

患者さま満足度アンケート（外来） 集計結果

当院では、毎年一度、入院・外来の患者さま向けに満足度調査を実施しております。
今回、平成26年度の調査の集計が完了しましたので、次の通り掲載いたします。

I. 実施期間： 平成 26 年 11 月 10 日（月）～ 14 日（金）

II. 回収枚数： 342枚（前年度154枚）

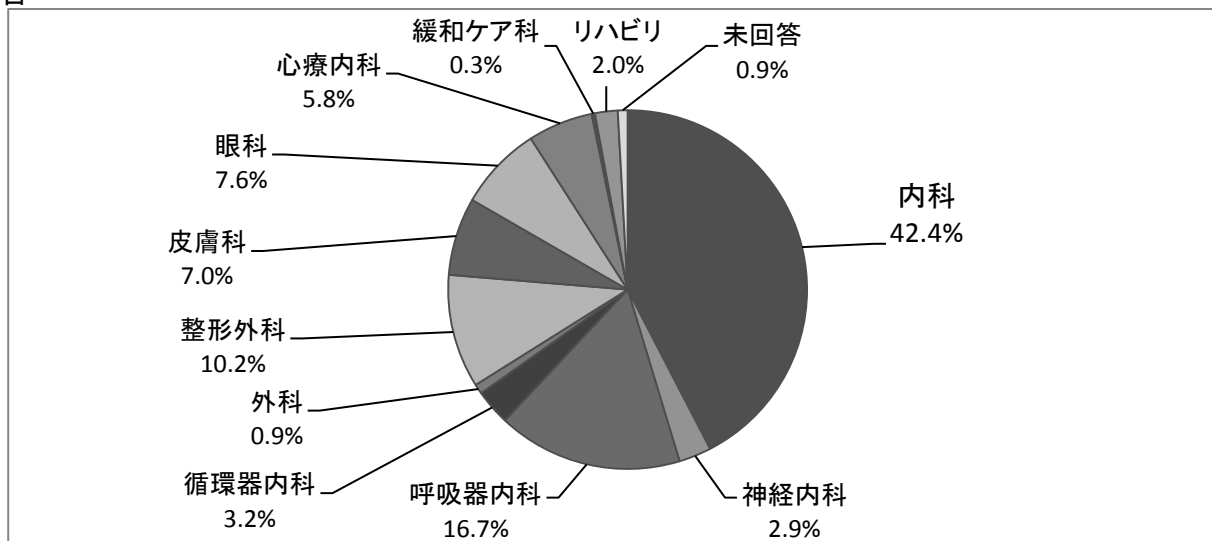
III. 集計結果

1. 受診した診療科

■件数

内科	145	神経内科	10	呼吸器内科	57	循環器内科	11
外科	3	整形外科	35	皮膚科	24	眼科	26
心療内科	20	緩和ケア科	1	リハビリ	7	未回答	3

■割合

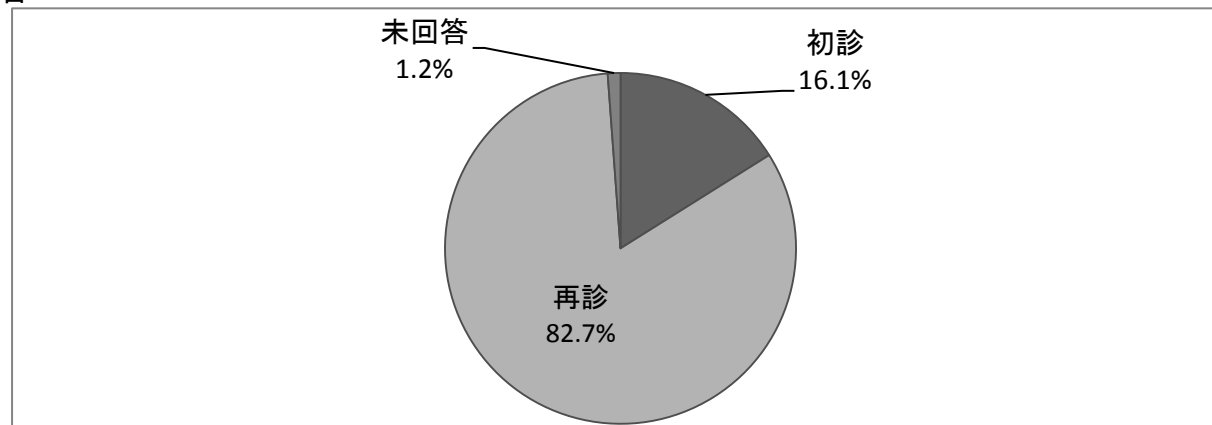


2. 初診・再診

■件数

初診	55	再診	283	未回答	4
----	----	----	-----	-----	---

■割合

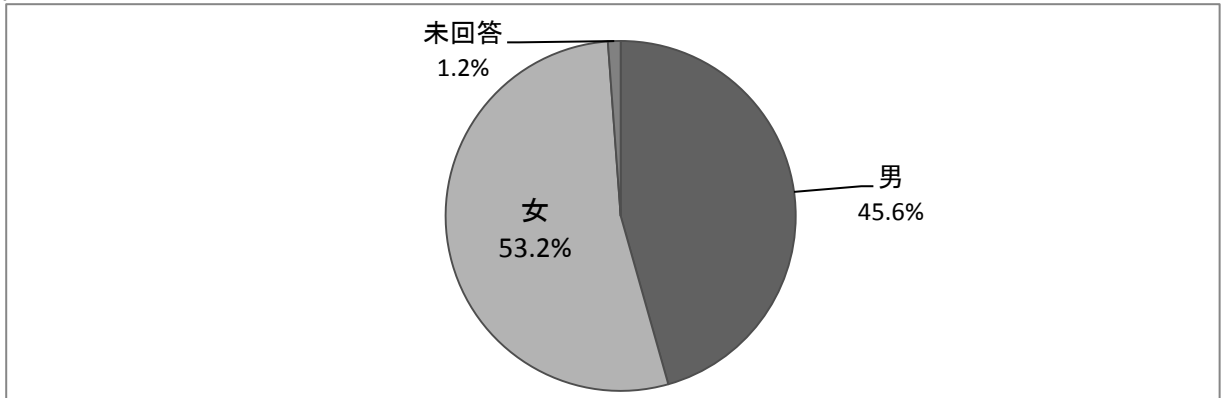


3. 性別

■件数

男	156	女	182	未回答	4
---	-----	---	-----	-----	---

■割合

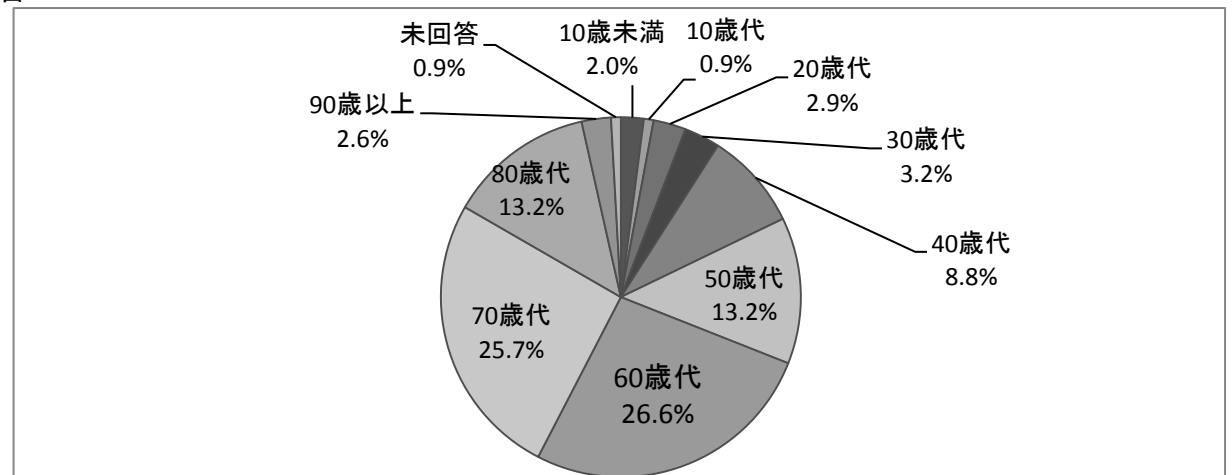


4. 年齢

■件数

10歳未満	7	10歳代	3	20歳代	10	30歳代	11
40歳代	30	50歳代	45	60歳代	91	70歳代	88
80歳代	45	90歳以上	9	未回答	3		

