

2022年度

患者満足度調査結果

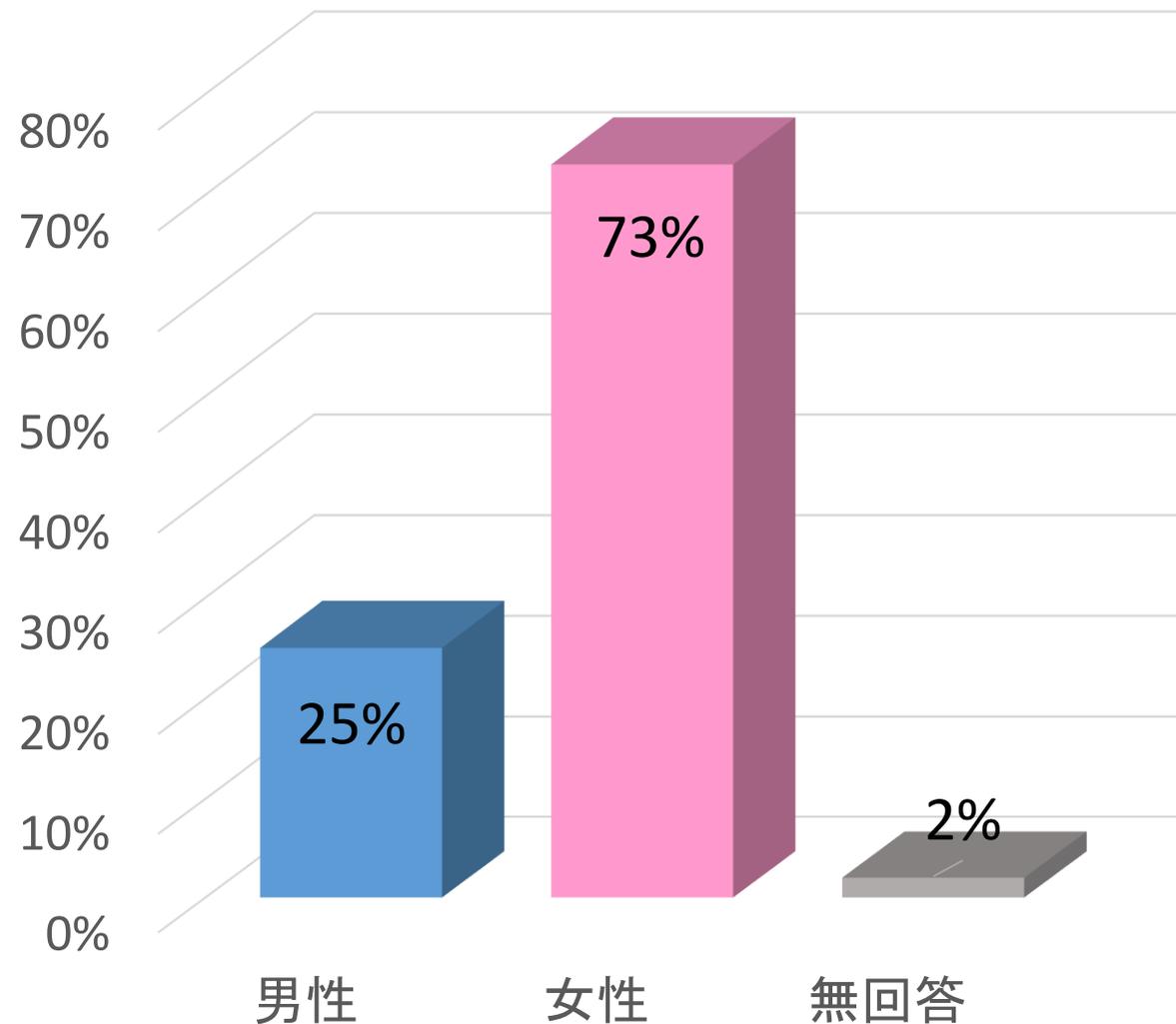
県北医療センター高萩協同病院 接遇委員会

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
2022年10月3日（月）から11月2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 194枚
- 回収数 157枚 回収率 81%

