

平成29年度 患者満足度調査（外来患者）アンケート集計表

【実施日】 平成30年2月6日～7日 \*受診後の会計待ちの患者さんにアンケートを依頼し、394名の方から回答をいただきました。

《外来患者の概要》

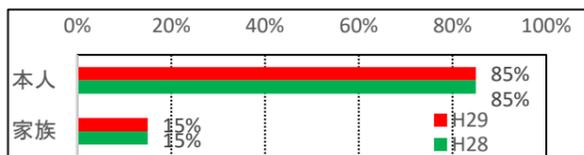
アンケートの記入者は、本人が85%、家族が15%でした。性別は男性が45%、女性が55%、年齢層は60歳以上が全体の64%を占めました。初診が11%、再診が89%であり、受診者数は、内科が最も多く27%、続いて整形外科17%、外科13%で全体の57%を占めました。受診理由については、「近い」「かかりつけ」が全体の56%を占めました。

《患者対応》

歯科では「満足」「やや満足」が昨年度より+11ポイントと増加を認めましたが、その他の部署（総合受付、看護師、医師、検査・レントゲン、リハビリ、会計、地域連携室）では、「満足」「やや満足」が昨年度より1～12ポイント低下する結果でした。自由記述では、「待ち時間」が長いというマイナス評価と「親切」「丁寧」といったプラス評価が多く見られました。

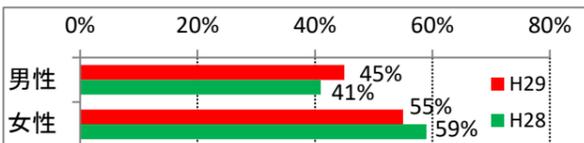
1. 記入者

	H29	H28
本人	85%	85%
家族	15%	15%



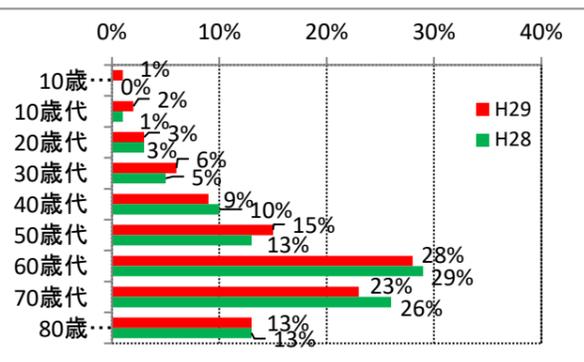
2. 性別

	H29	H28
男性	45%	41%
女性	55%	59%



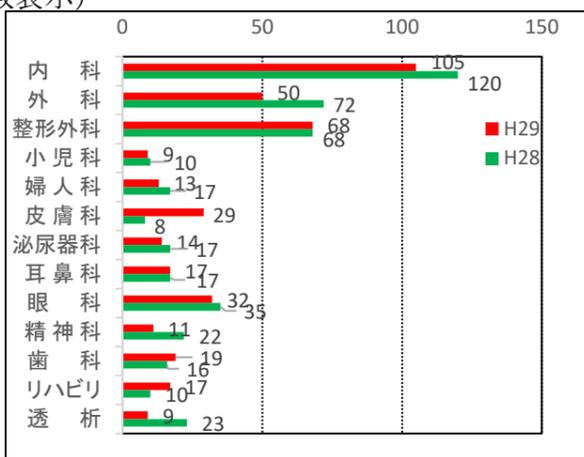
3. 年齢

	H29	H28
10歳未満	1%	0%
10歳代	2%	1%
20歳代	3%	3%
30歳代	6%	5%
40歳代	9%	10%
50歳代	15%	13%
60歳代	28%	29%
70歳代	23%	26%
80歳以上	13%	13%