■割合



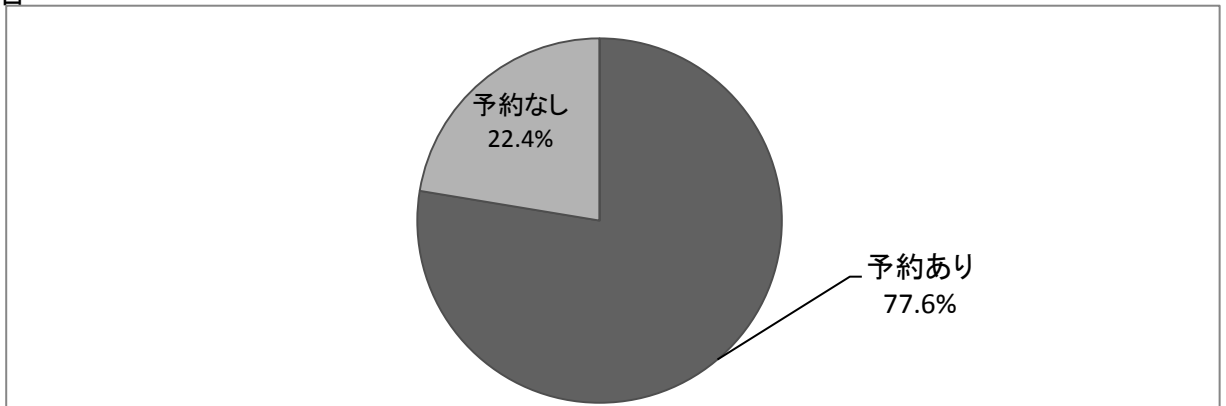
5. 待ち時間について

(1) 本日は診察予約をされていましたか

■件数

予約あり	260	予約なし	75	未回答	7
------	-----	------	----	-----	---

■割合



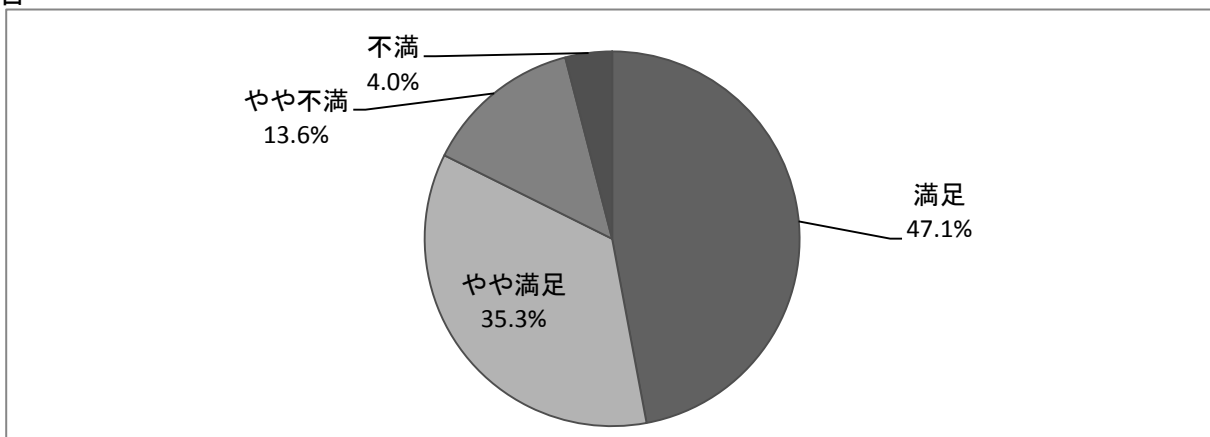
(2) 本日の待ち時間についてどのように感じましたか。

① 全体的に

■ 件数

満足	152	やや満足	114	やや不満	44	不満	13
利用なし	9	未回答	10				

■ 割合

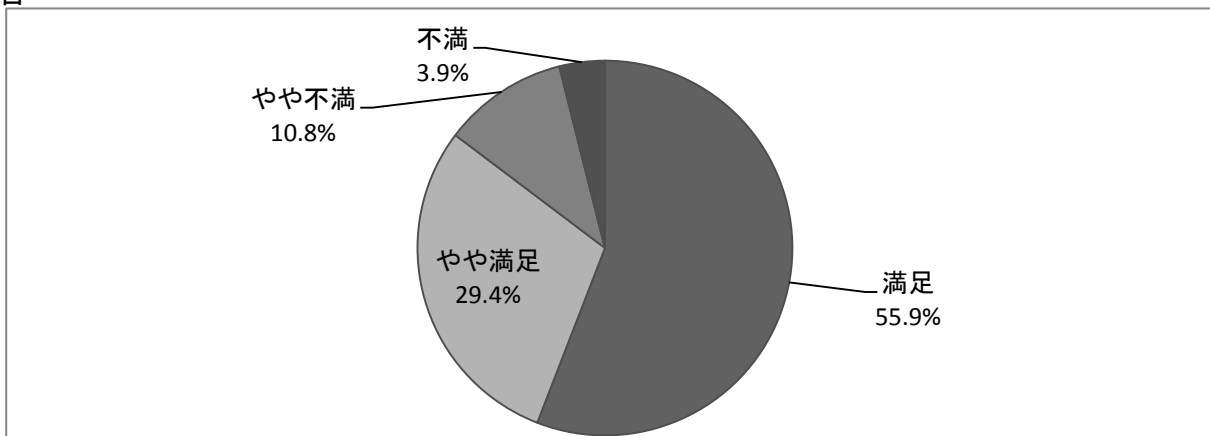


② 放射線受付で伝票を提出してから検査を受けるまで

■ 件数

満足	57	やや満足	30	やや不満	11	不満	4
利用なし	233	未回答	7				

■ 割合

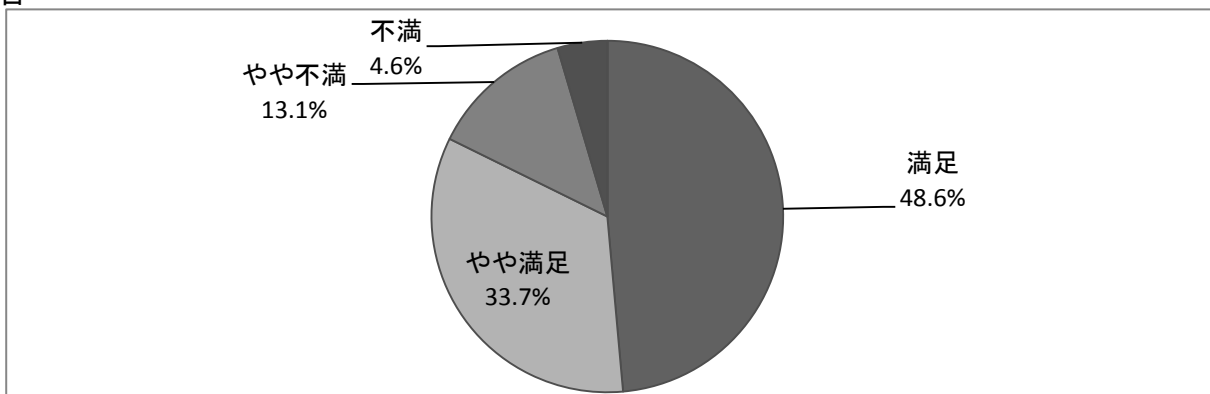


③ 処置室（採血・注射）に伝票を提出してから中に入るまで

■ 件数

満足	85	やや満足	59	やや不満	23	不満	8
利用なし	159	未回答	8				

■ 割合

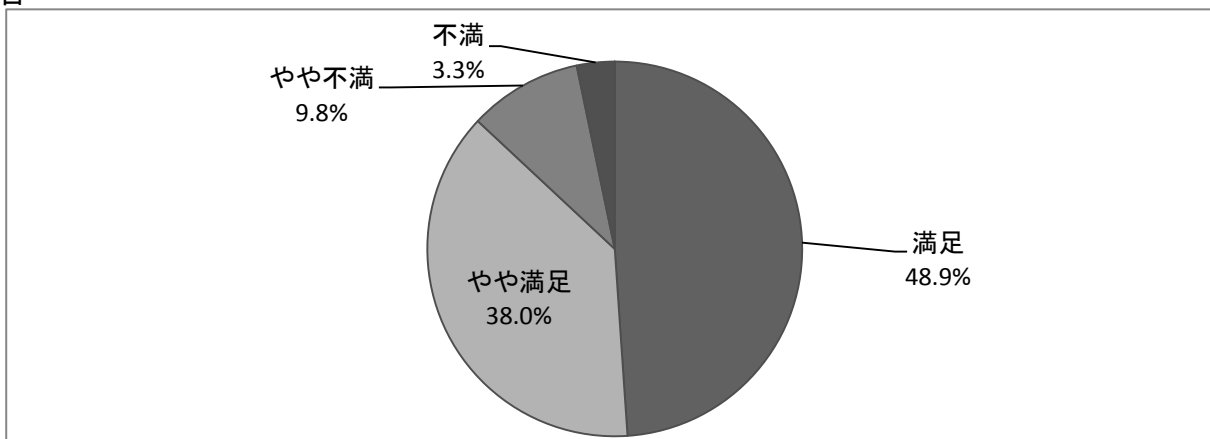


④生理検査（心電図・エコー等）で伝票を提出してから検査を受けるまで

