

令和3年度患者満足度調査アンケート結果

アンケート配布・回収結果

調査期間 令和3年10月18日～令和3年10月22日

	配布枚数	回収枚数	有効回答数
外来	1000枚	827	794
入院	200枚	142	137

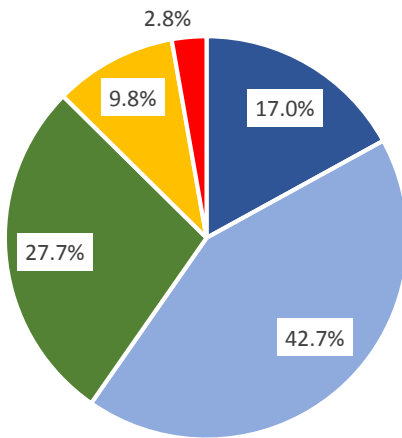
外来部門

外来部門について、令和3年10月18日から10月22日までの期間、アンケート調査を実施し、794名の方からご回答頂きました。その内の約95%が南丹市、亀岡市、京丹波町にお住まいの患者さんとなっています。

アンケートでは、大きく「施設について」「サービス面について」「接遇面について」の調査項目となっています。今回、新たに当院への「来院方法について」の調査と施設面の中に「駐車場の使いやすさ」を追加調査いたしました。結果、来院方法ではコロナ禍の影響もあり78%が自家用車で来られており、曜日によっては、駐車場に入ることができなく地域の皆様にご迷惑をおかけした事態も発生していました。また、「建物全体が古く通路が狭い」「トイレが古く使いにくい」といった意見は前回のアンケート調査と変わらず多く頂戴しご不便をおかけしております。

現在、新棟建設への計画が進められていることは、地域の皆さまにも周知されており、今回のアンケート調査のご意見を反映させて行きたいと思っております。いましばらく現在の状況が続きますがご理解ご協力いただければ幸いです。

外来総合満足度



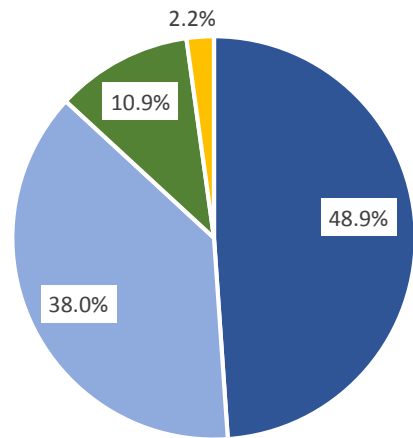
■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 不満

入院部門

入院部門について、令和3年10月17日から10月29日までの期間、アンケート調査を実施し、142名の方からご回答頂きました。外来同様その内の約95%が南丹市、亀岡市、京丹波町にお住まいの患者さんとなっています。

外来と同様に「来院方法について」の調査を行い、73%が自家用車を利用しており、入院患者さん専用の駐車場確保が必要になると考えます。施設面については、テレビのBSやWi-Fiを希望される意見が多くあります。「入浴施設が使いにくい」や「病棟の案内図がわかりにくい」といった意見を頂戴しました。サービス面では「暖房が効きすぎている」や「同室者がうるさいと落ち着かない」といった入院生活に関する意見を多く頂戴しました。接遇面では、「手術前に声をかけていただき安心しました」や「丁寧に一生懸命対応していただき、気持ちよく治療を受けることができました」といったお褒めの言葉を多くいただきました。

入院総合満足度



今回の調査を通じて、患者さんやご家族の皆さんからいただきました、励ましや感謝の言葉は職員にとって大きな励みとなります。至らぬ点のご指摘や厳しいお言葉には真摯に耳を傾け、今後も一層の患者サービス向上に取り組む次第です。

調査にご協力いただきました皆さま、ご協力ありがとうございました。