

(外来) 患者満足度調査 結果公表

調査実施期間：令和6年1月15日（月）～1月19日（金）

調査対象：当院の外来患者さま（付き添い者含む）

調査方法：アンケート用紙への記載

アンケート実施人数：500人

内 訳

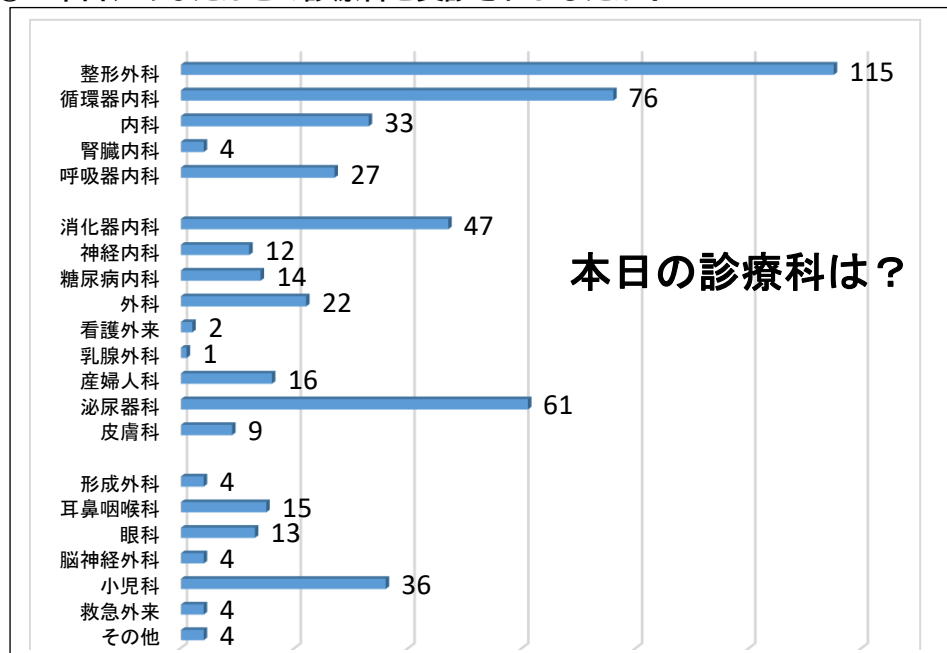
	男	女	未回答
～10代	9	7	
20代	1	3	
30代	7	16	
40代	16	19	
50代	29	20	
60代	49	29	
70代	67	53	
80代	44	28	
90代	6	6	
年代未回答	13	8	
性別未回答			70
合計	241	189	70
調査人数 計 500人			



