

# 2019年度 満足度調査の結果をお知らせします

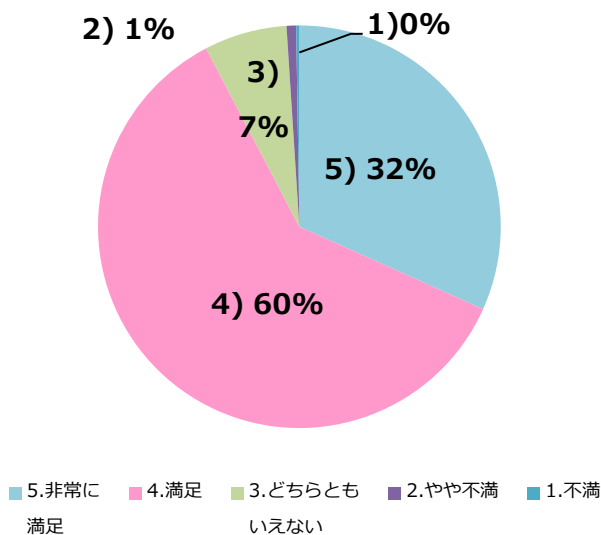
## 患者満足度調査にご協力ありがとうございました。

2020年1月にサービス向上委員会による患者満足度調査を実施しました。多くの方にご協力いただき、ありがとうございました。この調査は、5段階評価によるアンケートの結果をもとに、職員の接遇や施設環境などに対する不満を解消し、病院全体のサービス向上を目的としています。前回、2015年1月に実施した患者満足度調査と同じ調査内容で行いました。平均点の比較も記載しておりますのでご報告いたします。

