

患者満足度調査 調査結果(外来)

[患者さんについて]

質問 1 ご年齢をお聞かせください。

① 19歳以下	② 20～29歳	③ 30～39歳	④ 40～49歳	⑤ 50～59歳	⑥ 60～69歳	⑦ 70～79歳	⑧ 80～89歳	⑨ 90歳以上	無回答
28	6	15	23	33	44	55	41	6	0

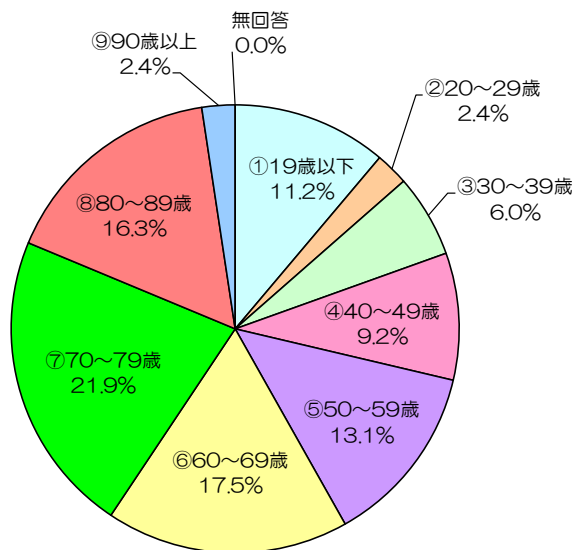
有効回答数 251

質問 2 性別をお聞かせください。

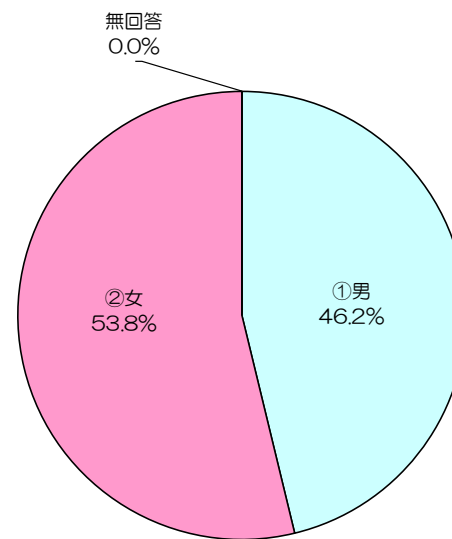
① 男	② 女	無回答
116	135	0

有効回答数 251

質問1 ご年齢をお聞かせください。



質問2 性別をお聞かせください。



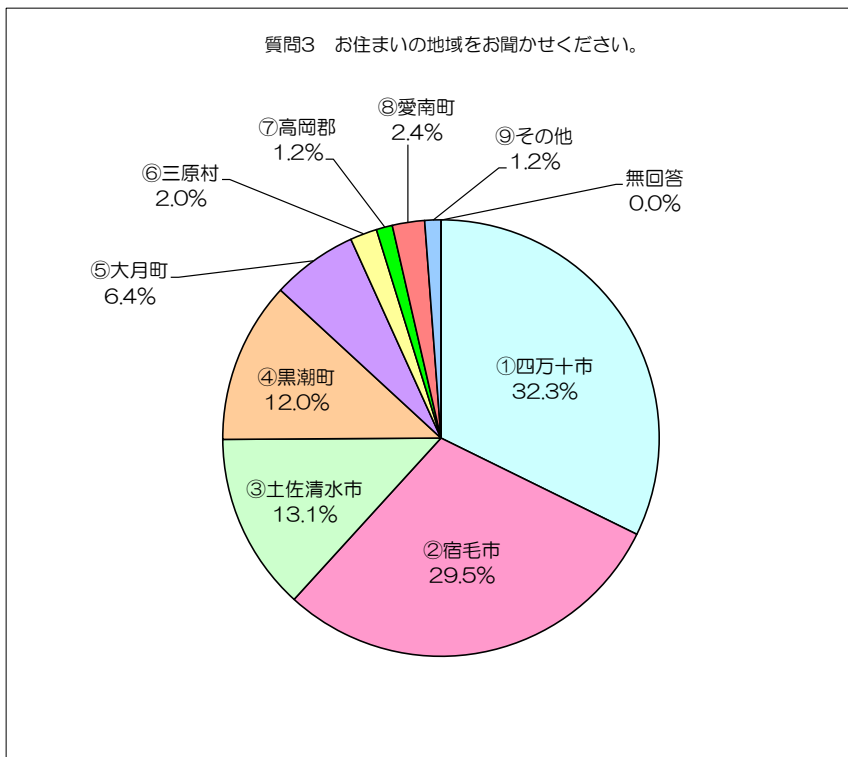
患者満足度調査 調査結果(外来)

[患者さんについて]

質問 3 お住まいの地域をお聞かせください。

① 四万十市	② 宿毛市	③土佐清水 市	④ 黒潮町	⑤ 大月町	⑥ 三原村	⑦ 高岡郡	⑧ 愛南町	⑨その他	無回答
81	74	33	30	16	5	3	6	3	0

