

# 外来患者様 アンケート 結果

実施日 平成28年7月11日(月)～  
平成28年7月16日(土)

対象 上記期間に受診された  
外来患者様

回収数 797件 (延べ1,108名に配布)

〈集計方法〉2～6までは回答内容により

- 満足 ..... 10点
- やや満足 ..... 5点
- どちらとも言えない ..... 0点
- やや不満 ..... -5点
- 不満 ..... -10点

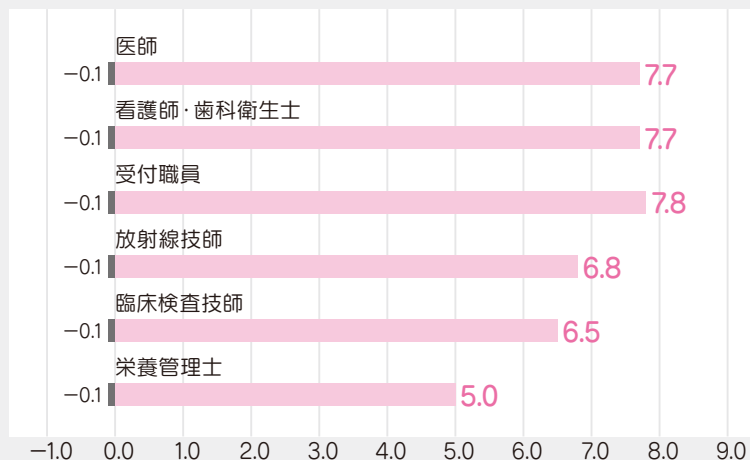
プラスとマイナスに分け、加重度合いを算出しています。

## 1 当院を100点満点で評価すると何点になりますか？

**83.4点/100点**

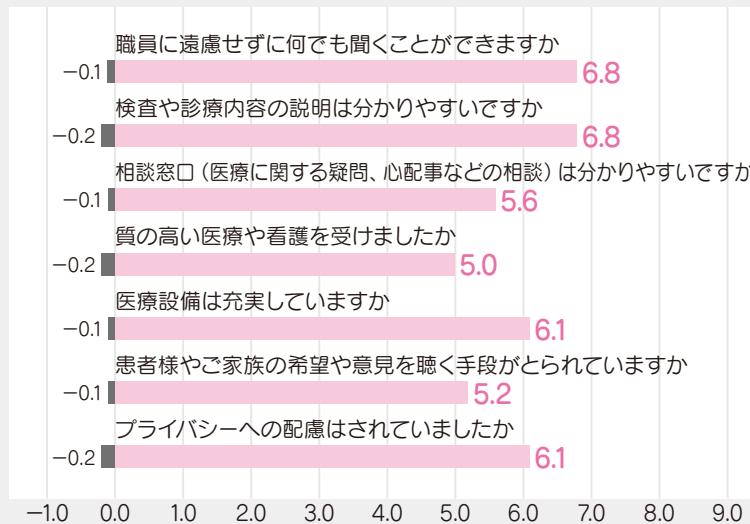
前回より、1点高い評価でした。

## 2 接遇（職員の対応、身だしなみ、言葉づかい）について



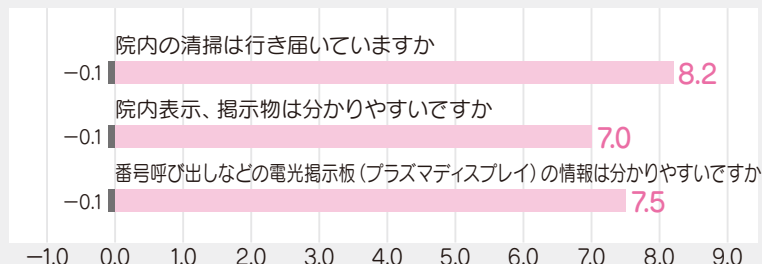
職員の対応については、全職種で前年度を上回る高い評価をいただきました。ご意見の中には「対応が悪い」とのご意見もいただきましたので、丁寧な説明や対応を行うなど、改めて意識し、相手の立場に立った対応を心掛けます。

