

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19年5月8日～5月26日

アンケート回答の属性情報

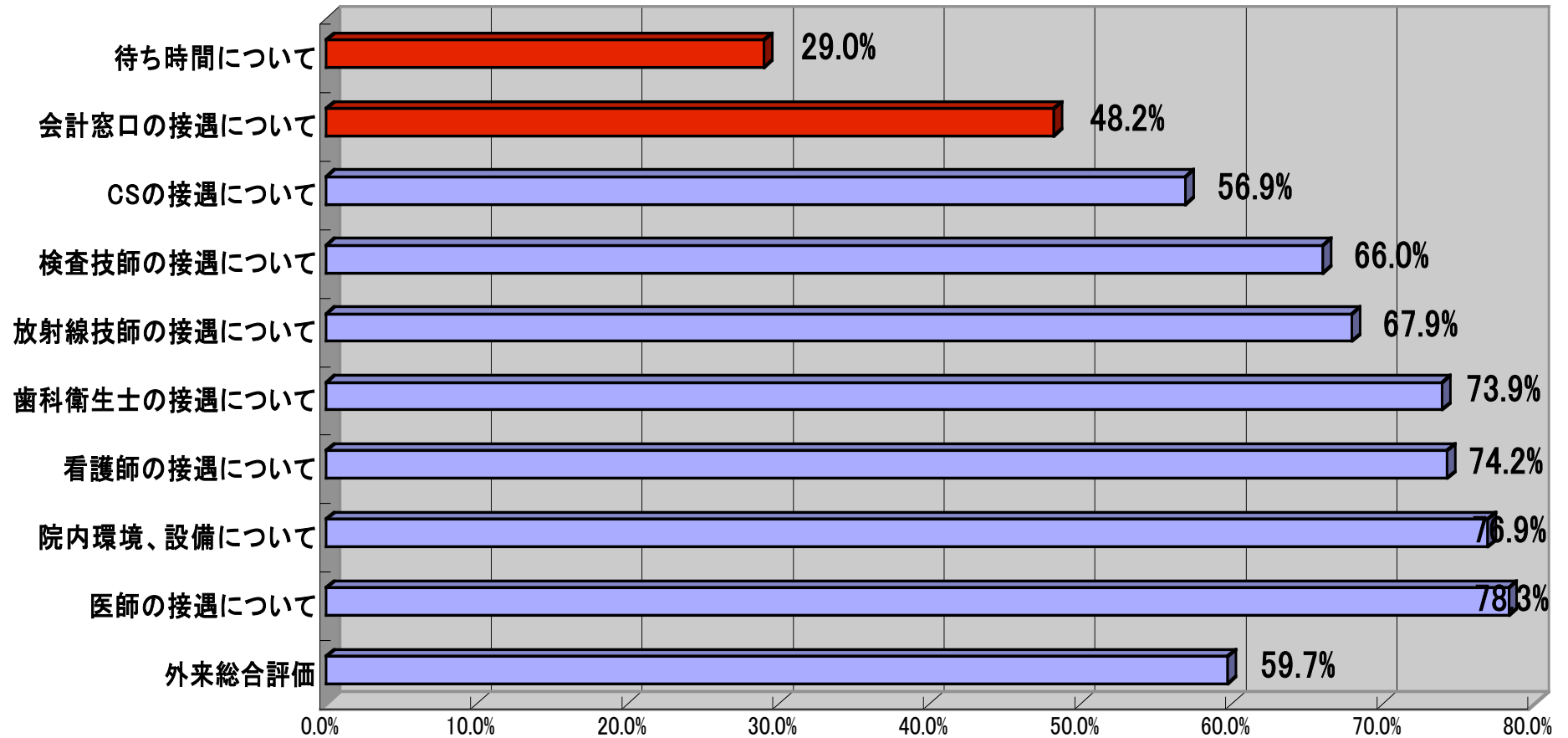
	男	女	未記入	合計
人数	165	337	11	513

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29.5%と他の項目に比べて約20%以上も高い数値でした。また、満足度をみても、「待ち時間について」は29%と低く、他の項目では概ね60%以上の方が満足をしていました。

