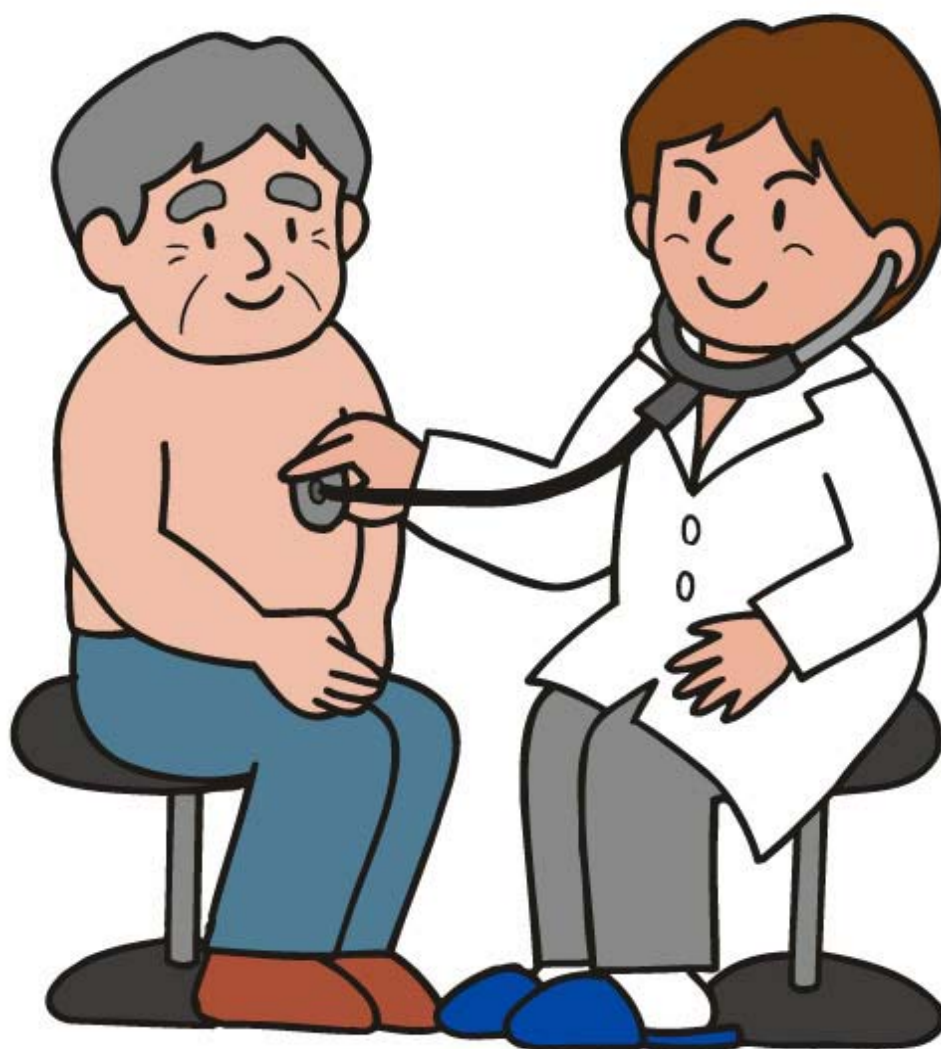


外来患者様に対する アンケート調査結果報告書

平成22年7月14日実施



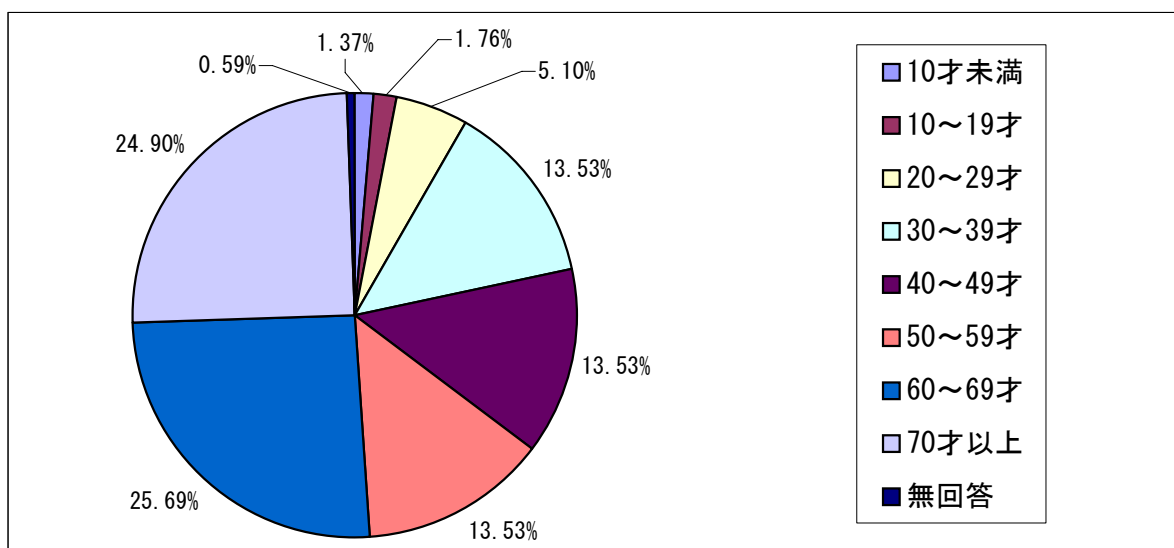
業務検討委員会

アンケート調査結果集計

配布部数：550 回収部数：510 回収率：92.73%

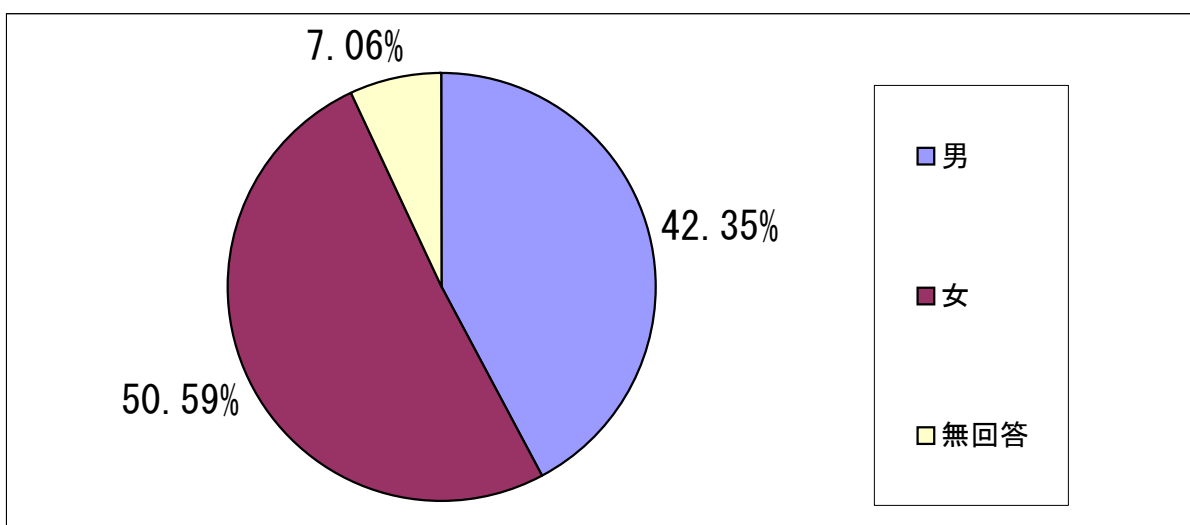
1 年齢

10才未満	7	1.37%
