

2022年 外来患者満足度 調査結果

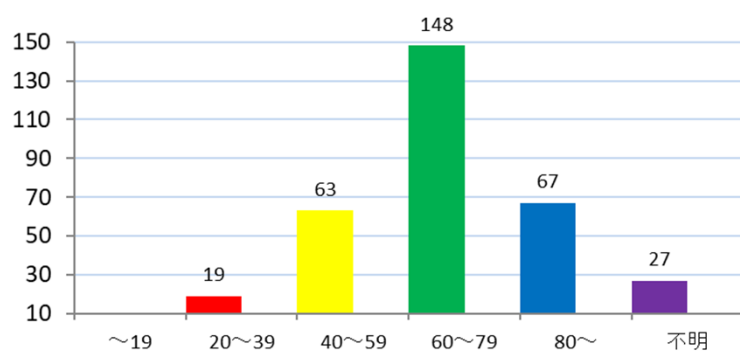
実施時期と方法

- 調査期間: 2022年10月
- 方法: 外来受診した患者さんにアドバイスシートをお渡しして、無記名方式で満足度を1～5の5段階で評価して頂いた。
- 5段階評価の点数の合計を人数で割った数値を平均満足度とした。

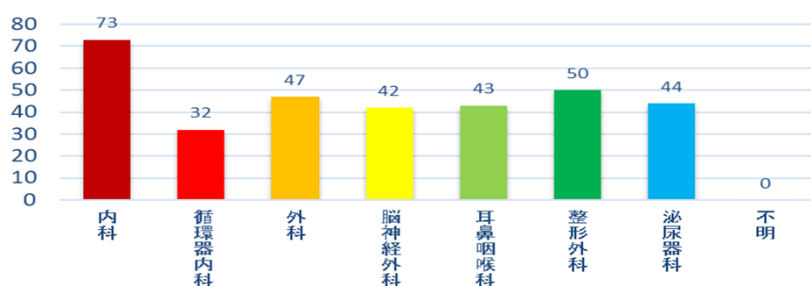
回収アンケート結果

男性	女性	不明	合計
151	141	39	331

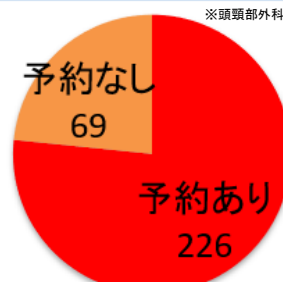
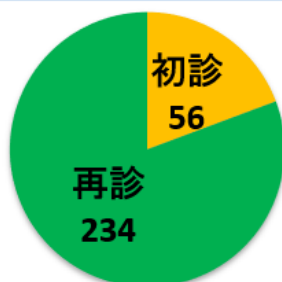
年齢別



