

救急患者さんに対する アンケート調査結果報告書

令和3年2月8日～17日実施



業務検討委員会

アンケート調査結果集計

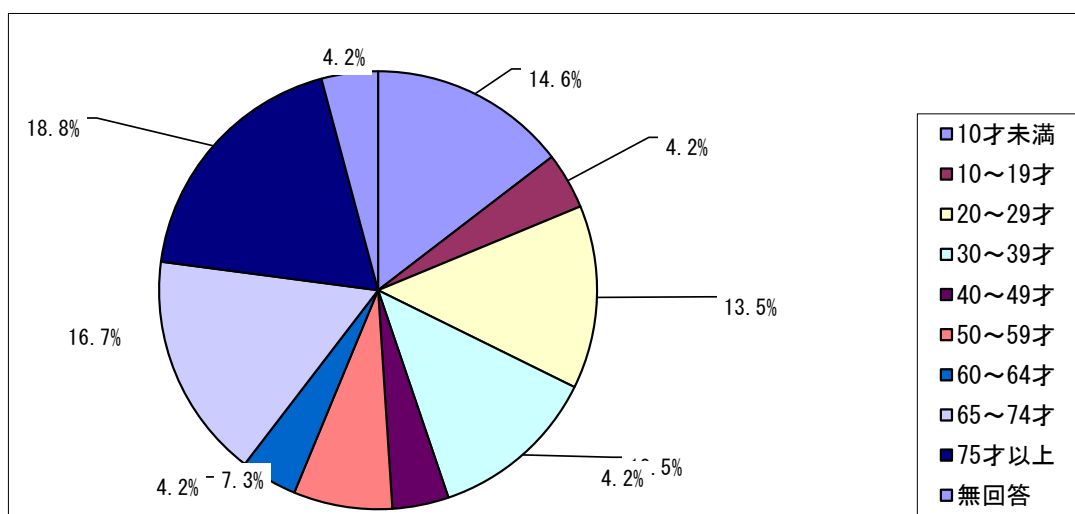
配布部数：112

回収数：96

回収率：85.7%

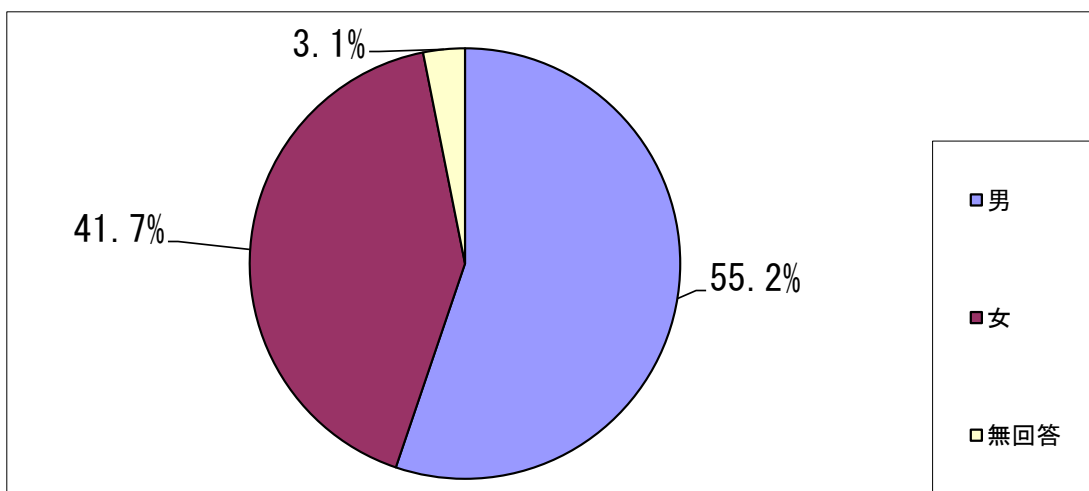
1 年齢

10才未満	14	14.6%
10～19才	4	4.2%
20～29才	13	13.5%
30～39才	12	12.5%
40～49才	4	4.2%
50～59才	7	7.3%
60～64才	4	4.2%
65～74才	16	16.7%
75才以上	18	18.8%
無回答	4	4.2%
合 計	96	100.0%



