

2023年度

患者満足度調査結果

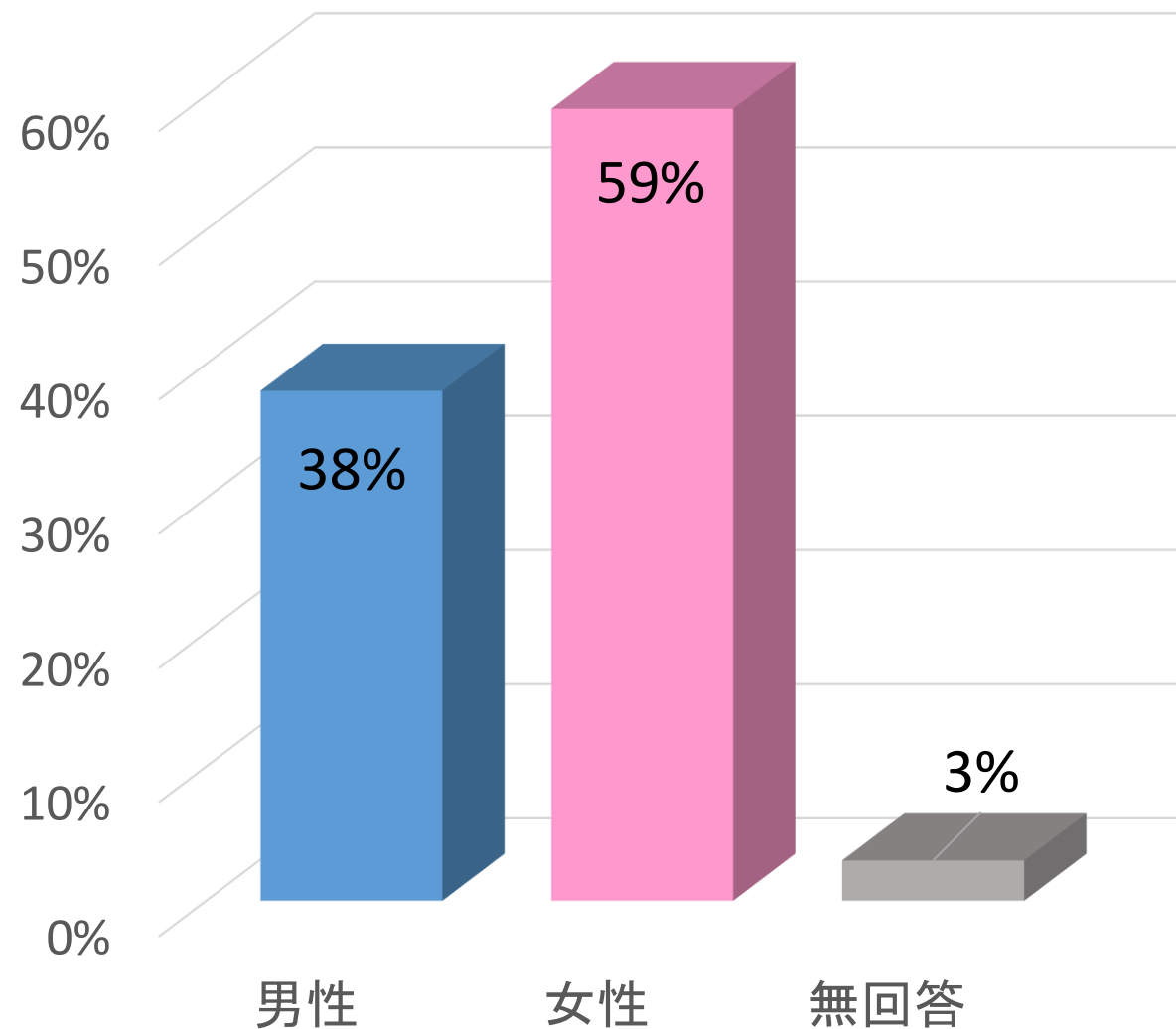
県北医療センター高萩協同病院 接遇委員会

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
2023年10月3日（火）から11月2日（木）
- 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 172枚 回収率 86%

