

患者さん満足度調査 結果のご報告 (外来編)

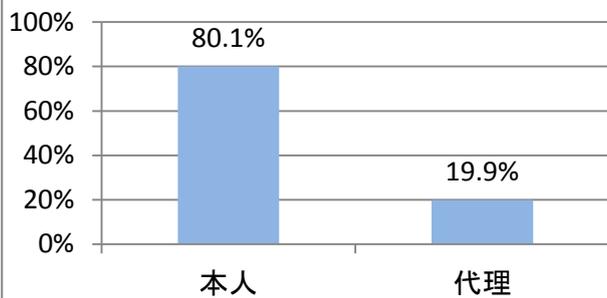
実施日：平成29年7月11日・13日

当院では、平成29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。

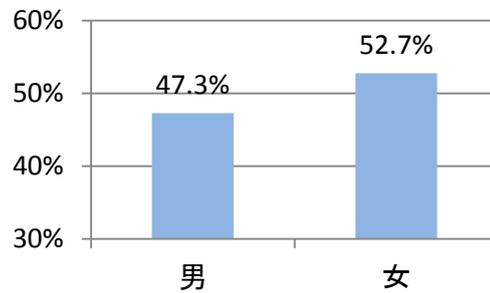
配布数： 875枚
回収数： 774枚

回答いただいた患者さんについて

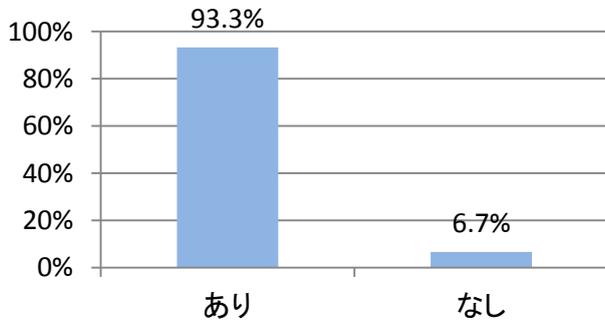
◎回答者について（有効回答数：774件）



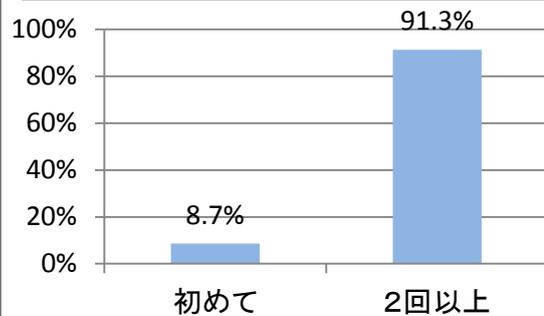
◎性別について（有効回答数：766件）



◎診察予約について（有効回答数：746件）

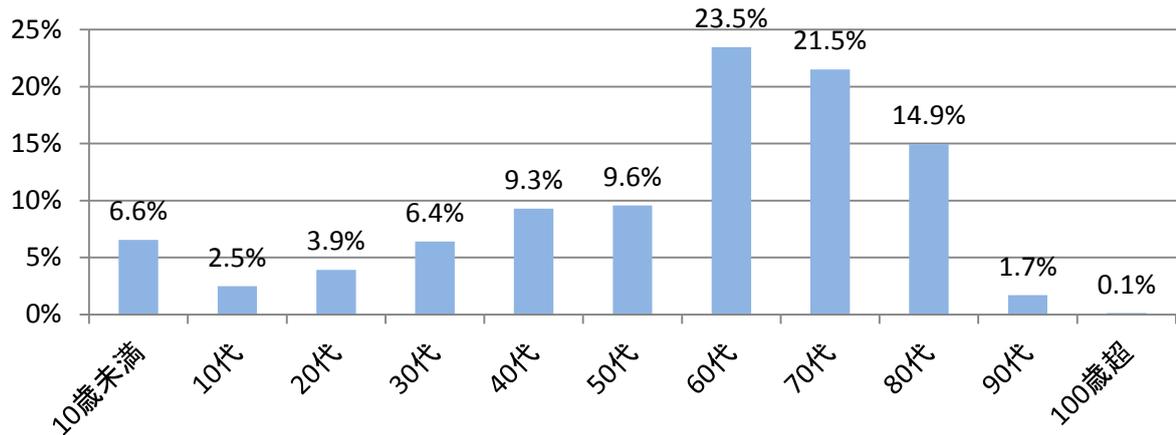