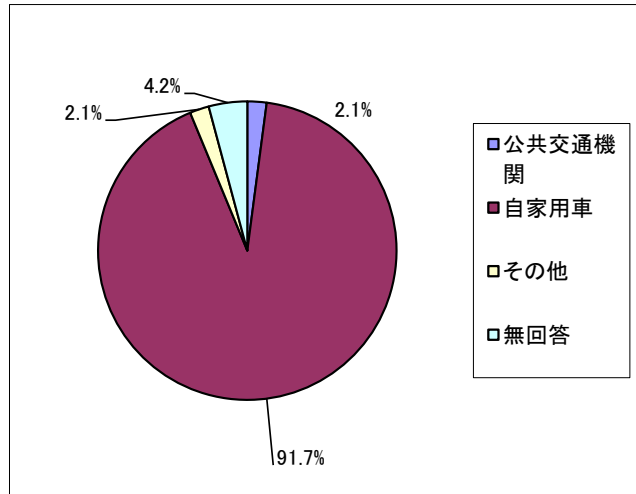
2 性別

男	53	55.2%
女	40	41.7%
無回答	3	3.1%
合計	96	100.0%



3 来院手段

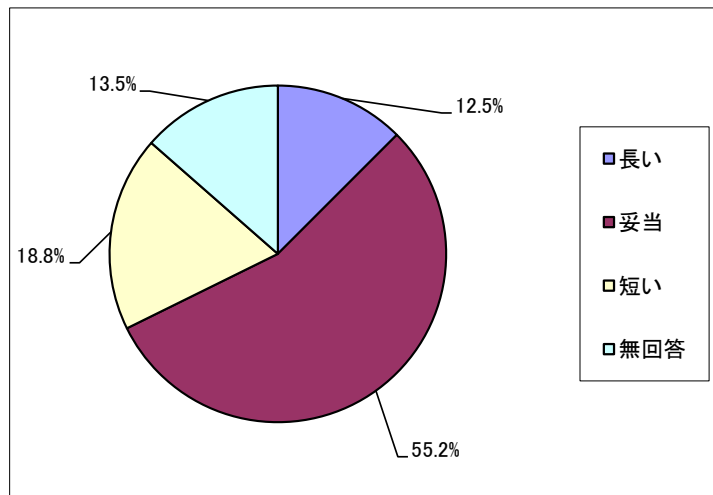
公共交通機関	2	2.1%
自家用車	88	91.7%
その他	2	2.1%
無回答	4	4.2%
合計	96	100.0%



