



**医療法人福寿会 メディカルトピア草加病院
外来患者満足度調査結果**

2012年9月

株式会社 ウィ・キャン

調査概要

- 1.1 調査目的

- 外来に来院する患者が職員の対応や施設の利便性について、どのように感じているか調査し今後の外来運営で改善するための課題を抽出すべく実施した。

- 1.2 調査内容及び方法

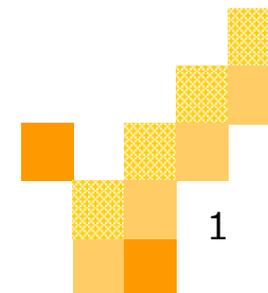
- 1.2.1. 調査対象 外来に来院している患者
- 1.2.2 調査方法 アンケート方式で無記名
- 1.2.3 調査の期間 2012年7月

- 1.3 調査票作成方法

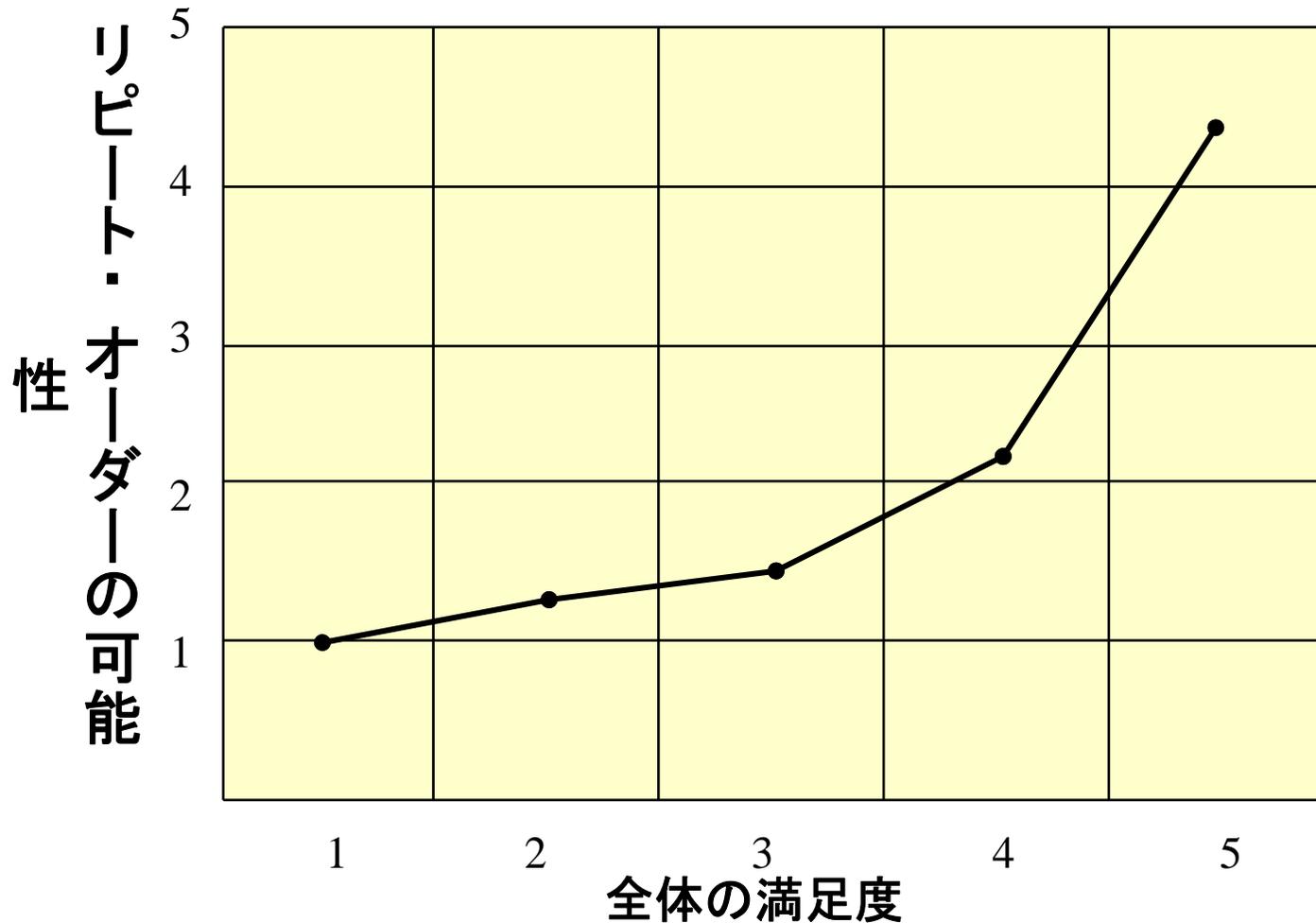
- 外来の患者が来院してから会計終了までの一連の流れについて作成

- 1.4 評価方法について

- 病院として患者から最大のロイヤリティを得ることを目的とするため、はい(満足)・いいえ(不満足)の2段階とした。
- 各項目の評価は、患者満足度が80%以上を病院の基準とした。



