

平成29年度 患者満足度調査【外来】

調査機関 : 平成29年9月14日(木)

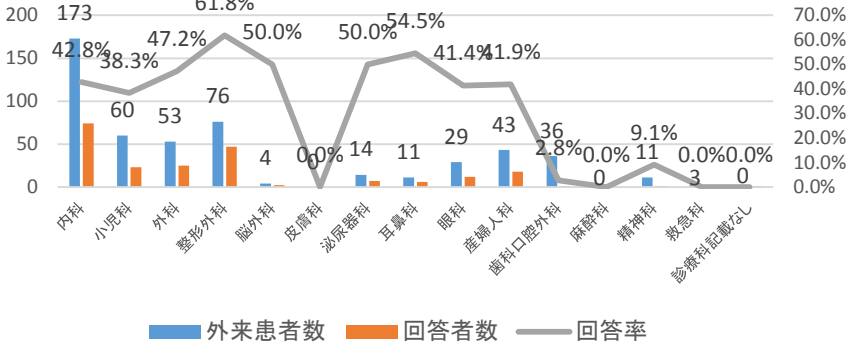
対象 : 当日の外来患者 513人 回答者数 217人 回答率 42.3%
(昨年度 外来患者数 454 回答者数 179人 回答率39.4%)

全体

◆診療科別回答結果

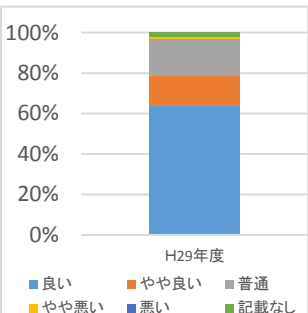
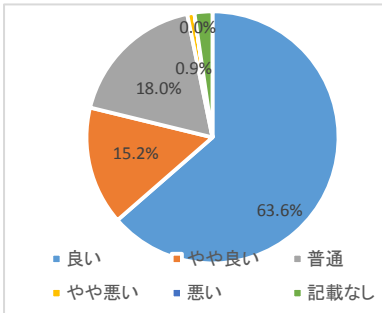
受診科	外来患者数	回答者数	回答率
内科	173	74	42.8%
小児科	60	23	38.3%
外科	53	25	47.2%
整形外科	76	47	61.8%
脳外科	4	2	50.0%
皮膚科	0	0	0.0%
泌尿器科	14	7	50.0%
耳鼻科	11	6	54.5%
眼科	29	12	41.4%
産婦人科	43	18	41.9%
歯科口腔外科	36	1	2.8%
麻酔科	0	0	0.0%
精神科	11	1	9.1%
救急科	3	0	0.0%
診療科記載なし	0	1	0.0%
全体	513	217	42.3%
昨年度実績	454	179	39.4%

アンケートの回答者数と回答率



総合評価(今回の受診は全体的にいかがですか)

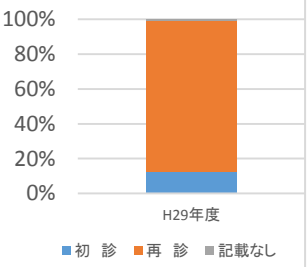
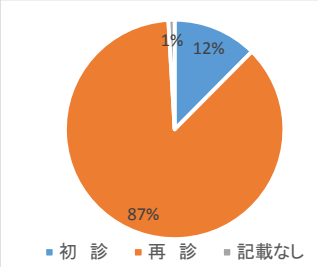
評価	H29年度	回答者数
良い	63.6%	138
やや良い	15.2%	33
普通	18.0%	39
やや悪い	0.9%	2
悪い	0.0%	0
記載なし	2.3%	5
合計	100.0%	217



○診療等の状況

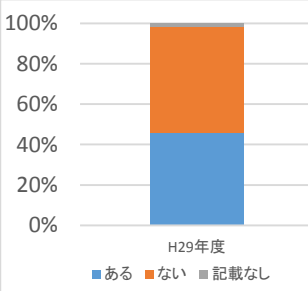
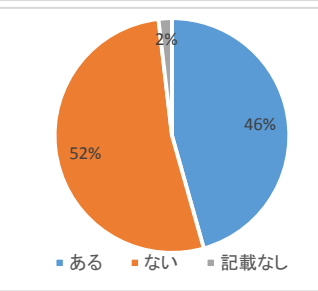
初診ですか、再診ですか。

