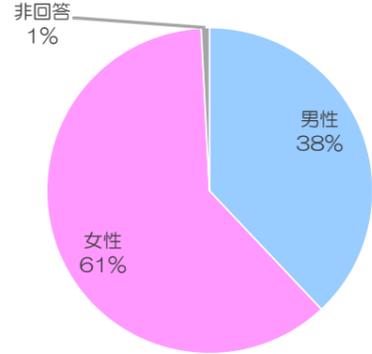


2021年度 患者満足度調査結果

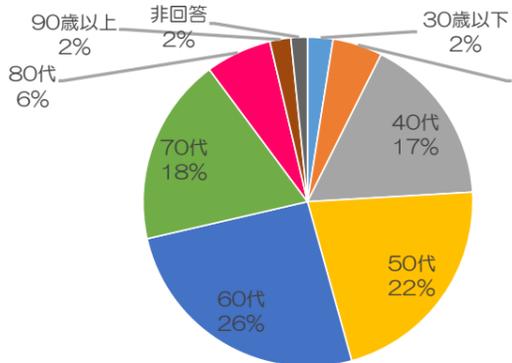
当院では2020年12月に患者満足度調査を実施いたしました。
ご協力いただいた患者さま及びご家族の皆さまに深く感謝申し上げます。

外来

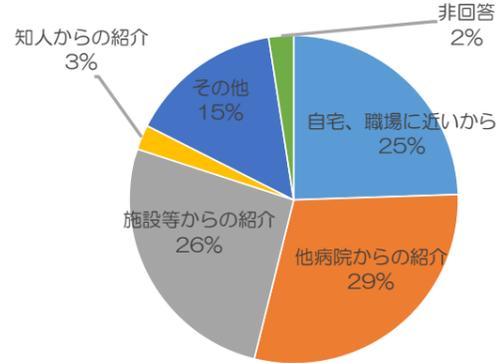
投票者数245名



性別



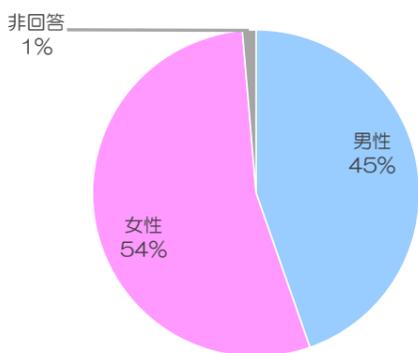
年齢



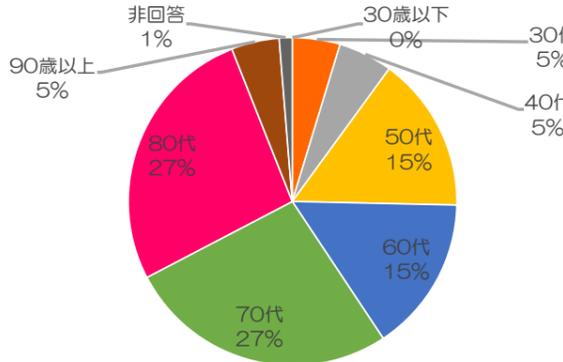
当院を選んだ理由

入院

