

# 令和5年度 患者満足度調査結果

令和6年3月25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6年2月13日～2月16日
- ・入院 令和6年2月19日～2月24日

## 3：対象者（代理回答者含む）

- ・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）

## 4：調査方法

- ・対象期間中におけるアンケート調査
- ・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、対象期間中に入院されている「回答可能と思われる」方等を対象に、病棟職員からアンケート用紙を配布。

## 5：回収率

|       | 外来    | 入院    |
|-------|-------|-------|
| 患者数   | 1454  | 240   |
| 有効回答数 | 535   | 81    |
| 回答率   | 36.8% | 33.8% |

## 6：補足

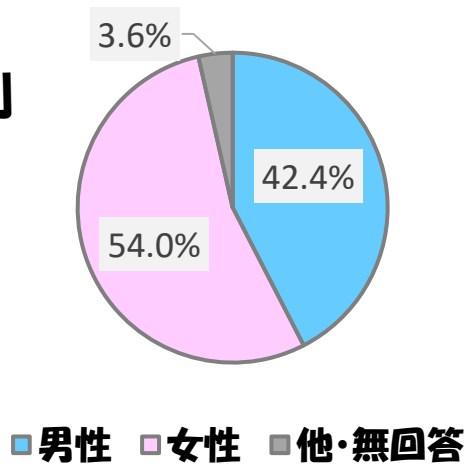
自由回答については一部表現を変えています。

# 《外来》

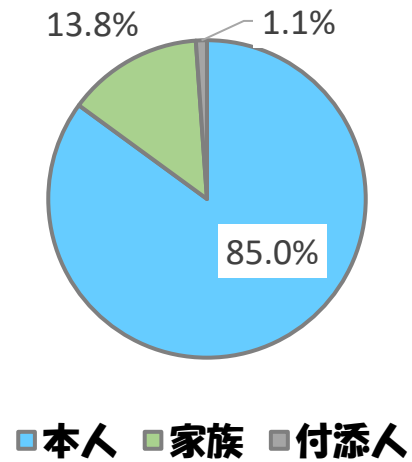
## 患者さま満足度調査結果

有効回答数 535 人

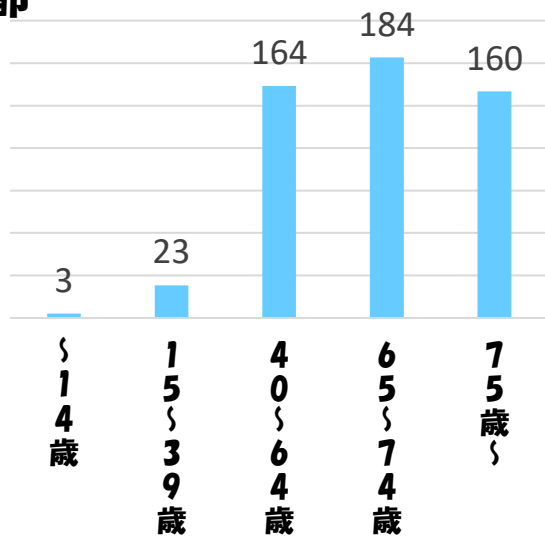
### 性別



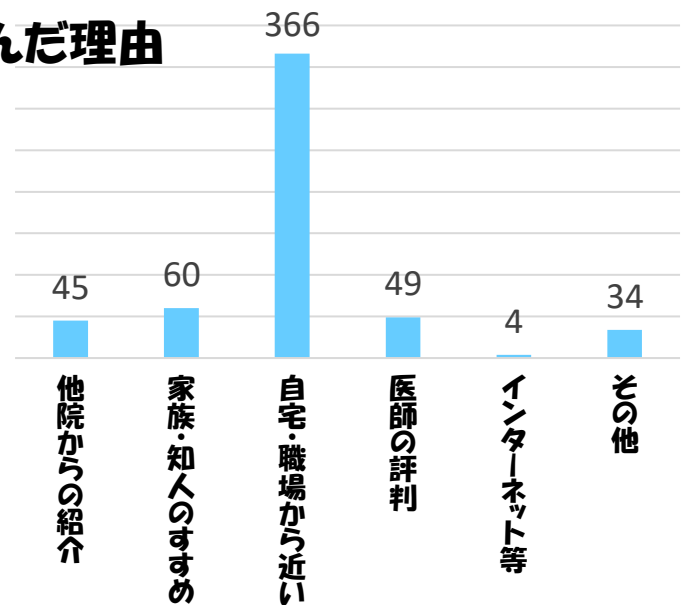
### 回答者



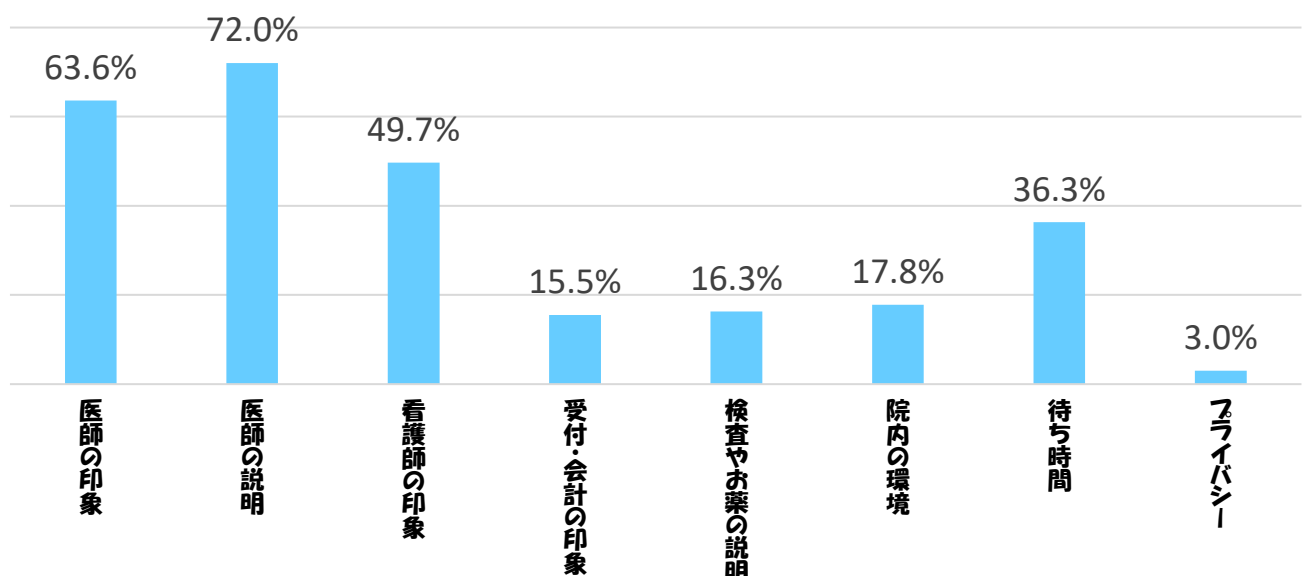
### 年齢



### 選んだ理由



### 良いところ3つ



# 《外来》

## 患者さま満足度調査結果

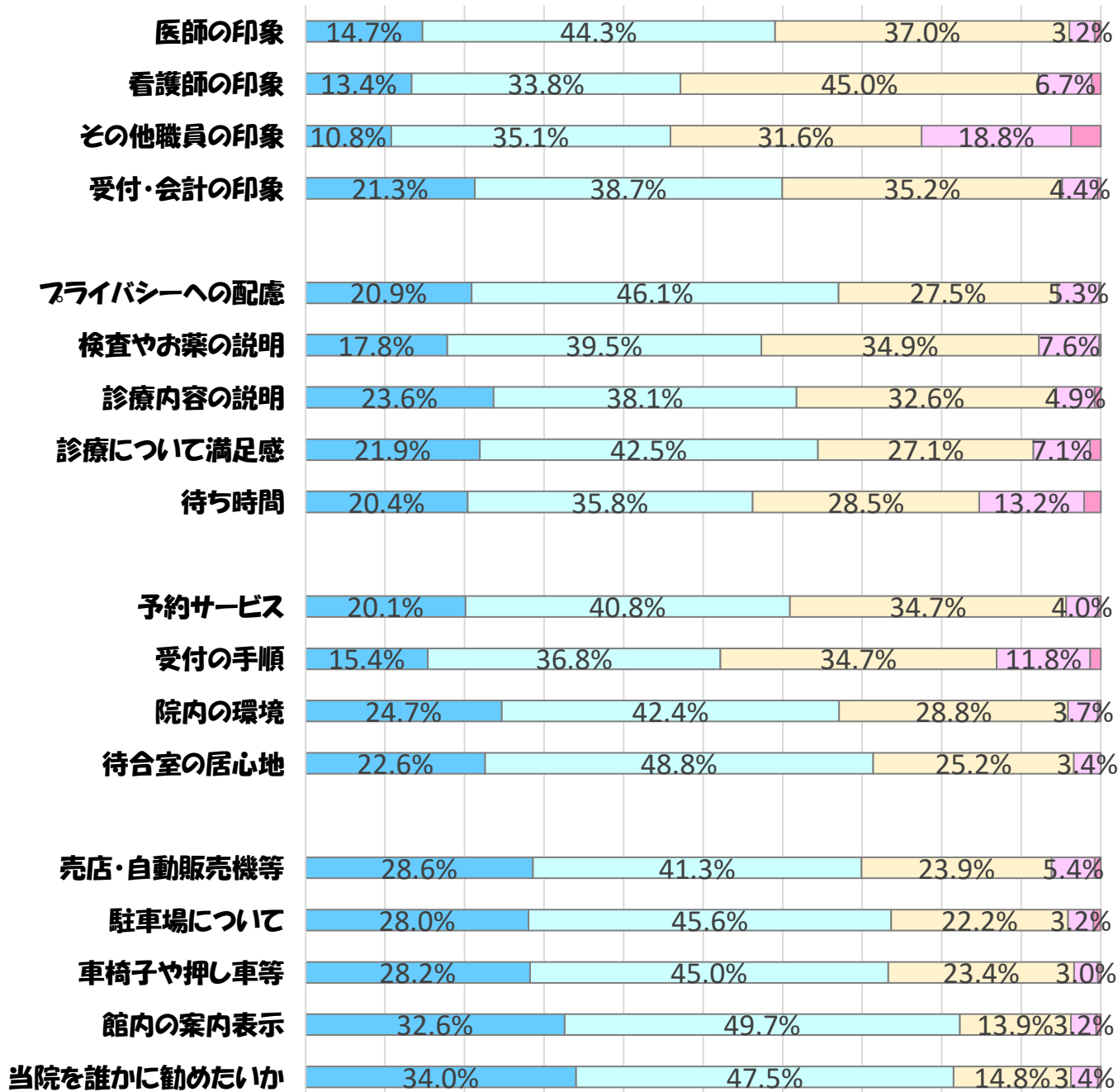
有効回答数 535 人

### 満足度の変化

|         |       |
|---------|-------|
