

第9回 患者満足度調査結果報告書（外来）

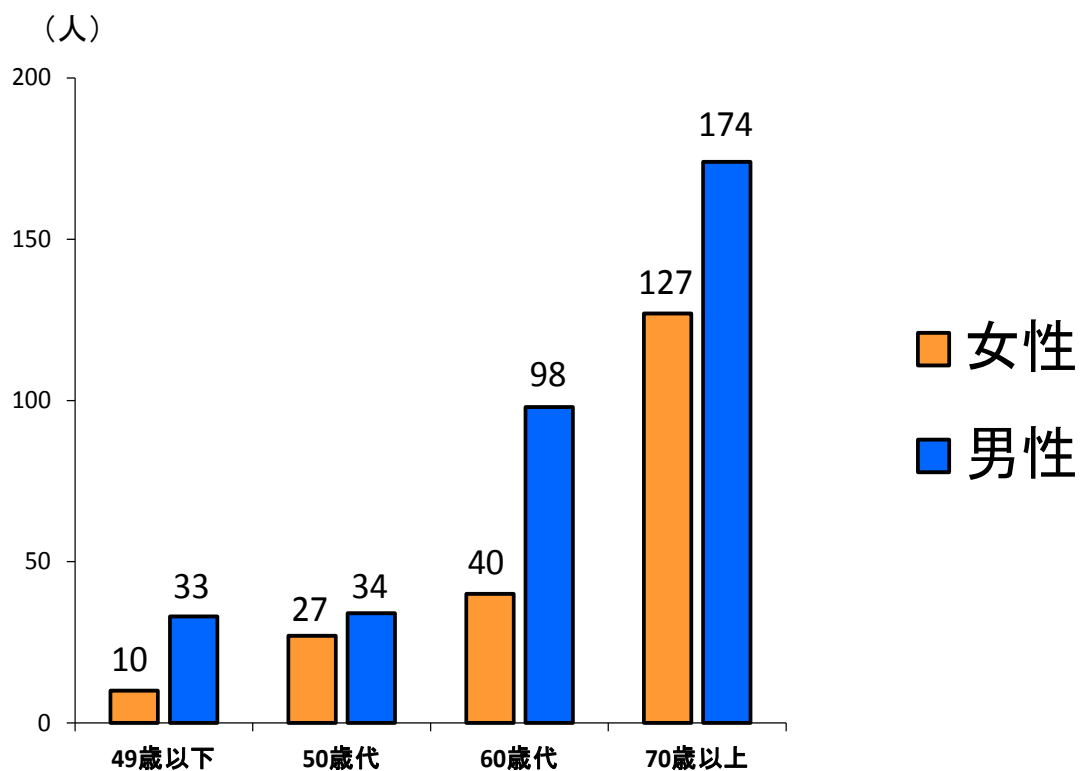
患者サービス向上委員会

平成30年10月1日～平成30年10月31日の期間で外来通院の方を対象に、アンケート調査実施させていただきました。
調査結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

配布件数 : 972件 回収件数 : 557件

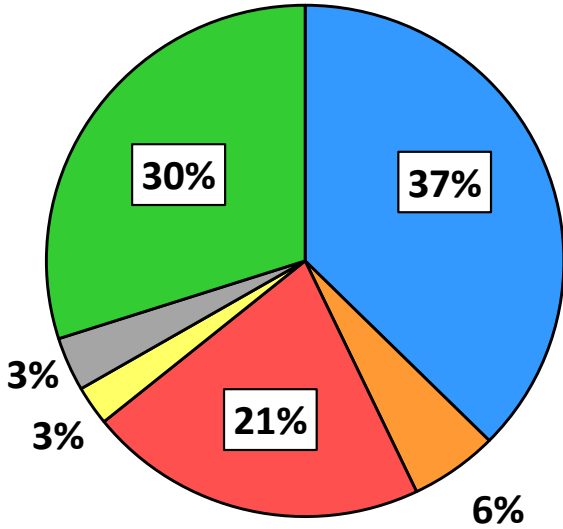
回収率 : 57.3%

回収状況(性別・年齢)

