# 令和元年度外来患者満足度調査結果

調査日:令和元年8月28(水)~30日(金)

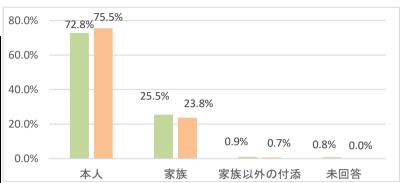
対 象:外来患者

回 収:533枚(※前回は2日間で290枚)

	回収(枚)
8月28日	208
8月29日	204
8月30日	121
合計	533

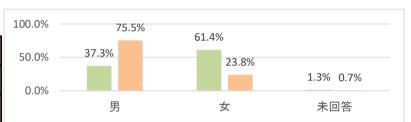
## 1 アンケートにお答えいただくのは

	回答数	今回	前回
本人	388	72.8%	75.5%
家族	136	25.5%	23.8%
家族以外の付添	5	0.9%	0.7%
未回答	4	0.8%	0.0%



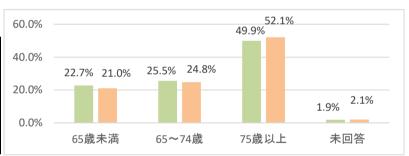
#### 2 回答者の性別

男	199	37.3%	75.5%
女	327	61.4%	23.8%
未回答	7	1.3%	0.7%



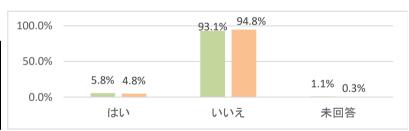
## 3 回答者の年齢

65歳未満	121	22.7%	21.0%
65~74歳	136	25.5%	24.8%
75歳以上	266	49.9%	52.1%
未回答	10	1.9%	2.1%



### 4 初めてのご来院ですか

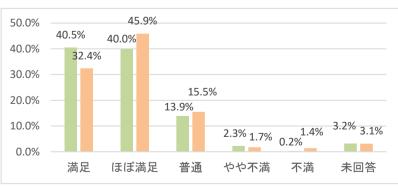
はい	31	5.8%	4.8%
いいえ	496	93.1%	94.8%
未回答	6	1.1%	0.3%



## 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)

満足	216	40.5%	32.4%
ほぼ満足	213	40.0%	45.9%
普通	74	13.9%	15.5%
やや不満	12	2.3%	1.7%
不満	1	0.2%	1.4%
未回答	17	3.2%	3.1%



満足度(満足+ほぼ満足の割合)※未回答除く

83.1% 80.8%

平均点(未回答は除く)	4.2点	4.1点

## 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)

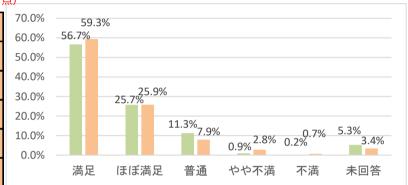
満足	266	49.9%	55.9%	60.0%	49.99	5.9% %	6				
ほぼ満足	136	25.5%	22.8%	50.0% 40.0%							
普通	56	10.5%	11.4%	30.0%			25.5% 22.8%	, 5			
やや不満	9	1.7%	2.1%	20.0%				11.4% 10.5%	6		11.8% 7.2%
不満	3	0.6%	0.7%	10.0%					1.7% 2.1%	0.6% 0.7%	
未回答	63	11.8%	7.2%		満	足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	未回答

平均点(未回答は除く) 4.4点 4.4点

#### 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	302	56.7%	59.3%
ほぼ満足	137	25.7%	25.9%
普通	60	11.3%	7.9%
やや不満	5	0.9%	2.8%
不満	1	0.2%	0.7%
未回答	28	5.3%	3.4%

