

# 患者満足度アンケートの結果

調査期間：平成28年2月1日～5日  
 調査対象：外来患者さん(413名)・入院患者さん(195名)

2月に患者満足度アンケートを行った結果、多数の意見を頂きましたので紹介します。

Good 		No Good 
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ きれい</li> <li>・ 明るい</li> <li>・ 静か</li> <li>・ 広い</li> <li>・ 落ち着く</li> </ul>	待合室について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ テレビがあると気がまぎれる</li> <li>・ 座る所がない</li> <li>・ せまい</li> <li>・ 椅子が足りない</li> <li>・ 寒い</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ その都度、カーテンを閉めてくださる。</li> <li>・ 些細な相談でも、部屋できちんと聞いてくれる。</li> <li>・ 手術内容等、小声で他の人に聞こえないようにしてくれた。</li> </ul>	プライバシーについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 呼び出しは番号のみにしていただき、名前は呼ばないでほしい。</li> <li>・ 4人部屋の場合、声の大きさ・話し方に配慮が必要と感じた。</li> <li>・ 近くで、別の患者さんと職員の方が、大きな声で会話しているのが周囲に聞こえていた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当医をはじめ、周りにいる人達がとても感じがよい。対応が親切である。</li> <li>・ ボランティアの方々がとても親切でうれしいです。</li> <li>・ アンケートをとって向上を目指す病院の姿勢に敬意を表します。</li> <li>・ 暗い気分を受診しても、受付、先生、看護師、検査技師さんが大変感じ良く助かりました。丁寧さと笑顔に癒されて気分がまぎれました。ずっとこういう優しい病院であって欲しいです。</li> <li>・ 第2駐車場ができて、とても助かります。</li> <li>・ 最近、急なことで特にお世話になる事が多く、その都度とても親切に適切に対応していただき、感謝申し上げます。入院したわが家の娘が、とても親切に対応していただき、看護師を目指したいと言いはじめています。きっとたくさんの方のお心遣いにふれたのだと思います。ありがとうございました。あまりご縁のあるのは、よくないのですが、今後も私共家族の心強い支えになって頂きますようお願いいたします。</li> </ul>	自由意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 朝の献立を少し変化をつけて欲しい</li> <li>・ エアコンの温度が高いので寝苦しいことがある。</li> <li>・ 食堂にテレビがほしい。</li> <li>・ 診察までの待ち時間がもう少し早くなれば良いと思う。</li> <li>・ 名前の呼び出しのマイクの音量が大きくて待合室にいてももう少し音を小さくされてもよいのではと思う。</li> <li>・ 駐車場が満杯、あるいは入りにくい事があります。</li> <li>・ 入院していたが、室温管理や空調管理が不十分。</li> <li>・ 検査結果に時間がかかって診察が遅かった。結果が出るのに時間がかかることを患者にも伝えて頂けたら良かった。</li> <li>・ 案内表示が小さい。</li> </ul>

当院への満足度を5点満点で評価していただいた結果・・・

当院への満足度を5点満点で評価していただいた結果・・・

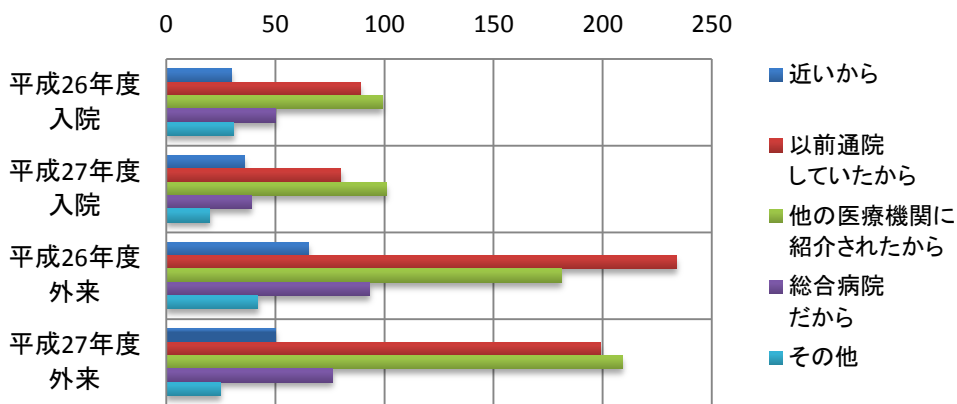
評価が高かった項目 		評価が低かった項目 
医師はあなたの話を聞いてくれましたか 4.5点	外来	待合室の環境はいかがでしたか 3.9点
看護師はあなたの話を聞いてくれましたか 4.8点	入院	食事の献立はいかがですか 3.7点

