

患者さま満足度調査の結果について

患者さま満足度調査について、令和3年11月29日から12月26日にアンケートを行い、外来分については202件、入院分については64件の回答をいただきました。
アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

外来について

外来については、202件の回答をいただきました。

職員の対応について

職種	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
医師	62.2%	26.9%	9.5%	1.5%	0.0%
看護師	42.6%	26.7%	27.7%	2.1%	1.0%
事務員	25.9%	35.3%	32.8%	5.5%	0.5%
その他職員	27.4%	32.0%	40.6%	0.0%	0.0%

「子供にも優しく接してくれて、説明もわかりやすい」「いつも親身になってくれている」「手際よく対応している」「急かすような感じを受けた」「専門用語で何を聞かれているかわからなかった」「もう少し笑顔を見せてほしい」等のご意見がありました。

待ち時間について

待ち時間	15分以内	15～30分	30～60分	60分～
予約時間から診察まで	64.9%	25.4%	7.6%	2.2%
会計受付から終了まで	82.3%	11.8%	2.2%	3.8%

「他の総合病院より待ち時間が短くて、とても助かっている」とある一方で「科によって待ち時間に大きな差がある」「受付が終わってから計測室で呼ばれる時間が長すぎる」とのご意見がありました。また、「待ち時間表示があるとよい」「会計をもっと増やしてほしい」等のご意見もありました。

センター内で不満のある場所について

待合室	トイレ	駐車場	食堂・売店・理容室	その他
6.3%	15.9%	19.0%	27.8%	11.9%
清掃	電話案内	院内の掲示	病院ホームページ	
0.8%	9.5%	4.8%	4.0%	

「トイレが少ない。場所がわかりづらい」「売店の規模が小さい、営業時間が短い」「午前中も電話での予約受付の対応をしてほしい」「駐車場が狭くて止めづらい、空きがない」「待合室の椅子が少ない」等のご意見がありました。

■ 入院について

入院については、64件の回答をいただきました。

職員の対応について

職種	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
医師	48.4%	39.1%	3.1%	6.3%	3.1%
看護師	42.2%	45.3%	6.3%	3.1%	3.1%
事務員	26.6%	46.9%	23.4%	1.6%	1.6%
その他職員	31.3%	39.1%	28.1%	1.6%	0.0%

「優しい雰囲気や質問がしやすい」「親身に話を聞いてくれたり雑談の相手もしてくれた」「挨拶を笑顔でしてくれた」「先生から聞いていた事と看護師さんや他の科の先生が言う事が違った」「口調が冷たかった」等のご意見がありました。

病室の設備について

非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
25.4%	34.9%	19.0%	15.9%	4.8%

「付添時に使う簡易ベッドの質が低い」「Wi-Fi環境を整備してほしい」「電源がほしい」等のご意見がありました。

センター内で不満のある場所について

待合室	トイレ	駐車場	食堂・売店・理容室	その他
6.0%	12.0%	10.0%	42.0%	14.0%
清掃	電話案内	院内の掲示	病院ホームページ	
6.0%	4.0%	2.0%	2.0%	

「トイレが少なすぎる、ドアが重い」「売店の品数が少ない、営業時間を長くしてほしい、コンビニをいれてほしい」「食堂の営業時間が短い」「駐車場が暗い、駐車場が足りない」等のご意見がありました。

■ 其他のご意見について

「どんな事を聞いても親切に教えてくれる」「Wi-Fiの環境を整えて欲しい」「ATMを設置してほしい。」
「もっと子供の遊び場所を増やしてほしい」等のご意見がありました。

■ 満足度調査を終えて

職員の対応や設備などに対するお褒めの言葉も多い中、ご不満・ご要望も多いことが改めて把握できました。みなさまのご意見を真摯に受け止め、一層のサービス向上に努めてまいります。なお、この調査は毎年行っていくしますので、今後ともご協力をお願いいたします。

(サービス向上委員会)

職員への新型コロナワクチン3回目接種を実施しました



令和4年1月から2月にかけて、センター職員への新型コロナワクチンの3回目接種を実施いたしました。

引き続きセンターとして、感染防止対策の徹底に努めて参ります。

