

2021 年度 外来患者満足度調査結果報告

実施日時：2021年 10月22（金） 8時 30分 ～11 時 00 分

対象患者：午前中に外来を受診した患者さん

回収率：75%（配布枚数 500 枚 回収枚数 375 枚）

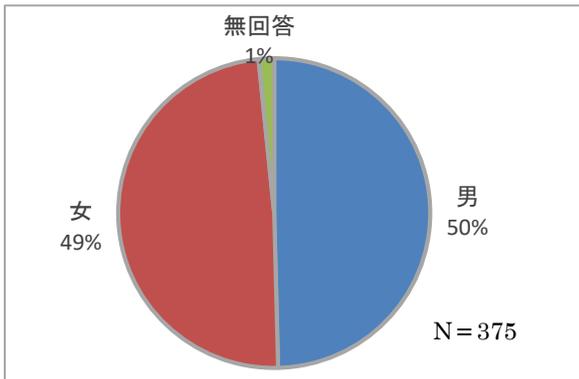
主催：患者サービス委員会

協力：株式会社ソラスト

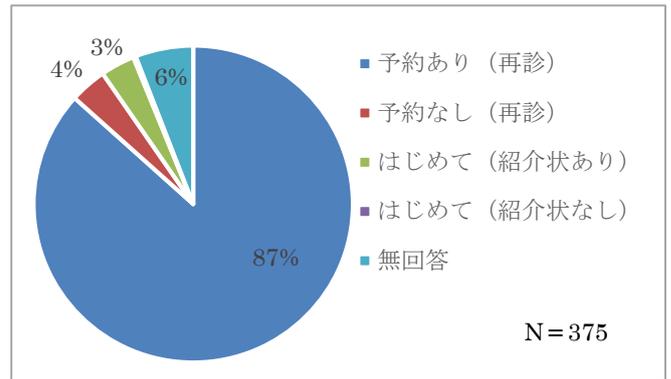
※報告書内の患者の意見は、原文そのまま記載しております。

問1 患者さんについて

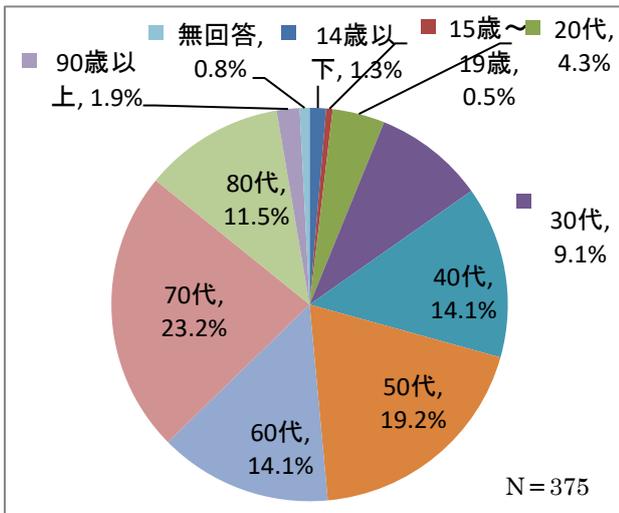
【性別】



【来院理由】



【年代】

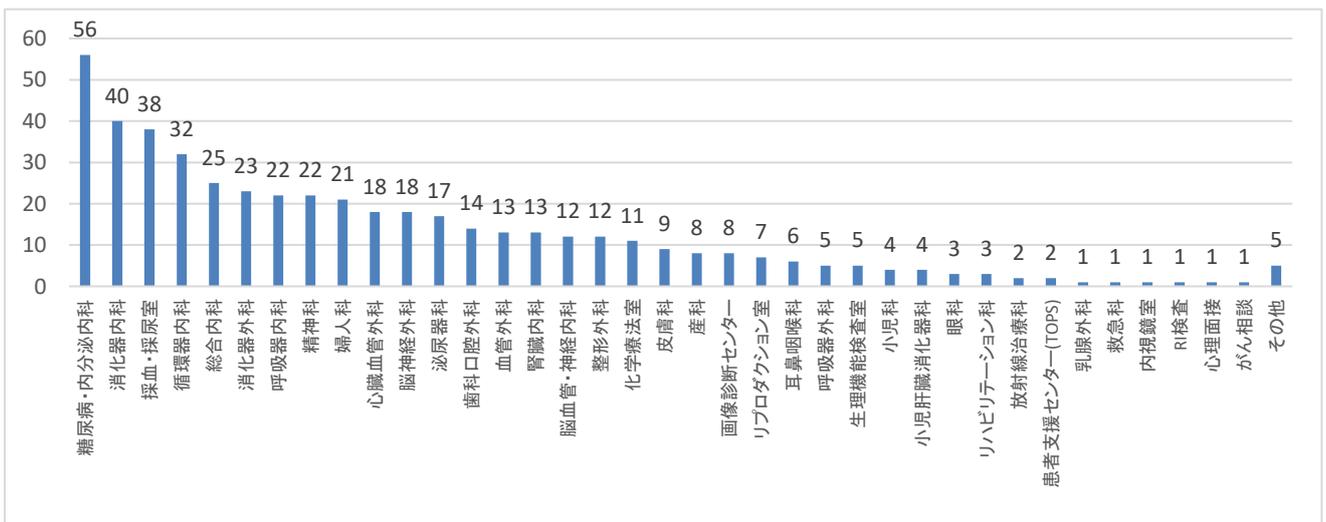


