

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6年10月7日～10月19日

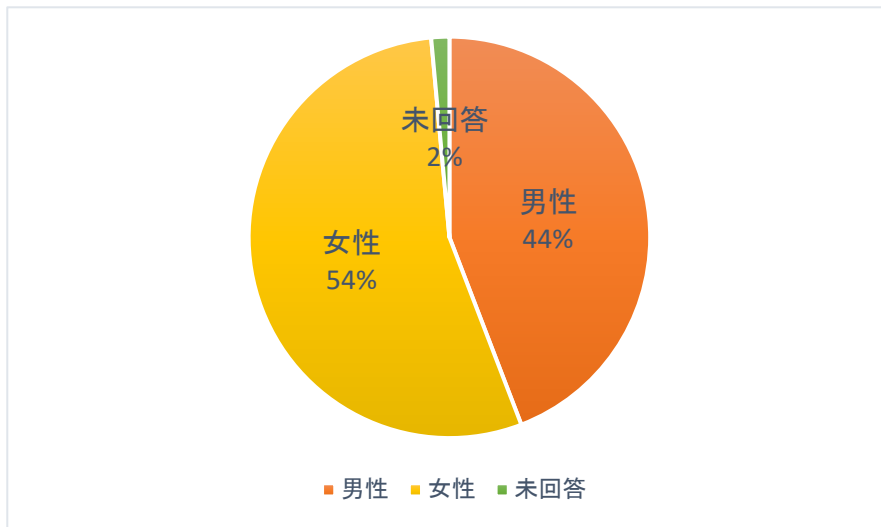
回収率：81%（配布589枚、有効回収数480枚）

野木病院 接遇委員会

【問1】

・性別

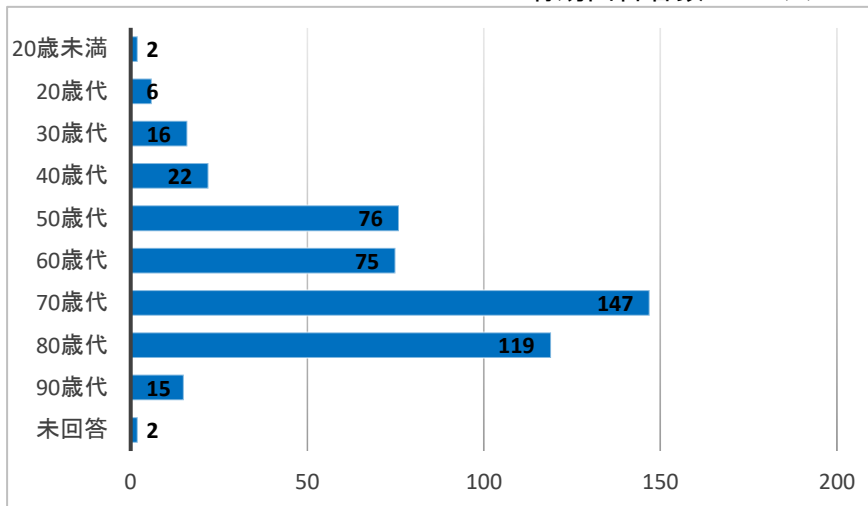
有効回答者数： 480人



回答内訳	(人)
男性	212
女性	261
未回答	7

・年代

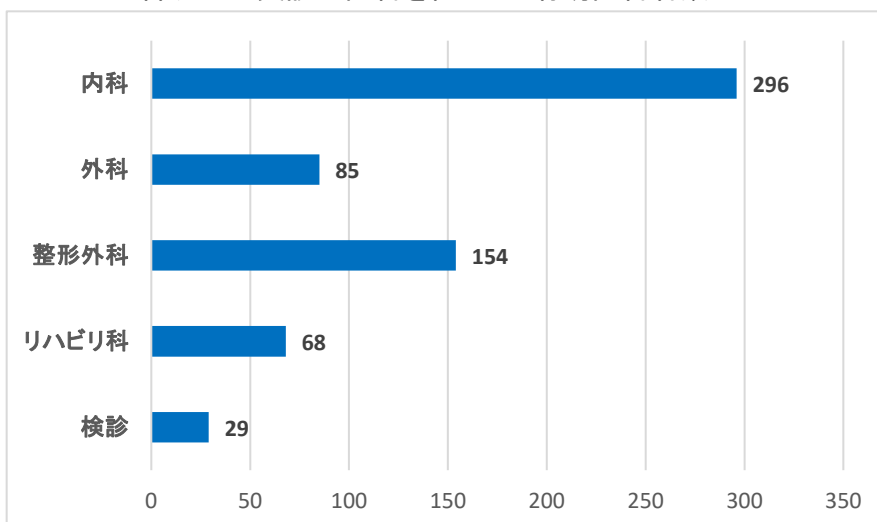
有効回答者数： 480人



【問2】

・受診している診療科(複数回答可)

