

患者満足度アンケート（外来） 集計結果

I. 実施期間： 平成 25 年 11 月 11 日（月）～ 15 日（金）

II. 回収枚数： 154枚（前年度236枚）

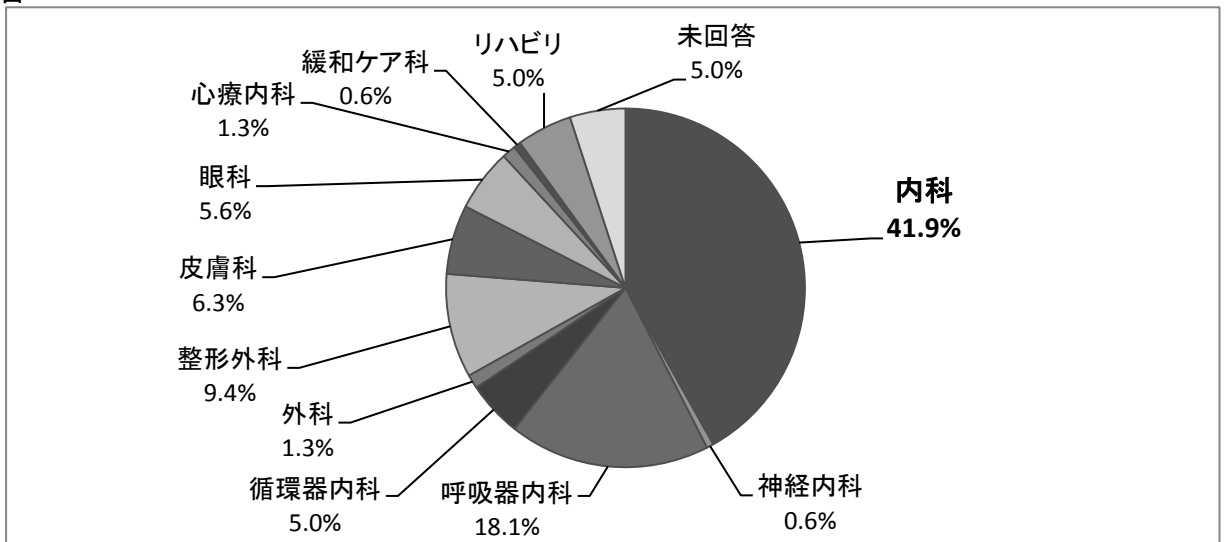
III. 集計結果

1. 受診した診療科

■件数

内科	67	神経内科	1	呼吸器内科	29	循環器内科	8
外科	2	整形外科	15	皮膚科	10	眼科	9
心療内科	2	緩和ケア科	1	リハビリ	8	未回答	8

■割合

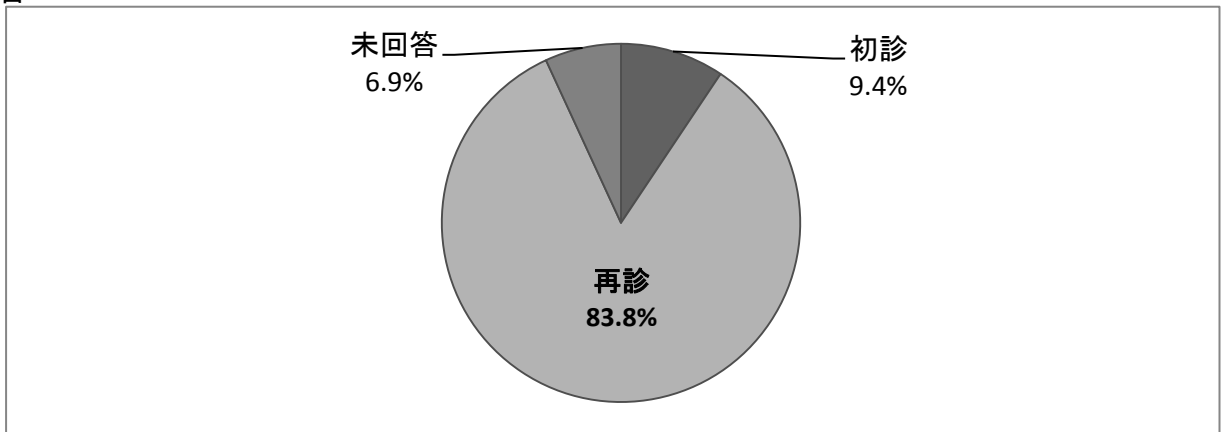


2. 初診・再診

■件数

初診	15	再診	134	未回答	11
----	----	----	-----	-----	----

■割合

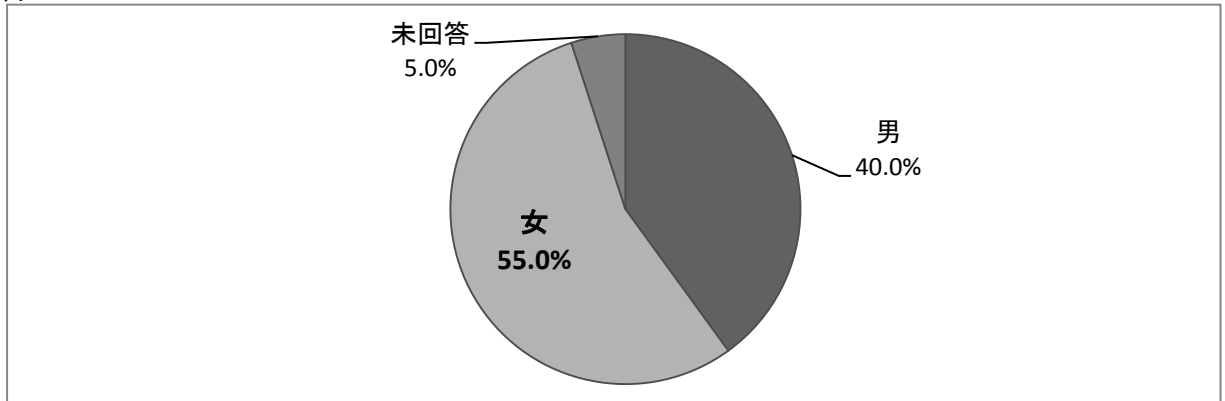


3. 性別

■件数

男	64	女	88	未回答	8
---	----	---	----	-----	---

■割合

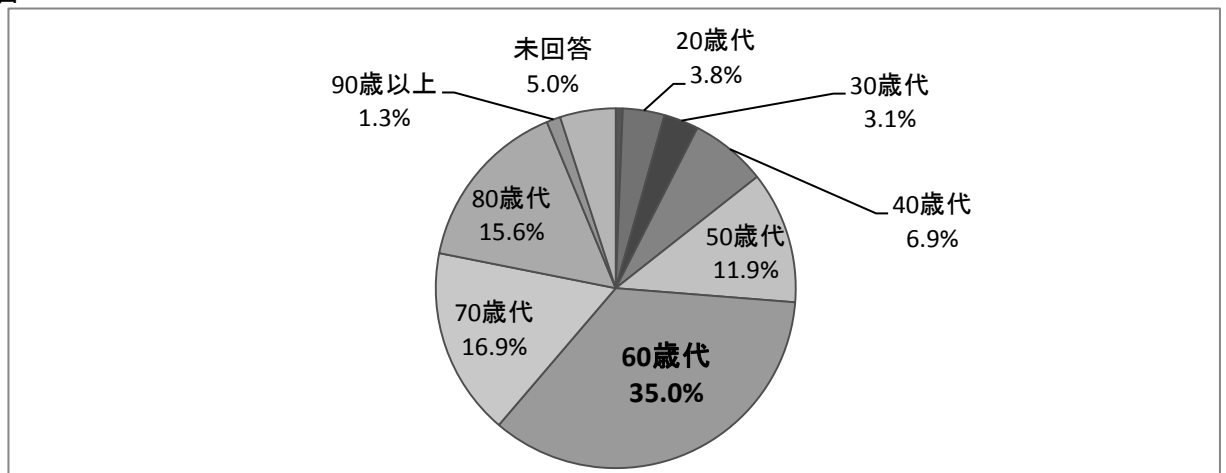


4. 年齢

■件数

10歳未満	1	10歳代	0	20歳代	6	30歳代	5
40歳代	11	50歳代	19	60歳代	56	70歳代	27
80歳代	25	90歳以上	2	未回答	8		