↑来院理由は「初診」3%、「再診（予約あり）」が87%、「再診（予約なし）」が4%であった。昨年度と比較すると初診患者の割合が2%減少しており、再診患者の割合は91%で同じであった。

← 受診者の年代は、70代が最も多く23.2%。70歳以上の割合は36.5%であった。

↓受診科は、糖尿病内分沁内科が56名と最も多く、次いで糖尿病・内分沁内科、循環器内科、総合内科、消化器外科が上位5診療科であった。

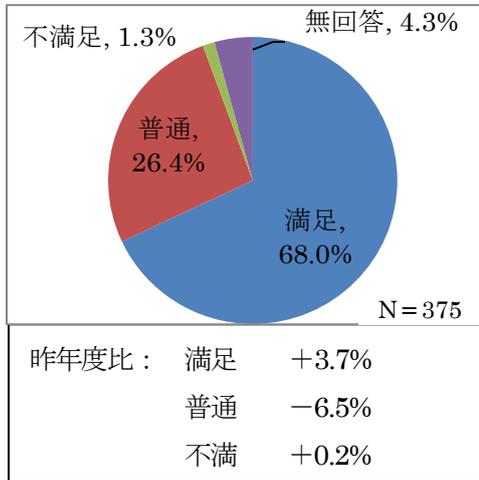
【受診診療科】



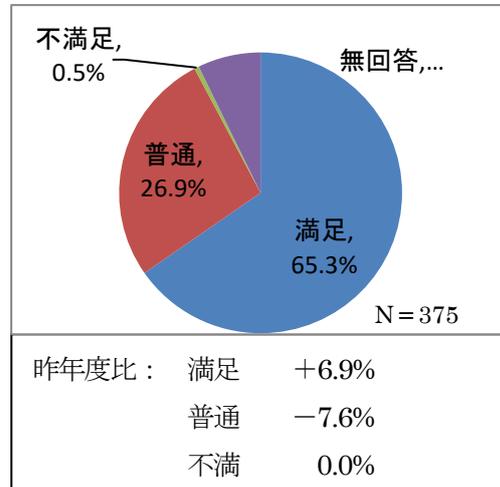
問2 職種ごとの対応、院内の雰囲気、プライバシーへの配慮、待ち時間について

職種毎の対応への「不満足」の割合は、医師 1.3%、看護師 0.5%、コメディカル 0.8%、事務 0.8%と、大多数の患者は「満足」、「普通」と回答しており、傾向は昨年と変わっていない。