4 待ち時間

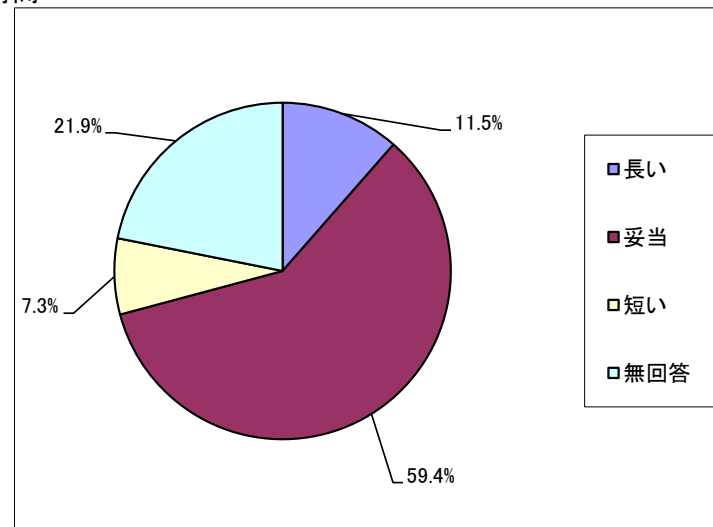
①診察を受けるまでの待ち時間

長い	12	12.5%
妥当	53	55.2%
短い	18	18.8%
無回答	13	13.5%
合計	96	100.0%



②診察開始から診察終了までの待ち時間

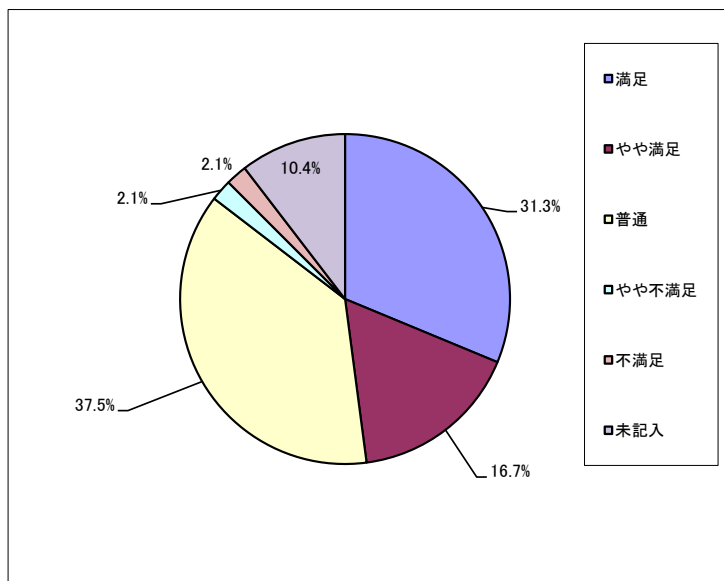
長い	11	11.5%
妥当	57	59.4%
短い	7	7.3%
無回答	21	21.9%
合計	96	100.0%



