

2021年度

患者満足度調査結果

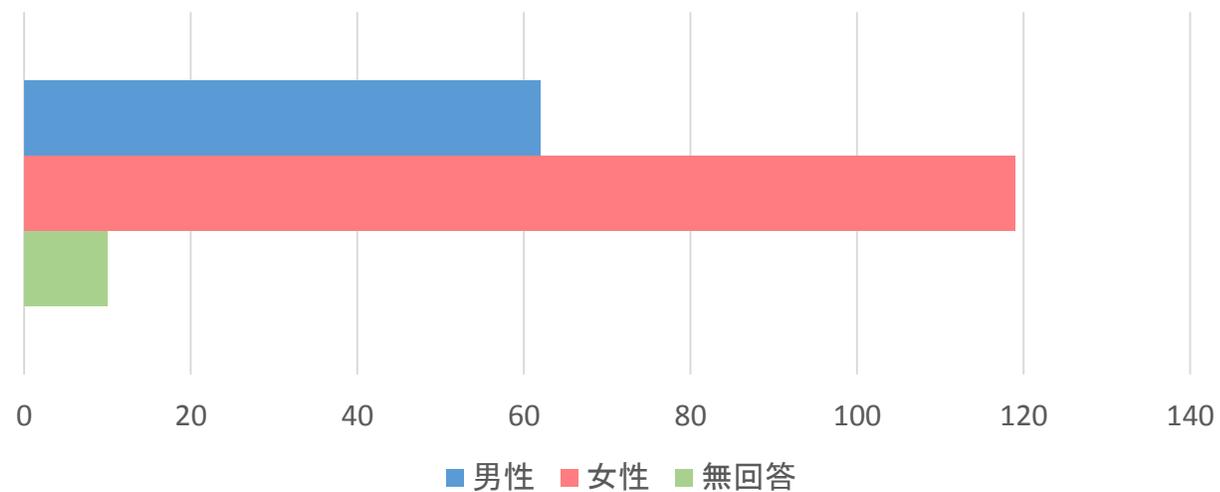
県北医療センター高萩協同病院 接遇委員会

調査概要

- 調査目的
当院への評価・満足度を収集し、その結果を踏まえた分析・改善策の検討を行うことで、接遇の質向上及び情報の公表を推進することを目的とする。
- 調査期間
2021年10月11日（月）から11月11日（水）
- 調査対象
外来患者及び外来患者家族
- 調査方法
アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施
- 配布数 200枚
- 回収数 191枚 回収率 95.5%

