

# 令和6年度 外来患者満足度調査結果

調査期間：令和7年1月21日(火)・1月23日(木) 回答数：1,426



ご協力ありがとうございました

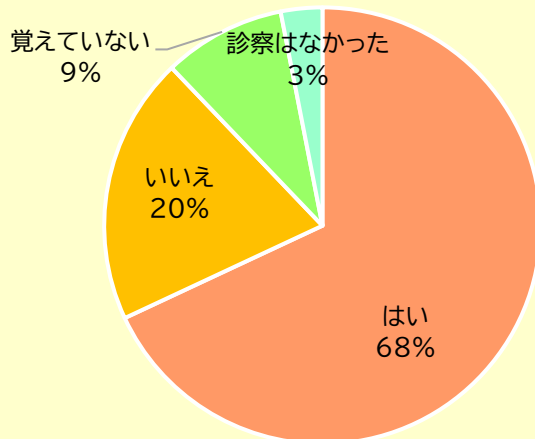
この度は、「外来患者満足度調査」にご協力いただきありがとうございました。調査の結果、昨年度に引き続き「診察」「会計」の待ち時間や「駐車場の利便性」の満足度に課題があるという結果になりました。「診察」「会計」の待ち時間については、院内全体の課題として捉え、引き続き改善に取り組んで参ります。「プライバシー配慮」については満足度が上昇しており、タブレット問診票の全科導入を進めたことから一定の効果があったものと考えております。自由記述欄に寄せられたご意見については、待ち時間や施設・設備に関するご意見が上位となりました。今後とも、当院の診療にご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

➤ 自由記述欄に寄せられたご意見（意見総数：395件 上位10項目を表示）

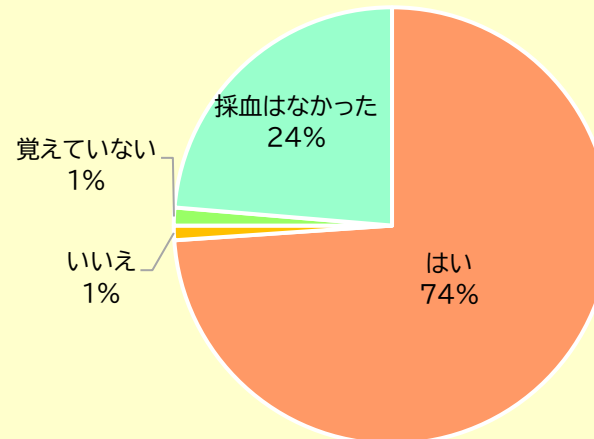
1	待ち時間に関する苦情・ご意見	79件（20%）	6	接遇に関する称賛	38件（10%）
2	職員に対する謝辞	53件（13%）	7	接遇に関する苦情・ご意見	23件（6%）
3	施設・設備に関する苦情・ご意見	49件（12%）	8	環境に関する苦情・ご意見	21件（5%）
4	サービスに関する苦情・ご意見	40件（10%）	9	駐車場に関する苦情・ご意見	19件（5%）
5	診療に関する苦情・ご意見	39件（10%）	10	予約に関する苦情・ご意見	14件（4%）

