

2020 年度 外来患者満足度調査 結果報告



社会福祉法人聖母会 聖母病院
患者サービス委員会

調査概要

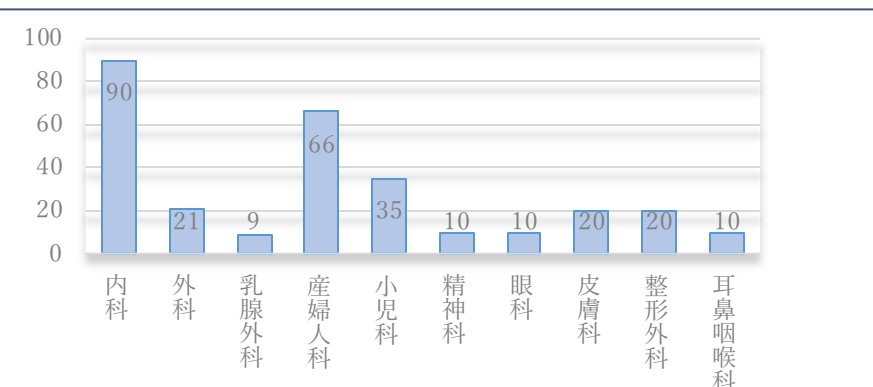
調査期間：2021 年 3 月 10 日(水)～3 月 23 日(火)

調査場所：外来診療科 内視鏡室 検査室 栄養科

リハビリテーション室 画像検査科

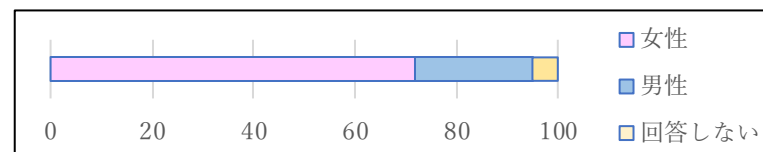
全配布数：455 部 回収数：429 部 回収率：94.2%

外来診療科 配布数：310 部 回収数：291 部 回収率：93.8%

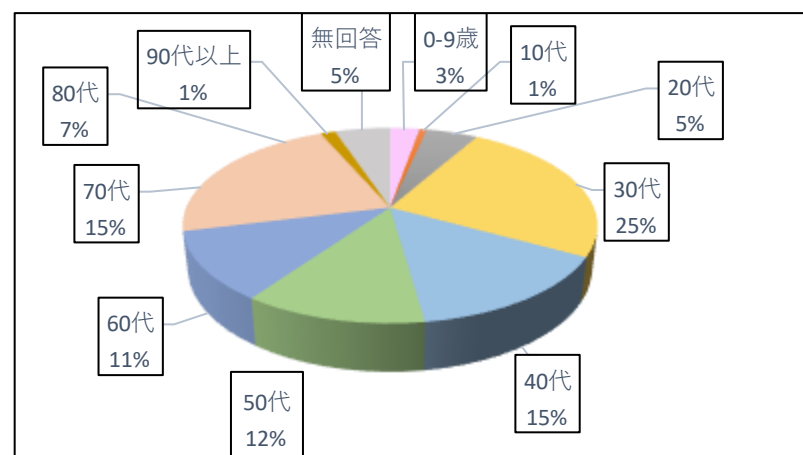


回答いただいた患者様について (n = 291)

