



外来患者様アンケート結果のご報告

昨年12月、外来患者様を対象に当院に対するアンケート（満足度調査）を実施いたしました。このアンケートにご協力くださった皆さんにはこの紙面を借りて厚くお礼申し上げます。ありがとうございました。当アンケートは、日頃から当院をご利用いただいている患者様やご家族の皆さんが当院の診療内容や施設・設備などの環境、システムなどをどのように感じておられるか、改善すべき点はないかなどを調査するために毎年行っているものです。今号では、その結果の概要をお知らせいたします。

アンケートは『診療について』、『職員のマナー・接遇について』、『施設・設備について』の3つの大項目を設け、さらに大項目を4～6つに分けて、回答を5段階で評価いただきました。詳細な項目は下記グラフをご覧ください。

大項目の総合評価は、すべてが80点前後になっており当院を高く評価いただいていることが分かります。総合評価が一番高いのは、『職員のマナー・接遇』で、院長方針である『患者様に親切を尽くす』精神が職員に浸透し、評価につながっているものと考えられます。

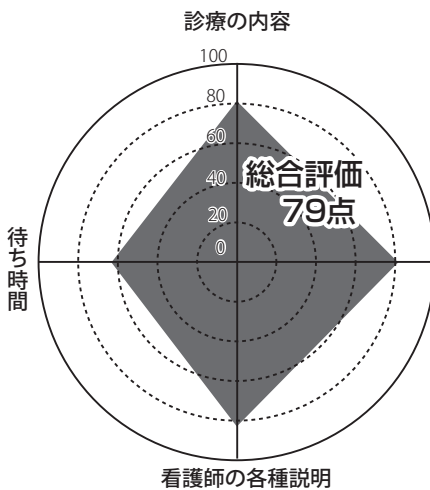
『診療について』は他の2つの大項目に比べ低くなっていますが、これは診察や薬の待ち時間が長いことに起因するものと考えられます。『待ち時間』は60点台と4つの小項目の中で最も低くなっています。電子カルテシステムやオーダーリングシステム、再診予約診療を導入するなどの改善に取り組んだ結果、以前よりは短縮されていますが、それでも待ち

時間を完全になくすことは困難です。患者様の診察時間は一律ではなく、病状や処置の種類などにも大きく左右され、待ち時間を正確に予測してお伝えすることはできません。そのため、各科診察室の前やカフェ・レストランに診察の進行状況をお知らせする順番表示ディスプレイを設置して、待つことの苦痛を和らげるように心がけています。今後も引き続き改善努力や工夫を重ねてまいりますのでよろしく願いいたします。

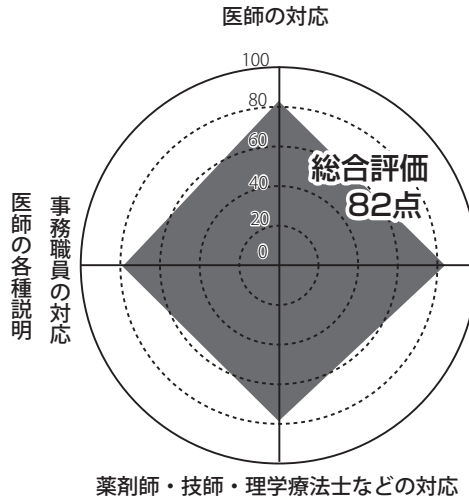
『施設・設備について』は『レストラン・カフェ・売店の使いやすさ』と『駐車場の使いやすさ』が70点台と若干低くなっています。自由記載覧へのご記入から、レストラン・カフェ・売店はメニューや品揃えに改善の余地がありますので、関係者で検討をいたします。駐車場は満車時などに府道下の駐車場をご利用いただくことがあり、不便さを感じておられるためと考えられます。その場合、病院に近い場所を確保して対処していますが、それでも病院までは距離がありご迷惑をおかけしています。今後は駐車場の効率的な利用方法を研究し、将来的には立体化も視野に入れて検討してまいります。

今回の外来患者様アンケートの結果を活かし、一層のサービス向上を目指し、皆さんにご満足いただける医療が提供できるよう努力を継続いたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

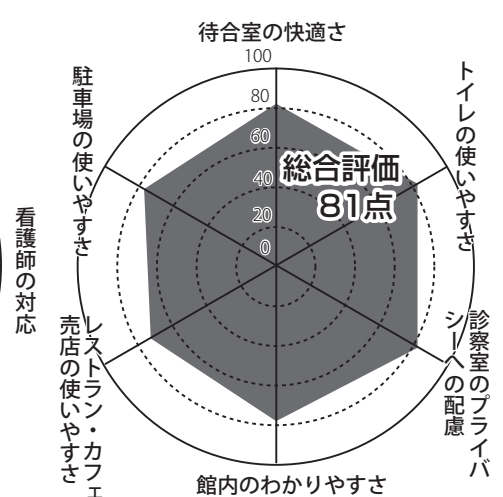
診療について



職員のマナー・接遇について



施設・設備について



●実施日 : 12月4日(木)5日(金)

●配布数 : 300枚

●回収率 : 69%