顧客ロイヤルティと顧客満足との関係

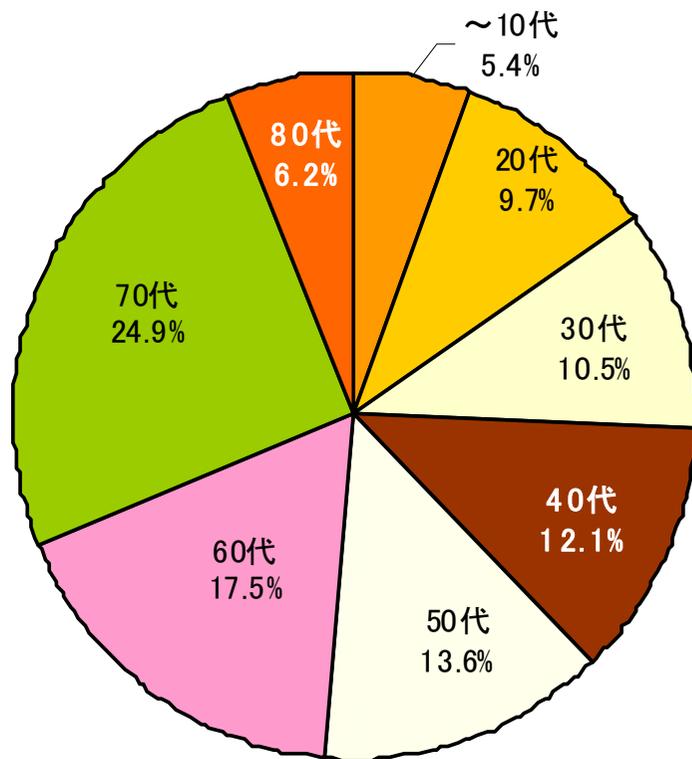


出典:「サービスマネジメント」カール・アルブレヒト著ダイヤモンド社

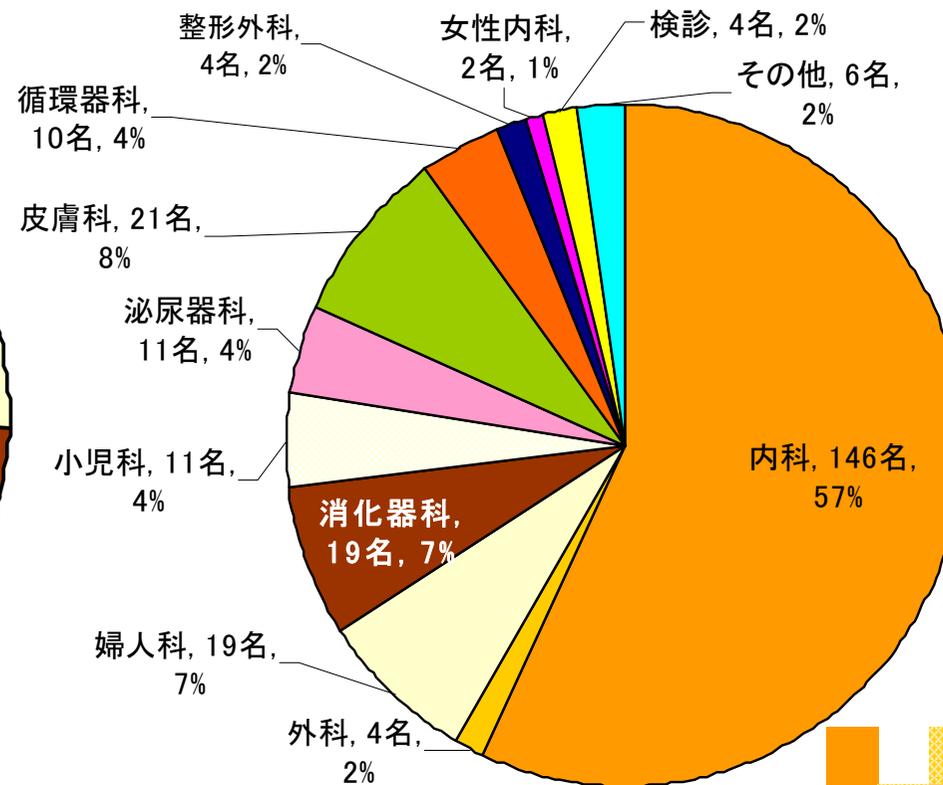
1.調査属性

- ◆ 