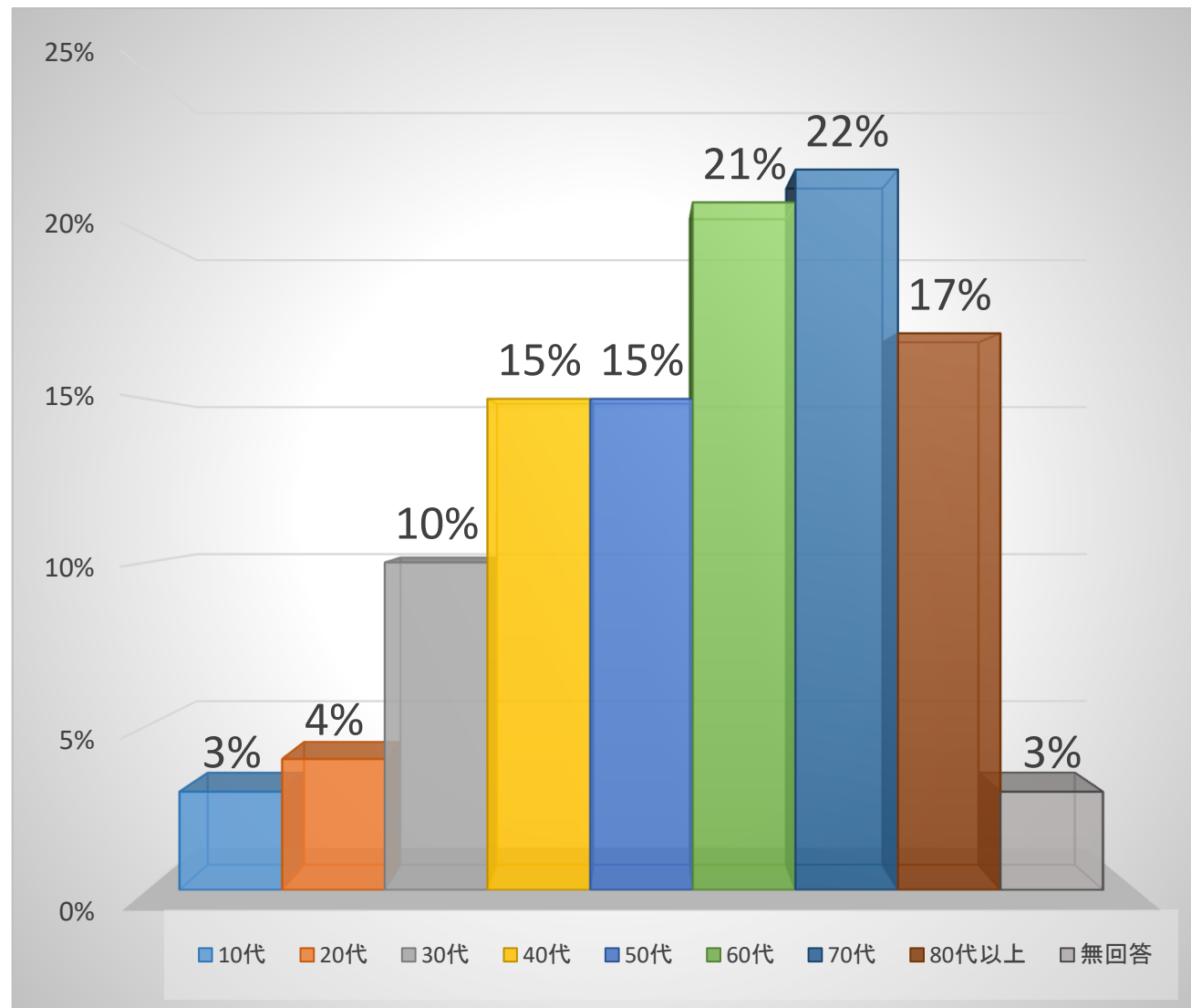
属性調査：性別

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	66	38%
女性	101	59%
無回答	5	3%
合計	172	100%



