

当院では、来院された方々へのサービス向上を目指し、より一層信頼される病院となるため、皆様から貴重な御意見をお伺いし、今後の参考とするために、アンケート調査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、その結果を御報告させていただきます。ご協力いただいた皆様には、感謝申し上げます。

アンケート実施期間

平成19年10月1日～10月15日

	男	女	無記入	合計
人数	243	296	18	557

アンケート結果より、**満足度**と**不満足度**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。

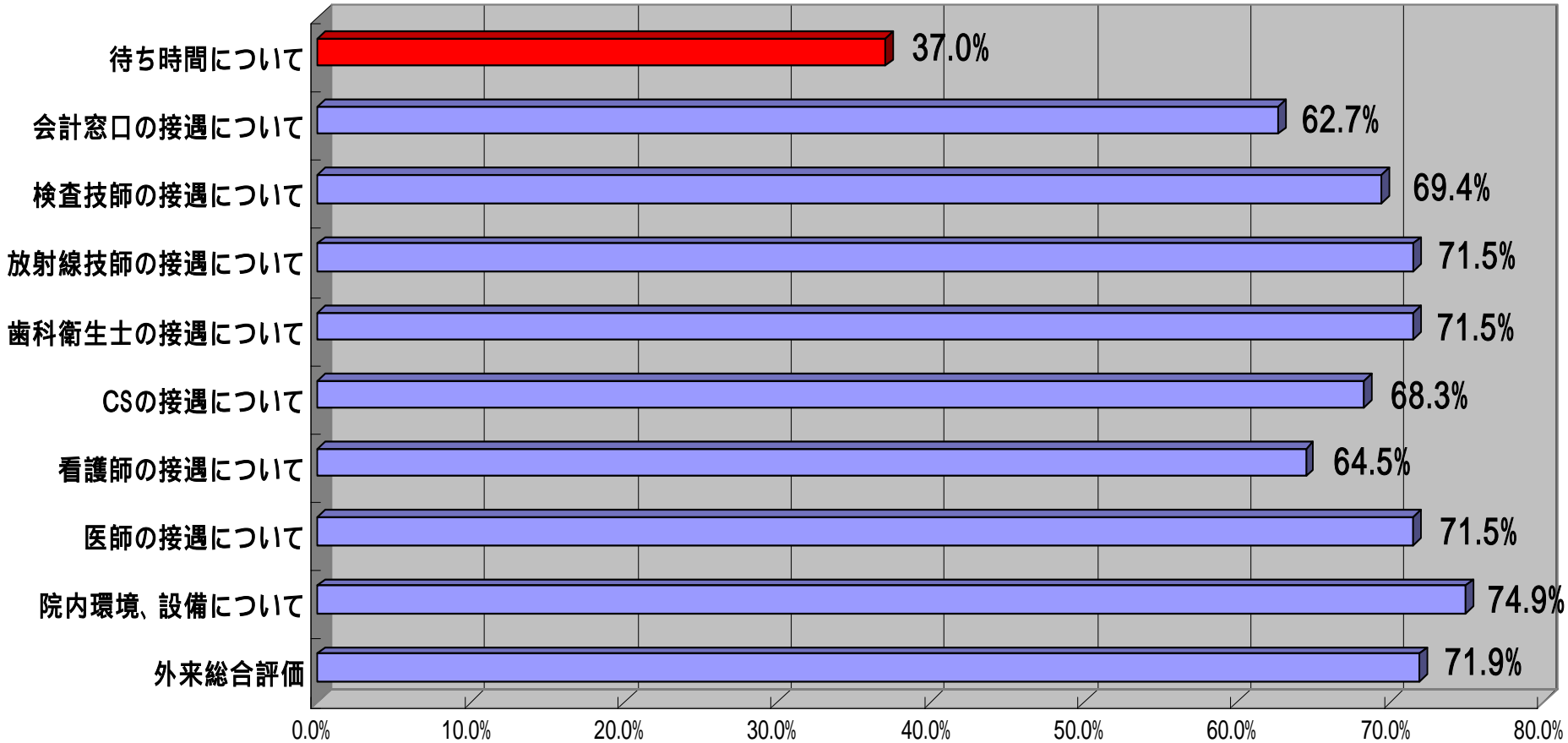
割合は、**19.2%**と他の項目に比べ、**15%**近く高い数値でした。また、**満足度**をみても**37%**と低く、**3分の2の方が満足していない**という結果でした。

