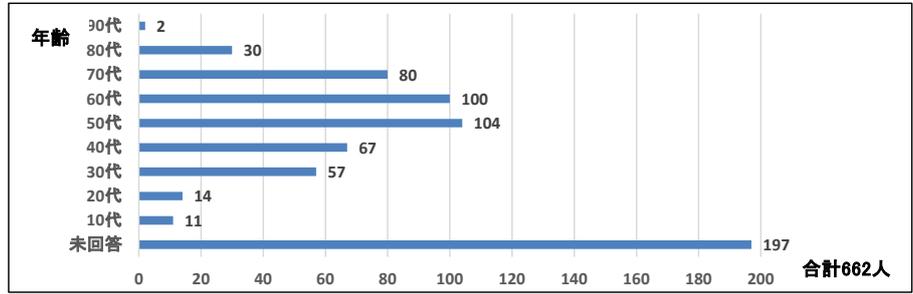
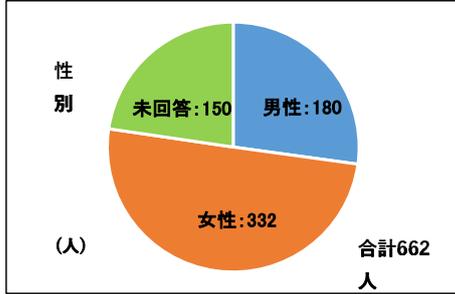


# 平成30年度 患者満足度調査結果のご報告 【外来】

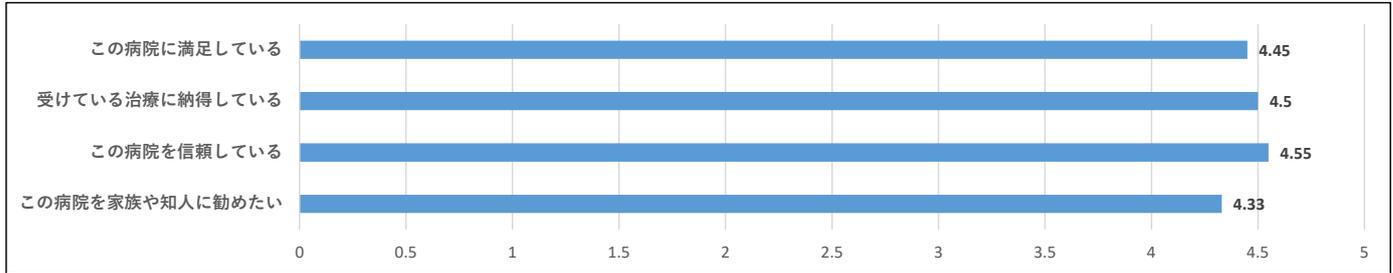
当院では、平成30年11月に患者さんの満足度調査を実施しました。アンケートにご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

【調査期間】 平成30年11月19日(月)～24日(土)  
【配布数】 700枚 【回収数】 662枚 【回収率】 94.5%

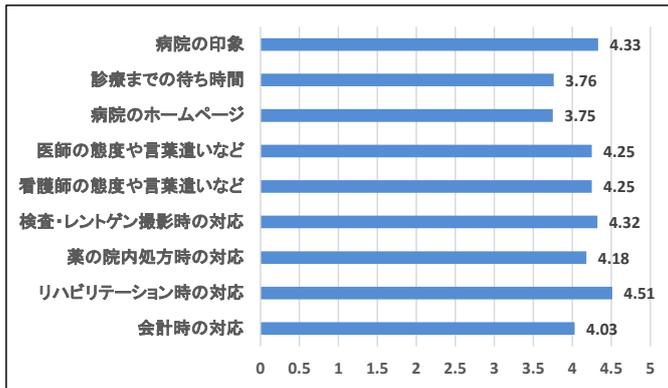
## ご回答いただいた患者さんについて



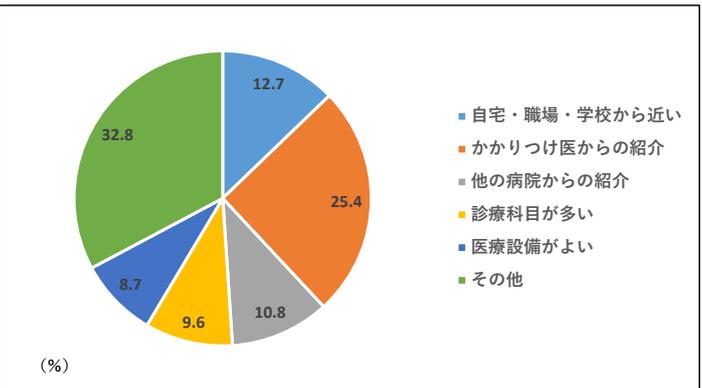
## 総合満足度(5段階評価)



