

## 患者満足度調査の結果報告

外来について（令和5年10月23日～令和5年10月27日）

配布数：970 回収枚数：957 ネット回答：11 総回答数：968 回答率：99%

当院では令和5年10月23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

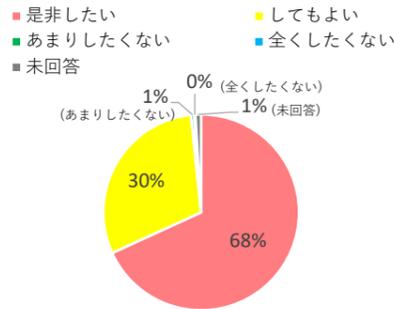
皆様に御礼申し上げます。ここに調査結果のご報告をいたします。

（配布場所：外来受付、美容センター、生活習慣病センター、歯科）

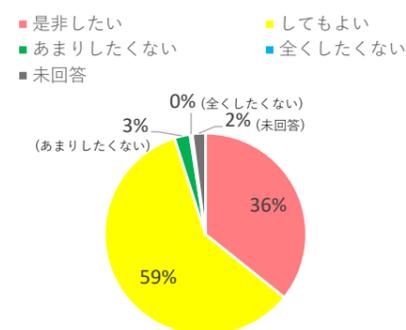
### ※回答いただいた患者さまについて



### また当院を利用したいと思われませんか



### 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） (%)



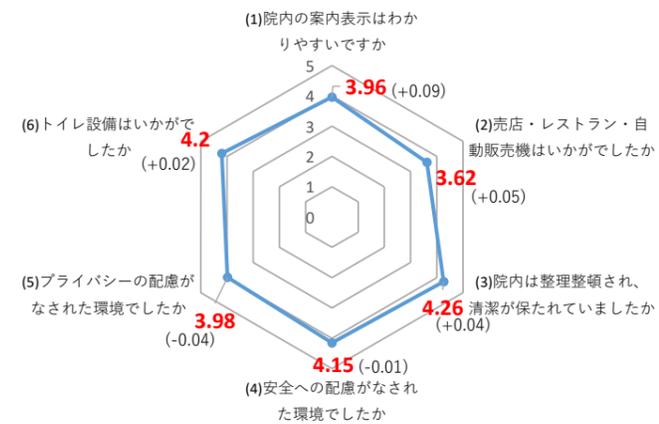
※一番多かったのは「かかりつけ医師がいる」、続いて「信頼できる専門医がいる」でした  
※その他の理由は、「職員の対応が良い・親切」「専門外来がある」などでした

### 【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】

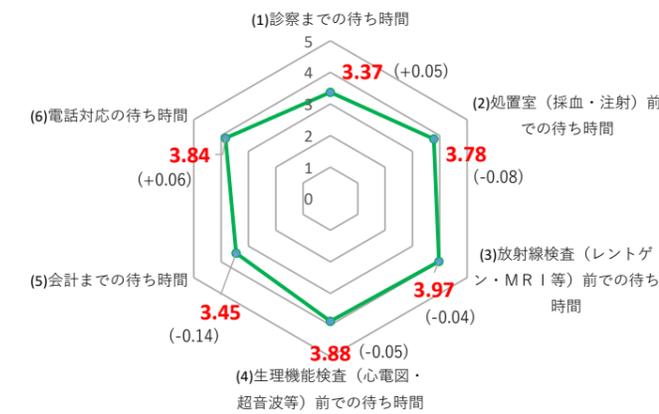
非常に満足5点、満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点

として、それぞれ平均点を算出しています。( )内の数値はR3年実施時と比較。

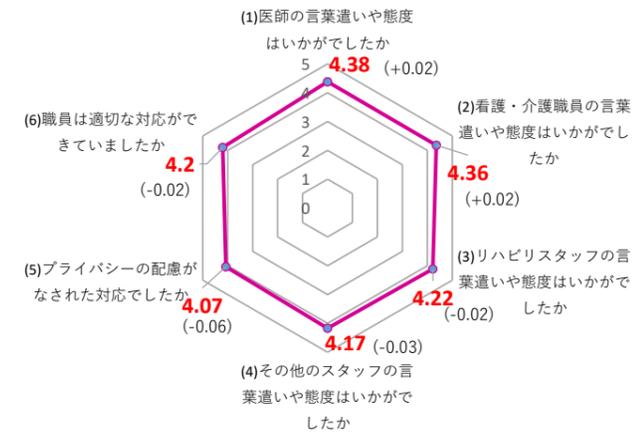
#### ●院内設備について（各5点満点） 4.03点(+0.02)



