

患者満足度調査 結果のご報告

外来（平成29年1月16日～20日）

平成29年1月に患者満足度調査を実施しました。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

アンケート配布数：1850人 アンケート回収数：1777人 アンケート回収率：96.1%

外来患者さんの情報について

性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



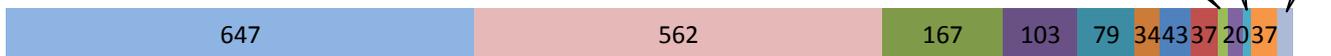
年齢

■ 10歳未満 ■ 10歳代 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代
■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代 ■ 100歳以上 ■ 無回答



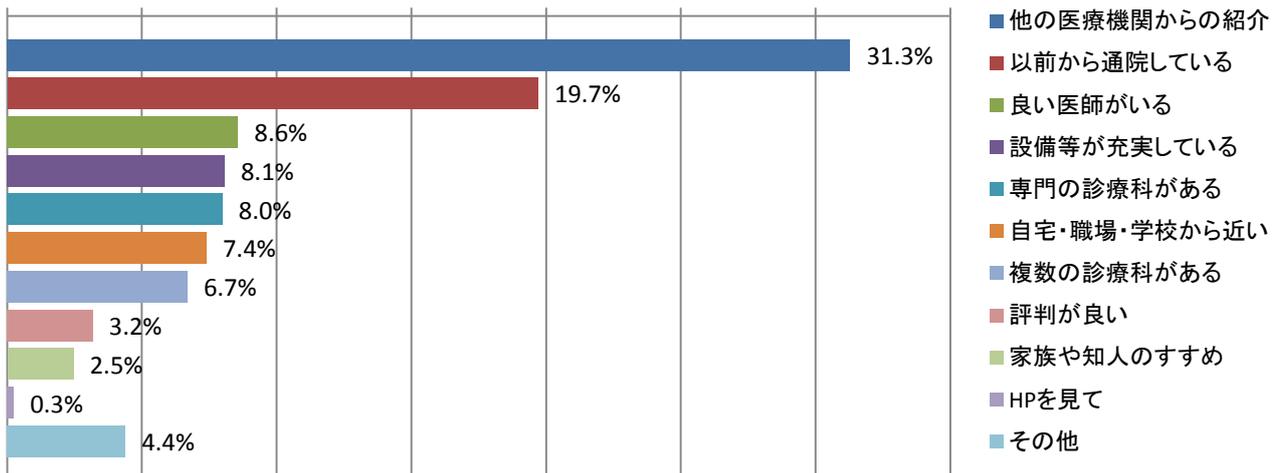
住所

■ 三木市 ■ 小野市 ■ 加東市 ■ 加西市 ■ 西脇市 ■ 多可町 ■ 神戸市
■ 加古川市 ■ 稲美町 ■ 丹波市 ■ 明石市 ■ その他 ■ 無回答



当院を受診された理由について

0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35%



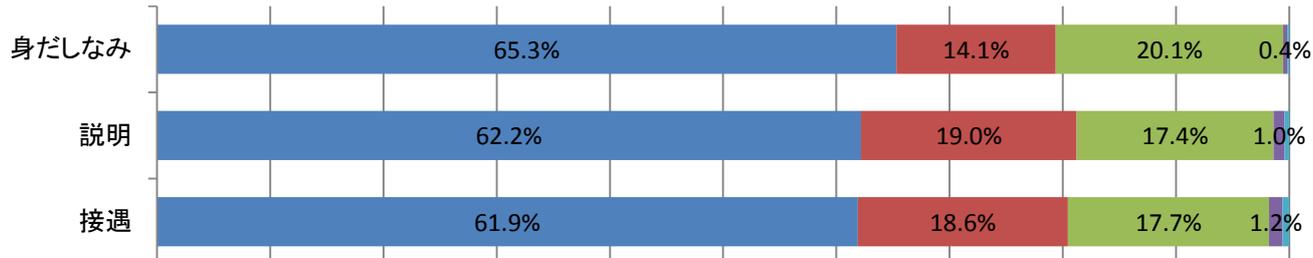
職員について

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

医師



看護師



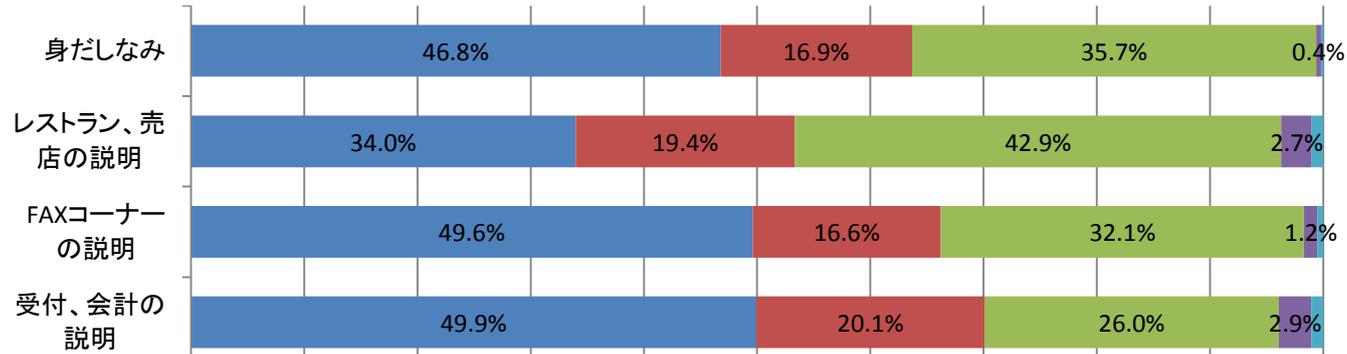
検査技師



放射線技師

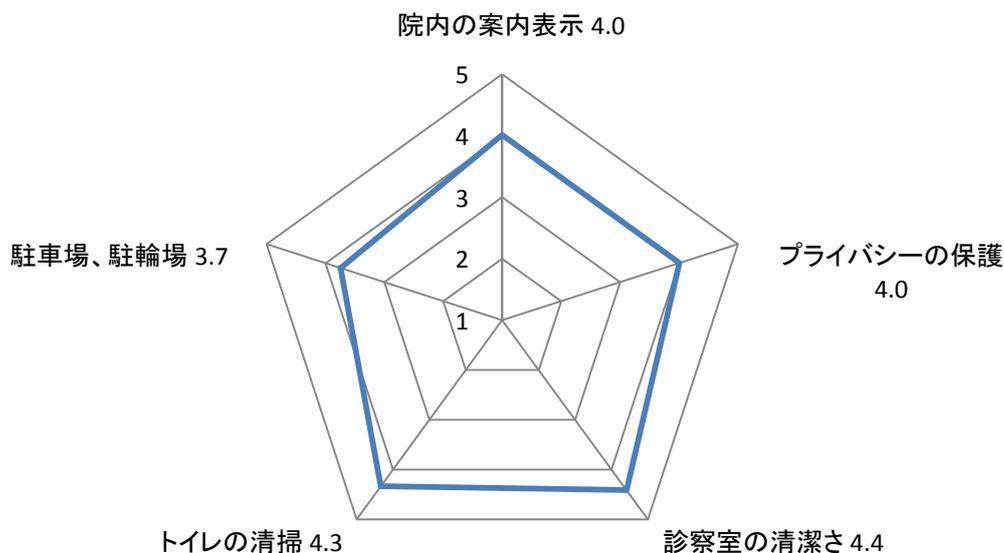


その他の職員



施設設備・サービスについて

5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満



待ち時間について

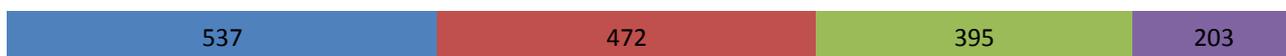
利用した施設

■ ATM ■ レストラン ■ 売店 ■ 図書コーナー ■ 休憩コーナー



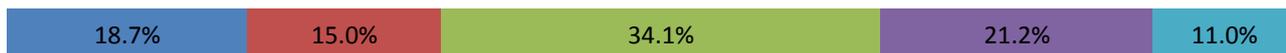
各科外来受付から診察までの待ち時間

