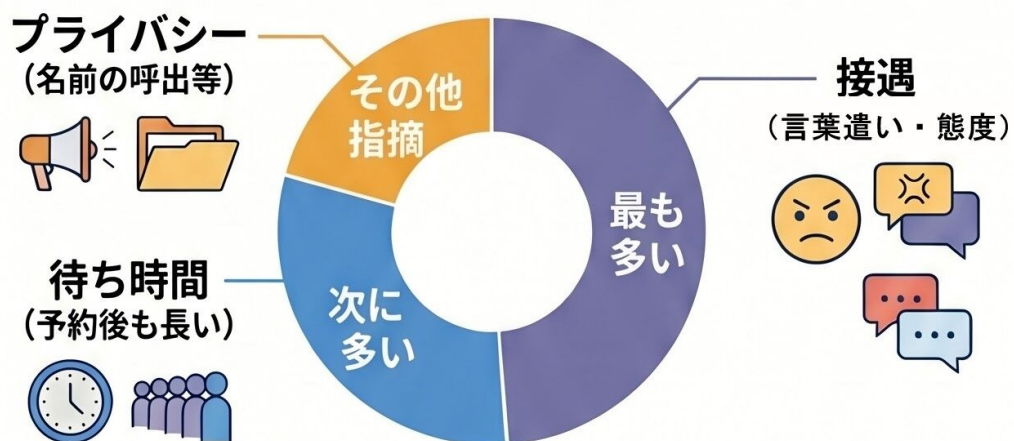


患者満足度アンケート調査結果 (不満の理由・自由意見)

良い点（プラス意見）	不満点（マイナス意見）
 ✓ 丁寧な説明 ✓ アットホーム ✓ 信頼感 医師	 ✗ 威圧的・高圧的な態度 ✗ 説明不足 ✗ 診断への疑問 医師
 ✓ 親切・元気 ✓ 高齢者への配慮 ✓ 安心感 看護師	 ✗ 言葉が厳しい ✗ 冷たい態度 ✗ ナースステーションでの私語 看護師
 ✓ 丁寧な総合案内 ✓ 一生懸命な清掃 事務・その他	 ✗ 事務的な対応 ✗ 上から目線の言葉遣い ✗ 連携不足 事務・その他

不満の3大要因：接遇・待ち時間・プライバシー



地域の期待： 「無くてはならない病院」



「地元にあってありがたい」

「これからも存続してほしい」

プライバシーと利便性 への改善要望

- ☎ 番号での呼出
- 💳 電子決済の導入
- 📱 ネットでの待ち時間確認