

# 平成 26 年度外来患者満足度調査結果

医療環境改善委員会では平成 26 年 10 月 21 日、22 日に外来患者

満足度調査を施行しました。結果を集計しましたので報告します。

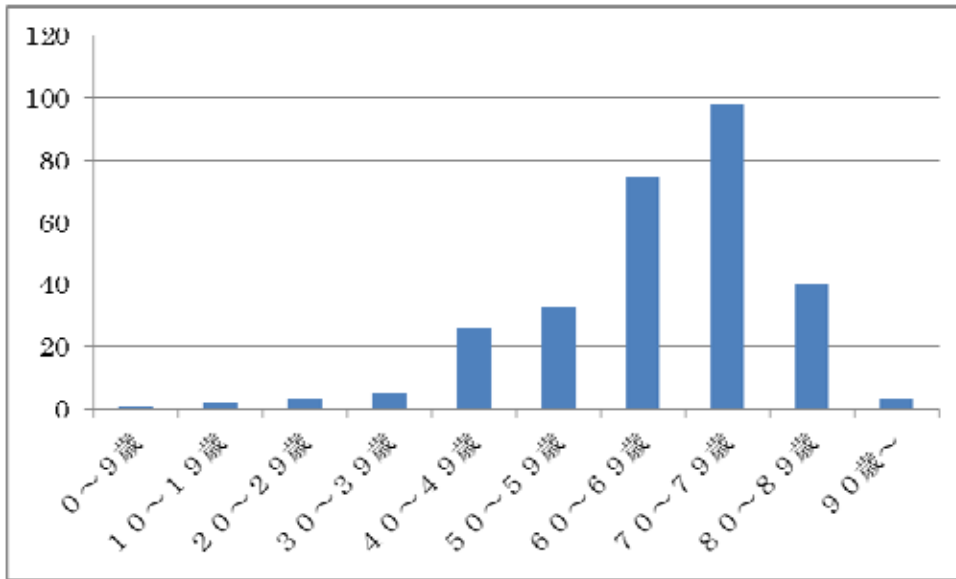
内科	56
循環器科	2
小児科	3
外科	20
整形外科	10
脳神経外科	20
呼吸器外科	22
皮膚科	27
泌尿器科	47
婦人科	6
眼科	13
耳鼻咽喉科	31
麻酔科	3
放射線科	9
歯科口腔外科	4
歯科	13
口腔外科	8
心臓血管外科	6
不明	3

