

患者満足調査

結果報告書

外来

2019年10月15日～11月15日

1. 概要

(ア) 調査目的

本調査研究においては、患者の実態や当病院への評価・満足度を明らかにし、マーケティング情報の蓄積を通して、病院経営・運営の検討及び立案を目的とした。

(イ) 調査要綱

- ・実施期間：2019年10月15日から11月15日まで
 - ・対象患者：外来受診者及び病棟入院患者
 - ・実施場所：検査科前に記入台・バインダー・回収BOX設置
 - ・配布方法：会計時に配布、会計ファイルに同封、外来5か所の張り紙掲示等。
 - ・調査内容：対象者の属性、施設設備、個別満足度、自由意見等。
 - ・サンプル数：外来183件
(内、5件は無効回答。)
- 有効回答率：97.3%

2. 使用調査票

アンケート用紙は A3 両面印刷にて配布

アンケート調査表【外来】

当院では「愛される病院」となるよう、職員一同邁進しております。ご利用いただいております皆様からのご意見を幅広くいただき、よりよい病院作りの基盤をさせていただきますと思っております。受診されて感じたこと、率直なご意見を聞かせください。

三愛会総合病院

【質問項目】

1. 本日受診された科

内科 ・ 外科 ・ 皮膚科 ・ 整形外科 ・ 耳鼻咽喉科

眼科 ・ リハビリ科 ・ 小児科 ・ 泌尿器科 ・ 脳神経外科

検査のみで来院 放射線科(レントゲン・CT・MRI) 生理検査(心電図・超音波・聴覚)

