



## 2017年度

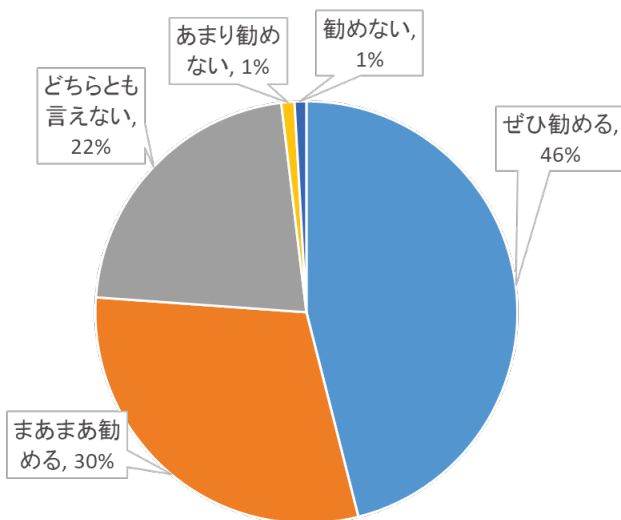
# 外来患者さん満足度調査結果のお知らせ

2017年11月20日(月)~22日(水)  
回答数 741件、回収率 38%

当院では2017年11月に外来患者さんの満足度調査を行いました。ご協力いただきありがとうございました。アンケートの結果をお知らせいたします。この結果をもとに、待ち時間の短縮、職員の接遇など外来のかかりやすさを向上させていきたいと思っております。

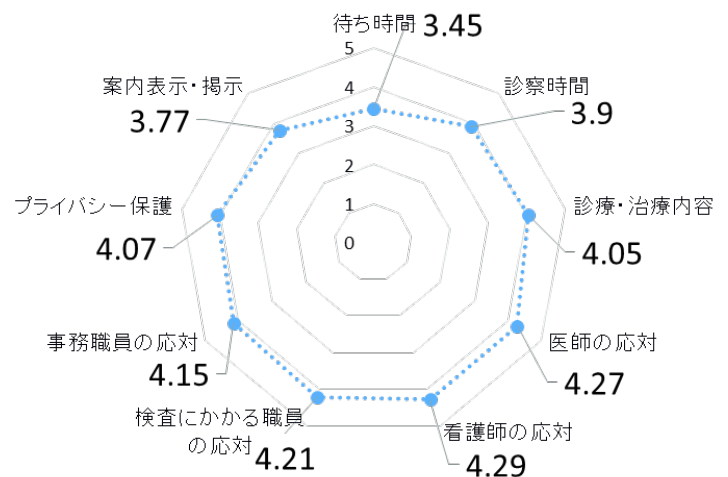
## 総合的な満足度は76%

当院は日本医療機能評価機構の満足度調査支援事業に参加しており、今回の結果を全国126の病院と比較しました。総合的な満足度を示す「札幌病院を知人に勧めようと思いませんか」という質問に、「ぜひ勧める」「まあまあ勧める」と回答いただいた方は76%でした。偏差値は52.7。126病院のうち平均より上の50番目に位置しました。



## 待ち時間・案内表示の満足度が低い結果に

設問ごとに5段階で評価をいただきました。とても満足は5点、やや満足は4点、どちらとも言えないは3点、やや不満は2点、不満は1点という計算です。すべての合計点数を回答数で割った数字で満足度を表しています。職員の対応に関する満足度が高い反面、待ち時間や案内表示に対して低い結果となりました。



自由記述で245名の方からご意見いただきました。お褒めの言葉や期待の言葉は職員の励みになります。一部を掲載いたします。不満点や改善要望につきましては改善をすすめています。

### ◆当院を利用して良かった点

- ・医師の説明や指示が具体的で分かりやすかった
- ・職員の方々の暖かさが他院にはないものです。お客様ではなく同じ人間として今度とも努力してください。
- ・ベテランの看護師さんが多く安心感あり
- ・親子2代で利用させていただいています。長く続けて利用できるのが魅力です
- ・色々な科を一つの病院で受けられる
- ・他の科も受診する機会が多いので不調時の連携はとても助かり、ありがたいです

### ◆不満や不安に感じたこと、改善してほしいこと

- ・待ち時間がくたびれる
- ・何階にどの科が、どの場所にあるのかわかりにくかった
- ・駐車場を広くしてほしい
- ・予約にもかかわらず待ち時間が長いです
- ・皮膚科外来を再開してほしい
- ・待ち時間が長い。呼び出しに時間がかかる時は教えてほしい
- ・電話がつながりにくいことがある