評価	H29年度	回答者数
初診	12.4%	27
再診	86.6%	188
記載なし	0.9%	2
合計	100.0%	217



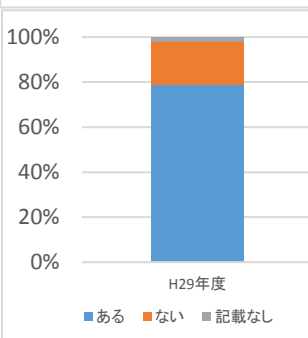
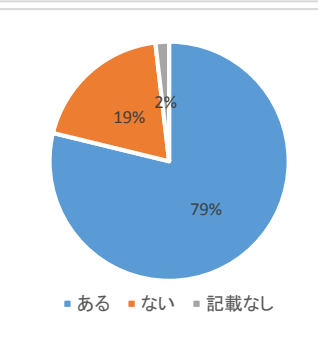
診察前に検査がありますか。

評価	H29年度	回答者数
ある	45.6%	99
ない	52.5%	114
記載なし	1.8%	4
合計	100.0%	217



診察前に予約はありますか。

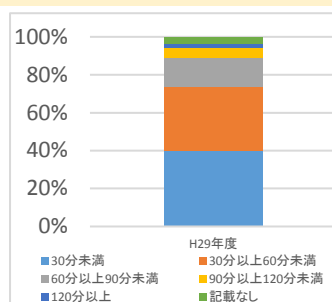
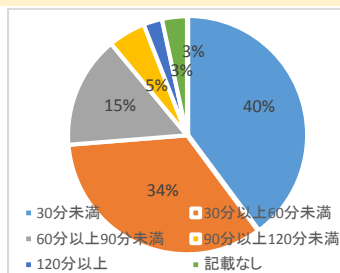
評価	H29年度	回答者数
ある	78.8%	171
ない	19.4%	42
記載なし	1.8%	4
合計	100.0%	217



○診療等の状況

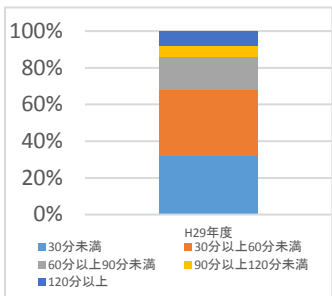
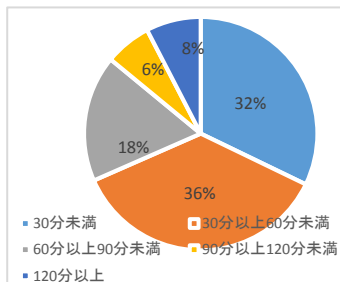
3-1.事前検査なし患者さまにおける待ち時間

評価	H29年度	回答者数
30分未満	39.8%	47
30分以上60分未満	33.9%	40
60分以上90分未満	15.3%	18
90分以上120分未満	5.1%	6
120分以上	2.5%	3
記載なし	3.4%	4
合計	100.0%	118



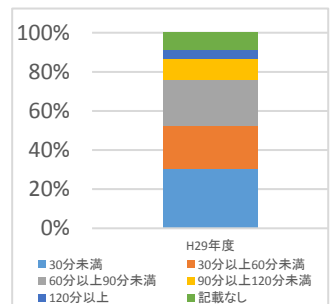
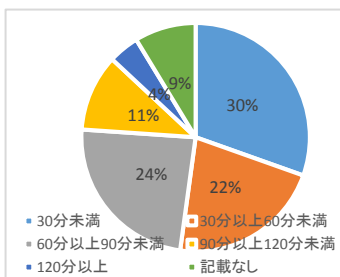
予約あり患者さまにおける待ち時間

評価	H29年度	回答者数
30分未満	32.2%	55
30分以上60分未満	36.3%	62
60分以上90分未満	17.5%	30
90分以上120分未満	6.4%	11
120分以上	7.6%	13
合計	100.0%	171