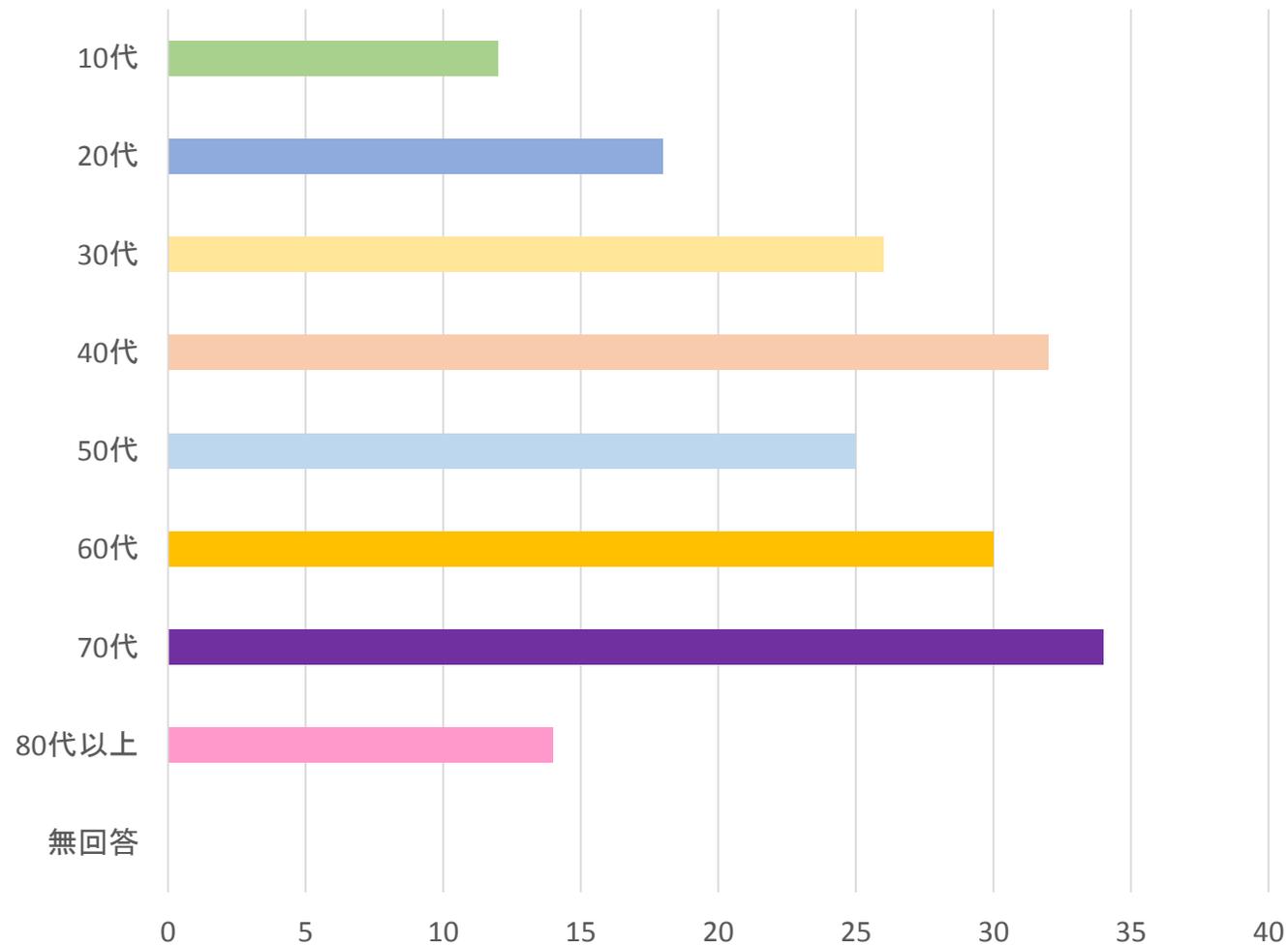
属性調査：性別

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	62	33%
女性	119	62%
無回答	10	5%
合計	191	100%



