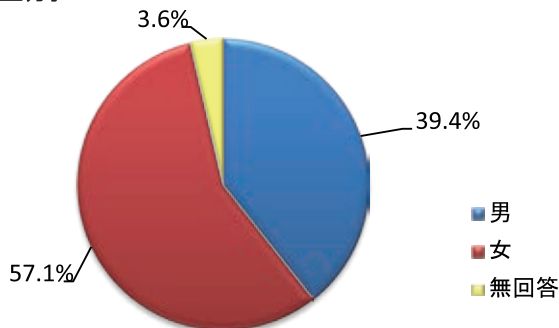


# 患者満足度調査結果のご報告（外来）

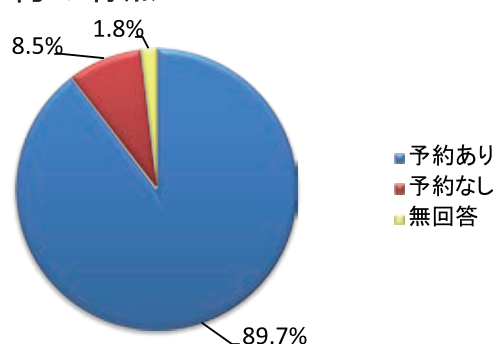
当院が提供している医療サービスについて、患者様がどのように評価しているかを調査することにより、今後の病院の運営のための資料といたします。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

2018年12月12日（水）実施 / 有効回答数 503人

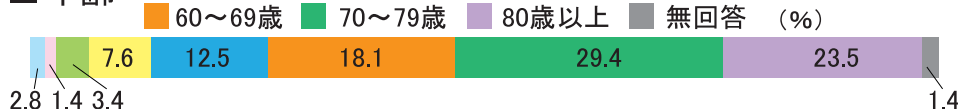
## ■ 性別



## ■ 予約の有無

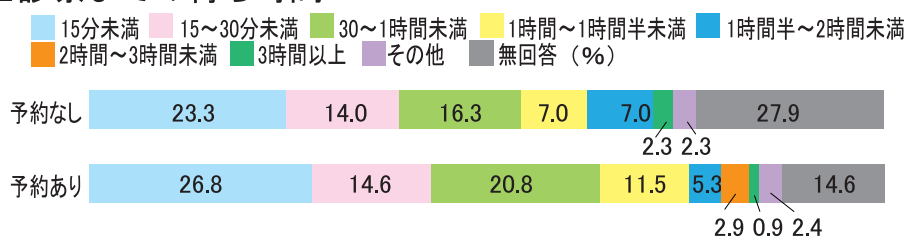


## ■ 年齢



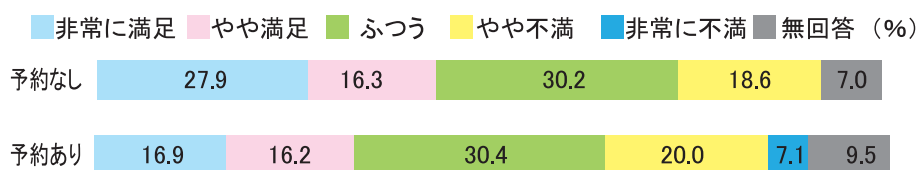
外来患者様のうち約 90%が予約患者様で、50歳以上の方が全体の80%強を占めている状況となっています。

## ■ 診察までの待ち時間

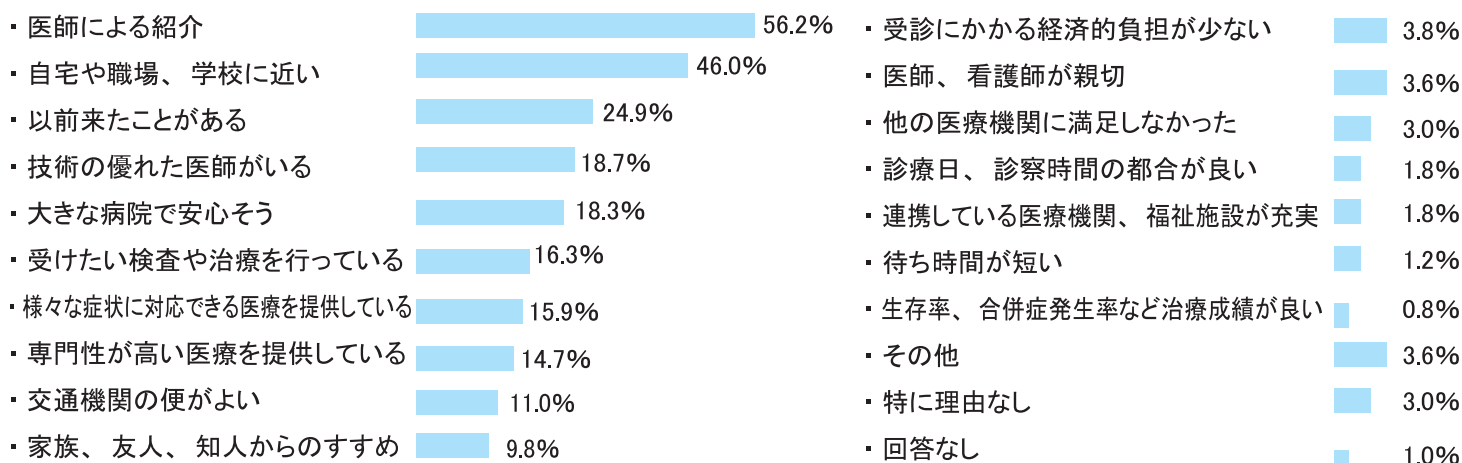


待ち時間そのものは、予約ありの患者様の方が全体的に短くなっている状況となっておりますが、予約時間どおりに診察が行えない状況もあるため、待ち時間に対する満足度については、予約ありの患者様の方が低い状況となっております。