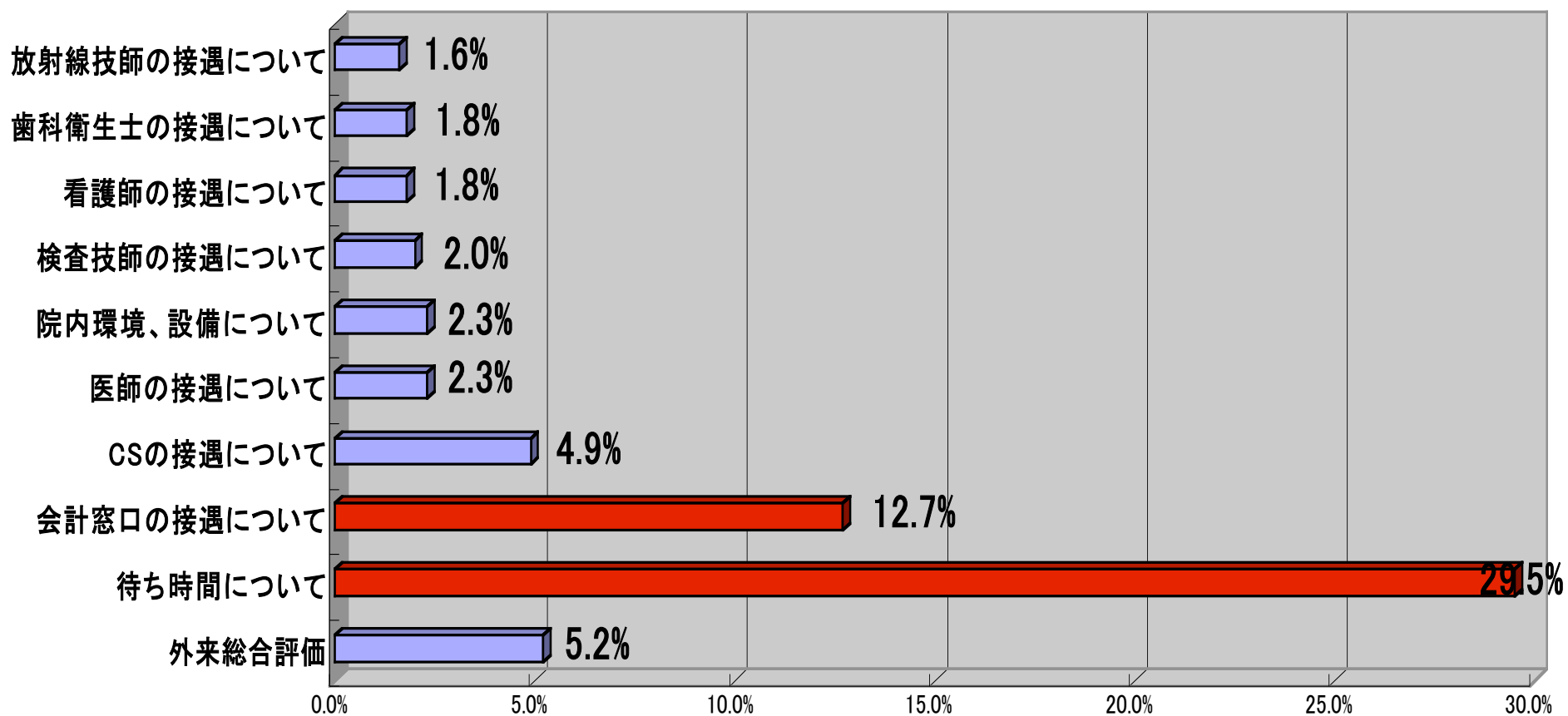
次のページに不満足度と満足度のグラフを表示していますのでご覧下さい。

外来患者様満足度



満足度 = 満足 + やや満足の割合

外来患者様不満足度



不満足度 = 不満 + やや不満の割合

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、「予約時間の厳守」について35.6%の方が不満を感じていました。満足度をみても、28%と低い値でした。前回のアンケート結果（不満足度18.7%、満足度47.6%）と比較してみても、不満足度が、高まってきていると思われます。

