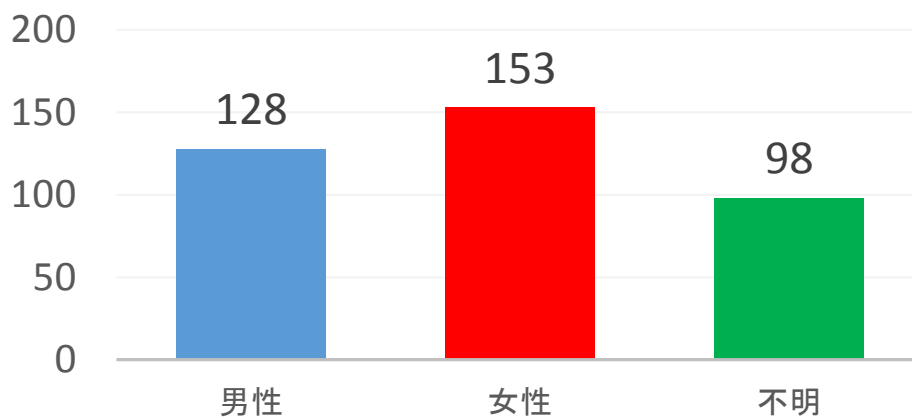


2017年 外来患者満足度調査結果

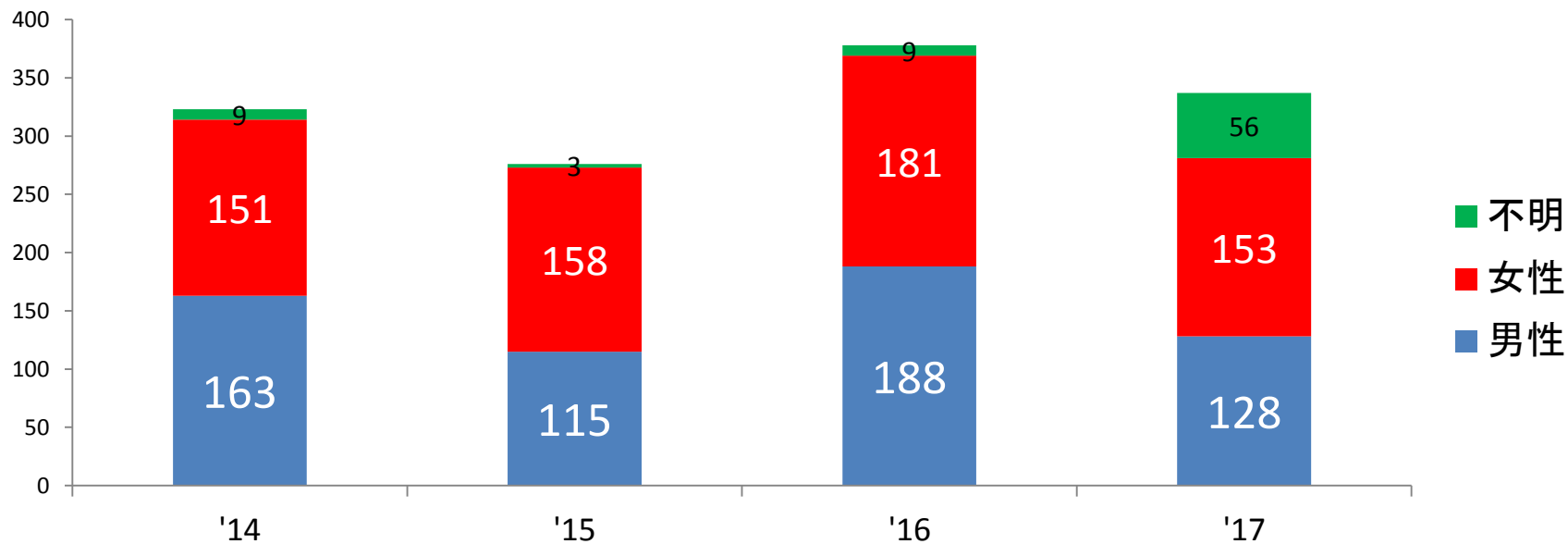
実施時期と方法

- 調査期間: 2017年10月
- 方法: 外来受診された患者さんにアドバイスシートを渡し、無記名方式で満足度を5～1の5段階で評価してもらった。

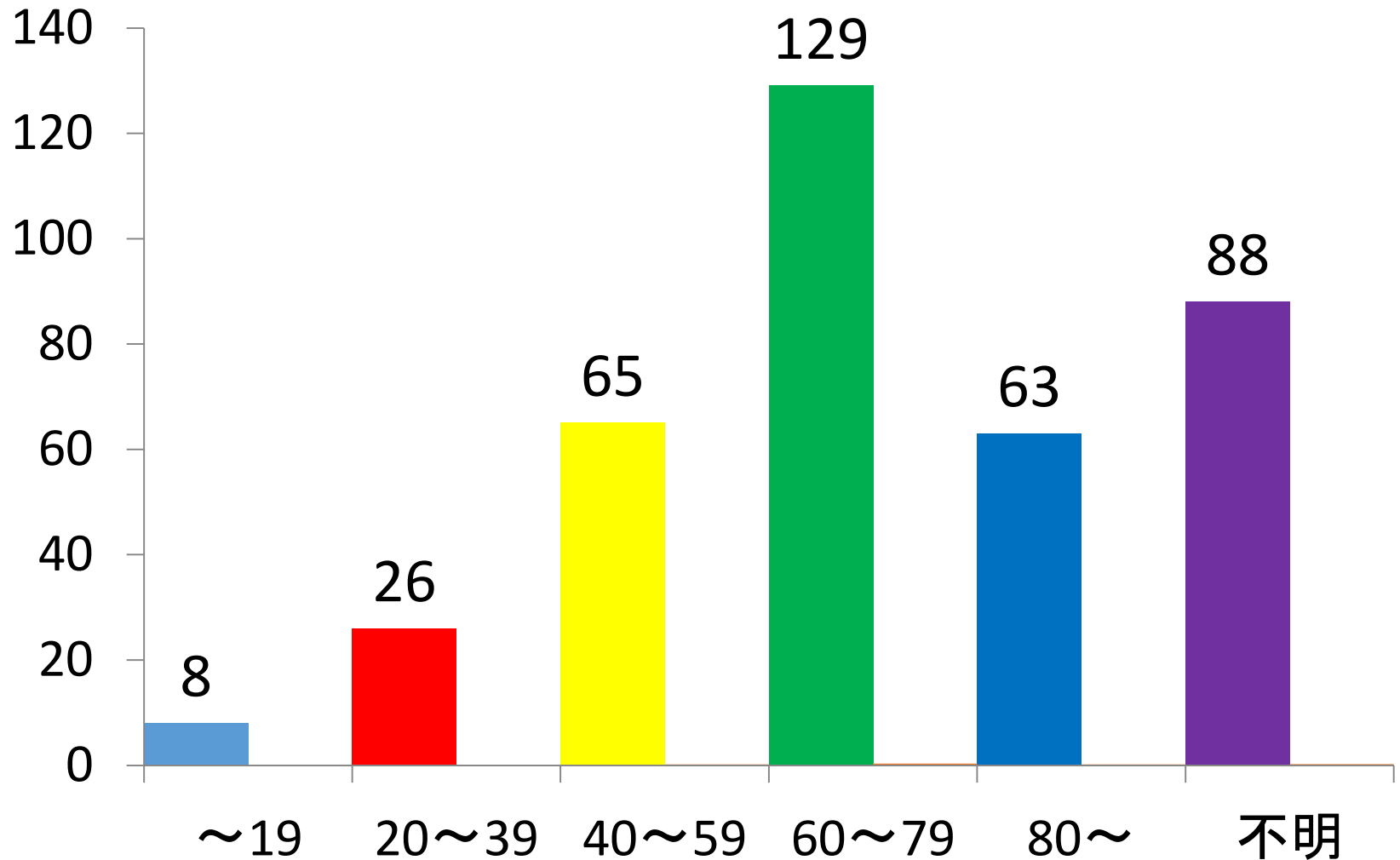
