

当院では、来院された方々へのサービスを向上させ、より一層信頼される病院となるため、皆様から貴重なご意見をお伺いし、今後の参考とするためにアンケートを実施いたしました。

アンケート結果を集計しましたので、ご報告させていただきます。

ご協力いただいた方には感謝申し上げます。

## アンケート期間

平成18年10月2日～10月16日

## アンケート回答の属性情報

	男	女	未記入	合計
人数	250	330	14	594

アンケート結果から不満足度と満足度の割合を出してみました。

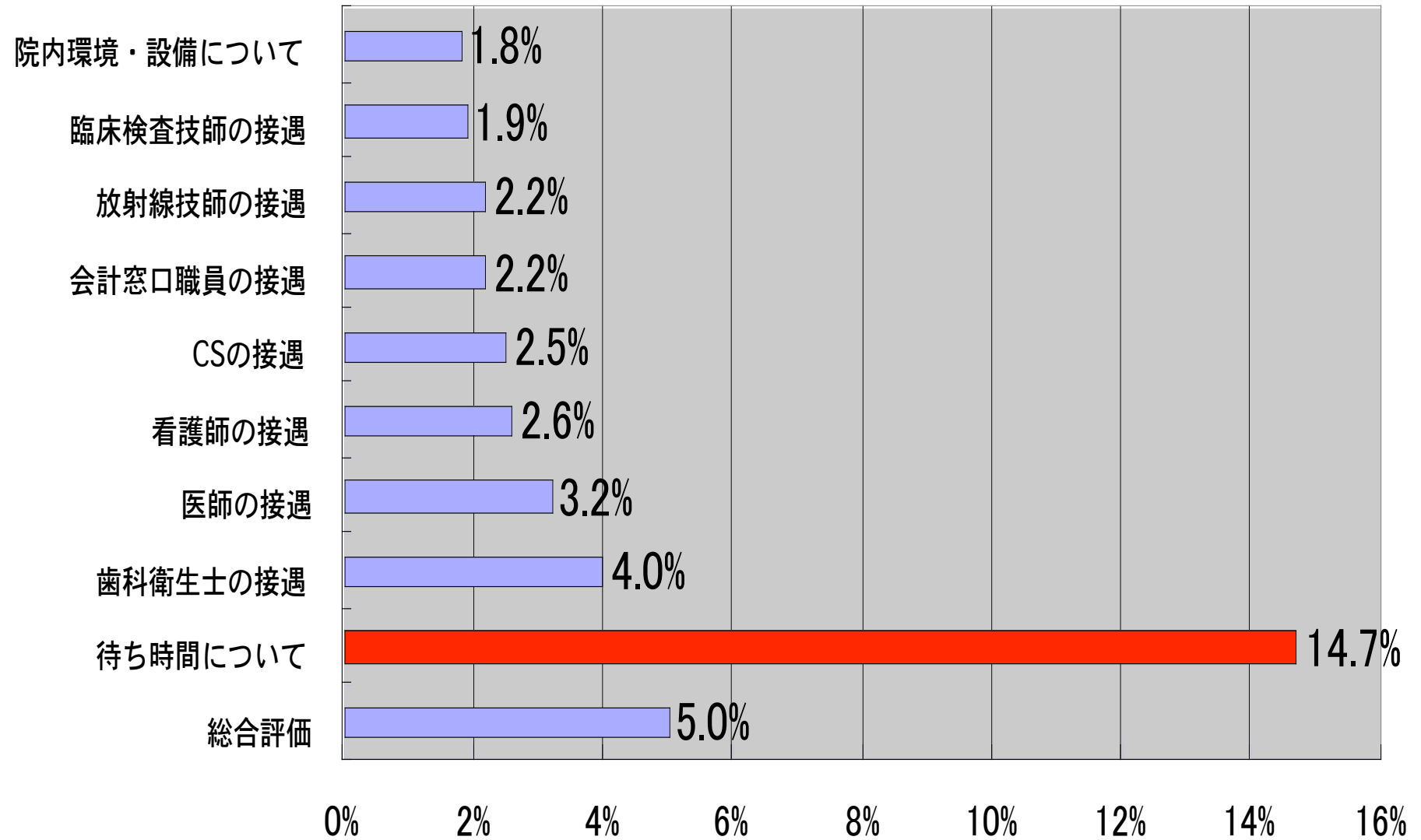
外来患者様がもっとも不満に感じている項目は「待ち時間について」でした。

