

患者満足度調査

(外来患者さん対象)

結果報告

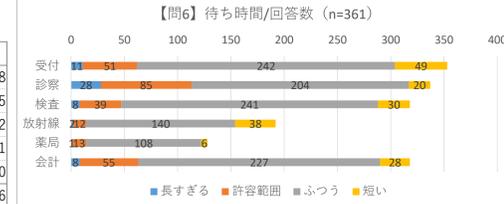
実施期間 令和5年10月16日
対象者 外来患者さん
配布数 393枚
回収数 361枚(回収率91.9%)



●待ち時間について

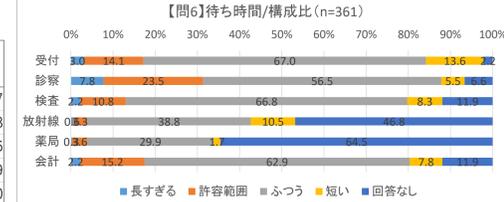
【問6】待ち時間/回答数 (n=361)

	受付	診察	検査	放射線	薬局	会計	計
1 長すぎる	11	28	8	2	1	8	58
2 許容範囲	51	85	39	12	13	55	255
3 ふつう	242	204	241	140	108	227	1162
4 短い	49	20	30	38	6	28	171
5 回答なし	8	24	43	169	233	43	520
合計	361	361	361	361	361	361	2166



【問6】待ち時間/構成比 (n=361)

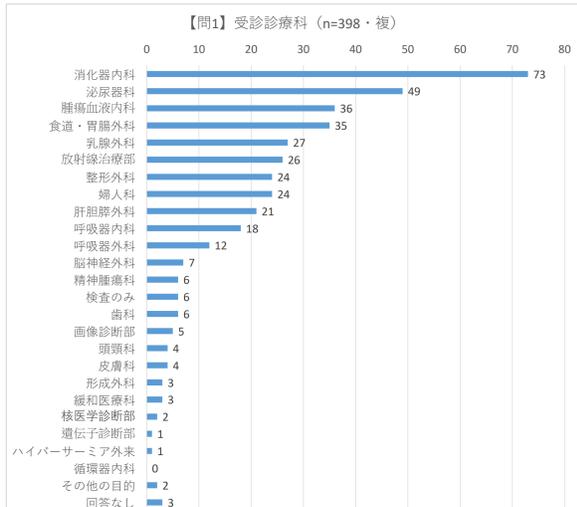
	受付(%)	診察(%)	検査(%)	放射線(%)	薬局(%)	会計(%)	計
1 長すぎる	3.0	7.8	2.2	0.6	0.3	2.2	2.7
2 許容範囲	14.1	23.5	10.8	3.3	3.6	15.2	11.8
3 ふつう	67.0	56.5	66.8	38.8	29.9	62.9	53.6
4 短い	13.6	5.5	8.3	10.5	1.7	7.8	7.9
5 回答なし	2.2	6.6	11.9	46.8	64.5	11.9	24.0



●患者さんについて

【問1】受診診療科 (n=398・複)

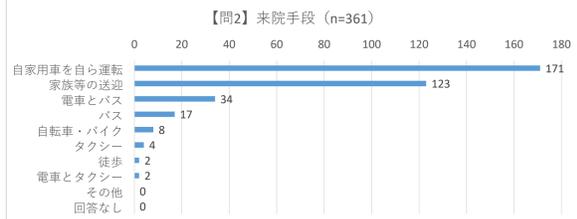
	件数	(%)
1 消化器内科	73	20.2
2 泌尿器科	49	13.6
3 腫瘍血液内科	36	10.0
4 食道・胃腸外科	35	9.7
5 乳腺外科	27	7.5
6 放射線治療部	26	7.2
7 整形外科	24	6.6
8 婦人科	24	6.6
9 肝胆膵外科	21	5.8
10 呼吸器内科	18	5.0
11 呼吸器外科	12	3.3
12 脳神経外科	7	1.9
13 精神腫瘍科	6	1.7
14 検査のみ	6	1.7
15 歯科	6	1.7
16 画像診断部	5	1.4
17 頭頸科	4	1.1
18 皮膚科	4	1.1
19 形成外科	3	0.8
20 緩和医療科	3	0.8
21 核医学診断部	2	0.6
22 遺伝子診断部	1	0.3
23 ハイパーサーミア外来	1	0.3
24 循環器内科	0	0.0
25 その他の目的	2	0.6
26 回答なし	3	0.8
合計	398	110.3



