

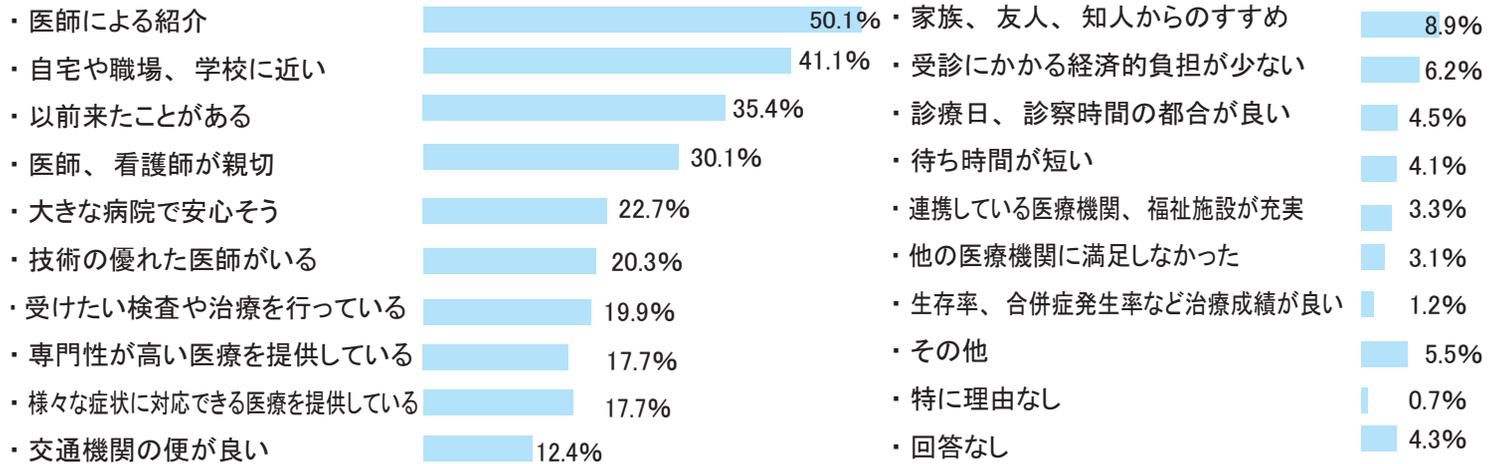
患者満足度調査結果のご報告（外来）

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。

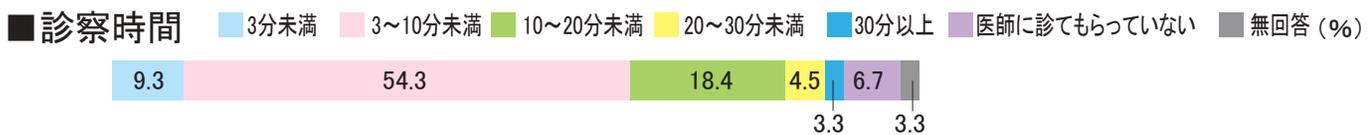
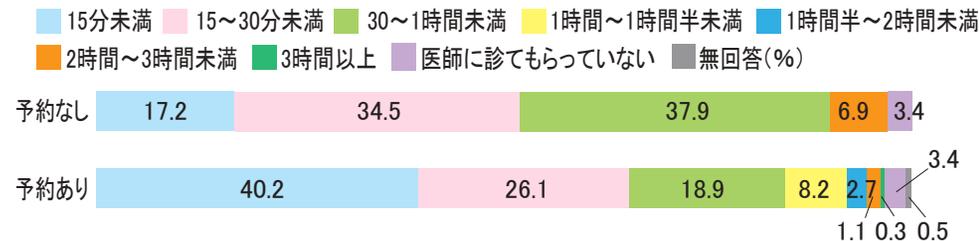
令和6年12月9日（月）～12月13日（金）の8時30分から17時00分までに受付をした外来患者さん
有効回答数 418人 前年度同様、WEBアンケート形式で調査を実施しました。