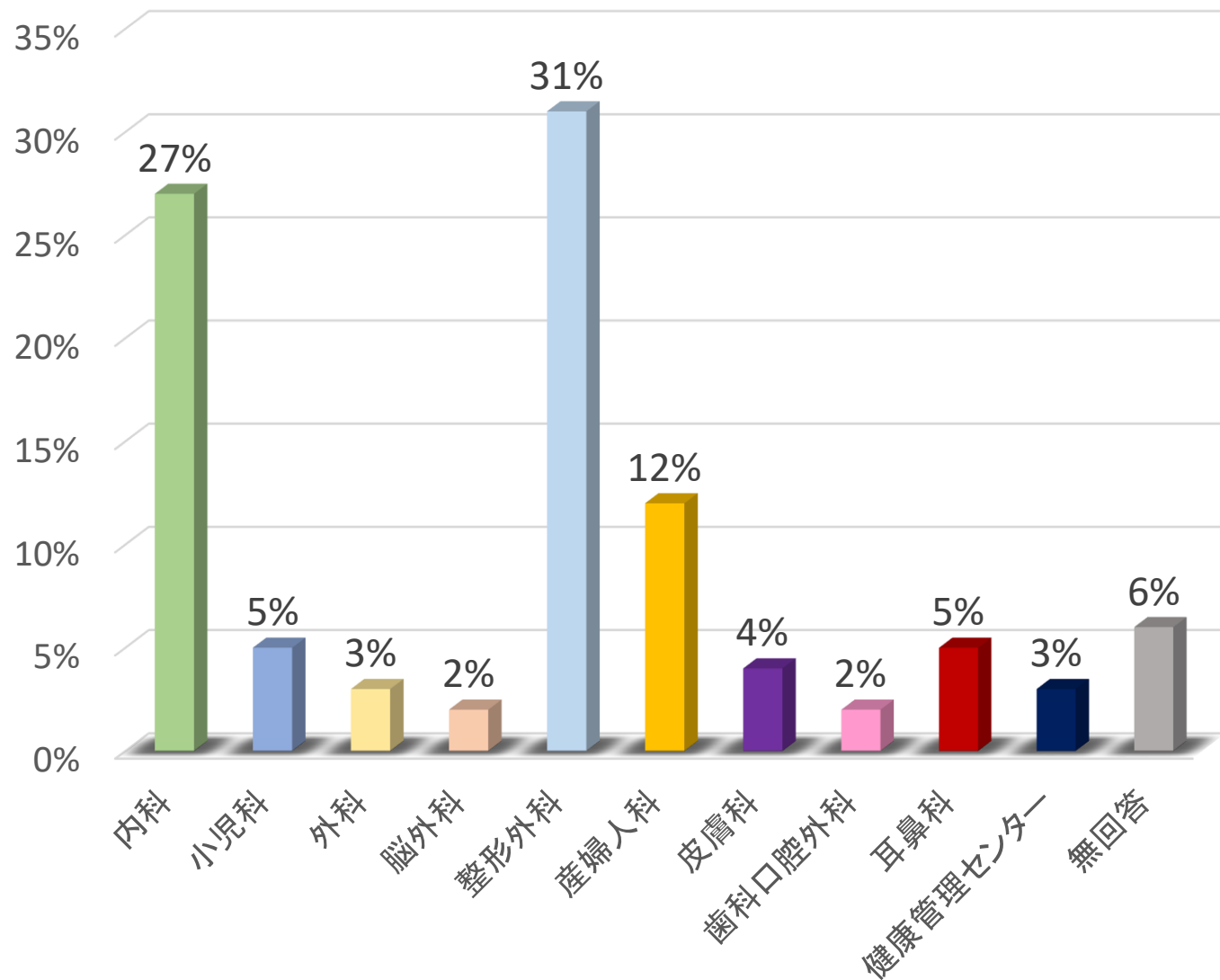
属性調査：年齢

選択肢	回答数(人)	構成比
10代	5	3%
20代	7	4%
30代	17	10%
40代	25	15%
50代	26	15%
60代	19	21%
70代	38	22%
80代以上	30	17%
無回答	5	3%
合計	172	100%

