

患者満足度調査の結果報告

外来について（令和元年10月15日～令和元年10月21日）

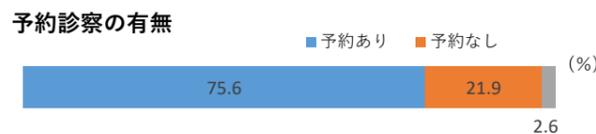
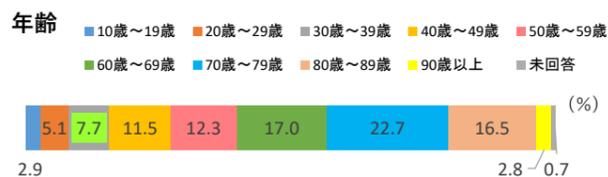
配布数：904枚 回収枚数：895枚 回答率：99%

当院では令和元年10月15日から平日の5日間、外来受診された患者さまに

満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆様にご御礼申し上げます。ここに調査結果のご報告をいたします。

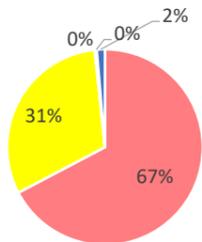
（配布場所：1階外来受付・美容センター、2階生活習慣病センター・歯科）

※回答いただいた患者さまについて



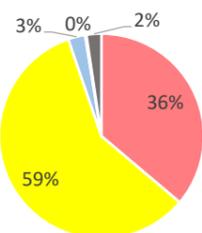
また当院を利用したいと思われませんか

- 是非したい
- してもよい
- あまりしたくない
- 全くしたくない



知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか

- 1 是非したい
- 2 してもよい
- 3 あまりしたくない
- 4 全くしたくない
- 未回答



当院の選択理由（複数回答可） (%)



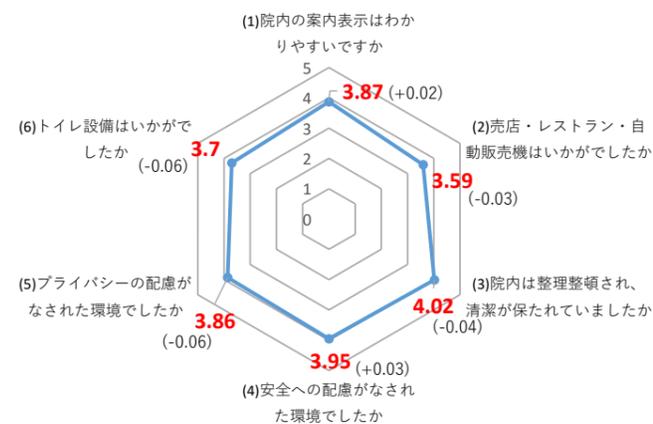
※一番多かったのは「信頼できる専門医がいる」、続いて「かかりつけ医師がいる」でした
※その他の理由は、「看護師の対応が良い」「女性の先生がいる（婦人科）」などでした

【医療サービスとして4項目に分けたアンケートを実施しました】

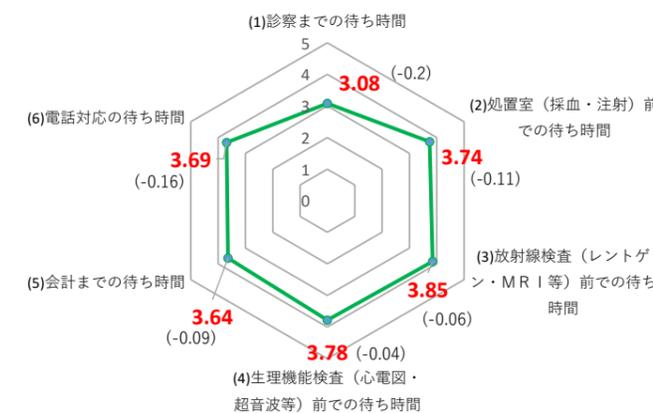
非常に満足5点、満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点