## 3 医療について



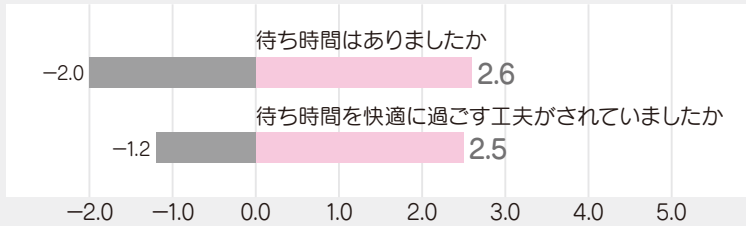
全ての項目で前回より高い評価をいただいています。一方で、スタッフの技術力に対するご意見もありますので、研修等で全体的な底上げを図る必要があります。また、診療の体制や内容について正しくお伝えできていないようなので、ホームページや外来のディスプレイ、広報誌等で広報を行います。

## 4 施設・設備について

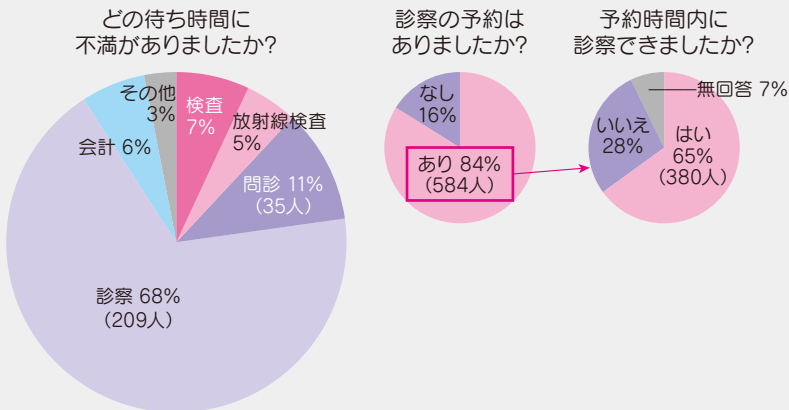


前回同様、高い評価をいただきました。雑誌類等の充実やより使いやすい環境を求めめるご意見をいただいておりますので、ご満足いただける環境を目指します。長年ご愛顧いただきました売店が閉店し、ヤマザキYショップを1階エントランス横に移転し、新規にオープンいたしました。ぜひご利用ください。

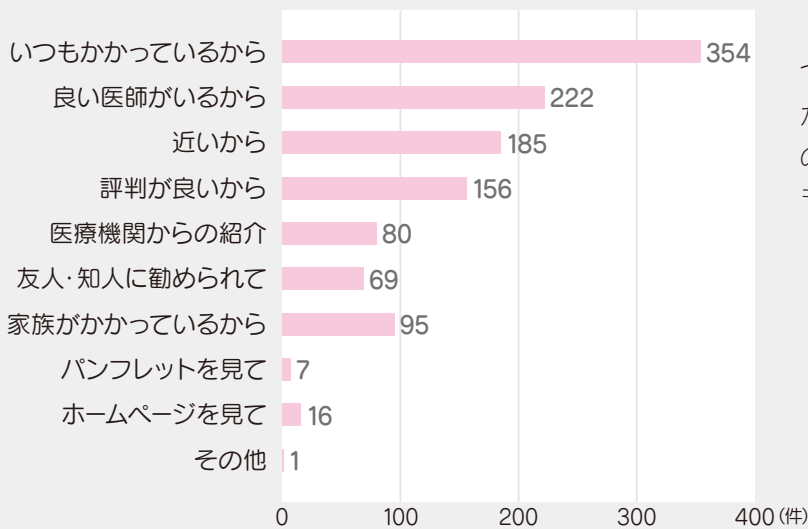
## 5 待ち時間について



待ち時間については、これまで同様に「診察」の待ち時間に不満をお持ちでした。お待ちいただく時間を快適に過ごせるように引き続き検討します。今回、当院で提供している食事のレシピをお待ちいただいている間にご覧いただけるように設置いたしました。ぜひご覧ください。



## 6 当院を選ばれた理由は?



当院を選ばれた理由は、前回同様に「いつもかかっている」「良い医師がいる」「家から近い」の順に多い結果でした。「院内の雰囲気がよい」との大変ありがたいお声も頂戴しております。

## 総括

全体的に前回調査を上回る点数をいただきました。各項目で、多数のお褒めの言葉をいただく一方で、「待ち時間」や「診療体制」に関するご不満の声もいただいております。

引き続き、ご満足いただけるような病院となれるよう、患者様とのコミュニケーションを密にし、よりよい雰囲気を目指します。