

令和6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7年2月17日（月）～令和7年2月21日（金）の9：30～13：30

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：338票

6. アンケート結果について

今回のアンケートで、約95%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74%で前年度と比較し約3%減少し、やや不満・不満の割合は約26%で前年度と比較し約3%増加する傾向となった。

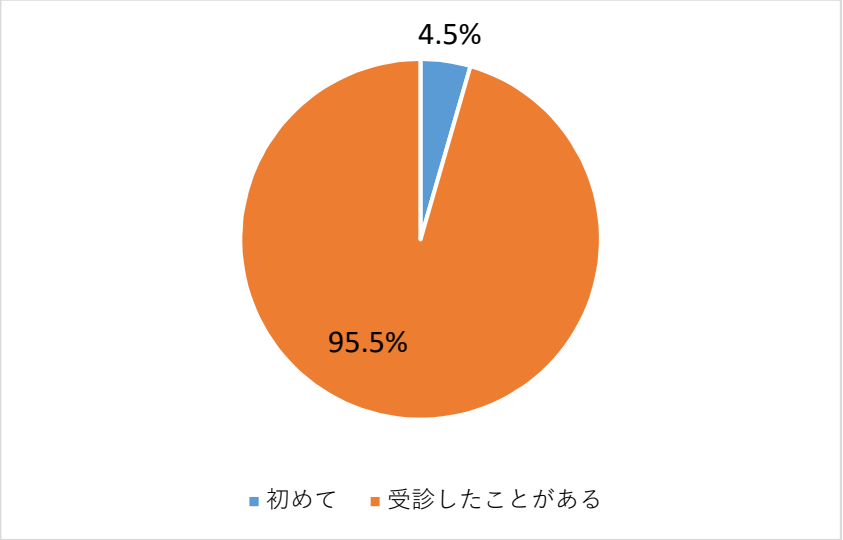
総合的な評価では、約96%が満足・やや満足と回答しており、約95%が家族や知人に勧めたいと考えていることがわかった。前年度と比較し、今年度は総合的な評価で満足・やや満足を約1～2%下がっていた。

