

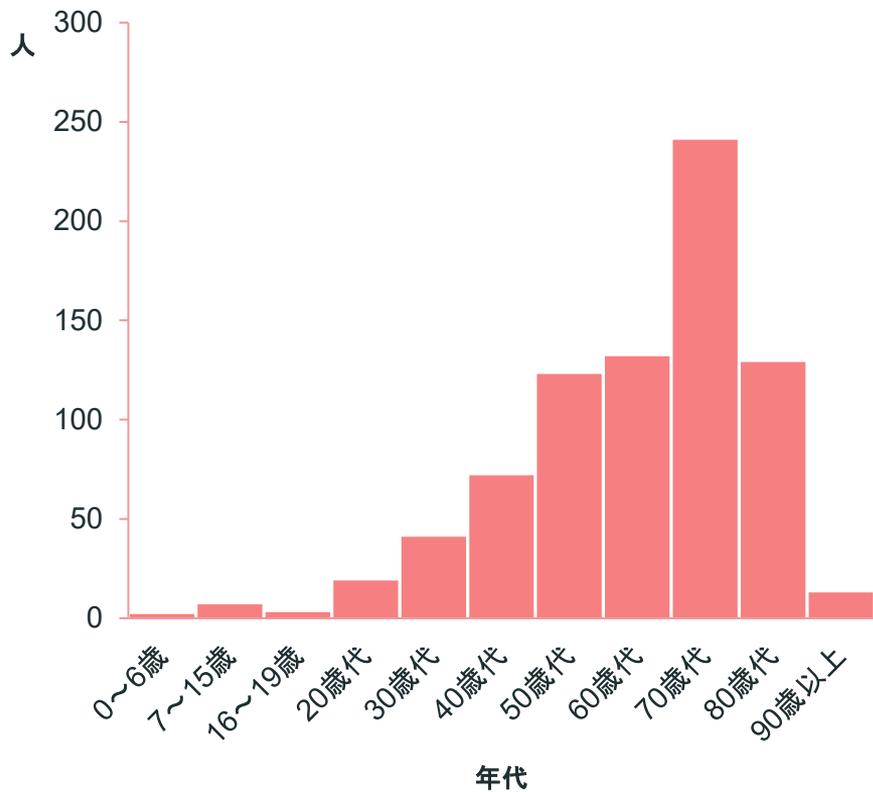
2021年度 外来満足度調査 結果報告と今後の課題

外来診療委員会

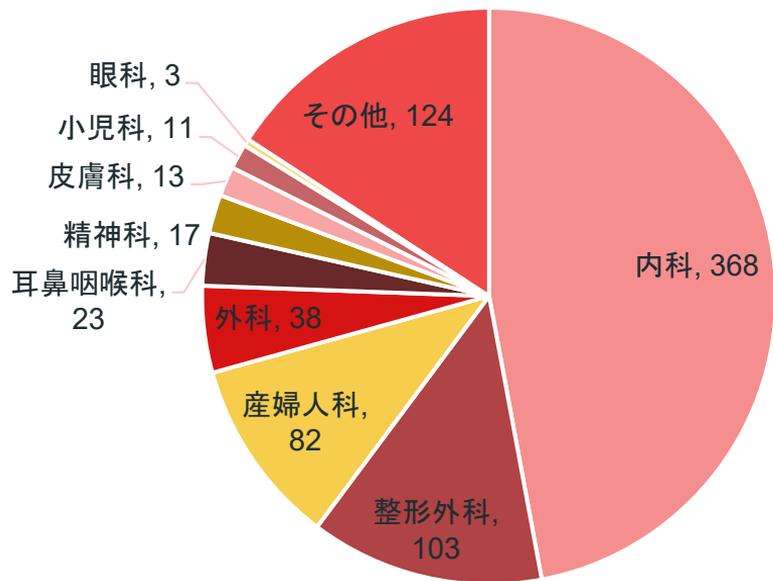
実施概要

- アンケート配布期間 2021/10/18～2021/10/28
- 対象者 期間中外来診療を受けた方
- 配布方法 各診療科で患者に配布
- 回答方法 QRコードからの入力
またはアンケート用紙記載
- 回収数 782枚