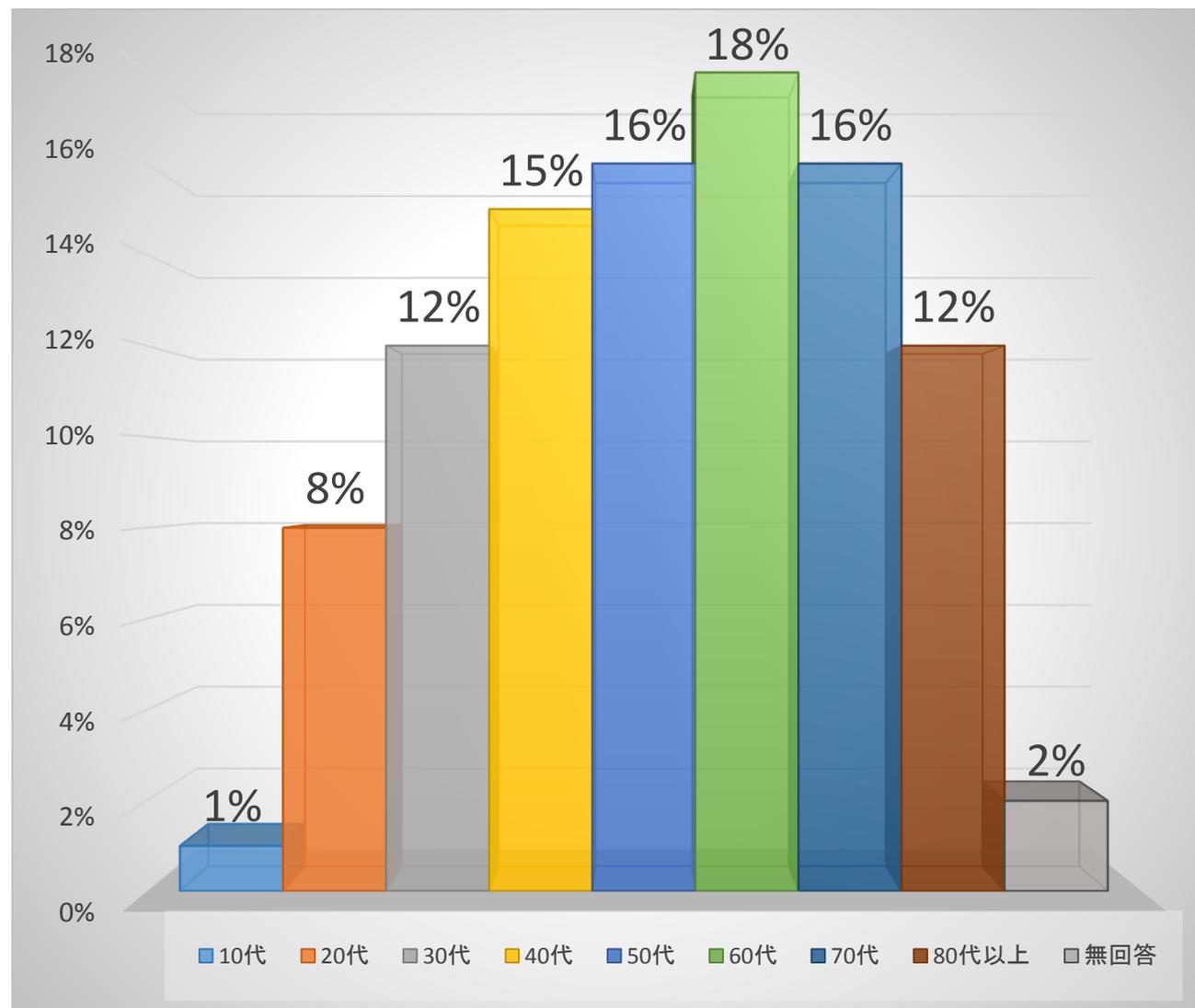
属性調查：性別

| 選項肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|-----|--------|------|
| 男性 | 40 | 25% |
| 女性 | 114 | 73% |
| 無回答 | 3 | 2% |
| 合計 | 157 | 100% |



