

2021(令和3)年度 外来患者様満足度調査結果

令和3年8月
CS委員会

(1) 調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、外来患者様の当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

2. 調査設計

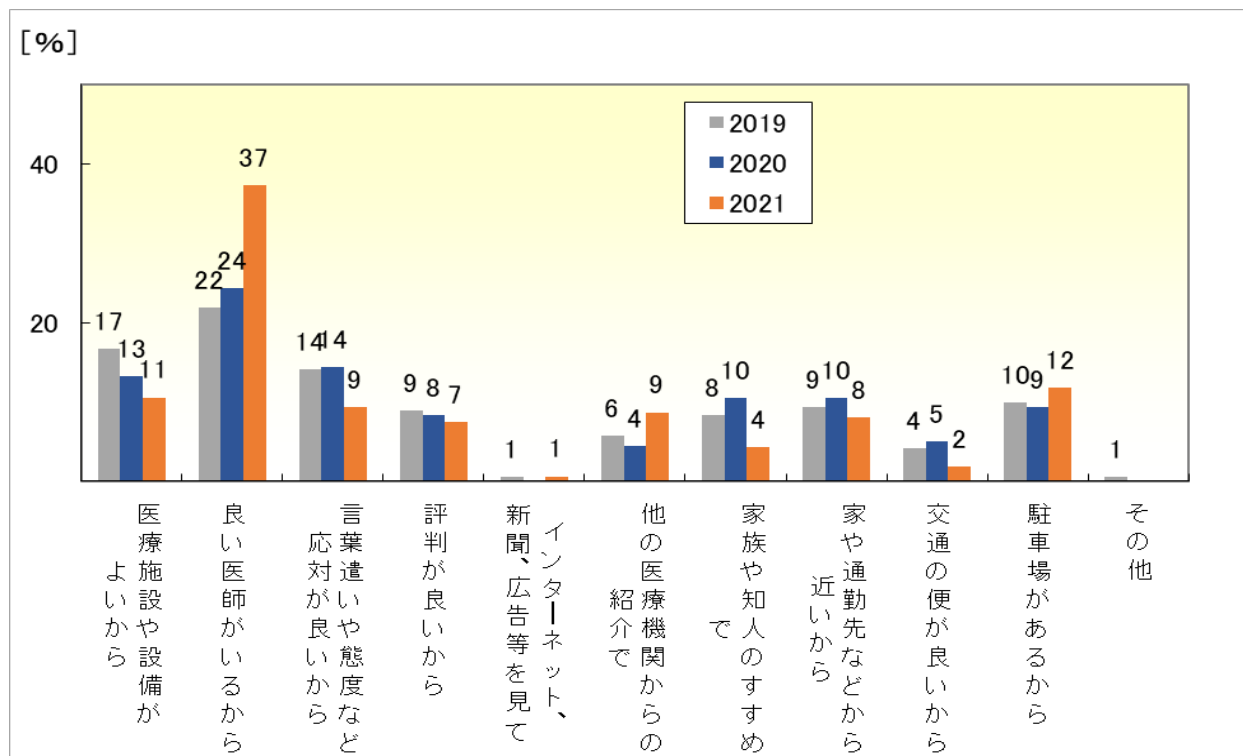
- ◆調査対象 : 当病院の外来患者様（筆記可能な方、新患の方に優先して配布）
- ◆調査内容 : 診察待ち時間、個別満足度、紹介・推薦意向、総合評価、自由意見
- ◆調査方法 : 院内でアンケート用紙を手渡し配布、待合いに回収箱を設置した。
- ◆調査時期 : 令和3年7月1日～7日
- ◆サンプル数 : 配布数・・・100件
有効回収数・・・94件
有効回収率・・・94%

