

平成30年度 患者満足度調査【外来】

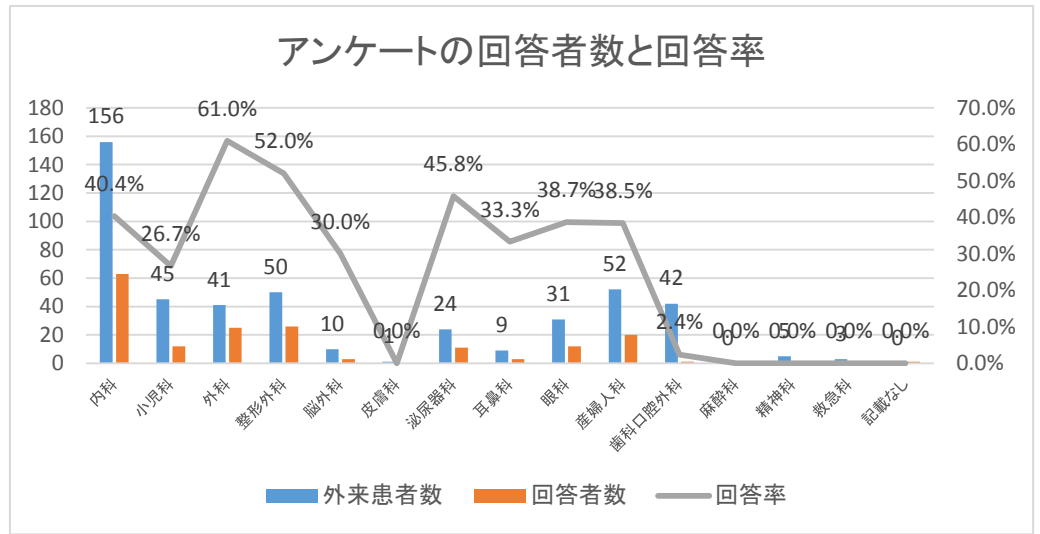
調査期間 : 平成30年9月13日(木)

対象 : 当日の外来患者 469人 回答者数 178人 回答率 38.0%  
(昨年度 外来患者数 513人 回答者数 217人 回答率 42.3%)

《外来の状況》

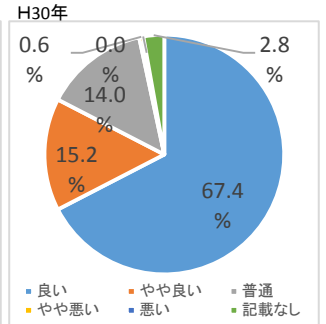
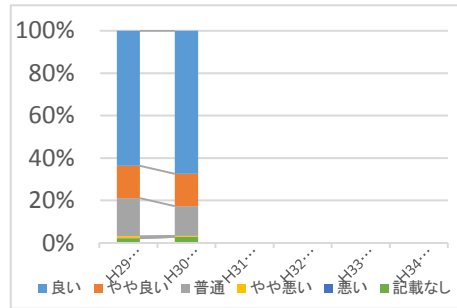
◆診療科別回答結果

受診科	外来患者数	回答者数	回答率
内科	156	63	40.4%
小児科	45	12	26.7%
外科	41	25	61.0%
整形外科	50	26	52.0%
脳外科	10	3	30.0%
皮膚科	1	0	0.0%
泌尿器科	24	11	45.8%
耳鼻科	9	3	33.3%
眼科	31	12	38.7%
産婦人科	52	20	38.5%
歯科口腔外科	42	1	2.4%
麻酔科	0	1	0.0%
精神科	5	0	0.0%
救急科	3	0	0.0%
記載なし	0	1	0.0%
全体	469	178	38.0%



