

患者満足度アンケート（外来） 集計結果

I. 実施期間：平成24年11月5日（月）～9日（金）の5日間

II. 回収率：100%（配付した236枚すべて回収）

（内訳）

日付	配付数	回収数	回収率
5日（月）	58	58	100.0%
6日（火）	50	50	100.0%
7日（水）	43	43	100.0%
8日（木）	42	42	100.0%
9日（金）	43	43	100.0%

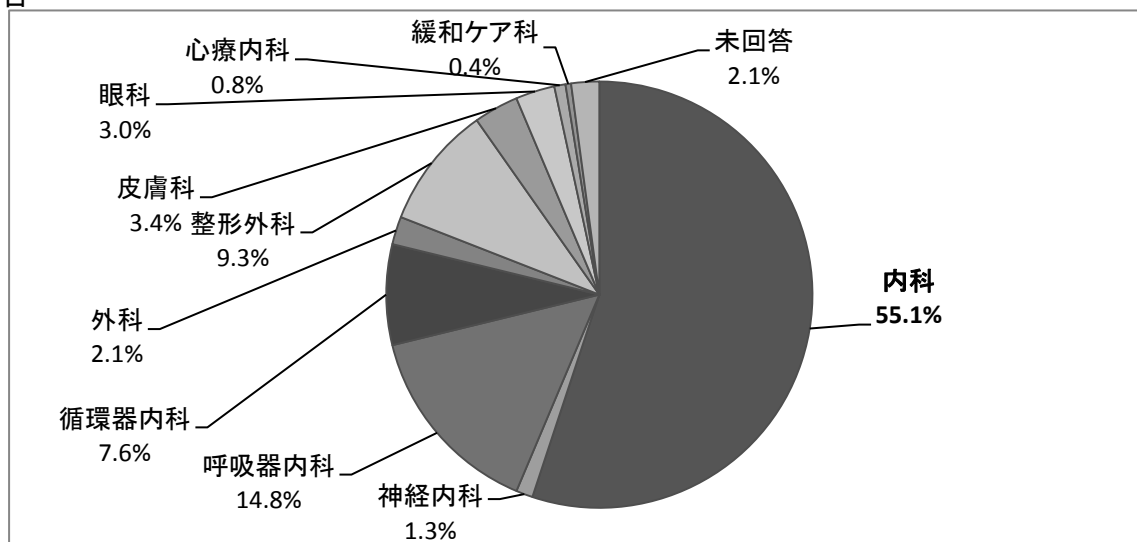
III. 集計結果

1. 受診した診療科

■件数

内科	130	神経内科	3	呼吸器内科	35	循環器内科	18
外科	5	整形外科	22	皮膚科	8	眼科	7
心療内科	2	緩和ケア科	1	未回答	5		

■割合

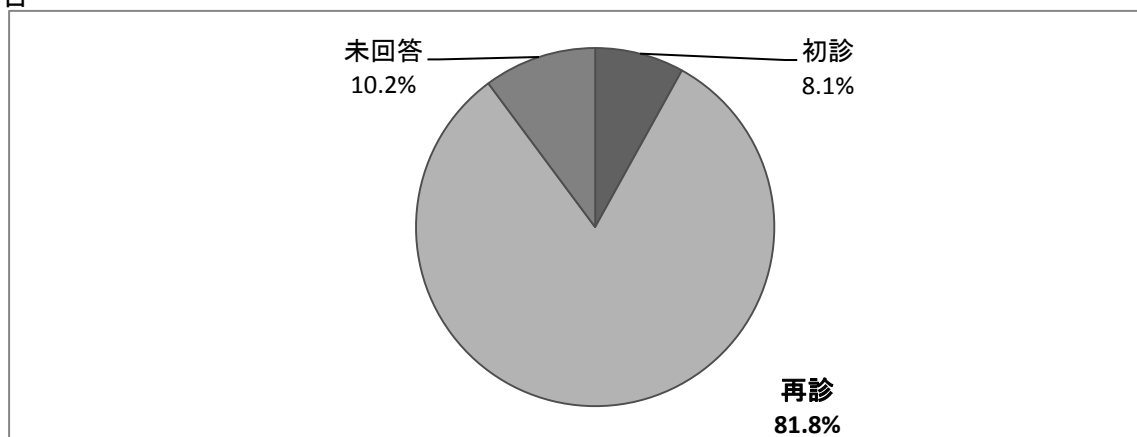


2. 初診・再診

■件数

初診	19	再診	193	未回答	24
----	----	----	-----	-----	----

■割合

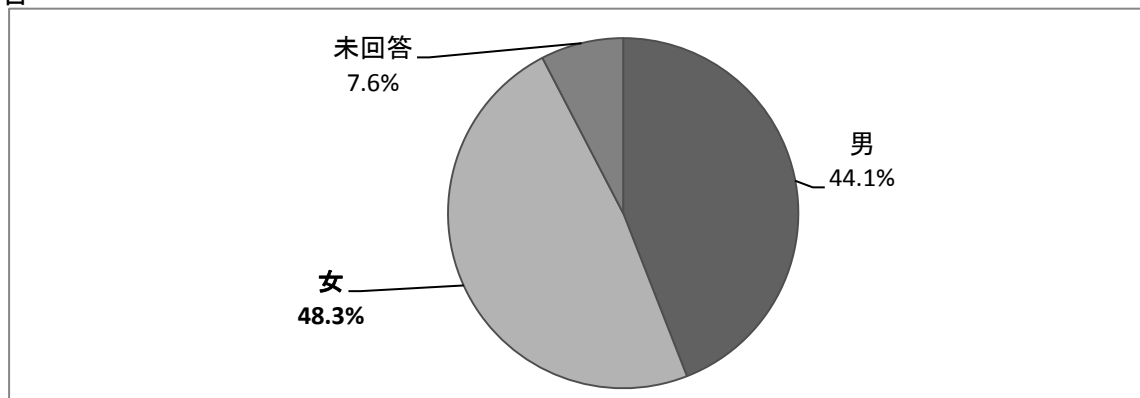


3. 性別

■件数

男	104	女	114	未回答	18
---	-----	---	-----	-----	----

■割合

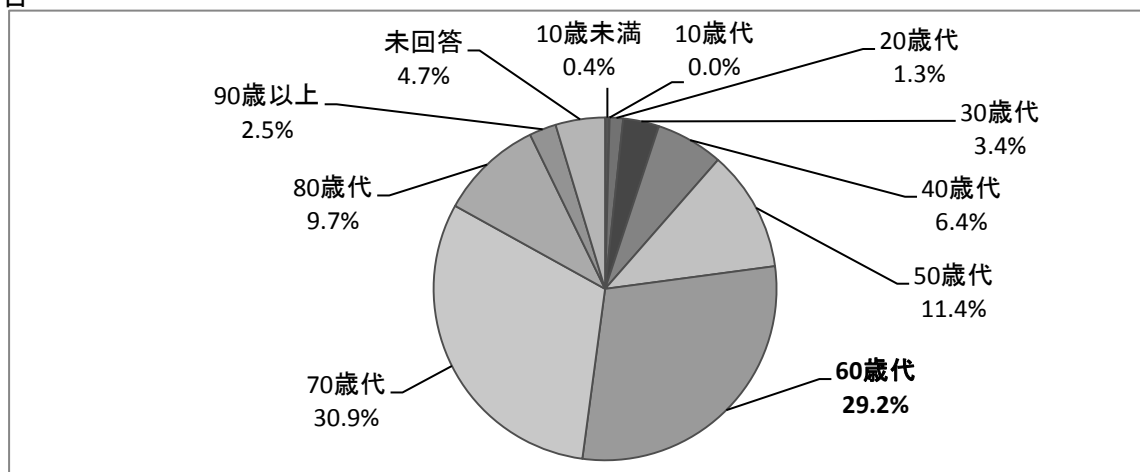


4. 年齢

■件数

10歳未満	1	10歳代	0	20歳代	3	30歳代	8
40歳代	15	50歳代	27	60歳代	69	70歳代	73
80歳代	23	90歳以上	6	未回答	11		

