

2021年度
外来患者さま満足度調査の
結果概要

1. 回収状況、過去の結果

満足度調査 結果概要

※満足度 = 満足 + ほぼ満足

(1) 外来

実施日	R3.12.14(火)
実患者数 (人)	846
配布数 (枚)	790
回答率 (%)	49.5
※満足度 (%)	65.1

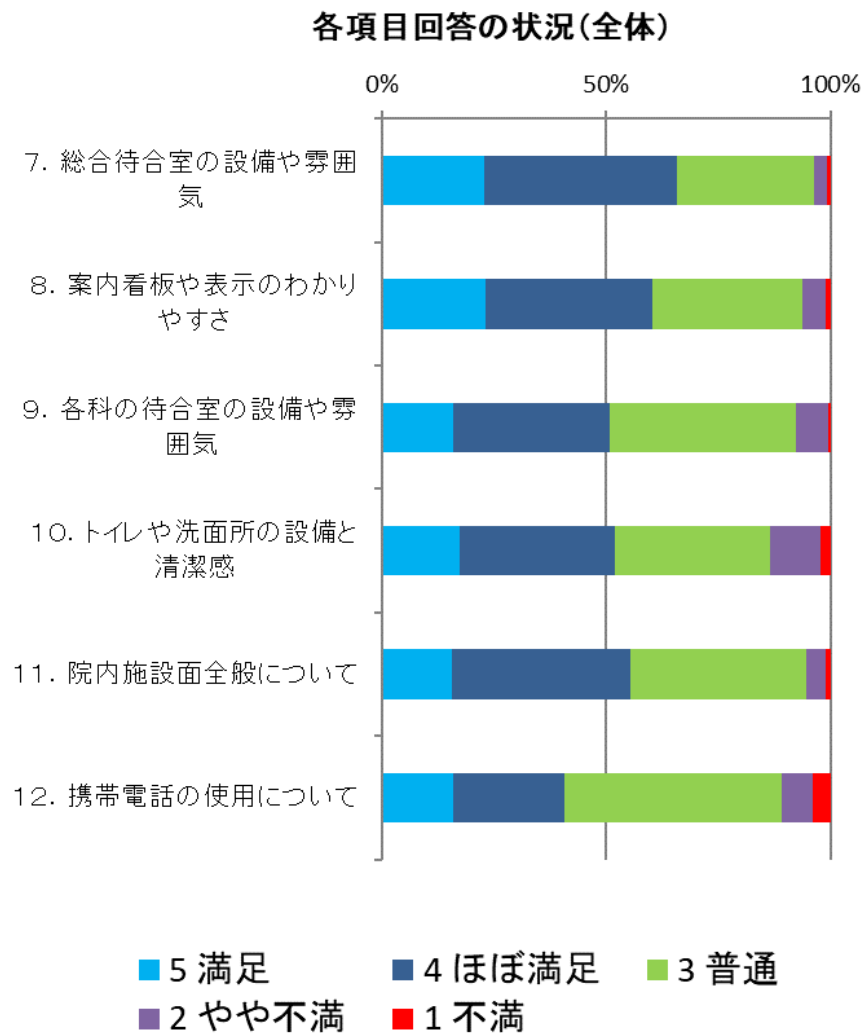
回収総数 391