■割合



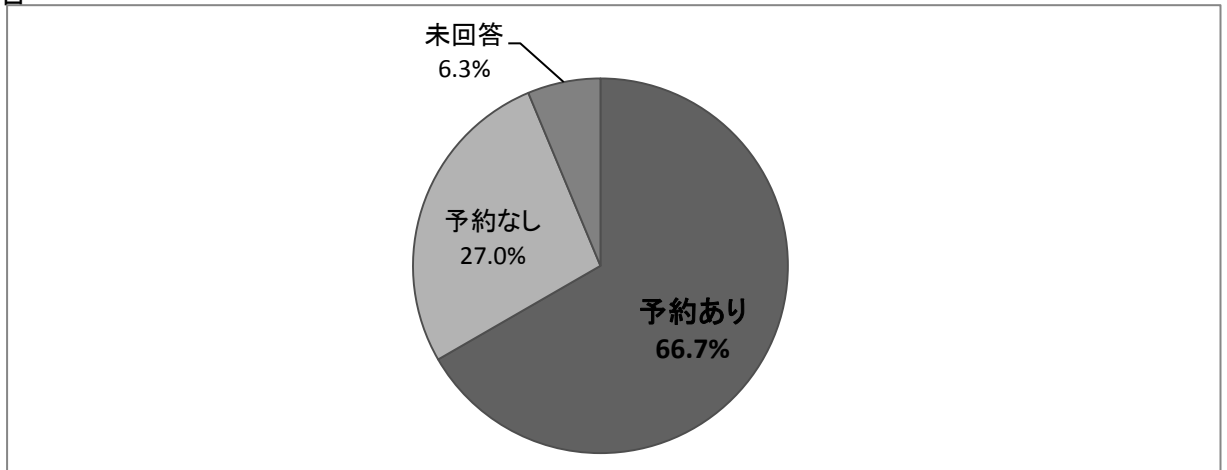
5. 待ち時間について

(1) 本日は診察予約をされていましたか

■件数

予約あり	106	予約なし	43	未回答	10
------	-----	------	----	-----	----

■割合



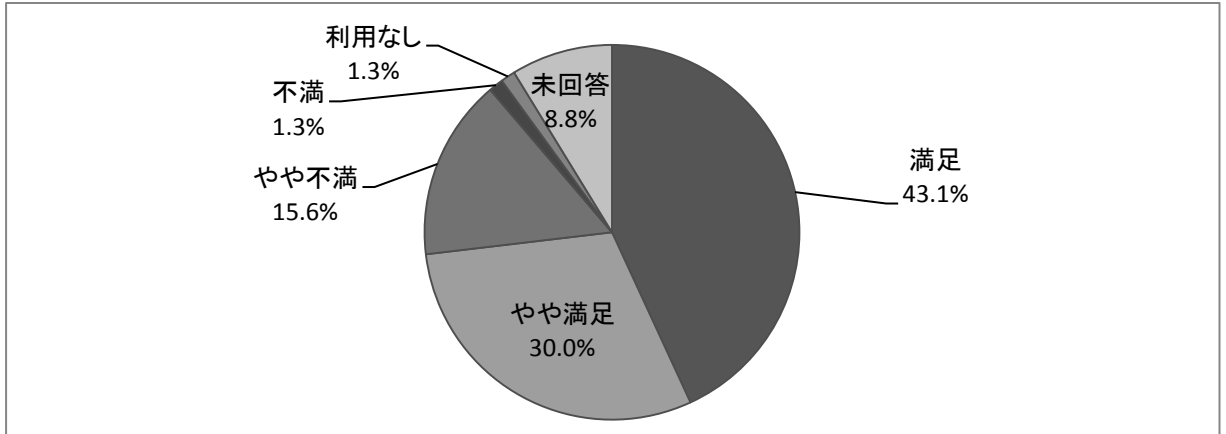
(2) 本日の待ち時間についてどのように感じましたか。

①全体的に

■件数

満足	69	やや満足	48	やや不満	25	不満	2
利用なし	2	未回答	14				

■割合

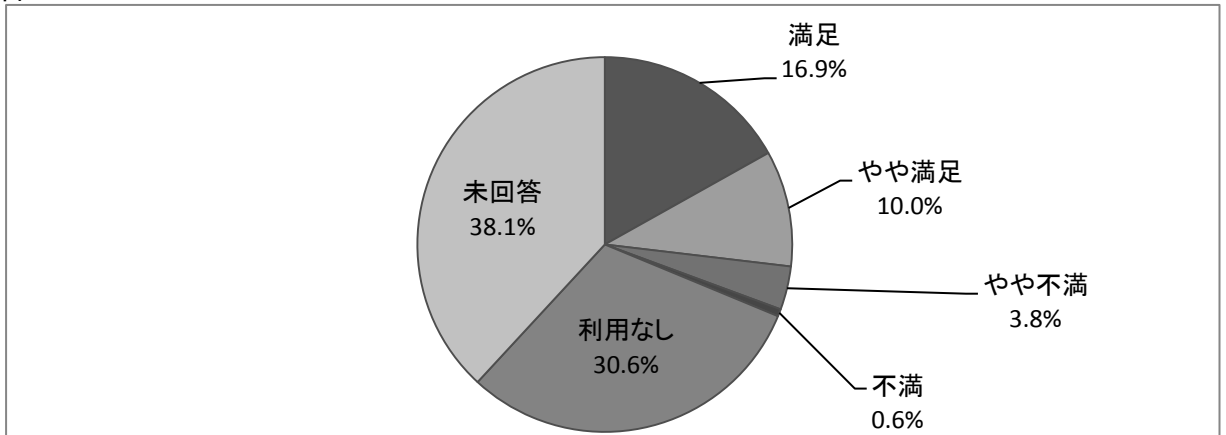


②放射線受付で伝票を提出してから検査を受けるまで

■件数

満足	27	やや満足	16	やや不満	6	不満	1
利用なし	49	未回答	61				

■割合

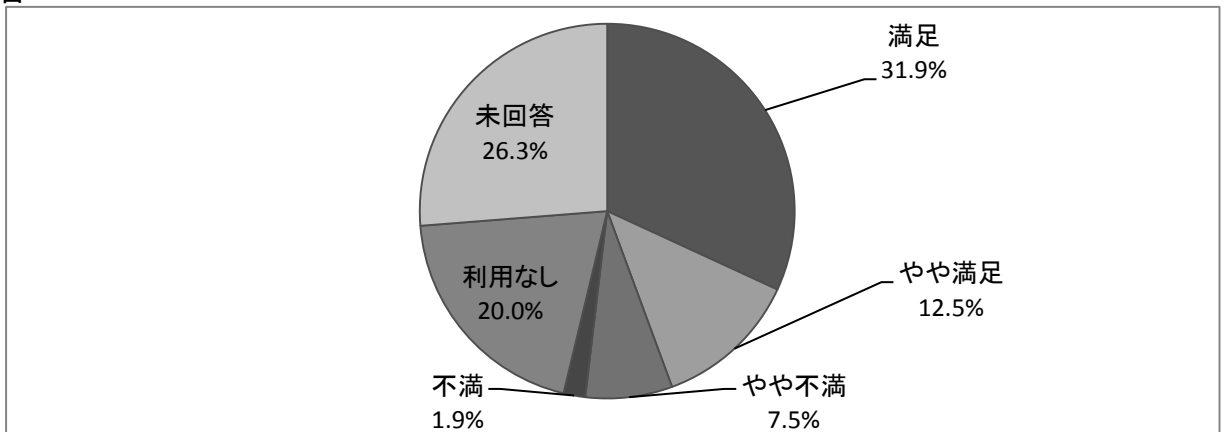


③処置室（採血・注射）に伝票を提出してから中に入るまで

■件数

満足	51	やや満足	20	やや不満	12	不満	3
利用なし	32	未回答	42				

■割合

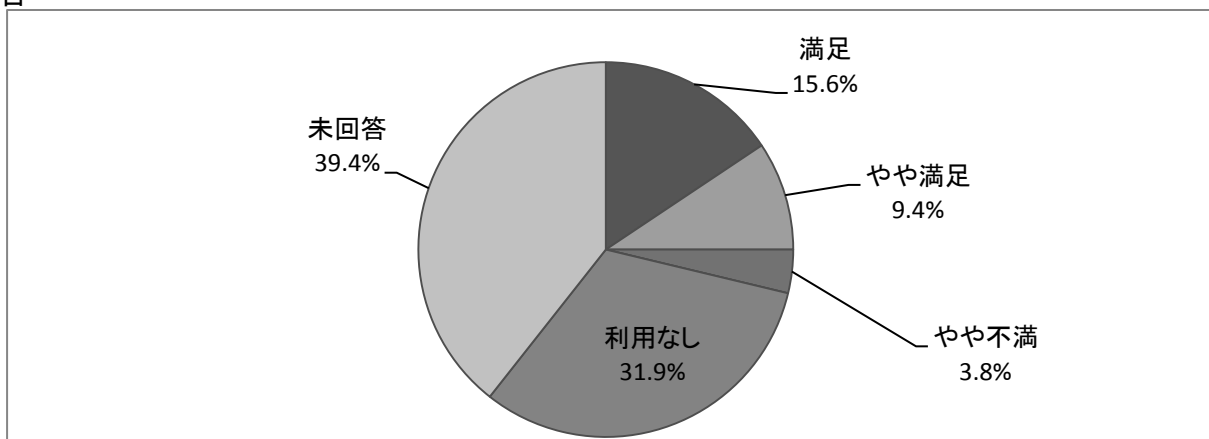


④生理検査（心電図・エコー等）で伝票を提出してから検査を受けるまで