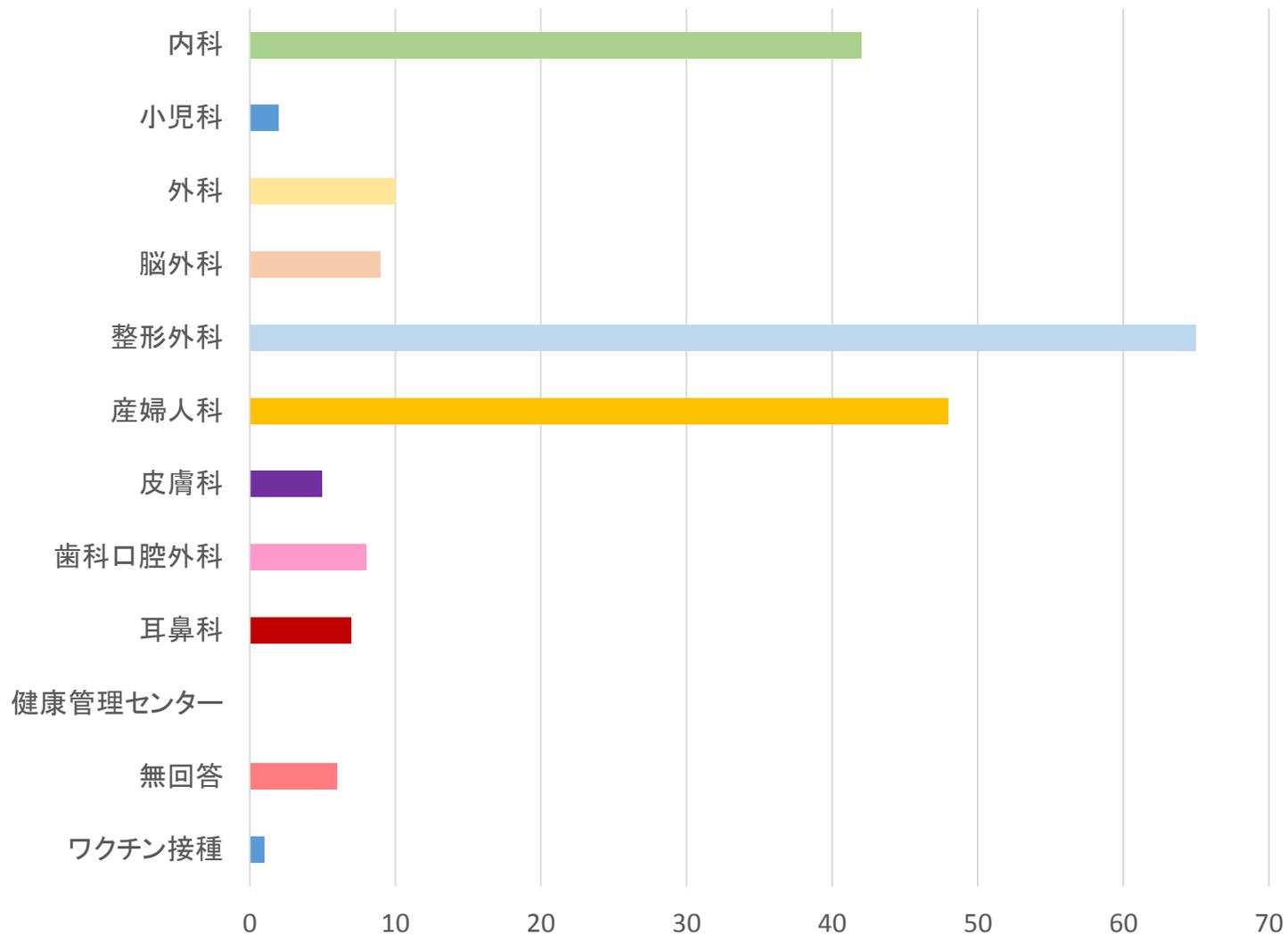
属性調査：年齢

選択肢	回答数(人)	構成比
10代	12	6%
20代	18	9%
30代	26	14%
40代	32	17%
50代	25	13%
60代	30	16%
70代	34	18%
80代以上	14	7%
無回答	0	0%
合計	191	100%

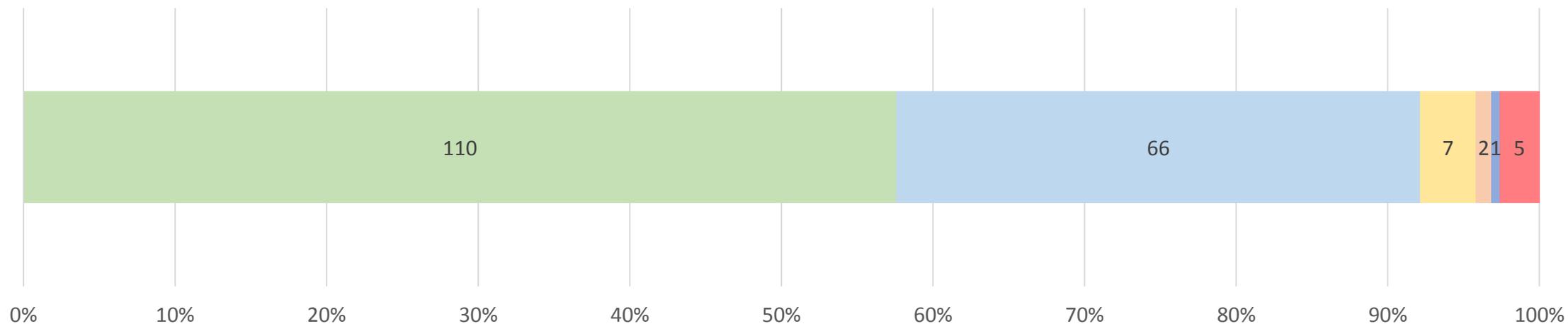


属性調査：受診科（同日複数受診あり）

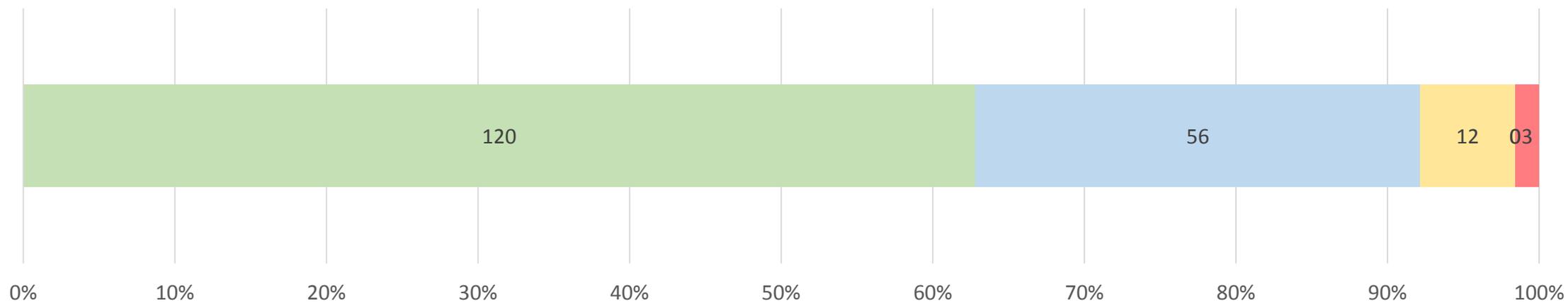
選択肢	回答数(人)	構成比
内科	42	21%
小児科	2	0.5%
外科	10	5%
脳外科	9	4%
整形外科	65	32%
産婦人科	48	24%
皮膚科	5	3%
歯科口腔外科	8	4%
耳鼻科	7	3%
健康管理センター	0	0%
無回答	6	3%
ワクチン接種	1	0.5%
合計	203	100%



