

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年度

令和 5年 3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4年11月14日 (月) ～ 令和4年11月18日 (金)

調査件数 :

令和4年11月14日 (月)	95件
令和4年11月15日 (火)	90件
令和4年11月16日 (水)	50件
令和4年11月17日 (木)	63件
令和4年11月18日 (金)	10件

合計 308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？
	お薬の説明の際に薬剤師から「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	医療相談員の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
質問8	相談を受けての満足度はいかがでしたか？
質問9	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10	本日の診察のご予約はされていませんか？
質問11	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12	診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？
質問13	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】

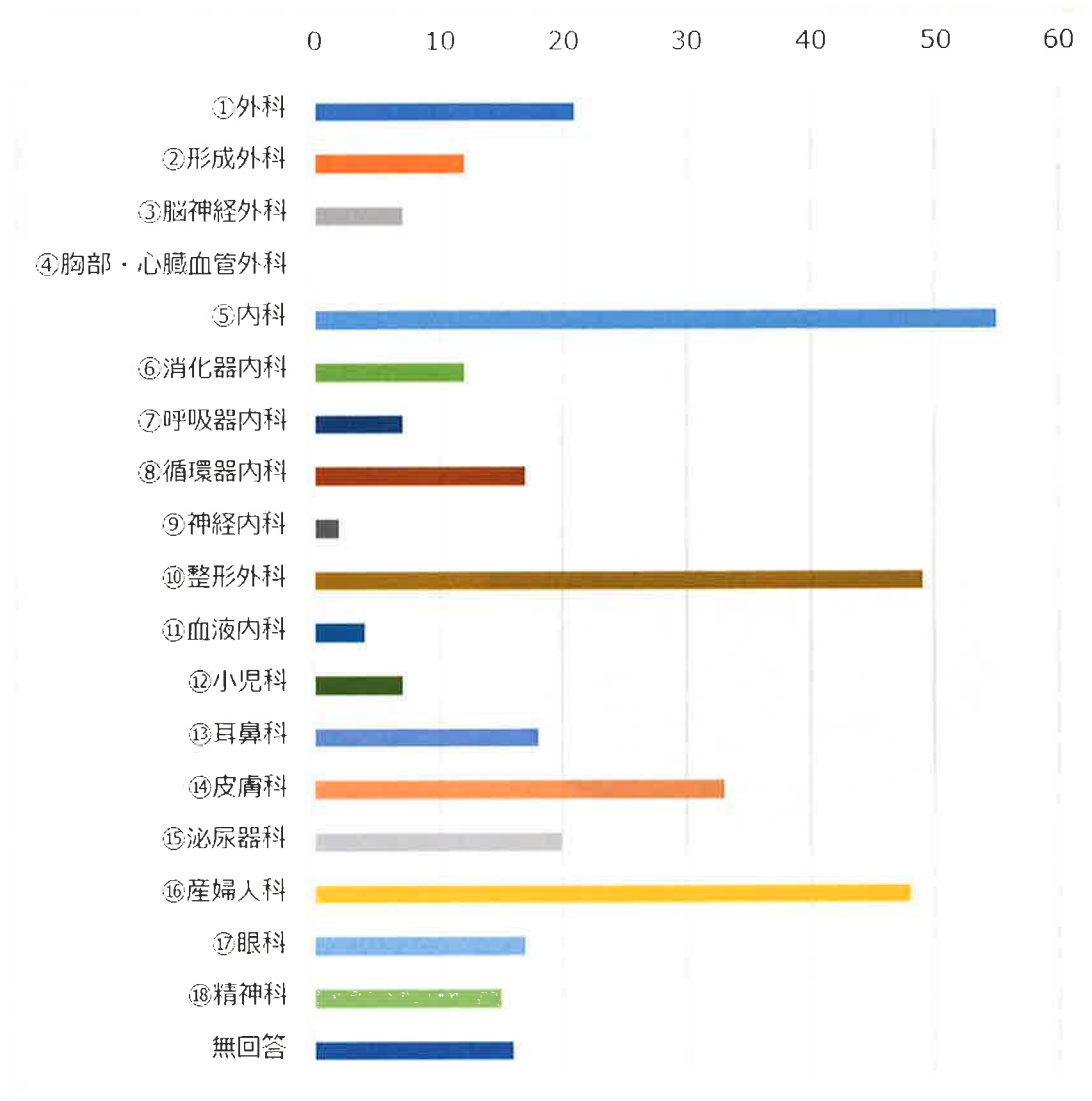
質問14	当院を受診して満足されましたか？
質問15	その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

# 患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 11月14日（月）～ 11月18日（金） 有効回答 308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？