■件数

満足	25	やや満足	15	やや不満	6	不満	0
利用なし	51	未回答	63				

■割合

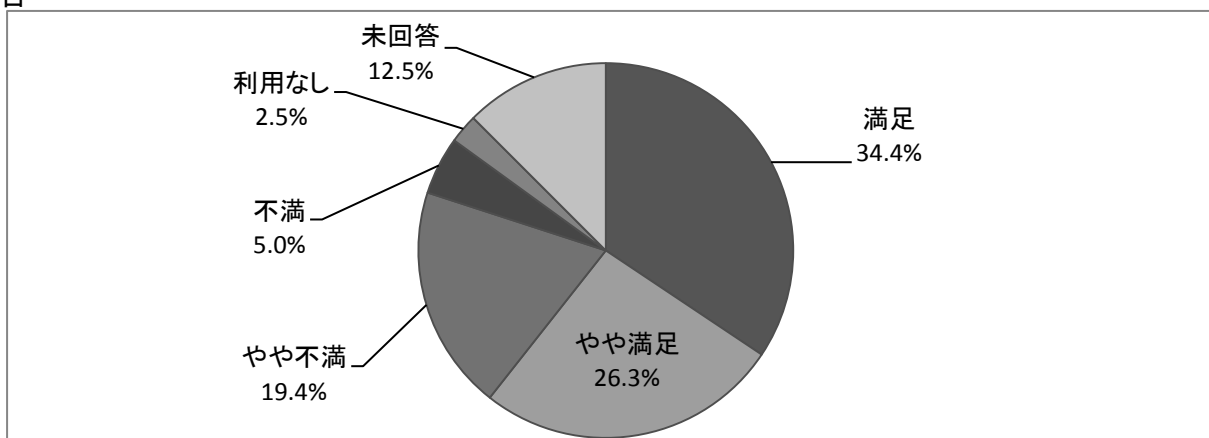


⑤診察室での待ち時間

■件数

満足	55	やや満足	42	やや不満	31	不満	8
利用なし	4	未回答	20				

■割合

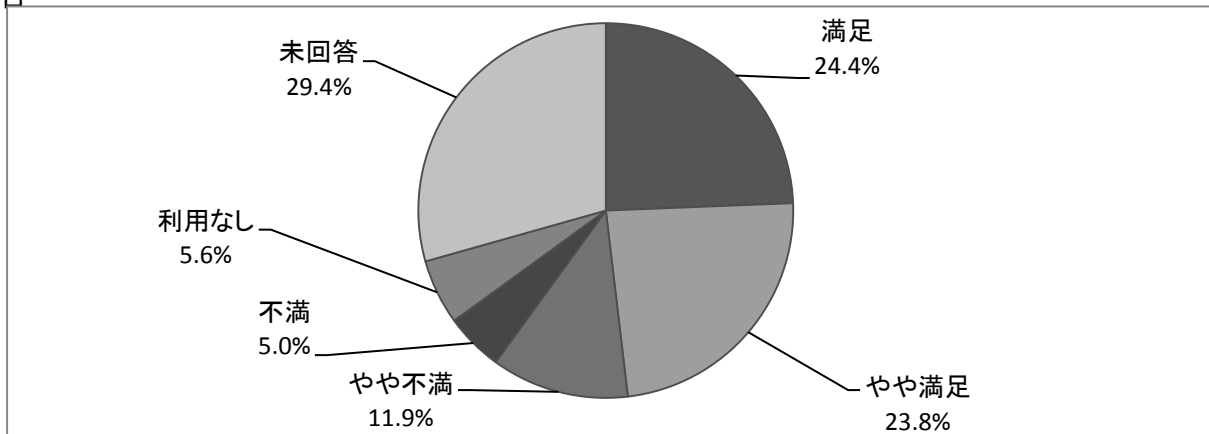


⑥薬引換券を会計でもらってから薬を受け取るまで

■件数

満足	39	やや満足	38	やや不満	19	不満	8
利用なし	9	未回答	47				

■割合



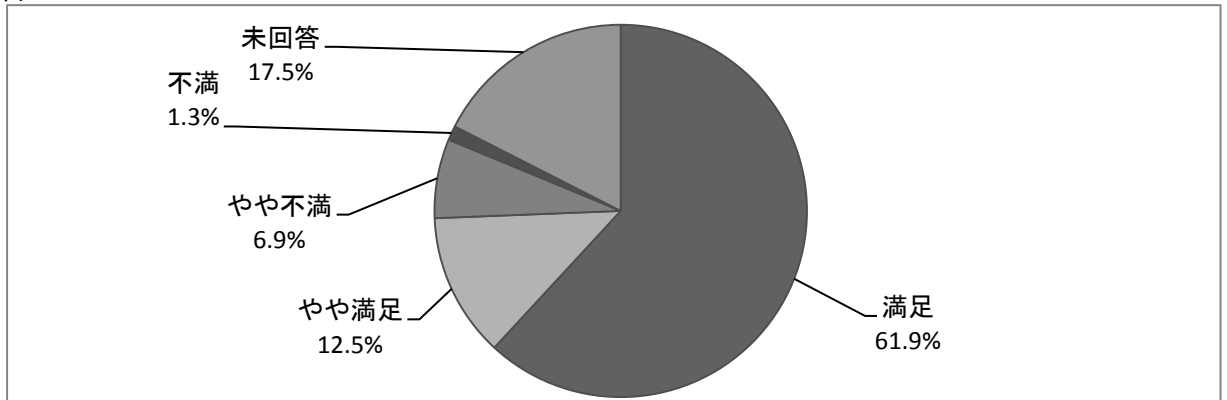
6. 医師について

①挨拶や自己紹介はありましたか

■件数

満足	99	やや満足	20	やや不満	11	不満	2
未回答	28						

■割合

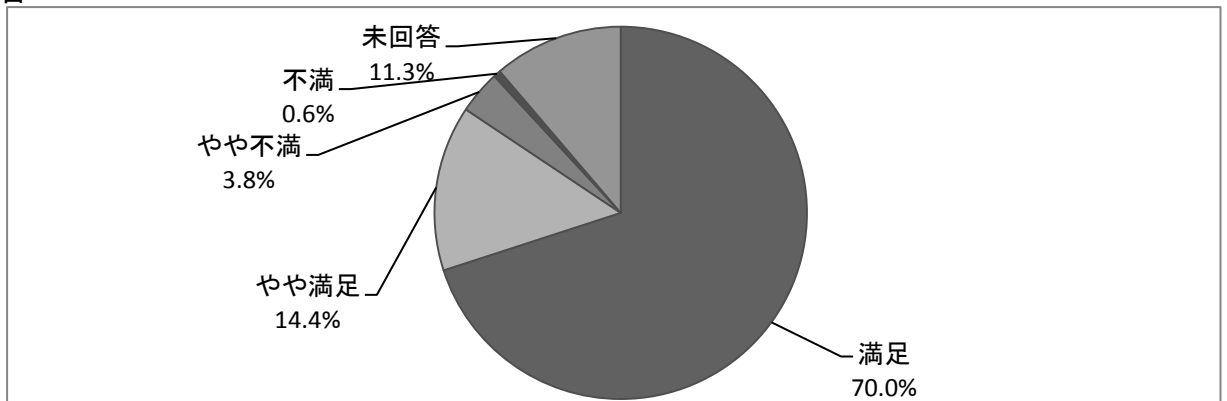


②病気の状態や治療方法について、わかりやすく説明してくれましたか

■件数

満足	112	やや満足	23	やや不満	6	不満	1
未回答	18						

■割合

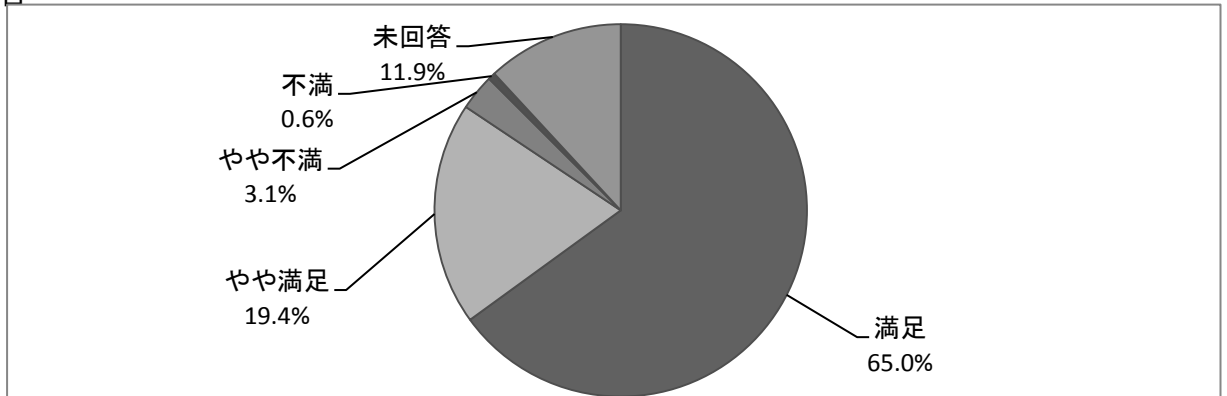


③病状や治療に関して質問しやすい雰囲気でしたか

