

患者満足度調査結果

令和5年3月16日

接遇・患者サービス委員会

調査概要

1：目的

患者サービスの向上に向け、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てていくため。

2：実施期間

外来 令和4年11月8日～11月10日

入院 令和4年11月7日～11月18日

3：対象者

外来患者様（救急、午後診察、夜間診察、ドック等を除く）

入院患者様（回答可能な方）

調査概要

4：調査方法

対象期間中の入院・外来患者様へのアンケート調査

外来患者様については受付機横外来カード内へアンケート用紙を設置

入院患者様については、退院時回答可能な方へ病棟職員から直接依頼

5：回収率

| | |
|-------|------------|
| 外来患者数 | 1353人 |
| 配布数 | 1200枚 (※1) |
| 回収数 | 497枚 |
| 有効数 | 301枚 |
| 無効数 | 196枚 (※2) |
| 回収率 | 41.4% |

※1…ER、午後診察対象者等除外

※2…白紙回答

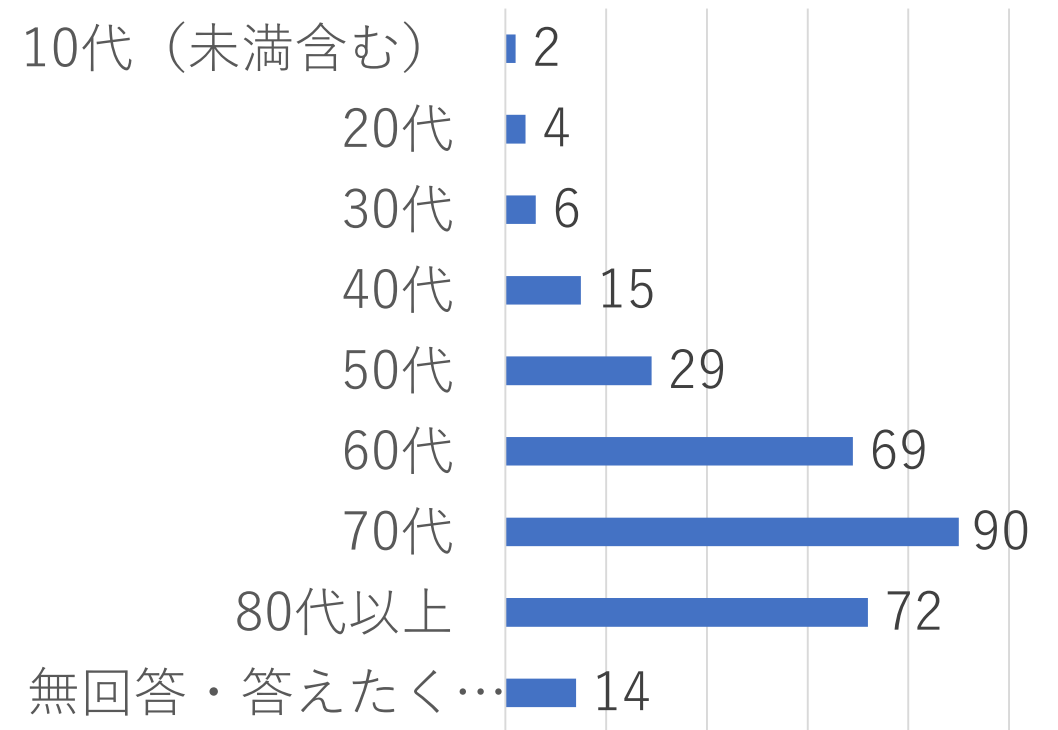
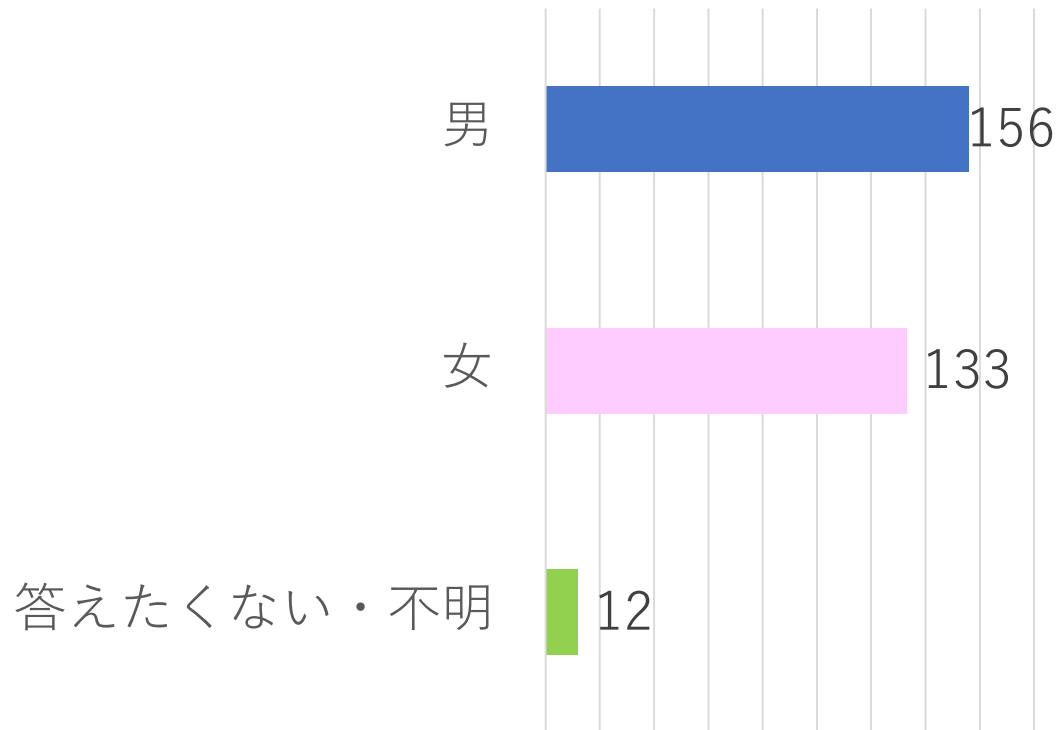
| | |
|-------|----------|
| 退院患者数 | 128人 |
| 回収数 | 45枚 (※3) |
| 回収率 | 32.1% |