性別



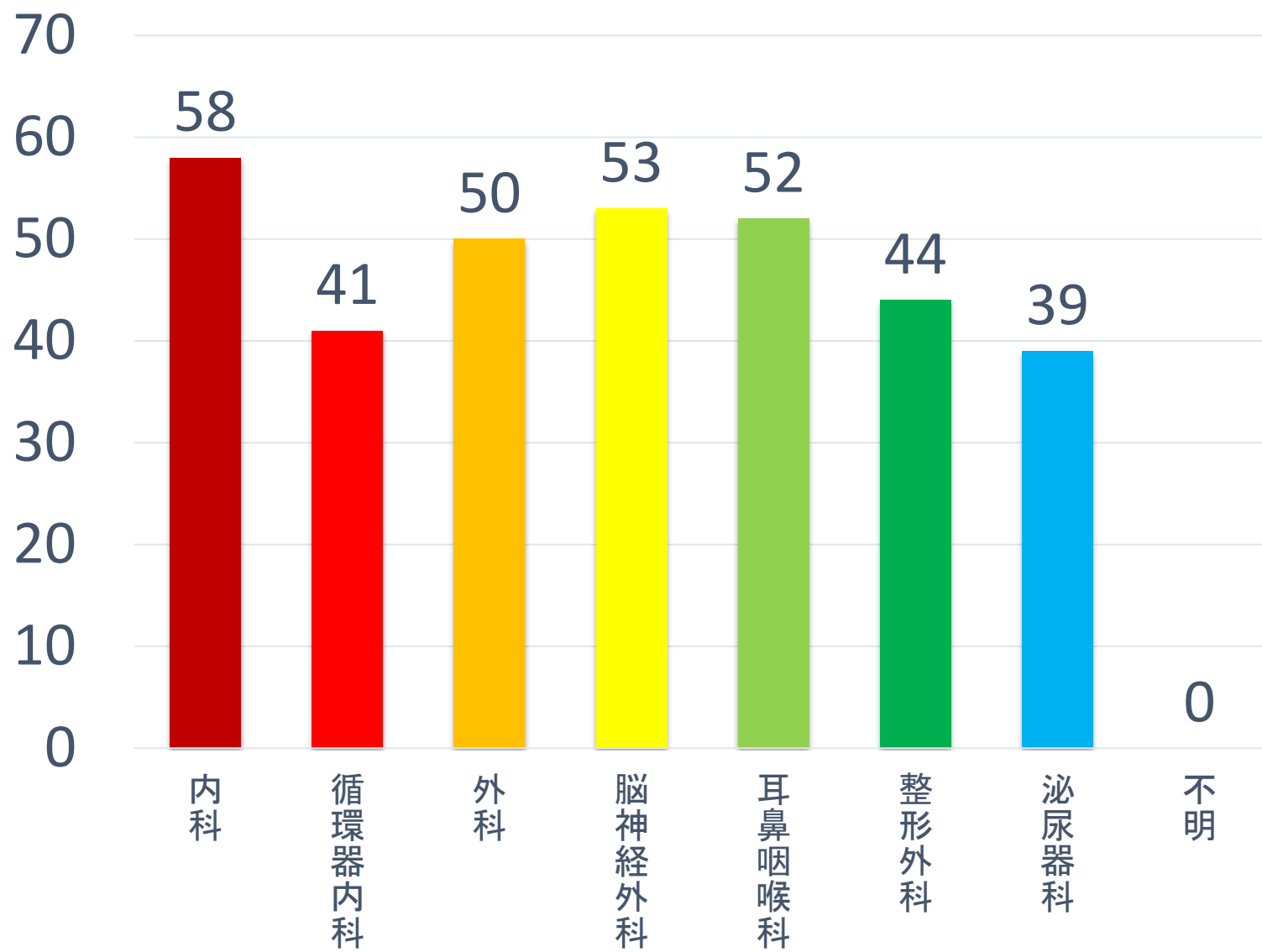
經時的變化



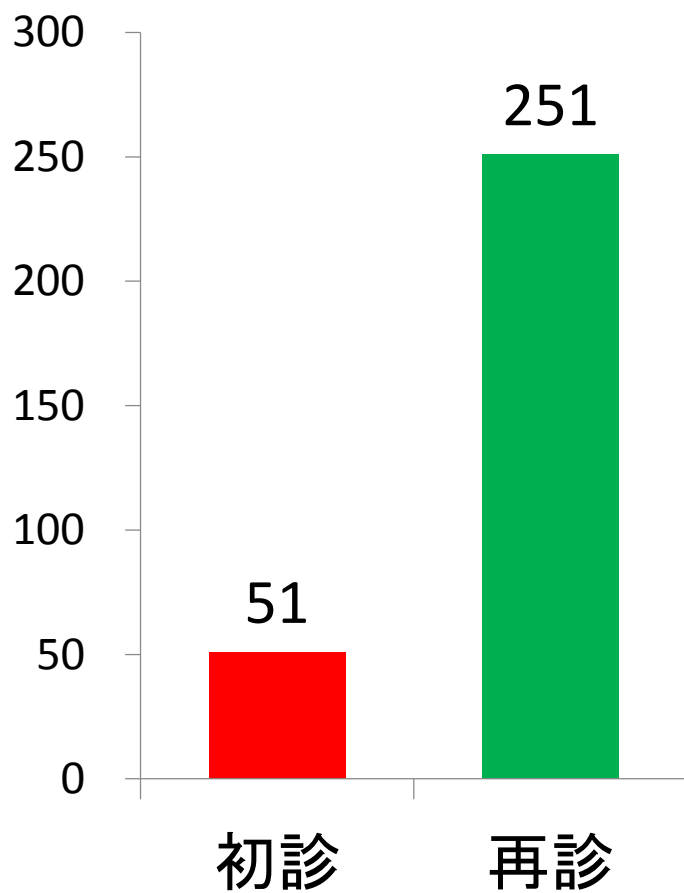
年齢別



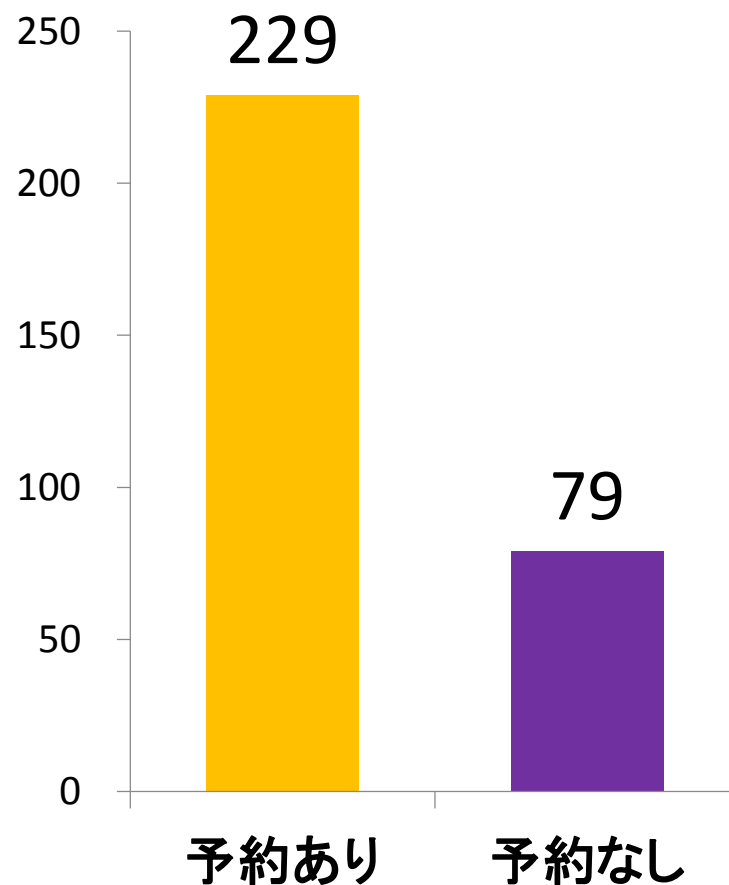
診療科別



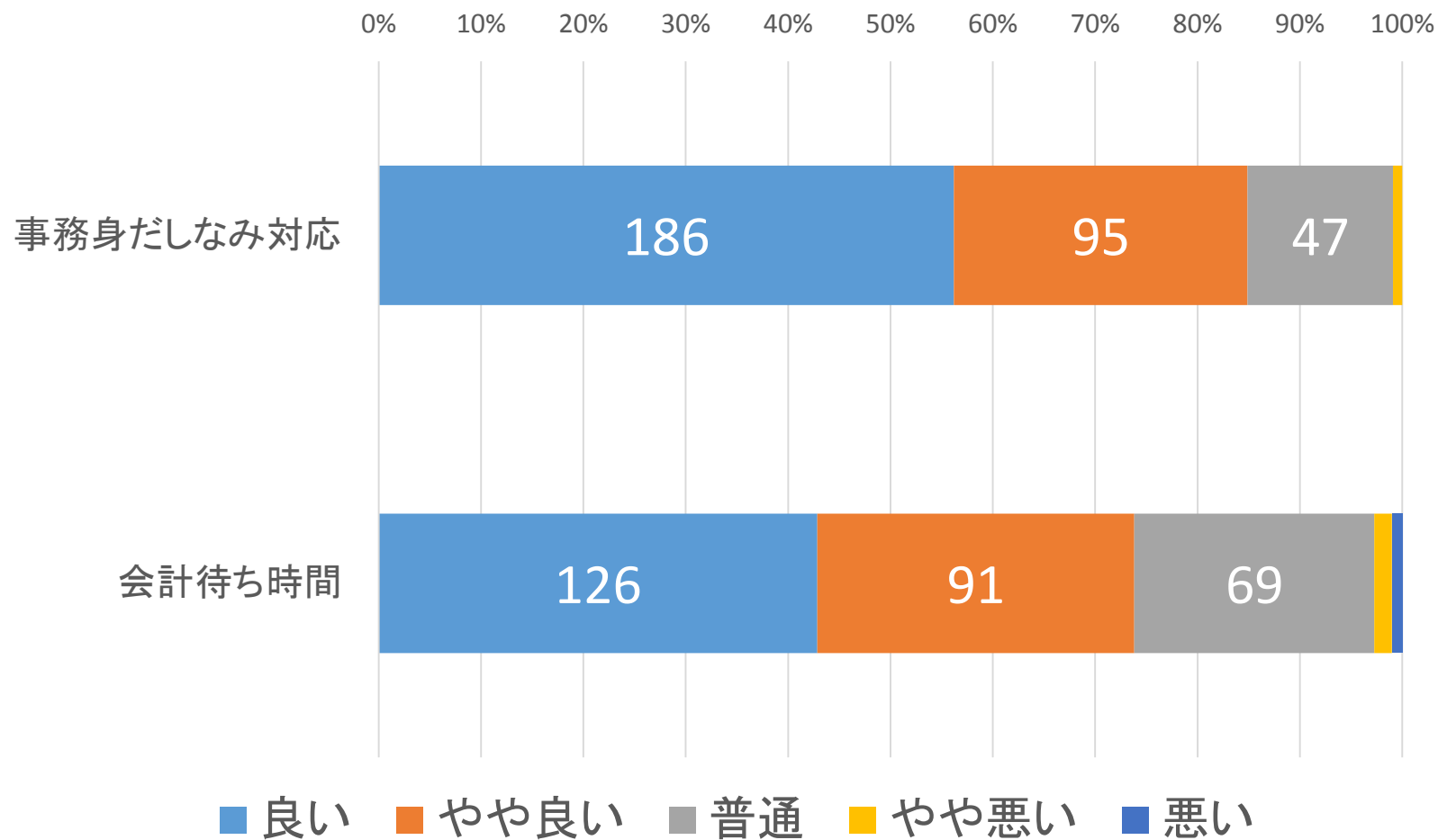
初再診



