

2022年度 患者様満足度調査（外来）

結果報告

○実施内容

調査期間：2023/2/16(木)～2023/2/22(水)※土日除く 計5日間

調査対象：調査当日の外来受診患者様

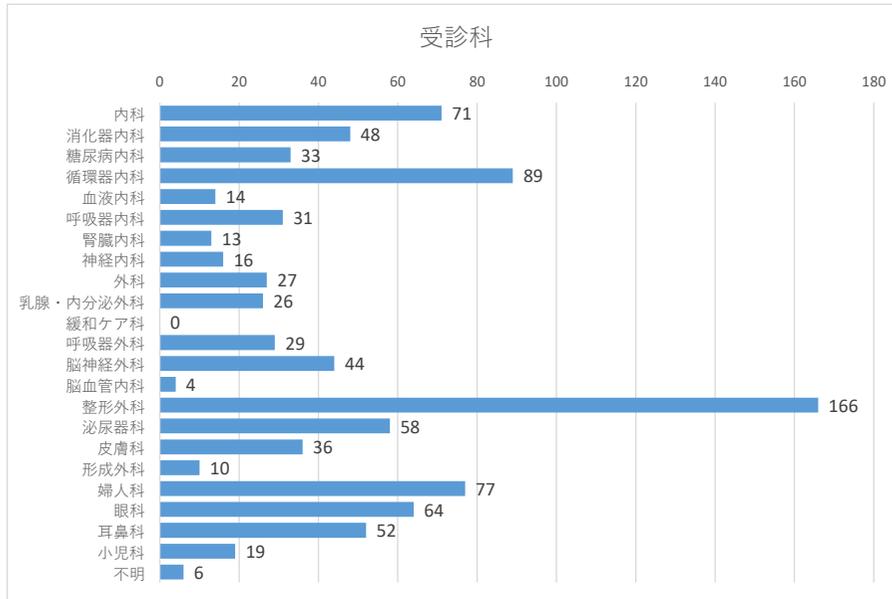
調査方法：各診療科外来受付にてアンケート用紙を配布し、
院内設置の回収箱にて回収

