

2023 年度 患者満足度調査（外来） 結果報告

○実施内容

調査期間：2023 年 7 月 3 日（月）～7 月 7 日（金）

調査対象：調査当日の外来受診患者

場 所：外来棟 1 階

配布数：2,000 枚

回収数：814 枚（内 Web による回答 139 件）

回収率：40.7%

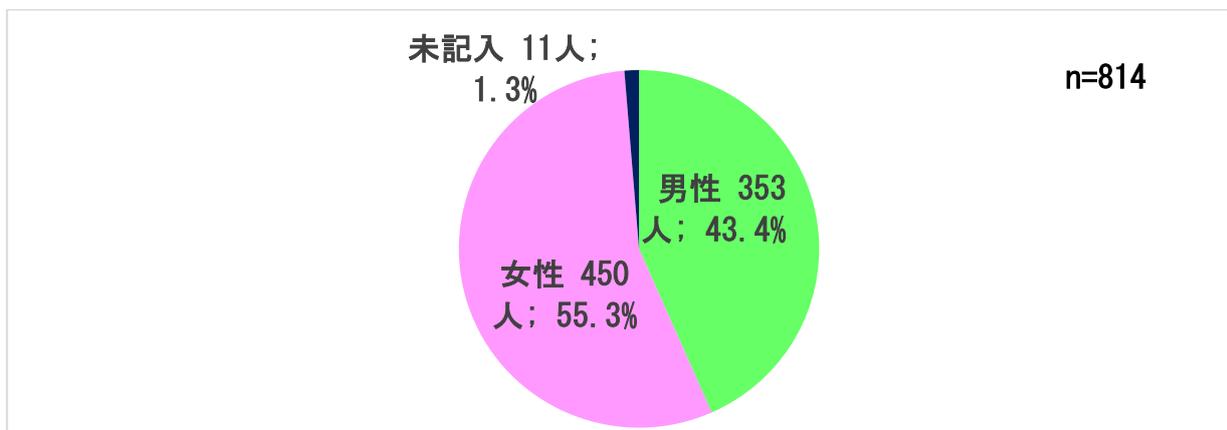
配布方法：7 月 3 日（月）～7 日（金）9 時より、外来棟 1 階の南北出入口付近において調査用紙を患者に手渡しにて配布。

