

2024年度

# 患者満足度調査結果

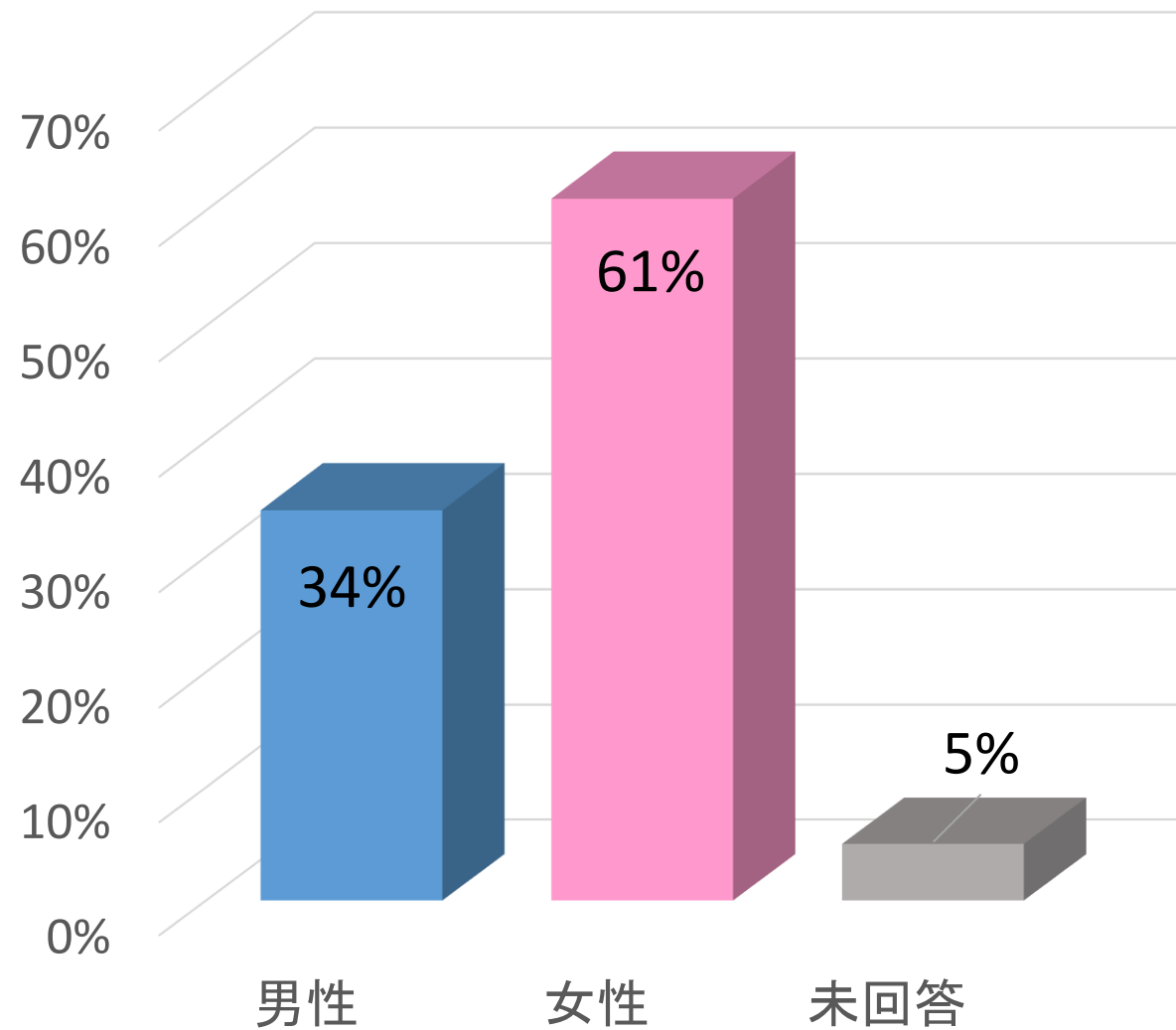
県北医療センター高萩協同病院 接遇委員会

# 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  
2024年10月1日（火）から11月1日（金）
- 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 194枚 回収率 97.0%