※3…回答可能な方への直接依頼

外 来

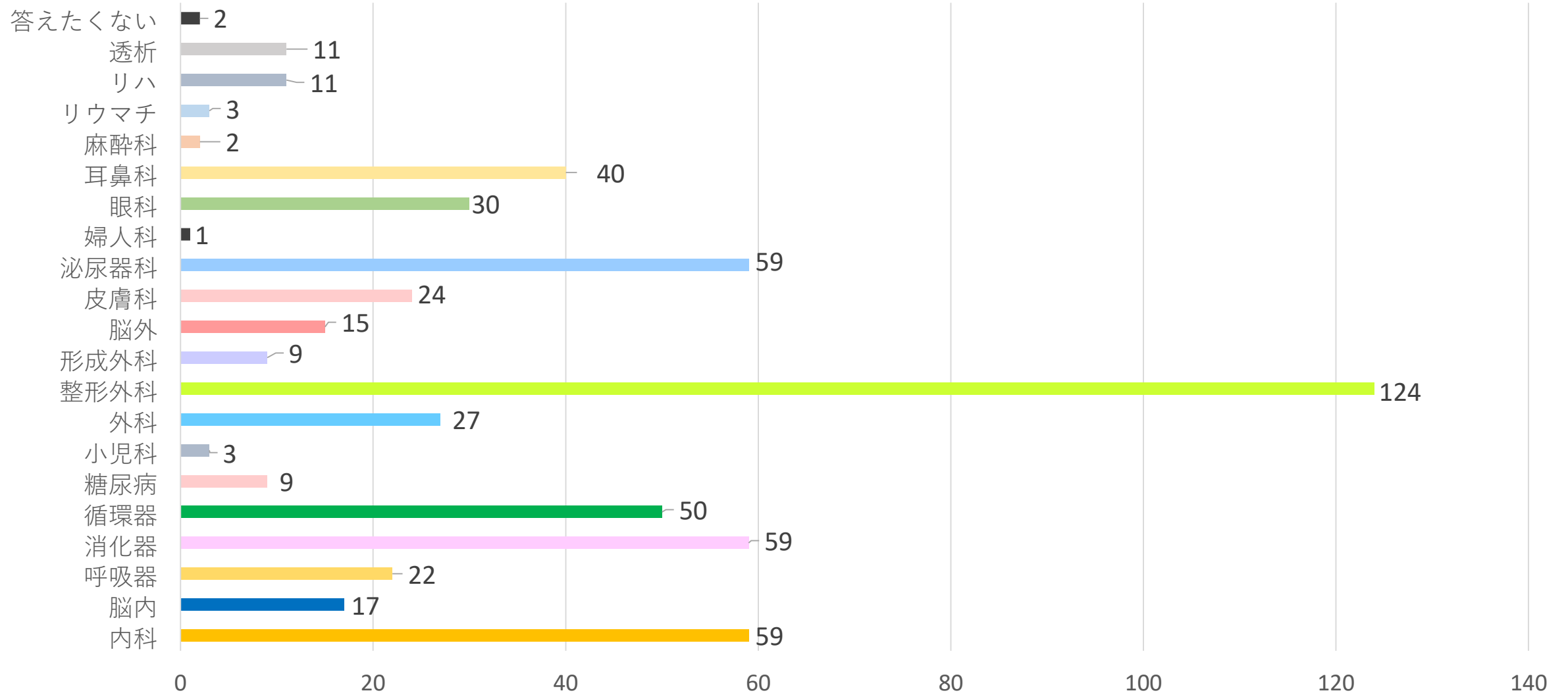
性別・年齢

外来調査



診療科

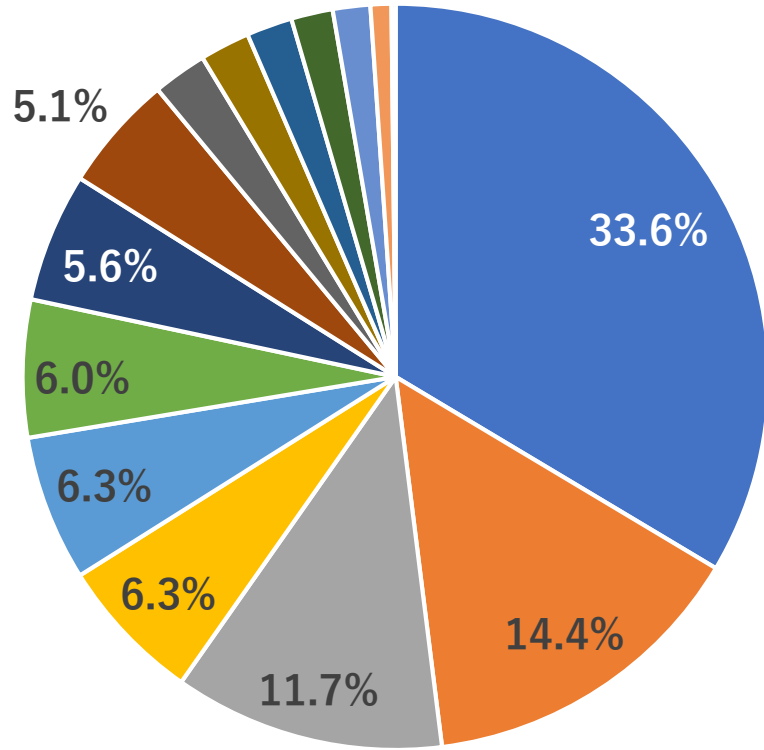
外来調査



※重複回答項目

来院理由

外来調査

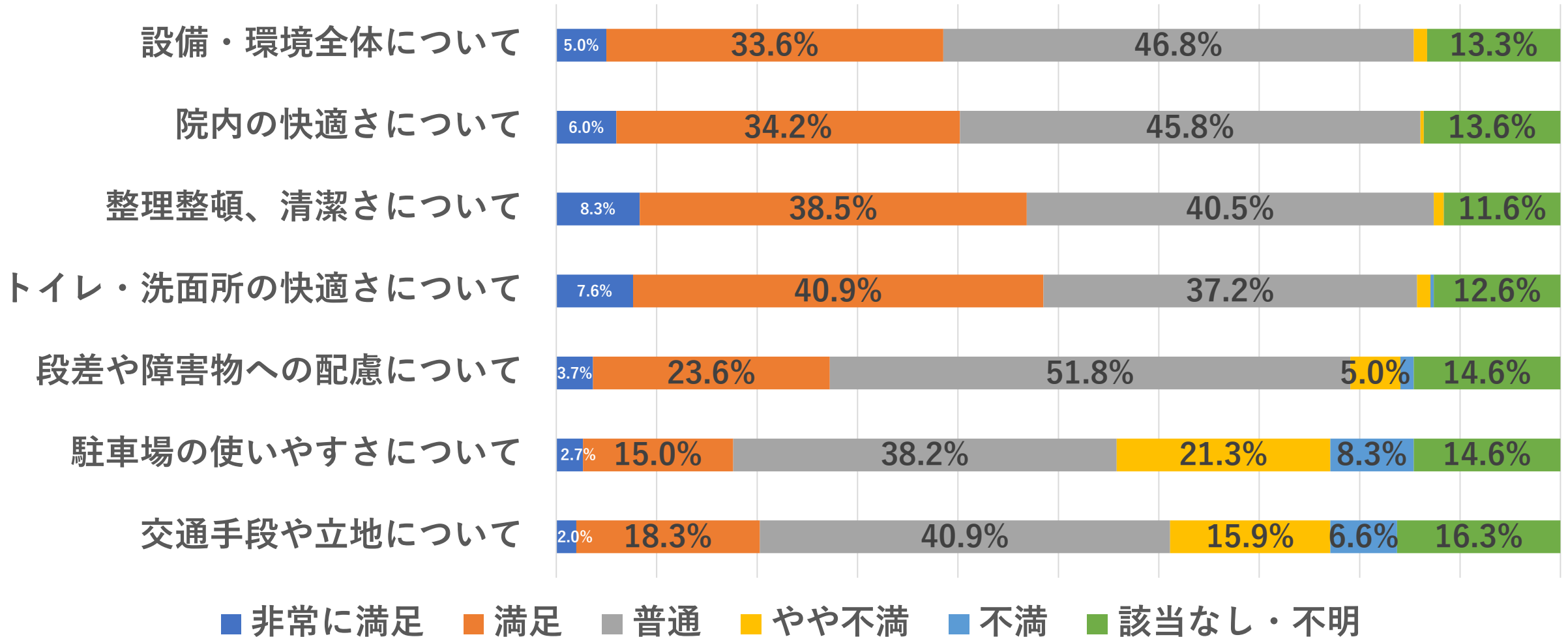


※重複回答項目

| | |
|---------------------|-------|
| 以前から通院しているから | 33.6% |
| 良い医師がいるから | 14.4% |
| 自宅・学校から近いから | 11.7% |
| 評判がよいから | 6.3% |
| 交通の便が良いから | 6.3% |
| 職員の対応が良いから | 6.0% |
| 他院からの紹介 | 5.6% |
| 家族、友人等からのすすめ | 5.1% |
| 他院や他機関との連携が充実しているから | 2.3% |
| 前医に満足がいかなかったから | 2.2% |
| 特に理由はない | 2.0% |
| 経済的負担が少ないから | 1.8% |
| 救急受診（搬送）がきっかけ | 1.6% |
| その他 | 0.9% |
| インターネット等で知ったから | 0.2% |

