

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
38	10	14	14	18	22	82	36	14	0

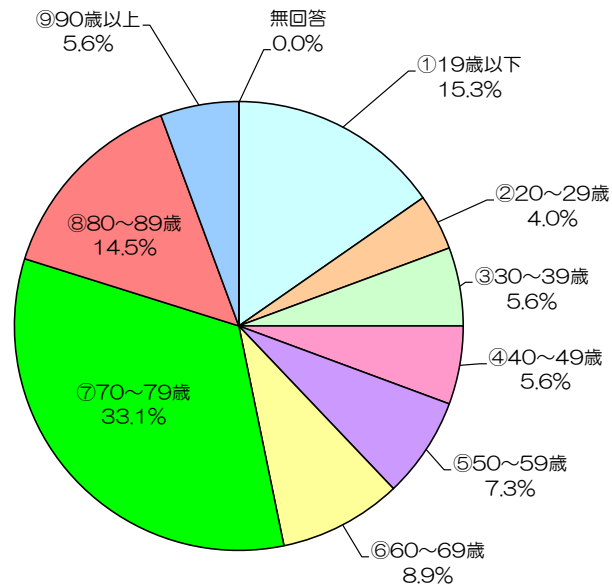
有効回答数 248

質問 2 性別をお聞かせください。

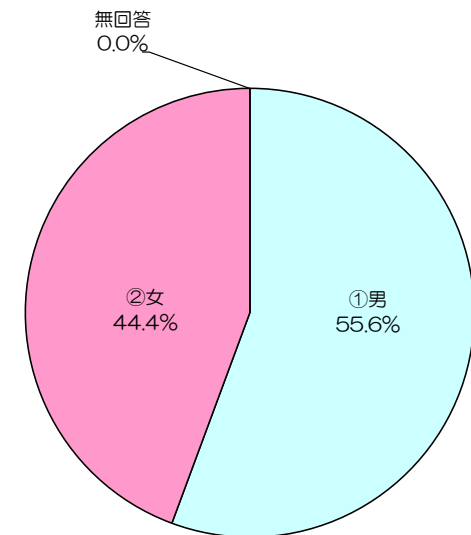
① 男	② 女	無回答
138	110	0

有効回答数 248

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。



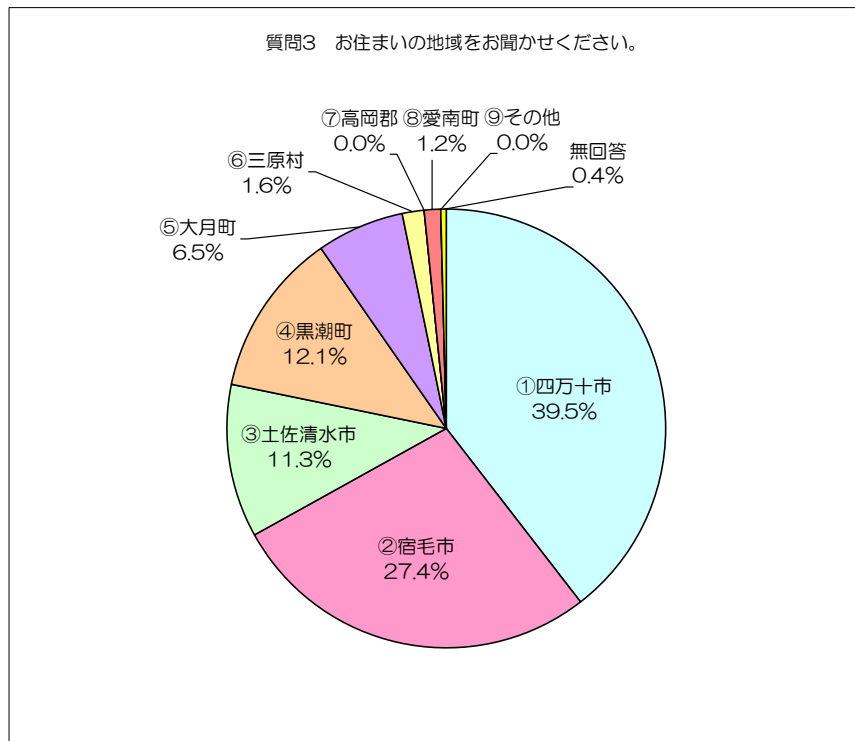
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
98	68	28	30	16	4	0	3	0	1

