

# 令和2年度 患者満足度調査結果〈外来部門〉

## ■ 実施状況

- (1) 実施日 令和2年7月27日～31日、8月5日～7日の8日間
- (2) 実施方法 診察、会計終了後アンケート用紙配布、回収箱により回収

## ■ 回答者概要 (単位は特別な記載がない場合：人である)

回収率	82.7%
有効回答率	81.3%

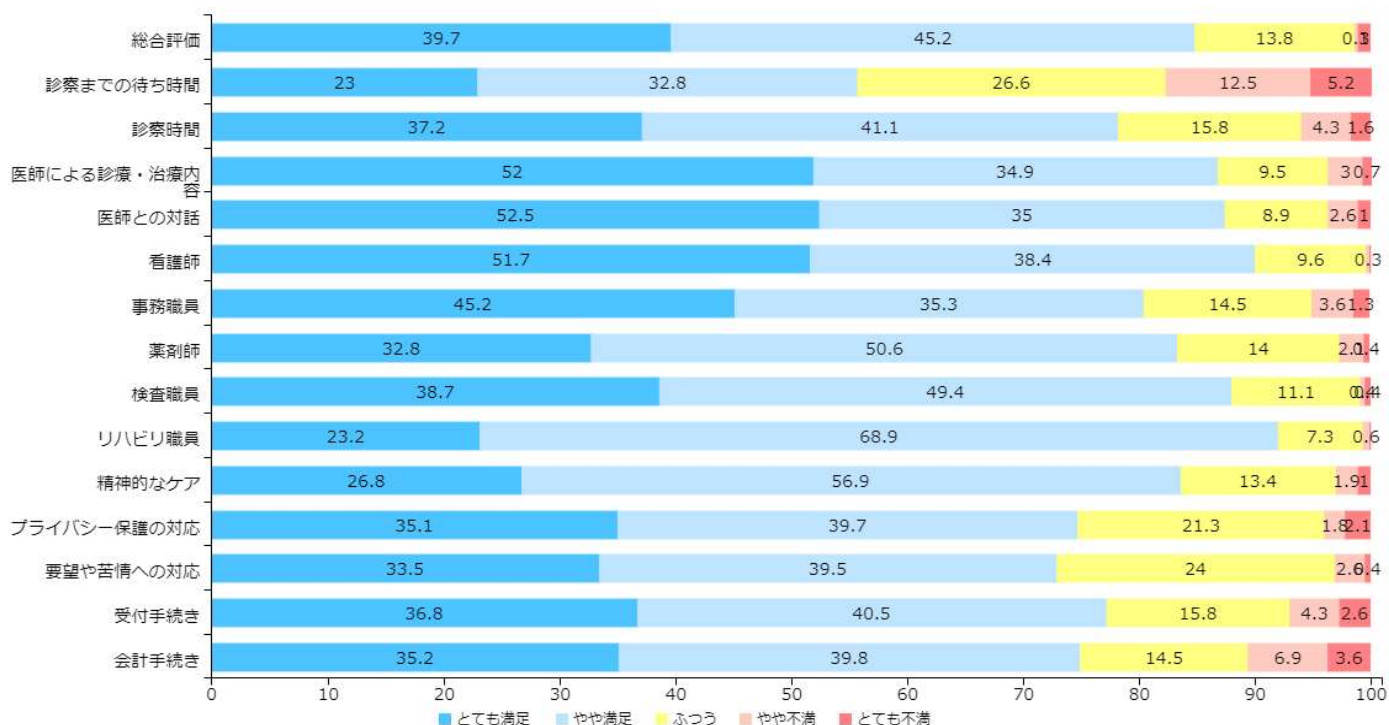
回答者	
患者	256
患者家族	48
その他	1
合計	305

性別	
男性	132
女性	173

受診された診療科	
脳神経外科	219
整形外科	44
循環器内科	36
パインクリニック内科	6

年齢									
0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上
-	2	2	9	22	55	92	91	29	3

## ■ 調査結果内訳 (割合)



## ■ ご意見

### 満足に感じたこと

- ・医師の技術がすばらしく、他の病院より優れていて、医師の対応もよい。
- ・いつも診察丁寧なので満足です。
- ・専門職の方、忙しそうなのに一言の声かけがあって、ホッとします。
- ・テキパキ対応して頂き、分かりやすく受診しやすい。
- ・いつも明るく、分かりやすい言葉で話しかけてくれる。

### 不満足に感じたこと

- ・診察で医師から積極的に治療方法を教えてくださらない。
- ・もう少し詳しい話を聞いて欲しい。
- ・名前呼び出されるのはどうかと思う。
- ・予約時間を極力守ってほしい。
- ・受付から支払いまでの流れが悪いと思う。

### その他

- ・アルコール消毒液があまり設置されていない。
- ・男子トイレがいつも汚れている(小)。
- ・売店が欲しい(食堂)。
- ・駐車場利用料金が高い。



調査にご協力いただきました患者さまとご家族の皆さまに、心より御礼を申し上げます。

いただいたご意見につきましては、院内にて共有し、今後より良い医療サービスを提供できるよう改善に努めます。