

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31年1月21日～29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

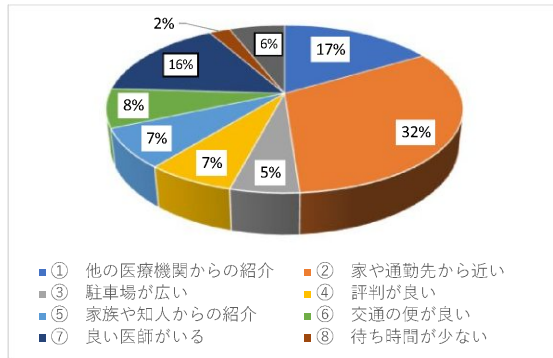
【はじめに】

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

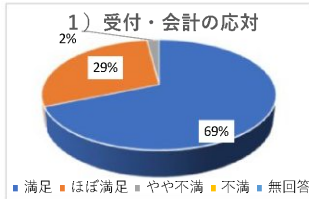
◎当院を受診した理由(複数回答)

| | |
|---------------|-----|
| ① 他の医療機関からの紹介 | 22 |
| ② 家や通勤先から近い | 43 |
| ③ 駐車場が広い | 7 |
| ④ 評判が良い | 9 |
| ⑤ 家族や知人からの紹介 | 10 |
| ⑥ 交通の便が良い | 10 |
| ⑦ 良い医師がいる | 21 |
| ⑧ 待ち時間が少ない | 3 |
| ⑨ その他 | 8 |
| 無回答 | 0 |
| 計 | 133 |



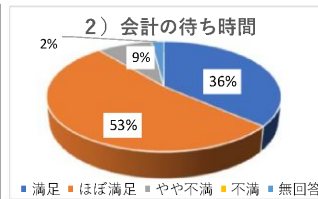
1) 受付・会計の対応

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 68 |
| ② ほぼ満足 | 29 |
| ③ やや不満 | 2 |
| ④ 不満 | 0 |
| ⑤ 無回答 | 0 |
| 計 | 99 |



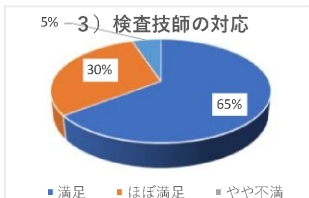
2) 会計の待ち時間

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 36 |
| ② ほぼ満足 | 52 |
| ③ やや不満 | 9 |
| ④ 不満 | 0 |
| ⑤ 無回答 | 2 |
| 計 | 99 |



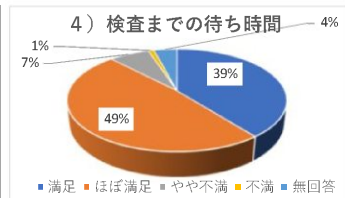
3) 検査技師の対応

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 64 |
| ② ほぼ満足 | 30 |
| ③ やや不満 | 0 |
| ④ 不満 | 0 |
| ⑤ 無回答 | 5 |
| 計 | 99 |



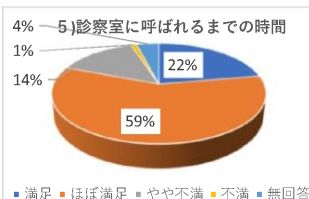
4) 検査までの待ち時間

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 39 |
| ② ほぼ満足 | 48 |
| ③ やや不満 | 7 |
| ④ 不満 | 1 |
| ⑤ 無回答 | 4 |
| 計 | 99 |



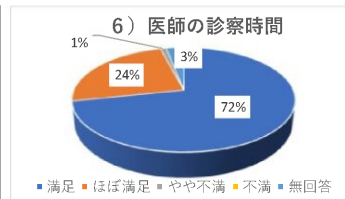
5) 診察室に呼ばれるまでの待ち時間

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 22 |
| ② ほぼ満足 | 58 |
| ③ やや不満 | 14 |
| ④ 不満 | 1 |
| ⑤ 無回答 | 4 |
| 計 | 99 |



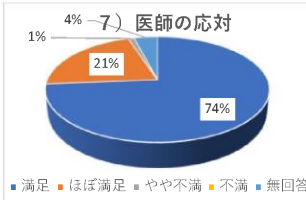
6) 医師の診察時間

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 71 |
| ② ほぼ満足 | 24 |
| ③ やや不満 | 1 |
| ④ 不満 | 0 |
| ⑤ 無回答 | 3 |
| 計 | 99 |



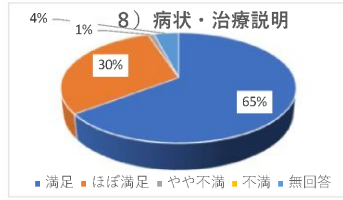
7) 医師の対応

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 73 |
| ② ほぼ満足 | 21 |
| ③ やや不満 | 1 |
| ④ 不満 | 0 |
| ⑤ 無回答 | 4 |
| 計 | 99 |