7. 別添資料

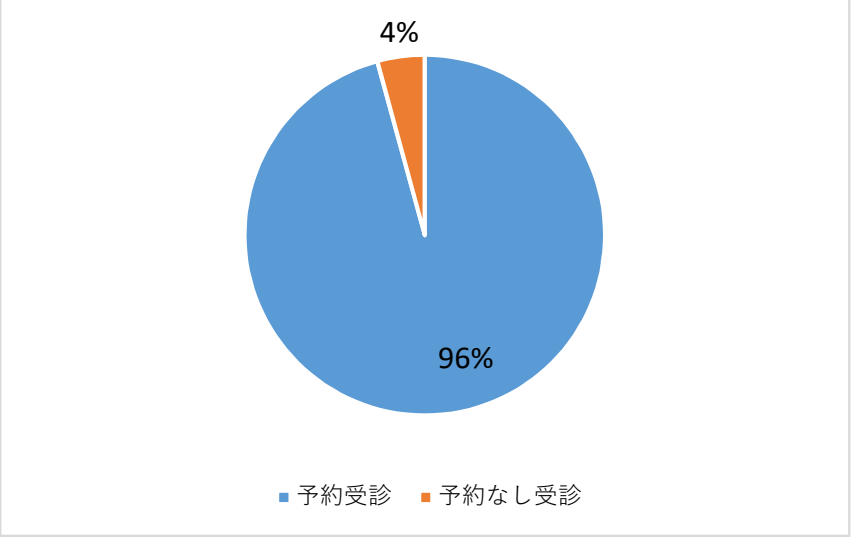
外来患者アンケート集計結果

令和6年度 外来患者アンケート集計結果

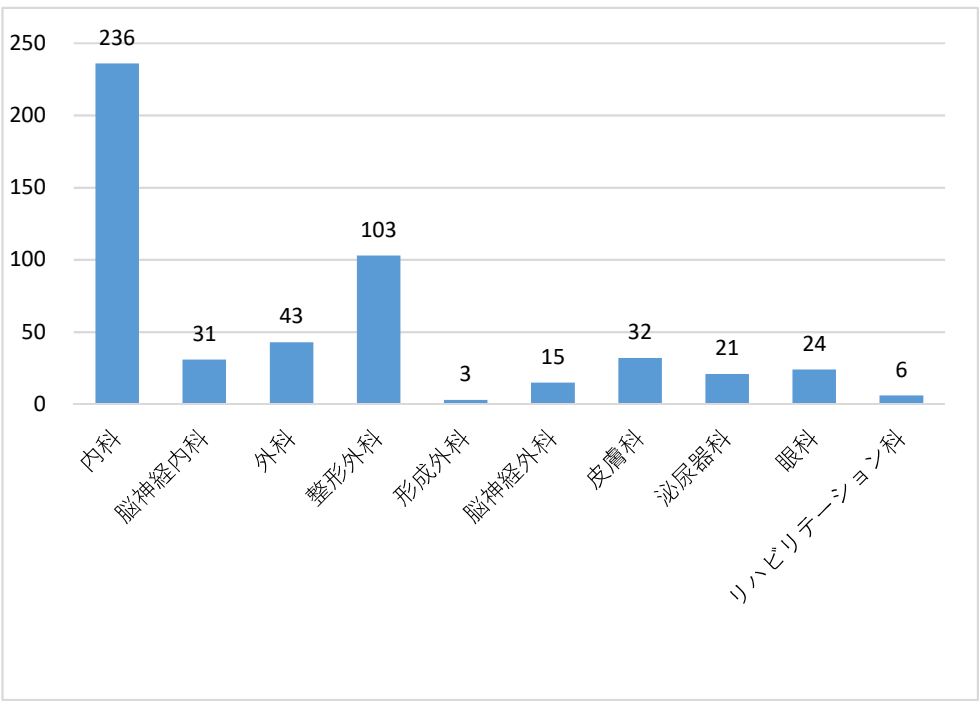
1. 当院への受診について



