

平成24年度
外来患者満足度調査
結果報告

I 調査目的

当院では、外来患者の当院に対する率直な意見をお聞きし、今後の患者サービス向上に向けて取り組むため、患者満足度調査を実施しました。

調査結果を集計しましたので、報告いたします。

Ⅱ 調査結果

(1) 調査期間

第1回目 平成24年 9 月28日 (金)

第2回目 平成24年10月 1 日 (月)

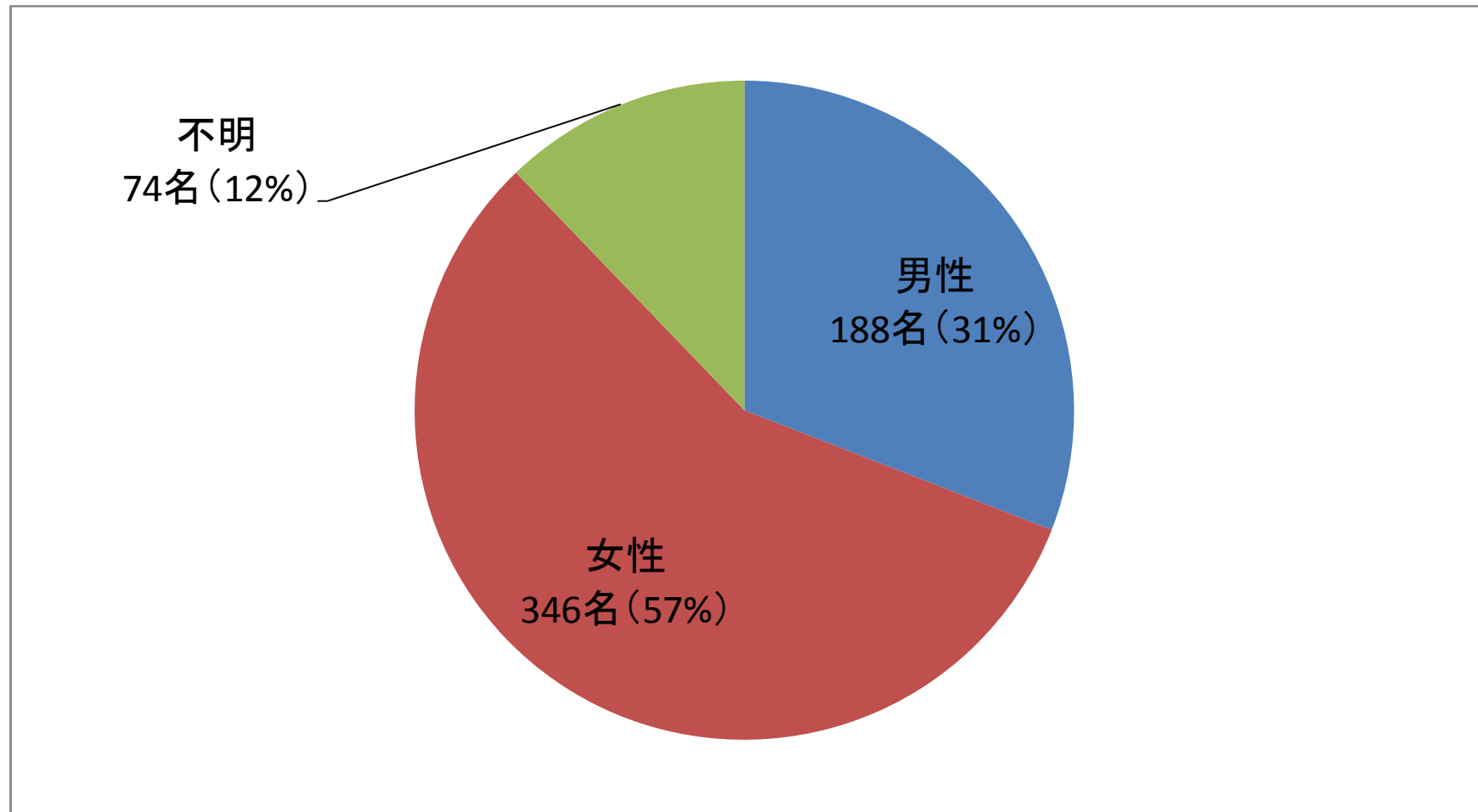
(2) 配布数

総数	910枚	(回収数	608枚	回収率	66.8%)
----	------	------	------	-----	--------

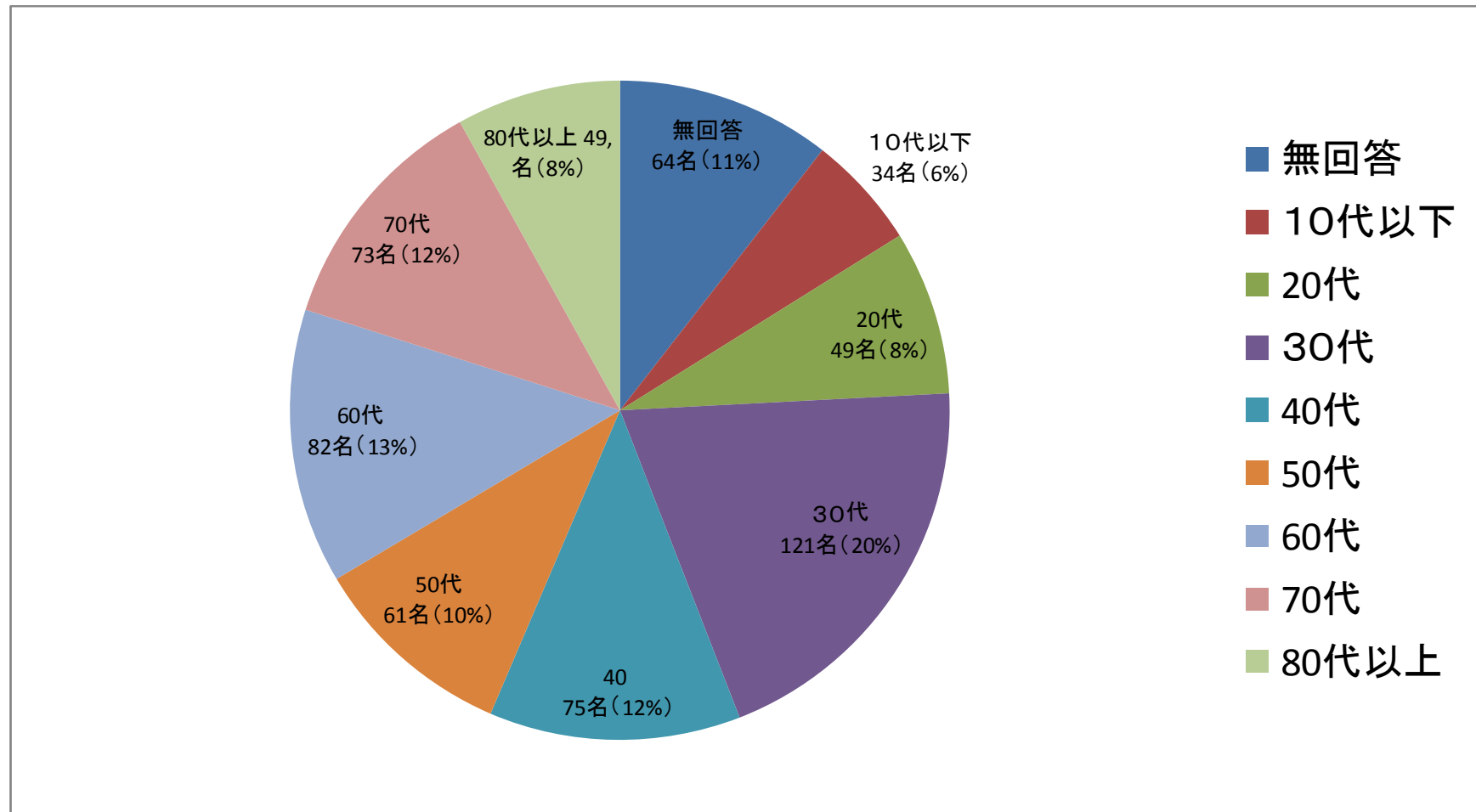
第1回目	450枚	(回収数	289枚	回収率	64.2%)
------	------	------	------	-----	--------

