

# 患者さん満足度調査 結果のご報告 (外来編)

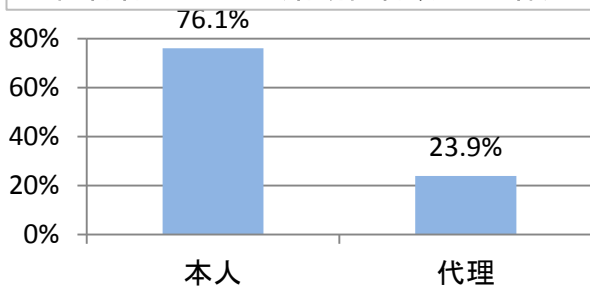
実施日：平成27年7月7日・9日

当院では、平成27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。

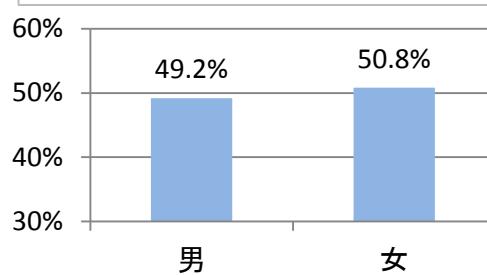
配布数：934枚  
回収数：707枚

## 回答いただいた患者さんについて

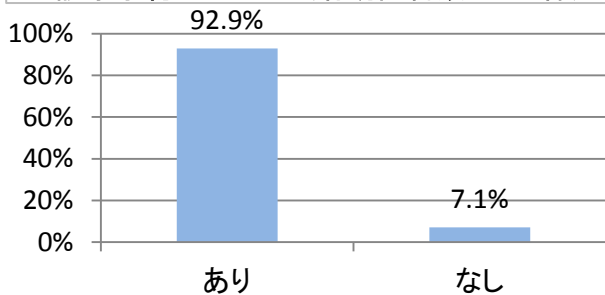
◎回答者について（有効回答数：744件）



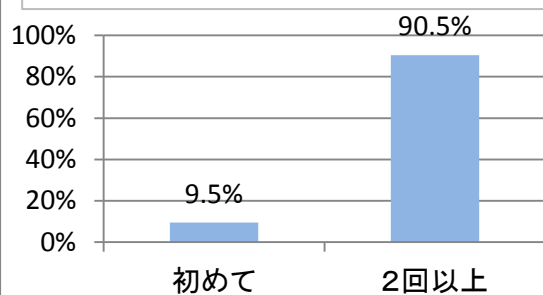
◎性別について（有効回答数：736件）



◎診察予約について（有効回答数：723件）

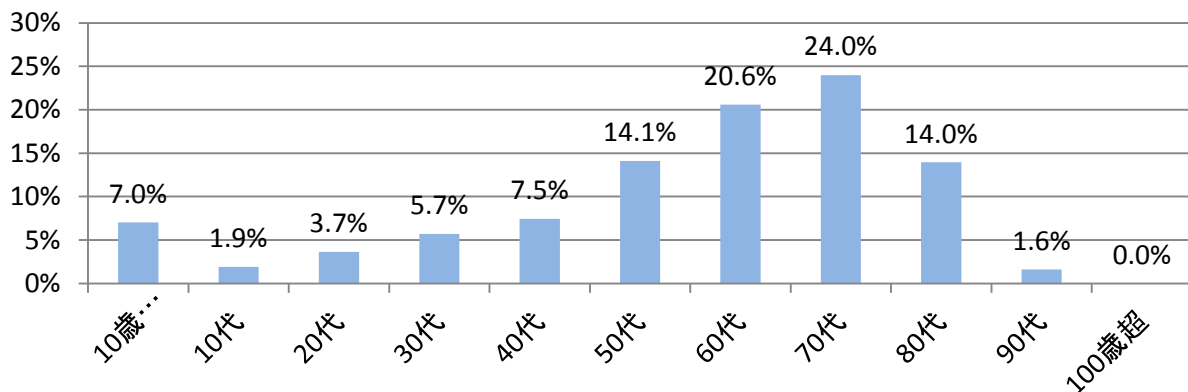


◎受診回数について（有効回答数：704件）



◎年齢について（有効回答数：738件）

< 平均 58.8歳 >



## 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、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、月に1回だけの外来となっている科もあり、また県内でも専門医が極めて少ない医師による診療も行っているため予約が集中し、どうしても待ち時間が長くなってしまいます。少しでも待ち時間が短縮できるよう現状把握と改善策を検討して医療サービスの充実を図っていきたいと考えておりますのでご理解のほどよろしくお願い致します。

