

# 令和元年度第2回外来患者満足度調査結果

調査日：令和2年2月17（月）～19日（水）

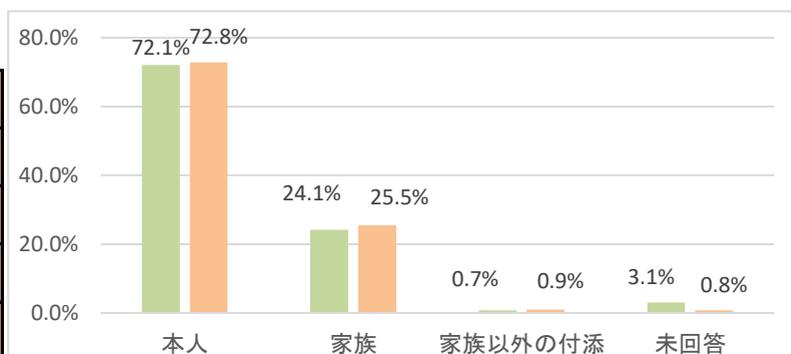
対 象：外来患者

回 収：555枚（※前回533枚）

	回収(枚)
2月17日	190
2月18日	188
2月19日	177
合計	555

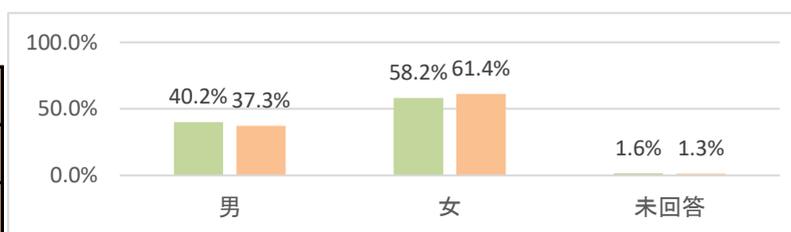
## 1 アンケートにお答えいただくのは

	回答数	今回	前回
本人	400	72.1%	72.8%
家族	134	24.1%	25.5%
家族以外の付添	4	0.7%	0.9%
未回答	17	3.1%	0.8%



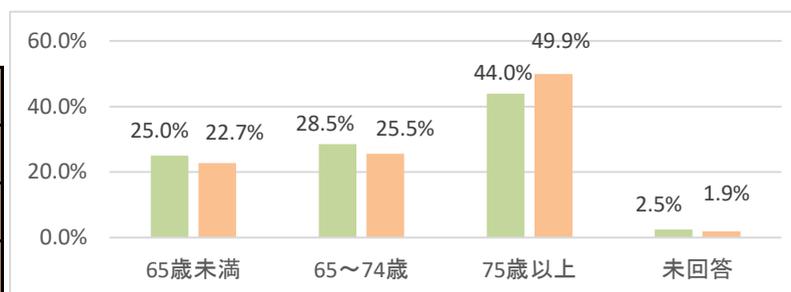
## 2 回答者の性別

	回答数	今回	前回
男	223	40.2%	37.3%
女	323	58.2%	61.4%
未回答	9	1.6%	1.3%



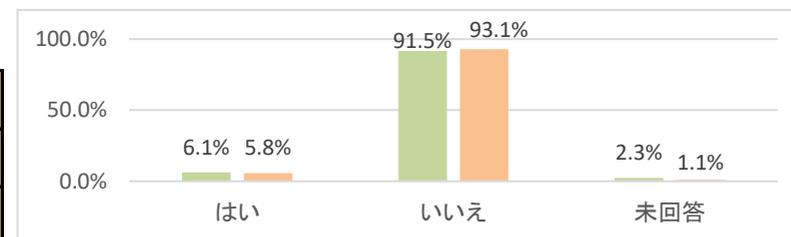
## 3 回答者の年齢

	回答数	今回	前回
65歳未満	139	25.0%	22.7%
65～74歳	158	28.5%	25.5%
75歳以上	244	44.0%	49.9%
未回答	14	2.5%	1.9%



