

令和4年度 患者満足度調査結果のご報告

当院では、医療サービスの向上を目的に、年1回、患者満足度調査を実施しております。
令和4年10月から11月に外来・入院患者満足度調査を実施しました。調査にご協力いただきました患者・家族の皆さまに心より感謝申し上げます。今後も皆さまからいただいた貴重なご意見を参考に、より一層の医療の質改善活動に取り組んでまいります。

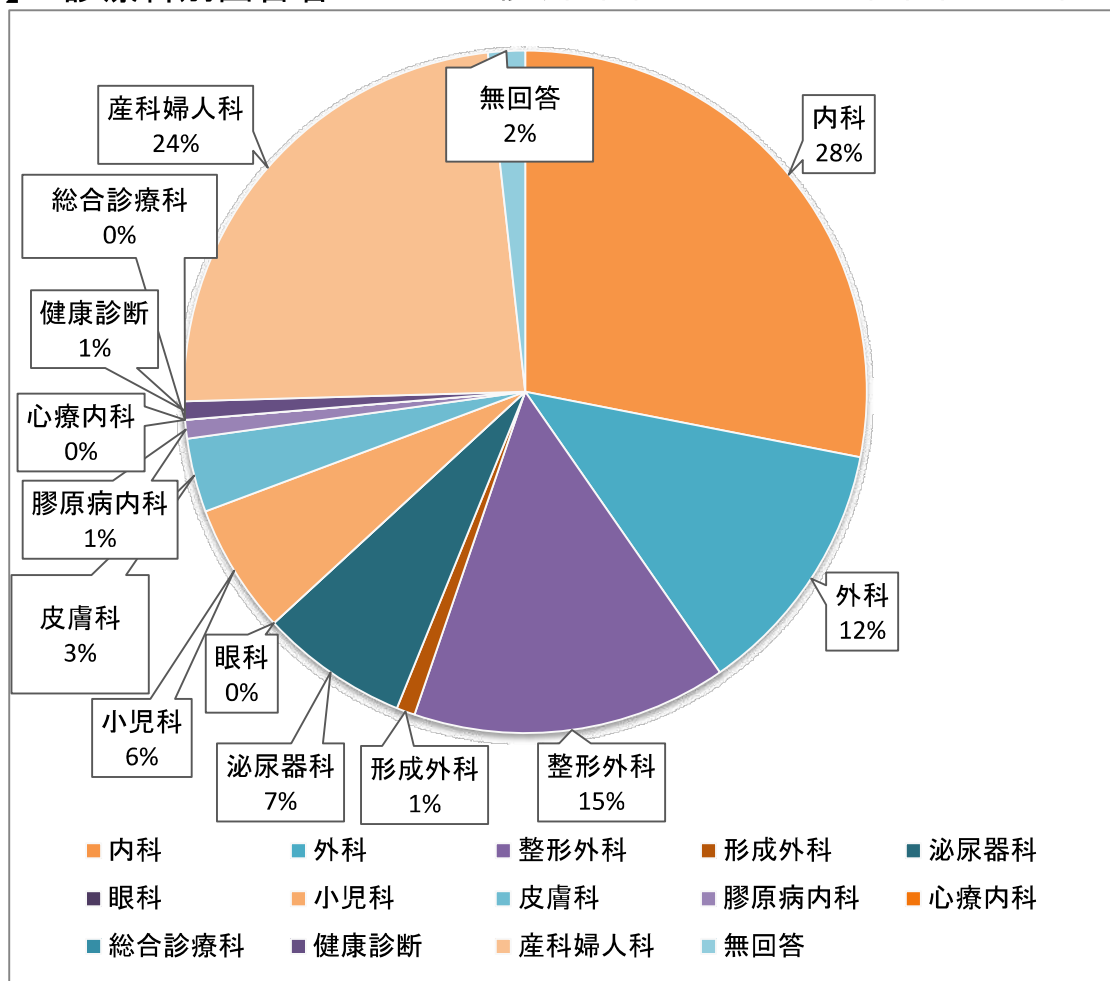
令和3年度は新型コロナ感染症感染対策のため、外来患者満足度調査が実施できませんでした。
令和4年度の外来患者満足度調査は、アンケート調査とLINE調査を行いましたのでご報告させていただきます。

外来患者満足度調査結果：アンケート回収 107枚
LINE調査 44件
入院患者満足度調査結果：アンケート回収 122枚

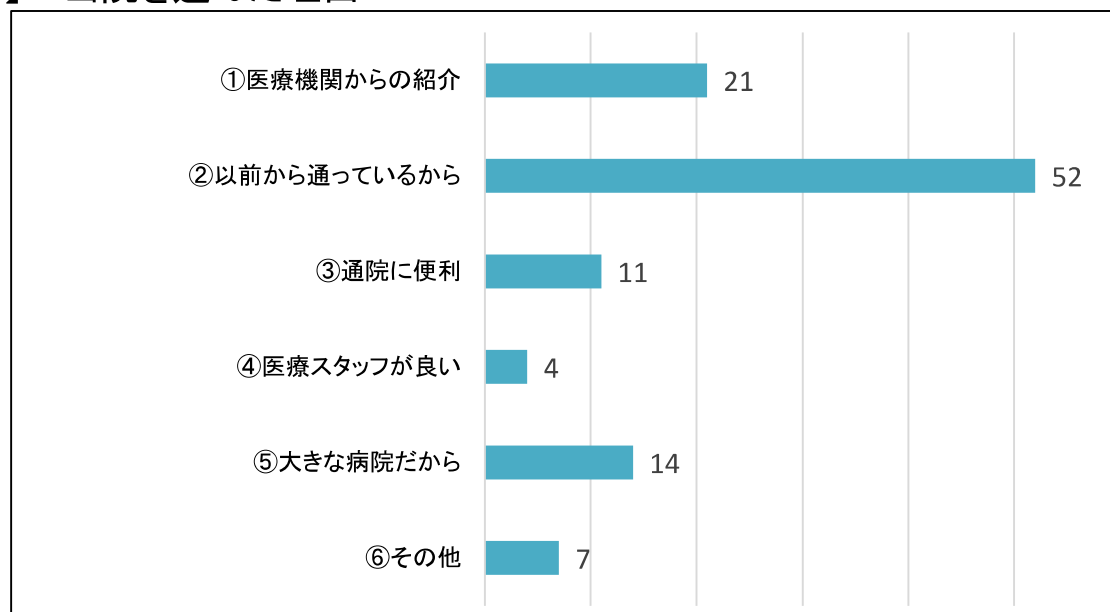
令和4年度 外来患者満足度調査報告書

(令和4年10月1日～10月31日実施)

