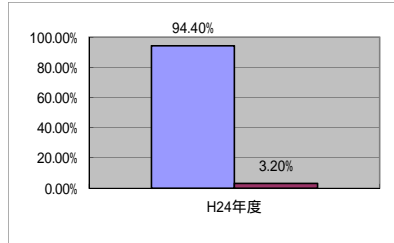


平成24年度外来満足度調査結果 (平成24年7月9日～7月13日実施)

< 受付・会計係の対応について >

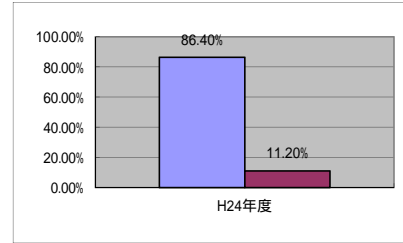
言葉遣いや態度はいかがですか

	H24年度
満足率	94.40%
不満足率	3.20%



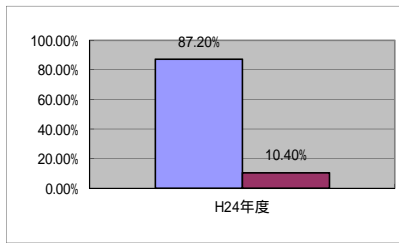
医療費や明細の説明は分かりやすいですか

	H24年度
満足率	86.40%
不満足率	11.20%



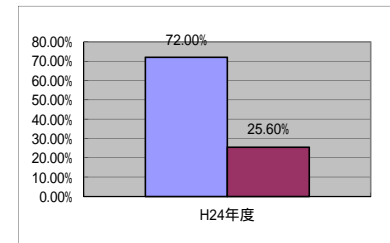
疑問や要望にはすぐに対応していますか

	H24年度
満足率	87.20%
不満足率	10.40%



会計の待ち時間は長すぎませんか

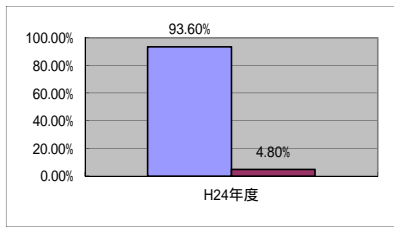
	H24年度
満足率	72.00%
不満足率	25.60%



< .外来看護師の対応について >

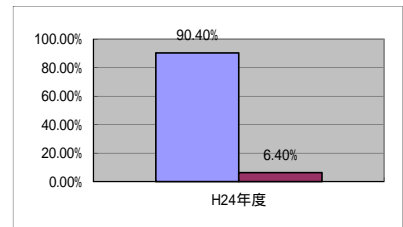
言葉遣いや態度はいかがですか

	H24年度
満足率	93.60%
不満足率	4.80%



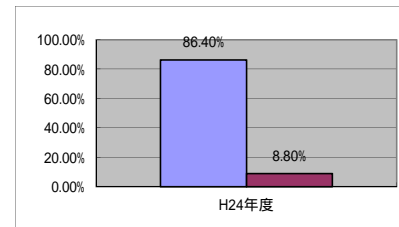
説明は分かりやすいですか

	H24年度
満足率	90.40%
不満足率	6.40%



疑問や要望にはすぐに対応していますか

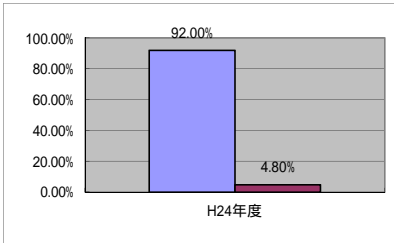
	H24年度
満足率	86.40%
不満足率	8.80%



< .担当医師の対応について >

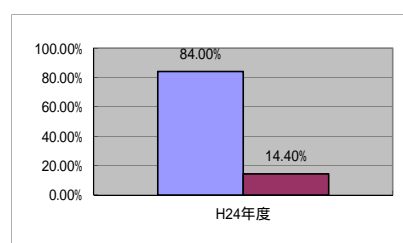
言葉遣いや態度はいかがですか

	H24年度
満足率	92.00%
不満足率	4.80%



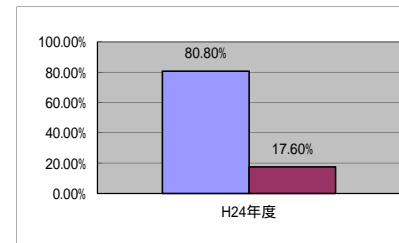
病状に関する説明はわかりやすいですか

	H24年度
満足率	84.00%
不満足率	14.40%

