

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20年5月13日～5月26日

	男	女	無記入	合計
人数	250	301	52	603

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。

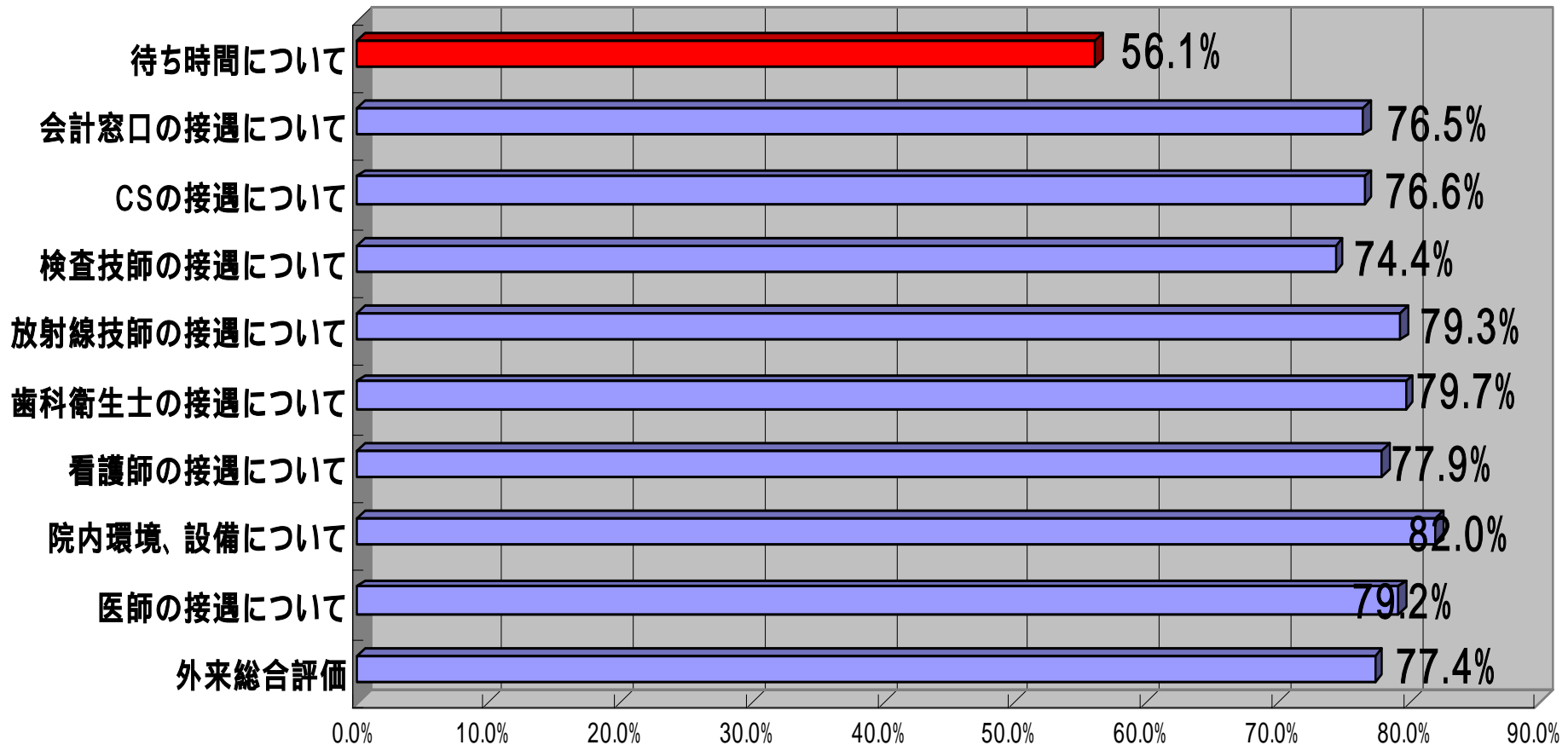
外来患者様がもっとも不満に感じている項目は、「**待ち時間について**」でした。

割合は、**12.6%**と他の項目に比べ、**10%**近く高い数値でした。また、**満足度**をみても**56.1%**と低く、**半数近く方**が待ち時間に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、引き続き待ち時間解消への取り組みが必要であると考えます。

