

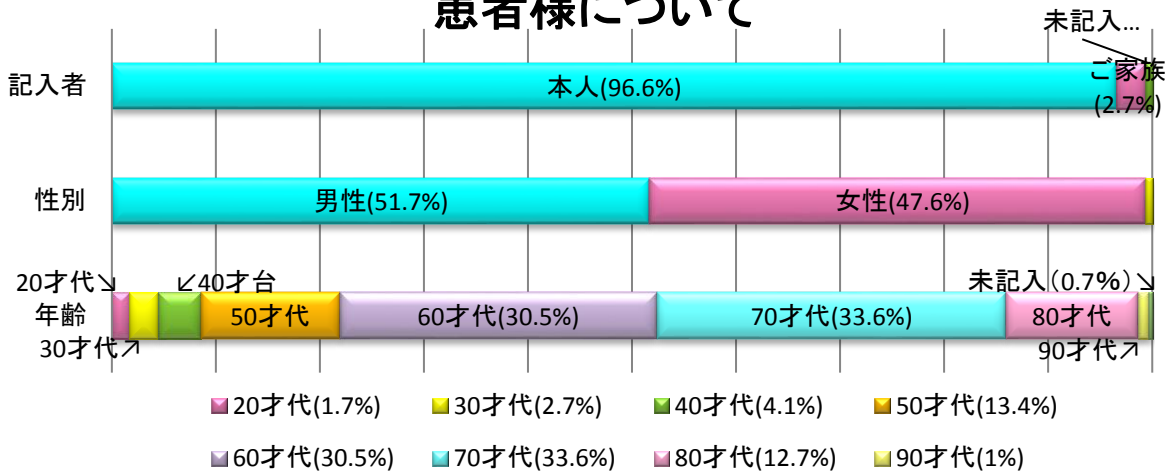
# 外来患者様満足度調査 平成29年末(11月13日～)

配布 300枚

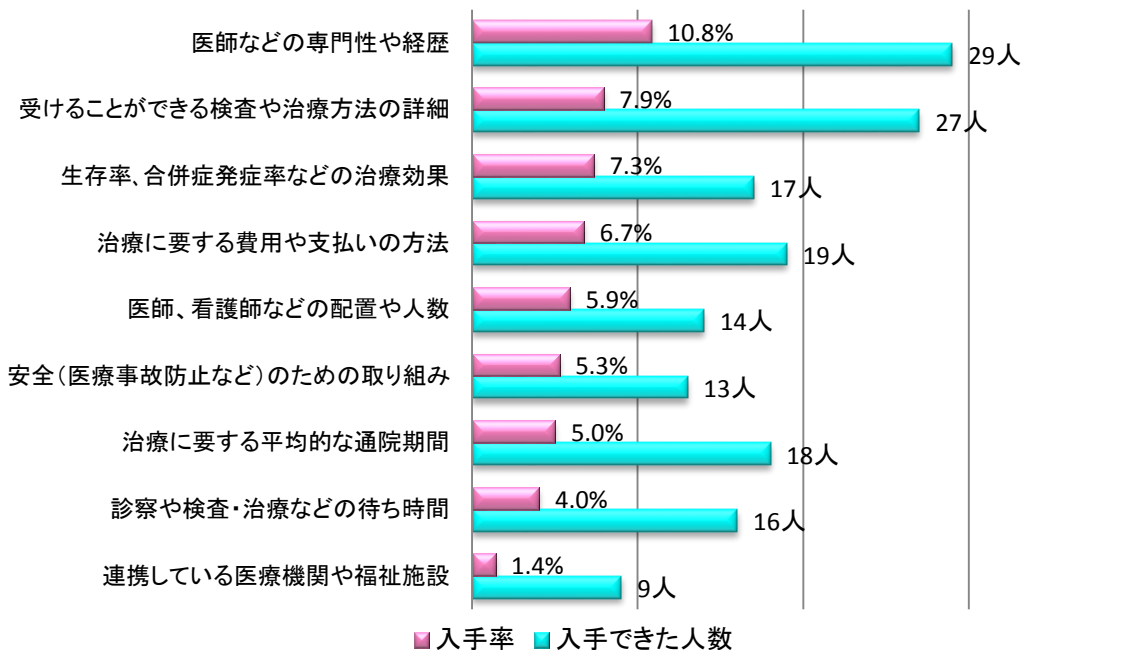
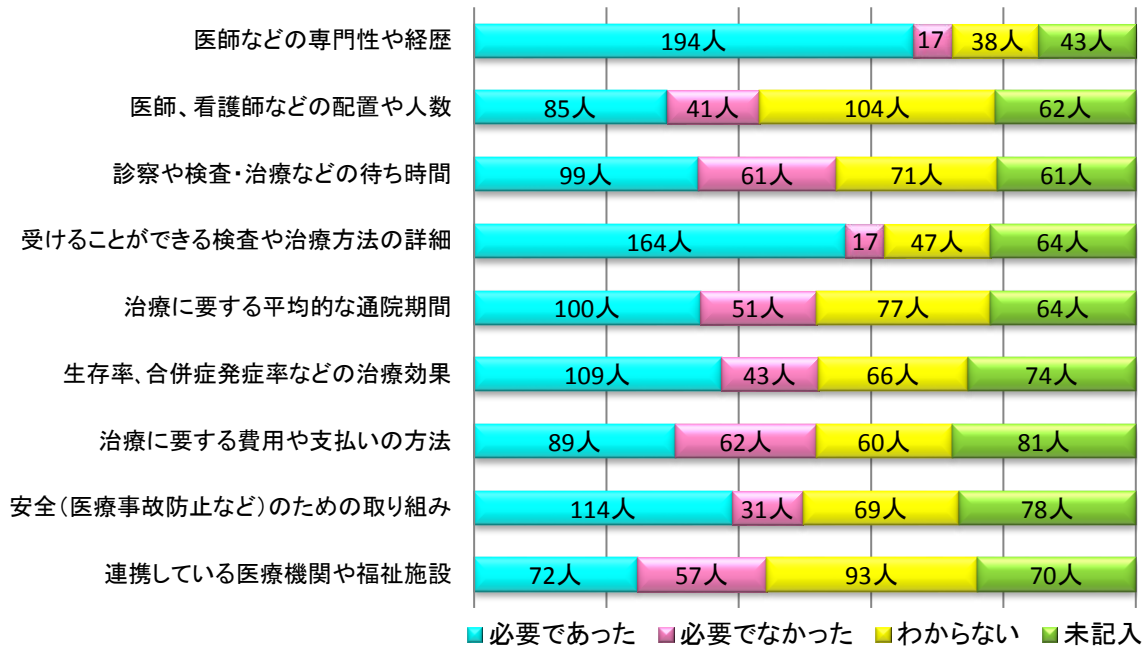
回収 292枚

