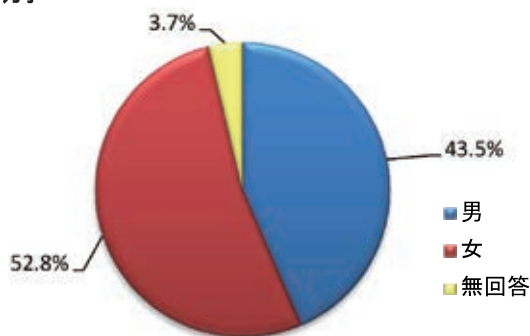


患者満足度調査結果のご報告（外来）

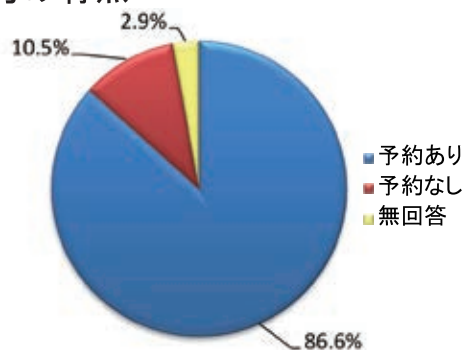
当院が提供している医療サービスについて、患者様がどのように評価しているかを調査することにより、今後の病院運営のための資料といたします。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