10～19才	9	1.76%
20～29才	26	5.10%
30～39才	69	13.53%
40～49才	69	13.53%
50～59才	69	13.53%
60～69才	131	25.69%
70才以上	127	24.90%
無回答	3	0.59%
合計	510	100.00%



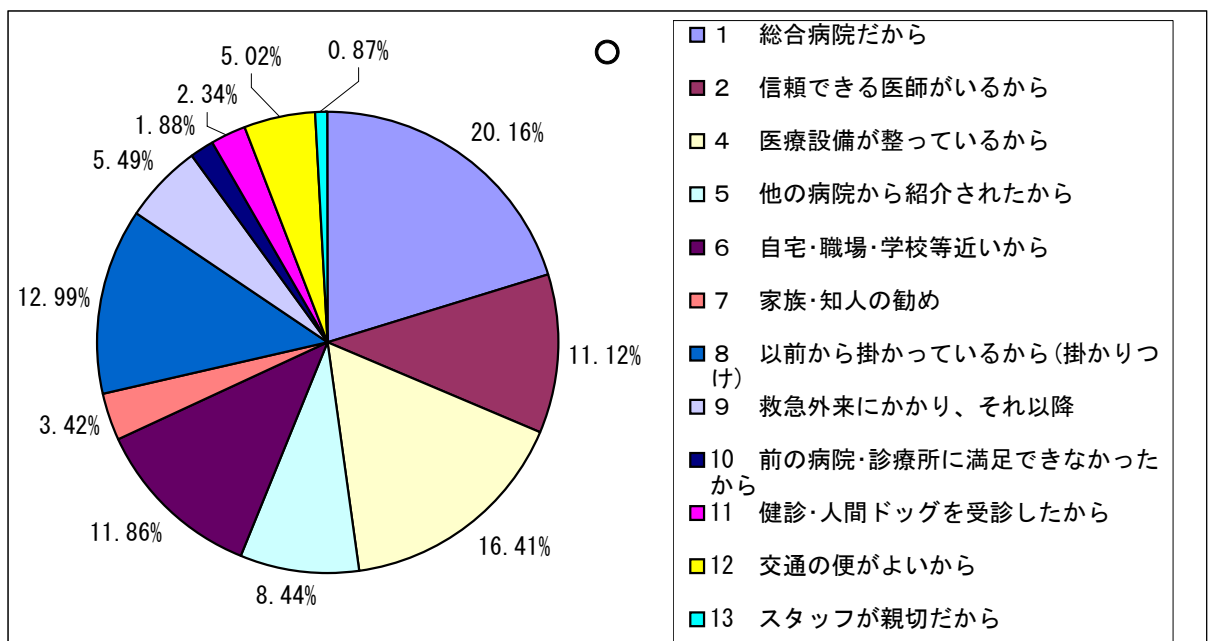
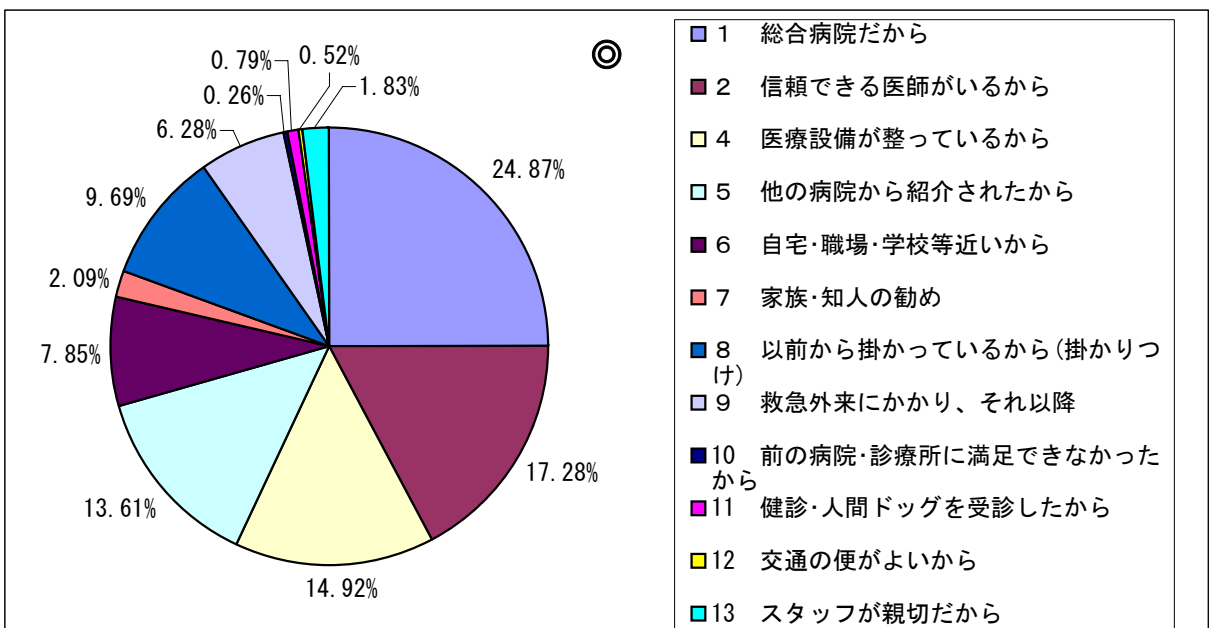
2 性別