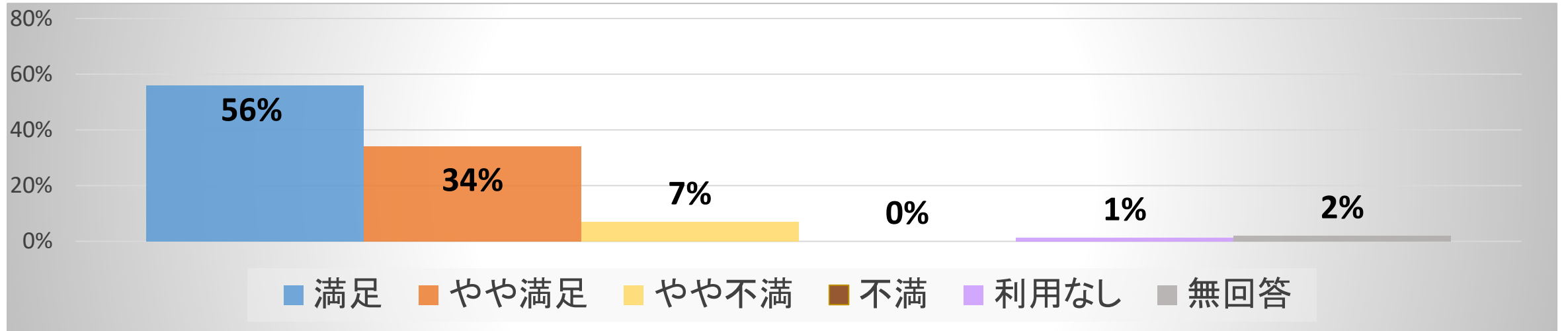


属性調査：受診科（複数受診あり）

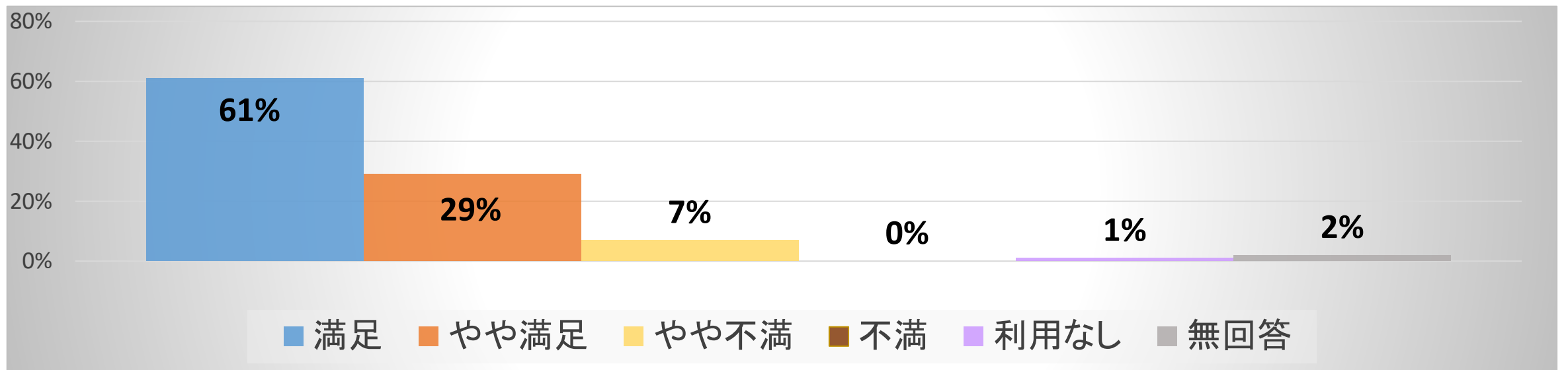
選択肢	回答数(人)	構成比
内科	48	27%
小児科	8	5%
外科	6	3%
脳外科	3	2%
整形外科	55	31%
産婦人科	22	12%
皮膚科	7	4%
歯科口腔外科	4	2%
耳鼻科	8	5%
健康管理センター	6	3%
無回答	12	6%
合計	179	100%