■割合



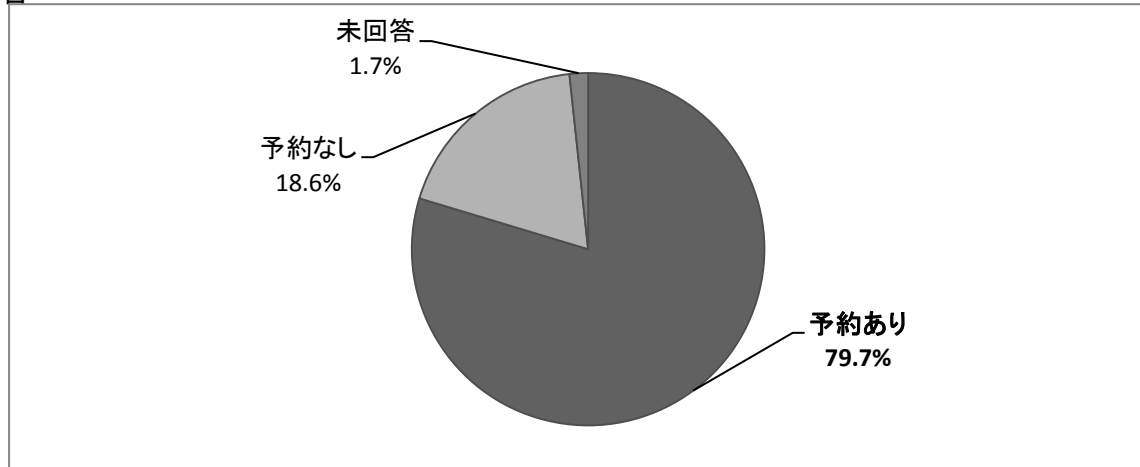
5. 待ち時間について

①本日は診察予約をされていましたか

■件数

予約あり	188	予約なし	44	未回答	4
------	-----	------	----	-----	---

■割合

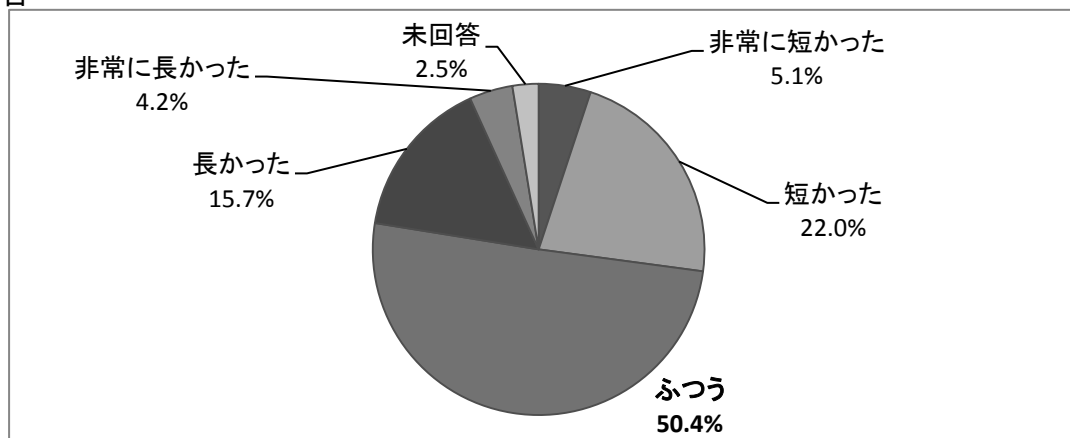


②本日の待ち時間についてどのように感じましたか。

■件数

非常に短かった	12	短かった	52	ふつう	119	長かった	37
非常に長かった	10	未回答	6				

■割合



③放射線受付で伝票を提出してから検査を受けるまでの待ち時間についてどのように感じましたか

■件数

非常に短かった	13	短かった	24	普通	38	長かった	3
非常に長かった	2	未回答	156				

④診療（検査等）が始まるまでにどのくらいお待ちになりましたか。

■件数

ア. 処置室（採血・注射）に伝票を提出してから中に入るまで

0-15分	87	15-30分	33	30-60分	15	60-120分	13
120分以上	1	未回答	81				

イ. 生理機能検査室（心電図・超音波検査等）で伝票を提出してから検査を受けるまで

0-15分	24	15-30分	9	30-60分	5	60-120分	3
120分以上	0	未回答	183				

ウ. 診察室での待ち時間

0-15分	53	15-30分	52	30-60分	57	60-120分	19
120分以上	10	未回答	45				

⑤薬引換券を会計でもらわれてから薬を受け取るまでにどのくらいお待ちになりましたか。

■件数

