

2021年度 患者調査結果 ご協力ありがとうございました！

患者総合相談部発行

外来

調査期間：2021年10月5日(火)～10月25日(月)

回答数：6612

<性別割合> 男性：40.6% 女性：59.4% <年齢割合> 20歳未満：4.8% 20代～30代：14.1% 40代～50代：39.5% 60代～70代：36.4% 80歳以上：5.2%

案内表示・環境設備について

当院を家族や友人
知人に薦める

推奨度 **8.50**点

当院の
総合評価

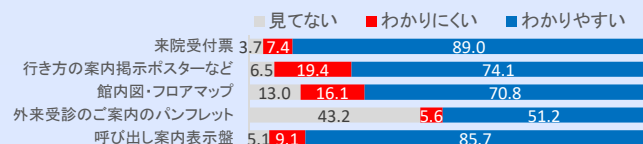
総合点 **8.57**点

※推奨度、総合点
ともに10点満点

待ち時間について

案内表示のわかりやすさについて (単位：%)

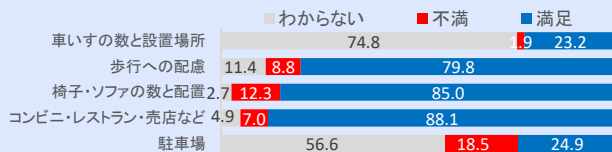
(単位：%)



院内環境について

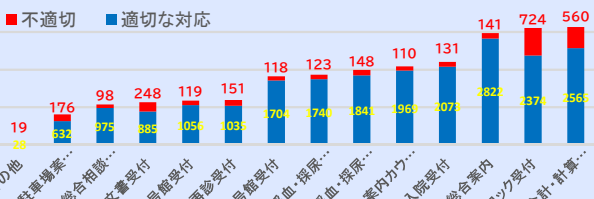


施設・設備について

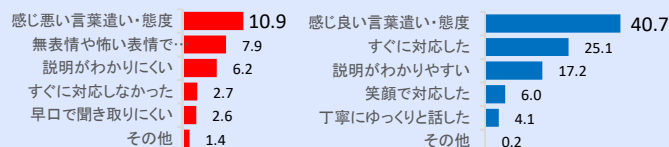


職員の接遇・対応について

受付の接遇・対応で「適切・不適切」と感じた受付 (単位：件)



最も良いと感じた点、最も不満と感じた点 (単位：%)



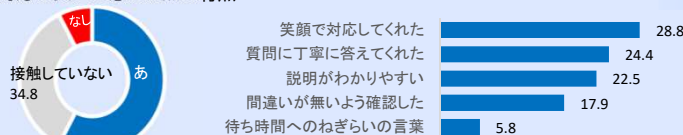
評価のまとめと今後の取組み

外来での「待ち時間」について、「診察後」と「会計」は80%以上、「採血・採尿」「検査」は60%以上の方が20分以内に収まっており、以前に比べてずいぶん良くなったとご意見をいただいております。対照的に「診察前待ち時間」は、2時間以上お待たせしたケースも4.4%あり、最も改善して欲しい待ち時間のTOPでした。引き続き改善に努めて参ります。「受付の接遇・対応では「適切な対応」として多くの場所を挙げていただき、大変励みになりました。不満と感じた点を中心に良い接遇に向け、引き続き尽力して参ります。案内表示がわかりにくいというご意見や、Wi-Fi、駐車場に対する不満のお声も多く頂戴いたしました。5月グランドオープンに向けて現在準備中ですので、しばらくお待ちください。



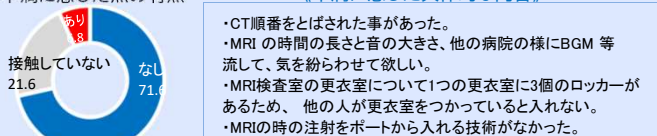
看護師の対応で良いと感じた点 (単位：%)

・対応で良いと感じた点の有無



検査で不満を感じた点

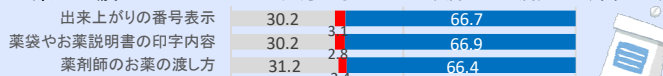
・不満を感じた点の有無



《不満を感じた具体的な内容》

- ・CT順番をとばされた事があった。
- ・MRIの時間の長さや音の大きさ、他の病院の様にBGM等流して、気を紛らわせて欲しい。
- ・MRI検査室の更衣室について1つの更衣室に3個のロッカーがあるため、他の人が更衣室をつかっていると入れない。
- ・MRIの時の注射をポートから入れる技術がなかった。

お薬のお渡しについて



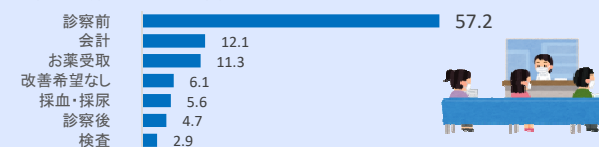
栄養相談について



待ち時間はどのくらいでしたか (単位：%)



待ち時間で最も改善して欲しいのはどれですか? (単位：%)



診療について

項目	平均点数(10点満点)
看護師のプライバシーへの配慮	9.01点
医師のプライバシーへの配慮	8.89点
本日の医師に今後も診察を望む割合	8.83点
看護師の対応	8.65点
検査技師の対応	8.61点
医師の診療や処置への信頼感	8.59点
医師の説明のわかりやすさ	8.40点
薬剤師の対応	8.13点
管理栄養士の対応	8.01点
医師への質問のしやすさ	8.25点

当院の新型コロナウイルス感染症への対応

