

令和3年度 患者満足度調査報告

患者サービス委員会

アンケート概要

- 実施期間

令和3年10月4日～10月30日

- 対象

外来患者及び入院患者

- 回答枚数

外来：100枚 入院：12枚

- 調査方法

外来：事務系職員聞き取り

入院：病棟職員による配布、聞き取り

アンケート内容

◎患者さん自身についての質問

年齢、性別、診療科、住所、診療予約の有無（外来のみ）

◎受付から医師の診察までの時間（外来のみ）

◎会計待ち時間（外来のみ）

◎待ち時間を過ごす環境、自由記述（外来のみ）

◎職員の接遇に関する質問（外来、入院共通）

説明、対応、挨拶、身なり、私語、自由記述

◎設備についての質問（入院）

病室環境、清掃、トイレ洗面、風呂、自由記述

◎当院を家族や友人に薦めたいか（外来、入院共通）

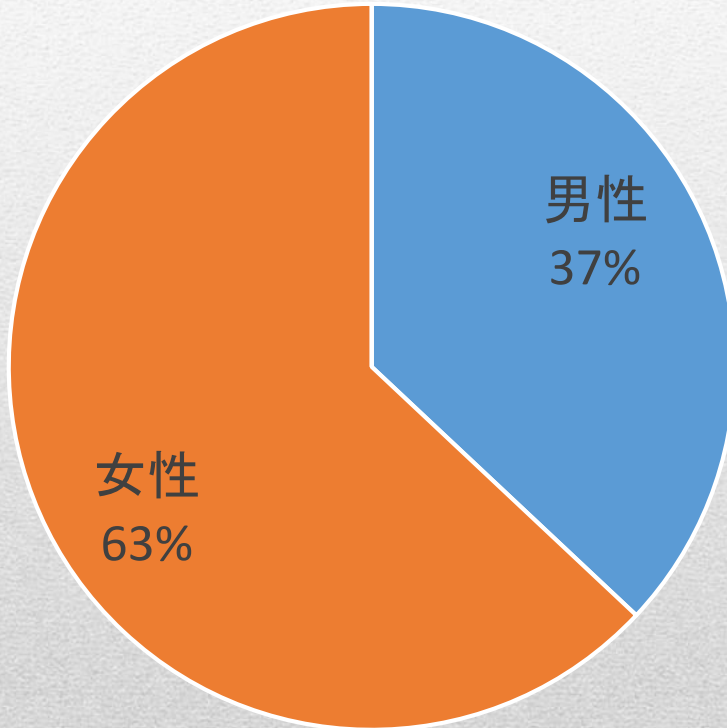
◎総合的な評価（外来、入院共通）

◎当院へのご意見（外来、入院共通）

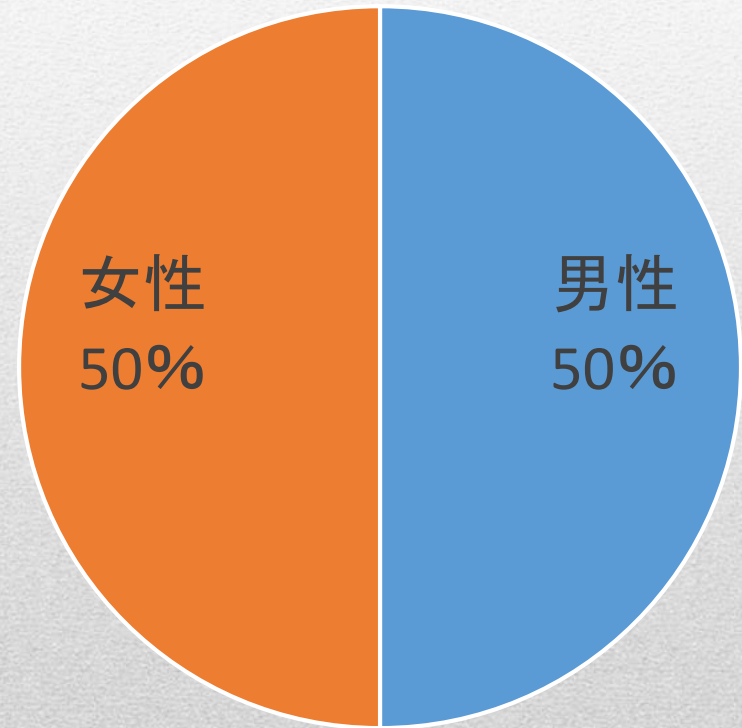
結果報告

回答者性別の割合

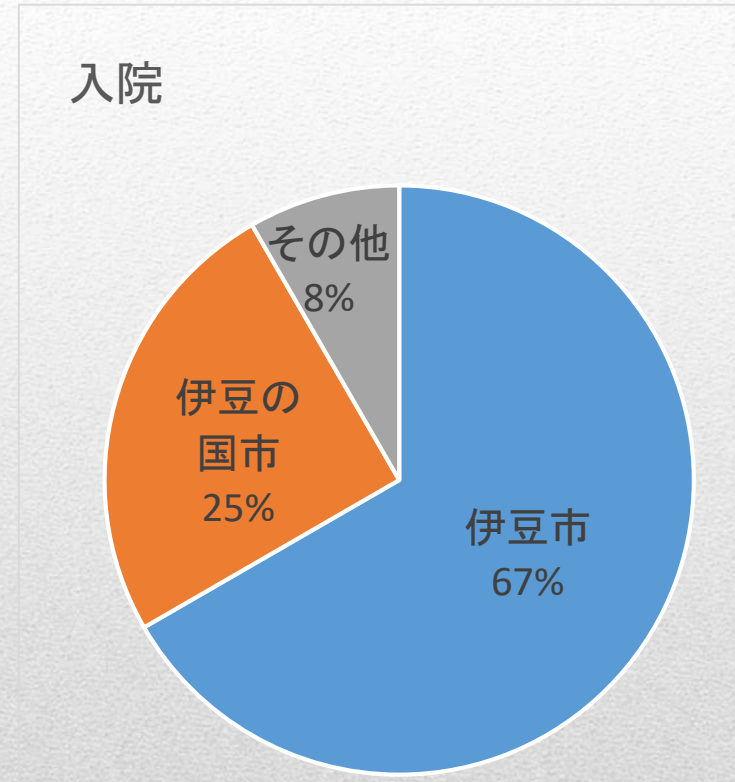
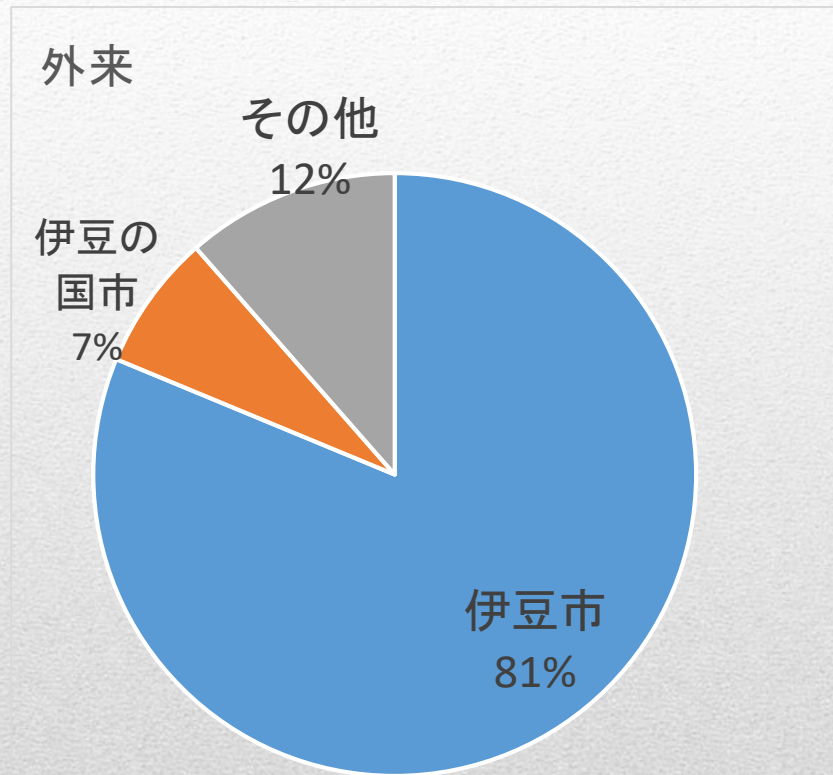
外来