男	216	42.35%
女	258	50.59%
無回答	36	7.06%
合計	510	100.00%



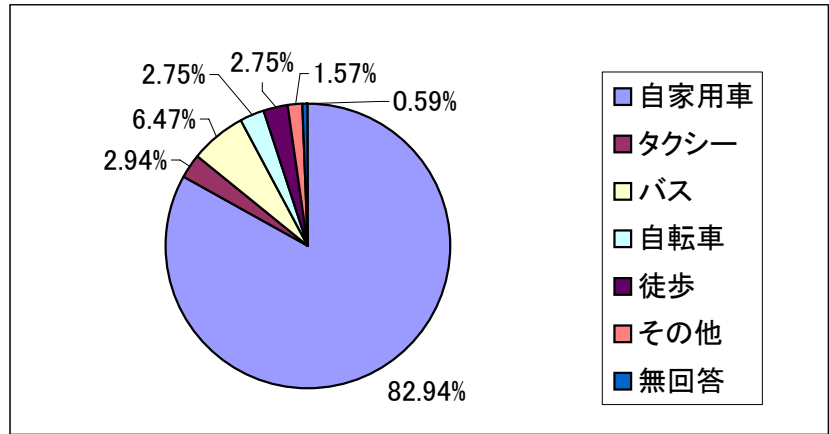
3 選択理由

	◎	○
1 総合病院だから	95	301
2 信頼できる医師がいるから	66	166
4 医療設備が整っているから	57	245
5 他の病院から紹介されたから	52	126
6 自宅・職場・学校等近いから	30	177
7 家族・知人の勧め	8	51
8 以前から掛かっているから(掛かりつけ)	37	194
9 救急外来にかかり、それ以降	24	82
10 前の病院・診療所に満足できなかったから	1	28
11 健診・人間ドッグを受診したから	3	35
12 交通の便がよいから	2	75
13 スタッフが親切だから	7	13
合計	382	1,493



4 通院方法

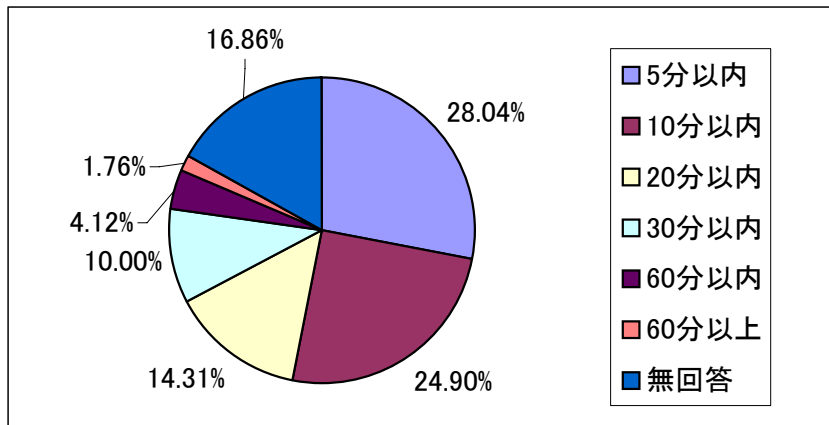
自家用車	423
タクシー	15
バス	33
自転車	14
徒歩	14
その他	8
無回答	3
合計	510