| 令和4年度調査 | 50.5% |
| 令和5年度調査 | 63.3% |



### 評価項目

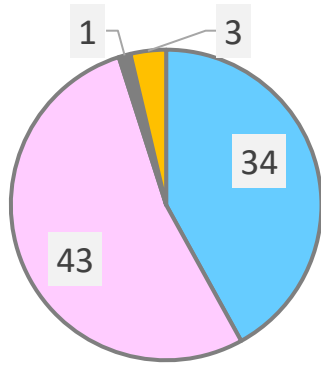


■ たいへん良い □ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ たいへん悪い

# 《入院》 患者さま満足度調査結果

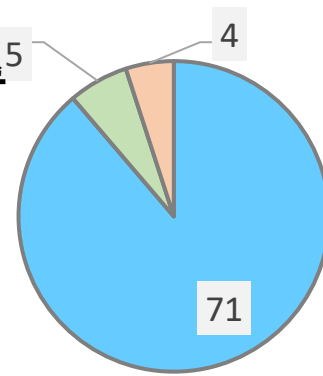
有効回答数 81 人

性別



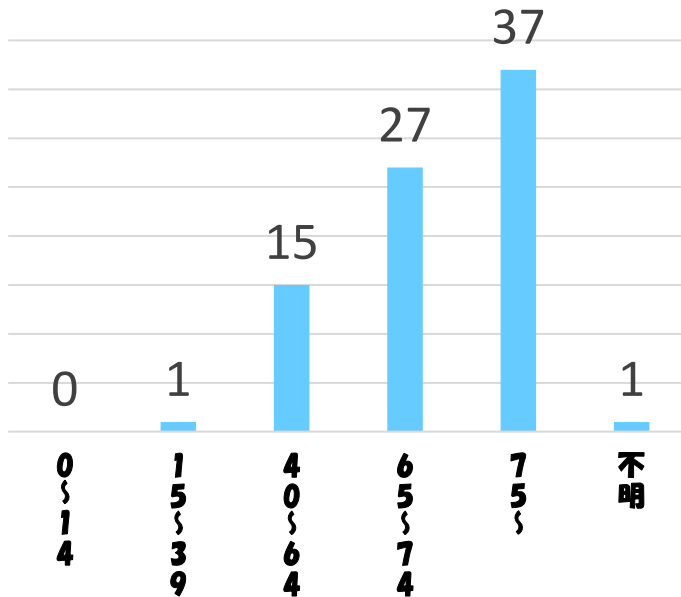
■男 ■女 ■他 ■不明

回答者

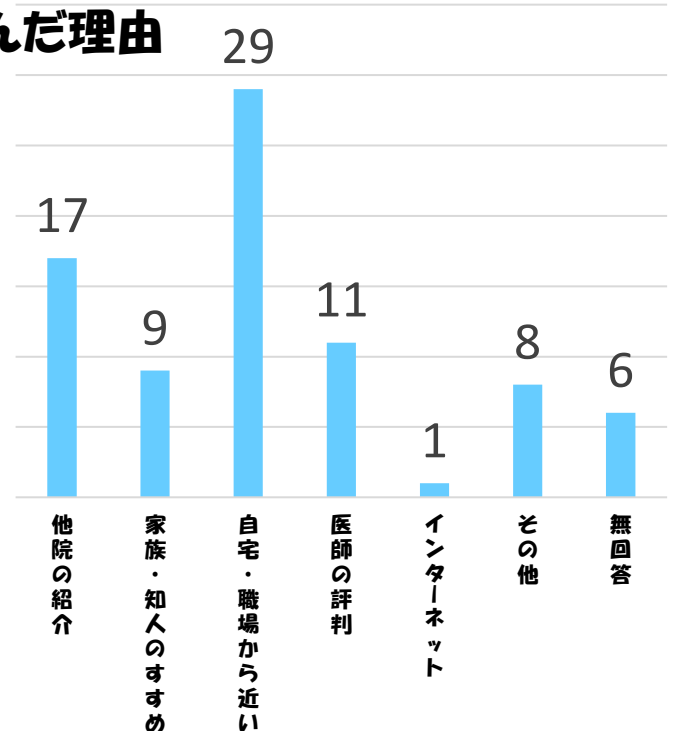


■本人 ■家族 ■付添人 ■その他

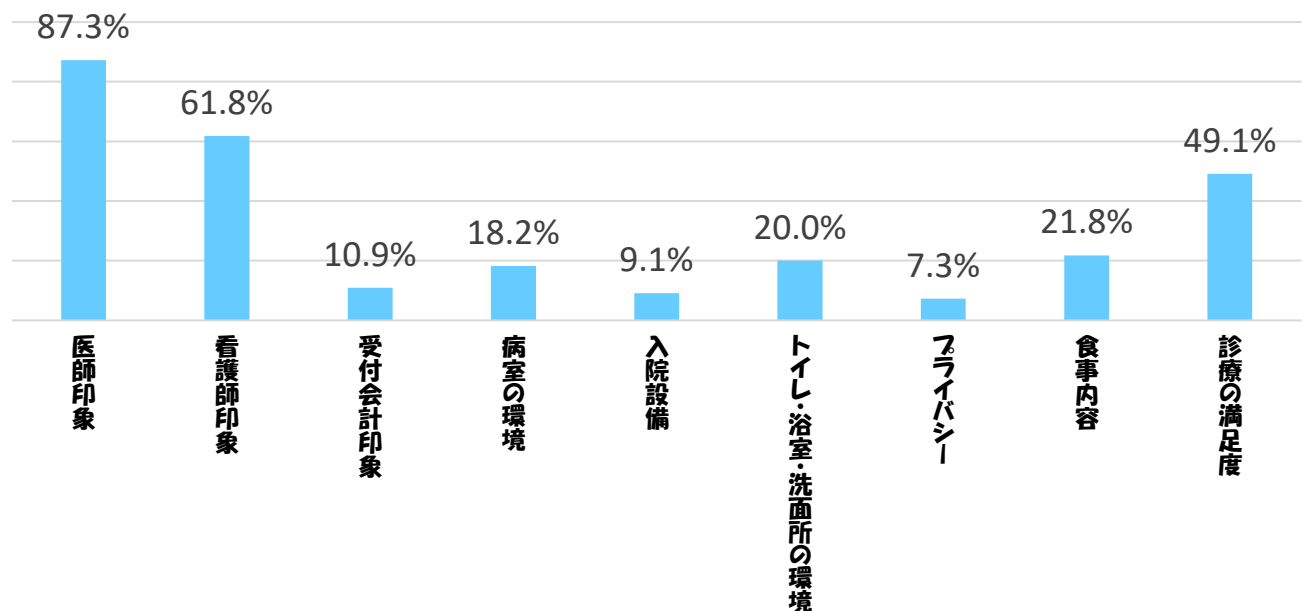
年齢



選んだ理由



良いところ3つ

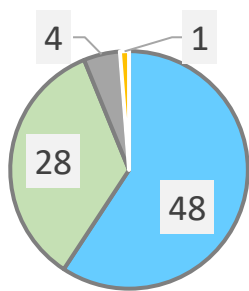


