

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25年6月5日～6月13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: 100件

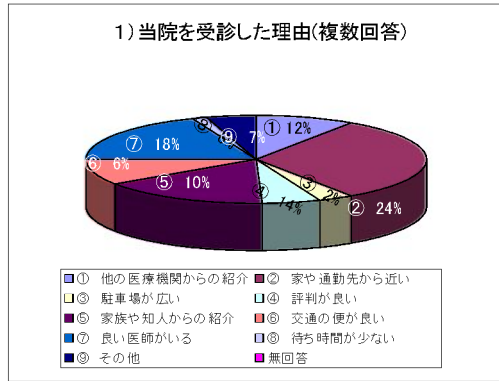
【はじめに】

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、皆様にも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

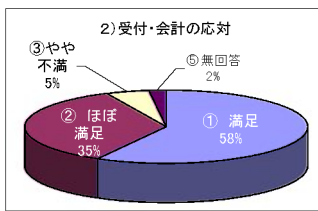
1) 当院を受診した理由(複数回答)

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	5
④ 評判が良い	8
⑤ 家族や知人からの紹介	24
⑥ 交通の便が良い	14
⑦ 良い医師がいる	28
⑧ 待ち時間が少ない	2
⑨ その他	7
無回答	0
計	148



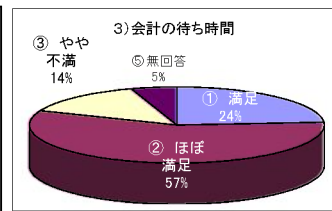
2) 受付・会計の対応

① 満足	58
② ほぼ満足	35
③ やや不満	5
④ 不満	0
⑤ 無回答	2
計	100



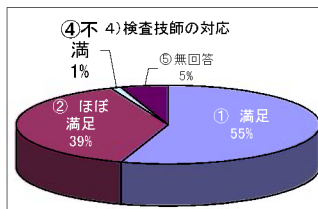
3) 会計の待ち時間

① 満足	24
② ほぼ満足	57
③ やや不満	14
④ 不満	0
⑤ 無回答	5
計	100



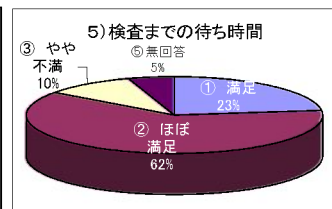
4) 検査技師の対応

① 満足	55
② ほぼ満足	39
③ やや不満	0
④ 不満	1
⑤ 無回答	5
計	100



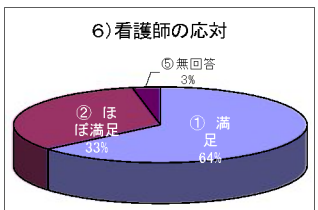
5) 検査までの待ち時間

① 満足	23
② ほぼ満足	62
③ やや不満	10
④ 不満	0
⑤ 無回答	5
計	100



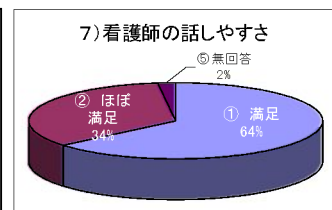
6) 看護師の対応

① 満足	64
② ほぼ満足	33
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	3
計	100



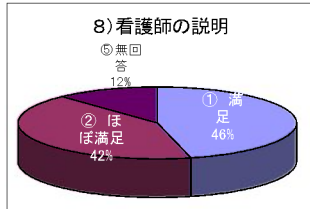
7) 看護師の話やすさ

① 満足	64
② ほぼ満足	34
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	2
計	100



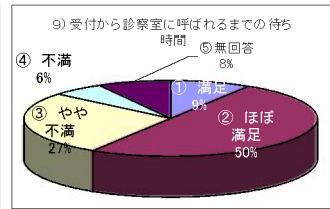
8) 看護師の説明

① 満足	46
② ほぼ満足	42
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	12
計	100



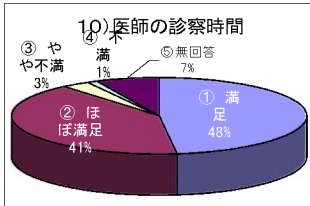
9) 受付から診察室に呼ばれるまでの待ち時間

① 満足	9
② ほぼ満足	50
③ やや不満	27
④ 不満	6
⑤ 無回答	8
計	100



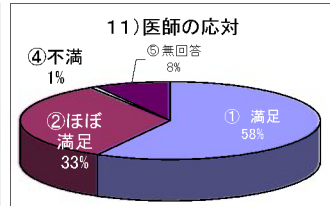
10) 医師の診察時間

① 満足	48
② ほぼ満足	41
③ やや不満	3
