

# 2018年

## 『患者様満足度アンケート』の結果報告

配布部数 250部

回収部数 250部

回収率 100%

当院では、『患者様満足度アンケート』を毎年実施しており、2018年は9月にアンケートを実施致しました。ご協力下さいました患者様には、心よりお礼申し上げます。

アンケート結果により、私たちが日頃提供している医療サービスについて、患者さんがどのように評価し、またどのようなことを望んでおられるのかを把握することができました。皆さまから頂きました貴重なご意見は、病院内の全部署で共有し、改善できるものは積極的に取り組み、今後更に充実した診療を行っていけるよう、日々努めて参ります。

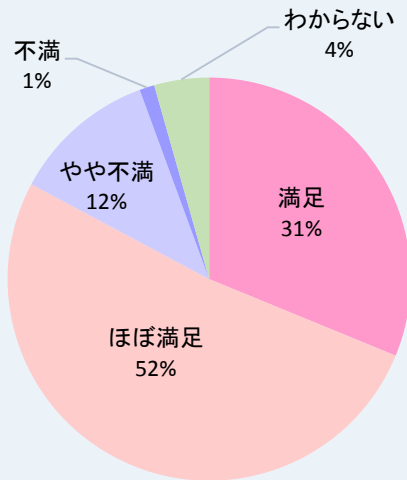
今後も引き続きどうかよろしくお願い致します。



2018年12月  
院長 絹谷 正之  
スタッフ一同

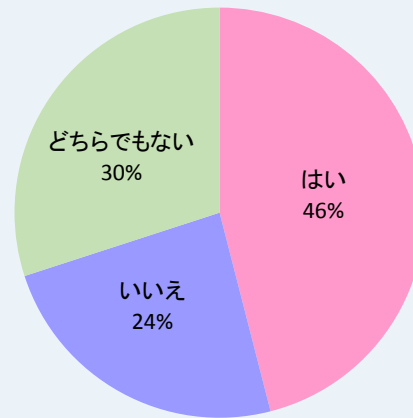
# 医師部

診察はいかがですか？



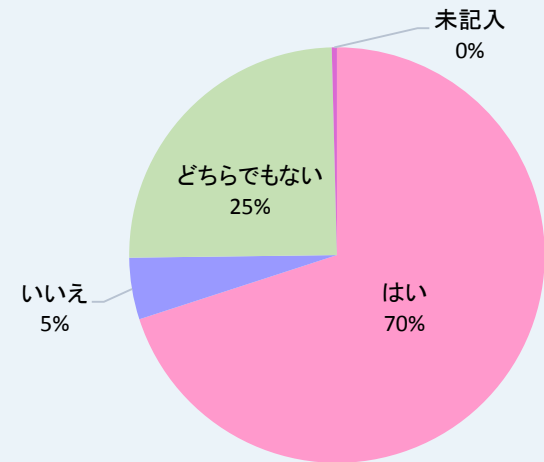
満足	78人
ほぼ満足	129人
やや不満	29人
不満	3人
わからない	11人