前回の調査と比較しますと、**5%**ほど改善がみられますが、早急な対応が望まれると考えます。

次のページより、満足度と不満足度のグラフを表示しますので、御覧下さい。

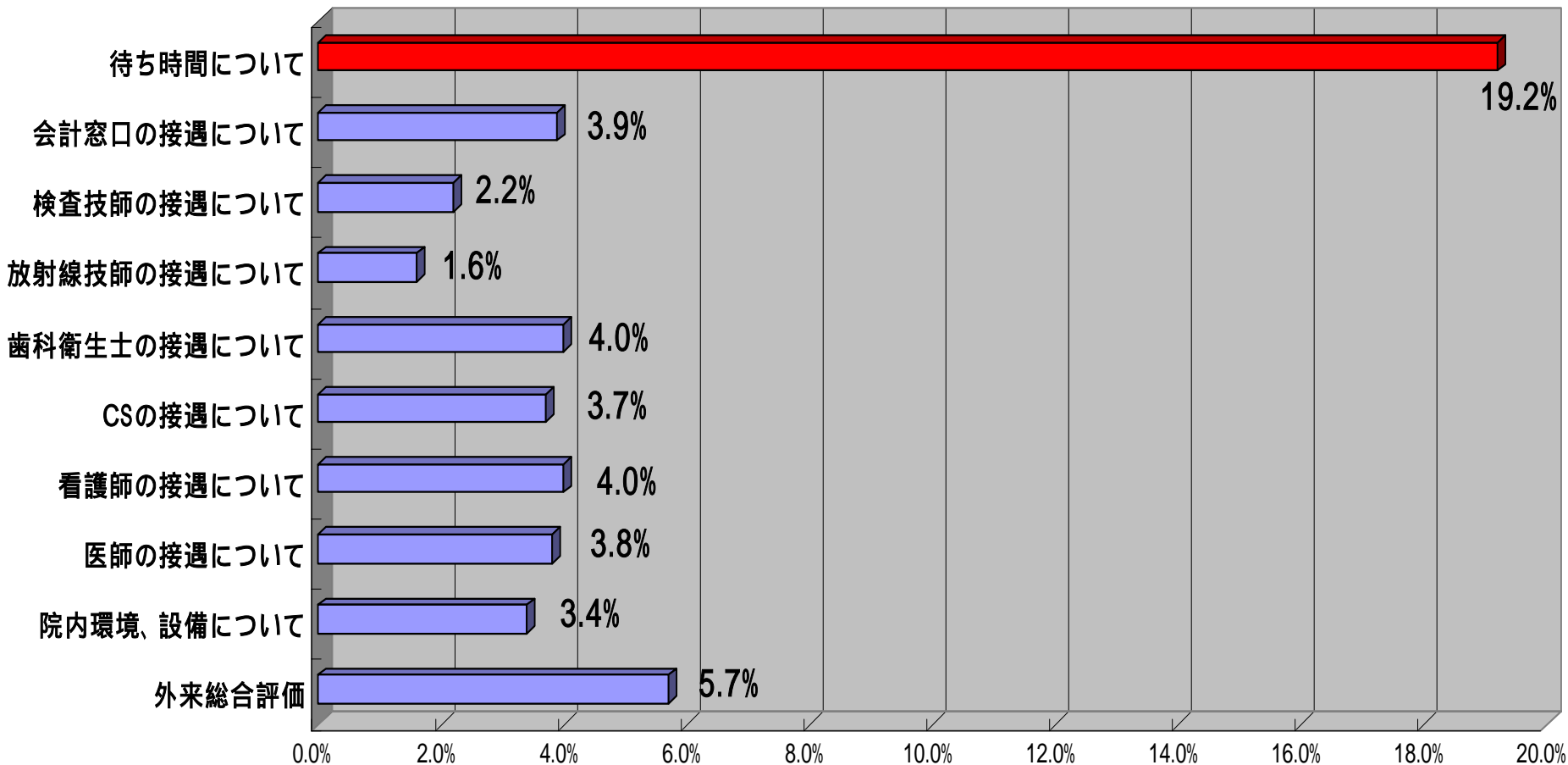
満足度 = 満足 + やや満足      不満足度 = 不満 + やや不満      の割合

# 外来患者様満足度



満足度 = 満足+やや満足の割合

# 外来患者様不満足度



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」の設問を、項目ごとに見てみると、「診察までの待ち時間」について、35.5%の方が不満を感じていました。また満足度をみても26.1%と、大変低い数値でした。

前回のアンケート結果（満足度38.9%、不満足度27.1%）と比較しても、満足度が減り、不満足度が高まっ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、「予約時間の厳守」について不満足度20.4%でした。（前回調査35.6%）

