

2023 年度患者満足度調査結果のご報告

2024 年 3 月に外来患者さんを対象に「患者満足度調査」を実施いたしました。調査にご協力をいただきました皆さまに心より御礼申し上げます。

今回の結果は次ページ以降をご参照いただければと思いますが、スタッフに対する評価は概ね好意的なものでした。これに慢心せず今後も接遇への取り組みを続けてまいります。

2022 年度と大きな乖離があったのは、会計での待ち時間でした。会計時間が長いという回答が昨年度より 10 ポイント上回っております。受付方法の見直しにより、一番会計待ち時間が長かった時期より待ち時間は短縮しつつありますが、今後さらなる改善が必要と考えて様々な策を検討しております。

また、「ご意見箱があるのをご存じですか？」という質問に対し、「知っている」の割合が前年度より低くなりました。患者さん、ご家族の意見から改善できることは多いと考えております。お気づきの点がございましたら、意見箱への投書や病院スタッフまでお知らせください。

今後も信頼され、満足いただける病院を目指してまいります。今後もこのような調査を行ってまいりますので、皆様のご協力を引き続きよろしくお願いいたします。

丸子中央病院 患者サービス向上委員会

2023年度丸子中央病院患者満足度調査

- 2024年3月4日(月)～8日(金)の5日間、エントランスホールにて、次ページのようなビンゴ形式の調査用紙を配布いたしました。
- 各日77枚ずつ、計385枚の調査用紙を配布し、375名の方にご協力いただきました。
- ビンゴ形式ですので、回答者の皆様にも大きな手間がかからず、以前の記載式と比べて回収率が著しく高くなりました。
- 一方、記載欄がないため、以前のように皆様のコメントをいただくことができず、この調査だけでは不十分な部分もあると考えております。
- なお、結果は小数点第2位を四捨五入したパーセント表示となります。合計が100%にならない場合もあります。

丸子中央病院 患者満足度調査

問1 患者さんの年代は？

15歳未満	15~29歳	30~49歳	50~69歳	70~79歳	80~89歳	90歳以上
-------	--------	--------	--------	--------	--------	-------