2. 性別 男性 ・ 女性

3. 年代 10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70代 ・ 80歳以上

■施設・設備に関してお尋ねします。

1 診察室・トイレット・検査室などの部門の案内表示は、分かりやすいものでしたか？

2 部門の案内表示は、必要な情報が提供されていると感ずられますか？

3 トイレは清潔で使いやすかったですか？

4 売店の印刷はわかりやすかったですか？

5 部門の案内表示はわかりやすかったですか？

6 部門の案内表示はわかりやすかったですか？

7 診療科や会計科の案内表示は、適切でしたか？

■医師の診察についてお尋ねします。

1 診察までの待合時間の長さはいかがでしたか？

2 医師の診察時間はわかりやすかったですか？

3 医師の診察(言葉づかい、態度)はわかりやすかったですか？

4 プライバシーの確保に関してはわかりやすかったですか？

■外来看護師(看護師・准看護師)の対応についてお尋ねします。

1 感じやすい雰囲気をもっていましたか？

2 懇話のことに対して暖かい対応をされていましたか？

3 外来看護師の説明に納得(満足)されましたか？

4 必要な案内や相談に対する適切な対応をされていましたか？

5 プライバシーの確保に関してはわかりやすかったですか？

6 外来看護師の診察(言葉づかい、態度)はわかりやすかったですか？

7 外来看護師は痛みや苦痛があることを理解し対応してくれましたか？

■専任検査員及び窓口についてお尋ねします。

1 感じやすい雰囲気をもっていましたか？

2 総合受付での専任検査員の診察(言葉づかい、態度)はわかりやすかったですか？

3 各診療科での専任検査員の診察(言葉づかい、態度)はわかりやすかったですか？

4 会計の待合時間の長さはいかがでしたか？

5 会計での専任検査員の診察(言葉づかい、態度)はわかりやすかったですか？

6 受付から会計までの流れはわかりやすいものでしたか？

※以下の項目は受診された方のみご記入願います。

◆検査・レントゲン撮影・リハビリを受けられた方にお尋ねします。

○画像検査を受けられた方にお尋ねします。【①窓口】

a 検査までの待合時間の長さはいかがでしたか？

b 放射線科からの検査の説明、確認は十分でしたか？

c 放射線科の検査(言葉づかい、態度)はわかりやすかったですか？

d プライバシーの確保に関してはわかりやすかったですか？

○処置室にて採血、点滴・注射等を受けられた方にお尋ねします。【②窓口】

a 検査までの待合時間の長さはいかがでしたか？

b 看護師からの検査の説明、確認は十分でしたか？

c 看護師の診察(言葉づかい、態度)はわかりやすかったですか？

d プライバシーの確保に関してはわかりやすかったですか？

○生理検査検査(超音波検査、心電図、経筋筋検査、聴覚検査)を受けられた方にお尋ねします。【③窓口】

a 検査までの待合時間の長さはいかがでしたか？

b 検査室からの検査の説明、確認は十分でしたか？

c 検査室の検査(言葉づかい、態度)はわかりやすかったですか？

d プライバシーの確保に関してはわかりやすかったですか？

○リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。【④窓口】

a 診察までの待合時間の長さはいかがでしたか？

b リハビリ室からのリハビリの説明、確認は十分でしたか？

c リハビリ室の検査(言葉づかい、態度)はわかりやすかったですか？

d プライバシーの確保に関してはわかりやすかったですか？

■当院を受診したきっかけを教えてください。【複数回答可】

1. 他の医療機関からの紹介 2. 家族・知人のすすめ 3. 自宅が近い

4. 施設が近い 5. 当院のホームページを見た 6. インターネット情報を見た

7. 公衆衛生に告知された 8. 知人から

9. その他

■今後を当院を再受診したいと思われますか？

■当院を他の方へ紹介したいと思われますか？

■当院について総合的にどう思われますか？

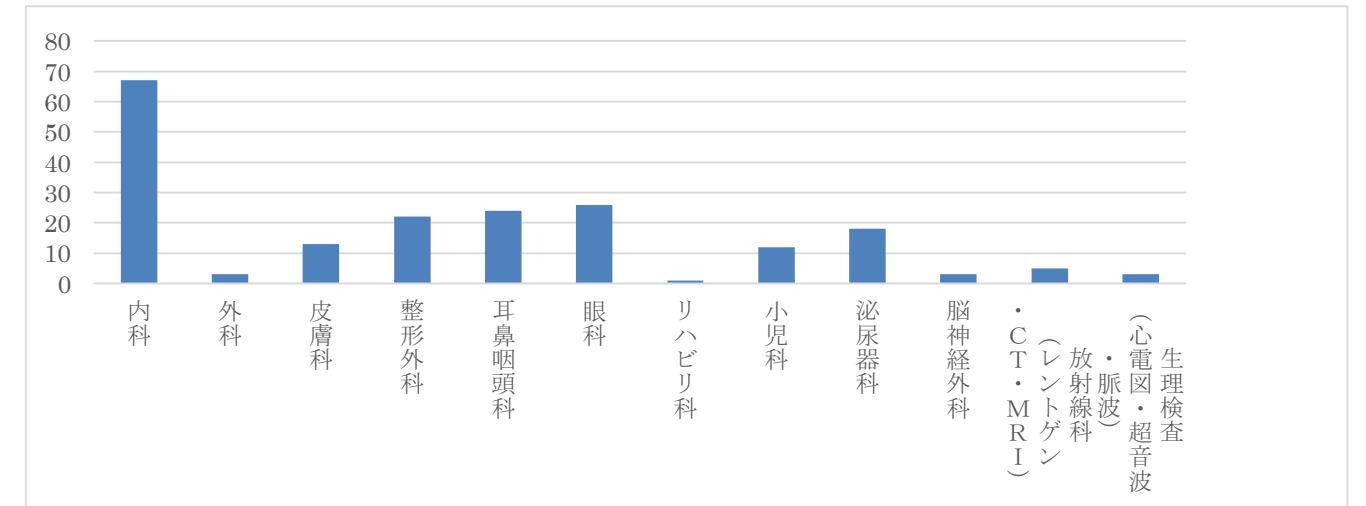
■当院へご意見・ご要望等ありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

3. 調査対象属性

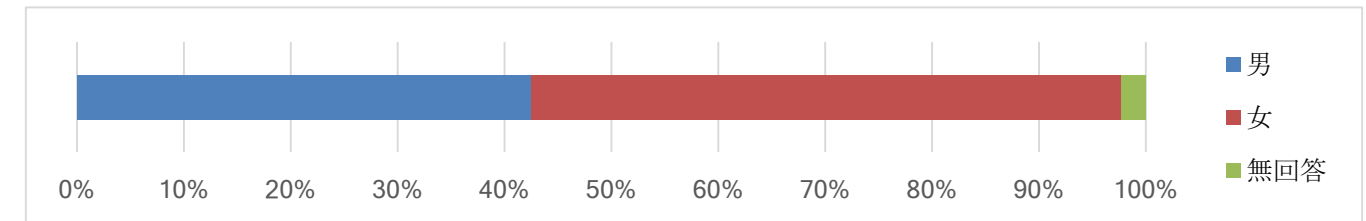
(ア)診療科目

内科	外科	皮膚科	整形外科	耳鼻咽喉科	眼科	リハビリ科	小児科	泌尿器科	脳神経外科	放射線科	生理検査
67	3	13	22	24	26	1	12	18	3	5	3