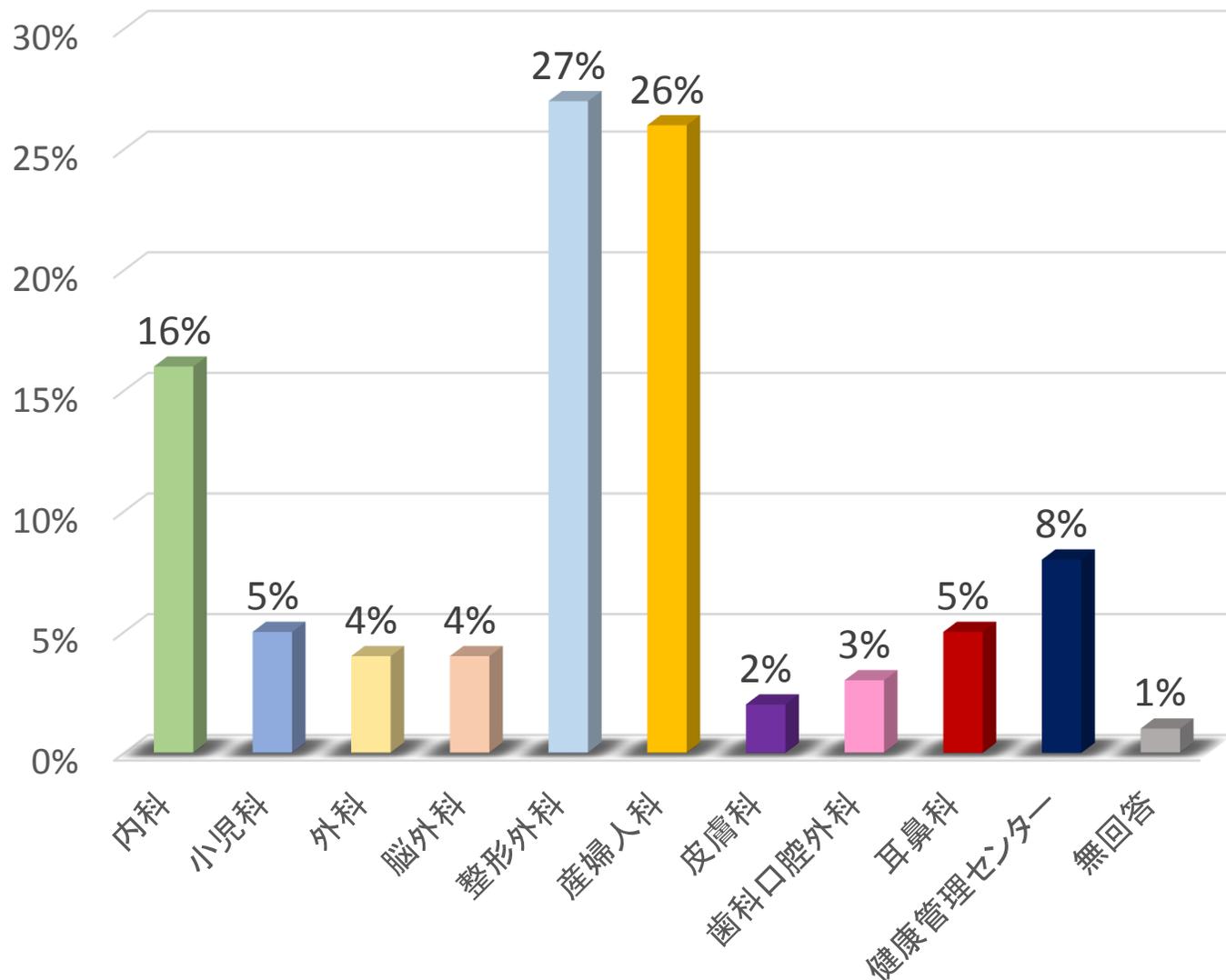
属性調査：年齢

| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|-------|--------|------|
| 10代 | 2 | 1% |
| 20代 | 13 | 8% |
| 30代 | 19 | 12% |
| 40代 | 23 | 15% |
| 50代 | 25 | 16% |
| 60代 | 28 | 18% |
| 70代 | 25 | 16% |
| 80代以上 | 19 | 12% |
| 無回答 | 3 | 2% |
| 合計 | 157 | 100% |

