

---

---

# 2020年 患者様満足度アンケート調査

---

# 2020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、2020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、患者様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。皆様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。

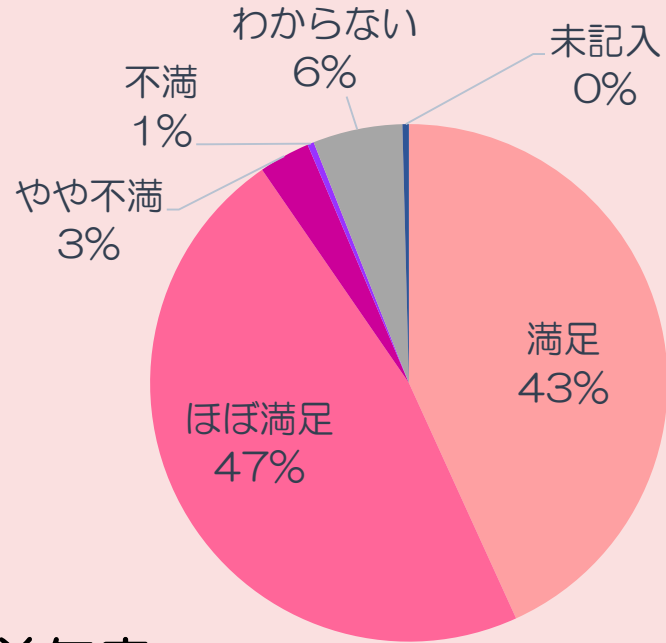
今後引き続きどうかよろしくお願い致します。

2020年11月

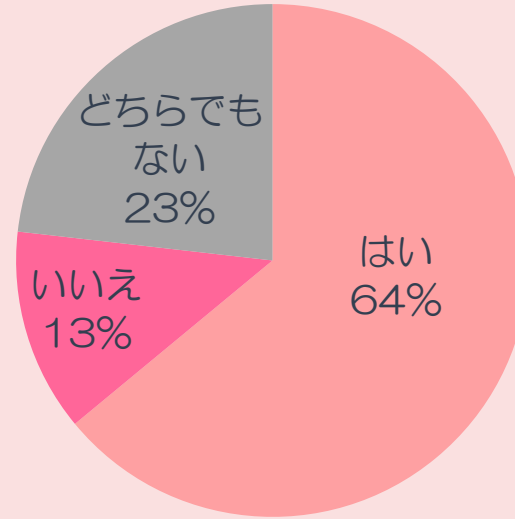
院長 絹谷 正之  
スタッフ一同

# 医師

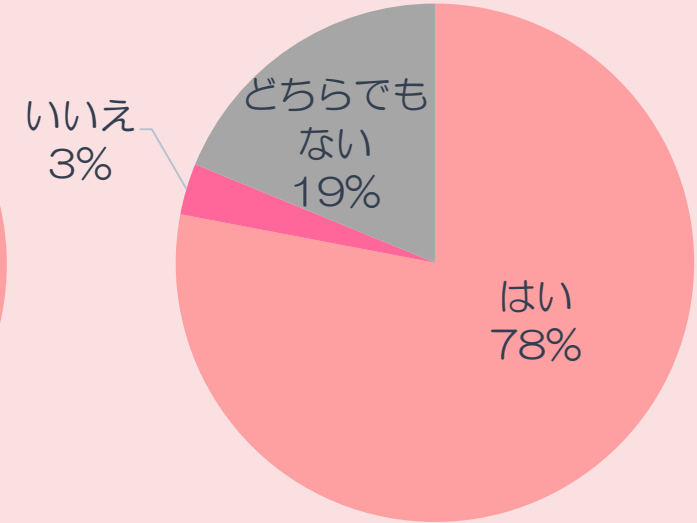
## 診察はいかがですか？



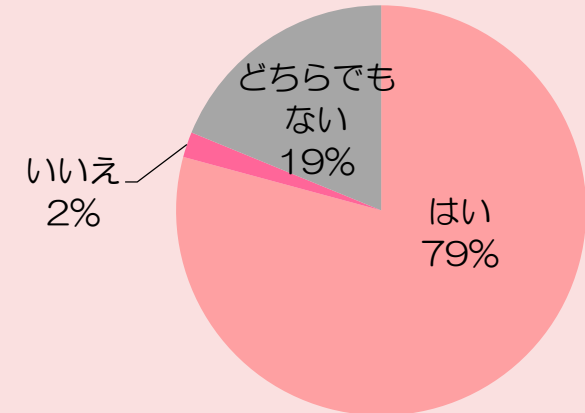
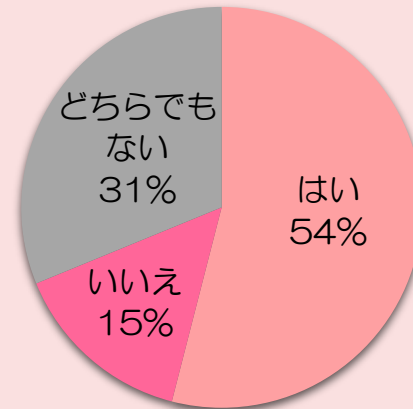
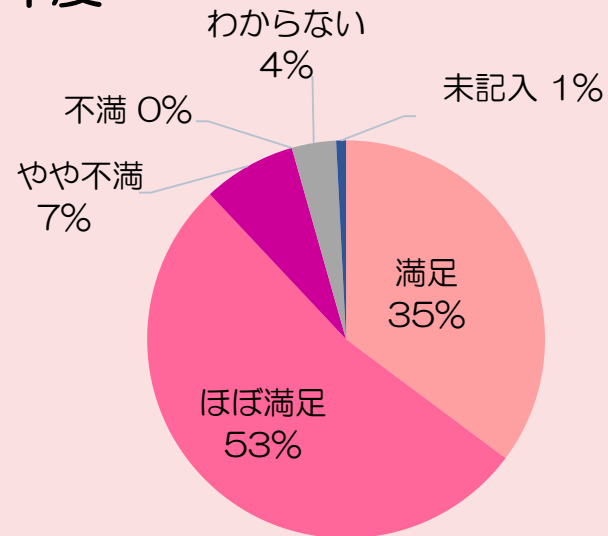
## 質問しやすいですか？



