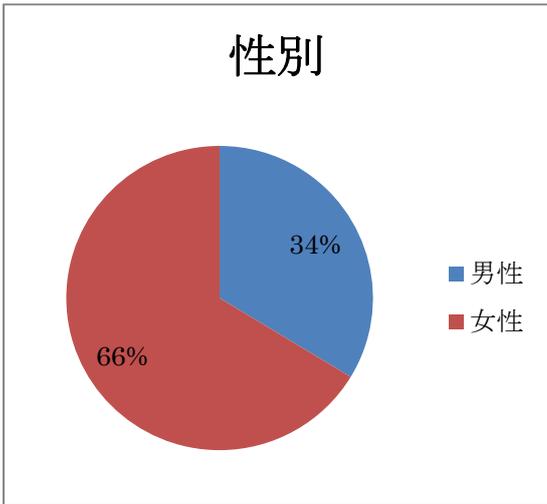


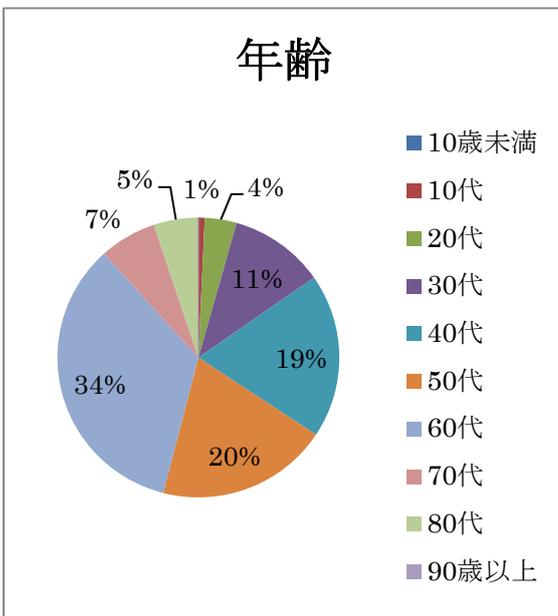
# H26年11月 外来患者様満足度アンケート 集計結果



## 1. 性別

- ・女性・・・66% (H25年・・・54%)
- ・男性・・・34% (H25年・・・40%)

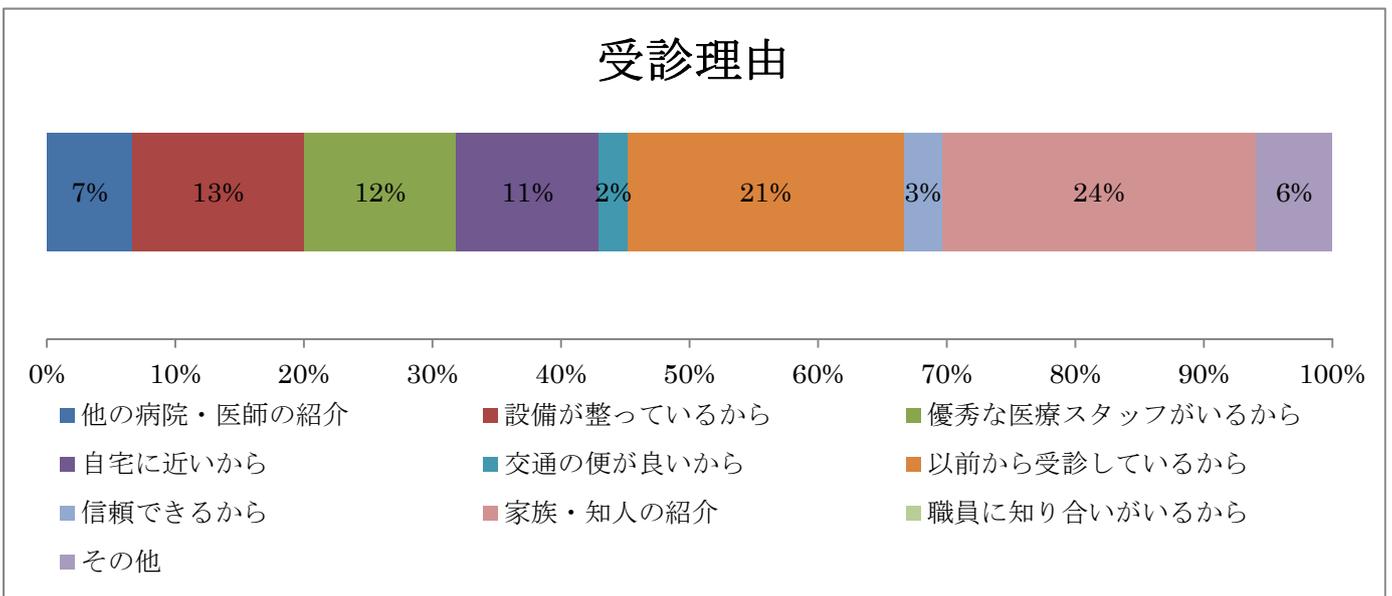
\* 昨年の新患対象のアンケートでは女性が男性の1.34倍だが、今回再診の患者対象では男女差は2倍女性が多い。



