

平成29年度 外来患者満足度調査 アンケート結果

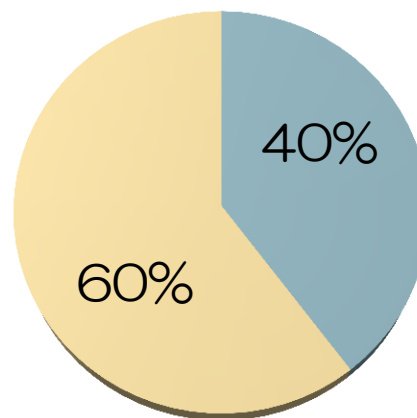
患者サービス改善委員会

はじめに

- アンケート実施期間
10月30日～11月4日（5日間）
- アンケート配布枚数 106枚
- アンケート回収率 100%

回答者男女比率 男性 42名 女性 64名

※最少年齢 28才
※最高年齢 95才
※平均年齢 70.96才

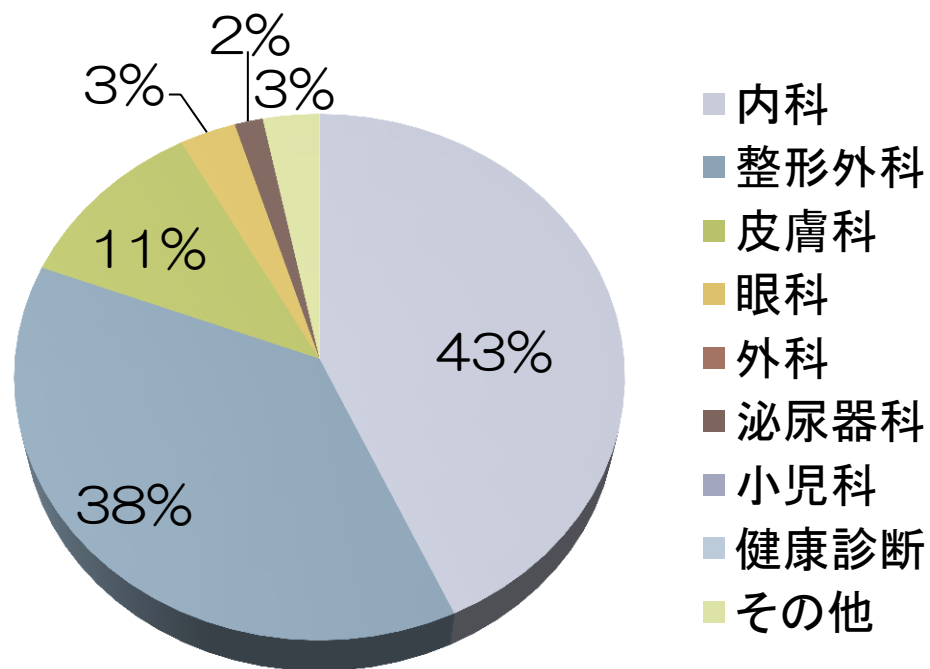


■ 男
■ 女

本日は何科に受診されましたか（複数回答可）

①内科	54名
②整形外科	47名
③皮膚科	14名
④眼科	4名
⑤外科	0名
⑥泌尿器科	2名
⑦小児科	0名
⑧健康診断	0名
⑨その他	4名

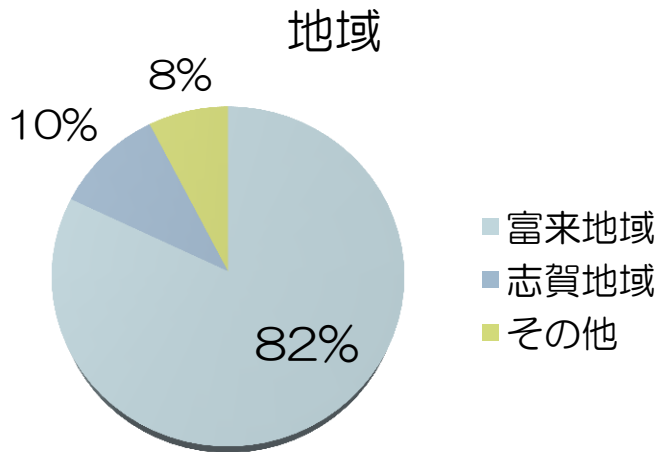
(リハビリ)



• あなたのお住まいは

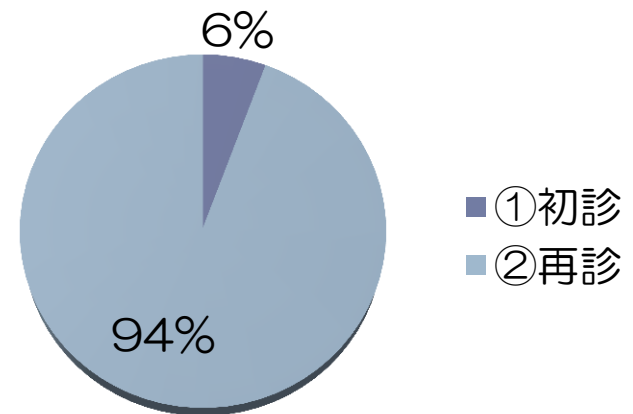
- ①富来地域 87名
- ②志賀地域 11名
- ③その他 8名

(内門前7名その他1名)



