

外来満足度アンケート結果

平成27年3月に満足度アンケートを実施いたしました。

アンケートにご協力いただきました患者様には、心より御礼申し上げます。アンケート結果を以下の通りまとめましたので、ご報告いたします。

今回のアンケート結果と皆さまからいただいたお言葉を全職員で共有し、今後もサービス向上に取り組んでまいります。

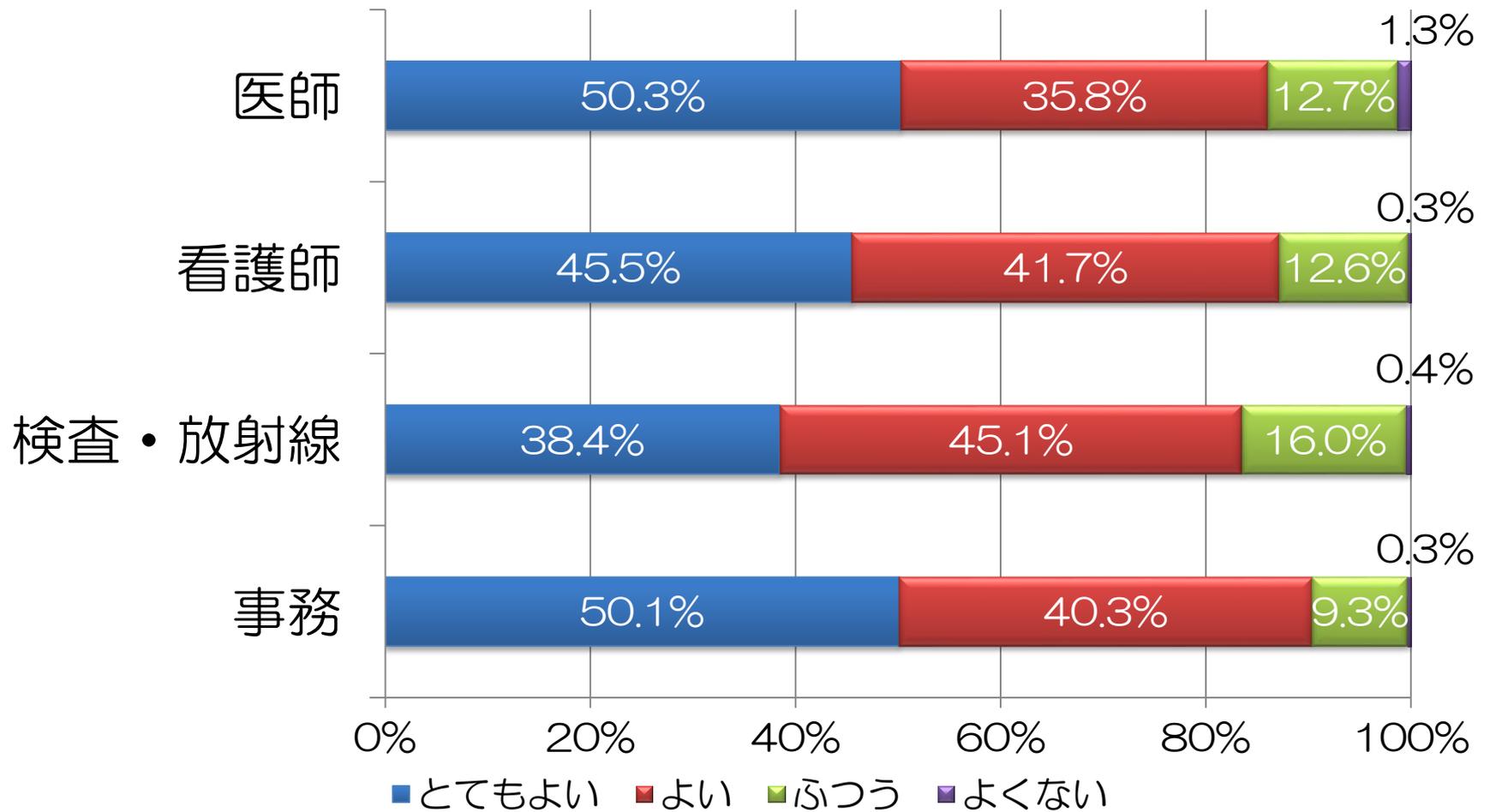
病院長 小川聡子

<実施期間>

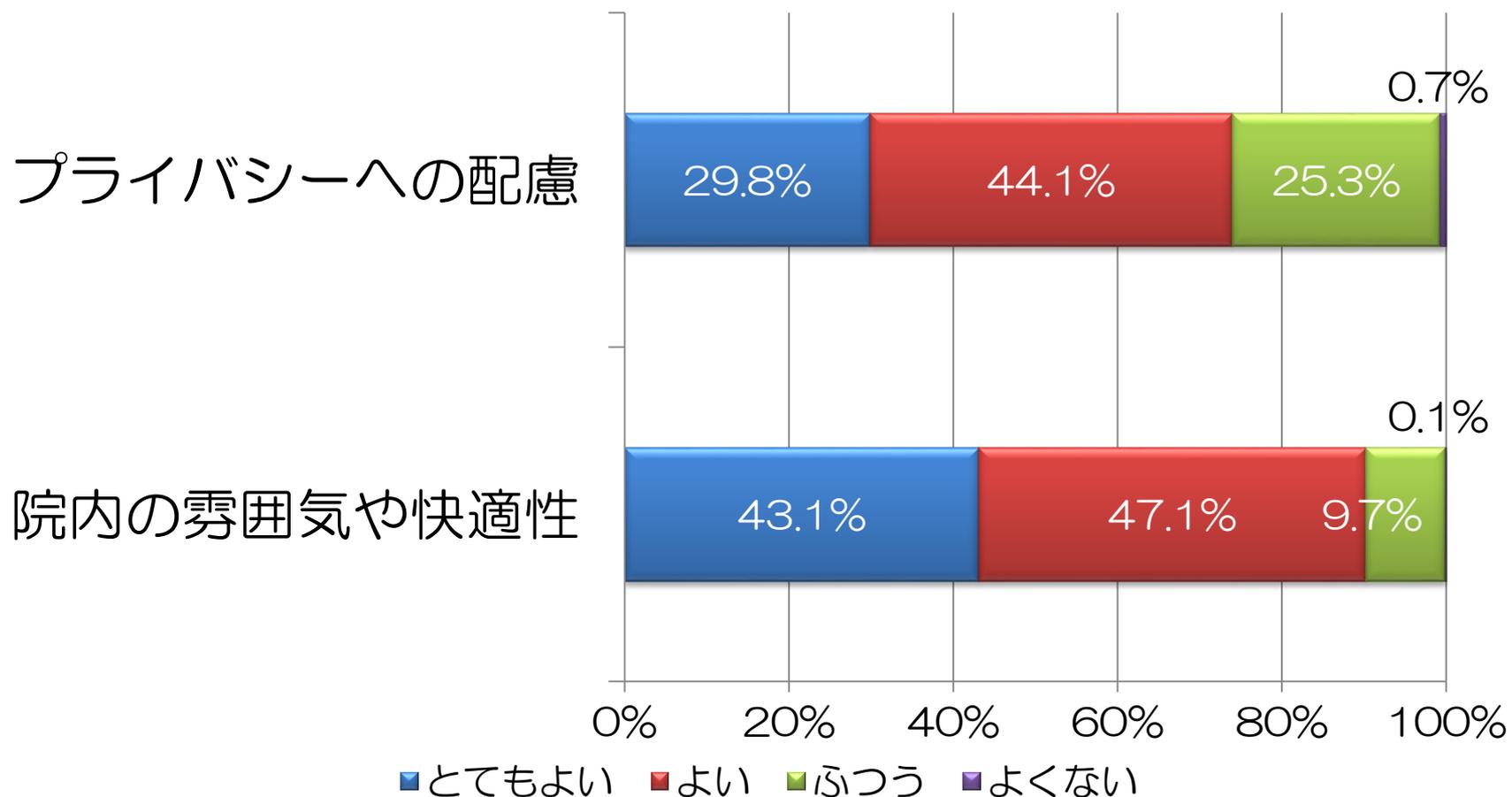
平成27年3月9日(月) ~ 14日(土)