## 2. 年齢

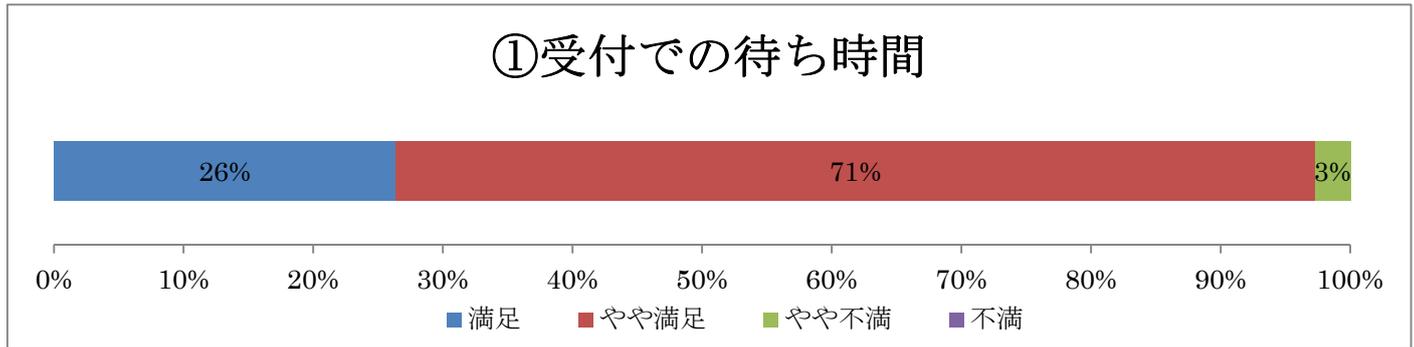
- ①60代・・・34% (H25年は37%)
- ②50代・・・20% (H25年は23%)
- ③40代・・・19% (H25年は70代が3位で19%)

\* 昨年と比較すると1位と2位は多い年齢層は変わらないが、今回3位は40代で比較的若い層で、受診患者の年齢層が若い層が増加している。前回は3位に70代が多かった。



## 待ち時間の評価

### ①受付での待ち時間



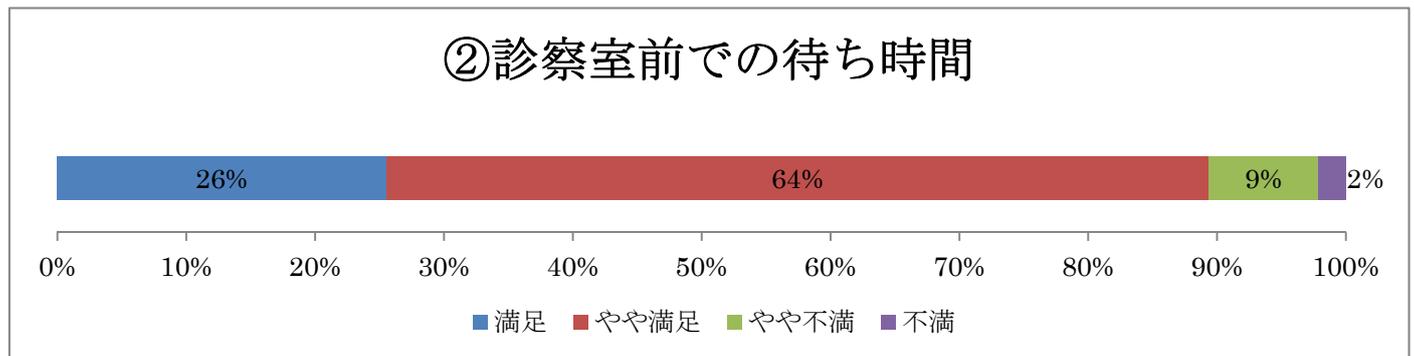
#### ①受付での待ち時間は？

- ・満足 26%+やや満足 71%=97% (H25年・満足 12%+普通 71%=83%)
- ・やや不満 3% (H25年・やや不満 14%+不満 2%=16%)

\*昨年は、満足・普通は 83%，やや不満・不満は 16%だった。

患者数と検査数の増加により受付待ち患者数が増えたが、電子カルテになって検査予約、診察予約の管理がしやすくなり、予約の調整と受付時間が早くなったと考える。

### ②診察室前での待ち時間



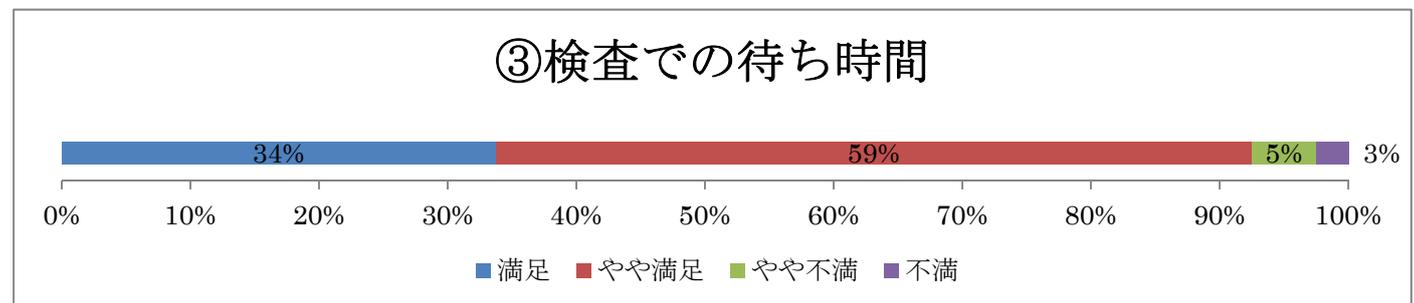
#### ②診察前での待ち時間は？

- ・満足 26%+やや満足 64%=90% (H25・満足 11%+普通 67%=78%)
- ・やや不満 9%+不満 2%=11% (H25・やや不満 15%+不満 4%=19%)

