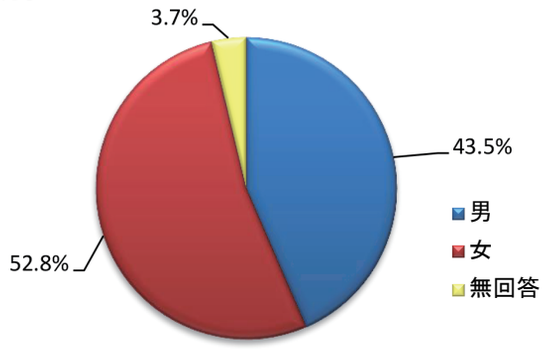
患者満足度調査結果のご報告（外来）

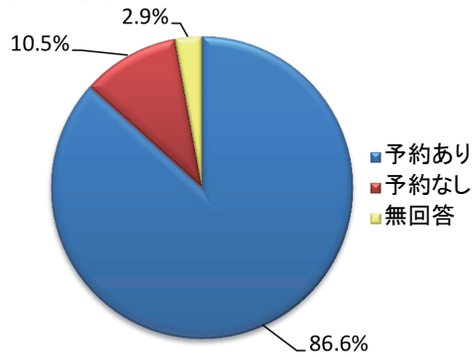
当院が提供している医療サービスについて、患者様がどのように評価しているかを調査することにより、今後の病院運営のための資料といたします。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

2019 年 12 月 11 日（水）実施／有効回答数　591 人

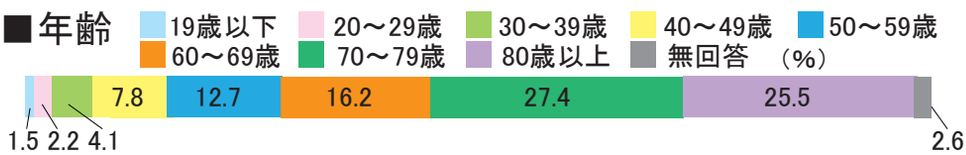
■性別



■予約の有無



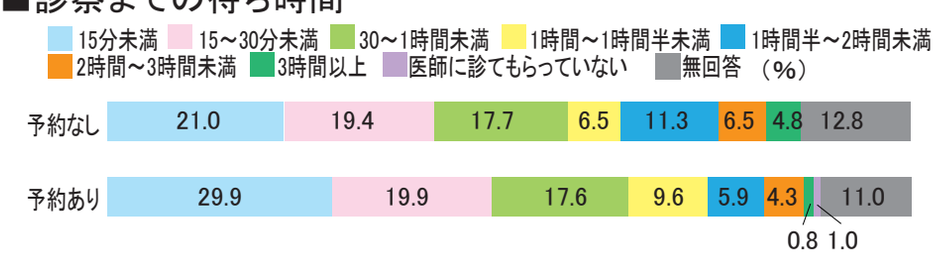
■年齢



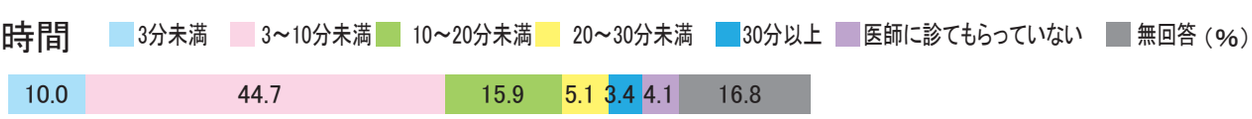
■当院を選んだ理由

- 医師による紹介　43.4%
- 自宅や職場、学校に近い　43.2%
- 以前来たことがある　26.4%
- 大きな病院で安心そう　21.5%
- 医師、看護師が親切　19.4%
- 技術の優れた医師がいる　17.5%
- 受けたい検査や治療を行っている　15.1%
- 様々な症状に対応できる医療を提供している　13.5%
- 専門性が高い医療を提供している　12.0%
- 家族、友人、知人からのすすめ　11.5%
- 交通機関の便がよい　10.9%
- 他の医療機関に満足しなかった　4.0%
- 受診にかかる経済的負担が少ない　2.8%
- 診療日、診察時間の都合が良い　2.4%
- 待ち時間が短い　2.3%
- 連携している医療機関、福祉施設が充実　1.7%
- 生存率、合併症発生率など治療成績が良い　0.7%
- その他　5.7%
- 特に理由なし　1.0%
- 回答なし　2.6%