質問しやすいですか？



はい	115人
いいえ	60人
どちらでもない	75人

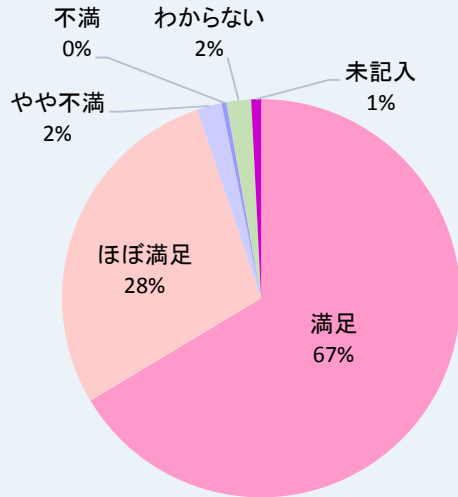
治療に関する話や説明は理解しやすいですか？



はい	175人
いいえ	12人
どちらでもない	62人
未記入	1人

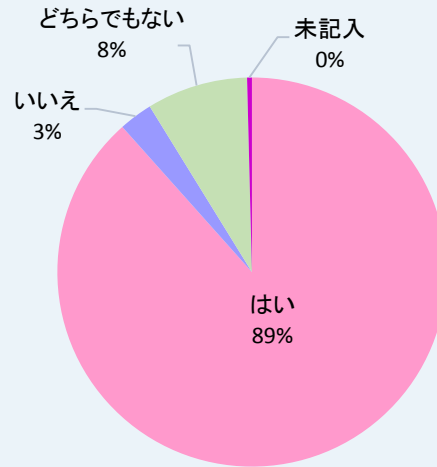
# 看護部

対応はいかがですか？



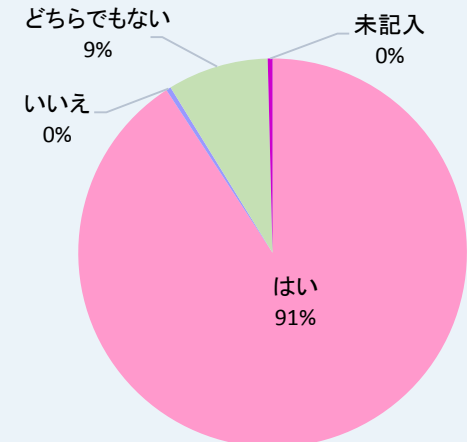
満足	166人
ほぼ満足	71人
やや不満	5人
不満	1人
わからない	5人
未記入	2人

話し掛けやすいですか？



はい	221人
いいえ	7人
どちらでもない	21人
未記入	1人

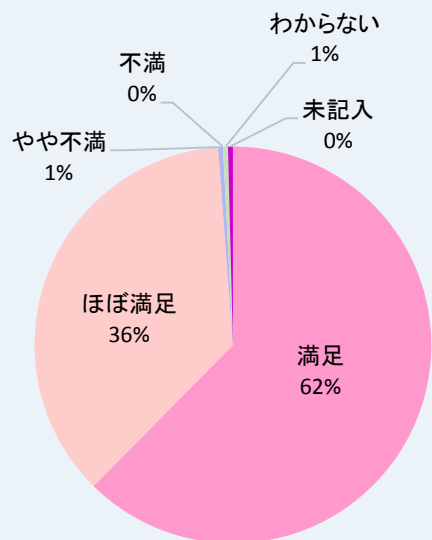
検査や治療について十分な説明を受けましたか？



はい	227人
いいえ	1人
どちらでもない	21人
未記入	1人

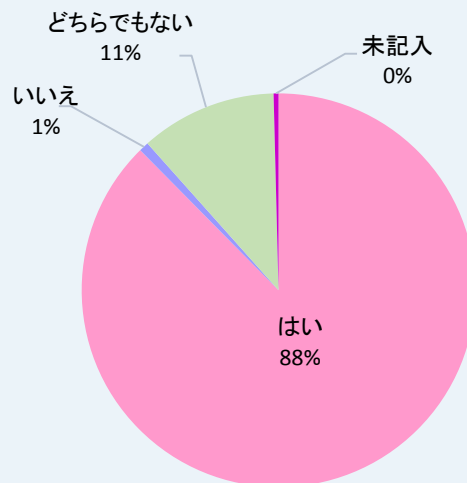
# 受付部

## 対応はいかがですか？



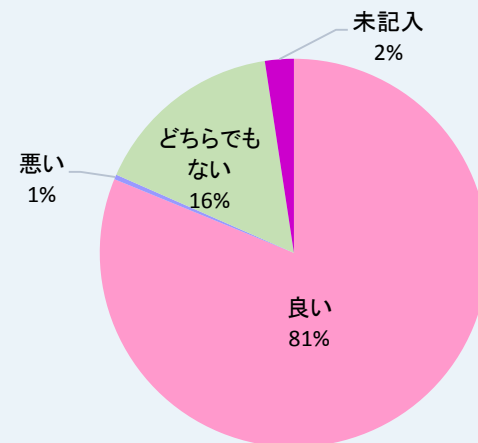
満足	156人
ほぼ満足	91人
やや不満	1人
不満	0人
わからない	1人
未記入	1人