\*昨年は、満足・普通は 78%だった。不満は 19%だった。

診察予約の管理がされてきていることが評価されていると思われる。

### ③検査での待ち時間



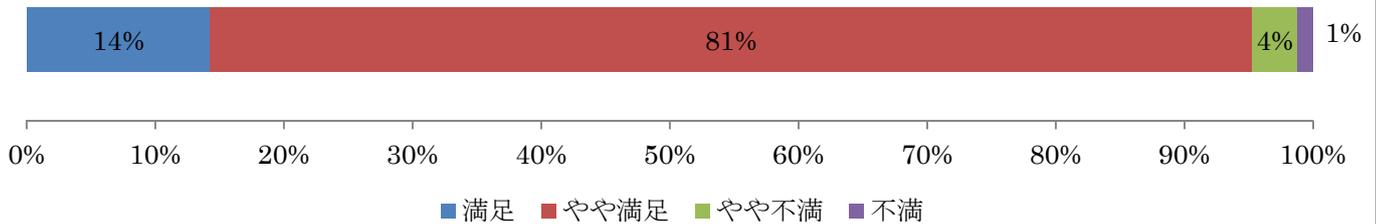
#### ③検査での待ち時間は？

- ・満足 34%+やや満足 59%=93% (H25・満足 11%+普通 62%=73%)
- ・やや不満 5%+不満 3%=8% (H25・やや不満 6%+不満 2%=8%)

\*昨年は満足・普通は 70%、今回は満足度 93%で大きく向上しているが、不満は 8%と前回と変わらない。

検査数の増加に伴い検査前待ち時間も延長傾向と言える。

## ④会計前での待ち時間

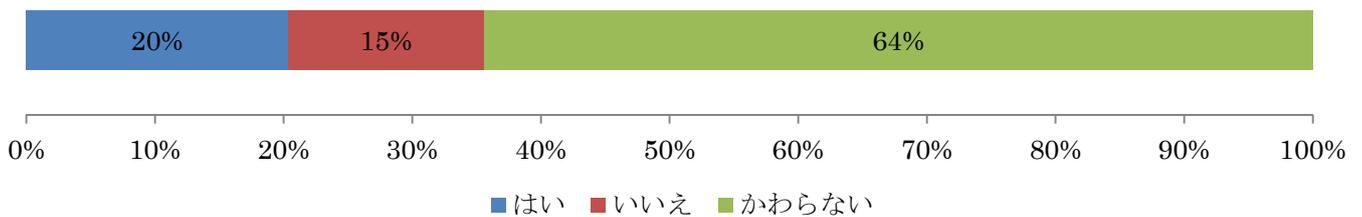


### ④会計での待ち時間は？

- ・満足 14% + やや満足 81% = 95% (H25・満足 8% + 普通 63% = 71%)
- ・やや不満 4% + 不満 1% = 5% (H25・やや不満 18% + 不満 4% = 22%)

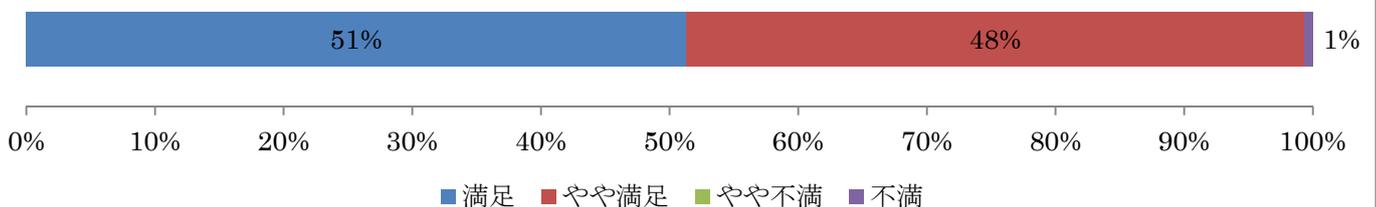
\* 昨年満足・普通は 71%、今回は 95% で前回と比較すると、今回は会計待ち時間が短縮され満足度評価が上がっていると思われる。不満患者も前回より減り、現在は 5% まで減少し、改善されている。