2019年12月11日（水）実施 / 有効回答数 591人

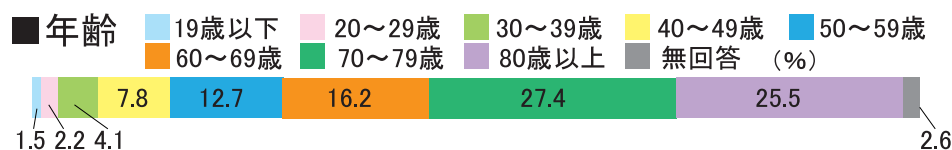
■性別



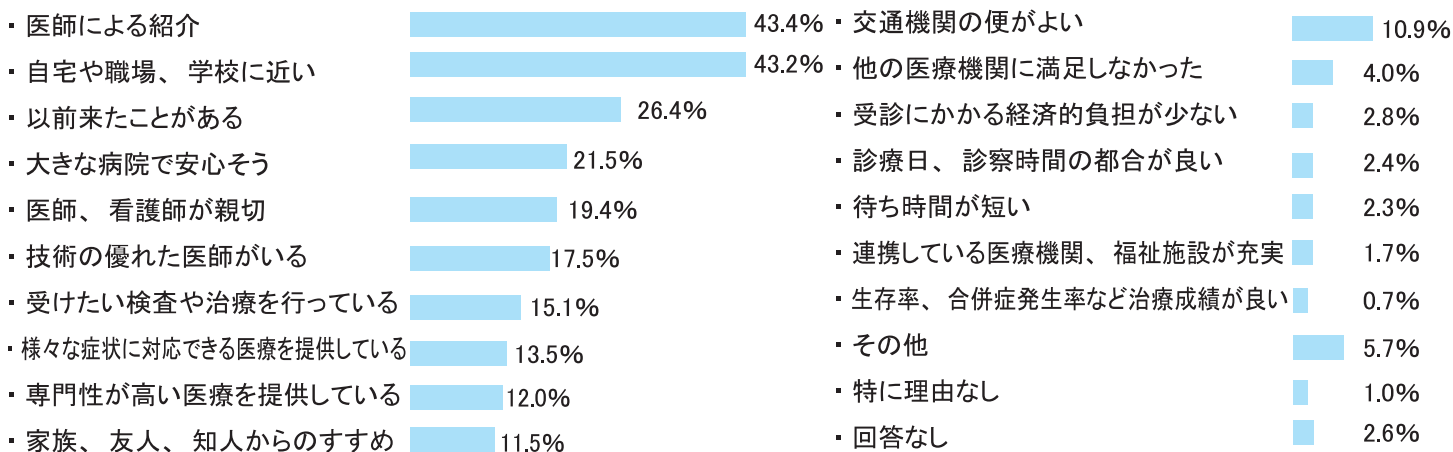
■予約の有無



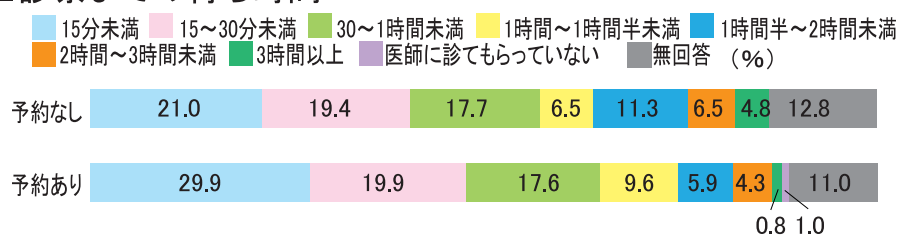
■年齢



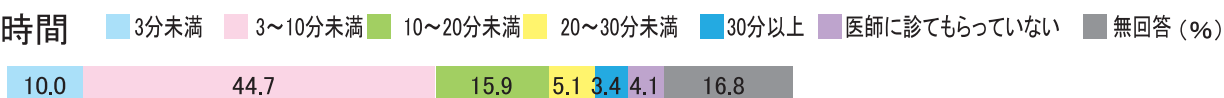
■当院を選んだ理由



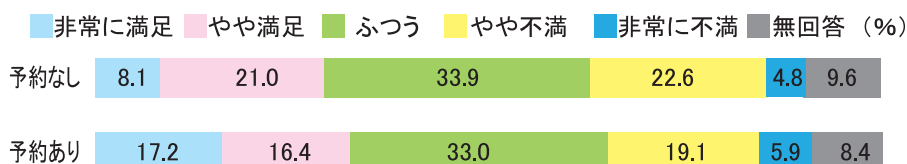
■診察までの待ち時間



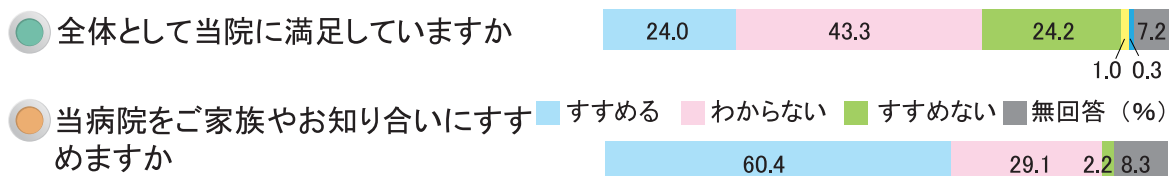
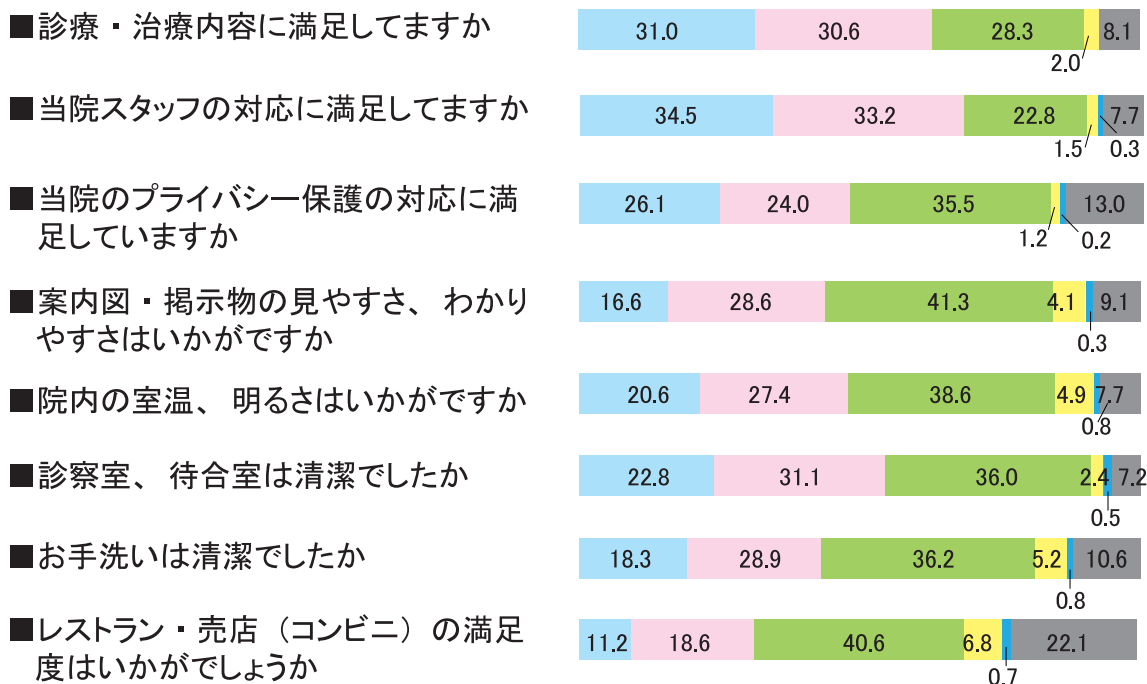
■診察時間



■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（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。