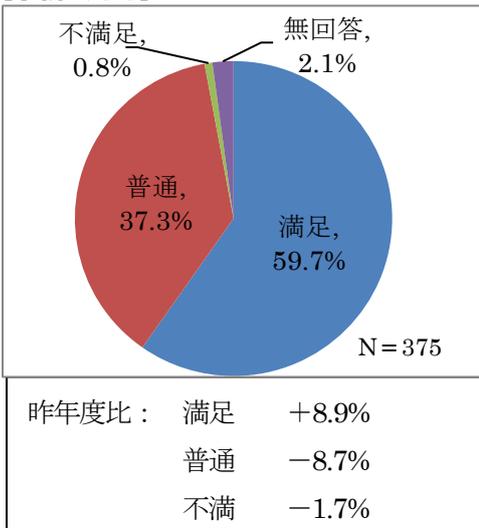
【医師の対応】



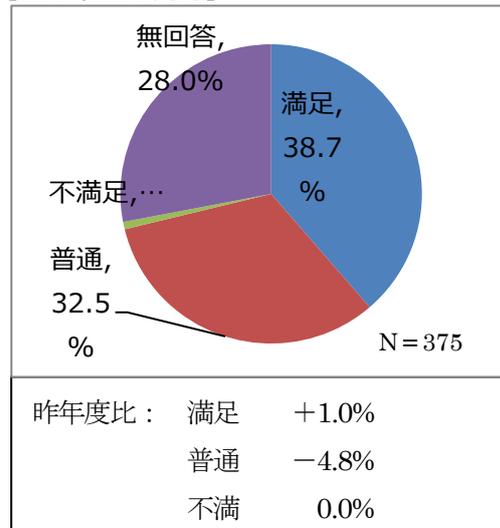
【看護師の対応】



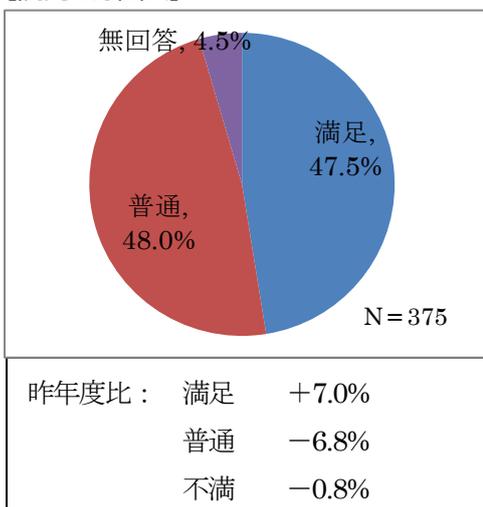
【事務の対応】



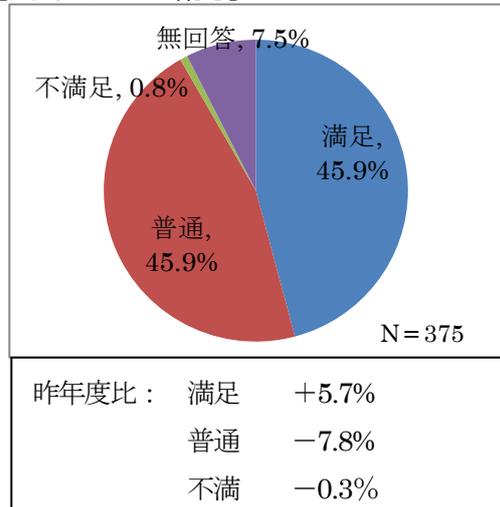
【コメディカルの対応】



【院内の雰囲気】



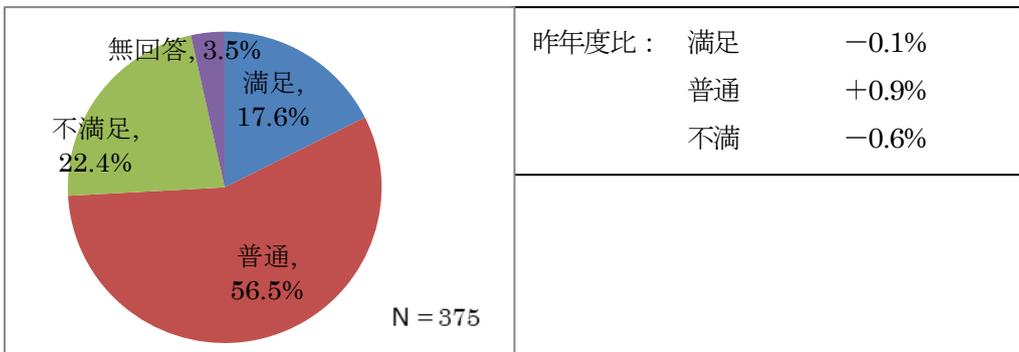
【プライバシーへの配慮】



【待ち時間】

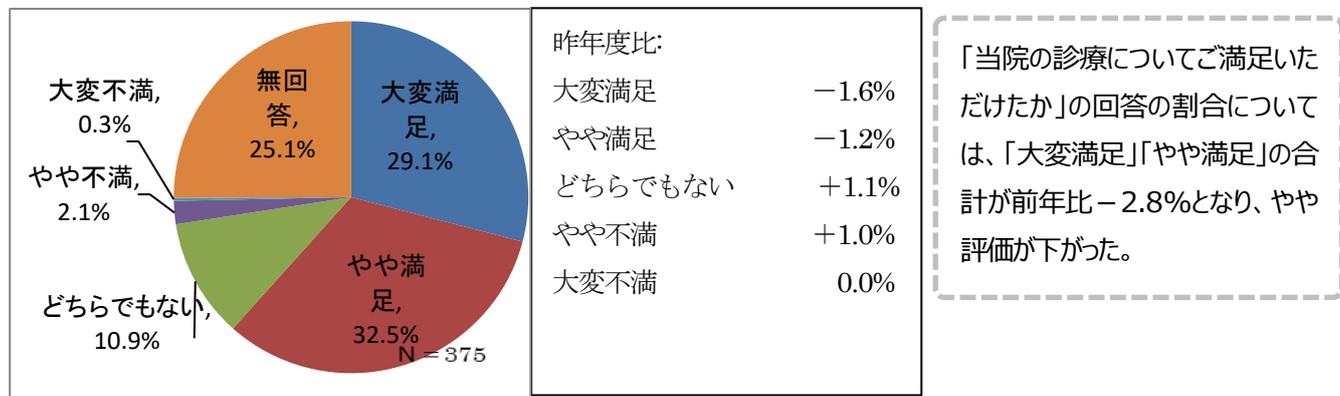