## ⑤電子カルテ導入後待ち時間は短縮されたと感じるか



## 職員の評価

### ①態度、言葉遣い、身だしなみ

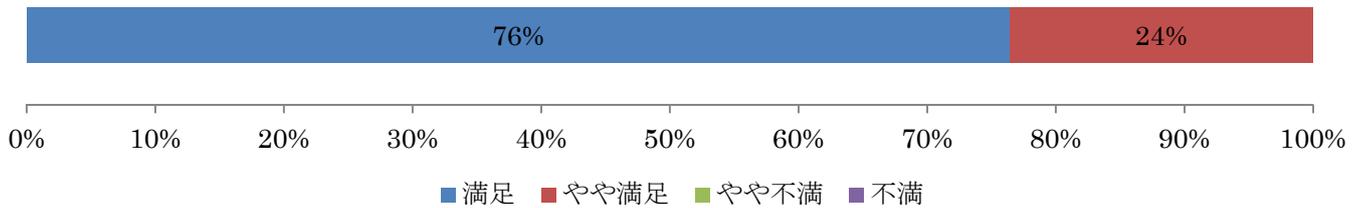


### ①態度や言葉使い・身だしなみは？

- ・満足 51% + やや満足 48% = 99% (H25・満足 52% + 普通 33% = 85%)
- ・不満 1% (H25・やや不満 + 不満 = 2%)

\* 昨年は満足・普通は 85%、不満は 2% だった。満足度は昨年より UP している。

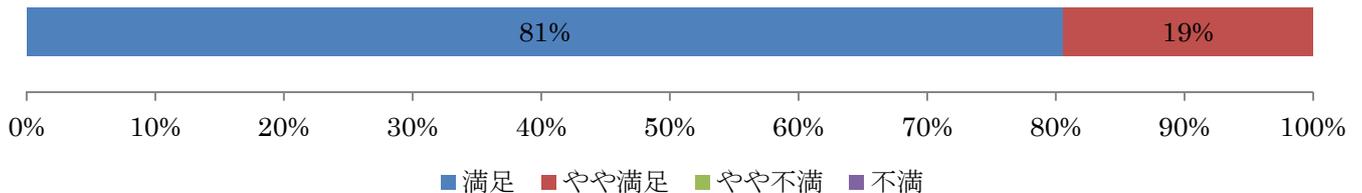
## ②受診手続きについての説明



### ②受診手続きについての説明

- ・満足 76%+やや満足 24%=100% (H25・満足 69%+普通 30%=99%)
- ・やや不満なし (H25・やや不満 1%)
- \*昨年は満足・普通は 99%だった。満足度は昨年よりわずかだが UP している。

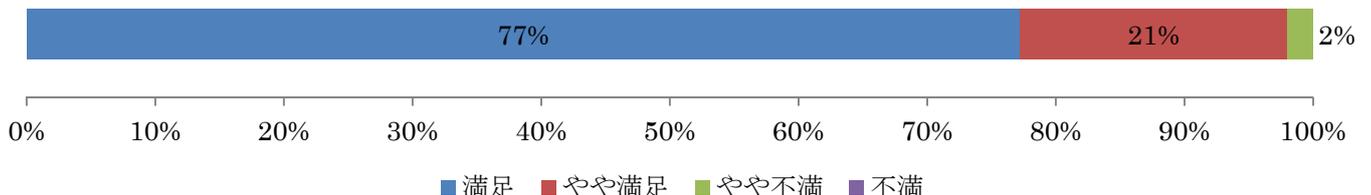
## ③検査や治療、症状の説明



### ③検査や治療・症状などの説明

- ・満足 81%+やや満足 19%=100% (H25・満足 69%+普通 26%=95%)
- ・不満なし (H25・やや不満、不満は 2%)
- \*昨年は満足・普通が 95%、不満 2%だった。満足度は 100%昨年より UP している。

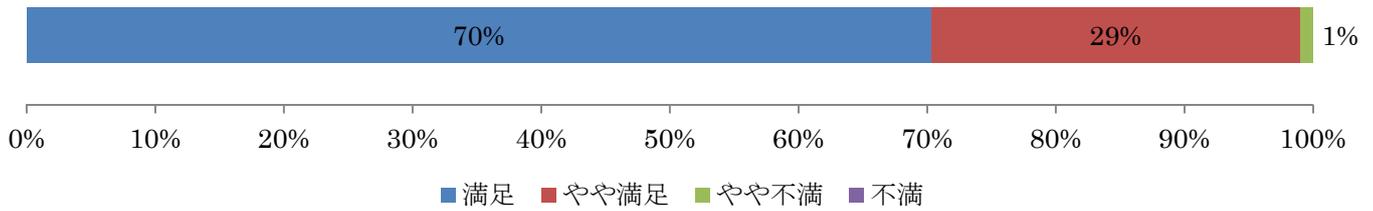
## ④検査時の対応



### ④検査時の対応

- ・満足 77%+やや満足 21%=98% (H25・満足 64%+普通 31%=95%)
- ・やや不満 2% (H25・不満 1%)
- \*昨年は満足・普通が 95%、不満についての内容は記載なしだった。満足度は昨年より UP している。