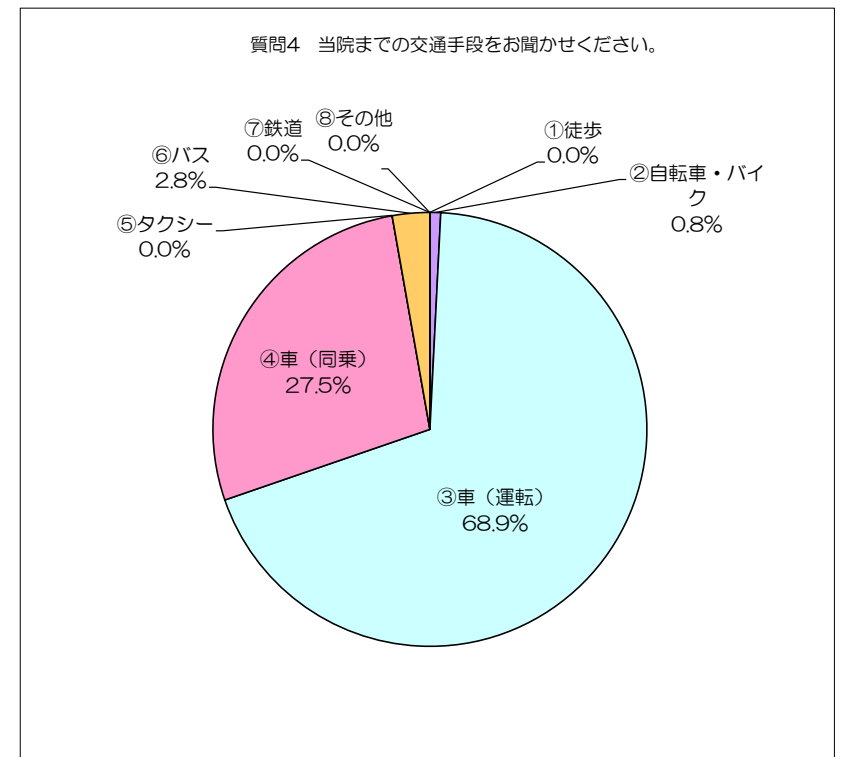
有効回答数 251



質問 4 当院までの交通手段をお聞かせください。

① 徒歩	②自転 車・バイク	③ 車(運転)	④ 車(同乗)	⑤ タクシー	⑥ バス	⑦ 鉄道	⑧その他
0	2	173	69	0	7	0	0

有効回答数 251



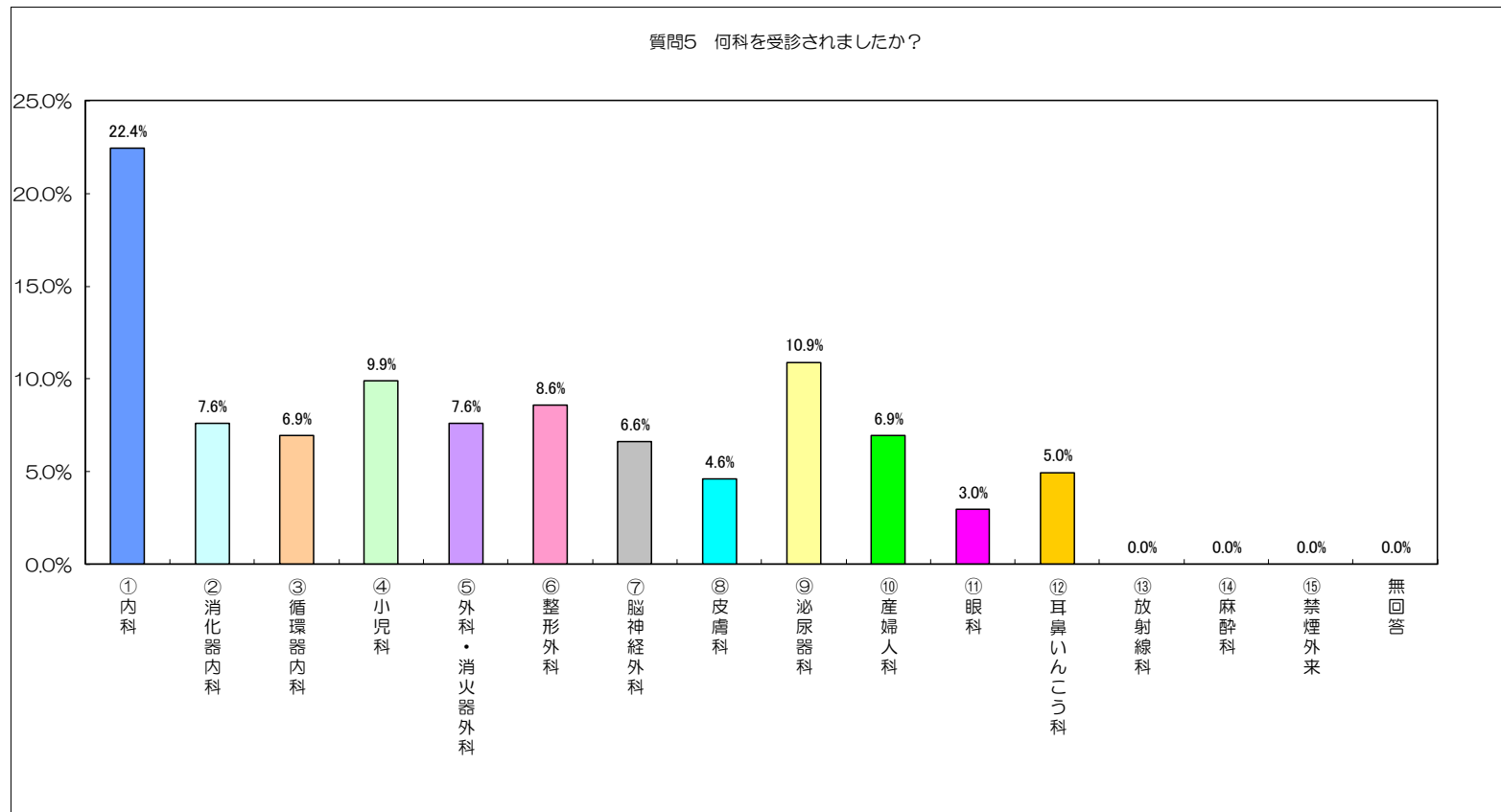
患者満足度調査 調査結果(外来)

[患者さんについて]

質問 5 何科を受診されましたか？

① 内科	②消化器 内科	③循環器 内科	④小児科	⑤外科・ 消火器外 科	⑥整形外科	⑦脳神経 外科	⑧皮膚科	⑨泌尿器科	⑩産婦人科	⑪眼科	⑫耳鼻い んこう科	⑬放射線科	⑭麻酔科	⑮禁煙外来	無回答
68	23	21	30	23	26	20	14	33	21	9	15	0	0	0	0

有効回答数 303 (複数回答あり)



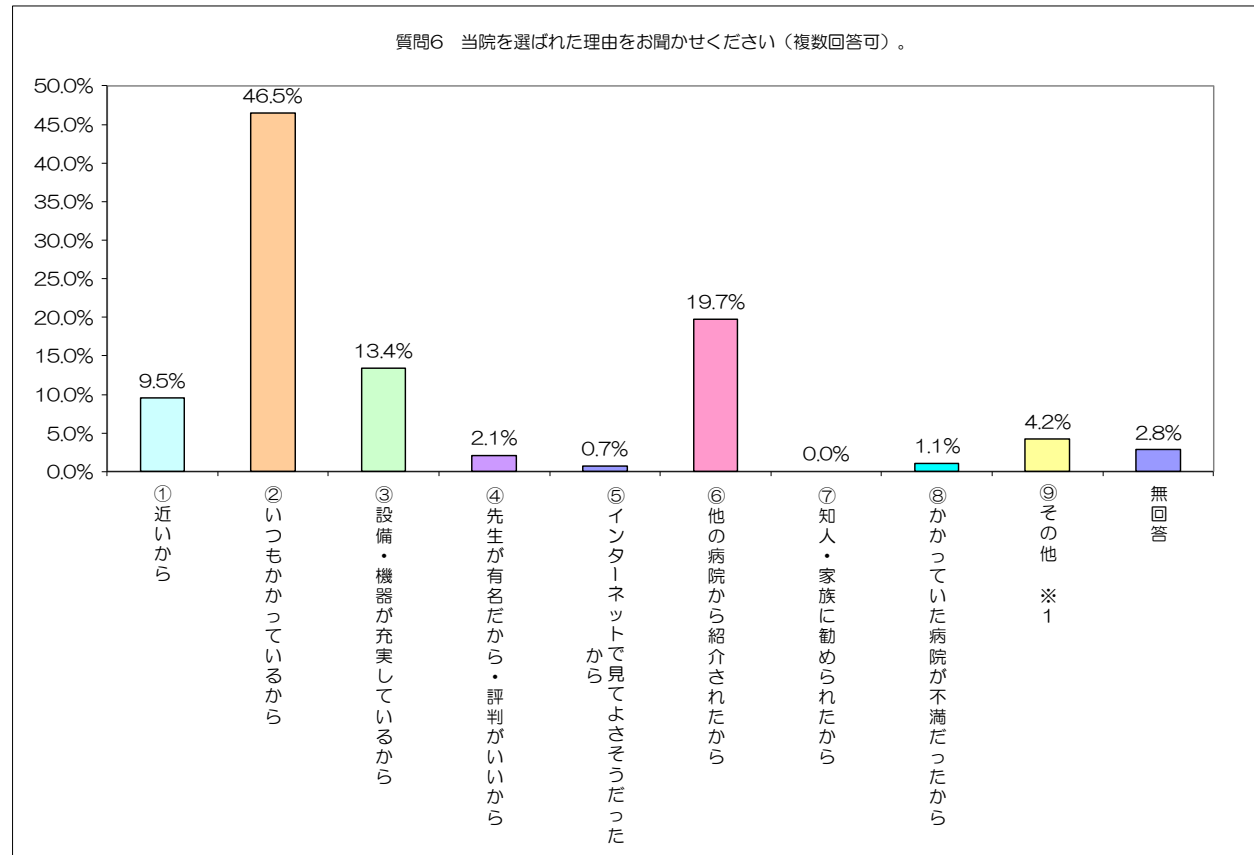
患者満足度調査 調査結果(外来)