第2回目	460枚	(回収数	319枚	回収率	69.3%)
------	------	------	------	-----	--------

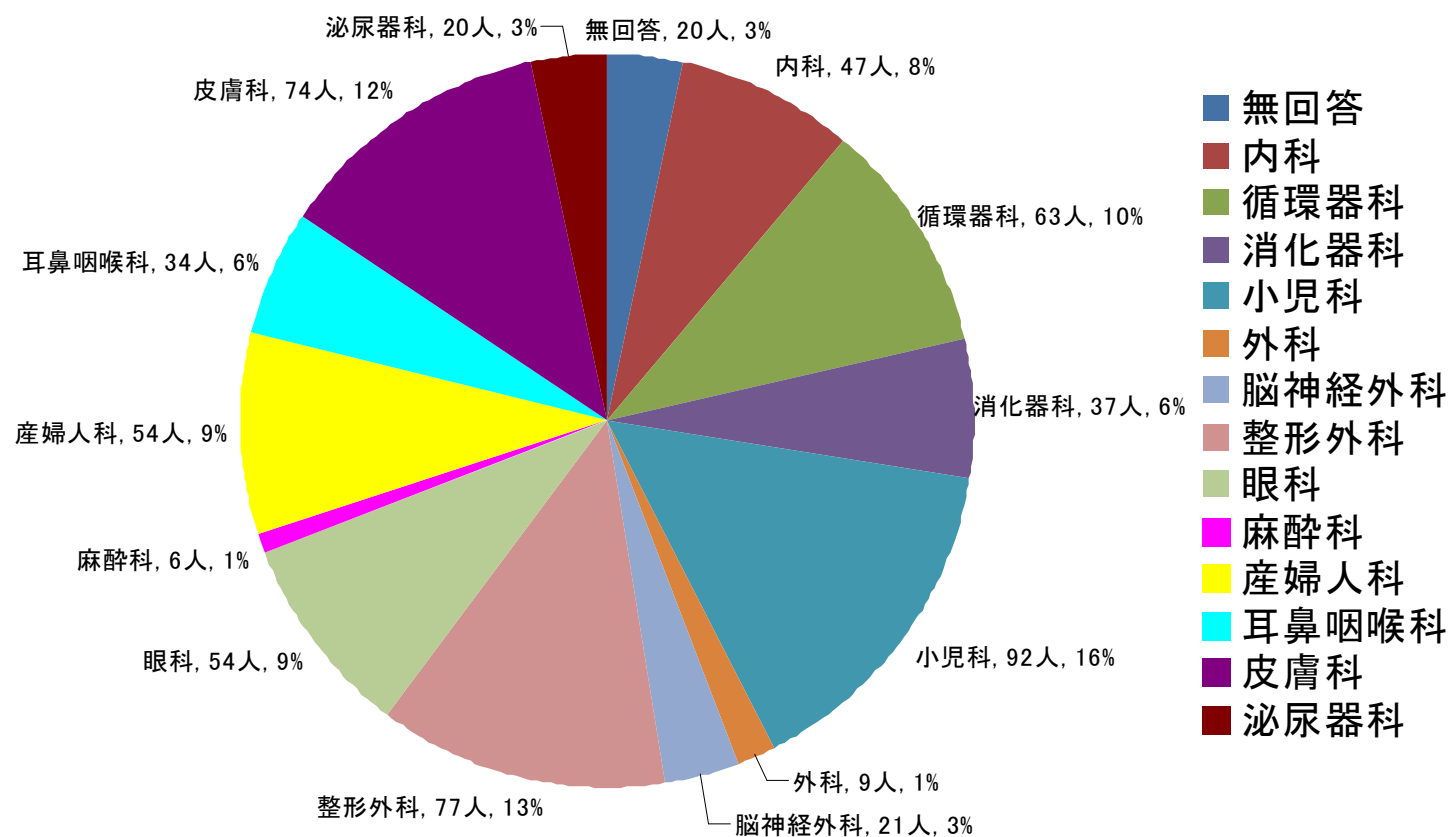
Ⅲ-1 回答者の属性(性別)



Ⅲ-2 回答者の属性(年齢)



Ⅲ-3 回答者の属性(診療科)



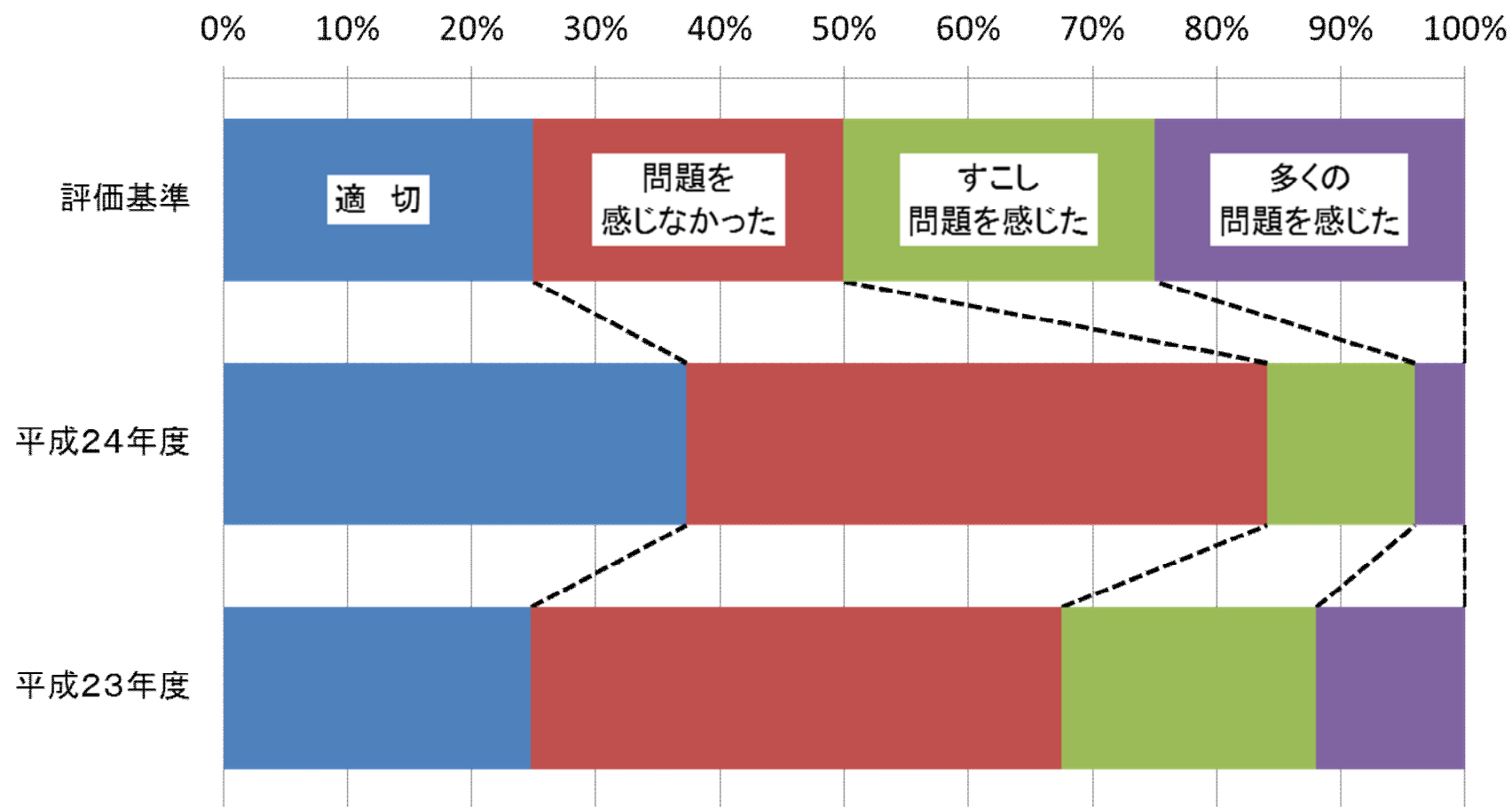
IV 調査項目

- 1 待ち時間について
- 2 医師の対応について
- 2 看護師の対応について
- 3 スタッフの接遇について
- 4 待合室及び診察室について
- 5 病院全体の評価について