男女比



年齢

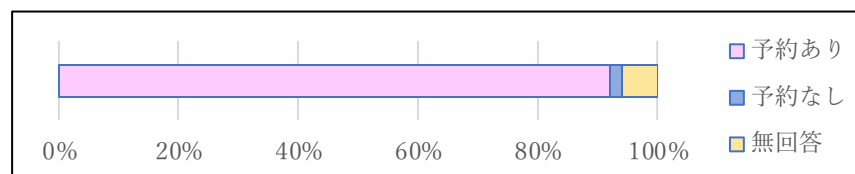


聖母病院ではより良い患者サービスを皆様に提供できるよう
外来患者満足度調査を実施しました。

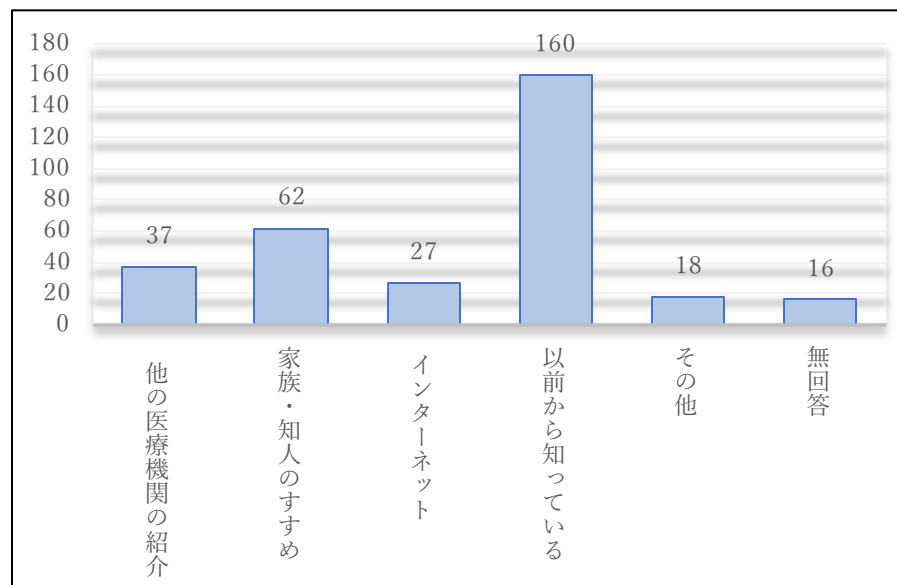
この調査にご協力を頂いた患者様やご家族の皆様、この度は
本当にありがとうございました。

満足度調査の結果をご報告させていただきます。

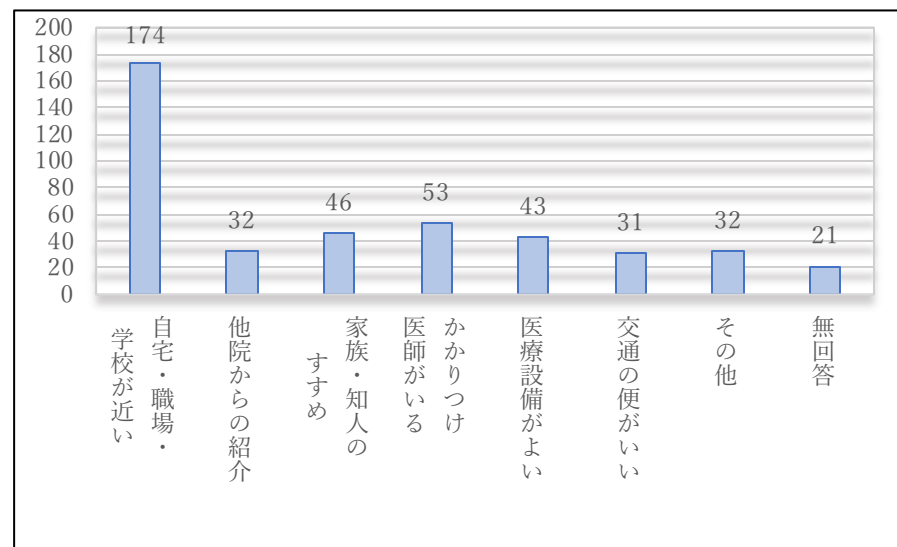
予約状況について (n = 291)