■件数

満足	45	やや満足	35	やや不満	9	不満	3
利用なし	241	未回答	9				

■割合

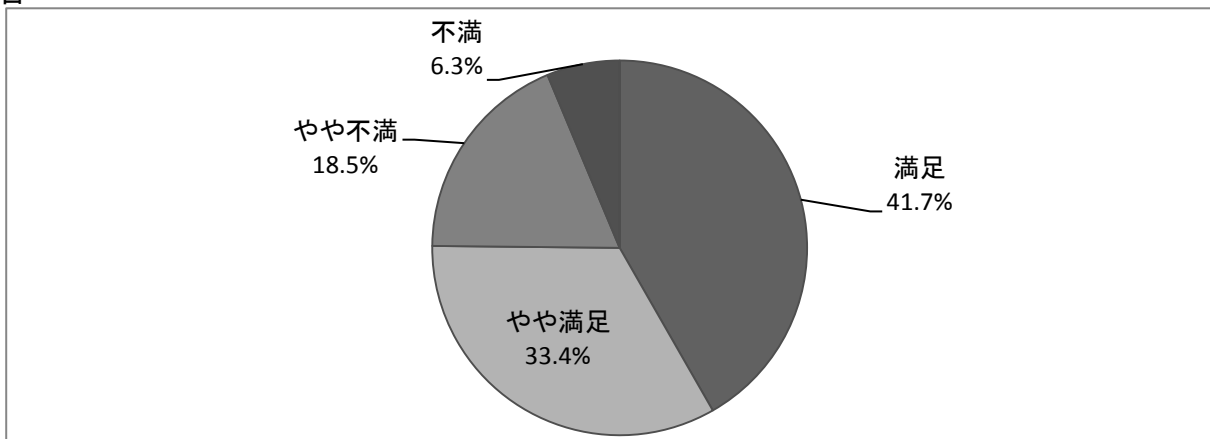


⑤診察室での待ち時間

■件数

満足	126	やや満足	101	やや不満	56	不満	19
利用なし	31	未回答	9				

■割合



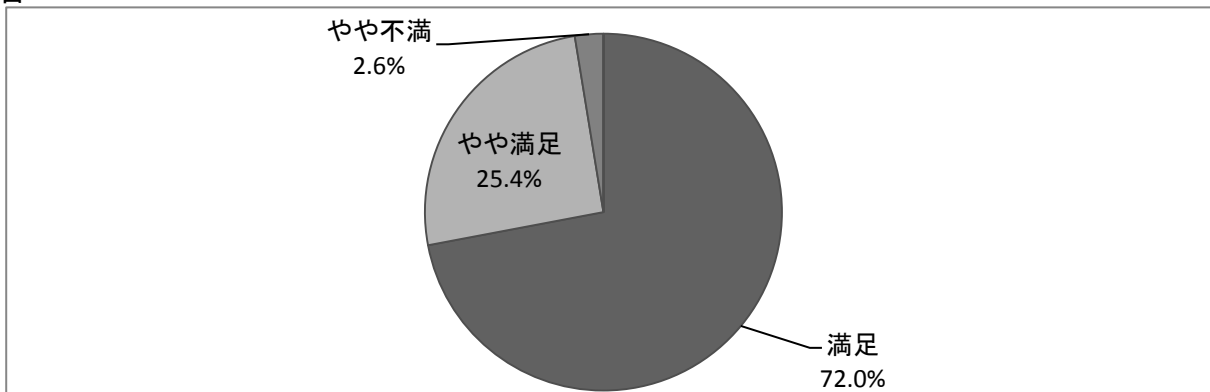
6. 医師について

①挨拶や自己紹介はありましたか

■件数

満足	224	やや満足	79	やや不満	8	不満	0
未回答	31						

■割合

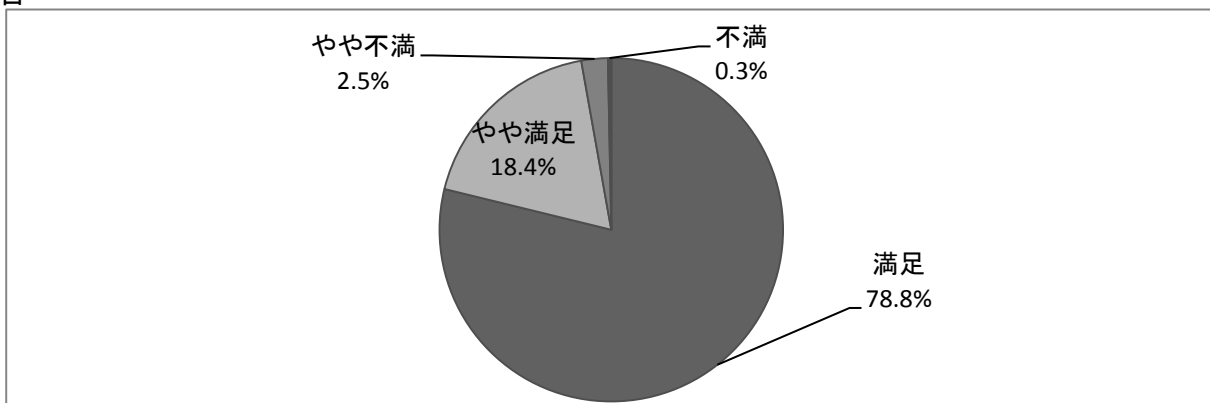


②病気の状態や治療方法について、わかりやすく説明してくれましたか

■件数

満足	253	やや満足	59	やや不満	8	不満	1
未回答	21						

■割合

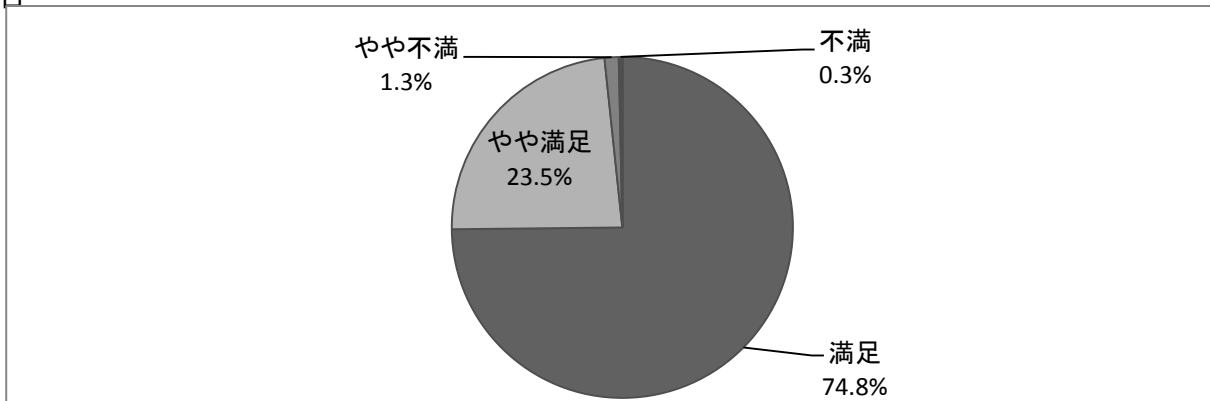


③病状や治療に関して質問しやすい雰囲気でしたか

■件数

満足	223	やや満足	70	やや不満	4	不満	1
未回答	44						

■割合

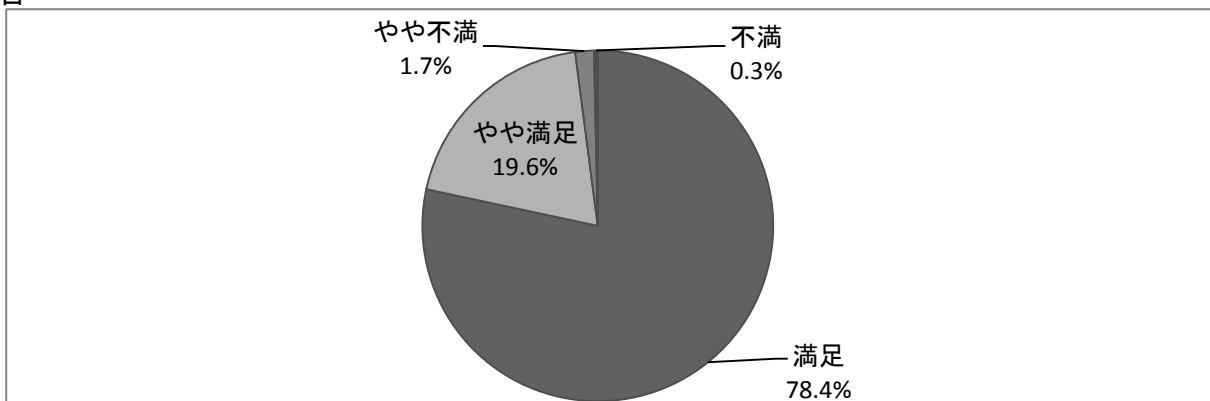


④言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