(2) 調査結果

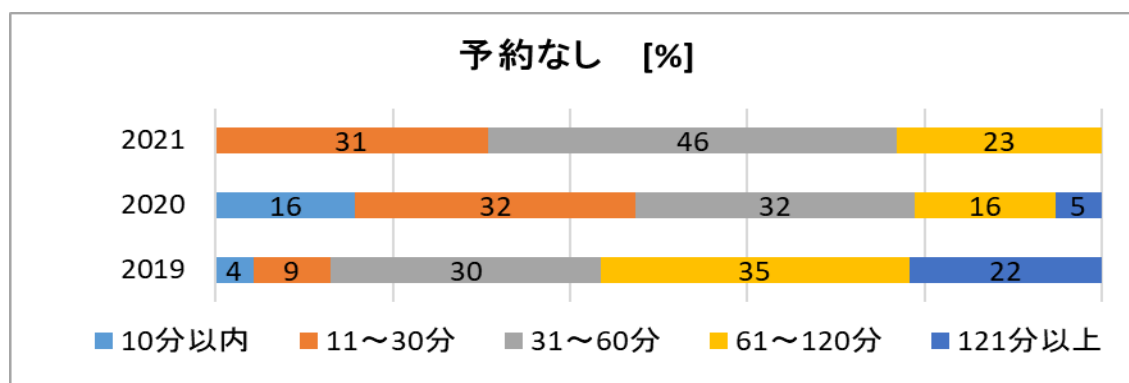
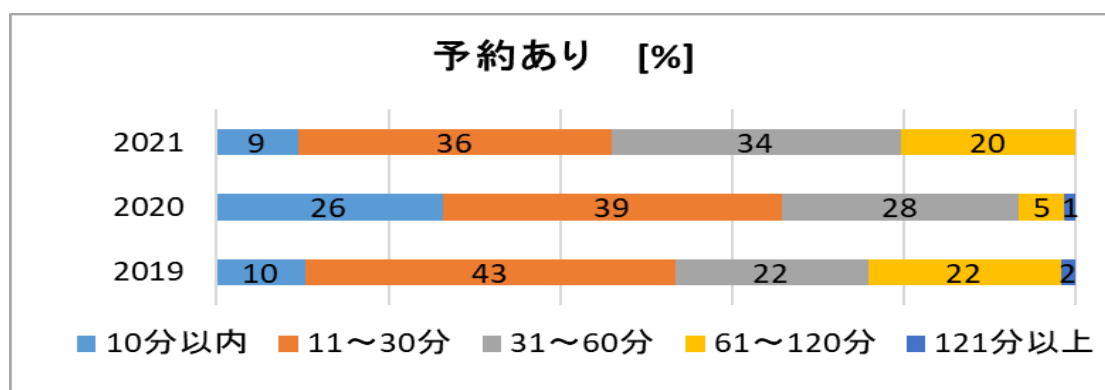
サンプル数：

R3(2021)年度	配布数 100 件	有効回収数 94 件	有効回収率 94%
R2(2020)年度	配布数 100 件	有効回収数 98 件	有効回収率 98%
R1(2019)年度	配布数 100 件	有効回収数 100 件	有効回収率 100%