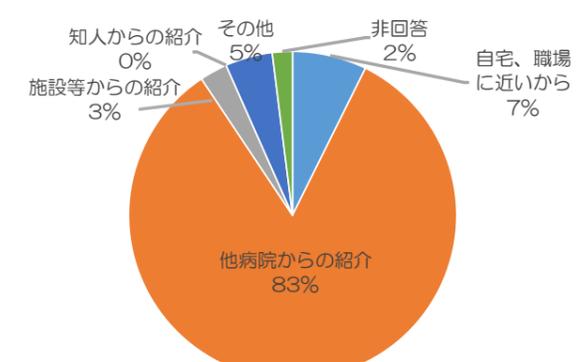
投票者数150名



性別

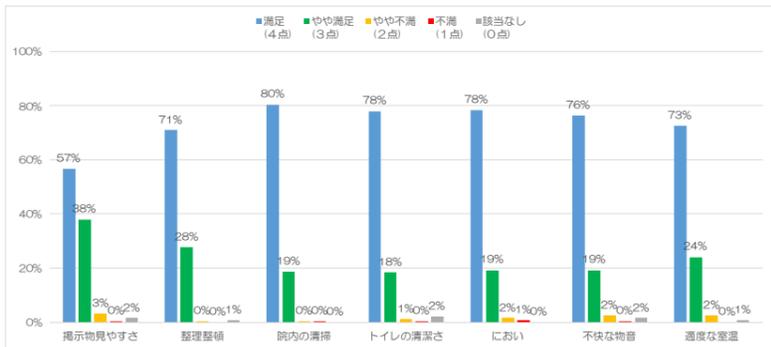


年齢

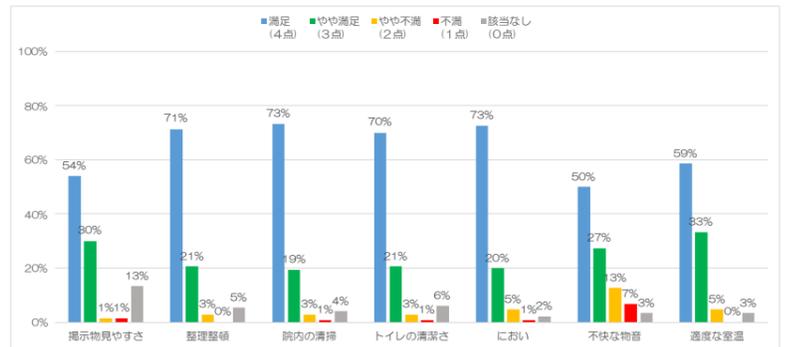


当院を選んだ理由

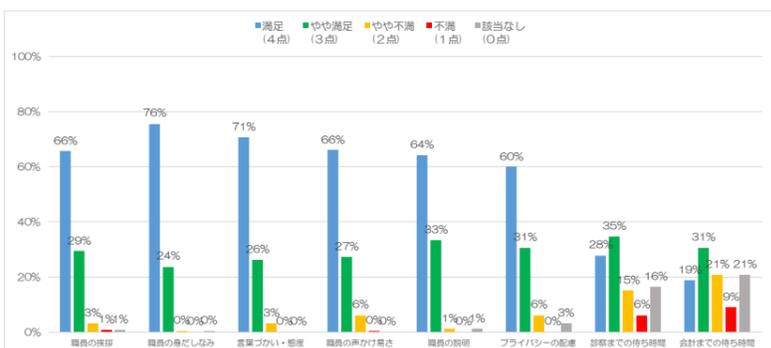
環境面(外来)



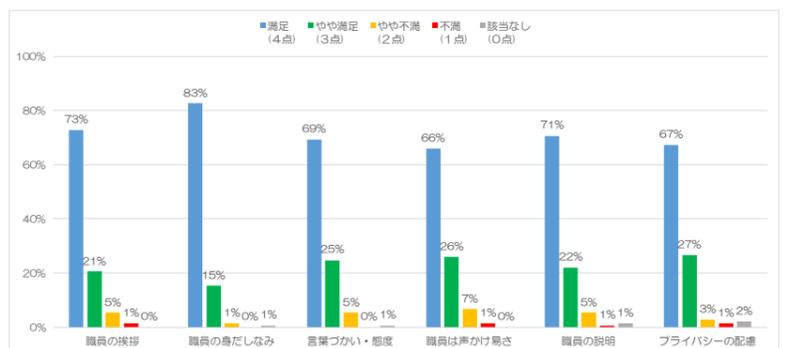
環境面(入院)



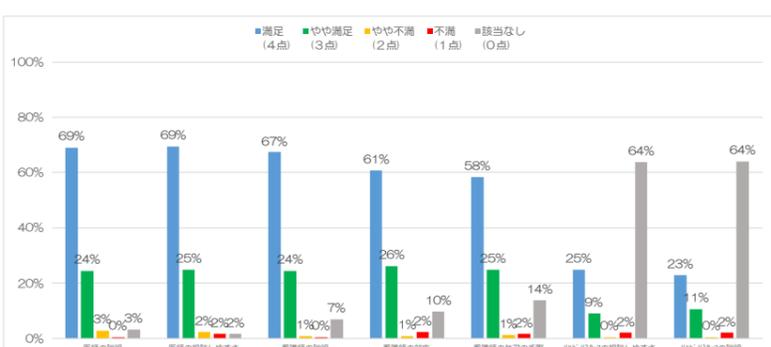
接遇面(外来)



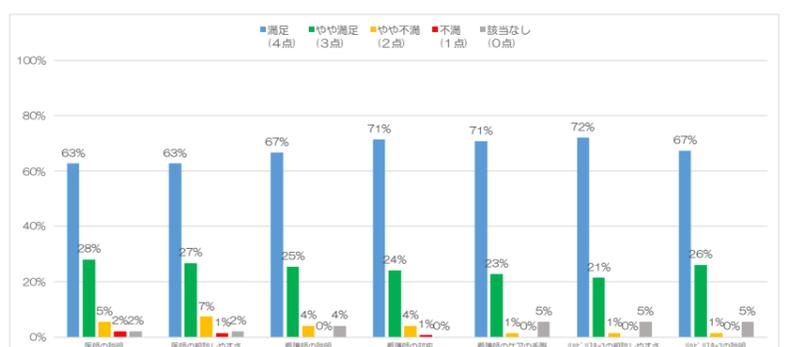
接遇面(入院)



