

患者満足度アンケート（外来） 集計結果

I. 実施期間：平成22年10月18日（月）～22日（金）の5日間

II. 回収率：約90.1%（配付した352枚中317枚を回収）
（内訳）

日付	配付数	回収数	回収率
18日（月）	61	50	82.0%
19日（火）	85	67	78.8%
20日（水）	66	71	107.6%
21日（木）	70	59	84.3%
22日（金）	70	70	100.0%

※20日の回収率に関しては、前日の回収した時間以降に投函されたため、100%を超えています。

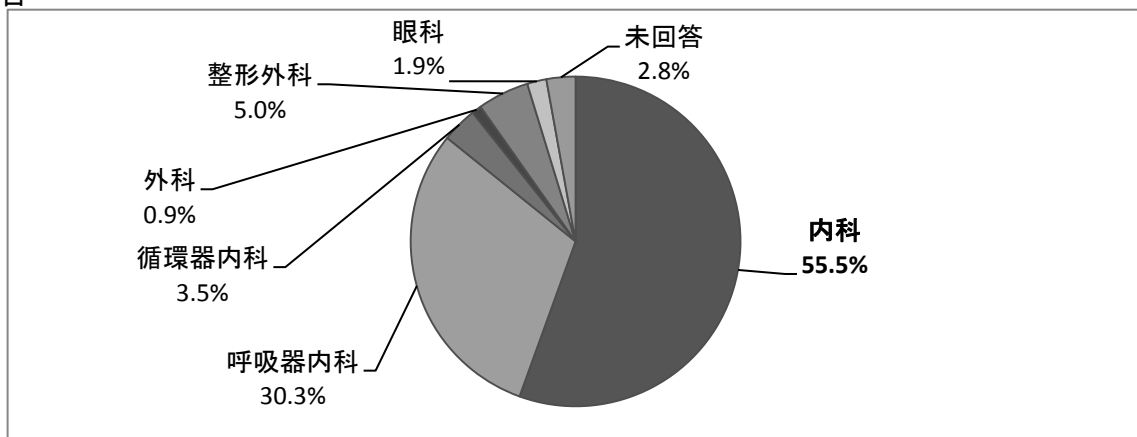
III. 集計結果

1. 受診した診療科

■件数

内科	176	呼吸器内科	96	循環器内科	11	外科	3
整形外科	16	眼科	6	未回答	9		

■割合

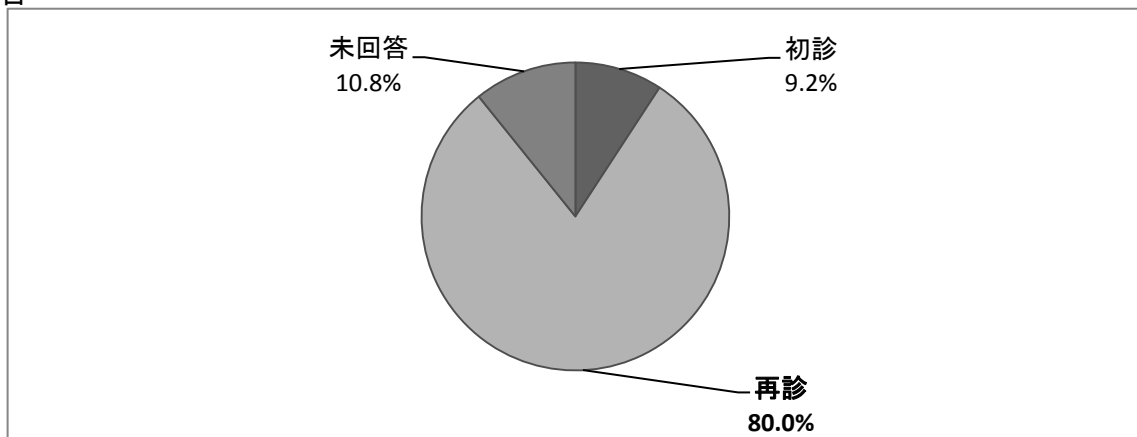


2. 初診・再診

■件数

初診	29	再診	252	未回答	34
----	----	----	-----	-----	----

■割合

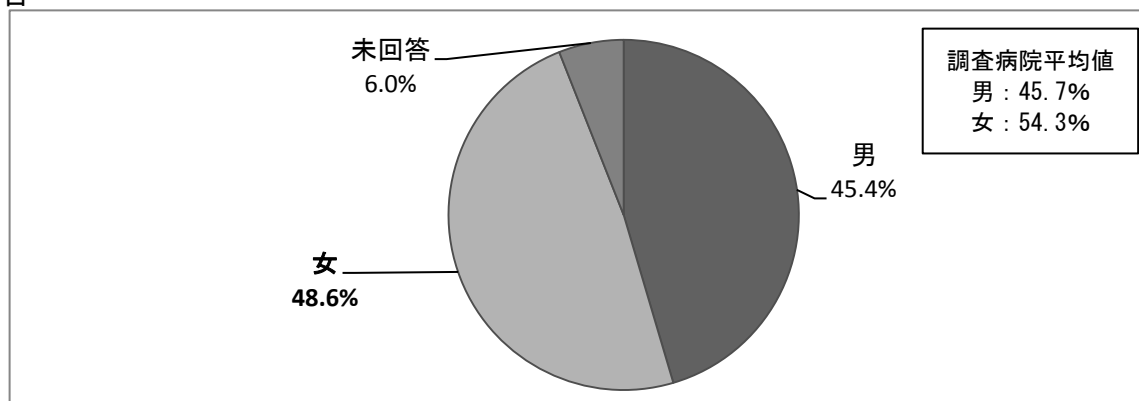


3. 性別

■件数

男	144	女	154	未回答	19
---	-----	---	-----	-----	----

■割合

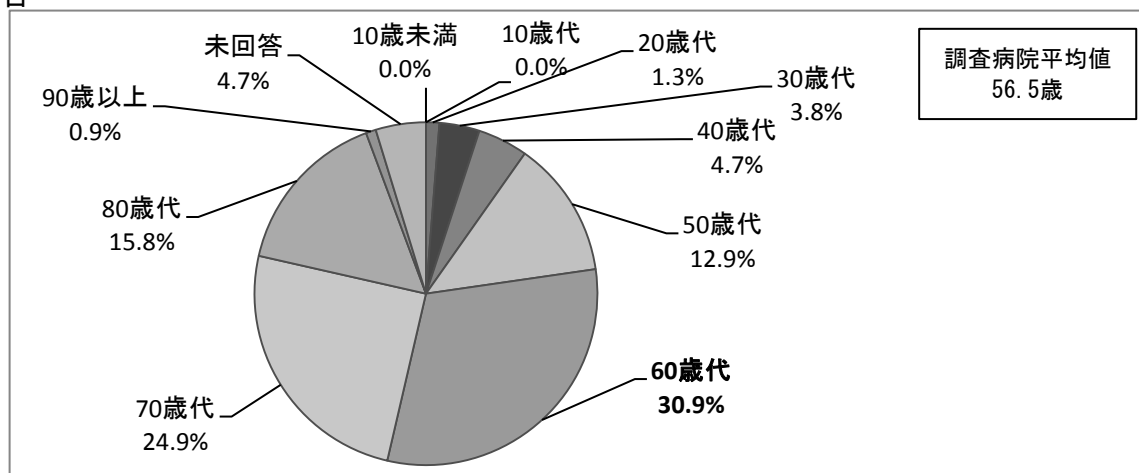


4. 年齢

■件数

10歳未満	0	10歳代	0	20歳代	4	30歳代	12
40歳代	15	50歳代	41	60歳代	98	70歳代	79
80歳代	50	90歳以上	3	未回答	15		