男性	162
女性	127
不明	9
合計	298 名
年齢	4 歳 ~ 93 歳
平均年齢( ± 標準偏差)	66.1 ± 14.4

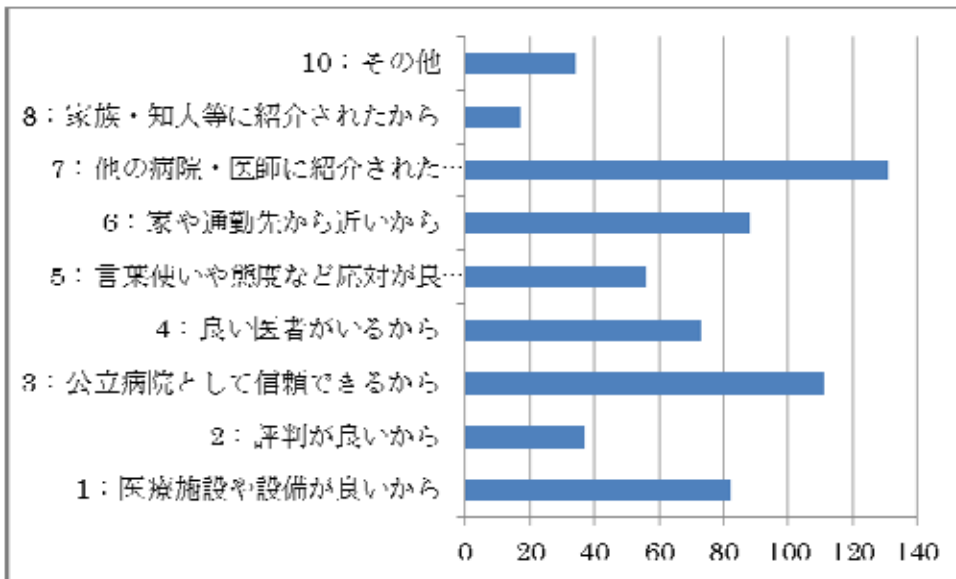
\* 数名重複あり

\* 歯科口腔外科は歯科と口腔外科に分けるようにしましたが、「歯科口腔外科」と記入した人が 4 名いらっしゃいました。

### 年齢分布



問 1 あなたが当院を受診した理由についてお聞かせください。



<その他、コメント>

手術したから

専門医がいたから

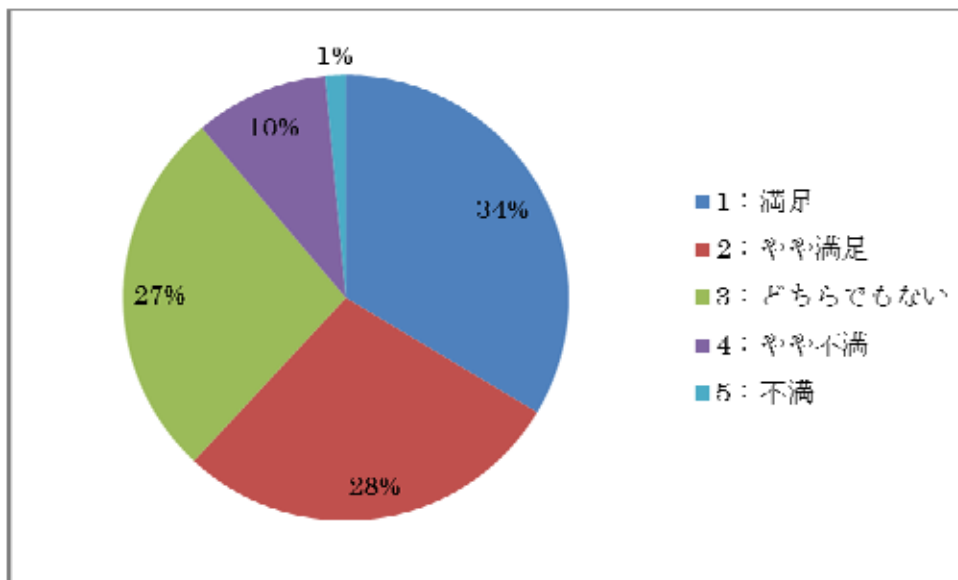
館林では大きい病院

人間ドッグを当院で受けたから

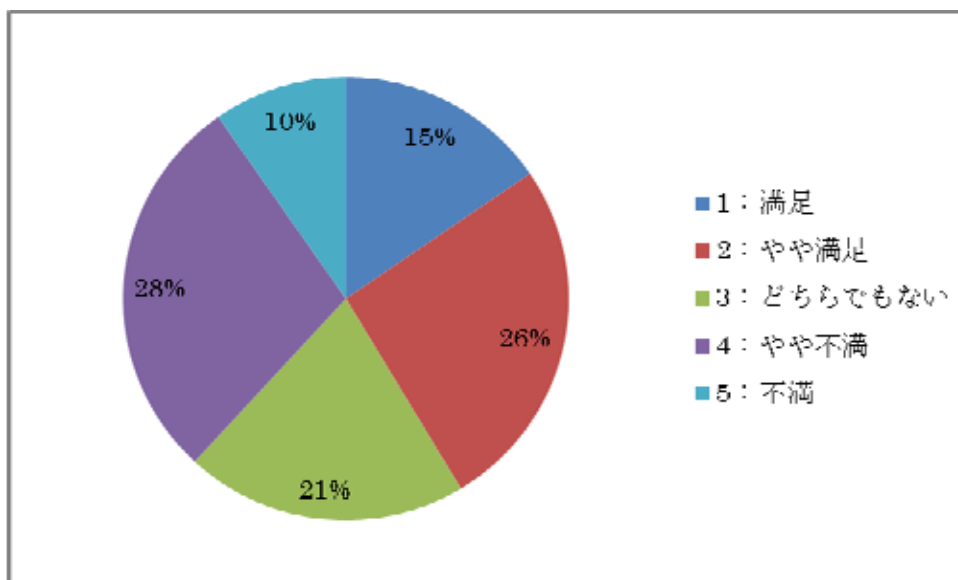
毎年ドッグ受けています。

## 問2 施設面の満足度についてお聞かせ下さい

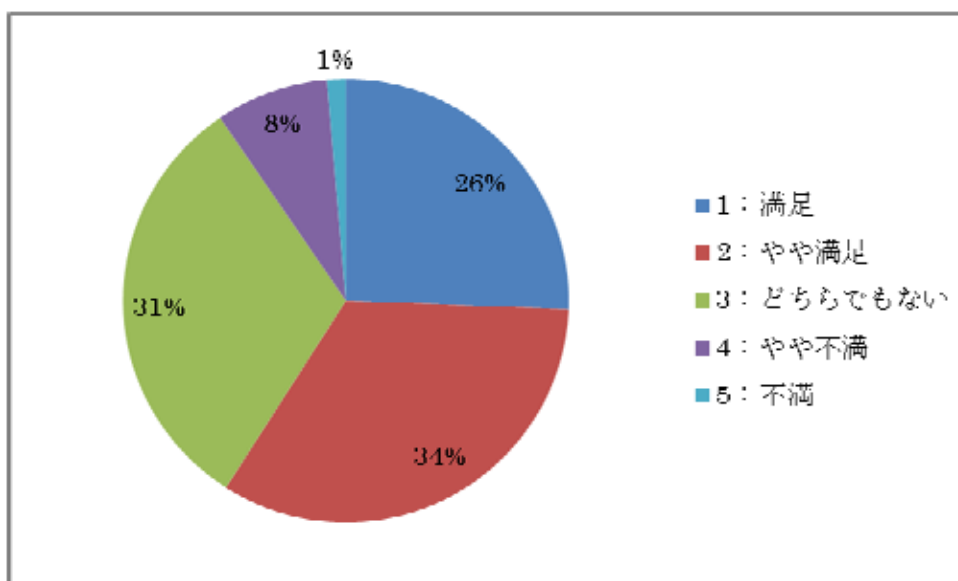