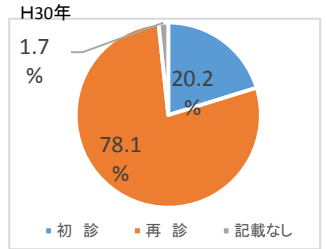
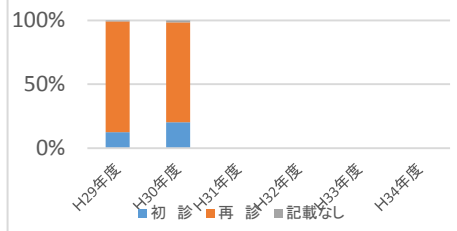
総合評価(今回の受診は全体的にいかがですか)

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度 (回答実数)
良い	63.6%	67.4%				120
やや良い	15.2%	15.2%				27
普通	18.0%	14.0%				25
やや悪い	0.9%	0.6%				1
悪い	0.0%	0.0%				0
記載なし	2.3%	2.8%				5
合計	100.0%	100.0%				178



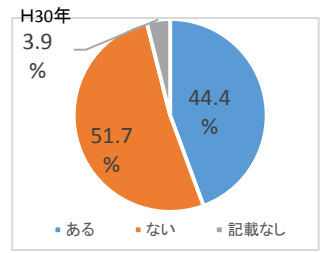
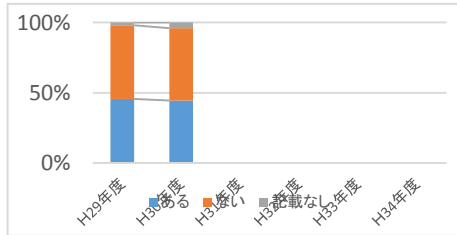
初診ですか・再診ですか

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度 (回答実数)
初診	12.4%	20.2%				36
再診	86.6%	78.1%				139
記載なし	0.9%	1.7%				3
合計	100.0%	100.0%				178



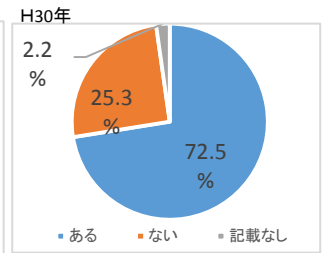
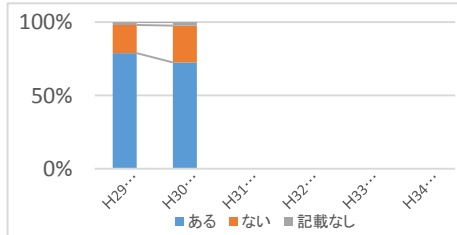
診察前に検査がありますか

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度 (回答実数)
ある	45.6%	44.4%				79
ない	52.5%	51.7%				92
記載なし	1.8%	3.9%				7
合計	100.0%	100.0%				178



診察予約はありますか

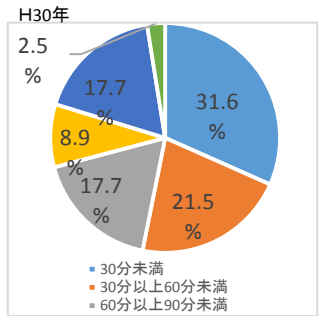
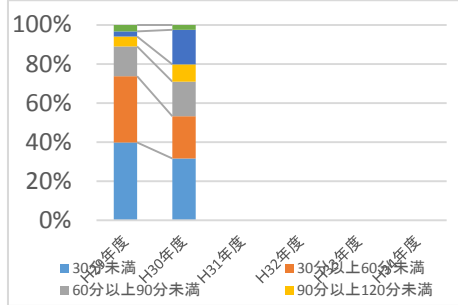
評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度 (回答実数)
ある	78.8%	72.5%				129
ない	19.4%	25.3%				45
記載なし	1.8%	2.2%				4
合計	100.0%	100.0%				178