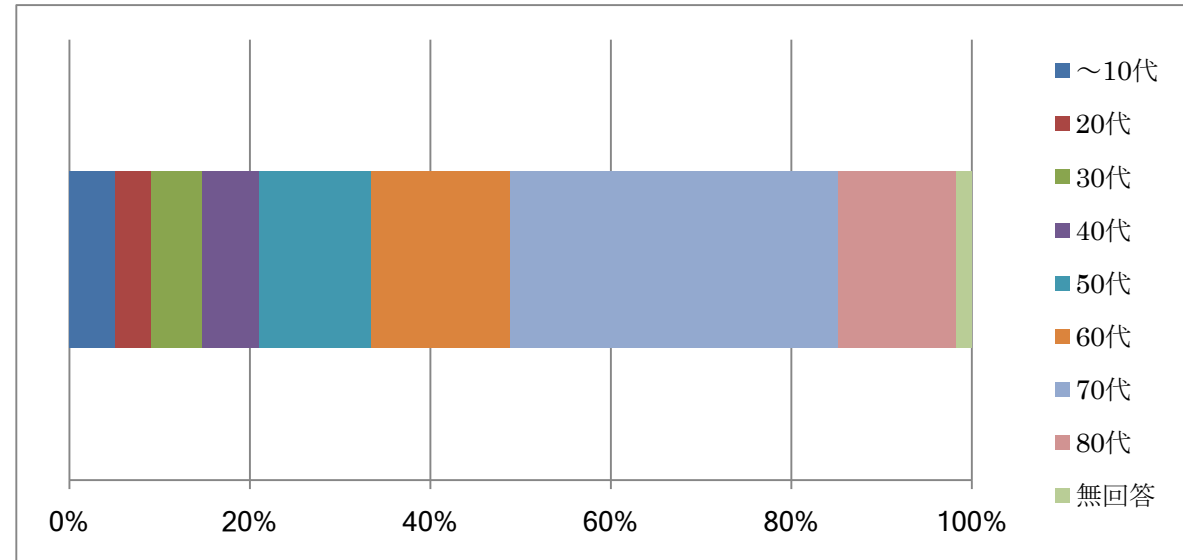
(イ)性別

男	女	無回答
73	95	4



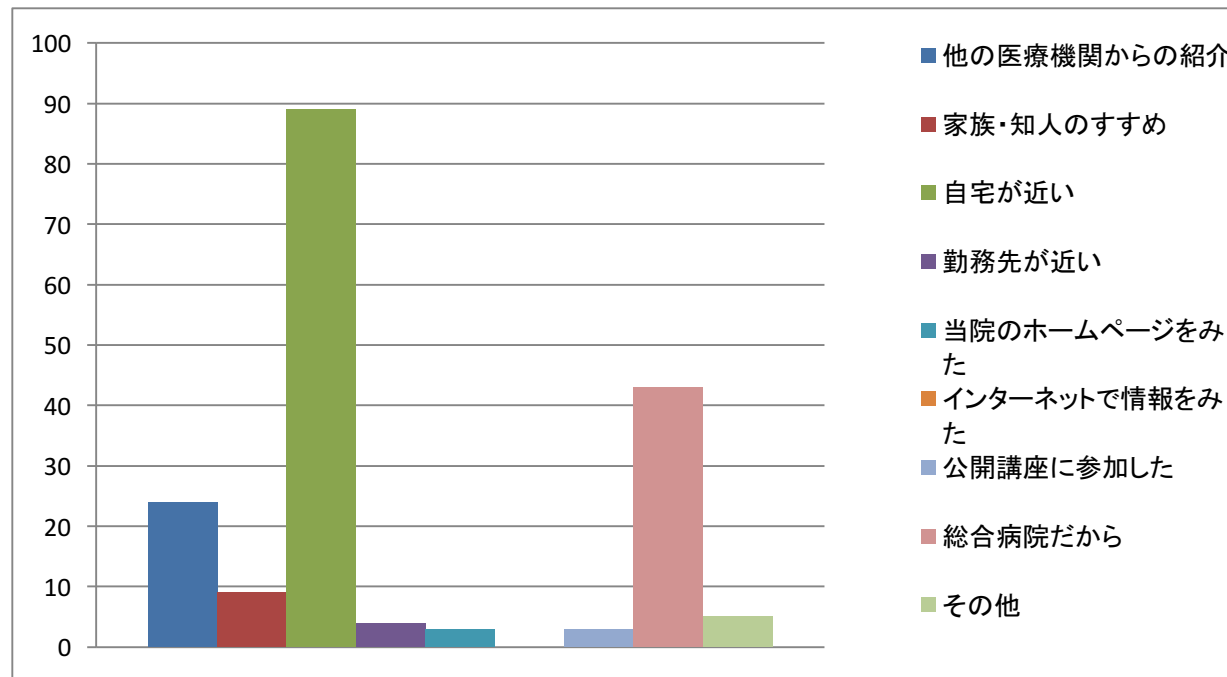
(ウ) 年代

～10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	無回答
9	7	10	11	22	27	64	23	3