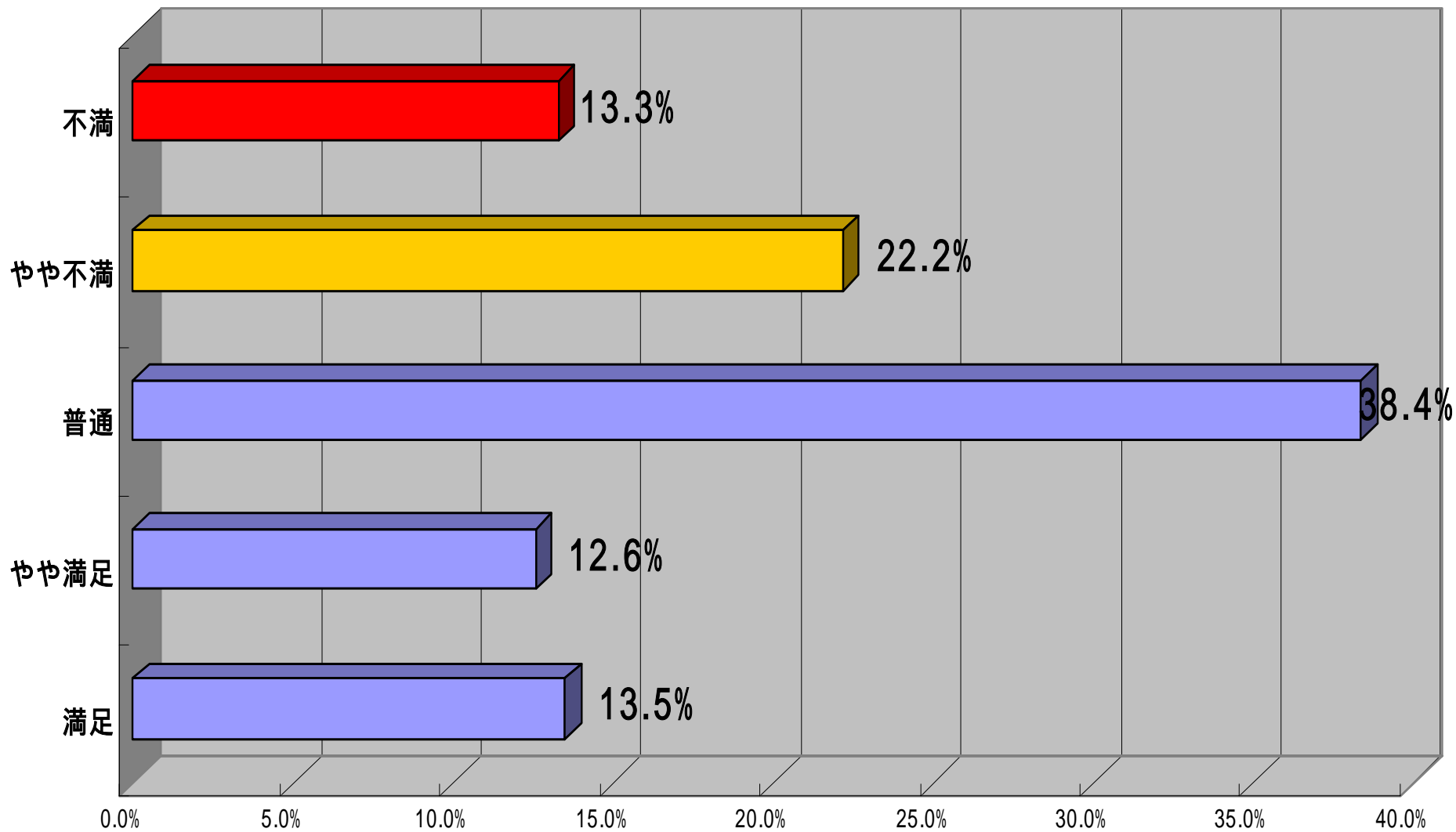
今回の調査で不満足度が1番と2番の項目は、前回調査でも2番と1番の項目であり、この2つの項目が、「待ち時間について」の最優先で改善すべき項目であると考えられます。

次のページから、「待ち時間について」の項目ごとに、グラフを作成しました。「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、それぞれの満足度、不満足度について御確認ください。

