

外来アンケート調査結果

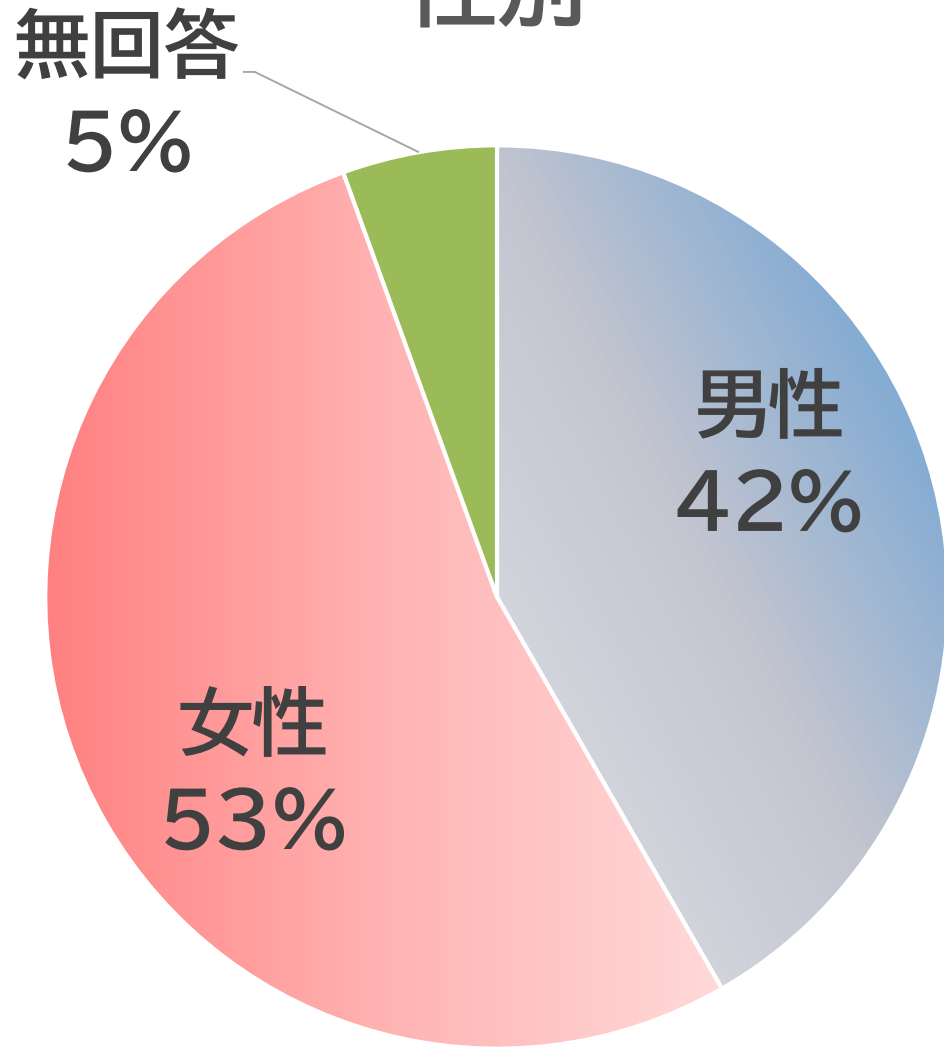
令和6年3月

昨年実施しましたアンケート調査の結果報告を致します。

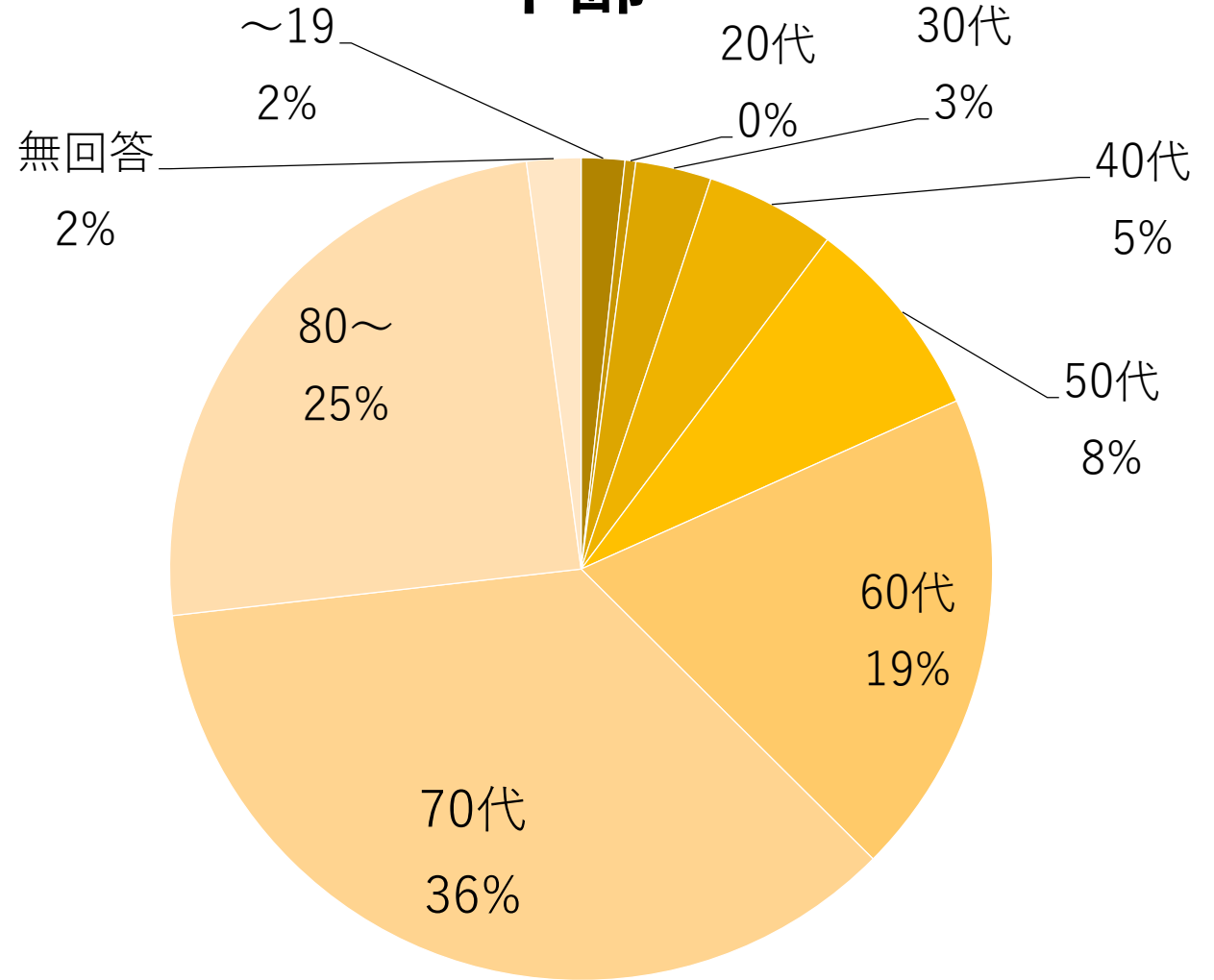
調査方法 質問紙方式

来院者数	回答者数	回答率
418	235	56.2%

性別

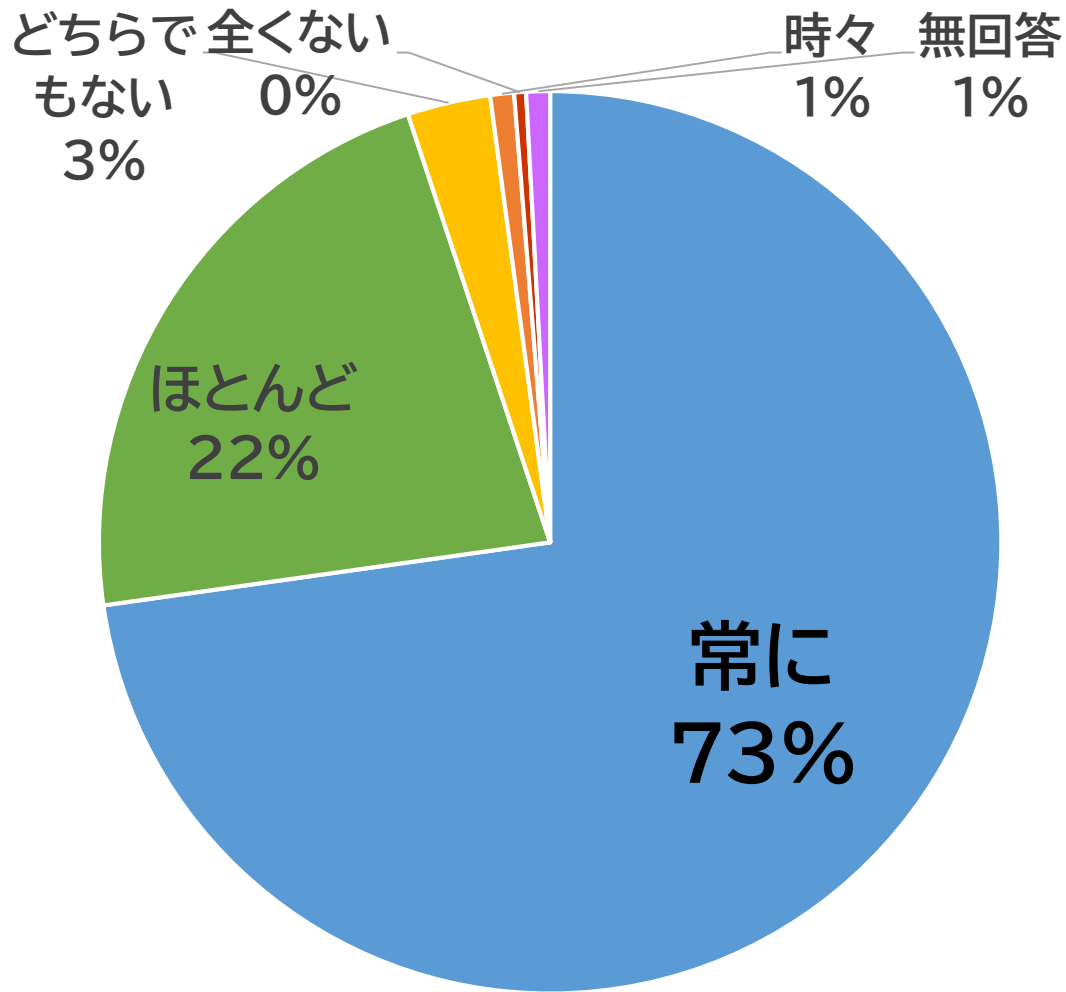


年齢

