

患者様満足度アンケート 調査結果報告

対象：外来患者様

実施期間：令和5年10月20日～11月2日

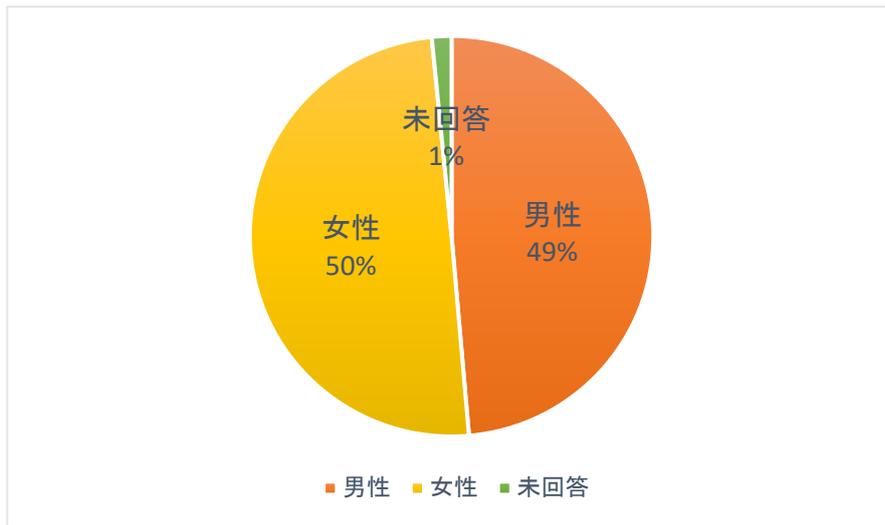
回収率：83.5%（配布608枚、有効回収数508枚）

野木病院 接遇委員会

【問1】

・性別

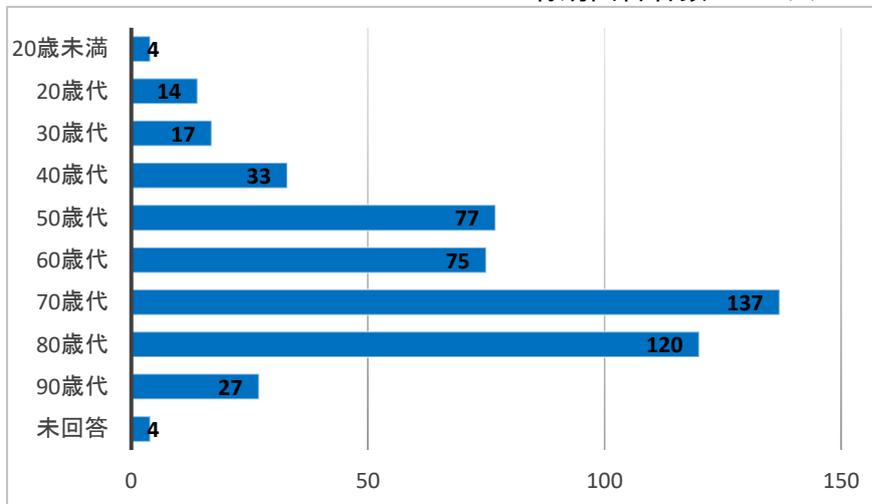
有効回答者数： 508人



回答内訳	(人)
男性	247
女性	253
未回答	8

・年代

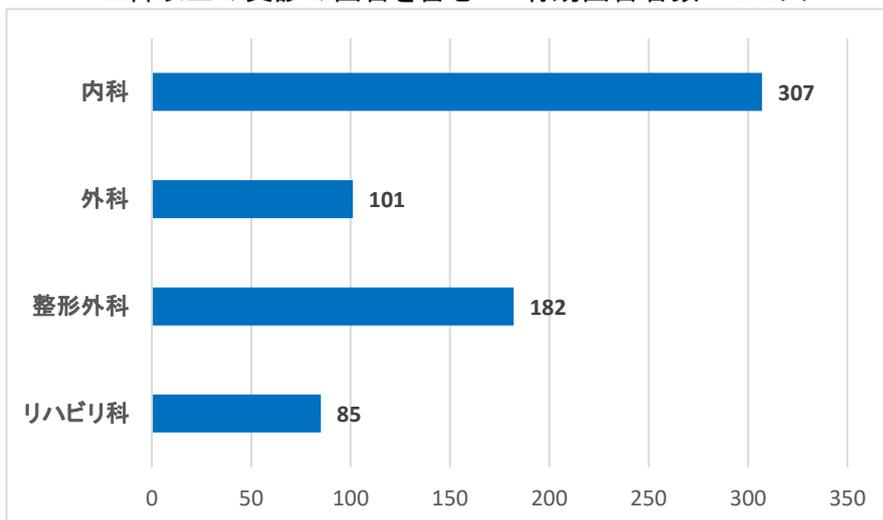
有効回答者数： 508人



【問2】

・受診している診療科(複数回答可)