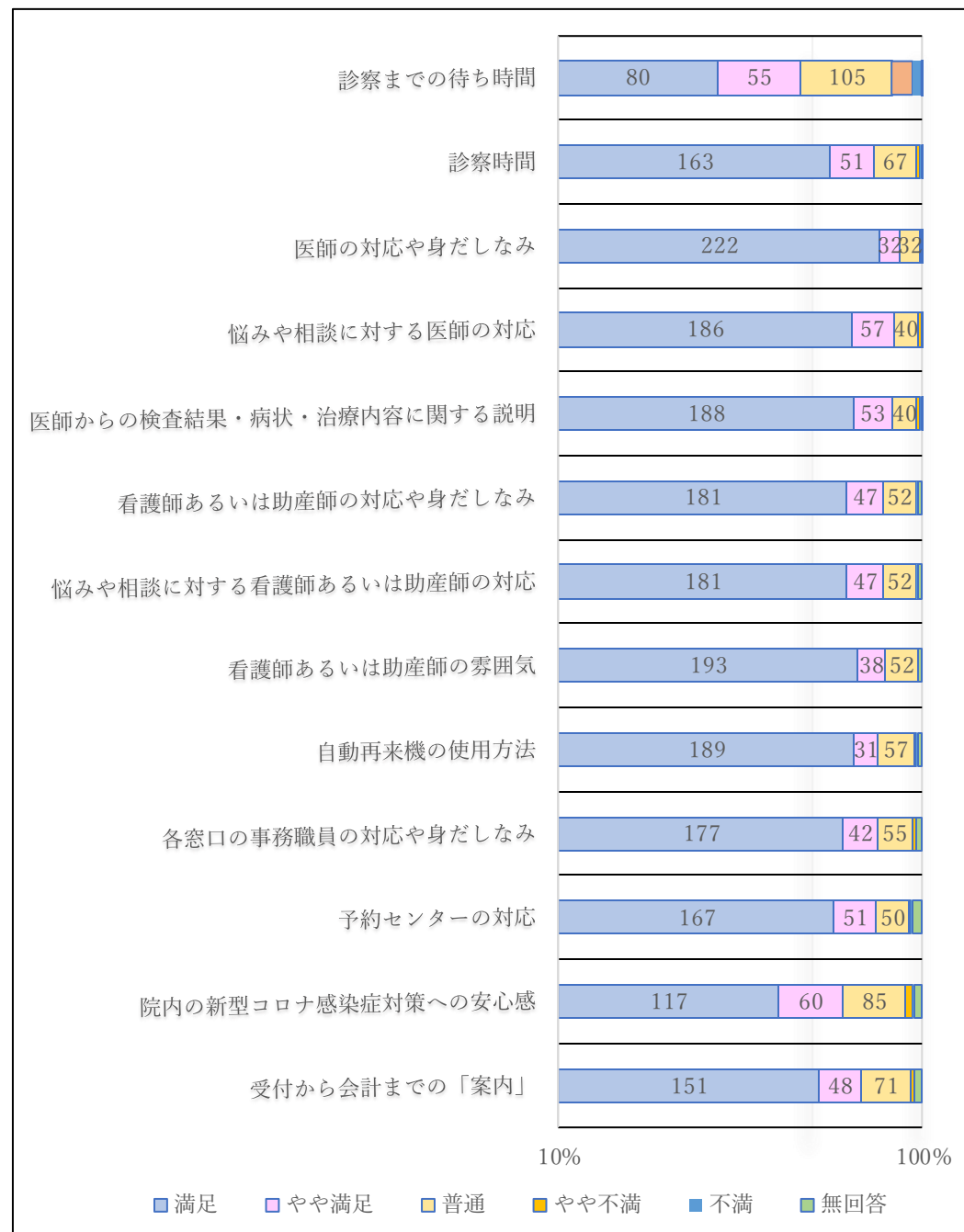
当院を知った理由(複数回答)



当院を選択した理由(複数回答)



満足度 (n = 291)



自由記載について

- **待ち時間**について 10 件のご意見を頂きました。完全予約制となり「待ち時間が減った」との肯定的なご意見を頂く一方、「予約していても待ち時間が長い」こと、「予約外の受診時の待ち時間の長さ」に対してのご意見を頂きました。今後も待ち時間の改善に向けて努力して参ります。
- **接遇**について 16 件のご意見を頂きました。温かいお褒めの言葉と共に、改善が必要なご指摘も複数頂いております。関連部署の所属長を通して改善に努め、皆様に安心してご利用頂ける地域の病院を目指して努力して参ります。

