

2019年度
外来患者満足度調査

報告書

2019年12月

医療法人社団三喜会 横浜新緑総合病院
患者サービス向上委員会

《本調査の概要》

- 調査目的** 患者さまの「生の声」を病院運営に反映させることによって、
当院の改善すべき点（改善事項）を明瞭にし、地域の皆様から
選ばれる病院づくりを目的としました。
- 調査対象** 調査期間中に当院で受診された患者さま（ご家族様）
- 調査期間** 2019年12月1日（月）～12月10日（土）
- 調査方法** 外来フロアで患者様へ質問票を配布し、受診・検査中にご記入頂き
外来フロアの回収箱にて回収致しました。
- 調査項目** 当院で通院中の患者様が受けるサービスとして、下記の項目について
調査を行いました。

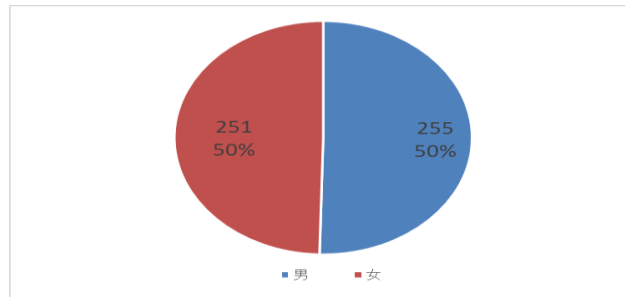
- 1) 患者属性について（受診科、当院を選んだ理由等含む）
- 2) 当院について
- 3) 信頼感について
- 4) ホームページについて
- 5) 当院推薦について
- 6) 職員の接遇について
- 7) 待ち時間について
- 8) 売店について
- 9) 設備について
- 10) 送迎バスについて