問2 お住まいは？

旧丸子町	丸子以外の 上田市	上田市外
------	--------------	------

問3 医師の対応は？

良い	悪い	どちらとも いえない
----	----	---------------

問4 看護師の対応は？

良い	悪い	どちらとも いえない
----	----	---------------

問5 窓口での対応は？

良い	悪い	どちらとも いえない
----	----	---------------

問6 診察の待ち時間は気になりましたか？

長く 感じた	長くは感じ なかった
-----------	---------------

問7 会計の待ち時間はいかがでしたか？

長く 感じた	長くは感じ なかった
-----------	---------------

問8 丸子中央病院全体の評価は100点満点だと何点ですか？

20点未満	20~39点	40~59点	60~79点	80点以上
-------	--------	--------	--------	-------

問9 9階にレストランのあることをご存じですか？

はい	いいえ
----	-----

問10 ご意見箱があることをご存知ですか？

はい	いいえ
----	-----

問11 図書コーナーがあることをご存知ですか？

はい	いいえ
----	-----

問12 市民公開講座やイベントを当院で開催していることをご存知ですか？

はい	いいえ
----	-----

問13 1階に「医療と介護の総合相談ステーション」があることをご存知ですか？

はい	いいえ
----	-----

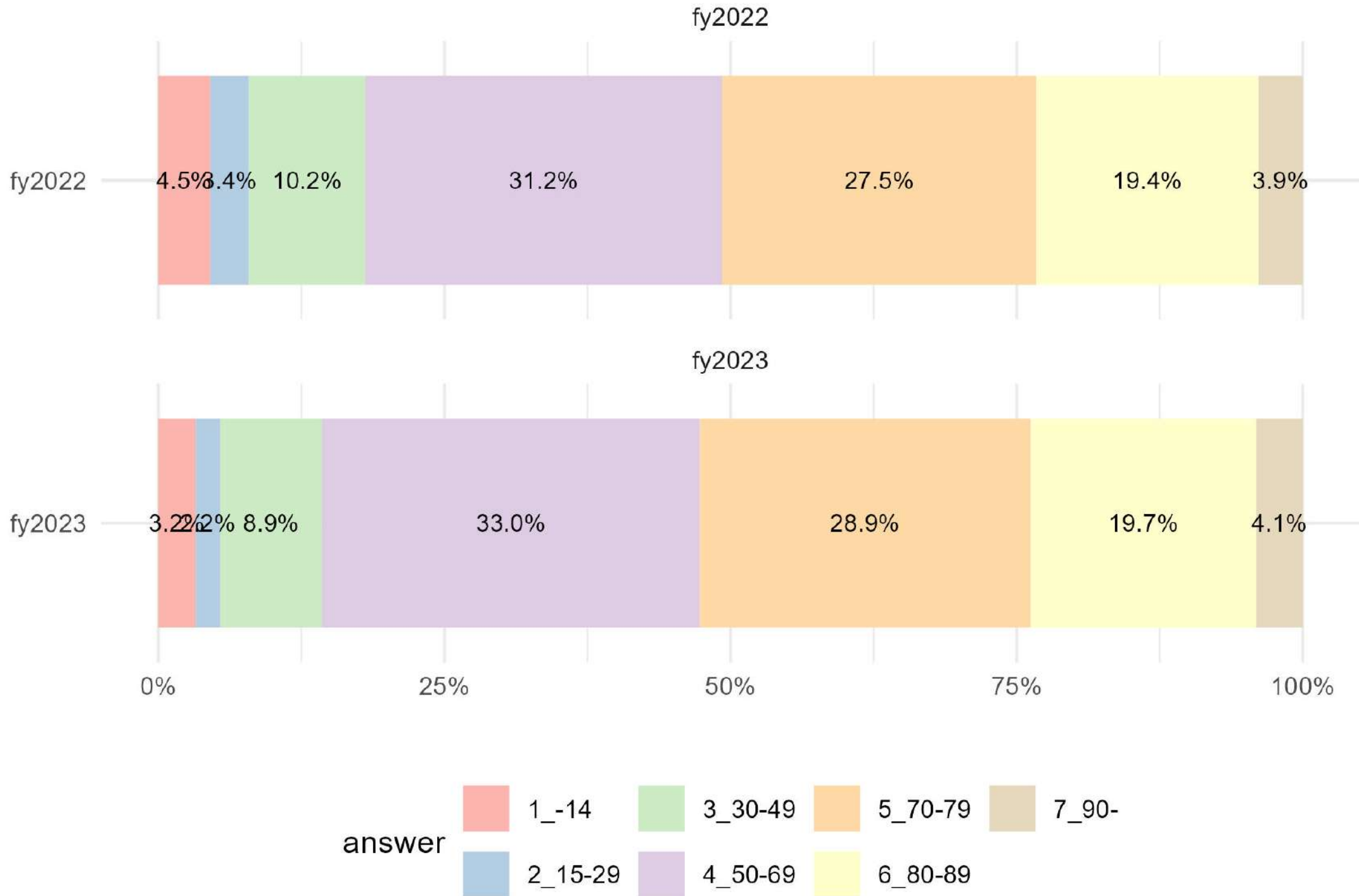
問14 病院のフロアマップ・案内サイン、
掲示物は分かりやすいですか？

はい	いいえ
----	-----

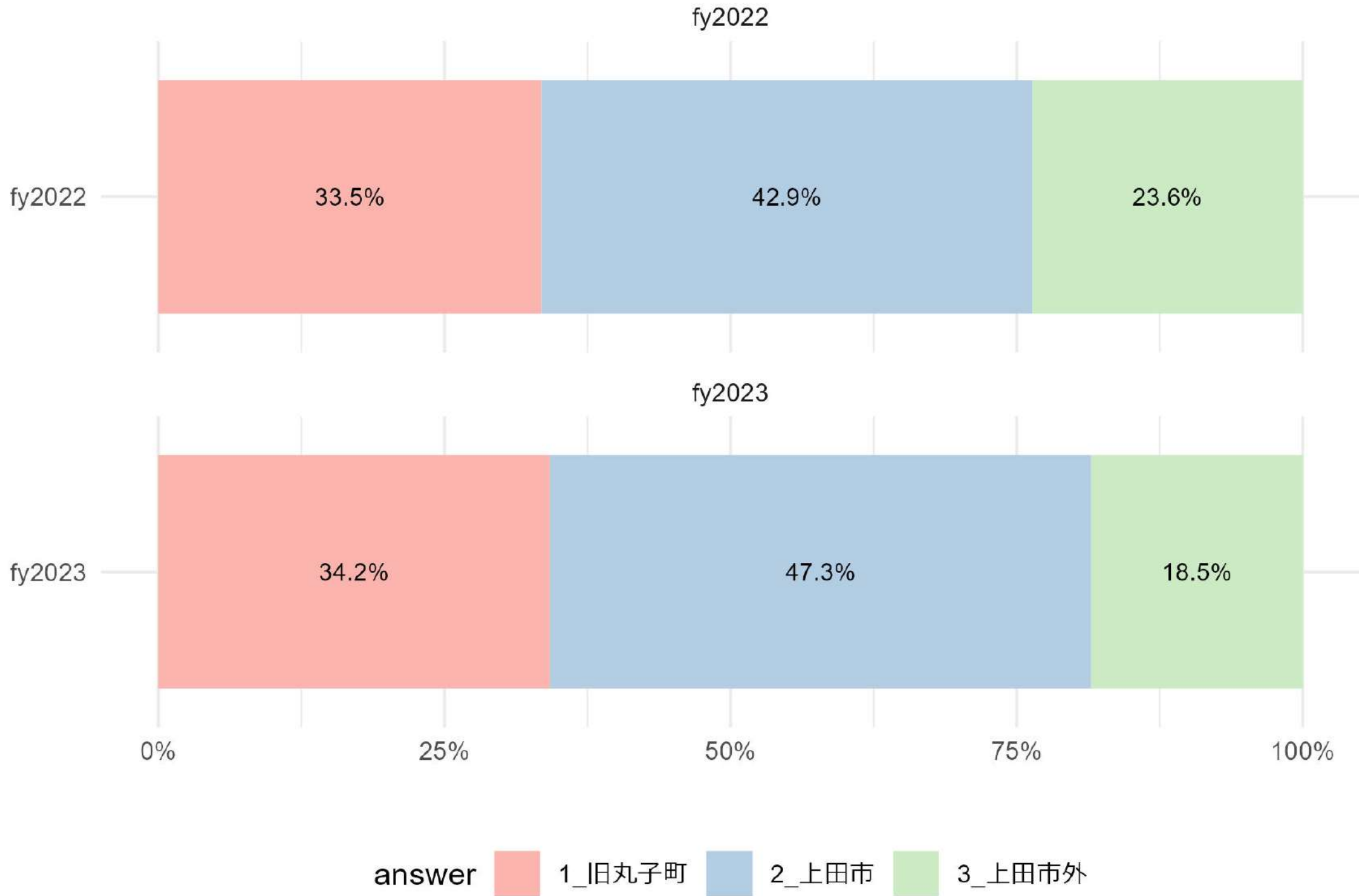
問15 エントランスホールのレイアウト
変更について

良くな った	悪くな った	どちらとも いえない	前を 知らない
-----------	-----------	---------------	------------