④ 不満	1
⑤ 無回答	7
計	100



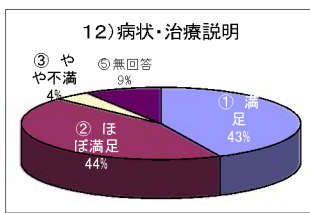
11) 医師の応対

① 満足	58
② ほぼ満足	33
③ やや不満	0
④ 不満	1
⑤ 無回答	8
計	100



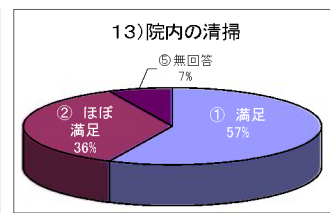
12) 病状・治療説明

① 満足	43
② ほぼ満足	44
③ やや不満	4
④ 不満	0
⑤ 無回答	9
計	100



13) 院内の清掃

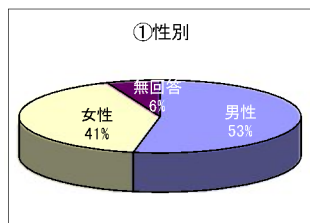
① 満足	57
② ほぼ満足	36
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	7
計	100



14) 皆様方ご自身についてお聞きします。

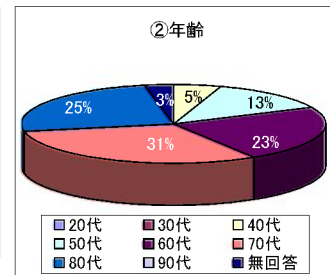
①性別

男性	53
女性	41
無回答	6
計	100



②年齢

20代	0
30代	0
40代	5
50代	13
60代	23
70代	31
80代	25
90代	0
無回答	3
計	100



* ご意見。

- ・病院の中を歩くのが楽です。病院が小さいからか？血液採るのも楽でよろしい。
- ・安心して待っていられます。
- ・診療時間を短くしてほしい。
- ・来院から診察まで3時間待ちは長すぎる。
- ・院内が明るくなった、モップを掛ける人の姿がやや不満
- ・当病院が未永く診療にあたられる事を願います。
- ・お陰様で大変よろこんでいます、これからも宜しくお願いします。
- ・長く通院させていただいています。受付業務をされている方も私どもの事を覚えてくださるので とても感じが良いです。
- ・予約制にした方がよい。受付時間が問題、8:45受付が8:30に来たら受付票が配られていて私はもう20番でした。大変不満です。
- ・先生の話が聞きづらい、もっとゆっくり説明してほしい。
- ・会計担当の方は、笑顔で親切で大変良い。
- ・別にないけど、待ち時間が長い。
- ・次の患者が呼ばれるまでの時間が長い。
- ・何時も親切にして頂いて有難うございます。診察室に呼ばれるまでの待ち時間が不満と言えば不満ですが、患者さんが多ければ仕方のないことです。
- ・予約日時時間制にしてほしい(待ち時間が長い)採血などは診察前に行くと良いと思う。(毎時採血時など)
先生方の対応は親切で良いので、長い間信頼しております。入院時も親切に頂きました。

* 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難う御座いました。
待ち時間の改善に関して、予約制の導入のご要望を多くいただきました。予約制の導入に関しては他の病院の実施事例を調査検討していますが、現状の北成病院の要員では予約制の導入で全ての患者様に有利となる待ち時間の短縮を実現する事が難しいと考えています。改善策として従来から続けている受付一外来一検査一会計での時間調査及び時間がかかっている部署の改善と、高齢等の理由で待つ事が困難な患者様対象の一部予約制の実施です。一部予約制については各医師と相談をして行っていきますので外来看護師におたずね下さい。
北成病院が属する「延山会」は、平成25年9月に「医療法人社団」からより公益性の高い医療を求められる「社会医療法人」に移行いたします。今後とも地域の病院として職員一同更なる改善をして行く所存です。