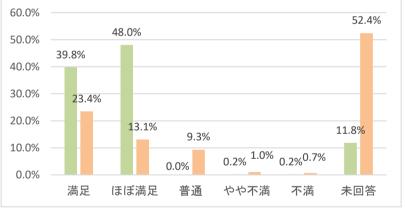


平均点(未回答は除く) 4.5点 4.5点

### 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	212	39.8%	23.4%
ほぼ満足	256	48.0%	13.1%
普通	0	0.0%	9.3%
やや不満	1	0.2%	1.0%
不満	1	0.2%	0.7%
未回答	63	11.8%	52.4%

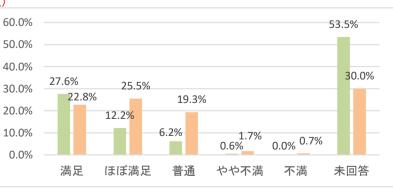


平均点(未回答は除く) 4.4点 4.2点

### 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)

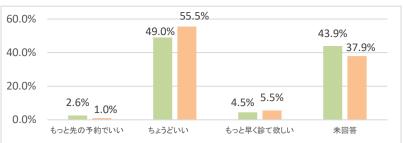
満足	147	27.6%	22.8%
ほぼ満足	65	12.2%	25.5%
普通	33	6.2%	19.3%
やや不満	3	0.6%	1.7%
不満	0	0.0%	0.7%
未回答	285	53.5%	30.0%



平均点(未回答は除く)	4.1点	4.0点
-------------	------	------

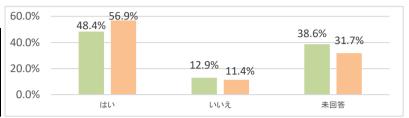
### 14 次の診察までの期間について

もっと先の予約でいい	14	2.6%	1.0%
ちょうどいい	261	49.0%	55.5%
もっと早く診て欲しい	24	4.5%	5.5%
未回答	234	43.9%	37.9%



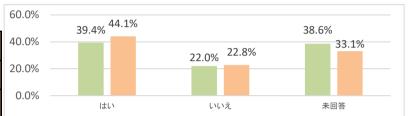
### 15 かかりつけ医についてご存知ですか

はい	258	48.4%	56.9%
いいえ	69	12.9%	11.4%
未回答	206	38.6%	31.7%



### 16 かかりつけ医をお持ちですか

はい	210	39.4%	44.1%
いいえ	117	22.0%	22.8%
未回答	206	38.6%	33.1%



### 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

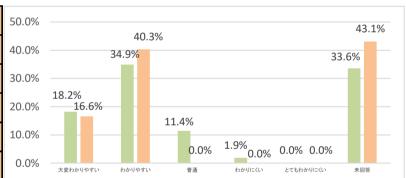
はい	114	21.4%	21.0%
いいえ	64	12.0%	20.0%
未回答	355	66.6%	59.0%



### 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)

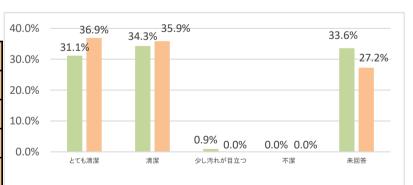
			_
大変わかりやすい	97	18.2%	16.6%
わかりやすい	186	34.9%	40.3%
普通	61	11.4%	0.0%
わかりにくい	10	1.9%	0.0%
とてもわかりにくい	0	0.0%	0.0%
未回答	179	33.6%	43.1%



## 平均点(未回答は除く) 4.0点 3.9点

## 19 院内は清潔でしたか

とても清潔	166	31.1%	36.9%
清潔	183	34.3%	35.9%
少し汚れが目立つ	5	0.9%	0.0%
不潔	0	0.0%	0.0%
未回答	179	33.6%	27.2%



