

患者様満足度調査 結果のご報告

当院では、皆様により一層満足していただける医療を提供する為、
外来診察へお越しの方を対象に、満足度調査を実施いたしました。
期間中、調査にご協力をいただきました皆様に、心より感謝申し上げます。

貴重なご意見を参考に、病院全体で改善活動に取り組みました。

調査集計と併せて、ご報告いたします。



アンケートの目的

- ・ 所沢中央病院の医療サービスの評価を行う事
- ・ 今後のより良い病院づくりを検討・立案する際の基礎資料を得る為
- ・ 現状の評価・満足度を全職員で把握し、現場の自発的な改善活動や意識向上に役立てる

主な調査項目

- ・ 病院全体の満足度
- ・ 当院の選択理由
- ・ 職員の対応
- ・ 待ち時間
- ・ 待合・受付のスペース
- ・ 院内の清掃状況
- ・ その他ご意見などの自由記載

方法など

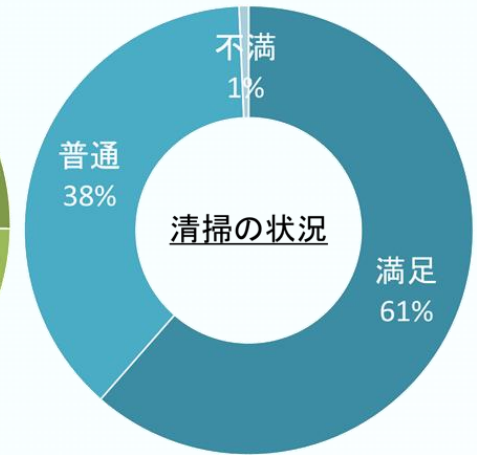
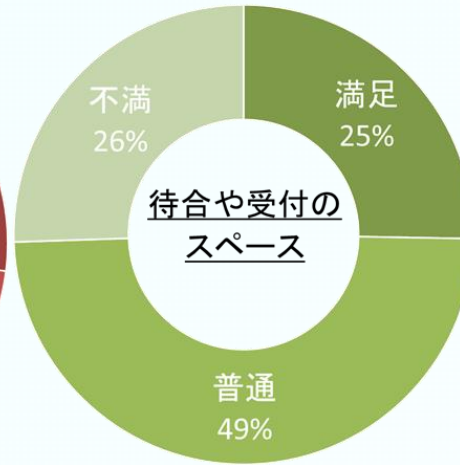
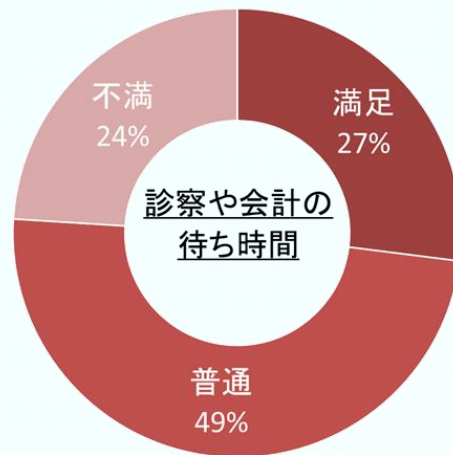
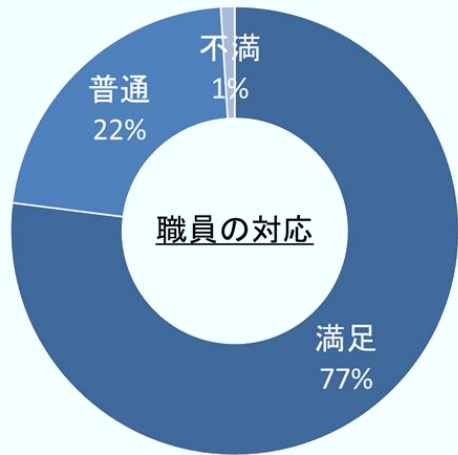
実施期間：令和4年12月中旬の4日間

