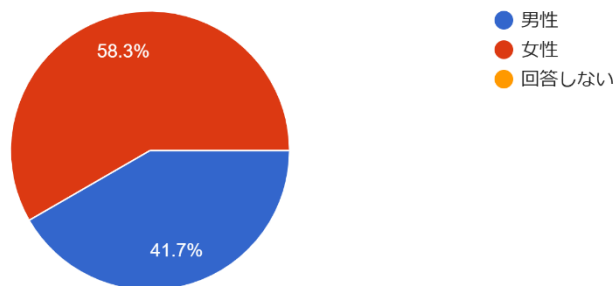


2024 年度 患者満足度調査結果（入院）

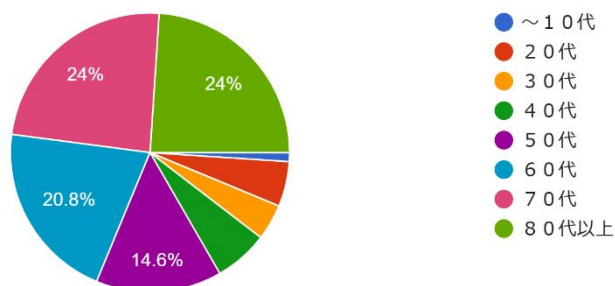
性別を教えてください。

96 件の回答



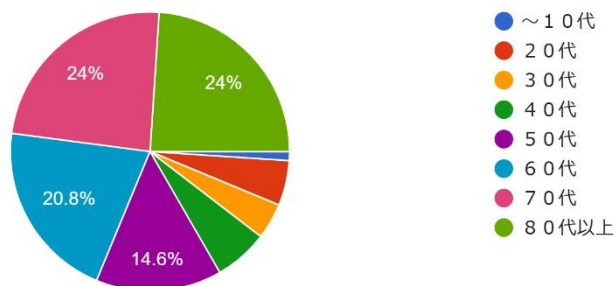
年齢を教えてください。

96 件の回答



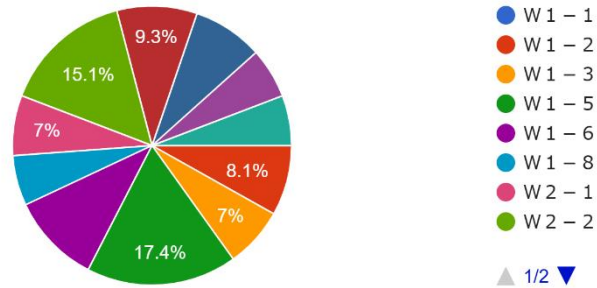
年齢を教えてください。

96 件の回答