《待ち時間の状況》

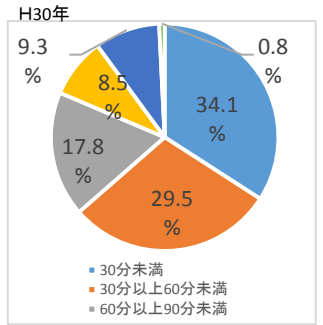
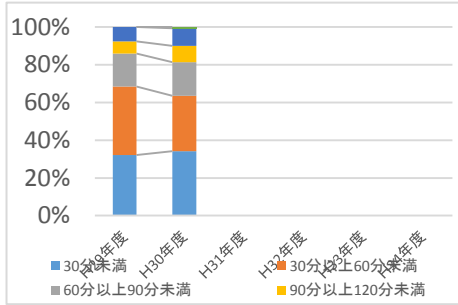
事前検査なし患者さまにおける待ち時間

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
30分未満	39.8%	31.6%					25
30分以上60分未満	33.9%	21.5%					17
60分以上90分未満	15.3%	17.7%					14
90分以上120分未満	5.1%	8.9%					7
120分以上	2.5%	17.7%					14
記載なし	3.4%	2.5%					2
合計	100.0%	100.0%					79



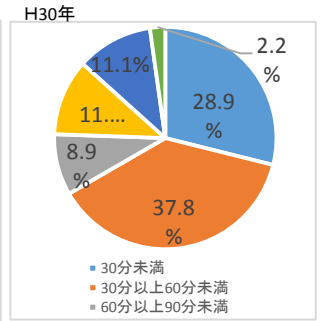
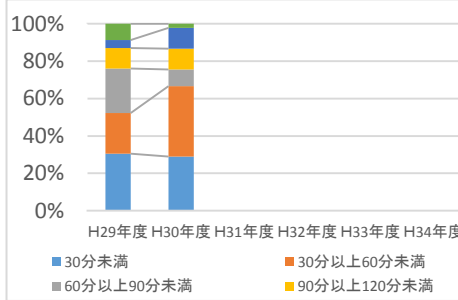
予約あり患者さまにおける待ち時間

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
30分未満	32.2%	34.1%					44
30分以上60分未満	36.3%	29.5%					38
60分以上90分未満	17.5%	17.8%					23
90分以上120分未満	6.4%	8.5%					11
120分以上	7.6%	9.3%					12
記載なし	0.0%	0.8%					1
合計	100.0%	100.0%					129



予約なし患者さまにおける待ち時間

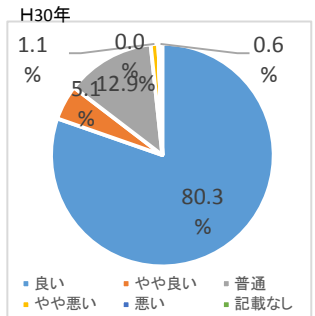
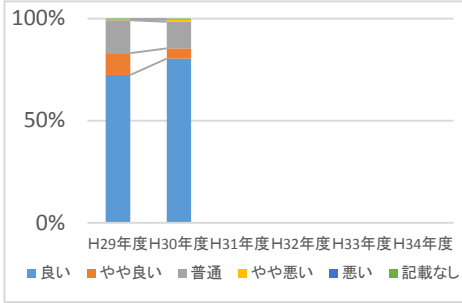
評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
30分未満	30.4%	28.9%					13
30分以上60分未満	21.7%	37.8%					17
60分以上90分未満	23.9%	8.9%					4
90分以上120分未満	10.9%	11.1%					5
120分以上	4.3%	11.1%					5
記載なし	8.7%	2.2%					1
合計	100.0%	100.0%					45



