

# 病院顧客満足度調査

## 報告書



2013

埼玉県立循環器・呼吸器病センター

# V章 患者様向調査結果報告案

## CONTENTS

1. 入院調査結果報告案
2. 外来調査結果報告案

患者様向調査結果報告案は、調査結果を患者さんに報告する際のアイデアの1つです。患者さんに報告する上でのポイントは次の点です。

- ・改善向上しているポイント(過去と比較して明らかに良くなっている点)を患者さんに伝える
- ・近い将来、改善可能な項目について患者さんに伝える(できない改善の約束はしない)
- ・自由記述の特に良くなっている点から複数の患者さんが評価しているものを紹介する
- ・特に、改善する上で患者さんの協力が必要な項目については、患者さんの協力があったから評価が向上したことを伝える
- ・患者さんからの評価が職員の励みになることを伝える

# 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 25 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。

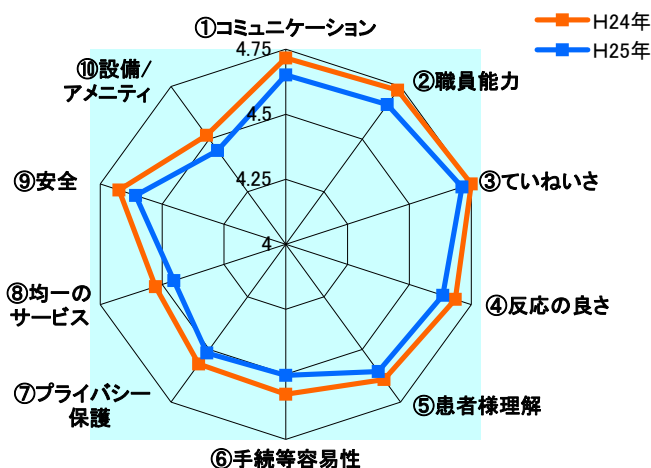
実施期間 平成 25 年 11 月 1 日  
 〃 平成 25 年 11 月 28 日  
 回答数 263 件

## 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。

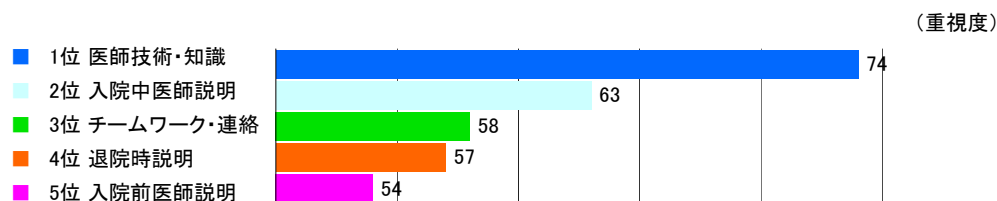
職員の取り組みや努力を患者さまに評価していただけたことを、大変うれしく思います。



- 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。

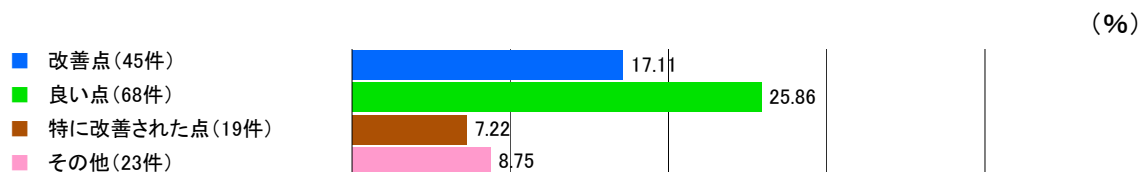


### 3.)患者さまの自由記述

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。

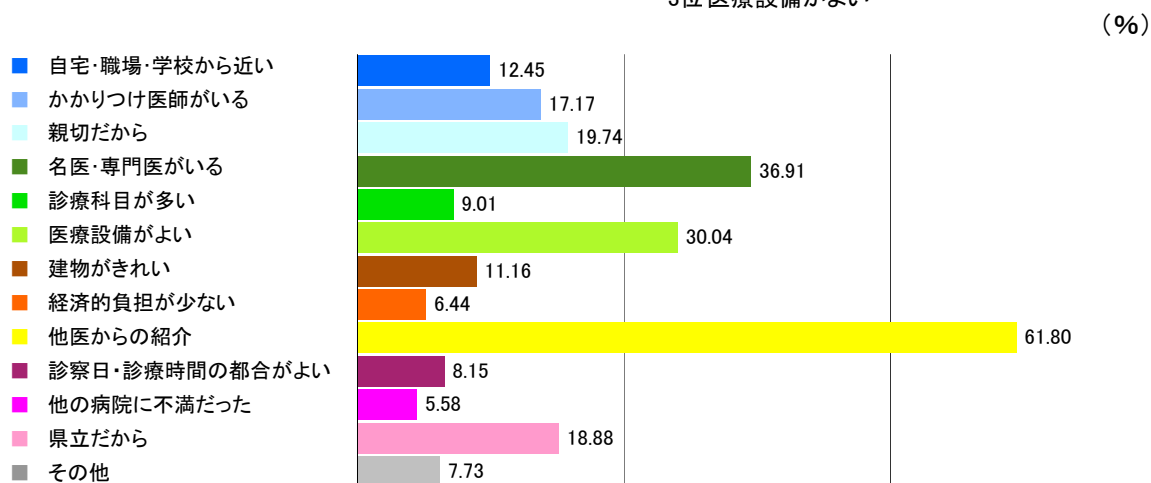
スタッフの対応が丁寧で親切。建物は古いですが、物品がきれいで、よく清掃されている。湿度が保たれており、快適。