調査対象：外来にお越しの患者様

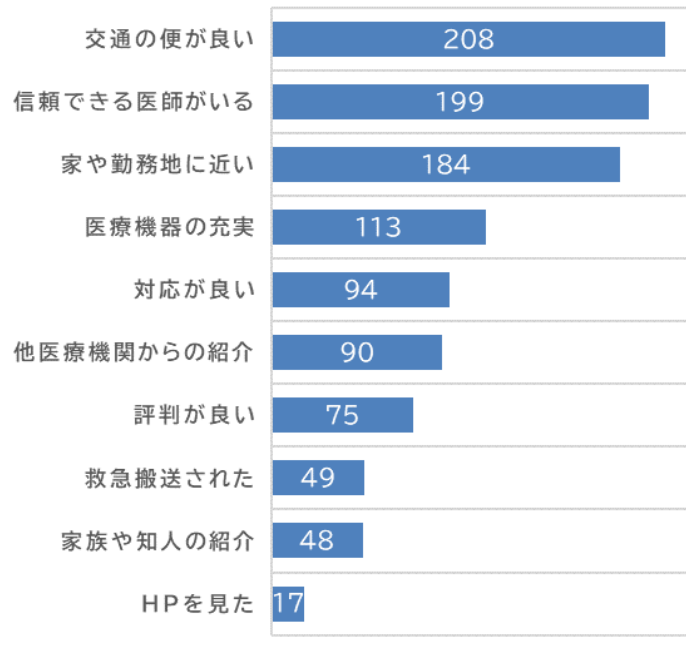
用紙回収：診察の終了後

有効回答：452名

集計結果



当院の選択理由について



職員に対する温かなお言葉・評価を多数頂戴いたしました。一つ一つが励みとなります。誠にありがとうございました。

今後とも病院を挙げて丁寧な対応に心がけ、一人でも多くの方にご満足いただけるよう、努力してまいります。

一方で待ち時間は不満と評価・ご意見が多く、相関関係を持つ受付や待合スペースの結果にも悪影響を及ぼしております。

そこで、業務改善や人員の見直しを実行しました。

改善取組について

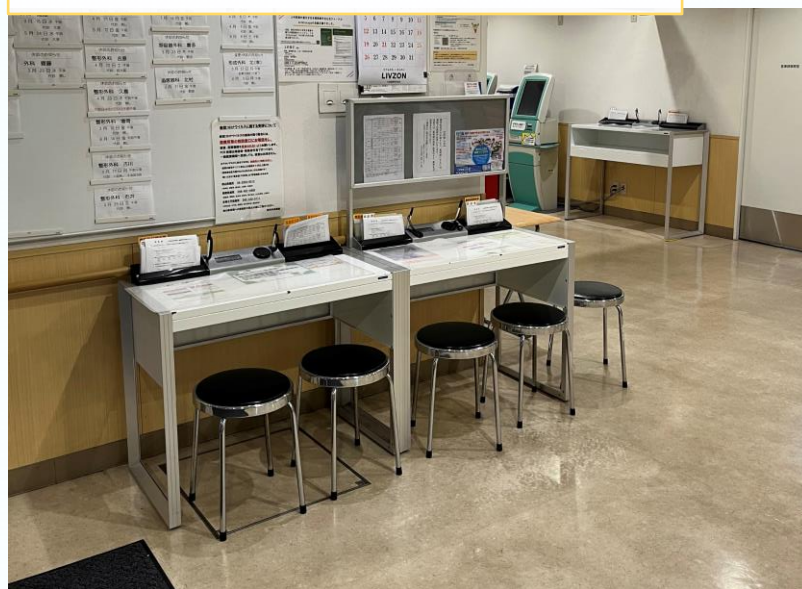
ご意見	改善取組
飲料自販機横のゴミ箱は不衛生であり コロナ禍で大変気になります	相応しくないと判断、撤去いたしました 飲料後の空き容器に関しては、お持ち帰りをいただきますようお願いいたします 併い、全てフタつき商品へ変更をいたしました
待合や受付のスペースが不足している	少しでも解決出来るよう、本館1F受付のレイアウトを大幅に変更しました 消防や感染対策上、変更出来ない箇所もございますが、引き続き努めてまいります <ul style="list-style-type: none">・ 行列の出来やすい受付業務の精査・業務改善を実施・ 入館時の停滞を防ぐ目的で、玄関付近の問診台を一部移動・ 自動再来機付近のスペースを拡充・ 使用頻度の低い『説明ブース』を移動、スペースの有効利用・ 備品をコンパクトな製品へ変更
予約時間通りに診察が行われていない 待ち時間が長い	お待たせしており、申し訳ございません 予約枠の見直しなど、出来る限りの改善を進めてまいります しかしながら、お待たせする時間をゼロにする事は困難でございますので、 せめて少しでも有意義にお過ごしいただけますよう、小冊子の設置計画や、 他手段も検討していきたいと考えております
会計の待ち時間が長い	不満と声を多くいただきしており、お会計に携わる人員の見直しをいたしました 待合スペース不足を解消する為にも、お待たせせぬよう、迅速な対応に努めます
代表電話が繋がらない	職員は出来る限り代表電話回線を使用せぬよう、各部署へ発信専用回線を設けました
掲示物の整理がされていない・見にくい	印刷物の撤去や縮小を実施、景観に配慮しました
精算機付近にすぐ聞ける人がいると良い	案内係を増員いたしました