➤ 患者さん確認について

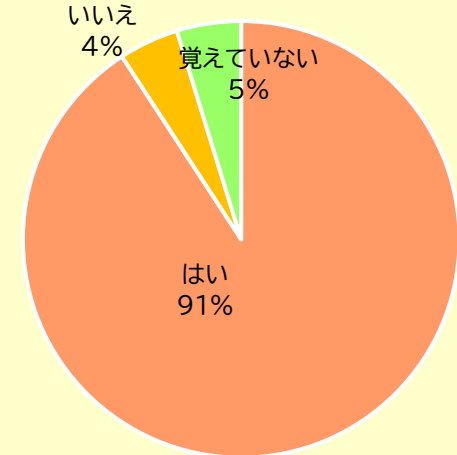
診察の際、医師にフルネームで名乗ってくださいと言われましたか。



点滴や採血をする際に、医師や看護師と一緒に名前の確認をしましたか。

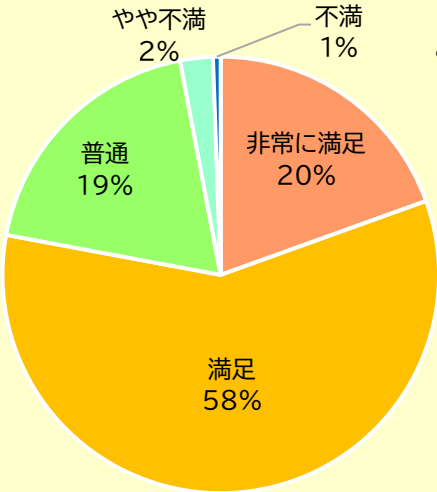


書類に記載されている「あなたのお名前」を職員と一緒に確認しましたか。

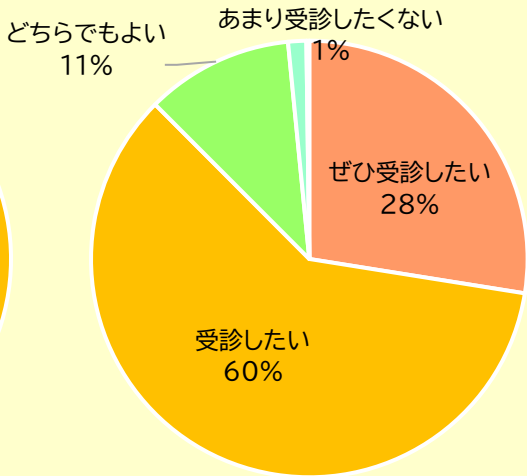


➤ 評価は原則、■非常に満足/■満足/■普通/■やや不満/■不満

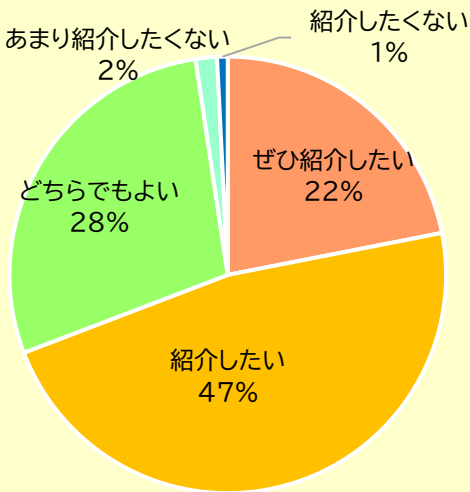
