

## 令和5年度 外来患者アンケート調査結果報告書

### 1. 目的

本調査（アンケート）は、外来患者への満足度調査を行うことにより、患者から持たれている当院の印象を認識すると共に、問題点を把握し今後の改善につなげることを目的としている。

### 2. 調査日時

令和5年8月21日（月）～令和5年8月25日（金）の9：00～14：00

### 3. 調査対象

上記日時に外来受診した患者

### 4. 調査方法

外来受診終了後計算窓口に案内票を持参した患者にアンケートを配布

### 5. 回収状況

回収数：416票

### 6. アンケート結果について

今回のアンケートで、約91%が当院に受診したことがある患者であり、ほとんどが受診予約の患者であった。

職員の対応については、すべての項目で満足・やや満足が90%以上となったが、待ち時間は、満足・やや満足の割合が約77%で前年度と比較し約20%増加、やや不満・不満の割合は約23%で前年度と比較し約1%増加する傾向となった。前年度よりも待ち時間についての要望が減少している。

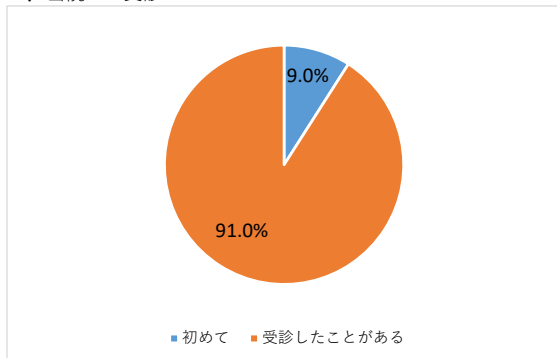
総合的な評価では、約98%が満足・やや満足と回答しており、約96%が家族や知人に勧めたいと考えていることがわかった。前年度と比較し、今年度は総合的な評価で満足・やや満足が約2%上がっていた。