## 4 初めてのご来院ですか

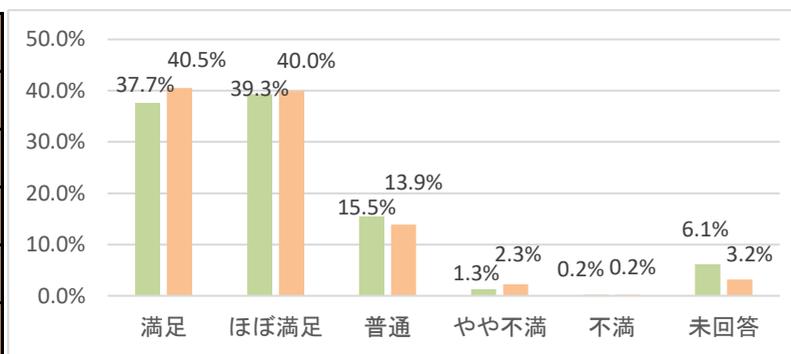
	回答数	今回	前回
はい	34	6.1%	5.8%
いいえ	508	91.5%	93.1%
未回答	13	2.3%	1.1%



## 5 全体としてこの病院に満足しましたか

(満足：5点、ほぼ満足：4点、普通：3点、やや不満：2点、不満1点)

	回答数	今回	前回
満足	209	37.7%	40.5%
ほぼ満足	218	39.3%	40.0%
普通	86	15.5%	13.9%
やや不満	7	1.3%	2.3%
不満	1	0.2%	0.2%
未回答	34	6.1%	3.2%



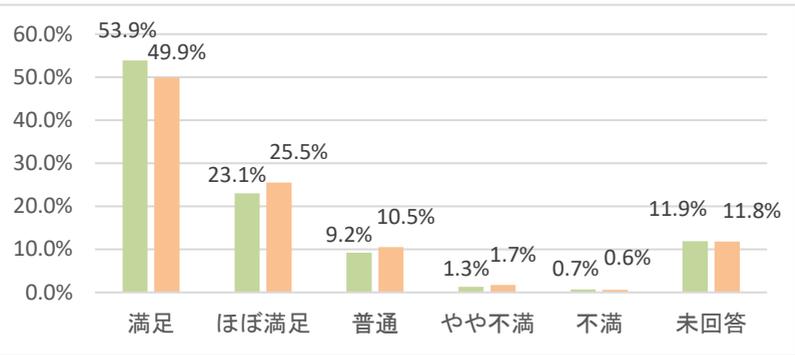
満足度 (満足+ほぼ満足の割合) ※未回答除く **82.0%** **83.1%**

平均点 (未回答は除く)	今回	前回
	<b>4.2点</b>	<b>4.2点</b>

## 6 医師は症状をよく聞き、病状・検査の説明をしてくれましたか

(満足：5点、ほぼ満足：4点、普通：3点、やや不満：2点、不満1点)

満足	299	53.9%	49.9%
ほぼ満足	128	23.1%	25.5%
普通	51	9.2%	10.5%
やや不満	7	1.3%	1.7%
不満	4	0.7%	0.6%
未回答	66	11.9%	11.8%

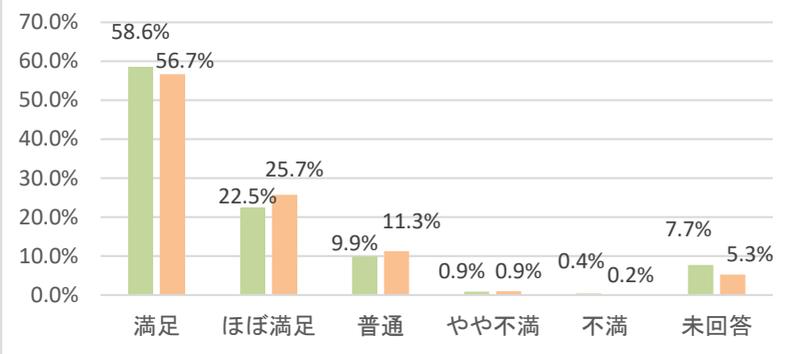


<b>平均点 (未回答は除く)</b>	<b>4.5点</b>	<b>4.4点</b>
---------------------	-------------	-------------

