

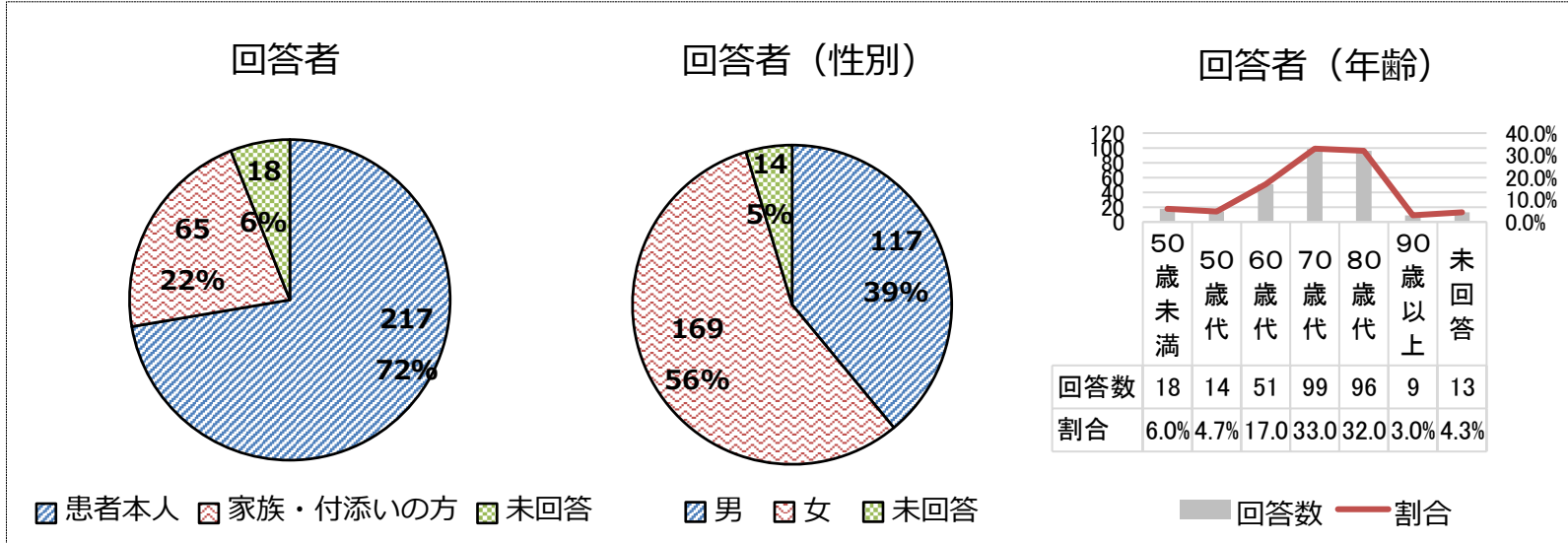
# 令和2年度第1回外来患者満足度調査結果

調査日：令和2年9月29（火）～30日（水）

対象：外来患者

回収：300枚（※前回555枚）

	回収(枚)
9月29日	186
9月30日	114
合計	300

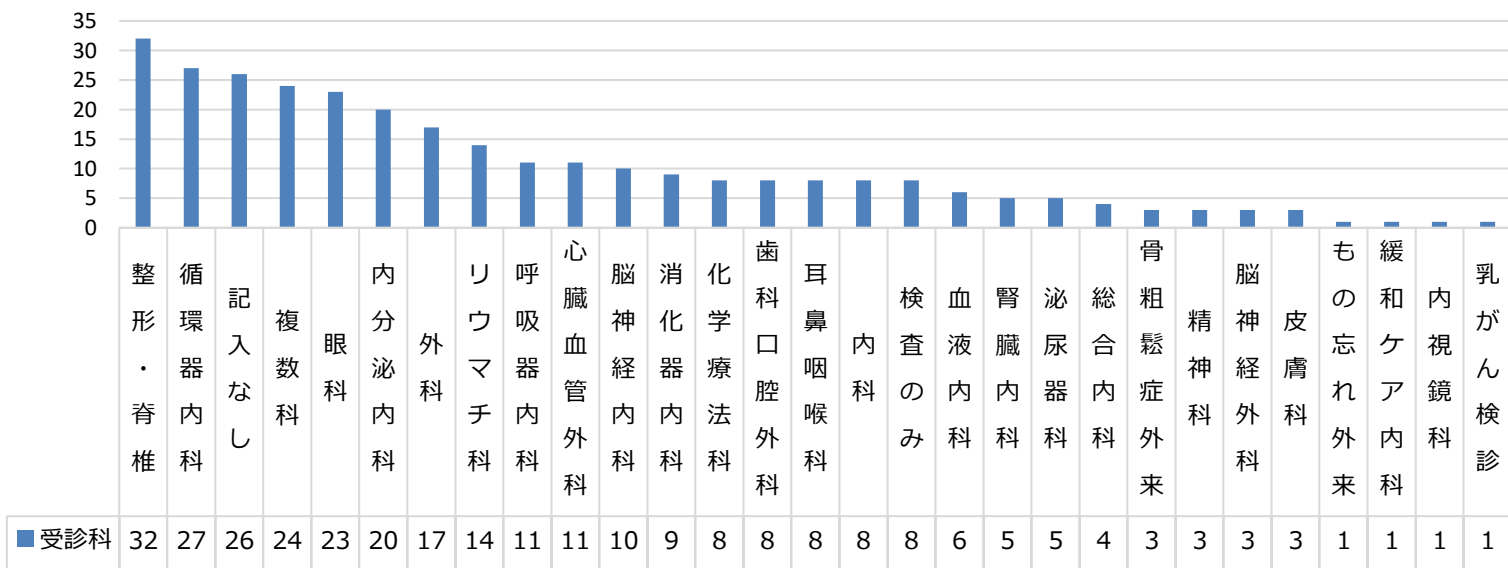


## 設問1 全体としてこの病院に満足しましたか

	回答数	令和2年度	令和元年度
満足	149	49.7%	37.7%
ほぼ満足	105	35.0%	39.3%
普通	32	10.7%	15.5%
やや不満	4	1.3%	1.3%
不満	2	0.7%	0.2%
未回答	8	2.7%	6.1%

<b>満足度</b>	<b>87.0%</b>	<b>82.0%</b>
(満足+ほぼ満足の割合 ※未回答除く)		

## 設問2 本日は、何科に受診されましたか。



## 設問3 医師は、あなたの（患者の）症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか。

	回答数	令和2年度	令和元年度
満足	134	44.7%	53.9%
ほぼ満足	105	35.0%	23.1%
普通	39	13.0%	9.2%
やや不満	5	1.7%	1.3%
不満	0	0.0%	0.7%
未回答	17	5.7%	11.9%

**設問4** 医師の応対は、わかりやすく、ていねいでしたか。

	回答数	令和2年度	令和元年度
満足	146	48.7%	58.6%
ほぼ満足	94	31.3%	22.5%
普通	44	14.7%	9.9%
やや不満	4	1.3%	0.9%
不満	0	0.0%	0.4%
未回答	12	4.0%	7.7%

**設問5** 看護師の応対は、わかりやすく、ていねいでしたか。

	回答数	令和2年度	令和元年度
満足	123	41.0%	37.3%
ほぼ満足	100	33.3%	51.2%
普通	51	17.0%	0.0%
やや不満	4	1.3%	0.0%
不満	0	0.0%	0.0%
未回答	22	7.3%	11.5%

