

患者満足度調査 調査結果（外来）

～ 調査概要 ～

調査目的 : 外来診療される患者さんに医師、看護師、薬剤師、放射線技師、リハビリスタッフ、医事及び外来クラークの身だしなみ・言葉遣い・対応及び待ち時間に対する意識調査を行い、患者サービスの向上や待ち時間の短縮を目的といたします。
また職員による名前確認の有無についての調査も併せて行いました。

調査期間 : 令和2年12月14日 (月) ～ 令和2年12月17日 (木)

調査件数 : 令和2年12月14日 (月) 98件
令和2年12月15日 (火) 59件
令和2年12月16日 (水) 90件
令和2年12月17日 (木) 53件

合計 300件

調査対象 : 上記調査機関に来院された患者さんの調査をいたしました。

調査方法 : 会計待ち及び会計終了後患者さんにアンケートの協力依頼を行い、ご協力いただける方にご記入いただきました。

患者満足度調査 調査結果（外来）

調査内容

【患者さんについて】

質問1	何科を受診されましたか？（複数回答可）
-----	---------------------

【スタッフについて】

質問2	医師の説明や言葉遣い、対応はいかがでしたか？
	診察の際に医師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問3	看護師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
	採血などの際に看護師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問4	薬剤師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
	お薬の説明を受ける際に薬剤師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問5	放射線技師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
	レントゲン撮影の際に放射線技師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問6	リハビリスタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
	リハビリを受ける際にリハビリスタッフから「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問7	受付・会計・診療科受付の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？

【待ち時間について】

質問8	本日の診察のご予約はされていませんか？
質問9	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？ （予約の方は予約時間から診察までの時間はどのくらいでしたか？）
質問10	診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？
質問11	診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間についてはいかがでしたか？

【総合的】

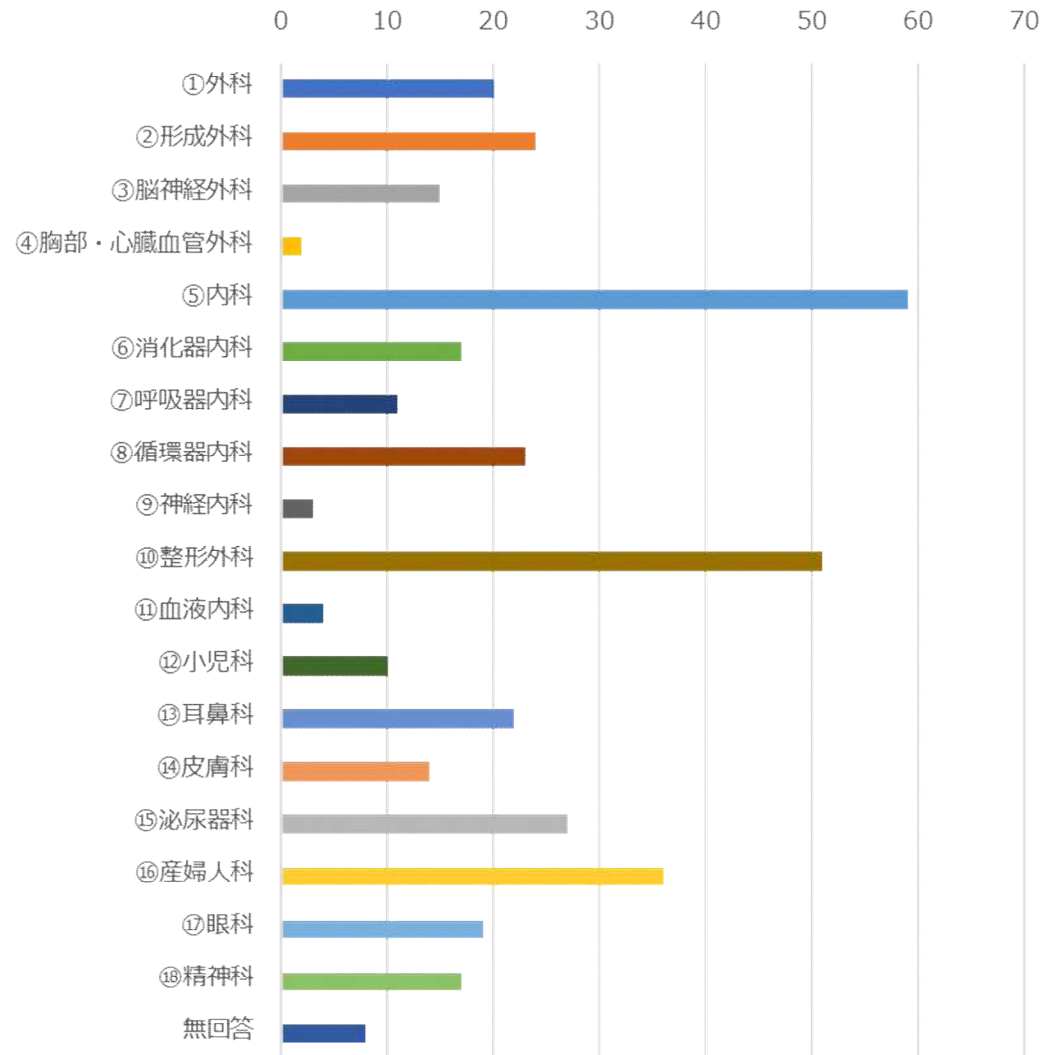
質問12	当院を受診して満足されましたか？
質問13	その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

[患者さんについて]

質問 1 何科を受診されましたか？

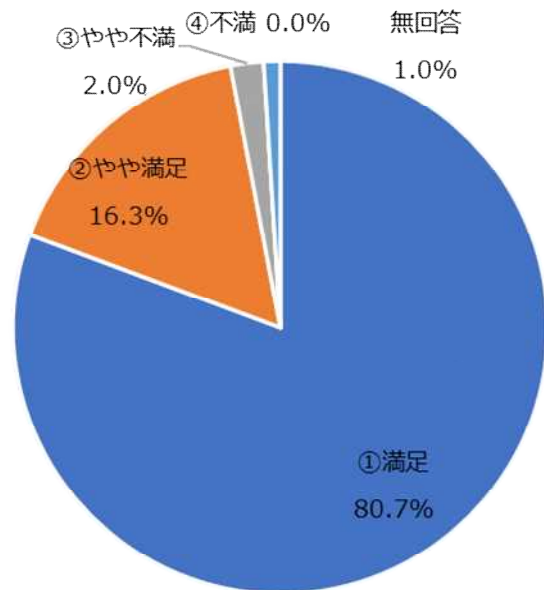


患者満足度調査 調査結果（外来）

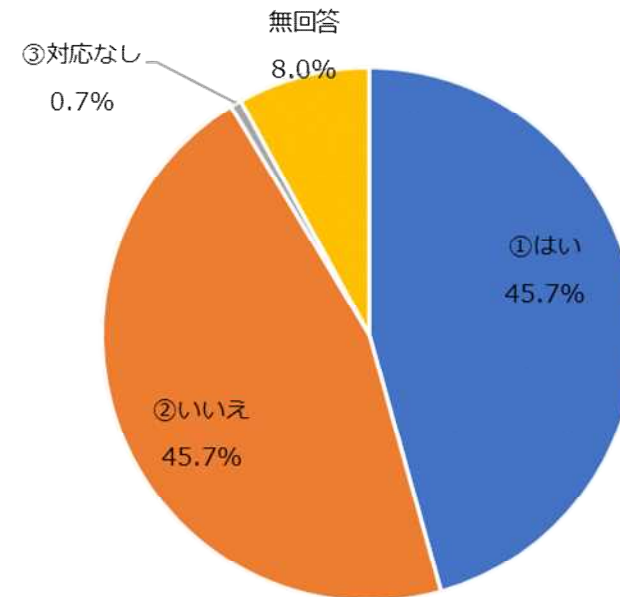
調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

