

患者満足度調査の実施結果報告

当院では、より良い医療サービスを提供するために、年1回、患者さんへアンケート調査を実施させていただいております。昨年度は、1月に入院・外来の患者さんを対象に行いました。その際には、大変多くの患者さんのご協力をいただき、ありがとうございました。

今後とも、患者さんに満足していただける病院を目指し、サービス向上に努めてまいります！

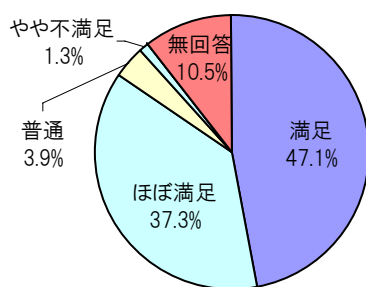
[実施概要]

	入院	外来
実施日	平成21年1月19日(月)～2月1日(日)の14日間	平成21年1月15日(木)、16日(金)の2日間
対象	上記期間に退院の決まった患者さん	上記期間に外来で来院された患者さん
回収枚数	153枚(179枚配布、回収率85.5%)	461枚(471枚配布、回収率97.9%)

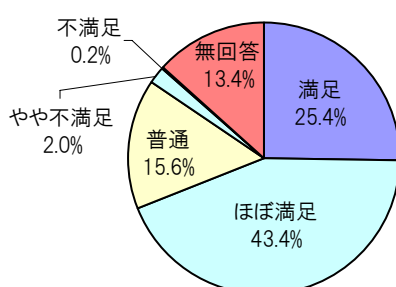
[主な回答結果]

○当院に対する満足度：「全体として、この病院に満足していますか？」

<入院>



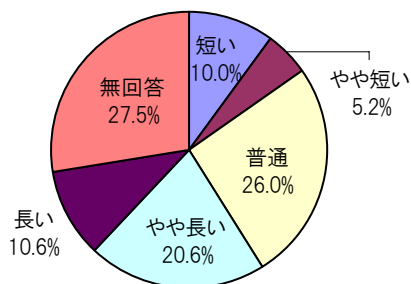
<外来>



入院で 84.4%、外来で 68.8%の患者さんから、満足・ほぼ満足との回答をいただきました。

入院患者さんと比較すると、外来患者さんの満足度が低くなっています。

○外来の待ち時間（予約時間から診察まで）：「待ち時間をどう感じましたか？」



長い・やや長いと感じた患者さんが、合わせて 31.2%いらっしゃいました。待ち時間が 30 分を超えるとやや長いと感じる割合が増え、1 時間を超えると長いと感じる割合が増えます。今後とも、待ち時間の縮減や苦痛軽減対策に、引き続き取り組んでまいります。

<参考>

実際の待ち時間を記入していただいた結果

待ち時間	人数
10分以内	42人
20分以内	28人
30分以内	35人
60分以内	50人
60分超	24人

○その他

接遇の関係では、概ね高い評価をいただきました。しかし、

- ・ 「医師は病状や検査等についてわかりやすく説明しましたか？」(外来)
- ・ 「医師は治療経過や検査結果をわかりやすく説明しましたか？」(入院)

等の項目で、「不十分」「やや不十分」というご意見が5%前後（無回答を除く）ありました。反省し、改善していきたいと考えております。

今年度の患者満足度調査は、秋頃に実施する予定です。（お問い合わせ先 庶務課企画係）