5 来院時の感想

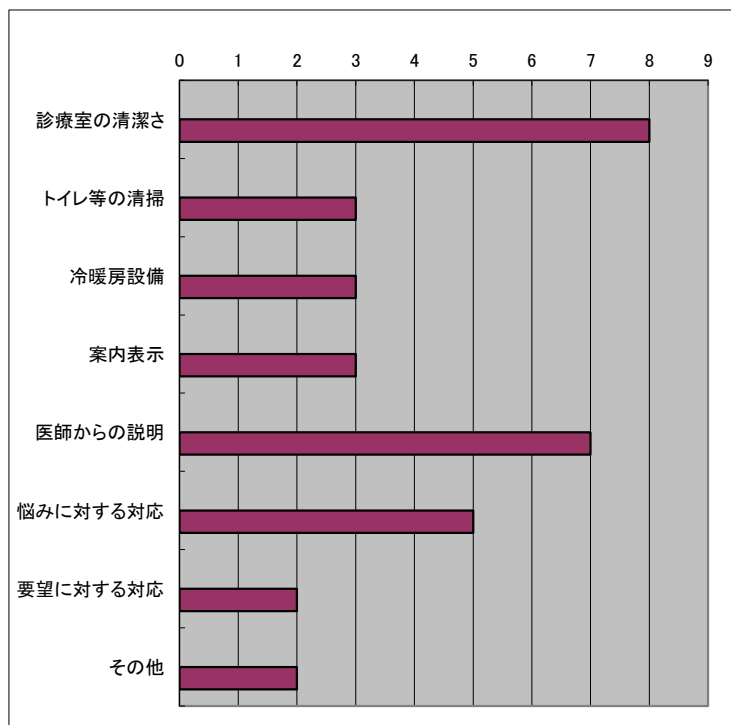
①-1 設備・情報提供

満足	30
やや満足	16
普通	36
やや不満足	2
不満足	2
未記入	10



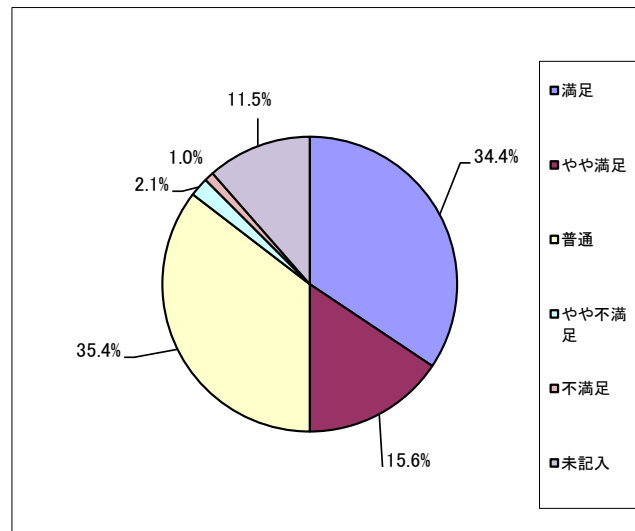
①-2 何が不満でしたか

診療室の清潔さ	8
トイレ等の清掃	3
冷暖房設備	3
案内表示	3
医師からの説明	7
悩みに対する対応	5
要望に対する対応	2
その他	2



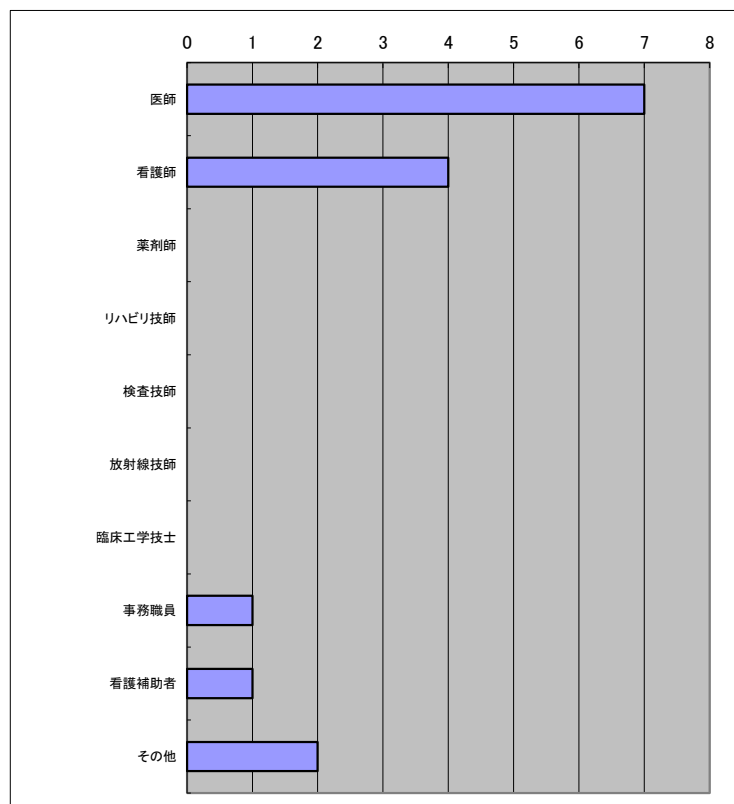
②-1 職員の対応

満足	33
やや満足	15
普通	34
やや不満足	2
不満足	1
未記入	11



②-2 何が不満でしたか

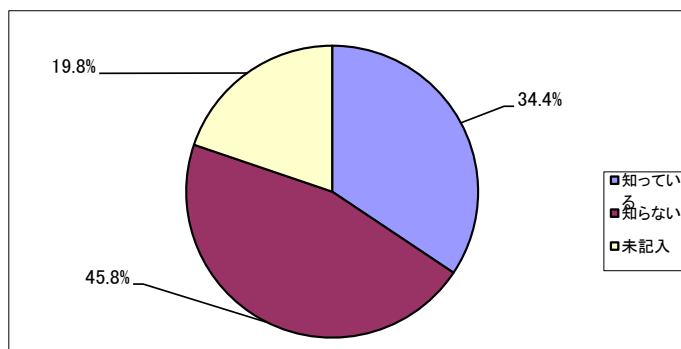
医師	7
看護師	4
薬剤師	0
リハビリ技師	0
検査技師	0
放射線技師	0
臨床工学技士	0
事務職員	1
看護補助者	1
その他	2