(エ) 受診のきっかけ

他の医療機関からの紹介	家族・知人のすすめ	自宅が近い	勤務先が近い	当院のホームページを見た	インターネットで情報を見た	公開講座に参加した	総合病院だから	その他
24	9	89	4	3	0	3	43	5

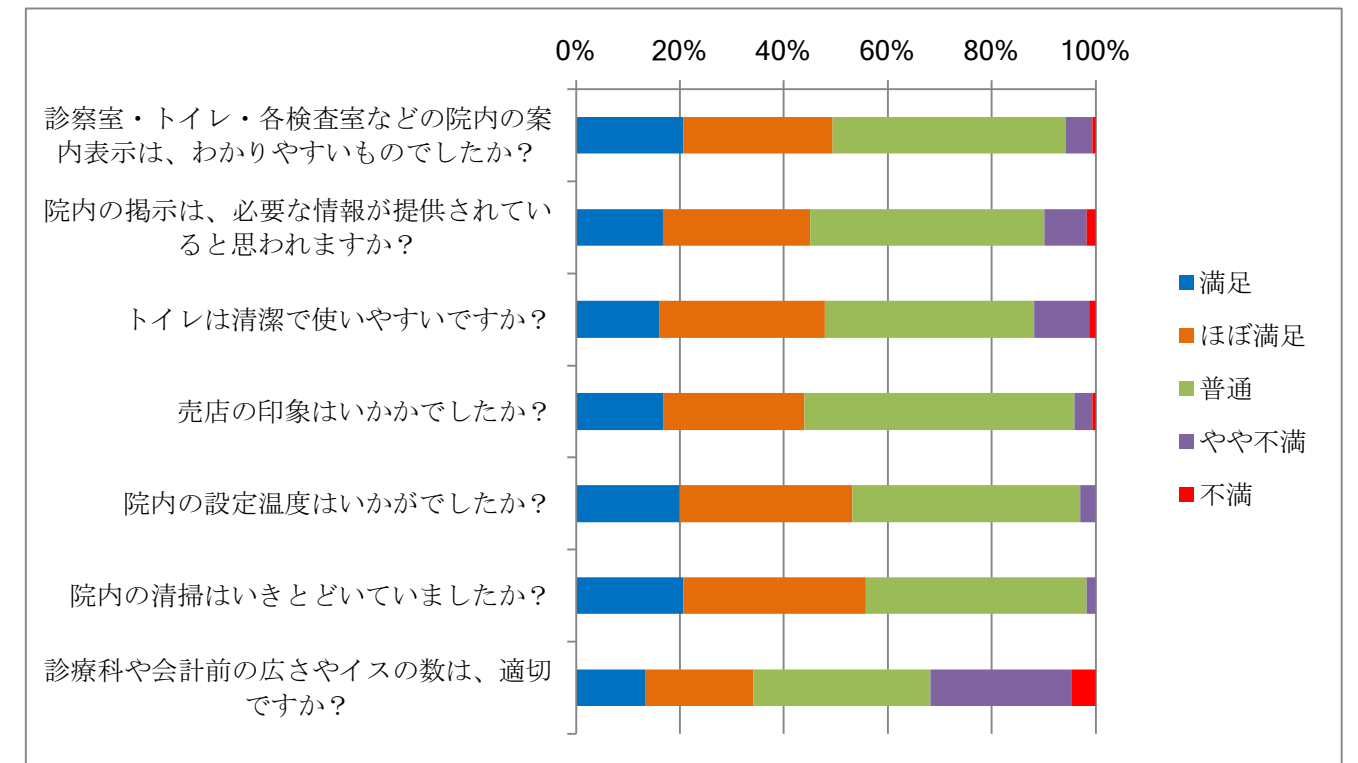


その他のコメント：先生が丁寧で、優しい対応されます。

4.質問

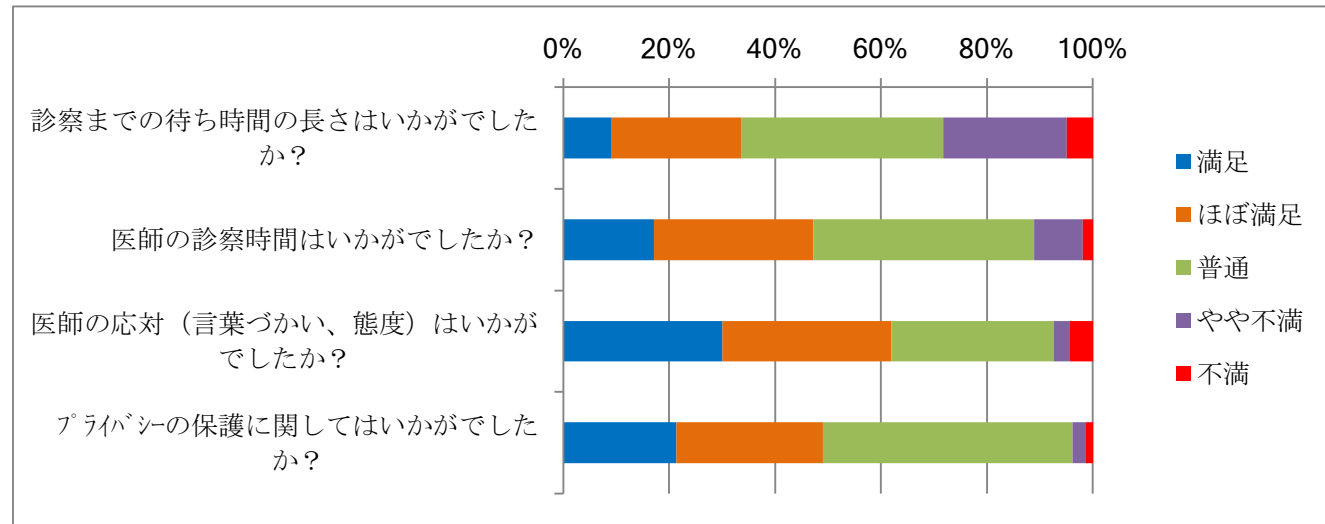
(ア) 施設に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
診察室・トイレ・各検査室などの院内の案内表示は、わかりやすいものでしたか？	36	50	78	9	1
院内の掲示は、必要な情報が提供されていると思えますか？	29	49	78	14	3
トイレは清潔で使いやすいですか？	27	54	68	18	2
