



外来患者満足度

アンケートは「治療の結果」「職員の接遇」「院内設備」など複数の項目で実施いたしました。

患者満足度調査

分子	内、「満足」「やや満足」と回答した割合
分母	患者アンケート有効回答数

表示：年間合計

各項目に対し 5 段階評価を行って頂き、「5：満足している」「4：やや満足している」の合計の割合を満足度として算出しています。2018 年は、全体評価として 2017 年から 83%⇒78%に減少しました。

項目別にみると、以下の項目で大きく評価が下がっています。

<項目別評価：5点満点中>

医師の診断治療：4.08⇒3.99 (-0.09)

処置待ち時間：3.78⇒3.71 (-0.07)

一方で以下の項目では評価が微増しました。

<項目別評価：5点満点中>

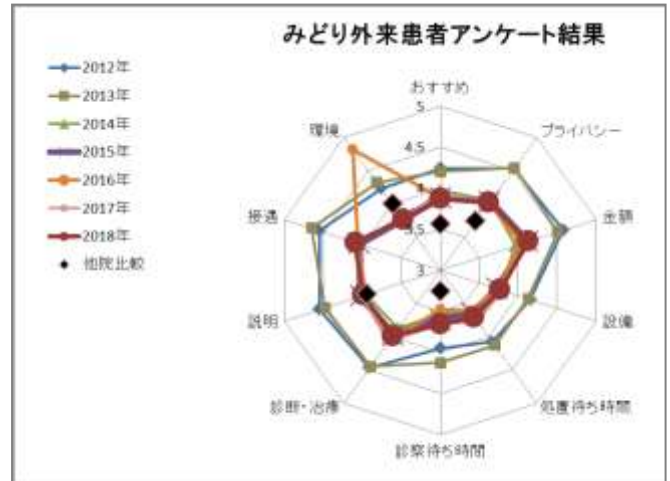
金額の内訳：4.1⇒4.13 (+0.03)

診察待ち時間：3.65⇒3.66 (+0.01)

項目比較では、設備、環境、待ち時間がやや低い評価となっており、接遇、プライバシー、金額内訳でやや高い評価となっておりました。

設備、環境は病院の築年数が大きく影響していることが考えられますが、清掃、設備導入・改装を通して、継続的に改善を進めていきます。待ち時間については、他院平均との比較では、診察待ち時間 (+0.40) となっており、他院と比較しても低い満足率ではありませんが、今後も診療待ち時間の短縮の為、「定期通院患者へ隣接する診療所での予約診療の案内」「定期通院患者へ専門予約外来への案内」等を行い、一般診療枠での定期患者と救急患者の混在を避ける事で診療待ち時間の短縮に取り組んでいきます。

今後とも患者様の声を真摯に受け止め、改善に取り組んでいきます。



	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	他院比較	昨年差	他院平均差
おすすめ	4.24	4.2	3.97	3.88	3.88	3.92	3.87	3.56	-0.05	0.31
プライバシー	4.53	4.54	4.05	4.03	4.03	4.05	4.02	3.74	-0.03	0.28
金額	4.58	4.51	3.97	4.12	4.04	4.1	4.13		0.03	4.13
設備	4.16	4.13	3.77	3.73	3.74	3.79	3.77		-0.02	3.77
処置待ち時間	4.08	4.13	3.63	3.66	3.61	3.78	3.71		-0.07	3.71
診察待ち時間	3.95	4.13	3.54	3.6	3.48	3.65	3.66	3.26	0.01	0.40
診断・治療	4.47	4.45	3.88	3.98	4.06	4.08	3.99		-0.09	3.99
説明	4.55	4.48	3.96	4.02	3.96	4.01	3.99	3.94	-0.02	0.05
接遇	4.55	4.65	4.07	4.04	4.06	4.11	4.09		-0.02	4.09
環境	4.23	4.32	3.73	3.77	4.82	3.78	3.76	3.99	-0.02	-0.23
平均	4.33	4.35	3.86	3.88	3.97	3.93	3.90	3.70	-0.04	0.27