

# 第18回 患者さん満足度調査結果

## 【1】はじめに

あいち小児保健医療総合センターでは、多くの職員が患者さんやそのご家族に満足していただける質の高い医療を目指しております。

皆さまのご意見をサービス改善に活かすため、昨年度に引き続き、今年度も「患者さん満足度調査」を実施いたしました。

その調査結果がまとまりましたので、ご報告いたします。

皆様のご意見を参考にさせていただき、今後ともよりサービスの向上に努めてまいります所存です。

あいち小児保健医療総合センター長

## 【2】実施概要

### (1) 調査期間

入院 令和5年10月26日(木)～11月9日(木)

外来 令和5年10月26日(木)、10月27日(金)

### (2) 回収結果

	対象患者数	回答数	回答率
入院	279	紙 66 web 34	35.8%
参考：昨年度	239	80	33.5%
外来	543	紙 276 web 9	52.5%
参考：昨年度	533	304	57.0%

### (3) 調査結果について

調査結果については、表示単位未満を四捨五入し、端数調整をしていないため、各項目の合計が100%にならない場合があります。

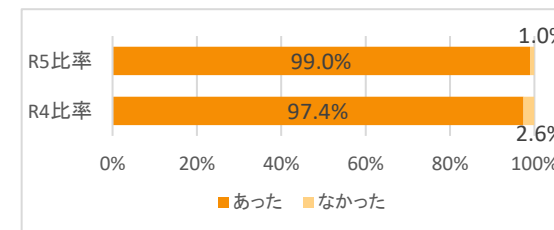


## 【3】調査結果

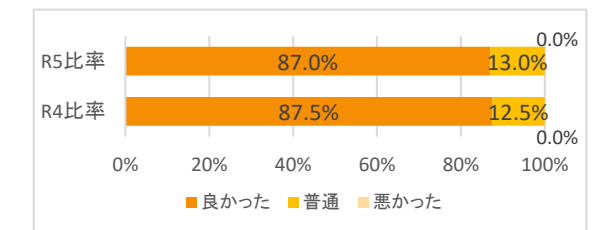
### 〔1〕入院

#### 1 職員の接遇について

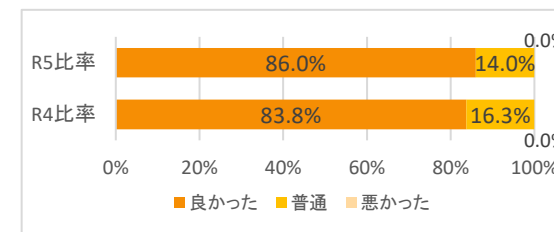
① 職員から「おはようございます」「お待たせしました」「お大事に」などのあいさつはありましたか？