待ち時間の「不満足」の割合は、例年同様他の項目と比較して高い数値となっている。

待ち時間への理解を示す意見もあるが、不満の意見は計46件記載されており、依然として「待ち時間自体への不満」が24件、「予約しても待たされる」が9件と多く、会計待ちについての意見も少数だがあがっていた。



問3 本日受診され、当院の診療についてご満足いただけましたか。

【満足度】



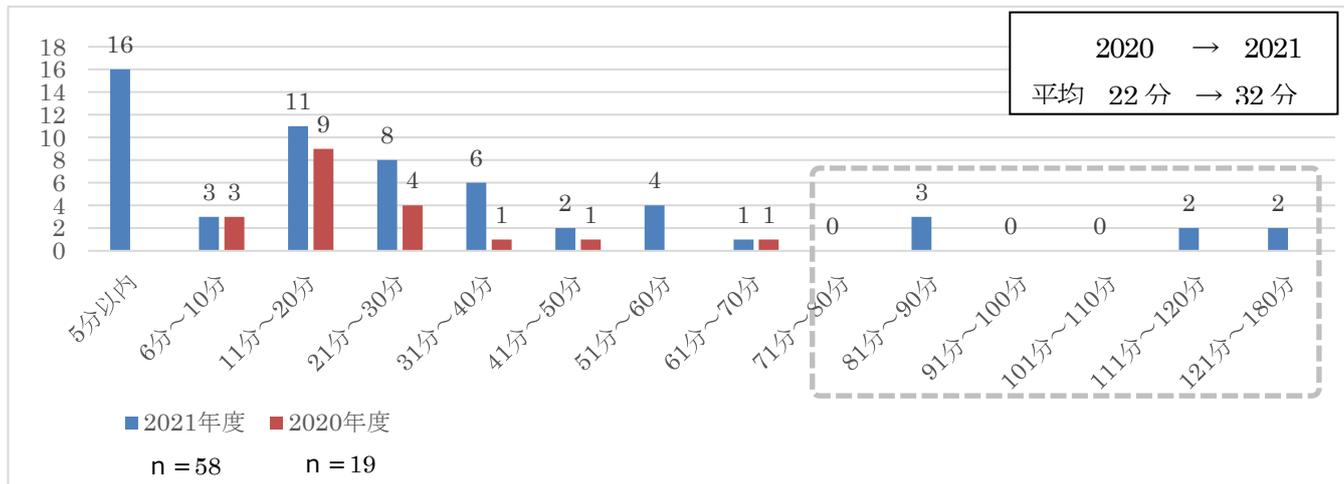
「当院の診療についてご満足いただけましたか」の回答の割合については、「大変満足」「やや満足」の合計が前年比-2.8%となり、やや評価が下がった。