入院



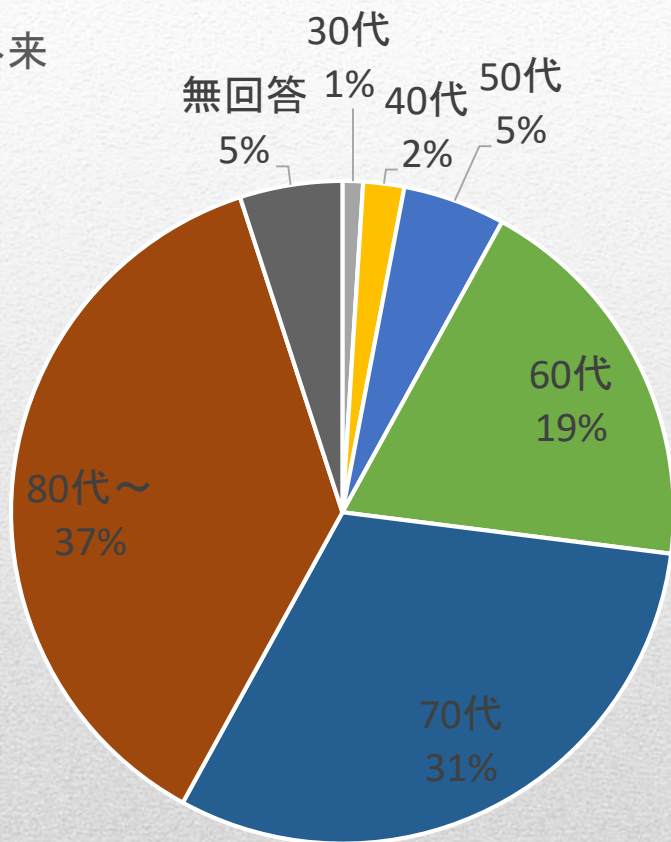
回答者の住まい



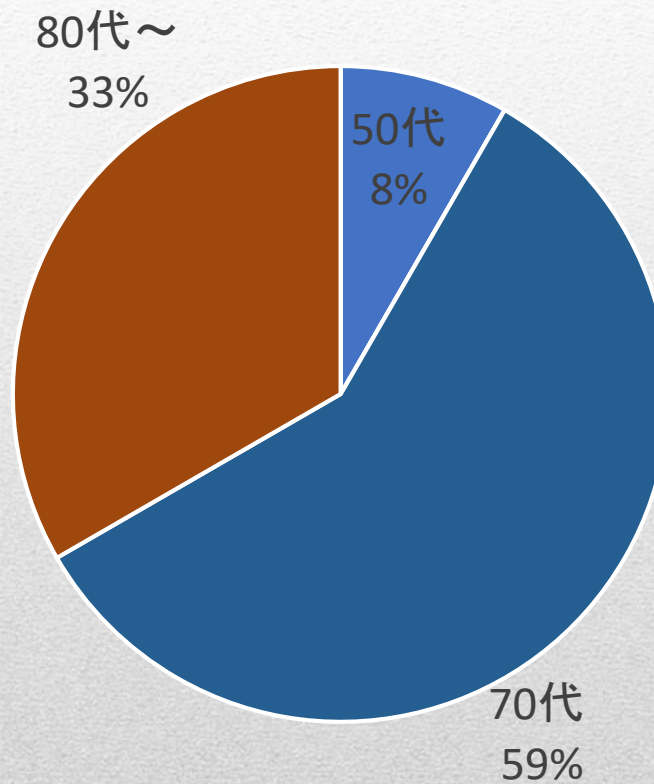
その他…沼津市、南伊豆町、函南町、清水町

回答者年齢

外来

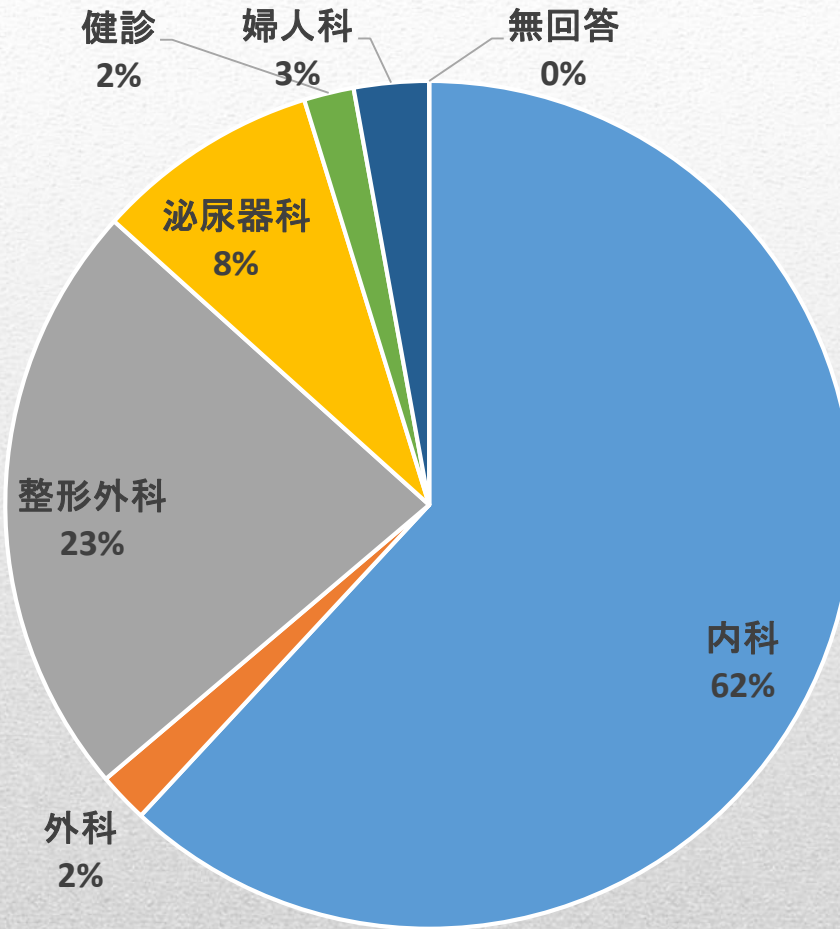


入院



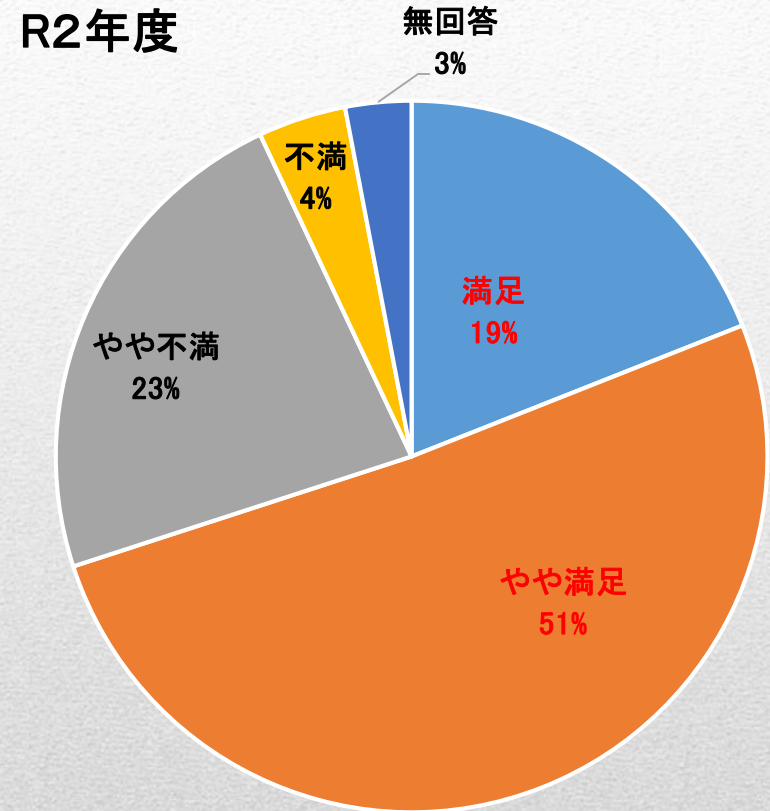
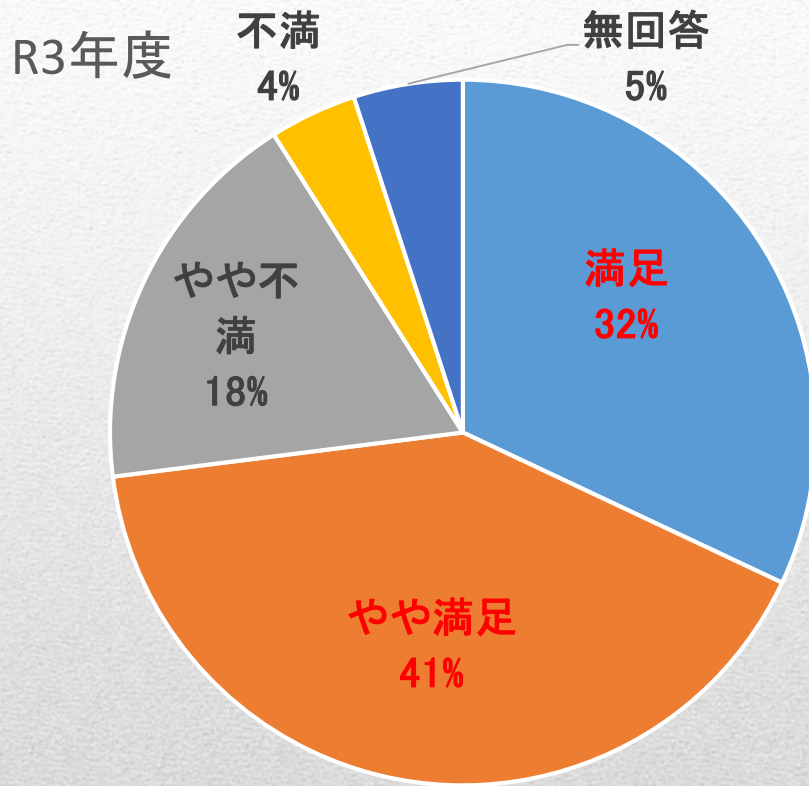
診療科別（外来）