属性の特徴は、男女ともに年齢が60代・70代の患者で、受診科は内科、女性と男性比率は2：1であった。

図表6 年齢別属性

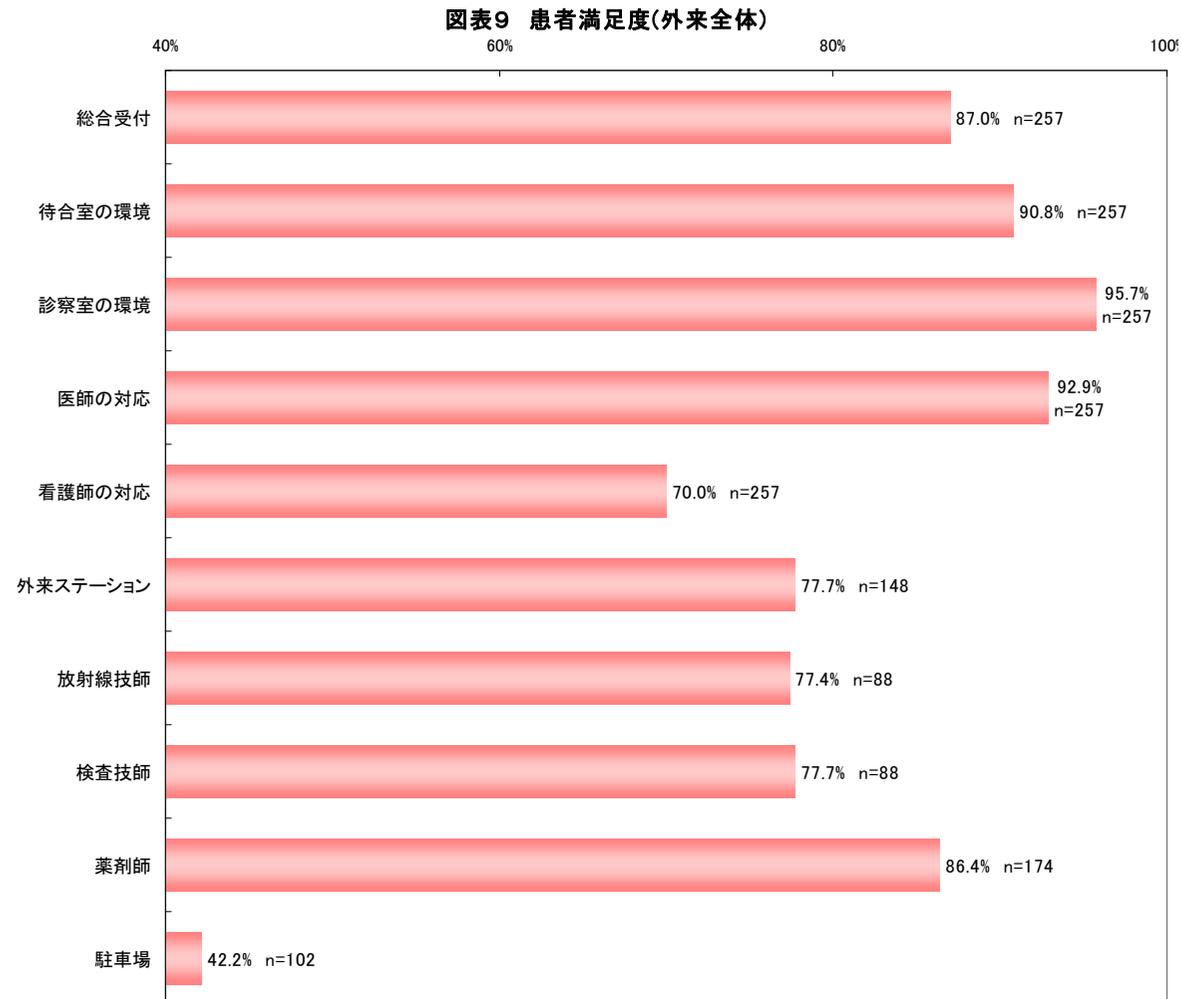


図表8 科別属性(割合)

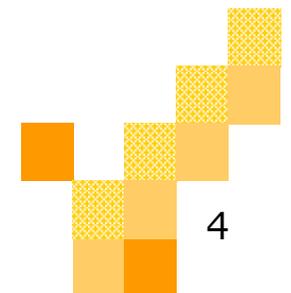


2. 外来全体の結果

- ◆ 看護師の対応、外来ステーション、放射線技師、検査技師、駐車場の5項目が改善が必要