0-15分	51	15-30分	33	30-60分	16	60-120分	0
120分以上	0	未回答	125				

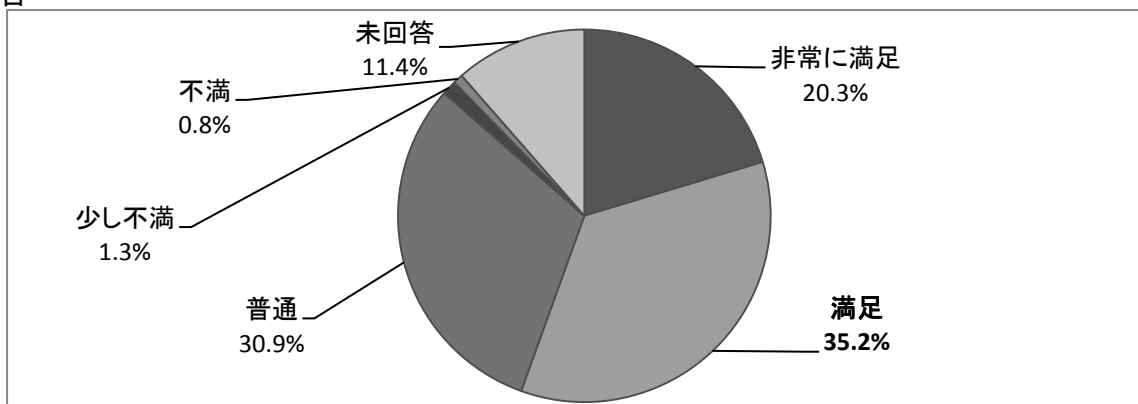
6. 医師について

①挨拶や自己紹介はありましたか

■件数

非常に満足	48	満足	83	普通	73	少し不満	3
不満	2	未回答	27				

■割合

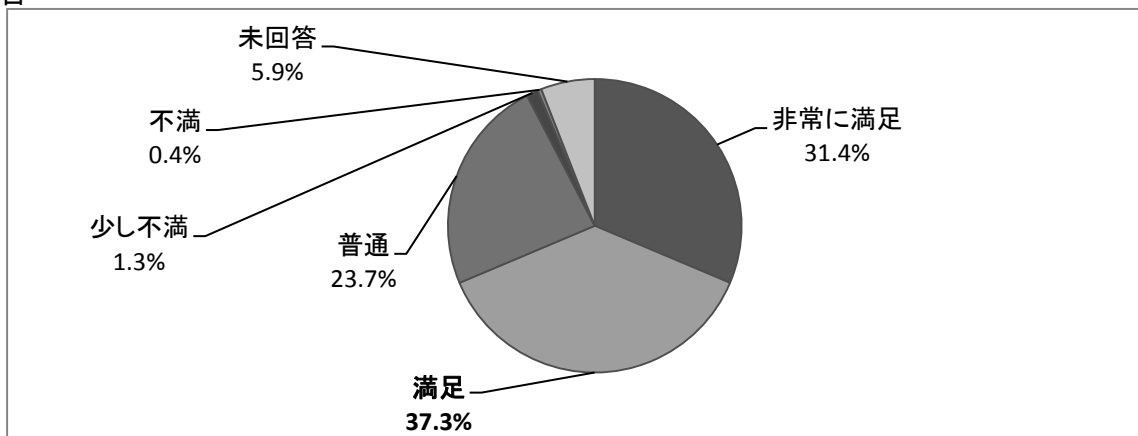


②病気の状態や治療方法について、わかりやすく説明してくれましたか

■件数

非常に満足	74	満足	88	普通	56	少し不満	3
不満	1	未回答	14				

■割合

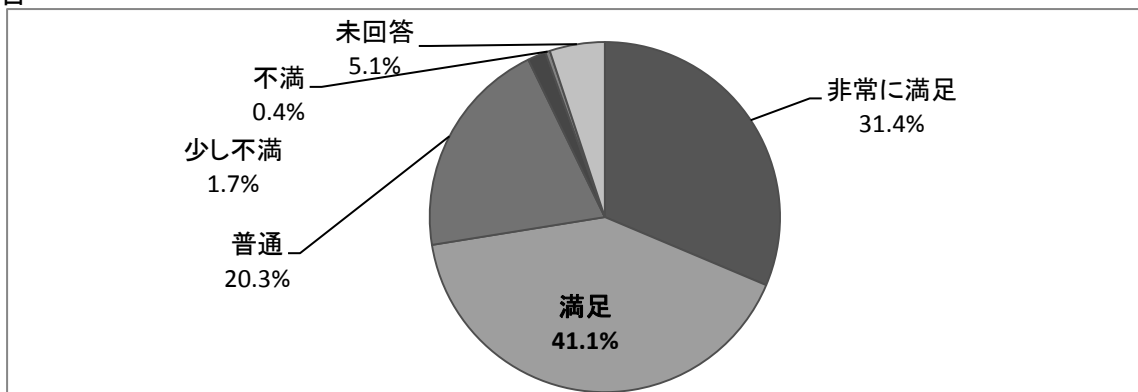


③病状や治療に関して質問しやすい雰囲気でしたか

■件数

非常に満足	74	満足	97	普通	48	少し不満	4
不満	1	未回答	12				

■割合

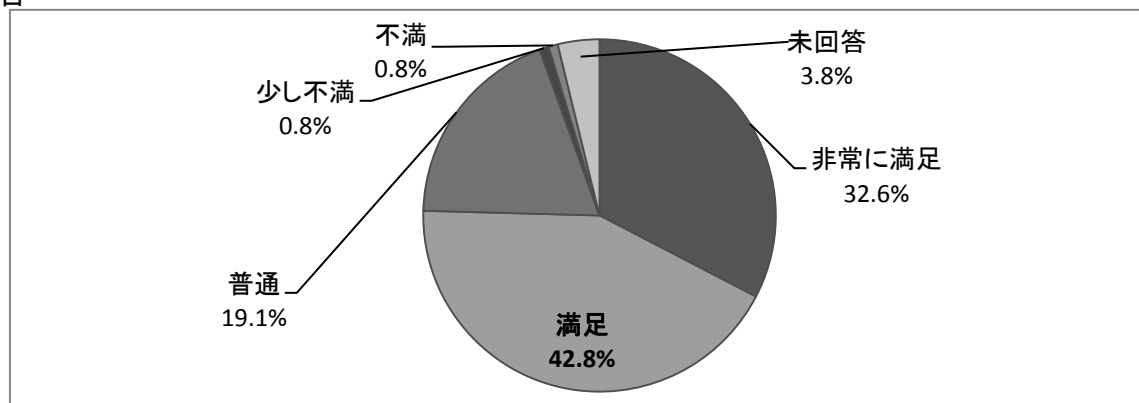


④言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

非常に満足	77	満足	101	普通	45	少し不満	2
不満	2	未回答	9				

■割合

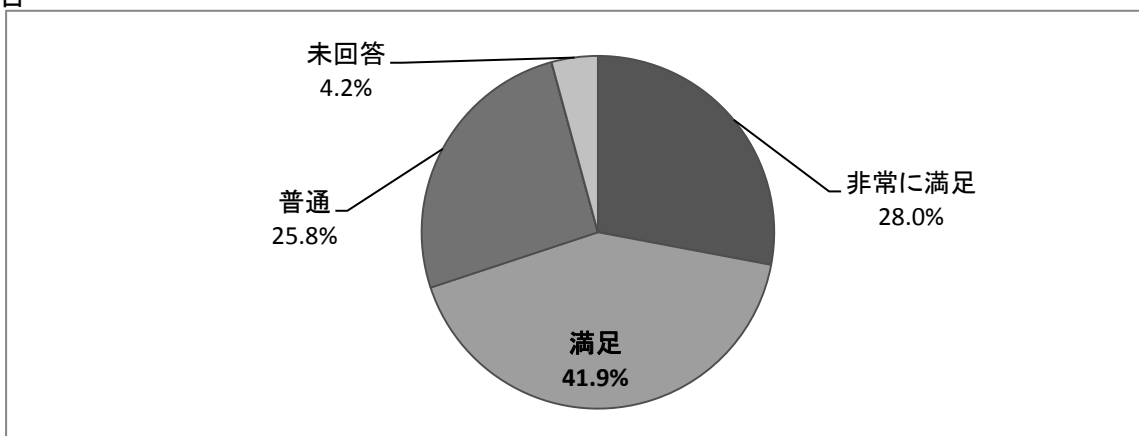


⑤身だしなみについてはいかがでしたか

■件数

非常に満足	66	満足	99	普通	61	少し不満	0
不満	0	未回答	10				

■割合

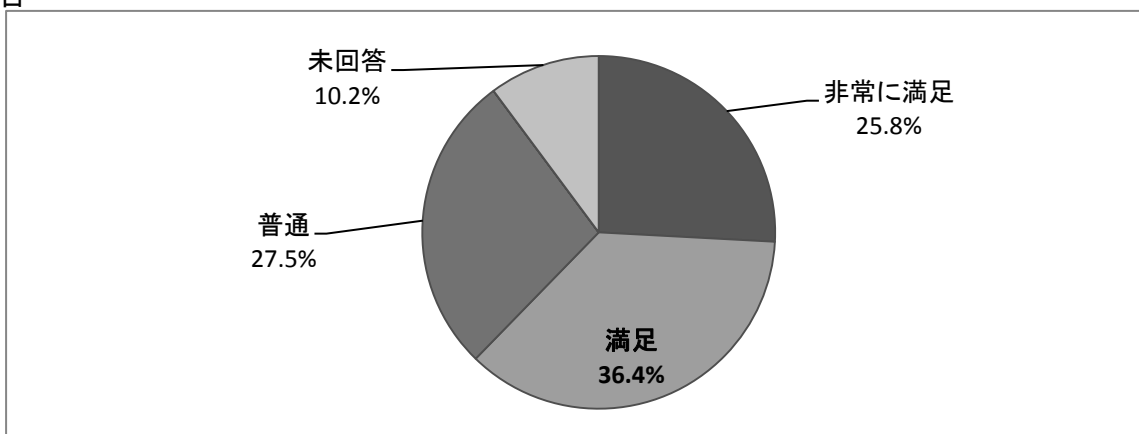