## 治療に関する説明は理解しやすいですか？

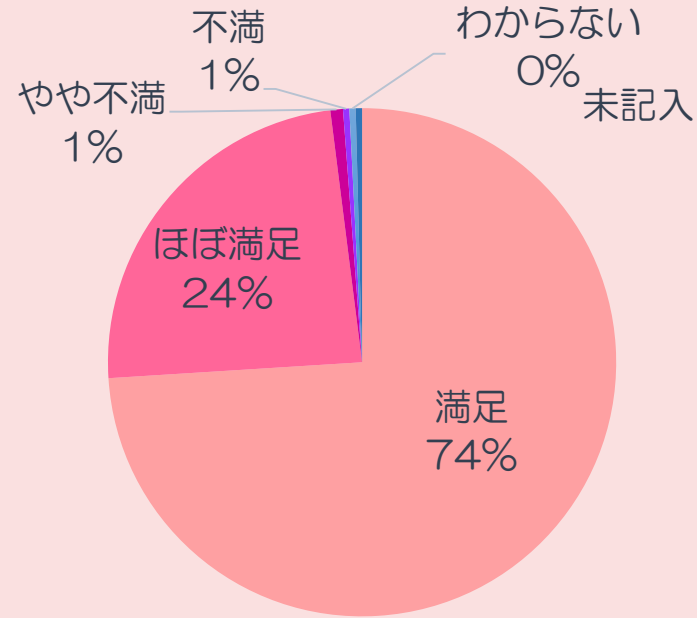


# 前年度

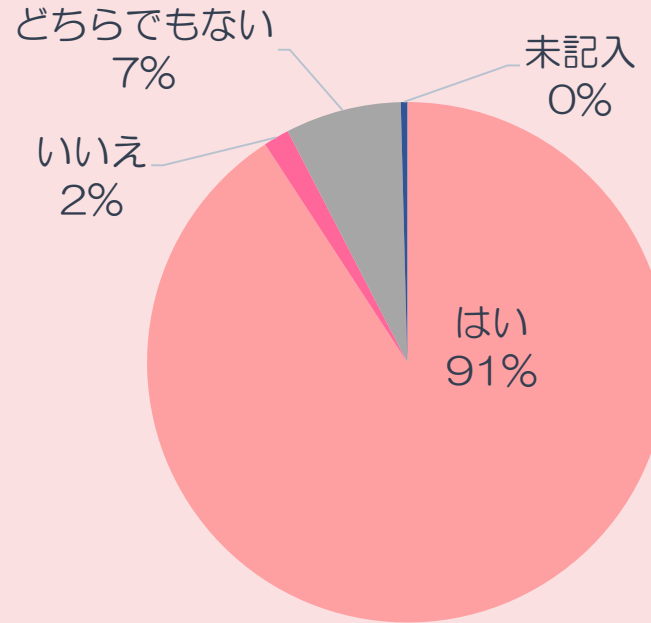


# 看護

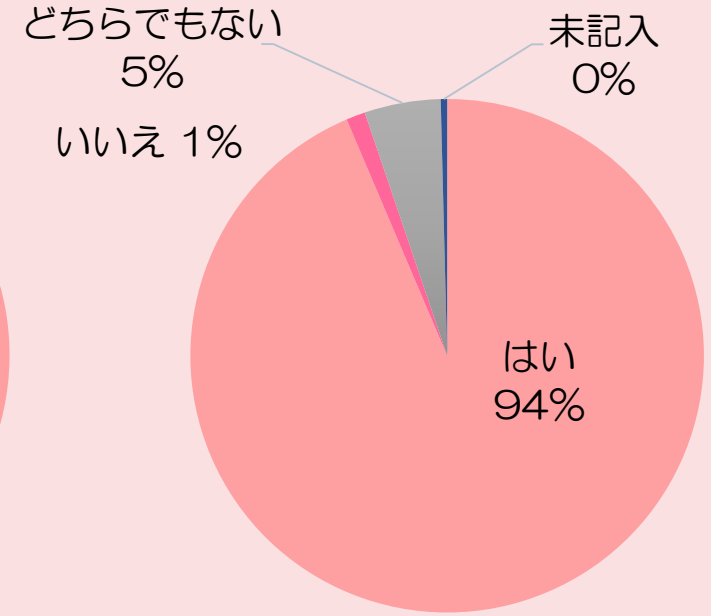