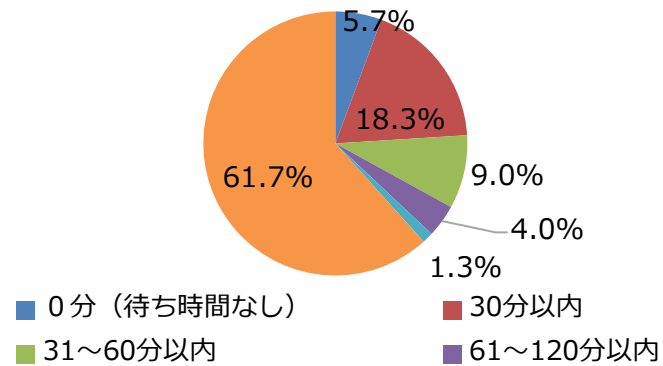
**設問6** 受付・その他職員の応対は、わかりやすく、ていねいでしたか。

	回答数	令和2年度	令和元年度
満足	113	37.7%	24.1%
ほぼ満足	111	37.0%	12.1%
普通	61	20.3%	6.3%
やや不満	5	1.7%	0.4%
不満	0	0.0%	0.0%
未回答	10	3.3%	57.1%

**設問7** 予約時間から診察までの待ち時間はどの位でしたか。また、どのように感じましたか。

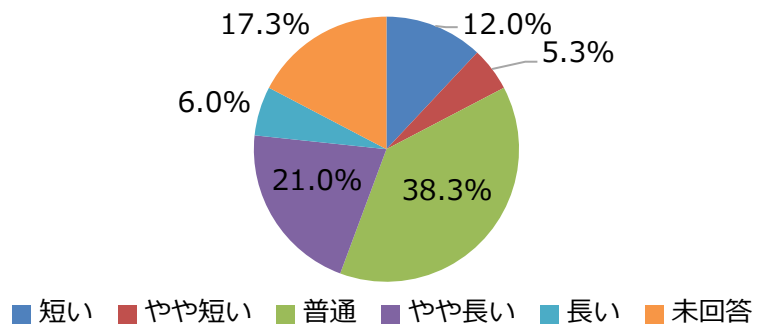
《待ち時間》

	回答数	令和2年度
0分（待ち時間なし）	17	5.7%
30分以内	55	18.3%
31～60分以内	27	9.0%
61～120分以内	12	4.0%
121～180分以内	4	1.3%
未回答	185	61.7%



《感じ方》

	回答数	令和2年度
短い	36	12.0%
やや短い	16	5.3%
普通	115	38.3%
やや長い	63	21.0%
長い	18	6.0%
未回答	52	17.3%



**設問8** 病院内の案内表示・掲示物はわかりやすいですか。

	回答数	令和2年度	令和元年度
大変わかりやすい	51	17.0%	13.7%
わかりやすい	153	51.0%	37.3%
普通	76	25.3%	11.2%
わかりにくい	8	2.7%	0.7%
とてもわかりにくい	0	0.0%	0.2%
未回答	12	4.0%	36.9%

■ 職員の説明や応対に関する意見・要望

満足(肯定的意見)	不満(意見・要望など)
特別に改善してほしいところはありません。現状のままで良いと思う。	いろいろな科を受診しているが、循環器内科の受付は私語が多くて、仕事が遅く、不親切である。
足のケガで入院手術をしましたが、ていねいに対応してもらい、安心して過ごせた。外科の先生、看護師さん皆様に感謝する。この病院に入院して良かったと思う。ありがとうございました。	会計・文書窓口の口調がきつい。 早口で聞き直すことがある。
桑島先生の説明は分かりやすく的確である。	受付の女性がぶっきらぼうである。
村野先生と鳥羽先生に診てもらっているが、不安なことなどを聞いても分かりやすく丁寧に伝えてくれ、とても信頼している。	患者に待ち時間の説明がほしい。
平野先生に認知症の父の治療をお願いした。とても心強く、今後もお願いしたい。	お年寄りが多いので耳元で大きな声で話してもらえると嬉しい。
他院からの紹介で来たため、初めてで受付や診察、検査室が分からなくてウロウロしたが、職員に声をかけると丁寧に説明してくれ、助かった。	高齢者が多いので理解できているのかの確認を看護師は忙しいとは思いますが、よりきめ細かくした方がいい。マニュアルで流している感じが時々ある。
大きな声でゆっくりと説明してくれるので良かった。職員の方も丁寧に対応してくれるので良かった。	会計窓口でやや待たされると感じることもある。
職員の方々は親切、きめ細かく指導してくれるので不満はありません。	電話で入院前に連絡を頂けるのは大変ありがたいが、連絡頂いた内容と実際に病院に来てからの内容が違っていたり、内容がちゃんと伝わっていないことが多い。
このコロナ禍の中、皆様良く対応している。年齢とともに怒りっぽくなる患者さんへの対応は大変だと思う。	
糖尿病の荒木先生には感謝していますので、待ち時間が長いのは致し方ないと思う。	事務の人の感じが悪いと思った。売店の人も同じ。
大変対応がよい。	採血をする方は、みな上手であってほしい。
(自分が年なので)患者さんが多くて耳なども遠くなり失礼する時もあるので、係の方も大変だと思う。	職員同士の連絡が不十分である。ただの連絡が2時間かかった。
	診察内容や病気の状態を詳しく説明してほしい。
	看護師が忘れやすい。
	非常勤のDrなので、こちらに来ているときしか診てもらえないのが不安である。
	先般11Fに入院した時、ナースさんにガンと決めつけられた。
	電話問い合わせのたらい回しがよくある。