配布枚数：876枚

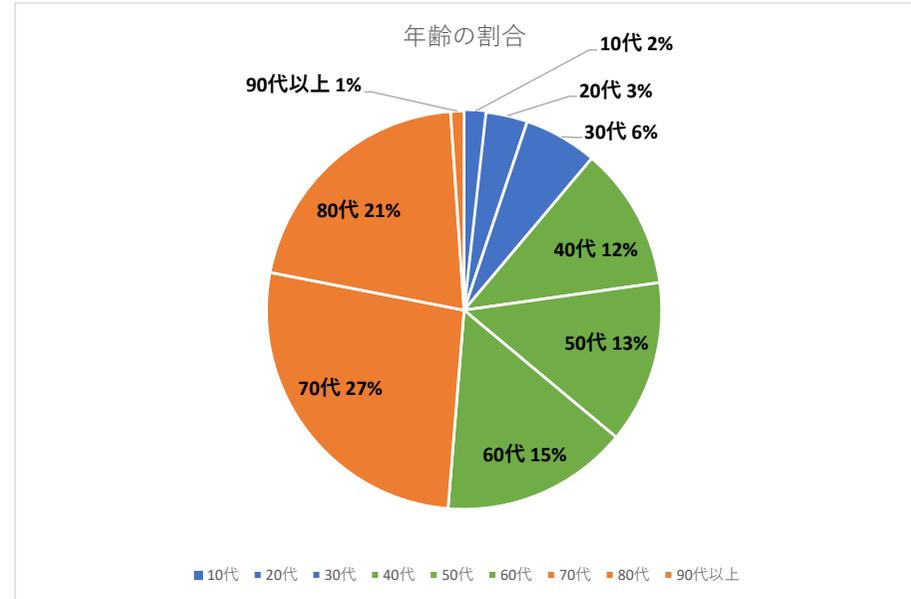
回収枚数（有効回答数）：734枚

回収率：83.7%

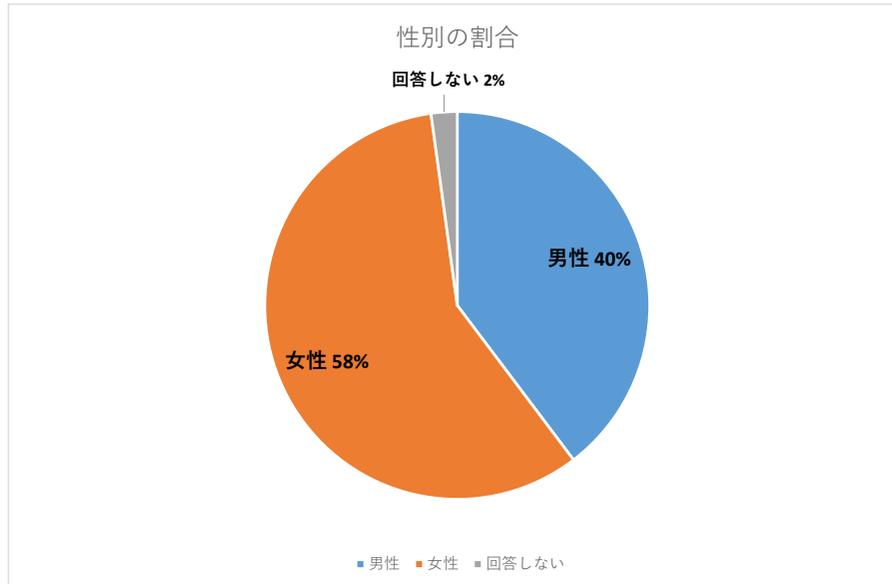
1.受診された科をお答えください。（複数回答可）



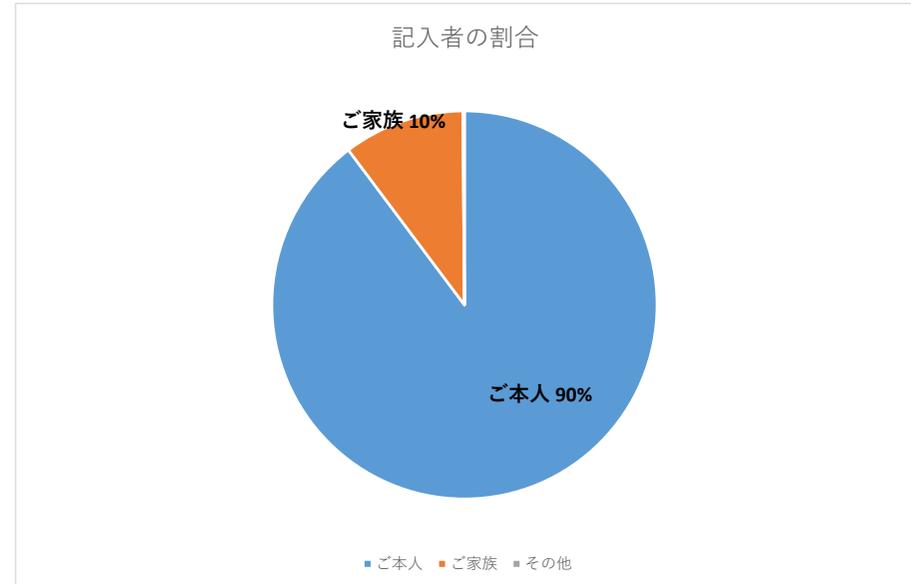
2.年齢をお答えください。



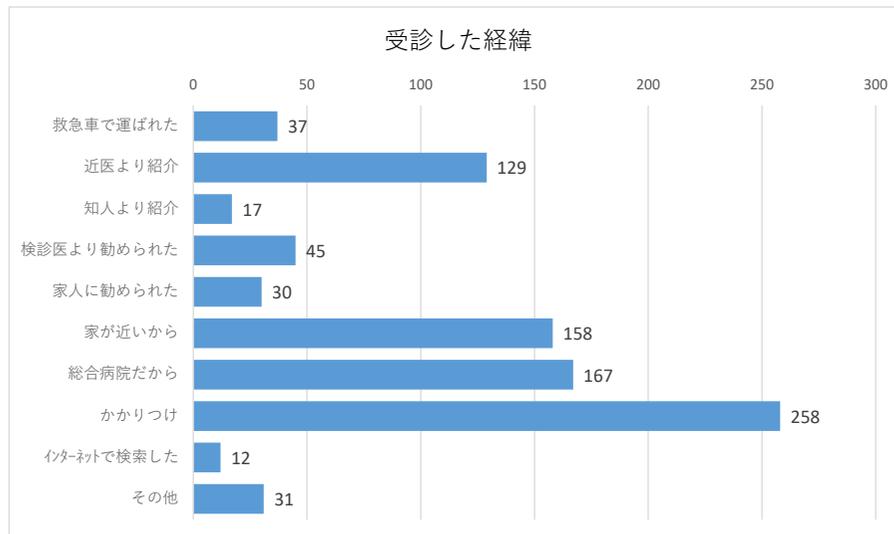
3.性別をお答えください。