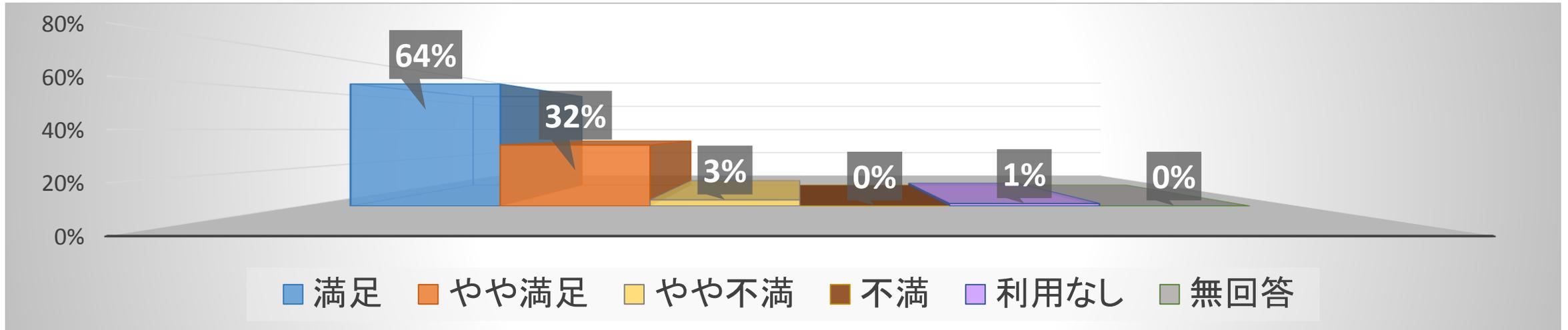


属性調査：受診科（同日複数受診あり）

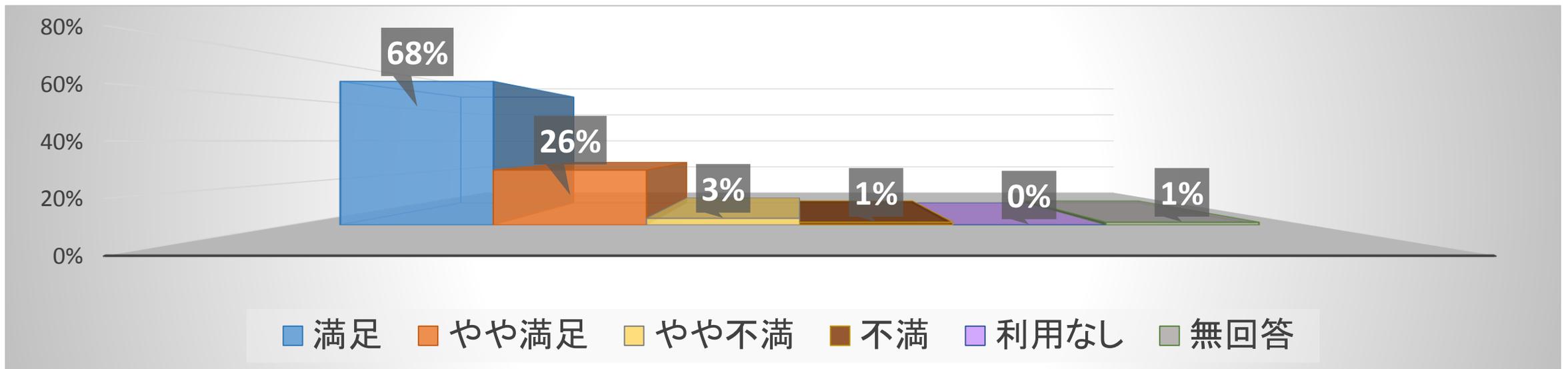
| 選択肢 | 回答数(人) | 構成比 |
|----------|--------|------|
| 内科 | 25 | 16% |
| 小児科 | 8 | 5% |
| 外科 | 6 | 4% |
| 脳外科 | 6 | 4% |
| 整形外科 | 43 | 27% |
| 産婦人科 | 42 | 26% |
| 皮膚科 | 3 | 2% |
| 歯科口腔外科 | 5 | 3% |
| 耳鼻科 | 8 | 5% |
| 健康管理センター | 12 | 8% |
| 無回答 | 2 | 1% |
| 合計 | 160 | 100% |



