

患者満足度調査結果（外来患者）

【調査結果データの見方】

- ・ N（Number of cases）とは、総回答者数または分類別の回答者数のことである。
- ・ 回答の構成比は百分率で表し、小数点第2位を四捨五入して算出している。従って、回答比率の合計が100%にならない場合がある。
- ・ 回答者が2つ以上の回答をすることができる複数選択式の質問においては、全ての選択肢の比率を合計すると100%を超える。

令和6年1月29日から令和6年2月2日の外来患者のうち650人に対しアンケート用紙を配布し、総回答者数は561人であり、回収率は86.3%であった。

回答者数設定は、誤差5%・信頼度95%・母比率50%と設定し、385人であることから目標回収数を500人と設定した上で実施している。

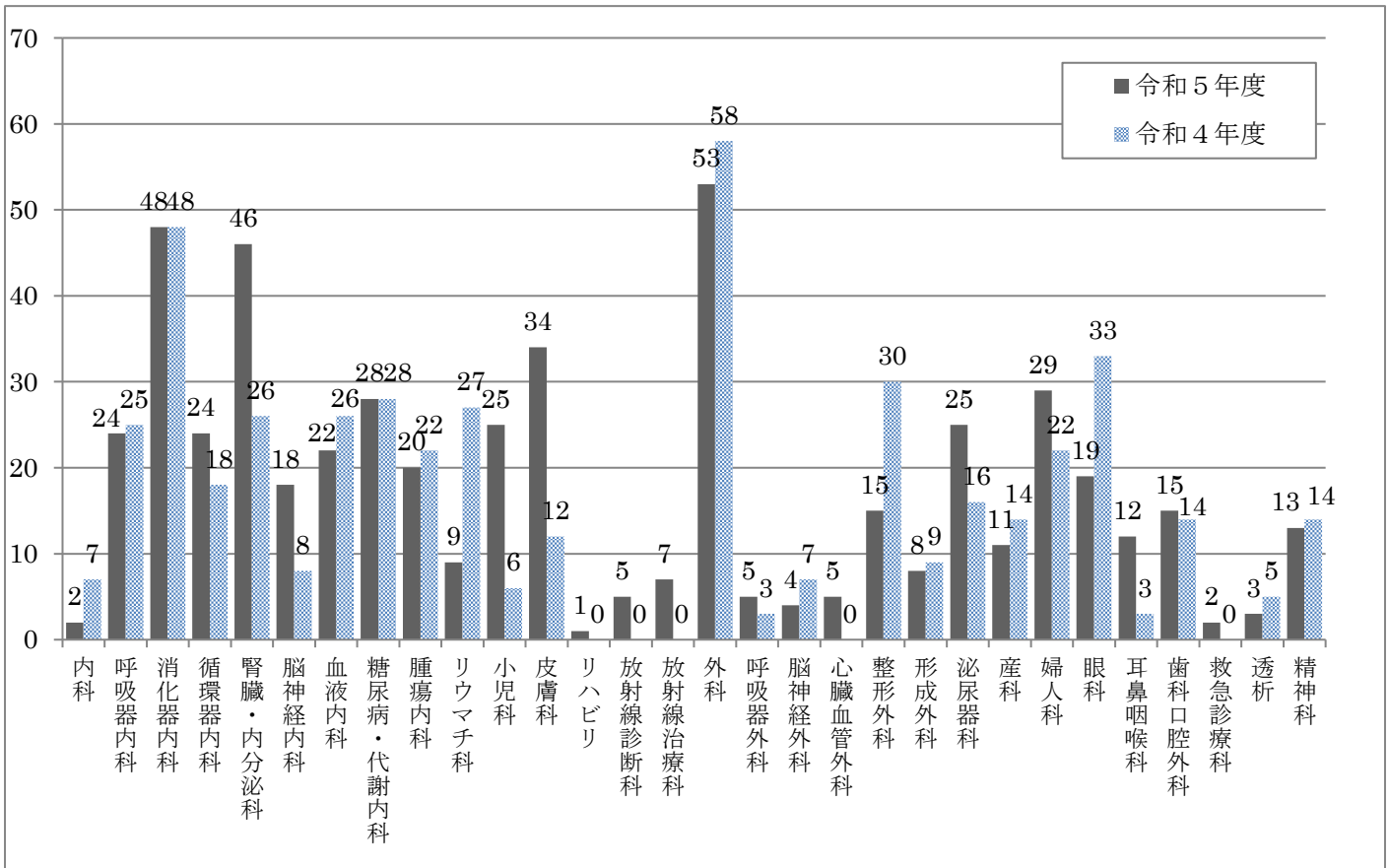
1 総回答者数（N=561【前年度N=531】）

今回実施した患者満足度調査（外来患者）での総回答者数は561人となった。

※総回答者数（N=561）と以下で登場する（N=〇〇）との誤差は無回答件数である。

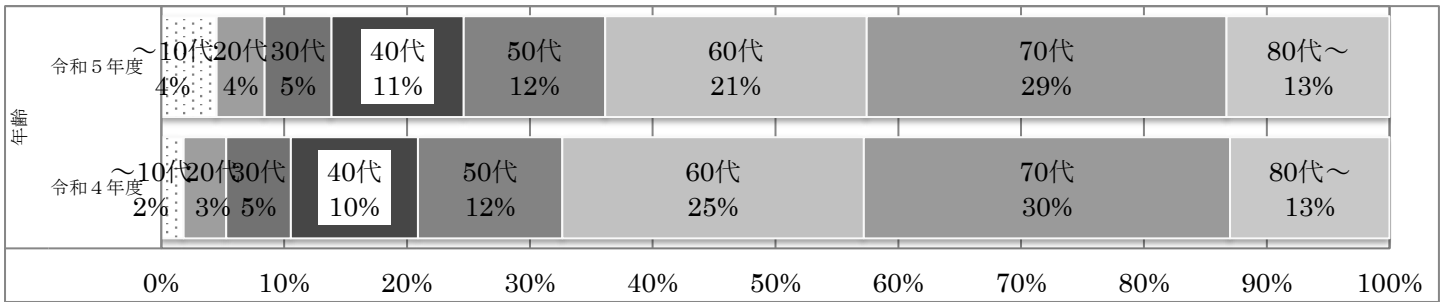
2 受診診療科（N=532【前年度N=481】）

回答者の受診診療科は、「外科」「消化器内科」「腎臓・内分泌内科」「皮膚科」が多い結果となった。



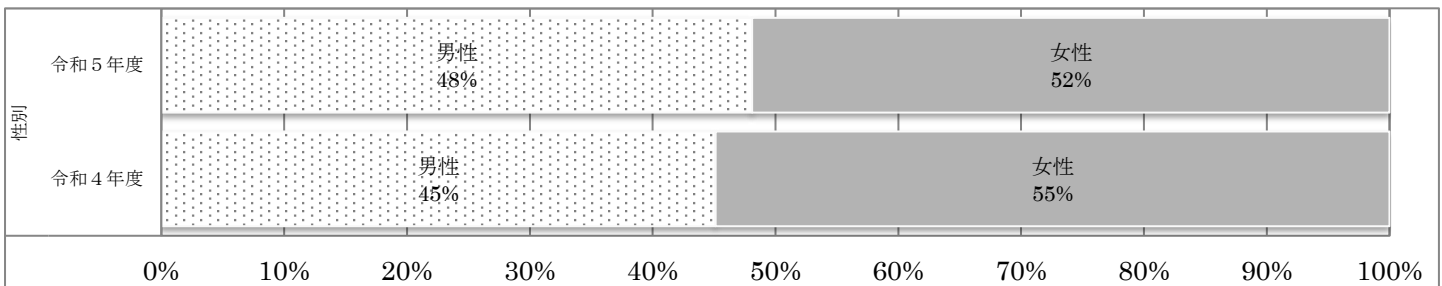
3 年代 (N=512【前年度 N=493】)

回答者の年代は、「60代」が21%、「70代」が29%と多く、全体の半数以上を占めた。前年度と同傾向となった。



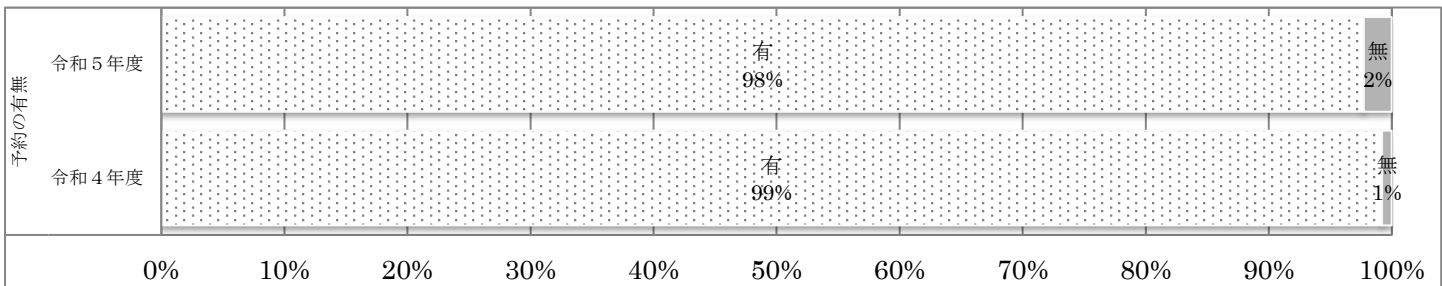
4 性別 (N=530【前年度 N=503】)

対象者の性別の割合は、「男性」48%「女性」52%となった。



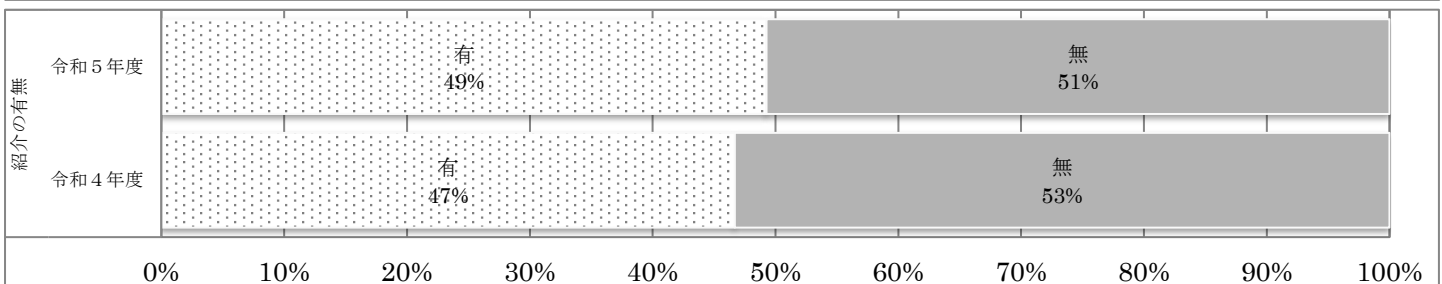
5 予約の有無 (N=526【前年度 N=498】)