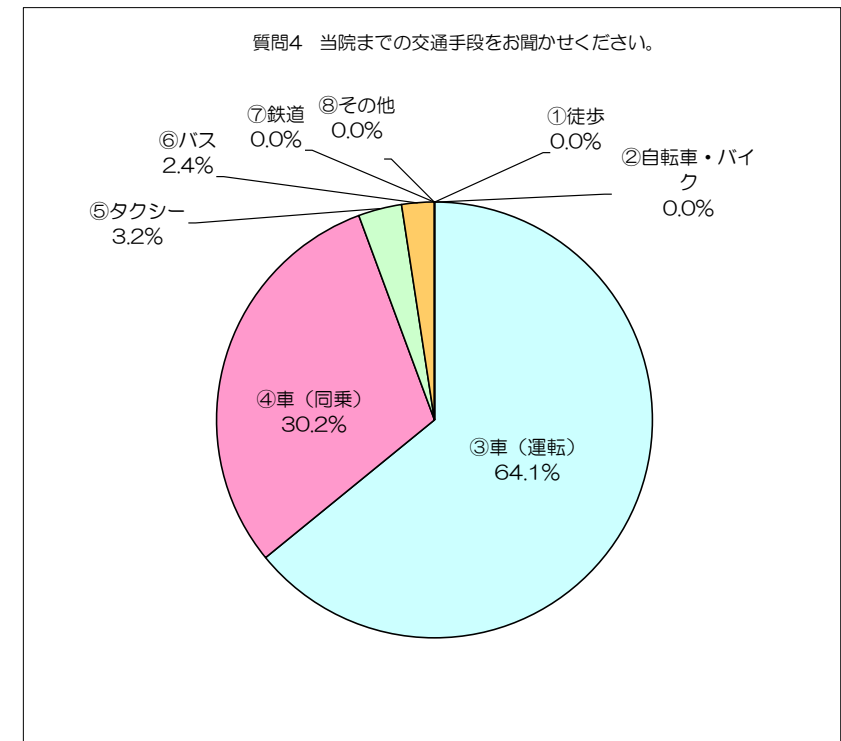
有効回答数 248



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	0	159	75	8	6	0	0

有効回答数 248



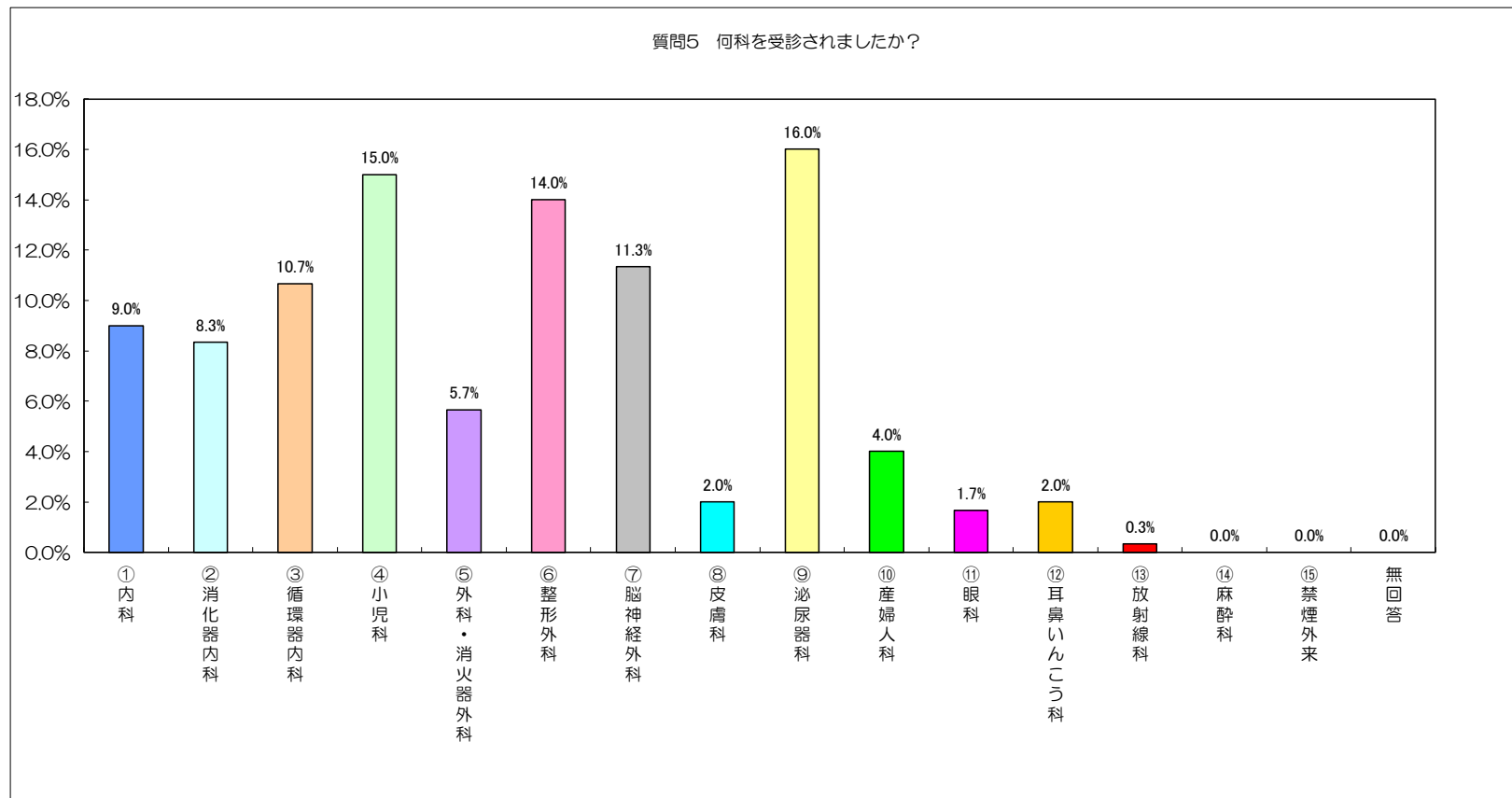
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
27	25	32	45	17	42	34	6	48	12	5	6	1	0	0	0

有効回答数 300 (複数回答あり)



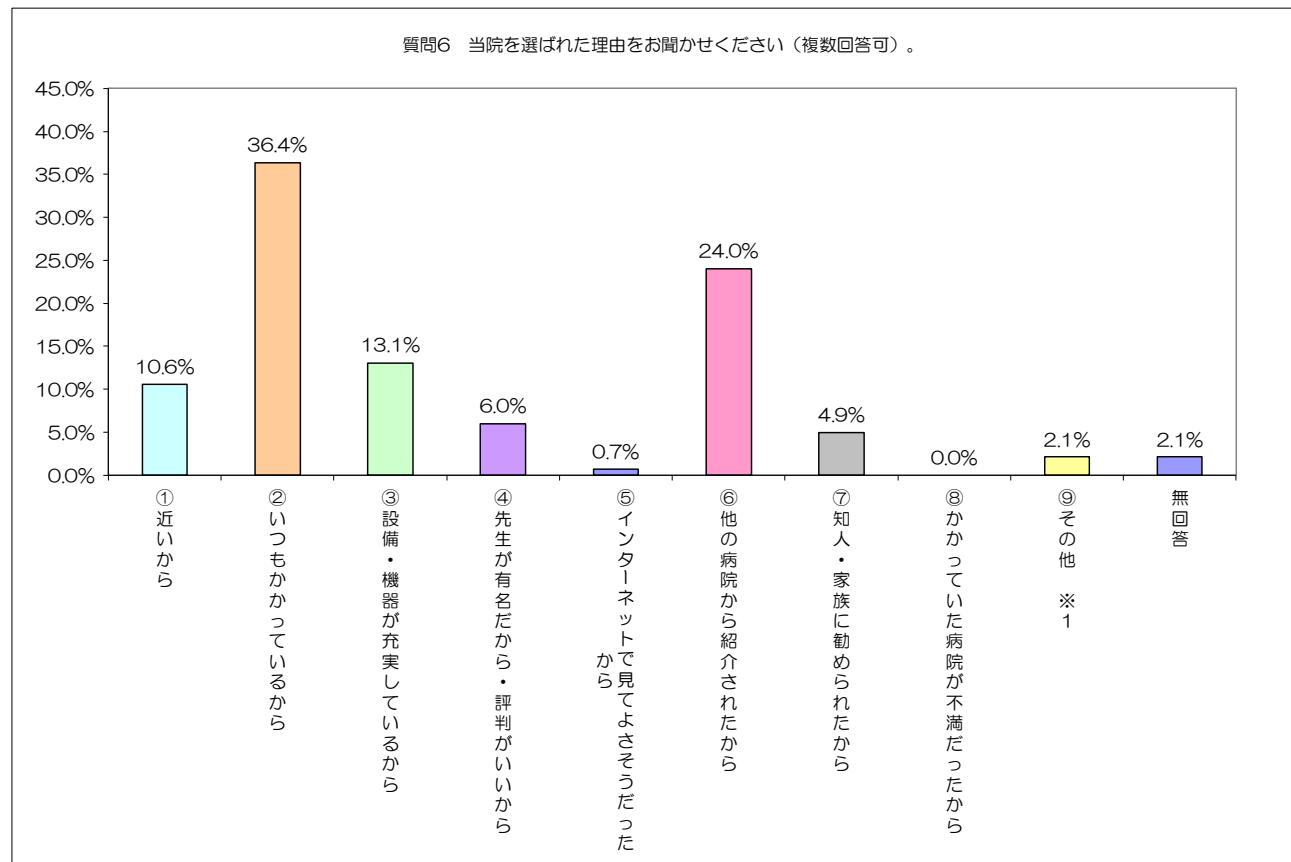
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
30	103	37	17	2	68	14	0	6	6