外来



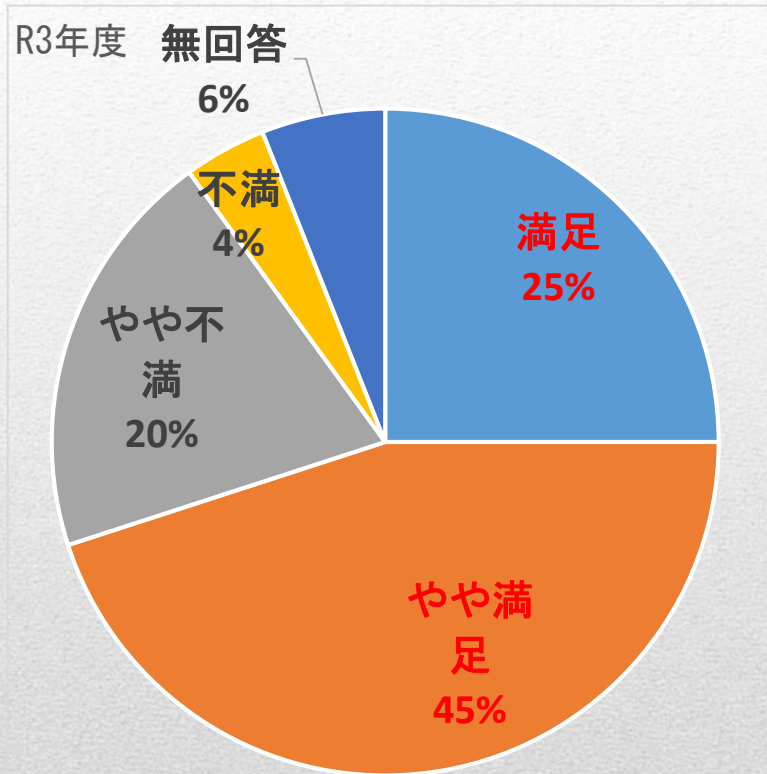
予約あり43% 予約なし19% 無回答38%

受付から診察までの時間

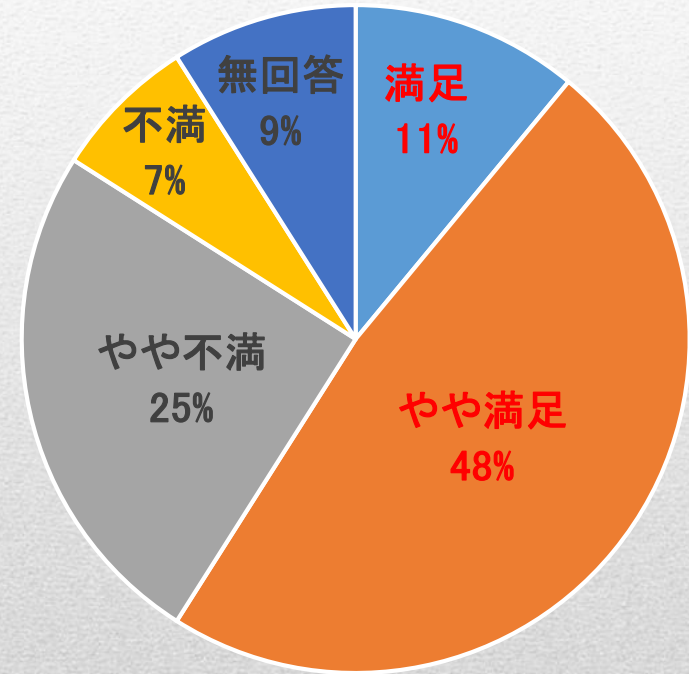


昨年に比べ**13%満足度が増加**した。
待ち時間環境と合わせて、引き続き待ち時間対策を検討していきたい。
また、お待たせしている患者さんへの配慮も必要であるとする。

会計を呼ばれるまでの時間

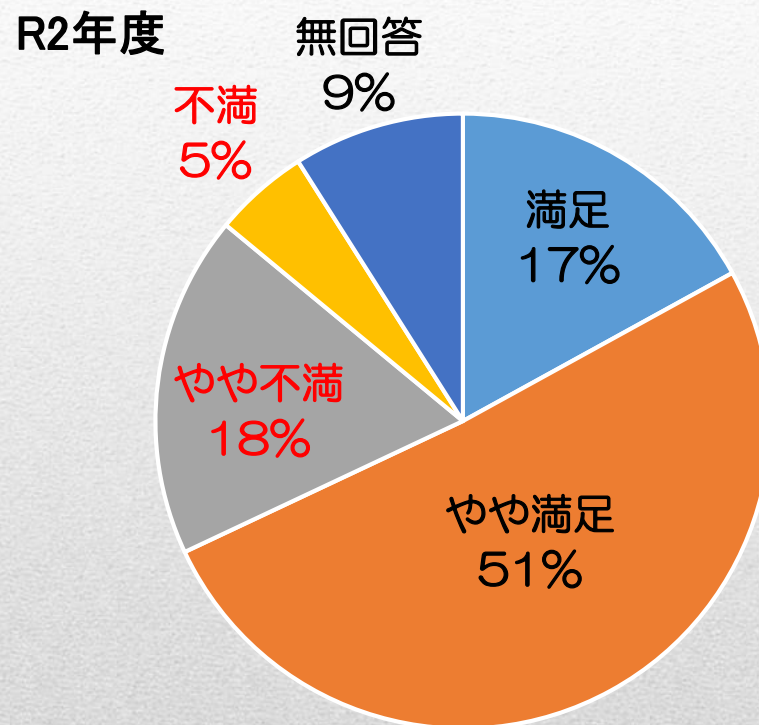
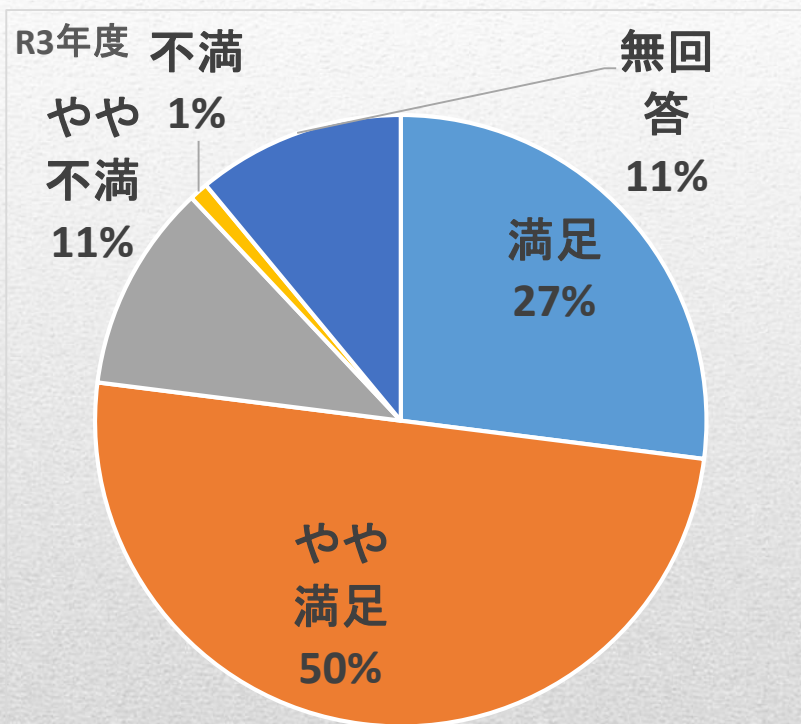