• 本日当院には

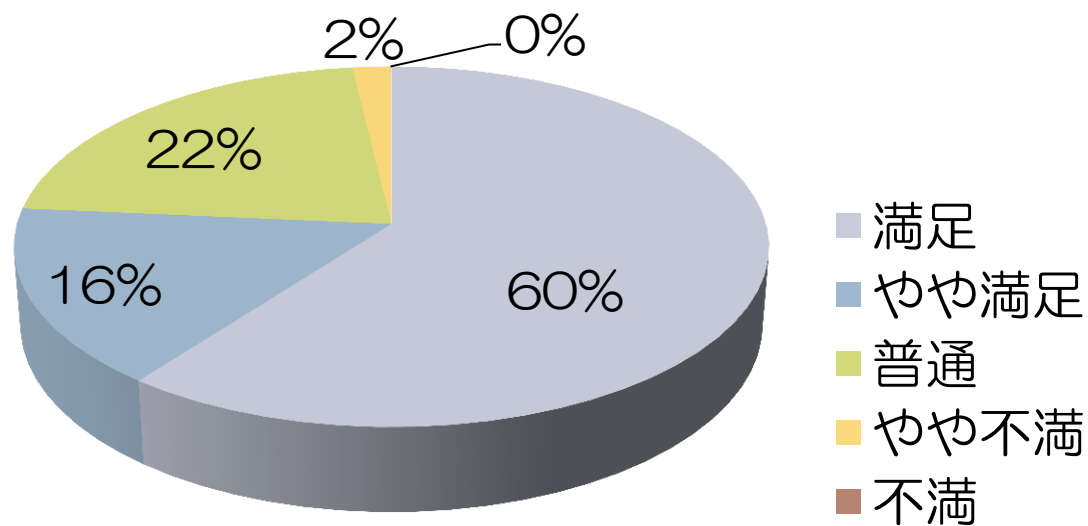
- ①初診 6名
- ②再診 100名



「総合満足度」 本日の受診はいかがでしたか

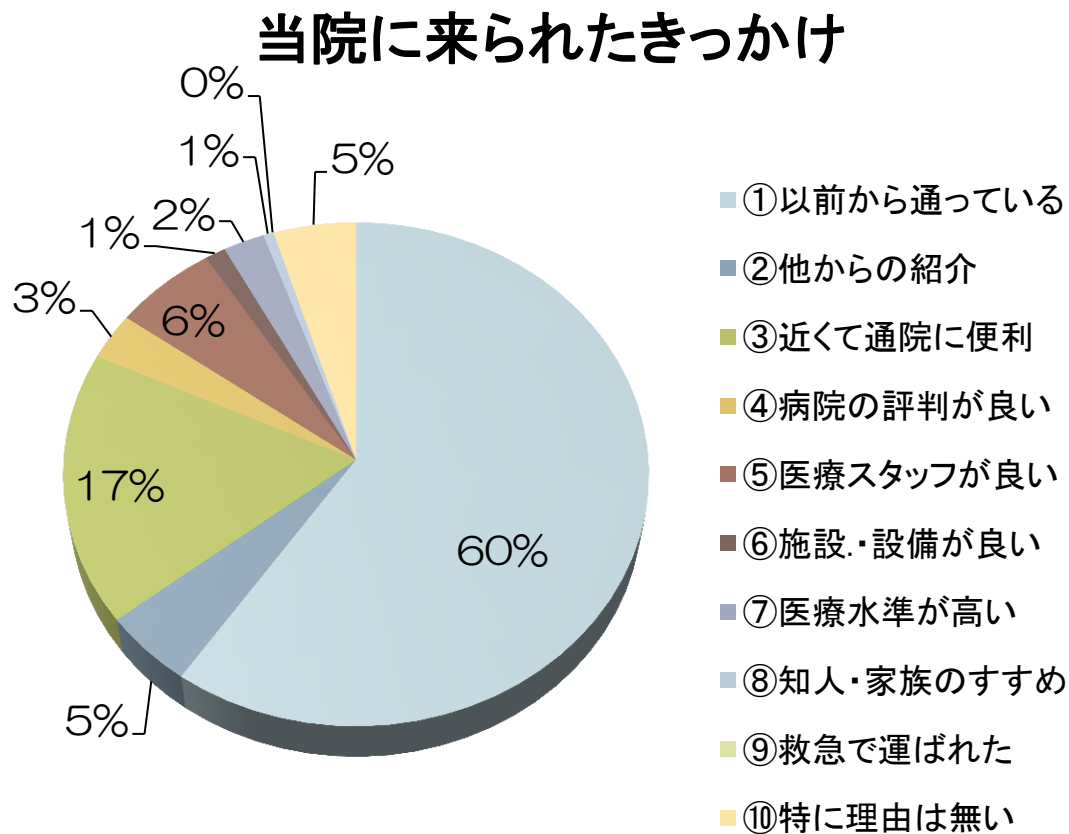
①満足	64名
②やや満足	17名
③普通	23名
④やや不満	2名
⑤不満	0名

総合満足度



問1 本日,当院に来られたきっかけをお聞かせ下さい。 (複数回答可)

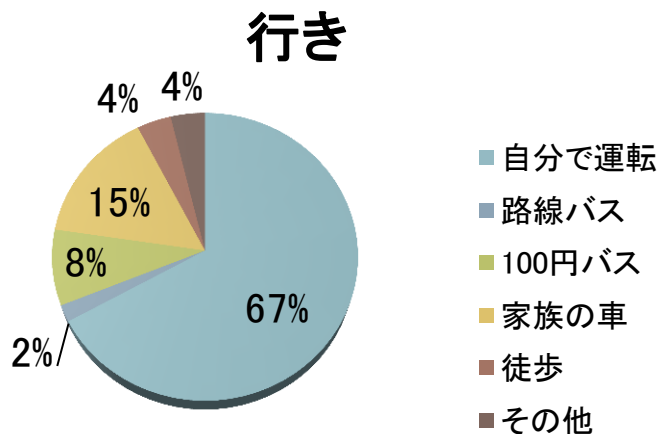
①以前から通っている	99名
②他からの紹介	8名
③近くて通院に便利	29名
④病院の評判が良い	5名
⑤医療スタッフが良い	10名
⑥施設・設備が良い	2名
⑦医療水準が高い	4名
⑧知人・家族のすすめ	1名
⑨救急で運ばれた	0名
⑩特に理由はない	8名