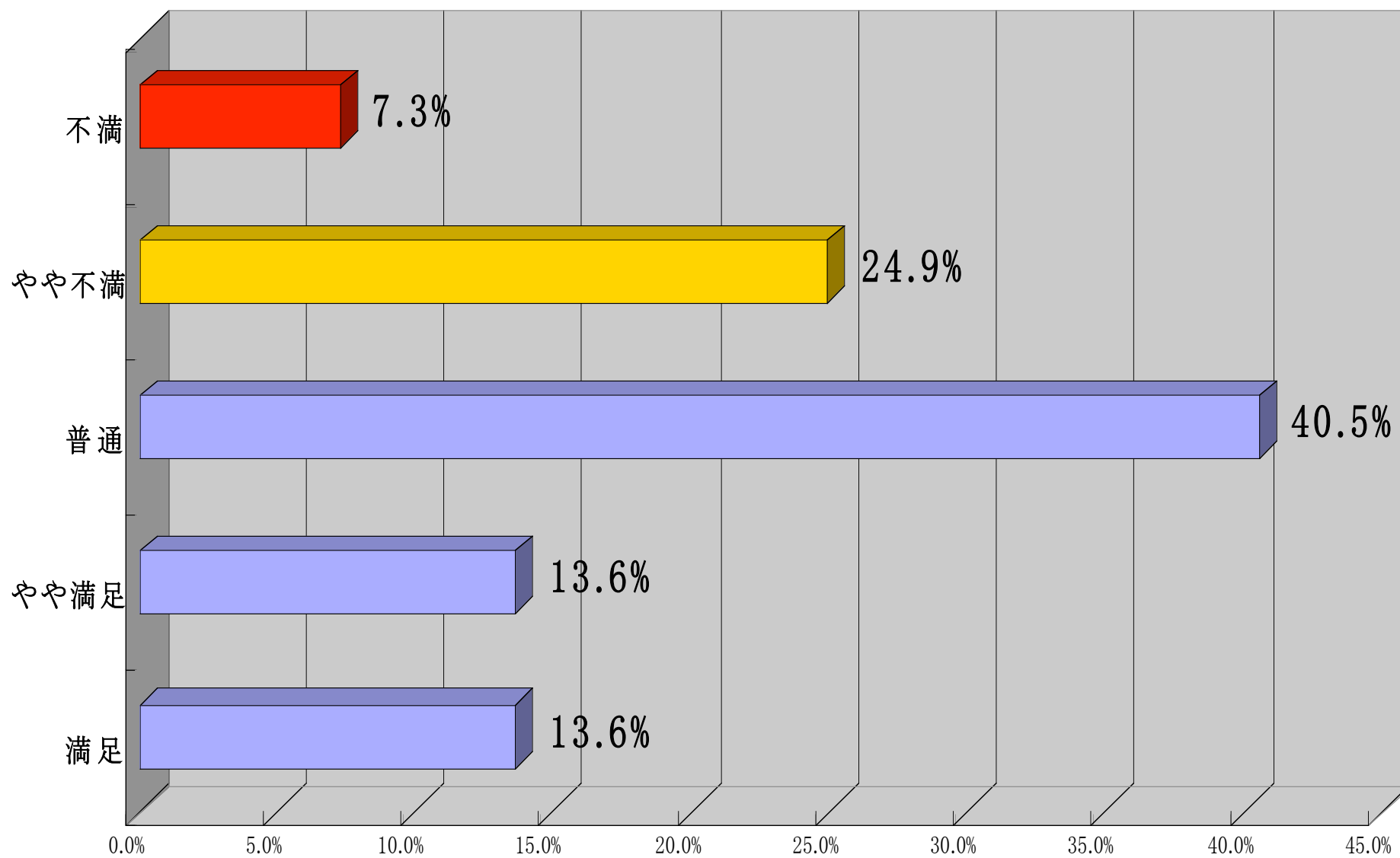
次いで、2番目に不満足度の値が高かったのは、「診察までの待ち時間」について32.2%の値でした。（前回27.3%）満足度も27.2%と最も低い値となっています。（前回38.9%）