4.用紙を記入される方をお答えください。

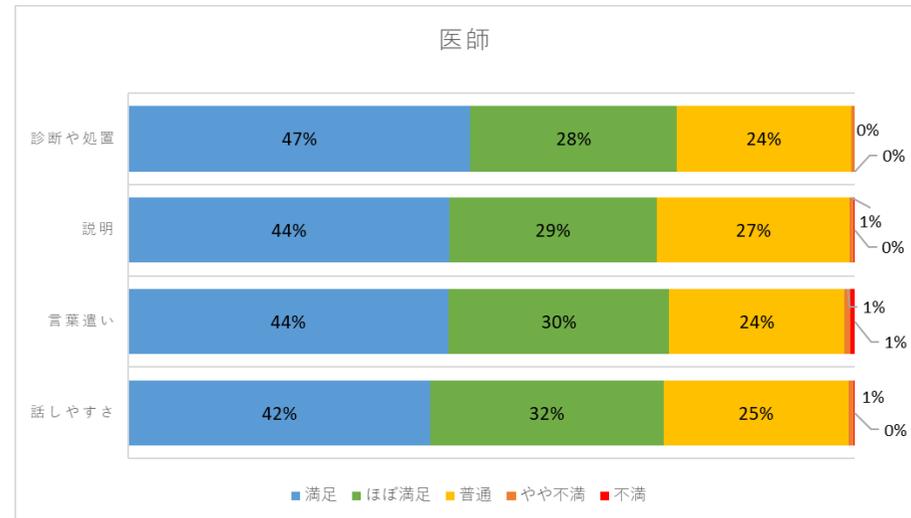


5.今回、当院を受診された経緯をお答えください。（複数回答可） 6.医師についてお答えください。

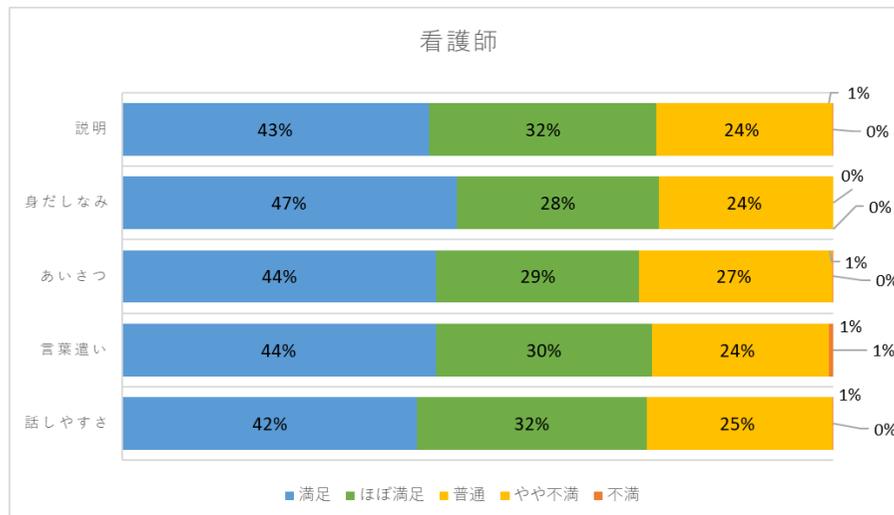


【その他】

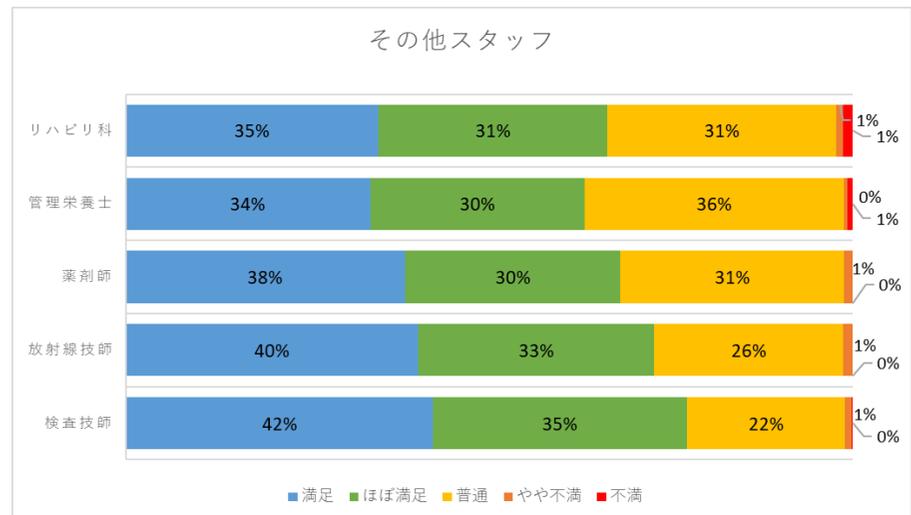
- ・検診を受けたので
- ・前に受診したため
- ・入院中（整形）に手の震えを見てこの科をすすめられました。