[スタッフについて]

質問 2 医師の説明や言葉遣い、
対応はいかがでしたか？



診察の際に医師から
お名前の確認をされましたか？

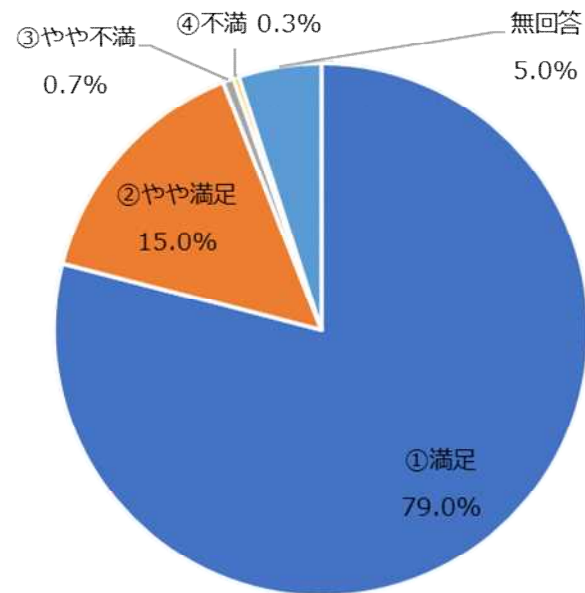


患者満足度調査 調査結果（外来）

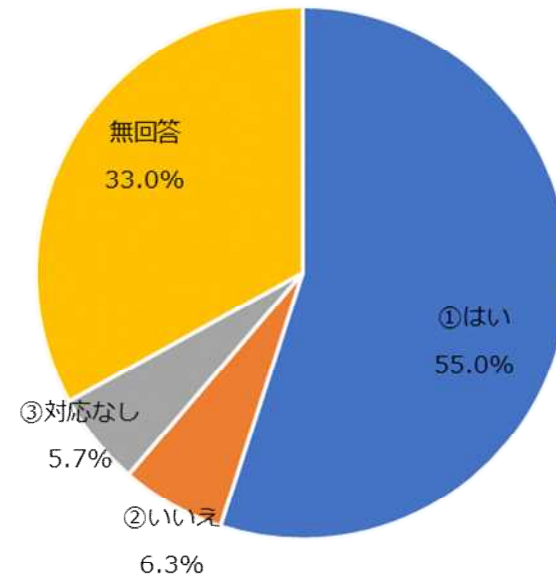
調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

[スタッフについて]

質問 3 看護師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？



採血などの際に看護師からお名前の確認をされましたか？

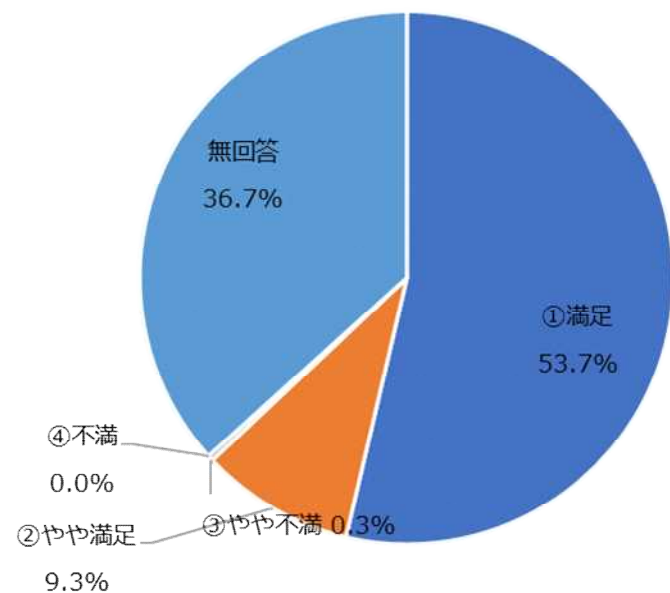


患者満足度調査 調査結果（外来）

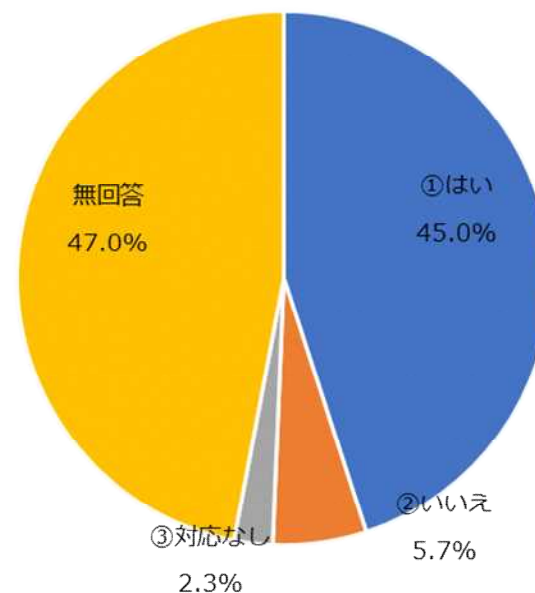
調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

[スタッフについて]

質問 4 薬剤師の身だしなみ・
言葉遣い・対応はいかがでしたか？



お薬の説明の際に薬剤師から
お名前の確認をされましたか？

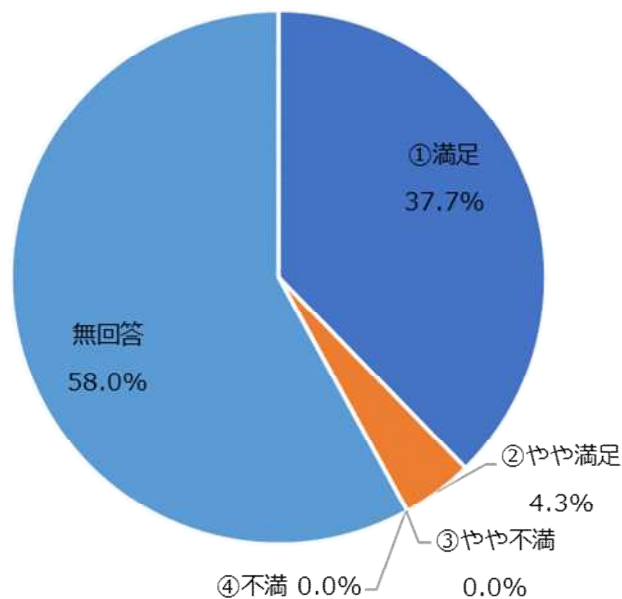


患者満足度調査 調査結果（外来）

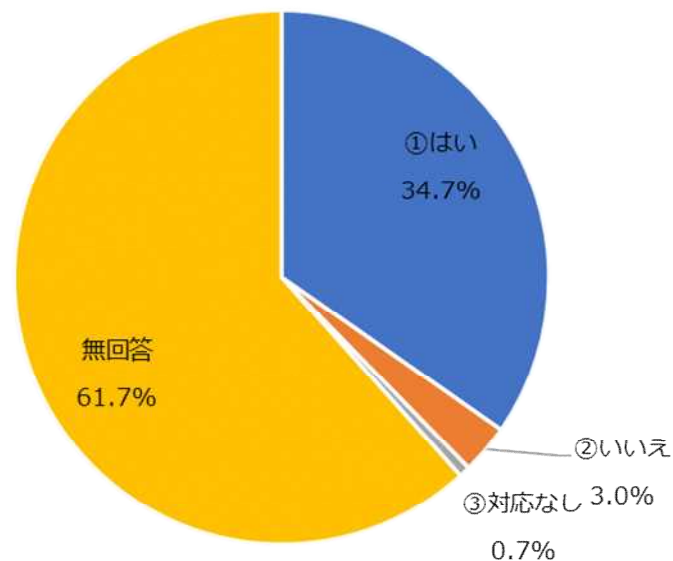
調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

