

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23年6月1日～6月10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

配布件数:100件

回答件数:98件

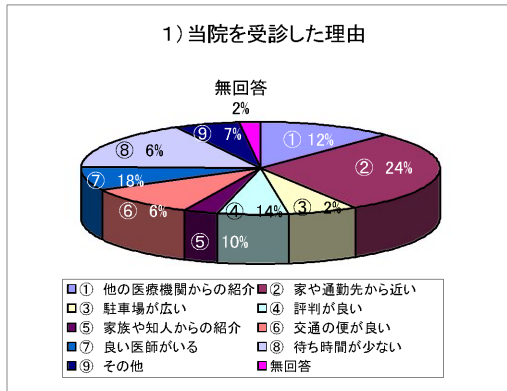
【はじめに】

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「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

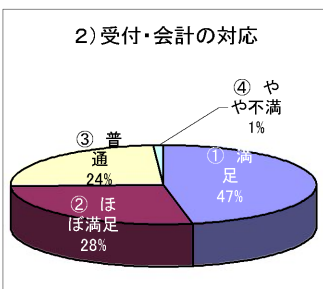
1) 当院を受診した理由

① 他の医療機関からの紹介	19
② 家や通勤先から近い	45
③ 駐車場が広い	10
④ 評判が良い	10
⑤ 家族や知人からの紹介	5
⑥ 交通の便が良い	16
⑦ 良い医師がいる	13
⑧ 待ち時間が少ない	26
⑨ その他	9
無回答	3
計	156



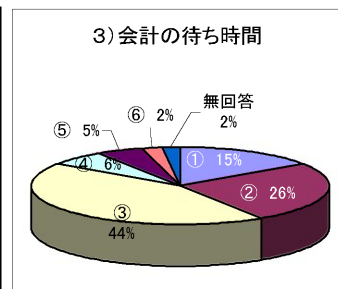
2) 受付・会計の対応

① 満足	46
② ほぼ満足	27
③ 普通	24
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	0
計	98



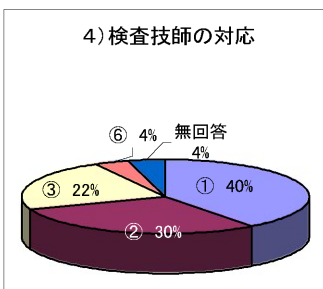
3) 会計の待ち時間

① 満足	15
② ほぼ満足	25
③ 普通	43
④ やや不満	6
⑤ 不満	5
⑥ わからない	2
無回答	2
計	98



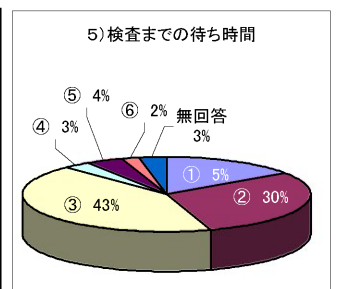
4) 検査技師の対応

① 満足	39
② ほぼ満足	29
③ 普通	22
④ やや不満	0
⑤ 不満	0
⑥ わからない	4
無回答	4
計	98



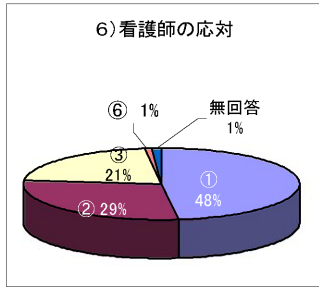
5) 検査までの待ち時間

① 満足	15
② ほぼ満足	29
③ 普通	42
④ やや不満	3
⑤ 不満	4
⑥ わからない	2
無回答	3
計	98



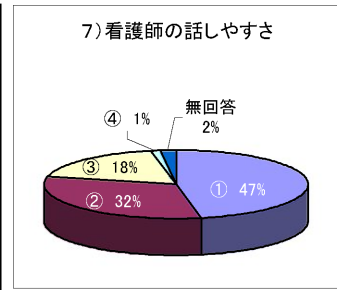
6) 看護師の応対

① 満足	47
② ほぼ満足	28
③ 普通	21
④ やや不満	0
⑤ 不満	0
⑥ わからない	1
無回答	1
計	98



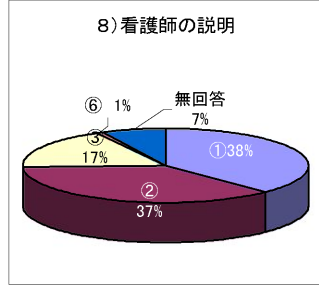
7) 看護師の話しやすさ

① 満足	46
② ほぼ満足	31
③ 普通	18
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	2
計	98



