

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24年6月4日～6月26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: 108件

回答件数: 106件

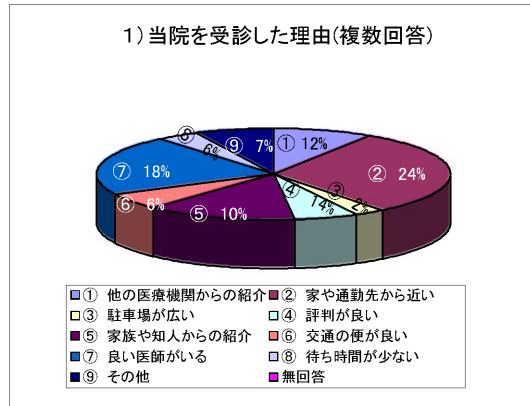
【はじめに】

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

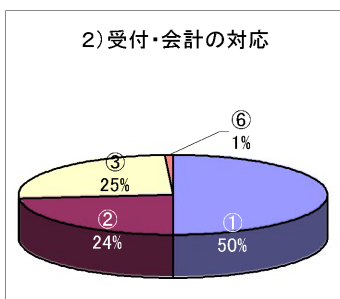
1) 当院を受診した理由(複数回答)

① 他の医療機関からの紹介	14
② 家や通勤先から近い	46
③ 駐車場が広い	4
④ 評判が良い	9
⑤ 家族や知人からの紹介	21
⑥ 交通の便が良い	9
⑦ 良い医師がいる	32
⑧ 待ち時間が少ない	6
⑨ その他	11
無回答	0
計	152



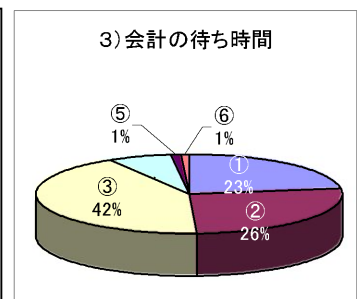
2) 受付・会計の対応

① 満足	53
② ほぼ満足	25
③ 普通	27
④ やや不満	0
⑤ 不満	0
⑥ わからない	1
無回答	0
計	106



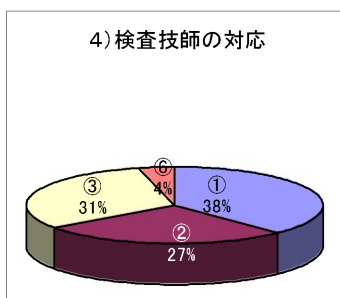
3) 会計の待ち時間

① 満足	24
② ほぼ満足	28
③ 普通	45
④ やや不満	7
⑤ 不満	1
⑥ わからない	1
無回答	0
計	106



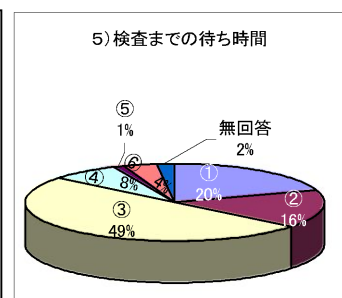
4) 検査技師の対応

① 満足	40
② ほぼ満足	29
③ 普通	33
④ やや不満	0
⑤ 不満	0
⑥ わからない	4
無回答	0
計	106



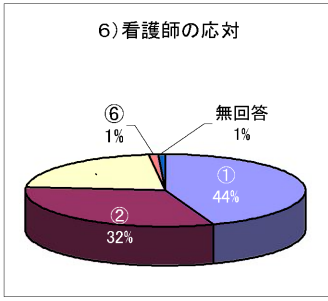
5) 検査までの待ち時間

① 満足	21
② ほぼ満足	17
③ 普通	53
④ やや不満	8
⑤ 不満	1
⑥ わからない	4
無回答	2
計	106



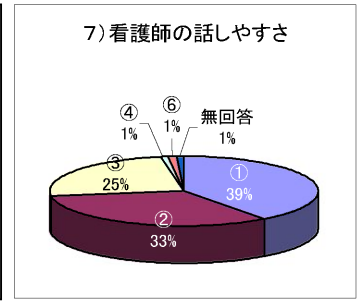
6) 看護師の応対

① 満足	47
② ほぼ満足	34
③ 普通	23
④ やや不満	0
⑤ 不満	0
⑥ わからない	1
無回答	1
計	106



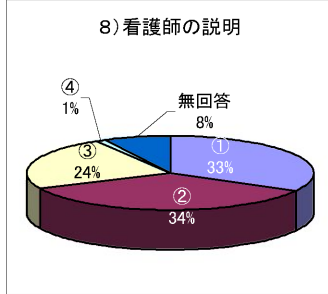
7) 看護師の話しやすさ

① 満足	42
② ほぼ満足	35
③ 普通	26
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	1
無回答	1
計	106



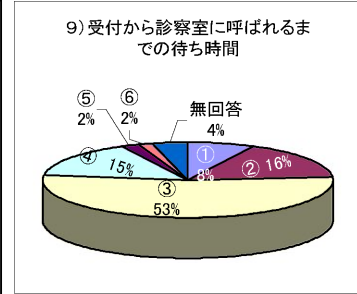
8) 看護師の説明

① 満足	35
② ほぼ満足	37
③ 普通	25
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	8
計	106