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。

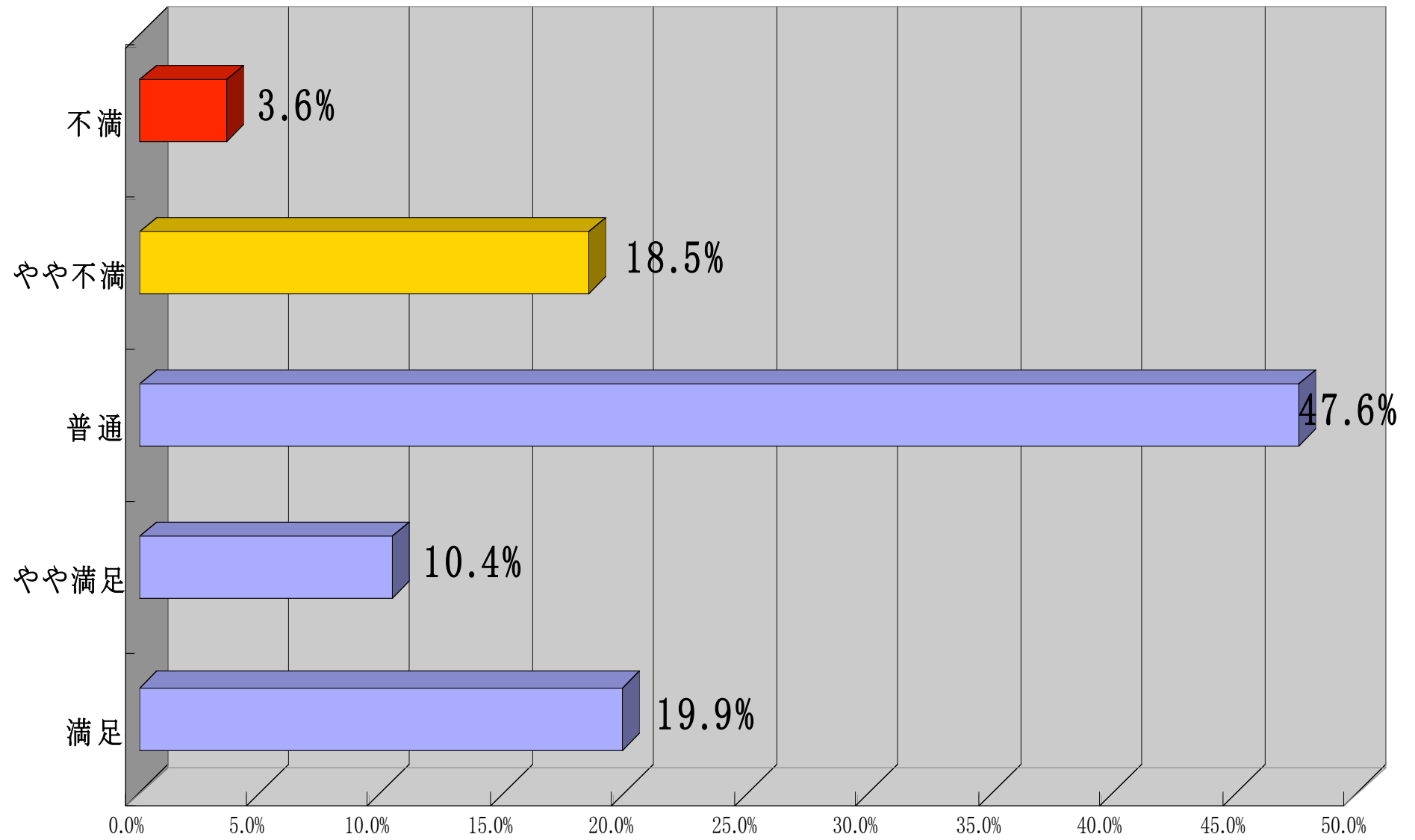
待ち時間について

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