☆まずこの病院についてお聞きます

～病院全体の印象や姿勢について～

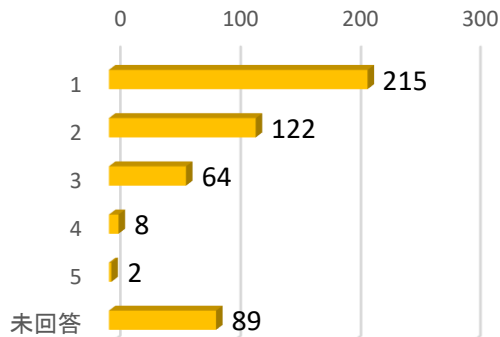
① 本日、あなたはどの診療科を受診されましたか？



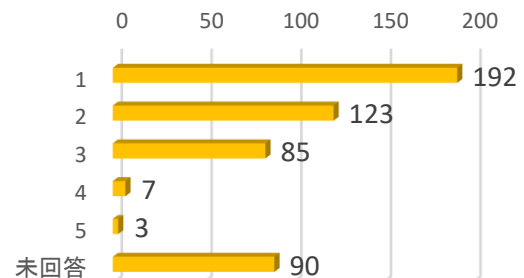
② 病院の印象についてお聞かせください

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

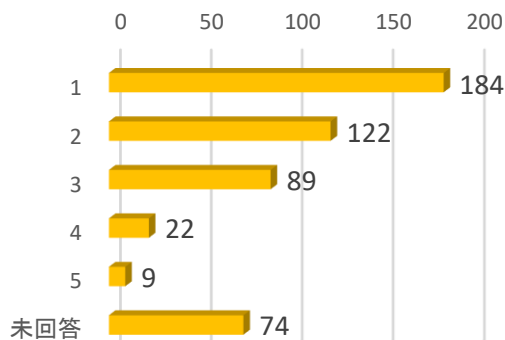
電話での対応は良いと思いますか？



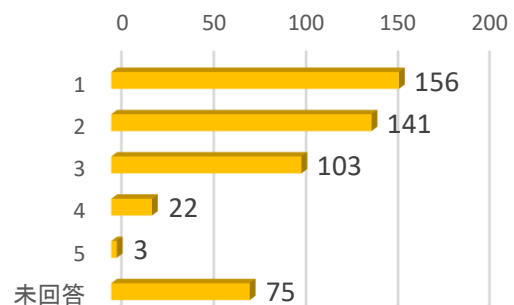
売店員や清掃員、警備員など医療スタッフ以外の態度や言葉遣いが良いと思いますか？



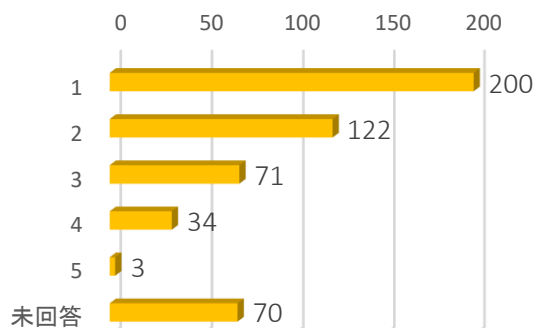
職員の「私語」はないでしょうか？



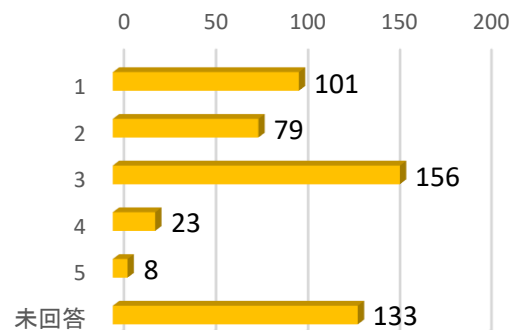
病院の仕組みがわかる掲示がありますか？



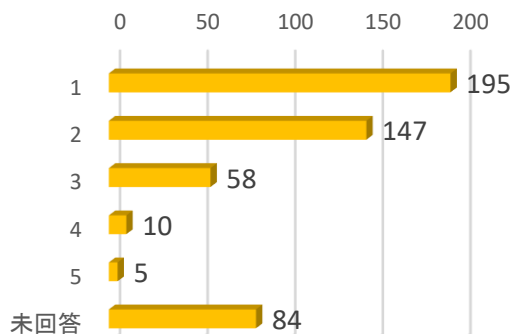
診察室内が見えたり、会話が聞こえたりしたことがないですか？



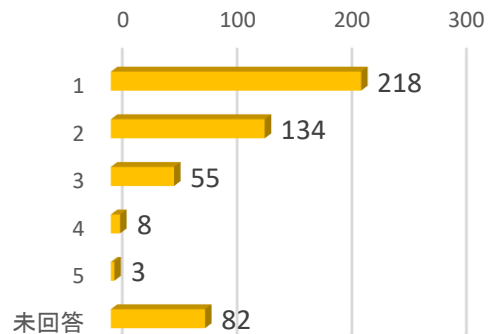