5 自家用車と答えた人

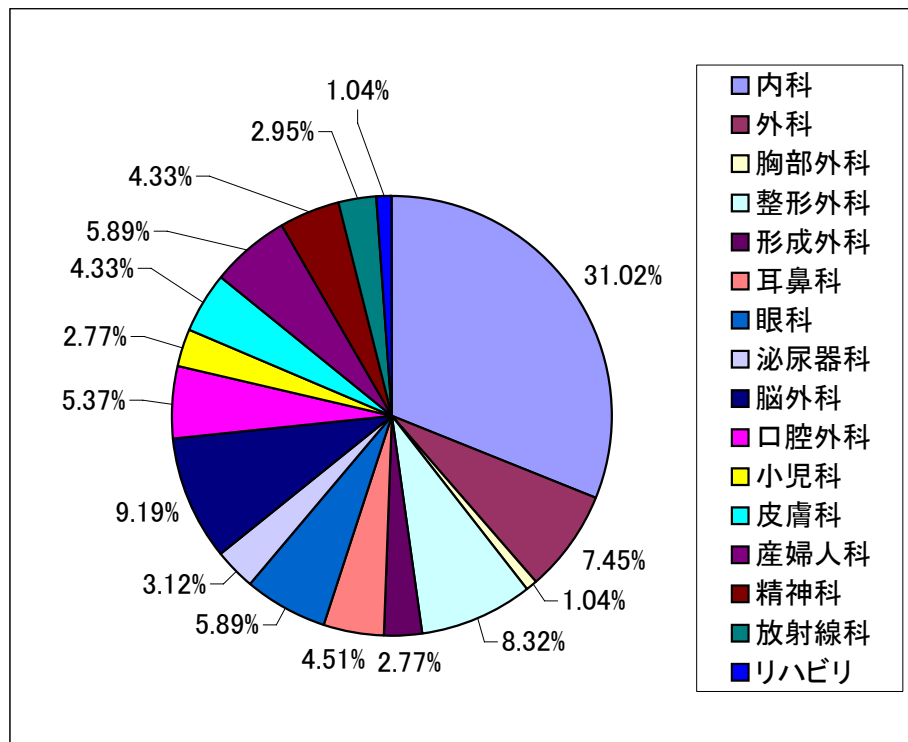
駐車場に車を止めるまでにかかった時間

5分以内	143
10分以内	127
20分以内	73
30分以内	51
60分以内	21
60分以上	9
無回答	86
合計	510



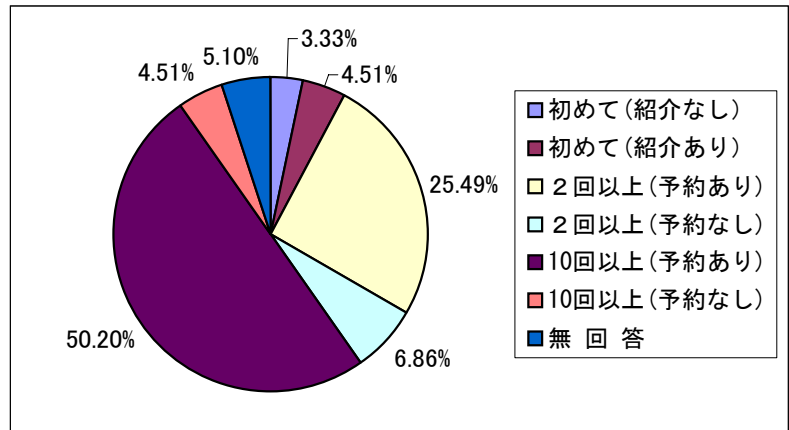
6 本日の受診科（複数可）

内科	179
外科	43
胸部外科	6
整形外科	48
形成外科	16
耳鼻科	26
眼科	34
泌尿器科	18
脳外科	53
口腔外科	31
小児科	16
皮膚科	25
産婦人科	34
精神科	25
放射線科	17
リハビリ	6
麻酔科	0
透析	0
合計	577



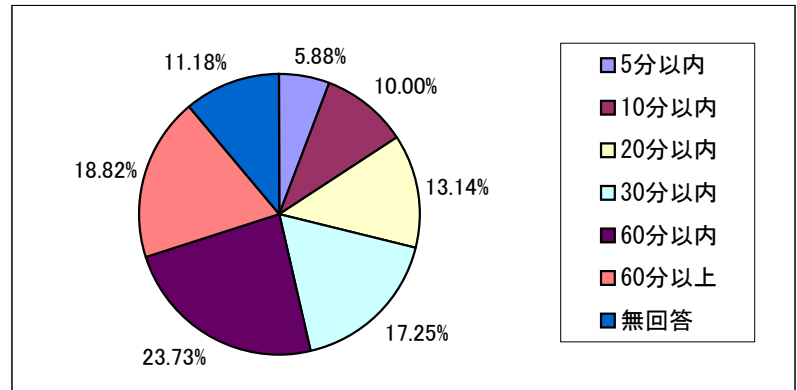
7 受診回数

初めて(紹介なし)	17
初めて(紹介あり)	23
2回以上(予約あり)	130
2回以上(予約なし)	35
10回以上(予約あり)	256
10回以上(予約なし)	23
無回答	26
合計	510