満足	228	やや満足	57	やや不満	5	不満	1
未回答	51						

■割合

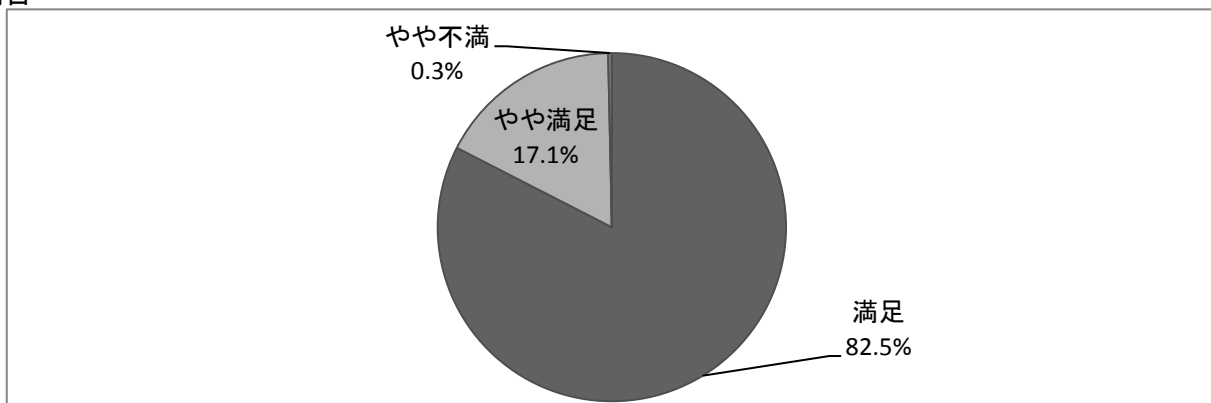


⑤服装などの身だしなみについてはいかがでしたか

■件数

満足	241	やや満足	50	やや不満	1	不満	0
未回答	50						

■割合

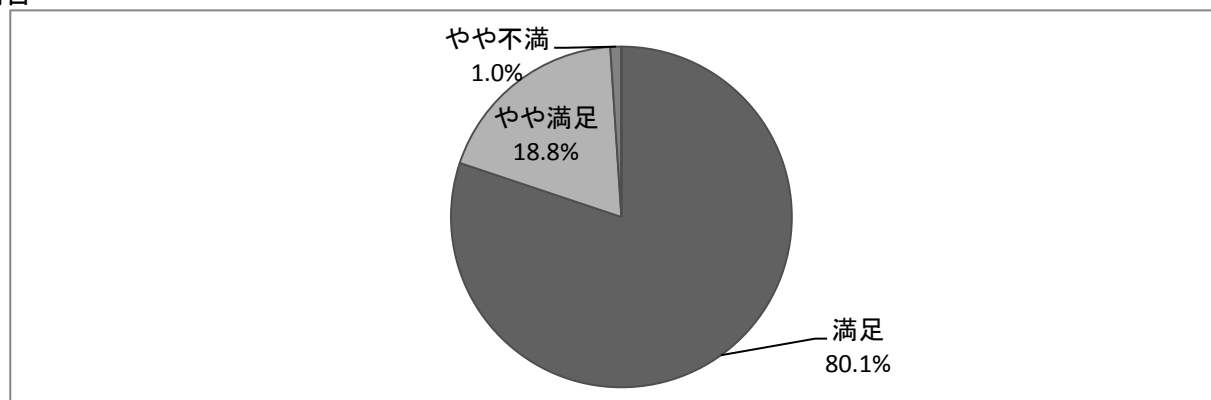


⑥患者さんのプライバシーに配慮されていましたか

■件数

満足	230	やや満足	54	やや不満	3	不満	0
未回答	55						

■割合



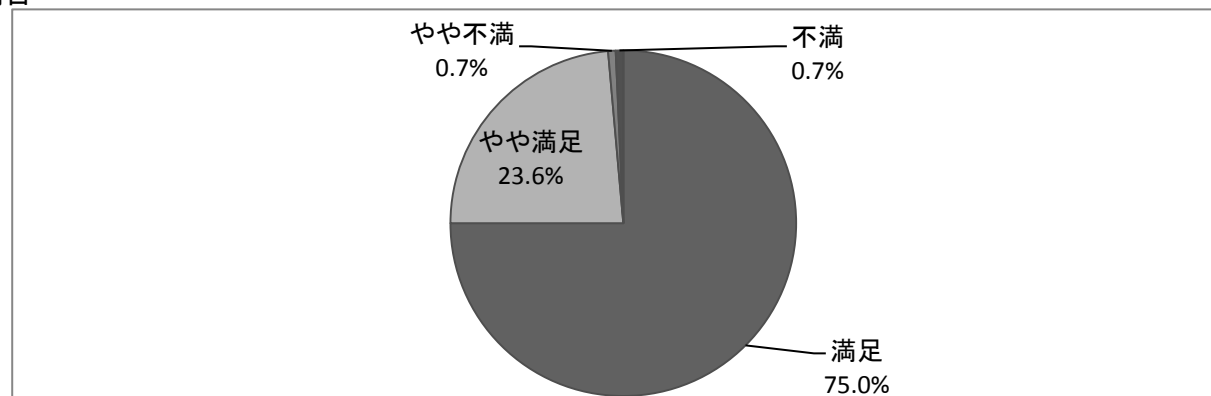
7. 看護師について

①看護師の説明はよくわかりましたか

■件数

満足	213	やや満足	67	やや不満	2	不満	2
未回答	58						

■割合

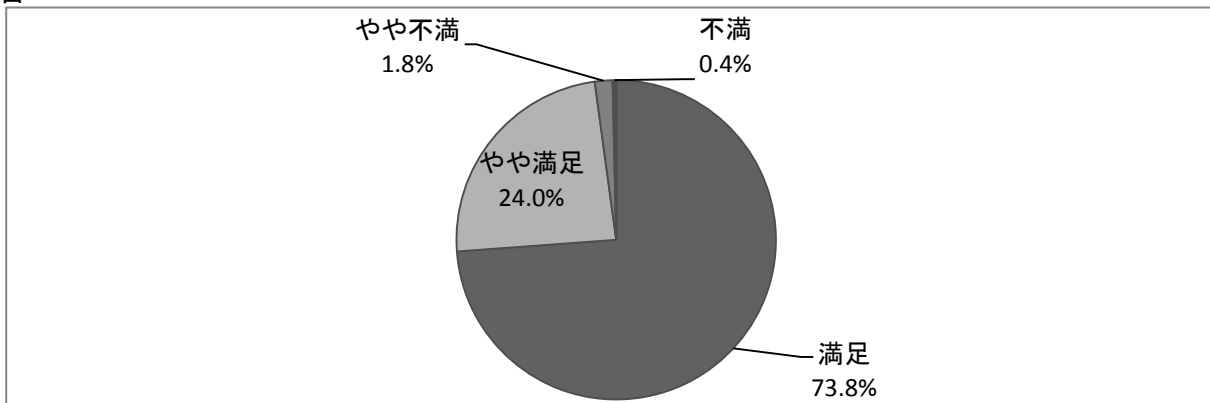


②気軽に相談できる雰囲気でしたか

■件数

満足	206	やや満足	67	やや不満	5	不満	1
未回答	63						

■割合

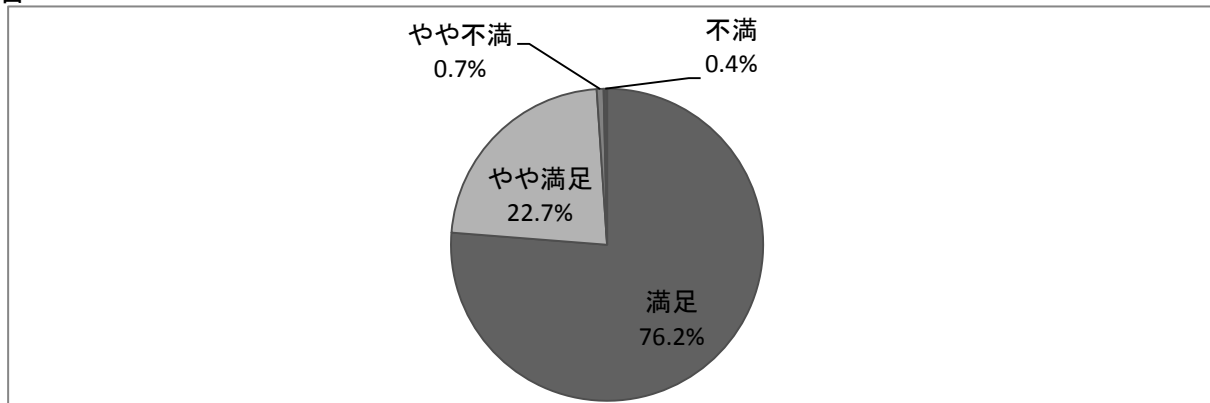


③言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

