

外来患者満足度調査の結果について

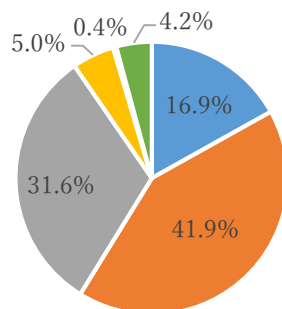
患者さんの意見・要望を把握し、医療サービスの向上など今後の病院づくりに役立てるため、外来受診された患者さんにご協力いただき、満足度のアンケート調査を実施いたしましたので、その集計結果についてご報告いたします。

●アンケート実施概要

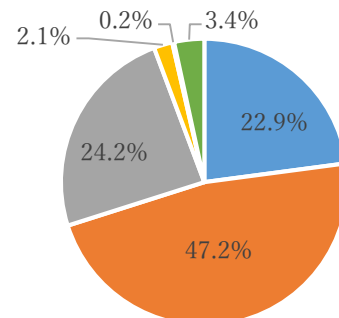
実施時期	令和3年1月25日(月)～1月29日(金)
調査対象	実施時期に来院された初診・再診外来患者192人
調査概要	診療、接遇、院内設備、待ち時間等に関する項目について5段階評価（大変満足5点、やや満足4点、普通3点、やや不満2点、不満1点）で無記名アンケートを実施
回答数	192件（回収率100%）
総合評価点数	4.2点（昨年比+0.1点）

●集計結果（カテゴリー別満足度構成比）

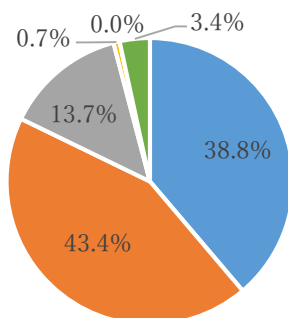
◇医療サービス
（安全な医療サービス、治療への納得度など）



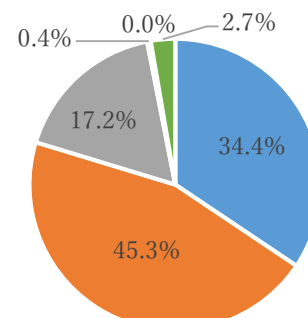
◇施設・設備・情報提供
（待合室の雰囲気、駐車場の利便性など）



◇医師の接遇
（知識や技術、相談のしやすさなど）

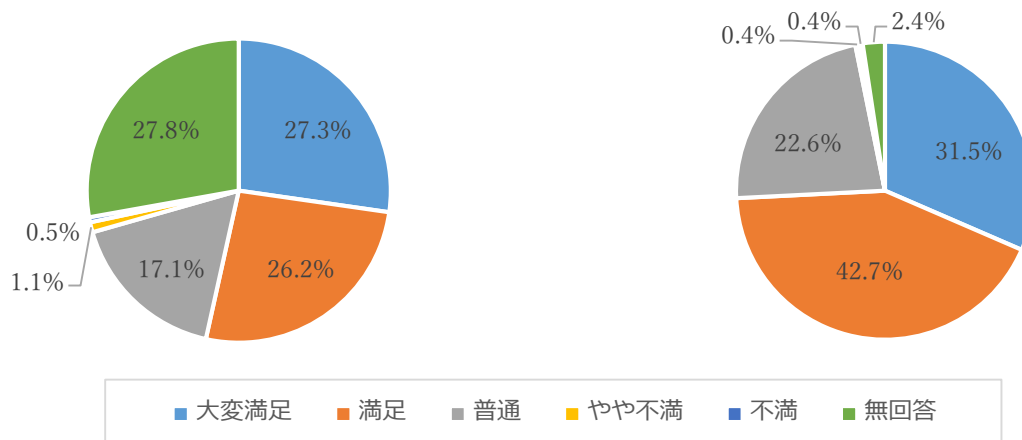


◇看護師の接遇
（言葉遣い、説明の分かりやすさなど）



◇コメディカルの接遇
(放射線検査や生理検査、薬剤指導
における対応)

◇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

医師や看護師、コメディカルの診療や接遇に対する評価はおおむね良好であり、特に医師や看護師に対しては約8割の患者さんから「大変満足」、「満足」の評価をいただきました。また、個人名を挙げてお褒めの言葉をいただいたスタッフも数多く、今後のモチベーションにも繋がることと思われまます。

なお、医療サービスについては「やや不満」「不満」の割合が他の項目に比べて少し目立っています。この要因となっている診察や会計の待ち時間については、多職種が一体となって取り組まねばならない、ある意味永遠のテーマですが、少しでも改善につながるよう工夫に努めてまいります。

当院では、今後もこのアンケート調査の結果やいただいたご意見を踏まえ、患者さん視点で課題を見つめ、より良い医療サービスが提供できるよう、病院スタッフで共有し、スタッフ一人ひとりが鋭意努力してまいります。

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。

ソフトアップ委員会