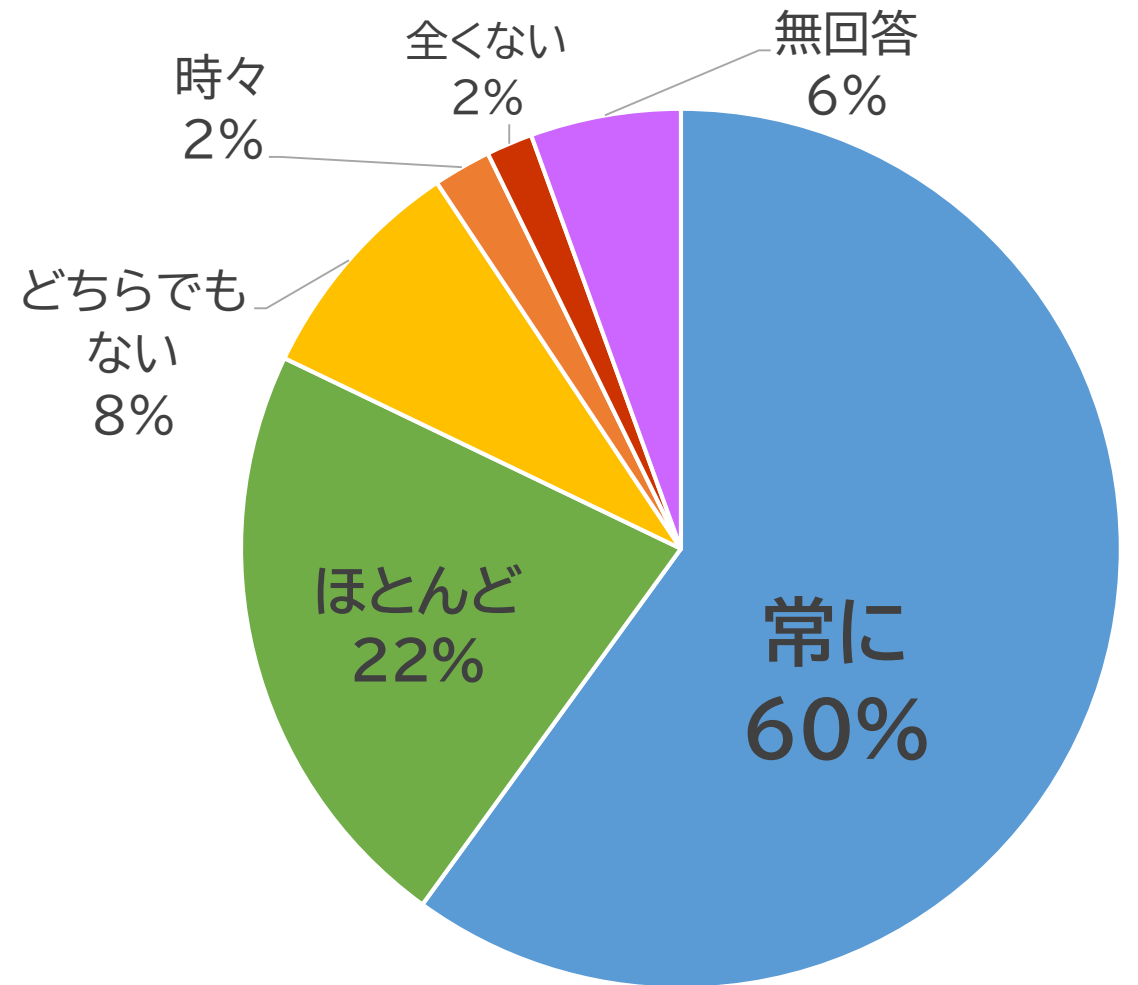


◆看護師について

礼儀正しく対応しましたか？

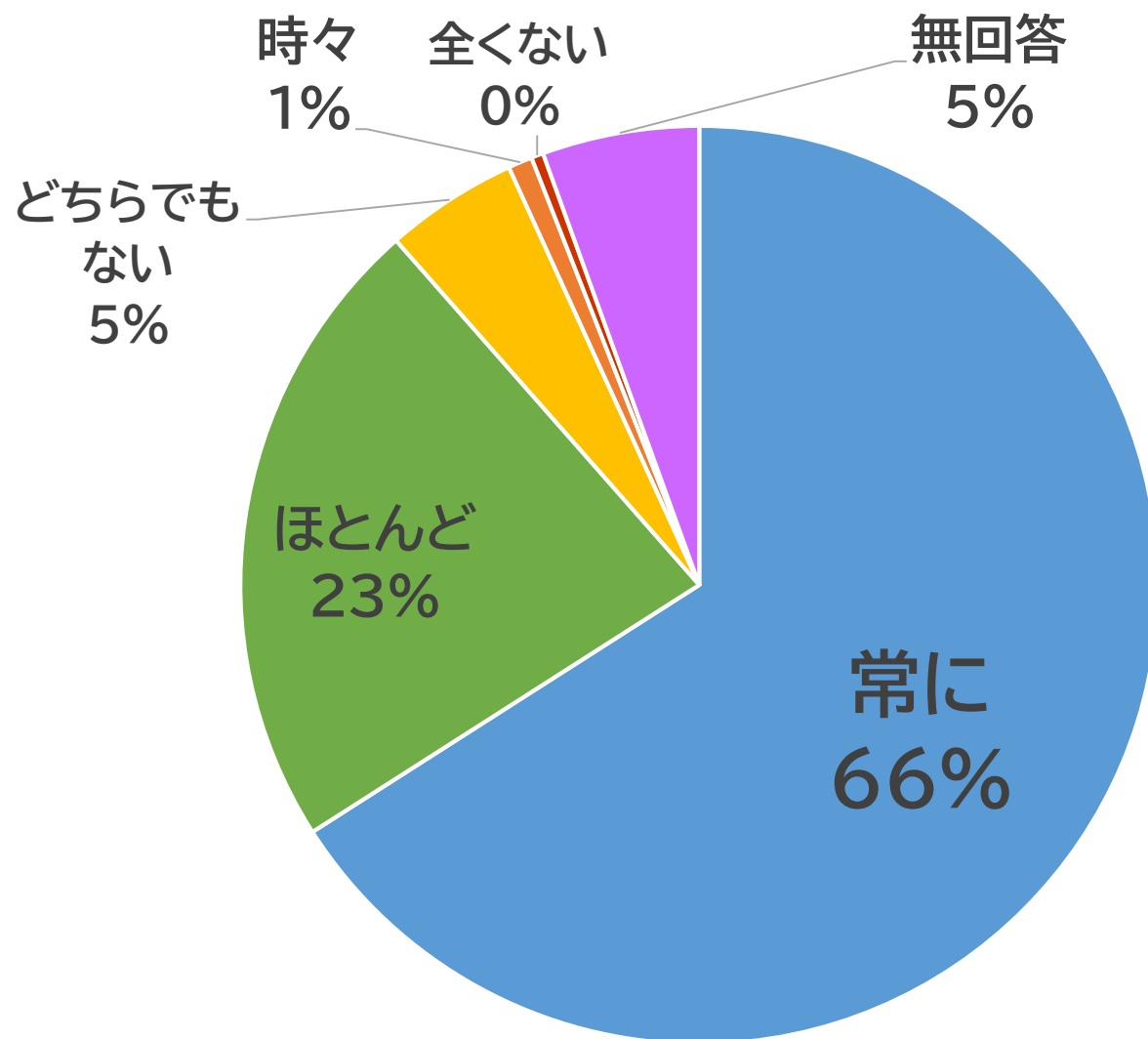


不安や要望に耳を傾けましたか？



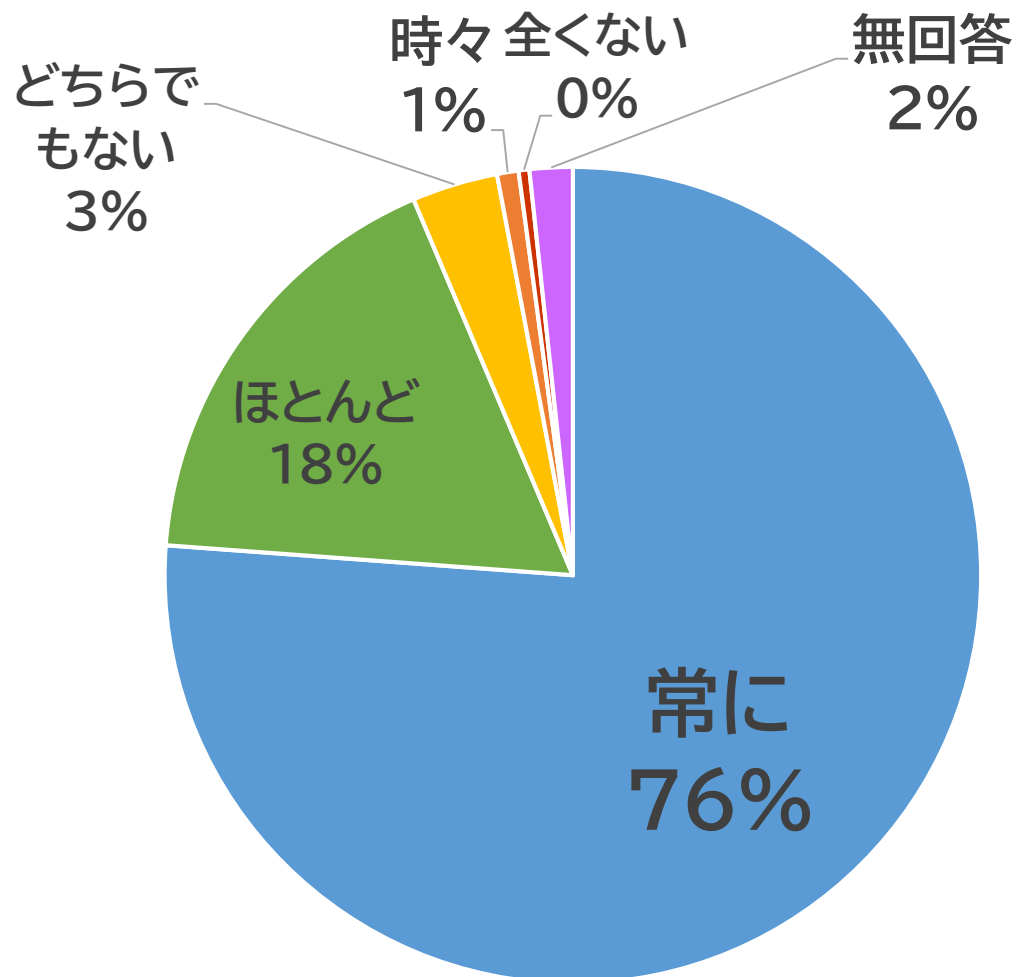
◆看護師について

検査、治療等に関して理解できるように説明をしましたか？

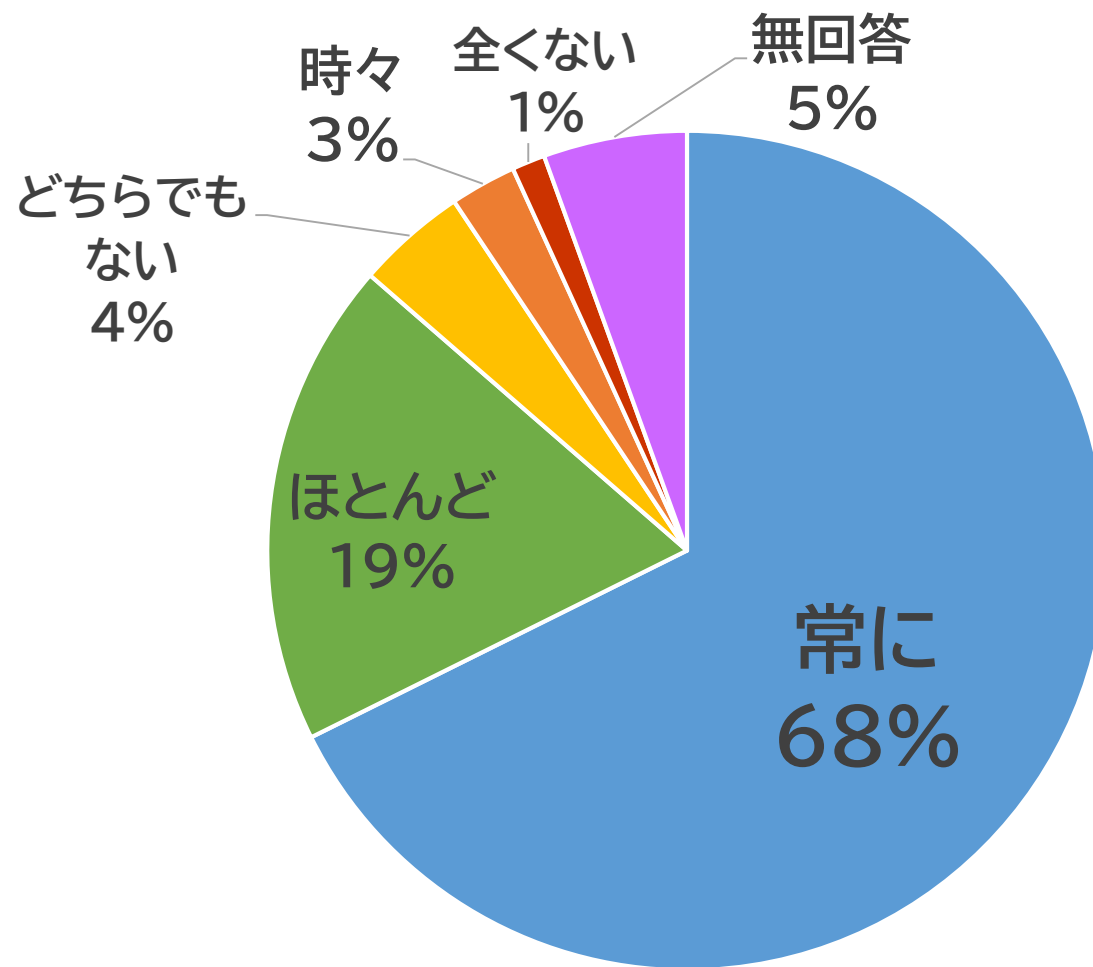