割合は14.7% と他の項目に比べて約10% も高い数値でした。

また、満足度をみても、「待ち時間について」は46.2% と低く、他の項目では65%以上の方が満足 をしていました。

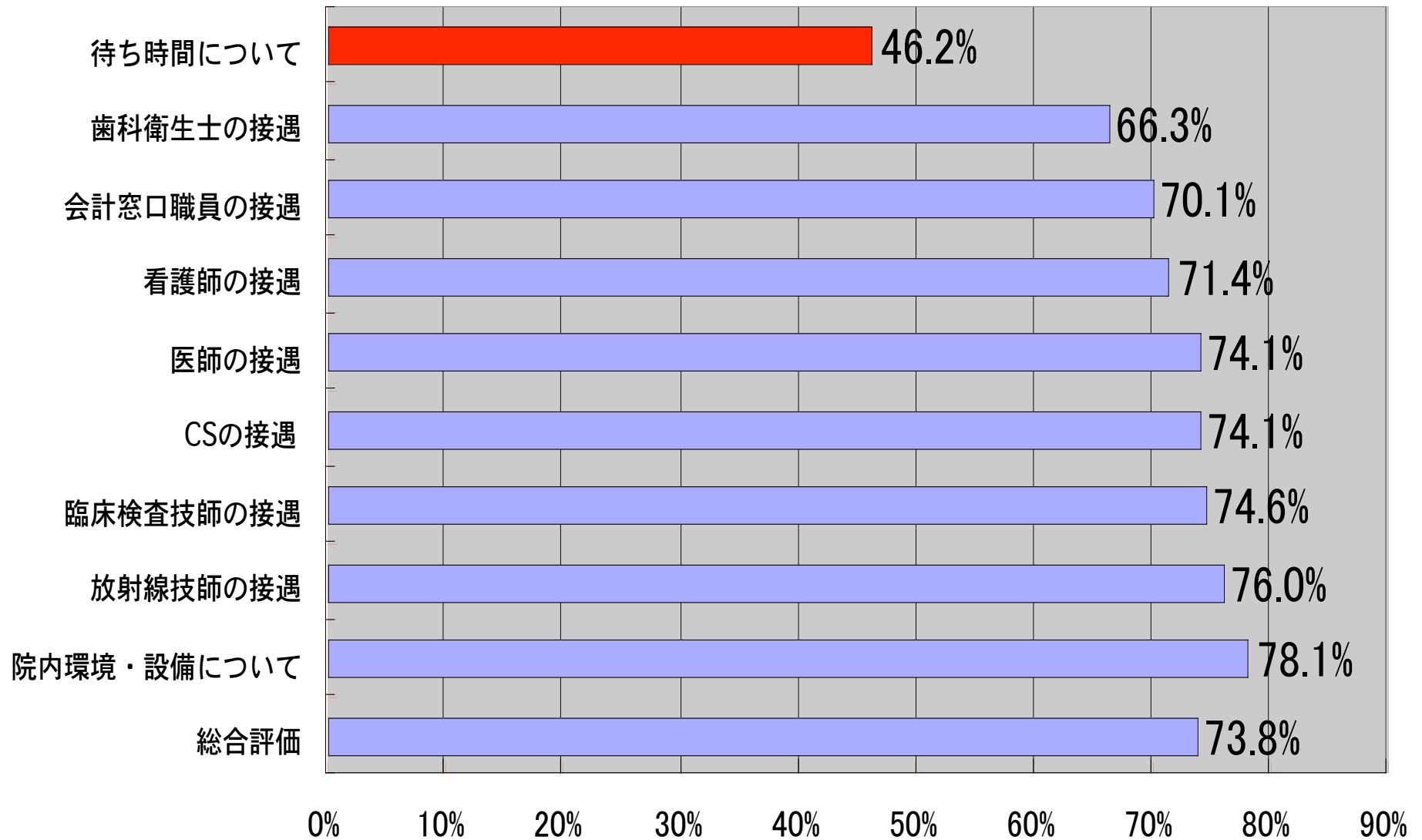
次のページに不満足度と満足度のグラフを表示していますので  
ご覧下さい。

# 外来患者様 不満足度



不満足度 = 「不満」 + 「やや不満」の割合

# 外来患者様 満足度



満足度 = 「満足」 + 「やや満足」の割合

不満足度の最も高い「待ち時間について」の項目ごとをみると、