■件数

満足	104	やや満足	31	やや不満	5	不満	1
未回答	19						

■割合

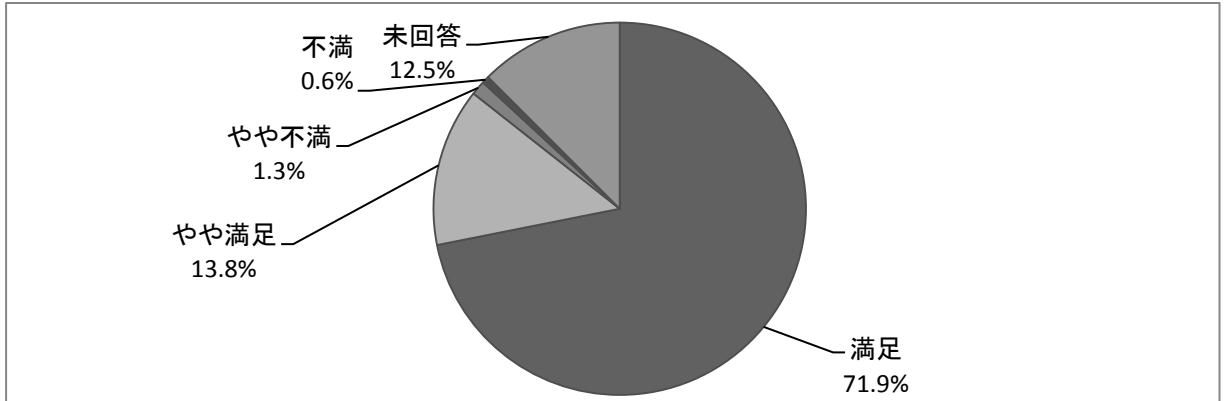


④言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

満足	115	やや満足	22	やや不満	2	不満	1
未回答	20						

■割合

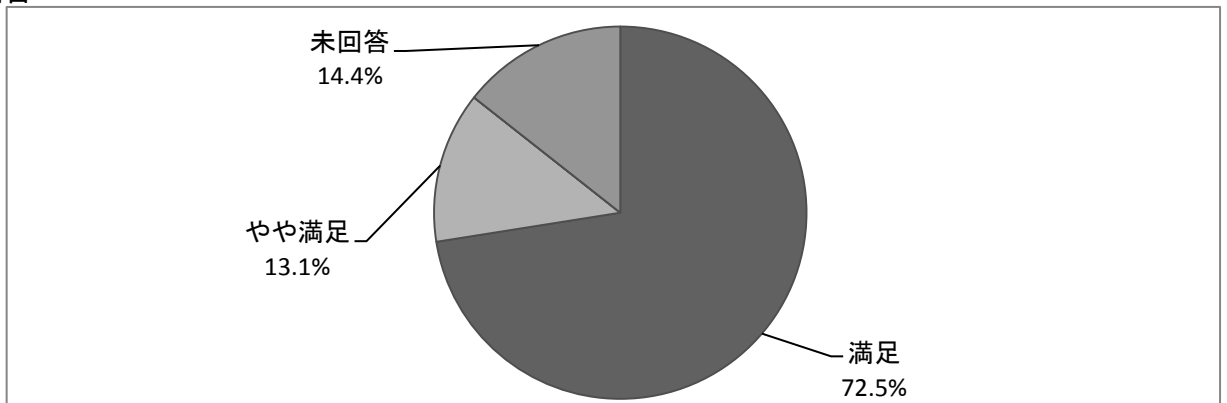


⑤身だしなみについてはいかがでしたか

■件数

満足	116	やや満足	21	やや不満	0	不満	0
未回答	23						

■割合

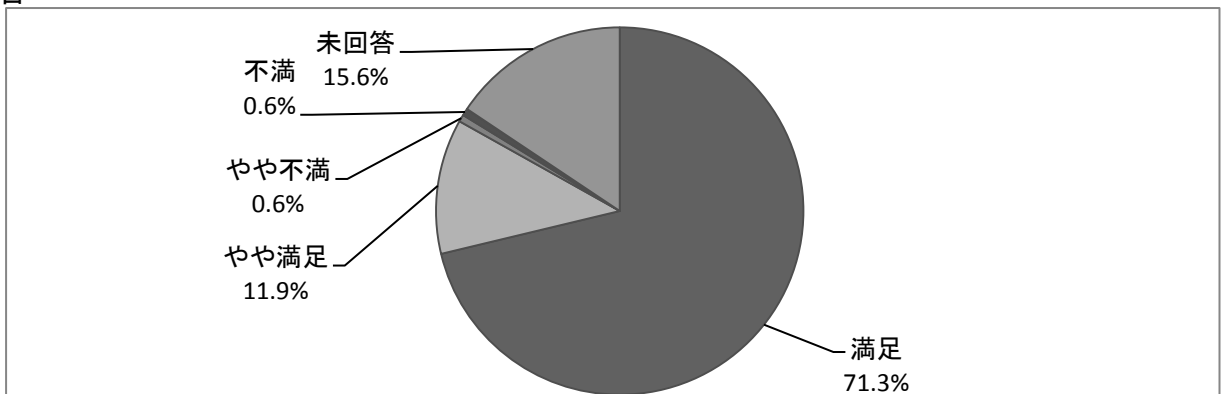


⑥患者さんのプライバシーの保護について配慮していましたか

■件数

満足	114	やや満足	19	やや不満	1	不満	1
未回答	25						

■割合



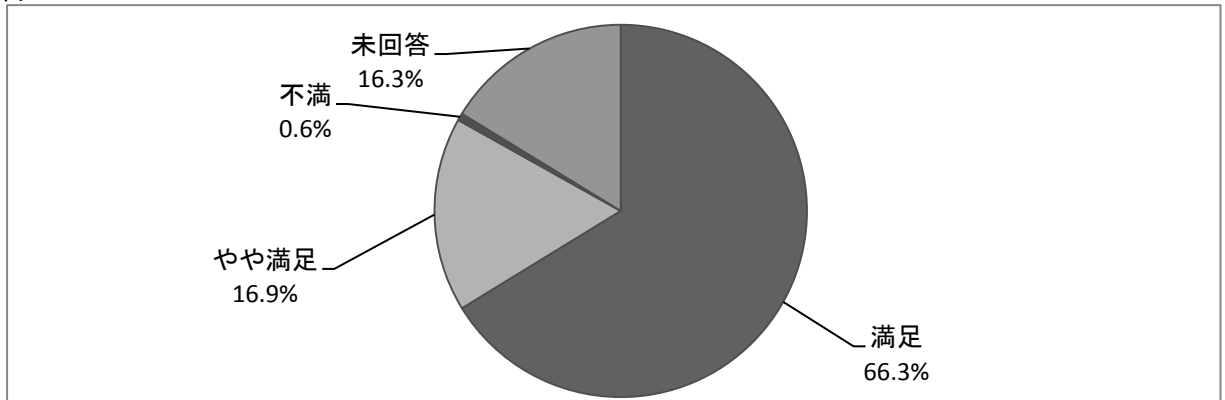
7. 看護師について

①看護師の説明はよくわかりましたか

■件数

満足	106	やや満足	27	やや不満	0	不満	1
未回答	26						

■割合

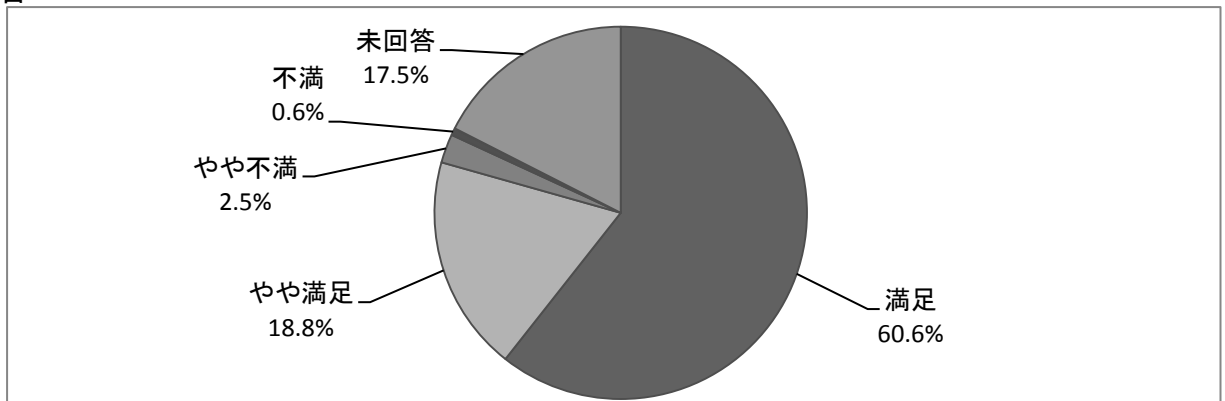