【1】 診療科別回答者 ※複数回答含む 回答者 107名



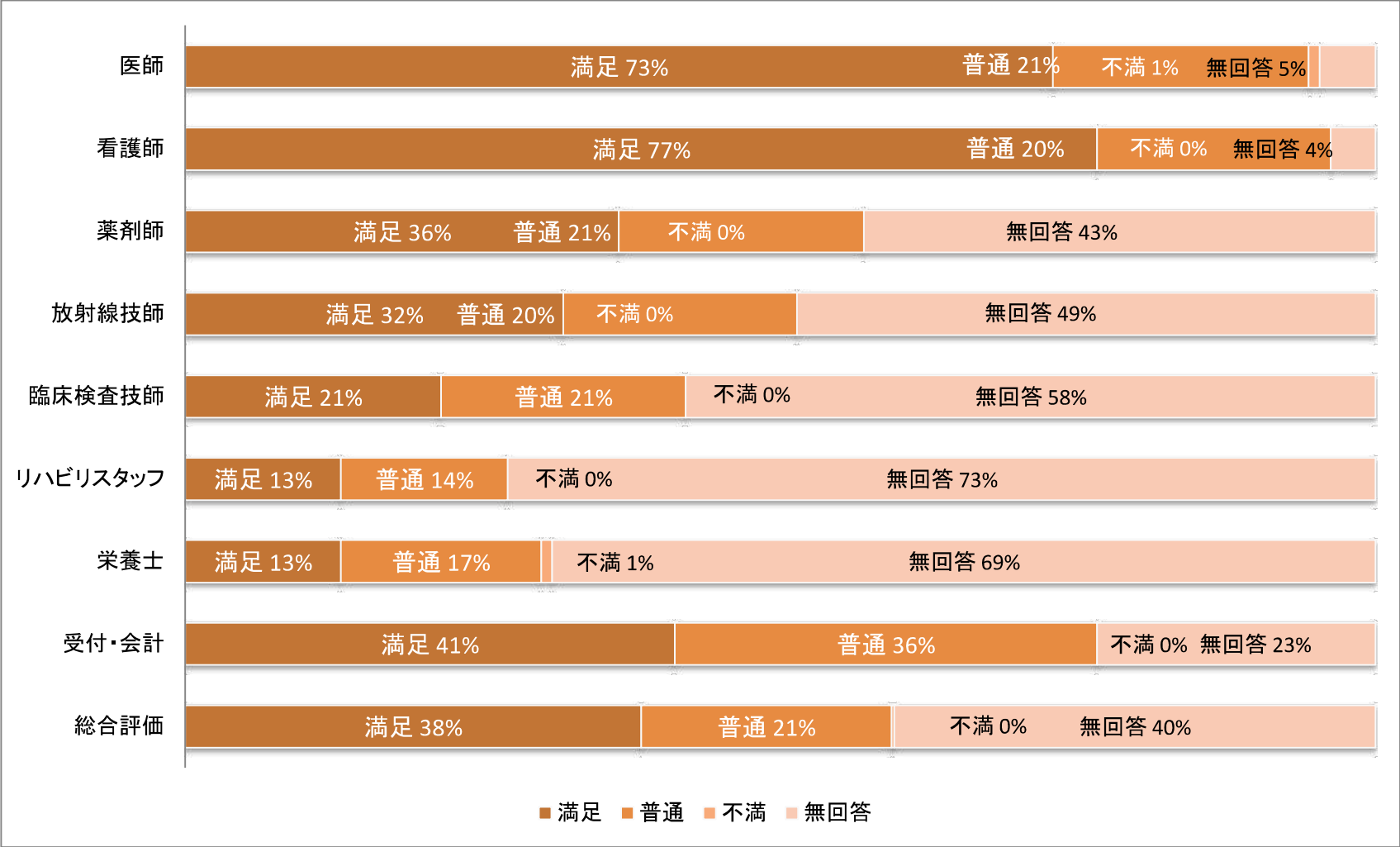
【2】 当院を選んだ理由 ※複数回答含む



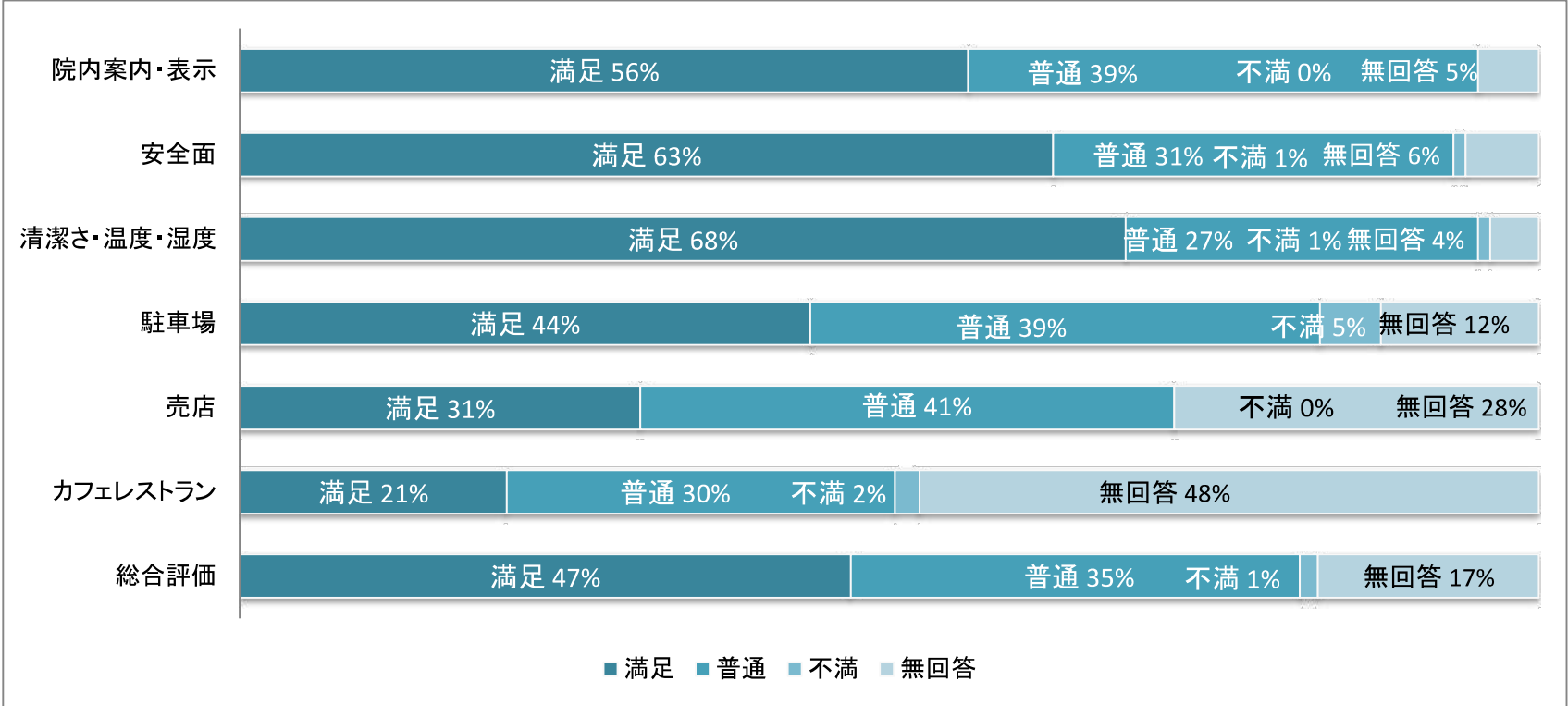
その他

- ・姉から
- ・健診の2次検査
- ・胃カメラ希望
- ・紹介状で紹介
- ・信頼できる

【3】 病院職員について

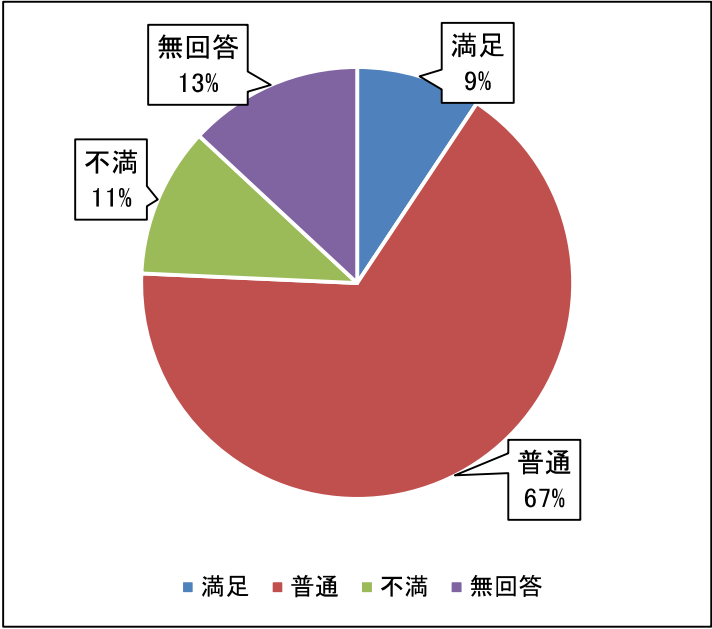


【4】 施設・設備

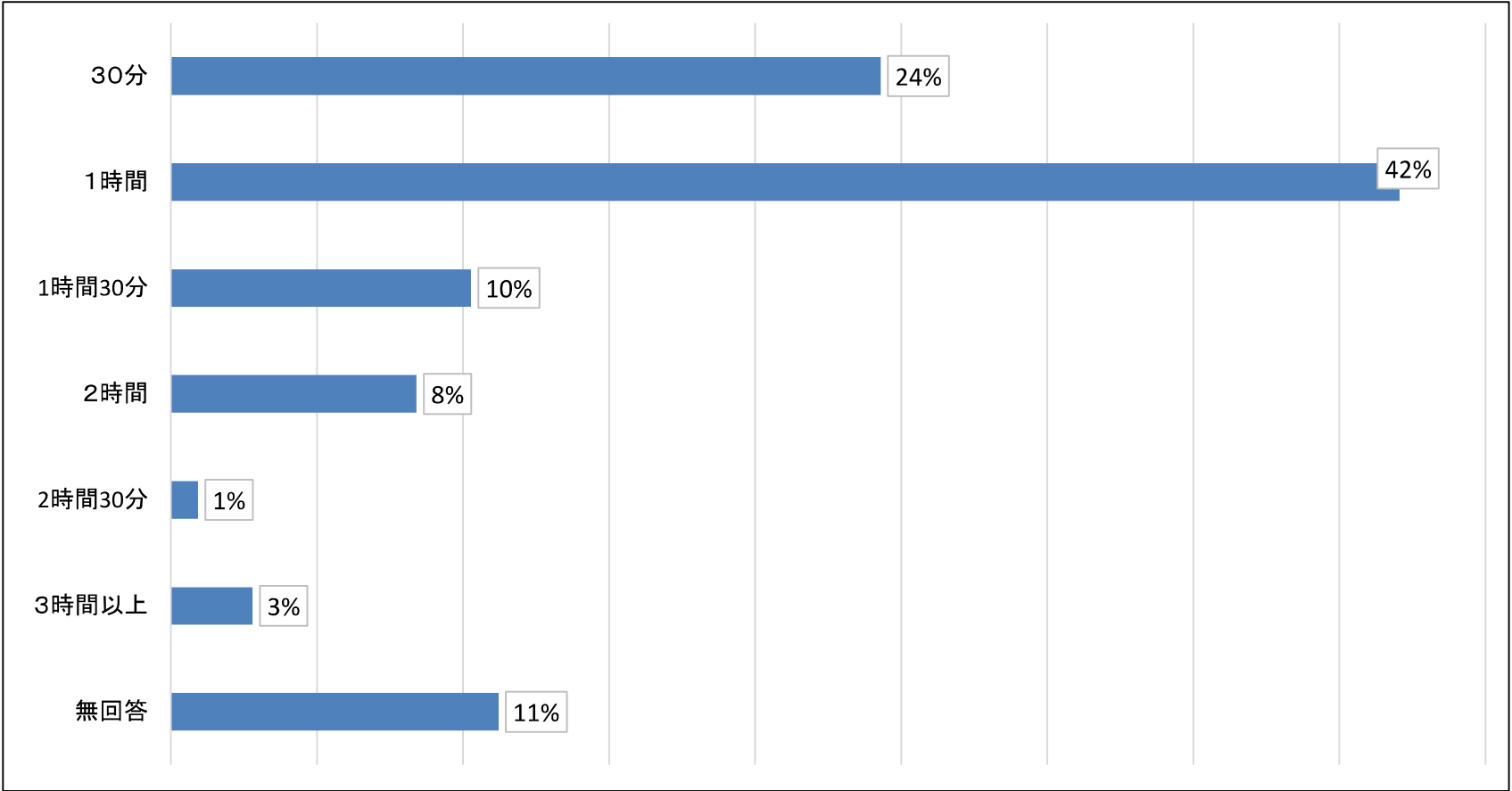


【5】 待ち時間