前年度と同様にほぼ全ての方が受診予約をしているという結果になった。

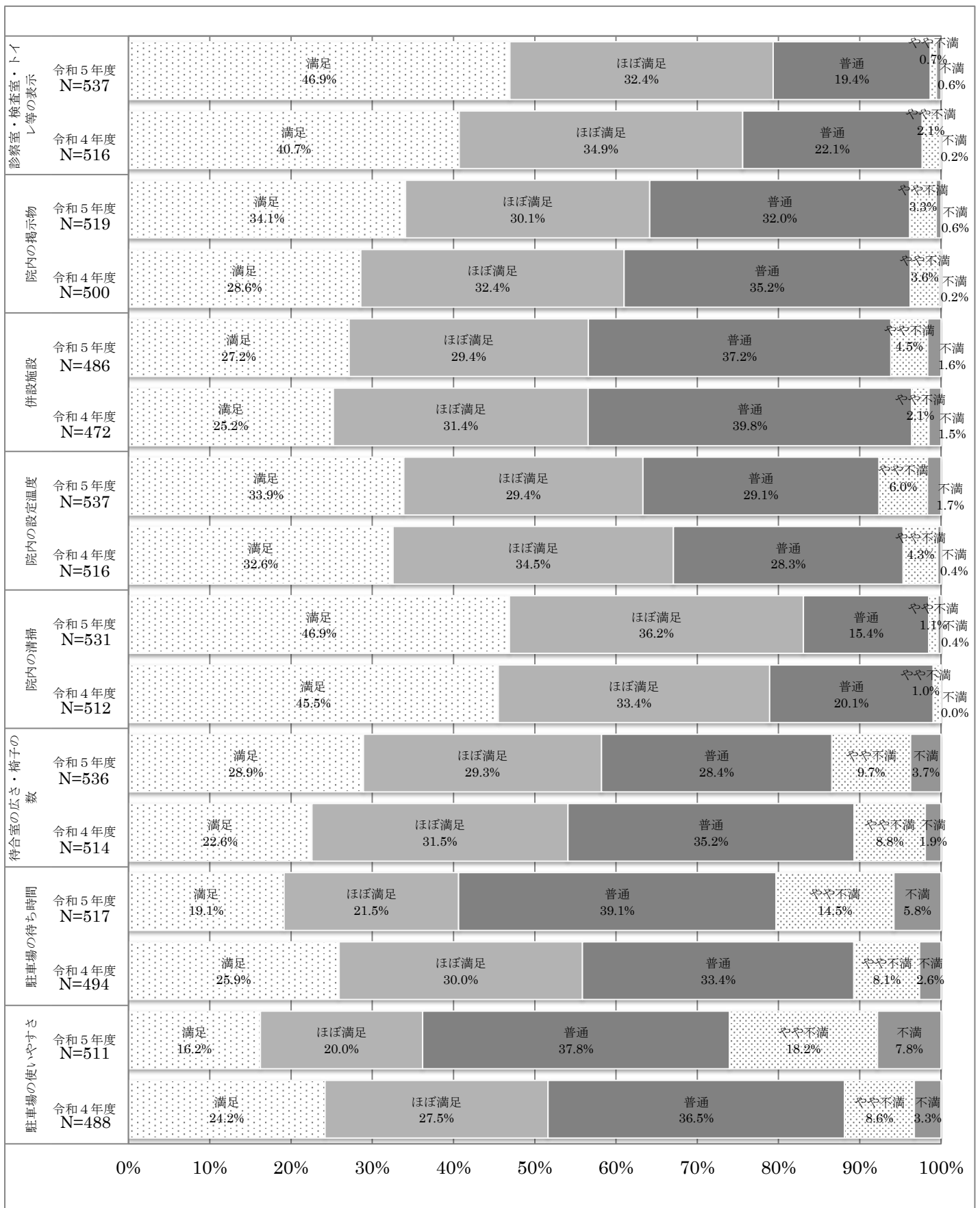


6 紹介状の有無 (N=416【前年度 N=377】)

全体の49%が紹介状により受診しているという結果になった。



◆施設・設備について



当院の施設・設備については「満足」「ほぼ満足」と答えた割合が多いが、前年度と比較し、「駐車場の待ち時間」「駐車場の使いやすさ」等の項目で「満足」「ほぼ満足」と答えた割合が減少した。