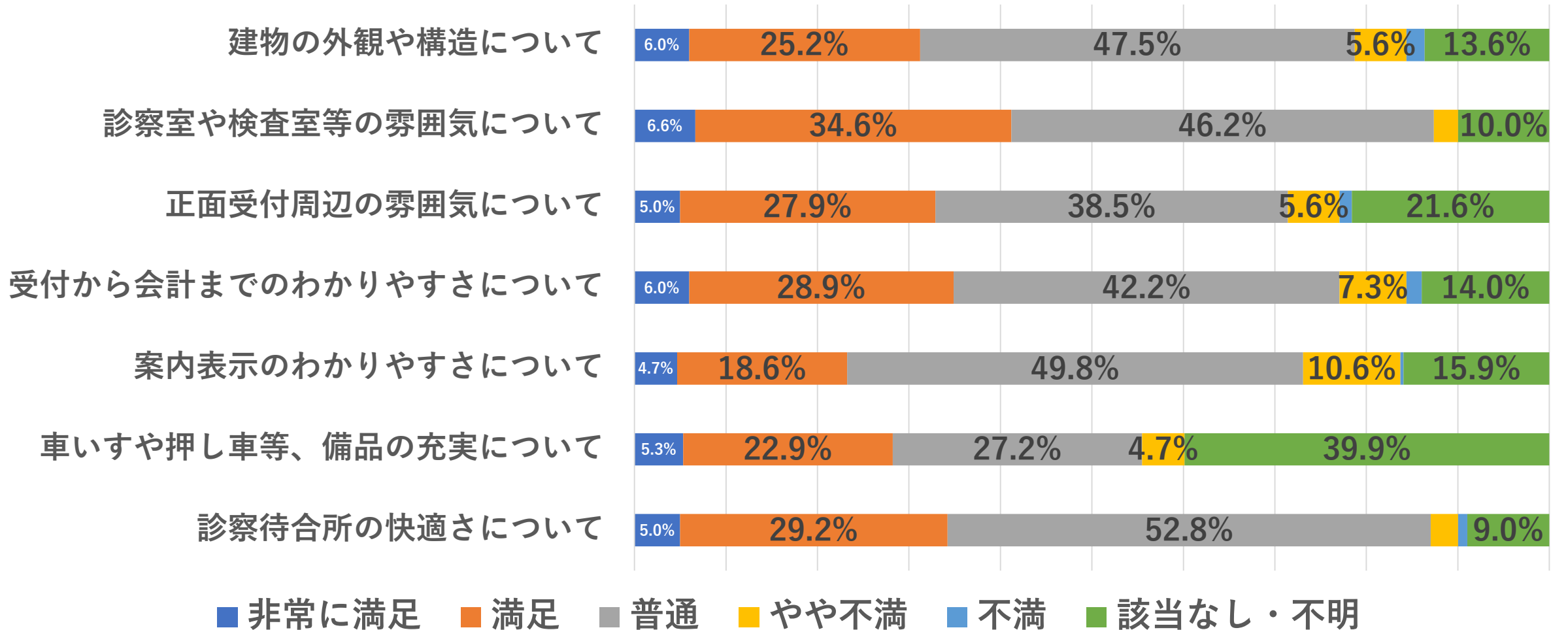
設備・環境について①

外来調査



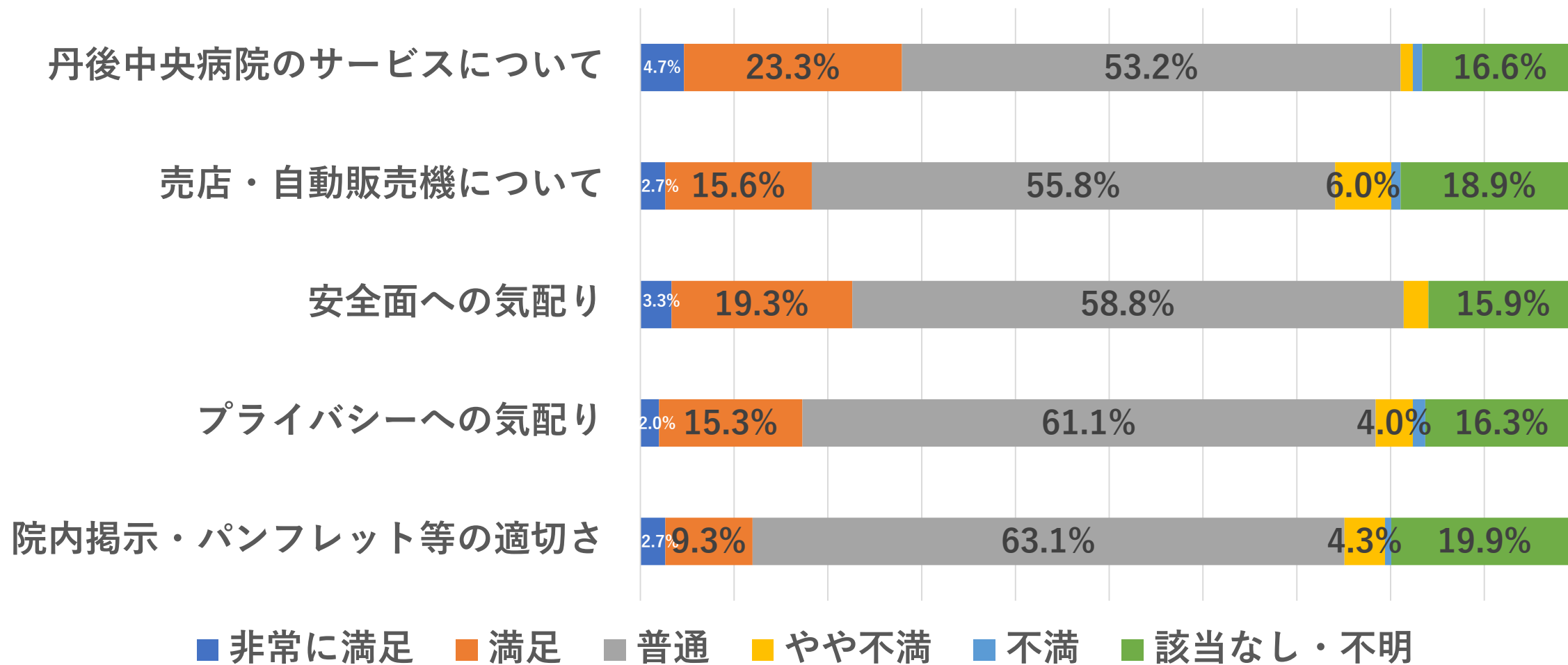
設備・環境について②

外来調査



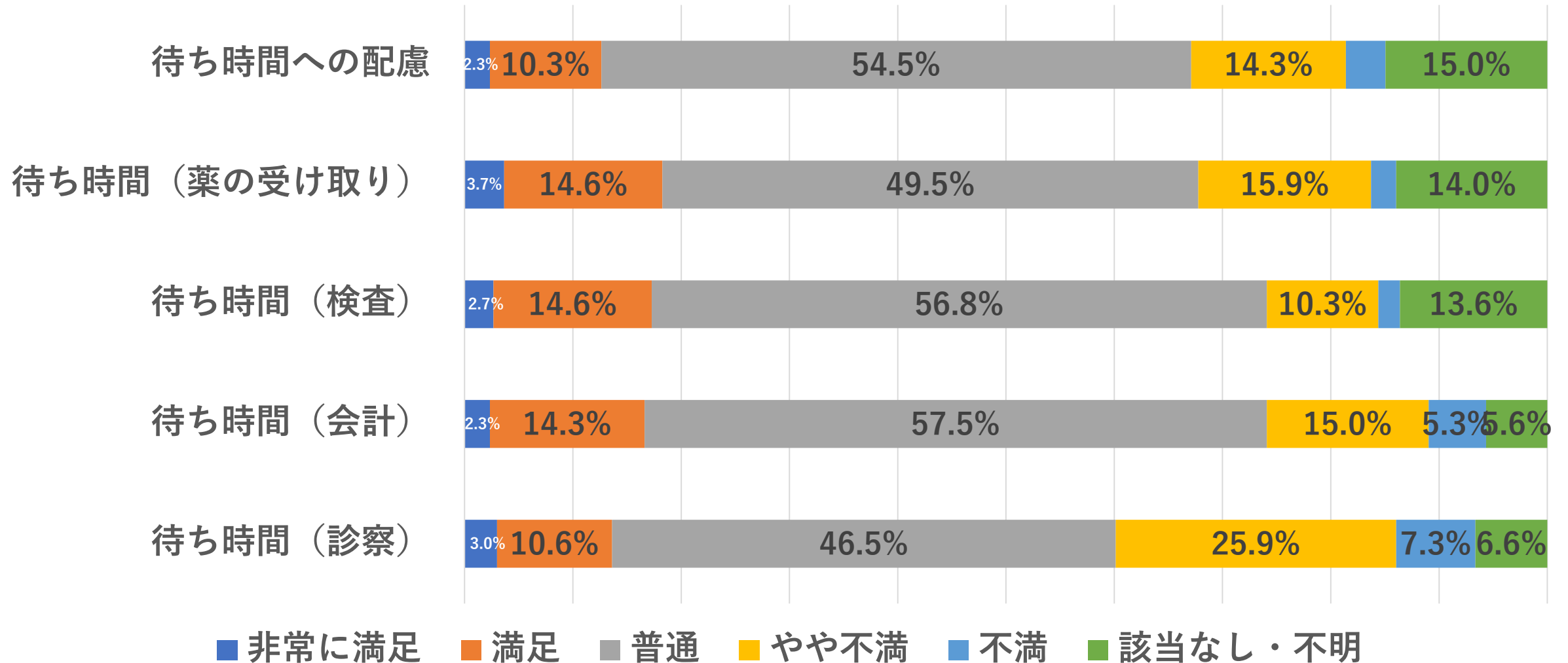
サービス体制について①

外来調査



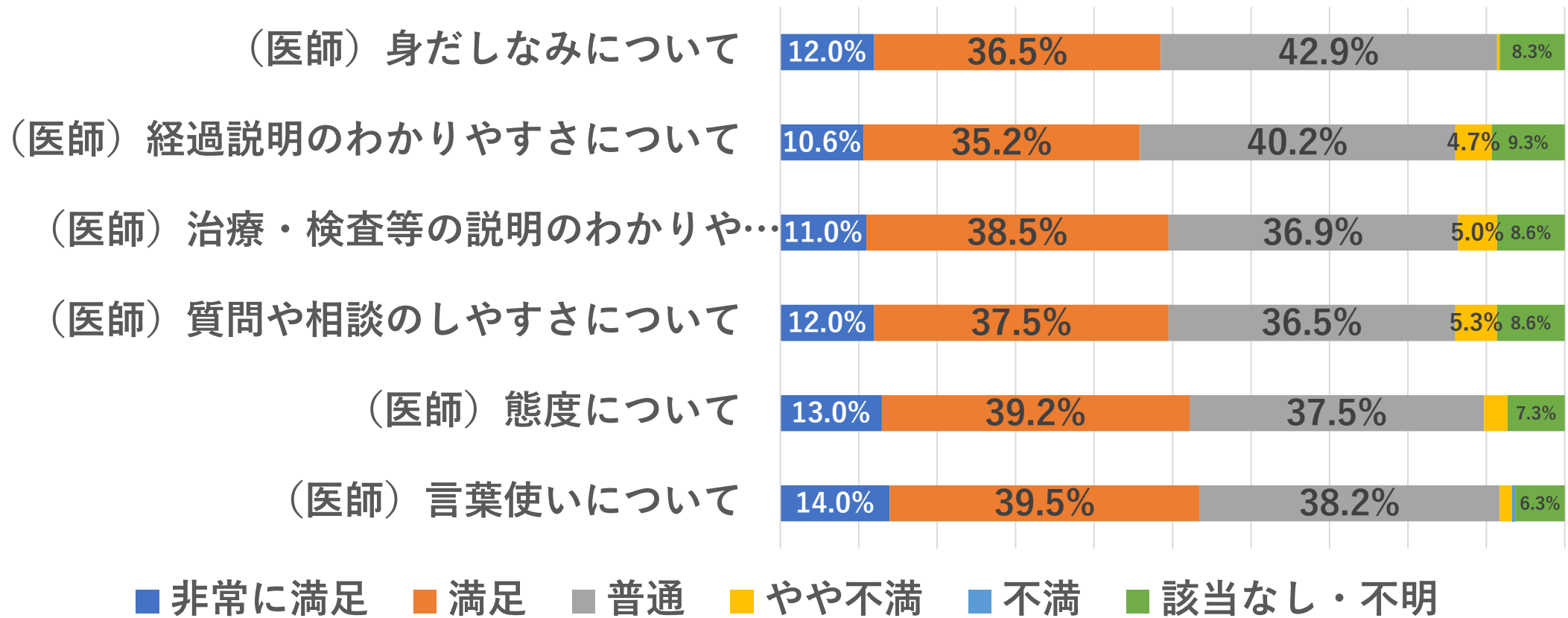
