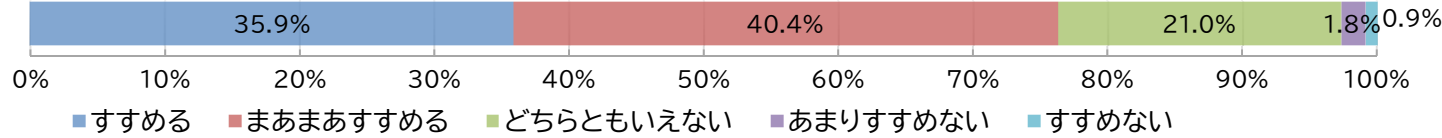


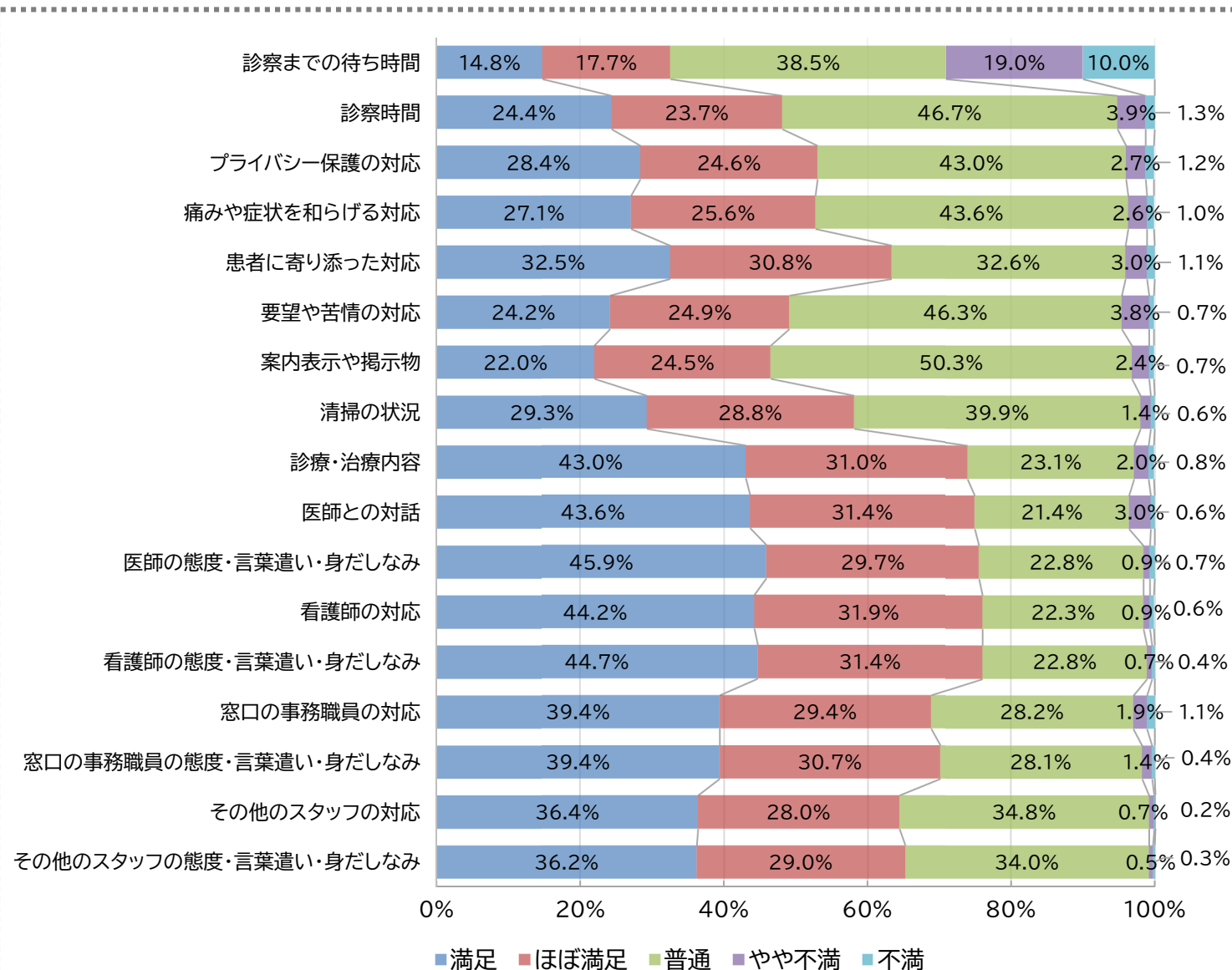
総合評価 Q 済生館を親しい方にもすすめようと思えますか

全回答のうち「すすめる」、「まあまあすすめる」と回答した人の割合で算出した満足率は76.3%でした。



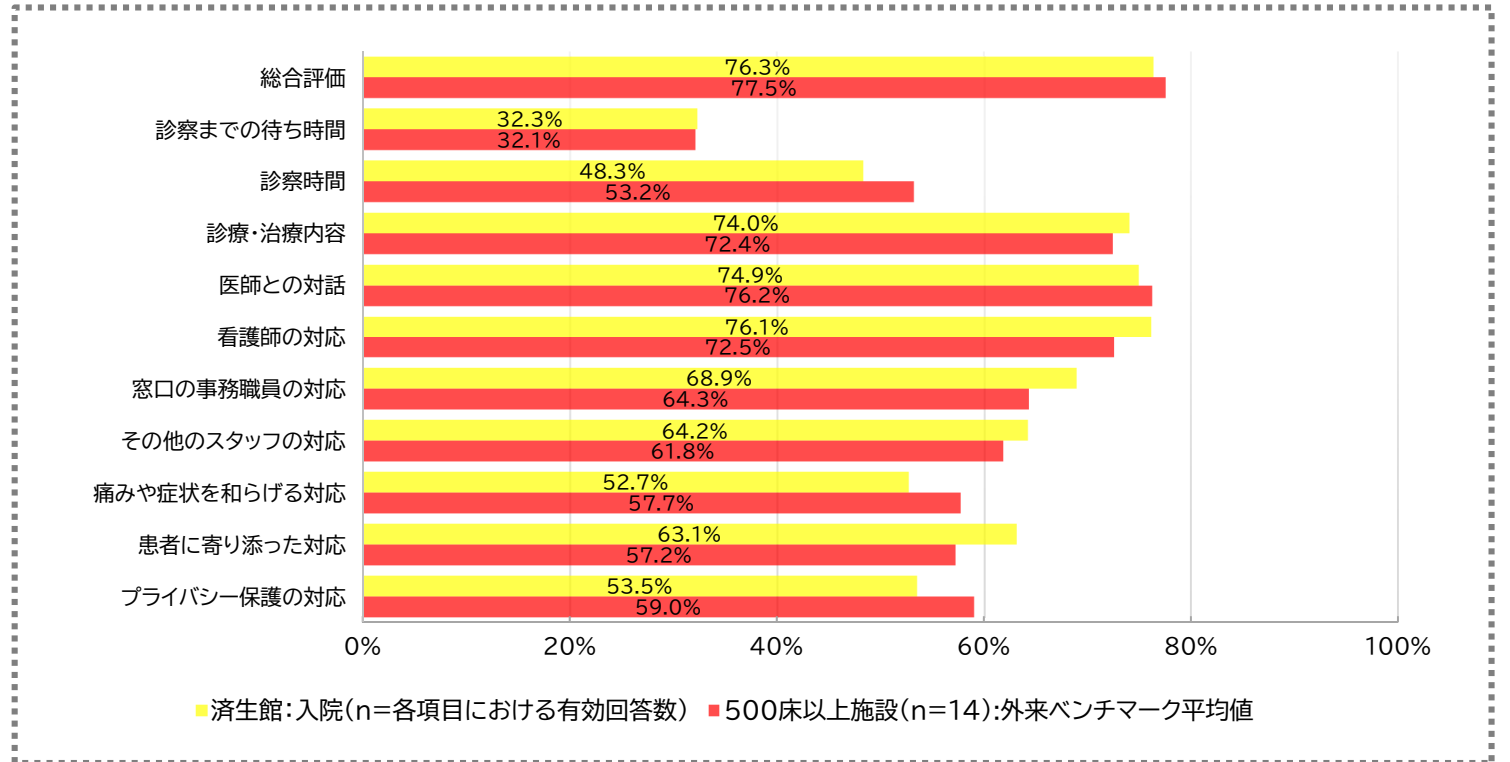
設問項目ごとの満足率

外来全般は、ほとんどの設問で満足率(満足・ほぼ満足)の評価が50%を超えている一方、「診察までの待ち時間」は32.4%と低い評価でした。医師、看護師については、すべての設問に対して7割を超える満足率、窓口職員やその他スタッフについては、7割弱にとどまる満足率でした。



他の同規模他病院(500床以上)の14施設との比較 (ベンチマーク調査)

職員の対応に関しては、医師は平均よりやや下がるものの、その他(看護師・窓口の事務職員・その他スタッフ)については平均を上回りました。また、「患者に寄り添った対応」も平均を上回る結果となりました。「診療までの待ち時間」は満足率32.3%と低いものの平均とほぼ同率、「診療時間」、「痛みや症状を和らげる対応」、「プライバシー保護の対応」などについては、平均を下回っているものの、極端に下回るような項目はありませんでした。



◆ 外来患者さんから頂いたご意見より

済生館の良い点

診療・看護・接遇に関すること