⑥患者さんのプライバシーの保護について配慮していましたか

■件数

非常に満足	61	満足	86	普通	65	少し不満	0
不満	0	未回答	24				

■割合



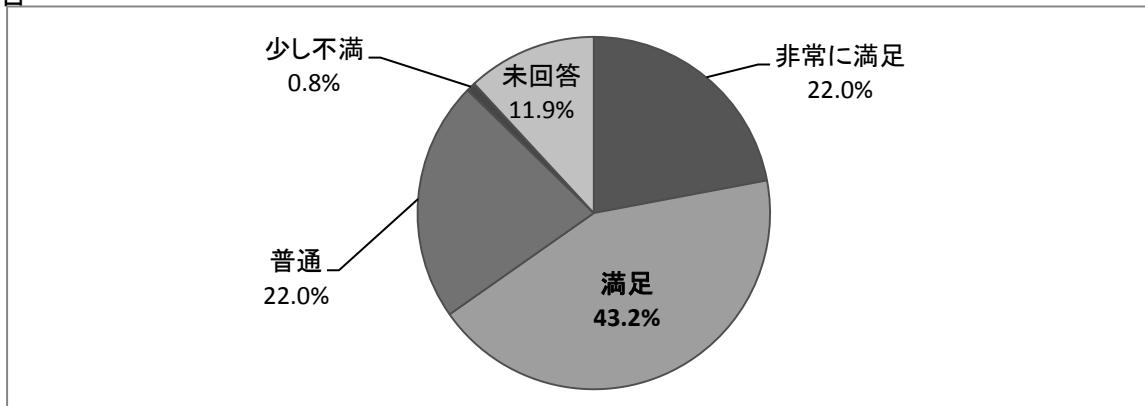
7. 看護師について

①看護師の説明はよくわかりましたか

■件数

非常に満足	52	満足	102	普通	52	少し不満	2
不満	0	未回答	28				

■割合

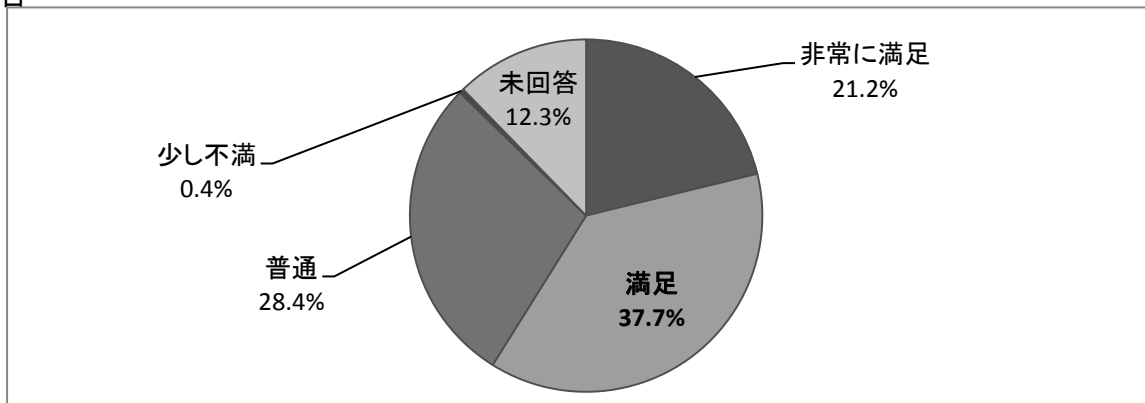


②自由に相談できる雰囲気でしたか

■件数

非常に満足	50	満足	89	普通	67	少し不満	1
不満	0	未回答	29				

■割合

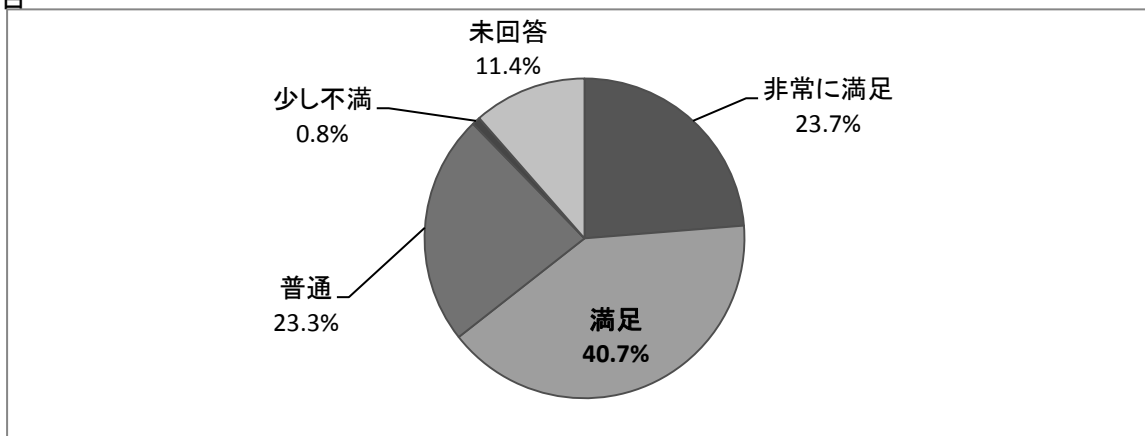


③言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

非常に満足	56	満足	96	普通	55	少し不満	2
不満	0	未回答	27				

■割合

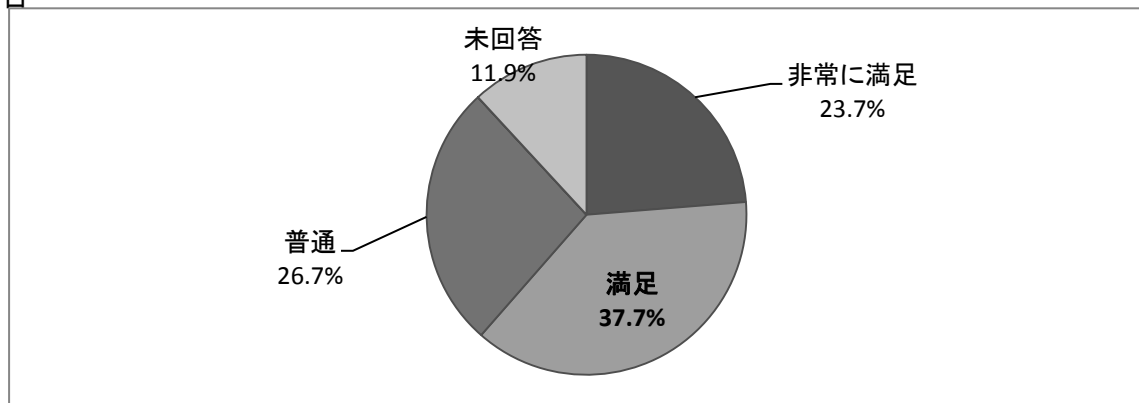


④身だしなみについてはいかがでしたか

■件数

非常に満足	56	満足	89	普通	63	少し不満	0
不満	0	未回答	28				

■割合



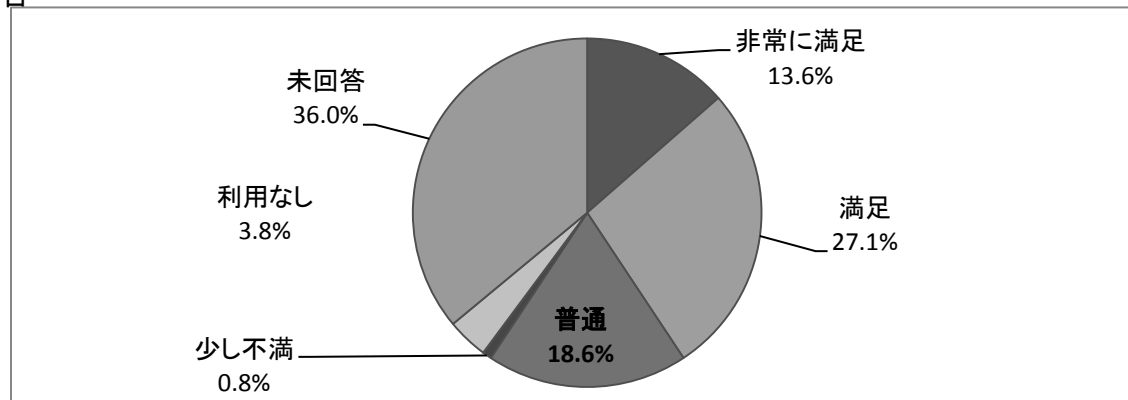
8. その他の職員について

①薬剤師の対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	32	満足	64	普通	44	少し不満	2
不満	0	利用なし	9	未回答	85		