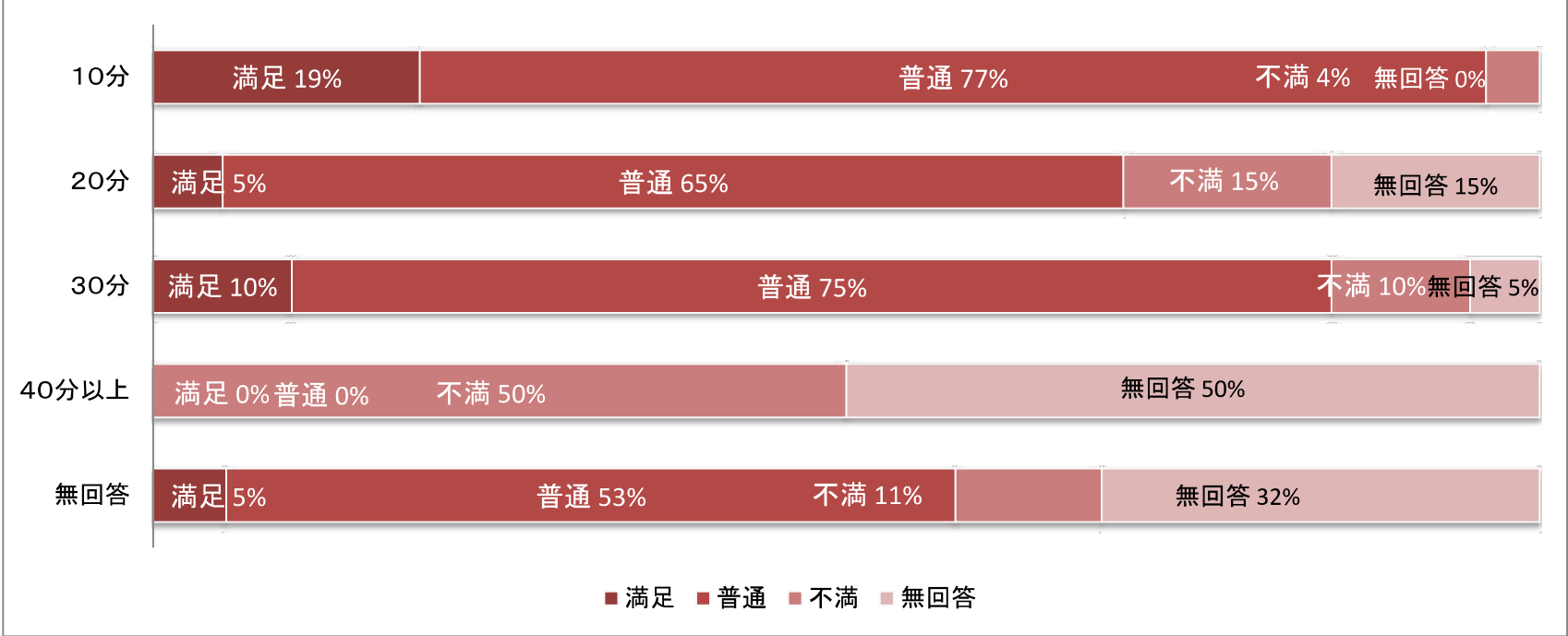
1 待ち時間



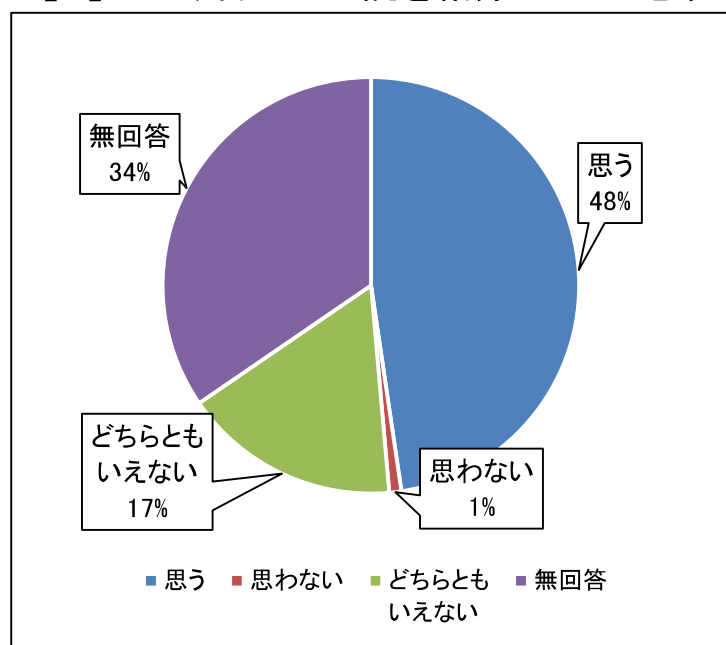
2 受付から診察までの待ち時間



3 診察終了後、会計までの待ち時間に対する満足度と待ち時間



【6】 知り合いに当院を紹介したいと思うか



【7】 自由記載

《ご意見・要望》

- ・ 説明や指導に関するご意見.....3件
- ・ 待ち時間・会計に関するご意見.....8件
- ・ 接遇(言葉遣い)に関するご意見.....1件
- ・ 駐車場に関するご意見.....5件
- ・ 案内表示に関するご意見.....1件
- ・ その他(診療・対応).....8件

