

高知県立あき総合病院 御中

患者満足度調査 報告書

令和 4年 4月
高知支店

やさしさを、私たちの強さにしたい。



患者満足度調査 結果 (外来)

やさしさを、私たちの強さにしたい。



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3年11月15日 (月) ～ 令和3年11月18日 (木)

調査件数 : 令和3年11月15日 (月) 151件
令和3年11月16日 (火) 95件
令和3年11月17日 (水) 63件
令和3年11月18日 (木) 8件

合計 317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】

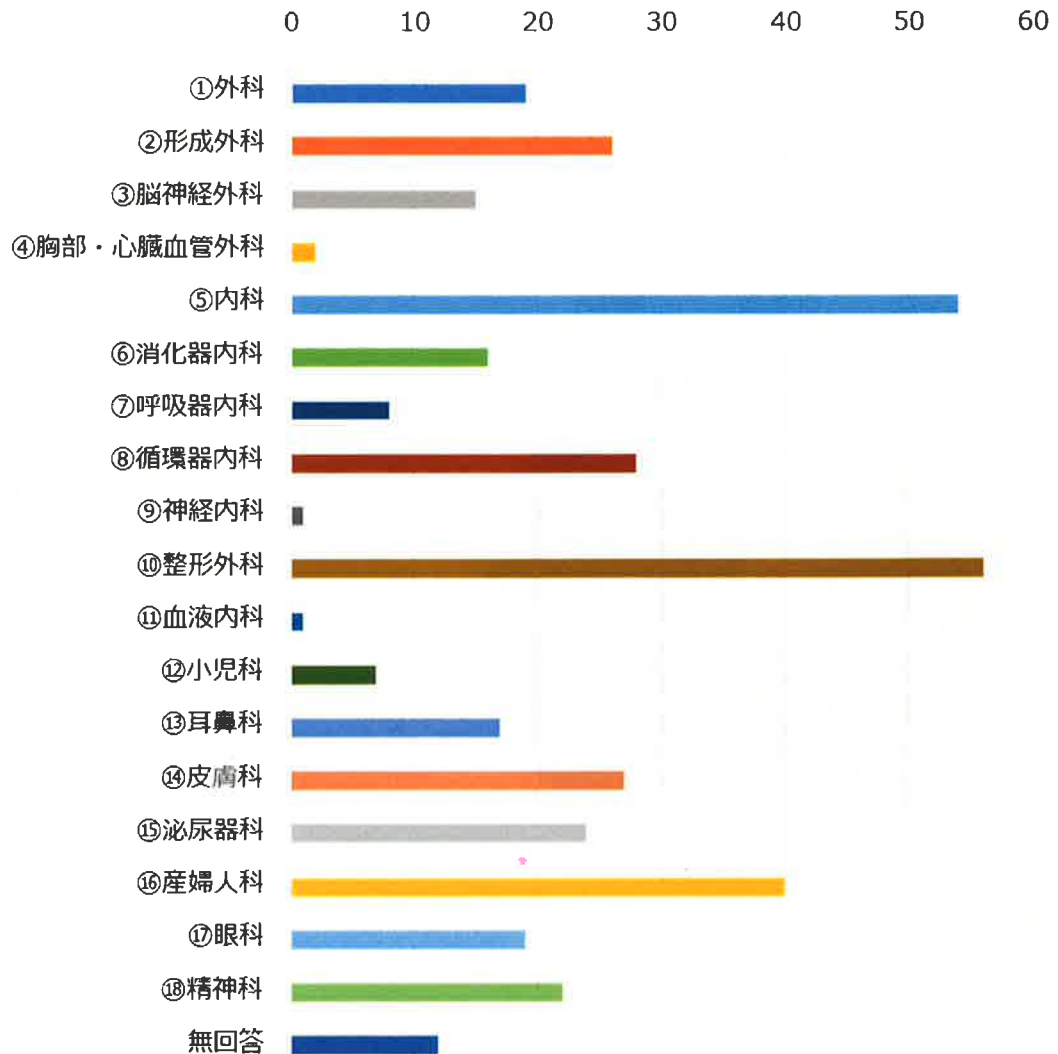
| | |
|------|----------------------------|
| 質問12 | 当院を受診して満足されましたか？ |
| 質問13 | その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。 |

患者満足度調査 調査結果 (外来)

調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317件 (複数回答あり)

[患者さんについて]

質問 1 何科を受診されましたか？

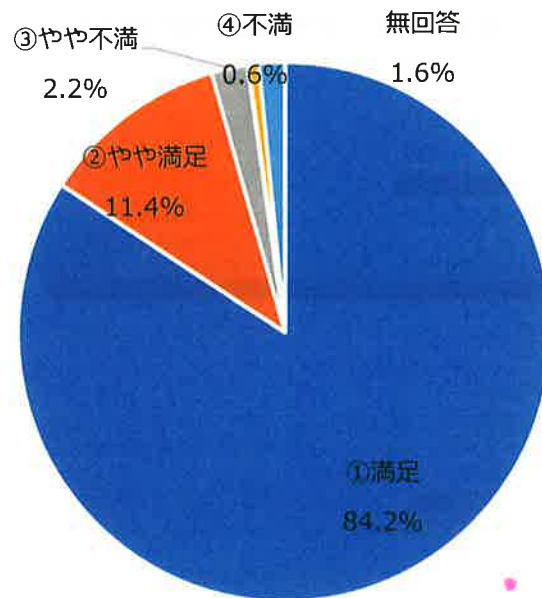


患者満足度調査 調査結果 (外来)

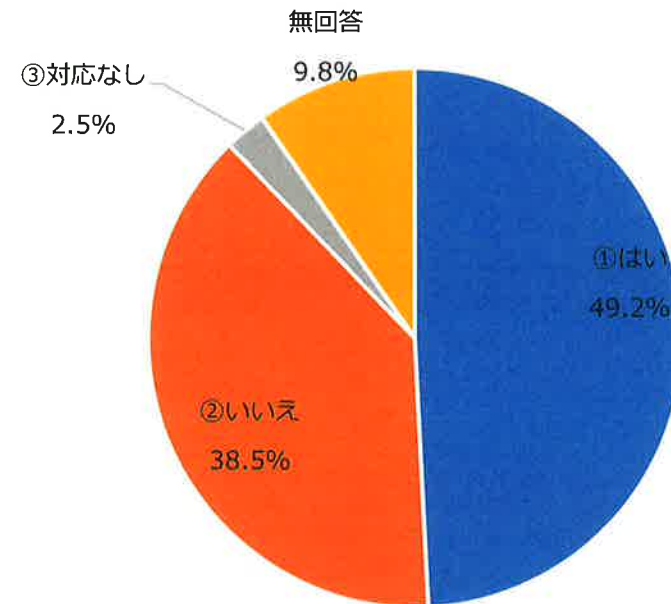
調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317件