# 《入院》

## 患者さま満足度調査結果

有効回答数 81 人

### 入院セット

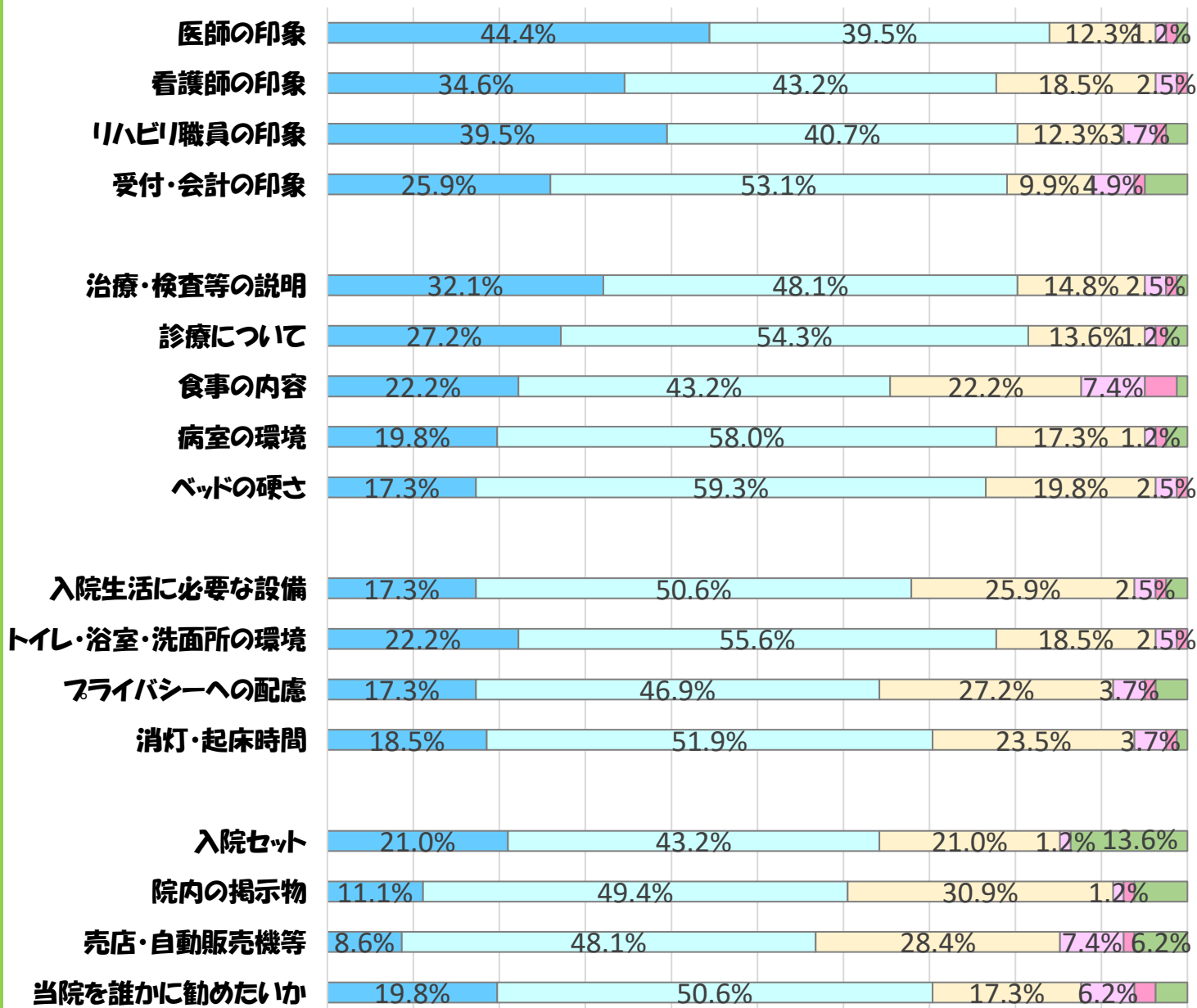


- 利用した
- しなかった
- 知らない
- 無回答

### 満足度の変化

|         |       |
|---------|-------|
| 令和4年度調査 | 71.1% |
| 令和5年度調査 | 72.6% |

### 評価項目



- 大変良い
- 良い
- ふつう
- 悪い
- 大変悪い
- 無回答

# 自由回答

## ～自由回答 良い評価①～

- ・全体的に良いと思います。
- ・良い印象。
- ・とても親切でした。特に医師。
- ・みなさん親切です。
- ・全体的に親切と思う。
- ・40日間入院をして医師・看護師に大変お世話になり良かったです。居心地良かったです。カルテを渡す時、廊下ですれちがう時に一礼されているのは他の人をみているのも気持ちがよい（他院ではない）。
- ・満足です。