質問①：受付の態度や言葉づかいはいかがでしたか？

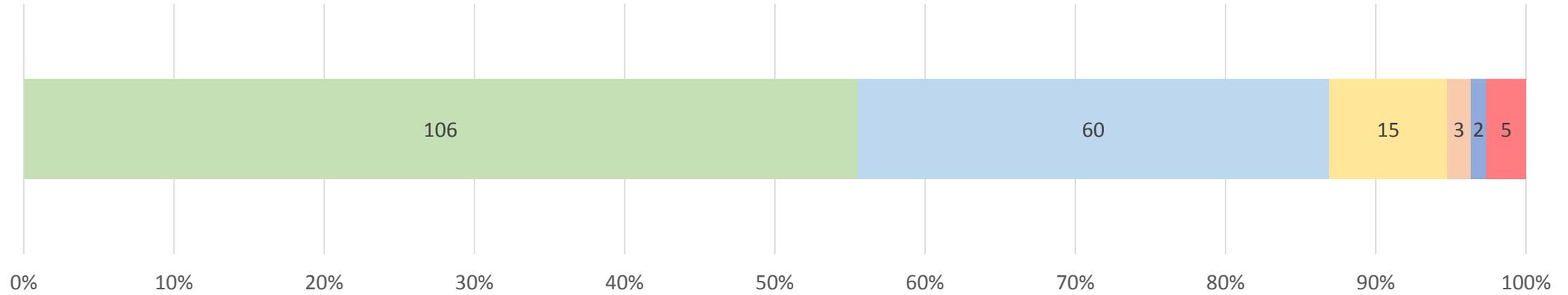


質問②：看護師の態度や言葉づかいはいかがでしたか？

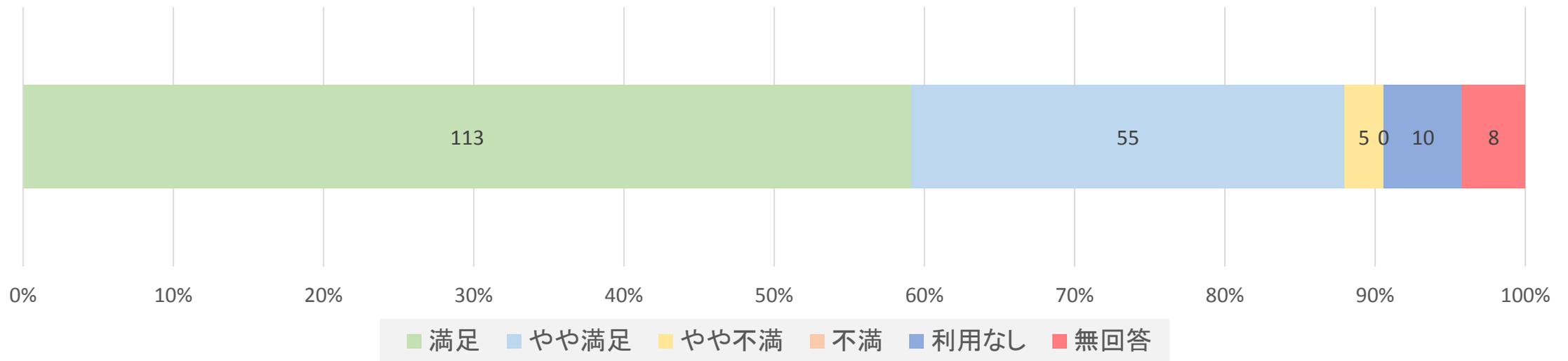


■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 利用なし ■ 無回答

質問③：医師の説明や態度はいかがでしたか？

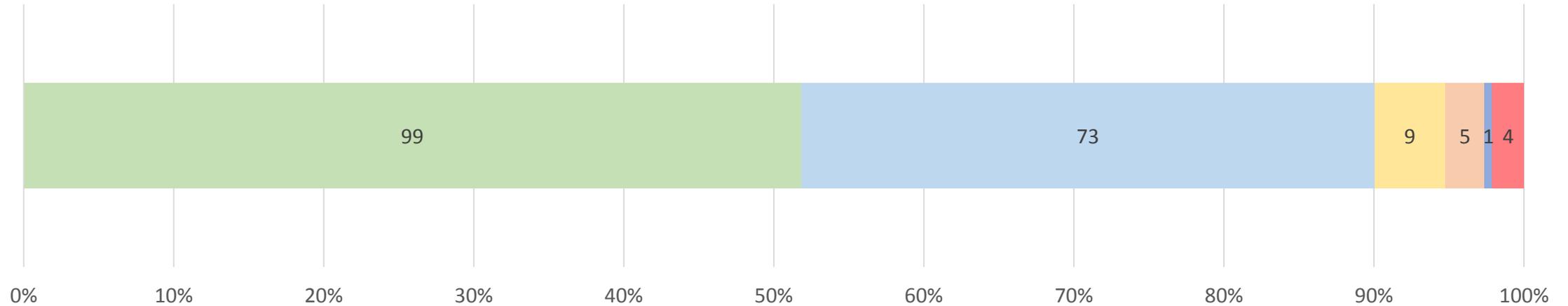


