

# 外来患者満足度調査結果

9月25日水曜日に実施しました外来患者満足度調査の結果を公表します。調査にご協力頂き、心より感謝申し上げます。皆様から頂きました貴重なご意見は病院内で共有し、今後もより一層医療の質改善活動に取り組んで参ります。

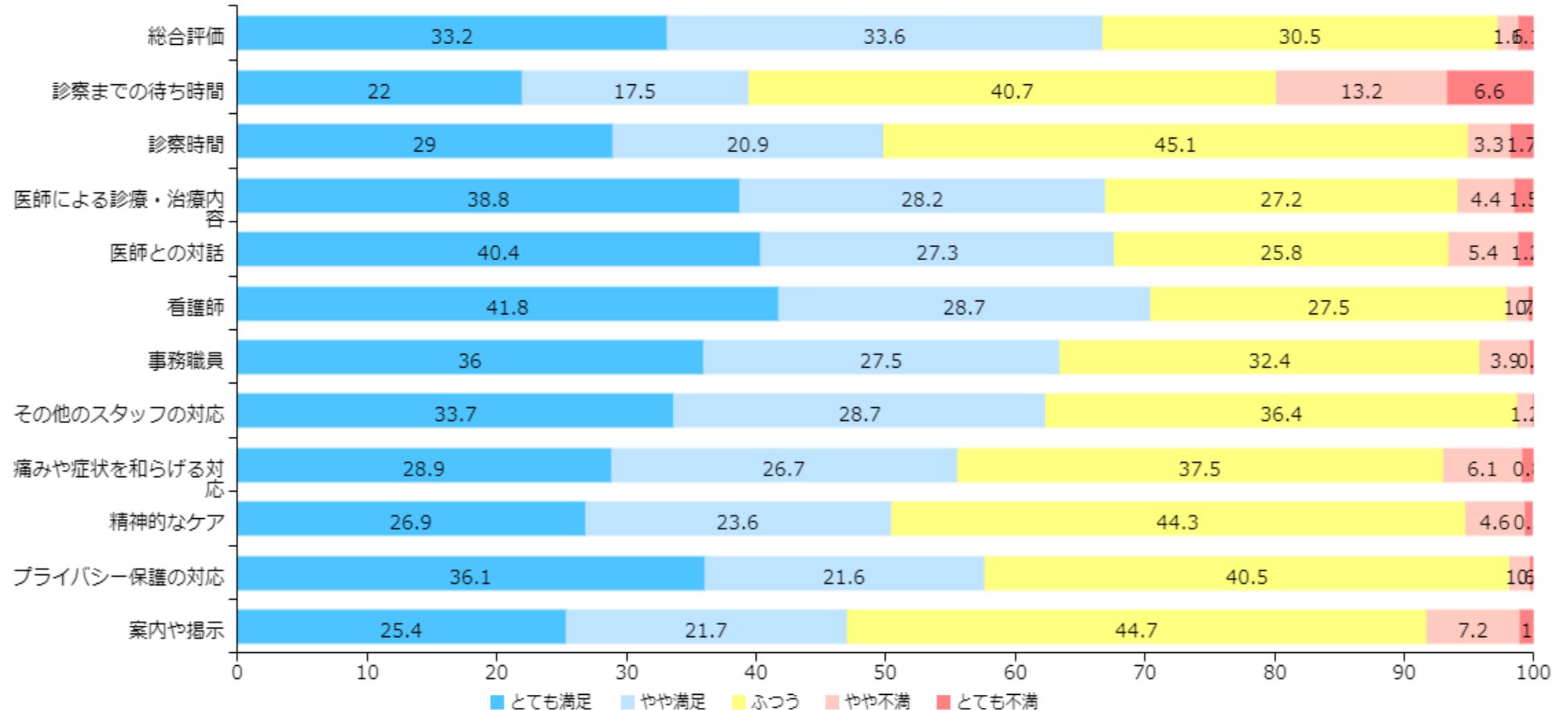
今後ともご理解とご協力のほど、どうぞよろしくお願い致します。

**【結果】** 回答数440名 回答率63.4% (昨年334名60.3%)

**【回答方法】** 紙433枚 (98.4%)  
QRコード7件 (1.6%)

\* 日本医療機能評価機構の調査システムを利用しました。

# 外来患者満足度調査結果



# 自由記載欄に多かったご意見と回答

項目	ご意見	回答
感謝 34件	<ul style="list-style-type: none"><li>・皆さん親切に対応して下さいます。</li><li>・入院時・通院時、丁寧な対応ありがとうございます。</li><li>・シャトルバスもあり、清潔でとても良い病院です。</li><li>・どの職員も丁寧に優しく安心できます。</li><li>・すぐに対応してもらえる病院があることは安心です。</li><li>・月に4～5回講座があり、いつも役に立つお話がありがたい。</li></ul>	ご意見いただき、まことにありがとうございます。いただいたご意見は職員の大きな励みとなります。今後も一人でも多くの患者さまに満足いただけるよう引き続き取り組んで参ります。
待ち時間 32件	<ul style="list-style-type: none"><li>・医師によって待ち時間が長い。</li><li>・予約していても待ち時間が長すぎる。</li><li>・待ち人数やどの位待つのか分かれると良い。</li><li>・午前中は混んでおり、待ち時間が長い。</li><li>・予約の時間を守ってください。</li></ul>	ご不便をおかけし大変申し訳ございません。患者さまの容態や処置により診察時間が長くなり、お待たせする場合がございます。ご理解賜りますようお願い申し上げます。また診察見込時間に関する情報提供の運営について検討して参ります。

# 自由記載欄に多かったご意見と回答

項目	ご意見	回答
医師 診察 29件	<ul style="list-style-type: none"><li>・処方される薬の説明が欲しい。</li><li>・忙しいのは分かるが、患者の話を聞いてほしい。</li><li>・医師によっては、治療方法や病状について説明不足。丁寧に説明してほしい。</li><li>・検査の結果がでるまでの時間が長い。</li></ul>	ご不快な思いをおかけしお詫び申し上げます。ご指摘を真摯にとらえ患者さま・利用者さまにご安心いただける接遇を徹底する所存でございます。
施設設備 案内表示 38件	<ul style="list-style-type: none"><li>・受付までが遠い。再診機で受付しても、会計で総合受付へ行くのが大変だと思う。</li><li>・建物が複雑で分かりにくく、迷路の様。</li><li>・診療科のレイアウトが分かりにくい。</li><li>・案内が分かりにくい。</li></ul>	ご不便をおかけしております。外来は複雑な構造であるため、患者さま・利用者さまに分かりやすい様に、職員の説明や案内表示について検討して参ります。
会計 15件	<ul style="list-style-type: none"><li>・いつも待たせすぎ。</li><li>・会計が込み合っている。</li><li>・院内のシステム変更後、会計の待ち時間が長くなった。</li><li>・総合受付や会計窓口で長い行列ができています。通行の妨げにもなっている。</li></ul>	ご不便をおかけしております。患者さま・利用者さまがスムーズにご利用いただける様に、会計窓口の運用について検討して参ります。