

平成22年度「患者満足度調査」結果

患者満足度調査【外来】

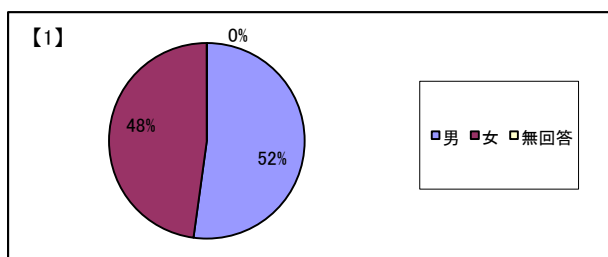
期間:平成23年1月24日～平成23年1月29日

回答数:230件

回答率:47.8%(230/481)

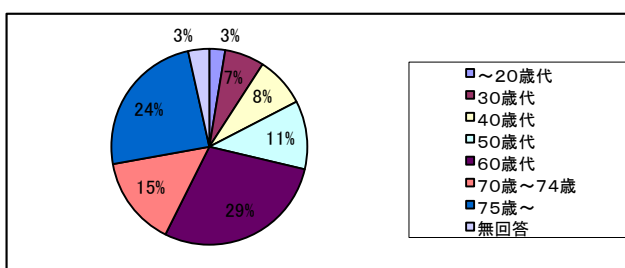
1. 性別

項目	全体	割合
男	120	52%
女	110	48%
無回答	0	0%
合計	230	100.0%



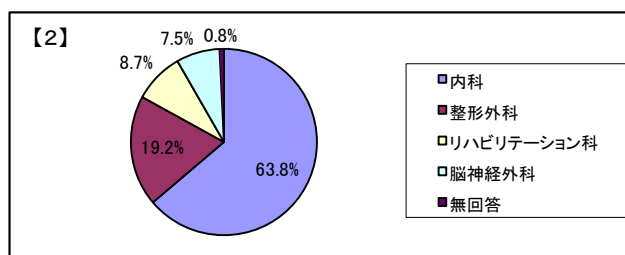
年齢

項目	全体	割合
～20歳代	6	3%
30歳代	15	7%
40歳代	19	8%
50歳代	26	11%
60歳代	66	29%
70歳～74歳	34	15%
75歳～	56	24%
無回答	8	3%
合計	230	100.0%



2. 受診された科はどこですか(複数回答可)

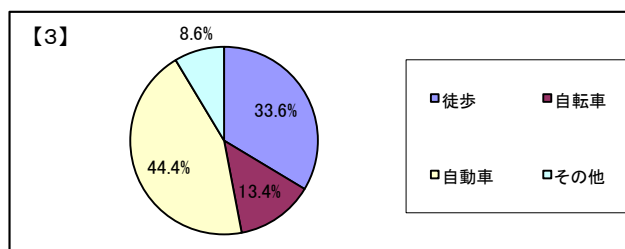
項目	全体	割合
1 内科	169	63.8%
2 整形外科	51	19.2%
3 リハビリテーション科	23	8.7%
4 脳神経外科	20	7.5%
無回答	2	0.8%
合計	265	100.0%



3. 来院された際の交通手段は何ですか(複数回答可)

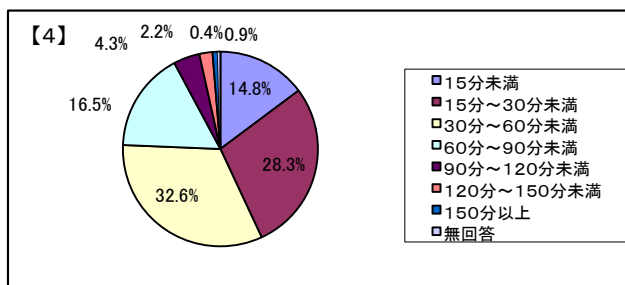
項目	全体	割合
1 徒歩	78	33.6%
2 自転車	31	13.4%
3 自動車	103	44.4%
4 その他	20	8.6%
合計	232	100.0%