サービス体制について

外来調査



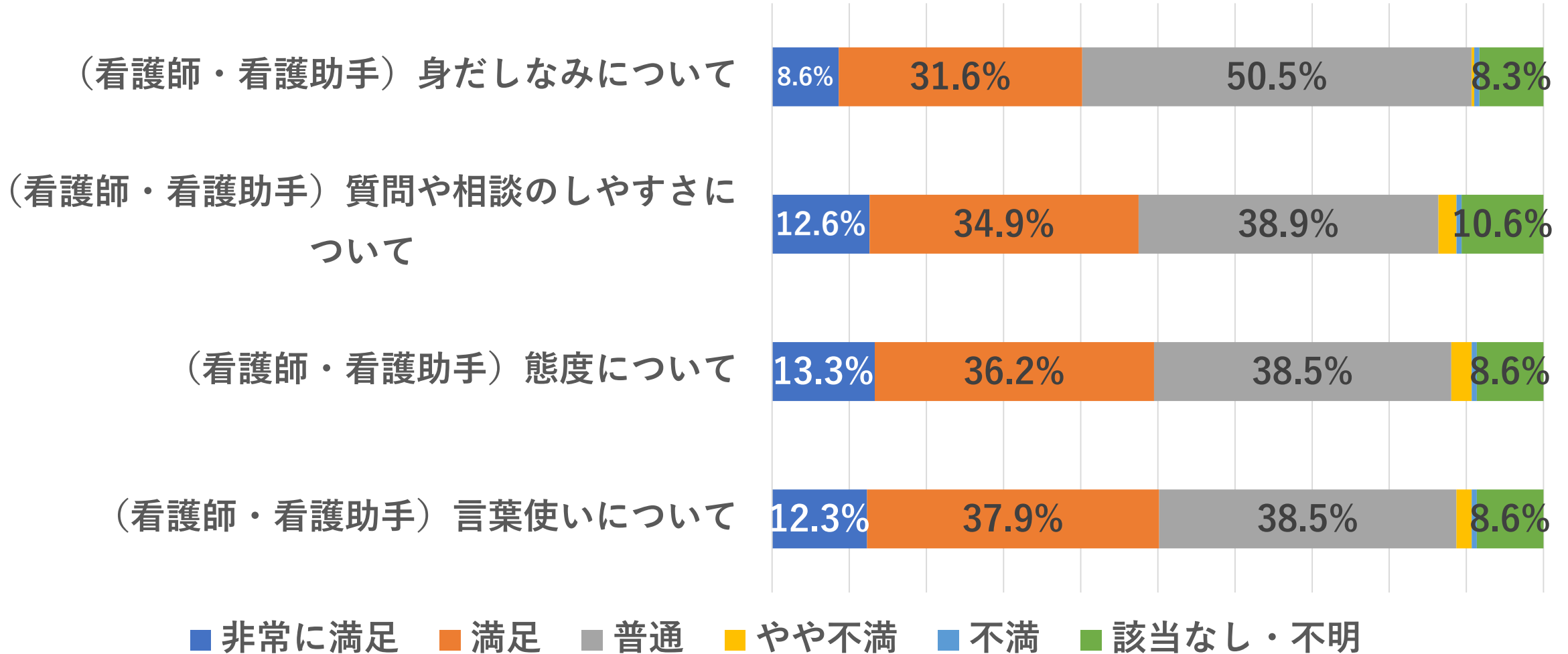
接遇について①

外来調査



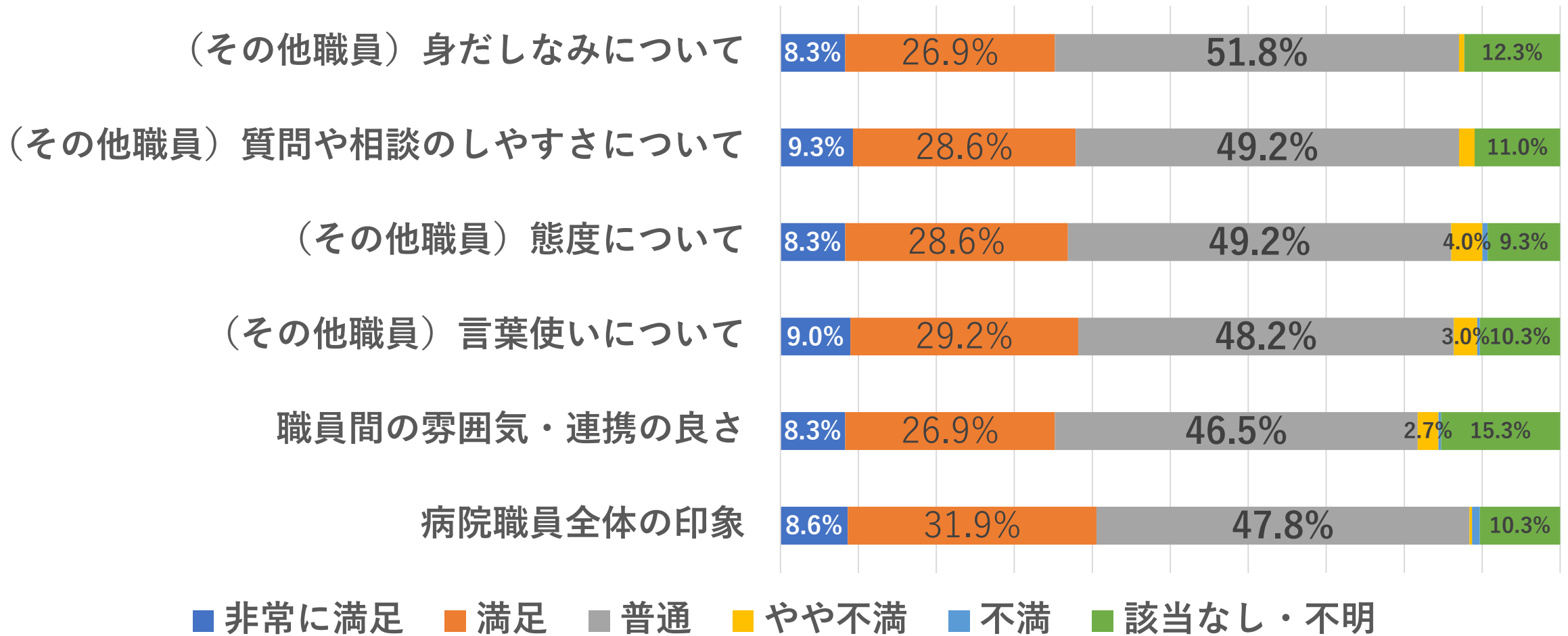
接遇について②

外来調査



接遇について②

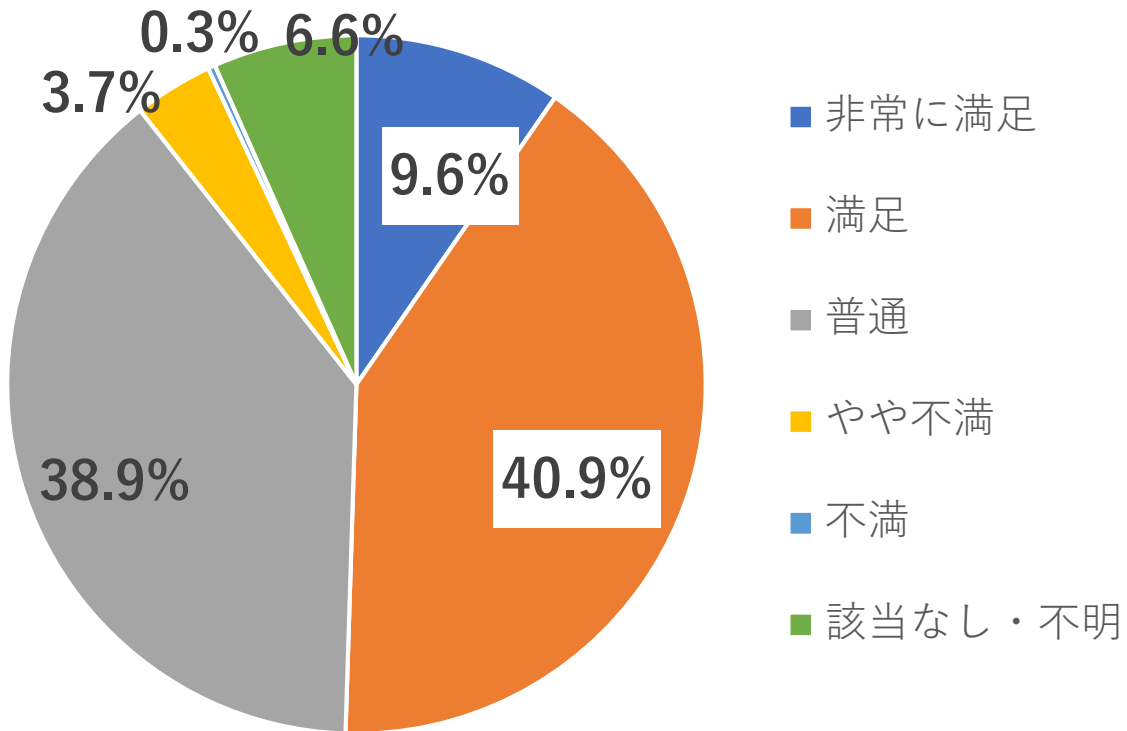
外来調査