◆自由記載欄の内容

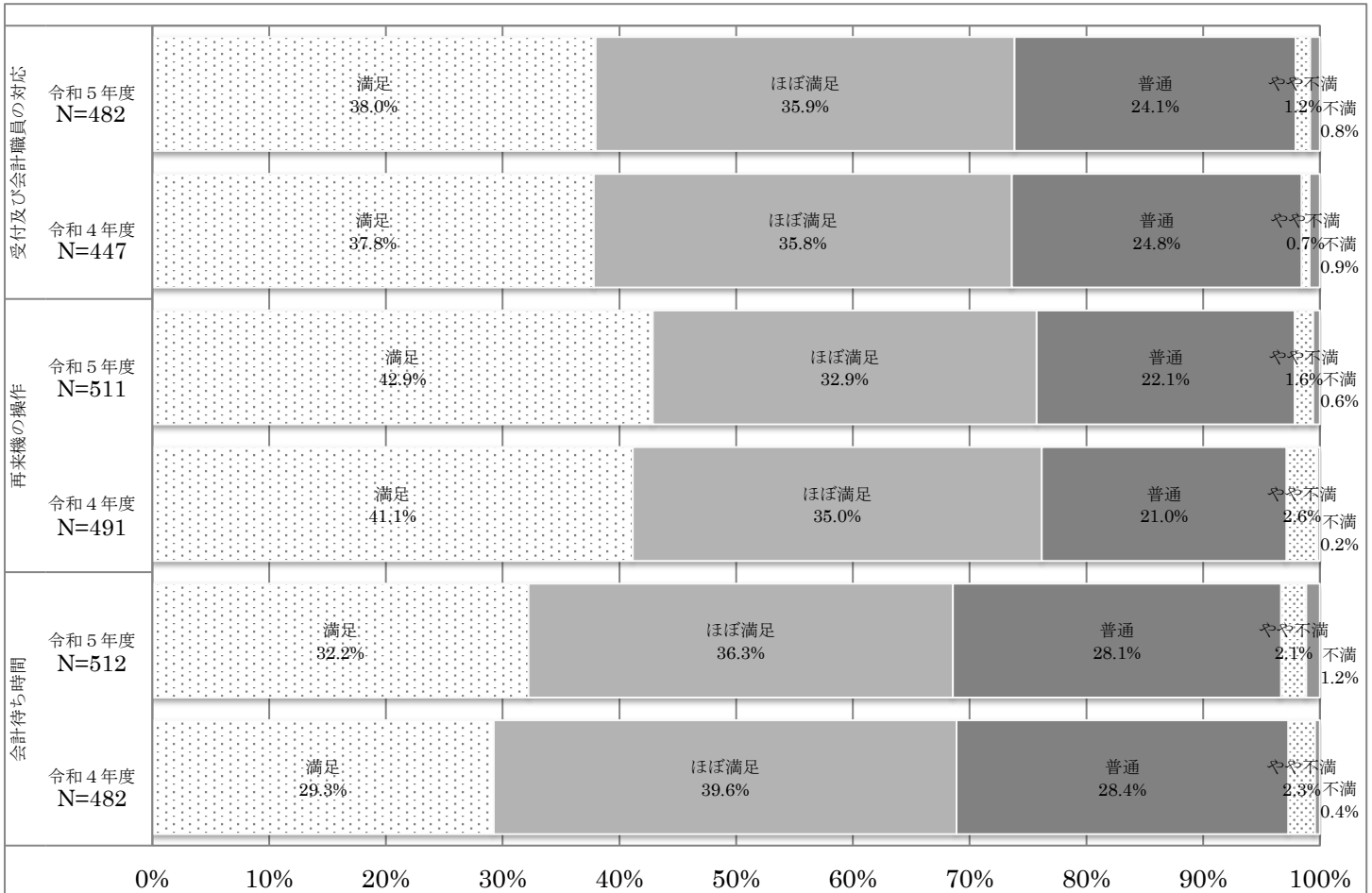
○好意的な意見

「施設設備について」など意見をいただいた。

○ご指摘いただいた意見

「空調温度の調整について」「混雑時の待合い椅子の不足について」「駐車場の利用方法について」など意見をいただいた。

◆受付及び会計について



全ての項目で、約60%から約70%が「満足」「ほぼ満足」と回答している。前年度と同傾向となった

◆自由記載欄の内容

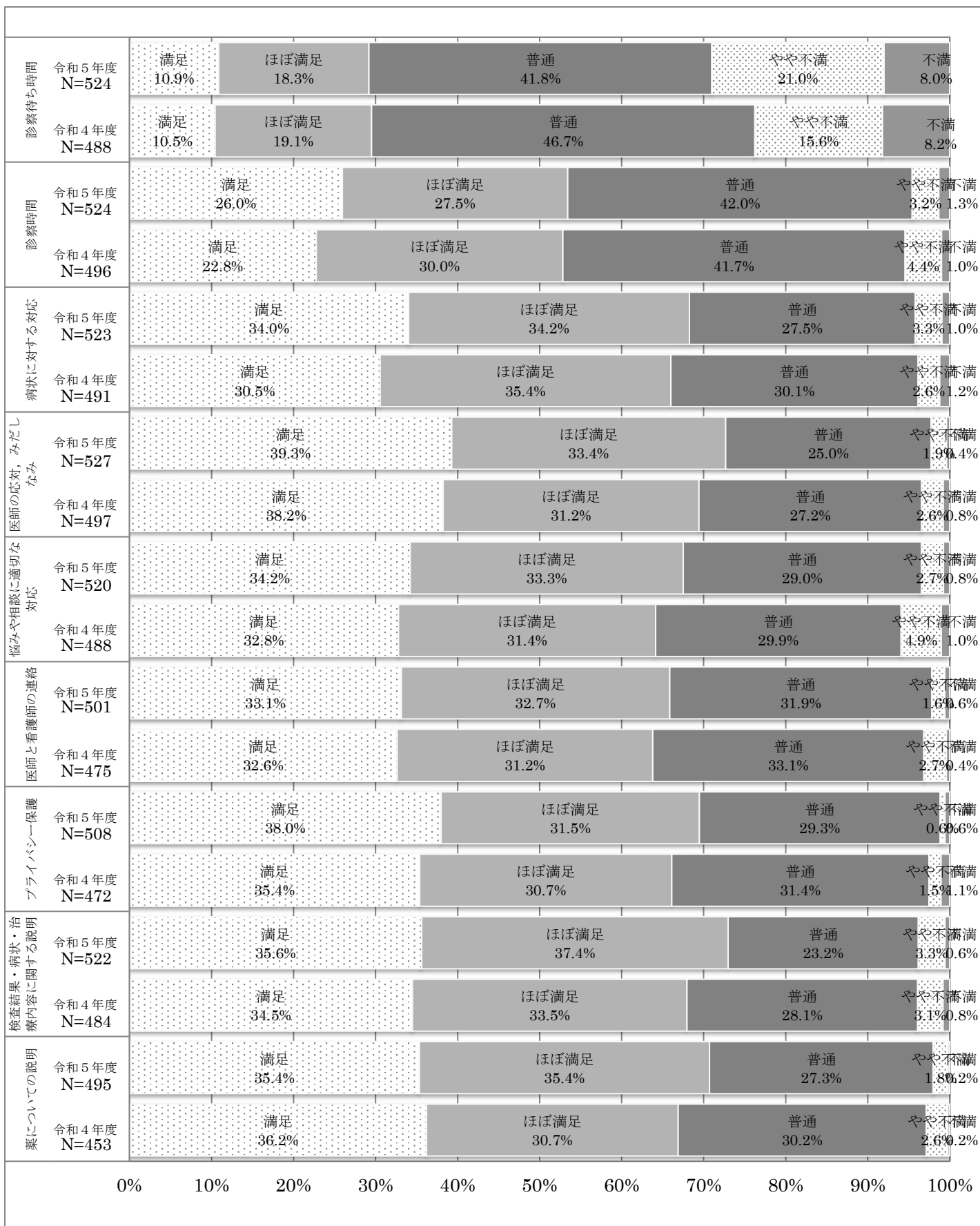
○好意的な意見

「再来受付機のスタッフについて」などの意見をいただいた。

○ご指摘いただいた意見

「再来受付機の使用方法について」の不明点や、「受付窓口スタッフの対応の悪さについて」「会計待ち時間が長時間であることについて」などの意見があった。

◆医師の診察について



「診察待ち時間」を除く全ての項目で「満足」「ほぼ満足」と回答した人の割合が、前年度より増加となった。前年度同様、「診察待ち時間」「診察時間」に関しては、「満足」「ほぼ満足」と回答した割合は、他項目と比較すると低い状況であった。

◆自由記載欄の内容

○好意的な意見

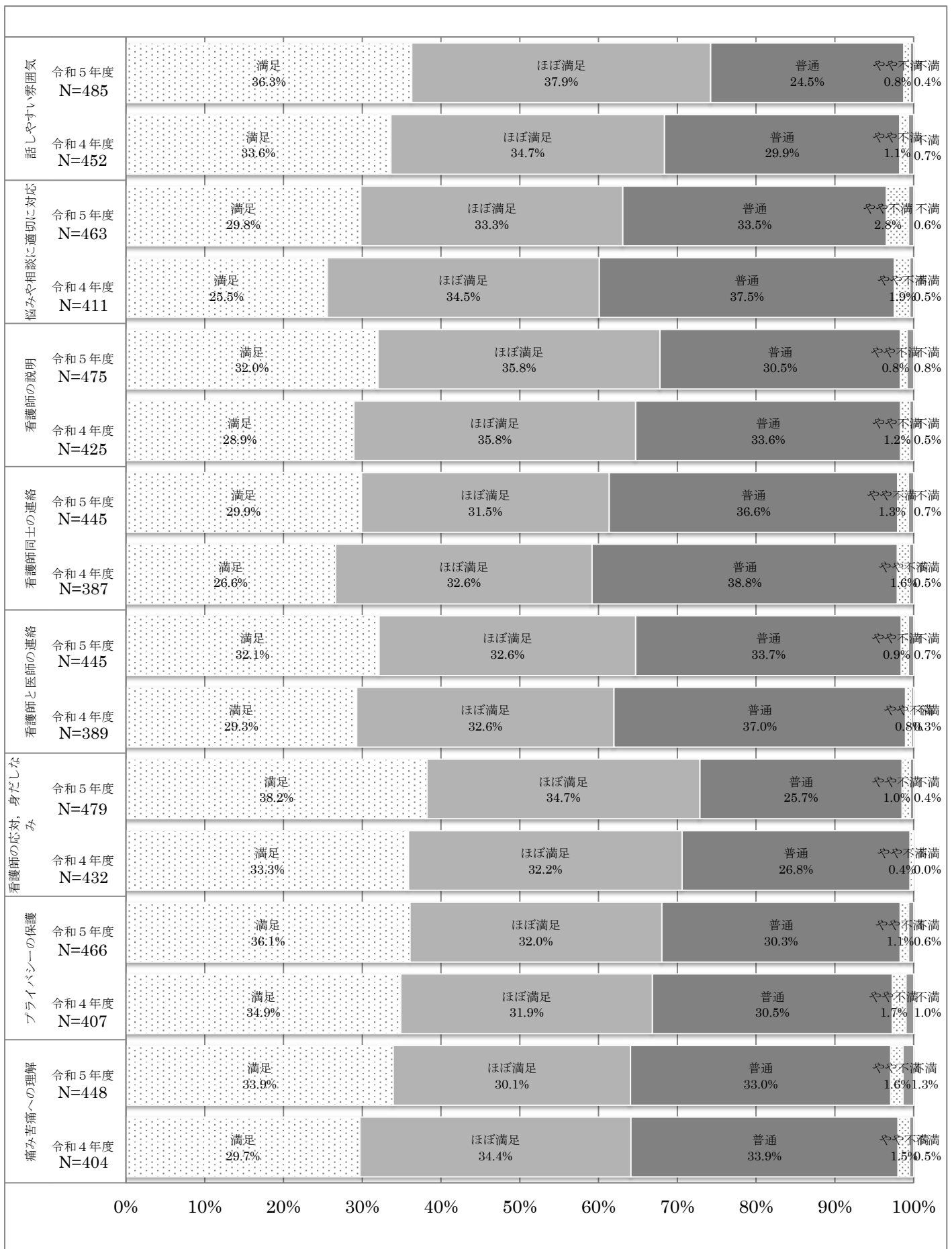
「主治医が話しやすく不安なことや質問に分かりやすく答えてくれた」など、感謝の言葉を多数いただいた。

※その他、個人医師への感謝も数件いただいています。

○ご指摘いただいた意見

「プライバシーについて」「待合の番号表示について」「診察時の態度について」「予約時間と診察時間の相違について」「女性医師の採用について」「診察日毎に変わる医師を統一してもらえないか」などの多岐に渡る意見をいただいた。

◆看護師の対応について



看護師の対応については、約60%以上の方が「満足」「ほぼ満足」と回答している。前年度と比較すると、「痛み苦痛への理解」を除く項目で「満足」「ほぼ満足」と回答した割合が増加した。