売店の印象はいかがでしたか？	25	40	77	5	1
院内の設定温度はいかがでしたか？	34	57	75	5	0
院内の清掃はいきとどいていましたか？	36	61	74	3	0
診療科や会計前の広さやイスの数は、適切ですか？	23	36	59	47	8



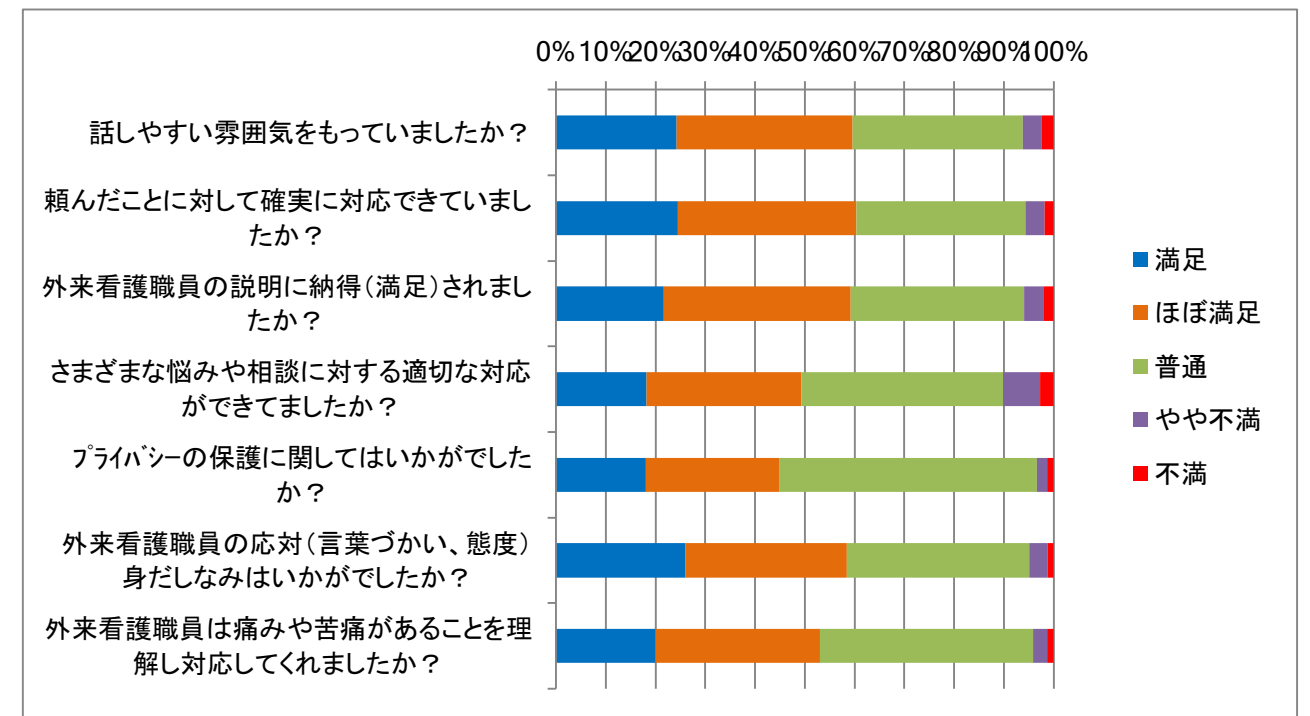
(イ) 医師に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
診察までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	15	40	62	38	8
医師の診察時間はいかがでしたか？	28	49	68	15	3
医師の対応(言葉づかい、態度)はいかがでしたか？	49	52	50	5	7
プライバシーの保護に関してはいかがでしたか？	34	44	75	4	2



