

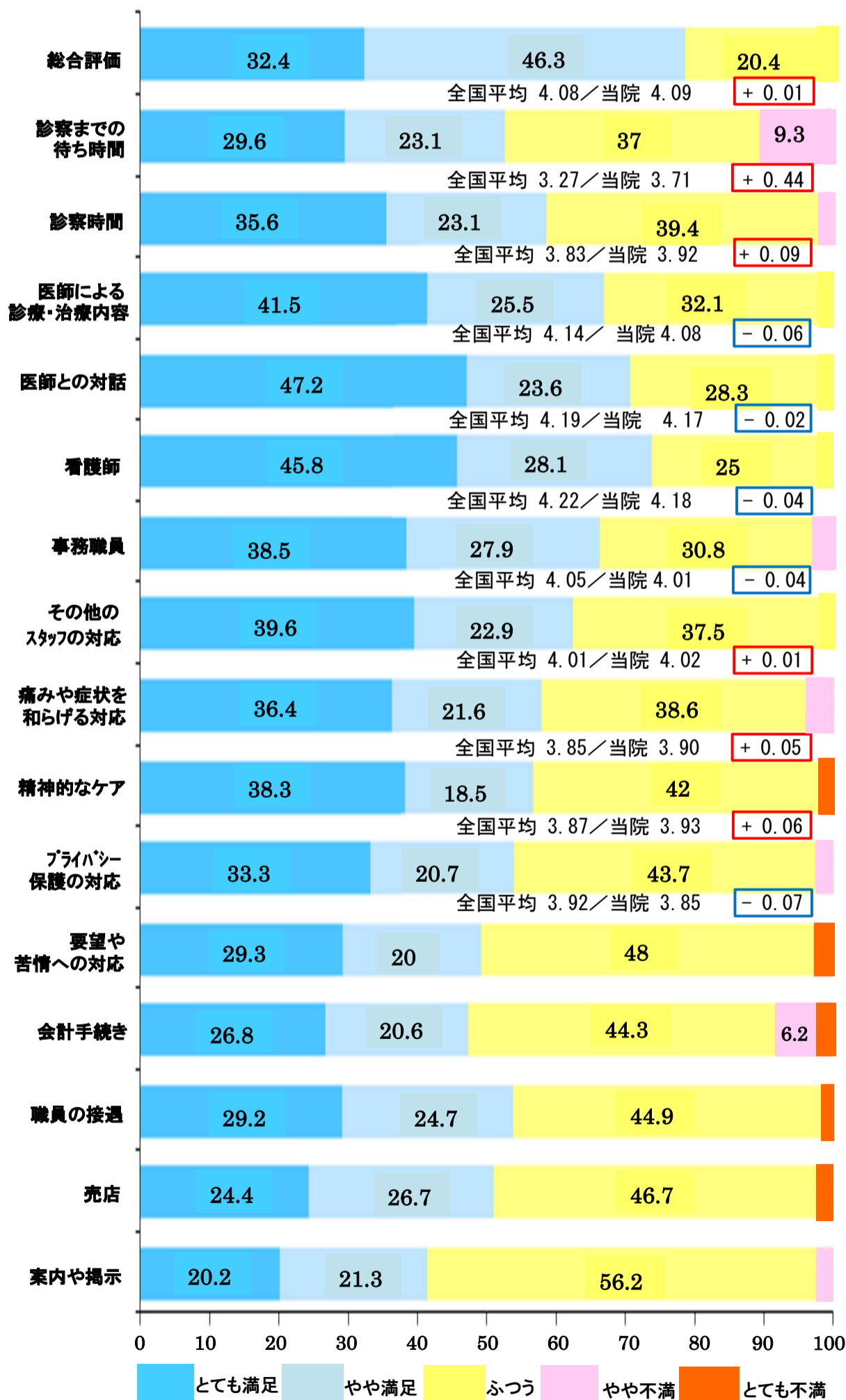
# 外来患者満足度調査

外来患者満足度調査の結果をご報告致します。

■調査期間：2023年8月28日(月)～9月1日(金)

■調査数：外来患者様 108名

## 項目毎の評価



## 調査結果の総評

- 総合評価は、ほぼ全国平均の水準となりました。
- しかしながら、医師、看護師、事務職員の対応では、平均に至らず、患者様への丁寧な対応を行うように致します。
- 待ち時間については電子カルテ導入による改善効果と考えられます。

## 患者様より頂いたご意見

- 待ち時間について
  - ・以前より短くなった。
  - ・待ち時間が長い。
  - ・予約順番どおりになっていない。
- 会計について
  - ・会計ファイルの出し方がわかりにくい。
- 設備について
  - ・売店の営業時間を延長してほしい。
  - ・携帯電話の電波が良くない。
- 職員の接遇について
  - ・対応、電話、表情など改善すべき部分がある。
- 診療について
  - ・診療時間を延長してほしい。
  - ・小児科を復活させてほしい

## 患者様、ご家族様へ

このたびは、満足度調査にご協力頂きありがとうございました。

地域の皆様にとって、より良い病院となりますよう、頂いたご意見をもとに改善に取り組めます。

待ち時間が短くなったとの評価も頂きましたが、今後は、平均的な時間短縮だけでなく、長時間お待ちになる患者様へ配慮するように致します。

職員への接遇教育を継続する他、デジタル機器の積極的導入、売店サービスの向上に取り組み、より一層、便利で優しいサービスの提供を目指します。

貴重なご意見を誠にありがとうございました。

みゆき会病院 病院長 安藤常浩