

患者さん満足度調査 結果のご報告 (外来編)

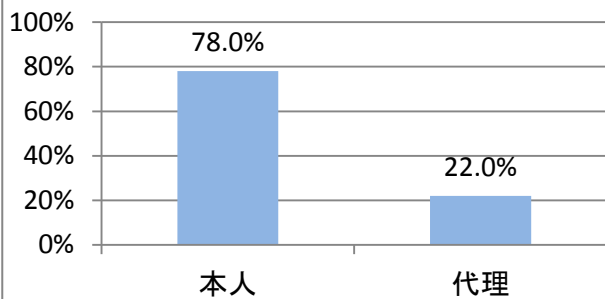
実施日：平成28年7月12日・14日

当院では、平成28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。

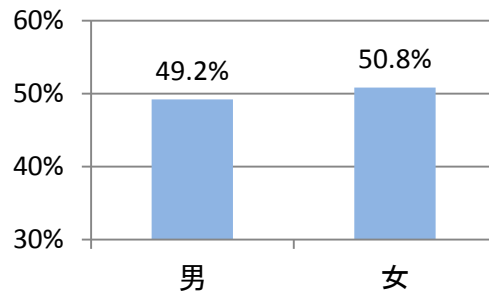
配布数：868枚
回収数：760枚

回答いただいた患者さんについて

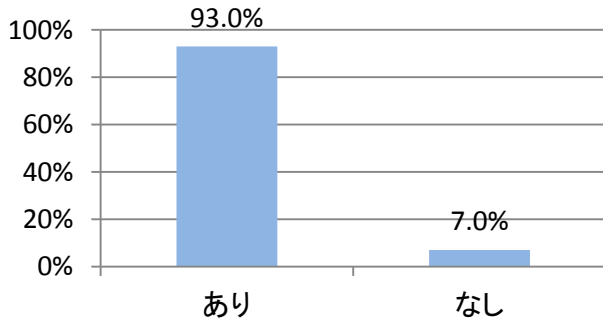
◎回答者について（有効回答数：760件）



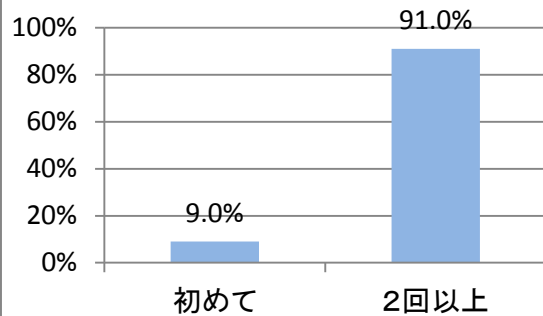