■割合



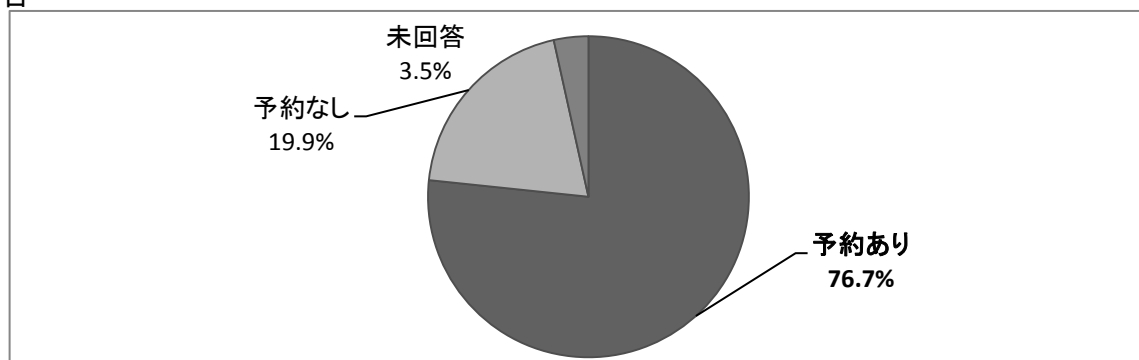
5. 待ち時間について

①本日は診察予約をされていましたか

■件数

予約あり	243	予約なし	63	未回答	11
------	-----	------	----	-----	----

■割合

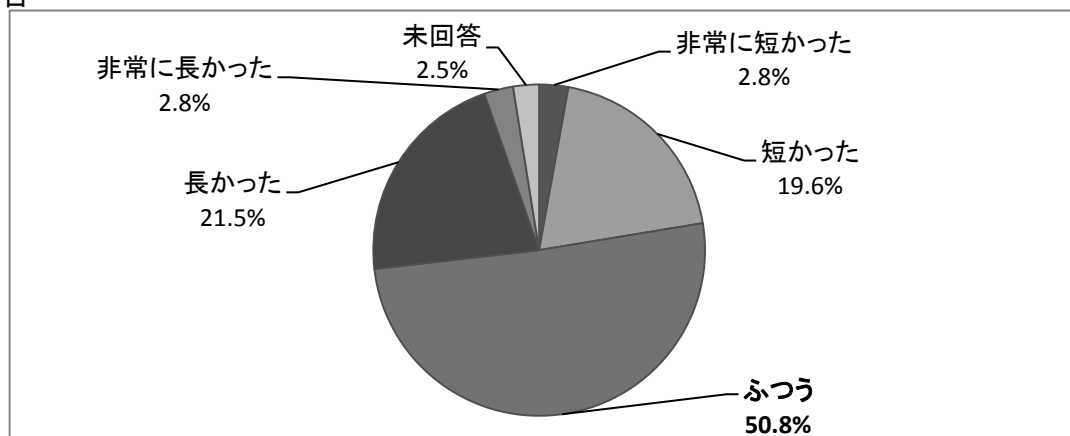


②本日の待ち時間についてどのように感じましたか。

■件数

非常に短かった	9	短かった	62	ふつう	161	長かった	68
非常に長かった	9	未回答	8				

■割合



■各項目についての予約の有無

項目	予約あり	予約なし
i) 非常に短かった	5	3
ii) 短かった	46	15
iii) ふつう	129	28
iv) 長かった	53	13
vi) 非常に長かった	6	3