[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？

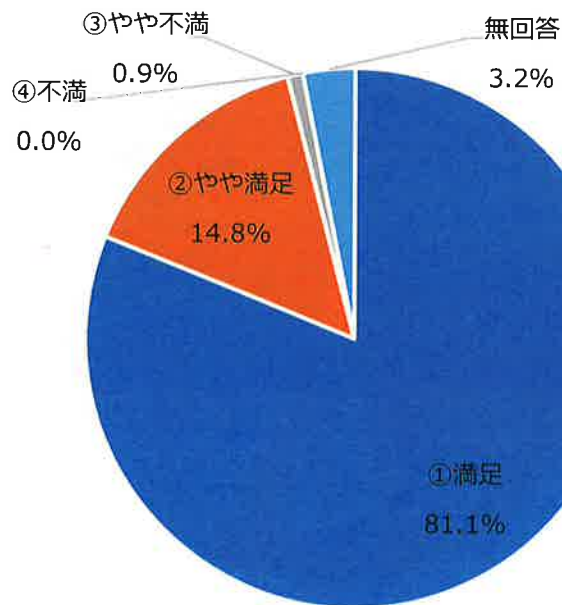


患者満足度調査 調査結果 (外来)

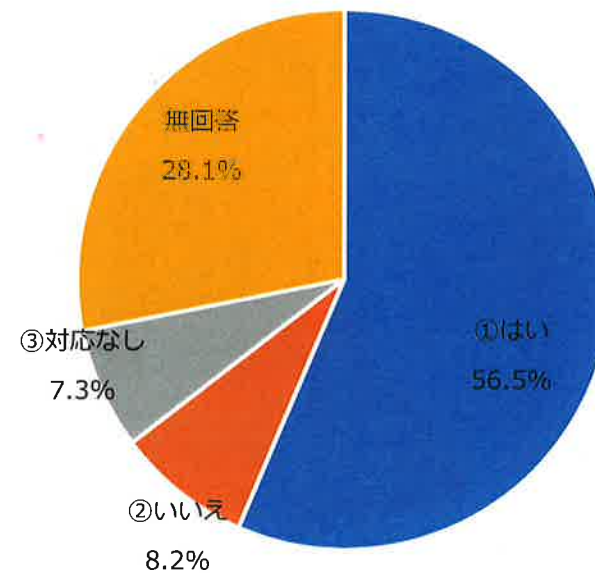
調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317件

[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を確認されましたか？

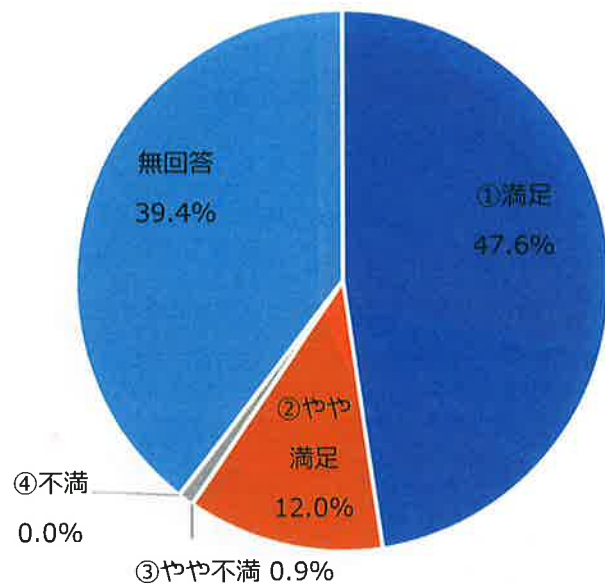


患者満足度調査 調査結果 (外来)

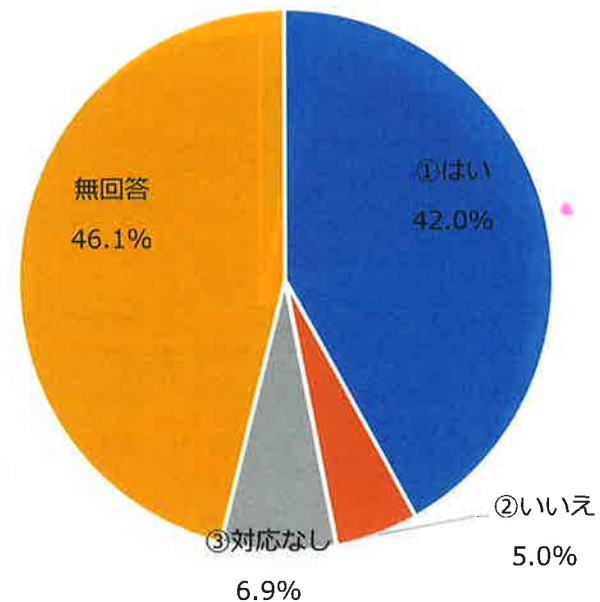
調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317件

[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を確認をされましたか？



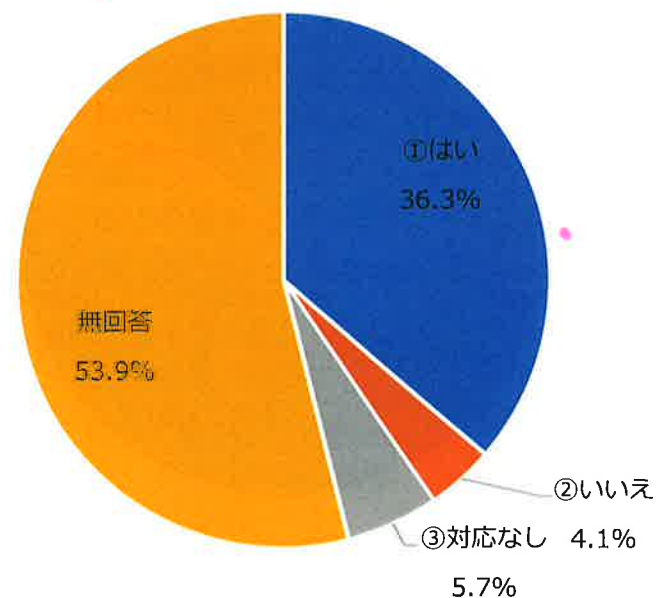
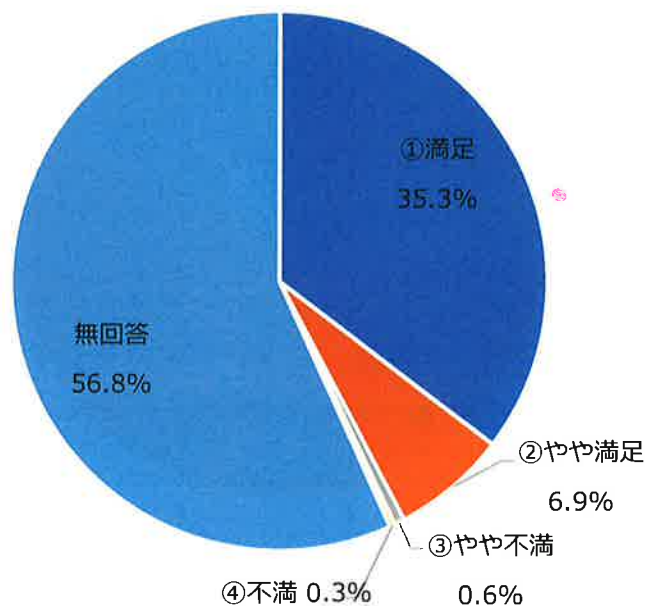
患者満足度調査 調査結果 (外来)