苦情を受け付けてくれる場所がありますか？



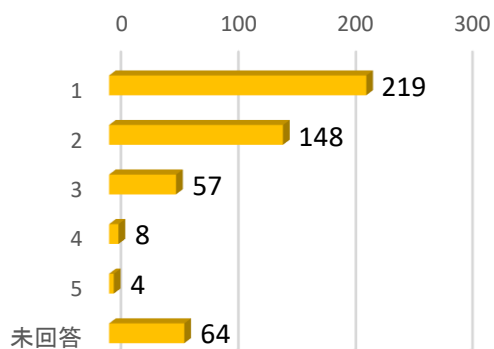
プライバシーや自分の考えに配慮した治療を受けることができましたか？



この病院は安全な治療をしていると思いますか？



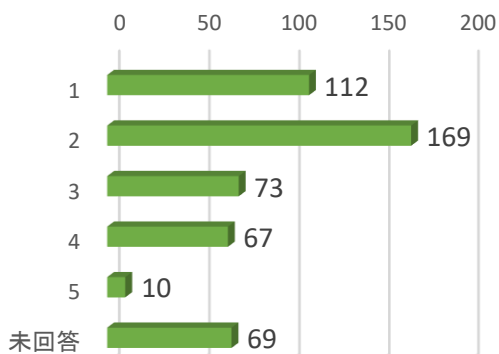
全体としてこの病院に満足していますか？



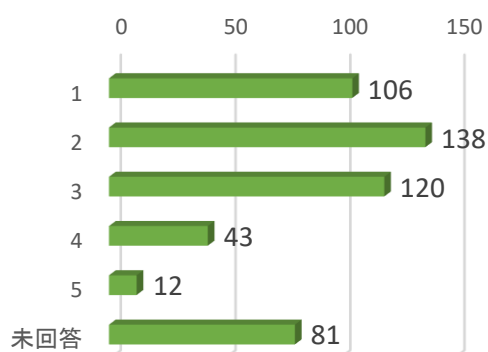
③ 診療までの待ち時間についてお聞かせください

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

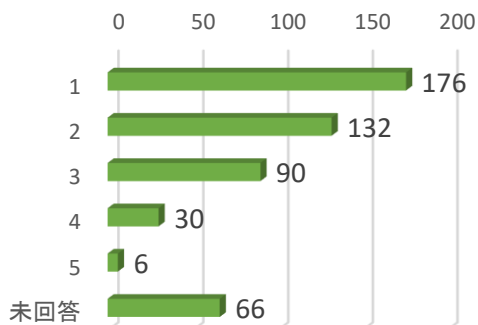
予約通りの診療時間でしたか？



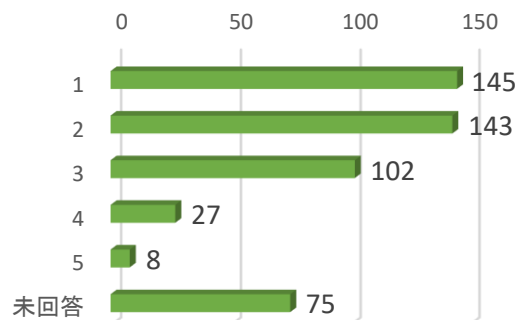
検査の待ち時間はありましたか？



自分の順番が分かり、待ち時間の目安になりましたか？



お待たせすることに対して
職員の配慮がありましたか？

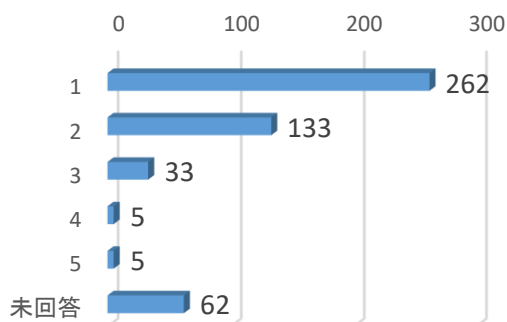


～職員について～

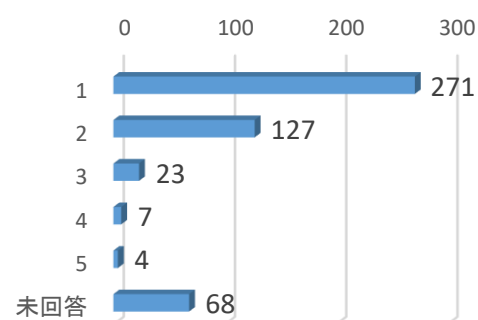
① 医師の態度や対応について