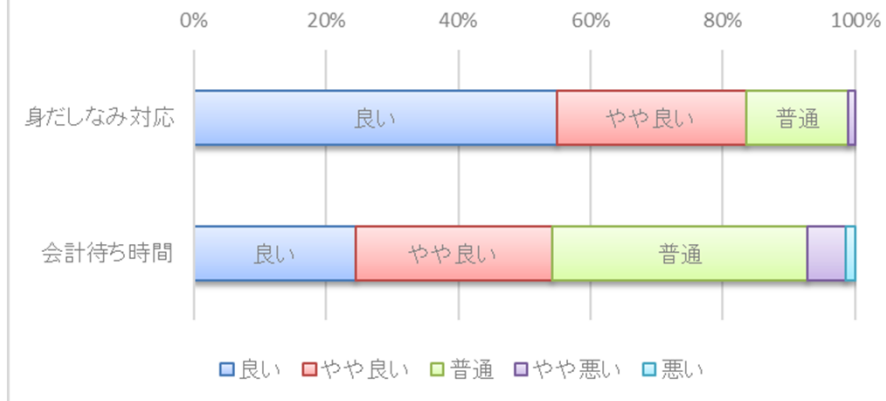
診療科別



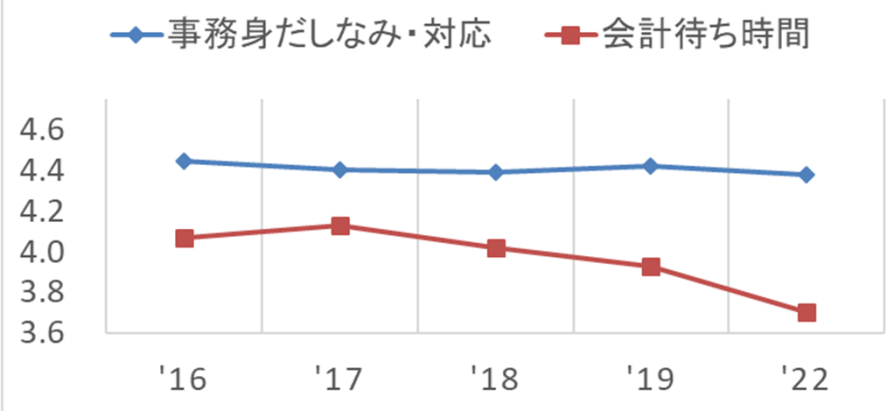
※頭頸部外科は耳鼻咽喉科に含む



事務職員

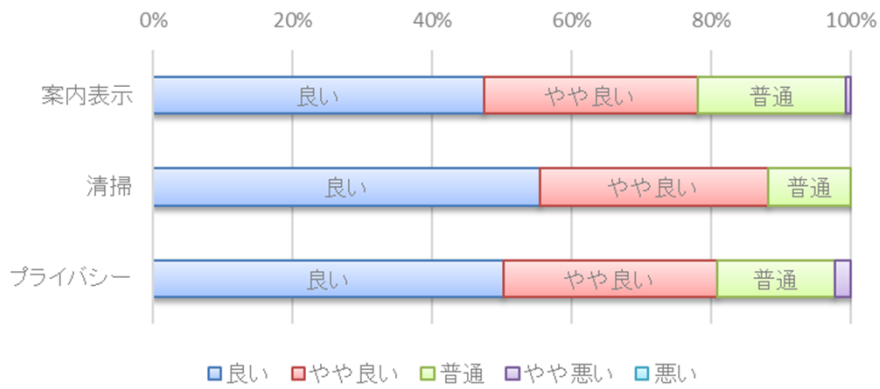


事務職員

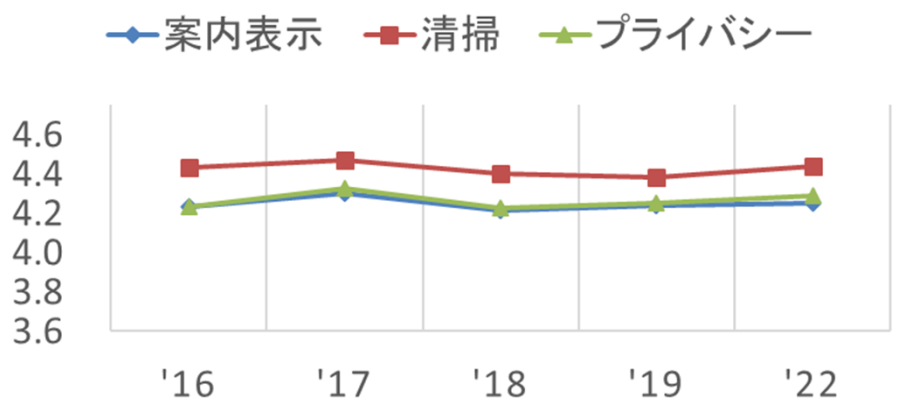