## 対応はいかがですか？



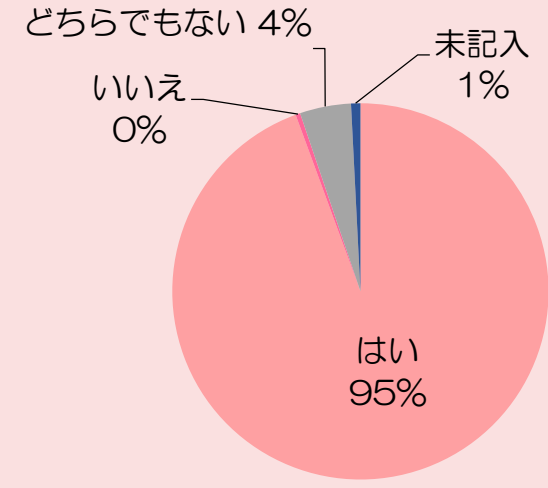
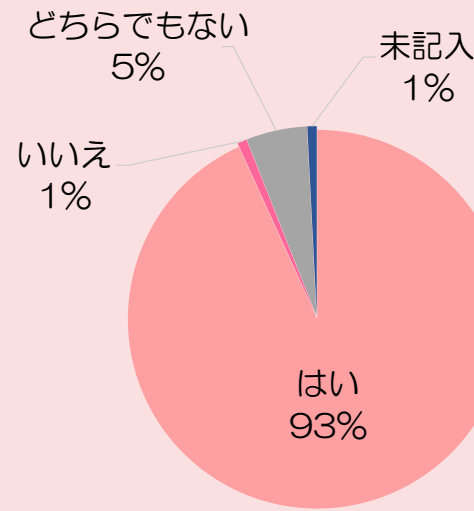
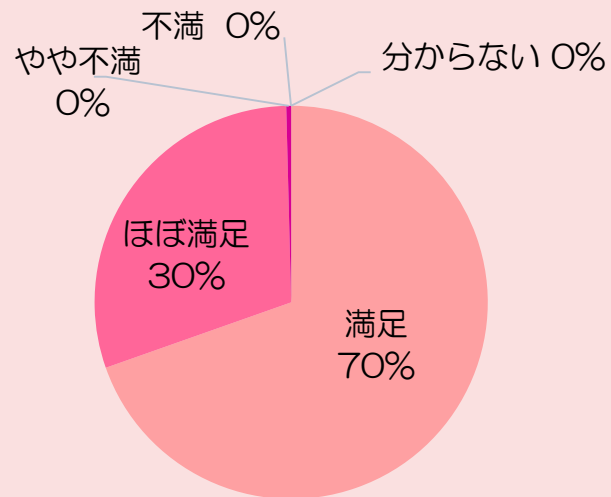
## 話し掛けやすいですか？