- 配布・
回収数** 調査票配布数：700票
有効回収票数：506票
回収率：72%

I. 患者さまの属性について

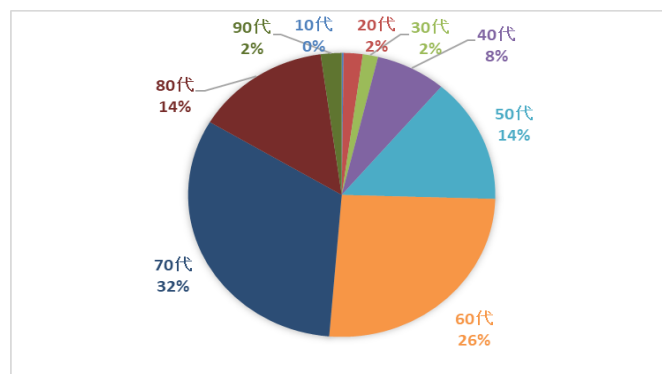
1. 性別および年齢

【男女別回答者比率】



性別回答者数 506

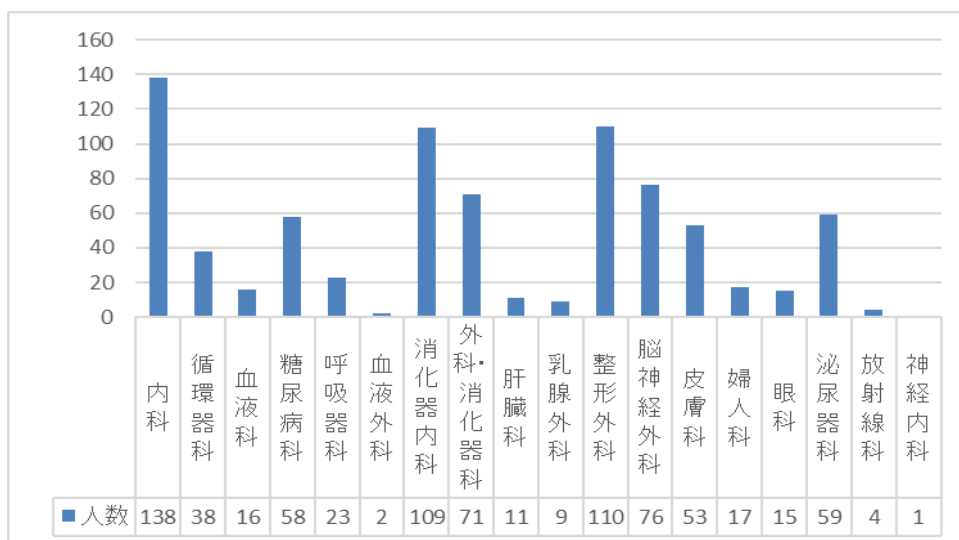
【年齢別回答者比率】



年齢別回答者数499