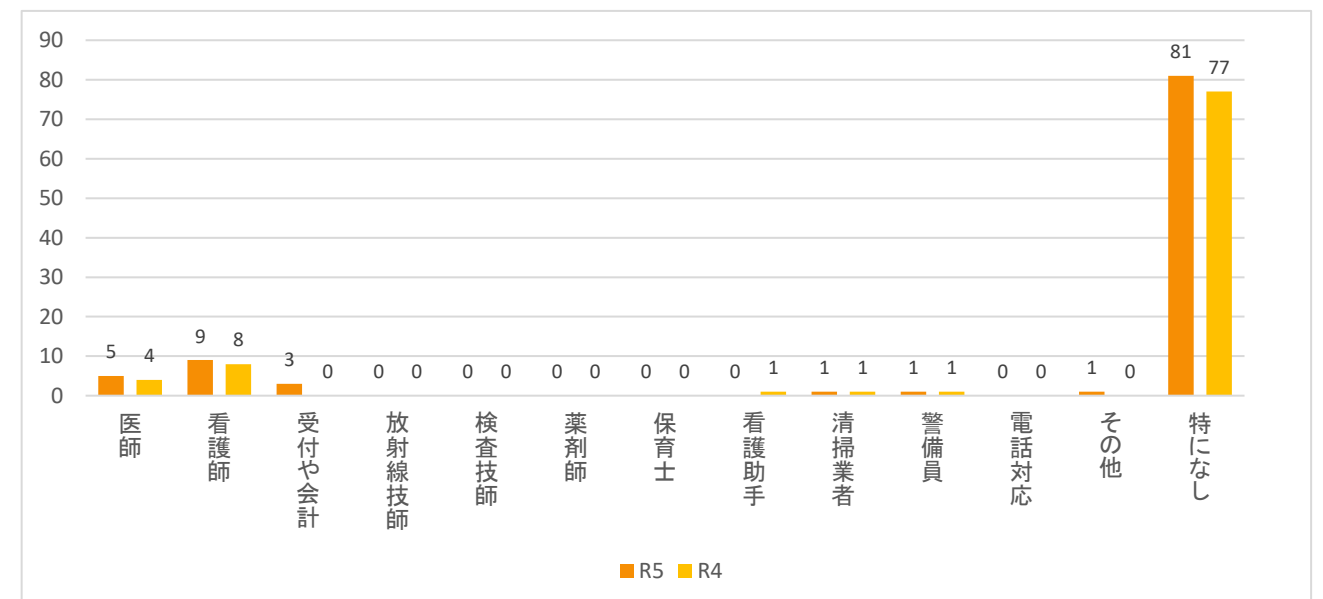
② 職員の言葉遣い、対応は丁寧でしたか？



③ 職員の身だしなみはどうでしたか？

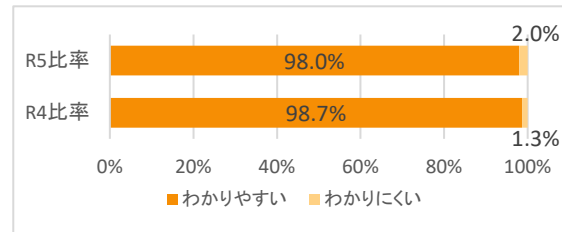


④ 「言葉遣い」「態度」「身だしなみ」などについて、気になる職員はいましたか？

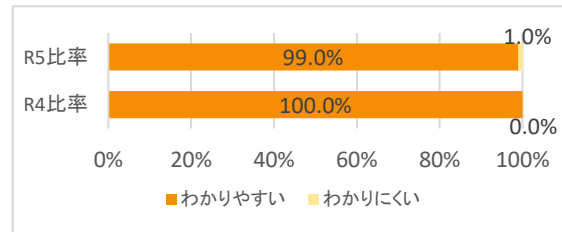


## 2 診察について

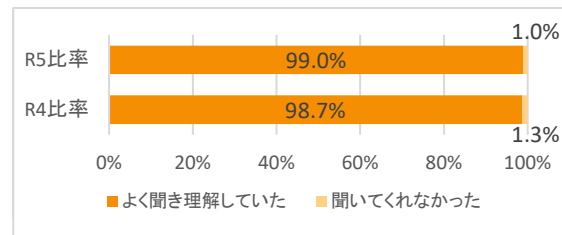
① 医師による症状・検査・治療などの説明はわかりやすかったですか？



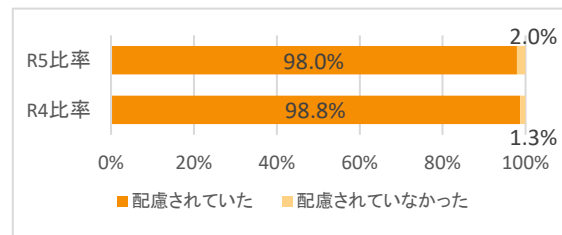
② 看護師の説明はわかりやすかったですか？



③ 医師や看護師は、症状に関する訴えや話をよく聞き、理解していましたか？

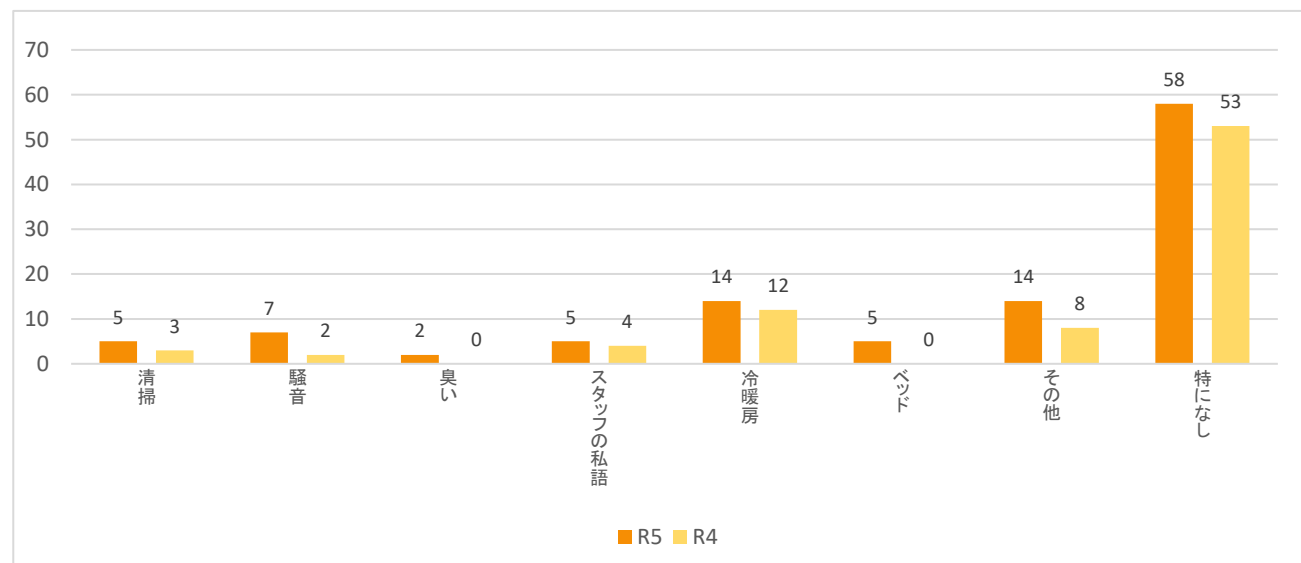


④ 診察室・処置室では、プライバシーへの配慮がされていましたか？

