



# ひとみすこやか



とだ眼科通信 vol 10

## 患者さんは当院についてどう思っていますか？

～「患者さんの声」調査アンケートの結果と当院の取り組みについて～

この度当院の患者さんへのサービス向上を目的として、既存会社による複数施設向け「患者さんの声」アンケートに参加しました。平成31年2月から3月に当院を受診した無作為の患者さん達にお願いし、インターネットにアクセスしてもらい様々な質問に対して5段階評価をしていただきポイント化して平均を取りました。更には自由形式でのご意見要望についても記載をお願いしました。

<5段階評価設問>

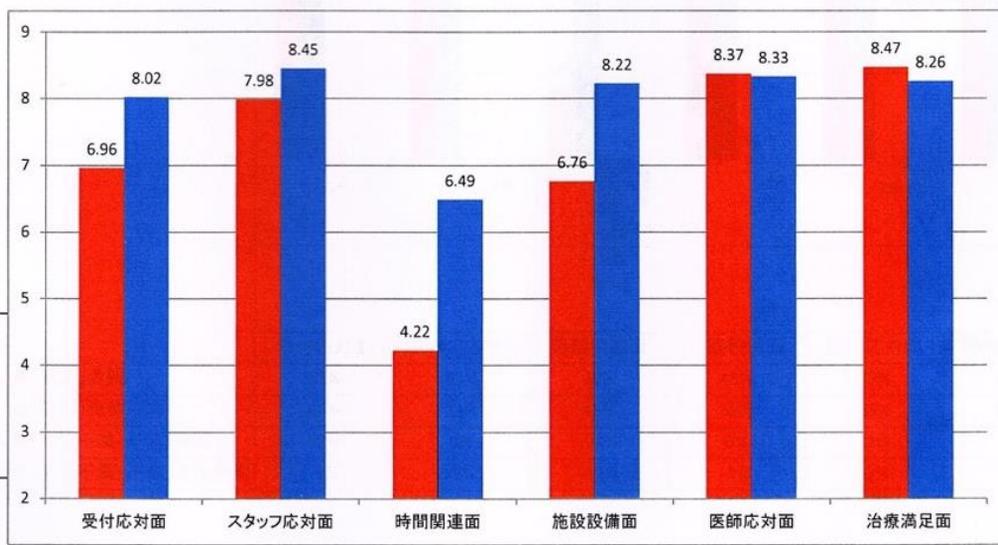
項目	適用
受付対応面	受付の言葉遣い、態度、状況確認など
スタッフ対応面	診療補助スタッフの言葉遣い、態度、状況確認など
時間関連面	診察や会計の待ち時間、診察・治療の時間の長さ
施設設備面	診察室の設備や雰囲気、待合やトイレの快適さなど
医師対応面	医師の説明の明解さや相談しやすさなど
治療満足面	医師の治療(処方)への満足、信頼度など

<5段階評価選択肢>

選択肢	適用ポイント
満足	10
やや満足	6
普通	3
やや不満	1
不満	0

結果 上表は各項目の回答内訳、下のグラフは平均値です(赤:本院 青:他施設)

		受付対応面		スタッフ対応面		時間関連面		施設設備面		医師対応面		治療満足面	
		回答数	ポイント	回答数	ポイント	回答数	ポイント	回答数	ポイント	回答数	ポイント	回答数	ポイント
貴院	満足	25	250	31	310	8	80	22	220	34	340	34	340
	やや満足	7	42	9	54	10	60	10	60	9	54	10	60
	普通	16	48	9	27	19	57	17	51	5	15	5	15
	やや不満	1	1	0	0	10	10	0	0	1	1	0	0
	不満	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	合計	49	341	49	391	49	207	49	331	49	410	49	415
	回答者1人平均		6.96		7.98		4.22		6.76		8.37		8.47
全体 (1院平均)	満足	24.8	248.2	26.5	264.5	16.7	167.3	24.9	249.1	26.0	259.5	25.1	251.4
	やや満足	5.5	33.3	6.6	39.8	7.6	45.5	7.2	43.4	6.7	40.4	7.5	45.0
	普通	6.0	17.9	4.0	11.9	9.0	26.9	5.0	15.1	3.7	11.2	4.2	12.7
	やや不満	1.0	1.0	0.3	0.3	3.3	3.3	0.2	0.2	0.8	0.8	0.5	0.5
	不満	0.2	0.0	0.1	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.1	0.0
	合計	37.5	300.3	37.5	316.5	37.5	243.0	37.5	307.8	37.5	311.9	37.5	309.5
	回答者1人平均		8.02		8.45		6.49		8.22		8.33		8.26
最高獲得	回答者1人平均		10.00		9.67		8.70		10.00		10.00		9.48
最低獲得	回答者1人平均		6.82		7.33		4.13		6.79		7.23		7.27



## ・ 結果と今後の対応について列記しました

1. 受付およびスタッフ対応については、やや満足以上の感想をもたれているが、他施設の平均値より低い  
☞ 民間の接客サービス教室に職員を派遣するなどにて更なる接遇の向上を目指します
2. 時間関連については明らかに不満に感じられて患者さんが多く、当院の一番の問題点である  
☞ 院内処方による薬の準備や説明に時間を要しています。他の事情もあって、7月から院外処方中心となるので多少は待ち時間が短縮されると予測できます。また当院は予約制ではなく、天気や時間帯によって患者さんが集中する時間帯が生じます。平日正午過ぎと16時以降、土曜9時過ぎは比較的待ち時間が少ないです。
3. 施設面についてもやや満足度は低く、手狭な待合室や検査室、エレベーターでの移動等ストレスになっていると考えられます。更には度々駐車場が満車状態となり、車にて来院される方に余計な待ち時間を費やさせている  
☞ 全体的に手狭な施設の為に皆様にご不便をお掛けしていることは了解しており、それでも少しでも快適に過ごしていただける様、今後も対策致します。駐車場についてはスタッフ用として別場所を使用する事にしたので余裕ができました。掃除は毎朝しっかりと行っており、施設の清潔感はあると思っております。
4. 医師の対応、治療満足度については他施設と比較しても満足度が高い  
☞ 何よりも大事な点でこの満足度が高いので多少の不自由も我慢していただいとっております。慢心する事無く更によりよい対応、治療に向けて努力致します。

## 施設面へのご要望とその対応について

- ・加湿器を置いて欲しい、ティッシュボックスを置いて欲しい、雑誌の種類を増やして欲しい  
☞ 直ちに対応しました
- ・駐車場を増やして欲しい  
☞ 今月よりスタッフ用駐車スペースを他所に確保したので混雑が緩和されています
- ・予約制にしてほしい  
☞ 上記のように、現在一番の懸案事項です。眼科という診療科の特性から一長一短があり、安易な導入は却って皆様にご迷惑が掛かる可能性もある為、慎重に成らざるを得ないのが現状です。どなたでも電話、ネットで簡単に予約が出来るシステムを探しております。近い将来導入される可能性があります。

治療成績だけではなく、  
受診する皆様に快適にお過ごしいただけるようなサービスの向上についても今後益々の努力を続けてまいります。