来院患者数	2, 146人
アンケート回収数	958人
アンケート回収率	44. 6%

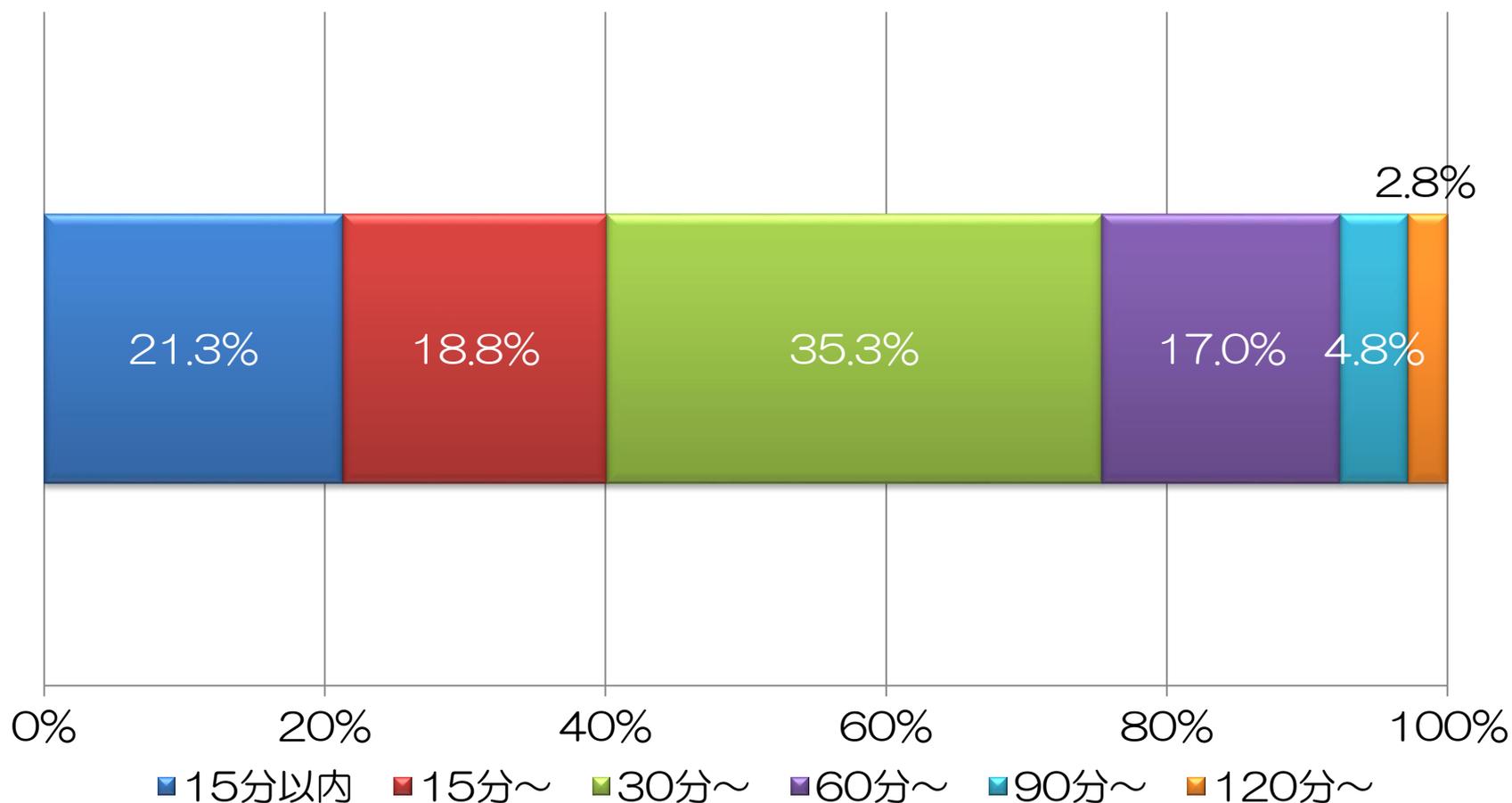
1. 職員の応対について



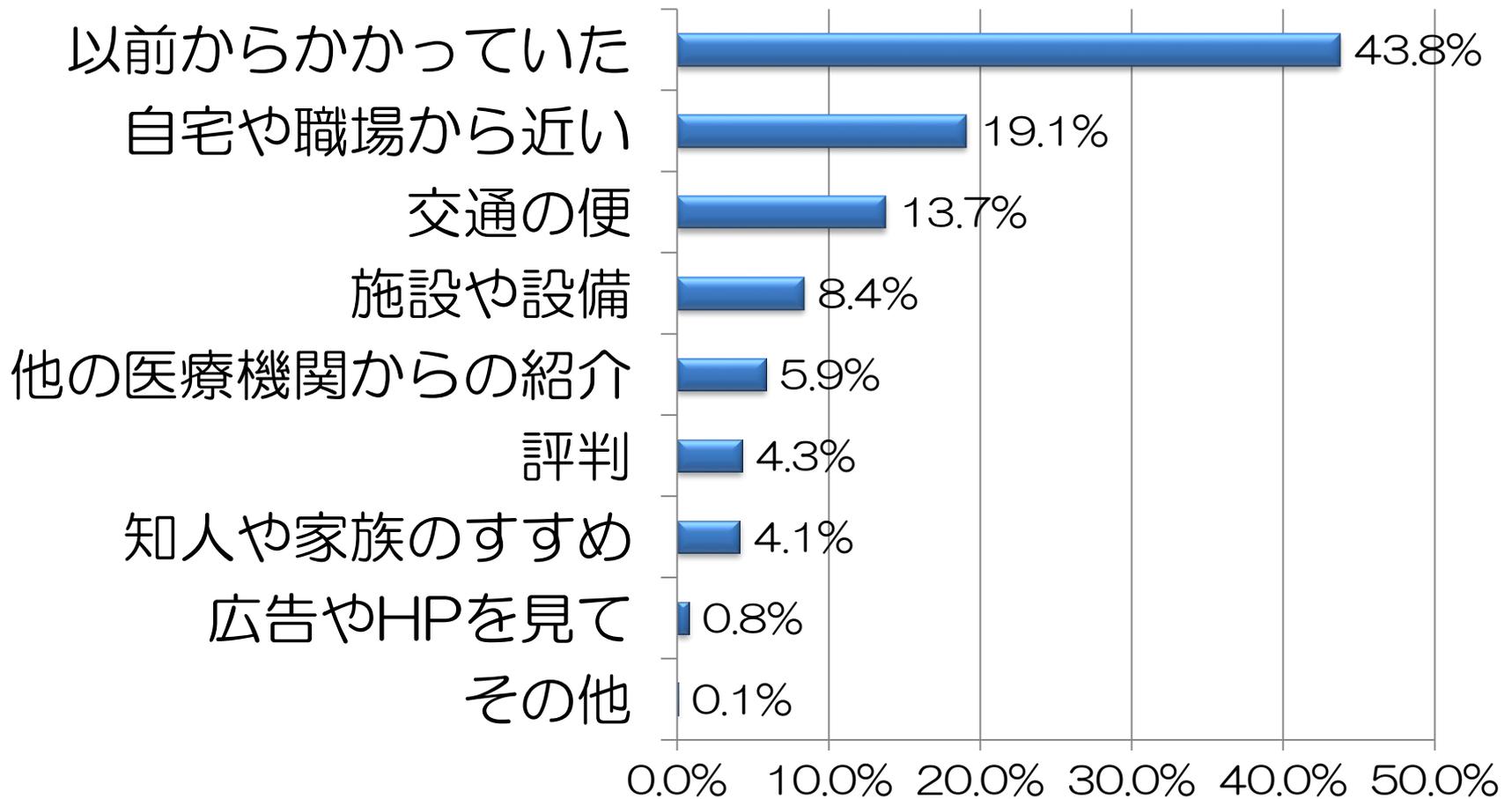
2. 施設、環境について



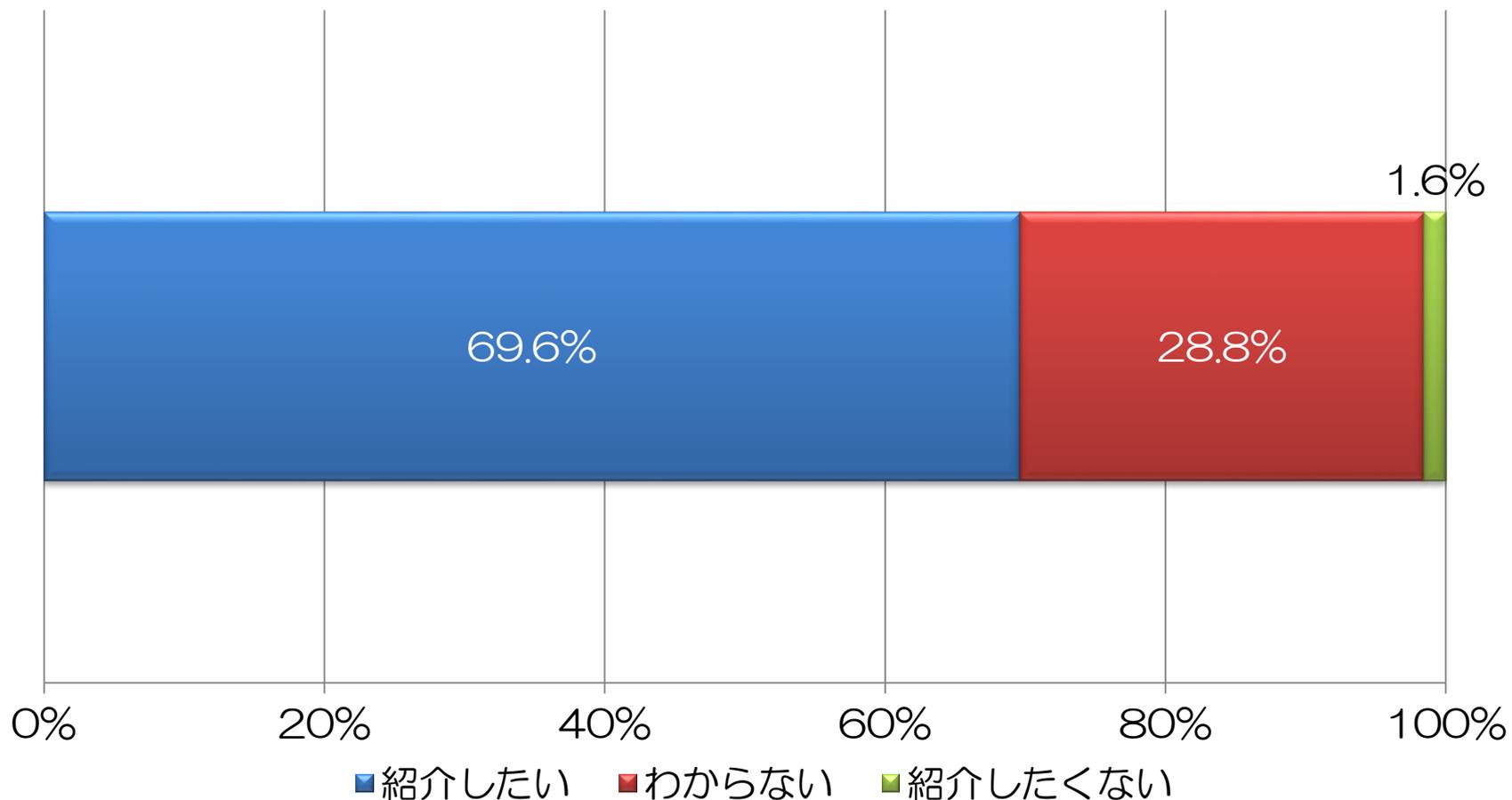
3. 本日の「受付」から「診察」 までの待ち時間について



4. 当院を受診された理由 (複数回答可)



5. 当院を、家族や知人に紹介 したいと思いますか



6.自由コメント欄

区分	件数
1. 感謝・お褒めの言葉	43件
2. 改善が必要なご意見	136件
(内訳) ・ 待ち時間に関すること	(40件)