[患者さんについて]

質問 6 当院を選ばれた理由をお聞かせください（複数回答可）。

①近いから	②いつもかかっているから	③設備・機器が充実しているから	④先生が有名だから・評判がいいから	⑤インターネットで見てよさそうだったから	⑥他の病院から紹介されたから	⑦知人・家族に勧められたから	⑧かかっていた病院が不満だったから	⑨その他 ※1	無回答
27	132	38	6	2	56	0	3	12	8

有効回答数 284



※1 ⑨その他 12

- ・夜間に体調が悪くなり受診してから 1
- ・休日に緊急できてから 1
- ・入院してから 1
- ・希望するDrがいたから 1
- ・選択肢がないから（産婦人科） 2
- ・選択肢がないから（小児科） 1
- ・診てくれる病院がないから（脳神経外科） 1
- ・病状から医療充実の当院受診が必要 1
- ・幅多で一番大きい病院だから 1
- ・たまたま 1
- ・Wi-Fiがあるから 1

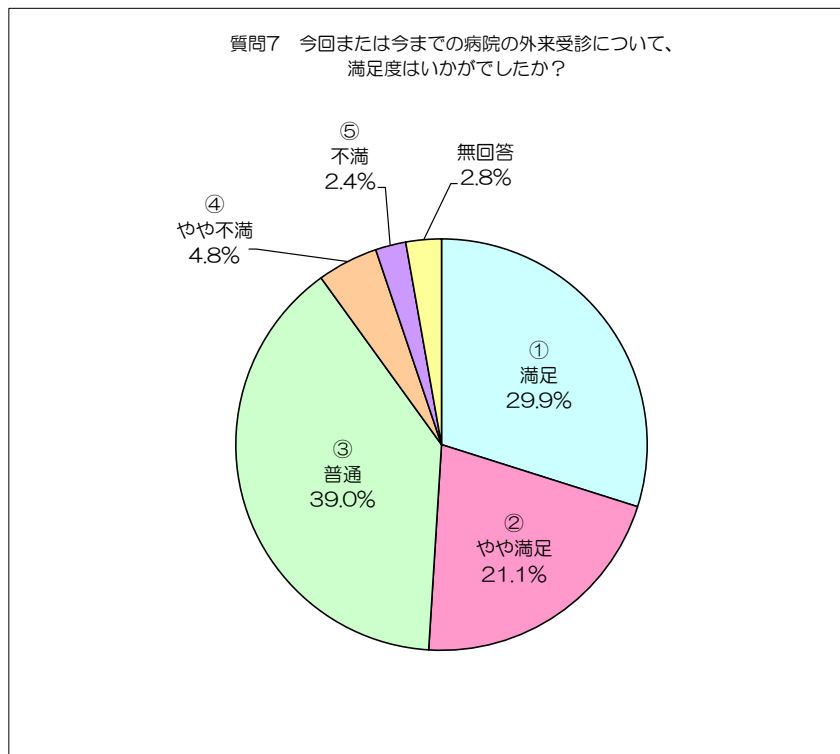
患者満足度調査 調査結果(外来)

[病院の満足度について]

質問 7 今回または今までの病院の外来受診について、満足度はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
75	53	98	12	6	7

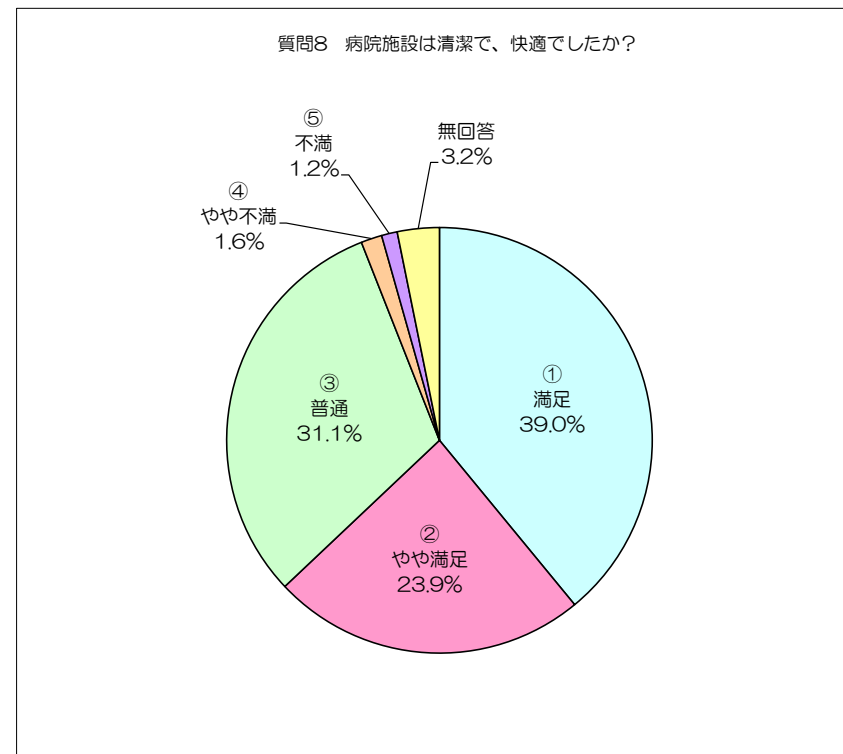
有効回答数 251



質問 8 病院施設は清潔で、快適でしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
98	60	78	4	3	8

有効回答数 251



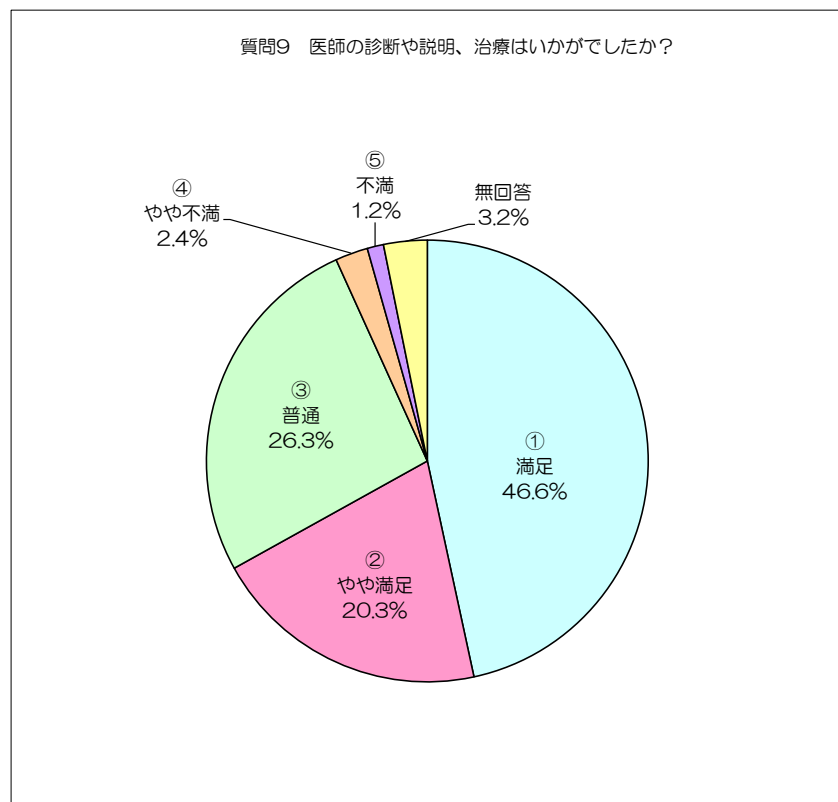
患者満足度調査 調査結果(外来)