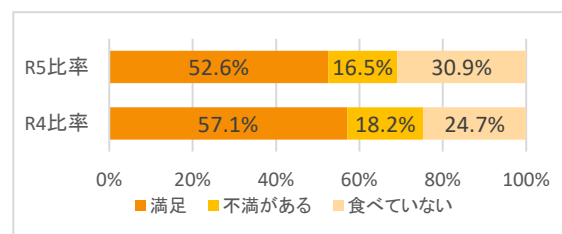


## 3 施設・環境について

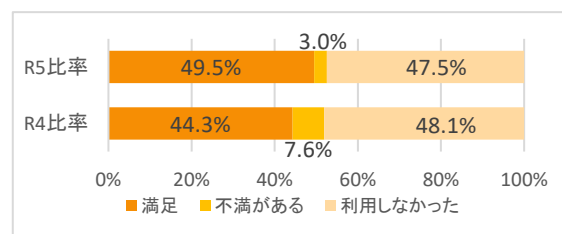
① 病棟・病棟設備について、改善すべき点があればお聞かせください。



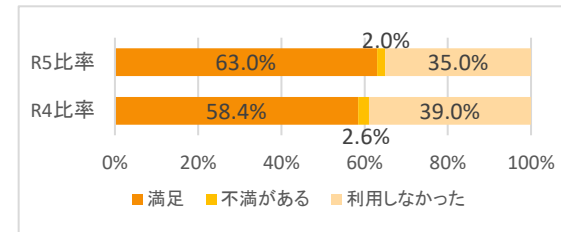
② 食事の味はいかがでしたか？



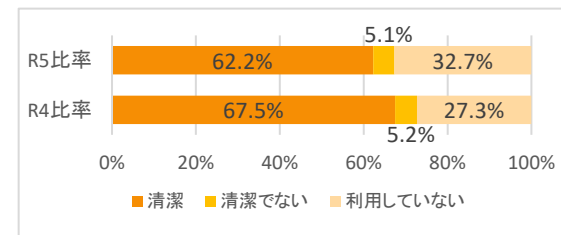
③ 21・22・23・31・32病棟のプレイルームはいかがでしたか？



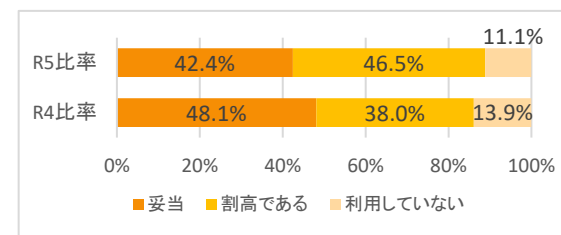
④ 保育士による活動はいかがですか？



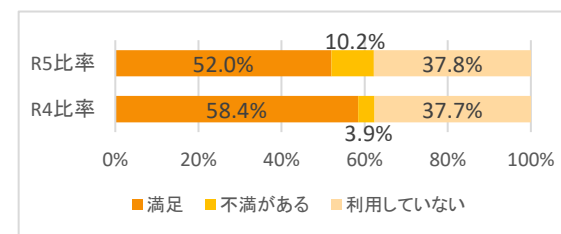
⑥ 浴室について  
(1) 清潔でしたか？



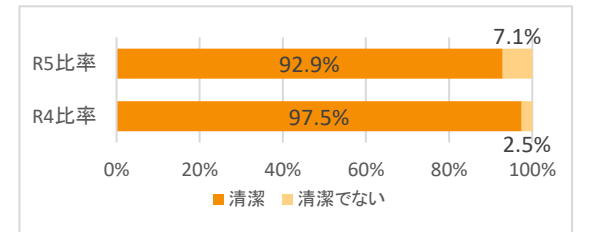
⑥ 売店について  
(1) 値段設定はどうか？



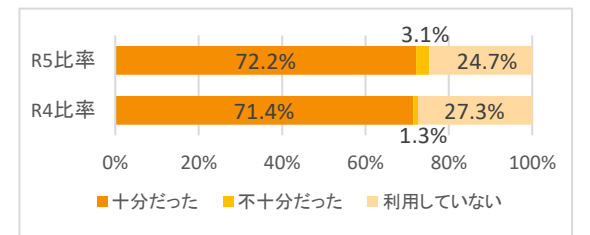