1：車、バス、電車等による来院のしやすさはどうですか？



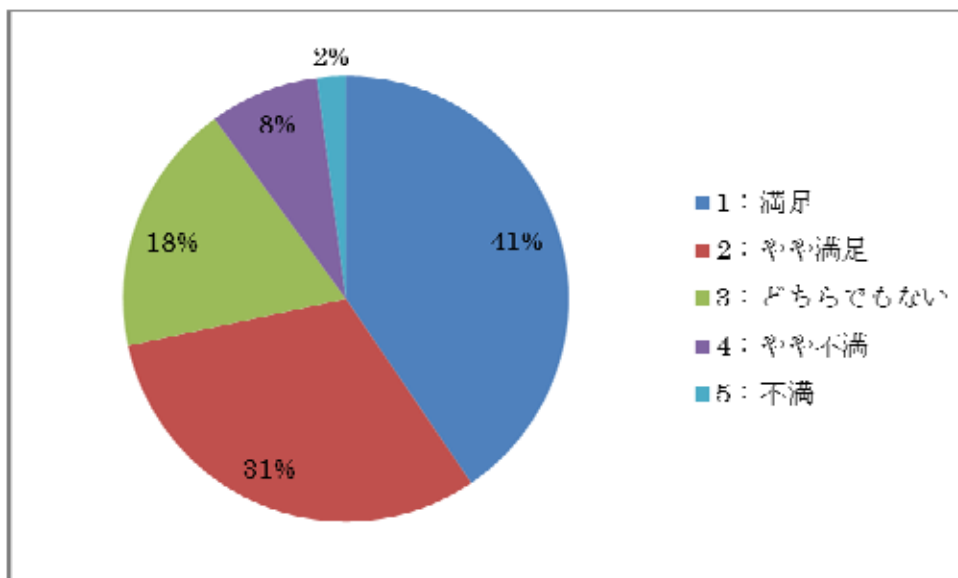
2：駐車場の広さ、入りやすさはどうですか？



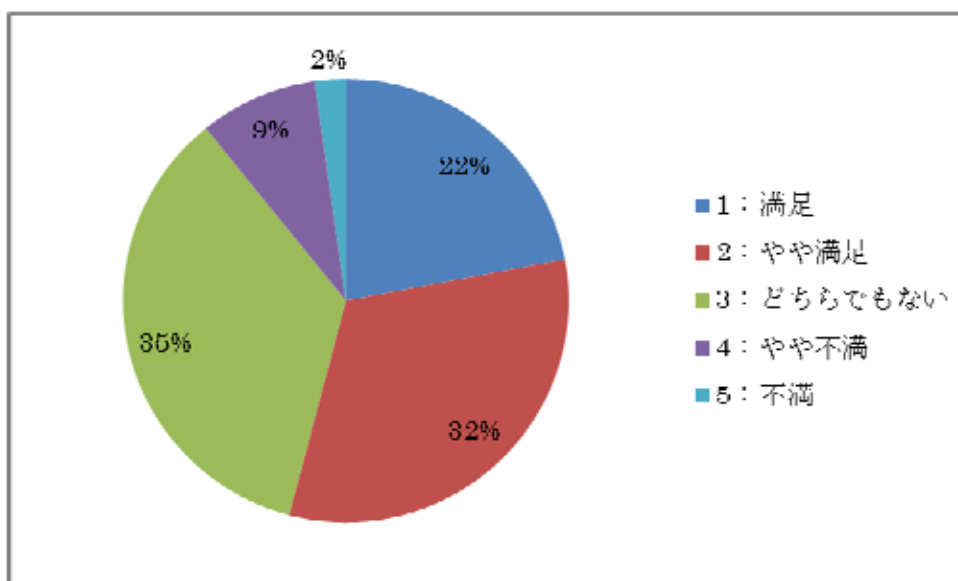
### 3：待合室の設備や雰囲気はどうか



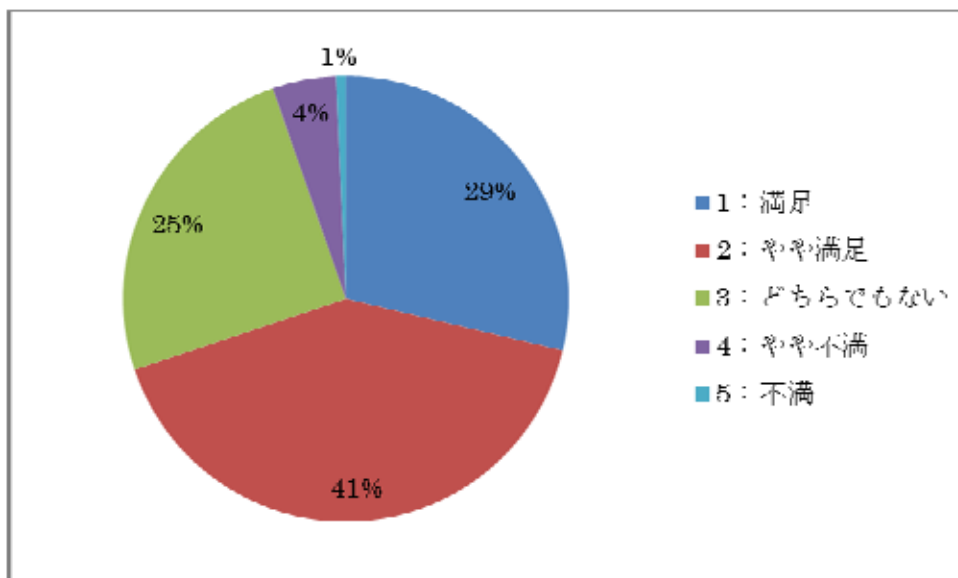
### 4：トイレの設備、つくりはどうか



### 5：売店、食堂、自動販売機の設備はどうか

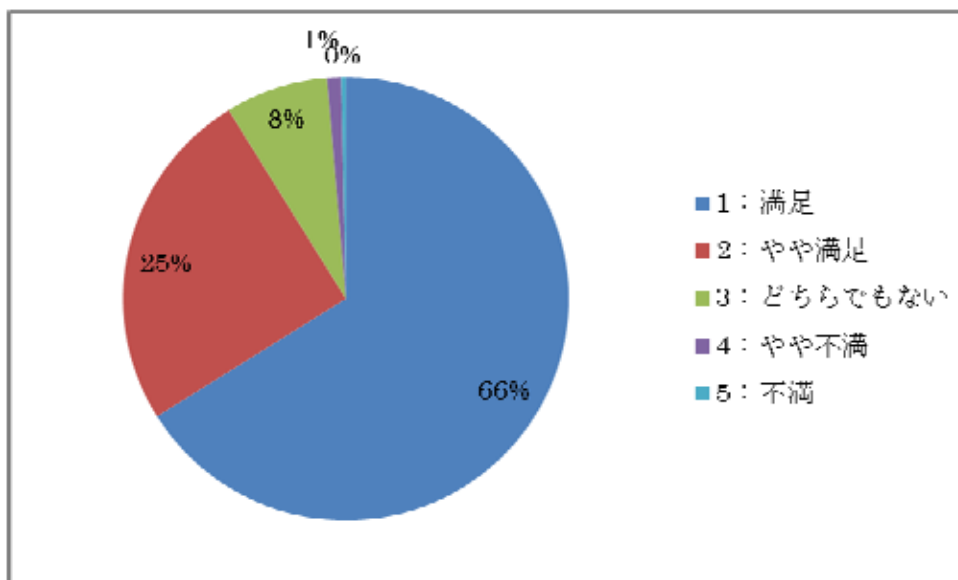


### 6：院内看板や標示のしやすさはどうか

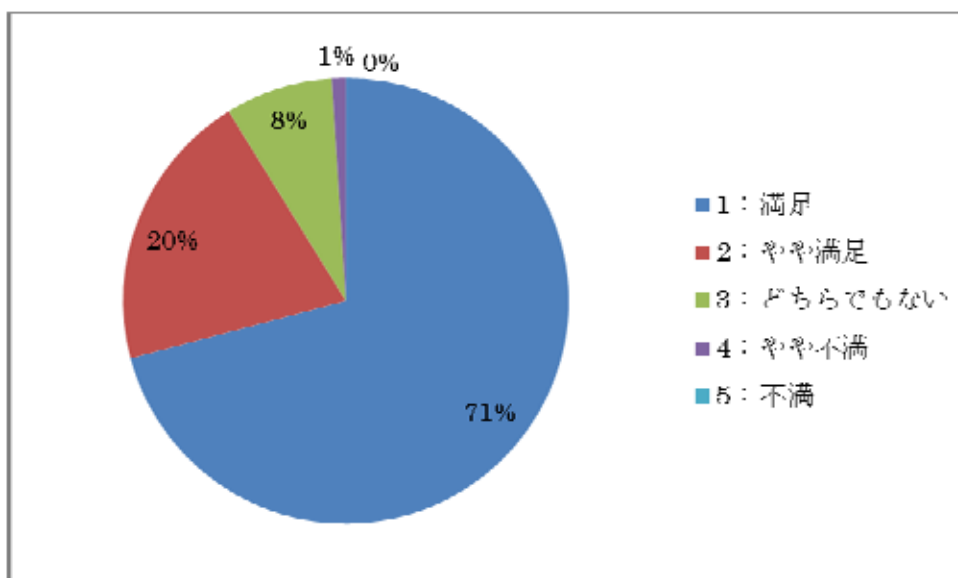


1：総合受付や会計の対応についておうかがいします。

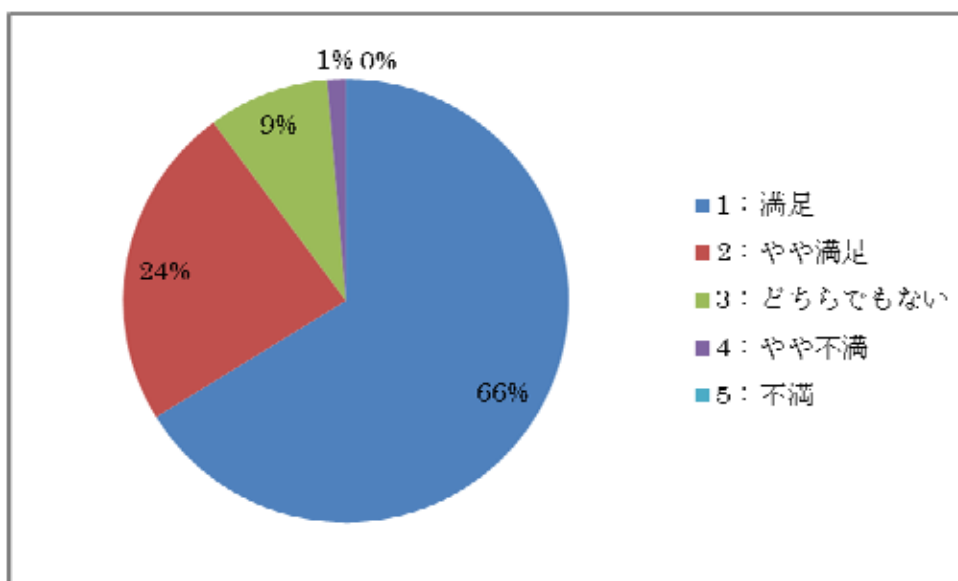
1：身だしなみ（清潔感）はいかがでしたか