タクシー12、バス3、バイク3、介護タクシー



4. 診察までにかかった時間はどれぐらいですか

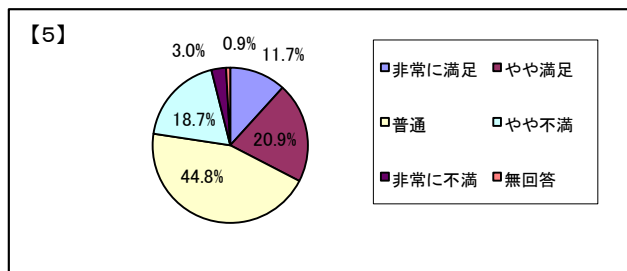
項目	全体	割合
1 15分未満	34	14.8%
2 15分～30分未満	65	28.3%
3 30分～60分未満	75	32.6%
4 60分～90分未満	38	16.5%
5 90分～120分未満	10	4.3%
6 120分～150分未満	5	2.2%
7 150分以上	2	0.9%
8 無回答	1	0.4%
合計	230	100.0%
平均	55.15	



平成22年度「患者満足度調査」結果

5. 診察までの待ち時間について、満足していますか

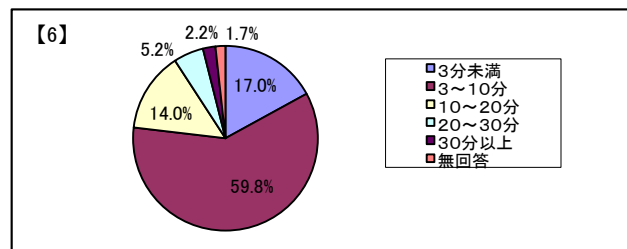
項目	全体	割合
1 非常に満足	27	11.7%
2 やや満足	48	20.9%
3 普通	103	44.8%
4 やや不満	43	18.7%
5 非常に不満	7	3.0%
6 無回答	2	0.9%
合計	230	100.0%
平均	3.20	



6. 診察にかかった時間はどのくらいですか

項目	全体	割合
1 3分未満	39	17.0%
2 3～10分	137	59.8%
3 10～20分	32	14.0%
4 20～30分	12	5.2%
5 30分以上	5	2.2%
6 無回答	4	1.7%
合計	229	100.0%

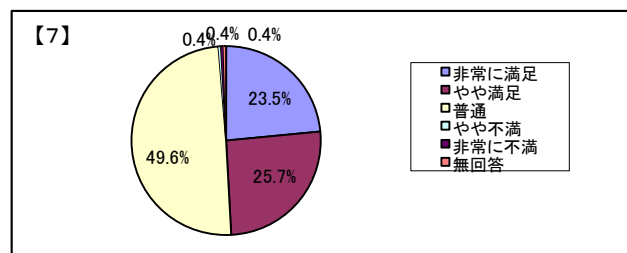
事前に診察券を出すため、日によって違う



7. 診療にかかった時間には満足していますか

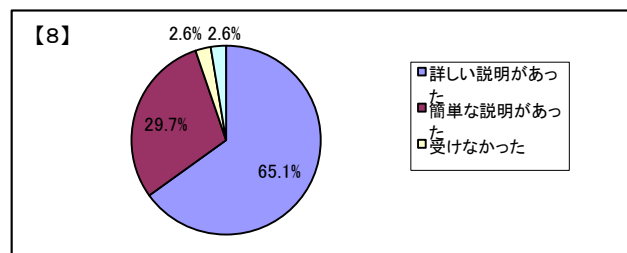
項目	全体	割合
1 非常に満足	54	23.5%
2 やや満足	59	25.7%
3 普通	114	49.6%
4 やや不満	1	0.4%
5 非常に不満	1	0.4%
6 無回答	1	0.4%
合計	230	100.0%
平均	3.72	