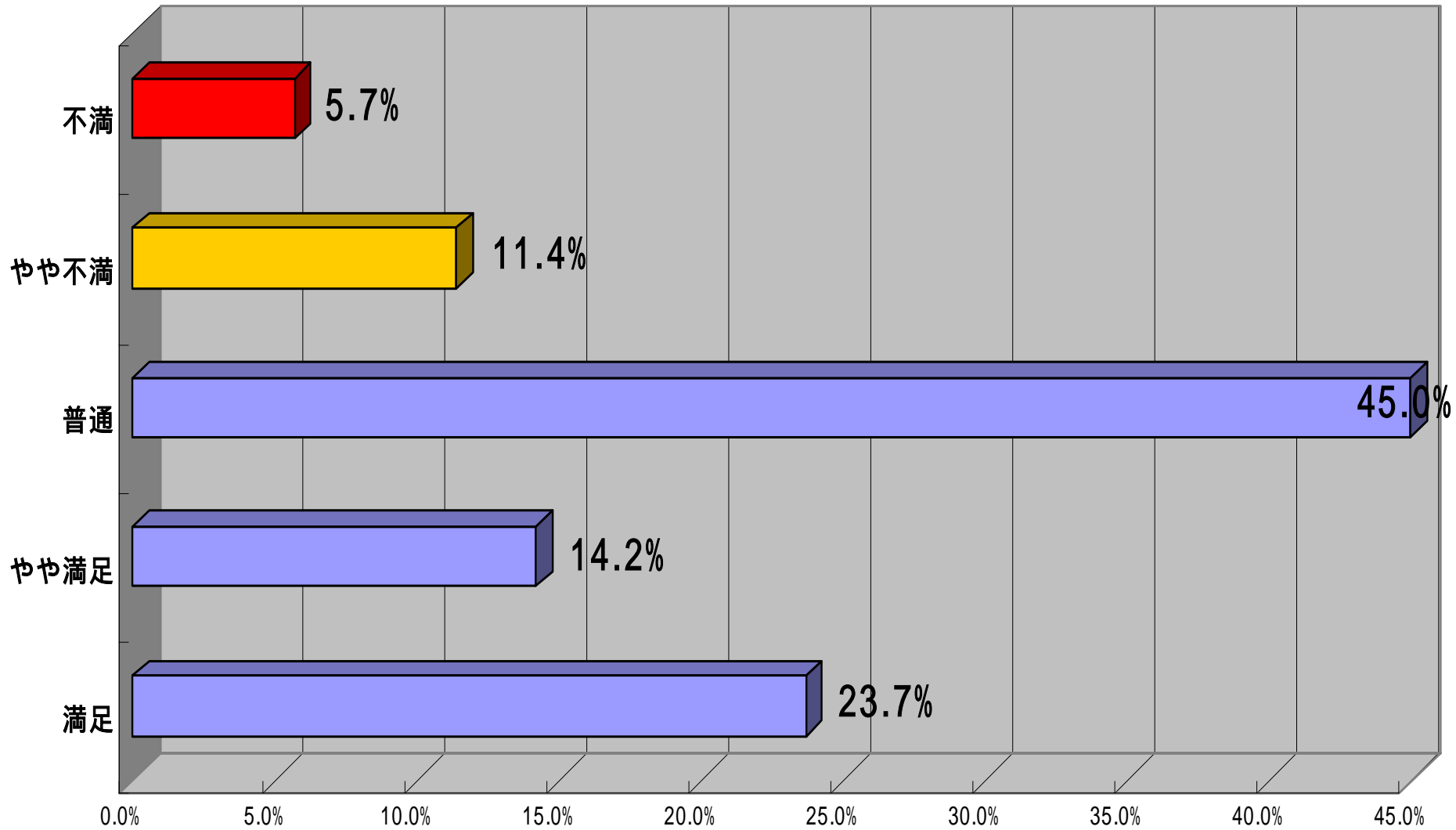
## 待ち時間について項目別

質問内容	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	満足度
診察までの待ち時間	13.5%	12.6%	38.4%	22.2%	13.3%	26.2%
診察時間の長さ	23.7%	14.2%	45.0%	11.4%	5.7%	37.9%
注射、処置の待ち時間	19.6%	13.1%	49.2%	13.4%	4.6%	32.7%
各検査の待ち時間	21.2%	14.2%	47.5%	11.8%	5.4%	35.4%
会計の待ち時間	26.6%	14.8%	44.7%	10.0%	3.8%	41.4%
診察・診察時間帯	28.6%	16.3%	42.9%	8.1%	4.2%	44.8%
予約時間の厳守	26.3%	14.0%	39.3%	11.7%	8.7%	40.3%
平均	22.8%	14.2%	43.8%	12.7%	6.5%	37.0%

