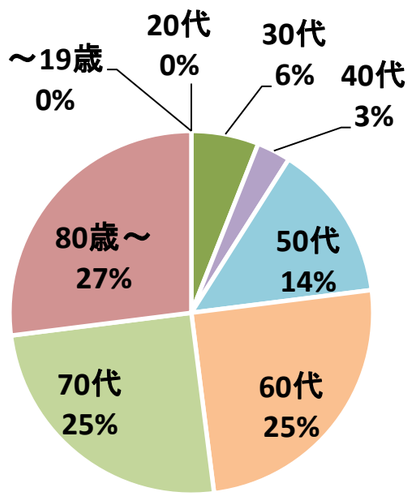
アンケート調査結果について（外来）

令和6年1月に外来受診をされた患者さま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。

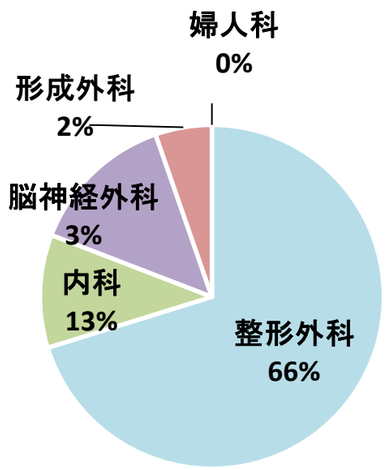
アンケート配布数：39枚
アンケート回収枚数：36枚
回収率：92%

1、患者さん自身について

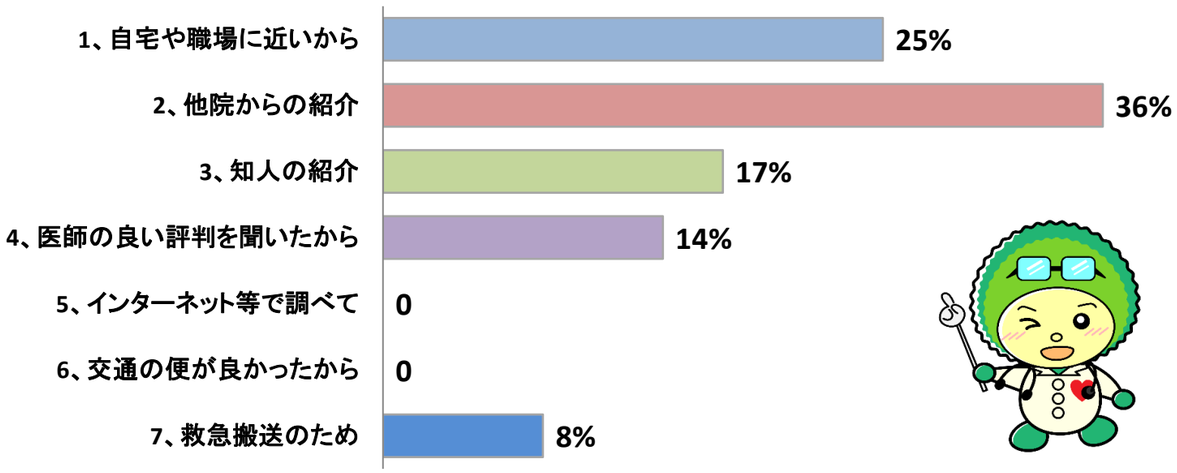
年齢層



受診科目（複数回答可）



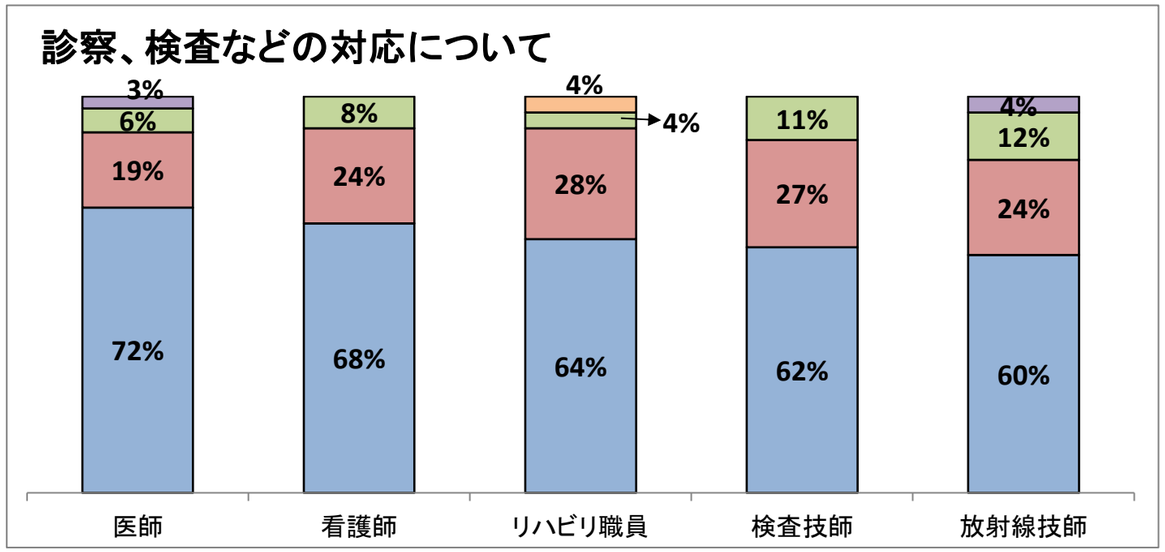