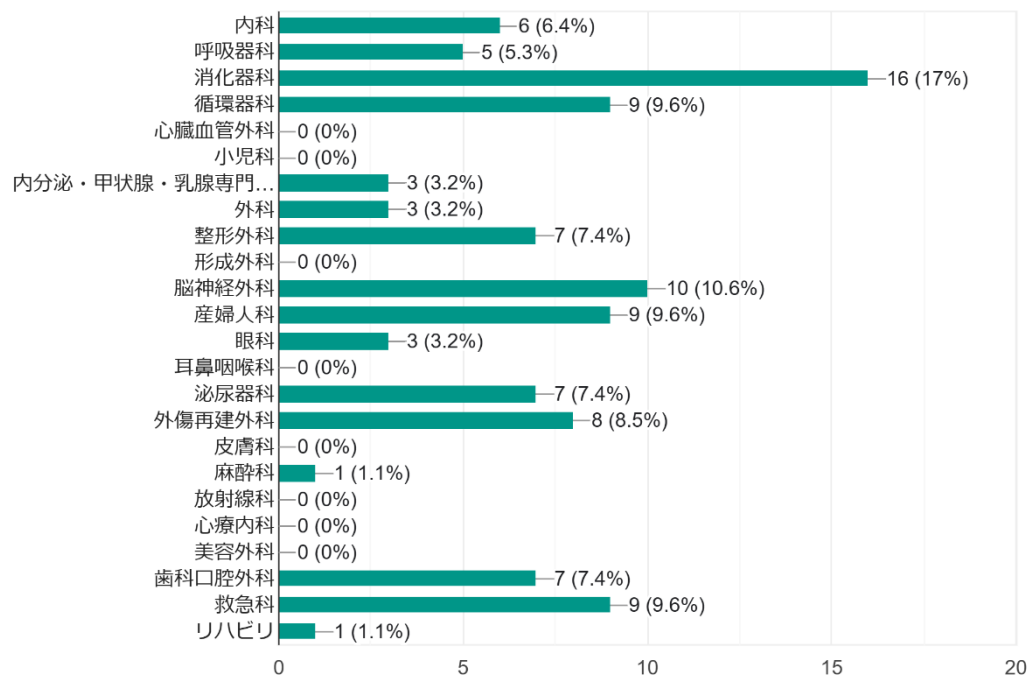
入院病棟を選択してください。

86 件の回答



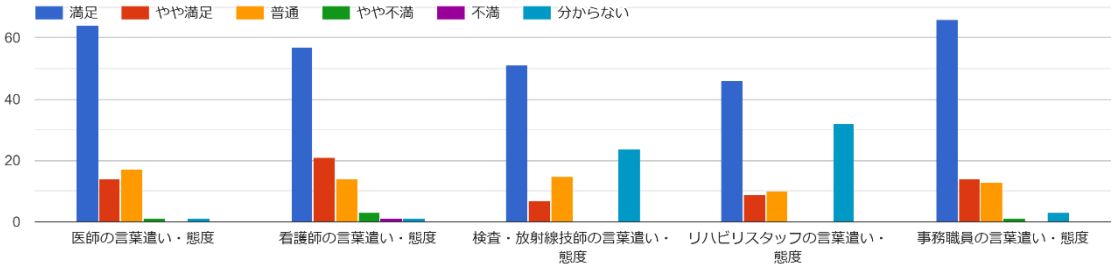
入院されている診療科を選択してください。

94 件の回答



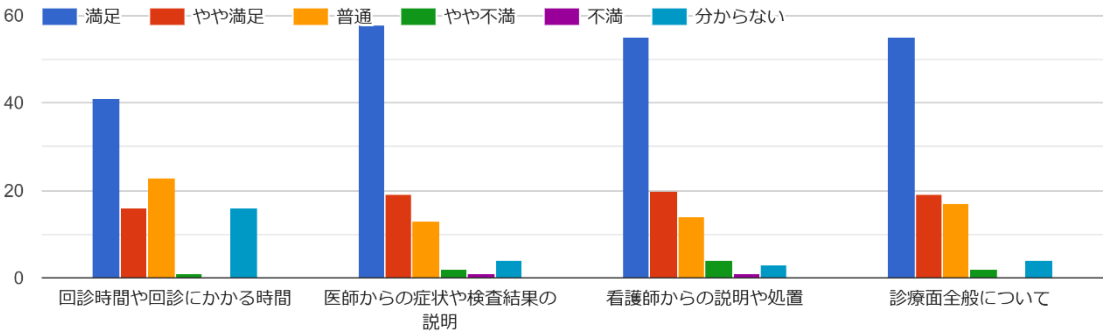
当院の満足度についてお伺いいたします。

接遇面について



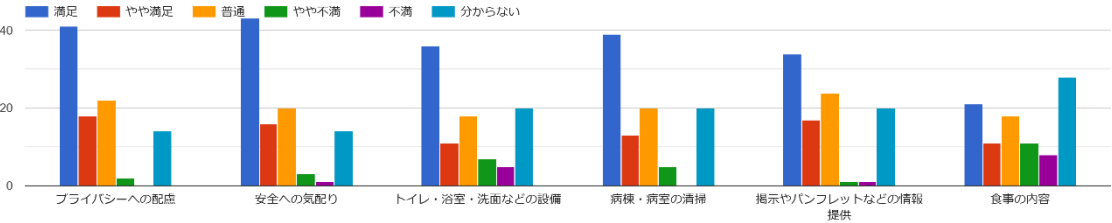
※概ね満足頂いていますが、言葉遣いなどに改善の余地がありそうです。

