

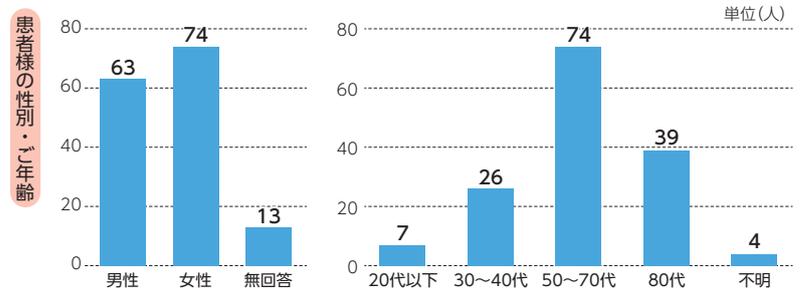
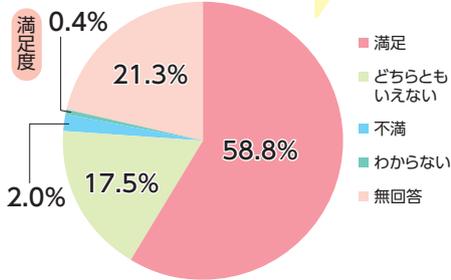
# 外来患者様満足度アンケートの集計結果について

令和4年  
4月26・27日実施

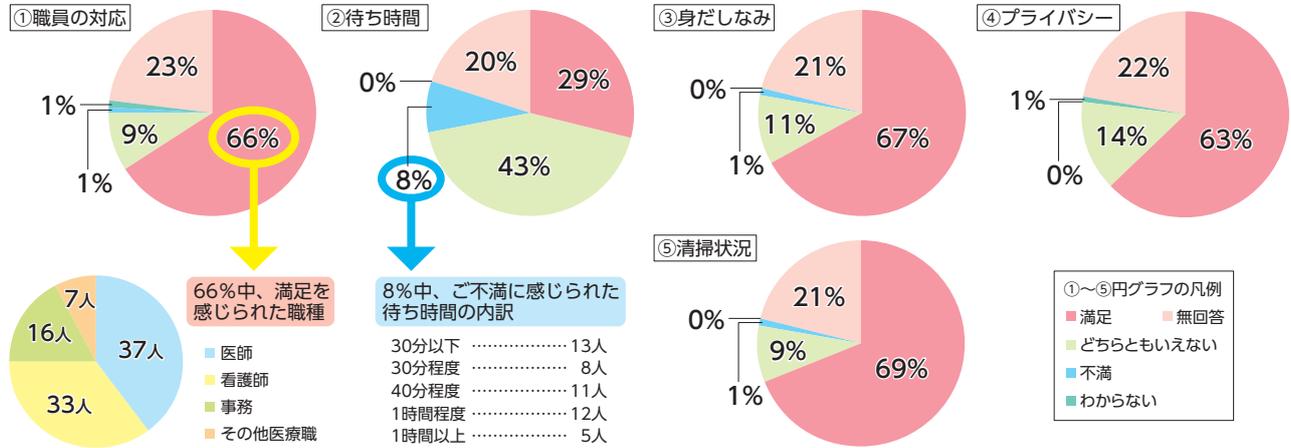
職員一人ひとりの接遇向上のため、4月26・27日来院された外来患者様へ任意でのアンケートを実施させていただきました。  
**2日間で150名**の外来患者様よりご回答いただきました。貴重なお時間を頂きまして、誠にありがとうございます。

## 満足度結果

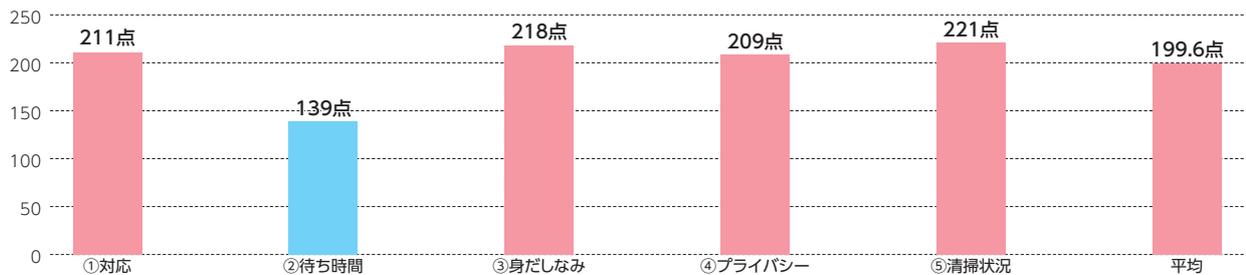
患者様へ満足度を調査するにあたり、伺った内容は、【①職員の対応・②待ち時間・③身だしなみ・④プライバシーに関すること・⑤清掃状況】の5項目についてです。  
左の図が、5項目の満足度の割合で、**58.8%**が満足との意見をいただきました。



## ①対応・③身だしなみ・④プライバシー・⑤清掃で、6割以上の満足頂きました。



下記が点数のグラフで、150名回答のため、全員が満足なら300点(満足:2点・どちらともいえない:1点・不満:-1点・わからない:0点)



## 😊 良い点・お褒めの言葉

接遇・対応	30~40代	いつも先生がていねいに説明して下さり、不安がなくなる 子どもにも優しく接して下さるので、子どもたちが病院に行くことをいやがらない
療養環境	50~70代	掃除もきれいに出来ていて気持ちよく待ちました
	80代以上	入院もできますので安心してます

## 😞 ご不満・ご要望

接遇・対応	80代以上	病院も患者も自分のことばかり考えてはだめ・言葉使いが出来てない・体の丈夫な人はこないの、気遣いを支払いの処理をもう少し早く・プライバシー保護のため？番号で呼ぶWHY?フルネームで呼ぶ病院がほとんど
	30~40代	案内が悪い(心電図)、会計の待ち時間
施設・設備	50~70代	駐車場は満車で数分待った・駐車場で雨が降っていると杖をついて傘を差すのが大変 何科が予約なのか?何曜日か休診なのかよく分からない・正面に受付(何でも問い合わせ窓口)があると良い
	50~70代	今まで他院へも通院していましたが、両親とも高齢になり通院が難しくなってきました
その他	50~70代	地域に優しく優秀な先生のおられる病院があることが望ましいので、これからもいろんな科に優秀な先生を招いて充実させてほしいです

たくさんの貴重なご意見ありがとうございます。施設(駐車場)に関するにつきましては早急な対応はできかねますが、接遇やマナーに関するご不満につきましては職員へ周知し、改めて病院全体で接遇向上にむけて職員一人ひとりが取り組んで参ります。