◎性別について（有効回答数：752件）



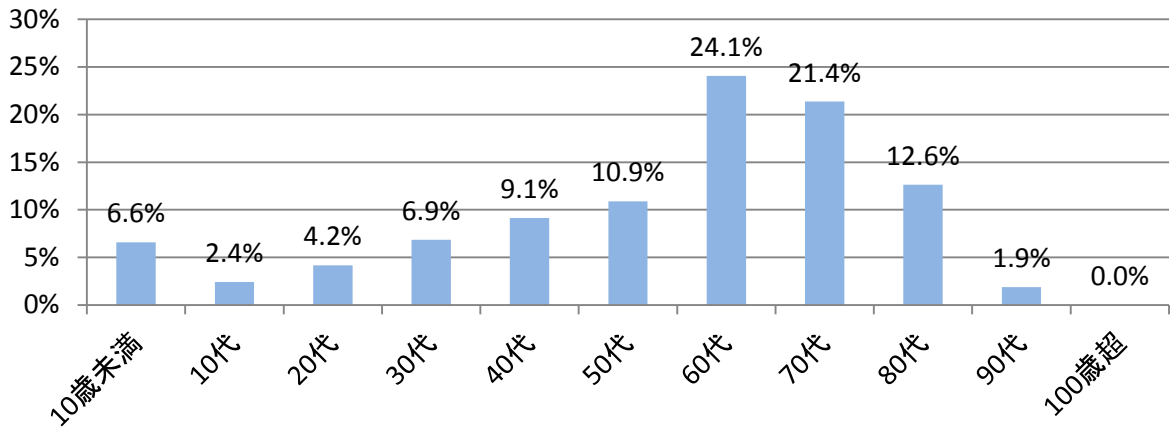
◎診察予約について（有効回答数：731件）



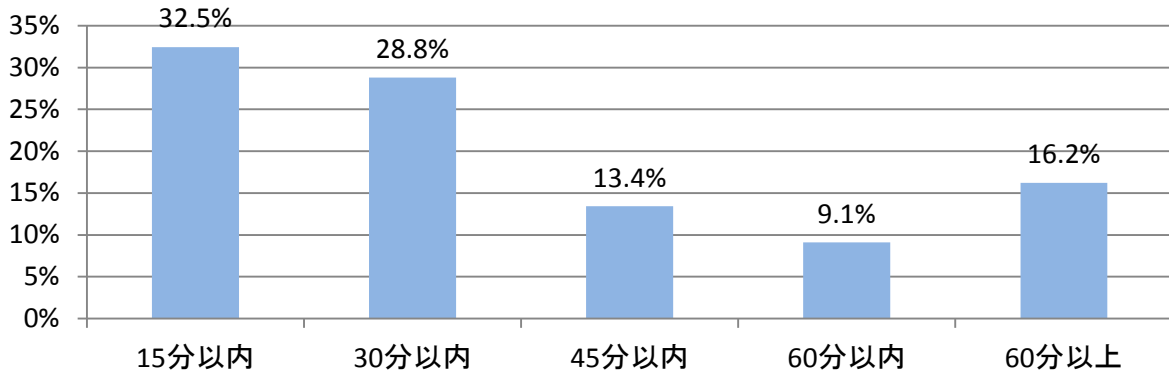
◎受診回数について（有効回答数：722件）



◎年齢について（有効回答数：744件） < 平均 58.0歳 >



◎診察までの待ち時間について（有効回答数：604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。少しでも待ち時間が短縮できるよう現状分析と改善策を検討し、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。

