

《より満足度の高い病院を目指して》

## 患者満足度調査結果報告

### 1 はじめに

当院では、利用される皆様が現在のサービスをどのように評価しているのか、またどのようなサービスを必要としているのかご意見をいただき、より満足度の高い病院の実現に向けて努力を重ねていくことが重要だと考えております。

前回までの「患者満足度調査」の結果を踏まえ、ご要望の多かった院内売店の利便性の向上については、平成22年4月からコンビニエンスストアを導入することが決定したほか、待ち時間の目安として診察の進行状況を表示するなど、様々な改善を行ってまいりました。

今回の調査では、前回に引き続き、職員の対応などのソフト面の評価については高い評価をいただけているものと受け止めております。施設などのハード面については、現状では対応が困難な部分もありますが、皆様からいただいた貴重な御意見については、新病院建設時の参考とさせていただくほか、現状においても可能な限り改善策を検討してまいりたいと思います。

また、高く評価いただいた点に対してもこれに満足することなく、1人でも多くの患者さんから大きな満足を得られるよう引き続き努力していきたいと考えております。

### 2 実施の状況

#### (1) 調査日及び対象者

外 来 平成22年2月22日(月)に受診された患者の皆様  
入 院 平成22年2月23日(火)に入院中の患者の皆様

#### (2) 回収結果

区分	患者数	配布枚数	配布率	回収枚数	回収率
外 来	653人	386枚	59.1%	341枚	88.3%
入 院	268人	190枚	70.9%	114枚	60.0%
合 計	921人	576枚	62.5%	455枚	79.0%

### 3 調査結果

別添のとおり