

接遇に関する患者満足度調査 結果報告

大西病院ではこの度患者満足度調査を行いました。多くの皆さまにご協力いただき、心より感謝申し上げます。

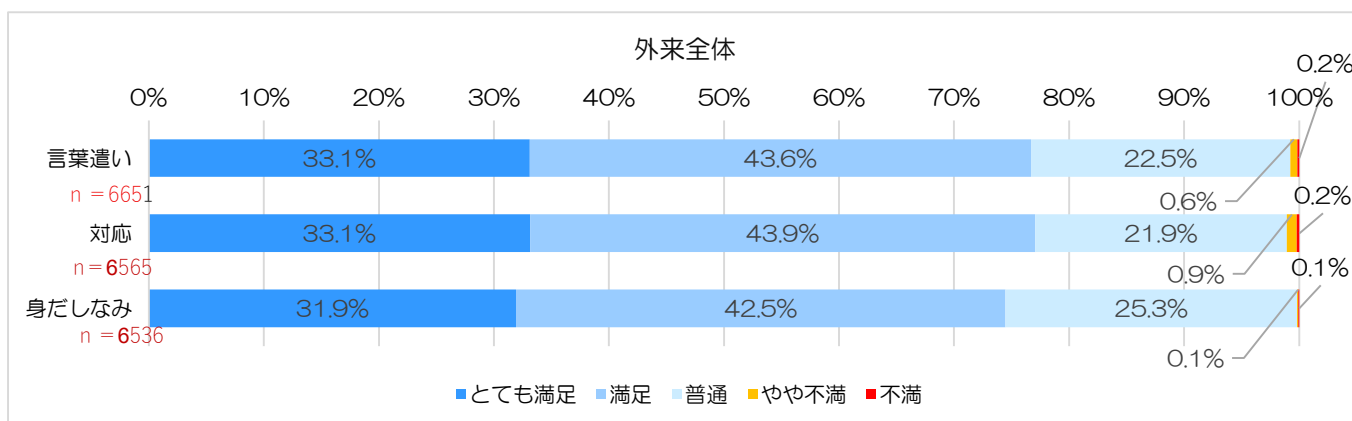
1. 調査期間

2026年5/7～5/21（約2週間） 外来患者 1009 件（回収率 約 79%）

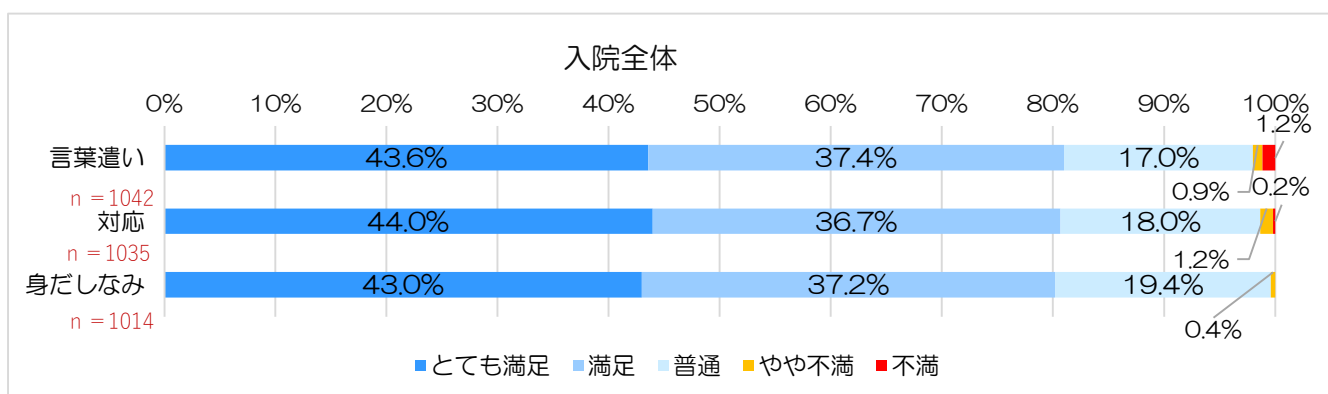
2026年5/7～6/5（約4週間） 入院患者 192 件（回収率 73%）

2. 調査結果

外来では、接遇・説明・親切さへの高評価が非常に多く、安心して受診できたとの声が多数寄せられました。スタッフ全体の親切さ、医師のわかりやすい説明と傾聴姿勢、受付・会計の丁寧な対応が特に高く評価されていました。一方で、待ち時間の長さ、施設の老朽化や導線のわかりづらさ、駐車場の不足などの改善要望が寄せられました。また、決済方法の拡充、院内薬局の復活、トイレや案内表示の改善などのご意見もいただいています。



入院では、スタッフの優しさ・寄り添い、丁寧な説明に対する評価が非常に多く、「安心して入院できた」との声が多く寄せられました。スタッフの丁寧な対応、手術中の経過説明などのわかりやすい情報提供、リハビリの質の高さが高く評価されています。改善点として、面会環境、言葉遣い・情報共有、設備の老朽化、食事内容などのご意見を頂いています。



皆さまからの温かいご意見と感謝のお言葉、そして改善に向けたご指摘を真摯に受け止め、より快適で安心できる医療環境の実現に向けて、引き続き改善に取り組んでまいります。