*複数科受診あり(回答者361人が398科を受診したと回答した)
そのため患者数に対する比率合計は100%を超える

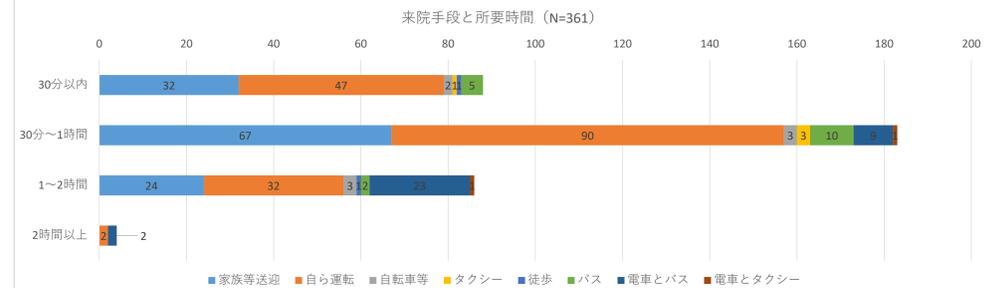
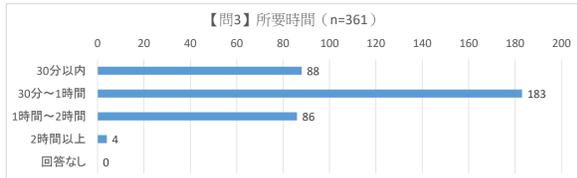
【問2】来院 (n=361)

	件数	(%)
1 自家用車を自ら運転	171	47.4
2 家族等の送迎	123	34.1
3 電車とバス	34	9.4
4 バス	17	4.7
5 自転車・バイク	8	2.2
6 タクシー	4	1.1
7 徒歩	2	0.6
8 電車とタクシー	2	0.6
9 その他	0	0.0
10 回答なし	0	0.0
合計	361	100.0



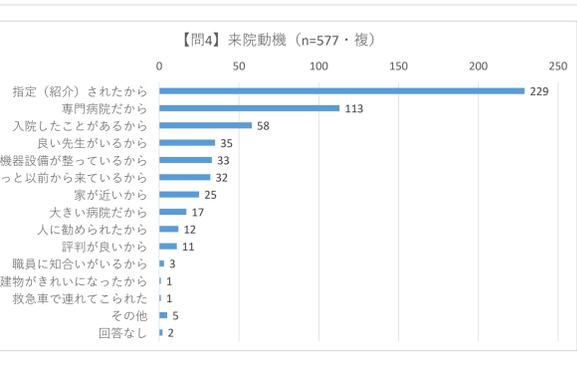
【問3】所要時間 (n=361)

	件数	(%)
1 30分以内	88	24.4
2 30分~1時間	183	50.7
3 1時間~2時間	86	23.8
4 2時間以上	4	1.1
5 回答なし	0	0.0
合計	361	100.0



【問4】来院動機 (n=577・複)

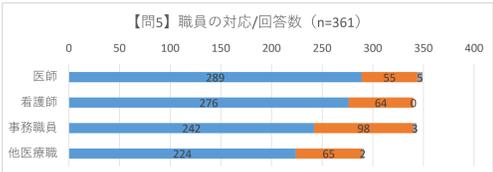
	件数	(%)
1 指定(紹介)されたから	229	39.7
2 専門病院だから	113	19.6
3 入院したことがあるから	58	10.1
4 良い先生がいるから	35	6.1
5 機器設備が整っているから	33	5.7
6 ずっと以前から来ているから	32	5.5
7 家が近いから	25	4.3
8 大きい病院だから	17	2.9
9 人に勧められたから	12	2.1
10 評判が良いから	11	1.9
11 職員に知合いがいるから	3	0.5
12 建物がきれいになったから	1	0.2
13 救急車で連れてこられた	1	0.2
14 その他	5	0.9
15 回答なし	2	0.3
合計	577	100.0