調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317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を確認されましたか？

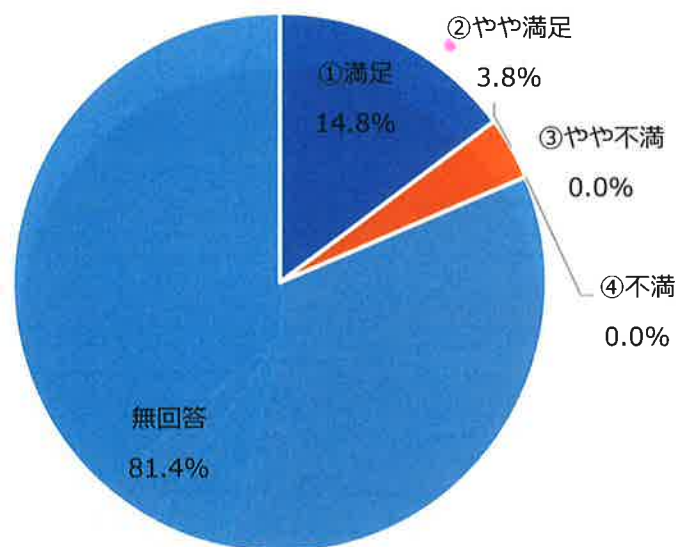


患者満足度調査 調査結果 (外来)

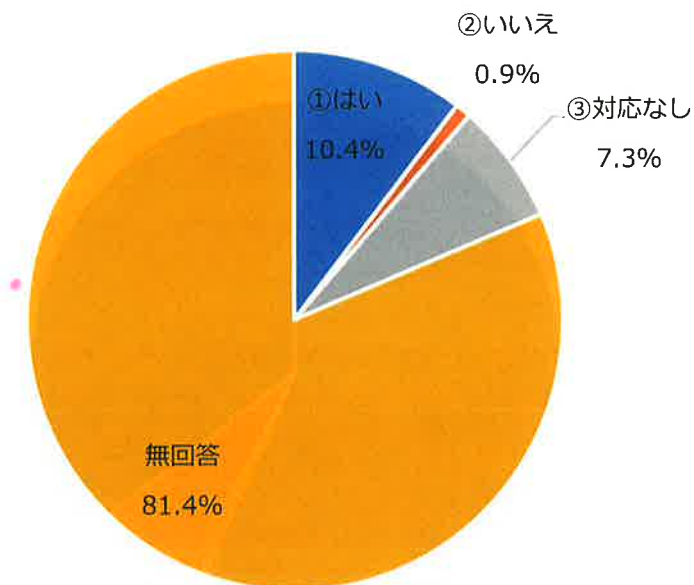
調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317件

[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？

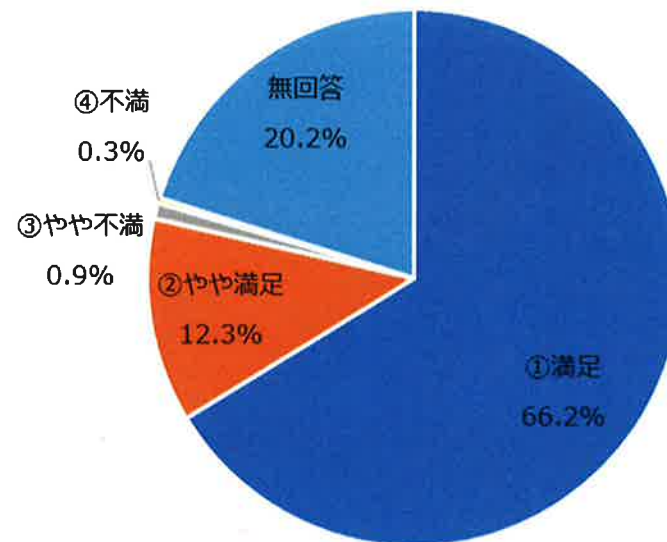


患者満足度調査 調査結果 (外来)

調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317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？

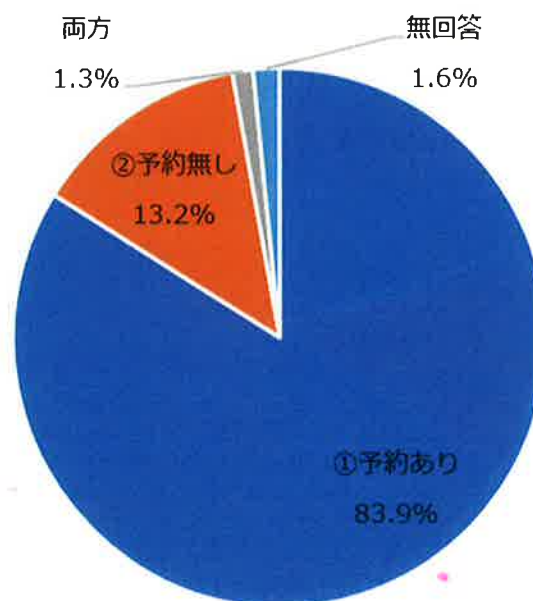


患者満足度調査 調査結果 (外来)

調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317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？



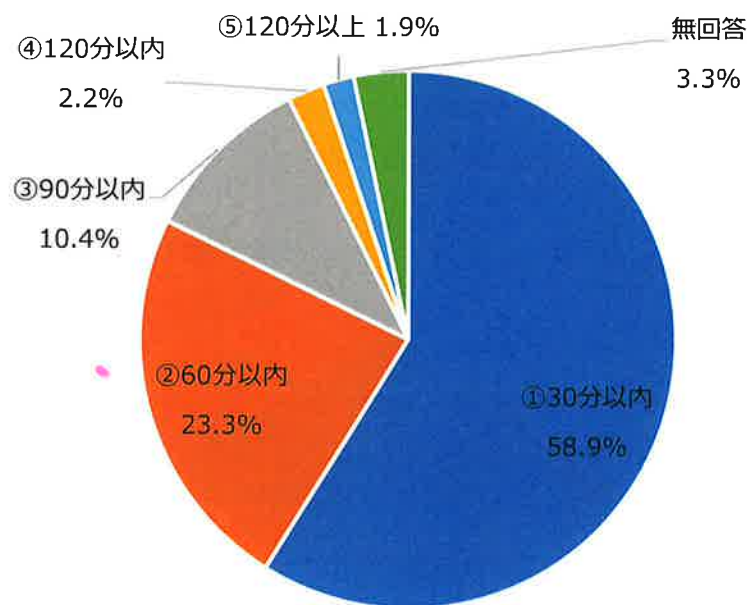
患者満足度調査 調査結果 (外来)