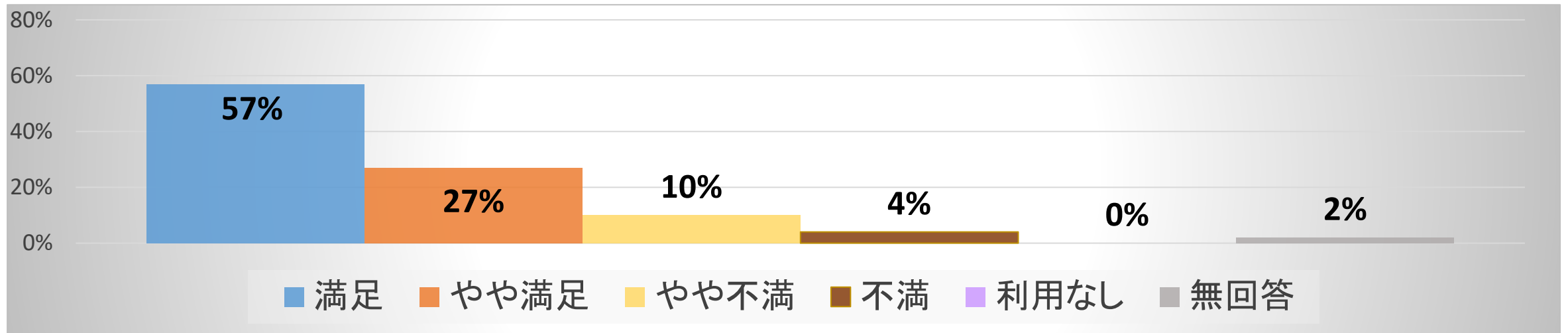
質問①：受付の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



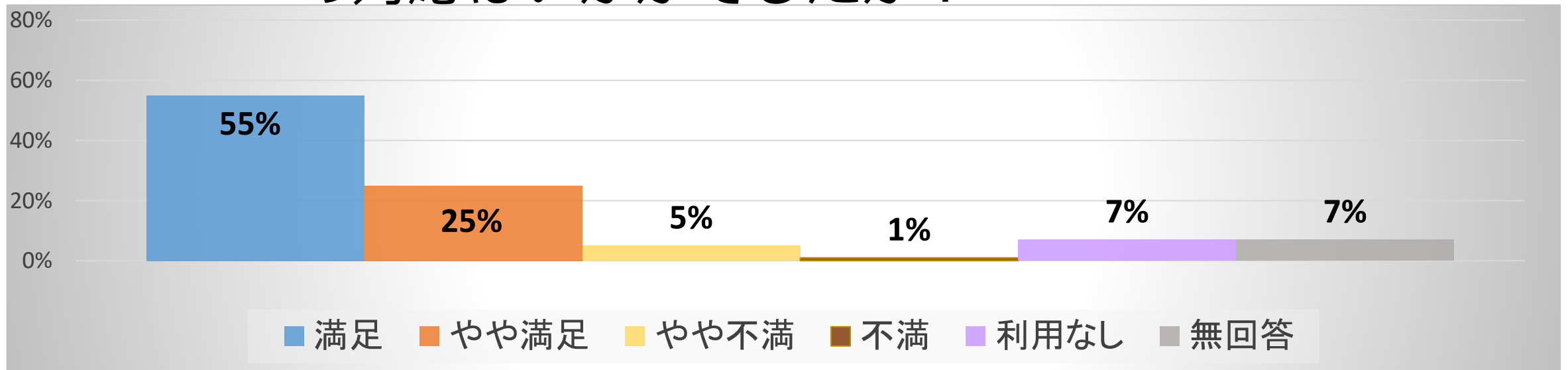
質問②：看護師の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