【スタッフについて】

質問 9 医師の診断や説明、治療はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
117	51	66	6	3	8

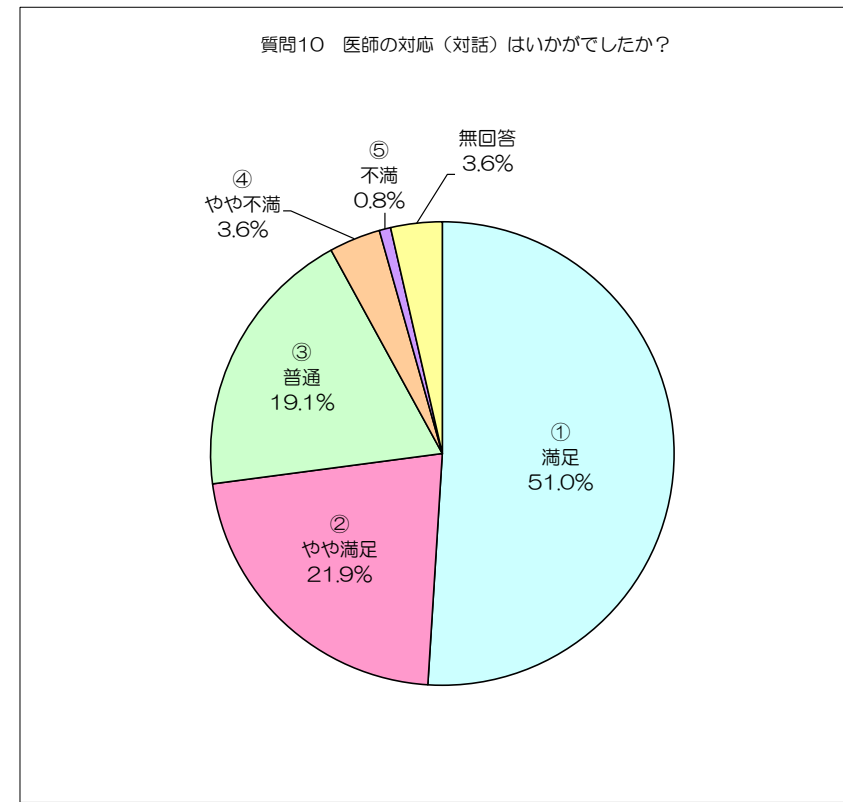
有効回答数 251



質問 10 医師の対応（対話）はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
128	55	48	9	2	9

有効回答数 251



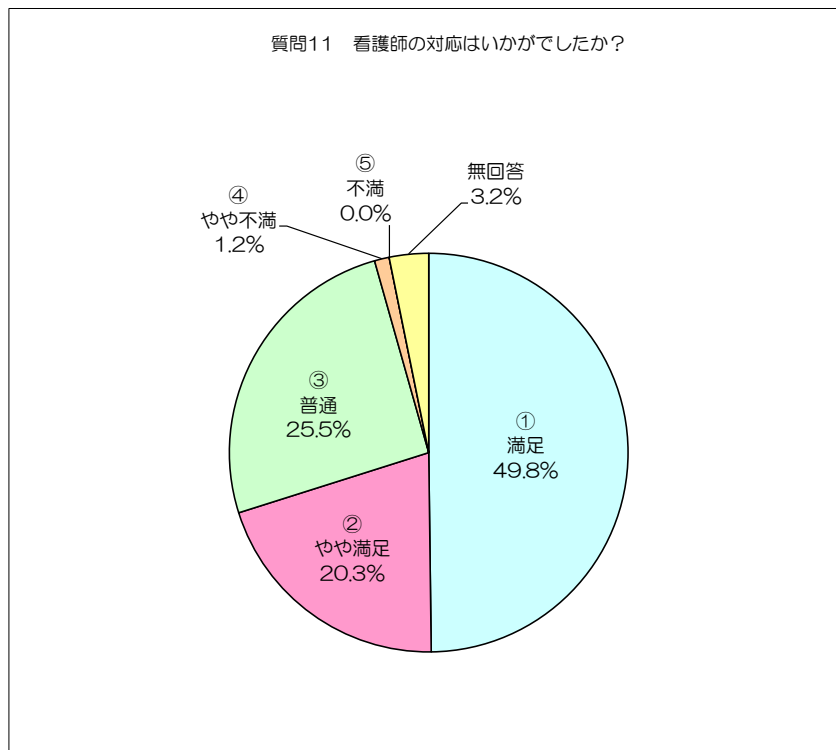
患者満足度調査 調査結果(外来)

[スタッフについて]

質問 11 看護師の対応はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
125	51	64	3	0	8

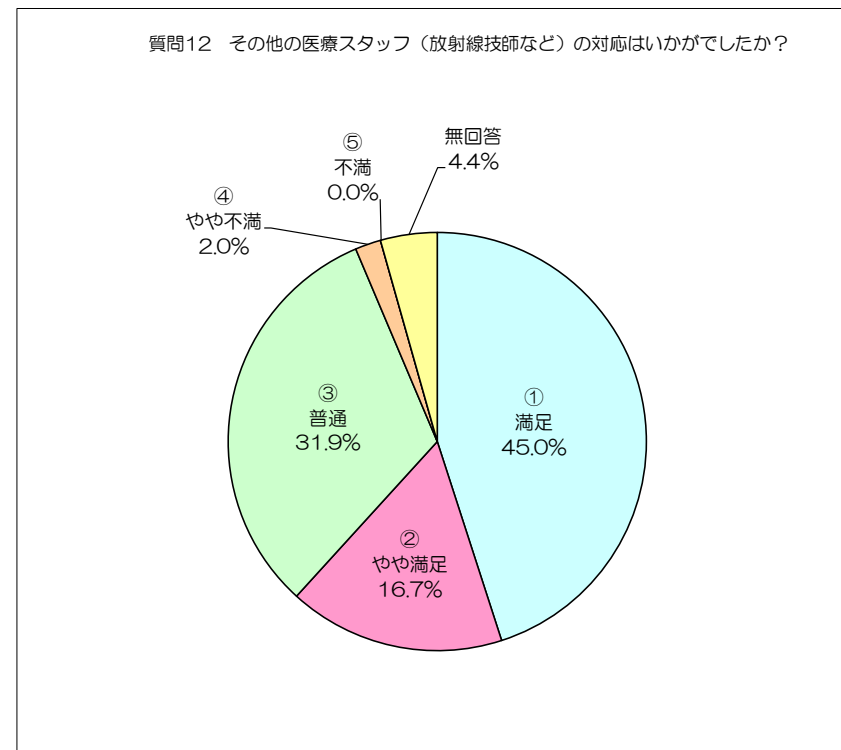
有効回答数 251



質問 12 その他の医療スタッフ（放射線技師など）の対応はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
113	42	80	5	0	11