質問④：検査・放射線・薬剤・リハビリ・その他の職員の対応はいかがでしたか？

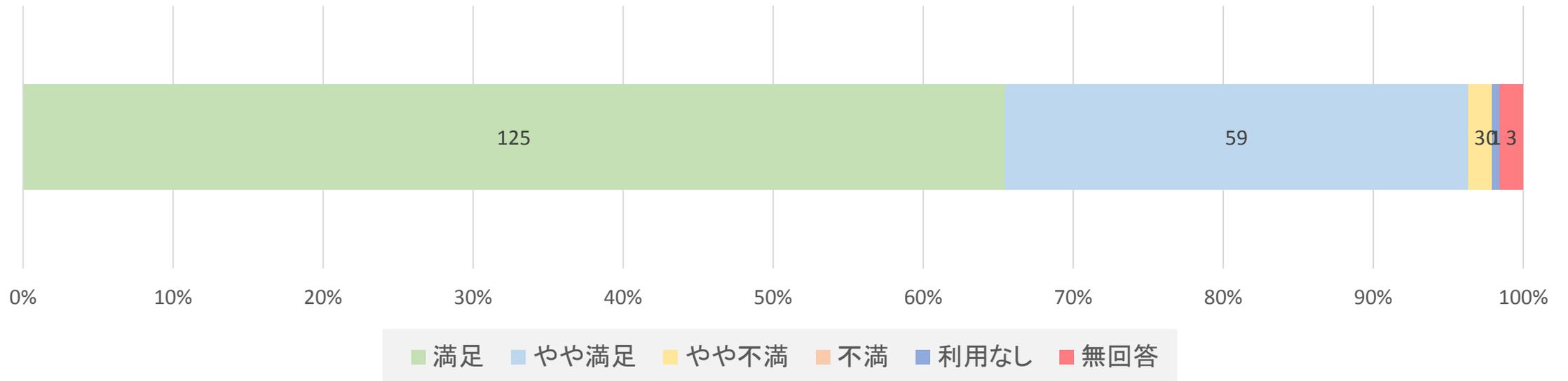


■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 利用なし ■ 無回答

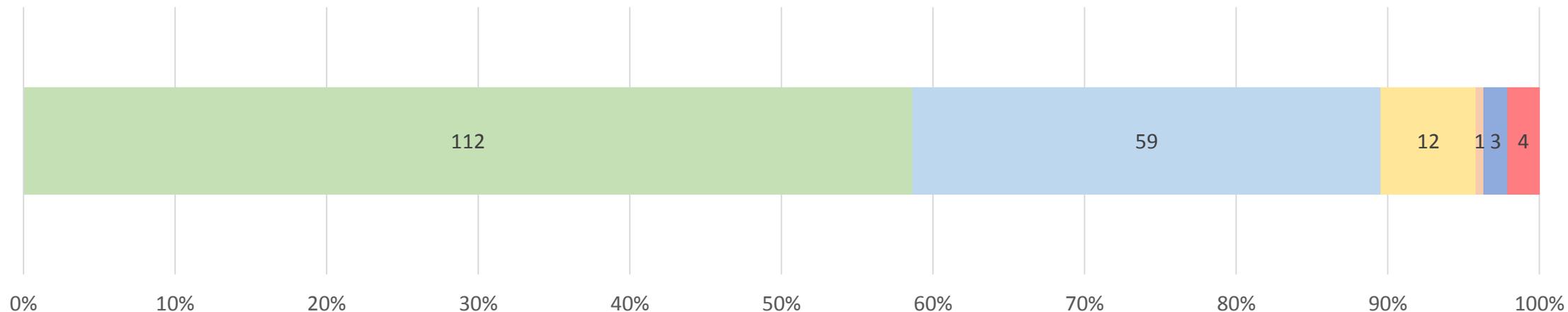
質問⑤：会計職員の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