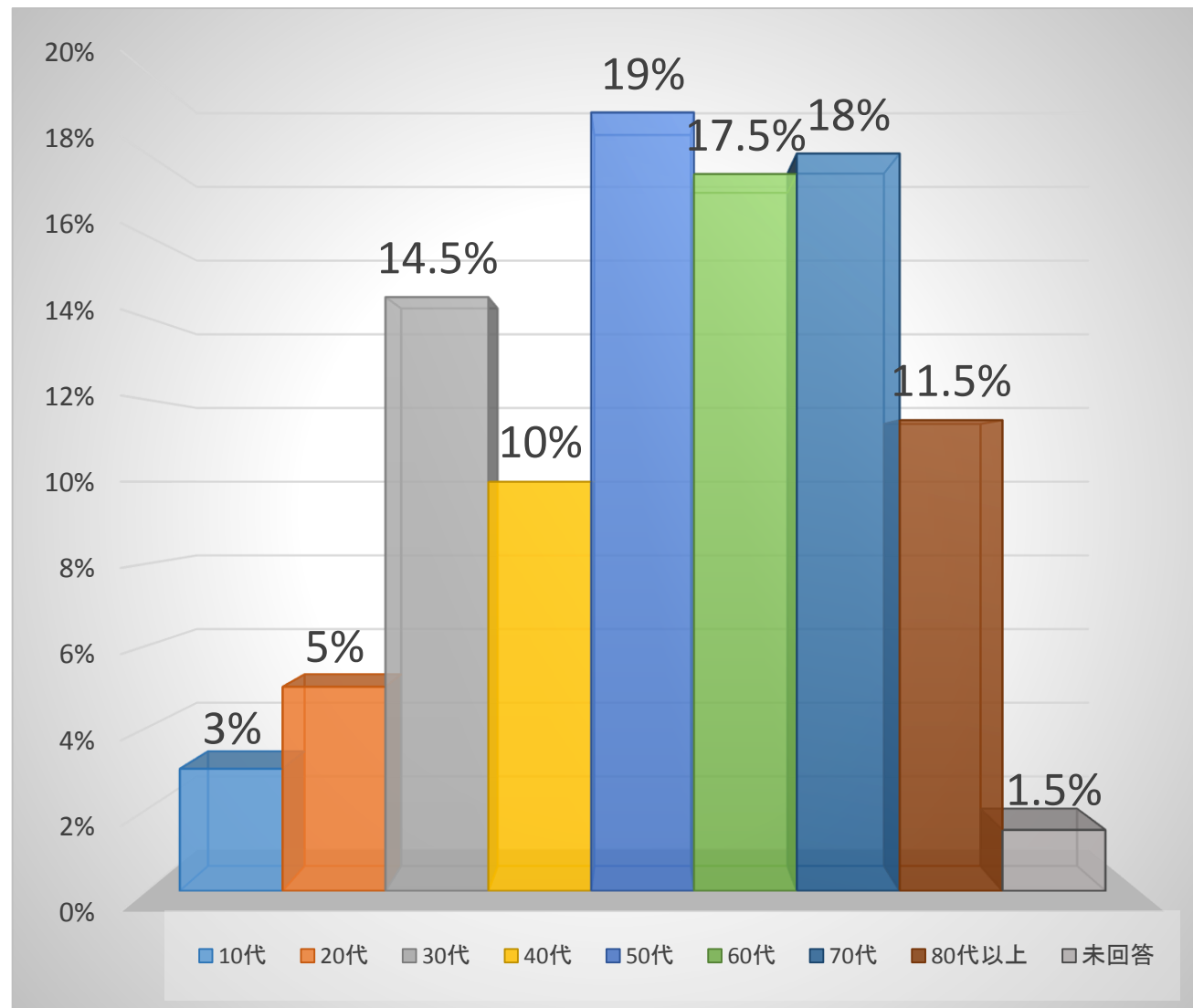
# 属性调查：性别

选项肢	回答数(人)	构成比
男性	65	34%
女性	119	61%
未回答	10	5%
合计	194	100%



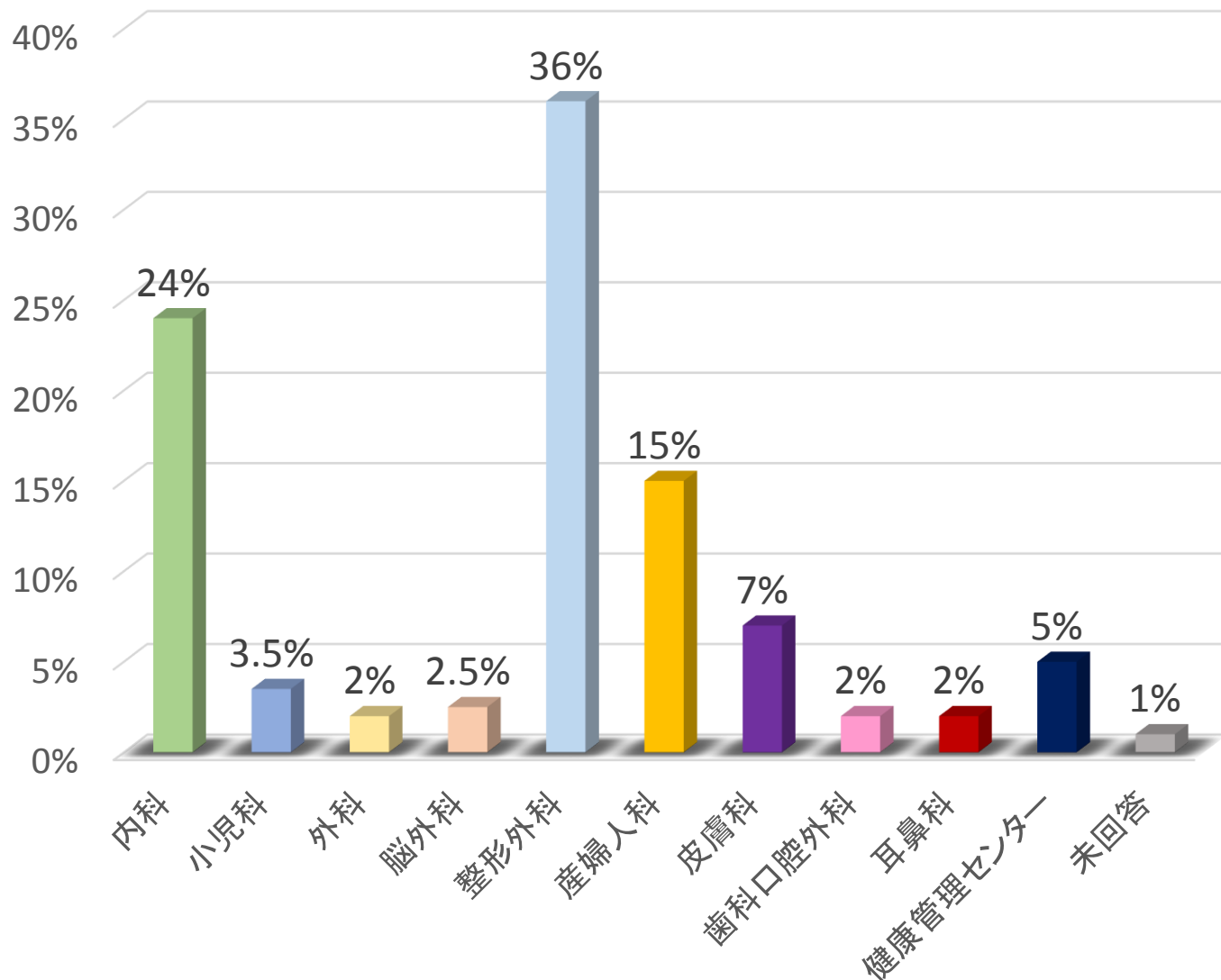
# 属性調査：年齢

選択肢	回答数(人)	構成比
10代	6	3%
20代	9	5%
30代	28	14.5%
40代	20	10%
50代	37	19%
60代	34	17.5%
70代	35	18%
80代以上	22	11.5%
未回答	3	1.5%
合計	194	100%