■割合

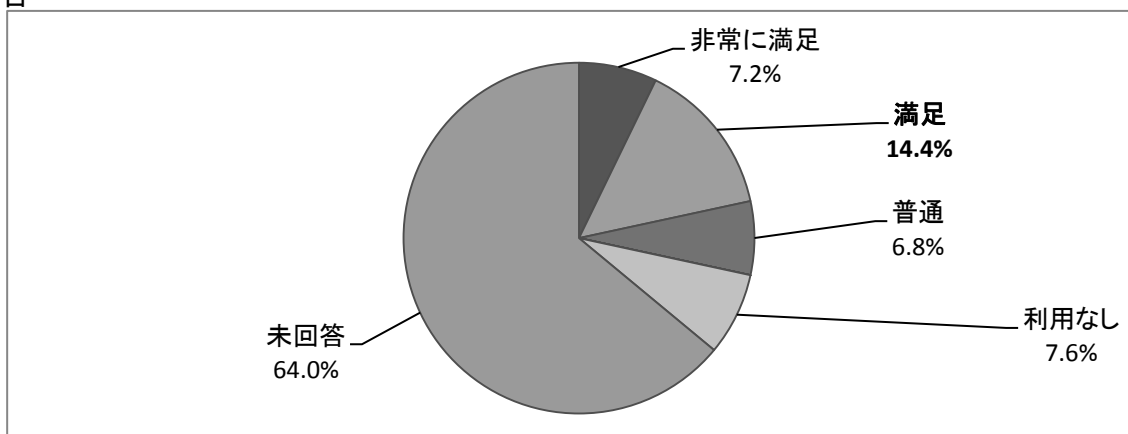


②放射線技師（レントゲン）の対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	17	満足	34	普通	16	少し不満	0
不満	0	利用なし	18	未回答	151		

■割合

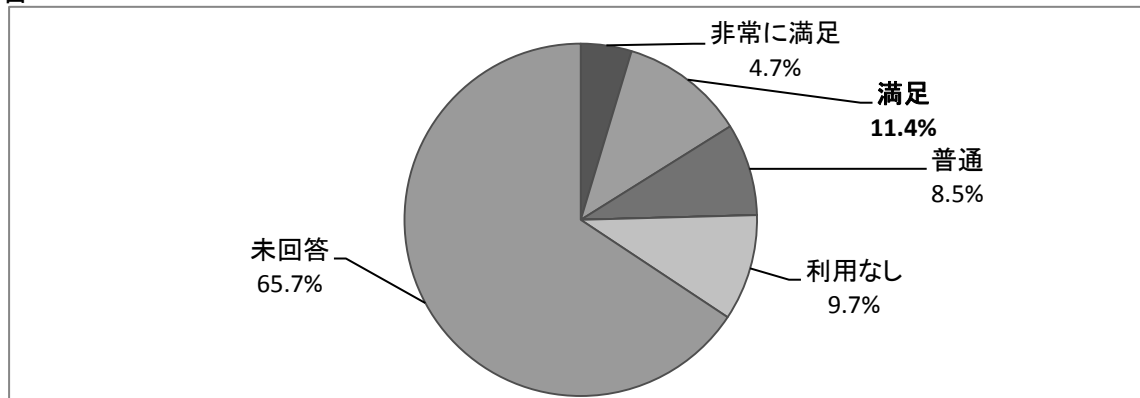


③検査技師（心電図・肺機能等）の対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	11	満足	27	普通	20	少し不満	0
不満	0	利用なし	23	未回答	155		

■割合

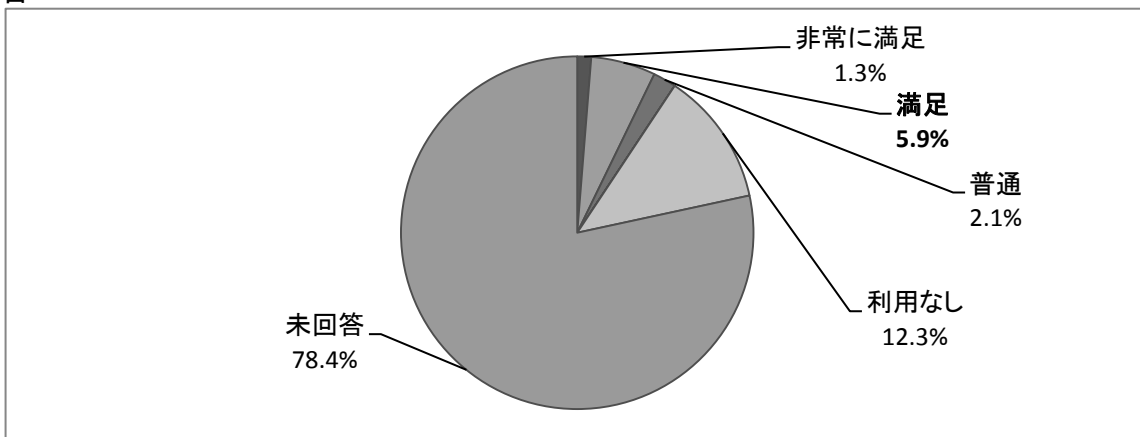


④リハビリテーションスタッフの対応はいかがでしたか。

■件数

非常に満足	3	満足	14	普通	5	少し不満	0
不満	0	利用なし	29	未回答	185		

■割合

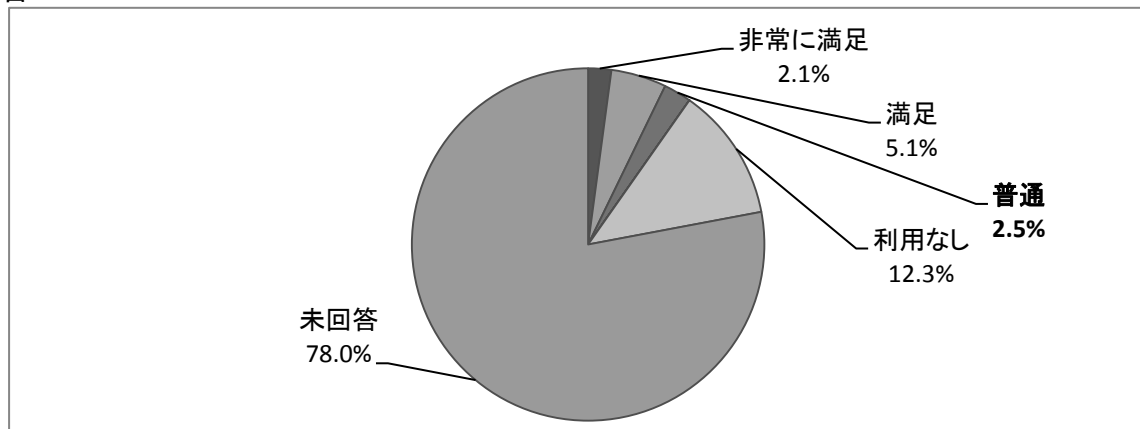


⑤医療ソーシャルワーカーの対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	5	満足	12	普通	6	少し不満	0
不満	0	利用なし	29	未回答	184		