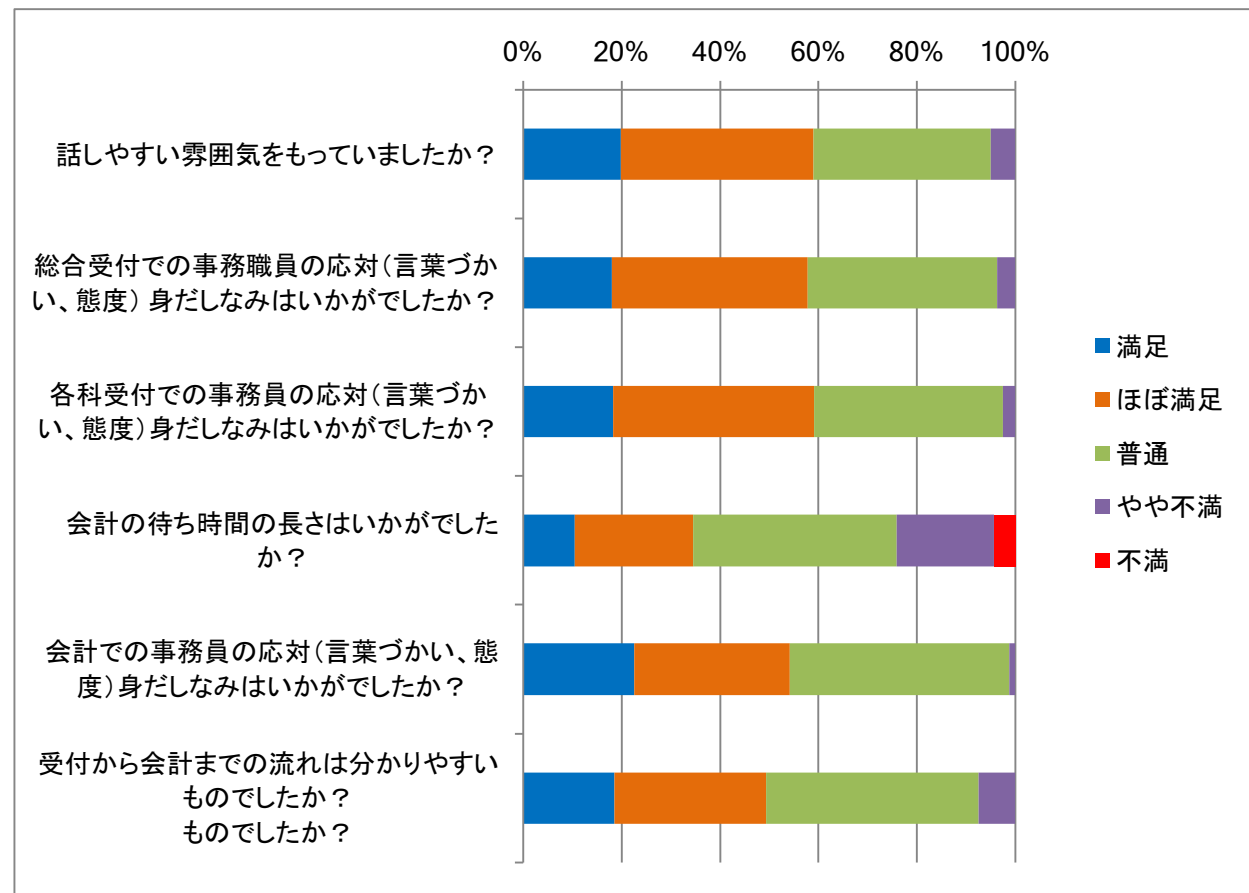
(ウ) 外来看護師(看護師・看護助手)に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
話しやすい雰囲気をもっていましたか？	39	57	55	6	4
頼んだことに対して確実に対応できていましたか？	39	57	54	6	3
外来看護職員の説明に納得(満足)されましたか？	33	57	53	6	3
さまざまな悩みや相談に対する適切な対応ができてましたか？	27	46	60	11	4
プライバシーの保護に関してはいかがでしたか？	27	40	77	3	2
外来看護職員の対応(言葉づかい、態度)身だしなみはいかがでしたか？	42	52	59	6	2
外来看護職員は痛みや苦痛があることを理解し対応してくれましたか？	29	48	62	4	2