### 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 25 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。

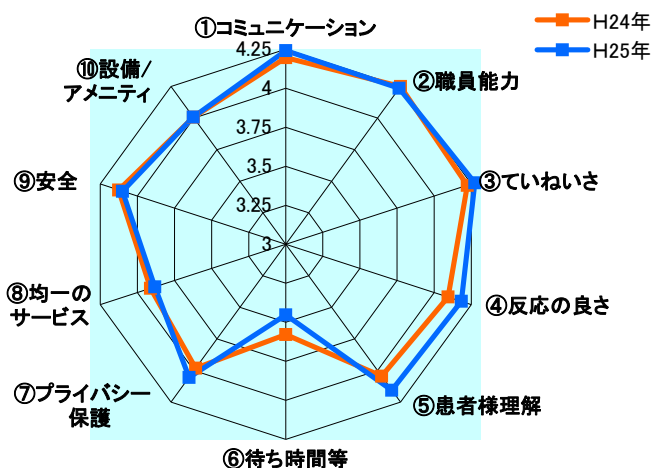
実施期間 平成 25 年 11 月 5 日  
 〃 平成 25 年 11 月 6 日  
 回答数 306 件

## 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。

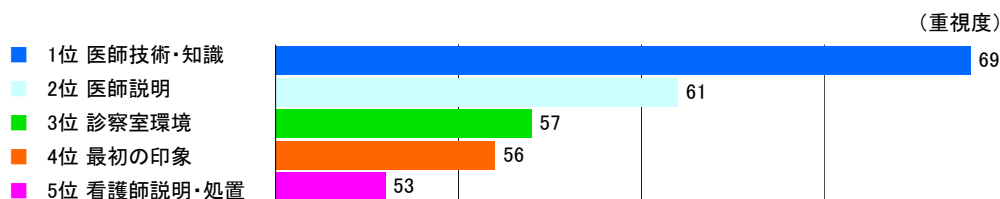
職員の取り組みや努力を患者さまに評価していただいたことを、大変うれしく思います。



- 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。

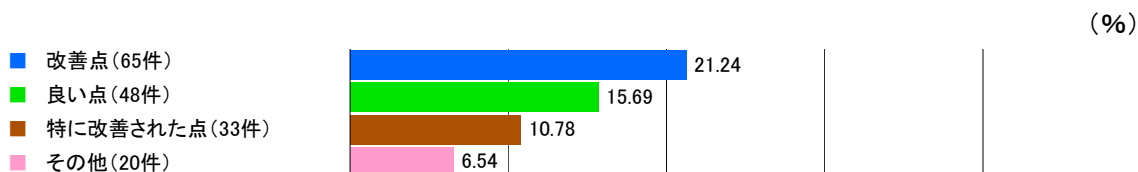


### 3.)患者さまの自由記述

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。

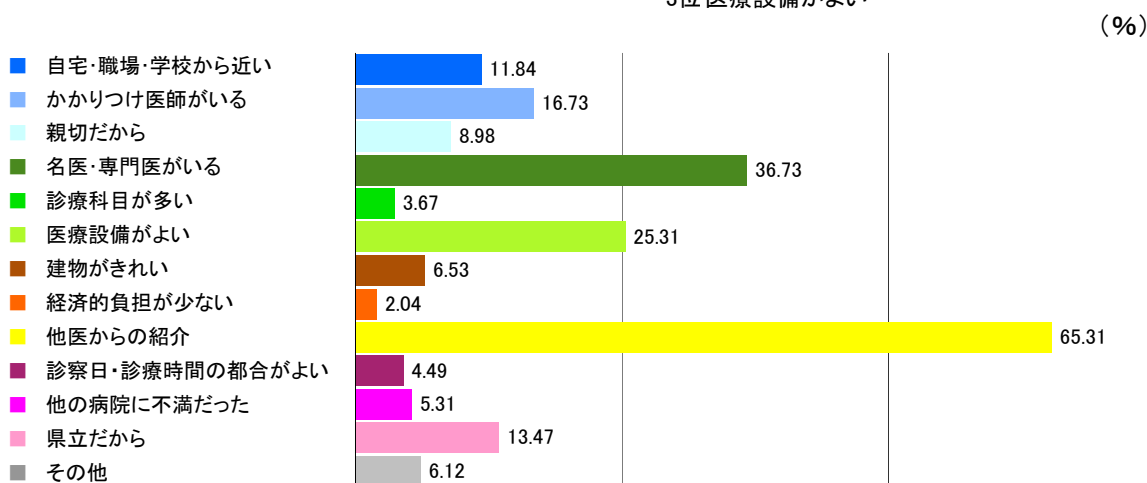
薬をもらう時間が大幅に改善されたので、  
 とっても良かった（院外処方の割合が多くなった為）。会計の支払い方法（機械化）が  
 良くなった。駐車場の出入口が多くなり良  
 かった。



### 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っております。