

患者さん満足度調査 結果のご報告 (外来編)

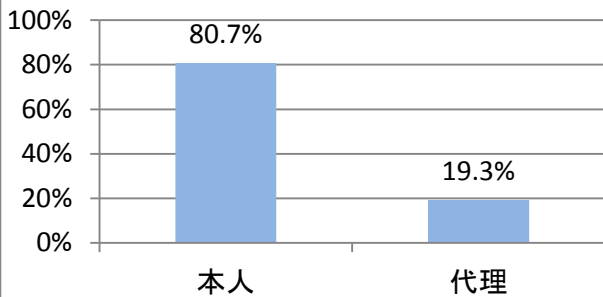
実施日：平成30年7月10日・12日

当院では、平成30年7月に患者さんに満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに、調査結果の概要をご報告いたします。

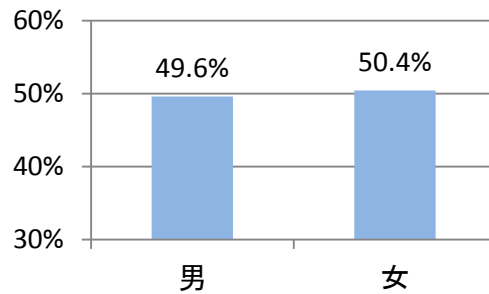
配布数： 824枚
回収数： 711枚

回答いただいた患者さんについて

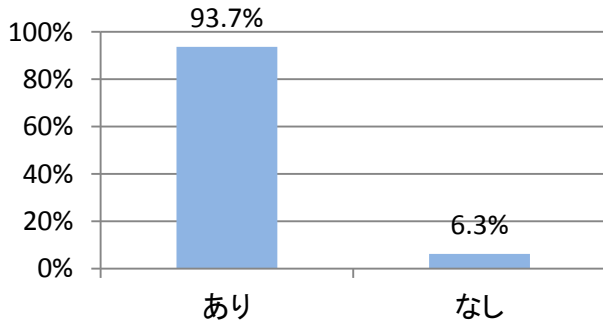
◎回答者について（有効回答数：711件）



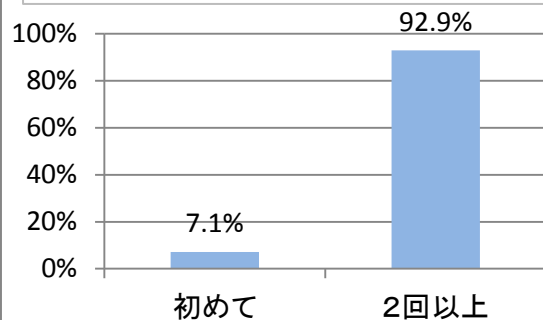
◎性別について（有効回答数：706件）



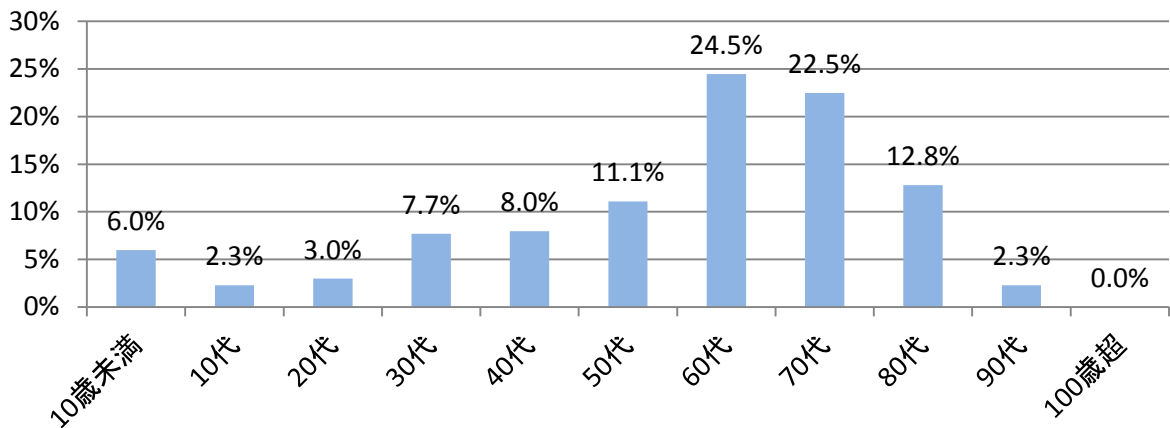
◎診察予約について（有効回答数：687件）



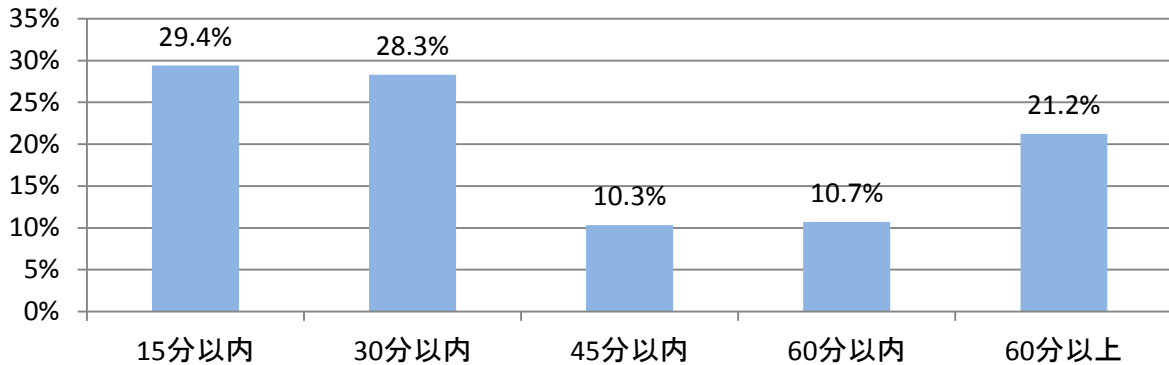
◎受診回数について（有効回答数：677件）



◎年齢について（有効回答数：703件） < 平均 59.1歳 > 中央値 66.0



◎診察までの待ち時間について（有効回答数：551件）



総合的な設問に対する満足度評価（4点満点）

医療サービスとして重要な10項目について伺いました。全体的には良い評価をいただき大変うれしく思います。今年度は、『診察までの待ち時間』について、初めて3.0の評価をいただくことが出来ました。

しかし、当院は、専門外来受診目的に、仙南広域から多くの患者さんが来院されるため、待ち時間が長くなる可能性がいつでもあります。今年度も待ち時間調査を計画し少しでも待ち時間が短縮できるよう実態把握を行い、医療サービスの向上を図って行きます。

