

患者さん満足度調査 結果のご報告 (外来編)

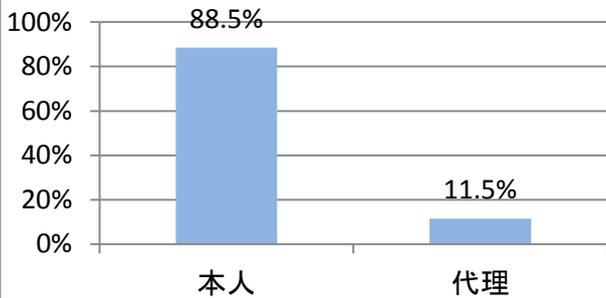
実施日：令和元年7月9日・11日

当院では、令和元年7月に患者さん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。

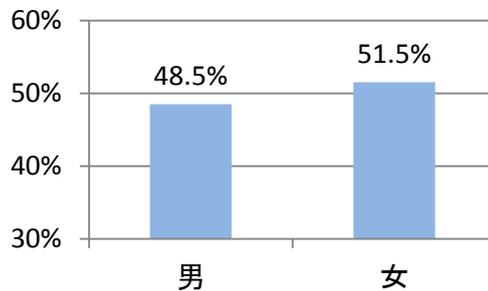
配布数： 655枚
回収数： 530枚

回答いただいた患者さんについて

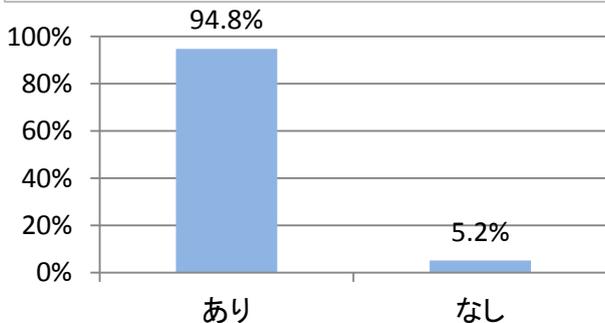
◎回答者について（有効回答数：530件）



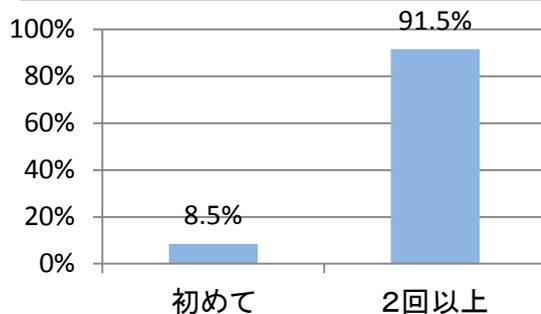
◎性別について（有効回答数：528件）



◎診察予約について（有効回答数：521件）

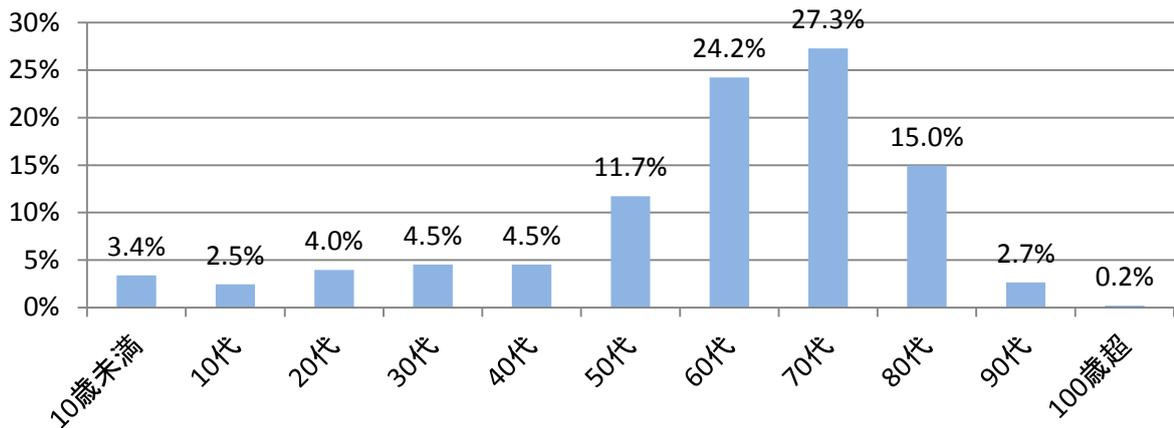