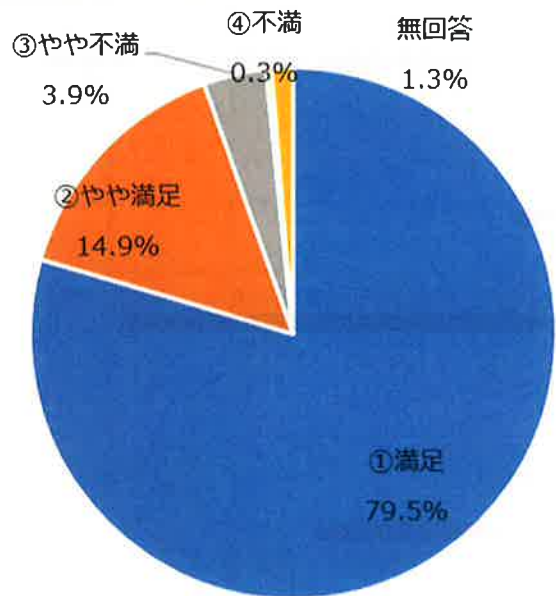


# 患者満足度調査 調査結果（外来）

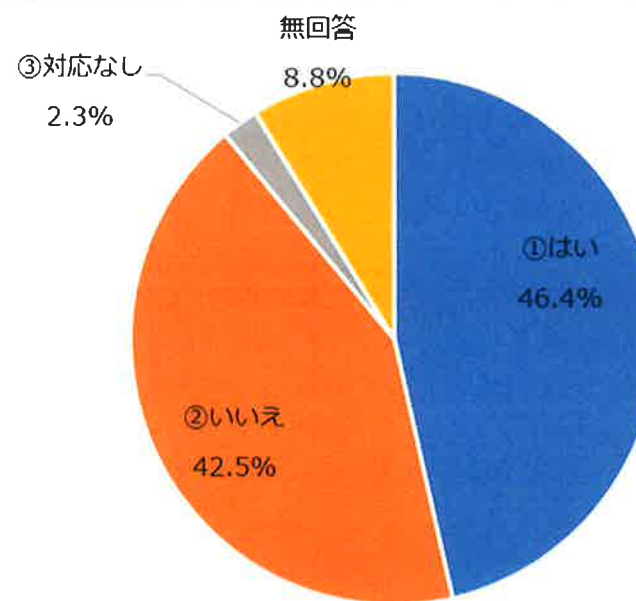
調査日 11月14日（月）～ 11月18日（金） 有効回答 308件

## [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？

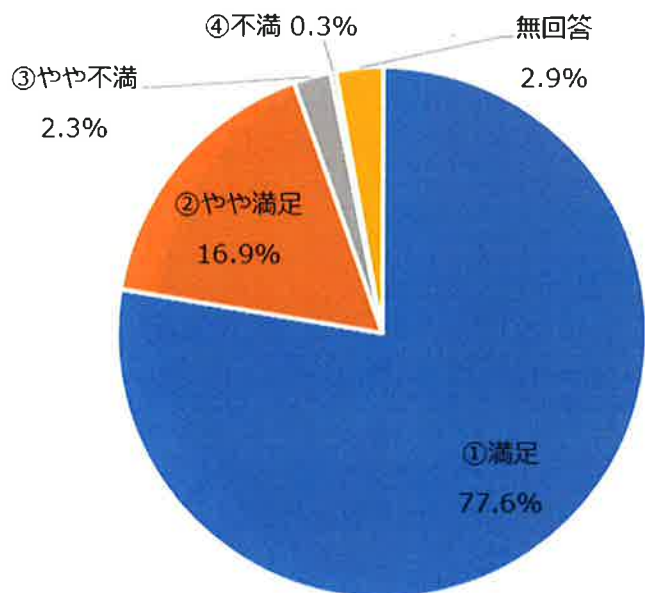


# 患者満足度調査 調査結果 (外来)

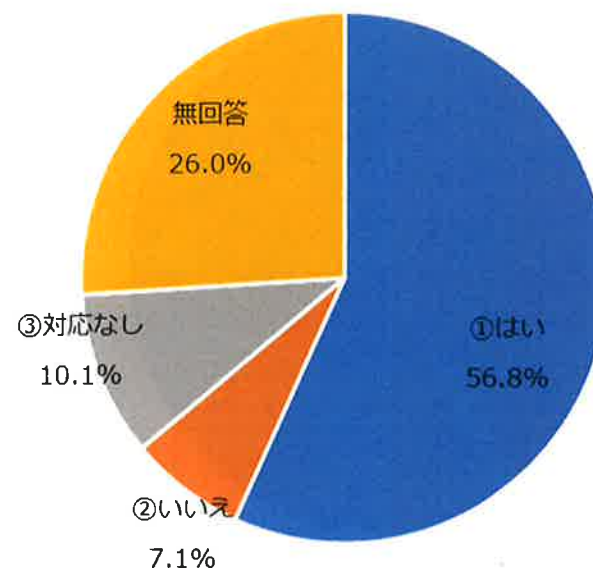
調査日 11月14日 (月) ~ 11月18日 (金) 有効回答 308件

[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？



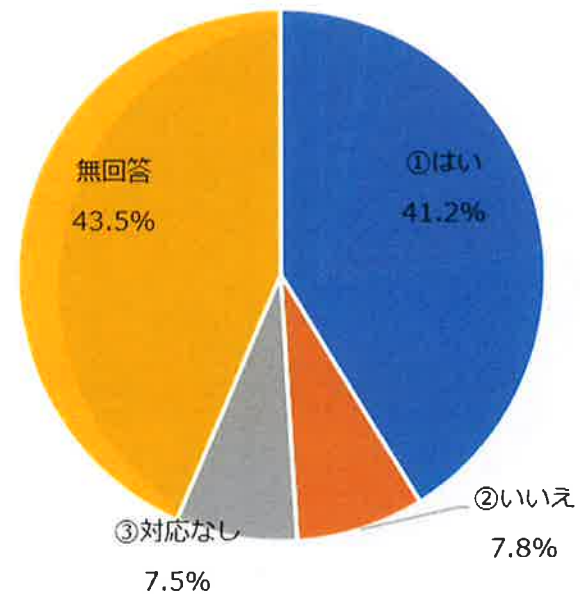
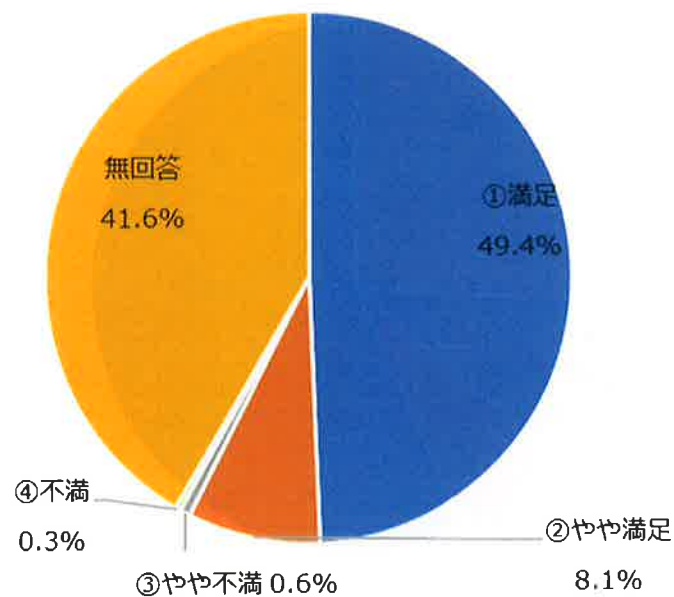
# 患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 11月14日（月）～ 11月18日（金） 有効回答 308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？





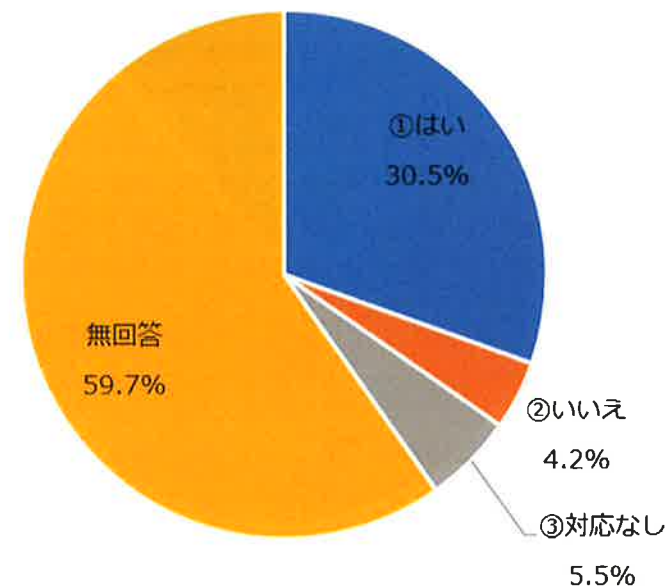
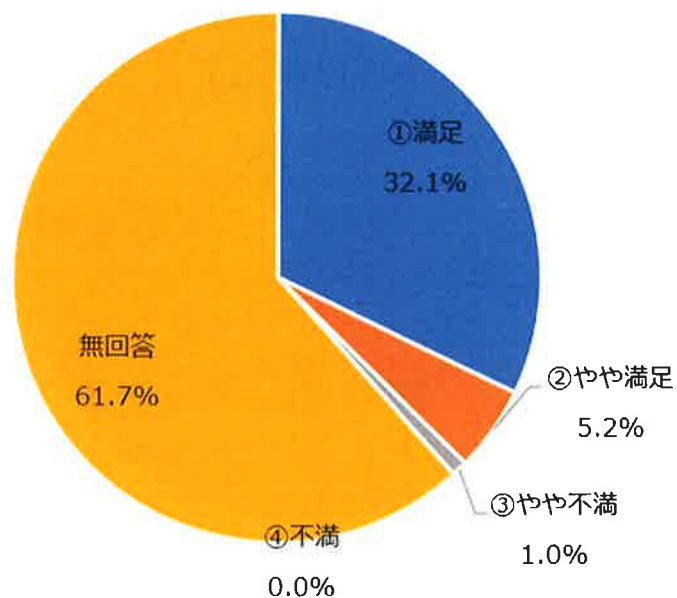
# 患者満足度調査 調査結果 (外来)

調査日 11月14日 (月) ~ 11月18日 (金) 有効回答 308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？