問2 本日どのようにお越しになり、帰られるかをお聞かせ下さい

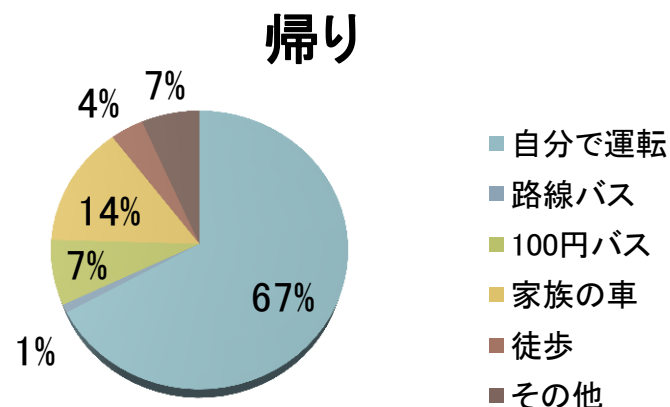
・来院

①自分で運転	71名
②路線バス	2名
③100円バス	9名
④家族の車	16名
⑤徒歩	4名
⑥その他	4名



・帰り

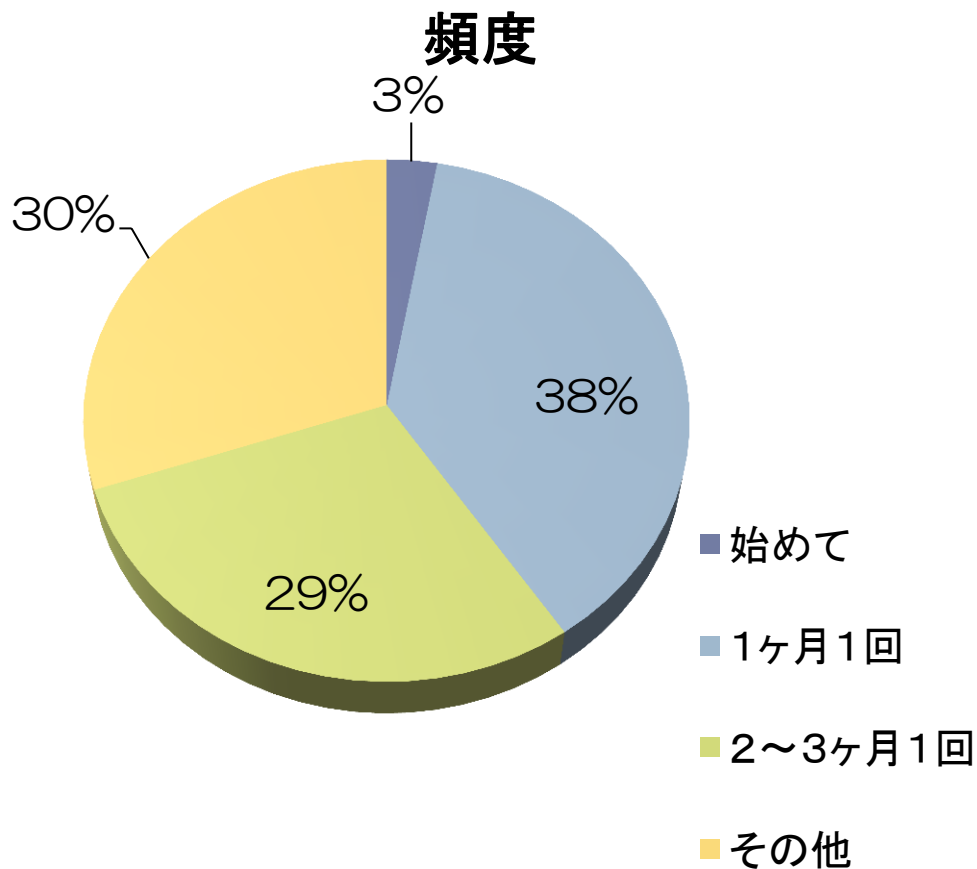
①自分で運転	71名
②路線バス	1名
③100円バス	8名
④家族の車	15名
⑤徒歩	4名
⑥その他	4名