## ⑤患者様のプライバシー保護

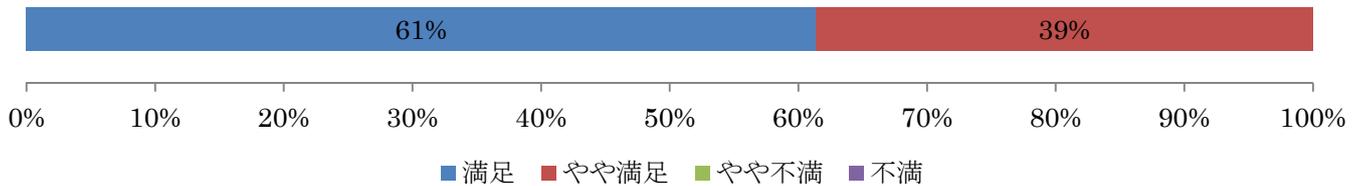


### ⑤プライバシー保護に関して

- ・満足 70%+やや満足 29%=99% (H25・満足 53%+普通 36%=89%)
- ・やや不満 1% (H25・やや不満 1%+不満 1%=2%)
- \* 昨年は満足・普通は 89%だった。満足度は昨年より大幅に UP している。

## 担当医師の評価

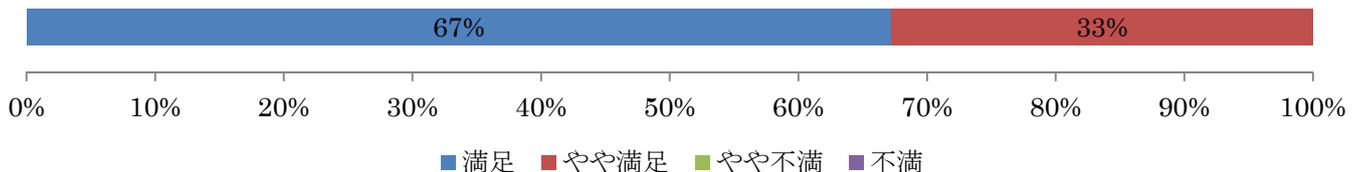
### ①態度、言葉遣い、身だしなみ



### ①態度や言葉使い・身だしなみ

- ・満足 61%+やや満足 39%=100% (H25・満足 48%+普通 23%=71%)
- ・不満なし (H25・やや不満 1%)
- \* 昨年の満足・普通は 71%だったが、今回は 100%満足が得られた。

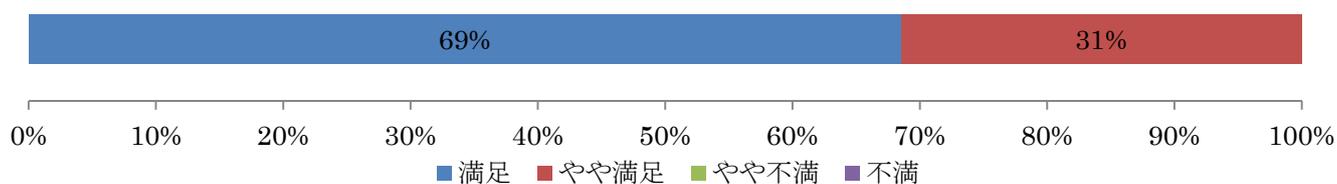
### ②検査や治療、症状の説明



### ②検査や治療・症状などの説明

- ・満足 67%+やや満足 33%=100% (H25・満足 48%+普通 22%=70%)
- ・やや不満・不満記載なし
- \* 昨年の満足・普通は 70%、不満なしだった。

### ③検査や治療行為の応対



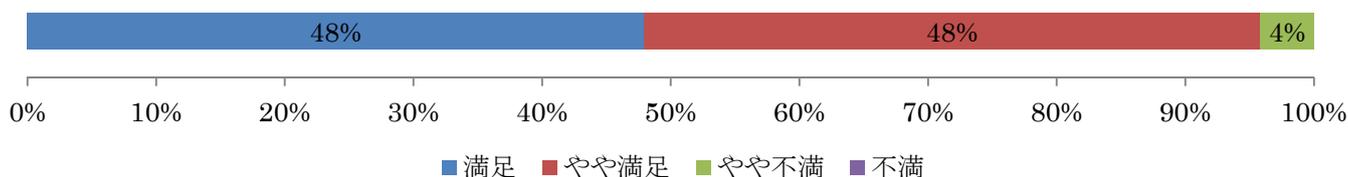
#### ③検査や治療行為などの対応

・満足 69%+やや満足 31%=100% (H25・満足 48%+普通 25%=73%)

・やや不満・不満記載なし

\* 昨年の満足・普通は 73%、今回は 100%だった。

### ④日常療養生活についての説明



#### ④日常療養生活についての説明

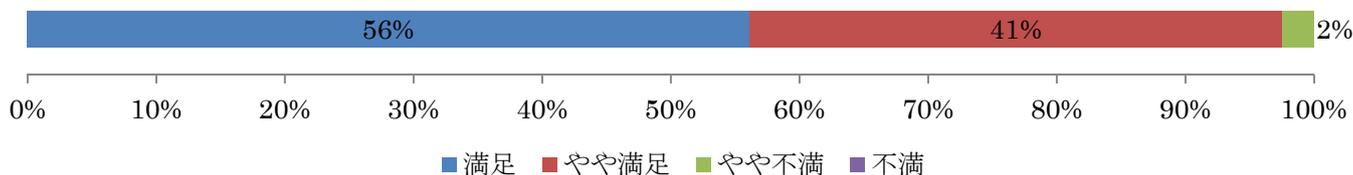
・満足 48%+やや満足 48%=96% (H25・満足 40%+普通 33%=73%)