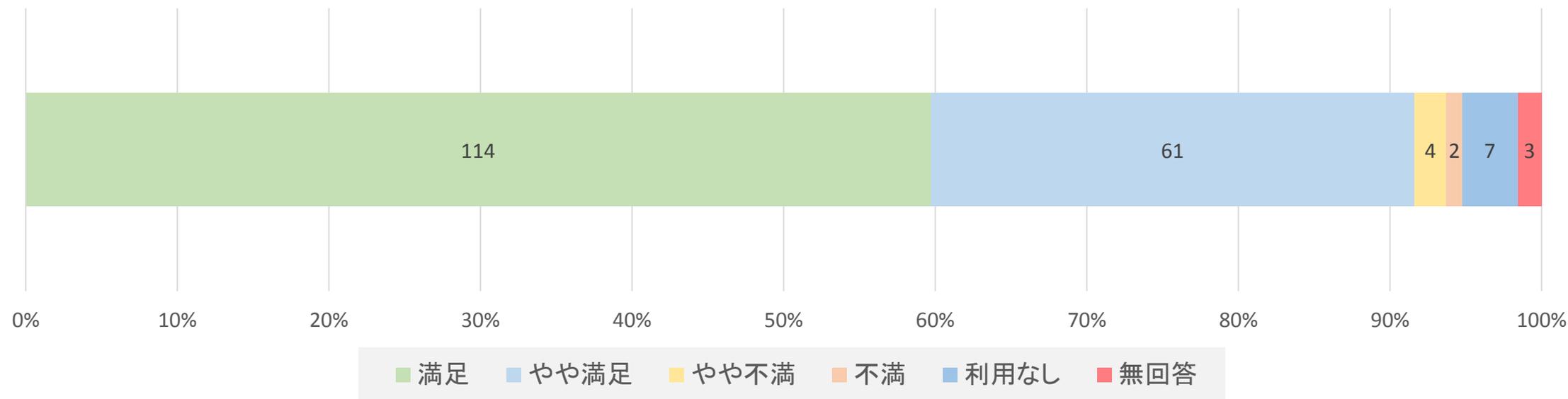
質問⑥：職員の身だしなみ・清潔感はいかがでしたか？



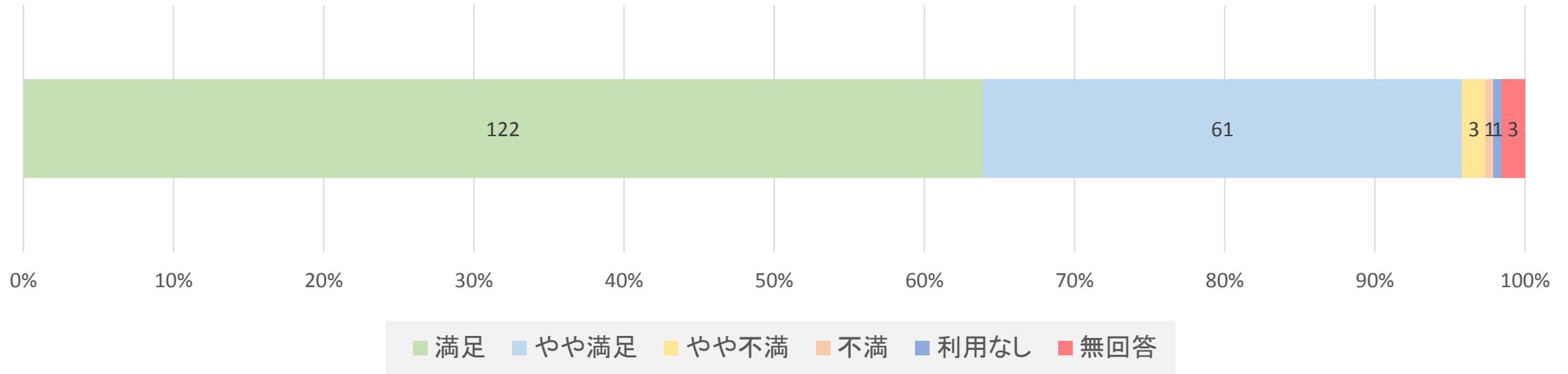
質問⑦：診察室でのプライバシー配慮はいかがでしたか？



質問⑧：トイレや洗面所は清潔で使いやすかったですか？



質問⑨：院内の清掃はいき届いていましたか？



お気付きの点（自由記載欄）

待ち時間について

- 待ち時間を短くしてほしい。
- ここにかぎらないが、待ち時間が長い。本などはたくさん置いてほしい。夜間・休日で救急の子供の対応はできるのかな？老人は？
- もう少し待ち時間をスムーズにしていってほしい。病気で待っているのだから1時間でも早く済ましてほしい。治る病気も余計悪くなる様な気がする。
- 待ち時間が長い。
- 整形の待ち時間が長い。
- 整形外科は混むようなのですが、待ち時間が長く腰が痛くなってしまふ。午後の診察もあればいいのですが。
- 待ち時間が少し長いので短くなるといいなと思った。
- やっぱ、まち時間が長いな。
- 待ち時間をもう少し改善して欲しい。4時間近くかかっている。
- 産婦人科の医師が少ないので、待ち時間が長くて困る。
- 脳外は予約制でもお昼過ぎまで時間がかかることが多いので、認知症の父を連れてきて、待たされるのが大変です。何とかしてください。
- 脳神経外科の始まる時間が遅いので、時間の改正をしてほしい。

予約について

- 予約時間がざっくりしていて、診療開始時間に受付が集中して、結局来た順になっていると思います。30分毎の受付時間にできないのでしょうか。
- 産婦人科の予約の方法を変えて欲しい（AM・PMではなく時間指定してほしい）。コロナが落ち着いてきたので、立会・面会許可お願いします！！（ワクチン2回打った人限定でも良いので）
- 婦人科に通っていますが、予約をして、8時に外の列に並んで8時30分には婦人科の受付を済ませているのですが、呼ばれるのがいつも11時近いです。私の前に婦人科の受付しているのは3人くらいははず。仕事の合間にくることが多いので、混んでいる日や自分の受付が遅かった時は仕方ないと思いますが、もう少し早く病院から出られるといいなと思います。