当院を選んだ理由について（複数回答可）



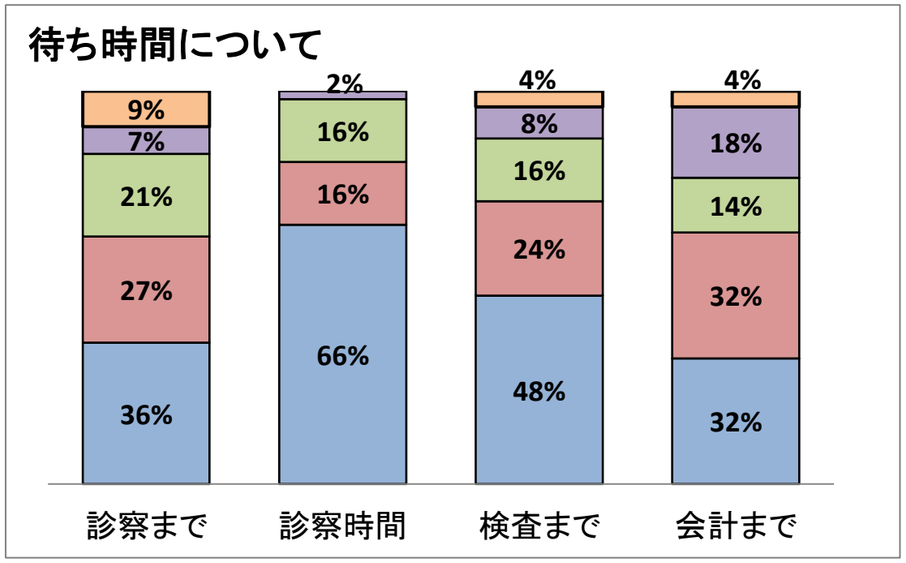
2、満足度について

満足　やや満足　どちらでもない　やや不満　不満

診察、検査などの対応について



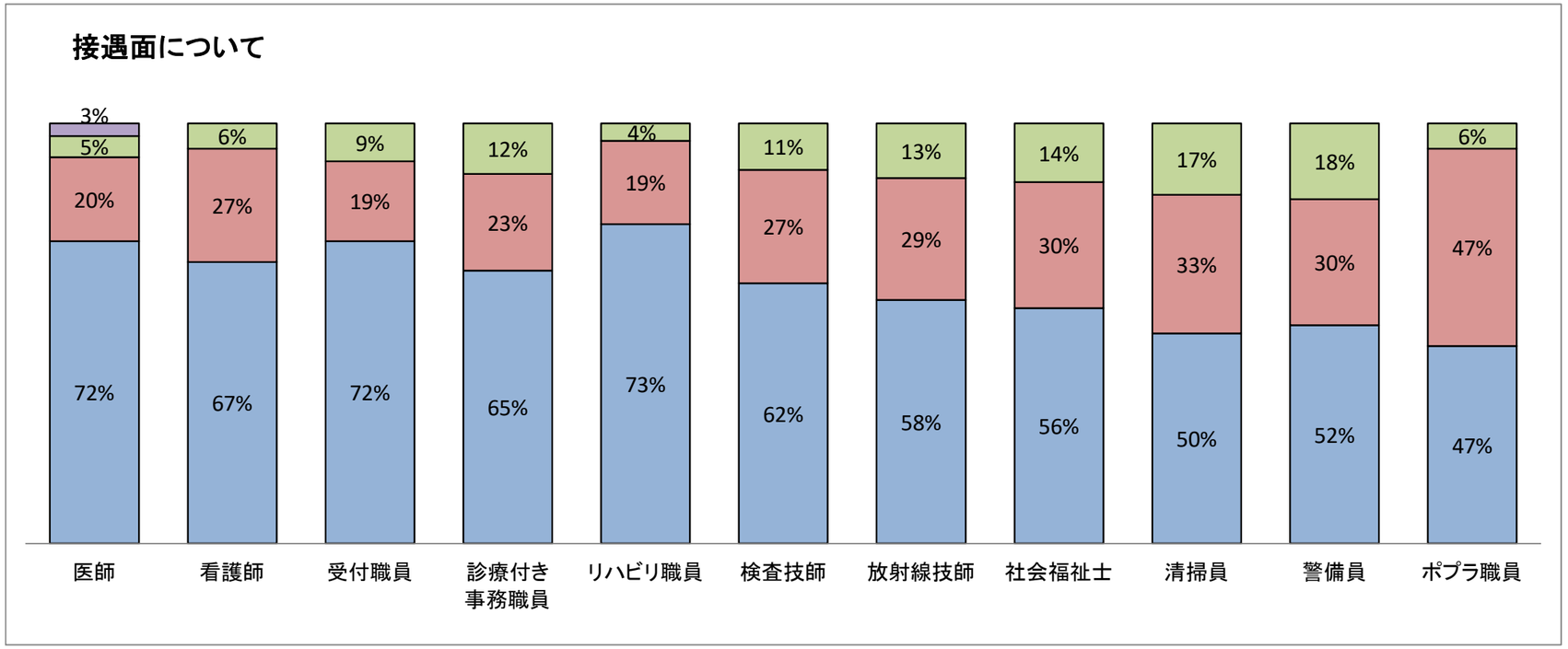
待ち時間について

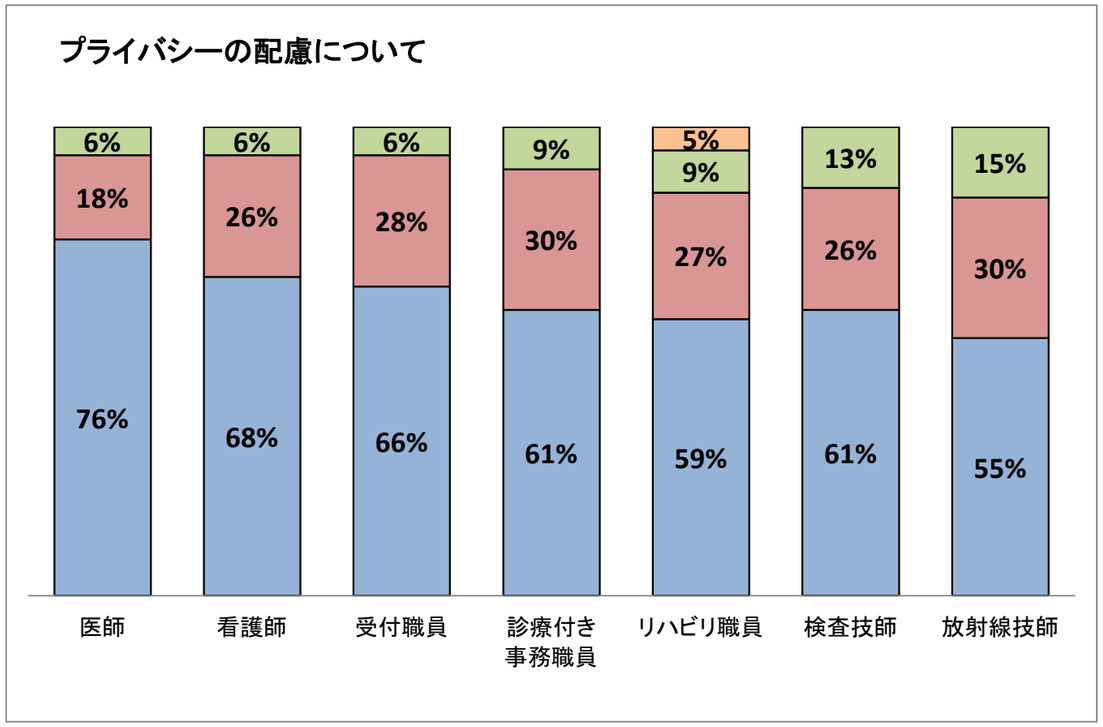


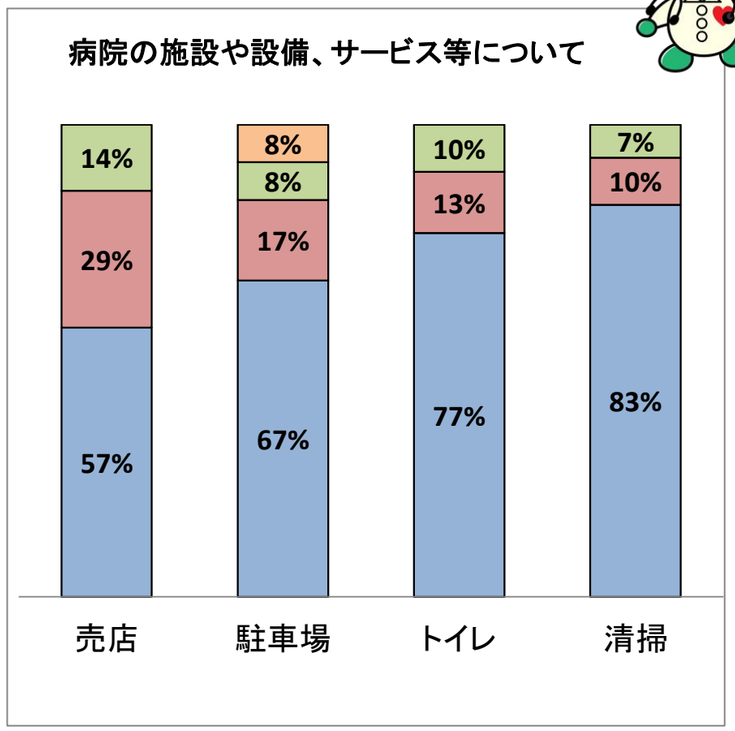
前回R5.6月
アンケート結果
（待ち時間・診察まで）
満足・やや満足…51%
ふつう…29%