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

医師は、症状や治療について十分な説明をしてくれましたか？



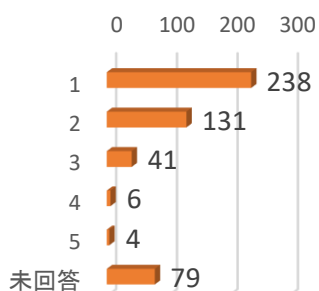
医師は、優しく穏やかな態度で対応
を心がけてくれましたか？



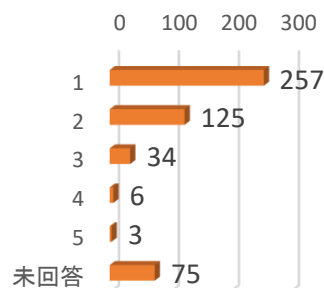
② 看護師や技師の態度や言葉使い、処置の仕方について

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

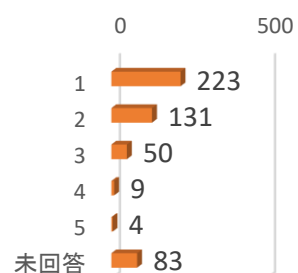
看護師は、症状や治療
について十分な説明をし
てくれましたか？



看護師は、優しく穏やかな
態度で対応を
心がけてくれましたか？



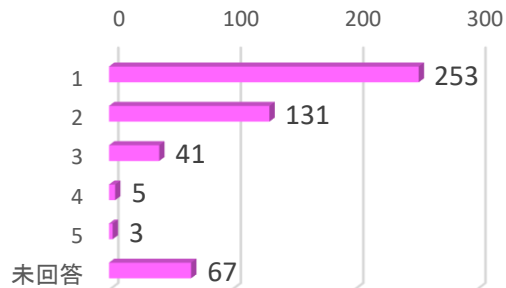
検査前の確認を行わ
なかったり、説明のわ
かりにくい職員はいな
かったですか？



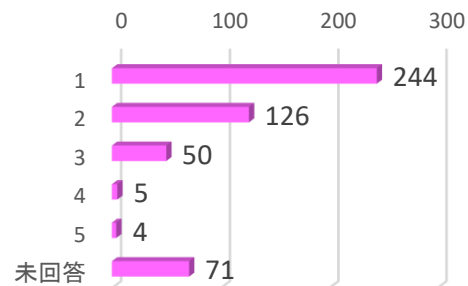
③ 事務職員の態度、言葉遣い、気配りについて

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

受付や会計の職員の態度や言葉遣いは良いですか？



