

外来患者アンケート 調査結果

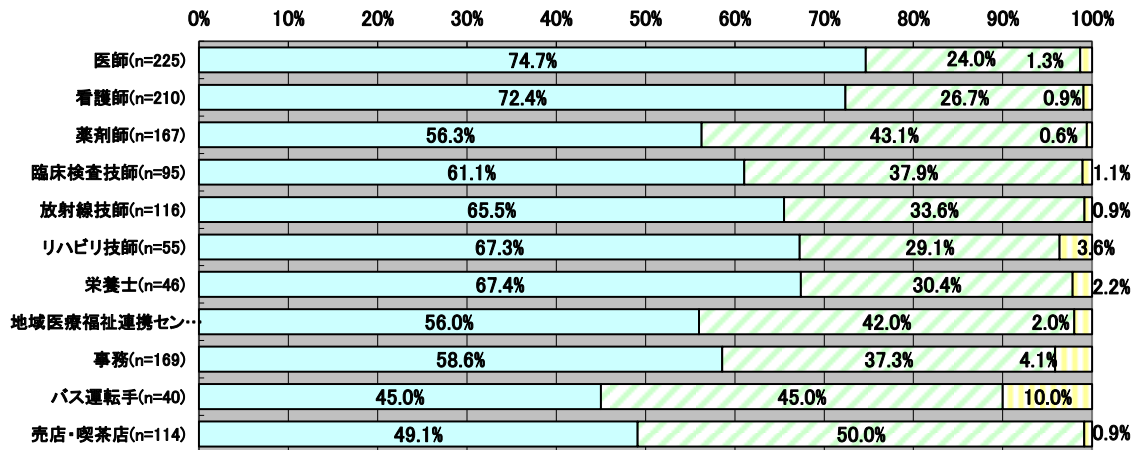
令和元年7月18日～19日、接遇・施設・診療・その他 医療サービス全般について、外来患者さんにアンケートを実施し、230名の方から回答をいただきました。

回答いただいた方の内訳

性別	男性	女性				
	35.9%	64.1%				
年齢	19歳未満	20～49歳	50～64歳	65～74歳	75歳以上	
	1.8%	22.5%	21.6%	23.3%	30.8%	
住所	美浜町	南知多町	武豊町	常滑市	半田市	その他
	49.8%	40.1%	5.3%	1.7%	0.9%	2.2%

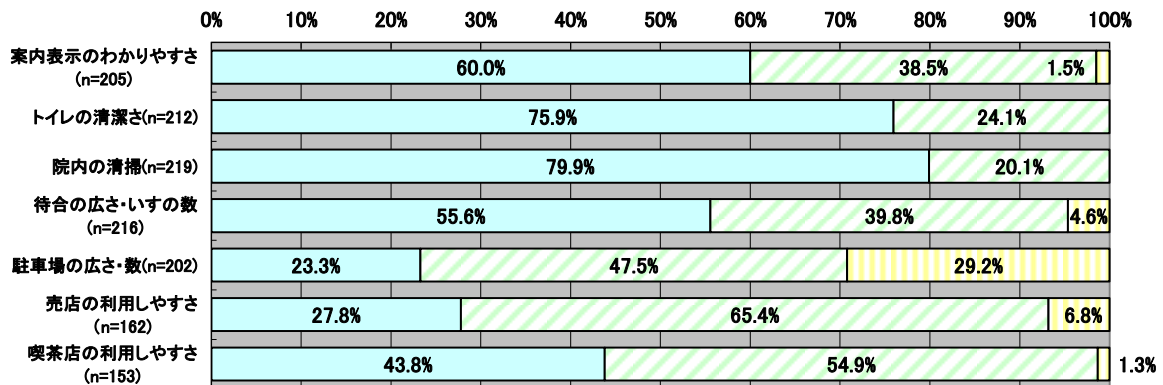
① 接遇（言葉遣い・態度）について

良い	ふつう	悪い
----	-----	----



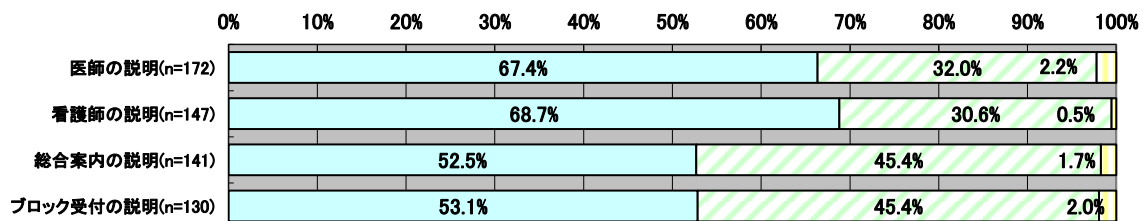
接遇については、診療関係において「医師」「看護師」が3年続けて70%を超える「良い」の評価をいただきました。昨年と比べ、多数の職種において「良い」の割合が増加しておりますが、「良い」の割合が減少している職種もありますので、これからも引き続き接遇向上に努力してまいります。