問4 各外来（診療・検査等）での待ち時間についてお聞きます。

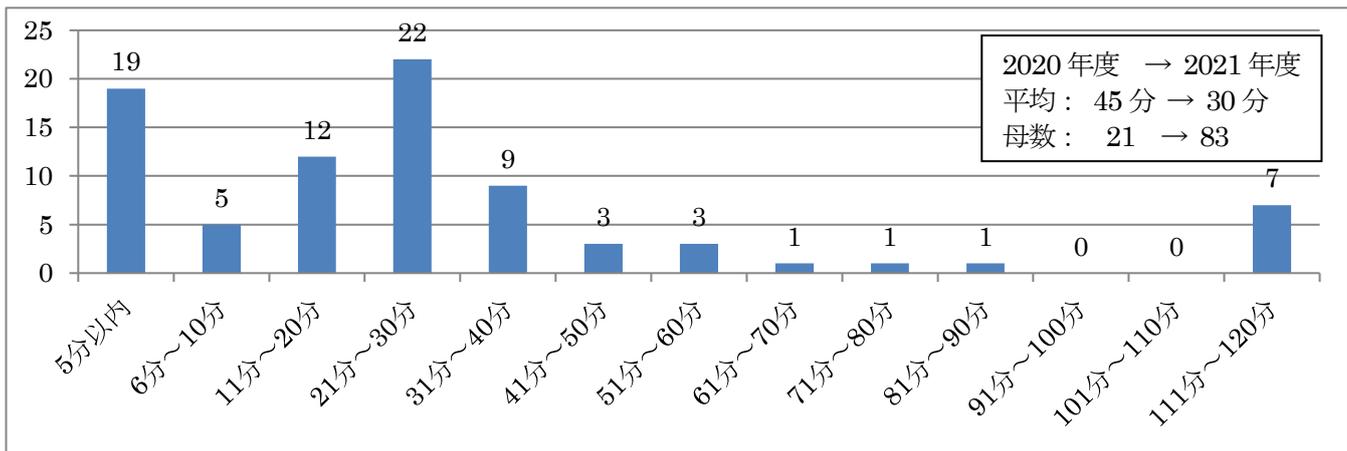
A 初診・再診(当日予約のない)方

初診患者の各科への案内までの平均待ち時間は32分で昨年より10分長かった。しかし総合受付にて長時間待たせることは考えにくく、回答誤りの可能性もある。各科での受付後から診療または検査が始まるまでの時間は平均30分で、こちらは前年より15分短い結果となった。