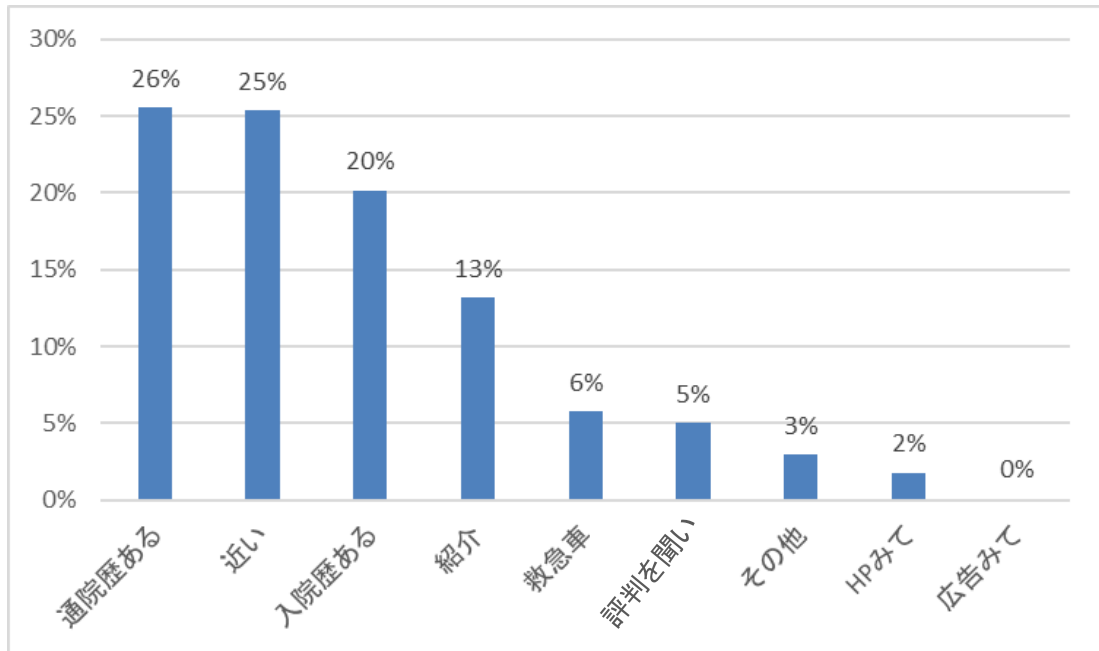
性別の構成比は「男性」50.4%、「女性」49.6%と、男性が若干多い数字が出ました。年齢別を見ると「70～79歳」32%を中心とした高齢者（60歳以上）が74%を占めています。

2. 受診科目

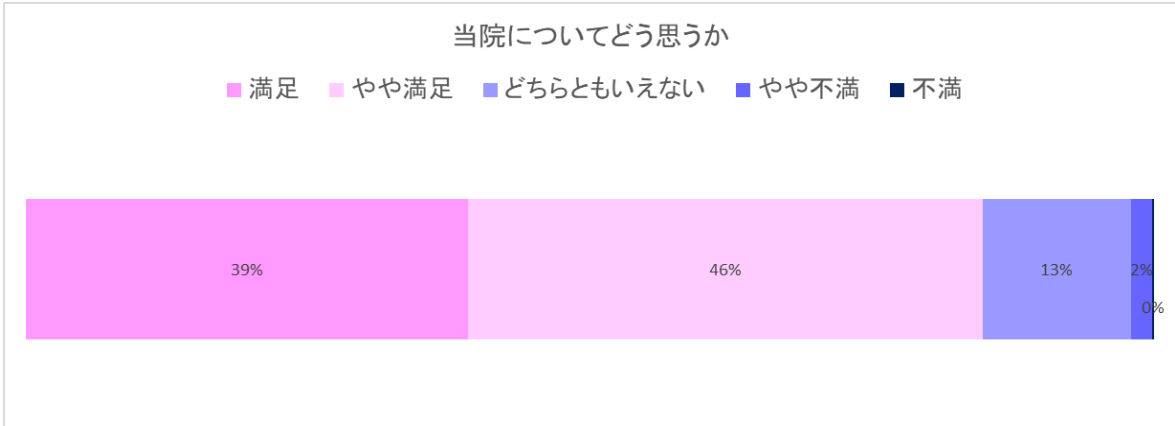


受診科目回答者数810

3. 当院を選んだ理由(複数回答)