### 外来部門

- ・調査期間：2020年1月29日（水）～1月31日（金）
- ・回収枚数：422件/配布枚数：513部
- ・回収率：82.3%

Q. 当院について総合的にどう思われますか？



平均点  
**4.23点**

前回比  
**0.07点**  
アップ

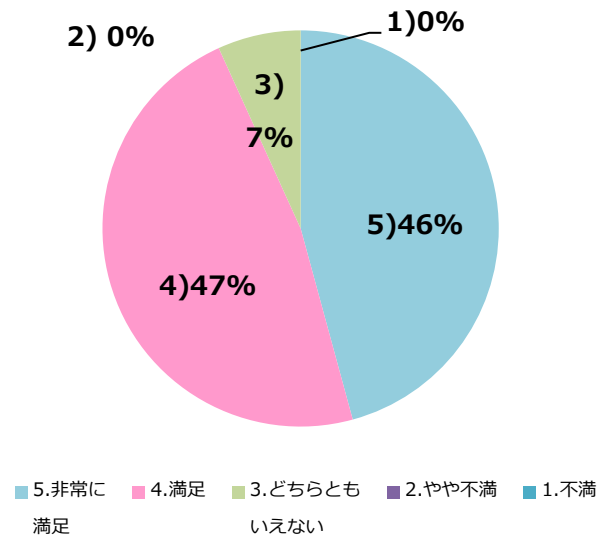
<外来患者さんのご意見>

- ・お医者さんがよく代わる。
- ・会計の待ち時間が長い。
- ・自転車の駐輪場がやや狭いかも。

### 入院部門

- ・調査期間：2020年1月14日（火）～2月14日（金）
- ・回収枚数：62件/配布枚数：62部
- ・回収率：100%

Q. 当院について総合的にどう思われますか？



平均点  
**4.39点**

前回比  
**0.08点**  
ダウン

<入院患者さんのご意見>

- ・食事内容のグレードアップを望む。
- ・車イスで入りやすいトイレが少ない。
- ・病室内の配置改善を望む。

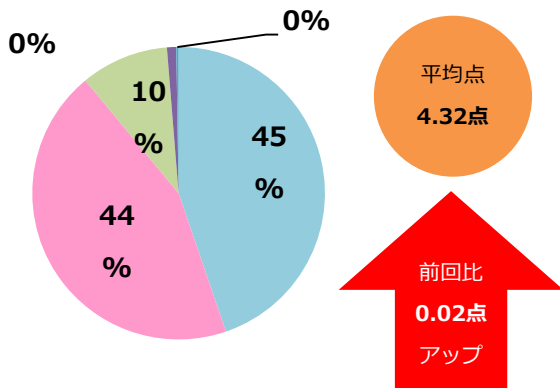
詳しいアンケート結果は、サイト上にてご確認ください。

<http://www.seirei-hospital.org/>

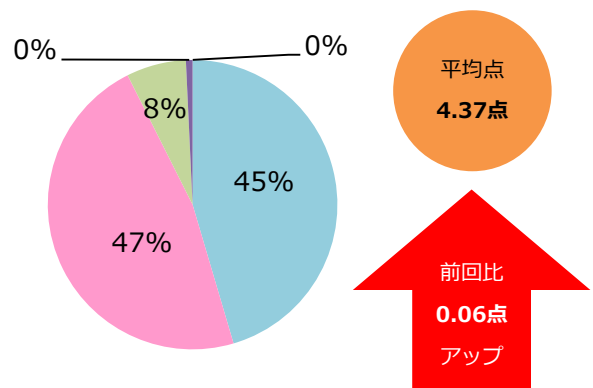
# 外来部門

■ 5. 非常に満足 ■ 4. 満足 ■ 3. どちらともいえない ■ 2. やや不満 ■ 1. 不満

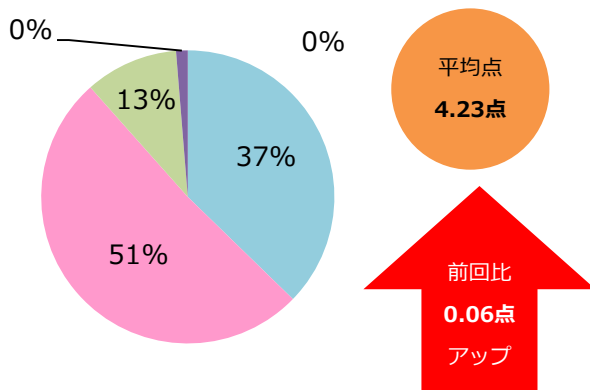
## ● 医師の言葉使いや態度



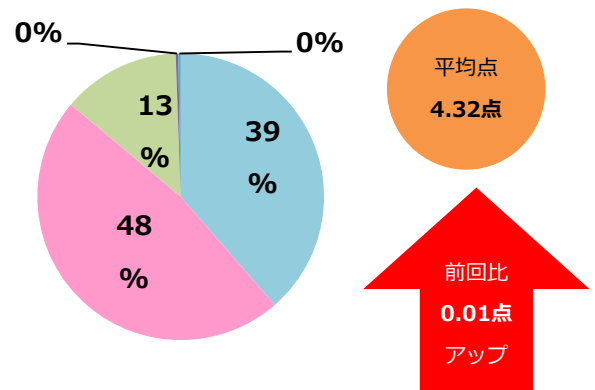
## ● 看護師の言葉使いや態度



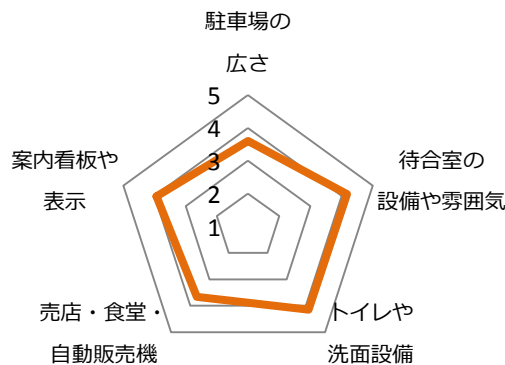
## ● 各ブロックの受付の対応



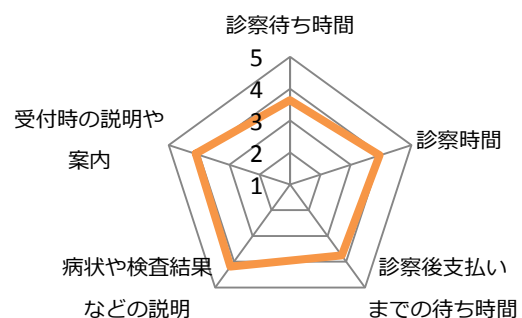
## ● 検査・放射線技師の言葉使いや態度



## ● 施設面について



## ● 診療サービス面について



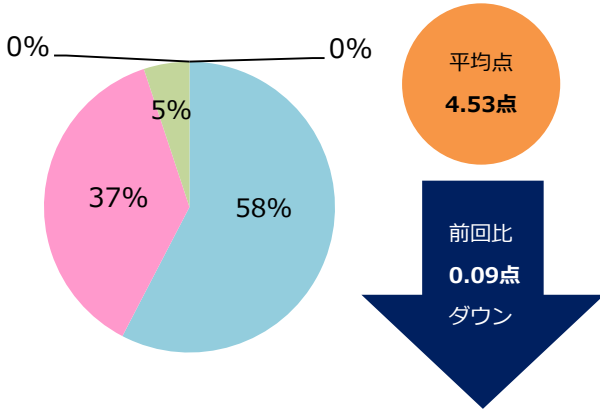
## ○ サービス向上委員会からのコメント ○

施設面については、おおむね改善が見られましたが、「売店・食堂・自動販売機」については、前回と比較してダウンしている結果でした。患者さんにご満足いただけるよう、更なる充実を図りたいと思います。また、「診療サービス面」におきましては、項目によっては前回と比較してダウンしているものがありました。特に、「診察後の支払い待ち時間」について不満に感じている方が多いため少しでも待ち時間が短くなるよう努力してまいります。