※ なお、昨年度に引き続き、Web による回答の選択ができる方法を採用した。

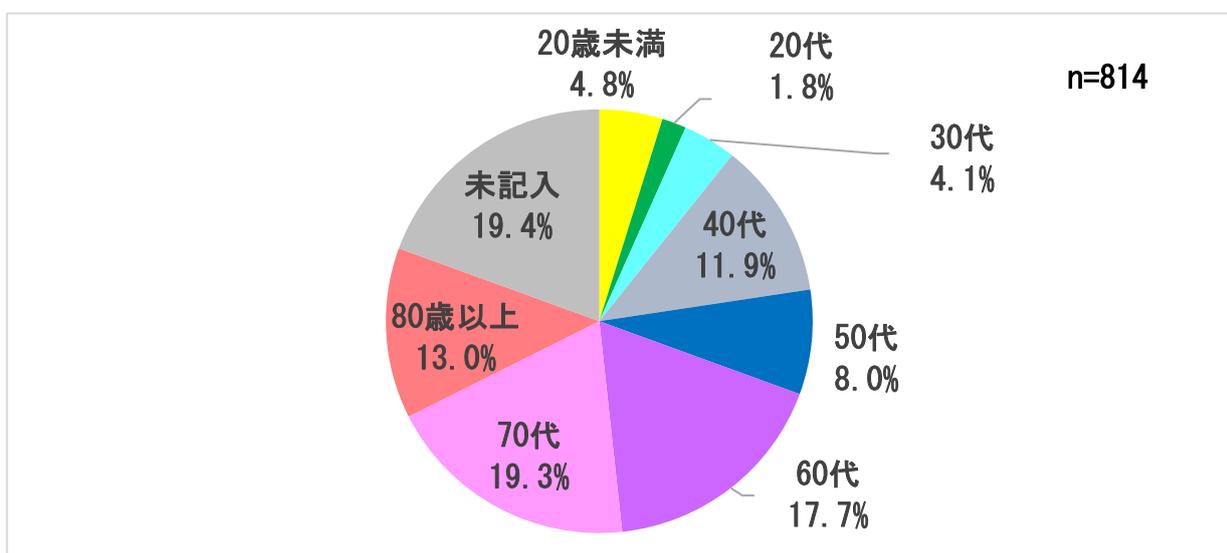
○集計結果 （n = 回答者数）

1. 患者内訳

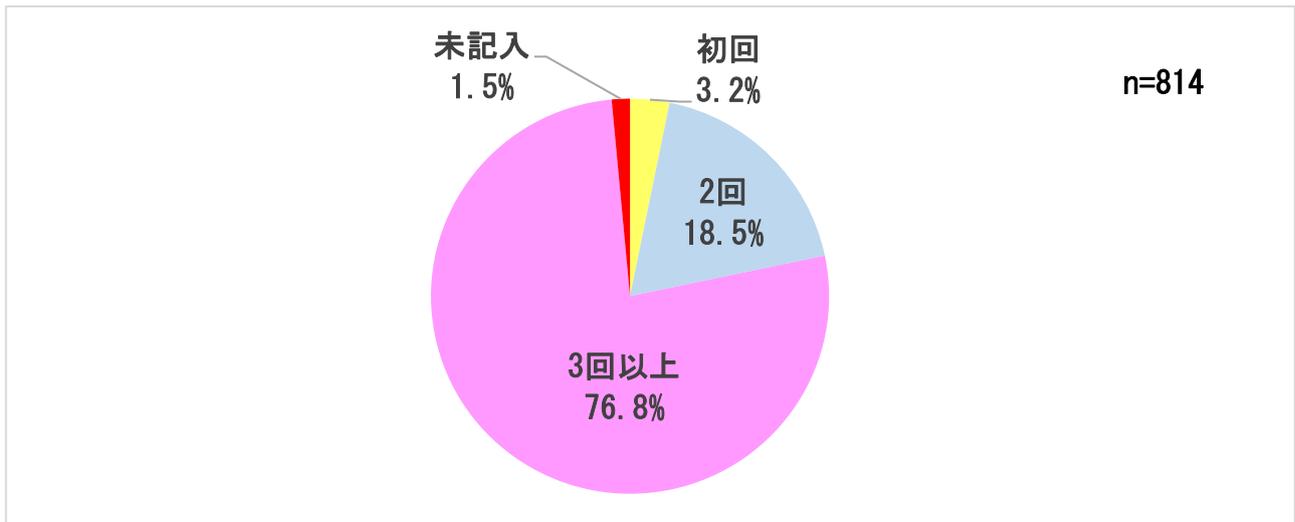
1) 患者の性別



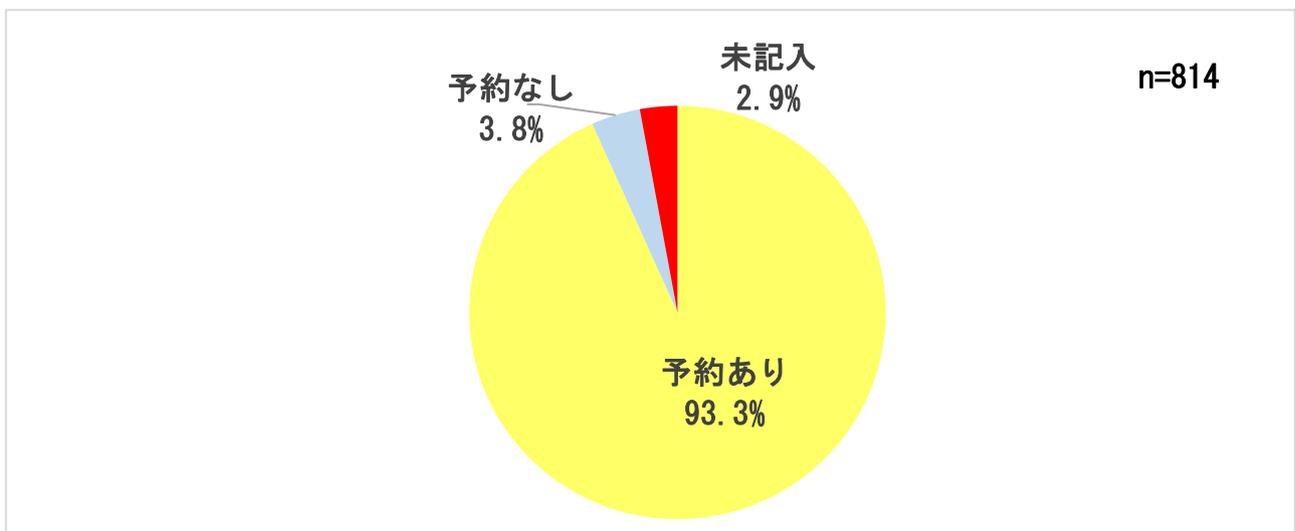
2) 患者の年齢・年齢別内訳



2. 当院の受診回数

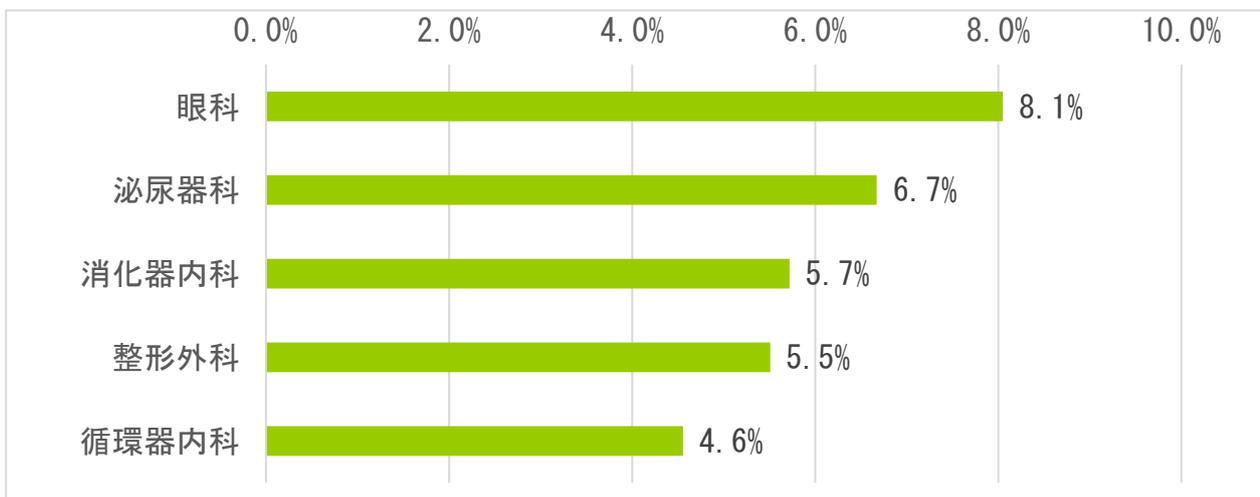


3. 受診予約



4. 受診科

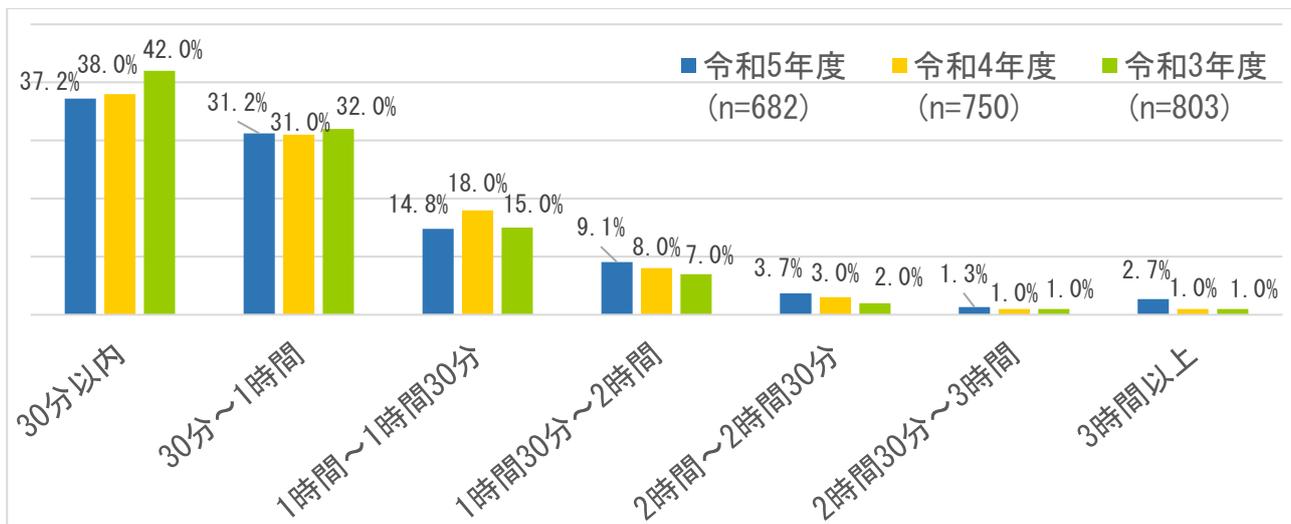
「患者満足度調査期間中、回答が多かった受診科：上位5位」（複数回答あり）



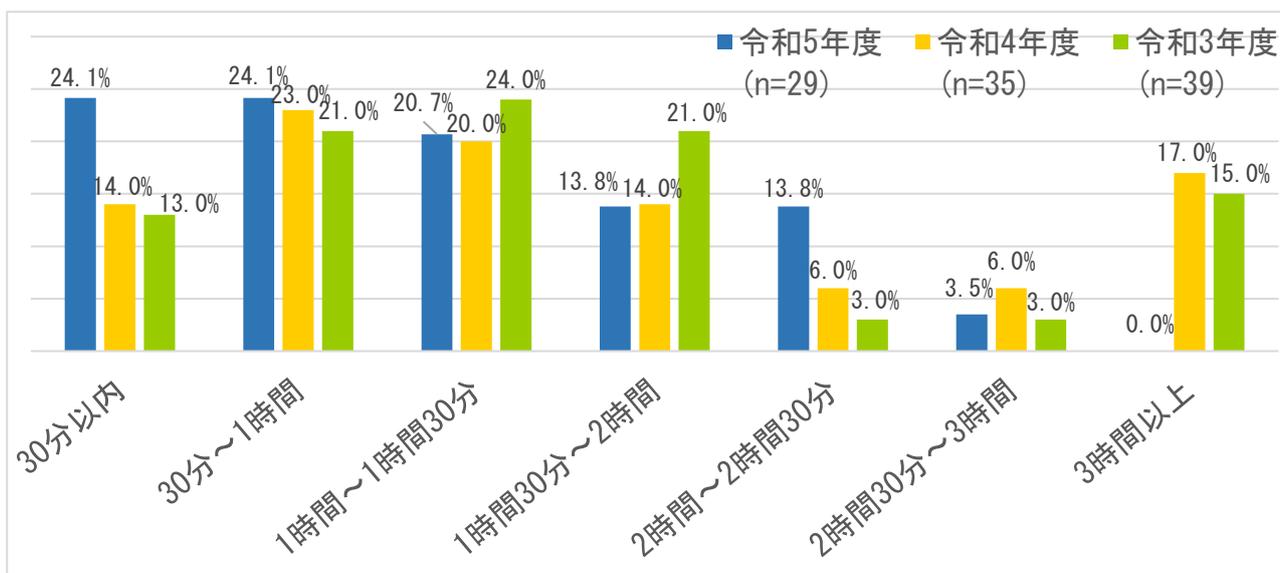
・ 受診科総数の 30.5% を占める。

5. 診察までの待ち時間

○予約のある方



○予約のない方

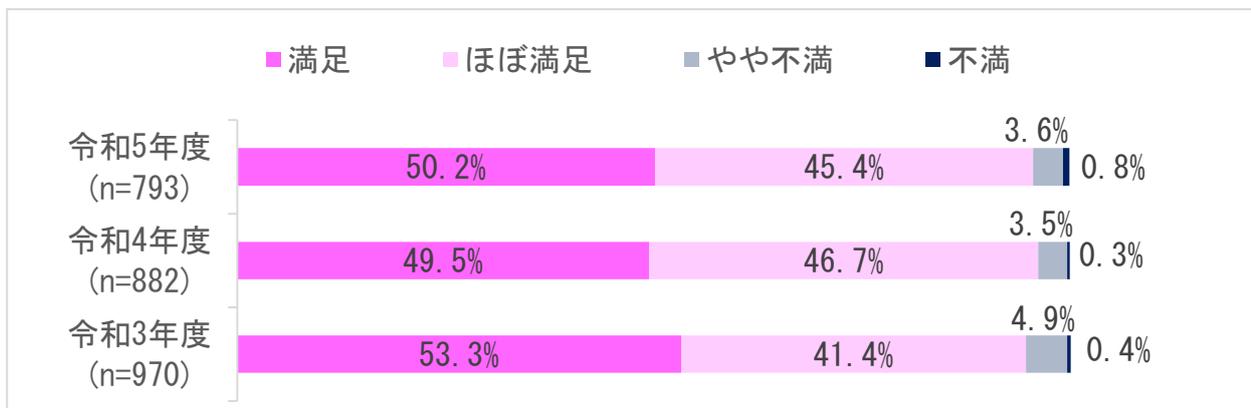


【自由記載からの意見】

- ・ 専門外来に来てからは、待ち時間がスムーズだ。
- ・ 診察までの待ち時間が長すぎる（同様 13 件）。
- ・ 診察が遅れているときとの時間の誤差が大きすぎる。待つのは仕方がないとして、時間の見通しが甘いと思う。
- ・ 予約時間が大幅にズれる場合は、案内をしてほしい。
- ・ 受診までの待ち時間をできるだけ短くして、人数や順番が分かるようにしてほしい。
- ・ 待合室で診察待ち順番表示機の掲示板が小さくて 1 か所しかないのので、座った場所によっては席を立つ必要が生じる。
- ・ 待合室の椅子の向きに対して診察順の掲示モニターが横壁に設置されているのは、大変見辛い。
- ・ 順番待ちの表示が一部しかなく、自分の待ち時間や何番診察室で呼ばれるのかの情報がない。

6. 受診システム

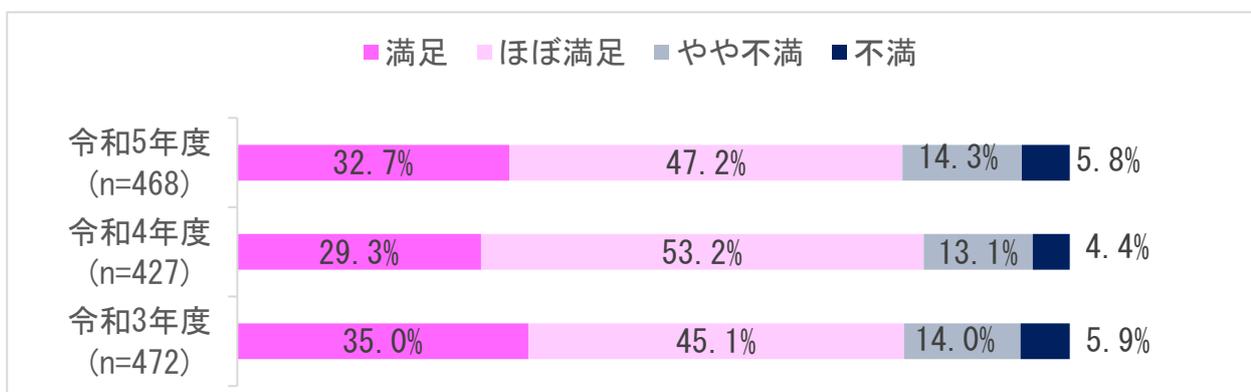
1) 受診システムの分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ 受診システムは、いつもスムーズに受診できている（同様3件）。
- ・ 再来受付機始動前の、順番待ちベンチでの並び方がとても分かりにくい。途中で入ってきてしまう人もいるので、指示を出すか足元にテープで表示するなど工夫してほしい。
- ・ 入退院受付事務室で、入院の列と退院会計の列を分けた方が良いのではないかと。入院時は書類やコロナの確認や検温があるので、同じ場所に並ぶと進みが悪い。

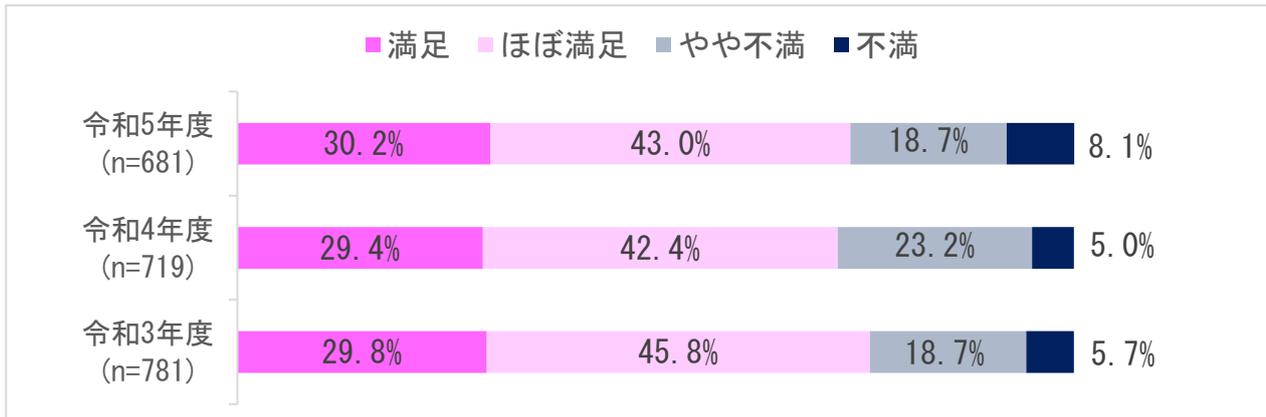
2) モバイル端末呼び出しサービス



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:40件、サービスを知らない:32件)

- ・ 待ち時間を適当にブラブラして過ごしたいが、受診科で待たなければならない、ストレスが溜まる。LINEで順番になると教えてくれるシステムがあると嬉しい。
- ・ 自分が待っている診療科には見当たらない。