◆自由記載欄の内容

○好意的な意見

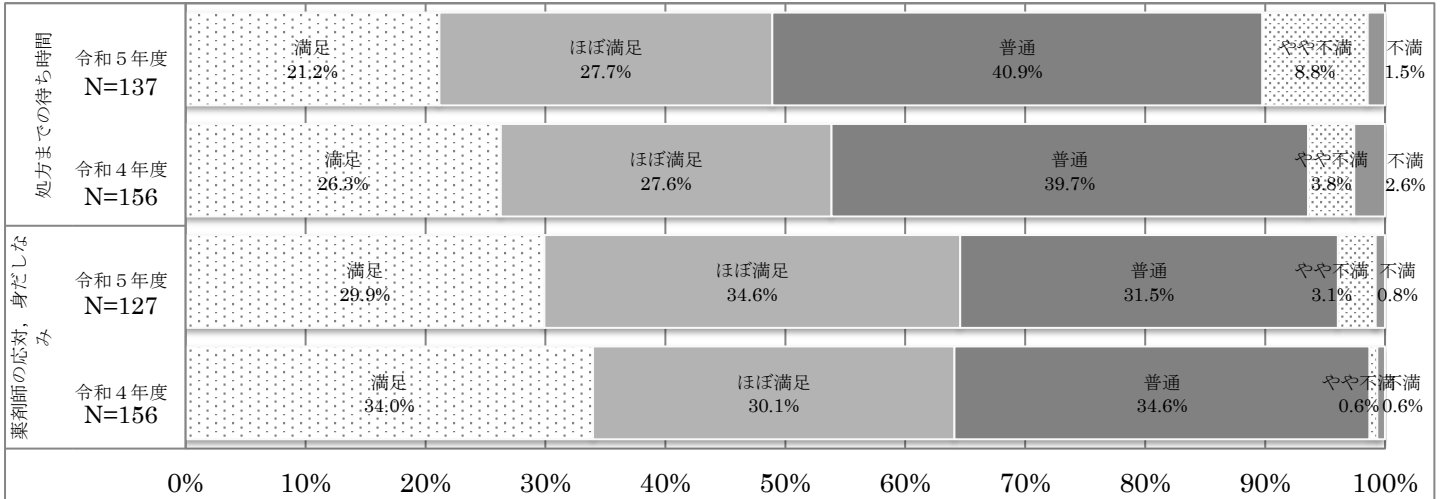
「気が利き、優しく、相談もしやすい」「対応が良かった」との評価をいただいた。

○ご指摘いただいた意見

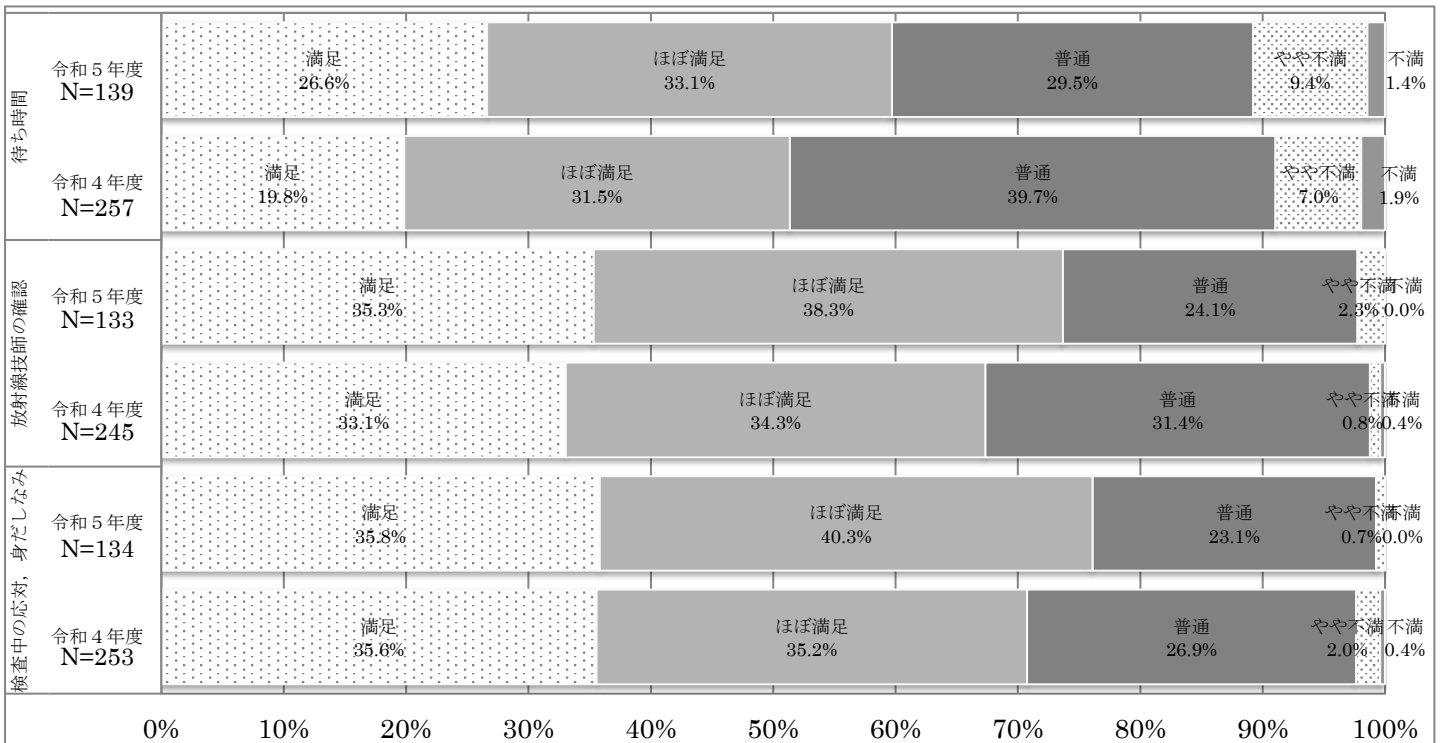
「プライバシーに欠けている」「話し方が悪い」「話を聞いてくれない」などの意見もいただいた。

