

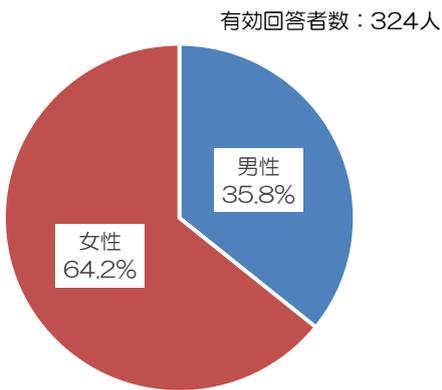
# 外来患者 満足度調査報告

- 1) 調査期間 平成29年11月～12月実施
- 2) 回答者数 408人
- 3) 比較調査病院平均：49病院<一般病院（中規模：200～499床）>

当院は339床あり、一般病院(中規模:200床～499床)に該当し比較調査病院は49病院であった。試行的に実施したこともあり、比較病院がそれほど多くなく、今後の参加病院の増加を待ちたい。調査用紙配布数は500枚で回答者数は408人、有効回答者数は324人で有効回答率は65%だった。

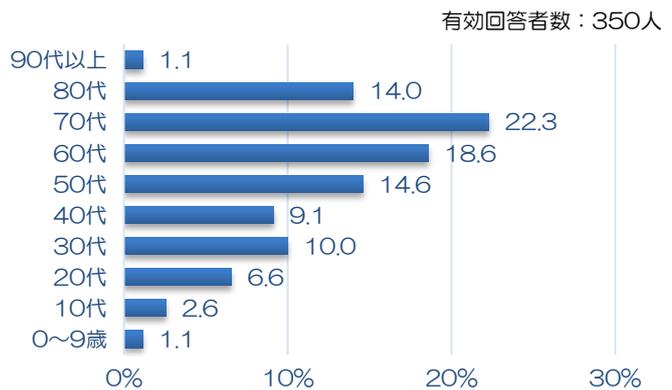
## 4) 性別

性別は「男性」が35.8%、「女性」が64.2%で、男性より女性が多かった。



## 5) 年齢

年齢は70代、60代、50代と続き、60代以上が50%を超えていた。



## 6) 総合評価点

総合評価点は、8) 個別項目の満足度で、「とても満足」を100点、「やや満足」を75点、「ふつう」を50点、「やや不満」を25点、「とても不満」を0点としたすべての項目の平均評価点としており、100点満点中72.9点であった。

## 7) 紹介・推薦意向

最も重要な質問項目である「当院を親しい人にもすすめようと思いますか」に対する平均評価点が5点満点として4.17点であった。調査病院49病院中21番目であるが、平均点との差が+0.09だったこともあり、全体として評価は高かった。

平均評価点：72.9点



## 8) 個別項目

調査病院平均との差が最も高いものとして、「診察までの待ち時間」があるが、「とても満足」の回答が少なく「ふつう」が半数を占める。調査病院49病院中13番目と上位だが、多くの病院が3点台前半ということもあり、待ち時間に苦慮している状況がわかる。他院と比較して評価が高かったものの、今後も引き続き、待ち時間短縮に向けての努力が必要だと考えられる。また、「会計手続き」についても平均評価点が3.74点であり、低い数字ではないが、「やや不満」の回答が目立ち、「診察までの待ち時間」同様、時間短縮の努力を続ける必要がある。

「医師による診療・治療内容」「医師との対話」「その他のスタッフの対応」については調査病院平均との差が+0.09で同じであり、また「看護師」「事務職員」についても、それぞれ他院との差がプラスであり、当院のスタッフ全般の評価が高いことがわかる。

調査病院平均との差がマイナスになっている項目に「痛みや症状を和らげる対応」「精神的なケア」があり、急性期病院である当院へ来院する患者に、大きな疾患を持ったり、その疑いがあり精神的な不安感を持った患者が多く、外来での接遇を含めての対応について医療従事者はもとより事務職員も含めて検討する必要がある。

多くの項目について調査病院平均との差がプラスになっているが、「とても満足」「やや満足」などの回答が少なく、今後の課題として受け止める必要があるだろう。