例 来院④帰り⑥ 来院④帰り③ 83才 来院③帰り④ 87才 来院④帰り④ 28才
 その他 タクシー なでしこ送迎等

問3 当院にはどれくらいの頻度で来られますか？

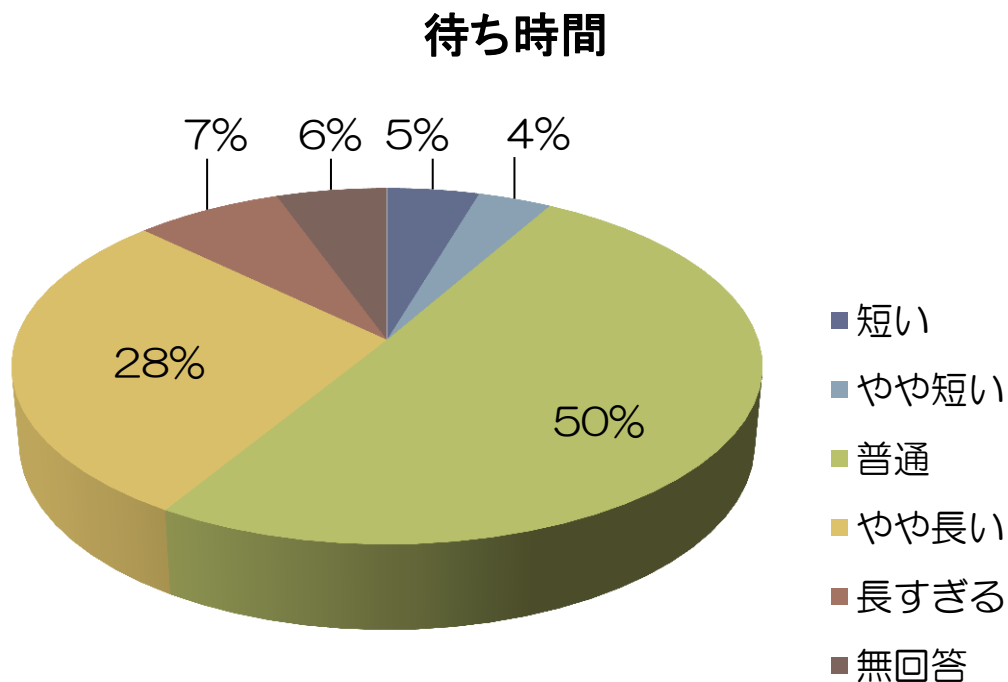
①始めて	3名
②1ヶ月に1回	40名
③2～3ヶ月に1回	31名
④その他	32名
※ほぼ毎日	3名
※1か月に2回	8名
※毎週1回	8名
※毎週2回	5名
※回答無し	8名



問4 待ち時間に関すること

○受付から診察までの待ち時間は、どうお感じになりましたか？

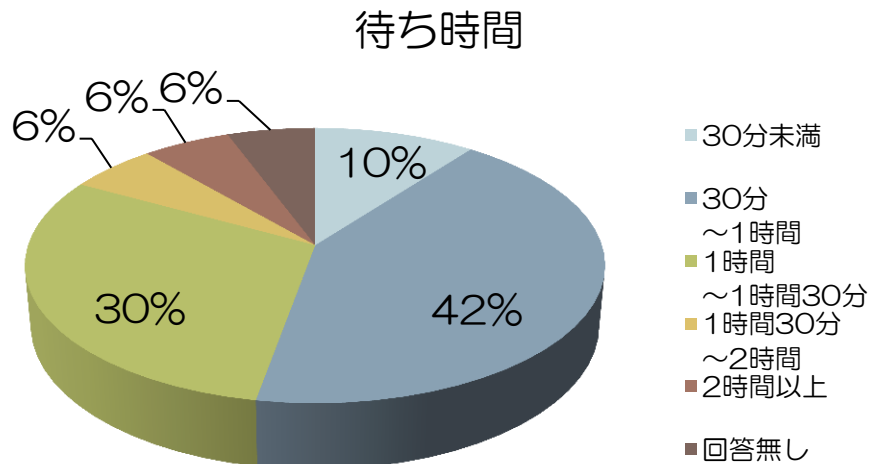
①短 い	5名
②やや短い	4名
③普通	55名
④やや長い	31名
⑤長すぎる	8名
⑥回答無し	6名



