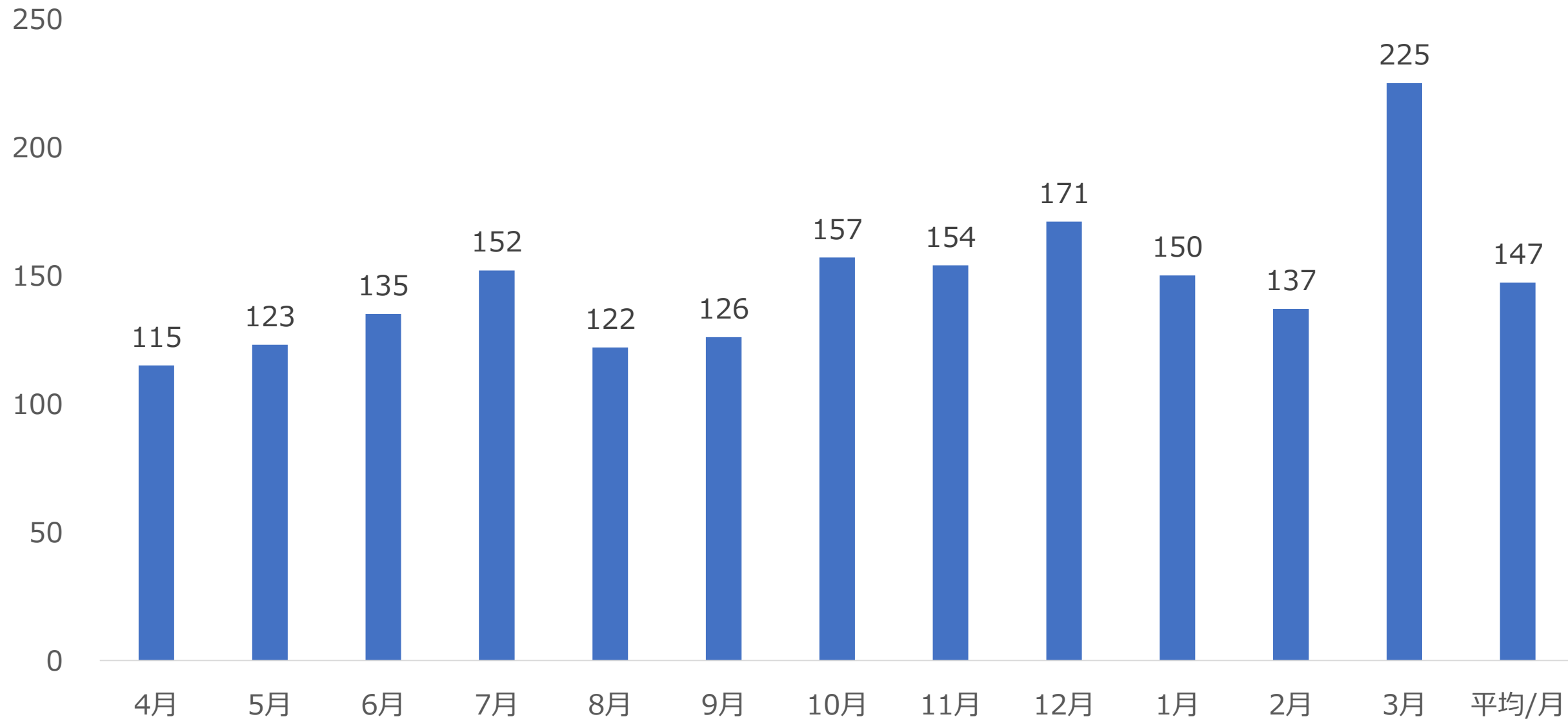


1. 外来患者統計

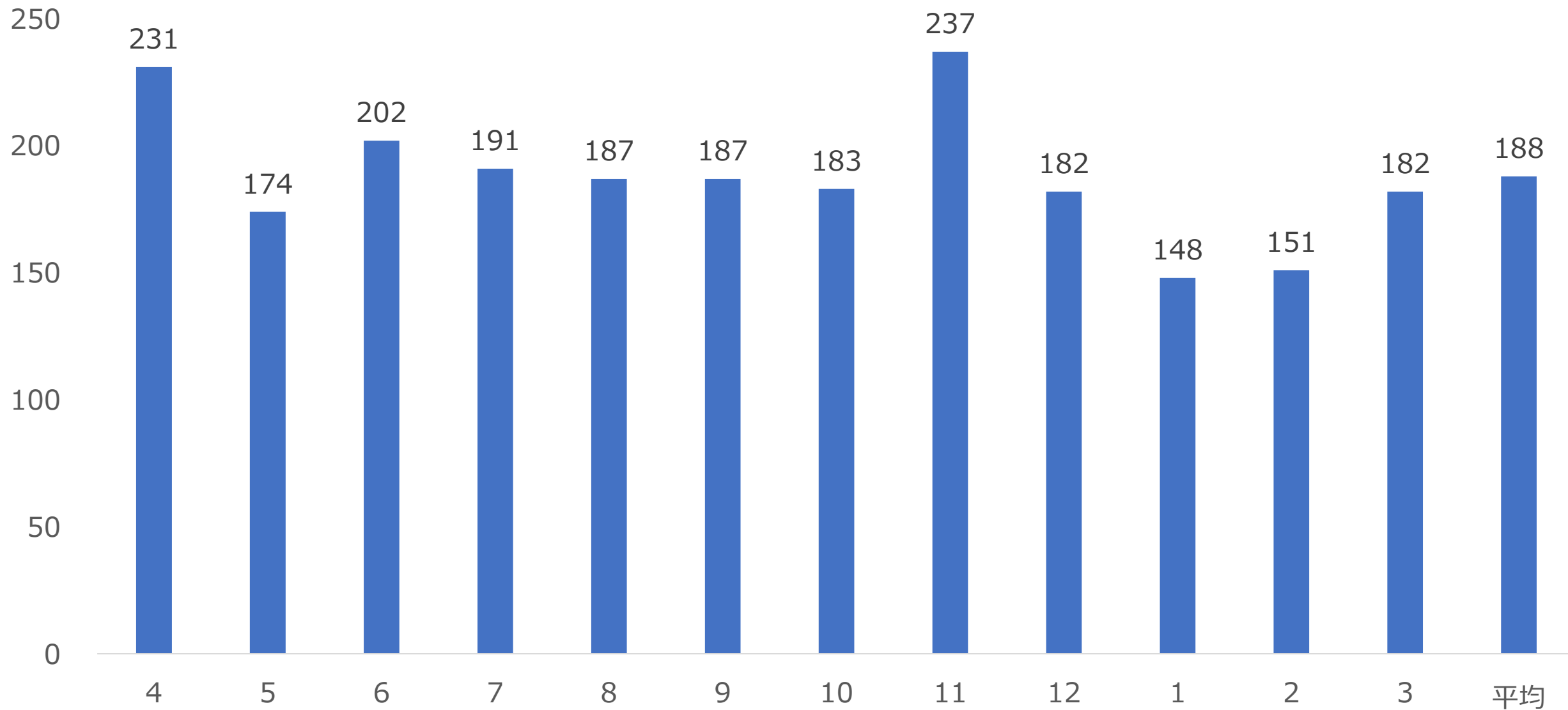
(1)延外来患者数

2020年度



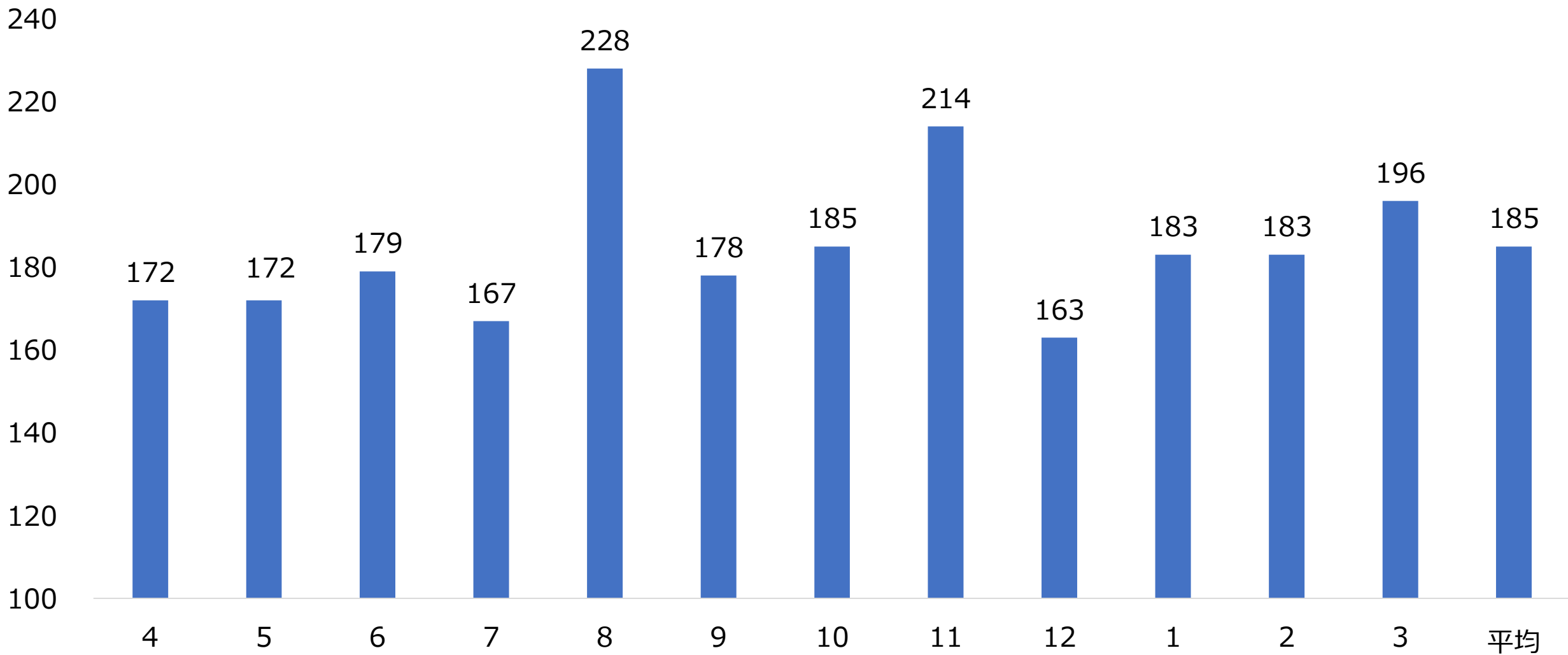
(1)延外来患者数

2021年度



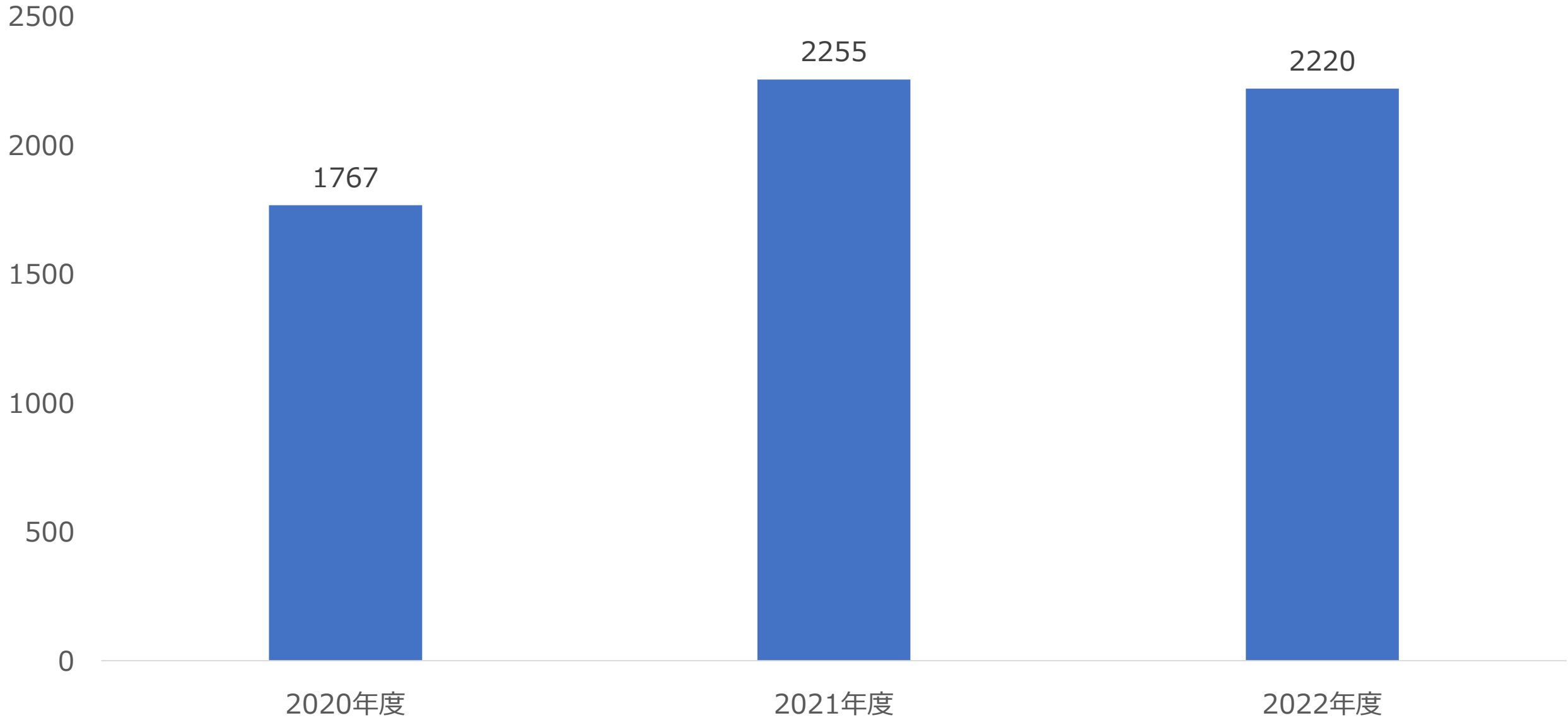
(1)延外来患者数