全体をととしての満足度



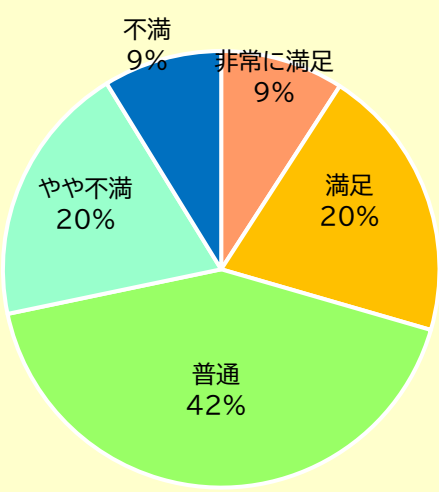
次回も受診したいか



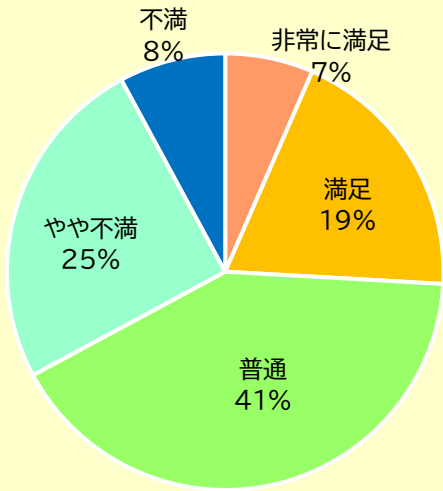
当院を他の方へ紹介したいか



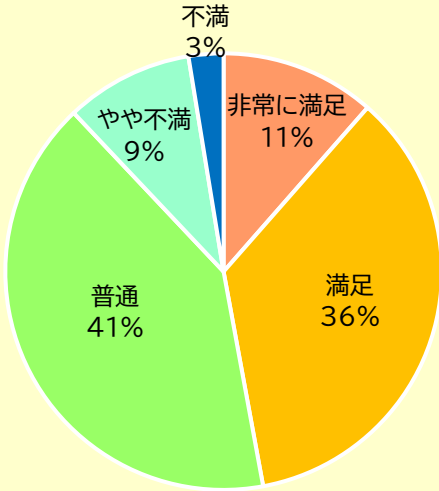
診察の待ち時間



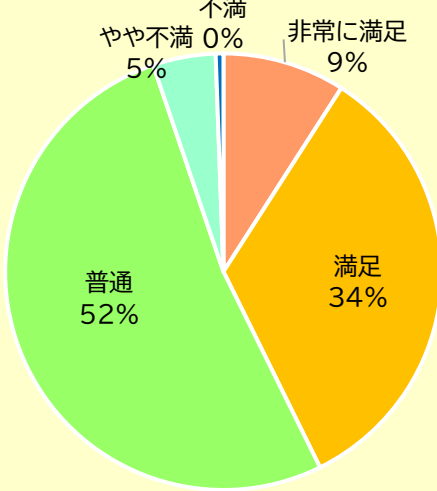
会計の待ち時間



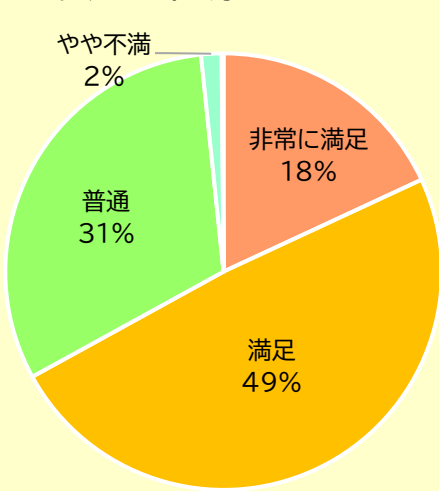
診療・予約時間への配慮



プライバシーへの配慮

