平成24年度外来患者満足度調査実施要綱

1　調査目的

「信頼され温もりのある医療」を提供するために、患者様の満足の度合いやご意見を把握し、今後反映させていくことを目的として実施した。

2　調査設計

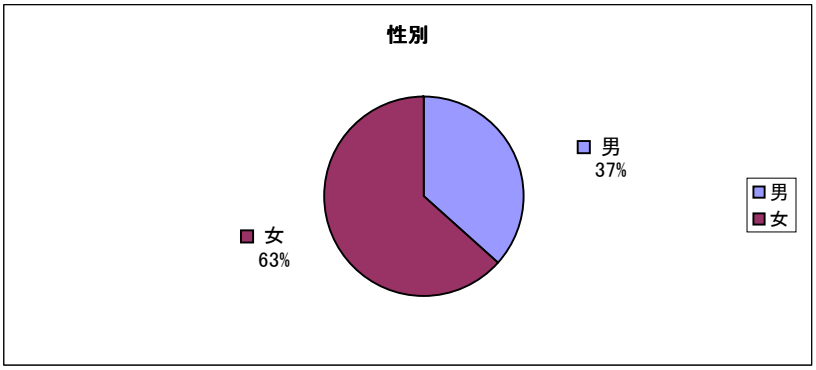
・調査対象　：当病院の外来患者様
・調査内容　：アンケート参照
・調査方法　：患者サービス向上委員会委員が総合受付前（自動支払機前）でアンケート用紙を手渡し配布した。自記式調査（一部聞き取り調査）
・調査時期　：平成24年8月20日（月）～平成24年8月24日（金）
・サンプル数：有効回収数　301件

3　集計

別紙参照

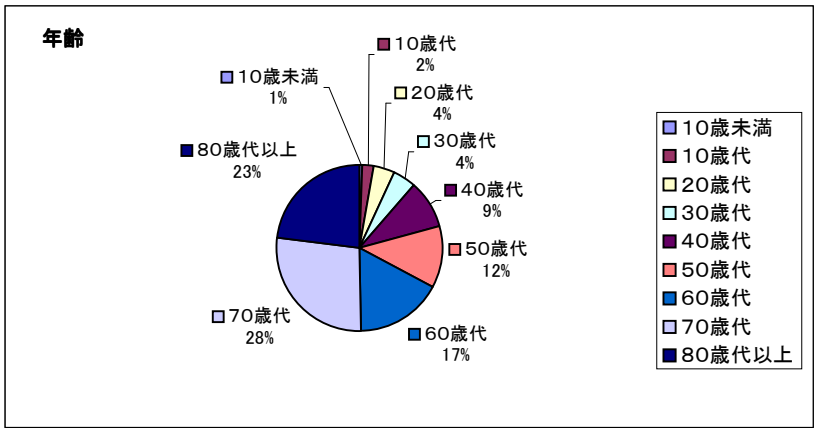
1－1　性別

男	女	計	未記入
108	186	294	10
36.7%	63.3%	100.0%	



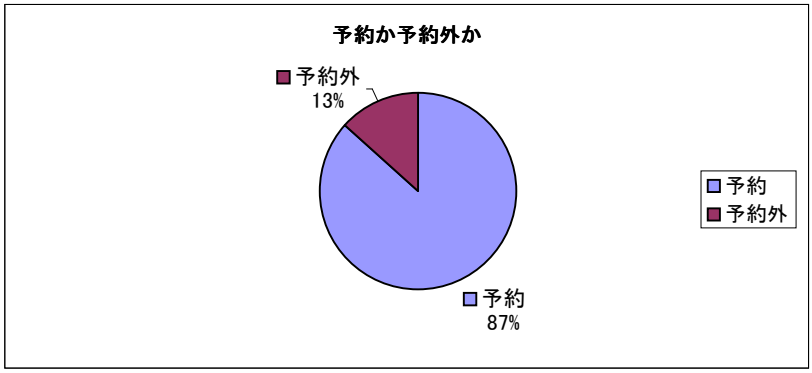
1－1　年齢

10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上	合計	未記入
2	6	12	13	27	35	49	78	67	289	15
0.7%	2.1%	4.2%	4.5%	9.3%	12.1%	17.0%	27.0%	23.2%	100.0%	