※設問5-①、5-②のいずれかが未回答のものは除く。

③診療（検査等）が始まるまでにどのくらいお待ちになりましたか。

■件数

ア. 処置室（採血・注射）に伝票を提出してから中に入るまで

当院平均 45.53分

0-15分	67	15-30分	73	30-60分	50	60-120分	26
120分以上	7	未回答	71				

イ. 放射線受付で受付して検査を受けるまで

当院平均 26.29分

0-15分	52	15-30分	16	30-60分	3	60-120分	3
120分以上	1	未回答	210				

ウ. 生理機能検査室（心電図・超音波＜エコー＞検査等）で
受付して検査を受けるまで

当院平均 42.61分

0-15分	17	15-30分	10	30-60分	12	60-120分	5
120分以上	0	未回答	224				

エ. 診察室での待ち時間

調査病院平均値
47.3分

当院平均 44.24分

0-15分	96	15-30分	69	30-60分	53	60-120分	34
120分以上	5	未回答	56				

■各検査等の待ち時間の割合

※次項にまとめて掲載

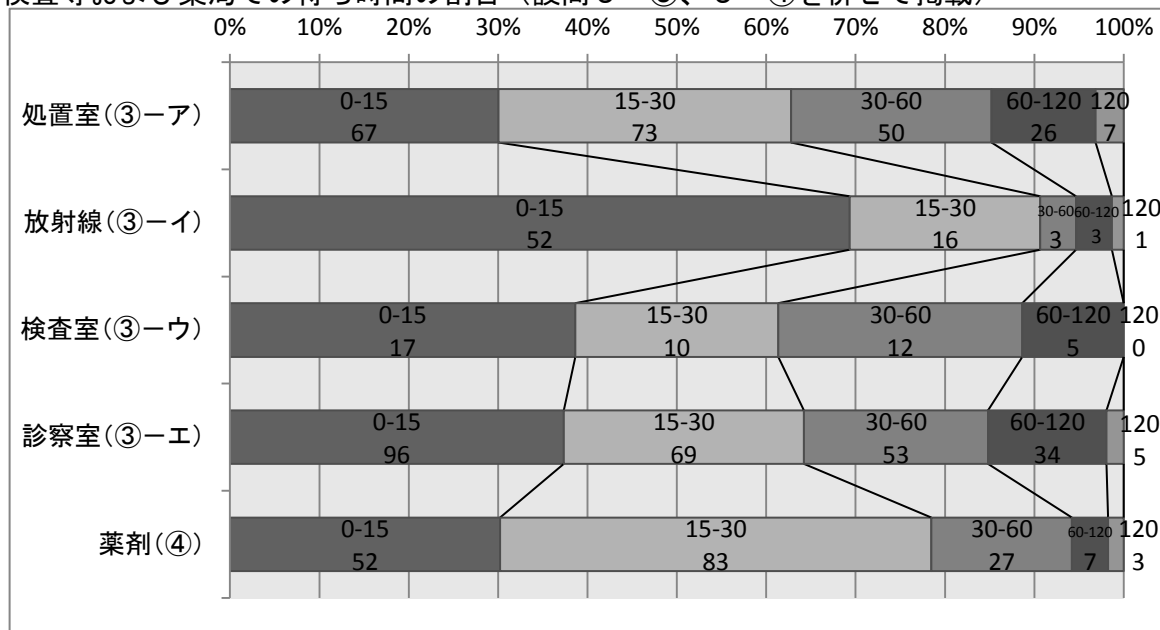
④薬剤を受け取るまでにどのくらいお待ちになりましたか。

■件数

当院平均 35.40分

0-15分	52	15-30分	83	30-60分	27	60-120分	7
120分以上	3	未回答	128				

■各検査等および薬局での待ち時間の割合（設問5－③、5－④を併せて掲載）



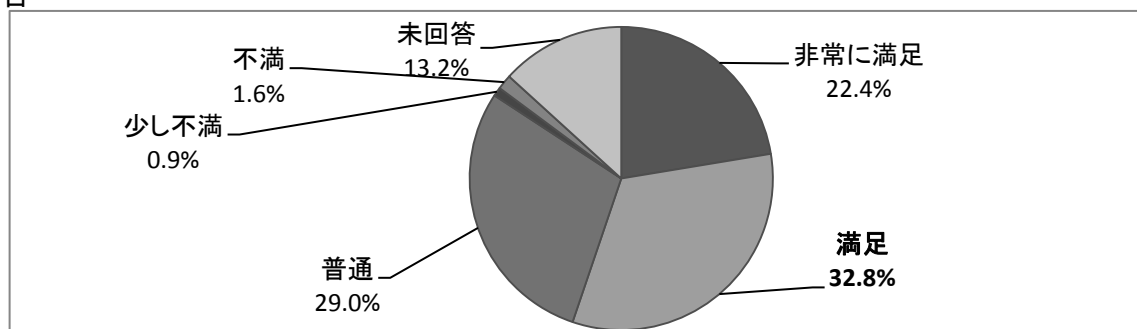
6. 医師について

①挨拶や自己紹介はありましたか

■件数

非常に満足	71	満足	104	普通	92	少し不満	3
不満	5	未回答	42				

■割合