②自由に相談できる雰囲気でしたか

■件数

満足	97	やや満足	30	やや不満	4	不満	1
未回答	28						

■割合

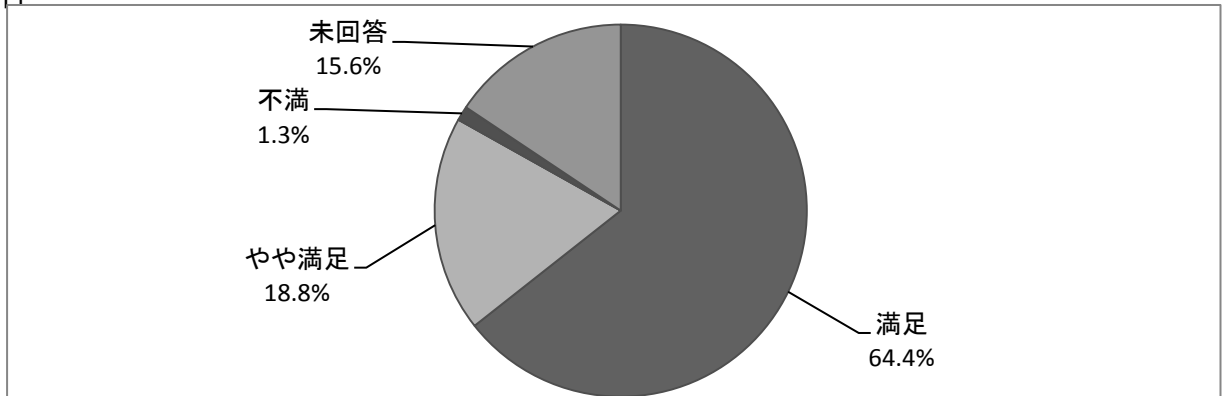


③言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

満足	103	やや満足	30	やや不満	0	不満	2
未回答	25						

■割合

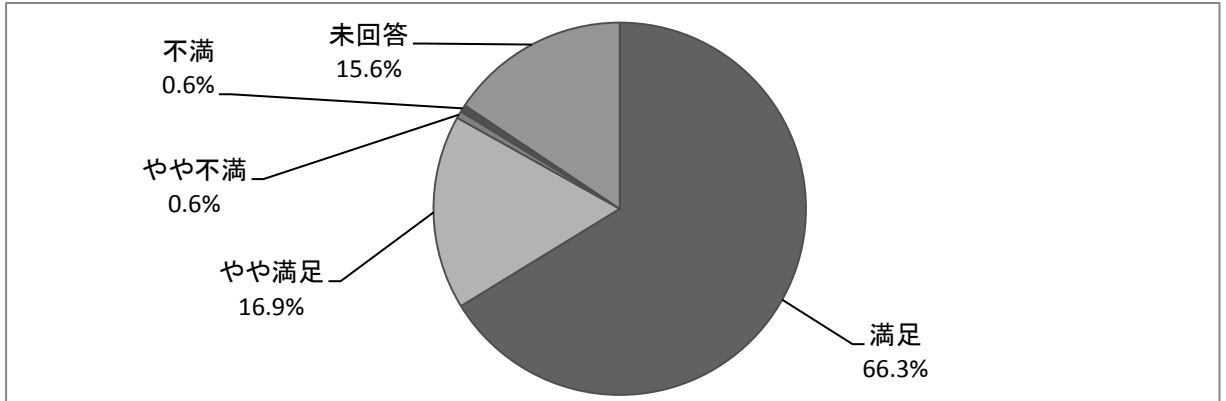


④身だしなみについてはいかがでしたか

■件数

満足	106	やや満足	27	やや不満	1	不満	1
未回答	25						

■割合



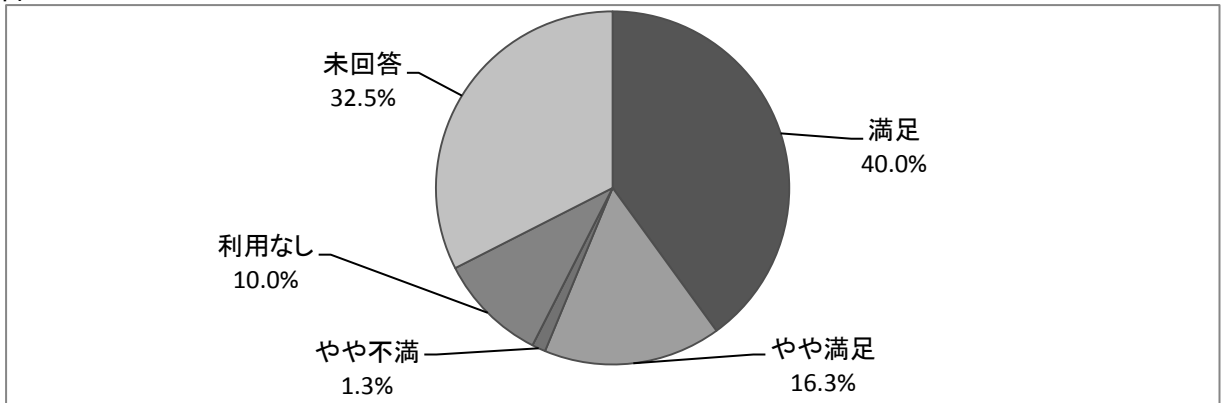
8. その他の職員について

①薬剤師の対応はいかがでしたか

■件数

満足	64	やや満足	26	やや不満	2	不満	0
利用なし	16	未回答	52				

■割合

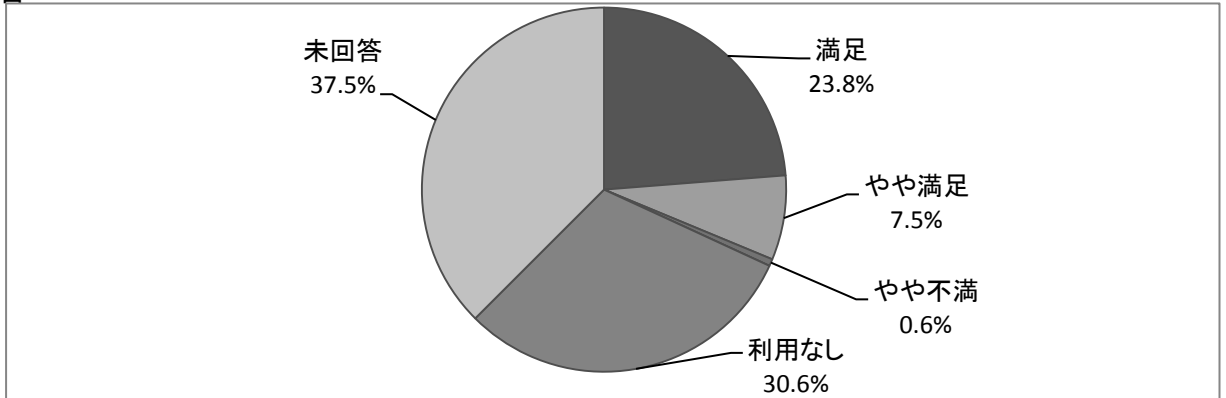


②放射線技師（レントゲン）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	38	やや満足	12	やや不満	1	不満	0
利用なし	49	未回答	60				