昨年に続き入院・外来ともに、「患者さんの話を聞いている」ことについて評価を頂きました。また、「食事の献立」について、ご意見をいただきましたが、昨年度より「満足した」という声の割合が大きく増えました。

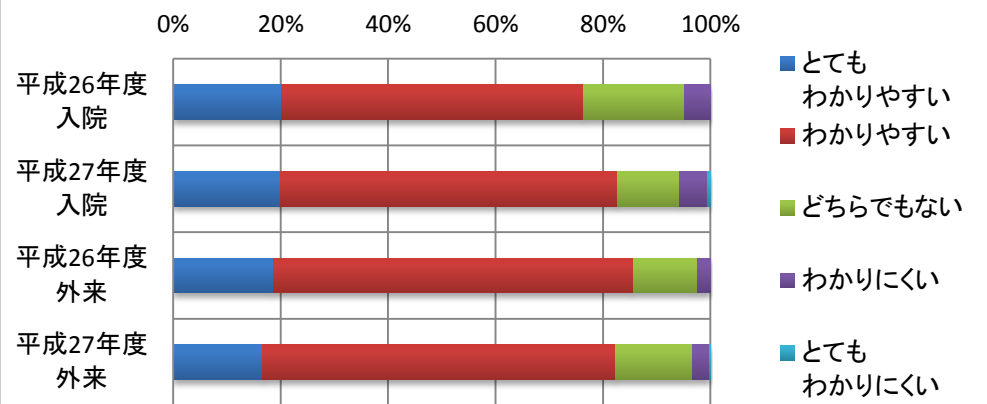
ご指摘いただいた内容につきましては、みなさんからのご期待に沿えるよう、より良い医療サービスの向上を目指します。

## 《外来・入院共通》

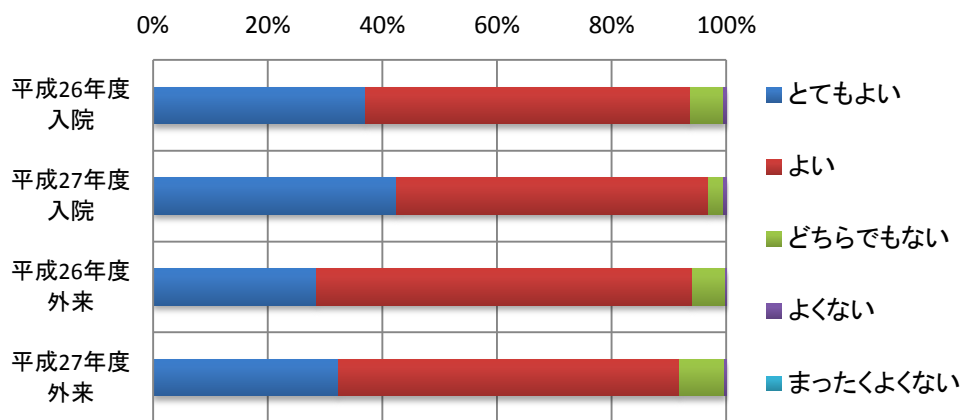
### 当院を選ばれた理由(複数回答可)