当日回収 328

郵送その他 63

郵送回収率 20.0%

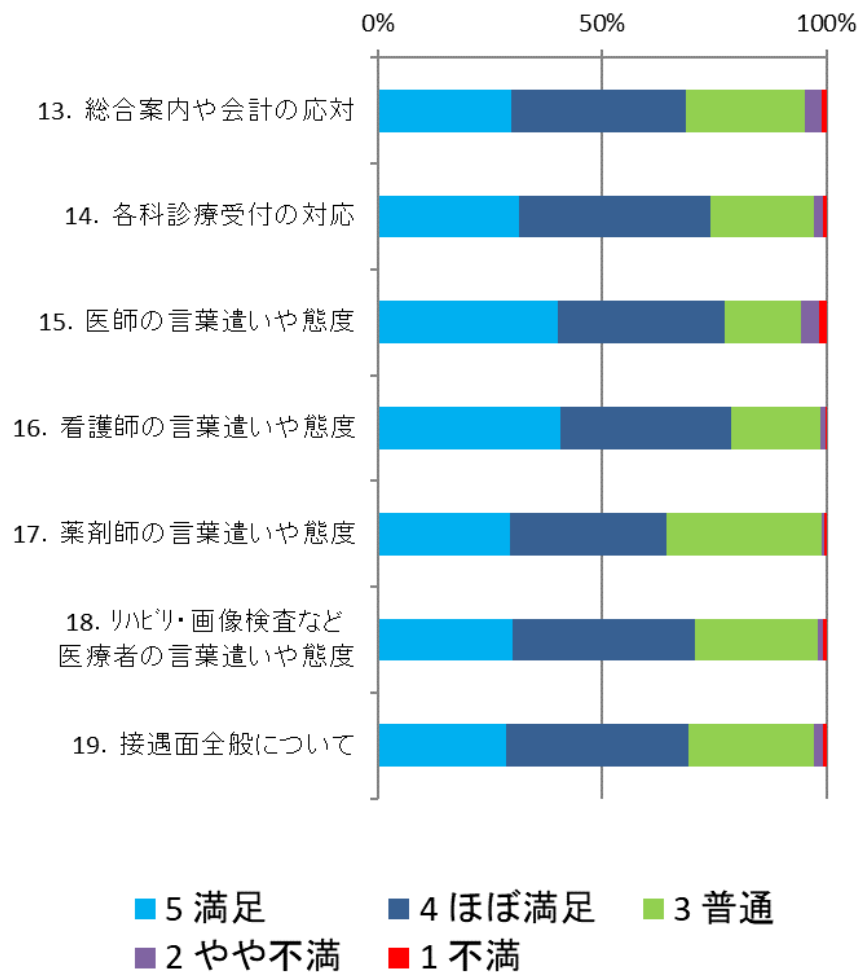
2. 各項目回答状況 —施設・設備— 2021.12.14



2. 各項目回答状況 ー対応・接遇ー

2021.12.14

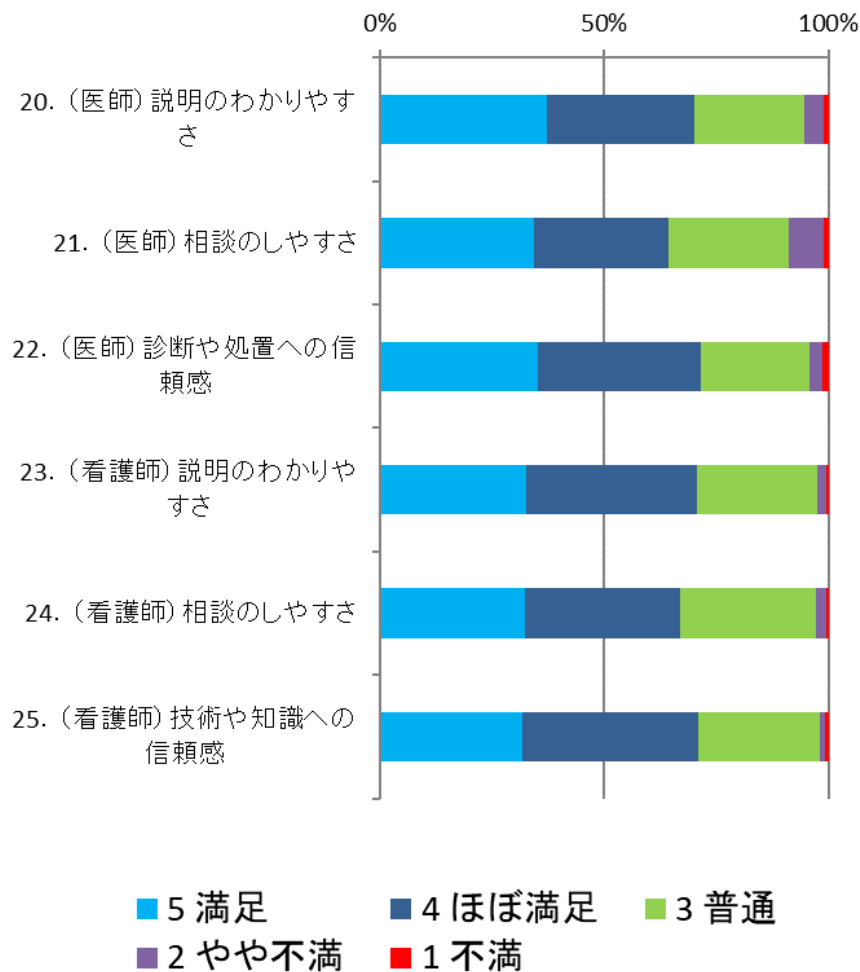
各項目回答の状況(全体)