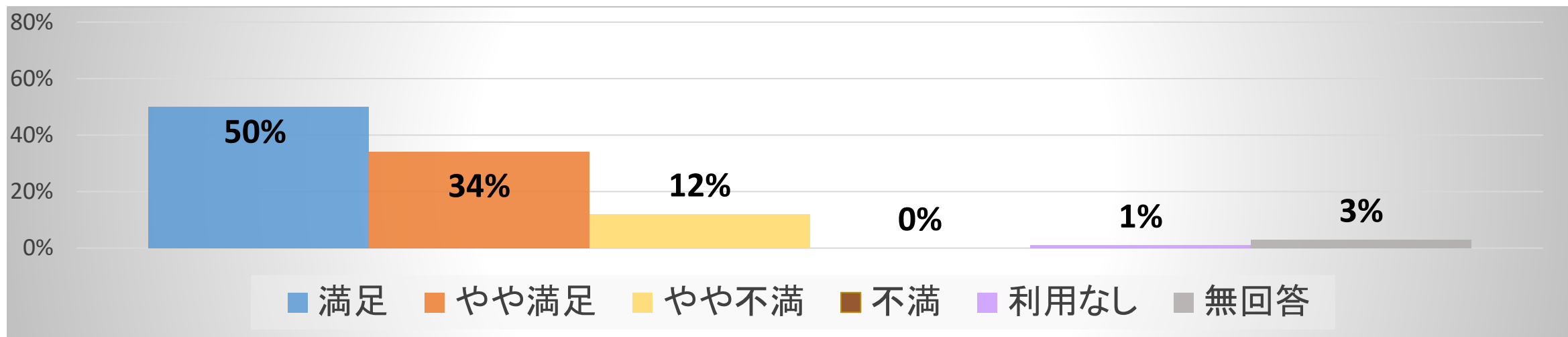
質問③：医師の説明や態度はいかがでしたか？



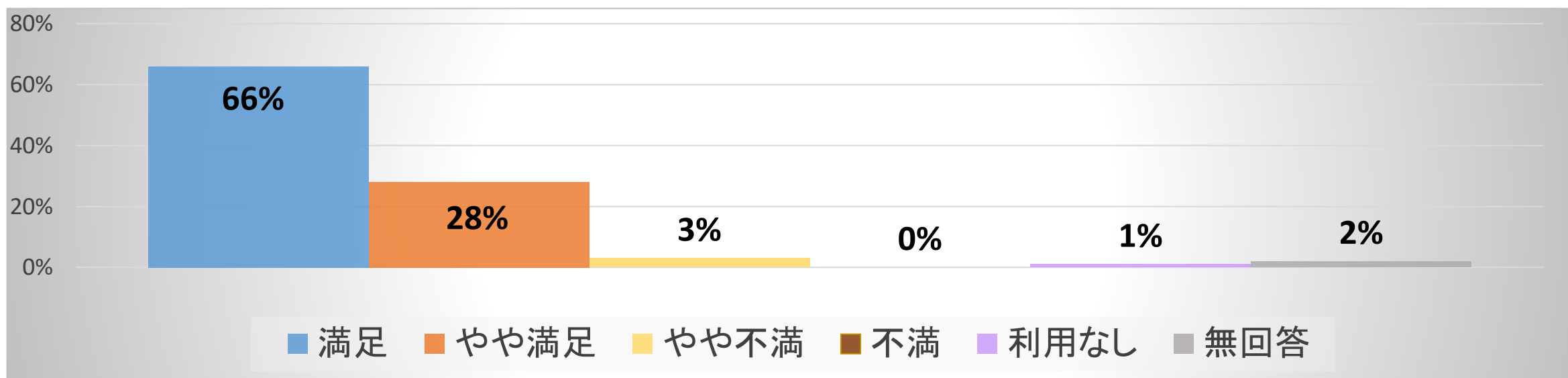
質問④：検査・放射線・薬剤・リハビリ・その他の職員の対応はいかがでしたか？



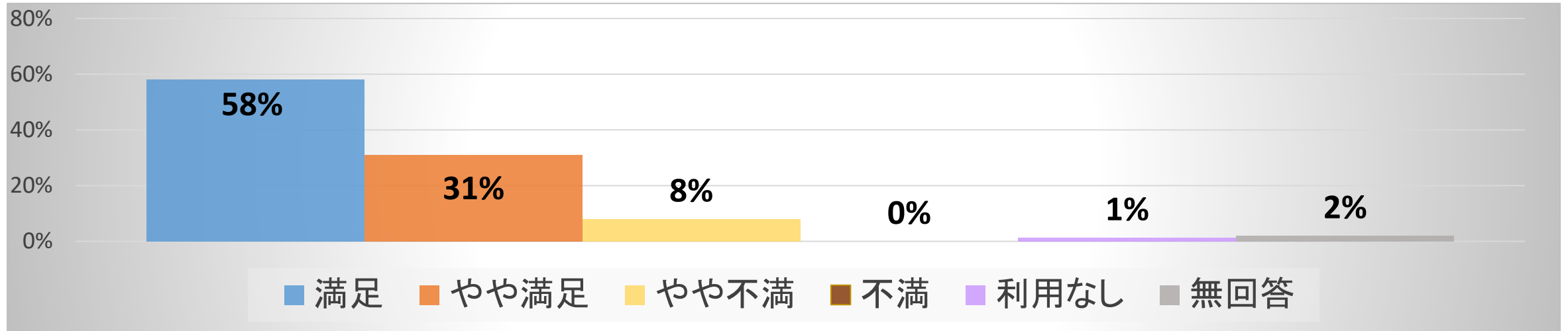
質問⑤：会計職員の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