## 話し掛けやすいですか？



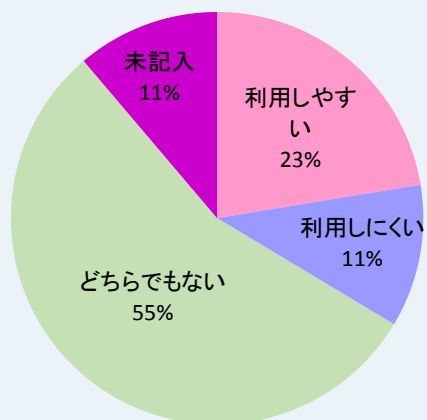
はい	219人
いいえ	2人
どちらでもない	28人
未記入	1人

## 電話対応はいかがですか？



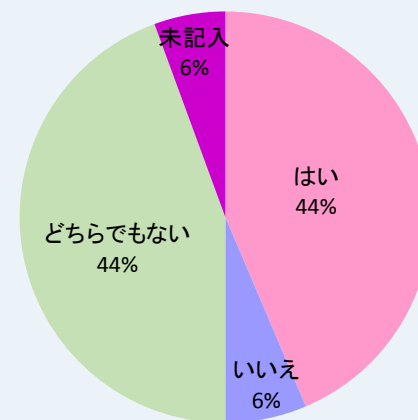
良い	203人
悪い	1人
どちらでもない	40人
未記入	6人

心理カウンセリングは  
利用しやすいですか？



利用しやすい	56人
利用しにくい	28人
どちらでもない	138人
未記入	28人

『ヤマハプライベートシステム』  
効果があると感じられますか？



はい	109人
いいえ	16人
どちらでもない	111人
未記入	14人



## 絹ちゃん会と妊活・心理セミナーのテーマについて

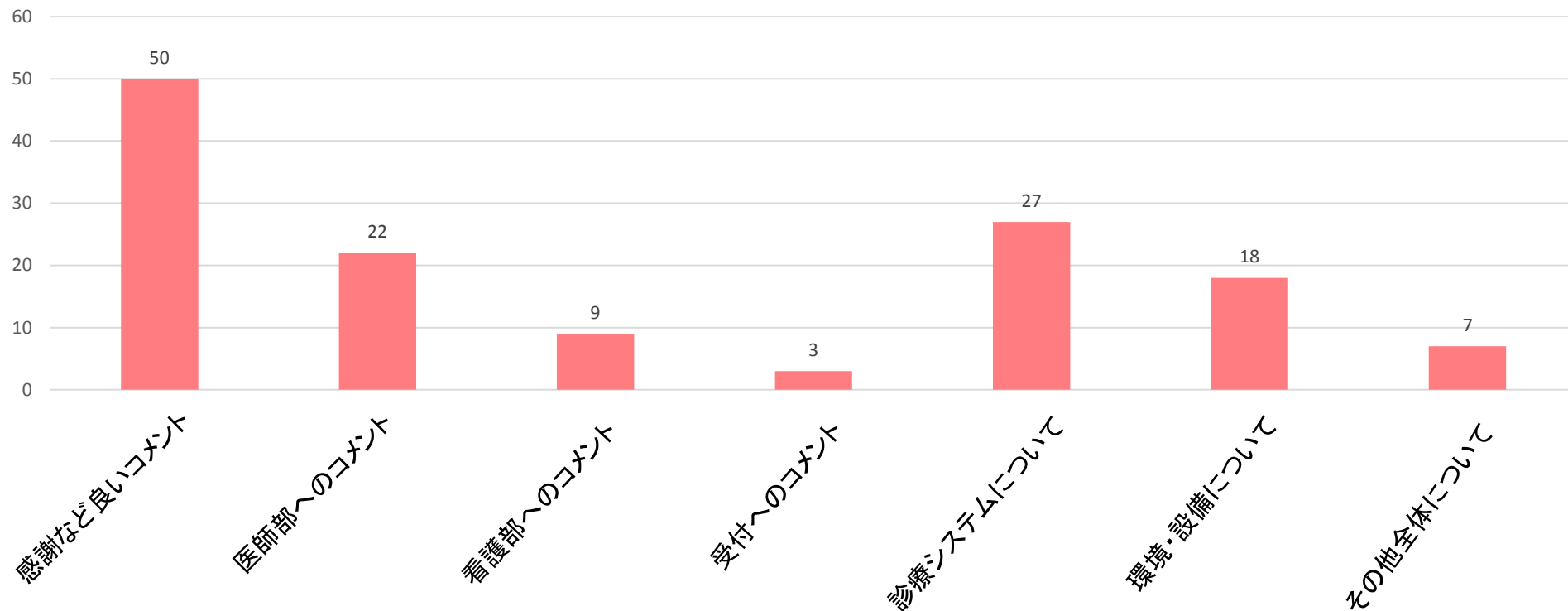
絹ちゃん会(1回/月)と妊活・心理セミナー(3回/年)に対してたくさんのご意見をありがとうございました。絹ちゃん会に関しては、今まで開催してきたテーマに対してたくさんの方々に興味を持って頂いているようで、2019年も皆さんの気持ちの共有の場になるように、新しいテーマも加えようと現在企画中です。妊活・心理セミナーに関しては、今年開催したテーマを更に充実させていこうと考えております。また絹ちゃん会、妊活・心理セミナーともに、年間予定表を作成し、開催時期や内容を皆さんに早くお知らせしていく予定です。今後も絹ちゃん会、妊活・心理セミナーへの、たくさんご参加をお待ちしております。