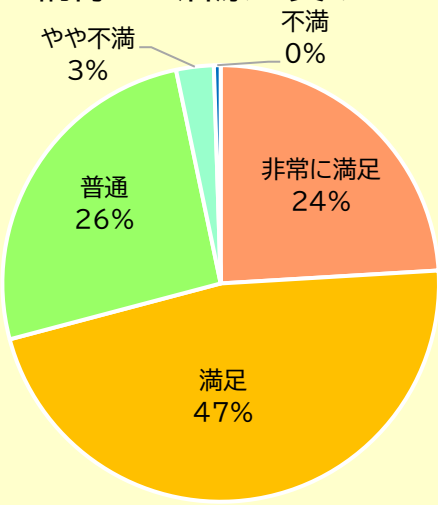


安全な医療サービス

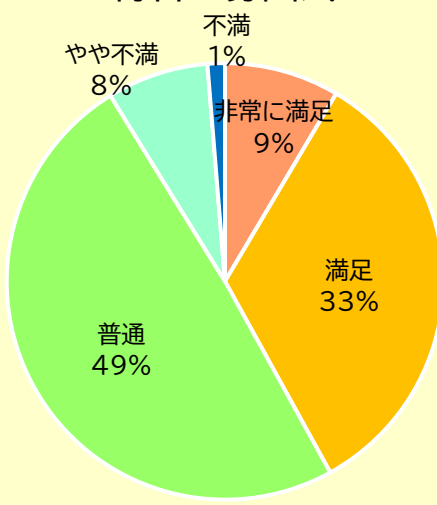


➤ 評価は原則、■非常に満足/■満足/■普通/■やや不満/■不満

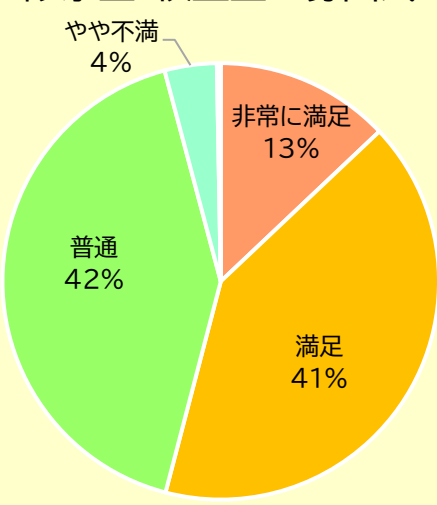
納得して治療を受けた



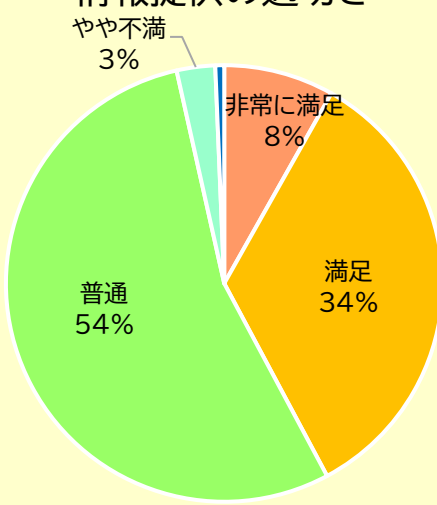
待合の雰囲気



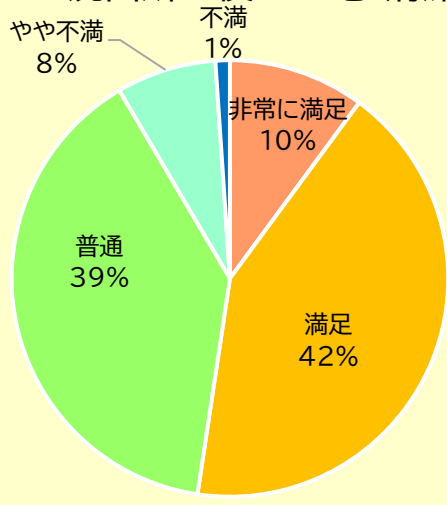
診察室・検査室の雰囲気



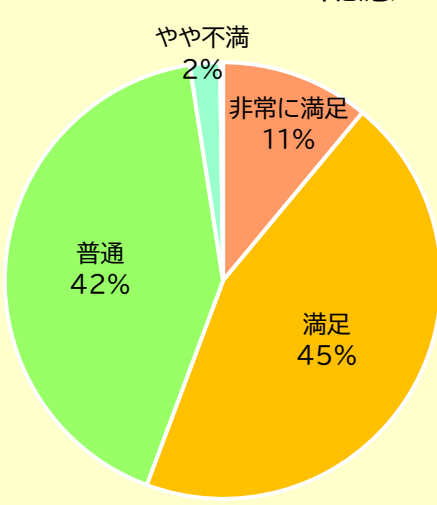