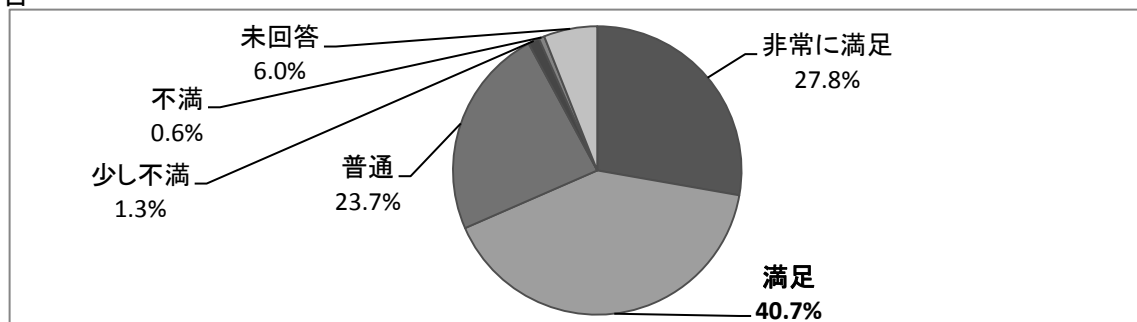


②病気の状態や治療方法について、わかりやすく説明してくれましたか

■件数

非常に満足	88	満足	129	普通	75	少し不満	4
不満	2	未回答	19				

■割合

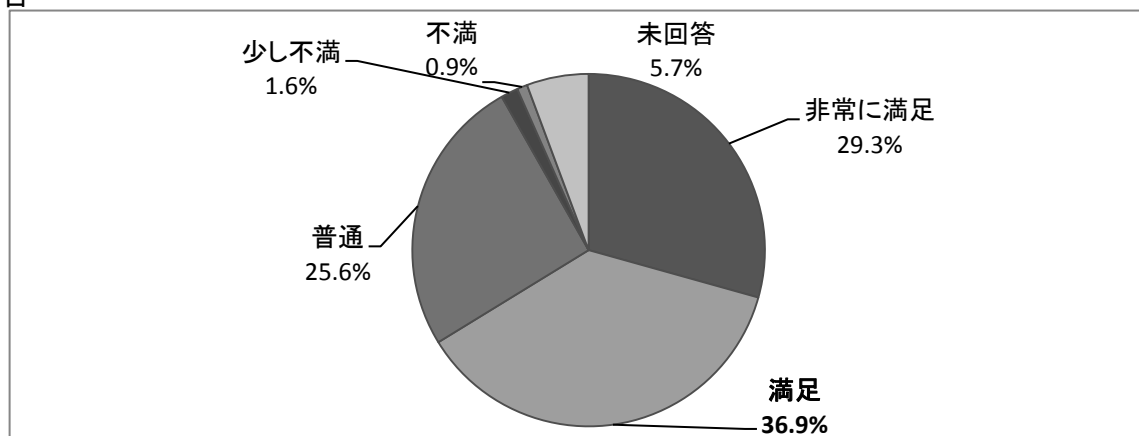


③病状や治療に関して質問しやすい雰囲気でしたか

■件数

非常に満足	93	満足	117	普通	81	少し不満	5
不満	3	未回答	18				

■割合

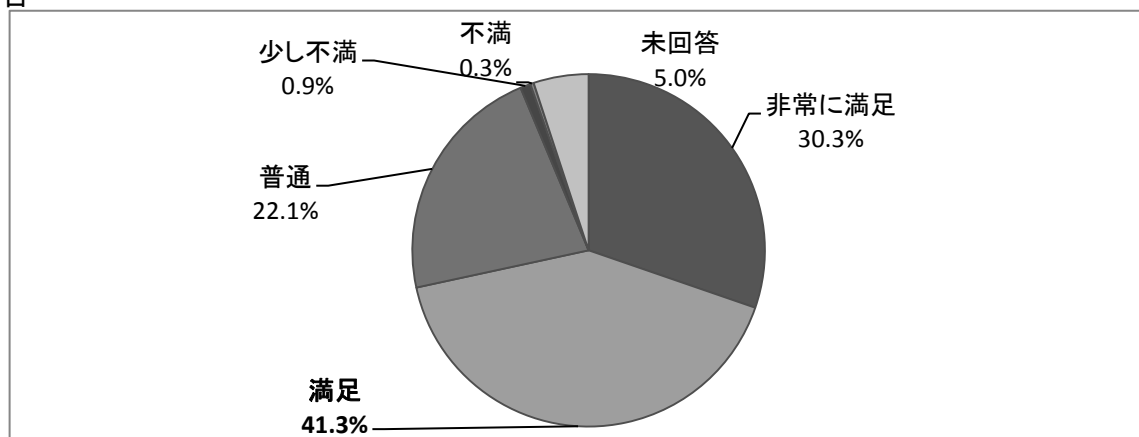


④言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

非常に満足	96	満足	131	普通	70	少し不満	3
不満	1	未回答	16				

■割合

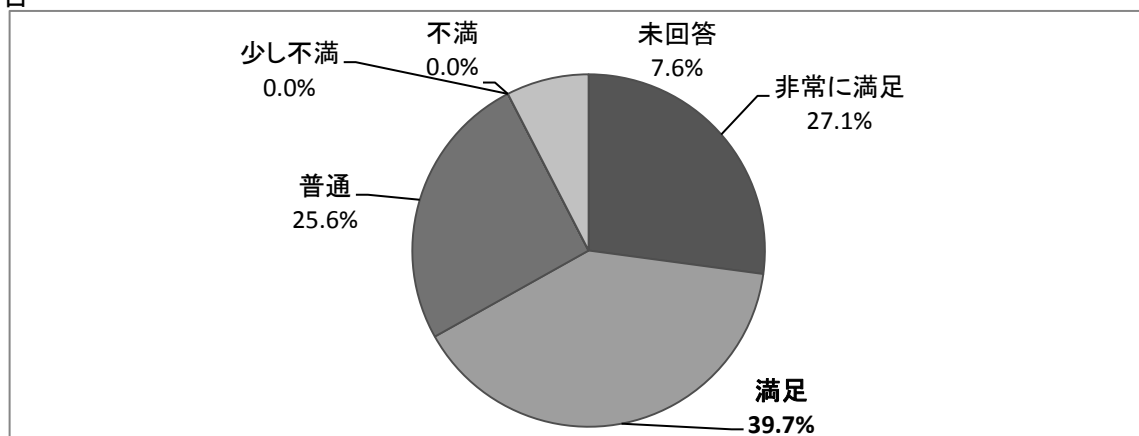


⑤身だしなみについてはいかがでしたか

■件数

非常に満足	86	満足	126	普通	81	少し不満	0
不満	0	未回答	24				

■割合

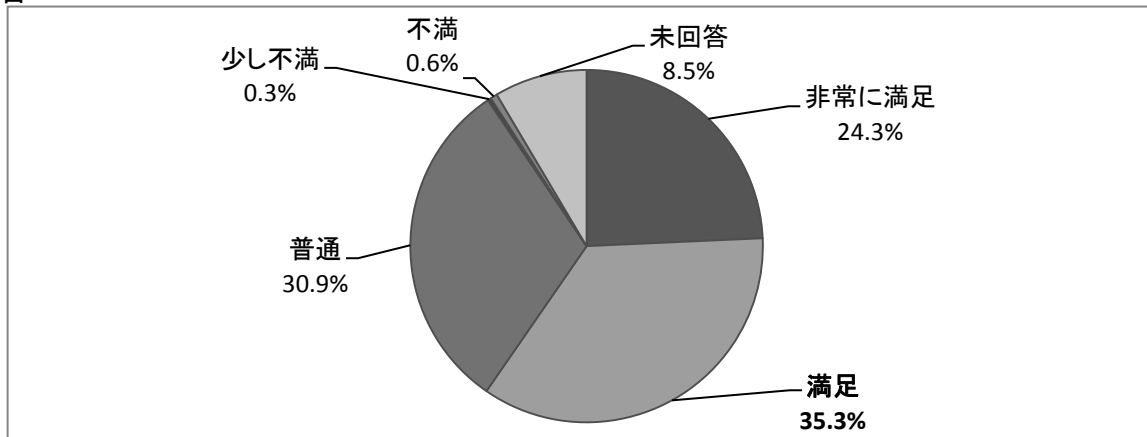


⑥患者さんのプライバシーの保護について配慮していましたか

■件数

非常に満足	77	満足	112	普通	98	少し不満	1
不満	2	未回答	27				

■割合



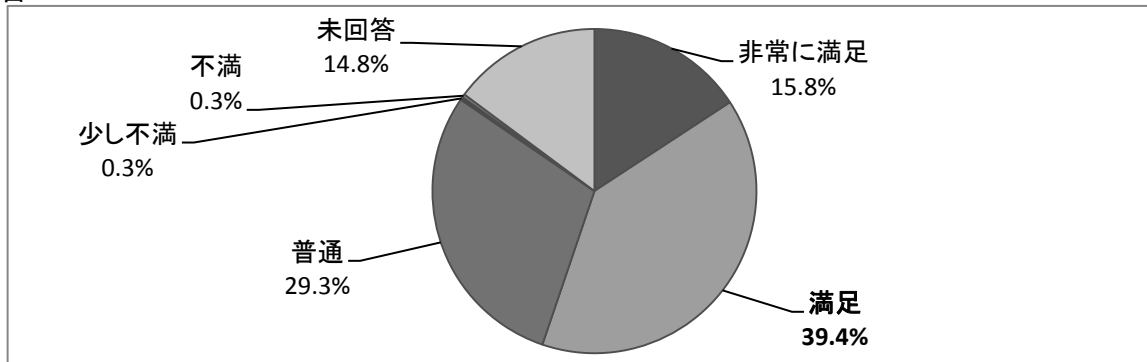
7. 看護師について

①看護師の説明はよくわかりましたか

■件数

非常に満足	50	満足	125	普通	93	少し不満	1
不満	1	未回答	47				

■割合

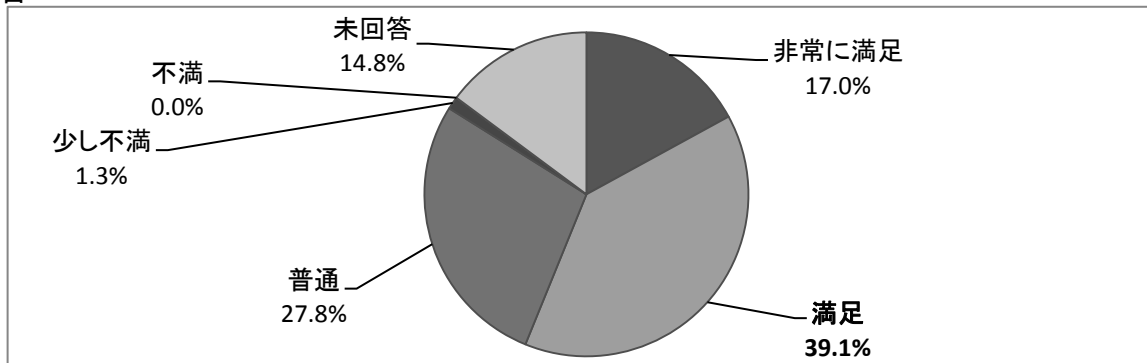