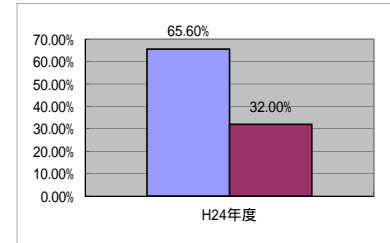


診察には十分な時間がかけられていますか 予約時間通りに診察を受けることができますか

	H24年度
満足率	80.80%
不満足率	17.60%



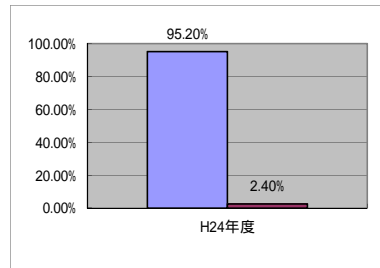
	H24年度
満足率	65.60%
不満足率	32.00%



< 薬局の対応について >

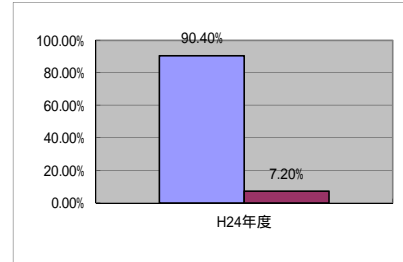
言葉遣いや態度はいかがですか

	H24年度
満足率	95.20%
不満足率	2.40%



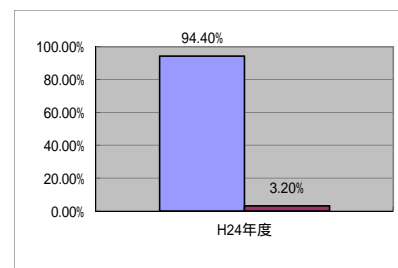
薬に関する説明はわかりやすいですか

	H24年度
満足率	90.40%
不満足率	7.20%



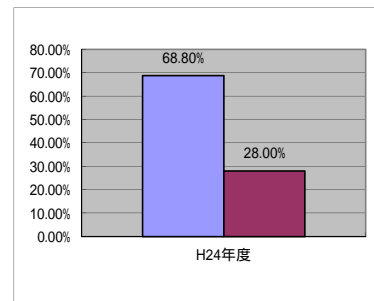
疑問や要望にはすぐに対応していますか

	H24年度
満足率	94.40%
不満足率	3.20%



薬の待ち時間は長すぎませんか

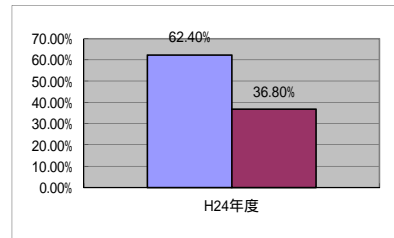
	H24年度
満足率	68.80%
不満足率	28.00%



< 設備や売店など >

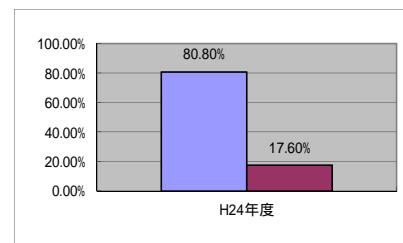
玄関や待合室、駐車場はわかりやすいですか

	H24年度
満足率	62.40%
不満足率	36.80%



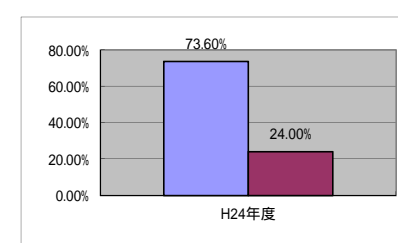
案内や掲示物はわかりやすいですか

	H24年度
満足率	80.80%
不満足率	17.60%



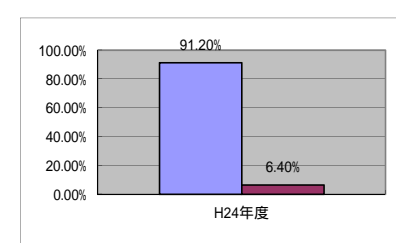
待合室やお手洗いは快適ですか

	H24年度
満足率	73.60%
不満足率	24.00%



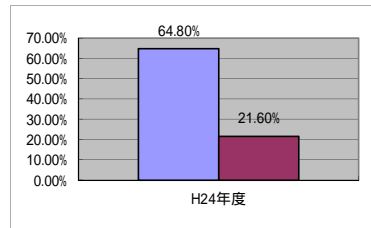
病院内の清掃は行き届いていますか

	H24年度
満足率	91.20%
不満足率	6.40%