「診察までの待ち時間」について27.1%の方が不満を感じていました。満足度をみても、38.8%と最も低い値でした。

次いで、2番目に不満足の高かったのは、「予約時間の厳守」について18.7%の値でした。

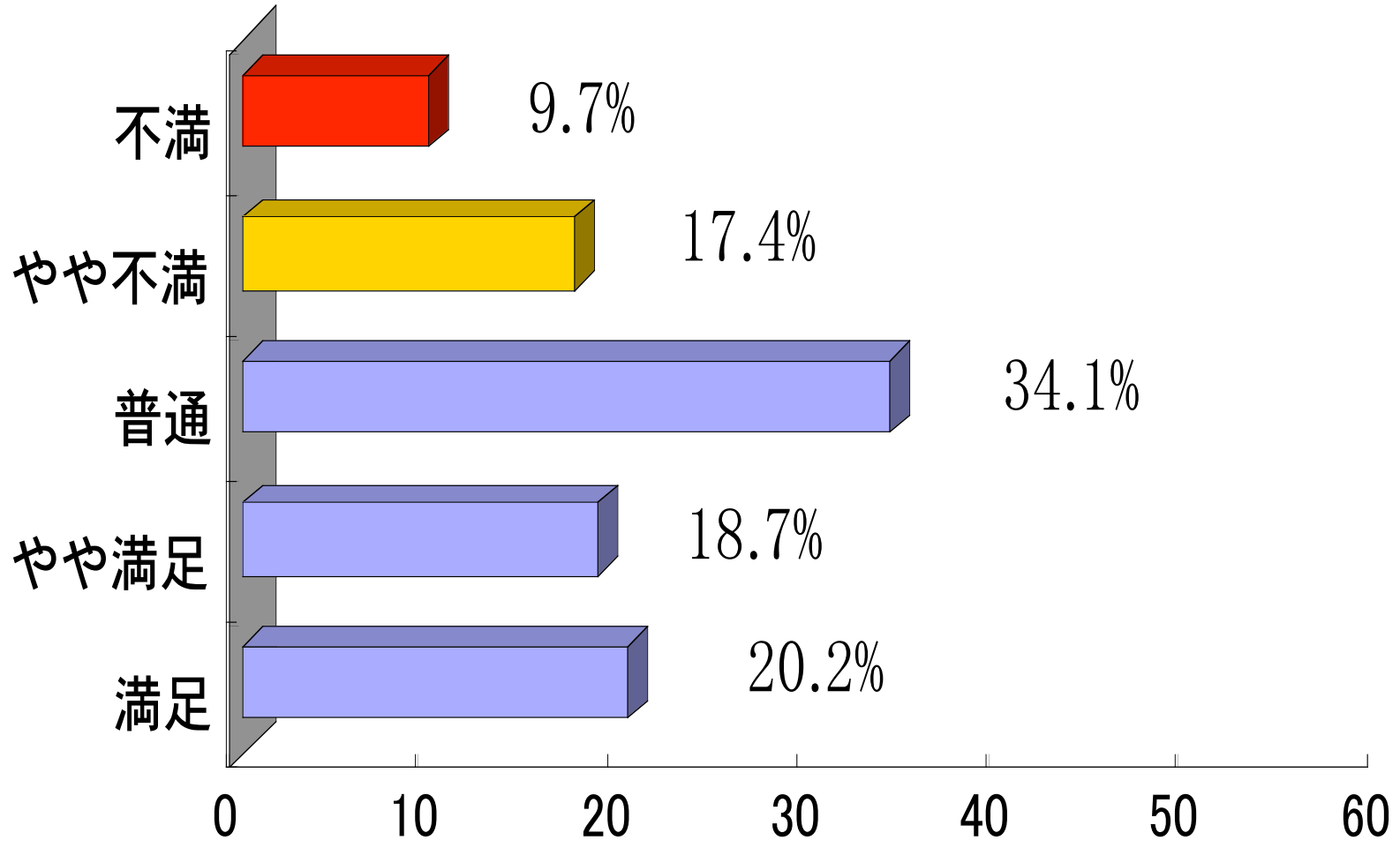
しかし、満足度をみると47.6%と満足の割合は低い値ではなかったです。「各検査の待ち時間」をみると、不満足度が11.5%と低い値であるが、満足度においては2番目に低い値でした。

次のページから「待ち時間について」の項目毎の「診察までの待ち時間」「診察時間の長さ」「注射、処置の待ち時間」「各検査の待ち時間」「会計の待ち時間」「予約時間の厳守」について満足度と不満足度の表とグラフを載せています。