2：あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか

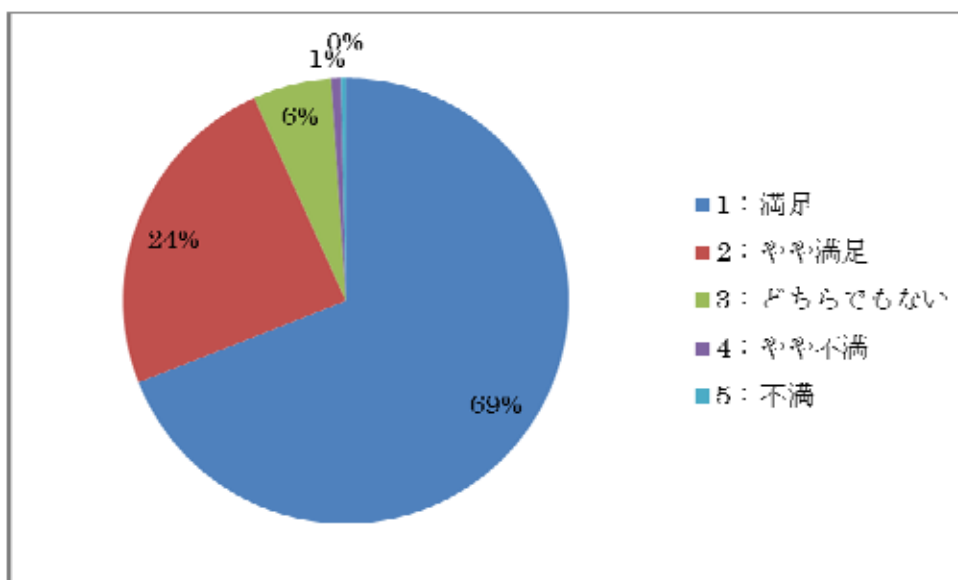


### 3：案内・説明はいかがでしたか

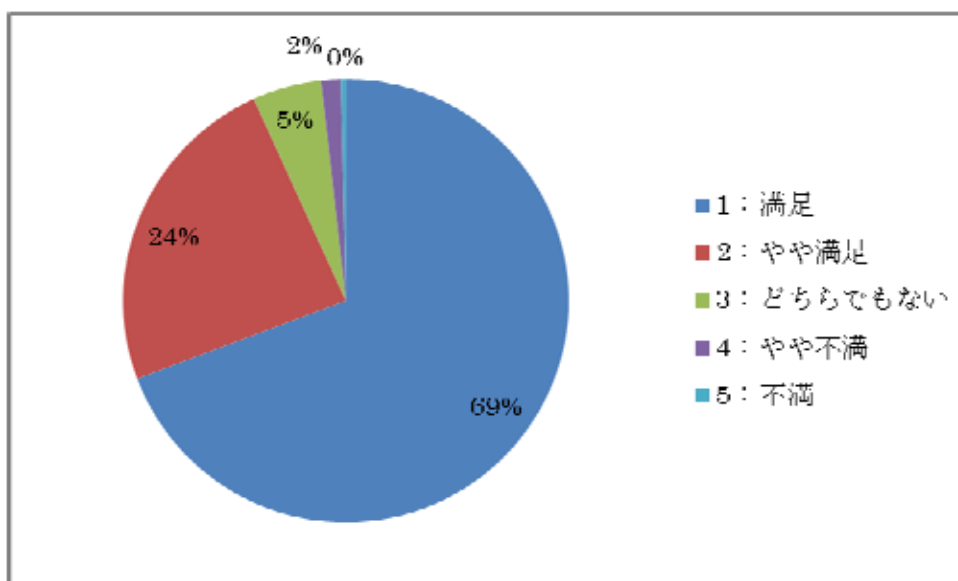


### 2：各科診療受付の対応についておうかがいします。

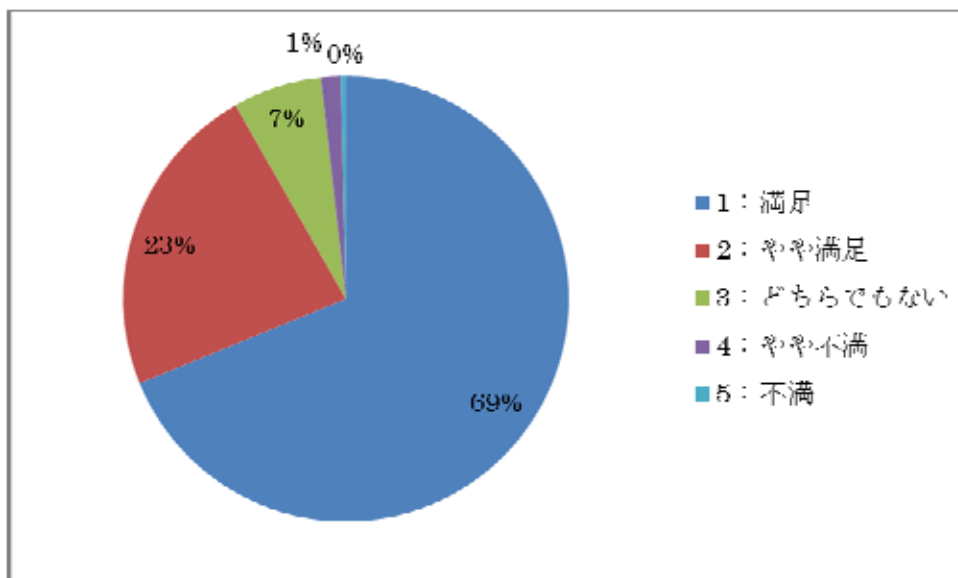
#### 1：身だしなみ（清潔感）はいかがでしたか



## 2：あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか



## 3：案内・説明はいかがでしたか





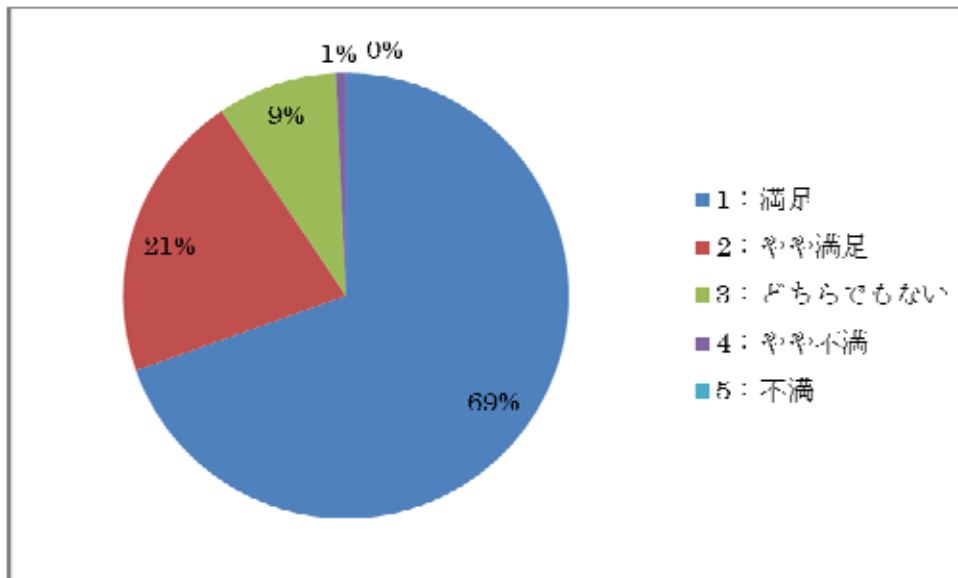
## 診療科別結果

	各科診療受付の対応についておうかがいします。		
	1:身だしなみ (清潔感)はい かがでしたか	2:あいさつ、言 葉づかい、態 度はいかがで したか	3:案内・説明は いかがでしたか
