

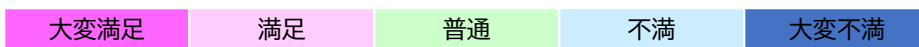
外来患者満足度調査の結果

調査日：令和4年12月12日(月)～14日(水)

射水市民病院では、外来の医療とケアについて評価をしていただき、当院の良いところを伸ばし、悪いところを改善していきたいと考えております。

調査は3日間行い、その間にアンケート用紙の配布し、ご回答いただいた結果を集計いたしました。（回答者数：278名）

※グラフの分類（カラー）について



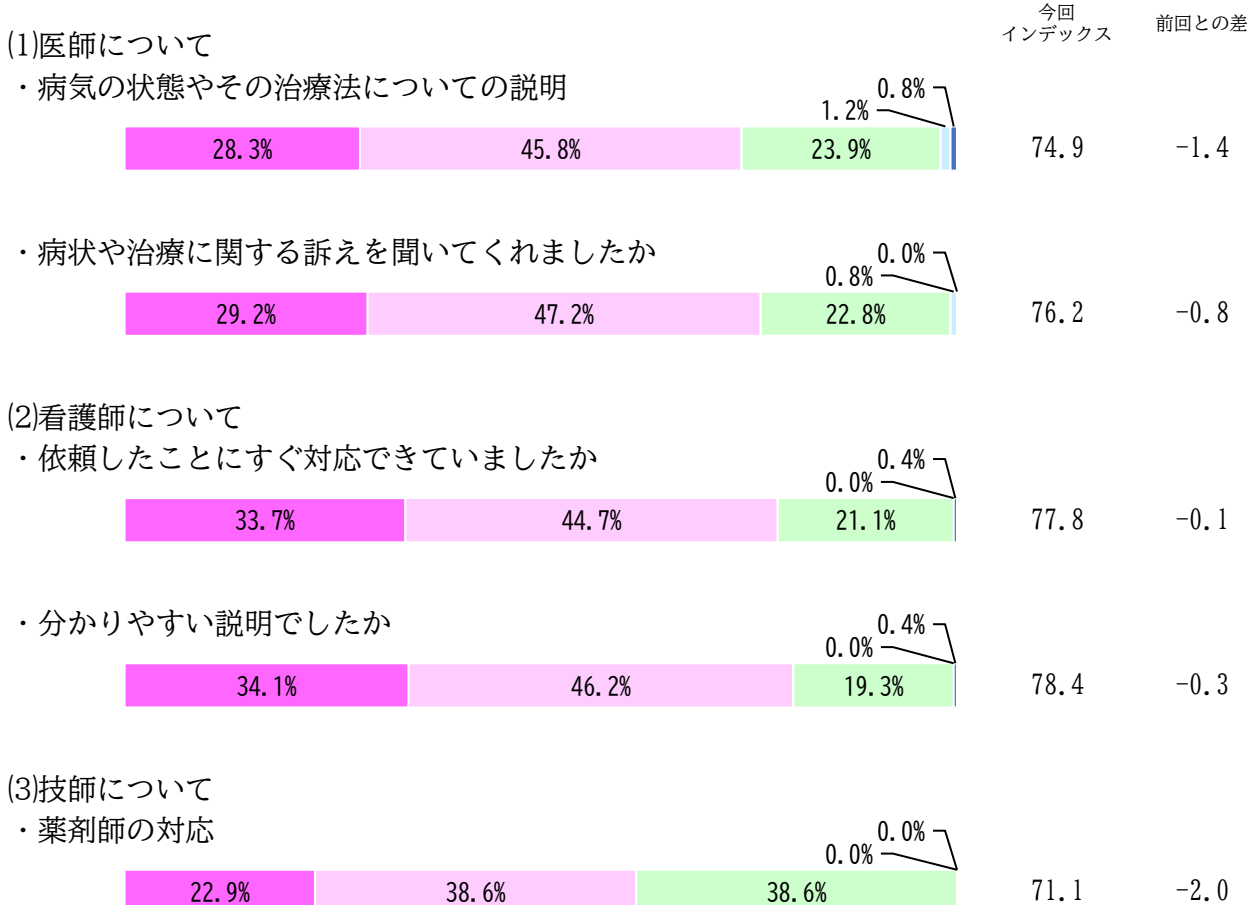
※インデックスについて

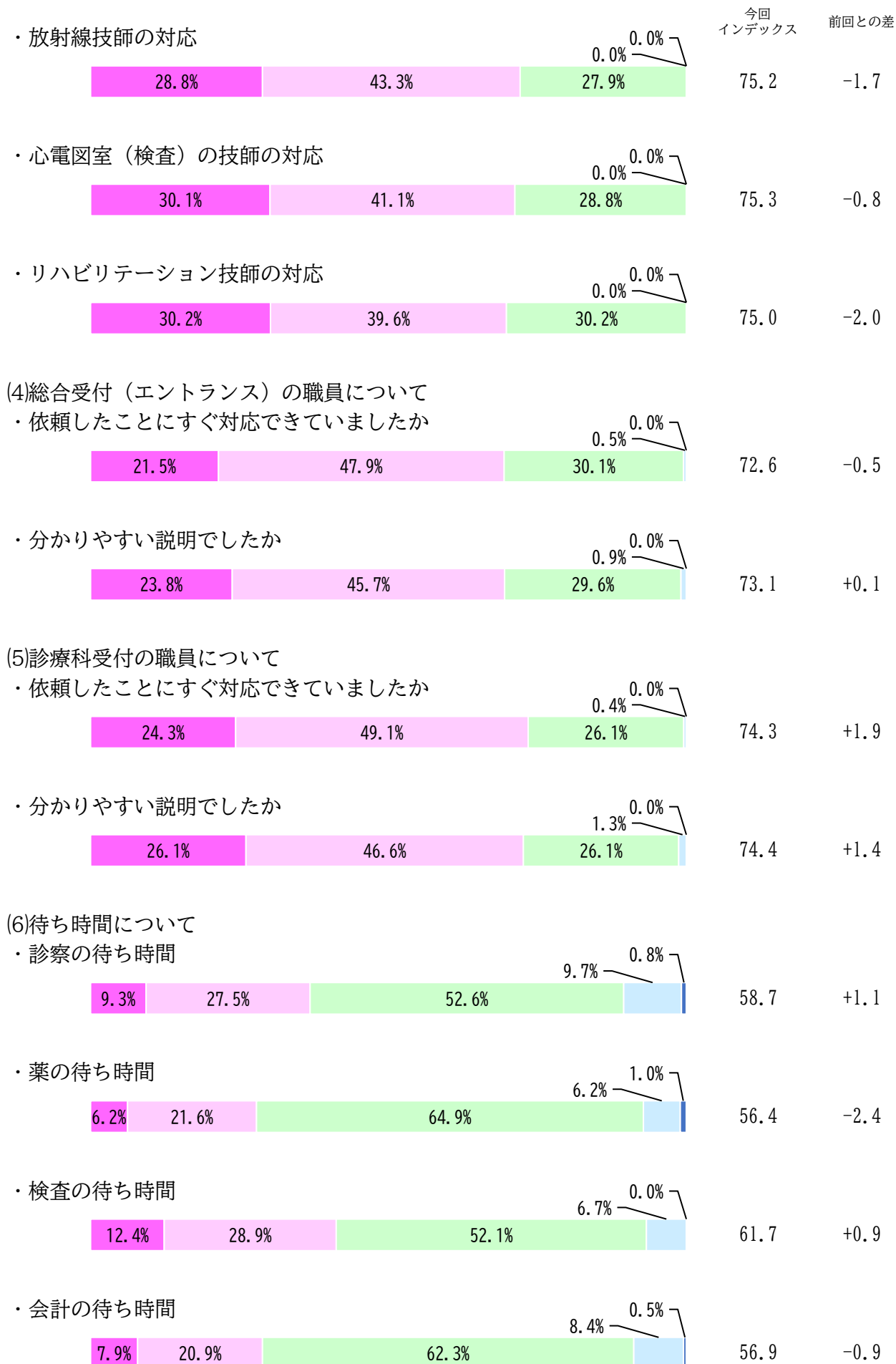