有効回答数 283



※1 ⑨その他 6

- ・救急車で運ばれてから 4
- ・他の小児科で対応できない 1
(専門だから)
- ・幅多では一番と思っているから 1

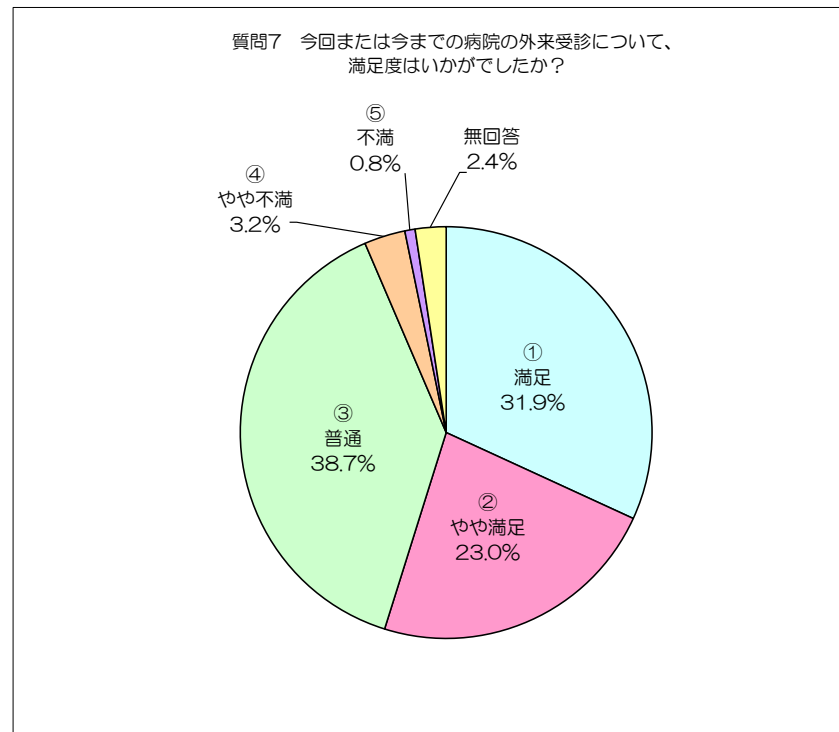
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
79	57	96	8	2	6

