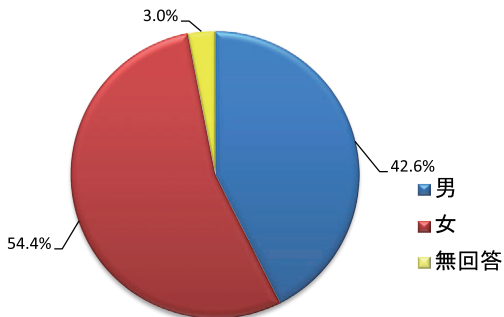


患者満足度調査結果のご報告（外来）

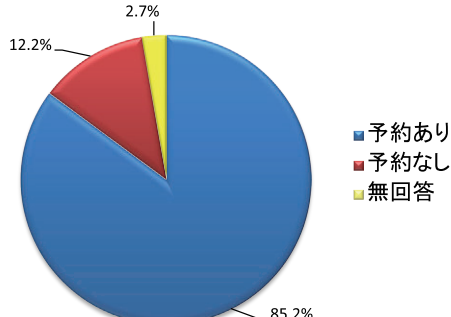
当院が提供している医療サービスについて、患者様がどのように評価しているかを調査することにより、今後の病院運営のための資料といたします。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

2020年12月2日（水）実施 / 有効回答数 526人

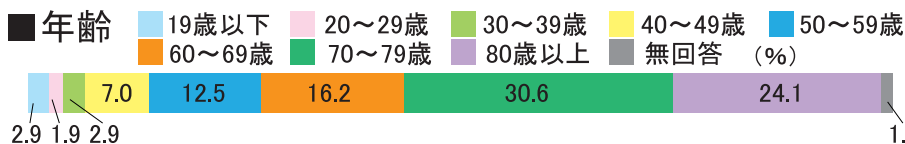
■ 性別



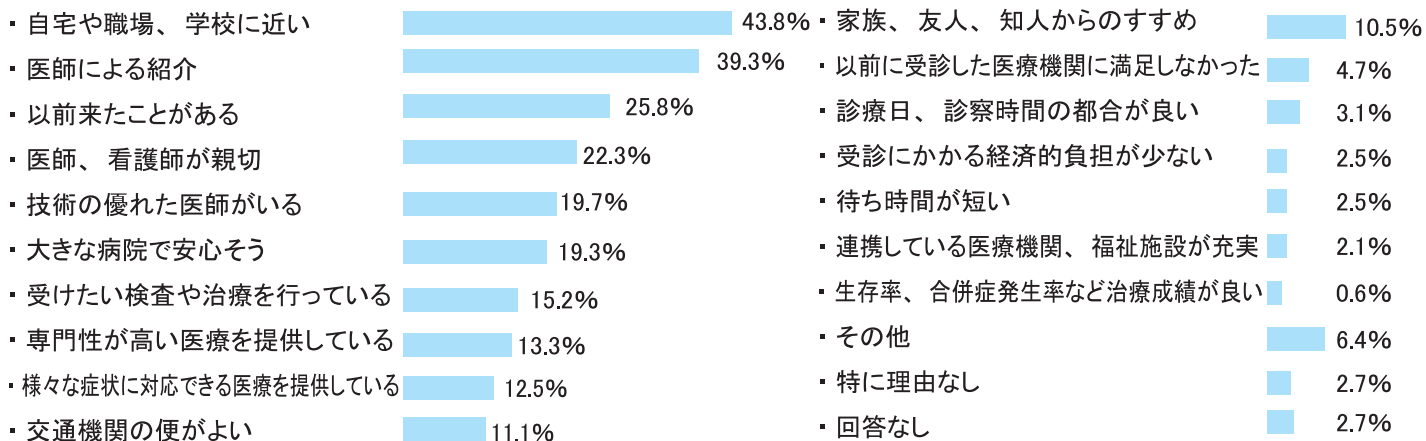
■ 予約の有無



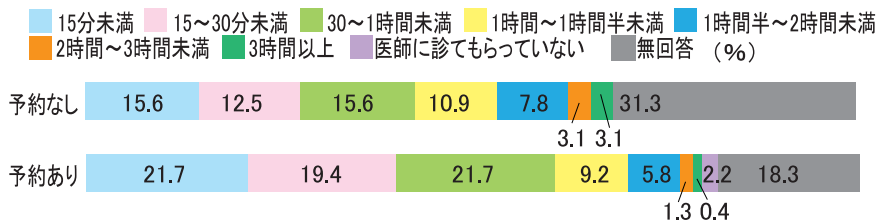
■ 年齢



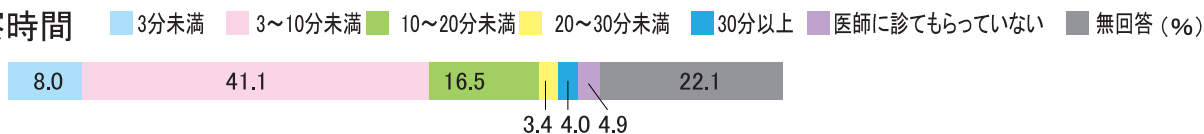
■ 当院を選んだ理由



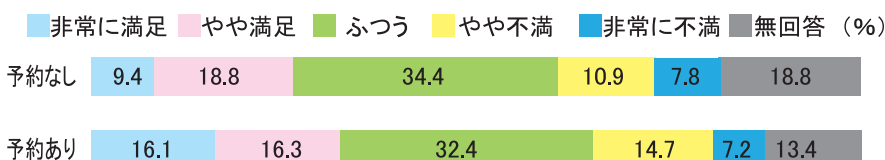
■ 診察までの待ち時間



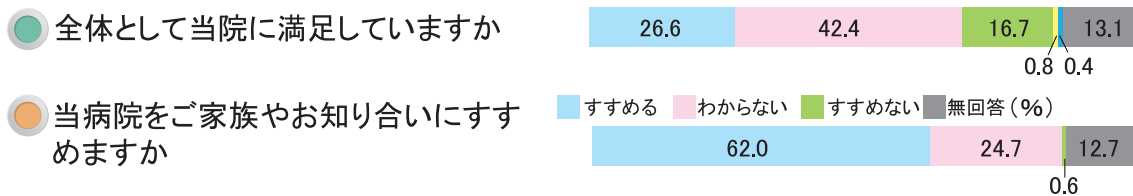
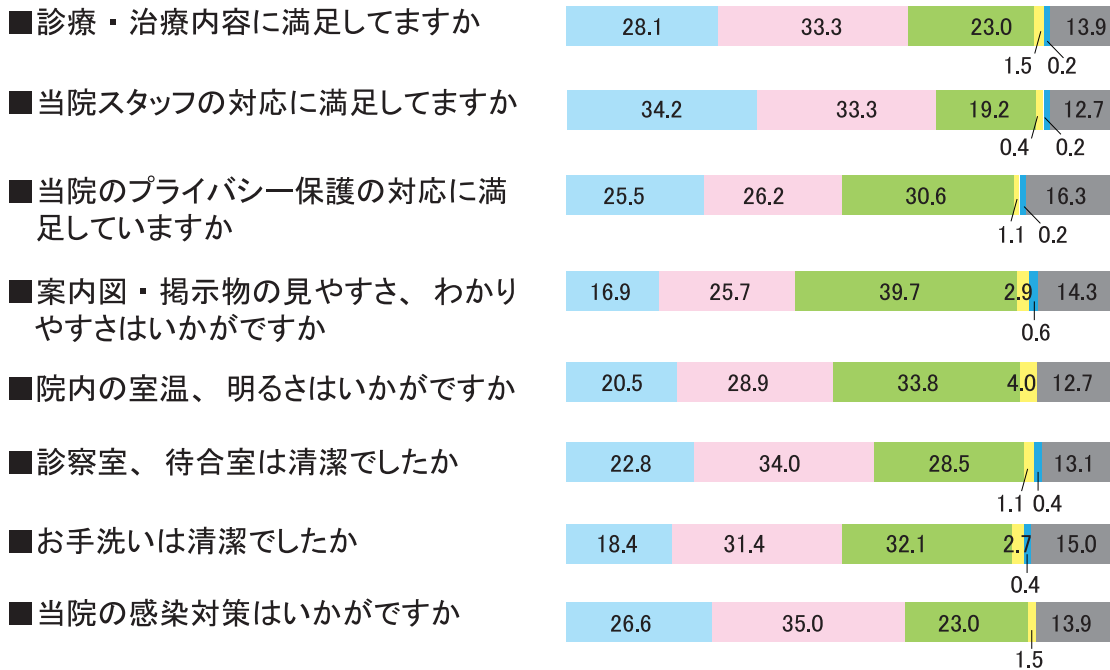
■ 診察時間



■ 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）…19 件
- * 院内環境に関するもの（トイレ増設、車いすトイレ整備、ドアの仕様変更 等）…14 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）…13 件
- * 待合、外来ホールの環境が悪い（寒い、椅子が固い、ディスプレイが早い 等）…7 件
- * 待案内に関するもの（案内掲示が分かりにくい、迷う 等）…6 件
- * 感染面に関するもの（ファイルの使用、混雑時の不安 等）…6 件
- * 交通の便の改善（バスの増便希望 等）…2 件
- * その他 …7 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）…26 件
- * コロナ禍での職員へのメッセージ …3 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 …18 件

『まとめ』

今年度の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っている状況でした。

しかしながら、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きましては、30分未満の割合が5.7%下がってしまった結果となりました。原因として、今年度は新型コロナウイルス感染症の対策を行いながら診察を行ったため、前年度より一人当たりにかかる時間が増加したと考えられますが、今年度より追加した当院の感染対策に対する評価のアンケートの結果は71.5%が満足と、全体的に高い評価をいただきました。

また、受付票を入れるファイルの使用に関する感染面での不安の声が多くありましたが、使用后全てのファイルの消毒作業を行っていますので、どうぞ、安心してお使いください。

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。