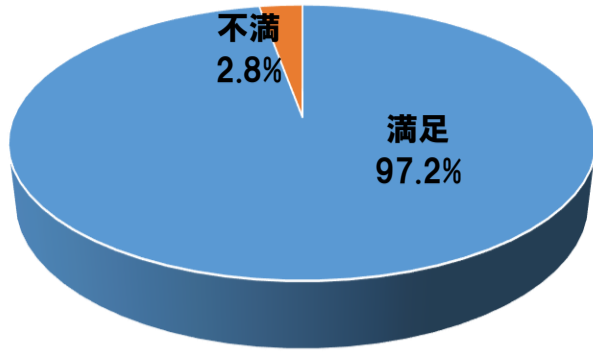


令和5年度 外来患者満足度調査結果報告



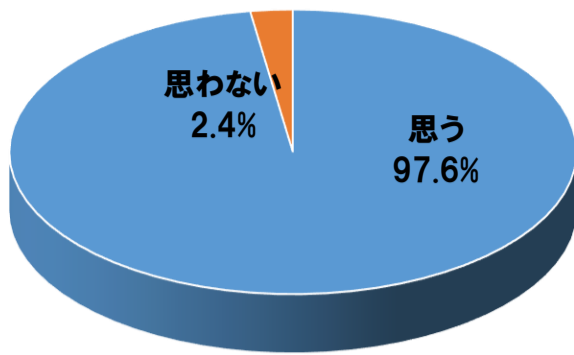
実施期間: 令和5年10月19日(木)～令和5年10月25日(水) 対象患者: 期間中外来受診をされた全患者
 配布枚数: 3013枚 回収数: 2592枚 回収率: 86.1% 有効回答数: 2387枚 有効回答率: 79.16%