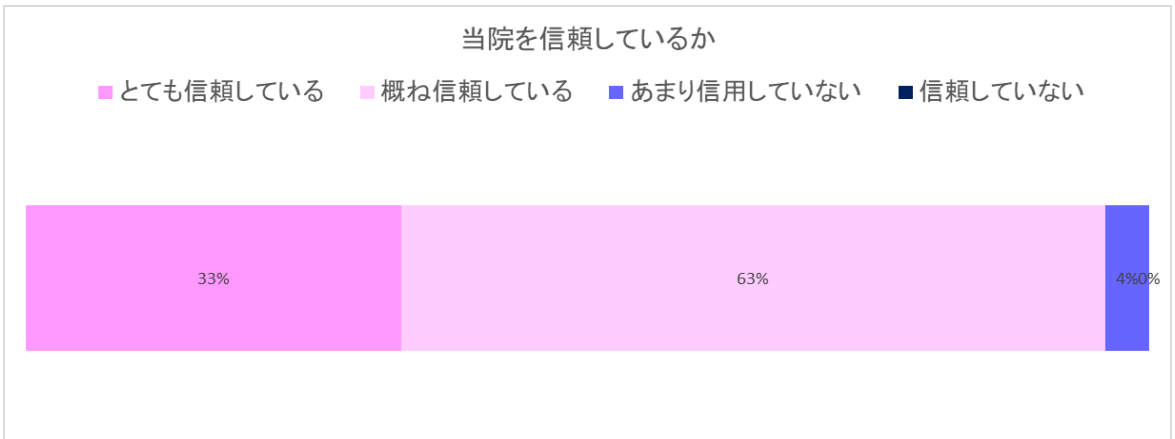


1. 当院について



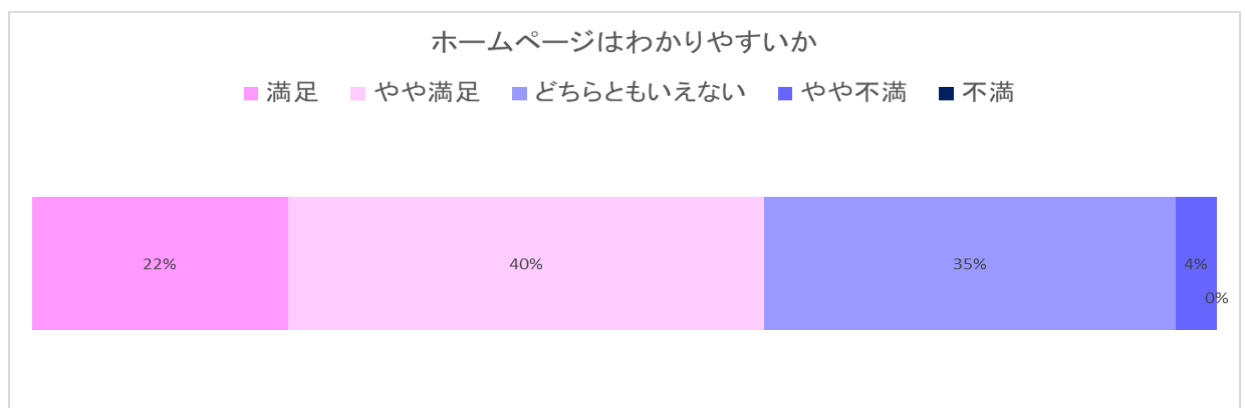
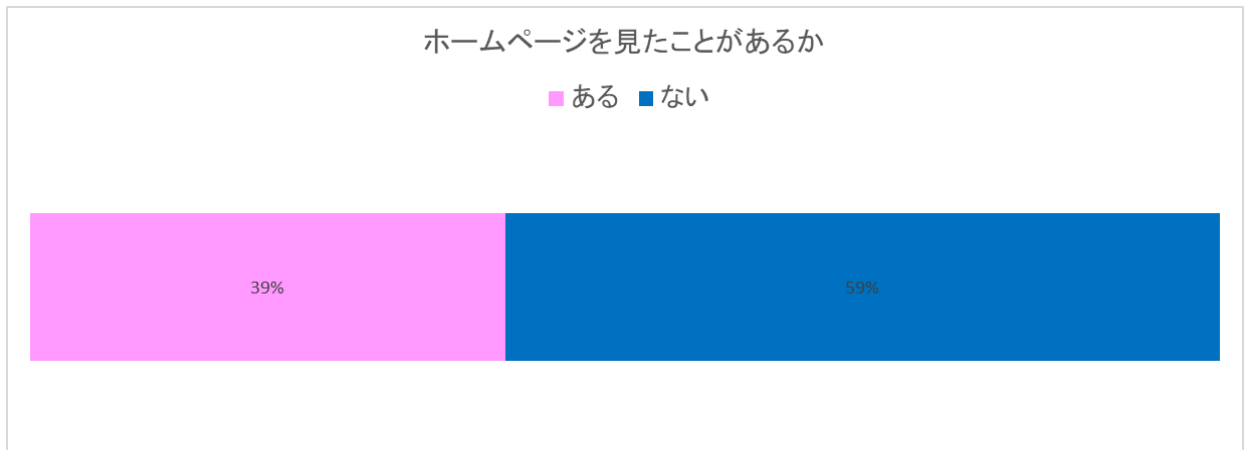
「満足評価」が85%と概ね満足されているかと思えます。