(3) お弁当の味はどうでしたか？



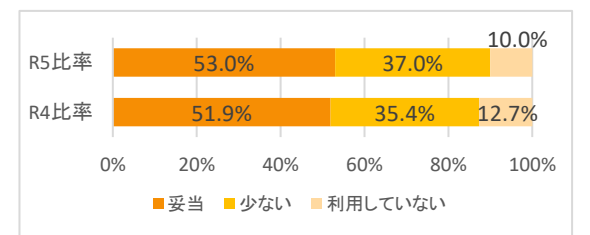
⑤ トイレは清潔でしたか？



(2) 換気は十分でしたか？

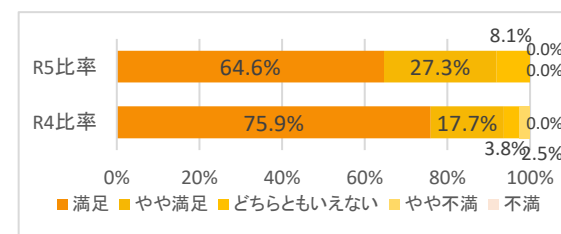


(2) 品揃えはどうか？

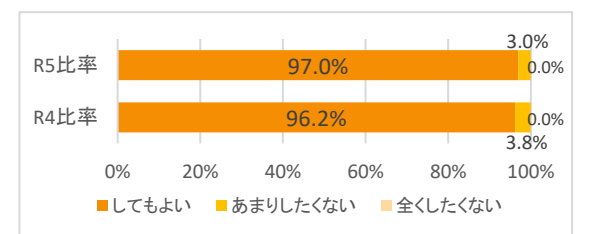


## 4 総合評価・自由記載欄

① 総合的に当院を評価していただくと、どれになりますか？



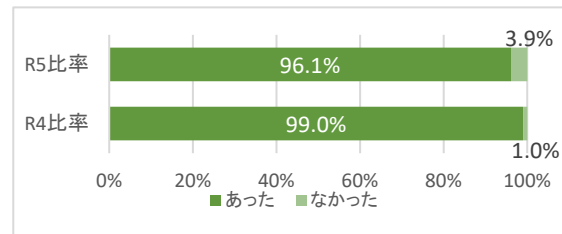
② ご家族や知人等に、当院を紹介・推薦したいですか？



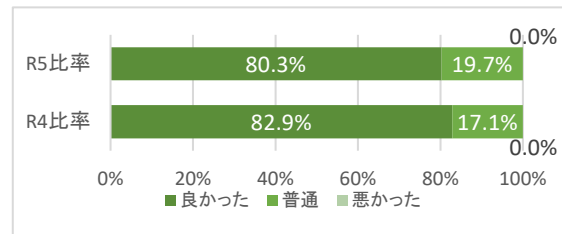
## [2] 外来

### 1 職員の接遇について

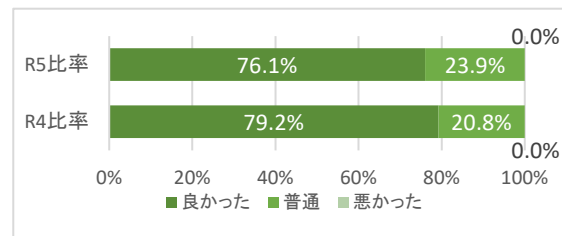
① 職員から「おはようございます」「お待たせしました」「お大事に」などのあいさつはありましたか？