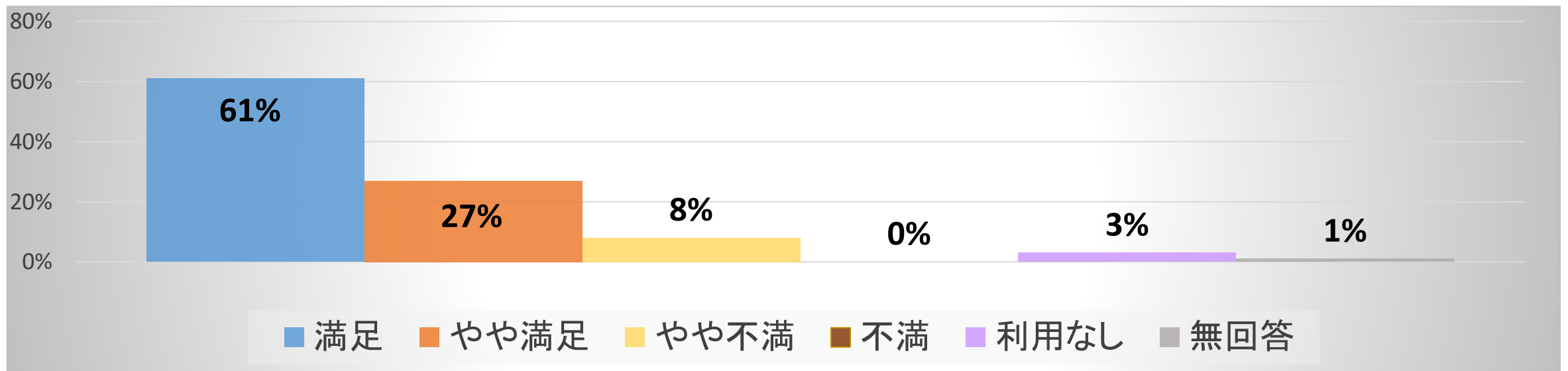
質問⑥：職員の身だしなみ・清潔感はいかがでしたか？



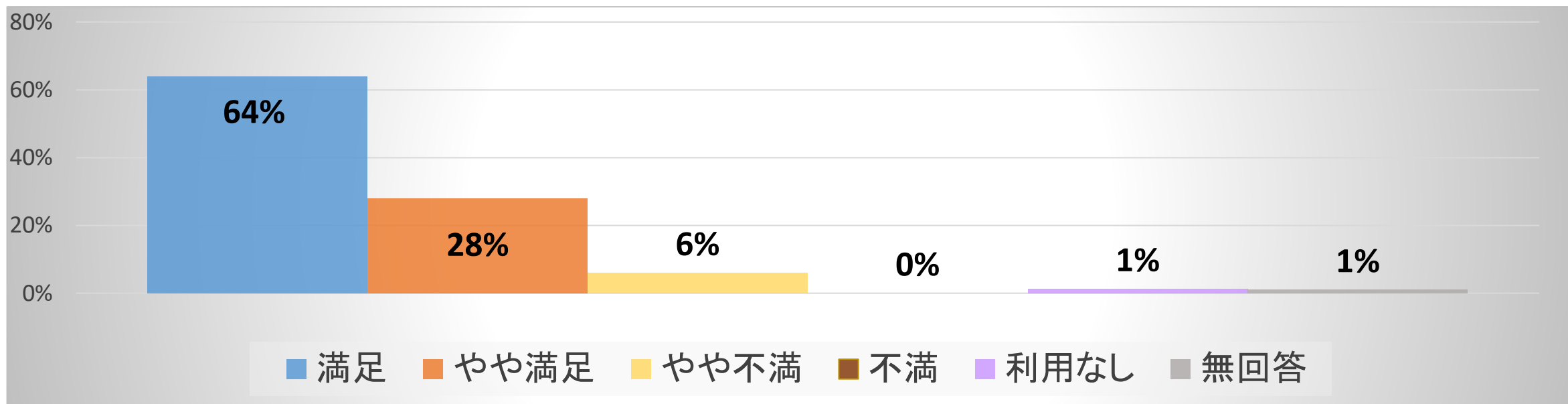
質問⑦：診察室でのプライバシー配慮はいかがでしたか？



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

- 待ち時間がどれくらいか分かると良いなと思いました。
- 待ち時間が長いのは患者が多いので仕方ないと思う。
- 受診までの待ち時間が長い。

予約について

- 予約時間をオーバーする。
- 9：00予約の場合は、9：00ちょうどからスタートして欲しい。1番に呼ばれても9：20とかがたまにある。

病院について

- 不満があったら病院変えています。
- 来医し、診察を受けて帰る時には何時も完治したような気持ちです。
- 満足です。
- 満足！！
- 短期間での医師の異動はどうか？もっと努力すべきでは？補助金等、受け取りまくり対応はしてないのではと思ってしまう。

プライバシーについて

- 内科受付の担当者が問診の時、大きな声で話す。少し場所を検討してはと思うことがある。
- 他の科のように番号での呼び出しができれば良いのではと思います。（産婦人科）
- 診察室のドアが今日は？開けっぱなしだったので回りの方が気になってしまいました。

接遇について

- 長い期間お世話になっていたわけではありませんでした。皆様の対応が宜しく、もっと早くにこちらにお世話になりたかったと思っています。
- 耳鼻咽喉科の先生はとても明るく笑顔でいつも接して下さいます。ハッキリとした話し方で声も大きいので老人も聞きやすい様です。いつもありがとうございます。
- 整形の先生態度悪い！！
- 看護師さんが丁寧で話しやすかったです。
- 整形の先生、もうちょっと目を見て話しをして欲しいです。
- 評価を携帯の方でみましたが、ぜんぜん親切だし、きれいだし、いいと思います。
- 看護師さんのアドバイスが良く分かる。
