

アンケート調査結果について(外来)

令和5年6月に外来受診をされた患者さん(159名)を対象にアンケート調査を実施いたしました。

ご協力いただいた方に心よりお礼を申し上げます。

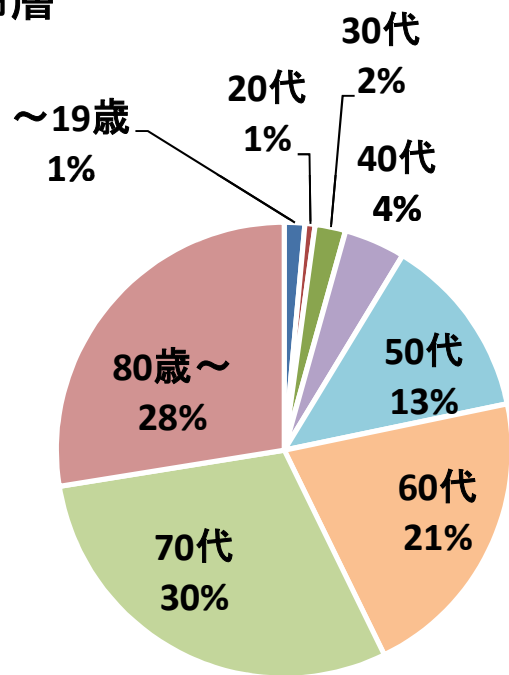
今回の調査結果を通して、様々なご意見を頂きました。スタッフで共有し、改善すべき点については改善し、今後一層、より良い病院づくりに努めてまいります。

