

# 令和元年度外来患者満足度調査結果

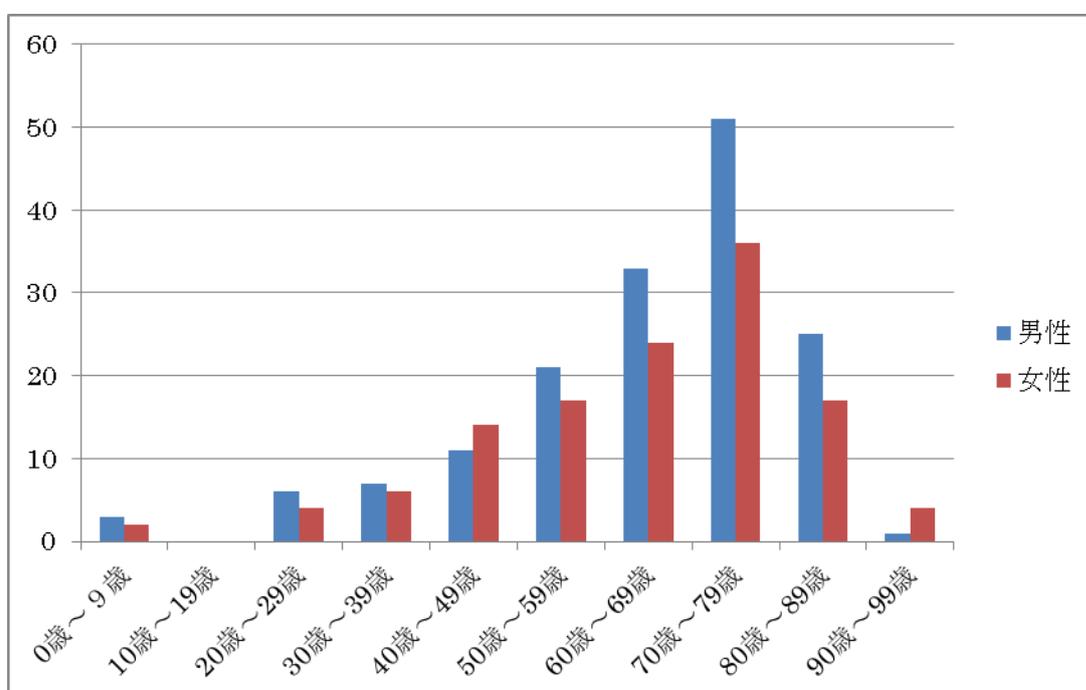
医療環境改善委員会では令和元年 10 月 15 日、16 日に外来患者満足度調査を施行しました。結果を集計しましたので報告します。

内科	78
循環器科	1
血液内科	2
小児科	1
外科	39
整形外科	0
脳神経外科	10
呼吸器外科	16
皮膚科	14
泌尿器科	44
産婦人科	17
眼科	0
耳鼻咽喉科	38
麻酔科	0
放射線科	8
歯科	4
口腔外科	17
心臓血管外科	0

重複あり      **291 枚集計**

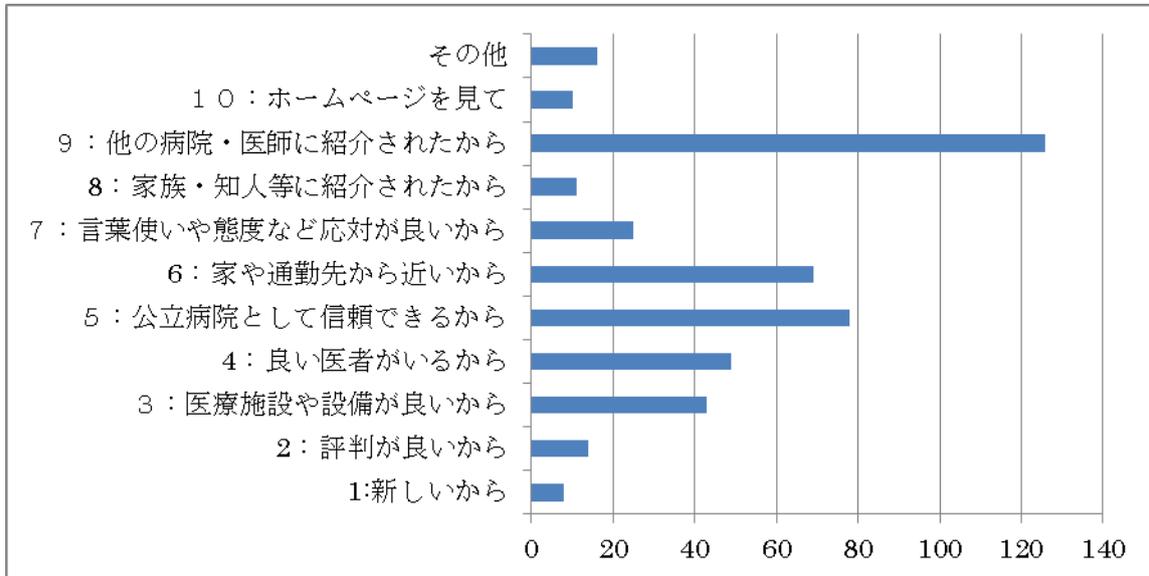
## 性別と年齢

男性	160
女性	124
不明	7
男性平均年齢(±S.D.)	64.3 歳(±17.6)
女性平均年齢(±S.D.)	63.5 歳(±17.7)

