

## 外来・入院患者様の満足度に関する「アンケート調査」結果

2013年6月調査

本年6月に「アンケート調査」を実施し、外来患者様279名、入院患者様86名の方から回答を頂きました。その概要をお知らせいたします。

### 1. [職員の態度・言葉遣い]についてお聞きしました。

	外 来				入 院			
	丁寧・親切	普通	無愛想	不快	丁寧・親切	普通	無愛想	不快
医 師	67%	32%	1%	0%	84%	14%	1%	1%
看護師	73%	27%	0%	0%	80%	19%	0%	1%
医療技術者	81%	19%	0%	0%	78%	22%	0%	0%
事務他	68%	32%	0%	0%	72%	28%	0%	0%

### 2. [治療内容や質問に対する説明の質]につきお聞きしました。

	外 来				入 院			
	分かりやすかった	難しかった	説明が無かった	その他	分かりやすかった	難しかった	説明が無かった	その他
医 師	87%	6%	3%	4%	90%	7%	3%	0%
看護師	87%	5%	4%	4%	-	-	-	-

### 3. [待ち時間]について外来患者様にお聞きしました。

	短い	負担なし	長い	非常に長い
診察まで	4%	48%	41%	7%
会 計	17%	73%	9%	1%

\* 診察待ち時間の改善は困難な状況ではありますが、今後改善に努めて参ります。  
会計待ち時間は、90%の方が短いおよび負担無しと回答があり前年と同等の結果でありました。

### 4. ご不満な点・要望について、今後下記項目の改善に取り組めますのでご報告いたします。

・産婦人科外来の診察待ち時間が長い。

(対応) 待ち時間の改善策として診療体制の大幅な充実を図れば可能ですが、医師の増員は産科医師不足の状況では早急な改善はなかなか適うものではありません。当院でご出産をご希望されます多くの妊婦様のご希望に添うために多少無理があったと思慮されます。今後当院の体制に見合った分娩受け入れに改善する予定です。

・職員の接遇の改善

(対応) この度のアンケートで特にご指摘のありました、職員の言葉遣い・心配り等丁寧な対応を目指した研修を取り入れ改善に取り組めます。

ご協力ありがとうございました。この結果を真摯に受け止め、改善に努力して参ります。今後とも宜しく願いいたします。