

# 外来患者様アンケート結果報告

## 外来患者様満足度調査の結果

調査期間:平成22年5月31日～6月19日

調査対象:外来患者様

調査方法:患者様に調査用紙を配布しアンケート回収BOXで回収/外来ロビーにアンケート調査用紙をおき、自由記入

配布件数:100件

回答件数:95件

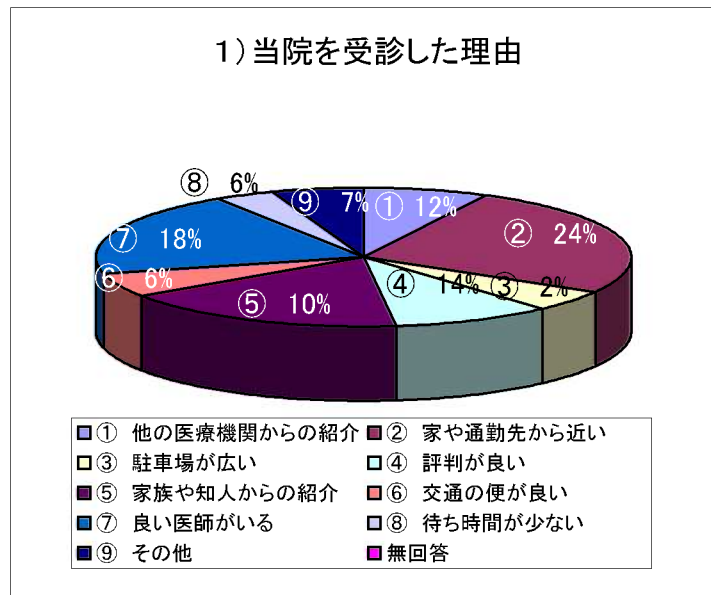
### 【はじめに】

当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は外来患者様を対象に「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせいたします。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、皆様に少しでも満足していただける医療サービスの充実に努めてまいりたいと存じます。何卒ご理解・ご鞭撻のほど、宜しくお願い申し上げます。

医療法人社団延山会北成病院 サービス改善委員会

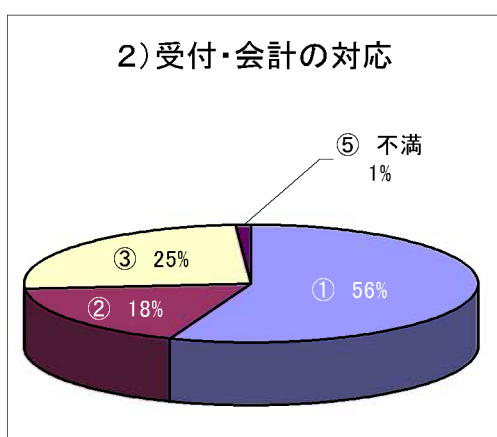
### 1) 当院を受診した理由

① 他の医療機関からの紹介	12
② 家や通勤先から近い	42
③ 駐車場が広い	8
④ 評判が良い	16
⑤ 家族や知人からの紹介	28
⑥ 交通の便が良い	9
⑦ 良い医師がいる	32
⑧ 待ち時間が少ない	6
⑨ その他	9
無回答	0
計	162