満足	215	やや満足	64	やや不満	2	不満	1
未回答	60						

■割合

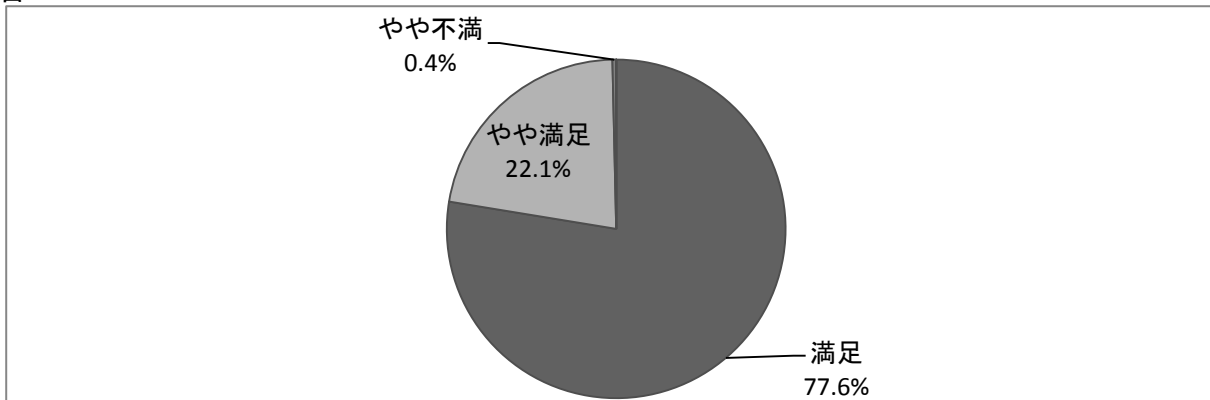


④身だしなみはいかがでしたか

■件数

満足	218	やや満足	62	やや不満	1	不満	0
未回答	61						

■割合



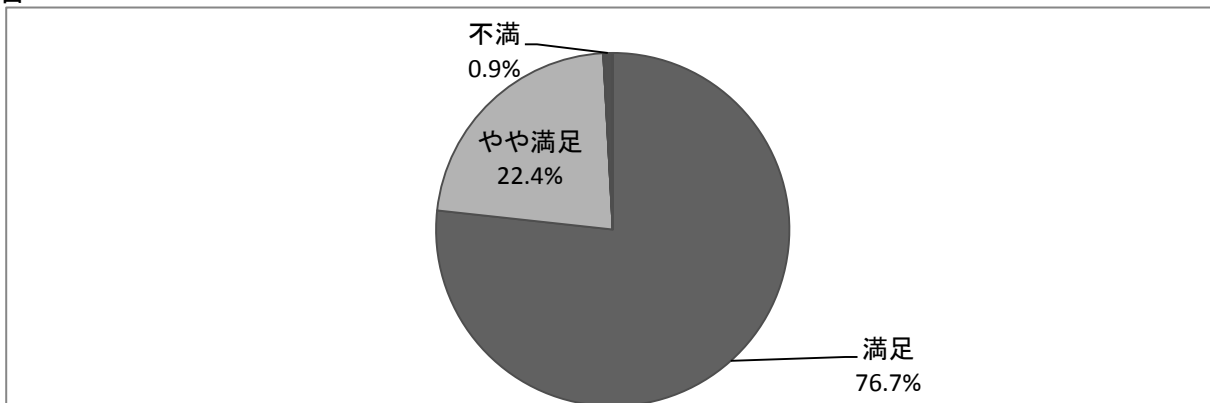
8. その他の職員について

①薬剤師の対応はいかがでしたか

■件数

満足	89	やや満足	26	やや不満	0	不満	1
利用なし	176	未回答	50				

■割合

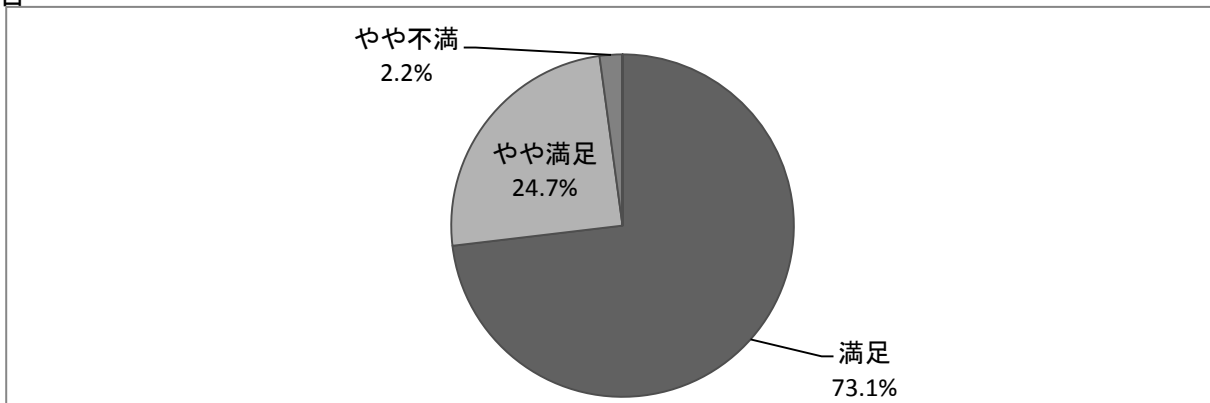


②放射線技師（レントゲン）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	68	やや満足	23	やや不満	2	不満	0
利用なし	198	未回答	51				

■割合

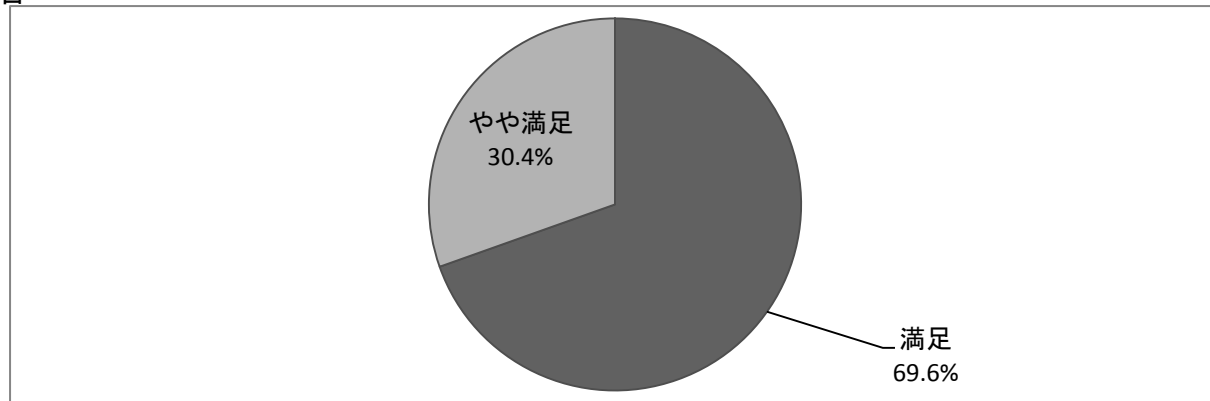


③検査技師（心電図等）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	48	やや満足	21	やや不満	0	不満	0
利用なし	223	未回答	50				