R2年度



満足と感じる方が**14%増加**している。今後も、会計支払時の円滑な対応や、お待たせしている患者さんに配慮したい。

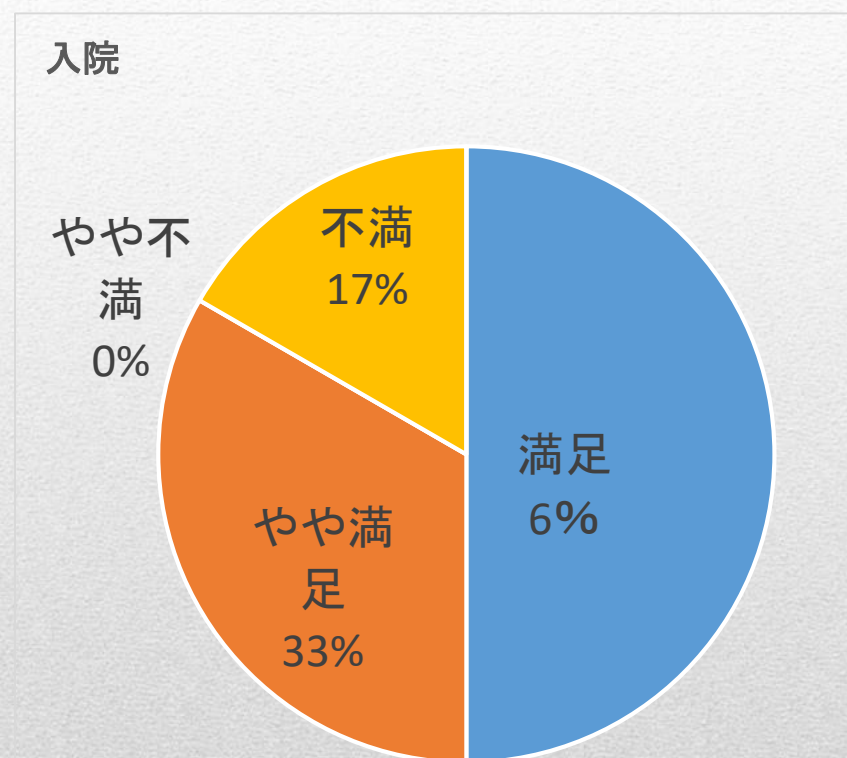
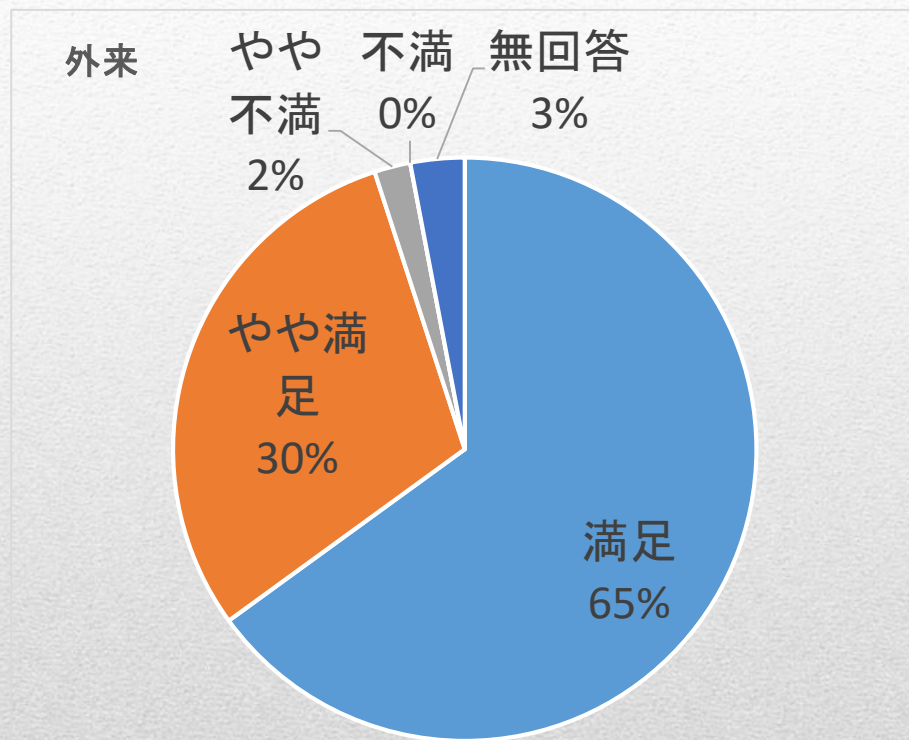
待ち時間を過ごす環境について



待ち時間を過ごす環境に、不満と回答する方が4%減少した。現在、待ち合いへの写真掲示を行っているが、更なる環境改善に努めたい。

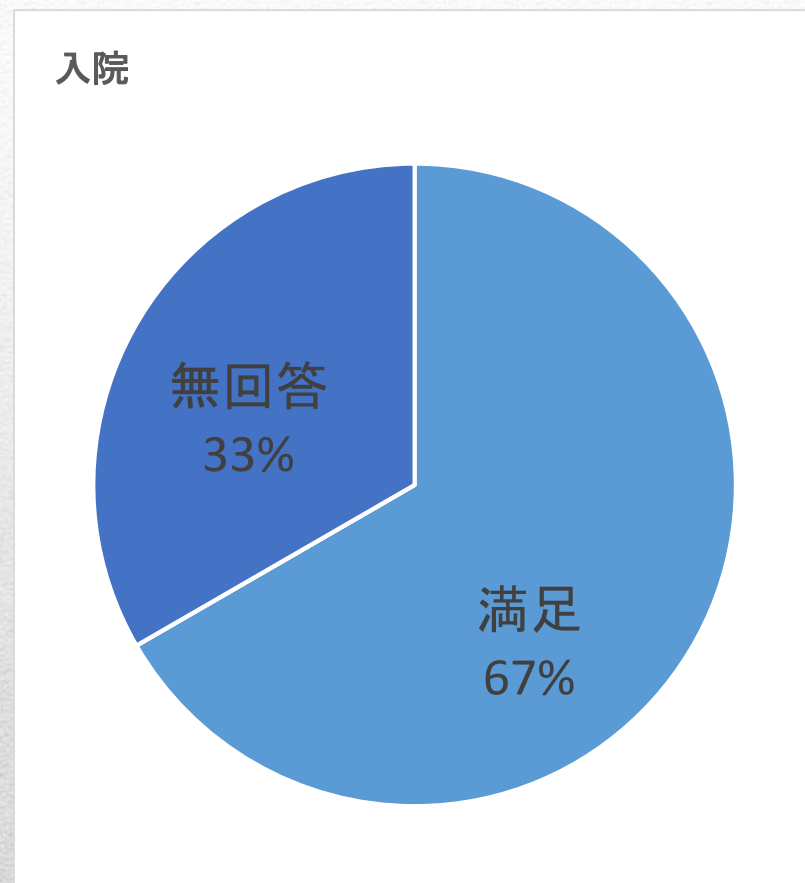
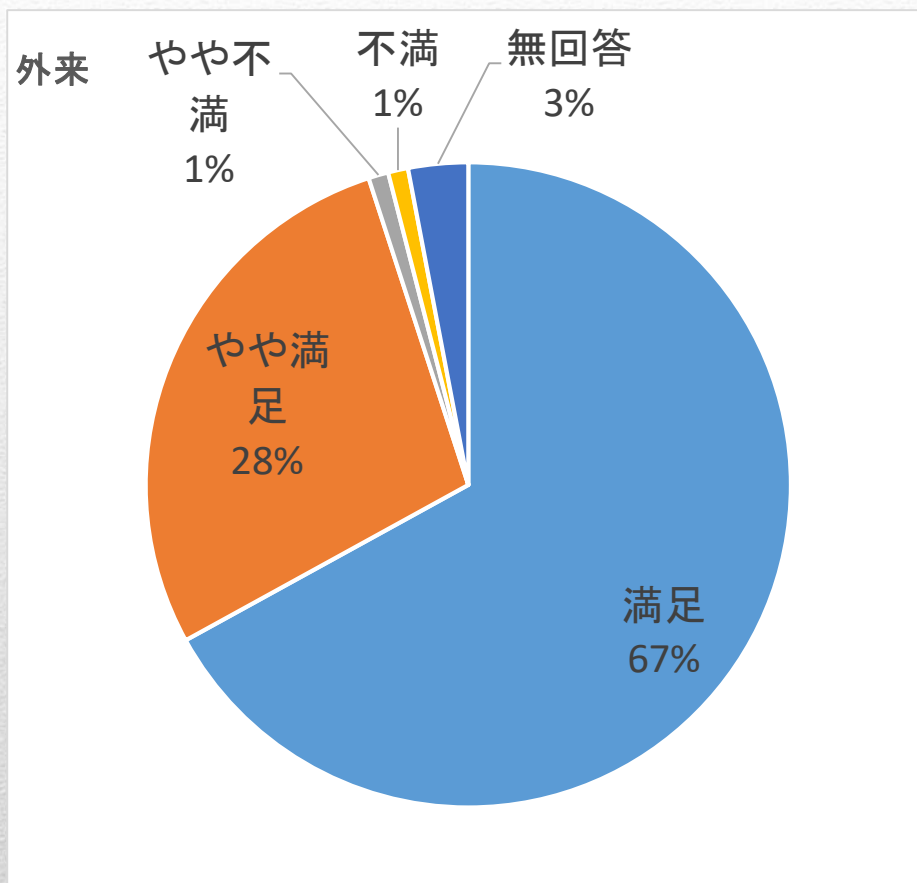
接遇について

