

外来患者様アンケート結果報告

外来患者様満足度調査の結果

調査期間:平成21年7月1日～7月31日

調査対象:外来患者様

調査方法:患者様に調査用紙を配布しアンケート回収BOXで回収/外来ロビーにアンケート調査用紙をおき、自由記入

回答件数:94件

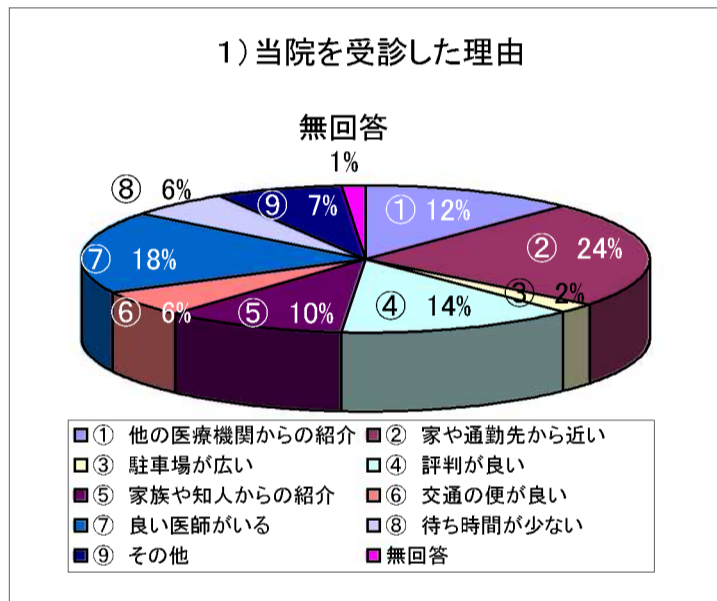
【はじめに】

当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は外来患者様を対象に、7月に「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせいたします。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、皆様に少しでも満足していただける医療サービスの充実に努めてまいりたいと存じます。何卒ご理解・ご鞭撻のほど、宜しくお願い申し上げます。

医療法人社団延山会北成病院 サービス改善委員会

1) 当院を受診した理由

① 他の医療機関からの紹介	17
② 家や通勤先から近い	32
③ 駐車場が広い	3
④ 評判が良い	19
⑤ 家族や知人からの紹介	14
⑥ 交通の便が良い	8
⑦ 良い医師がいる	25
⑧ 待ち時間が少ない	8
⑨ その他	10
無回答	2
計	138