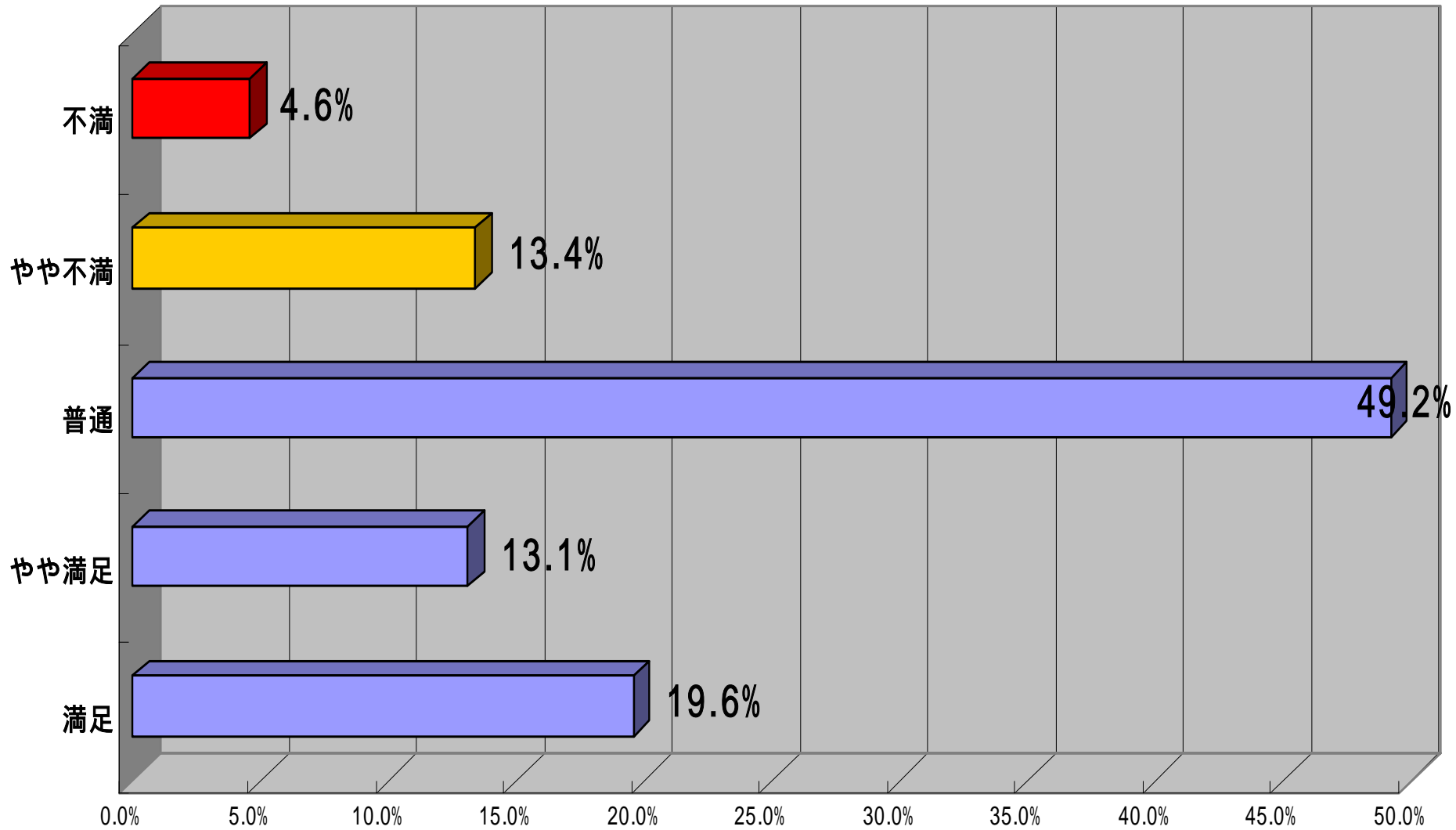
# 診察までの待ち時間



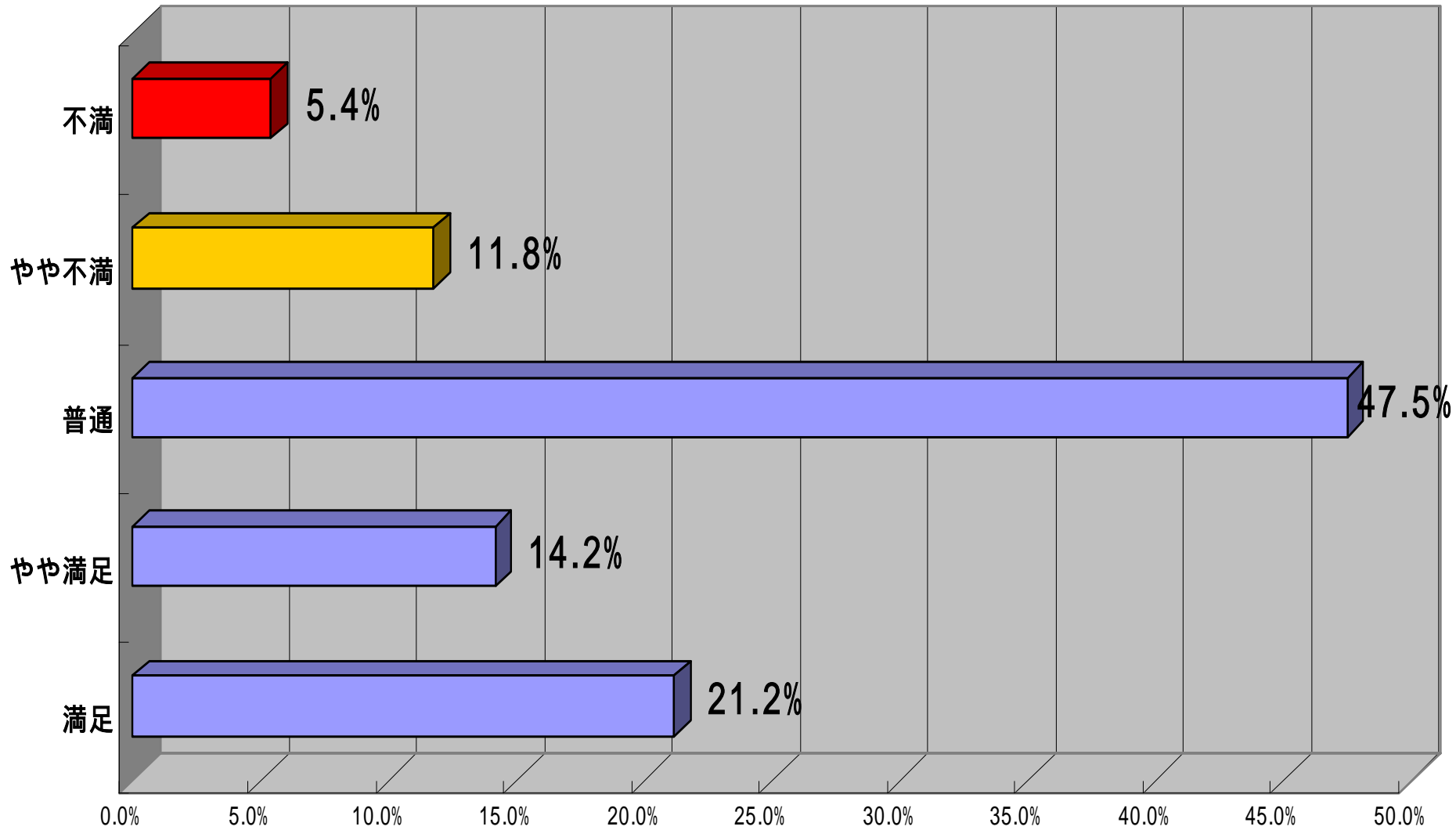
# 診察時間の長さ



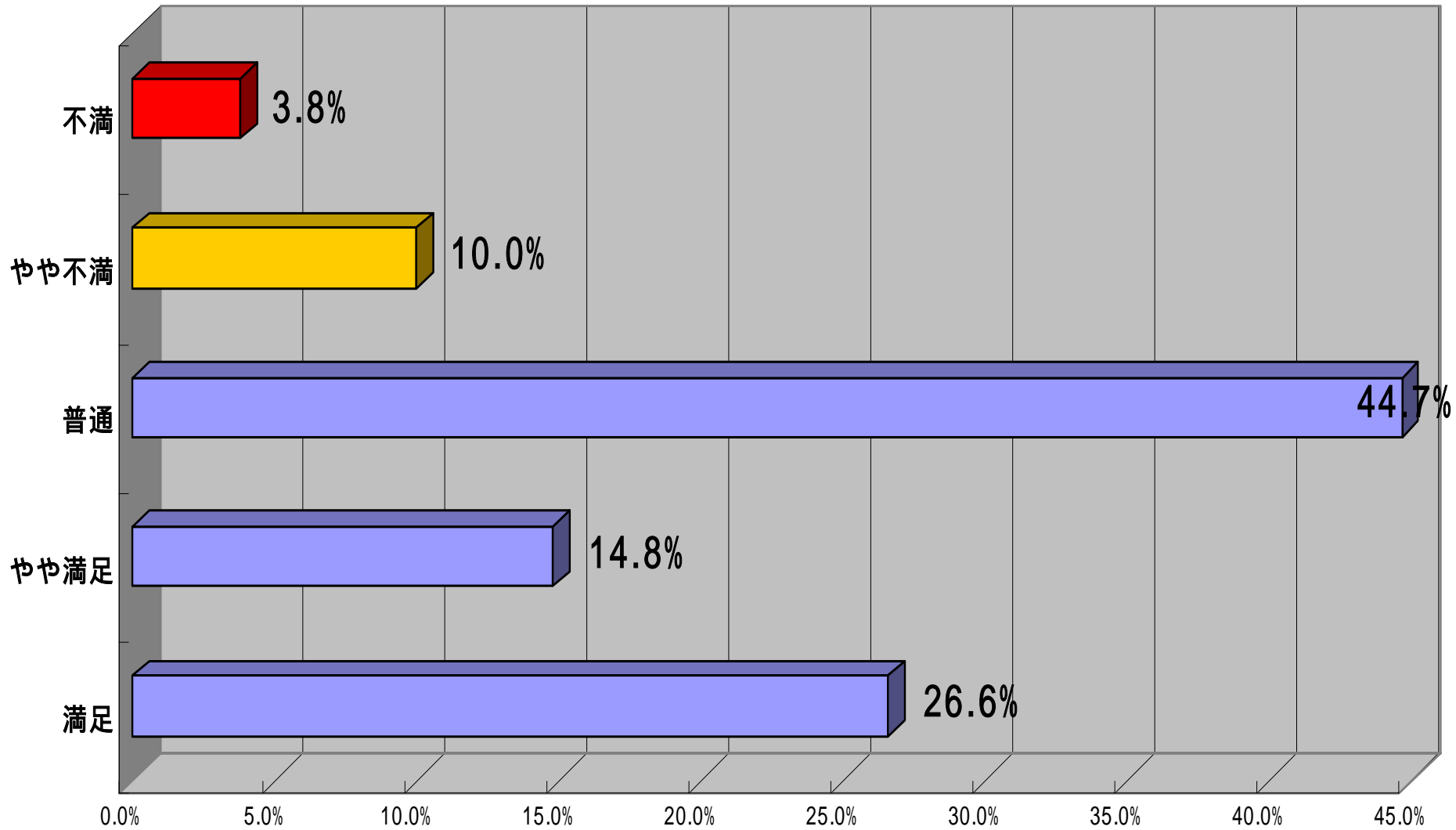
