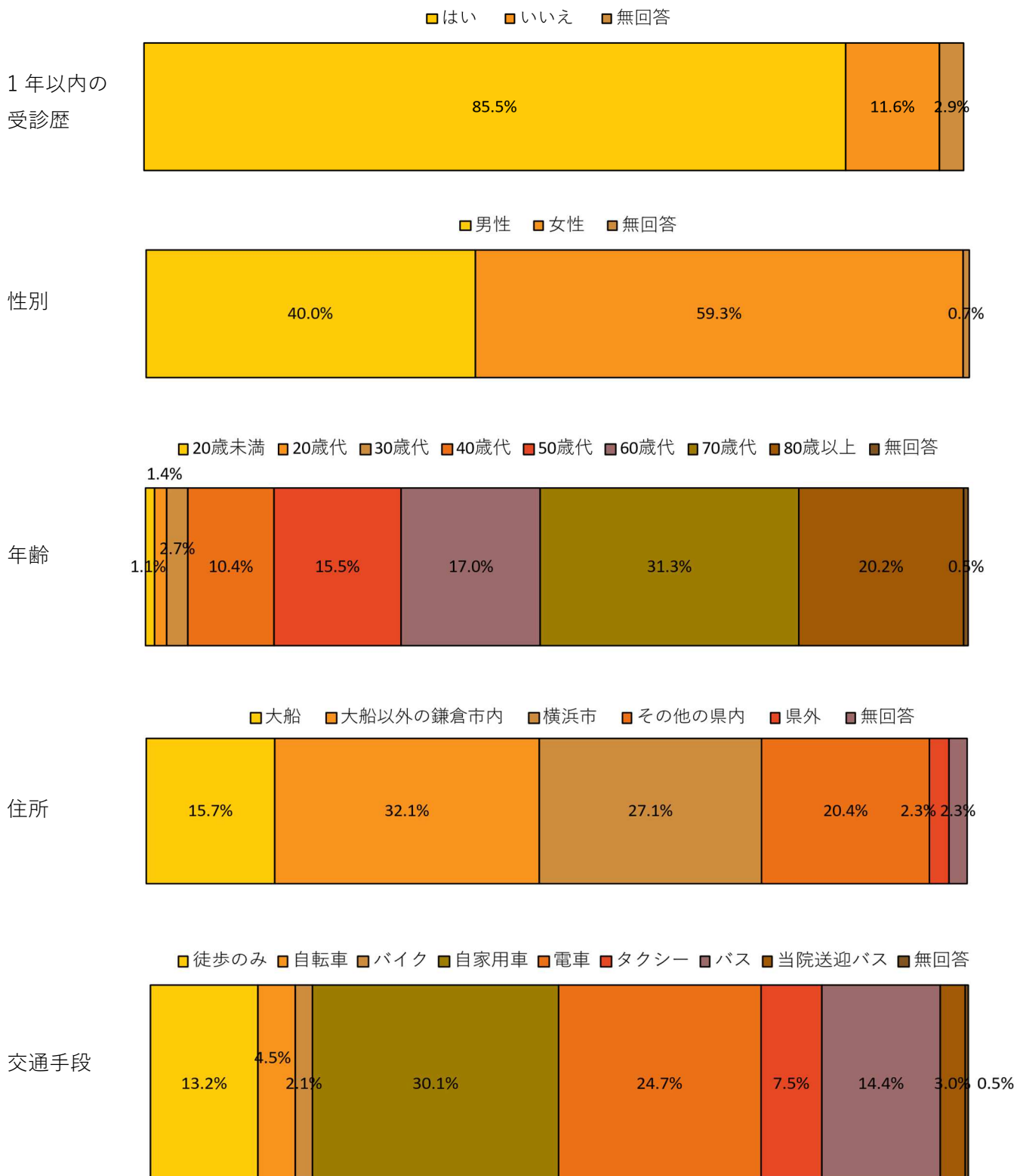


令和 3 年度 外来患者満足度調査結果

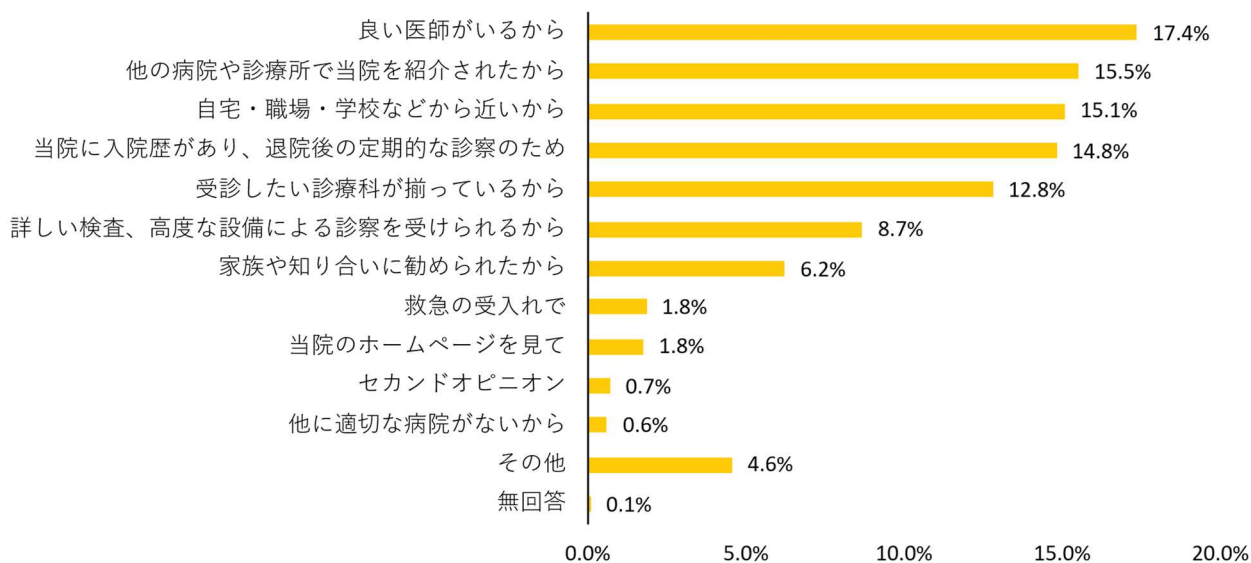
令和 3 年 9 月 6 日に実施しました満足度調査の結果をお知らせいたします。調査にご協力いただきました皆さまにお礼を申し上げますとともに、ここに調査結果をご報告させていただきます。