- ・医師が患者の立場に寄り添って、詳しく診察してくれるので大変助かった
- ・初めてで不安もあったが医師、看護師、スタッフが親切に対応・治療してくれた
- ・夜間など緊急時も対応してくれるのでとても助かっている

設備・施設・環境に関すること

- ・バスの便利が良いので助かる
- ・wifiが無料でありがたい
- ・十日町・本町・七日町のロケーションも良く、来院したついでに色々な所に回遊出来るのが良い

済生館へのご指摘

診療・看護・接遇に関すること

- ・リスクだけ強調された
- ・医師の態度が厳しかった
- ・診察の要望に応じてもらえなかった
- ・看護師に強い口調で対応された

設備・施設・環境に関すること

- ・患者の数に対して待合室が狭い
- ・エアコンがききすぎて寒かった
- ・エレベーターがなかなかつかまらない

待ち時間に関すること

- ・予約したのに待ち時間が長く、待たせたことに対する理由の説明もなかった

済生館へのご要望

設備・施設・環境に関すること

- ・売店がもう少し広いと良い
- ・待つ場所が少ない立って待っている人もいるので座る場所がもっとあった方が良い
- ・診察室の入口や待合室などに、もう少し車イスに対応したスペースがほしい
- ・トイレが狭いため改善してほしい
- ・建物が古い、新しくしてほしい
- ・会計を自動化してほしい

待ち時間に関すること

- ・予約した場合の待ち時間を短くしてほしい

改善できる点は早急に取り組むとともに、質の高い医療の提供に努めてまいります。