■割合

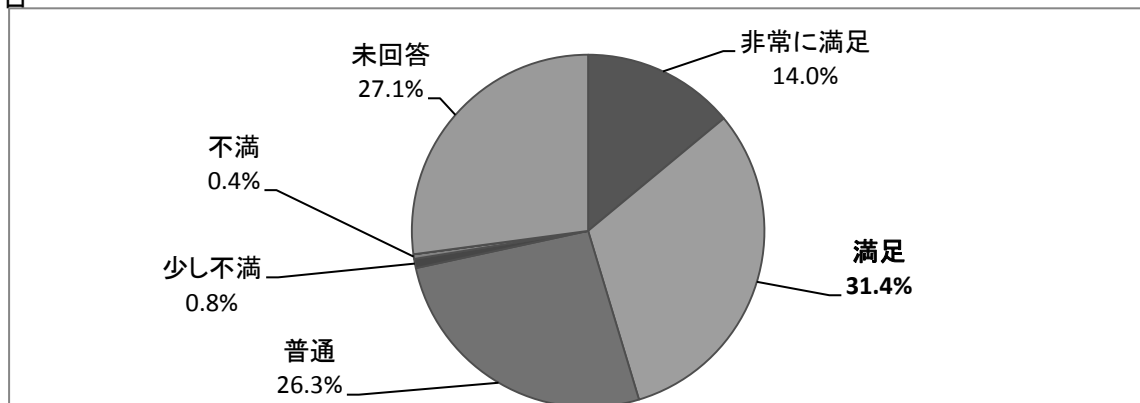


⑥事務職員（カルテの受け渡し・計算）の対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	33	満足	74	普通	62	少し不満	2
不満	1	利用なし	0	未回答	64		

■割合

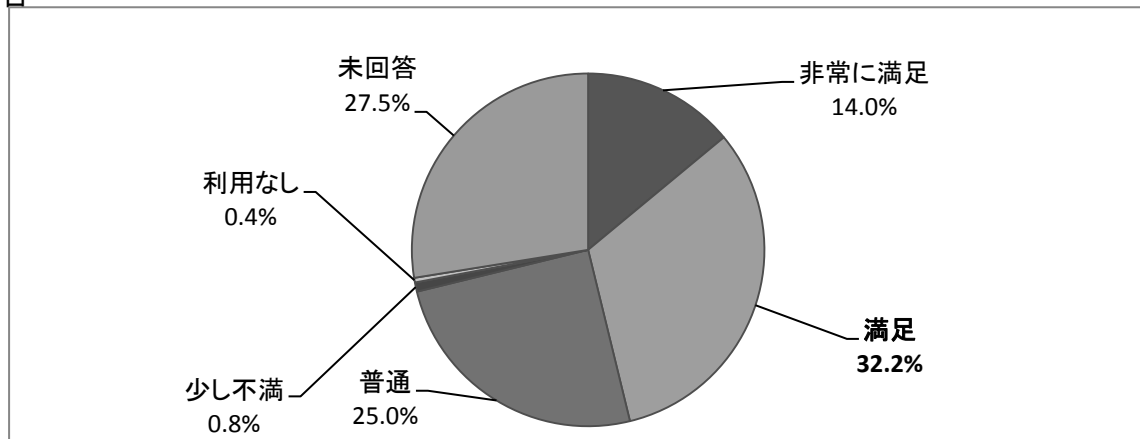


⑦会計職員（お支払い時）の対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	33	満足	76	普通	59	少し不満	2
不満	0	利用なし	1	未回答	65		

■割合

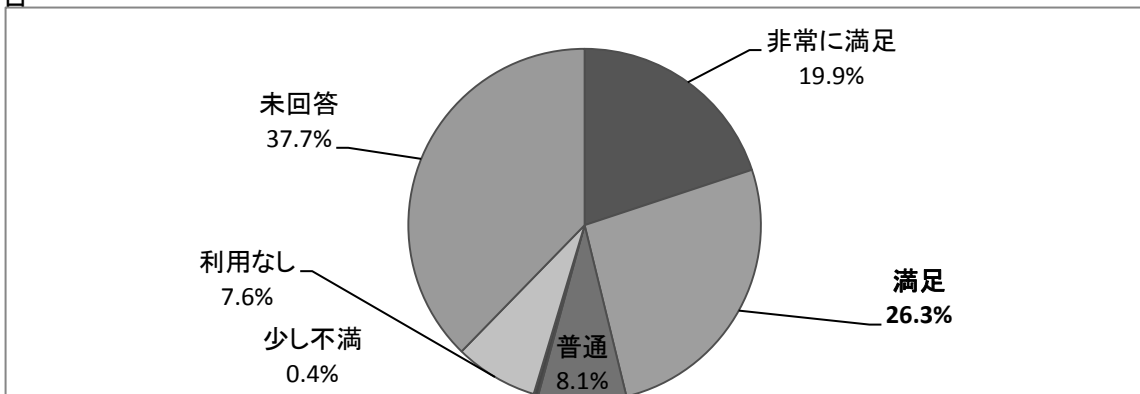


⑧当院には外来で患者さんのお手伝いをする職員が玄関入口にいます（受診方法や問診のお手伝い、診療相談や車イス介助などをいたします）。その対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	47	満足	62	普通	19	少し不満	1
不満	0	利用なし	18	未回答	89		

