

患者満足度調査結果

令和5年3月16日

接遇・患者サービス委員会

調査概要

1：目的

患者サービスの向上に向け、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てていくため。

2：実施期間

外来 令和4年11月8日～11月10日

入院 令和4年11月7日～11月18日

3：対象者

外来患者様（救急、午後診察、夜間診察、ドック等を除く）

入院患者様（回答可能な方）

調査概要

4：調査方法

対象期間中の入院・外来患者様へのアンケート調査

外来患者様については受付機横外来カード内へアンケート用紙を設置

入院患者様については、退院時回答可能な方へ病棟職員から直接依頼

5：回収率

外来患者数	1353人
配布数	1200枚 (※1)
回収数	497枚
有効数	301枚
無効数	196枚 (※2)
回収率	41.4%

※1…ER、午後診察対象者等除外

※2…白紙回答

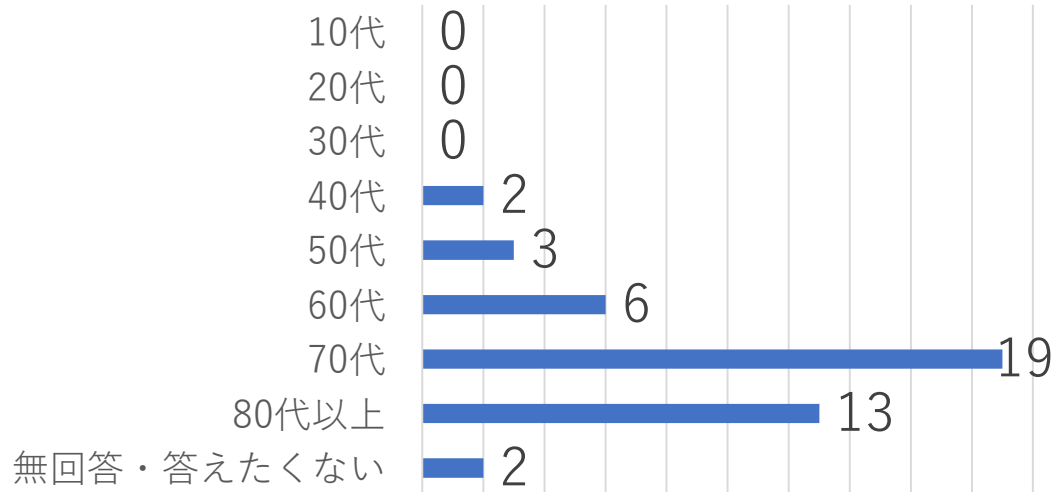
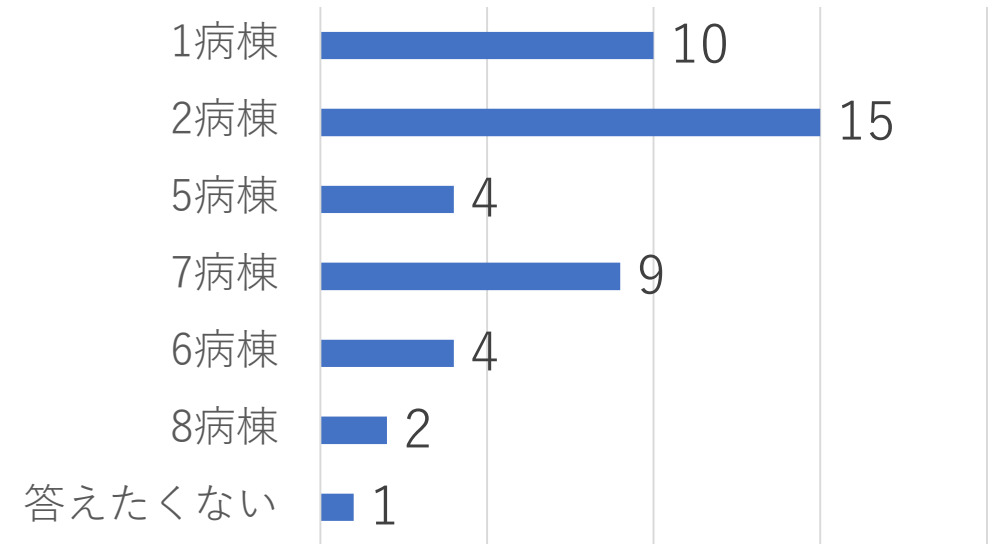
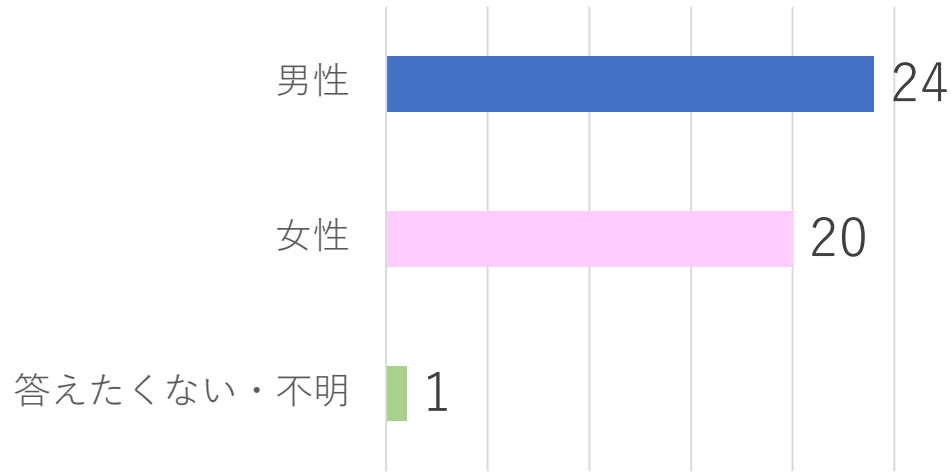
退院患者数	128人
回収数	45枚 (※3)
回収率	32.1%