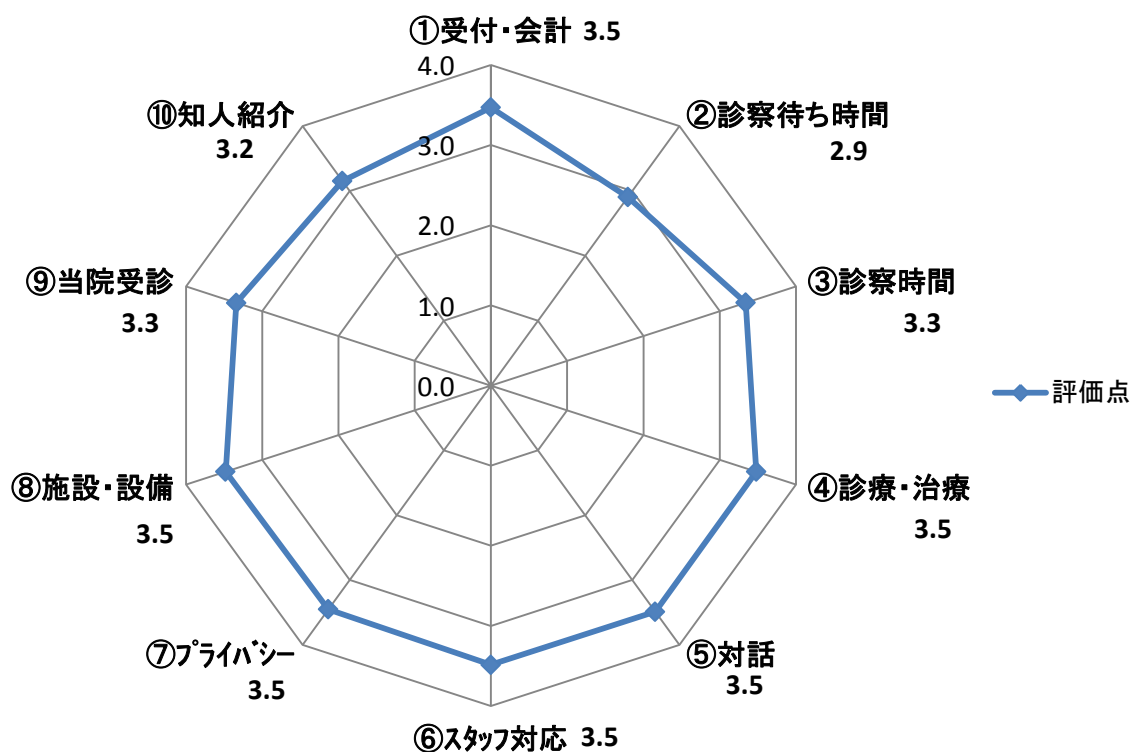
【設問】

- 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？

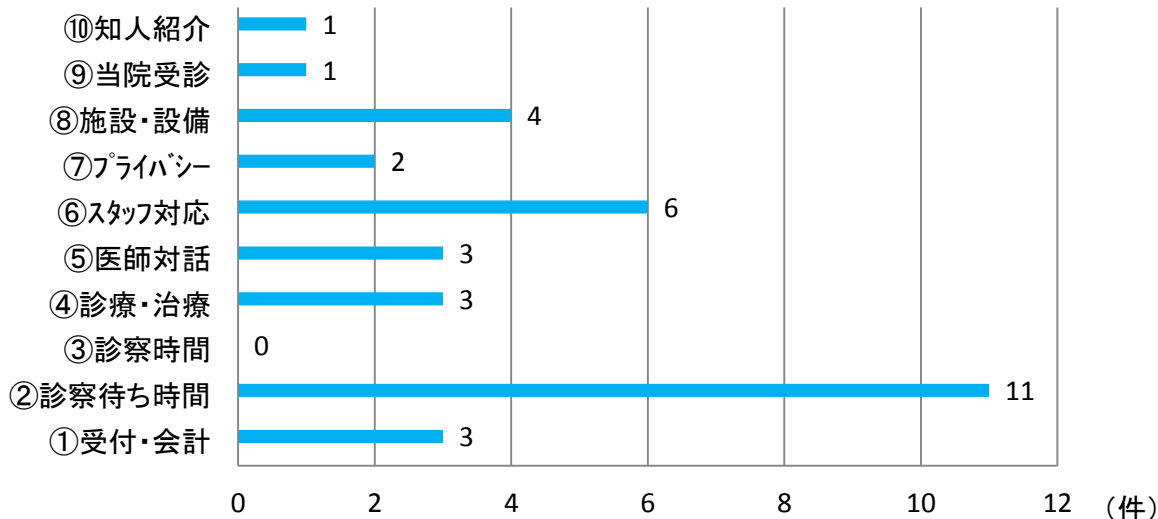


非常に満足している（とても思う）＝ 4点 やや満足している（思う）＝ 3点
 やや不満である（あまり思わない）＝ 2点 非常に不満である（全く思わない）＝ 1点

平成28年度 外来満足度評価(結果)



設問に対するご意見・ご感想 (34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34件いただきました。

待ち時間に関する事項が11件で最も多く、予約しても待ち時間が長い。診療科によって待ち時間が長い。待ち時間が長く体調が悪くなる。等のご意見を頂きました。

次にスタッフの対応について、笑顔で優しく親切というご意見と笑顔もなく対応が悪いという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。待ち時間実態調査や接遇研修等を実施し、患者サービスの向上に努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	3.4	3.5			
②診察待ち時間	2.9	2.9			
③診察時間	3.4	3.3			
④診療・治療	3.5	3.5			
⑤医師対話	3.6	3.5			
⑥スタッフ対応	3.5	3.5			
⑦プライバシー	3.5	3.5			
⑧施設・設備	3.5	3.5			
⑨当院受診	3.3	3.3			
⑩知人紹介	3.2	3.2			

平成28年9月
みやぎ県南中核病院