

平成30年度 患者満足度調査（外来患者）アンケート集計表

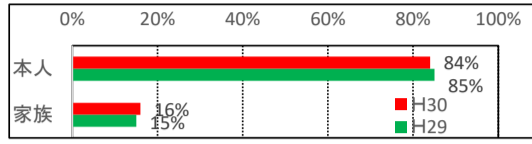
【実施日】 平成31年1月29日～30日 * 受診後の会計待ちの患者さんにアンケートを依頼し、418名の方から回答をいただきました。

《外来患者の概要》

記入者、性別、年齢は、昨年度と大きな差は見られませんでした。受診者数は、内科、整形外科、外科で全体の半数以上を占め、昨年度とほぼ同様の結果でした。受診理由では「かかりつけ」「近い」が大部分を占めていました。交通手段は、「自分で運転」が70～71%、「家族の送迎」22～24%で全体の94%でした。自由記載では、「病院と六日町駅の間が交通手段が便利になってほしい」という意見がありました。

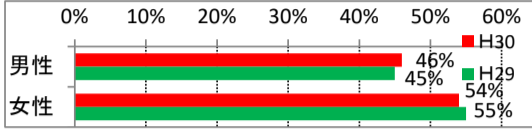
1. 記入者

Table with columns for H30 and H29, rows for '本人' and '家族'.



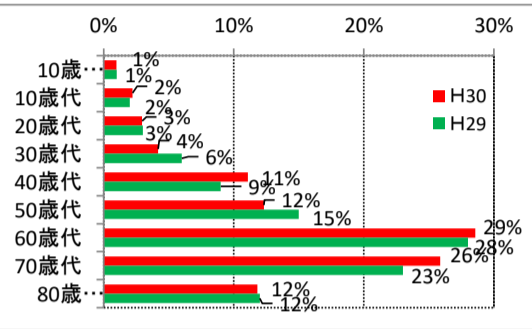
2. 性別

Table with columns for H30 and H29, rows for '男性' and '女性'.



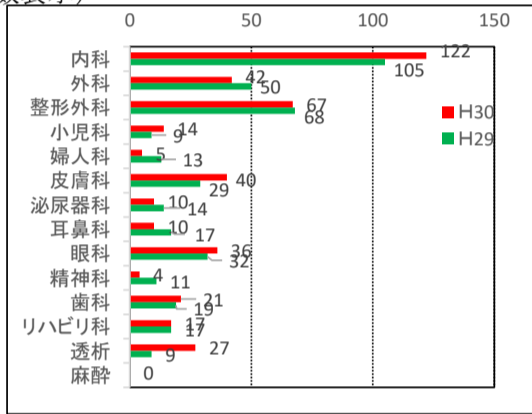
3. 年齢

Table with columns for H30 and H29, rows for age groups from 10歳未満 to 80歳以上.



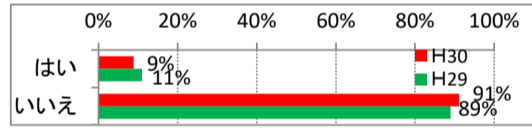
4. 受診科(複数回答のため人数表示)

Table with columns for H30 and H29, rows for various medical departments like 内科, 外科, etc.



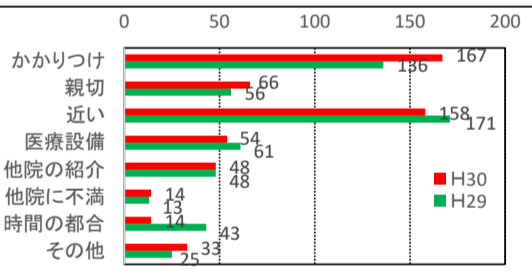
5. 受診は初めてですか

Table with columns for H30 and H29, rows for 'はい' and 'いいえ'.



6. 選んだ理由(複数回答のため人数表示)

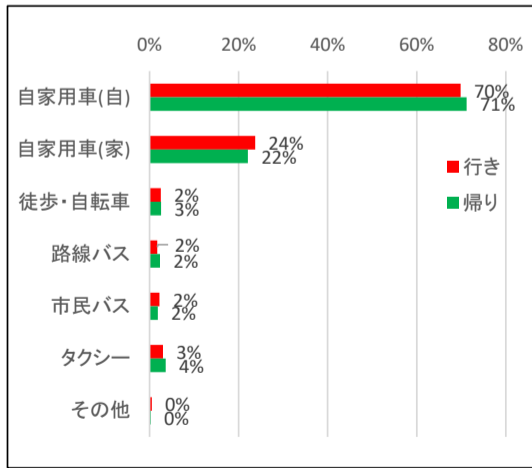
Table with columns for H30 and H29, rows for reasons like 'かかりつけ', '親切', etc.



7. 交通手段(人数のみ)

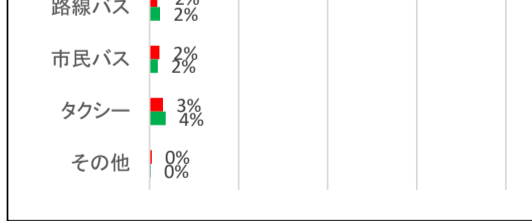
Table with columns for H30 and H29, rows for transport methods like '自家用車(自)', etc.

行き



帰り

Table with columns for H30 and H29, rows for transport methods like '自家用車(自)', etc.