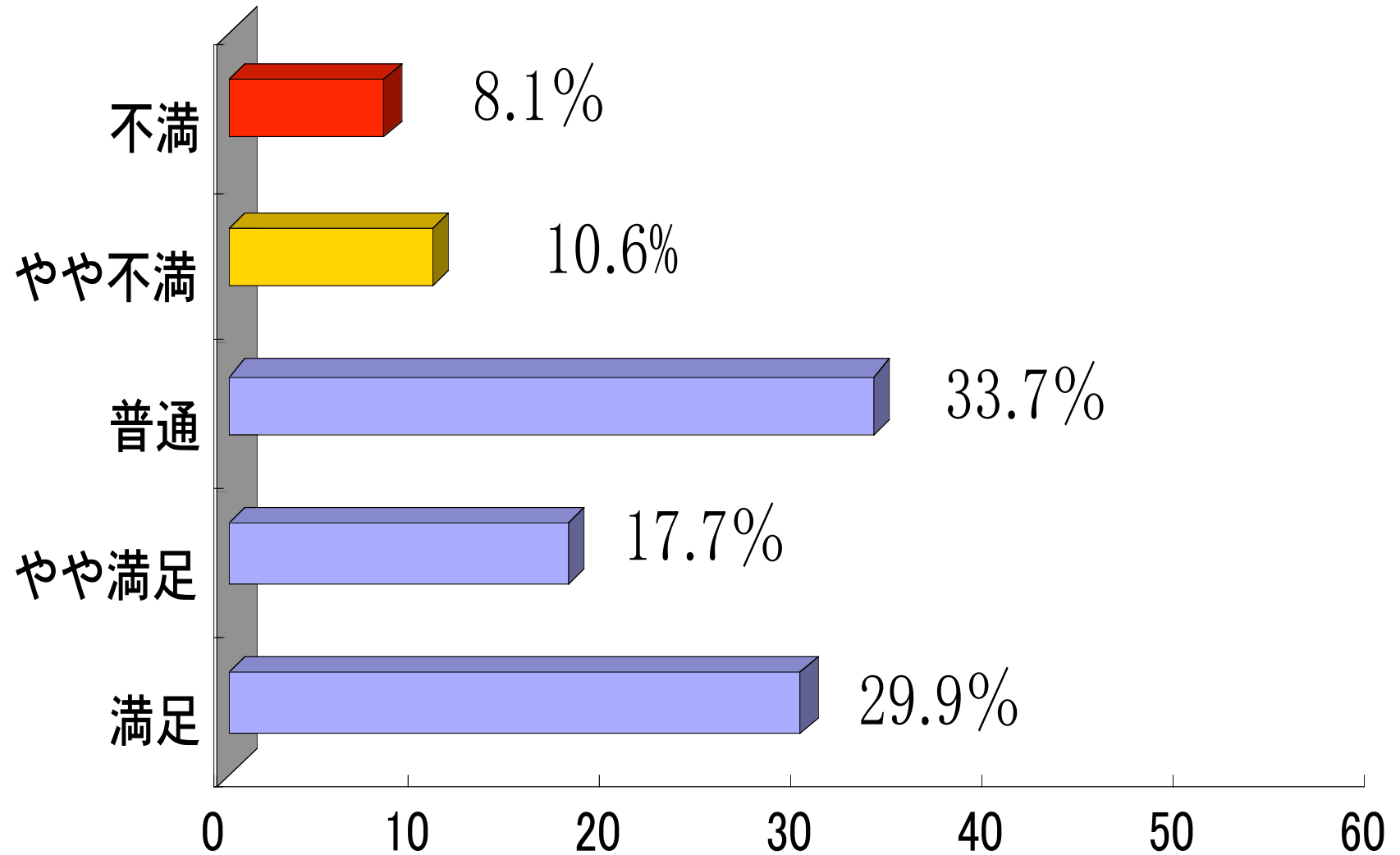
## 待ち時間について

質問内容	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足度
診察までの待ち時間	20.2%	18.7%	34.1%	17.4%	9.7%	100%	38.8%
診察時間の長さ	31.4%	14.7%	41.8%	7.7%	4.4%	100%	46.2%
注射、処置の待ち時間	30.1%	16.6%	41.5%	6.5%	5.4%	100%	46.6%
各検査の待ち時間	29.7%	15.7%	43.1%	7.3%	4.2%	100%	45.4%
会計の待ち時間	34.0%	16.4%	39.9%	6.6%	3.1%	100%	50.5%
診察・診察時間帯	34.2%	14.3%	39.1%	9.3%	3.2%	100%	48.4%
予約時間の厳守	29.9%	17.7%	33.7%	10.6%	8.1%	100%	47.6%
平均	29.9%	16.3%	39.0%	9.3%	5.4%	100%	46.2%