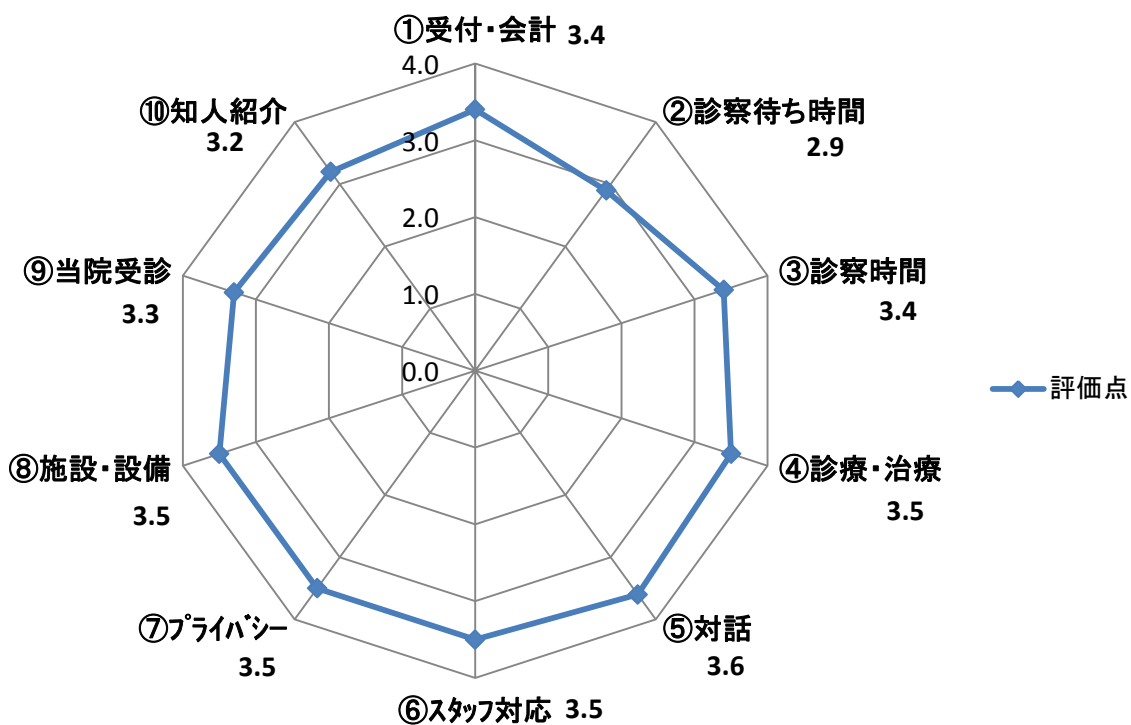
### 【設問】

- 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？

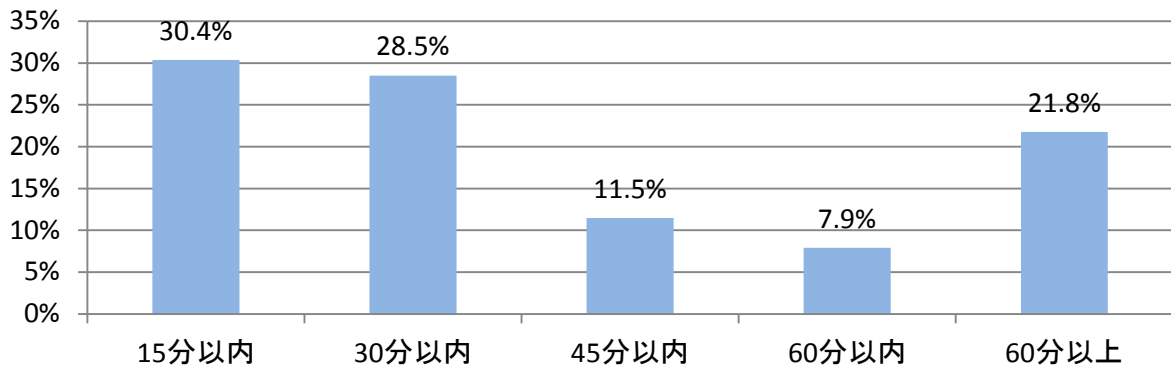


非常に満足している（とても思う）＝ 4点    やや満足している（思う）＝ 3点  
やや不満である（あまり思わない）＝ 2点    非常に不満である（全く思わない）＝ 1点

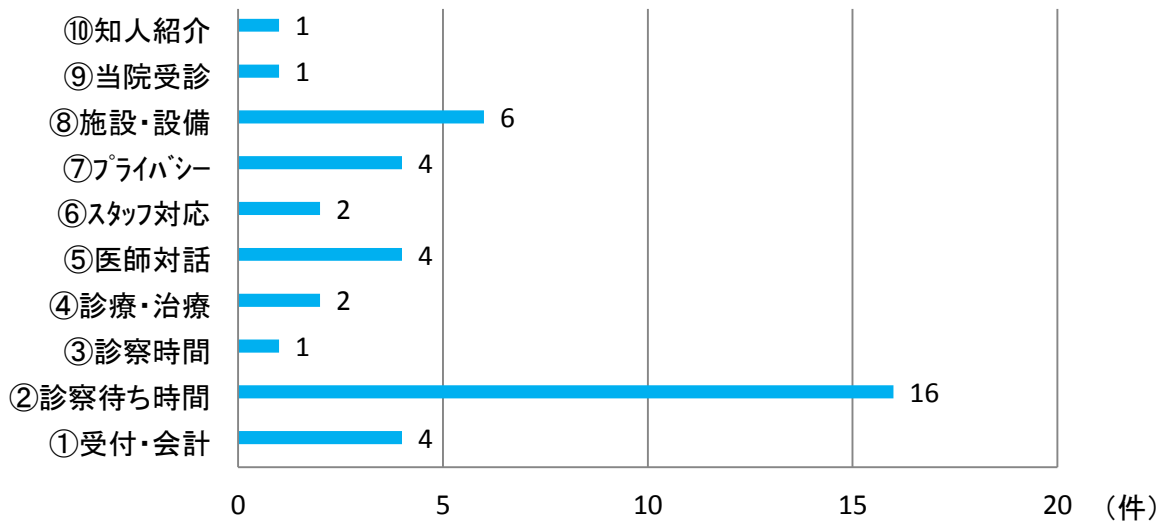
## 平成27年度 外来満足度評価（結果）



◎診察までの待ち時間について（有効回答数：593件）



設問に対するご意見・ご感想（41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41件いただきました。  
 待ち時間に関する事項が16件で最も多く、診察まで30分以内に診察を開始して欲しい。目安になる待ち時間を伝えて欲しい。予約時間通りにやってほしい等のご意見を頂きました。  
 次に施設・設備に関する事項が6件で、車イスが足りない、車イスのトイレが少ない、駐車場の案内が分かりづらい等のご意見を頂きました。  
 その他、貴重なご意見、お褒めの言葉を頂きありがとうございました。重要性・可能性などを検討し、できるところから改善を進めていきたいと思っております。