問4 待ち時間に関すること

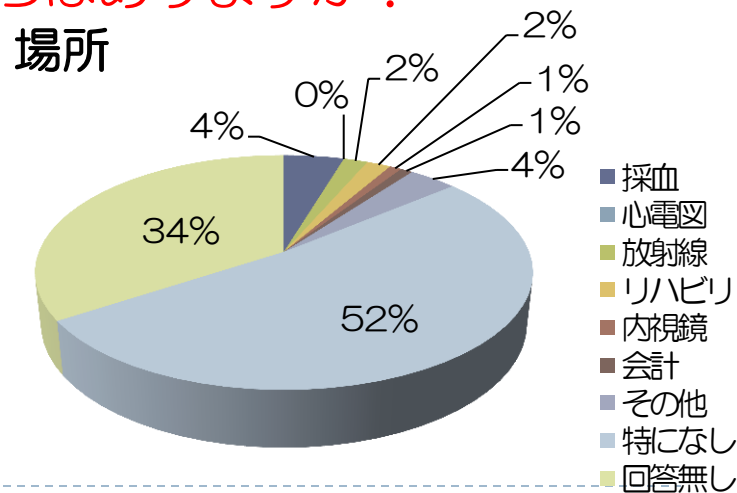
(1) 受付から診察時間までの待ち時間は、どの程度でしたか？

① 30分未満	11名
② 30分～1時間	45名
③ 1時間～1時間30分	32名
④ 1時間30分～2時間	6名
⑤ 2時間以上	6名
⑥ 回答無し	6名

