

# 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30年1月22日～2月7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：99件

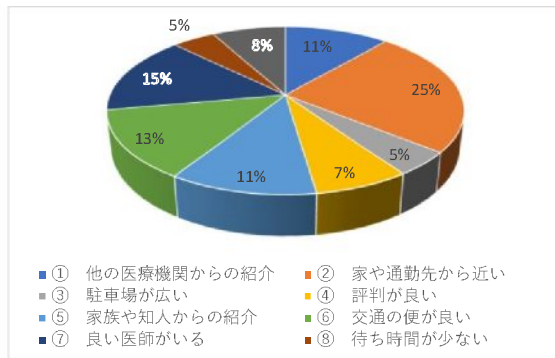
### 【はじめに】

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

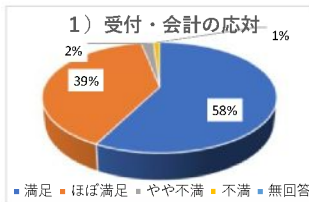
### ◎当院を受診した理由(複数回答)

① 他の医療機関からの紹介	17
② 家や通勤先から近い	37
③ 駐車場が広い	7
④ 評判が良い	11
⑤ 家族や知人からの紹介	17
⑥ 交通の便が良い	20
⑦ 良い医師がいる	23
⑧ 待ち時間が少ない	7
⑨ その他	12
無回答	0
計	151



