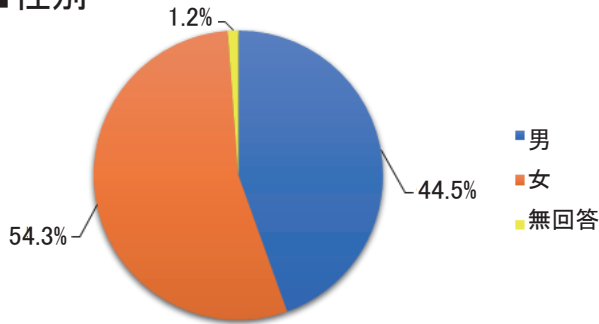


患者満足度調査結果のご報告（外来）

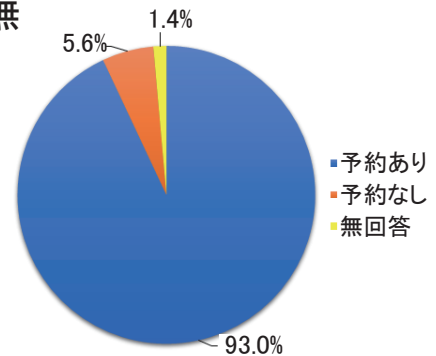
当院が提供している医療サービスについて、患者様がどのように評価しているかを調査することにより、今後の病院運営のための資料といたします。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