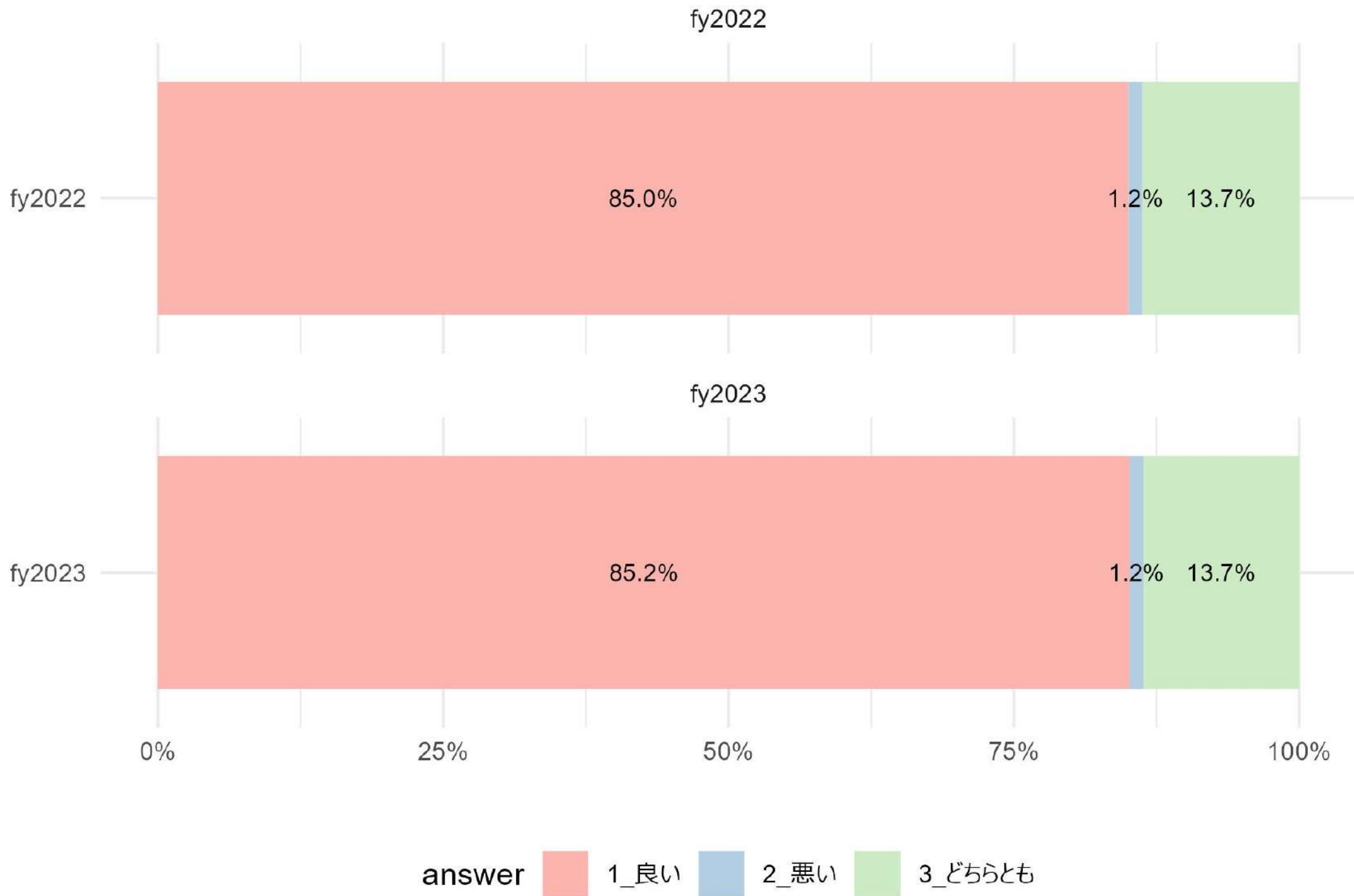
問1_患者さんの年代



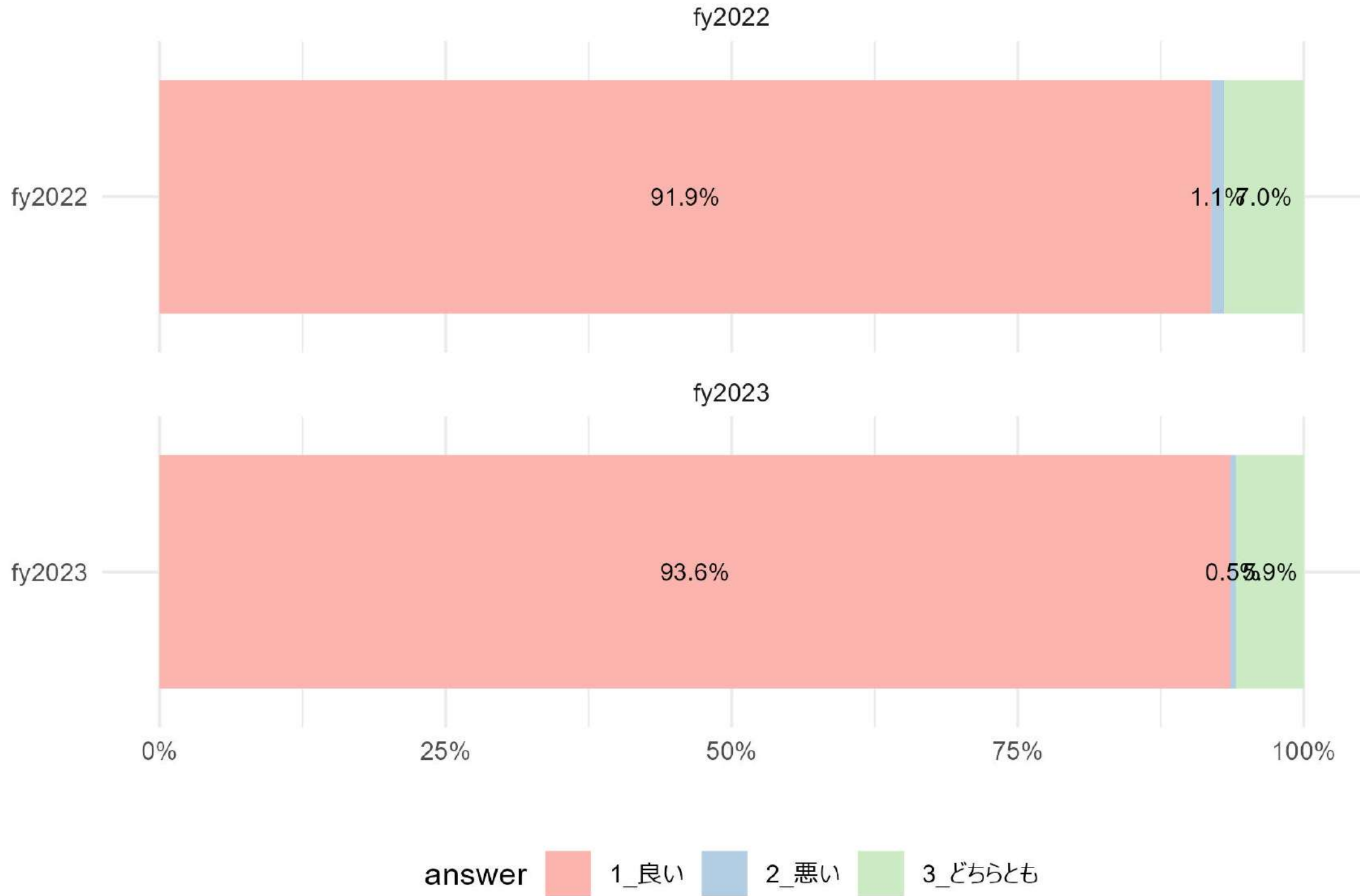
問2_お住まい



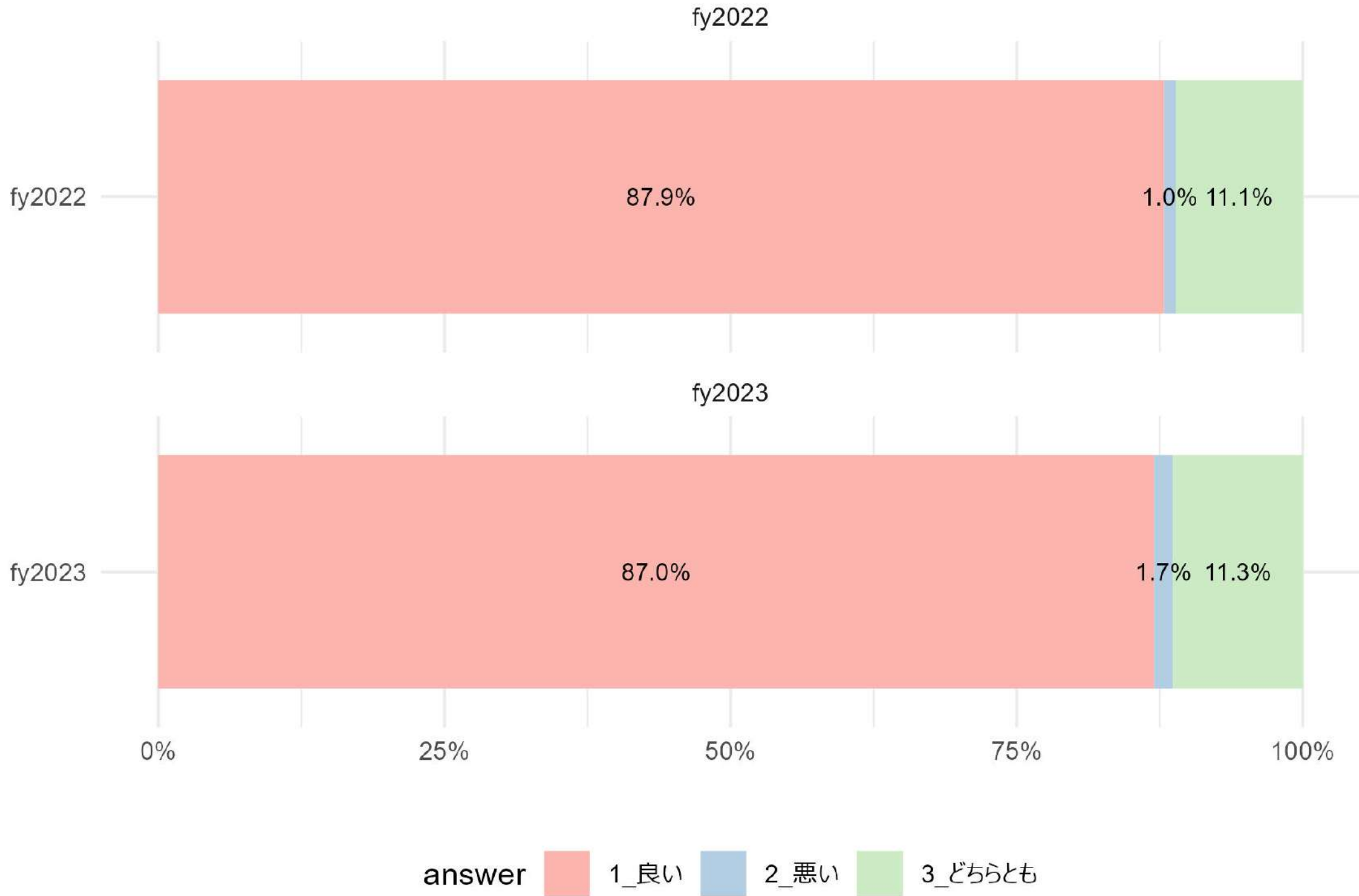