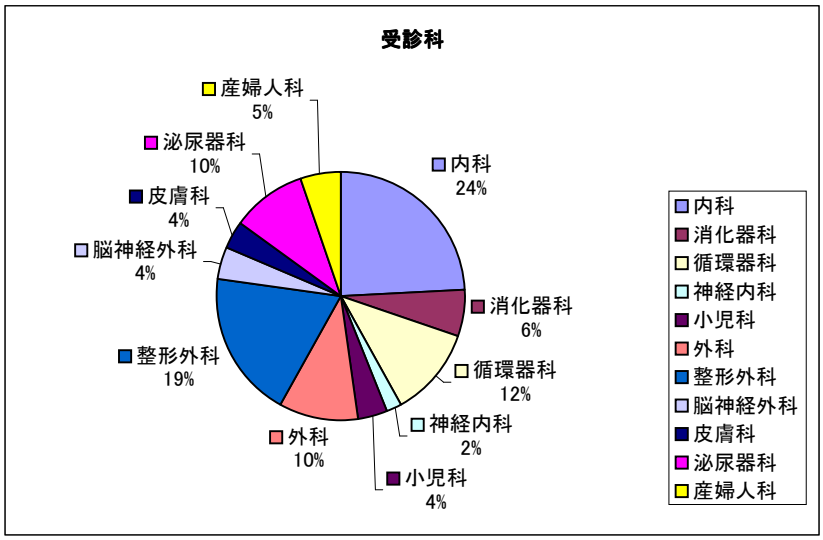
1－2　本日の受診は予約か

予約	予約外	計	未記入
249	38	287	17
86.8%	13.2%	100%	



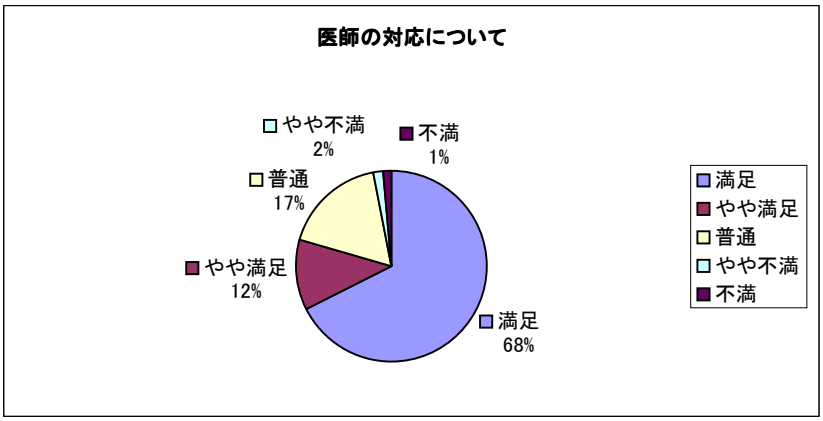
1－2　受診科（複数回答）

内科	消化器科	循環器科	神経内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科
63	16	31	5	10	27	50	11	10	25	14
19.2%	4.9%	9.5%	1.5%	3.0%	8.2%	15.2%	3.4%	3.0%	7.6%	4.3%
眼科	耳鼻咽喉科	放射線科	神経科精神科	歯科口腔外科	麻酔科	リハビリ科	健康診断	人間ドック	合計	未記入
14	14	0	2	14	5	16	0	1	328	7
4.3%	4.3%	0.0%	0.6%	4.3%	1.5%	4.9%	0.0%	0.3%		



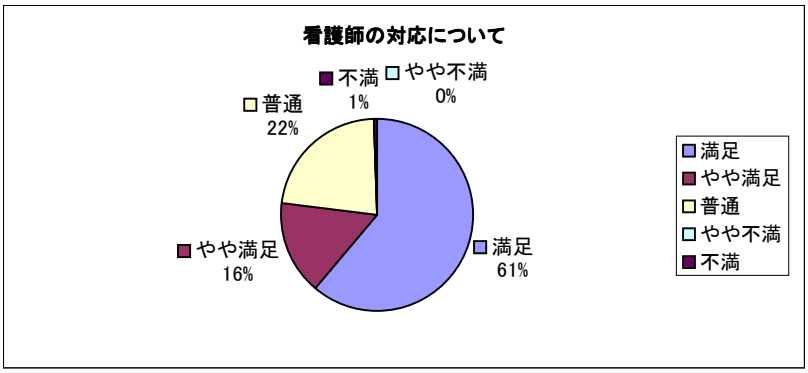
2－1　医師の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
201	36	52	5	4	298	5	1
67.4%	12.1%	17.4%	1.7%	1.3%	100%		



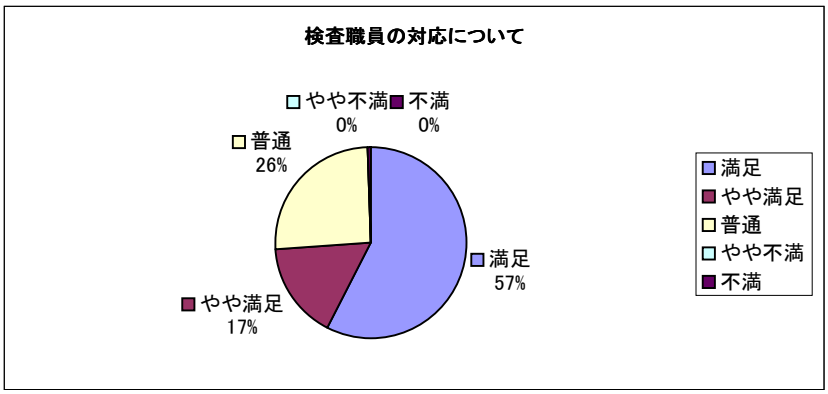
2－1　看護師の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
181	47	66	0	2	296	3	5
61.1%	15.9%	22.3%	0.0%	0.7%	100.0%		



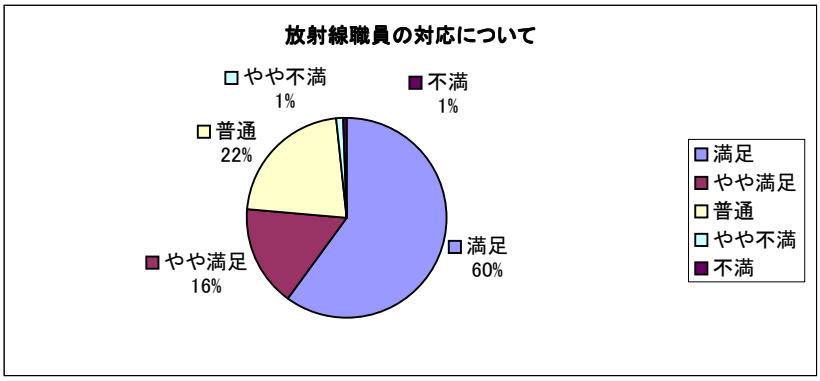
2－1　検査職員（採血、心電図等）の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
132	38	59	0	1	230	48	26
57.4%	16.5%	25.7%	0.0%	0.4%	100.0%		