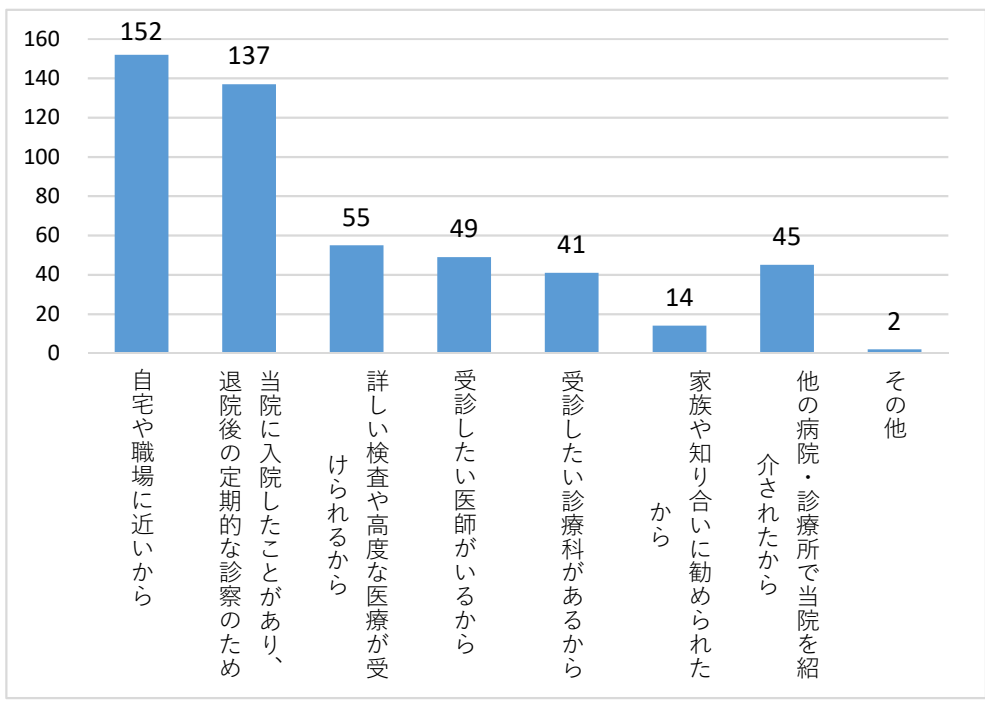
2. 予約受診ですか



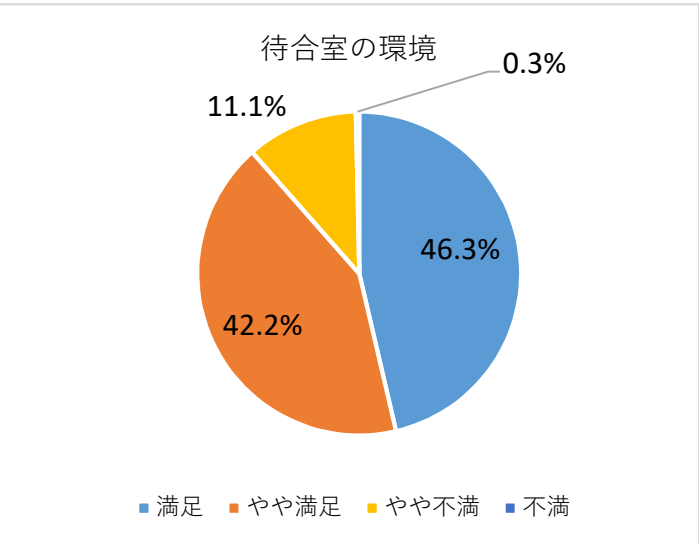
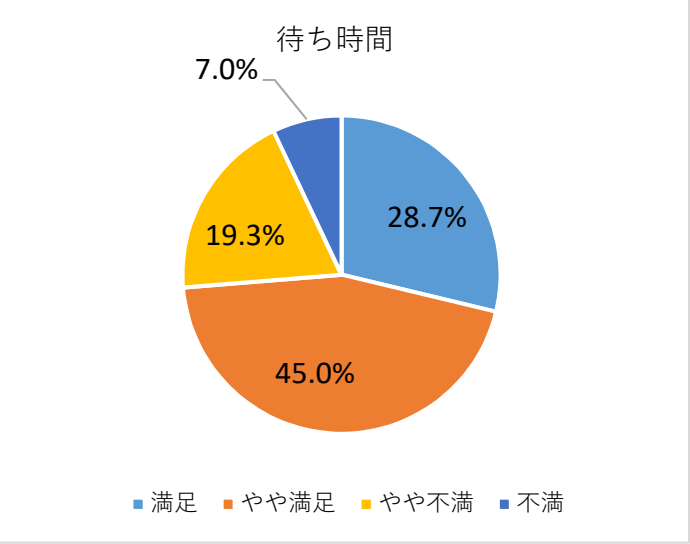
3. 受診した診療科を教えてください（複数回答あり）