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。

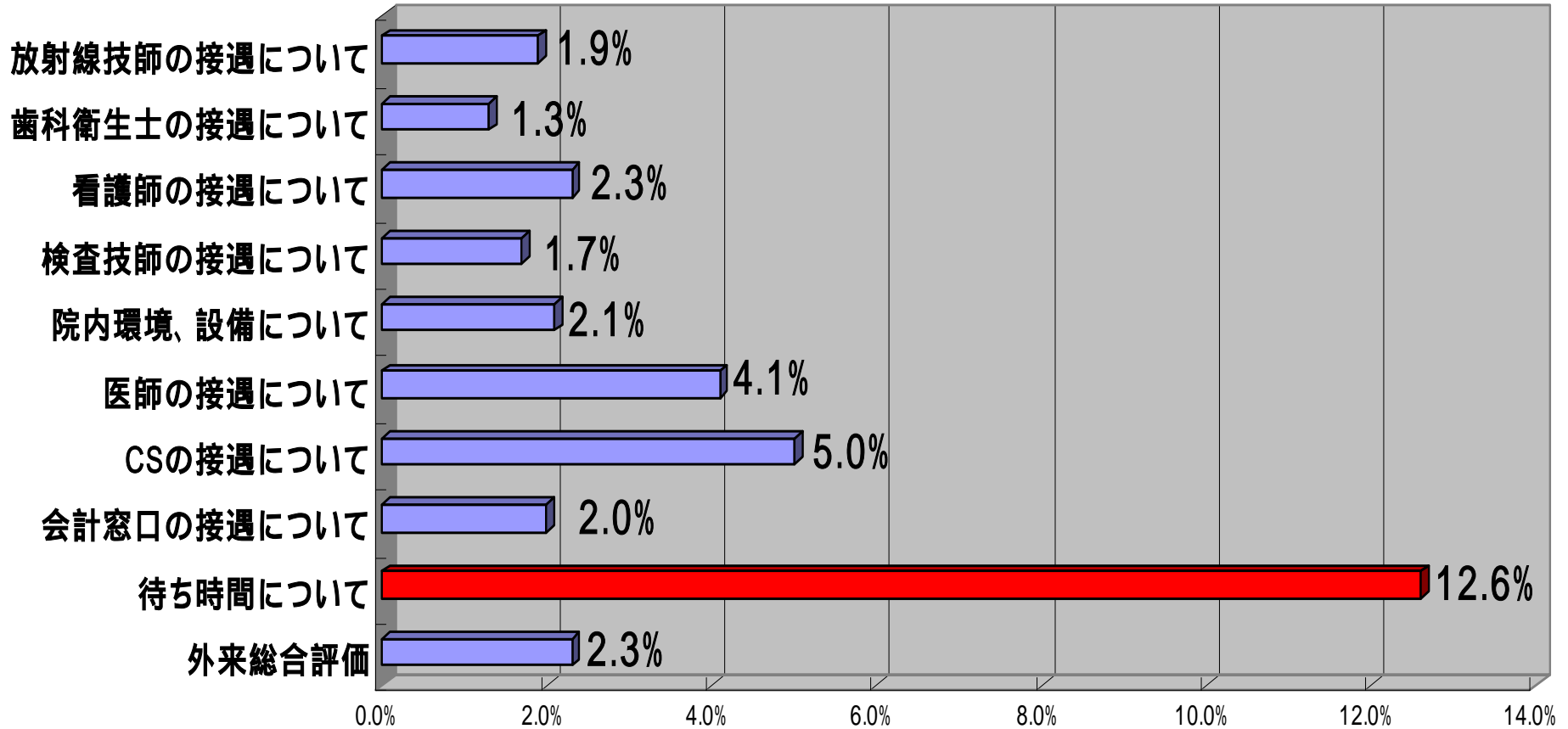
満足度 = 満足 + やや満足 不満足度 = 不満 + やや不満 の割合

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



不満足度 = 満足+やや満足の割合

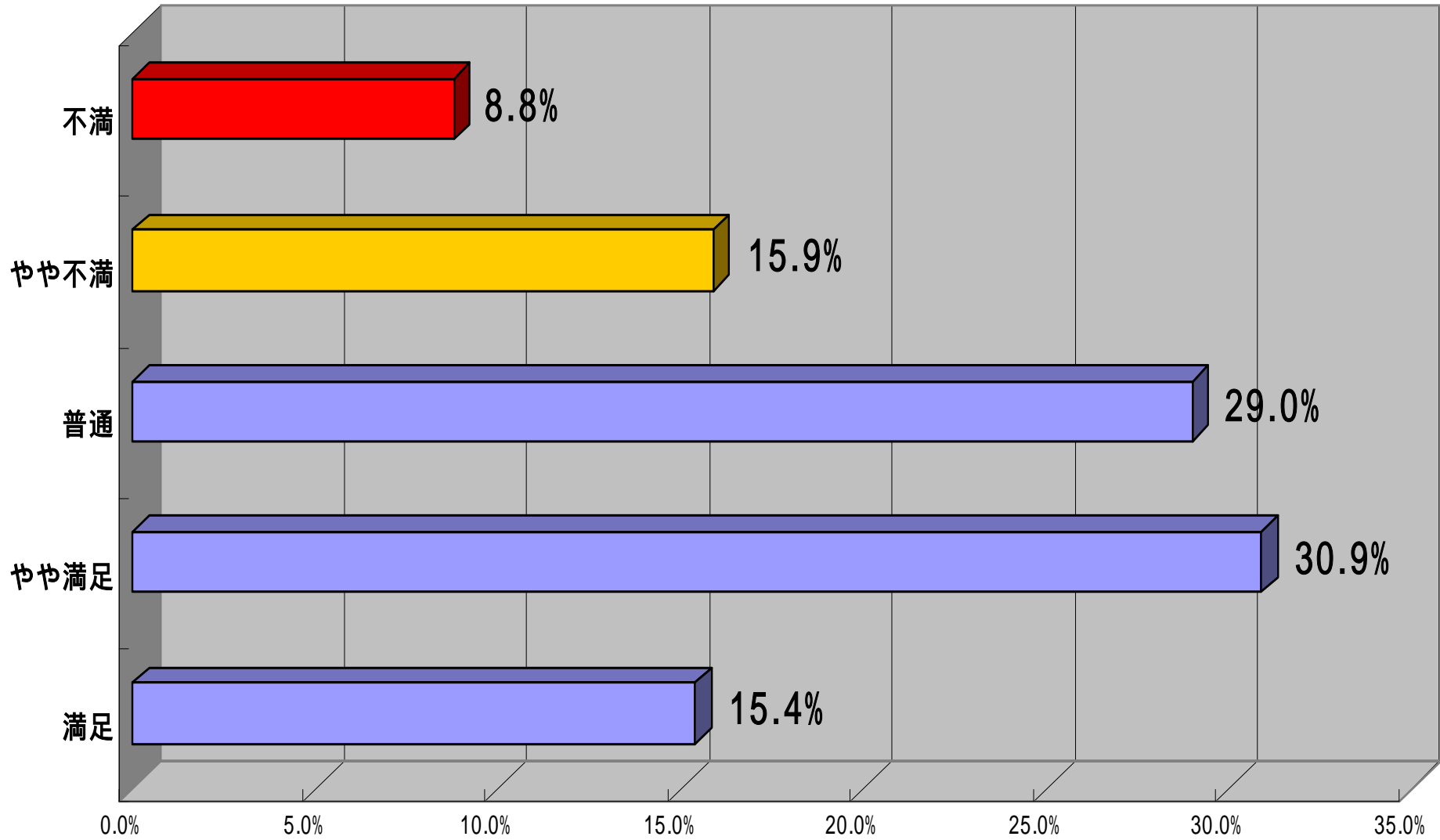
不満足度の最も高い「待ち時間について」の設問を、項目ごとに見てみると、「診察までの待ち時間」について、35.5%の方が不満を感じていました。また満足度をみても26.1%と、大変低い数値でした。前回のアンケート結果（満足度38.9%、不満足度27.1%）と比較しても、満足度が減り、不満足度が高まっていると思われます。次いで、2番目に不満足度の値が高かったのは、「診察時間のながさ」についてで、不満足度13.8%でした。（前回調査22.1%）今回の調査で不満足度が1番の項目は、前回調査でも1番不満足度の高い項目であり、「待ち時間について」の最優先で改善すべき項目であると考えられます。また、診察までの待ち時間をきにするあまり、診察時間の長さで、不満足度が高まってしまう傾向がみられます。待ち時間を短縮することに追われ、患者様一人一人への対応の質が下がらぬように、配慮する必要があります。