②自由に相談できる雰囲気でしたか

■件数

非常に満足	54	満足	124	普通	88	少し不満	4
不満	0	未回答	47				

■割合

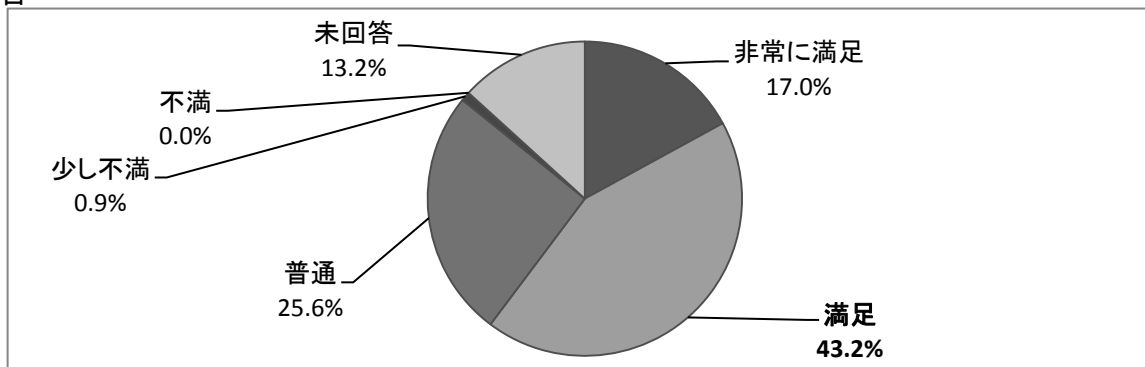


③言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

非常に満足	54	満足	137	普通	81	少し不満	3
不満	0	未回答	42				

■割合

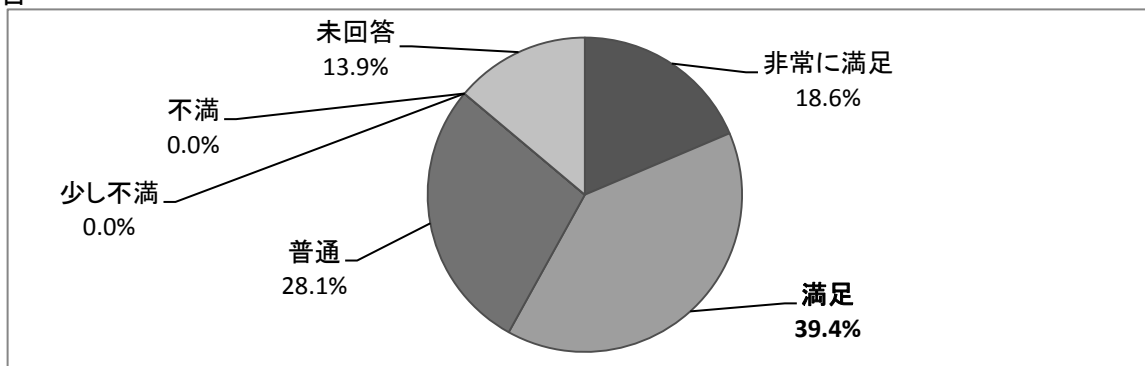


④身だしなみについてはいかがでしたか

■件数

非常に満足	59	満足	125	普通	89	少し不満	0
不満	0	未回答	44				

■割合



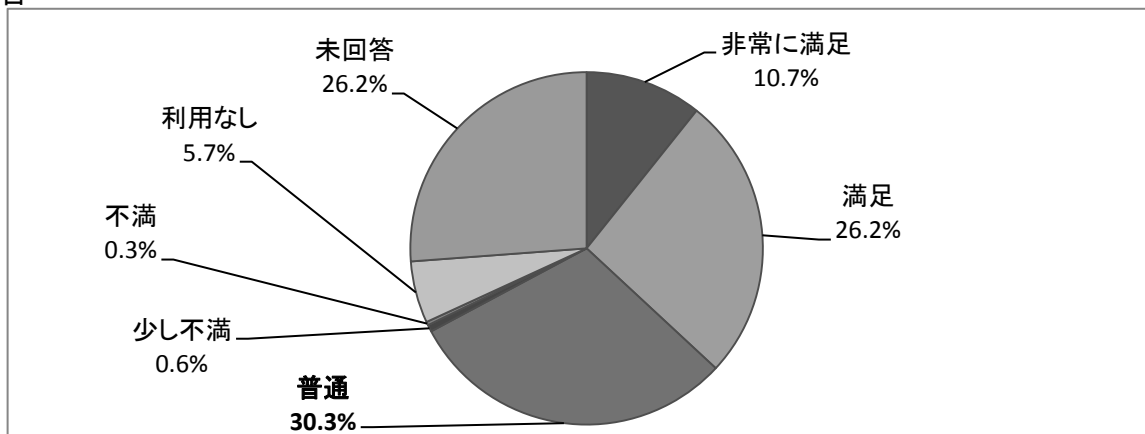
8. その他の職員について

①薬剤師の対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	34	満足	83	普通	96	少し不満	2
不満	1	利用なし	18	未回答	83		

■割合

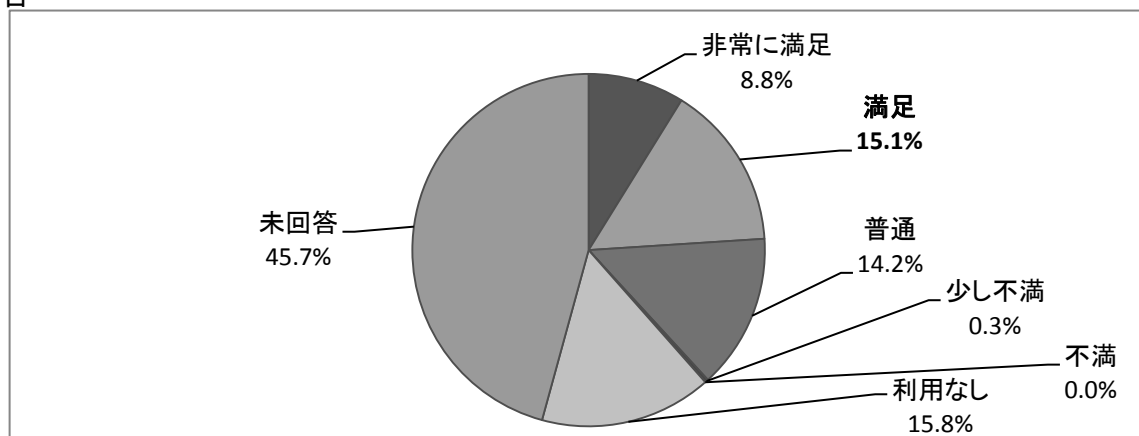


②放射線技師（レントゲン）の対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	28	満足	48	普通	45	少し不満	1
不満	0	利用なし	50	未回答	145		

■割合

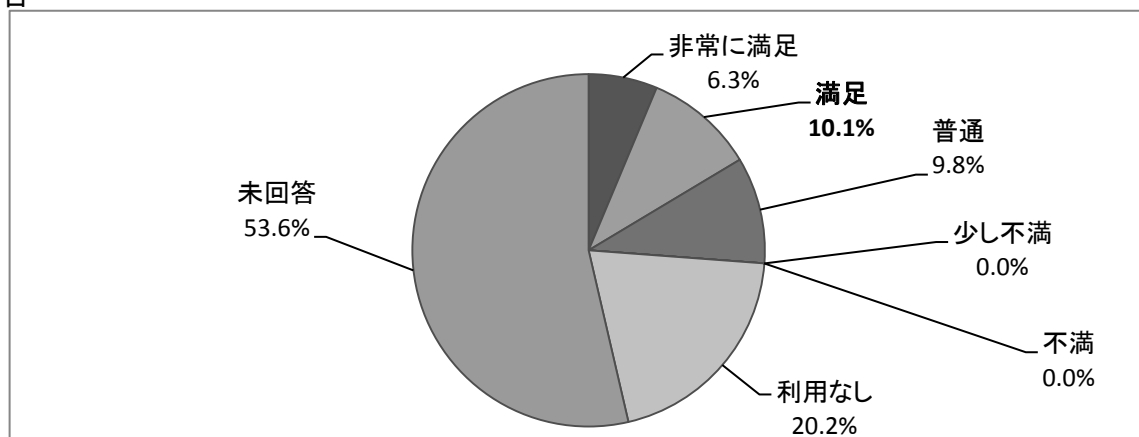


③検査技師（心電図・肺機能等）の対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	20	満足	32	普通	31	少し不満	0
不満	0	利用なし	64	未回答	170		

