



2024年 患者満足度調査の報告



岡村一心堂病院では、医療サービスを患者さんの視点で評価していただくため、「患者満足度調査」を実施しています。
7月18日～31日（外来）、12月9日～20日（外来）の患者さんを対象に調査しました。

〈調査方法〉

- 実施期間中に外来受診された方（付き添い含む）に質問用紙を配布しました。
- 項目は、「診察面 2項目」「接遇面 1項目」「施設面 2項目」を設定しました。

〈分析方法〉

- 回答は、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5つより選んでいただきました。
- 満足度は、それぞれの回答に対応する加重平均値で算出しています。

〈結果〉

- 1055名の方より回答をいただきました。
- 満足度
「診察面：4.3点」「接遇面：4.4点」「施設面：4.2点」「時間面：3.7点」
- 高い評価をいただいた主な項目は以下となります。
「医師の言葉づかい、応答」
「看護師の言葉づかい、対応」
「受付職員の言葉づかい、対応」
- 低い評価をいただいた項目は下記となります。
「診察後の会計までの待ち時間」
「診察までの待ち時間」
「予約通りの診察時間」

- 〈まとめ〉 ◆待ち時間対策の検討を行い改善に向けて取り組んでいきます。
◆たくさんの「お褒めの言葉」「お礼の言葉」をいただきました。今後も患者サービスの視点から病院全体で取り組んでいきます。

満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

患者の皆さまには、今後とも率直な意見をお寄せいただきますようよろしくお願い致します。