



患者サービス向上委員会活動誌

医療法人 杏仁会
松尾内科病院

〒723-0014 広島県三原市城町三丁目7-1
TEL(0848)63-5088 FAX(0848)63-0658
http://www.mihara-matuohp.or.jp

活動誌 4月号 vol.109

ほほえみ

外来患者満足度調査

期 間：2023年10月23日～2023年10月28日
対象者：外来受診患者
配布数：111枚
回収数：111枚（回収率100%）

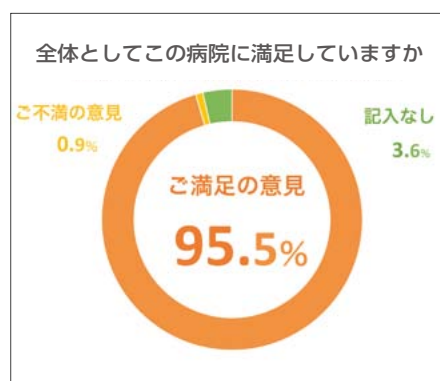
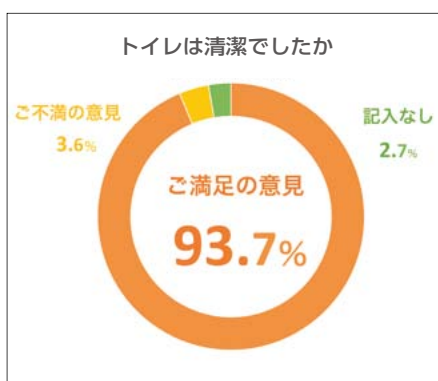
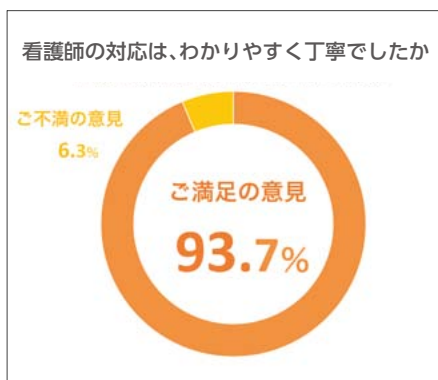
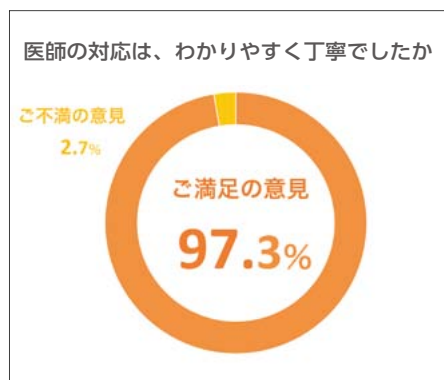
今年度も外来患者さんを対象に行っている満足度調査を例年同様の10月に実施しました。調査期間に外来を受診された患者さんに無作為にアンケート用紙を配りご回答をいただきました。たくさんの皆さんにご協力いただきありがとうございます。

医師や看護師等職種別の対応に関する回答は、すべての職種において「満足」が70%程度を占め「どちらかといえば満足」を含めると90%以上となり、昨年より高い評価となりました。また、職

員の身だしなみについては、「満足」が67%「どちらかといえば満足」が29%と、昨年と同程度の結果でした。

待ち時間の質問では、『予約から診察まで』が「満足」「どちらかといえば満足」併せて63%、『診察終了から会計まで』は「満足」「どちらかといえば満足」併せて77%となり昨年に比べ10%程度の上昇が見られましたが、「どちらかといえば不満」「不満」と回答された方も多く更に改善にむけて取り組んでいきたいと考えています。

病院全体の満足度は「満足」「どちらかといえば満足」併せて95%となり昨年に比べ1%の上昇となりました。外来患者さんがより安心して受診でき満足できる病院となれるように今後も皆さんのご意見を聞きながら改善していきます。



