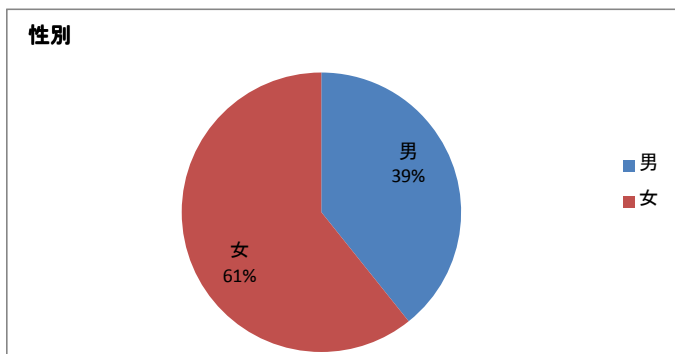


## 平成25年度 外来患者満足度調査について

- ・ 実施日 平成25年8月19日（月）～8月23日（水）
- ・ 実施場所 1階 エントランスホール
- ・ 対象者 外来患者さん
- ・ 目的 外来患者さんの満足の度合い及びご意見を病院運営、  
改善に反映させることを目的とします。
- ・ 配布方法 アンケート用紙を会計待ちの患者さんに配布
- ・ 回収方法 回収箱で回収

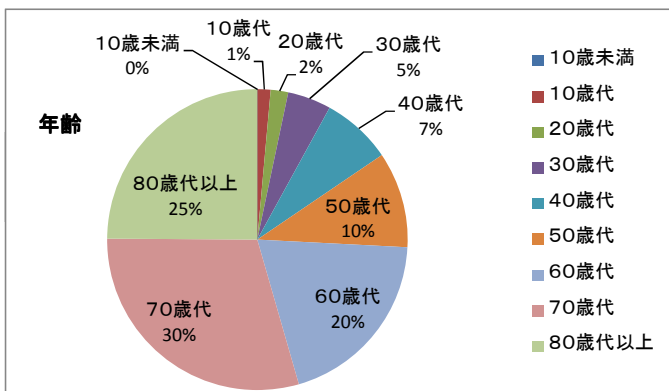
1-1 性別

男	女	計	未記入
86	133	219	12
39.3%	60.7%	100.0%	



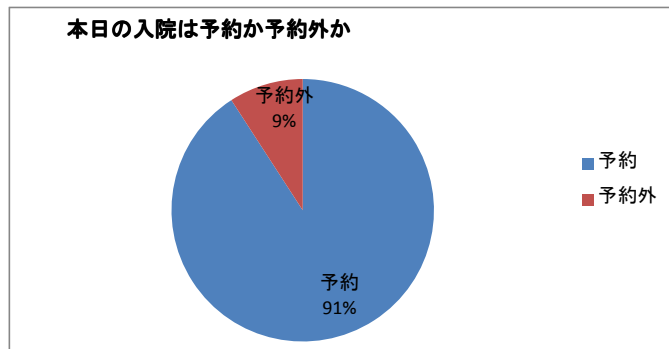
1-1 年齢

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
0	3	4	10	16	22	42	63	53	213	18
0.0%	1.4%	1.9%	4.7%	7.5%	10.3%	19.7%	29.6%	24.9%	100.0%	



1-2 本日の受診は予約か

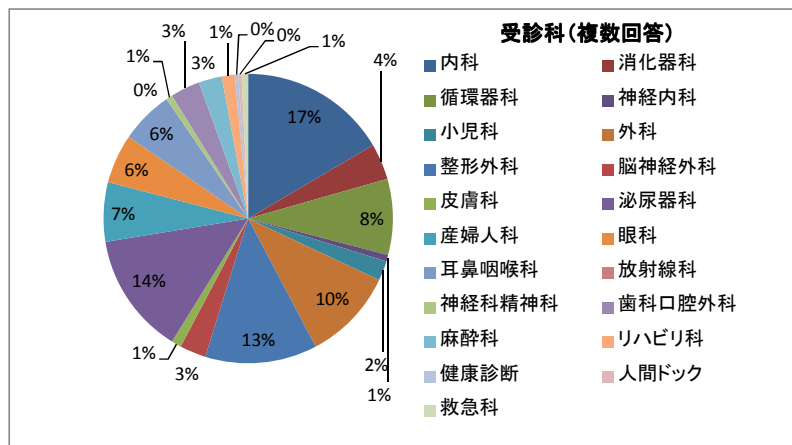
予約	予約外	計	未記入
199	20	219	12
90.9%	9.1%	100%	



1-2 受診科(複数回答)