■割合

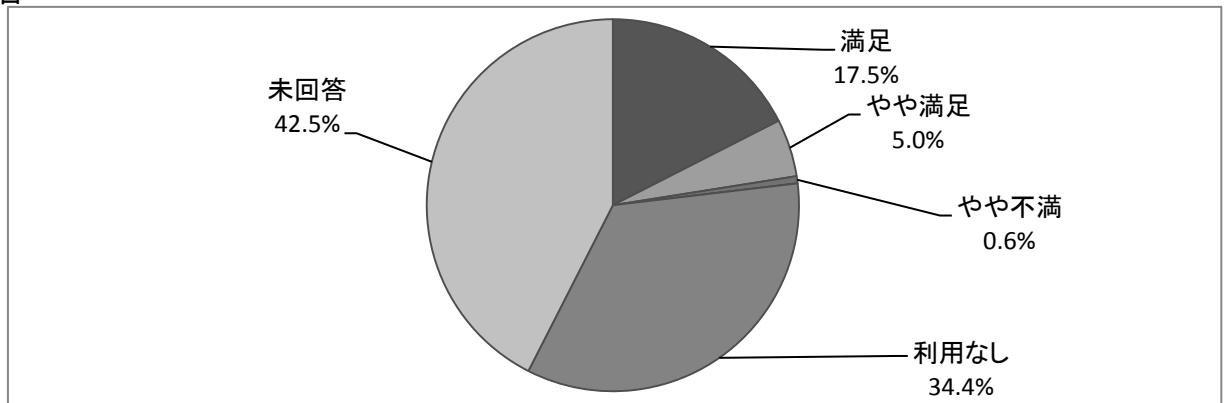


③検査技師（心電図等）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	28	やや満足	8	やや不満	1	不満	0
利用なし	55	未回答	68				

■割合

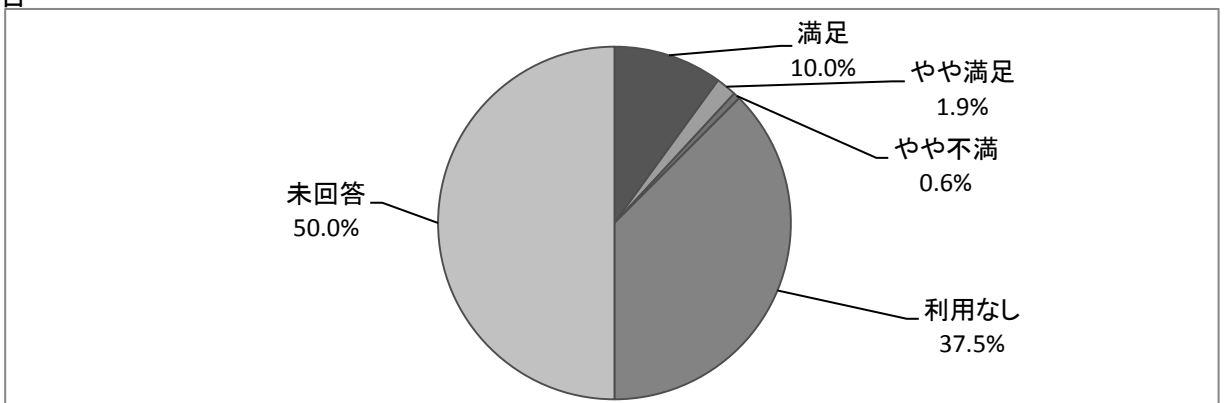


④リハビリテーションスタッフの対応はいかがでしたか。

■件数

満足	16	やや満足	3	やや不満	1	不満	0
利用なし	60	未回答	80				

■割合

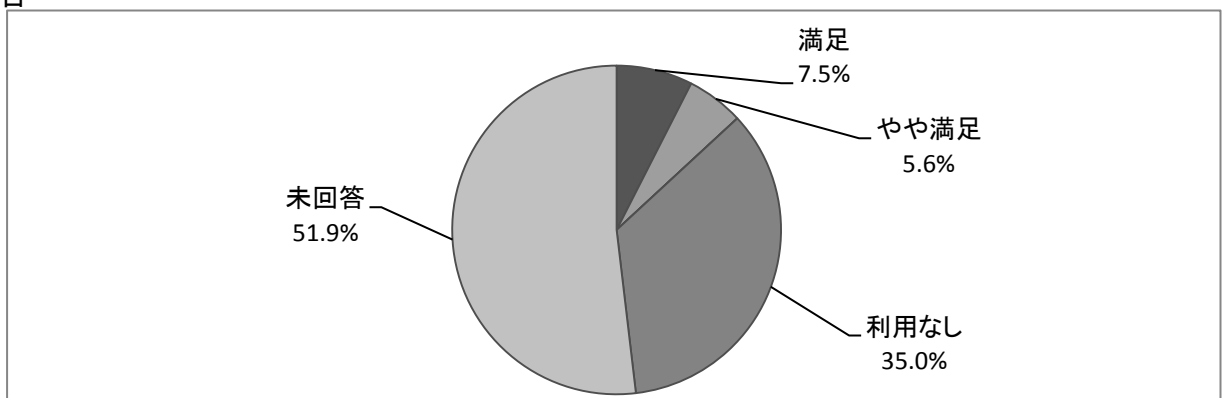


⑤医療ソーシャルワーカーの対応はいかがでしたか

■件数

満足	12	やや満足	9	やや不満	0	不満	0
利用なし	56	未回答	83				

■割合

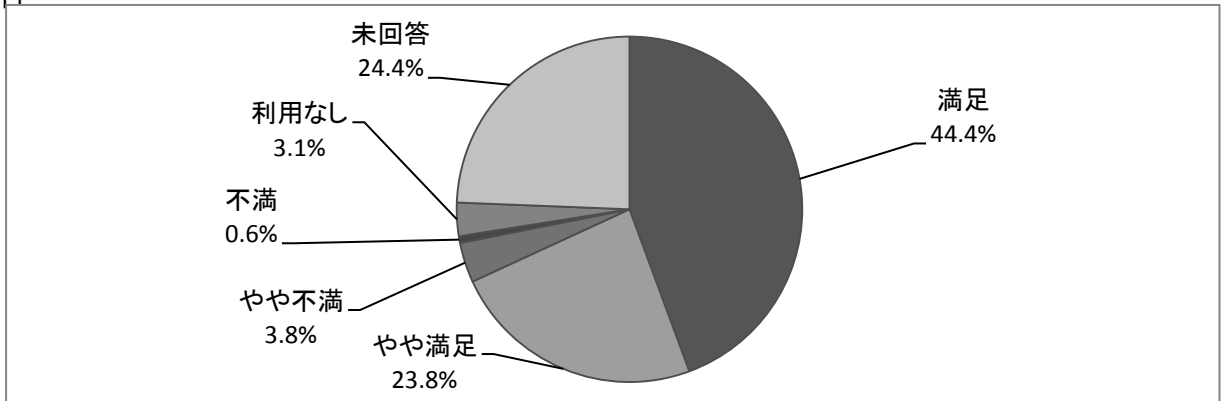


⑥事務職員（カルテの受け渡し・計算）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	71	やや満足	38	やや不満	6	不満	1
利用なし	5	未回答	39				

■割合

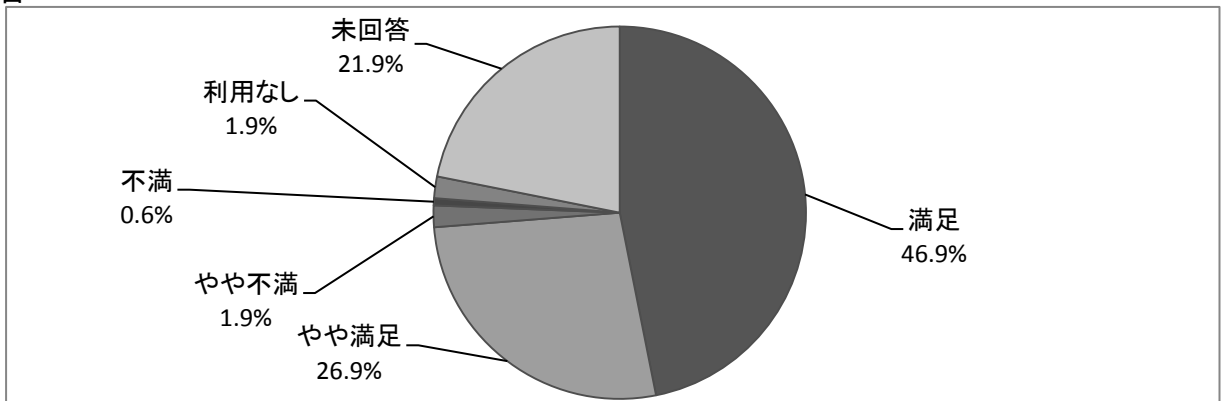


⑦会計職員（お支払い時）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	75	やや満足	43	やや不満	3	不満	1
利用なし	3	未回答	35				