●職員の対応について

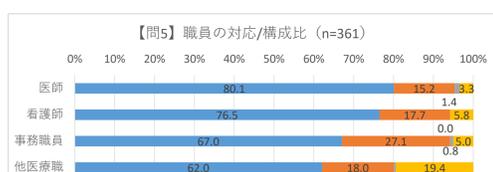
【問5】職員の対応/回答数 (n=361)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	289	276	242	224	1031
2 ふつう	55	64	98	65	282
3 悪い	5	0	3	2	10
4 回答なし	12	21	18	70	121
合計	361	361	361	361	1444



【問5】職員の対応/構成比 (n=361)

	医師(%)	看護師(%)	事務職(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	80.1	76.5	67.0	62.0	71.4
2 ふつう	15.2	17.7	27.1	18.0	19.5
3 悪い	1.4	0.0	0.8	0.6	0.7
4 回答なし	3.3	5.8	5.0	19.4	8.4



ご意見

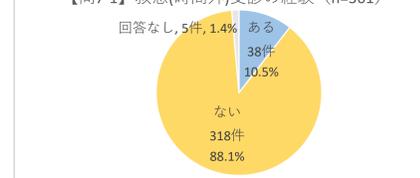
- 親切で優しい
- 丁寧な説明があった
- 言葉遣いや態度がよい
- 良い先生に出会えた
- 一生懸命に取り組んでくれた
- 温かい声掛けに感謝
- 不安なく過ごせた
- 親身になって話を聞いてくれた
- 職員に個人差があった
- 説明不足に感じた
- 職員の態度が悪い
- 忙しい
- 心無い言葉があった
- 丁寧な対応をしてもらいたい
- 職員の連携がとれていない

●救急・(時間外)受診について

【問7-1】救急(時間外)受診の経験 (n=361)

	件数	(%)
1 ある	38	10.5
2 ない	318	88.1
3 回答なし	5	1.4
合計	361	100.0

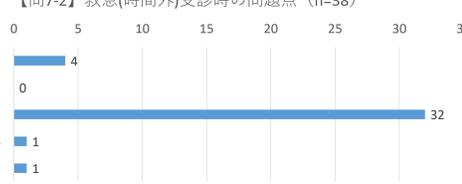
【問7-1】救急(時間外)受診の経験 (n=361)



【問7-2】救急(時間外)受診時の問題点 (n=38)

	件数	(%)
1 待ち時間が長い	4	10.5
2 対応が不親切	0	0.0
3 特に問題なし	32	84.2
4 その他	1	2.6
5 回答なし	1	2.6
合計	38	100.0

【問7-2】救急(時間外)受診時の問題点 (n=38)



【問7-3】救急受診時の職員の対応/回答数 (n=38)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	30	35	24	23	112
2 ふつう	7	3	10	8	28
3 悪い	1	0	0	0	1
4 回答なし	0	0	4	7	11
合計	38	38	38	38	152

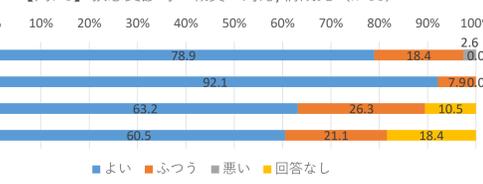
【問7-3】救急受診時の職員の対応/回答数 (n=38)



【問7-3】救急受診時の職員の対応/構成比 (n=38)

	医師(%)	看護師(%)	事務職(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	78.9	92.1	63.2	60.5	73.7
2 ふつう	18.4	7.9	26.3	21.1	18.4
3 悪い	2.6	0.0	0.0	0.0	0.7
4 回答なし	0.0	0.0	10.5	18.4	7.2

【問7-3】救急受診時の職員の対応/構成比 (n=38)