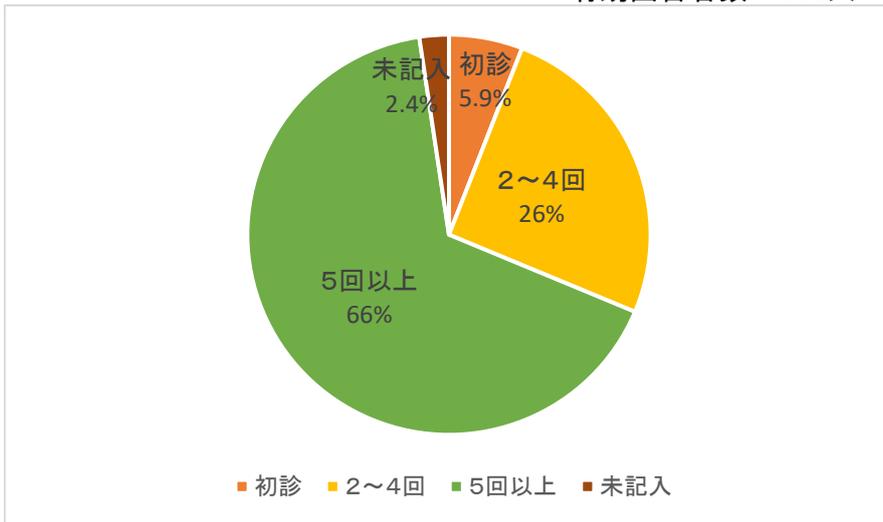
2科以上の受診の回答を含む 有効回答者数： 508人



【問3】

・当院への来院回数

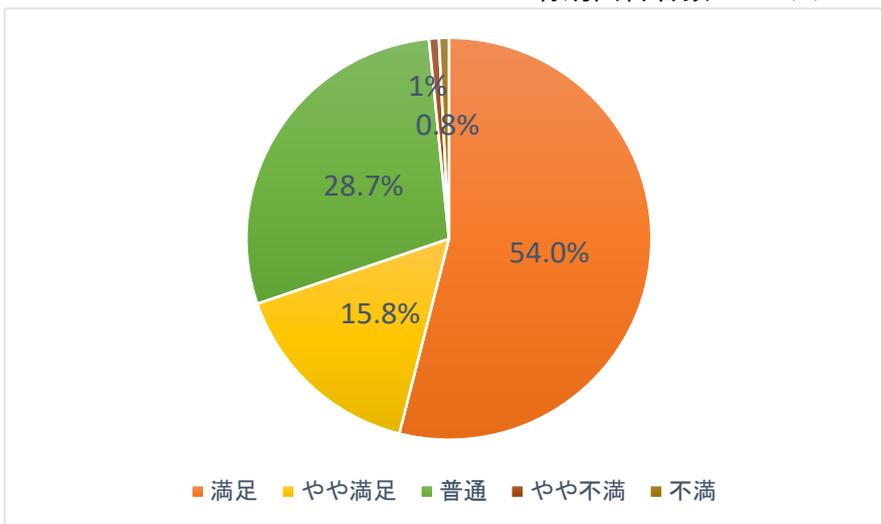
有効回答者数： 508人



【問4】

① 受付・会計職員の態度や言葉遣いはいかがでしたか

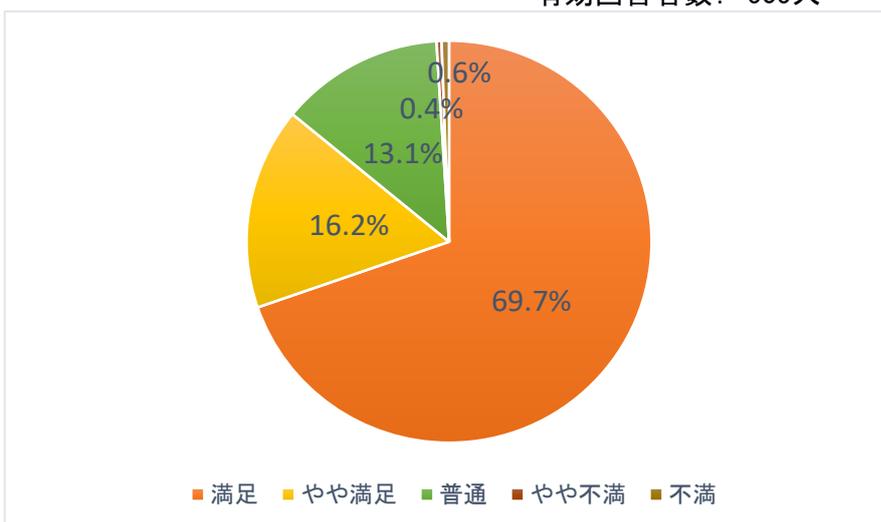
有効回答者数： 506人



回答内訳	(人)
満足	273
やや満足	80
普通	145
やや不満	4
不満	4

② 医師の態度や言葉遣いはいかがでしたか

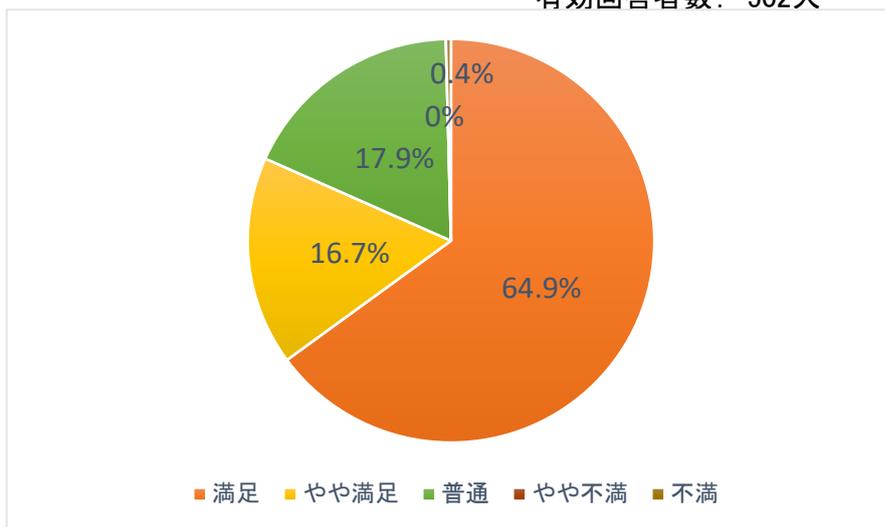