[スタッフについて]

質問 5 放射線技師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？



レントゲン撮影の際に放射線技師からお名前の確認をされましたか？

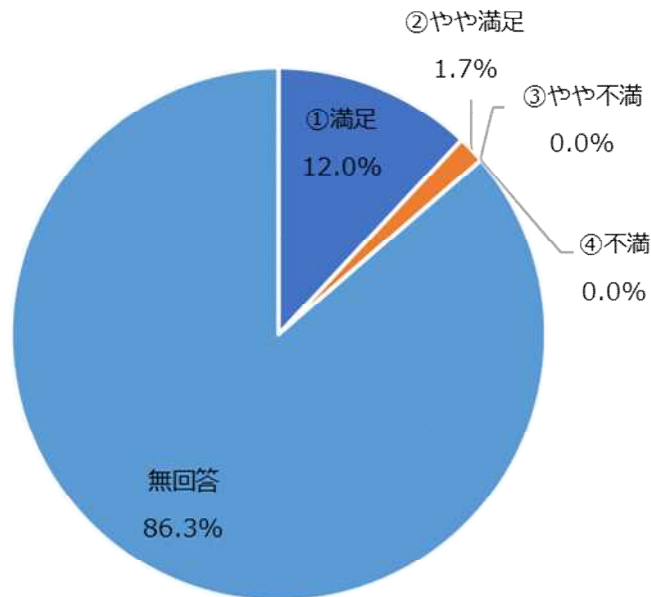


患者満足度調査 調査結果（外来）

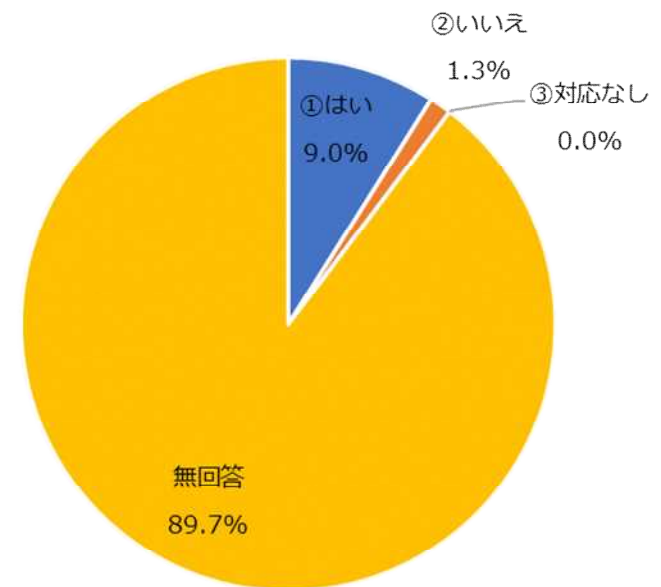
調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

[スタッフについて]

質問 6 リハビリスタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？



リハビリを受ける際にリハビリスタッフからお名前の確認をされましたか？

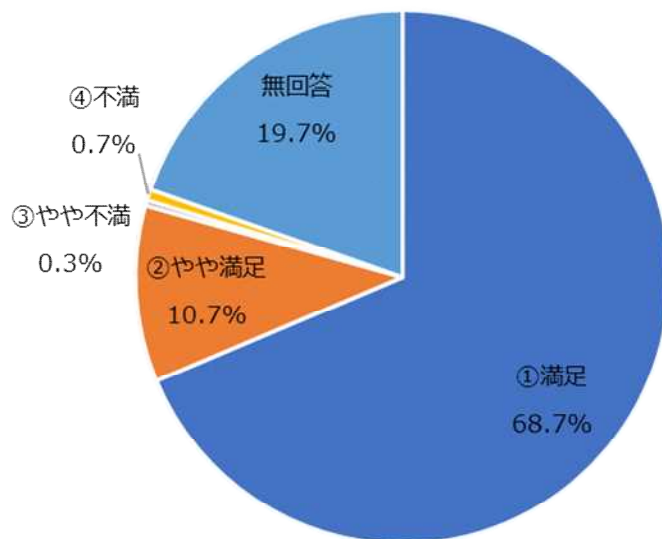


患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

[スタッフについて]

質問 7 受付・会計・診療科受付の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？

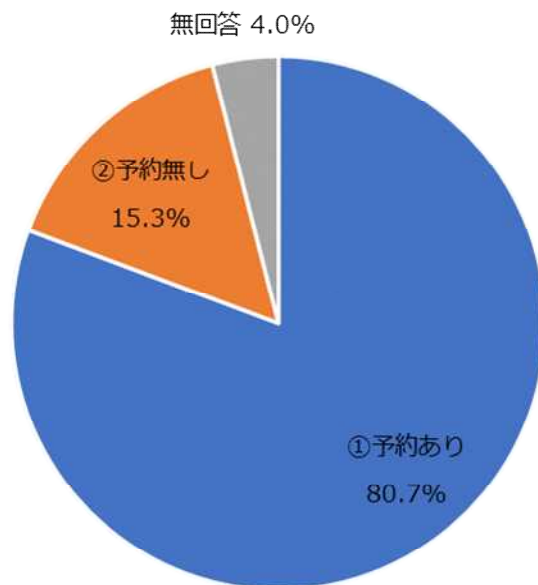


患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

[スタッフについて]

質問 8 本日の診察のご予約はされていませんか？



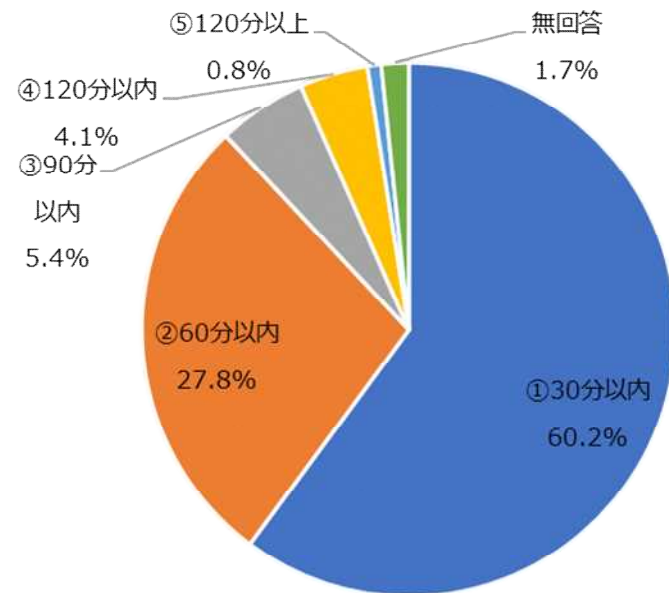
患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