◆その他の職員について

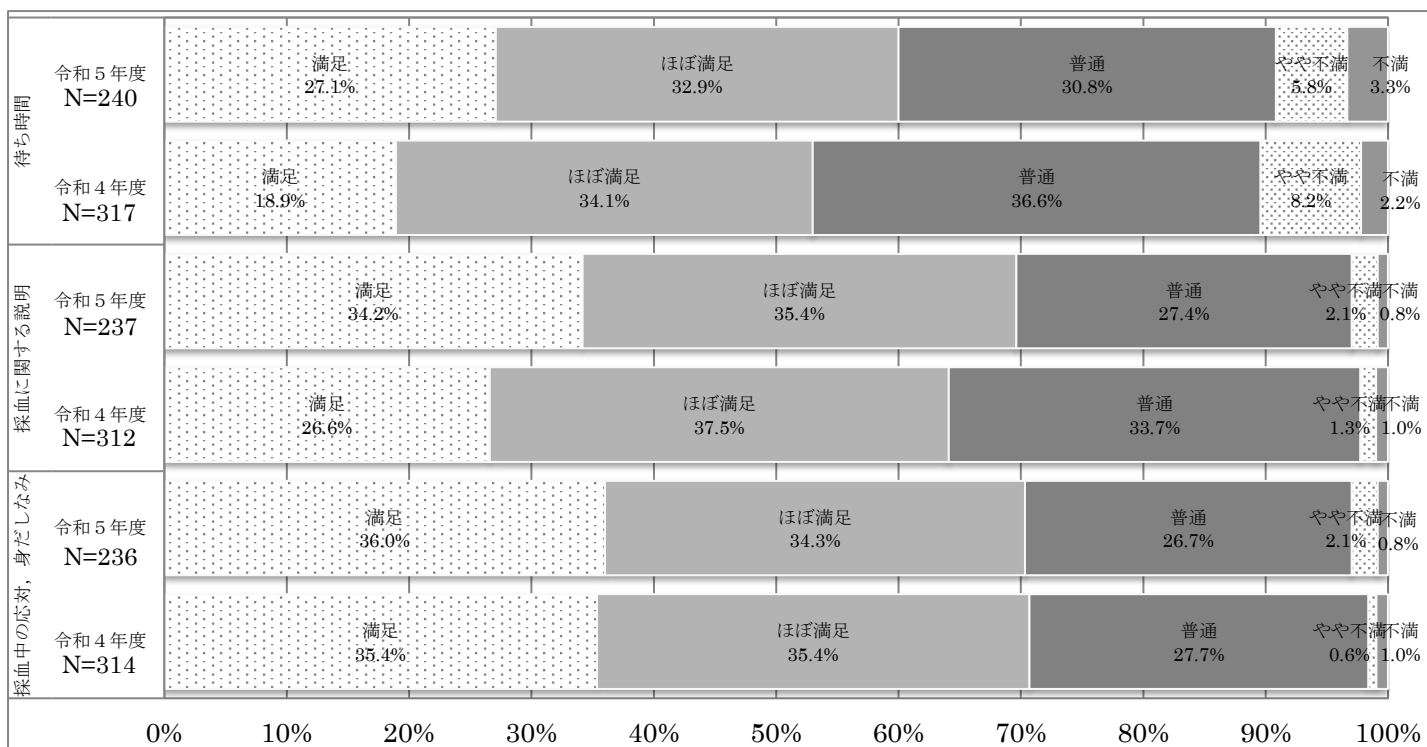
○薬剤師について



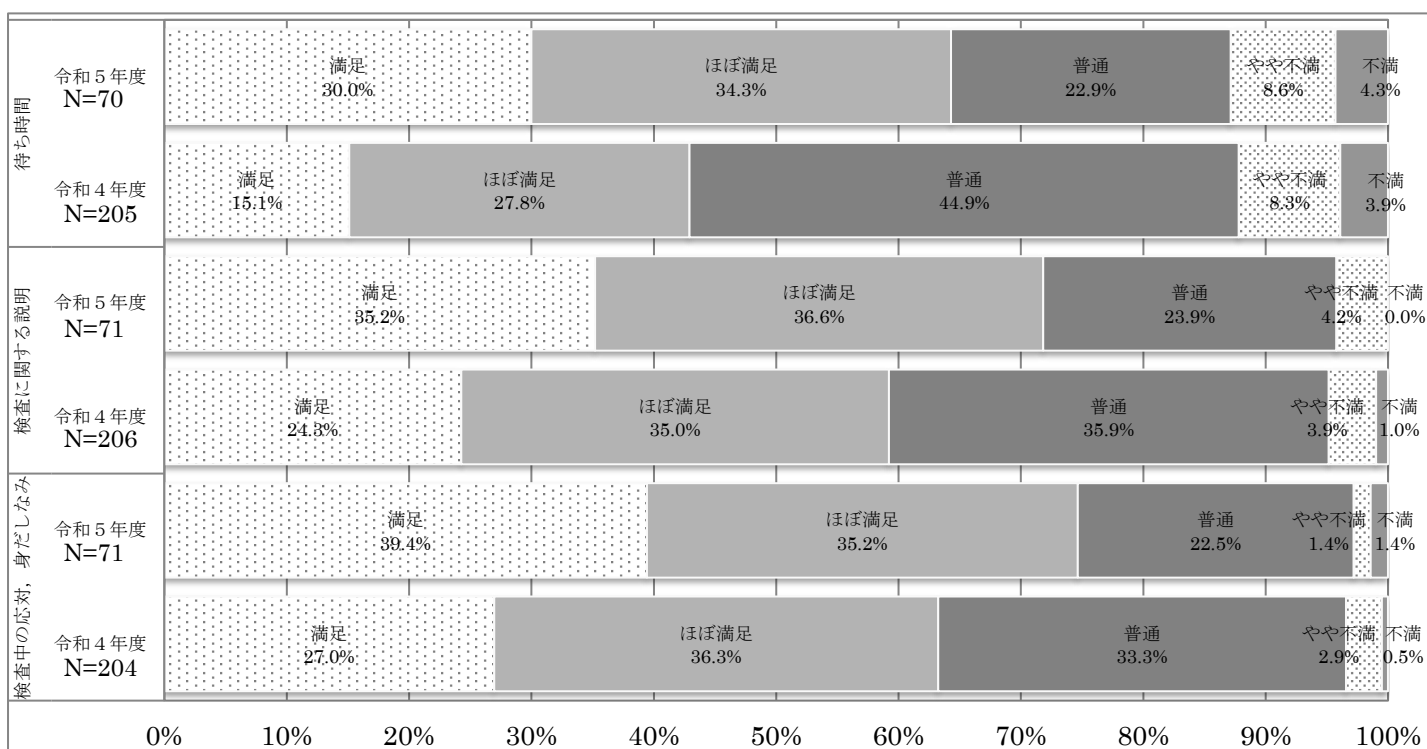
○放射線技師について（画像検査）



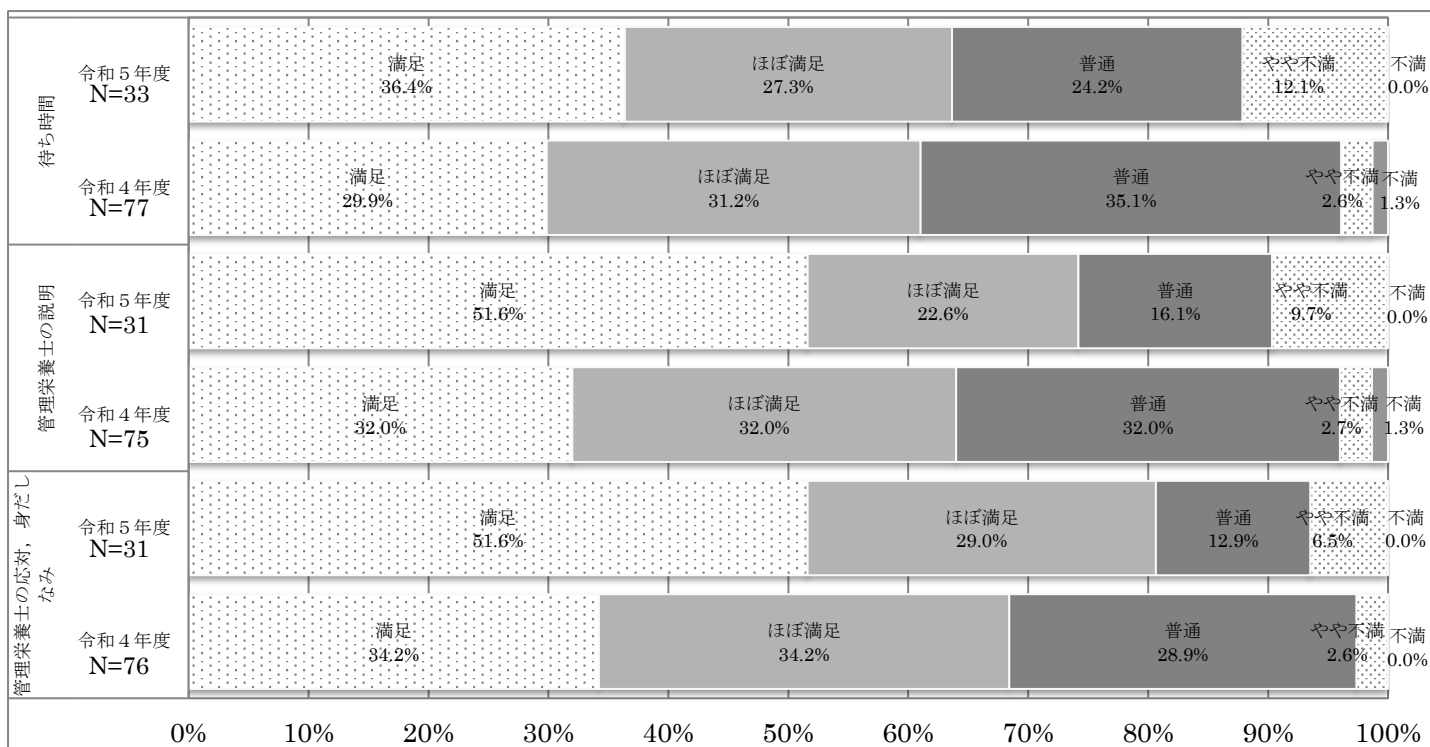
○検査技師について（採血・採尿等）



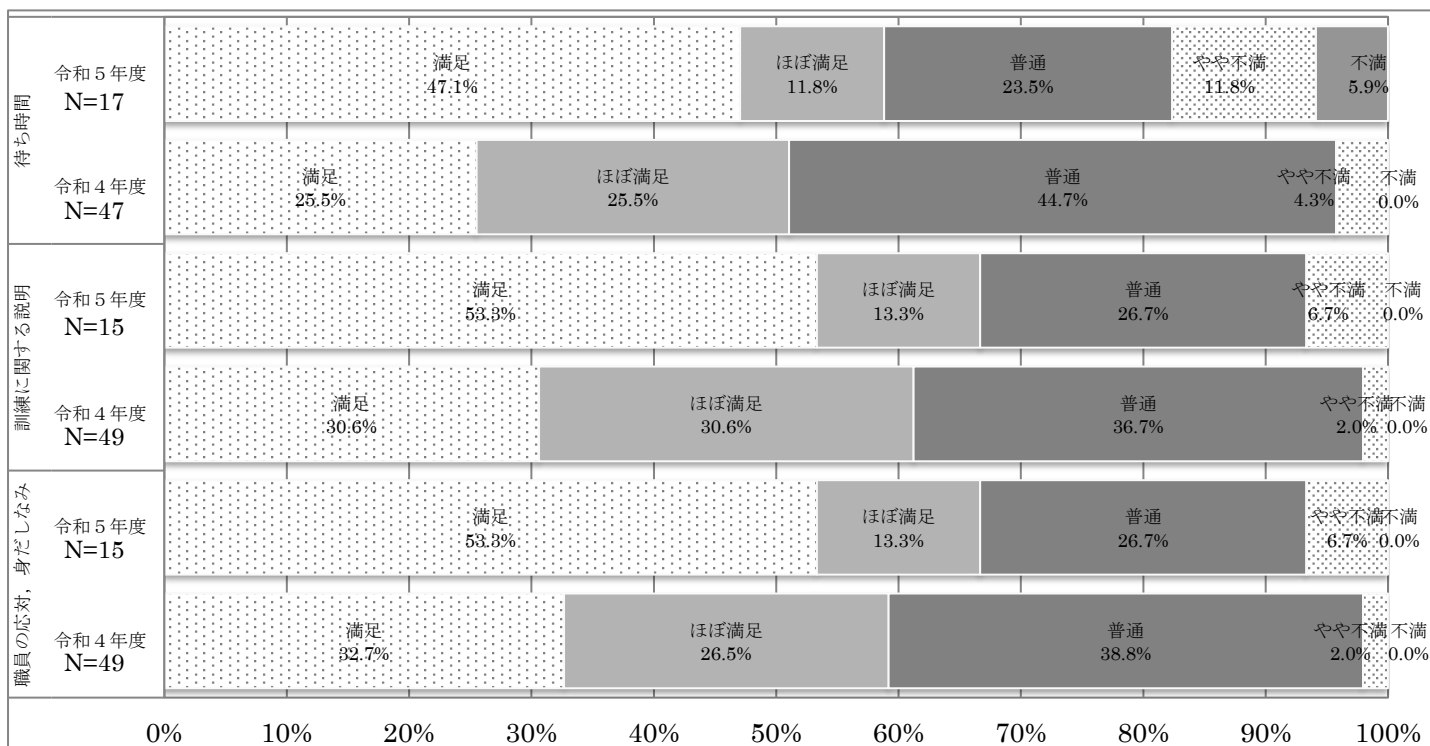
○検査技師について（生理機能検査）



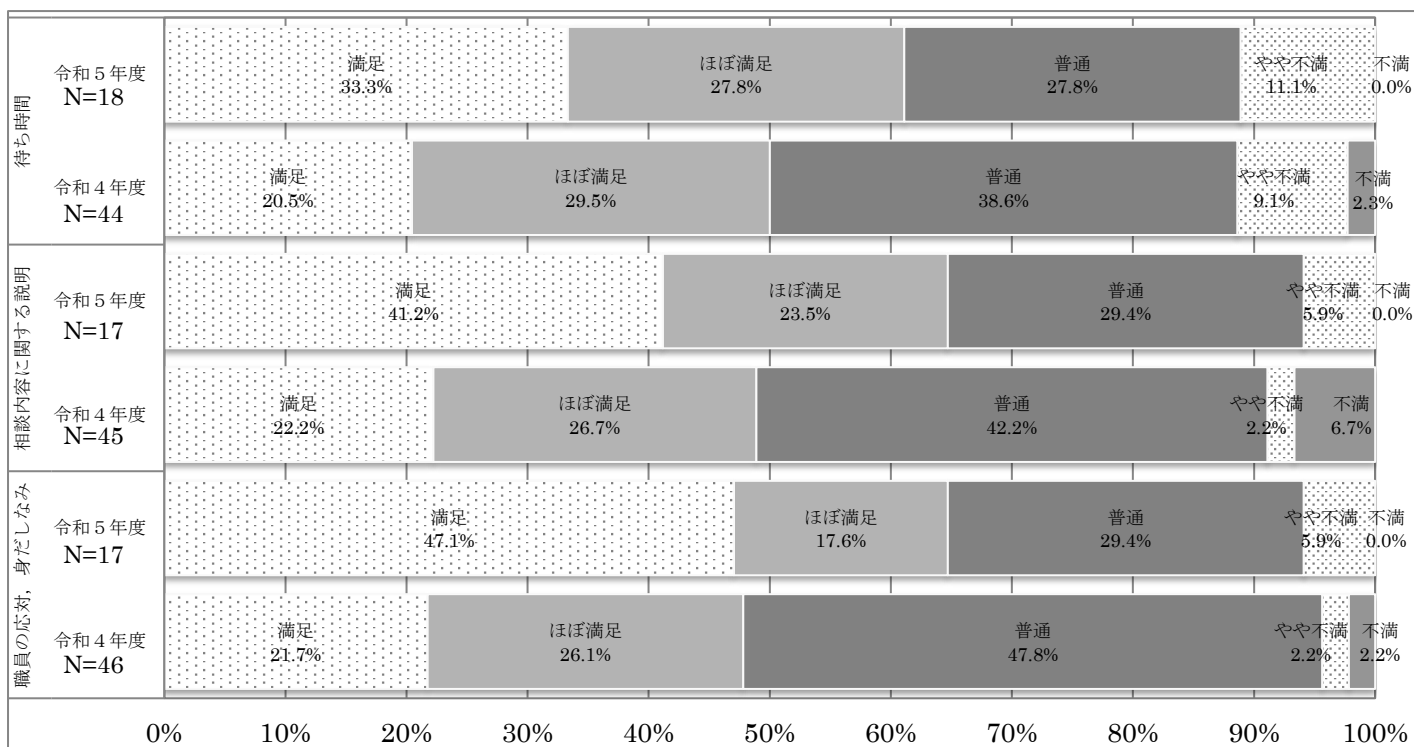
○管理栄養士について



○リハビリテーション技師について



○医療相談について



放射線技師，検査技師（生理機能検査），管理栄養士，リハビリテーション技師，医療相談については，全ての項目において満足度が上昇した。

◆自由記載欄の内容

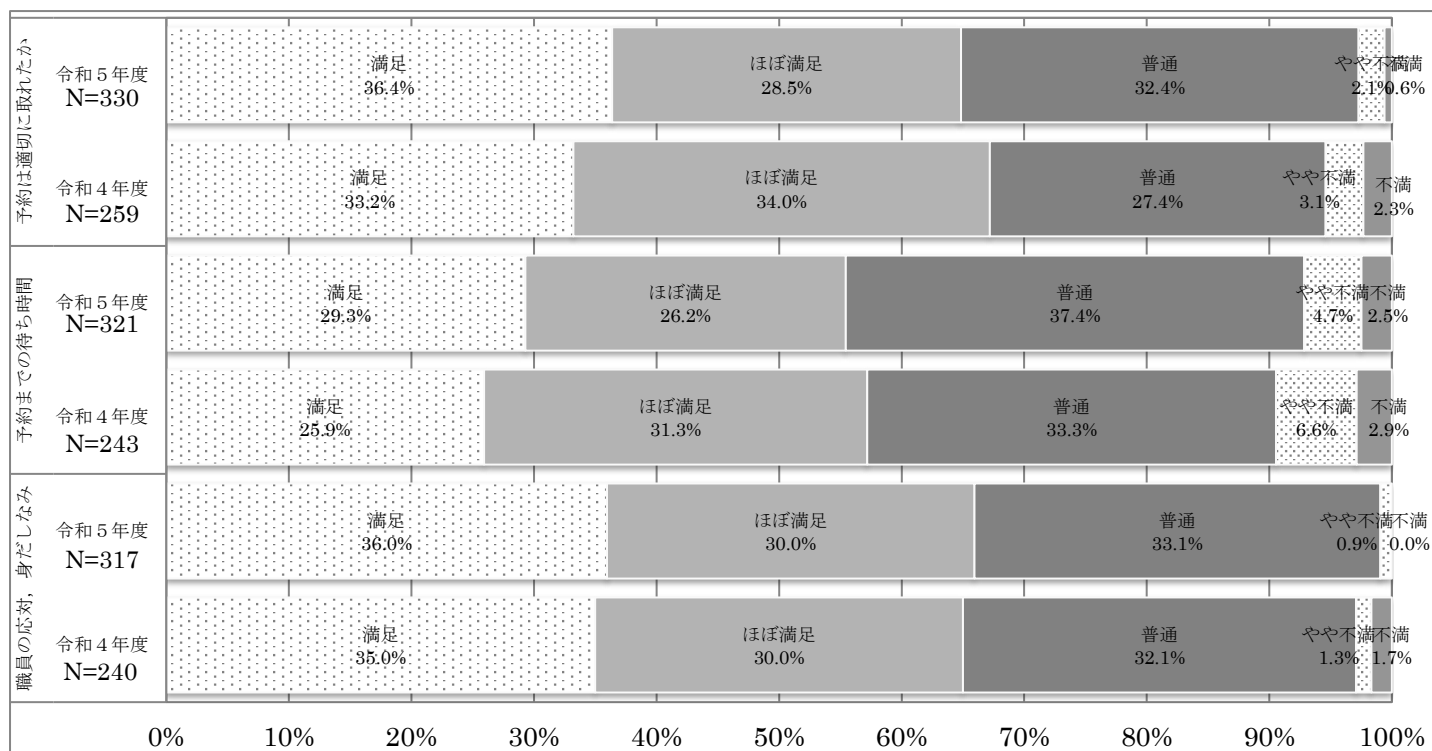
○好意的な意見

「いつも医療相談には助かっている」との感謝の意見をいただいた。

○ご指摘いただいた意見

「採血中の対応」について意見をいただいた。

◆予約センターについて



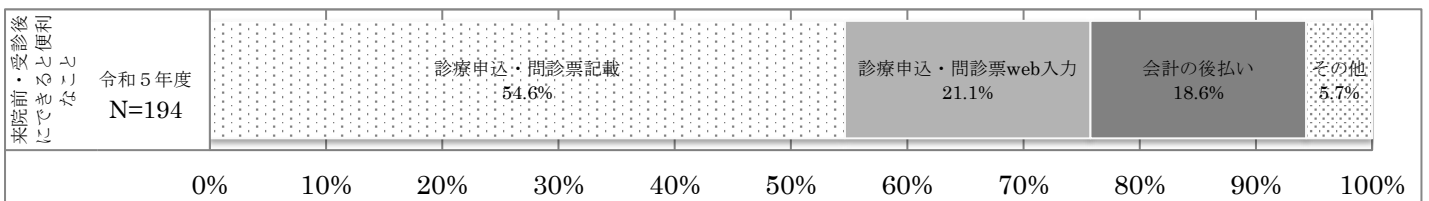
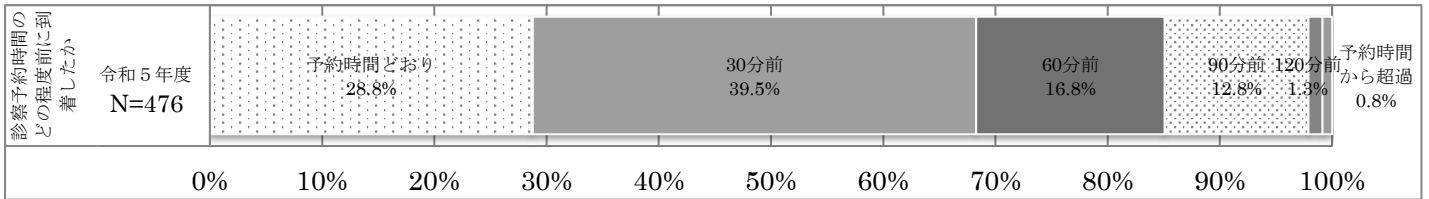