2022年度



(1)延外来患者数

年度別 延外来患者数



(2) 患者満足度調査結果

【調査目的】

- ①外来診療の満足度について、調査を通して、実態・課題を明らかにする。
- ②調査結果から効果的な改善策を見出し、職員全員で取り組み、患者満足度を高める。

【調査期間】

- ・2023年6月19日（月）～30日（金）

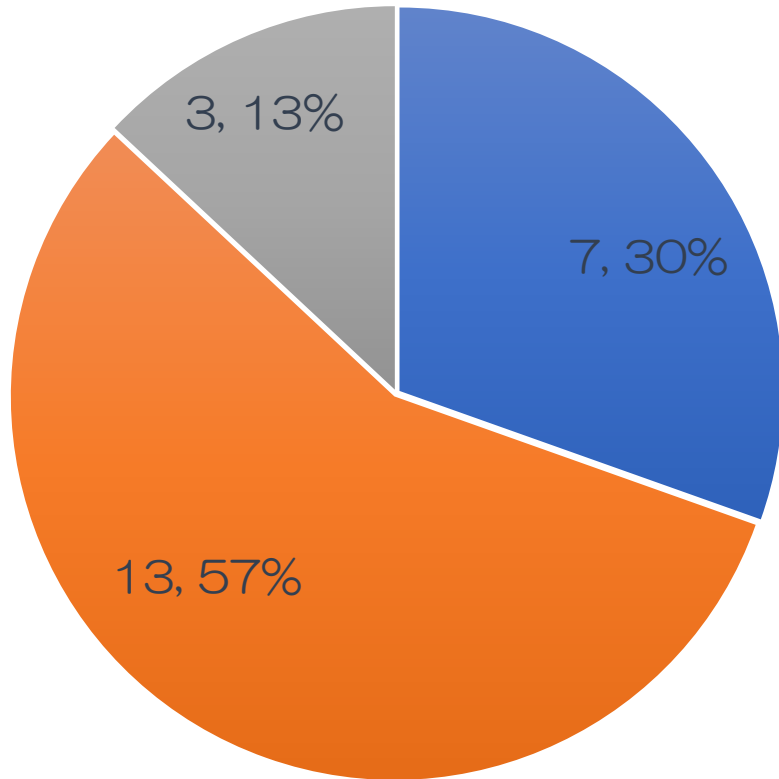
【調査方法】

