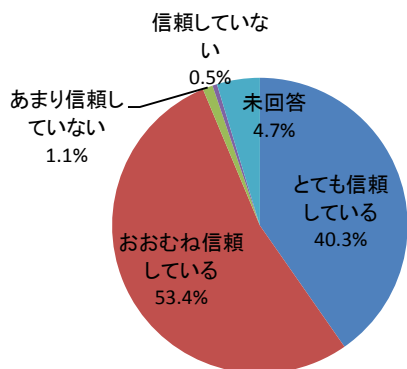
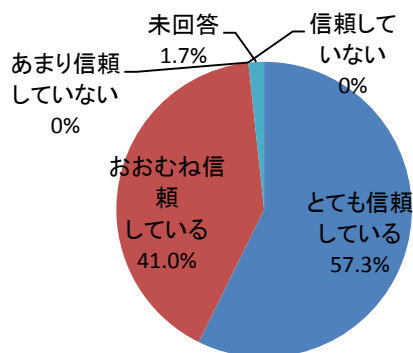


### 患者満足度調査(外来)



アンケート配布数 451 枚 回収数 444 枚

### 患者満足度調査(入院)



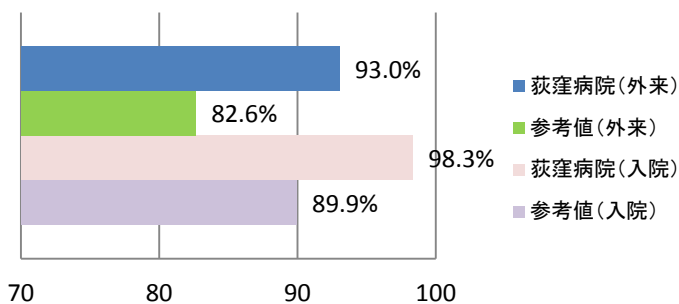
アンケート配布数 378 枚 回収数 117 枚

## ■ 待ち時間対策と接遇教育を実施

患者満足度調査は毎年 1 回外来を受診された患者さんと退院する患者さんを対象に行っております。

2016 年度は「とても信頼している」と「おおむね信頼している」と回答頂いた比率が外来で 93.7%、病棟において 98.3%となりました。アンケートで多く寄せられるご意見は待ち時間に関するものと職員の接遇に関するもので、2016 年度は待ち時間対策として外来予約票のフォーマット変更を行い、接遇については外部講師を招聘した研修会を全職員向けに開催致しました。

### 2016年度患者満足度調査結果(比較)



日本病院会が QI プロジェクトで集計した 2016 年度の満足度調査結果との比較(左記グラフの参考値)を示しています。こちらは荻窪病院の満足度指標である「とても信頼している」と「おおむね信頼している」の合計数値と日本病院会指標の「大変満足」「大変満足または満足」の合計数値の平均値を比較しております。日本病院会 QI プロジェクトに指標提出された施設数は 247 施設でした。



院内接遇研修の様子  
(2016 年 8 月 17 日 開催)

2016 年 8 月に外部講師による職員向け接遇研修を開催しました。全部署から参加者を募り約 120 名の職員が研修を受講し研鑽に努めました。



患者さん、ご利用者の方から頂いたご意見への回答と対応は本館外来 1 F の掲示板に不定期に掲載しております。