### 7. 別添資料

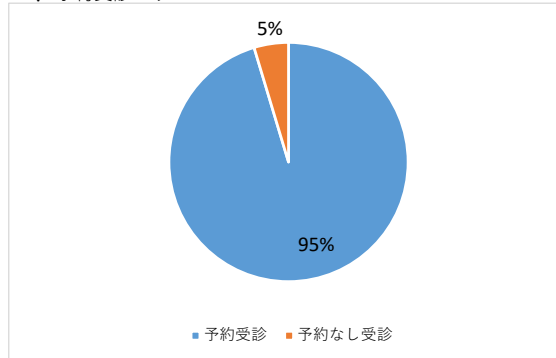
外来患者アンケート集計結果

# 令和5年度 外来患者アンケート集計結果

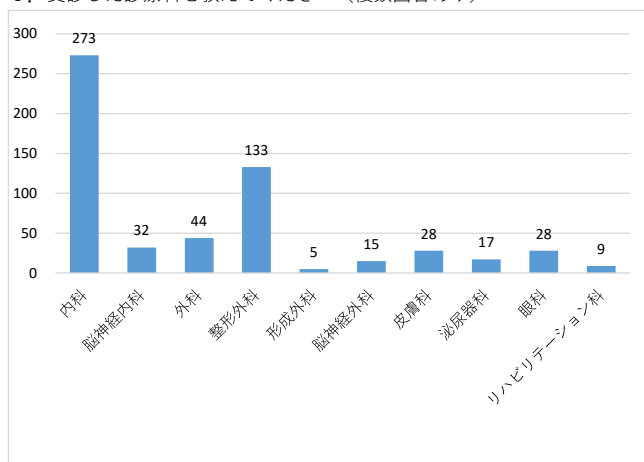
## 1. 当院への受診について



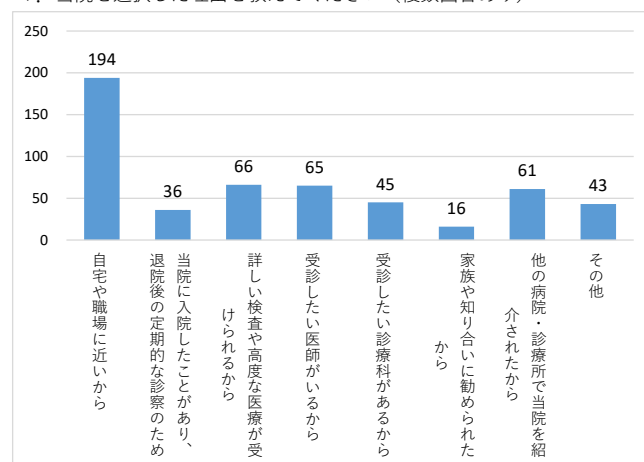
## 2. 予約受診ですか



## 3. 受診した診療科を教えてください（複数回答あり）



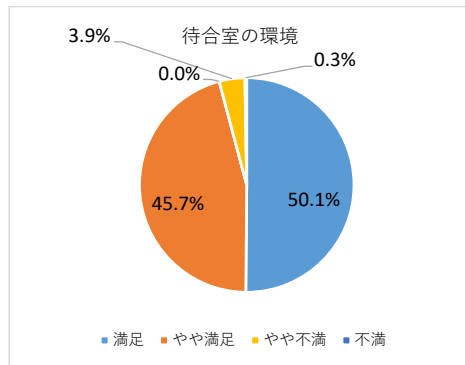
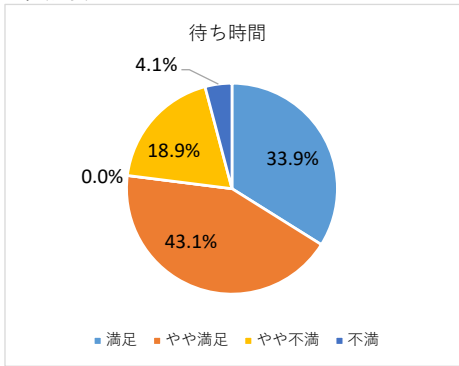
## 4. 当院を選択した理由を教えてください（複数回答あり）



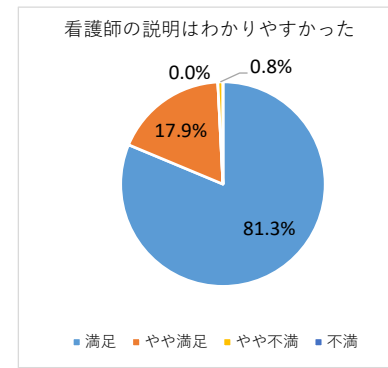
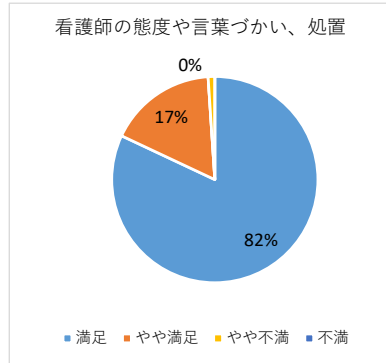
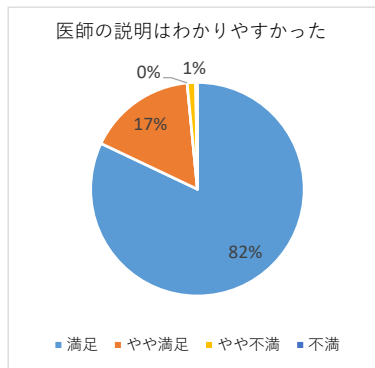
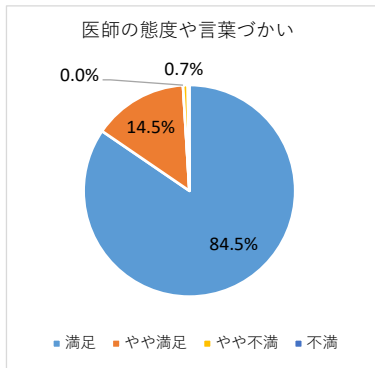
### 「その他」の理由

- ・一人では通えなくなり、娘に合わせて当院へ
- ・健診がきっかけ
- ・救急でかかったから
- ・大きい病院だから
- ・安心、信頼があるから。親切だから

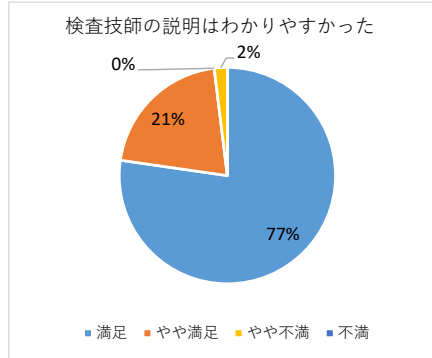
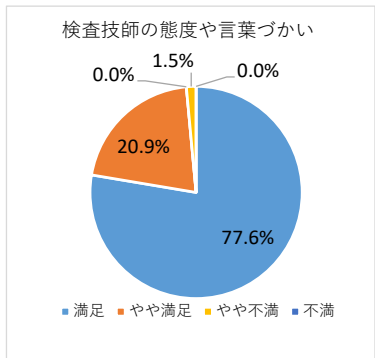
5. 診察前について



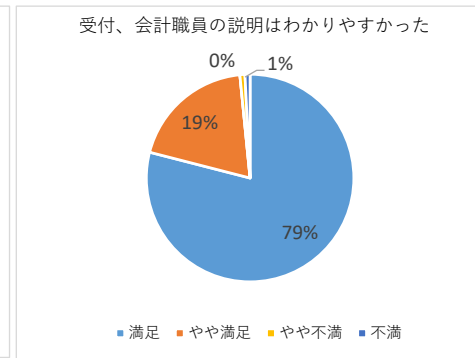
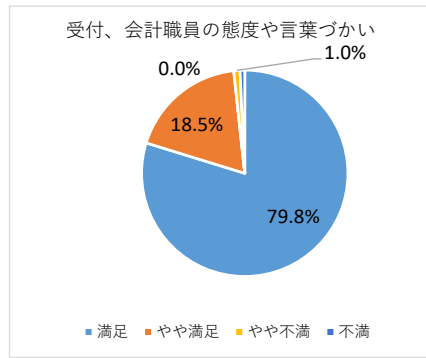
6. 診察する職員について