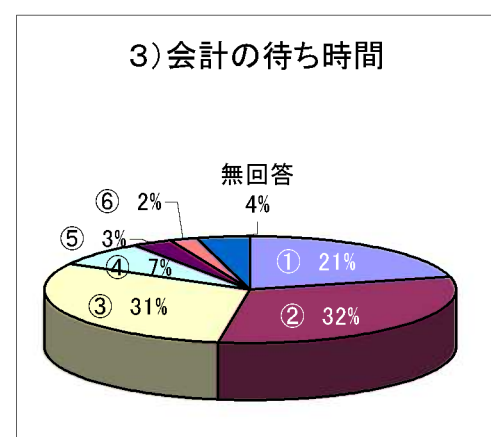
### 2) 受付・会計の対応

① 満足	53
② ほぼ満足	17
③ 普通	24
④ やや不満	0
⑤ 不満	1
⑥ わからない	0
無回答	0
計	95



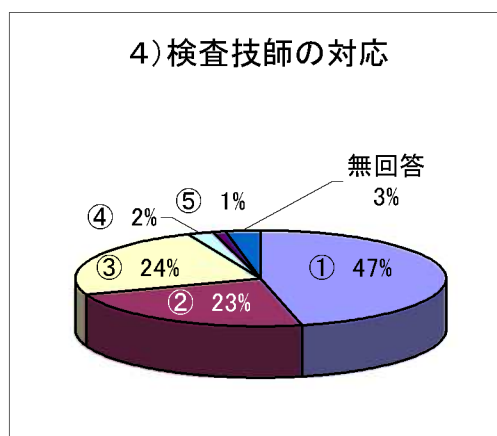
### 3) 会計の待ち時間

① 満足	20
② ほぼ満足	30
③ 普通	29
④ やや不満	7
⑤ 不満	3
⑥ わからない	2
無回答	4
計	95



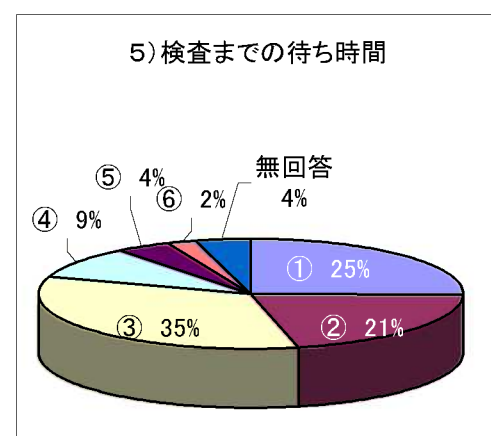
### 4) 検査技師の対応

① 満足	44
② ほぼ満足	22
③ 普通	23
④ やや不満	2
⑤ 不満	1
⑥ わからない	0
無回答	3
計	95



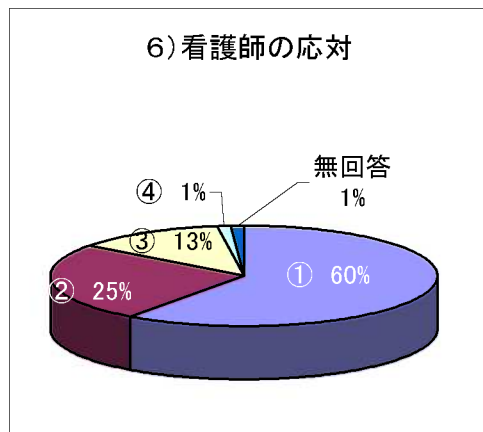
### 5) 検査までの待ち時間

① 満足	24
② ほぼ満足	20
③ 普通	32
④ やや不満	9
⑤ 不満	4
⑥ わからない	2
無回答	4
計	95



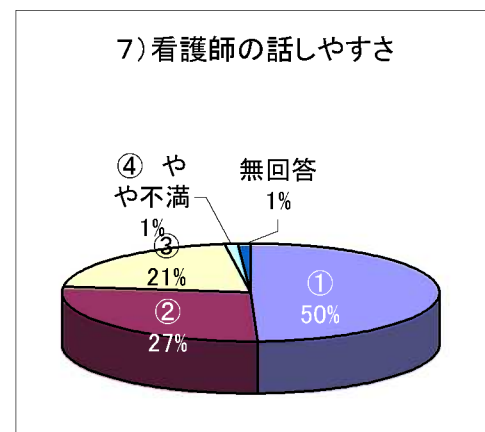
6) 看護師の応対

① 満足	57
② ほぼ満足	24
③ 普通	12
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	1
計	95



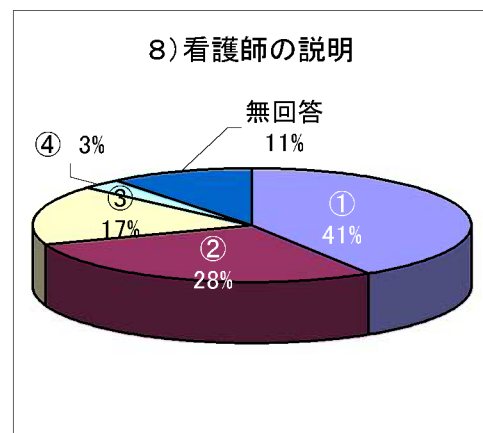
7) 看護師の話しやすさ

① 満足	47
② ほぼ満足	26
③ 普通	20
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	1
計	95



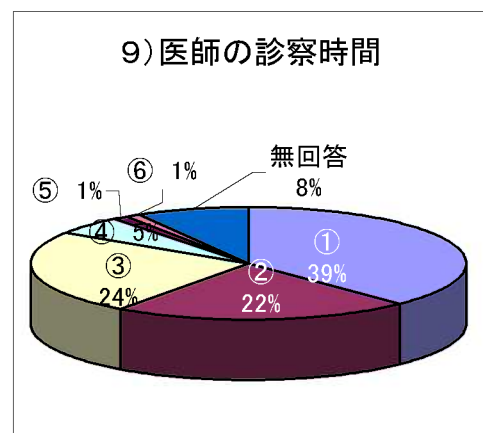
8) 看護師の説明

① 満足	39
② ほぼ満足	27
③ 普通	16
④ やや不満	3
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	10
計	95