診療面について



※概ね満足頂いていますが、回診時間について改善の余地がありそうです。

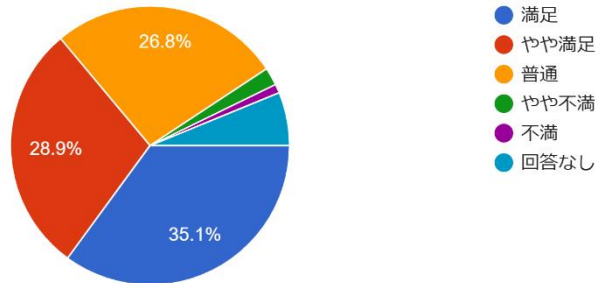
入院環境について



※「分からない」「普通」という意見が多くありましたが、食事やプライバシーに改善の余地がありそうです。

当院について総合的にどう思われますか？

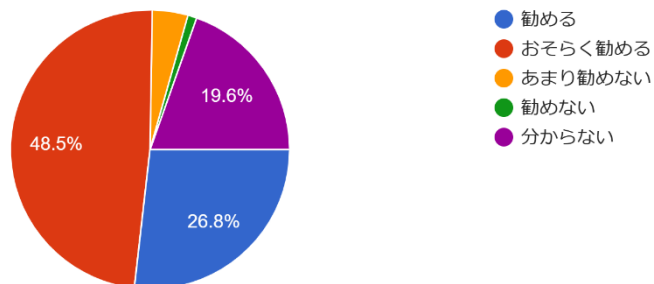
97 件の回答



※概ね満足頂いております。「普通」という意見が「満足」となるよう改善の余地がありそうです。