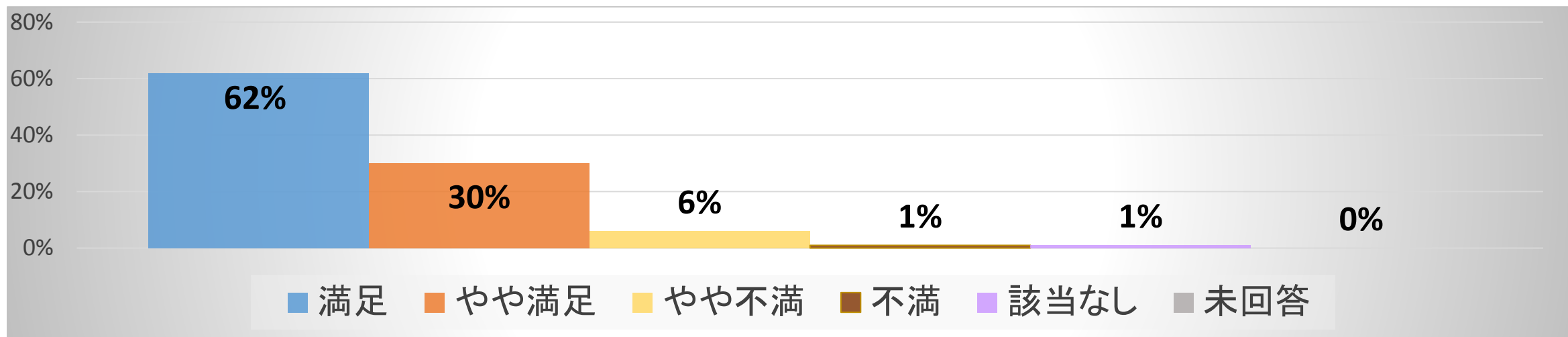


# 属性調査：受診科（複数受診あり）

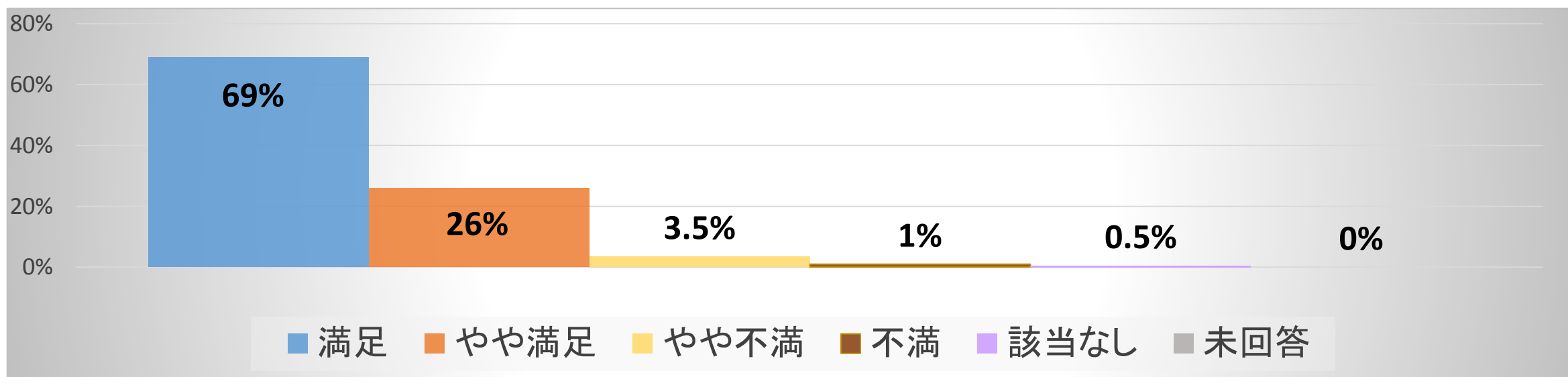
選択肢	回答数(人)	構成比
内科	49	24%
小児科	7	3.5%
外科	4	2%
脳外科	5	2.5%
整形外科	74	36%
産婦人科	31	15%
皮膚科	14	7%
歯科口腔外科	4	2%
耳鼻科	4	2%
健康管理センター	11	5%
未回答	3	1%
合計	206	100%