## 検査や治療についての説明は理解しやすいですか？

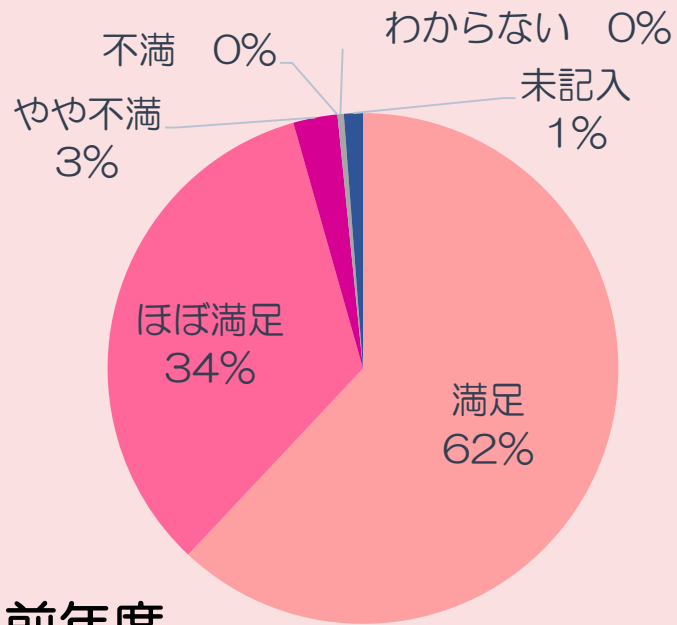


# 前年度

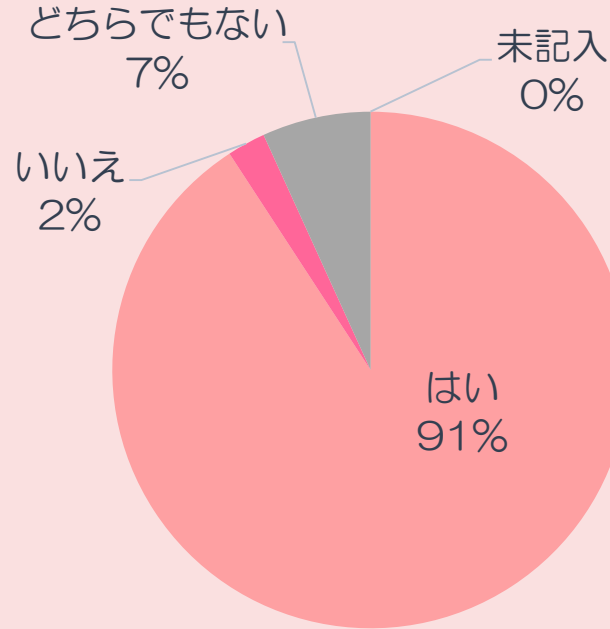


# 受付

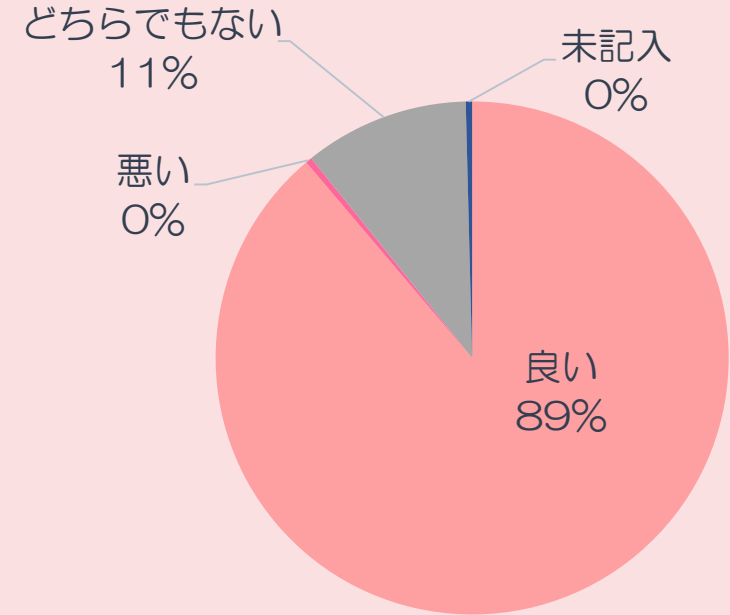
## 対応はいかがですか？



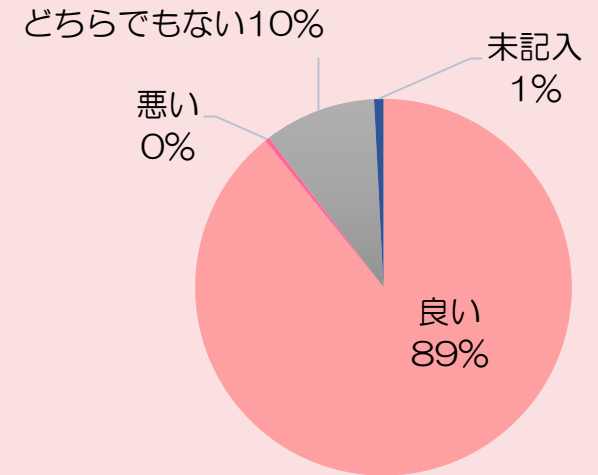
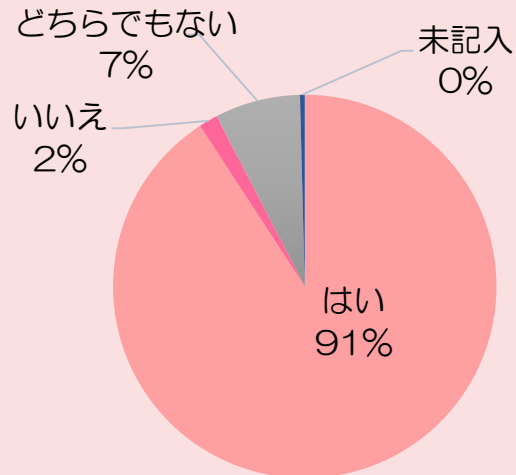
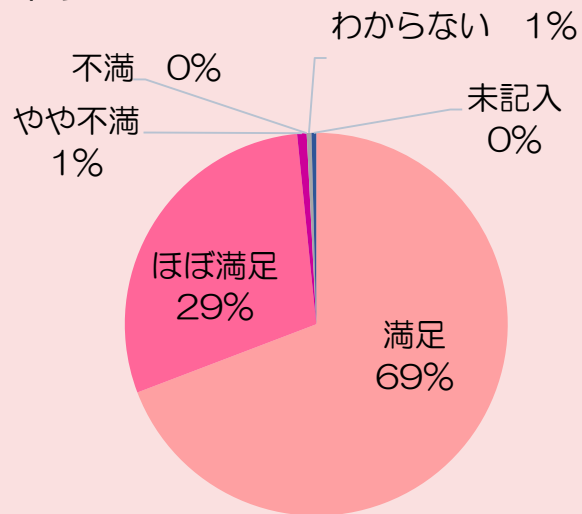
## 話し掛けやすいですか？