サービス面(外来)



サービス面(入院)



患者様・ご家族様からのご意見

令和3年度 患者様満足度調査にて患者様、ご家族様から頂いたご意見を紹介します。表現等を一部修正しています。

● 外来部門

ご意見の内容	回答
<ul style="list-style-type: none"> • 会計の待ち時間が長い • とにかく待ち時間がストレスになります。 • 診察終了から会計までの時間がかかりすぎる 	お待たせしてしまい大変申し訳ございません。会計の計算は、看護師によるカルテの診療内容確認が終了した後に行われます。確認作業は複数のスタッフで繰り返し行っており、お時間を頂戴していただくことがあります。看護師と受付スタッフで協力し、速やかに業務を遂行できるように尽力してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> • 予約時間より1時間の遅れもあったので改善してほしい • 予約しているのに待たされることが時々ある • 予約の取り方を見直すべき 	お待たせしてしまい大変申し訳ございません。予約の取り方や予約時間の案内については今後も検討させていただきます。また、診療状況や急変対応などでお待ちいただく場合があります。その際は速やかにアナウンスを行い、待ち時間についてご理解とご協力を得られるよう対応してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> • 一部の医師、看護師の態度が悪い。威圧的。 • 受付の方にもう少し笑顔があればもっと素晴らしい対応になると思います。 	貴重なご意見ありがとうございます。患者様の立場に立ち、笑顔を心がけ、思いやりのある対応ができるよう随時指導してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> • Wi-Fi環境があると時間をつぶすのに助かります。 • TVでニュース、音なしでもいいです。 	現在は感染症対策のため雑誌やTVを撤去している状況ですが、感染対策の担当者と協議し、可能な範囲で待合スペースの環境改善に取り組みたいと思います。また、今後はフリーWi-Fiの提供についても検討を進めてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> • 採血中の方がいると採血窓口へファイルを出しにくい • 採血エリアの部屋からの話し声が毎回うるさい。常におしゃべりをしている。 	ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。物品の配置などを検討し環境改善に取り組んでいきます。また、採血エリアおよび他の場所においてもスタッフ同士の私語を慎むよう周知し、快適に過ごしていただけるよう努めて参ります。
<ul style="list-style-type: none"> • とても良い病院である印象が多かったです。 • いい感じです。これを継続してください。 	ありがとうございます。皆様のお言葉を励みに今後一層業務に邁進して行きたいと思っております。今後もお気づきの点などございましたら、お気軽にお声がけください。

● 入院部門

ご意見の内容	回答
<ul style="list-style-type: none"> • 医師の詳しい説明がなかった • 整形のリハビリ入院なのに担当医が内科の医師なので疑問あり 	説明が不足してしまい申し訳ございません。医師との面会の機会は設けておりましたが、ご不明な点への確認が不足しておりました。主治医の決定については、主疾患だけでなく既往歴によって判断する場合がございます。他科医師も同様に経過を見ておりますので支援の質は他の患者様と同じく提供させていただいております。
<ul style="list-style-type: none"> • 準備するものとかもう少し早く連絡が欲しい。急な話が多い。 • 電話対応の際に、今後の流れの細かい説明や、不明点など聞いてくださるとうれしいです。 	電話対応の指導が行き届かず申し訳ございません。必要物品や退院支援のご連絡は期日に余裕をもって行い、より丁寧な説明を心がけてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> • 食事に牛乳だけでなくヨーグルトも付けて下さい • コーヒーを確認していたが連絡なしだった 	十分な対応ができず申し訳ございません。必要な栄養量を栄養士や主治医と相談してご案内させていただきます。確認後のご報告も怠らないよう指導してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> • すごくさげふ患者が居るが、我慢するしかないのか？ 	患者様の入院状況を確認し日中の活動量を増やす等、夜間良眠できる環境作りに取り組んでいきます。また、ご希望がございましたら部屋移動についても検討させていただきますので、いつでもご相談ください。
<ul style="list-style-type: none"> • 皆様には感謝あるのみです。嬉しく本当にありがとうございます。 • 何事も相談にのって下さって助かっています。本人も大変な状態を何時もありがとうございます。 	ありがとうございます。皆様のお言葉を励みに今後一層業務に邁進して行きたいと思っております。これからも気になることがある際はいつでもご相談ください。