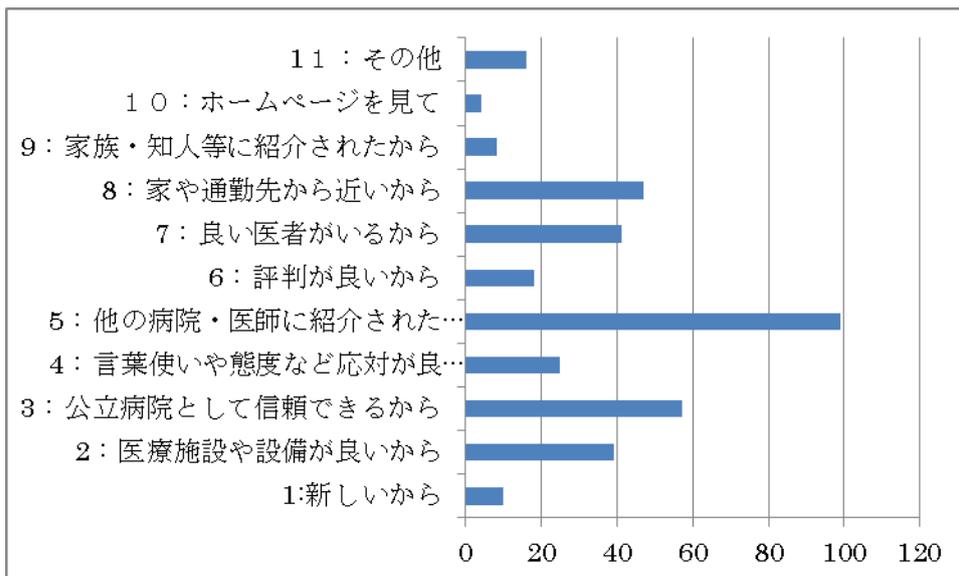


問 1 あなたが当院を受診した理由についてお聞かせください。

## 令和元年



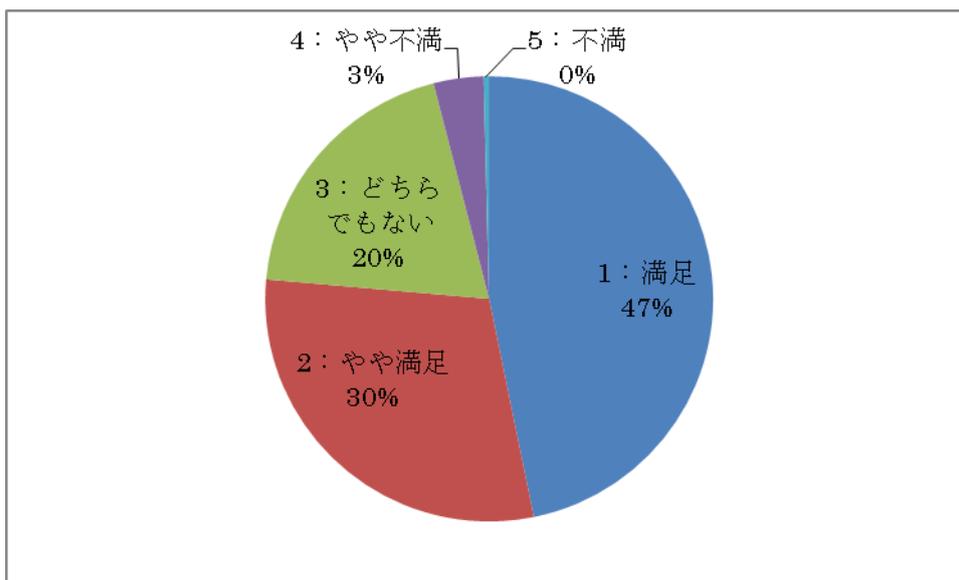
## 平成 30 年度



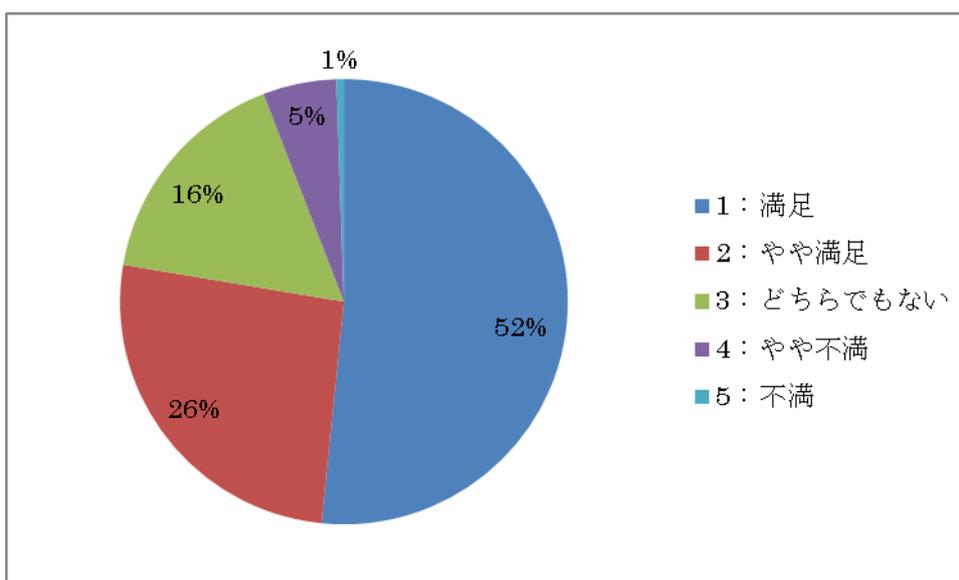
## 問 2 施設面の満足度についてお聞かせ下さい

1：車、バス、電車等による来院のしやすさはどうですか？

### 令和元年

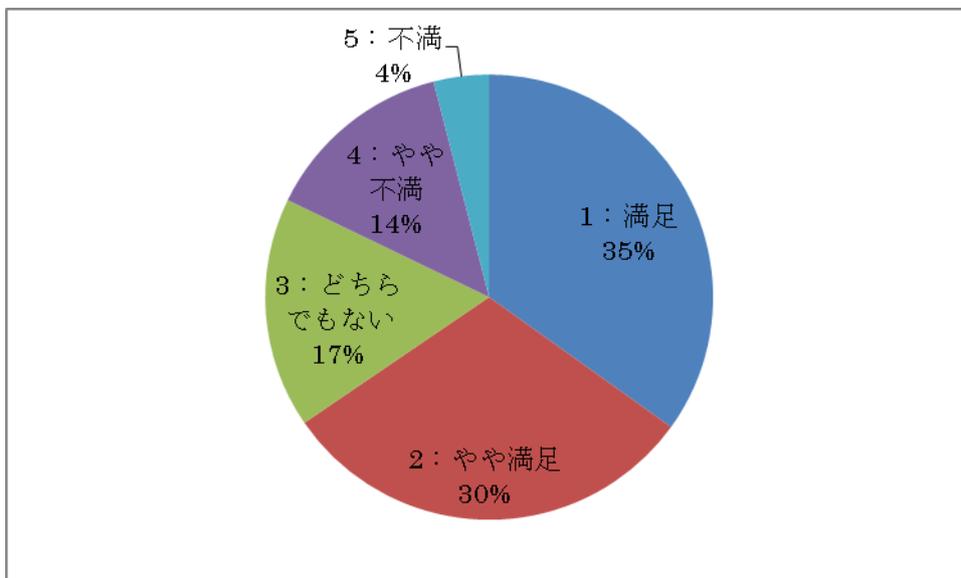


### 平成 30 年度

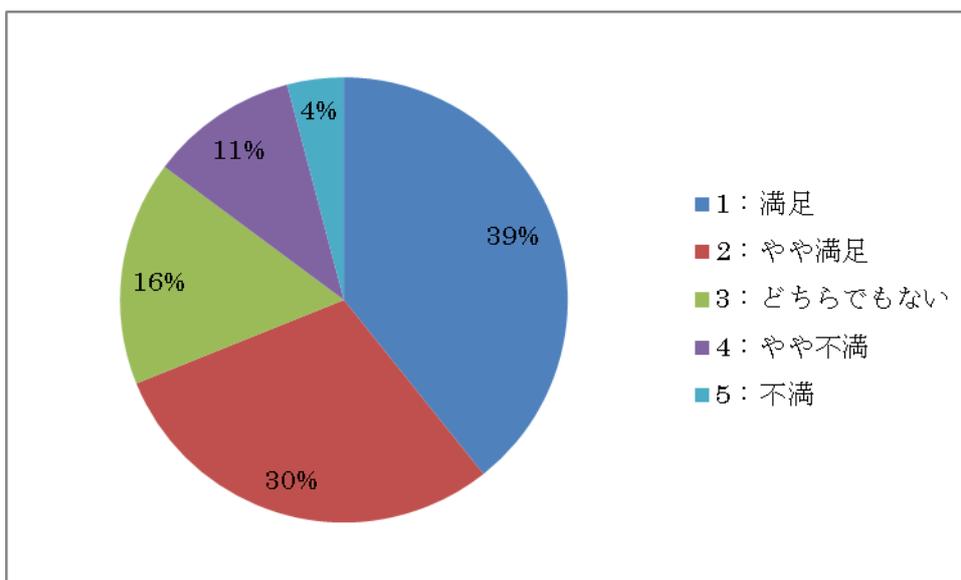


## 2：駐車場の広さ、入りやすさはどうですか？

令和元年

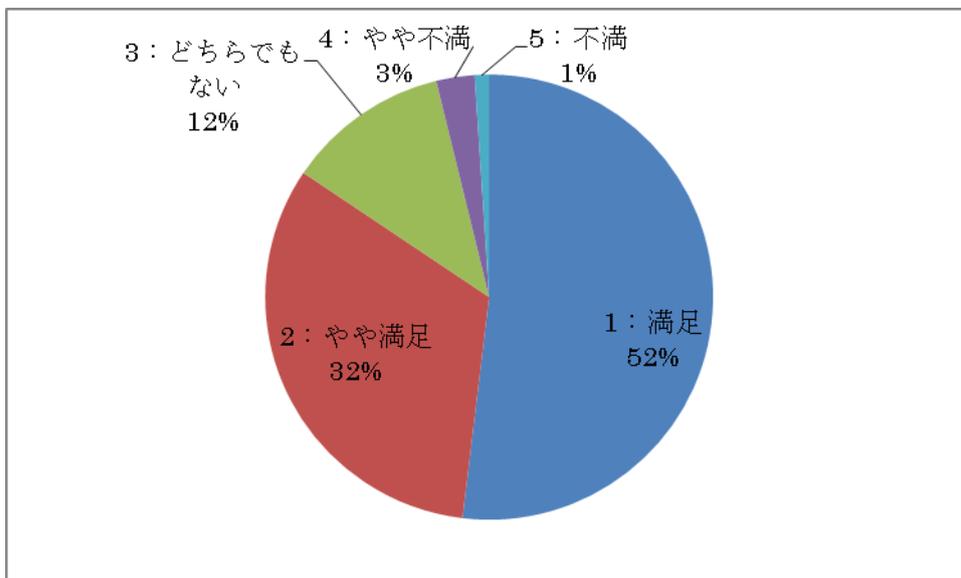


平成 30 年度

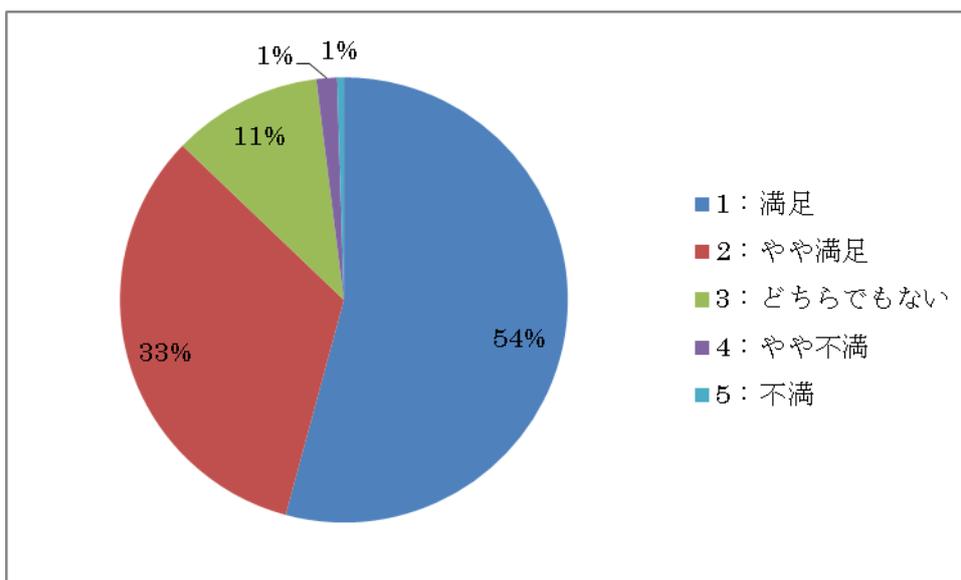


### 3：待合室の設備や雰囲気はどうか

#### 令和元年

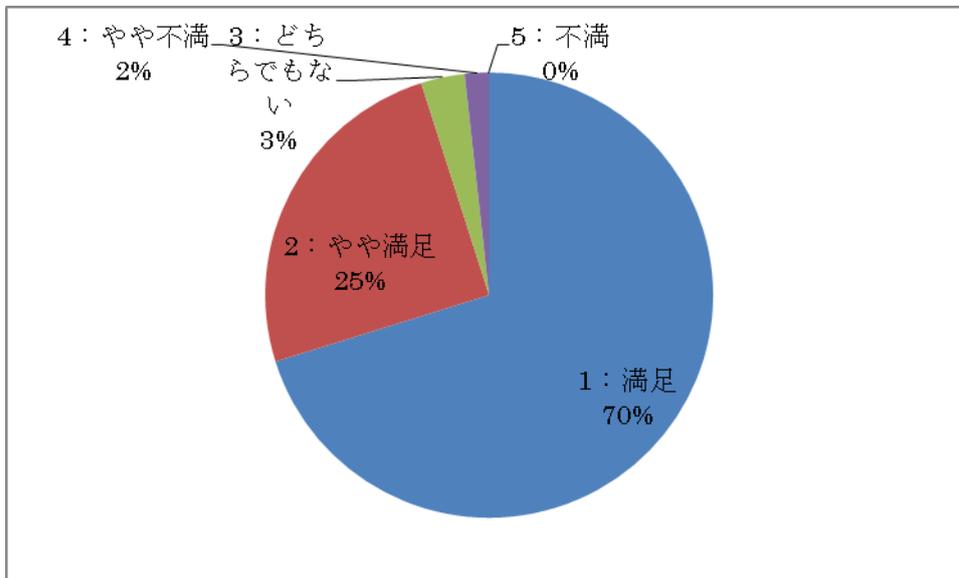


#### 平成 30 年度

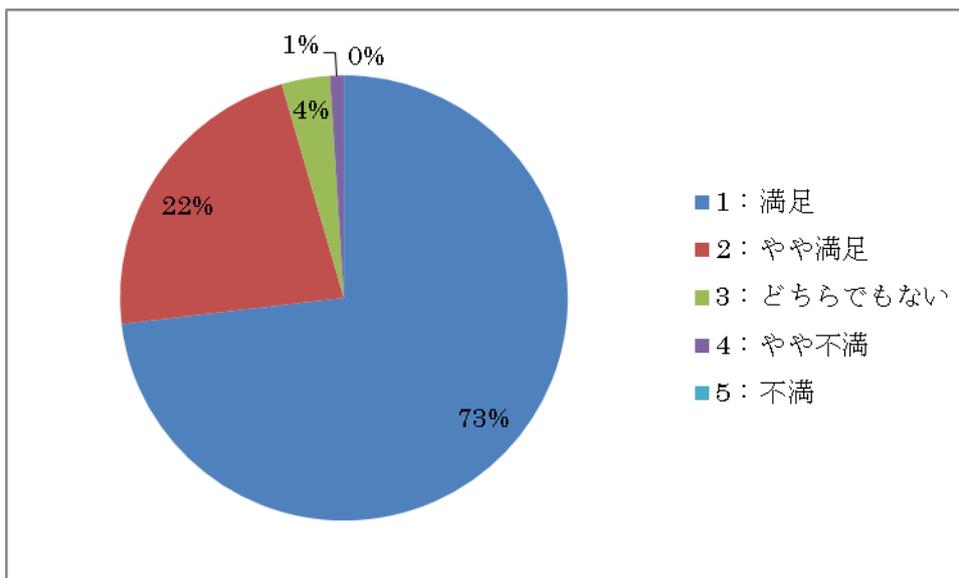