■割合

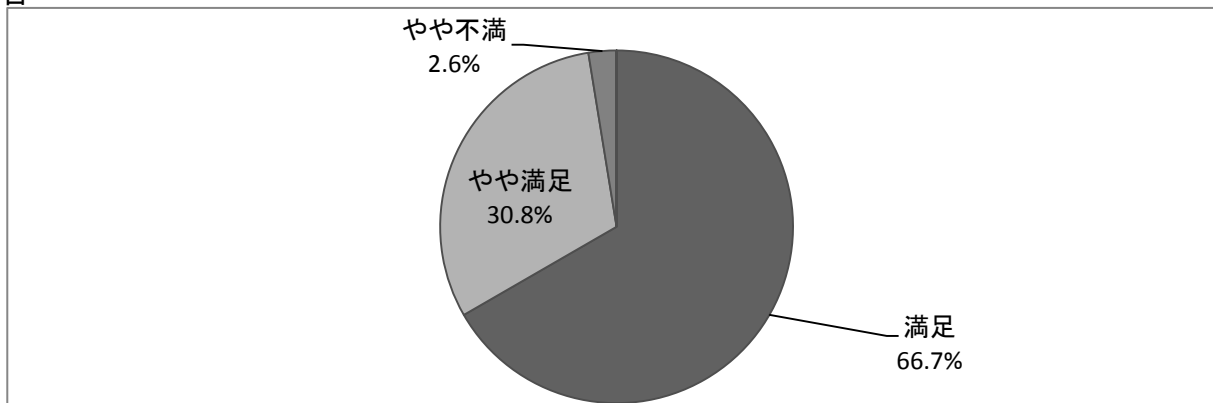


④リハビリスタッフの対応はいかがでしたか。

■件数

満足	26	やや満足	12	やや不満	1	不満	0
利用なし	252	未回答	51				

■割合

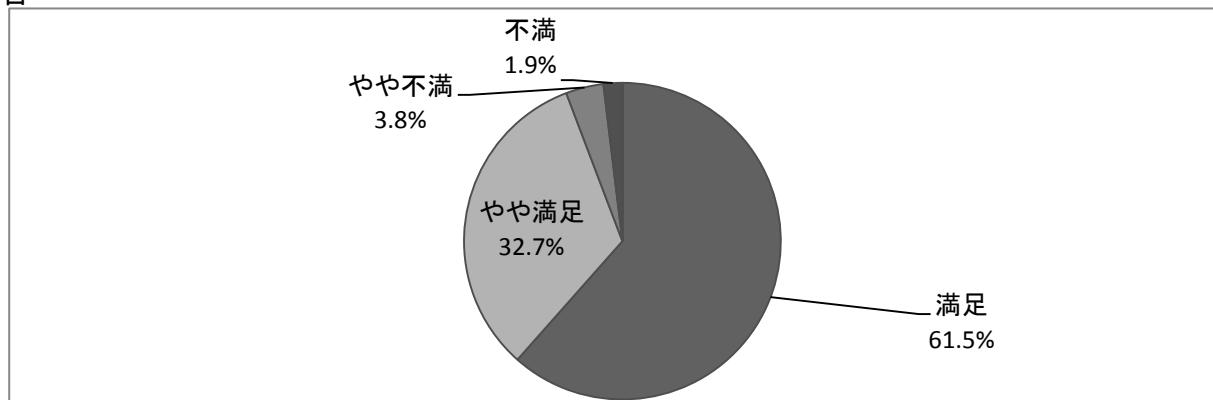


⑤医療ソーシャルワーカーの対応はいかがでしたか

■件数

満足	32	やや満足	17	やや不満	2	不満	1
利用なし	237	未回答	53				

■割合

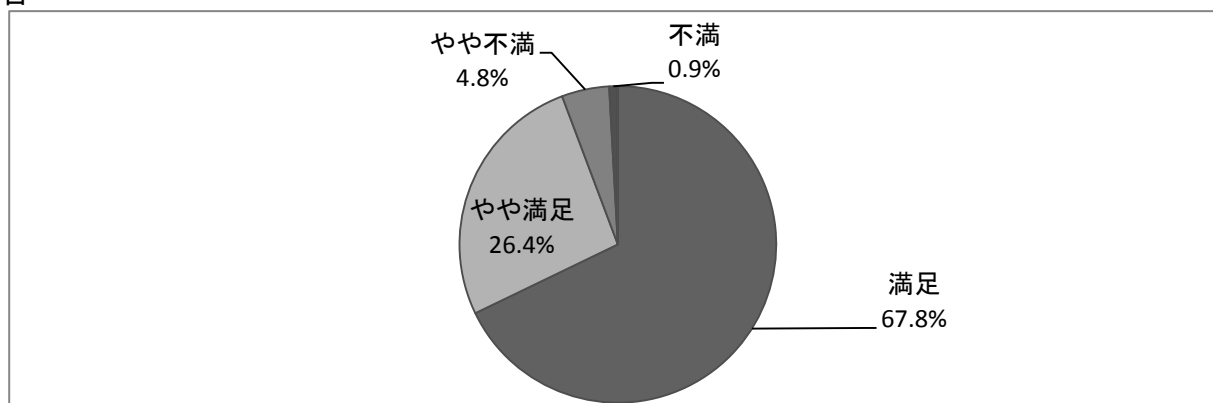


⑥事務職員（カルテの受け渡し・計算）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	154	やや満足	60	やや不満	11	不満	2
利用なし	65	未回答	50				

■割合

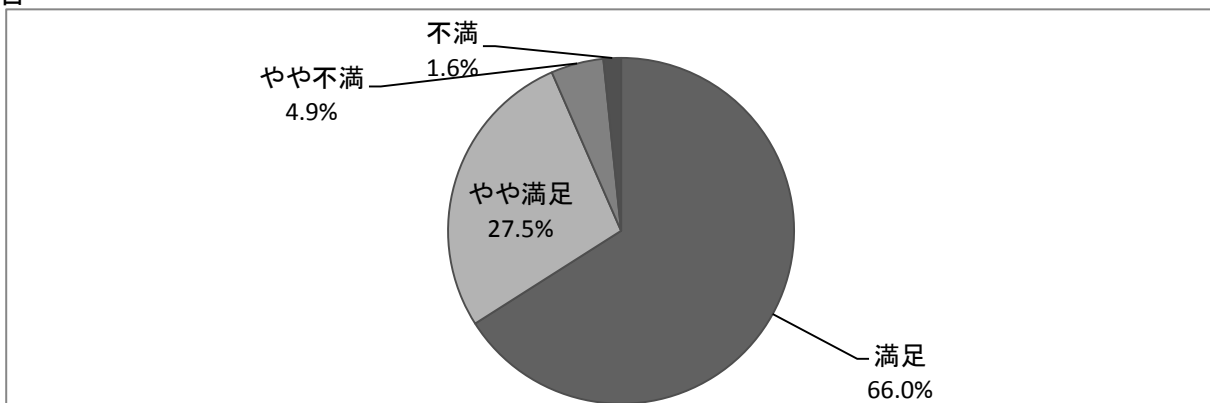


⑦会計職員（お支払い時）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	161	やや満足	67	やや不満	12	不満	4
利用なし	46	未回答	52				