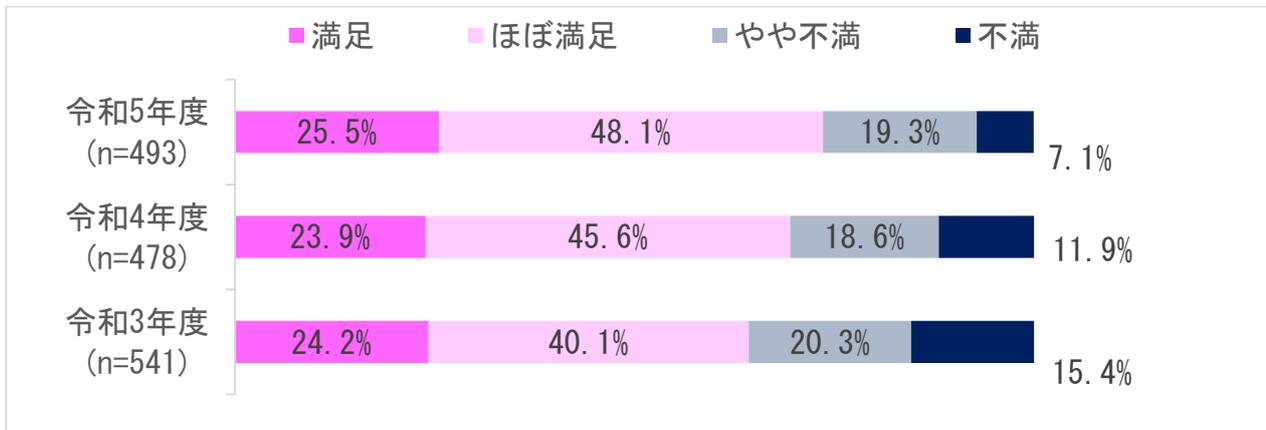
3) 診察待ち順番確認



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:16件、確認機器を知らない:4件)

- ・診察待ち順番確認機は知らない(同様19件)。
- ・登録したメールアドレスの連絡が来ないので診察券でスライドしたら、「もう少しで診察」と表示。呼ばれる3分前にメールが来た。もう少し早く知らせてほしい。
- ・診察待ち順番確認機の表示が出ない先生がいらっしゃるなので、全部表示してほしい。
- ・順番待ち表示機は、待っている人数しか分からないので、自分が何番目なのか分からず、不便である。

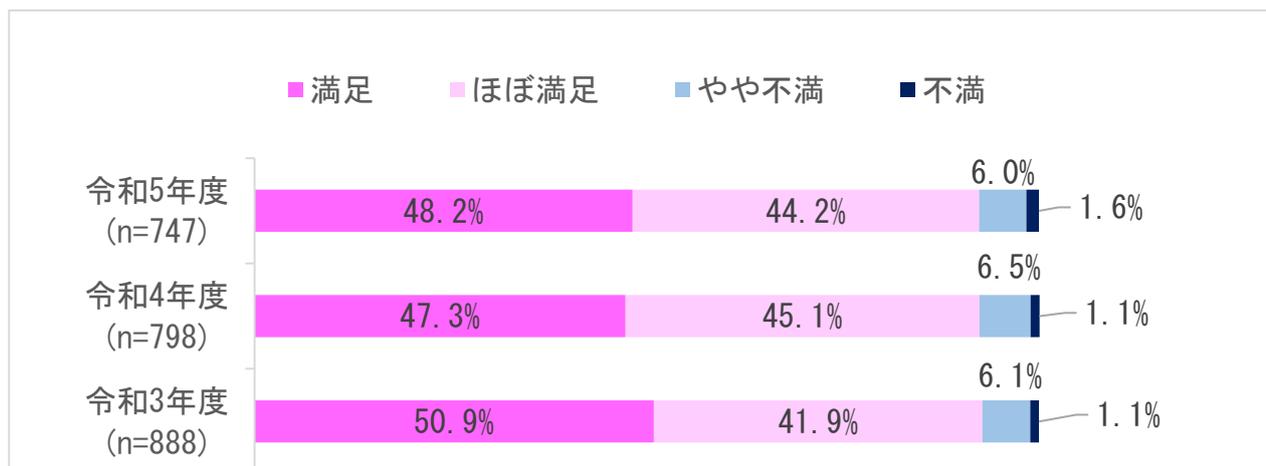
4) 予約変更ダイヤル



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:36件、変更ダイヤルを知らない:20件)

- ・予約変更ダイヤルは、何時も混んでいて繋がらない(同様15件)。
- ・予約変更したいとき、電話がなかなか繋がらず大変だった。
- ・予約変更ダイヤルの受付時間枠を広げてほしい。
- ・予約取り消しはできるが再予約ができないので、再予約できるようにしてほしい。
- ・予約変更ダイヤルは、受付時間の制限があるのも不便だが、繋がりにくく、正直絶対に予約変更はしたくない。もっと簡単にWeb等で出来る方法も用意してほしい。

5) 会計システム

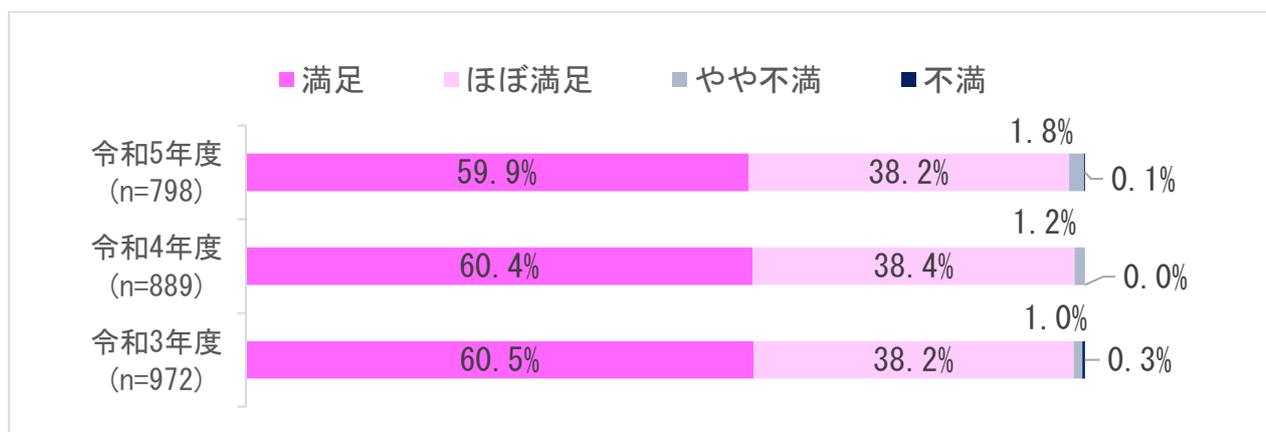


【自由記載からの意見】

- ・会計窓口の対応はスピーディだ。
- ・外来計算伝票ファイルが使いやすく、診察券・保険証入れが充実している。
- ・会計システムは満足だが、さらにスムーズにしてほしい。
- ・会計システムはほぼ満足だが、時折座る場所が無くなるほど混み合うことがあるので、そこが緩和されれば助かる。
- ・会計モニターに表示される待ち時間よりも、実際の待ち時間の方が長い気がする。
- ・会計計算窓口がとても並ぶので、改善してほしい。
- ・会計カウンターが暗くて台が高く、車椅子と対応ができていない。低い台にして、高齢患者や車椅子患者に対応できるようにしてほしい。

7. 院内施設・設備

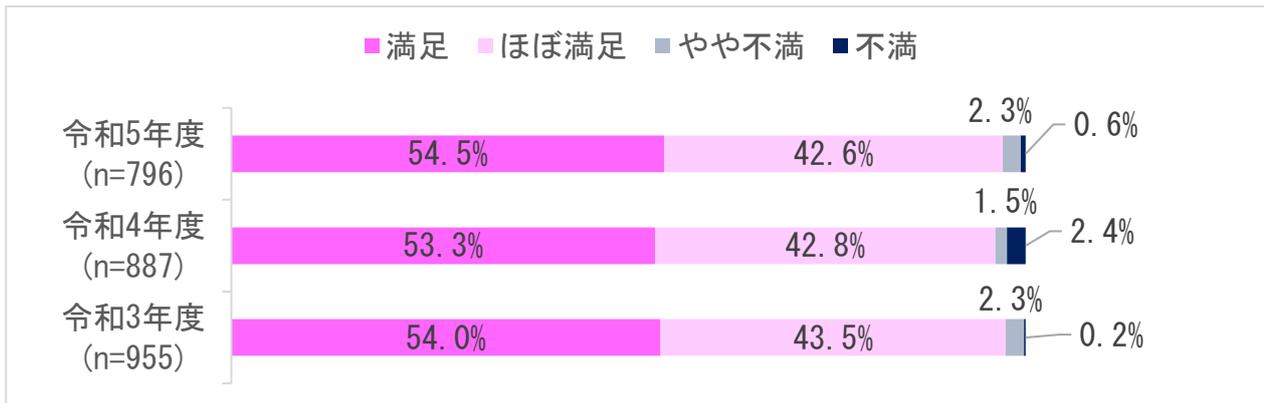
1) 院内清潔感



【自由記載からの意見】

- ・院内全般的に綺麗で良い（同様3件）。
- ・院内が広々としているため、ベビーカーでも利用しやすいので有難い。
- ・小児科や産科にあるのかもしれないが、授乳室やおむつ替えのフロアが増えると良い。