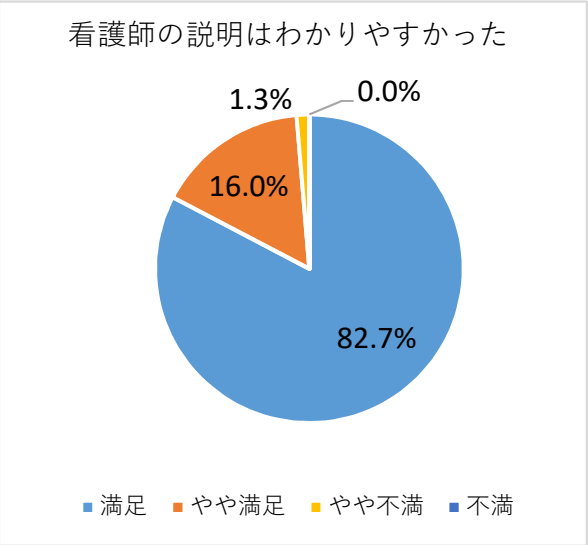
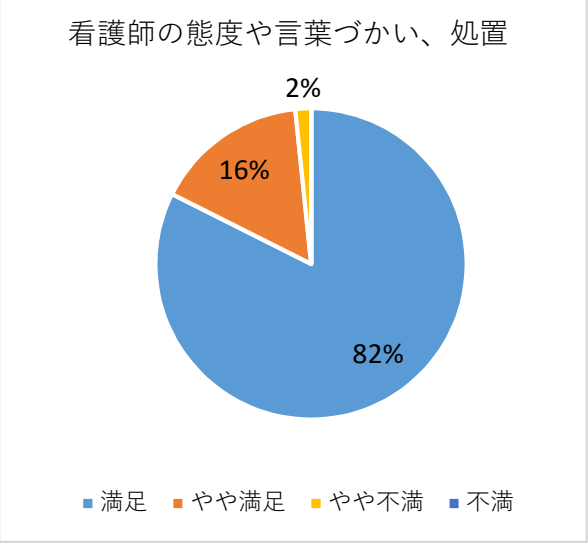
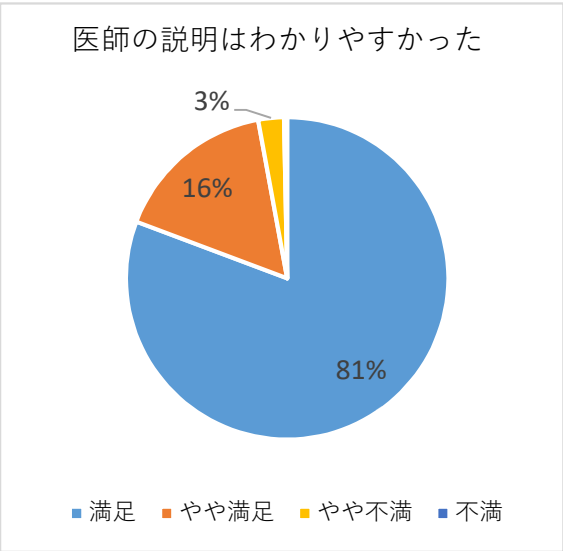
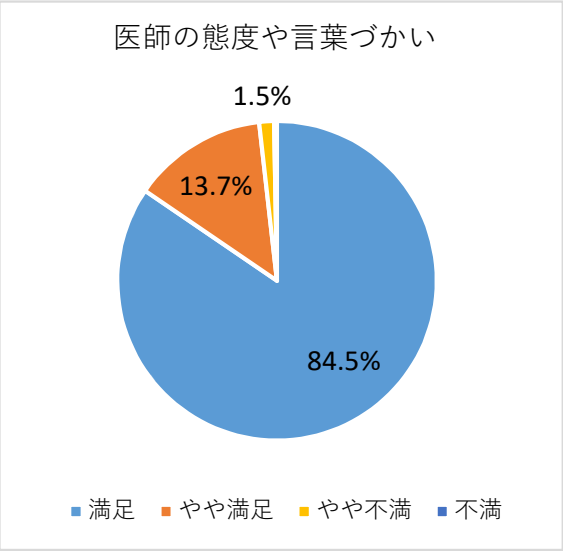
4. 当院を選択した理由を教えてください（複数回答あり）