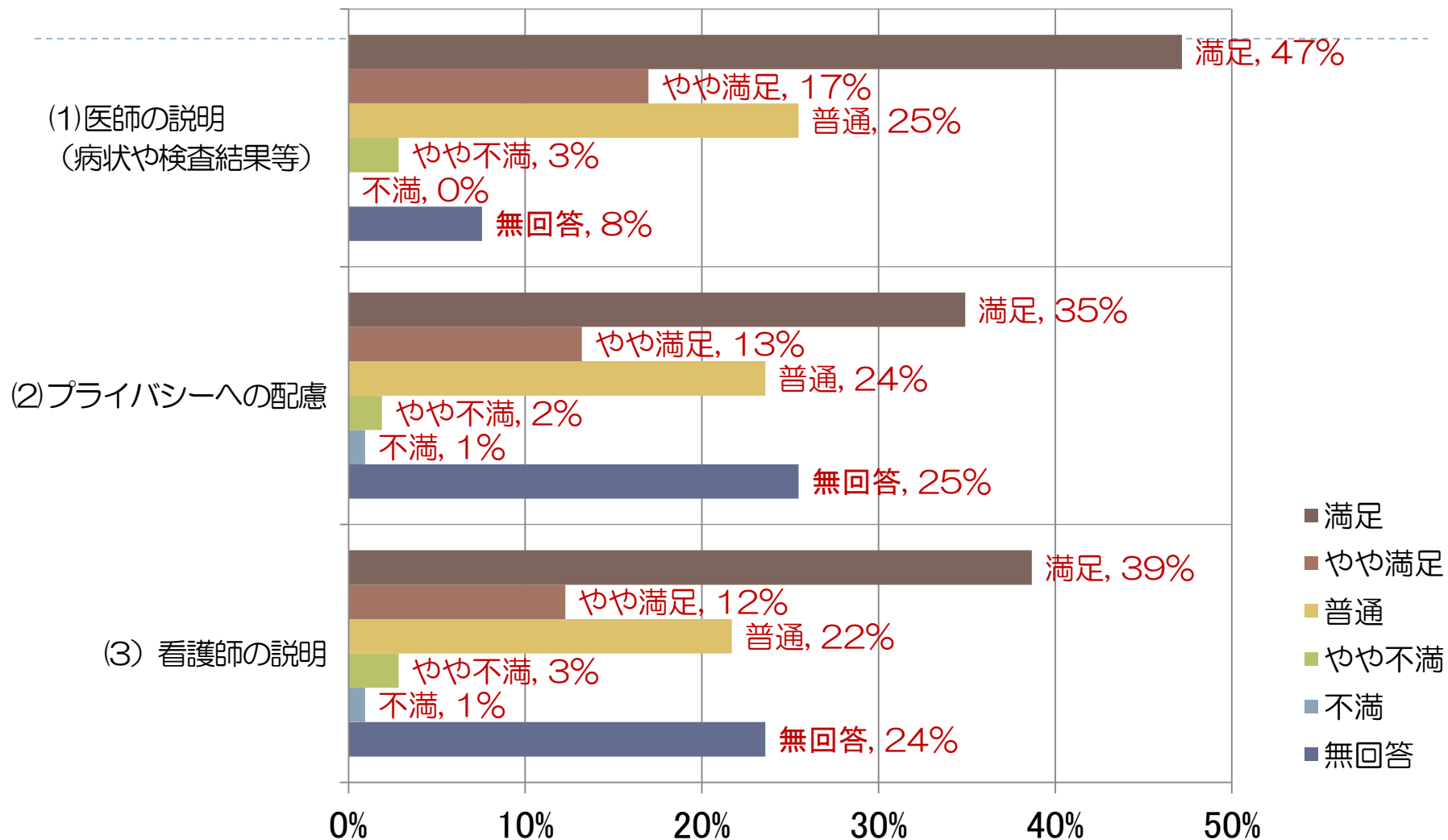


(2) その他、待ち時間が長いと思うところがありますか？

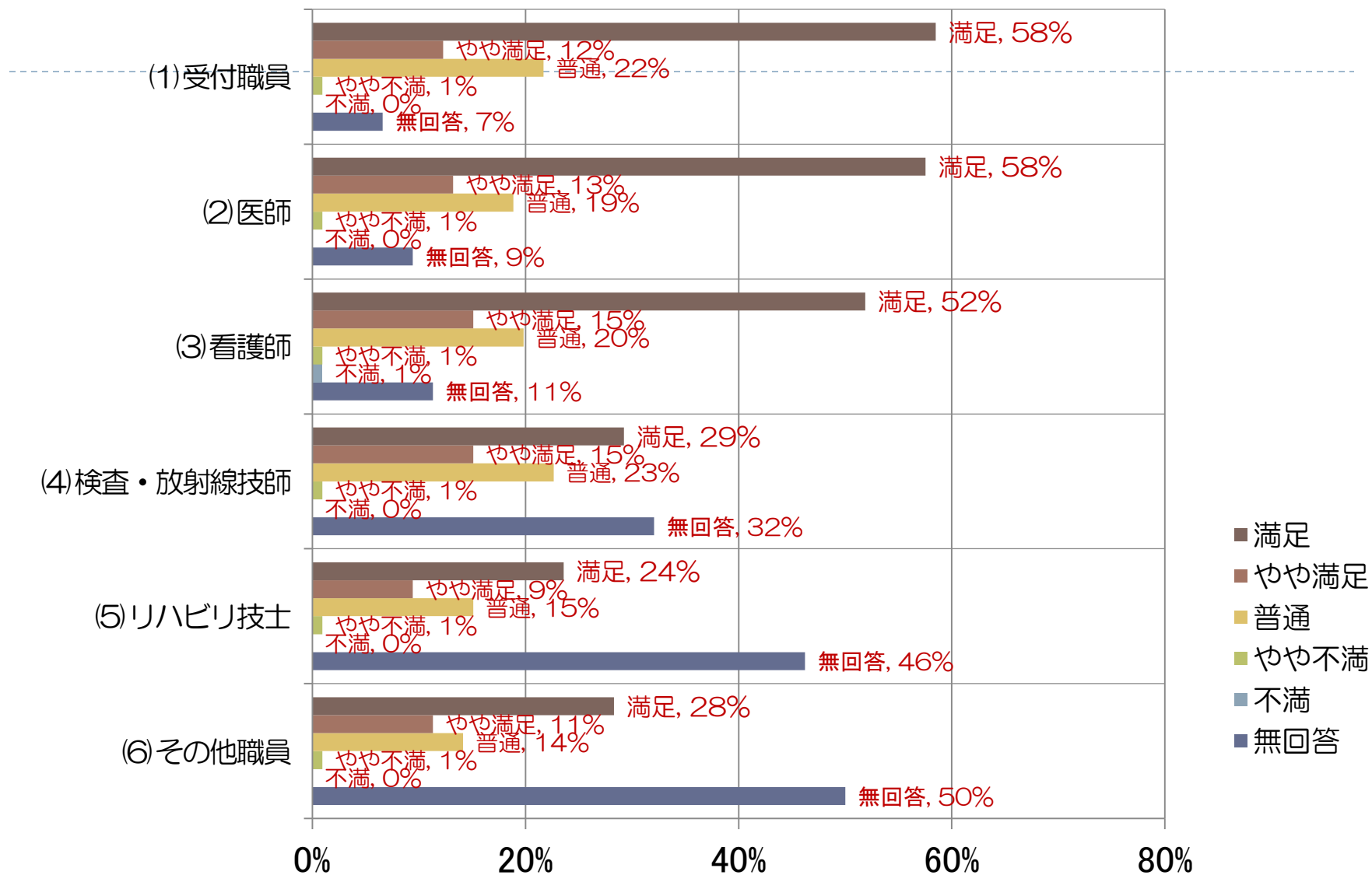
① 採血	5名	⑥ 会計	1名
② 心電図	0名	⑦ その他	4名
③ 放射線	2名	内眼科3名など	
④ リハビリ	2名	⑧ 特になし	56名
⑤ 内視鏡	1名	⑨ 回答無し	37名