今日は短かった。2時間待つ時もある



8. 医師からの説明は十分に行われましたか

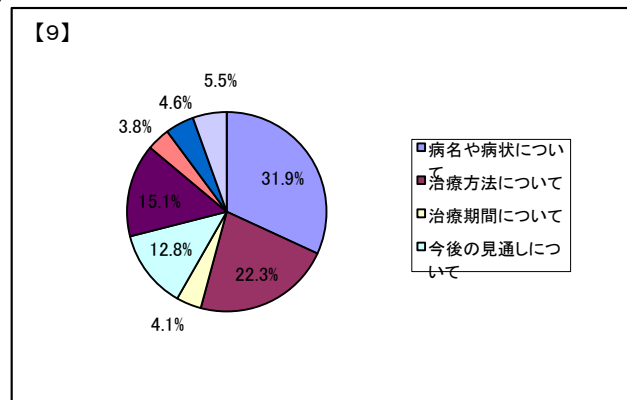
項目	全体	割合
1 詳しい説明があった	149	65.1%
2 簡単な説明があった	68	29.7%
3 受けなかった	6	2.6%
4 無回答	6	2.6%
合計	229	100.0%



9. 8の1、2にお答えした方にお聞きます。

説明を受けた内容はどのようなことですか(複数回答可)

項目	全体	割合
1 病名や病状について	110	31.9%
2 治療方法について	77	22.3%
3 治療期間について	14	4.1%
4 今後の見通しについて	44	12.8%
5 薬の効能について	52	15.1%
6 薬の副作用について	13	3.8%
7 その他	16	4.6%
8 無回答	19	5.5%
合計	345	100.0%

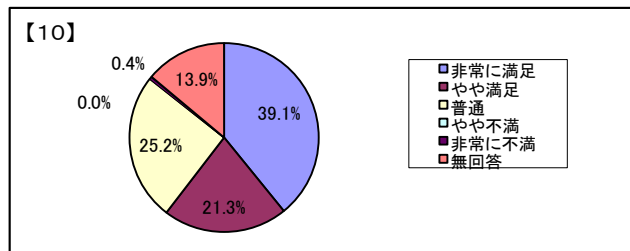


現状について3、検査結果3、血圧について3、日常生活の注意点、今後のアドバイス、体重の増減、聞けば教えてくれ、必要なことは話してくれる

平成22年度「患者満足度調査」結果

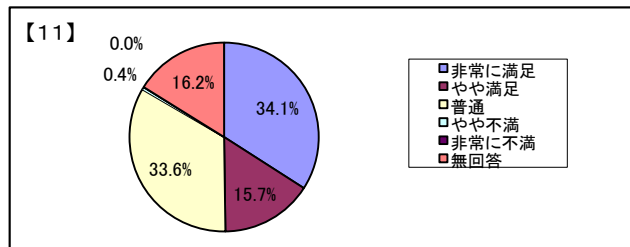
10. 医師に対して、質問や相談はしやすいですか

項目	全体	割合
1 非常に満足	90	39.1%
2 やや満足	49	21.3%
3 普通	58	25.2%
4 やや不満	0	0.0%
5 非常に不満	1	0.4%
6 無回答	32	13.9%
合計	230	100.0%
平均	4.15	



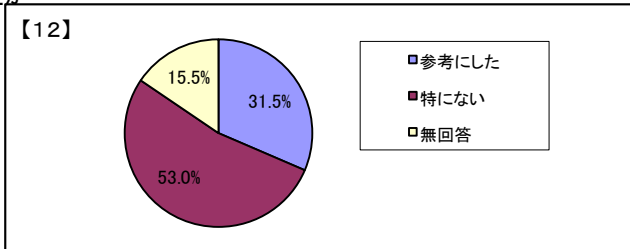
11. プライバシーは守られていますか

項目	全体	割合
1 非常に満足	78	34.1%
2 やや満足	36	15.7%
3 普通	77	33.6%
4 やや不満	1	0.4%
5 非常に不満	0	0.0%
6 無回答	37	16.2%
合計	229	100.0%
平均	3.99	