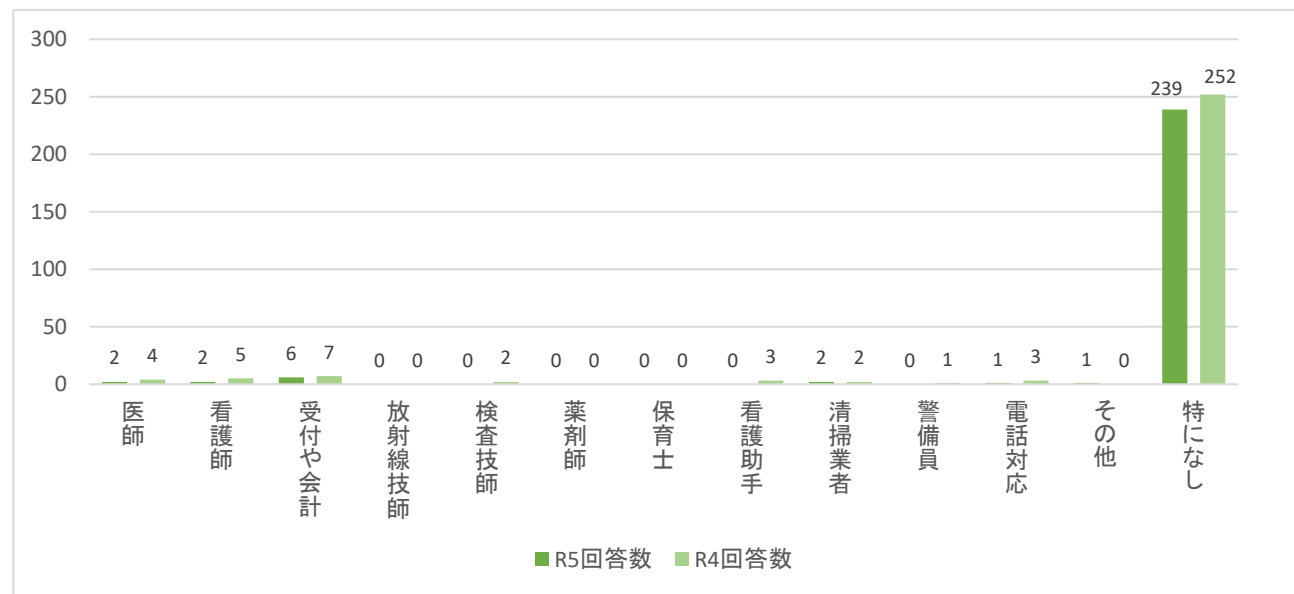
② 職員の言葉遣い、対応は丁寧でしたか？



③ 職員の身だしなみはどうでしたか？

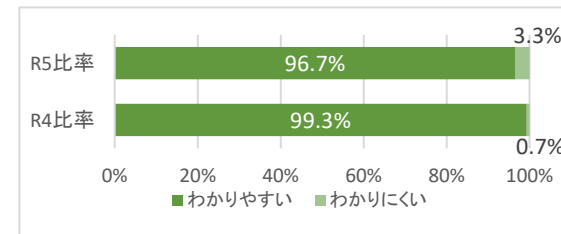


④ 「言葉遣い」「態度」「身だしなみ」などについて、気になる職員はいましたか？

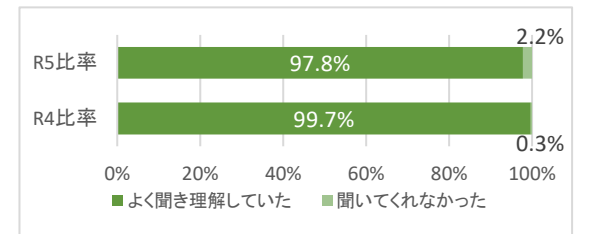


## 2 診察について

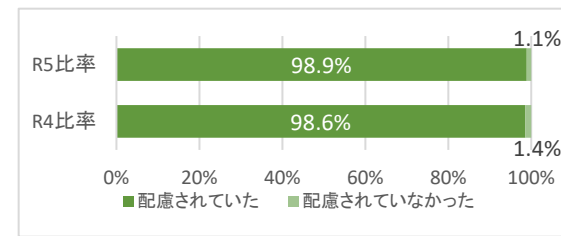
① 症状・検査・治療などの説明はわかりやすかったですか？



② 医師や看護師は、症状に関する訴えや話をよく聞き、理解していましたか？

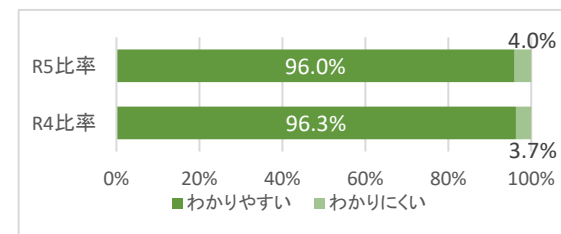


③ 診察室・処置室では、プライバシーへの配慮がされていましたか？

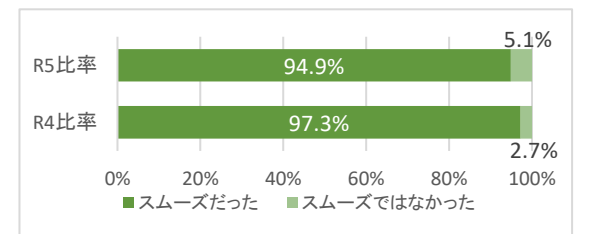