## 7 医師の態度や言葉遣いについて

(満足：5点、ほぼ満足：4点、普通：3点、やや不満：2点、不満1点)

満足	325	58.6%	56.7%
ほぼ満足	125	22.5%	25.7%
普通	55	9.9%	11.3%
やや不満	5	0.9%	0.9%
不満	2	0.4%	0.2%
未回答	43	7.7%	5.3%

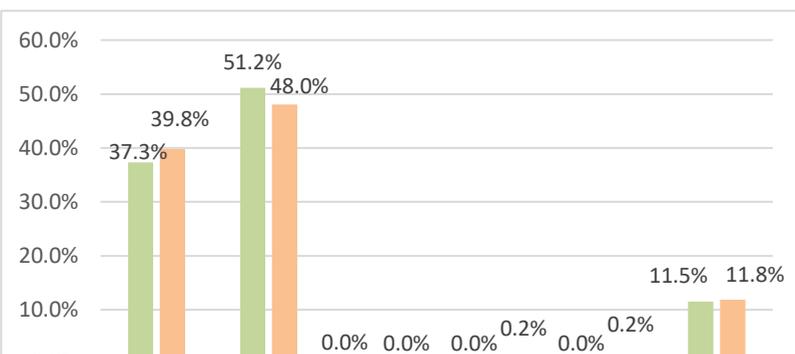


<b>平均点 (未回答は除く)</b>	<b>4.5点</b>	<b>4.5点</b>
---------------------	-------------	-------------

## 10 本日看護師と接した場合、看護師の態度や言葉遣いについて ※接していない場合は未回答として集計

(満足：5点、ほぼ満足：4点、普通：3点、やや不満：2点、不満1点)

満足	207	37.3%	39.8%
ほぼ満足	284	51.2%	48.0%
普通	0	0.0%	0.0%
やや不満	0	0.0%	0.2%
不満	0	0.0%	0.2%
未回答	64	11.5%	11.8%

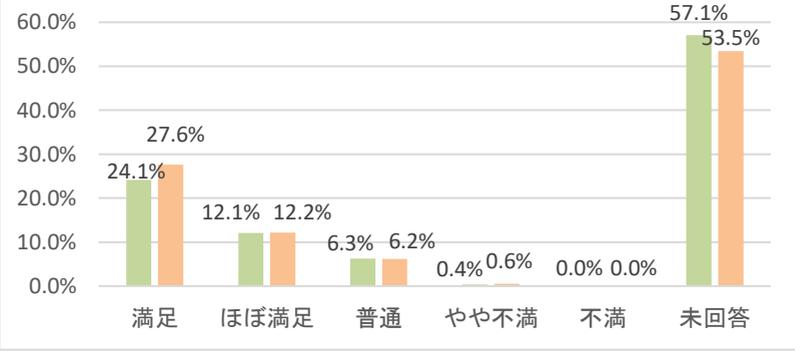


<b>平均点 (未回答は除く)</b>	<b>4.4点</b>	<b>4.4点</b>
---------------------	-------------	-------------

## 12 受付、その他職員の説明や対応について

(満足：5点、ほぼ満足：4点、普通：3点、やや不満：2点、不満1点)

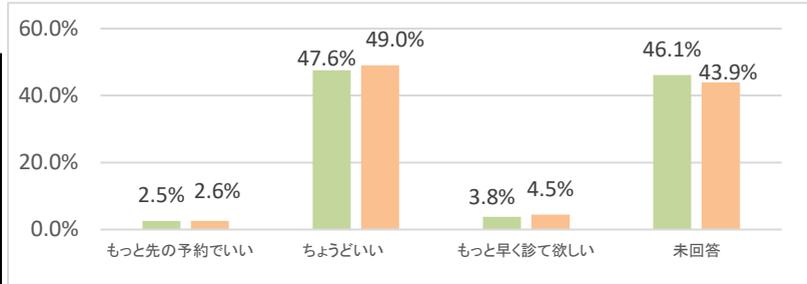
満足	134	24.1%	27.6%
ほぼ満足	67	12.1%	12.2%
普通	35	6.3%	6.2%
やや不満	2	0.4%	0.6%
不満	0	0.0%	0.0%
未回答	317	57.1%	53.5%