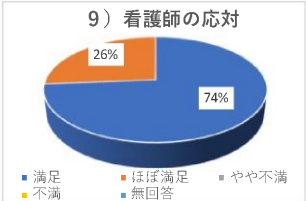
8) 病状・治療説明

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 64 |
| ② ほぼ満足 | 30 |
| ③ やや不満 | 1 |
| ④ 不満 | 0 |
| ⑤ 無回答 | 4 |
| 計 | 99 |



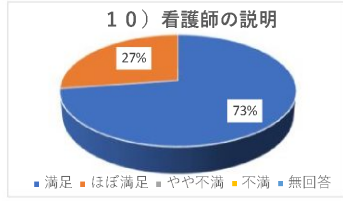
9) 看護師の対応

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 73 |
| ② ほぼ満足 | 26 |
| ③ やや不満 | 0 |
| ④ 不満 | 0 |
| ⑤ 無回答 | 0 |
| 計 | 99 |



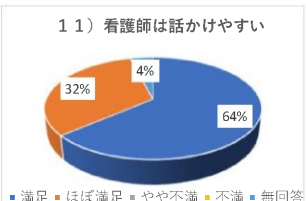
10) 看護師の説明

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 72 |
| ② ほぼ満足 | 27 |
| ③ やや不満 | 0 |
| ④ 不満 | 0 |
| ⑤ 無回答 | 0 |
| 計 | 99 |



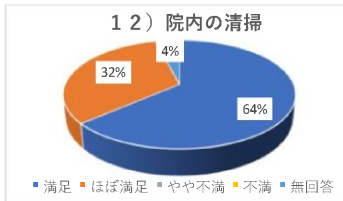
11) 看護師は話かけやすい

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 63 |
| ② ほぼ満足 | 32 |
| ③ やや不満 | 0 |
| ④ 不満 | 0 |
| ⑤ 無回答 | 4 |
| 計 | 99 |



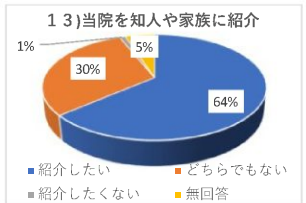
12) 院内の清掃

| | |
|--------|----|
| ① 満足 | 63 |
| ② ほぼ満足 | 32 |
| ③ やや不満 | 0 |
| ④ 不満 | 0 |
| ⑤ 無回答 | 4 |
| 計 | 99 |



13) 当院を知人や家族に紹介したいですか？

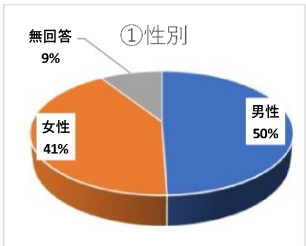
| | |
|-----------|----|
| ① 紹介したい | 63 |
| ② どちらでもない | 30 |
| ③ 紹介したくない | 1 |
| ④ 無回答 | 5 |
| 計 | 99 |



14) 皆様方ご自身についてお聞きます。

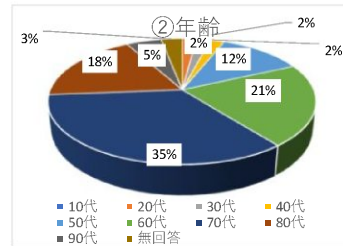
①性別

| | |
|-----|----|
| 男性 | 49 |
| 女性 | 41 |
| 無回答 | 9 |
| 計 | 99 |



②年齢

| | |
|-----|----|
| 10代 | 0 |
| 20代 | 2 |
| 30代 | 2 |
| 40代 | 2 |
| 50代 | 12 |
| 60代 | 21 |
| 70代 | 34 |
| 80代 | 18 |
| 90代 | 5 |
| 無回答 | 3 |
| 計 | 99 |



*ご意見

- ・原因がわからず、次は早くこれるようにします
- ・通院に遠すぎるため不便を感じる
- ・トイレが新しくなったら良いと思います
- ・先生、看護師さん、他スタッフ皆さんとても親切に対応していただき安心できます。
- ・病院の先生は他の業種の方より頭が高い、患者はお客様である。
- ・当院先生は患者に対応は良い方で有り難いです。
- ・皆さん親切で喜んでおります

* アンケートの総括

満足度調査へのアンケートのご協力有難う御座いました。
 平成30年度の満足度調査は、前年度に比べ全体に満足度の上昇が見られました。特に医師やその他スタッフに対する満足度が向上して、職員一同今後の励みとなる結果でした。一方で建物や設備の老朽化に対するご意見を頂きましたが、優先度の高いところから順次修繕を行ない、アメニティの更新も行いますのでご理解をお願い致します。通院の不便さについてのご意見も頂きましたが、医療サービスで満足頂けるように努力をしたいと考えています。また路線バスの停留所が病院直ぐそばにありますし、交通の便が悪い花川地区方面には、患者送迎バスを運行しております。時刻表等は、病院ホームページに公開していますのでどうぞご利用下さい。
 今後も皆様のご意見を参考にさせて頂き、地域に根ざした信頼される病院づくりを目指します。