

# 外来の患者満足度

## QI 項目の解説

受けた治療の結果、入院期間、安全な治療に対する患者さんの満足度をみることは、医療の質を測るうえで直接的な評価指標の重要な一つです。

患者に対して行ったアンケート結果をもとに算出しており、「この病院について総合的にはどう思われますか？」の設問で「満足、やや満足、どちらともいえない、やや不満、不満」の5段階評価に変更しています。

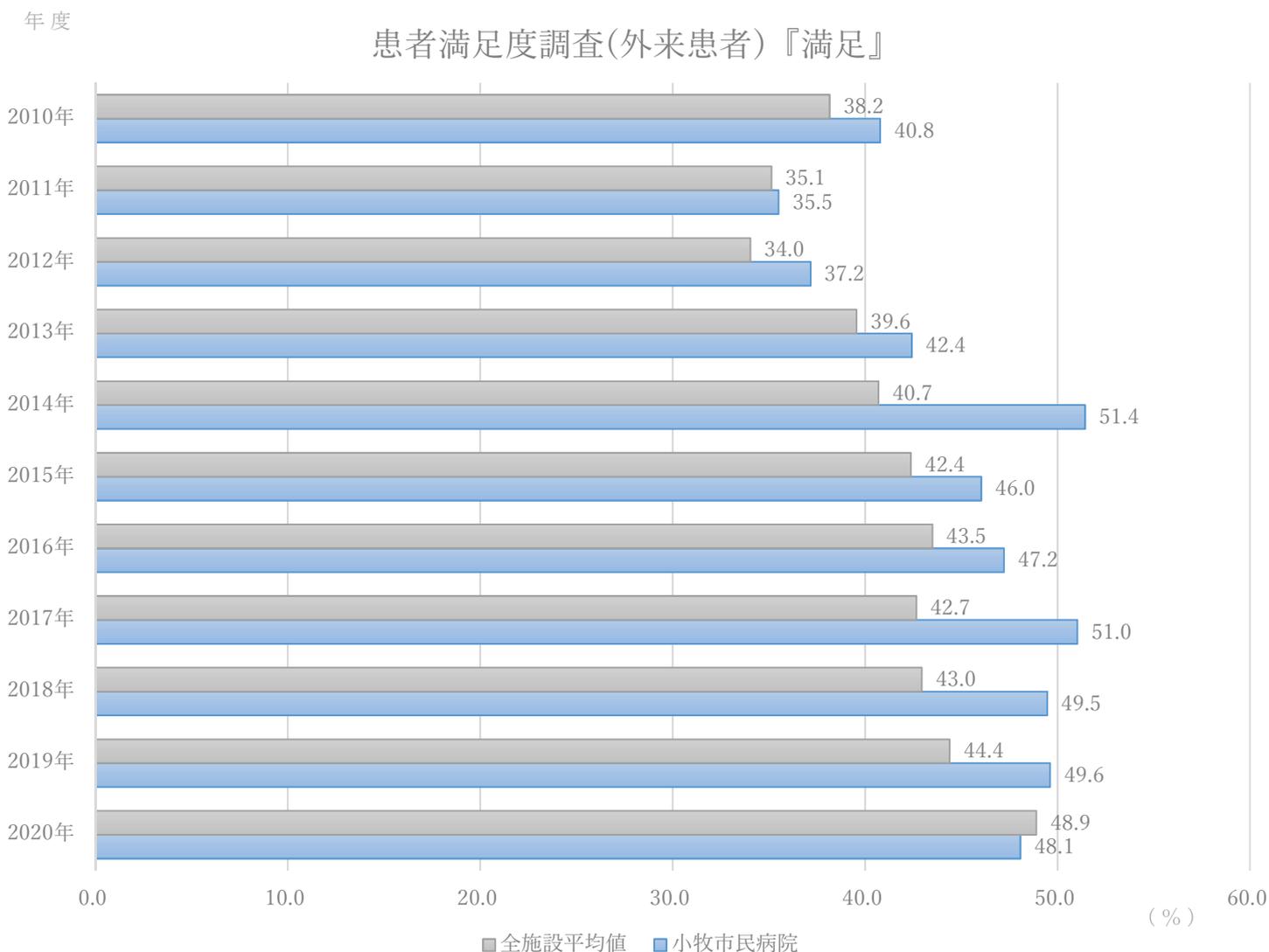
本指標では、より高い値が望ましいとされています。

### QI 指標の定義・計測方法

分子：『満足』と回答した外来患者数

×100【%】

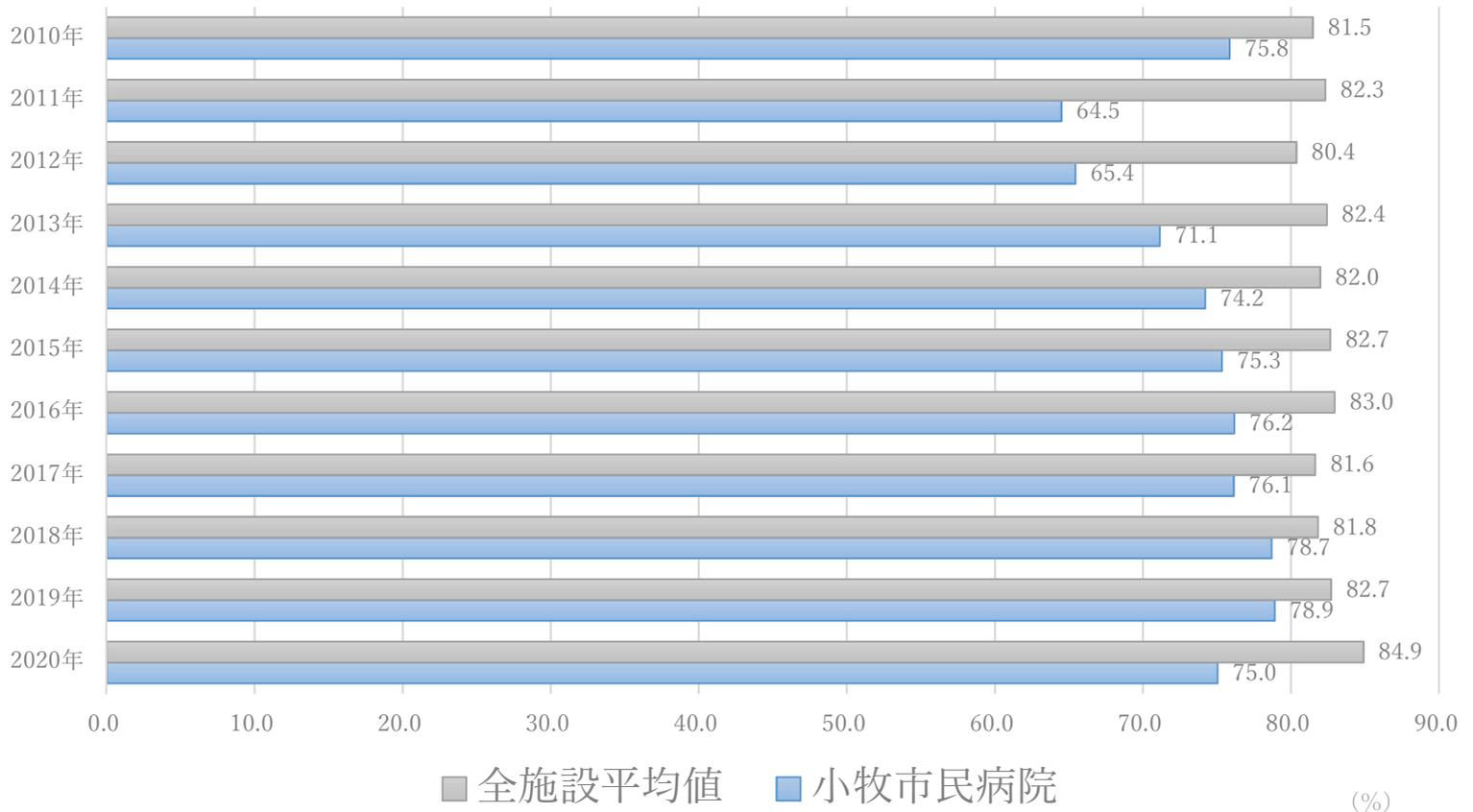
分母：外来患者への満足度調査項目『この病院について総合的にはどう思われますか？』の設問有効回答数



## 『満足またはやや満足している』割合

### 患者満足度調査(外来)「満足またはやや満足」

年度



## 2020 当院データと全施設平均値との比較・原因分析

外来患者については全施設平均値を下回る水準となっています。原因としては外来の会計待ち時間が長い等の意見が多かったことが原因と考えられます。

## 2020 当院データと 2019 当院データとの比較・原因分析

外来患者については前年と比較して低い数値になっています。  
アンケート結果において、「外来の会計待ち時間が長い」とのご意見が多かったことが原因と考えます。

## 数値改善に向けた今後の取り組み

外来の会計待ち時間をいかに短く出来るかが満足度上昇につながるものとする。これを解消するため、2021年度より会計を待たずして帰宅できるサービス「らくらく会計サービス」を導入しました。今後、このサービスを主軸として、会計待ち時間短縮に努めます。