◎受診回数について（有効回答数：727件）

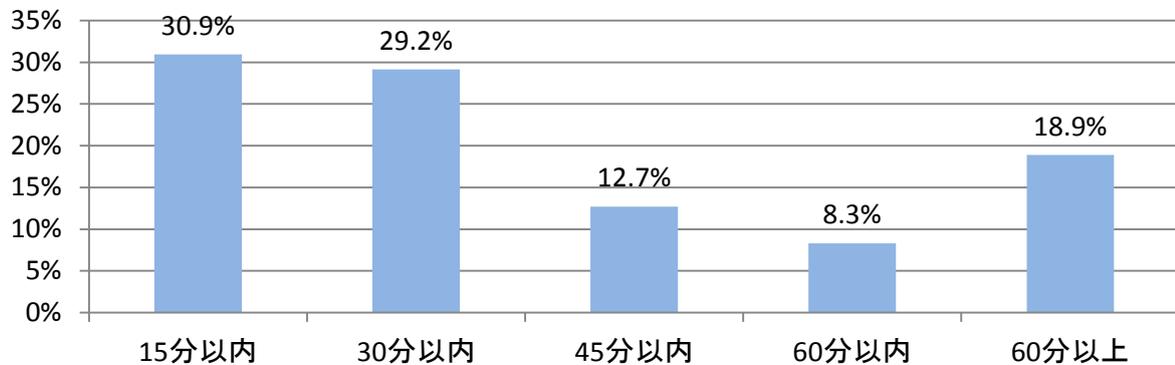


◎年齢について（有効回答数：763件）

< 平均 58.5歳 > 中央値 66.0



◎診察までの待ち時間について（有効回答数：614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。、『診察までの待ち時間』については、昨年と同様に他の項目と比較して低い評価となりましたが、全体的には良い評価をいただき大変うれしく思います。

当院は専門外来が多く、仙南広域から患者さんが集中するため、どうしても待ち時間が長くなってしまいます。今年度は、患者さんのプライバシー保護と待ち時間のストレスを少しでも軽減できるように外来案内表示板を設置し良い評価をいただくことが出来ました。今後も、より良い医療サービスの充実をめざし皆様からのご意見・ご要望をお待ちしております。