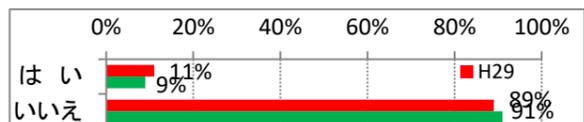
4. 受診科（複数回答のため人数表示）

	H29	H28
内科	105	120
外科	50	72
整形外科	68	68
小児科	9	10
婦人科	13	17
皮膚科	29	8
泌尿器科	14	17
耳鼻科	17	17
眼科	32	35
精神科	11	22
歯科	19	16
リハビリ	17	10
透析	9	23



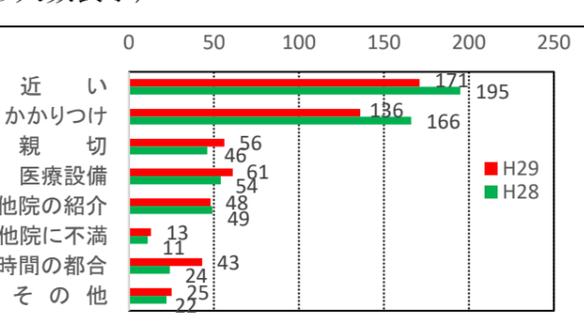
5. 受診は初めてですか

	H29	H28
はい	11%	9%
いいえ	89%	91%



6. 選んだ理由（複数回答のため人数表示）

	H29	H28
近い	171	195
かかりつけ	136	166
親切	56	46
医療設備	61	54
他院の紹介	48	49
他院に不満	13	11
時間の都合	43	24
その他	25	22

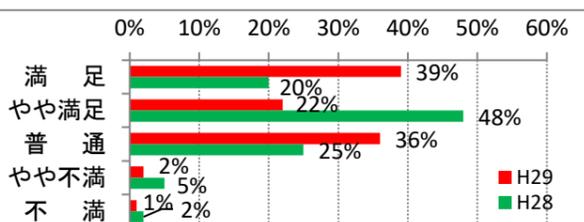


《案内表示・環境》

案内表示については、「満足」「やや満足」は61%で、昨年度の68%から-7ポイントの結果でした。環境については、「満足」「やや満足」が81%で昨年度の83%から-2ポイントの結果でした。自由記述では、「わかりやすい案内や表示があると良い」という意見がありました。