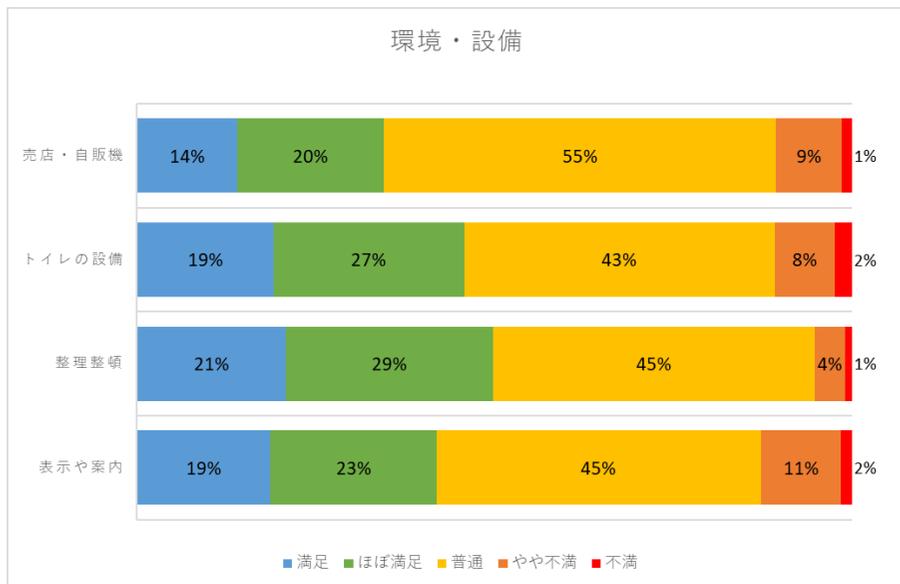
7.看護師についてお答えください。



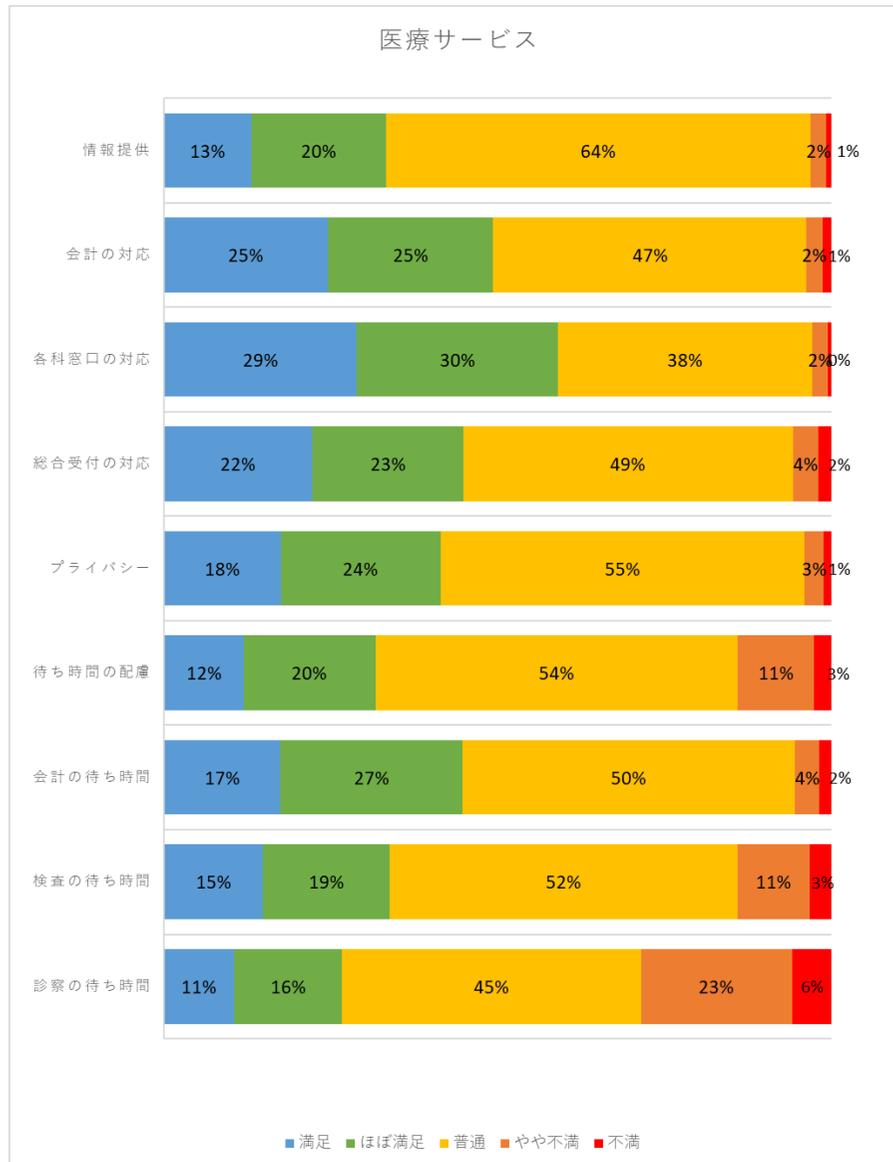
8.その他のスタッフの言葉遣いや態度、相談のしやすさなど、