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。

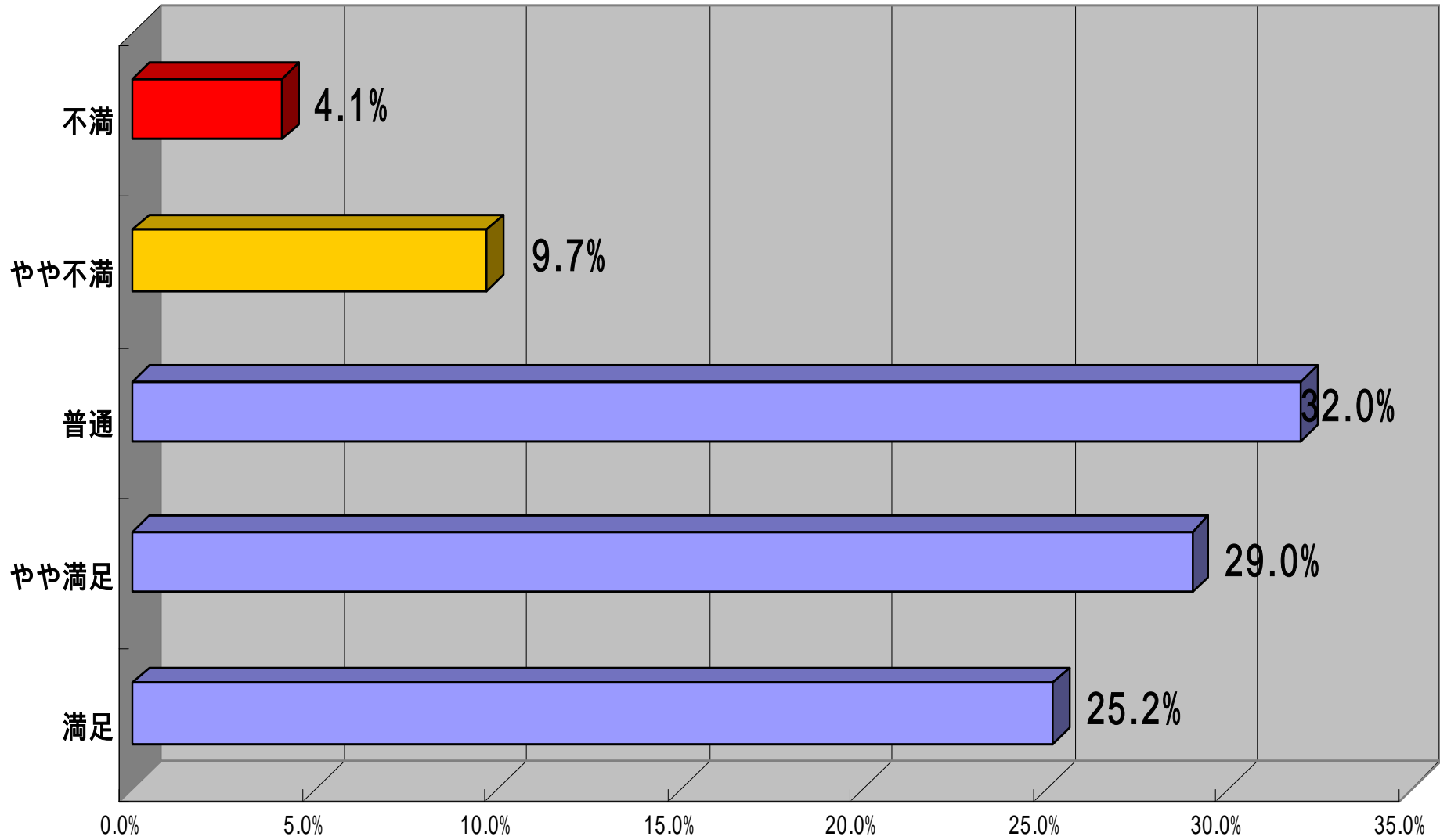
待ち時間について項目別

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	15.4%	30.9%	29.0%	15.9%	8.8%	46.3%
診察時間の長さ	25.2%	29.0%	32.0%	9.7%	4.1%	54.2%
注射、処置の待ち時間	23.6%	31.1%	32.8%	8.0%	4.5%	54.7%
各検査の待ち時間	24.9%	33.1%	30.7%	7.0%	4.3%	58.0%
会計の待ち時間	27.6%	31.7%	31.7%	6.1%	2.9%	59.3%
診察・診察時間帯	31.1%	31.8%	30.9%	3.7%	2.6%	62.9%
予約時間の厳守	27.2%	30.3%	31.5%	7.5%	3.6%	57.5%
平均	25.0%	31.1%	31.2%	8.2%	4.4%	56.1%