① 1階総合受付終了後（保険証等を提出してから）、各科外来受付へご案内するまでの待ち時間は何分でしたか

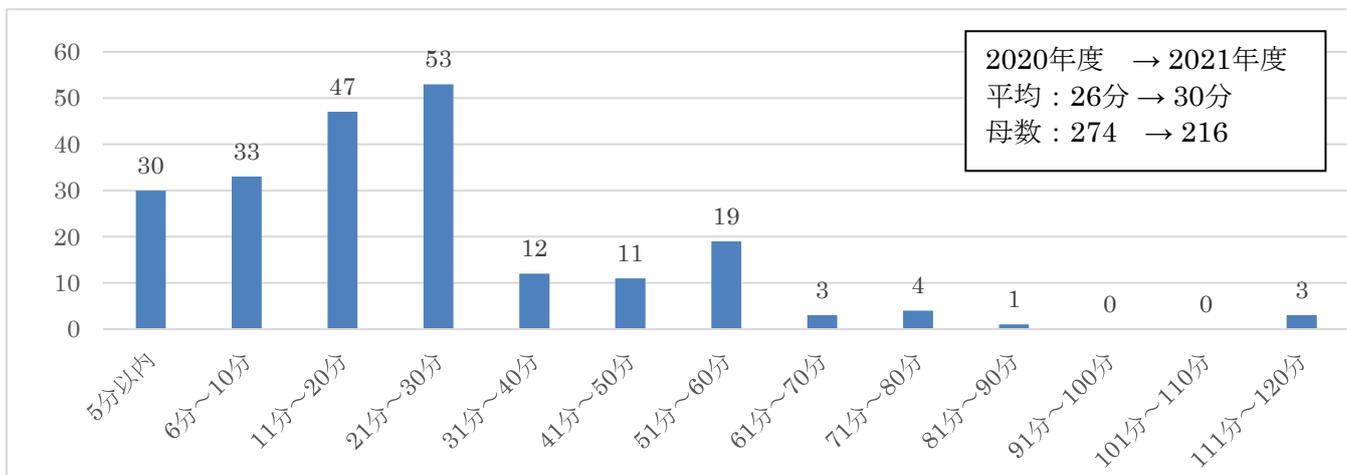


② 各科外来受付終了後、診療または検査等が始まるまでの待ち時間は何分でしたか



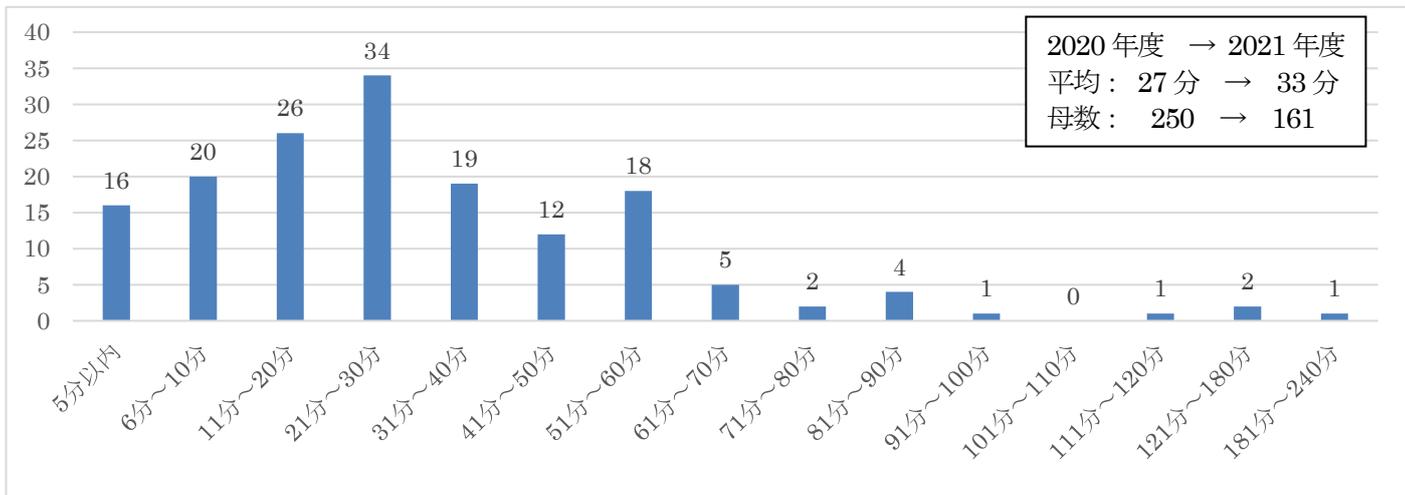
B 再診の方

① 予約時間の何分前に来院されましたか

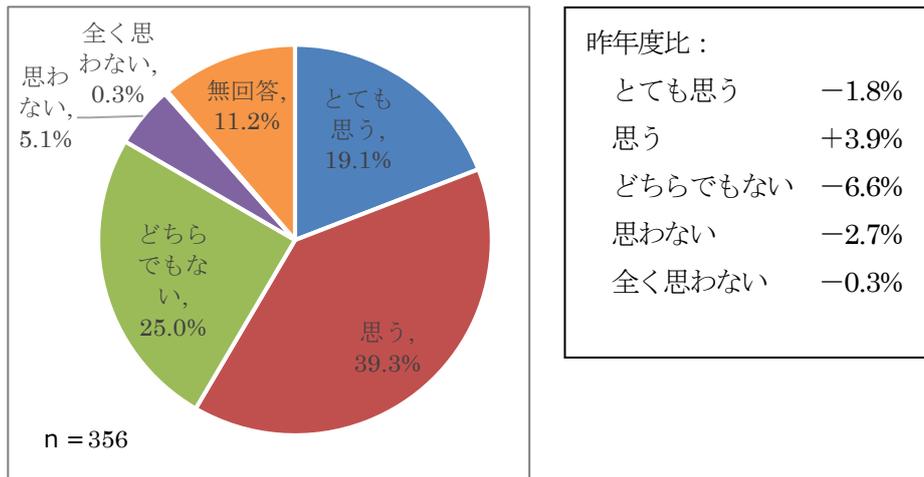


② 予約時間から実際に診療または検査等が始まるまでの待ち時間は何分でしたか

再診患者の診療が始まるまでの平均待ち時間は、33分で、昨年度より6分伸びていた。



問5 あなたは当院への受診を御家族や知人の方に勧めたいと思われますか



1) 勧めたい理由 (要約)

「当院への受診を家族や知人に勧めたいか」の回答の割合は、「とても思う」「思う」が 58.4%で、昨年度より 3.9%評価が上がっている。「全く思わない」、「思わない」は 5.4%であった。

「勧めたい」理由として多かったのは、「接遇・対応」(20 件)、「設備」(9 件)、「治療に満足」(8 件)等が挙げられた。それに対し、「勧めたくない」という理由は、「待ち時間が」(9 件)と多く、次いで「交通の便」(2 件)や、「治療」(2 件)等が挙げられていた。

今年度も勧めたくない理由としては「待ち時間」と回答した人が最も多かった。