- 電話で予約を取る時なかなかつながらないので、そこを改善してもらえるとありがたいです。何度かけても繋がらない事が多いです。
- 電話対応（受付）が不快になる。電話がつながりにくい、各受付で私語が多く聞こえてしまう。

病院機能について

- 胃カメラやその他の検査での連携がしっかりしていて、この病院にかかれてよかったです。
- アンケート用紙を持って院内を歩くと、職員・医師・看護師の皆さんにとっては気が締まるのでたまには良いやり方ですね。
- 県北医療センターと立派な病院なので名前通りの診療科目通り充実した内容の診察が出来るように対応を続けて欲しい。高萩市民が安心してかけられる様に！

案内について

- 駐車場への道順が分かりづらい（玄関前からなど）。
- 初めての患者にはそれぞれの場所（番号がついているのですが）が少しわかりにくいと思いました。係にたずねて親切に教えていただきました。
- 初診で産婦人科の待合方法？が分らず困惑している方を何人も見た。8時半に中待合室がオープンするなど初診の方がとまどわないよう、何か案内の紙があった方が良くと思う。
- 健診の結果、来院しましたが、「お薬手帳持参」と言って頂けたら良かったです（血圧手帳も？）。（持ってくるのが当たり前かもしれませんが）
- 今回から、担当の先生が替わったのですが、診察開始変更の案内が受診窓口には無かった（一時間以上待った）。せめて、事前に電話などで案内がほしかった。
- 調子の悪いので主人がかかっている日をお願いしようと思い、突然伺ったら内科休診で水曜日にまた来ました。月・水・金とはびっくりしました。
- 以前の話ですが放射線の受付に人がいなかったなので受付前で呼んで待っていた。別部署の職員さんが受付に入ってしまったが受付の職員さんと呼んでくれるでもなく、そのまま出て行った。「もう少し待ってほしい」とか言ってもらえる気づかいがあってもいいのではないかと思った。

プライバシーについて

- 中待合室で待っている時に「6.処置室」の音がきこえてきました。ドアは閉まっていたのですが、少し気になりました。
- 内科がなくなるのは残念です。近く、会社でもドッグで使用しているので。待合室だと前患者の説明がダダ漏れ。