大変満足(100点)、満足(75点)、普通(50点)、不満(25点)、大変不満(0点)の平均点

1. 医療サービスの満足度

満足度は、待ち時間を除き75点前後と概ね満足の評価を頂いております。わかりやすい、質問や相談のしやすい病院となるよう努力を続けてまいります。

待ち時間については満足度が低いことから、引き続き改善を目指してまいります。



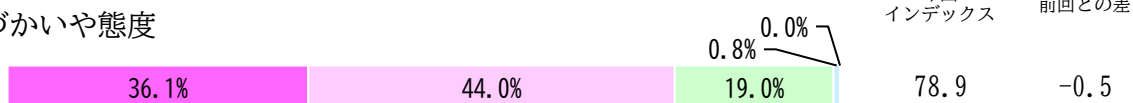


2. 接遇の満足度

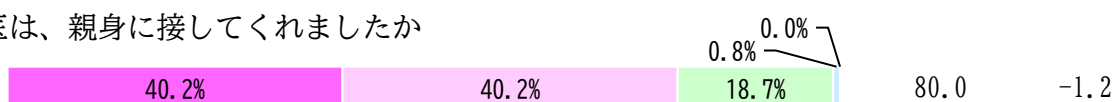
医師、看護師に対する満足度は、80点近くあり、満足の評価を頂いております。
清掃員、プライバシーについて、満足度が向上するよう努めてまいります。