【外来部門】

1 待ち時間について

(1) 待ち時間の説明・アナウンスはいかがでしたか



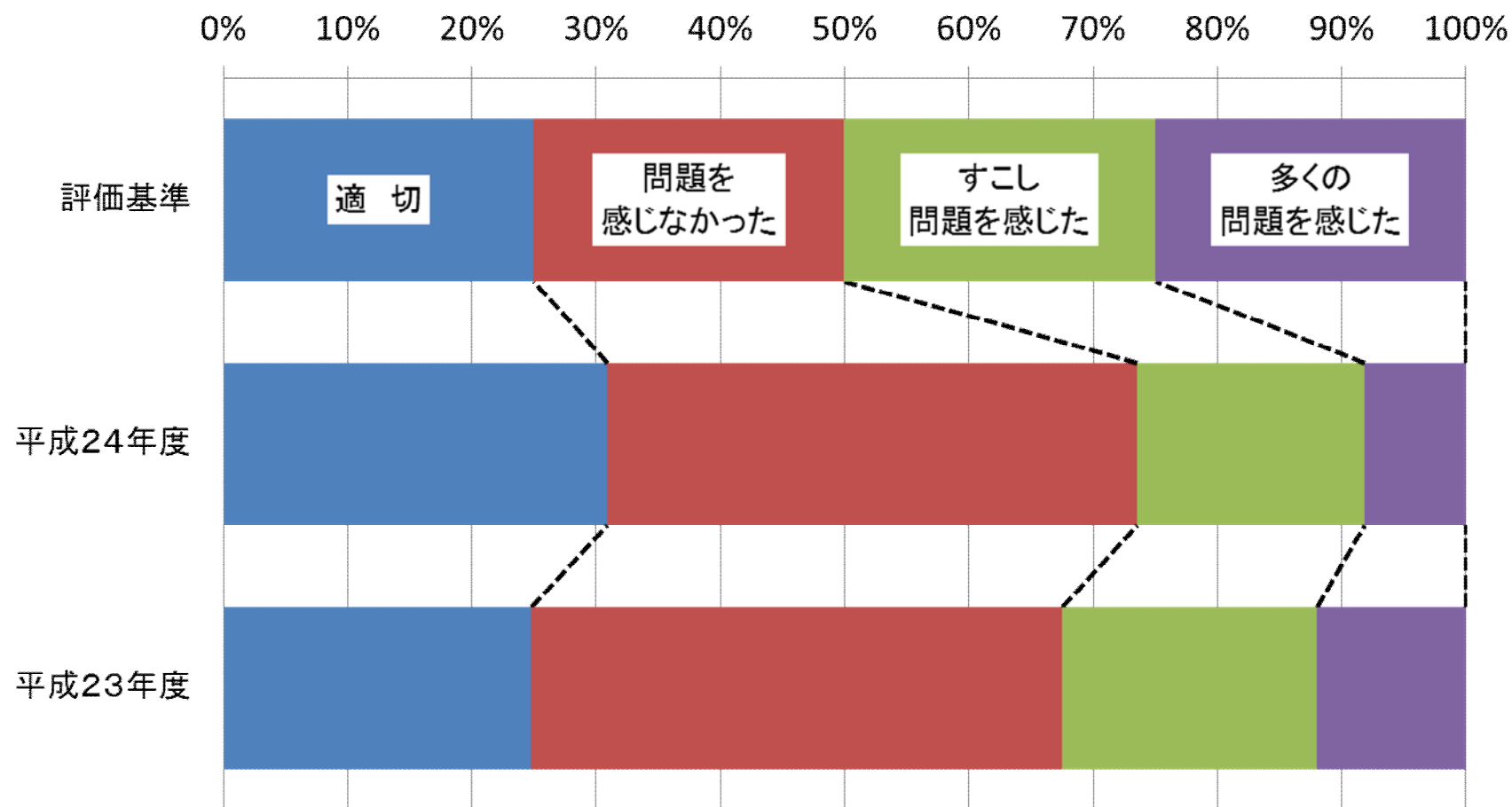
※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は8割を超え、前年度比較でも全ての項目で評価が上がっている。

【外来部門】

1 待ち時間について

(2) 本日の待ち時間はいかがでしたか



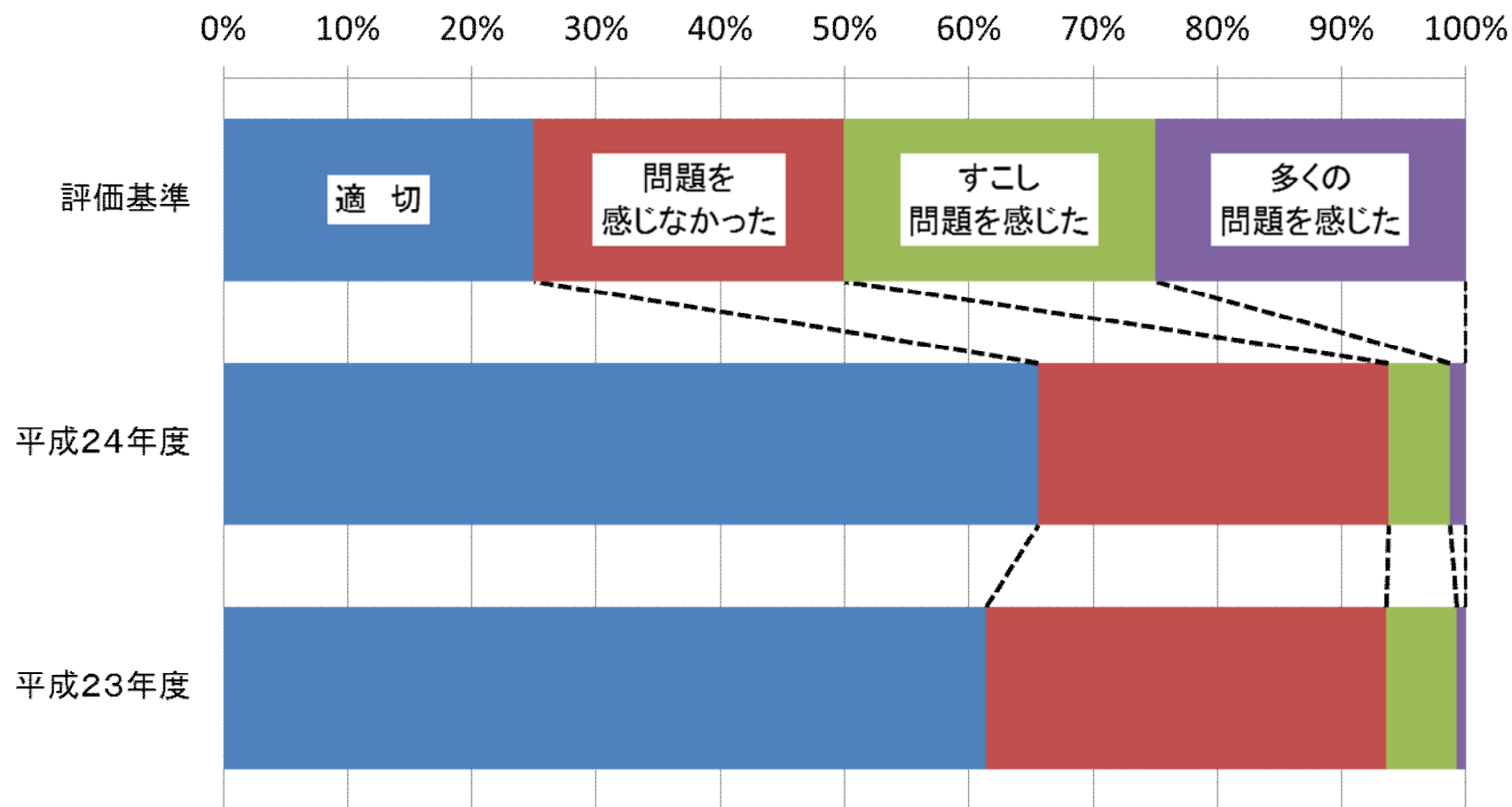
※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は7割を超え、前年度比較でも全ての項目で評価が上がっている。

【外来部門】

2 医師の対応について

(1) 症状など話をよく聴いてくれますか



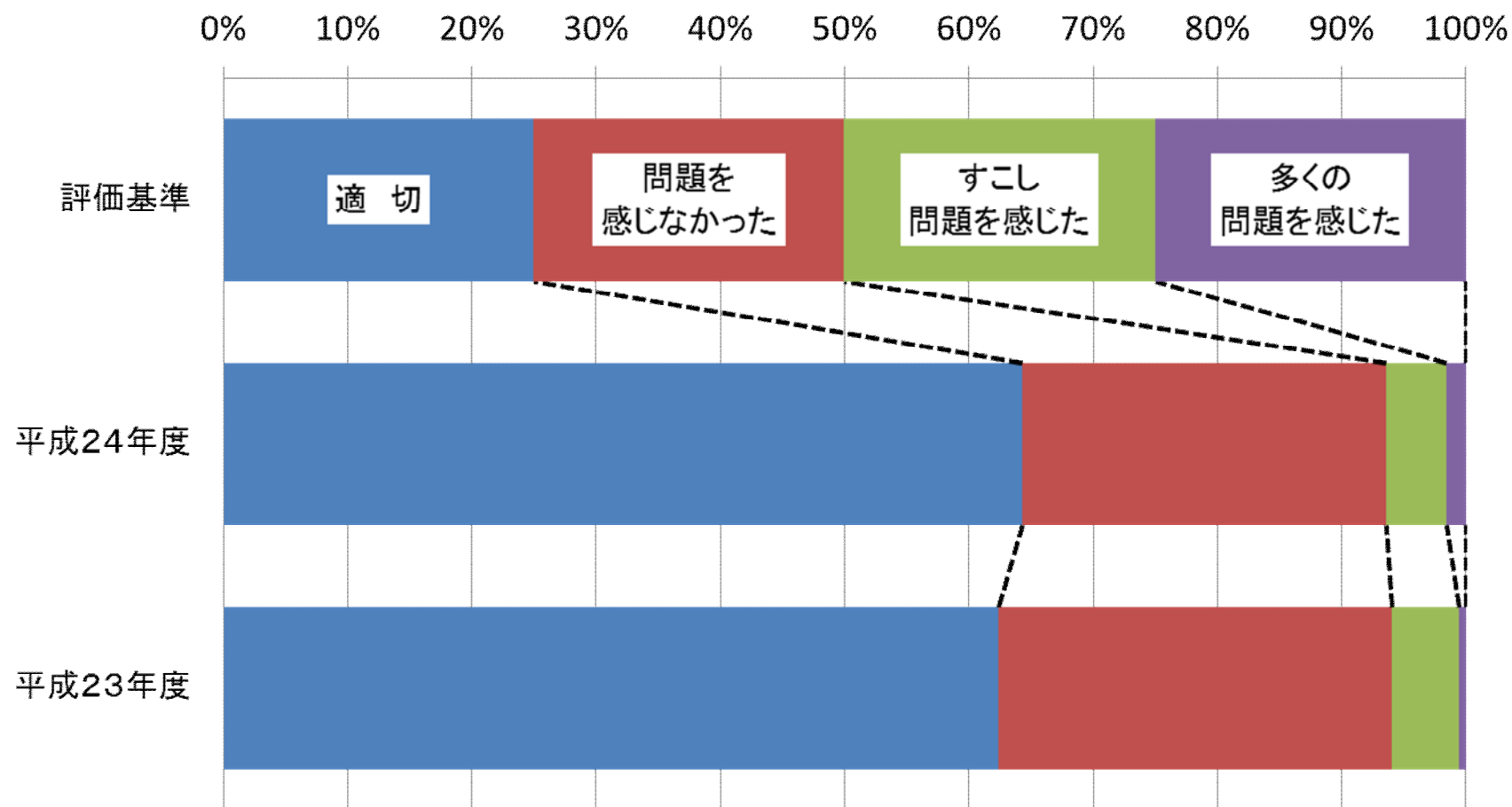
※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え、前年度比較でも若干上がっている。

