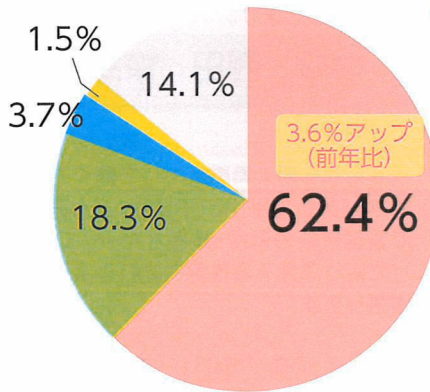


外来患者様満足度アンケートの集計結果について (令和5年2月21日・22日実施)

職員一人ひとりの接客向上のため、2月21日・22日にご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152名の外来患者様よりご回答いただきました。たくさんのお褒めのお言葉を頂き、【職員の対応】についても“満足”とご回答頂いた患者様が**73%**いらっしゃり、昨年より**7%**上がっております。

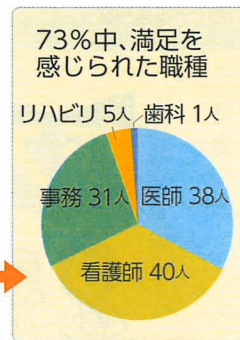
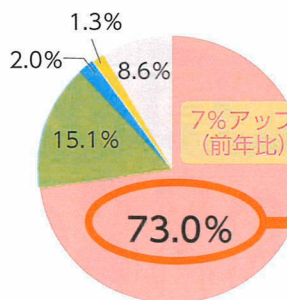
満足度結果

満足 どちらともいえない 不満
わからない 無回答

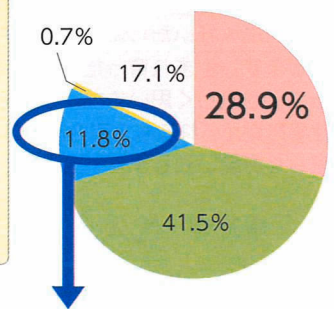


患者様へ満足度を調査するにあたり、伺った内容は、【①職員の対応・②待ち時間・③身だしなみ・④プライバシーに関すること・⑤清掃状況】の5項目についてです。左の図が5項目の満足度の割合で、**62.4%**が満足との意見をいただきました。(昨年より満足度が3.6%上がりました)

①職員の対応



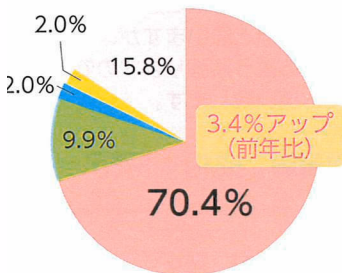
②待ち時間



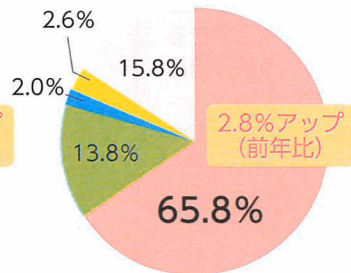
11.8%中、ご不満に感じられた待ち時間の内訳
 30分以下…………… 12人
 30分程度…………… 13人
 40分程度…………… 11人
 1時間程度…………… 9人
 1時間以上…………… 4人

お待ち頂き
申し訳ございません。

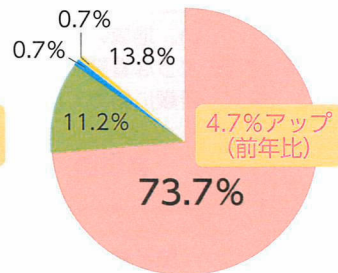
③身だしなみ



④プライバシー



⑤清掃状況



良い点・お褒めの言葉

職員の対応	年代	褒め言葉
職員の対応	30代~40代	子どものケガで診てもらいましたが、子どもが緊張しないように優しく話しかけていただき、リラックスして治療してもらえました。
	50代~70代	清潔感があり職員さんの対応がとても丁寧で親切です。また親しみやすく感じがいいです。いつもありがとうございます。
	80代以上	皆様の言葉遣い親切さが大変あります。先生が心よりみて下さいます。良くなったのも笑顔で表して下さいます。

ご不満・ご要望

職員の対応	50代~70代	受付と各科、事務とナース等、担当間の連絡を徹底した方が良いと思う。
清掃状況	50代~70代	トイレ等ちょっとした汚れが気になる。
待ち時間	50代~70代	診察・会計が終わるまでの待ち時間がスムーズになればいいと思う。

たくさんのお褒めのご意見ありがとうございます。上記以外にも患者様より「貴院の存在に心身ともに助けられました。どうぞこれからもずっといて下さいませ。感謝です!」「皆様優しくて本当にうれしいです」と伝えて下さり、温かい気持ちにさせていただきました。また一部ですが、清掃状況についてご意見頂きました。気持ちよく過ごして頂けるよう早急に見直して参ります。また待ち時間につきましてもいつもご協力頂きましてありがとうございます。少しでも削減できるよう取り組んで参ります。患者様より頂いたたくさんのお褒めのお言葉を励みに今後とも頑張ってお参ります。お困りのことなどございましたら、お気軽に職員にお声がけ下さいませ。

外来の満足度調査は年1回ですが提案箱は毎月ご回答させて頂きますので、何かありましたら是非ご利用ください。