回答者年代



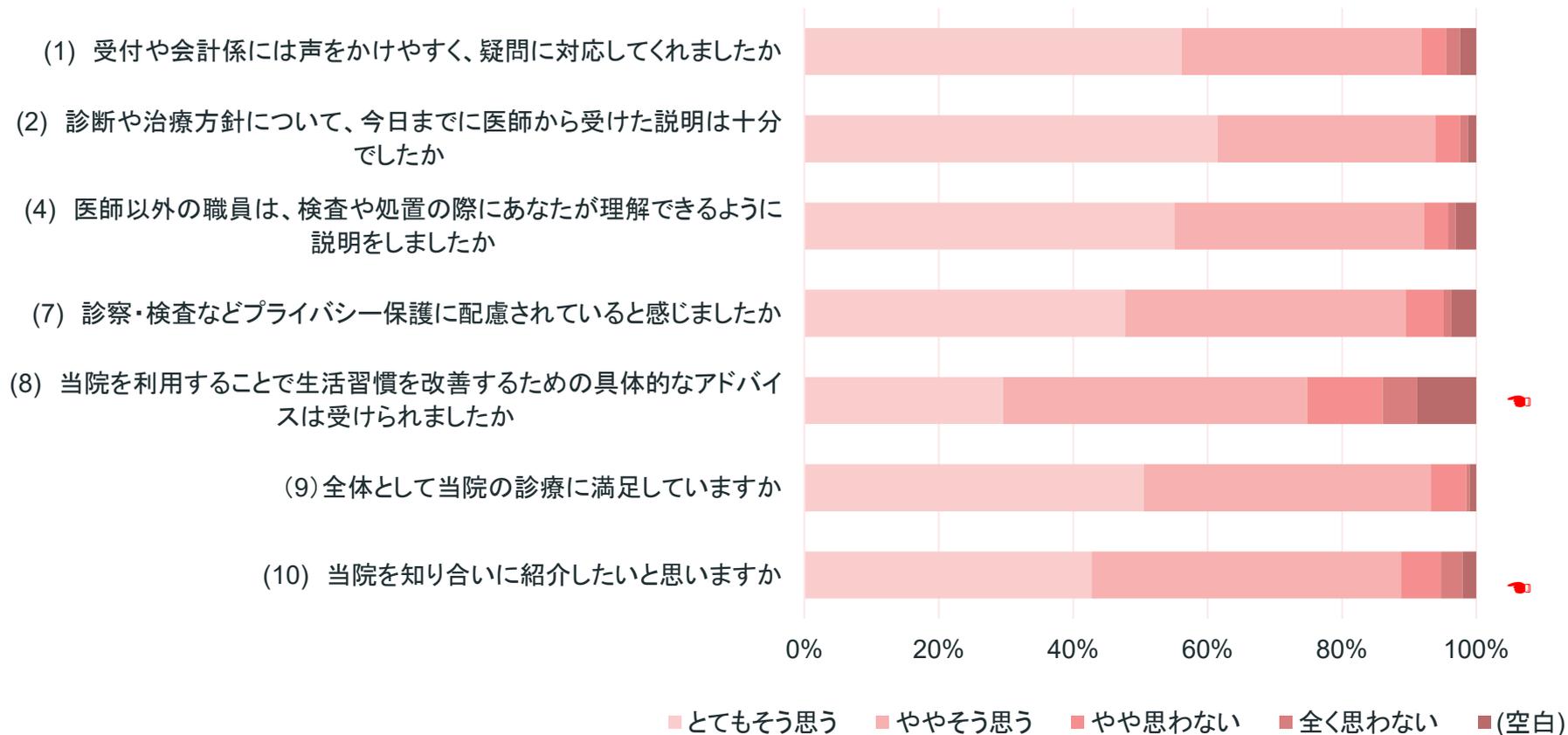
受診科



設問

- (1) 受付や会計係には声をかけやすく、疑問に対応してくれましたか
- (2) 診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか
- (3) 診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか
- (4) 医師以外の職員は、検査や処置の際にあなたが理解できるように説明をしましたか
- (5) 待ち時間を改善してほしいところはどこですか（いくつでも）
- (6) 清潔や快適さの点で改善してほしいところはどこですか（いくつでも）
- (7) 診察・検査などプライバシー保護に配慮されていると感じましたか
- (8) 当院を利用することで生活習慣を改善するための具体的なアドバイスは受けられましたか
- (9) 全体として当院の診療に満足していますか
- (10) 当院を知り合いに紹介したいと思いますか