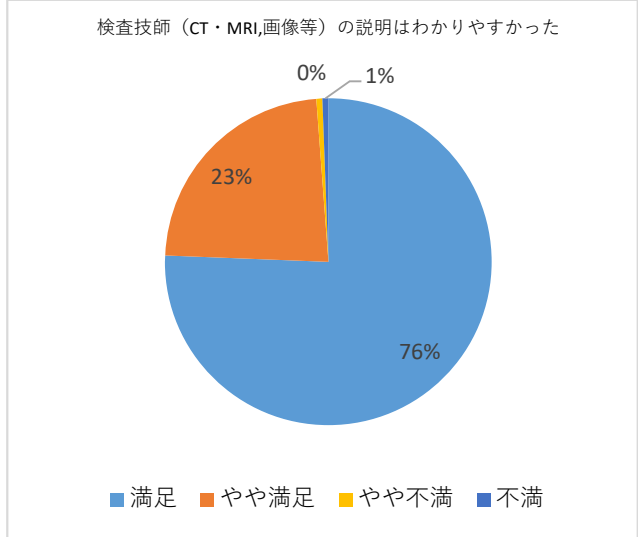
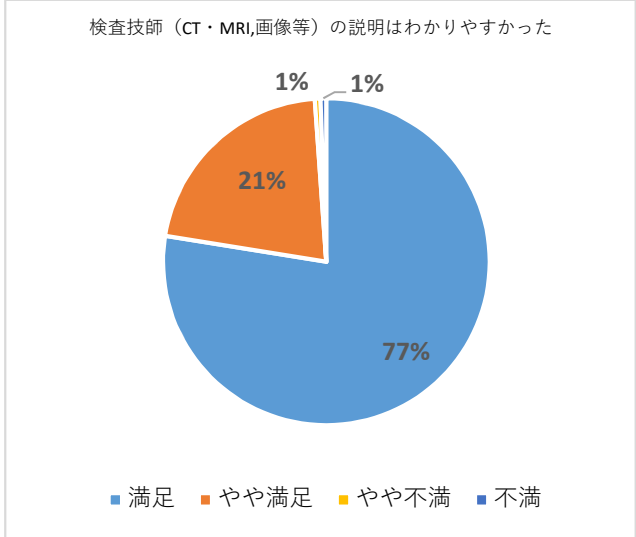
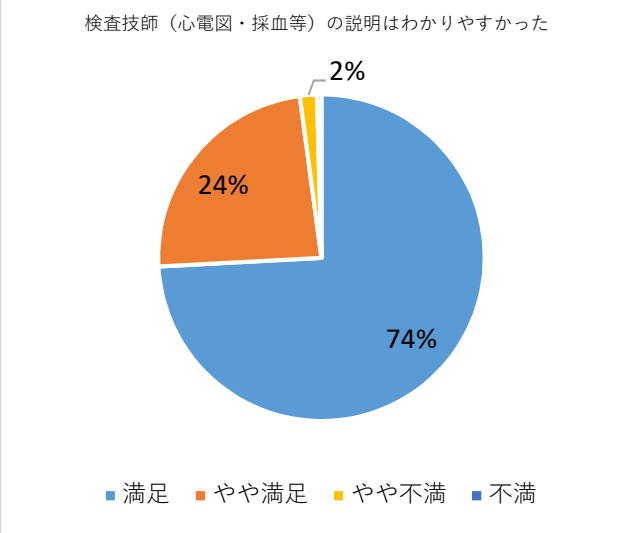
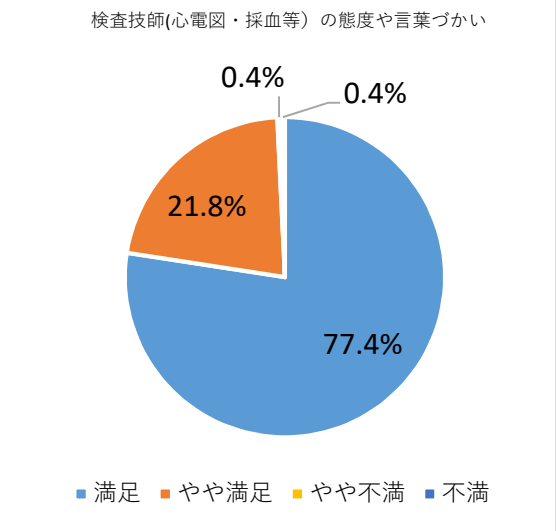
5. 診察前について