#### 4：トイレの設備、つくりはどうですか

### 令和元年

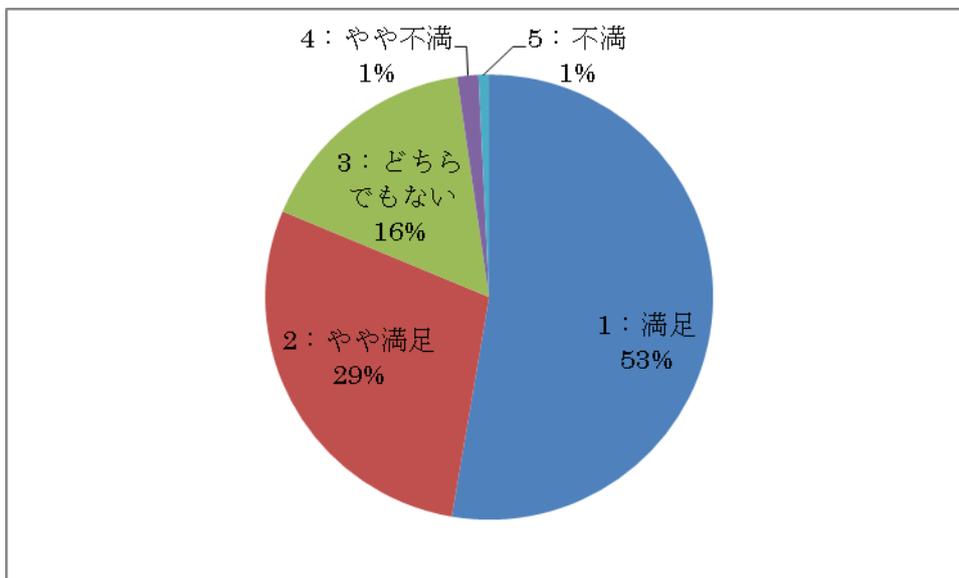


### 平成 30 年度

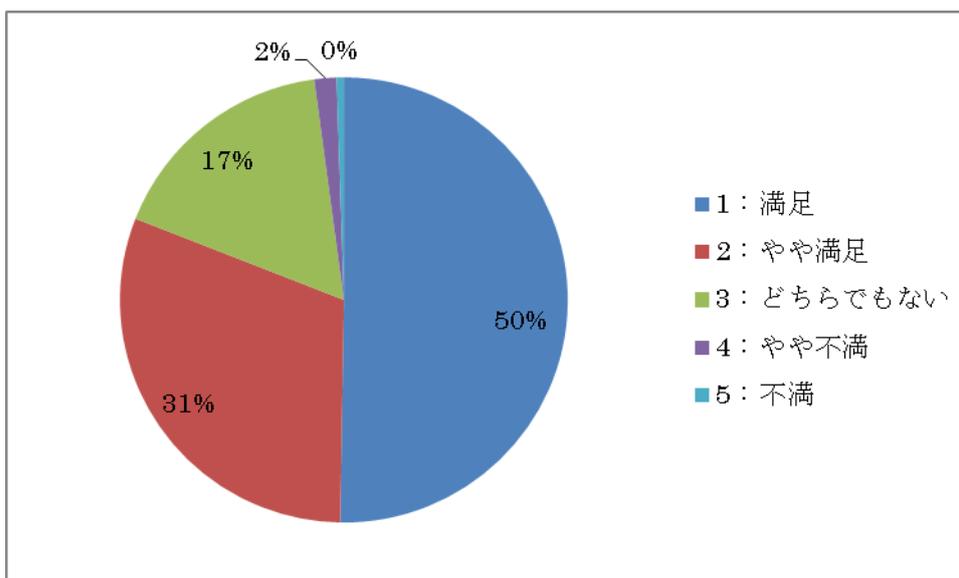


5：売店、レストラン、パン屋、自動販売機の設備はどうですか

### 令和元年

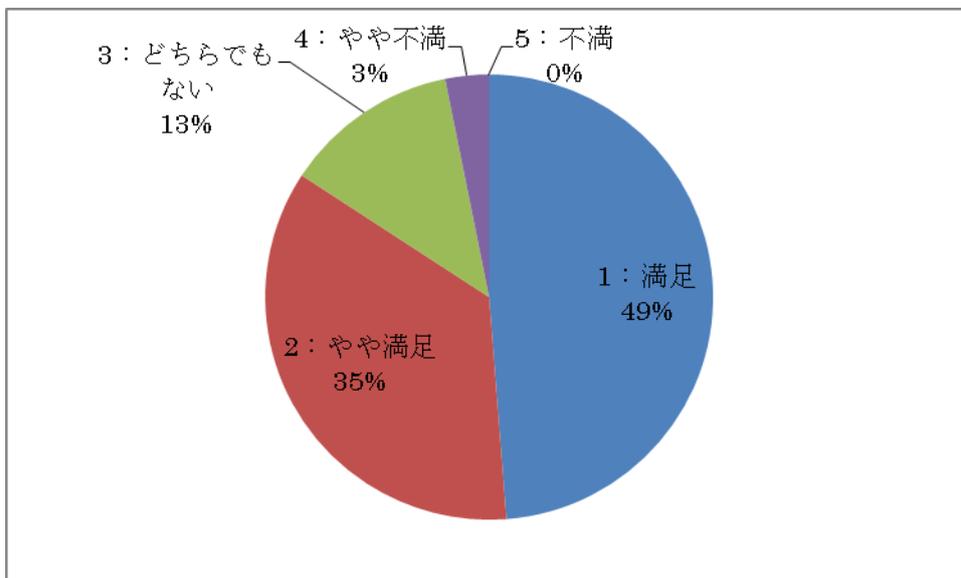


### 平成30年度

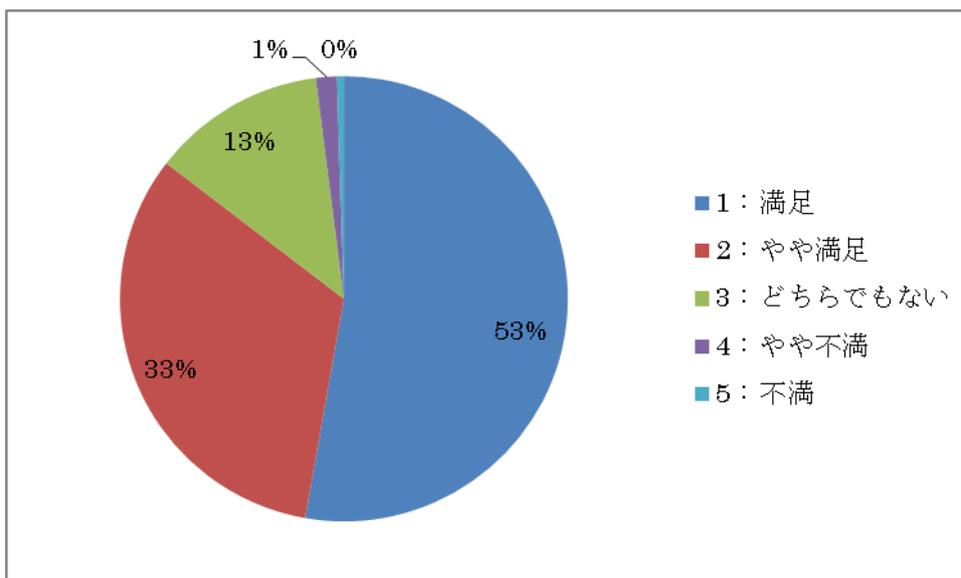


## 6：院内看板や標示のしやすさはどうですか

令和元年



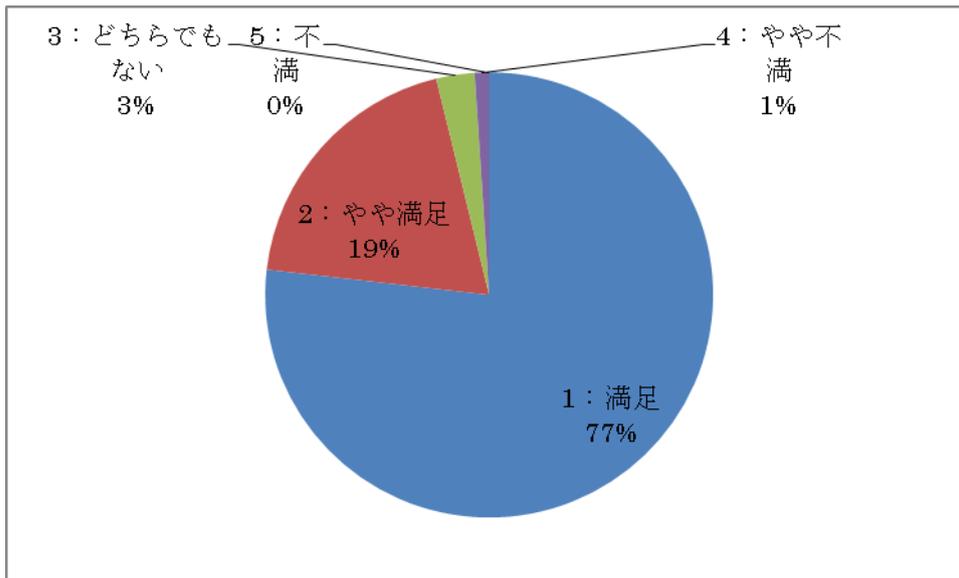
平成30年度



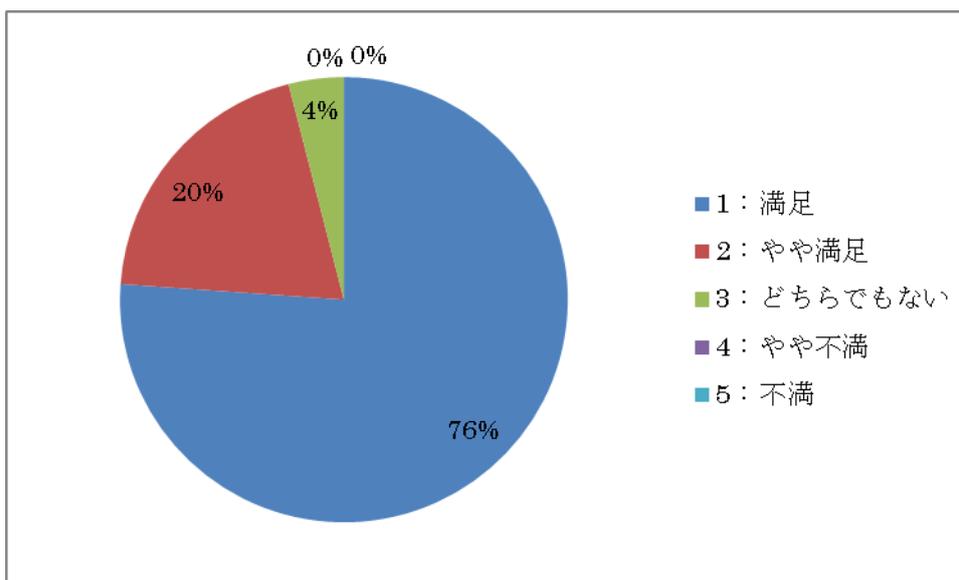
1：総合受付や会計の対応についておうかがいします。

1：身だしなみ（清潔感）はいかがでしたか

### 令和元年

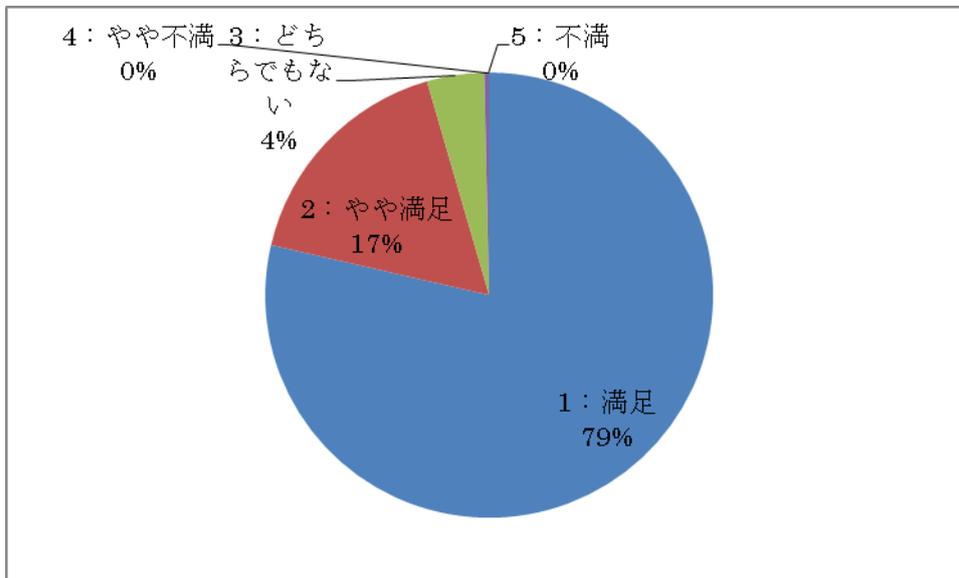


### 平成30年度

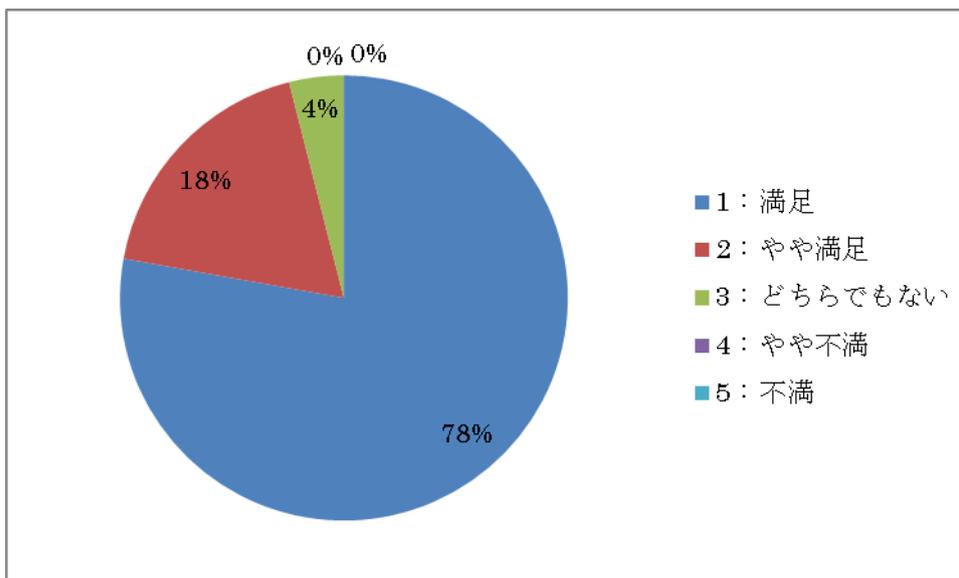


2：あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか

令和元年

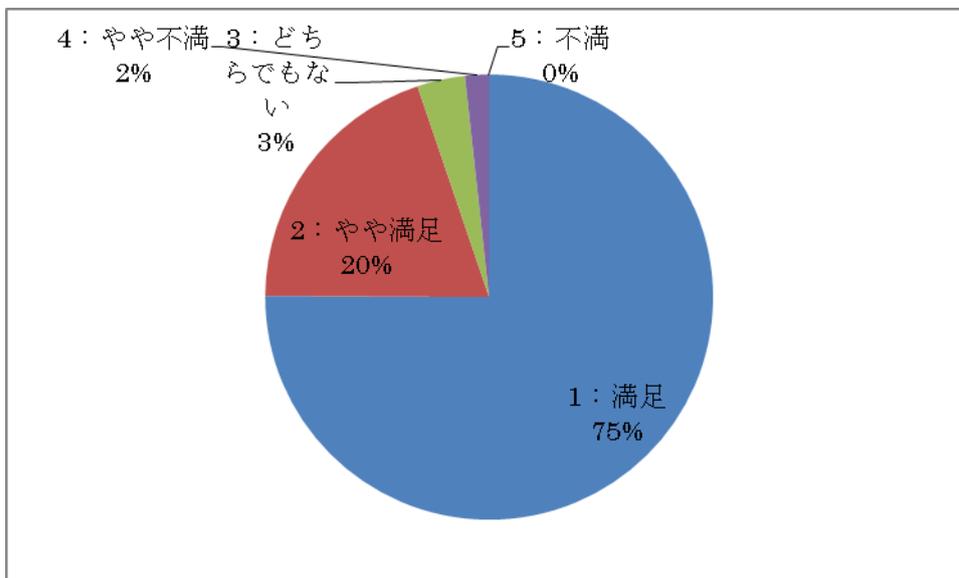


平成 30 年度