2. 信頼感について



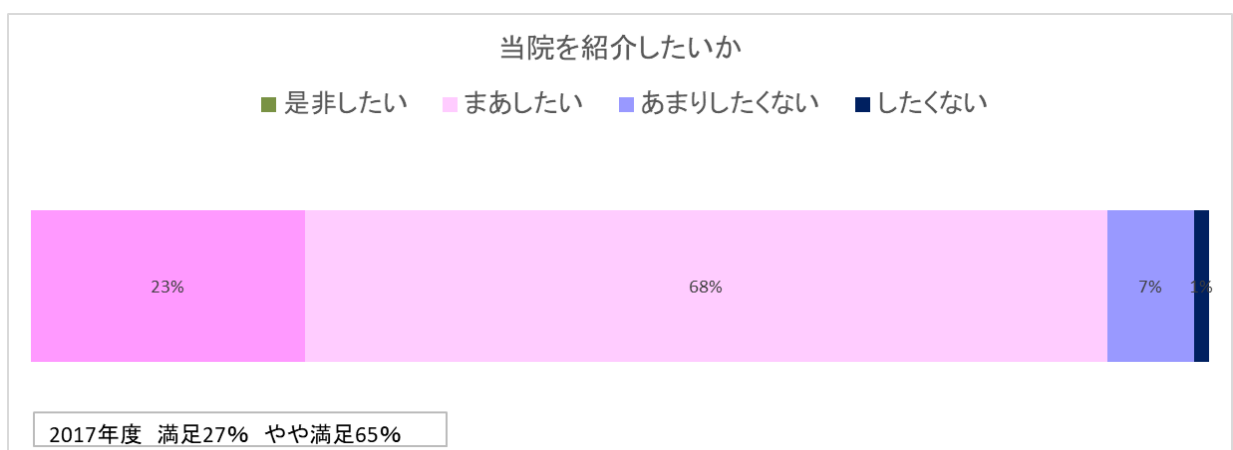
「とても信頼している」と「概ね信頼している」96%と、多くの患者様に信頼して頂いています。今後も継続できるように、職員一同、励んで参ります。