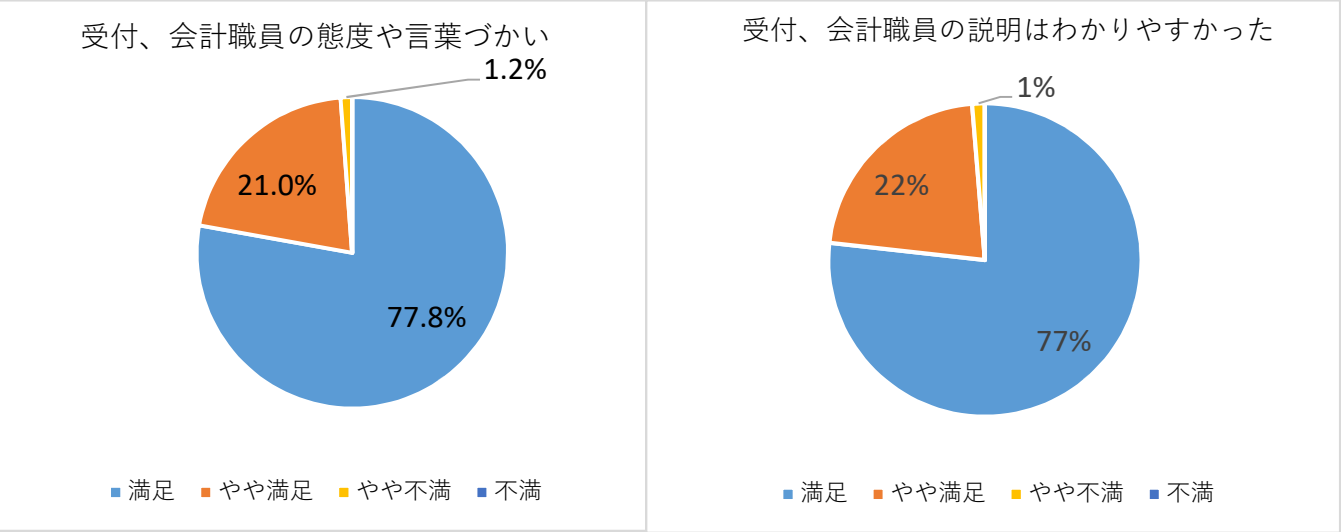
6. 診察する職員について



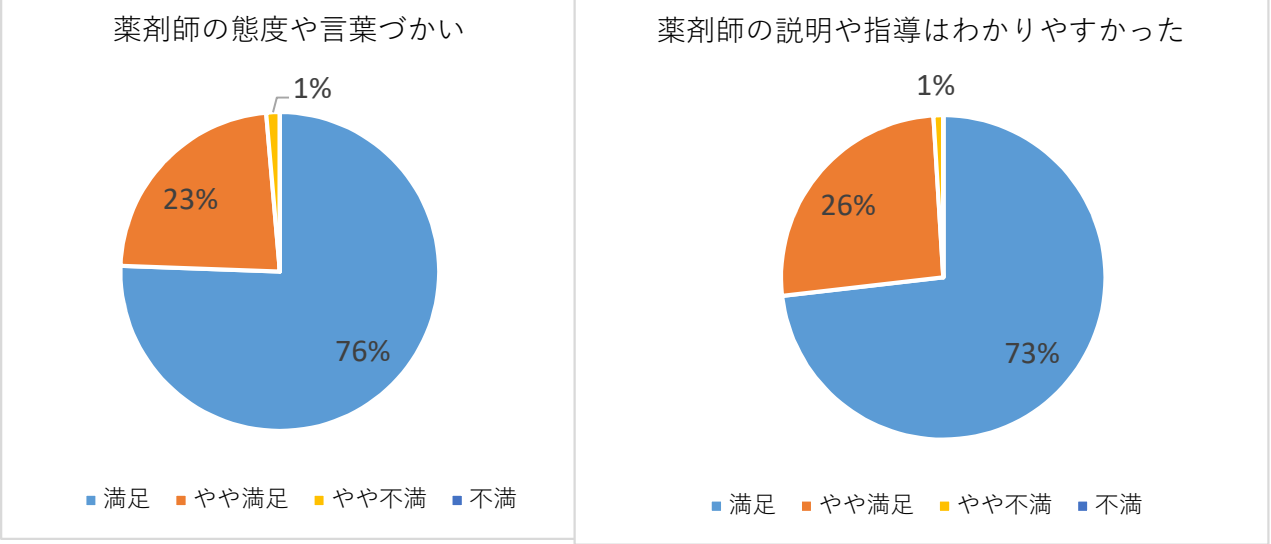
7. 検査について



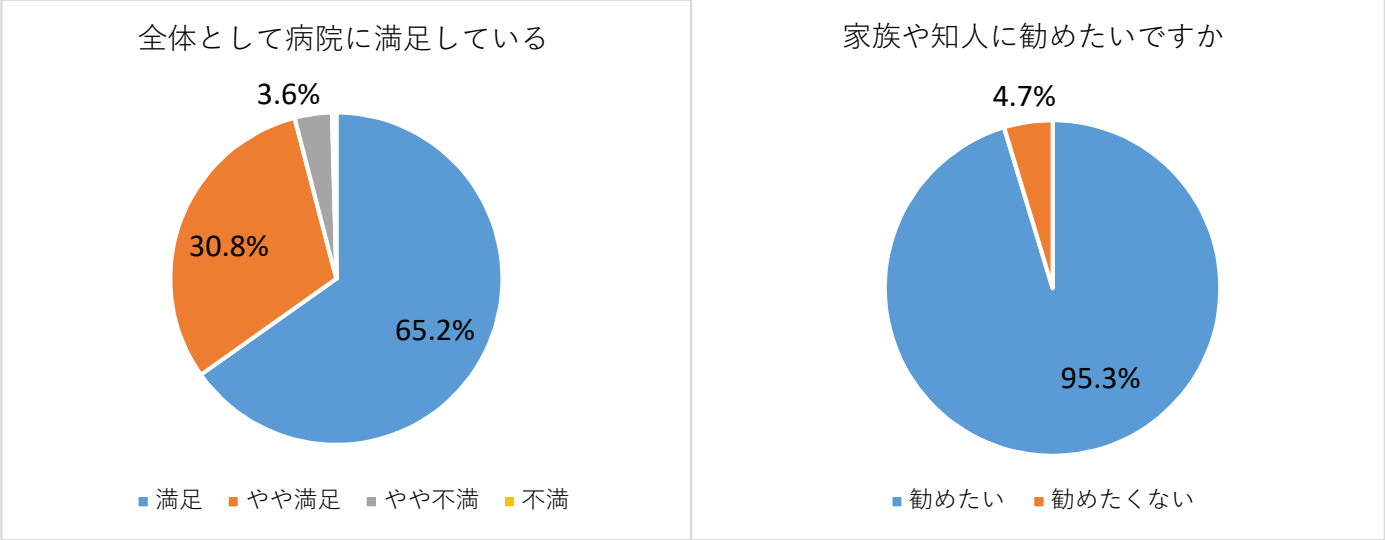
8. 受付・会計について



9. お薬について



10. 総合的な評価について



11. ご意見・ご要望など

良い意見

いつも気持ちよく受診させて頂いています。有り難うございました。

待ち時間が長いと思いますが、全般的に満足しています。

何かにつけ、大変助かっています。

いつもありがとうございます。

院内は大変綺麗で安心して通院できます。

大変助かっております。

素晴らしい医療スタッフが身近にいて下さることに感謝しています。診察を受ける度に、心が軽くなります。

このまま良いところを維持していき、優秀な医師を獲得して下さい。医師が大事。

診療の進行具合が表示されるとありがたいです。予定通りに進んでいるとか、少し遅れますとか。テロップでもあれば待っている気分が落ち着きます。

常に親切にして頂きありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。

いつもお世話になりありがとうございます。

皆さんとても優しく丁寧でいつも癒やされます。ありがとうございます。

待ち時間が常識的で良い

細かく対応して頂いて、感謝しています。リハビリの先生方のおかげで、自宅療養できています。※自宅での必要な看護の指導して頂きました。

A先生には、とても感謝しております。今後ともお会いできると嬉しいです。

近隣の総合病院として頼りにしています。さらに安心を与えてくれる病院になることを期待しています。