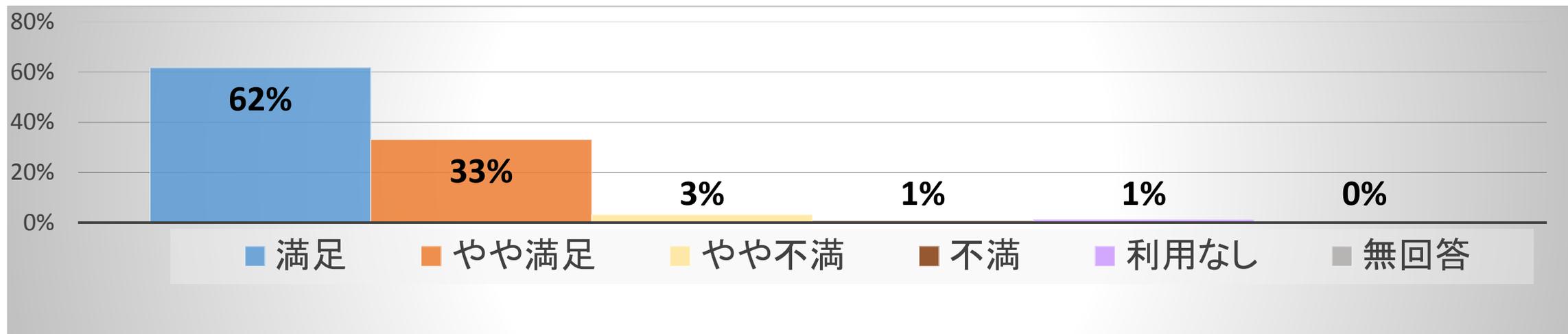
質問①：受付の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



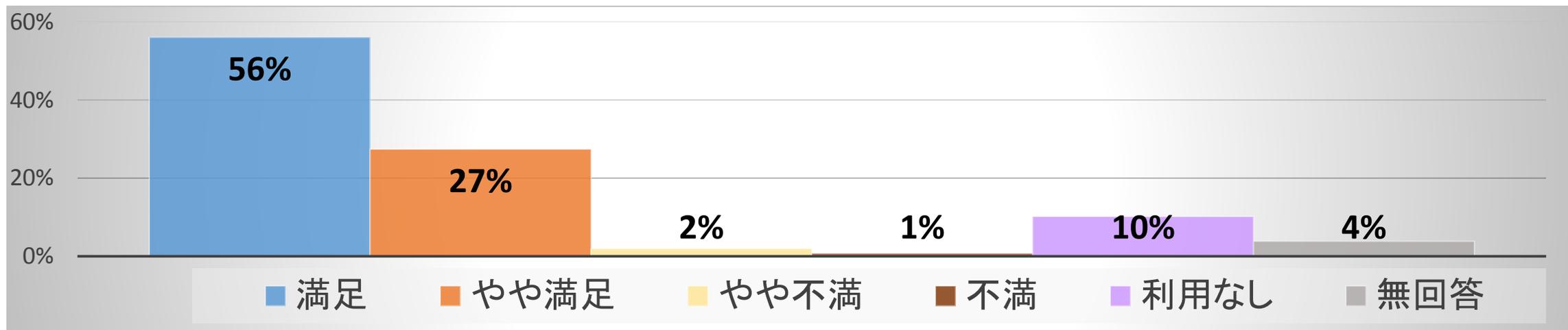
質問②：看護師の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