ご家族やご友人に会津中央病院を勧めようと思いますか？

97 件の回答

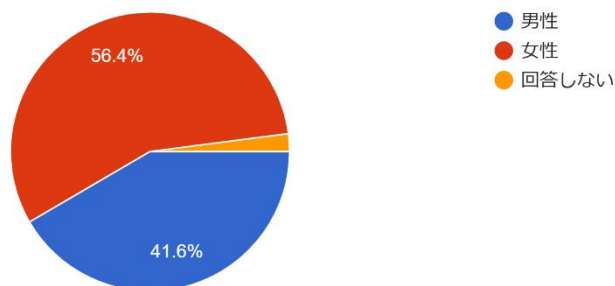


※7 割の方に「勧める」というご意見をいただきました。

2024 年度 患者満足度調査結果（外来）

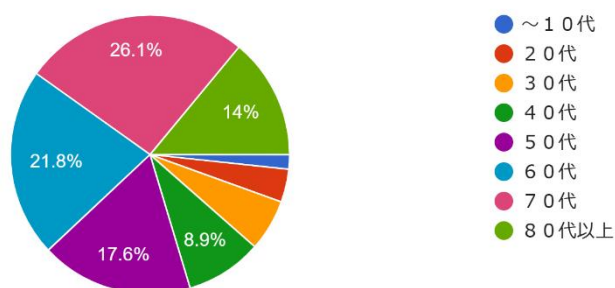
性別を教えてください。

974 件の回答



年齢を教えてください。

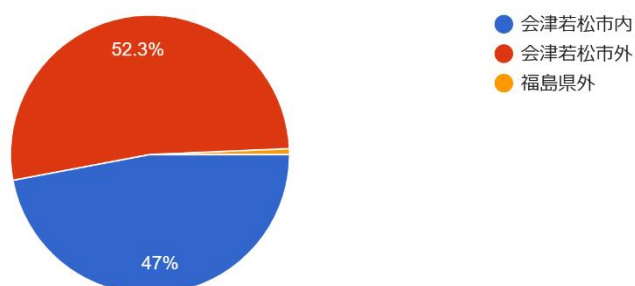
1,071 件の回答