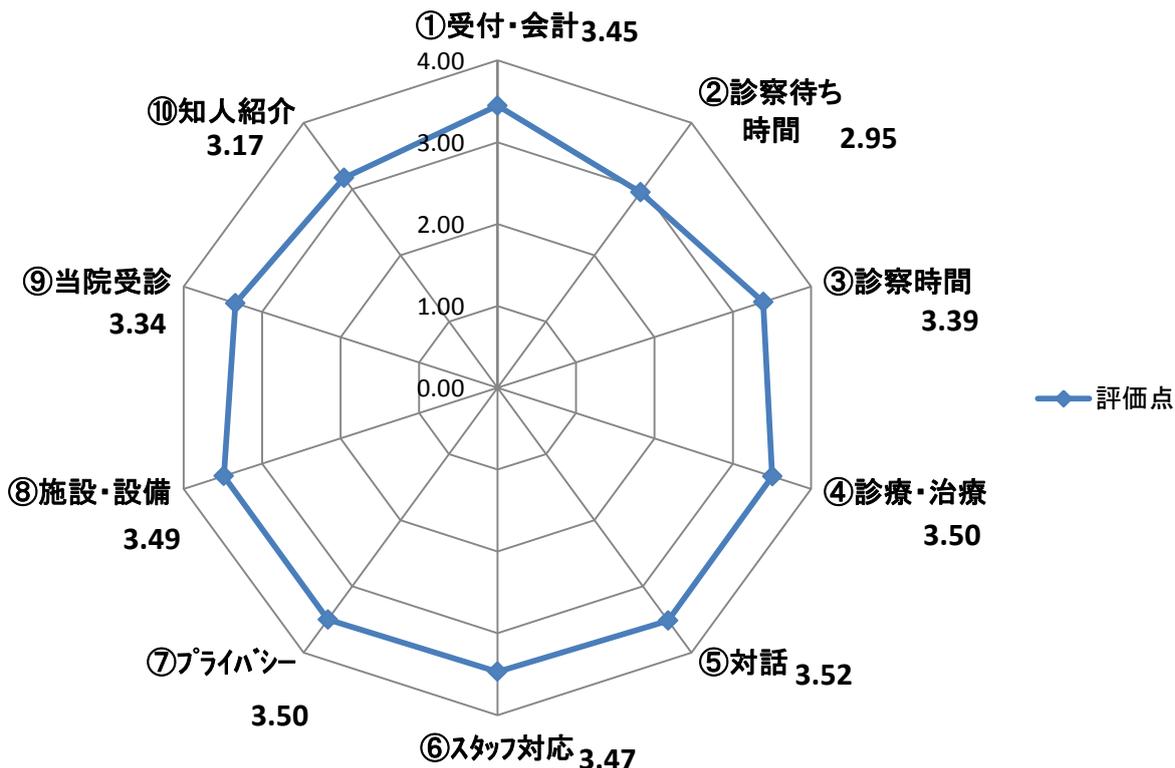
【設問】

- 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？

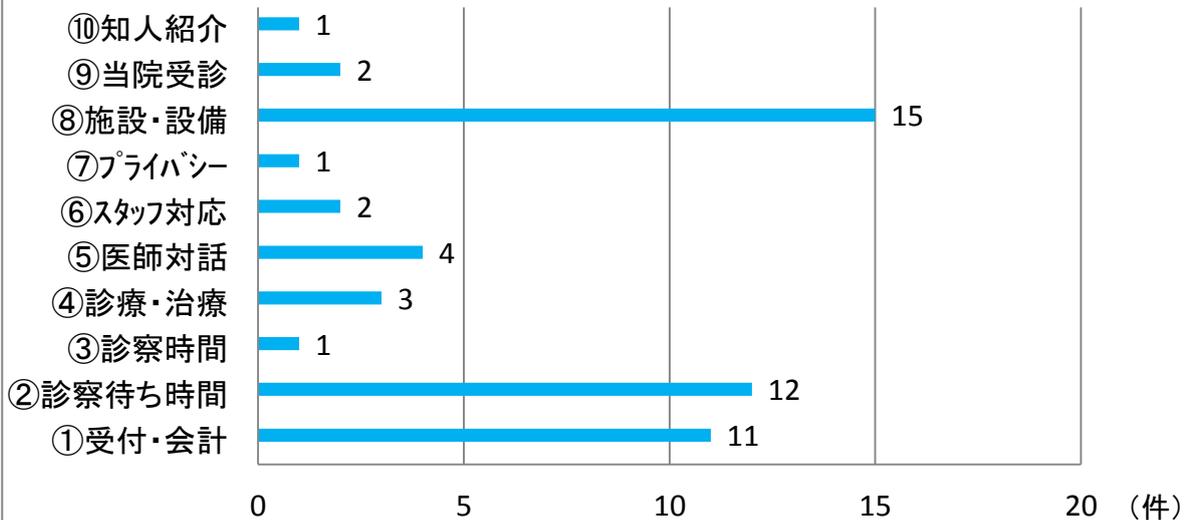


非常に満足している（とても思う）＝ 4点 やや満足している（思う）＝ 3点
 やや不満である（あまり思わない）＝ 2点 非常に不満である（全く思わない）＝ 1点

平成29年度 外来患者満足度評価



設問に対するご意見・ご感想（52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52件いただきました。
 施設・設備に関する事項が15件で最も多く、駐車場の空きが無い、探すのに時間がかかる。等のご意見をいただきました。
 次に待ち時間に関する事項が多く、予約しても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18.9%で、複数科を受診された方の割合が高く、次いで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。
 その他、受付・会計の対応についてご指摘いただきましたことにつきましては、待遇改善に努めてまいります。今後も、皆様からのご意見をいただき患者サービスの向上に努めてまいります。

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

平成29年9月
みやぎ県南中核病院