# 注射・処置の待ち時間



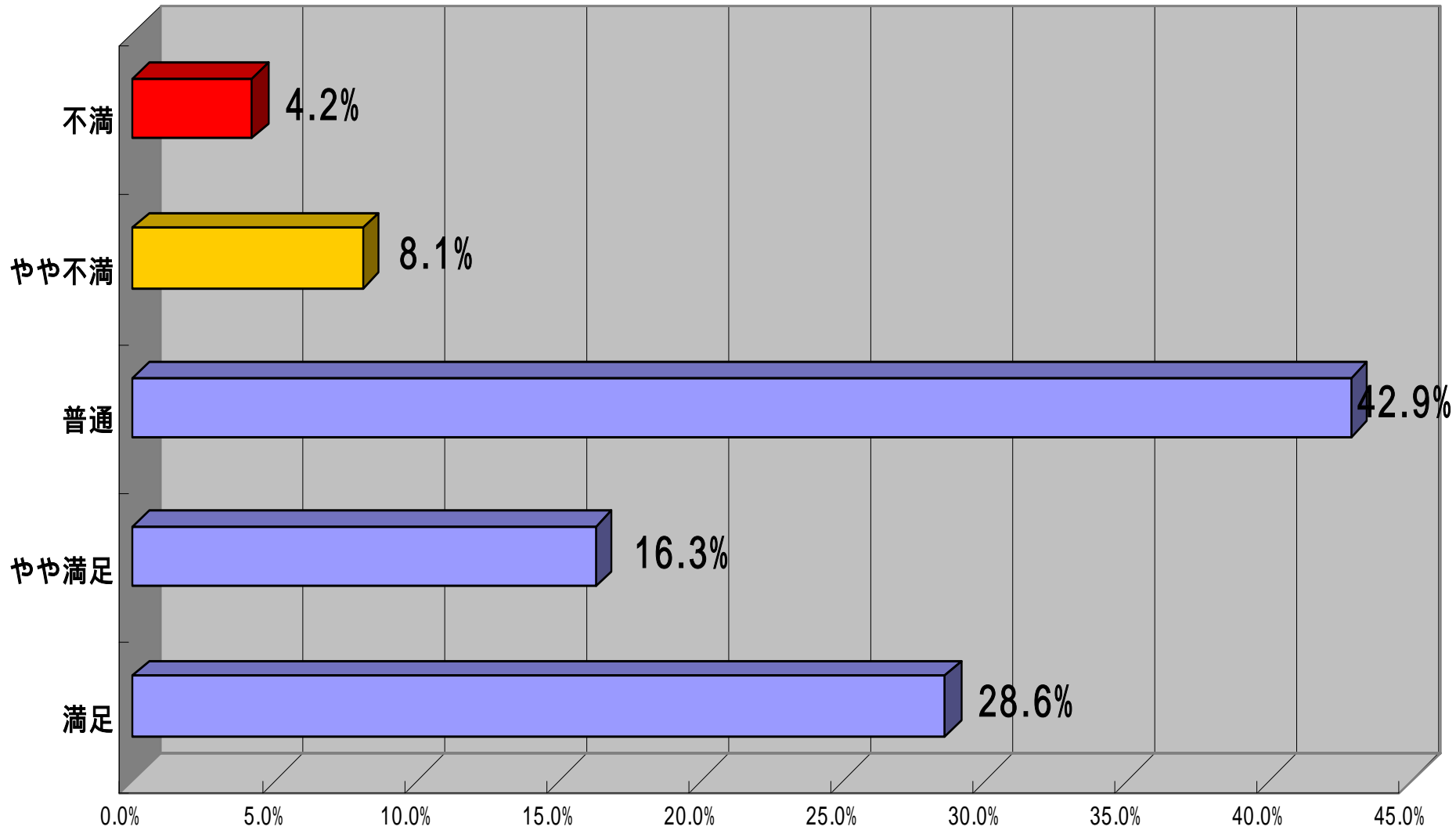
# 各検査の待ち時間



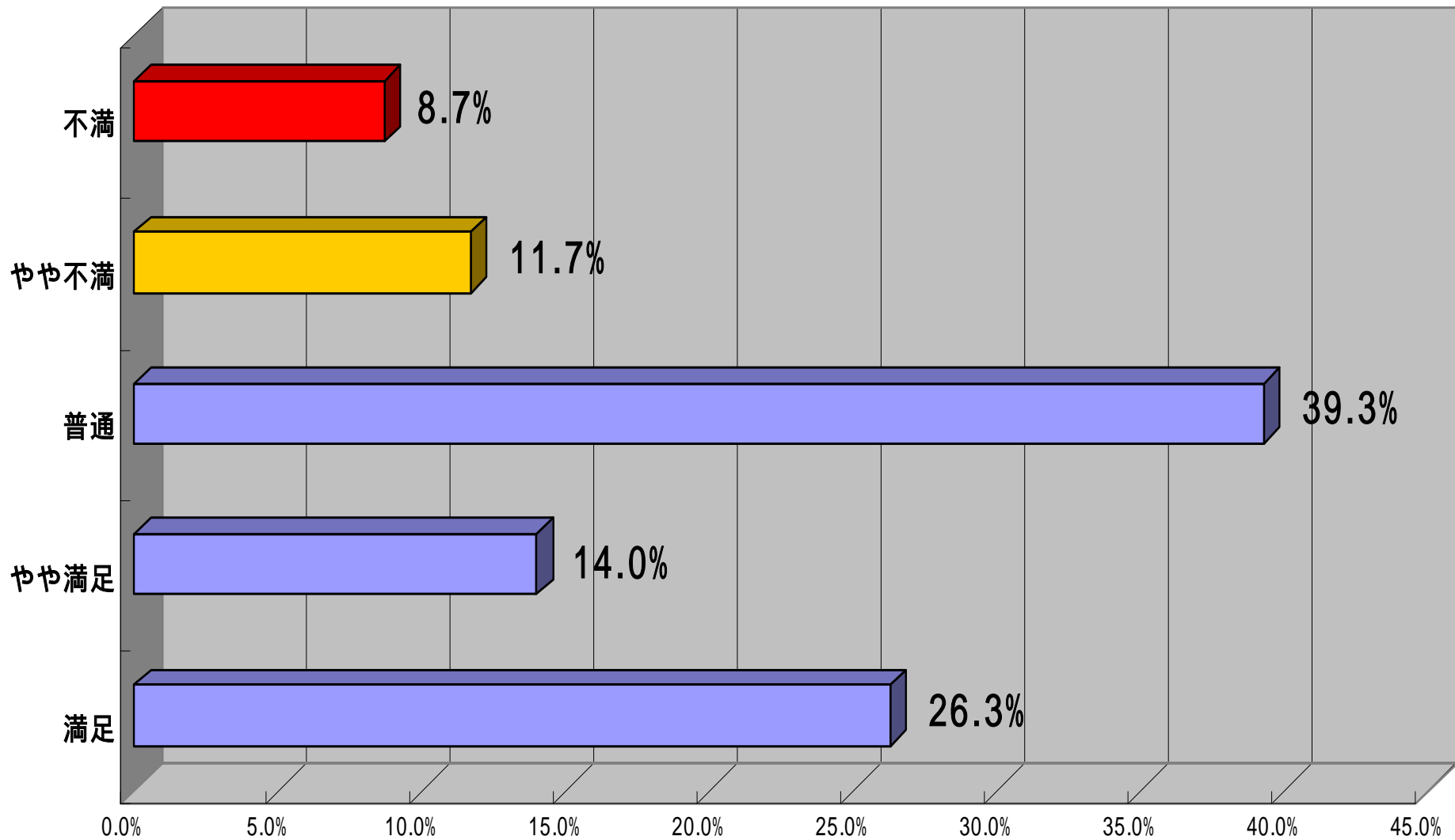
# 会計の待ち時間



# 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。前回のアンケート調査と比較してみても、わずかに改善はみられますが、依然として、患者様の不満足項目の第1位であり、早急な改善がもとめられる事項であると考えられます。

診察にあたる医師の増員や、CSが中心となった待ち時間の調査、改善（新患受診患者様の待ち時間の把握や、アンケートの御意見より改善できる点をひろいあげる）など、すこしでも患者様の不満足度解消にむけて、さまざまな業務改善を推進しておりますが、今後も「待ち時間について」の項目は、患者様満足度向上のための最重要課題ととらえ、業務改善に努めてまいりたいと思います。

また、アンケートにご協力いただいた皆様方、誠にありがとうございました。

平成19年11月 北斗病院 安心満足ユニット