(1) 医師について

・言葉づかいや態度



・主治医は、親身に接してくれましたか



(2) 看護師について

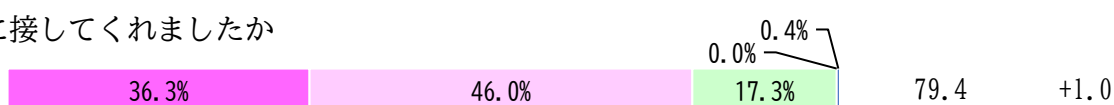
・言葉づかいや態度



・身だしなみ（服装、化粧、髪型）



・親身に接してくれましたか



(3) 総合受付（エントランス）の職員について

・言葉づかいや態度



・身だしなみ（服装、化粧、髪型）



・親身に接してくれましたか



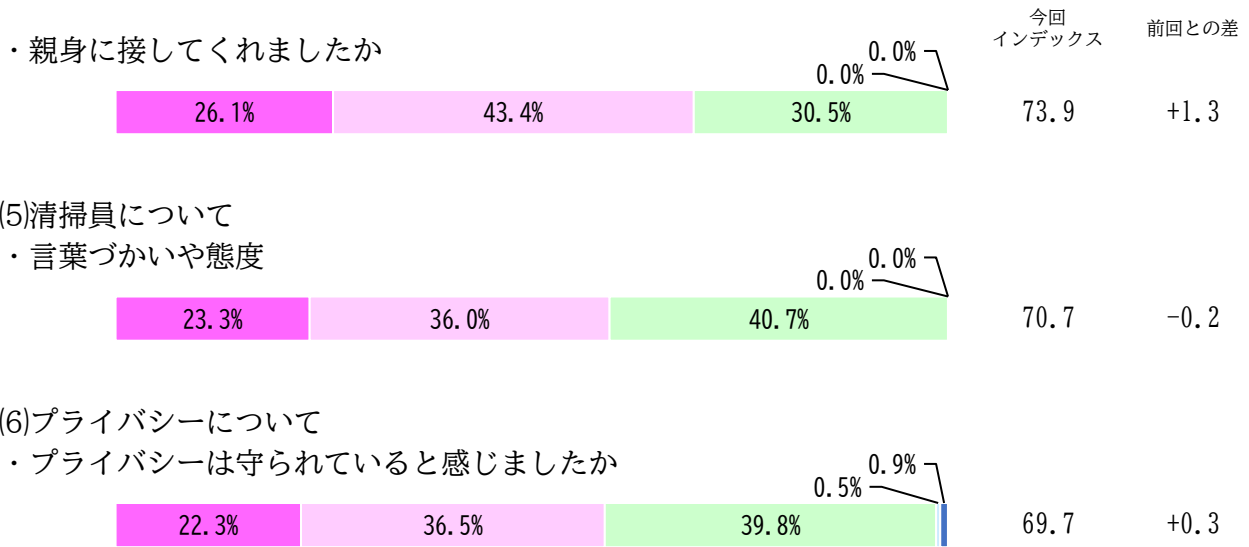
(4) 診療科受付の職員について

・言葉づかいや態度



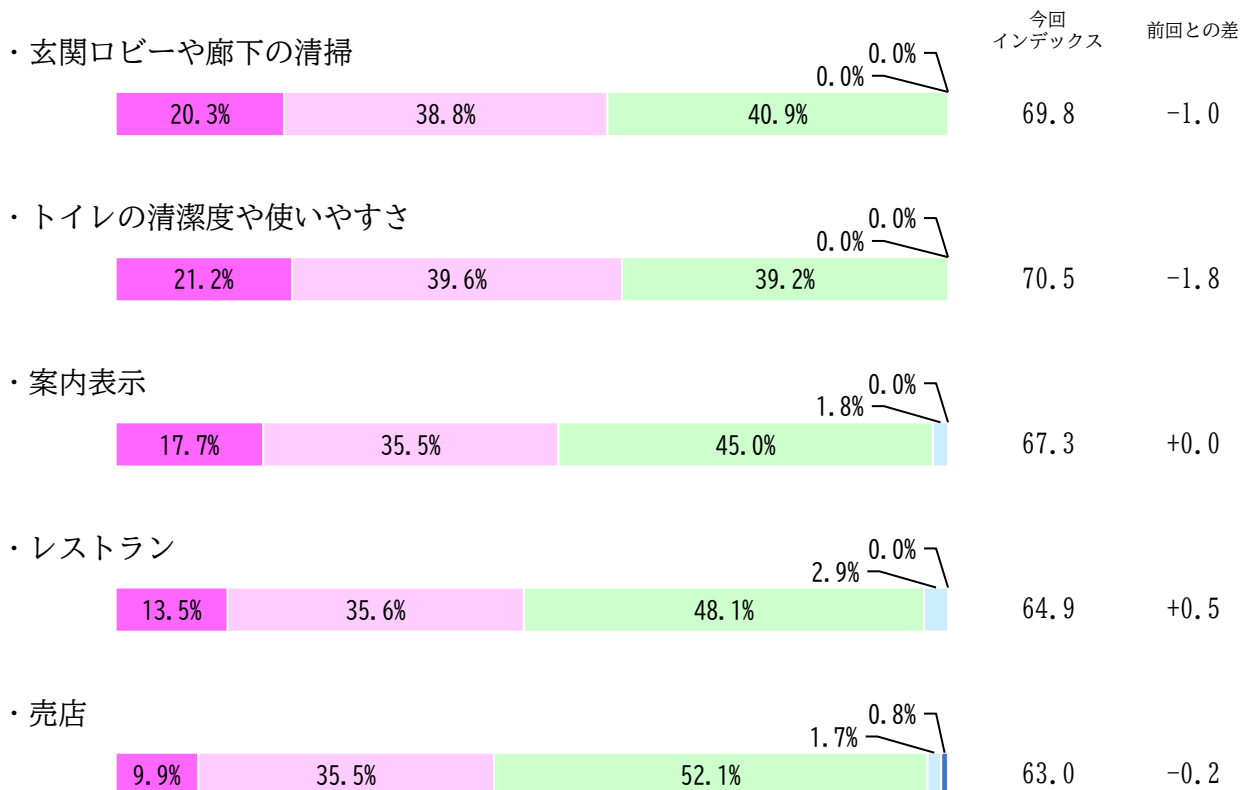
・身だしなみ（服装、化粧、髪型）





3. 施設の満足度

施設の満足度については他と比較し、満足度が低くなっております。
 新型コロナウイルス感染症に伴い、衛生面に最大限配慮した施設、設備、表示等の充実を図ってまいります。



4. 総合満足度（総合評価）

前回調査より若干上昇しました。
引き続き、より多くの方に満足していただけるよう、改善に取り組んでまいります。

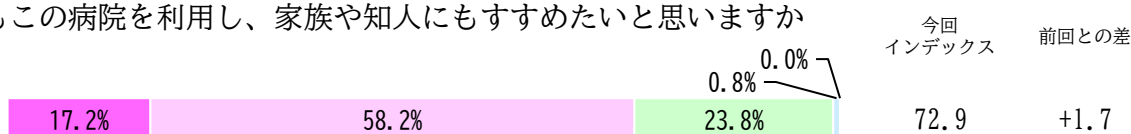
- ・ 総合的にみた、この病院の医療やケア