6 研修医評価

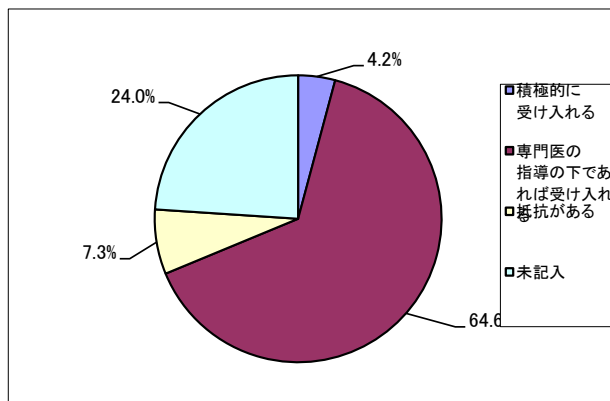
①-1 臨床研修指定病院について

知っている	知らない	未記入
33	44	19

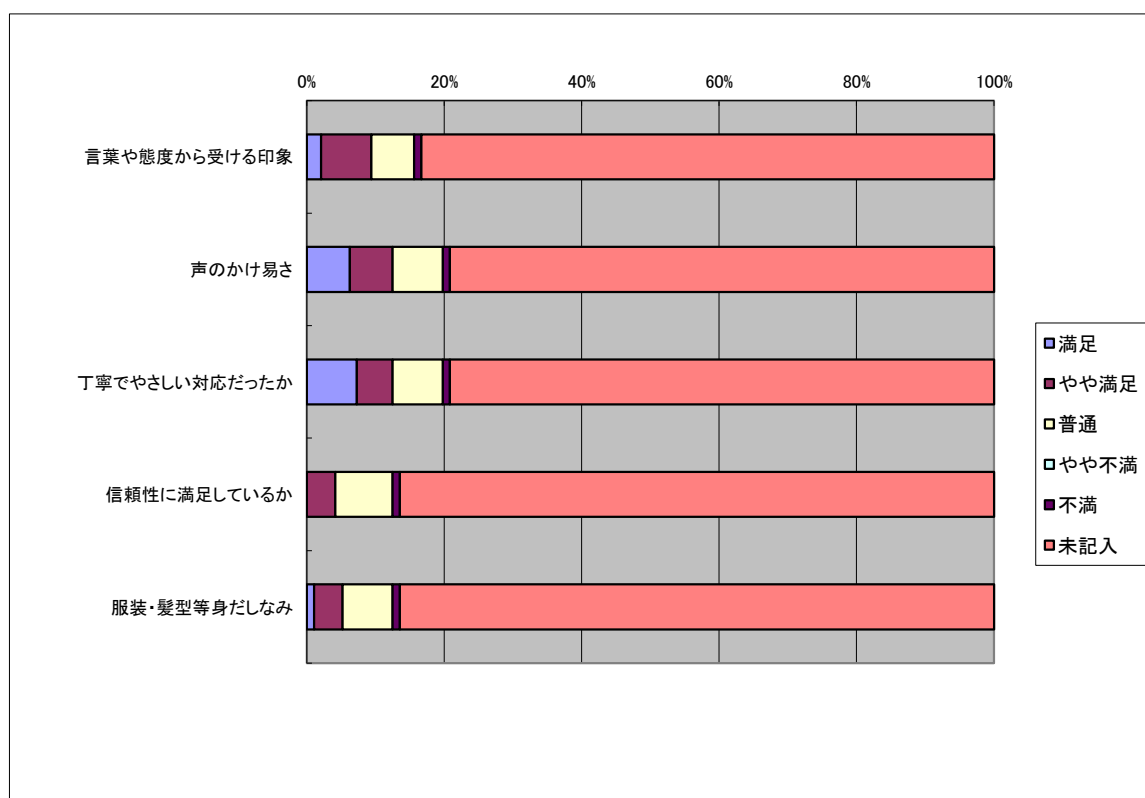


①-2 研修医の診察について

積極的に受け入れる	専門医の指導の下であれば受け入れる	抵抗がある	未記入
4	62	7	23

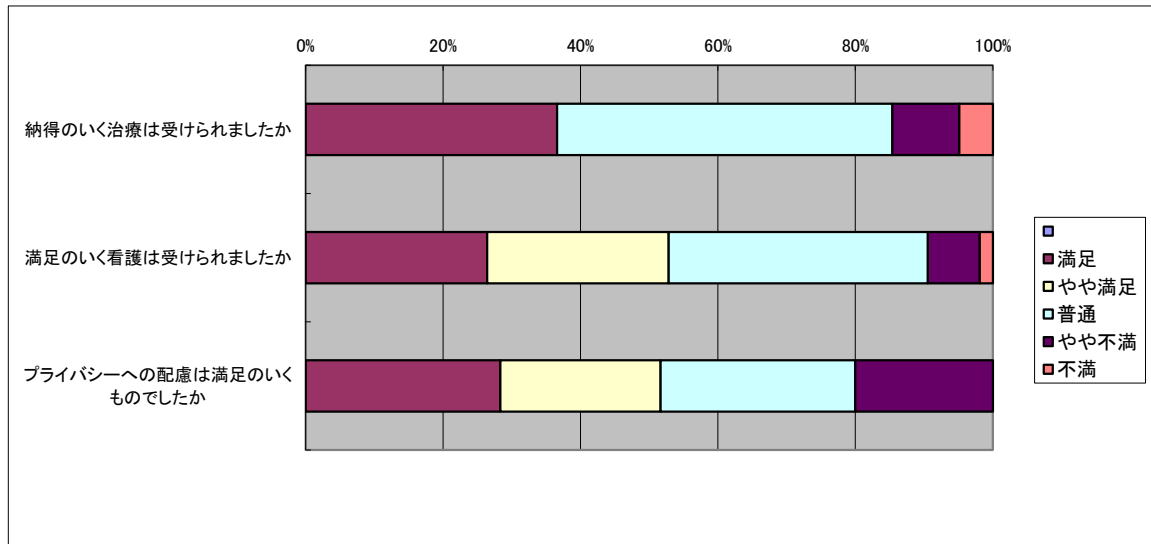


	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入
言葉や態度から受ける印象	2	7	6	0	1	80
声のかけ易さ	6	6	7	0	1	76
丁寧でやさしい対応だったか	7	5	7	0	1	76
信頼性に満足しているか	0	4	8	0	1	83
服装・髪型等身だしなみ	1	4	7	0	1	83



7 総合的評価

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入
納得のいく治療は受けられましたか	15	0	20	4	2	55
満足のいく看護は受けられましたか	14	14	20	4	1	43
プライバシーへの配慮は満足のいくものでしたか	17	14	17	12	0	36
全体的な満足度についてはいかがでしたか	12	18	21	3	2	40



意見分類（救急）

大項目			
待ち時間	2件	小項目	件数
施設	4件		
職員の対応	5件		
その他	2件	お礼・お褒めの言葉	1 件
		その他	1 件

※意見内容は意見一覧表参照

意見一覧表(救急)

個人名に関しては伏字にて記録してあります。

待ち時間について

