

令和 6 年度

患者満足度調査（外来患者）報告書

□令和 6 年 4～5 月□

国保野上厚生総合病院

医療技術部会

# 患者満足度調査（外来患者）について

## 1. 調査の概要

### 目的

患者さんやそのご家族からの病院の評価を把握し、診療環境やサービスの改善及び向上に役立てる。

患者満足度を向上させ、リピーターを増やし安定した外来患者数を確保する一助とするために行う。

リピート患者さんの口コミや紹介を重要視し、新規患者獲得につなげる。

### 質問紙

質問項目は、「大変満足」「やや満足」「やや不満」「大変不満」などの4段階評価とし、のちに具体的に何をフィードバックしていくか、よく分かるようにフリーコメント欄を設ける。

### アンケート調査方法

1) 調査対象

外来患者さまとご家族、付添人

2) 調査期間

2024年4月15日（月）～5月31日（金）

3) 回収数

205枚

4) 配布・回収方法

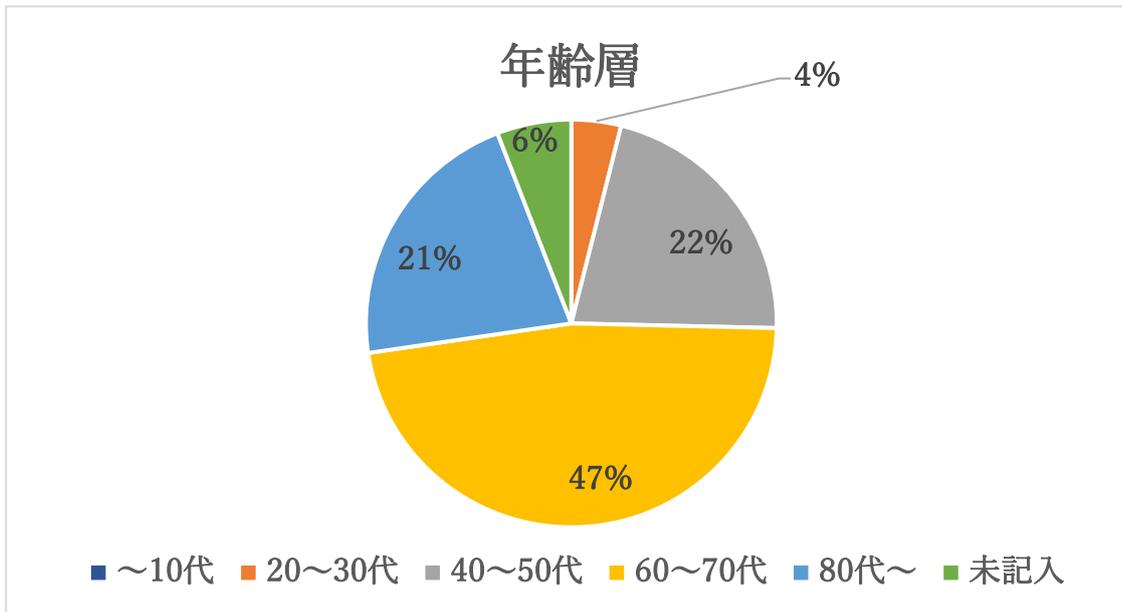
配布は、事務職員に協力していただく。

外科の前に机・イス等を設置し、回収BOXへ投函してもらう。

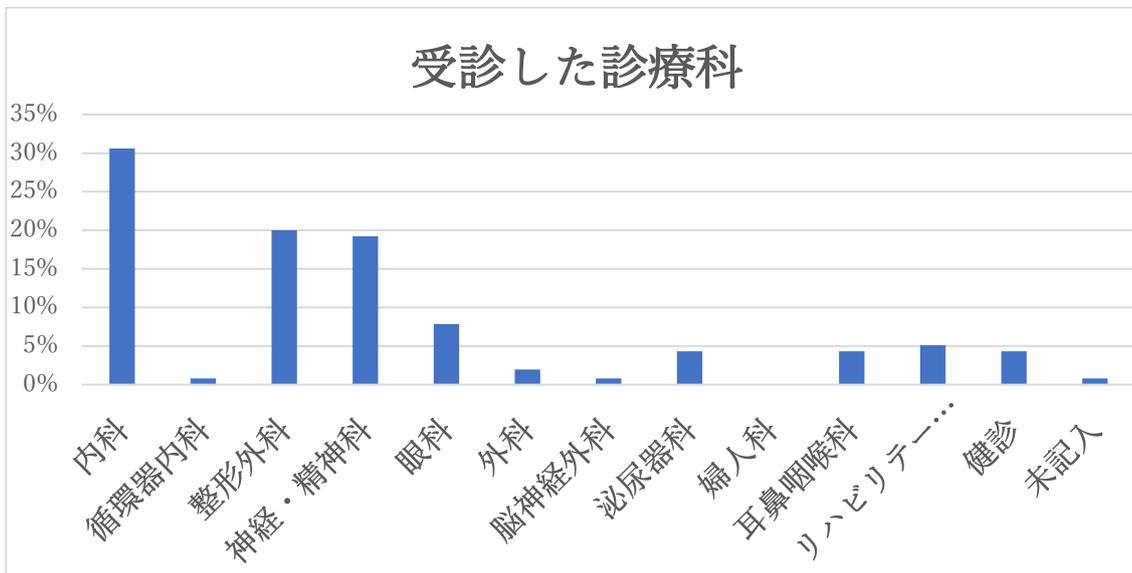
※ 外来各部署で患者さんにアンケート調査協力の声かけをする。

## 2. 調査結果の分析

### 1) 年齢

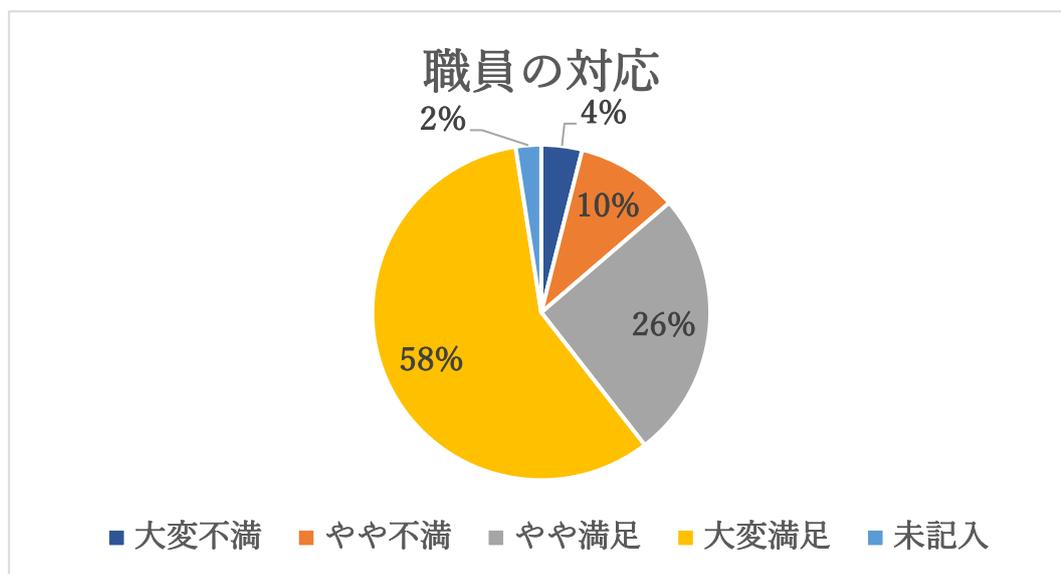


### 2) 受診診療科 (2科以上受診の回答も含む)



### 3. 病院全体について

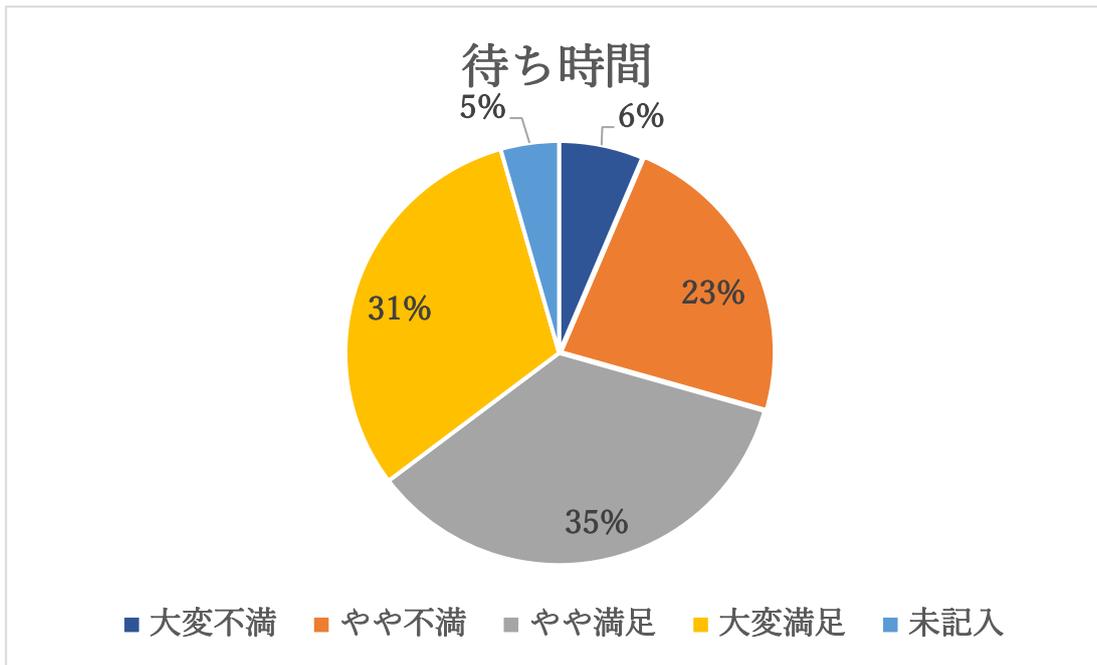
