



2023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。

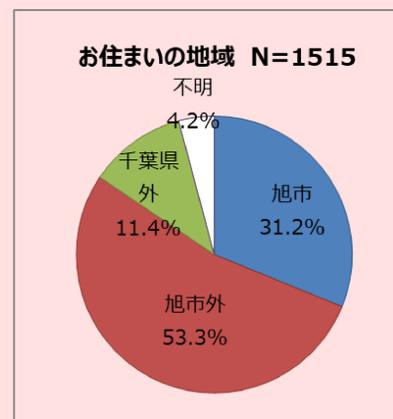
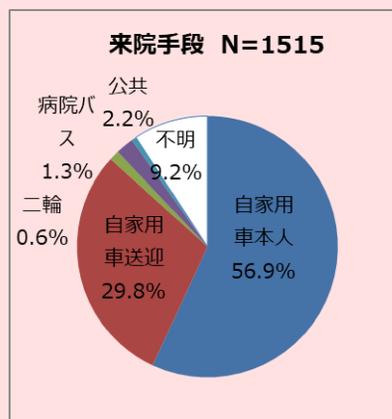
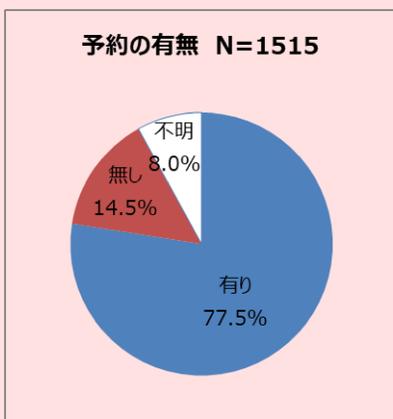
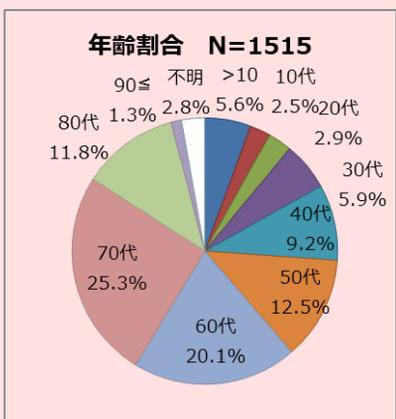
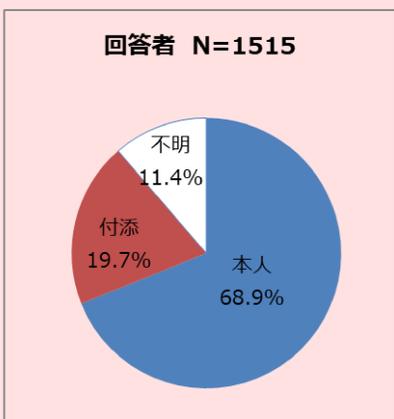
調査概要

〈調査日〉 2023年6月22日(木)・23日(金) 〈対象〉 外来受診時、調査にご協力して下さった患者さん

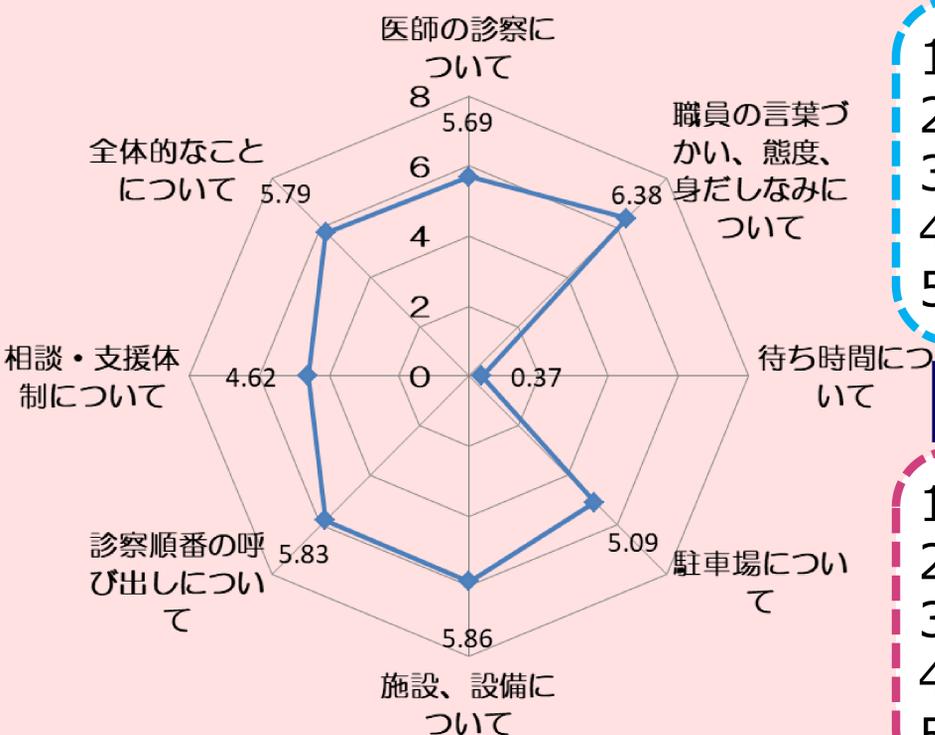
〈有効回答数〉 回答数：1,515件 回収率：82.5%

〈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



外来満足度 10点満点



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. 検査室(採血・心電図・超音波・内視鏡など)の待ち時間
5. 診察終了から会計までの待ち時間

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