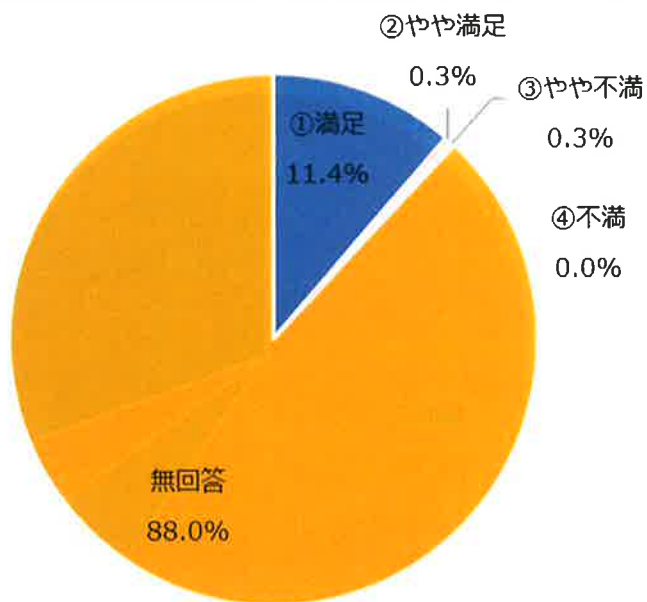


# 患者満足度調査 調査結果（外来）

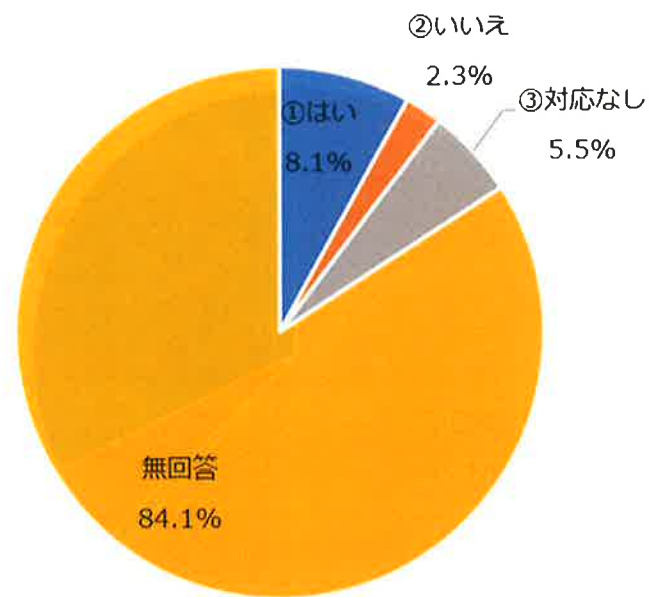
調査日 11月14日（月）～ 11月18日（金） 有効回答 308件

## [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？

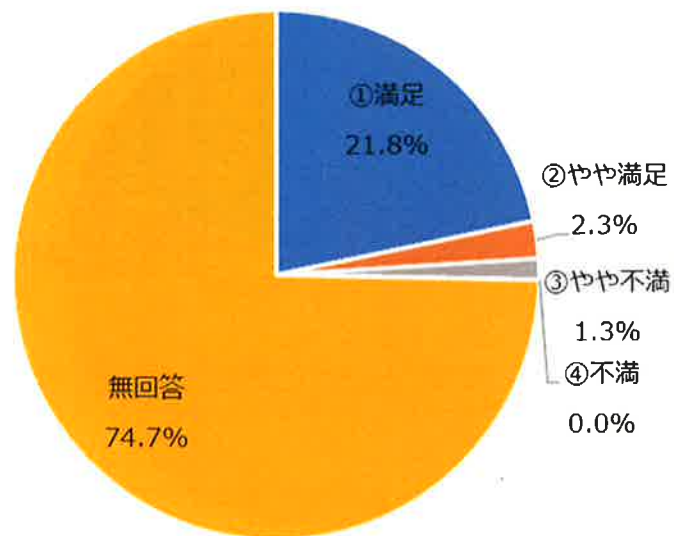


# 患者満足度調査 調査結果 (外来)

調査日 11月14日 (月) ~ 11月18日 (金) 有効回答 308件

[スタッフについて]

質問 7 医療相談員の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？

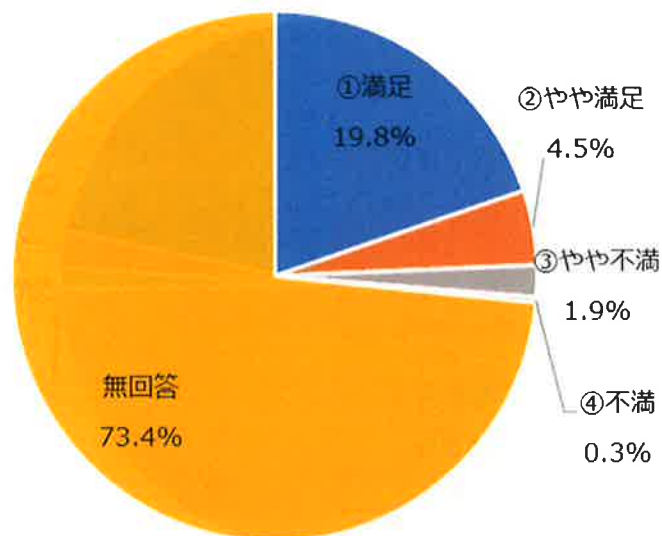


# 患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 11月14日（月）～ 11月18日（金） 有効回答 308件

[スタッフについて]

質問 8 相談を受けての満足度はいかがでしたか？

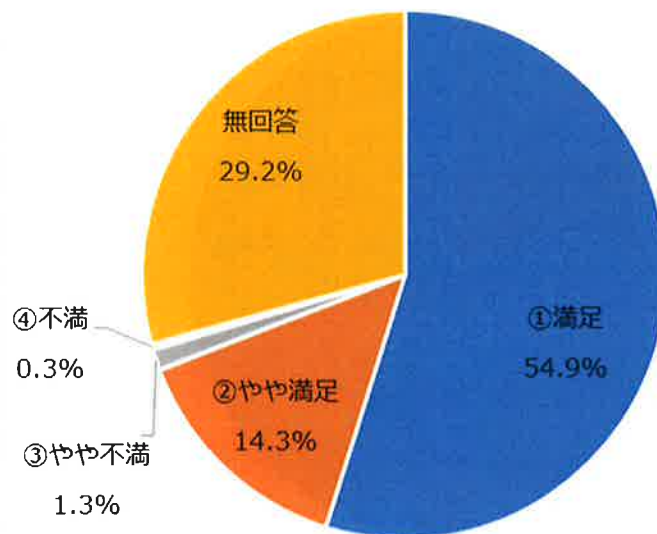


# 患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 11月14日（月）～ 11月18日（金） 有効回答 308件

[スタッフについて]