■割合

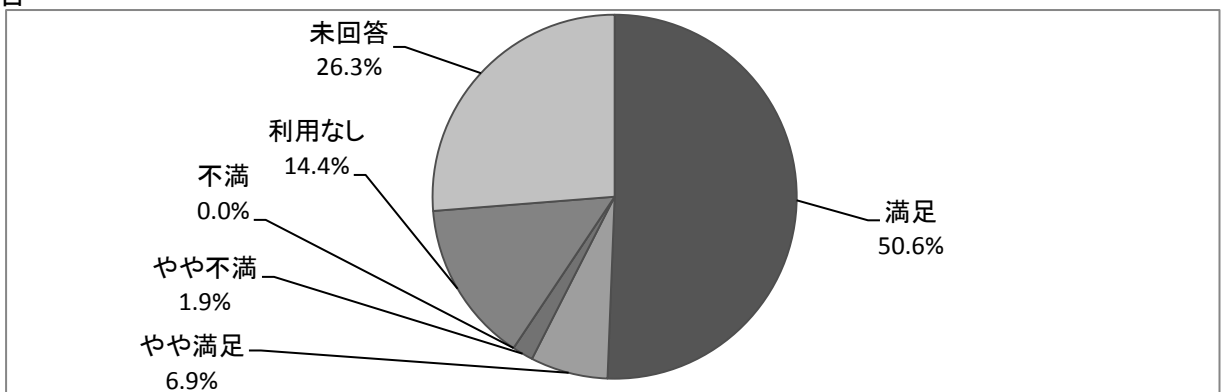


⑧当院には外来で患者さんのお手伝いをする職員が玄関入口にいます（受診方法や問診のお手伝い、診療相談や車イス介助などをいたします）。その対応はいかがでしたか

■件数

満足	81	やや満足	11	やや不満	3	不満	0
利用なし	23	未回答	42				

■割合



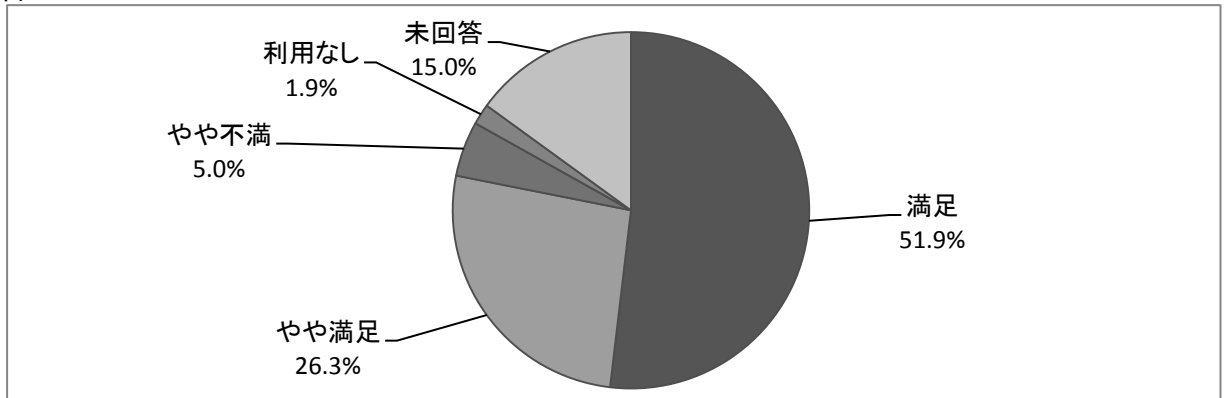
9. その他

①院内の案内表示等はわかりやすいものでしたか

■件数

満足	83	やや満足	42	やや不満	8	不満	0
利用なし	3	未回答	24				

■割合

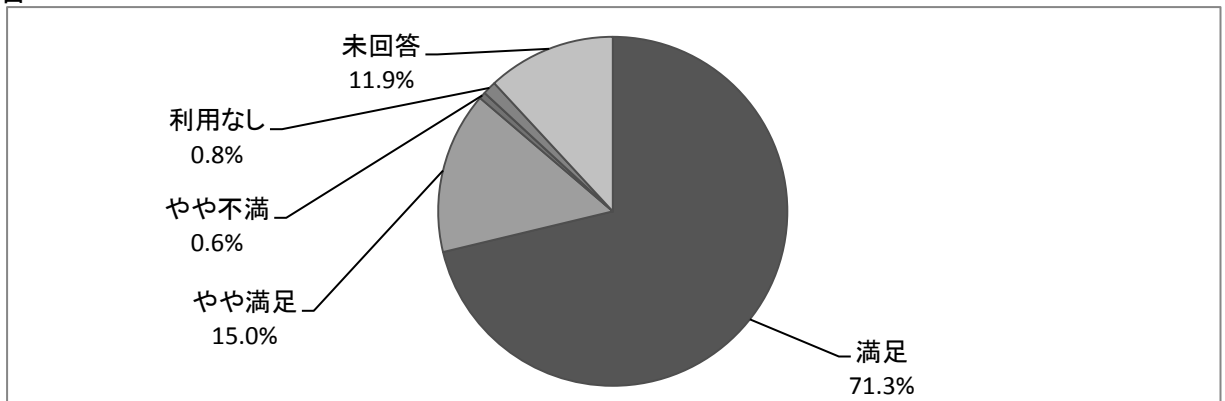


②院内の清掃はいきとどいていましたか

■件数

満足	114	やや満足	24	やや不満	1	不満	0
利用なし	2	未回答	19				

■割合

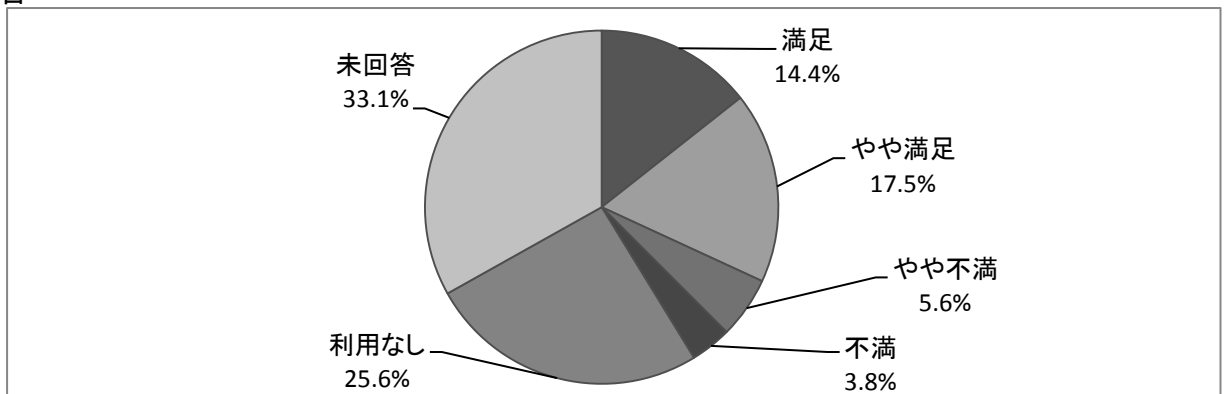


③売店の品揃えはいかがでしたか

■件数

満足	23	やや満足	28	やや不満	9	不満	6
利用なし	41	未回答	53				

■割合

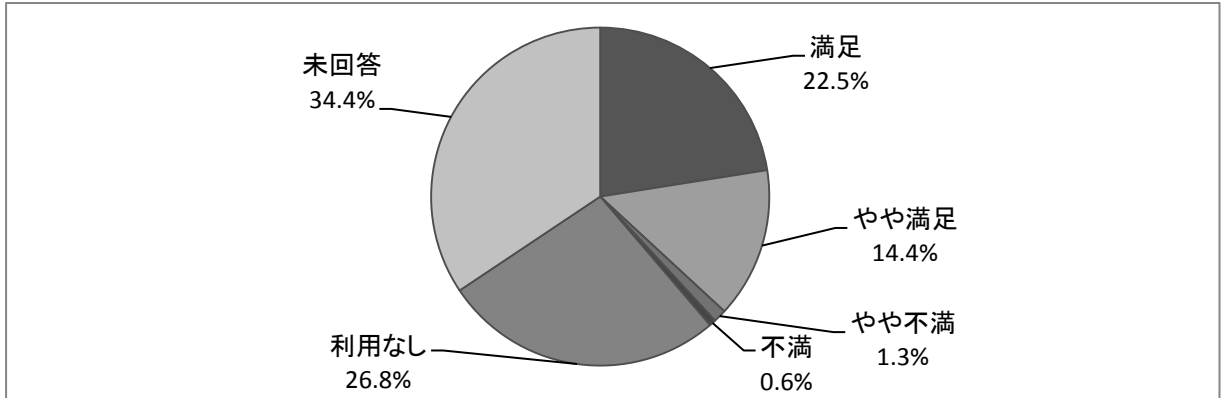


④売店での対応はいかがでしたか

■件数

満足	36	やや満足	23	やや不満	2	不満	1
利用なし	43	未回答	55				

■割合

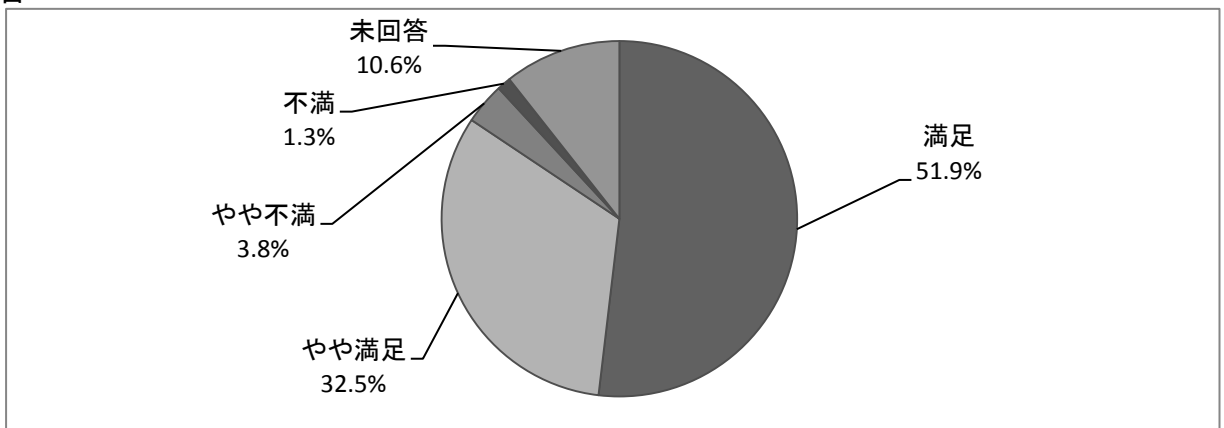


10. 当院への総合評価

■件数

満足	83	やや満足	52	やや不満	6	不満	2
未回答	17						

■割合

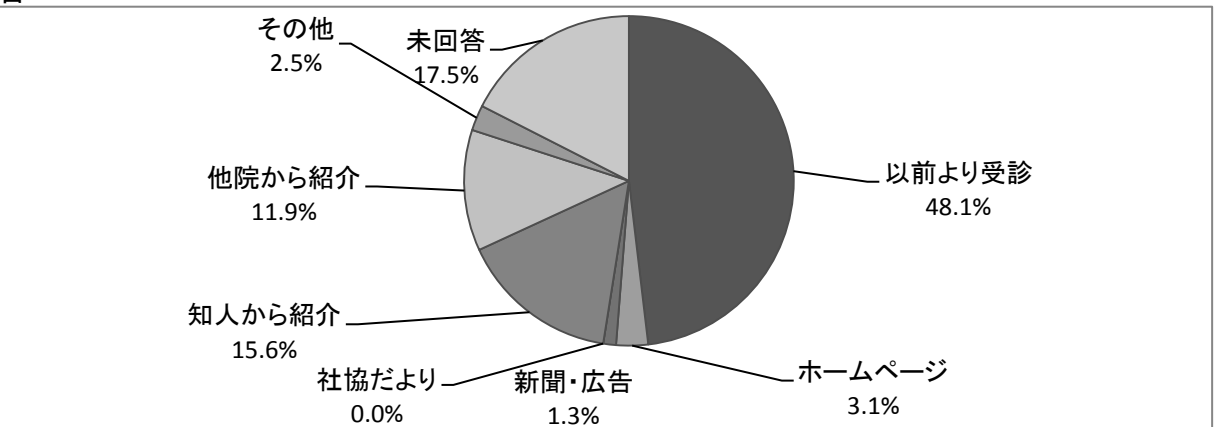


11. 当院をどのようにして知りましたか。

■件数

以前より受診	77	ホームページ	5	新聞・広告	2	社協だより	0
知人から紹介	25	他院から紹介	19	その他	4	未回答	28

■割合



11. 当院をどのようにして知りましたか。の質問に対しての記述回答

- ・済生会病院になってから来るようになりました
- ・家族が受信していたから
- ・夫がリハビリに行くようになって
- ・近隣在住
- ・前の先生がこちらに来ての事
- ・父が県立のころ通院していた

12. 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

- ・薬を受け取るまでの待ち時間が異常に長い。要改善願いたい。
- ・(待ち時間について)いつもスムーズに対応されています
- ・整形外科で4時間待った。いつも2時間はあたりまえ
- ・スタッフの方の対応が丁寧でやさしく大変よかったです。
- ・とてもきれいな病院で居心地がよかったです。スタッフの方も優しく接してくれました。ただ、検査が終わった後どこでどうやって何をしないといけないのかももう少し詳しく教えて頂けたら迷わなくてよかったです。
- ・毎月の診察での待ち時間が長い(血液検査の結果待ちで仕方がないのかもしれませんが)ので、その間自分の番号を常に気にしていなければならない。いつ呼ばれるのかとイライラ。できれば音声で言ってもらえばどこにいてもわかるのでありがたい。以前はパネルニュースが流れていたのですが、どうしてなくなったのでしょうか？
- ・予約は必要かわからない。予約時間は1時間は過ぎるし予約時間より40分早くきてこれなので予約の意味がわかりません。
- ・患者が多く忙しいのかもしれないが、X線の技師の動作が早く、患者に合わせて対応して頂きたい。
- ・採血が下手なところ
- ・(待ち時間について)少しだけ待った
