

令和5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5年9月1日～14日の14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

回収率	91.1%	回答者		受診された診療科			
		患者	291人	脳神経外科	243人	内科	11人
		患者家族	39人	整形外科	22人	無回答	-
		無回答	7人	循環器内科	43人		
		合計	337人	ハートクリニック内科	11人		

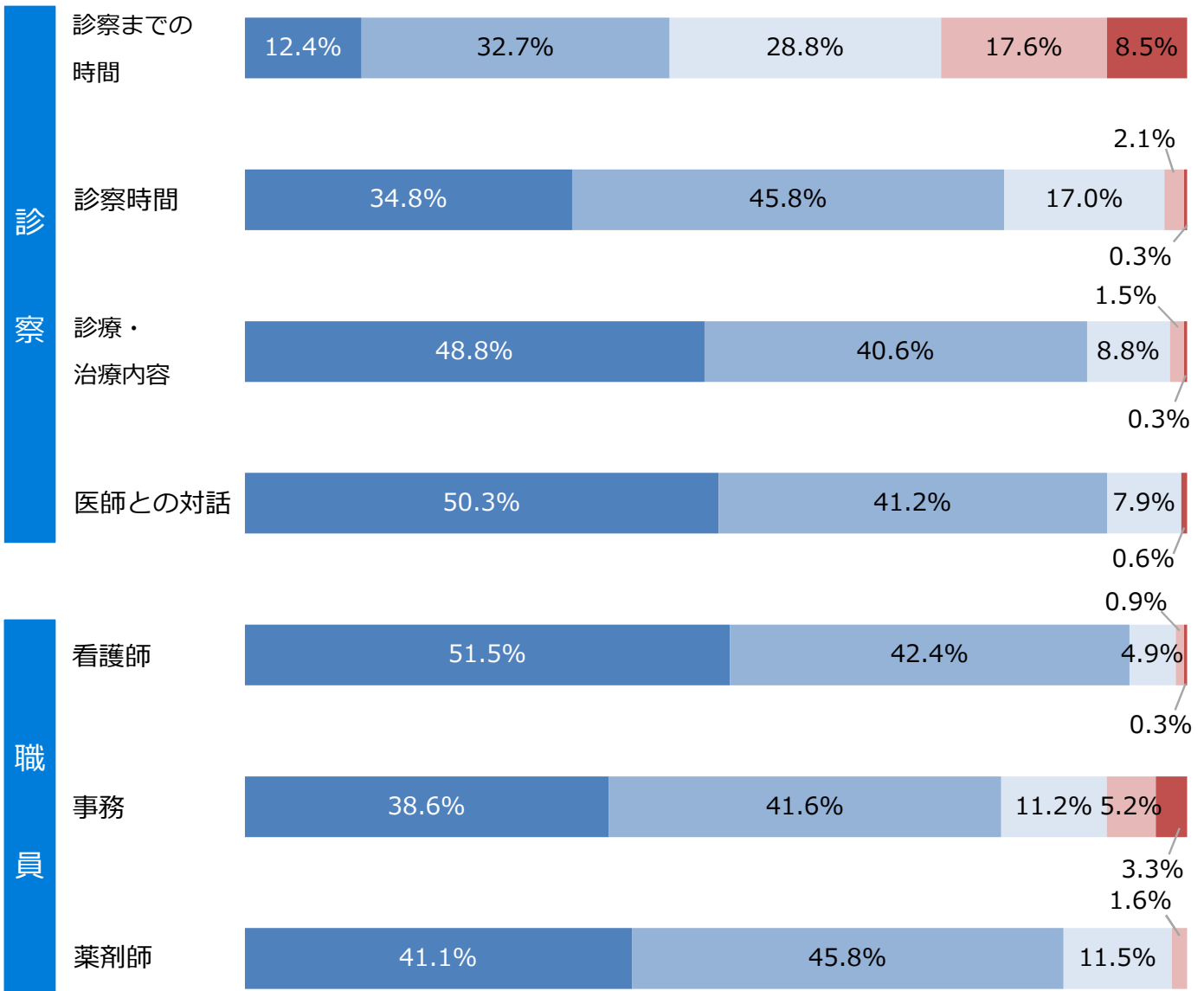
年齢									
0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代
-	1人	3人	5人	25人	57人	99人	96人	42人	2人

■ 調査結果内訳 (割合)