有効回答数 251



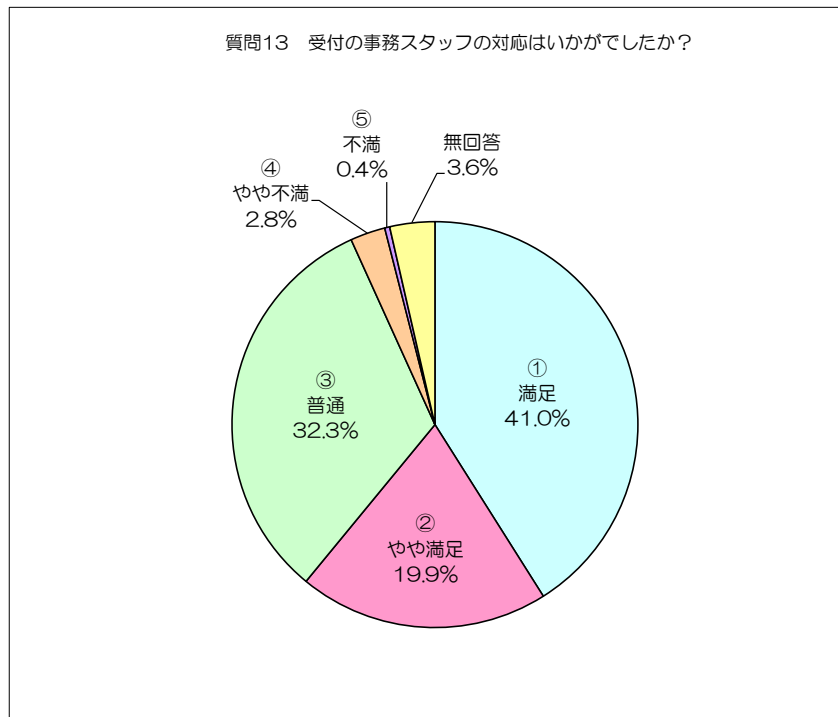
患者満足度調査 調査結果(外来)

[スタッフについて]

質問 13 受付の事務スタッフの対応はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
103	50	81	7	1	9

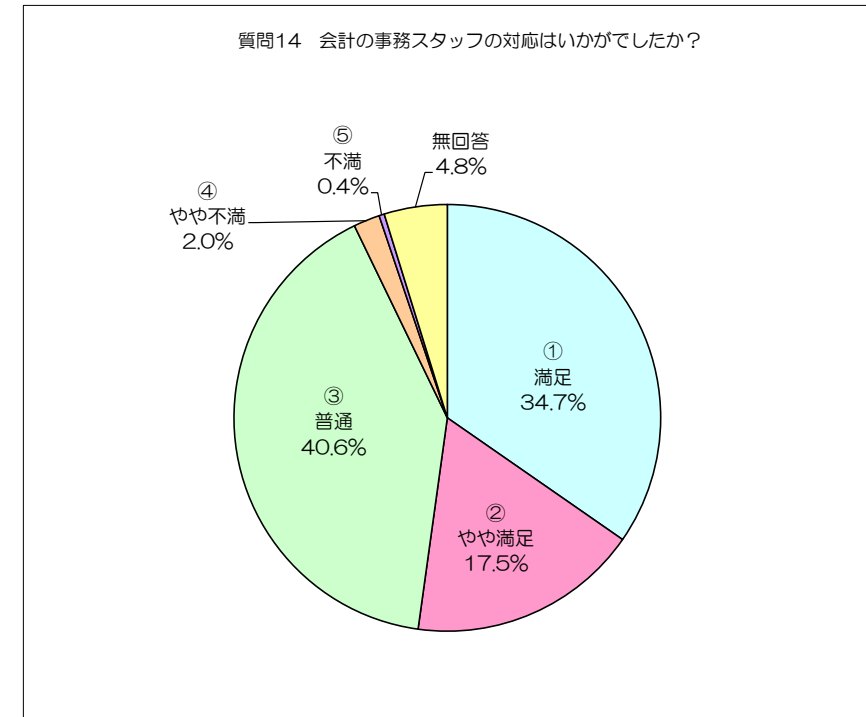
有効回答数 251



質問 14 会計の事務スタッフの対応はいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
87	44	102	5	1	12

有効回答数 251



患者満足度調査 調査結果(外来)

ご意見・ご要望

[スタッフについて]

質問 15 病院スタッフについて、ご意見・ご要望・お褒めの言葉などございましたらご記入ください。

・緊急対応して下さい、ありがとうございました	内科
・いつもありがとうございます	
・入院が面白かったです。ありがとうございます	
・予約の変更など以前何度かお願いした際、TELで伝えているにもかかわらず受付で同じことを言わないといけない（TELでお願いしていることが伝えられてない）Nsに言っても受付は知らない。もっとスタッフ同士の連携が必要だと思います	
・医師の1年交代でなく同じ先生にかかりたい	
・いつも丁寧な対応ありがとうございます	
・会計で支払いがなかった時、会計側が確認されてなかったようで、1時間程待ち、遅いので声を掛けさせてもらおうと、”すみません！今日の会計はありませんでした！”と言われ、2回程ありました。	
・明るく笑顔で対応してくれ、しんどい時も心がホッとします。本当にありがたいと思う事が多いです	消化器内科
・いい感じ	循環器内科
・いつもお世話になっております。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします	小児科
・先生や看護師さん、受付の方、皆さんとても丁寧に接してくださいました。診察もしっかりと見ていただきました	

患者満足度調査 調査結果(外来)

ご意見・ご要望

[スタッフについて]

質問 15 病院スタッフについて、ご意見・ご要望・お褒めの言葉などございましたらご記入ください。

・スタッフの皆さん親切丁寧に対応していただいております	外科・消化器外科
・予約なのにいつも待ち時間が長すぎる	
・予約手術の時、入院してからの希望とか色々聞かれた。体調悪いのに、事務、薬剤師、Ns…順番の間も長く12時に診察終わったのに全部の話は15時まで続いた。希望病室、ベッド等聞かれても、空いてなければかなわない。(結局、窓際を希望したけどダメだった) 薬剤師の話も入院してからで良いと思った	
・皆さん親切、優しいです	外科・消化器外科 整形外科 脳神経外科
・〇〇医師、診察及び説明が雑すぎる。もう二度と診てもらいたくない(途中で他の医院に変わった) その他の科は、良いと思う。今後もお願いします	整形外科
・診察が終わって受付時間が少し長い時があります	
・忙しいのは分かりますがどうしてそんなに不機嫌なんですか？嫌なら別の仕事をされたらどうですか？具合が悪く来てるのにみなさん本当に医療従事者ですか？	脳神経外科
・患者に親切丁寧に対応して頂き非常に気持ちよく受診できました	泌尿器科
・トイレをもう少しこまめにチェックしてきれいにしてほしい。特に尿検査の前のトイレ	産婦人科
・産婦人科でエコー写真が1枚しかもらえない先生がいる。もう少し欲しいし、先生によって差がある	