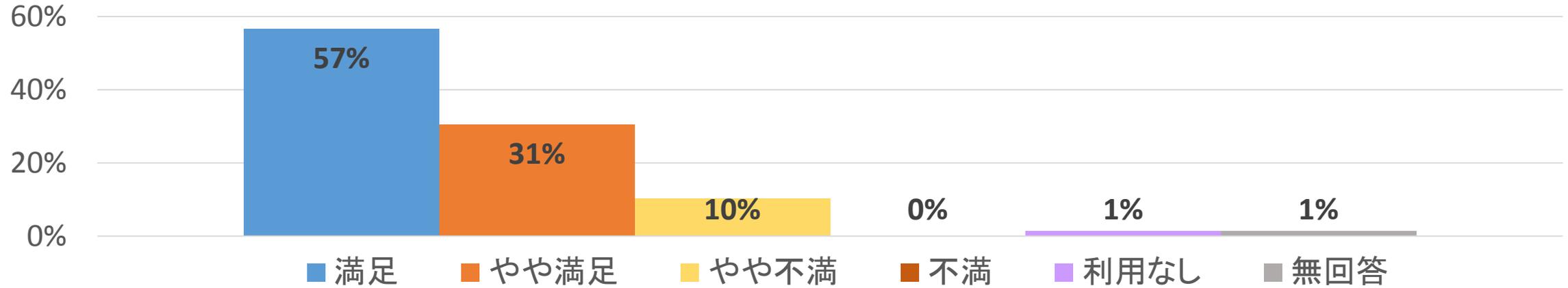
質問③：医師の説明や態度はいかがでしたか？



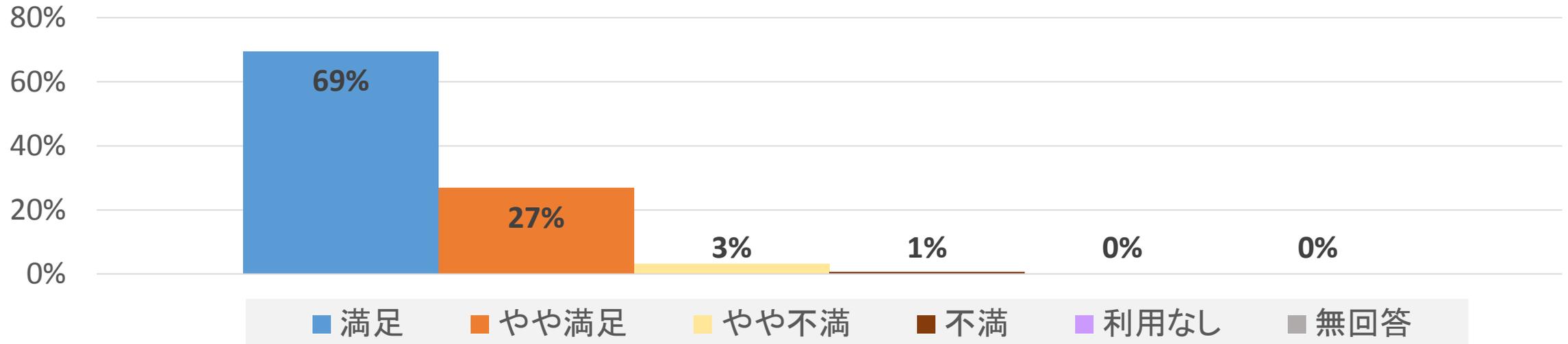
質問④：検査・放射線・薬剤・リハビリ・その他の職員の対応はいかがでしたか？



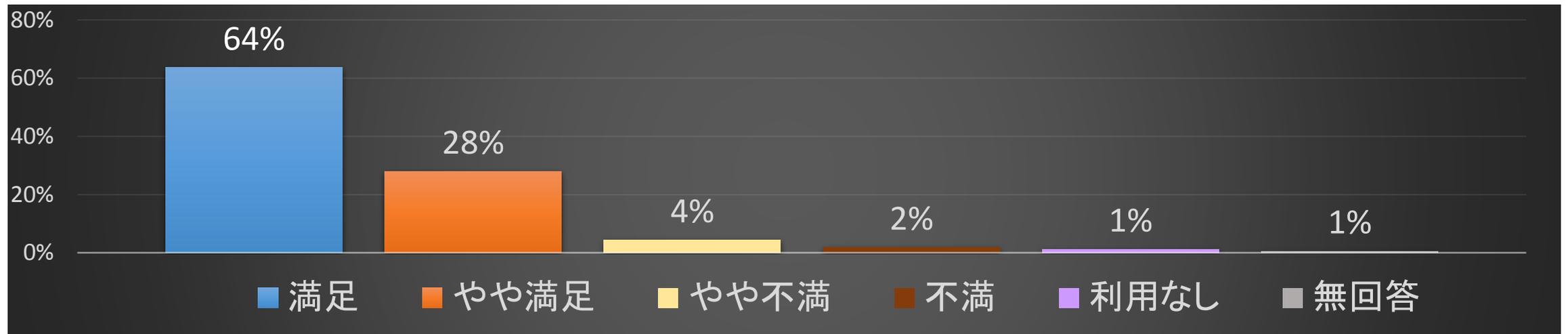
質問⑤：会計職員の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