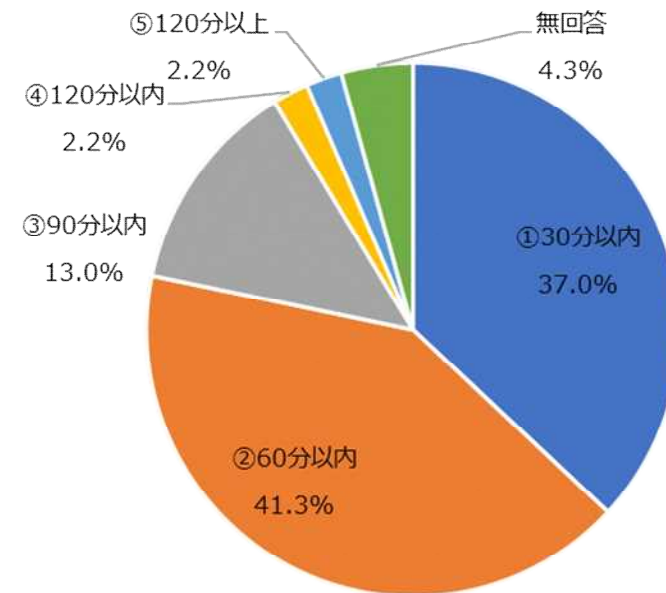
[待ち時間について]

質問 9 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？

予約あり



予約なし



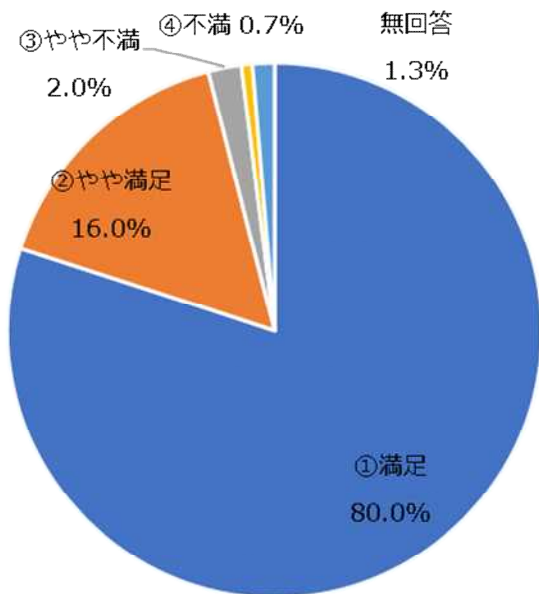
患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

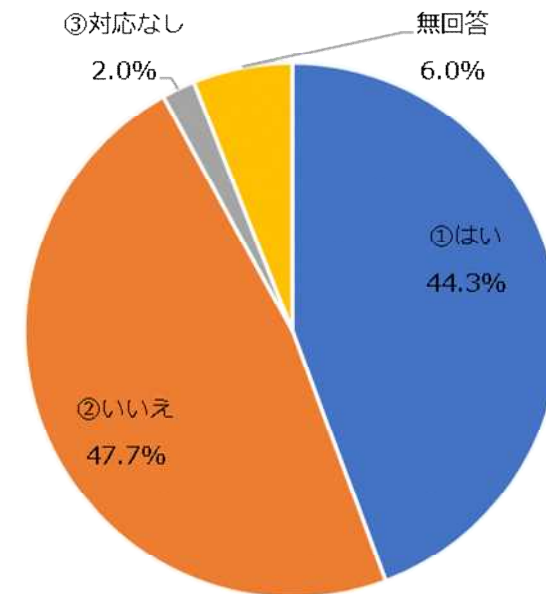
[待ち時間について]

質問 10 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

予約あり



予約なし

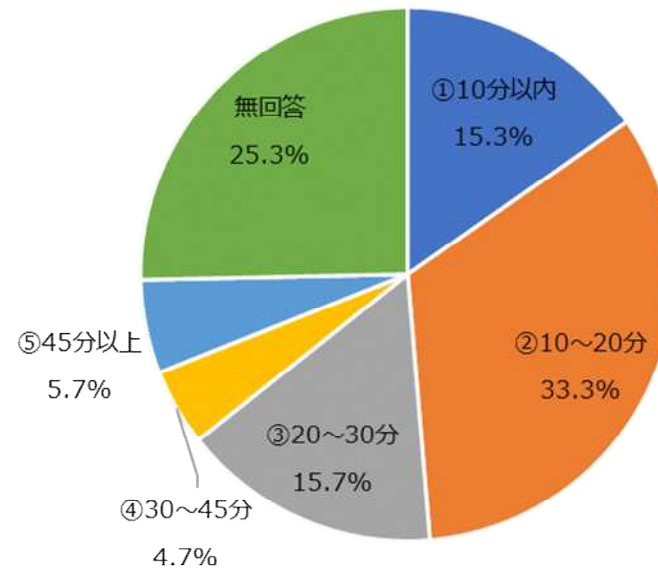


患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

[待ち時間について]

質問 11 診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間についてはいかがでしたか？

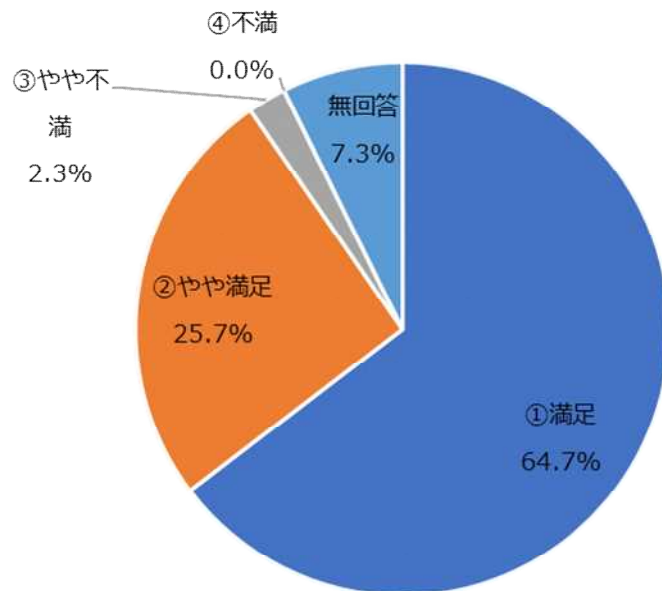


患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月14日（月）～ 12月17日（木） 有効回答 300件

[総合的]

