

患者様満足度アンケート結果

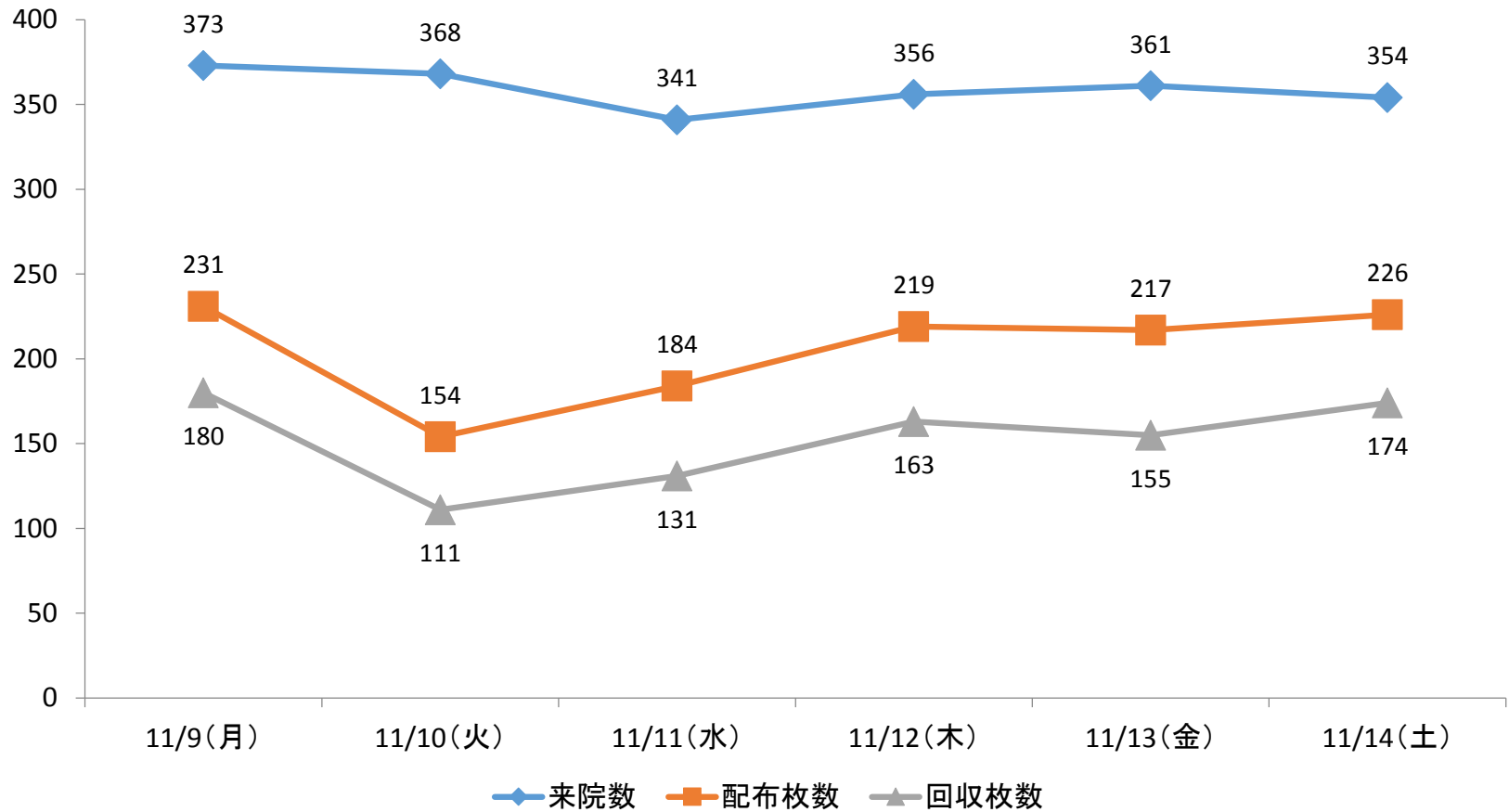
＜実施期間＞

2015年11月9日(月)～14日(土)

