

満足度調査結果

2016年4月18日 TQM委員会事務局

調査期間：2016年3月1日（火）～3月31日（木）

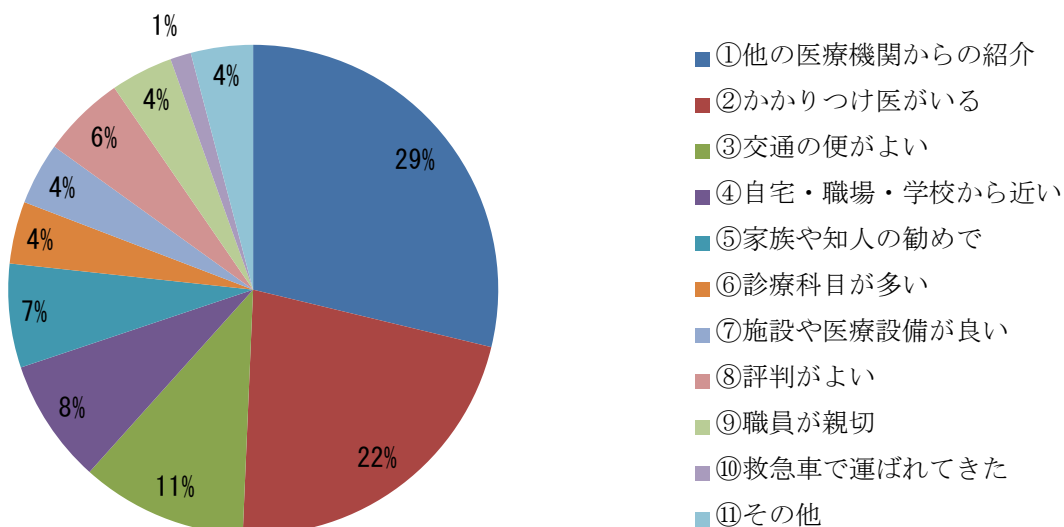
調査対象：上記期間中に外来通院されていた患者さま及び入院されていた患者さま

調査方法：無記名自記式調査票と回収箱を各病棟および外来に設置し、期間中に投函された調査票を集計

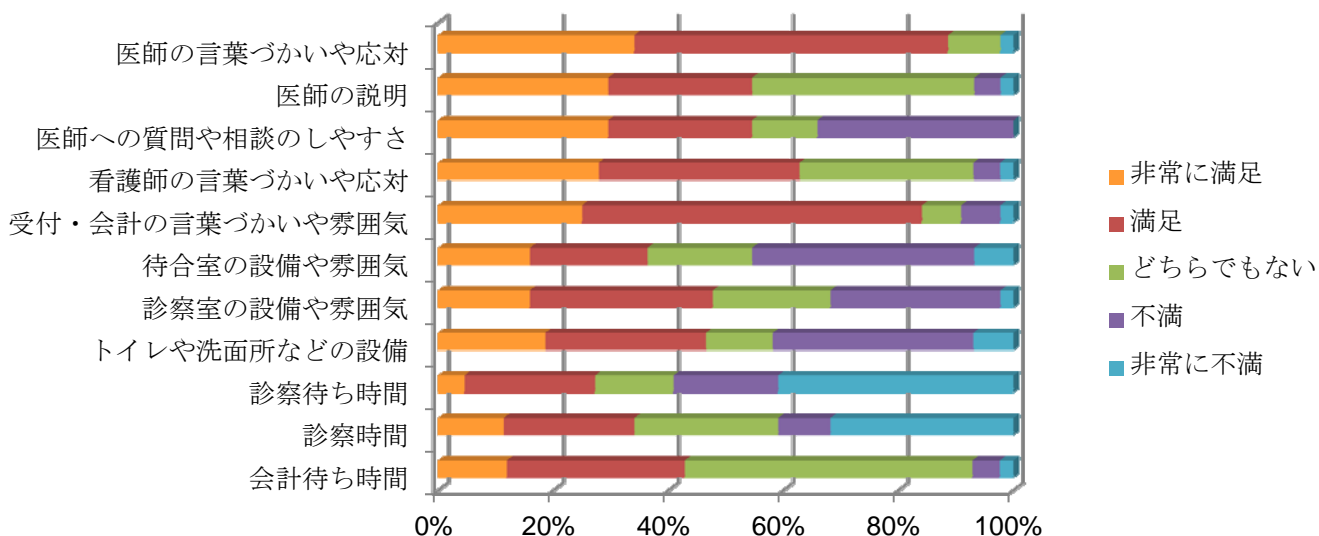
回答数：外来 47 件、病棟 117 件

1. 外来部門

1) 当院を選んだ理由



2) 外来におけるサービスの満足度



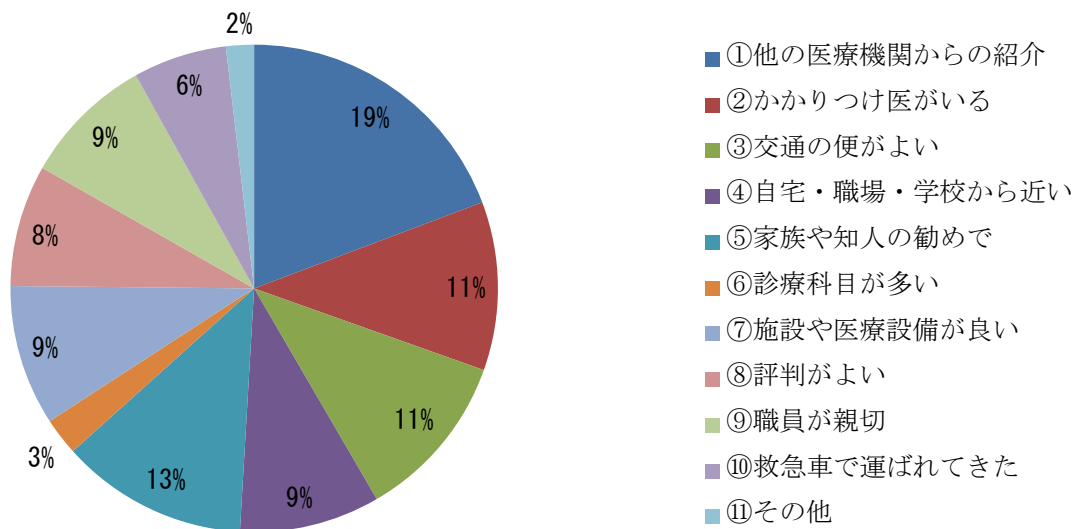
3) 外来満足度調査総評

職員の言葉づかいや対応については、過去調査よりも満足度が上昇した。他医療機関からの紹介で通