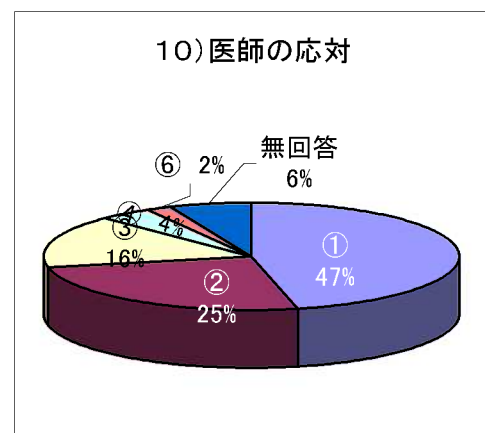
9) 医師の診察時間

① 満足	36
② ほぼ満足	21
③ 普通	23
④ やや不満	5
⑤ 不満	1
⑥ わからない	1
無回答	8
計	95



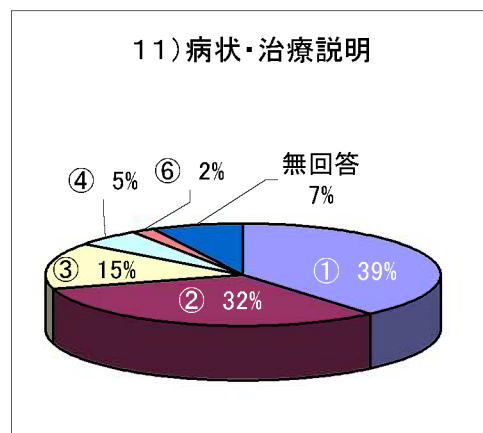
10) 医師の応対

① 満足	44
② ほぼ満足	24
③ 普通	15
④ やや不満	4
⑤ 不満	0
⑥ わからない	2
無回答	6
計	95



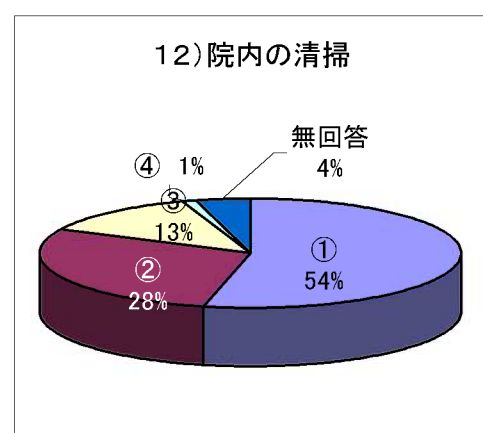
11) 病状・治療説明

① 満足	37
② ほぼ満足	30
③ 普通	14
④ やや不満	5
⑤ 不満	0
⑥ わからない	2
無回答	7
計	95



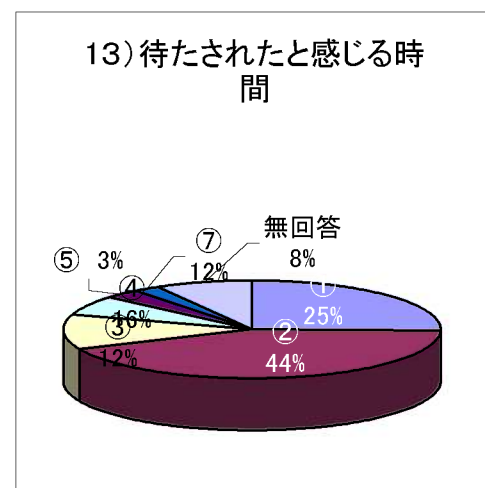
12) 院内の清掃

① 満足	51
② ほぼ満足	27
③ 普通	12
④ やや不満	1
⑤ 不満	0
⑥ わからない	0
無回答	4
計	95



13) 待たされたと感じる時間

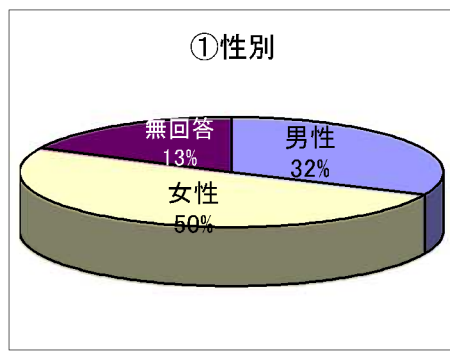
① 30分	24
② 60分	41
③ 90分	11
④ 120分	6
⑤ 150分	3
⑥ 180分	0
⑦ 180分以上	2
無回答	8
計	95