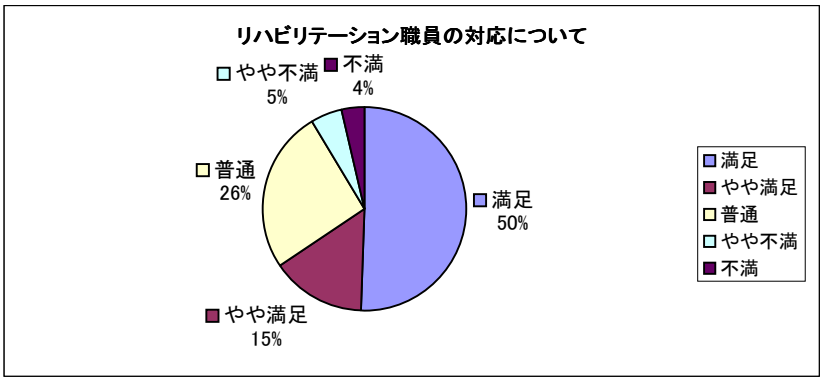
2－1　放射線職員（レントゲン）の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
109	30	40	2	1	182	70	52
59.9%	16.5%	22.0%	1.1%	0.5%	100.0%		



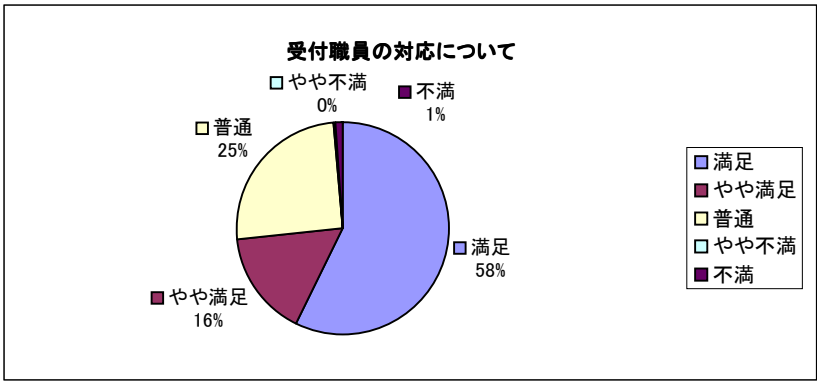
2－1　リハビリテーション職員の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
41	12	21	4	3	81	141	82
50.6%	14.8%	25.9%	4.9%	3.7%	100.0%		



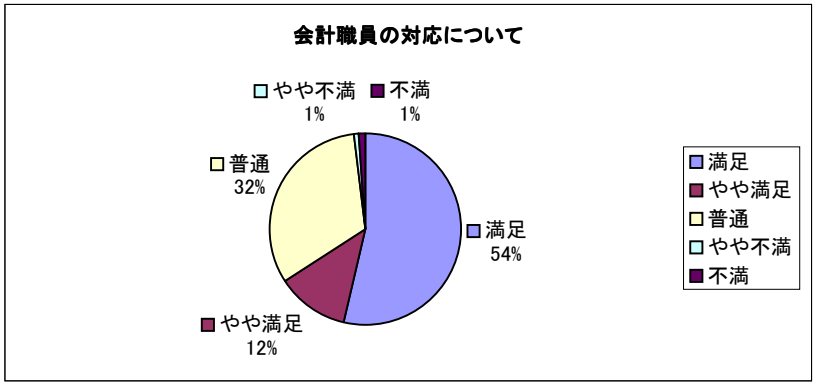
2－1　受付職員の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
163	46	72	1	3	285	6	13
57.2%	16.1%	25.3%	0.4%	1.1%	100.0%		



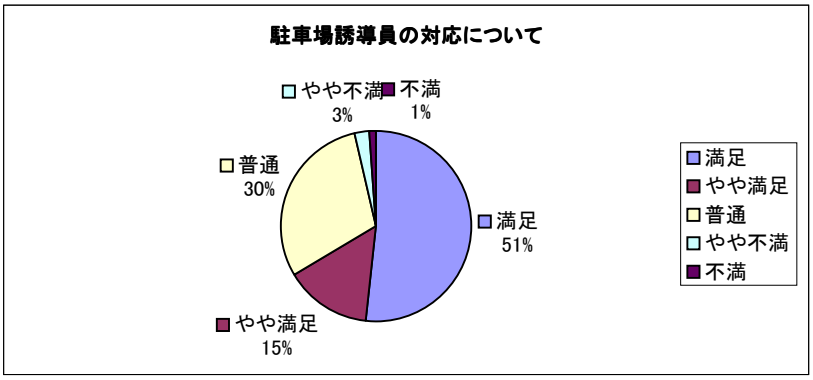
2－1　会計職員の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
136	31	82	2	3	254	25	25
53.5%	12.2%	32.3%	0.8%	1.2%	100.0%		



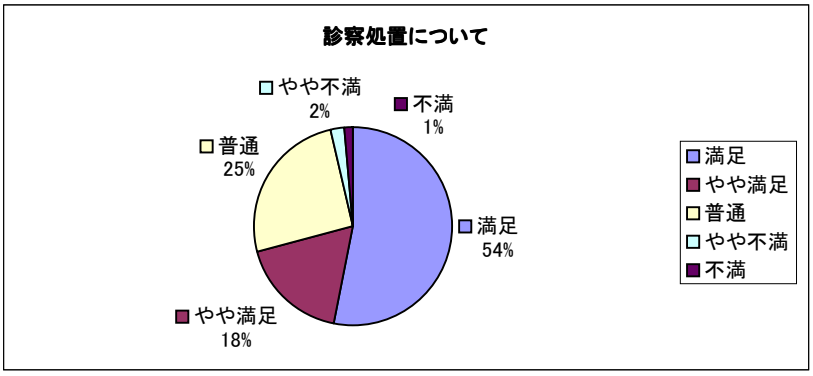
2－1　駐車場誘導員の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
101	29	59	5	2	196	66	42
51.5%	14.8%	30.1%	2.6%	1.0%	100.0%		