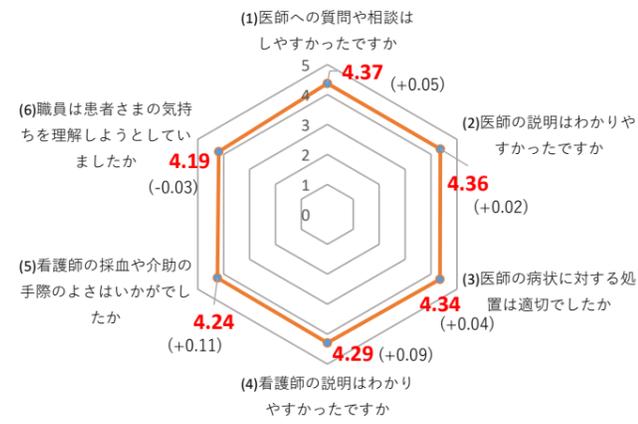
#### ●待ち時間について（各5点満点） 3.72点(-0.03)



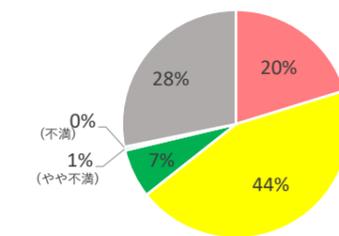
#### ●接遇面について（各5点満点） 4.23点(-0.02)



#### ●診療面について（各5点満点） 4.30点(+0.05)



#### 総合評価(5点満点) 4.17点 (-0.02)



### 【高い評価をいただいた主な項目】

◆医師に対する評価  
（親切で丁寧な対応が良い・安心して受診できる・信頼できる・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  
（親切な対応をしてくれた・優しく印象が良い丁寧な説明をしてくれた など）

◆診察への評価  
（診察がスムーズだった、予約外でも診察してもらえた など）

### 【改善してほしい主な項目】

◆接遇面に対する意見（配慮不足・態度・表情・言葉遣い）

◆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・待ち時間が長すぎる など）

◆会計の待ち時間の長さに対する意見

◆設備・環境面に対する意見  
（待合の椅子の配置・Wi-Fi環境 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、患者さまが心地よく来院いただけるように、今回いただいた貴重なご意見を参考に、外来のレイアウトの改善や環境整備に努めてまいりたいと考えます。

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5年10月23日～27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）

### ◆「会計の時の待ち時間が長い・自分の番号より遅い番号の人が先に呼ばれる」というご意見に対して

患者さまにお渡しする書類や医療材料がある場合等、会計の順番が前後する場合がございます。ご了承いただきますようお願いいたします。日々少しでも早く会計を行うことができるよう取り組んでおりますが、その日の状況によっては非常に長い時間をお待ちいただいております。鋭意、改善していきたいと思います。（医事課）

### ◆「診察室前で名前を大きな声で呼ばれるのが気になる」というご意見に対して

ご高齢の患者さまも多く、呼びかけに気づかれないこともあるため、大きな声での呼びかけになってしまっています。大きな声での呼びかけに不快な気持ちになられる患者さまもおられるかと思いますが、ご理解いただきますようお願いいたします。ご希望があれば番号でお呼びする等の対応もさせて頂いております。ご希望の方は受付でお申し出ください。（医事課・外来）

### ◆「精算機の並び方の案内がわかりづらい」というご意見に対して

精算機への並び等について、わかりやすい表示ができるよう検討していきたく思います。（医事課）

### ◆「Wi-Fiを設置してほしい」というご意見に対して

設置に向けて現在準備中です。早ければR6年4月には稼働予定です。（医療事務部）

### ◆「血圧計の設置場所について車椅子患者は利用しにくい」というご意見に対して

車椅子の方は、測定時に正しい姿勢が取りにくいと思います。基本、予診時または採血時に測定させていただきます。待合の椅子の数は減らすことができないので配置など検討します。（外来・施設管理課）

### ◆「待合に椅子が少ない、待合が狭いため椅子の配置を検討してほしい」というご意見に対して

車椅子やストレッチャーの通路を確保しておく必要があるため、現在の数以上の配置については難しい状況です。椅子の数も減らすことができないため、関係部署と協議の上、全体のレイアウトを検討してまいります。（外来・施設管理課・医事課）

### ◆「入院の説明をもう少ししてほしい」というご意見に対して

患者さまの体調に合わせ、必要な事項を説明させていただいております。わからないことや不安なことがありましたら、個別に対応させていただきます。（外来）

### ◆「スタッフの接客」へのご指摘に対して

接客面に関しては、大きな課題の1つとして考えています。委員会でも接客勉強会やワークショップ等を実施して、スタッフ全員の接客面を改善させるべく研鑽を続けています。今後も更なる接客強化について取り組み、病院全体で丁寧で気持ちのよい対応ができるよう心がけてまいります。（わかりやすいやさしい医療推進委員会）

以上