内科循環器科	1.6	1.5	1.5
小児科	2.0	1.7	1.7
外科	1.4	1.5	1.6
整形外科	1.6	1.6	1.8
脳神経外科	1.2	1.2	1.4
呼吸器外科	1.4	1.2	1.3
皮膚科	1.1	1.1	1.1
泌尿器科	1.5	1.6	1.6
婦人科	1.2	1.2	1.2
眼科	1.0	1.1	1.1
耳鼻咽喉科	1.4	1.3	1.4
麻酔科	1.0	1.0	1.0
放射線科	1.2	1.2	1.3
歯科口腔外科	1.5	1.5	1.5
歯科	1.3	1.3	1.3
口腔外科	1.3	1.6	1.6
心臓血管外科	1.5	1.7	1.7

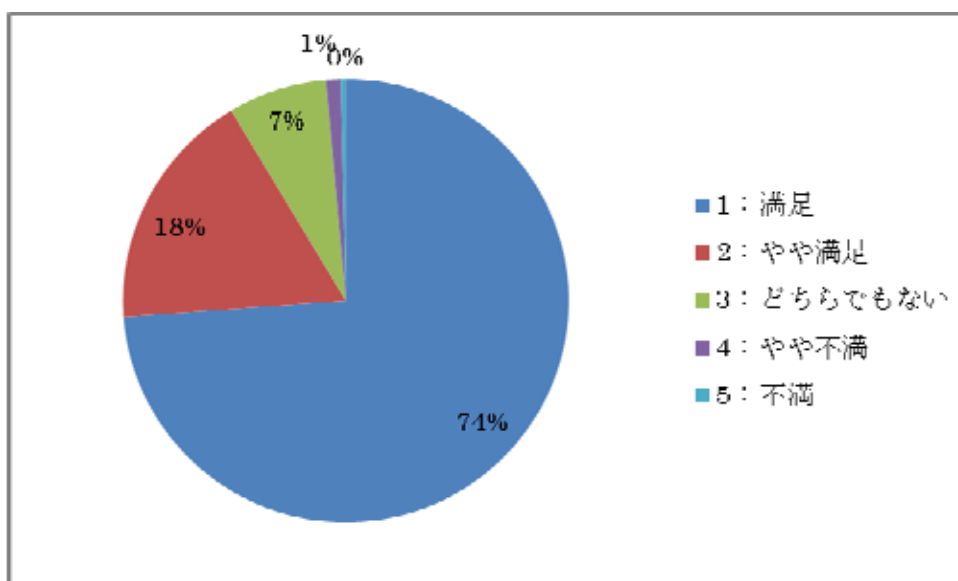
\* 各診療科別に平均点を算出しています。満足1点、～不満5点まで点数化して平均を出しています。1.0が最もよく、5.0が最も悪いこととなります。サンプルが少ないので統計的には意味はありませんので参考程度にご参照下さい。