3. ホームページについて



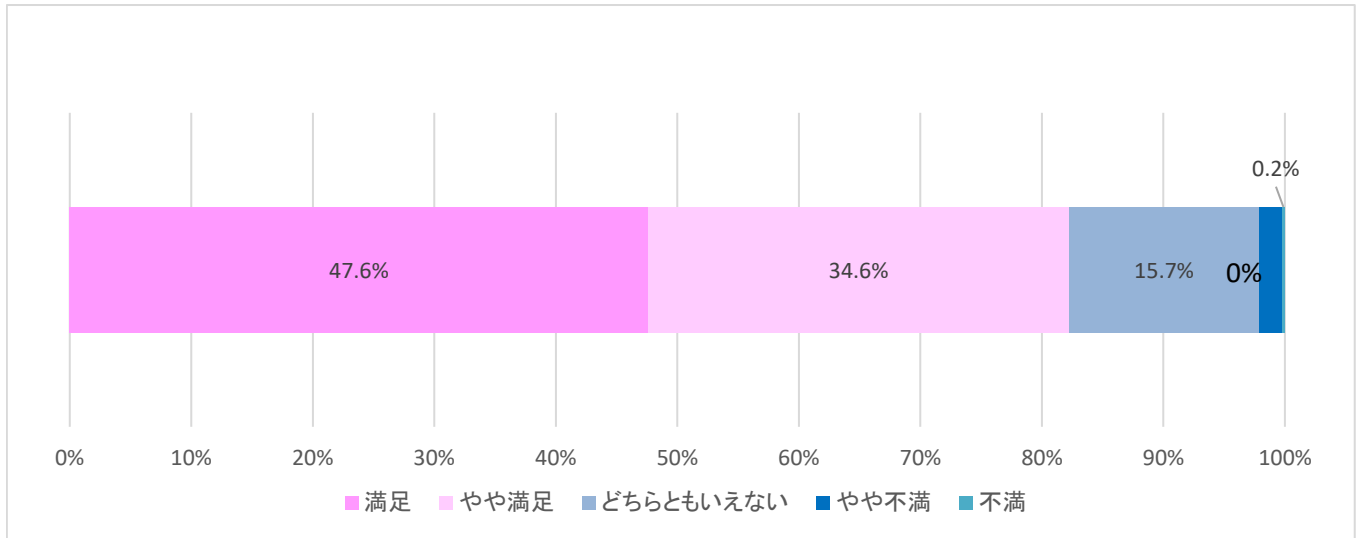
わかり易さ62%と概ね良い結果が出ています。現在は高齢者もスマートフォンやインターネットで検索する時代ですので、更に患者様に使いやすいよう工夫して参ります。

4. 当院推薦について



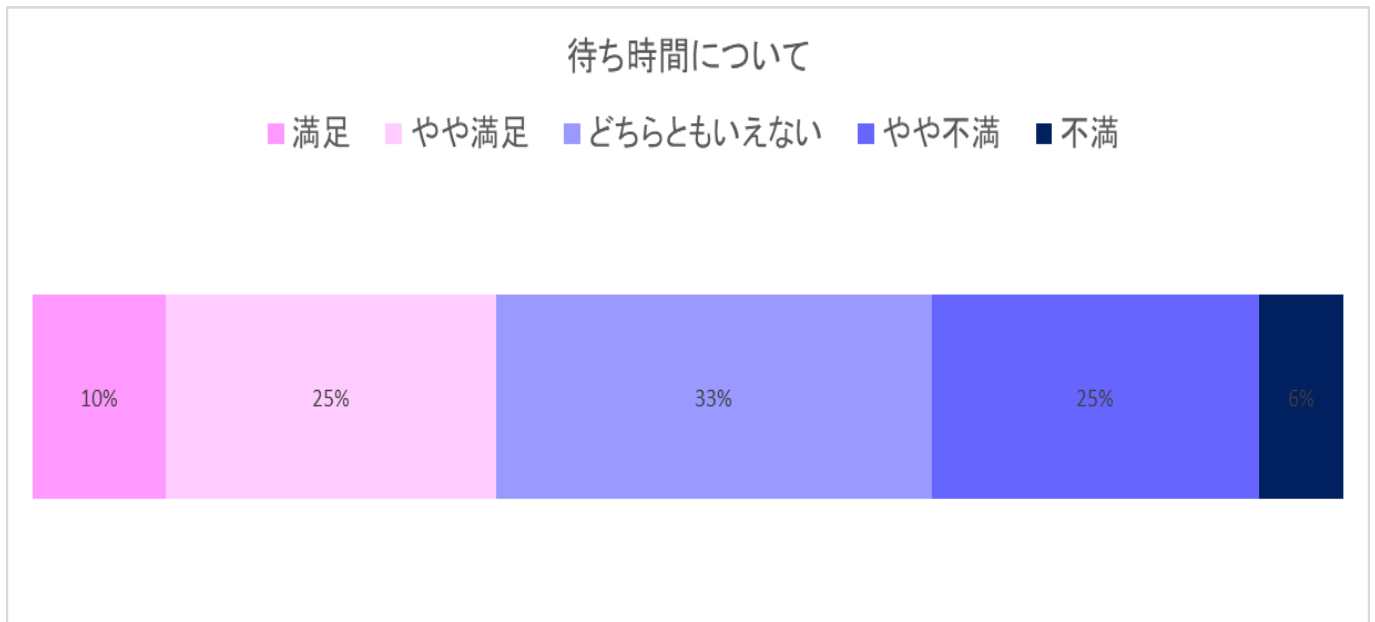
前回と変わらず約90%以上の患者様が推薦できると回答しています。残り9%の方々にも推薦頂けるよう努力して参ります。