問3_医師の対応



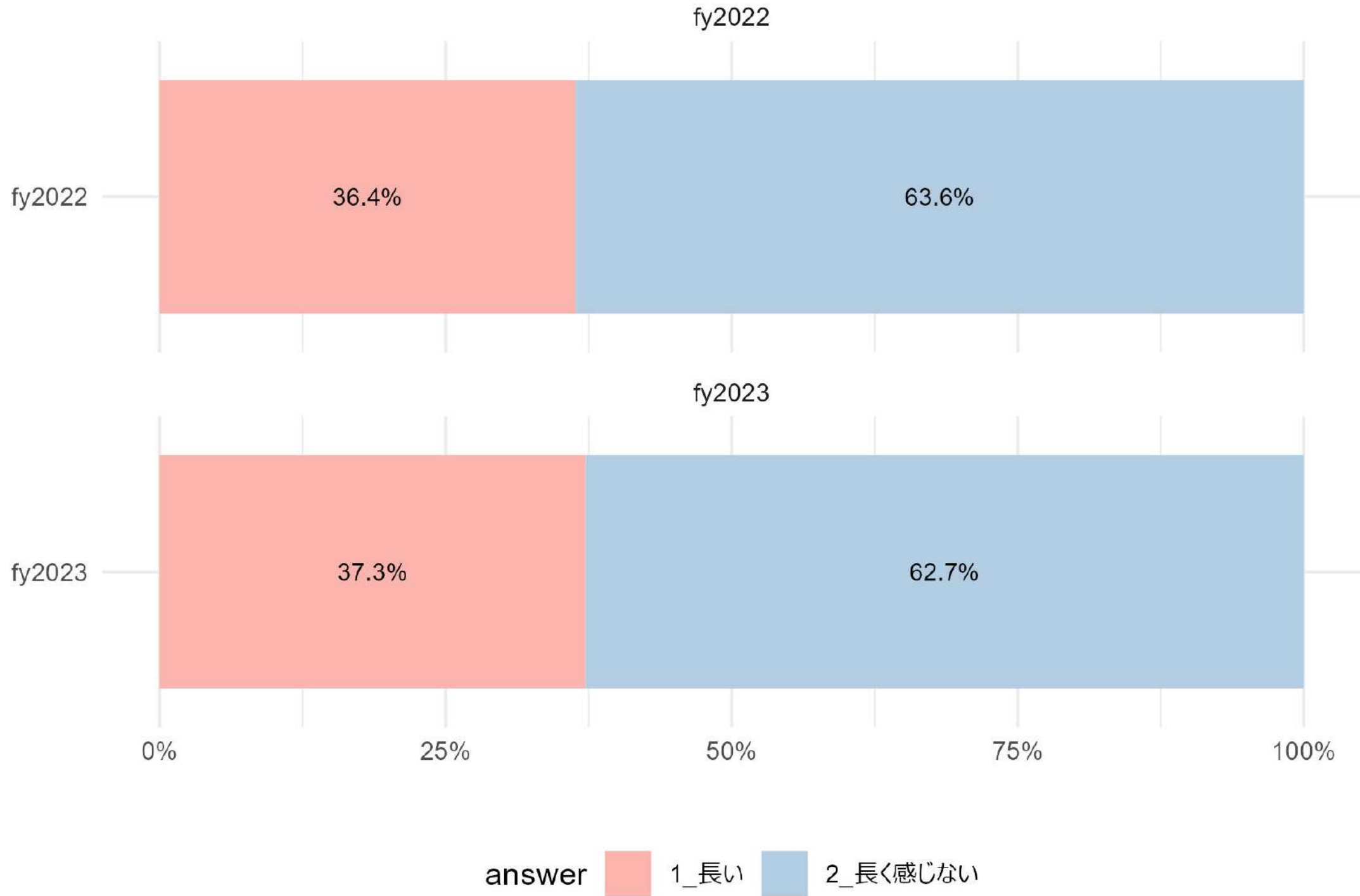
問4_看護師の対応



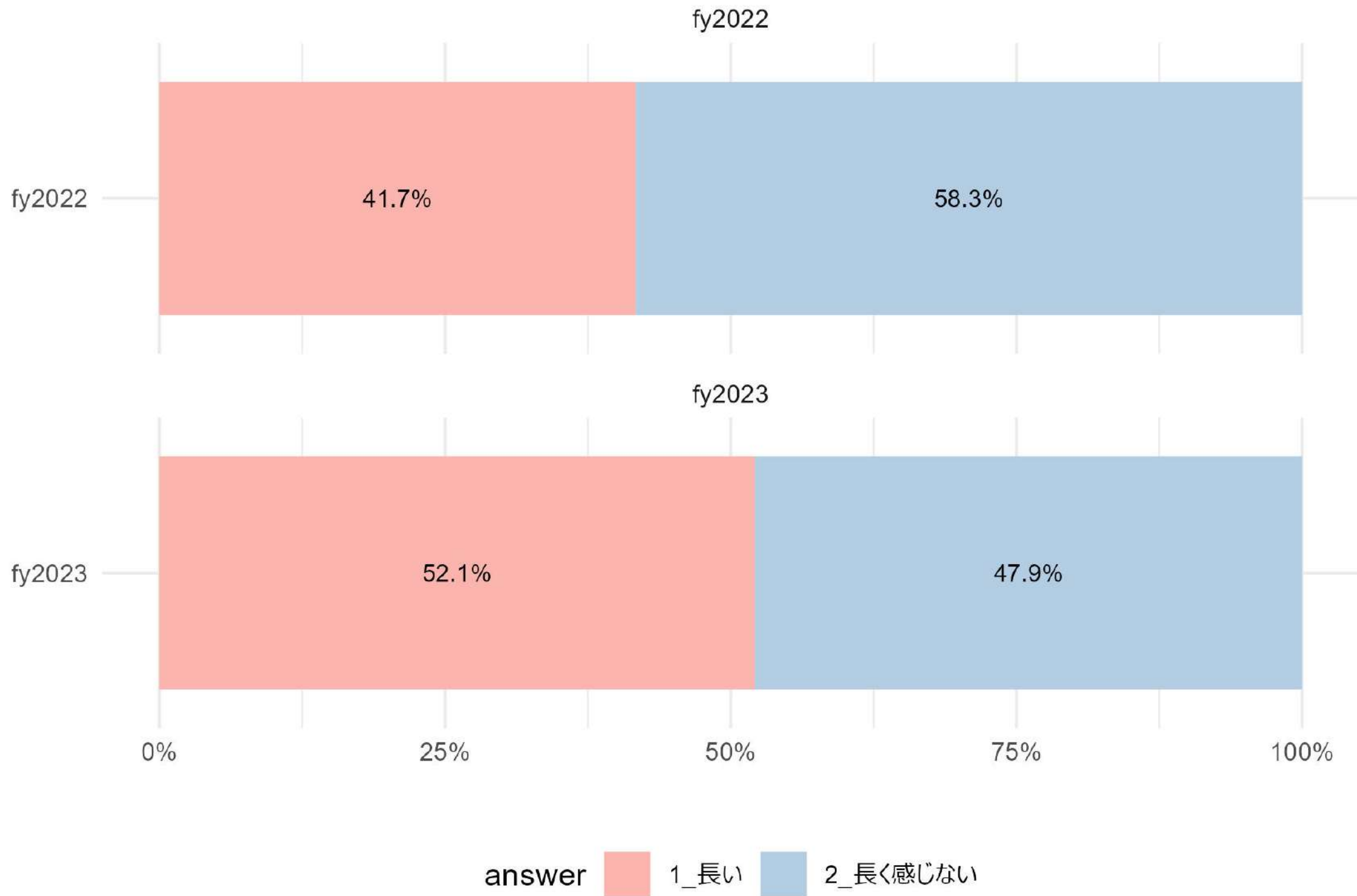
問5_窓口の対応



