

患者満足度調査結果（外来）

令和3年8月に実施した患者満足度調査の結果について、主な内容を報告いたします。ご協力いただいた皆さまに感謝申し上げます。私たちはアンケートの結果を踏まえて、サービスの向上に努めてまいります。

調査期間 令和3年8月19日（木）～20日（金）
 調査対象 上記期間に外来通院された患者さま（またはご家族）
 回答数 282枚（回答率34.9%）

【診療面】

①医師からの説明



②看護師内容説明



③薬についての説明



④プライバシーへの配慮



②レントゲン・CT等の待ち時間



③採血・心電図検査の待ち時間



④会計の待ち時間



⑤待ち時間を有意義に使える工夫



【接遇面】

①医師の態度



②看護職員の態度



③事務職員の態度



④臨床検査技師の態度



⑤診療放射線技師の態度



⑥薬剤師の態度



【待ち時間】

①各外来での診察の待ち時間



【自由記述意見（抜粋）】

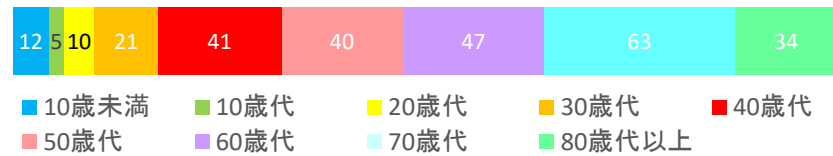
- 案内表示や掲示物のわかりやすさ
 - 掲示物の表題を大きく見やすく
- 駐車場の利用しやすさ
 - 広い
 - 距離が長い
- レストラン
 - おいしくない。不潔
 - せまい
- 待合室
 - きれいである
 - いすが低くて立ち上がりが大変
 - 混雑している
 - ピンポンが頻繁でうるさい
- 医師への質問や相談のしやすさ
 - 先生（医師）の声が小さく聞き取りにくい事がある
 - 医師のとなりで事務員？が聞いている
 - 相談しづらいです
 - 事務的に次から次へと話されるので、聞き返す間がない
- 事務スタッフの言葉遣いや態度、挨拶
 - 悪いと思います。顔にいつも出ていると思います。
- 待ち時間
 - 長い
 - 泌尿器科はいつも1時間以上待つ
 - 予約していても時間がかかる
- 待ち時間を有意義に使える工夫
 - ベンチシートの裏側に、色々な情報の掲示を
- その他
 - 駐車場も庭も立派なので、もう少しメンテナンスして下さるともっと良いと思います
 - 耳鼻科にもテレビを設置してほしいです
 - 車椅子トイレの便器、手すりの配置が使いづらい。介助者が介助しにくい。
 - 外来窓口の会計の呼び出しが聞こえにくい
 - 日々たくさん診察しているから仕方ないのもわかりますが、すぐにイラついた態度を取られてもみてもらうこっちも不安になります。”してあげてる”感を全面に出すのどうにかありませんか？

【回答者について】

①性別



②年齢



③回答者



④総合満足度



⑤おすすめ度



【当院を選択した理由】