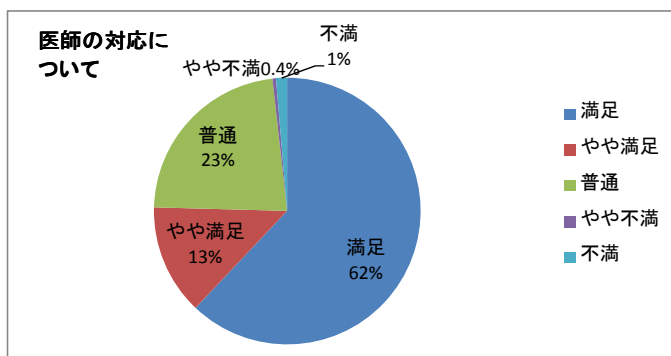
内科	消化器科	循環器科	神経内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科
45	11	23	2	6	28	34	8	3	37	18
16.5%	4.0%	8.5%	0.7%	2.2%	10.3%	12.5%	2.9%	1.1%	13.6%	6.6%
眼科	耳鼻咽喉科	放射線科	神経科精神科	歯科口腔外科	麻酔科	リハビリ科	健康診断	人間ドック	救急科	合計
15	16	0	2	9	7	4	1	1	2	272
5.5%	5.9%	0.0%	0.7%	3.3%	2.6%	1.5%	0.4%	0.4%	0.7%	

未記入
5



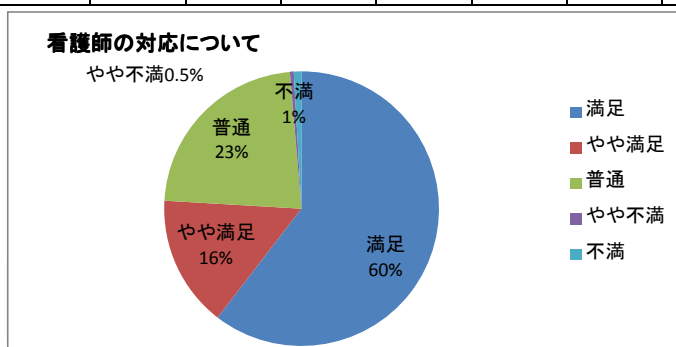
2-1 医師の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
139	30	51	1	3	224	1	6
62.1%	13.4%	22.8%	0.4%	1.3%	100%		



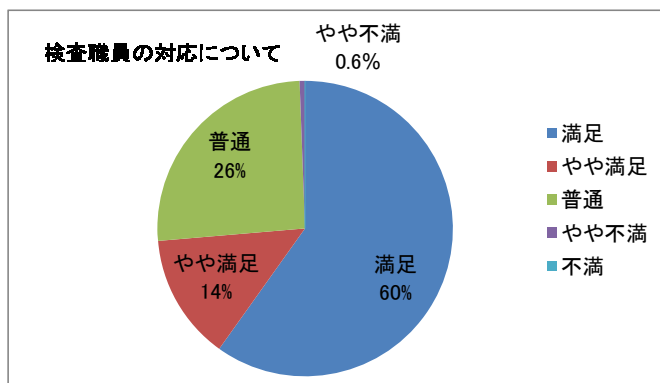
2-1 看護師の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
133	34	50	1	2	220	4	7
60.5%	15.5%	22.7%	0.5%	0.9%	100.0%		



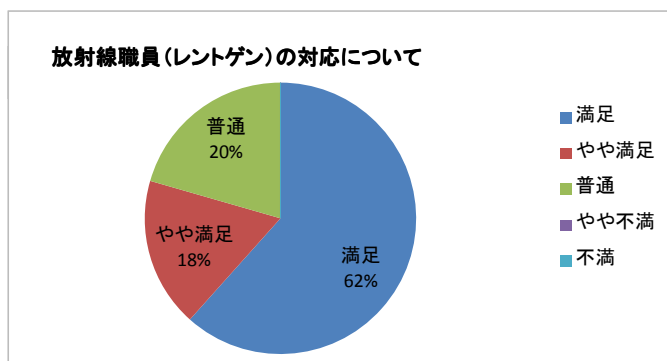
2-1 検査職員(採血、心電図等)の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
100	23	43	1	0	167	43	21
59.9%	13.8%	25.7%	0.6%	0.0%	100.0%		



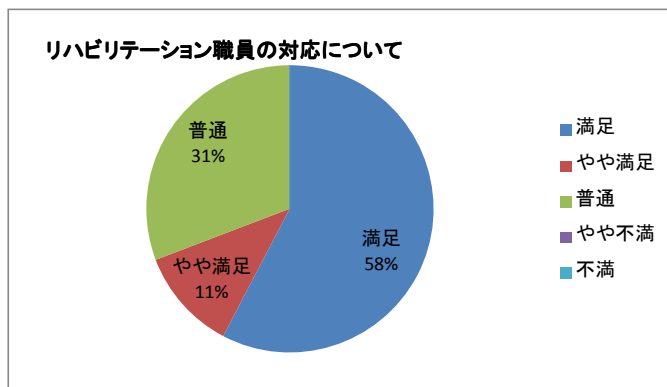
2-1 放射線職員(レントゲン)の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
69	20	23	0	0	112	87	32
61.6%	17.9%	20.5%	0.0%	0.0%	0.0%		