※3…回答可能な方への直接依頼

入院

性別・年齢

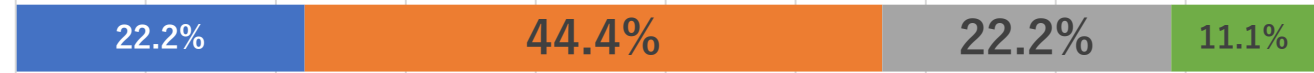
入院調査



設備・環境について①

入院調査

ベッド及びベッド周辺の療養環境について



面会について



建物の外観や構造について



交通手段や立地について



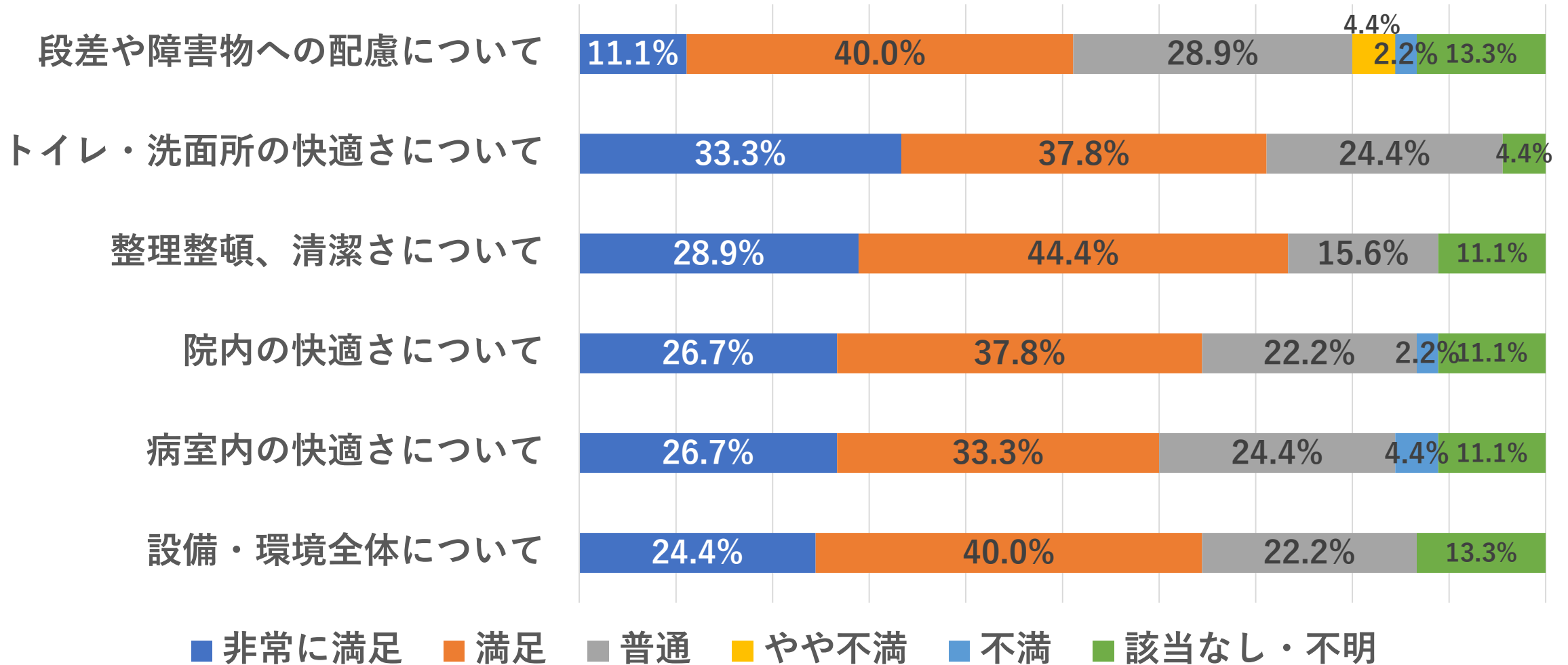
駐車場の使いやすさについて



