

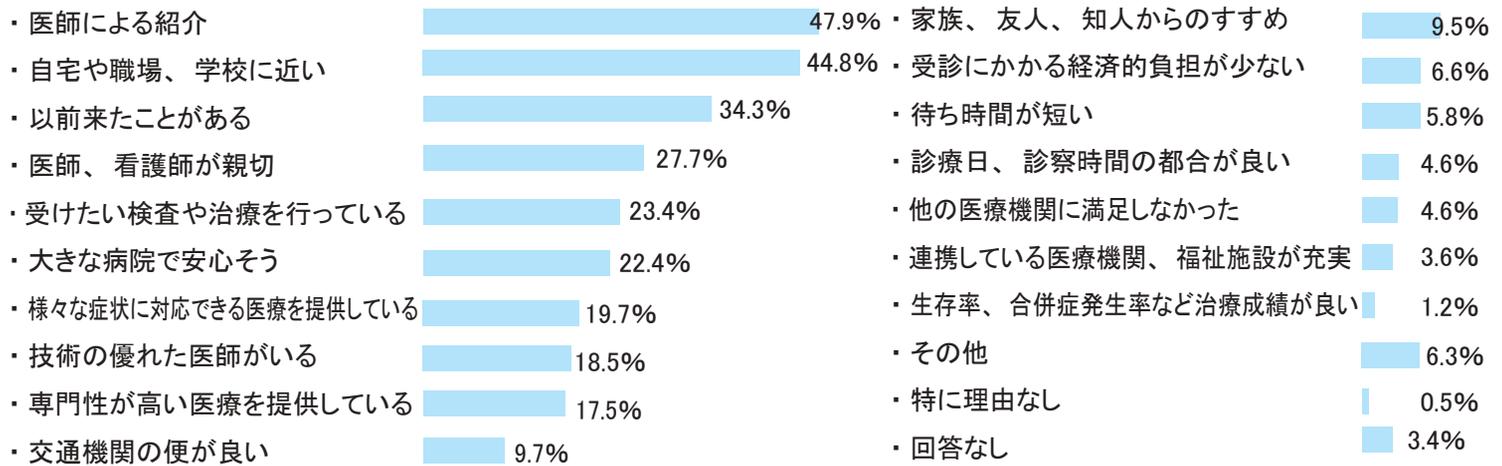
# 患者満足度調査結果のご報告（外来）

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。

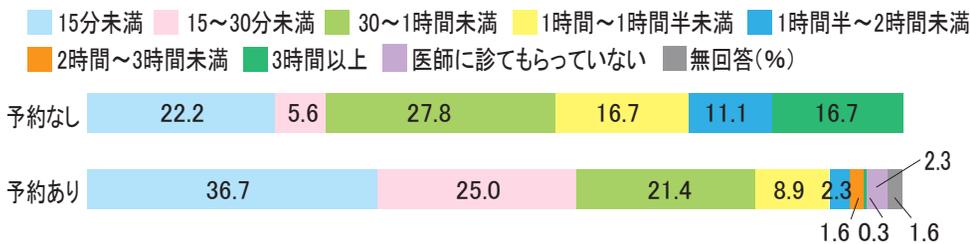
令和5年12月11日(月)～12月15日(金)の8時30分から17時00分までに受付をした外来患者さん  
有効回答数 411人 前年度同様、WEBアンケート形式で調査を実施しました。



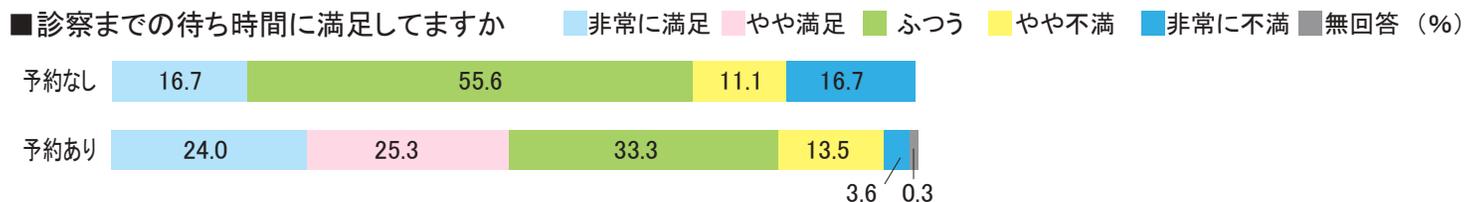
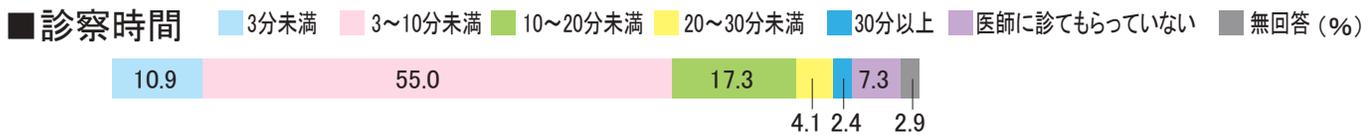
## ■ 当院を選んだ理由