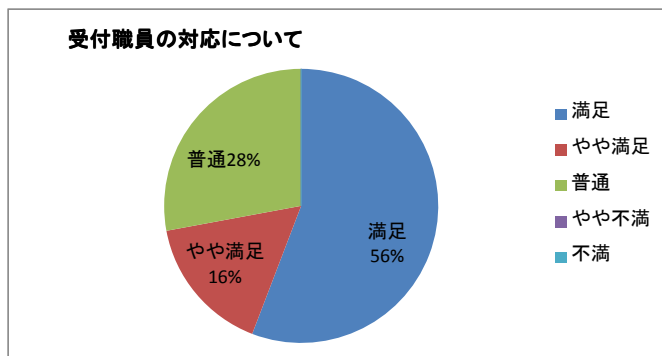
2-1 リハビリテーション職員の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
30	6	16	0	0	52	133	46
57.7%	11.5%	30.8%	0.0%	0.0%	100.0%		



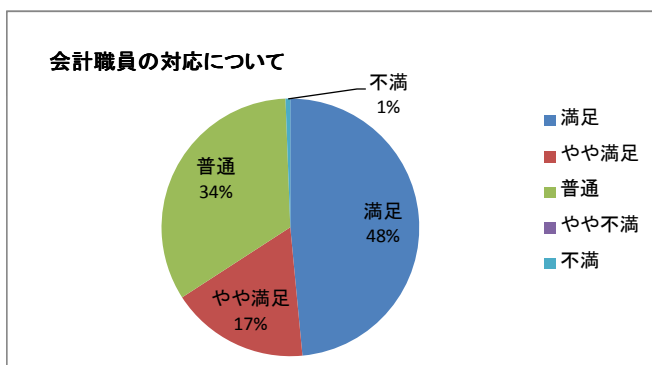
2-1 受付職員の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
120	35	60	0	0	215	3	13
55.8%	16.3%	27.9%	0.0%	0.0%	0.0%		



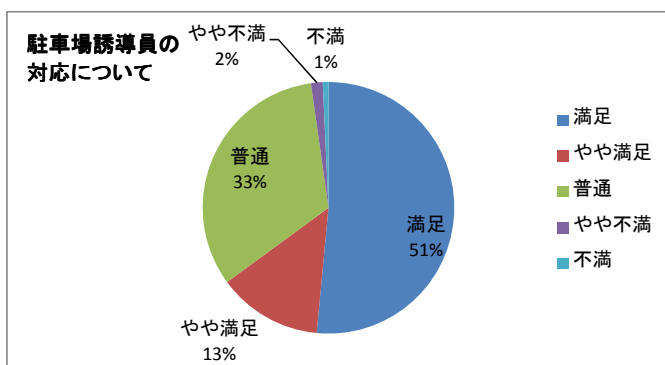
2-1 会計職員の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
81	29	56	0	1	167	47	17
48.5%	17.4%	33.5%	0.0%	0.6%	100.0%		



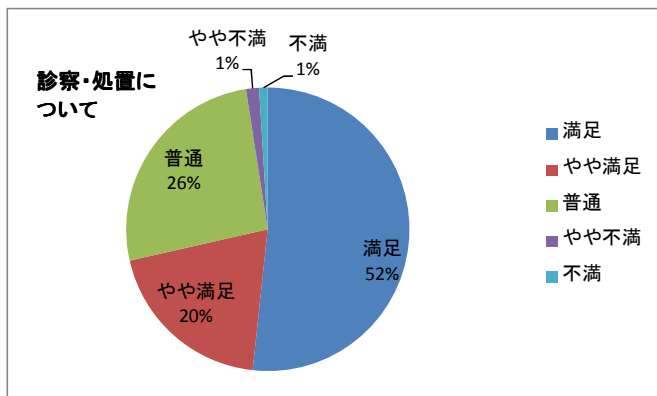
2-1 駐車場誘導員の対応について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
69	18	44	2	1	134	76	21
51.5%	13.4%	32.8%	1.5%	0.7%	100.0%		



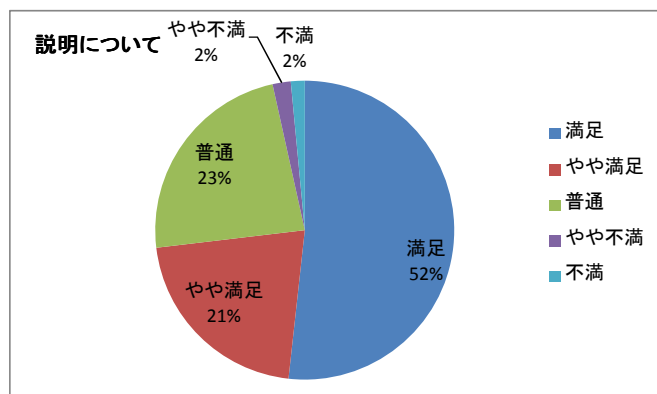
2-2 診察・処置について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
105	40	53	3	2	203	6	22
51.7%	19.7%	26.1%	1.5%	1.0%	100.0%		