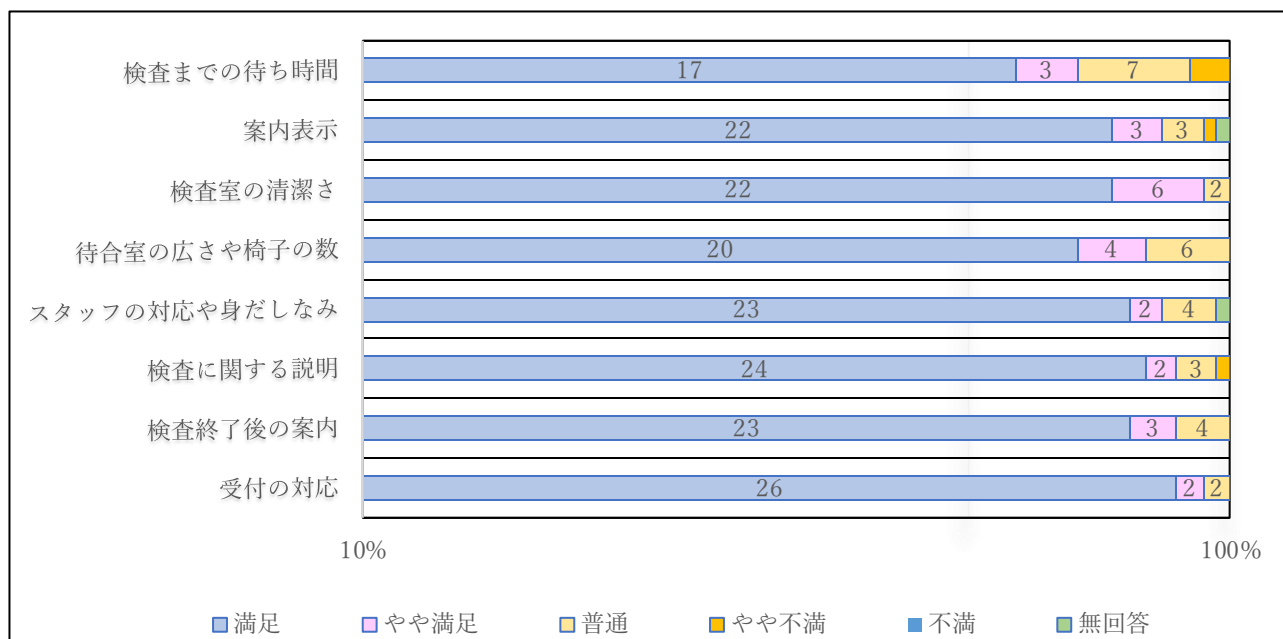
2020 年度 外来患者満足度調査 結果報告



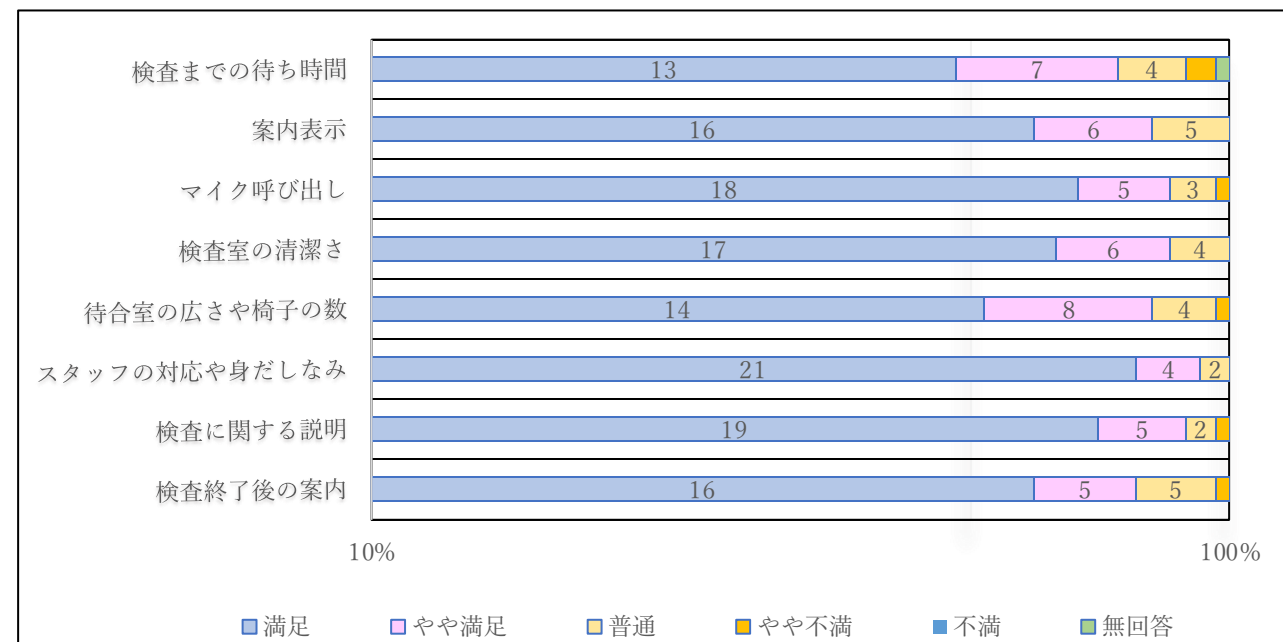
社会福祉法人聖母会 聖母病院
患者サービス委員会

聖母病院ではより良い患者サービスを皆様に提供できるよう
外来患者満足度調査を実施しました。
この調査にご協力を頂いた患者様やご家族の皆様、
この度は本当にありがとうございました。
満足度調査の結果をご報告させていただきます