説明はわかりやすいか



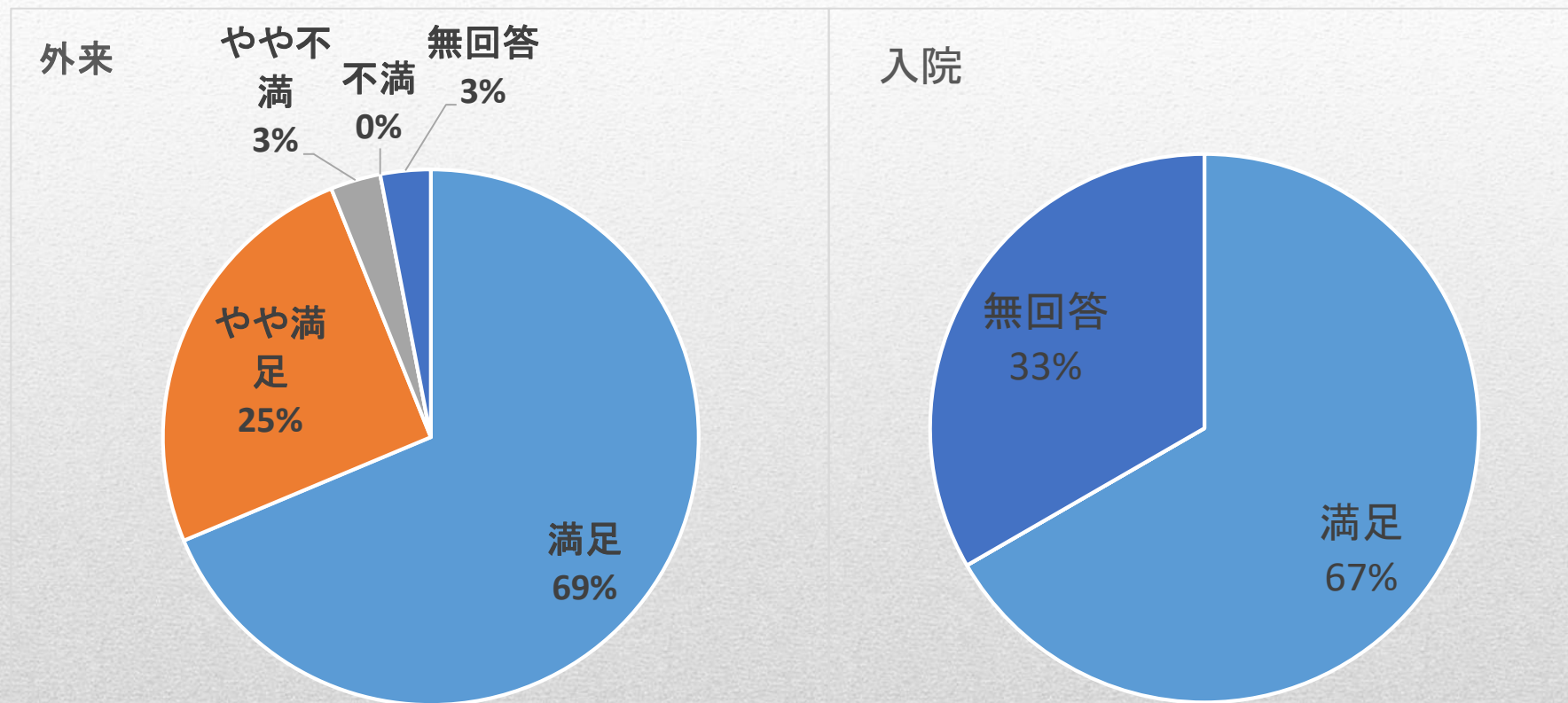
全体的には満足と感じている方が大半ではあるが、外来では2%の方が職員の説明に若干不満を持っている。

職員の対応（言葉遣い・態度）はいかがですか



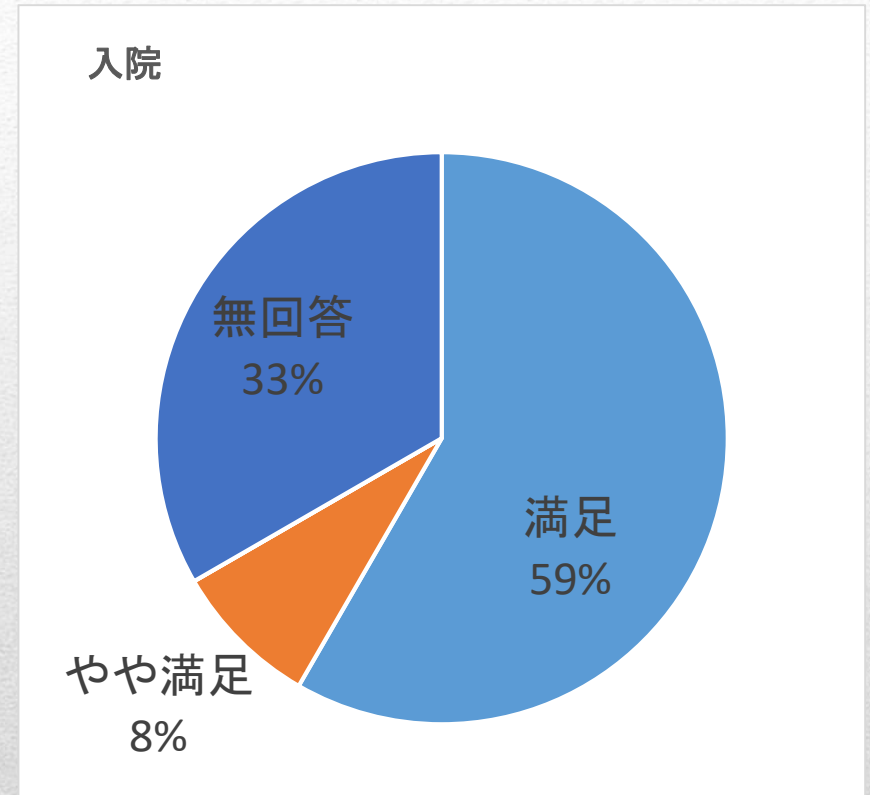
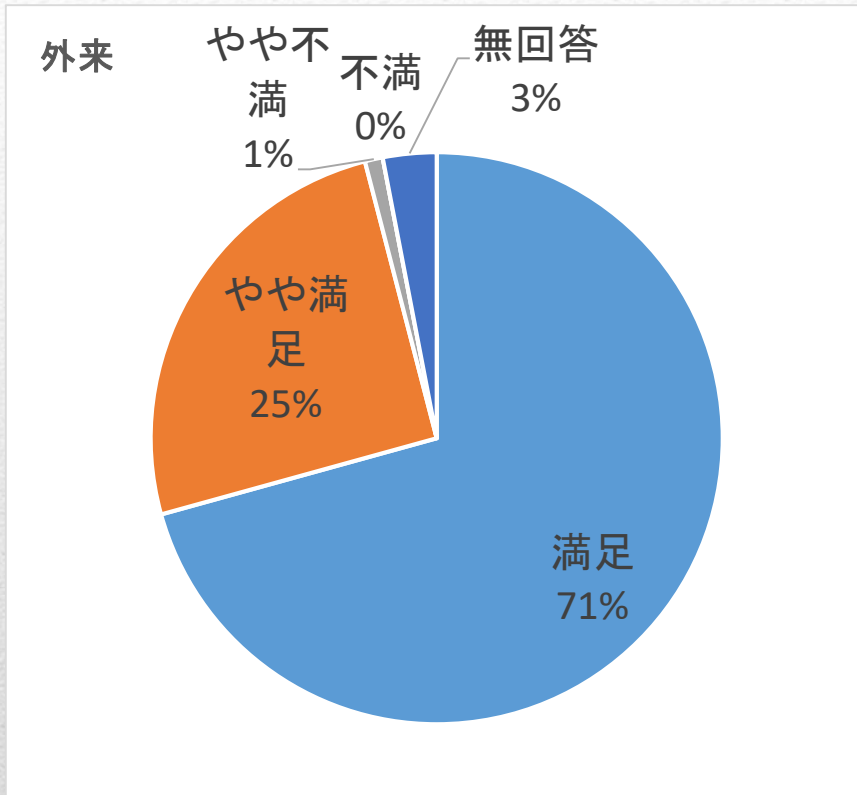
外来の2%の方で**職員の対応に不満**を感じた方がいらっしゃった。
患者さんに対して温かい対応を心がけたい。