質問 12 当院を受診して満足されましたか？



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》

- 予約日ではなかったにもかかわらず、やさしく対応してもらい先生、スタッフの方に感謝しています。（⑤内科）
- ご案内係が一眠りしての胃カメラ検査ができるかどうかを現在は知っておりますか？（⑮泌尿器科）
- 先生も看護師さんも大変親切で、予約なしで来たのに本当に良かった。うれしかった。（⑩整形外科）
- 入院の時日によって、いい人はいいがあきれる人もいた。たのみごとをしても、そのままになって用がなさないこともあった。（③脳神経外科）
- 毎日たくさんの患者さんの対応ありがとうございます。（⑩整形外科/⑯産婦人科/⑱精神科）
- 年に数回ですが、予約なしでうかがった際でも丁寧な対応をして頂き、ありがとうございます。（⑧循環器内科）
- 子供が頭をケガして通院となりましたが、親切に対応して頂き、子供も怖がることなく治療して頂きました。ありがとうございます。（③脳神経外科）
- 通りいっぺんの診察で情が通ってないと思う。沢山の患者さんを見ているので時間の関係で仕方ないと思いますけど。（⑩整形外科）
- 今日の対応は満足でした。（技師さん良かった、安心感がすごい） 年齢が上っぽい看護師さんは、感じ悪い人が多い。態度が大きい。→不安にしかならない。（⑤内科）
- 土曜日の救急で薬剤師さんから説明はされましたが、薬についての詳しい説明書とか、手帳へ貼る説明書がありませんでした。ください。（⑤内科/⑭皮膚科）
- 今日7:40に着いて、玄関が閉まっていたのでスタッフさんに聞いたら、8:30に開きますと言ってくれたので一旦帰ったら、8:00に開く予定だと知りました。8:00頃までは外の黒いイスに座って待ったので老人には寒かったです。家族が8:30に受付をするのに来て、本人は遅くに来るようにしました。検査もあったので、トイレも困ったため。（①外科）
- 産婦人科での内診時、バスタオルがありますが共有だったのが嫌でした。今日来たらなかった。ないのは嫌なので準備してほしいです。又、内診後他の病院では洗浄して清潔にしてくれたけど…ぜひともしてほしいです!! するべき!! 清潔大事!! 大変なのはわかります。会計で名前聞こえなかったけど、マイクで呼んでくれるようになったので嬉しいです!!（⑦呼吸器内科/⑫小児科/⑯産婦人科）
- 色々と詳しく教えていただいております（⑩整形外科）
- 診察室からの先生の声が聞きとりにくい（⑤内科）
- いつもありがとうございます。親切なお声がけです。（①外科/⑦呼吸器内科）
- がんばって下さい。（②形成外科/⑧循環器内科/⑰眼科）
- 混んでいたが、どのスタッフも丁寧に対応してくれた。（②形成外科）
- いつもありがとうございます。（⑤内科）
- 皆さん気持ちよく対応してくださってます。（⑩整形外科）
- 医師の説明がていねいにして頂いた。（⑤内科/⑥消化器内科）
- いつも何かとよくして下さいありがとうございます。（⑭皮膚科）
- 不安で来られても案内又聞ける方が居るので安心（⑧循環器内科）

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》

- 科によって待ち時間が長い。会計がおそい。（⑧循環器内科/⑩整形外科/⑭皮膚科）
- 予約をしているのに毎回待ち時間が長すぎる。（⑩整形外科）
- 予約時間よりが長すぎる。（②形成外科/⑤内科）
- 待ち時間が長すぎて疲れる。（⑧循環器内科）
- 待ち時間長い。（⑮泌尿器科）
- 待ち時間が長い。（⑰眼科）
- 会計と薬局がおそい。（③脳神経外科）
- 今回はとても早くて良かったです。（⑬耳鼻科）
- 今日は診察まで30分以内だったが、前から何度かは、30分以上待つことが多かった。待ち時間短くなればいいと思う。会計も同じく、少し待ち時間が短くなってほしい。（⑯産婦人科）

《その他》

- 別になし。今のままでいい。（⑩整形外科）
- 名前については、自分から先に伝えている。（⑤内科/⑭皮膚科）
- コロナで医療は大変な時期ですね。皆じっと家にこもっています。力を合わせて、頑張るしかありませんね！病院に行くのが、今は1番心配です。コロナに負けない！病気に負けない！（⑰眼科）

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》

- ・ 医師・看護師の対応については、回答された方で医師は98.0%、看護師は94.0%の患者さんが満足・やや満足という評価の結果でした。
- ・ 薬剤師の対応については無回答36.7%で、回答された方では99.5%の患者さんが満足・やや満足という高評価の結果でした。
- ・ 放射線技師の対応については無回答58.0%で、回答された方では100%の患者さんが満足・やや満足という高評価の結果でした。
- ・ リハビリ職員の対応については、ほとんどの方がリハビリを受けていないことから無回答86.3%と半数を超える結果となりました。リハビリを受けた方みの回答では、100%の患者さんが満足・やや満足という高評価の結果でした。
- ・ 受付・会計・診療科受付の対応については無回答が19.7%で、回答された方では98.8%の患者さんに満足・やや満足の評価をいただきました。

《待ち時間について》

- ・ 受付から診察時間までの時間については、令和元年度の30分以内は57.0%という結果でしたが、令和2年度は54.8%とやや評価が下がっていました。
- ・ 予約の患者さんはH29年度では89%、H30年度では73.6%、令和元年度は79.0%とやや増加傾向で、令和2年度の今回は80.7%と更にやや増加傾向にあります。
- ・ 「予約あり」の待ち時間は120分以内及び120分以上が0.8%に対して、「予約なし」では2.2%と予約のない場合の待ち時間は長くなっています。
- ・ 診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間については、10分以内が15.3%（無回答25.3%）、45分以上が5.7%でした。
会計での待ち時間の目標を15分以内とし、待ち時間の短縮に努めてまいります。

《全体の傾向として》

- ・ 総合的な評価として、H29年度は満足・やや満足を95%、H30年度では88.2%、令和元年度では96.4%という結果でした。
令和2年度は、回答された方では97.5%の患者さんが満足・やや満足という高評価の結果でした。

患者満足度調査 結果 (入院)

患者満足度調査 調査結果（入院）

～ 調査概要 ～

調査目的 : 入院された患者さんに医師、看護師、薬剤師、放射線技師、リハビリスタッフ、医事スタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応に対する意識調査及び入院施設の環境調査を行い、患者サービスの向上や入院環境の改善を目的といたします。
また職員による名前確認の有無についての調査も併せて行いました。

調査期間 : 令和2年12月15日 (火) ～ 令和3年1月15日 (金)

調査件数	2病棟	0件
	3病棟	24件
	4病棟	6件
	5病棟	4件
	6病棟	19件
	合計	53件

調査対象 : 上記調査機関に退院された患者さんへの調査をいたしました。

調査方法 : 退院患者さんにアンケートの協力依頼を行い、ご協力いただける方にご記入いただき回収をいたしました。

患者満足度調査 調査結果（入院）

調査内容

【病室・入院生活について】

質問1	病室は清潔で、快適でしたか？
質問2	病室のプライバシーへの配慮はいかがでしたか？
質問3	食事の献立や味付はいかがでしたか？
質問4	起床・消灯・面会時間などの決まりはいかがでしたか？

【スタッフについて】

質問5	医師の説明や言葉遣い、対応はいかがでしたか？
	診察の際に医師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問6	看護師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
	点滴や処置などを行う際に看護師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問7	薬剤師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
	お薬の説明を受ける際に薬剤師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問8	放射線技師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
	レントゲン撮影の際に放射線技師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問9	リハビリスタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
	リハビリを受ける際にリハビリスタッフから「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問10	医事スタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？

【総合的】

質問11	当院に入院されて満足されましたか？
質問12	その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

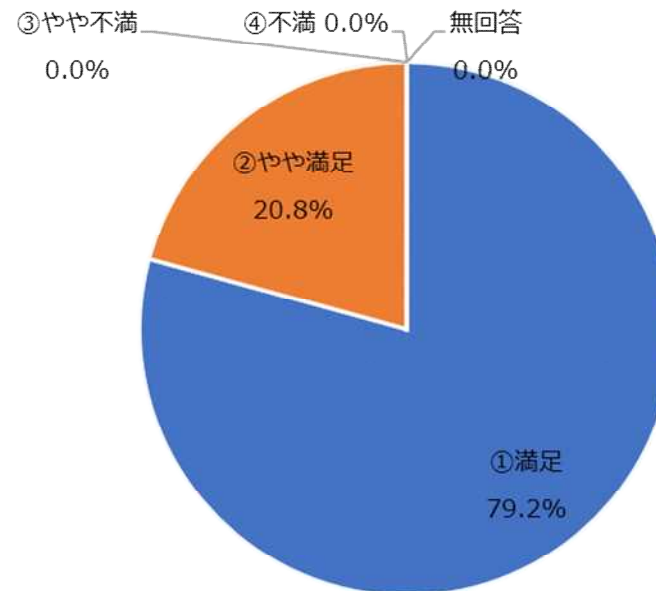
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 53件