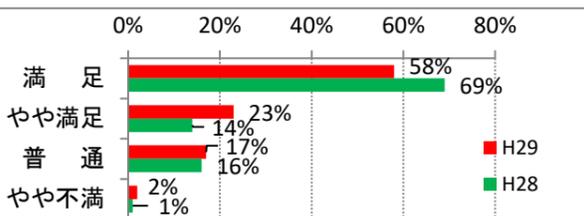
7. 案内表示

	H29	H28
満足	39%	20%
やや満足	22%	48%
普通	36%	25%
やや不満	2%	5%
不満	1%	2%



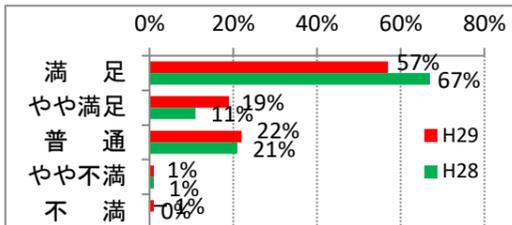
8. 病院の環境

	H29	H28
満足	58%	69%
やや満足	23%	14%
普通	17%	16%
やや不満	2%	1%



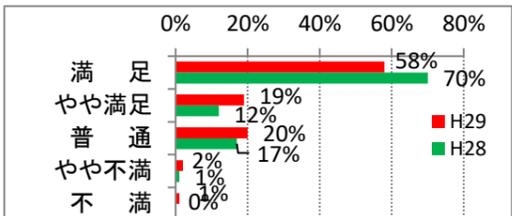
9. 医事課（受付窓口）の対応

	H29	H28
満足	57%	67%
やや満足	19%	11%
普通	22%	21%
やや不満	1%	1%
不満	1%	0%



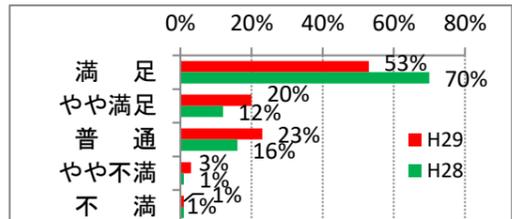
10. 看護師の対応

	H29	H28
満足	58%	70%
やや満足	19%	12%
普通	20%	17%
やや不満	2%	1%
不満	1%	0%



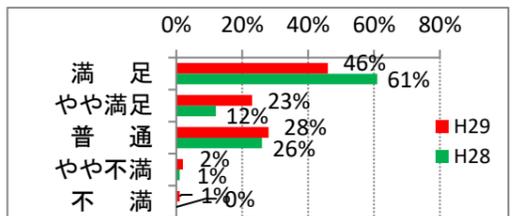
11. 医師の対応

	H29	H28
満足	53%	70%
やや満足	20%	12%
普通	23%	16%
やや不満	3%	1%
不満	1%	1%



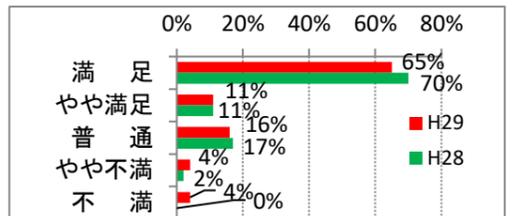
12. 検査・レントゲンの対応

	H29	H28
満足	46%	61%
やや満足	23%	12%
普通	28%	26%
やや不満	2%	1%
不満	1%	0%



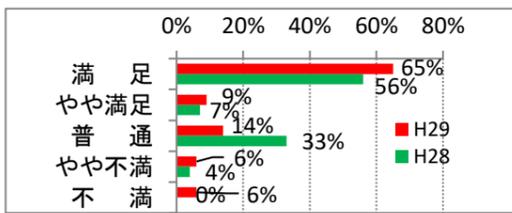
13. リハビリの対応

	H29	H28
満足	65%	70%
やや満足	11%	11%
普通	16%	17%
やや不満	4%	2%
不満	4%	0%



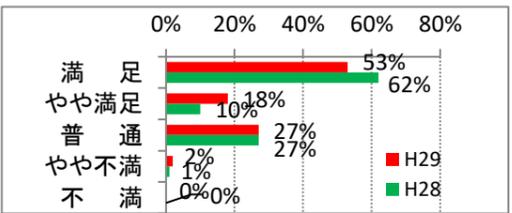
14. 歯科の対応

	H29	H28
満足	65%	56%
やや満足	9%	7%
普通	14%	33%
やや不満	6%	4%
不満	6%	0%



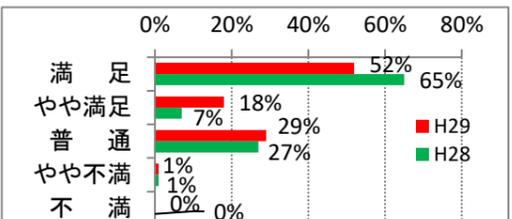
15. 会計の対応

	H29	H28
満足	53%	62%
やや満足	18%	10%
普通	27%	27%
やや不満	2%	1%
不満	0%	0%



16. 地域連携室の対応

	H29	H28
満足	52%	65%
やや満足	18%	7%
普通	29%	27%
やや不満	1%	1%
不満	0%	0%



《まとめ》

外来患者の概要は、昨年度とほぼ同様の結果でした。案内表示・環境については、「満足」「やや満足」が低下する結果でした。昨年度に続き、案内表示についての意見があり、院内表示についての委員会を設置し、わかりやすい院内表示ができるよう現在検討中です。患者対応では、昨年度と比較し、ほとんどの部署で「満足」「やや満足」が低下する結果でした。自由記述では、「待ち時間が長い」「親切、丁寧が良い」という意見が多く見られました。外来の各科では、診察までの待ち時間が長くなるような時には、患者に声かけやお知らせをする取り組みを行っています。今回ご協力いただいた調査結果を、外来全体にフィードバックし、より一層の接遇向上に努めていかなければならないと考えています。