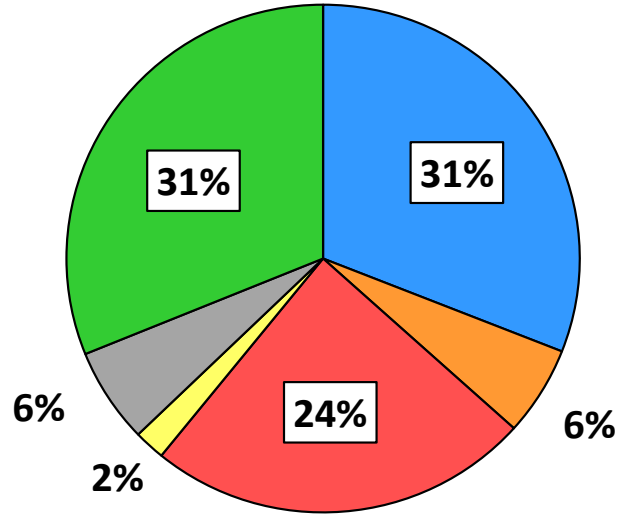


待ち時間の過ごし方

当院

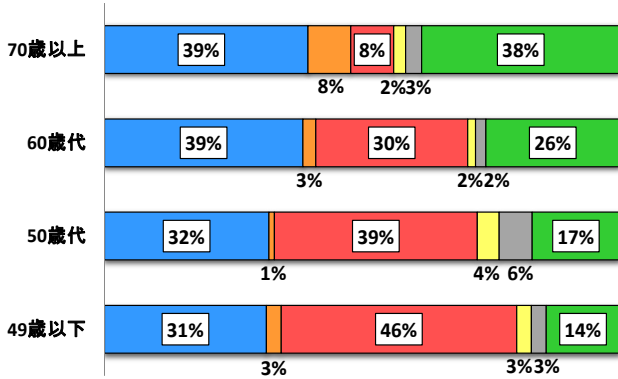


他院

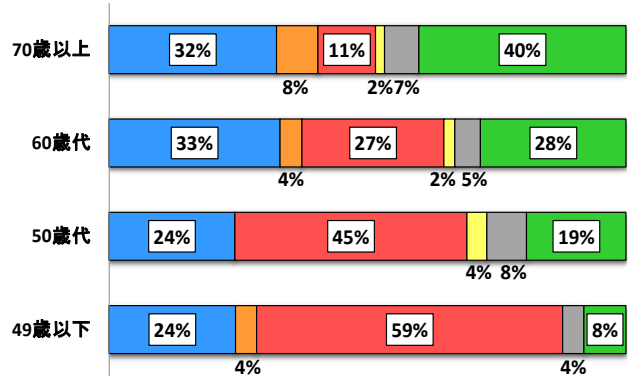


年齢層別比較

当院



他院



■ 読書
 ■ 談笑
 ■ 電子端末
 ■ 外出
 ■ 音楽を聴く
 ■ 何もしない・その他

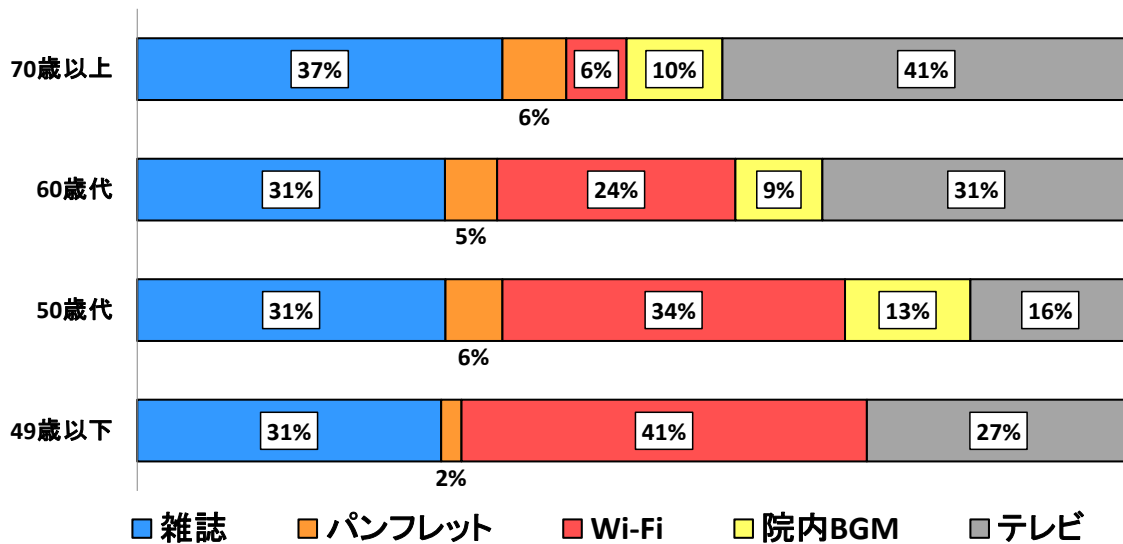
その他の意見

- 新聞を読む 16件
- 院内パンフレット・雑誌・糖尿病通信・柏戸病院便りを読む 11件
- 内職(仕事など)・ナンプレ・クロスワード・編み物をする 12件
- テレビを見る 9件
- ラジオを聞く 2件
- 寝る 2件

その他の意見

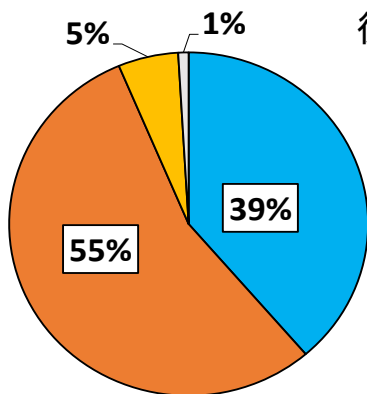
- テレビを見る 26件
- 新聞を読む 5件
- 内職・クロスワード・ナンプレ・編み物をする 7件
- 雑誌・パンフレットを読む 4件