■割合



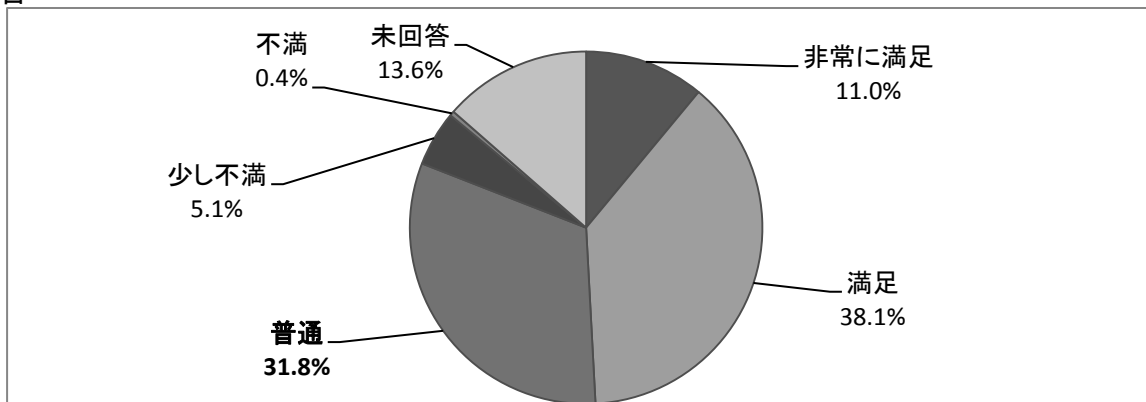
9. その他

①院内の案内表示等はわかりやすいものでしたか

■件数

非常に満足	26	満足	90	普通	75	少し不満	12
不満	1	未回答	32				

■割合

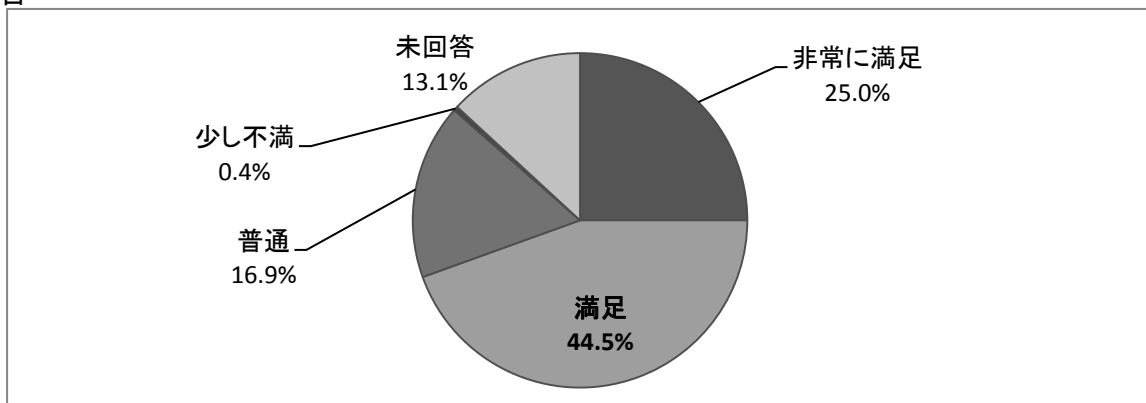


②院内の清掃はいきとどいていましたか

■件数

非常に満足	59	満足	105	普通	40	少し不満	1
不満	0	未回答	0				

■割合

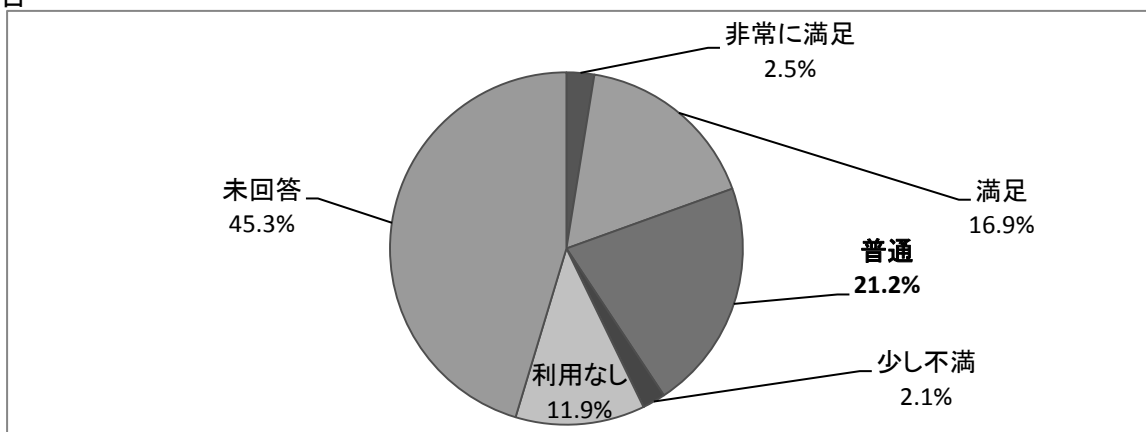


③売店の品揃えはいかがでしたか

■件数

非常に満足	6	満足	40	普通	50	少し不満	5
不満	0	利用なし	28	未回答	107		

■割合

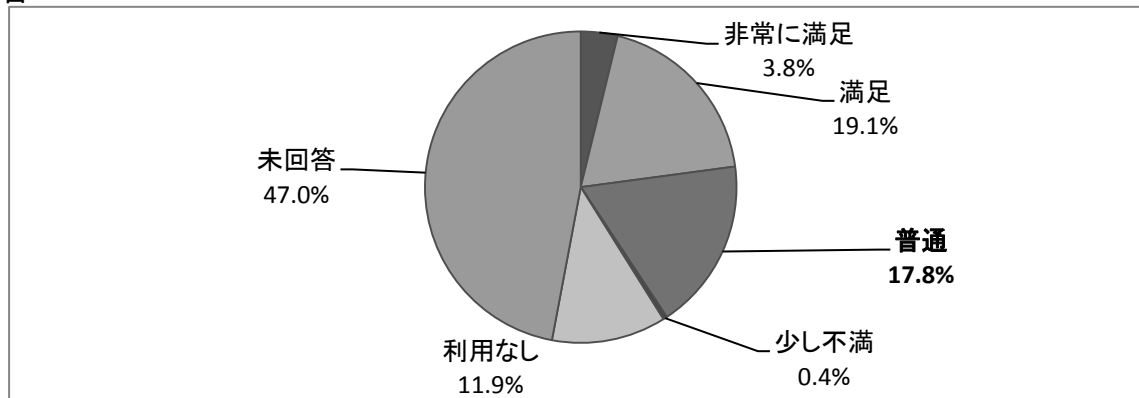


④売店での対応はいかがでしたか

■件数

非常に満足	9	満足	45	普通	42	少し不満	1
不満	0	利用なし	28	未回答	111		

■割合

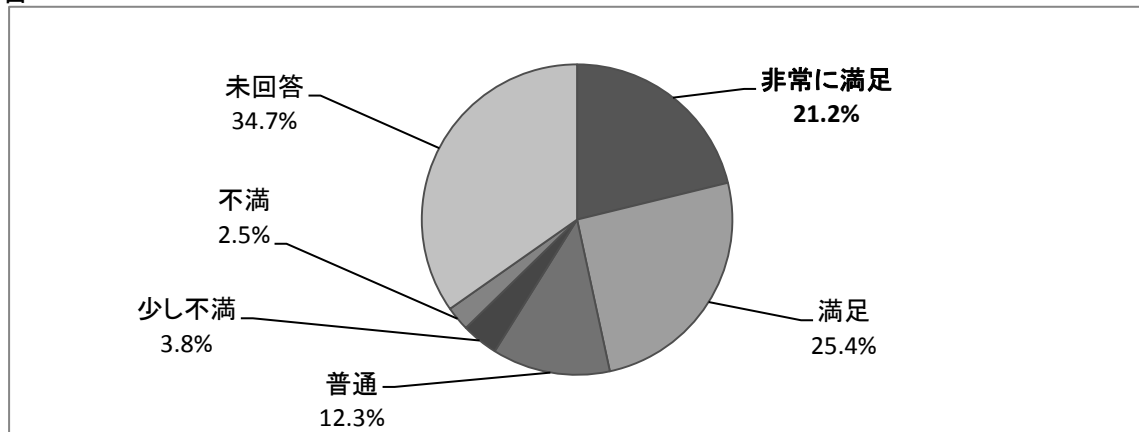


⑤敷地内禁煙ですが、いかがでしたか。

■件数

非常に満足	50	満足	60	普通	29	少し不満	9
不満	6	未回答	82				

■割合

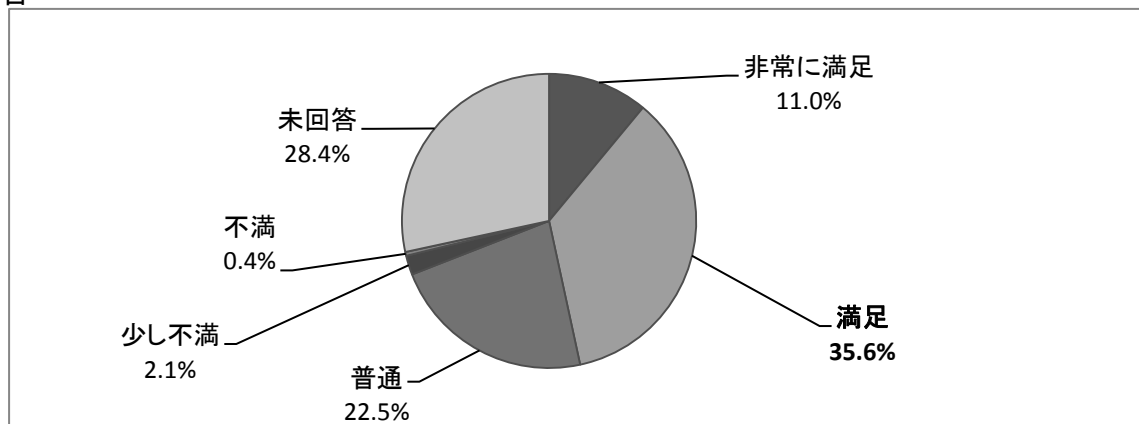


⑥BGMを流していますが、いかがでしたか。

■件数

非常に満足	26	満足	84	普通	53	少し不満	5
不満	1	未回答	67				

■割合

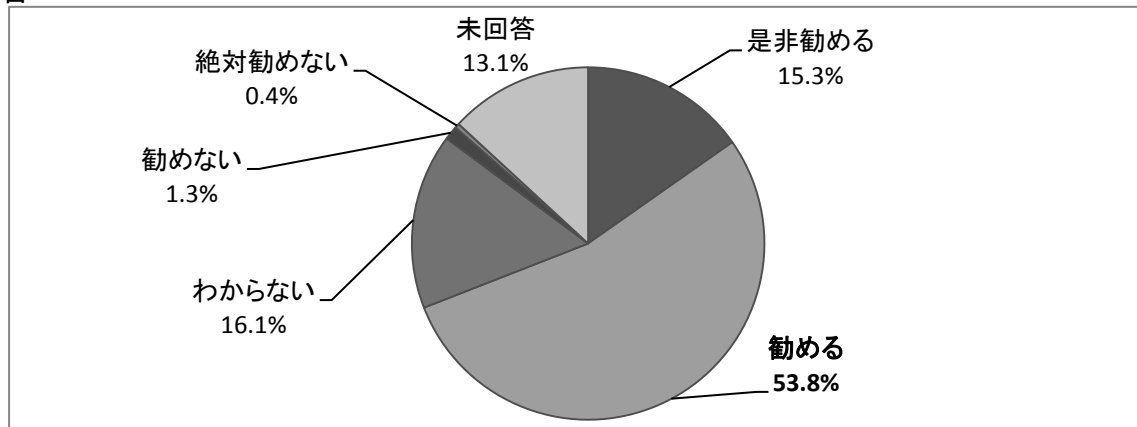


10. 当院を他の方に紹介したいと思いませんか

■件数

是非勧める	36	勧める	127	わからない	38	勧めない	3
絶対勧めない	1	未回答	31				

■割合



11. そのほかに何かお気づきのことがあればご自由にお書きください

- ・身障者用駐車場からの退出の方向が左側になっていて、大変不便です。
右へも行けるよう改善をお願いします。
- ・1か所タバコが吸えるところがほしい
- ・インフルエンザの接種、私は午後からのほうがよかったです。周りの方の咳が気になりました。
大変でしょうが、午前と午後どちらか希望できたらと思います。
- ・採血までに時間がかかりすぎ。人員が足りてない。全体的に待ち時間がかかりすぎ。
- ・新装になって清潔感が十分です。よろしくをお願いします。(10年来の患者です。)
- ・知らずに整形外科に来ましたが、休診の日でした。こちらの失策でした。医師の対応は神経内科はよく説明してくださってとてもよかったと思っています。医師の対応が最大の重要事項だと思いました。
- ・前よりゆったり落ち着いて待ってられる。病院の雰囲気も良い。
- ・西鉄バスの発着回数を増やしてほしい。
- ・診療科を婦人科などおいてほしい要望です。
- ・薬局の対応はいつもと違います。いつもタラタラして遅いです。
受付の看護師もいつもおしゃべりしてます。いつもと違うのはなぜですか。
- ・予約受付の機械の場所がわかりにくい。
- ・7番、13番付近のいすが少ないように思える。本日別の場所に座った。
- ・マンモグラフィ検査を無料で行っていただけるのでとても助かります。高橋医師に診てもらっていますが、丁寧で信頼できる先生だと思います。
