

当院をご利用されている皆様へ

### 「患者満足度調査」の結果について

□平成 24 年 3 月に「患者満足度調査」を実施させていただき、外来患者 165 名、透析患者 222 名、入院患者 43 名の方々にご回答をいただきました。ご回答をいただきました皆様には心から感謝申し上げます。ありがとうございました。

#### ＜入院患者アンケート結果＞

□サービス面では、すべての職員に対して概ね満足であるにご回答をいただいているなかで、一部の医師やスタッフの説明の仕方や内容について課題をいただきました。アメニティーにつきましては、サービス面と比較しやや満足度が低くなっており、特に食事の献立や売店・公衆電話など院内設備に対し不満に感じられる方がお見えになりました。また、入院生活について、全般に高い評価を頂きましたが災害時の緊急避難方法の説明については、やや低い満足度となりました。

#### ＜外来患者アンケート結果＞

□職員の対応には概ね満足であるにご回答を頂きました。しかし、駐車場・駐輪場、診察の待ち時間の長さや待合ホールの室温管理につきまして、やや低い満足度となりました。

#### ＜透析患者アンケート結果＞

□透析患者の皆様からも駐車場・駐輪場の使いやすさで、低い満足度となりました。その他具体的な意見としまして、「職員同士の私語が多い」、「穿刺等に対する技術」、「言葉遣い」、「予約時間の遅れ」等のご指摘をいただきました。

□当院は、より良い医療を提供するために、従来より 1 年に 1 度「患者満足度調査」を実施して参りました。いただいた調査結果は大変貴重なご意見として受け止めております。今後は調査結果を公開するとともに、皆様により安全で満足をしていただける病院づくりに努力して参ります。

□今回の調査結果と皆様のご指摘を受け、運用面につきましては具体的な対策とその実践、環境面につきましては、平成 25 年より予定しております、増改築工事計画に併せて改善を図って参ります。