- ・アンケート用紙は無記名とし、回収BOXに自由に投函していただく。

【回答数】

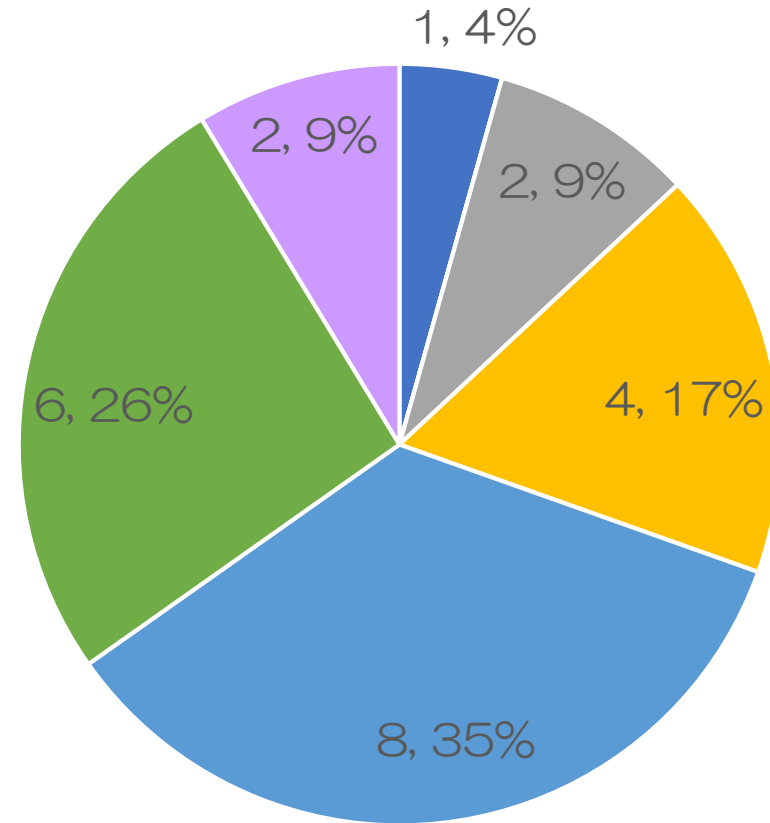
- ・23件

性別



- 女性
- 男性
- 無回答

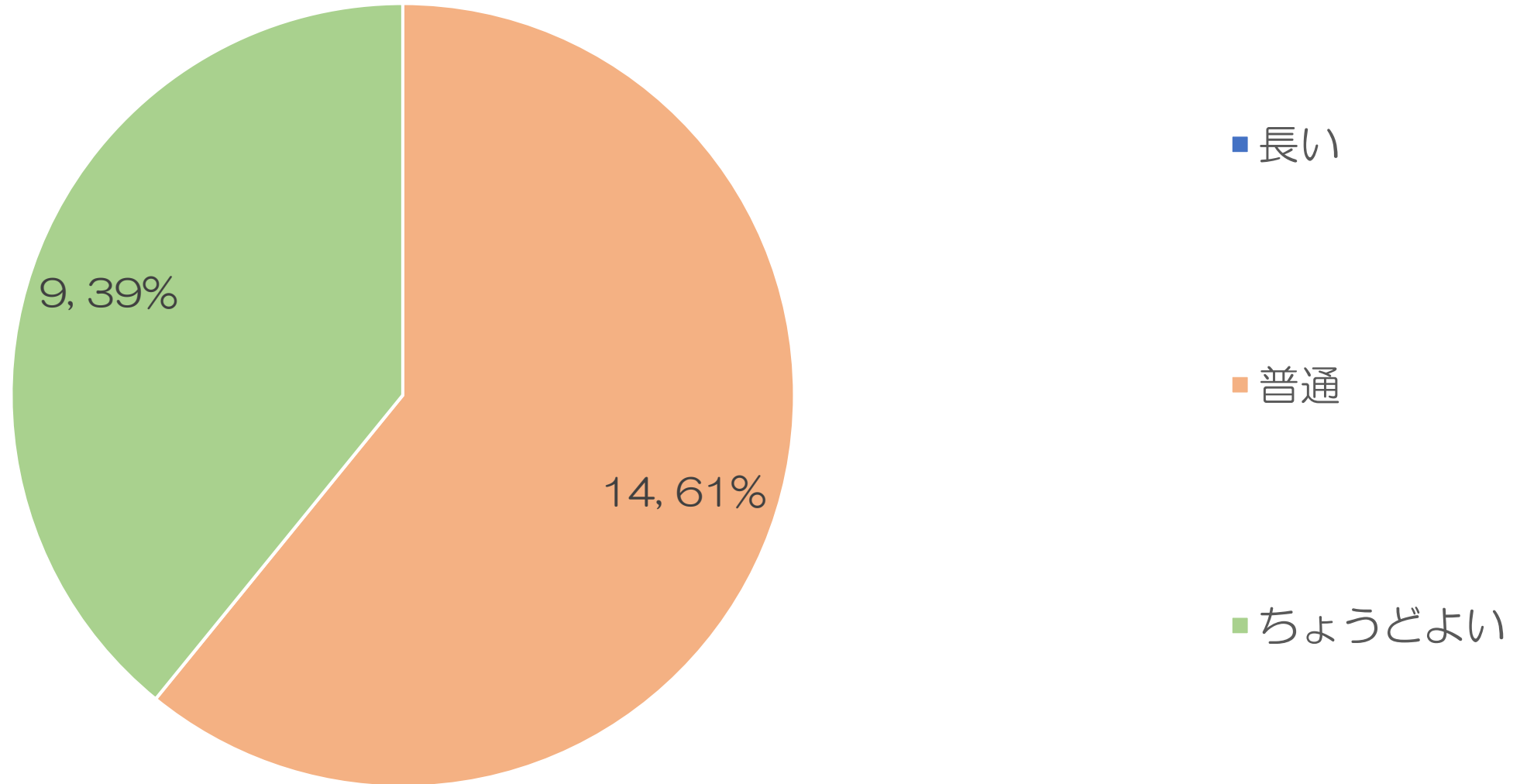
年代別



- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代
- 80代
- 90代