■ 院内の案内図・掲示物に関する意見・要望

満足(肯定的意見)	不満(意見・要望など)
大きくて見やすい。	文字が小さい。
係の人に聞いたらすぐ教えてくれた。	自動精算機にてこずる。
誘導案内がよかった。	8番窓口が分かりにくかった。
老いて目がちらつき、こまかい字だと見にくいですが、仕方ありません。脳も病んでいますから～	初めてのの方は受付で迷う。 トイレの場所が迷う。 何科がどこにあるか分かりにくい。

満足(肯定的意見)	不満(意見・要望など)
	エレベーター位置を分かりやすく。
	受診する科ではないところで受付したり、次の場所への移動が特に難しく、必ず付き添いが必要になる。それぞれの受診科での受付にしてほしい。
	もう少し診療科名を分かりやすくしてほしい。
	掲示物の枚数が多すぎる。

## ■ その他意見、要望

満足(肯定的意見)	不満(意見・要望など)
全体的にやさしくて良い病院だと思う。	予約日に都合が悪いと1か月先に延ばされる。
良い先生なので一人一人に時間をかけるので、診察が遅くなっても仕方ないと思っている。	お薬をお願いするのに、当日朝でないと受け付けてくれないが、他科の受診に合わせて事前にできるとありがたい。
丁寧に診ていただいて、感謝である。	駐車場代を3時間から4時間もしくは無料にしてほしい。
職員皆さん親切で有難うございました。	正面玄関前の風当たりが強すぎる。
今まで通りでよい。	予約が先になってもいいが、紹介状がなくても診てほしい。
●●病院にくらべたら、センターはいいと思う。	歩行中や受付で声掛け、手助けしてほしい。
全体として職員は精いっぱいやっています。もちろんたまにはきつい口調の人もあるが、高齢者への対応は家族でも難しいから、やんわり受け止めることが双方に必要と考える。	待ち時間の目安が分からない、待ち時間を短くして。
	食堂の値上がりで利用しにくい。
	23番の会計が遅い、レストランに軽食があるとよい。
	処方せんに押印が漏れていたのでもDr、受付で確認するようにしてほしい。
	冬場はもっと早く正面玄関を開けてほしい。お年寄りの人が立って並ぶのが大変だと思う。椅子がもう少しあった方が良いかもしれません。
	交通ペイができるようにしてもらいたい。
	耳が遠い、目が悪い患者さんには声がけをしていただきたい。
	正面玄関8時開院ですが、間違えて7時30分に来てしまった。30分間玄関で立ち並びました。日が当たって体が冷えてつらかった。
	予約制もいいが、地域の方がより利用しやすく。
	土曜日でも診ていただけると大変ありがたい。
	今日はアルコール消毒剤がいつもあるところがない。
	緊急外来を希望しても断られることが多い(顔面打撲)。
	機械での精算だと一人で来院した場合が出来ないのでサポートしてくれる方がいると助かる。
	最初予約をしようと電話をしたが全然つながらず直接予約に来た。