調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317件

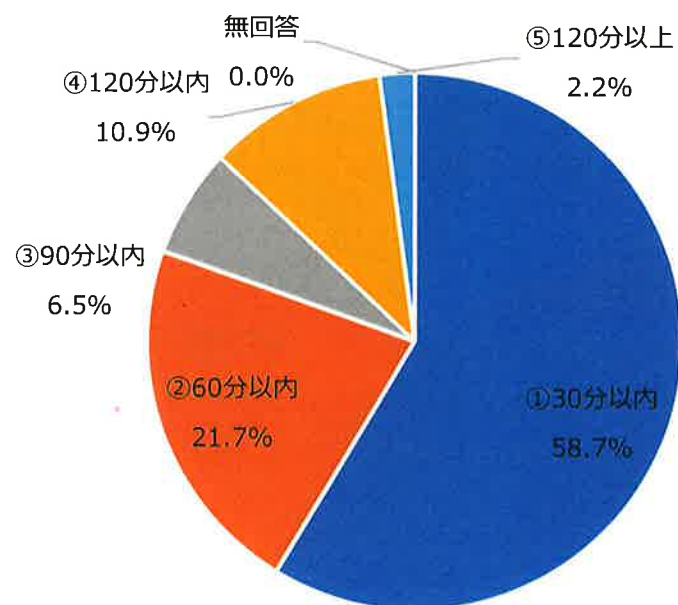
[待ち時間について]

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



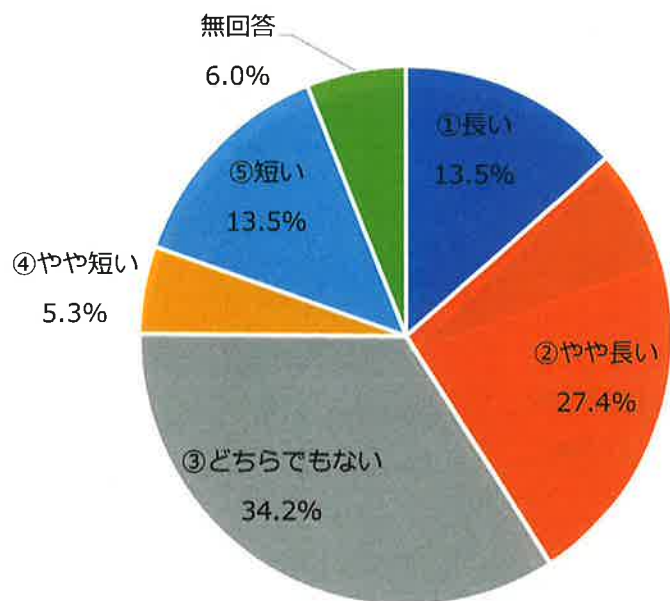
患者満足度調査 調査結果 (外来)

調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317件

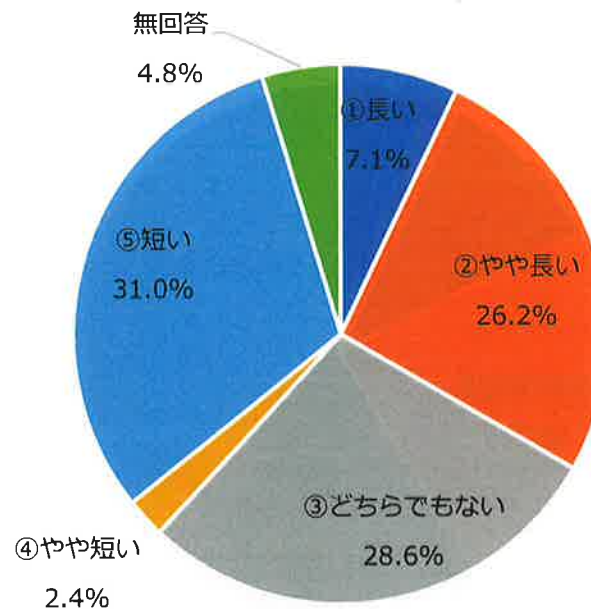
[待ち時間について]

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

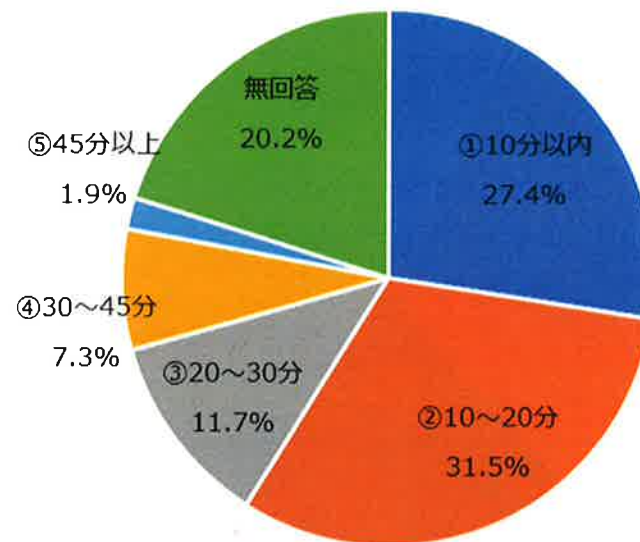


患者満足度調査 調査結果 (外来)

調査日 11月15日 (月) ~ 11月18日 (木) 有効回答 317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？

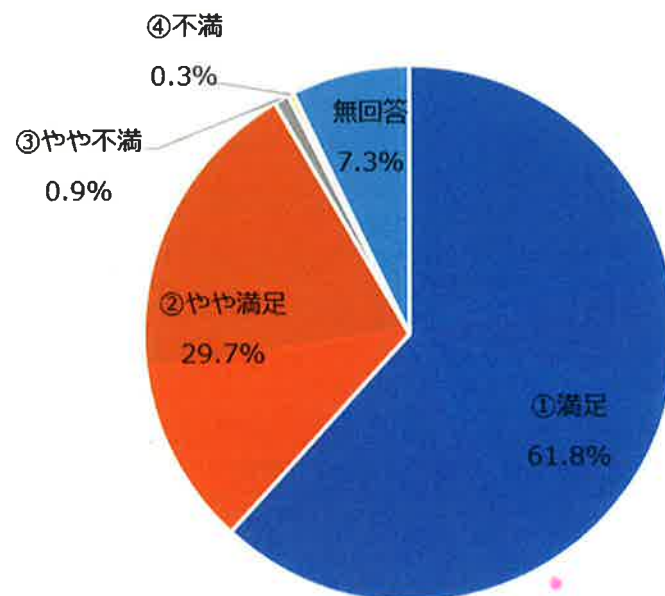


患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 11月15日（月）～ 11月18日（木） 有効回答 317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（コメント欄）

《スタッフについて》

- 高齢者で少し耳が悪く、会計で（名前を）呼ばれる声がきこえない時がありました。今日はマイクを使っていて良く聴こえます。
- 親切に接してもらいました。
- 事務的なことの間違いが時々あります。計算間違いなど？
- 急な予約変更にも対応していただき感謝しています。