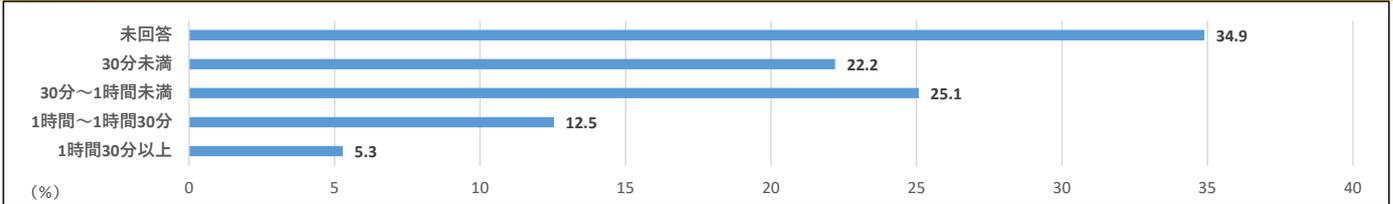
## カテゴリー別満足度(5段階評価)



## 当院を選択した理由(複数回答)



## 待ち時間について



## 自由記載について

### 【良い評価をいただいた項目】

- ・電光掲示板が設置され以前にくらべライラ感も少し良くなりましたし、名前でも呼ばれなくなってよかったです。
- ・院内、どこを見ても清掃が行き届いて清潔感がある。
- ・いつも親切、丁寧に対応していただき大変感謝しております。待ち時間は長くなることもありますが、それ以上の安心と満足があり、不満に思いません。医師だけでなく、どの待ち場の方も良い方ばかりで嫌な気持ちになったことはありません。

### 【改善が必要とする評価をいただいた項目】

- ・診察の順番を表示する画面の台数を増やしてほしい。座っている場所によっては、画面が見えない場所もある。
- ・医師、看護師、設備の総合力は素晴らしいが、外来の医師は資質・対応にバラつきが多い。
- ・多職種間の連携がとれていないことが多い。
- ・検査用の更衣室が狭く、寒い時期などに着替えるのが大変です。ロッカーも狭い。
- ・予約票の紙が増えて困る。最近、どの書類かわからなくなる。

他、たくさんの貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後もより良い医療を提供できるよう、取り組んでまいります。

# 平成30年度 患者満足度調査結果のご報告 【入院】



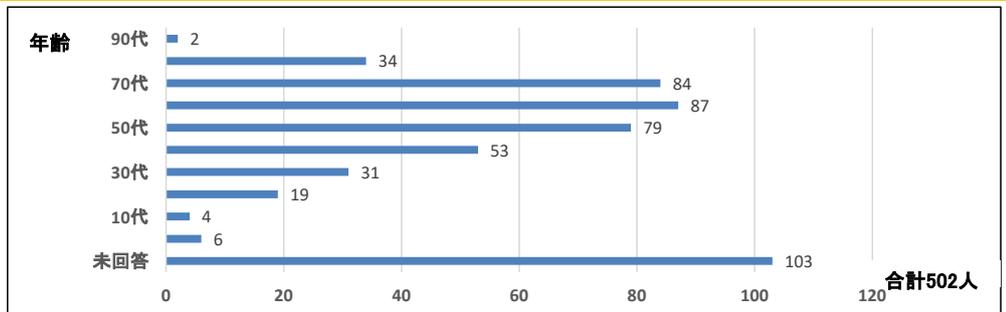
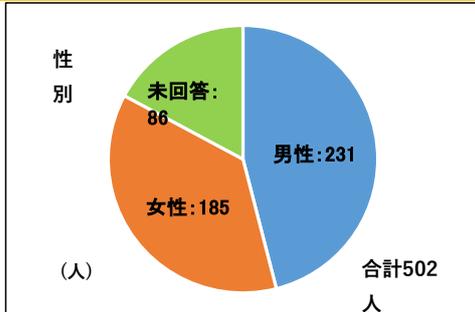
東京慈恵会医科大学  
附属病院(本院)

当院では、平成30年11月に患者さんの満足度調査を実施しました。アンケートにご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

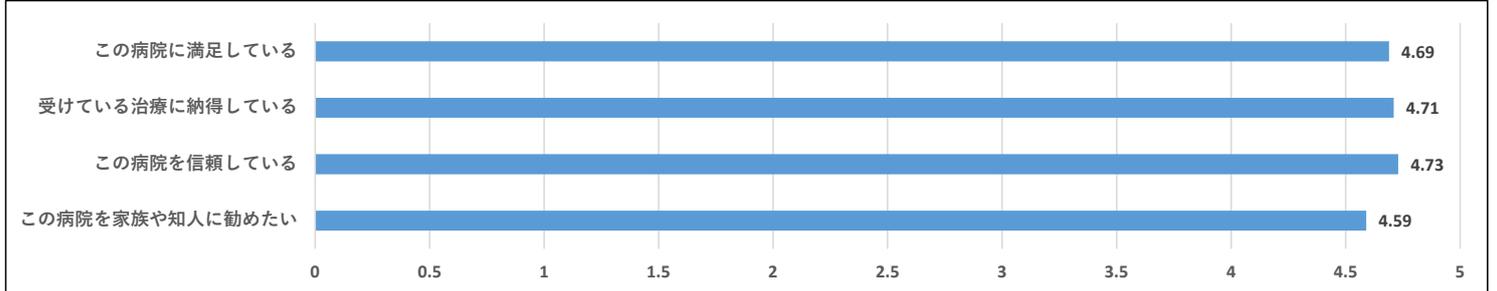
【調査期間】 平成30年11月5日(月)～11月30日(金)