## ■ 診察までの待ち時間に満足していますか



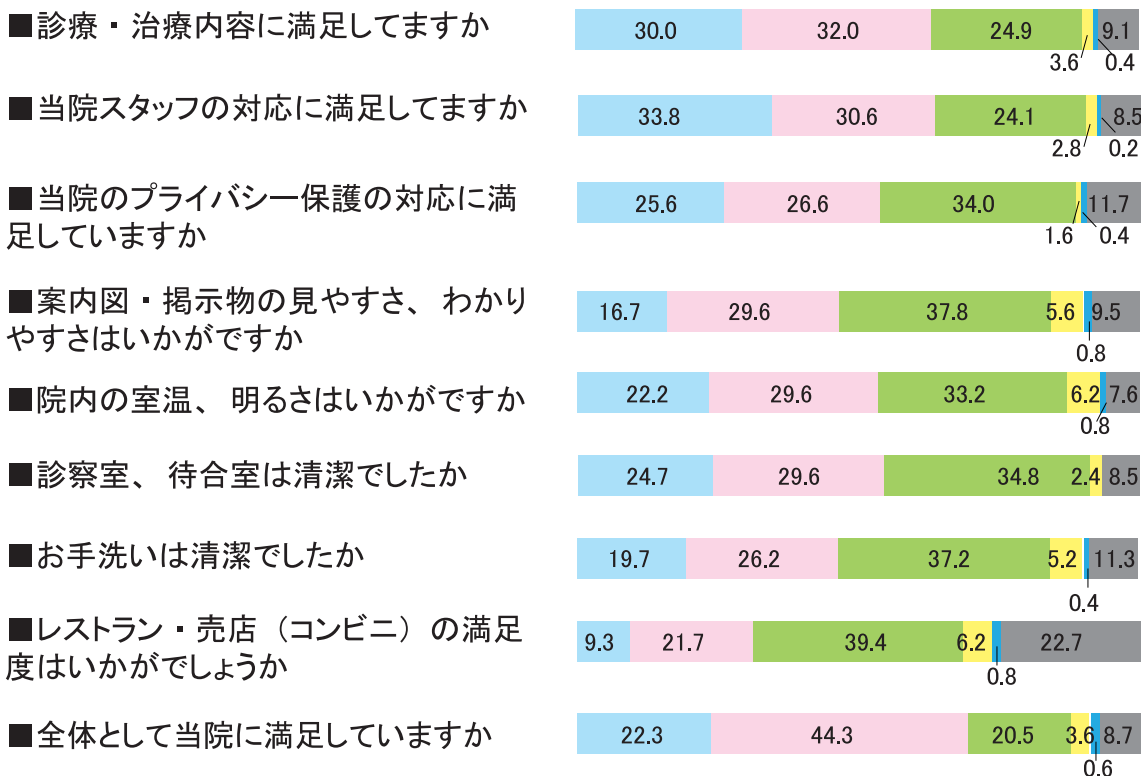
## ■ 当院を選んだ理由



■ 診察時間 3分未満 3~10分未満 10~20分未満 20~30分未満 30分以上 その他 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 (%)



■ 当病院をご家族やお知り合いにすすめますか すすめる わからない すすめない 無回答 (%)



#### 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）…25 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）…10 件
- \* 院内環境に関するもの（通路が狭い、暗い、携帯の電波が届かない、トイレ関連等）…8 件
- \* 導線が分かりにくい…4 件
- \* 飲食できるスペースを確保してほしい…3 件
- \* 待合、外来ホールの環境が悪い（寒い）…3 件
- \* 駐車サービスの改善（無料化希望）…2 件

#### 当院へのお褒めの言葉

- \* 職員の対応に関するもの…28 件
- \* 改善に対する努力が感じられる…3 件
- \* その他 総合的に満足等…13 件

#### まとめ

今回の調査では、当院の外来部門に対しては、約 60%強の方が満足と回答していただいた結果となりました。「不満」との回答 4.2%、「当院を勧めない」との回答 2.6%と否定的な割合自体は少ないものですが、「ふつう」、「わからない」、「無回答」と回答いただいた方も含め、今後、より多くの方に「満足」いただけるよう努めてまいります。

課題としては「診察までの待ち時間に対する満足度」、特に予約患者様からの満足度が低い状況となっておりますので、他にいただいた職員の接遇（態度、言葉遣い等）や院内環境（通路が狭い、照明が暗い等）に関するご意見とともに、今回の結果について、職員にも周知するとともに、改善に取り組んでまいります。