

## 患者満足度調査の実施結果について

当院では、より良い病院運営の参考とさせていただくため、年1回、患者満足度調査を実施しています。昨年度は、3月末に外来の患者さんを対象に実施しましたが、当日は多くの患者さんにご協力いただき、ありがとうございました。今後も、患者満足度調査等を通じて患者サービスの充実に努めていきたいと思っておりますので、ご協力をお願い致します。

そこで今回は、庶務課より昨年度の患者満足度調査結果についてご紹介します。

### 【昨年度の患者満足度調査の実施内容】

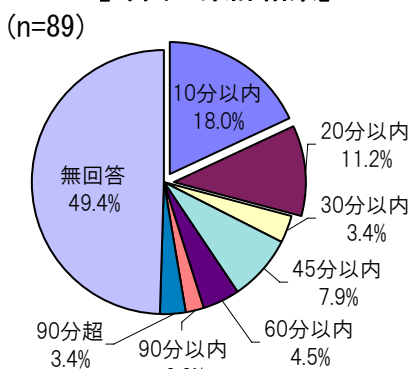
- 実施日：平成19年3月30日(金)
- 調査対象：概ね8時30分から11時30分の間に来院された外来の患者さん
- アンケートの回収状況：配布枚数94枚、回収枚数89枚、回収率94.7%
- アンケートの集計結果(抜粋)

#### ① 待ち時間とその感想

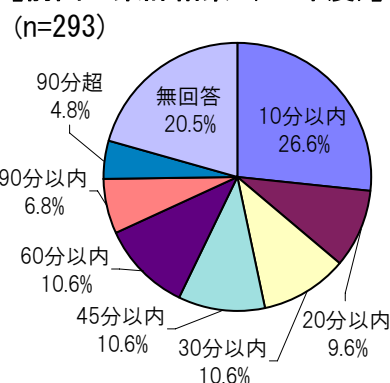
予約時間から診察室に呼ばれるまでの時間は、10分以内(18.0%)、20分以内(11.2%)の合計で全体の29.2%を占めていたが、一方で60分を超えた方も5.6%いらっしゃいました。

診察の待ち時間を「長かった」と感じた方は、全体の12.4%でしたが、待ち時間が45分を超えてくると「長かった」と感じた方の割合が大幅に増加していました。

#### 【今回の集計結果】



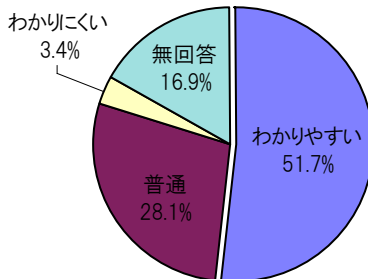
#### 【前回の集計結果(16年度)】



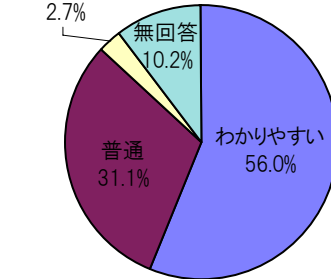
#### ② 医師の説明

医師の説明に対しては、全体の51.7%の方から「わかりやすい」と回答をいただきました。

一方、「わかりにくい」と回答をいただいた3.4%の方からは、その理由として、詳しい説明が不足している、こちらから聞かないと説明がない等のご意見もいただきました。



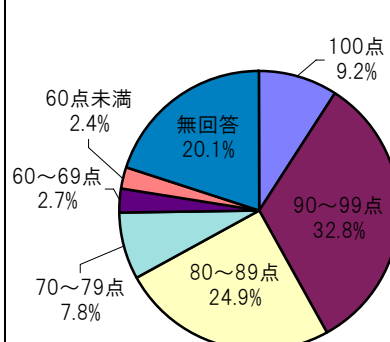
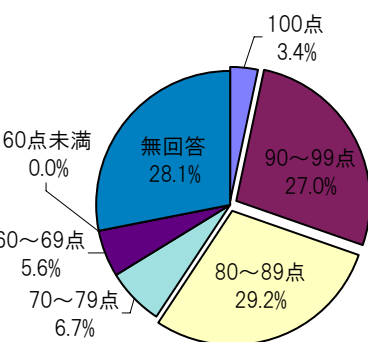
#### 【前回の集計結果(16年度)】



#### ③ 当院の100点満点での評価

「当院を100点満点で評価すると何点ですか？」の問いに対しては、全体の59.6%の方から80点以上と回答をいただきました。

全体を通しては、職員の対応、レストラン(料理の味、値段及び品揃え)、トイレの清掃等について、改善が必要である旨の貴重なご意見もいただきました。



なお、今年度の患者満足度調査は、入院・外来の患者さんを対象として、1月に実施する予定です。

♪ お問い合わせ先 庶務課企画係 内線(2215) ♪

♪ ご希望の方には『多摩南ミ二通信』を面会受付でお渡ししております。 ♪