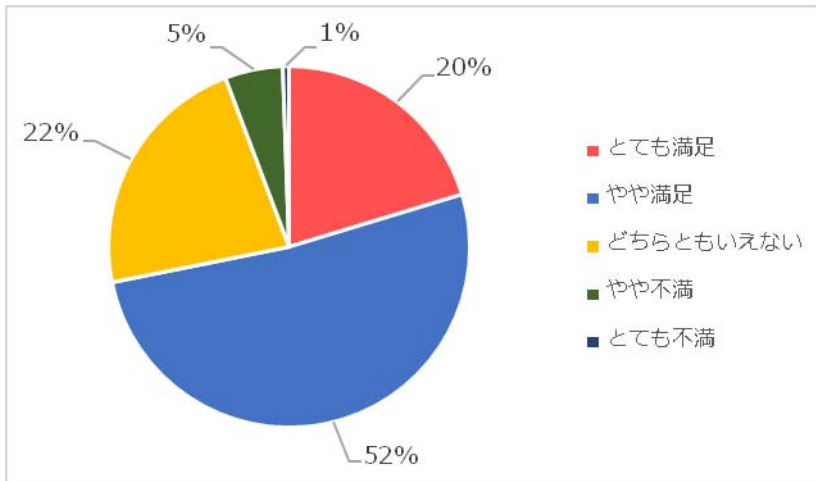


2016年度 外来患者満足度調査 結果報告

【実施期間】平成28年11月14日 ～ 平成28年12月13日 【回収/配布】808/1000枚

【項目別満足度】



施設面について

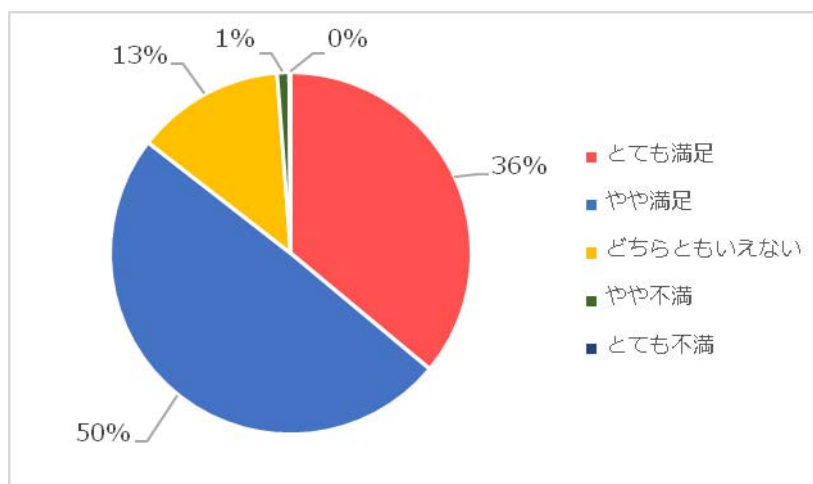
満足率

前年度 69.6%

➤ **今年度 71.8%**

ご意見・ご要望

- ・ 絶えず努力が感じられる。レイアウトの変更等に現れていると思う
- ・ トイレが狭く数も少ない、場所が分かりにくい
- ・ 建物が古くなったせいか暗い感じがする。会計・総合受付だけでも明るくするといいい



