



# 病院顧客満足度調査

## 報告書



2012

埼玉県立循環器・呼吸器病センター

# 入院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 24 年 11 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 24 年 11 月 2 日

）  
平成 24 年 11 月 29 日

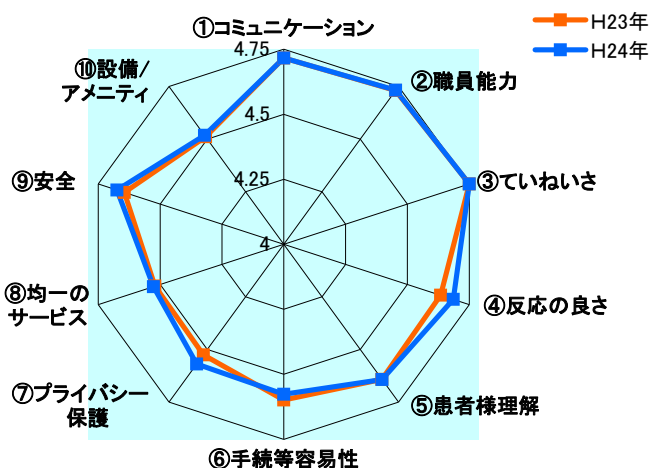
回答数 228 件

## 1.) 総合的な設問

医療サービスとして重要な10の項目について伺いました。

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。

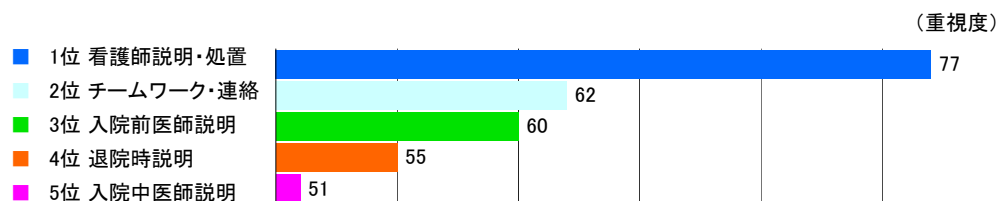
職員の取り組みや努力を患者さまに評価していただけたことを、大変うれしく思います。



- 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たか
- ⑥手続等容易性…入院前や入院中のさまざまな手続きはうまくいきましたか
- ⑦プライバシー保護…入院中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…入院中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…入院中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。

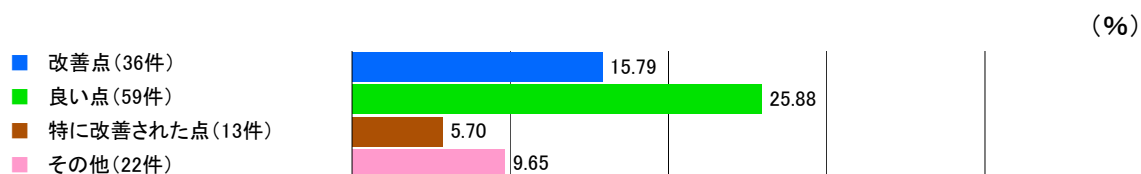


### 3.)患者さまの自由記述

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、次のような評価の言葉をいただいております。大変、うれしく思います。

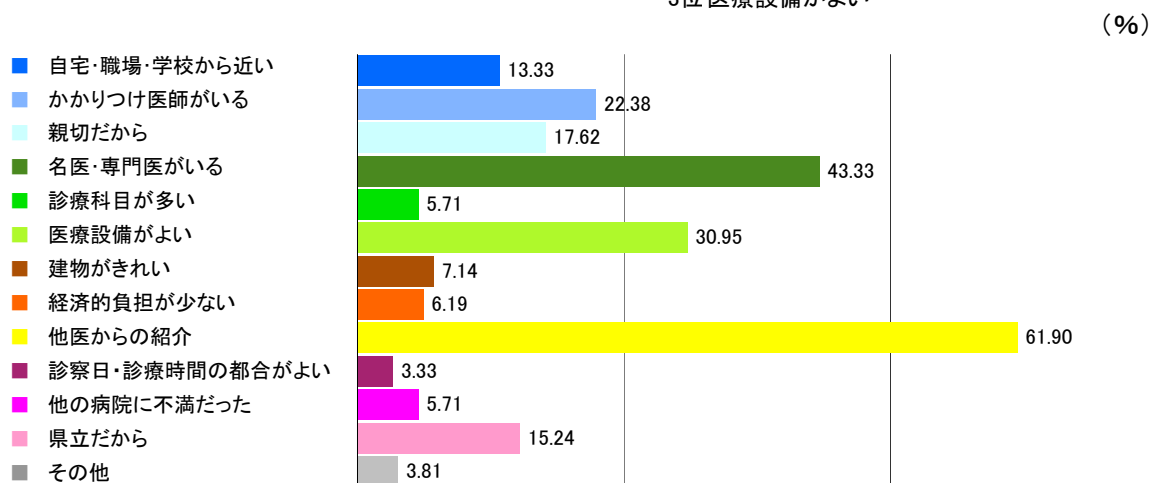
医療チームスタッフのチームワークが良く、どなたに質問しても同じ内容の答えがあり、患者の容態を皆さんが分かって下さっていることで安心出来ました。



### 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 名医・専門医がいる  
3位 医療設備がよい



### 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、お手数をおかけしますが、調査等へのご協力をいただけますよう、どうぞよろしくお願いいたします。また、日常でもお気づきの点がありましたら、サービス向上へのアドバイスをいただきたいと思います。