5. 当院の利用と紹介について

前回調査より上昇しました。
医療水準、施設・サービスを向上させ、より多くの方がお越し頂ける病院を目指します。

- ・ 今後もこの病院を利用し、家族や知人にもすすめたいと思いますか



6. 寄せられたご意見・お声（複数寄せられたものを一部抜粋）

お寄せいただきましたご意見等を拝見し、当院の外来診療をよりよくするため、良いところを伸ばし、悪いところを改善するよう努めてまいります。

下記は、お寄せいただいたご意見・お声をまとめまして、一部ではありますが、掲載いたします。

- ・ 診察、検査結果の待ち時間が長い。
- ・ 診察の順番、待ち時間がわかると良い。
- ・ 以前より待ち時間は早くなったように思います。
- ・ 駐車場、思いやり駐車場が不足している。
- ・ 施設環境はとてもキレイでした。
- ・ (医師、看護師、職員等が) 丁寧で親切で、満足しています。
- ・ 氏名でなく、番号で呼んで欲しい。
- ・ 担当の方が話しやすく、聞きやすかった。説明が分かりやすくよかった。
- ・ どこの病院でも、簡単な問診などの多くは、他の患者さんがいるところで行われた。他人に聞かれたくないこともあり、なんとかならないものかと感じている。
- ・ 声を掛けていただき、初めての診察の時に迷わず進めて、助かりました。