7. 検査について

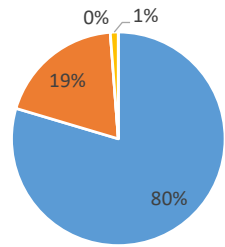


8. 受付・会計について



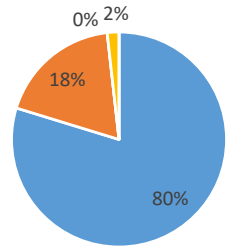
9. お薬について

薬剤師の態度や言葉づかい



■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満

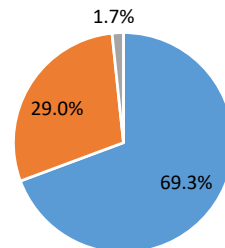
薬剤師の説明や指導はわかりやすかった



■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満

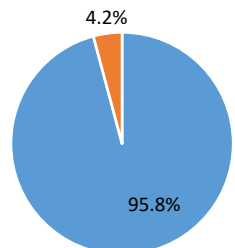
10. 総合的な評価について

全体として病院に満足している



■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満

家族や知人に勧めたいですか



■ 勧めたい ■ 勧めたくない

## 11. ご意見・ご要望など

### 良い意見

- ・待ち時間が少ない良いな。
- ・主治医の先生はとても親切で話し方も丁寧です。とても安心です。
- ・先生方皆様親切で夫婦で受診しています。今後も地元に着した病院でいて欲しいです。
- ・いつもお世話になっています。サービスにはいつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・忙しくない雰囲気もなくなり良くなったと思います。頑張って下さいね。
- ・いつも親切にしています。これからも手厚いやさしい治療してください。
- ・主治医にはとってもよくしていただいています。術後もとってもよいです。リハビリ職員もよくしていただいています。
- ・バスの便利が良いので助かっています。
- ・私はこの病院を大事に思っています。何でも相談できるし、心配した事は、他の所にすぐ紹介していただけるし満足していますし、心のより所としています。がんばってください。

### 改善が必要な意見

- ・トイレが少し使いづらい
- ・病棟の看護師の情報共有が出来ていないと思う。
- ・車椅子の方の体重測定が出来ない。なにか工夫をお願いします。
- ・診察までの時間が長い。検査する前、検査後にかなり待った。
- ・ジェネリックではない薬もあると良い。欲しい薬がジェネリックなので、じゃない普通の薬が欲しい。
- ・予約時間なのに、いつも遅くなるのが少し嫌です。
- ・予約しているのに70分待った。
- ・事務職員の声小さくて聞こえにくい。掲示物が多すぎる。また字が小さいので見えにくい。あと、色々気づきを職員に伝えるが、「ご意見BOXに自分で書いて下さい」と言われる。そうではなく、職員が「患者様からこう言われました」と書くべきではないのか。改善してほしい。
- ・地域NO1の総合病院なのに常勤科目が少なく、来院の際も他の病院へ行かなくてはならないので、せめて脳神経外科・産婦人科を作ってもらいたい。
- ・会計で支払金額が支払い者に見えるようにしてくれると良く分かる。
- ・薬が違ったので電話したら確認すると20分以上保留で待たされた。折り返し電話して欲しかった。
- ・入院費を広島信金から支払っているのに、診察に来たとき、まだ支払っていないと言われた。支払いについてしっかりして欲しい。
- ・血液検査（採血）が不足と再度取られることが良くあり、時間が掛かりすぎる。
- ・採血室の貼紙跡の壁が見苦しいと思います。
- ・薬局の呼び出し音はかなり高いので別の方法を考えて下さい。
- ・皮膚科の先生。前の方が良かった。次は行きたくない。
- ・診察までの待ち時間を短縮して欲しいです。
- ・内科受付の態度が横柄
- ・診療科に小児科があれば良いと思います。
- ・薬局の薬数量のピッキングミスがたまにある。※4年に一度
- ・大腸検査前に飲む洗浄液の飲む場所をもう少し個室的な雰囲気になりませんか？
- ・もう少し待ち時間を短くして下さい。※今日は11:00～来て、13:00～診療
- ・診察前に呼ばれる時、番号が聞こえづらい。

## ご意見・ご要望に対する改善策について

ご意見・ご要望（1） 車椅子の方の体重測定が出来ない。なにか工夫をお願いします。

（改善対応） 車イス用の体重計を購入予定です。

ご意見・ご要望（2） トイレが少し使いづらい。

（改善対応） 今年度中に1階トイレの改修工事を予定です。

ご意見・ご要望（3） 掲示物が多すぎる。

（改善対応） 必要な掲示物のみ掲示するよう改善しました。