予約なし患者さまにおける待ち時間

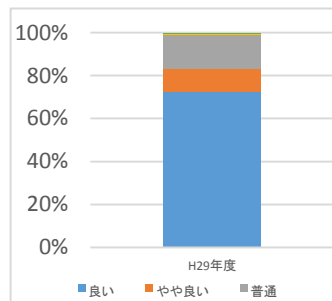
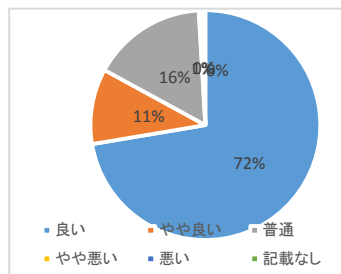
評価	H29年度	回答者数
30分未満	30.4%	14
30分以上60分未満	21.7%	10
60分以上90分未満	23.9%	11
90分以上120分未満	10.9%	5
120分以上	4.3%	2
記載なし	8.7%	4
合計	100.0%	46



接客等の状況

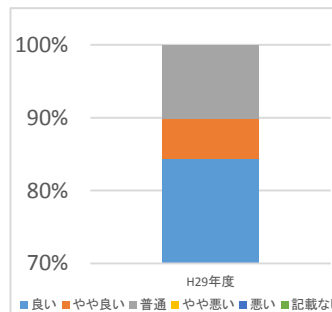
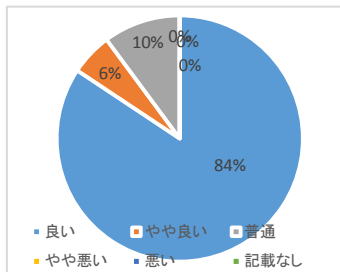
患者様への受付の対応(言葉遣い・態度等)

評価	H29年度	回答者数
良い	72.4%	157
やや良い	10.6%	23
普通	16.1%	35
やや悪い	0.5%	1
悪い	0.0%	0
記載なし	0.5%	1
合計	100.0%	217



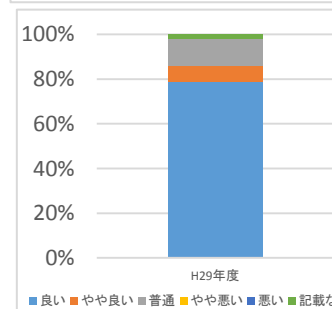
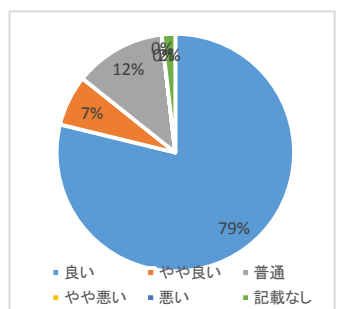
患者様への医師の対応(言葉遣い・態度等)

評価	H29年度	回答者数
良い	84.3%	183
やや良い	5.5%	12
普通	10.1%	22
やや悪い	0.0%	0
悪い	0.0%	0
記載なし	0.0%	0
合計	100.0%	217



患者様への看護師の対応(言葉遣い・態度等)

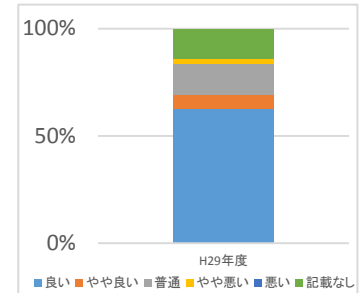
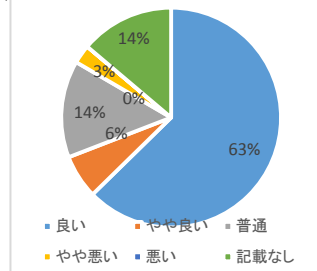
評価	H29年度	回答者数
良い	78.8%	171
やや良い	6.9%	15
普通	12.4%	27
やや悪い	0.0%	0
悪い	0.0%	0
記載なし	1.8%	4
合計	100.0%	217



接遇等の状況

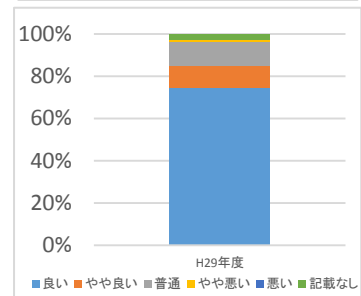
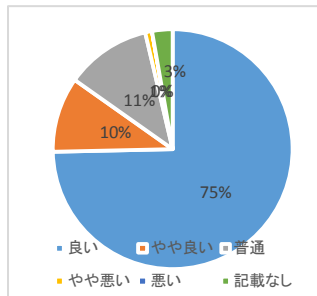
患者様への検査技師・薬剤師等の対応（言葉遣い・態度等）