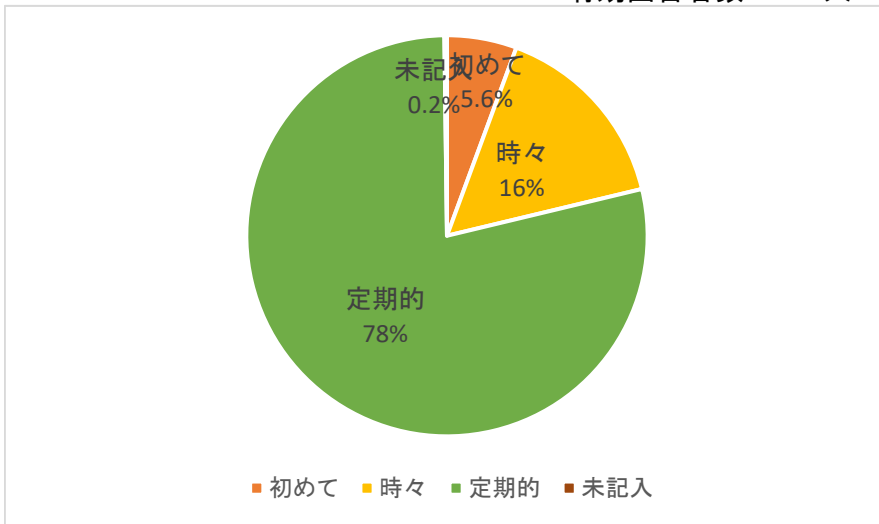
2科以上の受診の回答を含む 有効回答者数： 480人



【問3】

・当院への来院回数

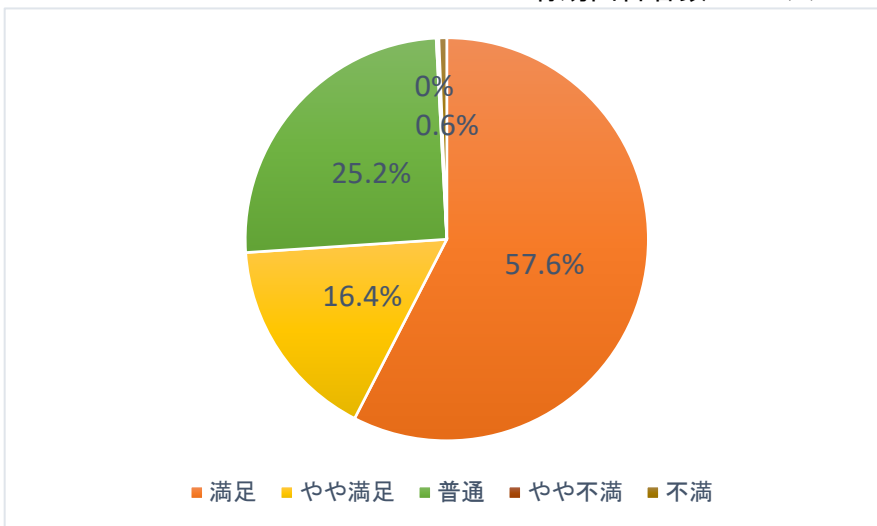
有効回答者数： 480人



【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

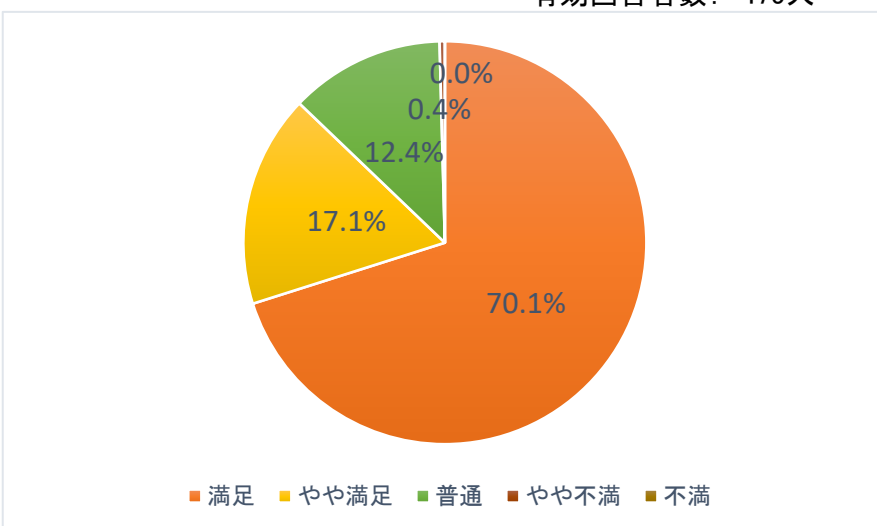
有効回答者数： 476人



回答内訳	(人)
満足	274
やや満足	78
普通	120
やや不満	1
不満	3

② 医師の態度や言葉遣いはいかがでしたか

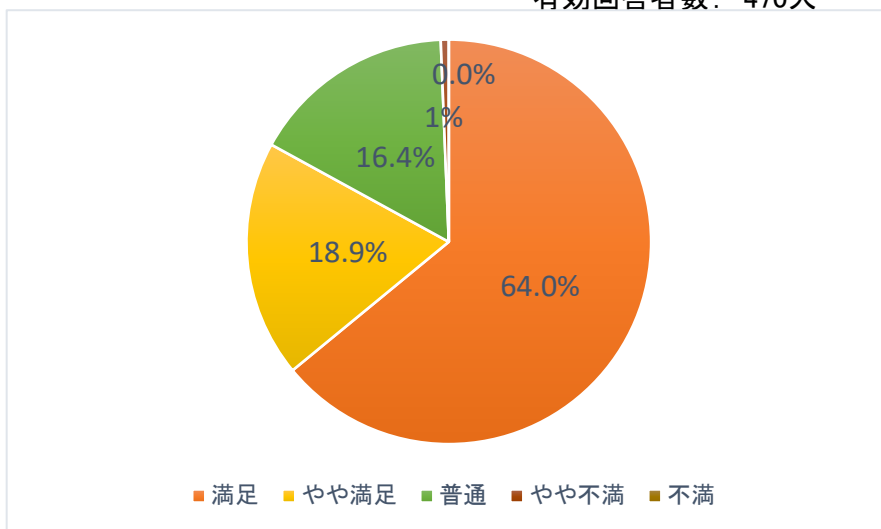
有効回答者数： 475人