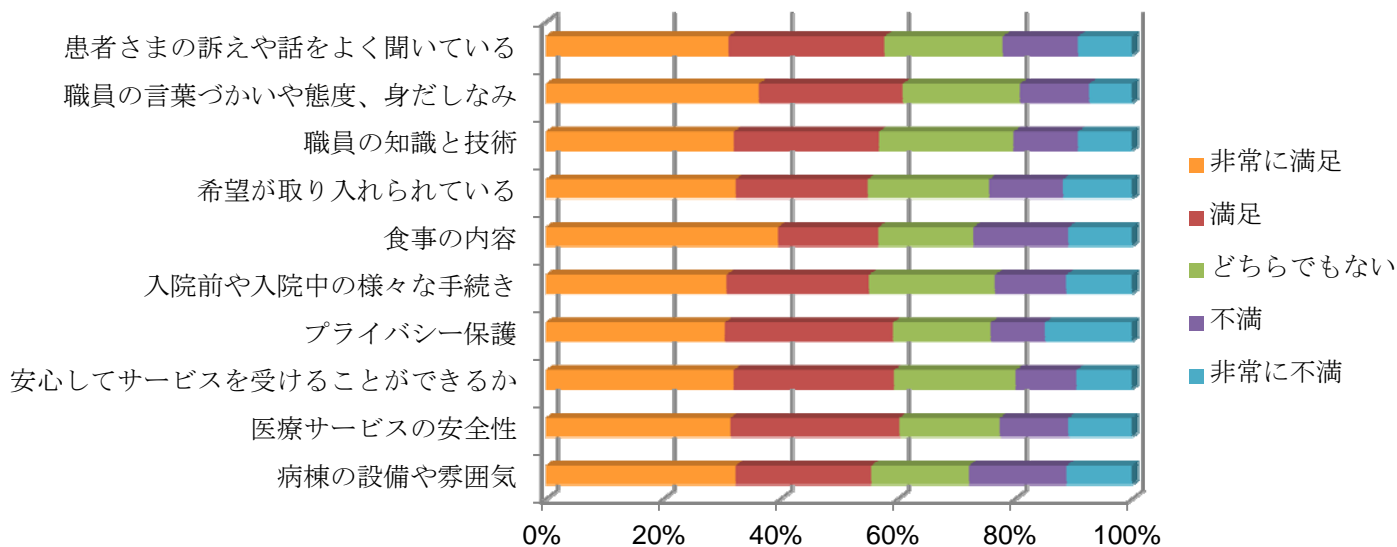
院されている患者さまも増加傾向にあることから、スムーズに通院診療が受けられるよう丁寧な対応、分かりやすい説明に一層努めたい。一方、待ち時間や外来設備についての満足度は低いままに留まった。待ち時間については適宜調査しながら診療体制を整備しているところであり、今後も重点的に取り組んでいく。加えて外来環境の快適性を上げられるようアメニティの充実も引き続き図っていく。

2. 病棟部門

1) 当院を選んだ理由



2) 病棟におけるサービスの満足度



3) 病棟満足度調査総評

全体的に 5 割強の満足度という結果であり、更なるサービス向上が求められている。マナーアップや技術力をあげるべく職員全体へのオリエンテーション・教育の充実を図っていくとともに、入院中の医療や看護について、患者さま・ご家族と共に考え決定していくことで、希望を医療サービスに反映できるよう努めていきたい。