評価	H29年度	回答者数
良い	62.7%	136
やや良い	6.5%	14
普通	14.3%	31
やや悪い	2.8%	6
悪い	0.0%	0
記載なし	13.8%	30
合計	100.0%	217



医師または看護師からの診療の説明は

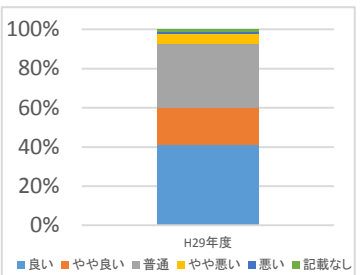
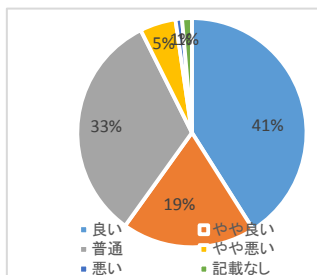
評価	H29年度	回答者数
良い	74.7%	162
やや良い	10.1%	22
普通	11.5%	25
やや悪い	0.9%	2
悪い	0.0%	0
記載なし	2.8%	6
合計	100.0%	217



外来の環境

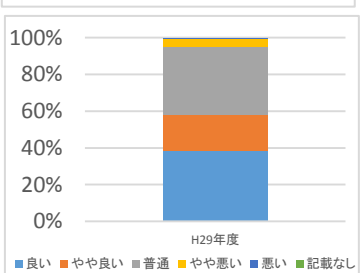
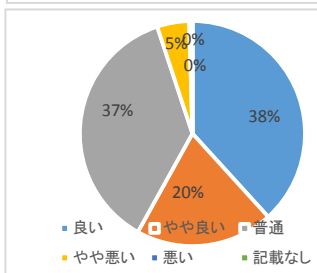
外来の清潔さ（外来・トイレなど）

評価	H29年度	回答者数
良い	41.0%	89
やや良い	18.9%	41
普通	32.7%	71
やや悪い	5.1%	11
悪い	0.9%	2
記載なし	1.4%	3
合計	100.0%	217



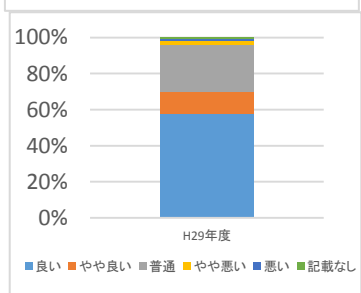
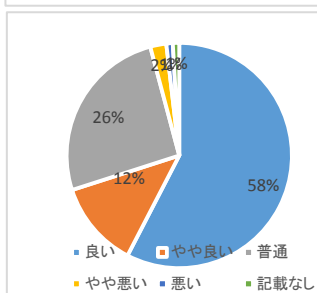
院内の案内表示は分かりやすい

評価	H29年度	回答者数
良い	38.2%	83
やや良い	19.8%	43
普通	36.9%	80
やや悪い	4.6%	10
悪い	0.5%	1
記載なし	0.0%	0
合計	100.0%	217



診察室のプライバシー

評価	H29年度	回答者数
良い	57.6%	125
やや良い	12.4%	27
普通	25.8%	56
やや悪い	2.3%	5
悪い	0.9%	2
記載なし	0.9%	2
合計	100.0%	217