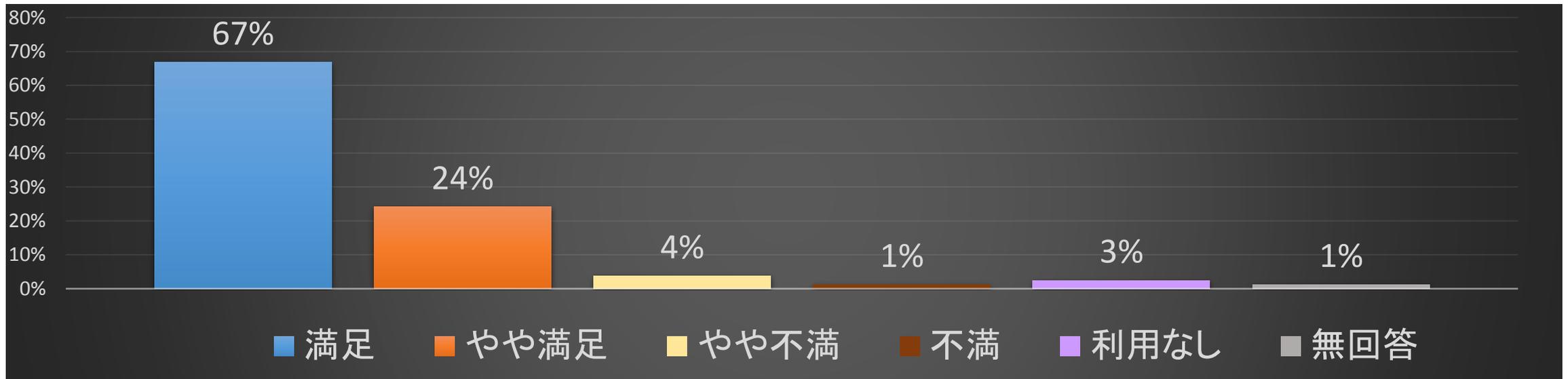
質問⑥：職員の身だしなみ・清潔感はいかがでしたか？



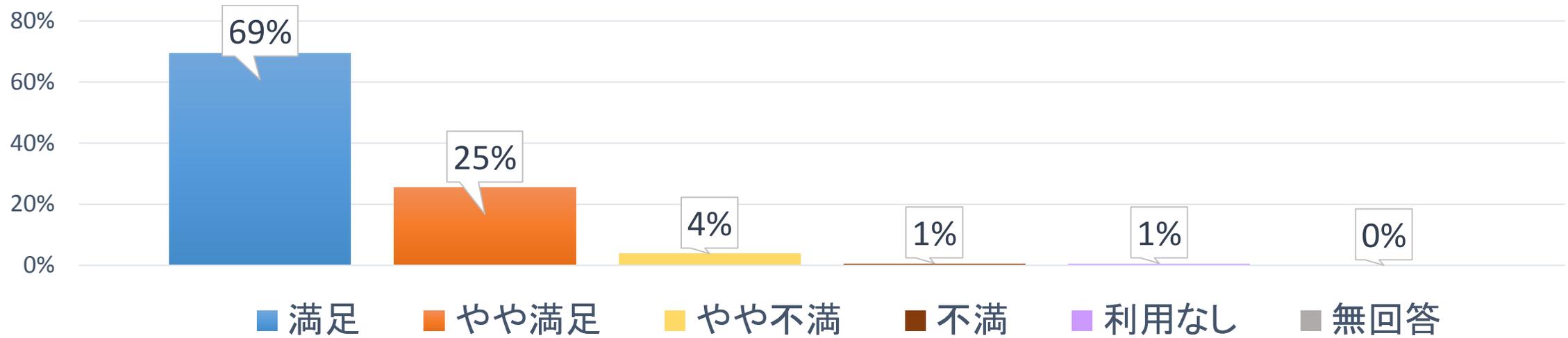
質問⑦：診察室でのプライバシー配慮はいかがでしたか？



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

- 診察、検査の待つ時間が長い。

予約について

- 金曜日に予約が出来れば良いのですが。
- 予約時間をもう少しマメに区切ってほしいです。9：00からの予約が午前中はざっくりしすぎていると思います。
- 朝から予約票のことで電話を入れても午後までつながりませんでした。どうしたんでしょうか？

病院機能について

- 入院中のWi-Fiを病室用にもつなげてほしい。

案内について

- 市民病院はお会計の用紙を座っている所まで持ってきてくれます。
- 年齢が高いので耳が遠く聞くことが出来ません。よく教えて下さるとありがたいです。
- ベビーカー等でのトイレの案内をわかりやすくしてほしい。

プライバシーについて

- 診察室内に男性がいたが、なぜいるのか説明がなかった。
- 研修の先生？と思われる方が居たが説明がなかったので一体誰なのかと思った。
- 先生との話しが中待合室に聞こえるときがあり不安でした。
- 内科の受付の人とのやり取り、話しがみんなに聞こえてしまい（病歴とか検査内容とか・・・）もっとプライバシーに配慮をするべきだと思います。市内の人ばかりなのでイヤです。