【外来部門】

2 医師の対応について

(2) 症状や治療方法の説明はいかがですか



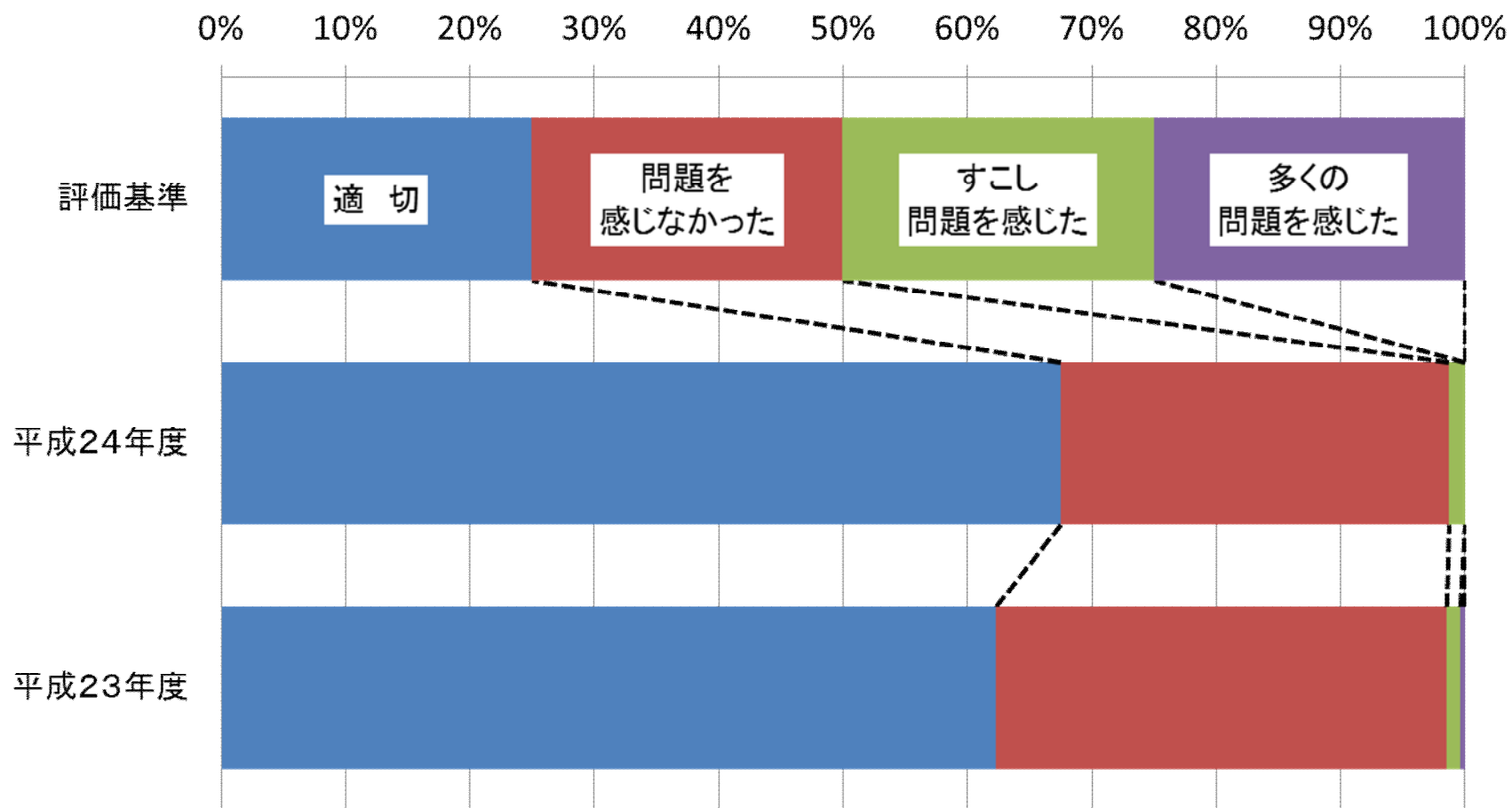
※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え「適切」の割合も伸びたが、前年度比較では「多くの問題を感じた」の割合が若干上がっている。