(c)Copyright 2012 We Can Corporation. All Rights Reserved.



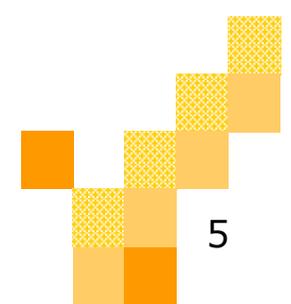
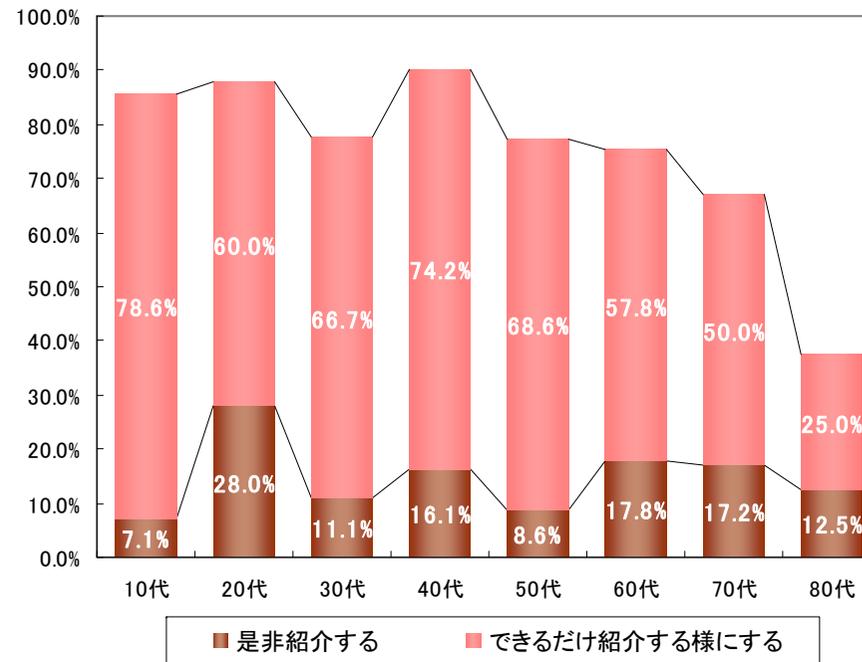
3.紹介意志

