

2024 年度外来患者満足度調査の結果について

くわみず病院 外来医療委員会

1. 調査目的

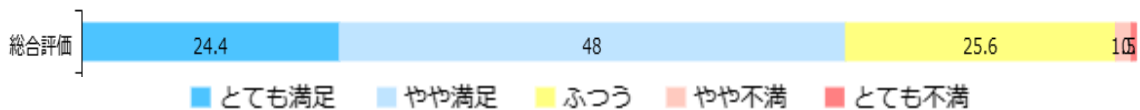
当院の外来を利用する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、医療サービスの向上に役立てることを目的とする。

2. 調査方法

- (1) 調査対象 調査期間中における当院の外来患者及びその家族等
- (2) 調査内容
 - ・対象者の属性(年齢、性別、回答者区分、受診科など)
 - ・待ち時間及び診療時間
 - ・診察・治療内容、プライバシーの保護
 - ・職員の接遇(職種ごとの接遇態度など)
 - ・その他(建物や設備、案内や掲示)
 - ・総合評価
- (3) 調査期間 2024年9月9日(月)~9月14日(土)
- (4) 調査方法 受付時に職員が調査票を配布し、待合に設置した記載コーナーで記載いただき回収箱で回収した。またQRコード読み取る形式でウェブ上での回答も受け付けた。
- (5) サンプル数 398人
- (6) ベンチマーク 公益財団法人 日本医療機能評価機構が実施する満足度調査に参加

3. 調査結果

- (1) 総合評価では、72.4%の方が親しい方にもすすめようと思うとの評価でした。



(2) 満足度が高い項目

第1位	医師との対話	71.4%(100人中71人以上が満足)
第2位	医師による診療・治療内容	68.5%(100人中68人以上が満足)
第3位	看護師の対応	67.2%(100人中67人以上が満足)

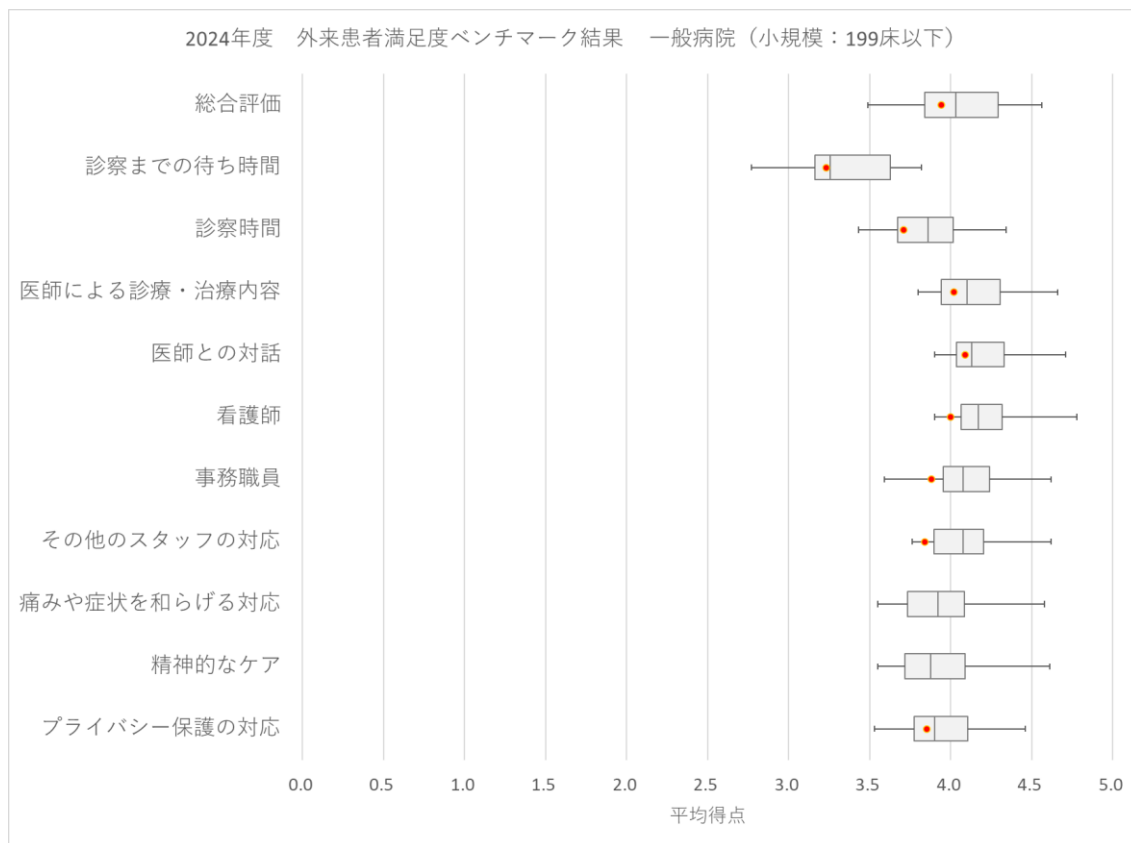


(3) 満足度が低い項目

第1位	診察までの待ち時間	17.3%(100人中17人以上が不満)
第2位	建物や設備	5.3%(100人中5人以上が不満)
第3位	診察時間	4.1%(100人中4人以上が不満)

(4) 同規模の病院との比較

今回の調査では他院より満足度が高い項目はなく、ベンチマーク対象であるすべての項目で平均値を下回っていることが明らかになりました。改善に向けて努力してまいります。



4. 改善に向けた取り組み

- (1) 診察内容に応じて待ち時間が短くなるように引き続き努めます。
- (2) 接遇の改善を図り、対面での気持ちの良い対応を行います。
- (3) 非対面での案内も強化するために、病院 HP をリニューアルしました。またプッシュ型で病院の情報をお届けできるよう病院の公式 LINE アカウントの運用を開始しました。
- (4) 台数が少ない駐車場を安全かつ確実に外来患者さんが利用できるように、駐車場の管理運営の委託を開始しました。



以上