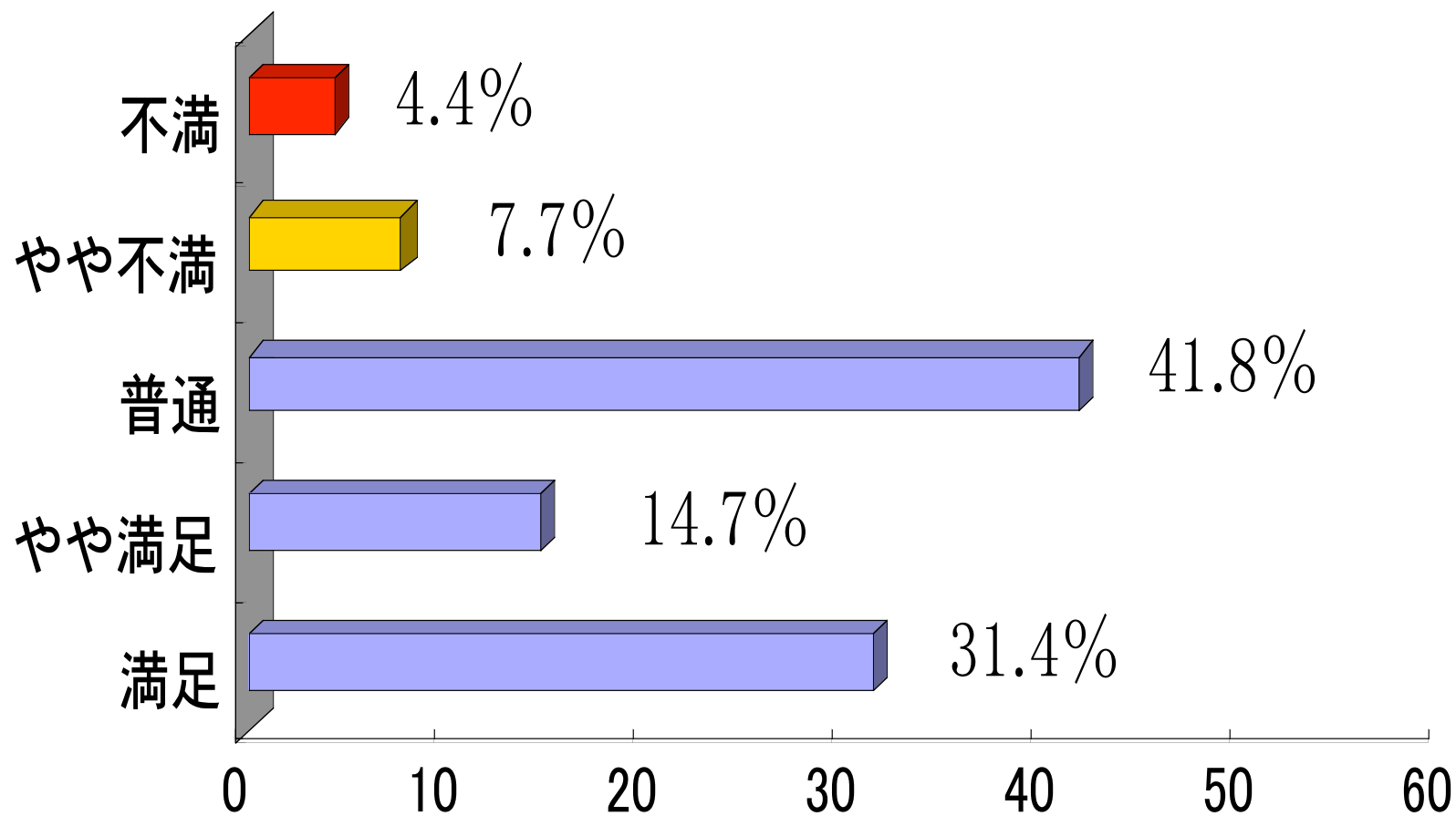
# 診察までの待ち時間



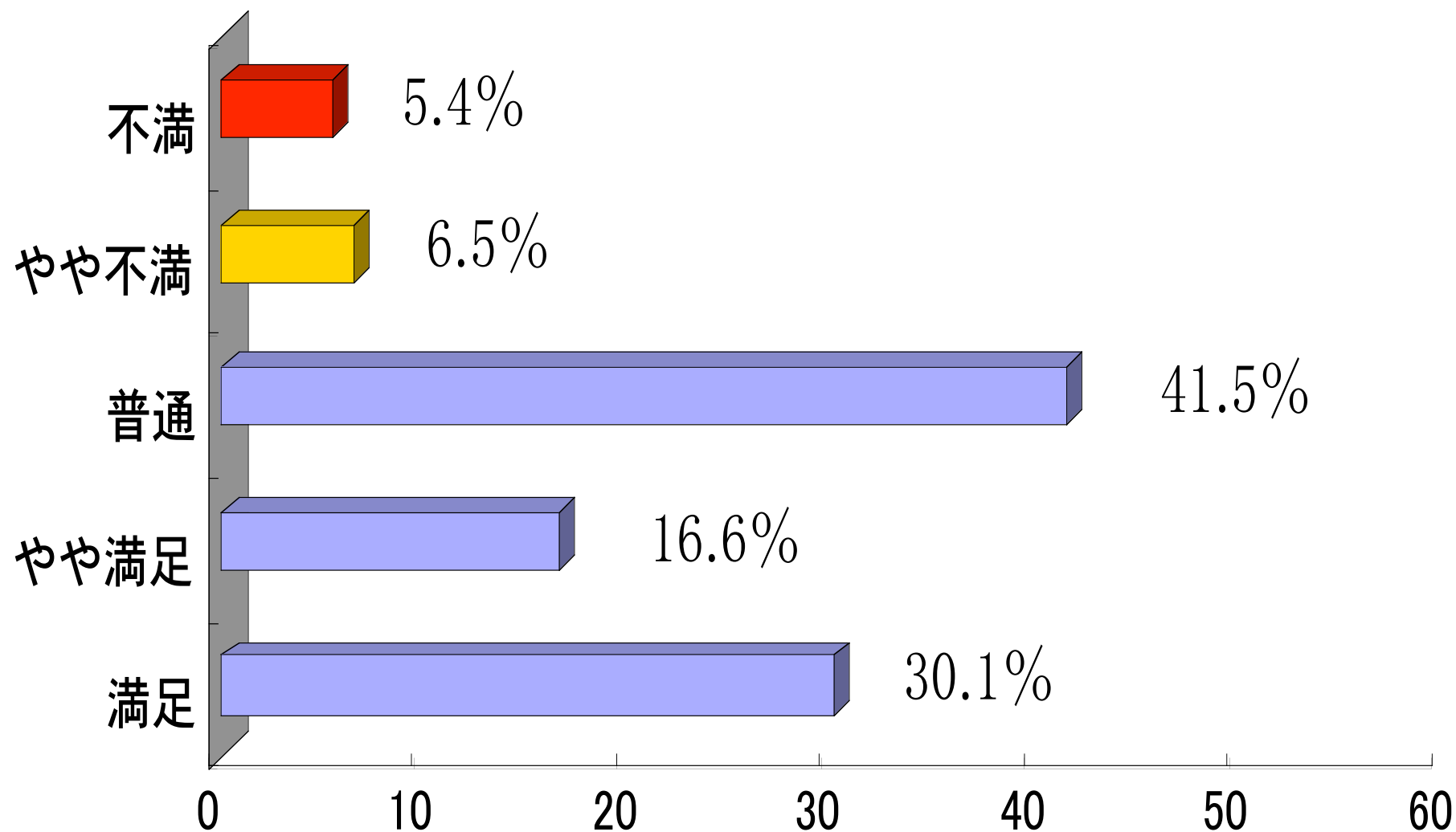
# 予約時間の厳守