来院患者数	2,153人
アンケート回収数	914人
アンケート回収率	42.5%

満足度アンケート配布数

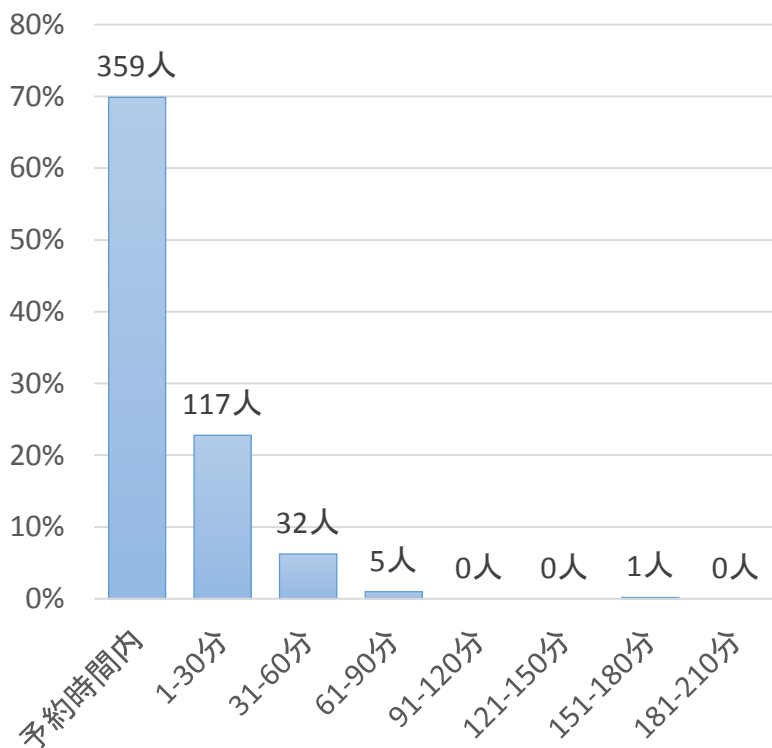
全来院数:2,153 全配布数:1,231 全回収数:914



本日の「受付」から「診察」 までの待ち時間について