問5 各診察室についていかがでしたか？

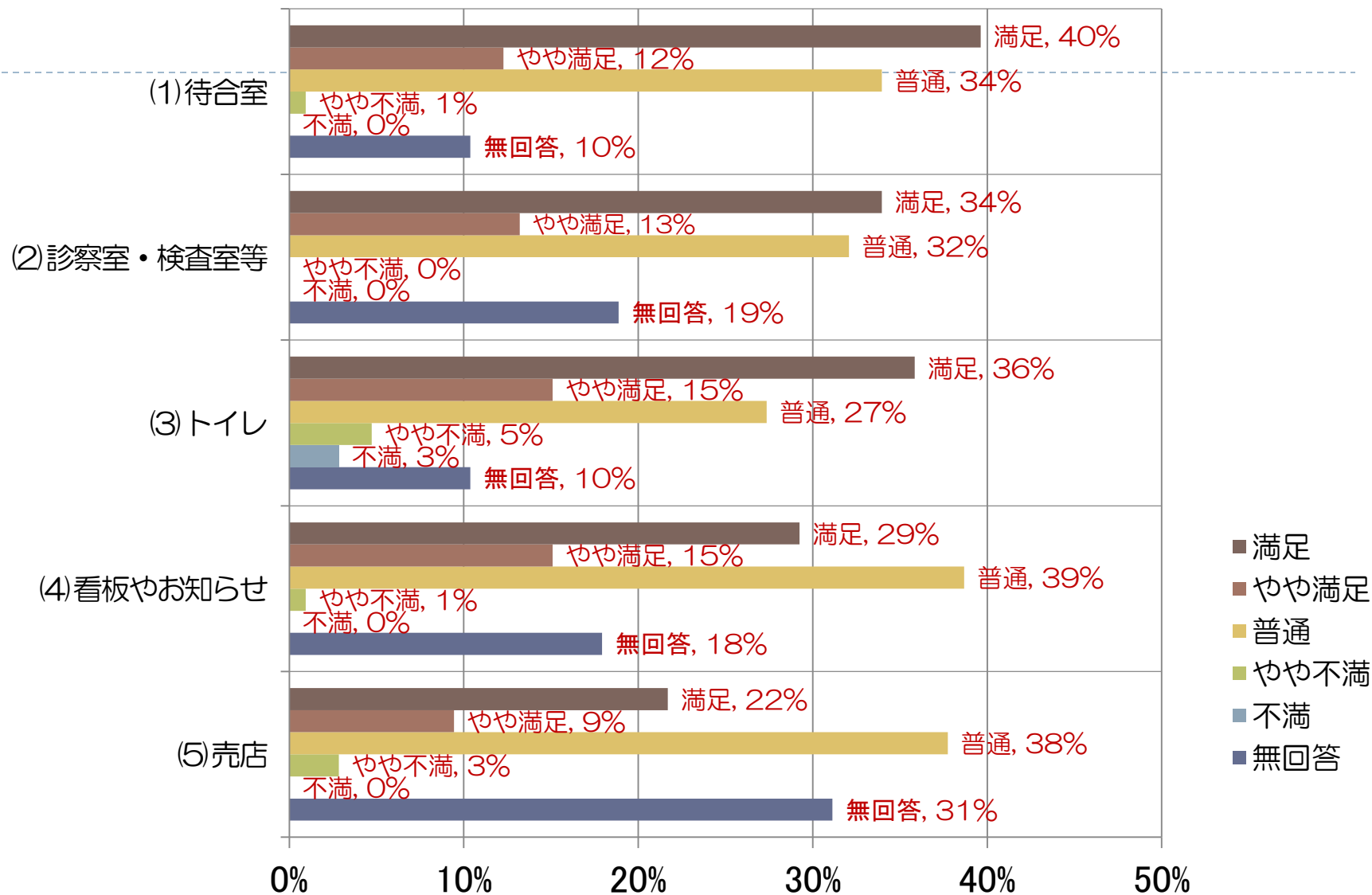


問6 職員の言葉遣いや態度はいかがですか？



▶ その他 リハビリ・検査・放射線は検査を受けていないので評価できません

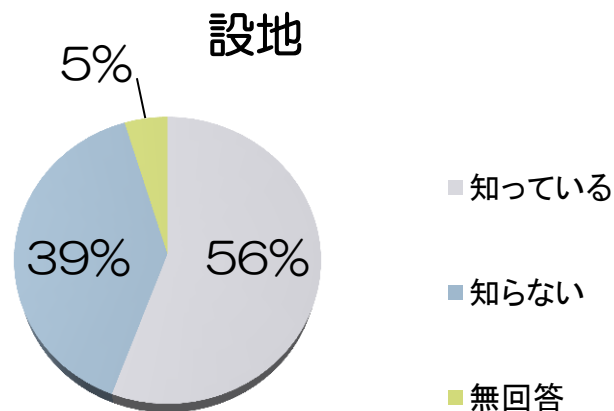
問7 施設についてはいかがですか？



問8 ご意見箱について伺います（正面玄関左側「情報コーナー」に設地）

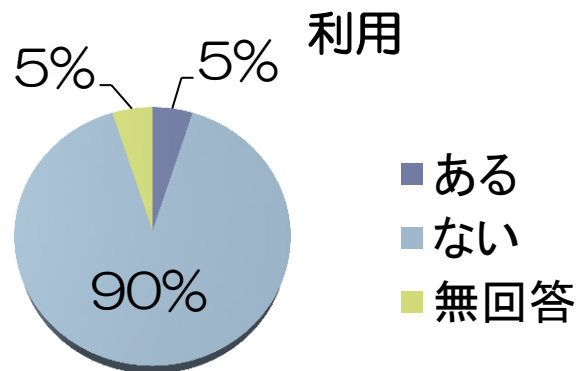
(1) ご意見箱が設置してあること
をご存じですか

①知っている	59名
②知らない	42名
③無回答	5名



(2) ご意見箱を利用したことが
ありますか

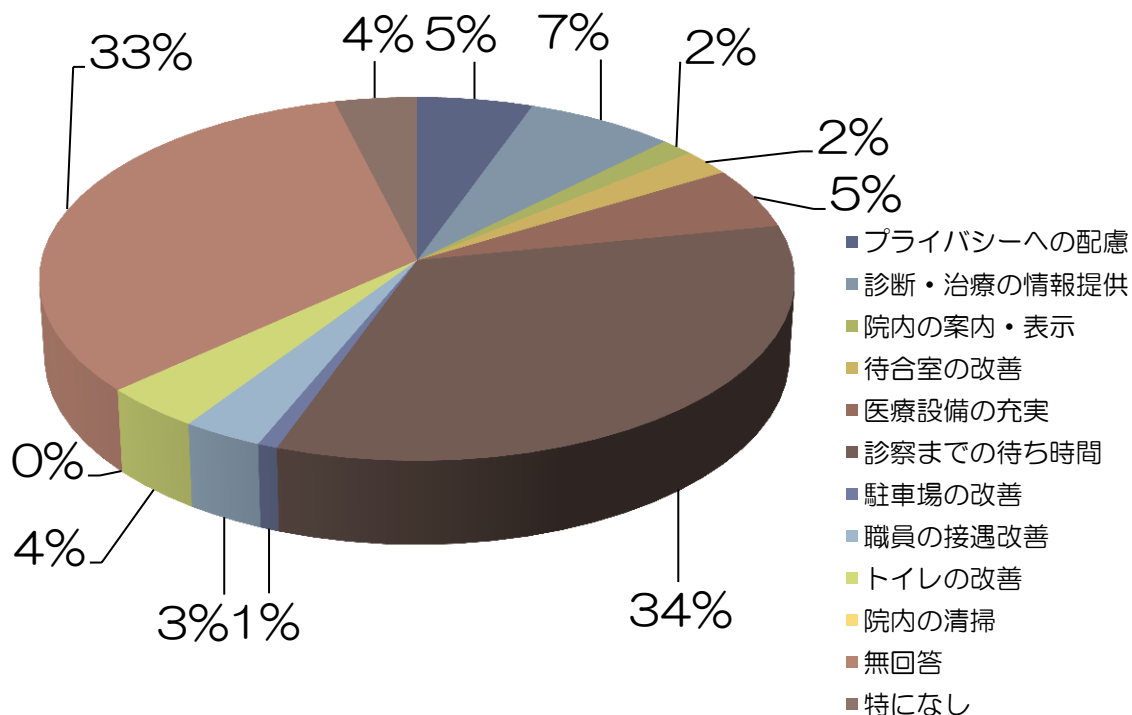
①ある	5名
②ない	92名
③無回答	9名



問9 当院への改善要望についてお聞きします。
 当てはまる番号に○をして下さい。（複数回答可）

- ①プライバシーへの配慮 7名
- ②診断・治療の情報提供 9名
- ③院内の表示・案内 2名
- ④待合室の改善 3名
- ⑤医療設備の充実 7名
- ⑥診察までの待ち時間 43名
- ⑦駐車場の改善 1名
- ⑧職員の接客改善 4名
- ⑨トイレの改善 5名
- ⑩院内の清掃 0名
- ⑪無回答 42名
- ⑫特になし 5名