今後もお気づきの点などございましたら、「院長への直通便」等もご活用され、いつでも皆様のお声をお伝え下さい。

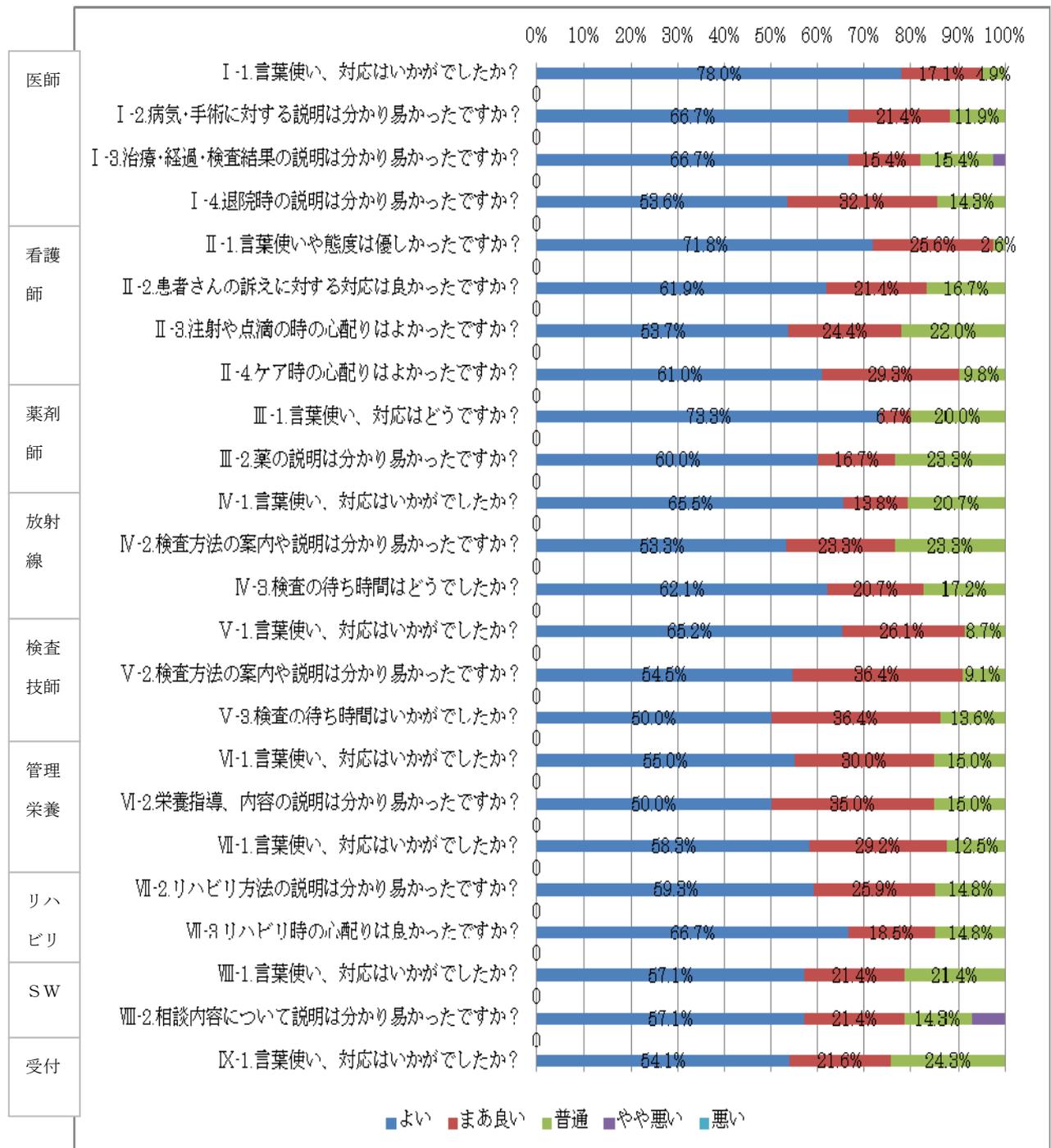
平成 25 年 5 月  
増子記念病院  
QC サークル委員会