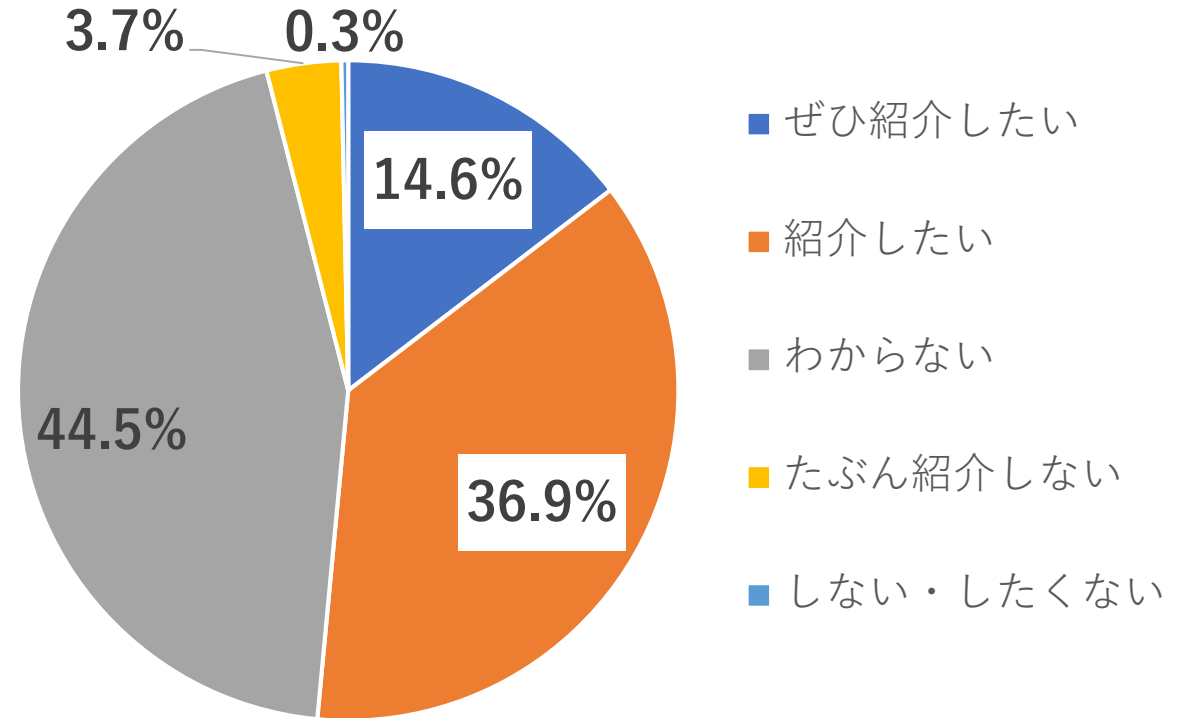
全体について

外来調査

当院に満足されていますか？



当院を紹介したいですか？



※当院に点数をつけると…平均74.9点

お気づきの点・ご要望より

外来調査

設備・環境に対するご意見①

- ・ 駐車場に入ってみないと満車かどうか分からない。
- ・ 駐車場の改善、せめて誘導をもっと丁寧に。
- ・ インターネットが使えるようにして下さい。
- ・ 携帯の電波状況が悪い（特に新館）wi-fiがあれば言うことなし。
- ・ 車止めが設置されていれば、停めるタイミングがとりやすくなります。
- ・ 小型のカートを増やして欲しい。
- ・ 談話室にテレビが欲しい。
- ・ 整形外科から食堂に上がる所にある男子トイレの中が丸見え。チラッと見えて嫌です。
- ・ 点滴の椅子最高でした。
- ・ 喫茶店やお食事処等があれば良いと思う。既にあるなら場所が分からない。