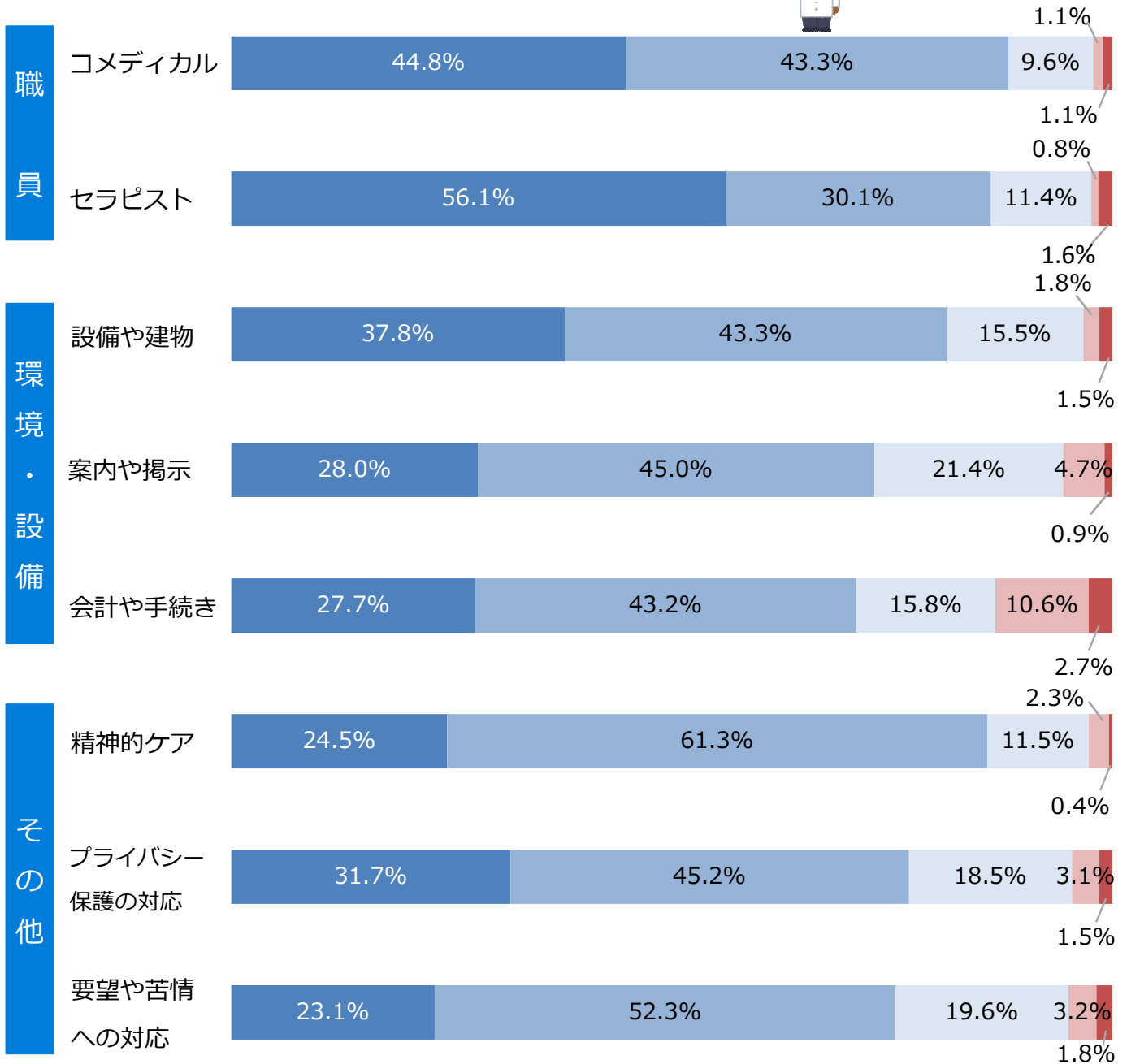
■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満



総合評価



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満



■ ご意見

不満足に感じたこと

- ・予約していても診察の待ち時間が長い。
- ・会計時もう少し待ち時間が短縮されると有り難い。
- ・駐車場が少なく、満車の際停めるところに迷う。
- ・受付の手順が分かりづらい。
- ・名前で呼び出されることに抵抗がある。
- ・電話対応がいつも不親切です。
- ・事務員に笑顔がなく上から口調。
- ・救急で来院した際、検査員の方が怖かった。
- ・検査と診察が同日にならないことが多く、2度来院しないとイケない。

満足に感じたこと

- ・病院スタッフの方皆対応よく有難いです。安心します。
- ・いつも丁寧に接していただいて気持ちがいいです。
- ・丁寧な対応やリハビリ指導で大変有難く思っています。
- ・不満はありません。ありがとうございます。

その他

- ・駐車場を広くしてほしい。
- ・コード支払いがあると便利。
- ・送迎バスを復活させてほしい。
- ・入院に必要な物を買える売店がほしい。
- ・待合のイスを増やしてほしい。



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。