情報提供の適切さ



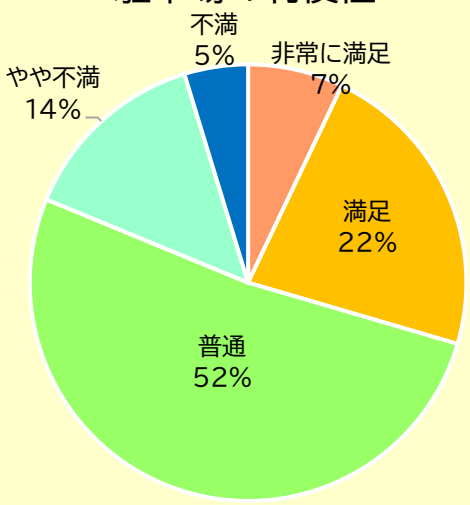
トイレ・洗面所の使い心地・清潔さ



バリアフリーへの配慮

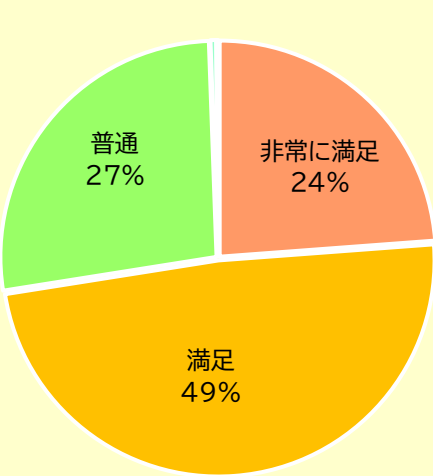


駐車場の利便性

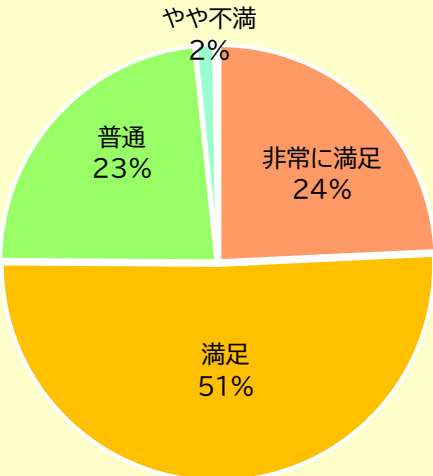


➤ 評価は原則、■非常に満足/■満足/■普通/■やや不満/■不満

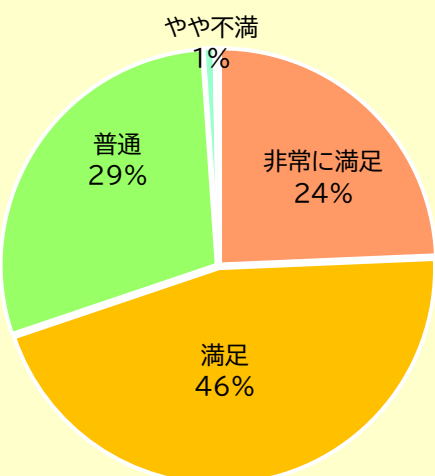
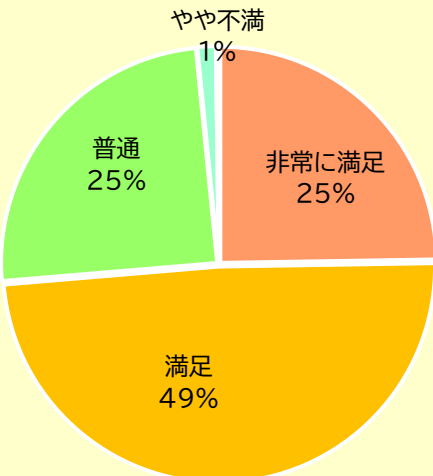
看護師の身だしなみ