有効回答者数： 505人



回答内訳	(人)
満足	352
やや満足	82
普通	66
やや不満	2
不満	3

③ 看護師の態度や言葉遣いはいかがでしたか

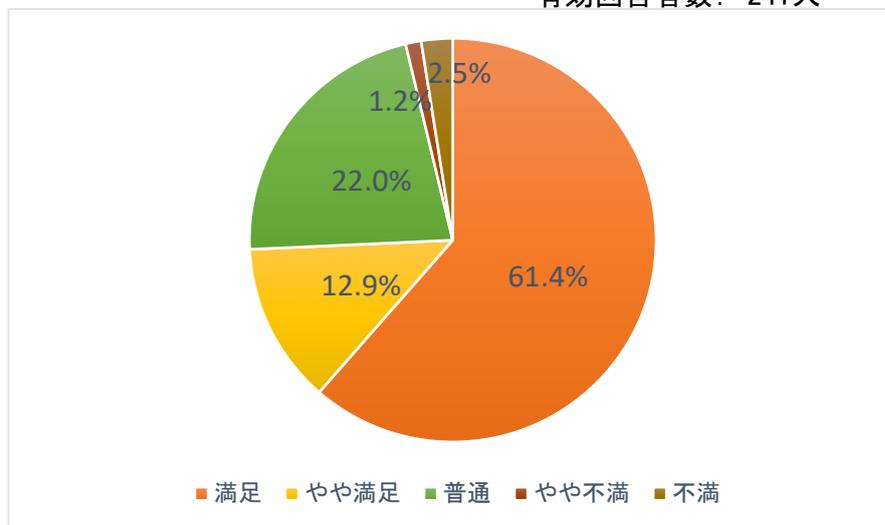
有効回答者数： 502人



回答内訳	(人)
満足	326
やや満足	84
普通	90
やや不満	0
不満	2

④ リハビリ職員の態度や言葉遣いはいかがでしたか

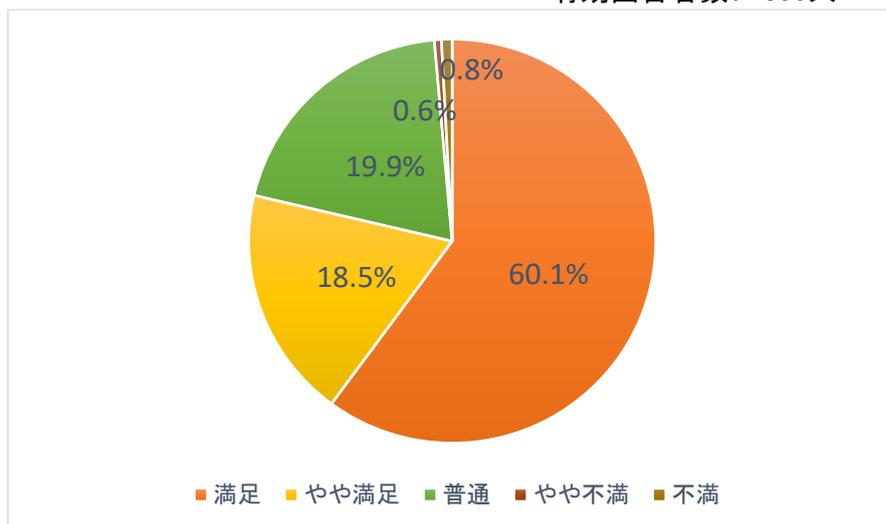
有効回答者数： 241人



回答内訳	(人)
満足	148
やや満足	31
普通	53
やや不満	3
不満	6

⑤ 検査・放射線技師の態度や言葉遣いはいかがでしたか

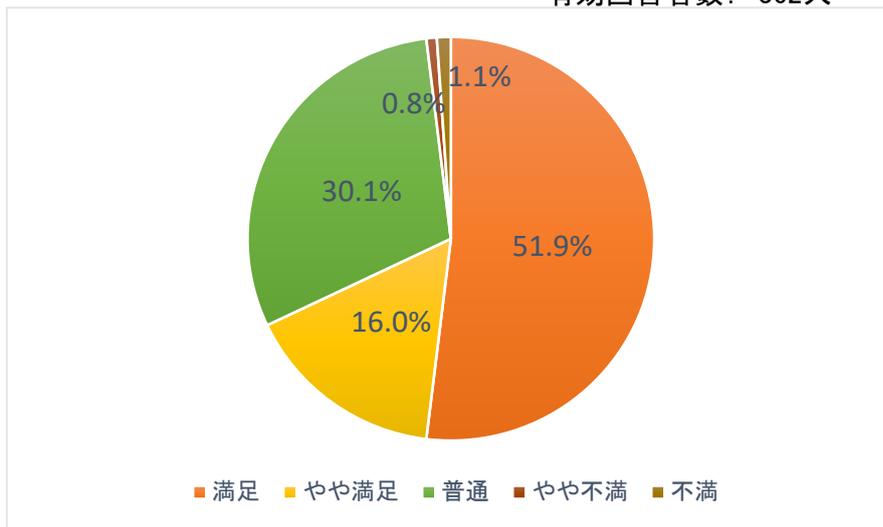