【配布数】 700枚 【回収数】 502枚 【回収率】 71.7%

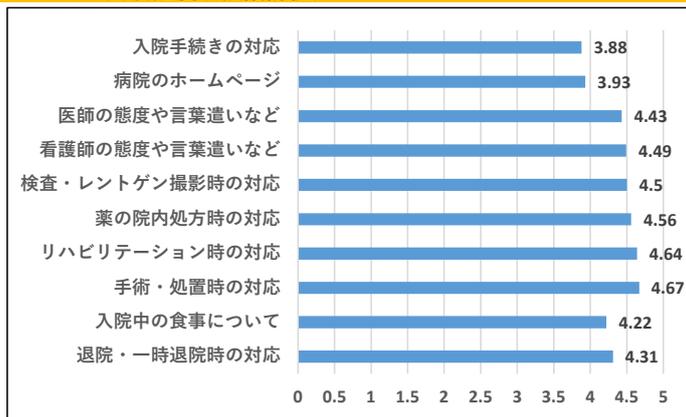
## ご回答いただいた患者さんについて



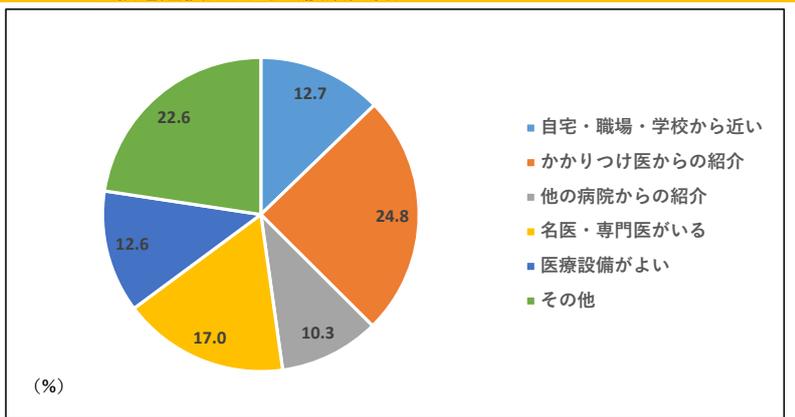
## 総合満足度(5段階評価)



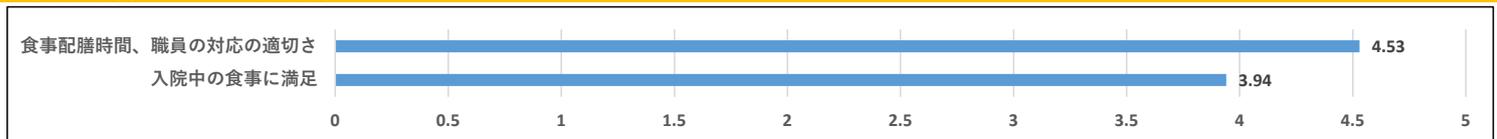
## カテゴリ別満足度(5段階評価)



## 当院を選択した理由(複数回答)



## 入院中の食事について(5段階評価)



## 自由記載について

### 【良い評価をいただいた項目】

- ・職員一人一人のホスピタリティーの高さに驚きました。一週間の入院でしたが、何不自由なく過ごせました。
- ・医師、看護師の方々が高いレベルのプロフェッショナル集団で信頼できると感じました。女子職員は親切でキビキビとした仕事ぶりでした。
- ・不安に寄り添ってくださり安心して入院生活を送ることが出来ました。
- ・入院出産だったのですが、マタニティーブルーになって心細い中、不安な気持ちや悲しい気持ちを沢山聞いてもらい、とてもありがたかったです。

### 【改善が必要とする評価をいただいた項目】

- ・病院内の医師・看護師がマスクをしているので、聞き取りにくい場面が多少あった。
- ・それぞれの職員の対応自体は配慮もあり好感が持てるが、多忙過ぎるようで実務や引継など連携が悪く、同じことを繰り返し別の職員に依頼したり、待たされたり、忘れられているのではという事柄があった。
- ・休日入退、退院の手続きに時間がかかる。
- ・退院後の注意点(入浴方法、目薬の拭き方等)の説明書が欲しかった。

他、たくさんの貴重なご意見をいただきありがとうございました。今後もより良い医療を提供できるよう、取り組んでまいります。