

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28年1月16日～2月6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：98件

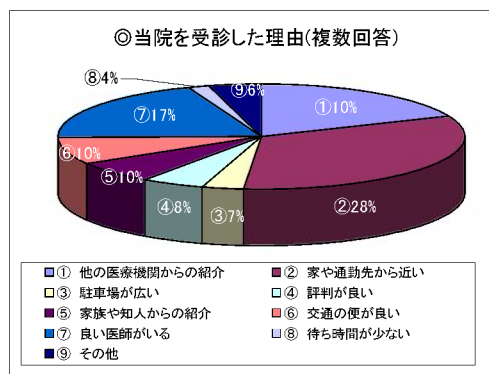
【はじめに】

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

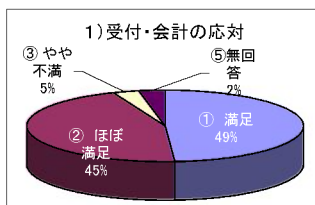
◎当院を受診した理由(複数回答)

① 他の医療機関からの紹介	22
② 家や通勤先から近い	39
③ 駐車場が広い	4
④ 評判が良い	6
⑤ 家族や知人からの紹介	8
⑥ 交通の便が良い	10
⑦ 良い医師がいる	23
⑧ 待ち時間が少ない	2
⑨ その他	5
無回答	0
計	119