◆医師について

礼儀正しく対応しましたか？

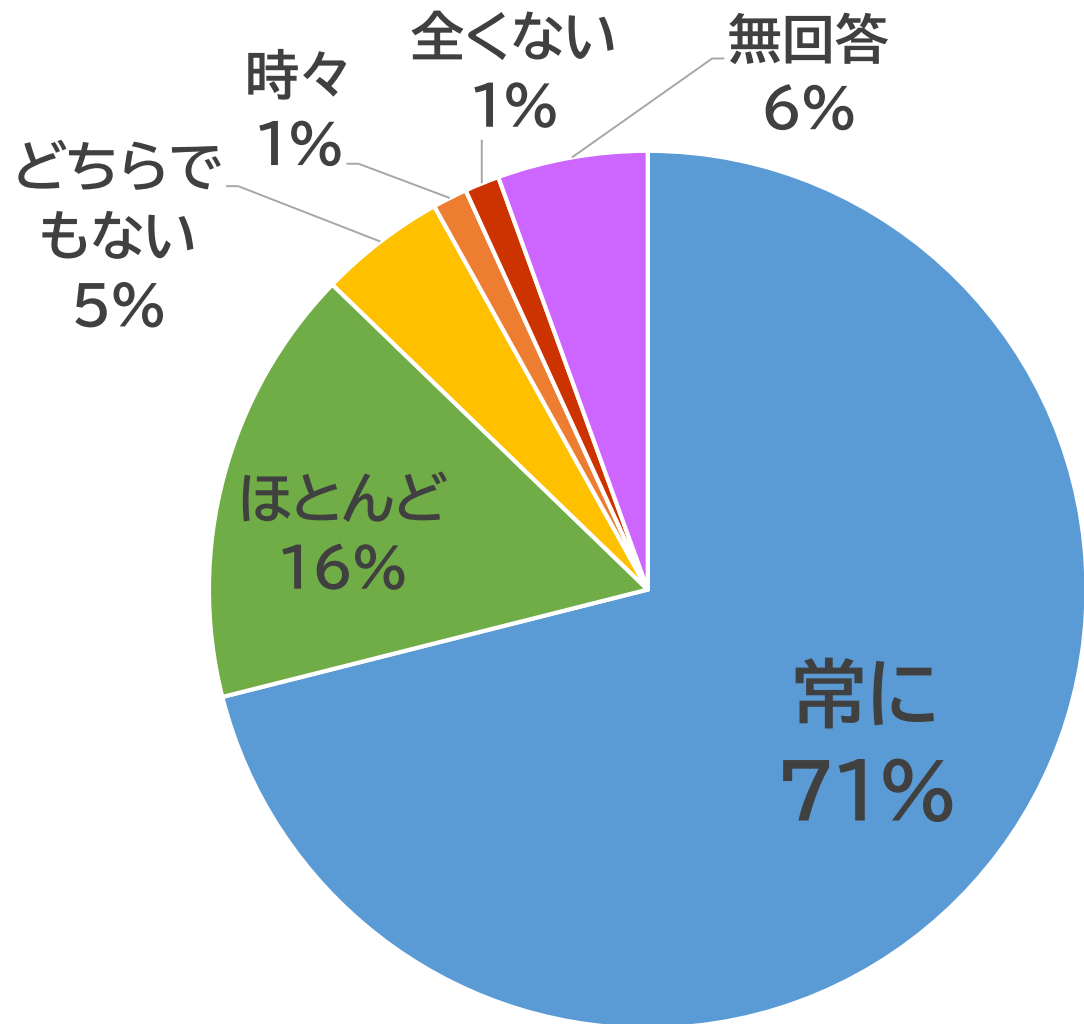


不安や要望に耳を傾けましたか？



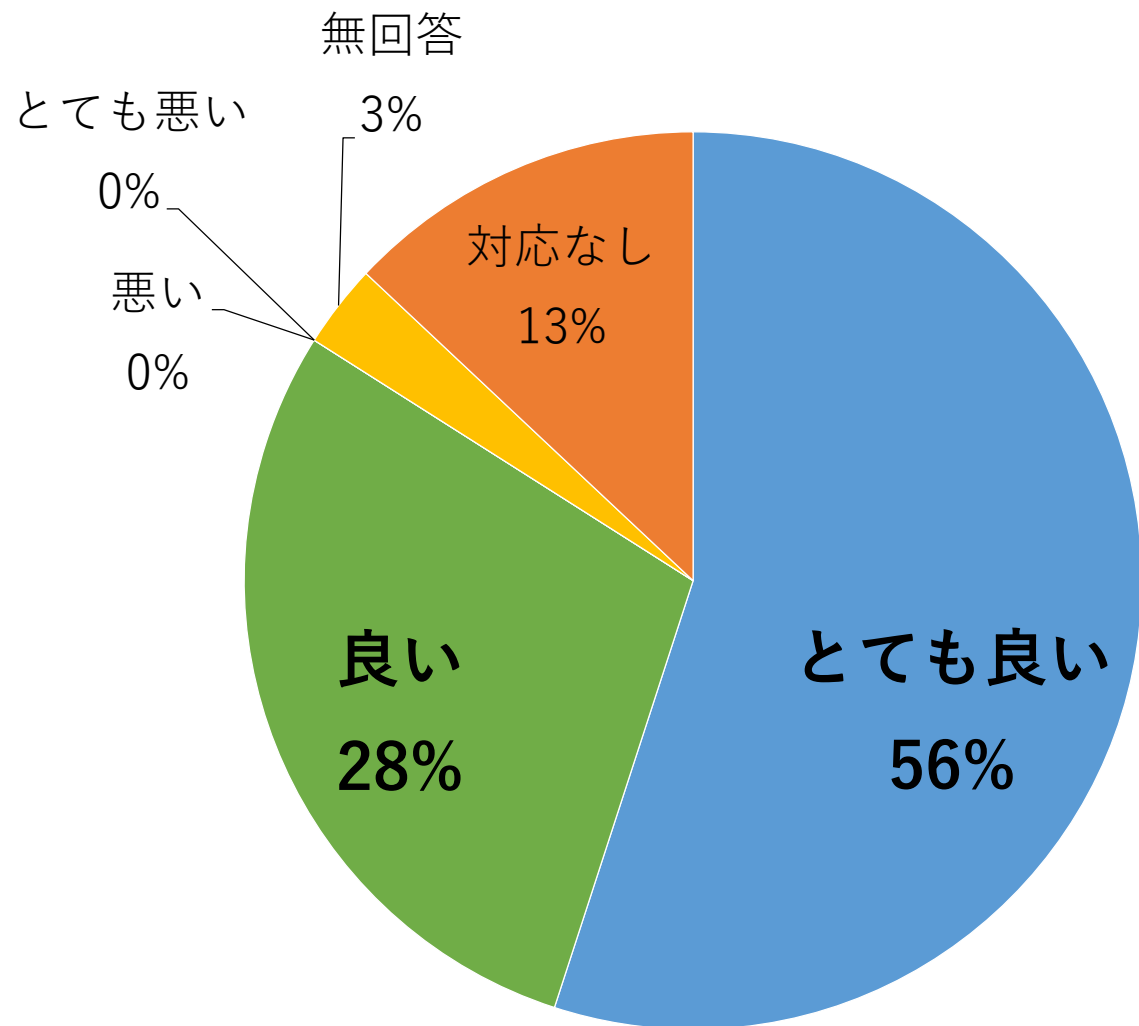
◆医師について

検査、治療等に関して理解できるように説明をしました

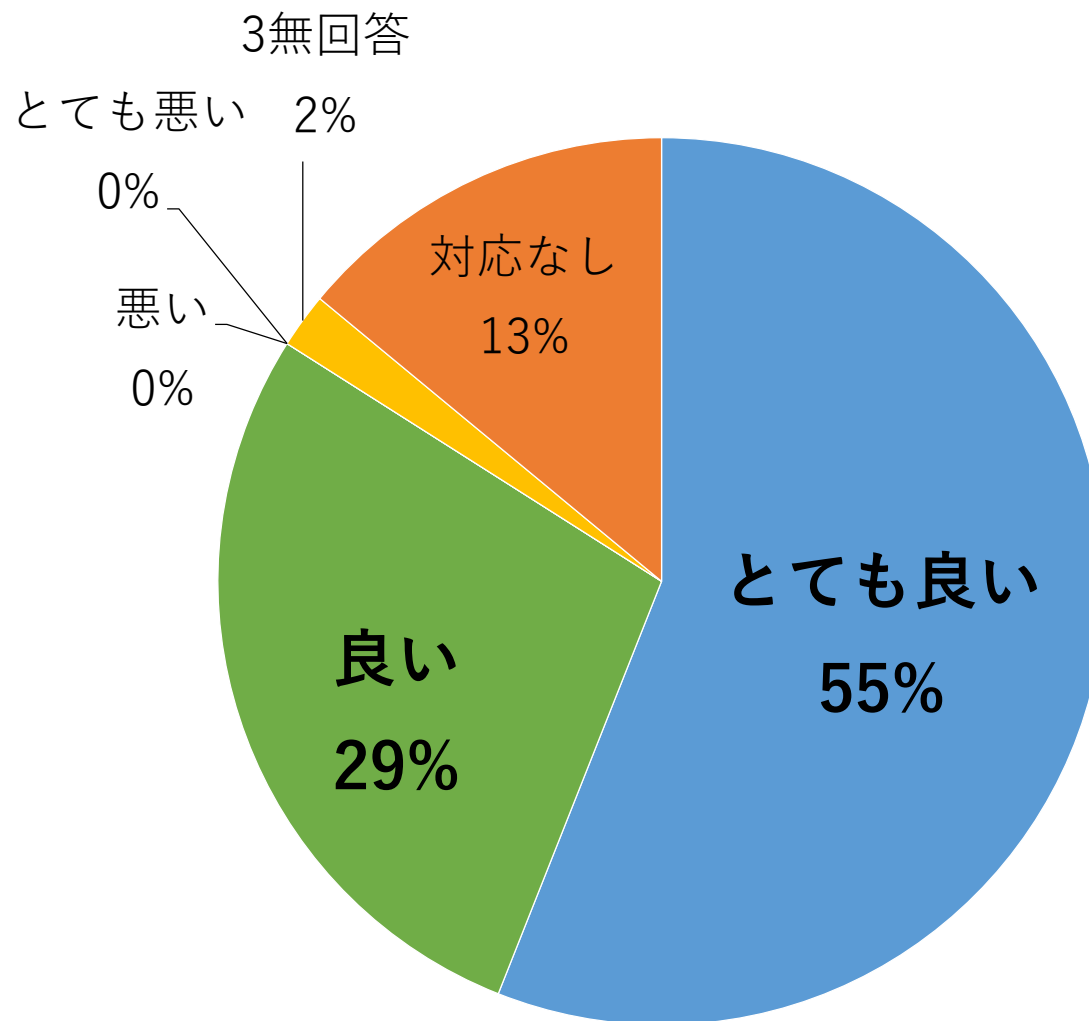


◆職員の対応・マナー・身だしなみは？

医師