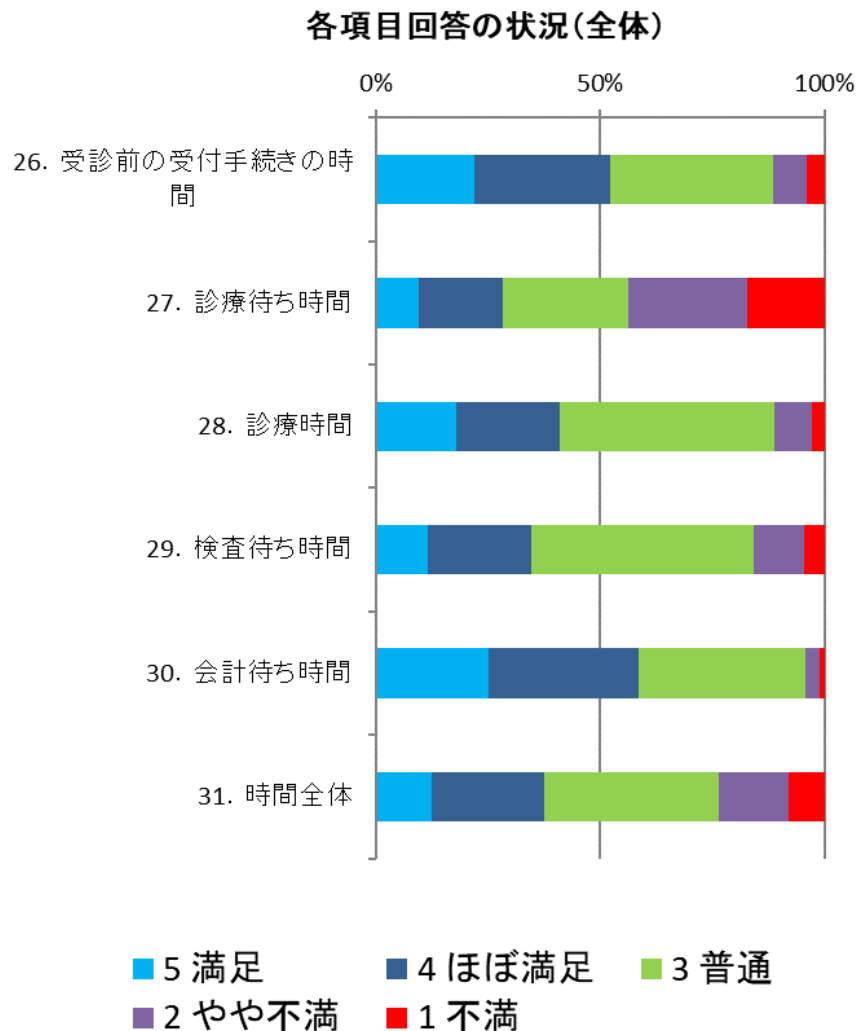
2. 各項目回答状況 — 診療の場面 —

2021.12.14

各項目回答の状況(全体)