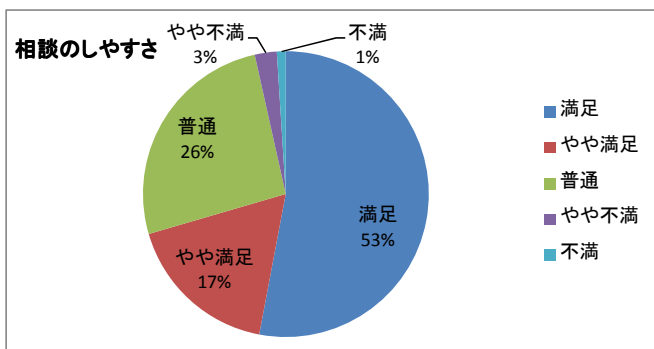
2-2 説明について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
104	43	47	4	3	201	5	25
51.7%	21.4%	23.4%	2.0%	1.5%	100.0%		



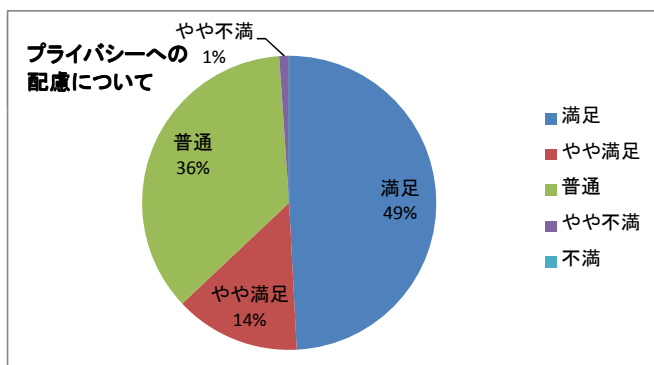
2-2 相談のしやすさ

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
106	35	52	5	2	200	8	23
53.0%	17.5%	26.0%	2.5%	1.0%	100.0%		



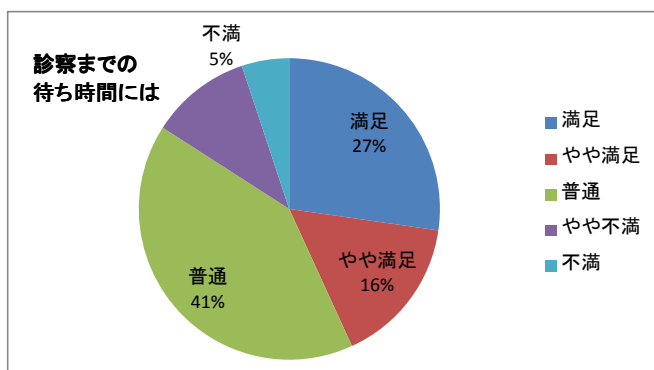
2-2 プライバシーへの配慮について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
89	25	65	2	0	181	20	30
49.2%	13.8%	35.9%	1.1%	0.0%	100.0%		



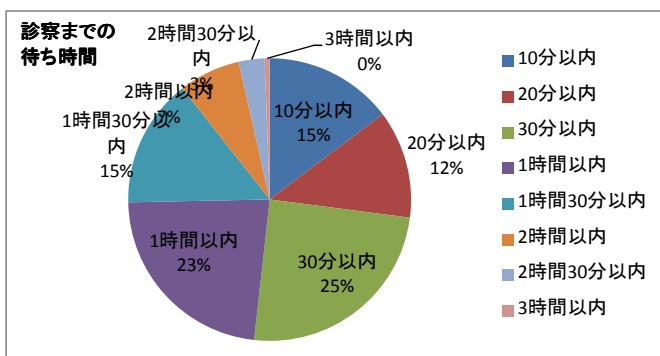
3-2 診察までの待ち時間には

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
48	28	72	19	9	176	5	50
27.3%	15.9%	40.9%	10.8%	5.1%	100.0%		



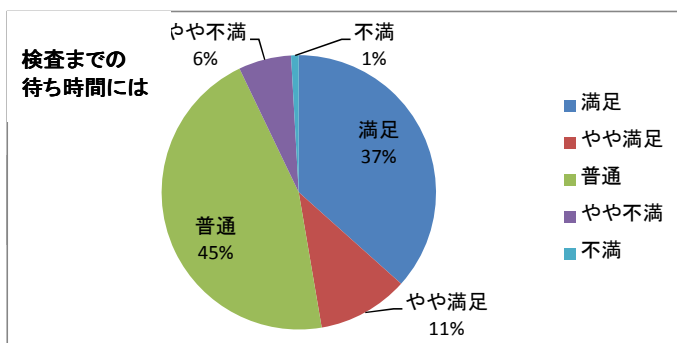
3-2 診察までの待ち時間

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
25	21	42	39	25	12	5	1	170	5	56
14.7%	12.4%	24.7%	22.9%	14.7%	7.1%	2.9%	0.6%	100%	2.9%	