3：外来医師の対応についておうかがいします。

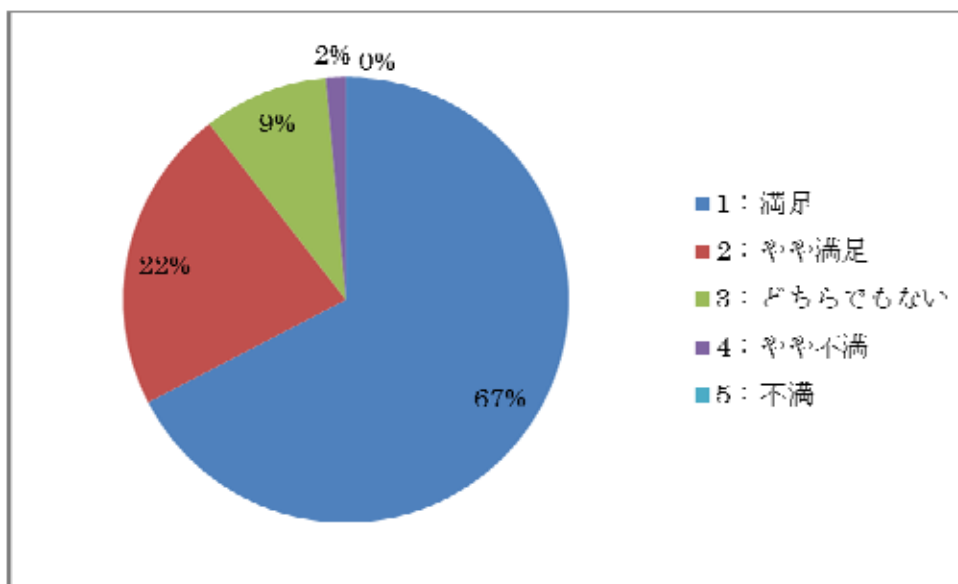
1：身だしなみ（清潔感）はいかがでしたか



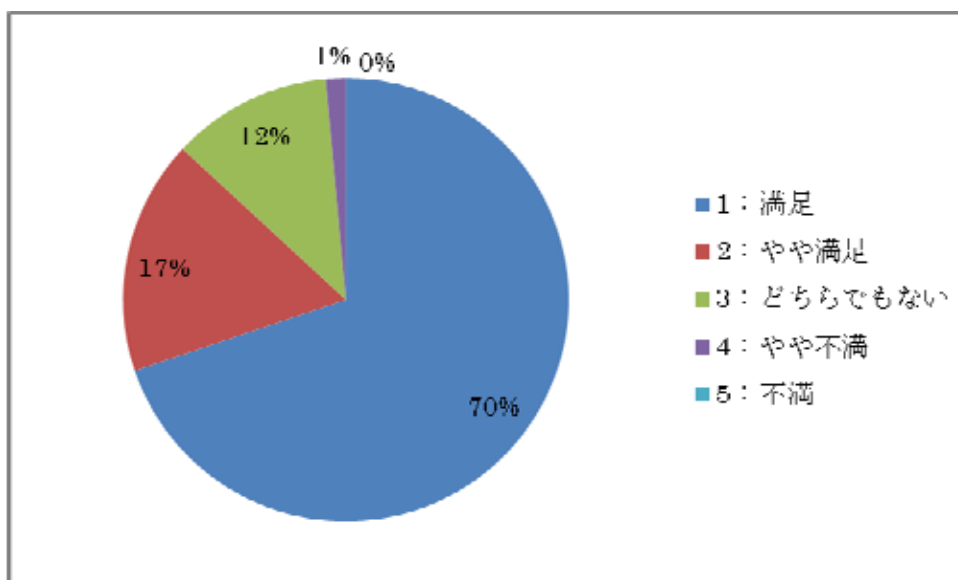
2：あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか



### 3：病気や治療の説明はいかがでしたか



### 4：診療の内容はどうでしたか

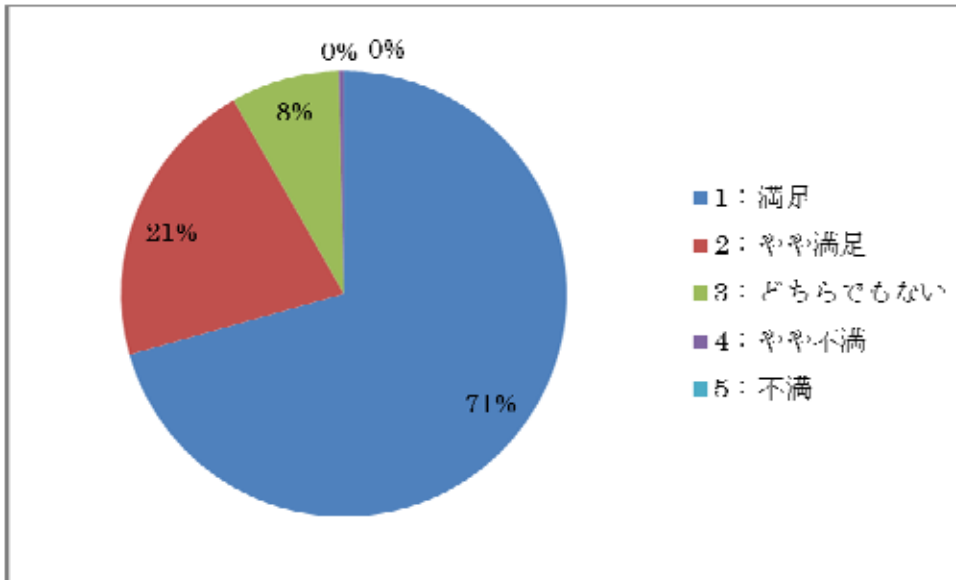


## 診療科別結果

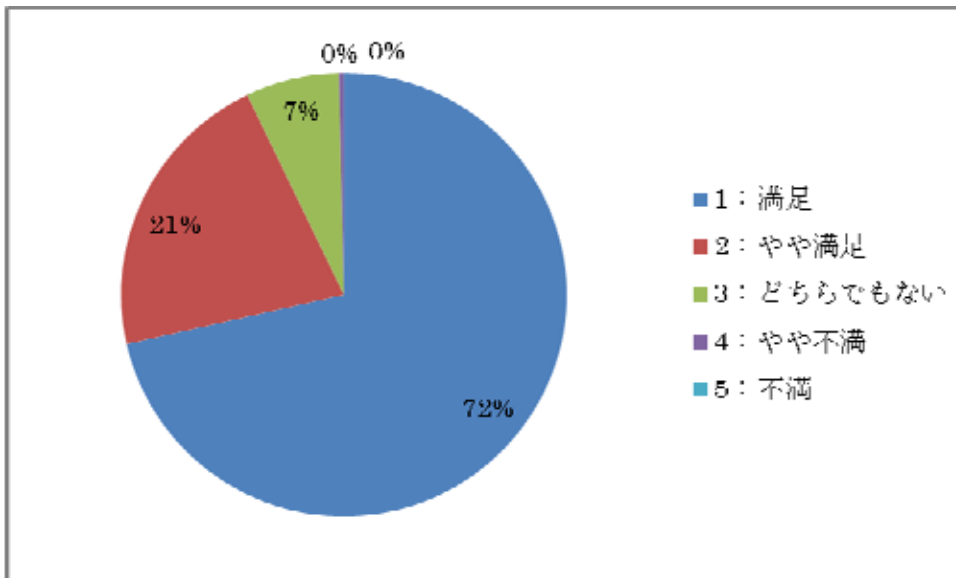
	外来医師の対応についておうかがいします。			
	1:身だしなみ (清潔感)はい かがでしたか	2:あいさつ、言 葉づかい、態 度はいかがで したか	3:病気や治療 の説明はいか がでしたか	4:診療の内容 はどうでしたか
内科循環器科	1.5	1.5	1.6	1.6
小児科	2.3	2.0	1.7	1.7
外科	1.5	1.4	1.5	1.5
整形外科	1.4	1.6	1.3	1.4
脳神経外科	1.1	1.1	1.4	1.4
呼吸器外科	1.4	1.3	1.5	1.5
皮膚科	1.2	1.1	1.1	1.1
泌尿器科	1.3	1.3	1.4	1.4
婦人科	1.0	1.0	1.0	1.0
眼科	1.2	1.1	1.5	1.3
耳鼻咽喉科	1.5	1.4	1.5	1.6
麻酔科	1.0	1.0	1.3	1.3
放射線科	1.4	1.3	1.2	1.2
歯科口腔外科	1.5	1.5	1.5	1.8
歯科	1.6	1.7	1.5	1.4
口腔外科	1.4	1.4	1.4	1.6
心臓血管外科	1.5	1.5	1.7	1.7