## ■ 診察までの待ち時間



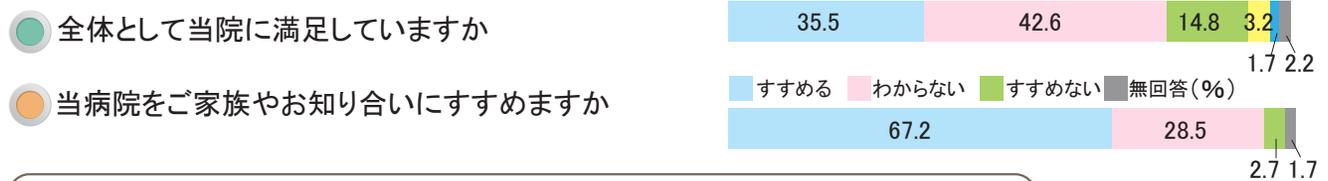
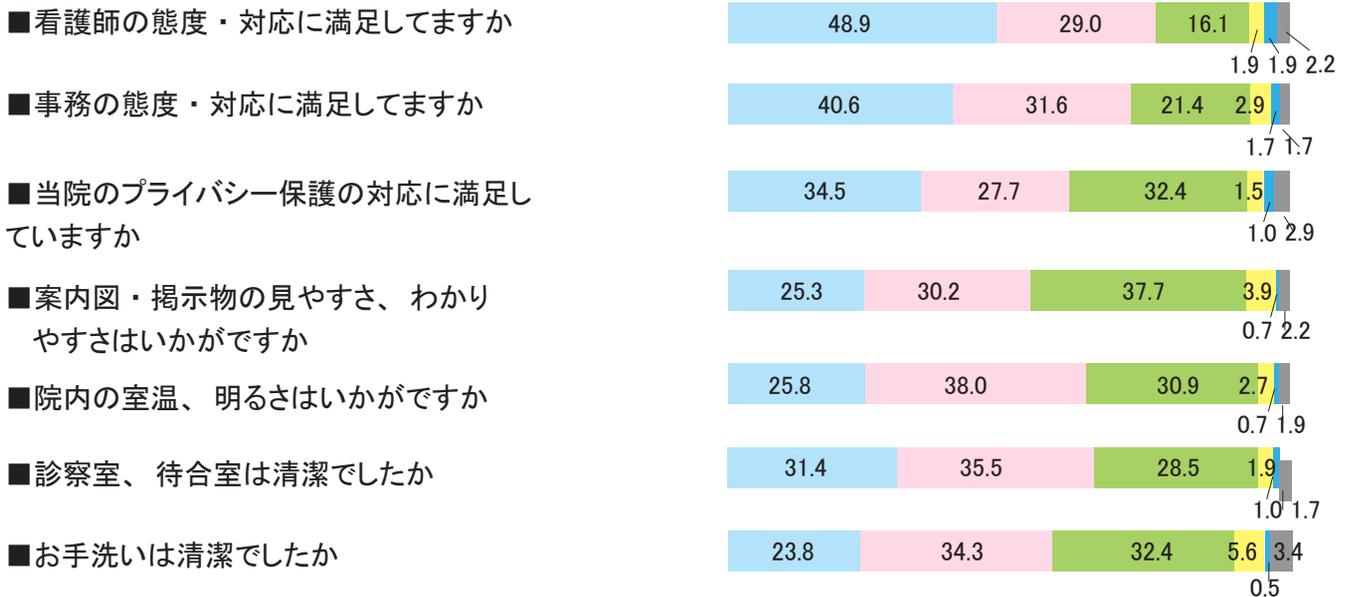
昨年度までの調査結果は、こちらからご覧いただけます。



非常に満足 やや満足 ふつう やや不満 非常に不満 無回答 (%)



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）…28 件
- \* 院内環境に関するもの（トイレ狭い、建物の老朽化、椅子増設 等）…24 件
- \* 待ち時間に関するもの（予約診察、会計）…16 件
- \* 診療費に関するもの（選定療養費）…7 件
- \* 案内に関するもの …7 件
- \* その他 …5 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）…18 件
- \* 院内環境に関するもの（駐車場）…2 件
- \* 改善に対する評価（待ち時間改善）…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 …11 件

#### 『まとめ』

##### ・時間に関する項目について

診察までの待ち時間は、前年と比較して、30分～1時間と回答した患者さんの割合が0.2%増加しましたが、最も短い15分未満が0.8%増、それ以外は何れも減っており、全体として待ち時間は短縮傾向でした。診察までの待ち時間に満足しているかの質問に対しても、「満足」と回答した割合が1.3%増えており、満足感としても増加の結果となりました。

診察時間については、満足しているかの質問に対して、「満足」と回答した割合が2.2%増えており、また、そのうち「非常に満足」が7.8%増えており、改善が見られました。

今年度より新たに追加した会計待ち時間についての満足度は、「満足」と回答した割合が58.9%でした。診察待ち時間の47.2%と比べると高く見えますが、「会計の待ち時間が長い」、「会計待ち番号のシステムが分かり難い」などのご意見もあり、改善策を検討したいと思います。

##### ・スタッフの対応や接遇面について

前年の当院スタッフの対応に満足しているかの質問に対し「満足」と回答した割合は、77%でした。

今年度は、医師、看護師、事務それぞれに質問を分けたところ、「満足」と回答した割合は、医師：80.8%、看護師：77.9%、事務：72.2%でした。個別にいただいたご意見も含めて、問題点を把握し改善していきたいと思えます。

##### ・院内の環境・設備に関する項目について

前年と比較し、診察室・待合室の清潔さについてのみ「満足」が0.2%増加しましたが、プライバシー保護の対応：2.9%減、案内図・掲示物の見やすさ・分かりやすさ：5.4%減、院内の温度・明るさ：0.4%減、お手洗い：0.8%減といずれも満足度が下がりました。患者さんが気持ちよく利用できる環境作りにつとめます。

全体としての評価は、「満足」と回答した割合は前年と変わっていませんが、「やや不満」や「不満」と回答した割合がやや増える結果となりました。この結果を真摯に受け止め、ご指摘いただいた内容の把握と改善につとめ、ご満足いただける病院を目指していきます。