5. 職員の接遇について



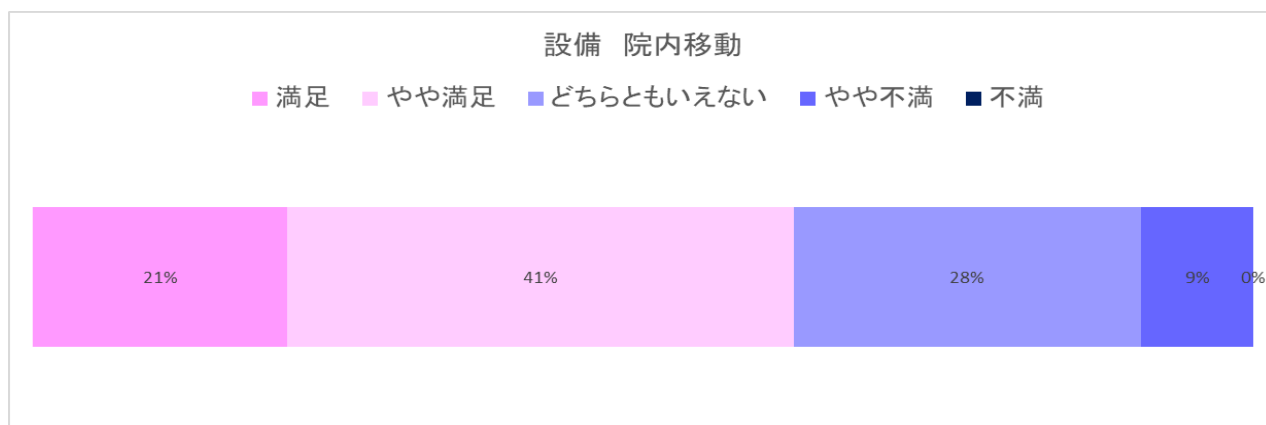
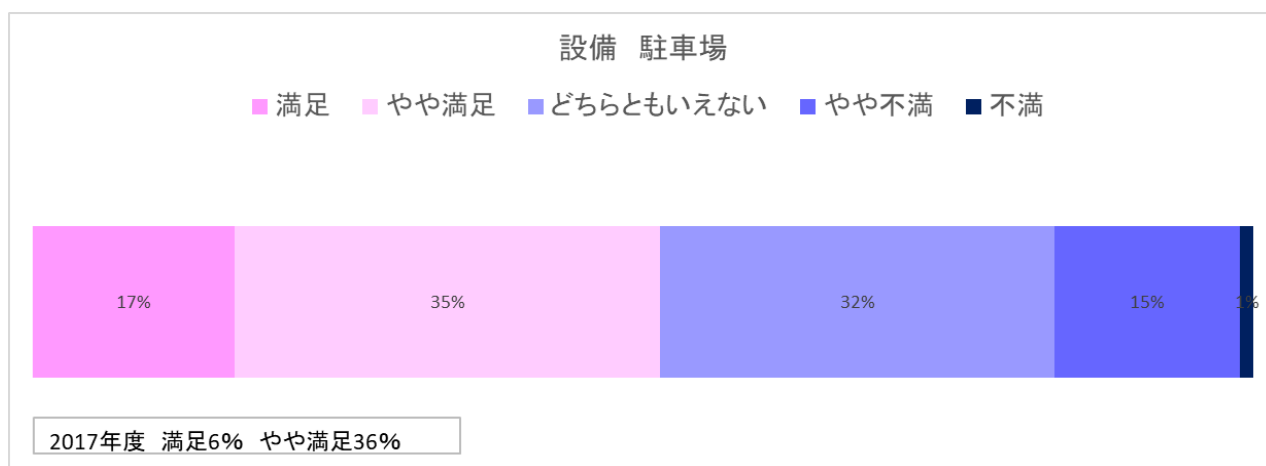
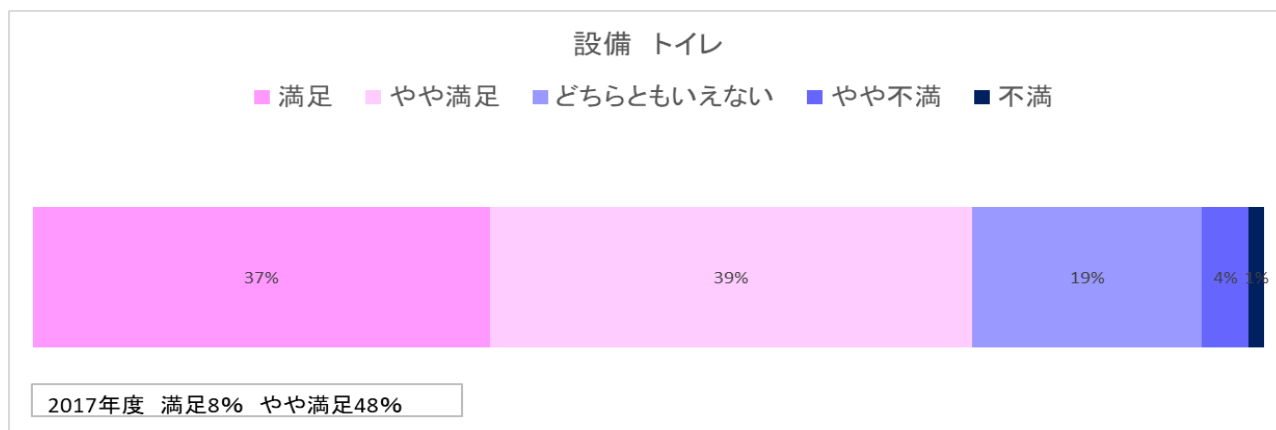
職員に対する満足度は80%と高い評価を頂きました。しかし「どちらともいえない」が約16%もあり、接遇面ではまだまだ改善すべき課題と捉え、今後も努力して参ります。