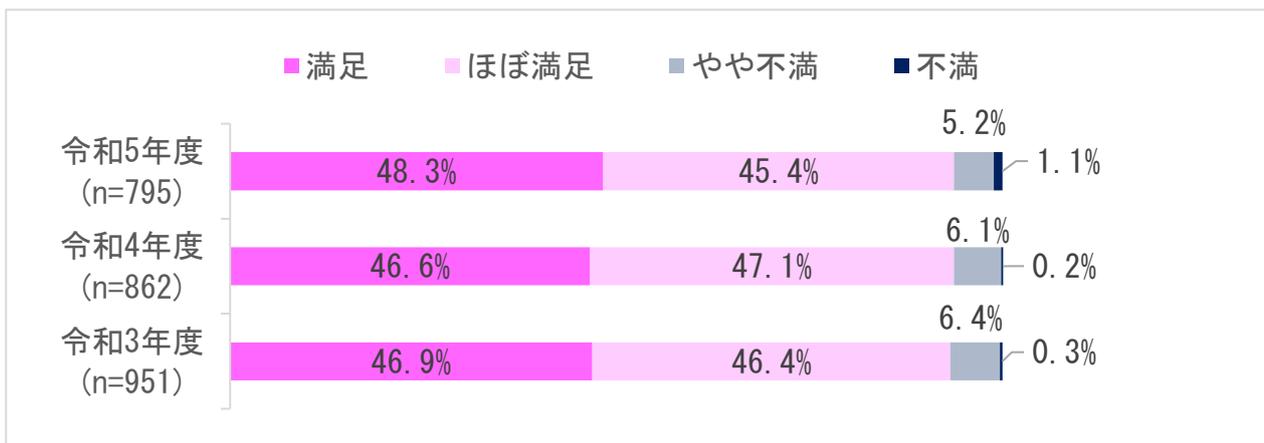
2) 診察室・検査室の設備、雰囲気



【自由記載からの意見】

- ・採血室が狭く、廊下で待つのが不満である。
- ・診療科によっては、待合室の椅子が足らず、起立したままの長時間は辛い（同様 1 件）。

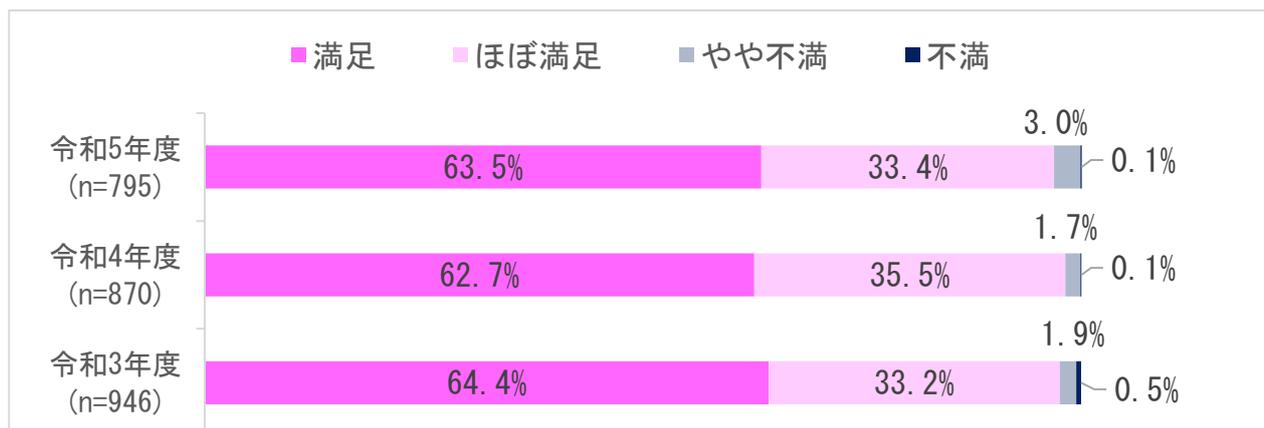
3) 待合室の設備、雰囲気



【自由記載からの意見】

- ・待合いフロアの椅子の並び方が少し悪いと思う。奥に座ってしまうと、足の悪い患者さんには出にくそうだ。
- ・診察呼び出しを明確にしてほしい（同様 3 件）。
- ・診察室への呼び出しマイクの音量が、大きすぎたり小さすぎたりとまちまち。会計同様に、番号表示板での案内が良い。

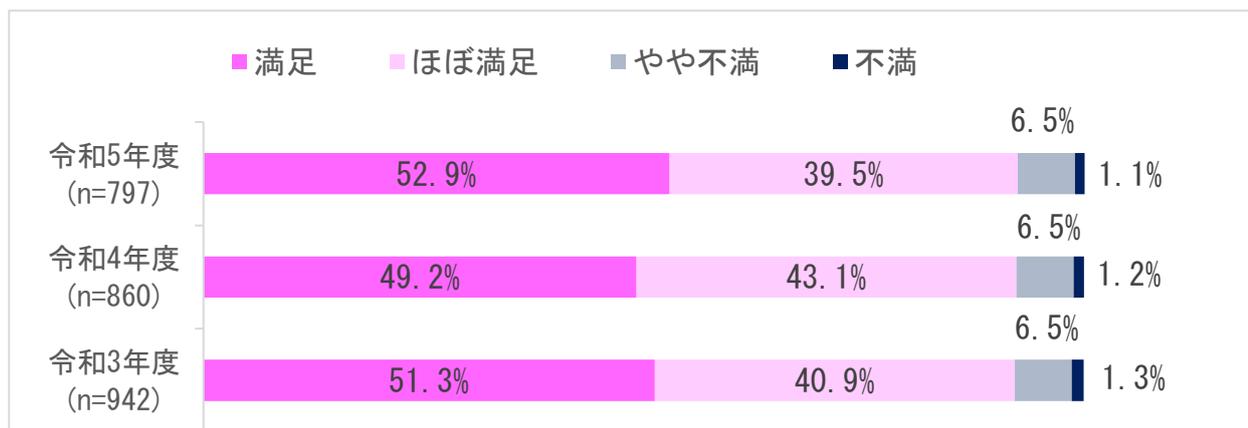
4) 自動再来機・支払機の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・会計で並んでいる場所から他人の会計金額が見られるのが不満だ。斜めに置くだけで、他人から見る事が出来なくなるので、そうしてほしい。金額が大きいので、見られるのは嫌だ。

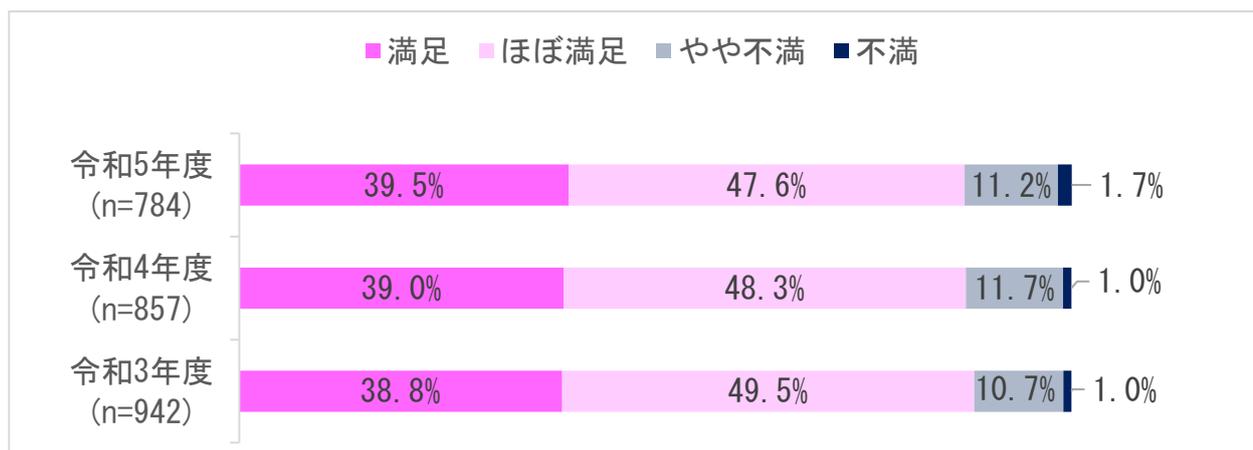
5) トイレの設備、清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・トイレの洗面台が温水なのが良い。ペーパータオルも良い。
- ・トイレの水洗をレバー式から手をかざすセンサー式に変えられないか（同様1件）。
- ・トイレが古く、清潔感がない。
- ・トイレトペーパーが使いにくいところにあり、緊急呼び出しボタンを押しそうになる。

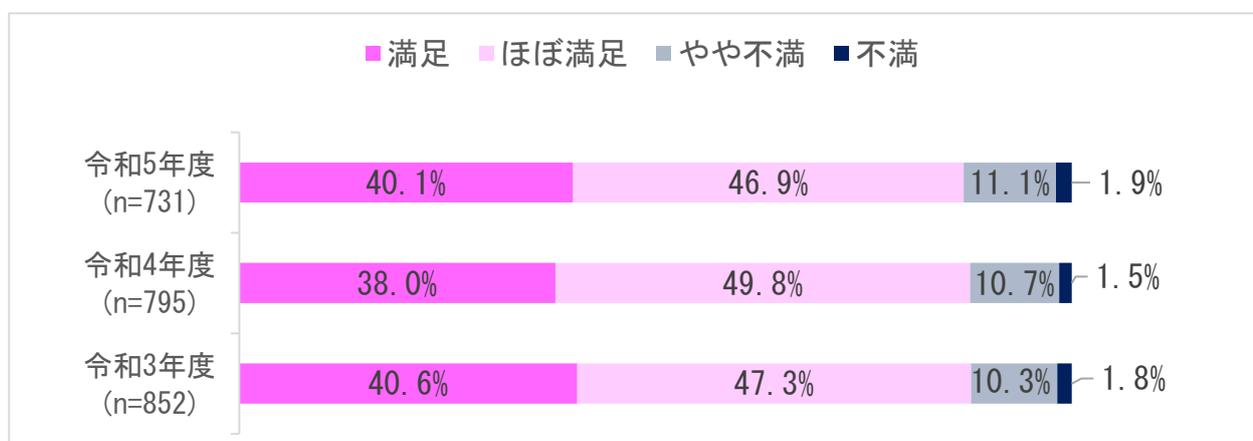
6) 案内表示板の分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・迷路みたいで分かりにくい（同様 4 件）。
- ・床に色別ガイドラインがあると、広い病院故、良いと思う（同様 1 件）。
- ・地下 1 階、検体検査室から心電図検査室への案内が分かりづらい。
- ・各階の平面図に、各科の位置を分かりやすい場所に大きく表示してほしい。
- ・職員は丁寧に教えてくれるが、貴院を訪れる度に迷子になる。

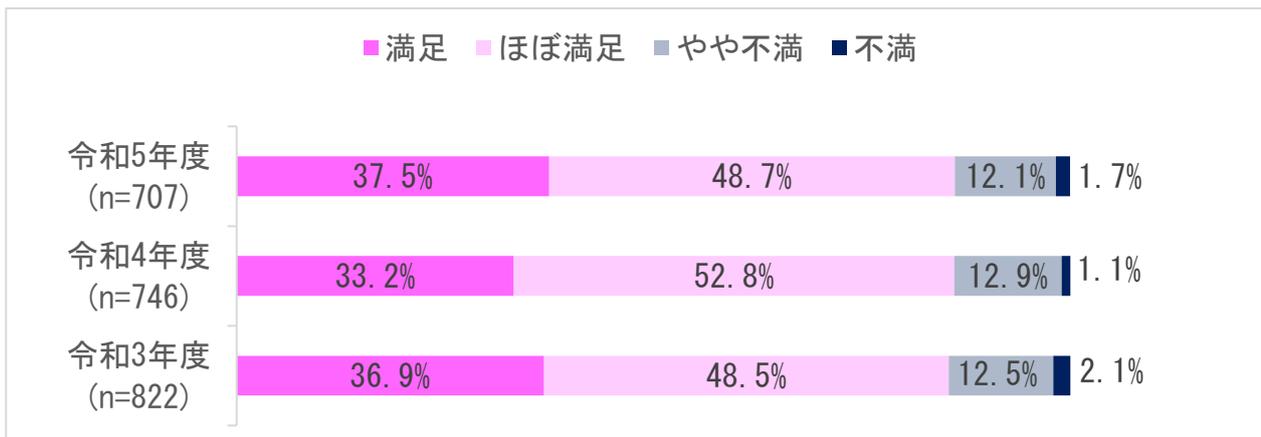
7) コンビニ等アメニティ施設の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- （コンビニ⇒利用したことがない:9 件、場所すら知らない:3 件）
- ・コンビニやスターバックス、学食やレストランなど、長時間滞在の際にとっても有難い。
 - ・コンビニ、スターバックス、休憩所など、色々あるのが良い。

8) 休憩所の利用しやすさ



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:8件、場所すら知らない:4件)

- ・ 休憩所は、一人席・ソファ席・テーブル席と豊富で良い。
- ・ 1階の休憩所はソファもあり、とても寛げる空間だ。
- ・ 休憩所を長時間占領している個人や家族が多く、いつまでも満席で利用できないことがある。時間帯によっては、利用制限(時間制限)を設けてほしい。