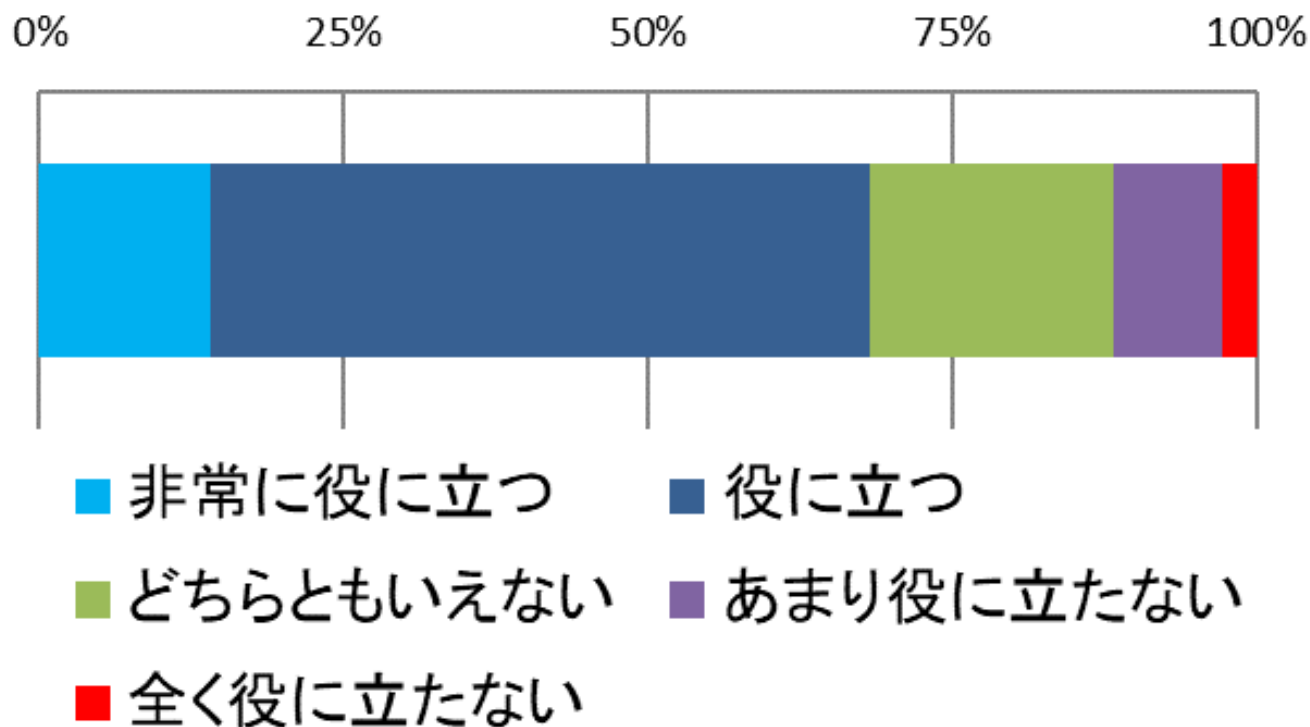


2. 各項目回答状況 —待ち時間など— 2021.12.14



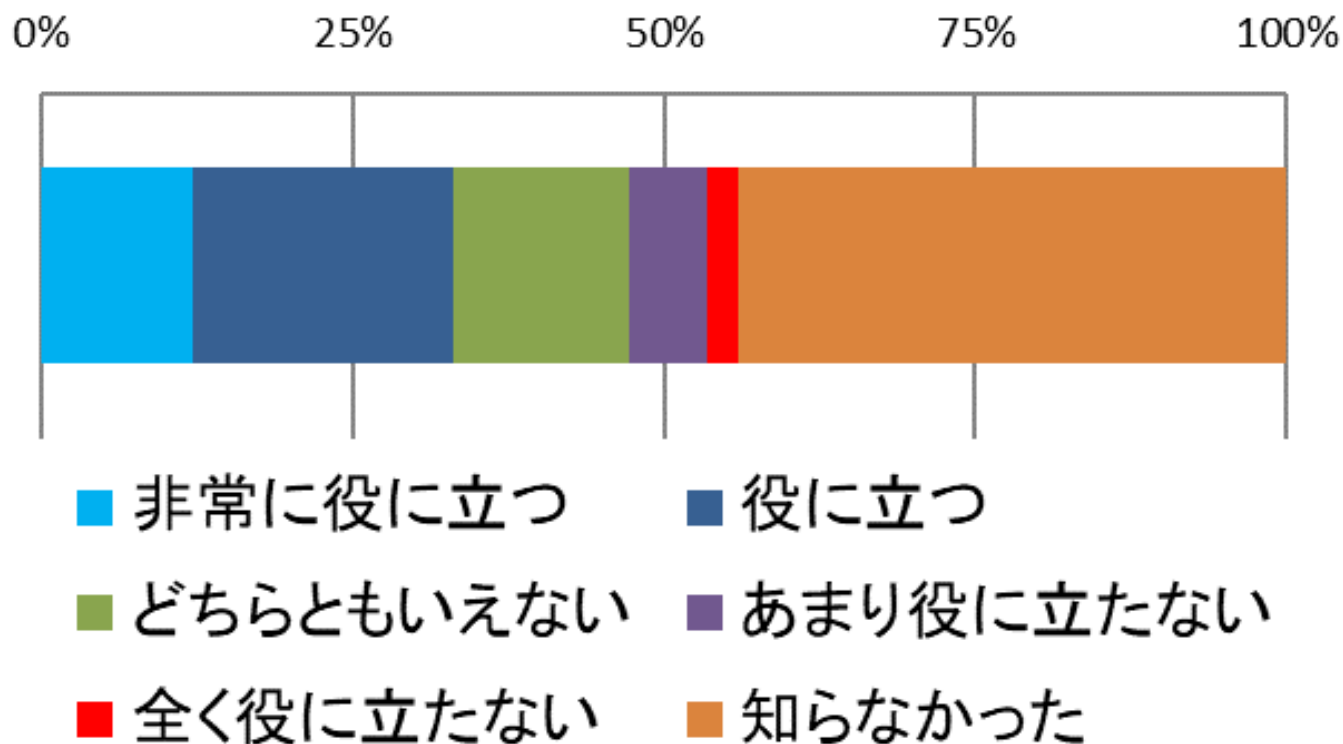
2. 各項目回答状況 —診療状況案内板— 2021.12.14

診療状況をお知らせする『診療状況案内板』は、お役に
たっていますか。



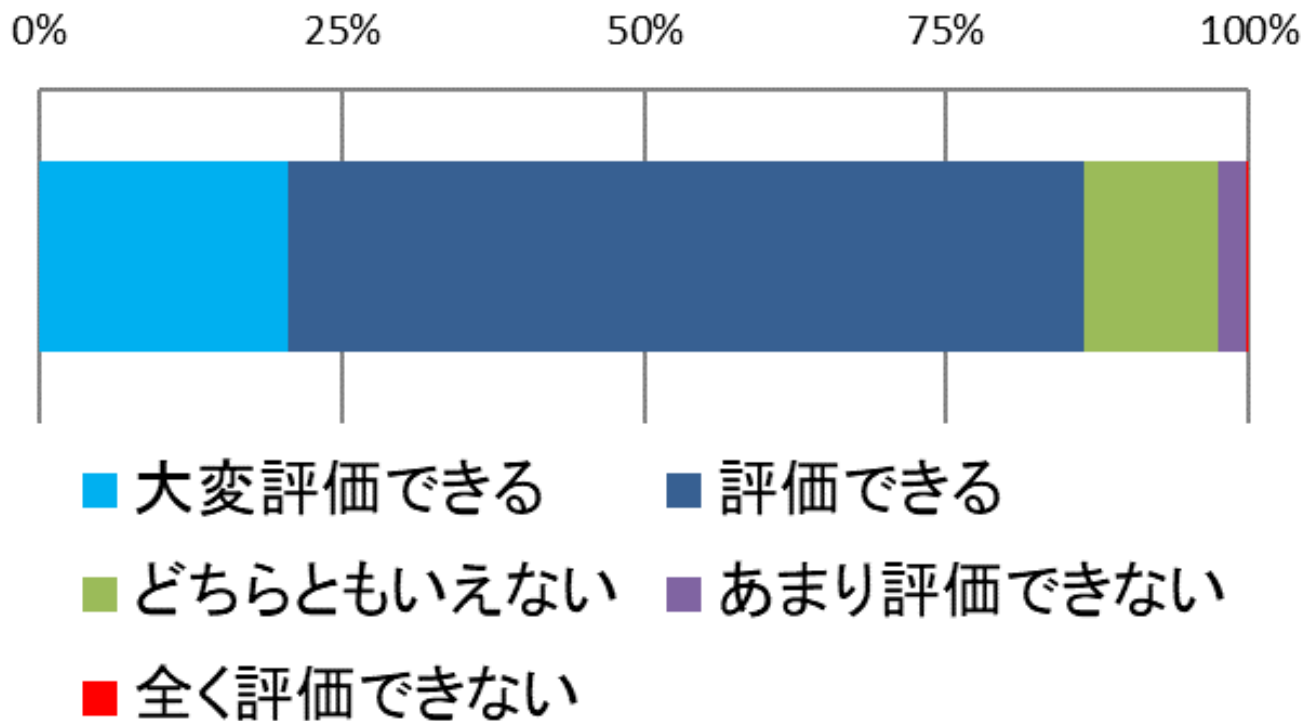