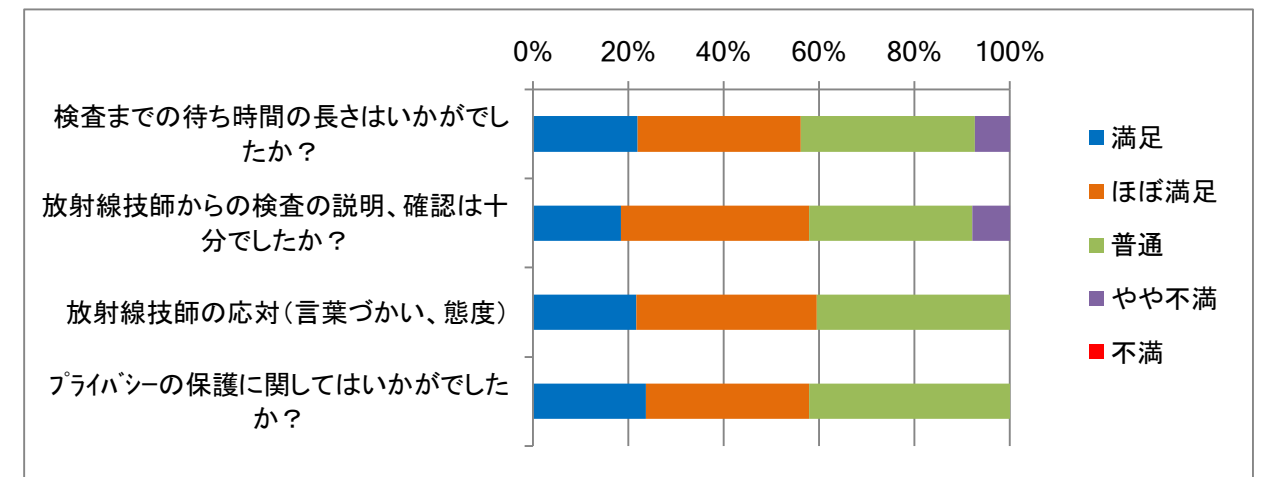
(エ) 事務職員及び窓口に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
話しやすい雰囲気をもっていましたか？	32	63	58	8	0
総合受付での事務職員の対応(言葉づかい、態度)身だしなみはいかがでしたか？	29	64	62	6	0
各科受付での事務員の対応(言葉づかい、態度)身だしなみはいかがでしたか？	29	65	61	4	0
会計の待ち時間の長さはいかがでしたか？	17	39	67	32	7
会計での事務員の対応(言葉づかい、態度)身だしなみはいかがでしたか？	35	49	69	2	0
受付から会計までの流れは分かりやすいものでしたか？	30	50	70	12	0



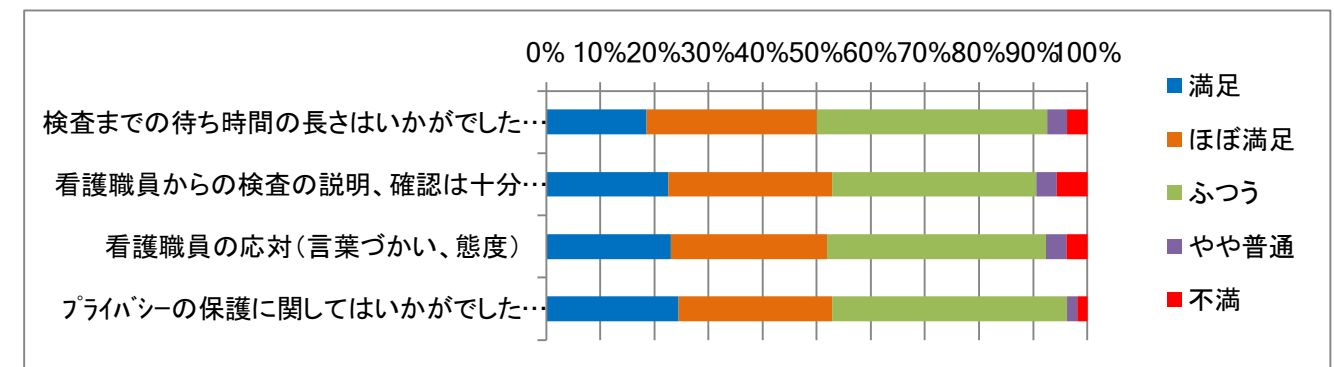
(オ) 放射線科に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
検査までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	9	14	15	3	0
放射線技師からの検査の説明、確認は十分でしたか？	7	15	13	3	0
放射線技師の対応(言葉づかい、態度)	8	14	15	0	0
プライバシーの保護に関するはいかがでしたか？	9	13	16	0	0