2020・2021年度は感染予防の為中止

施設管理

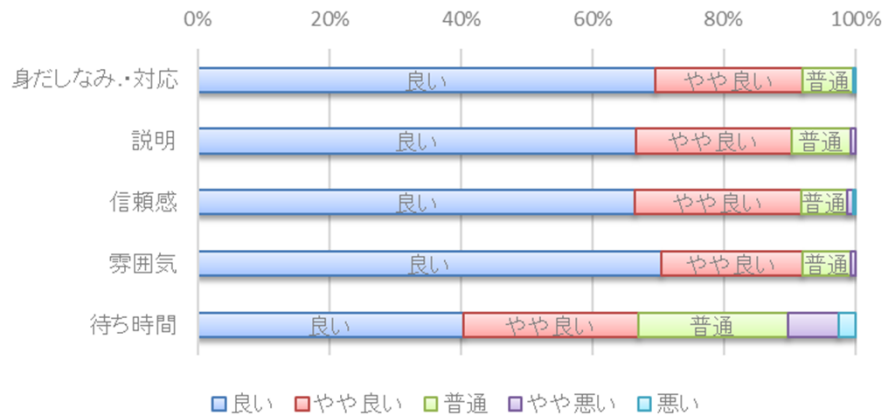


施設管理

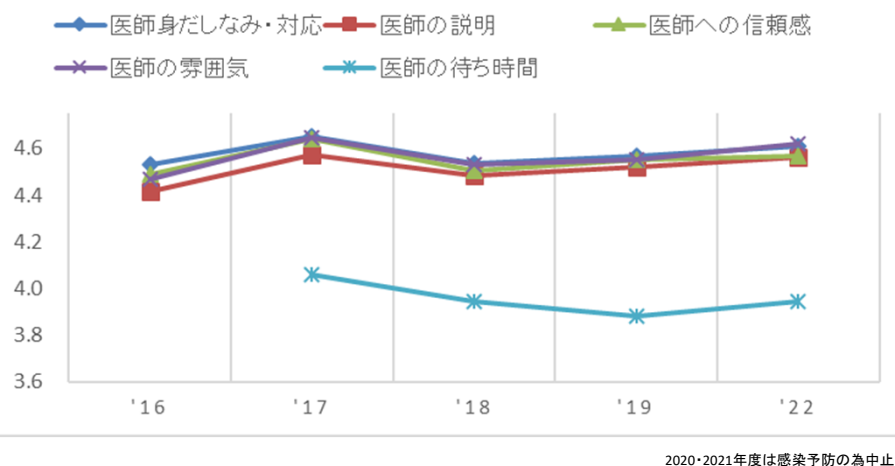


2020・2021年度は感染予防の為中止

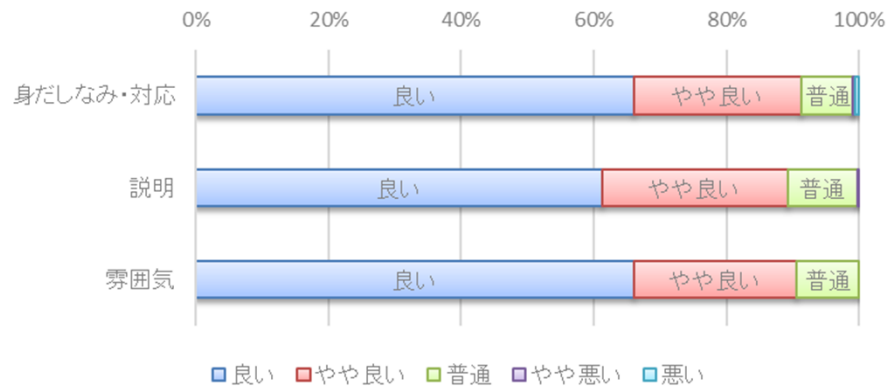
医師



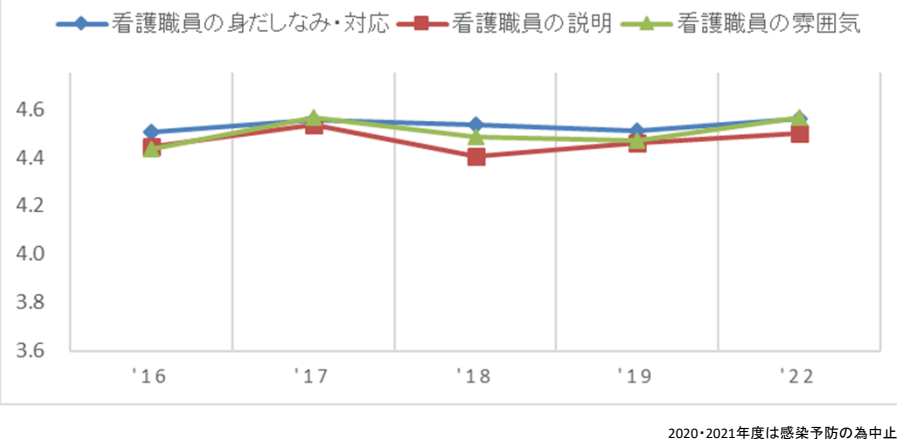