[病室・入院生活について]

質問 1 病室は清潔で、快適でしたか？



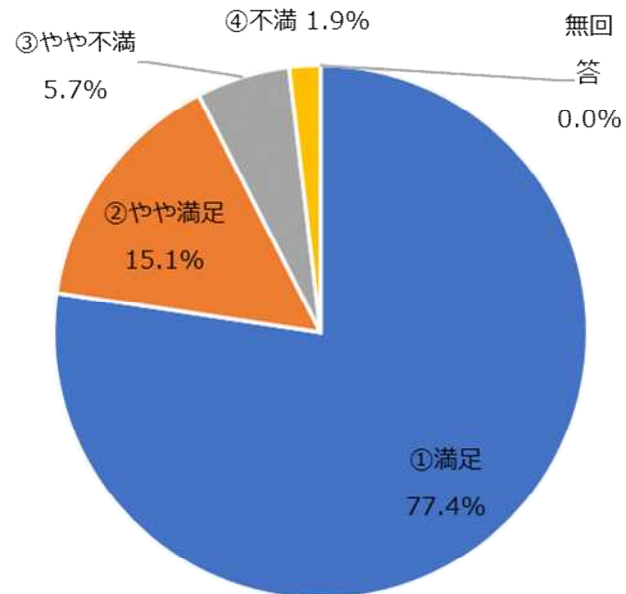
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 53件

[病室・入院生活について]

質問 2 病室のプライバシーへの配慮はいかがでしたか？



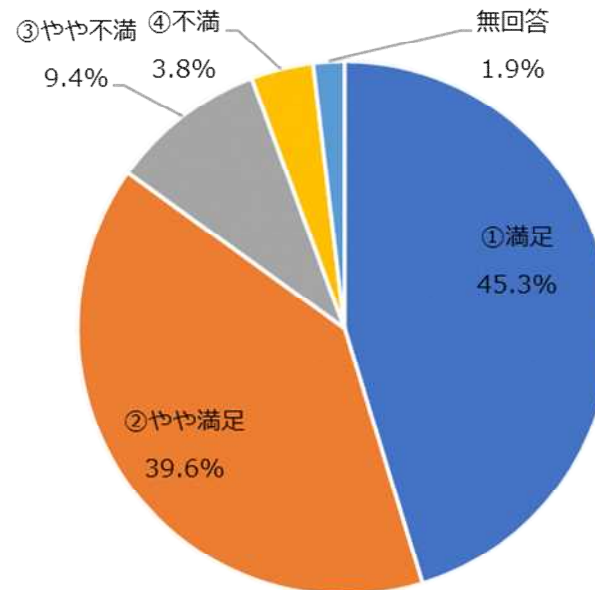
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 53件

[病室・入院生活について]

質問 3 食事の献立や味付けはいかがでしたか？



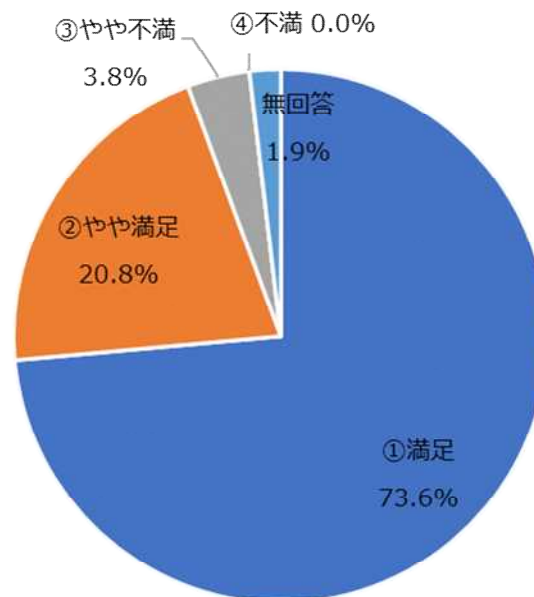
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 53件

[病室・入院生活について]

質問 4 起床・消灯・面会時間などの決まりはいかがでしたか？



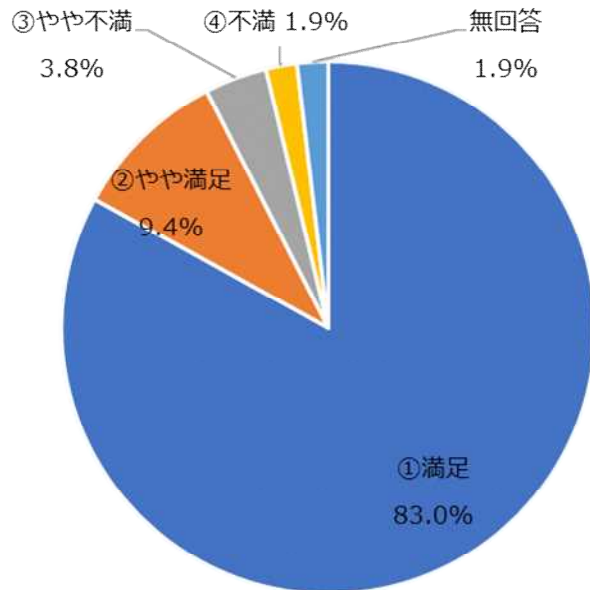
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

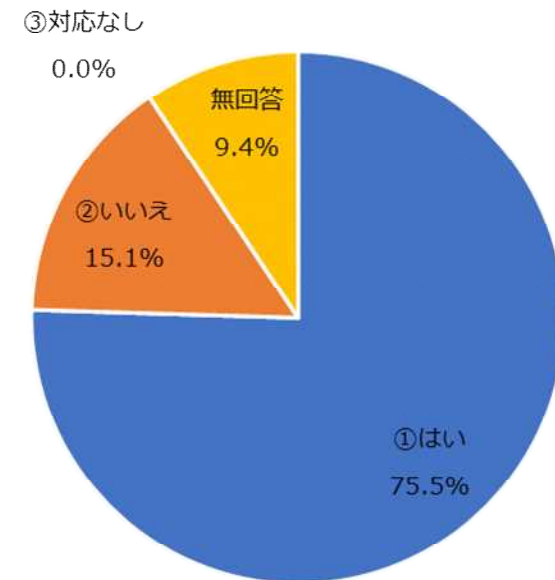
有効回答 53件

[スタッフについて]