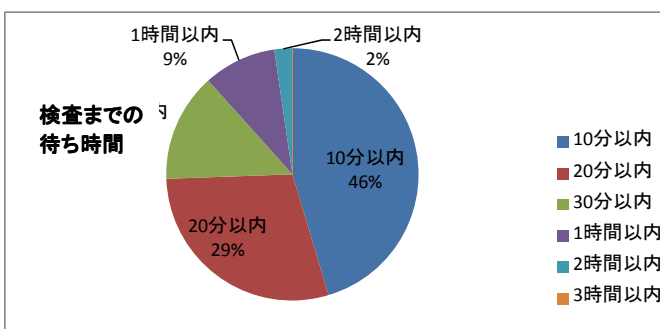
3-2 検査までの待ち時間には

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
41	12	51	7	1	112	53	66
36.6%	10.7%	45.5%	6.3%	0.9%	100.0%		



3-2 検査までの待ち時間

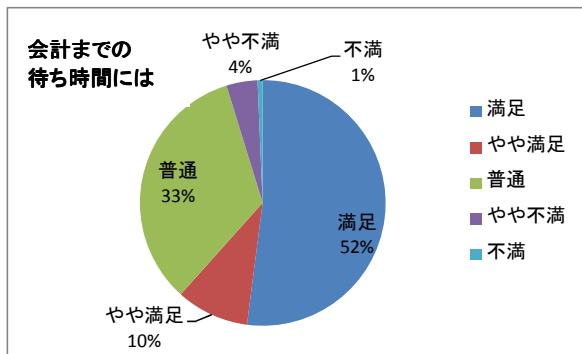
10分以内	20分以内	30分以内	1時間以内	2時間以内	3時間以内	計	該当なし	未記入
39	25	12	8	2	0	86	10	135
45.3%	29.1%	14.0%	9.3%	2.3%	0.0%	100.0%		





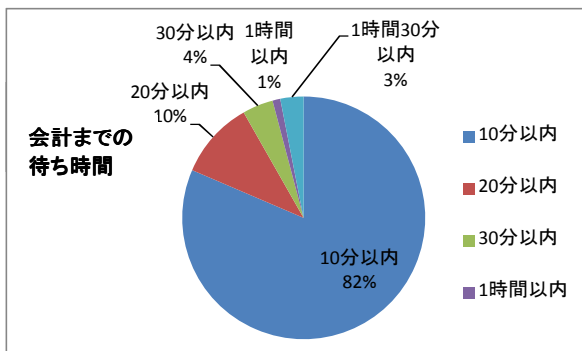
3-2 会計までの待ち時間には

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
76	14	49	6	1	146	19	66
52.1%	9.6%	33.6%	4.1%	0.7%	100.0%		



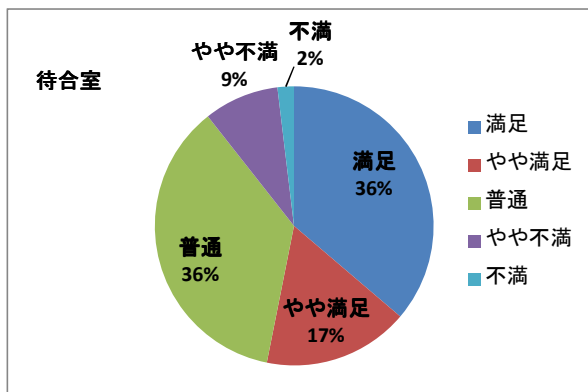
3-2 会計までの待ち時間

10分以内	20分以内	30分以内	1時間以内	1時間30分以内	計	該当なし	未記入
79	10	4	1	3	97	12	122
81.4%	10.3%	4.1%	1.0%	3.1%	100%		



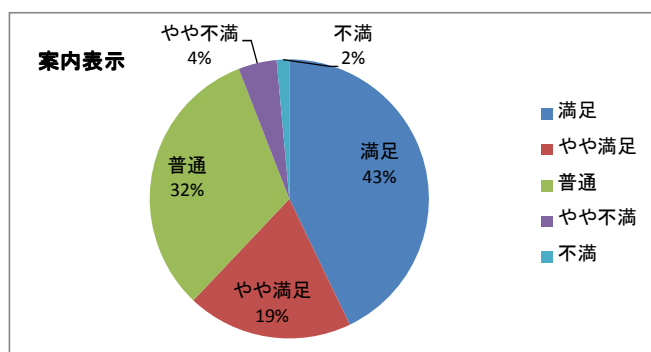
4-1 待合室(広さ、イスの数など)について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
75	35	75	18	4	207	5	19
36.2%	16.9%	36.2%	8.7%	1.9%	100.0%	2.4%	