- ・【田久保さんについて】寒い日暑い日は大変だと思います。ご苦労様です。好感度は非常に良い。
玄関口がちょっとわかりづらいですね。
- ・今日は眼科でしたので、すごく待ち時間が短くよかったです。内科は時間がいつもかかります。
- ・瞳孔を開いて検査する予定でしたが、先生の時間がなくてできなかった。予約時間にきたのに…。
時間内なら初めに言ってくれたら眼科は受けなかった。無駄なお金がかかった。
- ・以前に比べ非常に清潔で近代化していて驚いた。また利用したいと思う。
- ・皮膚科、13の先生もよく教えてくださった。
- ・診察時、待ち時間が長い。
- ・毎月1万円近く費用がかかる。他の病院より高いと思う。それだけ先進医療かとも思うが。
- ・待ち時間が長い。(今日も病院に来て帰るまで2時間以上かかりました。)
- ・タバコが吸える場所がほしい。
- ・整形手術を当院でできるようにしてもらいたい。
- ・受付カウンターは病院の顔です。気持ちよく書類を受け取ってほしいと思います。

- ・本当は循環器科を受診したかったが、診療日ではなかったのでできなかった。診療科目によって受診できない日があると、仕事を休んでくるには便利が悪いので、なるべく毎日受診できる体制を早く整えていただきたいと思う。職員、スタッフの方々はとても親切だと思う。
- ・本日はさほどもなかったが、通常は検査終了から診察までの待ち時間が以上に長い（1時間～2時間）。情報処理の流れが適切でない可能性が高い。
- ・落ち着いた雰囲気が好き。病院のザワザワした感じがなくて、血圧もあがらない。
ただ、私より年上の方は、番号表示等なれない方がおられる感じがする。
- ・予約なしのときは、とっても時間がかかった。
- ・3人紹介して連れてきました。
- ・前回より待ち時間が短かったのでよかった。
- ・タバコ吸える部屋がほしい。絶対に。
- ・外来トイレに除菌スプレーを置いてほしい。
- ・バスの便の有無？タクシーの手配？
- ・玄関入る時より診察・会計・玄関出る時追大変満足してます
- ・駐車場より玄関入口に入る時、歩行してる目の前に（直線）に案内表示が出てないので当初迷った。
- ・他院では患者“様”なんだけど？
- ・待ち時間が長いです。
- ・健診にひっきり来院。治療までにはならなかったもので、そこがわかりませんが丁寧に調べてくれました。
- ・友人にもこの済生会病院を勧めています。済生会のファンです。
- ・前のことですが、会計をすませて薬をもらうまでにちょっと時間がかかると思います。
- ・医師は患者の身体をよく理解してほしいです。
- ・建て替わり立派な医療施設になり、うれしく思っています。耳鼻科など少し科が増えたら、患者さんも増えることと併せて助かる人も喜ぶと考えます。
- ・今年1月よりお世話になっていますが、今のところ問題はありますが、診察の待ち時間が長いようですね。
- ・障害者用の駐車スペースを工夫してもっと増やしてほしい。
- ・障害者用の駐車スペースを工夫してもっと増やしてほしい。
- ・待ち時間が30分を経過した時は一度進捗状況を患者に説明するようにしていただきたい。
- ・院内は非常に静かで気持ちよかった。
- ・大きな病院は不安があったのですが、こちらは安心できます。
- ・今はわかるけど、あと何年かすると迷路のように感じ1人では目的地にいけないような気がする。
- ・他の病院に比べ、すごく親切だと思います。