

# 外来患者様満足度調査の結果をご報告いたします

当院では、平成22年10月に患者様満足度調査を実施いたしました。ご協力をいただいた患者さま、ご家族の皆さまにお礼を申し上げます。

ここに、調査結果の一部をご報告させていただきます。

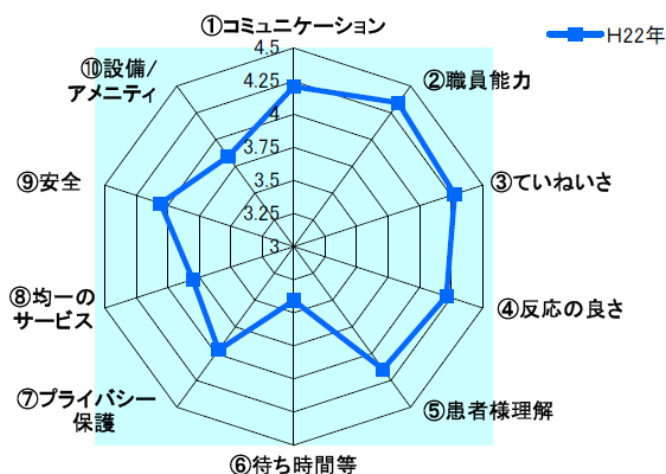
実施期間 平成 22 年 10 月 13 日  
 平成 22 年 10 月 14 日

回答数 1095 件

## 1.) 総合的な設問

医療サービスとして重要な10の項目についてお伺いしました。

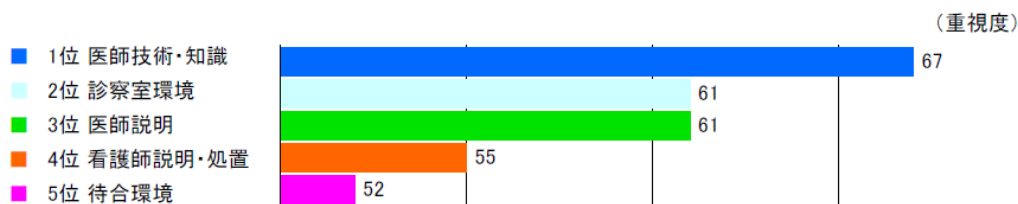
全国標準と比較して、10段階中8以上の評価をいただいた項目は、下の設問が水色で表示されています。



- ①コミュニケーション…医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか
- ②職員能力…医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか
- ③ていねいさ…医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか
- ④反応の良さ…医師や職員は、患者さまの希望をできる限り取り入れようとしていましたか
- ⑤患者様理解…医師や職員は患者さまの気持ちを理解しようとしていましたか
- ⑥待ち時間等…電話応答、診療まで、検査まで、会計までなどの待ち時間は許容の範囲ですか
- ⑦プライバシー保護…院内のプライバシー保護は充分でしたか
- ⑧均一のサービス…院内のどこでも、どんな時でも同じようなサービスを受けることができましたか
- ⑨安全…院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか
- ⑩設備/アメニティ…院内の設備や環境は快適でしたか

## 2.) 患者さまが重視されていること

当院の患者さまが、重視していることを分析し、上位5位までをグラフにしました。

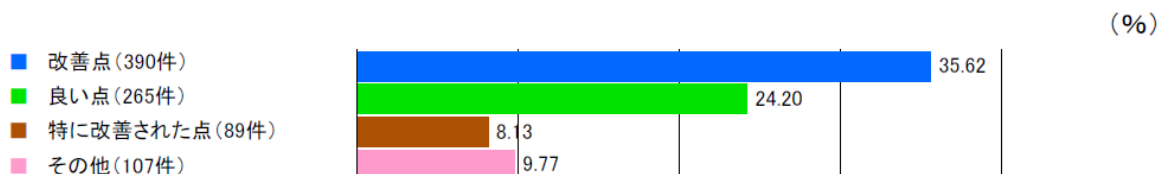


### 3.)患者さまの自由記述

改善すべき点、良い点、特に改善された点について、ご意見や評価をいただきました。

良い点、特に改善された点については、次のような評価のお言葉をいただいております。

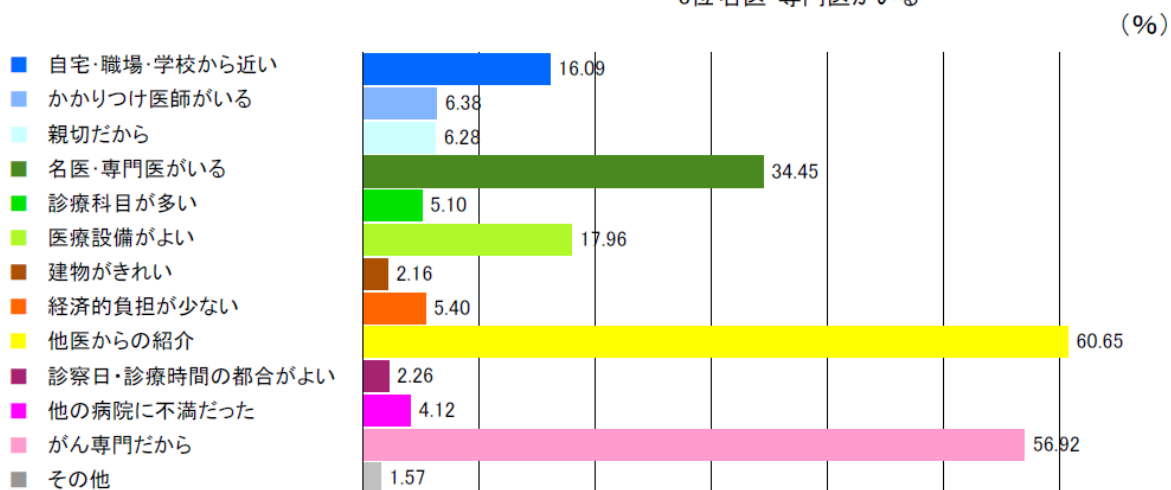
注射や処置時、様々なところで患者に名前、生年月日等を言わせて再確認させている。医療ミスが防げるので、とても良い事です。



### 4.)患者さまが当院を選択した理由

患者さまが当院を選ばれた理由を伺いました。

1位 他医からの紹介  
2位 がん専門だから  
3位 名医・専門医がいる



### まとめ

今回の調査を通じて、患者さまからいただきました評価、お叱り、励ましを全職員で共有し、今後ともより良い病院づくりに取り組んでまいります。患者さまには、日常でお気づきの点がございましたら、サービス向上へのアドバイスをいただきますよう、お願いいたします。