12. 当院を受診される際、当院の情報は参考にしましたか

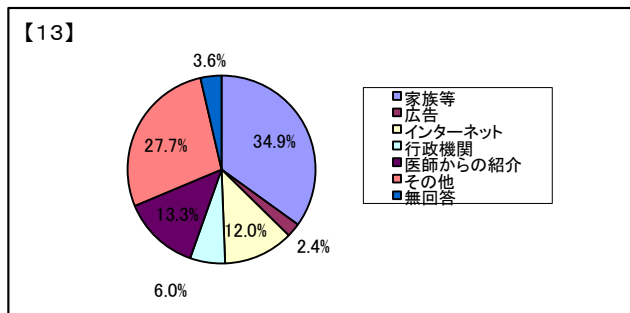
項目	全体	割合
1 参考にした	73	31.5%
2 特にない	123	53.0%
3 無回答	36	15.5%
合計	232	100.0%



13. 参考にしたとお答えした方にお聞きます。

参考にした内容はどのように知りましたか(複数回答可)

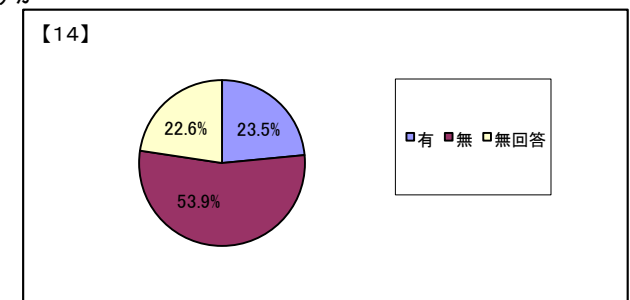
項目	全体	割合
1 家族等	29	34.9%
2 広告	2	2.4%
3 インターネット	10	12.0%
4 行政機関	5	6.0%
5 医師からの紹介	11	13.3%
6 その他	23	27.7%
7 無回答	3	3.6%
合計	83	100.0%



知人3、近い為4、以前入院していた、勤務先の近く、デイサービスの職員、病院の相談員

14. 当院を受診される際、欲しいと思った情報はありますか

項目	全体	割合
1 有	54	23.5%
2 無	124	53.9%
3 無回答	52	22.6%
合計	230	100.0%

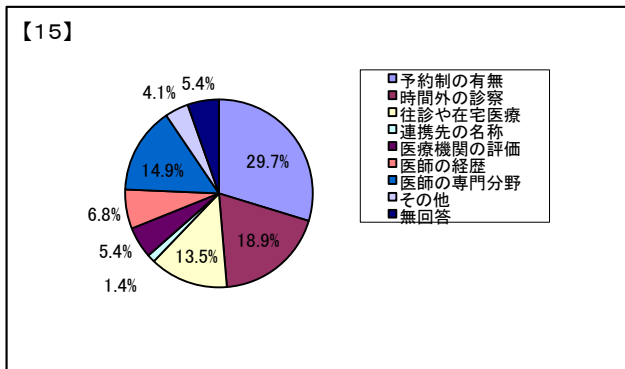


平成22年度「患者満足度調査」結果

15. あるとお答えした方にお聞きます。

当院の情報について、欲しいと思う内容はありますか

項目	全体	割合
1 予約制の有無	22	29.7%
2 時間外の診察	14	18.9%
3 往診や在宅医療	10	13.5%
4 連携先の名称	1	1.4%
5 医療機関の評価	4	5.4%
6 医師の経歴	5	6.8%
7 医師の専門分野	11	14.9%
8 その他	3	4.1%
9 無回答	4	5.4%
合計	74	100.0%

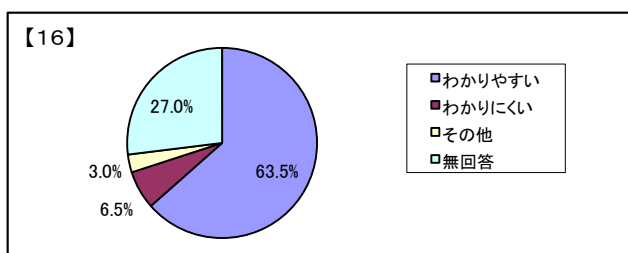


待合室の場所、健康診断について、今後の見通し、治療訓練方法、待ち時間がわかるといい

16. 掲示物についてお聞きます。

当院のお知らせに関する掲示物はわかりやすいですか

項目	全体	割合
1 わかりやすい	146	63.5%
2 わかりにくい	15	6.5%
3 その他	7	3.0%
4 無回答	62	27.0%
合計	230	100.0%