#### 1) 病院職員の説明や対応はいかがでしたか？



病院職員の対応

	全体	大変不満	やや不満	やや満足	大変満足	未記入
実数	205	8	20	53	119	5
構成比	100%	4%	10%	26%	58%	2%

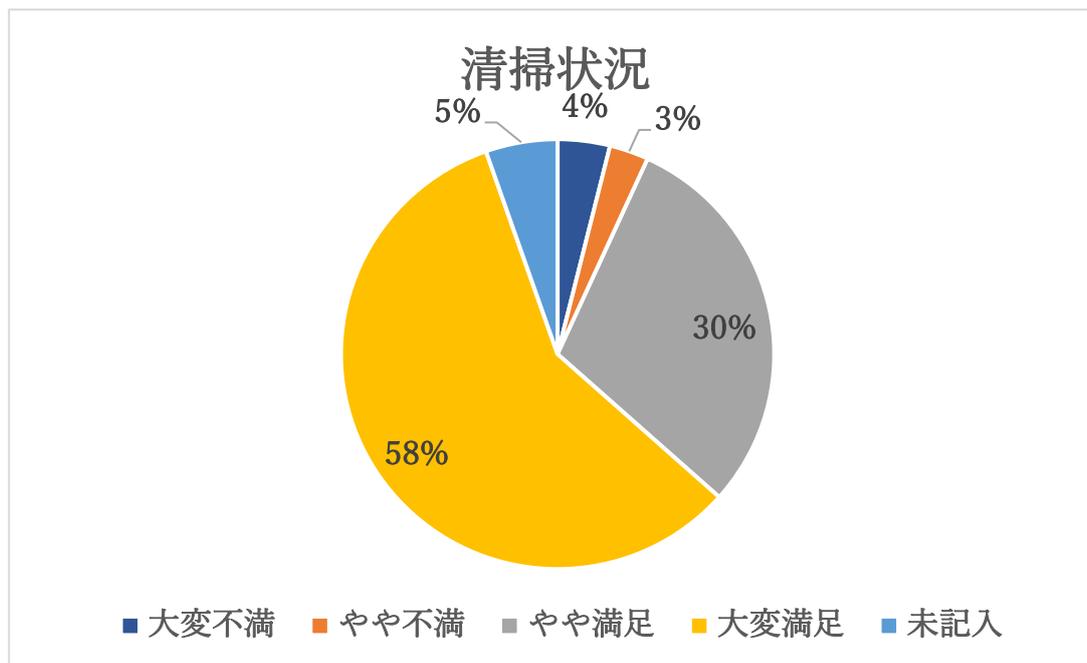
2) 診察・会計の待ち時間はどうか？



待ち時間

	全体	大変不満	やや不満	やや満足	大変満足	未記入
実数	205	13	47	72	63	9
構成比	100%	6%	23%	35%	31%	4%

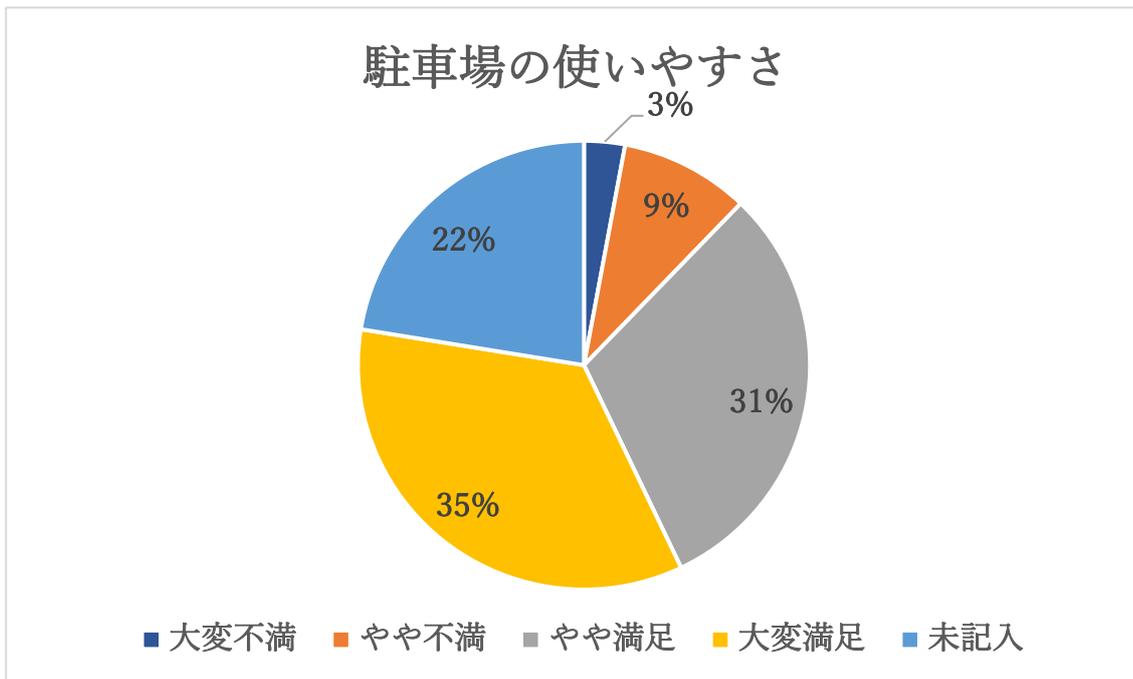
### 3) 病院全体の清掃状況はどうでしたか？



清掃状況

	全体	大変不満	やや不満	やや満足	大変満足	未記入
実数	205	8	6	61	119	11