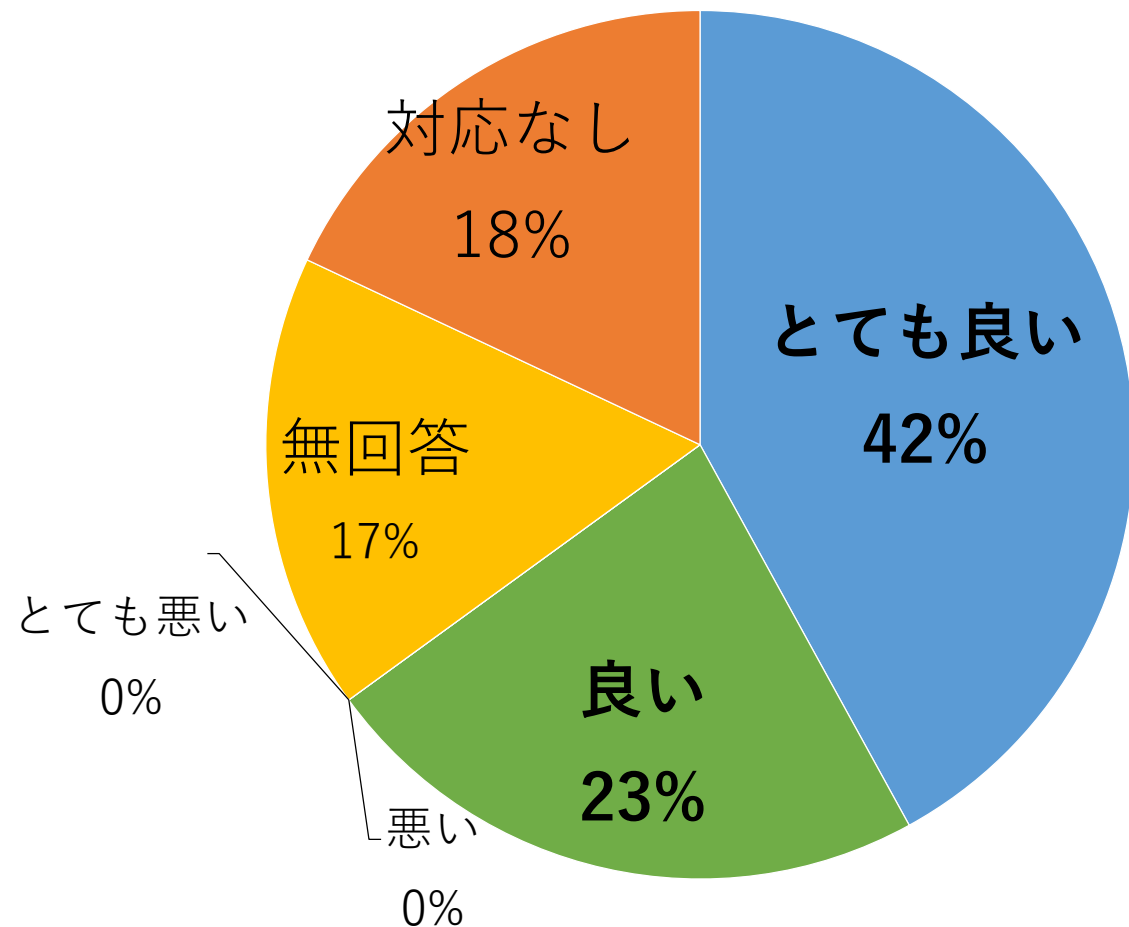


看護師

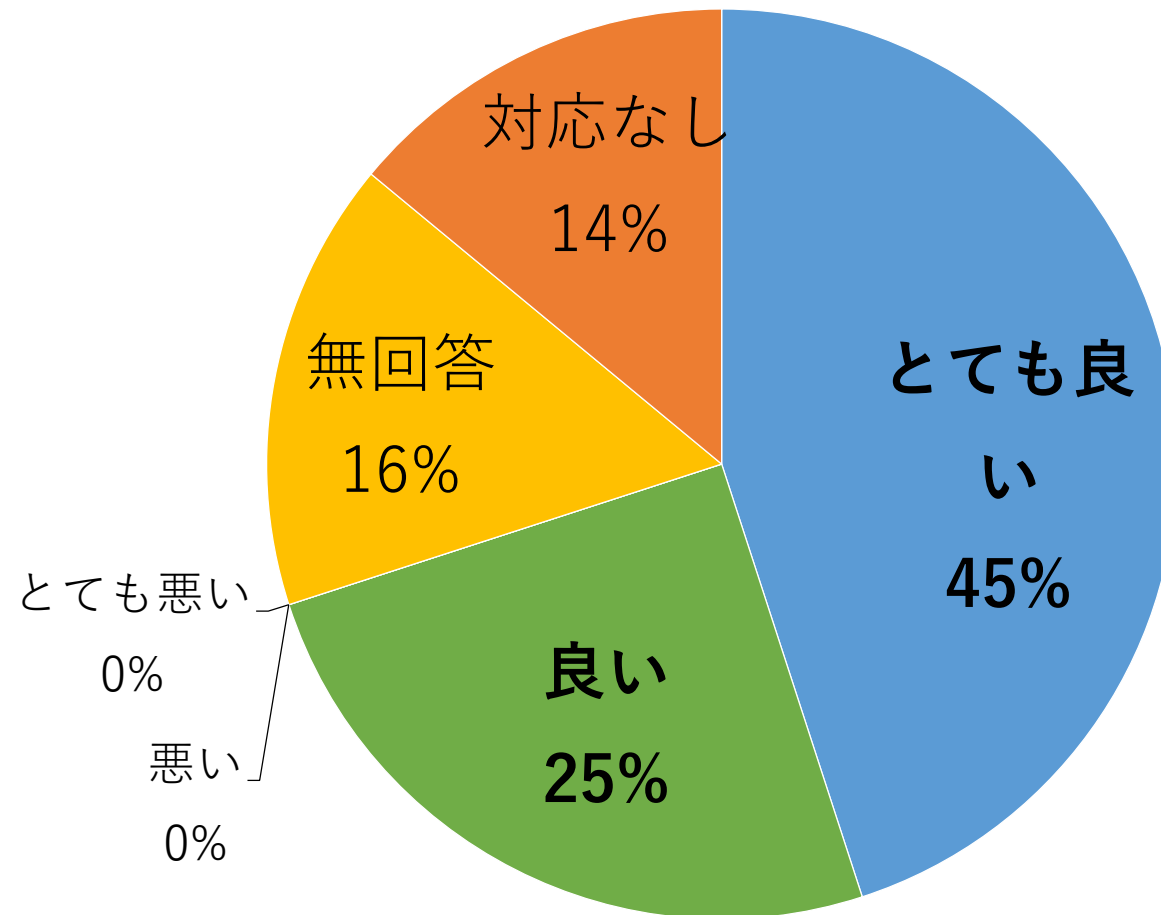


◆職員の対応・マナー・身だしなみは？

薬剤師



その他スタッフ



◆ その他のご意見

難聴者の方、呼び出しが分かりづらい

ファイル提出される各場所に、難聴の方の支援対応を掲示しています。筆談もしくは大きな声で対応いたします

月初めの手続きに待ち時間を長く感じる