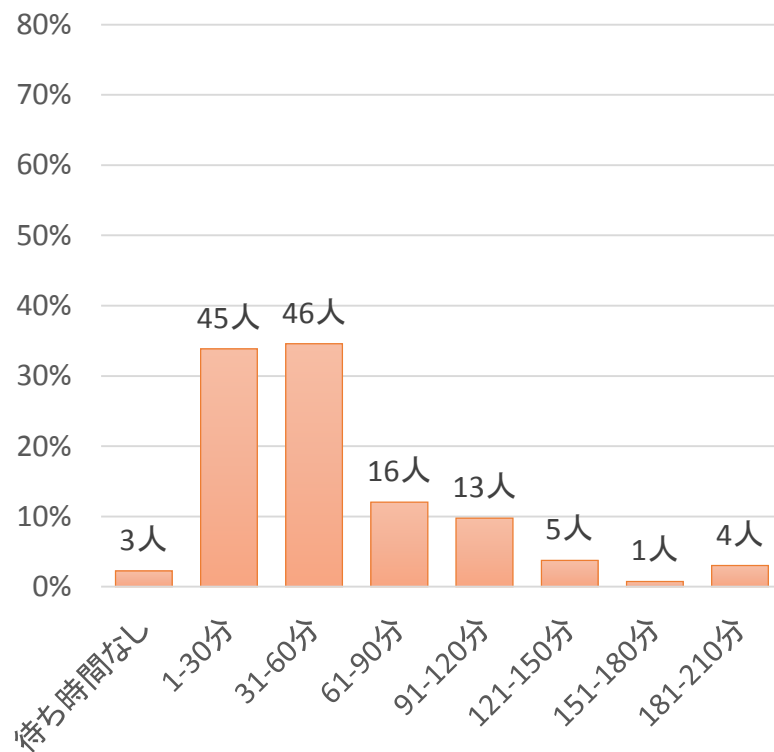
9:00~9:30という予約時間の場合、9:30以降を待ち時間として集計

予約あり



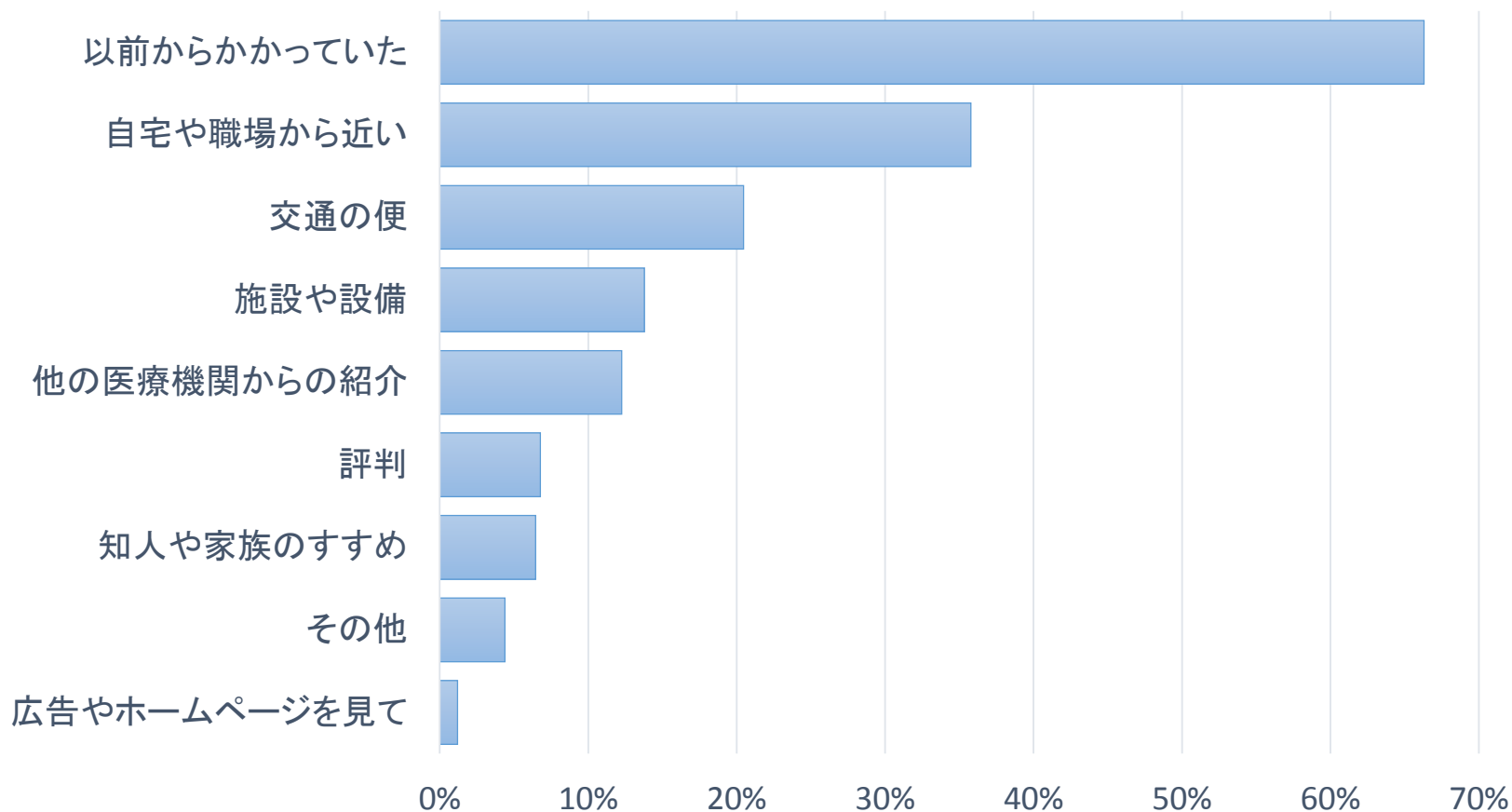
待ち時間(分)

