

令和元年度患者満足度調査

アンケート配布・回収結果

令和2年2月17日～令和2年2月21日

	配布枚数	回収枚数	有効回答数
外来	1000	690	661
入院	200	139	134

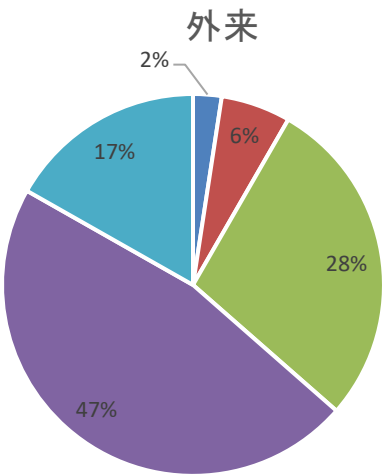
当院では、患者さまへのサービス向上を図るため、「患者満足度調査」を実施しています。令和元年度は令和2年2月17日から2月21日までの期間、アンケート調査を実施し、外来患者さん690名、入院患者さん139名の方々からご回答いただきました。ご回答いただいた方々の約90%が南丹市、亀岡市、京丹波町にお住まいの方々でした。今回の調査を通じて、患者さま、ご家族の皆さまから頂きました。励ましや感謝の言葉には、職員にとって大きな励みとなります。至らぬ点のご指摘や厳しいお言葉には真摯に耳を傾け、今後も一層の患者サービス向上に取り組む次第であります。調査にご協力いただきました皆さまご協力ありがとうございました。

外来部門

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おり、施設面については、「建物全体が古く通路が狭い」といった意見や「トイレが古く使いにくい」といった意見を多く頂戴しました。サービス面については、「待ち時間が長い」といった意見が最も多い。接遇面については、「丁寧な対応で分かりやすかった」とお褒めの言葉を頂く一方で、「職員の言葉遣いが悪い」や「職員の対応が冷たい」といった意見も頂戴しました。

入院部門

入院の施設面については、「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頂き安心しました」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頂きました。



- 不満
- やや不満
- どちらともいえない
- やや満足
- 満足