■割合

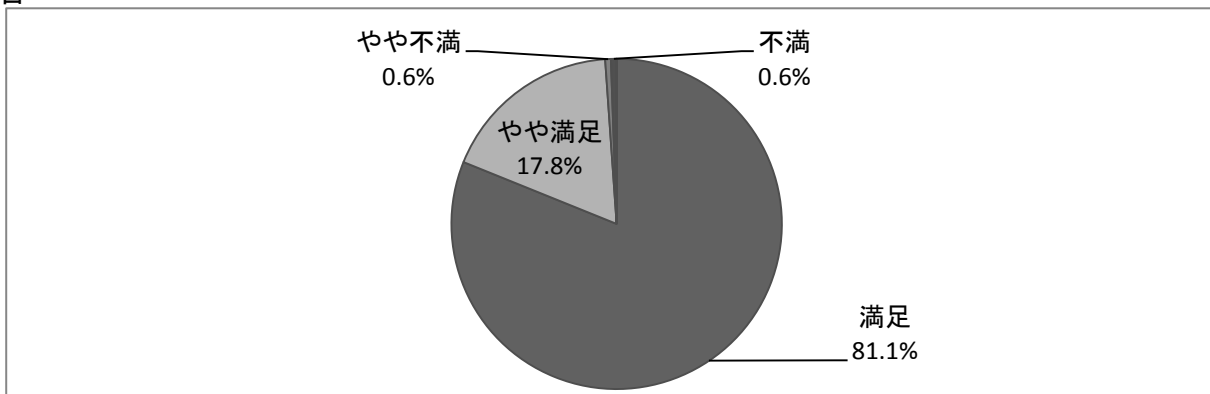


⑧玄関入口で患者さんのお手伝い（受診方法や車いす介助等）をする職員の対応はいかがでしたか

■件数

満足	146	やや満足	32	やや不満	1	不満	1
利用なし	112	未回答	50				

■割合



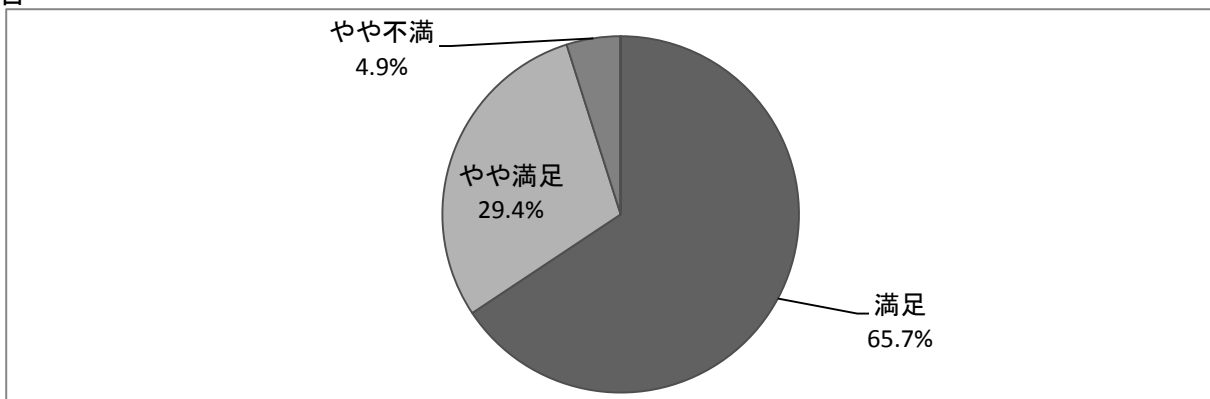
9. その他

①院内の案内表示等はわかりやすかったですか

■件数

満足	174	やや満足	78	やや不満	13	不満	0
利用なし	32	未回答	45				

■割合

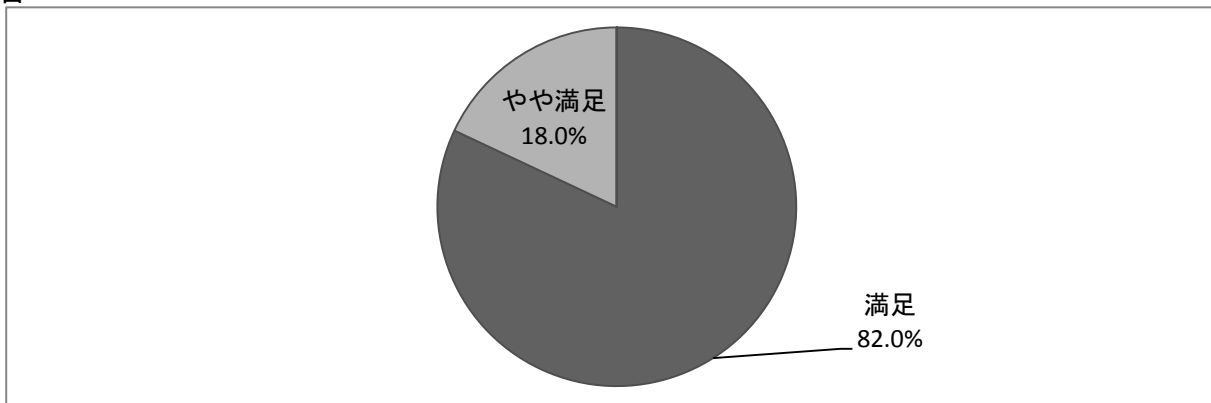


②院内の清掃はいきとどいていましたか

■件数

満足	223	やや満足	49	やや不満	0	不満	0
利用なし	25	未回答	45				

■割合

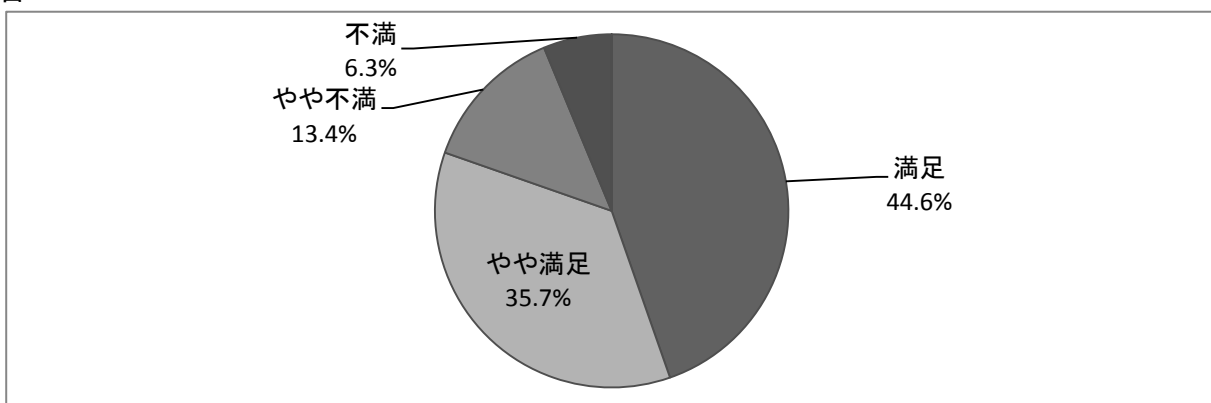


③売店の品揃えはいかがでしたか

■件数

満足	50	やや満足	40	やや不満	15	不満	7
利用なし	178	未回答	52				

■割合

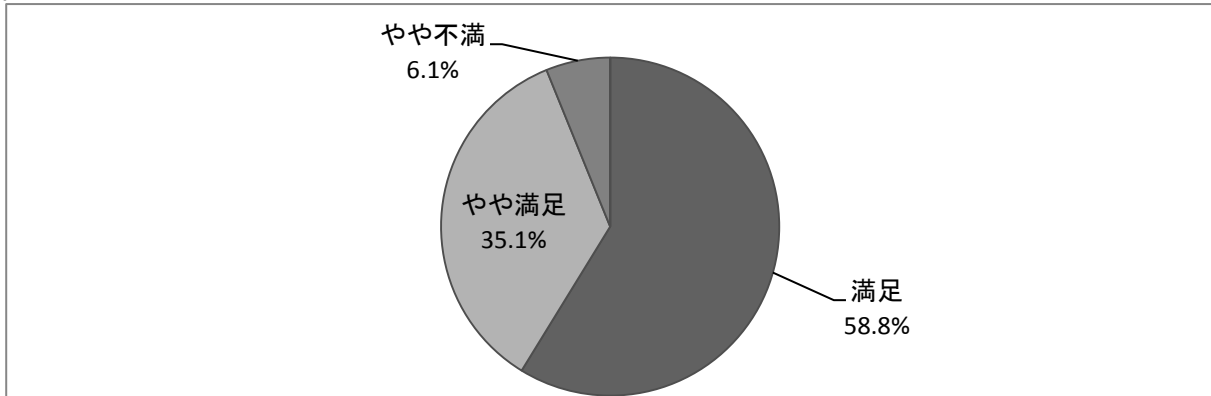


④売店での対応はいかがでしたか

■件数

満足	67	やや満足	40	やや不満	7	不満	0
利用なし	178	未回答	50				

■割合

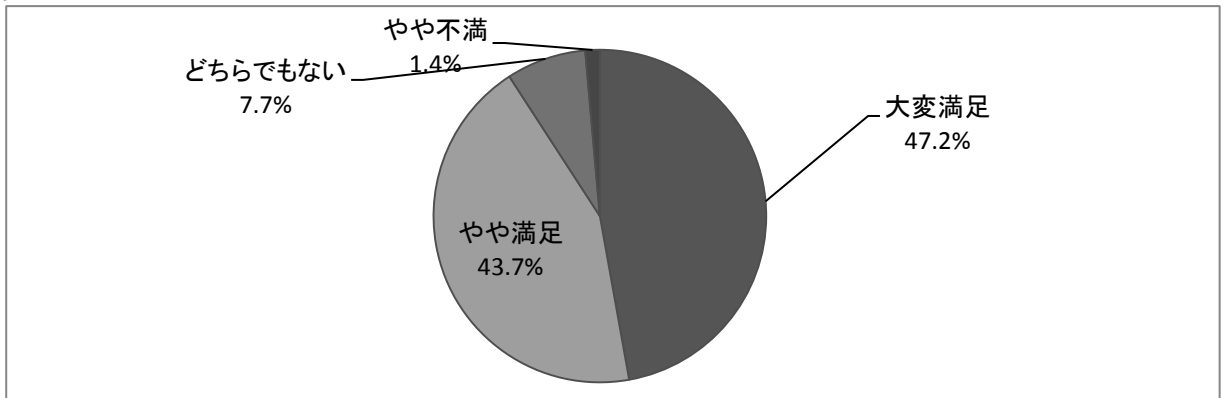


10. 当院への総合評価

■ 件数

大変満足	134	やや満足	124	どちらでもない	22	やや不満	4
大変不満	0	未回答	58				

■ 割合

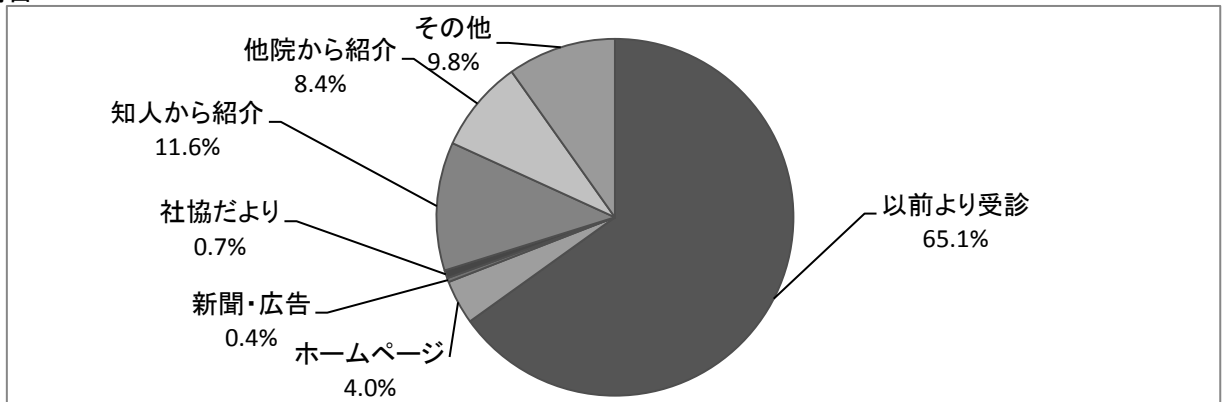


11. 当院をどのようにして知りましたか。

■ 件数

以前より受診	179	ホームページ	11	新聞・広告	1	社協だより	2
知人から紹介	32	他院から紹介	23	その他	27	未回答	67

■ 割合



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

- ・ 近所だから 計6名
- ・ 家族が利用していたから 計2名
- ・ 担当医が当院へ転勤のため 計2名
- ・ 二日市に入院したことがあったから
- ・ 健康教室でお世話になり利用した
- ・ いきいきサロンにて(自治公民館)
- ・ 看板(道沿いの)
- ・ 職員の家族

12. その他 気づきの点・要望

◎お褒めの言葉 (19件) ◎

- ・ 環境良いし、気持ちいいし、先生、スタッフの対応も良く、言うことありません。この先も維持してほしい。
- ・ 他の総合病院と比較すると、雰囲気と対応全てが落ち着いていて患者を安心させてくれている。関係者のひとも落ち着いてみえる。
- ・ 現在受診している医師がとても良い。長く担当してほしい。皆様の対応も親切でありがたい。

- ・とてもきれいで、環境がよく、先生方や看護師さんからお世話になりました。ありがとうございました。
- ・広く美しく満足
- ・職員の方がとても感じ良くて教育ができています。利用しやすいです。
- ・大変満足なのでこのまま維持してほしい
- ・みんなとても親切にしてくれる。とてもいい病院だと思う。玄関に案内の人がいるのはいいと思う。
- ・時間外に病院を断られて検査したことを思い出してTEL。タクシーの運転手に申して、TELしたら、どうぞ気をつけておいでください。夜間入り口に待機してますので、安心しておいで下さいとのことでした。
- ・職員皆様大変感じよく対応して頂き感謝してます。入院した時もやさしく言葉かけも多く安心できました。ありがとうございます。担当の先生も話しやすく気持ちよく診察して頂いてます。
- ・明るくてよい。説明もわかりやすい。
- ・今後も頑張ってください。お願いします
- ・大変満足しています
- ・安心してこれます
- ・全体的に全て満足してます
- ・来院に近いこと(10分くらい)や、駐車場が広くてゆっくりしていることが有難いです。
- ・院内は静かでゆったりしているのが好ましい
- ・良い病院でよかったです。
- ・入院しましたが、病院じゃなくてホテルに居るように本当にゆっくりと休養が出来ました。

待ち時間について（14件）

- ・待ち時間がとても長い時があります。予約時間に合わせていくと、逆に待つ時間が長くなる時があるのでは？早く終わっても、その時間に患者さんを受診する事になる。
- ・内科から皮膚科へみてもらうようになり、待ち時間が2時間以上待ち、その上、血液検査で待ち時間が長すぎ。血液検査の看護師の忙しさが目に余る。冷たさを感じる。
- ・予約時間どおりの受付をしてくれない
- ・会計での待ち時間が長いときがある。
