



# 外来患者さん満足度調査結果の報告

## (令和2年11月9日から令和2年11月13日)

当院では、令和2年11月9日から13日の間に外来受診された患者さんに満足度調査を実施させて頂きました。

ご協力頂いた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに、調査結果の概要についてご報告させて頂きます。

### ●回答頂いた患者さんについて

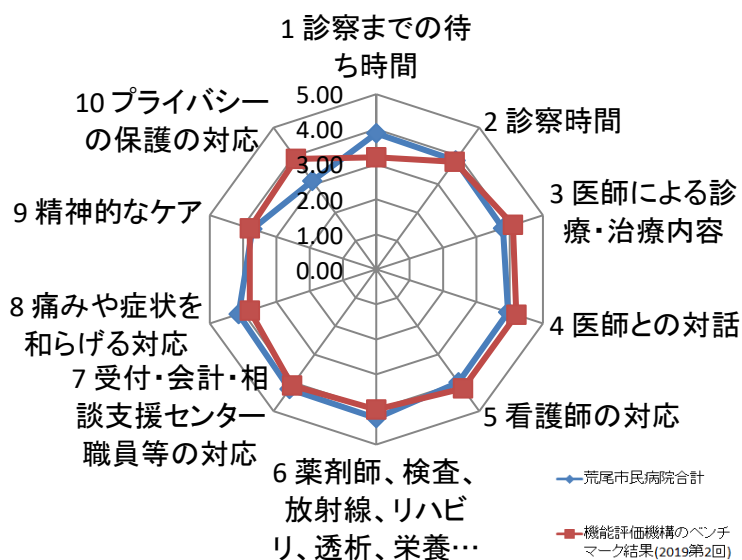
【性別】 ■ 男性 ■ 女性 ■ 不明



【年齢】 ■ 10代以下 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代以上 ■ 不明



### ●病院全体に対する評価【機能評価機構のベンチマーク結果比較(2019第2回)】



結果としては、「診察までの待ち時間」が3.88点となり他の評価項目に比べて低い結果となった。自由記載欄にも待ち時間の改善に関する意見が多数見受けられた。

「痛みや症状を和らげる対応」「薬剤師、検査、放射線、リハビリ、透析、栄養等の対応」「受付・会計・相談支援センター職員等の対応」について4.0点を超える評価となり、総合評価の4.17点につながったものと考えられる。

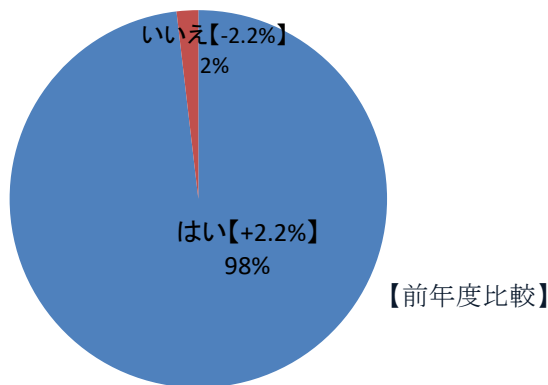
日本医療機能評価機構のベンチマークと比較したものは、昨年度は全ての項目で少しずつ下回っている状況であったが、今回、総合評価含め全11項目中5項目において上回る結果となった。

今後も病院スタッフによる患者さんへコミュニケーションを積極的に図り、様々なニーズに対応できるように努めます。また、老朽化した施設での清掃や空調等の衛生管理、環境管理を徹底し、より一層の改善に努めて参りたいと考えております。

\*【出典】日本医療機能評価機構

2018年度患者満足度・職員やりがい度活用支援プログラム【年報】□

### ●荒尾市民病院を親しい方にもすすめようと思いませんか。



最後に、「荒尾市民病院を親しい方にもすすめようと思いませんか。」という質問をさせて頂くことで、患者さんが当院の診療内容、スタッフ、施設等に対する総合的な満足度が表れると考えています。

左記のとおり、「はい」が98.2%となり、前年を2.2%上回る結果となり、「痛みや症状を和らげる対応」、「薬剤師、検査、放射線、リハビリ、透析、栄養等の対応」等の人的サービスを高く評価して頂いた結果が満足度に反映されたものと考えています。

今後も、患者さんが親族、友人などの親しい方に紹介したいと思って頂けるいい病院づくりに励んでまいります。