予約なし

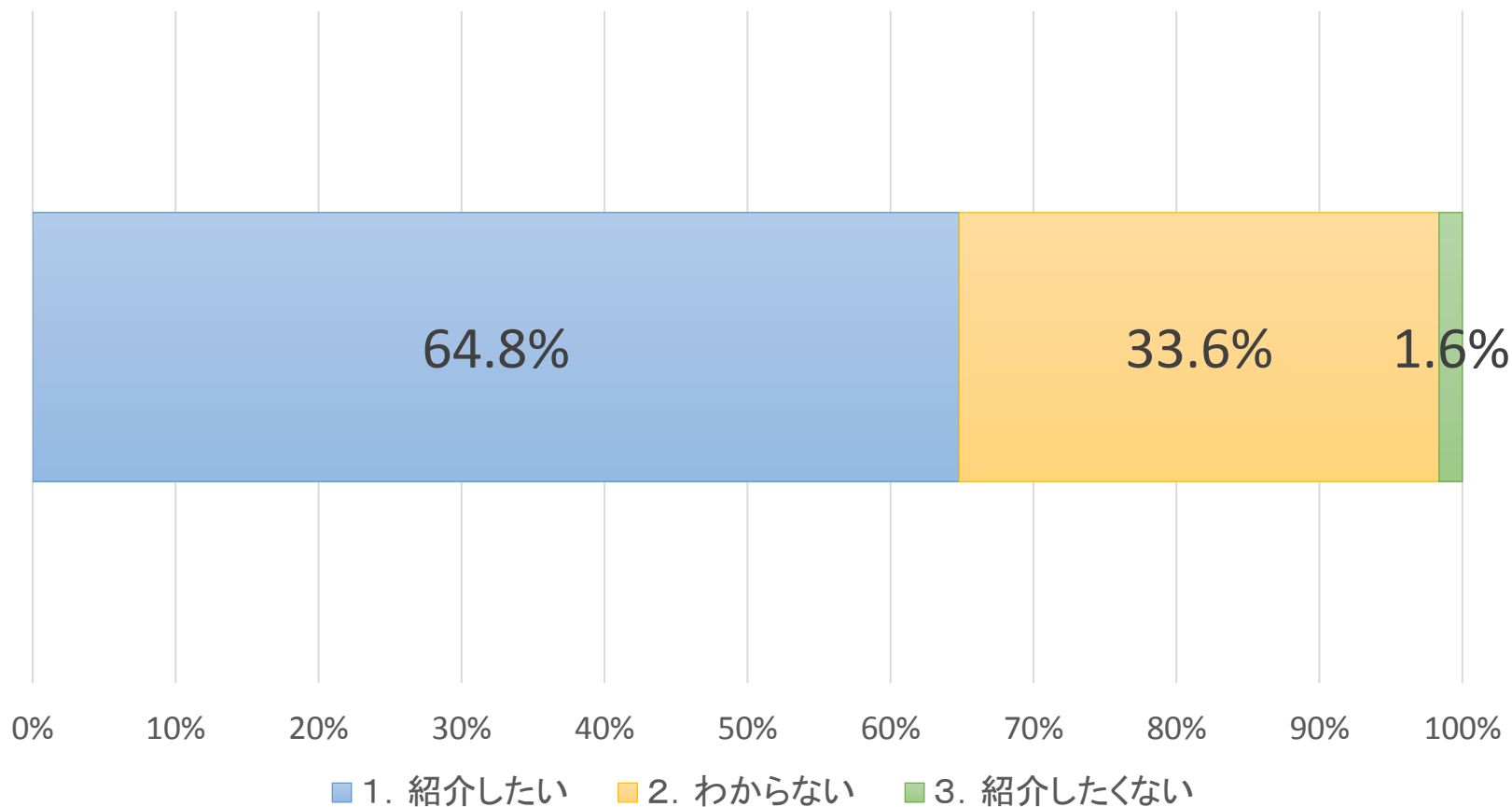


待ち時間(分)