質問 9 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？

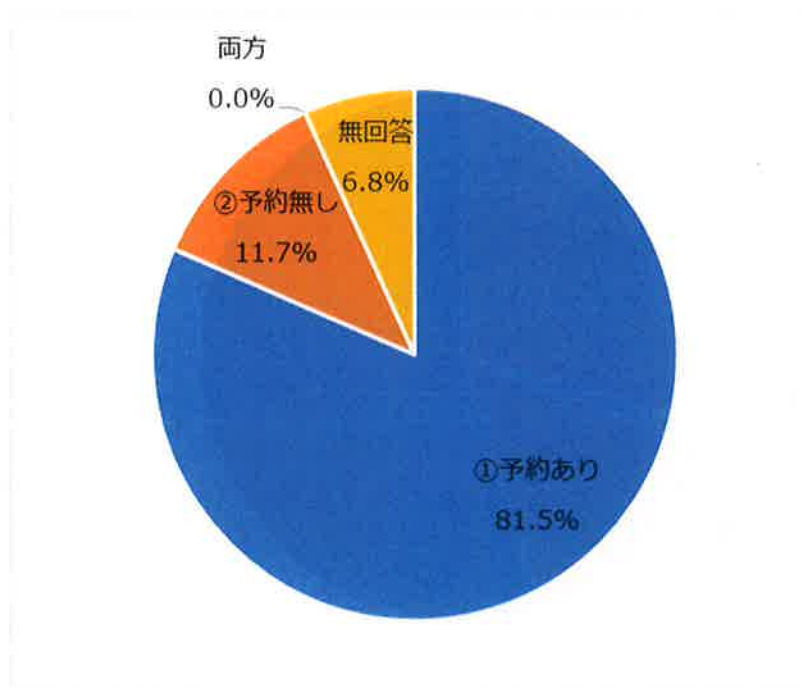


# 患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 11月14日（月）～ 11月18日（金） 有効回答 308件

[スタッフについて]

質問 10 本日の診察のご予約はされていませんか？



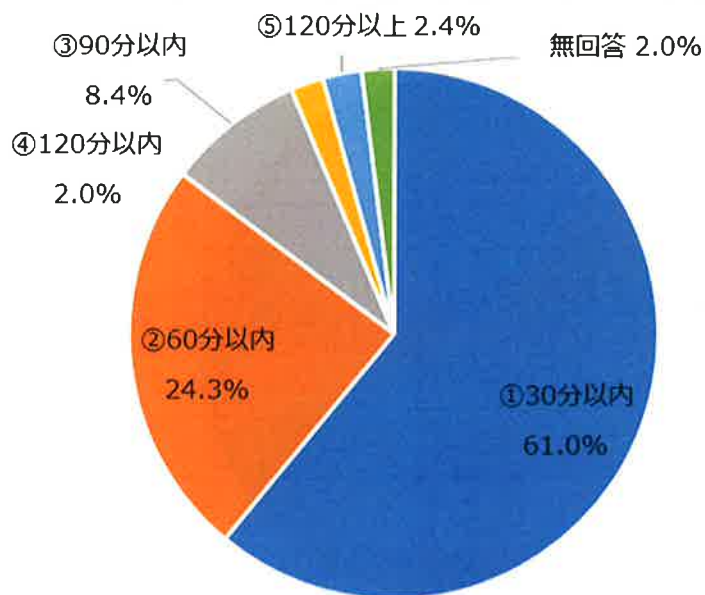
# 患者満足度調査 調査結果 (外来)

調査日 11月14日 (月) ~ 11月18日 (金) 有効回答 308件

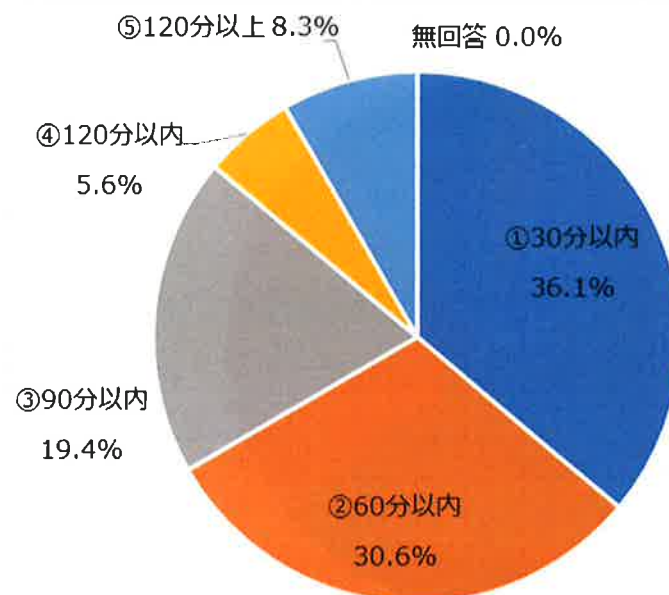
[待ち時間について]

質問 11 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



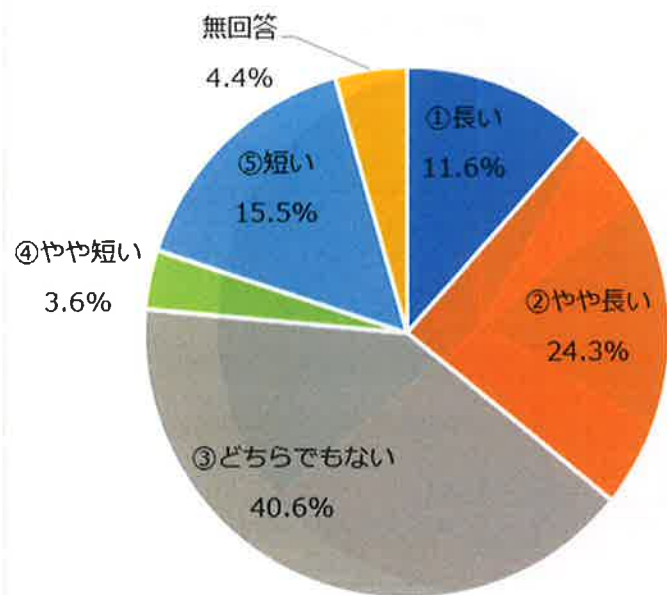
# 患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 11月14日（月）～ 11月18日（金） 有効回答 308件

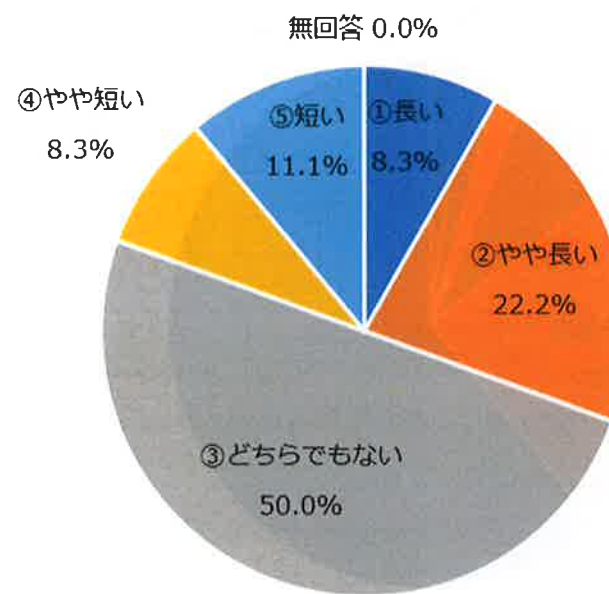
## [待ち時間について]

質問 12 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



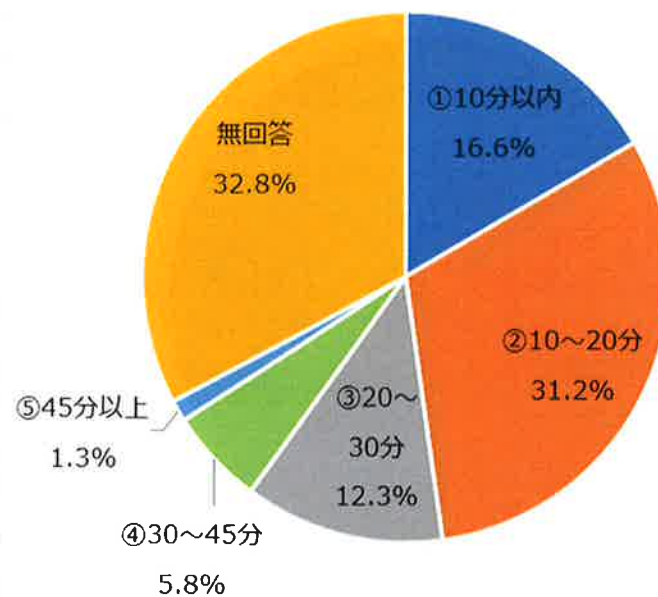


# 患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 11月14日（月）～ 11月18日（金） 有効回答 308件

[待ち時間について]