- 日立市から来ていますが、市内総合病院に比べてとても看護師さんのマナーも清潔感もすぐれていると感じます。

- 職員、看護師、医師の皆様。ご対応がとてみていねいでわかりやすくて安心感がいっぱいでした。
- 直接接してはいませんでしたが、整形の〇〇さんという女性の方、他の方に説明したり対応する態度がとて行き届いており離れて聞いていても感じよさが伝わってきました。
- 高齢者に対してもいたわりの心配りがあり大変満足です。
- リハビリでの対応が皆様よくて驚きました。担当外でもどの患者さんも見て居られ良くなって来ましたね等とお声を掛けて下さり、きちんとあいさつ等され、とてうれしくお世話になって居ります。
- 整形の先生、上から目線で感じ悪い。
- 看護師さんも先生も受付の方も、とて親切でやさしいと思います。私は北茨城在中ですが遠くても来ます。
- どのスタッフも親切に対応をしてくれたので、気持ち良く受診することができた。

診療・検査について

- 先日頭のしびれと腹痛で内科の先生がいる日に来院しましたが、問診票にも書いたのに頭のことしか聞かれずすぐ検査をすすめられ腹痛のことはいっさい聞かれませんでした。なので別の日にまたくる事になりました。
- 受診当日にMRI検査まで急でもできるというのは総合病院の利点だと思う。

施設環境・清掃について

- 身障者の駐車場の利用者を子育て、高齢者のマークも追加して欲しいです。高速のPAに追加されていました。
- バスがあると良いと思います。
- 院内もきれいで感じのよい病院です。皆様の心づかいもよいです。
- 売店の時間が少し早く終わるので困りました。
- 院内の清掃はとてもキレイだと思います。
- 出産する前は産婦人科にも通っていたのですが、尿検査のお手洗いがとても狭く男女混合って所だけがとても気になりました。お腹が大きく、あのお手洗いはキツかったです。それ以外はとても満足でした！
- 外のベンチの位置が悪く車いすが通りづらい。
- 先日、会計場所に血液が付いていて会計の方はそれを知って清掃を依頼するのみで、その場をそのままだったため他の方が血液を踏んでしまっていました。衛生上、この対応で良いのでしょうか？