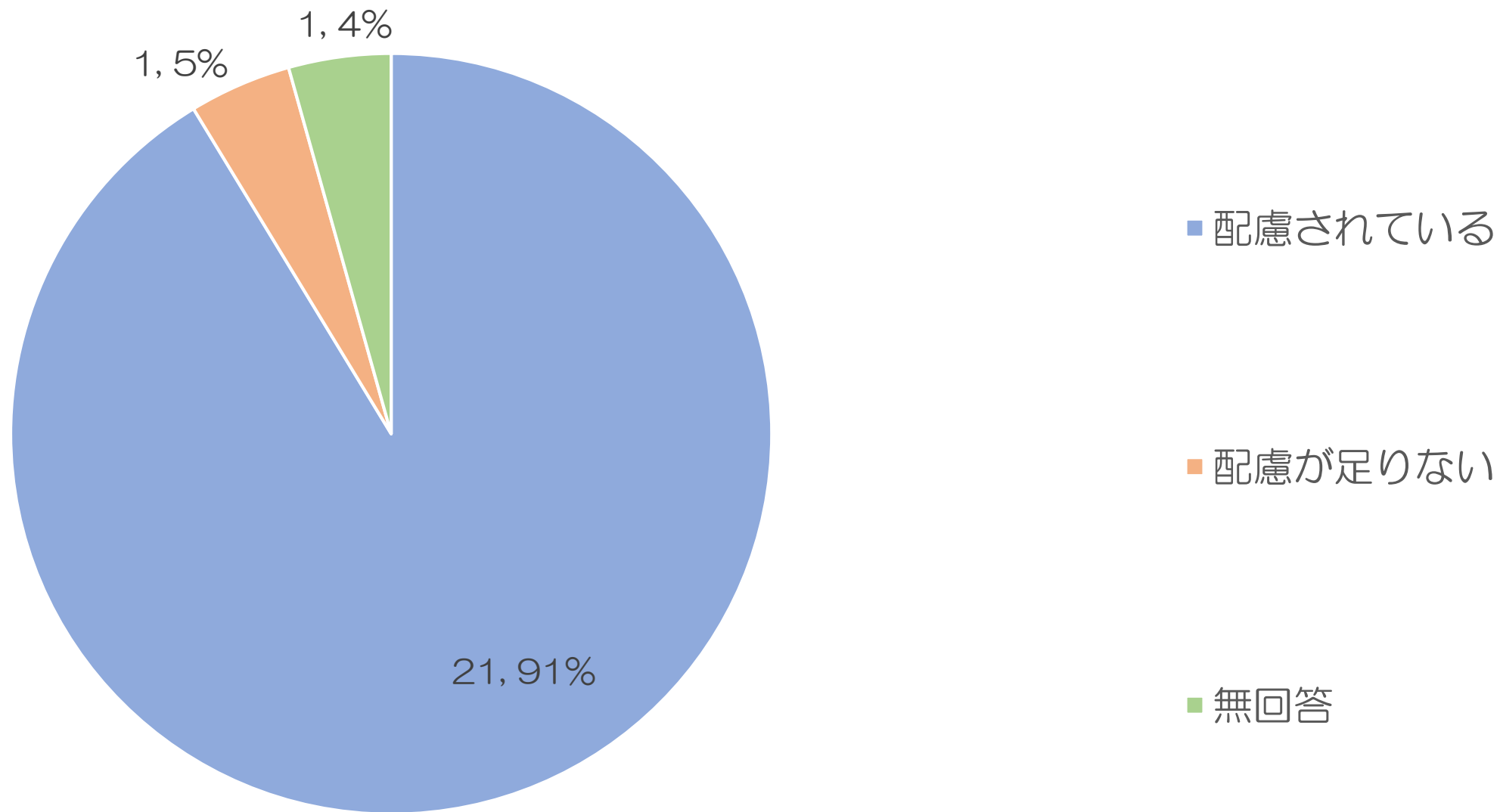
* 70代が最も多かった

診察までの待ち時間



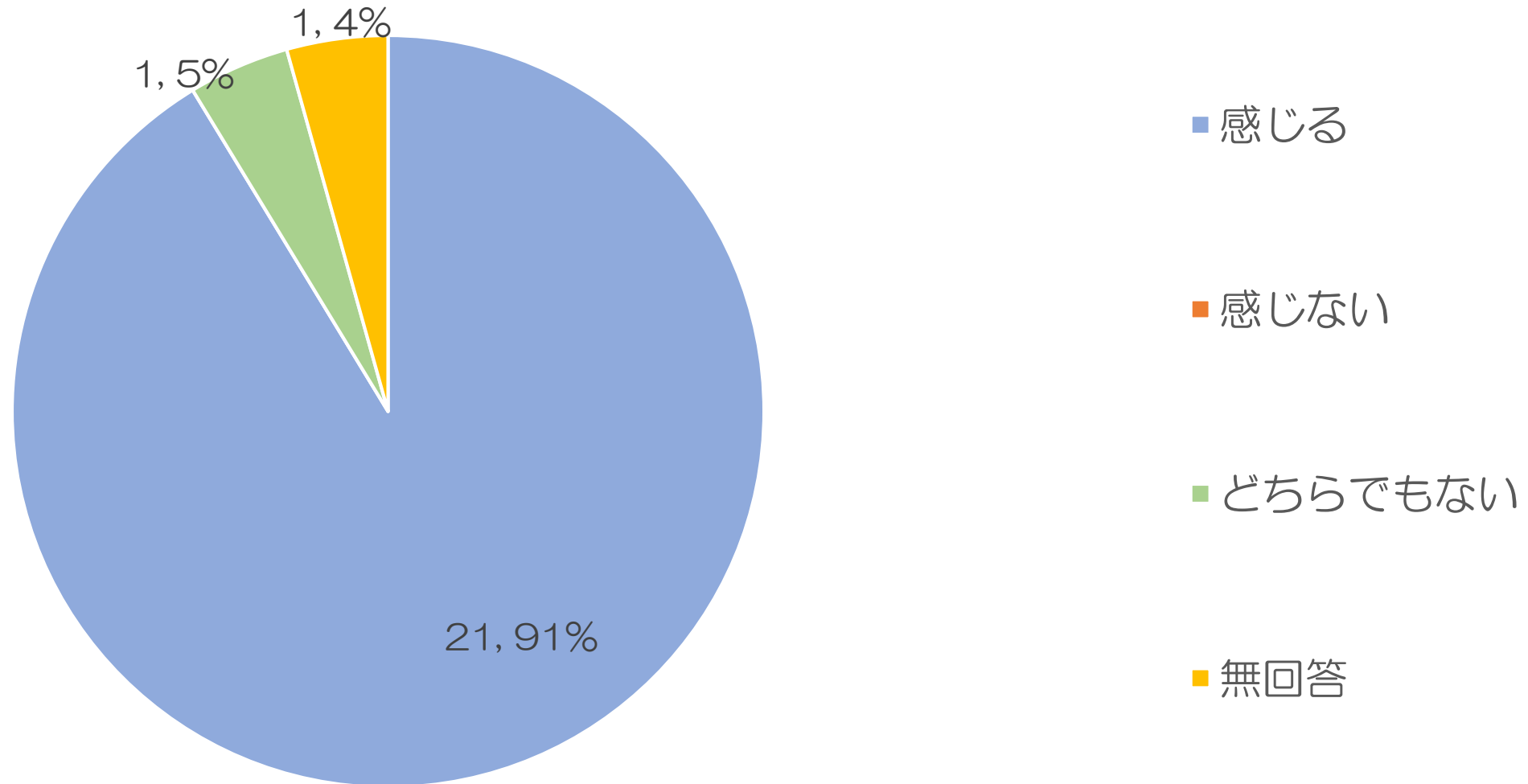
* 長いと感じている回答はなかった

診察室・待合室でのプライバシーの配慮



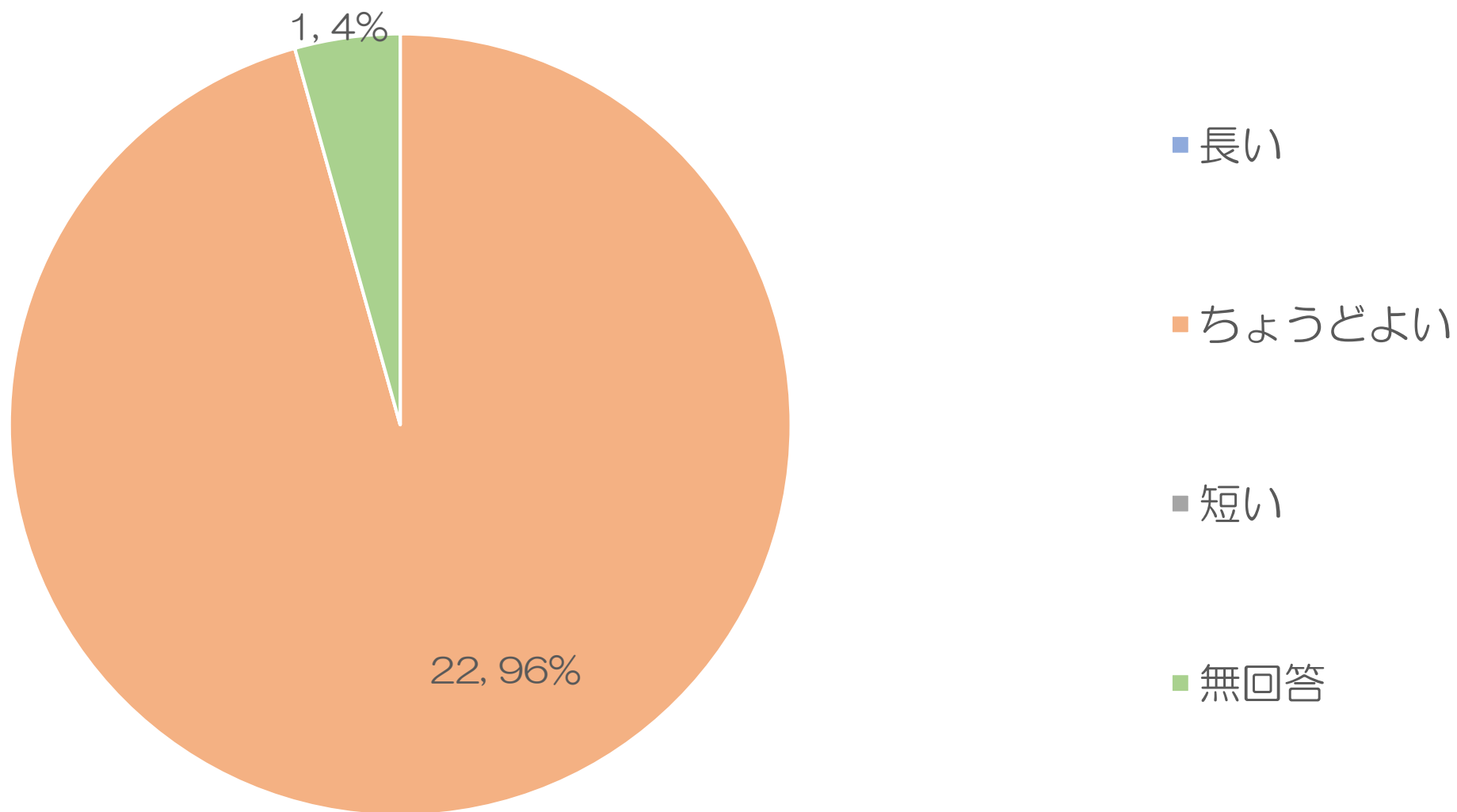
*概ねプライバシーに配慮ができていた

安心・安全な医療サービスが行われていると感じるか