質問 13 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？

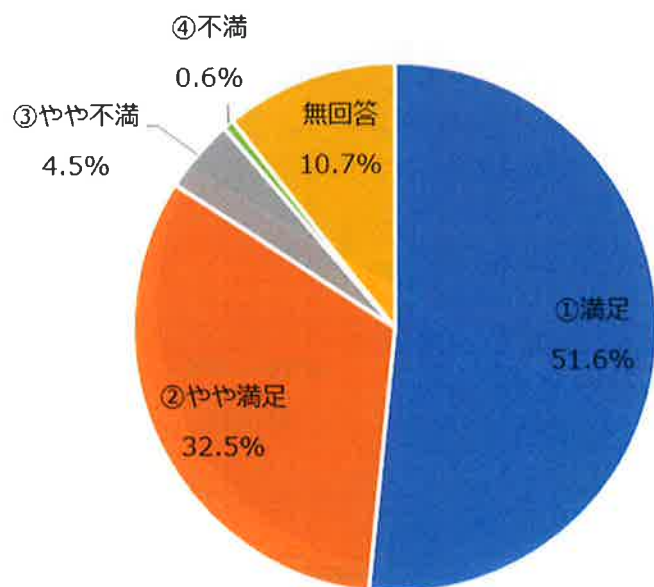


# 患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 11月14日（月）～ 11月18日（金） 有効回答 308件

[総合的]

質問 14 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》

- みなさんとても親切でした。
- どこでも気になる→丁寧すぎる言葉、書いてもらっていいですか等→回りくどく感じる。
- 全員ですごく頑張っていると思う。丁寧に対応している。
- 看護師 人それぞれ（やさしい人もあればちょっとと思う人もある）。精神科、先生の声が小さい。聞きとれない時がある。

### 《待ち時間について》

- 予約が9時半なのに10分15分遅れが当たり前。
- 予約時間があっても無駄、待ちかねる。
- 会計が少しでも短くなるといいなと思いました。
- 今日は初めて早い時間でスムーズだった。
- 予約からの待ち時間が長すぎる。そのうえ、順番が前後しているような気がして、モヤッとした。待ち順がわかるモニターなどがあればいい。
- 予約した時間に診察が始まったことがありません。9:30に最初の方が呼ばれるといいのですが、毎回、9:45以降に1番の方が呼ばれます。時間を守っていただけたら・・・と思います。診察予約に間に合うように検査は早く来てしています。
- 待ち時間がすごく長い。薬のFAXを送る人が親切でない。
- 会計の自動精算機を設置してもらいたい。
- 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。会計がいつでも待ち時間があります。
- 科によっては待つ時間が長いです。
- 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、とても良かったです。
- いつもは受付してから待ち時間が長いですが、今日は早かったです。アレ？と思いました。

# 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》

- 救急車で運ばれて、丁寧に対応して下さりありがとうございました。
- 先生はいつも親切にみてくれます。
- 採血室のイスがソファーではなく個別とイスがありましたが、ひじもたれもなく高齢者には危険と感じました。
- 特に不満はありません。いつまでも良い病院でいてください。
- 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。
- 院内もキレイで清潔さが良いです。
- また利用させていただきます。
- 採血の時に話しかけてくれるので、痛みも感じずに落ち着くのでありがたいです。
- 整形外科 痛くて見てもらいに来てもどこも悪くないと薬もシップもくれません。
- 医師の異動最低3年位はいてほしい。
- 地域医療の要として頑張ってください。
- 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。
- 先生にいろいろ相談もでき、安心できました。本日で終わりになりますが、数か月間診ていただきありがとうございました。
- 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。
- 先生が感じのいい方でもっと早く来ればよかったと思いました。
- 診察の呼び出しは番号なのに会計の呼び出しだけ番号ではなく氏名なのはなぜ？
- 県の最東部から通っていると同日受診できないだけで大変である。本日整形の受診が不可能であった。
- 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94.4%、看護師は94.5%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41.6%で、回答された方では98.3%の患者さんが満足・やや満足という高評価の結果でした。
- ・ 放射線技師の対応については無回答61.7%で、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。
- ・ 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88%と半数を超える結果となりました。リハビリを受けた方だけの回答では、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。
- ・ 受付・会計・診療科受付の対応については無回答が29.2%で、回答された方では97.7%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3年度の30分以内は58.4%という結果でしたが、令和4年度は54.9%となっていました。
- ・ 「予約あり」の患者さんは令和2年度は80.7%、令和3年度は85.2%、今回の令和4年度は81.5%となっていました。
- ・ 「予約あり」の待ち時間は120分以内及び120分以上が4.4%に対して、「予約なし」では13.9%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16.6%（無回答32.8%）、45分以上が1.3%でした。

令和3年度の待ち時間10分以内が27.4%、45分以上が1.9%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、回答された方では、令和4年度は94.2%の患者さんが満足・やや満足という結果でした。  
令和2年度では97.5%、令和3年度は98.6%という結果でした。

## 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4年11月14日 (月) ～ 令和4年11月30日 (水)

調査件数	2病棟	1件
	3病棟	29件
	4病棟	19件
	5病棟	40件
	6病棟	11件
	合計	100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	医療相談員の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
質問11	相談を受けての満足度はいかがでしたか？
質問12	1F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13	当院に入院されて満足されましたか？
質問14	その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。



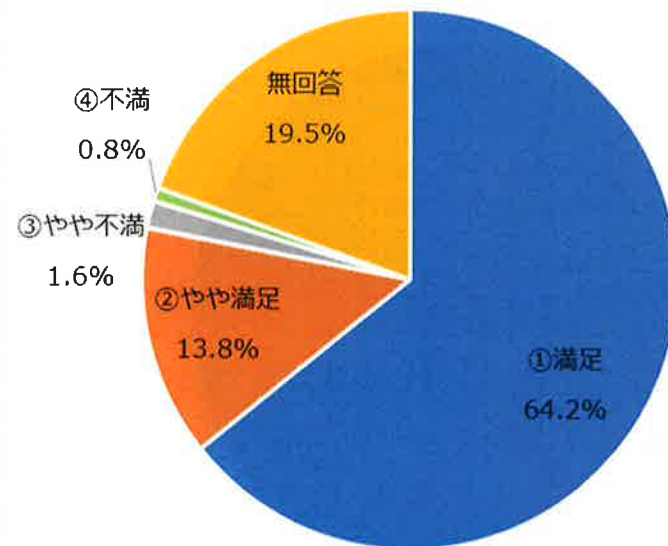
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100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？