接遇面について

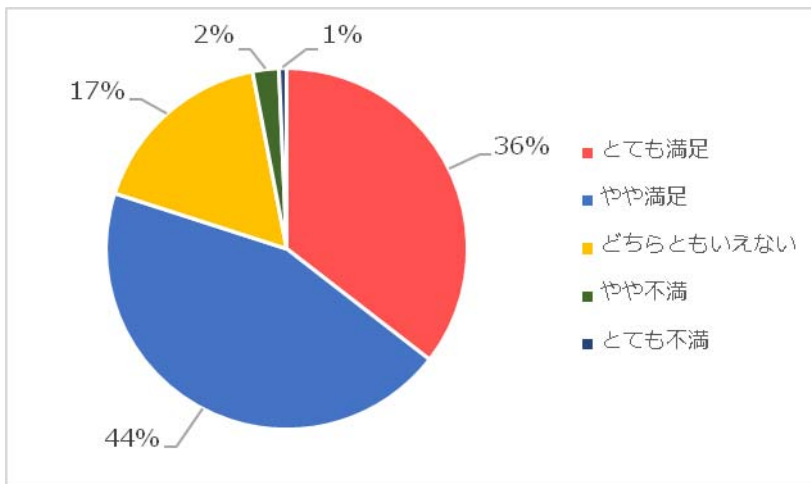
満足率

前年度 83.2%

➤ **今年度 85.5%**

ご意見・ご要望

- ・ 色々な質問について丁寧に対応してもらっている、スタッフの方の言葉も分かりやすい
- ・ 料がなくなった時は困ったので、早く説明をしてほしい



診察面について

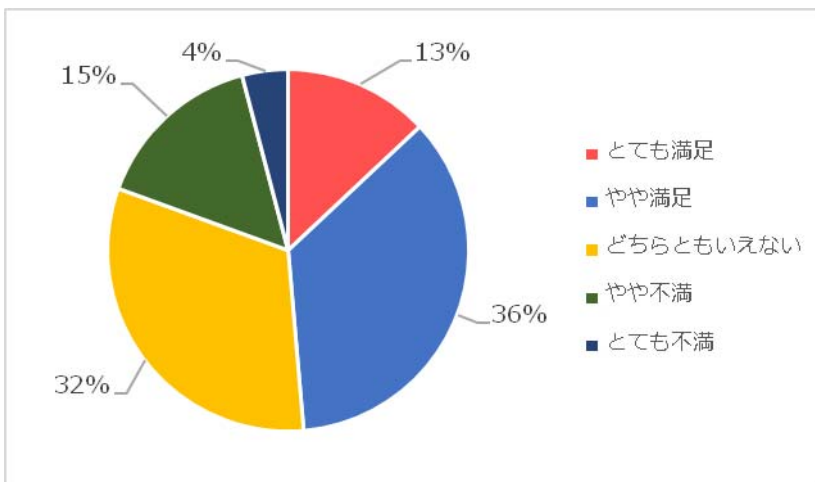
満足率

前年度 80.2%

今年度 80.0%

ご意見・ご要望

- ・ 不調を訴えたことに対して、担当科にまわして診てもらえる
- ・ 医師によって、対応の差が気になる。説明が足りない。



時間面について

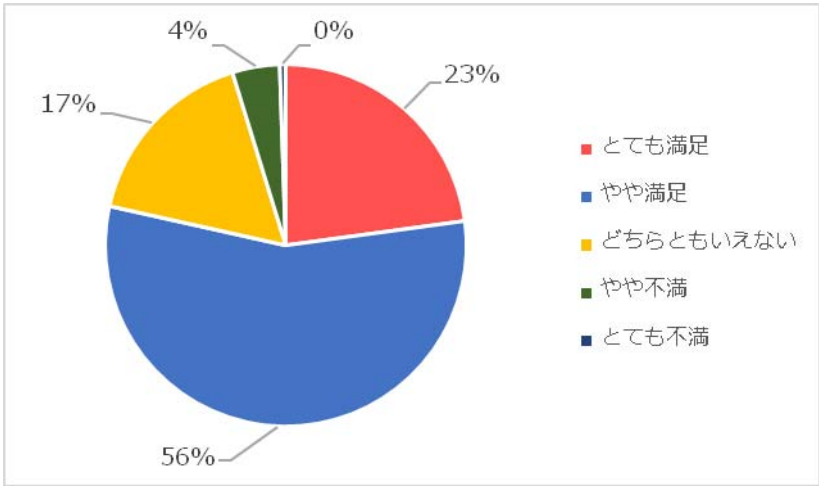
満足率

前年度 44.6%

今年度 48.6%

ご意見・ご要望

- ・ 各診察窓口で、待たされる時間が少なくなった。
- ・ 受付が一ヶ所にまとまって分かりやすくなった、複数化受診がスムーズ
- ・ 受付に人がいなくなるものがなくなった
- ・ 受付にファイルが出しっぱなしで、プライバシー面が心配
- ・ 待ち時間を短くしてほしいを