■割合

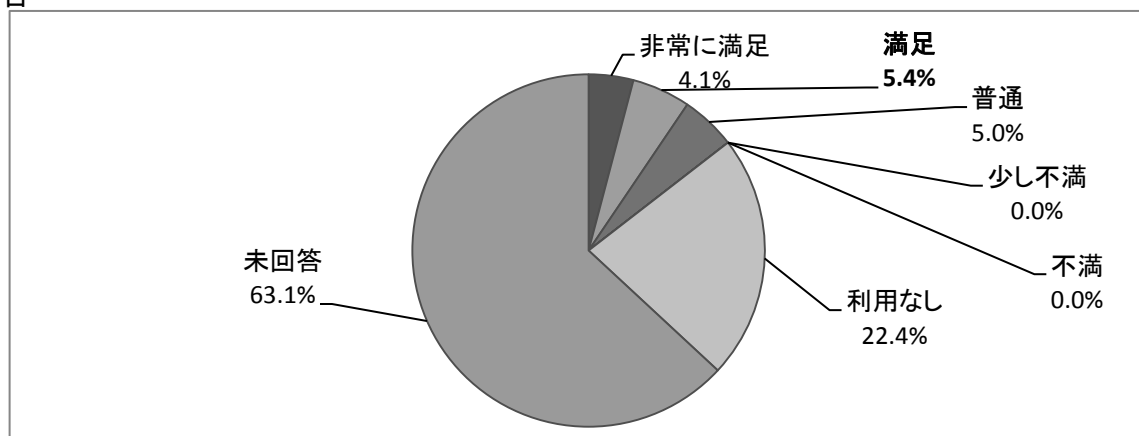


④理学療法士（リハビリ）の対応はいかがでしたか。

■件数

非常に満足	13	満足	17	普通	16	少し不満	0
不満	0	利用なし	71	未回答	200		

■割合

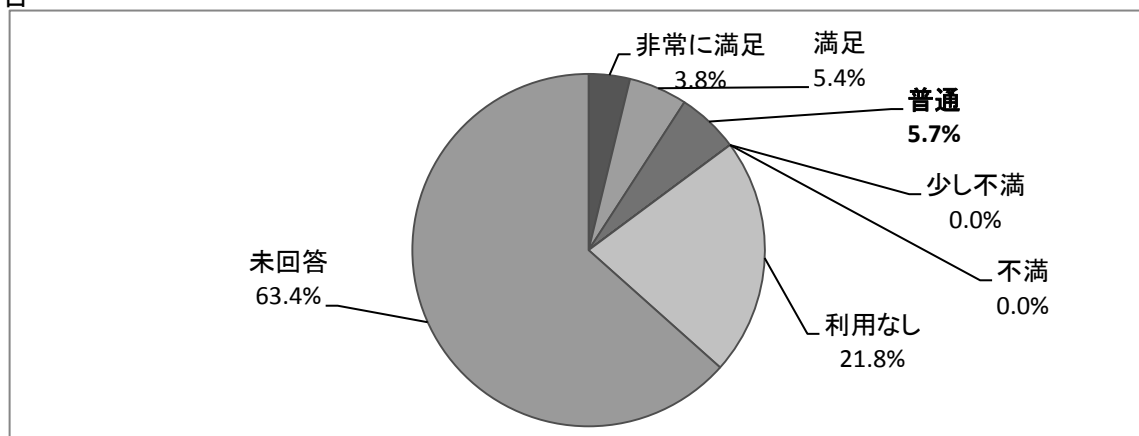


⑤医療ソーシャルワーカーの対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	12	満足	17	普通	18	少し不満	0
不満	0	利用なし	69	未回答	201		

■割合

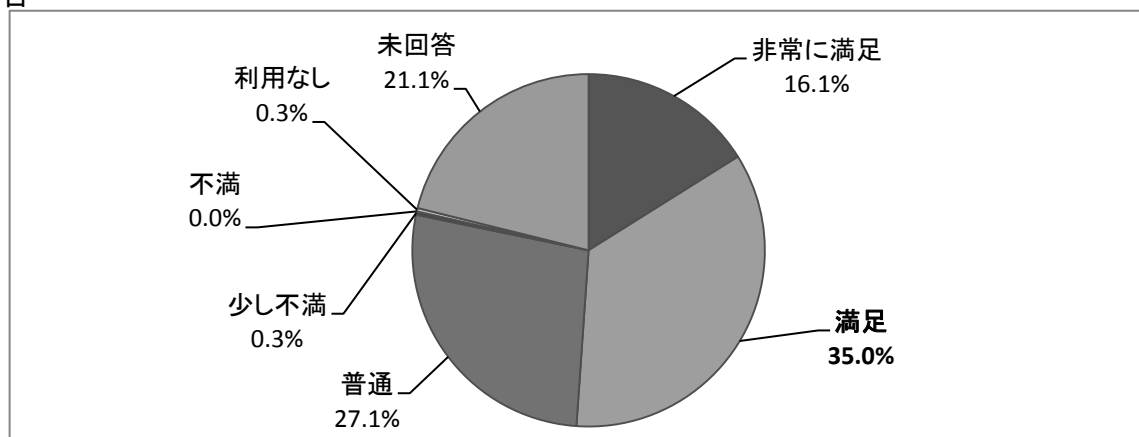


⑥事務職員（カルテの受け渡し・計算）の対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	51	満足	111	普通	86	少し不満	1
不満	0	利用なし	1	未回答	67		

■割合

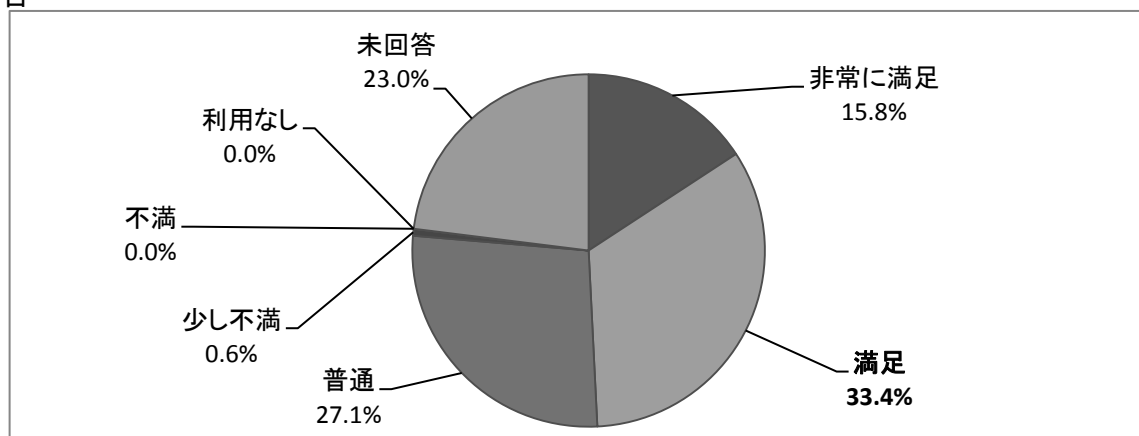


⑦会計職員（お支払い時）の対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	50	満足	106	普通	86	少し不満	2
不満	0	利用なし	0	未回答	73		

■割合

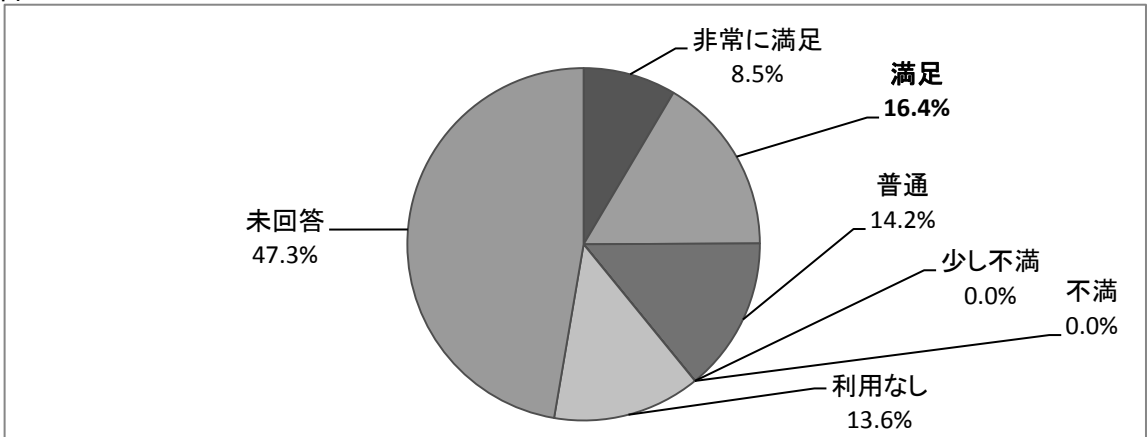


⑧当院には外来で患者さんのお手伝いをする職員が玄関入口にいます（受診方法や問診のお手伝い、診療相談や車イス介助などをいたします）。その対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	27	満足	52	普通	45	少し不満	0
不満	0	利用なし	43	未回答	150		