また、全てのご意見についての回答が出来ておりませんが随時対応してまいります。

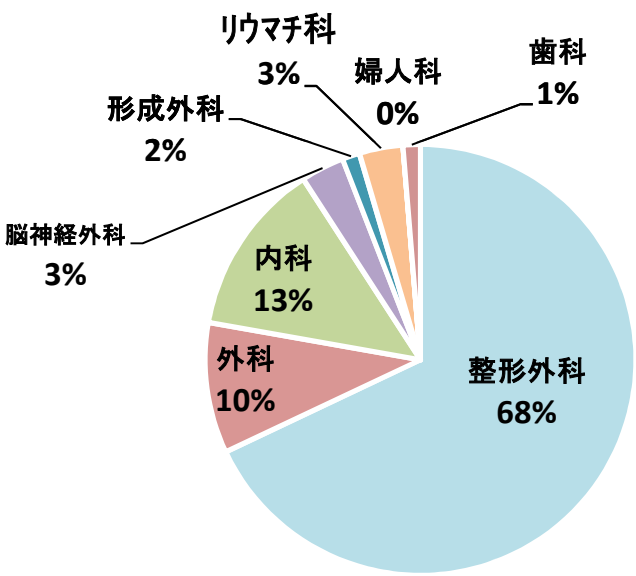
アンケート配布数:159枚
アンケート回収枚数:147枚
回収率:92%

1、患者さん自身について

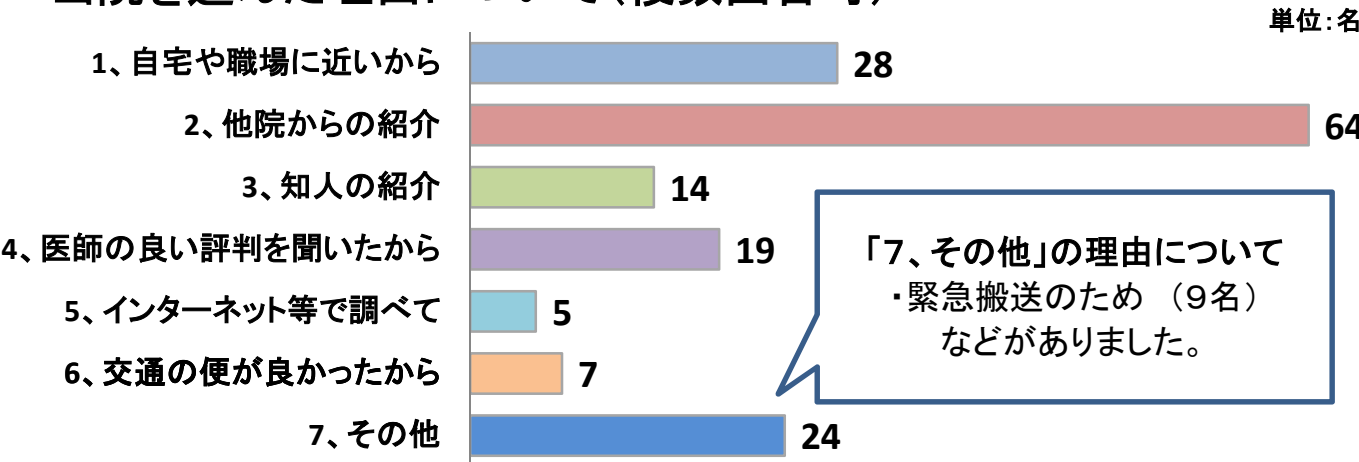
年齢層



受診科目(複数回答可)