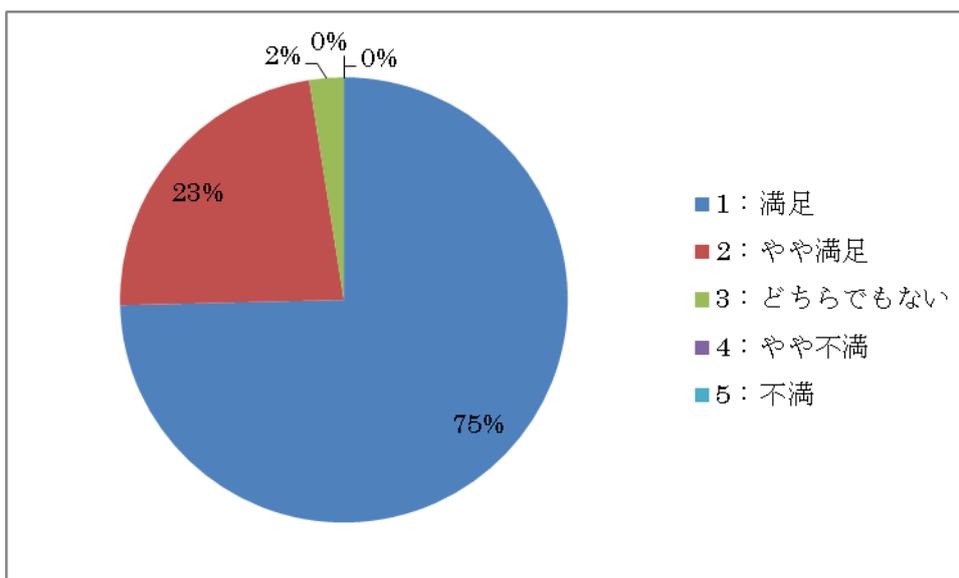


### 3：案内・説明はいかがでしたか

#### 令和元年



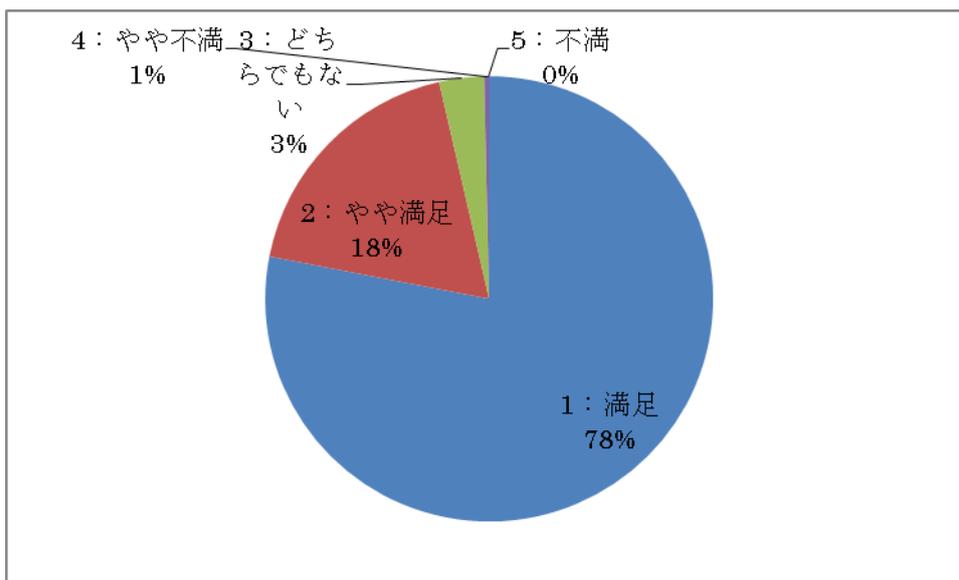
#### 平成30年度



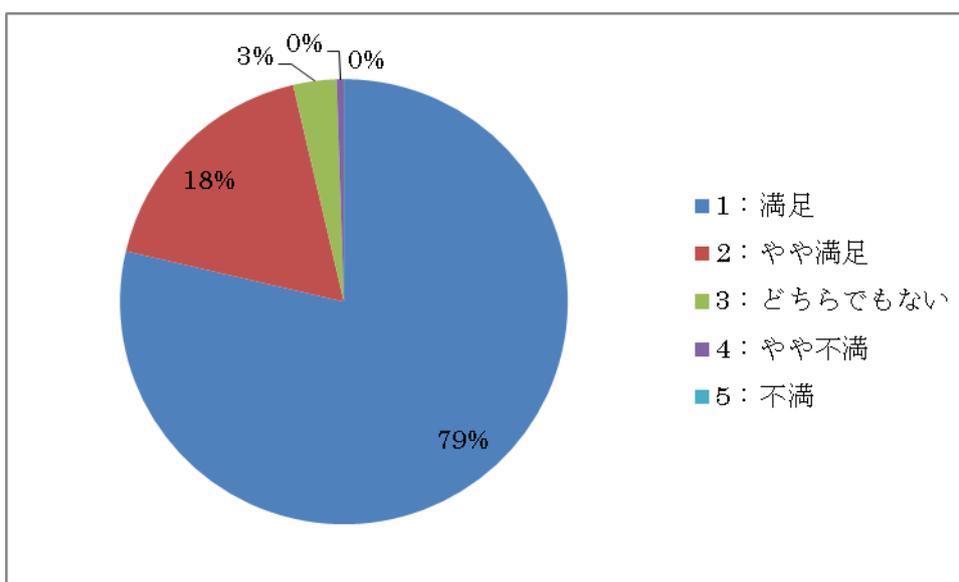
2：各科診療受付の対応についておうかがいします。

1：身だしなみ（清潔感）はいかがでしたか

### 令和元年

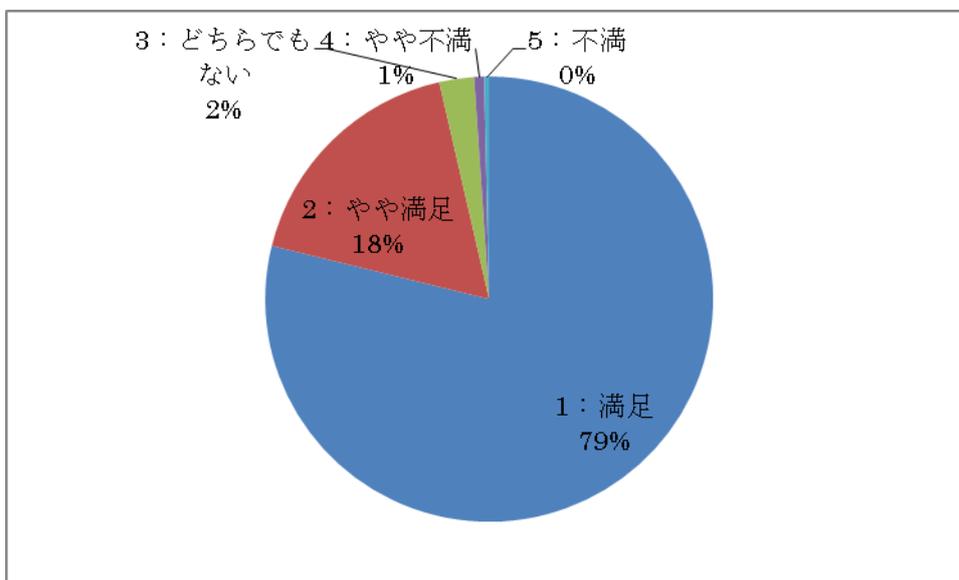


### 平成30年度

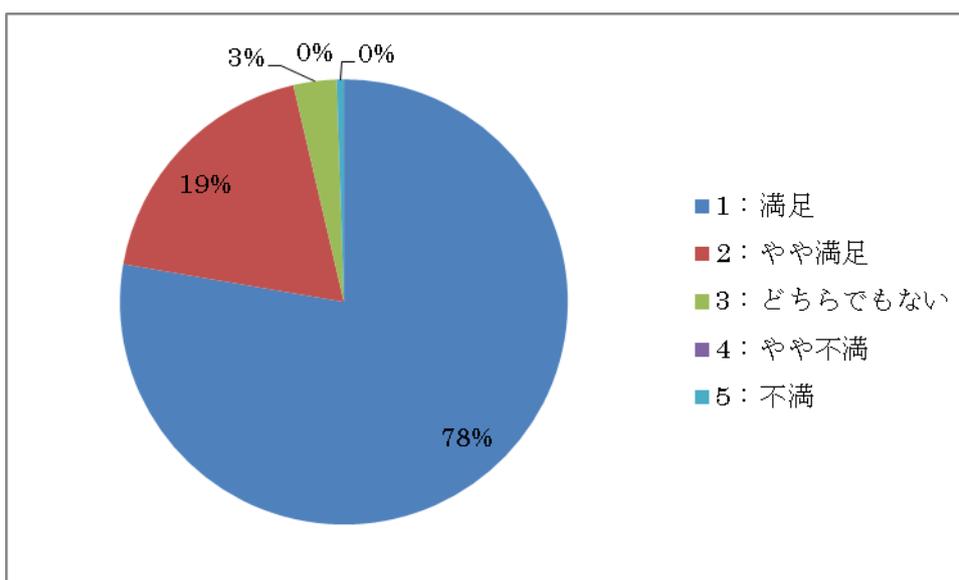


2：あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか

### 令和元年

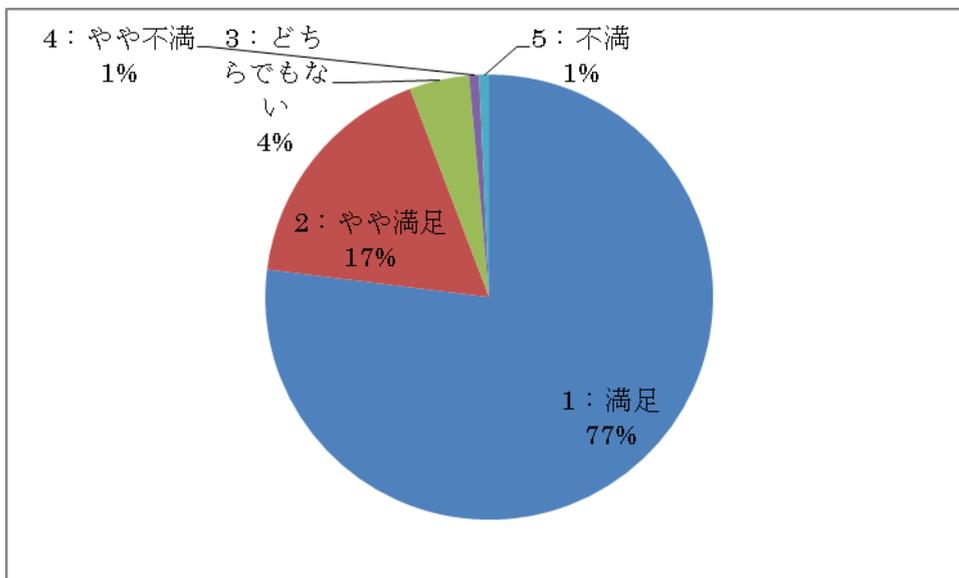


### 平成30年度

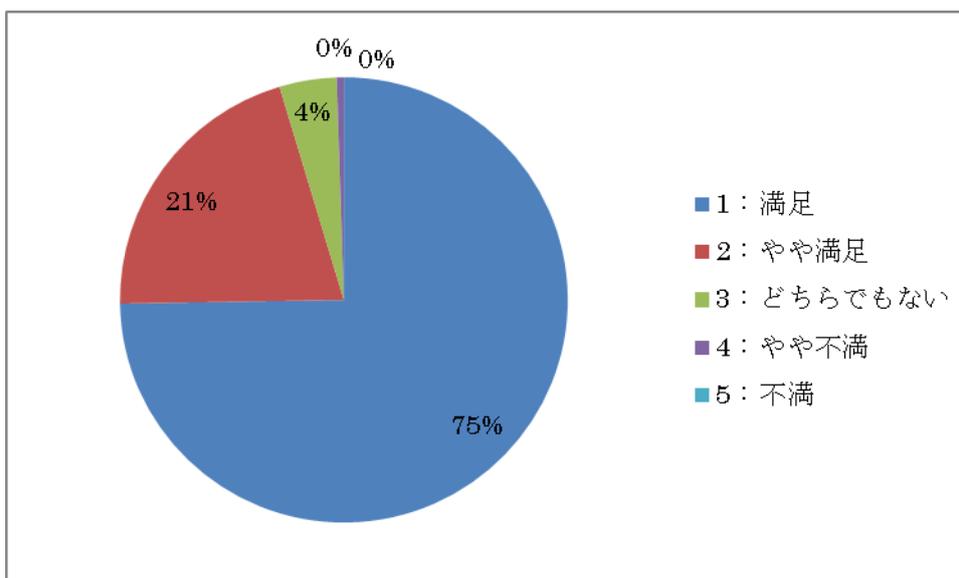


### 3：案内・説明はいかがでしたか

#### 令和元年



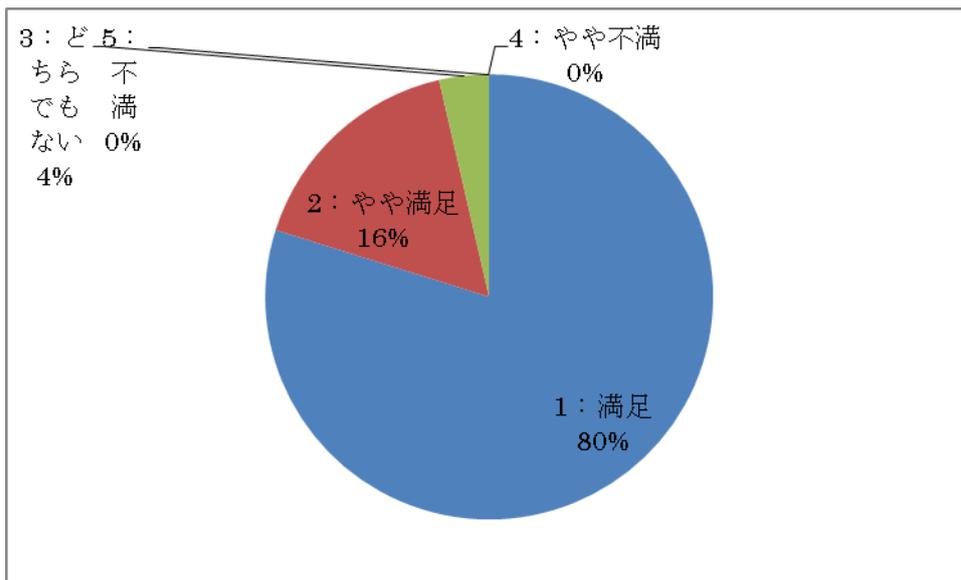
#### 平成30年度



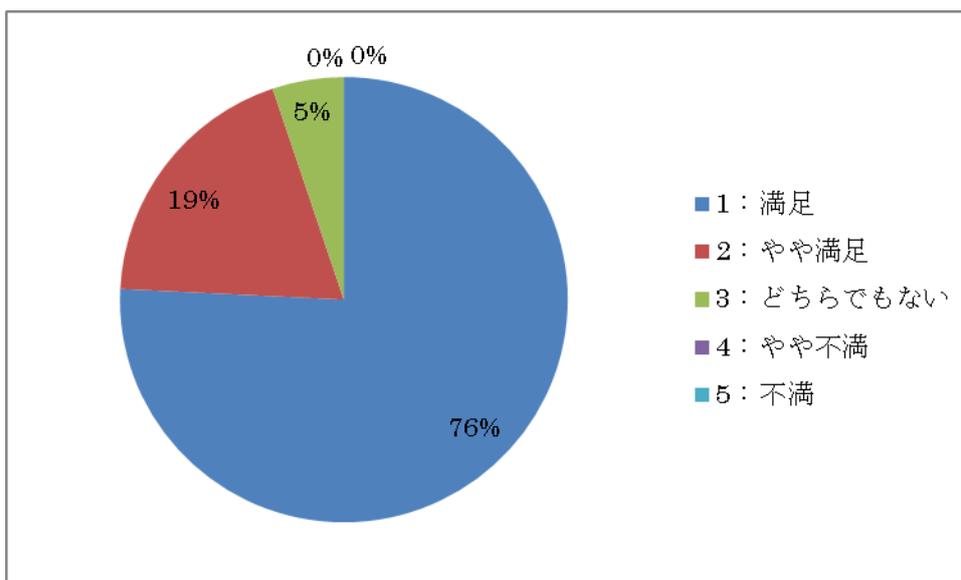
3：外来医師の対応についておうかがいします。