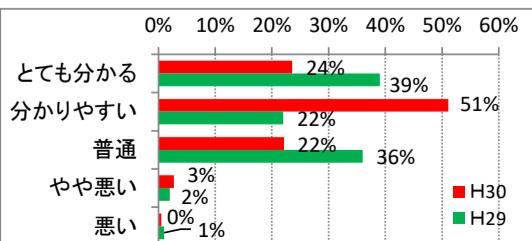


《案内表示・環境》

案内表示については、「とても分かりやすい」「分かりやすい」は75%で、昨年度より14ポイント増加した結果でした。環境については「良い」「やや良い」が82%で昨年度とほぼ同様の結果でした。自由記載では「トイレ、病棟への案内をもっとわかりやすく表示してほしい」という意見がありました。

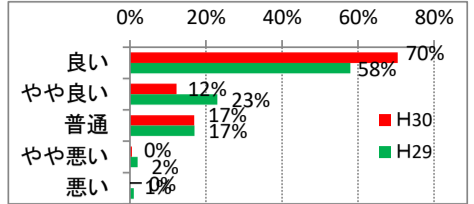
1. 案内表示

Table with columns for H30 and H29, rows for signage categories like 'とても分かる', etc.



2. 病院の環境

Table with columns for H30 and H29, rows for environment ratings like '良い', etc.

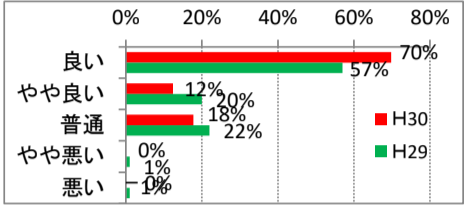


《患者対応》

全体の部署において「良い」「やや良い」が、昨年度より増加する結果でした。自由記載では、「親切、ていねいな対応」「わかりやすい対応で良かった」という意見が多く寄せられました。一方では「もう少しはっきりと挨拶をする」と気持が良いと思う「説明時、パソコンを見ていて椅子に座っている態度が良くなかった」という少数意見もありました。

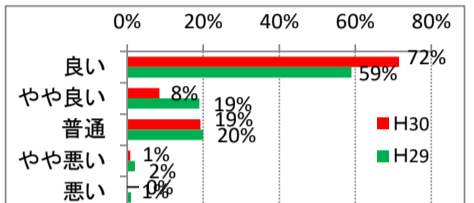
3. 医事課(受付窓口)の対応

Table with columns for H30 and H29, rows for response ratings like '良い', etc.



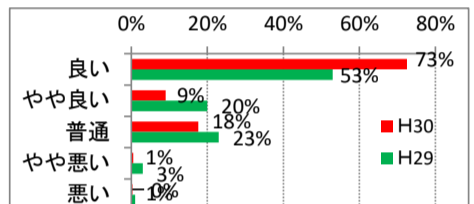
4. 看護師の対応

Table with columns for H30 and H29, rows for response ratings like '良い', etc.



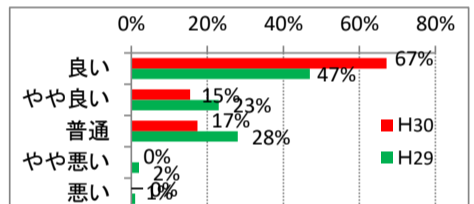
5. 医師の対応

Table with columns for H30 and H29, rows for response ratings like '良い', etc.



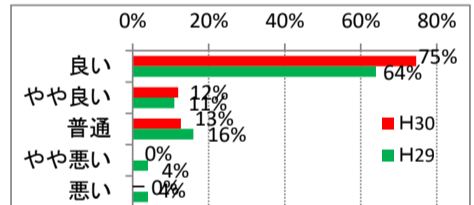
6. 検査・レントゲンの対応

Table with columns for H30 and H29, rows for response ratings like '良い', etc.



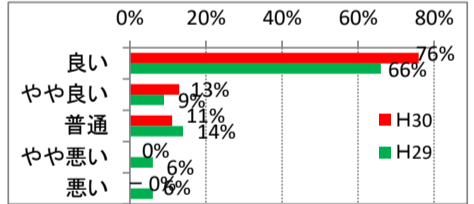
7. リハビリの対応

Table with columns for H30 and H29, rows for response ratings like '良い', etc.



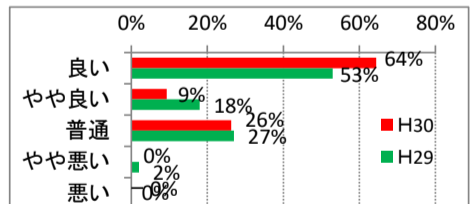
8. 歯科の対応

Table with columns for H30 and H29, rows for response ratings like '良い', etc.



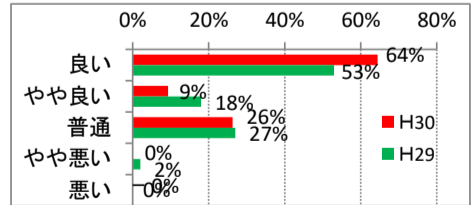
9. 会計の対応

Table with columns for H30 and H29, rows for response ratings like '良い', etc.



10. 地域連携室の対応

Table with columns for H30 and H29, rows for response ratings like '良い', etc.



《まとめ》

外来患者の概要は、昨年度とほぼ同様の結果でした。今回、初めて病院までの交通手段を調査しました。93～94%が本人または家族の運転で自家用車を利用という結果でした。当院は60歳以上の受診者の割合が63%を占めており自由記載には、公共の交通手段(バス)を利用しやすいように求める意見がありました。アンケート結果をふまえて、市に要望を伝えていく予定です。患者対応について、全ての部署において「良い」「やや良い」が2～14ポイント増加する結果でした。今後とも患者さんに満足していただけるよう職員一人一人が接客向上に努めてまいります。アンケートにご協力頂きありがとうございました。