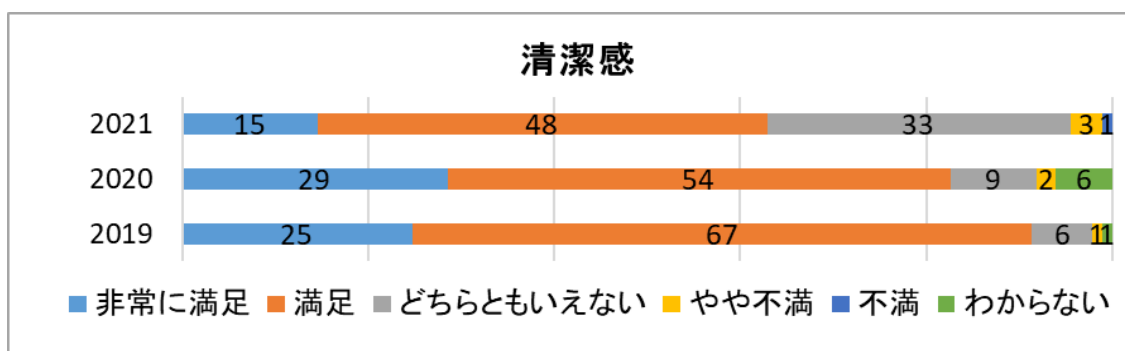
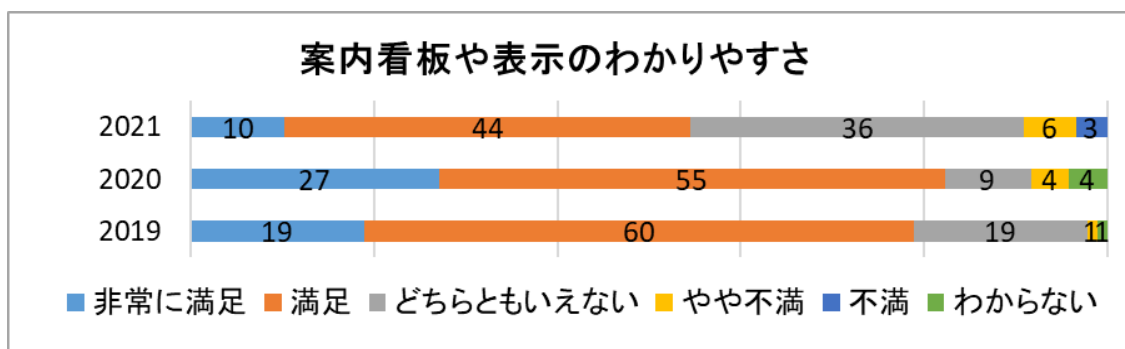
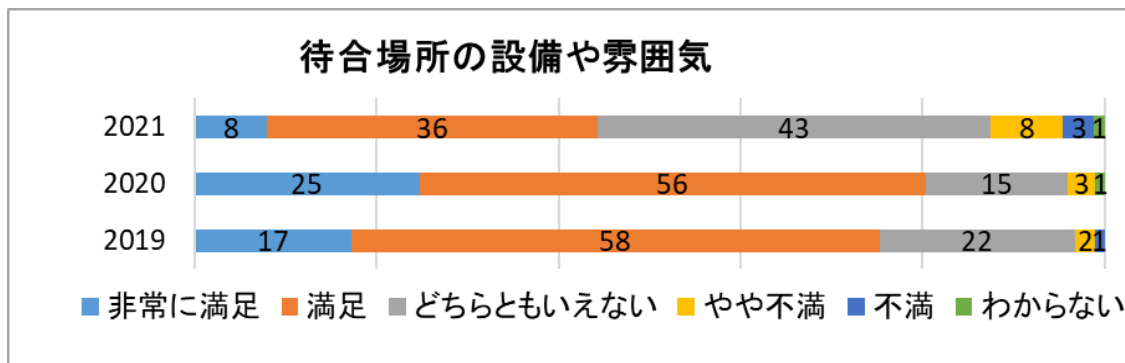
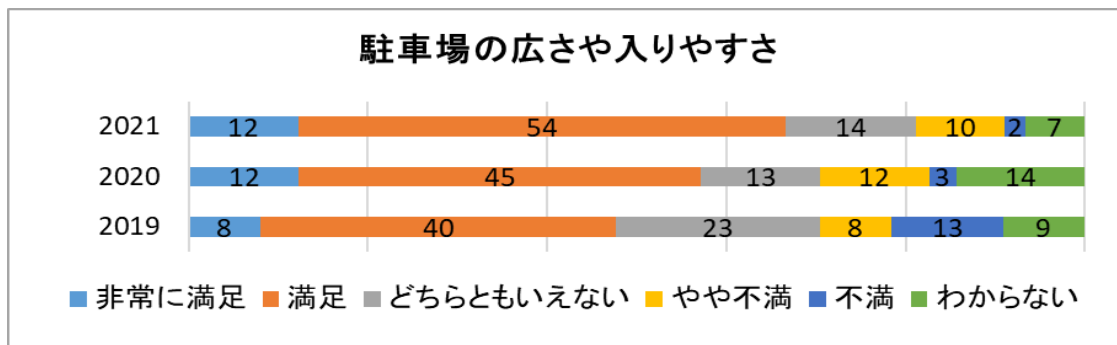
◆当院の選択理由（複数回答可）