接遇について

- 受付の部署によってはやや不満なところがある。内科の受付の方は感じが良い。
- 入口検温係の方、院内TEL（PHSかな？）でTELしながら来院者への検温、対応はどうなんですか？見るかぎり10分以上TELしていました。緊急のTELなら他の方に検温係を変わってもらえればいいのでは？話が聞こえてきましたが、緊急の内容ではなさそうです！！病院だから看護師だから許されるのでしょうか？お店だったら即クビですね…
- 受付の方に威圧を感じる（婦人科）。
- 特に会計の人員が態度が悪い。
- 内科は良かったが部署によっては感じの悪い方もいるので・・・
- 会計に事務の人が多くいるのにスムーズではない（私語なのか仕事の話かは分からないが話している人が見られる）
- 5年ぐらい通院してて思うのは医師や看護師さんはとても親切・丁寧・優しいです。その反面、会計の女性の対応には何度か残念な時が多々あります。
- 会計職員の受付で無言で対応するより、少し言葉をかけたほうが良いのでは？
- 令和1年・2年・3年と入院した日がありましたが、医師・看護師の方々に感謝したいです（対応が良かった）。
- とても親切にしてくださいありがとうございます。おかげさまで足の方もだいぶ良くなりました。
- みんなやさしくて〇〇医師も看護師たちもやさしくてありがとう。感謝しております。
- 職員の皆様の対応とてもよかったです。不満はありません。
- とてもいいと思います。いつもありがとうございます。入院した際、みなさんに優しくしていただけで心強かったです。ありがとうございました。流産でしたが、入院中妊婦さんと全く会わなかったことが精神安定材料となりました。

診療について

- 整形で湿布貼り薬がいただけない。腰や大腿部、小関節等に痛みが出た時、貼ると痛みが昨朝なくなる。患者の要求に応じて下さい。
- 医師の説明不足！
- 質問に対しては全て満足だが、ころころ先生が変わってしまうので、ご時世的には理解できるが、一人一人に向き合う部分では長く担当する事も必要だと思う。カルテ等の引き継ぎも更に綿密に行う必要があると考える。
- 産婦人科の先生にはとても満足しています。整形の先生は私たちにはよく理解できず、説明不足の 때가多々あり、質問しても納得のいく返答をもらえず、分からない状態のまま帰宅する事があります。患者との会話できる環境(当たり前的事) を望みます。
- 9月後半に医師が変わって冷たい対応に感じました。お忙しいとは思いますが話をよく聞いて欲しい。説明が足りないと感じました。検査内容を事前にきちんと伝えてほしい。当日すると思わない検査があり、脱ぎにくい服で来てしまい、時間がかかってしまった。疲れました。②の検査で着替えの時にメガネ置きがあるとスムーズに行くと思います。
- 医師はもっと患者の話を聞いて欲しい。
- 医師がよく代わるので治療法や薬が変わるので困る時がある（整形）。
- 私は通院して9年になります。手術の時も検査の時もとてもよかったと思っています。言葉では言い表せない位です。できたらこれからも通院したいと思っています。
- ○○先生にはいつもお世話になっています。女性の先生で本当に良かったです。安心して受診できます。
- 皆さんとても親切で良かったです。又、宜しくお願い致します。
- 産婦人科は先生も助産師さんも看護師さんもすごく良くしてくれて安心して来れます。前回もこちらで出産しましたが、今回も絶対こちらで出産したいです。

施設環境・清掃について

- 朝一番で病院に入った時、床にゴミが散乱していることがあった。
- トイレで便座に便がついていた。
- 少し寒かったです。
- 廊下の体重計、人の目が気になります。見えないとはいえ、もう少し離すか、衝立をぐるっと囲ってほしい。
- 産婦人科の体重測定の所に荷物置きがあるとありがたい。
- 産婦人科、体重・血圧を計測する所に荷物置きがあると嬉しい。
- 産婦人科の中待合室にも時計があればいいなと思いました。
- 産婦人科の待合室を産科と婦人科を分けたほうが良いのでは？
- コロナ対策もあるし、これからインフルエンザも流行すると思うので、清潔を保つのにトイレ・洗面所にハンドタオルを置いて欲しい。
- ホコリ無し。
- 産婦人科を利用しましたが入院中は大変お世話位になりました。とてもよくして頂いて安心しました。コロナで面会がなshってというのが少し不安もありましたが、洗濯等の設備もしっかりしていたので大丈夫でした。