《その他 ご意見》

○エレベーター

- ・ 沢山あるわりに、エレベーターがなかなか来ない(同様1件)。
- ・ 車椅子利用者なので、大きいエレベーターが増えてほしい。

○アナウンス

- ・ 医師が名前を呼ぶ時、大音響になることが多く、また医師によっては囁くように呼ぶ人もいる。何とか統一してほしい。

○空調

- ・ 待合室が寒い。
- ・ 暑い。

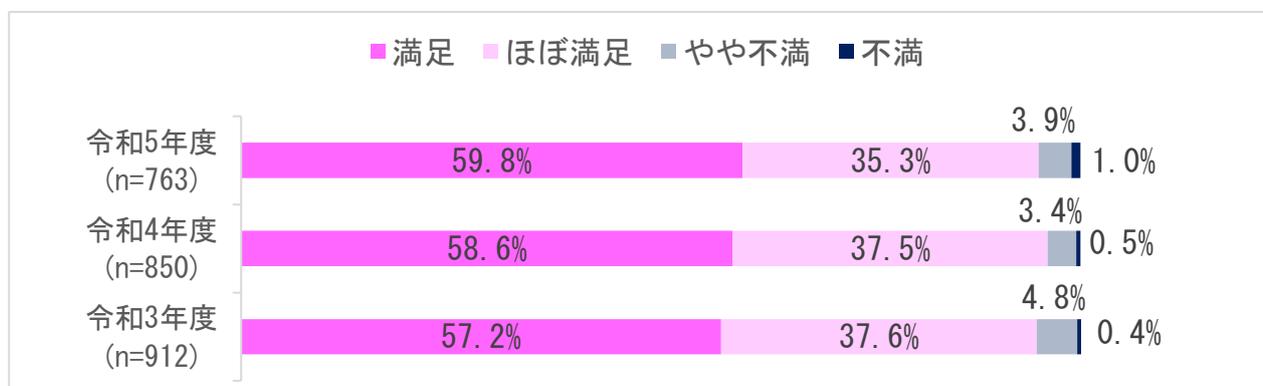
○駐車場

- ・ 駐車場の金額が高い(同様1件)。
- ・ 駐車料金を安くしてほしい。
- ・ 駐車場が狭く、1台当たりのスペースが軽自動車専用みたいに狭い。
- ・ 駐車場を広くしてもらいたい。

8. 職員の対応について

1) 医師

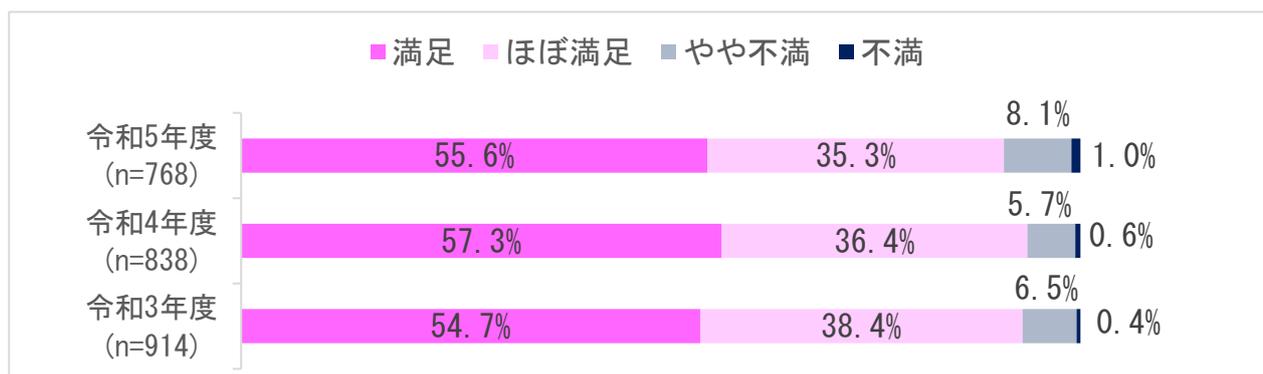
(1) 診療内容



【自由記載からの意見】

- ・患者の心配毎に専門的に分かりやすく説明して頂き、安心した。とても気持ち良く診察を受けることが出来ている。
- ・先生が、とてもお忙しいのに親切に診察してくれるので感謝している。
- ・別の科を受診した際、その結果を医師同士で連携できるようにしてほしい。
- ・先生が忙しく、次回予約や検査内容が違っていることが多々ある。
- ・医師の信頼感に疑問を感じる時がある。

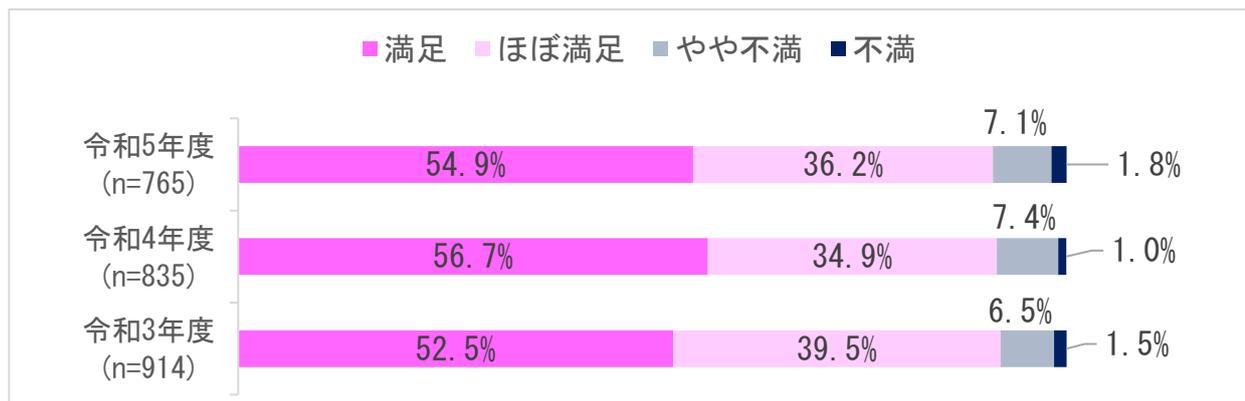
(2) 病状・処置・検査等の説明



【自由記載からの意見】

- ・患者に分かりやすいように説明してほしい。
- ・医師の説明が、もっと詳しくほしいと思った。
- ・患者は病気の度合いが分からないので、安心感を持たせるように、かみ砕いて丁寧に説明してほしい。

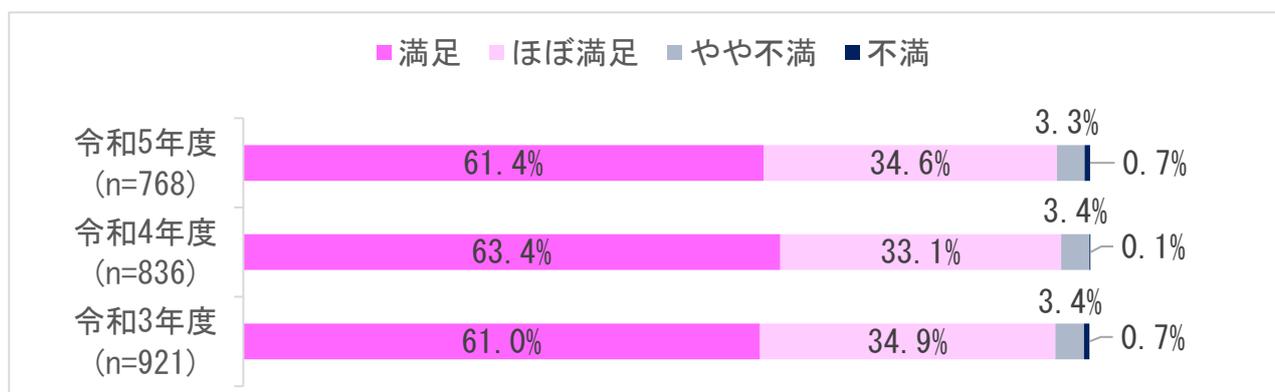
(3) 質問・相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・しっかりと話を聞いてくれる先生が多い印象だ。これからも通いたい。
- ・医師はとても話しやすく、何でも聞ける雰囲気嬉しい。
- ・医師は、こちらの質問に対して寄り添う態度が無く、質問しにくい。
- ・先生によって対応と説明が違い、戸惑う。混んでいるから仕方が無いのかもしれないが、しっかり話を聞いてほしい。

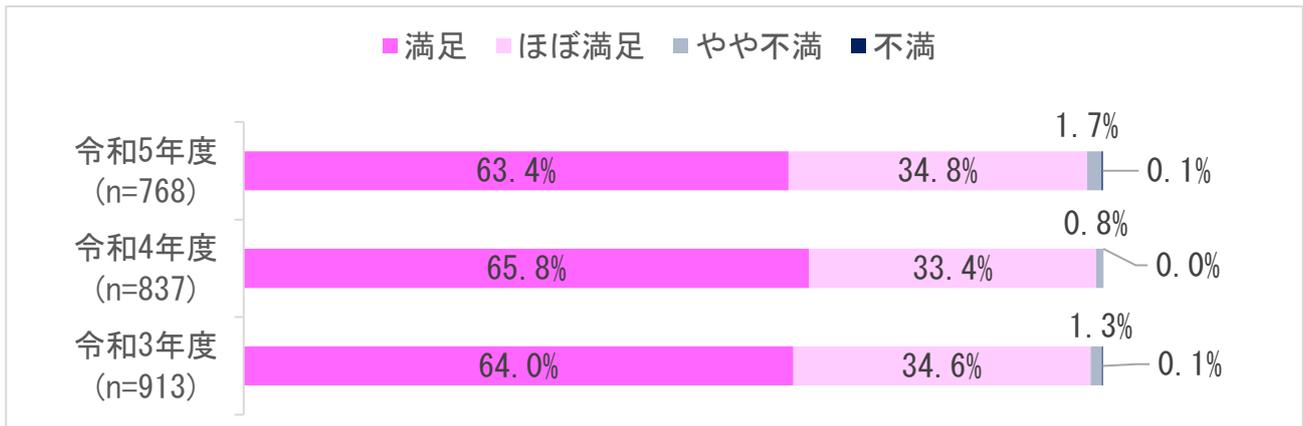
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・医師には二度聞きが怖い。説明済みとの態度を取られる。
- ・医師の声が小さくて聞き取りにくい。大きな声で話してほしい。
- ・なかなか患者に 100%寄り添うのは無理と思うが、病気を治す前向きな励ましを頂けるとありがたい。説明は理論的で良いが、生き抜くための希望を少し入れてほしい。