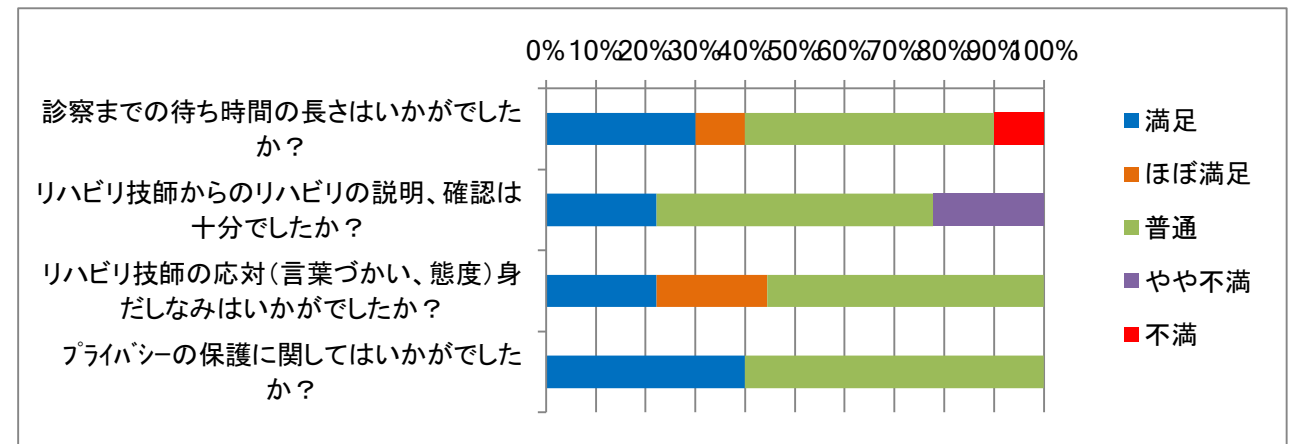
(カ) 処置室(採血、点滴・注射等)に関する質問

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
検査までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	10	17	23	2	2
看護職員からの検査の説明、確認は十分でしたか？	12	16	20	2	3
看護職員の対応(言葉づかい、態度)	12	15	21	2	2
プライバシーの保護に関するはいかがでしたか？	13	15	23	1	1

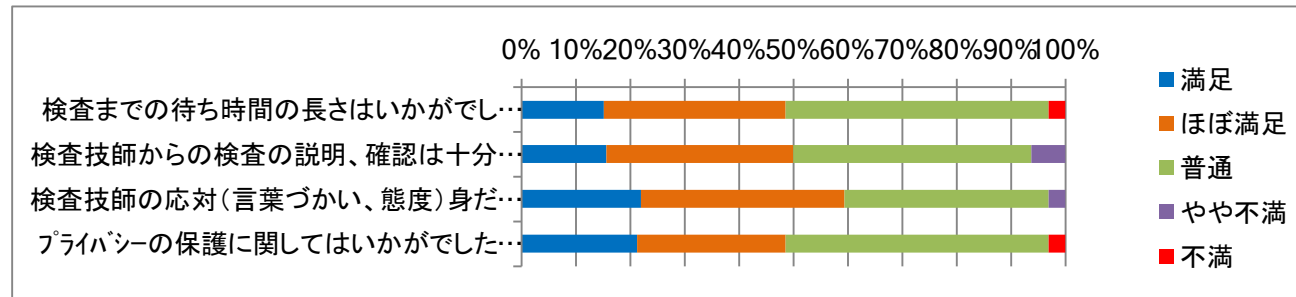


(キ) 生理機能検査（超音波検査、心電図、肺機能検査、聴力検査）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
検査までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	5	11	16	0	1
検査技師からの検査の説明、確認は十分でしたか？	5	11	14	2	0
検査技師の対応（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか？	7	12	12	1	0
プライバシーの保護に関してはいかがでしたか？	7	9	16	0	1



6.総合評価



	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
今後も当院を利用したいと思われませんか？	85	21	16	5	1
当院を他の方に紹介したいと思われませんか？	42	29	37	11	6
当院について総合的にどう思われますか？	25	47	41	13	4

(ク) リハビリテーション（理学・作業・言語療法）を受けられた方にお尋ねします。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
診察までの待ち時間の長さはいかがでしたか？	3	1	5	0	1
リハビリ技師からのリハビリの説明、確認は十分でしたか？	2	0	5	2	0
リハビリ技師の対応（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか？	2	2	5	0	0
プライバシーの保護に関してはいかがでしたか？	4	0	6	0	0