%

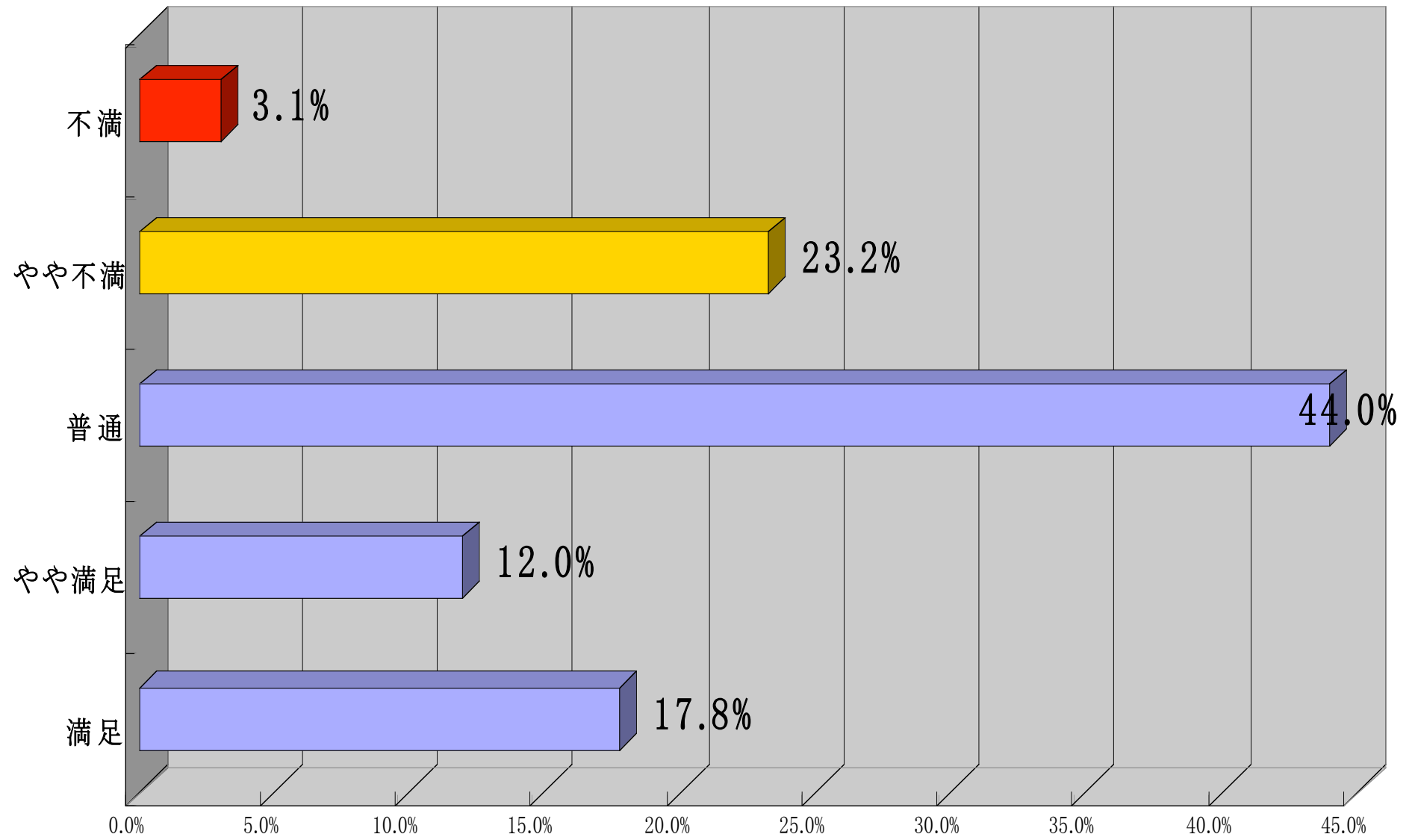
診察までの待ち時間



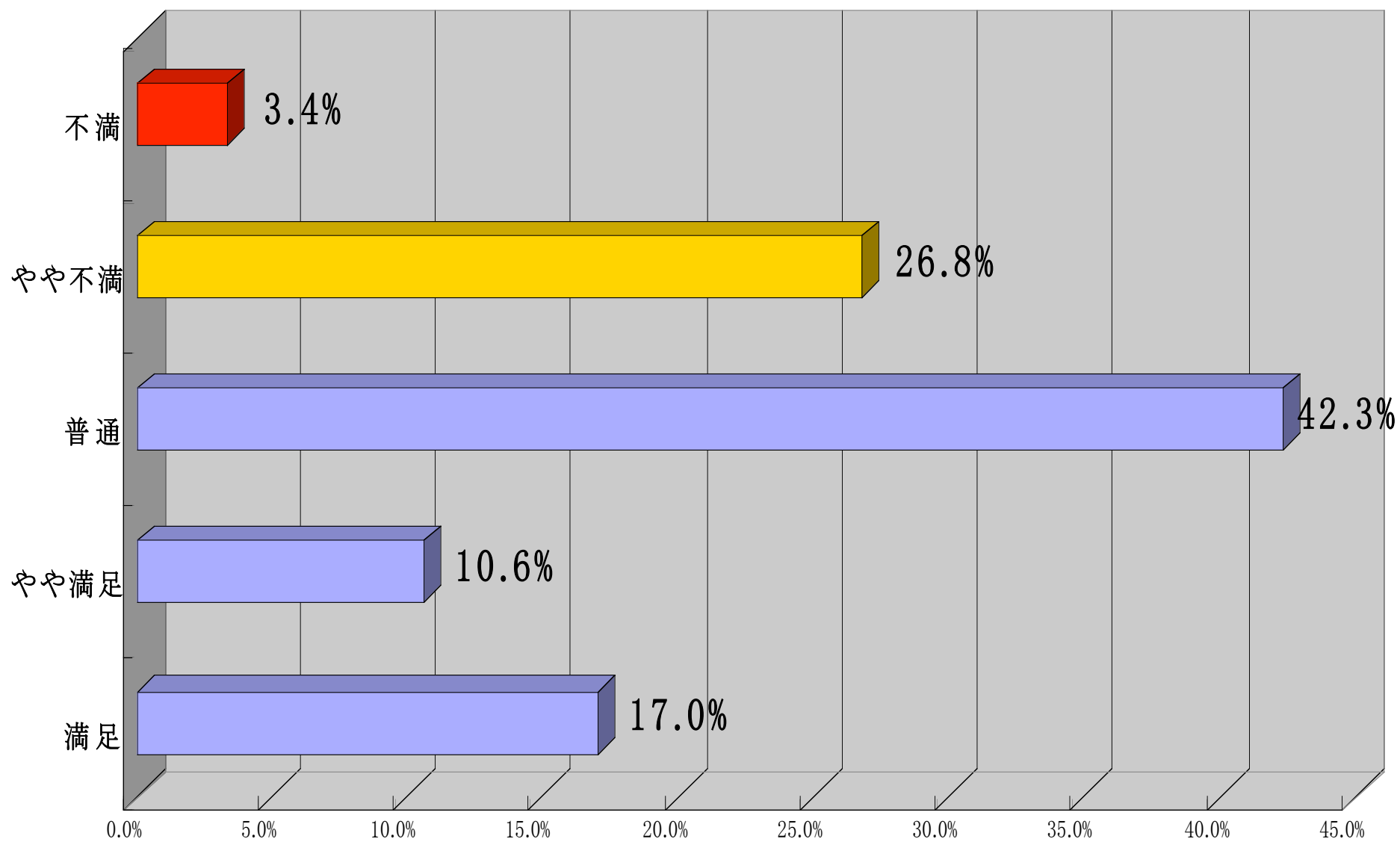
診察時間の長さ