※一部表現を変えています。16

お気づきの点・ご要望より

外来調査

設備・環境に対するご意見②

- ・交通の便が悪い バスを利用したい。 大宮町三重区
- ・駐車場 少ない。
- ・院内配置は分かりにくい。(80代男性)
- ・市役所から曲がって病院までの途が狭いことだけが不満。(80代以上男性)
- ・日によって違いますが車椅子が全くない日によくあたります。いつでも車椅子があるようお願いします。(80代以上女性)
- ・駐車場が少ない。
- ・建物の構造の関係によるものでやむをえないと思うが、各部署への道順が複雑で、3, 4ヶ月に一回来院しても迷いやすい。もっと単純な配置ならいいのに・・・。
- ・以前廊下などの時計の時間があっていないと指摘しましたが、直っている感じです。
- ・車椅子の種類を増やして欲しい。(リクライニングなど)
- ・玄関の雰囲気から汚い印象を受ける。

お気づきの点・ご要望より

外来調査

サービス提供について①

- ・病棟の看護師は態度がとても悪い。（入院患者の人に）
- ・採血（注射）技術に差がある。
- ・診察時間より遅れることが多い。
- ・送迎時間を増やして欲しい。
- ・会計を早くして欲しい。
- ・担当の先生には感謝しています。困ったときに優しい声をかけてもらって、今でも忘れられません。
- ・病棟でお茶やお湯の給湯器を置き、24時間使用できるようにしたらよい。与謝の海はそうしている。
- ・売店がもっと充実しても良いのではないのでしょうか。

※一部表現を変えています。18

お気づきの点・ご要望より

外来調査

サービス提供について②

- ・ 支払いする側の目線で見積額の概ねを教えてください。保険が使えるからといっても、検査によってはかなり高額になったりして支払いに困ることがある。
- ・ 口座から引き落としにしているのに会計で待たされる。
- ・ 先生はじめスタッフの皆様には感謝しています。出産から終末までお世話になります。
- ・ 地元で立派な信頼できる先生に親切にして頂き老母は喜んでいきます。ここで終いたいと申しています。
- ・ 皮膚科の受診を予約制にして下さい。
- ・ いつも丁寧に治療して下さる医師、看護師の方ありがとうございます。
- ・ 待ち時間は？何時頃になる～と◎。
- ・ 朝に予約が取れるのはありがたいです。

お気づきの点・ご要望より

外来調査

サービス提供について③

- ・ 自宅から病院へ通うのに大変 バスをもっと利用出来るように。
- ・ 診察の待ち時間が長い 予約の意味がない。
- ・ 科によって医師の診察時間の始まりが遅い（検査で早く来ても予約時間が過ぎても診察が遅いので）。
- ・ 初診の時の待ち時間が多すぎる 初診は電話予約などが出来ると大変ありがたい。
- ・ 先生方職員の対応に満足しています。（40代女性）
- ・ 会計の時名前を呼んでおいて、本人確認させるのはどうかと思う。（60代男性）
- ・ 何年か前に主人が入院して大変お世話になりありがとうございました。入院中、時々痰をとって頂きましたが、私にはずいぶん乱暴に見えましたが、仕事の一つと試してみてもいいなと思ってました。主人が意識が少し遠のいた時でしたが、すごく苦しかったと思いました。今でも涙がでます。又、主人が旅立った後、死体に両手を縛っておりましたが、結束バンドで縛っているように見えました。荷物なのかなーとすごく心が痛みました。これも仕事の一つ？残された人のことをもう少し考えて・・・今でも涙がでます。

※一部表現を変えています。20

お気づきの点・ご要望より

外来調査

サービス提供について④

- ・ 検査等した場合、分かりやすく必ず説明をして欲しいと思います。不安で病院に来ているので。
- ・ 透析をお世話になってから1年半余りとなります。その間、泌尿器科の先生方には大変お世話になり「生」を長うへております。又、透析室のスタッフの皆様の献身的な治療を受けております。感謝・感謝の一言です。ありがとうございます。
- ・ 予約しても待ち時間が長い。
- ・ あくまで主観ですが、男性医師は経済的なことまで気が回らず、障害手帳の取得の促し、病院での無収入の人への取得などへの促しに気が回らない印象。
- ・ 当院には総合内科がないため初診の時どこの科を受診すれば良いかわからない。従って時間がかかりすぎる。
- ・ 案内でも受診する科を適切に案内できない。総合的に案内できる医師、もしくは看護師長が常任することが望ましい。
- ・ 毎月先生の曜日が変わる事。
- ・ 採血の手際が悪いこと。

※一部表現を変えています。²¹

お気づきの点・ご要望より

外来調査

接遇について①

- ・受付の事務員の態度が嫌。
- ・お世話になりました。先生もとても対応がよくお話しやすかったです。〇〇先生でしたか？ありがとうございました。
- ・電話が30分以上繋がらないのは困りました。（問診をうけるのに）
- ・〇〇医師は、患者の顔で金があるかないかを判断しているような印象を受ける。
- ・〇〇医師は最悪。（60代男性）
- ・入院中の看護師さんの態度と言葉使いとても不快でした。「入院」となったら手術や何よりも、又あの看護師さんに看てもらわないといけないのか・・・と億劫になる。
- ・病棟看護師さん。忙しいのはわかるけど、患者のことを人として見ていない気がしました。（30代女性）

お気づきの点・ご要望より

外来調査

接遇について②

- ・呼び出しの声が小さすぎて聞こえにくい。
- ・呼び出しの音が低くて届きにくい。
- ・患者が待合で具合が悪くなった時、看護師にお願いするが、険悪な返答をされるのは、どうかと思います。
- ・受付の方で混雑している時に、イライラするのか雑な言葉遣いになる方がいます。整形外科やリハビリ外来の方は丁寧に対応されるので気持ちが良いです。
- ・診察が始まる前に大きな声でしゃべりながら笑っている。やめて下さい。整形外科。
- ・地下の総合案内の職員の対応が悪い。話していたり、患者が待っているのに声掛けがなかったり。やる気の無さが表に出すぎている。

お気づきの点・ご要望より

外来調査

全体について・その他

・私は感謝しています。経済的にも助かっていますしありがとうございます。

・ありがとうございます。

・医師によっては紹介する 紹介したくない医師もいる。

・質の高さを目指して変わる中央病院の今後に期待しています。

・通院している科が毎日あるわけではなく不便さを感じています。

・〇〇先生かっこよいです。