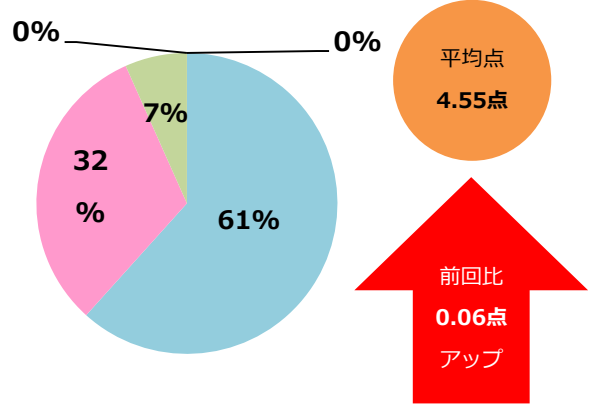
# 入院部門

■ 5. 非常に満足 ■ 4. 満足 ■ 3. どちらともいえない ■ 2. やや不満 ■ 1. 不満

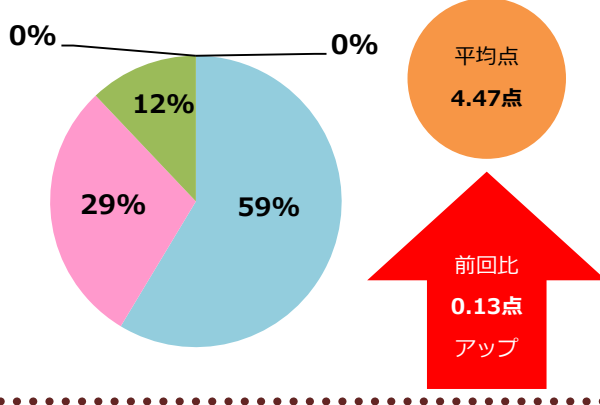
## ● 医師の言葉使いや態度



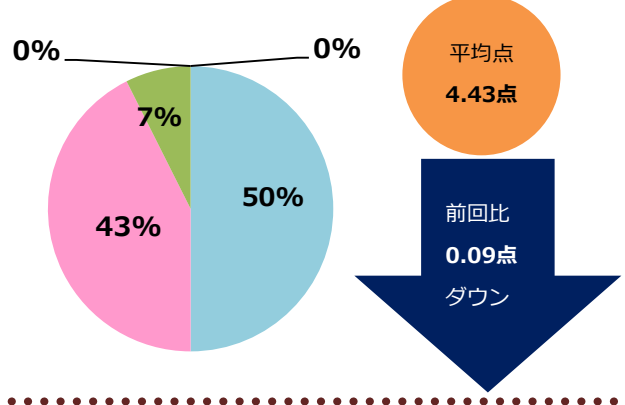
## ● 看護師の言葉使いや態度



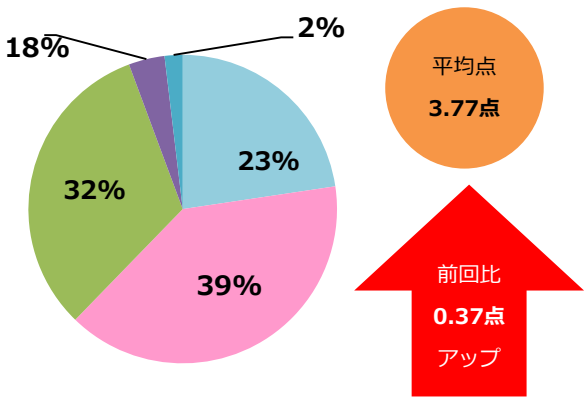
## ● 事務職員の言葉使いや態度



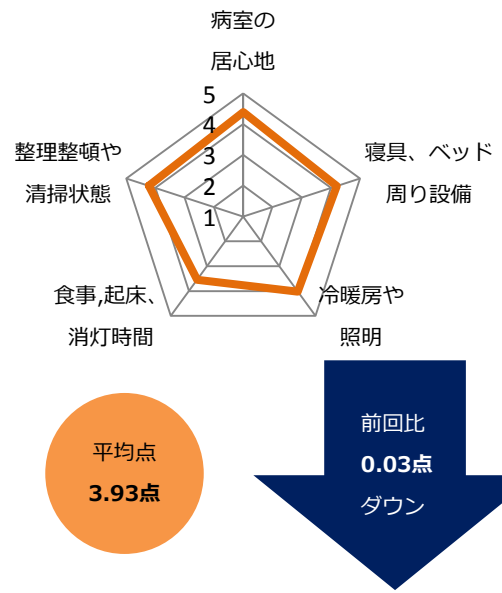
## ● 薬剤師の言葉使いや態度



## ● 食事の内容



## ● 当院の施設・環境について



## ○ サービス向上委員会からのコメント ○

看護師および事務職員の言葉使いや態度、食事内容については、おおむね改善が見られましたが、医師および薬剤師の言葉使いや態度、当院の施設・環境については、前回と比較してダウンしている結果でした。医療スタッフについては、患者さんが知りたいことや不安に感じていることを気兼ねなく話せるよう丁寧な対応を心がけてまいります。施設については、患者さんに病室で快適に過ごしていただけるよう改善していきたいと思っております。