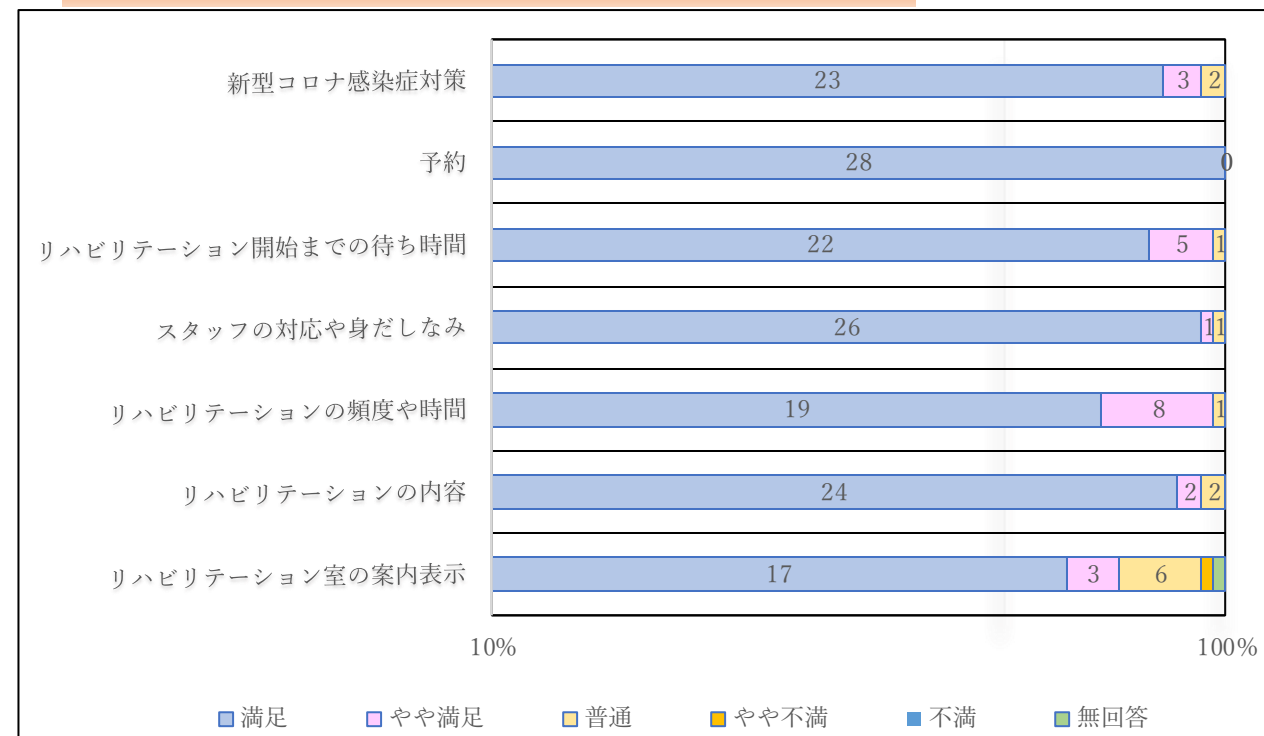
画像検査科 満足度



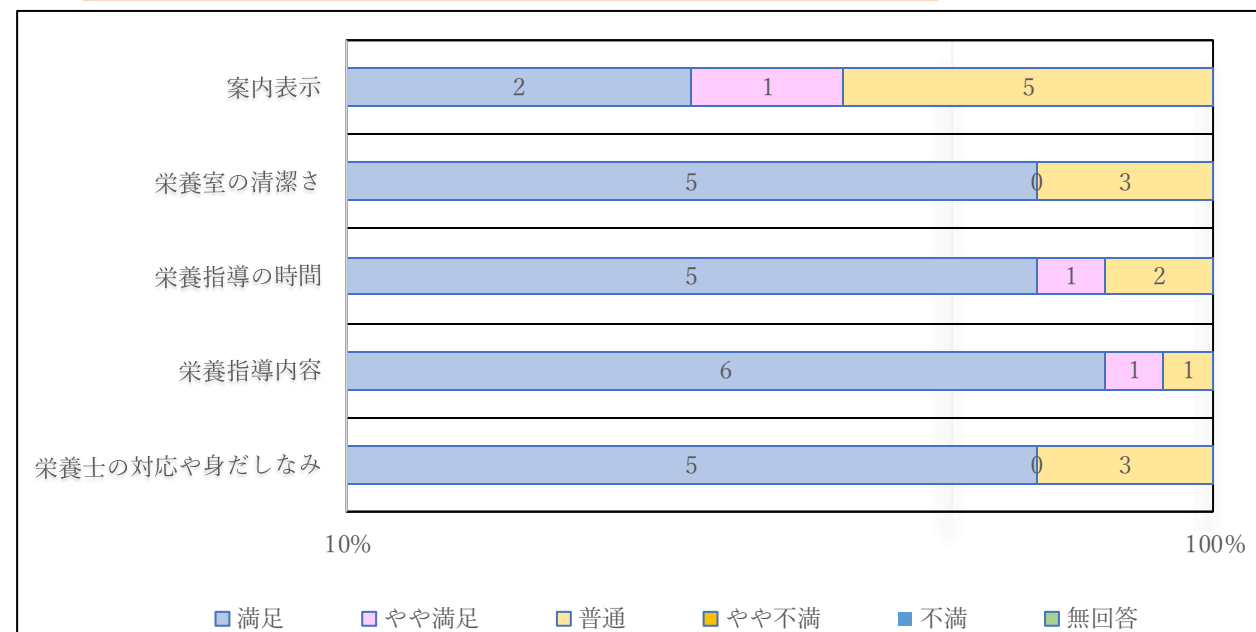
検査科 満足度



リハビリテーション科 満足度



栄養科 満足度



自由記載について

接遇について8件のご意見を頂きました。温かいお褒めの言葉と共に、改善が必要なご指摘も複数頂いております。関連部署の所属長を通して改善に努め、皆様に安心してご利用頂ける地域の病院を目指して努力して参ります。

案内について3件のご意見を頂きました。次の行き先や呼び出し、案内表示等が分かりづらくご不便をおかけしましたこととお詫び申し上げます。関連部署と協議を重ね、より分かりやすくご案内ができるよう改善して参ります。