当院をご利用されている皆様へ

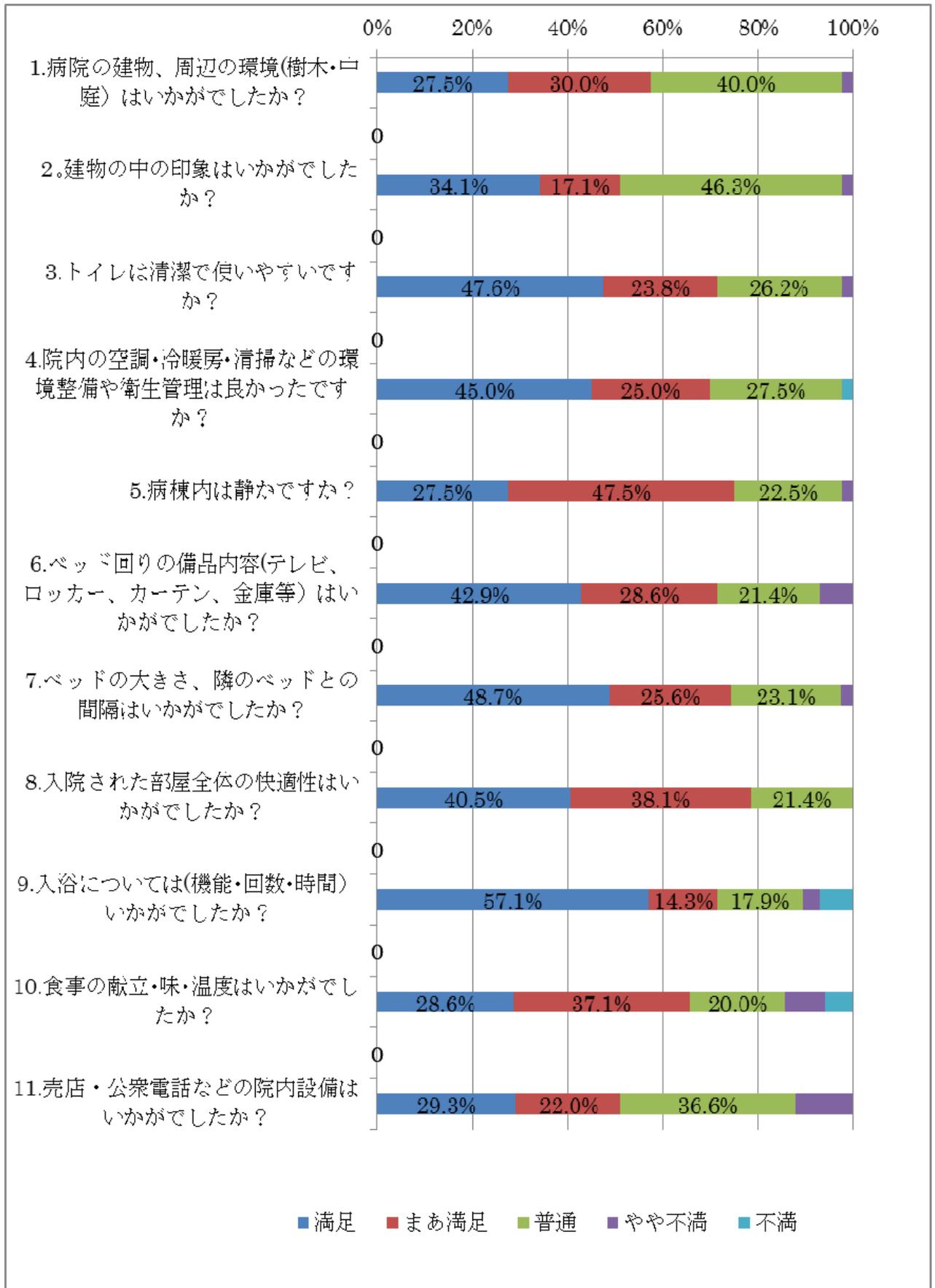
## 患者満足度調査結果のご報告

### 1. 入院患者アンケート

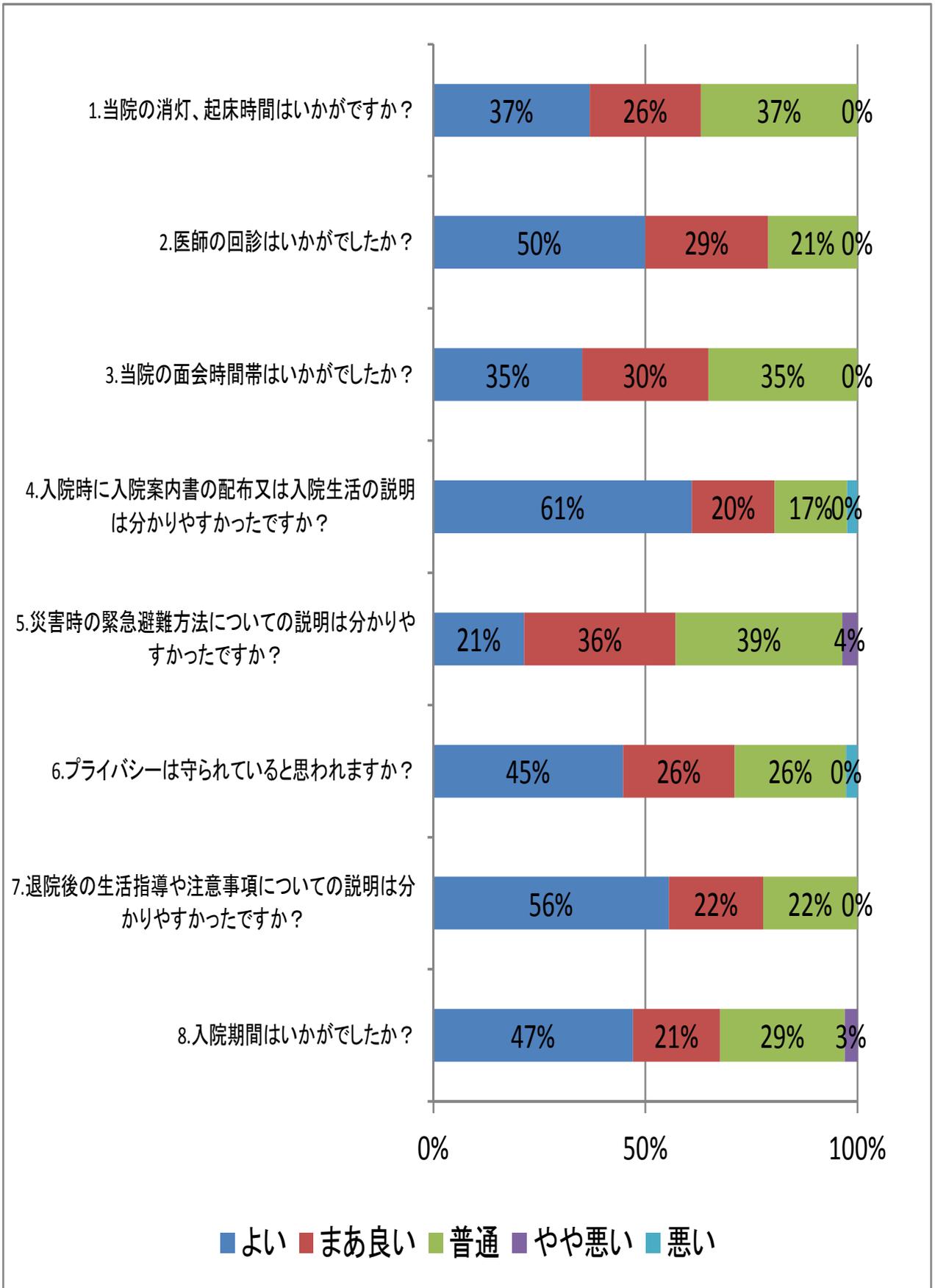