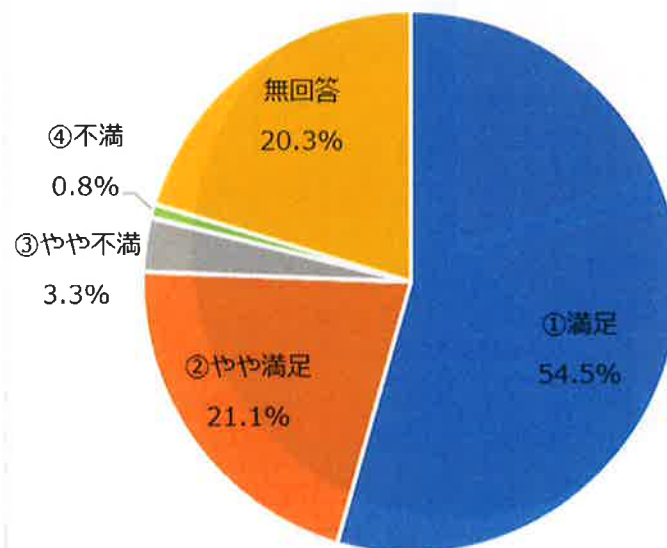
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100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？



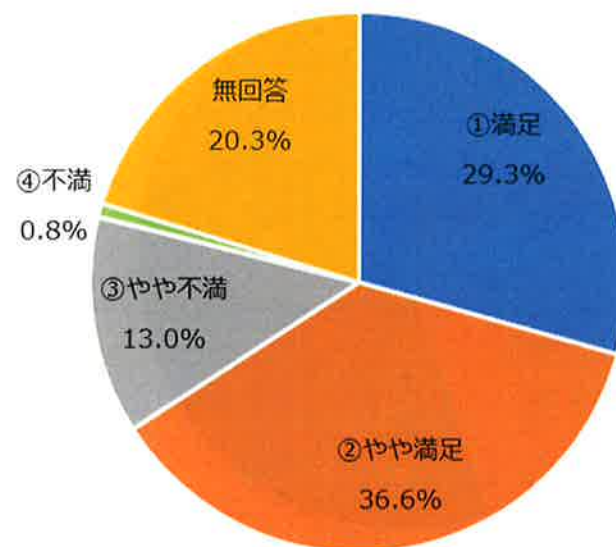
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100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？



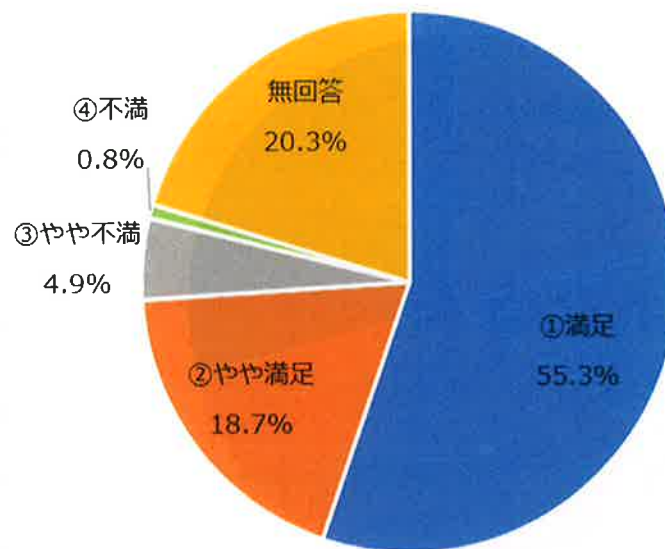
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100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？



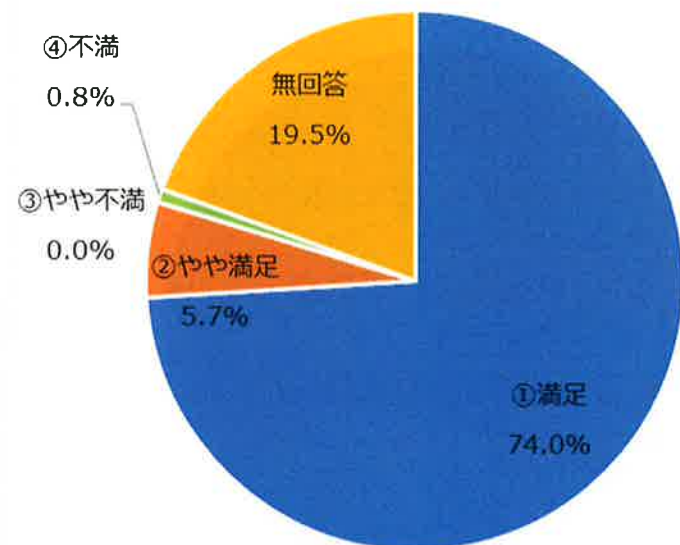
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

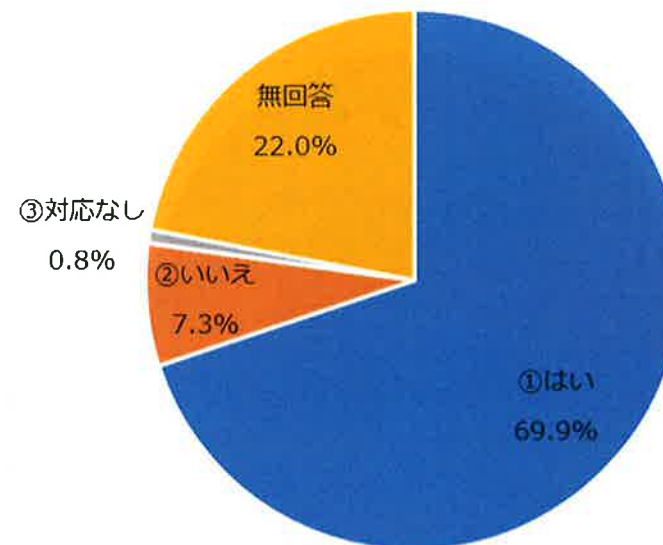
有効回答 100件

[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）

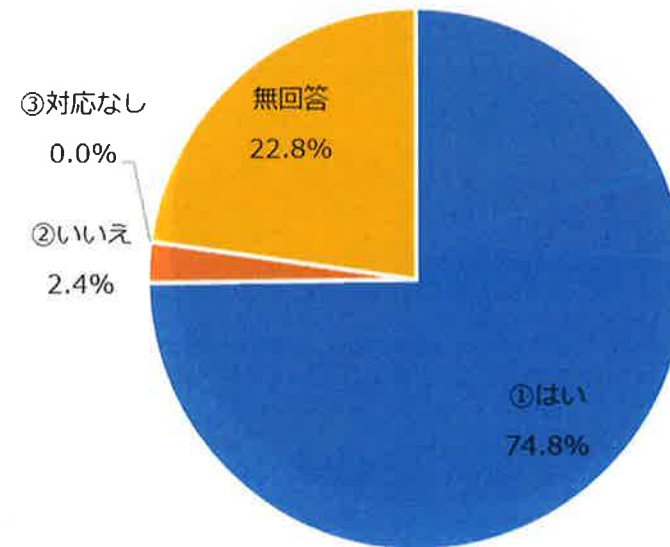
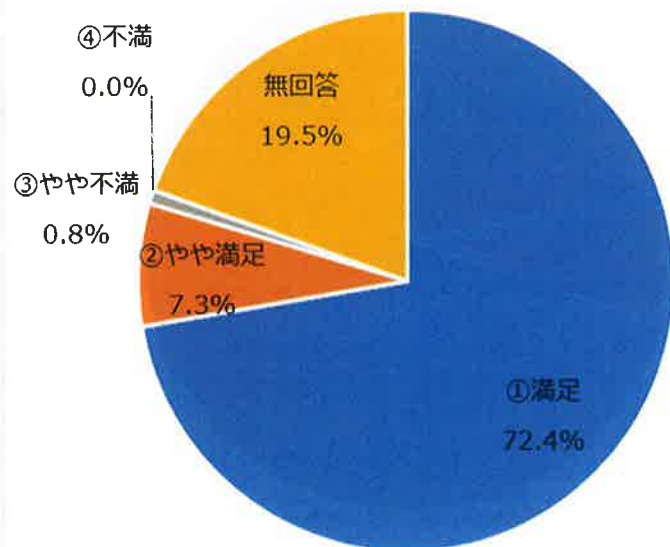
調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100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？