(5) 身だしなみ・清潔感

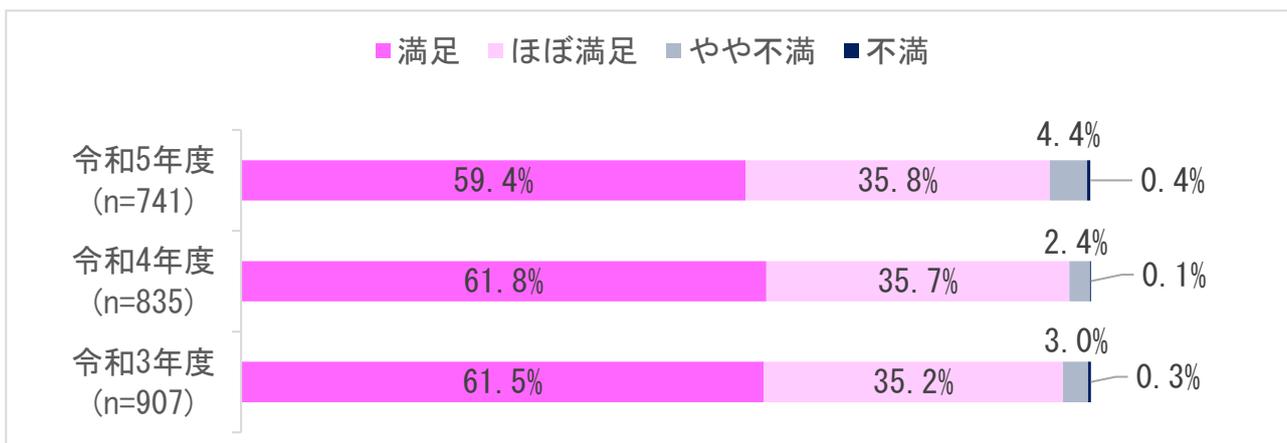


【自由記載からの意見】

- ・特になし

2) 看護師

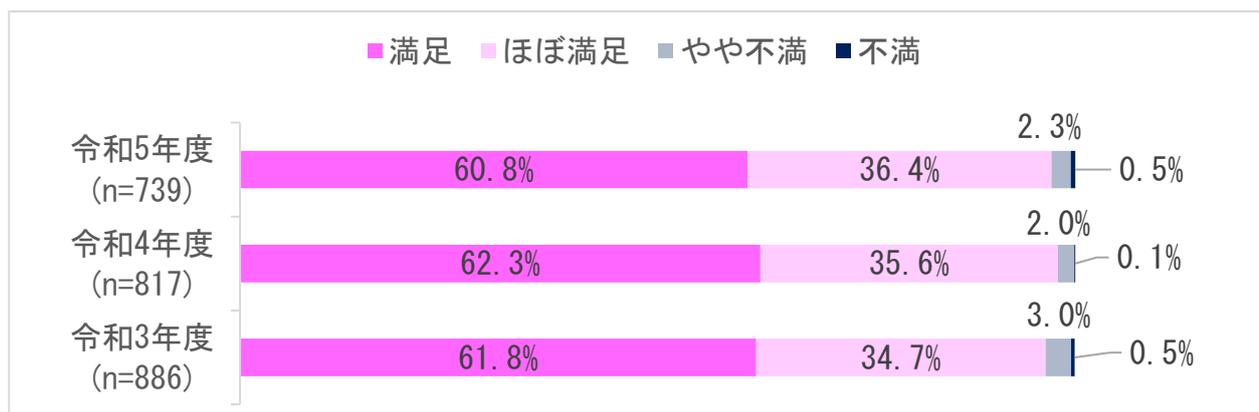
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・看護師は質問によく答えてくれる。
- ・看護師さんは皆優しくて、親切で救われる。
- ・質問や不安などについて、療養担当の看護師さんに明るく丁寧に対応して頂いて嬉しい。
- ・18歳とはいえ、大人に対して少し恐怖感があるのだが、看護師さんたちに気遣って頂き、助かっている。
- ・看護師さんがもう少し丁寧だと気持ち良い。

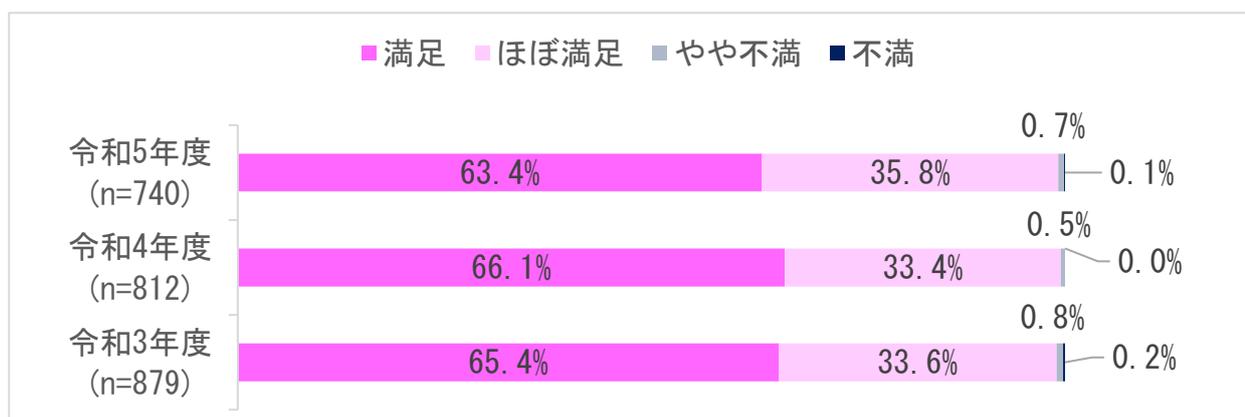
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・看護師の態度は人による。

(3) 身だしなみ・清潔感

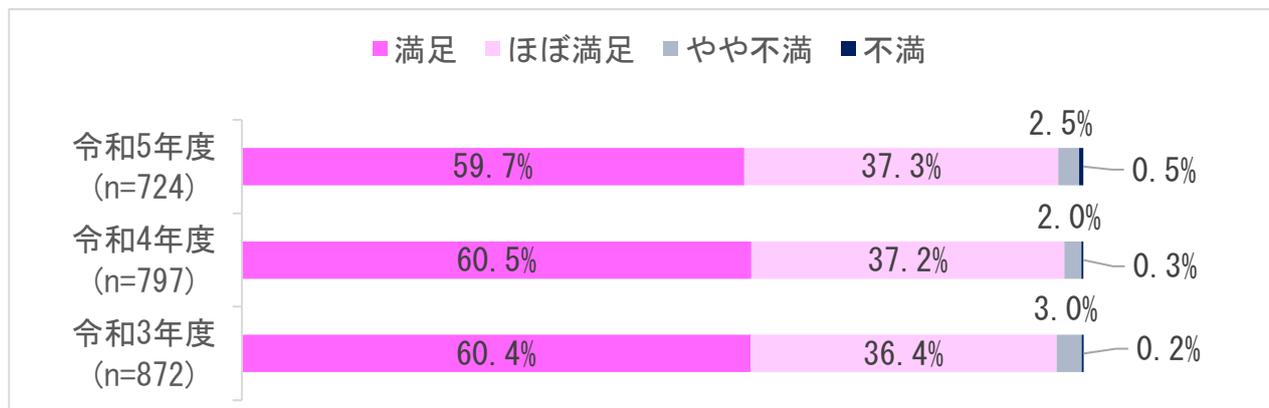


【自由記載からの意見】

- ・特になし

3) 技師

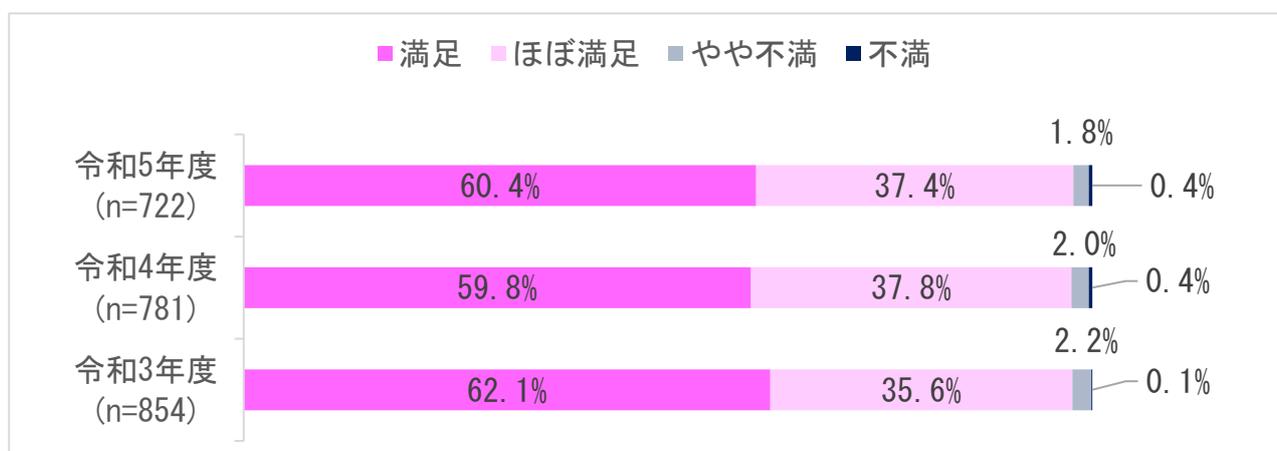
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・検査技師の方はとても腕が良い。
- ・検査技師の皆さんの案内対応が分かりやすい。耳が不自由だが困ったことはない。
- ・エコー検査で泣きわめく子どもにも、淡々とでもとても丁寧に観て頂き、感謝しかない。

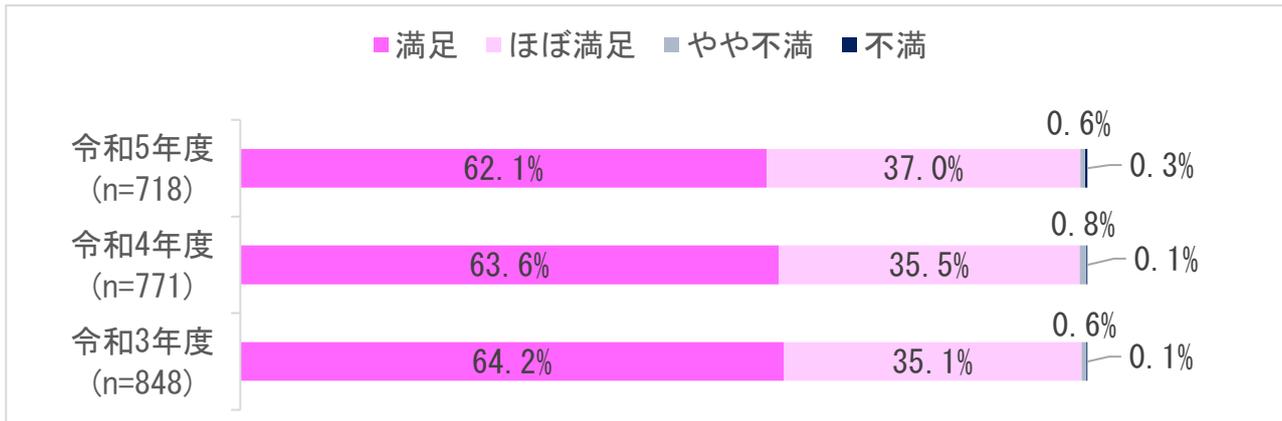
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・採血では、上手・下手に差がある。技術向上を望む。
- ・生理機能検査の技師さんは、冷たい感じの人が多。