※60 歳以上の方が 6 割程となっています。

お住まいはどちらですか？

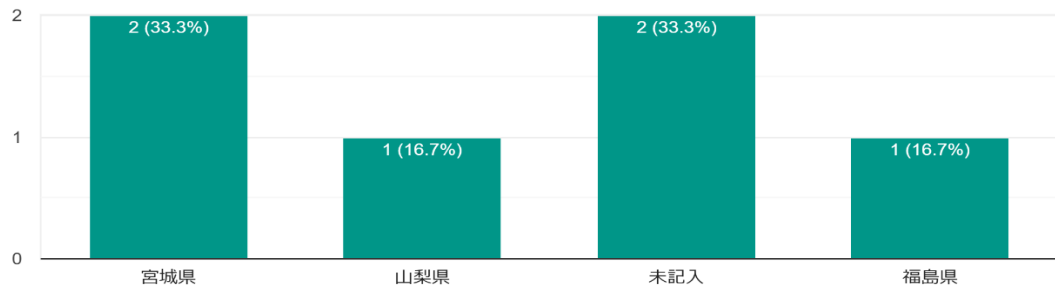
1,029 件の回答



※会津若松市内と市外はほぼ同数で、県外と回答された方は 5 名でした。

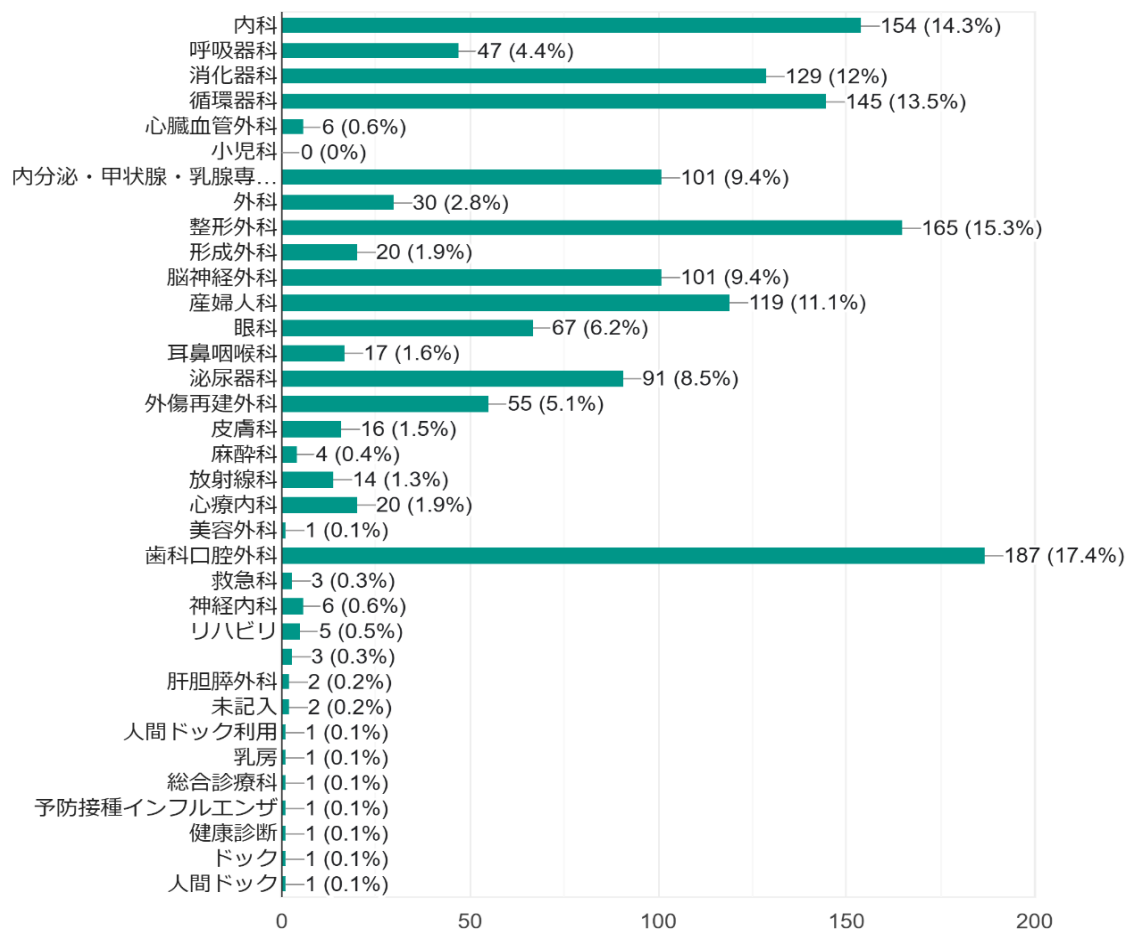
前の質問で「福島県外」と回答した方は、こちらに都道府県名を入力してください。

6 件の回答



本日の受診科にチェックを入れてください。

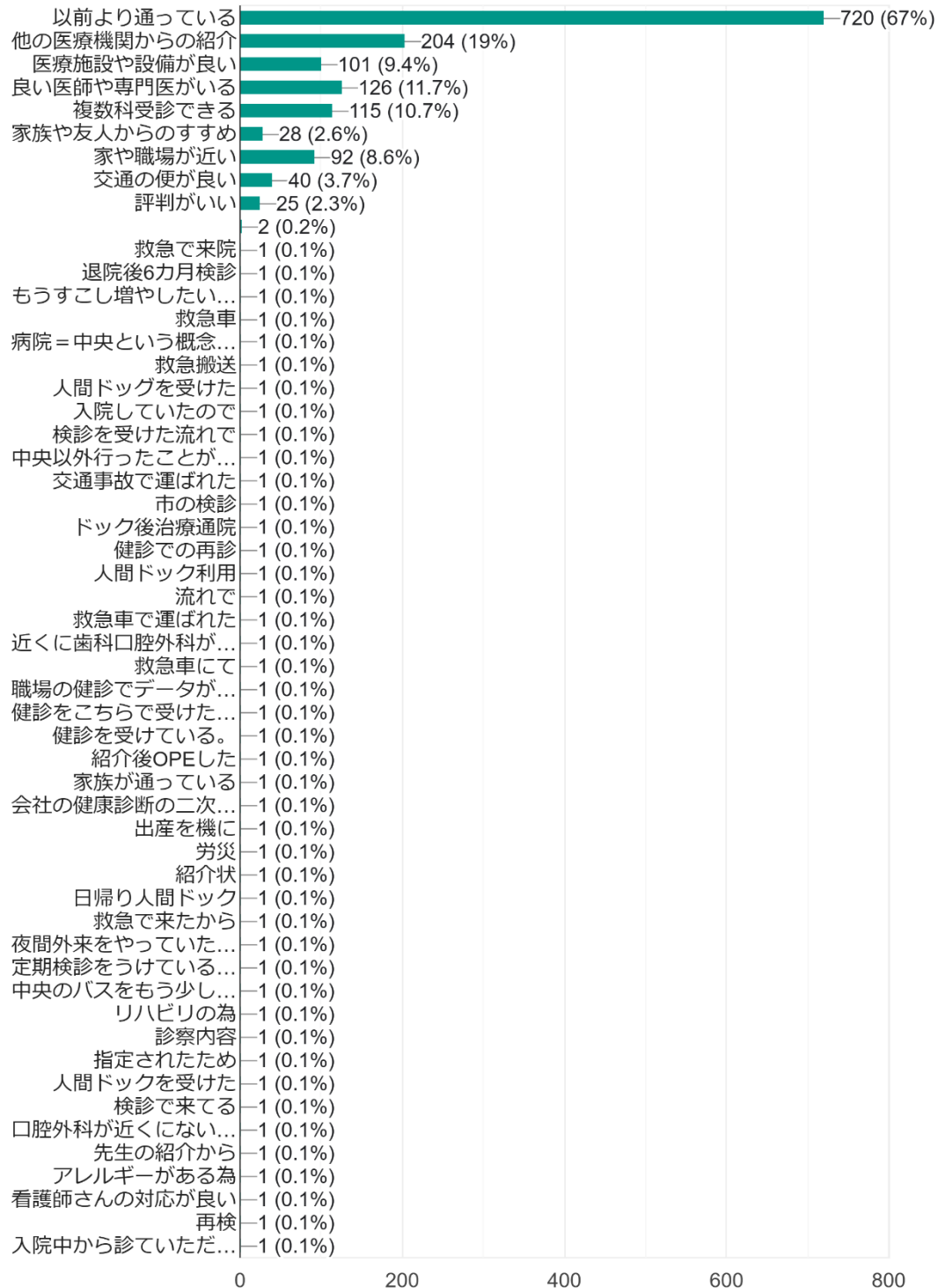
