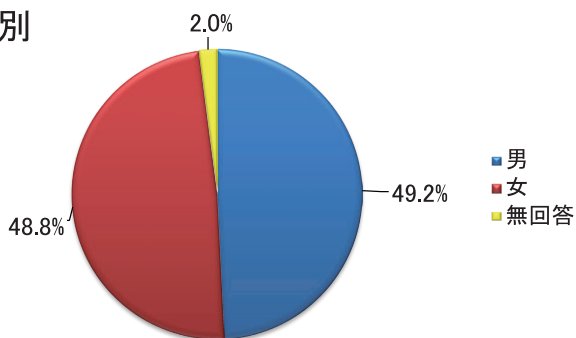


# 患者満足度調査結果のご報告（外来）

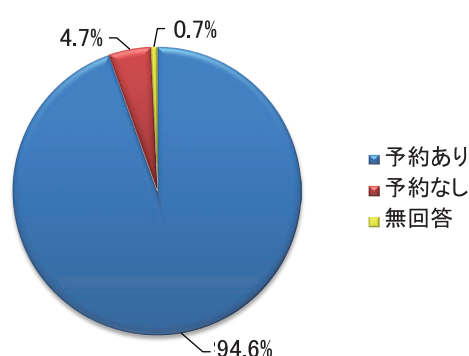
当院が提供している医療サービスについて、患者様がどのように評価しているかを調査することにより、今後の病院運営のための資料といたします。ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