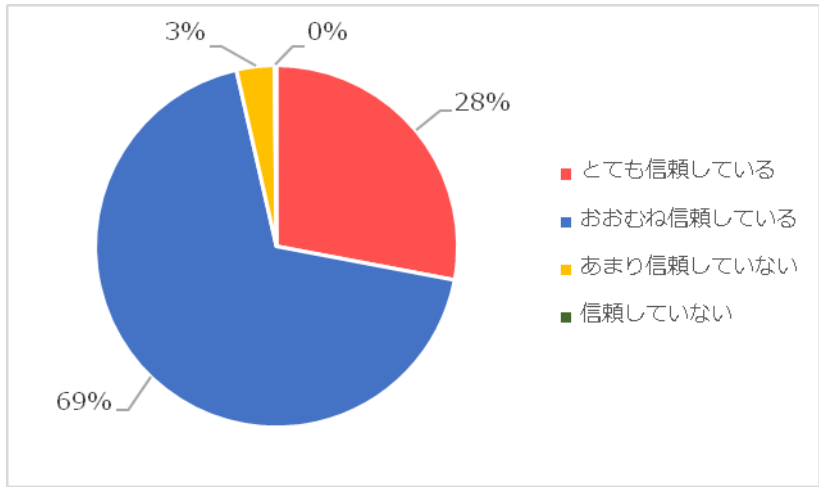


総合的な当院の評価

満足率

前年度 77.9%

→ **今年度 78.5%**



当院への信頼感について

満足率

→ **今年度 96.4%**

【まとめ】

たくさんの患者様から貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

今年度から新たに、2階に3番外来受付を設置いたしました。それを受け、アンケートに「外来受付」について項目を追加し、多くのご意見、ご要望をいただきました。待ち時間短縮に向けて、改善していけるよう検討してまいります。