1,075 件の回答



※診療科ごとに患者は大きくことになります。

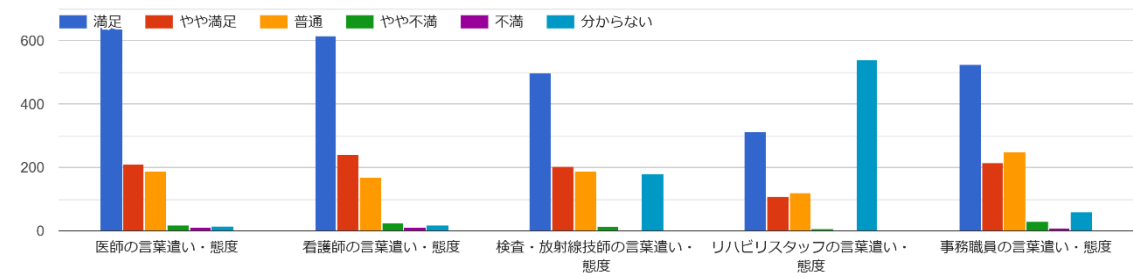
当院を選択した理由を教えてください。

1,075 件の回答



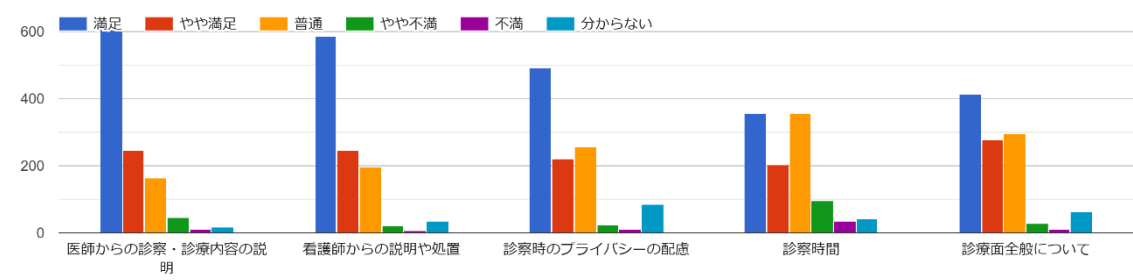
当院の満足度についてお伺いいたします。

接遇面について



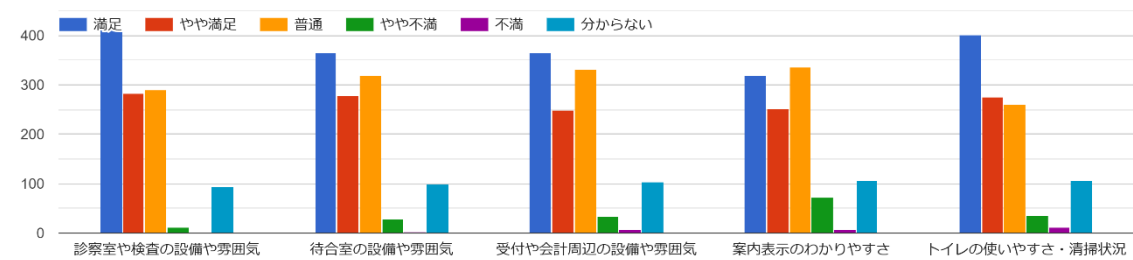
※概ね満足頂いています。患者さんとあまり接しない職種は分からないが多くなります。