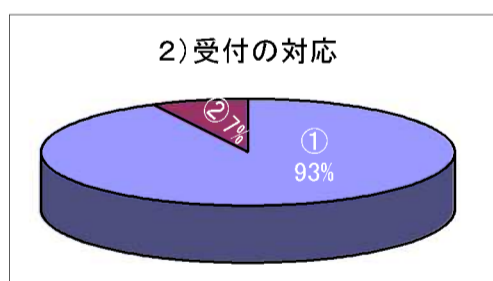


⑨ その他

- ・スタッフが親切
- ・病院紹介の本をみて

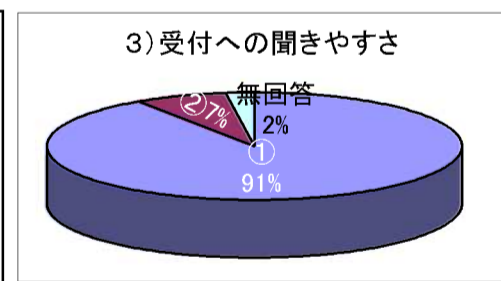
2) 受付の対応

① 満足	87
② どちらともいえない	7
③ 不満足	0
無回答	0
計	94



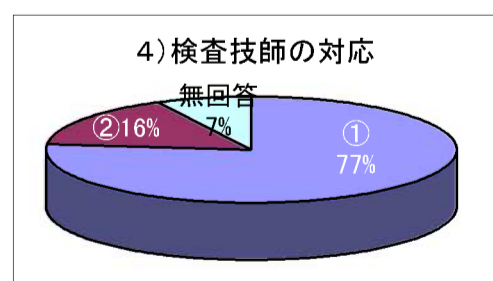
3) 受付への聞きやすさ

① 満足	85
② どちらともいえない	7
③ 不満足	0
無回答	2
計	94



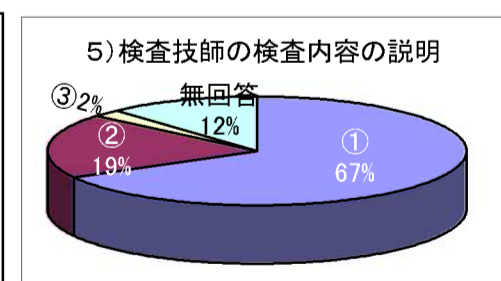
4) 検査技師の対応

① 満足	72
② どちらともいえない	15
③ 不満足	0
無回答	7
計	94



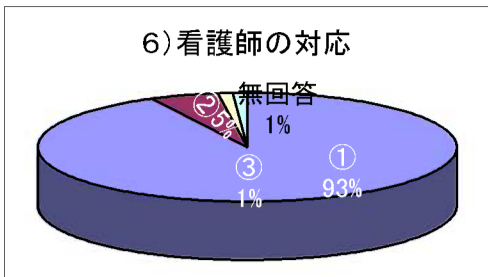
5) 検査技師の検査内容の説明

① 満足	63
② どちらともいえない	18
③ 不満足	2
無回答	11
計	94



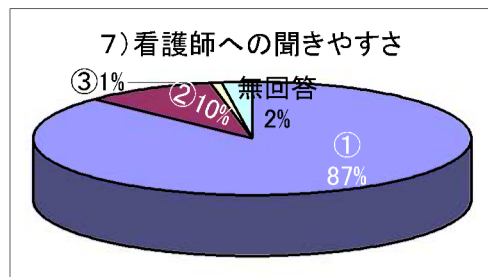
6) 看護師の対応

① 満足	87
② どちらともいえない	5
③ 不満足	1
無回答	1
計	94



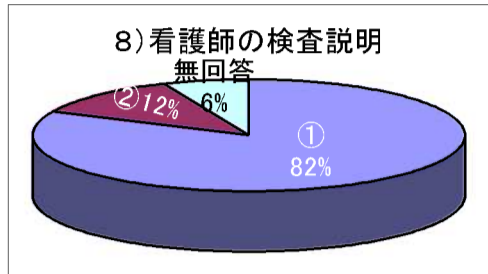
7) 看護師への聞きやすさ

① 満足	82
② どちらともいえない	9
③ 不満足	1
無回答	2
計	94



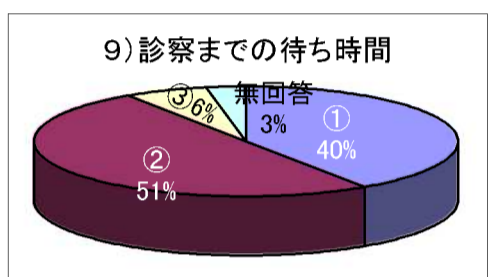
8) 看護師の検査説明

① 満足	77
② どちらともいえない	11
③ 不満足	0
無回答	6
計	94



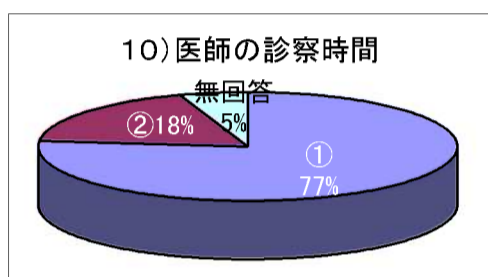