挨拶はできていますか



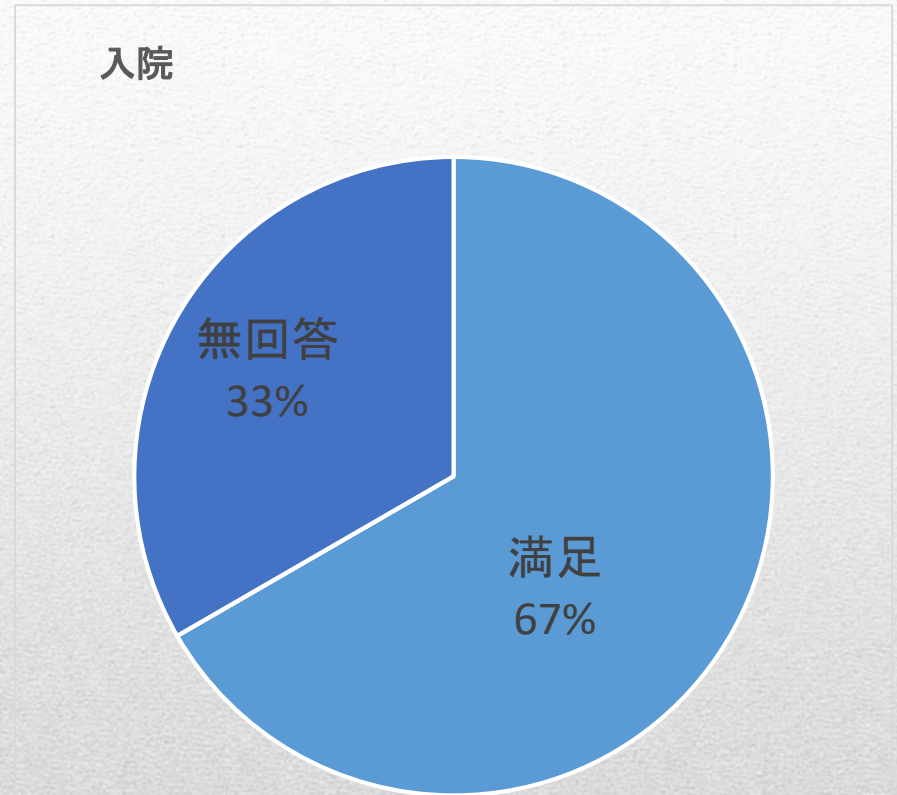
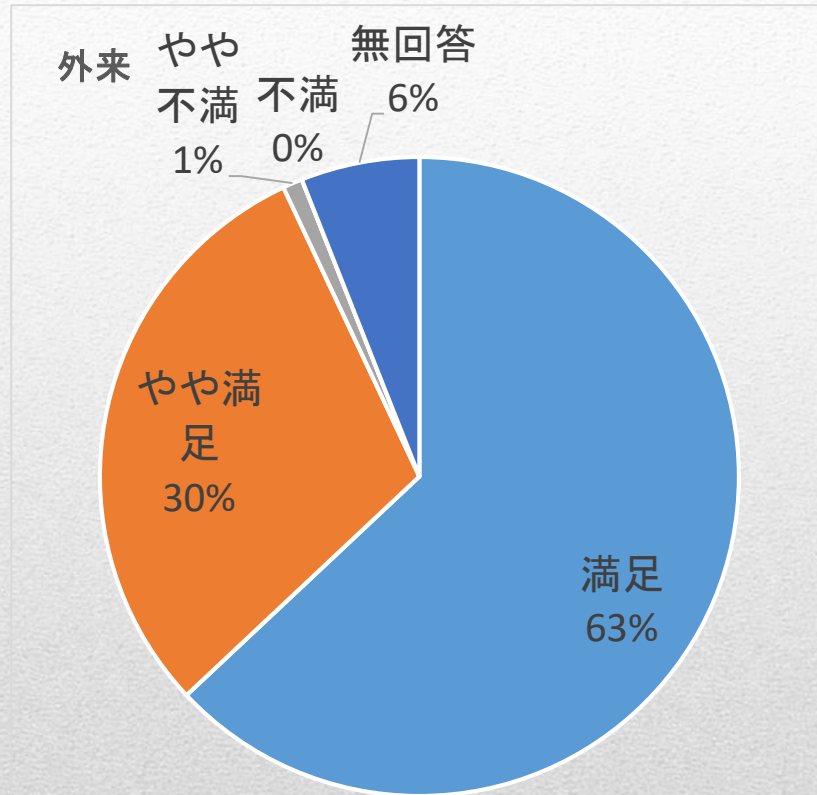
半数以上の患者さんは、職員の挨拶に関して満足している。挨拶は病院の印象を決める。今後は、不満の回答を0にしたい。