【外来部門】

3 看護師の対応について

(1) 処置などの説明はいかがですか

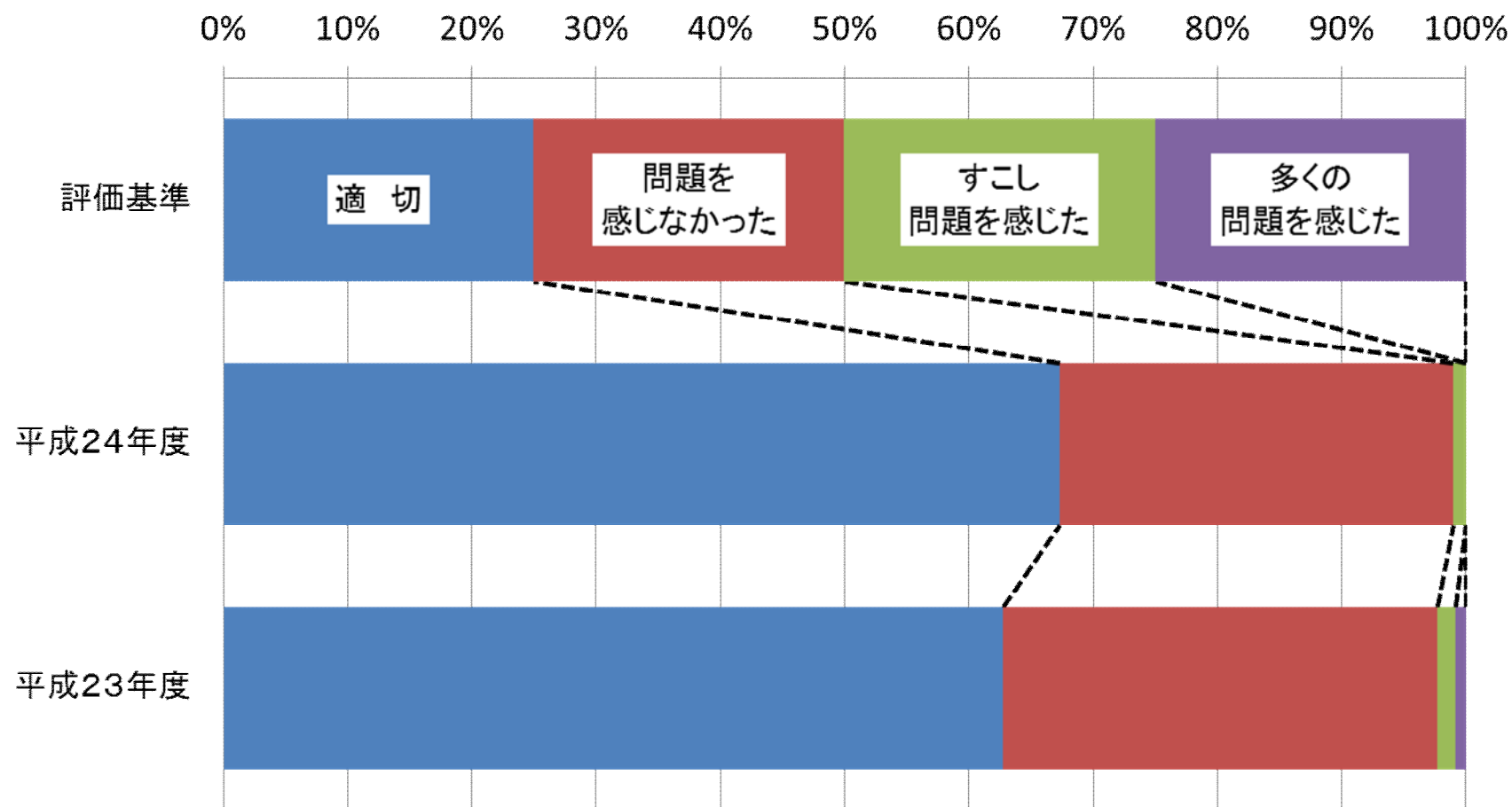


※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え、前年度比較でも全ての項目で評価が上がっている。

【外来部門】

3 看護師の対応について (2)話をよく聴いてくれますか



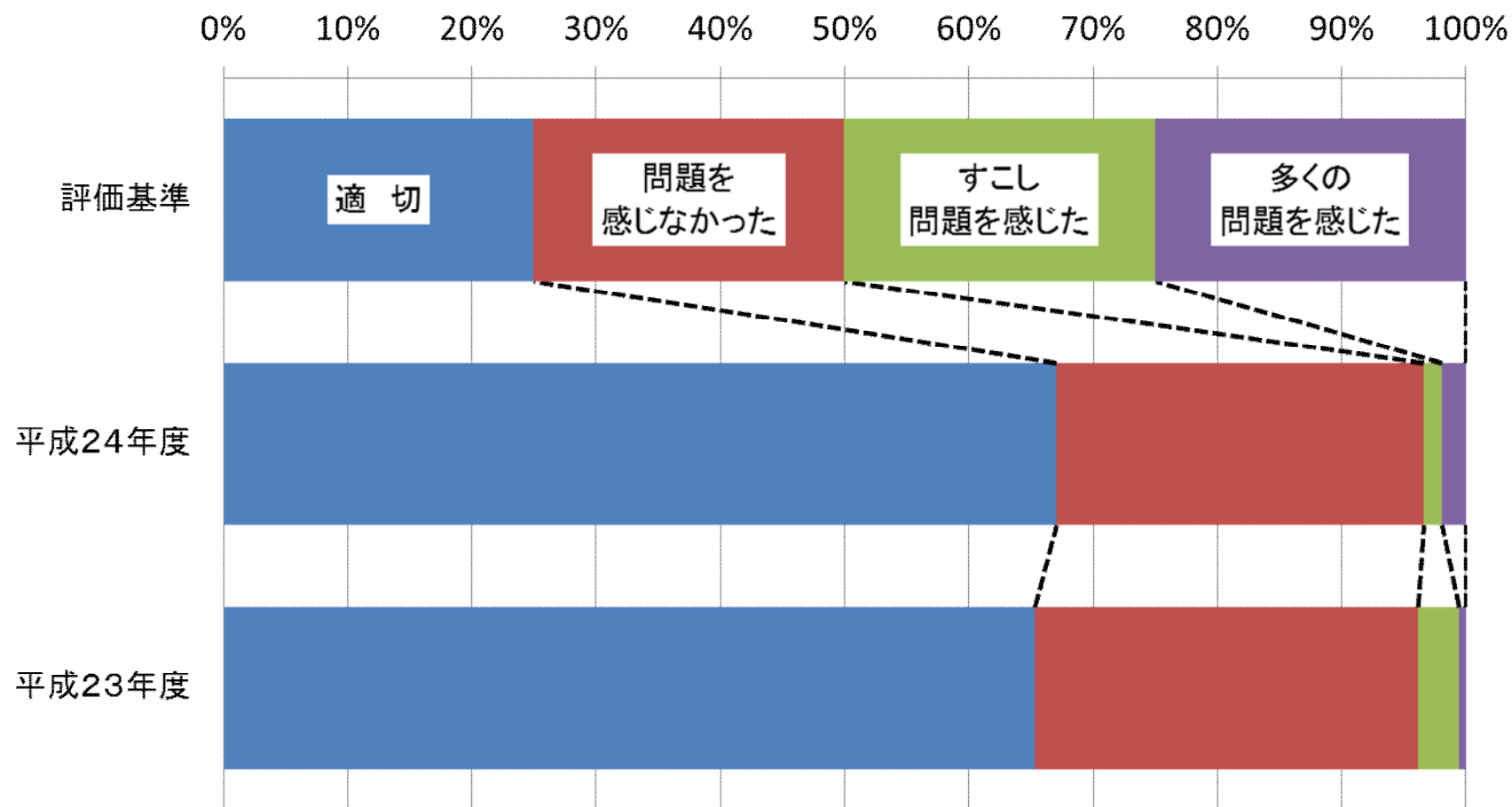
※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え、前年度比較でも全ての項目で評価が上がっている。