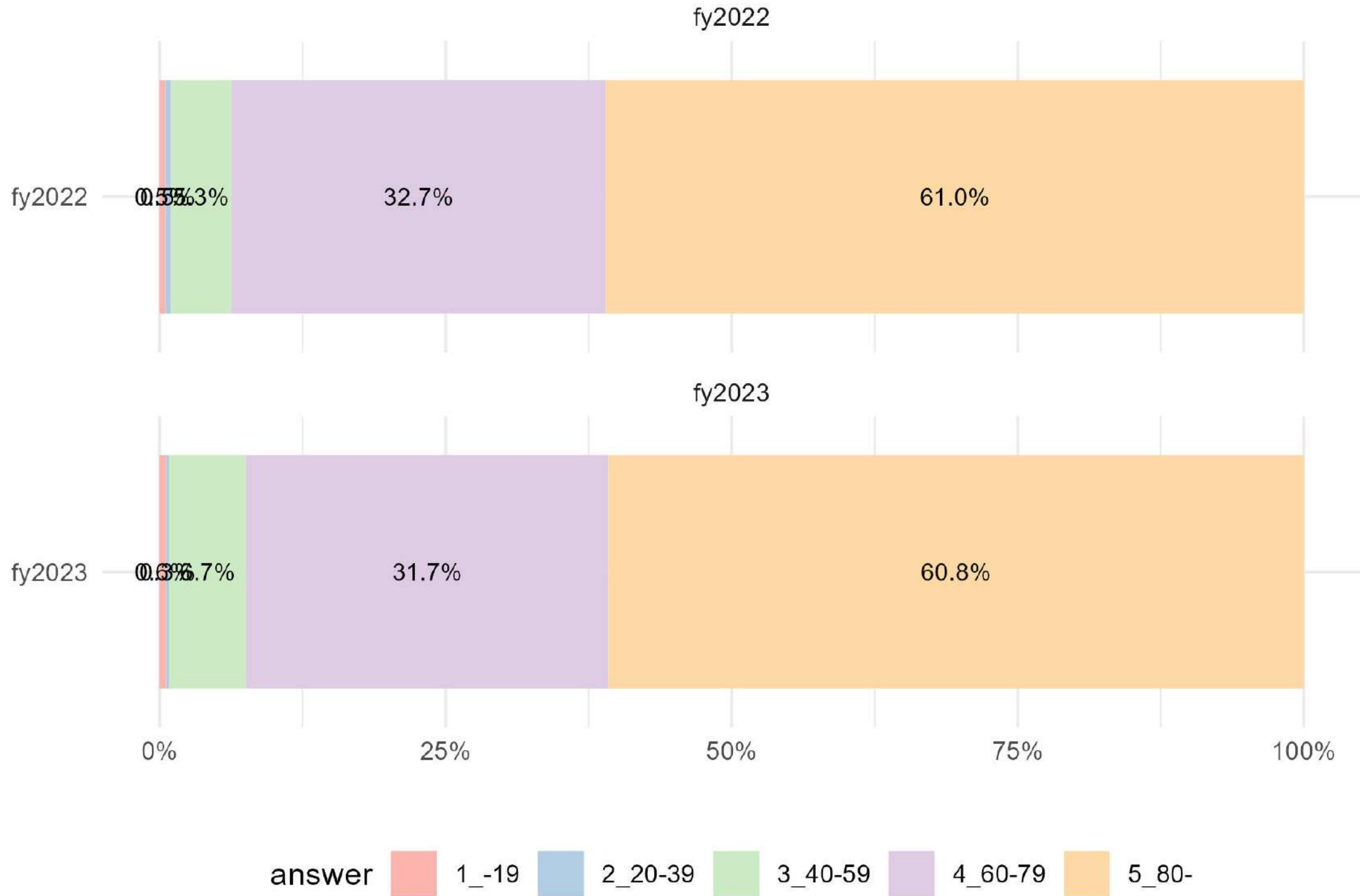
問6_診察待ち時間は気になりましたか



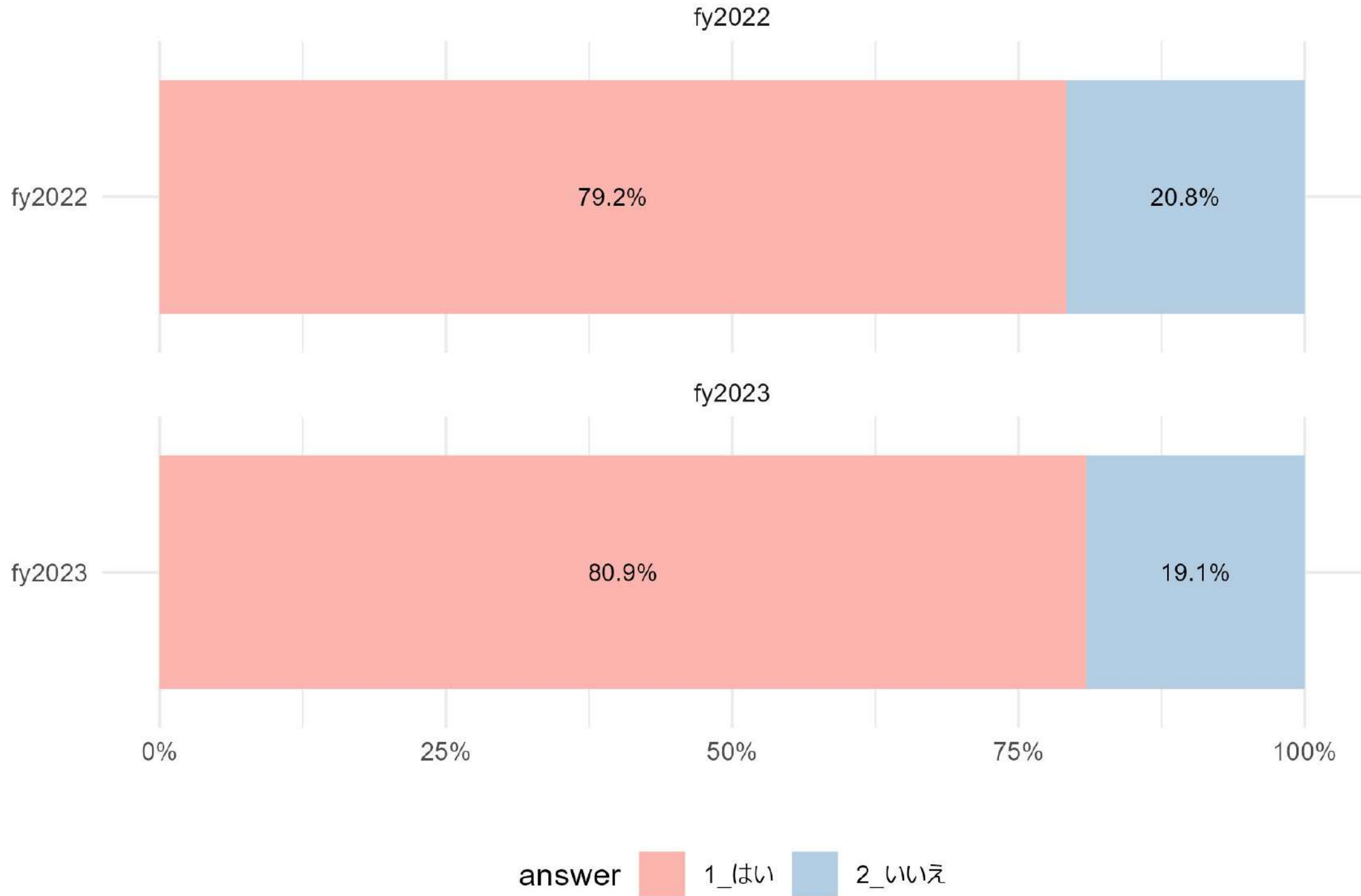
問7_会計の待ち時間は気になりましたか