受診に来るたびに、担当医と看護師、受付の方に、優しい声かけをしていただき、いつも心温まり、安心して受診し帰宅することができています。いつもありがとうございます。

改善が必要な意見

診察の順番が分かるパネルを、診察室の前だけでなく、病院内の廊下とかにも設置して欲しい。車椅子や歩行車で待つ時に、内科の前は狭くて長い時間居ると、他の患者さんの邪魔になりそうで広い場所で待ちたい時があります。

小児科がなくなったのは残念です。ぜひお願いしたいです。

駐車場が少ないです。

当院で胃カメラ検査をしたとき、男性の検査技師の検査中の言動が怖かった。再度、又定期検査をためらっている。検査室もこれでいいのか？と思う。設備と暗さで不安を感じました。

内科受付で、髪が長く、とても不愉快な時がありました。上衣もボタンせず、女性に見苦しい時がありました。私的に数日不愉快で、どうしようと思いました。

整形外科のB医師、運動して痛いと言っているのに、運動せず今日受診したら「どう？」「娘：痛くないです」「治ったね」。運動していないから痛くないだけなのに「治ったね」

の一言は娘もとまどう。おかしくないですか？

地域の総合病院になって欲しい。

売店前の飲食用のテーブル・椅子が、いつもいっぱいなので、もう少し増やして欲しいです。

予約時間より長くかかります。

駐車場がもう少し広かったら良い。

検査がなくても待ち時間が長い

薬が3日分不足していた。（内科）

診察順番の番号が表示の定位置にない。

受付の声が小さい（内科）

父の入院時（脳神経内科）、床ずれが今の時代に出てきても放置。父が痛いと訴えても看護師がただ言っているだけで見ようともなく放置。その後、

内科で再入院したら他の看護師がびっくりしてすぐ完治させたが、酷すぎる対応でした。※脳神経内科：父と私にわけの分からない事を言い、怒鳴ってくる医師でした。

駐車場が満車だった。