身なり（髪型・服装・白衣）はいかがですか



身なりの基準は「相手から見てどう映るか」。清潔で、相手に不快感を与えない事が基本である。特に初対面の場合には身だしなみで判断されることもある事に気をつけたい。

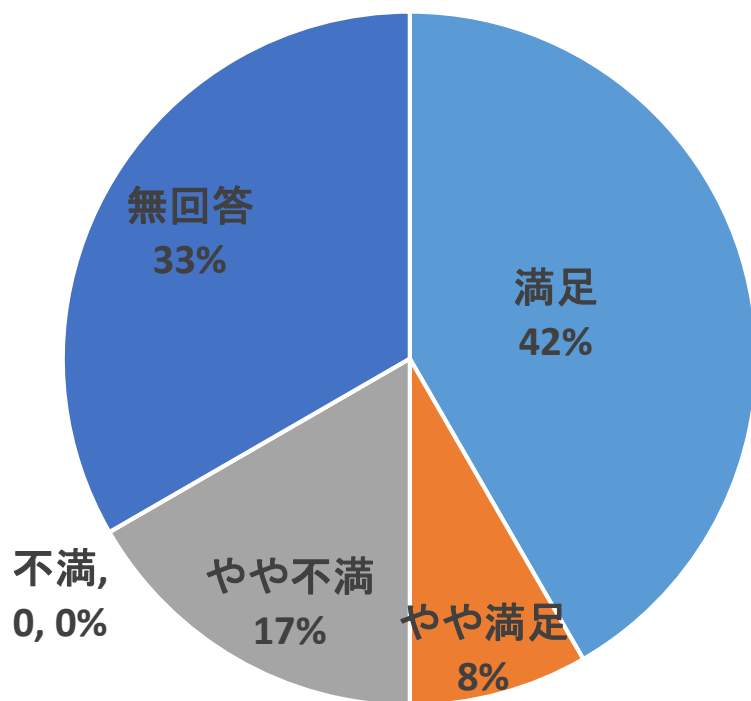
私語についてどう感じますか



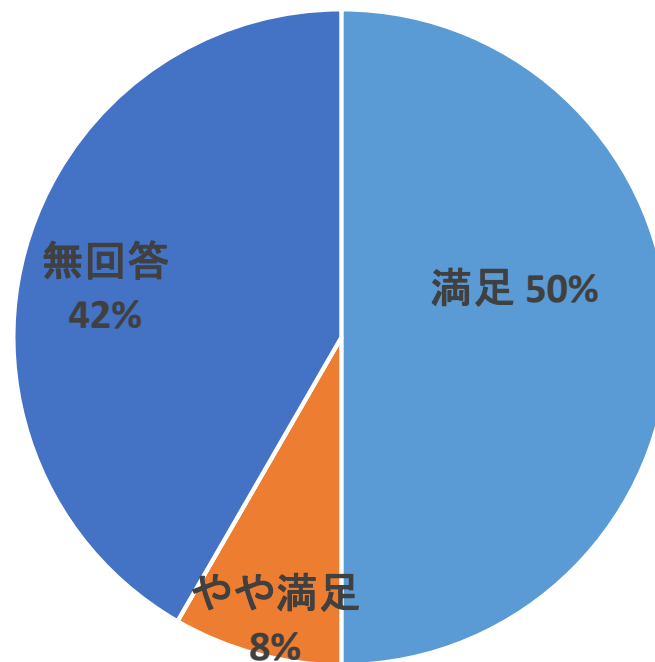
私語については、例年不満と回答する患者さんがいる。
不愉快な思いをさせないよう心掛けていきたい。

