



令和3年度 患者満足度調査結果報告(外来)



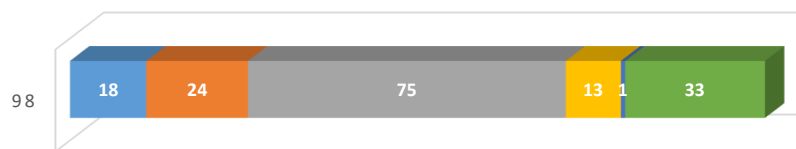
【調査期間: R3.8.2~R3. 8. 6】

【回収率: 100%】

当院では、外来患者さんを対象に患者満足度調査を実施いたしました。調査にご協力いただきました皆様に改めてお礼を申し上げます。
この度、その結果がまとまりましたのでつぎのとおり公表します。

受診科

■ 外科 ■ 皮膚科 ■ 整形 ■ 脳内 ■ 腎不全 ■ リハビリ



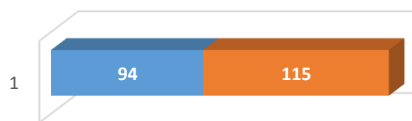
年代別

■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳以上



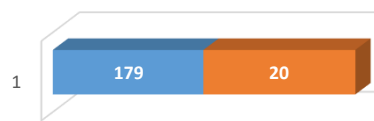
性別

■ 男性 ■ 女性

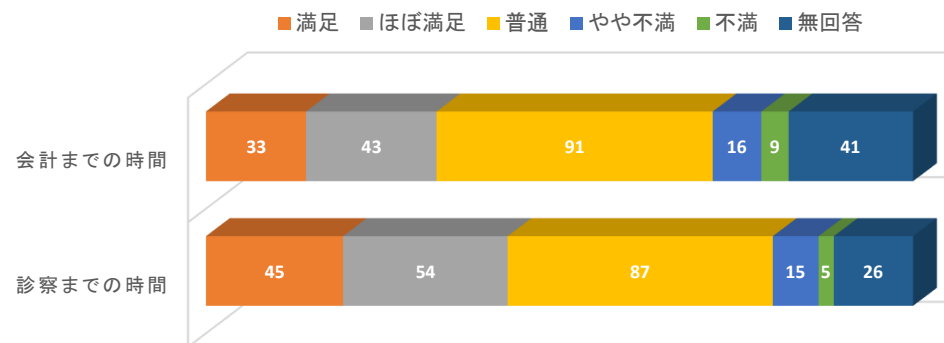


予約の有無

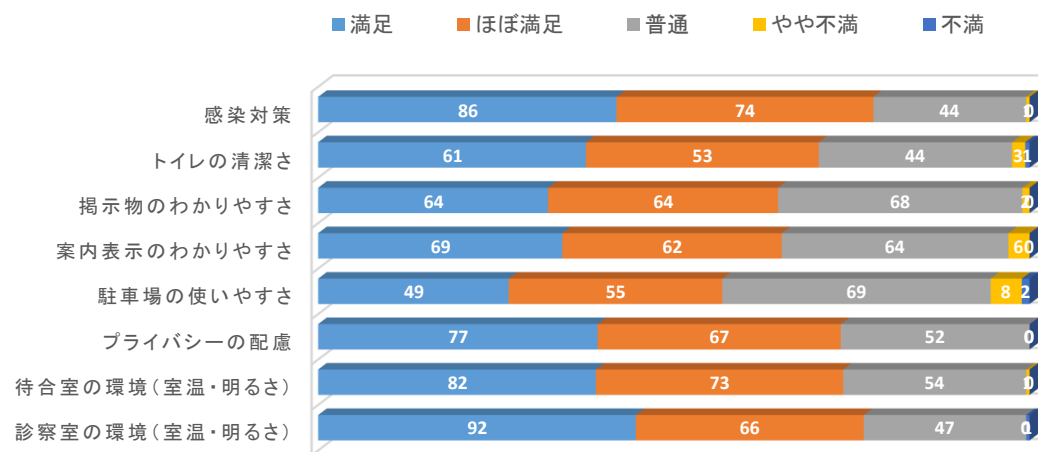
■ 有 ■ 無し



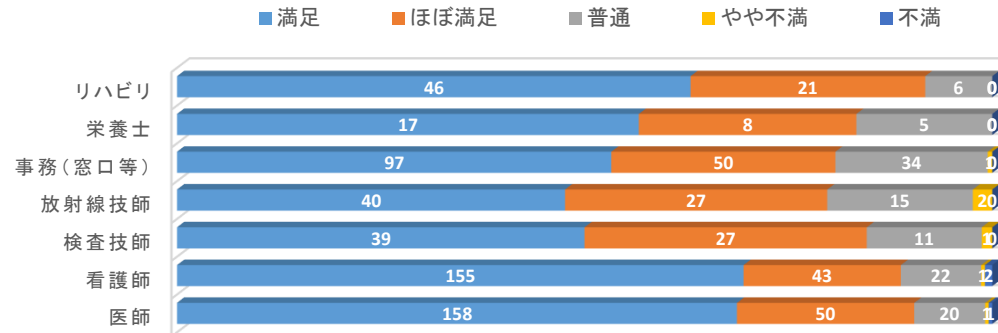
待ち時間



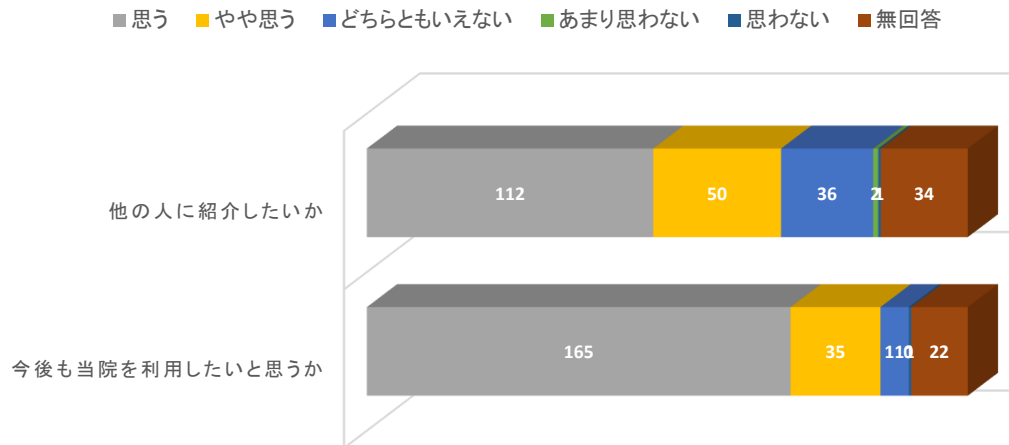
環境整備



スタッフの対応



総合的評価



☆ご意見・ご要望

○良いところ

〈職員について〉

- ・現状通りで満足
- ・大変良い。このまま続けてください。
- ・皆様対応が丁寧でコミュニケーションもとれていてとてもよい。ありがとうございます。
- ・職員の方の態度がとても良いですから気分がよいです。長らくお世話になっていますが、ずっと来させてもらえますように。
- ・スタッフの皆さんが明るく挨拶してくれて、とても感じがよい。
- ・看護師の方々は皆さん良くしてくださって笑顔で対応してくださるので安心します。先生も十分に話を聞いてくださり感謝します。
- ・事務スタッフの方の声掛けが優しくて初診日はホットでした。

〈環境・設備について〉

- ・待合室は空間が合ってよい。
- ・駐車スペースも広くてよい。

○改善した方がよいところ

〈職員について〉

- ・忙しいと思いますが、もう少し患者との話時間を多くしてほしいです。
- ・(整形受診)注射のみで説明はほとんどない。こういう運動が効果的など、助言が欲しい。
- ・医師に気を使いながら質問している。
- ・余分と思わない質問をしているつもりである医師からすると整理し具体的に言わなければならないようだ。
- ・会計ミスが数回あった。もう少し正確にしてほしい。
- ・会計時間が早くなればありがたい。

〈環境・設備について〉

