

外来患者満足度調査の結果について

患者さんの意見・要望を把握し、医療サービスの向上など今後の病院づくりに役立てるため、外来受診された患者さんにご協力いただき、満足度のアンケート調査を実施いたしましたので、その集計結果についてご報告いたします。

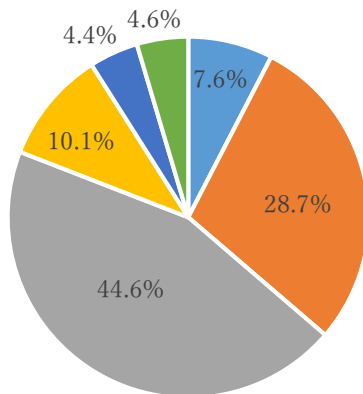
●アンケート実施概要

実施時期	令和3年2月1日(月)～2月5日(金)
調査対象	実施時期に来院された初診・再診外来患者244人
調査概要	診療、接遇、院内設備、待ち時間などについて自由記載のほか34項目を5段階評価(大変満足5点、やや満足4点、普通3点、やや不満2点、不満1点)で無記名アンケートを実施
回答数	207件(回収率84.8%)
総合評価点数	3.7点(昨年比+0.2点)

●集計結果(カテゴリ別満足度構成比)

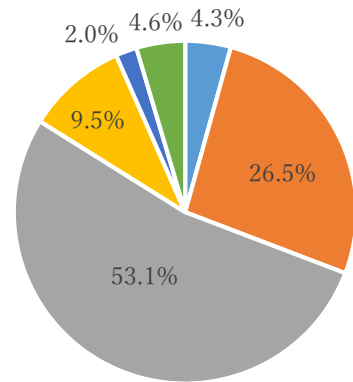
◇医療サービス

(診察・会計の待ち時間、プライバシー配慮など)



◇施設・設備・情報提供

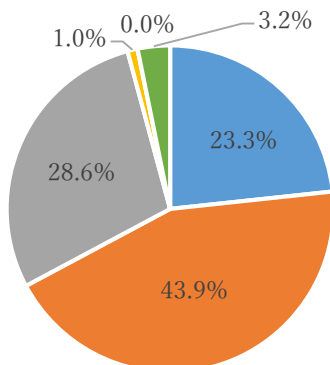
(待合室の雰囲気、駐車場の利便性など)



■ 大満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

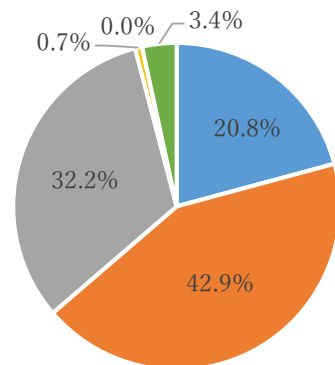
◇医師の接遇

(知識や技術、説明の分かりやすさなど)



◇看護師の接遇

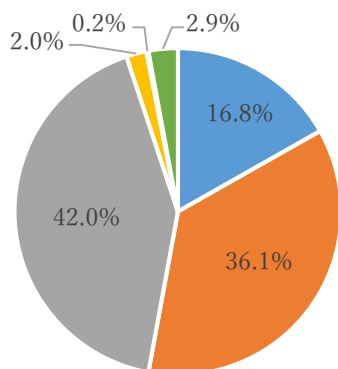
(言葉遣い、相談のしやすさなど)



■ 大満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

◇事務の接遇

(言葉遣いや態度、質問のしやすさなど)



●調査結果を踏まえて

直接の医療サービスにあたる医師や看護師の診療や接遇については、約 7 割の患者さんから「大変満足」、「満足」の評価をいただいている反面、駐車場の利便性や会計の待ち時間などについての満足度は低く、改善が必要であるといった調査結果となりました。

待ち時間については、会計方法の運用変更や診療支払機の更新等を行い、待ち時間の短縮に向けて、対策を講じているところですが、外来患者さんの数が多く、それに比例して待ち時間が長くなっている状況です。

また、待ち時間対策のほか、個人情報保護や円滑な会計案内を目的として、会計待ちの患者さんに向けた番号表示システムを導入しております。

なお今年度は、患者さんの満足度向上を図って診察案内表示システムを導入し、診察の進行状況や、スマートフォンアプリケーションでの呼出し等を実施する予定です。

上記に加え、今後とも高い評価をいただいている診療や接遇などについては、これまで通り、スタッフ一人ひとりが鋭意努力してまいります。また、低評価となった項目につきましては、病院スタッフで共有し、ご来院いただいた皆さまにご満足いただけるように、サービスの向上に努めます。

外来委員会では、今後もこのアンケート調査の結果やご意見を踏まえ、患者さん視点で課題を見つめ、医療サービス向上のための検討を重ねていきたいと考えています。

最後になりましたが、ご協力いただきました皆さま方に心から御礼申し上げます。

外来委員会