■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 該当なし・不明

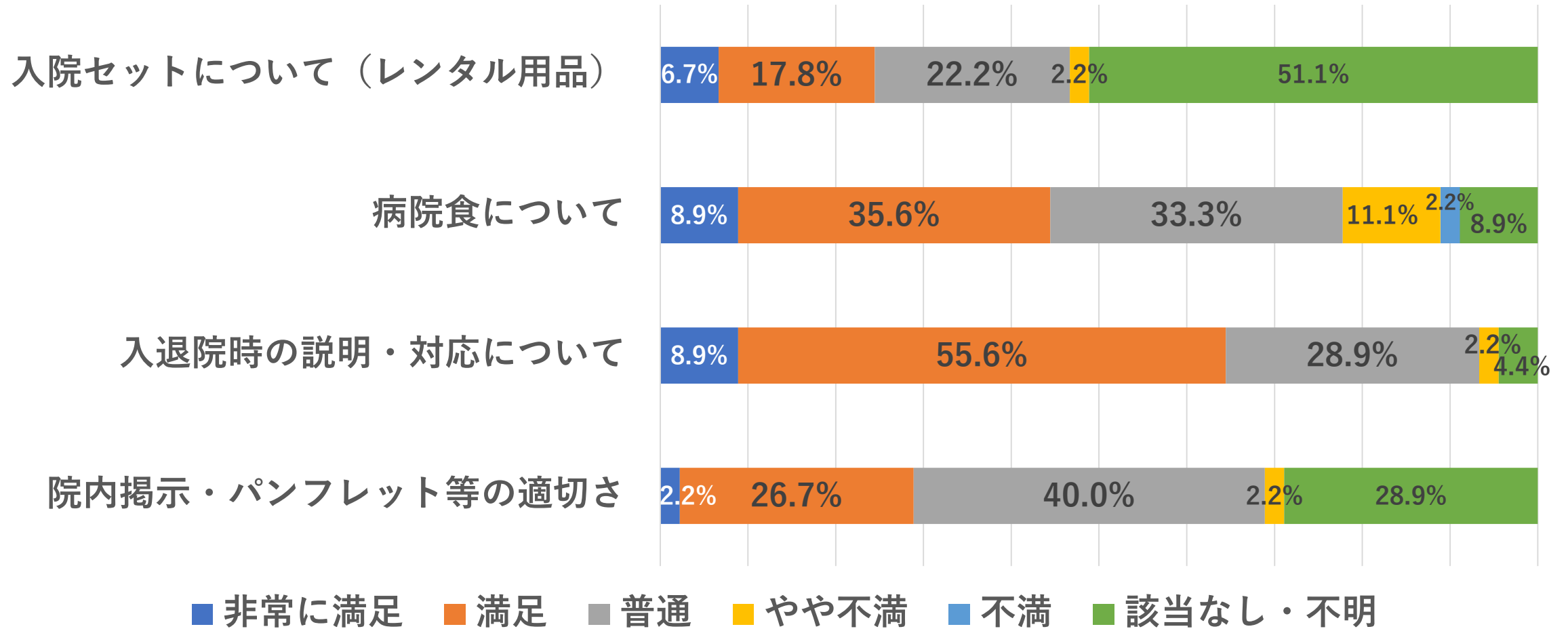
設備・環境について②

入院調査



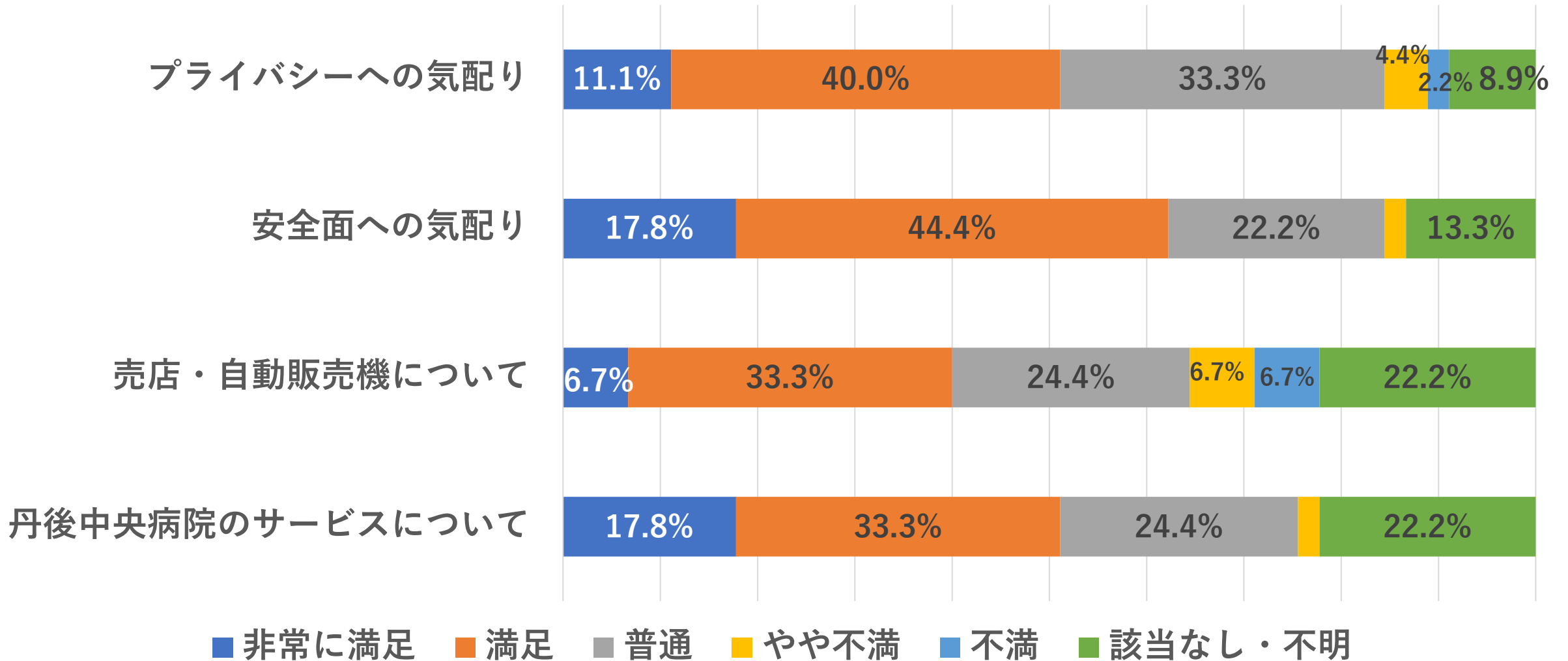
サービス体制について①

入院調査



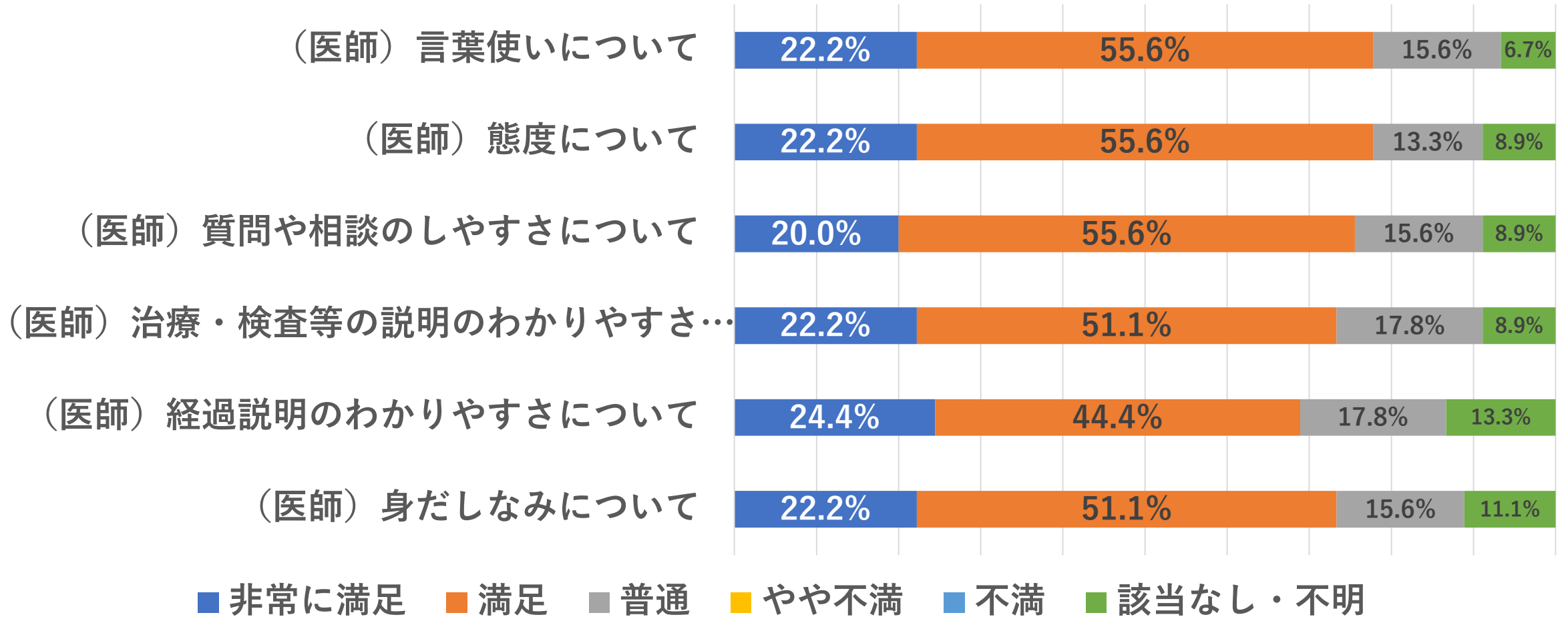
サービス体制について②

