

## 《患者満足度調査総評》

本年度のアンケートでは、たくさんのご協力をいただきありがとうございました。

医師、看護師、薬剤師、事務職員の評価については概ね良い評価が得られていました(80%～90%程度)。全職種において一定数(3～5%)「どちらとも言えない」という意見がみられましたが、適切でないという意見は極めて少なかった(0～0.3%)という結果でした。「分からない」という評価も一定数みられていましたが、その割合は医師で少なく薬剤師で多い傾向がみられました。

総合的な満足度は概ね満足は概ね高く、今後の受診についても肯定的なご意見をいただきました。一方、他の人に紹介したいかという質問に関しては「どちらとも言えない」という意見が他の選択肢と比較し多かった印象を受けました(8%程度)。

アンケートの結果を受け、接遇で満足を得られなかった潜在的な問題について検討・対処するため、職員に対し接遇について啓蒙、再徹底を図りました。今後も皆様に安心、信頼される医療を提供できるよう更なる接遇の向上や環境の整備に努め、また地域医療に貢献できるような病院組織を作り上げるため、職員研修等を通して職員のスキルアップを図ります。

その他、アンケート以外でも常々「皆様の声」という形でご投書いただいておりますが、その内容から気づかされている点多々あります。ご意見を踏まえて改善に努めていければと存じます。改善内容等につきましてはホームページにて掲載しておりますので是非ご確認ください。