

患者さん満足度調査

(外来患者さん対象)

— 結果報告 —

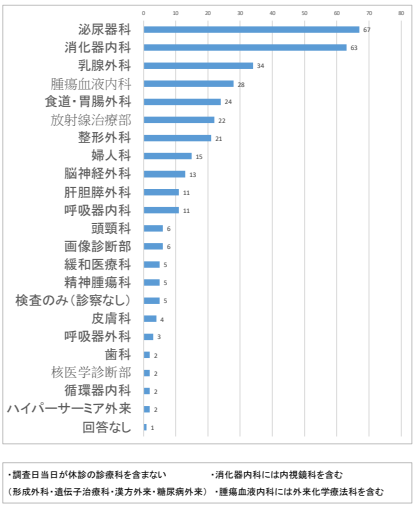
実施期間 令和4年10月24日
 対象者 外来患者さん
 配布数 357枚
 回収数 328枚(回収率91.9%)



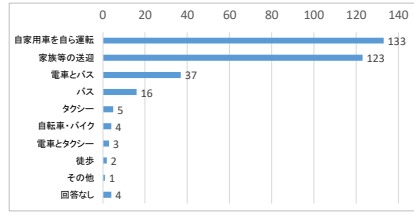
●患者さんについて

受診診療科	件数	(%)
1 泌尿器科	67	19.0
2 消化器内科	63	17.9
3 乳腺外科	34	9.7
4 腫瘍血液内科	28	8.0
5 食道・胃腸外科	24	6.8
6 放射線治療部	22	6.3
7 整形外科	21	6.0
8 婦人科	15	4.3
9 脳神経外科	13	3.7
10 肝胆臓外科	11	3.1
11 呼吸器内科	11	3.1
12 頭頸科	6	1.7
13 画像診断部	6	1.7
14 緩和医療科	5	1.4
15 精神腫瘍科	5	1.4
16 検査のみ(診察なし)	5	1.4
17 皮膚科	4	1.1
18 呼吸器外科	3	0.9
19 歯科	2	0.6
20 核医学診断部	2	0.6
21 循環器内科	2	0.6
22 ハイパーサーミア外来	2	0.6
23 回答なし	1	0.3
合計	352	100.0

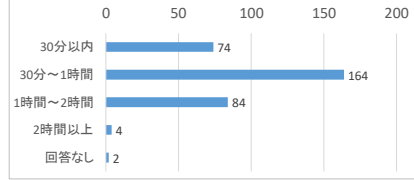
* 複数科受診あり



来院手段	件数	(%)
1 自家用車を自ら運転	133	40.5
2 家族等の送迎	123	37.5
3 電車とバス	37	11.3
4 バス	16	4.9
5 タクシー	5	1.5
6 自転車・バイク	4	1.2
7 電車とタクシー	3	0.9
8 徒歩	2	0.6
9 その他	1	0.3
10 回答なし	4	1.2
合計	328	100.0

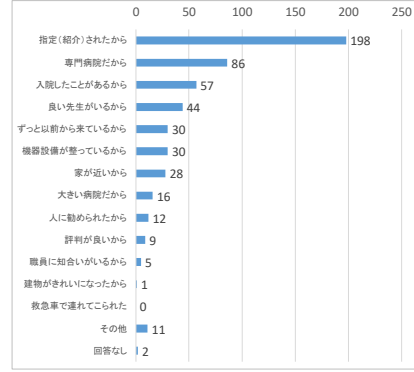


所要時間	件数	(%)
1 30分以内	74	22.6
2 30分～1時間	164	50.0
3 1時間～2時間	84	25.6
4 2時間以上	4	1.2
5 回答なし	2	0.6
合計	328	100.0



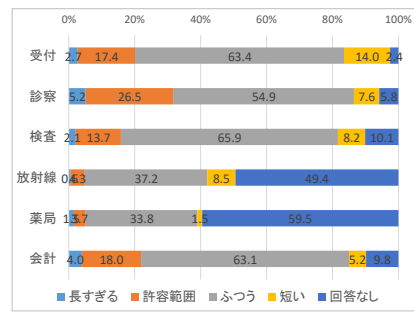
来院動機	件数	(%)
1 指定(紹介)されたから	198	37.4
2 専門病院だから	86	16.3
3 入院したことがあるから	57	10.8
4 良い先生がいるから	44	8.3
5 ずっと以前から来ているから	30	5.7
6 機器設備が整っているから	30	5.7
7 家が近いから	28	5.3
8 大きい病院だから	16	3.0
9 人に勧められたから	12	2.3
10 評判が良いから	9	1.7
11 職員に知合いがいるから	5	0.9
12 建物がきれいになったから	1	0.2
13 救急車で連れてこられた	0	0.0
14 その他	11	2.1
15 回答なし	2	0.4
合計	529	100.0

* 複数回答



●待ち時間について

所要時間	受付	診察	検査	放射線	薬局	会計
長すぎる	9	17	7	2	5	13
許容範囲	57	87	45	14	12	59
ふつう	208	180	216	122	111	207
短い	46	25	27	28	5	17
回答なし	8	19	33	162	195	32
合計	328	328	328	328	328	328