<b>平均点 (未回答は除く)</b>	<b>4.0点</b>	<b>4.1点</b>
---------------------	-------------	-------------

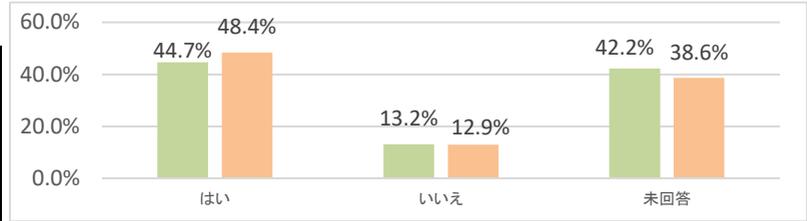
14 次の診察までの期間について

もっと先の予約でいい	14	2.5%	2.6%
ちょうどいい	264	47.6%	49.0%
もっと早く診て欲しい	21	3.8%	4.5%
未回答	256	46.1%	43.9%



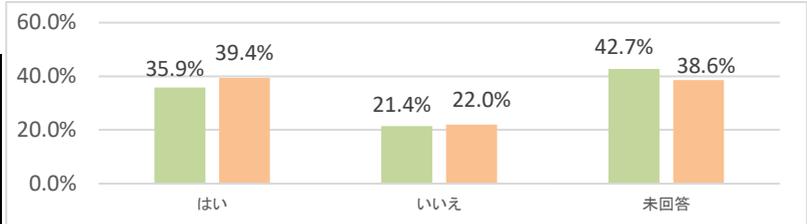
15 かかりつけ医についてご存知ですか

はい	248	44.7%	48.4%
いいえ	73	13.2%	12.9%
未回答	234	42.2%	38.6%



16 かかりつけ医をお持ちですか

はい	199	35.9%	39.4%
いいえ	119	21.4%	22.0%
未回答	237	42.7%	38.6%



17 16で「はい」の場合、医師同士の情報共有は出来ていると思いますか

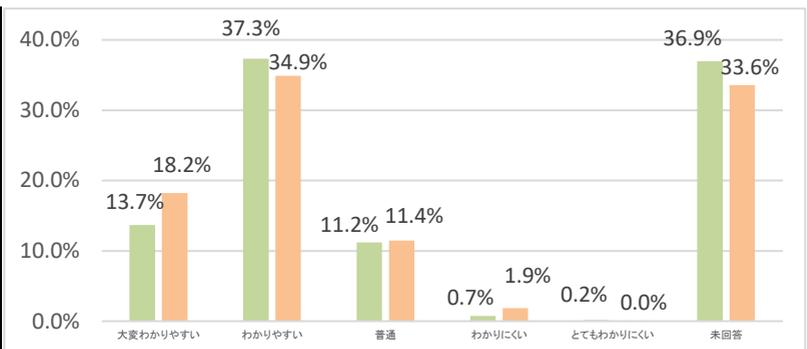
はい	112	20.2%	21.4%
いいえ	68	12.3%	12.0%
未回答	375	67.6%	66.6%



18 病院内の案内表示はわかりやすいですか

(大変わかりやすい：5点、わかりやすい：4点、普通：3点、わかりにくい：2点、とてもわかりにくい：1点)