《職員の接遇》

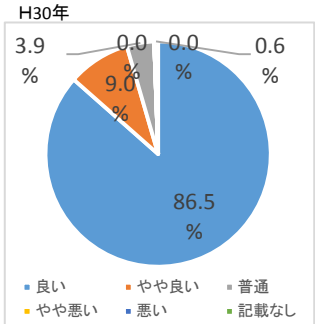
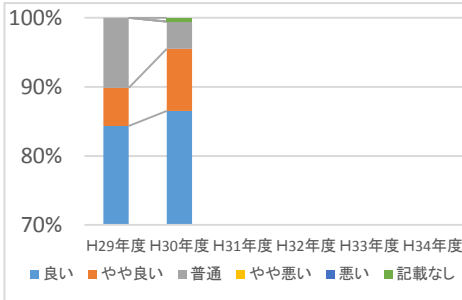
患者様への受付の対応(言葉遣い・態度等)

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
良い	72.4%	80.3%					143
やや良い	10.6%	5.1%					9
普通	16.1%	12.9%					23
やや悪い	0.5%	1.1%					2
悪い	0.0%	0.0%					0
記載なし	0.5%	0.6%					1
合計	100.0%	100.0%					178



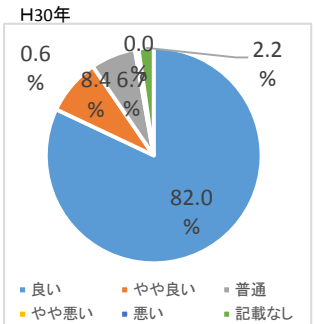
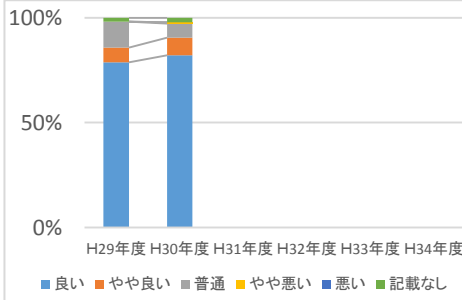
患者様への医師の対応(言葉遣い・態度等)

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
良い	84.3%	86.5%					154
やや良い	5.5%	9.0%					16
普通	10.1%	3.9%					7
やや悪い	0.0%	0.0%					0
悪い	0.0%	0.0%					0
記載なし	0.0%	0.6%					1
合計	100.0%	100.0%					178



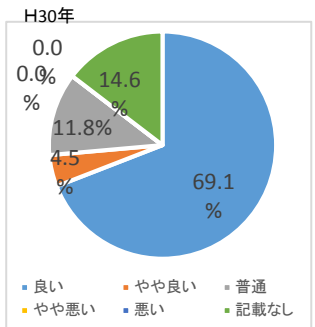
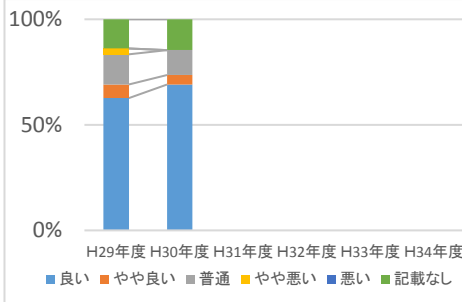
患者様への看護師の対応(言葉遣い・態度等)

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
良い	78.8%	82.0%					146
やや良い	6.9%	8.4%					15
普通	12.4%	6.7%					12
やや悪い	0.0%	0.6%					1
悪い	0.0%	0.0%					0
記載なし	1.8%	2.2%					4
合計	100.0%	100.0%					178



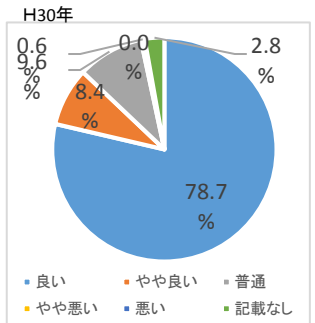
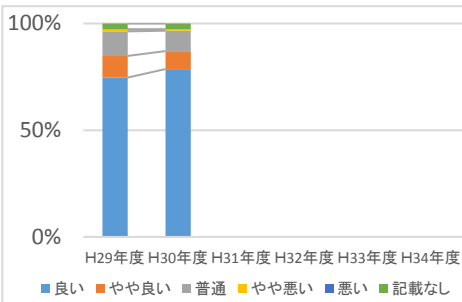
患者様への検査技師・薬剤師等の対応(言葉遣い・態度等)

