

# 平成 29 年度患者満足度調査結果報告



高槻赤十字病院  
患者サービス向上委員会

当院は、患者の皆さんが当院の医療や患者サービスをどのように評価し、また、どのような医療・サービスを必要としているかご意見をいただき、より満足度の高い病院となれるよう努めていきたいと考えております。そこで、入院及び外来の患者さまを対象に、患者満足度調査を実施いたしました。

## 調査実施の状況

- 調査日 入院:10月18日(水)  
外来:11月21日(火)・22日(水)
- 調査票配付と回収 入院:298名配付 156名回収 回収率 52.3%  
外来:343名回収

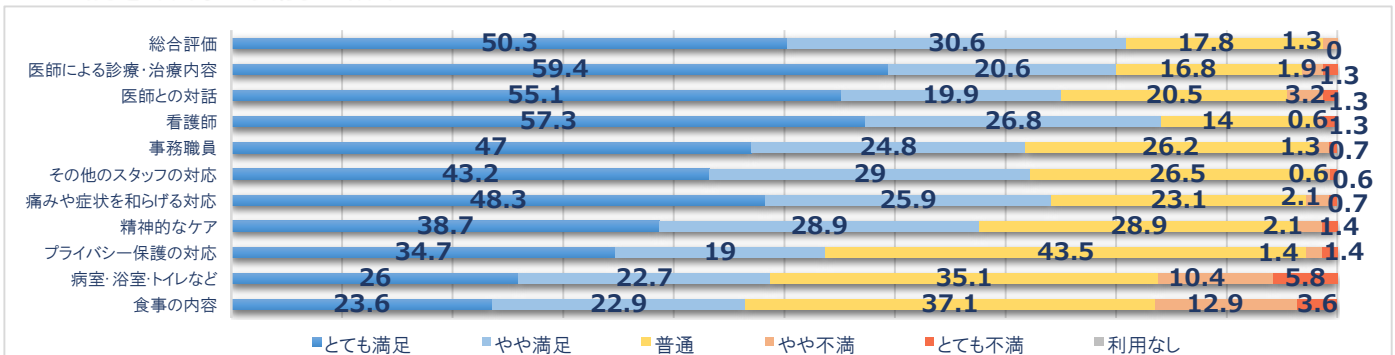


## 調査結果について

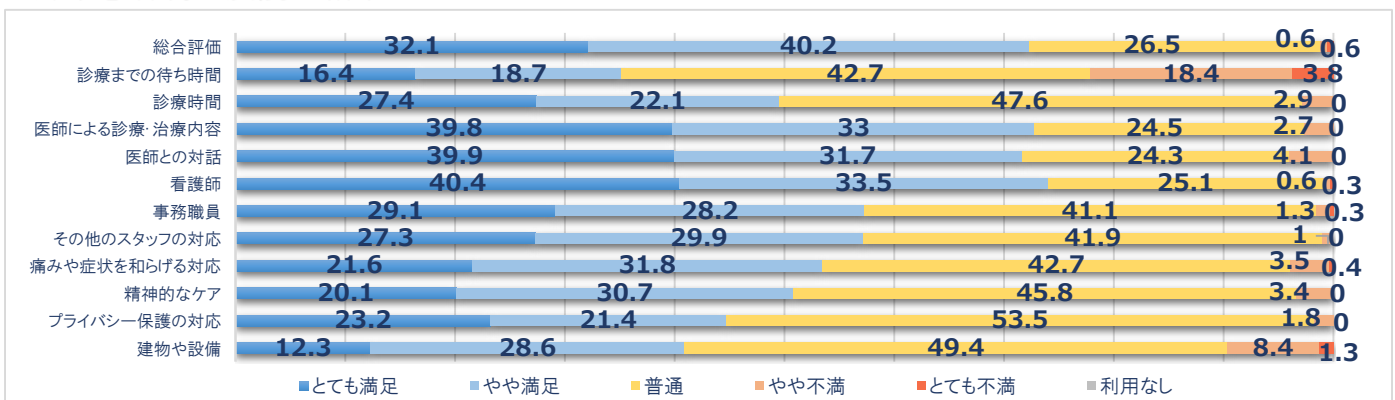
入院・外来ともに、看護師をはじめとする職員の対応において、高い評価をいただきました。自由記載では、「感謝している」「満足している」「親切」等の記載がありました。病院の雰囲気も「安心感がある」「やさしい」「あたたかい」と表現していただきました。

しかし、低い評価として、入院では、「病室・浴室・トイレなどの施設・設備面」、「食事の内容」、外来では、「診療までの待ち時間」と「建物や設備」等がありました。自由記載でも、「トイレを洋式やウォッシュレットにしてほしい」「待ち時間が長い」や、職員の対応に対して、数名の方から「説明や配慮に欠ける」と指摘がありました。

### ■ 入院患者満足度調査結果



### ■ 外来患者満足度調査結果



## 調査結果への対応

良い評価や指摘を受けた職員の対応については、真摯に受け止め、引き続き職員一人ひとりのレベルアップに努めてまいります。また、建物や設備のハード面においては改善が難しく、ご不自由をお掛けする点が多々あると思っておりますが、ご要望を謙虚に受け止め可能な限り改善に努めてまいりますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。