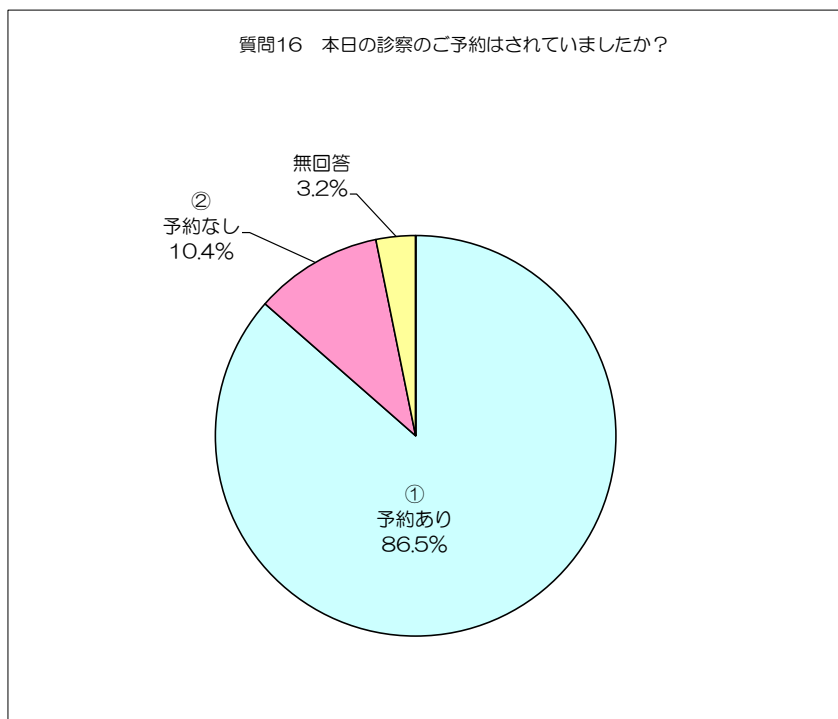
患者満足度調査 調査結果(外来)

[待ち時間について]

質問 16 本日の診察のご予約はされていませんか？

① 予約あり	② 予約なし	無回答
217	26	8

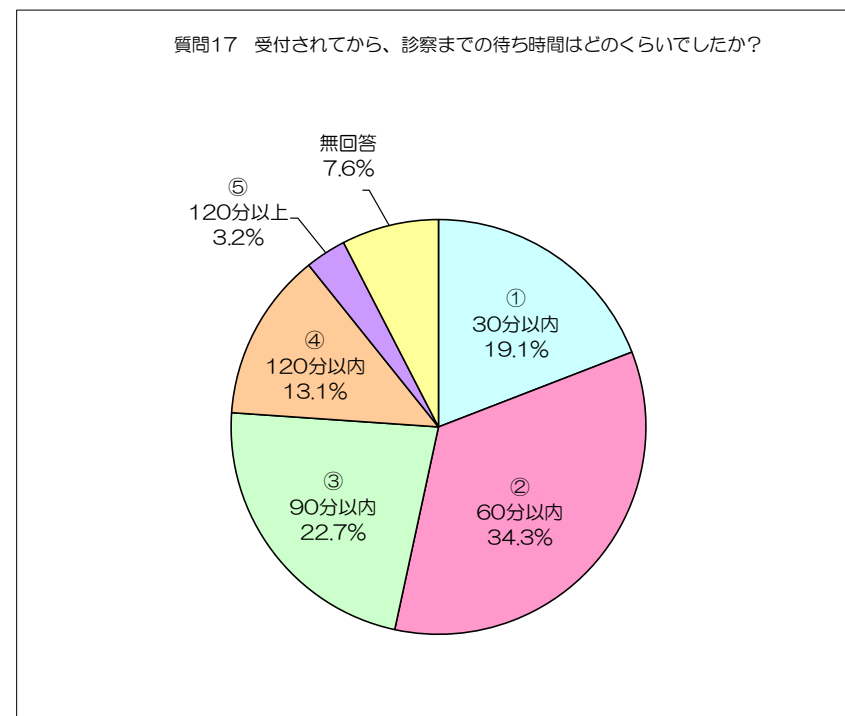
有効回答数 251



質問 17 受付されてから、診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？

① 30分以内	② 60分以内	③ 90分以内	④ 120分以内	⑤ 120分以上	無回答
48	86	57	33	8	19

有効回答数 251



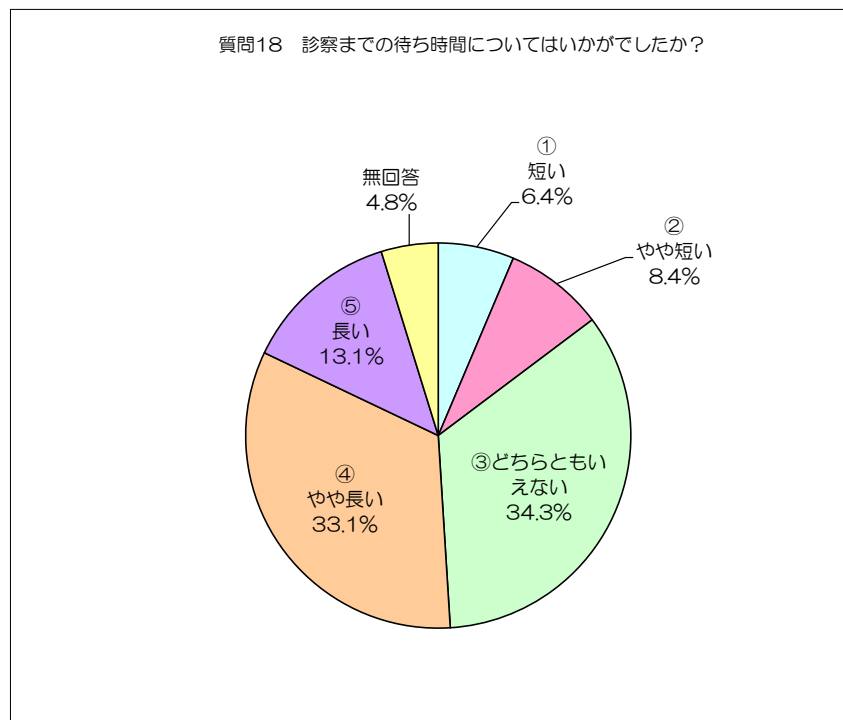
患者満足度調査 調査結果(外来)

[待ち時間について]

質問 18 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

① 短い	② やや短い	③ どちらとも いえない	④ やや長い	⑤ 長い	無回答
16	21	86	83	33	12

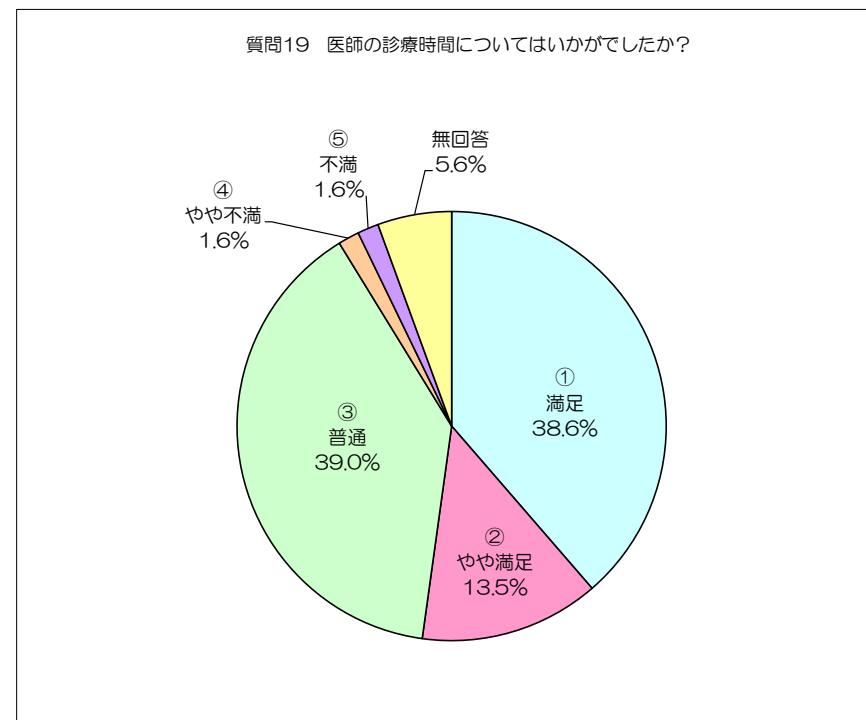
有効回答数 251



質問 19 医師の診療時間についてはいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
97	34	98	4	4	14