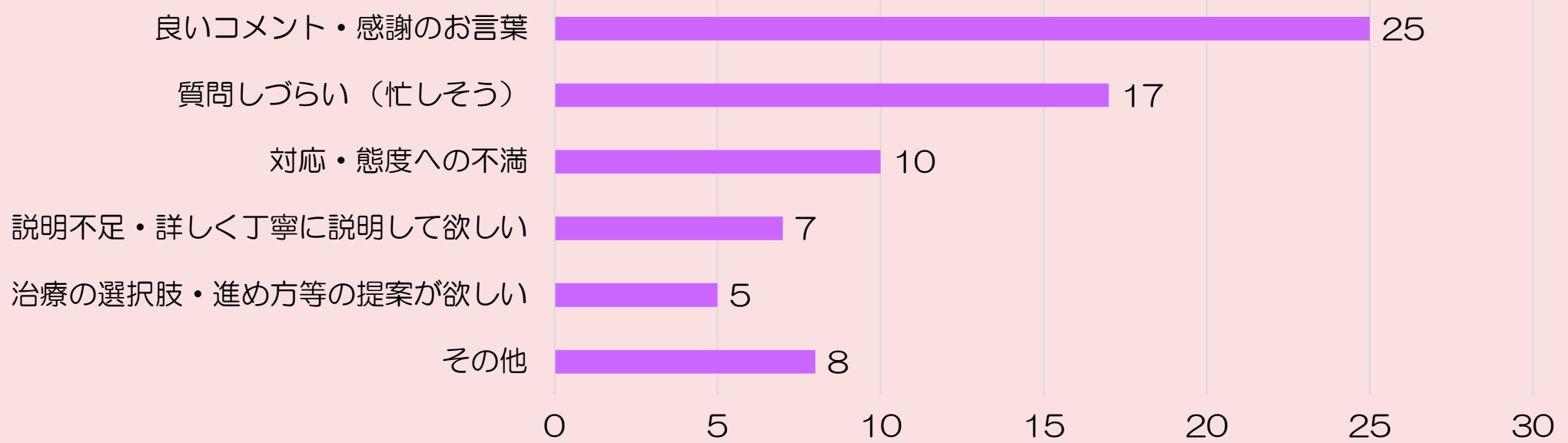
## 電話対応はいかがですか？



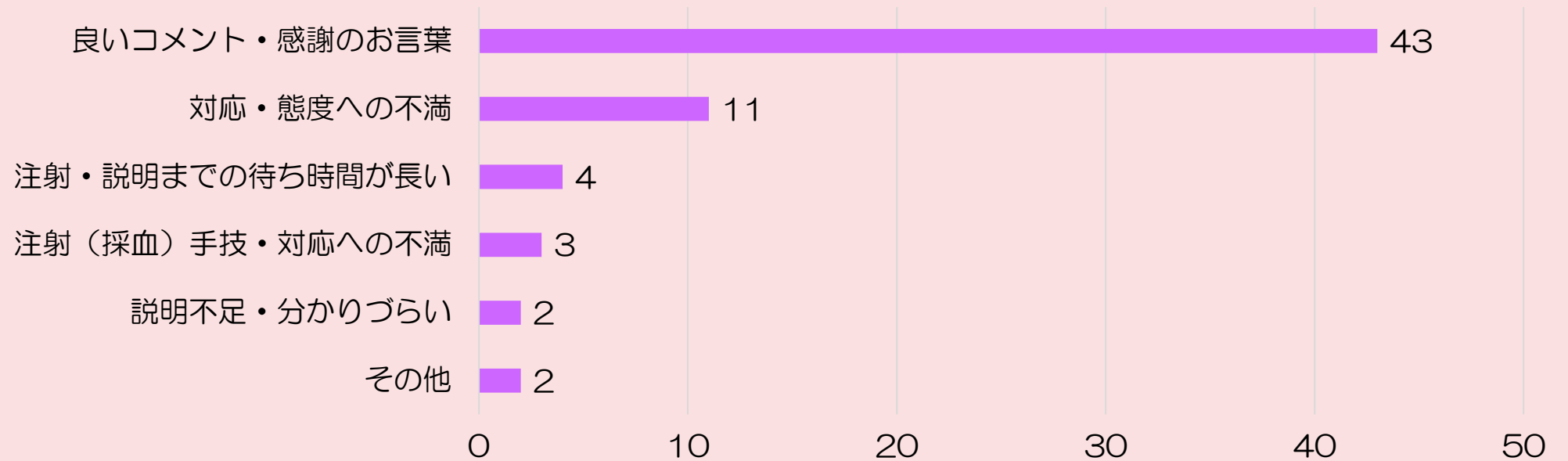
