

患者満足度調査の結果報告

外来について（令和3年10月18日～令和3年10月22日）

配布数：1398枚 回収枚数：1377枚 回答率：98%

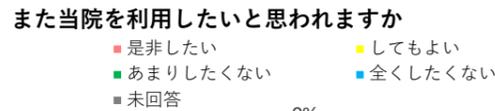
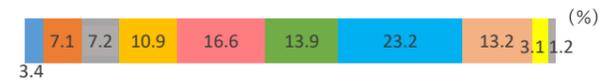
当院では令和3年10月18日から平日の5日間、外来受診された患者さまに

満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた患者さま、ご家族の

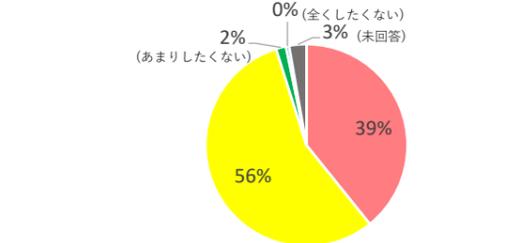
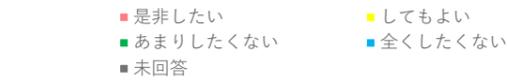
皆様に御礼申し上げます。ここに調査結果のご報告をいたします。

（配布場所：外来受付、美容センター、婦人科、生活習慣病センター、歯科）

※回答いただいた患者さまについて



知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか



当院の選択理由（複数回答可） (%)



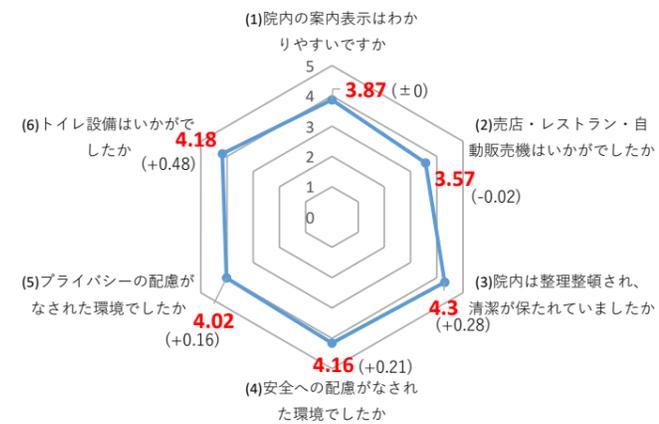
※一番多かったのは「信頼できる専門医がいる」、続いて「かかりつけ医師がいる」でした
※その他の理由は、「職員の対応が良い・親切」「女性の先生がいる（婦人科）」などでした

【医療サービスとして4項目に分けたアンケートを実施しました】

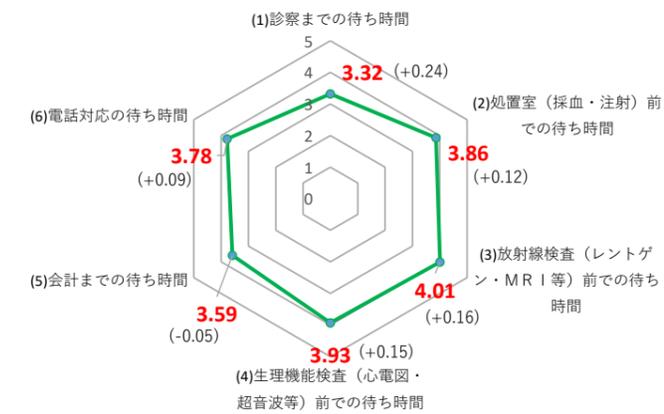
非常に満足5点、満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点

として、それぞれ平均点を算出しています。()内の数値はR1年実施時と比較。

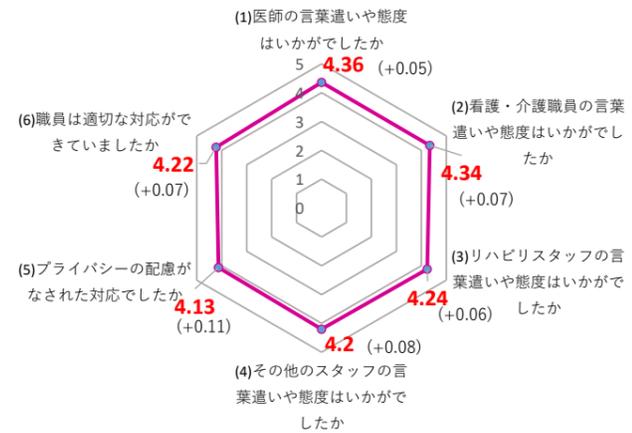
●院内設備について（各5点満点） 4.01点(+0.03)