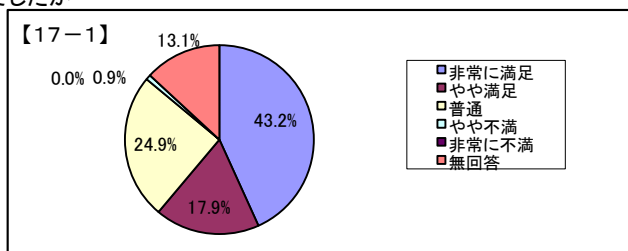


普通2、あまり見ない、高齢者の方には分かりにくいかも

17. 対応・身だしなみについてお聞きます。

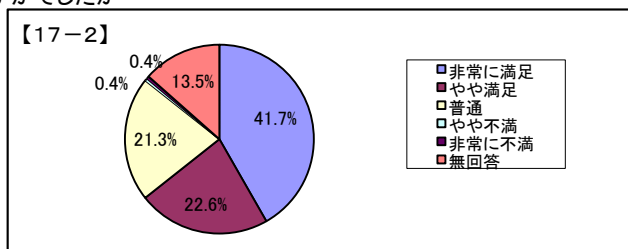
1) 医師の対応(言葉遣い・態度)、身だしなみはいかがでしたか

項目	全体	割合
1 非常に満足	99	43.2%
2 やや満足	41	17.9%
3 普通	57	24.9%
4 やや不満	2	0.9%
5 非常に不満	0	0.0%
6 無回答	30	13.1%
合計	229	100.0%
平均	4.19	



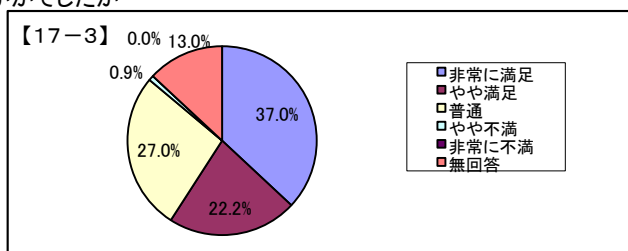
2) 看護職員の対応(言葉遣い・態度)、身だしなみはいかがでしたか

項目	全体	割合
1 非常に満足	96	41.7%
2 やや満足	52	22.6%
3 普通	49	21.3%
4 やや不満	1	0.4%
5 非常に不満	1	0.4%
6 無回答	31	13.5%
合計	230	100.0%
平均	4.21	



3) 事務職員の対応(言葉遣い・態度)、身だしなみはいかがでしたか

項目	全体	割合
1 非常に満足	85	37.0%
2 やや満足	51	22.2%
3 普通	62	27.0%
4 やや不満	2	0.9%
5 非常に不満	0	0.0%
6 無回答	30	13.0%
合計	230	100.0%
平均	4.10	