受付や会計の職員の気配りが十分ですか？

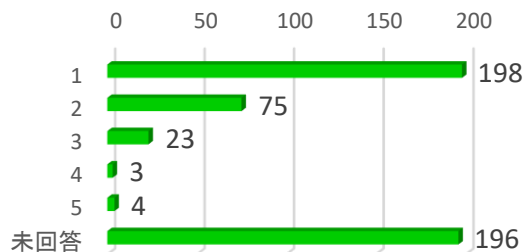


～診療・治療・検査・リハビリテーション（該当する方のみ）について～

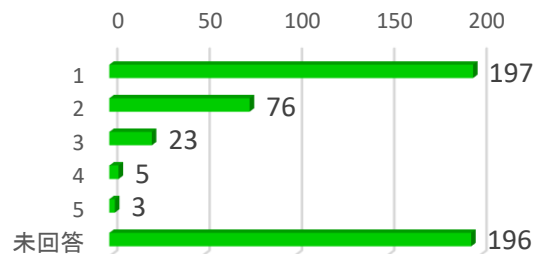
① 治療（点滴・注射・投薬・リハなど）・処置について

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

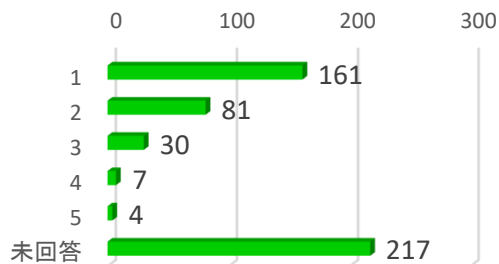
治療・処置前の本人確認や説明は問題なかったですか？



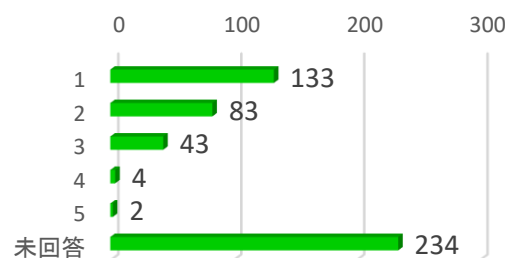
治療・処置にあたって穏やかな態度で接してくれましたか？



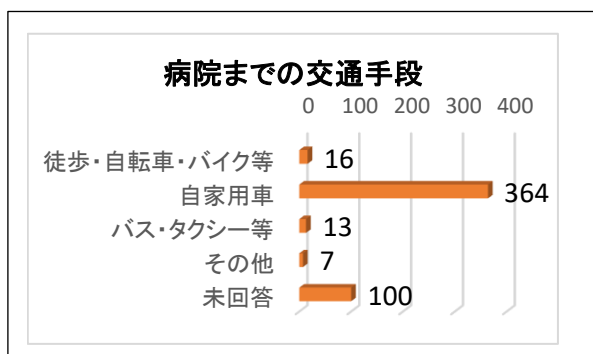
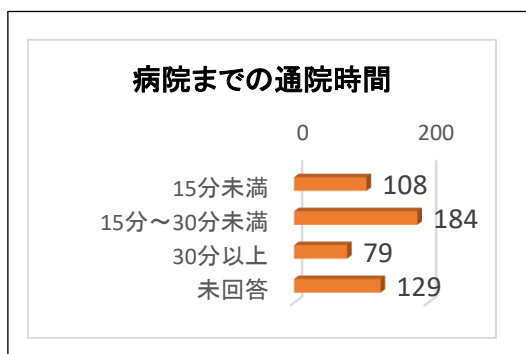
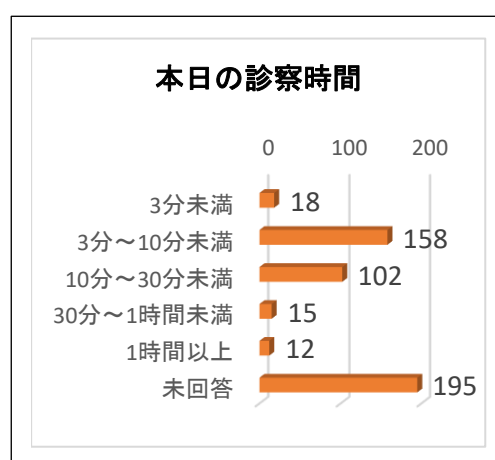
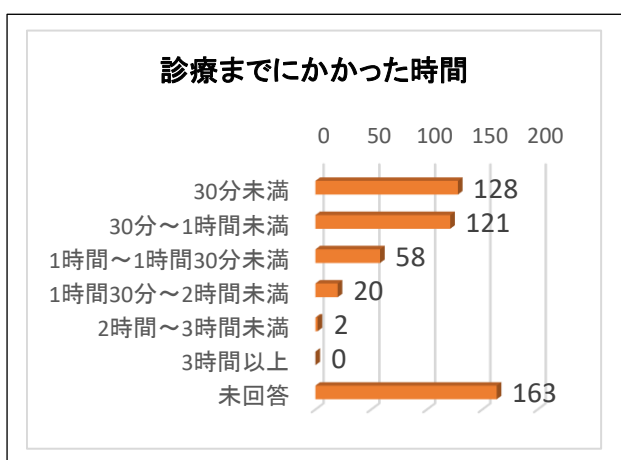
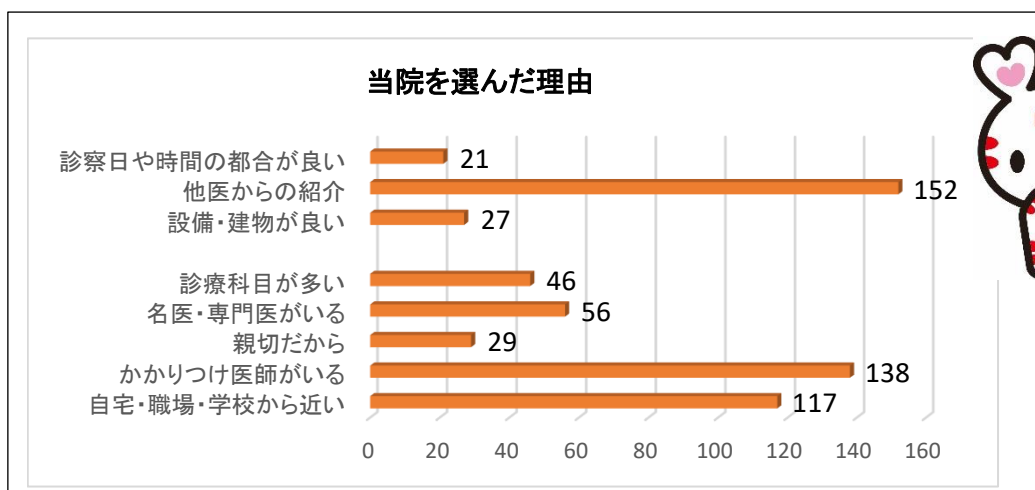
痛みや不快感の訴えに、親身に対応してくれましたか？