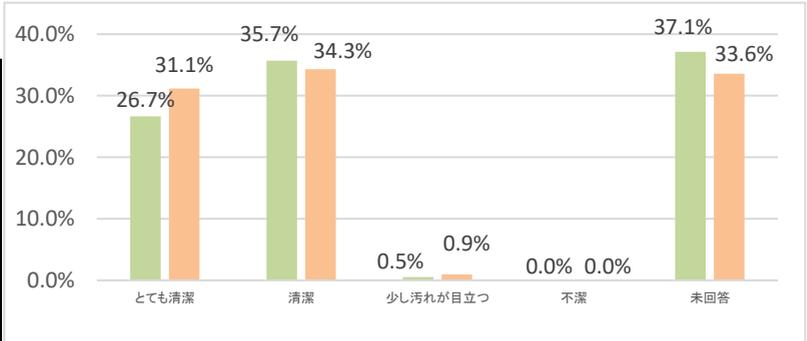
大変わかりやすい	76	13.7%	18.2%
わかりやすい	207	37.3%	34.9%
普通	62	11.2%	11.4%
わかりにくい	4	0.7%	1.9%
とてもわかりにくい	1	0.2%	0.0%
未回答	205	36.9%	33.6%



<b>平均点 (未回答は除く)</b>	<b>4.0点</b>	<b>4.0点</b>
---------------------	-------------	-------------

19 院内は清潔でしたか

とても清潔	148	26.7%	31.1%
清潔	198	35.7%	34.3%
少し汚れが目立つ	3	0.5%	0.9%
不潔	0	0.0%	0.0%
未回答	206	37.1%	33.6%



設問8. 医師への意見(抜粋)

満足 (肯定的意見)	不満 (否定的意見)
丁寧に対応してくれる 説明も分かり易い。	待ち時間が長すぎる。
笑顔でよく聞いていただきました。	今日のことでないが、機械から出てくるデータのみを見て「なんでもありません」で終わる。どの先生も。
ちゃんと患者と向き合い、話を聞いてくれ、本人、患者トモ安心して受けることができた、春から転院されるのが残念です。	当方に理解ができる様に丁寧に病気を見てほしい。丁寧なアドバイスを・・・
素人である私達が、質問するとわかりやすく説明してくれます。専門用語ばかりではなく、わかりやすい言葉で答えてもらえます。	患者の状況を問いかけて聞いてほしい。
呼吸器外科の先生は家族の病気に対する考え方に同意してくれた。いろいろな治療方針を示してくれた。	スマイルが無い。
質問に適格に答えて下さる。問診(聴診器を使ったださる。)して下さる。	認知症本人の前で普段の様子を質問しないでほしい。家族間トラブルになる。他の病院では患者、家族と分けて話を聞いてくれる。
普通最近のお医者さんはパソコンのデータだけ見て患者の顔をまともに見ませんが、脳神経外科の先生はこちら側の意図をくんで丁寧にわかりやすいように説明して下さいますので安心して向き合えます。	優しすぎる、悪いことは悪いと言って。
病状やその他をはっきりと説明があり、補聴器必要でないものをはっきりと不要と説明してくださり満足しております(だいすきな先生です!!)	具合が悪い時調子の悪い時など、その場で診察してもらいたい。予約なしでもじんましんなど何日も待つのは精神が辛いのです。お願い予約なしでも断らないで診てください。
ハッキリと良い事、悪い事を言う、理解しやすい。	インフルエンザの時期が近づくと予防接種の時にいつも早めに受けるように怒られたように言われる。ちょっとこわい。
他の病院と比べると非常にいいです。	説明が足りない。聞きたくても目をそらされ、もう終わりって感じで聞きづらい。
今後の診察予定に合わせて他診療科への紹介の段取り等を案内して頂きました。	
今年初めに入院し(検査入院)、がんと分かりショックを受けました。先生方は優しくいろんなお話を下さり、気持ちが落ち着き、入院中もどれだけ力になったかわかりません。	

設問11. 看護師への意見(抜粋)

満足 (肯定的意見)	不満 (否定的意見)
説明も態度もとても良い。	いつも同じ事に接しているとは思いますが、こちらにしてみれば解らない事が多いと改めて思いながら接してほしい。
笑顔でことばも聞き取りやすく、説明もわかりやすかったです。	頭の上から見下す様な人がいる。
いつも点滴等で優しく接して下さります。分からないことも教えてくださいうれしかったです。	各看護師でやり方が異なる点が若干気になる。
3人と接したがテキパキと親切	総合受付 ぶっきらぼう。笑顔もない。不親切。「そこへ診察券入れて。」それだけでこっちを見ない。
解らないことなど何回も話をしてくれた。	
問診の取り方がソフトで答えやすい。廊下で不明のことを丁寧に教えて下さった。	
感じがよく、とても満足でした。内視鏡検査の看護師の女性全員です。	
日にち間違えて来院しましたが、丁寧に次の予約、お薬等手配いただいた。	