(3) 身だしなみ・清潔感

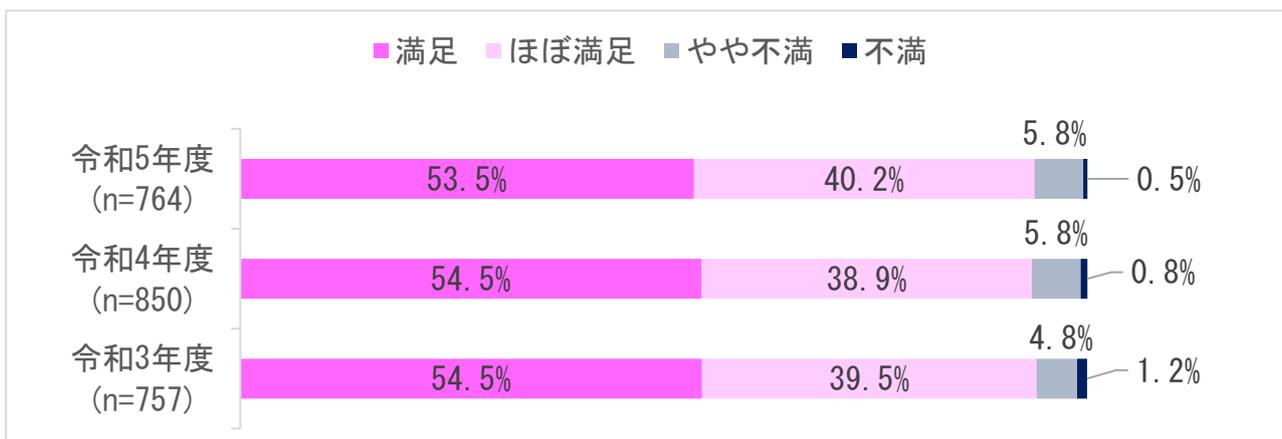


【自由記載からの意見】

- ・特になし

4) 事務職員

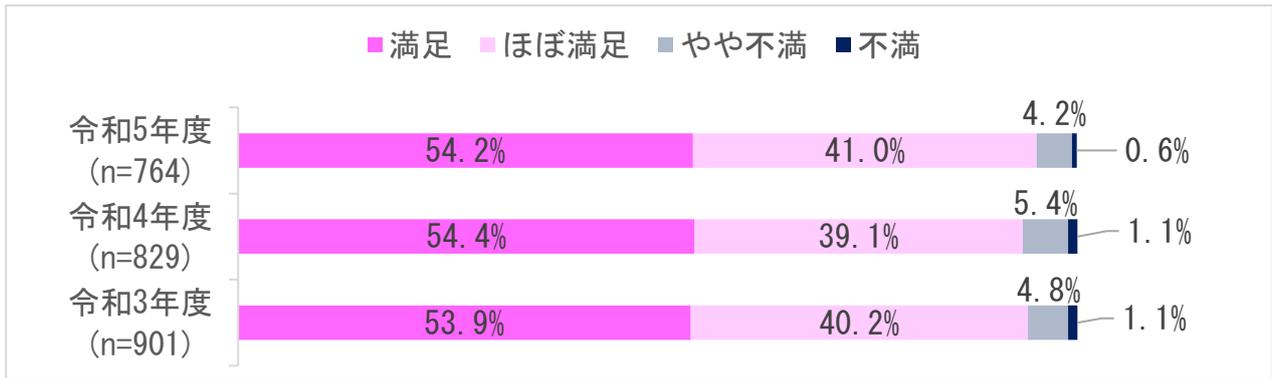
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・事務の人はテキパキと行っている。
- ・受付職員の対応は各科による。
- ・午後、各科の受付に誰もいない時、非常に困る。呼んでも来ない。
- ・お忙しいと思うが、診療科の受付の方も、もう少し笑顔があるといいなあ…と思う。

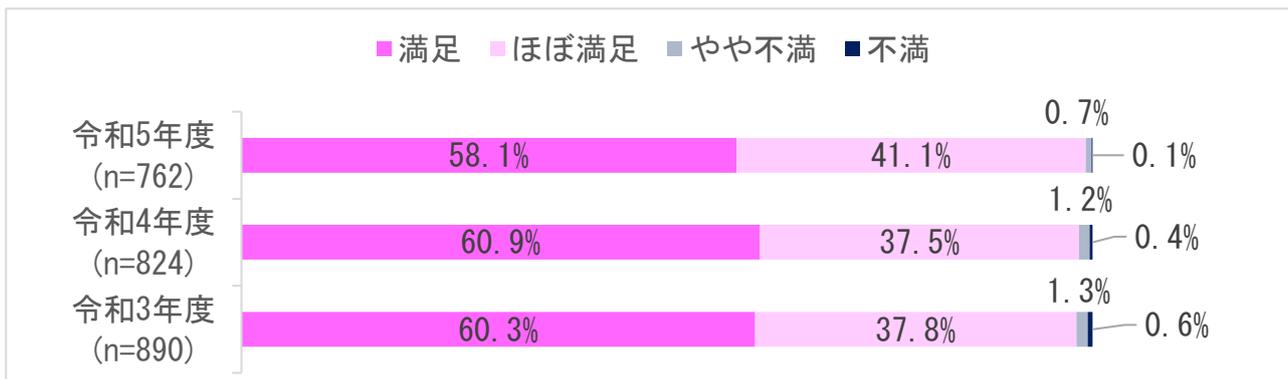
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・分からないことを相談したとき、相談窓口の男性の方に、忙しい中にも丁寧に対応いただき、有り難かった。
- ・マスクを忘れて病院に入った時、否定ではなくやんわりと説明してくれたおかげで、その後、気持ち良く受診が出来た。

(3) 身だしなみ・清潔感

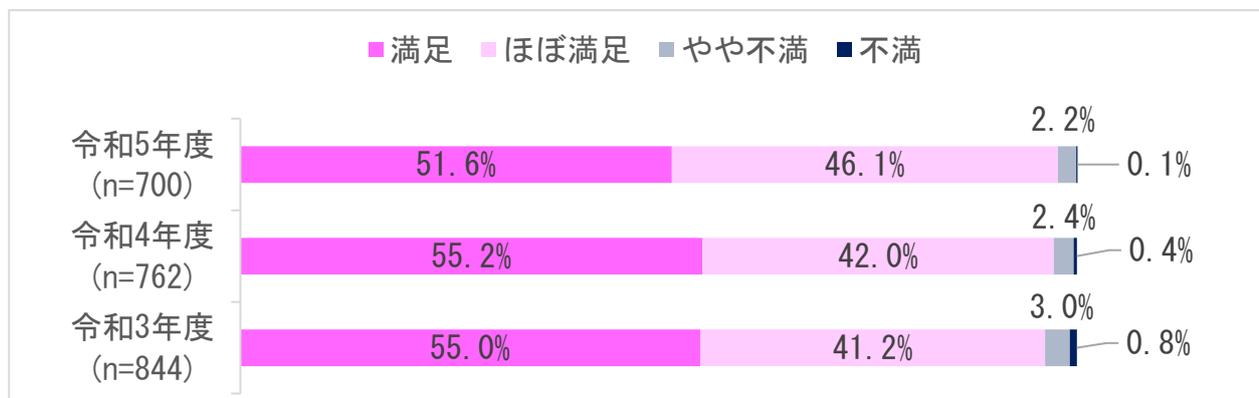


【自由記載からの意見】

- ・特になし

5) その他職員

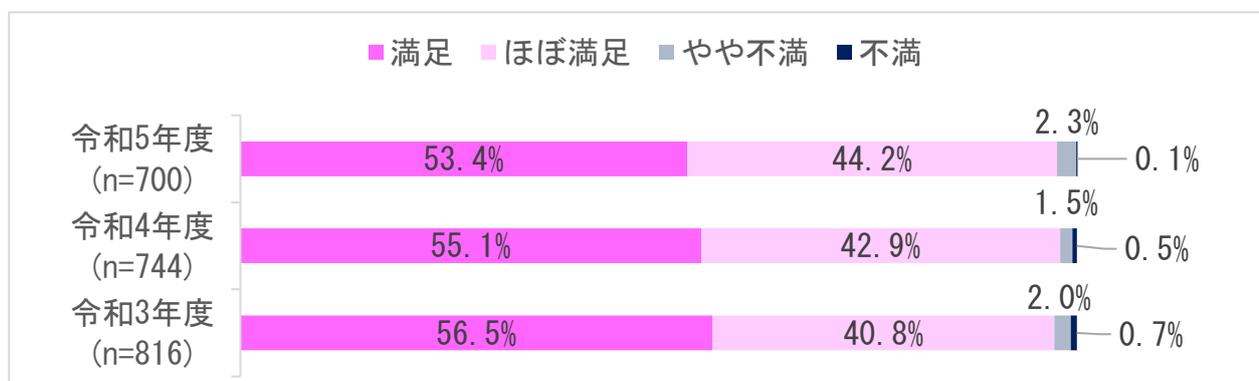
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・ 立体駐車場の車椅子用の掛かりの人達、いつも丁寧に誘導して下さり、有り難い。
- ・ 駐車場の方の対応が良い。
- ・ 駐車場職員が、皆さんとてもやさしく丁寧に、車椅子でご迷惑をおかけしているが、いつも安心して駐車させて頂いている。
- ・ 朝、立体駐車場前の道路が渋滞するので、必ず一人誘導員を置いてほしい。

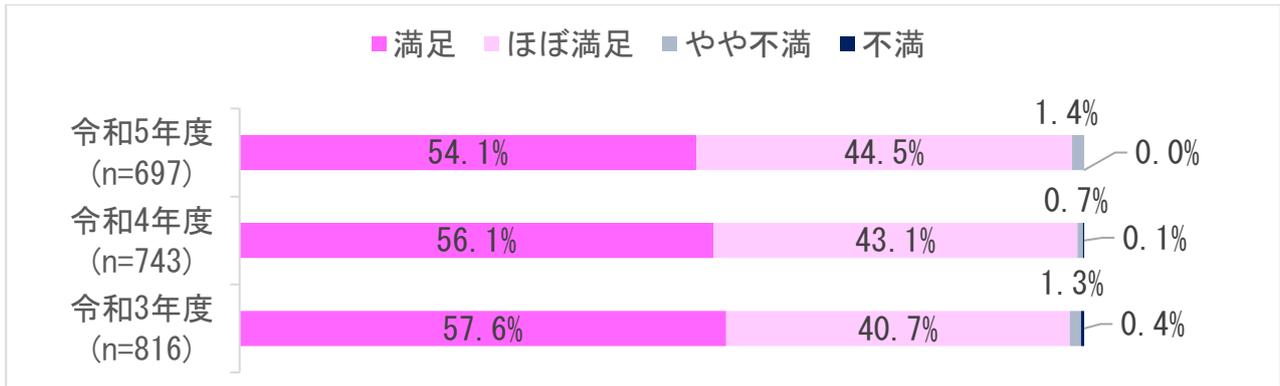
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 職員の対応は人による差が大きい。病院で具合の悪い人が来ているので、その点をもう少し気遣ってほしい。

(3) 身だしなみ・清潔感



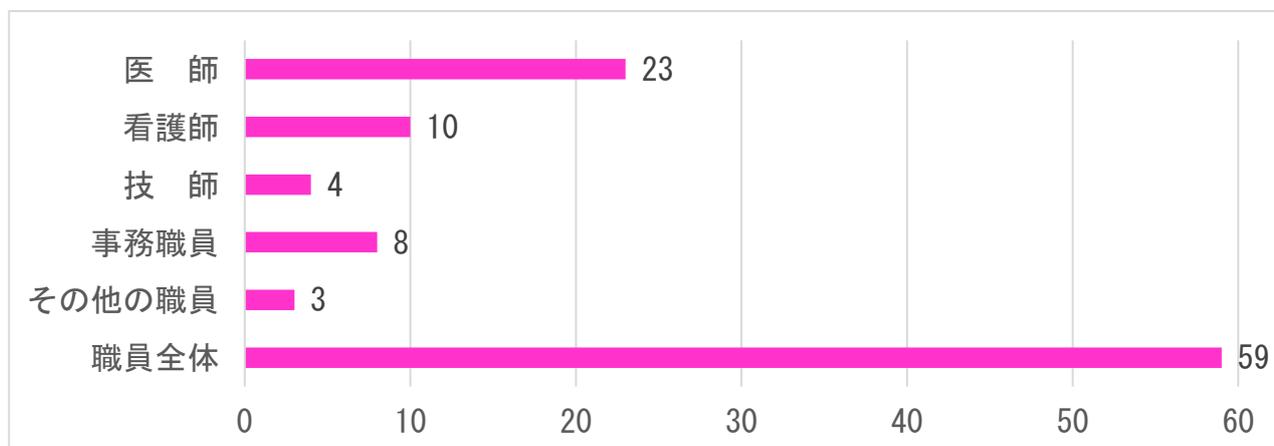
【自由記載からの意見】

- ・特になし

9. 職員の対応について自由記載からのご意見

(合計 202 件／内訳:感謝 107 件、不満 95 件)