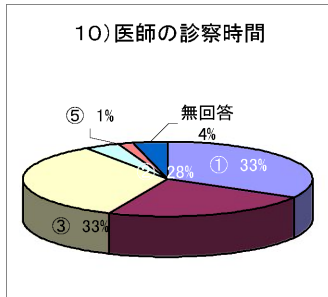
9) 受付から診察室に呼ばれるまでの待ち時間

① 満足	8
② ほぼ満足	17
③ 普通	57
④ やや不満	16
⑤ 不満	2
⑥ わからない	2
無回答	4
計	106



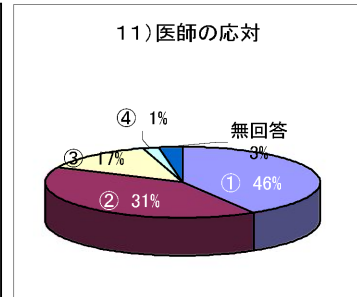
10) 医師の診察時間

① 満足	35
② ほぼ満足	25
③ 普通	36
④ やや不満	4
⑤ 不満	0
⑥ わからない	2
無回答	4
計	106



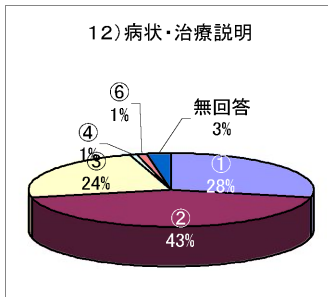
11) 医師の応対

① 満足	44
② ほぼ満足	43
③ 普通	14
④ やや不満	2
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	3
計	106



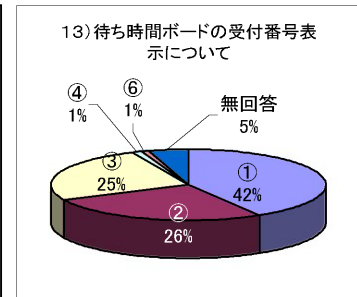
12) 病状・治療説明

① 満足	30
② ほぼ満足	46
③ 普通	25
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	1
無回答	3
計	106



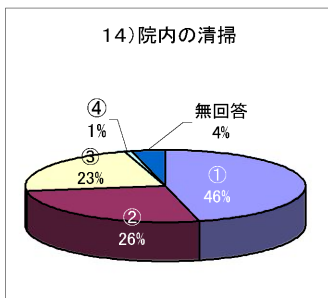
13) 待ち時間ボードの受付番号表示について

① 満足	44
② ほぼ満足	28
③ 普通	27
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	1
無回答	5
計	106



14) 院内の清掃

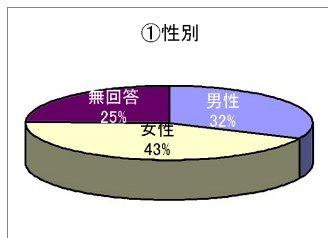
① 満足	49
② ほぼ満足	28
③ 普通	24
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	4
計	106



16)皆様方ご自身についてお聞きます。

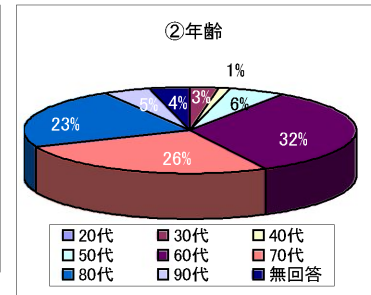
①性別

男性	34
女性	46
無回答	26
計	106



②年齢

20代	0
30代	3
40代	1
50代	6
60代	35
70代	28
80代	24
90代	5
無回答	4
計	106



*ご意見。

- ・最後まで見てください。
- ・健診優先されるのは困る。
- ・自分の番号を見忘れがあるので、受付時に番号を言って頂けると嬉しいです。(ボードに順番を表示しているのは嬉しいのですが、本人が番号を忘れてしまうとそれが何の役にも立たないので、宜しくお願いします)
- ・スタッフの方々が明るく親切で良いと思いました。
- ・入院時、小さなお店があれば良い。外来のトイレも水洗の方を2つ位あると良い。
- ・診察室に呼ばれるまでの待ち時間が長いのは先生の説明が丁寧にして下さるのでこれで良いと思います。
- ・交通機関が便利だと自由に来たい時に1人で来られて良いなと思っています。
- ・病院の送迎バスが診療時間との関係で折り合わないの、ハイヤーを利用することとなるので出来れば御一考願います。
- ・駐車場がすくない。
- ・すべてに感謝。
- ・昨年5月心筋梗塞で手術をしていただいたので、それからずっと満足しております。

* アンケートの総括

当院では「日々研鑽を積み、全人的対応をもって良質な医療を提供し、組織一体となって地域社会に貢献することを目指します」という理念のもとに継続的改善に努めています。

改善の情報を得るために各部署のアンケート調査を実施していますが、H24年度の「外来満足度調査集計結果」をご報告いたします。調査結果からは「待ち時間」に関する項目の満足度が低い事が今年も示されています。今年度は患者様のご意見を参考に診察順番のルールを一部変更しました。「待ち時間」に関しては職員一人一人のスキルを向上し1分でも処理時間を短縮させる事、患者様の満足のいく診療・説明を実施する事を第一として改善していく所存です。

調査にご協力頂きました皆様、ありがとうございました。