当院への改善要望



その他意見

※洋式トイレが少ない

※呼出しが聞こえづらい

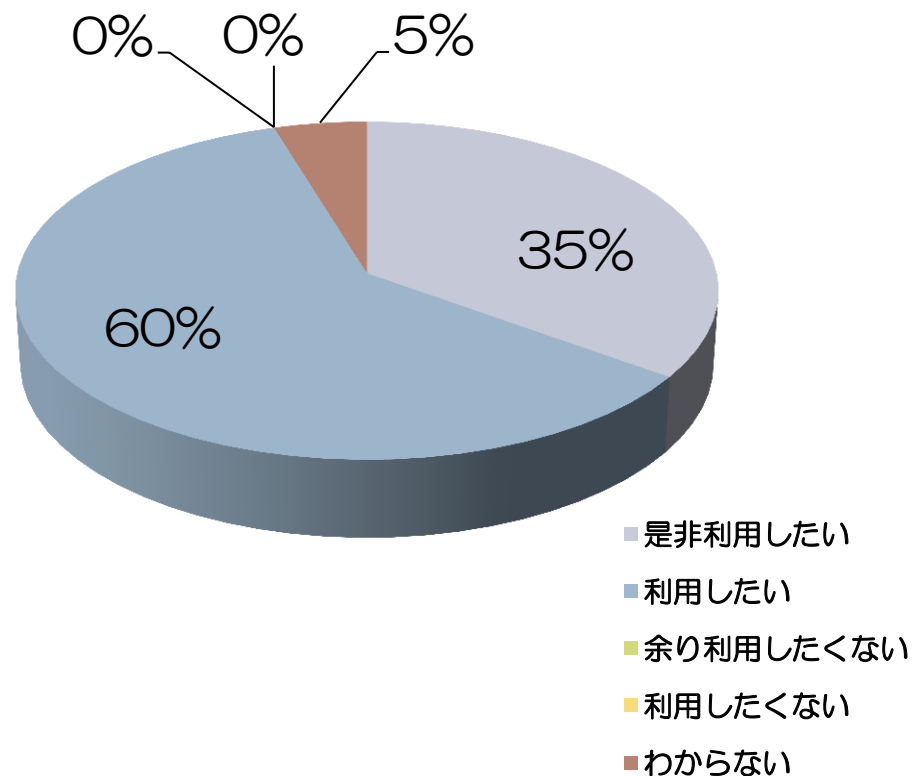
※待ち時間を短くしてほしい

※現状で満足しています

問10 当院を今後も利用したいか。

①是非利用したい	37名
②利用したい	64名
③あまり利用したくない	0名
④利用したくない	0名
⑤わからない	5名

当院への今後の利用



その他意見 ※通院を続けたい

その他 ご意見・ご要望・ご相談について（28件）

ご意見

※良い点（抜粋）

- 最近は皆さんが優しいので、気持ちが良い。
- 丁寧な対応に満足しております。
- 問9については良く出来ていると思いますので、明るく正確に皆さんで頑張ってください。
- 今まで非常に長時間かかりましたが、今日は早くすみました。良かったです。
- それぞれの検査をすると、1時間後に結果が出るので1時間以上の待ち時間がかかるのはやむを得ないと思う。待ち時間の間に、同級生や知人などの会えて話を出来るので、楽しいことの方が大きい。
- 自分も良くなるように頑張り、町のためにも協力していきたい。



その他 ご意見・ご要望・ご相談について（28件）

ご意見

※悪い点（抜粋）

- いつも朝一番に来院するので、すぐ終わるので満足しているが普通に行くと2～3時間かかる。
- S先生には9時から必ず診察を開始してほしい。
- 整形外科は大変長く思います（時に応じてかもしれませんが・・・。）
- もう少し待ち時間を早くしてもらいたいです（他2件）
- 内科医師が聴診器を持っているのに当ててくれない。何のための診察なのか。信用できない。たいそいのに、もう言う気もなくなった。
- 朝の順番取りがひどい。待っている人の数と受付の番号が違いすぎておどろく。
- 受診後、仕事に行きたいがどれくらい時間が掛かるかわからないので（読めない）困ります。
- 看護師の対応の改善・言葉遣い（他対応に差がある。）



その他 ご意見・ご要望・ご相談について（28件）

ご要望

- 耳が遠い人には、聞こえるように説明した方が良いと思います。
特に男性の人には、気をつけて話せば良いと思います。
- 待合室の患者さん達の声が大きく、話の内容が全てわかります（少し気になる）
- 年とともに通院に掛かる時間が難しいので、富来病院は本当に大切な機関です。
長く利用したいのでお願いします。
- 当病院は大変大事ですので、絶対に残してほしいです。
- 富来病院は志賀に比べて空いているので好きです。富来病院を無くさないで
下さい。
- 特になし（3件）

ご相談

- タバコを1日30本以上飲む主人ですが、病院に行きたがりません。
どうしたら良いでしょうか？
-



結 果

- アンケートは、基本的には自分で記入して頂ける方を中心に選択し配布を行った。
 - しかし当院はお年寄りの方が多く、無回答などの回答も多かった。
 - 当院は高齢者の再診患者が多く、そのほとんどが旧富来地域の方である。
 - そしてほとんどの方が、自分で運転して来院しており、思っていたより公共交通機関を使ってないという結果が出た。
しかしながら、家族の運転も一定数おり、家族も含めての待ち時間にも影響があるのではないかと思われる。
 - 受診科としては、常勤のいる内科、整形外科、皮膚科がほとんどである。
 - 最初に聞いた「患者満足度」においては、やや満足まで含むと約76%以上と高いものであり、やや不満以下も2%と低いものであった。
 - しかしながら比較的患者様が少ない週と思われたが、約35%の人が待ち時間が長い（やや長いを含む）という結果であった。
-



考 察

- 配布のマンパワーにおいて、主に事務室の方に配布して頂いたが、会計終了時と言うこともあって数件は断れることもあった。
- 午後からの診療科については、時間的な都合もあってなかなか配布が難しかった。（配布に偏りがあったかも・・・。）
- アンケートの設問においても、回答しにくいものや、比較しにくいものもあったように感じた。（無回答の多さから）
- 平均年齢が約71才ということで、設問などの見直しも必要と感じたが、次回と今回の比較ということを考えてどうするべきか。
- アンケート配布の週は、全体的に患者が少なく待ち時間もそれほどでもなかったのではないかな？
- 当院における「待ち時間が長い」と思われるイメージの固定化があり、それに伴い診察開始の遅れ等でより印象がわるくなっているのでは？
- この満足度調査は場所を確保をして、毎日でも出来るようにしておき、集中月間等を設け、同様な回収を行えばいいのではという意見もあった。
- 職員の患者に対する接遇も含めて、まだまだ満足度の向上は見込まれる。