17)皆様方ご自身についてお聞きします。

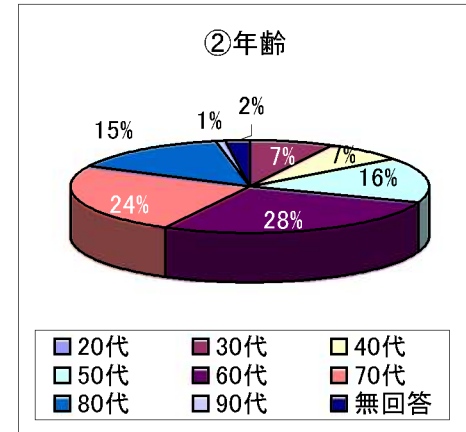
①性別

男性	30
女性	48
無回答	17
計	95



②年齢

20代	0
30代	7
40代	7
50代	15
60代	26
70代	23
80代	14
90代	1
無回答	2
計	95



\* 診察を待つ間どのようにしていますか？

- ・ テレビを見ている 10
- ・ 本を読んでいる 13
- ・ ただ座っているだけ 5
- ・ 新聞を見ている 3
- ・ 音楽を聞いている
- ・ 話をする 2
- ・ 休憩室での各紙の見聞
- ・ 病院で親しくなった人と話をしたりしています  
待つ時間が長くてもきにならないですね
- ・ 病院の理念、ケア等 持参の本を読む
- ・ 待ち時間が長いと居眠りをします。少しつらいです。

また何か希望することはありますか？

- ・ 雑誌が欲しい
- ・ 音楽が流れているのも良いと思う（癒し系のもの）
- ・ 待ち時間が少し長いです 2
- ・ 薬が出来る時間をもう少し早くしてほしい
- ・ 30分100円ぐらいでマッサージチェアがあれば、
- ・ マンガ本があるといいかも
- ・ 診察室のイスが少ないか？
- ・ 施設から連れてきましたが、1H待っています。待ち時間がやはり長いと感
- ・ 風邪などで具合が悪くて来院する時は、待ち時間が30分でもキツイ時があ
- ・ 今はわからないですが、受付して患者さんが少ないかな？と思ったときでも、1時間以上は毎日来るたびに待たされます。

\* お気づきのことなど自由に記入してください。

- ・ 病院は関係ないが、ファミリー薬局の待ち時間が長い。以前の様に薬だけの場合の電話対応を復活できないか？
- ・ 三宅先生の時の対応が丁寧だったので、つい比べてしまいますが 丁寧に診てください。お願いします。
- ・ 診察後、会計までも待ち時間がかかりすぎだと思ふ。
- ・ 別の病院からの依頼でこの内科にかかりましたが、医者の意見が違い困りました。医者同で話してくれないと私にはわからないし、言われるがままに薬を飲むしかありませんでした → 医師同士のコミュニケーションをとって下さい。次回いつ来たらよいのか説明がなく困ったこともありました。
- ・ 院内の温度が少し高い
- ・ 飲み水またはお茶があればよいと思います。
- ・ 院外薬局が、混み過ぎで時間がかかる。
- ・ 全体的に良好です。
- ・ 整形があればよいと思います。年寄りが多くなってくるので、ちょっと運動リハビリがあればいいと思います。
- ・ 薬が出来る時間をもう少し早くしてほしい。
- ・ 良いと思います。
- ・ もう少し本などおいてください。

\* アンケートの総括

外来患者様アンケートにご協力いただき、又貴重なご意見をいただきまして誠に有り難うございます。当院では医療機能評価Ver. 6受審を柱として患者様への医療サービスの向上及び医療安全に取り組んでいます。アンケートの結果を真摯に受け止め外来部門の改善に役立てる所存です。特に待ち時間に関しては、更なる調査を行うなどして時間短縮に取り組んでいきます。また対応及び説明に関して「満足・ほぼ満足」をしていただいている割合が相対的に低く、改善の必要性を強く感じました。対応や説明の満足をいただくには、患者様と良好なコミュニケーションを取り、患者様が何を望んでいるかを感じ取る事が必要ですので、コミュニケーションの取り方や説明の重要性等を教育して行きます。最近病院では「患者－医療者のパートナーシップ」が重要と言われていています。患者様と医療者が情報と責任を共有して意志決定を行い、共同して治療に取り組む事をいいますが、その中で最も重要なのが説明と同意（インフォームド・コンセプト）です。説明に関しては、患者様の満足を得る為だけでなく患者様との相互信頼を築く為の説明が必要と考えています。患者様及びご家族の方にも相互信頼を得るために協力していただく事もございますので宜しくお願い申し上げます。