《お褒め》

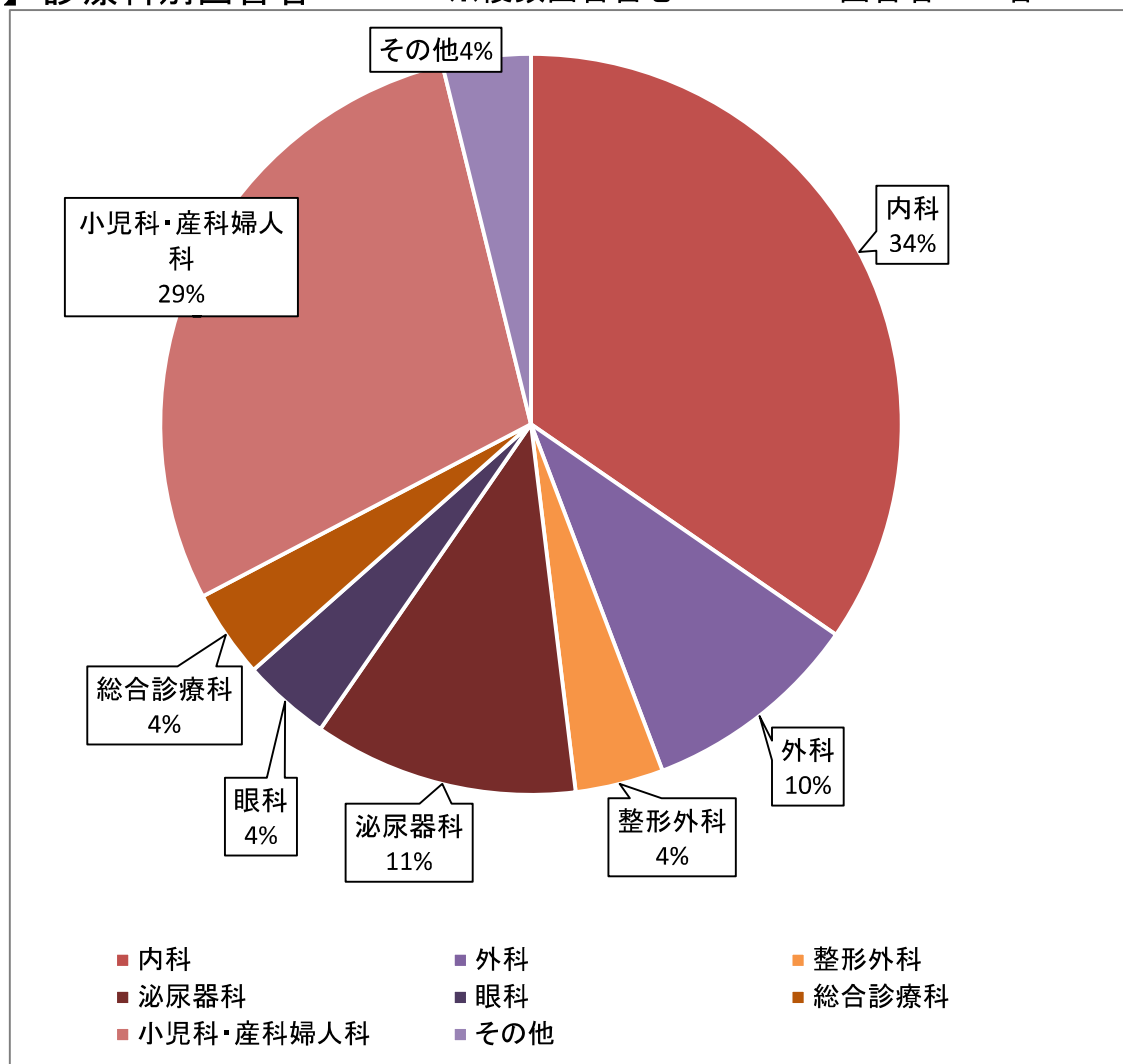
- ・ 職員の接遇.....16件
- ・ 病院・施設.....5件

《コロナ禍の取り組みに関して》

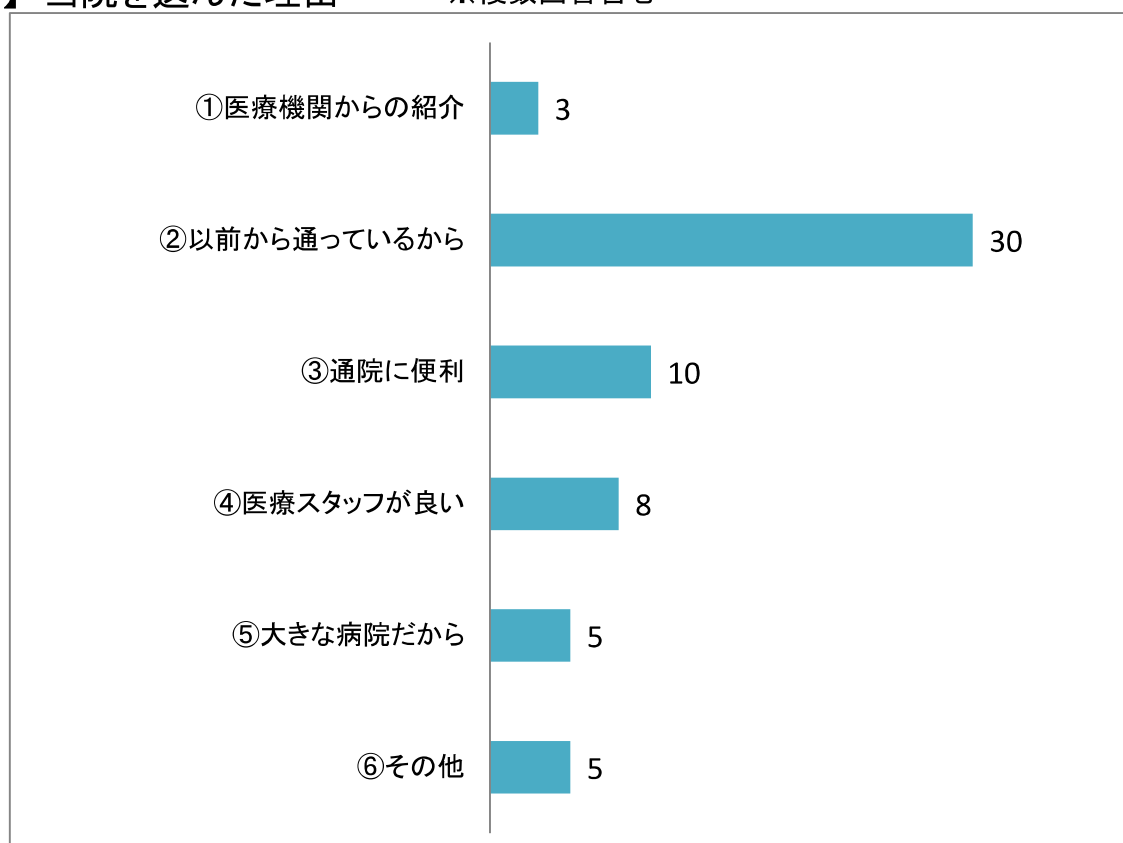
- ・ 制限があるのは仕方ないことと理解しています.....1件
- ・ リモート面会や動画、良いことだと思います.....2件
- ・ 一人で病院に来るのが大変。リモート診察があればいい.....1件
- ・ 厳重管理はいつ終わるのか.....1件

令和4年度 外来患者満足度調査報告書【公式LINE調査】
(令和4年11月1日～11月31日実施)