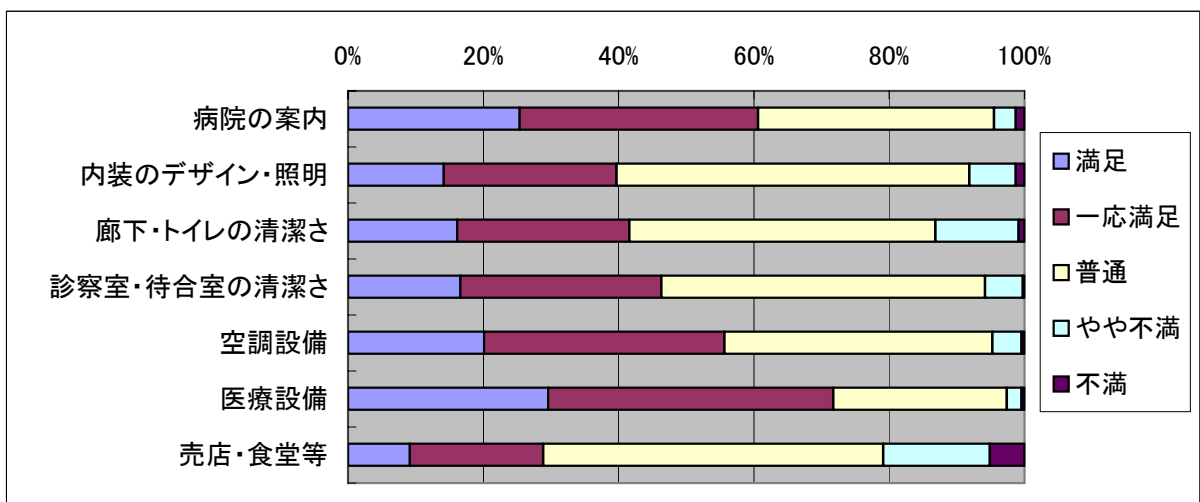
8 診察までの待ち時間

5分以内	30
10分以内	51
20分以内	67
30分以内	88
60分以内	121
60分以上	96
無回答	57
合計	510



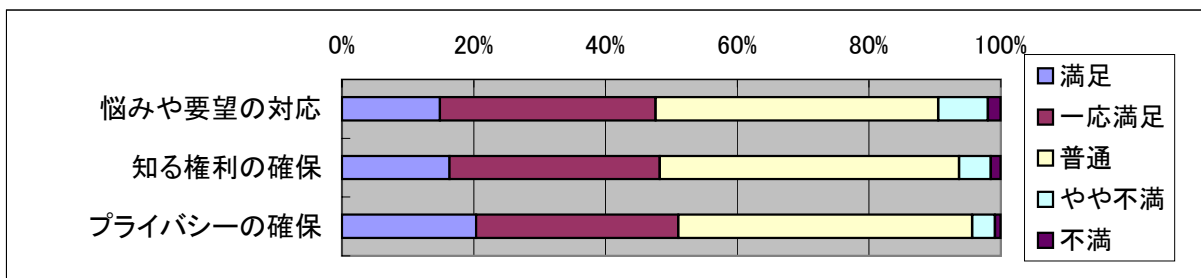
9 当院の設備について

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
病院の案内	118	164	162	15	6	45
内装のデザイン・照明	66	119	243	32	6	44
廊下・トイレの清潔さ	76	120	213	58	4	39
診察室・待合室の清潔さ	77	138	222	26	1	46
空調設備	94	166	185	20	2	43
医療設備	136	194	118	10	2	50
売店・食堂等	41	89	226	71	23	60



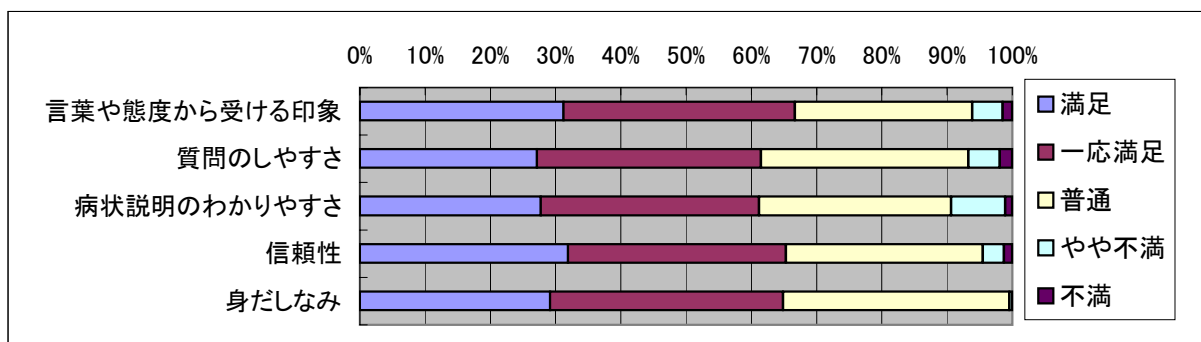
10 情報提供について

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
悩みや要望の対応	69	152	199	35	9	46
知る権利の確保	75	147	209	22	7	50
プライバシーの確保	94	142	206	16	4	48



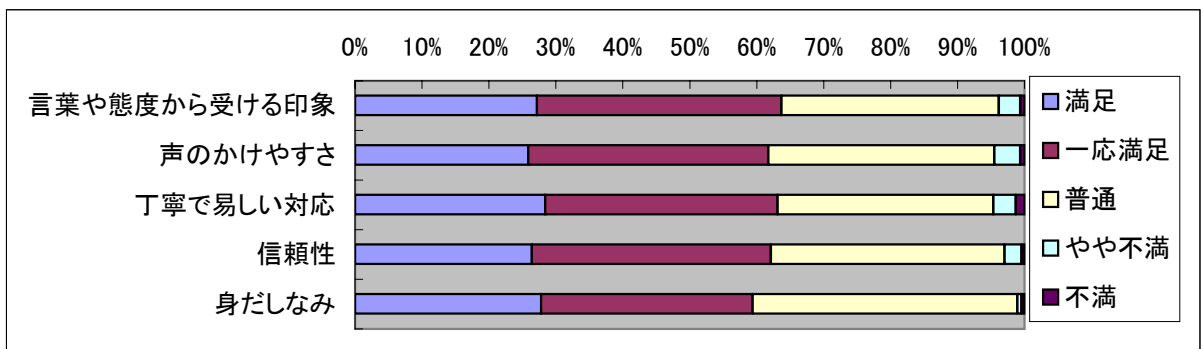
11-1 職員の対応について (医師)

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
言葉や態度から受ける印象	148	168	129	22	7	36
質問のしやすさ	129	163	151	23	9	35
病状説明のわかりやすさ	130	157	138	39	5	41
信頼性	149	156	141	15	6	43
身だしなみ	136	167	162	2		43



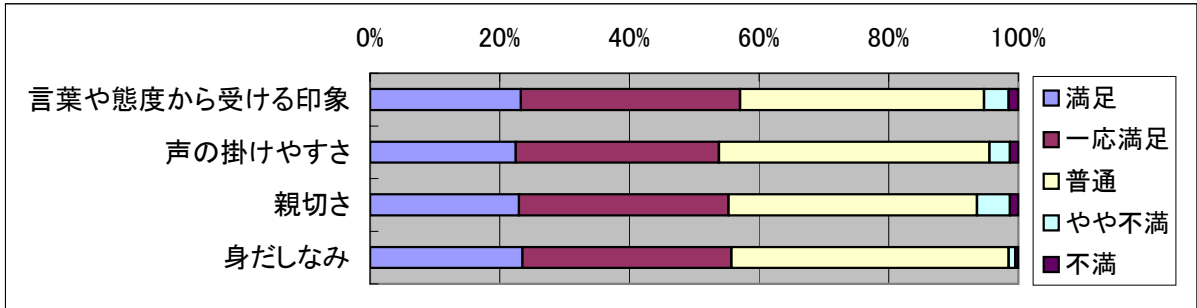
11-2 職員の対応について (看護師)