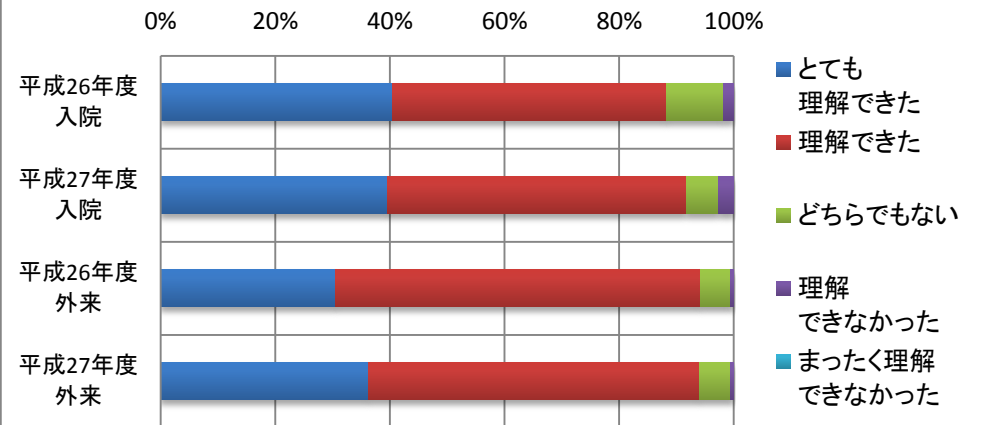
### 院内の案内表示



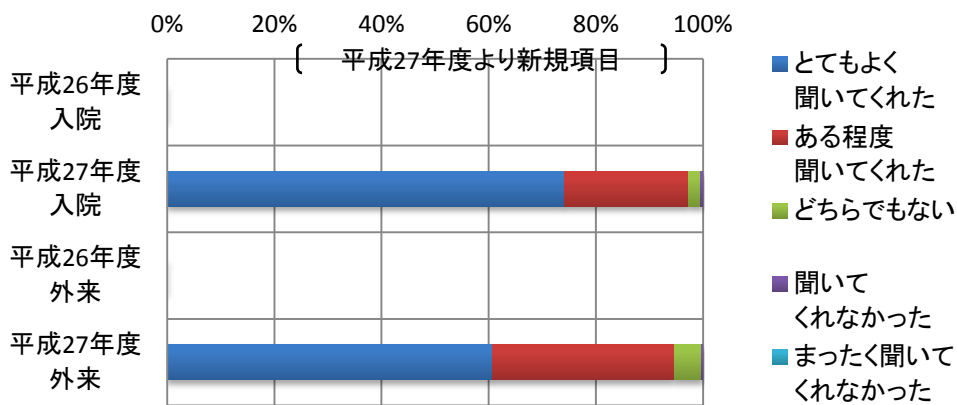
### 職員の言葉づかいはいかがでしたか



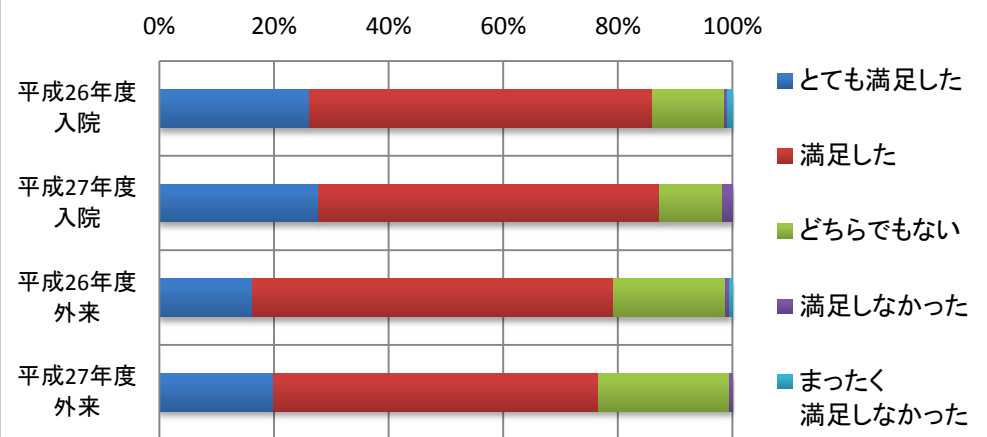