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？



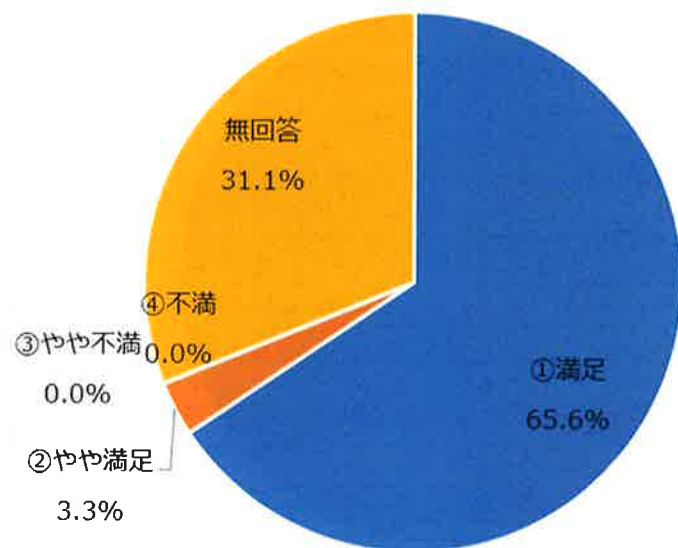
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

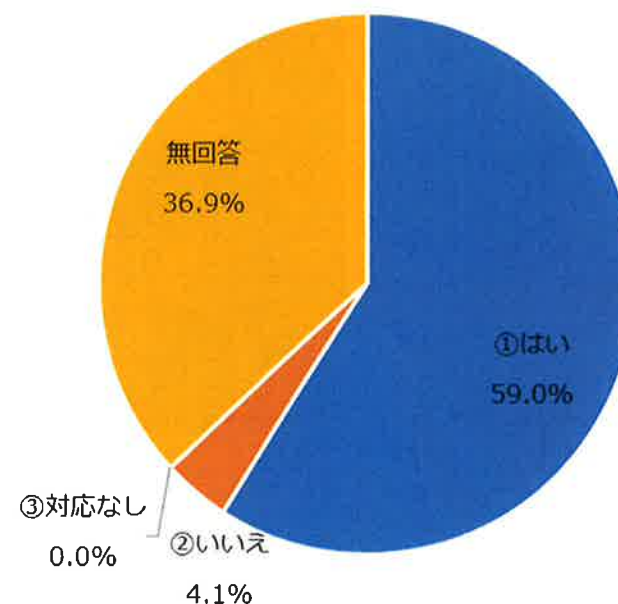
有効回答 100件

[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？



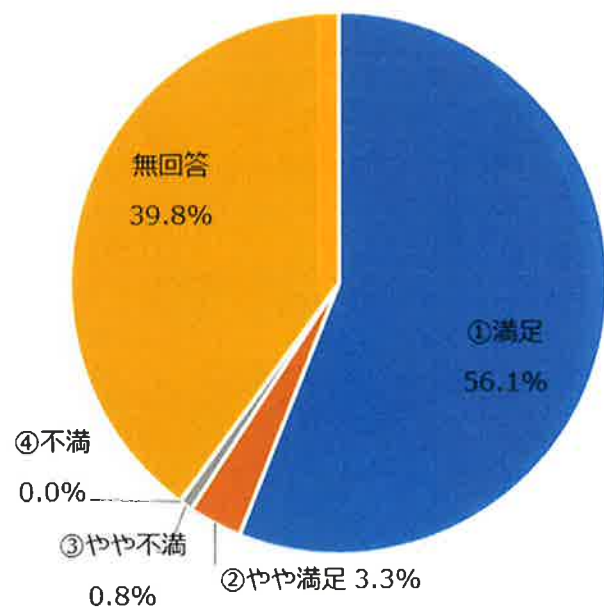
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

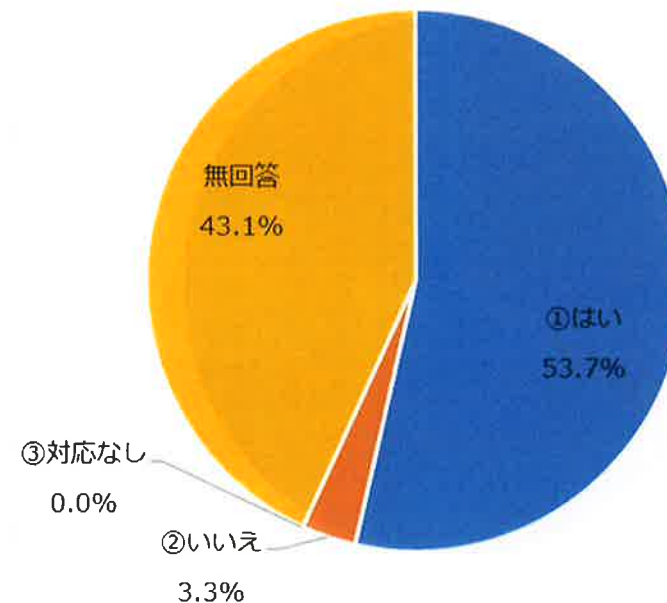
有効回答 100件

## [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)

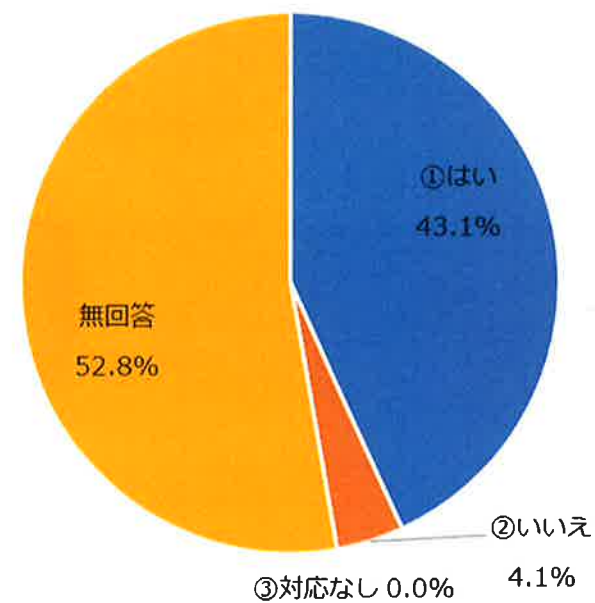
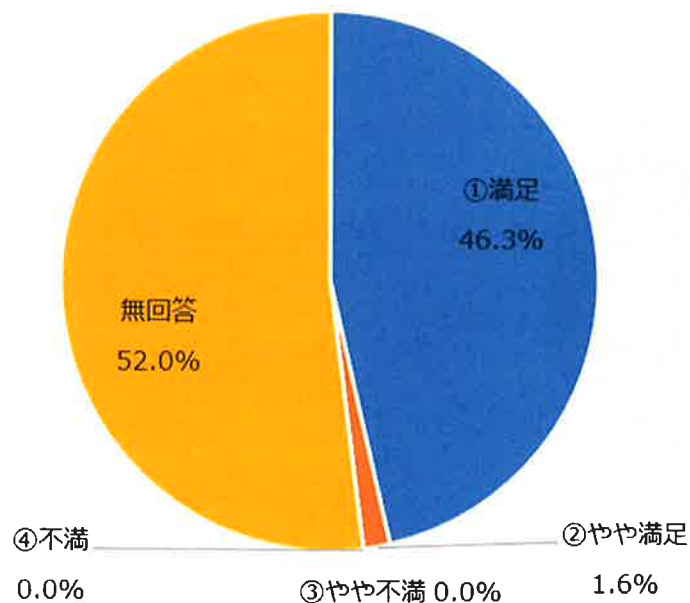
調査日 11月14日 (月) ~ 11月30日 (金) (土・日曜日除く)