平成29年度 患者満足度調査【外来】

○自由意見欄の記載について

診療科	自由意見
内 科	スムーズで良かった
内 科	以前より診察までの待ち時間がスムーズになった様な気がします。すぐに検査対応していただけて良かったです。
内 科	待ち時間が長い
内 科	清掃に関して、以前より良くなった。清掃してくれる方にも良くなったとほめてあげた
内 科	皆様親切に対応して下さいました。
内 科	職員が来客用の駐車場に車をとめている
内 科	予約無しの診察（初診）はずいぶん時間がかかりました
内 科	黄色のファイルは自分で持っていないほうが予約でごちゃごちゃにならないと思います
内 科	全体的に良いと思います
内 科	医師の説明が良く、質問にもきちんとわかりやすく答えてくれました。安心感がある。栄養指導も同様で、自分自身体調良く、血液検査も改善され良くなっている。とても良かったと思う。
内 科	朝8時に来院したが血液検査、レントゲン撮影を行いレントゲンの結果が説明されたのが12時30分頃と、大変待たせれました。もう少し速く出来ないものなのですか。患者さんが多いのは理解出来ますが、検討方願います。
内 科	次回の検査説明までの時間が長かった
内 科	待ち時間がもう少し短くなったら良いですね
小 児 科	きちんと子供にも伝わるように説明しながら診察していただき、とても安心してみてもらうことができました。
小 児 科	入院時に感じたのですが、清掃が行き届いていないです。もうすぐ取り壊すので、やらなくて良いという話を聞いたのですが、古いのと汚いのは違います。大変だとは思いますが、清掃よろしくお願いします。
小 児 科	内科の受付の何人かは偉そうで嫌いだ！客扱い（自治医大のような）するのが患者はストレスがたまらないと思う。と思うのは私だけではないと思う。
小 児 科	小児科病棟での日帰り入院の際、看護師の対応に少し違和感を感じました。
小 児 科	入院中24時間付き添いの部屋だった、一人が入院中に他の科へ受診中、もう一人の子供を見て欲しいと頼んだのに帰ってくると誰も見ててくれていなかった。頼んだのは年配の看護師。その後謝罪もない。（小児科病棟）点滴の管が首に絡んでいたらと思うと、ゾっとする。
小 児 科	小児科翌日以降の予約が出来る旨事前に知りませんでした。今後は利用したいと思いますが、平日、出勤中に予約するのは難しい為、予約受付時間の枠を広げていただきたいです。
小 児 科	診察の待ち時間や、呼ばれる方法をデジタル化してもらえると分かりやすい。
小 児 科	予約無しだと3時間以上かかってしまったので、もう少し早く終わると良いかと思います

外 科	クーラーの風が当たるところは強く当たり、寒く感じる場所がある。
外 科	受付案内時、言葉不足で不安を感じることもある。老人に対しては、ゆっくり相手の状態を見ながら説明をお願いします。
外 科	全体的に良い
整形外科	親切でした
整形外科	レントゲン技師さん、検査着を着てくださいと声かけられなく、自分から聞く
整形外科	駐車場がいつもいっぱい職員の車もあるので注意して
整形外科	よろしくお願いします
整形外科	予約をしてあるのに待ち時間が長い
整形外科	自動精算機を遊ばせるな、会計の人が足りないのか、習熟してないのか
整形外科	今日は9時30分予約でしたが10時10分過ぎになっても呼ばれず受付に申し出た所すぐに呼ばれました。遅くなった理由は説明がなく忘れられたのかと思いました。
整形外科	病院の近くに住んでおりますので皆様に良くしていただきとても感謝しています。病院が移ってしまわれることでとても心配です。
整形外科	何年もお世話になってありがたく存じます。おかげ様で歩けますし、家事もできます。義理母のお世話もでき感謝しております。足が無くてもお世話できる喜びもありますが、訪問で来てくれている先生にも病院と同様に感謝致しております。このような日々が続くよう祈るのみです
泌尿器科	時間外の対応を良くしてもらいたい（救急）
泌尿器科	待ち時間が長い
泌尿器科	待ち時間が長く、88才の年寄りには負担が大きい
耳 鼻 科	自治医大派遣医師の紹介で受診だったのですが、受付窓口で初診料の支払いを言われました。よく説明すると結局初診料の支払いはなかったのですが（以前もあったので）今後はスムーズに受付できれば良いなと思いました。
眼 科	以前は月に1回の診察でしたが、今は3ヶ月に1回の診察です。以前と変わらないです。誠に良いです。
眼 科	待ち時間が長い。玄関入ってすぐの受付の対応悪い
産婦人科	いつもお世話になっております。来る病院移転など、大変かと思いますが、地域の為どうぞよろしくお願いいたします
産婦人科	入院した際、ベッドのマットレスが硬く、腰痛が悪化した。安静の為には無圧マットを取り入れて頂けると良いのではと思った。
産婦人科	色々教えて下さり、とても為になりました。
産婦人科	今日はたまたま診察までの待ち時間がなかった
口腔外科	今日、歯茎にうまっている歯を2本抜いてもらいましたが、手際よさ早さ、感動しました。ありがとうございました。