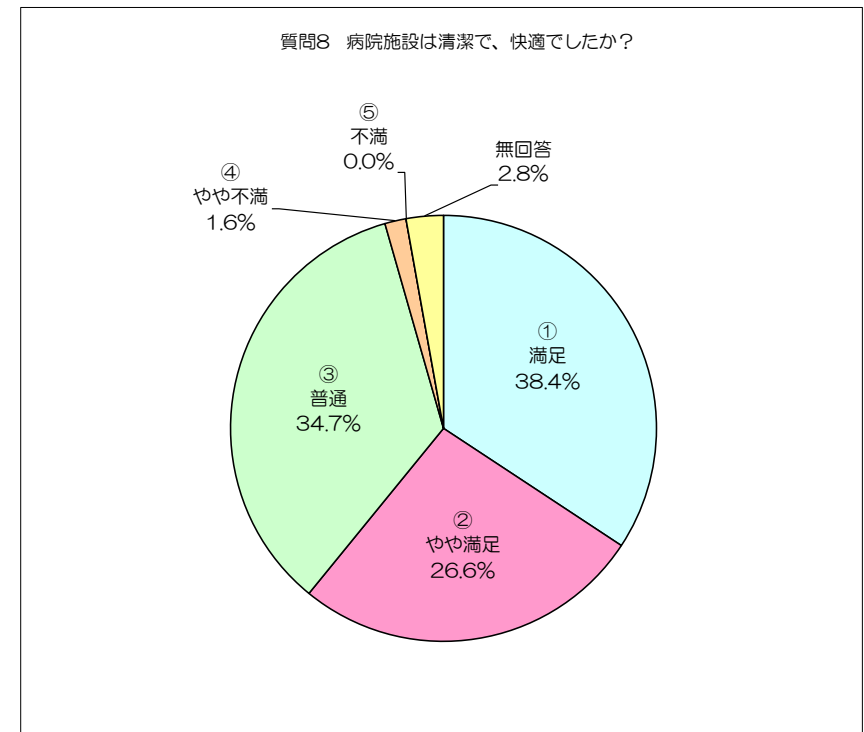
有効回答数 248



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
85	66	86	4	0	7

有効回答数 248



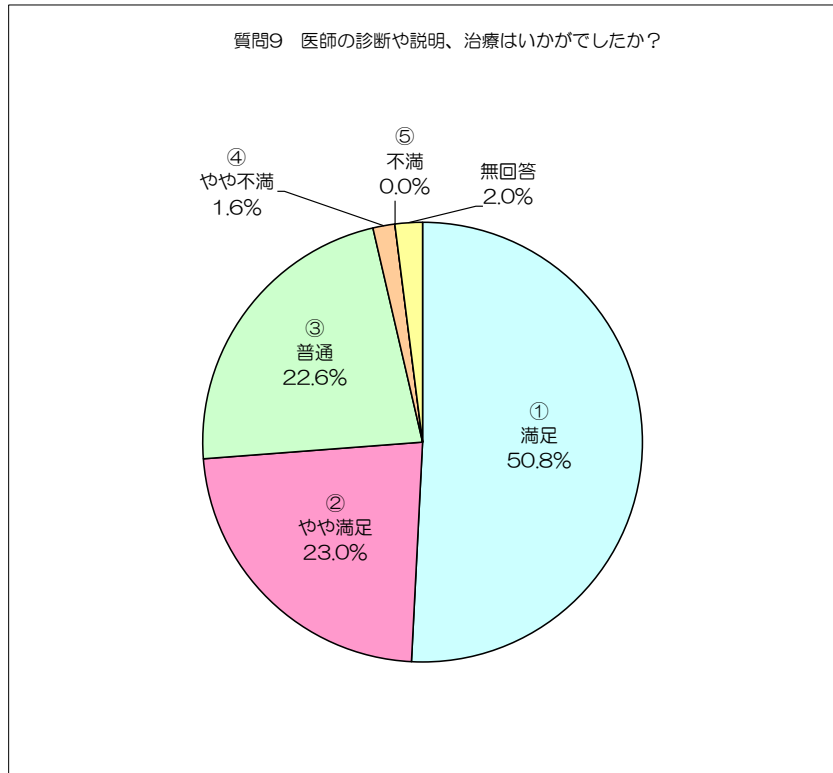
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
126	57	56	4	0	5

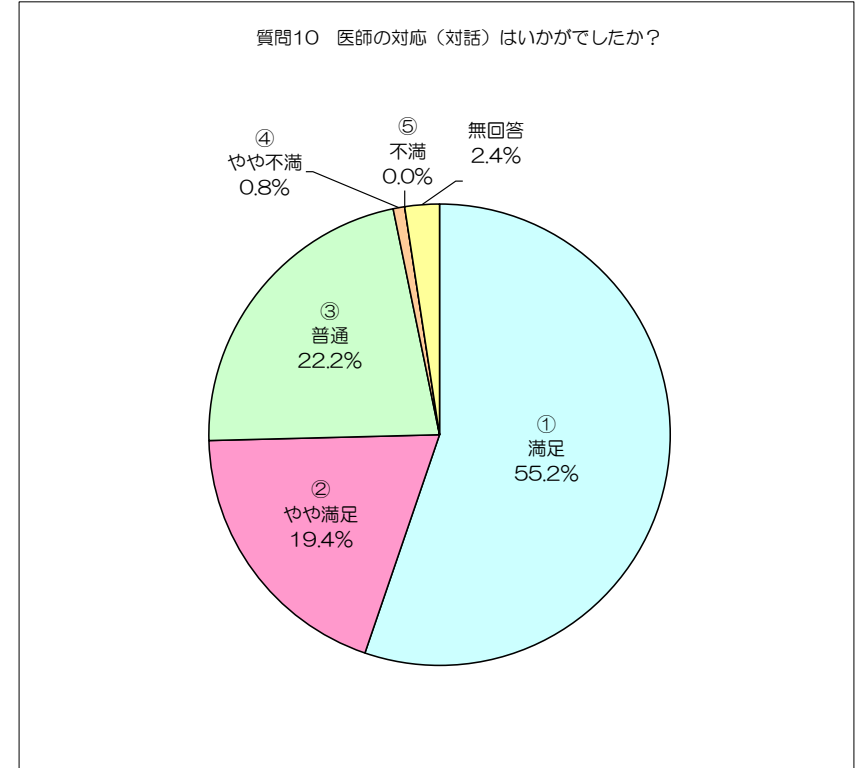
有効回答数 248



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
137	48	55	2	0	6

有効回答数 248



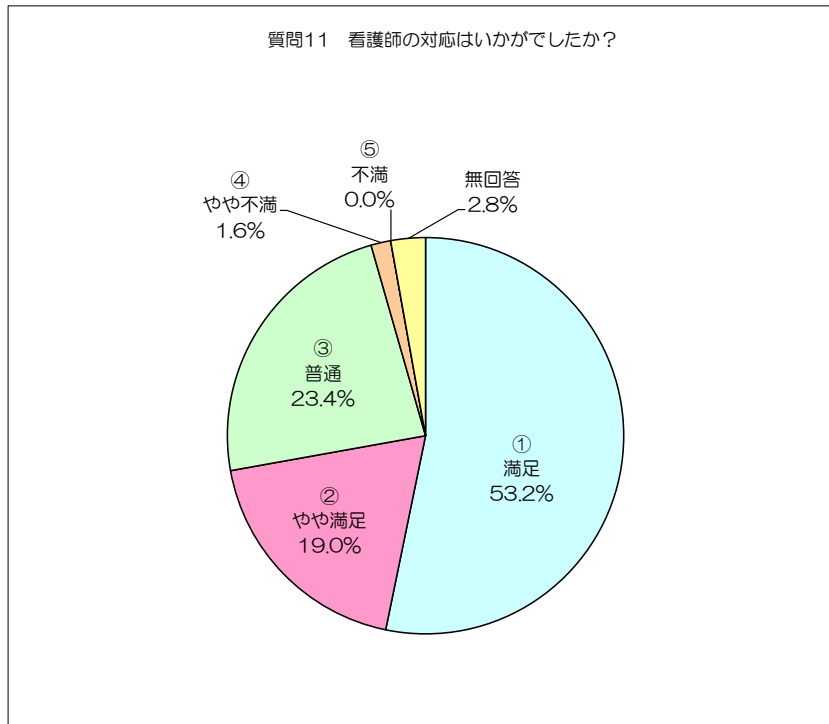
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
132	47	58	4	0	7