## 3 施設・環境について

① 窓口での対応・受付機での手続きは、わかりやすかったですか？

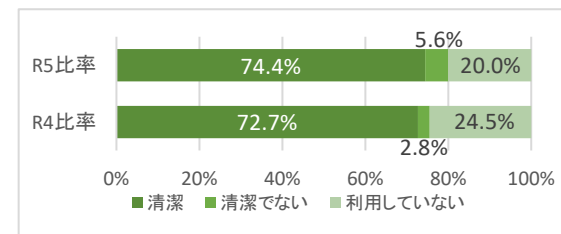


② 診察室・処置室・検査室などへの移動は、スムーズでしたか？

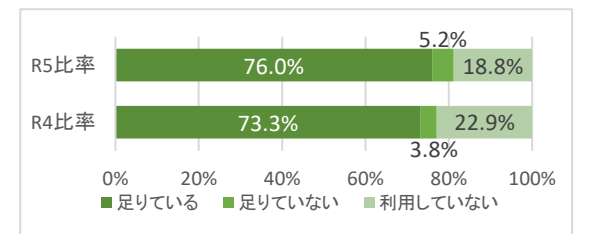


③ トイレについて

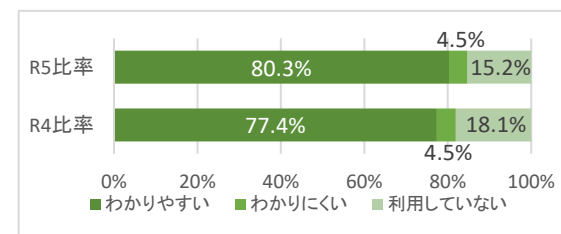
(1) 清潔でしたか？



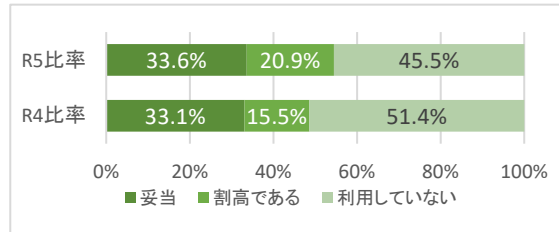
(2) 数は足りていましたか？



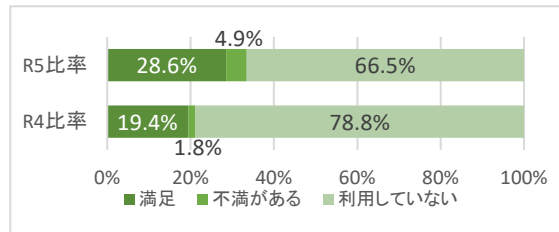
(3) 場所はわかりやすかったですか？



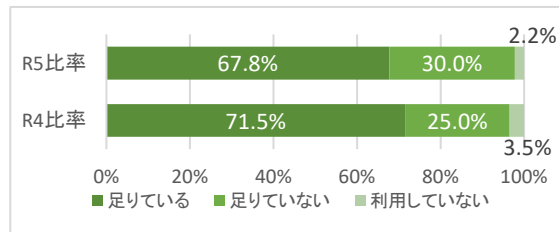
④ 売店について  