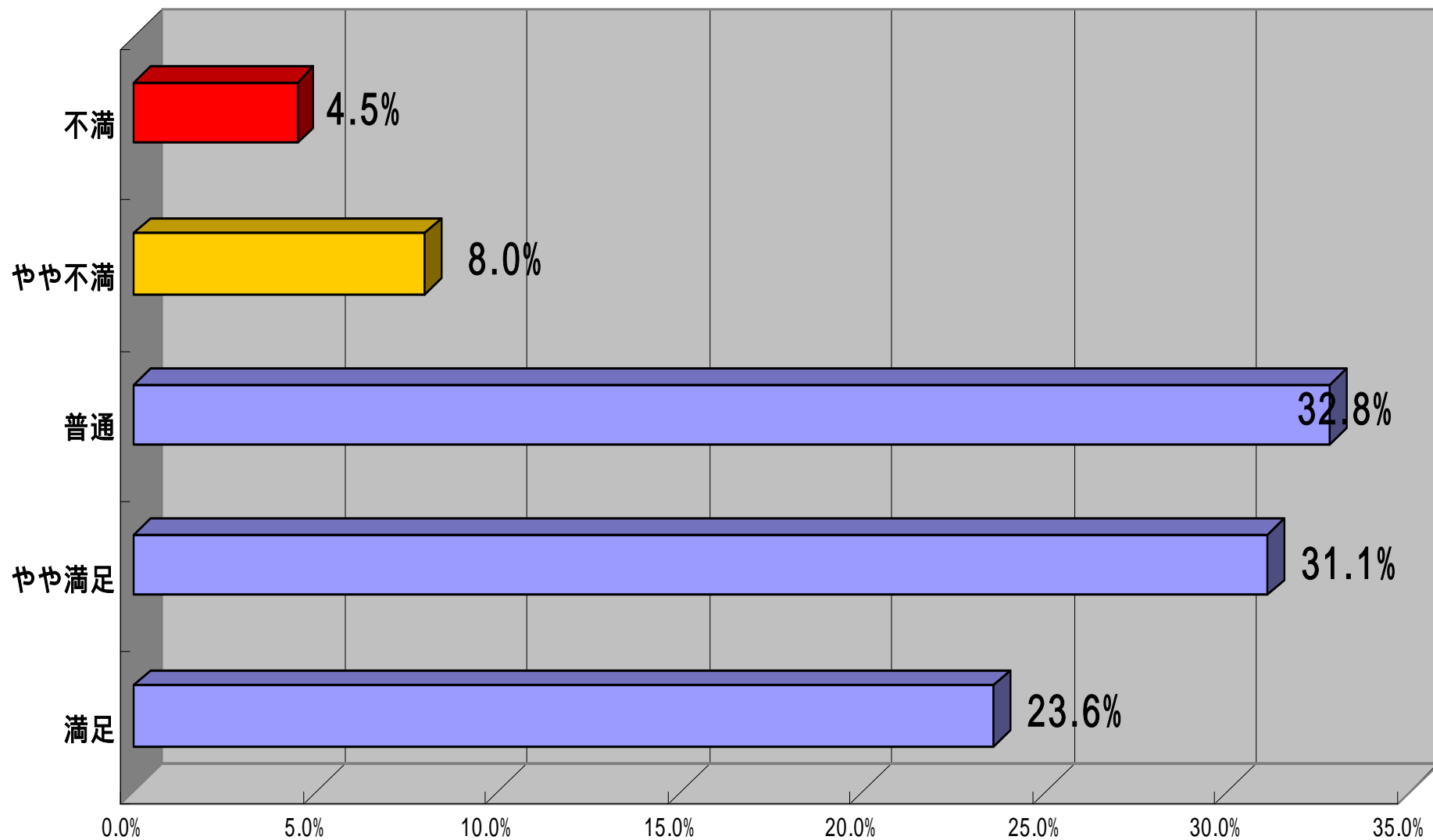
診察までの待ち時間



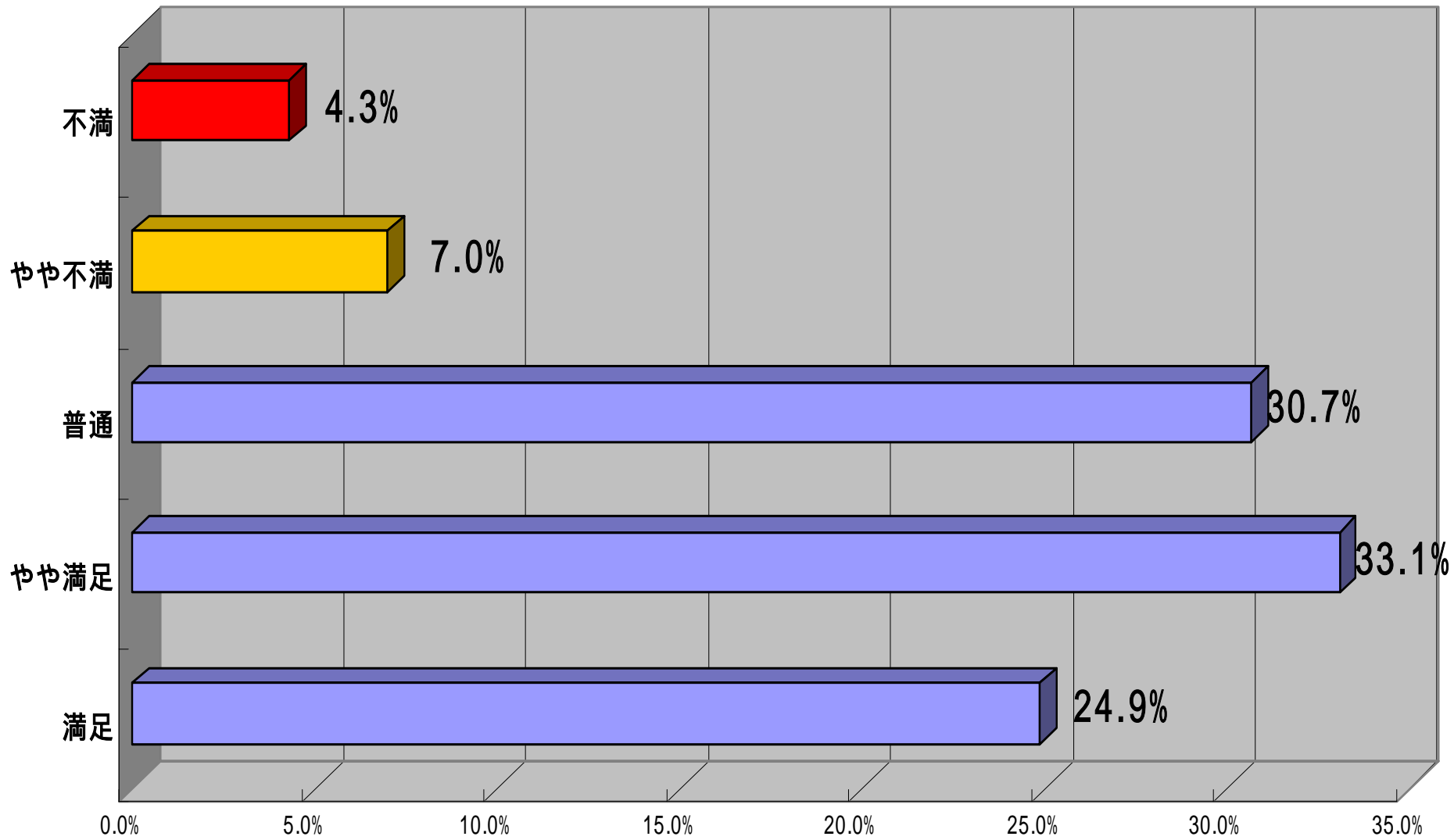
診察時間の長さ



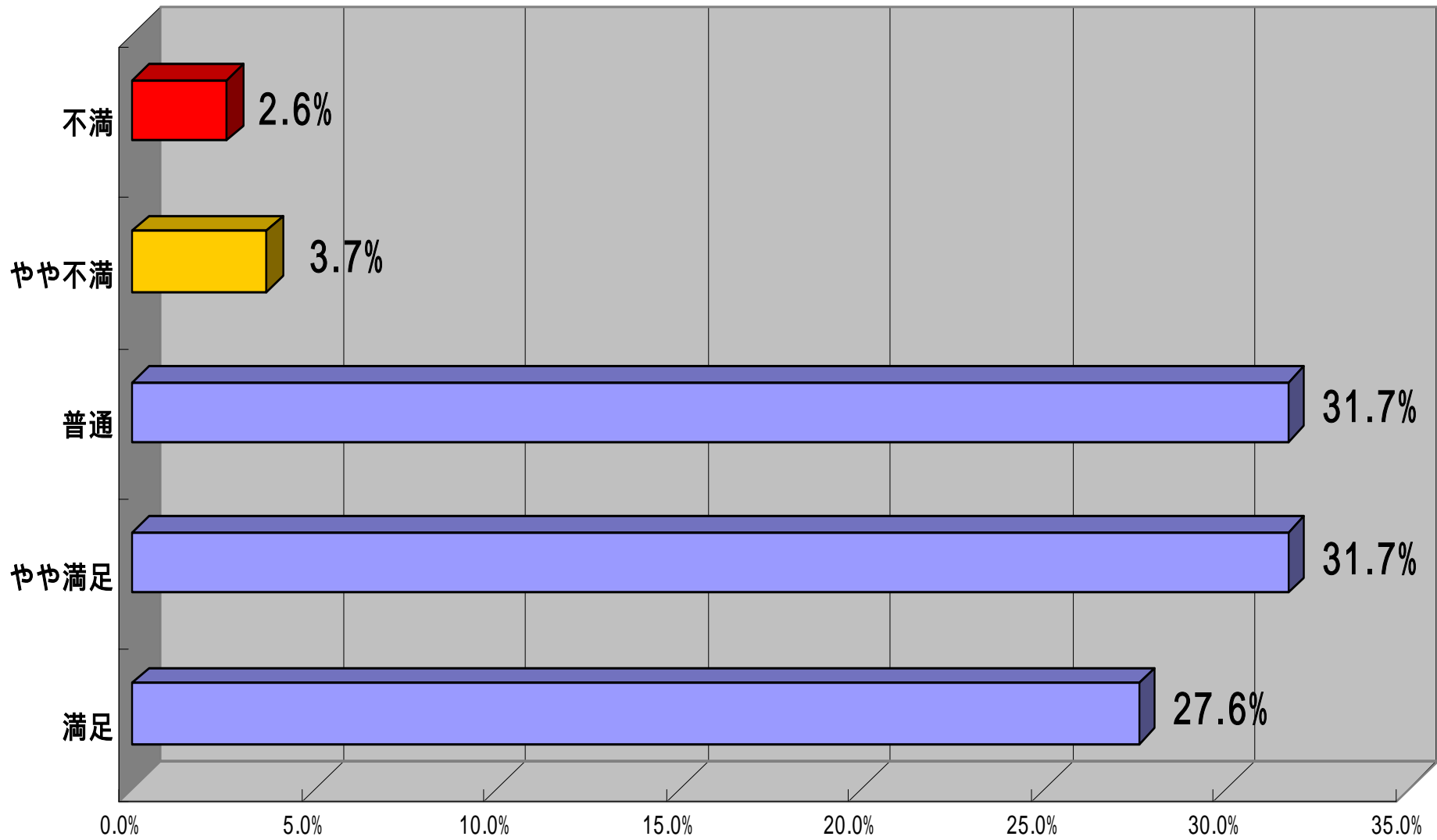