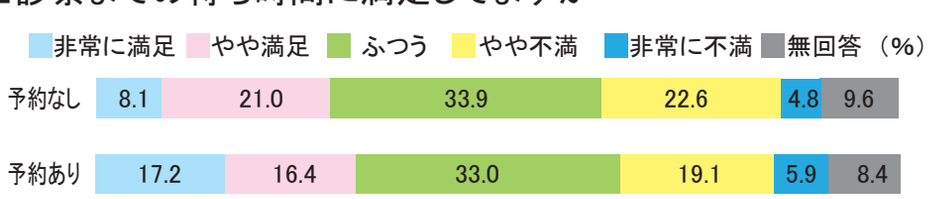
■診察までの待ち時間

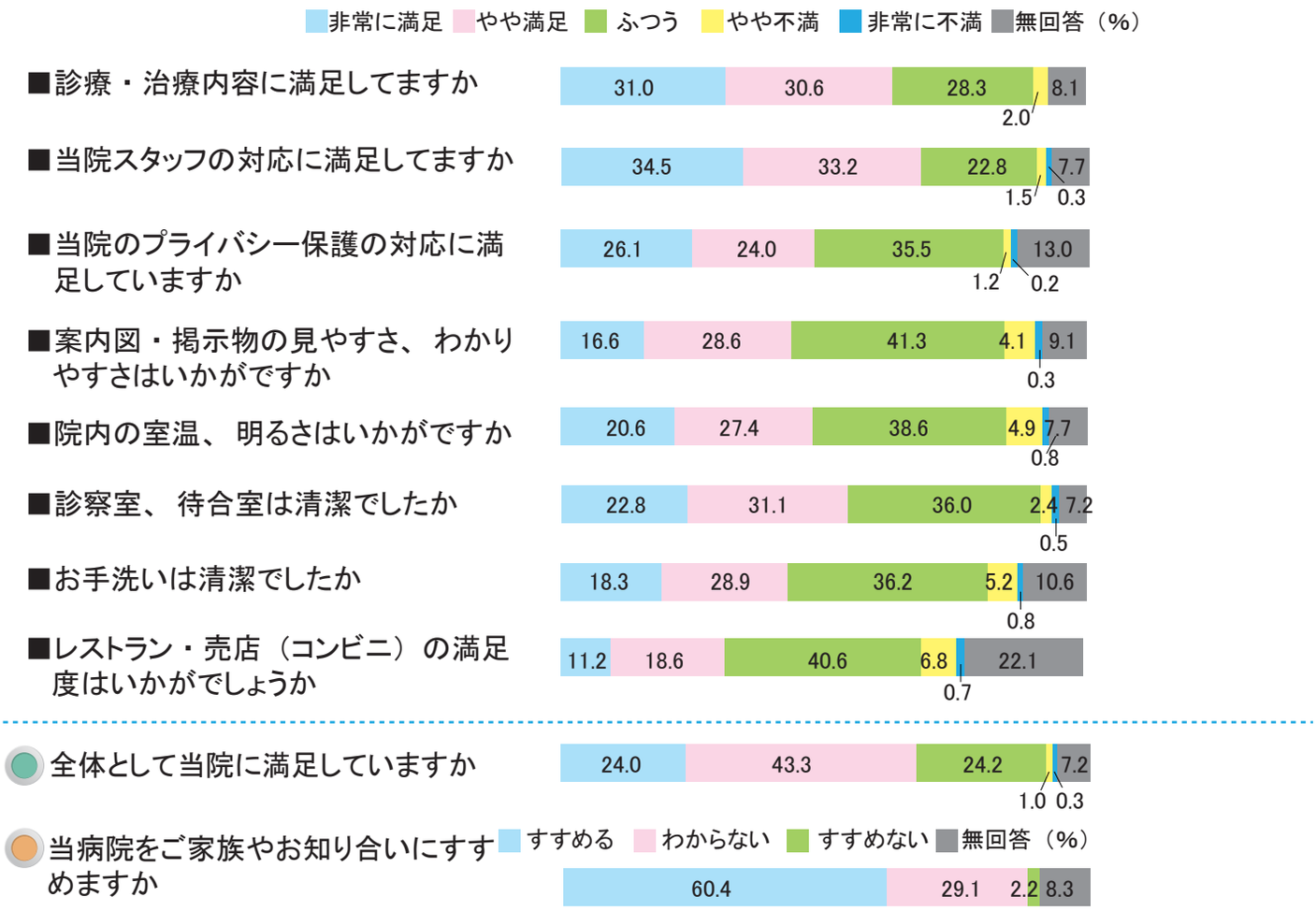


■診察時間



■診察までの待ち時間に満足してますか





当院への要望、苦情

＊待ち時間に関するもの（特に予約診察に関するものが多い）…27 件
＊職員の対応に関するもの（態度、言葉遣い、プライバシー保護意識欠如 等）…15 件
＊院内環境に関するもの（院内が暗い、トイレ増設、車椅子トイレ整備、ドアの仕様変更 等）…14 件
＊診療時間について（時短で診てほしい、より長い時間診察してほしい 等）…6 件
＊待合、外来ホールの環境が悪い（寒い、レイアウトが悪い、通路が狭い 等）…4 件
＊携帯電話関連（電波の改善、Wi-Fi の整備 等）…3 件
＊交通の便の改善（バスの増便希望 等）…2 件
＊その他 …10 件

当院へのお褒めの言葉

＊職員の対応に関するもの（親切、温かい、丁寧、診察の質に満足 等）…38 件
＊改善に対する評価（以前よりも改善され良くなっていた 等）…5 件

『まとめ』

今年度の調査では、昨年度と比較すると、多くの項目において当院に対する満足度が上がっている結果でした。

評価が上がっている項目は、診療内容やスタッフの対応等のソフト面で、下がっていた項目は照明や待合室などのハード面によるものでした。

当院の一番の課題である予約患者様の診察待ち時間においては、30 分未満の割合が 49.8%となり、昨年度比で 8.4%改善という結果でした。

しかしながら、「診察までの待ち時間に満足していますか」の項目においては、満足の割合が昨年度とほぼ同等の結果からも判断できますが、改善したといっても、予約時間から 30 分以内に診察となっている患者様が、約半数に止まっているという結果を真摯に受け止め、他にいただいた当院へのご要望と併せて、改善に向けて取り組んでまいります。