2. 各項目回答状況 –Free Wi-Fi– **2021.12.14**

「患者さま向けFree Wi-Fi」はお役に立っていますか。



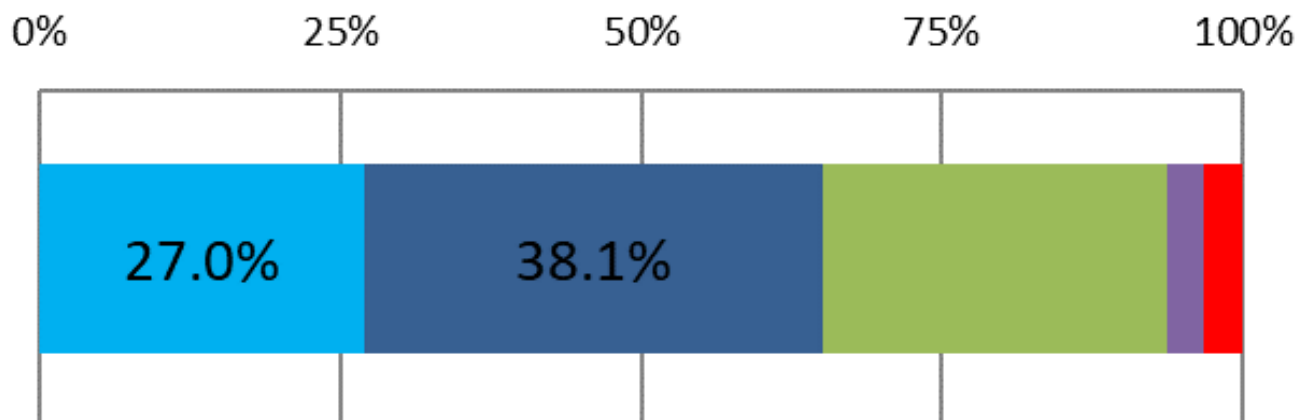
2. 各項目回答状況 –コロナ対策など– **2021.12.14**

当院のコロナウイルス感染症を
はじめとする感染対策について