回答内訳	(人)
満足	333
やや満足	81
普通	59
やや不満	2
不満	0

③ 看護師の態度や言葉遣いはいかがでしたか

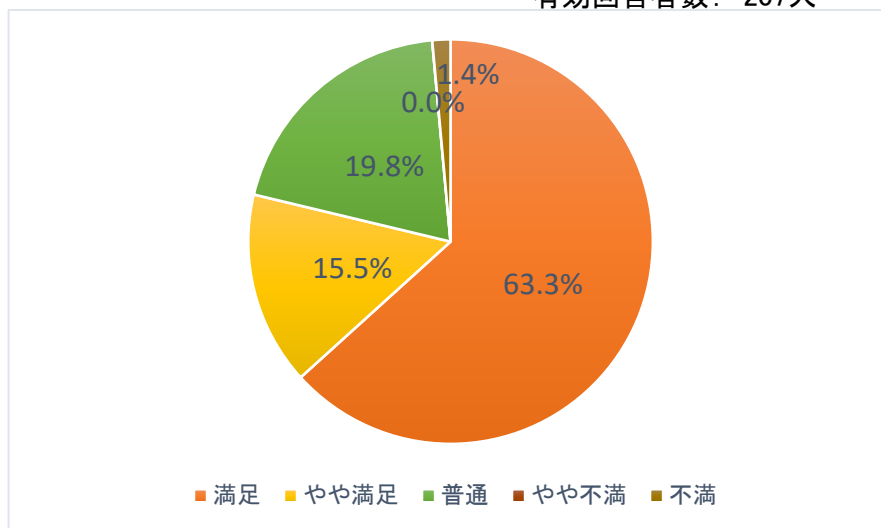
有効回答者数： 470人



回答内訳	(人)
満足	301
やや満足	89
普通	77
やや不満	3
不満	0

④ リハビリ職員の態度や言葉遣いはいかがでしたか

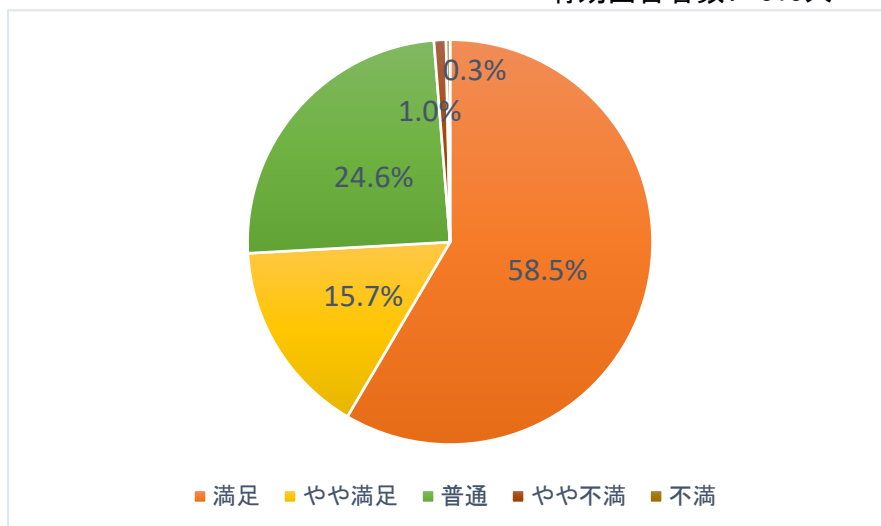
有効回答者数： 207人



回答内訳	(人)
満足	131
やや満足	32
普通	41
やや不満	0
不満	3

⑤ 検査・放射線技師の態度や言葉遣いはいかがでしたか

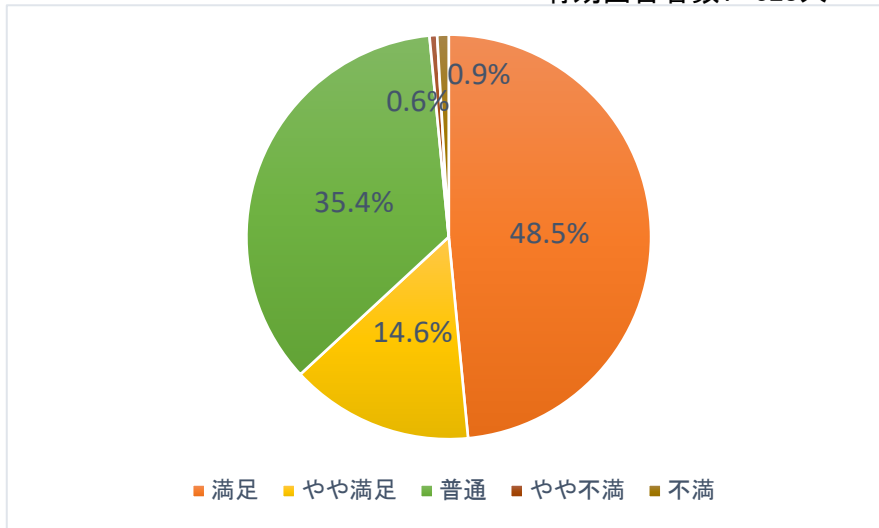
有効回答者数： 313人