- ・当院の送迎バス、大変感謝しています。大変親切です。有難い事です。
- ・入院時の食事が良かったです。
- ・担当の医師はとても親切にいただいています。
- ・待合所がゆったり明るく少し長くても気にならない。医師に対して話しやすい。事務の人がていねい。
- ・しんせつ
- ・看護師さんがやさしいです 院内はちょっと分かりにくいですが皆さんが気づかって行き先を教えてくださいるのでありがたいです
- ・皆さま親切でありがたいです
- ・たん石も大腸ポリープも早期で見つけて頂き感謝しています これからも宜しくお願い致します
- ・大変先生にお世話になりありがとうございます たすけて頂いておられます
- ・以前から利用しているので特になし
- ・他の病院より転院してきました。とても明るく広い待合で お薬も院内で頂けてありがたいです。看護師さん達職員さんもすごく親切で転院してきて良かったです。
- ・接して頂く職員さんは 皆さん親切です
- ・先生も優しくありがたいです
- ・先生も看護師さんも親切で良かったです
- ・今のままでいい

## ～自由回答 良い評価②～

- ・長いこと通院していますが、先生や看護師さんが優しいのでありがたいです
- ・病院施用バスがあることがありがたいです（×2）
- ・売店が一階にある事と、食品を温めて下さるところがいい
- ・いいと思います
- ・以前に比べていろいろ努力していることは感じます。
- ・安心して受診できます。
- ・気持ちよくお世話になっています。ありがとう！！
- ・内科医師の常勤医師の充実
- ・泌尿器科の先生はとても分かりやすく説明していただき有難かった。
- ・丁寧で優しい
- ・18年間、当院でお世話になっている者です。看護師さんも気やすく優しいです。今命があるのは当院の先生たちのおかげです。ありがとうございます
- ・皆さん丁寧に対応してくださってうれしいです
- ・整形でお世話になっています。先生もリハビリの方も優しくあたたかく丁寧に接してくださって安心して治療できます。ありがとうございます。感謝です
- ・会計・薬の待ち時間が早くありがたい
- ・大変良い。
- ・今後ともよろしく。