< 外来：アンケート配布数：725 枚、有効回収数：560 枚（有効回答率：77.2%） >

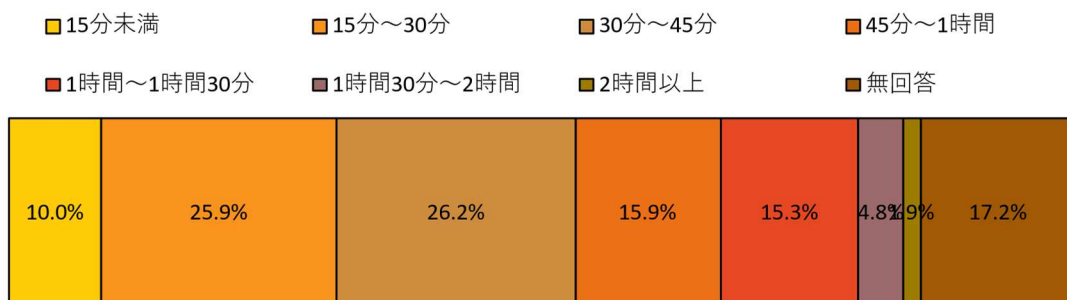
回答者属性



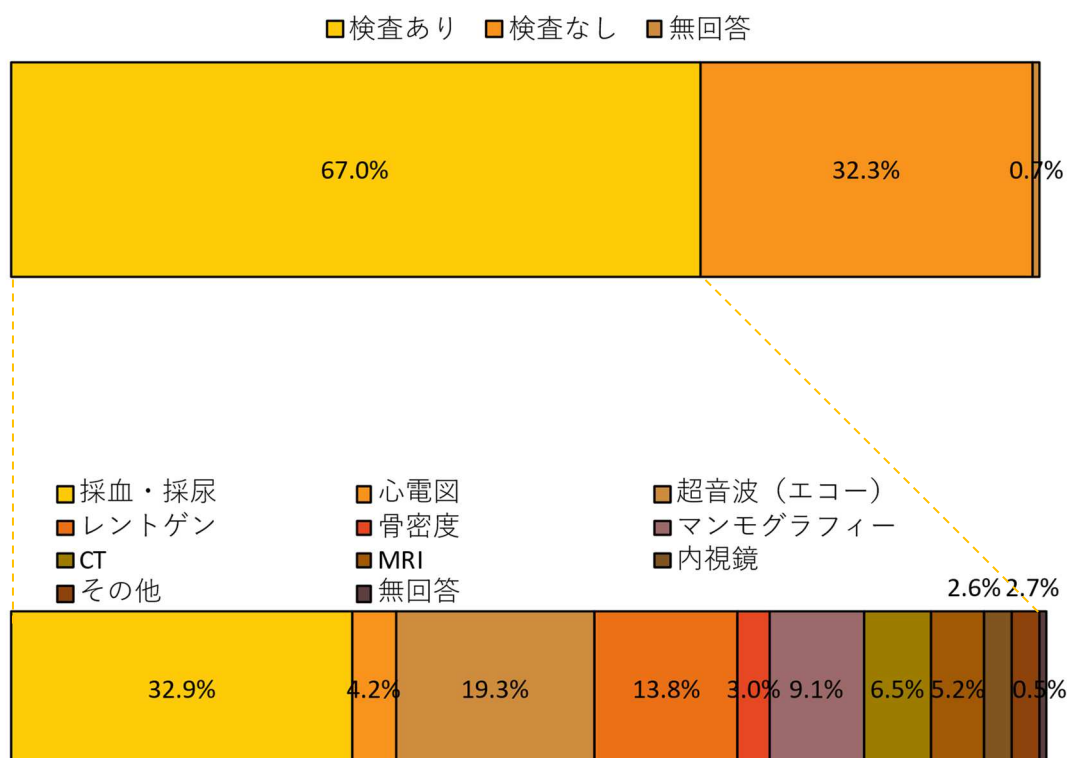
当院を選んだ理由（複数選択可）



受付してから診察までの待ち時間