回答内訳	(人)
満足	183
やや満足	49
普通	77
やや不満	3
不満	1

⑥ プライバシーへの配慮についてお伺いします

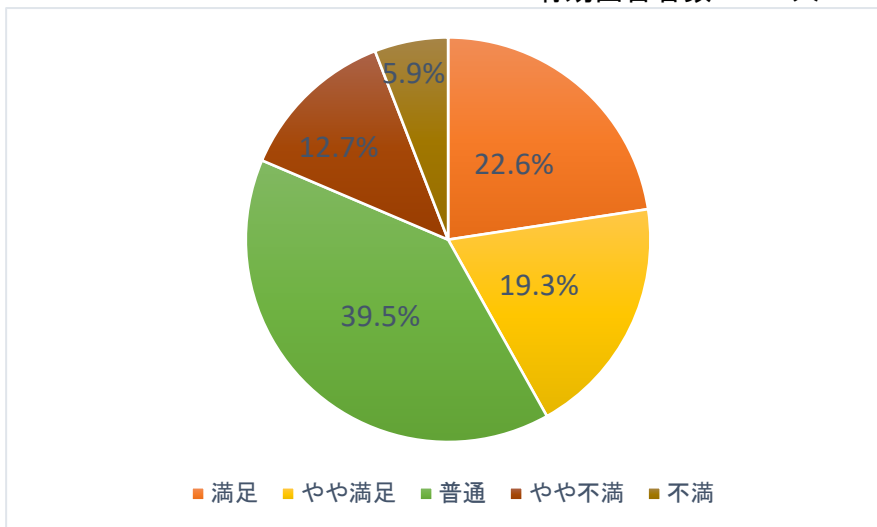
有効回答者数： 328人



回答内訳	(人)
満足	159
やや満足	48
普通	116
やや不満	2
不満	3

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

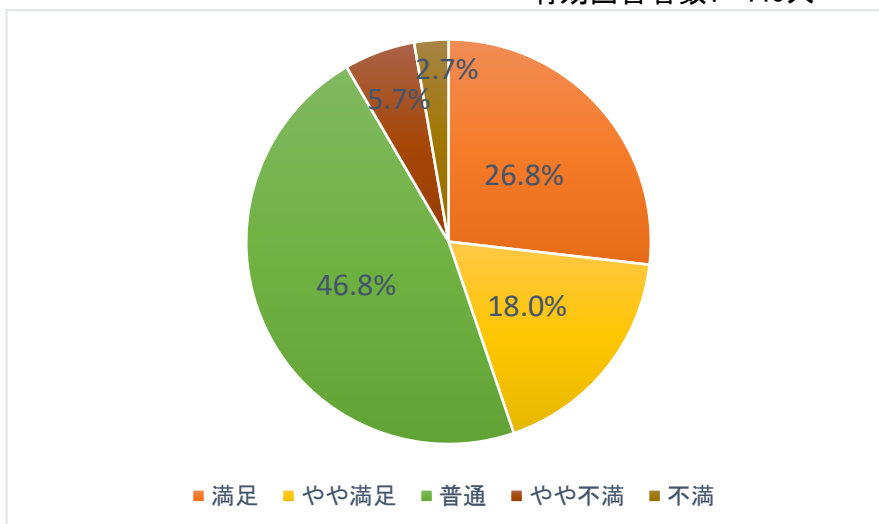
有効回答者数： 425人



回答内訳	(人)
満足	96
やや満足	82
普通	168
やや不満	54
不満	25

⑧ 会計までの待ち時間についてお伺いします

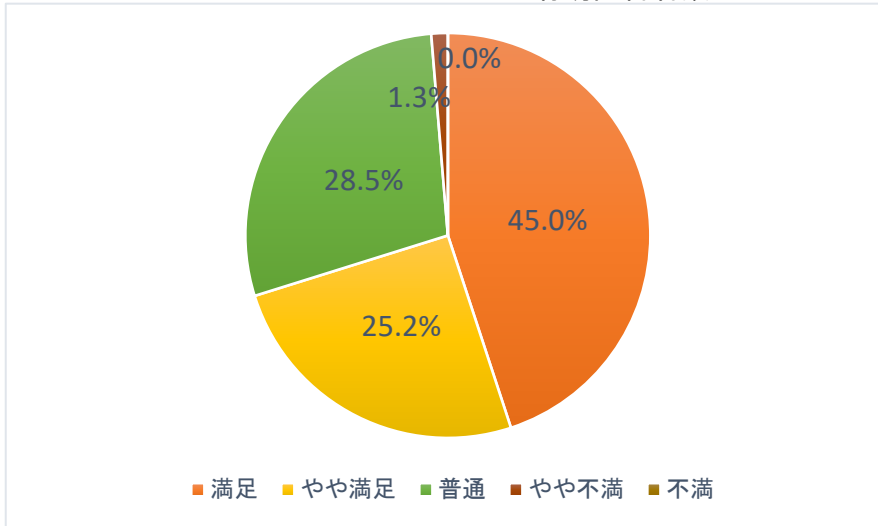