構成比	100%	4%	3%	30%	58%	5%

#### 4) 駐車場の使いやすさはどうでしたか？

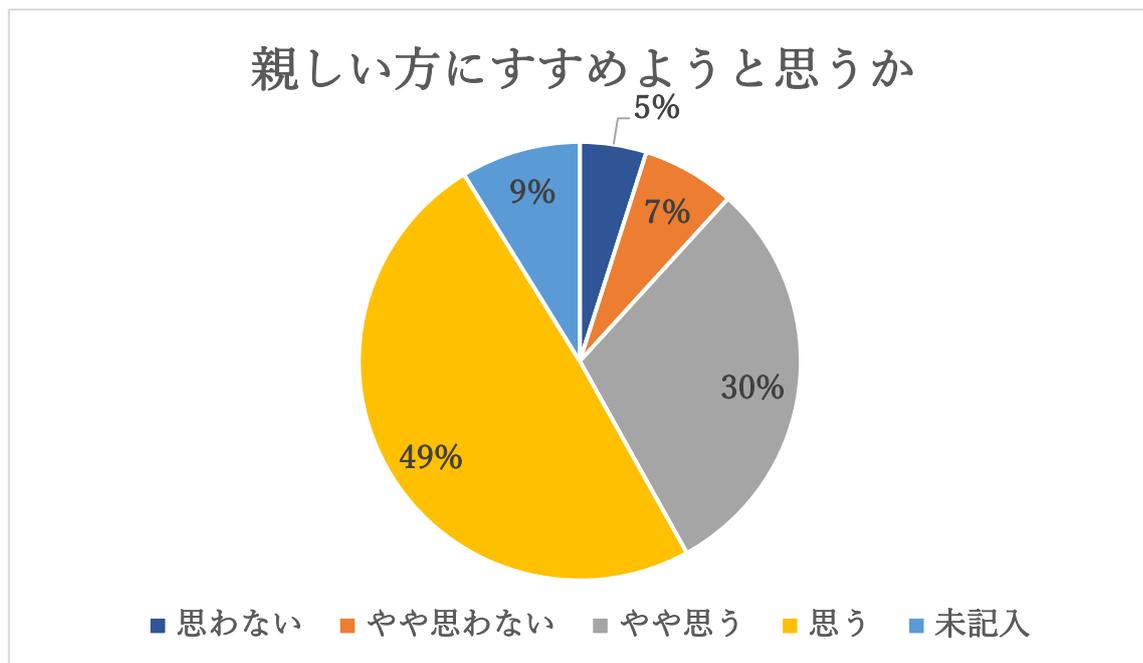


駐車場の使いやす

さ

	全体	大変不満	やや不満	やや満足	大変満足	未記入
実数	205	6	19	63	71	46
構成比	100%	3%	9%	31%	35%	22%

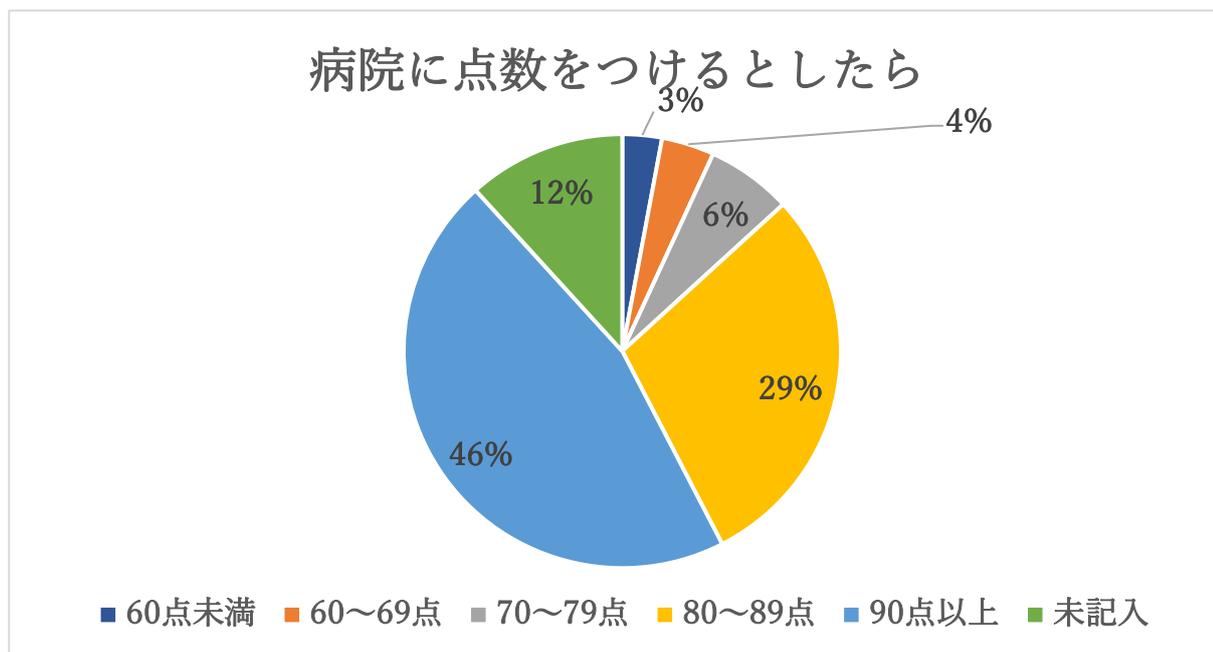
5) 病院を親しい方にすすめようと思いますか？



親しい方にすすめようと思うか

	全体	思わない	やや思わない	やや思う	思う	未記入
実数	205	10	14	62	101	18
構成比	100%	5%	7%	30%	49%	9%

6) 病院に点数をつけるとしたら何点ですか？



点数

	全体	60点未満	60~69点	70~79点	80~89点	90点以上	未記入
実数	205	6	8	13	60	94	24
構成比	100%	3%	4%	6%	29%	46%	12%

□ まとめ □

今回頂いた患者さまからの貴重なご意見・ご要望は、院内各部署で共有し、今後とも当院の理念である「考える 看つめる そして寄り添う」医療に活かしてまいります。

また、頂いた評価や励ましを糧に、なお一層のサービス向上に取り組むとともに、地域住民に敬愛され、「信頼できる病院」を目指してまいります。

身体疾患と精神疾患を同時に診られる「特徴ある」病院として、患者さまにより一層ご満足いただけるよう努めてまいります。

調査にご協力いただきました患者さまとご家族の皆さまに、心より感謝申し上げます。

令和6年 8月

国保野上厚生総合病院