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
良い	62.7%	69.1%					123
やや良い	6.5%	4.5%					8
普通	14.3%	11.8%					21
やや悪い	2.8%	0.0%					0
悪い	0.0%	0.0%					0
記載なし	13.8%	14.6%					26
合計	100.0%	100.0%					178



医師または看護師からの診療の説明

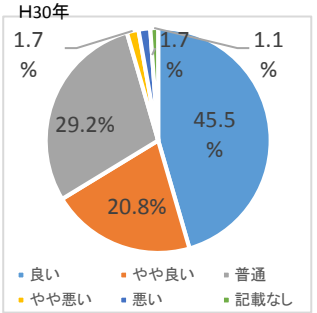
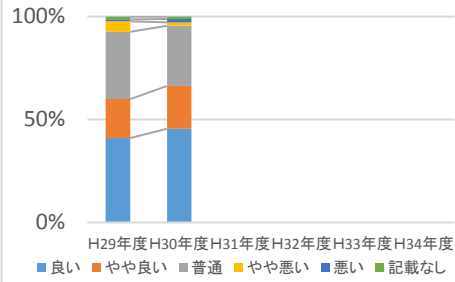
評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
良い	74.7%	78.7%					140
やや良い	10.1%	8.4%					15
普通	11.5%	9.6%					17
やや悪い	0.9%	0.6%					1
悪い	0.0%	0.0%					0
記載なし	2.8%	2.8%					5
合計	100.0%	100.0%					178



《外来の環境》

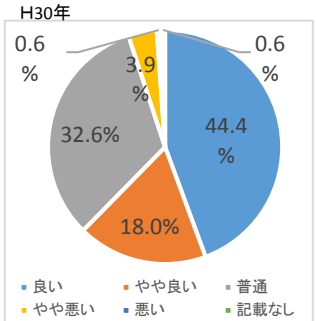
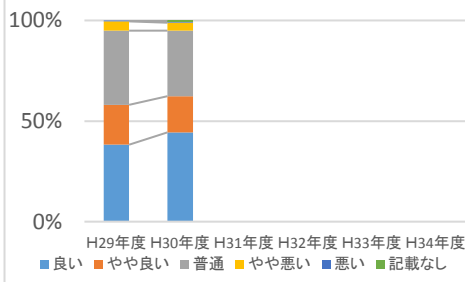
外来の清潔さ(外来・トイレなど)

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
良い	41.0%	45.5%					81
やや良い	18.9%	20.8%					37
普通	32.7%	29.2%					52
やや悪い	5.1%	1.7%					3
悪い	0.9%	1.7%					3
記載なし	1.4%	1.1%					2
合計	100.0%	100.0%					178



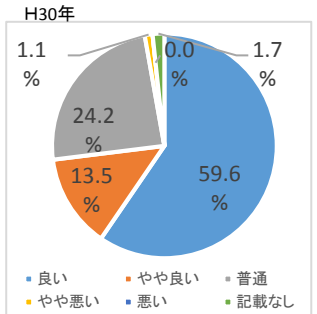
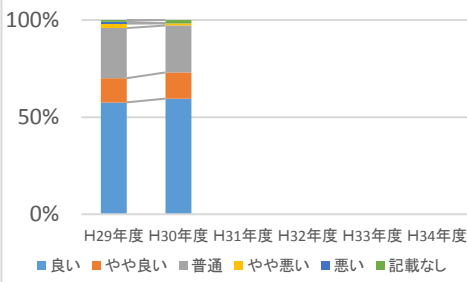
院内の案内表示は分かりやすい