当院の満足度



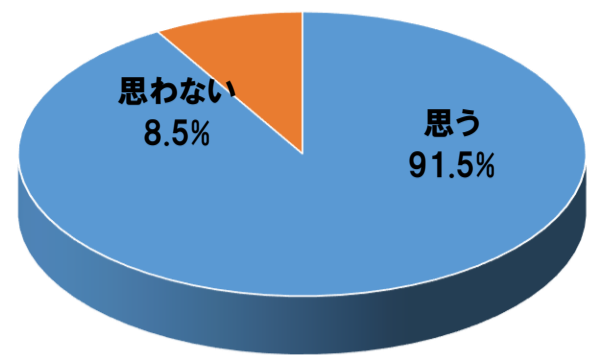
97.2%の方から、当院について満足しているとの回答をいただきました。

当院を利用したいですか



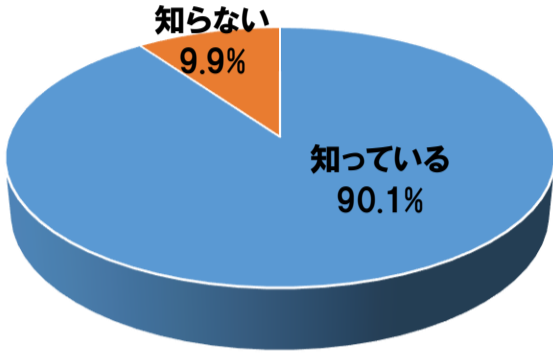
97.6%の方から、また当院を利用したいとの回答をいただきました。

他の人に紹介したい病院ですか

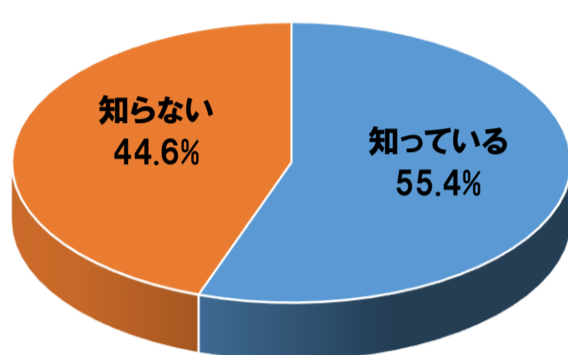


91.5%の方から、他の人に紹介したいとの回答をいただきました。

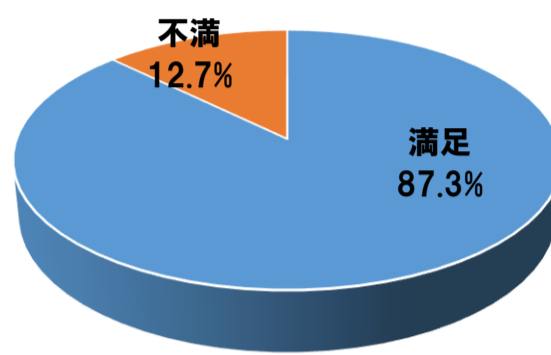
敷地内・周囲は全面禁煙であることをご存じですか



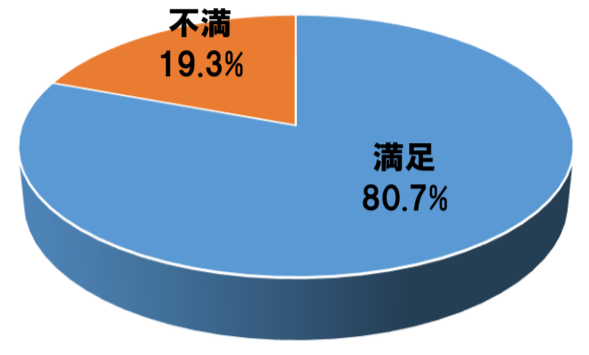
診療費後払いサービスをご存じですか



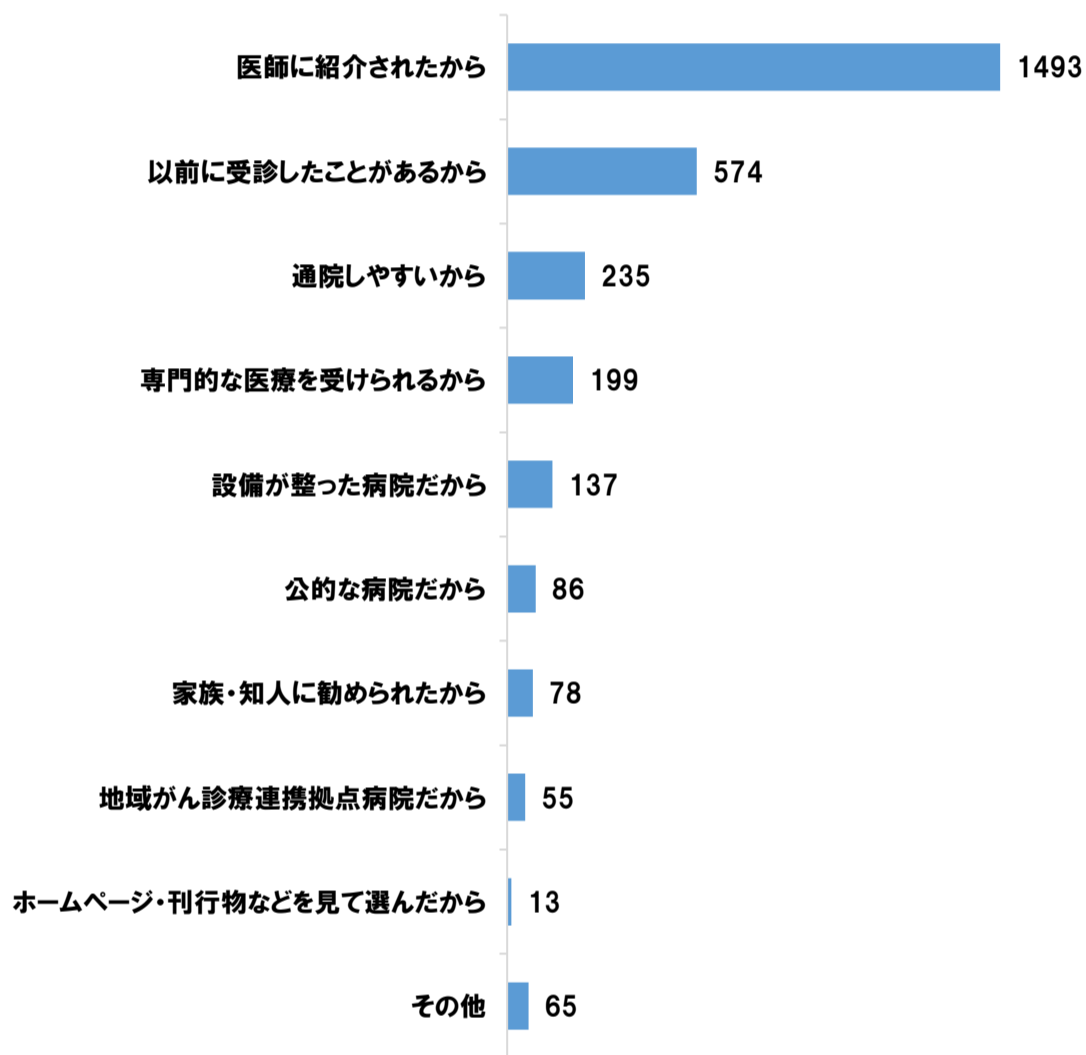
診療費後払いサービスについて満足ですか