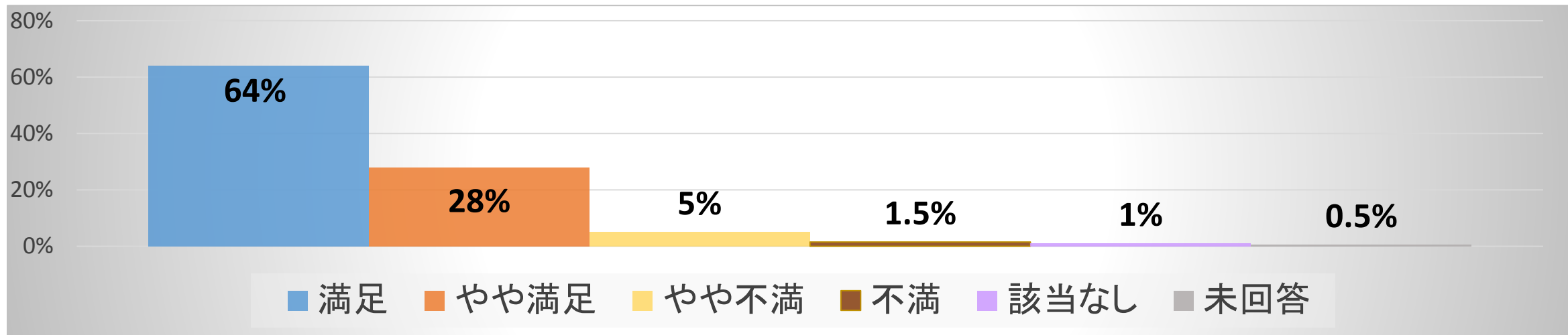
## 質問①：受付の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



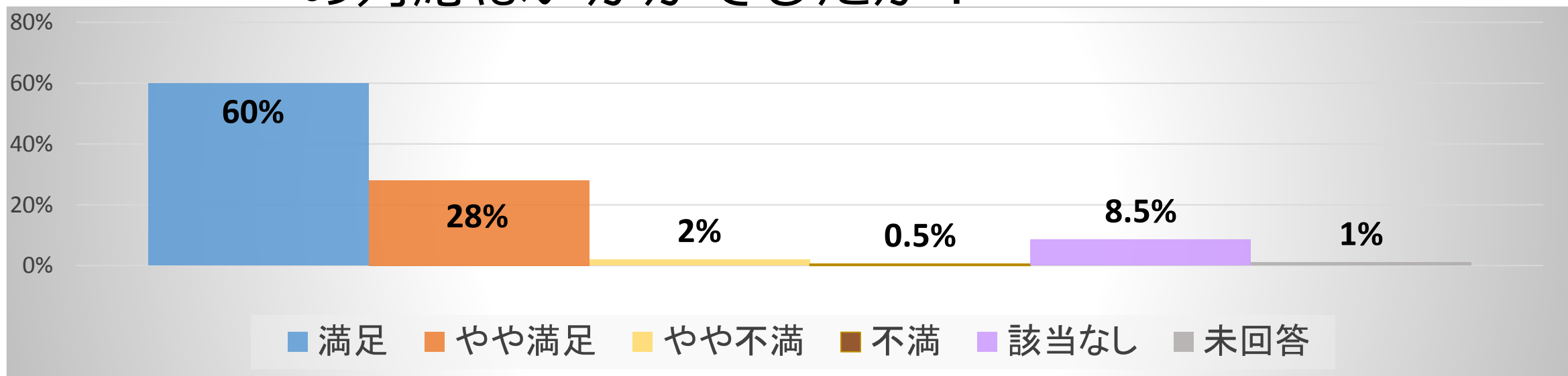
## 質問②：看護師の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



