

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27年1月13日~2月4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

配布件数: 100件

回答件数: 100件

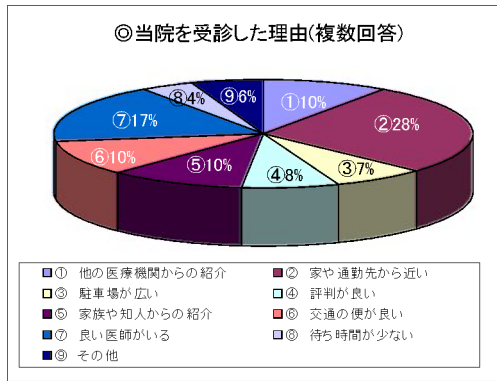
【はじめに】

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

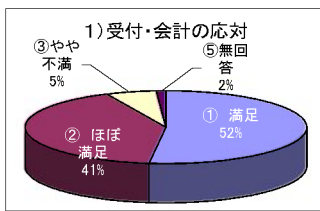
◎当院を受診した理由(複数回答)

① 他の医療機関からの紹介	14
② 家や通勤先から近い	39
③ 駐車場が広い	10
④ 評判が良い	11
⑤ 家族や知人からの紹介	15
⑥ 交通の便が良い	15
⑦ 良い医師がいる	25
⑧ 待ち時間が少ない	6
⑨ その他	8
無回答	0
計	143



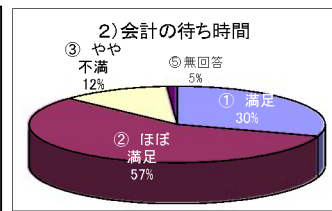
1) 受付・会計の対応

① 満足	52
② ほぼ満足	41
③ やや不満	6
④ 不満	0
⑤ 無回答	1
計	100



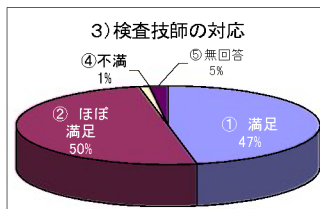
2) 会計の待ち時間

① 満足	30
② ほぼ満足	57
③ やや不満	12
④ 不満	0
⑤ 無回答	1
計	100



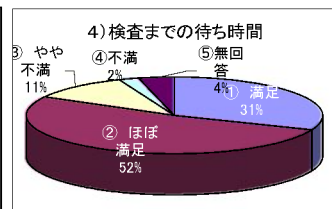
3) 検査技師の対応

① 満足	47
② ほぼ満足	50
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	2
計	100



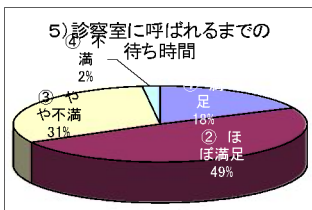
4) 検査までの待ち時間

① 満足	31
② ほぼ満足	52
③ やや不満	11
④ 不満	2
⑤ 無回答	4
計	100



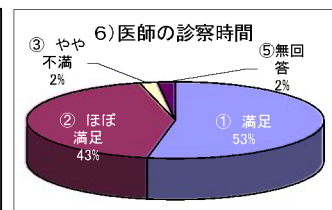
5) 診察室に呼ばれるまでの待ち時間

① 満足	18
② ほぼ満足	49
③ やや不満	31
④ 不満	2
⑤ 無回答	0
計	100



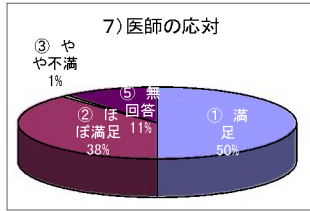
6) 医師の診察時間

① 満足	53
② ほぼ満足	43
③ やや不満	2
④ 不満	0
⑤ 無回答	2
計	100



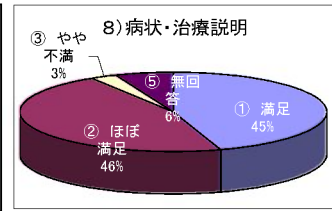
7) 医師の対応

① 満足	50
② ほぼ満足	38
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	11
計	100



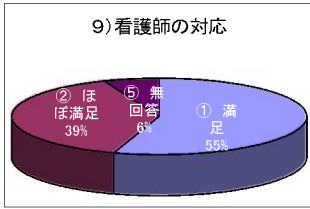
8) 病状・治療説明

① 満足	45
② ほぼ満足	46
③ やや不満	3
④ 不満	0
⑤ 無回答	6
計	100



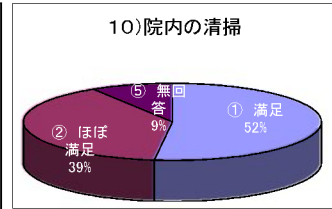
9) 看護師の対応

① 満足	55
② ほぼ満足	39
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	6
計	100



10) 院内の清掃

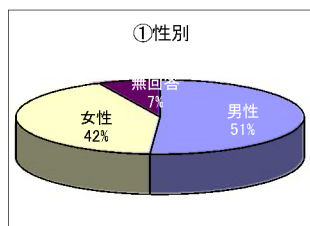
① 満足	52
② ほぼ満足	39
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	9
計	100



14) 皆様方ご自身についてお聞きします。

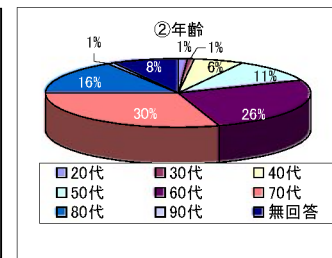
①性別

男性	51
女性	42
無回答	7
計	100



②年齢

20代	1
30代	1
40代	6
50代	11
60代	26
70代	30
80代	16
90代	1
無回答	8
計	100



*ご意見。

- ・いつもありがとうございます
- ・大変よろしいです
- ・トイレを直してほしい
- ・診察室に呼ばれる際もマイクを使って欲しい。聞き取りづらい時があるので。
- ・棚澤先生にはお世話になっております。看護師様も親切で気持ち良いです。
- ・大腸検査の控室が確保されている。
- ・待ち時間が長いのが苦痛です。
- ・医師を始め皆さんに親切にいただいています。
- ・いつもお世話になって、ありがとうございます。
- ・売店があれば良いと思う。
- ・先生のお話が聞き取りにくい、マスクをしていて早口です。
- ・内山先生は早く出てきて下さる事を願っております。
- ・会計の時間を早くして混んでいる時は、人を増やしてほしい。
- ・いつも大変お世話になり、ありがたく思っています。
- ・受付番号取りの対応に問題？改善の余地あり。
- ・8時の受付時に既に番号が10番以降、時間の工夫が必要、待ち時間が長くなる。
- ・待ち時間が長い時があるのでネットでの予約が出来れば少しでも待ち時間を少なくできるのではと思います。

* アンケートの総括

外来患者様アンケートにご協力頂き誠に有難う御座いました。
 今年度の調査結果ですが例年と変わらない、満足・不満足評価結果となりました。
 皆様の御意見で、医師の話が聞きにくいとありましたが、確認したいこと等ありましたら
 気兼ねなく看護師や職員に声を掛けお尋ねください。
 診察室に呼ばれる時、聞き取りづらいとの御指摘もあり、患者様のお近くで呼ぶように
 していきますが、マイク使用についても検討していきます。予約外来導入についての御意見も頂き
 有難うございます。今後も患者様の声を聞き、患者様が満足する待ち時間と、少しでも時間短縮に繋がる
 ように、改善できることから職員一同取り組んでいきますので宜しくお願い致します。