◎受診回数について（有効回答数：519件）

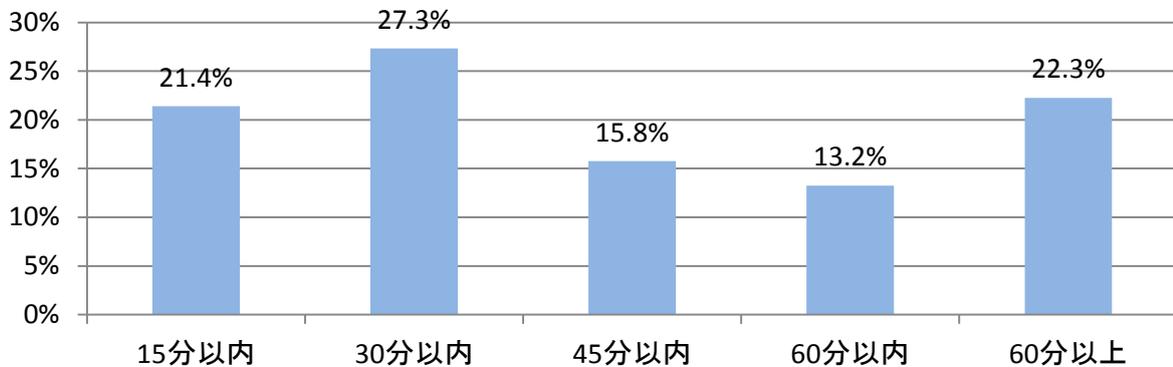


◎年齢について（有効回答数：528件）

< 平均 62.8歳 > 中央値 68.0歳



◎診察までの待ち時間について（有効回答数：355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。今年度は、『診察までの待ち時間』が2.77と満足のいただけない結果になってしまい申し訳ありませんでした。専門外来を行っていることもあり、来院される患者さんの症状によって診察時間が長くなるのが少なからず発生してしまいます。予約という意味では患者さんにご迷惑をおかけしている部分もありますがご理解とご協力の程、お願い申し上げます。

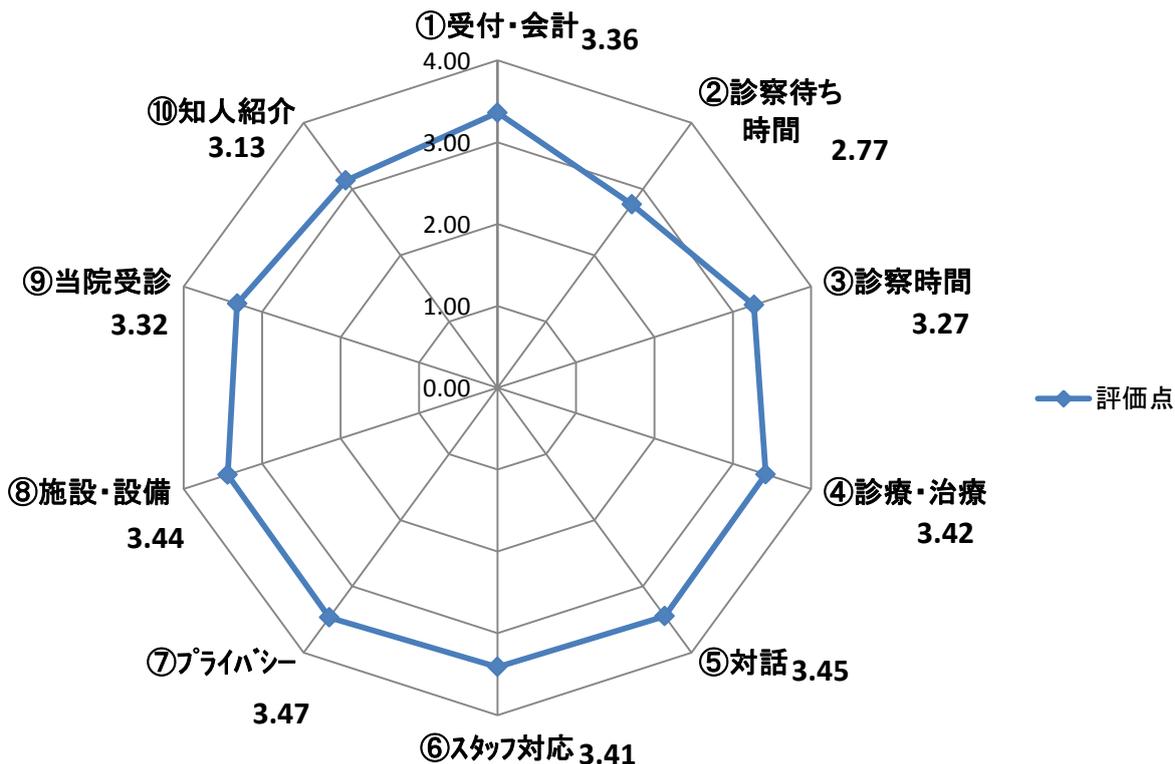
今回のアンケートの結果を踏まえ、患者さんが満足していただけるよう医療サービスの向上に努めて参ります。