《待ち時間について》

- 時間が長い時はしんどい。診察より長く待つ時がある。
- 予約なしの方の待ち時間を短縮する工夫を。
- ガラスにある時間と実際の時間が違っていました。今はなおしているのかな？
- wi-fiのパスワードを受付票にでも書いといて欲しい。待っている間携帯を見て時間をつぶすのでwi-fiが使えるとありがたい。
- 会計受付に自動払い機を取り入れたらどうでしょうか。
- 比較的会計の待ち時間が長い。
- 診察まで予約なしがあった為、今日は時間がかかったと思います。会計が^待ち時間があります。
- 暇をつぶせるTV番組希望。
- 予約時間通りに診察開始してほしい。
- 患者さんが多いので待つのは仕方がない。
- 午前中は混んでいる時には会計の待ち時間が長いように思います。今日は診察もスムーズに運びましたので、とてもよかったです。
- 採血をするとその結果が出るまで診察ができないので、待ち時間が長いのはある程度は仕方ないとは思っています。
- 予約時間通りに来院しているが「予約があってない様なもの」になっている待ち時間で、ためになる本が置いてあって毎回勉強できている。

患者満足度調査 調査結果（外来）

ご意見・ご要望（コメント欄）

《その他》

- 以前の病院から安芸病院へ変わりましたが、先生の説明が採血の結果まで分かりやすく説明して頂き、体重が重くなり心配していましたが分かりやすく説明してもらいほっとしています。ありがとうございました。あき病院とは長いおつきあいになると思います。よろしくをお願いします。
- ありがとうございます。
- 特に満足している所については二重丸、三重丸を付けさせて頂きました。（質問2・3・5・7・12）
- 色々の面で皆様方にお世話になりました。ありがとう。
- おかげさまで元気ですごしています。
- 定期的に通っているが、このまま通い続ける必要性がわからない。医師が少し威圧的に感じる。
- 森沢豊先生やさしくて、くわしく説明してくれて良かったです。
- また利用させて頂きます。
- 精神科に行きだしてよけい精神状態が悪く感じる。話もきいてくれない。精神科に来る時は憂鬱です。
- 助産師さんがいつも丁寧に優しく声掛けしてくださるので、毎回安心できます。ありがとうございます。
- 説明が少しわからない所がありました。
- 玄関近くにトイレが欲しい。
- アンケートの字が小さい。会計・受付前に、荷物置き、つえをかける物を充実させてほしい。会計・受付前の手元が暗い。
- 処方箋コーナーの対応が悪い。分かんないのに不親切。
- 休日受診の際、子供に発熱があり車で待機と言われ、受付にも連れて行ってはいけないと言われ、わざわざ祖母を連れて行かなくてはならなくなった。（以前は母子、2名の場合はナースが車に来てくれました。）ナースによって対応が違い非常に困りました。
- いつもていねいにされています。ありがとうございました。
- 皆さん親切でまたなんかの時は来たいです。

患者満足度調査 調査結果（外来）

評価分析（調査結果より）

《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95.6%、看護師は95.9%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39.4%で、回答された方では98.4%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56.8%で、回答された方では97.8%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81.4%と半数を超える結果となりました。リハビリを受けた方のみの回答では、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20.2%で、回答された方では98.4%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2年度の30分以内は54.8%という結果でしたが、令和3年度は58.4%と時間短縮になっていました。
- ・ 予約の患者さんは令和元年度は79.0%、令和2年度は80.7%、今回の令和3年度は85.2%と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4.1%に対して、「予約なし」では13.0%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27.4%（無回答20.2%）、45分以上が1.9%でした。

令和2年度の待ち時間10分以内が15.3%、45分以上が5.7%でしたので、改善に努めた結果がでていると思われます。今後も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、令和元年度では96.4%、令和2年度は97.5%という結果でした。
令和3年度は、回答された方では98.6%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3年11月15日 (月) ～ 令和3年12月10日 (金) ●

| | | |
|--------|-----|-------|
| 調査件数 : | 2病棟 | 1件 |
| | 3病棟 | 21件 |
| | 4病棟 | 14件 |
| | 5病棟 | 27件 |
| | 6病棟 | 18件 |
| | 合計 | 81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。 |

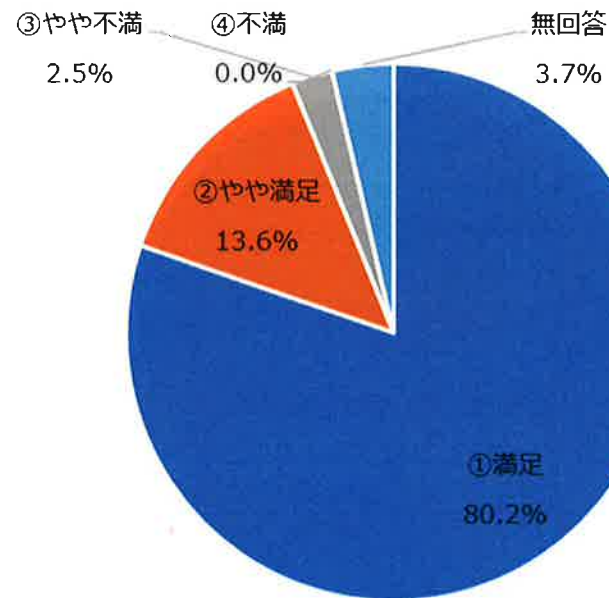
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月15日（月）～ 12月10日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 81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？



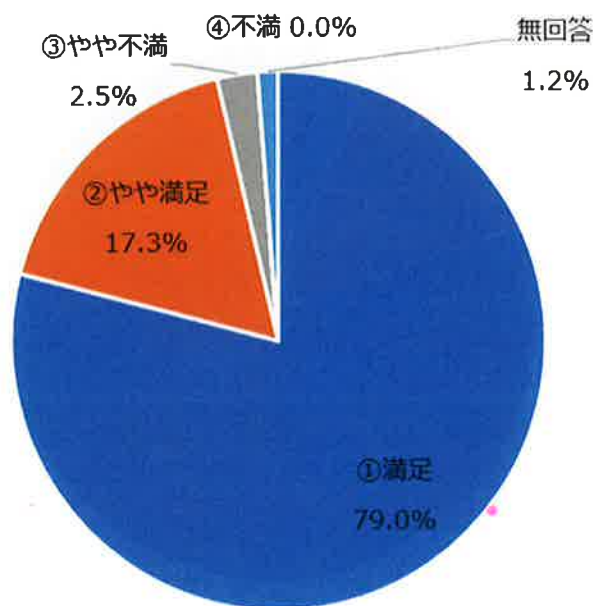
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月15日（月）～ 12月10日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 81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？