質問 5 医師の説明や言葉遣い、
対応はいかがでしたか？



診察の際に医師から
お名前の確認をされましたか？



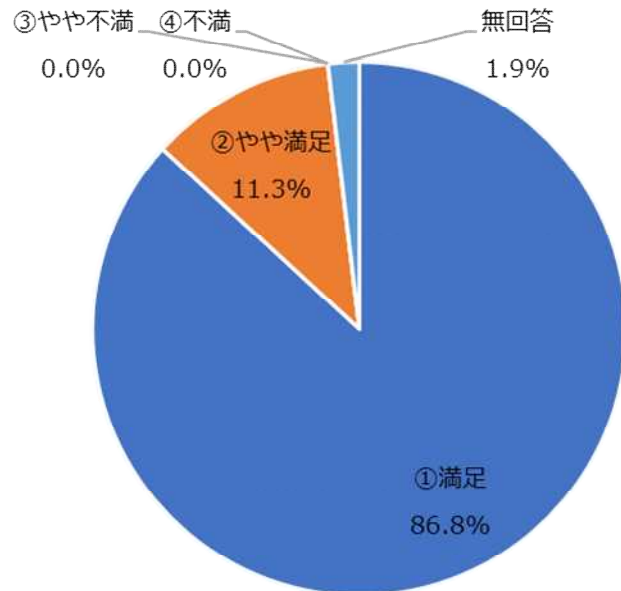
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

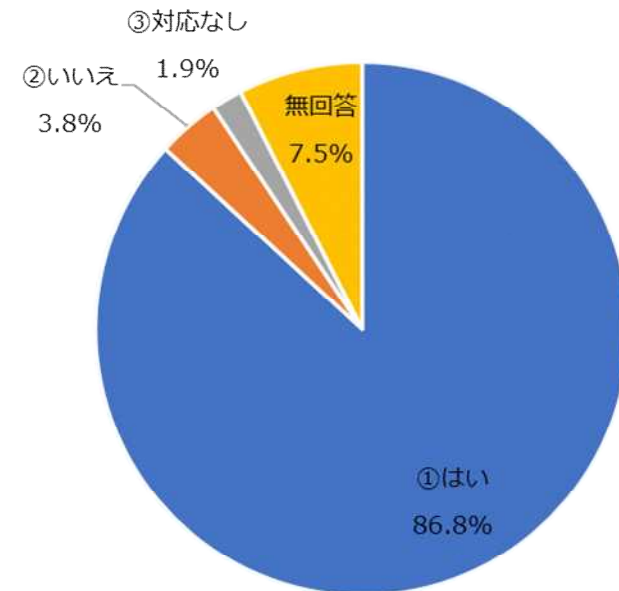
有効回答 53件

[スタッフについて]

質問 6 看護師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？



採血などの際に看護師からお名前を確認されましたか？



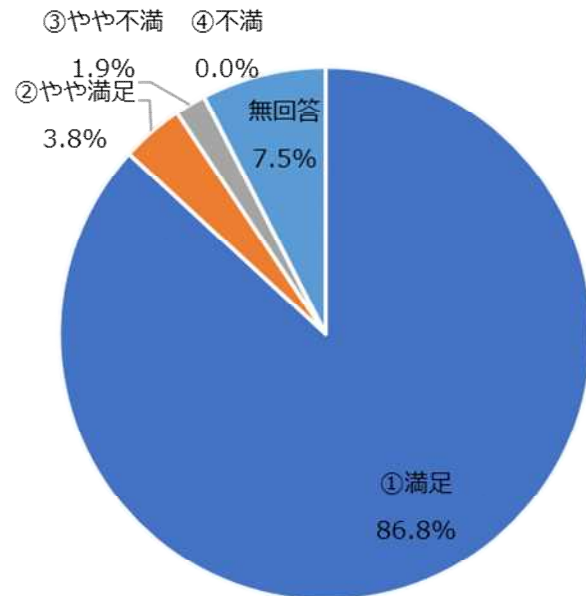
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

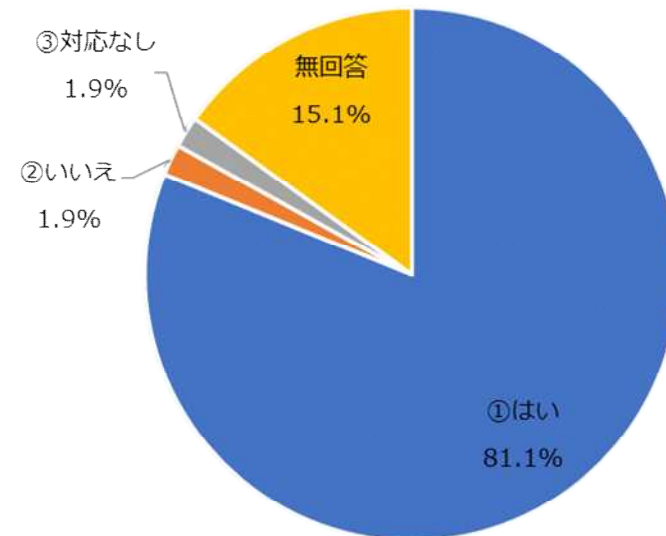
有効回答 53件

[スタッフについて]

質問 7 薬剤師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？



お薬の説明の際に薬剤師からお名前の確認をされましたか？



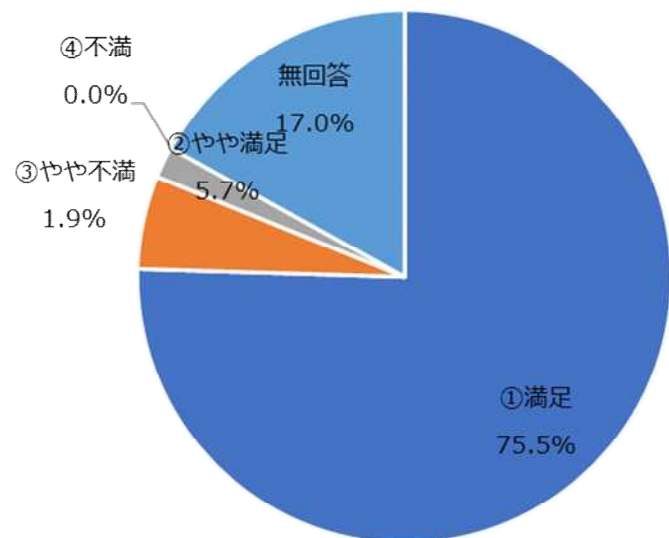
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

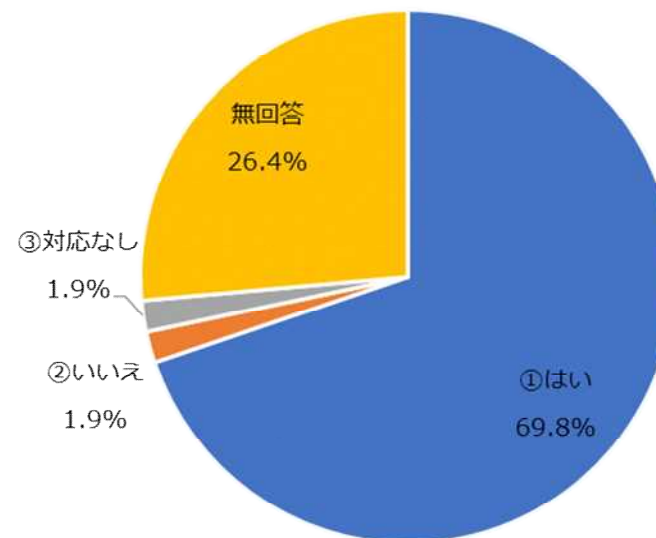
有効回答 53件

[スタッフについて]