有効回答 100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？



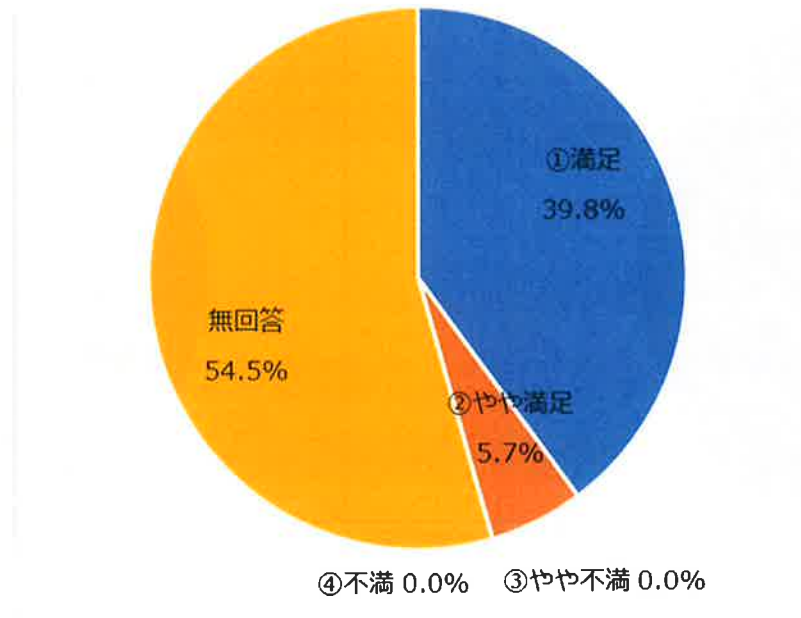
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

[スタッフについて]

質問 10 医療相談員の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？



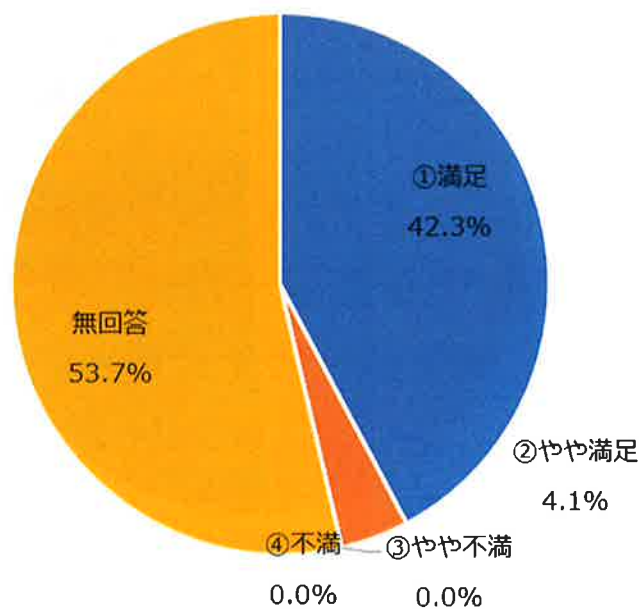
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

[スタッフについて]

質問 11 相談を受けての満足度はいかがでしたか？



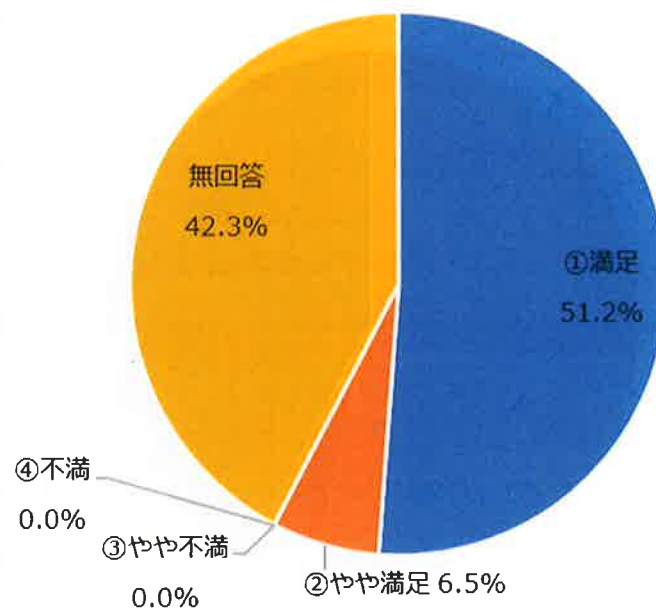
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

[スタッフについて]

質問 12 1F 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？



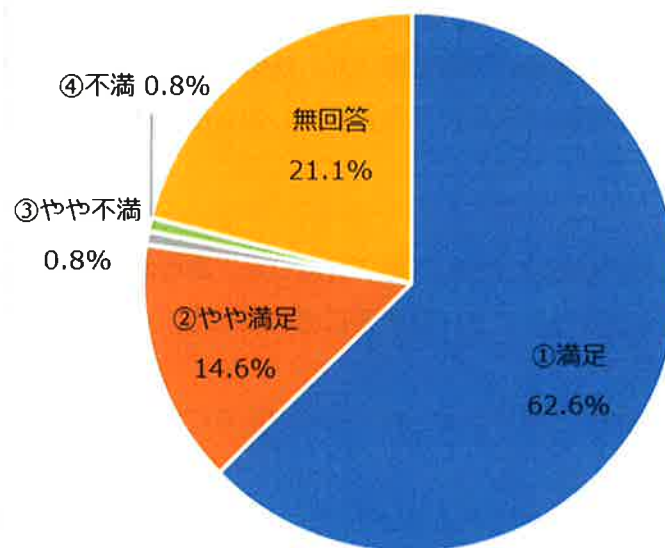
# 患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 11月14日（月）～ 11月30日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

## 【総合的】

質問 13 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》

- 入院以前より評判が良かったので、安心安全感謝の心で幸せな日々を送り迎えさせて頂きました。
- カーテンをきれいにしめてくれなかったことが不満。
- 病室のスタッフ同士の話し声が大きすぎる。具合の悪い人に配慮が必要と思った。病室での話し声のトーンに注意が必要と思った。
- 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》

- 看護師さんも看護婦さんも上等に良かったです。どんなに忙しい時も話を聞いてくれる。本当に素晴らしいです。
- 病室のスタッフ同士の話し声が大きすぎる。具合の悪い人に配慮が必要と思った。病室での話し声のトーンに注意が必要と思った。
- 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。
- 医師、看護師、スタッフの方質問に丁寧に説明していただき安心して過ごせました。ありがとうございました。
- 先生、看護師の皆さん、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。
- 優しい対応に感謝しています。おかげでゆっくりと入院生活を過ごせました。ありがとうございました。
- 皆様に十分やさしくしていただき感謝しています。
- 良く気を付けて頂きました。ありがとう。
- 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、78%の患者さんが満足・やや満足という評価でした。
- ・病室のプライバシーへの配慮については、75.6%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、65.9%の患者さんが満足・やや満足、13.8%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3年度は88.9%という結果でした。
- ・起床・消灯・面会時間などの決まりでは、74%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99%、看護師の対応については無回答を除けば99%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98.6%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100%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77.2%（無回答を除けば97.9%）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