- 休憩所・喫茶店・売店に行く 3件

要望・希望

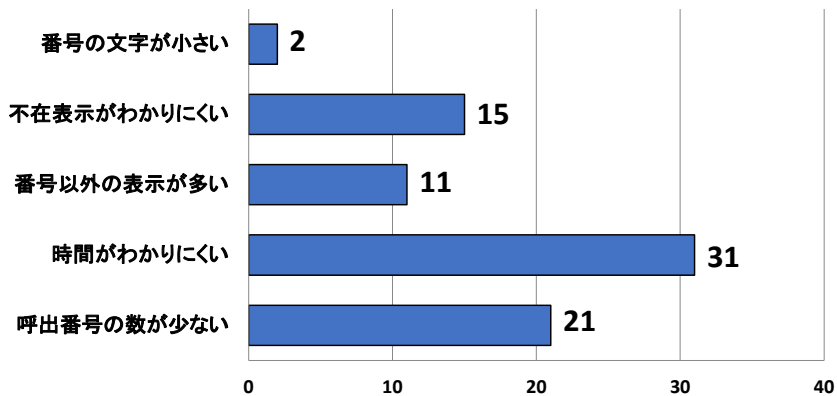


- その他の意見
- 新聞 9件
 - 休憩所・喫茶店など 6件
 - 医療雑誌など 5件
 - 座り心地の良いイス 2件
 - 一般誌・情報誌・スポーツ誌
 - 血圧計の機器

番号表示板の評価



役立ってない理由



- 非常に役立つ
- 役立つ
- 役立たない
- 全く役立たない

- その他
- コールする声が小さい
 - ずっと表示しておいてもらいたいです
 - 番号がすぐでない、30分以上番号がでない、もっと早くして欲しい
 - 常時画面の下に表示してほしい
 - 予約時間に行っても毎回3時間位待たされるので予約の意味がない
 - 待ち時間が長すぎる

貴重なご意見を頂き御礼申し上げます
 今回のアンケートで頂いたご意見を院内にフィードバックし、より良いサービスの提供を目指し改善に努めて参ります。
 今後もアンケート調査を定期的実施させていただこうと考えております。
 その際は、お手数ですがご協力をお願いいたします。