

令和7年度下期 患者様・利用者様満足度アンケート調査報告

改善が必要な項目

今回のアンケートの結果、下記の点が特に改善が必要な点としてとらえ、改善に向けて取り組みます。

これまでの取り組み	8.待ち時間を快適に過ごすための配慮について、Wi-Fi整備や無料お茶サーバーの設置、週刊誌や雑誌の提供などしています。
-----------	--

今後の方針

8.待ち時間を過ごすための配慮について、満足度が前期よりやや下降しています。下期もこれまで同様、様々なサービスを提供してまいりましたが、今年の冬は災害級の大雪により病院を利用される方々も大変な思いをされ来院されていました。これからは今まで以上に精神面にも配慮した声かけなどを行い気持ちよく受診ができるようにしていきたいと思います。そして利用者様が待ち時間をより快適に過ごせるよう、今後も様々な工夫をしながら満足度の向上に努めてまいります。

改善が必要な項目

今回のアンケートの結果、下記の点が特に改善が必要な点としてとらえ、改善に向けて取り組みます。

これまでの取り組み	<外来・入院共通>1～4、接遇に関する項目について、委員メンバーを中心にQC活動を展開。各部署ごとに接遇の高評価へ向けた取り組みを行っています。
-----------	--

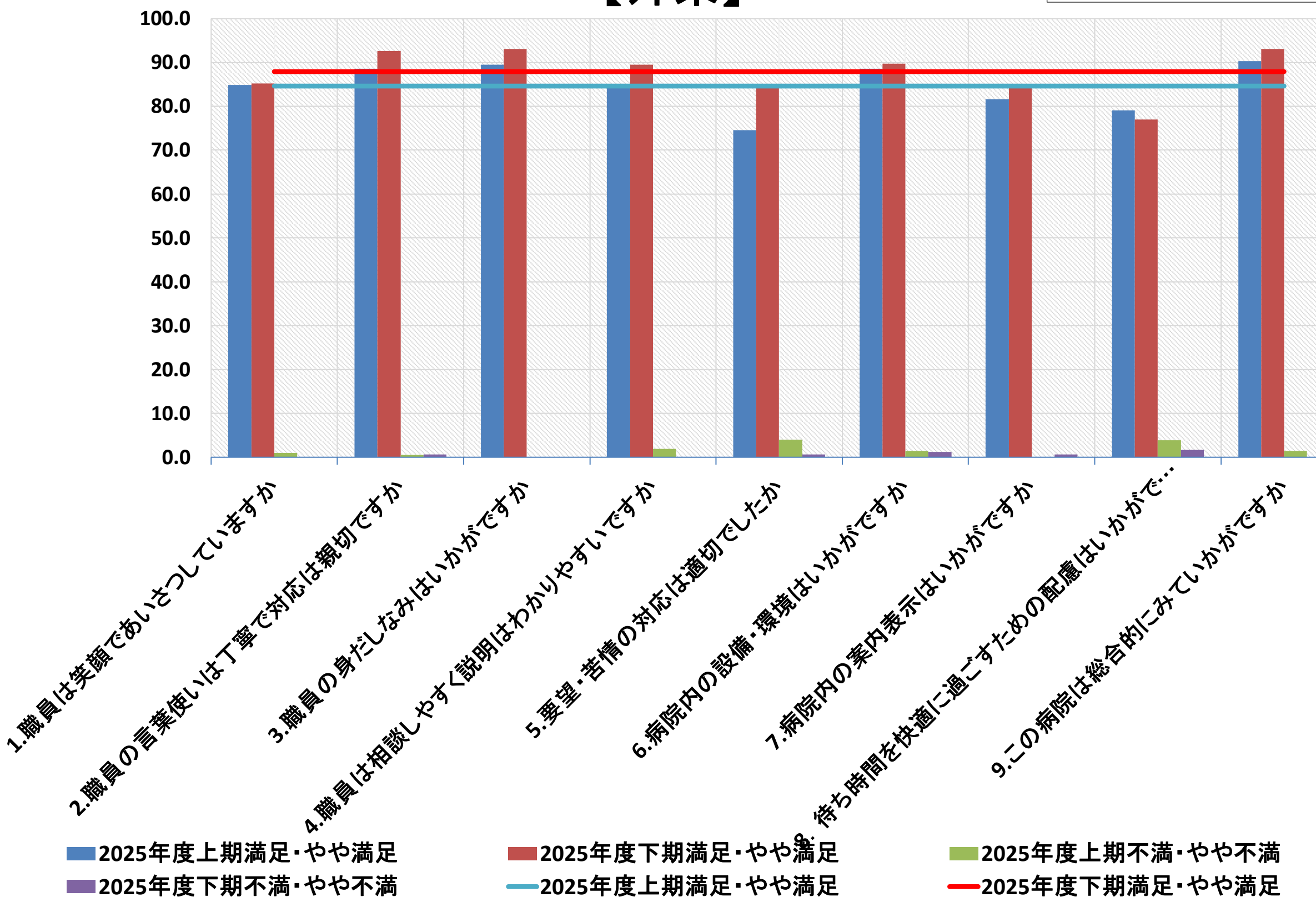
今後の方針

1～4.接遇に関する項目について、外来は前期と比べわずかに満足度の上昇がみられますが、入院については前期と比べ満足度が減少し、不満度の増加が顕著にみられます。これらの結果を真摯に受け止め、今後は各部署ごとに接遇の高評価へ向けた取り組みに邁進してまいります。頂いたアンケート結果の内容を職員一同で共有し、更なるサービスの向上に反映させていきたいと考えています。

<その他、ご意見・ご質問への回答>

【外来】

アンケート回答数・・・176



【入院】

アンケート回答数・・・44