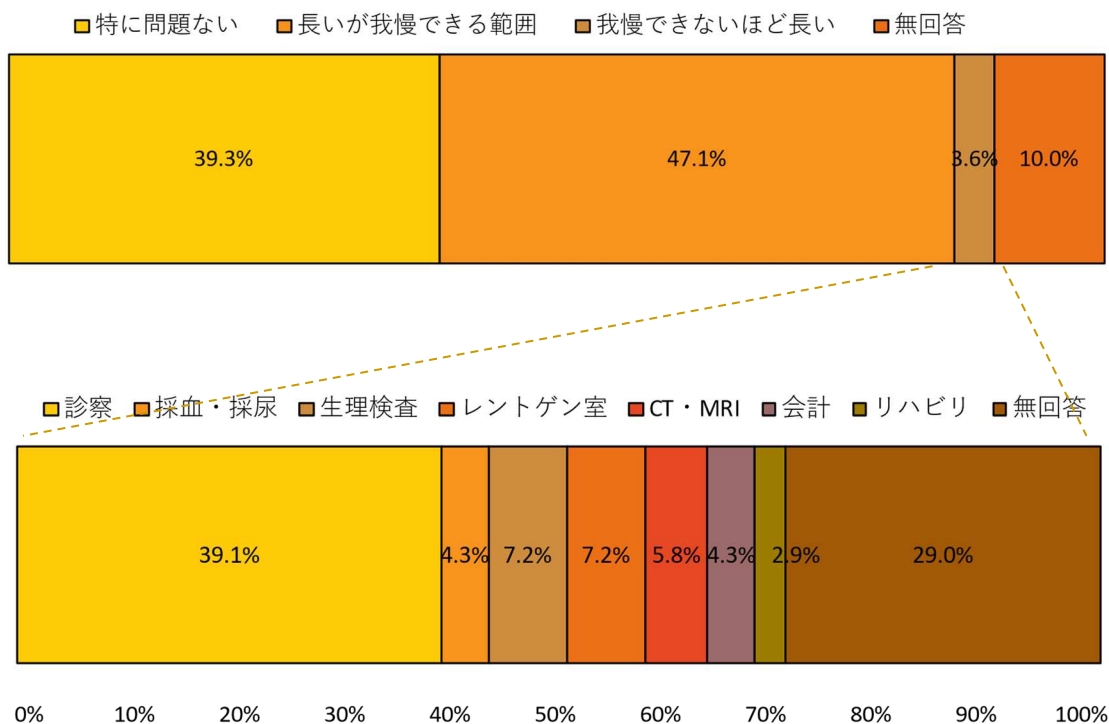
診察前の検査



満足度

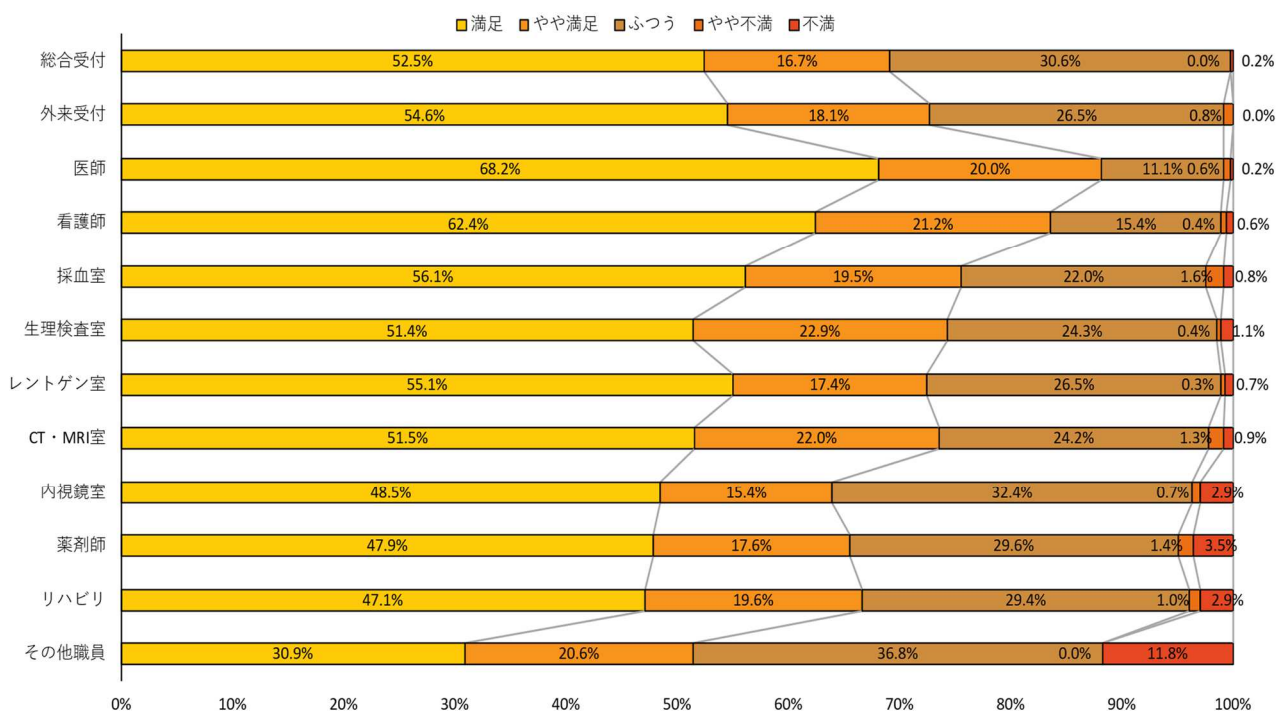
●待ち時間（3段階評価）

「特に問題ない」「長いが我慢できる範囲」併せて 86.4%と高い一方、「我慢できないほど長い」割合 3.6%の内、4 割近くが「診察」の待ち時間に不満を持っていました。