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
言葉や態度から受ける印象	128	172	153	15	3	39
声のかけやすさ	121	168	158	18	3	42
丁寧で易しい対応	134	164	152	16	6	38
信頼性	124	168	164	12	2	40
身だしなみ	130	148	185	3	2	42



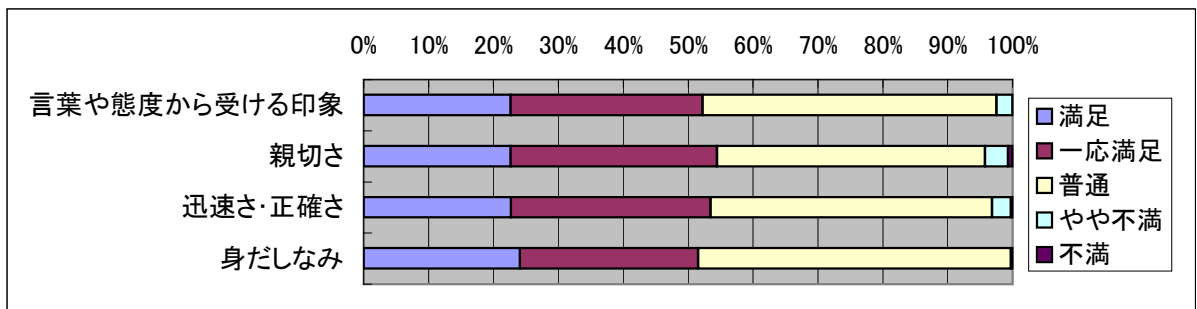
11-3 職員の対応について (受付事務員)

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
言葉や態度から受ける印象	110	160	178	18	7	37
声の掛けやすさ	106	148	197	15	6	38
親切さ	108	152	180	24	6	40
身だしなみ	110	151	200	5	2	42



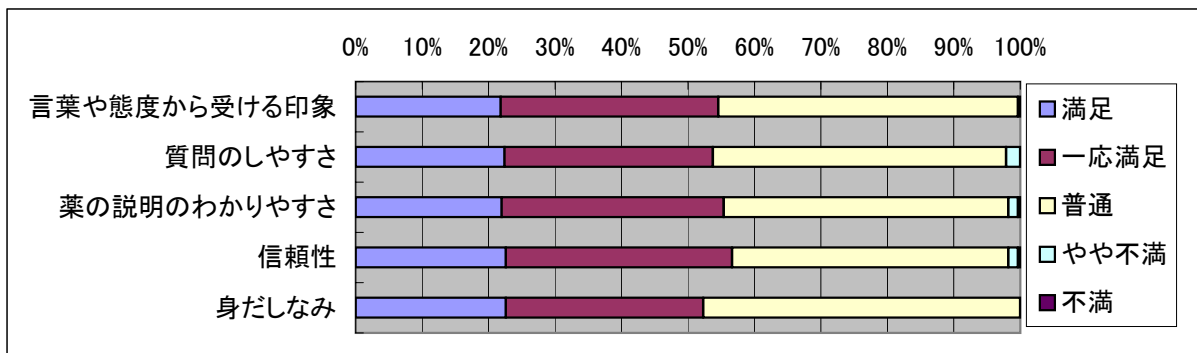
11-4 職員の対応について (会計窓口職員)

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
言葉や態度から受ける印象	101	132	202	11		64
親切さ	101	142	184	16	3	64
迅速さ・正確さ	101	137	193	13	1	65
身だしなみ	107	122	214	1		66



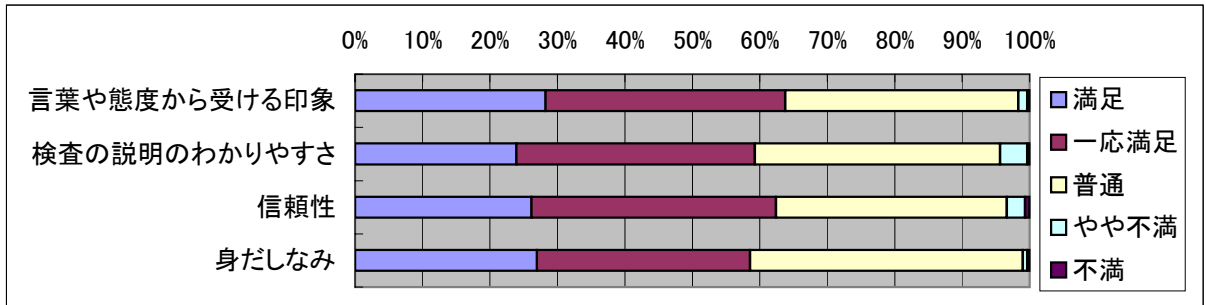
11-5 職員の対応について (薬剤師) 当院の薬局をご利用された方に質問

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
言葉や態度から受ける印象	62	93	128	1		226
質問のしやすさ	63	88	124	6		229
薬の説明のわかりやすさ	61	93	119	4	1	232
信頼性	63	95	116	4	1	231
身だしなみ	63	83	133			231



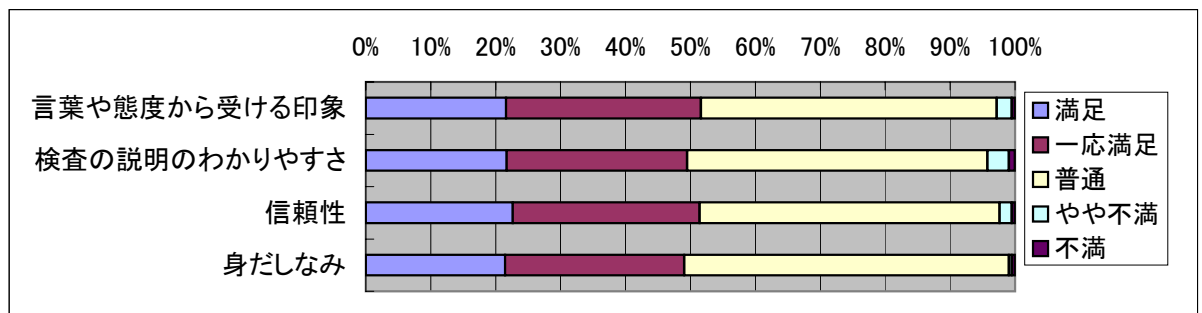
11-6 職員の対応について (放射線科技師) 当院のレントゲン検査や放射線治療を受けられた方に質問