病棟の教育に力を入れて欲しい（ナース対応）。ズレに違和感。

以前に会計の誤りがあり、困ったことがある。

予約日によって、患者の数がずいぶん違うので、待ち時間の予測ができない時がある。

内科a先生の待ち時間が長い。

待ち時間が長くかかります。

お薬をもらった時、帰って開けたら薬（タブレット）が破れていた。

内科受付で番号を呼ばれる際、耳の聞こえが悪いため聞こえにくい。

受診順番表示を、すべて表示して欲しい

腰を痛めているので、椅子の背もたれの角度を直角（90度）にして欲しい。1人用のパイプ椅子は壊れていて不安定で座りにくい。

少し待ち時間が長い

内科が遅いので、半日かかる

予約受診なのに待ち時間が長い

他の科で受診し、こちらは懸命に対処を行ったのに、「何があった？」と言われた医師2名いました。「どうされましたか？」が適切かと思った。少し感じが悪いと思った。

待ち時間が長いのは、受診人数等で仕方がないところもあるのかもしれないが、どうしても予約時間より早めに来てしまう人が多いからなのだと思う。また、駐車場が足りないのかどうか分からないが、

駐車場に入るための待ち時間もどうにかならないのだろうか？

手術をするので、事後の生活について具体的に気をつけることを教えてもらいたい

以前、外科の先生に不調を訴えた時、あまりこちらの話を聞いてもらえず、病院を変りたいと思った時がありました。※良い先生もいるのですが

インターネットで予約できるシステムを導入してほしい

以前、家族が入院した時の看護師の対応が悪かった。

ご意見・ご要望に対する改善策について

ご意見・ご要望（１） 内科受付の声が小さい。

（改善対応） 受付に大きな声で呼ぶように指導しました。

ご意見・ご要望（２） 以前に会計の誤りがあり、困ったことがある。

（改善対応） 請求担当者に指導しました。