やや不満・不満…20%

その他の待ち時間についても、満足・やや満足が5～12%UP、やや不満・不満と回答された方は、減ってきています。
待ち時間短縮・会計までのスムーズな流れは、今後も大きな課題の一つです。長く待たれている方は、スタッフまでお申し出ください。

満足　やや満足　どちらでもない　やや不満　不満







前回R5.6月　アンケート結果
接遇面について（ポプラ職員）
満足・やや満足…94%
ふつう…6%
やや不満・不満…0%

ポプラ職員を始め、清掃員・警備員の接遇面「満足・やや満足」の回答が10～30%程度UPしました。（その他の職員は同程度。）今後更に、院内職員全員で当院の理念である「思いやりとまごころをもって」を心がけ、より満足して頂けるよう努めてまいります。

★ご意見に対する回答★

●会計が遅いので、公共交通機関の時間に間に合わない時がある。
⇒診察終了の順で計算をしておりますが、長く待たれている場合はスタッフへお申し出ください。なお、診療内容により計算に時間のかかる場合がございますので、ご理解頂ければと思います。

●片脚・松葉杖での入院手続きの際、受付は不在でありやっと声をかけても「お待ちください。」の一言で心配りがなかった。
⇒ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。ご意見を忘れず、患者さまの立場にたった声掛けを心がけるよういたします。