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
良い	38.2%	44.4%					79
やや良い	19.8%	18.0%					32
普通	36.9%	32.6%					58
やや悪い	4.6%	3.9%					7
悪い	0.5%	0.6%					1
記載なし	0.0%	0.6%					1
合計	100.0%	100.0%					178



診察室のプライバシーは守られている

評価	H29年度	H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度	(回答実数)
良い	57.6%	59.6%					106
やや良い	12.4%	13.5%					24
普通	25.8%	24.2%					43
やや悪い	2.3%	1.1%					2
悪い	0.9%	0.0%					0
記載なし	0.9%	1.7%					3
合計	100.0%	100.0%					178



## 平成30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
外科	ていねいな案内をしてくれてうれしいです。はやく対応してくれる。お疲れ様です。
外科	安田先生始め皆さん職員の方々親切に接してくれ助かりました。
外科	患者の呼び出しがアナウンスのみなので、よく聞きとれないのが不安でした。(特に2度目の受診で、まだなれてなくて緊張もしています)
外科	曜日により診療待時間長い。今日一番短い。
眼科	ていねいで優しく対応してくださりましたので安心感があり満足ですし、感謝しています。
産婦人科	⑦料金計算⑥会計③初診・再診受付 で並び順もわからなくなったり、そもそもどこに行けば良いのかわかりにくいです。
産婦人科	以前(母)のイメージでは産婦人科は”待つ”イメージだったが、今日はスピーディーで良かった。やさしい口調で安心した。
産婦人科	待ち時間が長い。
産婦人科	丁寧な先生ばかりでした。ドキドキしないですみました。
産婦人科	膣内検査、子宮の腫れを見る時、男性医師だと痛みがある時が多い。
歯科口腔外科	全ての点で大変好感がもてます。
耳鼻科	耳鼻科への予約をした時、予約をして後日診察しますとのこと。本日来て内容がまったく違っていった。
小児科	以前、入院しました。先生の対応がとても良く、感謝しています。
整形	1F中程便所小便器が、汚物まみれだった。(トイレトペーパー有)偶々も致し方なしかな？
整形	以前より会計の待ち時間が短くなってよかった。
整形	看護師さん医師の方々、他の病院よりびっくりするくらい教育されているなど感じています。レントゲンのおじさんは普通です。決して悪くはないのですが全体が良いとハードルは上がりますね。
整形	説明は個室で。
整形	駐車場(診療時の)を無料にして欲しい
整形	約17~18年前よりも対応は非常に良くなりました。goodです。
内科	AM7:30頃、男子トイレに入った時、前日？汚物がそうじしてなかった。係のものには連絡して始末してもらった。
内科	いつも気持ち良く対応してくださって、ありがとうございます。 数ヶ月前、内科のファイルを持って待つ事が慣れなくとまどいしましたが、わかりやすく表示してありました。 ☆予約の変更のTELが内線につながりにくく何回もかけてしまいました。
内科	マスクを掛けて対話なので年齢が高いので聞きづらい時がある。
内科	もう少し待ち時間が早くなったら良いかと思えます。
内科	皆さん親切でよくみて下さいます。
内科	受付の人に予約時間より時間がかかったため確認したが、返事をもらえませんでした。
内科	受付の対応が多少悪いときがある。少していねいに。
内科	新設の日赤に期待してます。
内科	内科受付にて10時に内視鏡予約あったのに説明されず10時すぎまで待たされた。その後再度受付に言うと「あっ！」と。
内科	本日のアンケート実施日は良いが(対応)、ふだんの日が悪い。 病室も実習生が入っている時は良いが、それ以外はダメ。特に中央4階。
内科	予約をしている待ち時間が長すぎる
泌尿器科	科別に方向性のあるラインで指示していただければ(自治医大)

患者さまよりいただきましたご意見は訂正することなく掲載させていただいております。