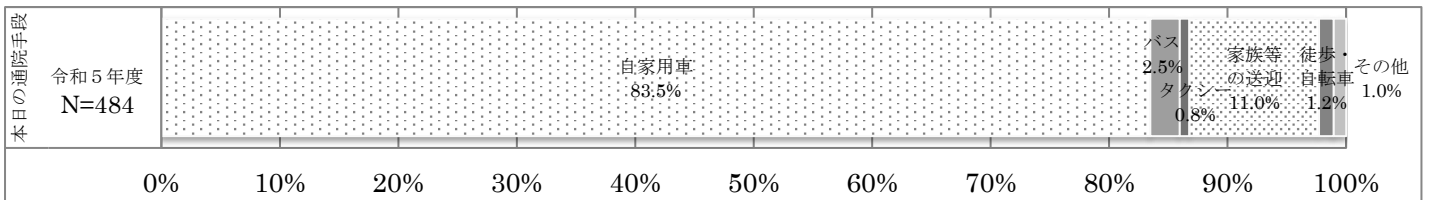
予約センターについては、「予約は適切に取れたか」「予約までの待ち時間」の項目において満足度は減少した。

◆自由記載欄の内容

○ご指摘いただいた意見

「予約時の通話時間が長い」との意見をいただいた。

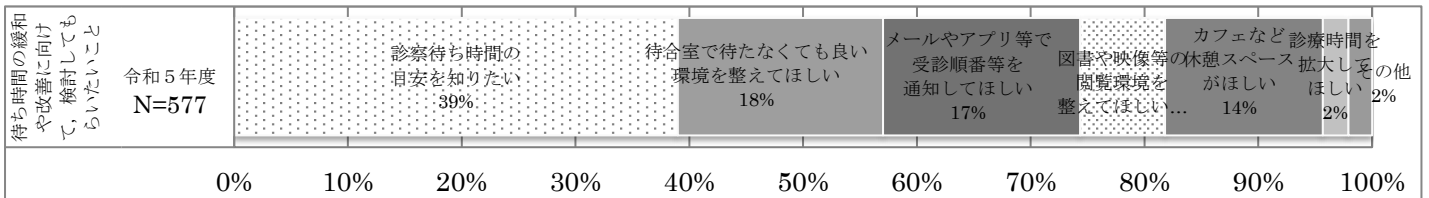
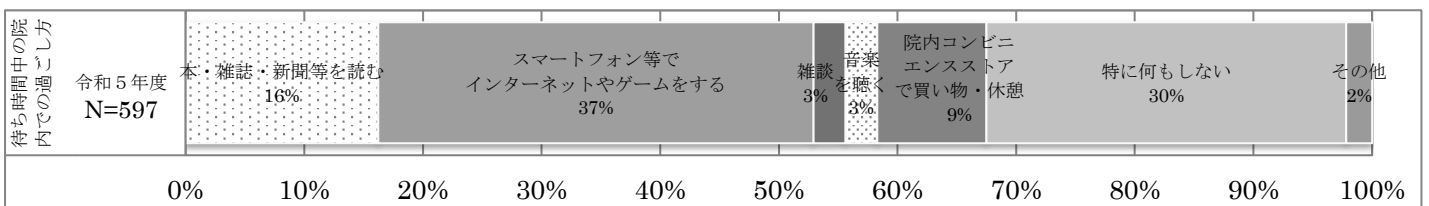
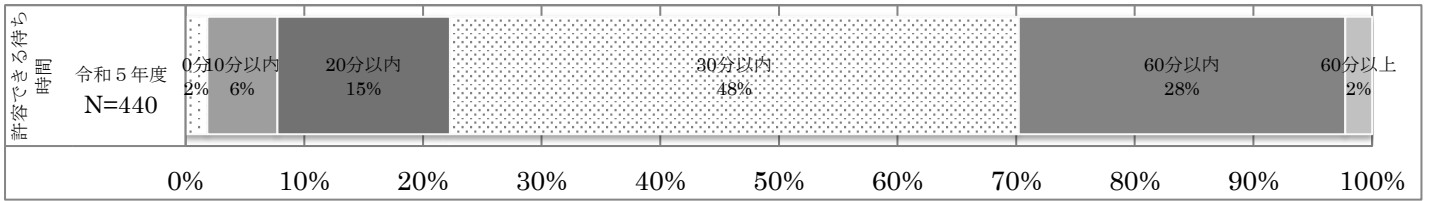
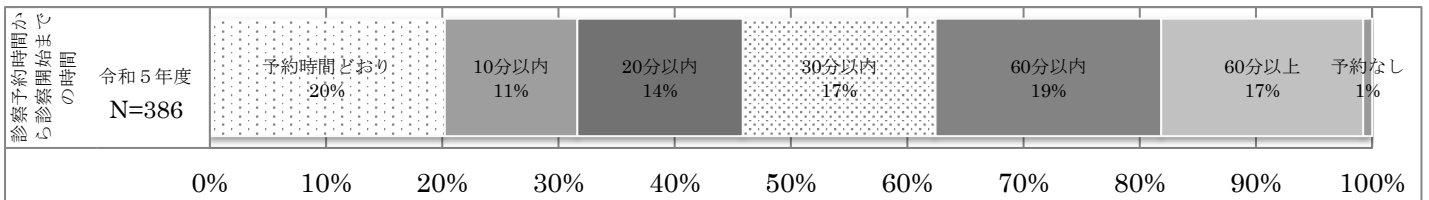
◆通院手段について



通院手段の80%以上が自家用車で来院しており、家族等の送迎を合わせると約95%がその傾向にある。バス等の利用は少なく、自家用車による通院で駐車場の混雑や周辺道路の渋滞などの要因の1つと考える。また、予約時間前の到着時間は、30分前まで到着している患者が約68%と90分前受付に変更したことが定着し始めていると認識している。

来院前や受診後に患者が求めるニーズは、診療申込や問診票の事前記載に対する希望が一番多かった。事前記載やWeb回答の導入は、院内滞在時間の減少による患者満足度の向上や紙媒体による転記ミスの防止、コスト減などのメリットも考えられる。