9) 診察までの待ち時間

① 満足	38
② どちらともいえない	47
③ 不満足	6
無回答	3
計	94



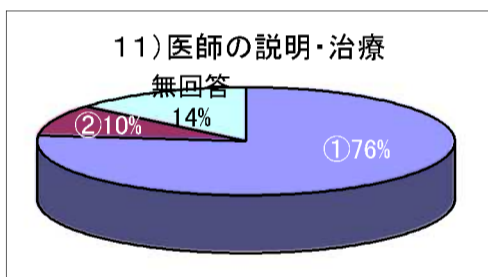
10) 医師の診察時間

① 満足	72
② どちらともいえない	17
③ 不満足	0
無回答	5
計	94



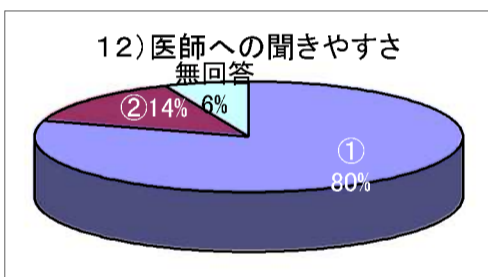
11) 医師の説明・治療

① 満足	72
② どちらともいえない	9
③ 不満足	0
無回答	13
計	94



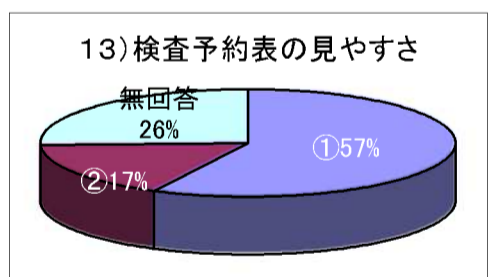
12) 医師への聞きやすさ

① 満足	75
② どちらともいえない	13
③ 不満足	0
無回答	6
計	94



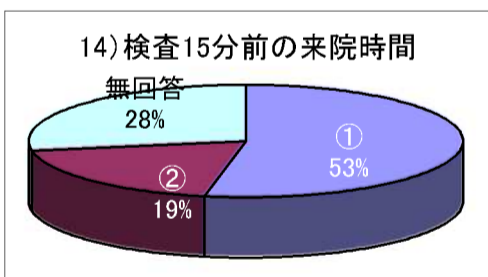
13) 検査予約表の見やすさ

① 満足	54
② どちらともいえない	16
③ 不満足	0
無回答	24
計	94



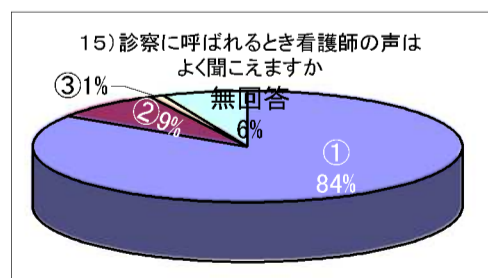
14) 検査15分前の来院時間

① 満足	50
② どちらともいえない	18
③ 不満足	0
無回答	26
計	94



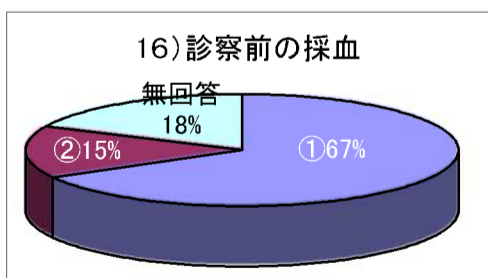
15) 診察に呼ばれるとき看護師の声はよく聞こえますか

① 満足	79
② どちらともいえない	8
③ 不満足	1
無回答	6
計	94



16) 診察前の採血

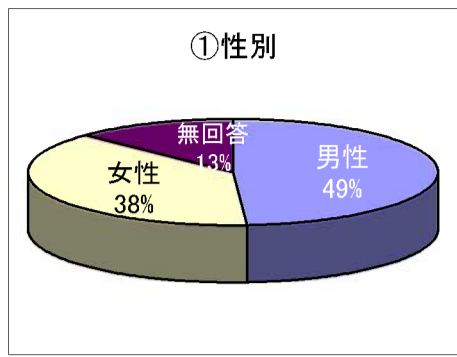
① 満足	63
② どちらともいえない	14
③ 不満足	0
無回答	17
計	94