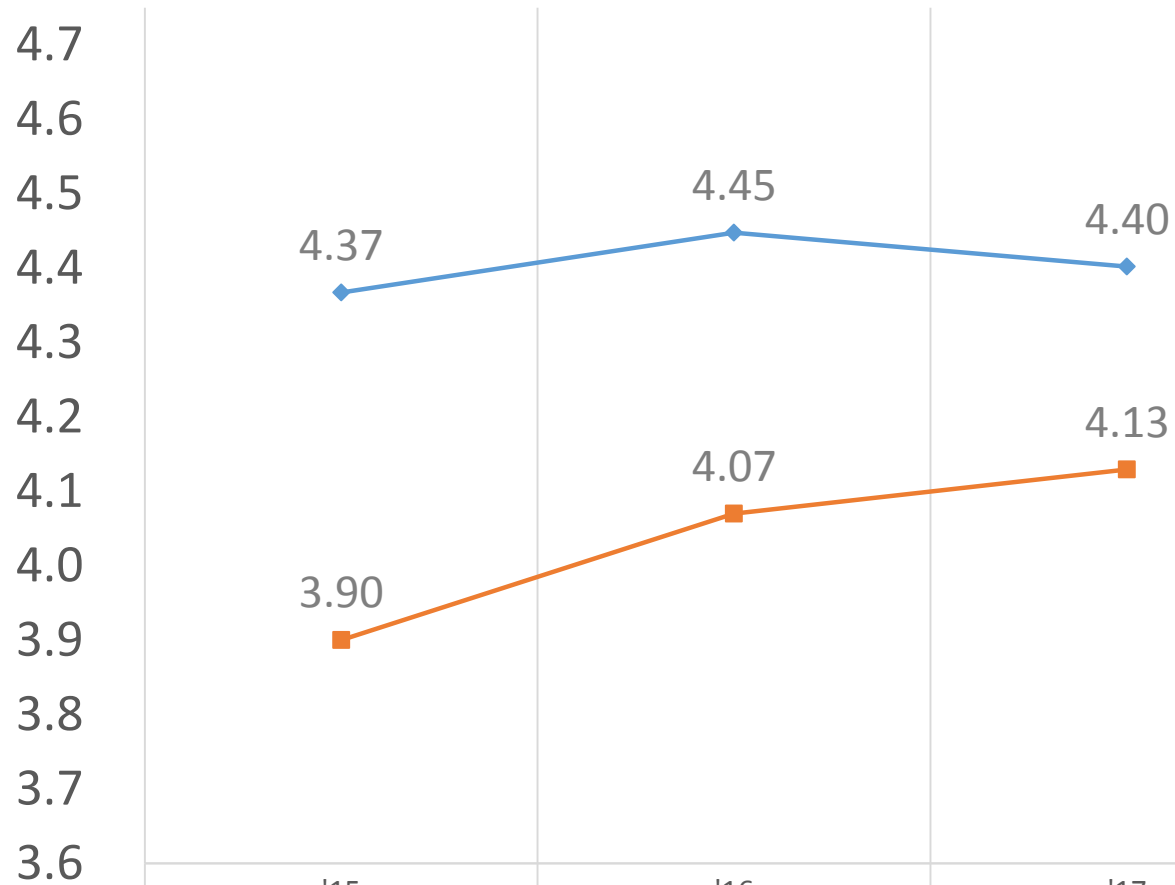
予約の有無



事務職員

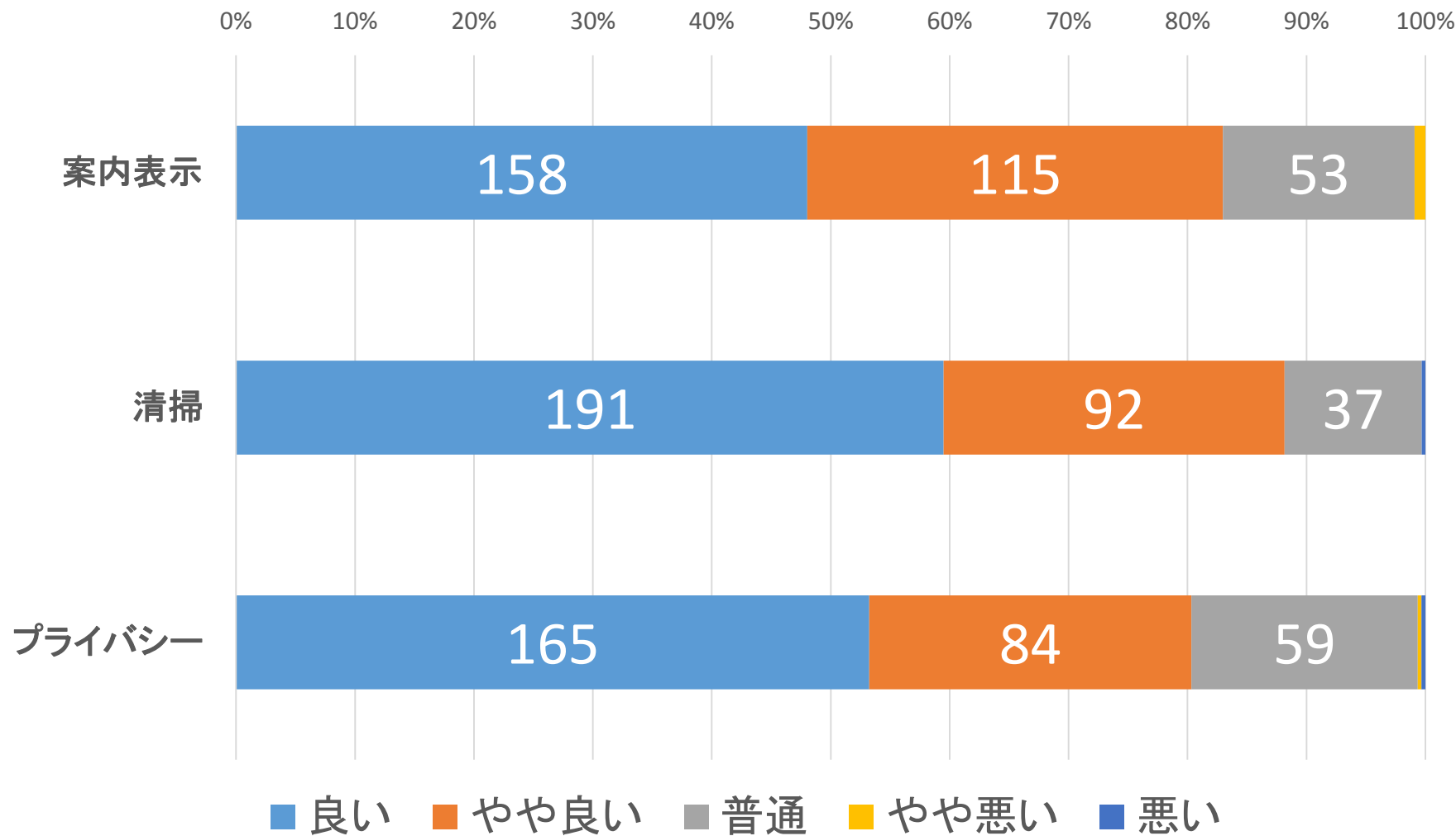


◆事務身だしなみ・対応 ■会計待ち時間



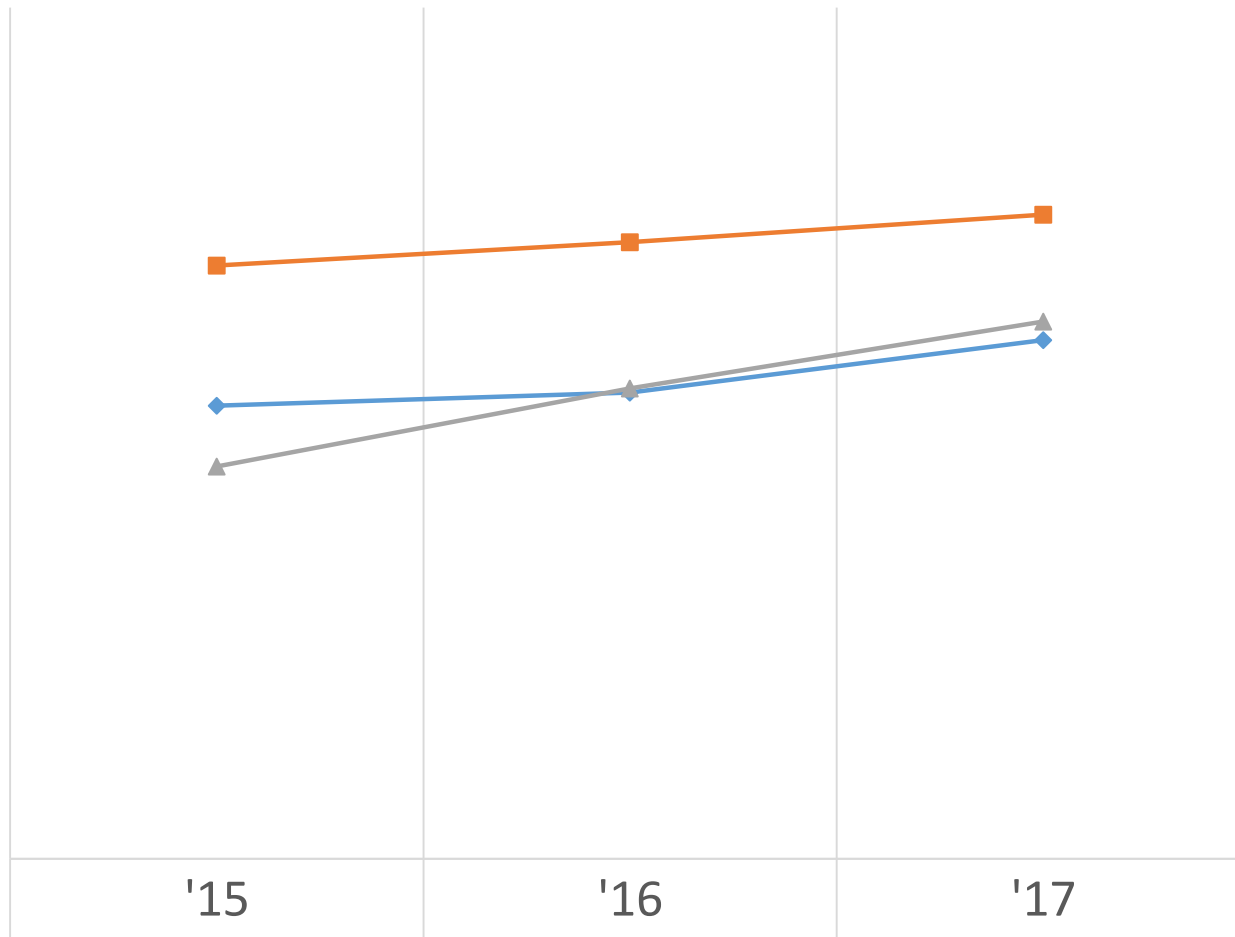
◆事務身だしなみ・対応	4.37	4.45	4.40
■会計待ち時間	3.90	4.07	4.13