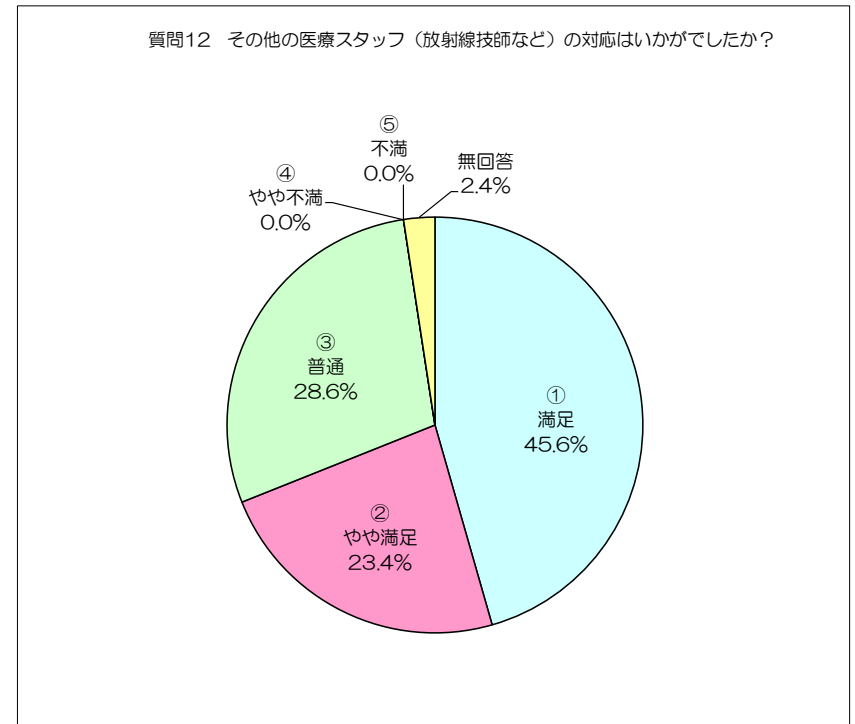
有効回答数 248



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	58	71	0	0	6

有効回答数 248



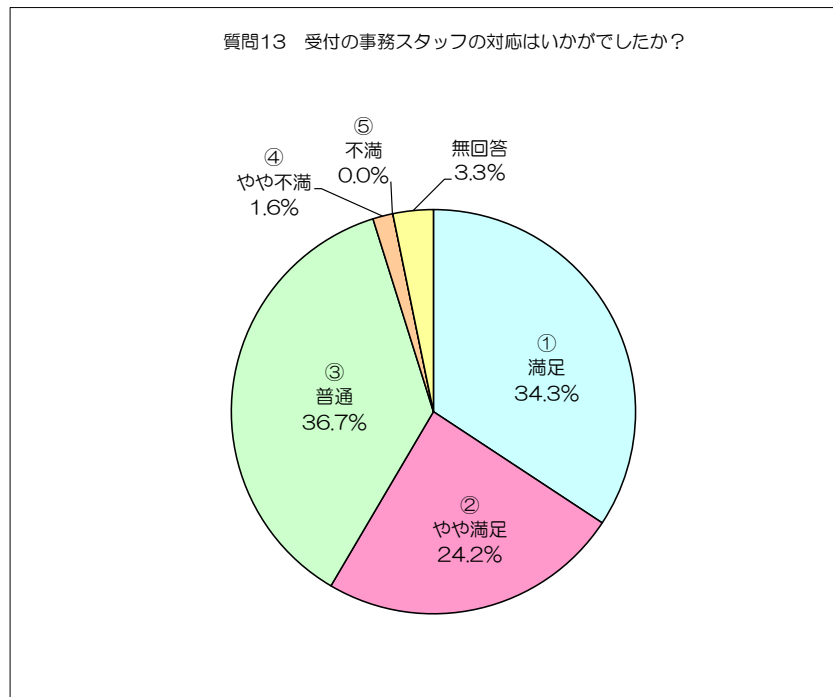
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
85	60	91	4	0	8

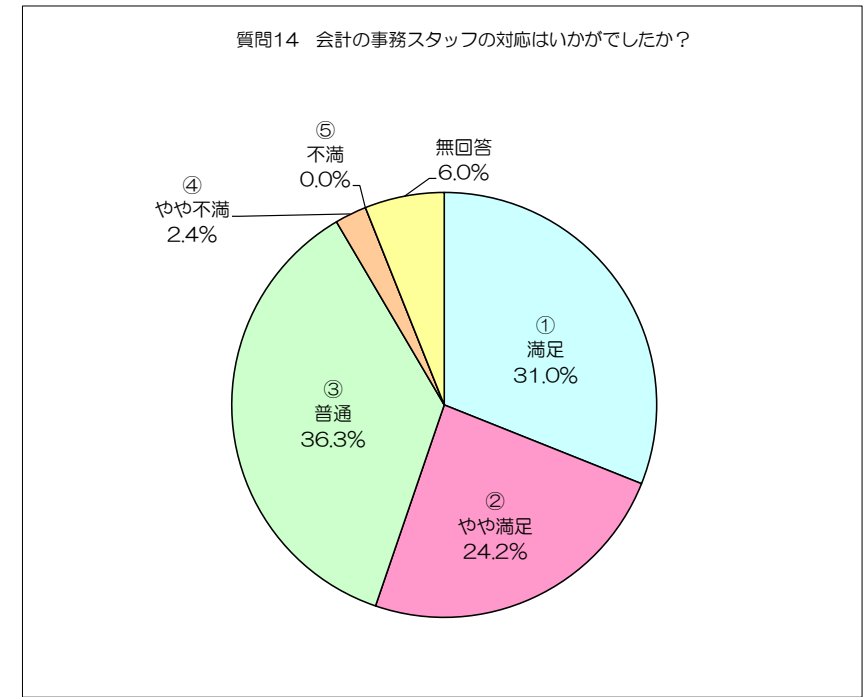
有効回答数 248



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
77	60	90	6	0	15

有効回答数 248



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。

・先生方はほとんどの先生が話やすいです。長時間待たされた時に診察室に入ったら「お待たせしてすみません」と一言してくれるのがうれしいです。一方で一部の若い先生の言葉遣いが気になります。（受付の方も）循環器の先生は時間をかけてゆっくり話を聞いてくれ安心して任せられます。	循環器内科
・老人にもっとサービスを！！院内ツエなど！！	循環器内科 脳神経外科 泌尿器科
・Dブロックの事務員さん顔を覚えてくださっていて、とても丁寧でうれしいです。気分がふさがちな通院ですが、笑顔で対応してくださるととても安心します。いつもありがとうございます。先生方も娘の話をしっかりと受け止めて聞いてくださり大変感謝しております。	小児科
・小児科の受付の方が子供が待てずにいる時も、いつも優しく接してくれ、子供もその方が大好きで来るたび会うのを楽しみにしています。	
・いつも子供にも親にも優しく寄り添ってくださり、ありがとうございます。説明もわかりやすくありがたいです。	
・受付スタッフの愛想が悪くなって気になった。パーテーション越しのマスクつけてしゃべるので、ただでさえ声が小さいのに何言っているか聞こえない。	
・手術と短期の入院でしたが、医師の方の説明はとてもわかりやすかったです。看護師の方々の穏やかな雰囲気や手術担当の看護師さんの明るく優しいお心遣いで、初めての入院、手術でしたが、不安もなく過ごせました。ありがとうございます。ただ、大きい病院のせいか、縦割りというか、看護師さんと会計の方で言ってる事が違ったり、？？？と思う時がありました。あと、会計の方が不機嫌で質問しにくかったです。	外科・消化器外科