診療面について



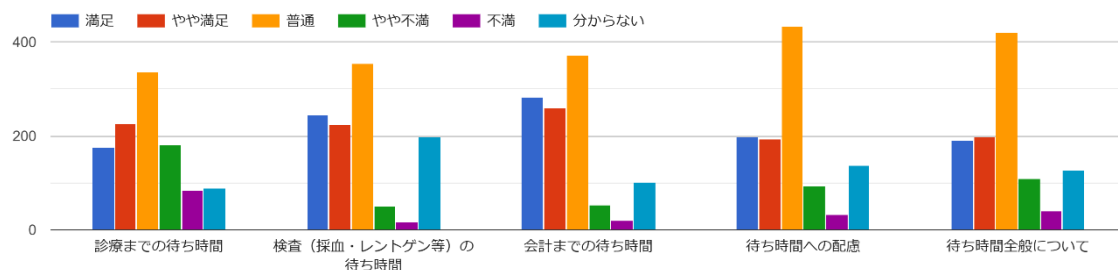
※概ね満足頂いていますが、診療時間の改善の余地がありそうです。

施設・環境面について



※外来環境として概ね満足との回答でしたが、案内表示に改善の余地がありそうです。

待ち時間について

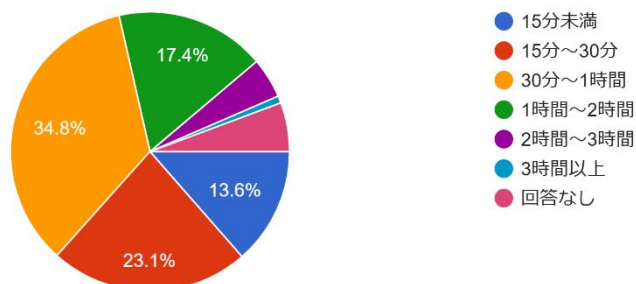


※普通との回答を多く頂きましたが、待ち時間の調査からも待ち時間の改善に余地がありそうです。

待ち時間等についてお伺いします。

診察までの待ち時間はどれくらいでしたか？

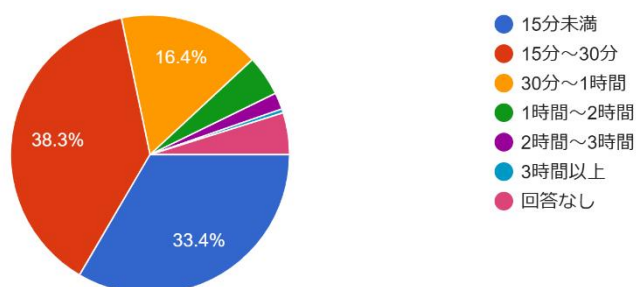
1,092 件の回答



※30 分以内の方は 4 割程で、多くの方は 30 分以上の待ち時間となっています。2 時間以上の方もおり、待ち時間に改善の必要がありそうです。

診察終了から会計終了までの時間はどれくらいでしたか？

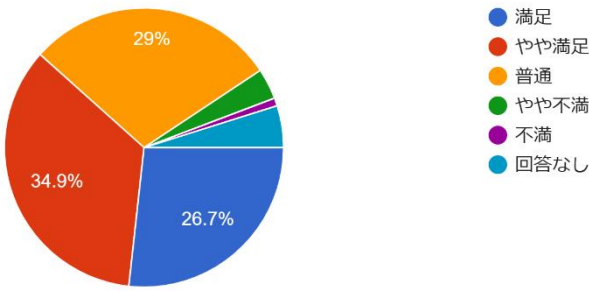
1,092 件の回答



※会計の待ち時間は 7 割が 30 分以内との回答でした。

当院について総合的にどう思われますか？

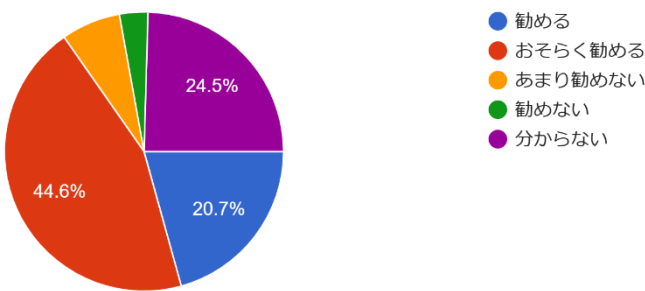
1,092 件の回答



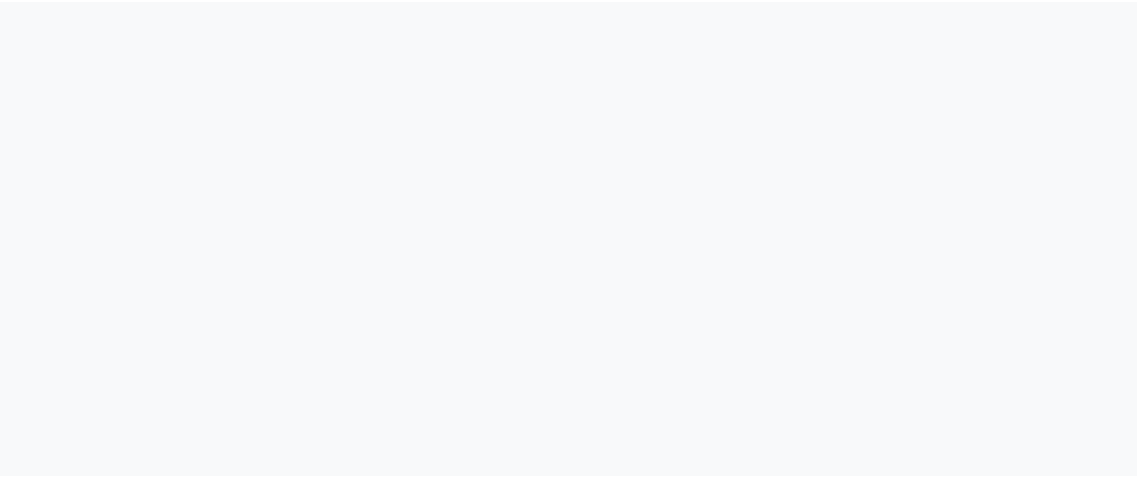
※概ね満足頂いているようです。「普通」のご意見が「満足」となるよう改善の余地はありそうです。

ご家族やご友人に会津中央病院を勧めようと思いますか？

1,092 件の回答



※65%の方に「勧める」との回答をいただきましたが、「分からない」を「勧める」と回答を頂けるよう改善の余地がありそうです。