有効回答者数： 440人



回答内訳	(人)
満足	118
やや満足	79
普通	206
やや不満	25
不満	12

⑨ 院内の清掃についてお伺いします

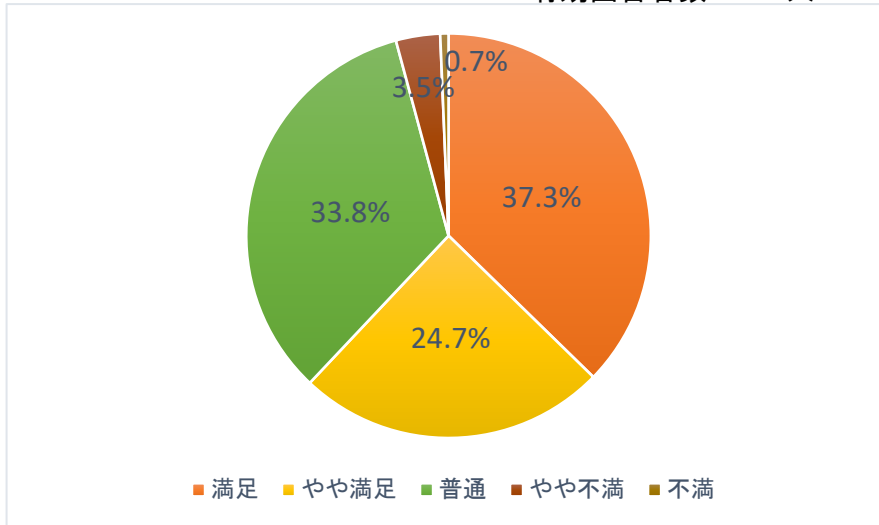
有効回答者数： 456人



回答内訳	(人)
満足	205
やや満足	115
普通	130
やや不満	6
不満	0

⑩ 待合室の広さや椅子の数についてお伺いします

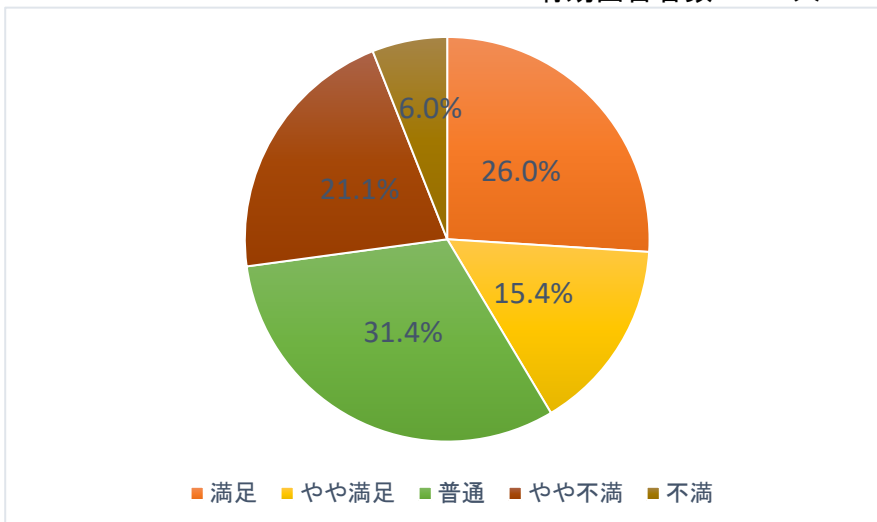
有効回答者数： 453人



回答内訳	(人)
満足	169
やや満足	112
普通	153
やや不満	16
不満	3

⑪ 駐車場についてお伺いします

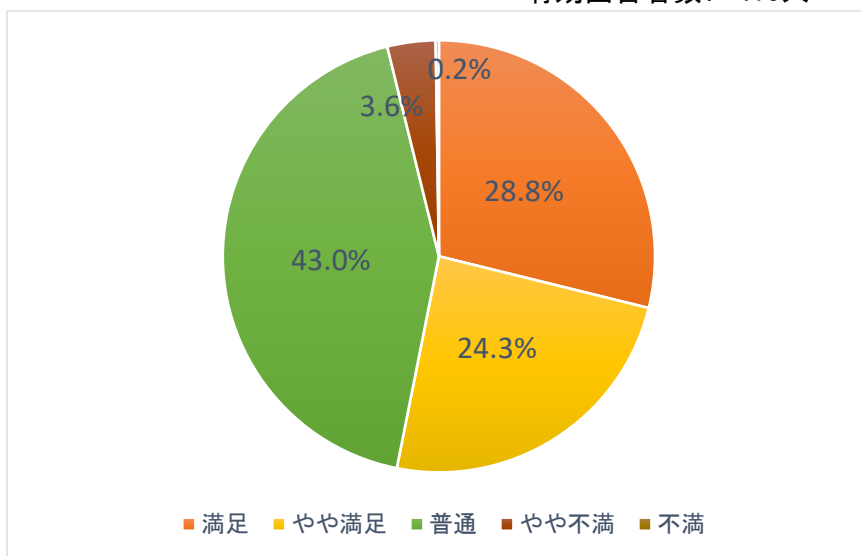