- ・中央待合をつくり受診の準備を整えるようにしたい。
- ・入口から目的地までの案内表示が床面にもなされていればわかりやすい。
- ・トイレのさらなる清潔さの確保
- ・駐車場がもっと広くなるとうれしいです。
- ・軽食コーナーが欲しい。
- ・自転車置き場をもう少し広くしてほしい。
- ・外来待合室の座席をもう少し増やしてほしい(お年寄り用に)
- ・外来と入院の行ったり来たりが別ルートならよいと思いました。
- ・受付け、精算システムの導入
- ・会計で呼び出しの音が聞き取れないことがあって困る。マイクでも使ってもらいたい。
- ・処方箋をファックスで送れるようにしてほしい。薬の待ち時間もかなり待たされることがある。▶ 受付に声をかけてください。希望の薬局にファックスさせていただきます。
- ・リハビリ前診察で、どの診察室に入るのかわかりにくい。
- ・クリアファイルに紐をつけてもらえたら杖等の人もちやすくなると思う。▶ 参考にさせていただきました。
- ・売店や理容店を利用しやすくしてください。
- ・難聴者の呼び出しの方法に一考を。

○その他

- ・リハビリ科、午後の診察もしてほしい → 2月より午後診療は専門外来のみとなります。
- ・リハビリ(指圧)を増やしてほしい
- ・マッサージの予約がもう少し取りやすくなったら良い } マッサージ、鍼灸はなくなりました。
- ・受付開始時の番号札があつたりなかったりする → 準備が不十分でした。今後はそういったことのないよう気を付けます。
- ・人間ドックで乳がんの項目があつたらいいと思う → オプション検査で受けることができます
- ・病を治すのは医療行為と心をいやすことだと思います。その意味から看護師さんの優しさが一番だと思う。
- ・採血の結果待ちで長時間待つようになるのだと思う。検査室の人員などを増やすなどして早くなるようにしてほしい
- ・予約を移動しても便利をはかってほしい
- ・病院の目指すところを職員に徹底する
- ・食堂が早く再開することを願います
- ・現在は個々に来るために車、バス、人に頼んで連れてきてもらってます。町中で時々病院の車を見かけますが、それに載せてもらえないですか？
- ・ワクチンの予約時間が短いのと有料ダイヤルには驚いた
- ・コロナ予防接種の対応が少しダメでした
- ・コロナワクチンをお願いしようと思ったが遅くなるので市役所の集団接種で6月中に2回済んだ。本当は尾崎病院でお願いしたかった。

*たくさんのご意見、ご要望をいただきありがとうございました。
改善をした方がよいところについては、重要度、必要度を考えながら改善していきたいと思います。
今後も「地域に優しい病院」「安心して受診していただける外来」を目指していきたいと思います。

令和4年2月
尾崎病院 外来