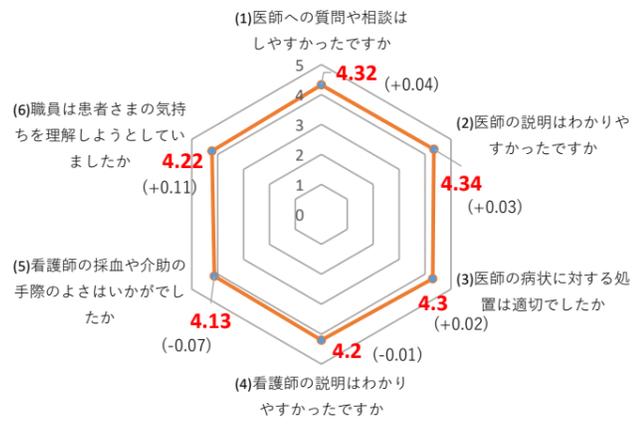
●待ち時間について（各5点満点） 3.75点(+0.12)



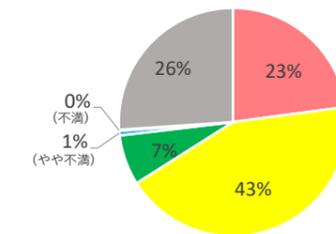
●接遇面について（各5点満点） 4.25点(+0.07)



●診療面について（各5点満点） 4.25点(+0.02)



総合評価(5点満点) 4.19点 (+0.10)



【高い評価をいただいた主な項目】

◆医師の診察に対する評価
（親切で丁寧な対応が良い・安心して受診できる・先生の説明がわかりやすかった など）

◆看護師・リハビリ等のスタッフの対応への評価
（親切でやさしい・笑顔で丁寧な対応をしてくれた・患者の気持ちに寄り添ってもらえる など）

◆施設・設備への評価
（病院内が明るくなった・建物が綺麗で整理されている・以前に比べ外来が広くなりゆったりして良い など）

【改善してほしい主な項目】

◆診察の待ち時間の長さに対する意見
（予約時間に対して診察が遅れる、予約してもいつ呼ばれるかわからない 等）

◆会計の待ち時間の長さに対する意見

◆接遇面に対する意見（配慮不足・態度・表情・言葉遣い）

◆設備・環境面に対する意見
（待合スペースの椅子の配置・Wi-Fi環境・駐車場の出入口 など）

【講評】

・総合的に見て、診察に対して高い評価をいただいておりますが、スタッフ一同基本的な接遇を改めて見直し、今後も安心して当院を受診していただけるよう病院全体で継続的に接遇面を強化していきます。そしてより満足度の高い医療を提供できるよう努めてまいります。

・待ち時間については、多くのご意見がありました。診療科やその日の予約人数により待ち時間にも差があり、お待たせすることがございます。当院としましては一人でも多くの患者さまを診察させていただきたいと考えております。少しでも待ち時間が短縮できるよう、スタッフ一同スムーズな診察・ご案内を心掛けてまいります。

・設備面・環境面に関しては、病院増改築工事が竣工し、外来スペースや受付周り、トイレ等が新調されました。今後も環境整備に努め、患者さまが心地よくご来院いただけるよう取り組んでまいります。

ご回答いただいた患者さま、ご家族の方々には深く御礼申し上げます。
ご協力ありがとうございました。

【外来患者満足度調査でいただいたご意見に対する回答】

令和3年10月18日～22日に実施しました、外来患者満足度調査において患者さまより多数の貴重なご意見をいただきました。いただいたご意見に関して、各部署より回答をいたします。皆さまからのお声を参考に、より良い病院運営に努めてまいります。