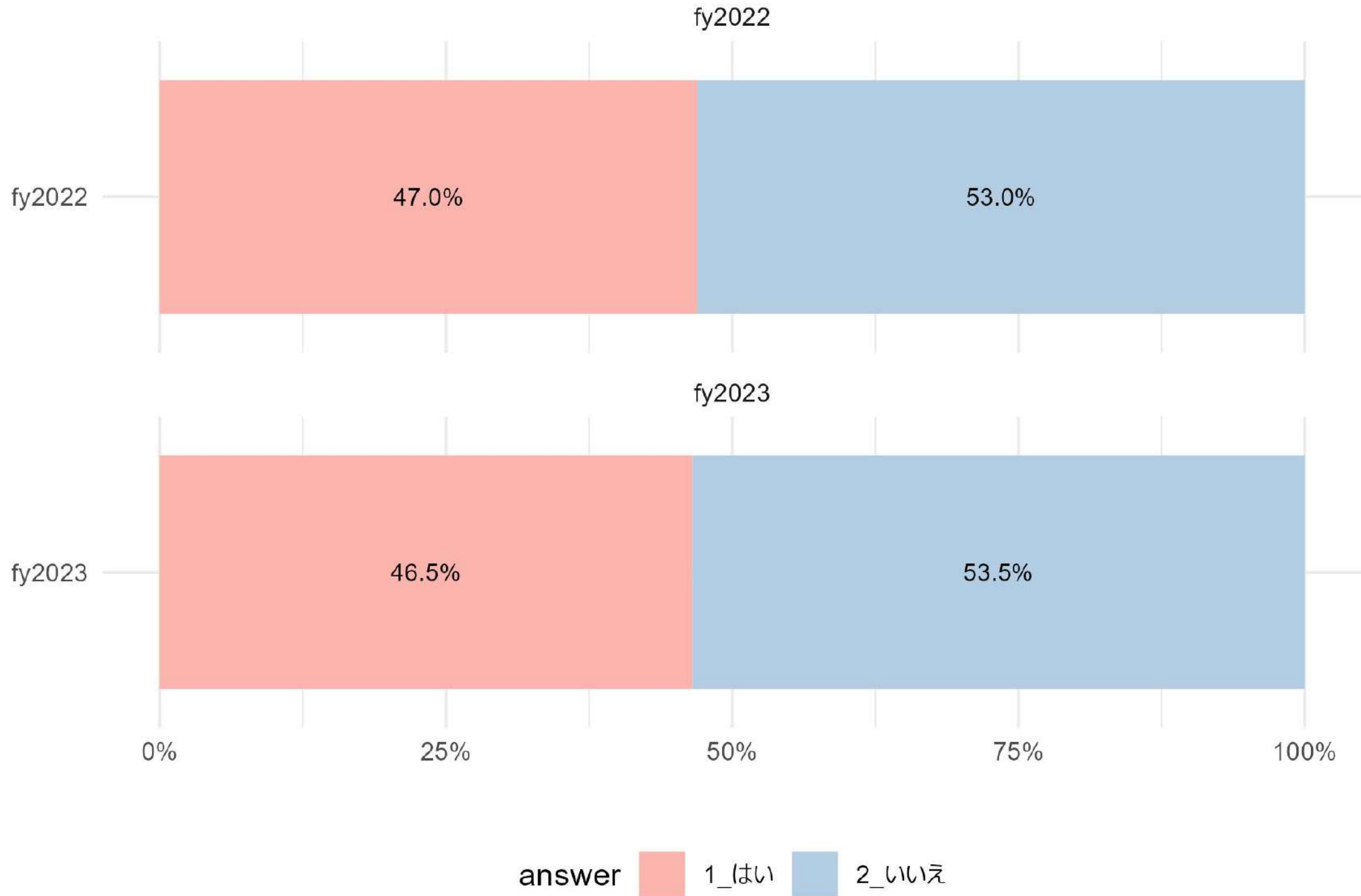
問8_丸子中央病院全体の評価は100点満点だと何点ですか



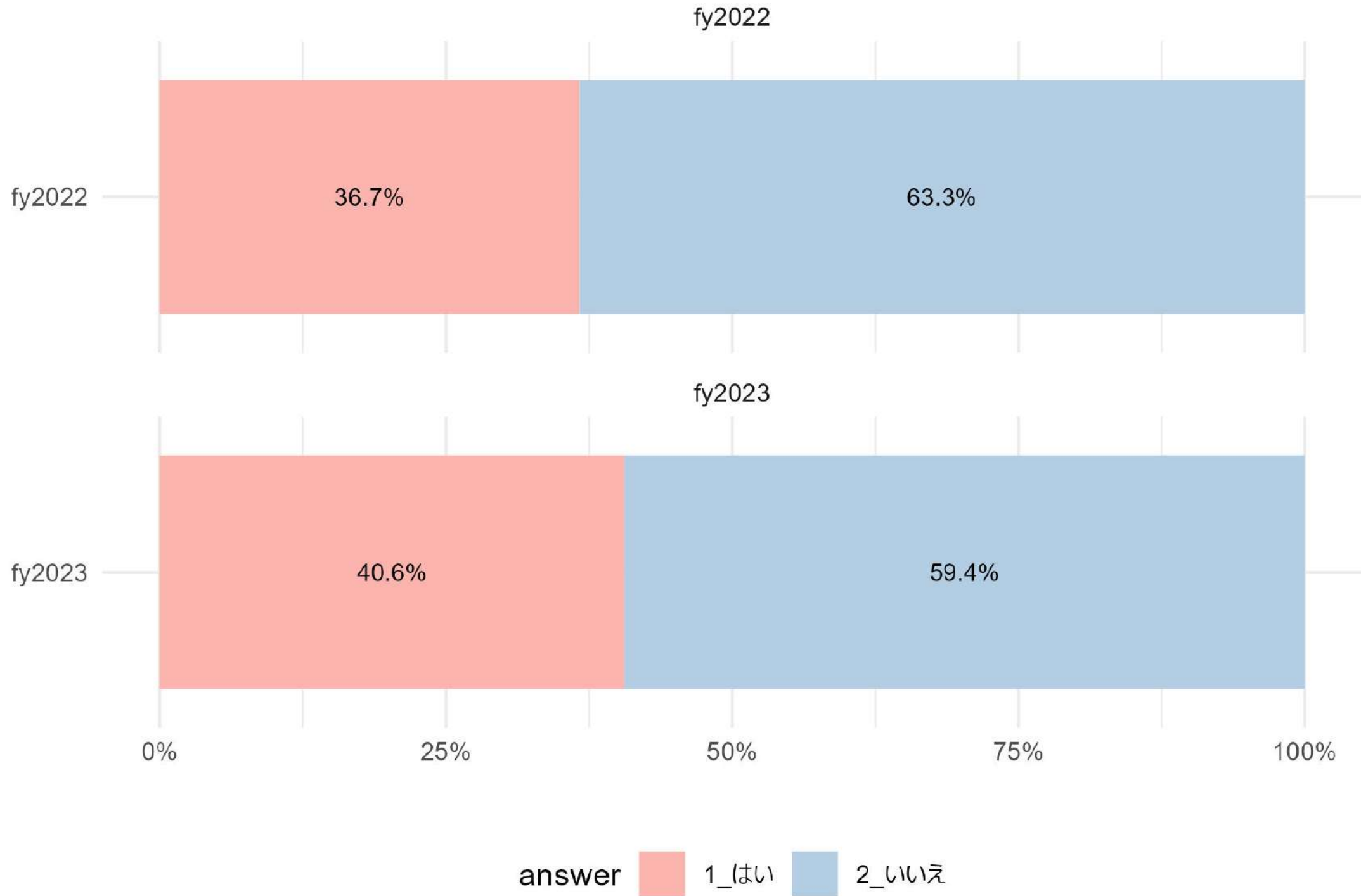
問9_9階にレストランがあることはご存じですか