6. 待ち時間について



外来患者数が年々増加し、救急患者の対応も多くなって来ていることから、長い待ち時間が発生し不満に思う患者様が32%います。院内の連携をスムーズにすると共に、病状が安定した患者様に待ち時間の少ないクリニックを紹介するなど、対応策を検討して参ります。

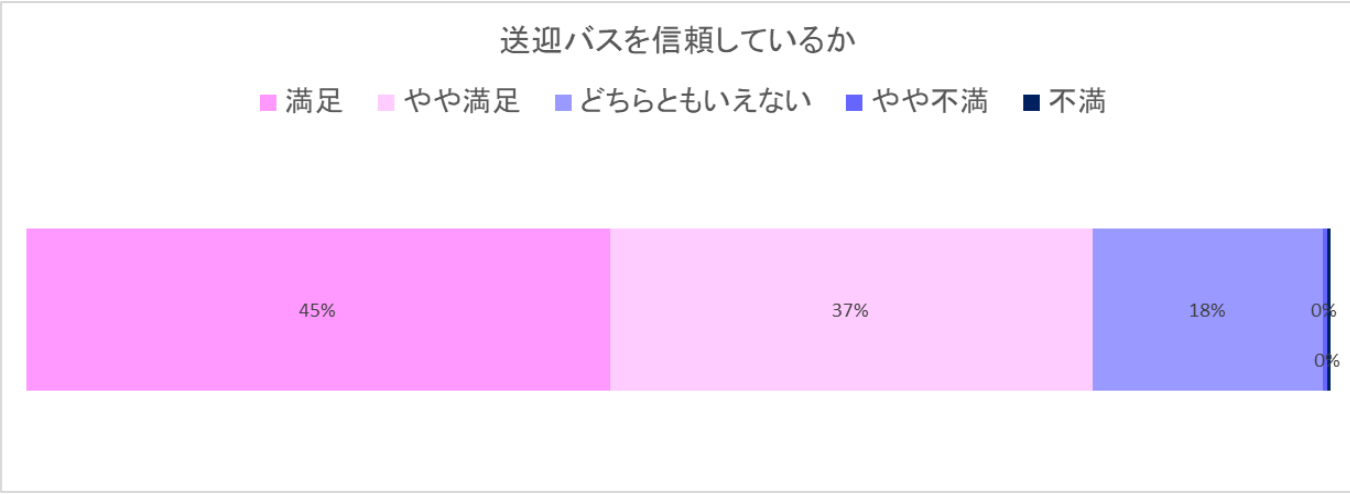
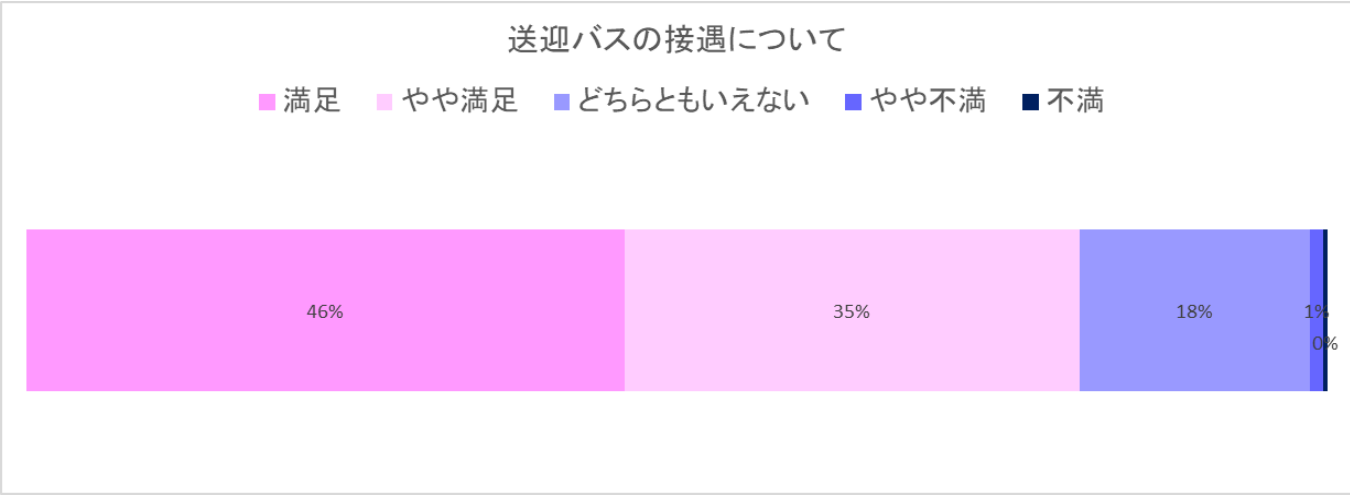
7. 設備について



トイレの改修工事がなされ、満足度は前回よりも大きく向上しました。(56%→76%)

駐車場の「不満」16%は入庫までの待ち時間が長いことや、正面玄関までのアクセスが悪いこと、料金設定が挙げられます。しかし、前回より10%満足評価が向上したことは、警備員の配置や積極的な声掛けで安心して駐車できるようになったと思われます。院内移動については、増築を重ねた結果、移動線が悪く迷ってしまう患者様が多くいることから、案内方法など今後の課題といえます。

8. 送迎バスについて



「接遇」「信頼感」の満足がどちらも80%以上と大変良い評価を得ています。今後も患者様の命を乗せる大切なバスですので、気を緩めず安全運転を続けて参ります。