#### 4：外来看護師の対応についておうかがいします。

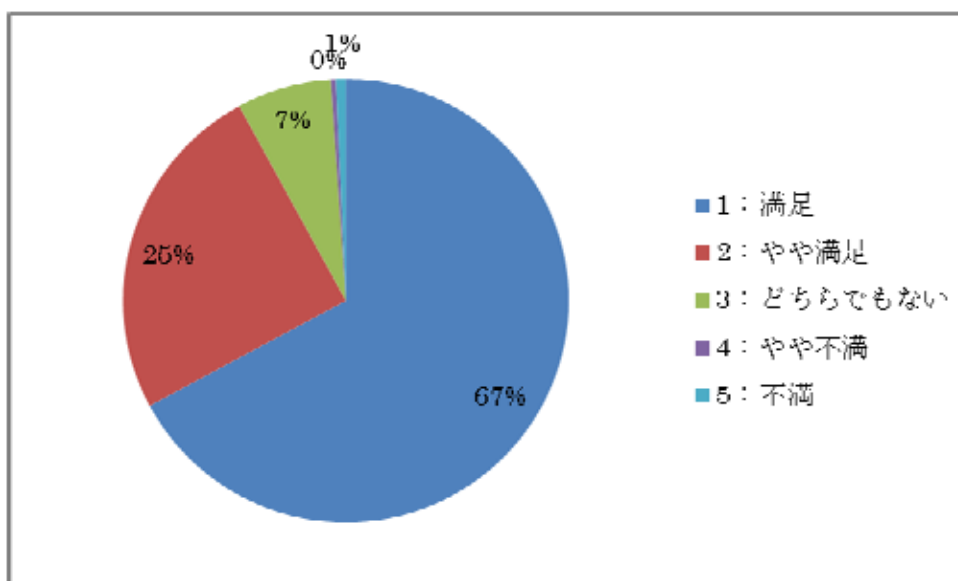
##### 1：身だしなみ（清潔感）はいかがでしたか



##### 2：あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか



### 3：病気や治療の説明はいかがでしたか

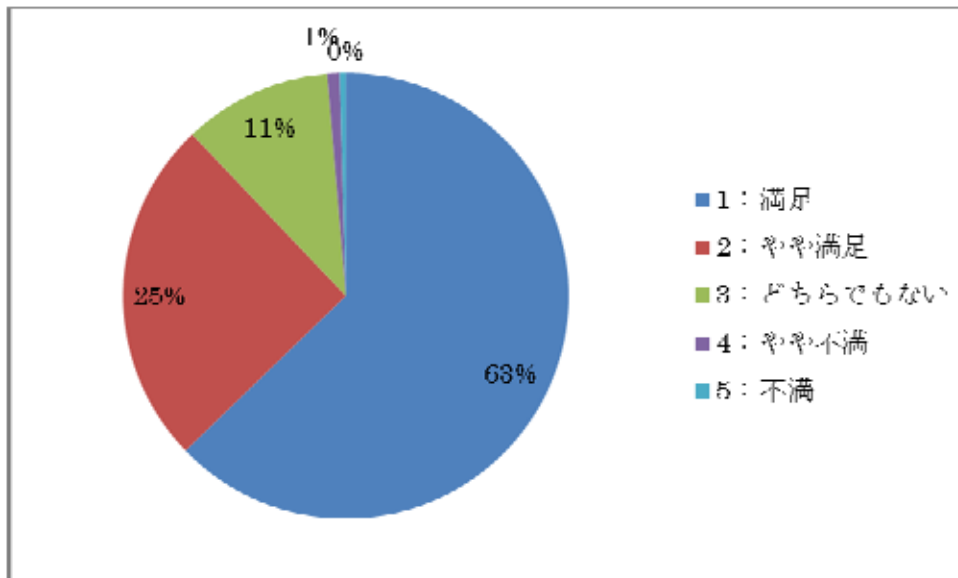


## 診療科別結果

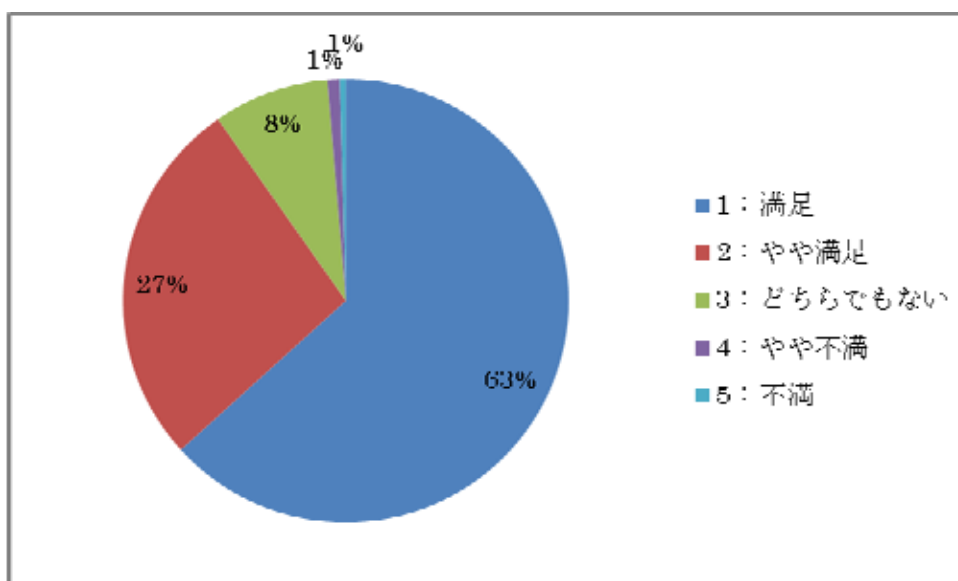
	外来看護師の対応についておうかがいします。		
	1:身だしなみ (清潔感)はい かがでしたか	2:あいさつ、言 葉づかい、態 度はいかがで したか	3:病気や治療 の説明はいか がでしたか
内科循環器科	1.6	1.5	1.5
小児科	1.7	1.7	2.0
外科	1.5	1.6	1.7
整形外科	1.3	1.4	1.4
脳神経外科	1.2	1.1	1.2
呼吸器外科	1.3	1.4	1.3
皮膚科	1.1	1.1	1.3
泌尿器科	1.4	1.3	1.4
婦人科	1.0	1.0	1.0
眼科	1.2	1.1	1.2
耳鼻咽喉科	1.5	1.5	1.6
麻酔科	1.0	1.0	1.0
放射線科	1.4	1.3	1.2
歯科口腔外科	1.8	1.5	1.8
歯科	1.3	1.3	1.4
口腔外科	1.4	1.3	1.4
心臓血管外科	1.5	1.7	1.7

5：その他（検査科、レントゲン科、薬局）の対応についておうかがいします。

1：身だしなみ（清潔感）はいかがでしたか

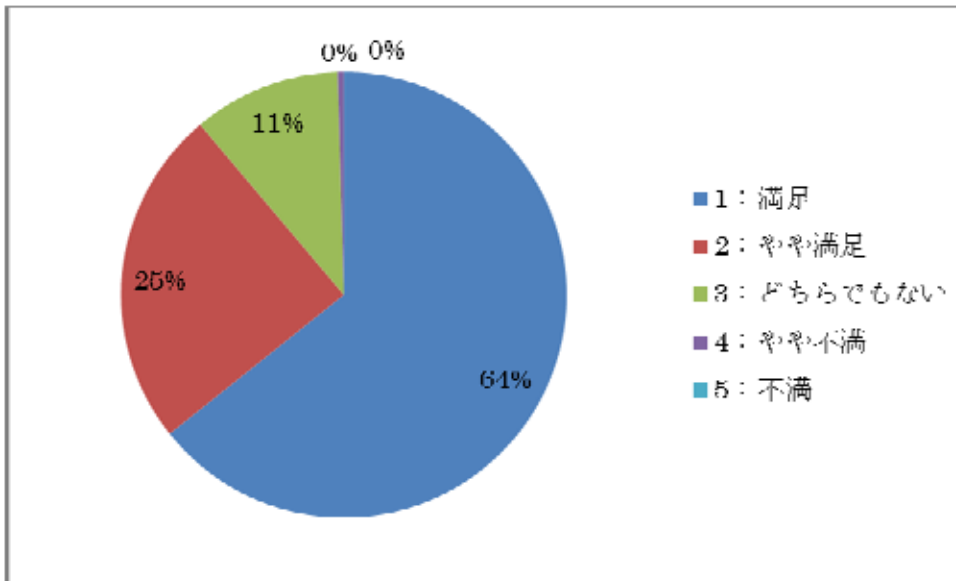


2：あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか



3：案内・説明はいかがでしたか





#### <その他の意見>

- ・ 医師、看護師が少ない。支払いをクレジットカードにして欲しい。患者によって扱いが違う。通路は患者を優先して欲しい。
- ・ 医師の患者に対する言葉が？
- ・ 忙しいところ対応の優しさに感謝します。
- ・ いつも親切にしてください、ありがとうございます。
- ・ 院外薬局に時間がかかる。
- ・ 院外薬局の対応がいまいち
- ・ 院内が暗く寒い。
- ・ 院内が暗くてわかりにくい。早く新しい建物を使って下さい。
- ・ 受付時間を少し過ぎましたが、気持ちよく対応いただきありがとうございます。
- ・ このところ、どの科も皆さん良いですね。
- ・ 時間がかかりすぎ
- ・ 紹介状がわずらわしい。
- ・ 常勤の医師を多くお願いします。待ち時間が非常に長くて困ります。
- ・ 小児科、婦人科が必要です。
- ・ 診察時間を今少し早くして欲しい。
- ・ 診察中に看護師がいないことが多いので人手不足かな、と感じています。
- ・ 大切な公共の病院です。これからも市民のために発展されるように願っています。
- ・ 近くの駐車場が少なくなり残念。
- ・ 駐車場が小さく出入りしづらい。地域医療の中核病院としてはいかなもの

か。

- ・できれば月～金まで全科を行って欲しい。
- ・トイレの数が足りない。
- ・初めて来た人はわからないだろう。
- ・ 科の 先生の声が小さい。聞き取りづらい。目を向けなければ体がこちらに向かない先生は心細く感じます。
- ・病気が本当にわかった時点で知らせて欲しい。
- ・待ち時間が長い
- ・待ち時間が長いときが多い。
- ・皆様に親切にしてくださいました。
- ・もう少し検査結果を聞かせて欲しい。パソコンに向かって検査をいっばかりでなく。
- ・予約なしの再診の時間がかかった。
- ・料金制度の説明がほしい