事務の方で人数を増やし、すぐに応援できる対策を取っておりますが、ご迷惑をおかけしていることもあるかと思えます



◆職員への対応・マナー・身だしなみ

窓口での対応、声掛けなど、配慮に欠けているとのご指摘を頂きました。

ご指摘いただいた内容を踏まえ、必要に応じ該当部署へのヒアリング・指導を随時行っていく予定にしております。

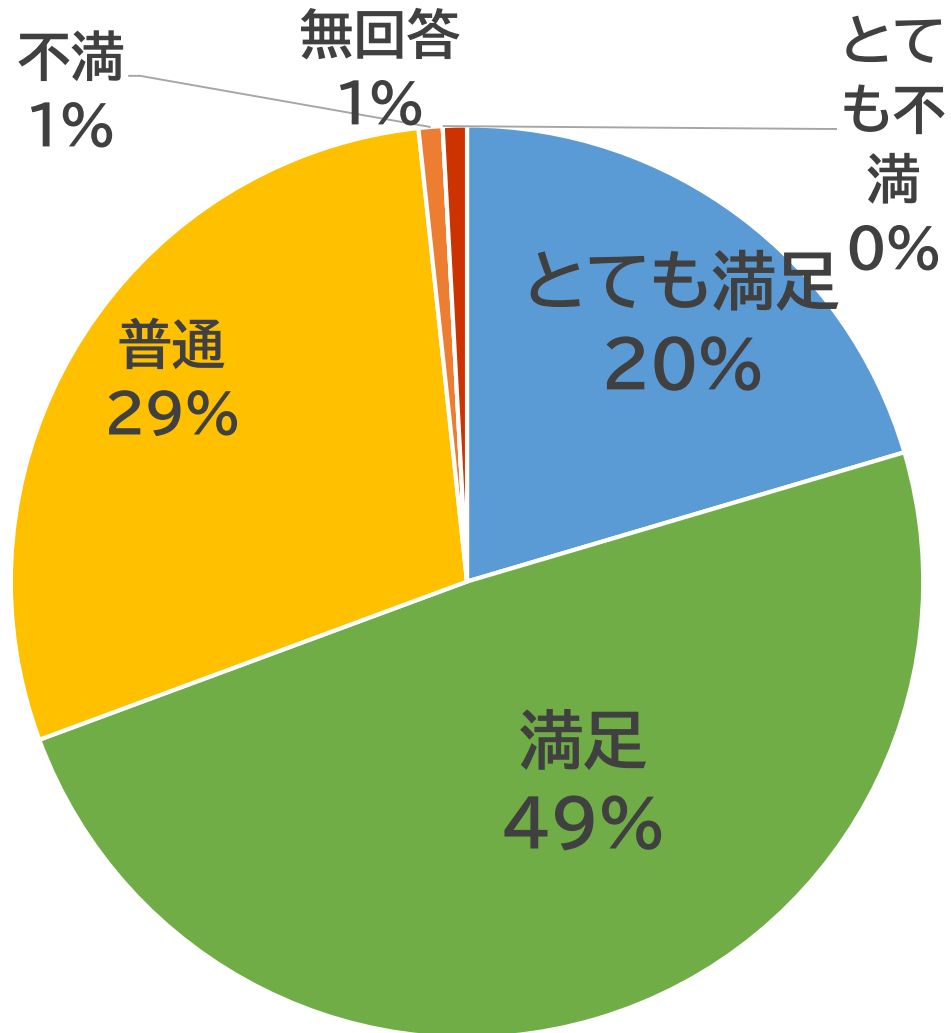
また、コロナ渦より中断しておりました、【接遇・マナー研修】の再開を検討して参ります。