### 医師があなたに対して行った説明はいかがでしたか



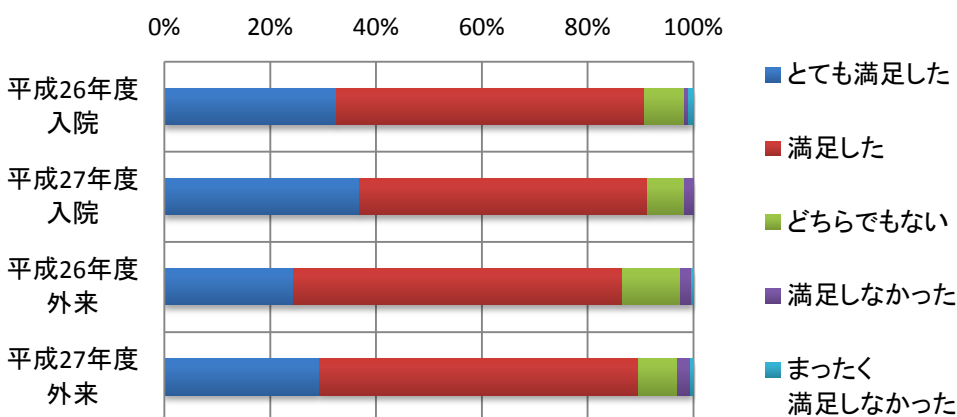
### 医師はあなたの話を聞いてくれましたか



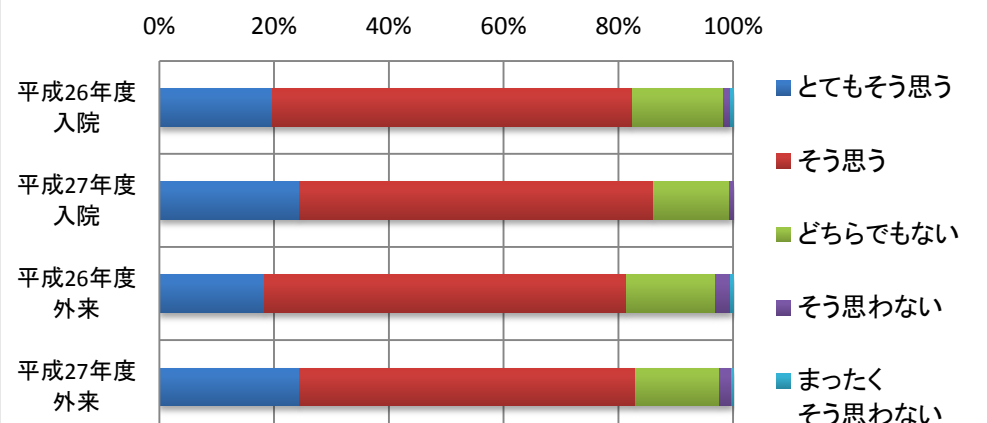
### あなたにとって職員のプライバシーの配慮はいかがでしたか



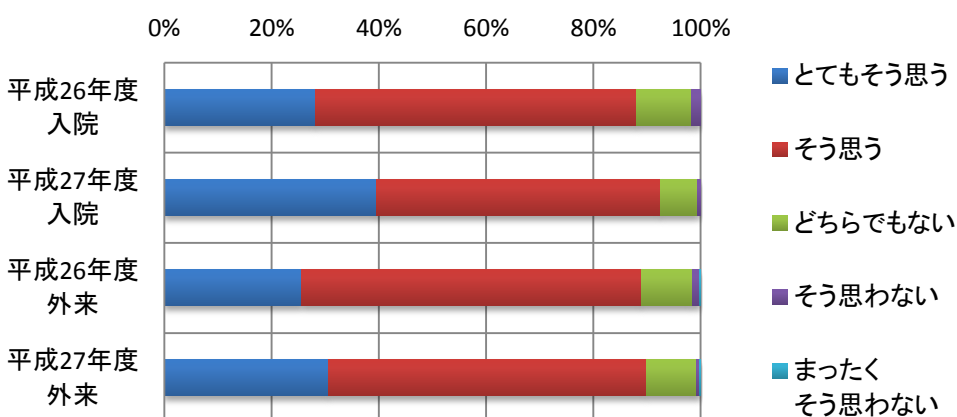