設問13. 受付、その他職員への意見(抜粋)

満足 (肯定的意見)	不満 (否定的意見)
皆さん親切でやさしいです。長年ここに通院してますが嫌な顔をされたことがないです。予約センターの電話対応もとってもよいです。	外来受付の態度が悪い。
初めての皮膚科でしたが、最初の受付の方の対応がとても親切でした。	受付の方、良い方とそうでない方がいられるのが残念である。
検査場所を丁寧に教えてくれた。	12番の受付の方の対応が良くなかった。大声でつんつんした言い方に驚いた。受付の方が高齢者受給者証の説明(適用時期)で不備があり時間がかかって大変だった。
家族の要望にもきちんといやな顔をせず対応してくれた。	どの方が受付・職員なのかかわからないこともあります。一目でわかるようであればありがたいです。
会計の操作など、親切に教えて下さいます。	初診の時案内が少し足りないように思った。
呼吸器外科病棟(5東)に入院した時とても親切にやさしくしていただき、一ヵ月近い入院も苦に思わず落ち着いて入院生活が送れました。	13番受付の方が靴(内履き)を引きづって歩いている。
受付は事務的だが対応が早いと感じている。	受付で私語が多い。
いつも年配の方が多いいいなのか声が大きくゆっくり話してくれる。	

### 設問19. 院内の汚れが気になった箇所

1階のトイレ、案内板のホコリ

### その他ご意見や今後期待すること(抜粋)

#### 《診療・運用、ルール》

老人だからしょうがないということを使う。治す気が無いのねと思う。

診察番号掲示盤に現在、何分待ちかの表示をしてほしい。

別の科にかかりたい時に簡単に受け付けていただけたらと思います。

スマホで混雑状況わかるとよい。朝一採血のやり方もっとあるのでは。

外来と救急外来の連携がやや不満。

待ち時間が長い、予約時間より1時間余計に待たされた。

予約を取っている診察科は問題ないが急な予約、他の診療科の予約が非常に取りにくい。

#### 《設備》

車イスの患者と家族との一緒に待つスペースが無い。空いている所は良いが、混んでいる所は居づらい。

院内での手指消毒アルコールを各所もっと増やしてください。ドアノブ等不安です。

普通の個室トイレを増やして広めにしてほしい(トイレ少ない、狭い)。

タクシー乗り場がふきっさらしで寒い タクシーがなかなか来ないとき少し辛いです。

売店が1Fにあってほしい(ATM)。

入院していた時にトイレが男女別になっていなくて、使用中の札をしているのに入ってくる患者が多いので入る前にノックの習慣を徹底させてほしいです。

階段を使いたい、どこに階段があるか分からない。

#### 《接遇・サービス》

電話がつながりにくく、10分以上の待ちはザラでした。予約変更できないと困ることもあるので保証してほしいです。

高齢者への対応は大変(耳が遠い・理解力が悪い・杖歩行や車イス等)と思うが、その患者さんへの優しい心配りは大切と考えているので、事務の方の努力を期待したい。

介護保険ラックに入っているパンフレットの情報が古い(包括センター区域情報)。最新版にしてもらいたい。

患者呼び入れるとき、様ではなくさんでよろしいのでは。(様と呼ばれたくない)

#### 《その他》

この様なアンケートを取られることは大変良いと思う。新型コロナウイルスへの対応内容についてアピールしてほしい。

アンケートは診察を終えた患者、または、会計待ちの人に配布する方がいい。いろいろ回るのに荷物になる。

駐車場代が患者は複数受診したり、検査をすると時間がかかります(3時間は足りない)。無料にしてほしい。

会計機を増やしてほしい。予約センターに電話がつながりにくいのでインターネット予約できるようにしてほしい(24h対応で)。