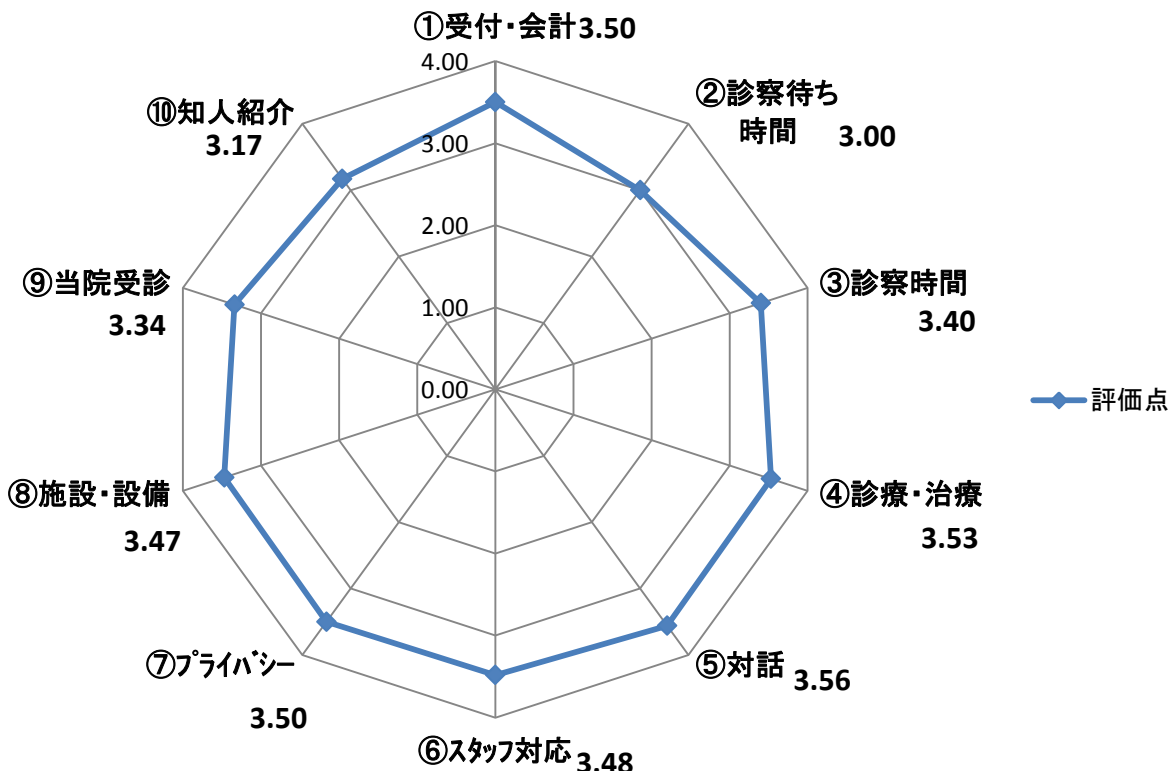
【設問】

- ①受付や会計の対応に満足していますか？
- ②診察までの待ち時間に満足していますか？
- ③診察時間に満足していますか？
- ④医師による診療・治療内容に満足していますか？
- ⑤医師との対話に満足していますか？
- ⑥医師以外の病院スタッフの対応に満足していますか？
- ⑦診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか？
- ⑧当院の施設や設備に満足していますか？
- ⑨当院を受診して良かったと思いますか？
- ⑩当院を知人に紹介したいと思いますか？

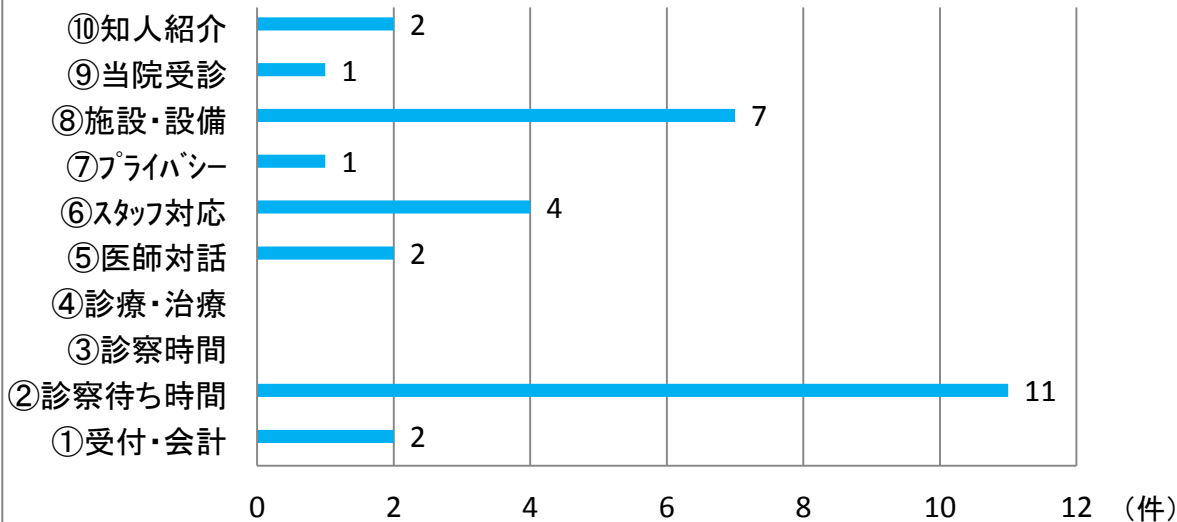


非常に満足している（とても思う）＝ 4点 やや満足している（思う）＝ 3点
 やや不満である（あまり思わない）＝ 2点 非常に不満である（全く思わない）＝ 1点

平成30年度 外来患者満足度評価



設問に対するご意見・ご感想（30件）



今回のアンケートでお寄せいただいたご意見・ご感想を30件いただきました。