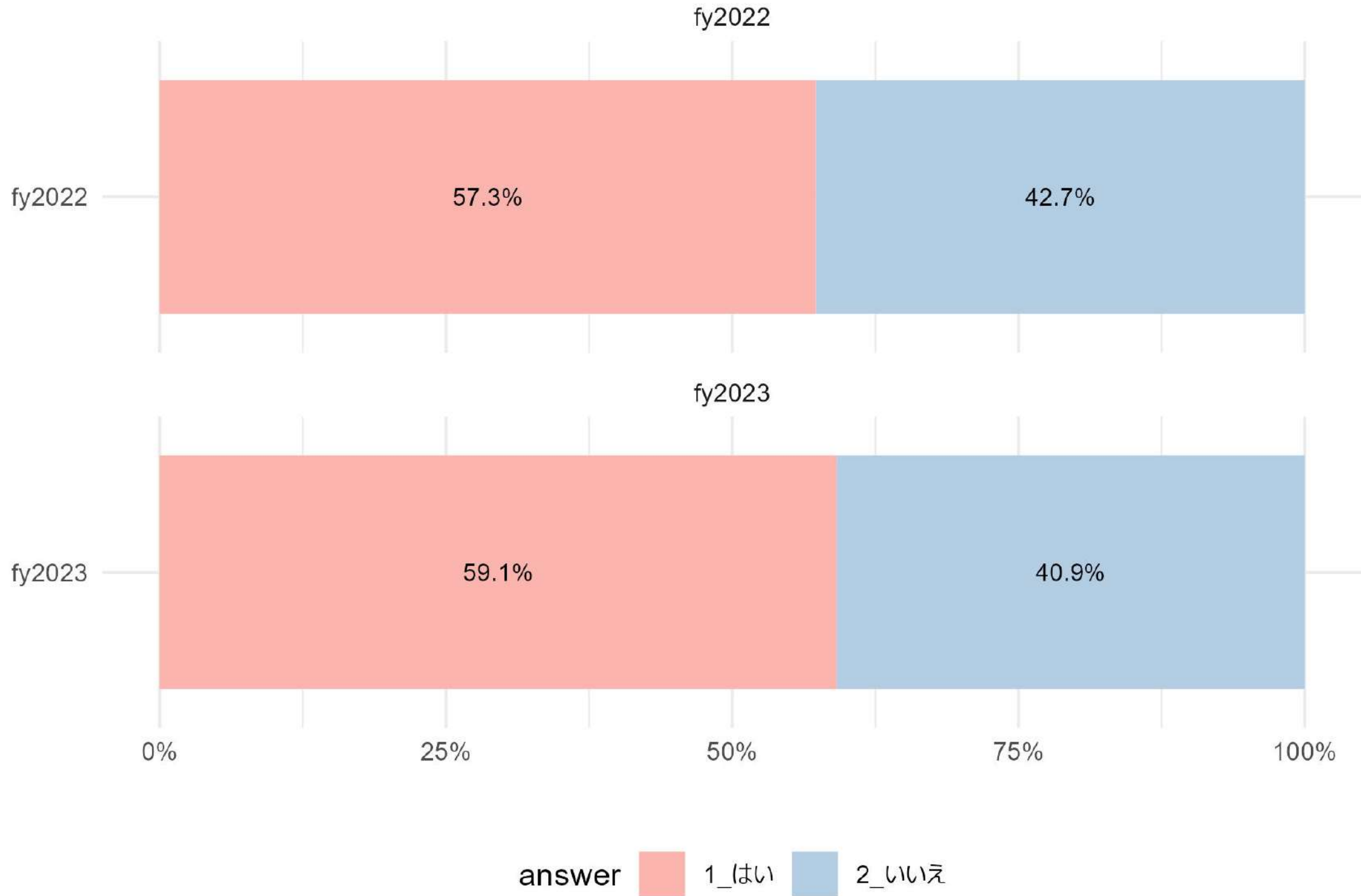
問10_ご意見箱があることをご存じですか



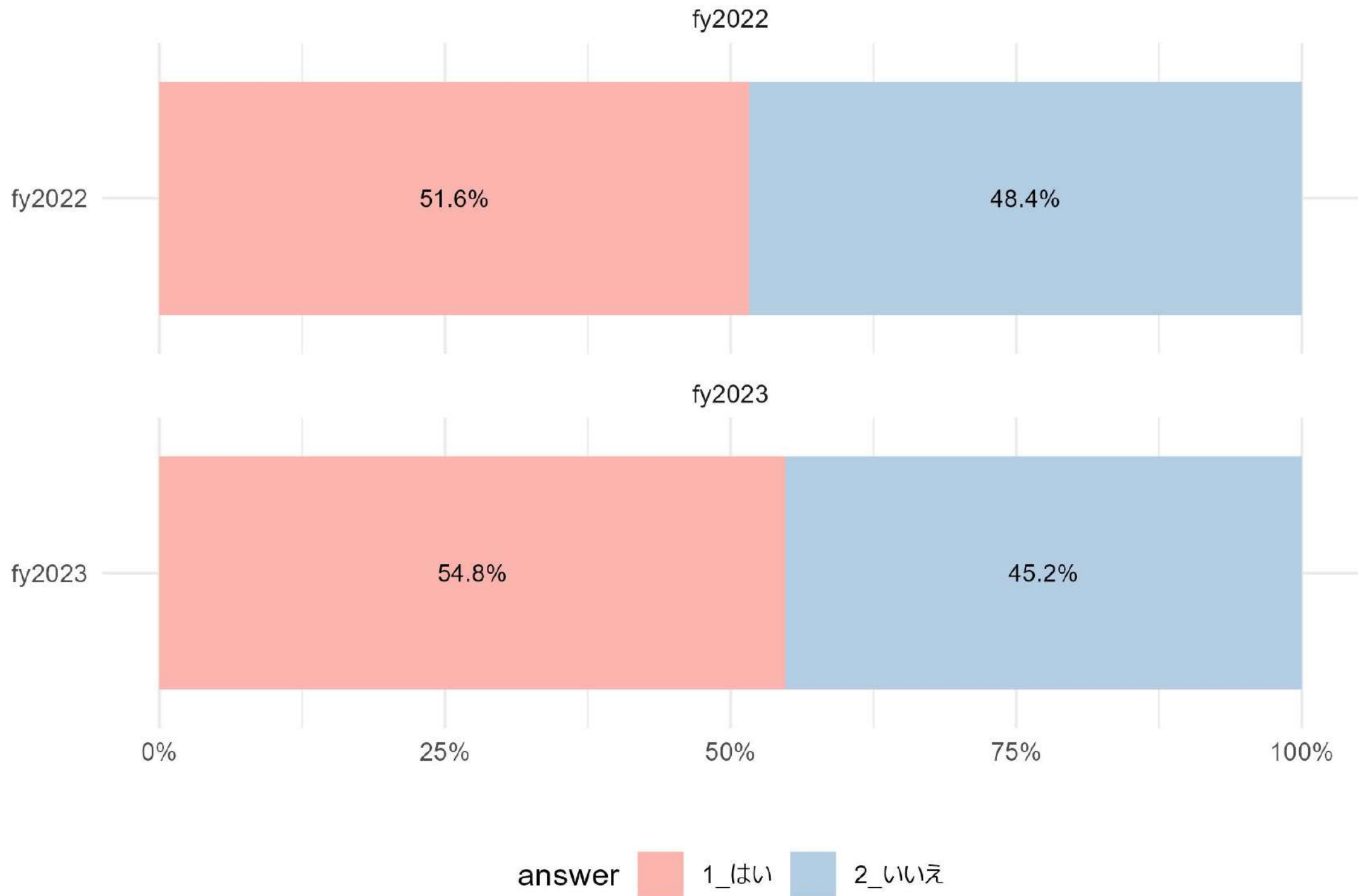
問11_図書コーナーがあるのをご存じですか



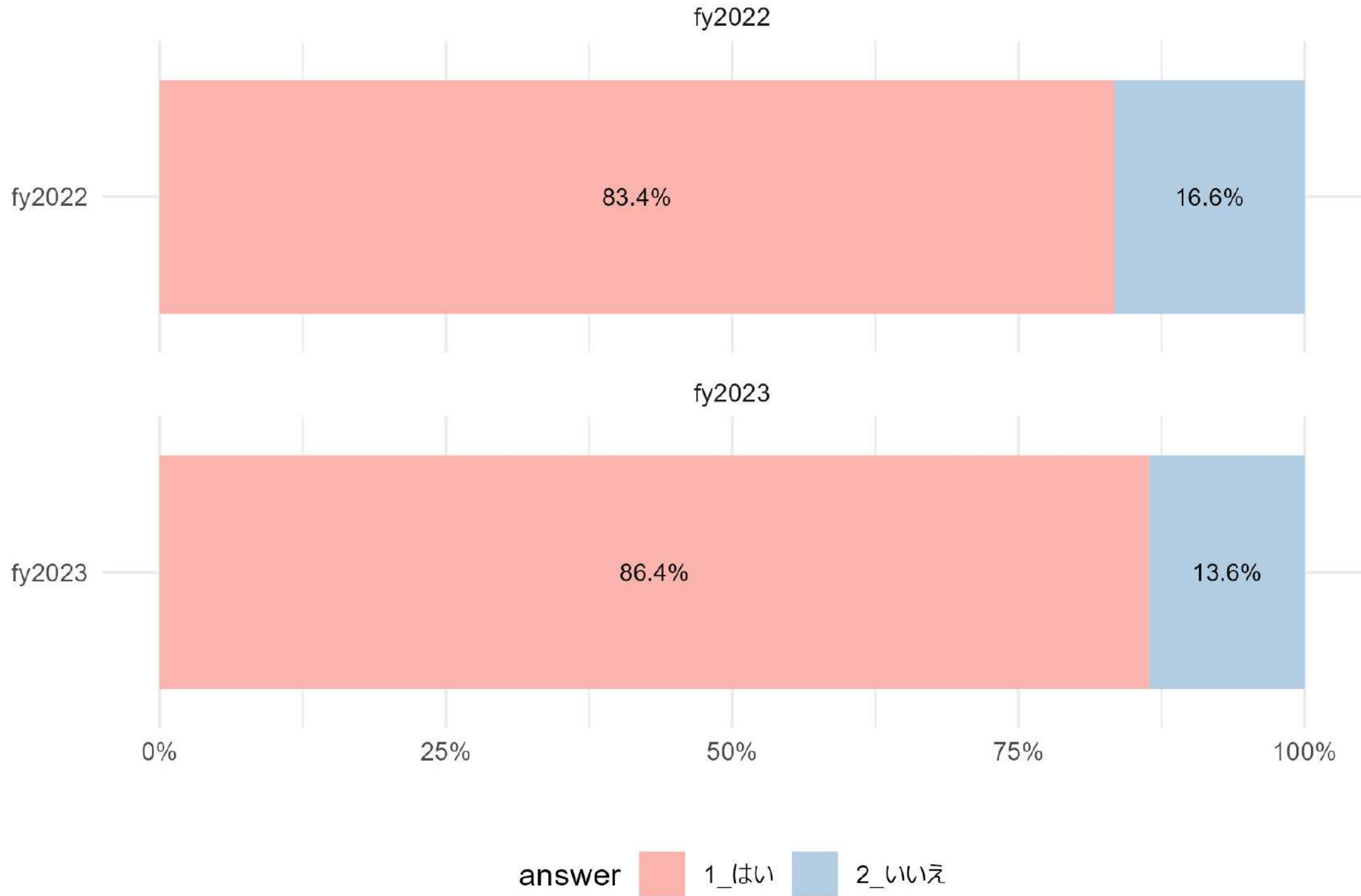
問12_イベントを当院で開催していることをご存じですか



問13_医療と介護の総合相談ステーションをご存じですか



問14_病院のフロアマップ、掲示物はわかりやすいですか



問15_エントランスホールのレイアウト変更について