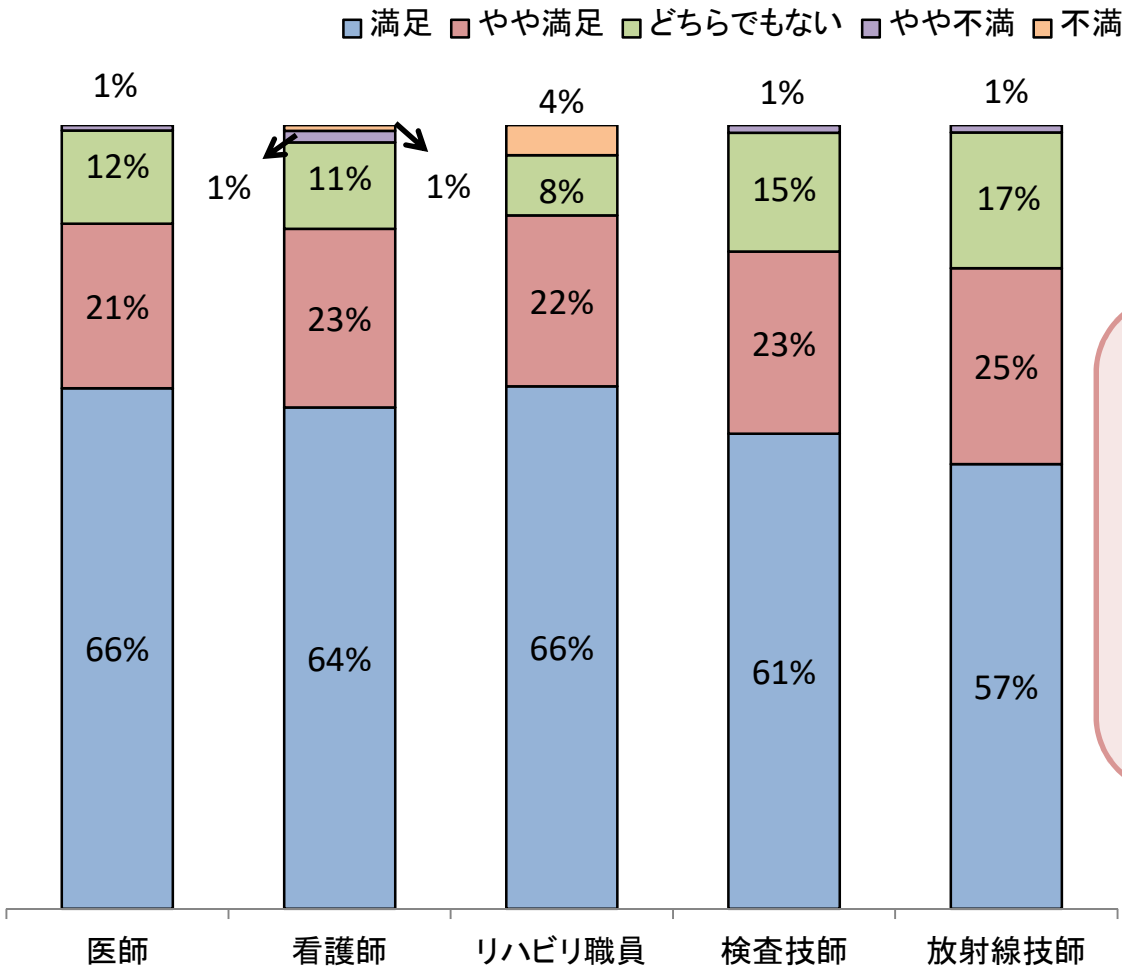


当院を選んだ理由について(複数回答可)



2、満足度について

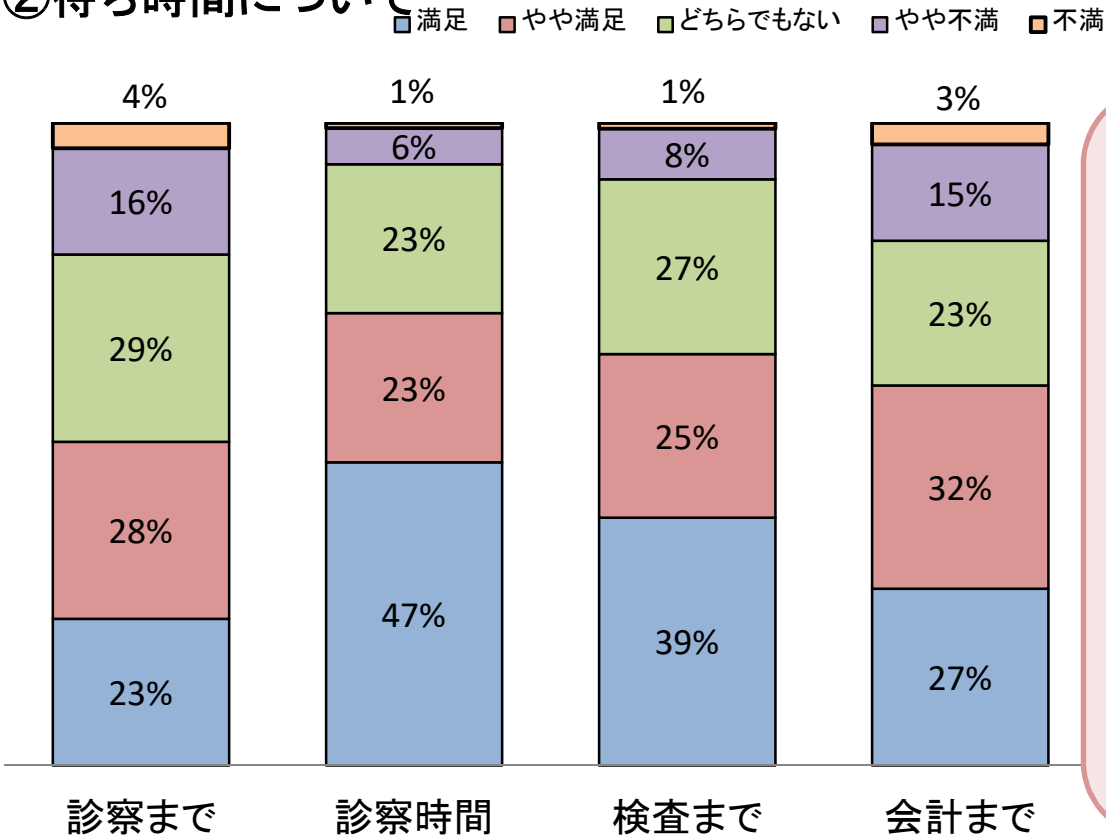
①診察、検査などの対応について



R4.11月アンケート結果
(3段階で評価)