【外来部門】

4 スタッフの接遇について

(1) 医師

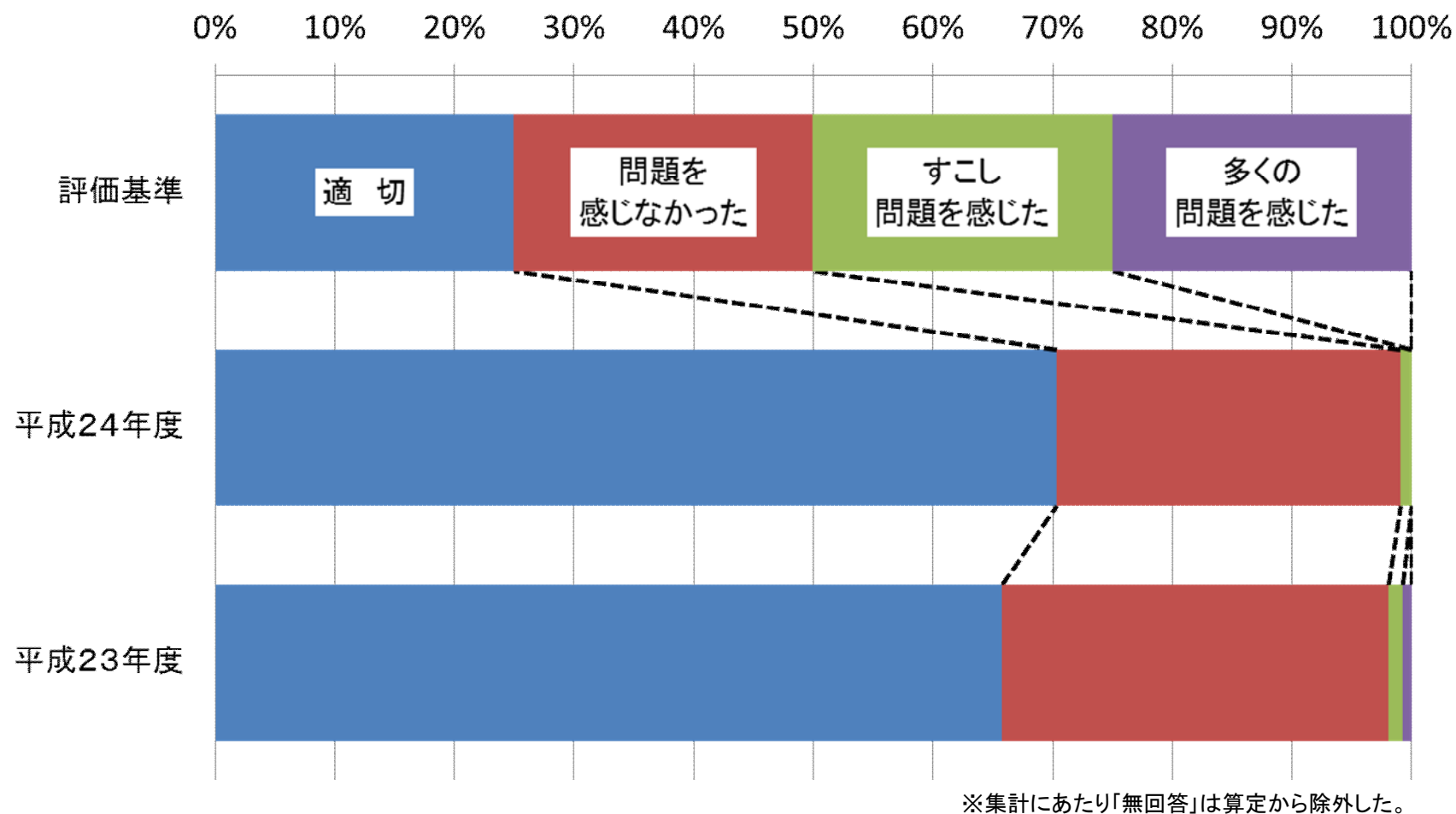


※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え、前年度比較でも上がっている。

【外来部門】

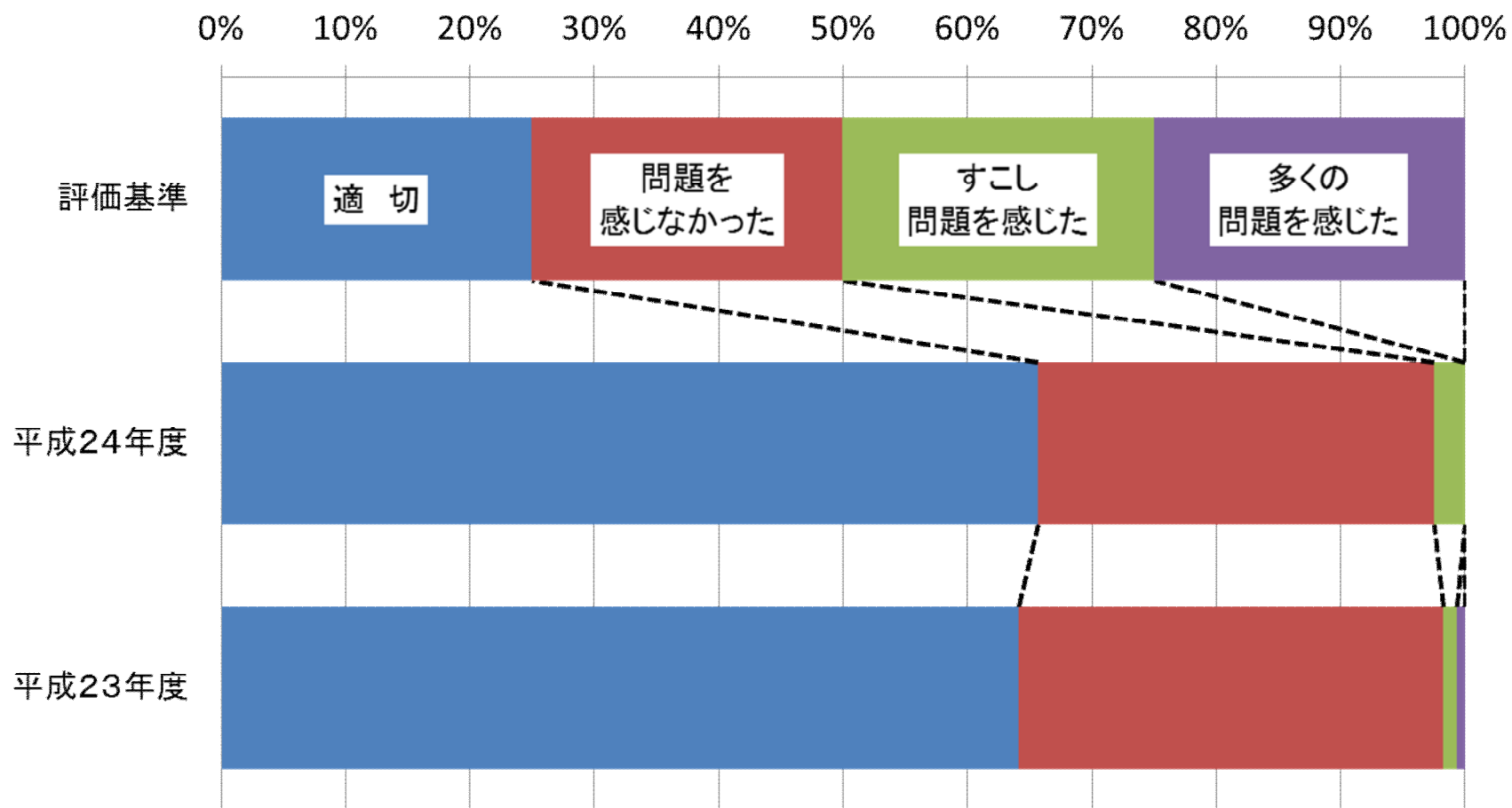
4 スタッフの接遇について (2) 看護師



「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え、前年度比較でも全ての項目で評価が上がっている。

【外来部門】

4 スタッフの接遇について (3)リハビリ科スタッフ

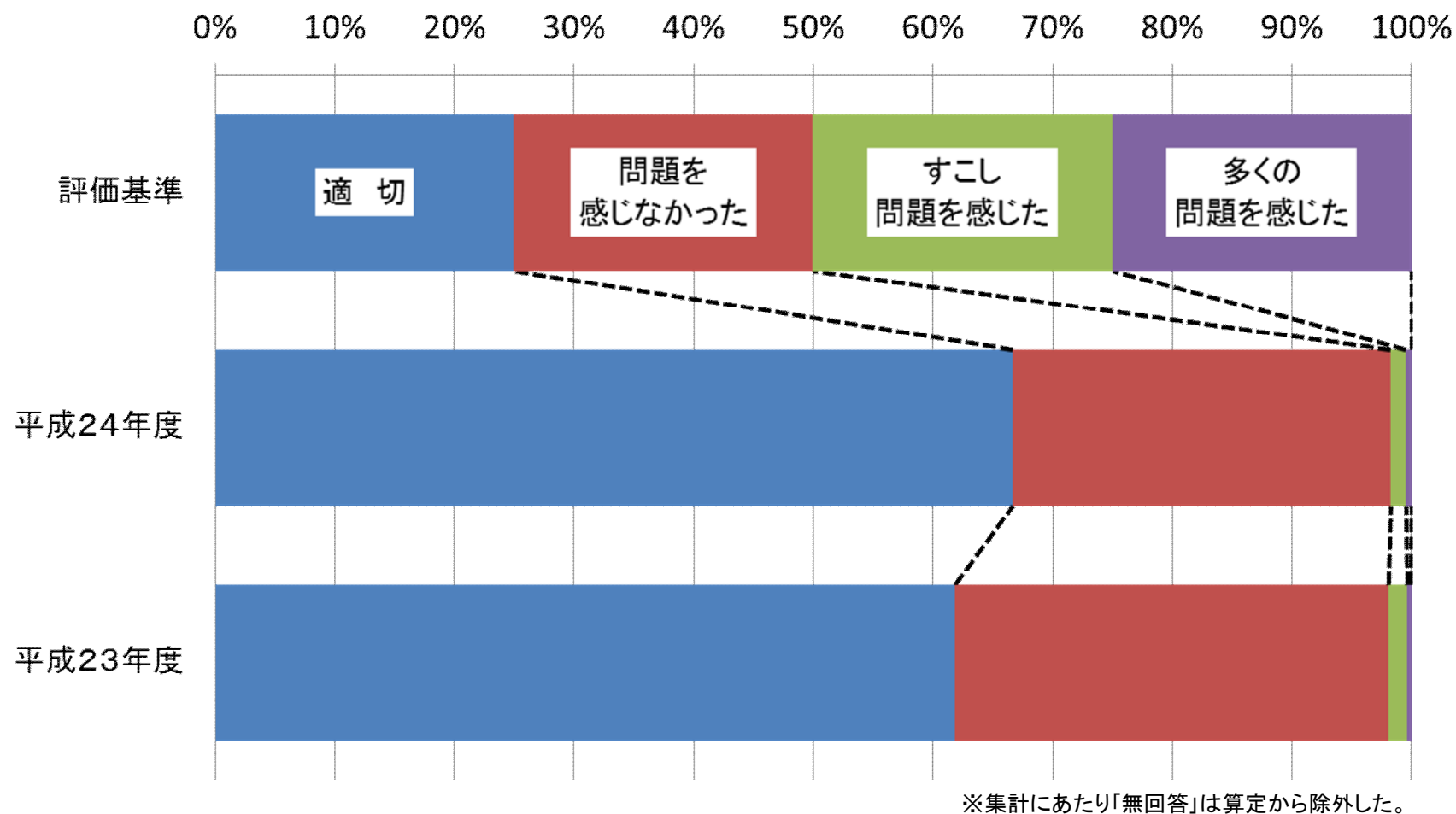


※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え「適切」の割合も伸びたが、前年度比較では「少し問題を感じた」の割合が若干上がった。