1：身だしなみ（清潔感）はいかがでしたか

### 令和元年

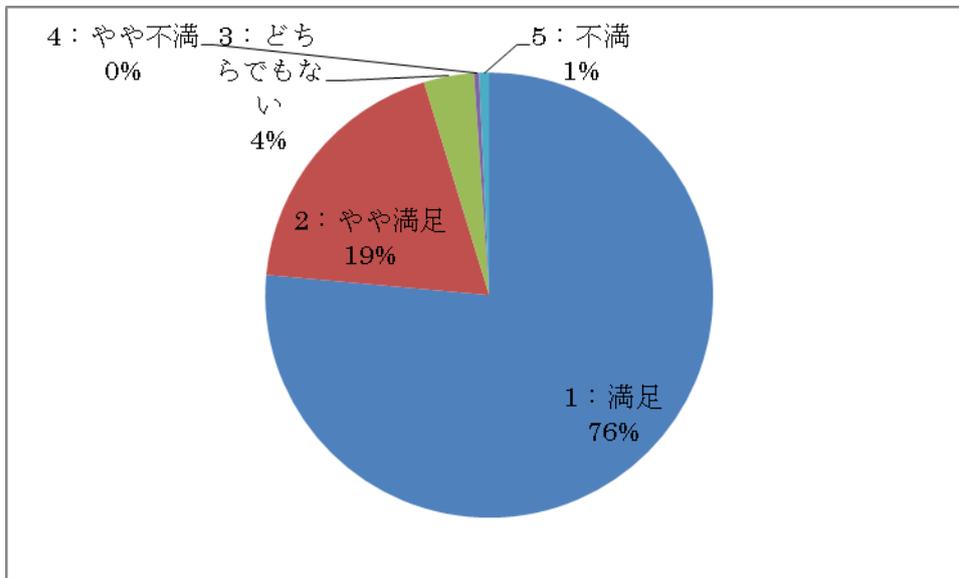


### 平成30年度

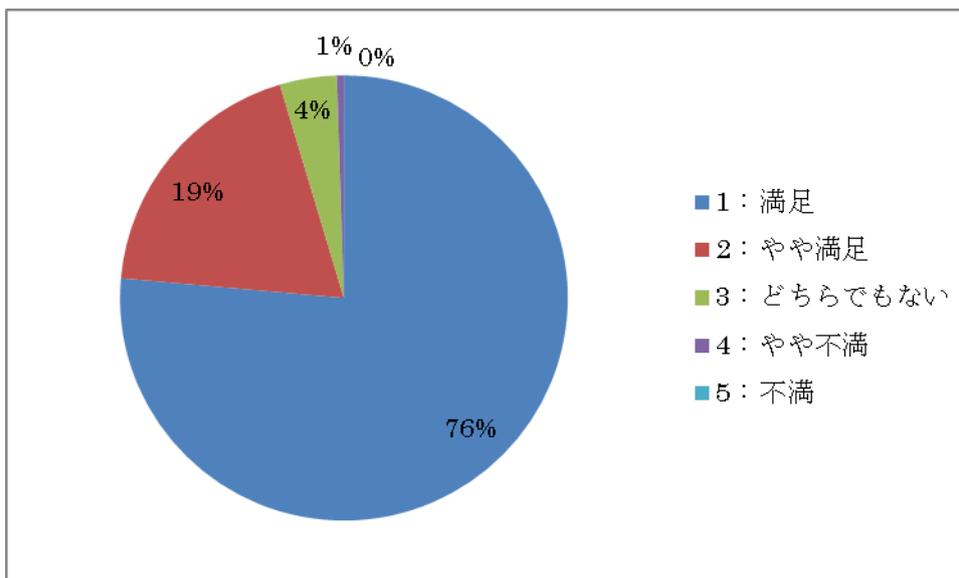


2：あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか

令和元年

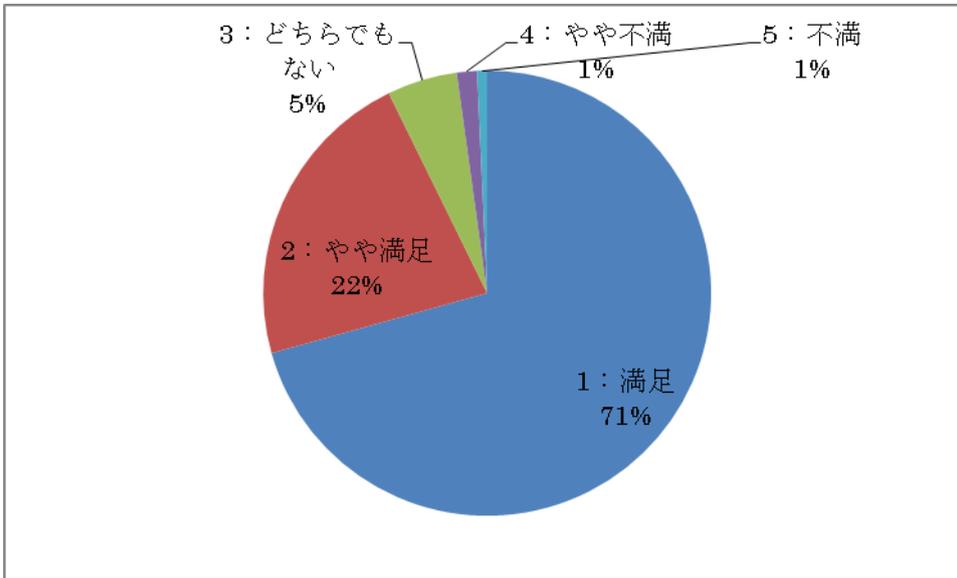


平成 30 年度

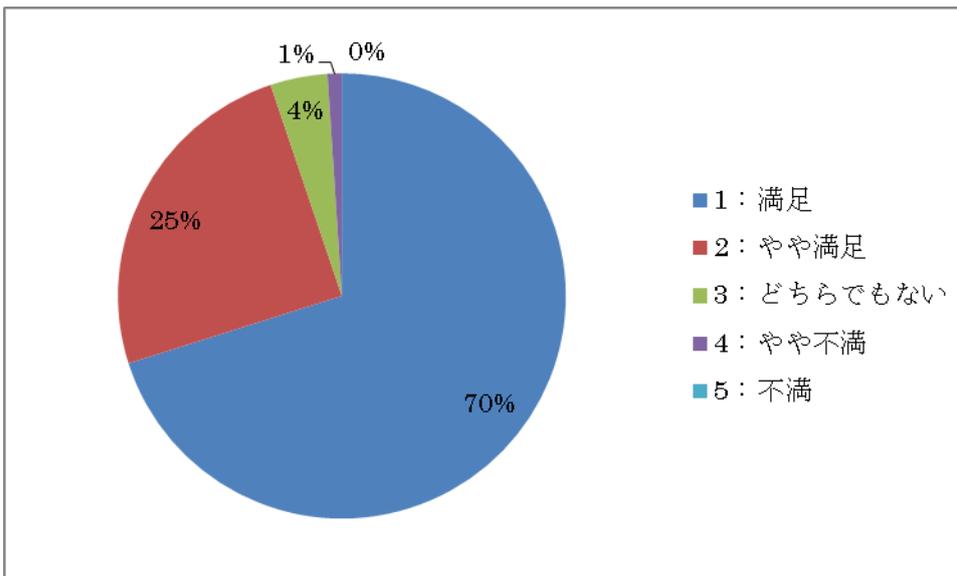


3：病気や治療の説明はいかがでしたか

令和元年

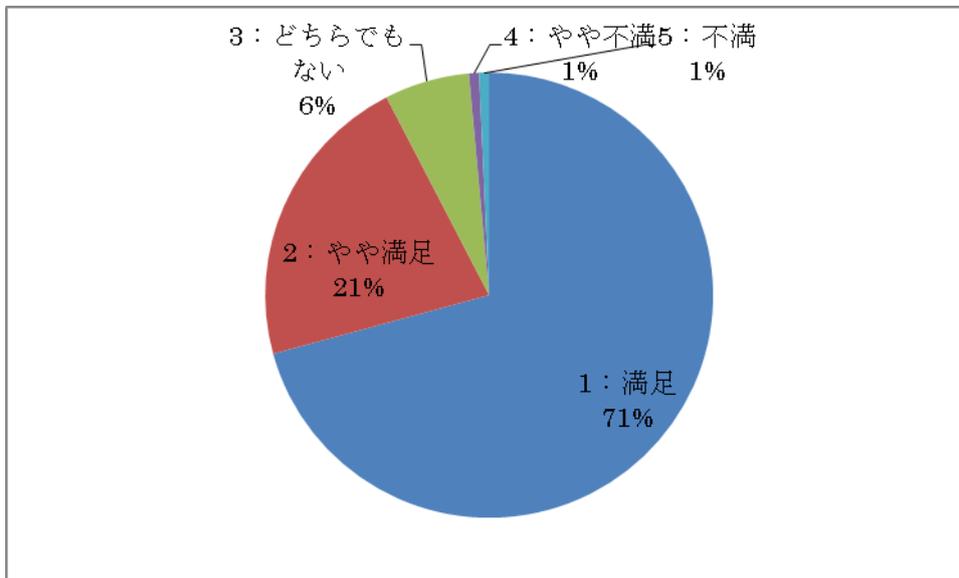


平成30年度

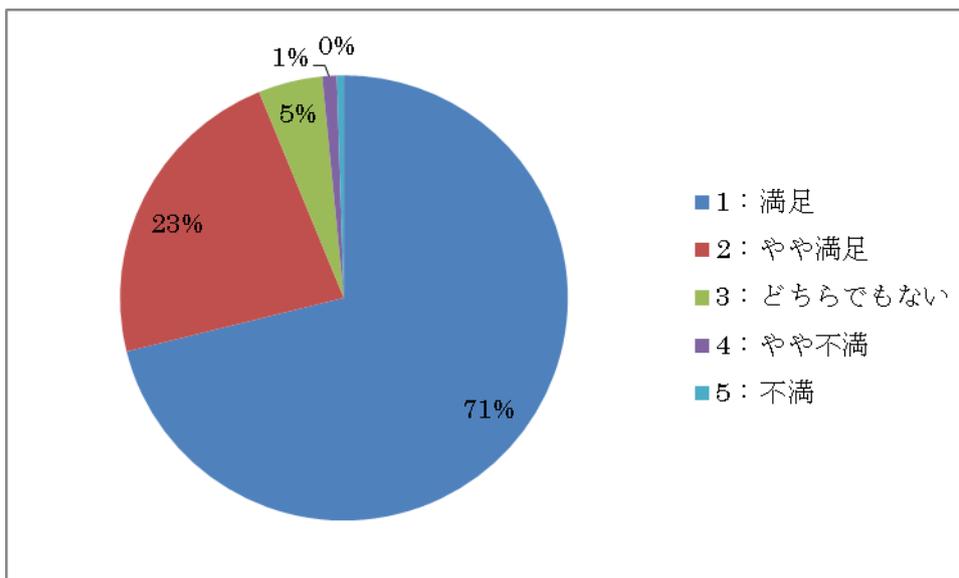


#### 4：診療の内容はどうでしたか

### 令和元年



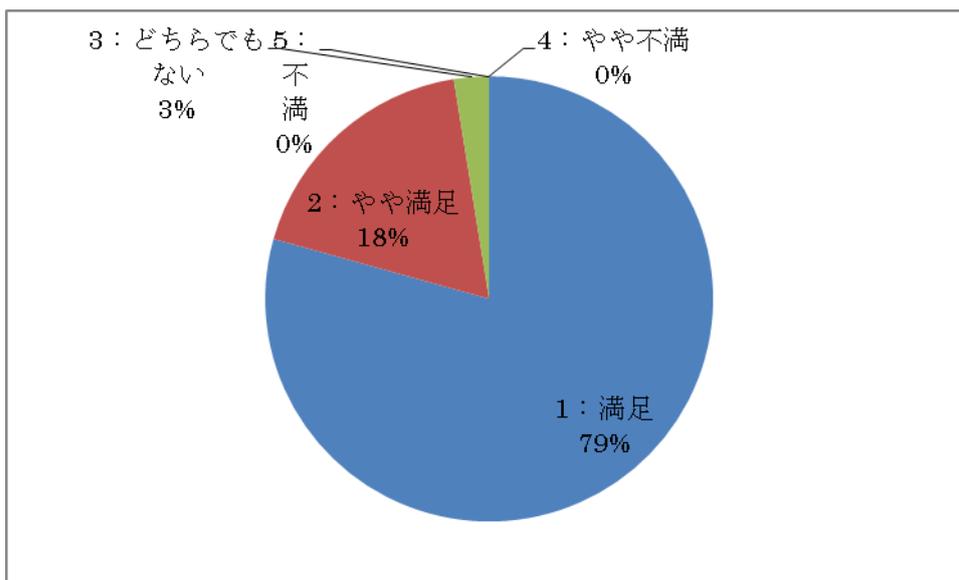
### 平成30年度



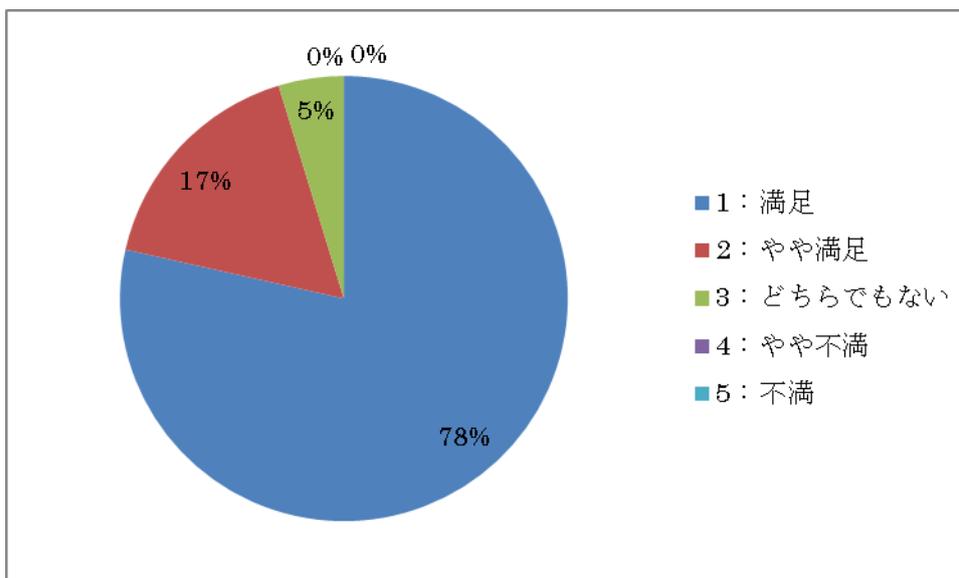
4：外来看護師の対応についておうかがいします。

1：身だしなみ（清潔感）はいかがでしたか

### 令和元年

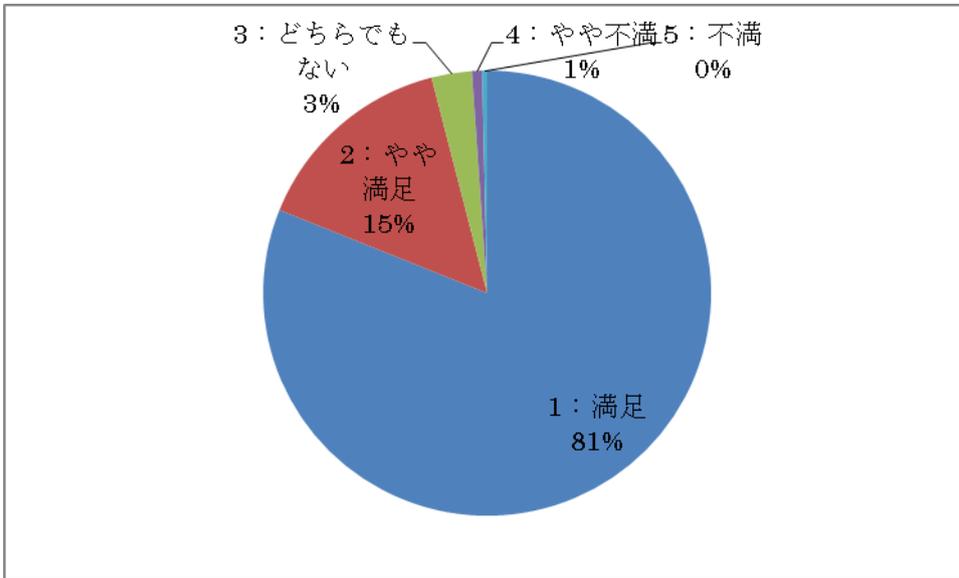