■ 0~29分 ■ 30~59分 ■ 60~119分 ■ 120分以上



各科外来受付から診察までの満足度

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



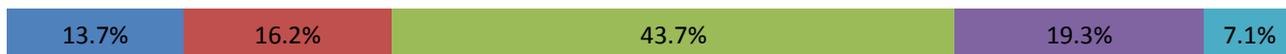
診察終了から会計終了までの待ち時間

■ 0~14分 ■ 15~29分 ■ 30~59分 ■ 60分以上



診察終了から会計終了までの満足度

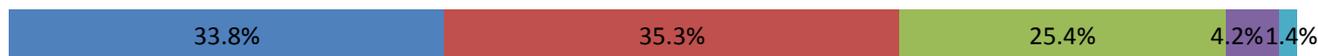
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



当院の総合評価について

総合評価

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



家族・知人にすすめたことがある、またはすすめたいですか？

■ ある・すすめたい ■ どちらとも言えない ■ すすめない



良い評価をいただいた意見・・・

- 親切で優しい。説明が丁寧、分かりやすい。信頼できる。
- 安心して検査が受けられる。
- 北播磨で誇れる病院。

その他、心温まるたくさんのお言葉をいただき、ありがとうございました。職員にとって何よりの励みになります。今後ともご期待に添えるよう頑張ってみます。

改善を必要とする評価をいただいた意見・・・

- 会計待ちが長い。
→ 繁忙時の会計スタッフ増員の検討、院内勉強会を実施し、各担当者のスキルアップに努めてまいります。
- 駐車場がいっぱいで困る。身体障害者用の駐車場が少ない。
→ 駐車場については、病院スタッフ用の臨時駐車場を整備済みです。また、身体障害者用駐車場については、警備員を配置して適正にご利用いただくよう指導しております。
- レストラン、カロリー表示、低カロリーメニュー、糖尿病食や減塩食等が欲しい。
→ 現在、メニューにはカロリーや塩分表示を行っておりますので、参考にしてください。また、低カロリーメニュー等については、レストランと協議・検討してまいります。

その他、いろいろご指摘、改善要望をいただきました。不快な思いを抱かれたこと、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見は、内容を精査し、出来るところから改善を進めてまいります。



北播磨総合医療センター
KITA-HARIMA MEDICAL CENTER