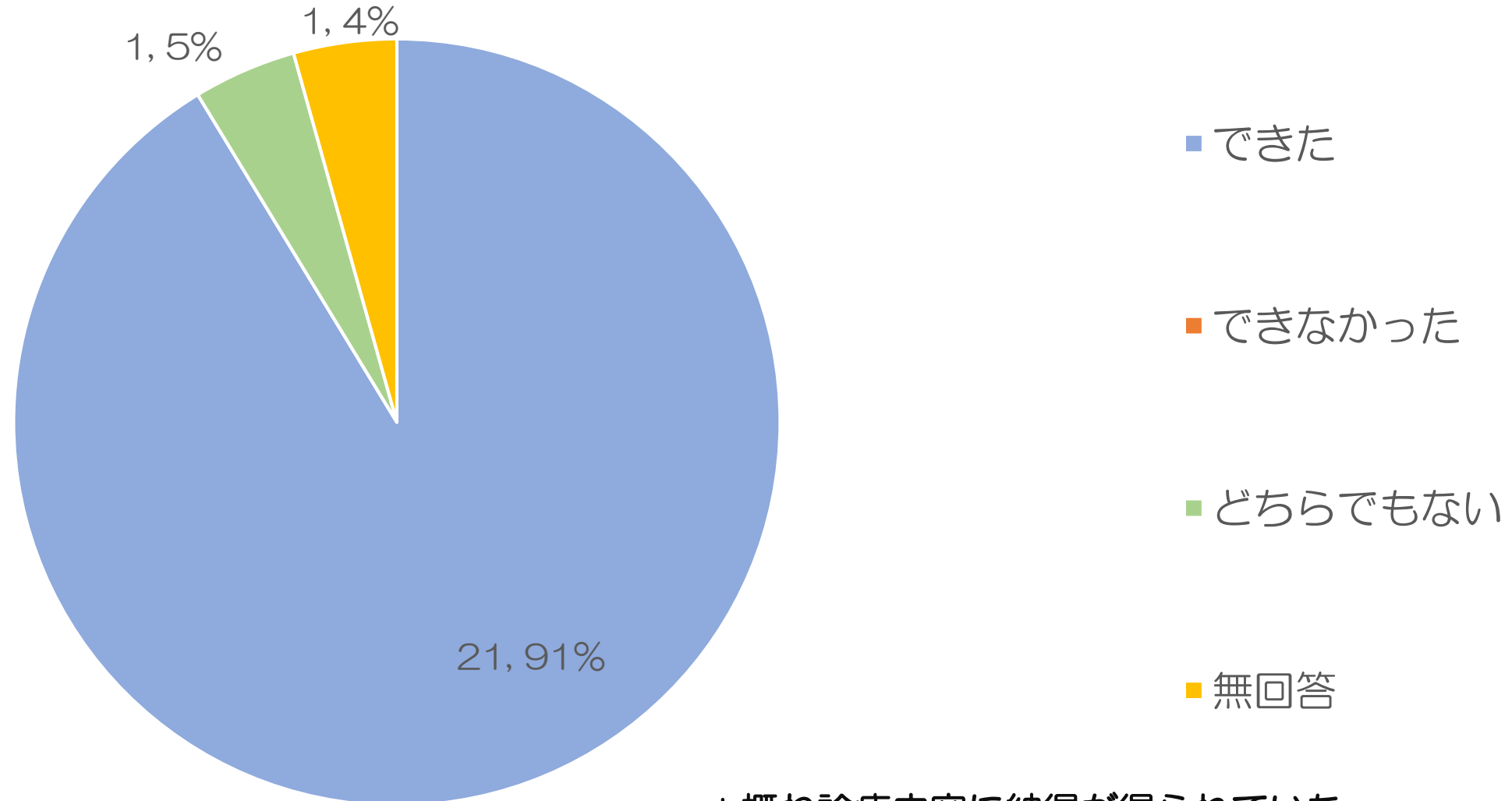
* 不満足の方の回答は1件もなかった

診察時間の配慮



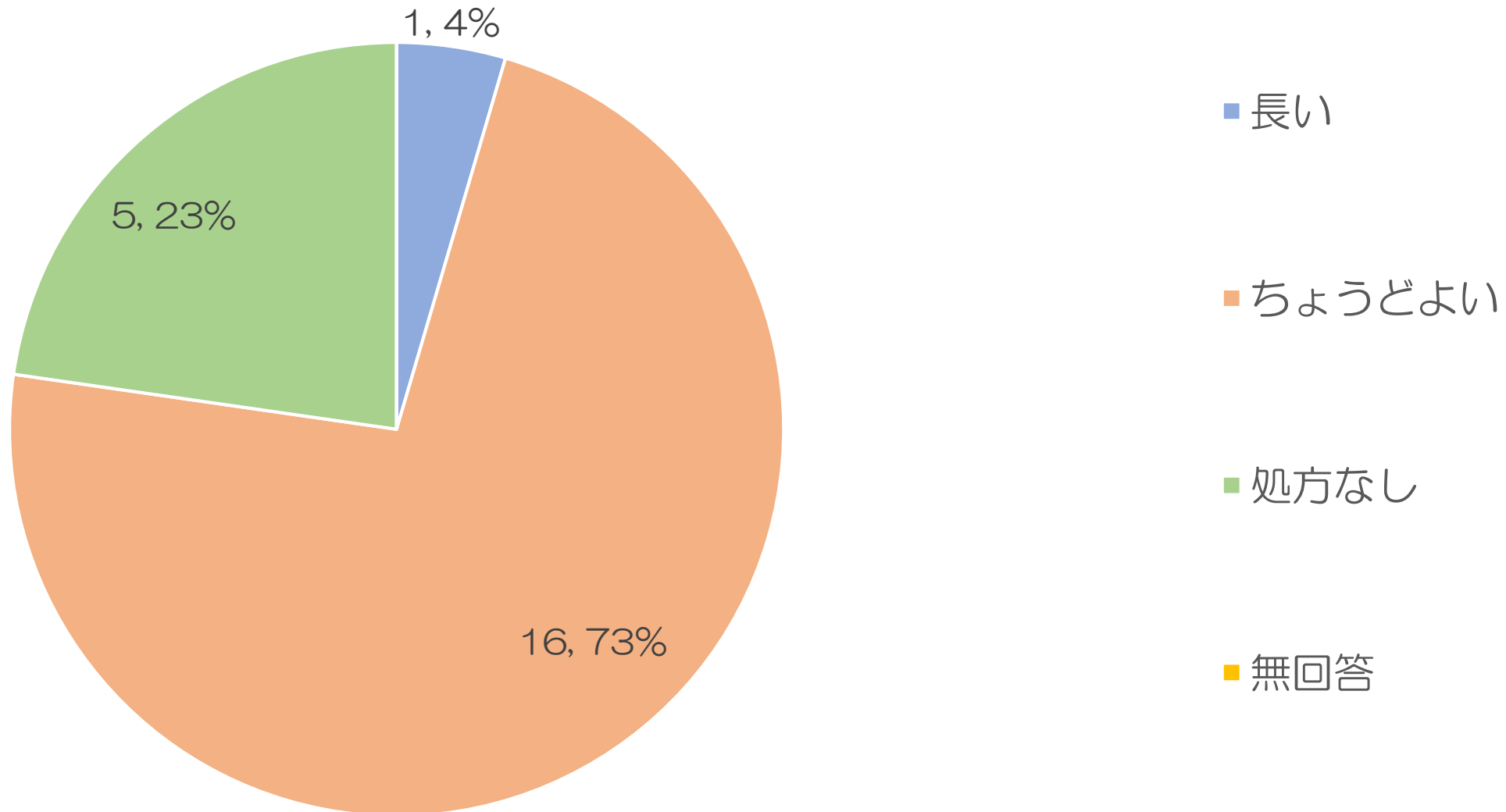
*ちょうどよいと感じている方が多かった

診療内容に納得できたか



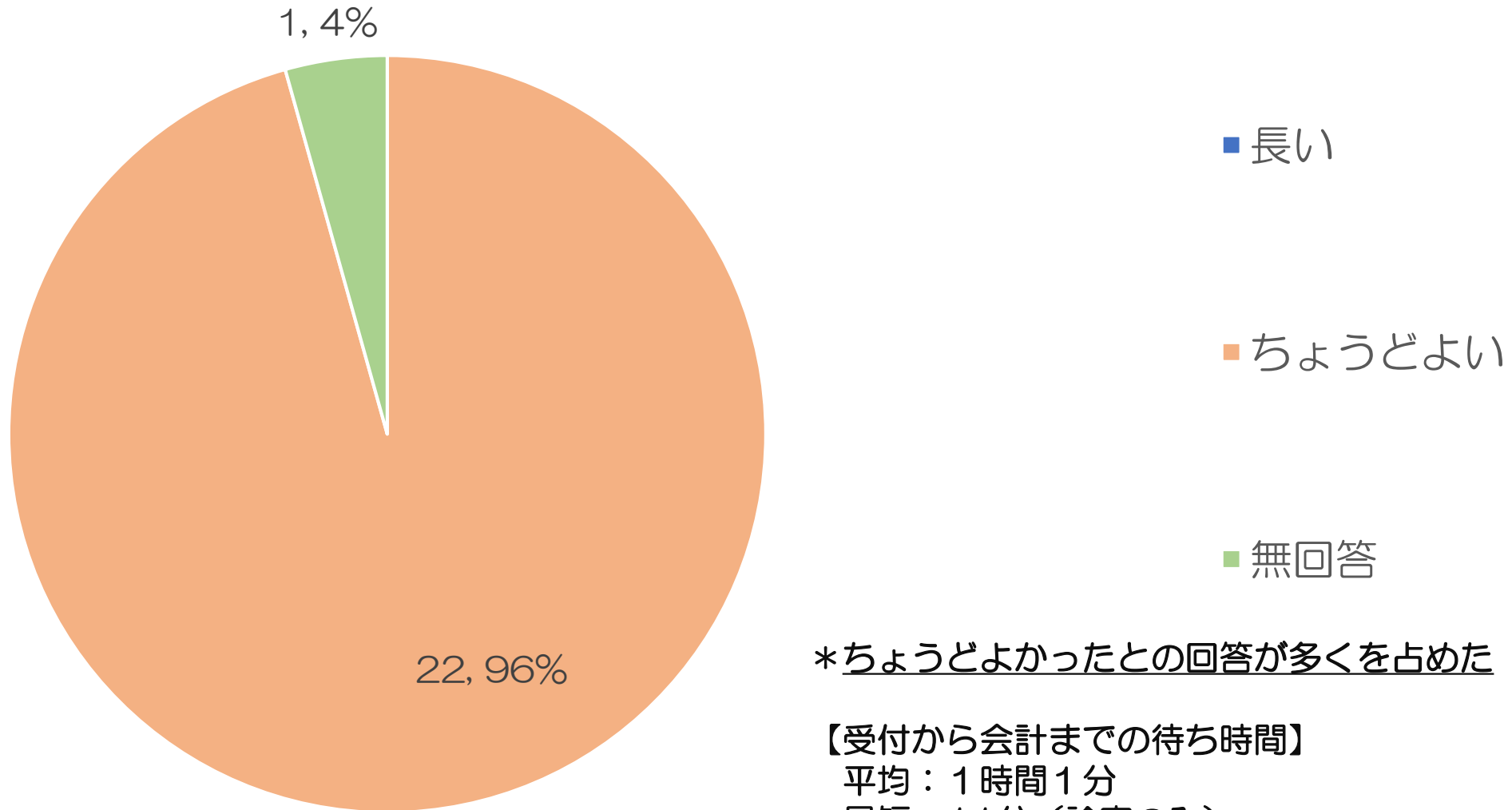
* 概ね診療内容に納得が得られていた