# 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 24 年 11 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 24 年 11 月 13 日

）  
平成 24 年 11 月 14 日

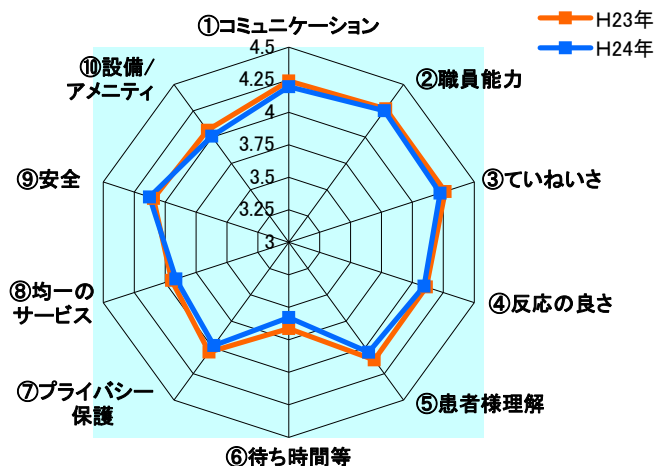
回答数 320 件

## 1.) 総合的な設問

医療サービスとして重要な10の項目について伺いました。

全国標準と比較して、10段階中 7 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。

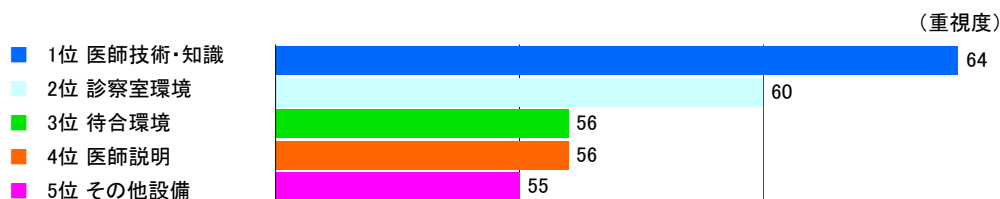
職員の取り組みや努力を患者さまに評価していただけたことを、大変うれしく思います。



- 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。

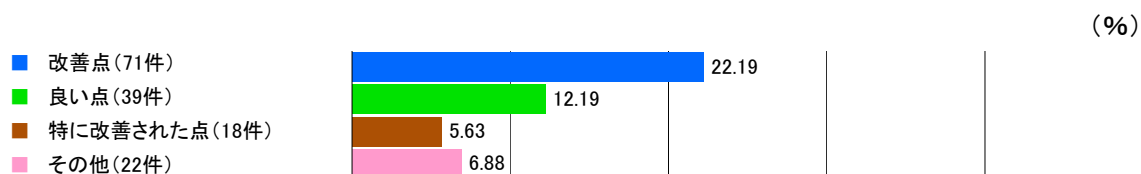


### 3.)患者さまの自由記述

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、次のような評価の言葉をいただいております。大変、うれしく思います。

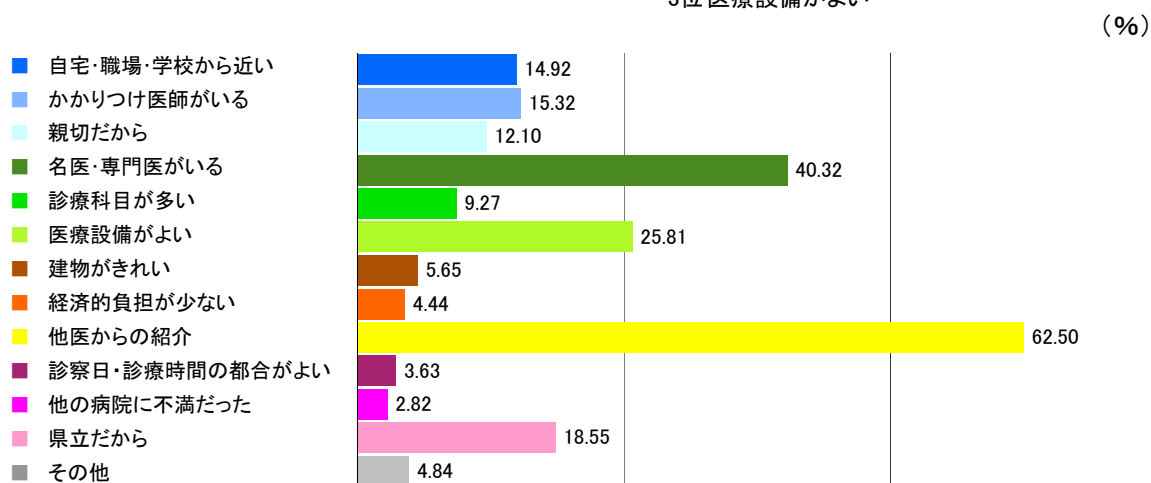
●利用者に分かりやすいシステムが良い。名  
●前でなく、番号で呼んで下さるのは良い。リ  
●ハビリは、親切でうれしい。



### 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 名医・専門医がいる  
3位 医療設備がよい



### 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、お手数をおかけしますが、調査等へのご協力をいただけますよう、どうぞよろしくお願いいたします。また、日常でもお気づきの点がありましたら、サービス向上へのアドバイスをいただきたいと思います。