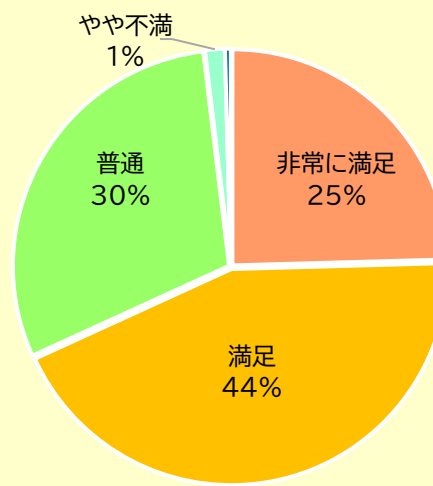
看護師の言葉遣いや態度



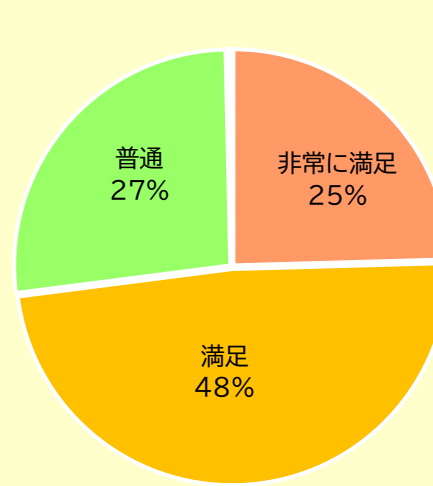
看護師は知識や技術を持っている 看護師の説明のわかりやすさ



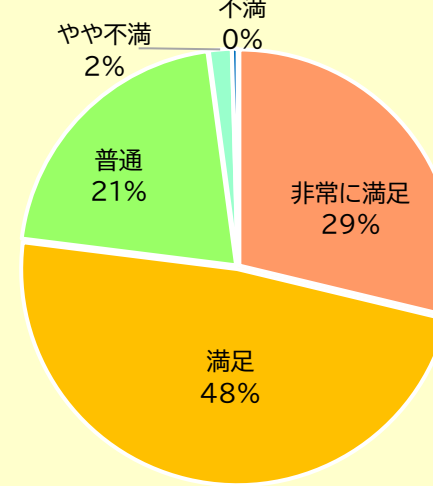
看護師への質問や相談のしやすさ



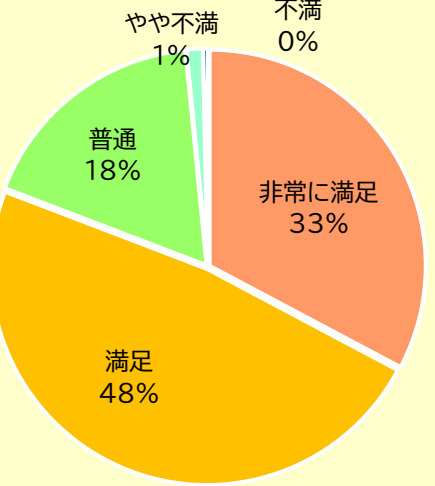
医師の身だしなみ



医師の言葉遣いや態度

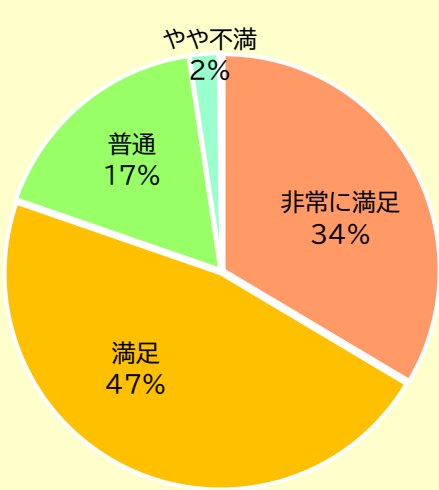


医師は知識や技術を持っている