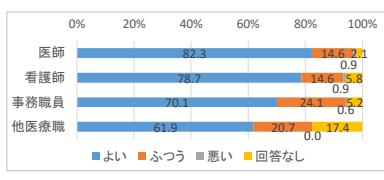


ご意見

- ・抗がん剤の待ち時間が長い
- ・駐車場の待ち時間が長い

●職員の対応について

職員の対応	医師	看護師	事務職員	他医療職
1 よい	270	258	230	203
2 ふつう	48	48	79	68
3 悪い	3	3	2	0
4 回答なし	7	19	17	57
合計	328	328	328	328

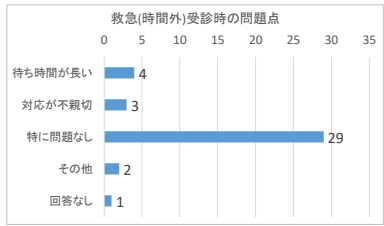


ご意見

- ・皆さんが親切で優しく感謝しています
- ・丁寧に説明していただいている
- ・患者の気持ちに寄り添ってくれた
- ・親身になって話を聞いてくれた
- ・職員が優しくプライドをもって職務に当たる姿が素晴らしい
- ・職員の皆さんが優しくった
- ・職員に個人差があった
- ・説明不足に感じた
- ・職員の態度が悪い
- ・個人情報の取り扱いが雑であった
- ・不勉強に感じた
- ・技術不足に感じた
- ・職員の連携がとれていない

●救急・(時間外)受診について

救急(時間外)受診の経験	件数	(%)
1 経験がある	39	11.9
2 経験がない	285	86.9
3 回答なし	4	1.2
合計	328	100.0



ご意見

- ・様子を見るように言われてから、体調が悪化したため、来院するように 言ってほしかった
- ・救急搬送の時、担当医がいなかったため断られた

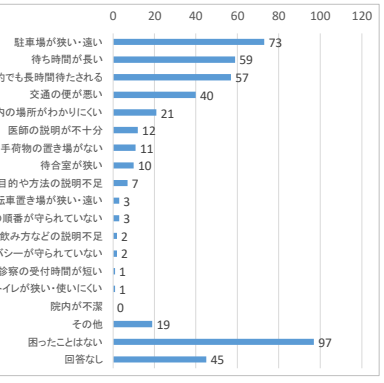
救急時の職員の対応	医師	看護師	事務職員	他医療職
1 よい	26	30	21	19
2 ふつう	9	7	15	9
3 悪い	3	0	0	0
4 回答なし	1	2	3	11
合計	39	39	39	39

救急(時間外)受診時の問題点	件数	(%)
1 待ち時間が長い	4	10.3
2 対応が不親切	3	7.7
3 特に問題なし	29	74.4
4 その他	2	5.1
5 回答なし	1	2.6
合計	39	100.0

●来院時に困ったこと

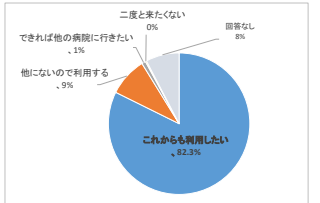
来院時に困ったこと	件数	(%)
1 駐車場が狭い・遠い	73	15.8
2 待ち時間が長い	59	12.7
3 予約でも長時間待たされる	57	12.3
4 交通の便が悪い	40	8.6
5 院内の場所がわかりにくい	21	4.5
6 医師の説明が不十分	12	2.6
7 手荷物の置き場がない	11	2.4
8 待合室が狭い	10	2.2
9 検査の目的や方法の説明不足	7	1.5
10 自転車置き場が狭い・遠い	3	0.6
11 診察の順番が守られていない	3	0.6
12 薬の飲み方などの説明不足	2	0.4
13 プライバシーが守られていない	2	0.4
14 診察の受付時間が短い	1	0.2
15 トイレが狭い・使いにくい	1	0.2
16 院内が不潔	0	0.0
17 その他	19	4.1
18 困ったことはない	97	21.0
19 回答なし	45	9.7
合計	463	100.0

* 複数回答



●今後の来院意向

今後の来院意向	件数	(%)
1 これからも利用したい	270	82.3
2 他にないで利用する	29	8.8
3 できれば他の病院に行きたい	3	0.9
4 二度と来たくない	1	0.3
5 回答なし	25	7.6
合計	328	100.0



ご意見

- ・病院内がきれいで気持ちがいい
- ・患者の駐車場が無料なので助かる
- ・患者誤認防止が徹底している
- ・院内もトイレも清潔で通院が嫌ではない
- ・施設が新しくいい
- ・院内の案内がわかりづらい
- ・車椅子を押してくれるスタッフがいらない
- ・院内はきれいだがかく広い
- ・受付システムは以前のほうがよかった
- ・予約変更を電話でできるようにしてほしい
- ・設備の充実
- ・新しい検査や新薬を取り入れてほしい
- ・受付までの長い移動距離を改善してほしい
- ・ソーシャルワーカーを担当制にしてほしい
- ・一般診療をしてもらいたい
- ・Free WiFi
- ・薬局 郵便局 銀行
- ・駐車場が混んでいる
- ・イートインスペースの拡大
- ・多目的スペース

ご協力ありがとうございました