有効回答者数： 356人



回答内訳	(人)
満足	214
やや満足	66
普通	71
やや不満	2
不満	3

⑥ プライバシーへの配慮についてお伺いします

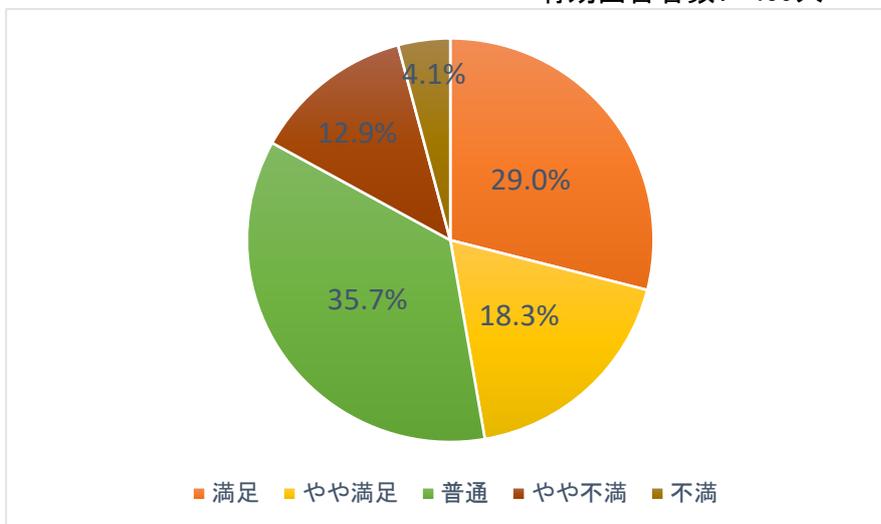
有効回答者数： 362人



回答内訳	(人)
満足	188
やや満足	58
普通	109
やや不満	3
不満	4

⑦ 診察・検査・リハビリまでの待ち時間についてお伺いします

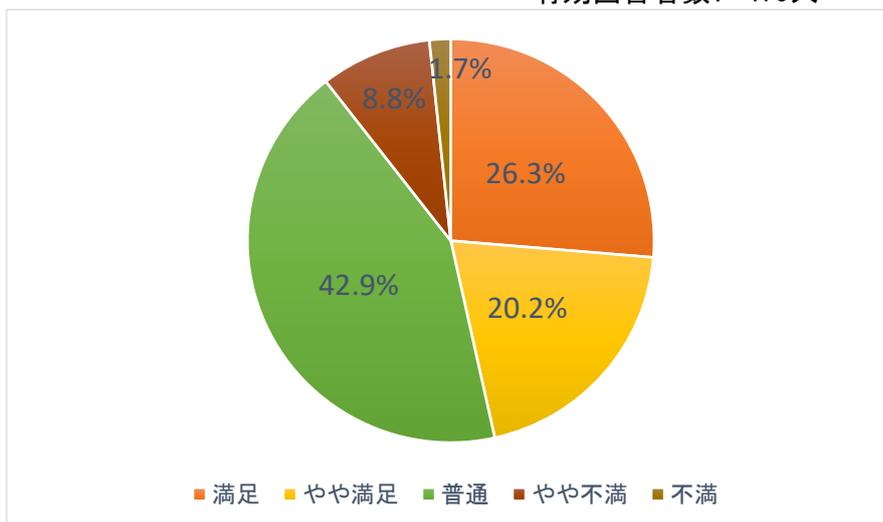
有効回答者数： 459人



回答内訳	(人)
満足	133
やや満足	84
普通	164
やや不満	59
不満	19