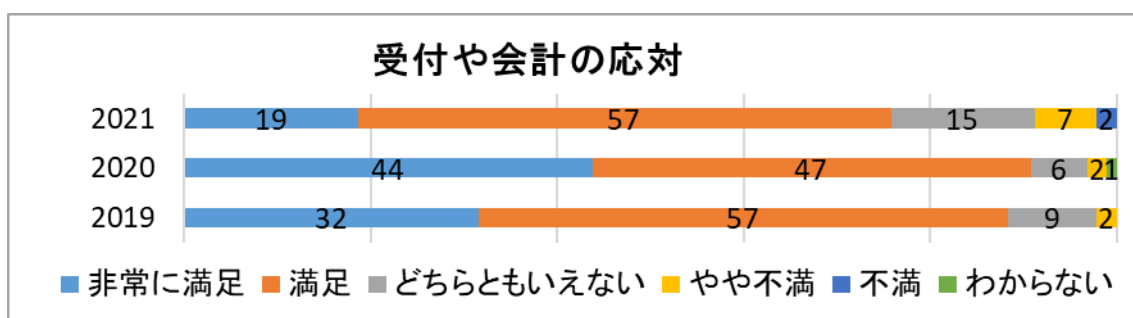
◆待ち時間

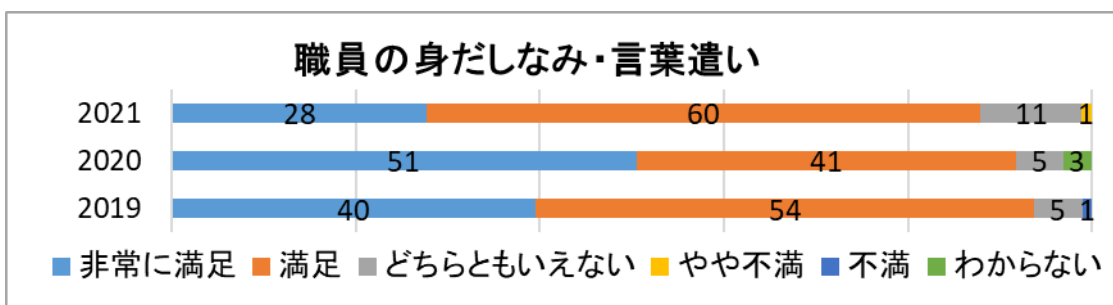
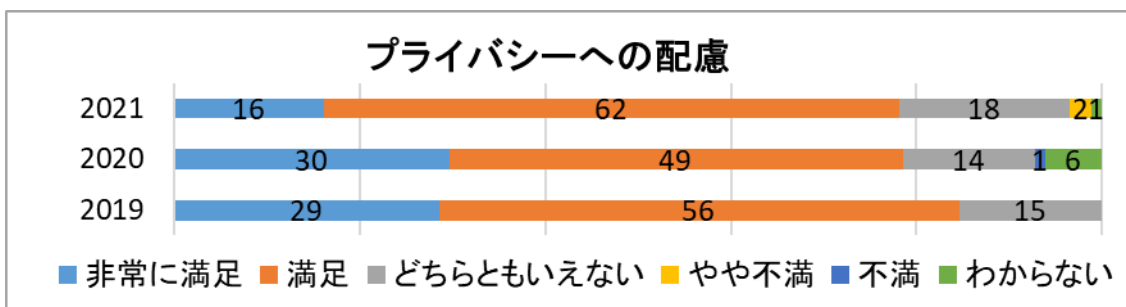
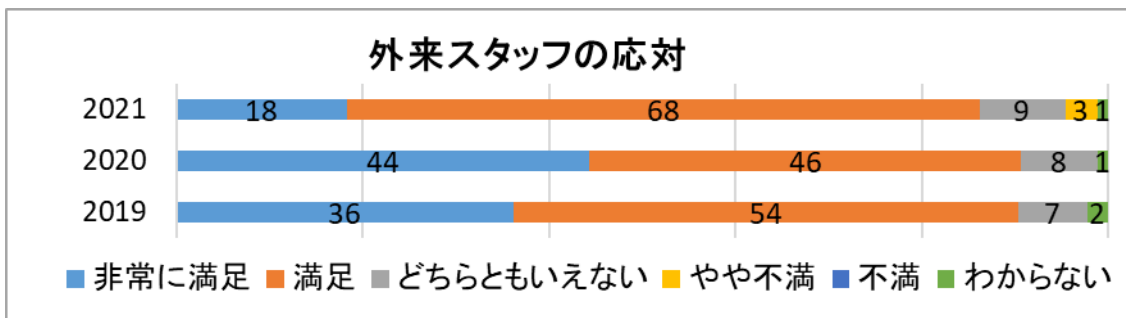