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。

・優しく、よく対応していると思います。※自分なら切れます。色々我慢してくれていると思います。感謝しかありません。ありがとうございます。	整形外科
・OK	脳神経外科
・処置の日など、声掛けしてくれる。世間話もまじえて安心させてくれる。和ませてくれる。先生は専門外の事にも親身になってくれる。	泌尿器科
・満足しています。	
・（2月9日頃のことです。今ではない）輸血中に17：15となり2パック目を交換したばかりでその際血液の入り具合が目視できない状態となっているにもかかわらず、当直の方へまわされ、1パック目は2時間かけてゆっくり入れたのに2パック目は目視できない上、訳のわからない（事情がわからない）当直看護師が対応したためか40分で入ってしまった。当直看護師は「2時間もかけて入れたら血が腐るぜ」と言っていたもので、不信感をいだいた。交換がうまくできていない状態なので17：15になってもその担当部署が終了まで対応すべきではと強く思った。	
・以前母が救急で来た時、大腿骨骨折で入院になりました。その時の救急看護師が「いやー、すっぽんぽんやん」と言っていた事が忘れられません。自宅で転倒して便失禁があったので、何とか下着を脱がせて、そのまま救急車に乗ったので事情があるという事も理解したうえで発言してほしいです。気配りのある言動にして欲しいです。	産婦人科
・外来（小児科・耳鼻科）に受診することが多いですが、いつも丁寧に対応して頂き感謝しています。	耳鼻いんこう科

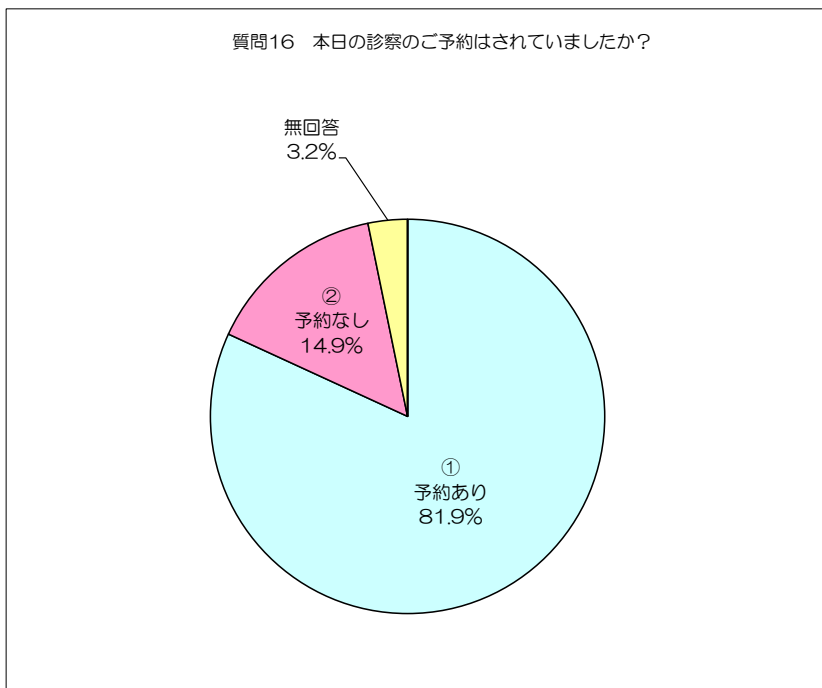
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
203	37	8

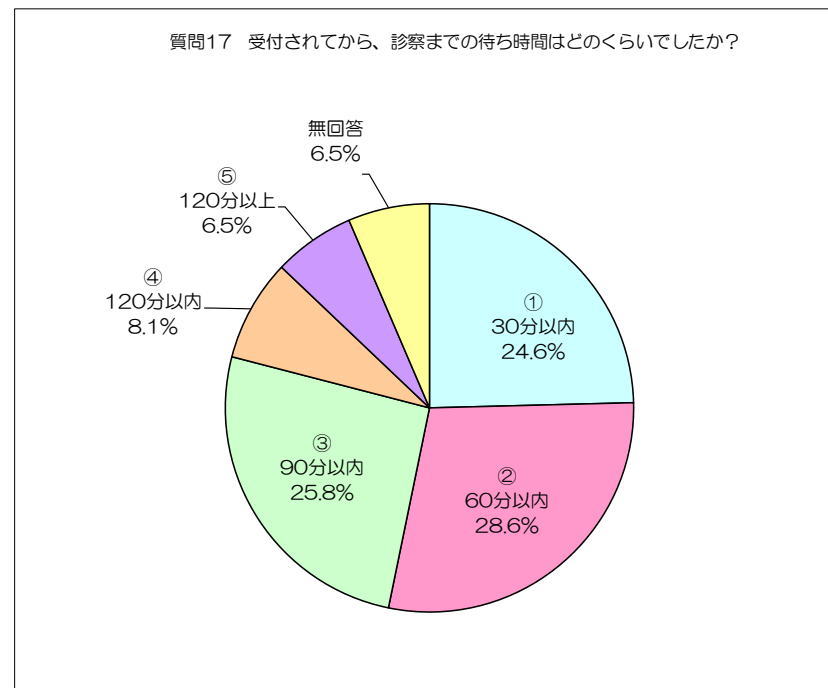
有効回答数 248



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
61	71	64	20	16	16

有効回答数 248



患者満足度調査 調査結果(外来)

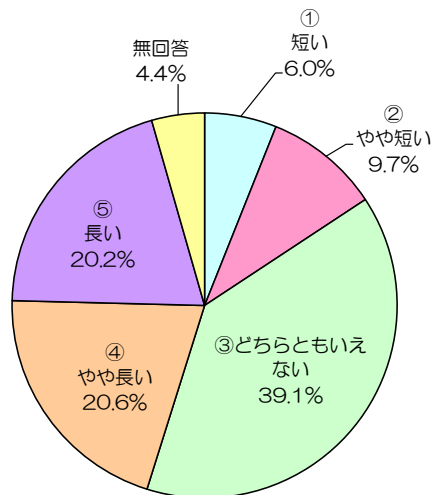
[待ち時間について]

