

# 外来アンケート 結果報告

平成 30 年 10 月

平成 30 年 9 月に外来患者さんにアンケートをさせていただきました。ご協力いただいた皆様、ありがとうございました。結果のご報告をさせていただきます。

配布枚数 1215 枚 回収枚数 521 枚



## ○ご回答いただいた方について

(100%)



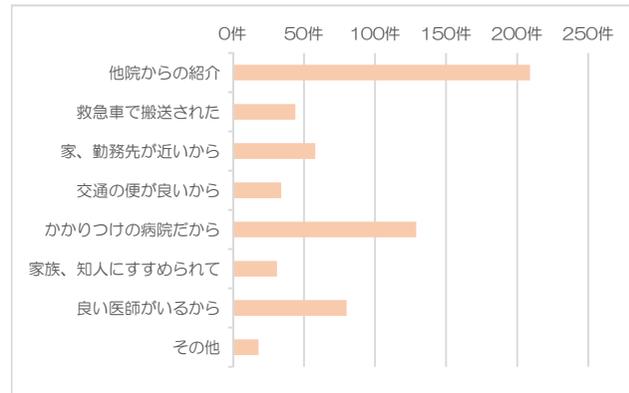
## ○ご回答いただいた方



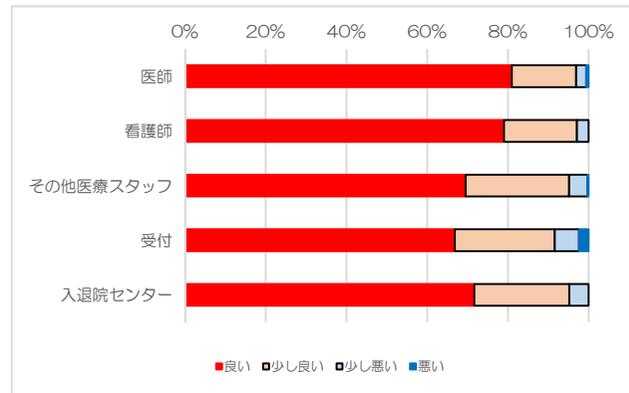
## ○待ち時間について



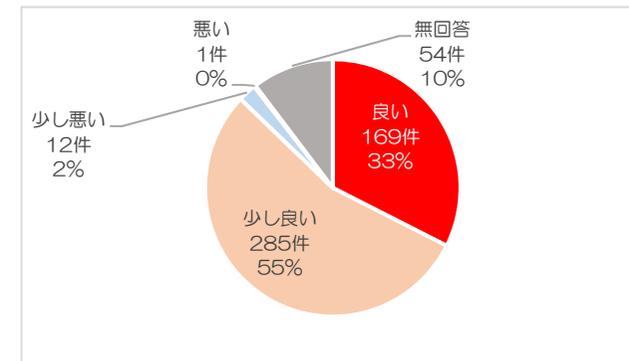
## ○当院をお選びいただいた理由



## ○職員の対応について



## ○当院を受診してよかったと思いますか。



## ○自由記載欄

### 改善をしたほうがよいところ

たくさんのご意見を頂きありがとうございます。その中で多く頂いたご意見のご紹介をします。

#### ●待ち時間について 35 件

- ・待ち時間が長い。
  - ・何の為の予約時間なのか。
  - ・あと、どのくらいか教えてくれたら、トイレにいたりコーヒー飲んだりできるのだけど。 など
- 待ち時間を減らす努力とともに、待ちやすい環境づくりも含め検討して参ります。

#### ●受付について 8 件

- ・受付が少々わかりにくい。
  - ・受付が非常に機械的。
  - ・受付対応の改善を。 など
- 職員の接客教育などを行い、改善をして参ります。

#### ●呼び出しの声について 6 件

- ・呼び出しの声が聞こえにくい。
  - ・受付で名前を呼ばれたとき、どこの窓口でよばれているか分かりづらい。 など
- 職員の声がけの方法やシステムでの対応などで、分かりにくさがなくなるように、努めて参ります。