医師



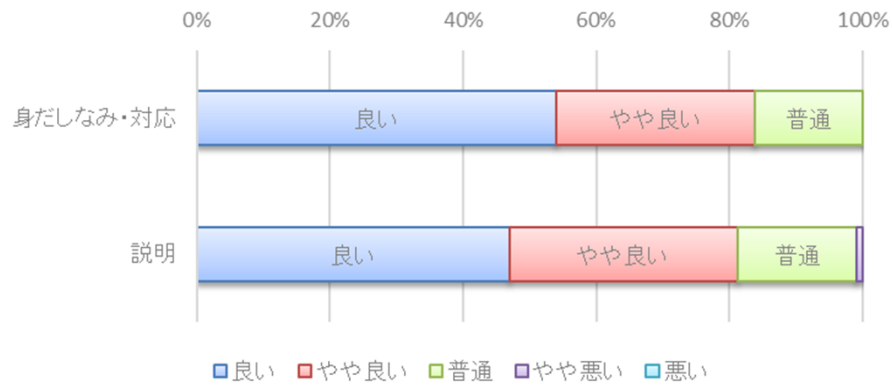
看護職員



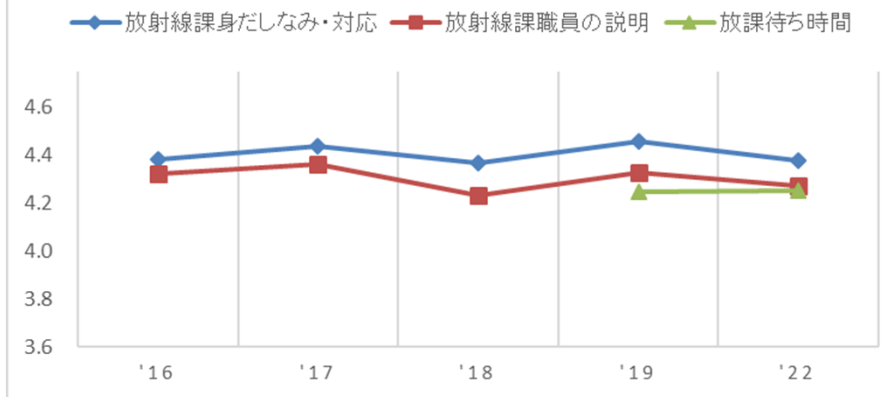
看護職員



放射線課職員

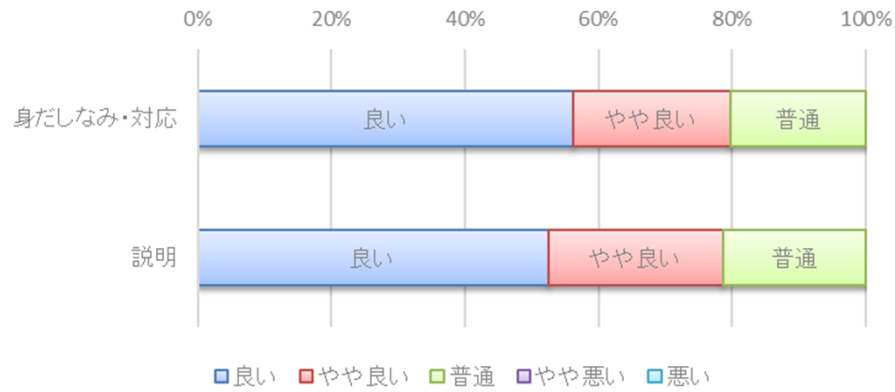


放射線課職員

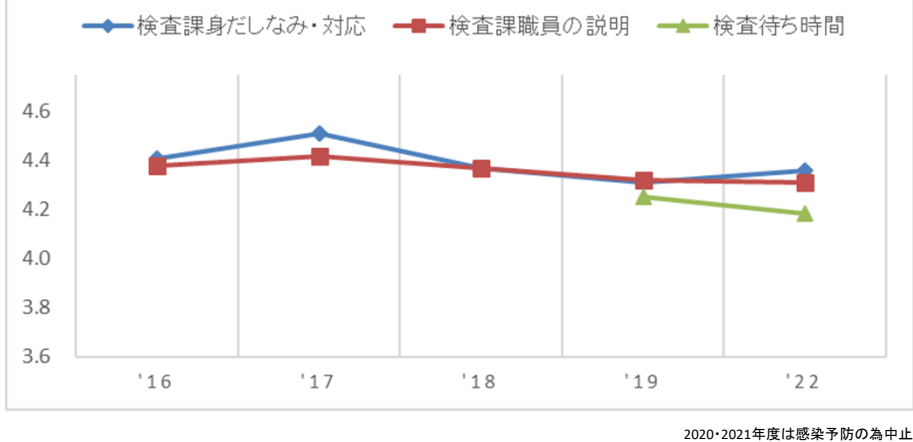