施設管理



◆案内表示 ■清掃 ▲プライバシー

4.7
4.6
4.5
4.4
4.3
4.2
4.1
4.0
3.9
3.8
3.7
3.6



◆案内表示

4.21

4.23

4.30

■清掃

4.40

4.43

4.47

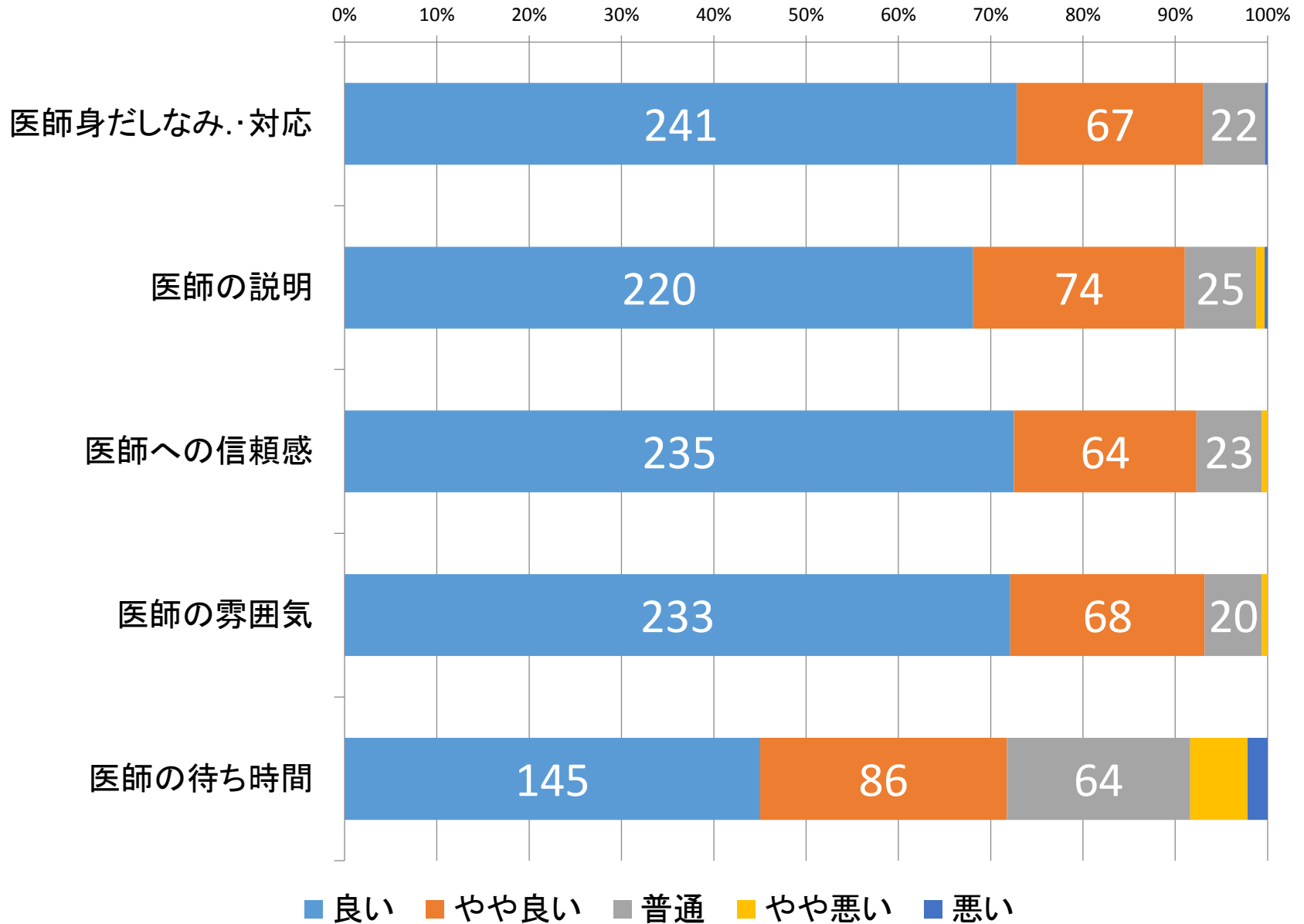
▲プライバシー

4.13

4.24

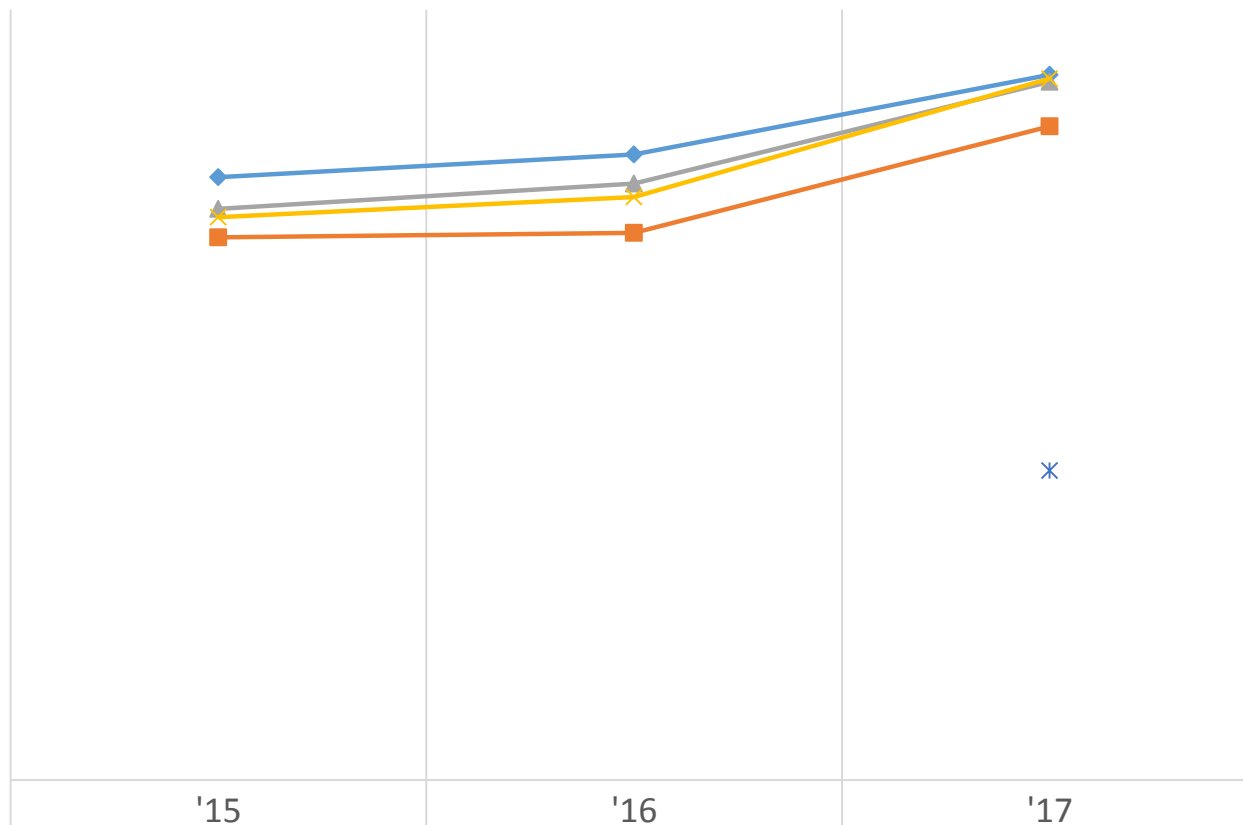
4.33

医師



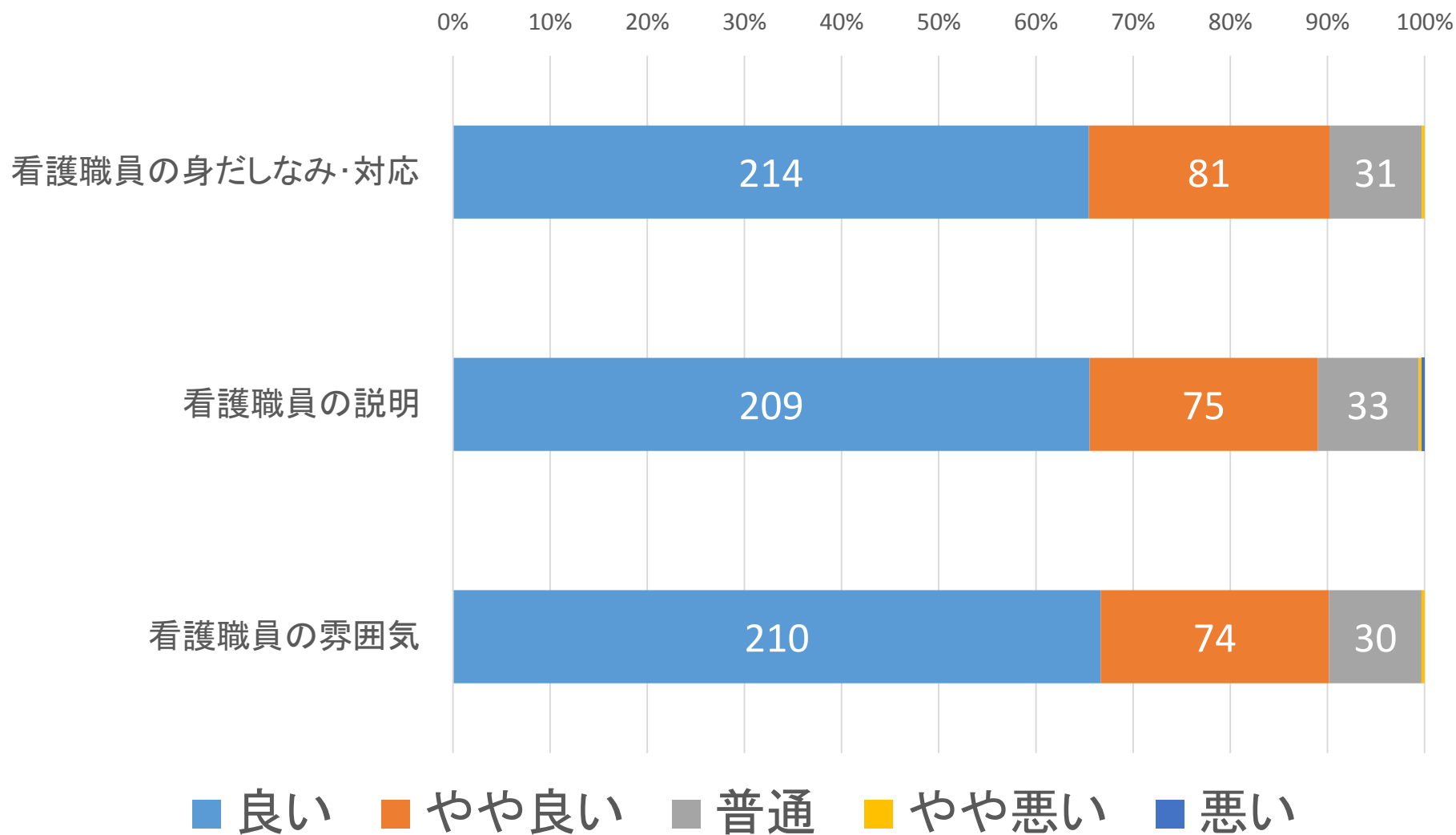
◆ 医師身だしなみ・対応 ■ 医師の説明 ▲ 医師への信頼感
 ✕ 医師の雰囲気 ※ 医師の待ち時間