●職員に対する満足度（5段階評価）

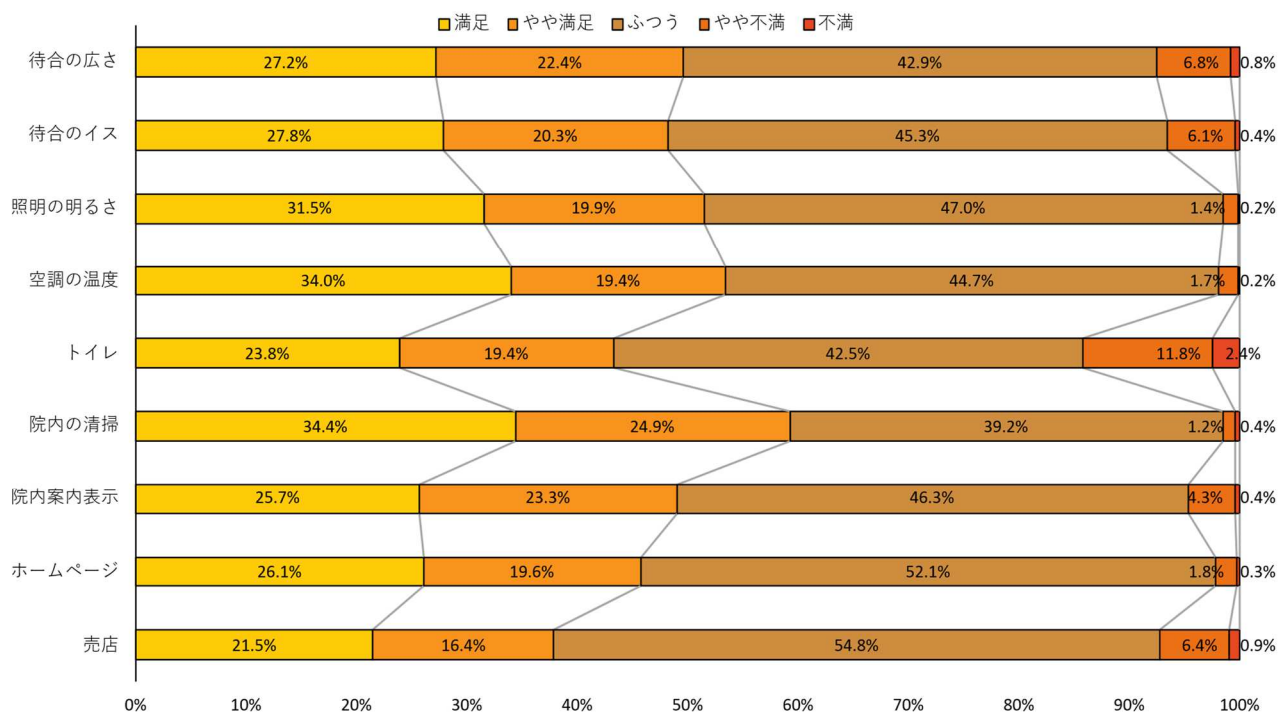
「医師」「看護師」に対する満足度（「満足」「やや満足」の合計割合）は 8 割を超えており、職員全体に対する満足度も 7 割と高い結果になりました。



※その他職員とは、清掃員、売店販売員、バスの運転手等

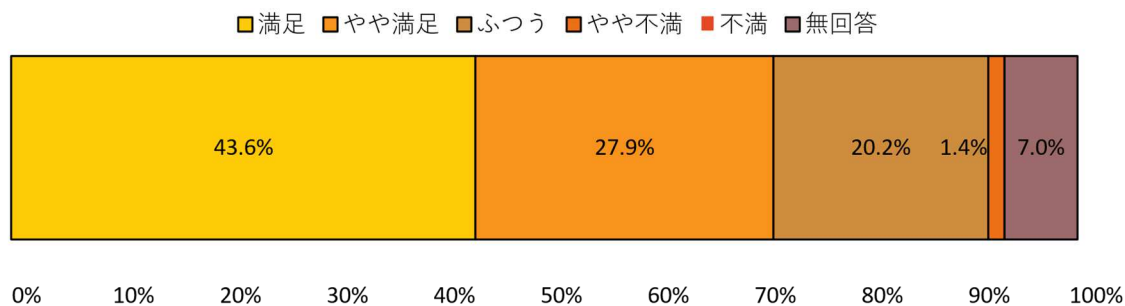
●設備に対する満足度（5段階評価）

備品に対する満足度は全体として5割程度となりました。11月に待合のイスを一部新調し、12月に院内無料Wi-Fiを導入しました。今後も少しずつではありますが、改善していきたいと思います。



●病院に対する満足度

病院に対する総合的な満足度は、7割という結果になりました。



※不満は0.0%(回答なし)

自由コメント欄のご意見

病院に対するご意見ご要望等について70件の自由コメントを頂きました。主なご意見を紹介します。

- ・どのスタッフもいつも感じよく接して下さいます。受付から帰るまでとても気分よく過ごせます。
- ・コロナが流行してから皆さんの努力により待ち時間は短くなり、全ての対応等にも満足している。
- ・トイレ内の泡ソープ完備、消毒剤完備、衛生的で良いです。
- ・トイレがやや狭い。
- ・建物が複雑で迷うことが多いですが、必ず出会う方々が声を掛けてくださり安心です。
- ・通い慣れている人は迷わないが、初めての方は少し迷い易い場所がある。特に階段やエレベーター。
- ・診察を受けるまであと何人か表示があるといい。

外来調査では、医師や看護師への満足度が8割を超える高い評価を得ましたが、備品等に関する満足度が5割程度と低い評価になりました。

調査後の11月に待合のイスを一部新調し、また12月には院内無料Wi-Fiを導入いたしました。今後少しずつではありますが、皆さまにより快適にお過ごしいただけるよう、病院内の設備の改善にも継続的に取り組んで参ります。

これからも多くの患者さんに満足していただけるよう、また地域の皆さまに信頼していただける医療を提供すべく、職員一同努力して参ります。当院を今後ともよろしくお願い申し上げます。