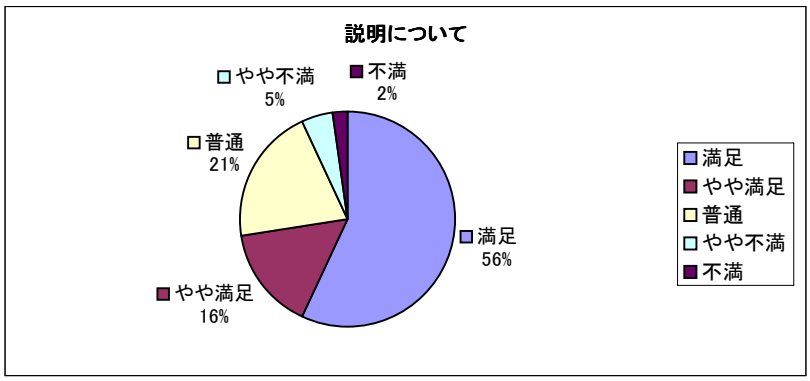
2－2　診察・処置について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
144	48	69	6	4	271	8	25
53.1%	17.7%	25.5%	2.2%	1.5%	100.0%		



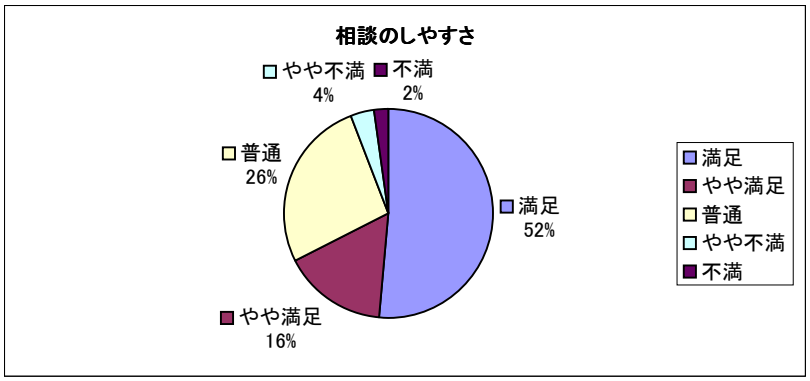
2－2　説明について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
153	42	55	13	6	269	7	28
56.8%	15.6%	20.5%	4.8%	2.2%	100.0%		



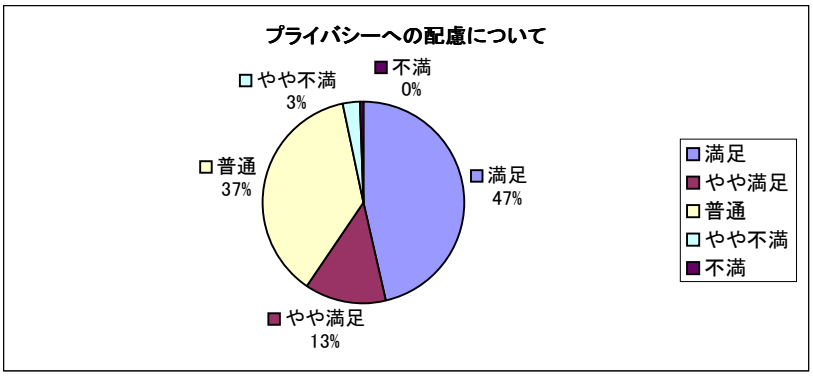
2－2　相談のしやすさ

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
138	43	71	10	6	268	12	24
51.5%	16.0%	26.5%	3.7%	2.2%	100.0%		



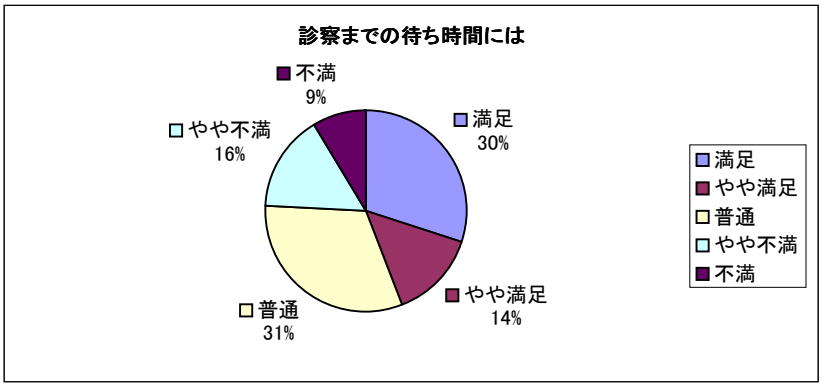
2－2　プライバシーへの配慮について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
111	31	89	7	1	239	32	33
46.4%	13.0%	37.2%	2.9%	0.4%	100.0%		



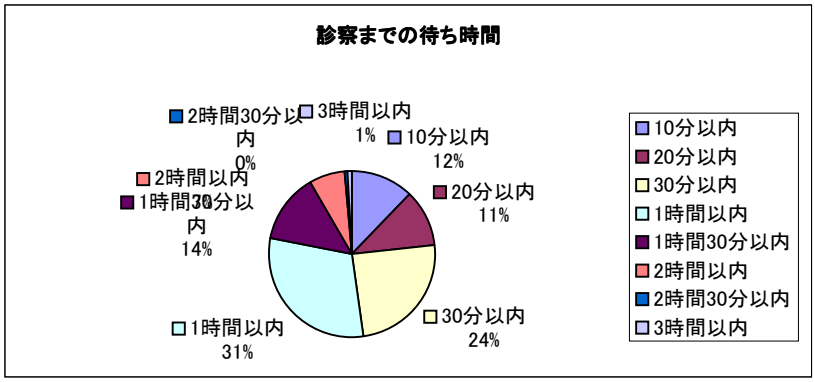
3－2　診察までの待ち時間には

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
74	35	78	39	21	247	16	41
30.0%	14.2%	31.6%	15.8%	8.5%	100.0%		