として、それぞれ平均点を算出しています。()内の数値はH29年実施時と比較。

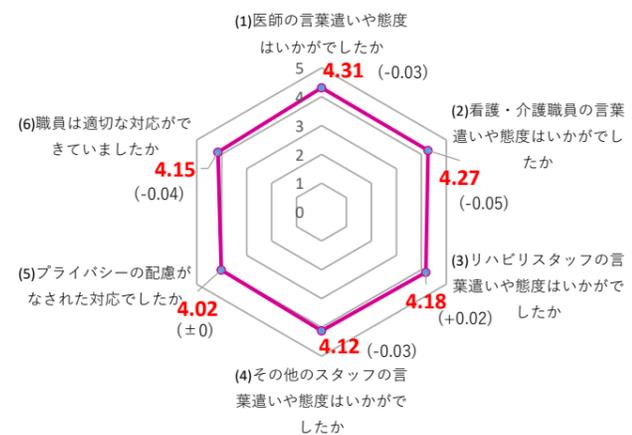
●院内設備について（各5点満点） 3.83点(-0.06)



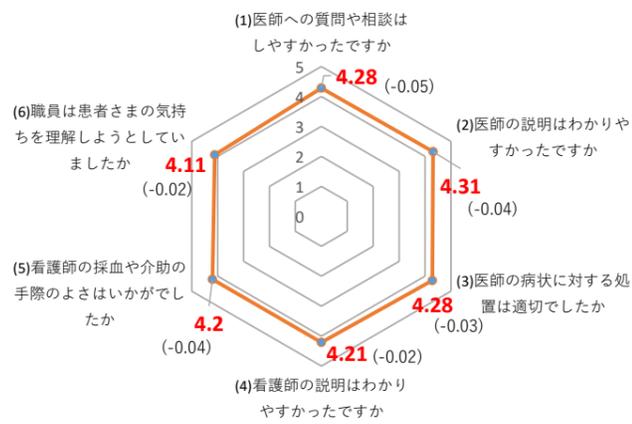
●待ち時間について（各5点満点） 3.63点(-0.11)



●接遇面について（各5点満点） 4.18点(-0.02)

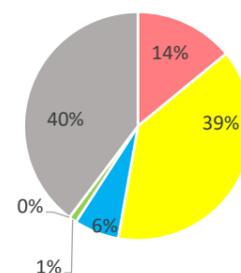


●診療面について（各5点満点） 4.23点(-0.02)



総合評価(5点満点) 4.09点 (-0.04)

- 非常に満足
- 満足
- どちらともいえない
- やや不満
- 不満
- 該当しないわからない



【高い評価をいただいた主な項目】

- 医師の診察に対する評価（親切で丁寧な対応が良い・安心して受診できる・先生の説明がわかりやすかった など）
- 看護師・リハビリ等のスタッフの対応への評価（親切でやさしい・笑顔で丁寧な対応をしてくれた など）
- 待ち時間が以前より改善されている

【改善してほしい主な項目】

- 待ち時間の長さに対する意見（予約時間に対して診察が遅れる、あとの位待たばよいかわからない等）
- 接遇面に対する意見（説明不足・態度・表情・挨拶）
- 設備・環境面に対する意見（駐車場・トイレ・通路の狭さ・外来フロアの照明など）
- プライバシーへの配慮（スタッフの声の大きさ）

【講評】

総合的に見て、診察に対して高い評価をいただいておりますが、職員は基本的な接遇をあたためて見直し、今後も安心して当院を受診していただけるよう病院全体で継続的に接遇面を強化していきます。そしてより満足度の高い医療を提供できるよう努めてまいります。

待ち時間については、多くのご意見がありました。診療科やその日の予約人数により待ち時間にも差があり、お待たせすることがございます。少しでも待ち時間の軽減ができるよう、策を検討し、今後も改善に努めてまいります。

設備面・環境面に関しては、現在工事中の病院増改築計画において、これまでいただいたご意見を反映させております。（工事は2021年夏頃竣工予定）工事中は皆様にご不便・ご迷惑をおかけするかとと思いますが、ご理解・ご協力くださいますようお願い申し上げます。

ご回答いただいた患者さま、ご家族の方々には深く御礼申し上げます。
ご協力ありがとうございました。