

外来患者アンケート 調査結果

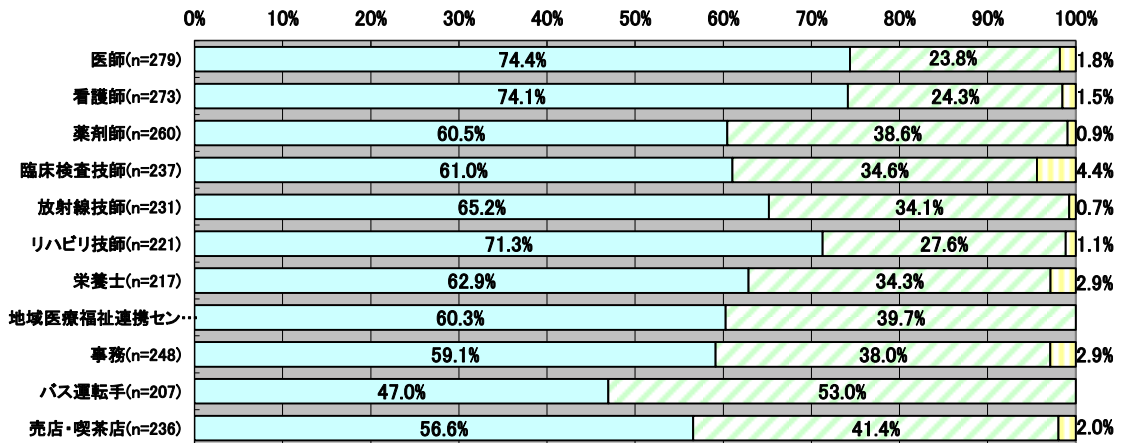
平成30年7月18日～19日、接遇・施設・診療・その他 医療サービス全般について、外来患者さんにアンケートを実施し、282名の方から回答をいただきました。

回答いただいた方の内訳

性別	男性	女性				
	39.1%	60.9%				
年齢	19歳未満	20～49歳	50～64歳	65～74歳	75歳以上	
	3.2%	20.1%	20.8%	28.7%	27.2%	
住所	美浜町	南知多町	武豊町	常滑市	半田市	その他
	48.0%	36.2%	9.7%	2.2%	1.8%	2.2%

① 接遇（言葉遣い・態度）について

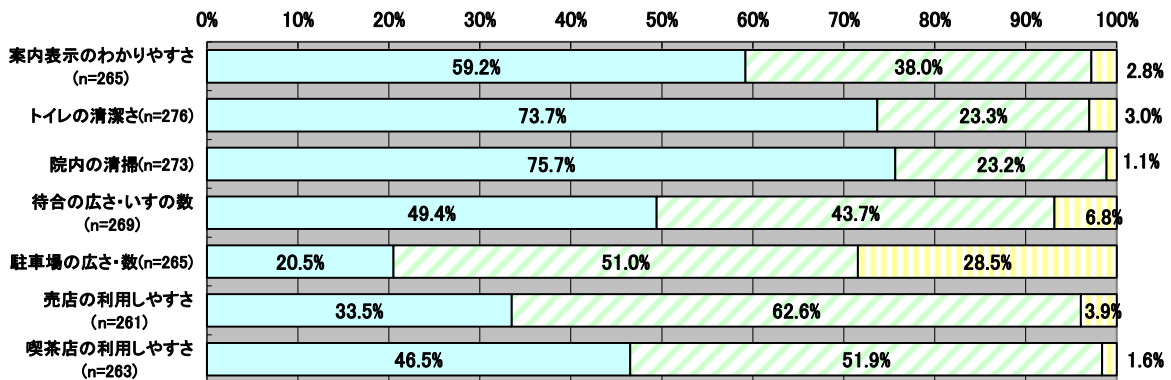
良い 普通 悪い



接遇については、診療関係において「医師」「看護師」が昨年から続いて70%を超える「良い」の評価をいただきました。昨年と比べ、多くの職種において「良い」の割合が増加しており、これからも接遇向上に努力してまいります。

② 施設・設備・環境について

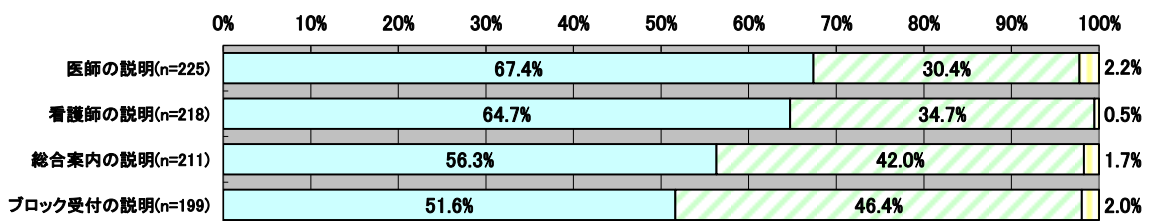
良い 普通 悪い



施設・設備・環境については、「トイレの清潔さ」、「院内の清掃」の「良い」が減少してしまいました。また、「駐車場の広さ・数」では「悪い」が微減しましたが、駐車場が少ないといったご意見は変わらず多く寄せられています。混雑が見込まれる診療時間帯につきましては、多数の患者さんが駐車場をご利用され、空きが少ない状況となっております。敷地外駐車場には若干の空きがある場合がございますので、ご利用いただきたいと思います。

