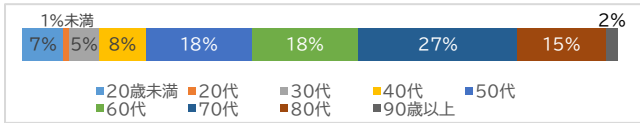


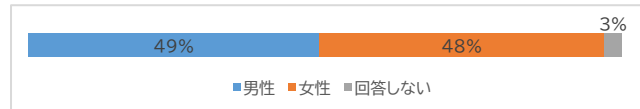
令和7年度 外来患者アンケート結果

令和7年11月17日から12月19日に、外来患者さんにアンケート調査を実施しましたので結果を報告します。(無回答を除く)
ご協力いただいた皆様ありがとうございました。(回収部数 252部)

◎年齢



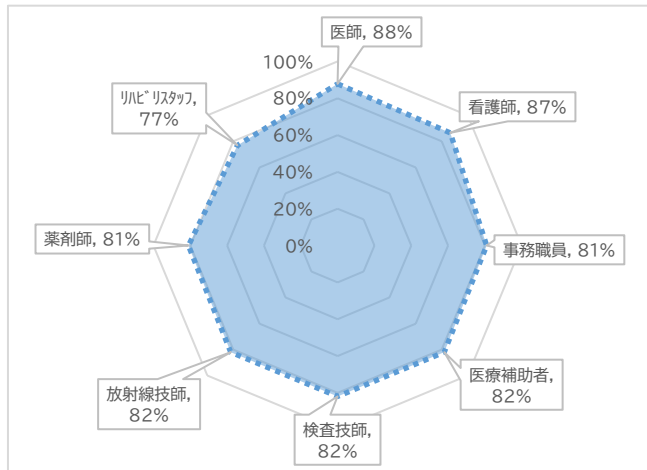
◎性別



◎予約の有無



◎職員の接遇に対する満足度



※スコアは下記の質問項目の「良い」「やや良い」の合計割合(無回答を除く)。

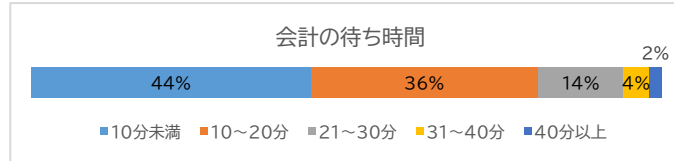
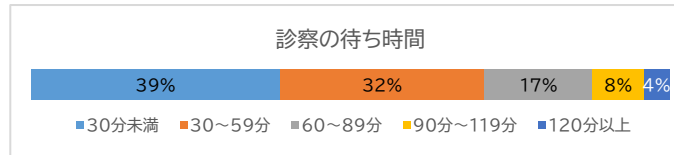
医師、看護師については3項目の平均値を示している。

Q 医師の対応について(態度・言葉遣い、診察・検査の説明、質問・相談のしやすさ)

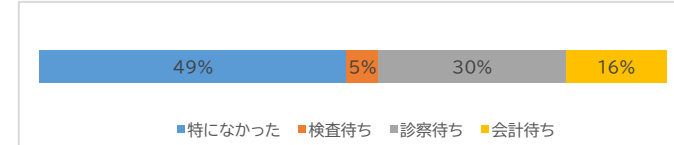
Q 看護師の対応について(態度・言葉遣い、診察・検査の説明、質問・相談のしやすさ)

Q コメディカル(事務職員、医療補助者、検査技師、放射線技師、薬剤師、リハビリスタッフ)の対応について(態度・言葉遣い・説明)

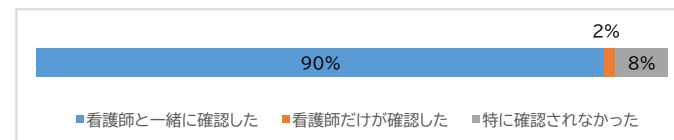
◎窓口で受付をしてからの待ち時間について



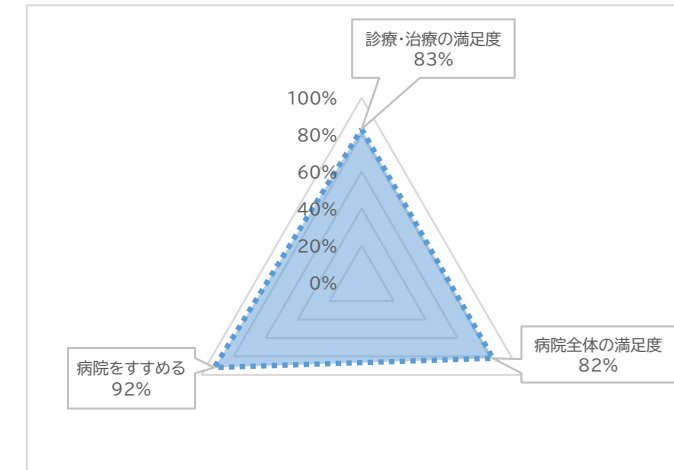
◎待ち時間が長いと感じたところ



◎書類を渡された時の本人確認について



◎病院の総合的な満足度



※スコアは下記の質問項目の「満足」「やや満足」「すすめる」の合計割合(無回答を除く)

診療・治療に満足している:Q 当医療センターに対する満足度について

病院に満足している:Q 当医療センターに対する満足度について

病院をすすめる:Q もし家族や友人から相談されたら、あなたは当医療センターへの受診をすすめますか

◎ご意見・メッセージ (主なご意見をご紹介します)

【お褒めの言葉】

・病棟の看護師さん同様、外来の看護師さん達も気持ちよく挨拶してくれて、すごく気持ちいいと感じます。そしてすべての看護師さん達の笑顔が素敵です。

・来院者は何かしら身体に不安を抱えており、なんとなく気持ちも落ち着かない。しかし病院の職員の方々が皆温かく接していただき安心して変わっていった。ありがとうございました。

・受診した時に、患者さんの為に、何かとお気遣いして頂きありがとうございます。安心してこれからも身を預けられ、また、心温まる病院だと感じております。

・随分サービスが良くなったことを実感しています！いつも適切な医療サービスを受けられ、感謝しています。

【改善した方が良いところ】

・基本的に患者との対応時は「ですます」言葉で。「来れる?」「わかる?」「どうした?」etc 慣れ合いは良くない。

・初診個室内で問診対応する医療補助者が早口で対応したため本人が答えられず、家族が対応しました。初診こそゆっくりとした口調で丁寧な対応が必要だと感じます。

→この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今一度、言葉遣いなどの基本的なマナーについて徹底し、接遇研修を実施するなど、日頃より接遇に気を付けるよう取り組んでまいります。

・モニターの番号確認にQRコードを使うと便利と思える。

→当院では「番号表示案内システム」を導入しております。再来受付機もしくは総合案内で発行された受付票にはQRコードが記載されており、お持ちの携帯電話やスマートフォンから、モニターの状況を確認することができます。

・何科を受診する場合も、子供はプレイルームでの待機を可能にしたい。

→小児科以外を受診する際も、プレイルームを利用していただけます。ただし、人数制限があるため利用できない場合があります。また、利用する場合は必ず大人の方の付き添いをお願いいたします。

貴重なご意見をありがとうございました。

頂いたご意見につきましては、院内で検討し改善に取り組んでまいります。

島田市立総合医療センター