## 『ヤマハプライバシーシステム』導入について

44%の方に効果ありとの回答を頂きました。効果が感じられないと回答された方が6%で、不快に感じる等のご意見はありませんでしたので、このまま継続使用し、プライバシーの配慮に努めたいと思います。ご理解の程、よろしくお願い致します。

(件)

## 病院全体へのご意見



### 多数いただいたご意見

- 親切、丁寧に対応して下さり助かっています
- 特に看護師さんの対応が良く、説明が分かりやすいです
- 綺麗な病院で通いやすいです

- 医師に質問し辛い
- トイレの臭いが気になる
- 呼び出しを名前ではなく番号にして欲しい
- 待ち時間が長い



### ご意見) 医師に質問し辛い

この度「質問・要望カード」を受付に設置致しましたので、お気軽にご利用下さい。医師またはスタッフへの質問・要望等ございましたら、カードにご記入頂き、受付へご提出下さい。

### ご意見) トイレの臭いが気になる

芳香消臭器、脱臭・除菌効果のあるプラズマクラスター(イオン発生機)の設置、サンタリーBOXの取り換えを行い、床・壁紙の張り替えも予定しております。

トイレ内も定期的に点検をし、皆様に心地よくお使い頂けるよう心掛けてまいりますので、お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフまでお声かけ下さい。

### ご意見) 名前ではなく番号で呼出・確認をしてほしい

当院では患者様に安全・確実な医療を提供するため、呼び出しは番号ではなく、お名前をフルネームでお呼びしております。ですが、通院を周囲に知られたくない、知り合いがいて名前を伏せたい…などのご要望には、できるだけ対応させていただきたいと思っておりますので、ご希望があればご遠慮なく受付にお申し出下さい



ご意見) 待ち時間が長い

当院は「安心・安全・確実な医療サービスの提供」が最重要・最優先と考え、各部署で様々な「ダブルチェック」を徹底して行っております。そのため待ち時間が長く、皆様にはご迷惑をおかけすることがあると思います。安全・確実を最優先とする当院の方針をどうかご理解いただき、今後も通院していただければと思います。もしお困りの際は対応できる場合もありますので、お気軽に声をかけてください。宜しくお願い致します。

【待ち時間が長いというお声に対する回答を、掲示しておりますのでご覧ください】

アンケートへのご協力ありがとうございました。