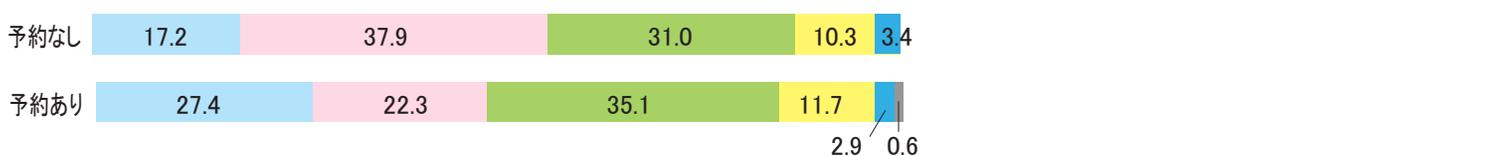
■ 当院を選んだ理由



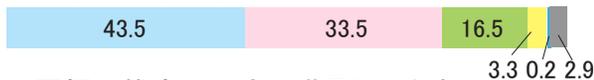
■ 診察までの待ち時間



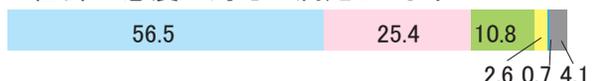
■ 診察までの待ち時間に満足していますか



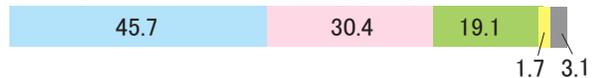
■ 診療・治療内容に満足していますか



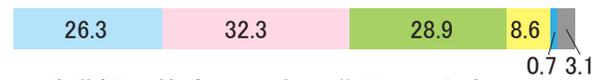
■ 医師の態度・対応に満足していますか



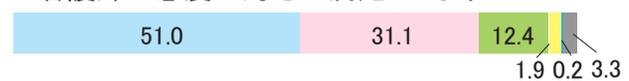
■ 事務の態度・対応に満足していますか



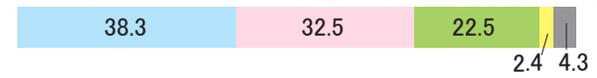
■ 会計までの待ち時間に満足していますか



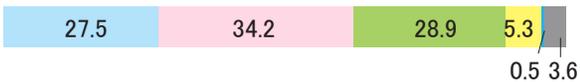
■ 看護師の態度・対応に満足していますか



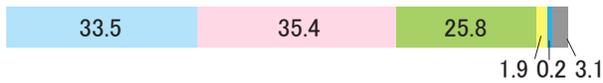
■ 当院のプライバシー保護の対応に満足していますか



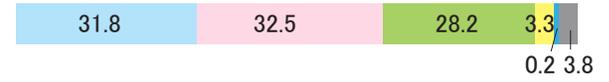
■案内図・掲示物の見やすさ、わかりやすさはいかがですか



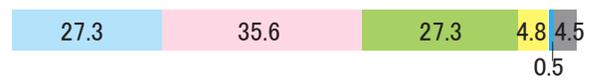
■診察室、待合室は清潔でしたか



■院内の室温、明るさはいかがですか



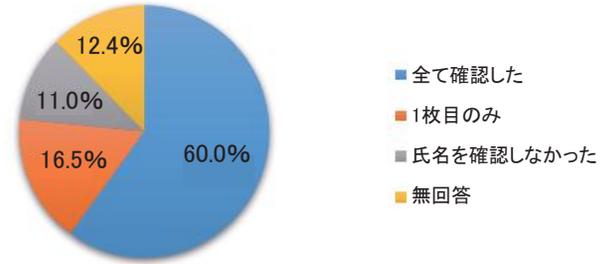
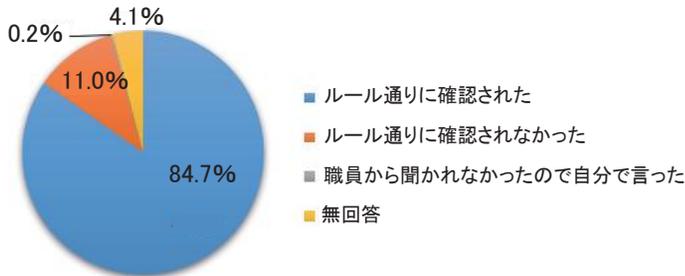
■お手洗いは清潔でしたか



■患者確認について

当院では患者確認のとき、フルネームと生年月日を言っていたルールになっています。今日はその通りに確認されましたか。

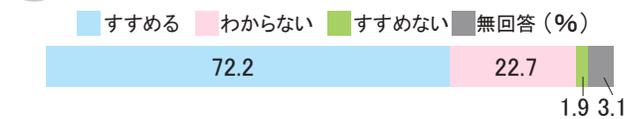
本日書類を受け取った方は、1枚ずつ氏名を確認されましたか。



●全体として当院に満足していますか



●当病院をご家族やお知り合いにすすめますか



当院への要望等

- * 院内環境に関するもの(トイレ、食堂、椅子増設、建物の老朽化等)…32件
- * 職員の対応に関するもの(接遇(態度、言葉遣い)、説明不足等)…20件
- * 待ち時間に関するもの(予約診察、会計)…19件
- * 案内に関するもの…4件
- * その他…6件
- * 病院職員の患者間違い防止について…12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、丁寧等)…23件
- * 院内環境に関するもの(検査機器、椅子、入院食等)…6件
- * 改善に対する評価(待ち時間改善)…1件
- * その他 総合的な評価(満足、感謝等)…9件
- * 病院職員の患者間違い防止について…24件

昨年度までの調査結果は、こちらからご覧いただけます。



『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分未満の割合が4.7%増加し、全体としても待ち時間は短縮傾向となりました。診察までの待ち時間に関する質問に対しては、満足と回答した割合が1.8%増、不満の割合が3.4%減となり満足感としても増加の結果となりました。

一方、会計までの待ち時間に対しては、前年並みの結果となりました。引き続き改善に向けて取り込んでまいります。

・スタッフの対応や接遇面について

医師、看護師、事務それぞれの質問に対し、満足と回答した割合は、すべての職種で前年を上回る結果となりました。

・院内の環境・設備に関する項目について

案内図・掲示物の見やすさ、院内の室温、明るさ、診療室・待合室の清潔さ、お手洗いの清潔さなど病院の環境については多くの項目で満足との割合が増加しましたが、ご要望として頂いたご意見が多かったため、より快適に安心して利用していただけるよう改善に務めてまいります。

・患者確認について

本年度より、医療安全の観点から行っている患者誤認防止のための患者確認方法について調査を行いました。フルネームと生年月日の確認は、84.7%ルール通りに確認されていた結果となりましたが、書類を受け取られた患者さんが、ご自身の書類の氏名を1枚ずつ確認されたかの質問に対しては、全て確認された割合が60%でした。

全体としての評価は、「満足」と回答された割合は80.6%と前年比2.5%増となり、「ふつう」「やや不満」「不満」と回答された割合が減少した結果となりました。改善された項目は多かったものの、当院の課題である診察待ち時間については、時間的には短縮しているものの、体感としてその満足度合いが、ほぼ同じ割合となっており、さらなる改善が必要と感じております。

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。