行われた治療やリハビリの期間や、1回あたりの時間が十分でしたか？



☆次にあなた自身の事についてご回答ください



～病院の良い点や改善すべき点、その他のご要望があればご記入ください。～

～診療時間・待ち時間など 時間に関すること～

- ・会計の待ち時間が長い・会計に時間がかかる・待ち時間長すぎ
- ・診察予約時間に対し実際の診察までの時間が全く分からない
(待ち時間の表示が不適切)
- ・できるだけ予約時間に診察してもらいたいです
- ・診察までの検査に掛かる時間と流れに関して前もって十分な説明がほしい。特に尿を取るには長時間待たなくては出ないので時間ばかりかかって困る。



～医師・職員の対応 病院設備に関すること～

- ・エアドッグ等を設置していただければ安心できます。X線でフルネームにて呼ばれましたが抵抗あります。（何回も呼ばれたわけではありません）
- ・ブロックごと壁面カラーを変えてほしい。赤で統一しているがわかりにくい。椅子が足りていない
- ・医師によっては患者が少なく診察していないのに待たされる。これで病院経営大丈夫かと思われる事ありました。意欲のある患者の信頼できるドクターをお願いします。職員の動きなど把握も必要かと思いました。
- ・主治医が1年で変わってしまうので困ります
- ・初めて来たとき大変気配り配慮して下さるかたがいたけれど（大変助かりました）中にはマニュアル通りみたいな対応の方が居て残念でした。
- ・医師、看護師、職員の対応が非常に良いので気持ちよく治療することができている
- ・本人によくわかる説明を願います
- ・採血に数名いますが1人の方が血管に刺さらずその都度やり直したり変わったりするが採血専門にやるからには病院でも上手な人を配置してほしいです。
- ・対応が早いので助かります
- ・ディスプレイによる表示がわかりやすく良い。
- ・骨折のたびに助けて頂いています。感謝
- ・以前別の科で診て頂きましたが受付の方に別の間違った診察室前に案内され本来の診察時間に診てもらえず後回し（最後）になり、その後診てもらったが医師・看護師の方も威圧的でいらだっていた。病院に来るたびにいやな気持ちになります。
- ・一部の診療科に完全予約制となっており受診できないかがあるので改善をお願いしたい。
- ・初診の時に仕組みが分からなかったです。A受付とは？何を提出するの？どこに行くの？病院ごとルールが違うので戸惑います。
- ・休日、夜間など電話で診察をお願いしても一度も受け入れてもらったことがない。（休日当番の日でも）○科ではないが、診察が雑だと思った。
- ・車椅子の方の場所が少ない。付きそいの方の場所が分かるようにあれば良いと思った
- ・エコー検査で女性は女性技師でお願いしたい
- ・手術後の体調が好調で（痛み、痺れ等の術前症状がない）とても感謝しています
- ・放射線科や手術の範囲をもっと広げて頂きたい
- ・待合室（会計前）出入り口近くで冬は寒い。売店を充実させてほしい（入院時に感じました）
- ・苦情の受付先が分からない。何でも相談できる総合ガイドのような窓口がほしい
- ・日赤に掛かっておりその箇所と違うところが診てもらえない。町医者との通いは大変。
- ・地元のために今後もよろしくお願いします

～このアンケートについて～

- ・質問の仕方が良くない・アンケートの字が細かくて見えない
- ・まずアンケートの評価段位がわかりにくい。文字が小さすぎる。もっと明確にしてください。