◆診察待ち時間について

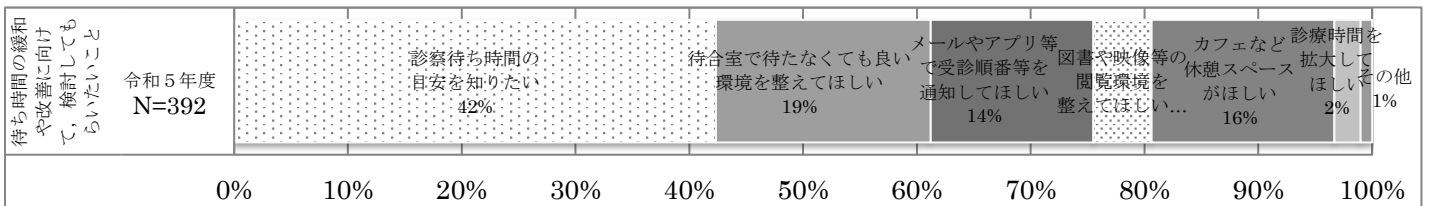
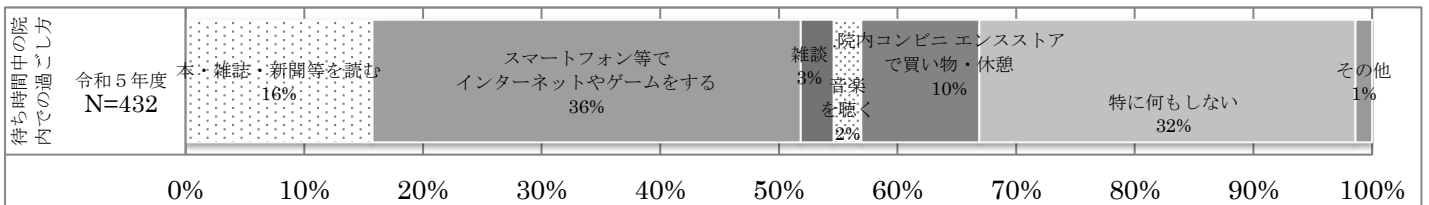
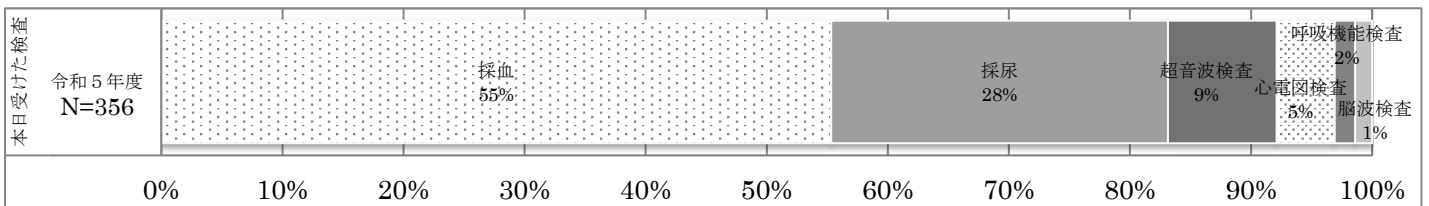
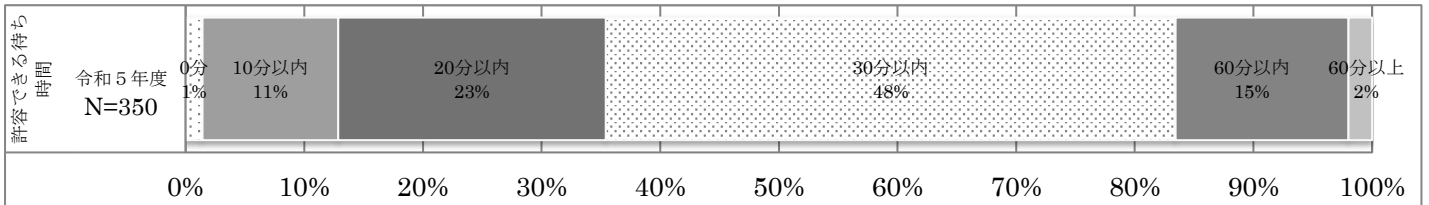
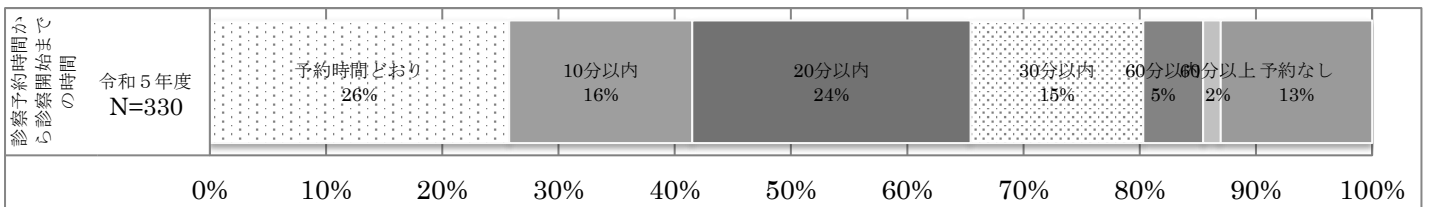


「診察予約時間からの待ち時間」については、約 37% の患者が「30 分以上」の待ち時間が発生している状況である。「患者の待ち時間の許容時間」についても、約 70% の患者は 30 分以内が許容できるという意見が多く、通院患者の一般的な認識として捉えておく必要がある。

「待ち時間の過ごし方」としては、自身のスマートフォン等によるインターネット等の使用が一番多かった。次いで、何もしないで待ち時間を過ごす方も約 30% と割合が多く、患者の待ち時間に対する利用方法も検討する必要があると考える。

「待ち時間の緩和や改善に向けた要望」としては、「自身の診察待ち時間の目安を知りたい」という意見が約 42% と多く、待ち時間の過ごし方に配慮した環境整備を今後検討すべきだと考える。

◆検査の待ち時間について

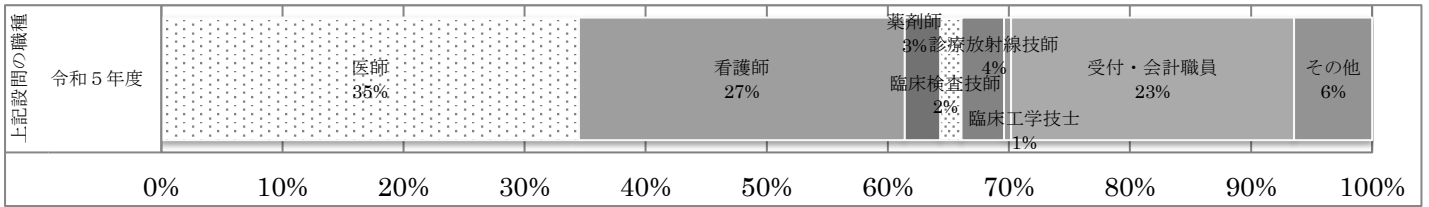
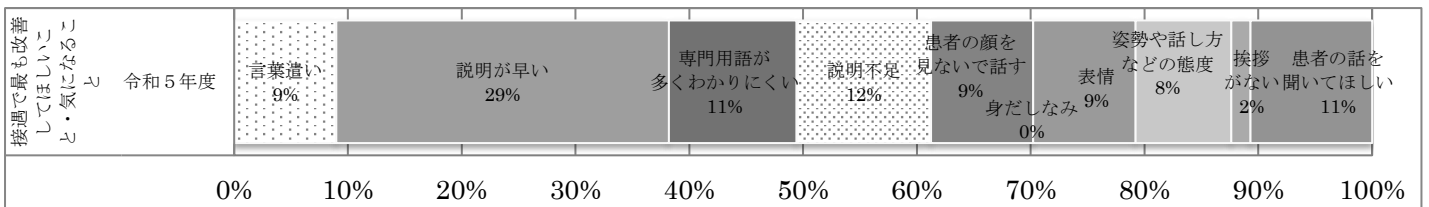


「検査の待ち時間」は、約80%の患者が「30分以内」と回答いただいた。「許容できる待ち時間」についても、「30分以内」が約83%と患者の認識も同程度の時間であることがわかった。「受診した検査内容」の約83%が採血・採尿検査であり、午後外来の有効活用や時間帯予約数の見直しなど診療予約の分散化などの継続検討が必要である。

「待ち時間の過ごし方」については、診療待ち時間と同様に自身のスマートフォン等によるインターネット等の使用が多く、次いで何もしないという意見が多かったことから、外来待ち時間に関する共通課題として検討する。

「待ち時間の緩和や改善に向けた要望」も診察待ち時間と同様に、「検査待ち時間の目安を知りたい」という意見が約42%であった。また、カフェなどの休憩スペースを設けてほしいことも意見として多かった。

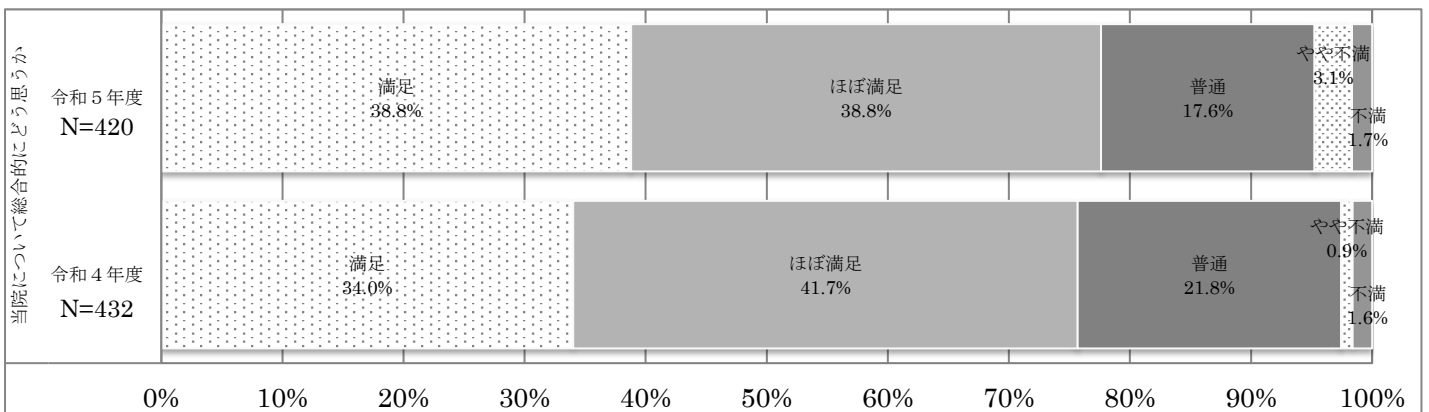
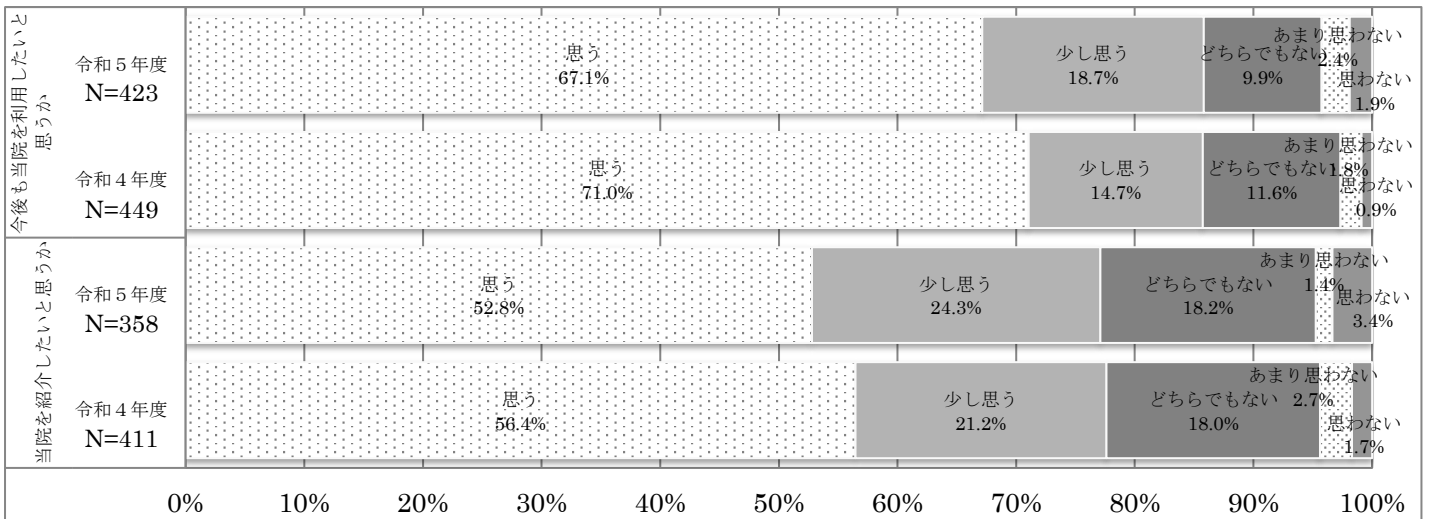
◆職員の接遇について