- 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？

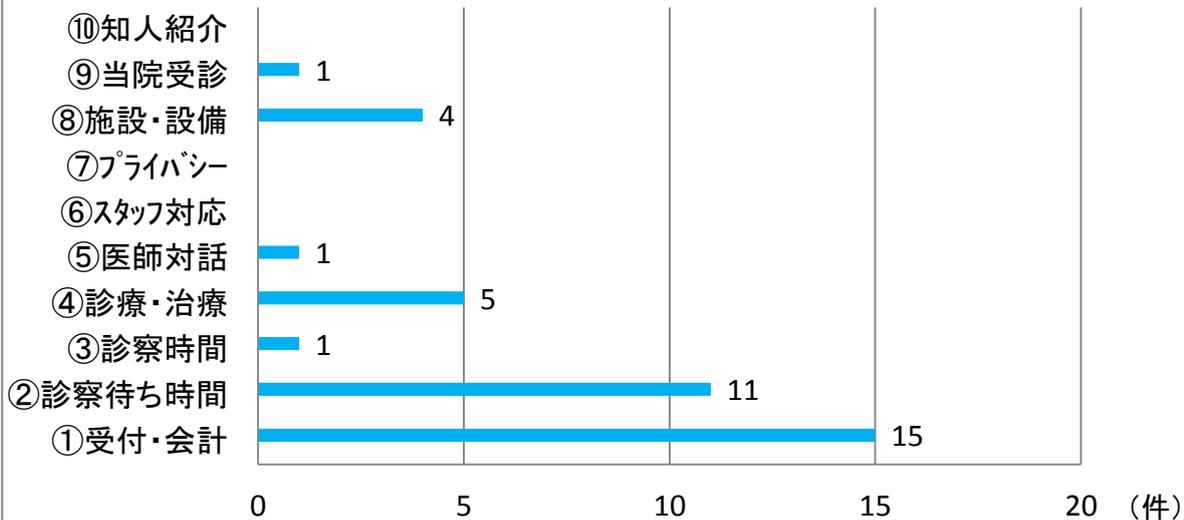


非常に満足している（とても思う）＝ 4点 やや満足している（思う）＝ 3点
 やや不満である（あまり思わない）＝ 2点 非常に不満である（全く思わない）＝ 1点

令和元年度 外来患者満足度評価



設問に対するご意見・ご感想（38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38件いただきました。

ご意見として受付・会計、診察待ち時間、施設・設備に関する事項が多く、会計の時間がかかりすぎる、受付の対応を良くしてほしい、診察までの待ち時間が長い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22.3%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。施設・設備に関する事項では、駐車場を増やしてほしい、いつも満車でどうしたらいいかわからない。等のご意見をいただきました。駐車場につきましては、外来第3駐車場の案内を作成しましたので、満車の際にはご利用くださいますようお願いいたします。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、改善できること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 | R01 |
|---------|------|------|------|------|-------------|
| ①受付・会計 | 3.45 | 3.47 | 3.45 | 3.50 | 3.36 |
| ②診察待ち時間 | 2.92 | 2.91 | 2.95 | 3.00 | 2.77 |
| ③診察時間 | 3.40 | 3.34 | 3.39 | 3.40 | 3.27 |
| ④診療・治療 | 3.53 | 3.48 | 3.50 | 3.53 | 3.42 |
| ⑤医師対話 | 3.57 | 3.49 | 3.52 | 3.56 | 3.45 |
| ⑥スタッフ対応 | 3.47 | 3.49 | 3.47 | 3.48 | 3.41 |
| ⑦プライバシー | 3.47 | 3.45 | 3.50 | 3.50 | 3.47 |
| ⑧施設・設備 | 3.50 | 3.48 | 3.49 | 3.47 | 3.44 |
| ⑨当院受診 | 3.35 | 3.34 | 3.34 | 3.34 | 3.32 |
| ⑩知人紹介 | 3.17 | 3.15 | 3.17 | 3.17 | 3.13 |

令和元年9月
みやぎ県南中核病院