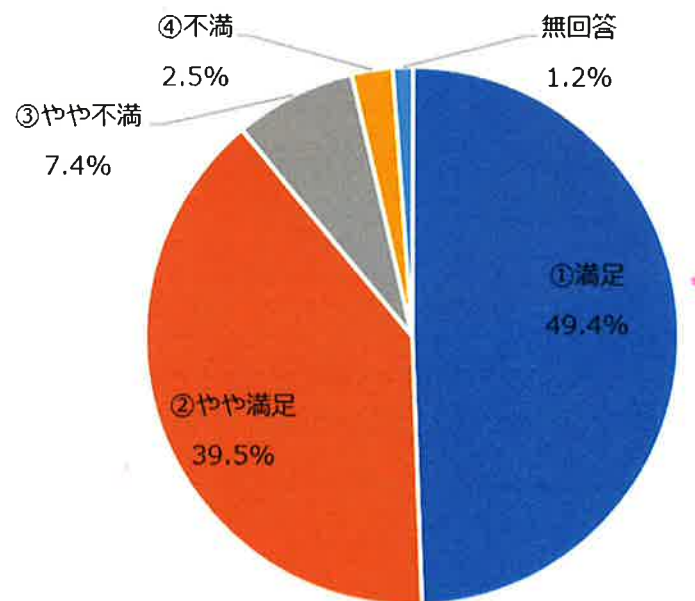
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月15日（月）～ 12月10日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 81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？



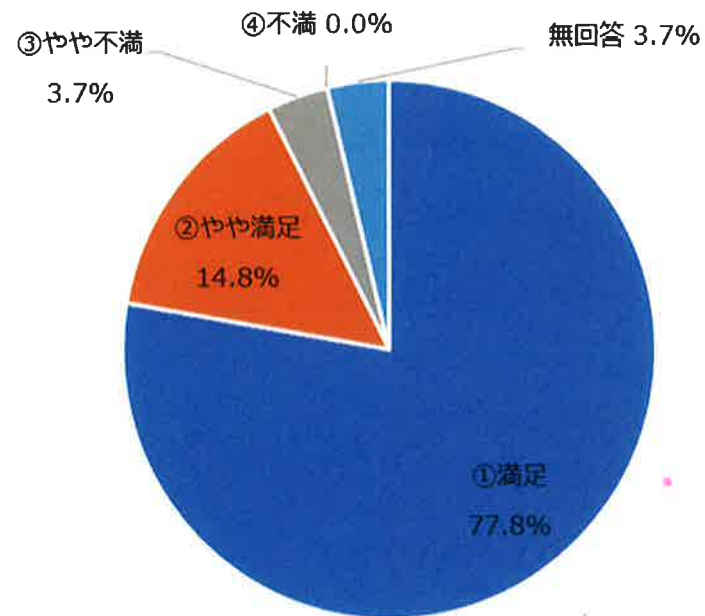
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月15日（月）～ 12月10日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 81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？



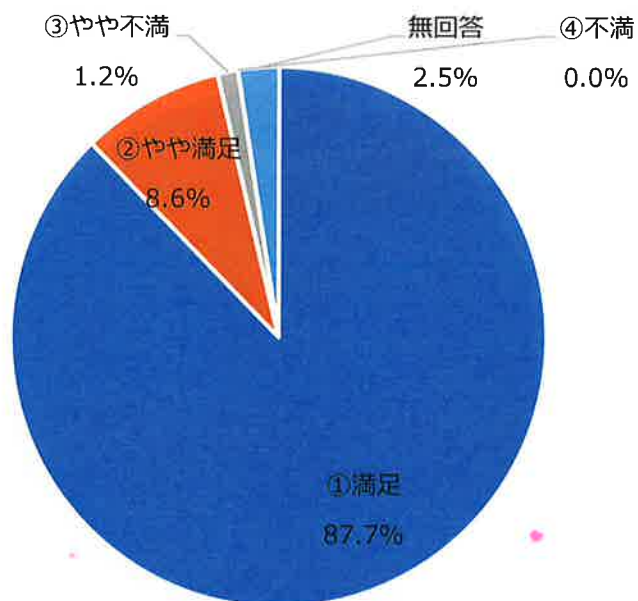
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月15日（月）～ 12月10日（金）（土・日曜日除く）

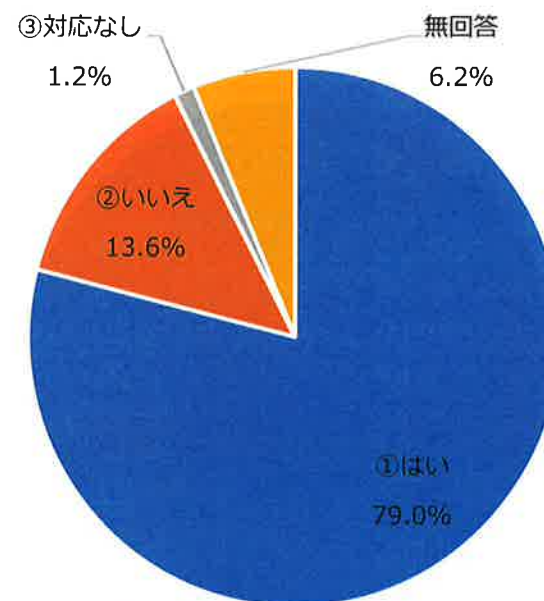
有効回答 81件

[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？



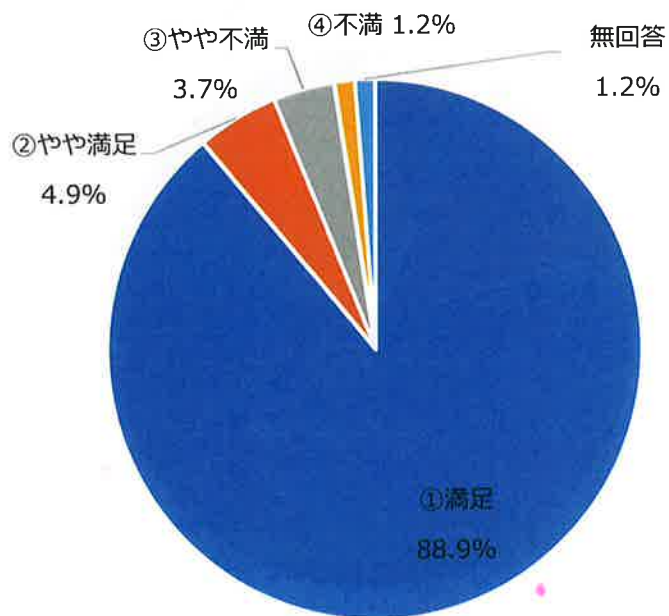
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月15日（月）～ 12月10日（金）（土・日曜日除く）