2020・2021年度は感染予防の為中止

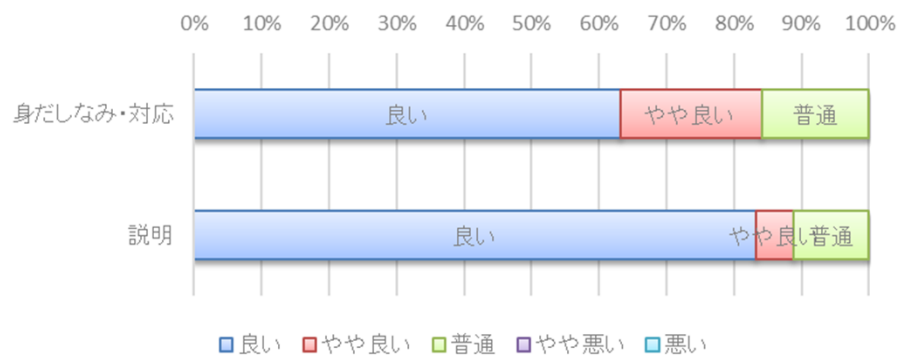
検査課職員



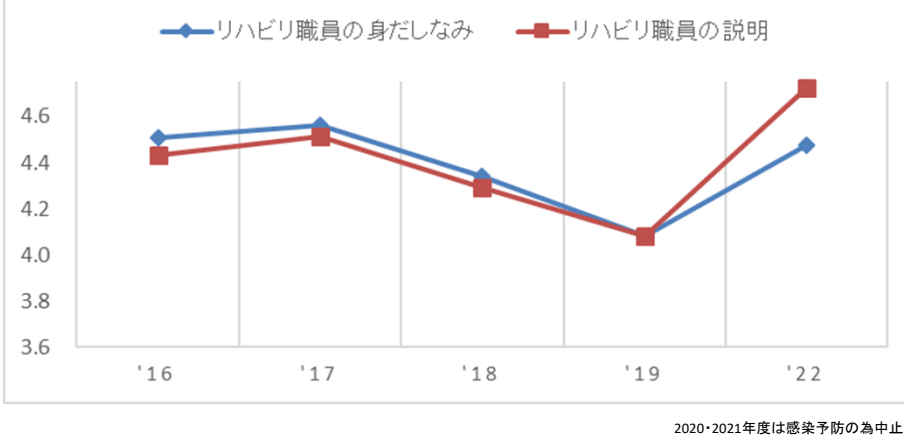
検査課職員

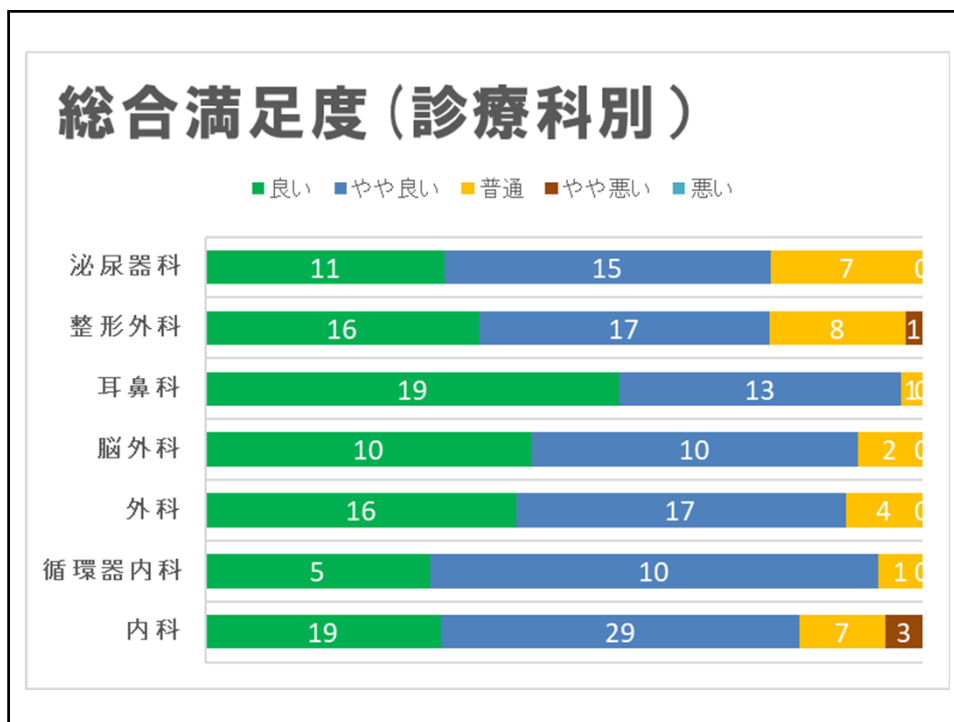
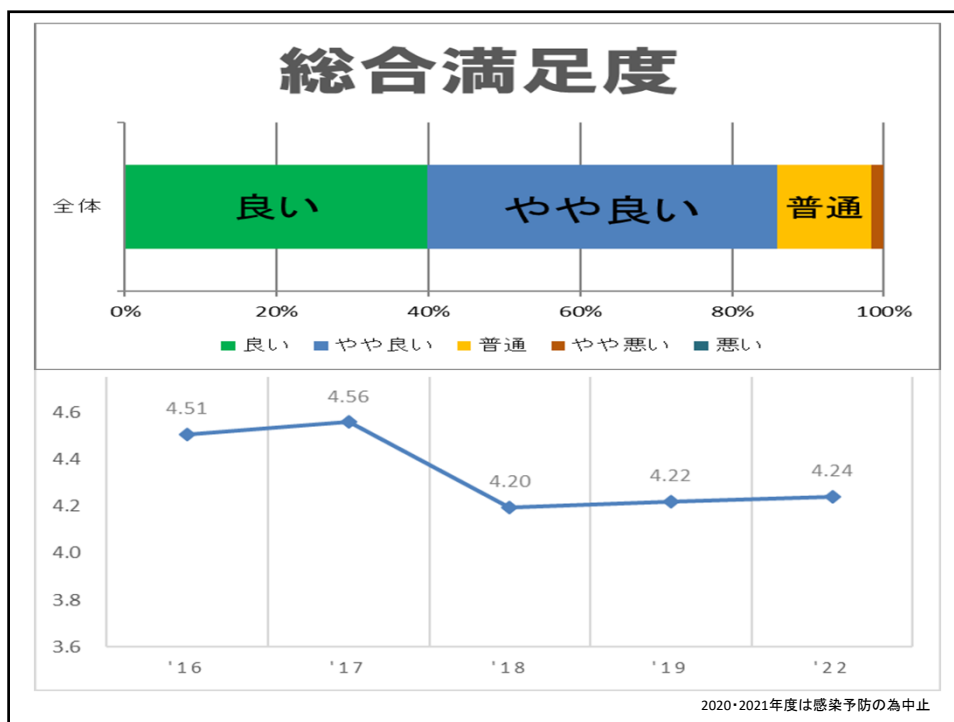