## ～自由回答 悪い評価①～

- ・看護師が高圧的。
- ・担当科に関係のないお薬を出される先生がいらっしゃるの困ります。患者としては何かあった時の対応をするのに困ることになります。
- ・医師からの説明がもう少し詳しくあるとよいと思う。
- ・建物内部が複雑で場所が覚えられない。
- ・科の受付で「いつ頃になります」と知らせていただくと気持ちよく待てます。
- ・入口を2重にしてほしい。待合をしていると冷たい風が入ってくる。寒い時期は大変だ。
- ・診察待ち時間が非常に長く苦痛だ。
- ・泌尿器科の前の扉が何時も開放されていて、先生が患者様と対応されている声が待合室までよく聞こえます。
- ・医師から検査結果の説明がない
- ・薬を朝昼夕と個人名共に記入し分封されるようになってから待ち時間が大変長くなったバスに間に合わない、クスリは医師の説明がないし受け取るまで何をいついつまで服用するのか分からないが忙しそうで聞けない、いつも帰宅してから困っている 電話をかけても待つ時間が長くかけにくい あとでかけることをされないの。
- ・久美浜に透析のバスを出してください（×2）
- ・もうすこし良い医師がほしい
- ・人による
- ・銀行等 ATM があれば良い
- ・16年前からお世話になっていますが、あの当時は医師も看護師も多く全てにおいて良かったが、現在は医師を選んで受診する以外ない。以前の良い医師を戻してほしい。特に整形、せっかく大きな病院になり設備は良いのにもったいないです。
- ・待ち時間長すぎです。

## ～自由回答 悪い評価②～

- ・中央検査室で冷たく帰されました。ふらふらしてしんどかったのに若い看護師さんにさっさと帰れと言わんばかりの態度で悲しかったです
- ・一度お薬の間違いがあり、びっくりしました。しっかりと確認してほしいです
- ・医師間の横の連絡コミュニケーションに疑問を感じる。
- ・制服が変わりましたが看護師さんの制服は冷たい感じがする。
- ・看護師さんの本来のイメージが変わった。
- ・受付・会計が悪い
- ・電話の対応がよくなかった。
- ・薬の待ち時間が長い。
- ・お年寄りには少し迷路のようです。
- ・駐車場がもっと多くてよい。
- ・医師によって診察時間開始時間がルーズ。初診 9:00~にしてください
- ・受付の私語が多い
- ・予約時間より 1 時間以上待たなければいけないのはどうかと思う。科によってだいぶ違うけれども予約時間配分を考えてほしい
- ・医師が顔を見て話ししてくれない
- ・WiFiをつけてほしい
- ・看護師さんの態度の悪い事、入院患者がどのようにあつかわれているか不信感をいただきます。いろいろな方が居られるが 1 人の態度で印象が悪くなる。なくてはならない病院。私達にとっては大事な病院なので安心して受診できる病院であってほしい  
※やさしい人もたくさんおられます
- ・1 階にたくさんの時計があるが、時間を合わせたらどうか？
- ・待ち時間が長い
- ・胃カメラ（内視鏡）が痛い 実施者の能力なのか、カメラの性能のせいなのかは不明
- ・診察室中待合で待っていると、前の人との会話が聞こえる。私自身の内容も聞かれていると思うと嫌な感じがする
- ・駐車場が不足している印象でした
- ・待ち時間がもう少し短くなるといいです
- ・予約をしても 2 時間は遅れているので予約の工夫を。医師を増やす
- ・ジェネリックを扱ってほしい

## ～自由回答 悪い評価③～

- ・入院患者が玄関前に駐車しているのでスペースがない。取り締まってほしい。奥の駐車場へ行ってもらえないか
- ・売店がもう少し充実していたら（品ぞろえなど）良いと思いますが、利用者を考慮すると仕方がないかと思います
- ・何度来院しても迷ってしまいます。各科の配置の工夫次第で変わりそうに思います
- ・一人の先生に過去に検査を実施してもらえず、病気の発見が遅れたことがありました。他の先生は「大変よい」という評価です
- ・予約して来院しても予約時間通り診察してもらえない(外科は1時間から1時間半待つ。整形は大体予約時間通り)。予約診療のあり方を考えてみてはどうか。
- ・挨拶もしない職員が多い。作業着や制服着てない人。前を通っても会釈すらしない。とても感じ悪い。
- ・アンケート方法について、「良い～悪」ではなく「1～5」等の方が自分には評価しやすい



### 『ご協力ありがとうございました』

当委員会では、昨年度実施した患者さま満足度調査結果でいただいた多くのご意見等をもとに、接遇改善に向け院内啓発活動に取り組んでまいりました。

その結果、わずかではありますが、外来、入院共に昨年度よりご満足いただける患者様の割合に増加傾向がみられました。

当委員会としましては、引き続き皆様からいただいた「よい評価」「悪い評価」について、関連部署の責任者とも共有の上、多くの方から選ばれる病院を目指し、医療の質、接遇・院内環境の改善等に繋げてまいります。

最後に、満足度調査にご協力いただきました皆様に、厚くお礼申し上げます。