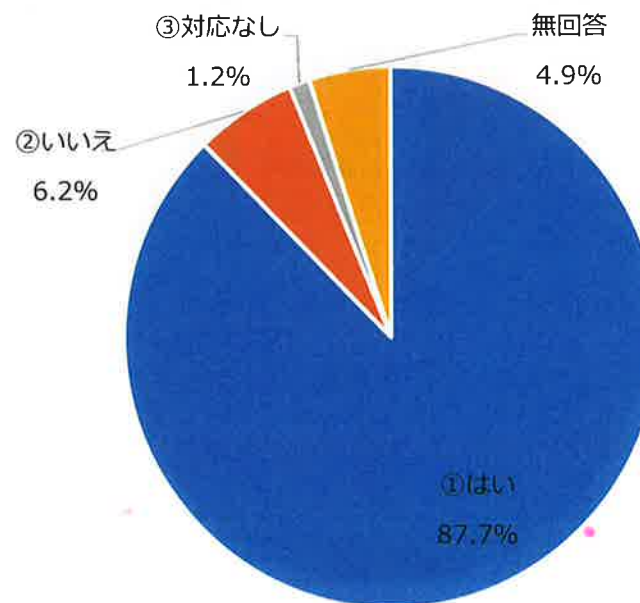
有効回答 81件

[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？



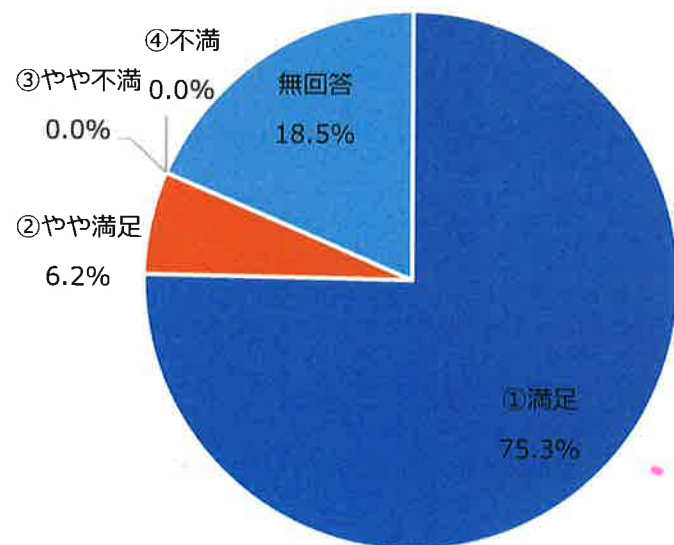
患者満足度調査 調査結果 (入院)

調査日 11月15日 (月) ~ 12月10日 (金) (土・日曜日除く)

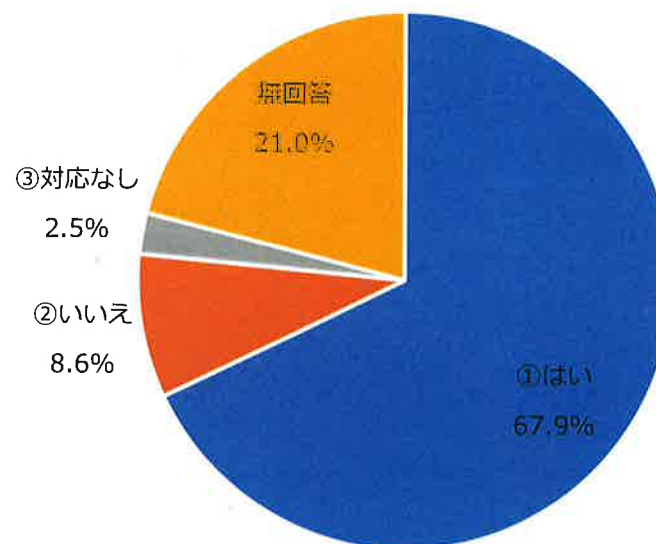
有効回答 81件

[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？



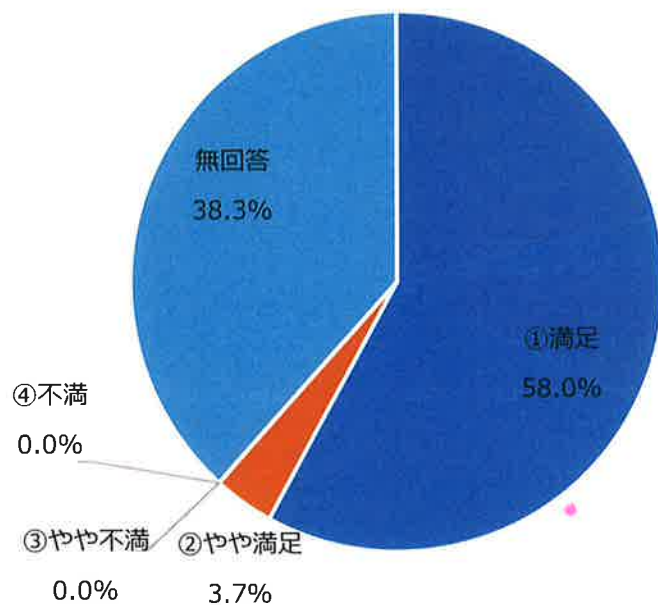
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月15日（月）～ 12月10日（金）（土・日曜日除く）

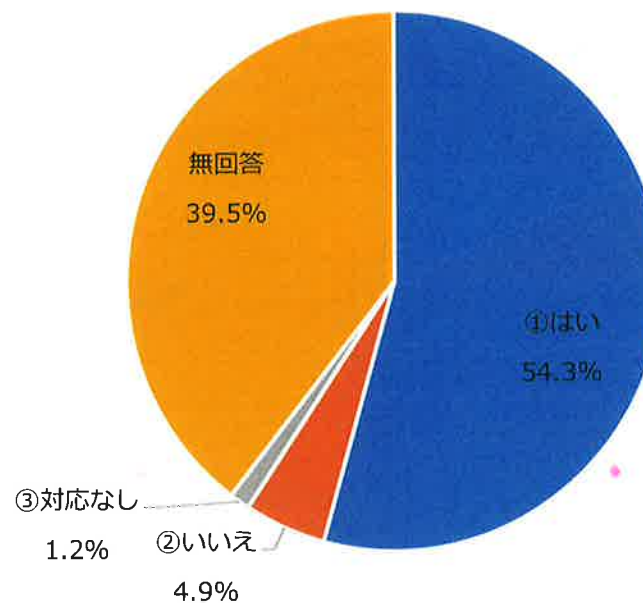
有効回答 81件

[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？



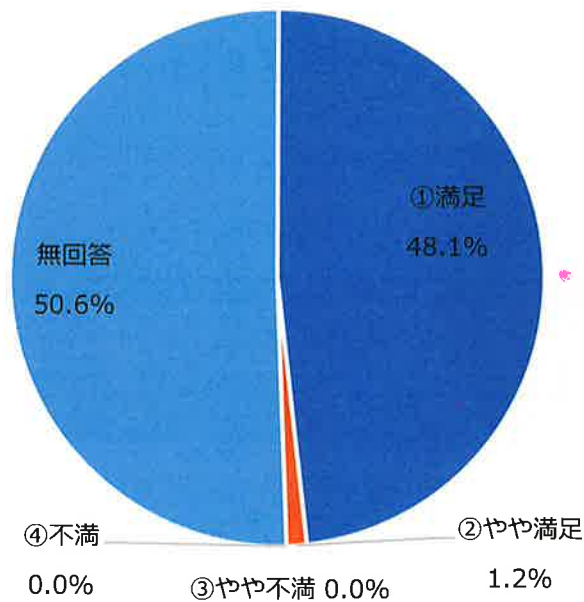
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月15日（月）～ 12月10日（金）（土・日曜日除く）