また、今年度から「当院への信頼感」について、項目を追加させていただきました。

今後もお気づきの点がありましたら、お気軽に近くの職員、または投書箱にご意見をお寄せいただければ幸いです。

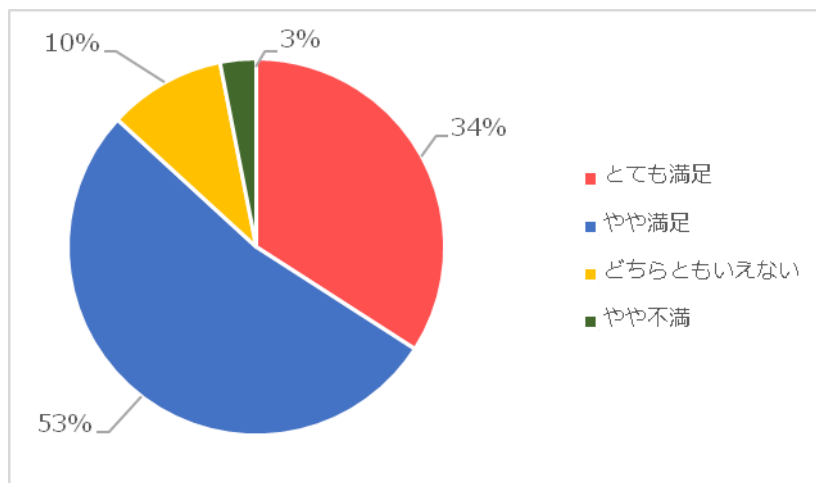
西横浜国際総合病院 院長

サービス向上委員会

2016年度 入院患者満足度調査 結果報告

【実施期間】平成28年11月14日 ～ 平成28年12月13日 【回収/配布】145/220枚

【項目別満足度】



施設面について

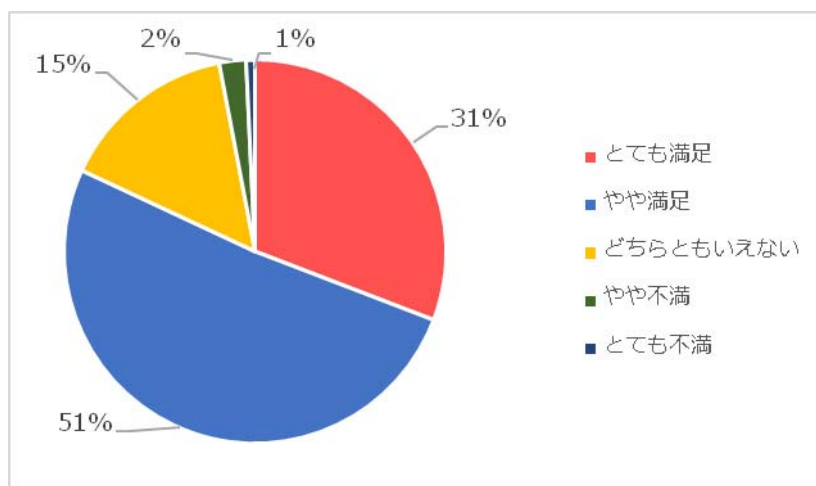
満足率

前年度 74.0%

➤ **今年度 86.8%**

ご意見・ご要望

- ・設備機材や院内設備が、少しずつ新しくなって気持ちが良い
- ・デイルームや待合室にウォーターサーバーがあると良い、節約的に感じる



病室環境面について

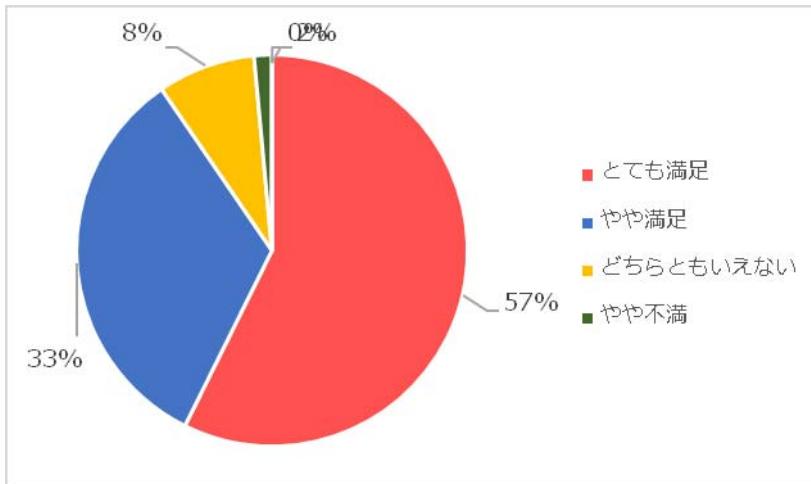
満足率

前年度 76.3%

➤ **今年度 82.0%**

ご意見・ご要望

- ・病棟で必要なタオルやパジャマの充実、利用者が求めるものが揃っている。
- ・トイレに関してのみ、汚れが目立つように思えた



接遇面について

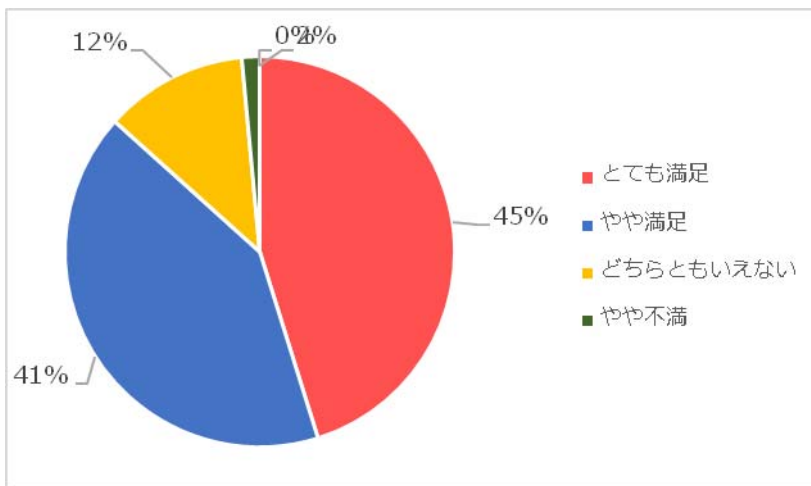
満足率

前年度 92.0%

今年度 90.4%

ご意見・ご要望

- ・リハビリについて、安心してお任せできる。
- ・スタッフがしっかりしている。コミュニケーションがとりやすい。
- ・十分に引継ぎができていないと思われる場面が何度かあった。