4.7
 4.6
 4.5
 4.4
 4.3
 4.2
 4.1
 4.0
 3.9
 3.8
 3.7
 3.6



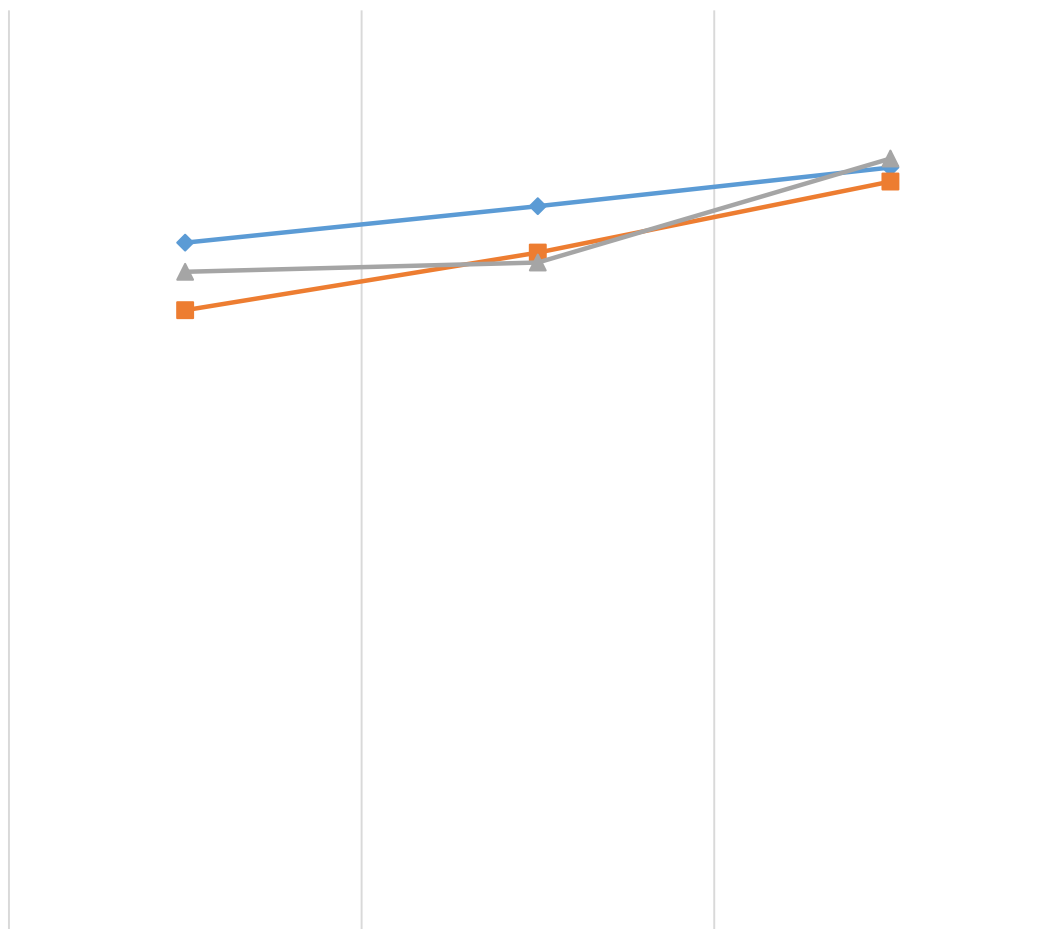
◆ 医師身だしなみ・対応	'15	'16	'17
■ 医師の説明	4.41	4.42	4.58
▲ 医師への信頼感	4.45	4.49	4.64
✕ 医師の雰囲気	4.44	4.47	4.65
※ 医師の待ち時間			4.06

看護職員



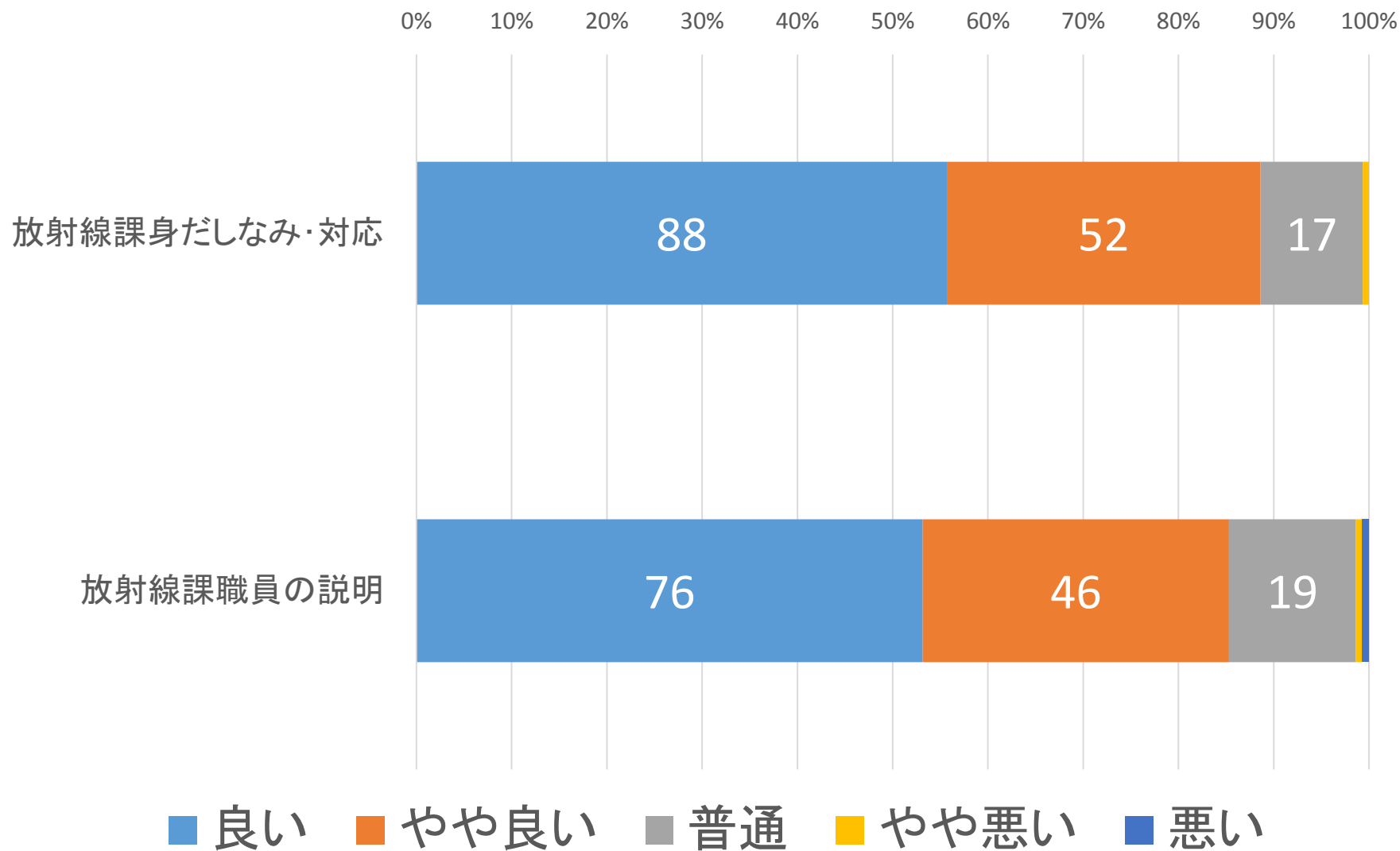
—◆— 看護職員の身だしなみ・対応 —■— 看護職員の説明 —▲— 看護職員の雰囲気