令和4年12月5日(月)～令和4年12月9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 447人

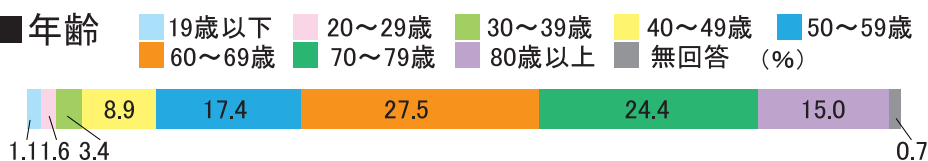
## ■性別



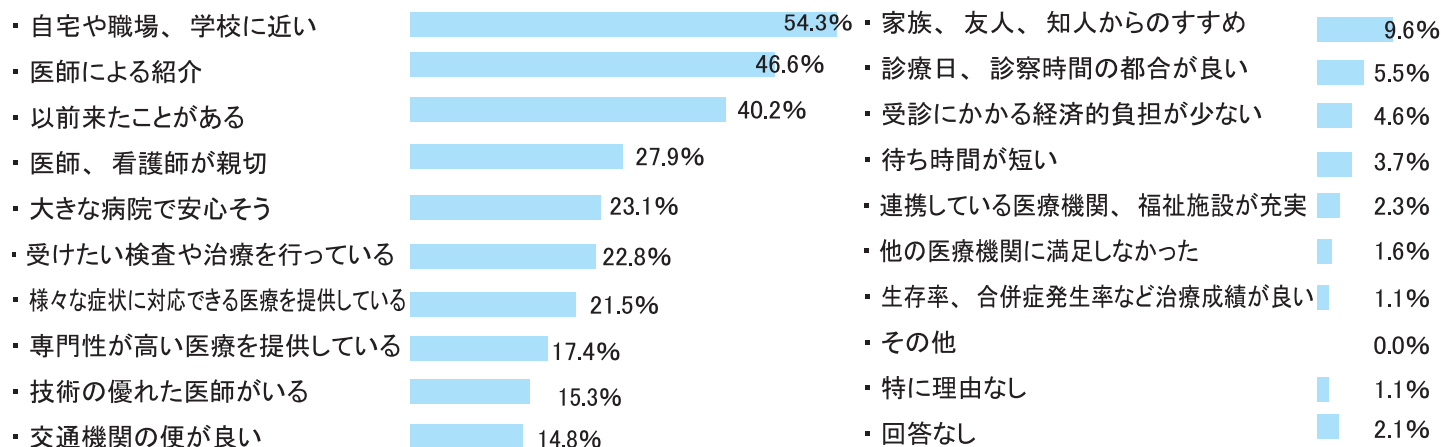
## ■予約の有無



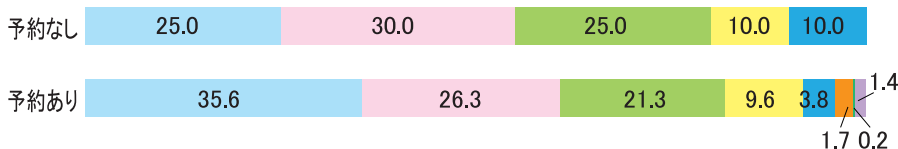
## ■年齢



## ■当院を選んだ理由



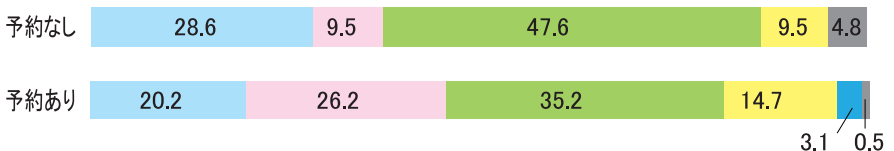
## ■診察までの待ち時間



## ■診察時間



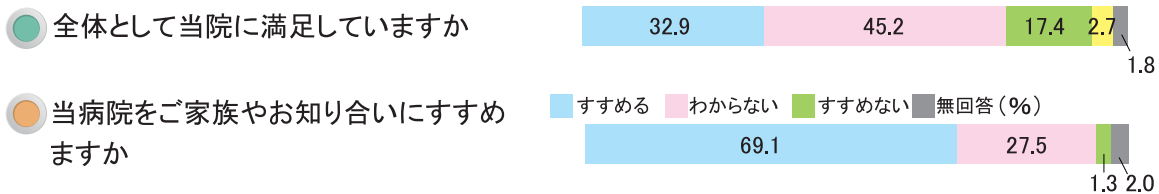
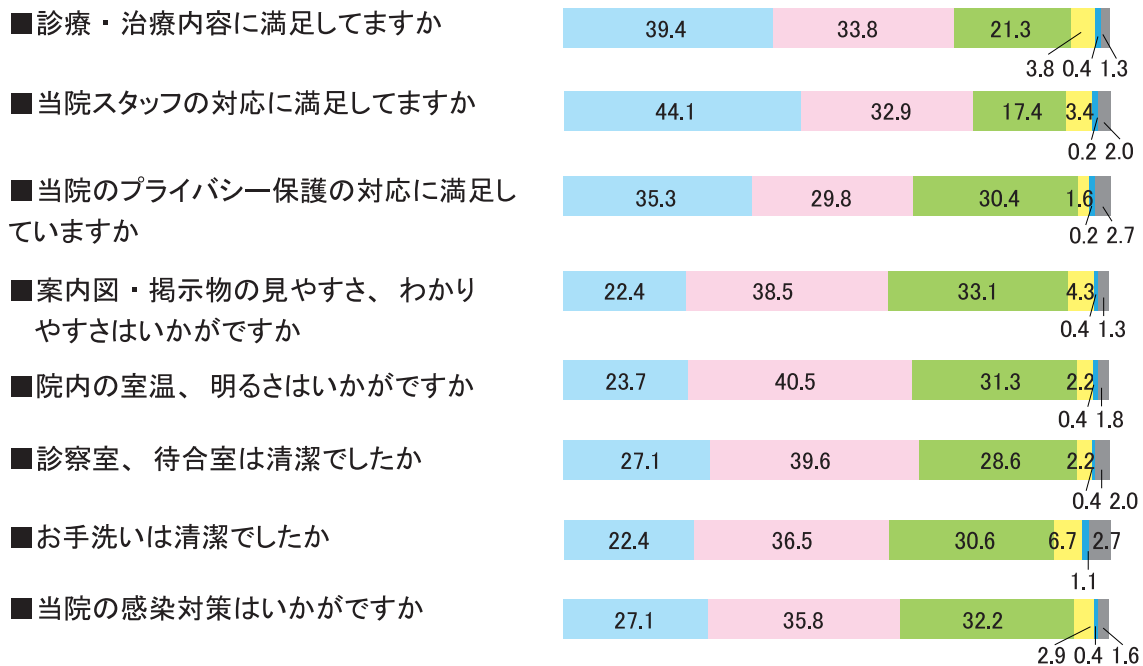
## ■診察までの待ち時間に満足していますか



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 (%)



### 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（トイレが狭い、建物が古い等）…16 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、説明不足等）…21 件
- \* 待合、外来ホールの環境が悪い（寒い、椅子増設等）…3 件
- \* 案内に関するもの…1 件
- \* 感染面に関するもの（ファイルの使用、混雑時の不安等）…5 件
- \* その他…13 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）…24 件
- \* 院内環境に関するもの…1 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）…2 件
- \* その他 総合的に満足、いつもありがとうございます等…33 件

### 『まとめ』

今年度も昨年度同様に新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点からWEBアンケートで実施しました。

診察までの待ち時間は、30分未満の割合が増加し、待ち時間に満足と回答した患者さんが前年度よりも増加しました。一方、診察・診療内容については満足が減少する結果となりました。待ち時間については改善傾向にありますが、診察・診療内容について満足度が下がってしまったことは改善していかなばなりません。スタッフの対応や接遇・プライバシー管理についても、今回の結果を踏まえ徹底していく必要があります。

案内図・掲示物の見やすさ、院内の室温、明るさについては、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、多くの項目で満足が増加しましたが、感染対策について、普通と回答した患者さんが増加し、満足が減少する結果となりました。患者さんが利用しやすい環境作りに取り組むとともに、除菌等の感染対策も引き続き行っていきます。

今回の結果をもとに、ご指摘いただいた項目から、問題点の改善を図り、満足いただける病院を目指してまいります。