- ・とても良いです。新しくなって気持ちよく皆さんとても親切です。
- ・全体的に満足しています
- ・足元が寒い
- ・待ち時間を短く
- ・大きな病院にしては待ち時間が少なかった(朝一番に来ていた(午前八時頃))以前休日の際に高熱が出たので診察依頼したところTELに担当医師が出て非常に不快な対応だった。こちらとしては、休日に行くのだから診察は誰でもよかった。その後医師をかえてもらった。新病院になって非常に対応が良くなったとおもいます。
- ・みなさまの対応がやさしく行き届き安らぎを覚えます
- ・会計を済ませてから薬の受け取りまでの時間が長い。かなり待つことがあります。
- ・お弁当などがよくない。20日ほど入院していたが、ボイラの音が耳について休めなかった
- ・診療科が増加することを願います
- ・とてさわやかで好感度大です。今から寒くなりますので、気をつけます様に

- ・他の病院と比較すると、医師や看護師の態度や言葉遣いは丁寧ですしわかりやすい。
特に検査に対する説明も分かりやすく質問にもきちんと対応されて嬉しい。耳鼻科が併設されたらと思っています。
診察後の会計での待ち時間が長いので短縮してほしい。今迄長期通院してますが、医師よりインフルエンザ予防注射を受けてほしいと説明をうけたのも初めてです。病院よりはなかった事です。これからもこの様に「〇〇を」と伝えてもらいたい
- ・(薬引換券を会計からもらって薬を受けるまでの待ち時間について)もうすこし早ければと思いました。受取窓口の方の対応はよかったです。(医師の説明について)患者側のスキル、ペースに合わせて丁寧に説明してくださってました。
- ・(案内表示 診察受付～投薬受け取りまでの流れ、場所について)初めて利用する際、分かりづらいと思います。
アンケート、患者さんの皆さんのため更なるサービスの向上に努めていらっしゃる事が感じられます。
今後も利用しやすい環境改善をお願いします。
- ・銀行ATMを他行も入れてほしい。待ち時間に利用できるから。
- ・(待ち時間について)長く感じました
- ・待ち時間はある程度仕方ないと思いますが、もう少し早くなればもっと良いです
- ・(待ち時間について)何時ものことですが長いですね。でもこんなものですかね。再診の受付カードの場所が変わっていたのでウロウロしました。けど対応して頂きましたのでまあまあでした。
- ・患者様が多く予約時間を過ぎてても待たされることは問題ないです。しかし、病状の説明があまりにもシンプルすぎてただ検査、検査では心が離れてしまいます。もう少し納得のいく説明がほしかったです。
- ・定期健診のため胃カメラを受けましたが、電話での予約ができれば助かります。
- ・夜間、急病の場合どのように対応して下さるか分からないので説明して頂きたい(救急車で来てよいのか)
- ・お世話になっております。ありがとうございます。
- ・食堂・レストランがあればよい。午後の診療があればよい
- ・(待ち時間(全体的)について)いつものように良いと思います
- ・心電図をしてくださった方の対応がよかった
- ・(内科;待ち時間について)いつもより早かったです
- ・清潔で心地よい病院だと思います
- ・再診受付後の時間がかかりすぎ。予約の時間は何のためにあるのか？またせすぎ
- ・(身だしなみについて)汚れたエプロンの方がいる。Nsがコソコソ話はおかしい。今回受診のきっかけは、マンモグラフィーが無料だったので、それから通院するようになった。母もインフルエンザ予防接種で掛っている。泌尿器科があれば良いなあと
思う。
- ・他の病院に比べると看護師の対応教育がいき届いていたと思います。患者さんの事を考えての接し方を見ても気持ち
良いです。
- ・安心して受診できます
- ・明るくて広くてとても感じがいいです
- ・評価の中に「普通」があれば「やや不満」はなくなると思います。