

2022年 外来患者満足度調査結果のご報告

瀬口脳神経外科病院 業務改善委員会

2022年2月に外来患者様対象の「患者満足度」を実施いたしました。調査にご協力いただきました皆様にお礼申し上げます。ここに調査結果をご報告いたします。

今回の調査では多くの激励のメッセージまた心温まるお言葉をいただき、私たち病院職員にとって励みとなりました。今後も皆様から頂きましたご意見、励ましの言葉を全職員で共有し、今後もより一層、良い病院づくりに取り組んでまいります。

調査報告

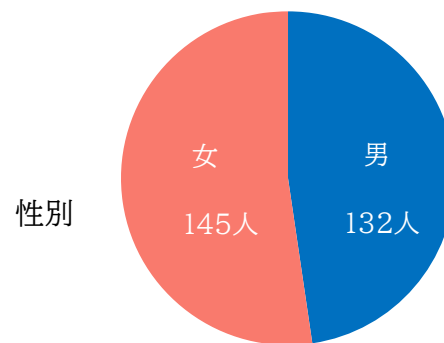
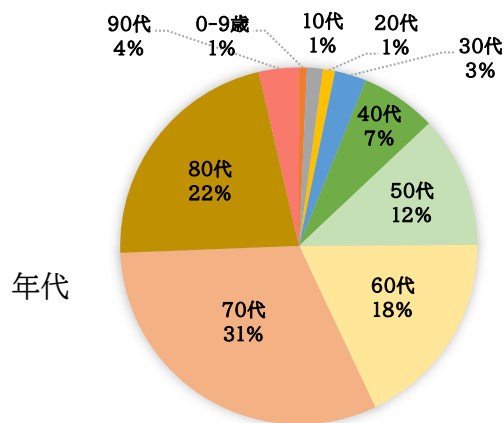
【調査概要】