診察待ち時間調査の結果

患者サービス向上委員会では、毎年診察待ち時間調査を行っており、直近の予約時間から診察開始時間までの待ち時間の集計を行っています。

対象集計期間：2023年4月～2024年2月迄

図1 診療予約時間～診察開始時間

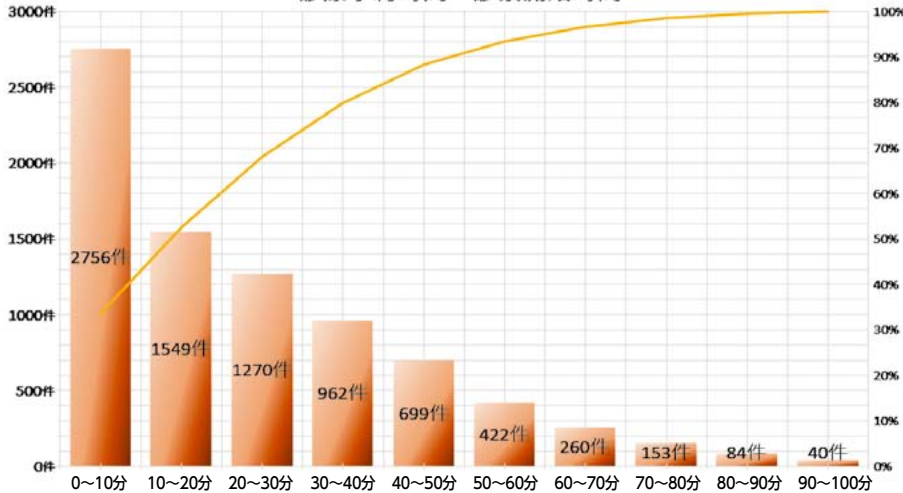


図1 予約時間～診察開始まで
注釈) 概ね10分以内で診察開始になり、長くとも40分以内に9割の方が診察開始になっていることがわかります。

図2 医師別待ち時間

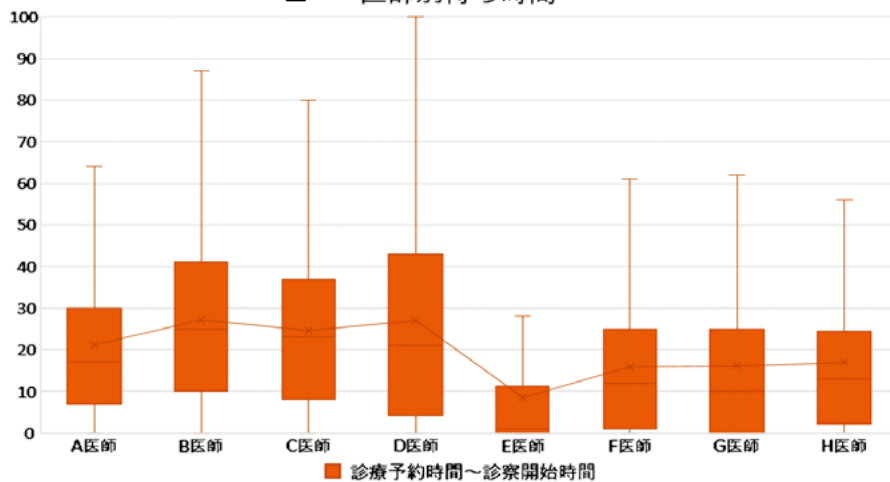


図2 医師別待ち時間
注釈) 医師により待ち時間中央値が異なります。こちらのグラフから医師毎で待ち時間が長い医師と、待ち時間が少ない医師がわかります。

待ち時間の値を集計している結果である為、「私はもっと待たされた」「こんなに待ち時間が短くなかった」と感じられることもあると思います。

調査結果を真摯に受け止めて検討を行い、待ち時間の改善に向けての取り組みを重ねています。

当院をご利用の際にご不満な点や待ち時間が長いとお感じになられる場合は、スタッフに気軽にお申し出ください。

ピックアップポスター！

当院では各部署にて接遇ポスターの作成・掲示をおこない、接遇に対するスタッフの意識向上・啓蒙活動を行っています。患者サービス向上委員会において年2回（上半期・下半期）委員会メンバーが投票を行い、ランキング発表を行っています。来院の際は、各部署が作成する接遇ポスターを是非ご覧ください。

今回は2023年度下半期の得票数の

多かったポスターの中からピックアップしてご紹介いたします。

2023年 下半期分上位3点

1位



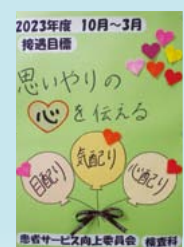
▲医事課

2位



▲外来

3位



▲検査科