### 全体としてあなたは松江赤十字病院に満足していますか



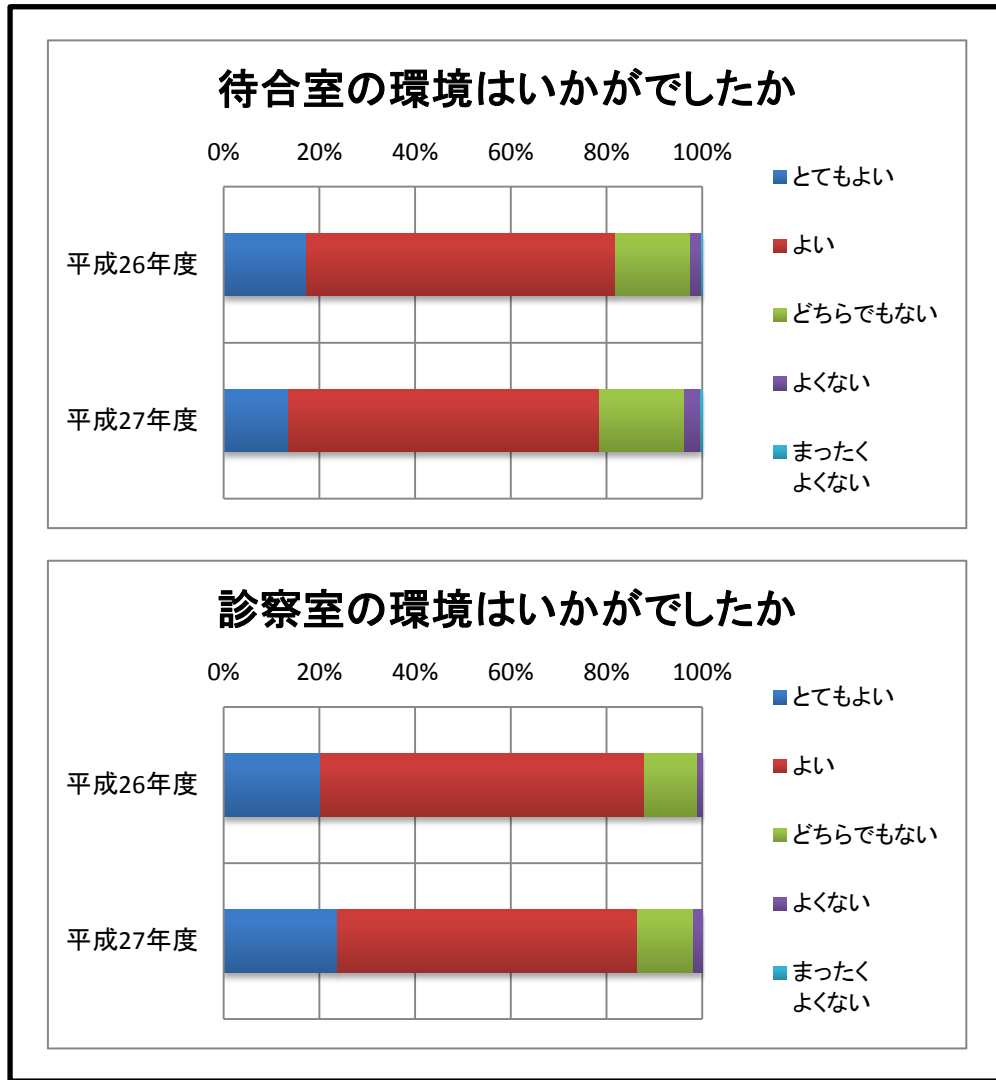
### 知り合いが受診されるなら当院を勧めますか



### もう一度入院・受診されるなら当院を選ばれますか



## 《外来について》



## 《入院について》