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
15	24	97	51	50	11

有効回答数 248

質問18 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

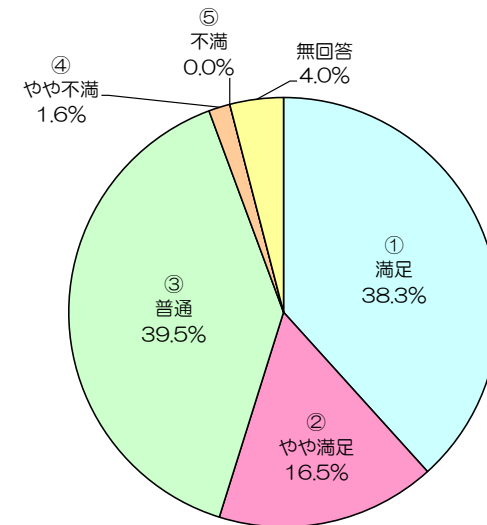


質問 19 医師の診療時間についてはいかがでしたか？

① 満足	② やや満足	③ 普通	④ やや不満	⑤ 不満	無回答
95	41	98	4	0	10

有効回答数 248

質問19 医師の診療時間についてはいかがでしたか？



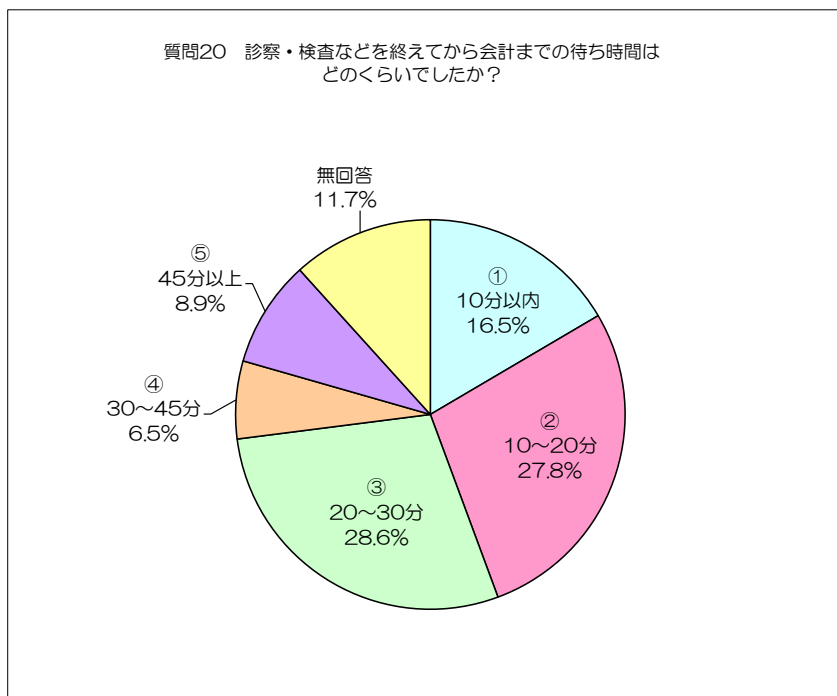
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
41	69	71	16	22	29

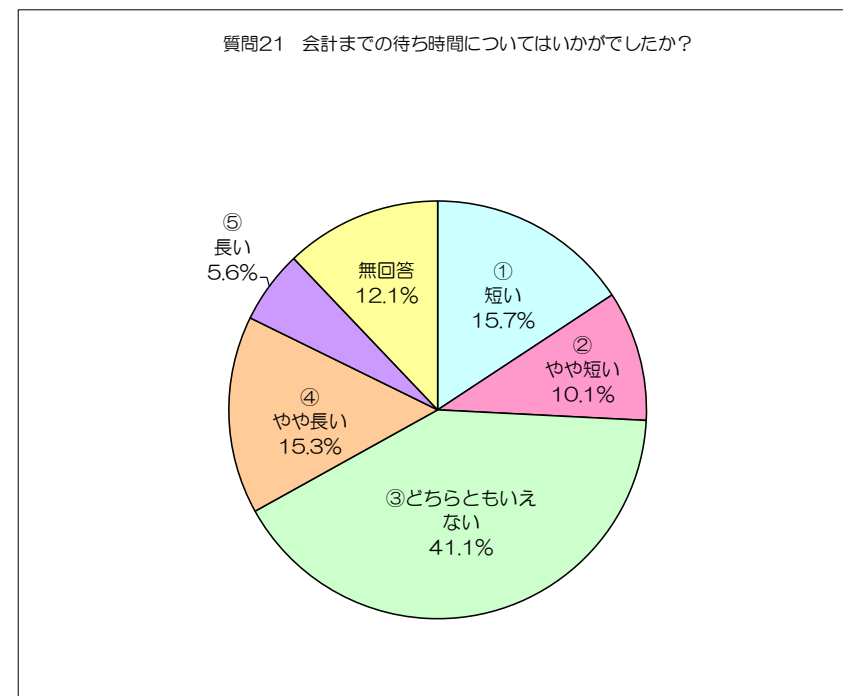
有効回答数 248



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
39	25	102	38	14	30

有効回答数 248



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。

・医療センターは会計までの待ち時間が短いです。会計を待つ時間が短くなると助かります。	循環器内科 外科・消化器外科
・初診受付が毎回長すぎる。	小児科
・科によって待つ時間が長い時があります。	
・診察までの待ち時間は受診者の人数次第なのでどちらとも言えない。状況次第なので待つのは仕方ないと思う。	小児科
・会計までの待ち時間がもう少し早くなってほしいです。	
・もっと短くして欲しい。	泌尿器科
・診察までの待ち時間が長い。	
・患者さんが多いので先生方も休む時間がなくて大変だと思いますがもう少し待ち時間が短くならないかと思います。	
・待ち時間が長いので改善をお願いします。	眼科
・Pt数が多く、大変だとは思いますが診察終了後、受付、会計までの待ち時間が短縮すると負担が軽減されます。（特にこども連れだと待ち時間が少ない方がありがたいです）	耳鼻いんこう科