4.7
4.6
4.5
4.4
4.3
4.2
4.1
4.0
3.9
3.8
3.7
3.6

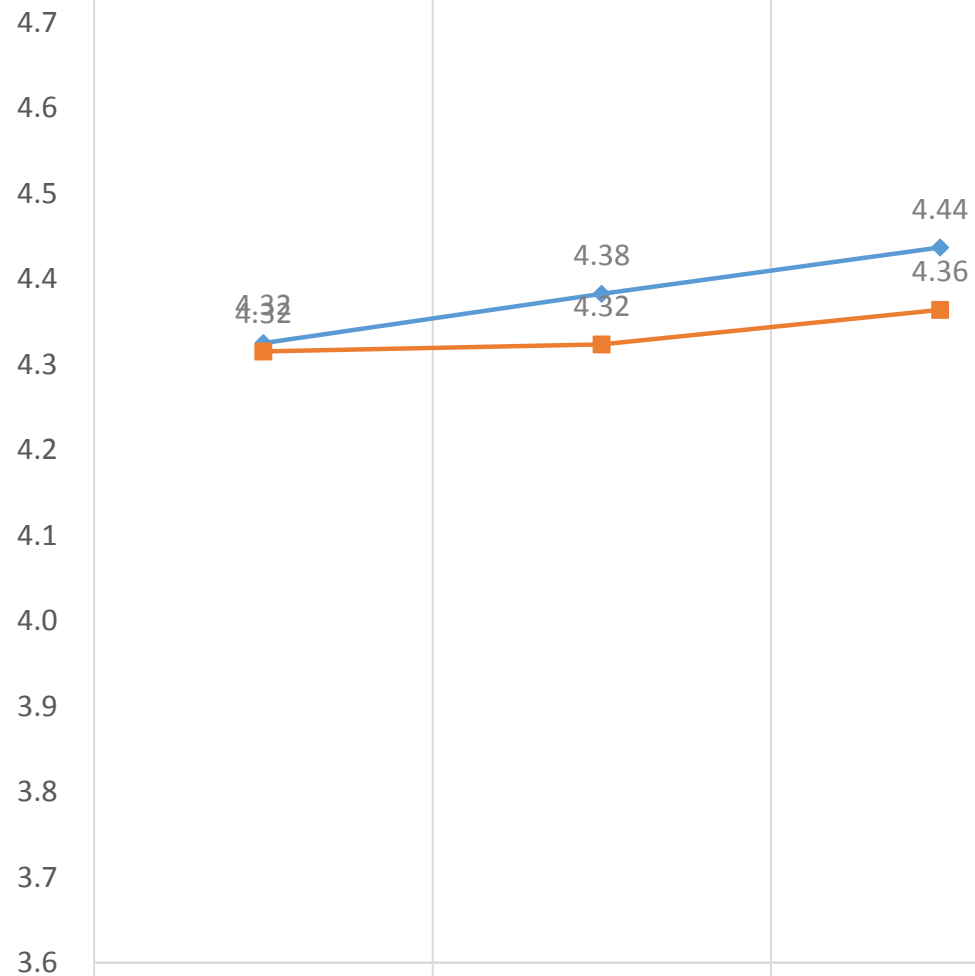


◆ 看護職員の身だしなみ・対応	'15	'16	'17
■ 看護職員の説明	4.38	4.45	4.54
▲ 看護職員の雰囲気	4.42	4.44	4.57

放射線課



—◆— 放射線課身だしなみ・対応 —■— 放射線課職員の説明



◆ 放射線課身だしなみ・対応
■ 放射線課職員の説明

4.32

4.38

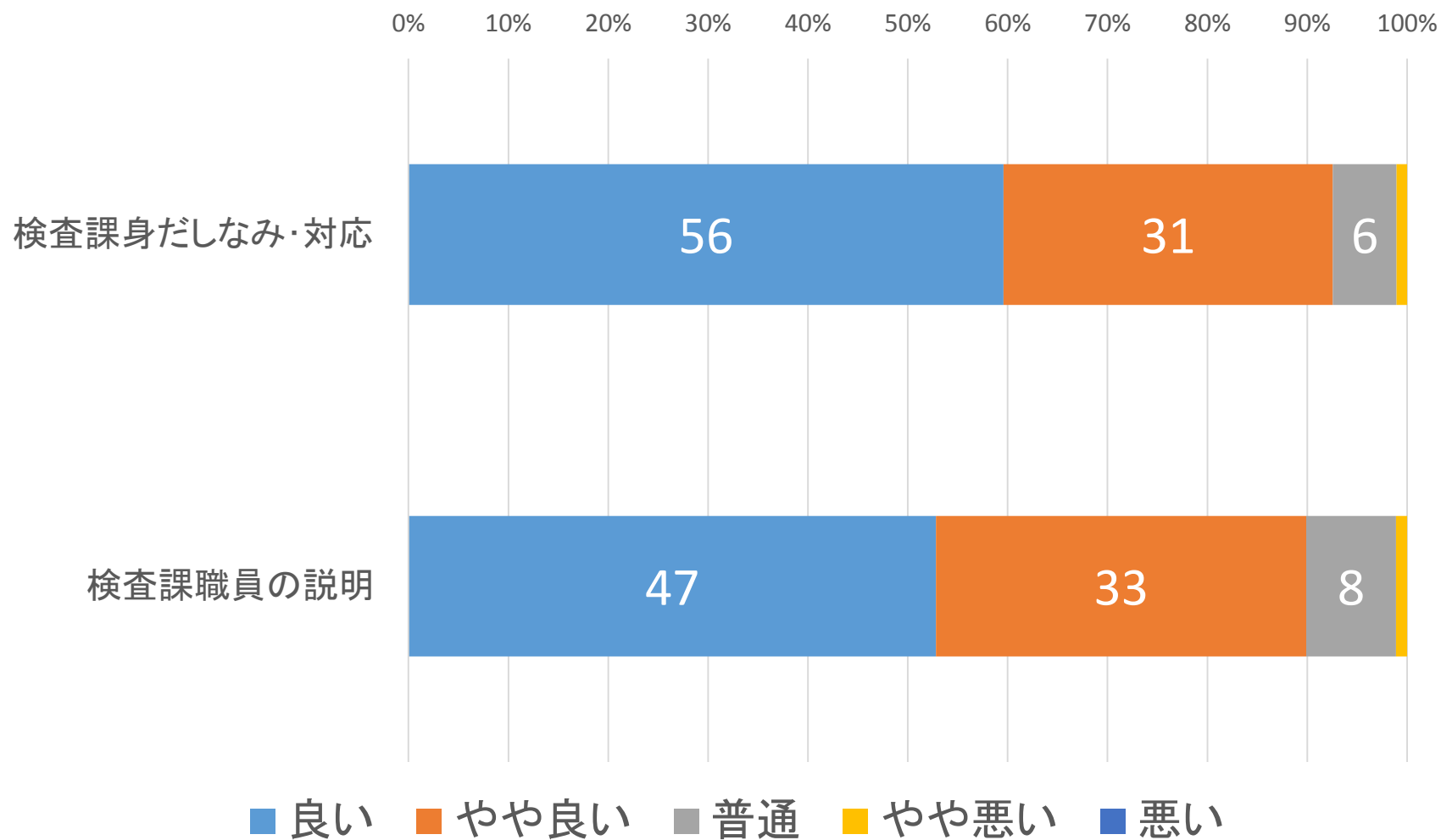
4.44

4.32

4.32

4.36

検査課



4.7

4.6

4.5

4.4

4.3

4.2

4.1

4.0

3.9

3.8

3.7

3.6

'15

'16

'17

◆ 検査課身だしなみ・対応

4.42

4.41

4.51

■ 検査課職員の説明

4.37

4.38

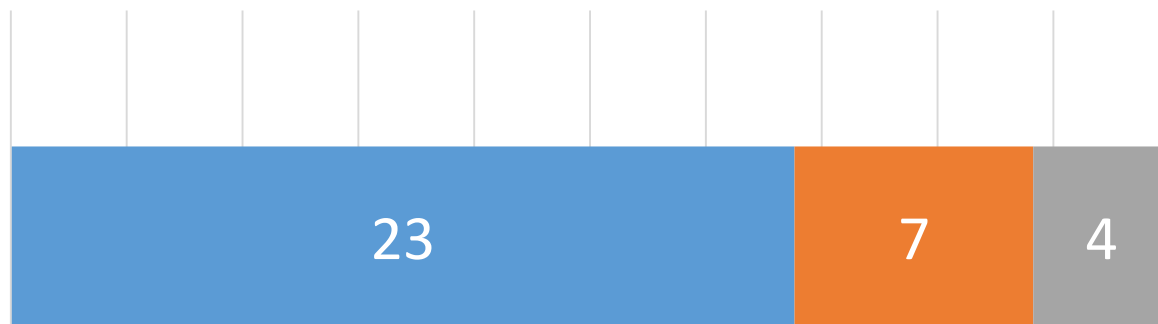
4.42

◆ 検査課身だしなみ・対応
■ 検査課職員の説明

リハビリ課

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

リハビリ職員身だしなみ・対応

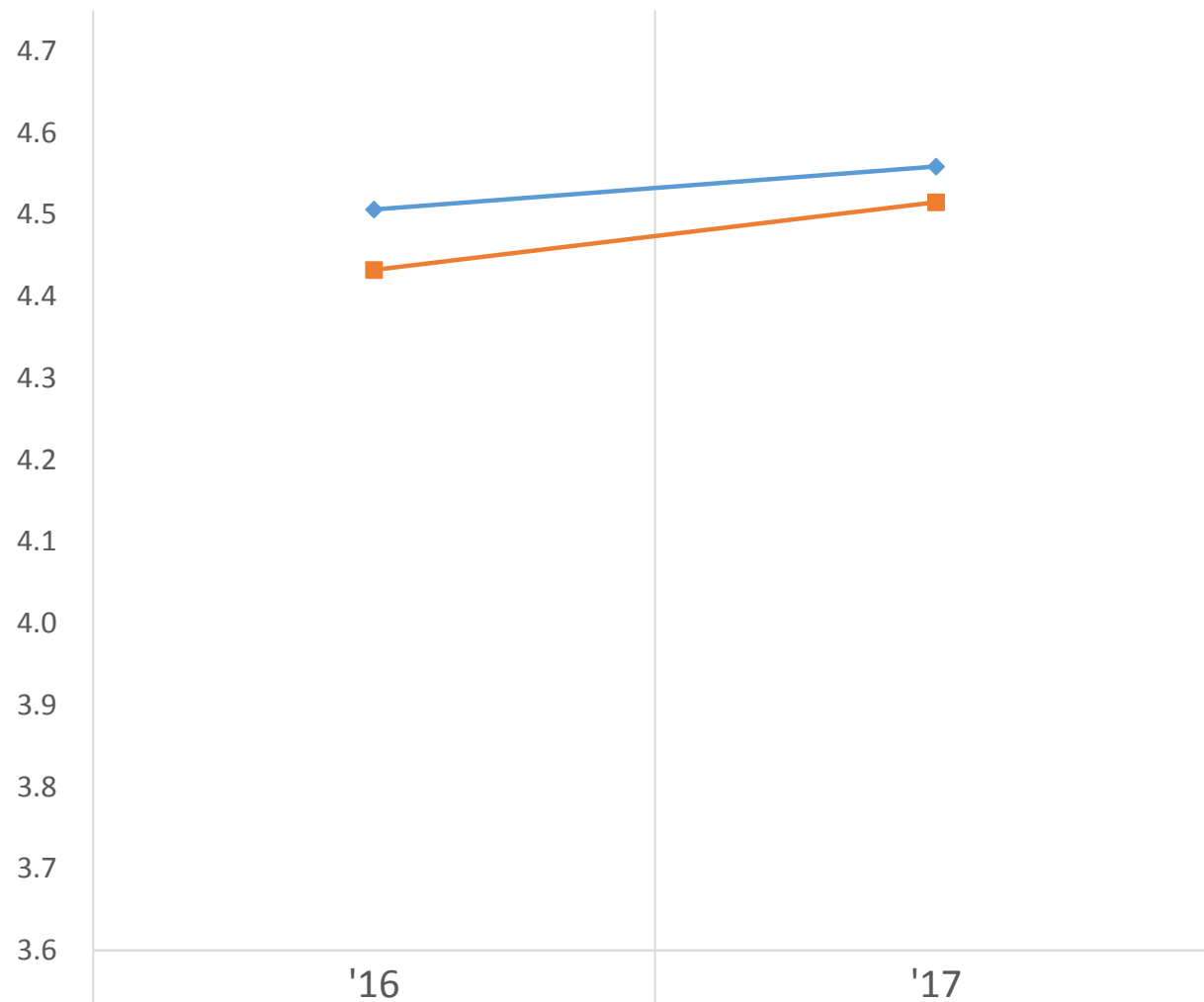


リハビリ職員の説明



■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い

—◆— リハビリ職員の身だしなみ —■— リハビリ職員の説明



—◆— リハビリ職員の身だしなみ

4.51

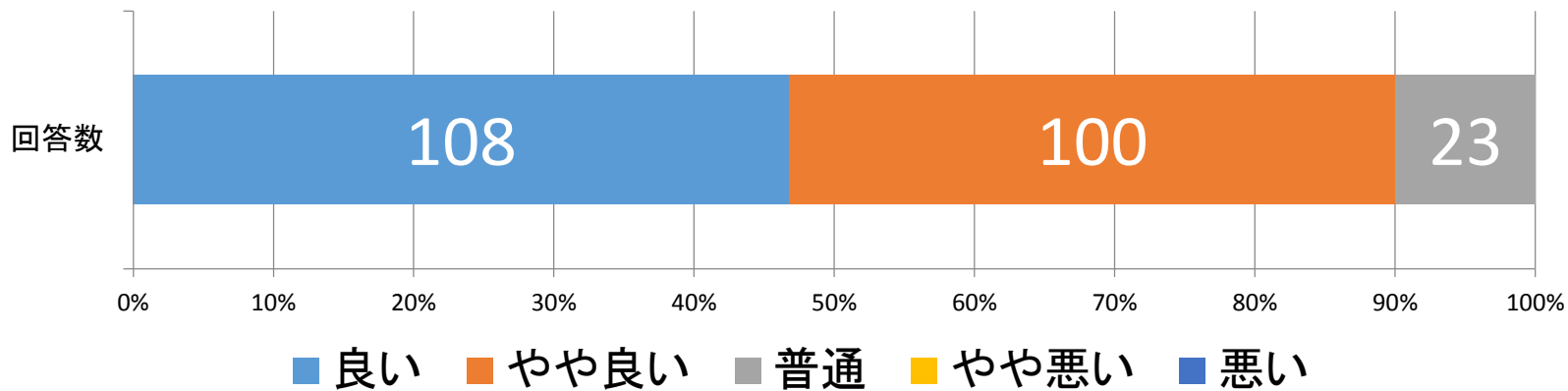
4.56

—■— リハビリ職員の説明

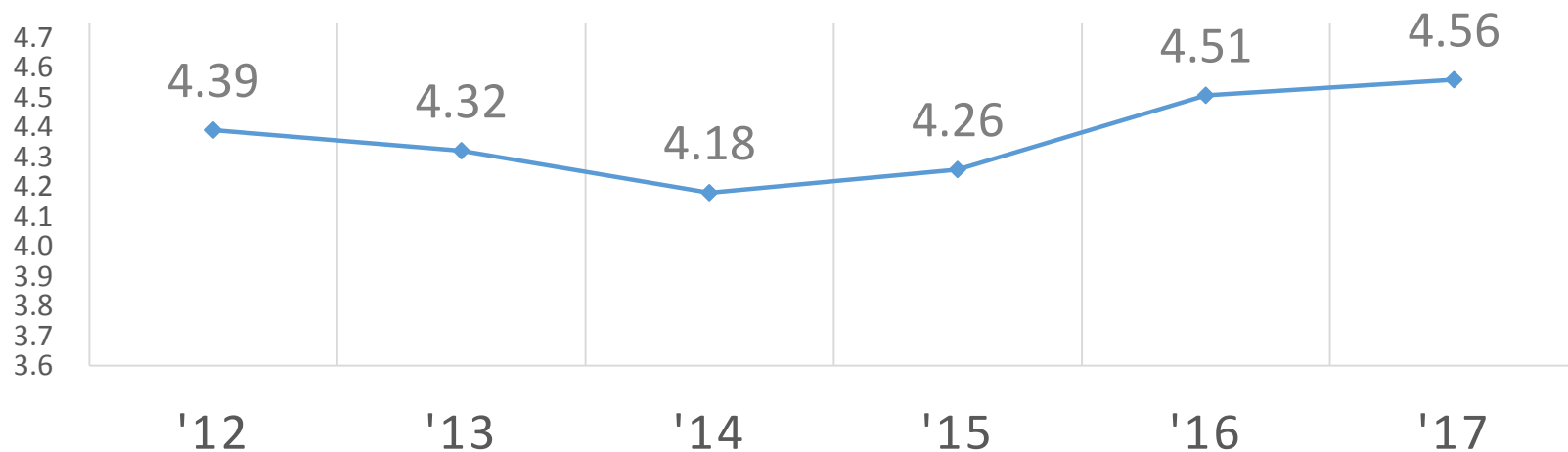
4.43

4.52

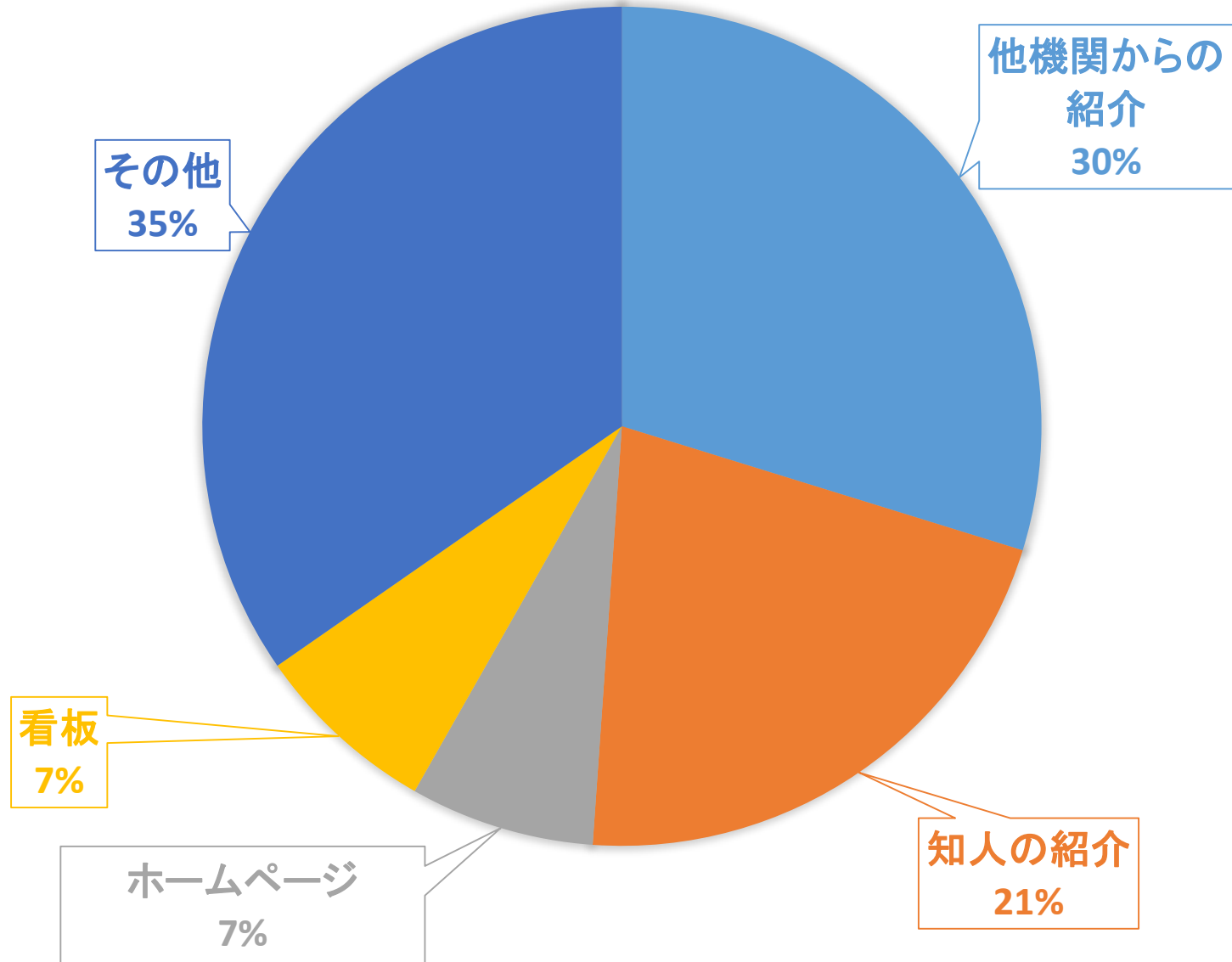
総合満足度



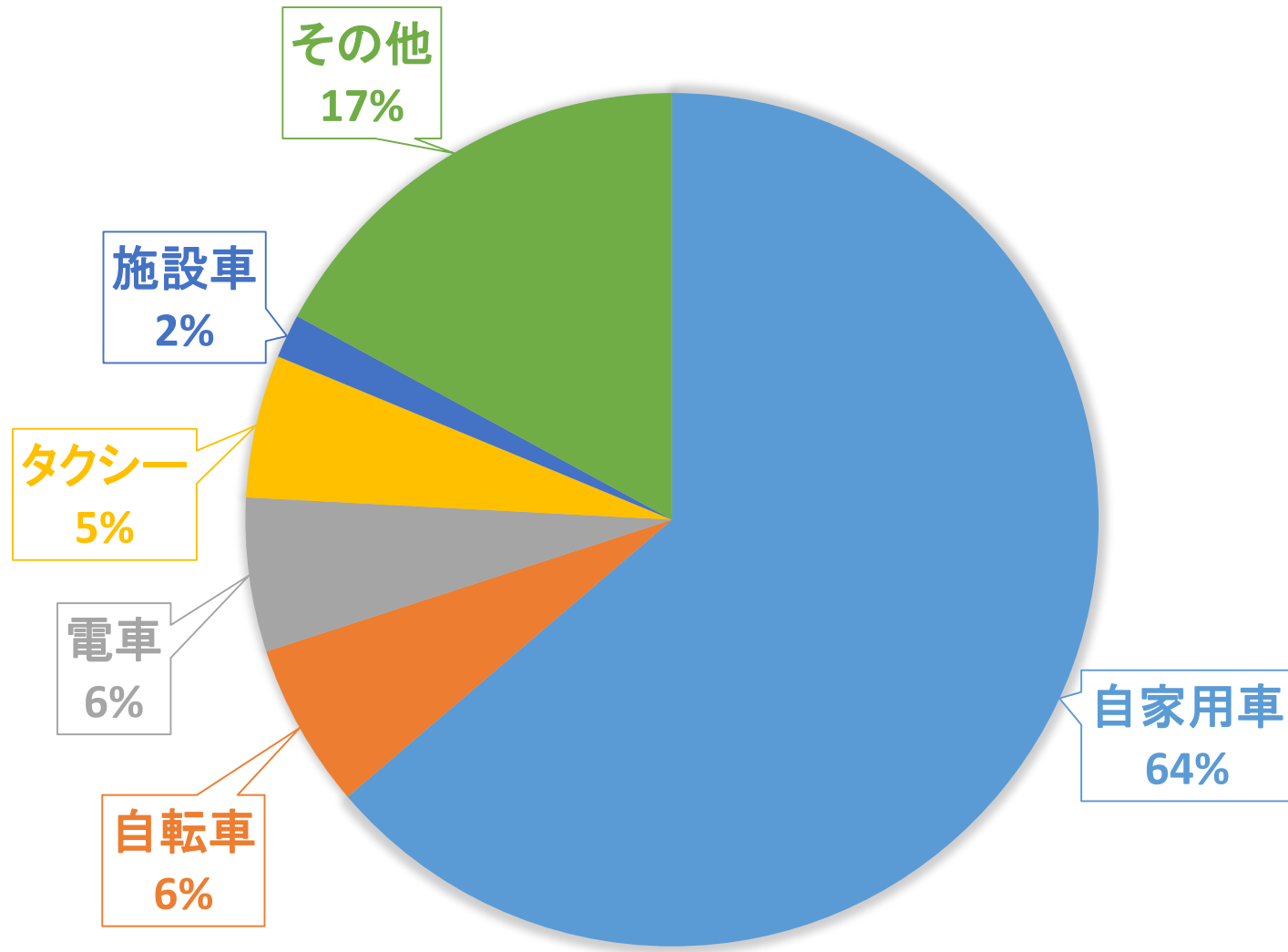
総合満足度



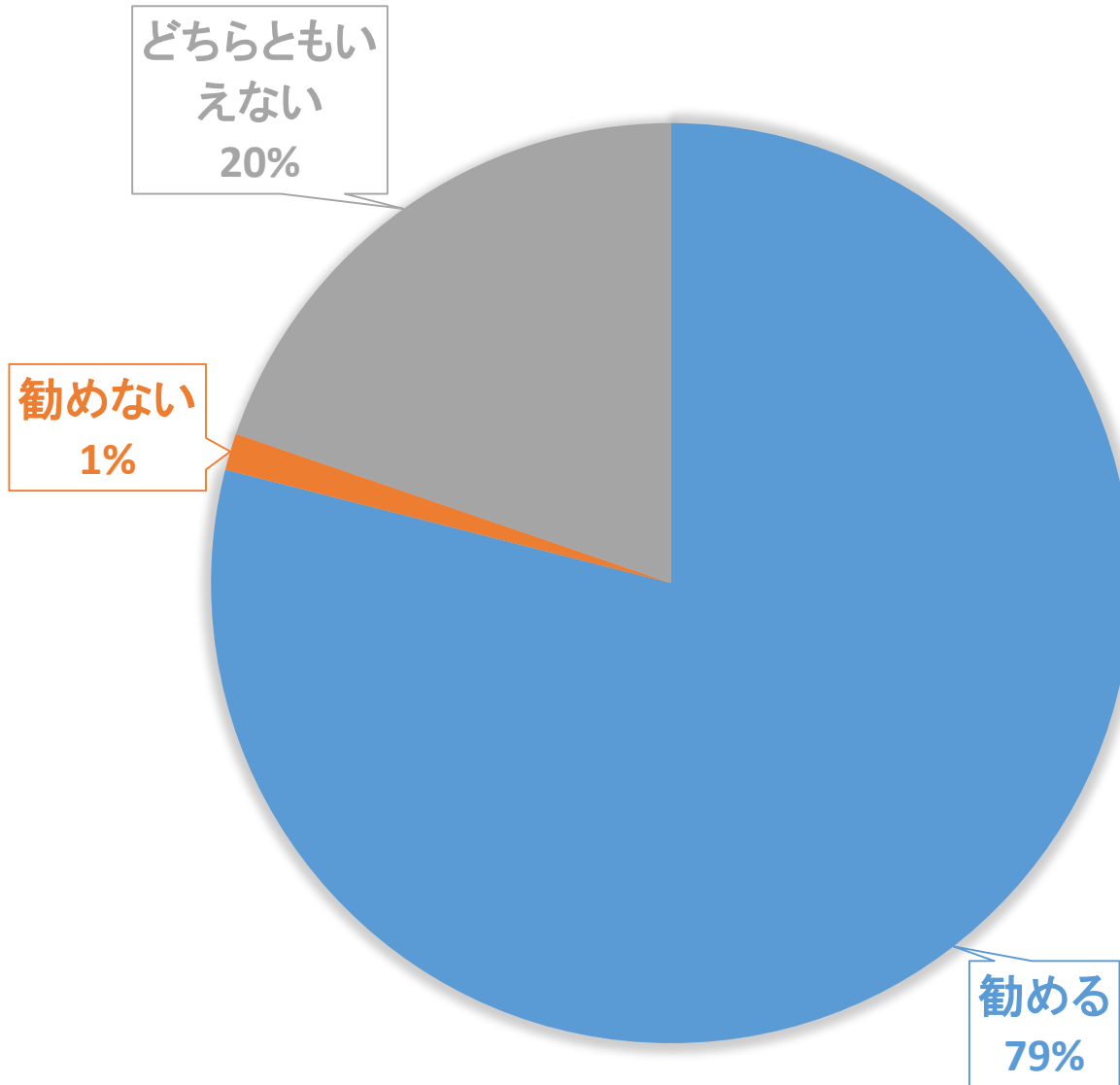
知ったきっかけ



交通手段



