



# 患者満足度調査結果（外来）

令和4年9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4年9月1日（木）～2日（金）  
調査対象 上記期間に外来通院された患者さん（またはご家族）  
回答数 251枚（回答率49.9%）

## 【回答者について】

### ①性別



### ②年齢



### ③回答者



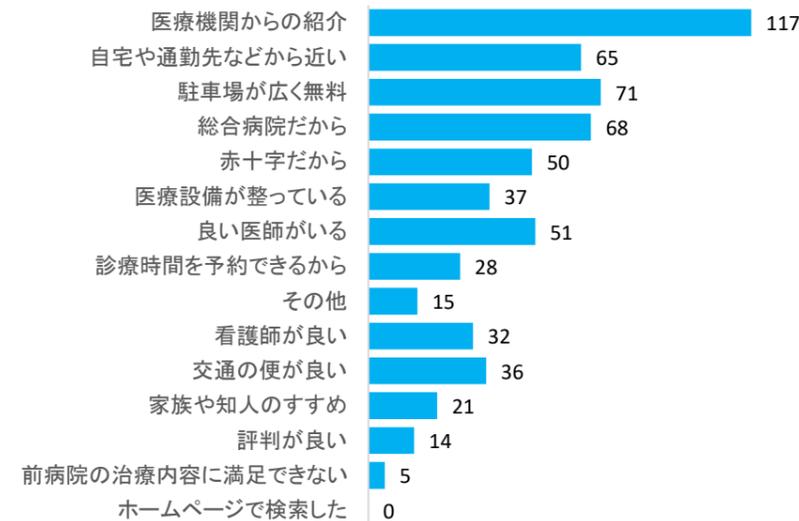
### ④総合満足度



### ⑤おすすめ度



## 【当院を選択した理由】



## 【診療面】

### ①医師からの説明



### ②看護師の説明



### ③薬についての説明



### ④プライバシーへの配慮



## 【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



### 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



## 【自由記述意見（一部抜粋）】

- 案内表示や掲示物のわかりやすさ
  - ・ 分かりにくい
  - ・ 見づらい
- 駐車場の利用しやすさ
  - ・ 工夫が必要かと思う
  - ・ 遠い
- レストラン
  - ・ 場所が分からない
  - ・ メニューが少ない
- 売店
  - ・ 品数が少ない
  - ・ 狭い
- 待合室
  - ・ 長椅子、両側から出入りできないと座りにくい
  - ・ 椅子が固くて妊婦には辛い
- 清掃
  - ・ トイレが気になる時がある
  - ・ 階段が汚れている
  - ・ 窓の外に蜘蛛の巣がついている
- 医師への質問や相談のしやすさ
  - ・ 素人にも分かるように説明をしてほしい
  - ・ 態度が横柄で質問できなかった
- 事務スタッフの言葉遣いや態度、挨拶
  - ・ 態度が悪い
- 待ち時間
  - ・ 予約でも待ち時間が長い（2時間待ち）、予約の意味がない
  - ・ 付き添いで治療を待っている間にカフェがあれば良い
  - ・ （待ち時間を有意義に使えるように）Free Wi-Fiにしてほしい
- その他
  - ・ 検査室の枕は心地良くて楽でした、助かりました
  - ・ 体温計を早いのにして欲しい（子供のは特に）
  - ・ エレベーターが狭い、エレベーターの数が少ない
  - ・ 受診手続きが分かりにくい
  - ・ 窓の外に蜘蛛の巣がついている
  - ・ 多目的トイレの場所を増やしてほしい
  - ・ いつもありがとうございます、感謝しています