

# 院内サービス向上のためのアンケート結果

## 1 目的

当院に対する患者さんの満足度を把握するためのアンケート調査を実施し、病院のサービス向上に役立てる。

## 2 実施期間

平成28年10月3日(月)～7日(金) [昨年度：平成27年10月5日～9日]

## 3 実施対象

実施期間に外来受診した患者及びその家族

## 4 件数

242件（回収率100%） [昨年度：270件（回収率100%）]

## 5 結果

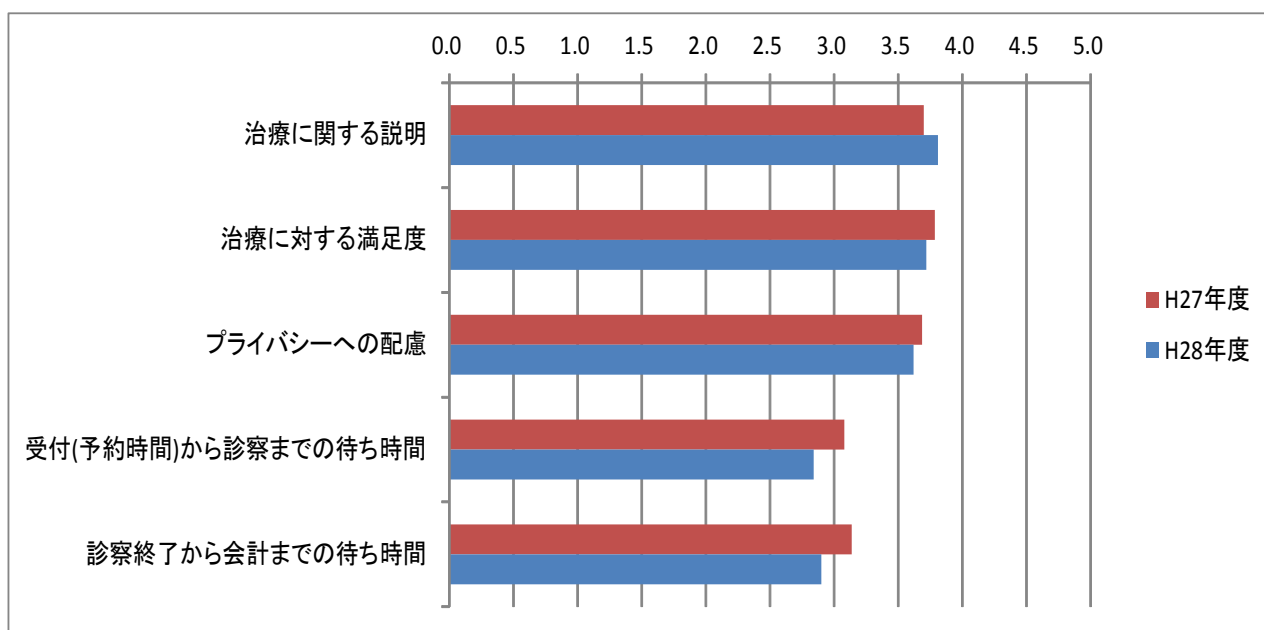
100点満点での評価 平均76.2点 [昨年度：72.9点]

受付(予約時間)から診察までの待ち時間 平均42.7分 [昨年度：47.0分]

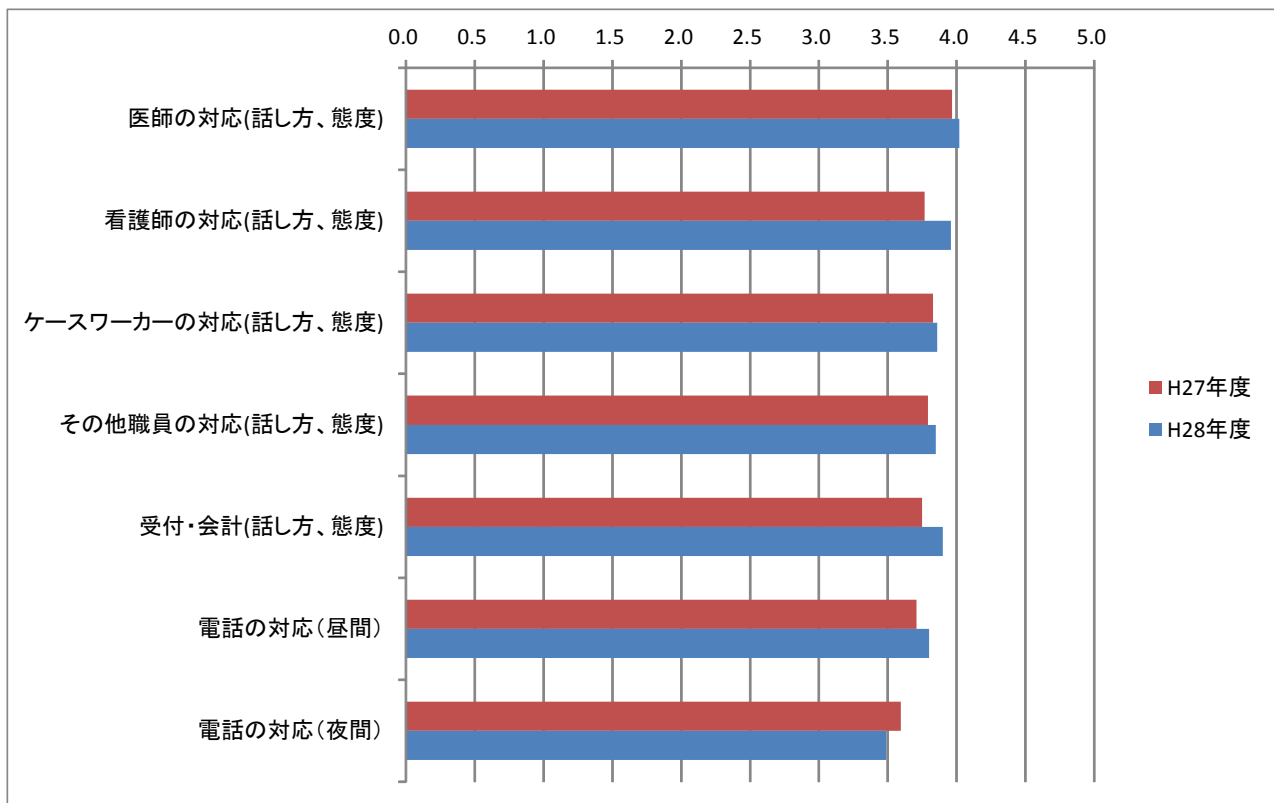
診察終了から会計までの待ち時間 平均30.0分 [昨年度：31.0分]