◆施設面

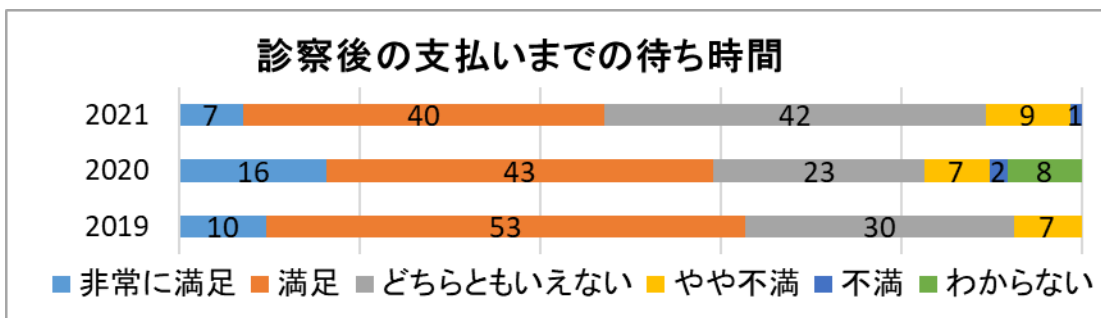
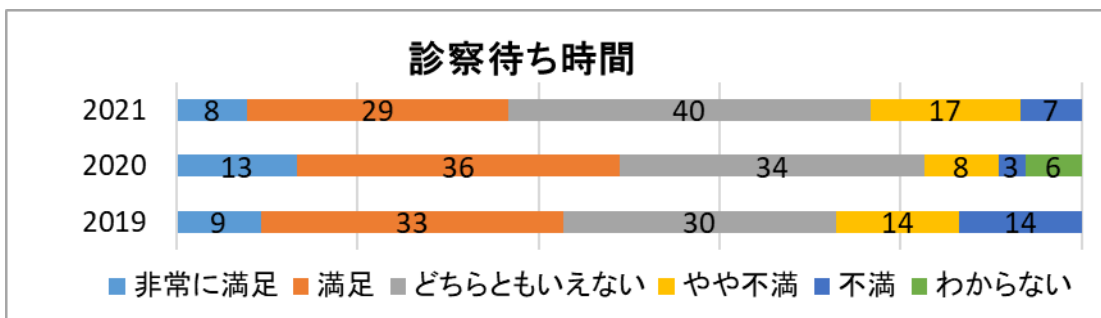


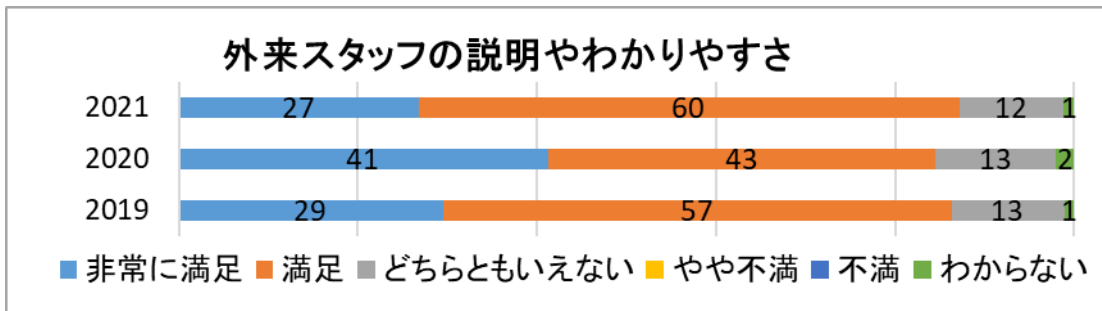
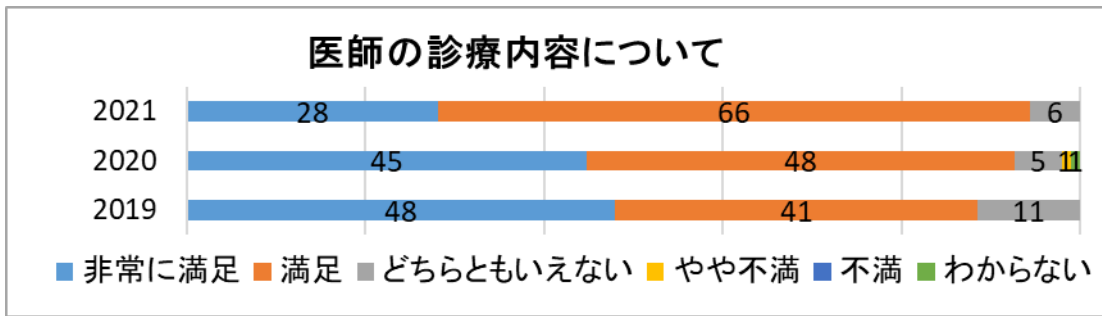
◆接遇面