当院を紹介するか



フリーコメント①

内科	トイレをもっと良くしてください
内科	予約の時間のずれが大きすぎる
内科	先般 知人の面会に来た時スタッフの方達が皆様挨拶をして頂き感じ良かったです。主治医＝週1回では無く2回～3回位いて貰いたいです。(主治医として考えた時いて貰いたい度いです。医師不足とは思いますが・・・)
内科	駐車場が近いとありがたいです
循環器内科	胃が激痛で来院したがCT・血液で異常なしで先生も大丈夫といってました。ほんとうに大丈夫なのか心配です。またあの痛みがくるとは思います。
循環器内科	いつも気持よく通院させて頂いております。ありがとうございます。
循環器内科	Nsさんたちみなかわいくてやさしくてありがたいです。ますますのご発展望みます。
循環器内科	バイクの置き場が少ない。
循環器内科	看護師さんの笑顔で少し元気になります
循環器内科	血液検査の結果で数値が悪いところについて、どのように改善した方が良いかと先生自ら教えていただけることありがたいです。担当の先生が変わってから検査の回数が変わった？年2回が年1回へ。

フリーコメント②

外科	トイレの音が廊下によく聞こえるのが気になりました。車イスを利用させてもらってますが、タイヤがパンクしてしまっているものがあり、点検して、置いてあるものはすべて使えるものにしておいてほしいです。
外科	先生が優しくて安心しました。
外科	売店の充実、喫茶室を設けてほしい
外科	新改築の故で仕方ないとは思いますが、駐車場が遠くなって脚の悪い者には少々不便です。ちなみに本日は満車で少し待ちました。
外科	不満点などございません。看護師さんたちもとても親切でいいと思います。
外科	咳をしているNsが目につき、患者の近くでも平気でしていました。マスクはつけてほしいです。

フリーコメント③

脳神経外科	脳外の先生は正しい事をおっしゃっていると思いますが言い方がきつく、あまり話をしたくありません。前の先生が移動でしかたなく受信していますが良い先生とは思いますが話はしたくありません。
脳神経外科	脳外科はあまり待たないが、内科が混んでいて、予約があってないようなもの
脳神経外科	駐車場が遠すぎる。具合が悪かったり、老人にはあまりにつらい。近場での乗り降りが可能な場所を作るべきと考えます。
脳神経外科	人によって横柄な人がいます。
脳神経外科	駐車場が無料か、もう少し安くできないでしょうか。院外処方なのですが、近くに薬局がない。(すずきさんが遠い)