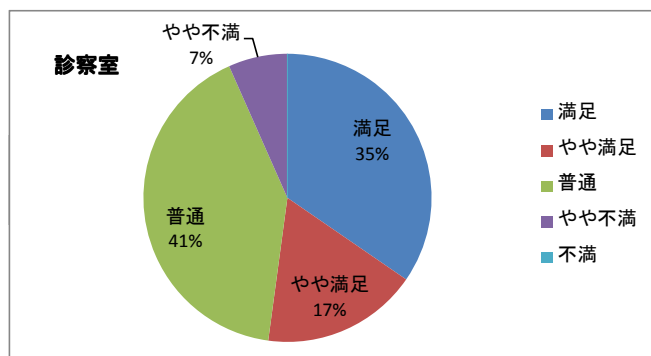
4-1 案内表示(字の大きさなど)

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
87	39	65	9	3	203	5	23
42.9%	19.2%	32.0%	4.4%	1.5%	100.0%		



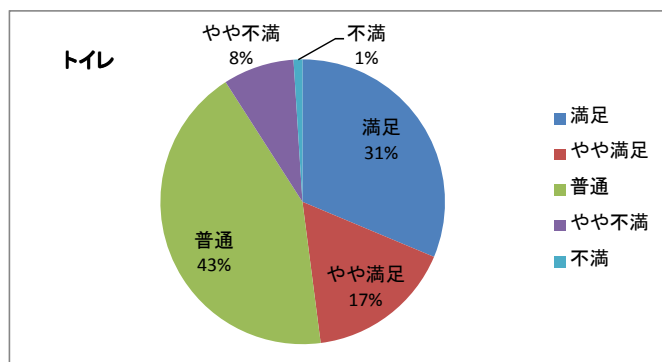
4-1 診察室(広さ、設備など)について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
73	37	87	14	0	211	3	17
34.6%	17.5%	41.2%	6.6%	0.0%	100.0%		



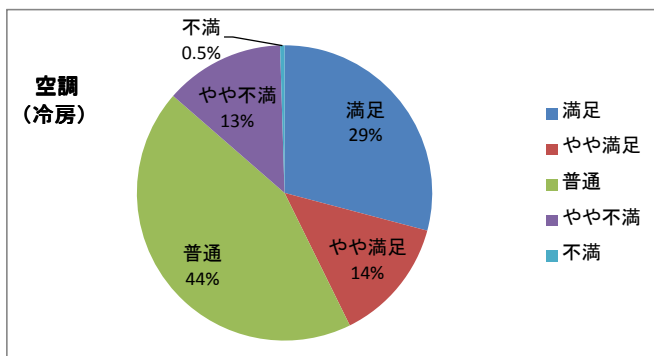
4-1 トイレ(数、設備など)について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
62	33	85	16	2	198	13	20
31.3%	16.7%	42.9%	8.1%	1.0%	100.0%		



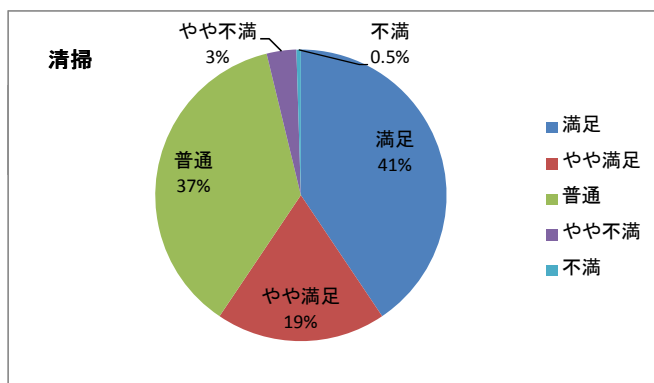
4-1 空調(冷暖房)について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
60	28	90	27	1	206	4	21
29.1%	13.6%	43.7%	13.1%	0.5%	100%		



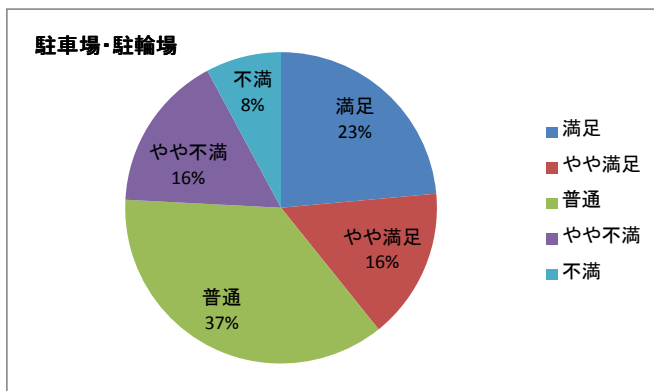
4-1 清掃について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
86	40	78	7	1	212	3	16
40.6%	18.9%	36.8%	3.3%	0.5%	100%		