待ち時間に関する事項が最も多く、予約しても待ち時間が長い、日によって待ち時間の差がありすぎる、車いすに座ったままの状態でも時間も待たされたというご意見をいただきました。待ち時間が60分以上の方は全体の21.2%で、複数科を受診された方の割合が高く、次に患者数が多い診療科で待ち時間が長い傾向にありました。

次に、施設・設備に関する事項が7件あり、駐車場が狭い・駐車場を増設して欲しい、WiFiが使えるとありがたい、シャワー室がもう少しキレイだと良い等のご意見をいただきました。

その他、貴重なご意見、お褒めの言葉をいただきありがとうございました。今後も、医療サービスの向上をめざし、改善できるところから進めていきたいと思っております。

満足度評価（年度比較）

項目 \ 年度	H27	H28	H29	H30	H31
①受付・会計	3.45	3.47	3.45	3.50	
②診察待ち時間	2.92	2.91	2.95	3.00	
③診察時間	3.40	3.34	3.39	3.40	
④診療・治療	3.53	3.48	3.50	3.53	
⑤医師対話	3.57	3.49	3.52	3.56	
⑥スタッフ対応	3.47	3.49	3.47	3.48	
⑦プライバシー	3.47	3.45	3.50	3.50	
⑧施設・設備	3.50	3.48	3.49	3.47	
⑨当院受診	3.35	3.34	3.34	3.34	
⑩知人紹介	3.17	3.15	3.17	3.17	

平成30年9月
みやぎ県南中核病院