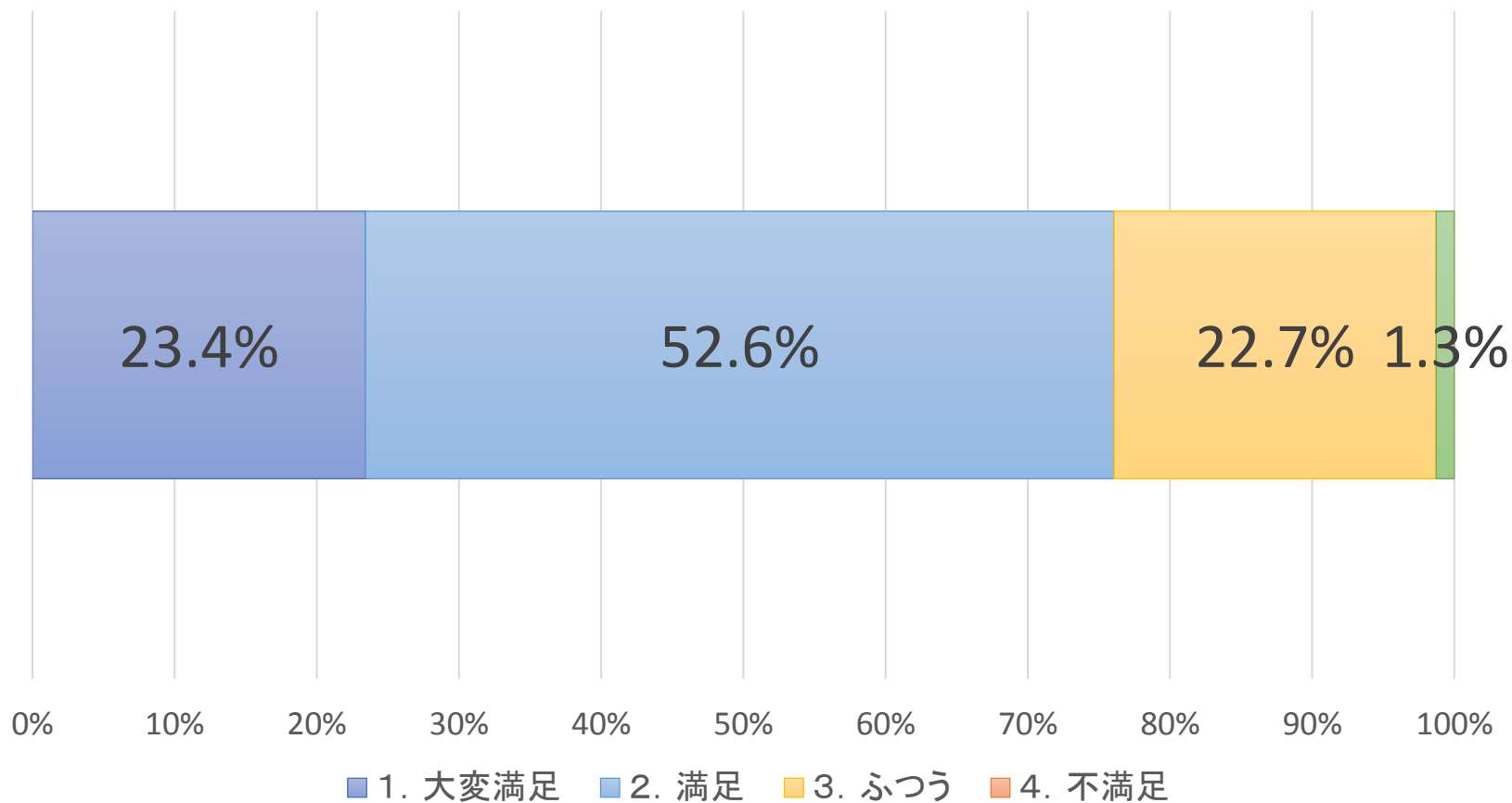
当院を受診された理由（複数回答可）



当院を、家族や知人に紹介したいと思いますか



本日の受診はご満足いただけましたか



自由記載欄のコメント（件数）

区分	賞賛	要改善	合計
1. システム・運用に関すること	4	37	41
2. 施設・設備に関すること	11	33	44
3. 接遇に関すること	354	44	398
4. 待ち時間に関すること	14	42	56
5. 待合表示に関すること	19	6	25
6. その他	13	27	40
合計	415	185	604

自由記載欄のコメント

区分	賞賛	要改善
1. システム・運用に関すること	9.8%	90.2%
2. 施設・設備に関すること	25.0%	75.0%
3. 接遇に関すること	88.9%	11.1%
4. 待ち時間に関すること	25.0%	75.0%
5. 待合表示に関すること	76.0%	24.0%
6. その他	32.5%	67.5%
合計	68.7%	31.3%

自由記載欄への回答①

<改善が必要なご意見>

➤職員の対応に関する内容

→本人、および管轄部署に伝えました。
改善に努めてまいります。

➤待ち時間に関する内容

→待ち時間短縮に対し、予約時間の拡大、初診外来を
2診体制にする等の対策を講じました。
また、待たされ感軽減のため、外出や問い合わせに
対応できるようにしました。
引き続き検討課題とさせていただきます。

自由記載欄への回答②

- システム・運用・施設・設備等に関する内容
 - これらについても、対策の検討中です。
 - 順次、対策を行なってまいります。
 - ご不便をおかけして申し訳ございませんが、もうしばらくお待ちください。

<感謝・お褒めの言葉>

- ありがとうございます。
- 職員一同、励みにいたします。

改善事例

- 車椅子患者の待ちスペースがない
→イスの配置を変えてスペースを確保しました。
- 検査の脱衣室に鏡があったらいいと思います
→生理検査室、レントゲン室に鏡を設置しました。
- 院内でヒュミラ（注射）を打てるようにして頂きたい
→ヒュミラを院内で打てるようにしました。

アンケートにご協力いただきました患者様には、心より御礼申し上げます。

アンケート結果を真摯に受け止め、皆さまからいただいたお言葉に全職員一丸となって向き合い、今後もサービス向上に取り組んでまいります。



調布東山病院 職員一同