



2024年度



外来患者満足度調査 結果のご報告

はじめに

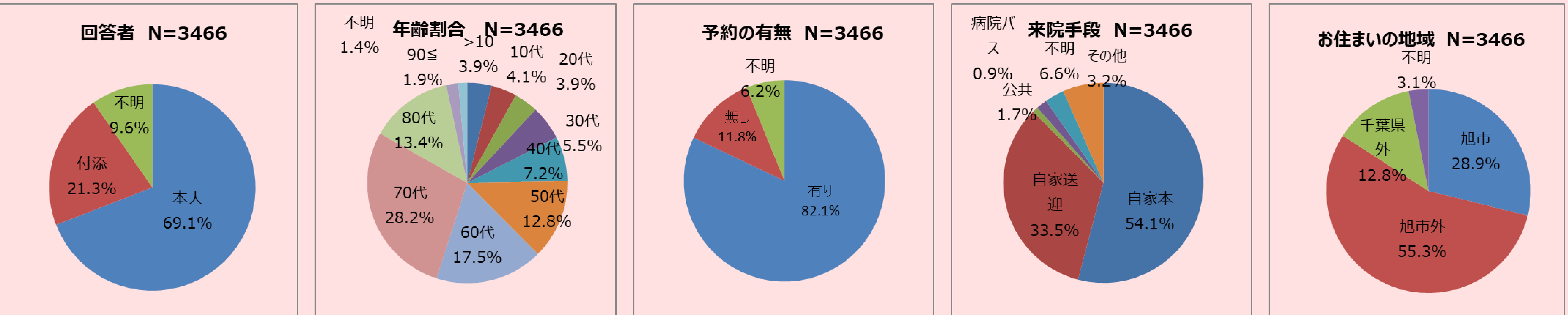
当院では、より良い外来運営とサービス向上を目指して、外来患者さんを対象にアンケート調査を実施しました。その結果をご報告いたします。

多くの皆さまから、さまざまな内容についてご意見をお伺いすることが出来ました。今後はいただいたご意見を、病院サービスの改善に活かすべく努めてまいります。

調査概要

- 〈調査日〉 2024年6月3日(月)～7月31日(水)のうち2日間
- 〈対象〉 外来受診時、調査にご協力してくださった患者さん
- 〈有効回答数〉 回答数：3,466件 回収率：97.8%
- 〈評価方法〉 「満足」「ほぼ満足」「どちらとも」「やや不満」「不満」「利用なし」で評価

調査結果



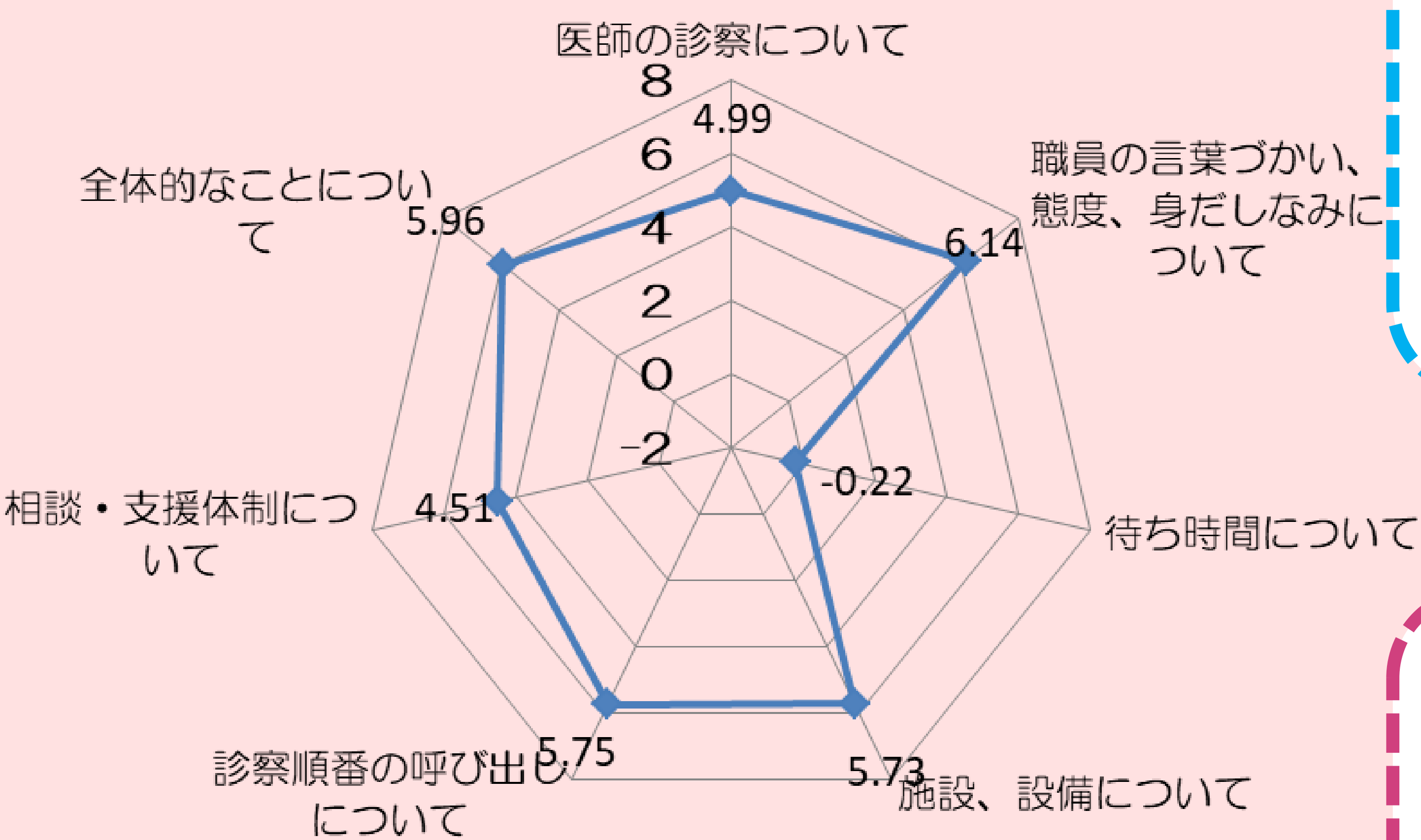
評価が高かった項目

1. 今後も当院を利用したい
2. 看護職員の言葉づかい、態度、身だしなみ
3. 医師の言葉づかい、態度、身だしなみ
4. 患者さん誤認防止のための本人確認
5. インフォメーション、総合受付、会計職員の言葉づかい、態度、身だしなみ

評価が低かった項目

1. 受付から診察までの待ち時間
2. お薬を受取るまでの待ち時間（院外）
3. お薬を受取るまでの待ち時間（院内）
4. 診察終了から会計までの待ち時間
5. 検査室(採血・心電図・超音波・内視鏡など)の待ち時間

外来満足度 10点満点



ご協力ありがとうございました

お問い合わせ先
TQMセンター