調査日) 2022年2月7日～2月19日

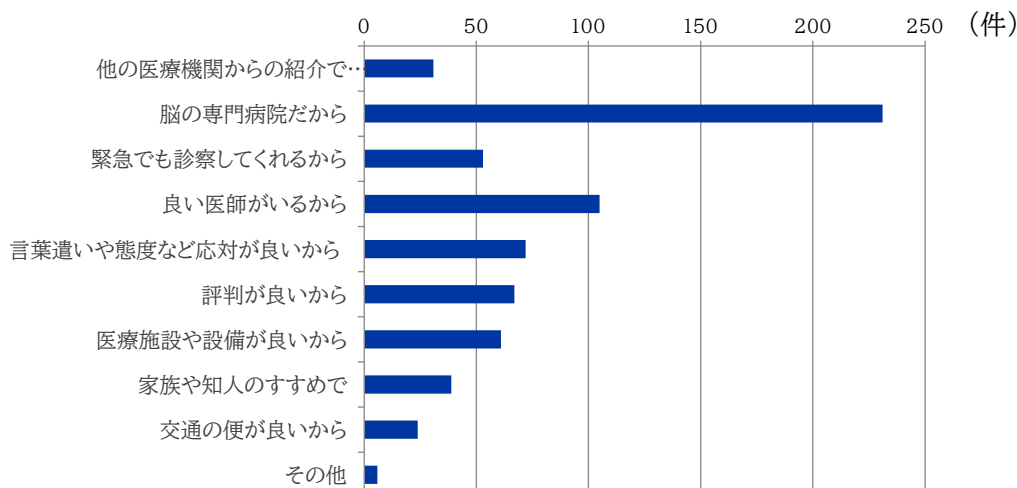
回収数) 277枚

調査対象者) 期間内に外来受診もしくは付き添われた方

平均年齢) 68.03歳 最高齢) 97歳 最年少) 7歳

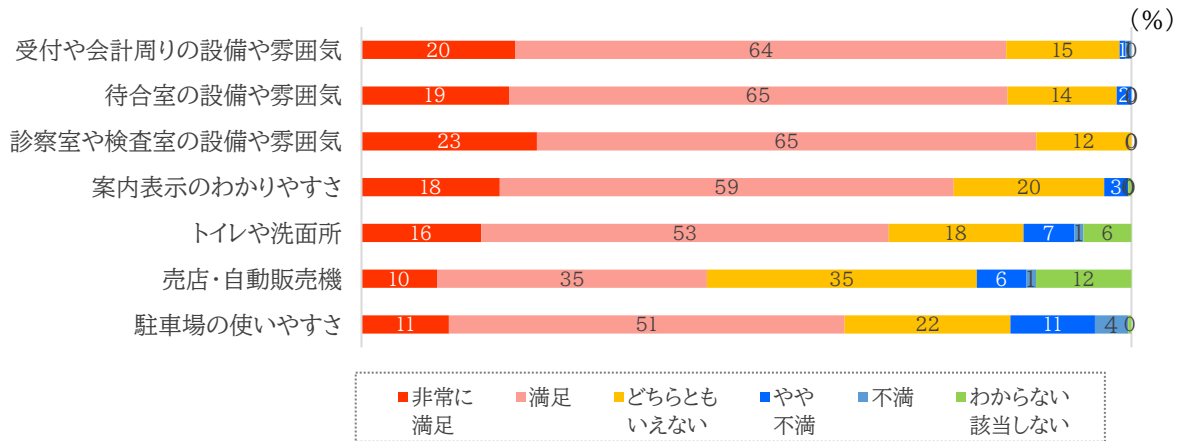


【当院の選択理由】 (複数回答あり)