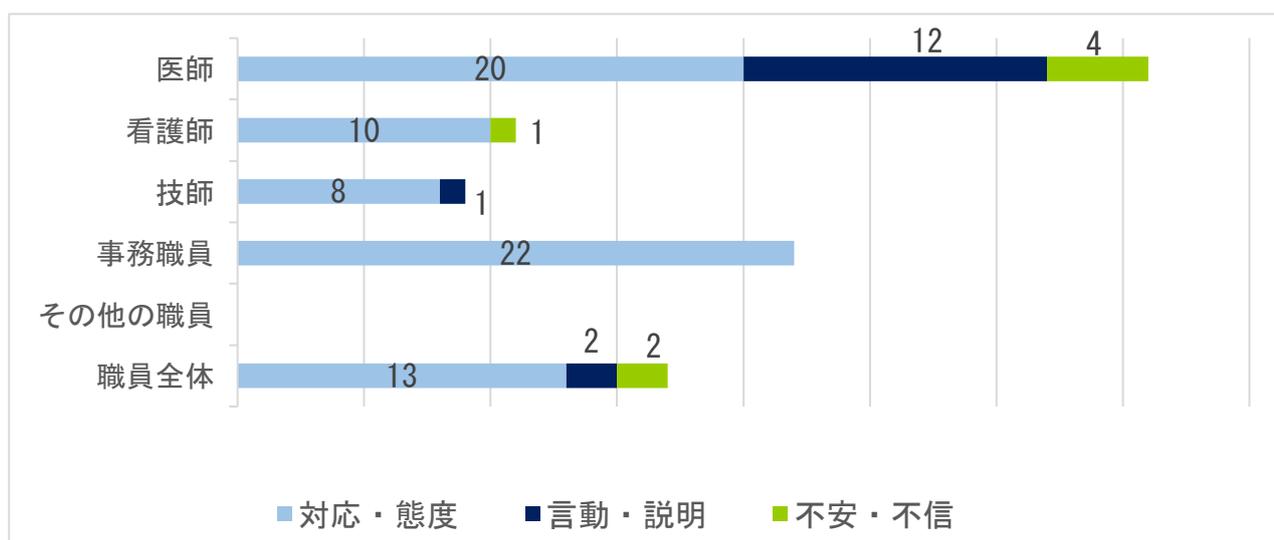
○感謝：件数



【自由記載からの意見】

- ・職員は、分からないことに対して親切に対応してくれる (同様 12 件)。
- ・どの科でも、皆さん親切で丁寧な対応をしてくれる。安心して任せられる (同様 11 件)。
- ・職員の対応は満足している (同様 9 件)。
- ・みなさん挨拶をすると、にこやかに返してくれ気持ちが良い。
- ・職員に場所を聞いたら、マップで簡潔に教えてくれた。分かりやすかった。

○不満：件数

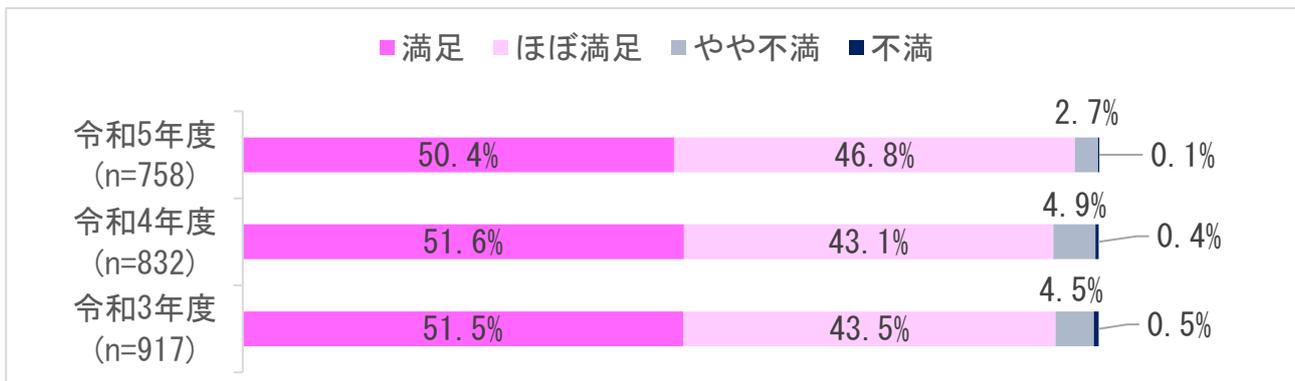


【自由記載からの意見】

- ・たまに無愛想な受付の人がいる。
- ・午後、各科の受付に誰もいない時非常に困る。呼んでも来ない。
- ・職員対応は人により、かなり相違がある。病院側も総体レベルを少しでもアップする一層の努力が必要と考える (同様 5 件)。

10. プライバシー保護の対応について

1) 診察・検査時のプライバシー保護

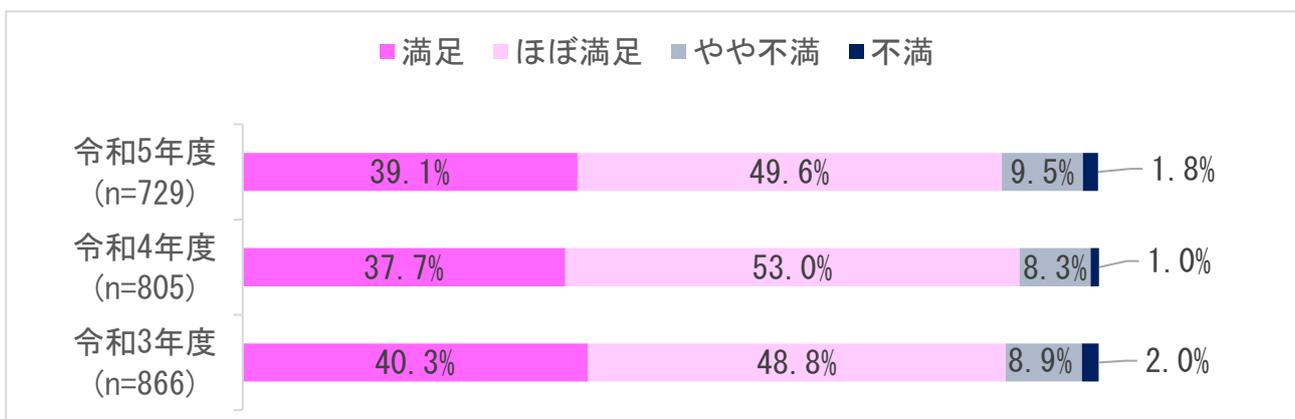


【自由記載からの意見】

- ・ 診察時にドアのすぐ前に待合シートがあり、全部話が聞こえる。
- ・ プライバシーの点から、名前と呼ばれたくない。番号で知らせてほしい。

11. 職員間の連携について

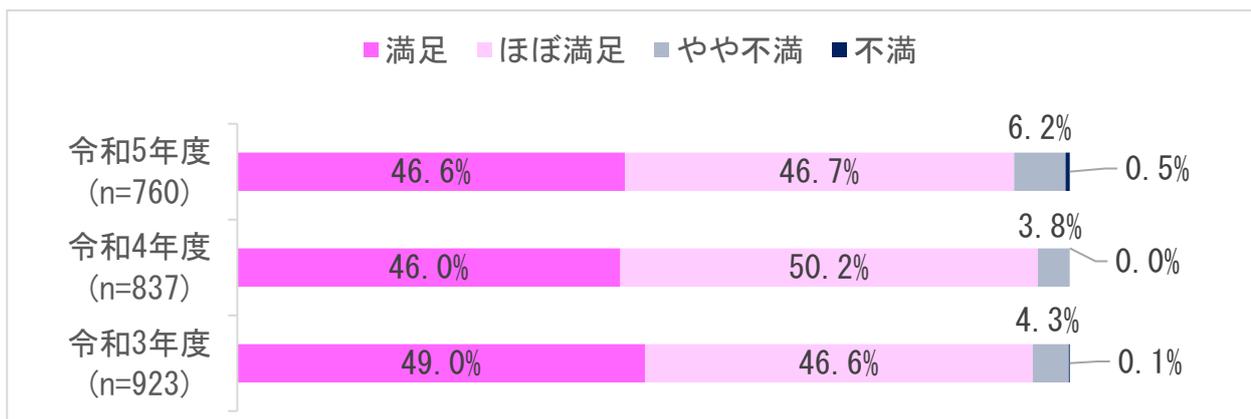
1) 職員同士の連絡・連携



【自由記載からの意見】

- ・ 検査の受付と診察受付の連携がなっていない。
- ・ 医師・看護師・事務方のコミュニケーションが悪い。
- ・ 入院した時、入院前スタッフに話した不安が改善されていなかった。入院と外来の意思疎通をもっときちんとやってほしい。
- ・ 医師・看護師・事務方のコミュニケーションが悪い。

1 2. 当院の感想（総合満足度）



【自由記載からの意見】

○感謝

- ・いつもお世話になっている。今後とも地域の医療をよろしく願います(同様10件)。
- ・定期的に受診しているが、困りごとや不満などはなく通院している(同様5件)。
- ・全体的にとっても良い病院だと思う(同様2件)。
- ・医師をはじめ、全てのスタッフに大満足。「心のかようなたかな良質の医療・・・」以上の事柄が出来ている。大病院に胡坐をかいていない。
- ・院内は広々と明るく満足だ。
- ・正面玄関の七夕の大きな飾りは、とても見事で感激した。今回初めて拝見した。季節感のある飾りは、患者さんの気持ちにとっても潤いを与えてくれる素晴らしいものだと改めて感じた。ありがとうございました。

○患者のマナー

- ・休憩所の3~4人用テーブルを、たまに一人で独占している人が居て腹が立つ。
- ・休憩所を利用したが、子供連れのお父さんが、子供に靴を履かせたまま椅子に正座させていたので、何とかして欲しかった。不衛生に感じた。
- ・大声でしゃべり続ける伯母さん立ちに迅速に注意してほしい。
- ・駐車場入り口付近に車を駐車させているのを毎回見かける。タクシーの無理な駐車もある。通行人にも車の出入りにも邪魔で危険だ。やめていただくよう注意してほしい。

○要望

- ・学生の教育を頑張ってほしい。未来のお医者さんになる人たちの教育は重要だと思う。
- ・これからの「高齢化社会」を考えると、バリアフリーが今一つだ。
- ・自由に出入り出来過ぎだ。他の病院は入口に男性がいる。必ずセキュリティの係を配置してほしい。
- ・こういったアンケートを大事にしてほしい。今後とも期待している。