(1) 値段設定はどうか？



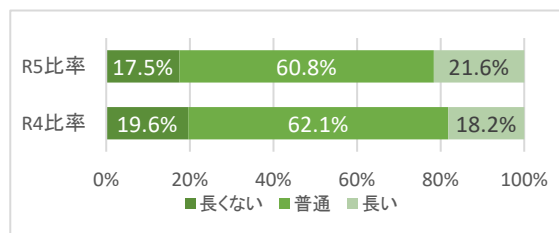
(3) お弁当の味はどうか？



⑤ 駐車場について  
(1) 駐車場は足りていますか？

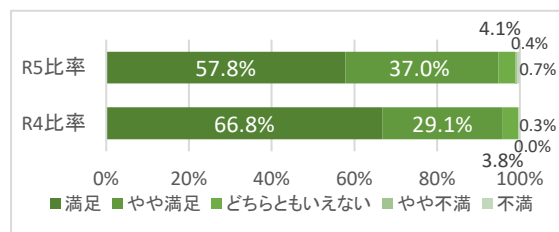


⑥ 待ち時間は長かったですか？

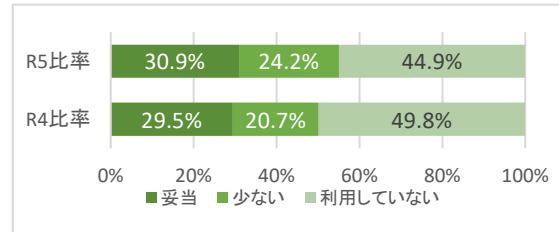


4 総合評価・自由記載欄

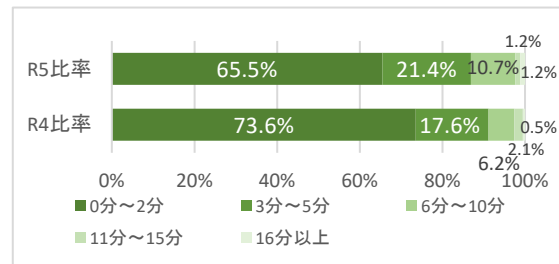
① 総合的に当院を評価していただくと、どれになりますか？



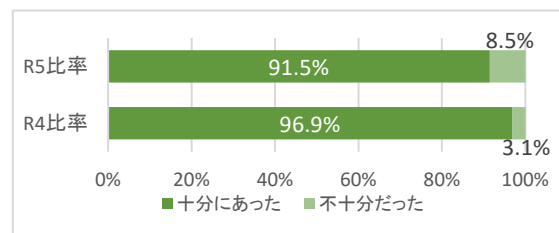
(2) 品揃えはどうか？



(2) 駐車場を確保するのに何分程度かかりましたか？



⑦ 待ち時間を過ごすスペースや椅子は、十分にありましたか？



② ご家族や知人等に、当院を紹介・推薦したいですか？