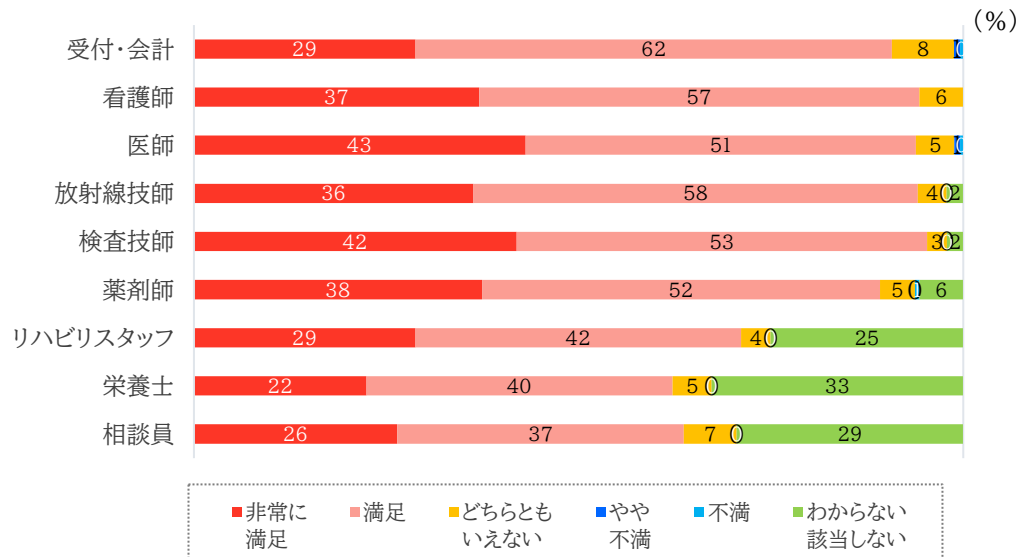


【個別の評価】

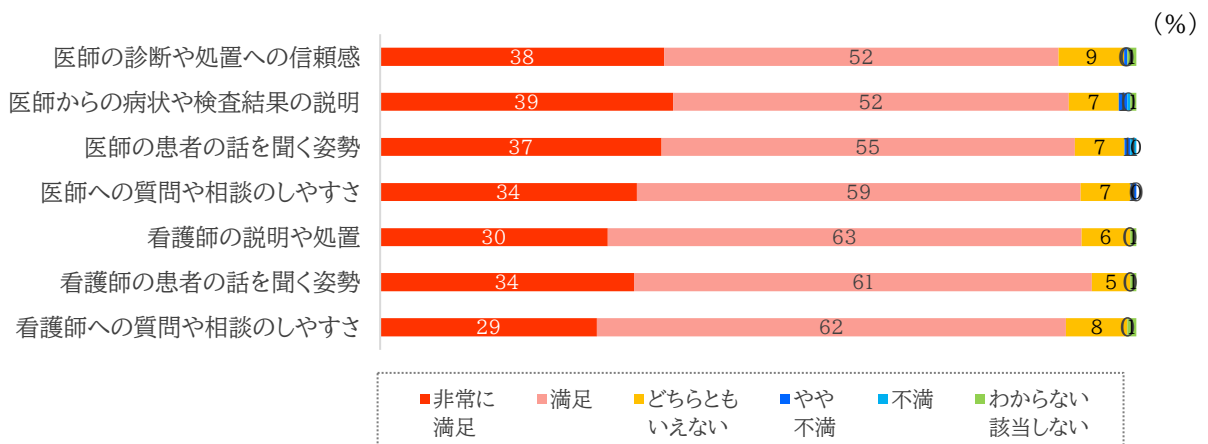
○施設面



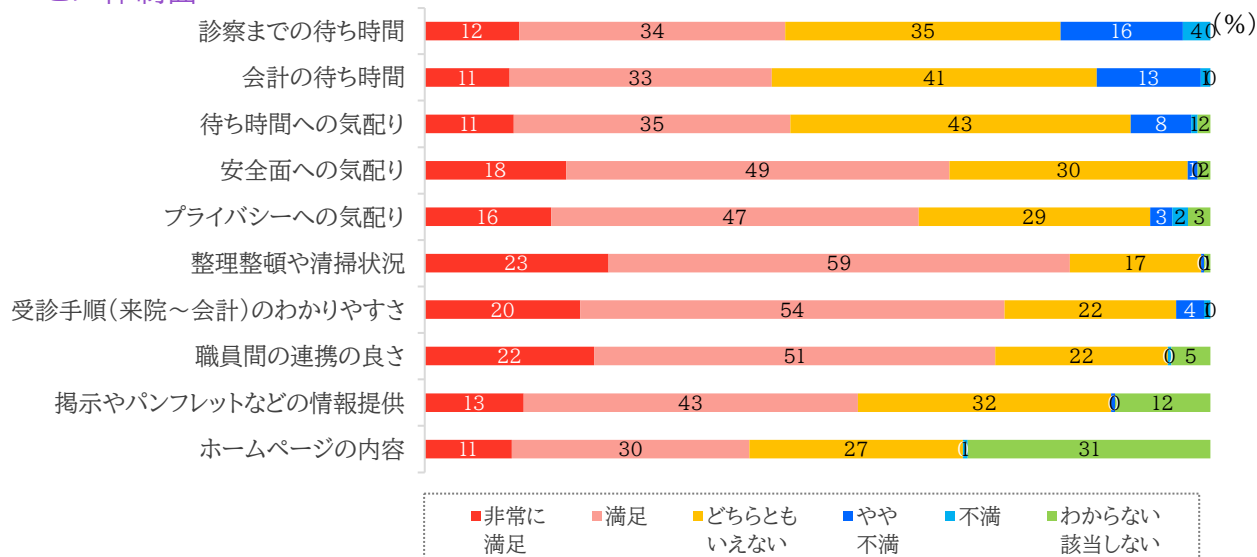
○接遇面（言葉遣いや態度）



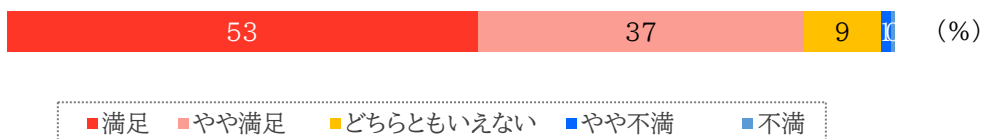
○診療面



○サービス体制面



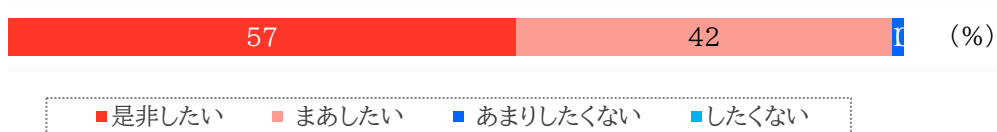
【総合評価】



●100点満点で評価すると、何点くらいになりますか？

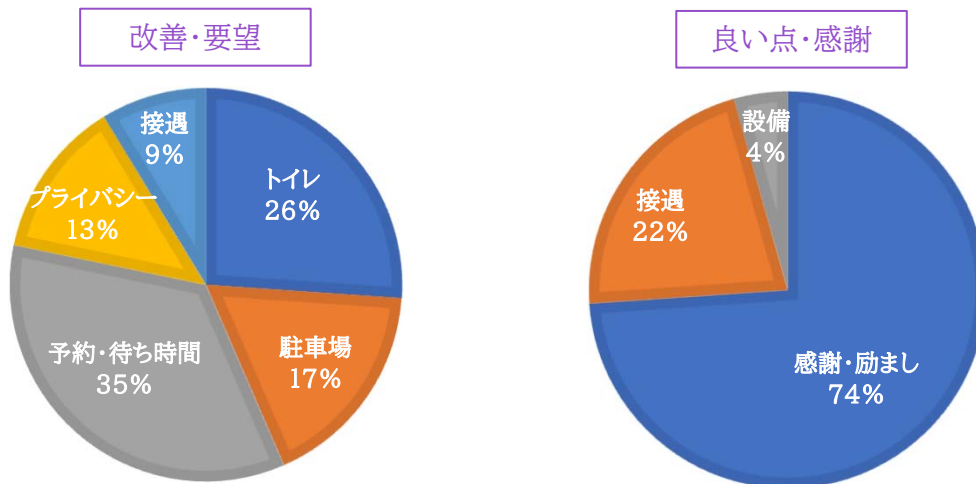
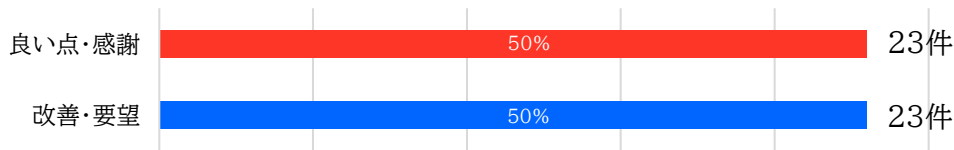
平均 **86.02** 点

【家族や知人等に瀬口脳神経外科病院を紹介や推薦したいか】



【自由記載について】

46件のご意見を頂きました。



改善への要望(一部抜粋)

- 女性トイレが狭い、洋式トイレが欲しい。駐車場のスペースがもう少し広いと安心。
- 予約があっても診察までの待ち時間が長いのももう少し待たずにしていただけるとありがたい。
- 名前ではなく番号で呼んでいただけると嬉しい。個人情報的なものもあるのでちょっと気になる。
- 診察はともかく会計予約までの時間が長すぎる。是非院外処方を考えてほしい。
- 具体的待ち時間を知らせて欲しい。

良い点・感謝(一部抜粋)

- 脳専門病院として頼りにしています。今後も宜しくお願いします。
- いつも皆様が温かく接して下さり安心します。これからもよろしくお願いします。
- 地域医療の核として是非継続してください。
- スタッフや職員さんの対応が良く嫌な思いしたことがなく良い病院です。
- 親切、思いやり、優しさのある病院です。どうかこのまま変わらず良い病院でいて下さい。

【結果全体について】

総合的な満足度としては、100点満点で評価すると、平均86点と高い点数を頂きました。

一方で「名前ではなく番号で呼んでいただけると嬉しい」、「診療や会計の待ち時間」、「トイレや駐車場が狭い」等のご意見を頂戴しました。調査後、車から乗降し易くするために玄関周りの整備他、患者さんの個人情報保護とプライバシーの観点からお名前をお呼びせず、番号で呼び出しを行うことに改善致しました。