設備等について（入院のみ）

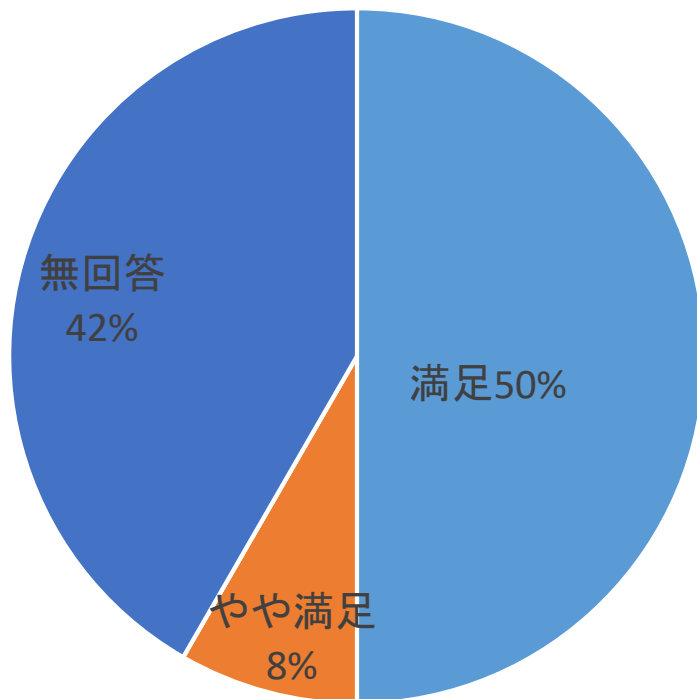
病室の環境はどうか。



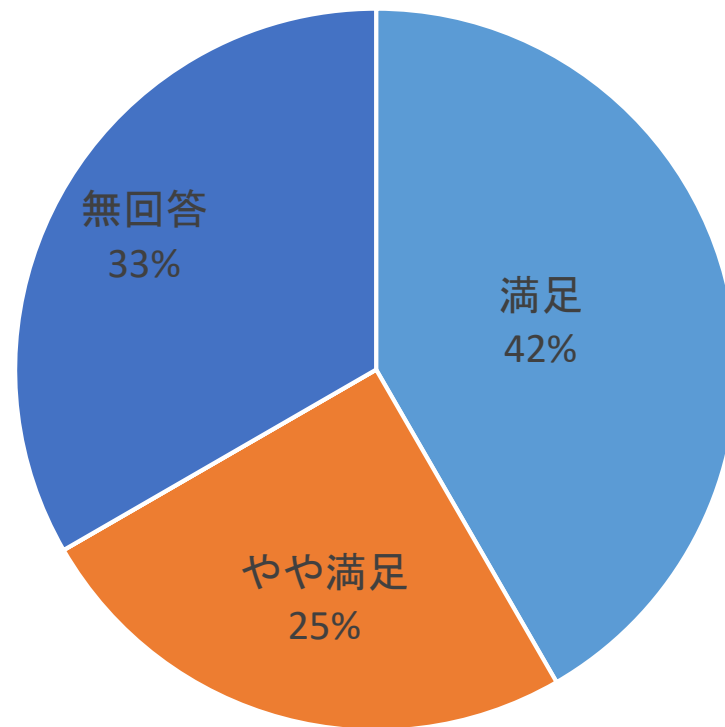
病室の清掃は行き届いているか。



トイレや洗面所は清潔か。

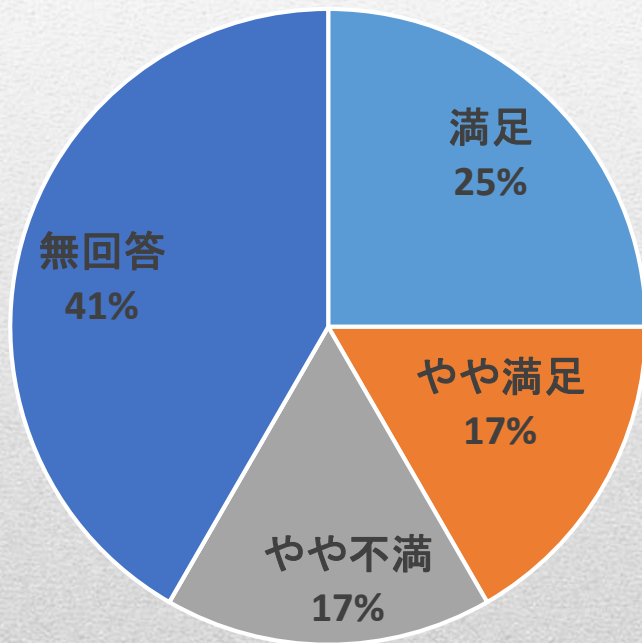


お風呂は清潔か。

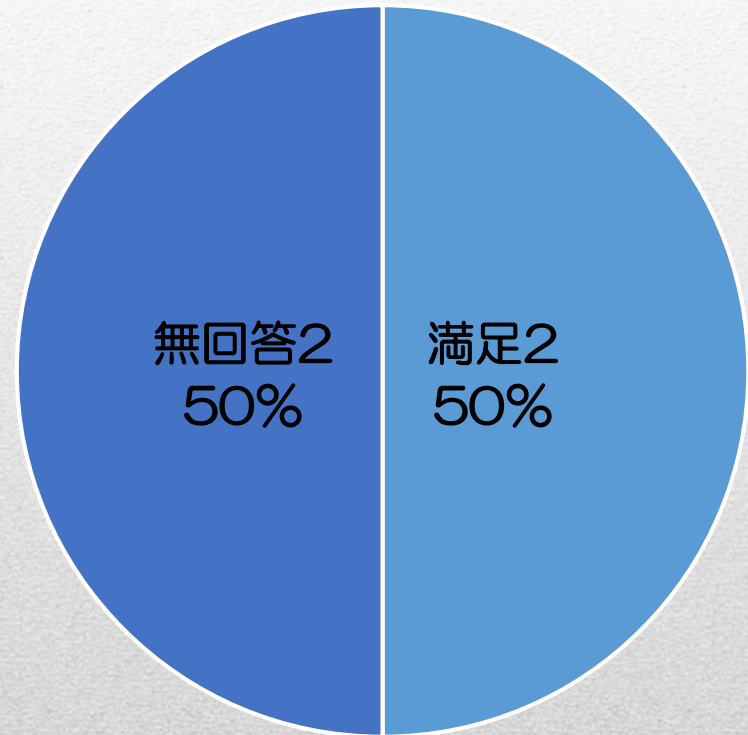


食事はいかがですか

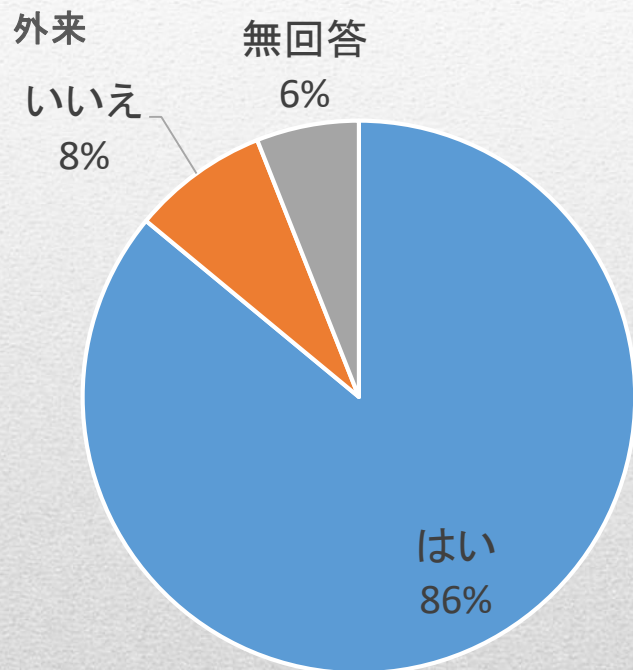
R3年度



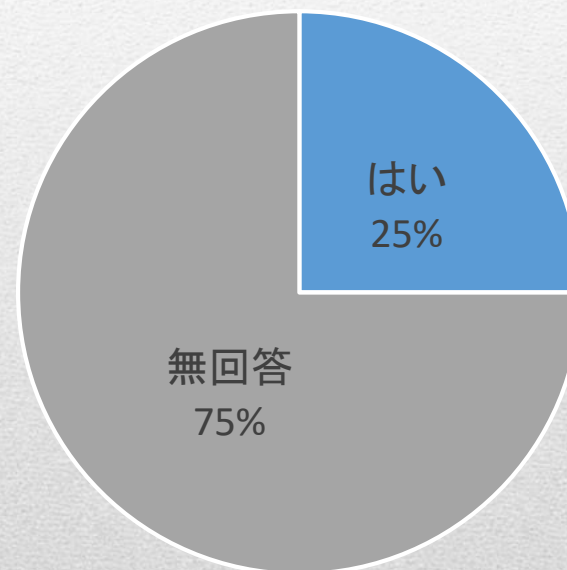
R2年度



日赤を家族や友人に薦めたいか

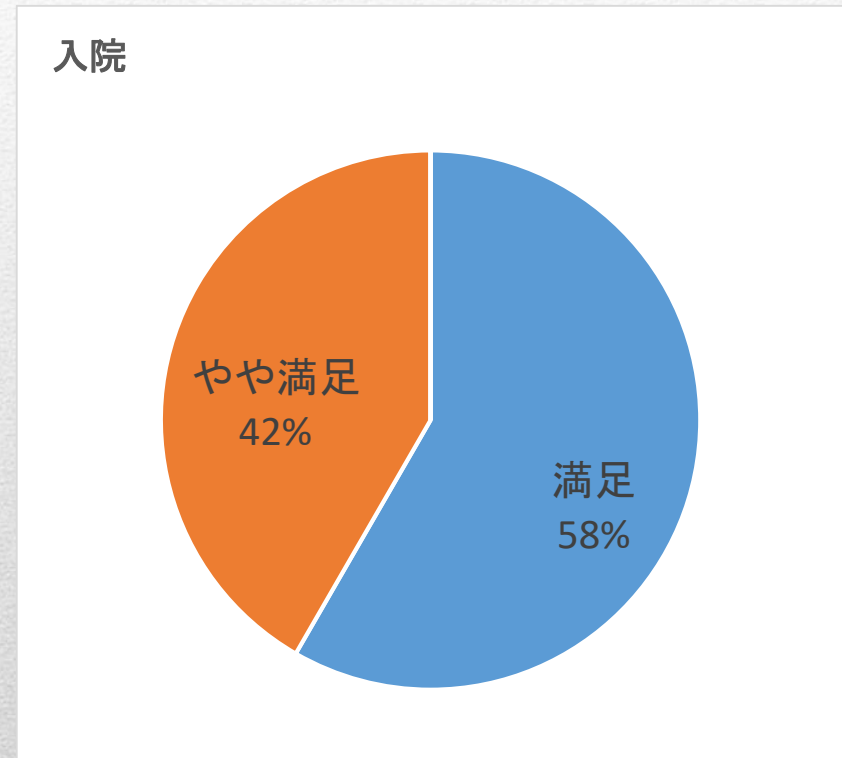
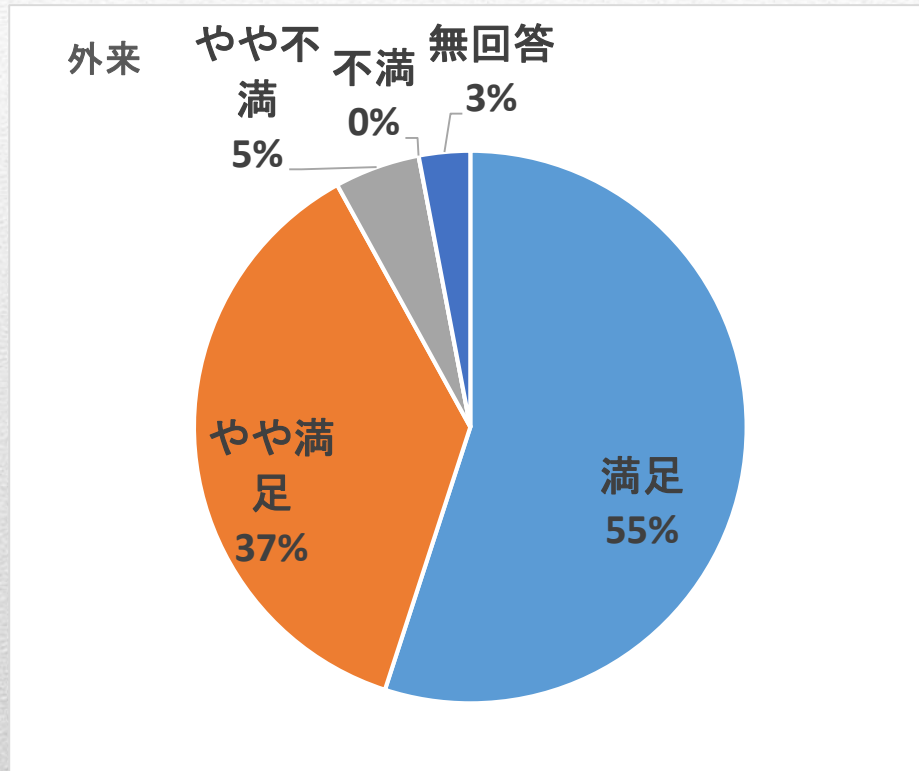


入院



薦めたいという理由に、スタッフが親切であると多くのご意見をいただきました。

当院を総合的に評価する満足いただけたか



外来では不満と感じる方が5%いらっしゃった。待ち時間や接遇、設備面等において、改めて患者サービス委員会で検討・改善に努めたい。

患者さんからのご意見

【接遇についてご意見】

- とてもよいと思う。
- 外来看護師の対応が良いと思う。
- 現状の対応で満足している。

【当院を薦めたいと思うかについて「はい」のご意見】

- とても親切で病状の説明もわかりやすい。
- 病院が近距離にあるため。
- 病気の程度にもよるが、薦めたい。また、駐車場から近い点もよい。
- 時間外の対応も親切で、好感が持てる。
- スムーズに診察が受けられる所が良い。
- 受付に職員が立っており、迅速に対応してくれるため助かっている。
- 病院が清潔で静かだから。

【薦めたくないという意見について】

- 先生が交代してしまい、長く付き合えないところ。
 - 担当の医師が不在の時は、断られてしまう。かかりつけなので、もう少し対応して欲しい。
-

【当院へのご意見ご要望】

- これ以上縮小しないようお願いします。
 - 先生をもっと入れてほしい。
 - 先生の異動が多すぎる。常勤医師を確保して欲しい。
 - 土曜日に診察できるようにしてほしい。
 - 受診の曜日に制限があるのでもう少し改善して増やしてほしい。
 - 産婦人科がほしい。
 - 静岡中央銀行のATMがなくなったのは不便。
-

アンケートにご協力いただきました皆様、誠にありがとうございました。

より良い病院となるよう努めてまいります。

今後ともよろしくお願いいたします。

**伊豆赤十字病院
患者サービス委員会**