【外来部門】

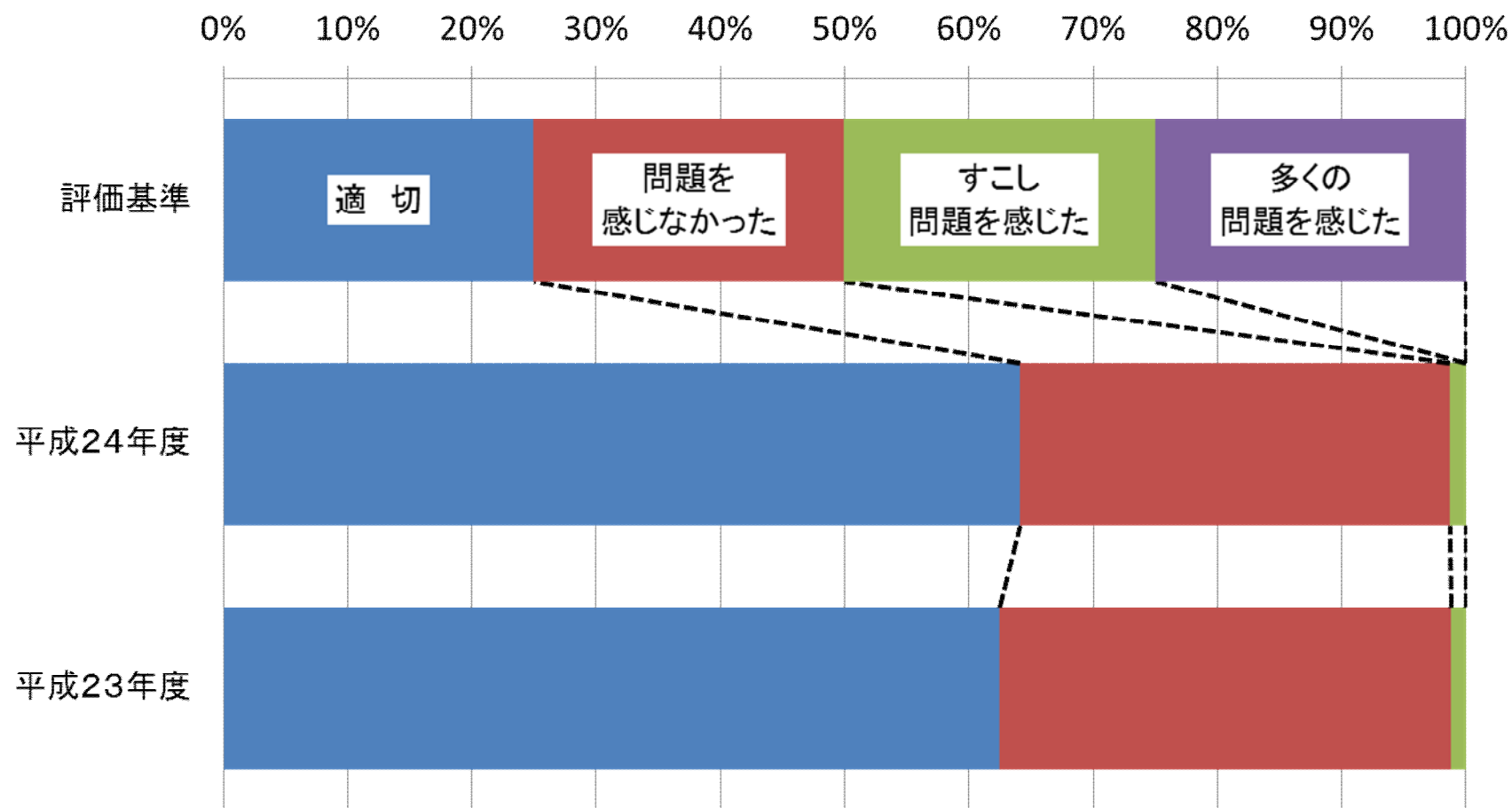
4 スタッフの接遇について (4) 検査技師



「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え、前年度比較でも若干上がっている。

【外来部門】

4 スタッフの接遇について (5)放射線技師

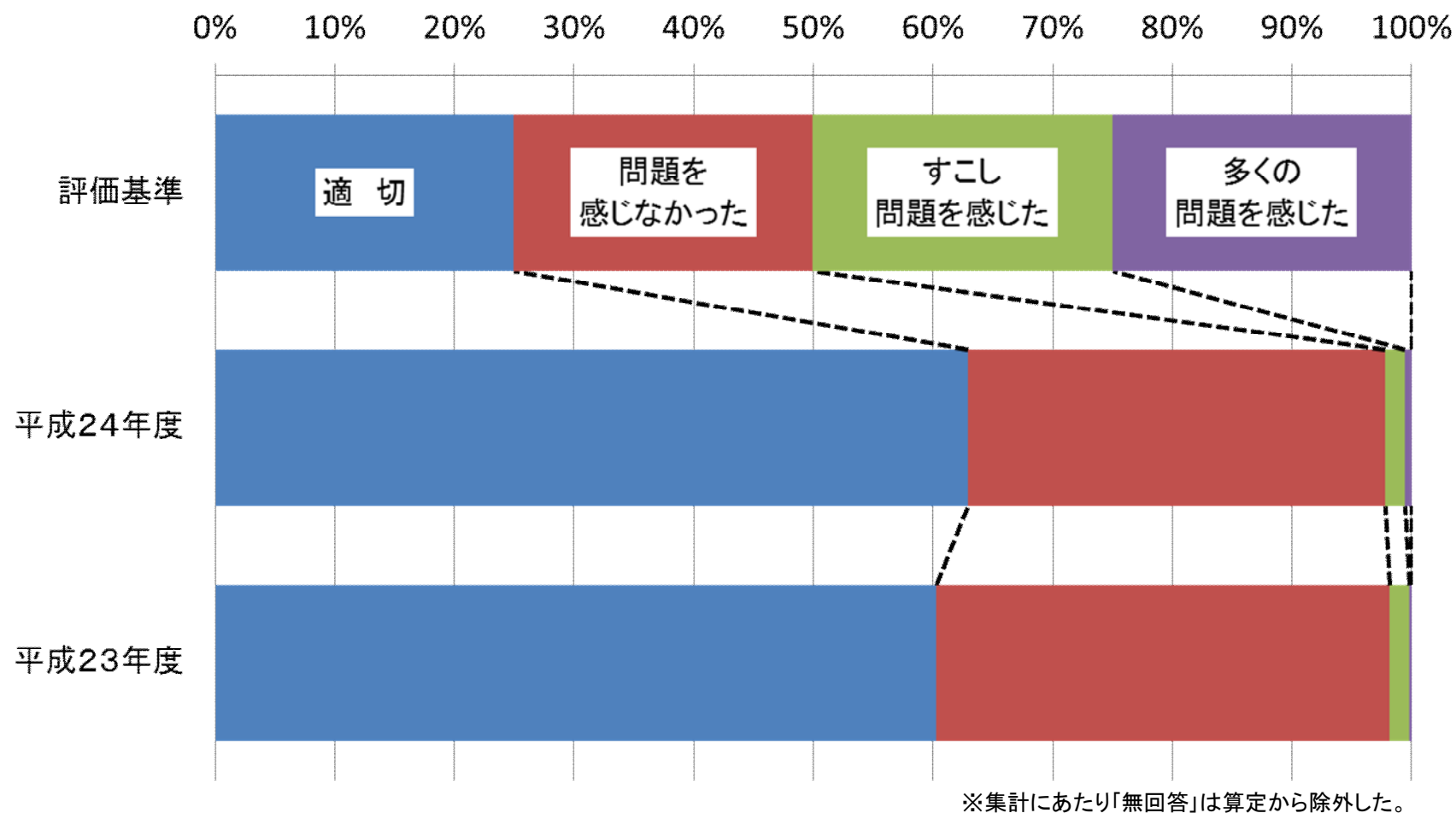


※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え、前年度とほぼ同様の評価であった。

【外来部門】

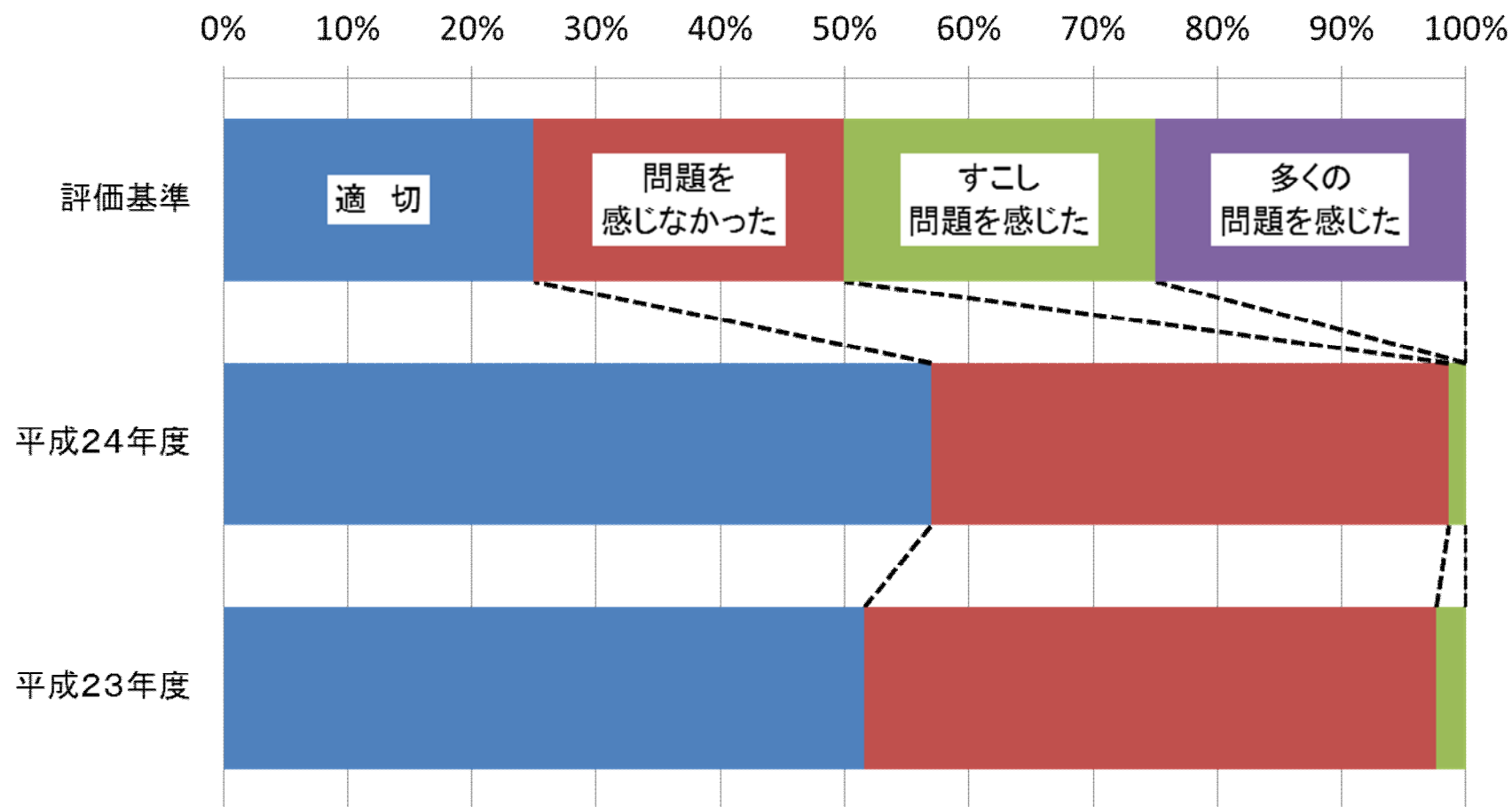
4 スタッフの接遇について (6)事務窓口



「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え、前年度とほぼ同様の評価であった。

【外来部門】

5 待合室及び診察室について (1) 整理整頓されていたか



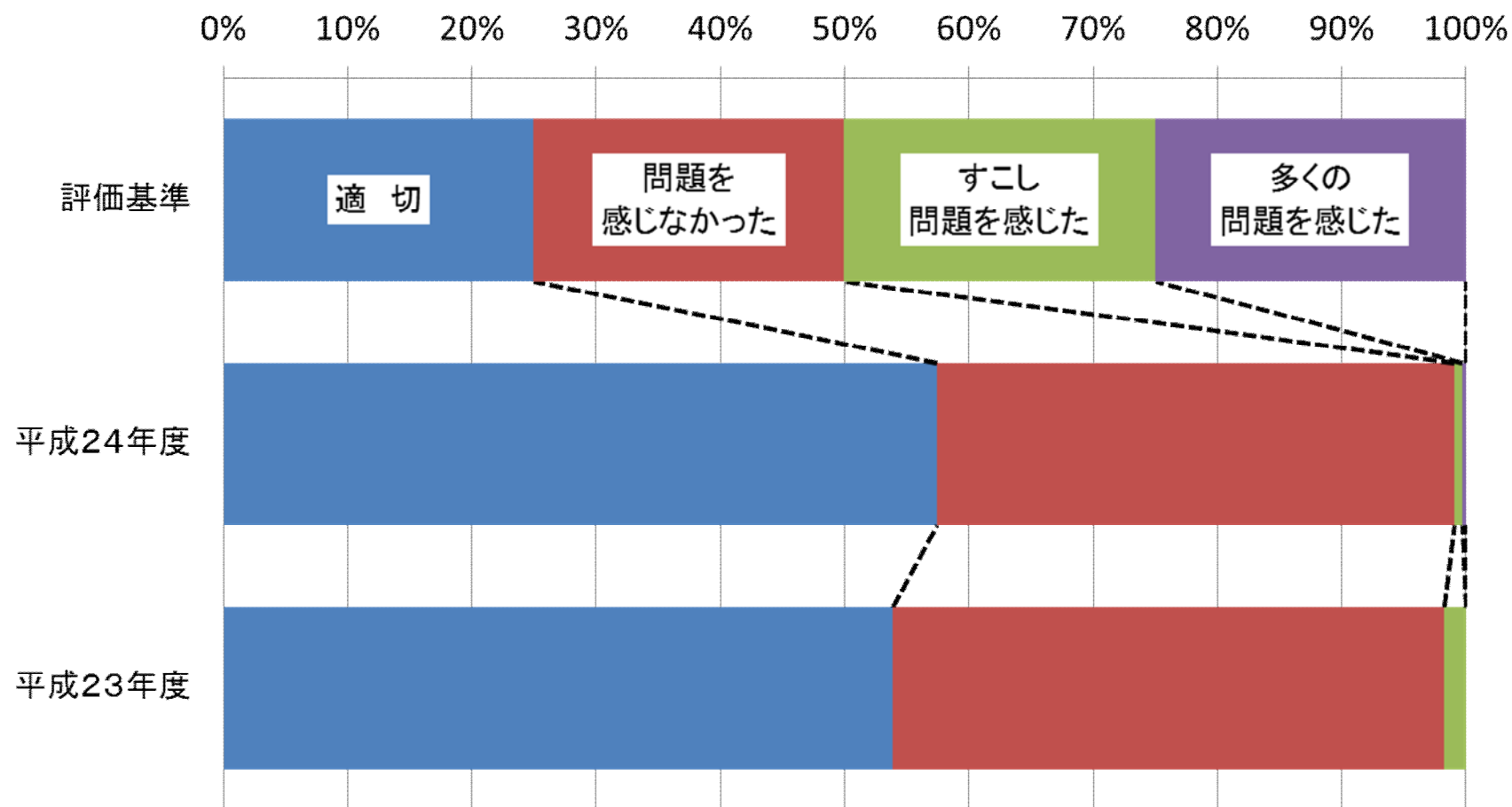