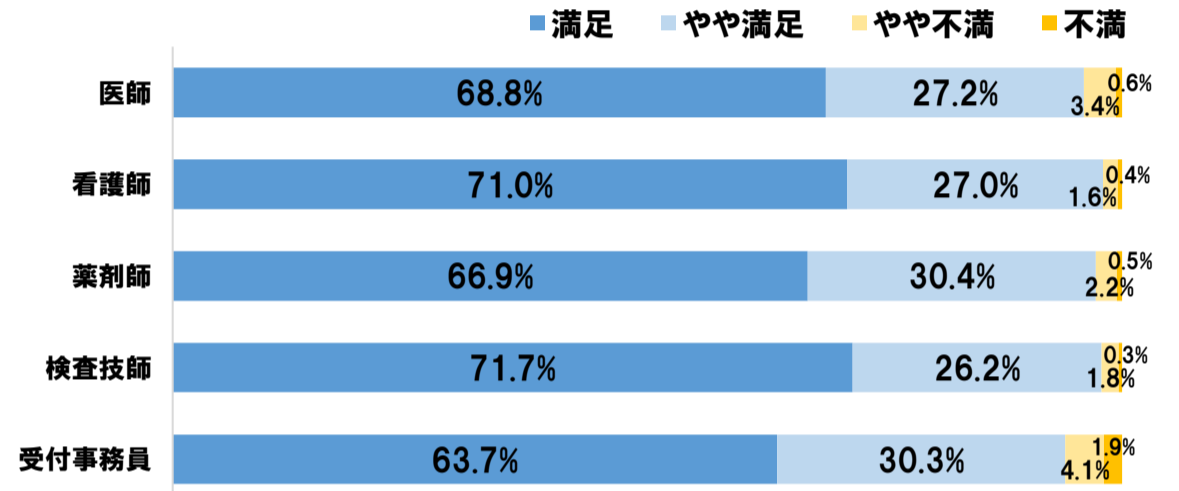
Free Wi-Fiについて満足ですか



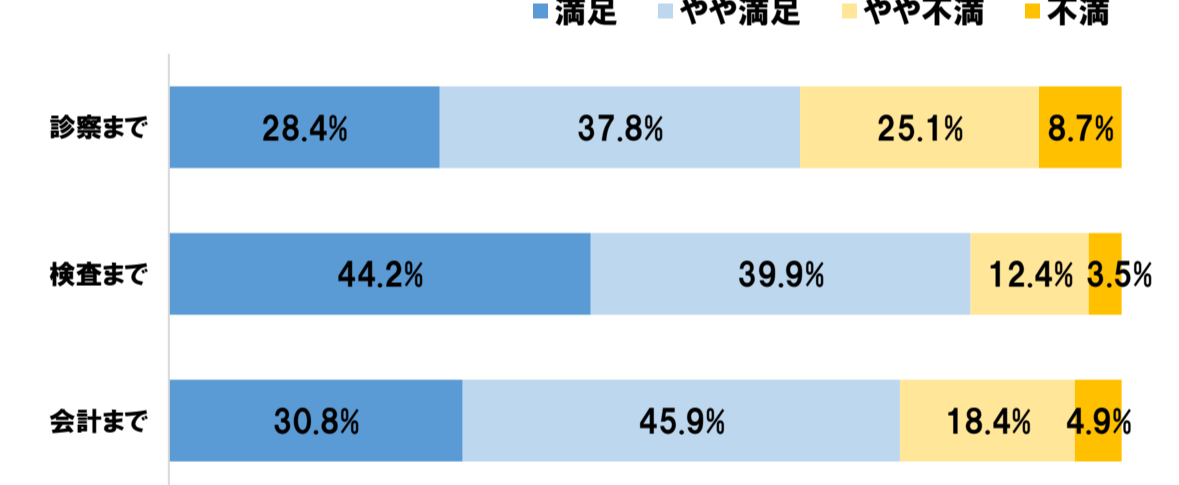
【市立東大阪医療センターを選んだ理由】



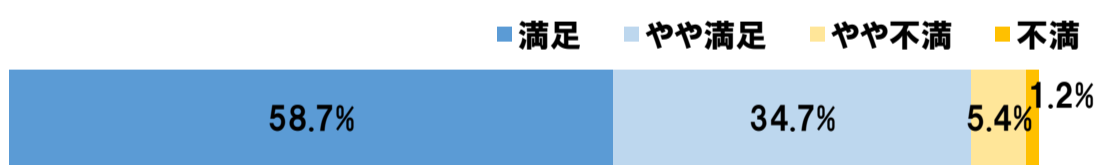
【職員の対応について】



【待ち時間について】



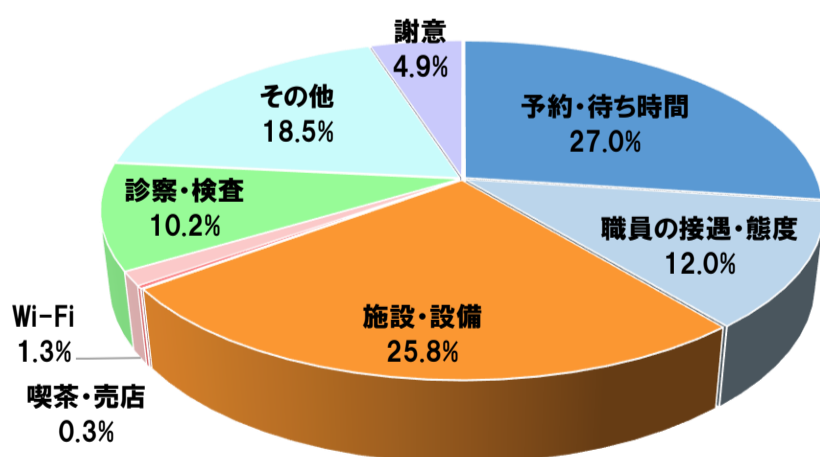
【施設の設備】



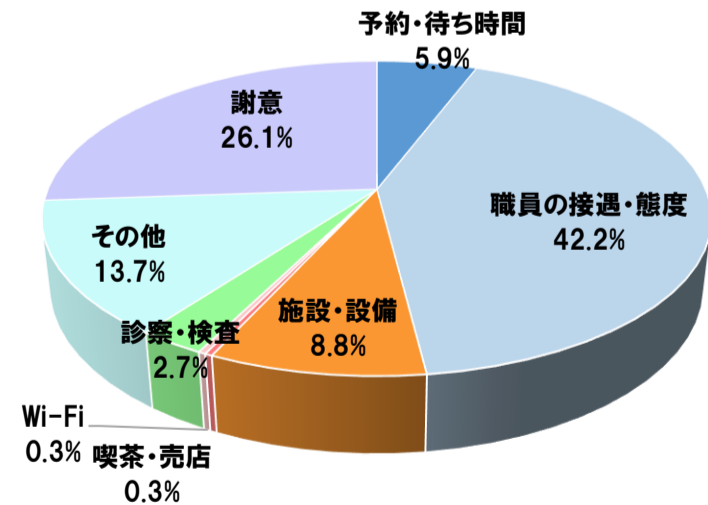
【施設の清掃】



【ご要望:内訳】



【良かった点:内訳】



【ご要望】

- ・予約受診ですが、待ち時間が1時間以上あるため対策をしてほしい。
- ・お年寄りが会計で困っていることがあるのでみてあげてほしい。
- ・診療費後払いサービスが使用できないときも、支払機の上のモニターにサービス画面が出ている。
- ・Wi-Fiは便利ですが、通信速度が遅く改善してほしい。
- ・質問に対して詳しい説明はあるが、こちらの問いに対しての明確な答えを教えて欲しい。
- ・会計の時に大きな声で名前を呼ばれるのが少し嫌です。仕方ないと思うが、番号等で対応してほしい。

【良かった点】

- ・完全予約になってから、混雑がなく医師の対応も丁寧にして下さる気がします。
- ・スタッフの接遇がよく、安心して相談できる。
- ・診療費後払いサービスが導入されてから会計の待ち時間が短くなりました。
- ・Wi-Fiがあつて良かったです。
- ・どの職員も言葉遣いが柔らかくて感じが良い。
- ・常に良くしていこうという姿勢が見えてとても良い。

満足度調査でいただいたご意見については、可能なところから改善を進めていきたいと考えております。
 ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様には厚くお礼を申し上げます。ご協力ありがとうございました。

※ホームページにもこの調査結果を掲載しておりますので、併せてご覧下さい。



地方独立行政法人市立東大阪医療センター
 患者サービス医療環境向上委員会