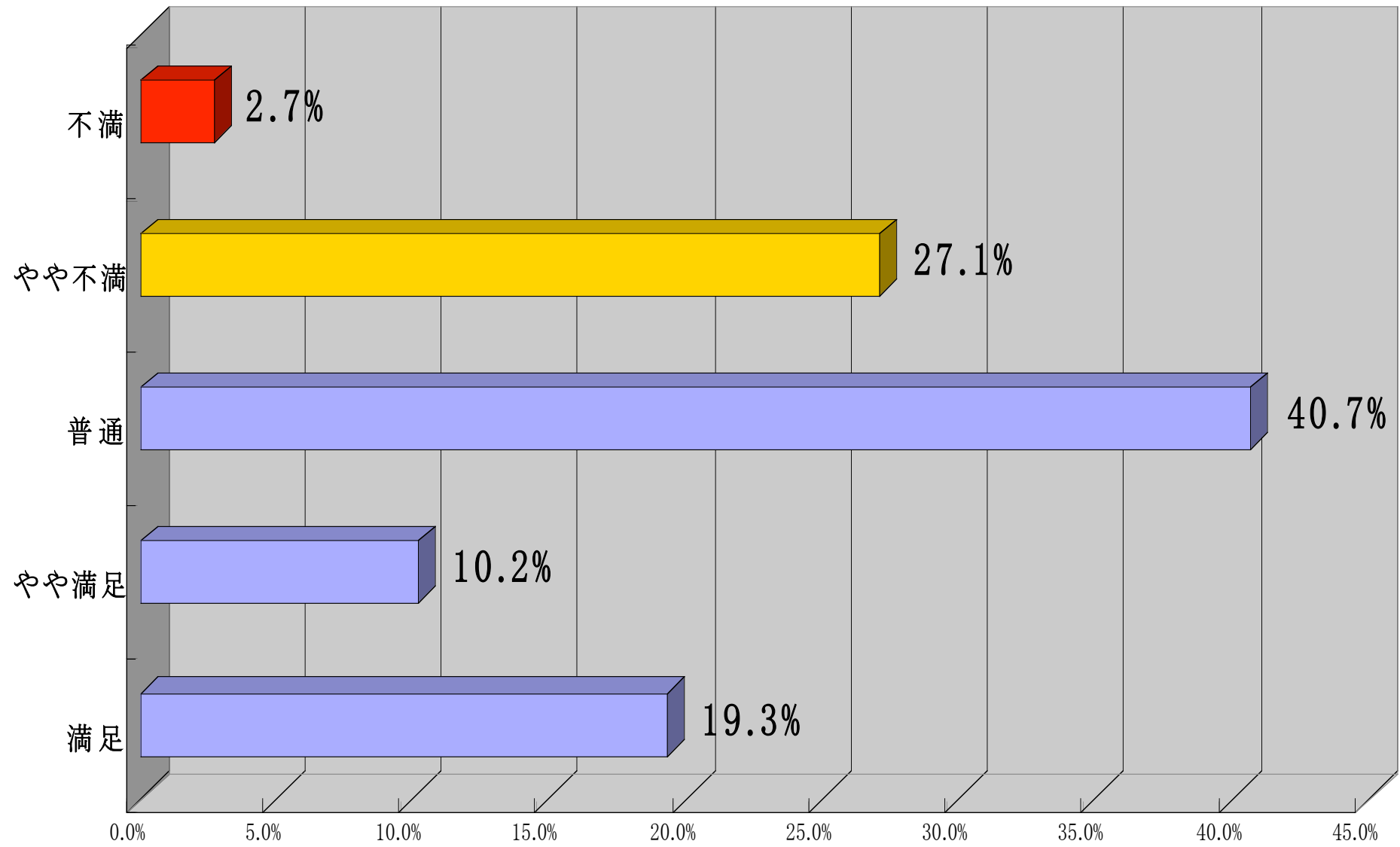
注射・処置の待ち時間



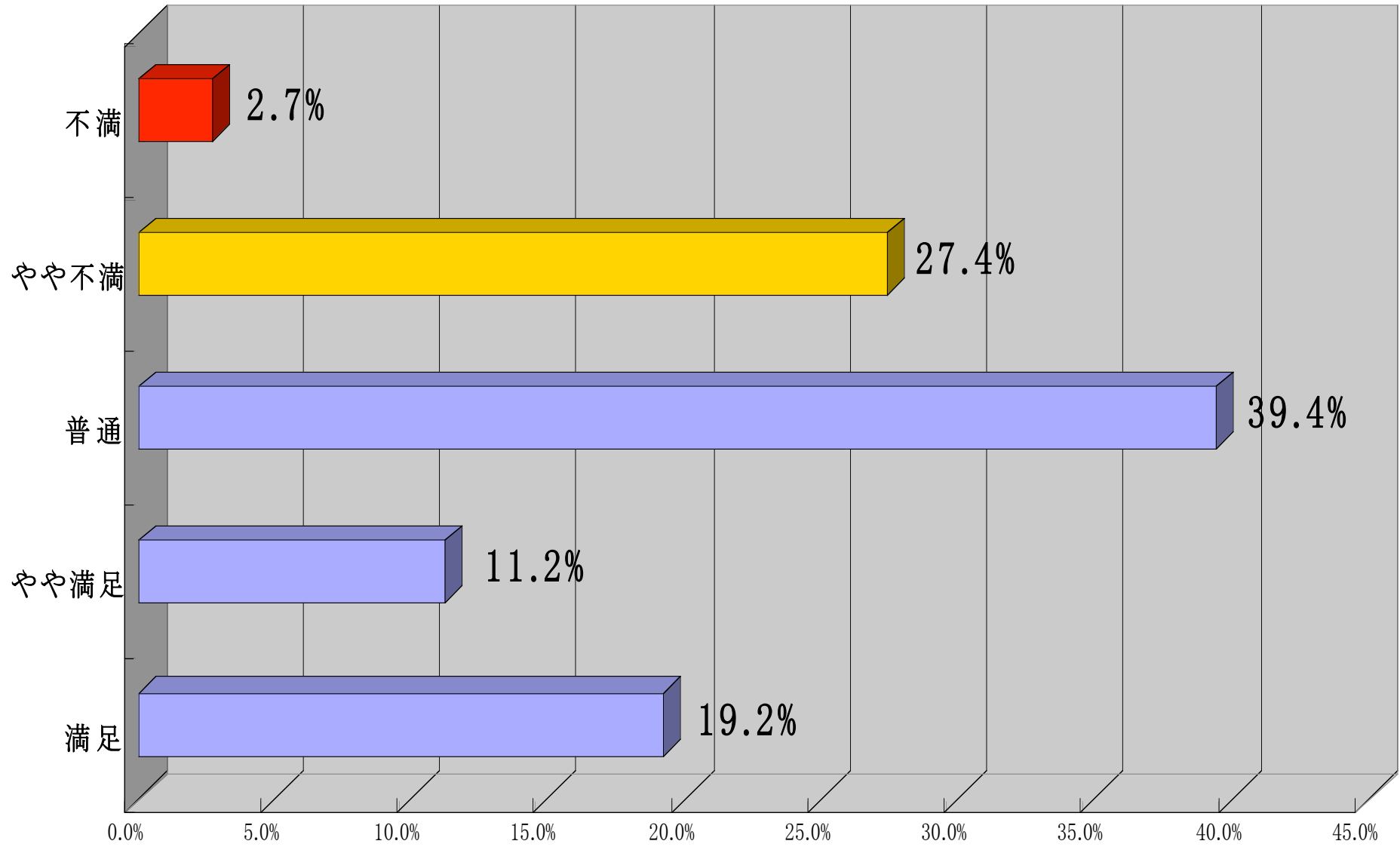
各検査の待ち時間



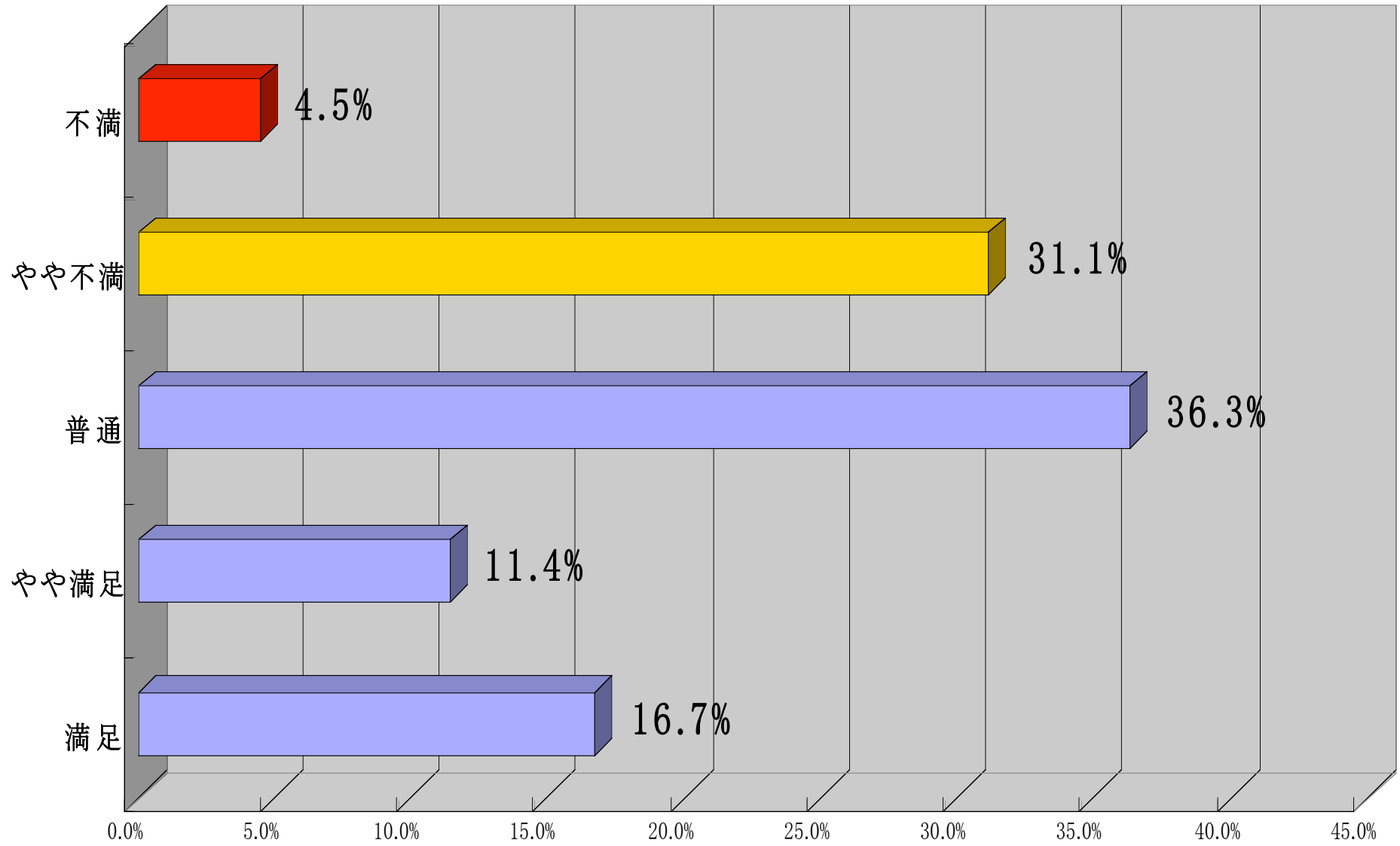
会計の待ち時間



診察時間帯



予約時間の厳守



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。

前回のアンケートに比べ、待ち時間に対する不満足度が増えているという結果が出ており、早急な対応が必要であると考えられます。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。

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。