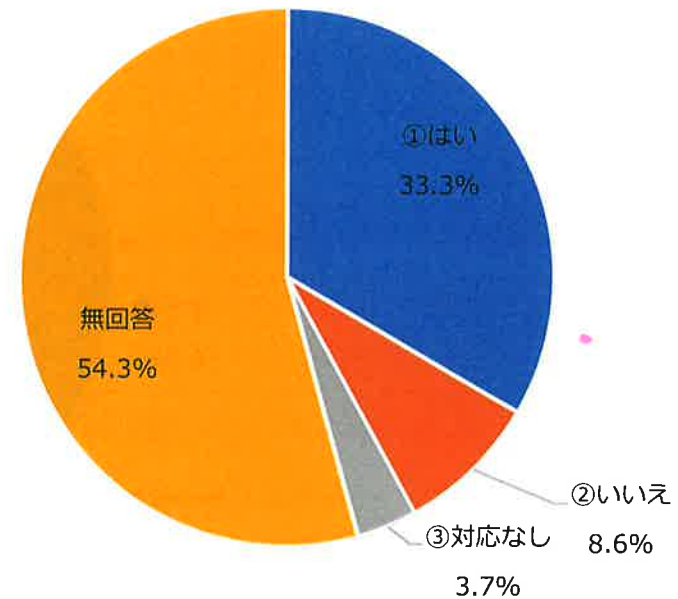
有効回答 81件

[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？



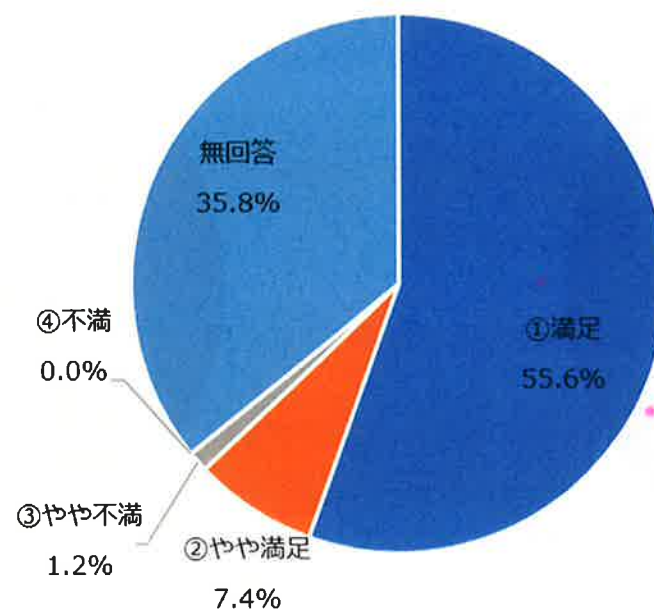
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月15日（月）～ 12月10日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 81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？



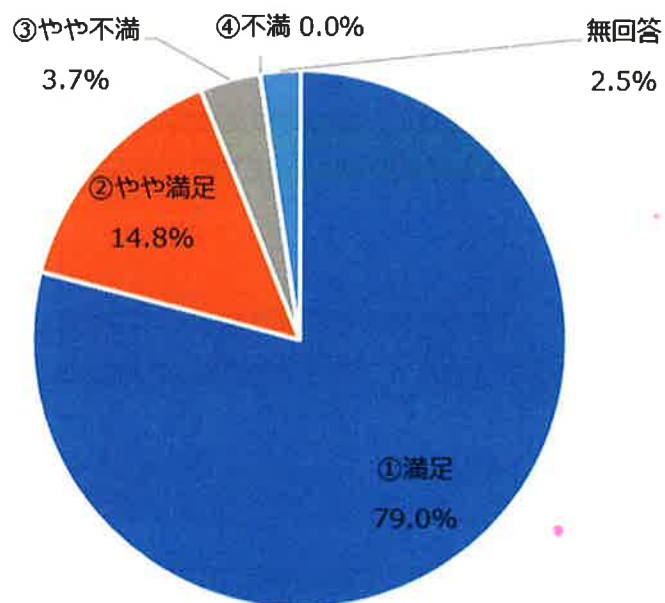
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月15日（月）～ 12月10日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 81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（コメント欄）

《病室・入院生活について》

- はじめて入院したので、こんなものかなと。
- お世話になりました。お風呂は出る時にかけ湯を四階の様にしたら良いと思います。
- 収納扉がバンと閉まる音がコワイと思いました。皆さんに大変良くしてもらいました。
- 医師の先生方、助産師さん、看護師さん、食事の配膳の方、お掃除の方、みんなが丁寧で優しく、安心して入院生活を送ることができました。本当にありがとうございました。
- 食事のメニューが3食ほぼ一緒というか似ていたもので、もう少し違うメニューも食べたかったです。

《スタッフについて》

- 看護婦さんによって患者に対してのものの言い方が上から目線で、押し付けたものの言い方をしたり陰でボソッと患者のことを言われていたので、患者の立場になって気遣ったものの言い方をしてほしいと思ったし、陰で言うなら本人に分かるように言うか、もしくはわからないように陰で言うようにしてほしいと思いました。
- おぜんを運んでくださる方に一寸不満。
- 突然手術入院となり不安だらけでしたが、スタッフ・同室の皆様のおかげで楽しくすごせました。お世話になりありがとうございました。
- 立ち合いが出来ないので不安でしたが、みなさん親切で付き添って頂けて大変安心しました。ありがとうございました。
- スタッフの皆様ありがとうございました。
- お世話になりました。
- 男性看護師が多すぎるのが不満。
- 先生、看護師の皆様、丁寧に対応していただき、大変良かったです。有難うございました。
- 今回は短い時でしたがやさしくしていただき安心でした。
- たいへんにけっこうしていただききました。
- 皆様に十分やさしくしていただき感謝しています。
- ごていねいに対応していただきました。ありがとうございました。
- 細かなケア・サポートをして頂き感謝しております。ありがとうございました。

患者満足度調査 調査結果（入院）

評価分析（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、93.8%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、96.3%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、88.9%の患者さんが満足・やや満足、9.9%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、92.6%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98.7%、看護師の対応については無回答を除けば95.0%の患者さんが満足・やや満足という高評価の結果でした。
- ・薬剤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。
- ・放射線技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。
- ・リハビリスタッフ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98.1%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93.8%（無回答を除けば96.2%）という結果となっています。満足度は高いと考えます。



高知支店

〒780-0870

高知県高知市本町2-2-34

明治安田生命高知ビル5F・6F

TEL 088-873-9681