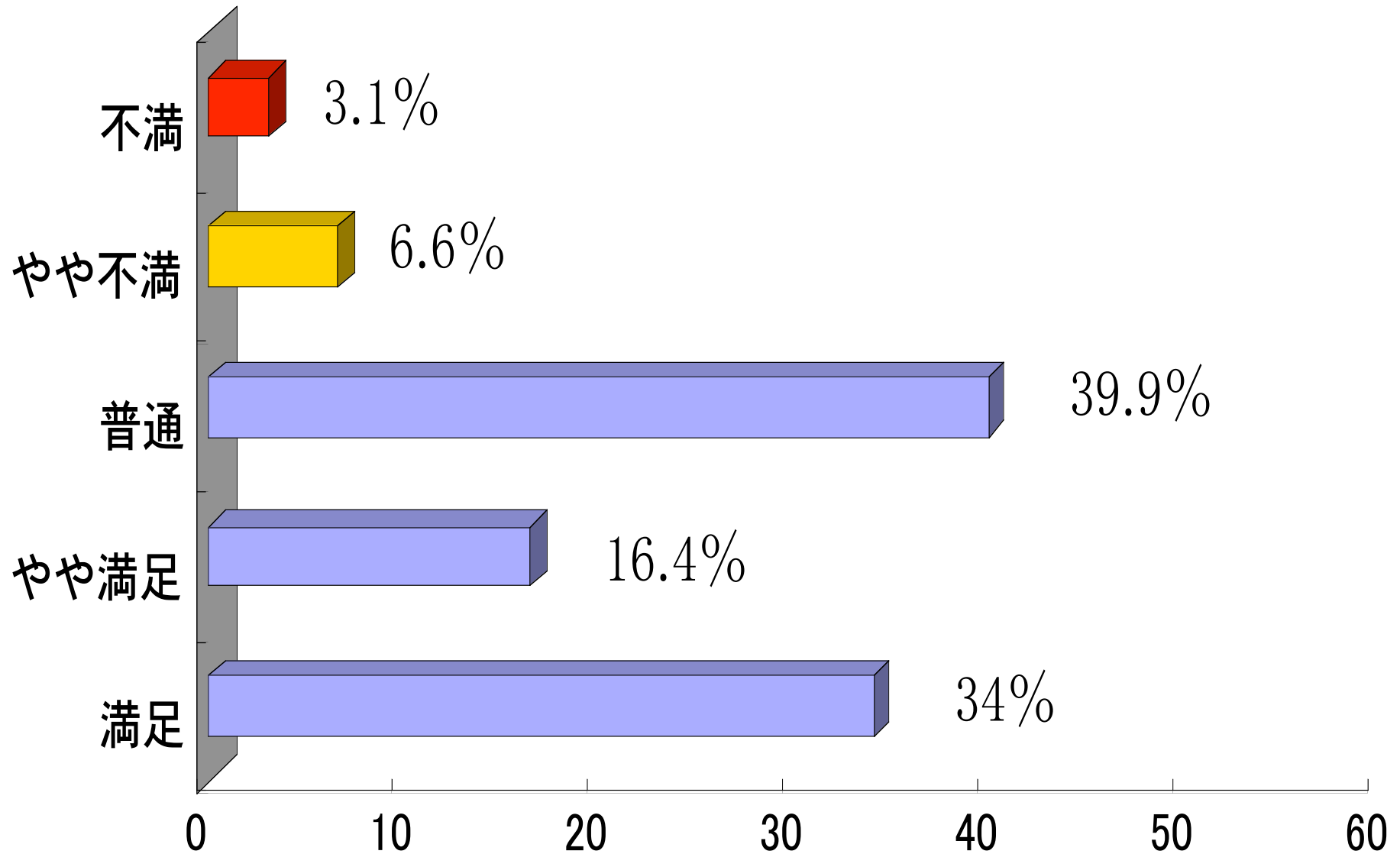
## 診察時間の長さ



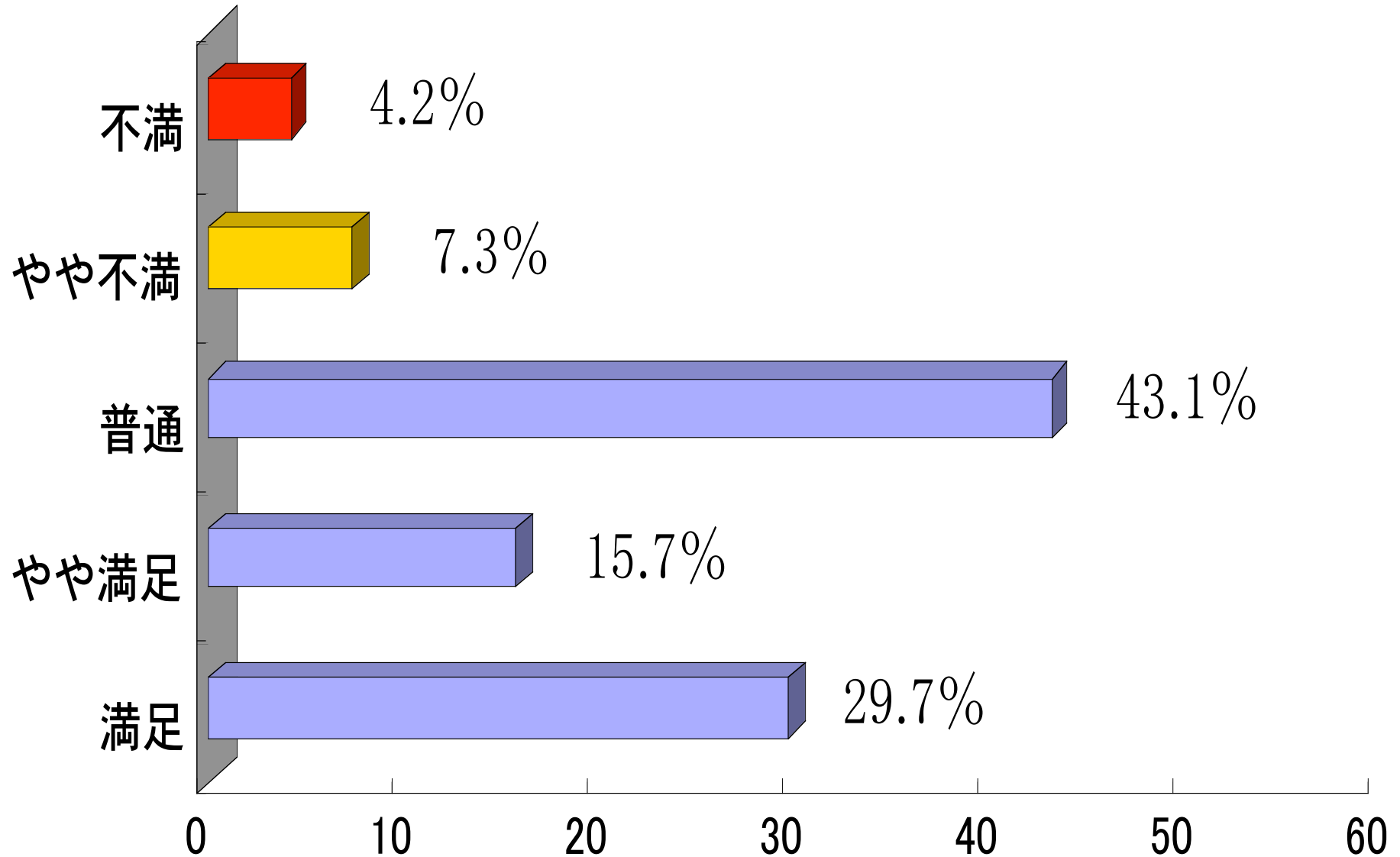
# 注射、処置の待ち時間



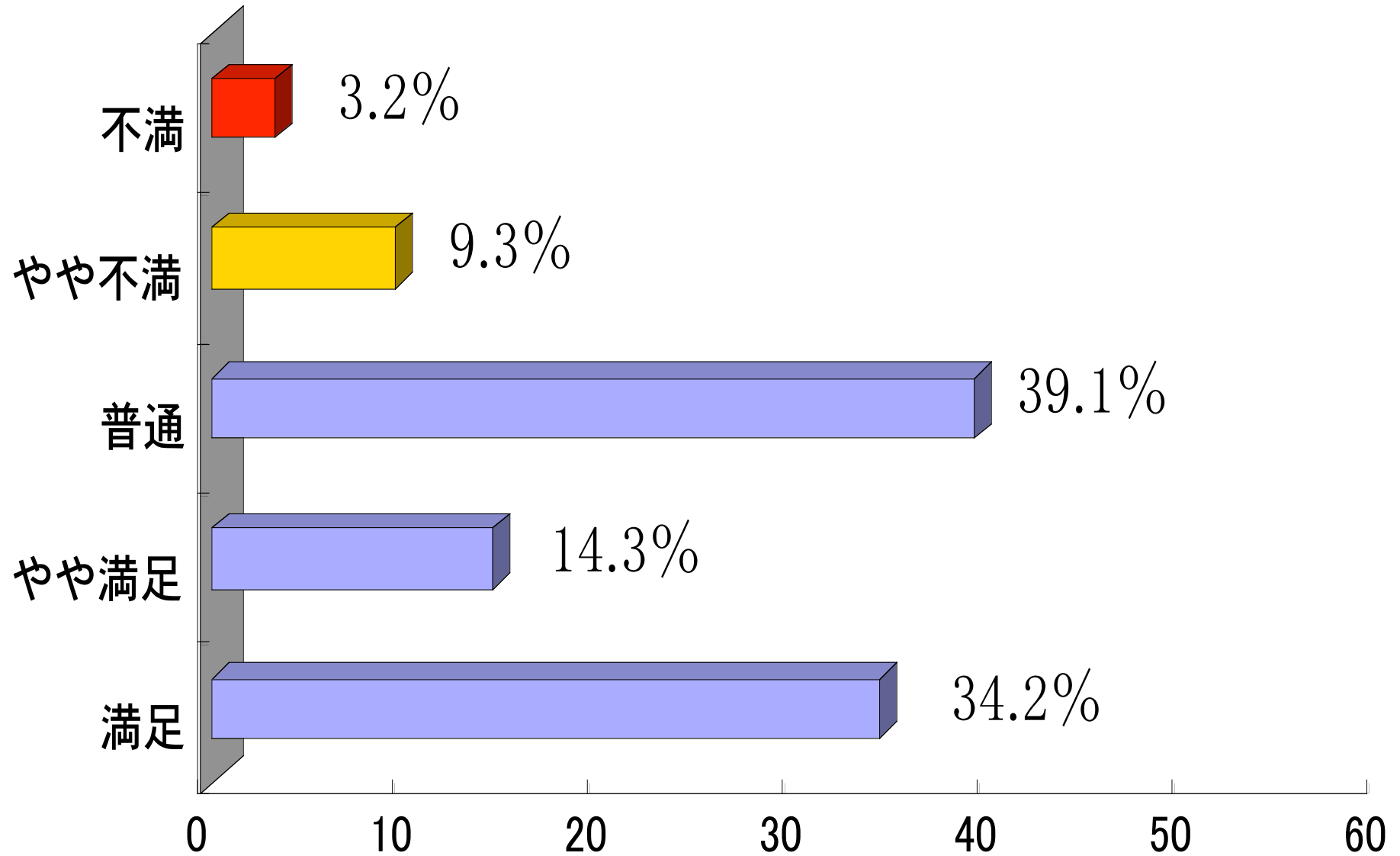
# 会計の待ち時間



# 各検査の待ち時間



# 診察、診察時間帯



今回、アンケート回答により、以上のような問題点が明らかとなりました。

今後はこれらの結果をふまえ、**不満足度が高かった**

**「待ち時間について」**の業務改善に努めて参りたいと思います。

また、意見・コメントを頂いた内容に関しても改善に努め、解決策については、随時報告させていただきます。

アンケートにご協力いただきました皆様、

誠にありがとうございました。