# 前年度



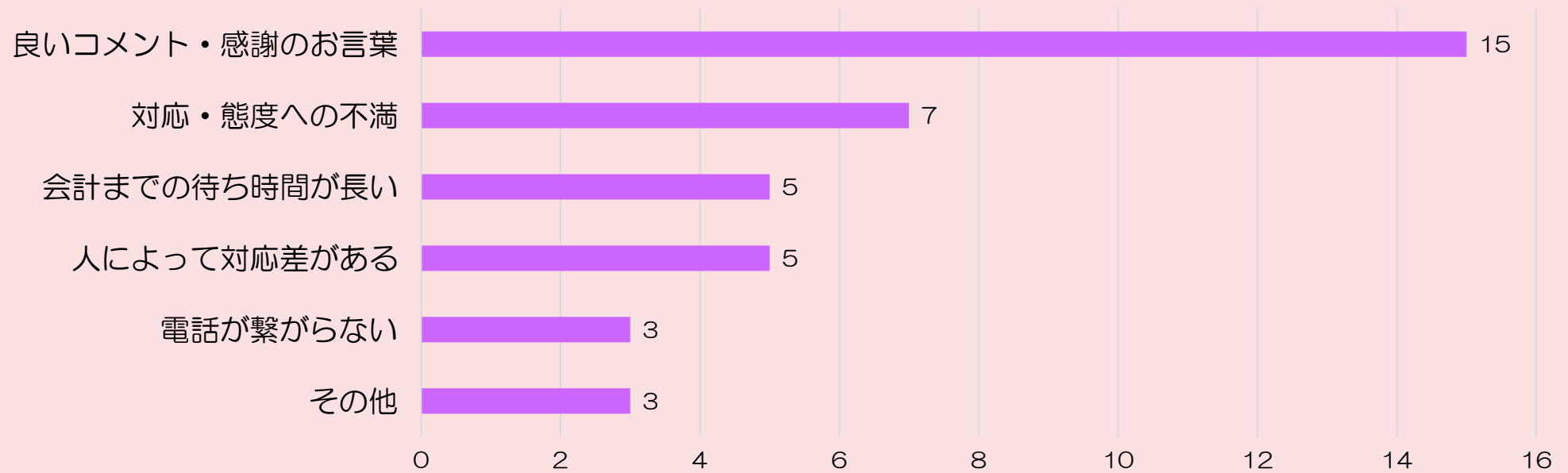
## 医師部へのコメント (72件)