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
言葉や態度から受ける印象	85	107	104	4	1	209
検査の説明のわかりやすさ	71	105	108	12	1	213
信頼性	78	108	102	8	2	212
身だしなみ	80	94	120	2	1	213



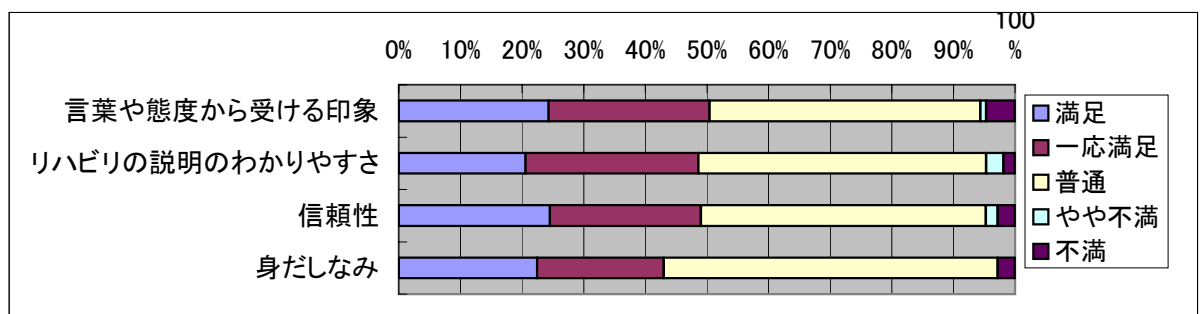
11-7 職員の対応について (検査技師) 心電図、中央採血室など検査室に関わった方に質問

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
言葉や態度から受ける印象	46	64	97	5	1	297
検査の説明のわかりやすさ	46	59	98	7	2	298
信頼性	48	61	98	4	1	298
身だしなみ	45	58	105	1	1	300



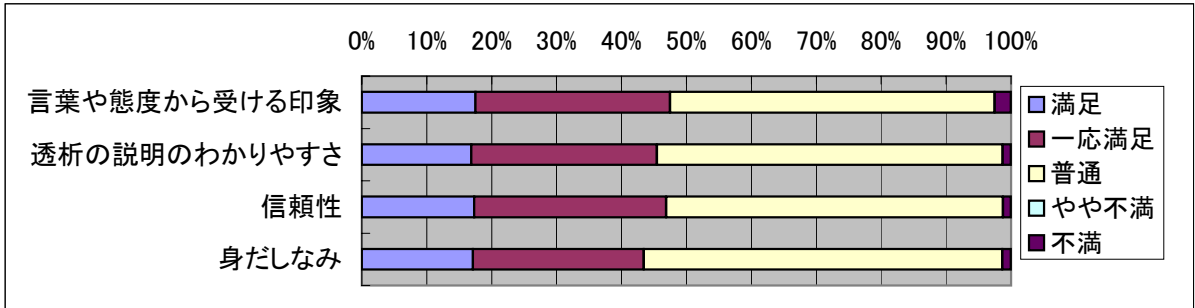
11-8 職員の対応について (リハビリ技師) リハビリに関わった方に質問

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
言葉や態度から受ける印象	26	28	47	1	5	403
リハビリの説明のわかりやすさ	22	30	50	3	2	403
信頼性	26	26	49	2	3	404
身だしなみ	24	22	58		3	403



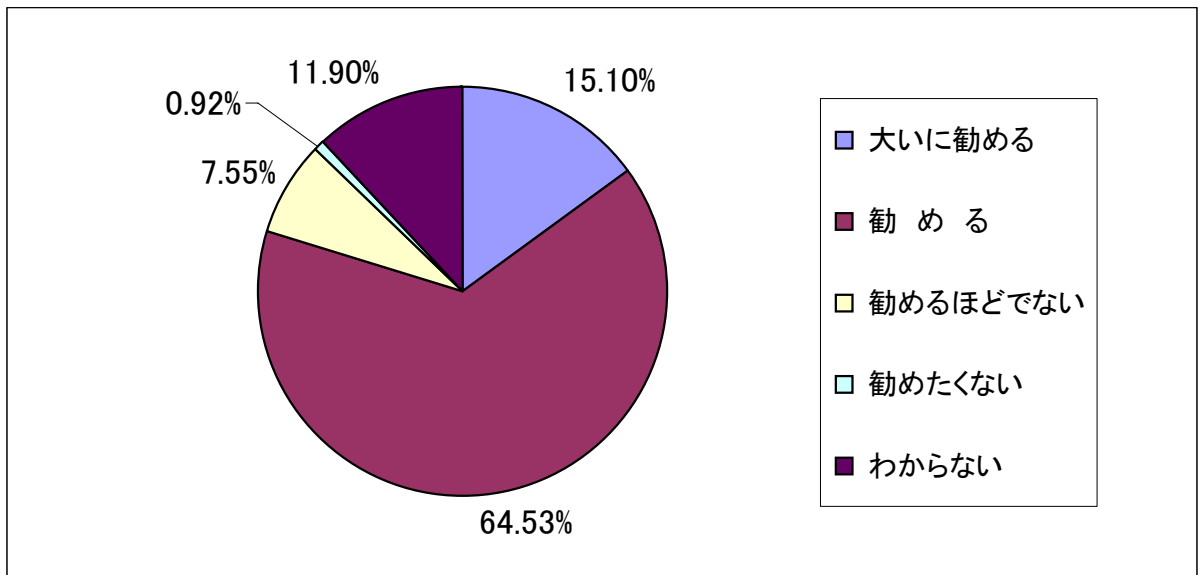
11-9 職員の対応について (透析スタッフ) 透析に関わった方に質問

	満足	一応満足	普通	やや不満	不満	未記入
言葉や態度から受ける印象	14	24	40		2	430
透析の説明のわかりやすさ	13	22	41		1	433
信頼性	14	24	42		1	429
身だしなみ	13	20	42		1	434