リハビリ課職員

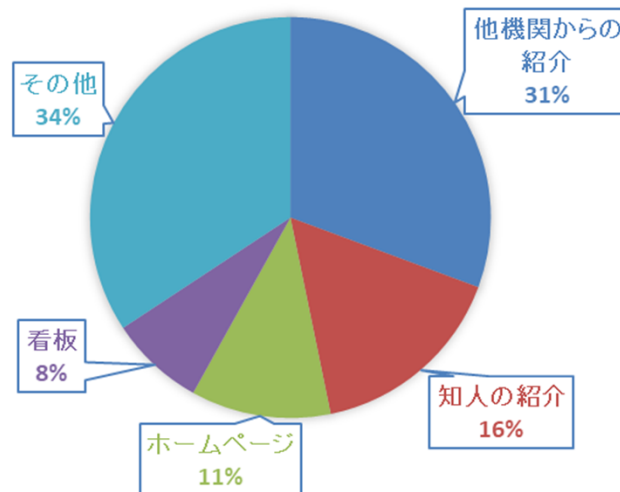


リハビリ課職員

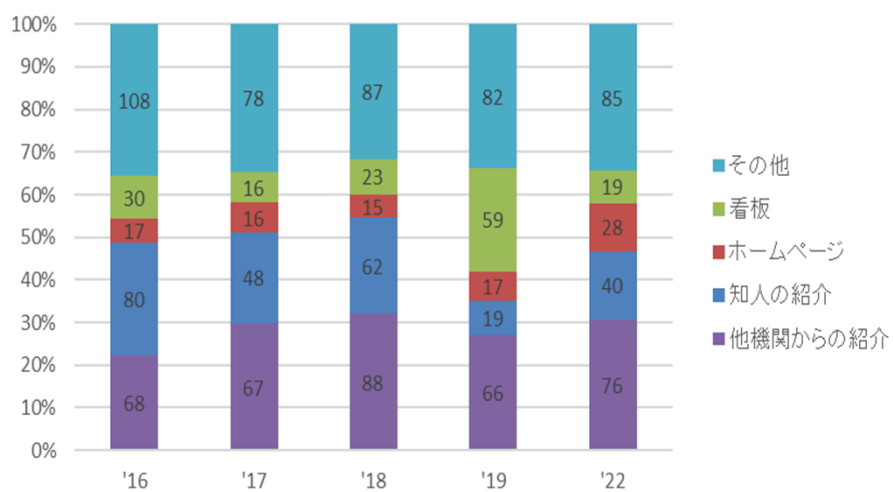




知ったきっかけ

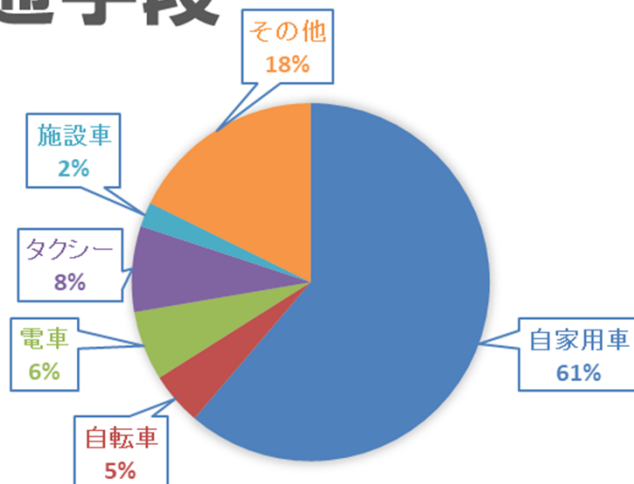


知ったきっかけ

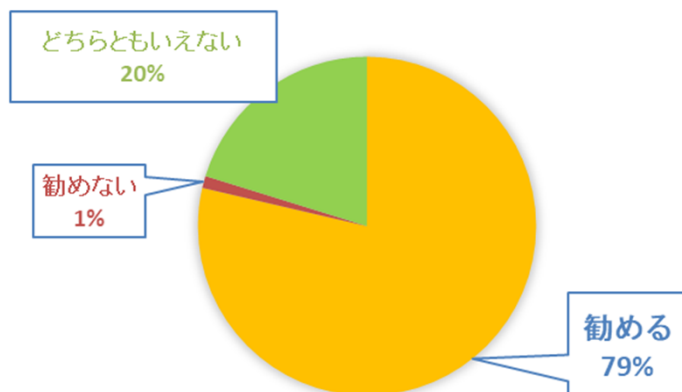


2020・2021年度は感染予防の為中止

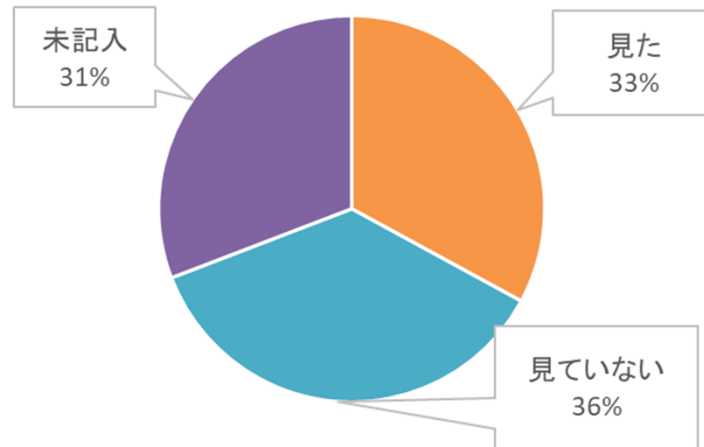
交通手段



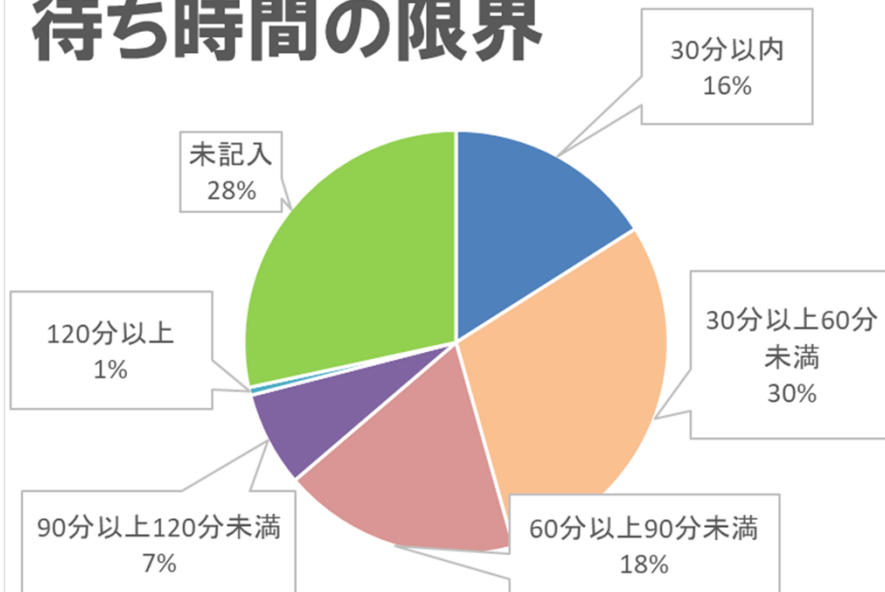
当院を紹介するか

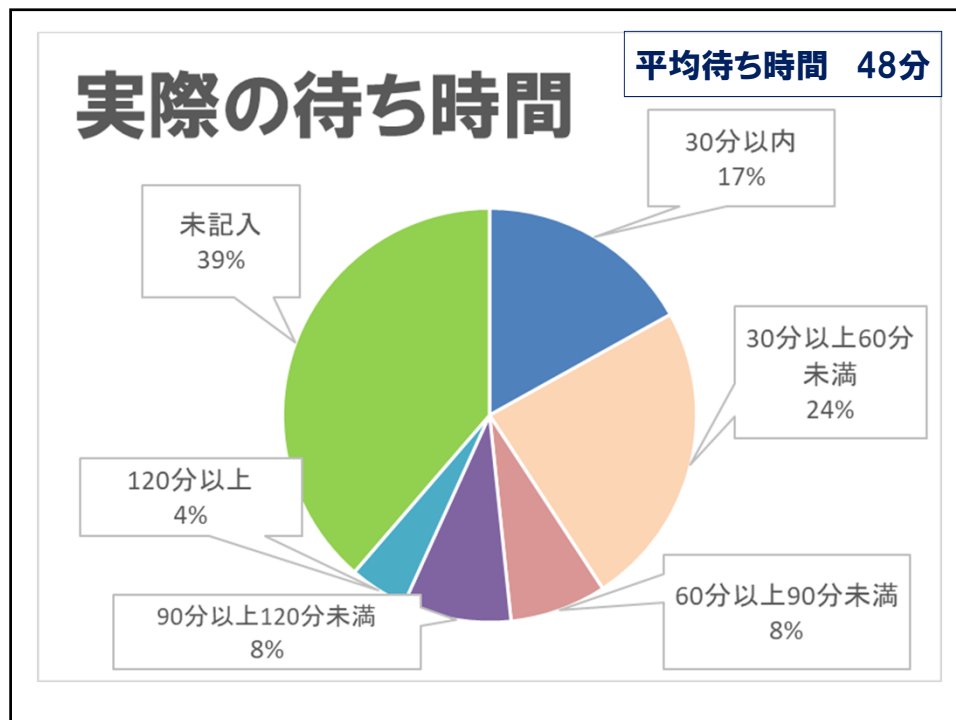


外来モニター



待ち時間の限界





フリーコメント (お褒めの言葉 他)

医師も看護師さんも優しく丁寧に对应してくださり親しみやすいです。いつもありがとうございます。

大きな病院なのに個人病院のように親切にしてくださいました。急用が入ってしまいその事を伝えると一切に对应してくださいました。ありがとうございました。

対応もすぐ良く先生の説明治療の薬についてもわかりやすかったです。

親切丁寧な感じで良い病院だと思います。これからも引き続きよろしくお願いします。

関わった皆さん 物腰柔らかでした。ありがとうございました。

毎回気持ち良く対応していただいて感謝しています。

いつもご親切でありがとうございます。

このアンケートを実施された事は非常に良いです。

●●先生(整形外科)の説明が良かったです。

先生も看護師さんとても親切でした。

以前より明るく職員対応も良く、Drの説明も安心させて下さる対応、受診する時はこちら側は不安でいっぱいなのに病状も良く聞いて下さり説明も良かった。

フリーコメント (ご指摘事項 他)