本館1F 受付 レイアウト変更の様子

取組前



取組後



自由記述について

- ・10年以上お世話になっております。今後ともよろしくお願いたします
- ・とても満足です
- ・検便提出について説明が不足している
- ・眼科にスケジュールが合わない
- ・時間は待ちましたが、検査、診察共に丁寧であった
- ・4年ほど通っています近い事、ドクターも多い事、事務係etcの方も、いつもテキパキ動いていてご苦労様と思います
- ・ご親切に対応していただきました
- ・飲料ゴミ箱は不衛生
- ・駐車場が狭い、少ない
- ・リハビリが遅く始まり早く終わる事が多い
- ・北先生の診察は待ち時間も短くて良いです
- ・予約時間通りの診察を望む
- ・専門医病院などの紹介を積極的に行う必要性を感じています
- ・ありがとうございます。感謝しております
- ・電話のつながりが良くない
- ・いつも安心して通院させていただいています。ありがとうございます
- ・会計の待ち時間が長すぎる。職員が足りていないのでは
- ・血圧計がもう少しあると便利
- ・内科の薬、直接処方箋でいただけるようになり助かります
- ・待ち時間と待合スペース以外不満無し。スタッフの皆様に感謝
- ・再診で予約通りなのでビックリした
- ・先生の診察を希望しているので待つ事は仕方ない
- ・子供があごを怪我して、縫わないといけなかったのですが、先生、看護師さんがとても優しく対応して下さり、無事に処置出来ました。本当にありがとうございます。この病院を選んでよかったです。
- ・いつも対応していただけるので助かります。ありがとうございます。
- ・イスが足りていない
- ・待合スペースが狭い
- ・以前よりは待ち時間が改善されたように思う
- ・看護師の対応に不満を感じた
- ・呼び出しマイクの音が小さい
- ・医師の異動で私の健康をある程度、長期に把握/指導できないのが良くない
- ・診察から点滴までの時間が長い
- ・とても親切、丁寧で良かった。医師、受付、働いている皆さん、とても良い人です
- ・コロナ対策だと思うので、椅子不足は仕方ない
- ・医師の中に態度の悪い方がおります
- ・初診の待ち時間が長すぎる
- ・全部満足です
- ・20年以上通っているので不満はない
- ・新患が多いと混みあう
- ・日頃より清潔である、きれいな病院と感じる
- ・健康診断の時に案内いただいて以来、お世話になっています
- ・診察で待ち、会計でも待つのは疲れる
- ・AM遅めだと混雑しており、採血後に座れないと辛い
- ・電話応対（他職員の対応）が不満
- ・注射の時長くかかりすぎ
- ・朝、問診時間が遅い
- ・受付窓口の順番待ちが分かりづらい
- ・どこも病院は混んでいるのでこれ位は仕方ない
- ・いつ呼ばれるか分からず他の用事を済ませられない
- ・北院長のご健康を祈っております。頼りに生きています。感謝しています。
- ・長年変わらず、大変よくしていただいております。感謝です。
- ・内科受診で体調は悪くないので2時間待ちの事が多いですが、先生を希望で仕方ない
- ・ネットで予約出来る科があればHPに載せて欲しい
- ・みんな親切で優しいです
- ・大変お世話になりました
- ・内科（金曜日）でかなり待たされる。何とか改善いただきたい

(順不同)

今後も皆様からのご意見やご要望に真摯に向き合い、より一層、改善活動に取り組んで参ります。

どうぞよろしくお願いいたします。

令和5年 3月