- ◆ 患者における当院の紹介意志の結果は、是非紹介する15.6%、できるだけ紹介する59.5%、できれば紹介したくない2.7%、紹介しない0.8%、不明21.4%であった。

図表11 当院の紹介意志 n=257



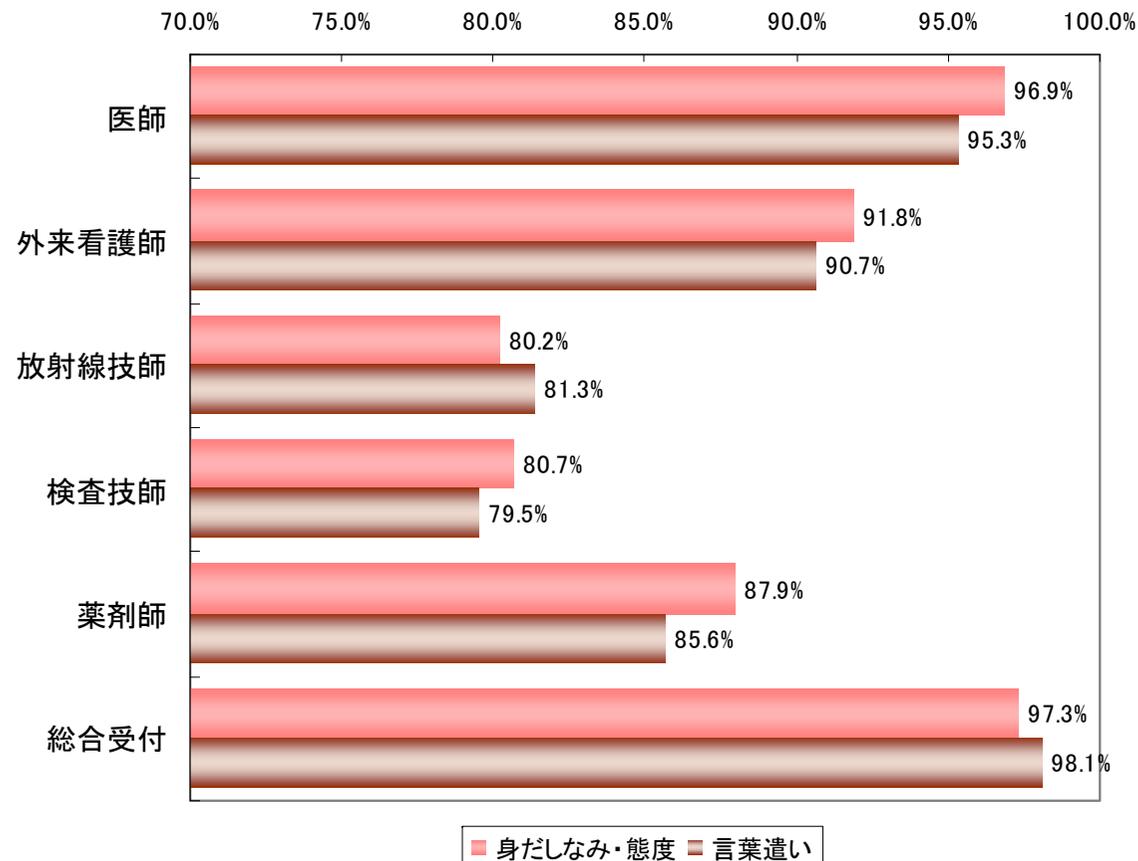
図表11-1 当院への紹介意志



4.職員の身だしなみ・言葉遣い

- ◆ 職員の身だしなみは、医師96.9%、外来看護師91.8%、放射線技師80.2%、検査技師80.7%、薬剤師87.9%、総合受付97.3%であった。言葉遣いは、医師95.3%、外来看護師90.7%、放射線技師81.3%、検査技師79.5%、総合受付98.1%であった。

図表13 職員の身だしなみ・言葉遣い



(c)Copyright 2012 We Can Corporation. All Rights Reserved.