- 受付番号が出るのに診察の時には名前で呼ばれる。診察科によっては知人に知られるのが面倒な時もある。まず番号で呼んでほしい。反応がなければ名前といった具合。

接遇について

- 看護師さんたちの明るさに、いつも元気づけられています。いつも親切に接していただき、ありがとうございます。
- 先生をはじめ、整形外科のみなさんの対応に感謝しております。
- 全体的に皆さん親切に対応して下さいありがとうございます。たまにかかる先生が違うとき（急に痛くなり受診したとき）「前回と先生がちがうけど・・・」と受付の方に強く言われ、びっくりしました。
- 内科の受付、1人無愛想（ベテランの人）
- とても親切で気持ち良い。
- 産婦人科の方はいつも丁寧な対応をしていると思う。
- スタッフの方がみなさん親切だと思いました。
- 整形外科の先生患者の話を親身になって聞いてくれない。

お礼の言葉

- コロナ禍の中、ご苦勞様です。皆様には心から感謝しております。お体に留意してお仕事続けて頂ければ幸いです。
- その節はお世話様でした。多謝！！
- 御発展をお祈りします。

診療・検査について

- 常勤の医師を早く揃えて下さい。
- 医師の説明が早くて聞き取れない事がある。
- 脳外科医師が辞めて残念です。
- これからも市民のためにけいぞくして下さい。
- 胃の検査（バリウム）後、水分をとりたい。お茶、水がほしい。

施設環境・清掃について

- 真夏のMRI検査で室内の気温が高く、熱中症になりそうだった。途中で申し出て検査やり直しとなった。
- トイレ床が水滴（尿）があり気持ち悪かった。（採尿室）