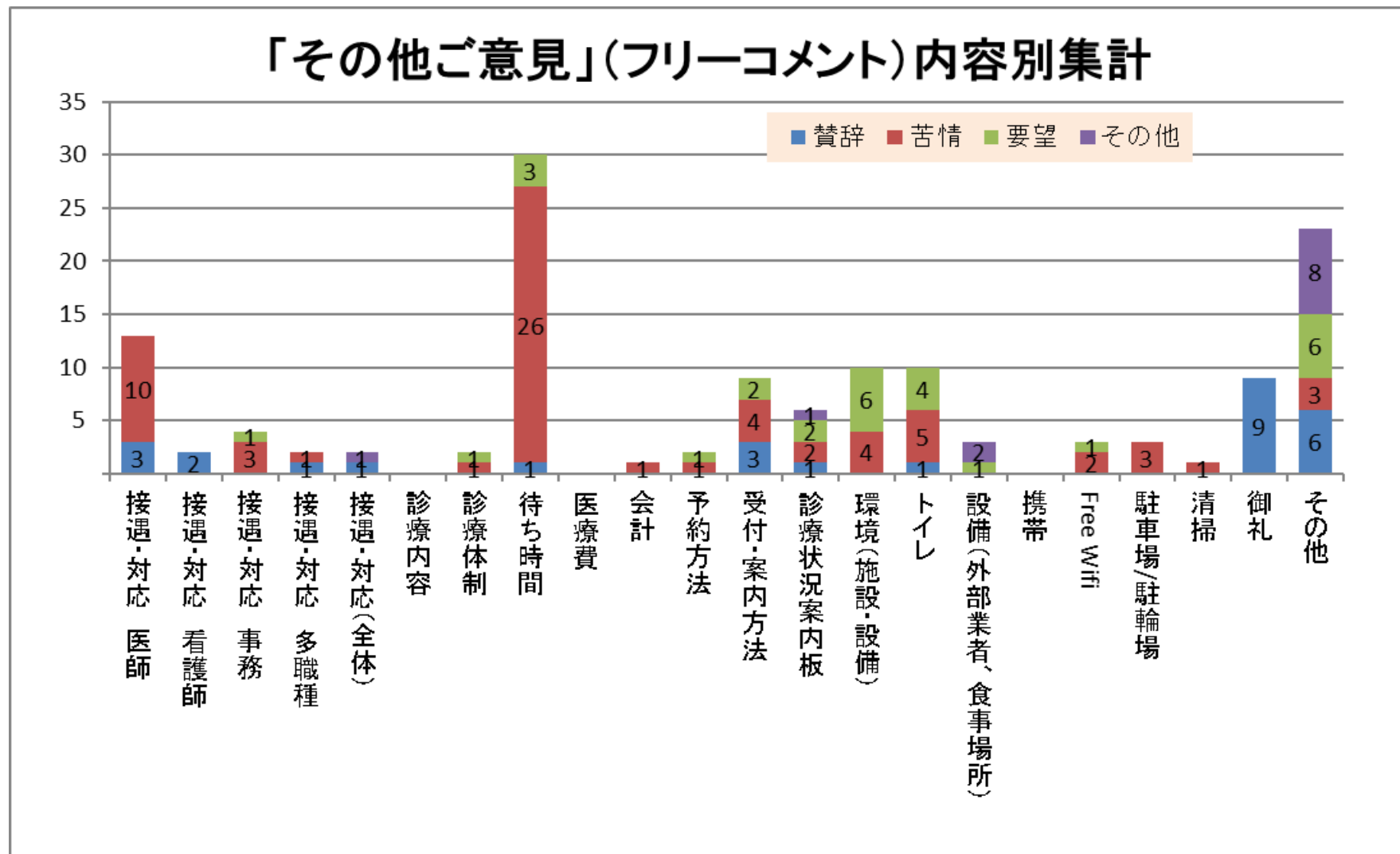
2. 各項目回答状況 —総合満足度— 2021.12.14

本日、当院をご利用いただきいかがでしたか
(総合評価)



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

3. フリーコメントの状況 2021.12.14



結果の概要

- 総合満足度は、**65.1%**となり、前回より約2pt減
- 設備、接遇などの各項目の回答状況は、前回の調査と大きく変わらず。
- フリーコメントでは、待ち時間についての意見が多い。
一方、病院全体への応援や感謝の言葉などのコメントが前回より増加した。
- 診療状況案内板については、回答状況は前回と変わらないものの、フリーコメントでは改善の必要性に関する意見や要望が多い。
- 「患者さま向けFree Wi-Fi」は、役に立つという意見がある一方で、存在を知らなかったという意見が見られた。