・対応について
良い...85%
ふつう...11%
悪い...4%

②待ち時間について

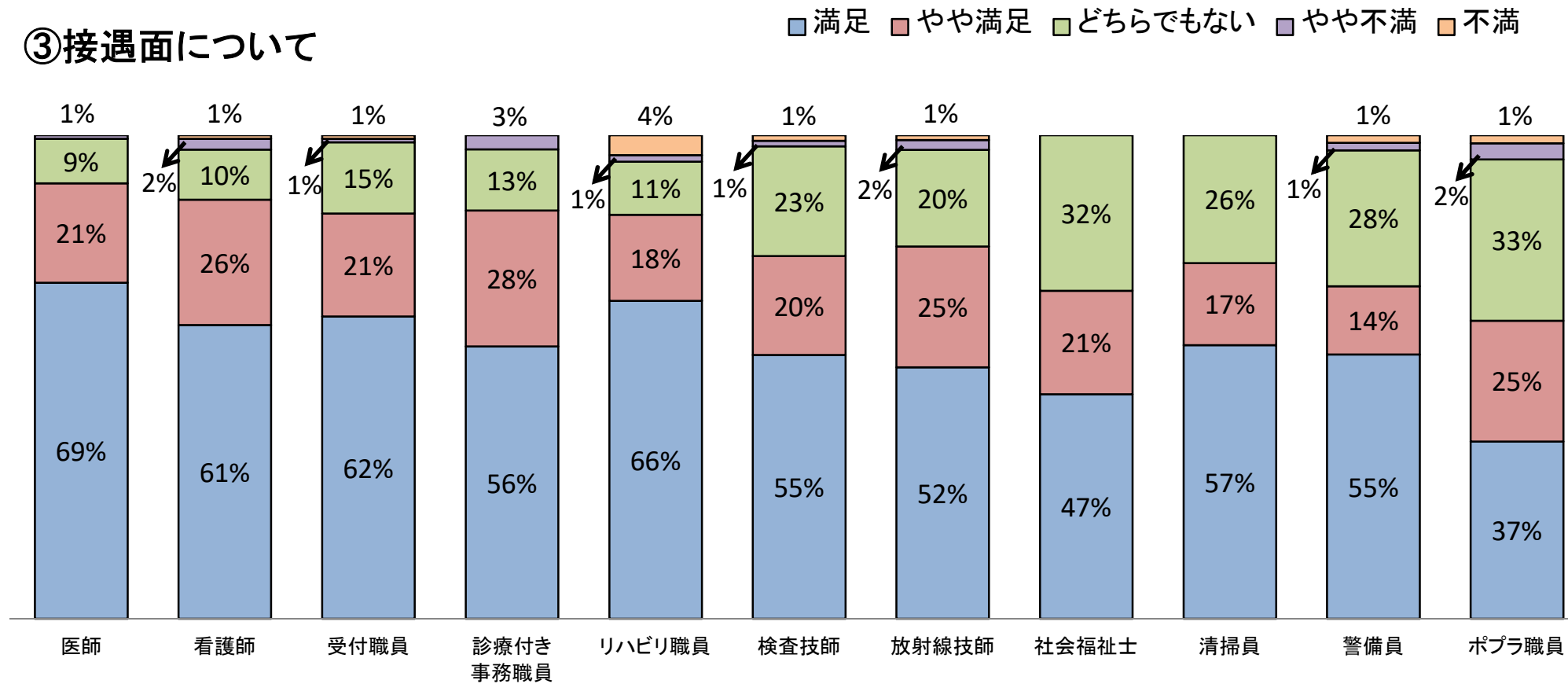


R4.11月アンケート結果
(3段階で評価)