接遇の改善要望で多かった項目としては、「説明が早い」が約 29%と一番多く、関連性の高い項目として「説明不足」や「専門用語が多くわかりにくい」を含めると約 50%の患者から同様の意見が寄せられた。また、「患者の話を聞いてほしい」という意見も約 10%あり、患者の考えや気持ちに寄り添った治療や検査等の説明を引き続き心掛けていく必要がある。

前述に対する対象職員は、医師・看護師・受付会計職員で約 85%と大きく占めており、改善するポイントと対象職種が特定されており、意見に基づく計画立案と対策の実施を進めていく。

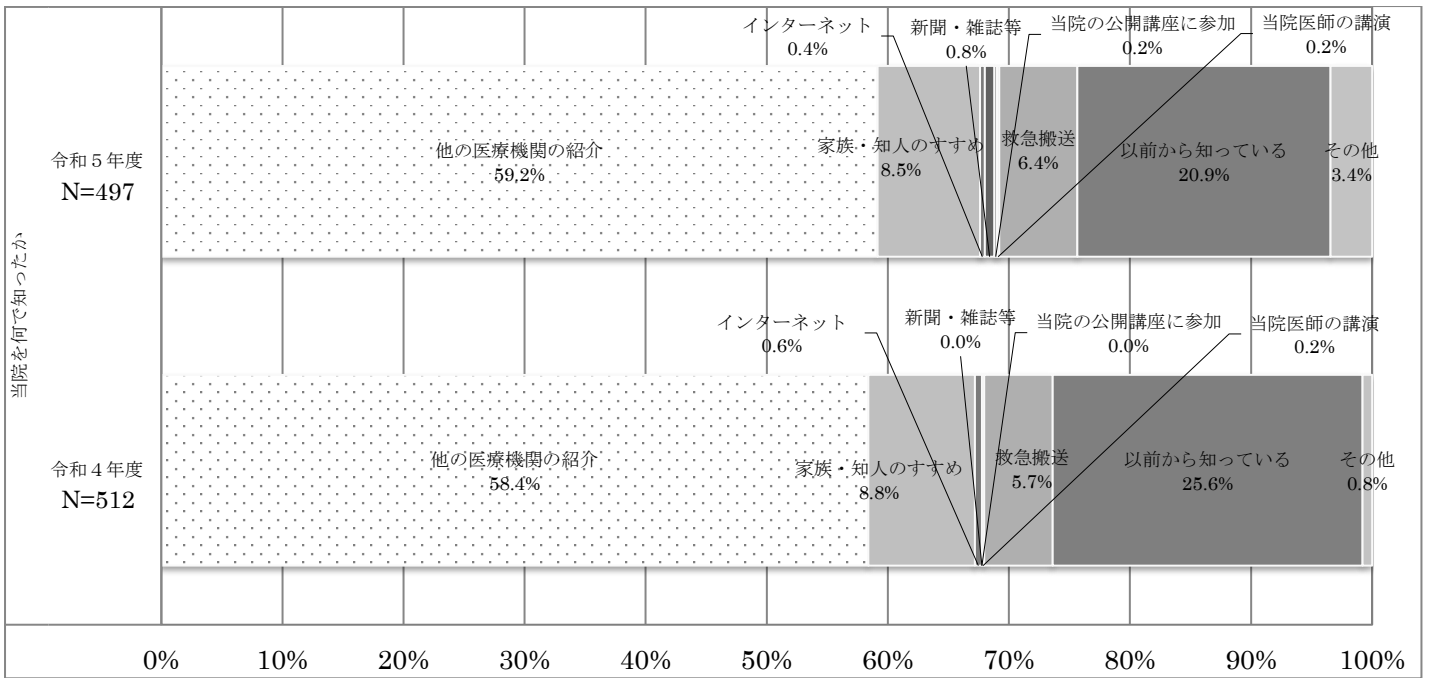
◆全体的なことについて



「今後も当院を利用したいと思うか」「当院を紹介したいと思うか」に対し、「思う」「少し思う」と回答した割合は昨年度と同様となった。

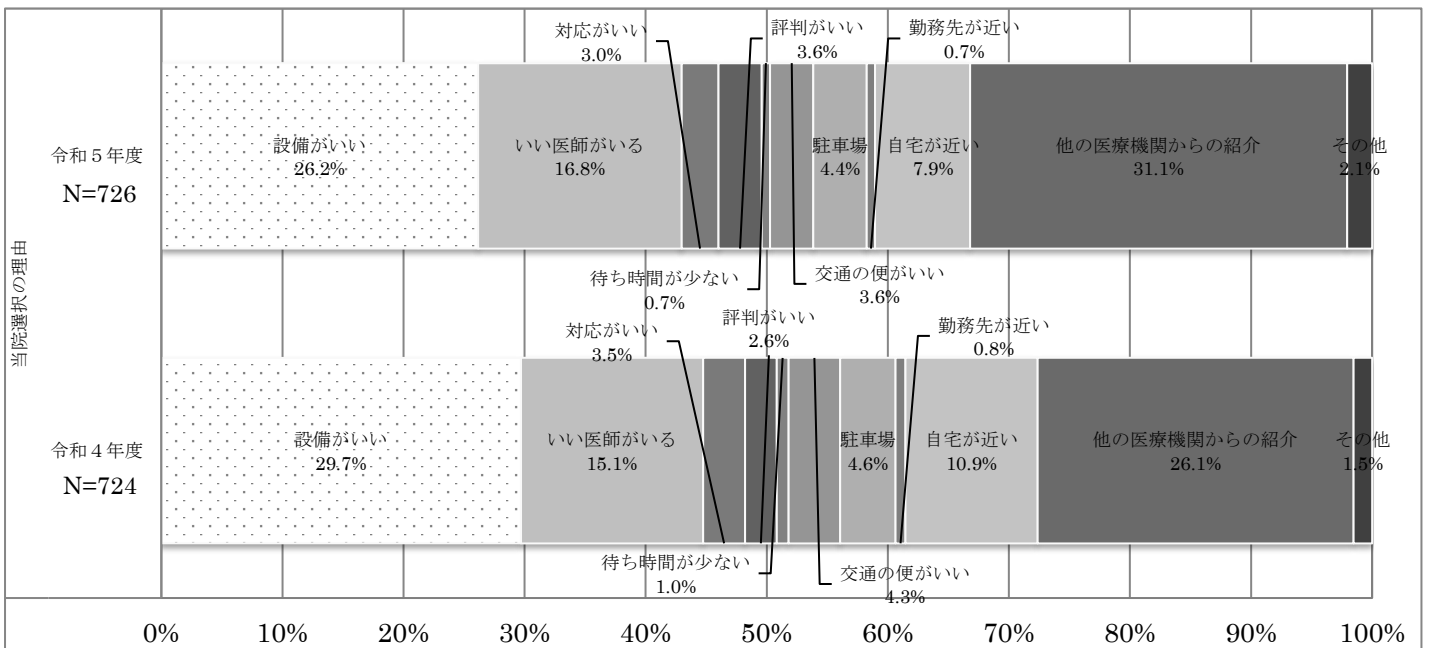
「当院を総合的にどう思うか」という質問に対しては、「満足」「ほぼ満足」と回答した割合が約78%となり、前年度と比較すると若干増加したが、「やや不満」が増加しているため、アンケート結果をもとに改善を図っていきたい。

◆当院を何で知ったか（複数回答）



当院を何で知ったかについては半数以上の人が「他の医療機関の紹介」で当院を知る結果となった。前年度と同傾向である。

◆当院選択の理由（複数回答）



当院選択の理由については前年度とほぼ同様の傾向となった。

◆自由記載欄の内容

○好意的な意見

- ・「予約せず来院したにもかかわらず、受付、看護職員、医師の方々の適切なる対応だった」「先生、看護師さんが優しく接してくれた」「医師同士の情報交換が期待できる」「専門医の診療ありがたい」など職員の対応関係でも評価いただいた。

○ご指摘いただいた意見

- ・「待ち時間が長い」という意見が一番多くご指摘いただいた。
- ・「駐車場がせまい」「人によって案内が親切ではない職員もいる」等の意見もあった。
- ・「空調調整」や「再来受付機」についての意見もあった。
- ・「説明時の声が大きく周囲に聞こえそう」など「プライバシー」に関する意見も多くあった。
- ・「診断書を申し込んでからできるまで日にちがかかりすぎ」との意見もいただいた。
- ・「栄養指導、運動教室、健康教室などがあると嬉しい」「電話での処方再開してほしい」などの要望もあった。