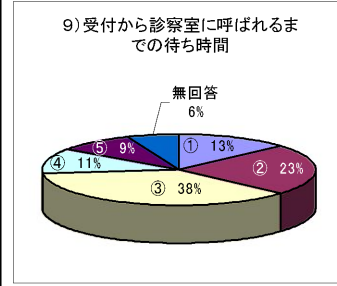
8) 看護師の説明

① 満足	37
② ほぼ満足	36
③ 普通	17
④ やや不満	0
⑤ 不満	0
⑥ わからない	1
無回答	7
計	98



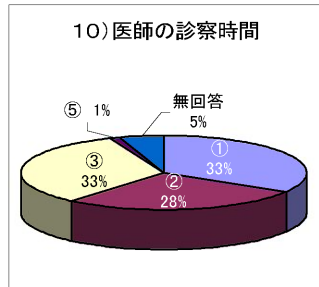
9) 受付から診察室に呼ばれるまでの待ち時間

① 満足	13
② ほぼ満足	23
③ 普通	36
④ やや不満	11
⑤ 不満	9
⑥ わからない	0
無回答	6
計	98



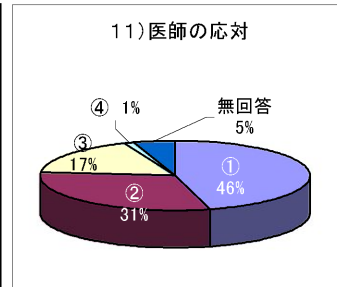
10) 医師の診察時間

① 満足	33
② ほぼ満足	27
③ 普通	32
④ やや不満	0
⑤ 不満	1
⑥ わからない	0
無回答	5
計	98



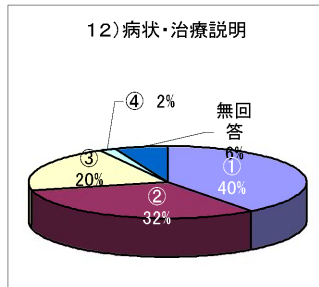
11) 医師の応対

① 満足	45
② ほぼ満足	30
③ 普通	17
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	5
計	98



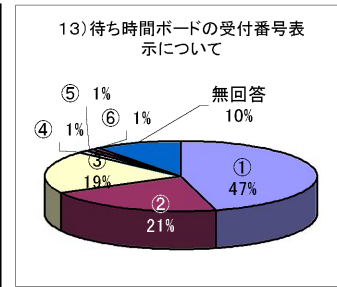
12) 病状・治療説明

① 満足	39
② ほぼ満足	31
③ 普通	20
④ やや不満	2
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	6
計	98



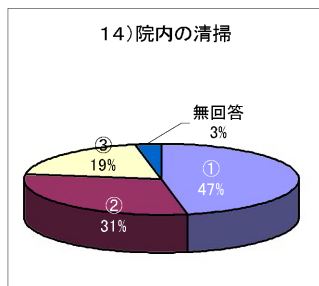
13) 待ち時間ボードの受付番号表示について

① 満足	45
② ほぼ満足	21
③ 普通	19
④ やや不満	1
⑤ 不満	1
⑥ わからない	1
無回答	10
計	98



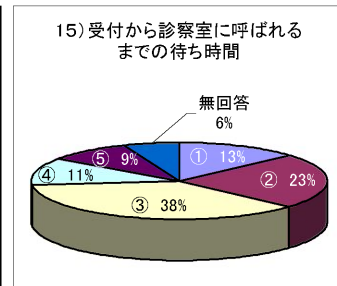
14) 院内の清掃

① 満足	46
② ほぼ満足	30
③ 普通	19
④ やや不満	0
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	3
計	98



15) 受付から診察室に呼ばれるまでの待ち時間

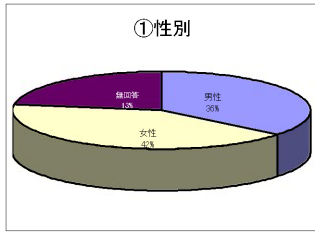
① 満足	13
② ほぼ満足	23
③ 普通	36
④ やや不満	11
⑤ 不満	9
⑥ わからない	0
無回答	6
計	98



16)皆様方ご自身についてお聞きします。

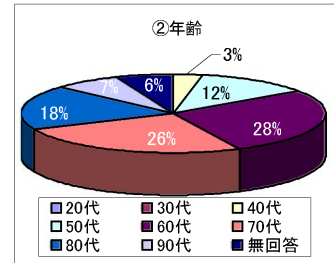
①性別

男性	35
女性	41
無回答	22
計	98



②年齢

20代	0
30代	0
40代	3
50代	12
60代	27
70代	25
80代	18
90代	7
無回答	6
計	98



*ご意見。

- ・ ○○先生におめにかかってとてもうれしく思っています。私の気持ちを聞いて下さり安心してます。
- ・ 昔は長く待たされた事が多かったのですが改善されて待ち時間の番号など工夫されていて努力がわかります。これからもよろしくお願いします。
- ・ 皆やさしいです。
- ・ 私の内科以外の事にもご相談に応じて下さり、ありがたく思い感謝しています。
- ・ 皆様いつもありがとうございます。お体大切にしてください。
- ・ 手術後5年目ですが、主婦の仕事もやれることに感謝しています。
- ・ 混んでいる時は2時間も待つことがあります。診療の予約制は如何でしょうか。年を重ねると待つのも大変？になるかもしれません。
- ・ 待ち時間が長いのもう少し早くしてほしい。
- ・ 良い医師で大変喜んでおります。
- ・ 皆様親切ですし、医師もよく説明していただいています。
- ・ 長く（約10年）診ていただいていますのでとても安心です。

* アンケートの総括

外来患者様アンケートにご協力をいただき誠に有り難うございました。

昨年度のアンケート結果から、「待ち時間の改善」と「患者様－医療者のパートナーシップ」、説明と同意を確実にし、患者様との相互信頼を得る事を重点に取り組んできました。

待ち時間の改善では受付－外来診療－検査－会計での各部署間での待ち時間を調査をし、問題点の洗い出しと改善を行いました。又アンケートに於いて一番満足度の低い、受付から診察室に呼ばれるまでの待ち時間の改善の為に ①医師のヘルプ体制の強化 ②外来医師の増員（三浦Dr.）等を実施しました。

しかし今年度の結果を見ると説明と同意、患者様への対応に関しては満足度の若干の増がみられますが待ち時間に関しては逆に減少しています。「待ち時間」の問題は病院の永遠の課題ではありますが「医療の質の向上」、また患者様の満足度が増加するように更なる改善の必要を痛感いたしました。