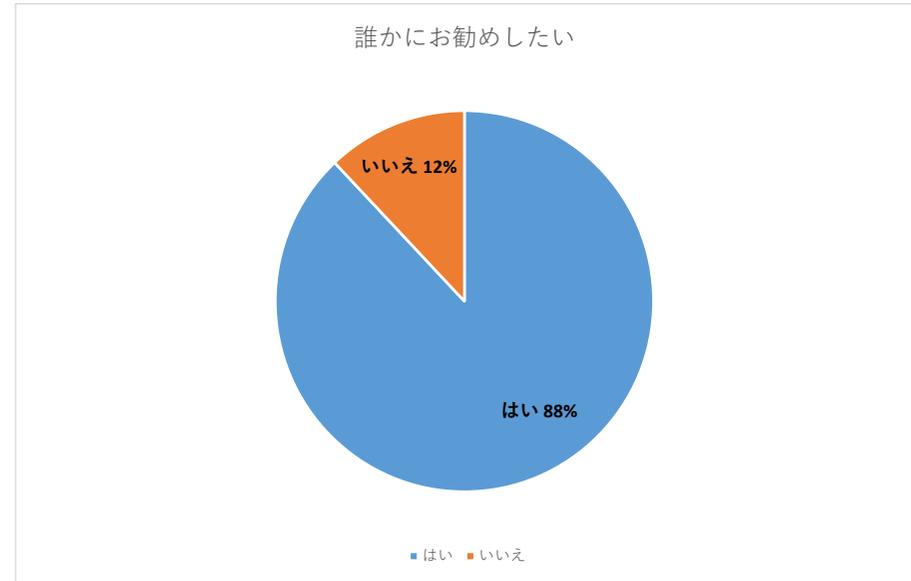
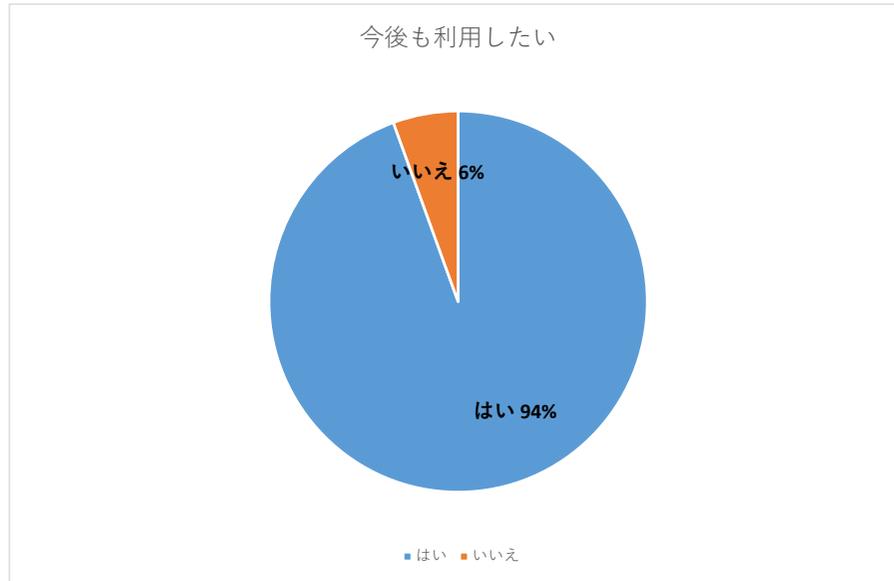
9.環境・設備についてお答えください。