#### 1) サービス面



## 2) アメニティ

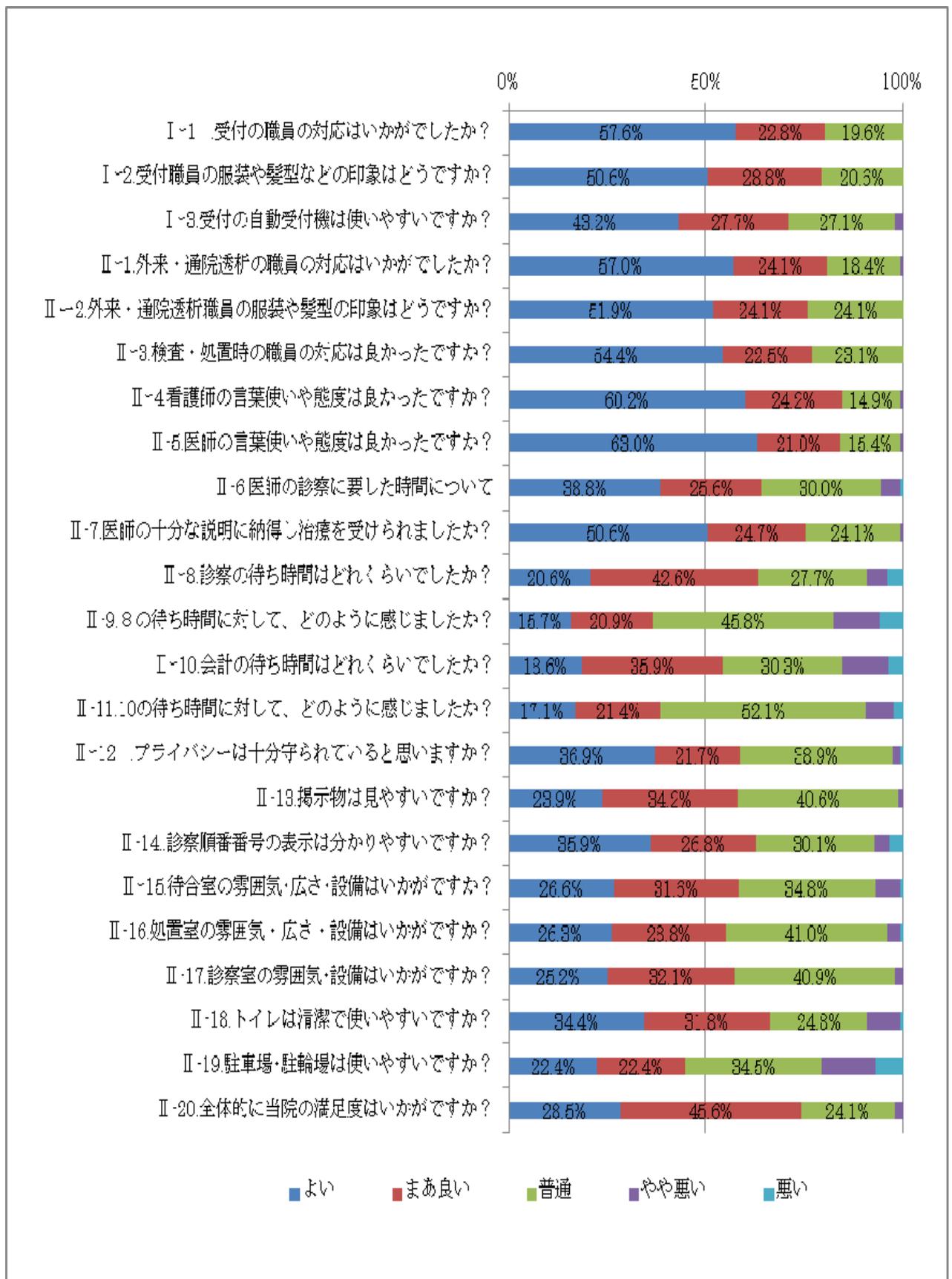


### 3) 入院生活



## 2. 外来患者アンケート

### (1) 全体



### 3. 透析患者アンケート

#### (1) 全体