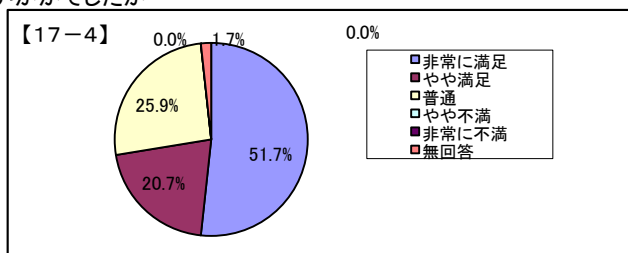


平成22年度「患者満足度調査」結果

4) リハビリを受けられた方にお聞きします。

リハビリ科職員の対応(言葉遣い・態度)、身だしなみはいかがでしたか

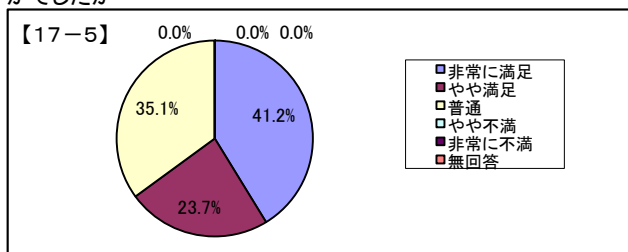
項目	全体	割合
1 非常に満足	30	51.7%
2 やや満足	12	20.7%
3 普通	15	25.9%
4 やや不満	0	0.0%
5 非常に不満	0	0.0%
6 無回答	1	1.7%
合計	58	100.0%
平均	4.26	



5) レントゲンを受けられた方にお聞きします。

放射線技師の対応(言葉遣い・態度)、身だしなみはいかがでしたか

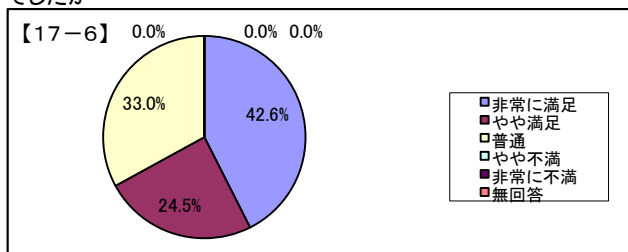
項目	全体	割合
1 非常に満足	40	41.2%
2 やや満足	23	23.7%
3 普通	34	35.1%
4 やや不満	0	0.0%
5 非常に不満	0	0.0%
6 無回答	0	0.0%
合計	97	100.0%
平均	4.06	



6) 検査を受けられた方にお聞きします。

検査技師の対応(言葉遣い・態度)、身だしなみはいかがでしたか

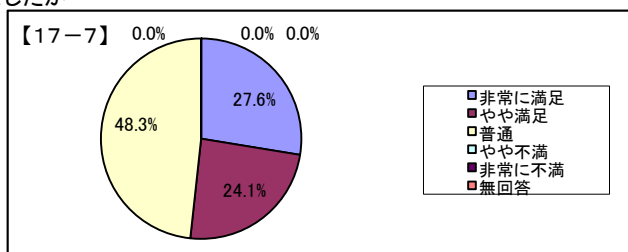
項目	全体	割合
1 非常に満足	40	42.6%
2 やや満足	23	24.5%
3 普通	31	33.0%
4 やや不満	0	0.0%
5 非常に不満	0	0.0%
6 無回答	0	0.0%
合計	94	100.0%
平均	4.10	



7) 栄養指導を受けられた方にお聞きします。

栄養士の対応(言葉遣い・態度)、身だしなみはいかがでしたか

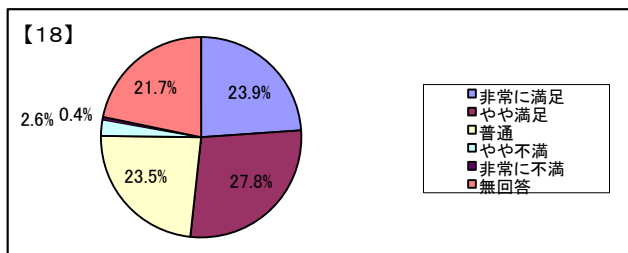
項目	全体	割合
1 非常に満足	8	27.6%
2 やや満足	7	24.1%
3 普通	14	48.3%
4 やや不満	0	0.0%
5 非常に不満	0	0.0%
6 無回答	0	0.0%
合計	29	100.0%
平均	3.79	



18. 最後にお聞きします。

当院の外来には満足していますか

項目	全体	割合
1 非常に満足	55	23.9%
2 やや満足	64	27.8%
3 普通	54	23.5%
4 やや不満	6	2.6%
5 非常に不満	1	0.4%
6 無回答	50	21.7%
合計	230	100.0%
平均	3.92	