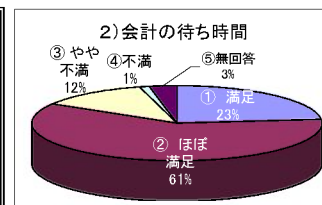
1) 受付・会計の対応

① 満足	48
② ほぼ満足	44
③ やや不満	3
④ 不満	0
⑤ 無回答	3
計	98



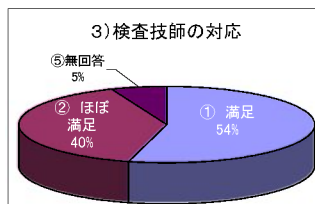
2) 会計の待ち時間

① 満足	23
② ほぼ満足	59
③ やや不満	12
④ 不満	1
⑤ 無回答	3
計	98



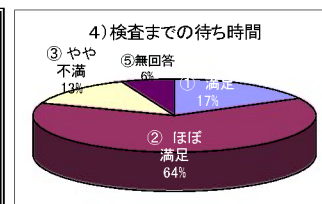
3) 検査技師の対応

① 満足	53
② ほぼ満足	39
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	6
計	98



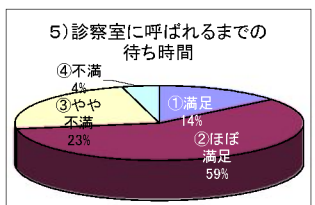
4) 検査までの待ち時間

① 満足	17
② ほぼ満足	62
③ やや不満	13
④ 不満	0
⑤ 無回答	6
計	98



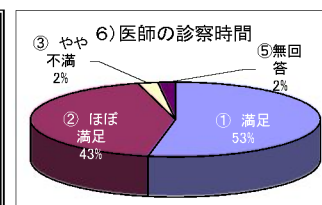
5) 診察室に呼ばれるまでの待ち時間

① 満足	14
② ほぼ満足	57
③ やや不満	23
④ 不満	4
⑤ 無回答	0
計	98



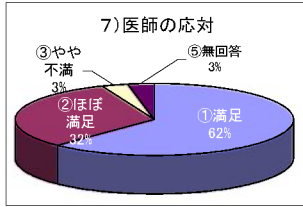
6) 医師の診察時間

① 満足	52
② ほぼ満足	42
③ やや不満	2
④ 不満	0
⑤ 無回答	2
計	98



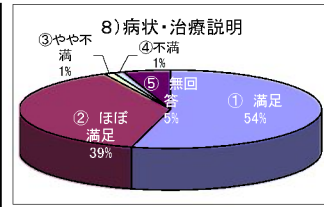
7) 医師の応対

① 満足	61
② ほぼ満足	31
③ やや不満	3
④ 不満	0
⑤ 無回答	3
計	98



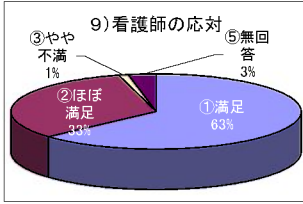
8) 病状・治療説明

① 満足	53
② ほぼ満足	38
③ やや不満	1
④ 不満	1
⑤ 無回答	5
計	98



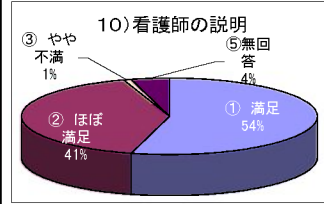
9) 看護師の応対

① 満足	62
② ほぼ満足	32
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	3
計	98



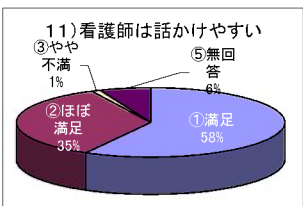
10) 看護師の説明

① 満足	53
② ほぼ満足	40
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	4
計	98



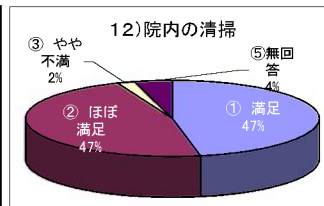
11) 看護師は話かけやすい

① 満足	57
② ほぼ満足	34
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	6
計	98



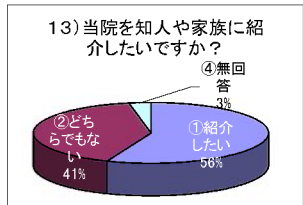
12) 院内の清掃

① 満足	46
② ほぼ満足	46
③ やや不満	2
④ 不満	0
⑤ 無回答	4
計	98



13) 当院を知人や家族に紹介したいですか？

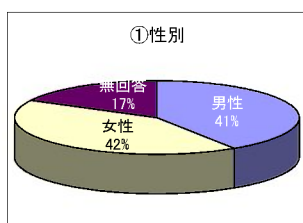
① 紹介したい	55
② どちらでもない	40
③ 紹介したくない	0
④ 無回答	3
計	98



14) 皆様方ご自身についてお聞きます。

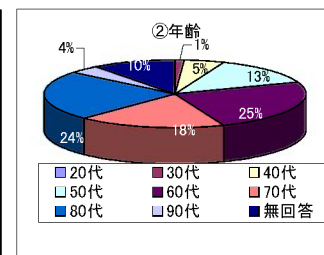
①性別

男性	40
女性	41
無回答	17
計	98



②年齢

20代	0
30代	1
40代	5
50代	13
60代	24
70代	18
80代	23
90代	4
無回答	10
計	98



* ご意見

- ・入院している時に感じたが、売店が有れば不自由がないと思った。
- ・小さくてもよいから売店が欲しい、一服するところも
- ・雑誌等非常に古いです、出来るだけ新しいものを
- ・長い年数になると思いますのでよろしくね
- ・来院した時の社員さんのあいさつの言葉が少ないと思う
- ・初めて来ましたが気軽に來られる病院の様に思います。もっと入りやすい印象を持っていましたが近くにあり良いと思います。ただ医者の評価はできません。本日の先生の熱心な説明は良かったと思います。
- ・待ち時間が医師により違う。
- ・スタッフの皆様にはいつも感謝しています。有難うございます。

* アンケートの総括

アンケート調査に御協力頂き有難うございました。

総合的に良い評価を頂き、看護師対応については2%アップの結果でした。待ち時間については不満足が若干減少しましたが、今後も改善点を検討し取り組んでいきます。皆さまの意見では、社員の挨拶が少ないとの指摘がありました。職員一同気持ち良い挨拶を実行するよう周知し、また雑誌が古いとの意見もあり、定期交換等対策を検討しています。

本年は当院近隣の受診者が増えました。これからも皆さまに信頼される病院を目指しますので宜しくお願い致します。