有効回答者数： 350人



回答内訳	(人)
満足	91
やや満足	54
普通	110
やや不満	74
不満	21

⑫ 院内の掲示物やモニターはいかがでしたか

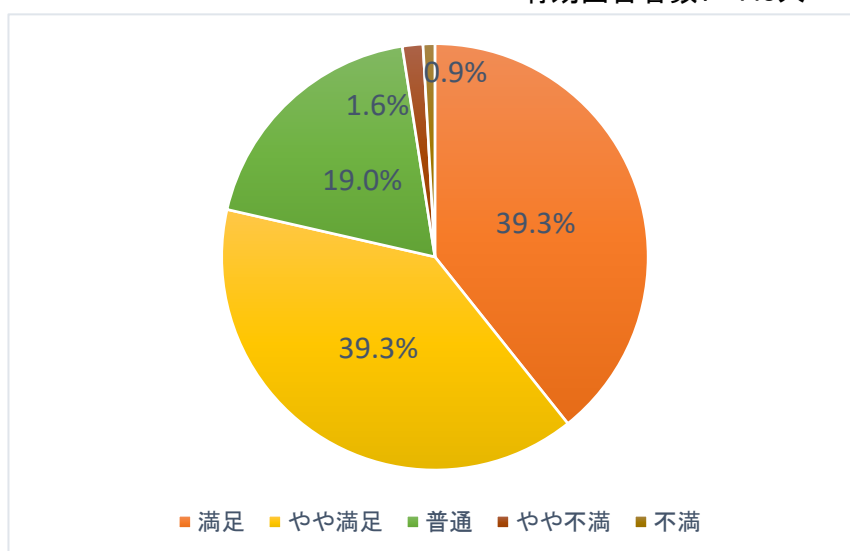
有効回答者数： 416人



回答内訳	(人)
満足	120
やや満足	101
普通	179
やや不満	15
不満	1

⑬ 全体として当院にどの程度満足していただけましたか

有効回答者数： 448人



回答内訳	(人)
満足	176
やや満足	176
普通	85
やや不満	7
不満	4

【問5】

【自由記載欄のご意見・ご要望(一部抜粋)】

●診察までの待ち時間が長い、予約でも長く待つ 等(18件)

長時間お待たせし、申し訳ございません。
時間枠内に予約可能な総数を調整し、なるべくお待たせしないよう、検討させていただきます。
尚、救急の患者様が来られた場合、お待ちいただく場合がございます。ご了承ください。

●駐車場が少ない、時間によって駐車できない 等(13件)

ご不便をお掛けしており、申し訳ございません。
職員の通勤での駐車台数を調整し、患者様の駐車台数を増やすなど、対策をさせていただきます。

●椅子の数が少ない、座るところがない時がある 等(6件)

患者様の数に応じて、可能な範囲で椅子を出させていただくようにしておりますが、気が付かない場合もございますので、お気軽にお声掛け下さい。

●衣服の着なおしのため、ちょっとしたカーテンが欲しい

安心して、お着替えできるように工夫いたしました。

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、ご協力いただき誠にありがとうございました。