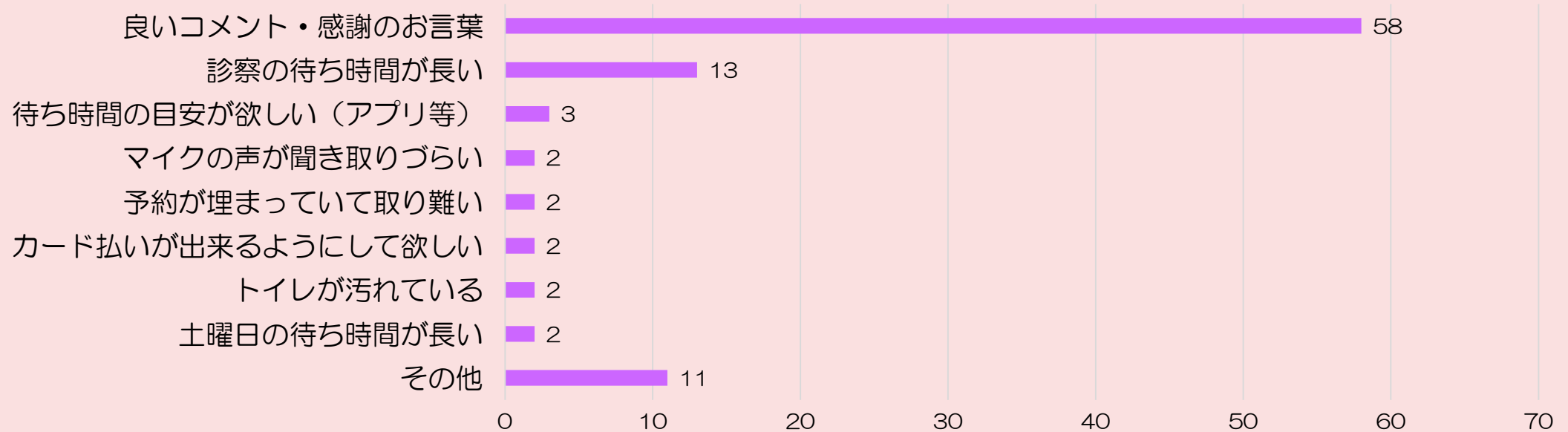
## 看護部へのコメント (65件)



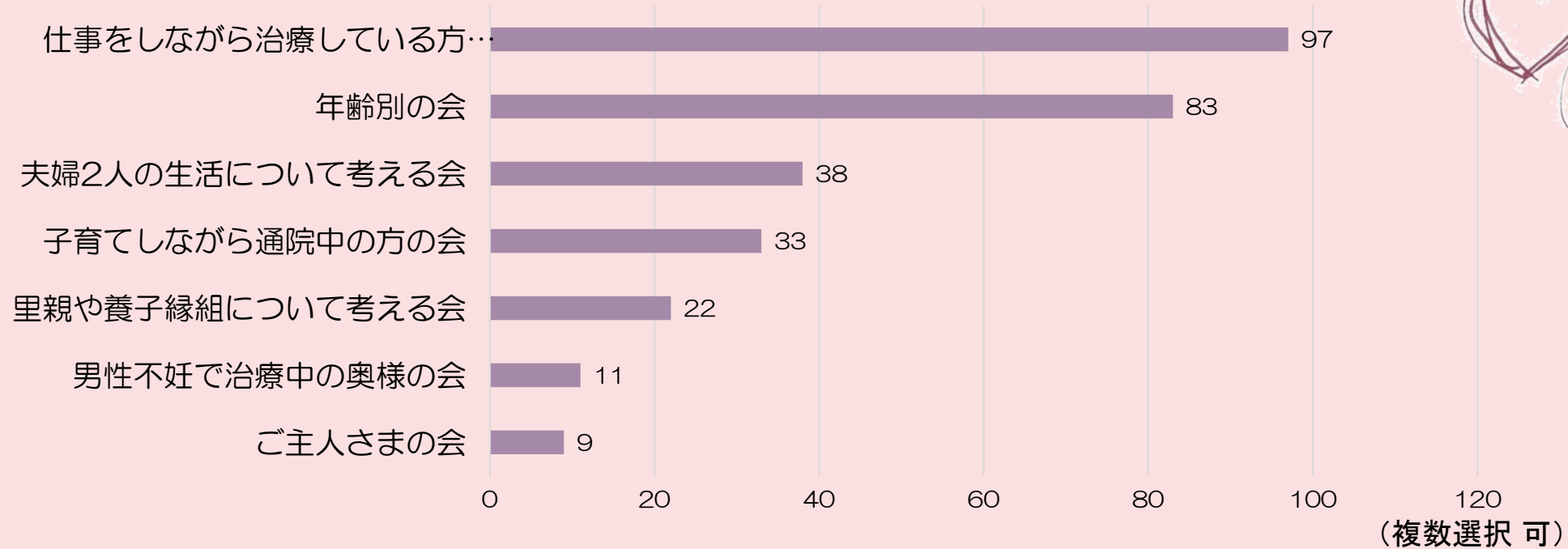
## 受付部へのコメント (38件)