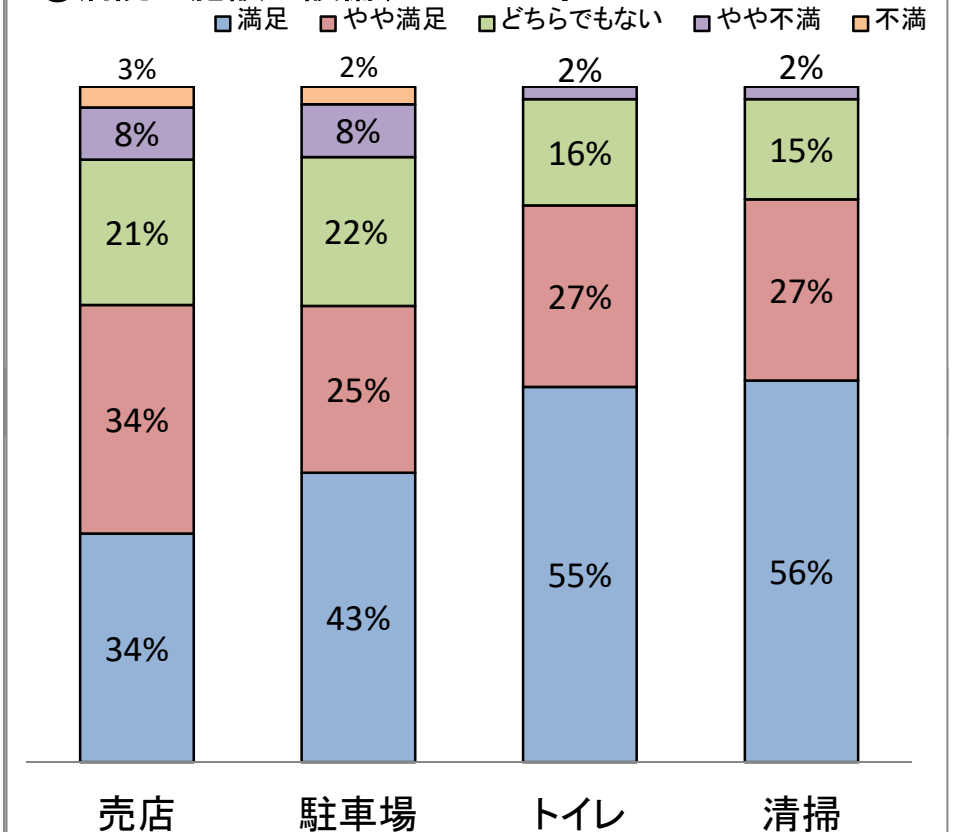
・待ち時間について
受付から診察
良い...38%
ふつう...54%
悪い...8%

