



## 12.患者満足度

アンケートは「治療の結果」「職員の接遇」「院内設備」など複数に項目で実施いたしました。

各項目に対し5段階評価を行って頂き、「5：満足している」「4：やや満足している」の合計の割合を満足度として算出しています。

入院の満足度は昨年と比較して微増しましたが、外来は減少しました。

外来患者アンケート結果を項目別で見ると、待ち時間に対する評価が最も低く、次いで設備環境が低くなっておりました。ただしアンケートの委託業者が集計をとった他の医療機関との比較を行うと、待ち時間については平均値を超えており、改善の必要はあるものの必ずしも低すぎる評価とはいえないようです。

他の医療機関との比較で最も低かったのは院内環境でした。特に院内の老朽化したトイレに対する評価が低くなっておりました。

これを受け、みどり病院外来では、途中に手開きドアがあって通行が難しかった新館側身障トイレに対し、通路のドアの位置を変更して使いやすく改善致しました。

昨年までの結果との比較では、昨年向上した「職員の印象」低下しており、今後職員への「患者接遇」教育を強化する等の対策を行ってまいります。

「待ち時間」の中には一般診の待ち時間に加えて、内視鏡検査枠が不足した事への不満もみられました。これは昨年、医師の退職に伴う体制不備の為您ご迷惑おかけした点であり、現在は改善しております。