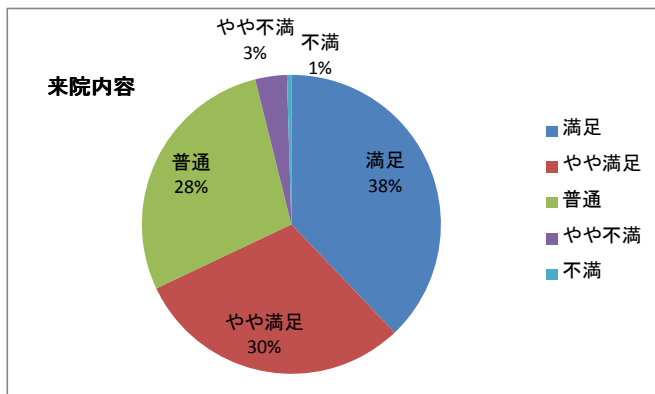
4-1 駐車場・駐輪場について

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	該当なし	未記入
36	24	56	25	12	153	55	23
23.5%	15.7%	36.6%	16.3%	7.8%	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
78	62	58	7	1	206	25
37.9%	30.1%	28.2%	3.4%	0.5%	100%	



性別	年齢	受診科	ご意見・要望
女性	20代	内科	これからも皆が信頼できるような病院であり続けてください。
女性	30代	内科	医師の対応がきつい。質問できなかった。相談しやすい先生を担当してほしい。
女性	50代	内科	駐車場が道路まで車が並び右折して病院の方に入れなかった。
女性	60代	内科	担当医師がいい。
女性	60代	内科	駐車場・台数が足りない。
女性	70代	内科	待ち時間が長い。
女性	80代以上	内科	トイレについて:足が悪いので洋式トイレが少ないと思います。
女性	80代以上	内科	日によってかなり待ち時間のある時があり体がつらくなります。
女性	未記入	内科	患者さんの付添で来ました。検査が午前中にあると聞いていたが昼になるかもと言われ正確な時間がわからないと言われた。早めに連絡がほしかった。かなり待ったのに。また返事してもらえてません。
男性	60代	内科	担当医のほかにもいろいろかかっている。科が多いのでかかりやすい。
男性	70代	内科	検査室の受付分かりにくい(心電図)受付が2つある。採血・検尿時混む。5分くらいで解消するが。
男性	70代	内科	ゴミ箱数ほしい、探すのに大変。駐車場身障スペースとめにくい。
女性	70代	循環器科	受付順で診てくれる前のシステムの方がよかった。
女性	80代以上	循環器科	駐車場が少ない。
女性	60代	循環器科	泌尿器科の車椅子の待合が狭い、少ない、バルーンを交換する場所は狭い。
男性	60代	循環器科	空調が場所により暑すぎたり寒すぎたりする。
男性	80代以上	循環器科	採血時間かかる。今日からシステムが変わった。(予約時間)
女性	40代	外科	前は待ち時間がどれも長かったのですが今日はとてもスムーズに検査・診察が終り良かったです。
女性	80代以上	外科	待合にテレビがあった方がよい。
男性	80代以上	外科	・予約時間が遅れる場合は「OODRの診察は〇分程度遅れている」というテロップが流れるが、待っている人は何で遅れたか知りたいので「遅れた理由」も流してほしい。ただ「遅れた」だけではイライラする。 ・案内表示はもう少し大きく。 ・駐車場は台数多くしてほしい。