質問 8 放射線技師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？



レントゲン撮影の際に放射線技師からお名前の確認をされましたか？



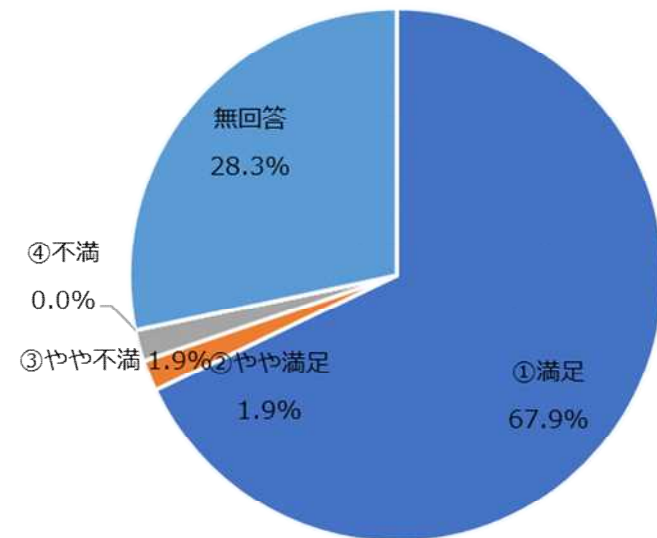
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

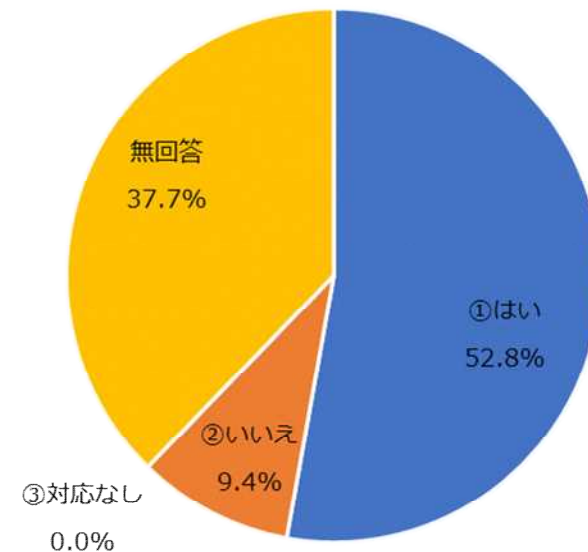
有効回答 53件

[スタッフについて]

質問 9 リハビリスタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？



リハビリを受ける際にリハビリスタッフからお名前の確認をされましたか？



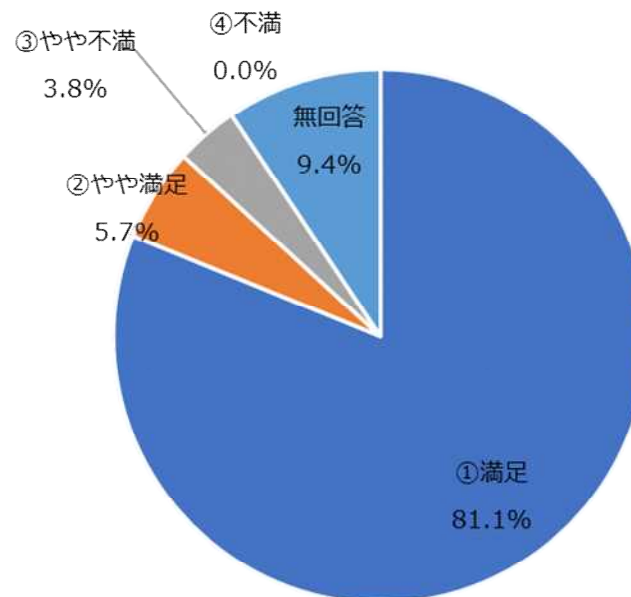
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 53件

[総合的]

質問 10 医事スタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？



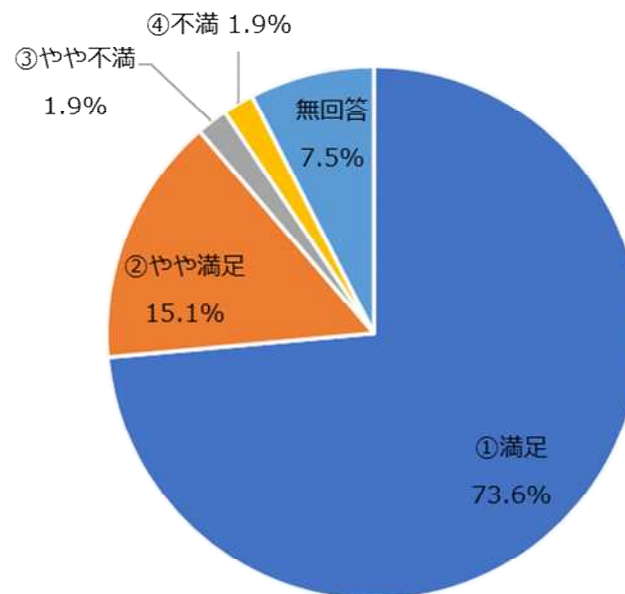
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月15日（火）～ 1月15日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 53件

[スタッフについて]

質問 11 当院に入院されて満足されましたか？



患者満足度調査 調査結果（入院）

ご意見・ご要望

《病室・入院生活について》

- 病室のトイレの排水音がすごく高い。（3病棟）
- カーテンを開けたらきちんと直してほしい。（3病棟）

《スタッフについて》

- お茶の配膳等の時に、口のえらい人、やさしい人がいる。やさしくものをいわんといかんわね。でも、皆がんばってしています。（3病棟）
- みなさんに親切にさせていただいて本当にありがとうございました。（4病棟）
- ある時間帯にスタッフの人数がたりない時がある。良くやっている、皆!!（6病棟）
- スタッフの皆様感謝しきれないくらいお世話になりました。この気持ちを忘れずに残された日々を楽しく暮らしていけたらいいなと思っています。ありがとうございました。（3病棟）
- 全身麻酔なのでお世話になりました。（5病棟）
- 大変お世話になりました。（6病棟）
- 御世話になりました。（6病棟）
- みなさんに親切にさせていただいて本当にありがとうございました。（4病棟）

《その他》

- 右手が十分使えないのでやめておきます…(笑) （3病棟）
- ありがとうございました。（3病棟）
- 満足です。（3病棟）

患者満足度調査 調査結果（入院）

調査結果より

《病室・入院生活について》

- ・ 病室は清潔で快適に過ごせたと、100%の患者さんが満足・やや満足と高評価でした。
- ・ 病室のプライバシーへの配慮については、92.5%の患者さんが満足・やや満足という評価でした。
- ・ 食事面については、84.9%の患者さんが満足・やや満足、13.2%の患者さんがやや不満・不満となっています。
病室・入院生活の項目の中で、食事面の評価が低い結果となっています。
令和元年度は77.2%という結果だったので、評価は上がっています。
- ・ 起床・消灯・面会時間などの決まりでは、94.4%の患者さんが満足・やや満足との評価でした。

《スタッフについて》

- ・ 医師の対応については無回答を除けば94.2%、薬剤師の対応については無回答を除けば98.0%、放射線技師の対応については無回答を除けば97.7%、リハビリスタッフの対応については無回答を除けば97.3%の患者さんが満足・やや満足という高評価の結果でした。
- ・ 看護師の対応については、無回答を除けば100%の患者さんが満足・やや満足の高評価の結果でした。
- ・ 医事の対応については、無回答を除けば95.9%の患者さんが満足・やや満足の高評価の結果でした。

《全体の傾向として》

- ・ 全体的に高評価であり、「感謝しています」「満足しています」などのご意見をいただきました。
- ・ 総合的な評価として、満足・やや満足が88.7%（無回答を除けば95.9%）という結果となっています。満足度は高いと考えます。