■割合



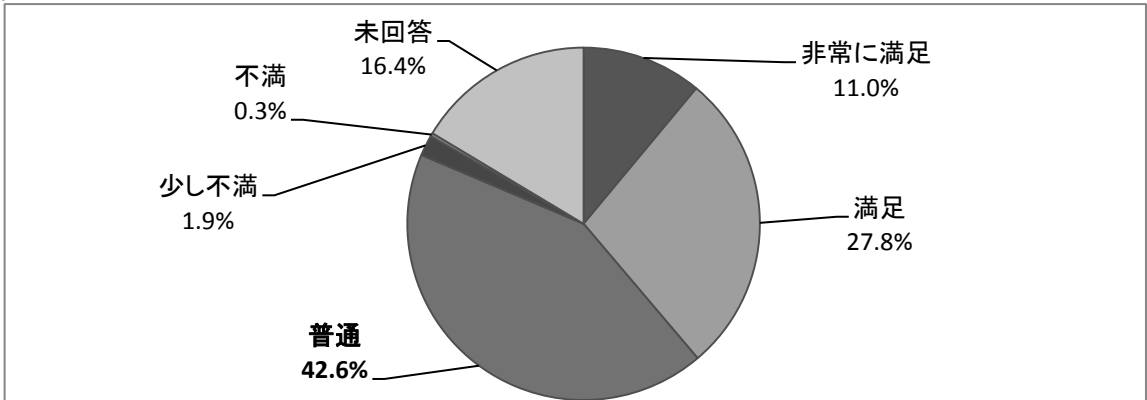
9. その他

①院内の案内表示等はわかりやすいものでしたか

■件数

非常に満足	35	満足	88	普通	135	少し不満	6
不満	1	未回答	52				

■割合

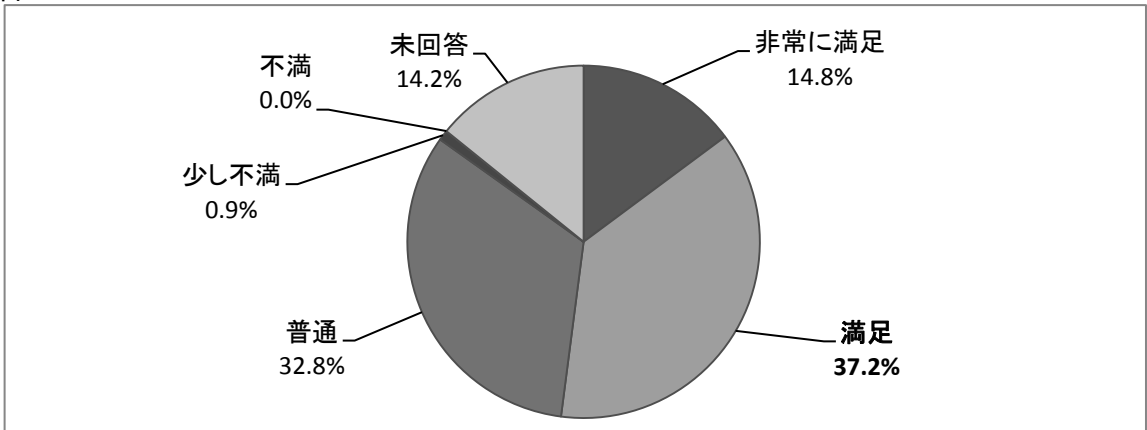


②院内の清掃はいきとどいていましたか

■件数

非常に満足	47	満足	118	普通	104	少し不満	3
不満	0	未回答	0				

■割合

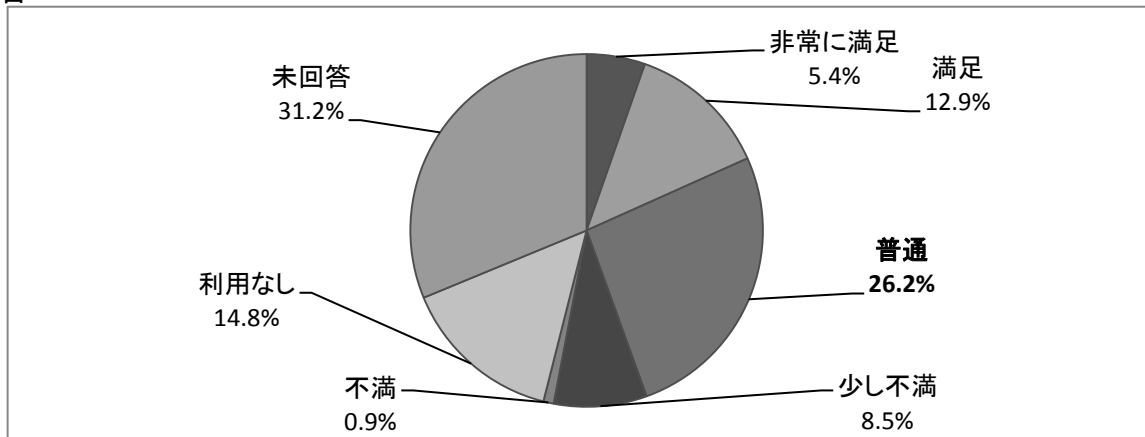


③売店の品揃えはいかがでしたか

■件数

非常に満足	17	満足	41	普通	83	少し不満	27
不満	3	利用なし	47	未回答	99		

■割合

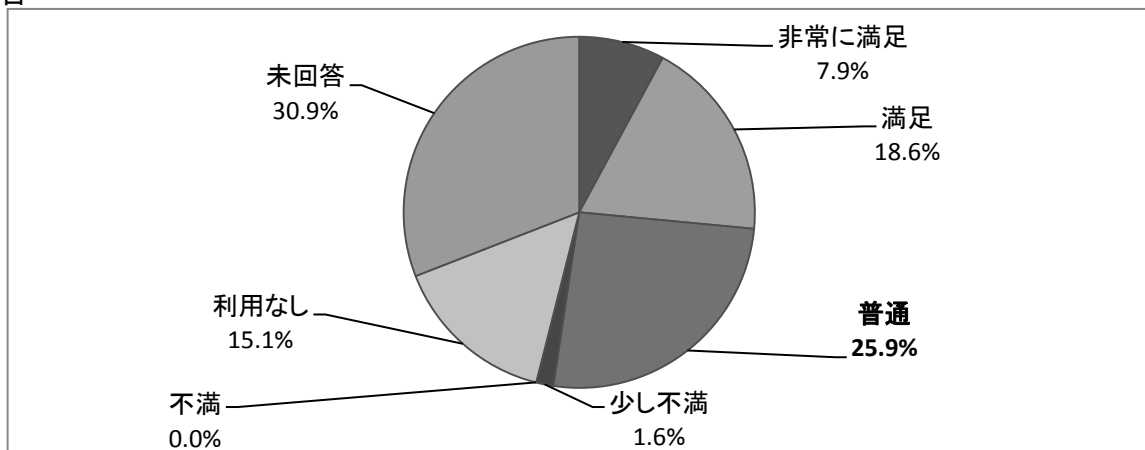


④売店での対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	25	満足	59	普通	82	少し不満	5
不満	0	利用なし	48	未回答	98		