今後も、改善すべき所は改善し、職員一同、より一層のサービス向上を目指し、精進して参ります。

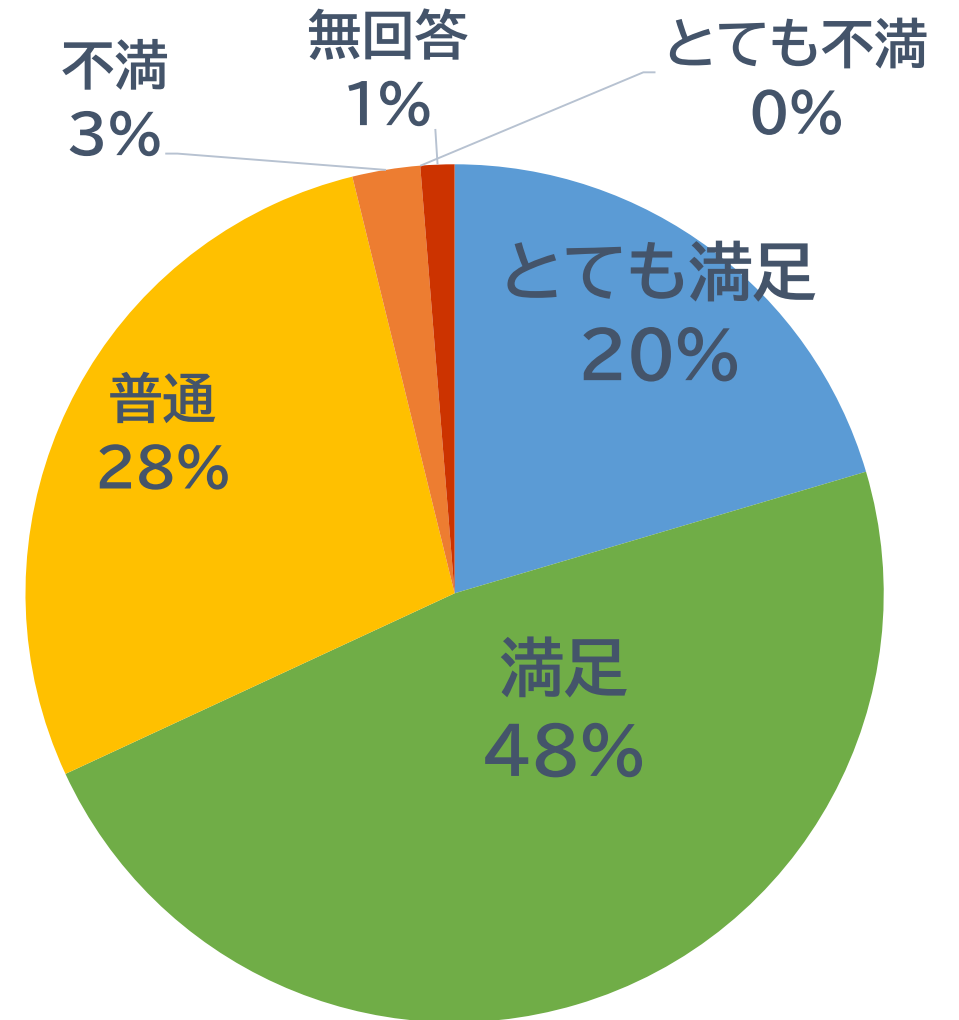
貴重なご意見有難うございました。

◆院内設備等について

案内表示は分かりやすかったですか？

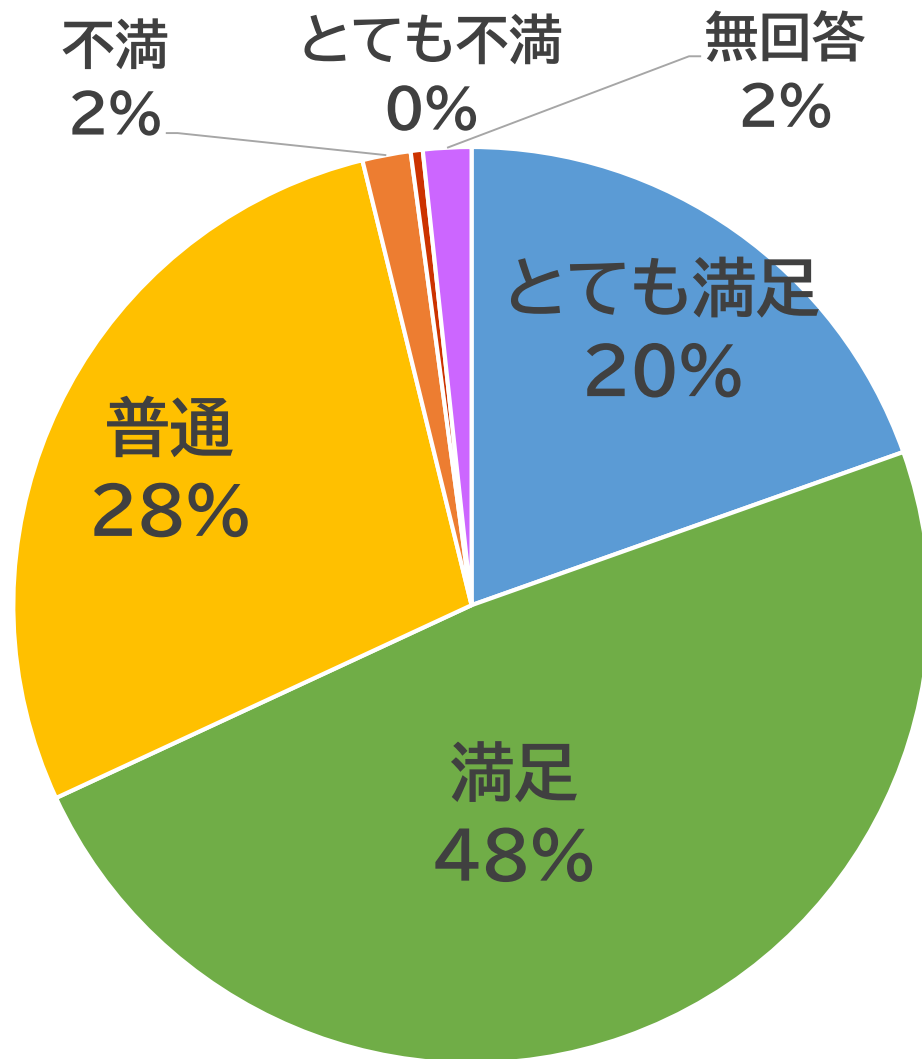


院内の室温は適切でしたか？

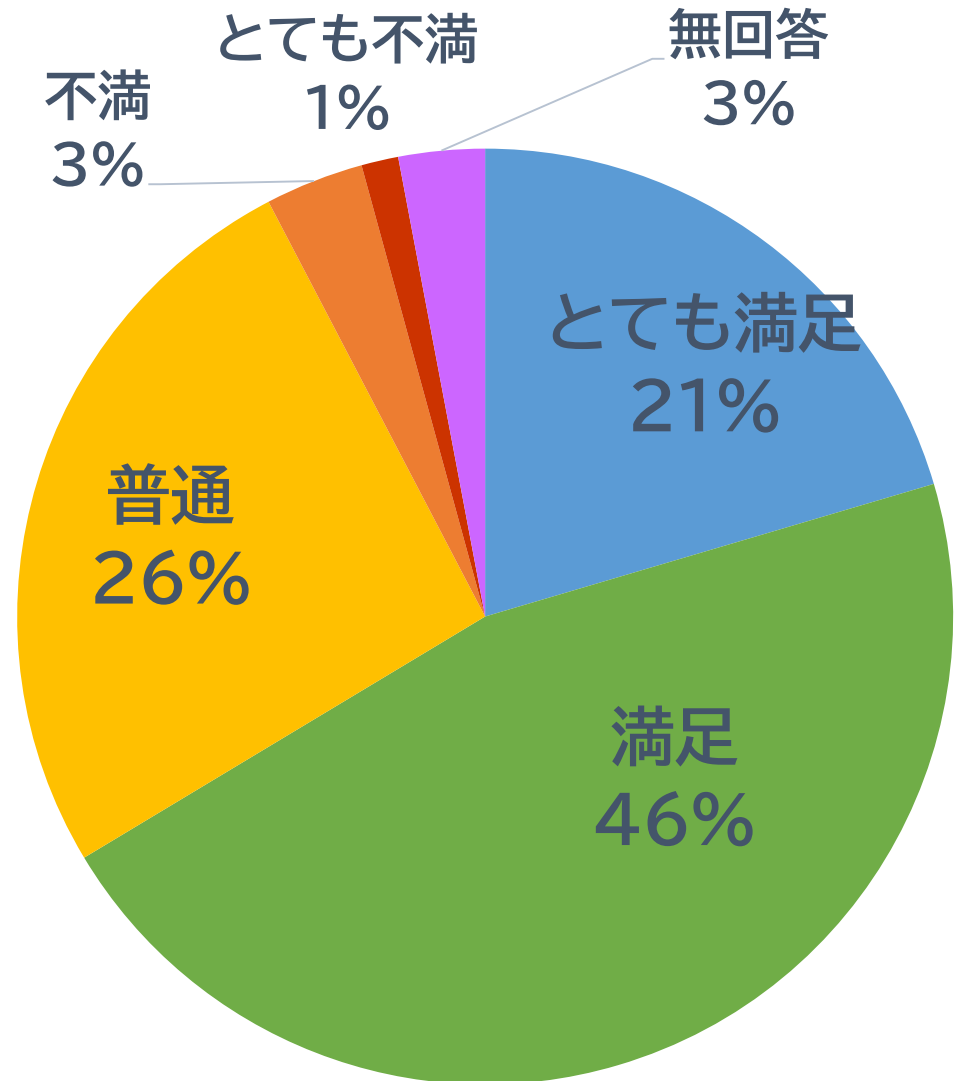


◆院内設備等について

院内の明るさは適切でしたか？

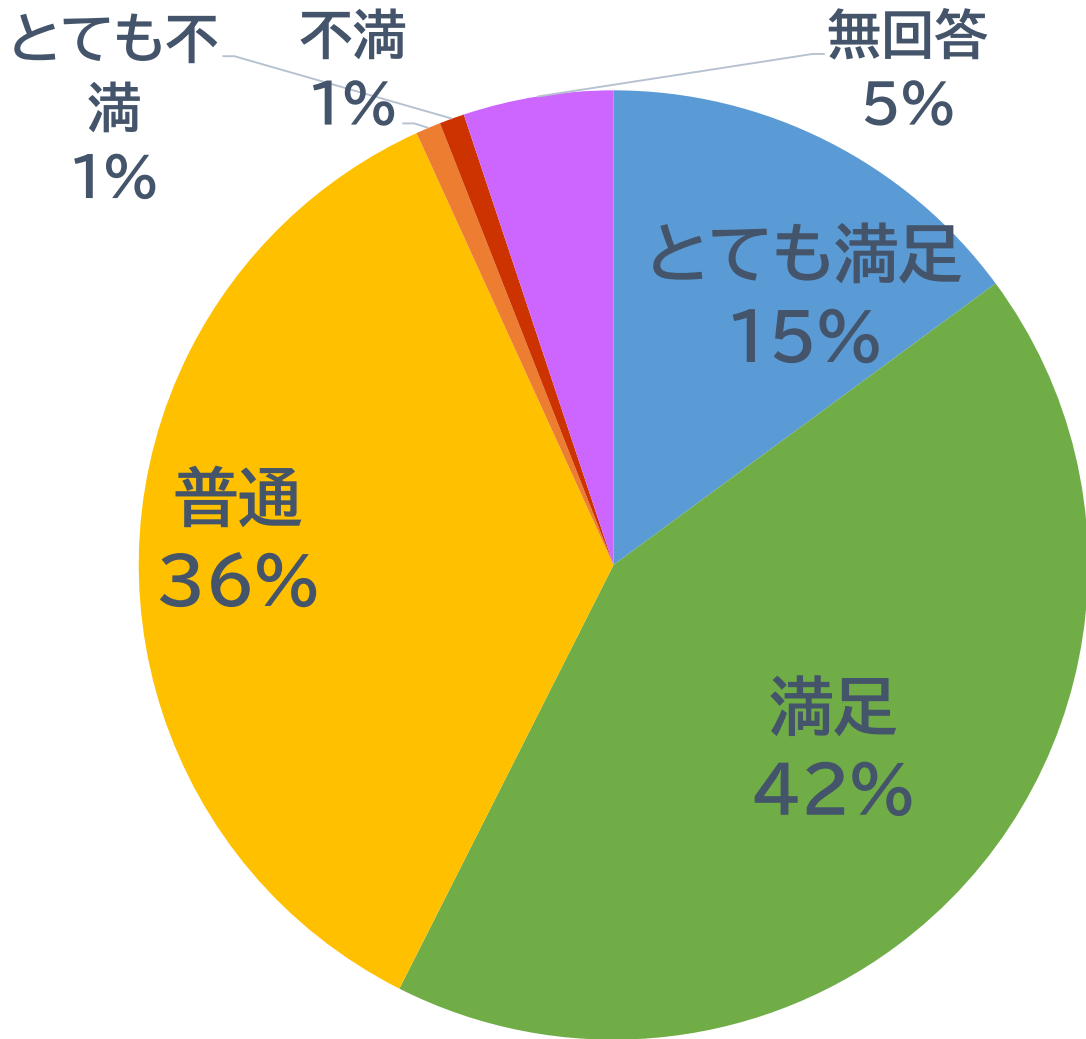


トイレは清潔に保たれていましたか？

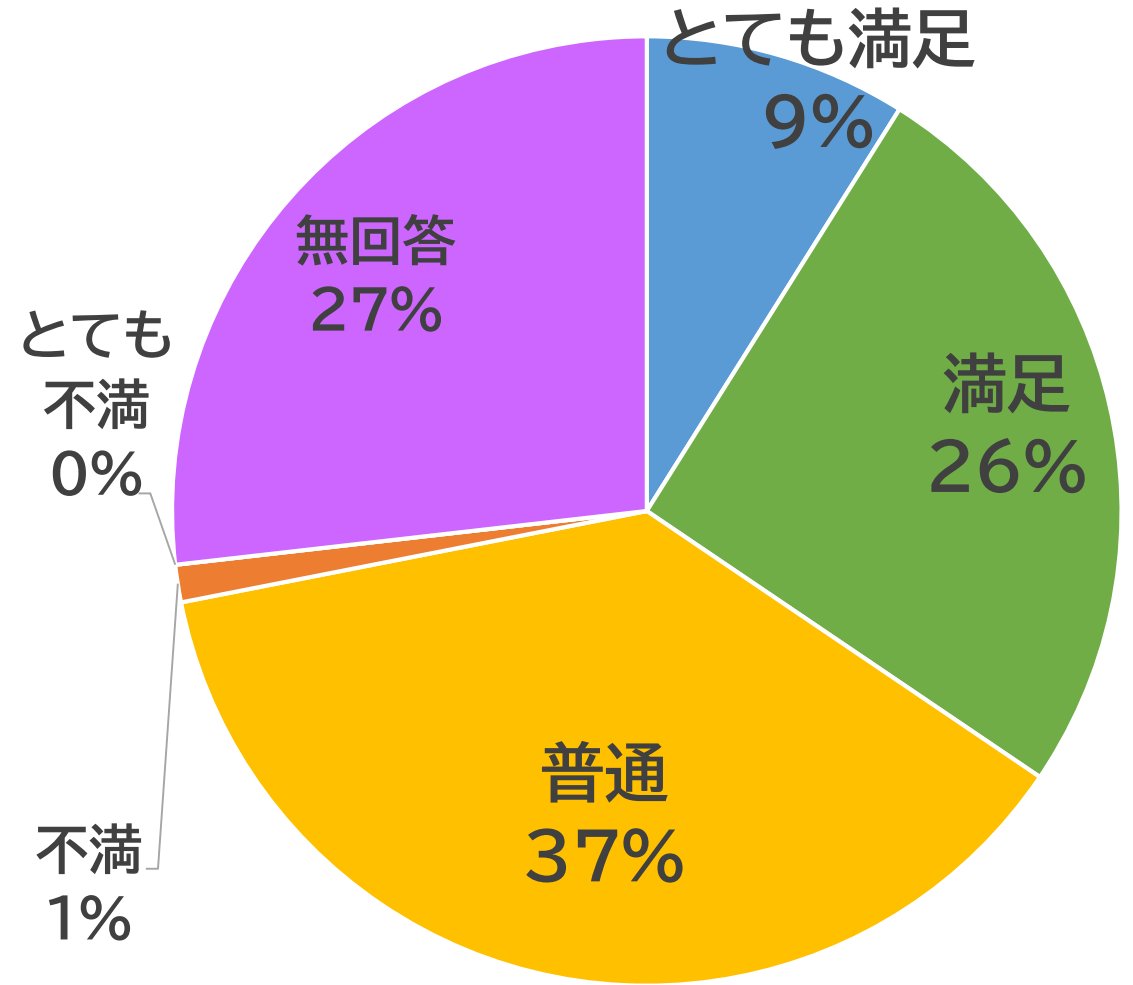


◆院内設備等について

待合室