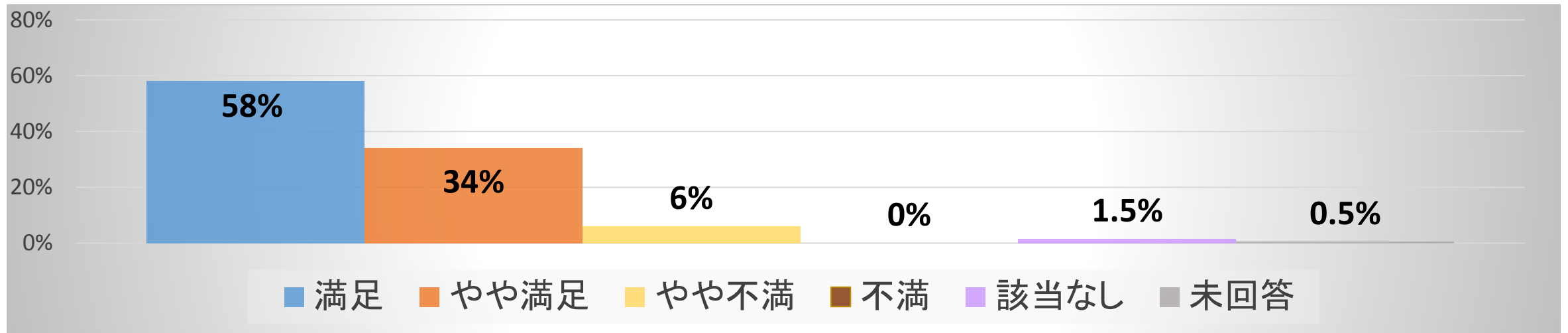
### 質問③：医師の説明や態度はいかがでしたか？



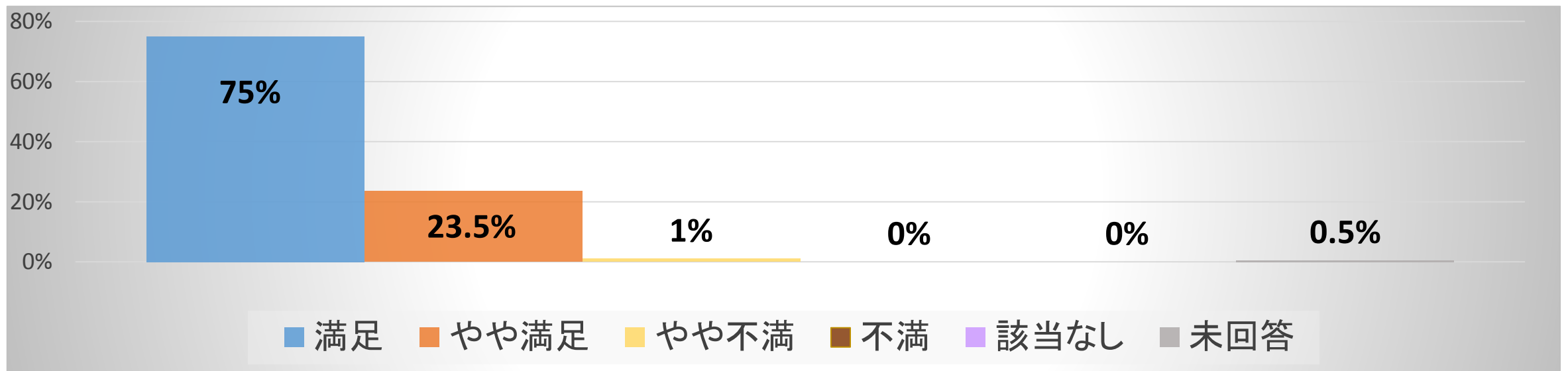
### 質問④：検査・放射線・薬剤・リハビリ・その他の職員の対応はいかがでしたか？