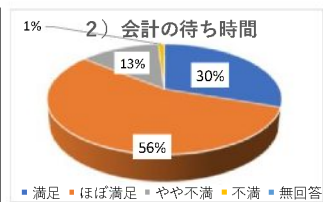
### 1) 受付・会計の対応

① 満足	57
② ほぼ満足	39
③ やや不満	2
④ 不満	1
⑤ 無回答	0
計	99



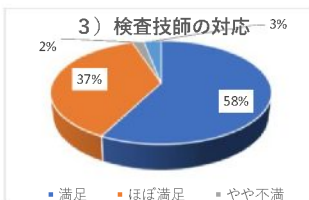
### 2) 会計の待ち時間

① 満足	30
② ほぼ満足	55
③ やや不満	13
④ 不満	1
⑤ 無回答	0
計	99



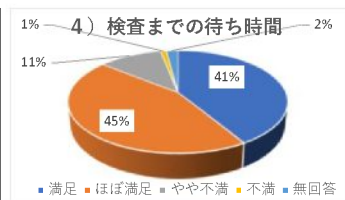
### 3) 検査技師の対応

① 満足	57
② ほぼ満足	37
③ やや不満	2
④ 不満	0
⑤ 無回答	3
計	99



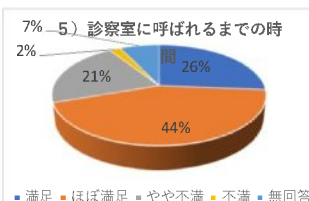
### 4) 検査までの待ち時間

① 満足	41
② ほぼ満足	44
③ やや不満	11
④ 不満	1
⑤ 無回答	2
計	99



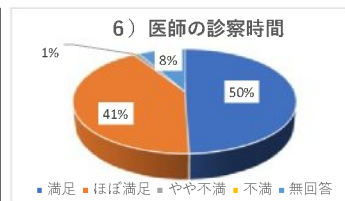
### 5) 診察室に呼ばれるまでの待ち時間

① 満足	26
② ほぼ満足	43
③ やや不満	21
④ 不満	2
⑤ 無回答	7
計	99



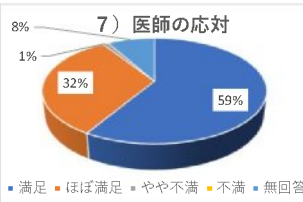
### 6) 医師の診察時間

① 満足	49
② ほぼ満足	41
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	8
計	99



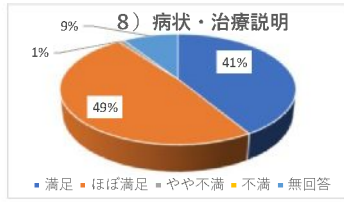
7) 医師の応対

① 満足	58
② ほぼ満足	32
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	8
計	99



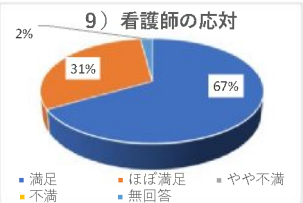
8) 病状・治療説明

① 満足	41
② ほぼ満足	48
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	9
計	99



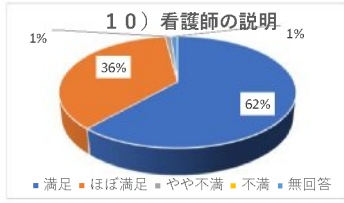
9) 看護師の応対

① 満足	66
② ほぼ満足	31
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	2
計	99



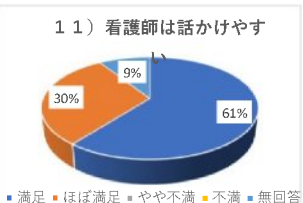
10) 看護師の説明

① 満足	61
② ほぼ満足	36
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	1
計	99



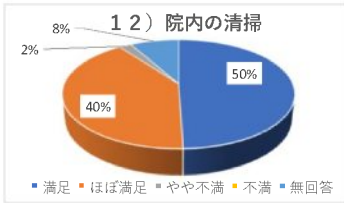
11) 看護師は話かけやすい

① 満足	60
② ほぼ満足	30
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	9
計	99



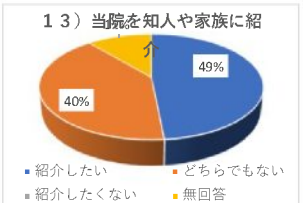
12) 院内の清掃

① 満足	49
② ほぼ満足	40
③ やや不満	2
④ 不満	0
⑤ 無回答	8
計	99



13) 当院を知人や家族に紹介したいですか？

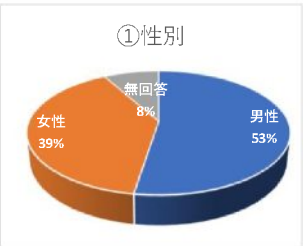
① 紹介したい	48
② どちらでもない	40
③ 紹介したくない	0
④ 無回答	11
計	99



14) 皆様方ご自身についてお聞きます。

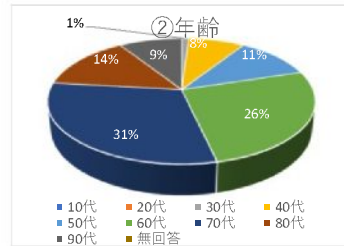
①性別

男性	52
女性	39
無回答	8
計	99



②年齢

10代	0
20代	0
30代	1
40代	8
50代	11
60代	26
70代	30
80代	14
90代	9
無回答	0
計	99



\*ご意見

- ・会計の待ち時間が長い 3件
- ・もっと時間がかからないよう改善されると助かります。
- ・町内の回覧に、案内が入り、とても助かります。
- ・受付に若い人がいる、人さわりが悪い！
- ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。
- ・いう事なし。
- ・入院病棟を近代化してほしい。
- ・昨夜の大雪なのに、駐車場がきれいになっていて、感心しました。
- ・皆さんの対応に、心から感謝します。
- ・病院が遠距離なので……

\* アンケートの総括

アンケート調査にご協力ありがとうございました。  
 当院では毎年アンケートを実施し、患者皆様の満足が得られるよう、サービス改善の検討材料とさせて頂いています。  
 診察の待ち時間については毎年不満を抱いている方が多く、病院としても問題意識を持ち改善の検討を行ってまいりました。それにより待ち時間調査からも若干ではありますが改善の傾向があり、今回のアンケートの満足度アップに繋がっていると考えています。  
 診察時間の短縮は、診療の質低下に繋がるとも考えられ、現時点で困難な状況です。混み具合によっては、大変ご迷惑をお掛けしていますが、今後も改善の検討を重ねてまいりますのでご理解の程宜しくお願いします。  
 職員の対応についてご指摘頂いた点は改善し、良い評価を頂いた点については今後更に満足頂けるよう取り組んでまいります。  
 重ねてアンケートへのご協力、貴重なご意見を頂きありがとうございますと御座いました。今後も皆様のご意見を参考に、地域に貢献できる病院として努力して参りますので宜しくお願い致します。