- ・会計の時間がちょっと遅いきがします。
- ・会計をもう少し早くしてほしい。
- ・会計の時間がかかりすぎる。
- ・会計での待ち時間が長いときがある。支払までの時間が長い。
- ・待ち時間不満。待ち時間の配慮願う。予約して2H以上待つのは、その後の予定に影響がある。
- ・待ち時間が長い 予約の意味がない
- ・待ち時間を知らせてほしい。お昼にかかったので、待っている間に食事を済ませたかった。
- ・診察までの待ち時間が長すぎる。
- ・診察までの時間が長い。受付Noの表示のあと、どのくらいかかるのかなどの工夫があるとよい
- ・先生に呼ばれるまでの時間がもう少し短いと良いと思う

診療科について（3件）

- ・他の科を増やされると利用しやすい
- ・耳鼻科がなくて残念。
- ・診療科を増やしてほしい

院外処方について（4件）

- ・院内処方の方が良かった。院外は不便。
- ・院内処方の方が便利だったので、院外処方になって少し不満がある
- ・院外薬局になり便利が悪くなった。院外を利用する際、処方箋を持ってファックスのところに行ってくださいと言われたが、その意味がわからなかった。〇〇薬局を選ぶのであれば、ファックスの方への教示してほしかった。
- ・院外処方箋をクリアファイルにいれてほしい。(雨天時にぬれる。)

スタッフについて（11件）

- ・医師(常勤)が少ないこと
- ・採血をもっとうまくしてほしい
- ・〇〇先生はいいが、△曜日の先生のが悪い。おうちゃくで顔も見たくない
- ・先生が早口で分かりにくい

- ・土曜日の受診がもっとしやすいとメインの病院にしたいなと思います。以前、土曜日の受診は、ただ急いで話を聞いて、急いで話して、ちゃんと聞いてくれたの？って思ったから、結果を聞きに来る気にもならなかった。今日の先生は良かった。
- ・〇〇先生が△△の権威と聞いて来たが〇〇先生はあまり姿を見ないので残念。
- ・玄関職員の対応が以前の方がずっとよかった。こちらが挨拶しないとしてくれない。
- ・採血の結果をもう少し説明してほしい。
- ・事務の人の対応接客マナーが不満。ロビーの黒いイスが嫌です。会計でお願いしますと言っているのに無視されていて、とても不愉快です。そういう人はいないでほしい。
- ・院内連携不備(受付=紹介)
- ・主治医がいるのに、予約でなければ他の先生になるのが不満

施設・設備面について（18件）

- ・食堂があったらいいなと思います
- ・レストランがほしいです
- ・雑誌があればいいです。
- ・給水場があれば助かります。
- ・ATMを福銀以外も設置して頂いたらいいなと思います。
- ・子供の絵本など近くにあれば待ち時間が長く感じないと思いました。
- ・以前の売店で販売していたペットボトルの飲み口を入荷してほしい。ストロー部分がやわらかい。(450円くらい)
- ・売店に眼帯又はゴーグルを設置してほしい。眼科受診の患者には必要です
- ・交通の便が悪い
- ・交通の便がよければ、もっとありがたい。
- ・西鉄バスの回数が少ないので不便を感じています。バスの回数が多いと便利で助かります。
- ・案内表示はわかりにくいですが、スタッフの方がきちんと案内してくれるので、助かってます。1F検査室の採尿トイレのペーパーが、ギューギューに入っていて取りづらく困っています。
- ・トイレをきれいにしているのが良い。ただ職員専用とかいてあるところも他に空きがなくそこだけ空いていけば利用できるようにしてほしい
- ・ムカデがいました
- ・案内が(チャイム+番号表示)プライバシーが守られて良いと思いますが、番号を見逃すことがあるので、番号アナウンスがあればありがたいです。看護師さんやスタッフの対応が大変優しく良い病院だと思います。
- ・診察待合室が狭くて立って待つ人もいる時に、そのかたより若い私は座っていてよいのかな？と思ってしまう。(患者なのに) 冬場はセキのかたが多くて心配になる。
- ・処置室のスペースがもう少しあればいいと思います。採血時に不安を感じるがありました。看護師さんや患者さんの動きで。
- ・会計受付前のイスの間隔がやや狭いと感じました。ロビー等の空間は大変ゆとりあり、良い感じです。

その他（5件）

- ・糖尿病があり、食事の献立に困っているので病院食の献立をもらいたい(参考のため)
- ・ピロリ菌の検査結果を当日のうちにきけるようにしてほしい
- ・血圧を2回測りたい
- ・今回はインフルエンザの予防接種して頂きました。知り合いが申し込んだら当院にかかってないと受付してもらえなかったとのことです。自由にならないものですか？
- ・清潔な病院。患者、来訪者笑みがあれば親しみある雰囲気になるのではないかと今思いました。

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

皆様からいただいた貴重なご意見を参考に、今後もより良い病院作りに努めてまいります。