## 病院全体について (95件)



# 患者会（絹ちゃん会）について 参加してみたいテーマ

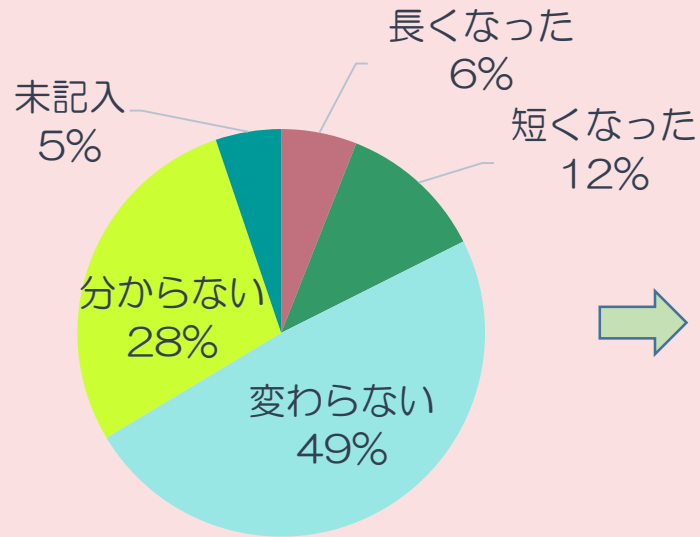


患者会（絹ちゃん会）へのアンケートのご回答ありがとうございました。例年通り「仕事をされている方の会」「年齢別の会」は希望が多く、選択肢の他にも今後希望するテーマとして「不育症治療をしている方の会」「流産された方の会」の希望も多くみられました。これらをもとに2021年の患者会（絹ちゃん会）の年間計画を立て、より多くの患者さんに参加していただける会にしたいと思っております。



# 今年の5月から電子カルテを導入致しました

## 電子カルテ導入後、待ち時間は いかがですか？



「診察終了後から会計までが長い」というご意見もいくつか頂きました。今後も引き続きスムーズな外来システムを心掛けて参りたいと思いますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

## 呼び出しを名前から受付番号へ変更、についてのご意見・ご感想

### <多く頂いたコメント>

- ・プライバシーが守られている
- ・番号の方が気持ち楽で安心できる
- ・似た名前の方がいるので間違い防止になって良い
- ・番号の方が聞きとりやすい

### <その他>

- ・どこで呼ばれたか分かりにくい
- ・聞き取りにくいことがある
- ・もう少し大きな声で呼んで欲しい

## 処方依頼用紙についてのご意見・ご感想

### <多く頂いたコメント>

- ・ 伝え忘れが無くなった
- ・ 伝達がスムーズ、頼みやすくなった
- ・ 知らなかった

「伝え忘れが無くなり頼みやすくなった」というご意見を多数頂きました。お薬ご希望の際は、処方依頼用紙にご記入頂き、時間短縮にご協力をお願い致します。

### ご意見) 内診台に座る時にバスタオルが欲しい

以前、内診室に膝掛け用タオルを置いておりましたが、個別に提供が困難な為、また衛生面を考慮して、現在は使用しておりません。皆様のご理解、ご協力の程宜しくお願い致します。

### ご意見) トイレが汚れている

点検回数を増やし、チェック表を設置しました。皆様に心地よくお使い頂ける様心掛けて参りたいと思いますので、お気づきの点がございましたら、スタッフまでお気軽にお声かけ下さい。

## ご意見) 受付番号が聞き取りにくい

感染防止対策のアクリル板や、プライバシーシステムの音などで、お呼び出しの声が聞き取りにくい状況となっており、ご迷惑をお掛けしております。今後は待合室へ新しくマイクを設置し、アナウンスにてお呼び出しさせて頂く予定としております。

## ご意見) どの会計窓口に行けばよいか分からない時がある

会計待ち時間短縮の為、3会計を同時に行っております。今後、各窓口に①～③の番号を付け、アナウンスにてご案内させて頂く事と致します。

## ご意見) 基礎体温表などを記入するスペースが欲しい

スペースの確保が難しい為、待合室にバインダーをご準備致しましたので、ご自由にお使い下さい。不足の際は受付にもご準備しておりますので、お声掛け下さい。

## ご意見) 下駄箱が足りない日が多い

ご来院の患者様が多い日は、簡易の下駄箱を設置する事と致しました。ご協力お願い致します。

## 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事があると思います。安全・確実を最優先とする当院の方針をどうかご理解頂き、今後も通院して頂ければと思います。もしお困りの際は対応できる場合もありますので、お気軽にお声をかけて下さい。宜しくお願い致します。

アンケートへのご協力ありがとうございました。