性別	年齢	受診科	ご意見・要望
女性	50代	整形外科	会計の窓口と外来の窓口が並んでいると分かりづらいので会計窓口は色分けするといいかも れません。色テープをはるなど。
女性	80代以上	整形外科	トイレが前の人が使った時に汚かった。
女性	70代	整形外科	トイレの数が少ない。もう少しあった方がよい。
女性	70代	整形外科	入院時の付き添いの駐車場に対する割引があるといい。(1日あたり200円～300円するので)
男性	70代	整形外科	・駐車場の台数が少ない。 ・トイレの洋式がもっとほしい。和式だと立ち上がるのが大変。 ・でも、少しずつ良くなってきていると思う。市民病院だから市民の目も厳しいが、自分としては良 くなってきていると思う。
未記入	未記入	整形外科	身障者用の駐車場が止めにくい。ゴミ箱の数を増やしてほしい。場所をわかりやすく。
女性	50代	泌尿器科	皆さん丁寧に明るく対応してくれますので満足しています。通院が長引いているのでそのことが ストレスです。
女性	50代	泌尿器科	以前に意見を出したのに出されていなかった。
女性	20代	泌尿器科	駐車場をもっと広くしてほしい。
女性	60代	泌尿器科	電話の交換の対応が悪かった。
女性	60代	泌尿器科	早く来れば予約時間より早く見てもらえるのがよい。黒字で余裕があるせいか以前より混まな い。 循環器科で紹介されたがここにかかりたい。近いのでここにかかりたいが、紹介は嫌かなと思 う
女性	80代以上	泌尿器科	泌尿器科での待ち時間が長く感じる。病院の中で寒いところとそうでないところ(冷房)がある。
男性	70代	泌尿器科	泌尿器科の待合が少ない。
男性	70代	泌尿器科	待ち時間が長い。
男性	80代以上	泌尿器科	自転車置き場スペースがない時がある。内科の待ち時間が長い。
男性	未記入	泌尿器科	今日は金曜日で問題なかったが、先月のある日、月曜日に来院したとき県道から病院敷地に車 を入れることができない状態だった。来院者の平均化ができないか。予約バランスの調整等。
女性	50代	歯科口腔外科	内科の受付の人は、待ち時間について説明不足の様に思う。入院時間を指定されて来ているの に、時間どおりに来ても何の説明も待たせている時がある。待つのは仕方ないとしても説明(待た せる理由)をきちんと説明するべきだと思う。
女性	70代	歯科口腔外科	婦人科は待ち時間がかなりある。2時間待ったこともあり。駐車場込んでいると15～30分待つ。 病院までの距離がある。
女性	80代以上	歯科口腔外科	洋式トイレを増やしてほしい。案内がわかりにくい。階段に手すりがほしい。
女性	60代	歯科口腔外科	予約の時間の範囲が広すぎるのでは。
女性	30代	産婦人科	県立病院と比べて皆さんとても優しい対応でした。

性別	年齢	受診科	ご意見・要望
女性	30代	産婦人科	待合室(産婦人科)の椅子が固くて1時間ほど座るとお尻が痛くなってしまいます。
女性	20代	産婦人科	予約しているのに朝7時半から順番取りしないといけないシステムがよくわからない。予約の意味が？ 発券機のスペースの改善が必要。順番どおりに発券できていない。
女性	50代	眼科	名前と呼ばれるより受付番号の方がうれしい。
男性	80代以上	眼科	認知症外来を設置できないか。(本日の診療には関係ありません)
女性	70代	耳鼻咽喉科	紹介状いることに不満。
女性	30代	小児科	駐車場で当て逃げされたことがあり(出産間近でしたので)困った。妊娠中の人やベビーカー用の専用駐車場があるとありがたいです。
男性	60代	脳神経外科	窓口での対応が違う。(人によって)
男性	70代	皮膚科	駐車場の3階の屋根をつけてほしい。
女性	未記入	リハビリテーション科	入院を整形外来で何度もしたが市の職員(緑の制服)の人の態度、言葉づかい、仕事の仕方がなっていないと思います。目に余ります。また、入院をすることがあります。変えてほしいです。
女性	50代	健康診断	今日の健康診断はスムーズでしたが他の人の意見では無駄な動線が多いらしい。健康診断の人は別にしてほしい。
男性	30代	人間ドッグ	エレベーターにいろいろ名前がありましたが、案内看板でもその違いがわかる何かがあればいいと思います。
女性	50代	消化器科・整形外科	診療内容の質問がわかりにくい。
男性	60代	内科・循環器科	待ち時間が(検査・採血)長い、日赤より敦賀病院の方が来やすい。
女性	70代	内科・神経科精神科	以前、某医師にひどい言葉をかけられた。悲しかった。
女性	70代	消化器科・整形外科 眼科	タクシー乗り場が遠すぎます。以前は玄関からもう少し近かった。腰が曲がっているので歩行が大変です。
男性	60代	神経内科・整形外科 泌尿器科	3年間の経営黒字の裏には大変なリスクを背負っていることを忘れず慢心することなかれ。
女性	80代以上	整形外科・麻酔科	(トイレ)1階は洋式が少ない。
男性	80代以上	整形外科・眼科	トイレがあまり良くない。北(新館)よい、本館よくない。
男性	70代	皮膚科・眼科	本日の皮膚科の処置がものすごく痛かった。麻酔をかけるとか、事前にもっと説明がほしかった。診察後の待合の椅子がない。みんな立って待っている。駐車場が少ない。
女性	80代以上	未記入	椅子の間隔をもう少しあけてほしい。
未記入	未記入	未記入	胃カメラの操作がづらい。麻酔のきかせ方が短い。(言ってみたら普通と言われた)

性別	年齢	受診科	ご意見・要望
未記入	未記入	未記入	駐車場の止めるところが少ない。
未記入	未記入	未記入	テレビ、BGM等良い。個室(北館)に入院している時があったがなかなか掃除してくれなかった。