⑧ 会計までの待ち時間についてお伺いします

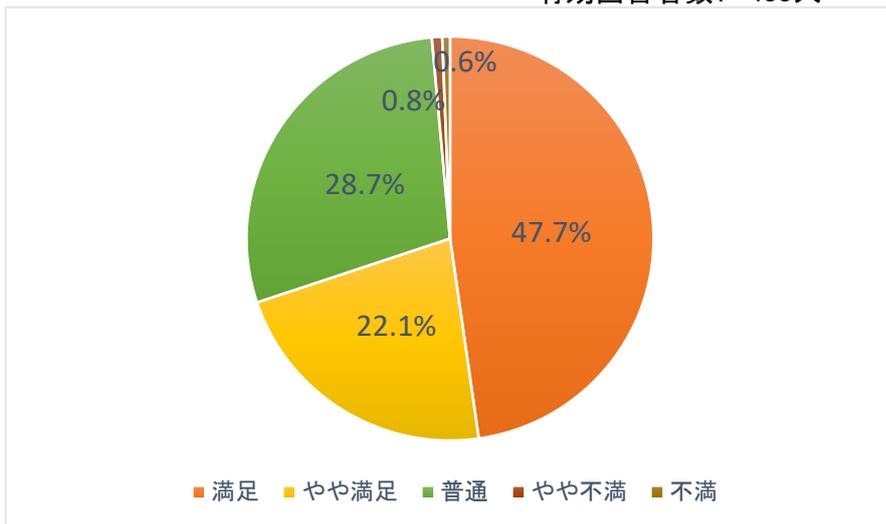
有効回答者数： 475人



回答内訳	(人)
満足	125
やや満足	96
普通	204
やや不満	42
不満	8

⑨ 院内の清掃についてお伺いします

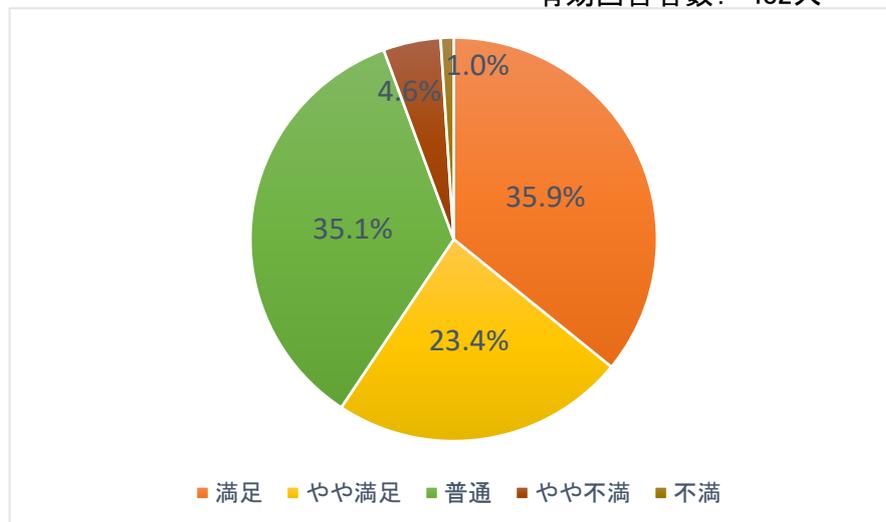
有効回答者数： 488人



回答内訳	(人)
満足	233
やや満足	108
普通	140
やや不満	4
不満	3

⑩ 待合室の広さや椅子の数についてお伺いします

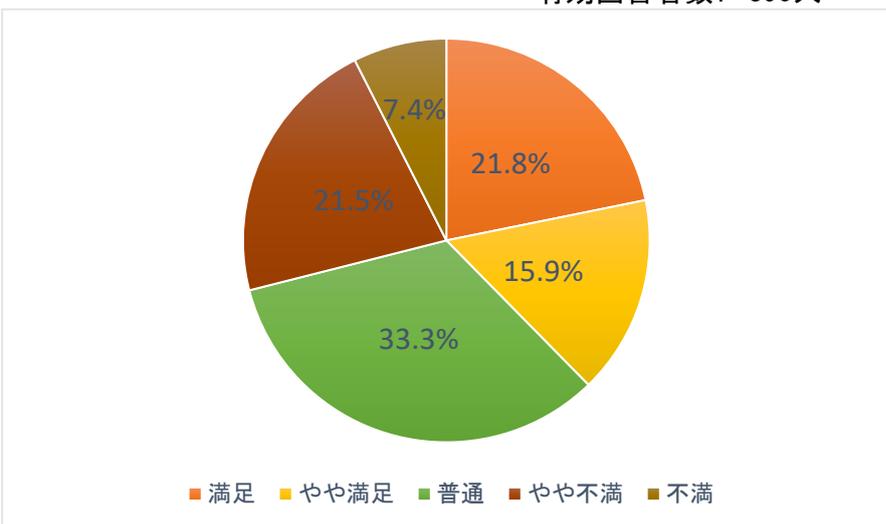
有効回答者数： 482人



回答内訳	(人)
満足	173
やや満足	113
普通	169