② 施設・設備・環境について



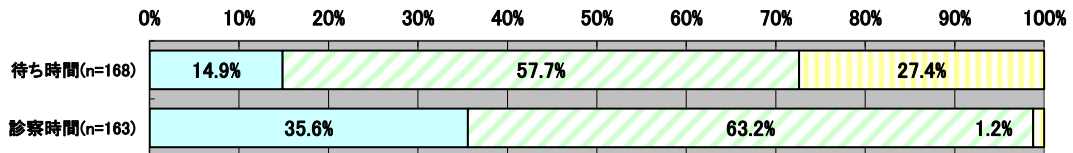
施設・設備・環境については、昨年に比べ「トイレの清潔さ」、「院内の清掃」の「良い」が増加しました。また、「待合の広さ・いすの数」では「良い」が増加し、「駐車場の広さ・数」については「良い」が微増したものの、駐車場が少ないといったご意見は変わらず多く寄せられております。混雑が見込まれる診療時間帯につきましては、多数の患者さんが駐車場をご利用され、空きが少ない状況となっております。敷地外駐車場には若干の空きがありますので積極的にご利用ください。

③ 診療について

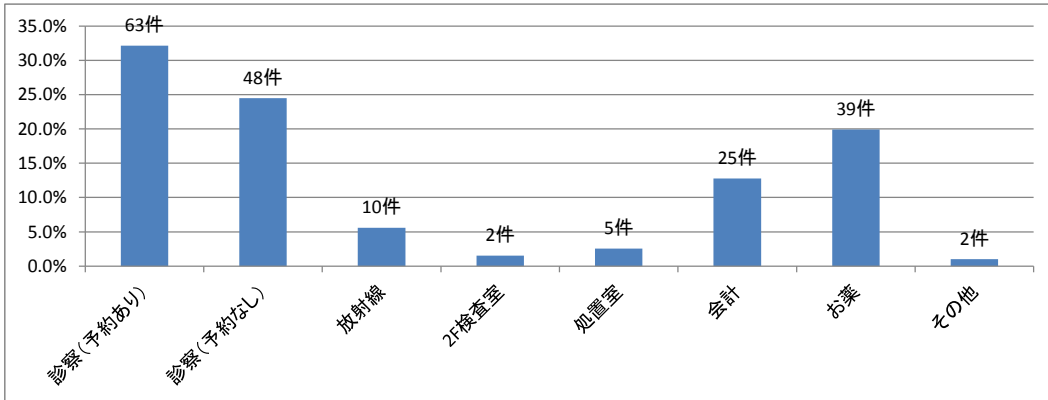


昨年に比べ、看護師の説明の「良い」が増加しました。診療については例年、「良い」・「ふつう」が多くを占めていますが、これから更に「良い」の評価を増やしていけるよう、努力してまいります。

④ 時間について

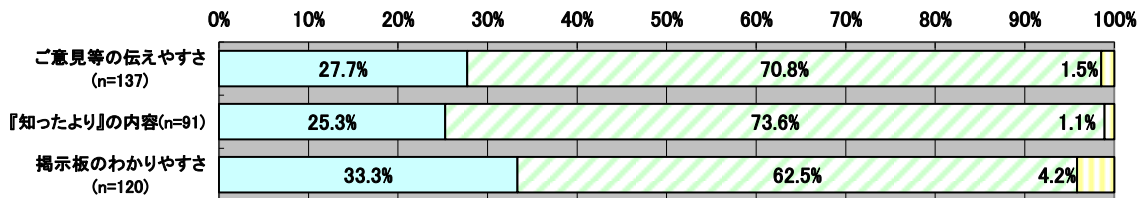


待ち時間が特に長いと思われる部門 回答件 126



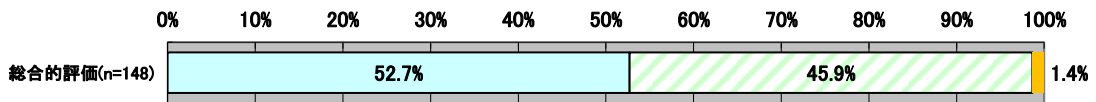
時間については、例年「良い」の評価が低くなっております。個別のご意見も多くいただいておりますので、今後もより一層の改善に努めてまいります。

⑤ その他

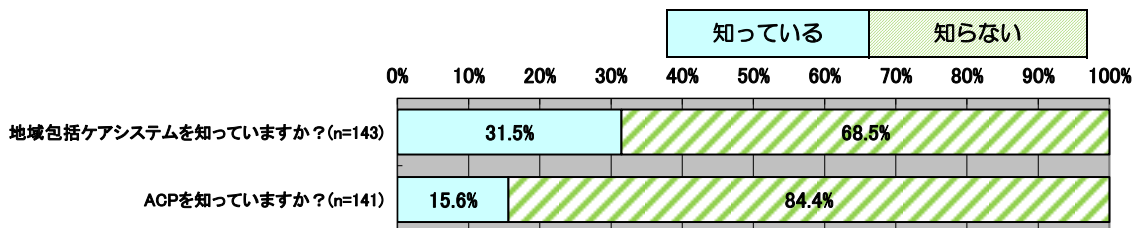


当院では診療棟1階中央受付横と診療棟2階喫茶店前の自販機コーナー、各病棟デイルームにご意見箱を設置しておりますので、お気づきの点等ありましたらご活用ください。ご意見箱に寄せられたご意見につきましては、診療棟1階売店前の掲示板での回答掲示もおこなっておりますので、よろしければご覧ください。

⑥ 病院全体



総合的評価について、昨年度0%だった「悪い」の評価を今年度については、わずかではありますがいただきました。「悪い」の評価を無くしていけるよう、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