駐車場が満車でした。第2に1台空いてました。

駐車場を増やしてほしいです。置けないと思い予約時間より早めに来ないといけないので。

各科の待ち合いのイスが少ない。

今日は何だかスタッフがきびきびしていた様に思えた。改善・対策に取り組んでいるのが良く分かりました。

会計にクレジットカードが使用可能だと助かります。

すでに受付をしたのに問診票を書いているうちに受付時間が数秒過ぎただけで見てもらえなかった。
医師に電話したがだめだった。ならば医師も時間をきちっと守り、数秒単位でしろ。

予約の変更をお願いしたときに受付から連絡していただき診察室前で待っていたときに時間がかかりました。
車の乗り降りの場所は表(おもて)でいいでしょうか？もし裏ならベンチが欲しいです！私は付き添いで来ているのですが、調子が悪い母をベンチに座らせ駐車場まで車を置きに行く時気がかりでなりません。スタッフの方などがいて下さるとありがたいです。

感じの悪い先生が居る!!不愉快だった。

あと予約が1時間単位ではなく30分単位などはどうかと思います(最大1時間ぐらい待つよりは最大30分ぐらい...もちろん診療時間は異なるので、時間通りにはいかないまでも)。

男子トイレに小便器しかないのが不便(整形外科のそばのトイレ)。そのため、受付そばのトイレを使いました(通常よりも小便も大便器で紙を使うため)。

アドバイスシート回収箱の口が小さくてシートが入れにくいです。

始めの頃は施設の造りがわからずまごつきました。入院病室への移動(EV使用)時ウロウロしました。

時計が見えにくい 以前にあった所が良い

予約なしの診察なので待つことは仕方ないと思っています。土曜日に診察があるのはありがたいです。
インターネットで予約できるとよいのですが...

キャッシュレス化

トイレがもう一カ所あると良いと思う。

トイレについて。荷物の置き場に困るので外来のトイレにフックをつけて欲しい。

耳の聞こえが悪いので大きな声でお願いしたい

山の上の総合病院と比べ親しみがあります。院長自ら社会ボランティア活動や、コロナ禍の休日対応など。
レントゲンCT受診の方は待たされたあげく入院患者が最優先となるようです。待つ者への声掛けがあてい
いのは？

入院時何人部屋か良いか聞いて欲しい。

入院時に一人の医師からの言葉に、度々ショックを受けたから言葉に配慮して欲しい。

フリーコメント(待ち時間)

背もたれのついたイスがもっとあると助かります(背中を痛めているため)

病院に来る人は調子が悪い人、リラックスできる椅子にして欲しい。

本・マンガ本・雑誌等の本棚が欲しい。

診察までの時間がわかれば、他のことができる。

採血に時間がかかりすぎ。対応できる看護婦が少ないのかな？

コロナ対策のため一席空けのベンチですが混み合って立ち待ち状態です(貴院の責任ではないですが)

そのときによって(待ち時間の)差が激しいです。

診察室前にテレビを置いて欲しい。

食事・睡眠・運動のユーチューブを見たい。

今日は混でいましたが、静かでいい雰囲気かなと思いました。

みしまニュースなど地域情報を流す。近くの観光情報など体調が良くなったら行ってみたいと思う様な前向きな情報をTVで流すなど。

ヒーリング系のBGM、他映像

相談コーナーの設置とか？

検査(血液・尿・レントゲン等々)をすぐにやっていただけるのはとても嬉しいです(待っていることが少ないため)。

テレビを字幕にしてほしい。聞こえにくい。

それぞれの待ち時間はあまりなかったのよかった。

玄関近くにある資料をみていました。

待ち合い場所が少し狭く感じる。

早いと思う。

フリーコメント(外来モニター)

色々な情報が流れてわかり易かった。

良いと思います。

参考になります。

知識として知ることが出来るのはありがたい

わかりやすく良い。

今後の生活に生かしたい。

ためになると思いました。

文字が大きくて読みやすい。

情報豊富で良い。

食事・生活習慣とか気になることが流れている。時々、内容をもっと詳しく変更して欲しい又、睡眠についてのアドバイスやメカニズムのモニターが別にあると時間があれば見ていたい

待っている時に見て、知らなかった情報を知りました。内科の方にかかって待っている時と、特定健診の結果を聞くために待っている時に見ました。(今日は見てませんけど)

訪問診療の案内や食事の方法など(脂質異常症など)多岐にわたり情報提供があるのは良いと思いました。

大変勉強になります。

モニターを見て満足。

考察

- ・今年度のアンケート回収数は331名。
- ・総合満足度の平均が4.24と前回(4.22)より少し向上しました。
- ・待ち時間の限界として30分以上60分未満と考えている人が30%と最も多く、この結果を参考にすると待ち時間は60分以内にするのを心がけるべきで、長くとも90分以上待たせることはしないようにすべきであると考えます。
- ・外来モニターを見ているのが33%で少ない事がわかりました。表示内容の工夫をする必要があるかもしれません。
- ・今回多くのコメントを頂戴しました。すぐに取り組めるであろう内容もありましたので対策を致します。また、厳しいご指摘も多数頂戴しました。スタッフ全員が調査結果を見られる環境ですので、いただいた意見は真摯に受け止め向上に努めます。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。