10.医療サービスなどについてお答えください。



11.当院についてお答えください。



患者様からのご意見【満足な点】※一部抜粋

待ち時間に関するご意見

- ・待ち時間は長かったですですがわからない事など聞くと皆さんとても親切に教えて下さったのはありがたかったです。
- ・待ち時間に関しては、どこの病院も一緒だと思います。なので仕方ありません。対応が親切なので私はありがたいと思っています。

その他サービス面に関するご意見

- ・予約の時間変更にもスムーズに対応していただけて非常に助かりました。また、どのような病気であるかも分かりやすく説明していただけたため安心しました。
- ・小児科は空いておりしっかり症状を診てくれ相談しやすい。2人の子どもがお世話になっている。婦人科は予約通りで診察がスピーディーでよい。
- ・電話での問い合わせなど良く対応してもらっています。
- ・脳梗塞で入院したが、先生も看護師もとても親切で良かった。なんの不満もありません。
- ・先生はじめ職員のみなさんが丁寧で優しいです。ありがたいです。大切なことだと思います。
- ・先生の丁寧な診察と言葉遣いに安心と信頼感が持てました。先生に病気ついて安心して相談ができると思いました。ありがとうございました。
- ・先生の説明が分かりやすくよかったです。
- ・当院には20年来お世話になっております。特筆させて頂くことと致しまして、3年前肺炎状態を発見して頂き即日入院、肺炎治療を経て3日後に脊柱管狭窄症の手術をして頂きました。歩行できない状態から今日まで80%近い正常歩行ができるようになり感謝致しております。ありがとうございました。
- ・優しく接してもらえました。
- ・いつも心あたまる言葉遣いと説明、外来、入院検査共にありがたく思います。
- ・皆さん丁寧で親切でした。ありがたいです。

患者様からのご意見【不満足な点】※一部抜粋

待ち時間に関するご意見

- ・混雑時自分が呼ばれる目安時間がもう少し分かりやすいと助かります。
- ・次回予約を入れて診察していただきますが、予約しても1時間待ちのことが多々あるのでもう少し待ち時間が少なくなるとういと思います。今日は2時間待ちでした。もう少し早くして欲しかったです。

その他サービス面に関するご意見

- ・イスが少ないのに、立って待っている人に対しても何もしていない。
- ・初回の会計時、機械の説明が欲しい。
- ・同一疾病で多くの医師に順次変わっていく。今回4人目の医師です。
- ・1人の医師の言葉遣いに不満をいただいたことがあります。患者の不安な気持ちを察していただけたらと思いました。（あえて医師名は記入しません）
- ・採血の人があまり感じよくない。
- ・看護師の態度が悪い。言葉遣い、雰囲気、診てあげてる感覚が不快。
- ・担当医の方は丁寧に説明してくれるので安心できます。受付の方の接客が怖い方がいるのは気になりました。

施設面に関するご意見

- ・構造上仕方ないと思いますが、建物内の各場所が分かりづらいと思います。
- ・診察券の再診で、なぜか毎回機械で通りません。（でも初診受付の方々が手動で対応してくださるので、一応困ってはいません）
- ・車椅子の為、雨の時入口の所に車いすが止められず、スペースを作ってほしい。
- ・混雑の時座るイスなくて困ります。
- ・整形まで遠く、車イスがないときもある。
- ・案内板、その他の掲示が多く院内がきたなく思えた。