## 質問⑤：会計職員の態度や言葉づかいはいかがでしたか？

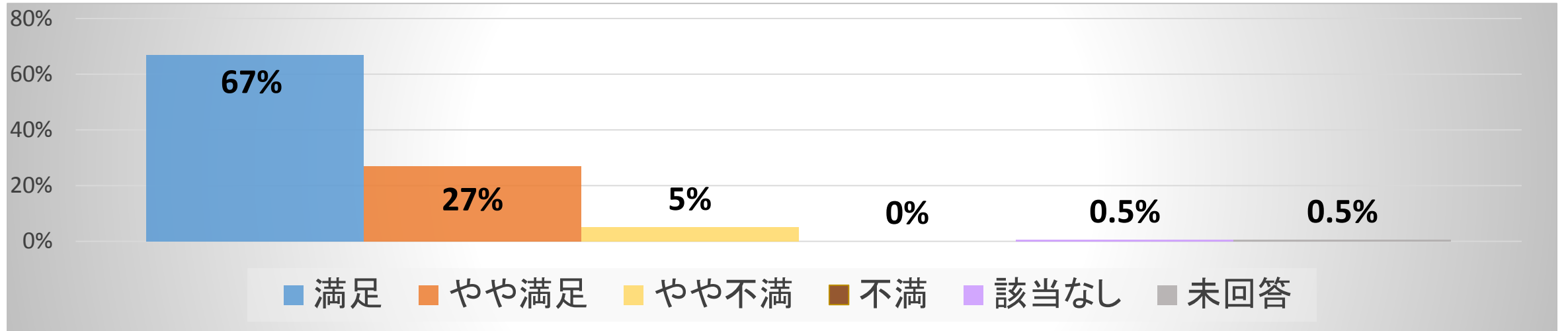


## 質問⑥：職員の身だしなみ・清潔感はいかがでしたか？

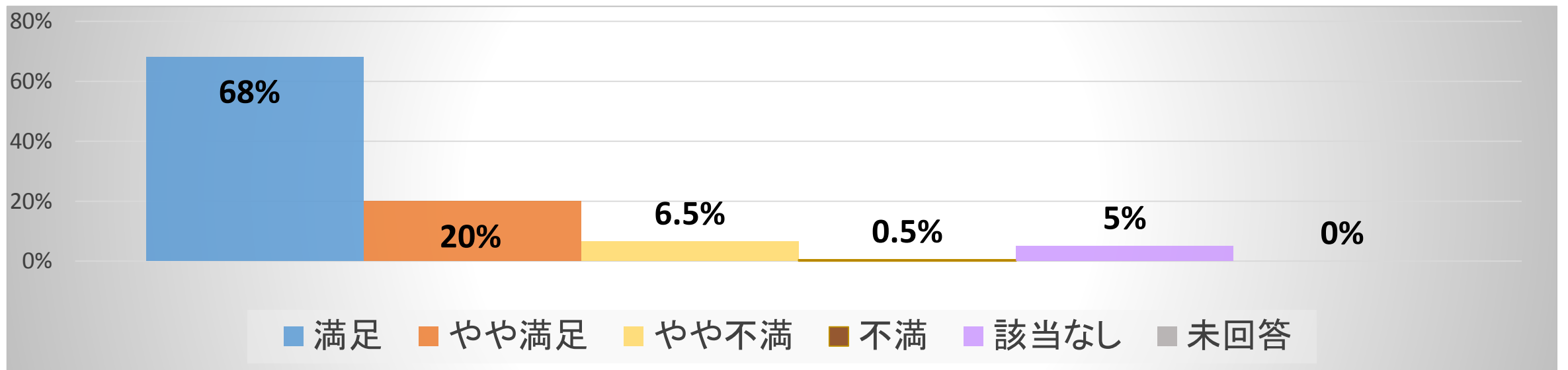




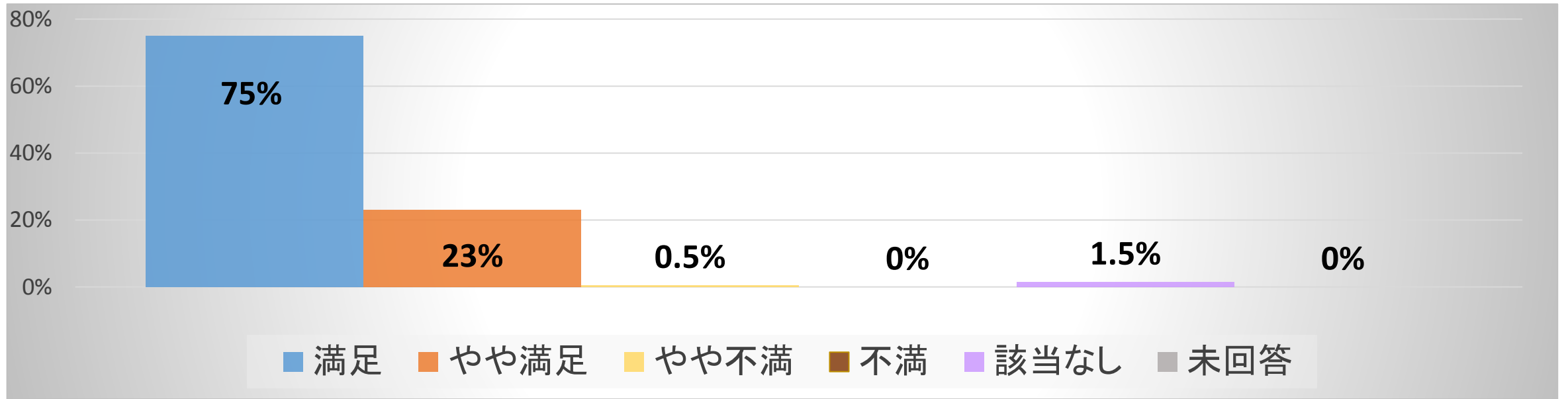
## 質問⑦：診察室でのプライバシー配慮はいかがでしたか？



## 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・原文のまま）

## 待ち時間について

- 待ち時間が長いので工夫できないのか、予約時間を設けたりしてほしい。
- 待ち時間が長かった。
- 会計に時間がかかる。
- 検査結果を聞くだけなのに 半日かかってしまうのがほとんどで、少し疲れてしまいます。
- リハビリ終了後の診察は待ち時間が異常に長いので何とかしてほしい。リハビリを予約した患者は診察時刻を早くしてほしい。
- 診察時間になっても始まらなかった。

## 病院について

- 病院全体としては満足です。
- 人は異動しますが協同病院で働いていると言えなくなったら最悪です。（〇〇〇病院のように）
- 看護師さんも職員の方も親切な方が良いです。社会的評価が高ければ当人も働きやすいでしょう。
- 病院の中が少しくらい。職員もくらい。
- やっている曜日が複雑でわかりにくい。耳鼻科に来たいがなかなかこれない。毎日やってほしい。
- 先生やスタッフの方がとても親切なので家族にも当院を受診するようすすめました。
- いつでも安心、安全にかかれる病院です。
- 受付、会計職員の方と診療科との話しの行き違いや連絡共有のできていないことが多々あるので改善してほしい。

## プライバシーについて

- 診察室から待合室に声が聞こえてくるのが少し気になることがあります。

## 診療・検査について

- 何でもしていいと言われてもわからないので自分がどういう運動をしたら良い方向いくという指導がして欲しい。
- 相談に対する回答は素人にくだらないことでもわかるようお願いしたい。
- Drの話しも説明が行き届き、安心して身を任せられます。
- 協同病院総合内科の診察に疑問、患者によりそった対応をお願いしたい。