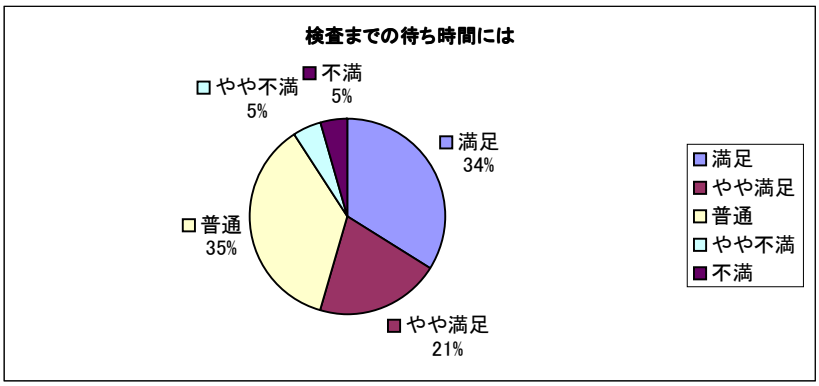
3－2　診察までの待ち時間

10分以内	20分以内	30分以内	1時間以内	1時間30分以内	2時間以内	2時間30分以内	3時間以内	計	該当なし	未記入
26	24	52	65	29	15	1	2	214	3	87
12.1%	11.2%	24.3%	30.4%	13.6%	7.0%	0.5%	0.9%	100%	1.4%	



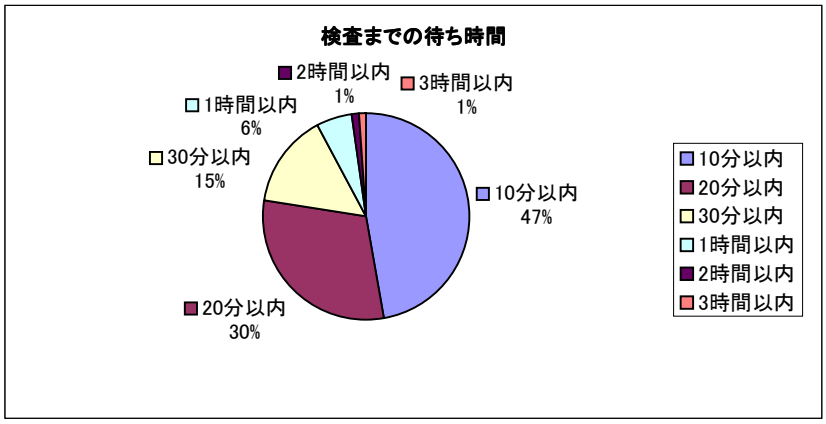
3－2　検査までの待ち時間には

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
52	32	56	7	7	154	74	76
33.8%	20.8%	36.4%	4.5%	4.5%	100.0%		



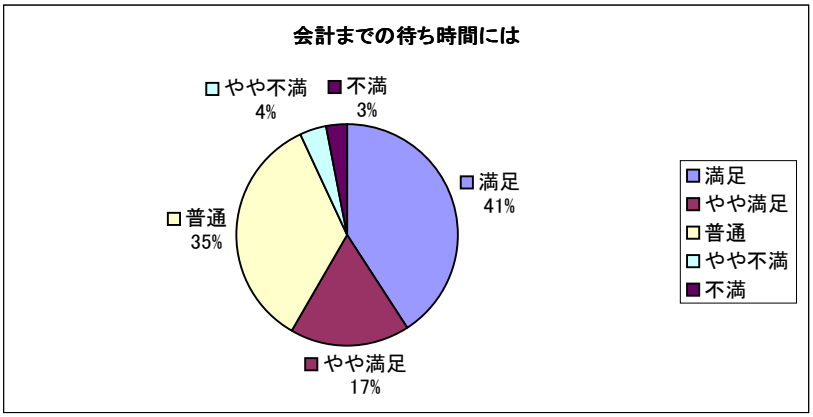
3－2　検査までの待ち時間

10分以内	20分以内	30分以内	1時間以内	2時間以内	3時間以内	計	該当なし	未記入
42	27	13	5	1	1	89	11	204
47.2%	30.3%	14.6%	5.6%	1.1%	1.1%	100.0%		



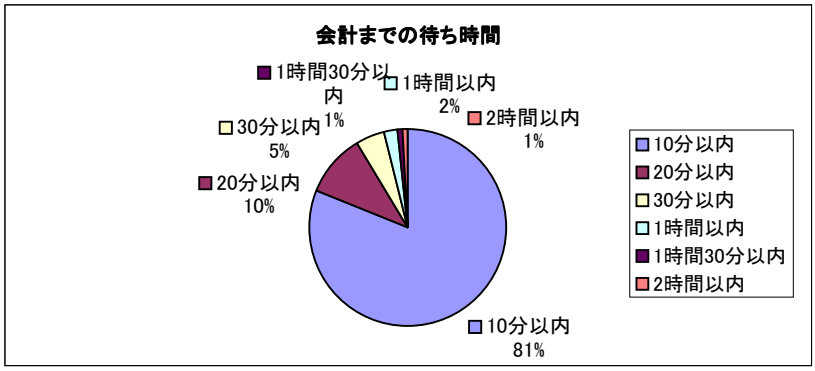
3－2　会計までの待ち時間には

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
82	35	70	8	6	201	18	85
40.8%	17.4%	34.8%	4.0%	3.0%	100.0%		