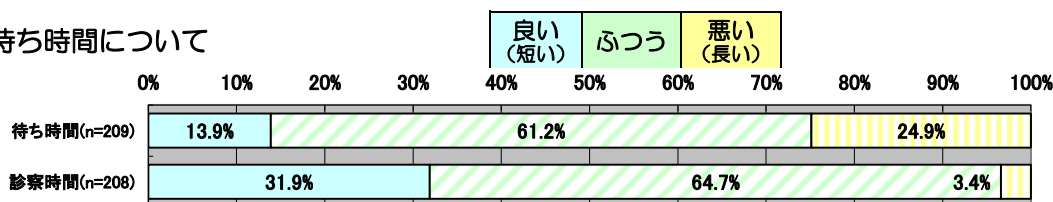
③ 診療について

良い 普通 悪い

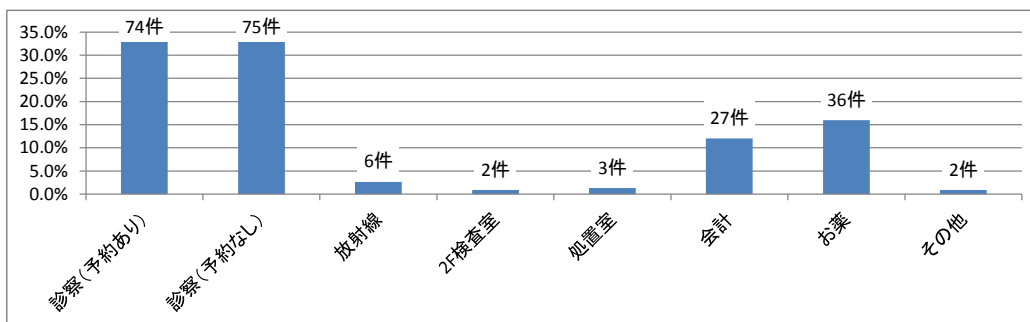


診療については例年、「良い」・「普通」が多くを占めています。これから更に「良い」の評価を増やしていける様、努力してまいります。

④ 待ち時間について

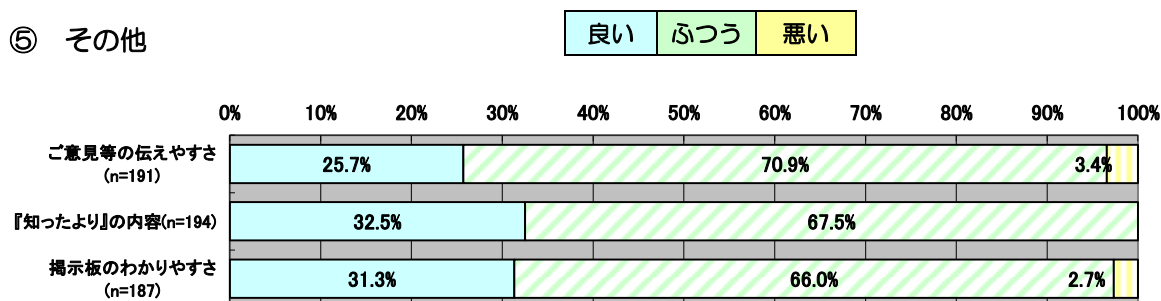


待ち時間が特に長いと思われる部門 回答件 169



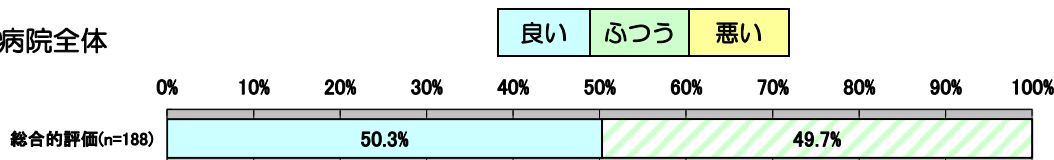
時間については、「待ち時間」の評価で「悪い」の評価が「良い」を昨年を上回る結果となってしまいました。例年多くのご意見をいただいております、今年度も大きな課題となっております。当院としても、待ち時間を少しでも軽減できる工夫や検討を進めてまいります。

⑤ その他



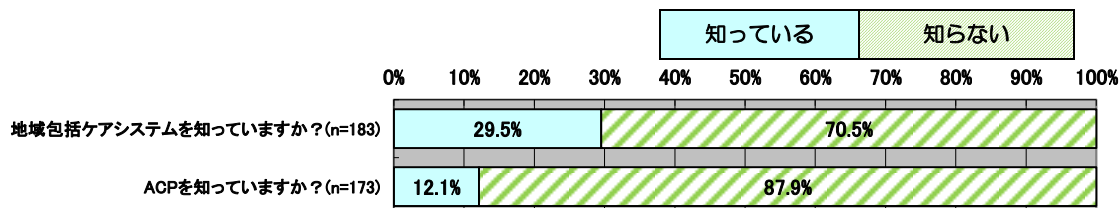
当院では診療棟1階中央受付横と診療棟2階喫茶店前の自販機コーナー、各病棟デイルームにご意見箱を設置しておりますので、お気づきの点等ありましたらご活用ください。ご意見箱に寄せられたご意見につきましては、診療棟1階売店前の掲示板での回答掲示もおこなっておりますので、よろしければご覧ください。

⑥ 病院全体



「良い」、「ふつう」合わせて98%を超える結果となりましたが、昨年と比べ「良い」の評価が7.6%減少してしまいました。

来年度は「良い」の評価が増加するよう、努力してまいります。



☆お忙しい中、アンケートに御協力頂きありがとうございました。

知多厚生病院 患者サービス向上委員会