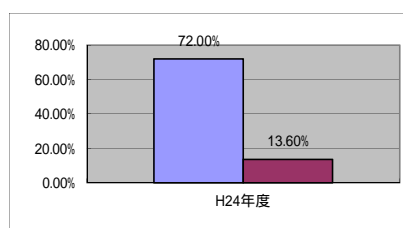
売店職員の対応は良いですか

	H24年度
満足率	64.80%
不満足率	21.60%



売店職員の言葉づかいや態度はいかがですか

	H24年度
満足率	72.00%
不満足率	13.60%



<ご意見・ご要望>

お褒め 6件

医師・看護師、その他の職員はとても親切に対応している
対応はとても丁寧で満足している
みんな良く話ができ信頼できます



苦情や要望 20件



診察など

診察や、薬の待ち時間が長い、予約時間通りに診察が受けられない、
しっかり話を聞いてもらえない

職員の態度や言葉遣い

対応者によって、態度の良し悪しがある、職員同士の言葉遣いが悪い部署がある
質問すると曖昧な返事をされてよけい不安になってしまった

駐車場関連

駐車場を増やしてほしい、路駐が多く危険、駐車場が遠い、収容台数が少なく不便

設備や環境

お手洗いが使いにくい、入りにくい、冬の待合室が寒い、玄関前の掃除が良くできていない

田宮病院から改善のお知らせ（調査を基にして改善策を考えました）



医局より

予約が多い場合や、患者さんの病状によってやむを得ず診察時間が長引いて、予約通りに診察が進まない場合があります。そのためいつも予約時間通りに診察するというのは難しいのですが、予約状況を意識して診察を進めます。

また言葉遣いや態度に気をつけながら、わかりやすい説明を一層心がけます。

薬局より

お薬のお渡しの待ち時間が長くなり申し訳ありません。今後、少しでも待ち時間を短くするための工夫を行います。さらに、長時間お待たせしてしまう場合（処方箋やカルテの再確認が必要な場合等）はその理由をお伝えして安心していただくようにします。

また、患者さんが安心して薬を服用できるように、薬の説明の

総務課より

駐車場の整備や改善は、病院設備の構造上、難しいことをご理解ください。

しかし現状は案内不足と考えられますので案内板に満車時の誘導、駐車の見取り図などを加えて、わかりやすいご案内をいたします。



**調査にご協力ありがとうございました。
皆様の声を活かして、よりよい医療サービスを提供するよう努めます**

田宮病院満足度調査班