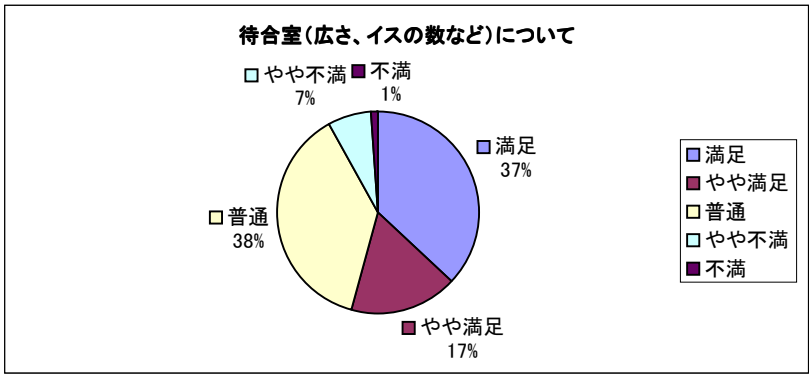
3－2　会計までの待ち時間

10分以内	20分以内	30分以内	1時間以内	1時間30分以内	2時間以内	計	該当なし	未記入
103	13	6	3	1	1	127	4	173
81.1%	10.2%	4.7%	2.4%	0.8%	0.8%	100%		



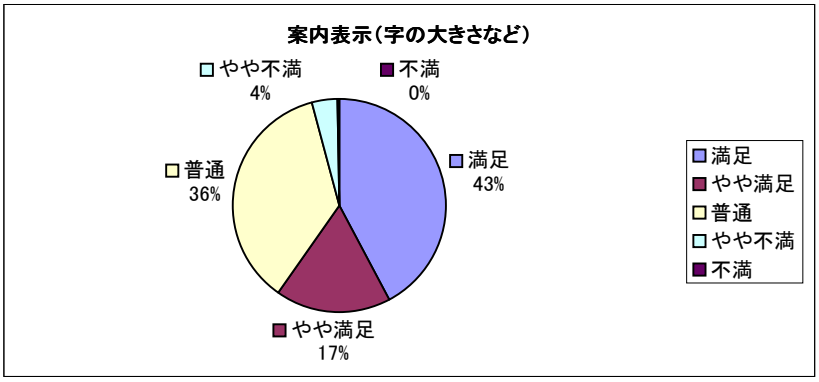
4－1　待合室（広さ、イスの数など）について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
102	48	105	19	3	277	8	19
36.8%	17.3%	37.9%	6.9%	1.1%	100.0%	2.9%	



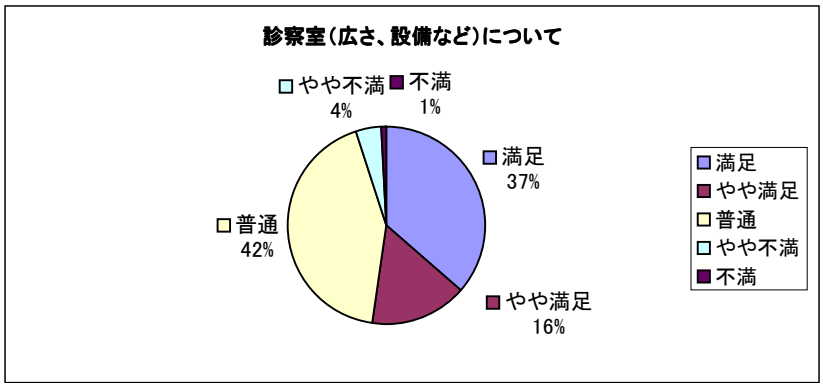
4－1　案内表示（字の大きさなど）

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
119	49	101	11	1	281	6	17
42.3%	17.4%	35.9%	3.9%	0.4%	100.0%		



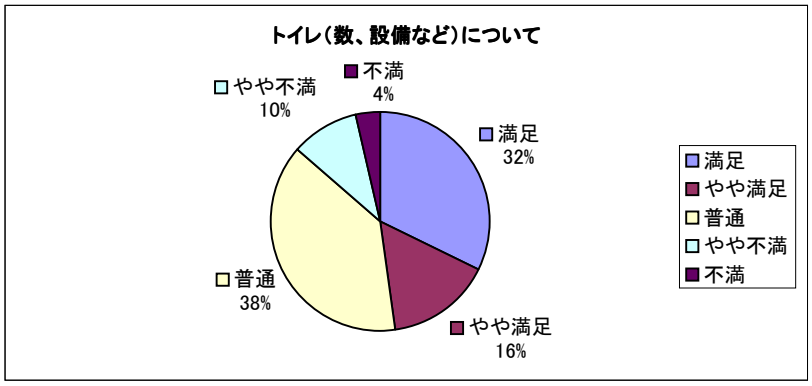
4－1　診察室（広さ、設備など）について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
103	44	121	12	2	282	5	17
36.5%	15.6%	42.9%	4.3%	0.7%	100.0%		



4－1　トイレ（数、設備など）について

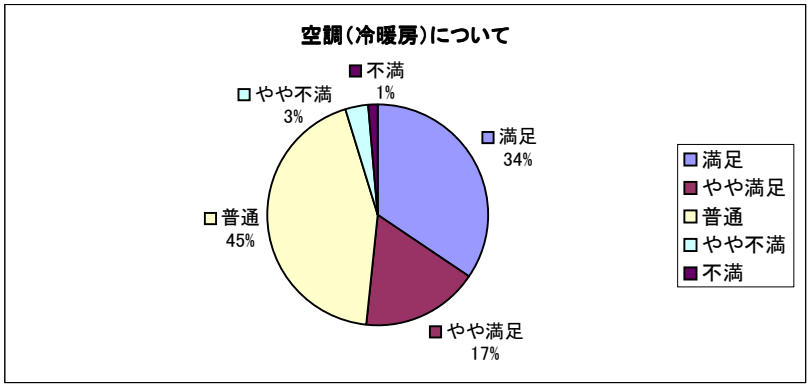
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
83	40	99	26	9	257	24	23
32.3%	15.6%	38.5%	10.1%	3.5%	100.0%		