有効回答数 251



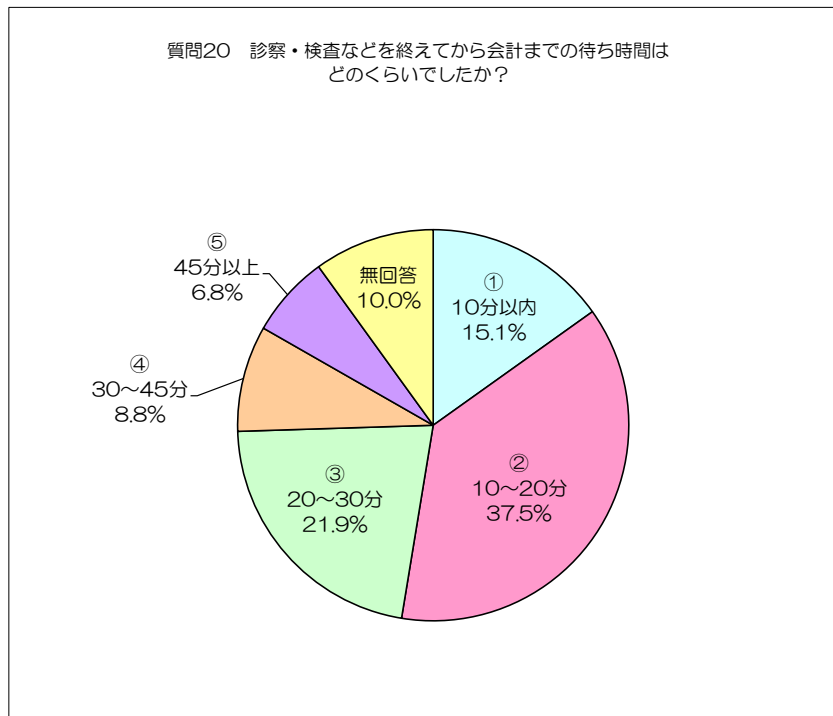
患者満足度調査 調査結果(外来)

[待ち時間について]

質問 20 診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間はどのくらいでしたか？

① 10分以内	② 10～20分	③ 20～30分	④ 30～45分	⑤ 45分以上	無回答
38	94	55	22	17	25

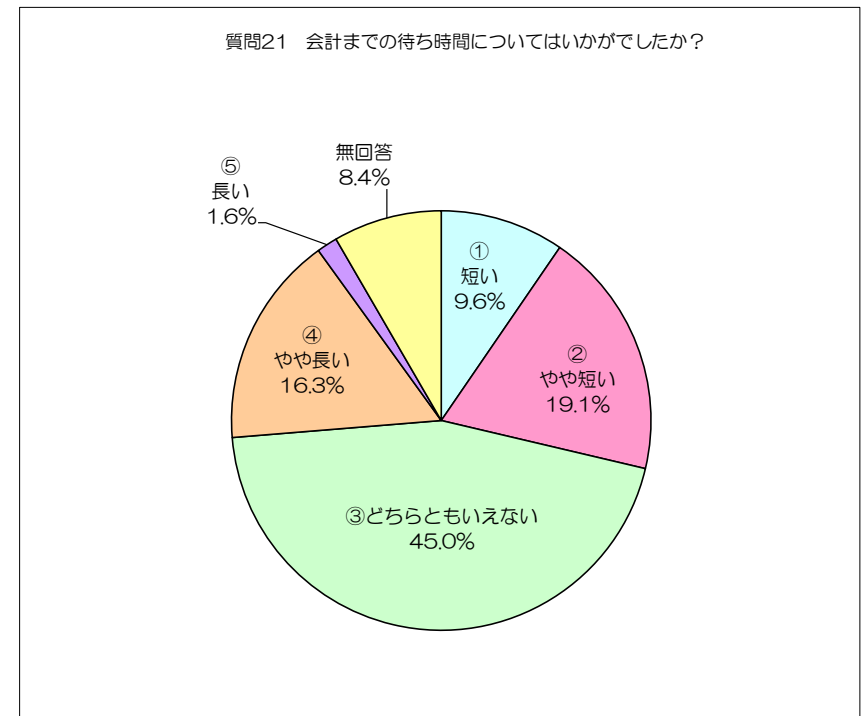
有効回答数 251



質問 21 会計までの待ち時間についてはいかがでしたか？

① 短い	② やや短い	③ どちらともいえない	④ やや長い	⑤ 長い	無回答
24	48	113	41	4	21

有効回答数 251



患者満足度調査 調査結果(外来)

ご意見・ご要望

[待ち時間について]

質問 22 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

・ 外科・内科など、椅子が空いてなくて立って待つ時間がある	内科
・ 会計の待ち時間は、その度長い時もあれば、短い時もある	
・ 診察済んでから、ブロックの窓口で書類をもらうまでも長時間待ち、会計でもまた長い！	外科・消化器外科
・ 以前に比べて安心して待てる	外科・消化器外科 整形外科 脳神経外科
・ 受付（ブロック）の流れが悪く長い時間待つ	整形外科
・ 会計の時間が長いです	
・ 宿毛市に大きな病院はここしかないんですよ？ それなのに初診は10月～7000円以上？ 具合が悪くてもきちんと検査できる（MRI）病院がここしかないからやむなく来てます。待ち時間長いのに診察10分程度	脳神経外科
・ 診察までがちょうど60分でした。初診・予約なしの時は待ち時間が長いのは仕方ありませんが、予約ありの時は60分以内だと嬉しいです	皮膚科
・ 受付での時間がかかりすぎ	泌尿器科
・ 入院説明あり時間がかかった	

患者満足度調査 調査結果(外来)

ご意見・ご要望

[待ち時間について]

質問 22 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

・緊急手術が入っていて、いつもより待つ時間は長かったですが、先生方は遅くなった事への声かけもあり、大変な中頑張っておられる など思いました	産婦人科
・妊婦の受診票でまかなえない、実費や手出しが多い	
・アンケート・診察・会計が終了してからの質問が多く返答できない	眼科
・以前は長かったが、精算機になって早くなった。お年寄りには時間がかかるのでサポートが必要です	耳鼻いんこう科