診察から会計
良い...48%
ふつう...48%
悪い...4%

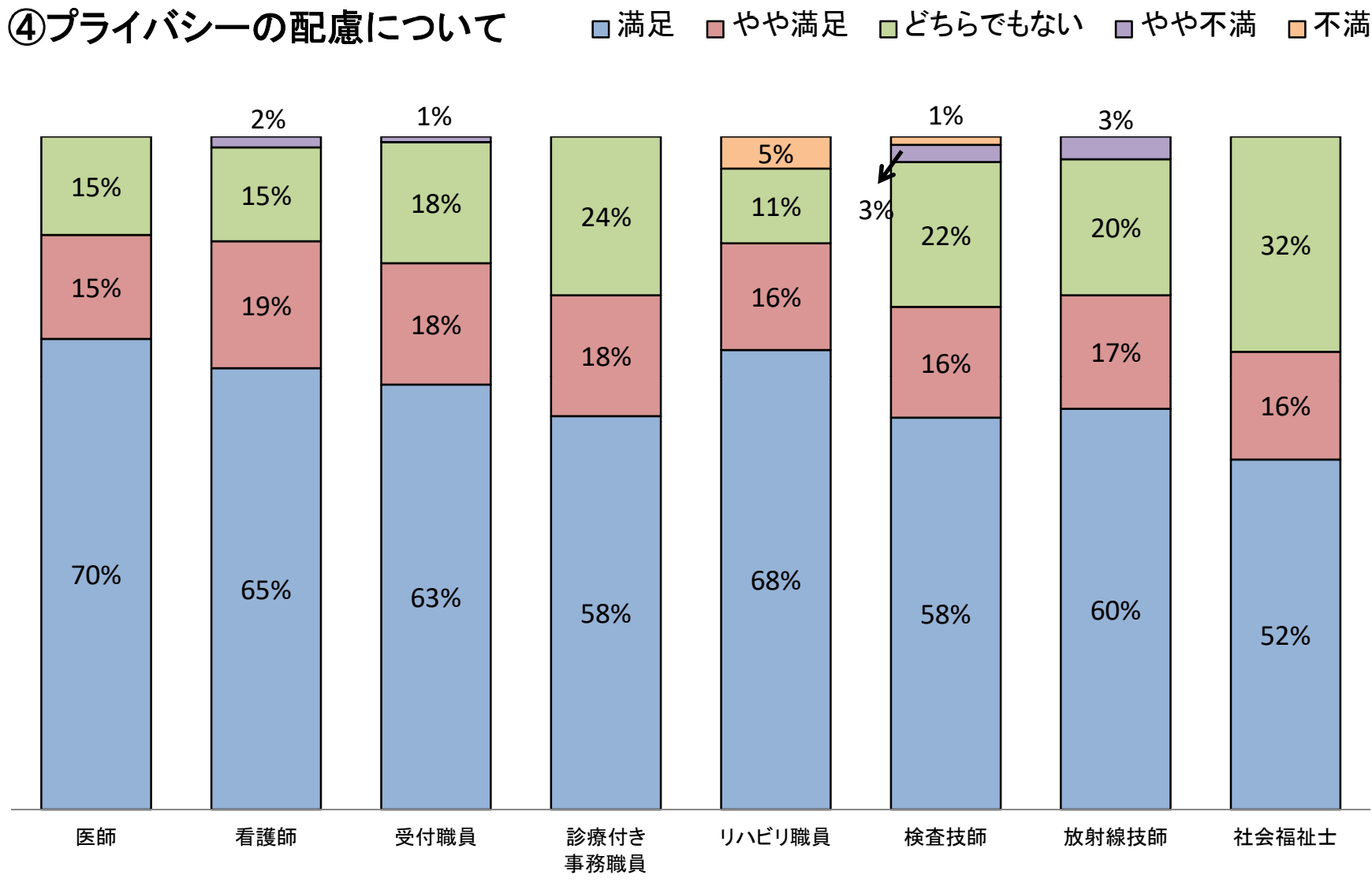
③接遇面について



⑤病院の施設や設備、サービス等について



④プライバシーの配慮について



R4.11月アンケート結果

(3段階で評価)

・清掃について

良い...81%
ふつう...15%
悪い...4%

・設備について

良い...68%
ふつう...28%
悪い...4%



★ご意見に対する回答★

●待ち時間について

⇒診察終了後に会計となりますが、カルテへの入力誤りなどにより、会計までの待ち時間が長くなるケースがあります。
このような際は、患者さんに声掛けをするなどの配慮をスタッフへ意識付けとしていきます。

●態度が非常に悪い、不愉快になる。

⇒一人が多数の患者さんの対応をする際などに、スタッフに余裕がなく、不愉快な思いをされていることがあります。
基本的な接遇はできておりますが、業務が立て込んでいると余裕がなくなり、笑顔で応対できていないことがありました。待ってられる患者さんがおられたら、「少々お待ちくださいね」など一言声をかけ、相手に不愉快な思いをさせないよう工夫してまいります。