# 設問8. 医師への意見(主な意見、複数回答があった意見を抜粋)

満足(肯定的意見)	不満(否定的意見)
穏やかな話し方で分かりやすい説明をしてくださり、年寄りの不安を除い	前回付き添いした姉から、話が回りくどく分かりづらいともらしていまし
てくれました。	たが、83歳の母が分かるように説明していただければ幸いです。
ゆっくり患者の状況を聞いてくれて、今後の方針を丁寧に説明してくだ さった。	患者本人から実情を話さない限りほとんど医師は実情の追及をしない。
担当の先生は、目を見てしっかり話を聞いてくださるのでとてもいい先生です。	上から目線での話し方をヤメて!
病気のことなどについて質問しやすいです。病気の症状によって治療を考	専門外の訴え(胸が痛いとか、体調が全体に悪い)に対応していただけな
えましょうと分かり易くお話してくださる。	ر١ <sub>°</sub>
<ul><li>● 医師とは東大の時より担当していただいて、すべてお任せするくらい</li></ul>	問診は時間どおりでしたが、そのあとレントゲンを撮り、その結果を待つ
信頼しています。	間1時間ほど待たされた。30分くらいと思っていたので、その点意外でし
	た。
近くの皮膚科の先生に2カ月かかっていましたが、●●先生がご存知の方で	患者と目を合わすことなくパソコンと話している。患者は人間です。話を
安心いたしました。心配することがないと申してくださった。	することによって快方に向かうことを医師は分かってほしい。
受診者来院の方が高齢者が多いので対応が丁寧。院内標示もわかりやすい	この10年間検査があまりされていない。1年に1回くらいは血液検査やMR
と思います。	Iを撮ってほしい。
常に他の病の可能性を考えて下さり、検査等をして下さいます。	
3か月に一度の診断に来てます。先生の対応に安心感が感じられ、3か月間	
前向きに頑張ることができます。	
私自身がNsなので、意志の伝達はスムーズな点が多いです。家族に対して	
もていねいな説明で、にこやかにお話されるので助かります。	
一見強面の先生が大変丁寧に親切に事細かく納得のゆくまで説明してくだ	
さり、最善の方法を提案して下さりました。	
毎日ゆっくり大きな声で聴いてくださるので、話しやすい雰囲気で助かっ	
てます。受診前は病院に行かないと言ってますが、●●先生の受診の後は	

# 設問11. 看護師への意見(主な意見、複数回答があった意見を抜粋)

機嫌がよくなります。ありがとうございます。

Miller House the America Impairment of National Chairman		
満足(肯定的意見)	不満(否定的意見)	
明るい笑顔でゆっくりした話し方で接してくだって感謝です。	半分良い人、嫌な人もいる。	
経緯をきちんと聞き取っていただいた。	中にはつっけんどんな人もいる。	
とても優しかった(男性でしたが)。		
みなさん親切で心和みます。		
入院中も積極的にお話をさせていただけました。		
7~8回ほど入院させていただいていますが、ここの看護師さんほどよくし		
てくれるところはないと思います。		
年寄りの面倒なことにも応じてくれる。		
予約の変更ではお世話になることがあります。薬の心配などしてください		
妻がアルツハイマーですが、採血・採尿時にとても親切に指導してくれま		

# 設問13. 受付、その他職員への意見(主な意見、複数回答があった意見を抜粋)

満足(肯定的意見)	不満(否定的意見)
笑顔で親切に接してくれました。	ベッドの患者を運ぶ方達が、診察室の前で大きな声でグチを言っていたの
大旗と杭切に接して入れよりた。	が残念です。各受付や予約センターの方はとても親切でした。
何事も親身になって聞いてくれる。反応が早い。	お待ちくださいしか言わない。説明がない。
圧倒的に高齢者が多い中で、声も大きくはっきりしていて聞き取りやす	手術の時に必要なモノとか、どの位の荷物が持込可能とかの説明が少な
い。対応の中にやさしさを感じる。	かった(他の病院はもう少し細かな説明があった)。
	説明、対応については概ね満足だが、明らかに人員不足な窓口などがある
繰り返し聞いても丁寧に対応してくださりました。	ので釣り合いが取れていないと感じた。そのため待たされることが多い
	(特に11番)。
  初診の時、大変親切に症状等聞いて頂き、適切な科を教えて下さった。	  声が大きすぎる。プライバシーが侵害される。
困っているらしいとみるとすぐに助けに来てくれました(支払い機の操作	採血時に痛いことが多い。
など)。	
駐車場のスタンプを押してくださる方も丁寧です。会計の案内の方も高齢	  新患ではあったが待たされる時間が少し長く感じた。
者に分かり易く説明してくれます。	ATTION CLOSES FOR TO POPULATE OF STREET OF STR
動きがすばやく待ち時間を少なくありがたいです。	受付がバタバタしすぎ。人を増やした方が良いのでは?