- 安心して検査を受ける事が出来ました。ありがとうございました。

## 予約について

- 予約をし、すぐに診察してもらえたのでよかった。安心して治療をお願いすることができた。

## 接遇について

- 丁寧に対応して頂いて良かったです。
- 受付の職員は私語が多い。
- 自分で病気をつくらないで下さい！と言われた。つくばから来た若い医師。
- 皮膚科の先生はとてもよく説明してくれました。
- 以前内科にかかった時、関係者は名医と言っているそうだが、私はそう思わない。患者の気持ちに添った診察ではなかった。自分本位の物言いだった。以来内科にはかかっていない。
- 皆さん、嫌な顔ひとつせず医師も丁寧でとても分かりやすい説明をして下さいました。特にリハビリの方々、親切で初めて松葉杖の指導を受けた。ただ看護師さんが装具を左右間違えてそれを取り替えていただけなかったのはちょっと・・・（こちらのミスではないので）
- 医師の声が小さく聞こえない。

- 井上先生がとても優しい話し方で話しがしやすく良い先生です。
- 皆さん、親切ですね！
- 受付の方はとても丁寧で気配りができていていつも感心しています。
- 入院中も良く話を聞いていただき快適に過ごすことができました。ありがとうございました！
- 整形も受診しているが整形の先生は患者に寄り添ってくれない先生が1人います。
- 受付、会計の方にもう少し笑顔がほしいかな。
- 先生がとてもていねいにお話をして頂いてありがたかったです。ありがとうございます。

## 施設環境・清掃について

- いつも思う、誰も知らんふり血圧計等の時間ズレている。だれの担当か？大組織病。D r 良く満足ですが庶務的不備残念です。
- 日程表（D r） A3だけでなく A4版も欲しい。大きいのも小さいのも必要。
- もう少し患者の付きそいの人が座ってられる待ってられる場所が欲しい。
- 診察順の掲示板が診療科の前にしかない。せめて受付前とかにも付けてほしい。（長時間座って待てない）
- 外来患者のマスク着用を促してほしい。だんだん着用しない方が増えてきているので。
- くつをぬぐ所ではくつべらがほしい。
- 外来でWi-Fiが使えるのに健診で使えない。まってる時がでんぱが悪い。
- トイレトペーパーの予備がわからなかった。残りわずかだった。