入院調査



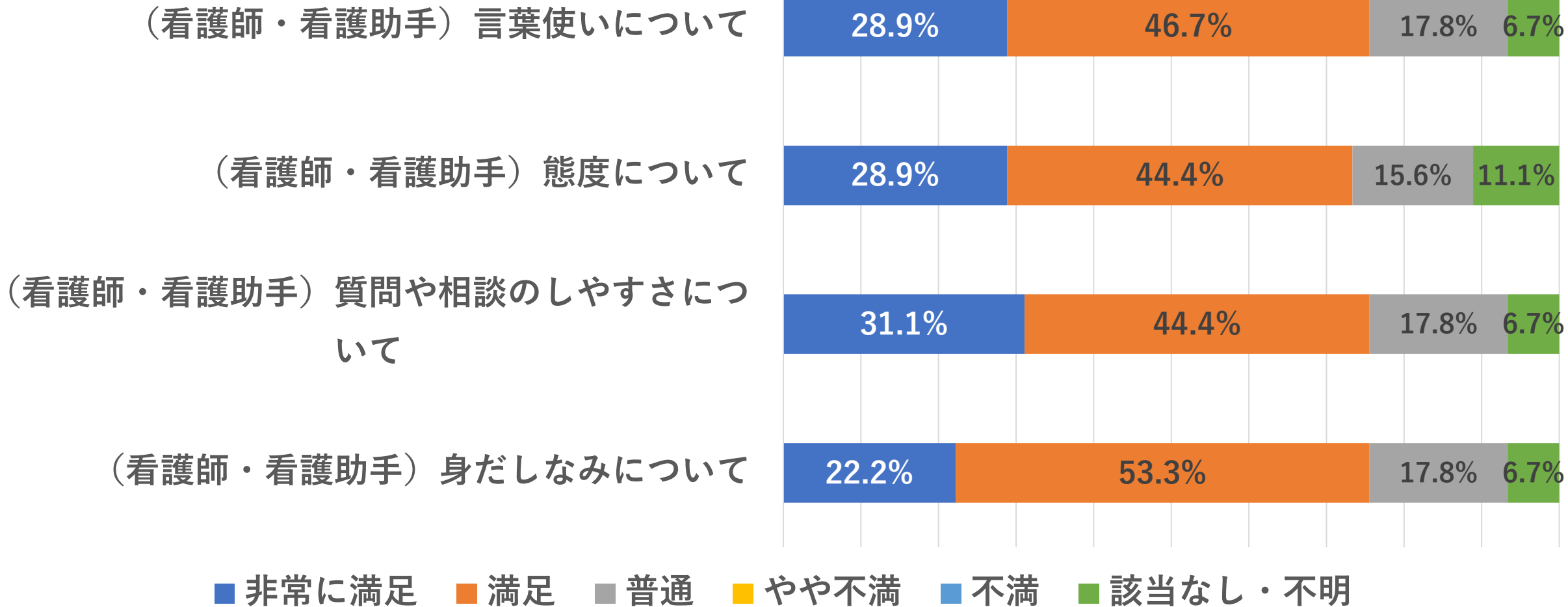
接遇について①

入院調査



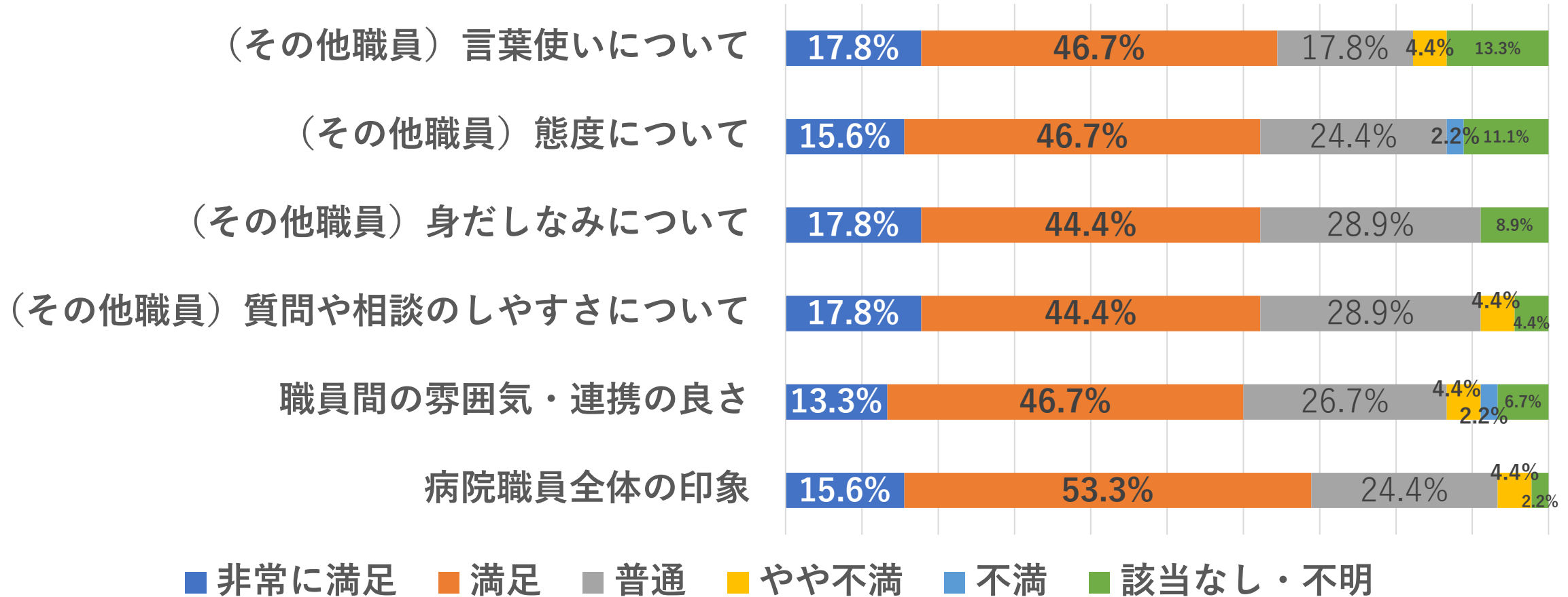
接遇について②

入院調査



接遇について③

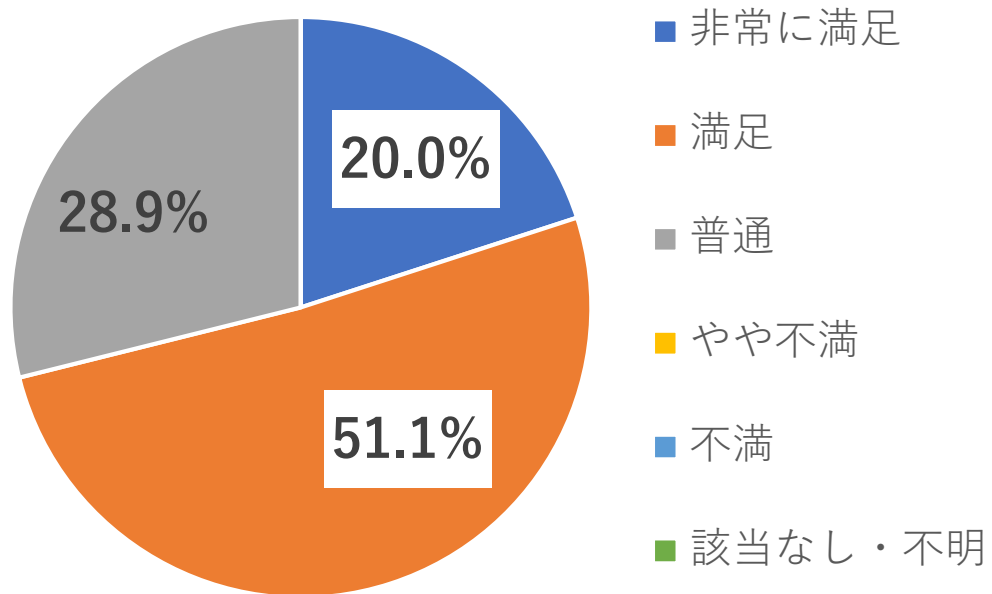
入院調査



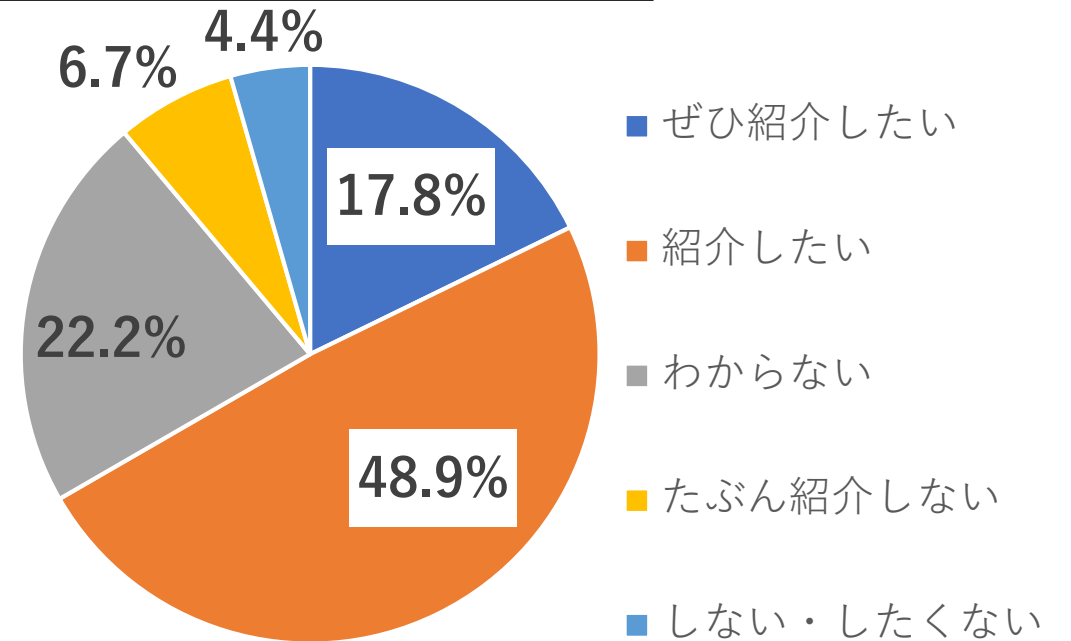
全体について