診療面について

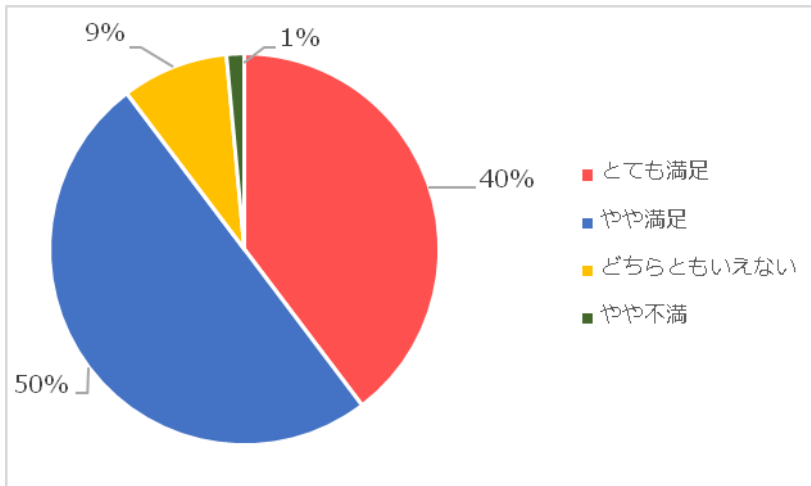
満足率

前年度 88.5%

今年度 90.4%

ご意見・ご要望

- ・病状の説明等、とても分かりやすく嬉しい。
- ・科同士の連携も良く、安心して受診できる。
- ・ケアしてくれる方々の交代が頻繁で申し送りの点が気になる。



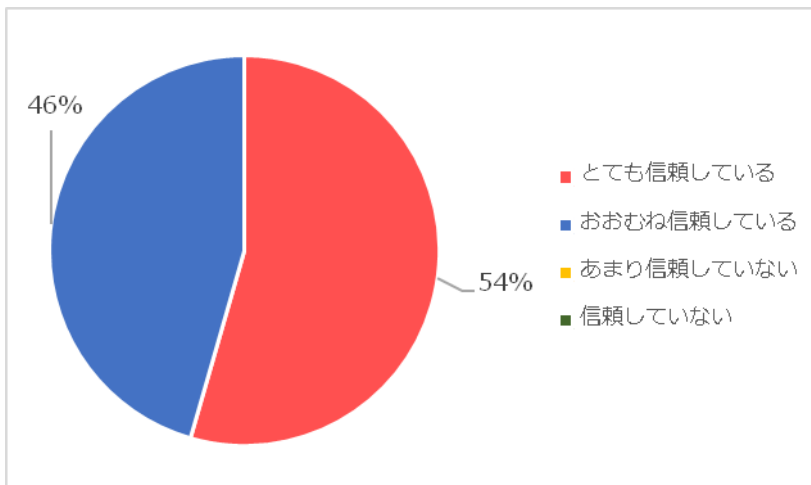
総合的な当院の評価

満足率

前年度 87.7%



今年度 89.7%



当院への信頼感について

満足率



今年度 100%

【まとめ】

たくさんの患者様から貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

今回の調査では、「病室環境面全般」について、多くのご意見・ご要望をいただきました。

案内掲示・デイルームの設備など、改善していけるよう検討してまいります。

また、今年度から「当院への信頼感」について、項目を追加させていただきました。

今後もお気づきの点がありましたら、お気軽に近くの職員、または投書箱にご意見をお寄せいただければ幸いです。

西横浜国際総合病院 院長

サービス向上委員会