※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え、前年度比較でも全ての項目で評価が上がっている。

【外来部門】

5 待合室及び診察室について

(2) 器具、機器やベットなどは清潔に保たれていましたか

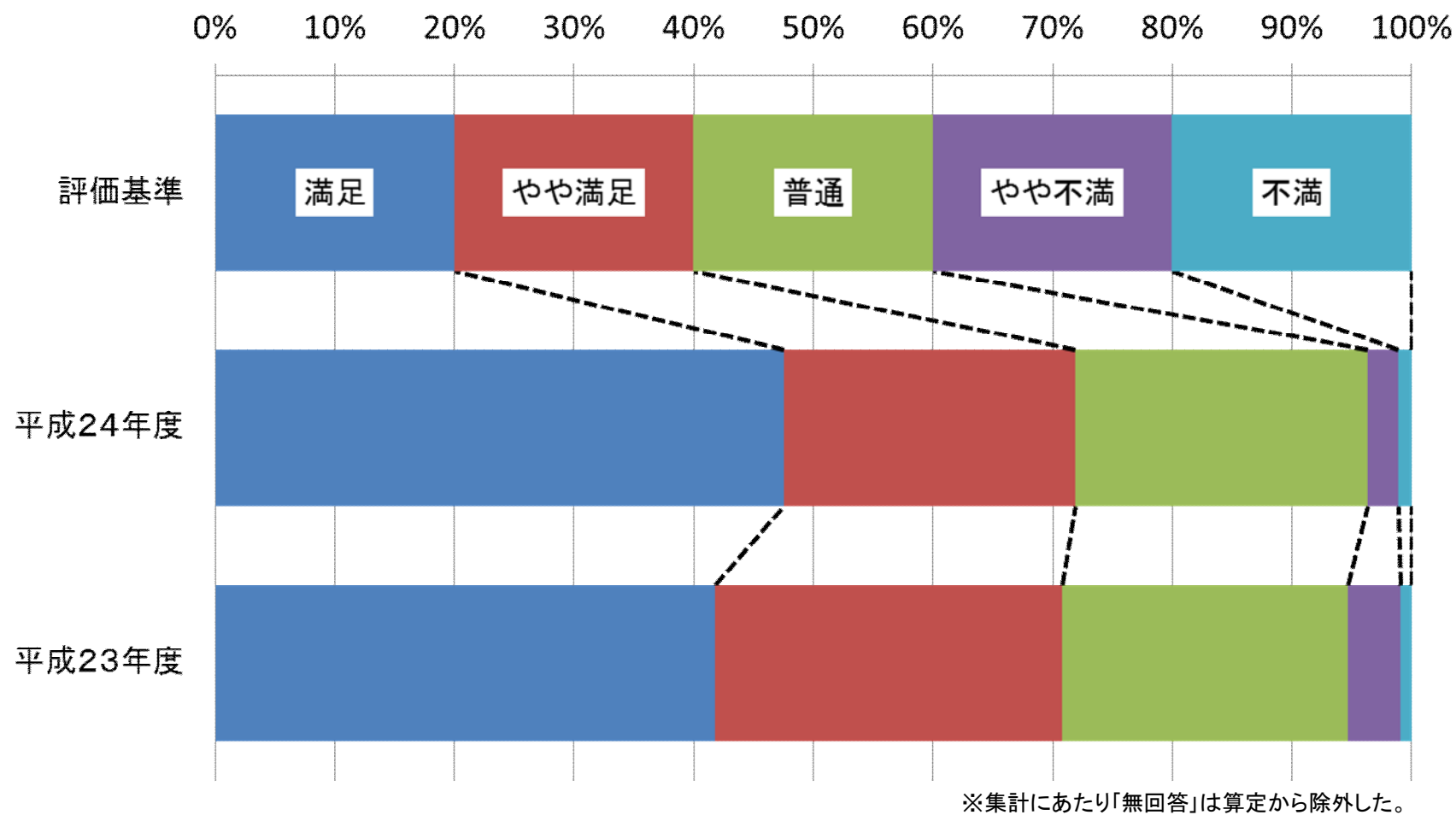


※集計にあたり「無回答」は算定から除外した。

「適切」「問題を感じなかった」の割合は9割を超え、前年度比較でも上がっている。

【外来部門】

6 病院全体の評価について



「満足」「やや満足」の割合は7割を超え、「やや不満」「不満」の割合も低下している。

V 調査結果より

平成23年度に重点課題として検討してきた「待ち時間に関する説明・アナウンス」及び「待ち時間」に対する評価は、若干の改善傾向がみられるものの、以前として設問の中で最も評価が低くなっています。

今後も待ち時間短縮に向けた取組を検討するとともに、待ち時間のアナウンス方法や業務の効率化を検討していきます。

VI 最後に

患者満足度調査に数多くの皆様にご協力いただき、
ありがとうございました。

今後も更なる患者サービス向上に向けて、職員一丸
となり取り組んでまいります。

患者サービス向上委員会

委員長(看護部長) 佐藤 美貴子