4－1　空調(冷暖房)について

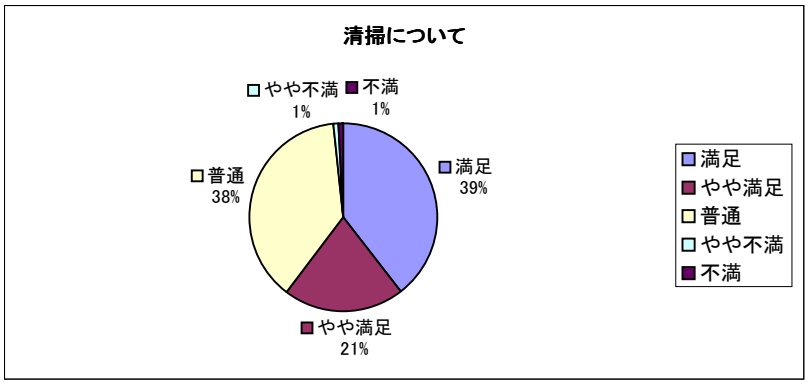
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入

96	48	122	9	4	279	5	20
34.4%	17.2%	43.7%	3.2%	1.4%	100%		



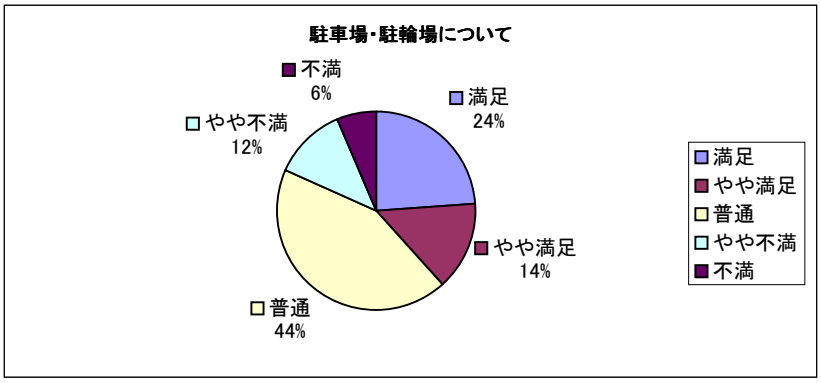
4－1　清掃について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
109	58	105	3	2	277	7	20
39.4%	20.9%	37.9%	1.1%	0.7%	100%		



駐車場・駐輪場について

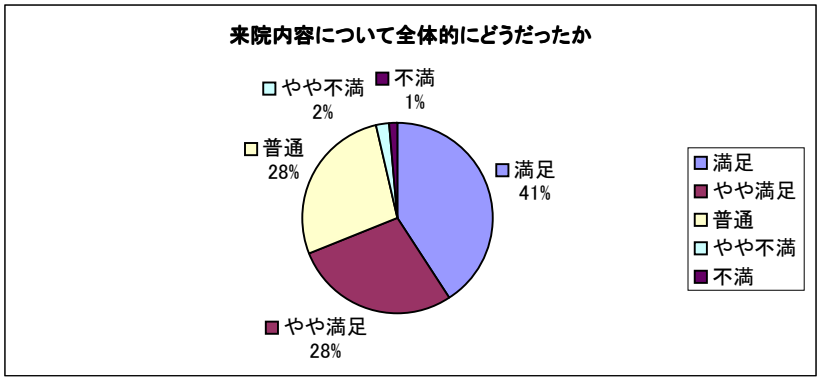
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
52	31	94	26	14	217	53	34
24.0%	14.3%	43.3%	12.0%	6.5%	100%		



来院の内容について全体的な評価

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	未記入

114	78	77	6	4	279	25
40.9%	28.0%	27.6%	2.2%	1.4%	100%	



性別	年齢	受診科	ご意見・要望
女性	20代	産婦人科	産婦人科の待ち時間が短縮されうれしいです。
女性	20代	産婦人科	少し暑かったです。
女性	30代	産婦人科	総合案内の待合スペースにもう少し椅子、テレビがあったらいいと思います。
女性	30代	内科	他の病気の疑いをしてくれない。精神的？そんな事聞いていないし今の症状何とかしてほしい。
女性	40代	産婦人科	待ち時間が長いのに相談しづらい。
女性	40代	産婦人科	はじめてきまして受付中だったのであまりうまく書けませんでした。役に立たなくてごめんなさい。
女性	40代	消化器科	対応の方により評価に差が出ます。受付の保険証の提示場所が変わっていたので目立つようにしてほしい。
女性	40代	内科	特になし。
女性	40代	内科	内科　待合室の椅子の前後の間隔。両端に座られるとその列に座りにくい。
女性	40代	泌尿器科	駐車場が狭い。
女性	50代	眼科	駐車場が不便。駐停車禁止と書いてあると、車を止めておばあちゃんを降ろしにくい。そういう一時駐車場があるとよい。2階についたてが出来たので車椅子で移動しづらい。
女性	50代	外科	特にありません。駐車料金も長引いても100円なのでよいと思います。
女性	50代	循環器科	受診する科によってばらつきがあると思います。どの科でも早く済ませられると嬉しいです。
女性	50代	循環器科	前日採血が出来るとよい。
女性	50代	消化器科	夏の暑い間、内科の前の待合ホールが暑かったのでもう少し涼しくしてもらえないのかと思いました。
女性	50代	内科	透析を受けられる患者さんに対し、採血検査の所で「ここではできません！！」と言っていた。「申し訳ありませんが、この検査室では行うことが出来ないのです。〇〇で」と詳しく説明をしてあげたほうがよかったのではないか。そばで聞いていてもう少し言葉があったらよいと思われた。
女性	60代	歯科口腔外科	今日は歯科でしたが、2ヶ月に1度、内科予約で受診しています。その時の採血の時間が長いです。1時間前といっても待ち時間が長いのでどうにかなりませんか！！
女性	60代	耳鼻咽喉科	待つのは、患者さんの数・症状や先生の診察上の都合があり、当然だと思っております。それほど気になりません。駐車場の1階は車の出し入れに非常に気を使います。
女性	60代	神経科精神科	もう少し神経科の医師は話を細かく聞いてほしい。
女性	60代	整形外科	前は嫌な気分になっていましたが（職員、看護師）今はとても良くなりました。
女性	60代	整形外科	駐車場が一番困難です。
性別	年齢	受診科	ご意見・要望