令和3年12月6日（月）～令和3年12月10日（金）の8時30分から17時00分までに受付をした外来患者さん
有効回答数 429人

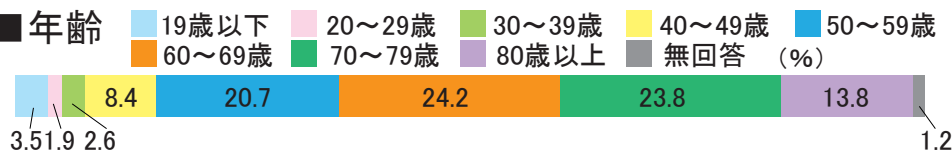
■ 性別



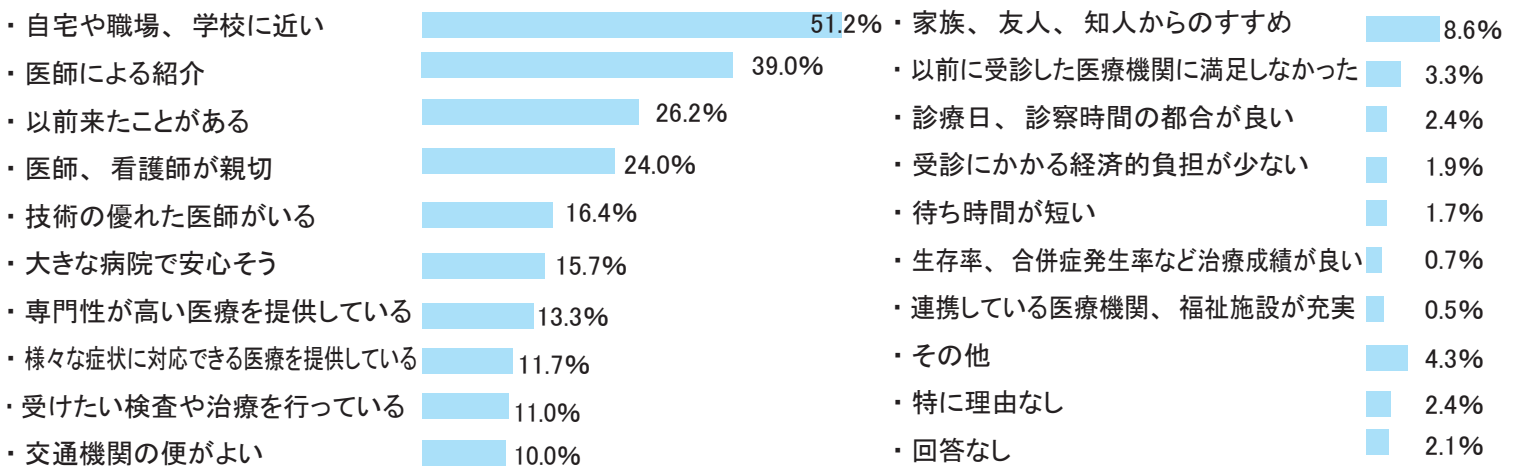
■ 予約の有無



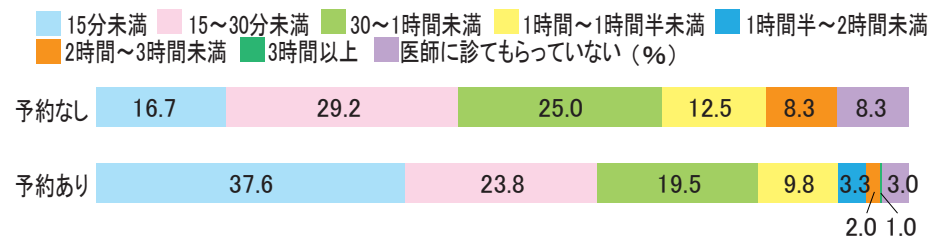
■ 年齢



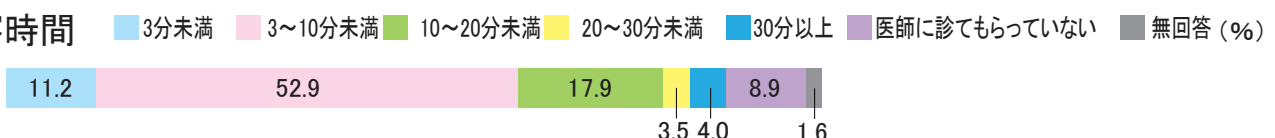
■ 当院を選んだ理由



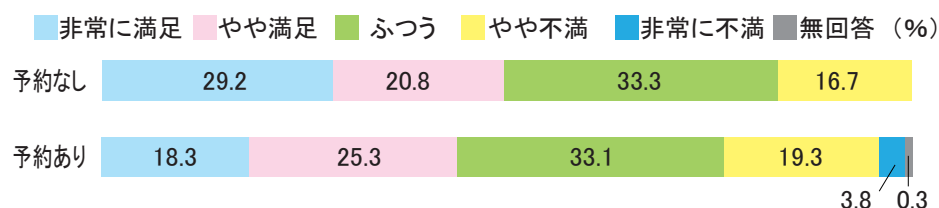
■ 診察までの待ち時間



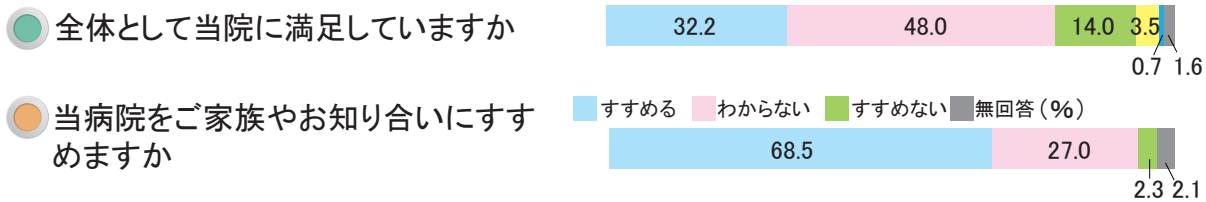
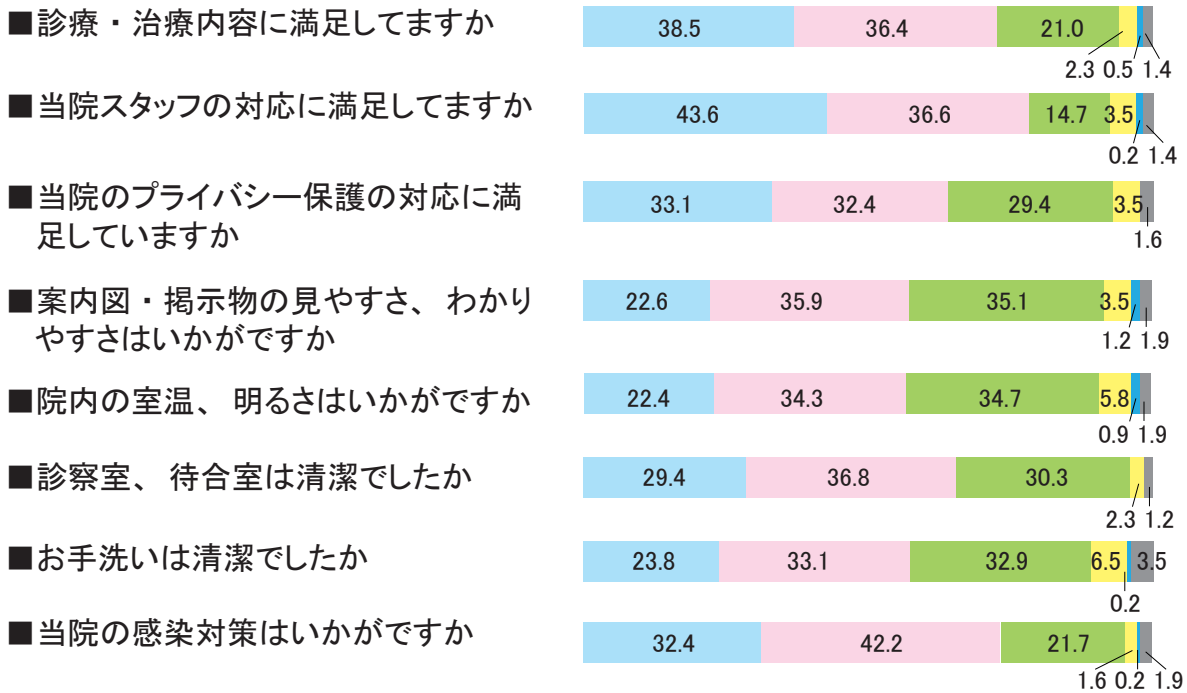
■ 診察時間



■ 診察までの待ち時間に満足していますか



■非常に満足 ■やや満足 ■ふつう ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答 (%)



当院への要望、苦情

- * 待ち時間に関するもの（予約診察、会計）…15件
- * 院内環境に関するもの（トイレ狭い、建物が古い等）…13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、説明不足等）…30件
- * 待合、外来ホールの環境が悪い（寒い、椅子増設等）…16件
- * 案内に関するもの…1件
- * 感染面に関するもの（ファイルの使用、混雑時の不安等）…3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）…28件
- * 院内環境に関するもの（床がきれい）…1件
- * 改善に対する評価（以前よりも改善されて良くなっていた）…1件
- * その他 総合的に満足、いつもありがとうございます等…15件

『まとめ』

今年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、アンケート用紙の配布ではなく、WEBでアンケートを実施しました。

調査では昨年度と比較すると、ほとんどの項目において満足度が上がりました。当院の一番の課題である予約患者さんの診察待ち時間においては、30分未満の割合が60.4%となり、昨年度比で11ポイント増加という結果となりました。しかしながら、予約時間を過ぎてしまうことや待ち時間が長いといったご意見もあるため、引き続き改善に向けて取り込んでいく所存です。

昨年度調査から追加した当院の感染対策に対する評価についての結果は、前年度比4.5ポイントの増加でした。一方、感染対策のため正面玄関自動ドアを開けたままにしているため冬季は待ち合いが寒いとの意見が多く見られました。

今回の結果・ご意見を真摯に受け止め、他に頂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。

昨年度までの調査結果は、こちらからご覧いただけます。