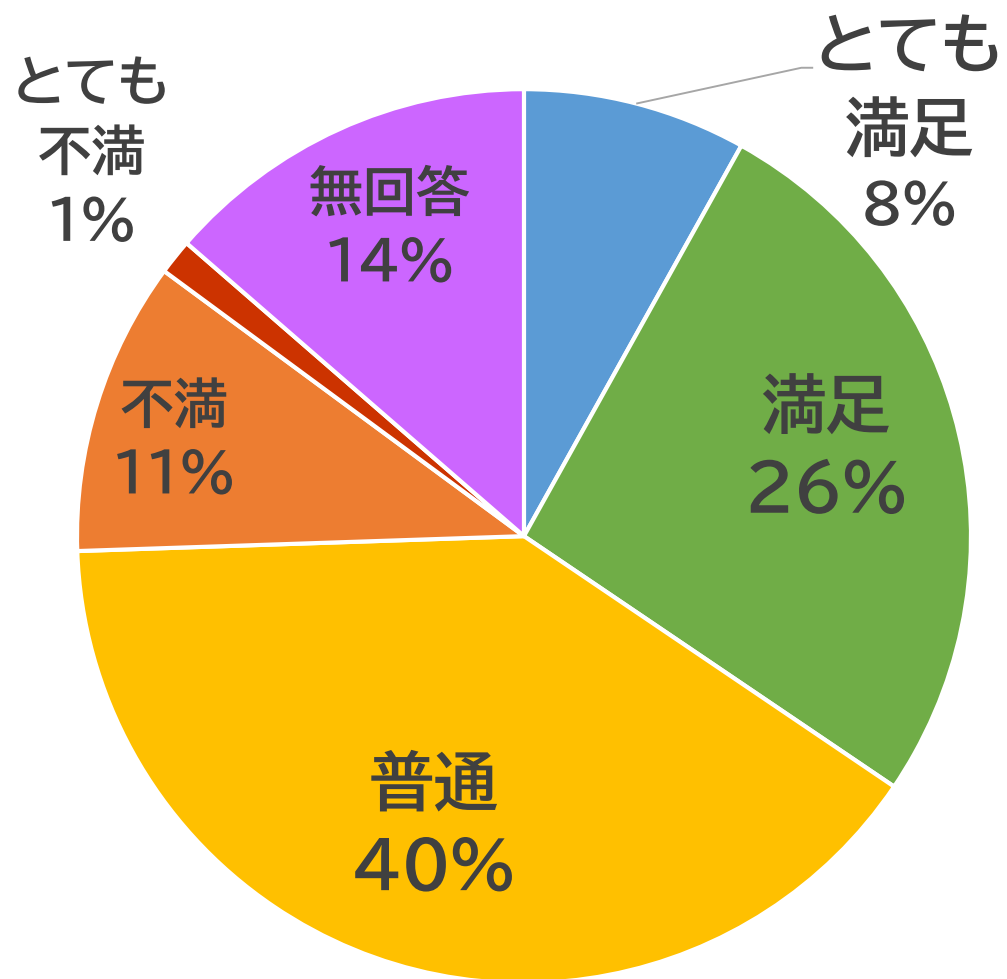


売店



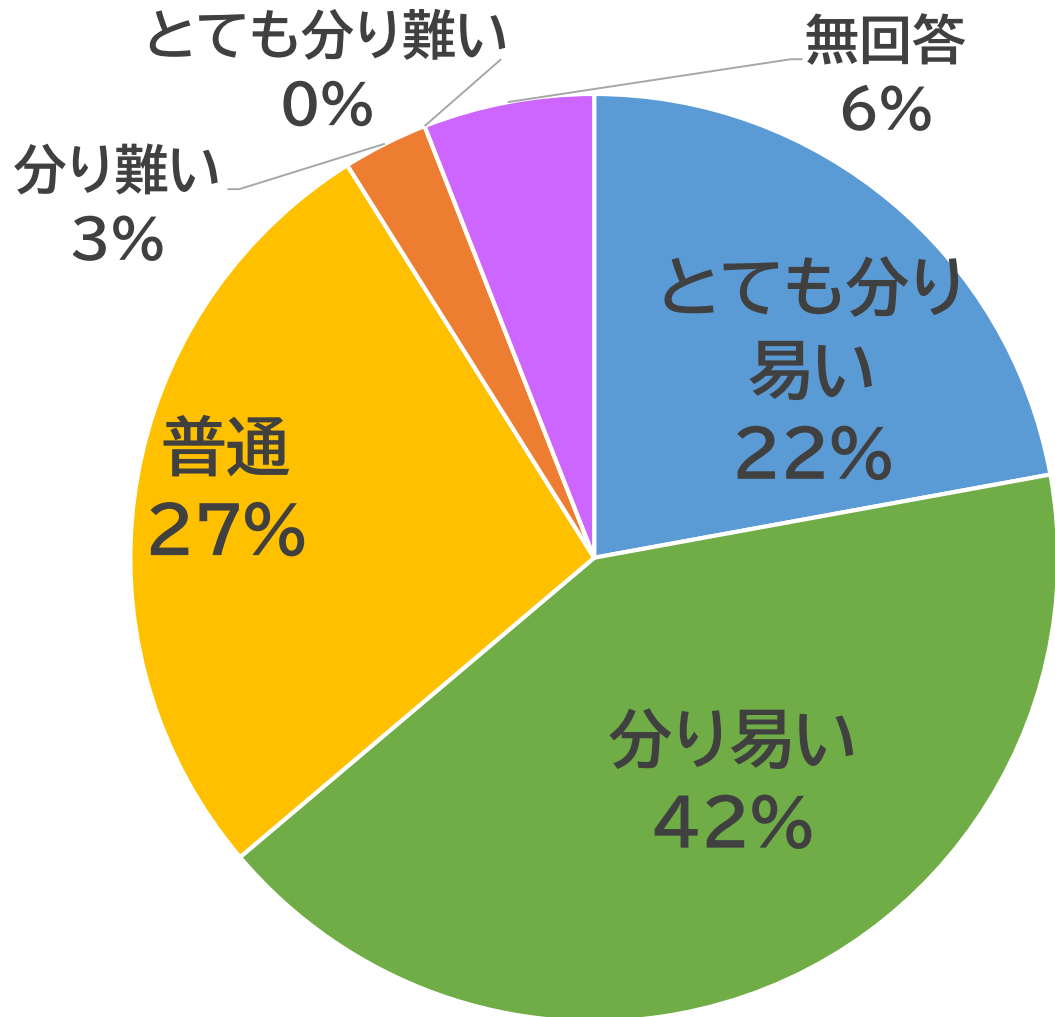
◆院内設備等について

駐車場

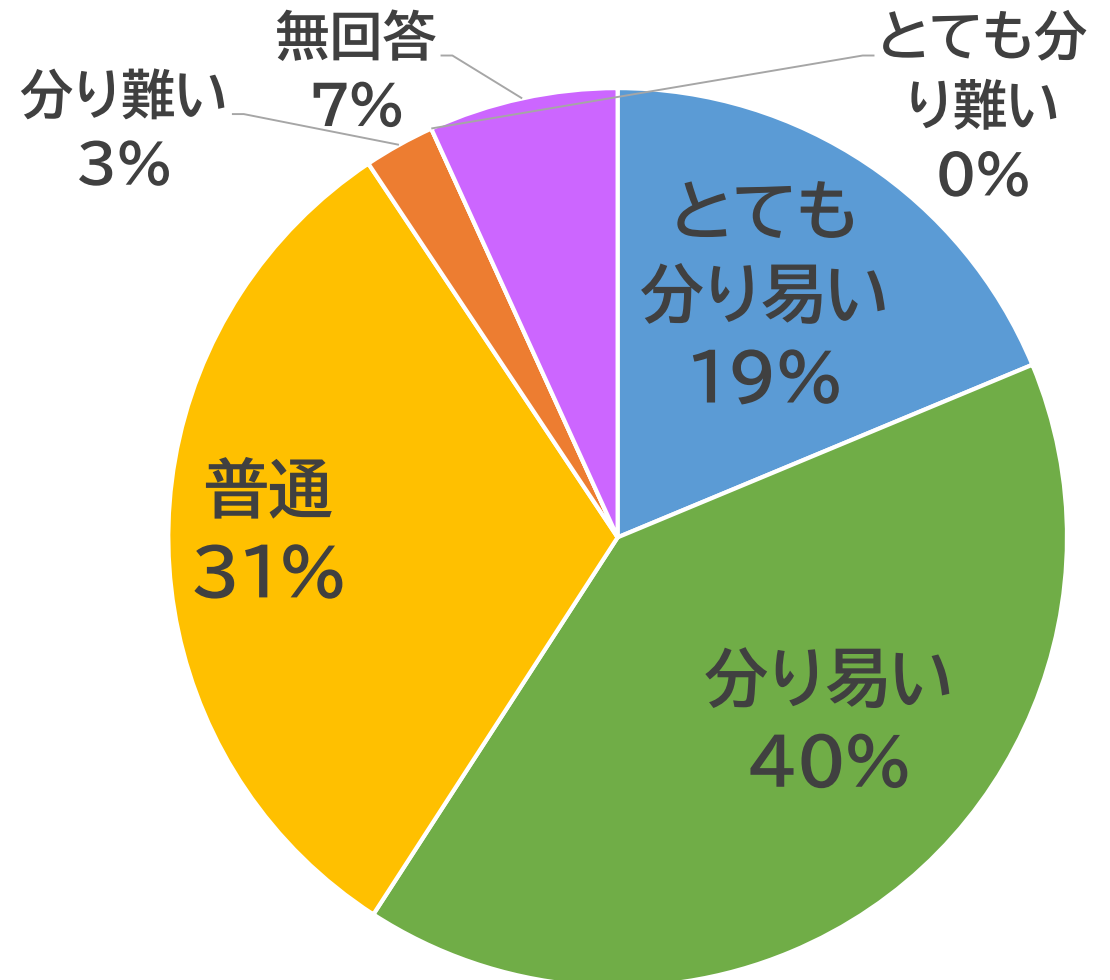


◆病院のシステムについて

予約の取り方

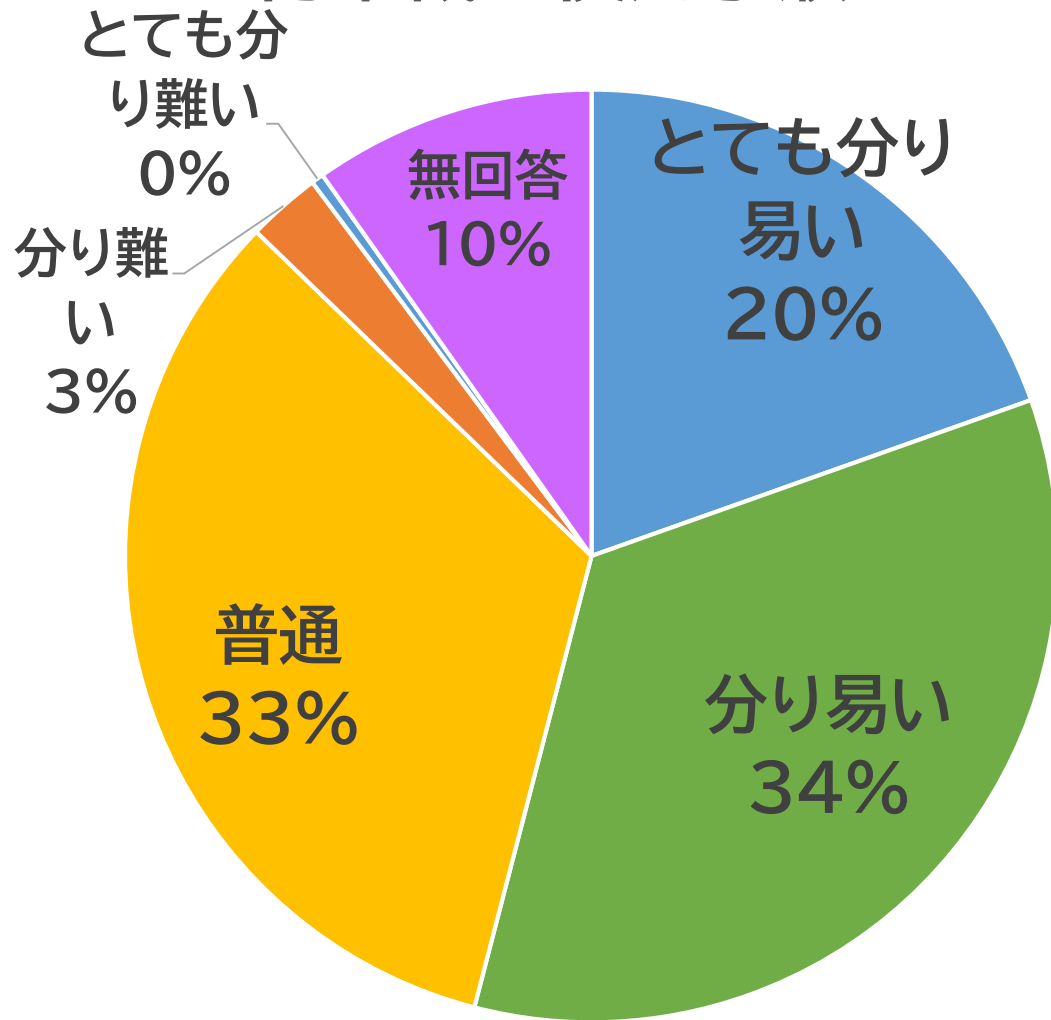


受付の手順



◆病院のシステムについて

再来機の使用手順



◆院内設備等について

◆病院のシステムについて

ご意見

トレイ内の汚染あり
廊下の清掃が不十分

回答

トイレ内の汚染等は衛生上の問題もあるうえ、転倒へ繋がる恐れもございます。
大変恐縮ではありますが、お気づきになりましたら、職員へお声掛け下さい。急ぎ対応させていただきます。
清掃については、該当部署にて適切に対応致します。

◆院内設備等について

◆病院のシステムについて

ご意見

駐車場利用について、

- ① 駐車スペースの不足している
- ② 障害者用駐車スペースの使用方法
スペースも足りない、札を下げていない

回答

対応職員の業務見直し、障害者用駐車スペースの適切な使用についても、**ルール厳守を啓蒙する掲示**など、今後対応致します。

◆院内設備等について

◆病院のシステムについて

ご意見

再来機の使用方法がわかりづらい
数回は付き添って教えてもらいたい

回答

再来機横に、使用手順・方法を記したものを用意しました。
ご活用ください。

また、玄関横に「患者相談窓口」職員が常駐しております。
お気軽にお尋ね下さい。

多くの貴重なご意見有難うございました。
皆様に安心安全な環境で、医療サービスを受けて頂ける
よう、随時対応させて頂きます。

アンケート調査への
ご協力有難うございました。

病院長