

## ご協力くださった入院患者さんの内訳

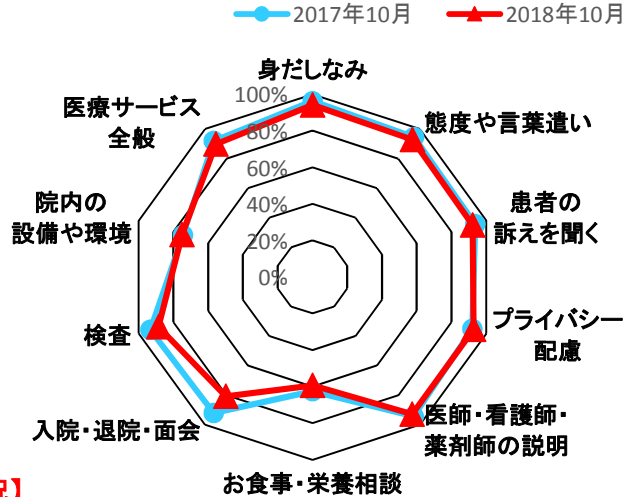
(調査期間:H 30年9月21日から10月6日) 回答数=588  
回答割合= 男性:46% 女性:49% 無回答:5%

# H 30年度 患者さん満足度調査結果 ご協力ありがとうございました

## ご協力くださった外来患者さんの内訳

(調査期間:H 30年10月3~5日) 回答数=2,724  
回答割合= 男性:40% 女性:49% 無回答:11%

### ★項目別の満足度得点



#### 【状況】

昨年に続き、全体的に高い評価を頂きました。「お食事や栄養相談」に関するご期待にお答えすること、「レストラン」や「自動販売機」などの付帯サービスの改善等が今後の課題です。また、入院手続きや、セキュリティ強化に伴う面会システムも改善に努めます。

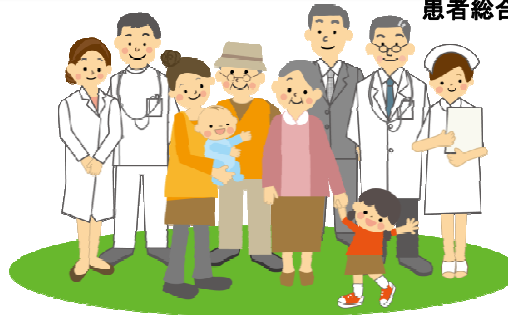
### 満足度の高かった項目

- |                  |       |
|------------------|-------|
| 1. 看護系職員の身だしなみ   | 96.8% |
| 2. 医師・看護師お名前確認   | 95.5% |
| 3. 薬剤師の言葉使い・態度   | 95.0% |
| 4. 放射線技師の言葉使い・態度 | 95.0% |
| 5. 看護師話しやすい雰囲気作り | 94.9% |

### 満足度の低かった項目

- |               |       |
|---------------|-------|
| 1. 駐車場の運営について | 47.6% |
| 2. 入院食の味      | 52.4% |
| 3. 入院食の内容     | 52.5% |
| 4. 自販機の品揃え    | 58.3% |
| 5. 栄養相談は役立ったか | 61.3% |

患者総合相談部発行



入院患者さん  
平均 86%

**満足!**

外来患者さん  
平均 76%

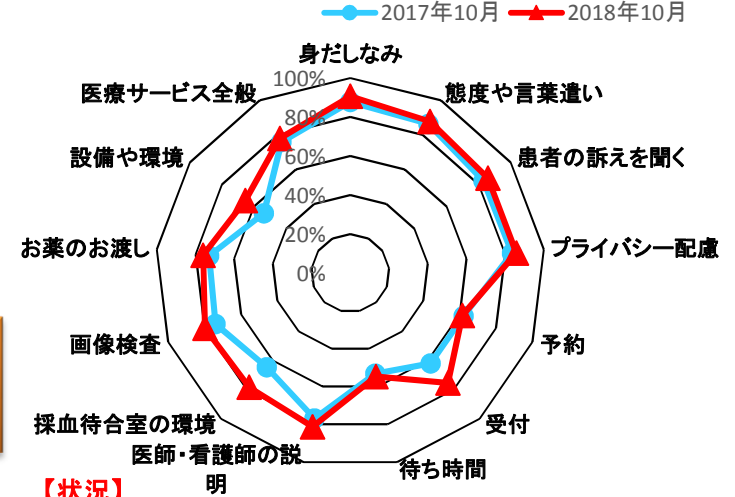
広く患者さんのご意見を伺い、医療のサービス向上に役立てるために、患者満足度調査を実施いたしました。施設・設備、運営の有り方、病院スタッフの対応等さまざまな内容についてご意見をお伺いすることが出来ました。今後はいただいたご意見を病院サービスの改善に活かすべく努めていきます。今後も忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

### 今後の取り組みポイント確認!

今回の満足度調査を外部委員の評価を頂く「病院機能改革アドバイザー会議」でも確認し、幾つかのご意見を頂きました。

- ・(ブロック受付)料金計算の待ちは発生しており、引き続き解消に努める必要がある。
- ・(院内表示)良いコメントが多く見受けられ、患者さんは慣れてきており好印象を持っているように感じた。
- ・(誘導表示)誘導ラインは、高齢者が足元を見て歩いているという特性からも有効だ。更に目立つようにラインを引いても良いだろう。
- ・(入院食)メニュー周期は14日間隔から21日間へ変更し対応しているが、選択食はごはん/パン、コーヒー/紅茶程度であり、選択肢が少ないことも影響しているか。
- ・(新病院棟)新しく始めたサービスに関しては、運用していく中で見えてくることもあるため、初期の目的を再確認の上、一度評価した方が良い。
- ・病院広報誌「すずめ」、ご意見箱にて配布の「おたより」などを通じて、患者さんへの情報提供の継続が大切である。

### ★項目別の満足度得点



#### 【状況】

新病院棟に関しては、「明るくなった」「表示が大きくなりやすい」「トイレが清潔で使いやすい」などの良いご意見を多く頂きました。以前より課題となっていた「受付」は少し改善されましたが、「待ち時間」「予約対応」に関しては引き続きの課題となっています。

### 満足度の高かった項目

- |                    |       |
|--------------------|-------|
| 1. 医療系職員の身だしなみ     | 92.8% |
| 2. 医療系職員の言葉使い・態度   | 90.7% |
| 3. 医療系職員・患者の話を聞く   | 88.5% |
| 4. 医療系職員・プライバシーの配慮 | 88.5% |
| 5. 医師の説明           | 84.0% |

### 満足度の低かった項目

- |                  |       |
|------------------|-------|
| 1. 駐車場の運営        | 35.5% |
| 2. 薬の待ち時間        | 42.5% |
| 3. 予約・問合せ電話の待ち時間 | 43.6% |
| 4. 診察の待ち時間       | 50.3% |
| 5. 初診受付の待ち時間     | 50.3% |