■割合

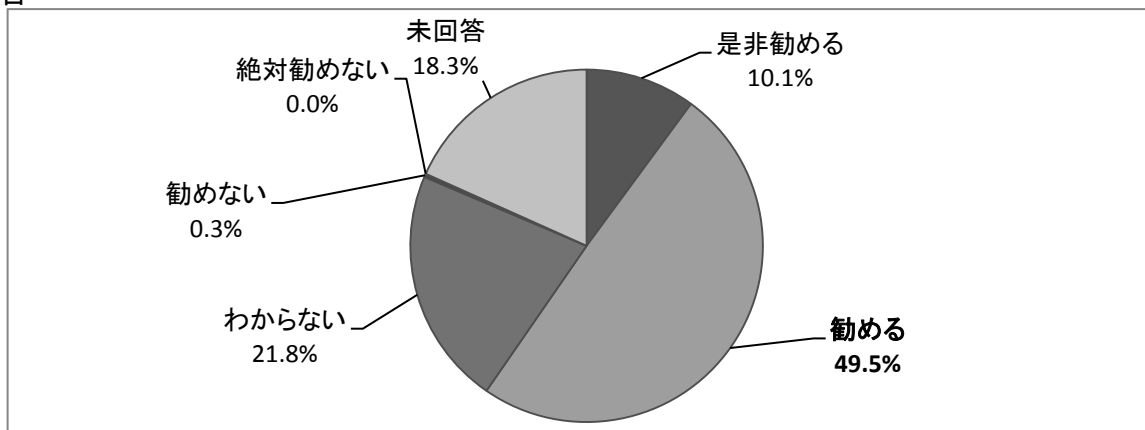


10. 当院を他の方に紹介したいと思いますか

■件数

是非勧める	32	勧める	157	わからない	69	勧めない	1
絶対勧めない	0	未回答	58				

■割合



11. そのほかに何かお気づきのことがあればご自由にお書きください

【待ち時間】

- 薬を早くしてほしい(受け取りまでに時間がかかる)【4件】
- 県立病院の時よりも済生会になって、全体的に待ち時間が短くなった。【2件】
- 予約時間等があれば待ち時間が短く、良いと思います。
- 診察終了して薬をもらえるまでの時間が長く、薬局は聞きづらい雰囲気がある。薬が多いから仕方ないとも思うが、現在待ち時間を表示するなどわかるようにしてもらえるとまだかまだかのイライラが少なくなると思います。
- 今日は予約日にこれなくて別日にきました。別に予約してもしなくても時間は変わらないのでは。とにかく前に比べて、すべてに時間がかかる。それで今日も忙しいので薬のみをもらいに来ました。待たなくてもよい工夫をしてください。
- 今日は待ち時間は短かったけど、いつもは内科受診で3時間くらいかかる時があります。なんとか早くならないものでしょうか。
- 診察の後の人が2~3人くらいは前の椅子にまっているようにすれば、時間的にも少し早くなるのではと思います。待合場所と診察室の時間がかかる。
- お薬のみの場合でも外来で待つのも長いし、窓口カルテを出した後も長いし、薬をもらうのも時間がかかって来るのが億劫になる。
- 時間がもうすこし早くできればよいと思います。早い時間にカードだけ出して本人がいないのに呼ばれてもないということがある。
- 時間がかかりすぎる日がある(予約をしても)
- 今日は採血検査、眼科受診のため早めに(8:25)来院したせいか、待ち時間があまり長時間ではなかった。ふつうは1時間半くらいは平均待っています。

【接遇・対応・サービス】

- お薬手帳が有料とは思わなかった(良いものではあるが)。初めての時は、有料無料を話して案内すべきと感じた。
- 耳が遠いので来訪した時に顔をおぼえてほしいと思います。(聞こえる方と聞こえにくい方がある)
- 毎回の食事に併せて、薬を分類してくれて助かっている。
- 親切に対応していただき、安心して治療が受けられます。
- 先生が非常に親切です。
- 看護師の言葉づかいが一部よくない。患者にはいつも、どんな老人であれ敬語を使うべきです。「そいけんね」などぞんざいな対応も。
- 時折、患者のプライバシーにかかることを待合コーナーで聞いている光景あり。個人情報保護にももう少し配慮を。
- 耳が遠い人もいますので、名前を呼ばれる時は、はっきりとわかりやすく呼んでほしい。
- 受付から外来受付にカルテが回って北とき、看護師さんが一言、変わりありませんか？と声をかけると助かります。なかなか自分からちょっとした体調の悪さは言い出しにくい時があります。
- リハビリではとても親切にいただきました。
- 新しく病院名が変わっているが、分かりやすく嘉穂病院と呼んでいる。初めて背中痛みで診察に来たけど、前の病院より丁寧親切でよかった。友達にも勧めている。
- 事務員さんおだやかで丁寧でよいです。
- やさしい言葉づかいです。
- 年々職員の対応が上がってきている
- 母子医療証を扱う際に、確認のためとはわかりますが、周りに見えるようにピラピラさせてもらいたくありませんでした。できればカウンター下等で周囲に見えないように扱って頂きたいです。
- いつもお世話になっております。職員さんや看護師さんの対応力、いつもとてもよくて気持ちのよい病院だと思います。
- 以前レントゲン技師について、検査終了後、外来で待ってくださいという説明がなく、検査室の前で待っていた。
- 以前は態度、対応のよくない看護師もいましたが、最近はそういうことはありません。氏名を呼ぶ時は「～様」ではなく「～さん」でよいではありませんか？
- 今度の先生の対応には満足でした。
- 清掃関係の方がトイレ掃除をしている時間帯が尿検査(患者が多い)時間帯に行っているのを改善してほしい。また、患者の検査と出会った時は清掃途中でも患者使用を優先してほしい。

【施設・交通】

- 院内も清潔で感じがよいと思いました。
- ゴミ箱が少ない、胃カメラ室の前。
- トイレが少なく狭い。洋式トイレが少ない。

- TVが説明などしており、よかった。
- 尿とりパッドを売店においてもらいたい。
- 遠いので困ってます。
- バスの便が少ないので増やしてもらえると助かります

【診療科】

- 眼科の診察日を増やしてほしい。【2件】
- 肝臓の専門の先生がいないと、飯塚病院の先生に聞きました。昭和69年(51歳)の時に、インターフェロンを打って、年に2回飯塚病院にかかっています。できればこちらに転院したいのですが。
- 早く常勤の外科の先生をおいてください。来るたびに先生が違くと種々相談ができません。

【その他】

- 特になし【8件】
- 良いと思います【2件】
- 新しい病院を建設中のようです。期待しています。
- 新しく病院ができるとのこと、楽しみです。病院は変えるつもりありません。
- いつもありがとうございます
- 満足致しております。
- 5か月前に来たときより院内の感じがものすごくよかったです。全体的に。
- (建設中の)新しい病院に期待しています。
- いつもありがとうございます。心遣いがとてもうれしく思っています。
- 前より病院全体に活気が感じられます
- 長年、お世話になっております。今後とも地域医療のために頑張ってもらいたいと思います。これからもお世話になると思います。
- 他の病院院比べたら対応(患者さんに対しての)はすばらしいかと思いますが、病気の処置や検査等での病気の発見や治療等に関してはちょっと心配な点(医師等のレベル)はあるかなと感じます。でも病は気からという言葉もあるので、優しい点は◎。
- 薬の袋が無駄に多いし、資源の無駄使いなので、再利用してほしい。