問6 これからの東部病院に期待されること (要約)

「これからの東部病院に期待されること」の問いには、「待ち時間 (の改善)」(27 件)、「呼び出しシステム」(25 件)、「設備・環境」(14 件)、「に関するご意見が多く寄せられた。」「呼び出しシステム」については、導入を求める意見の中に、スマホアプリやメールでといった具体的な要望が多かった。また、モニター設置に関するご意見も多数あった。「設備・環境」については、椅子の増設やこどもを預ける場所の設置等を求めるご意見が多かった。「待ち時間」については、待ち時間短縮を希望する意見の他、会計の算定時間短縮や採血結果待ちの時間短縮を要望する意見が複数あった。

問7 当院へのご意見 (要約)

「当院へのご意見」の自由記載欄においては、前項と同様のご意見が目立ち、お褒めのご意見は 23 件で、主に「接遇・対応・感謝」に関するものであった。ご意見は、ここでも「待ち時間」に関するものが (17 件) と最も多く、「設備」が (10 件)、「システム」が (8 件) があった。「待ち時間」においては前項同様、診察や会計に係る待ち時間の短縮を求める意見が多数あった。

まとめ

■「待ち時間」を除いては、概ね「満足」、「普通」の合計が 90%超となっており、当院の外来診療に対して、悪い印象を持っている患者は少数であることがわかった。

■昨年、問 7 の当院へのご意見を自由に記載していただく設問で、45 件寄せられた待ち時間への不満の意見が、本調査では 17 件に止まった。