注射・処置の待ち時間



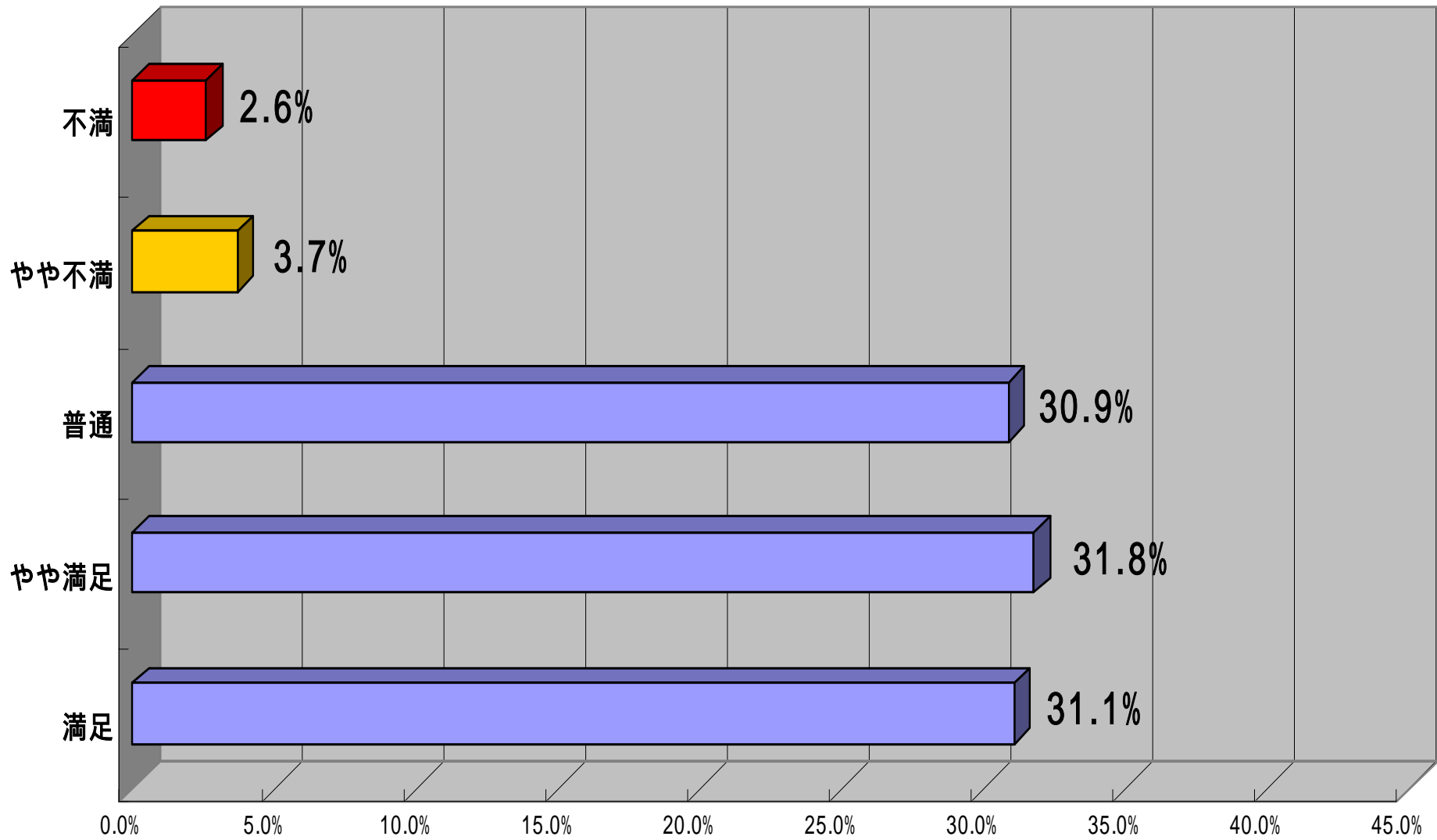
各検査の待ち時間



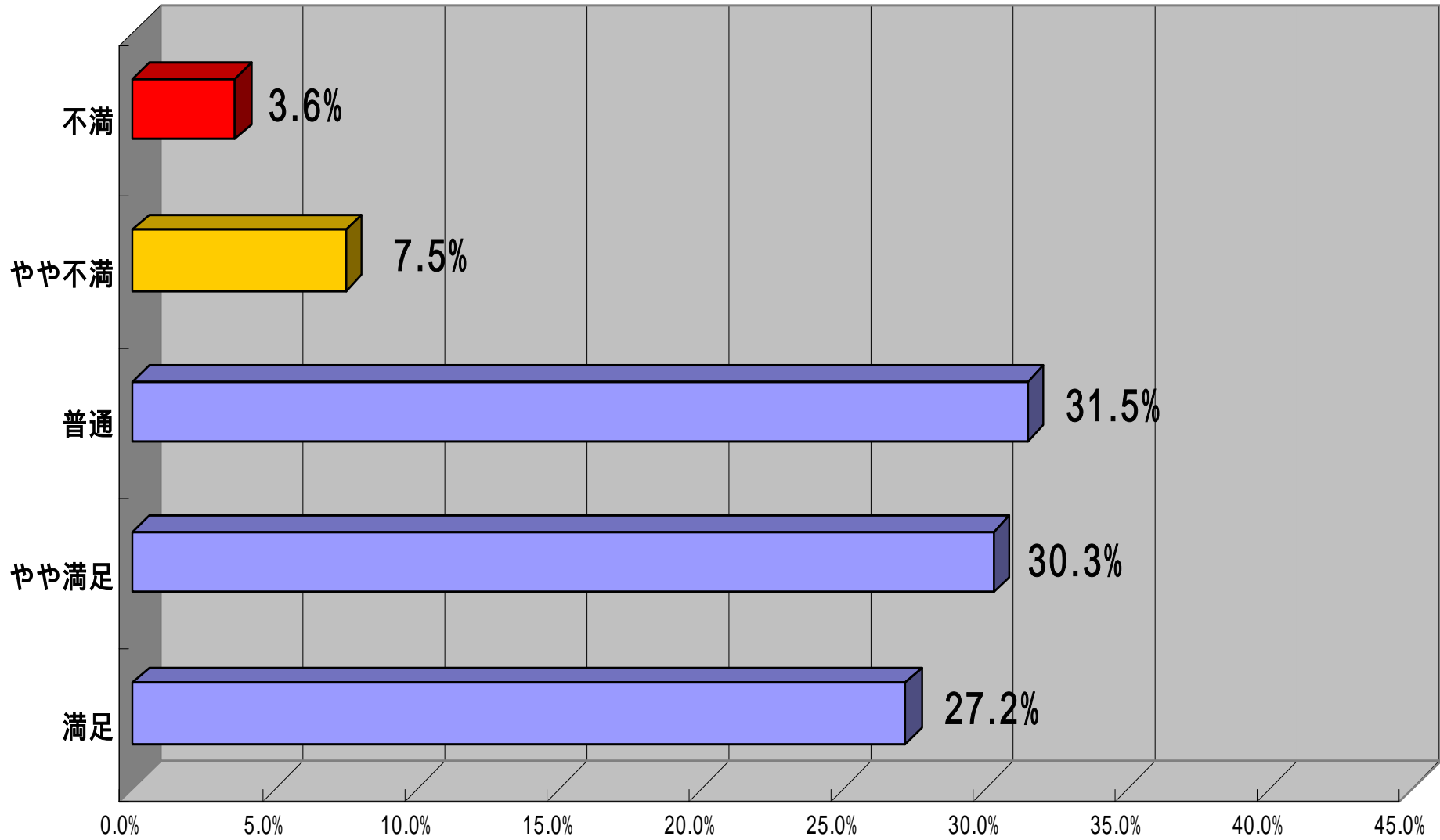
会計の待ち時間



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、改善はみられますが、待ち時間に関する項目は、患者様の不満足項目の第1位であり、より一層の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、診察や、検査の予約時間のとり方を工夫したり、診療枠の拡大など、さまざまな方向から検討をおこない、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20年6月 北斗病院 安心満足ユニット