

# 2020年 外来患者満足度調査結果



調査期間: 2020年9月14日(月)~9月18日(金)  
5日間

配布枚数: 1500枚  
回収枚数: 751枚  
回収率: 50.06%



全体の不満足度  
2019年1.24%⇒2020年1.09%  
0.15%減

フリーコメント195件中、  
待ち時間に関すること56件

☆意見・要望  
とにかく待ち時間が長い。スマホで何番待ちなのかわかるシステムを導入してほしい。  
混雑がひどい、密になっている。時間がかかるシラスターが発生しやすい環境にあると感じた。  
治療費の内容説明をはっきりしてほしい。事務の方ももう少し優しく接してほしいです。  
会計が早くて良いと思います。  
院内にいるすべて医療従事者の対応が良いと思った。  
科によって良い悪いがあると思います。  
予約時間通りの診察を望みます。

新型コロナウイルス感染対策を強化し、患者が  
安心して受診できるように努めました。

受付にビニールの仕切り設置  
中待合の人数制限  
椅子の清掃強化  
椅子の間隔をあけて密の回避、定期的な換気・扇風機の活用  
問診コーナーの設置 (11ブロック・13ブロック)  
8月からラビジュアル個人持ちにし、手指消毒を徹底し感染対策  
マスク・フェイスシールドなどの必要な防護具の使用  
処方箋のFAX対応