1.2 家族や知人にこの病院を勧めますか

大いに勧める	66
勧める	282
勧めるほどでない	33
勧めたくない	4
わからない	52
未記入	73
合計	510



1.3 その他自由意見

別紙にまとめました

13 その他自由意見

・待ち時間について	34件	予約時間より遅れる	14件
		待ち時間が長すぎる	12件
		予約していると比較的早いですが、予約がないとすごく長い	2件
		予約方法・診察時間の連絡を検討して欲しい	2件
		採血の受付に時間がかかる	1件
		検査の結果が出るのが遅い	1件
		会計の時間が長すぎる	1件
		次回の予約に時間がかかる	1件
・職員の対応について	27件	医師から病状等の説明を詳しくして欲しい	6件
		横柄な医師と丁寧な医師がいる	2件
		医師が患者の顔を見ないで、パソコンに聞き取りを打ち込んでばかりいる	1件
		1年単位で主治医が変わってしまう	1件
		主治医が週1回の診察ため、急な対応がしてもらえない	1件
		一部の外来受付の対応が悪い	4件
		患者への対応はもっと親切、丁寧が必要	3件
		一部の看護師の対応が悪い	2件
		駐車場の職員（案内人）の対応が悪い	2件
		臨床検査技師が言わなくてもいいことまで言う	1件
		受付の人には声を掛けづらい	1件
		看護補助の人の態度が悪い	1件
		初診の際の受付方法、会計の方法の説明が不足している	1件
身障者や耳などの不自由な者への対応が不親切	1件		

・施設設備について	34件	駐車場の数が少なく、場所が点在している	13件
		トイレが狭く、汚いので新しくして欲しい	5件
		トイレに自動乾燥機や手荷物置き場を設置して欲しい	2件
		障害者用トイレを増やして欲しい	1件
		雨の多い季節だけでも各受付に傘置き場を設置して欲しい	3件
		車椅子利用者とその介助者がスムーズに移動できるスペースが欲しい	3件
		検査場所が遠いなど患者の移動ロスが多い	3件
		売店の対応が悪く、小さいので、コンビニを入れて欲しい	2件
		時計が少ないので、案内表示に時刻を表示して欲しい	1件
		診察時に名前を呼ばれても聞こえない	1件
・その他	24件	BGMが葬儀場で流れている音楽が多い	1件
		待合に雑誌が欲しい	1件
		子どものための理学療法士、リハビリなどもっと診療科等を充実して欲しい	4件
		転院の推奨掲示が多すぎる（2科勧められた）	2件
		検査データなどを速やかな患者に渡してほしい	1件
		検査の職員の出勤時間を早めにできないか	1件
		下肢の病気、乳がん検査など女性医師の診断日が常時有ると良い	1件
		医師や職員など、親切に対応している	5件
		とても信頼できる病院です。	3件
		システムなど大変利用し易い	2件
		自分は受診したことないが、妻を始め、友人・知人が良い病院だと言っている	1件
		清潔感、礼節、健康を感じる	1件
		小牧市が他に誇れる最大のものが市民病院だと思います	1件

外来アンケート調査の結果

アンケートをとりまとめました。ご協力ありがとうございました。
ご意見等ありましたら意見箱にお入れください。

主なご意見に対する回答

	ご意見	回答
・待ち時間について	予約時間を守って欲しい。	容態の急変された患者さんや重症な患者さんの診察も行っていますので、診察時間が長くなりお待たせすることもあります。ご理解をお願いします。
	待ち時間を短くして欲しい。	予約の患者さんを優先して診察していますので、お待たせすることもあります。ご理解をお願いします。
・施設整備について	駐車場をできるだけ多くして欲しい。	敷地の確保が難しい状況であり、限られたスペースでの駐車をお願いすることになりますので、ご理解をお願いします。
	トイレを広く、きれいにして欲しい。	建築後の経年による汚れがあり、スペースの問題で広くすることは困難です。ご理解をお願いします。
	雨の日のための傘置場を外来に設置して欲しい。	管理の問題や設置場所の確保が困難な状況です。ご理解をお願いします。
	車椅子利用者とその介助者がスムーズに移動できるスペースが欲しい。	将来的には、中待合を無くす方向で考えていますが、すぐには対応出来ません。ご理解をお願いします。
・職員の対応について	医師から患者に対し分かりやすい説明を行う。	患者さんにはよく分かる説明をするよう教育しているところですが、分からないことは遠慮せずにお尋ねください。
	受付等での患者への対応を親切、丁寧に行う。	院内の接遇研修で注意を促しておりますが、お気づきの点があれば、お申し出ください。
・その他	開業医への転院を勧められた。	当院は、急性期病院として、重篤な患者などに対し治療を行っています。地域の病院や開業医が、それぞれに医療を提供するのではなく、お互いに協力し、連携を図り、患者さんの医療と健康を提供するため、症状の安定している患者さんに転院を勧めておりますので、ご理解をお願いします。
	BGMの趣味が悪い。	癒しの音楽を選曲して院内に流しておりますが、今後、選曲の際はご意見を参考にしていきたいと思っております。
	小牧市が他に誇れる最大のものが市民病院だと思います。	お褒めのご意見ありがとうございます。これからも医療の向上、市民の健康、地域に密着した医療・看護など皆様にご満足いただける病院を目指したいと思います。