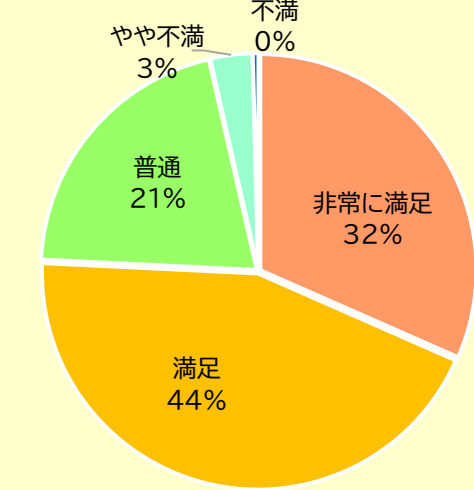


➤ 評価は原則、■非常に満足/■満足/■普通/■やや不満/■不満

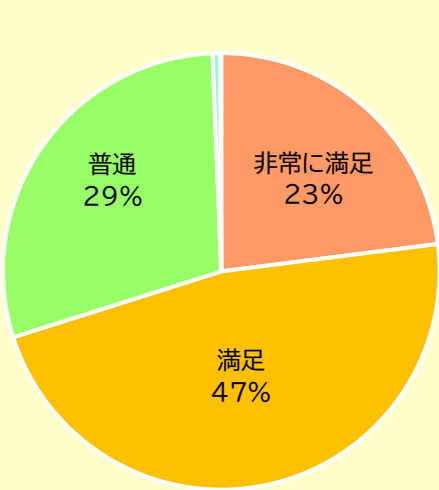
医師の説明のわかりやすさ



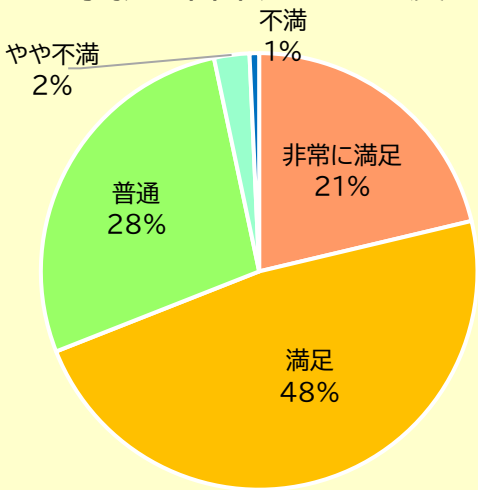
医師への質問や相談のしやすさ



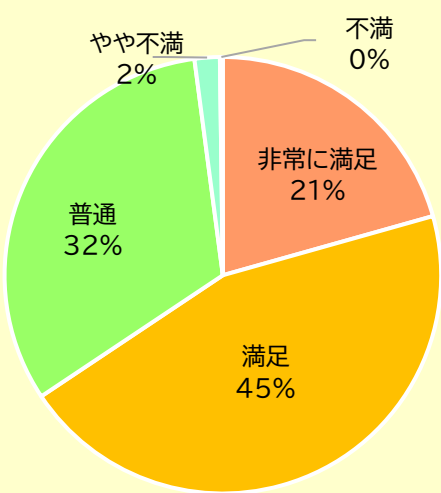
事務の身だしなみ



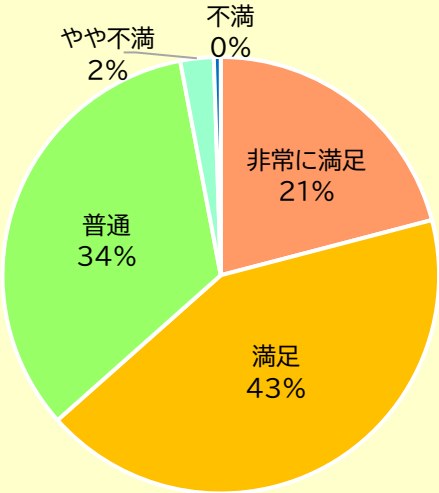
事務の言葉遣いや態度



事務は知識や技術を持っている



事務の説明のわかりやすさ



事務への質問や相談のしやすさ