やや不満	22
不満	5

⑪ 駐車場についてお伺いします

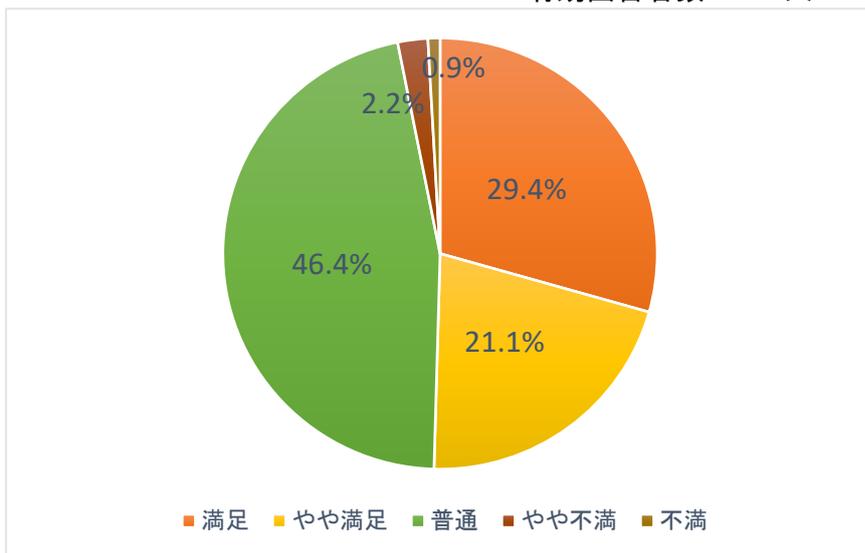
有効回答者数： 390人



回答内訳	(人)
満足	85
やや満足	62
普通	130
やや不満	84
不満	29

⑫ 院内の掲示物やモニターはいかがでしたか

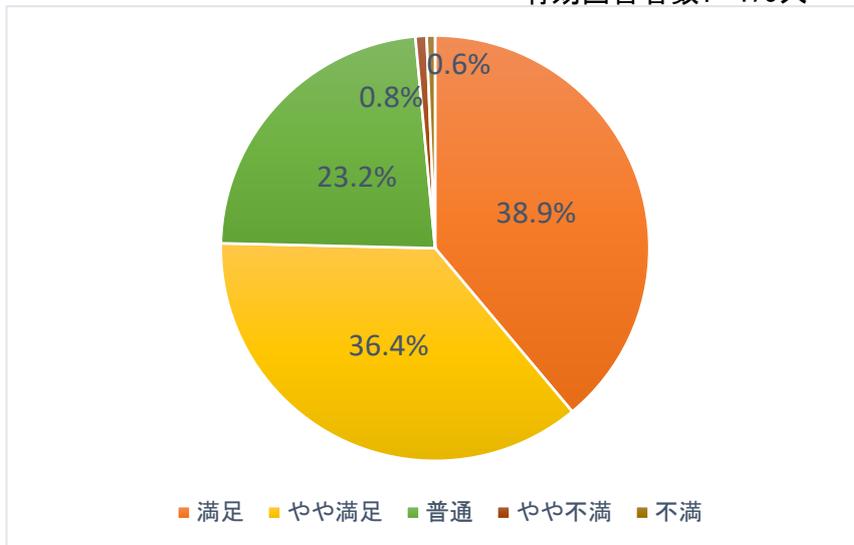
有効回答者数： 446人



回答内訳	(人)
満足	131
やや満足	94
普通	207
やや不満	10
不満	4

⑬ 全体として当院にどの程度満足していただきましたか

有効回答者数： 475人

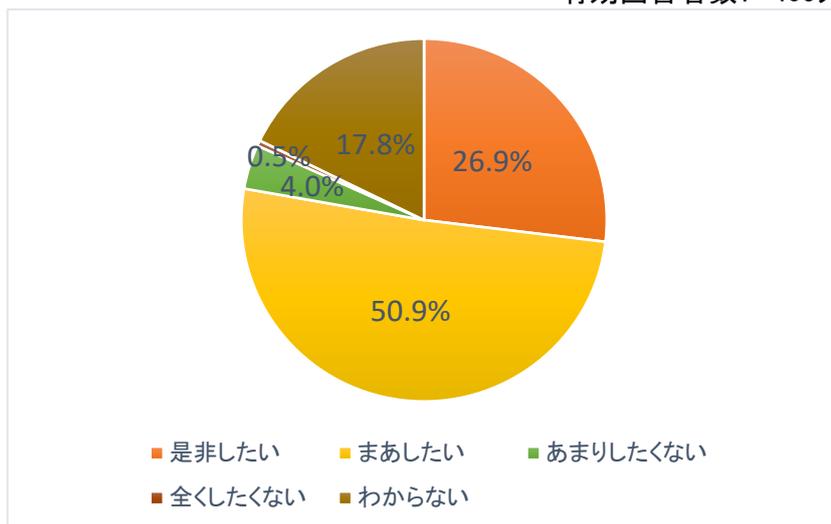


回答内訳	(人)