入院調査

当院に満足されていますか？



当院を紹介したいですか？



※当院に点数をつけると…平均68.5点

お気づきの点・ご要望より

入院調査

設備・環境に対するご意見

- ・ 11月なのに3Fの自販機に温かいお茶がなかった。
- ・ 何度来ても院内迷路です。入院の時、外で散歩したりリハビリしたりする所がない。
- ・ 免許返納後、バスの利用が多くなり病院の玄関口までバスがつける工夫が欲しい。他の病院はほとんど出来ている。
- ・ 病室内にトイレがないのが少し不自由な感じがしました。
- ・ トイレも洗面所も快適でした。ありがとうございました。

お気づきの点・ご要望より

入院調査

サービス提供について

- ・〇〇先生等、要望を聞いてもらって望みの日に退院できて喜んでいきます。
- ・〇〇先生へ これからもよろしくお願いします。
- ・大腸検査前の下剤は病院内で行うことを声に大にする。（与謝海病院では行っていると思う）
- ・リハビリの方によくしてもらいました。
- ・インフル接種・コロナ接種の日は裏山のPに停めるか別に考えて欲しい。障害者は遠くに停めて来院は大変である。接種の日は一般外来・入院患者の駐車が大変である。時間を考え昼からとか、大勢の人が集まる場所だとコロナが増える。丹後中央病院は人を集めてコロナを増やしていると評判です。今は非常勤の先生が多いし、先生もよくかわるし、京大の教授が何名居るとか昔は誇りを持って生き生きして働いてましたよ！

お気づきの点・ご要望より

入院調査

接遇について

- ・ みなさん、親切にやさしく接して頂きました。散歩に出ることが出来ず、もう少し院内でも歩き回れる所をお願いしたかった。
- ・ みんなやさしく、フレンドリー　ワーカーさんも看護師さんも大好きです。
リハビリも楽しいし、〇〇先生は分かりやすく説明して下さいました。ありがとう。
- ・ 看護師の皆様お世話になりました。親切にして頂きました。マスクが残念です。
- ・ 皆さんやさしく接してくださり嬉しかったです。感謝です。

その他

- ・ 久美浜病院いっとったけど、こっちの方がずいぶん良い。