・やや不満 4% (H25・やや不満・不満は記載なし)

\* 昨年の満足・普通は 73%、やや不満はなしだった。

療養については、パンフレット活用による説明に各スタッフが取り組んでいるが、患者数増加に伴い十分な時間が取れていないと判断する。

### ⑤患者様のプライバシー保護



#### ⑤プライバシー保護に関して

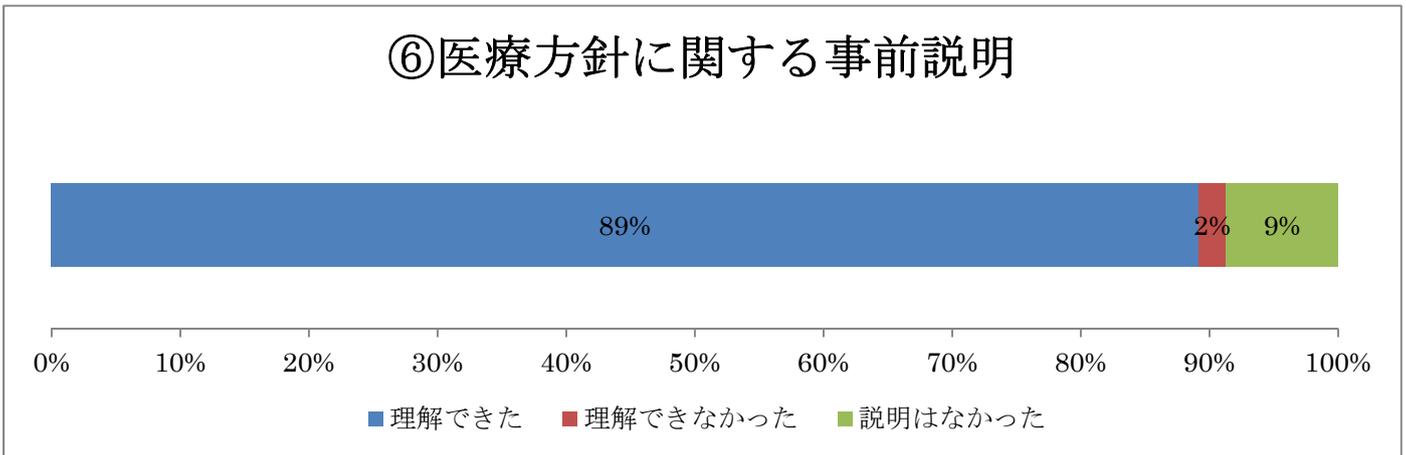
・満足 56%+やや満足 41%=97% (H25・満足 39%+普通 27%=66%)

・やや不満 2% (H25・やや不満 1%)