・ 職員の対応に関すること	(29件)
・ 設備に関すること	(19件)
・ 診察の呼び出しに関すること	(9件)
・ その他	(39件)
3. その他 (感想・思い出等)	54件

6.自由コメント欄への回答①

1.感謝・お褒めの言葉（43件）

→ありがとうございます。職員一同、励みにいたします。

2.改善が必要なご意見

- 職員の対応に関すること（29件）

→本人、および管轄部署に伝えております。
改善に努めます。

6.自由コメント欄への回答②

前回のアンケートに引き続き「待ち時間」に関して、大変多くのご意見を頂きました。これについては優先的に改善が必要な事項と考えており、現在、対策の検討中です。

ご不便をおかけして申し訳ございませんが、もうしばらくお待ちください。

『待ち時間に関する』 検討事項①

☆待合表示システム

- 順番の目安がない
- 呼び出しの音が聞き取れない

などのご意見への対策として、待合表示システムの導入準備を進めています。

(今秋稼働目標)



『待ち時間に関する』 検討事項②

☆待ち時間の短縮

根本的な待ち時間を短縮するため、

- 予約制の運用方法の見直し
- 案内方法の見直し

など、具体的な運用変更を検討しています。

準備でき次第、随時、実施いたします。

6.自由コメント欄への回答③

その他にも「改善が必要なご意見」を多数頂きました。これらについても、対策の検討中です。

順次、回答・対策を行なっていきます。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、もうしばらくお待ちください。