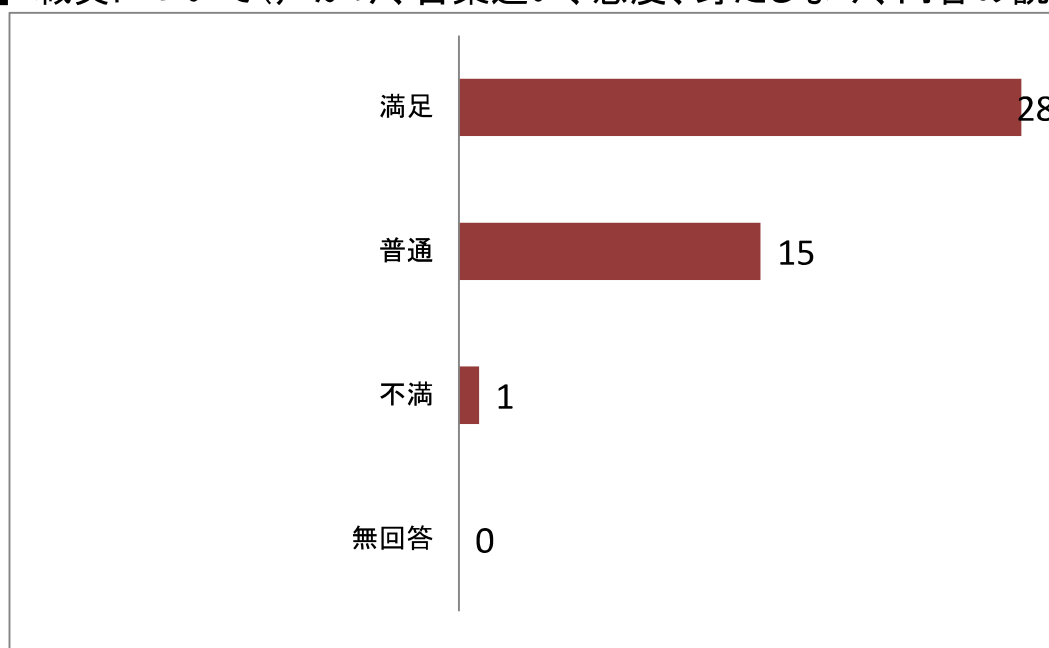
【1】診療科別回答者 ※複数回答含む 回答者 44名



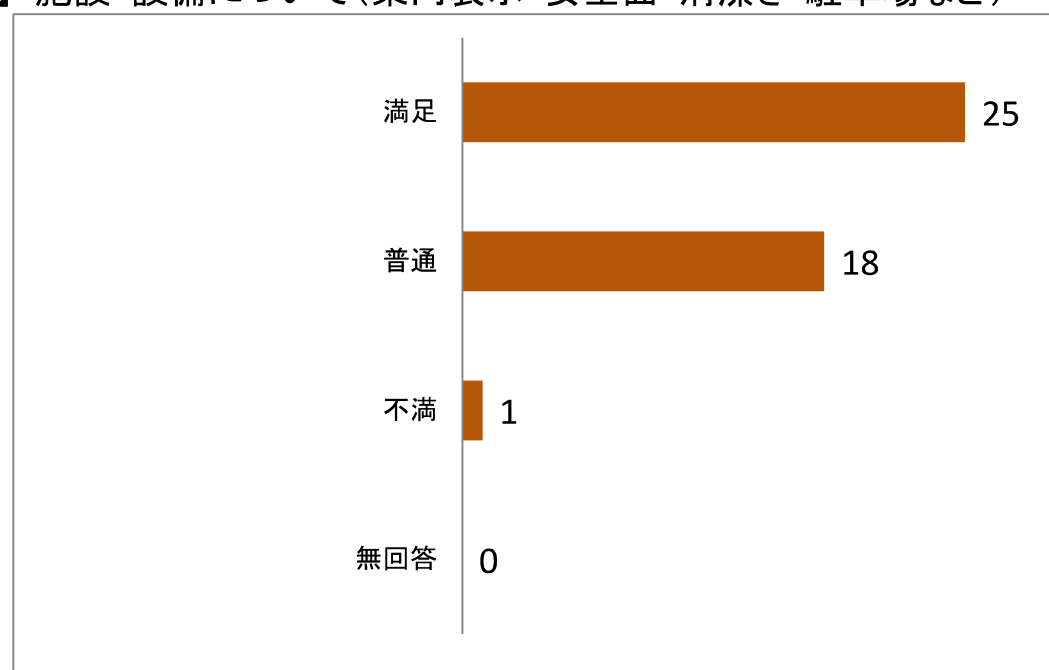
【2】当院を選んだ理由 ※複数回答含む



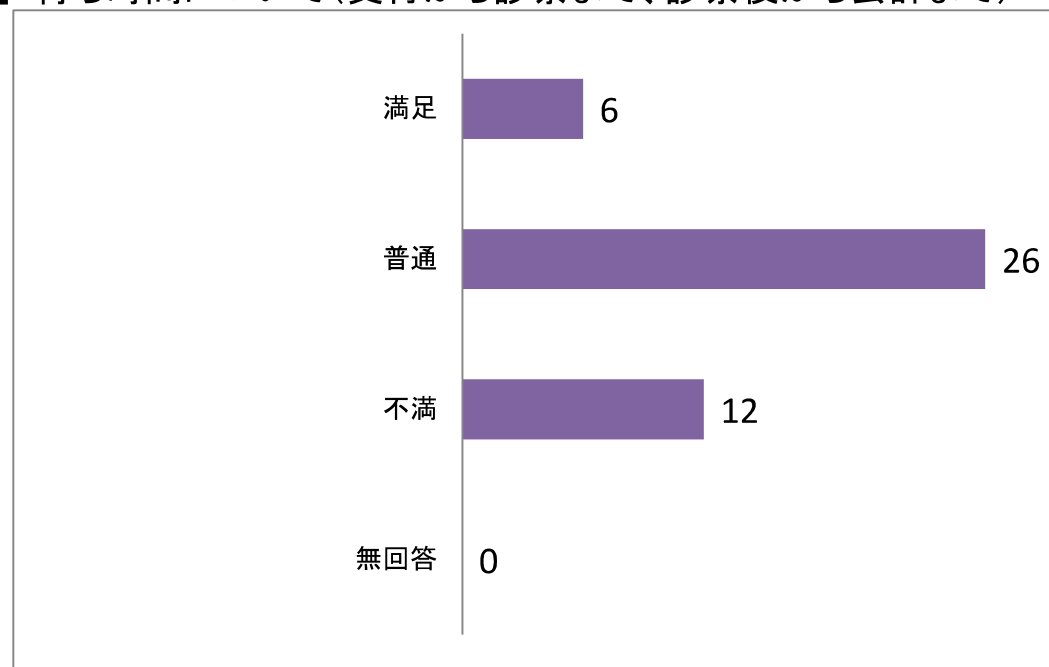
【3】 職員について(声かけ、言葉遣い、態度、身だしなみ、内容の説明など)



【4】 施設・設備について(案内表示・安全面・清潔さ・駐車場など)



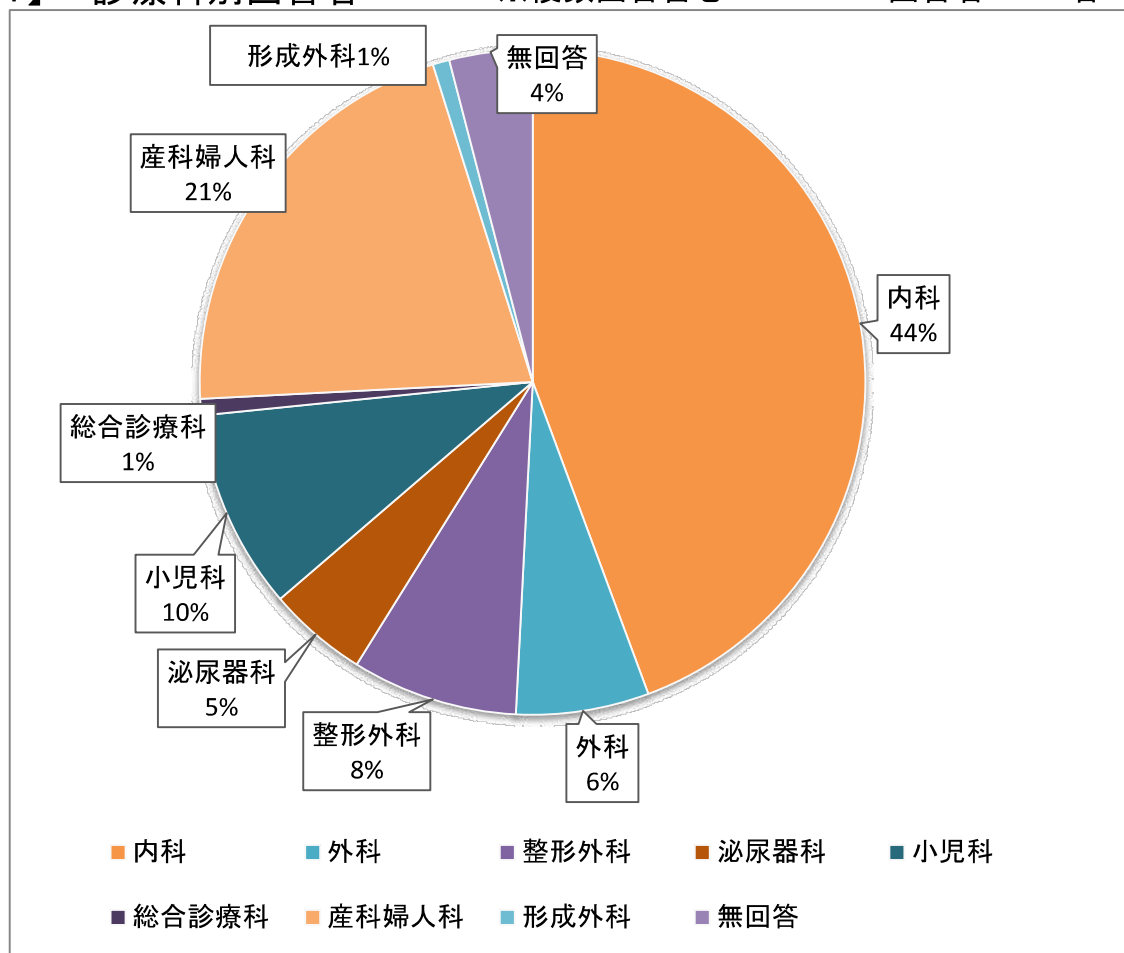
【5】 待ち時間について(受付から診察まで、診察後から会計まで)