・不満な点の記載はなかった

\* 昨年の満足・普通は 66%、今回は 97%で満足度は向上している。

## ⑥医療方針に関する事前説明



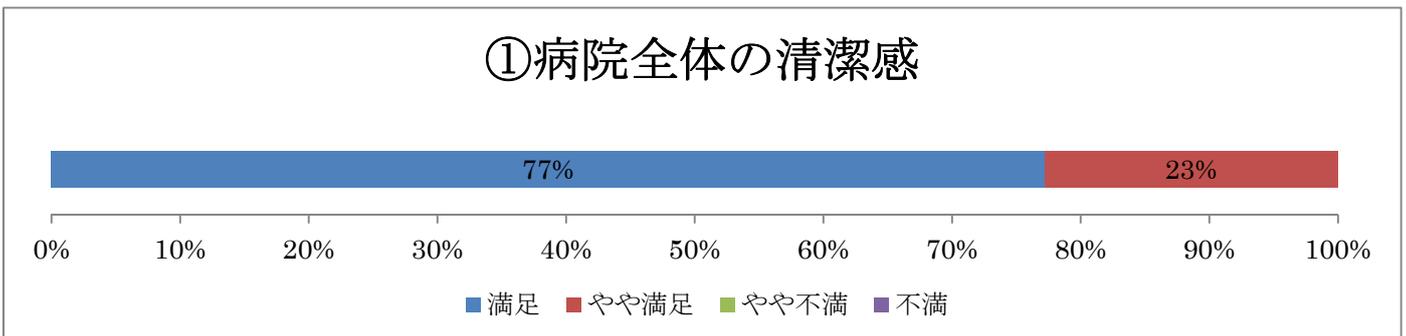
### ⑥医療方針に関する事前説明

- ・理解できた・・・89% (H25・52%)
- ・理解できなかった・・・2% (H25・記載なし)
- ・説明はなかった・・・9%

\* 昨年は理解できたが 52% だった。十分な説明を行うよう努力がなされている。

## 病院施設に対するの評価

### ①病院全体の清潔感

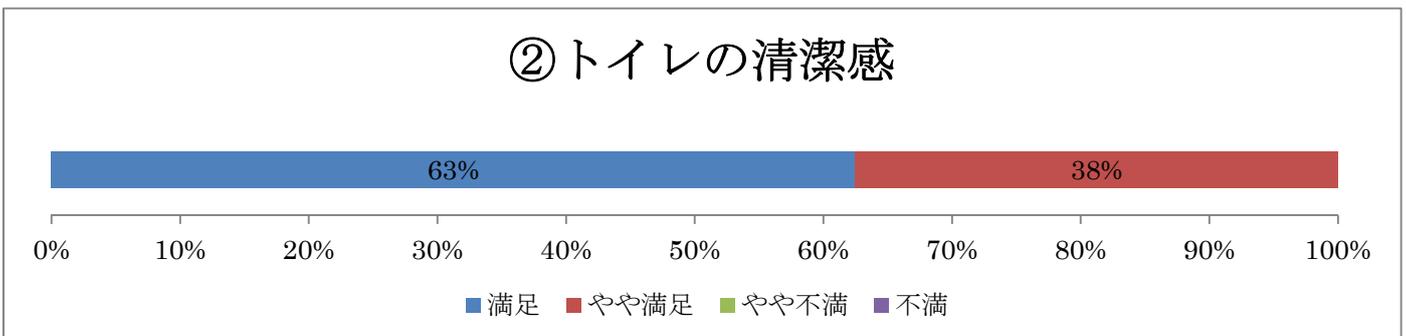


### ①病院全体の清潔感

- ・満足 77% + やや満足 23% = 100% (H25・満足 53% + 普通 18% = 71%)
- ・不満なし

\* 昨年は満足・普通が 71%、今回は 100% で向上している。

### ②トイレの清潔感

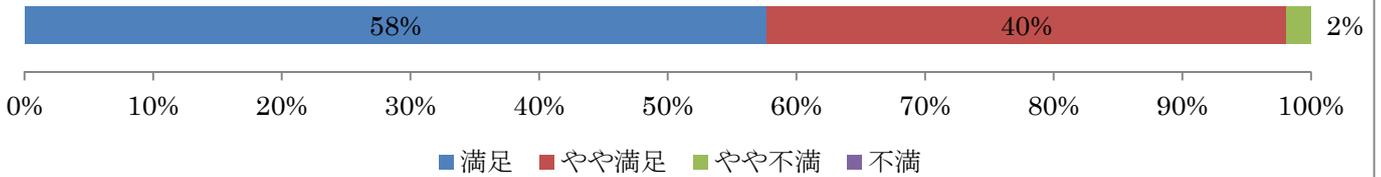


### ②トイレの清潔感

- ・満足 63% + やや満足 37% = 100% (H25・満足 51% + 普通 21% = 72%)
- ・不満なし (やや不満 1%)

\* 昨年は満足・普通が 72%、不満 1% だった。今回は満足度 100% で非常に高い。

### ③案内・表示等の分かりやすさ



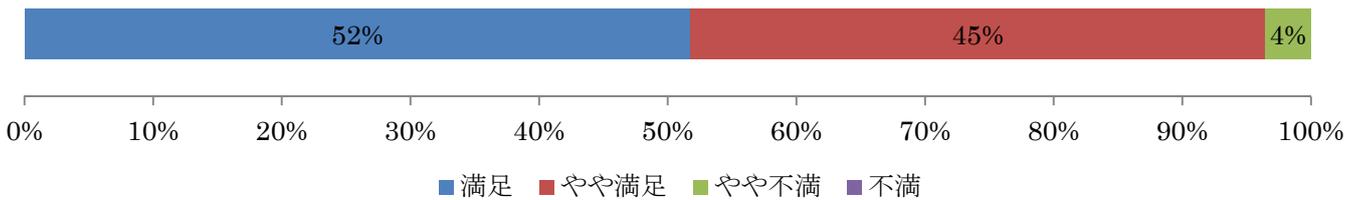
#### ③案内・表示等の分かりやすさ

・満足 58%+やや満足 40%=98% (H25・満足 40%+普通 31%=71%)

・やや不満 2% (H25・やや不満 1%)

\*昨年の満足・普通は 71%だった。満足度は向上している。

### ④院内の温度調節



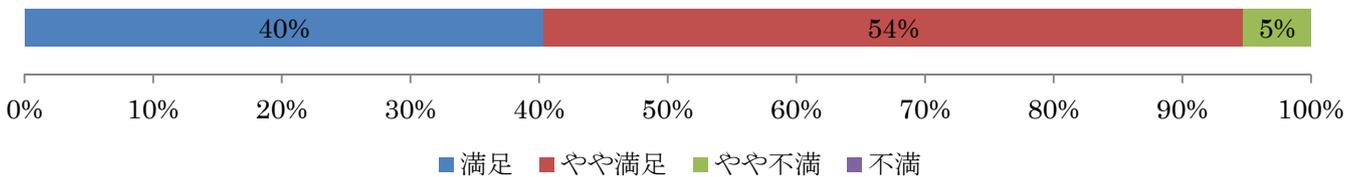
#### ④院内の温度調節

・満足 52%+やや満足 45%=97% (H25・満足 34%+普通 37%=71%)

・やや不満 4% (H25・やや不満 1%)