結果1



【改善に向けてとりくむこと】

(8) 当院を利用することで生活習慣を改善するための具体的なアドバイスは受けられましたか

ややそう思う以上 75%

▶ 診療科ごとにサイネージやLINE等で健康情報の発信を行い改善を図ってきた（皮膚科・小児科・耳鼻咽喉科、リハビリテーション科など）。さらに広げる。

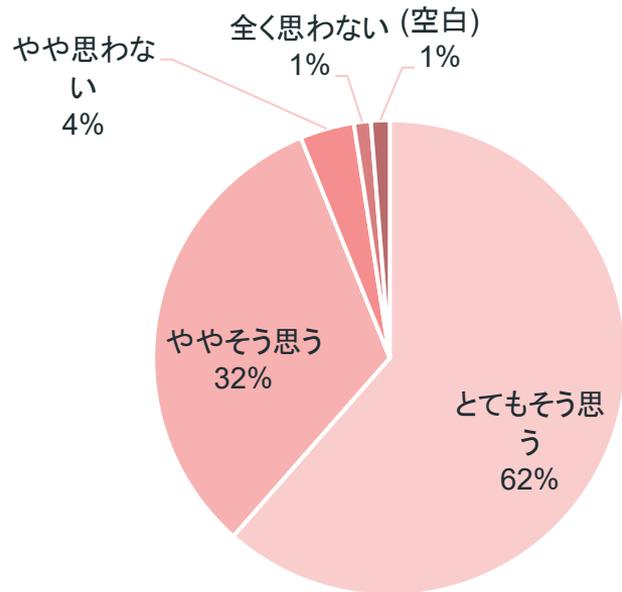
(10) 当院を知り合いに紹介したいと思いませんか

ややそう思う以上 89%（2020は設問なし、2019の93%よりも低下 $p=0.009$ ）

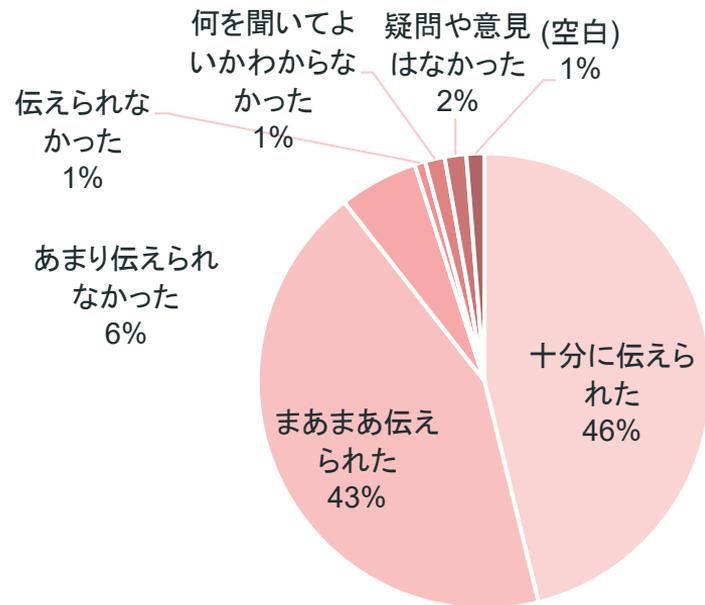
▶ 診療科ごとに原因を調査して改善を進める。

結果2 (2)と(3)の比較と今後のとりくみ

(2) 診断や治療方針について、今日までに医師から受けた説明は十分でしたか



(3) 診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか



説明は十分と答えていても、特に患者数の多い診療科で、疑問や意見を「あまり伝えられなかった」割合が高い。

▶ 予約枠の見直しや診察後に看護師等がフォローを行うことで改善していく