診療後から薬をもらうまでの待ち時間



*ちょうどよかった回答が大半であったが、長いと感じる回答が1件あった

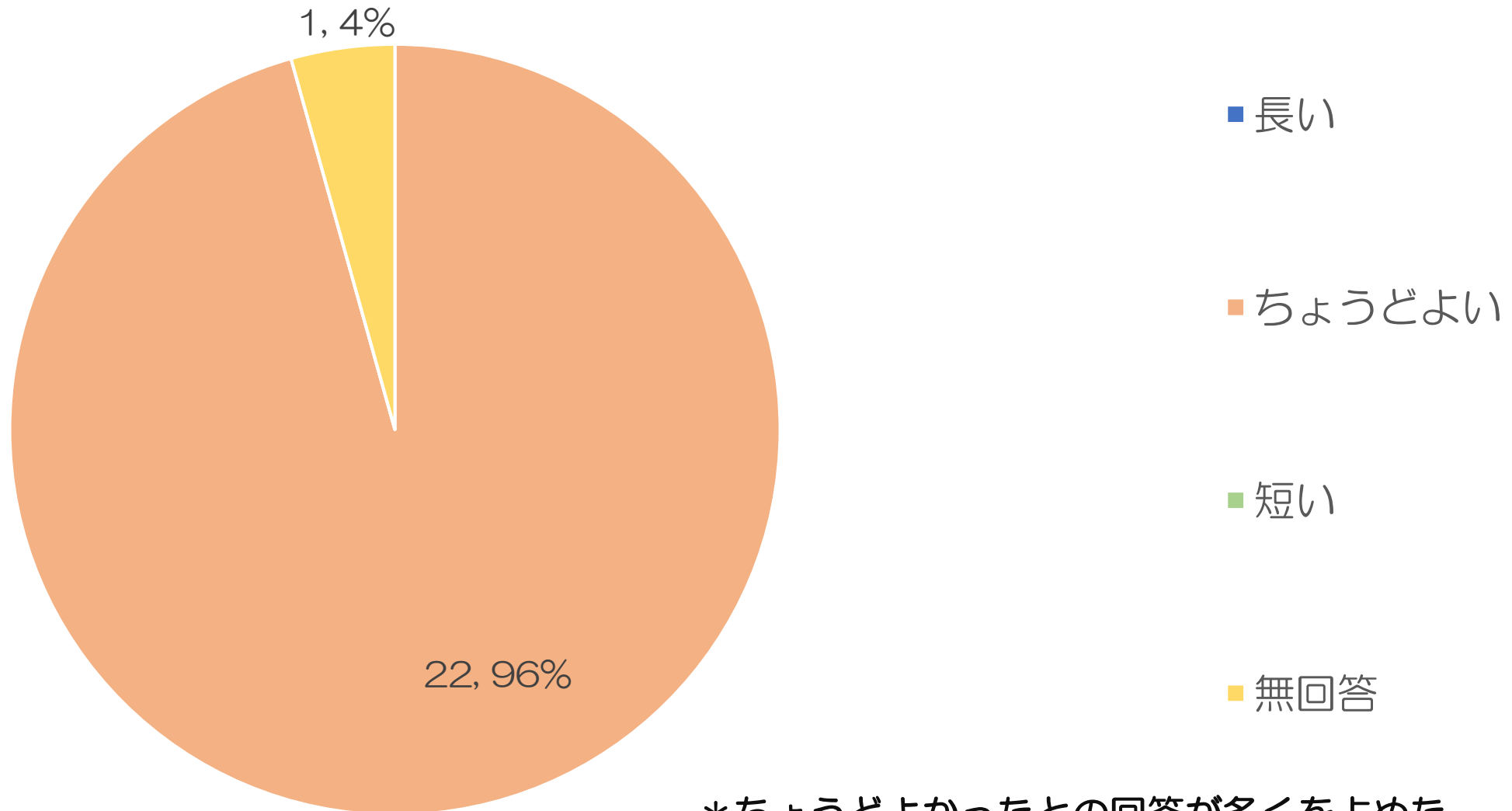
診療後から会計までの待ち時間



*ちょうどよかったとの回答が多くを占めた

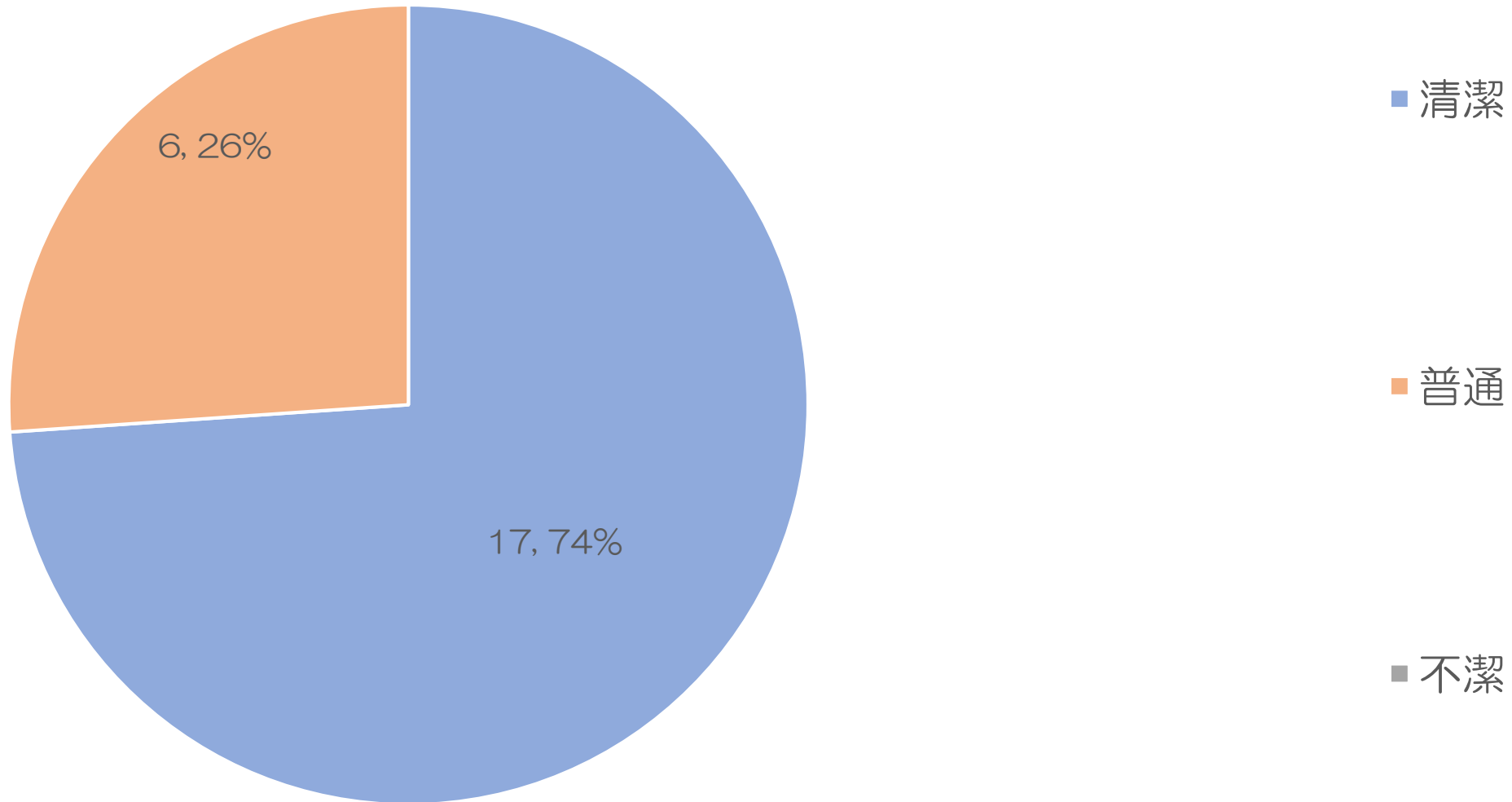
【受付から会計までの待ち時間】
平均：1時間1分
最短：11分（診察のみ）
最長：2時間28分（リハビリ）