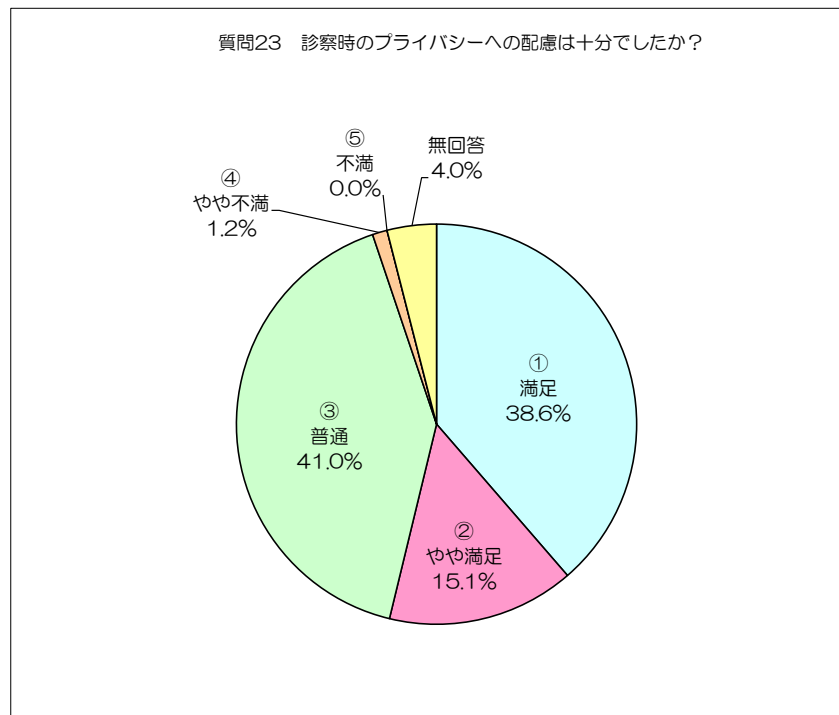
患者満足度調査 調査結果(外来)

[その他、受療環境について]

質問 23 診察時のプライバシーへの配慮は十分でしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
97	38	103	3	0	10

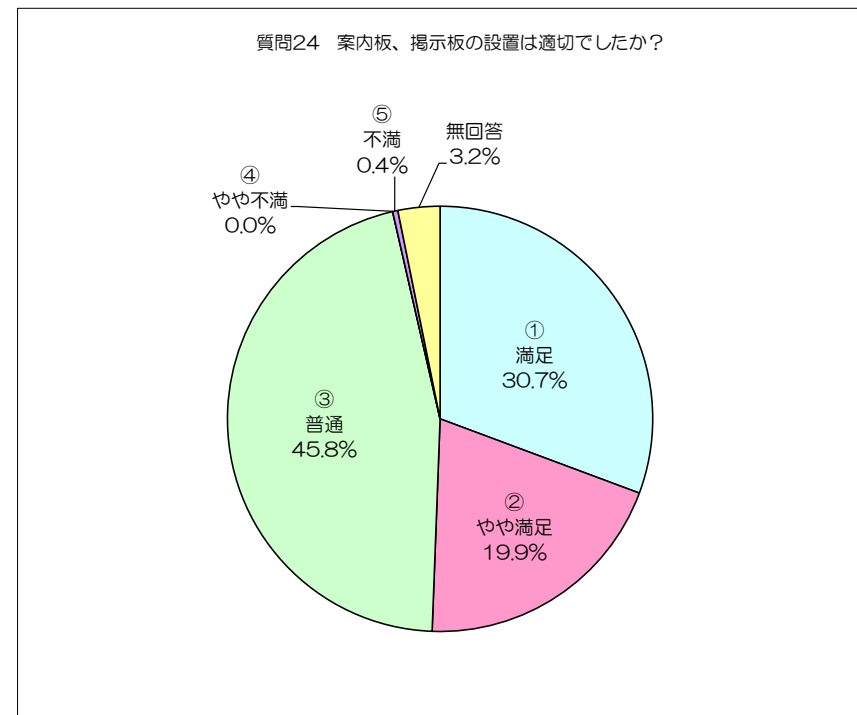
有効回答数 251



質問 24 案内板、掲示板の設置は適切でしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
77	50	115	0	1	8

有効回答数 251



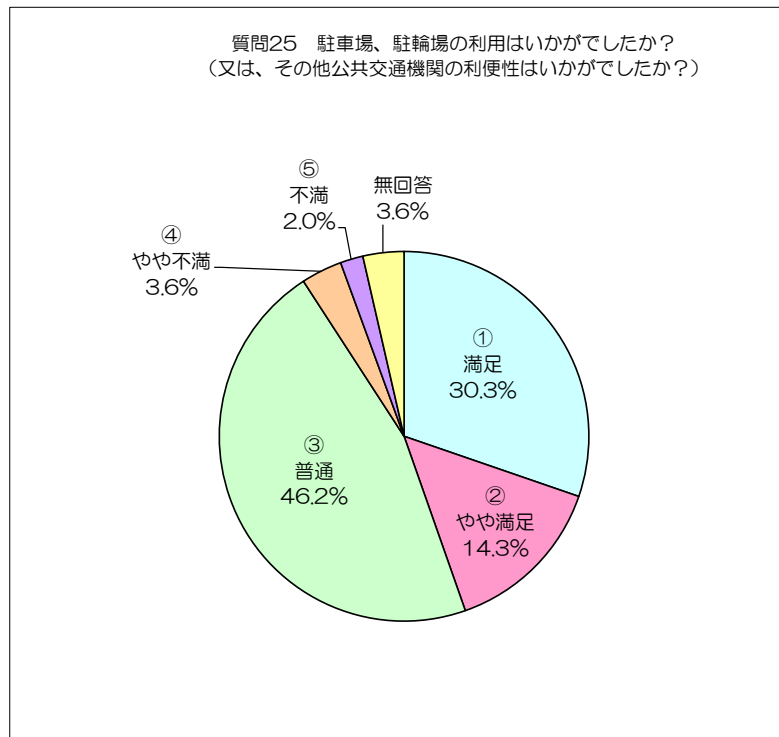
患者満足度調査 調査結果(外来)

[その他、受療環境について]

質問 25 駐車場、駐輪場の利用はいかがでしたか？
(又は、その他公共交通機関の利便性はいかがでしたか？)

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
76	36	116	9	5	9

有効回答数 251



患者満足度調査 調査結果(外来)

ご意見・ご要望

[その他、受療環境について]

質問 26 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

・予約前に来ても、駐車場がいっぱいで車が置けず、病院内に入ることができず時間がかかる。車が空くのを待つしかない時は、困る	内科
・このアンケートについて…会計の項目もあるなら会計待ち時が良いと思います。歩行がやっとの患者さんがこの重さとサイズの物を持ち歩くのは大変なのでは？と見ていて思いました。中待ち合いは、ライトも明るくないですし…	
・Bの窓口ですが、診察が終わってからが長いのですが、窓口が2か所あるので、受付ばかり優先せず、分けてほしいものです。座る場所がない時もありました	
・以前何度かアンケートにも書いたけど1階障害者便器の洗浄がダメ。消毒薬もほしい、改善されない。荷物置き場もない	外科・消化器外科
・他の患者とNsとの会話が待合まで聞こえている。プライバシーに配慮が必要だと思う（カーテンだけでは聞こえている）入院患者が病衣のまま車いすで1階トイレでタバコを吸っている。受付スタッフに話したこともある	
・待合室が寒い	整形外科
・採血後呼ばれるのも、すごく遅い	
・一人で来た場合、トイレに行く事が難しいと思います。（呼ばれる時が分からない為）	整形外科
・もう少し駐車場があればと思う	
・みんなここしかないから仕方なく来てるんだと思います	脳神経外科

患者満足度調査 調査結果(外来)

ご意見・ご要望

[その他、受療環境について]

質問 26 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

・初診対応が変わってから待ち時間が短くなったのでありがたいです	皮膚科
・昨年入院していた時、午後9時以降、消灯になってからラジオを聴こうと思ったが聴けなかった。昼間も聴くことができない。 高齢者はラジオを聴けるようにしてほしい	泌尿器科
・診察時の荷物になるのでアンケートをお願いするなら回収しに来てほしい	産婦人科
・順番待ちのパネルに、間もなく呼びしますの所に番号が出ない → 3か所とも埋めてほしい	耳鼻いんこう科