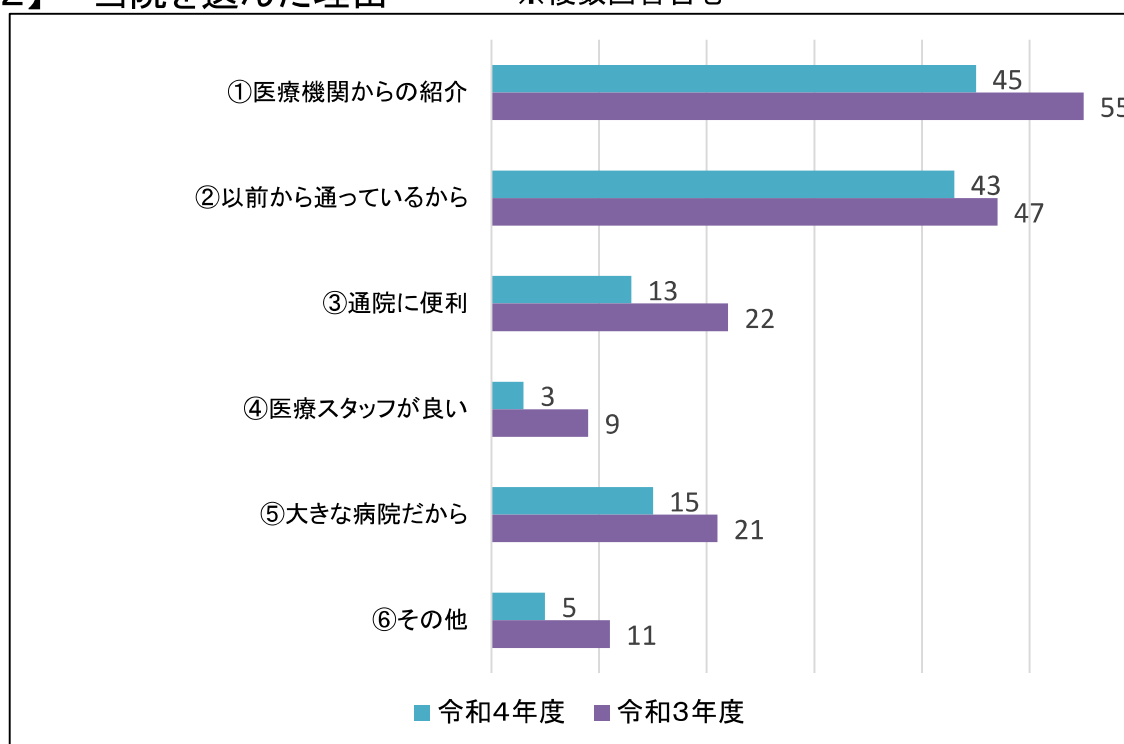
令和4年度 入院患者満足度調査報告書

(令和4年10月1日～11月31日実施)