自由記載欄の主な内容

お褒め頂いた意見

- ・看護師さんの対応も丁寧でしたし、先生の説明も丁寧でわかりやすかったです。
- ・急な歯痛にも対応していただき感謝しています。
- ・健康診断で胃カメラをやりました。先生と看護の方の声掛けがうまく、すばらしかったです。
- ・なんでも相談室、健康相談なども利用できてよいです。
- ・なんでも相談室では分からないことがあってもすぐに相談できてよかったです。初めて来院したときにも安心です。
- ・総合的に明るさが感じられて特に受付の方々がよかったです。
- ・施設はとても綺麗で清潔的だと思います。
- ・自宅より少し距離があるので員パンに通院するのが難しいが、総合病院としては時間が掛からず嬉しい、連携がよいと思います。
- ・待ち時間が長いときもありますが、いつもスムーズに対応していただいているので、これからも通院したいと思います。

ご指摘頂いた意見

- ・予約しても待ち時間が長いという意見を多くいただきました。
- ・接遇について、言葉遣いや態度が悪い方がいるなどの意見もいただきました。
- ・会計、受付職員の対応にご不満の意見をいただきました。
- ・駐車場が遠い、送迎で乗降が不便であるとのことご意見をいただきました。
- ・トイレの設備、衛生面で改善を求めるご意見をいただきました。
- ・入院中の食事に不満とのことご意見も多くいただきました。

その他多くのご指摘をいただきました。すぐに改善できることもありましたので、早々に取り組みを開始しております。次回の調査で、今回頂いた指摘が改善されるよう、各部門で改善方法の検討と、指導強化を開始いたしました。患者さんやご家族の方々からご意見を改善の機会として取り組んでまいります。

2025 年 2 月 20 日
一般財団法人温知会 会津中央病院