中待合に患者さんいなくても待ち時間がかなり長い。二時間経つがまだまだの様で少し困ってしまう。

待ち時間長すぎ。説明もない。

環境・施設の整備について

家族控え室を使ってもいいか受付に尋ねたが断られた。どのような条件なら使えるのか説明してほしい。赤ちゃんをつれて主人のつきそいに来て子どもが泣かないか不安だった。

救急外来の入口がわかりにくい

道路上の案内看板(救急入り口)が大変分かりづらい。特に夜間。

駐車場が遠い。

職員の対応について(全職種)

一旦、診察を終わった後にレントゲンを撮りますといわれ、本人が断っているにも関わらずレントゲンに回されました。夜中に車から戻すとかもう少し考えて欲しいです。

説明がわかりづらかった。納得いく説明がない事

熱が高いのにコロナの検査してくれなかった。来た意味がない。インフルエンザの検査もない。

患者さん？マスクをしていない人がいたので気になりました。注意か警告をしてもいいのでは？と思います。診察中に他の先生が間違っでドアを開けられきちんと閉まってないのに去っていかれました。中がまる見え失礼ではないかと思います。

先にTELを入れた際何を持っていった方がいいか説明してくれると助かります。お薬手帳も忘れない様に言っていただけると助かります。

お礼・お褒めのことば

本当に大変なお仕事で人間にとって絶対に必要なお仕事をされている医療関係の方々には心から感謝申し上げます。これからもよろしくお願い致します

その他

前回入院の際、食事制限有りで油を使った料理不可なのでその旨入院時に2回病院へ伝えましたが昼食時に油を使った食事が出た。本人はすでに完食していました。食事制限の指導されたのは当院なのになぜでしょうか。病棟や受診科が違うからでしょうか。気をつけてもらえればと思います。医師や看護師さんはいつもやさしく感謝しております。