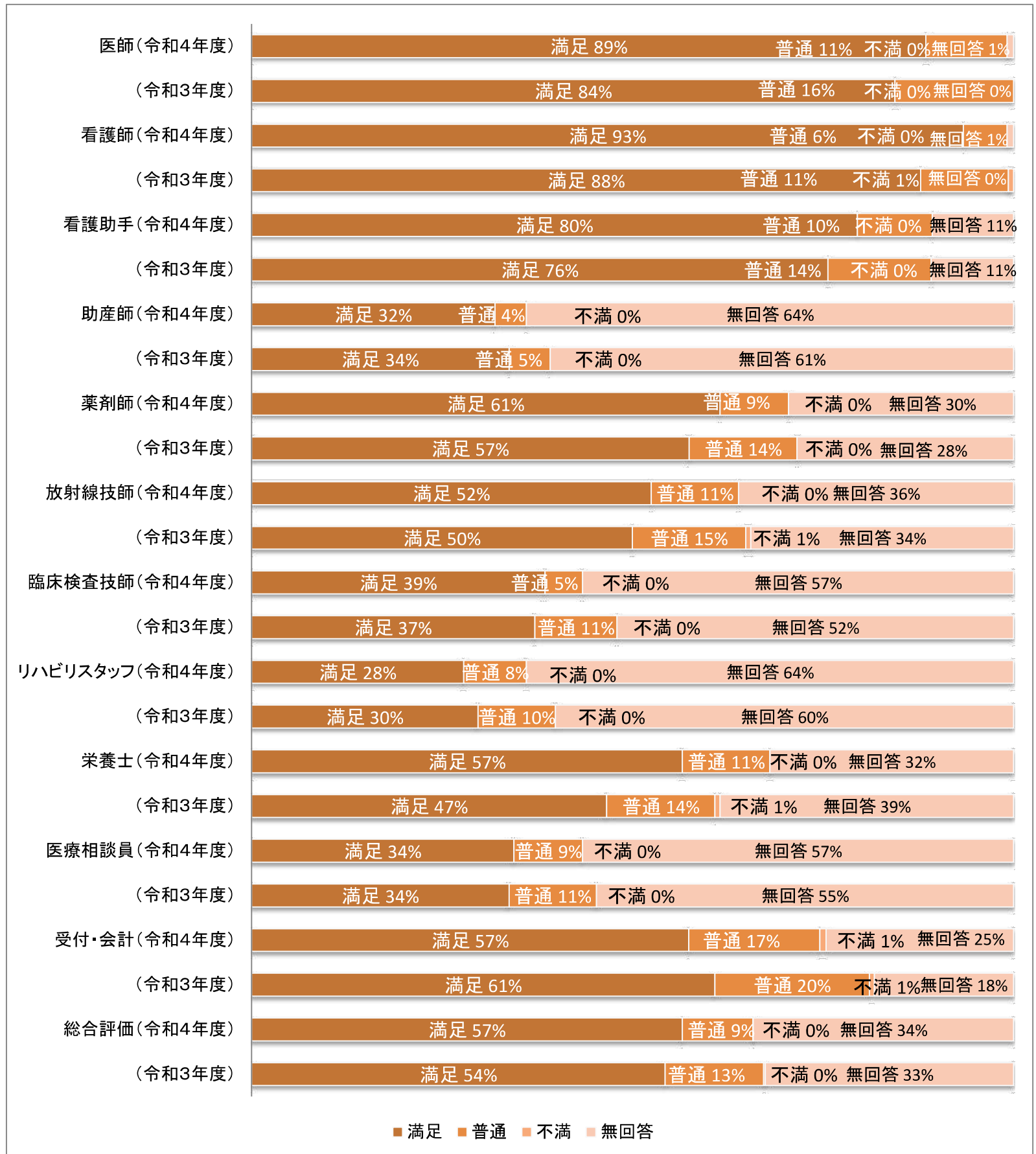
【1】 診療科別回答者 ※複数回答含む 回答者 122名



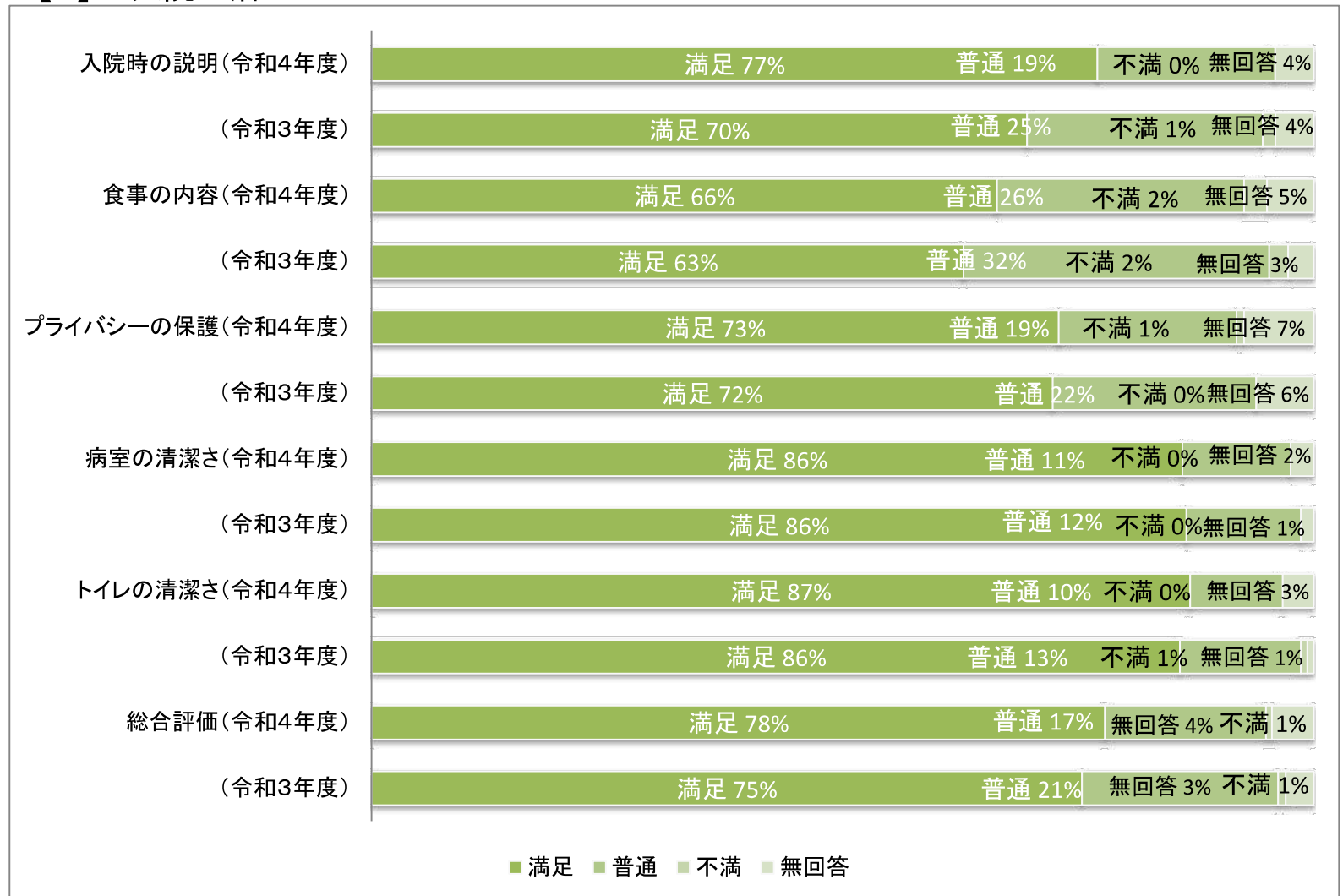
【2】 当院を選んだ理由 ※複数回答含む



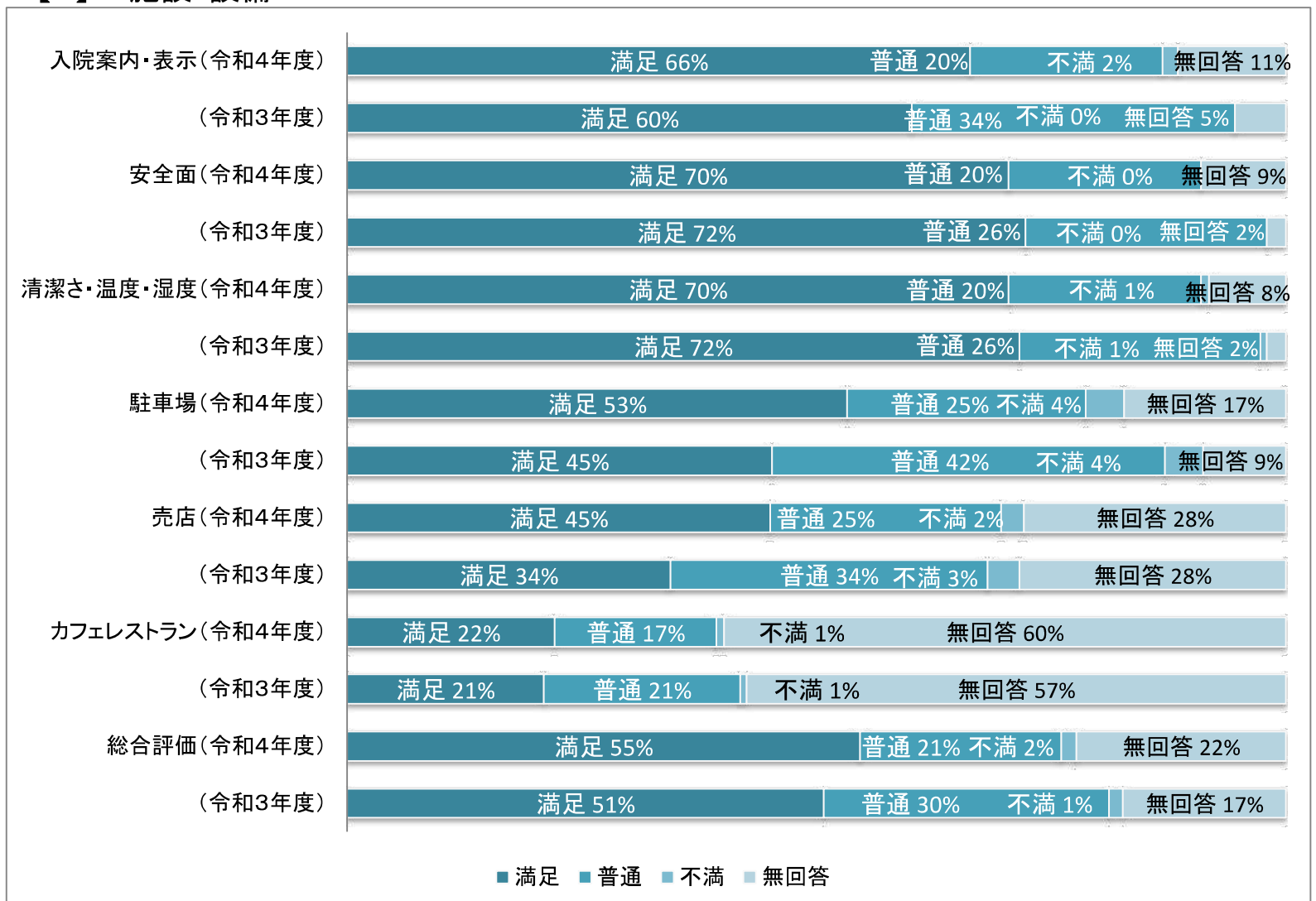
【3】 病院職員について



【4】 入院生活



【5】 施設・設備



【6】 自由記載

《ご意見・ご要望》

施設：駐車場に関して……………2件
院内案内・表示……………2件
売店（品揃え・広さ）……………3件
病室の温度・湿度……………3件
レストラン……………2件
食事の内容：メニュー・硬さ……………4件
プライバシーの保護：携帯電話の使用について…2件
いびき……………1件
診察対応……………7件

その他：ドライヤーの風量……………1件
診療科……………2件
消灯時間……………1件
職種がわかりにくい……………1件
医療費の説明……………1件

《お褒め》

- 接客対応……………49件
- 施設内の清掃に関して……………5件
- 食事に関して……………7件

《コロナ禍での取り組みに関して》

- 出産時、お金がかかってもPCR検査をして立ち合いを可能にしてほしい……1件
- 付き添いの交換など少し緩くしてほしい……………1件
- リモート面会や動画での情報共有（リハビリの様子）は大変いいことだと思うので継続してほしい……3件
- 看護師さんや先生とのちょっとした会話で不安な気持ちが和らいだ…… 1件