## 設問19. 院内の汚れが気になった箇所

- ・トイレ、手すりなど
- ・トイレに殺菌乾燥できるハンドドライヤーが欲しい。
- ・病室の障子の裏にほこりがいっぱい。
- ・ベンチのいくつかに髪の毛があった、床はきれい。

## その他ご意見や今後期待すること(主な意見、複数回答があった意見を抜粋)

#### «診療・運用、ルール»

診察待ち時間及び会計処理時間が短縮されることを期待したい。

診療後の流れが分かりにくい(資料返却や会計など)。自動支払機④とあるが、動線の流れと一致していない。

若い人も受診出来たらうれしいです。高齢の方が多いので、高齢の方だけでしょうか?

すぐ見てもらいたかったが予約が1か月先で待っている間に具合が悪くなり他の病院に行かざるを得なかった。

整形外科など予約がとりにくい科がある。

血液検査の結果を印刷してくださるが、日本語表記にしてほしい。医師にこれが貧血のとか、言われても高齢者には理解できない。そう説明する時間があることで診療時間も長くなる。日本語と正常値はいくつぐらいなのかも入っているとよい。システムの設定だけのことのなのですぐに対応できることだと思います。

会計がとてもやりやすくなりました。混雑が解消されたように思いました。

## ≪設備≫

障害者スペース(駐車場)から雨避けのための屋根があると良い。

検査と診察で長時間拘束されます。駐車場は無料にしてほしい。

駐車場料金について診察来院時は一律料金にしてほしい

館内でWifiは使えるようにしてほしい。

院内の標記がわかりやすかった。

院内表示番号は初めての時は迷いました

空調がもう少し効いていると良いと思います。少し匂いが気になりました。

駐車場待たなくなって嬉しいです。

検査案内・採血室の椅子の座高が高すぎる。

外のタクシー乗り場、風当たりの強くない入口で乗り降りできたら有り難いと思います。

多目的トイレ混んで漏らしてしまった事があり、もう少し多いといいかと思いました

放送が高齢者には聞き取りづらいことがあるかもしれない。(早口・音域など)

エレベーターが小さいので車いすが不便。2階レストランは美味しくなってよかったです。

建物が新しく気持ちいいです。案内も分かり易くしてくださいました

## 《接遇・サービス》

予約の電話が通じない、待ちが長い。

救急外来が少し印象悪かった。

年齢的に病気は増える。他の科への受診ガイドがあると嬉しい

図書室があり待ち時間をゆっくり過ごすことができる。時々本を借りています。

国公立の病院は不親切のイメージでしたが、そのようなことは全然ありませんでした。終活はこの病院で終わりたいと思いました。

初めて来たときに駐車券処理をどうするのか分からず戸惑いました。表示が目立っているかどこかでご案内くださるとありがたいです。

いつもやさしくありがとうございます。正面入り口の初診窓口?付近におられる皆様、特にスマートな男性の方はいつも気配りで動き回っておられ、感謝です。

案内人マークを付けた人たち。清潔感があった為、とても声をかけやすいイメージがある。とても良い。

## «その他»

アンケート結果を大切にしてくれていると思います。前回指摘したことが改善されています。