平成22年度「患者満足度調査」結果

19. その他ご意見等ございましたらご記入をお願い致します

- ・特に意見はありません。今までどおりよろしく願います。
- ・待ち時間がもっと短くならないか。
- ・週に1、2回でもいいので午後の診察を再開してください。
- ・待ち時間がもう少し短くなるといい。番号であとどれくらい待つのかある程度の時間を教えてもらえると助かる。
- ・込んでいるため駐車場に止められない時がある。
- ・待ち時間を減らす方法はありますか？午後の診察がなくなったので私の場合は時間のやりくりで苦労しました。
- ・整形外科毎日診察あるといいと思います。
- ・整形外科のDrが専属でいて欲しい。毎月1回の診察ですが早朝に受付をしないと診察時間が不明確で待ち時間が多くなる。また、相談したくても日程が合わないことが多い。
- ・内科の午後の診療をしてほしい。
- ・午前の外来受付を7時30分にしてほしい
- ・満足しています
- ・整形外科に常勤の医師をお願いします。いつでも診察していただける先生が希望。
- ・できれば午後の診療もやってほしい。整形は時間がかかるといのでなかなか受診できない。
- ・薬についての効果について説明を頂けると助かります。
- ・待ち時間も少なくたくさん検査していただきました。ありがとうございます。
- ・良い病院を紹介していただいて友人に感謝しています。
- ・午後の診察の復活をお願いします。
- ・入院から引き続き来院。医師の担当曜日が少ない。
- ・午前だけの診察になってしまったのが不安です。
- ・外来が午前中だけになったのは少々不便を感じますが病院側の都合もあると思いますので末永く地元の病院としてがんばってください。
- ・家から近いので大助かりです。長く続くようお願いします。
- ・2時間近く待ったのにその間看護職員内科受付に今は4、5人いるのにも関わらず先生の都合で待つ時間、何分ほどか等分けてくれればいいと思う
- 今日はどうしたか風邪なら体温計を出すとか、以前は体温計を持ってきてくれたのにそのときだけなのか。駐車場が少ない。
- ・待ち時間が短いと体の負担が少なくいいですね。もしくはあとどのくらいで自分の順番がくるかわかると助かります。
- ・午後の診療がなくなってしまい不安です。
- ・交通の便が悪いので困ってます。
- ・いつもお世話になって本当にありがとうございます。快癒を願ってがんばりたく存じます。よろしくお願い申し上げます。
- ・スタッフのみんな親切でした。ありがとうございました。
- ・今日の待ち時間は30分くらいだったけどひどい時は1時間くらいの時がある。待っている患者の数が少ないのに診察室に呼ばれるのにすごく時間がかかるということなのでしょう。
- ・私には歩いてこれるのがありがたい。受けている先生にも満足しています。今は歩いてこれるのが宝です。
- ・内科の診察が午前だけでなくぜひ午後もやってほしいです
- ・内科の高橋先生は非常に丁寧に親切に診てくださり大変満足しております。リハビリの高橋先生、関山先生、富田先生も親切で退院後も通院できたとき必ず会うと話をしてくださりありがとうございます。栄養士の後藤先生もよく相談に乗ってくださり感謝しております。みなさんとよい先生ばかりでありがとうございます。
- ・整形外科も受けているのですが医師の移動が多くできるだけ安定してほしいです。
- ・上徳dr最高です。
- ・外来診察時間が限られてしまったので都合が合わないときは大変です。
- ・午後の診療がないのが残念。
- ・検査等の結果が知りたい。早々の連絡を。
- ・これからもよろしく願います。
- ・時間が少しかかりすぎることがある。もう少しきばきと診療していただくとよいです。
- ・診療時間が午前のみになってしまったので、予約などで午後も診療してほしい。
- ・いつも親切に対応していただき感謝しています。
- ・午後の診察があると助かります。

平成22年度「患者満足度調査」結果

- ・内科を受診した後に整形外科を受診したとき、かなり待たされ結局整形外科を受診することなく帰りました。
- ・近いので助かってます。