### 平成30年度

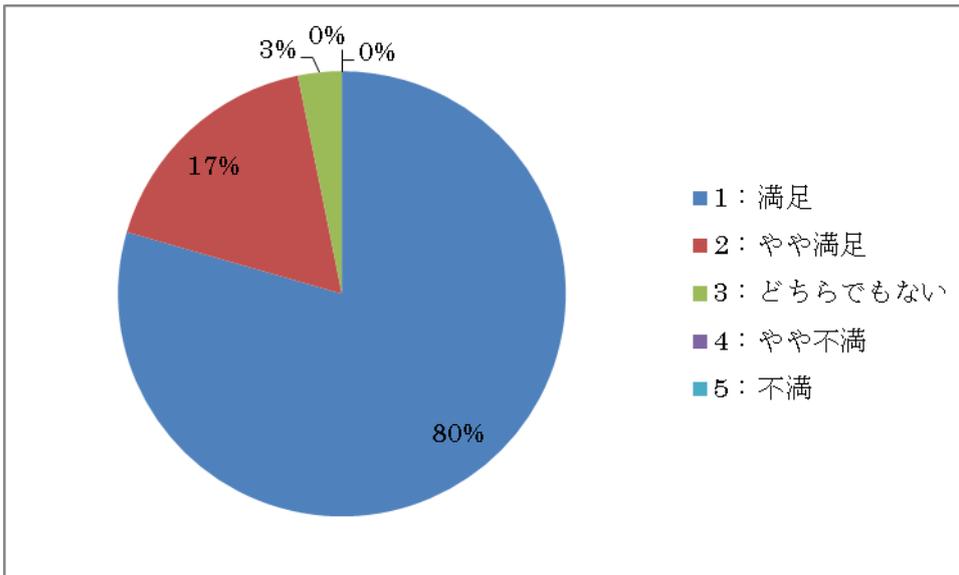


2：あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか

令和元年

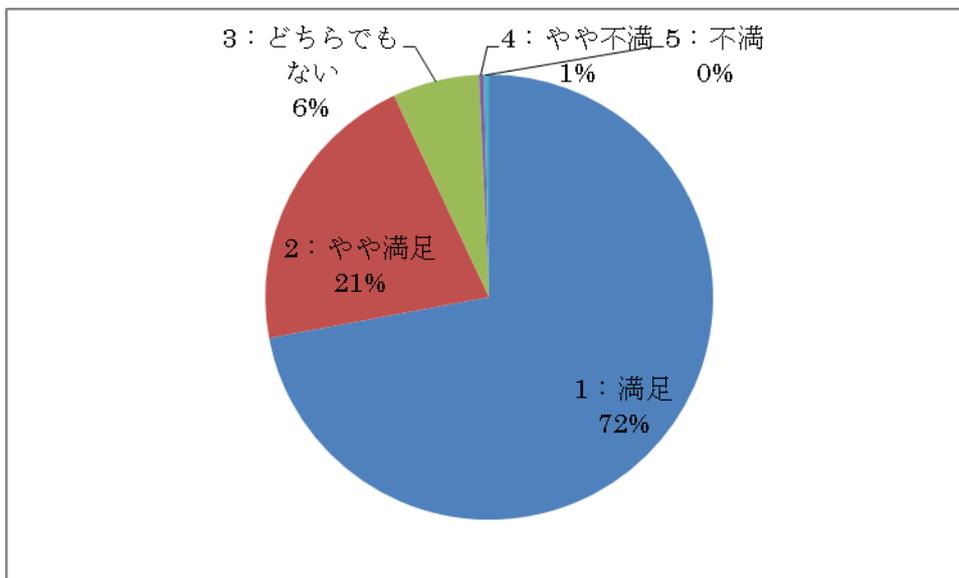


平成30年度

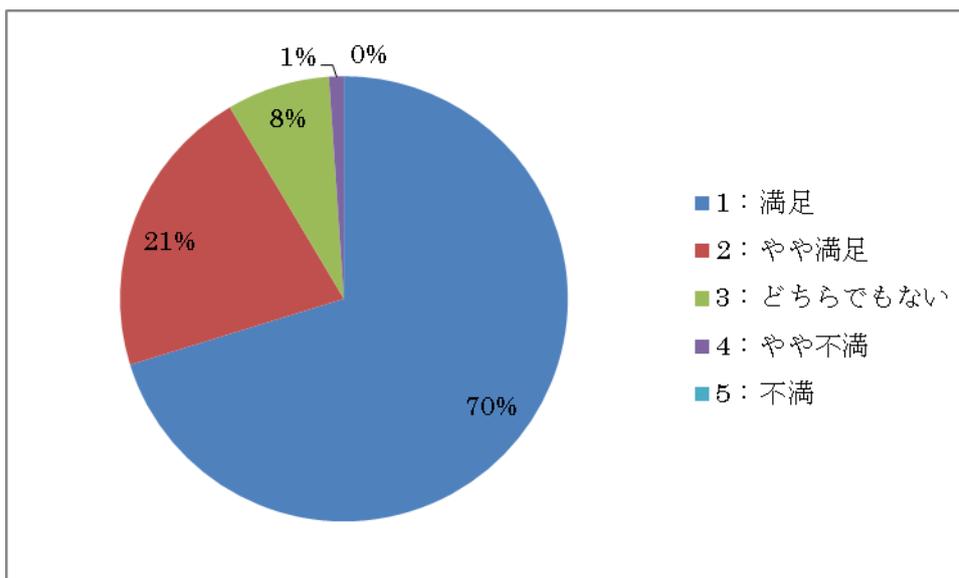


### 3：病気や治療の説明はいかがでしたか

#### 令和元年



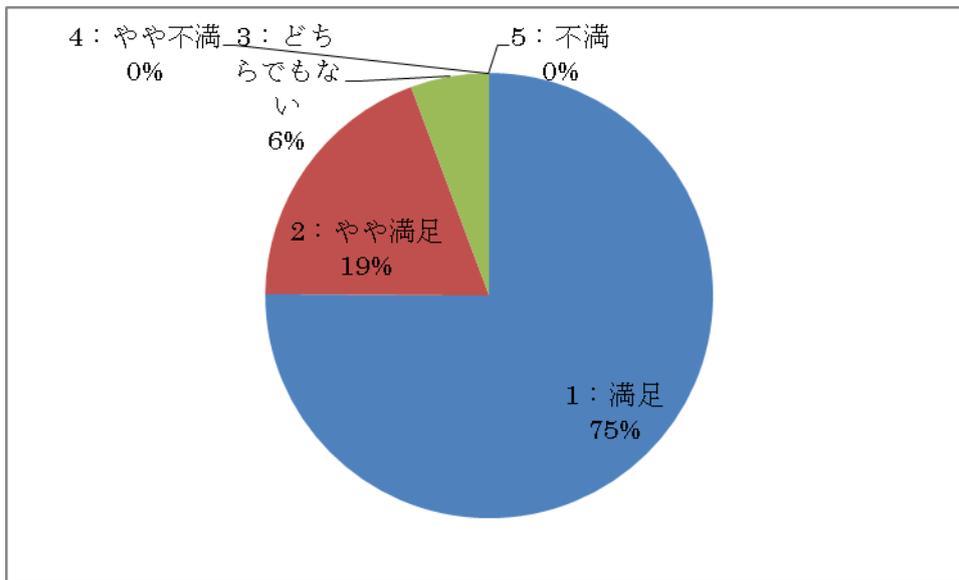
#### 平成30年度



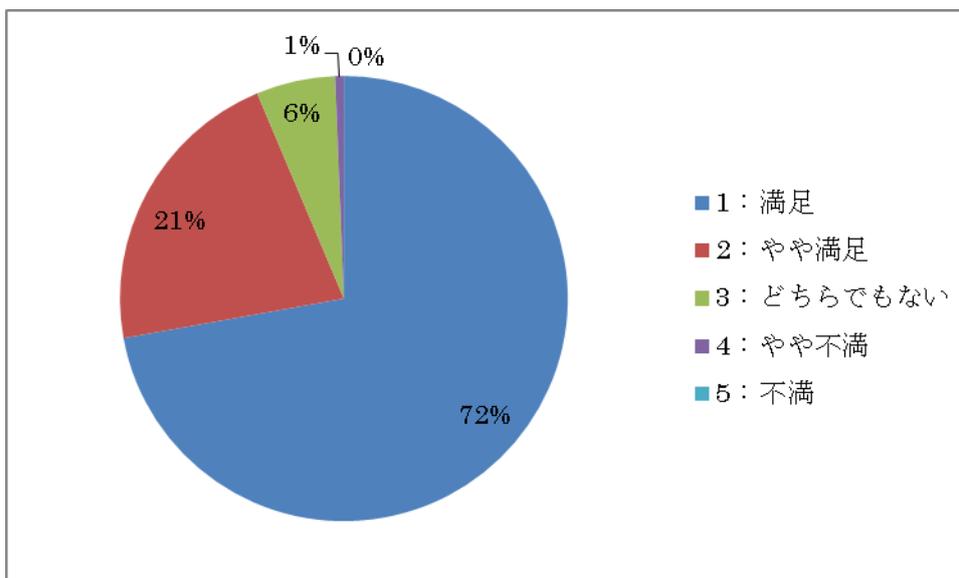
5：その他（検査科、レントゲン科、薬局）の対応についておうかがいします。

1：身だしなみ（清潔感）はいかがでしたか

### 令和元年

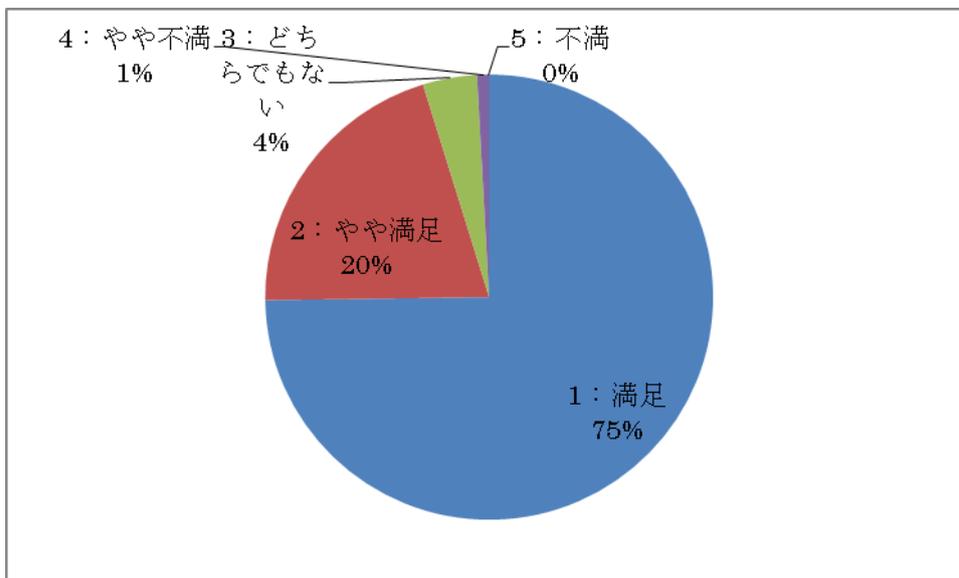


### 平成30年度

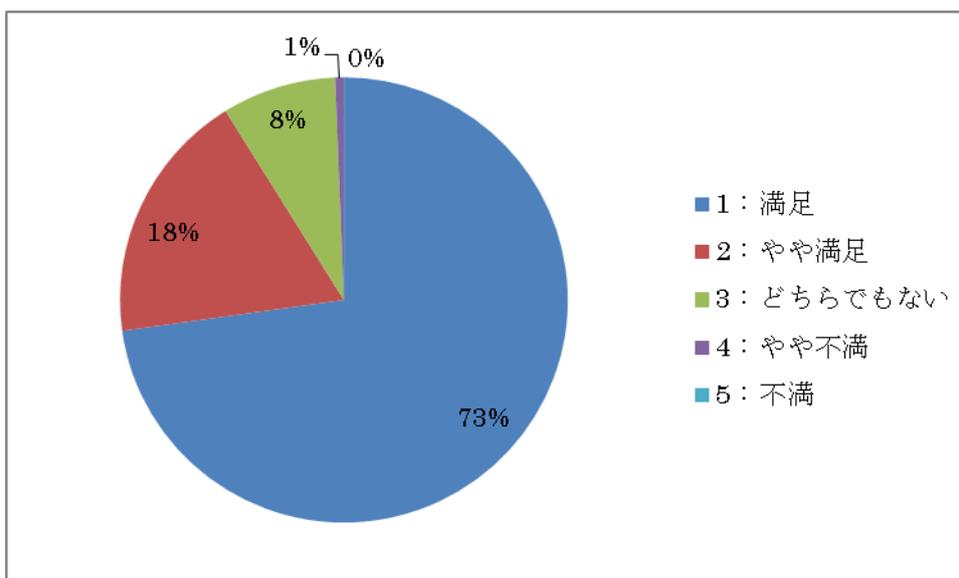


2：あいさつ、言葉づかい、態度はいかがでしたか

### 令和元年

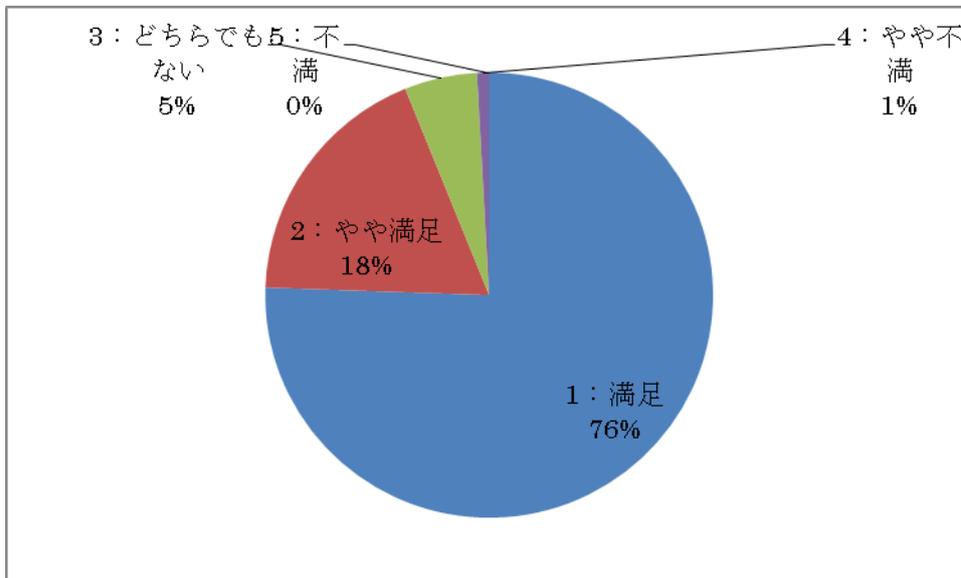


### 平成 30 年度

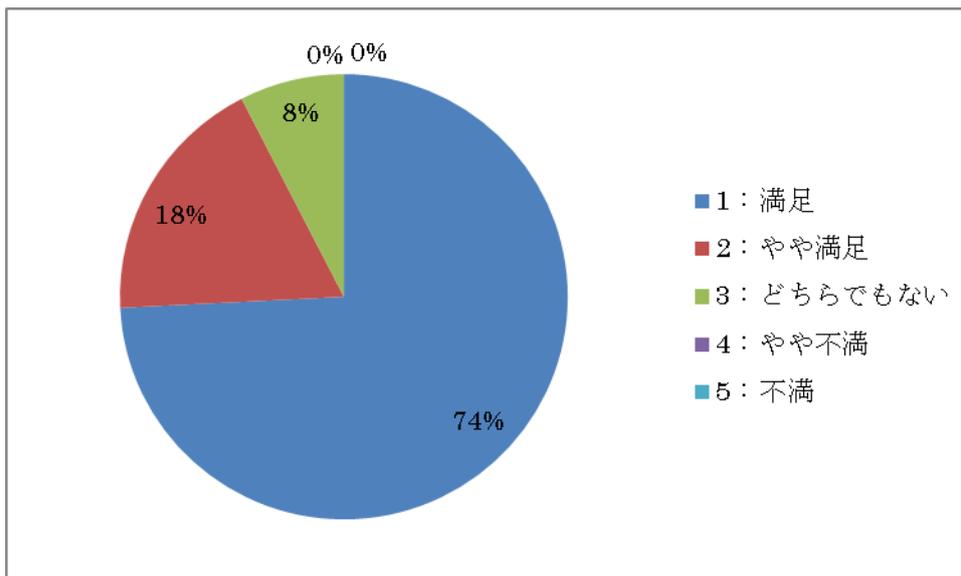