女性	60代	内科	担当の先生がよくなった（内科／糖尿）話しやすい。医師の転勤多い。
女性	70代	眼科	美浜からの通院。公共の車の便が悪いので1日がかり。
女性	70代	循環器科、耳鼻咽喉科	前から思えば待合室はキレイになった。予約制にしてあるので待たなくても良くなった。対応の悪い医師もいる。
女性	70代	神経科精神科	神経科の医師はもっと話を聞いてほしい。
女性	70代	整形外科	トイレの手洗いの水が少ししか出ない。
女性	70代	整形外科	今まで待ち時間が30分～40分でしたが最近予約時間（大体）にしていただけるので助かります。
女性	70代	内科	わからないことが聞きやすい。待ち時間が長い。
女性	70代	内科	ここも悪くはないが福井医大の看護師の対応がとてもよかった。見習ってほしい。
女性	70代	内科、循環器科	レントゲン⇒着替えをせかされている感じ。
女性	70代	脳神経外科	遅くなると車が止めにくい。
女性	70代	泌尿器科	言う事無し（くらいいい）。
女性	70代	泌尿器科	病名をしっかりと言ってほしい。次の的確な処置も示してほしい。
女性	70代	皮膚科	待ち時間が多少不便です。
女性	70代	リハビリテーション科	内科、整形外科の待ち時間が長い。
女性	70代	リハビリテーション科	前より十分よろしいと思います。
女性	70代	リハビリテーション科	リハビリの時間30分してほしい。15分～20分だと短い。
女性	80代以上	歯科口腔外科	トイレ⇒洋式がほしい。
女性	80代以上	歯科口腔外科	看護師さんの態度が人によっては不満に思う。
女性	80代以上	内科	案内表示がわかりづらい。
女性	80代以上	内科	待ち時間が長い。
女性	80代以上	内科、外科、整形外科	待ち時間が長い。一時間以上。
性別	年齢	受診科	ご意見・要望
女性	80代以上	内科、整形外科	車椅子で通るには待合室や診察室がほしい。

女性	80代以上	麻酔科	本日は麻酔科だったので、大変対応は満足でしたがかかる科によってはそうでない科もある。整形の先生はちょっと気になる、苦手。
女性	未記入	整形外科	急に医師が変わる。なれた頃に変わってしまう。
男性	20代	消化器科	朝一の血液採取の混雑をもう少し減らしてほしい。混雑時は椅子の数が足りていない時がある。血液採取が混雑しているがゆえに診察予約時間からどんどん遅れている悪循環になる。
男性	30代	外科	駐車場がいつもいっぱいで駐車できない。
男性	40代	整形外科	駐車場の身障スペースに普通車が止まっている。整形外科の中待合・診察室が狭い。
男性	40代	内科	予約時間を正しく。
男性	40代	泌尿器科	冷房が（入っているにも関わらず）暑い。
男性	40代	リハビリテーション科	全科総合待合室のような部屋があったらよいのではないでしょうか。
男性	50代	眼科	普通である。
男性	50代	皮膚科、歯科口腔外科	トイレの鍵（赤のまま）。
男性	60代	歯科口腔外科	病院内にある絵本があるのはよいです。大人も楽しめます。
男性	60代	内科	整形外科が予約なしだと火水は不便で今までどおり診てほしい。
男性	60代	内科	駐車場暗い。待合椅子が少ない。診察室の声が聞こえやすい。
男性	60代	内科	ずっと通院していて慣れているので、対応等問題ありません。
男性	60代	内科、整形外科	マイクを使わず、呼び出しの音が小さいと思う。
男性	60代	皮膚科	駐車場の3階部分も屋根がほしい。
男性	60代	リハビリテーション科	予約の診察の待ち時間長すぎる…。
男性	60代	リハビリテーション科	携帯電話を場所に関わらず使っている患者が多い。
男性	70代	外科	駐車場がもっとあると良い。
男性	70代	歯科、麻酔科	麻酔科、歯科口腔外科の先生、看護師さん、大変親切です。
性別	年齢	受診科	ご意見・要望
男性	70代	歯科口腔外科	待ち時間が長い。（予約がない場合ですが）
男性	70代	歯科口腔外科	駐車場3階まで上がる。

男性	70代	歯科口腔外科	駐車場がいっぱい。
男性	70代	消化器科	国立は評判がよい。敦病は以前、評判が悪かったが近頃よくなった。
男性	70代	内科	待ち時間が長い。たらいまわしにされた。
男性	70代	泌尿器科、耳鼻咽喉科	医師の説明不足に不満。病状を聞かないと教えてくれない。
男性	70代	皮膚科	椅子が硬く、小さい。
男性	80代以上	眼科	少しずつですが向上しているようです。
男性	80代以上	眼科	3ヶ月経ったら初診になるので薬だけもらっている人にとってはすぐ3ヶ月たってしまう。10日ほど過ぎても初診料取られてしまうのが少し不満に思う。
男性	80代以上	循環器科	待ち時間長い。
男性	80代以上	循環器科	患者の病状によっては配慮をしてもらいたい。
男性	80代以上	消化器科	特にありません。満足しています。
男性	80代以上	泌尿器科	お医者さんをもっと増やさないと！！
男性	80代以上	泌尿器科	待ち時間が長い。
男性	80代以上	泌尿器科	他院から当院にかかった時の気持ちを汲んでほしかった。（かかりつけ医があるならそちらに行くように言われた）
男性		歯科口腔外科	医師と看護師の増員。医師の転勤が多い。夜勤の先生が多く、対応が悪い事がある。