17)皆様方ご自身についてお聞きします。

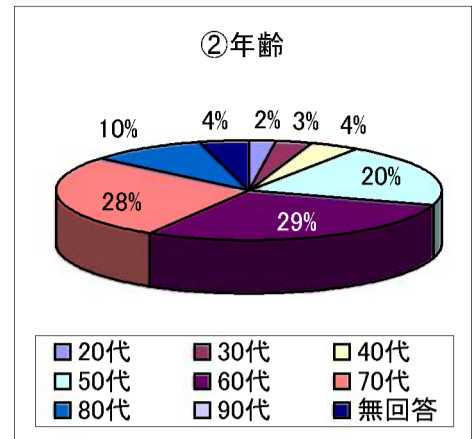
①性別

男性	46
女性	36
無回答	12
計	94



②年齢

20代	2
30代	3
40代	4
50代	19
60代	27
70代	26
80代	9
90代	0
無回答	4
計	94



* 北成病院に望むことはありますか？ 簡単に記入してください

- ・満足しています
- ・老人病院との評判で、あまり皆に今の病院が知られてないようです。もう少しPRに力を入れてください。
- ・花川・麻生からの交通優先でJR発寒や北24条経由の遠方患者にも利便を！
- ・院内放送ですが入院患者は老人が多く加えて私の様に少し耳の遠い者にとって殆どと言うより全く分かりません
- ・パジャマにポケットがないので非常に不便です
- ・耳が遠いのでもう少し大きな声でお願いしたいです
- ・市内からでは通院困難:老いてくると車の運転が出来なくなる
- ・地域の評判は良い今のままを
- ・落ち着いた雰囲気がよいです
- ・急病で連絡した時の対応
- ・待ち時間 が長いのももう少し短くして欲しい
- ・薬局の待ち時間が長い
- ・皆様が親切
- ・良い医師も多くとても安心して通院できます
- ・入院して消灯時間はともかく、テレビも9:00では私には大変な毎日でした

* 医師・外来看護師に望むことを簡単に記入してください

- ・良い人ばかりです
- ・Drの香水のにおい何とかありませんか？
- ・態度良好
- ・待ち時間の短縮希望
- ・10年近く通院から入院してお世話になっていますが、いつも満足しています
- ・いつも分かりやすく親切に説明して頂き先生、看護師さんに感謝しています
- ・看護師の皆様仕事とはいえ大変ですね、有難う御座いました

* お気づきのことがありましたらご記入ください

- ・薬局で薬の数の間違いがある(少し多い)
- ・受付の笑顔で対応が大変良いです
- ・職員全体が親切で良いです
- ・病院は古いですが掃除がきれいで気持ちが良いですね
- ・待ち時間が多すぎる予約制にしたらもっとスムーズに終わると思う
- ・北側の一番通で北成を見たとき、めだたな過ぎると思います
- ・2~3ヶ所の検査がある時は診察後の採血の方が負担が少ないと思う
- ・入院したとき全体に食事のご飯が硬いので一寸軟らかめをお願いします
- ・通路が広く歩きやすいです
- ・受付・看護師さん・先生 親切で笑顔で接してくれるのでごくよいです
- ・以前より明るくきれいになったのでは
- ・病院内きれい、感じよい

* アンケートの総括

設問2)~12)までは、設問9)を除いて受付・検査技師・看護師・医師に対する内容ですが、概ね満足して頂いている事が窺えます。検査技師の設問で「どちらともいえない」が他より割合が多いのは、どうやらアンケート対象者が検査の無い方で、設問として答えられない方の意見が多く含まれている様です。しかし、「不満」と応えられた方が設問5)「検査技師の検査内容の説明」で2名、設問6)「看護師の対応」、設問7)「看護師への聞きやすさ」でそれぞれ1名いらっしゃいます。この事に関しては、それぞれの部署で「不満足」に思われるのは何処に原因があるのか熟考する必要があります。

設問9)の「診察までの待ち時間」では、「どちらともいえない」を入ると「満足」ではない方が半数以上になります。待ち時間については、各年度のアンケート、あるいは常設のご意見箱でも一番多くの苦情が寄せられる項目です。病院としてもこの問題を重要視して、待ち時間調査を行うなどして改善策を考え、混雑時のヘルプ医師の導入や番号札を掲示して、だいたいの診察待ち人数をお知らせするなど対策をとって参りました。今後は予約制の導入検討や各部門の連携強化による更なる待ち時間短縮と、あわせてそれでも避けられない待ち時間を『納得頂ける待ち時間』にする方策を検討するなど、少し視点を変えた取り組みも必要と考えています。

また、設問1)当院を受診した理由では、他の機関での大方のアンケート調査と同じく、「家や勤務先から近い」という意見が一番多い答えでした。また、自由記入設問で「今の病院の現状を知られていない、もう少しPRに力を入れては」と書かれている様に、病院としても近隣住民へのPRの必要性を認識しています。今後は地元町内会様へのPR方法を検討して、地域住民の方への認知度を上げる努力が必要だと痛感しました。