わかりやすいやさしい医療推進委員会

◆「診察の待ち時間が長い」というご意見に対して

待ち時間短縮に対する検討や取り組みを行っている現状であります。患者さまが多い日はどうしても長時間お待ちいただくこととなりますが、当院としましては、一人でも多くの患者さまを診させていただきたいという考えでございます。診察の進み具合により待ち時間が発生している状況ですが、その状況をお知らせし、患者さまの不安を安心に変えられるように、スムーズな診療、待ち時間の短縮・ご案内等について検討していく次第です。今後少しでも多くの方のお役に立てるよう、スタッフ一同努力してまいります。（外来）

◆「会計の待ち時間が長い」というご意見に対して

診察終了後のカルテの記載、医師への確認事項、他院への予約が必要な場合は、どうしてもお待たせする時間が長くなってしまふことがございます。20分以上お待たせしているようでしたら受付職員までお尋ねください。また、混み合っている際に会計計算が滞ってしまう場合がございます。この点につきましては個々のスキルアップを目指して、スタッフ教育を行ってまいります。（医事課）

◆「会計待合のモニターが見えづらい・増設してほしい」というご意見に対して

会計モニターの増設につきましては運用面・コスト面を踏まえ、早期導入は困難と考えております。ご了承ください。その上で、多くの患者さまに会計モニターが見えやすいよう、椅子の配置を改めて検討いたします。（外来・情報管理課・医事課）

◆「処置室の前に椅子がなく、どこで待てばよいかわからない」というご意見に対して

処置室の待合につきましては、状況調査を行い、今後検討してまいります。また、わかりやすいご案内ができるよう、スタッフ間でも周知してまいります。（外来）

◆「Wi-Fiを設置してほしい」というご意見に対して

Wi-Fi環境の整備につきましては、設置に向けて調整中です。（情報管理課）

◆「ATMを設置してほしい」というご意見に対して

A T Mについては現在院内への設置の検討には至っておりません。近隣の金融機関をご利用下さいますようお願いいたします。（施設・搬送管理課）

◆「駐車場の出入り口が狭い・導線を改善してほしい」というご意見に対して

駐車場の出口付近の導線につきましては、よりわかりやすくご案内できるよう、白線を引くことを検討しております。出入口の広さにつきましては、改修時の設計で限られたスペースを活かした結果現在の形になっております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。（施設・搬送管理課）

◆「補聴器をしている患者さまより、話が聞き取りづらい」というご意見に対して

・話し方（ゆっくり、はっきりと）に注意し、相手に正しく伝わっているか、内容を確認しながら会話を進めるようにスタッフ間で周知いたします。また必要な際は、助聴器をご利用いただけます。（外来）

・以前に比べ、マスクの着用、アクリル板の設置等により声が届きにくくなっております。なるべくはっきり、ゆっくりお話しをするように対応してまいります。また、感染症対策をきちんと行い、マスクの着用やアクリル板設置等で、飛沫感染を防止しなければならない点につきましては、ご理解くださいますようお願いいたします。難聴の方、聴覚障害の方等、筆談での対応も行っております。ご希望の方は、受付職員までお声かけください。（医事課）

◆「MRI検査時のカバーのにおい・スタッフ対応が不快だった」というご意見に対して

この度は、MR検査において、装置・スタッフ対応についてご不快な思いをお掛けしましたことを深謝致します。装置カバーの臭いについてですが、各MR検査毎、感染対策上エタノール80%含浸の不織布で拭いておりますが、使用状況により臭いを完全に消臭できないこともあったと思います。今後は消臭対策について検討してまいりたいと思います。またスタッフ対応ですが、接遇対策を強化し改善してまいります。（放射線部）

◆「スタッフの接遇」へのご指摘に対して

・スタッフ全体に言葉遣いや周囲への配慮などの指導を行ってまいります。また個人情報の保護にも努め、必要時には個室で対応します。（外来）

・今回の満足度調査で頂いたご意見をスタッフへ配布し再度考え直す機会を作りました。その中で自分たちの対応の中で足りないもの、気を付けなければならないことを考え、まずはスタッフ一人一人の意識改革を行いました。今後もこのような場を作り教育を行ってまいります。（医事課）

・接遇につきましては、委員会でも各部署に対し再度徹底を促し、丁寧で気持ちの良い対応ができるよう心掛けていきたいと思ひます。（わかりやすいやさしい医療推進委員会）

以上