脳神経外科	駐車場が遠い
脳神経外科	私は来るたびに満足しています。先生がとてもいい人です。他の人にも紹介したいと思います。
脳神経外科	駐車場が遠く、患者には負担がかかる。
脳神経外科	車が入りにくく、車から降ろしても誰か手助けをして頂かないと危険で、そのまま降ろして駐車場まで行けません。(順天堂は常時手助けをしている係の人がいるのですごく助かります。)手助けする係の人がいてほしいです。
脳神経外科	予約しても待つので、人を制限したらいかがでしょうか。
脳神経外科	1F男子トイレの予備ペーパーの位置が地面に置いてあるのが気にかかる

フリーコメント④

耳鼻咽喉科	耳鼻科はすぐ診てもらえてすごく助かっています。
耳鼻咽喉科	耳鼻科の医師、使った器具を投げるように置くのでこわい。
耳鼻咽喉科	以前と駐車場が変わっていて分かりにくかった。
耳鼻咽喉科	受付→各科→受付→会計の流れが、病気で体調の悪い中初めて来院した時に理解する事は難しいと思います。ナンバー制の導入を検討すべき。
耳鼻咽喉科	駐車場が遠い。
耳鼻咽喉科	受付の人はどんな状況でも笑顔で対応いただきたかったです。(本人はそのつもりでなくてもとても胸にズキッときました)

フリーコメント⑤

整形外科 親切に状況をきいてくれた

整形外科 整形外科初診で受診したが、受付BOXの所在がわかりづらかった点を改善されたらよいと思われます。自分だけでなく、他の初診の方もそのように見受けられたので。

整形外科 とても不安な気持ちで来院しましたが看護師さんが優しく対応してくださり、お医者様も丁寧に説明してくださり大変安心しました。ありがとうございます。

整形外科 前回診察していただいた先生の予約を継続して取ったのに違う先生でちょっとがっかりした

整形外科 時間外(深夜)など急なとき診ていただけると助かります。

整形外科 外来満足度調査が始まったことは少し前に来院した際、掲示物で知りました。その時、受付の方の振る舞いが柔らかくなった(目を見張る)と感じます。診察室のナースの対応はテキパキして好感。この調査票を渡された方、感じよかったですよ。待ち時間は患者の数が多いということでしょうか。もう少し？

地域のなくてはならぬ”ハブ”として更に上を目指されること、期待します。

考 察

- ・アンケート回収数は378名であった。（過去最高は昨年379名）
- ・医師の項目に「待ち時間」を新しく追加した。