### 3：案内・説明はいかがでしたか

#### 令和元年



#### 平成 30 年度



### <その他の意見>

- ・ 15 番受付は会計まで 50 分かかる。改善願いたし。
- ・ 案内が番号ではわかりにくい。通路の話し声が気になる。駐車場が狭い。満車で停められない。椅子が狭い
- ・ 医師の親身になった丁寧な説明が欲しい。対応が不安しかない、、、。
- ・ お医者さん、看護婦さん、とてもお優しくて良い病院ですね。信頼しています。市民としてこころ強い病院です。
- ・ 聞こえないながら説明を詳しくして欲しい。
- ・ 救急で来たときですが、救急の看護師さんに、もう少し我慢すれば直ったのでは？と言われた。帰るときにまだ足下がふらついていたが、車椅子にも乗せてもらえず待合室に歩いて行った。
- ・ 今日アンケートの日ということもあり、各所に人員がおおり、普段では考えられないほどスムーズに診察等が受けられた。いつもは予約時間より 1～2 時間かかります。こういう時以外も今日のような対応だと助かります。
- ・ 車が止めやすくなり良いです。
- ・ 玄関から床にそれぞれの目的の科へ色刷りに表示があると助かり、迷うことなく行けます。
- ・ 検査入院しましたが、看護婦さんから具体的な説明を御願います。
- ・ 採血の受付の方は何故制服ではないのか？職員なのか患者なのかわかりにくい。
- ・ 時間が掛かりすぎ。待ち時間をせいぜい 1 時間の範囲にしてもらいたい。