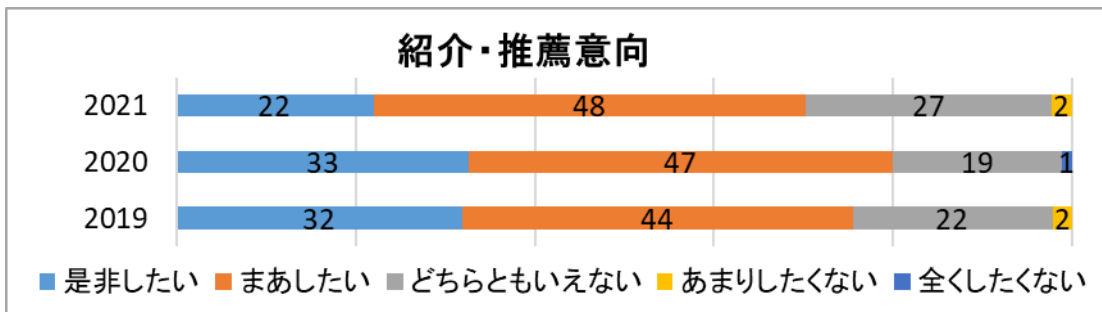


◆ 診察サービス面

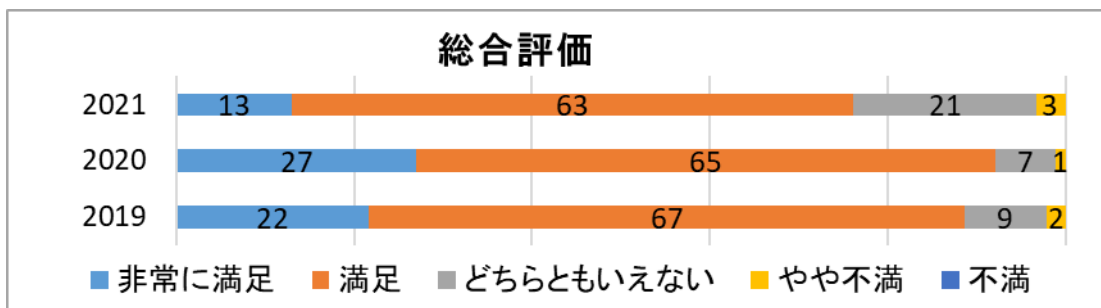




◆紹介・推薦意向



◆総合評価



(3) 自由意見

今回、有効回収枚数 94 枚のうち、自由意見の記入があったものは 11 枚。

自由意見の内訳は苦情 9 件、ご意見 1 件、感謝・お褒めの言葉 2 件でした。(重複あり)

苦情件数の内訳は、待ち時間に関するものが 2 件、施設・環境についてのものが

4 件、待ち時間を除く接遇・診察サービス面についてのものが 1 件、その他 2 件でした。

待ち時間

・(知人等に当院を紹介や) 推薦したいが、これ以上待ち時間が長くなると思うとコロナ禍の今、大人数は嫌なので「あまりしたくない」が本音です。私の担当の先生(お医者様)は話しやすくお会いするのが楽しみですが待ち時間を少なくしてほしいです。人気のある先生だとしかたないです。

- ・待ち時間が長い。

施設・環境

- ・待合場所が少ないです。落ち着かない。
- ・廊下の壁とソファの間がせまいところがあり、通行がスムーズに行えない時があるように思う。
- ・駐車場から院内への表示がまったく意味不明。黄色い線の通りに行ったらおかしな所に出た。もっとわかりやすくして!
- ・入院時に感じたが、アメニティの充実が出来ていればよかった。設備が古く入院したくないと思った。

接遇・診察サービス面

・担当の先生には良く診ていただいて満足です。スタッフの方についてはベテランの方にはそれ程の不満はありませんが若い方に対しては不満に感じることもあります。

その他

- ・ワクチン対応が遅い。
- ・来院しだして間がないので何事もよく解りません。
- ・コロナなど対策のために入口と出口をわけるなどしてくれていたり、検温カメラもあって良いが実際にはしていない人もそのままスルーなので不安を感じた。アンケートや共用するペンを使う前後にアルコール消毒してくれたら安心に思います。

お褒めの言葉

・看護師さんのいとうさんがとても親切でよかったです。聞きたいことをちゃんと話していただき助かります。