\*昨年の満足普通は 71%、今回は 97%で UP しているが、やや不満 4%だった。

### ⑤待合室の雰囲気・広さ・椅子の数



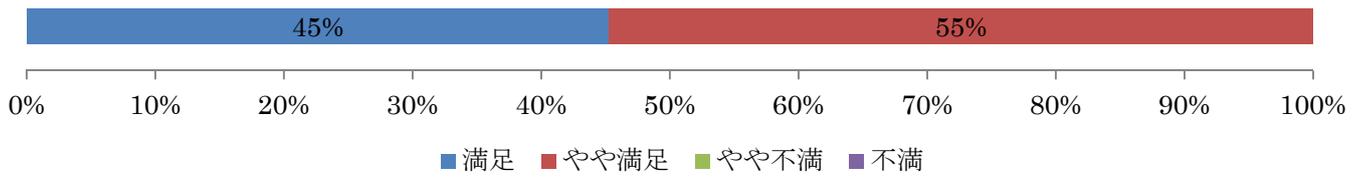
#### ⑤待合室の雰囲気・待合室の広さ・椅子の数

・満足 40%+やや満足 54%=94% (H25・満足 23%+普通 48%=71%)

・やや不満 5% (H25・やや不満 1%)

\*昨年の満足・普通は 71%、今回は 94%と UP、やや不満 5%と評価減。

## ⑥防音設備の評価



### ⑥防音設備の評価

- ・満足 45%+やや満足 55%=99%
- ・不満なし

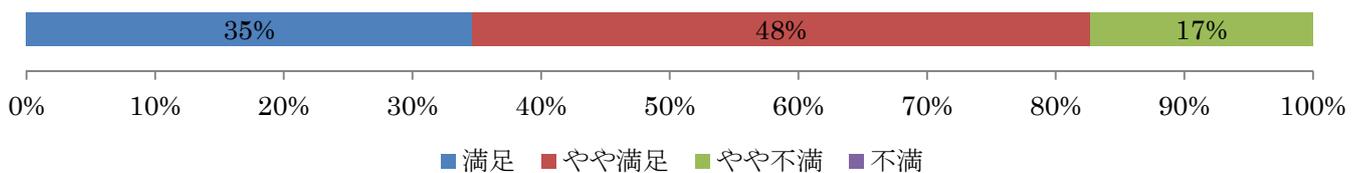
## ⑦駐車場の案内は分かりやすいか



### ⑦駐車場の案内・表示等の分かりやすさ

- ・満足 40%+やや満足 47%=87% (H25・満足 55%)
- ・やや不満 7%+不満 5%=11% (H25・やや不満 9%)
- \* 昨年の満足・普通は 55%、今回は 87%、やや不満 11%UP だった。

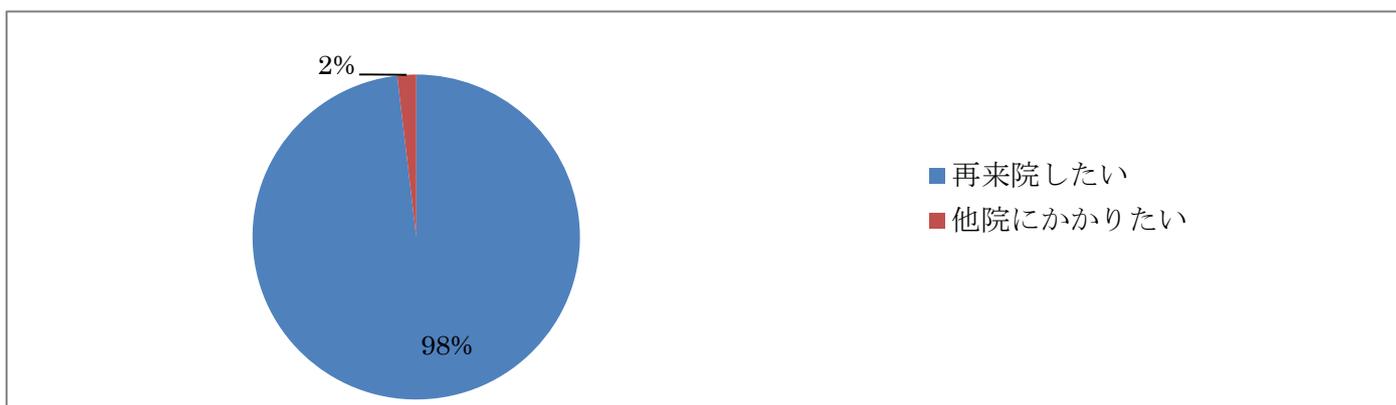
## ⑧駐車場の車の停めやすさ



### ⑧駐車場の車の停めやすさ

- ・満足 35%+やや満足 48%=83%
- ・やや不満 17%

## 今後受診が必要な場合、当院へ再来院するか



## その他意見

- 原因と対処法についてもう少し詳しく話してもらいたかった。
- 清潔感があり患者に対してとても心配りが良かった。今後もぜひ来院したいと思う。
- 病院裏の駐車場から夜間通用口までの案内が、Drの車が止まっていたてわかりずらかった。
- 以前、胃カメラの予約をした際に電話で対応した年配のスタッフの対応が悪かった。