満足	185
やや満足	173
普通	110
やや不満	4
不満	3

【問5】

・知人等に当院を紹介や推薦したいと思われますか？

有効回答者数： 405人



回答内訳	(人)
是非したい	109
まあしたい	206
あまりしたくない	16
全くしたくない	2
わからない	72

【自由記載欄のご意見・ご要望(一部抜粋)】

●駐車場が少ない、時間によって駐車できない(19件)

(回答)ご不便をお掛けしており、申し訳ございません。

土地の関係もあり、検討させていただいております。

●テレビが見にくい、椅子の位置を以前のように戻して欲しい(7件)

(回答)椅子とテレビの配置を変更させていただきました。

●モニターの画面が切り替わるのが早い(4件)

(回答)1画面の表示時間を40秒から55秒に延長させていただきました。

●リハビリ室近くのトイレに荷物を置く棚が欲しい

(回答)外来すべてのトイレに杖立てを設置し、できる範囲で荷物棚を設置させていただきました。

●リハビリ室の前に時計がないのでモニターに時間表示があれば良いなと思います

(回答)モニターへの表示ができない仕様ですので、新たに時計を設置致しました。

●リハビリ室の椅子がガタガタしている

(回答)患者様のご使用される場所からは撤去させていただきました。

その他、多数の感謝のお言葉やご意見、ご要望を頂きました。

これらについても検討し、今後の患者サービス向上に向けて取り組んで参ります。

この度は、回答にご協力いただき誠にありがとうございました。

2024年2月
野木病院 接遇委員会