

2022 年度 外国人患者満足度調査サマリーレポート

1. はじめに

2022 年度に実施した外国人患者満足度調査の結果となります。

2. 調査概要

- **調査期間:** 2022 年 4 月 1 日～2023 年 3 月 31 日
- **回答者数:** 8 名
- **主な調査項目:**
 - 診療に関する満足度
 - スタッフの対応
 - 全体的な評価
 - 病院の印象
 - 各種サービスの評価（言語サポート、待ち時間など）

3. 主要な調査結果

3.1 全体的な満足度

2022 年度の全体的な満足度は高く、全ての回答者が「非常に満足」または「満足」と回答しました。

満足度の内訳:

非常に満足: 62.5%

満足: 37.5%

どちらとも言えない: 0%

不満: 0%

非常に不満: 0%

3.2 主要項目の評価

以下のグラフは、主要な評価項目の平均スコアを示しています。（5段階評価：1=非常に悪い、5=非常に良い）

言語サポート：4.0

待ち時間：3.0

清潔な環境：4.0

スタッフの対応：4.0

専門科の充実：4.0

3.3 年次推移比較

以下の表は、2021年度から2022年度にかけての主要項目の評価推移

評価項目	2021年	2022年
言語サポート	3	4
待ち時間	2	3
清潔な環境	4	4
スタッフの対応	3	4
専門科の充実	3	4

3.4 主な訪問科

2022年度の主な訪問科は以下の通りです：

1. 脳神経外科 (38%)
2. 整形外科 (25%)
3. 心臓血管内科 (13%)
4. その他 (24%)

4. 具体的な改善点と取り組み

2022年度に実施した主な改善点と取り組みは以下の通りです：

1. **言語サポート:** 多言語医療パンフレットの整備
2. **環境:** 院内の案内表示の多言語化拡張
3. **スタッフの対応:** 外国人患者対応マニュアルの整備

5. 患者からのフィードバック

患者からは主に以下のような肯定的なフィードバックが寄せられました：

- 「医療スタッフの対応が丁寧で安心した」
- 「院内の清潔さが印象的だった」
- 「言語サポートが改善され、コミュニケーションがスムーズになった」

6. 今後の課題と改善計画

1. **待ち時間のさらなる短縮:** 受付の最適化

7. 結論

2022年度の調査結果は、当院の外国人患者へのサービス品質が前年度から着実に向上しています。特に言語サポート、スタッフの対応、専門科の充実において改善が見られ、これらの分野での取り組みの成果が表れています。

環境については前年度から高い評価を維持しており、継続的な努力の結果が反映されています。一方で、待ち時間については改善が見られるものの、さらなる向上の余地があります。

今後は、待ち時間の短縮や文化的配慮の強化など、まだ改善の余地がある分野に注力しつつ、高評価を得ている分野においても継続的な改善を図っていきます。