その他の個別項目については次のとおり（各5点満点での評価）

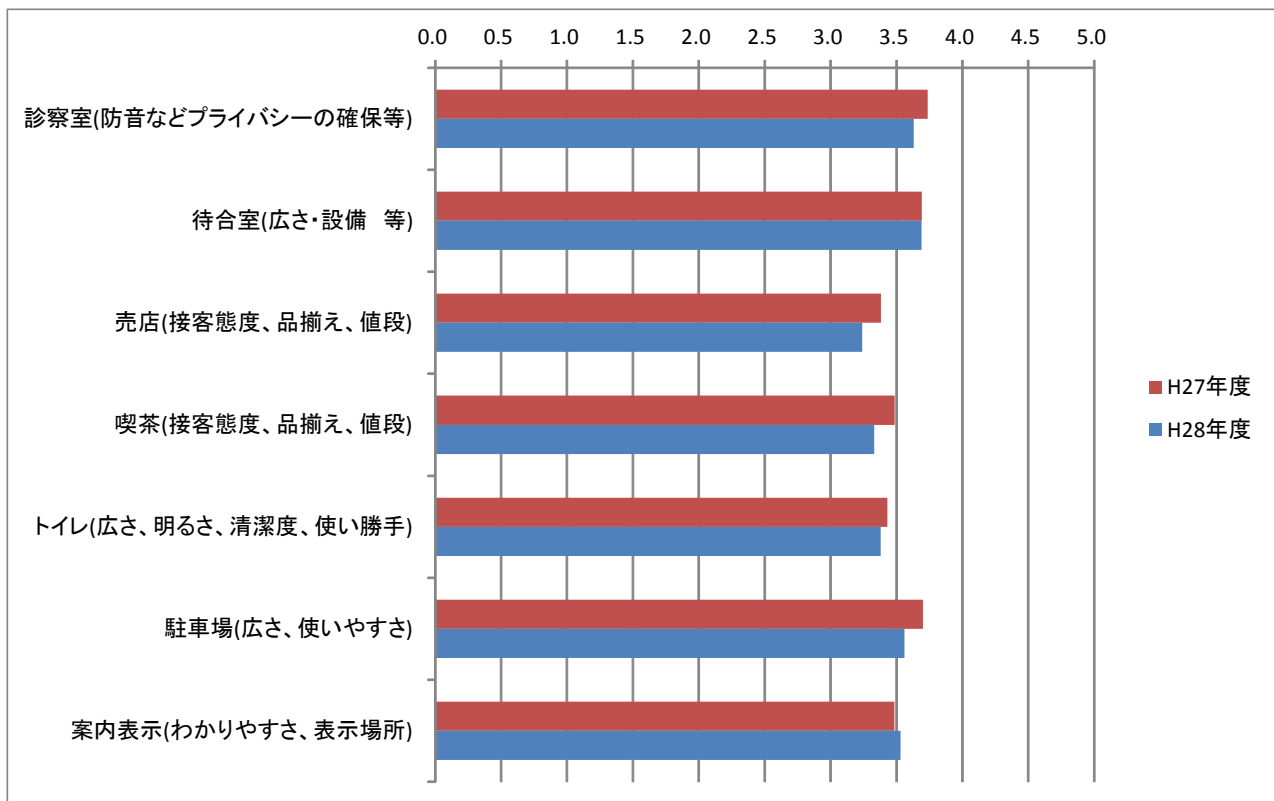
### ○医療サービスへの評価



○職員対応への評価



○施設・設備等への評価



## 6 終わりに

皆様から貴重なご意見をいただきありがとうございました。

寄せられたご意見を真摯に受けとめ、皆様から選ばれる病院となるようサービス向上に努めてまいります。

特に、待ち時間については、個別の点数でも評価が低く自由意見でも厳しい声が寄せられています。そのため、昨年度から栄養相談コーナーを設置したり、診察予約時間についてなるべく柔軟な設定を行うようにしています。今年度からは、新たに会計窓口前でモニター利用を開始するなど、患者様のご意見に沿った取り組みを考えております。

引き続き意見箱等により忌憚のないご意見をお寄せくださるようお願いいたします。

<サービス向上委員会>