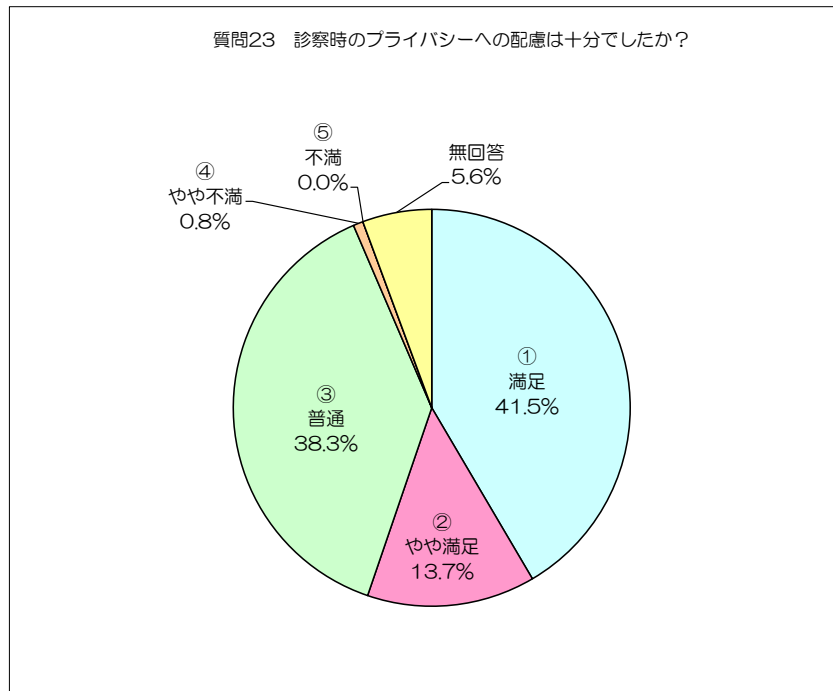
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
103	34	95	2	0	14

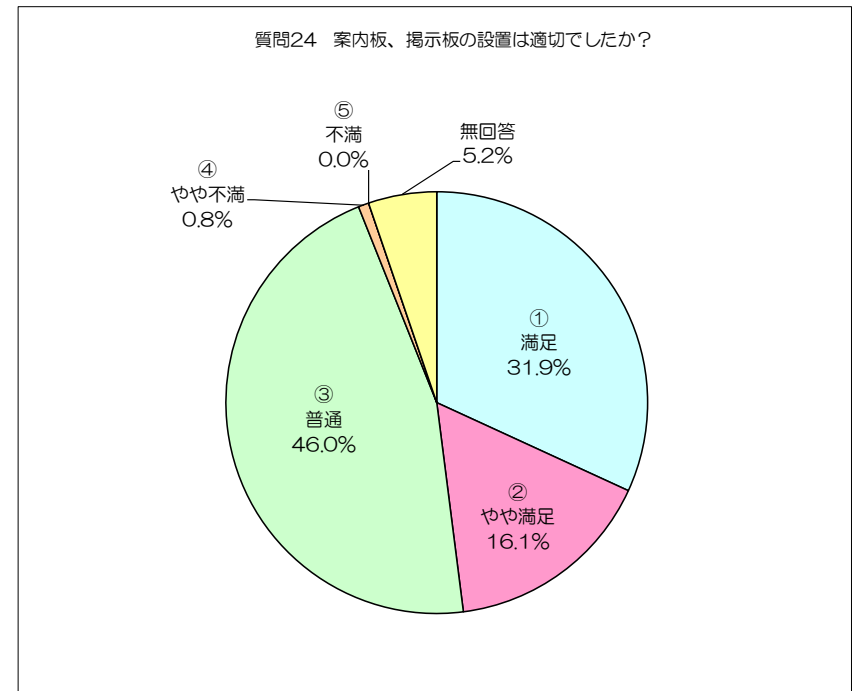
有効回答数 248



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
79	40	114	2	0	13

有効回答数 248



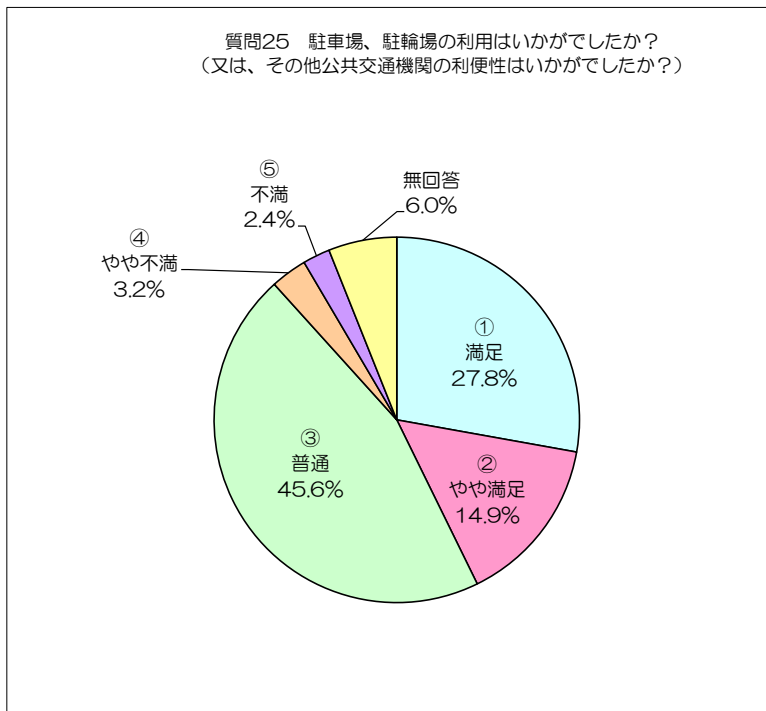
患者満足度調査 調査結果(外来)

[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
69	37	113	8	6	15

有効回答数 248



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。

・駐車場の空きがなく、車をなかなか停められなかった。	内科
・いい先生が市内の病院に異動されることがあるので、ぜひ幡多に残っていただきたいです。	循環器内科
・家から遠く、毎月のことなのでガソリン代や時間、食費、体への負担など、最近の物価高で余計に重くなってきていて、受診について控えようか、今後について悩んでいます。四万十市の小児科ではもう診てもらえなくなりそうで黒潮町に小児科はないし、小児科難民になる日もすぐそこだと思っています。幡多地域の小児科、産婦人科がなくなると、少子化は加速度的に進みます。どうにかありませんでしょうか。	小児科
・大きい病院なので、たまにしか来院しない者としては迷いやすい。色々とデジタル化されていて、便利な反面、慣れるまでは使いづらい。	外科・消化器外科
・受付Noを呼んでもらえるとありがたい。画面の提示だと見逃すことがある。	整形外科
・いつもいつも車がいっぱい！！	脳神経外科 泌尿器科
・ますますです。	皮膚科

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。

・いつも駐車場が満車のため病院玄関まで遠い。	泌尿器科
・車椅子の患者さんが多いせいか、車椅子用の駐車スペースがいつもいっぱいです。	
・小児科も、受付番号が表示されるとうれしいです。（子どもの声で呼ばれているか分からないこともある。あと〇番で呼ばれると分かったら心に余裕が生まれるため）	耳鼻いんこう科