- ・ 耳鼻科の受付の方の対応が大変すばらしく、大満足です。
- ・ 事務員が 3～4 人いるのに会計出すのが遅い！
- ・ 紹介状がないときは、どの診療科でよいか、誰に聞いたら良いか案内があれば良い。
- ・ 診察後の説明不足が残念だ。
- ・ 先生も看護婦さんも優しくしてくれるので頑張れます。
- ・ 駐車場が狭いと思います。
- ・ 駐車場が入り難い。ポールを倒したことがある。
- ・ トイレが病院の大きさより少なく感じる。
- ・ 年老いている故、説明がちょっと聞きにくい。声が静かなので。
- ・ とても良くしていただいています。
- ・ とにかく時間がかかりすぎ。入ってから出るまでに 3 時間かかる。
- ・ 内科のベテランの先生は対応がぶっきらぼうのように感じる。
- ・ 入院時にタオル、洗面道具など必要な指示書をもらえると良かったと思います。

- ・入退院の説明やデイルームでの医療スタッフから話があるときに椅子や机の向きがきになる。(場所により聞こえない)
- ・抜歯時の麻酔が良く効いて、全く痛くなくて助かりました。ありがとうございました。
- ・待合場所に雑誌等があったらうれしいですが。
- ・満足です。特にありません。
- ・皆さん親切です。
- ・予約なしの時、前もって予約優先の説明をして欲しかった。次の番号なのに後から後から人が先に行くのは、早めに説明があれば納得できます。
- ・良好
- ・わかりやすい説明で優しく教えていただき、感謝しています。ありがとうございました。