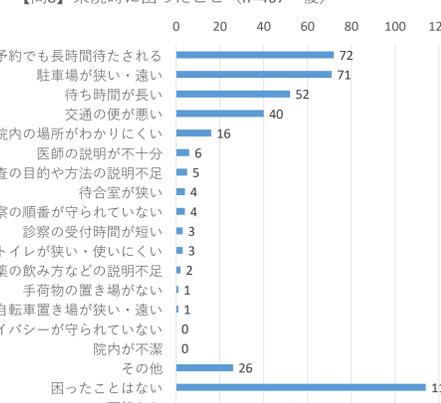


●来院時に困ったこと

【問8】来院時に困ったこと (n=467・複)

	件数	(%)
1 予約でも長時間待たされる	72	15.4
2 駐車場が狭い・遠い	71	15.2
3 待ち時間が長い	52	11.1
4 交通の便が悪い	40	8.6
5 院内の場所がわかりにくい	16	3.4
6 医師の説明が不十分	6	1.3
7 検査の目的や方法の説明不足	5	1.1
8 待合室が狭い	4	0.9
9 診察の順番が守られていない	4	0.9
10 診察の受付時間が短い	3	0.6
11 トイレが狭い・使いにくい	3	0.6
12 薬の飲み方などの説明不足	2	0.4
13 手荷物の置き場がない	1	0.2
14 自転車置き場が狭い・遠い	1	0.2
15 プライバシーが守られていない	0	0.0
16 院内が不潔	0	0.0
17 その他	26	5.6
18 困ったことはない	114	24.4
19 回答なし	47	10.1
合計	467	100.0

【問8】来院時に困ったこと (n=467・複)



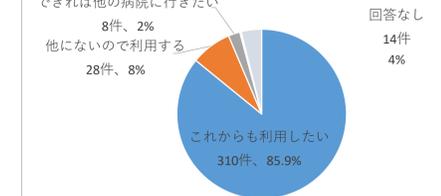
問8【受診時に困ったこと】

構造・設備	移動距離	受付まで遠い(バス停から、駐車場から)。スロープがづらい
駐車場	混雑(4)、わかりにくい、車いす用が少ない、等	
待合	待合・休憩スペースが狭い、椅子が硬い	
その他	電波が弱い、呼び出しが聞こえづらい、場所がわかりづらい	
手続・規則	入院手続	窓口が少ない、狭い。予約時に部屋がわからない
診療予約	2年後の予約ができない	

【問9】今後の来院意向 (n=361)

	件数	(%)
1 これからも利用したい	310	85.9
2 他にないので利用する	28	7.8
3 できれば他の病院に行きたい	8	2.2
4 二度と来たくない	1	0.3
5 回答なし	14	3.9
合計	361	100.0

【問9】今後の来院意向 (n=368)



ご意見

- 【苦情】
 - 説明が不十分だった
 - 気分屋の医師がいる
 - 個室の説明がなかった
 - 洗面台がいつも汚れている
 - 食堂がおいしくない
 - ストーム外来の部屋が狭い
 - 診察終了後のファイルの返却方法があいまいである
 - 待ち時間が長すぎる
 - アンケート配布の場所を考えてほしい
 - 受付機の受付時間を長くしてもらいたい
- 【要望】
 - 新しい医療機器の導入
 - 新しい医薬品の導入
 - 17時以降の電話対応
 - 看護師の相談窓口を増やしてほしい
 - 術後ケアと指導を丁寧にお願いしたい
 - 入り口からの廊下の短縮化
 - 新棟の玄関を明るくしてほしい
 - 図書室の拡張
 - マスク無しで通院したい
 - レストランのメニューを増やしてほしい
- 【よかったこと】
 - 言葉遣いや態度がよく好印象
 - 皆さん優しい
 - トイレ内がいつもきれい
 - イートインスペースがあつてよい
 - 以前、意見したらすぐに対応してくれた
 - ゴミ箱が段ボールから蓋つきのプラスチックになってよかった
 - 新しくなって明るくきれいになった
 - 受付から会計までスムーズでよい
 - 下見に来た時に分かりやすく丁寧に説明してくれた
- 【感謝】
 - 親切で優しく不安がなくすごすことができた
 - 忙しい中よく対応してくれた
 - どの職種の方も親切に治療を行っていただき感謝
 - いつも気持ちよく受診でき信頼している
 - 全体的にとってもよかった
 - 問題なく診療がわかり感謝している
 - 検査などよく診てもらえて感謝している

ご協力ありがとうございました