

2023 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

本レポートは、2023 年度に実施した外国人患者満足度調査の結果をまとめたものです。この調査は、当院の外国人患者へのサービス品質向上を目的として実施されました。

2. 調査概要

- **調査期間:** 2023 年 4 月 1 日 ~ 2024 年 3 月 31 日
- **回答者数:** 12 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

2023 年度の全体的な満足度は非常に高く、大多数の患者が「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: 67%

満足: 33%

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：★★★★★ (5.0)

待ち時間：★★★★☆ (4.0)

清潔な環境：★★★★★ (5.0)

スタッフの対応：★★★★★ (5.0)

専門科の充実：★★★★★ (5.0)

3.3 年次推移比較

以下の表は、2021年度から2023年度にかけての主要項目の評価推移を示しています。

評価項目	2021年	2022年	2023年
言語サポート	3	4	5
待ち時間	2	3	4
清潔な環境	4	4	5
スタッフの対応	3	4	5
専門科の充実	3	4	5

3.4 主な訪問科

2023年度の主な訪問科は以下の通りです：

1. 歯科 (25%)
2. 脳神経外科 (17%)
3. 心臓血管内科 (17%)
4. 整形外科 (17%)
5. その他 (24%)

4. 具体的な改善点と取り組み

2023 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. **環境整備:** 外国人向け入院案内説明書

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：

- 「スタッフの対応が丁寧で安心して診療を受けられた」
- 「言語サポートが充実しており、コミュニケーションに不安がなかった」
- 「清潔で快適な環境だった」

6. 今後の課題と改善計画

1. **待ち時間のさらなる短縮:** 問診システムの導入
2. **文化的配慮の強化:** 多様な文化・宗教的背景を持つ患者への対応マニュアルの整備
3. **継続的なスタッフ教育:** 医療通訳者スキルアップ研修参加

7. 結論

2023 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着実に向上していることを示しています。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高い評価を得ており、これまでの取り組みの成果が表れています。

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、文化的配慮の強化や新たな医療サービスの導入など改善が必要です。

これらの調査結果と課題を踏まえ、今後も外国人患者の満足度向上に向けて積極的に取り組んでまいります。