入院が必要になったとき、当院を利用したいと思いますか



## 家族や友人が病気になったとき、当院を薦めたいと思いますか

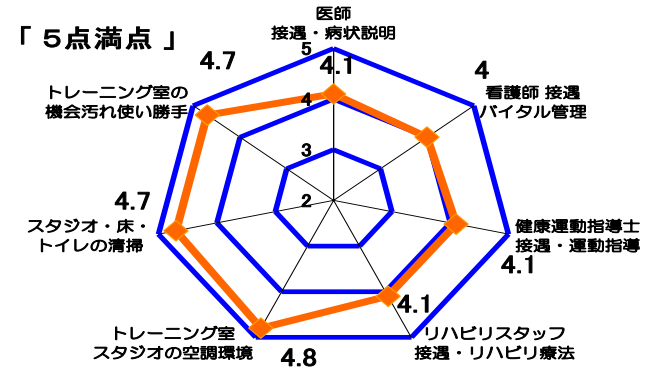


## 総合的な設問に対する満足度（5段階採点）

職員の対応や医療サービスとして重要な項目を満足5点、普通4点、少し不満3点、不満2点、未記入1点とし採点方式で評価しました。全体の評価が見やすくなっています。

職員の対応 . . . . . 接遇態度や業務内容の相評  
機械汚れ、使い勝手 . . . トレーニング機器の汚れ  
空調環境 . . . . . スタジオやトレーニング室の空調

### 「5点満点」



### 改善を必要とする評価をいただいた記述

- 公費医療制度の内容、保険との関連等説明を聞いてもよく判らない。
- 意見交換が出来る場があれば良いと思います。
- 女性更衣室にたびたび髪の毛が落ちています。スタジオが狭い。
- 通う時間帯をもっと自由に出来たらと思います。
- 駐車場がもっと広いと良いと思います。

### 良い評価をいただいた記述

- 看護師の対応がとても親切で楽しくリハビリが実施できた。
  - リハビリの先生にお世話になりましたとても丁寧で良かった。
  - 明るい雰囲気でも集中でき、スタッフから気軽に助言が受けられるので大変助かっています。
  - スタッフの指導がとても良い。 スタッフ皆様に感謝。
  - リハビリスタッフは患者データに気を配って対応してくれている。
- この病院について総合的にどう思いますか