診察時間の配慮



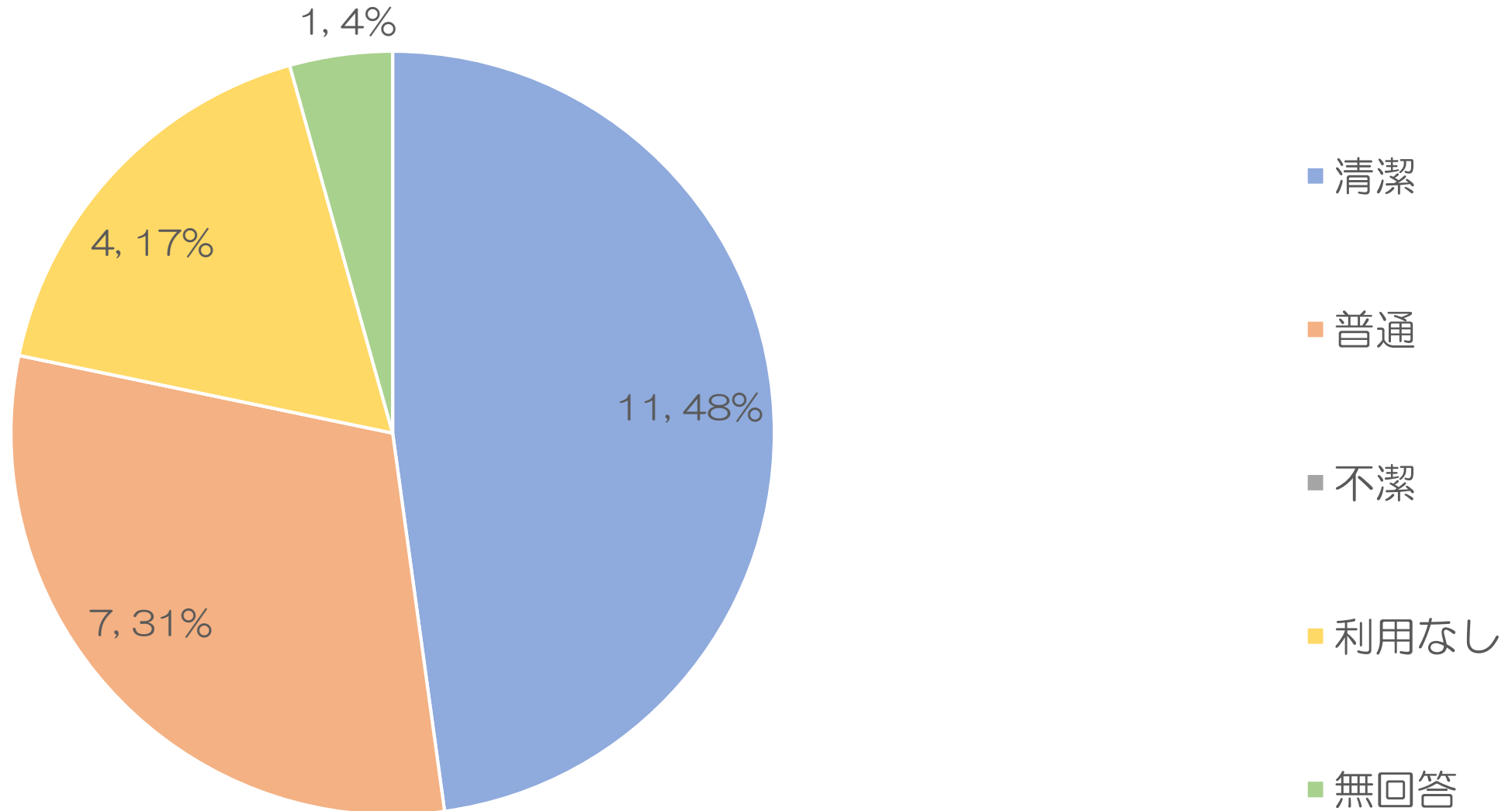
*ちょうどよかったとの回答が多くを占めた

診察室の環境



* 不満足と感じている回答はなかった

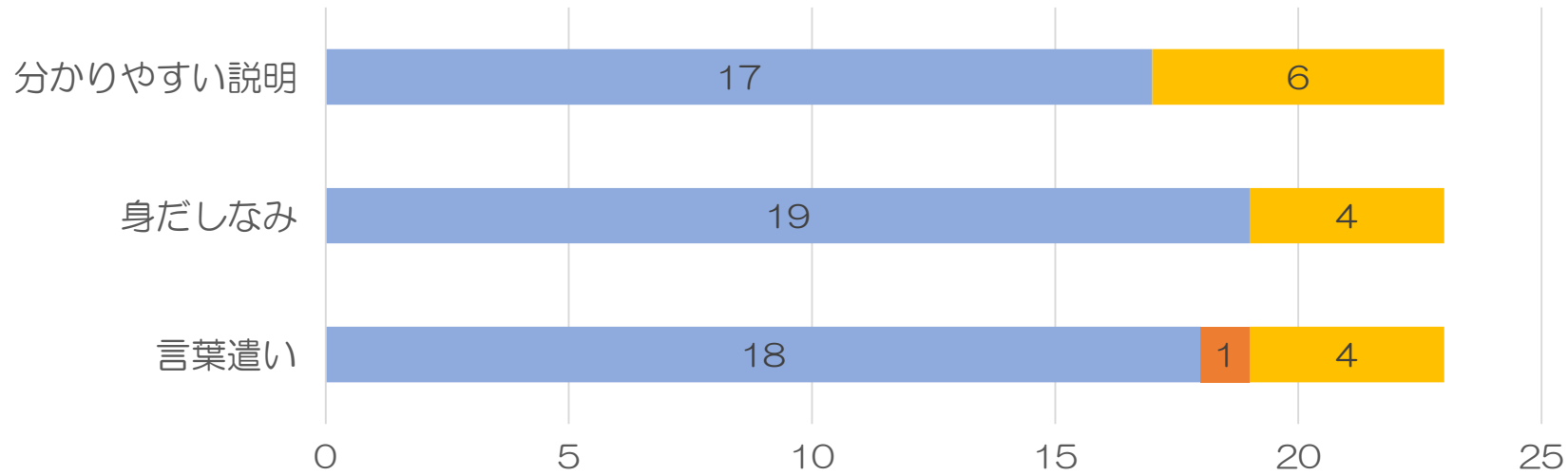
トイレの環境



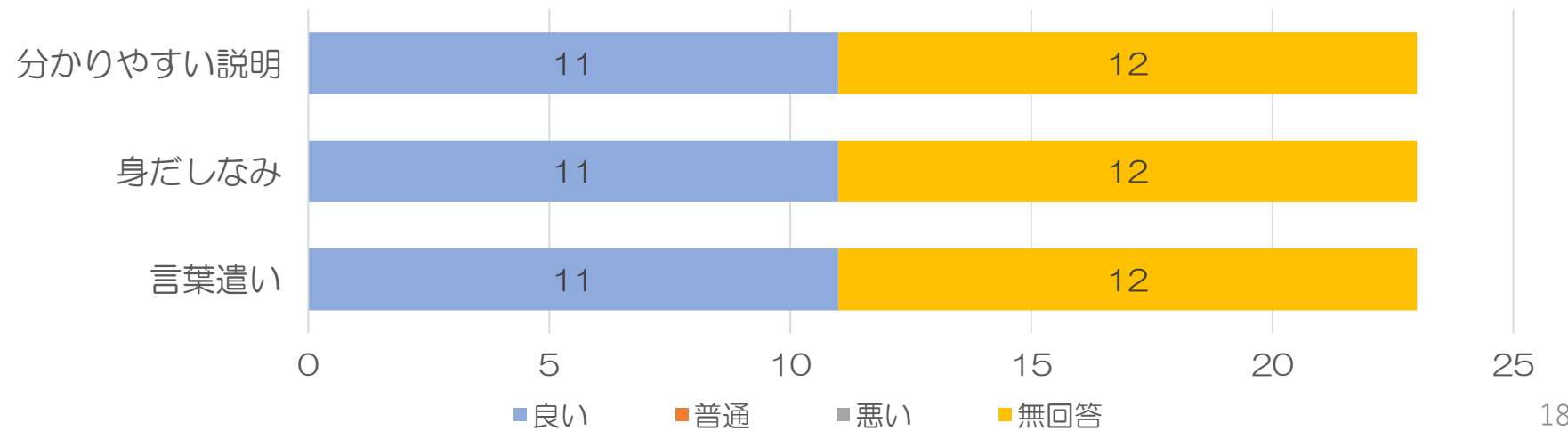
* 不満足と感じている回答はなかった

職種別の接遇について

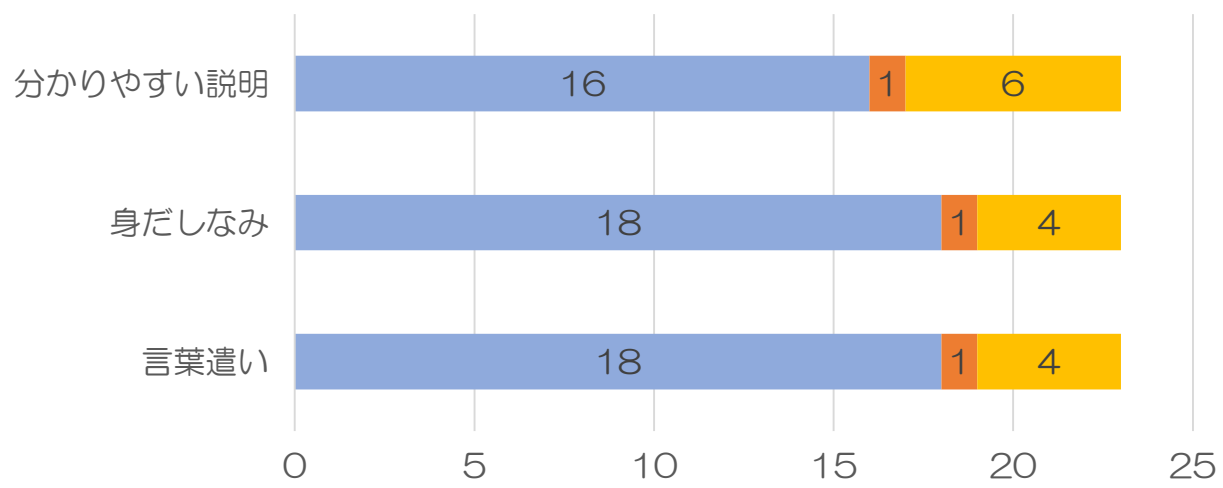
医師



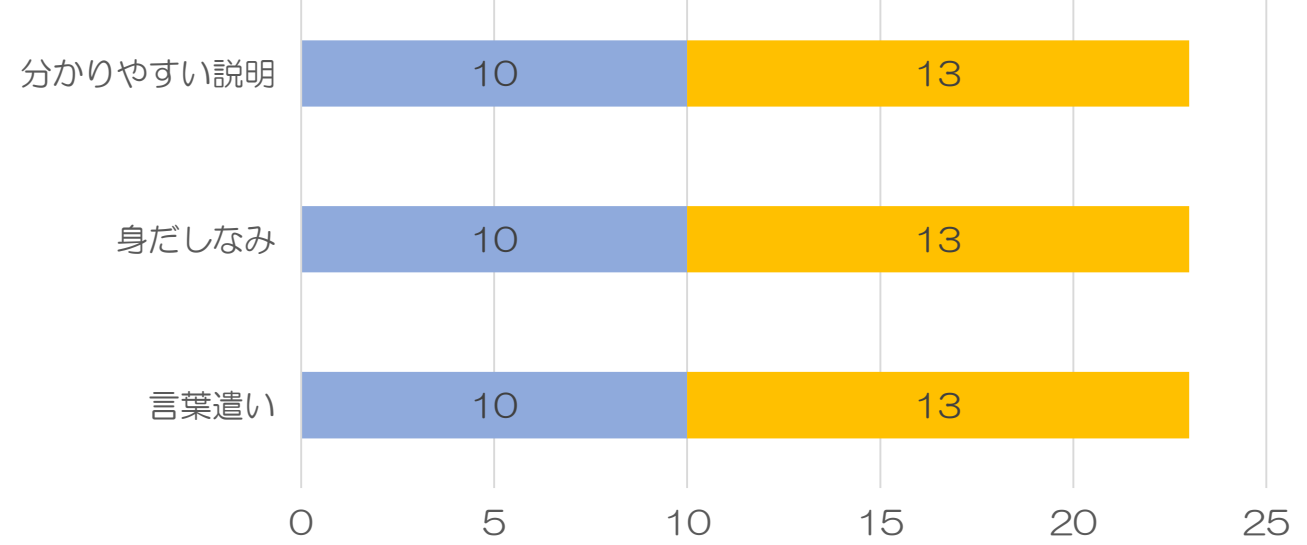
薬剤師



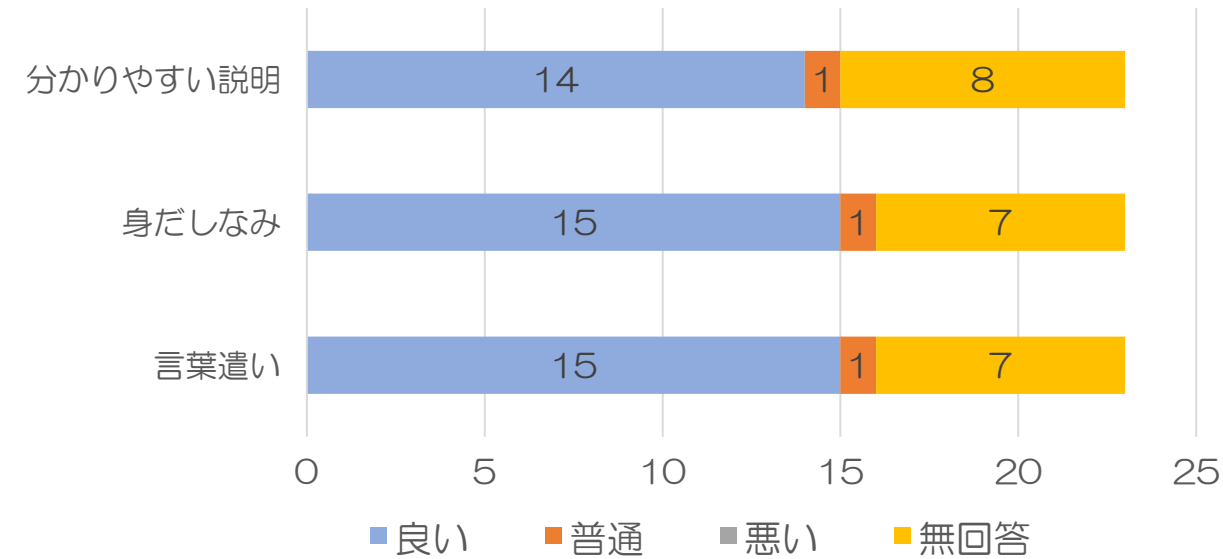
看護師



リハビリスタッフ



事務員



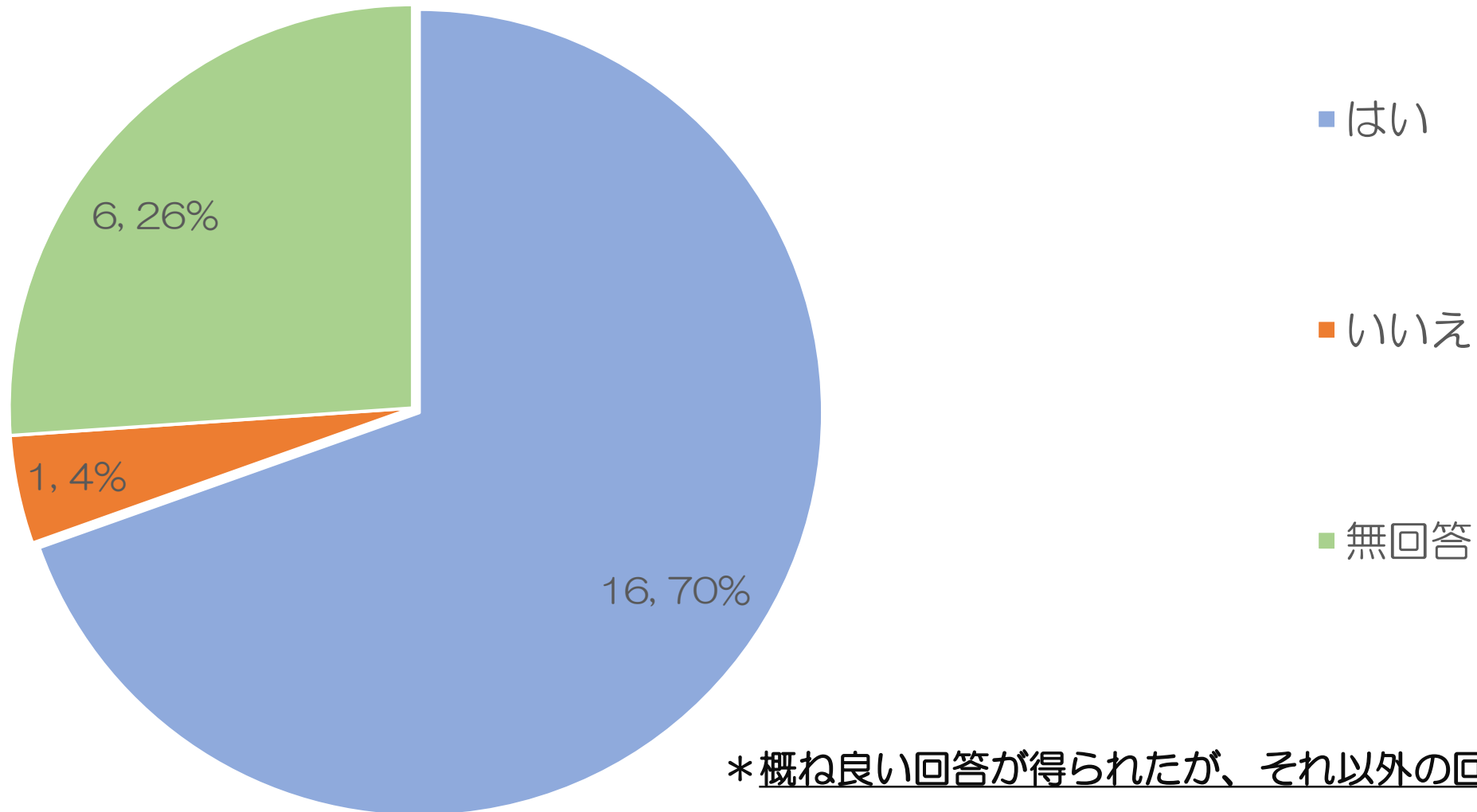
* 概ね良いとの回答が多かった

* 不満足と感じている回答はなかった

* 無回答が多く、回答が得られやすい工夫が必要

(薬剤師やリハビリスタッフは関わりがないことが回答に影響を与えたと考えられる)

知人に当院を紹介したいと思いますか？



*概ね良い回答が得られたが、それ以外の回答で30%を占めていた

調査を受けての考察

- 前回の調査では聞き取りだったため、悪い意見が言えないのではないかと思い、今回は調査票に変更したが、患者本人か付き添いの方に記入していただいたが記入もれが多かった。
- 薬剤処方ある人で1時間近くかかると長いと感じる人がいるが、検査をしている人は2時間近くかかっても特に長いという意見はなかった。
- 家族が付き添いの場合は、空いている場所を有効活用し、アンケートを記入していたと混雑が回避できていた。
- 満足度、接遇共に良い評価を頂いた。
- 今回は2週間の調査期間だったため、調査対象が限られた。当院は再診患者が多いため、広く患者の意見を聞くためには、調査期間を拡大する必要性がある。