回収率 97.3%

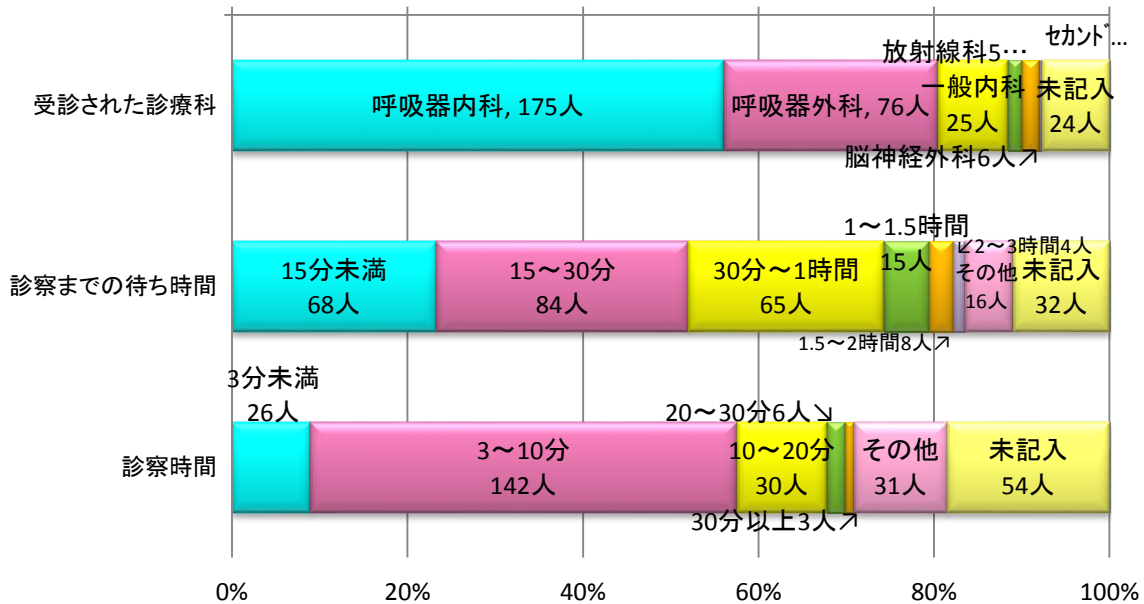
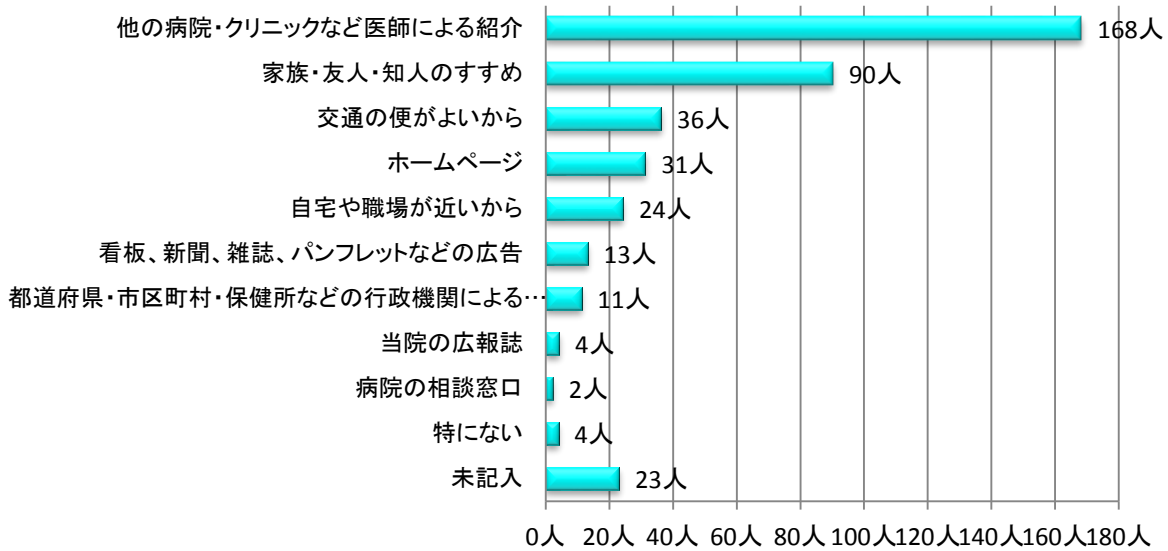
## 患者様について



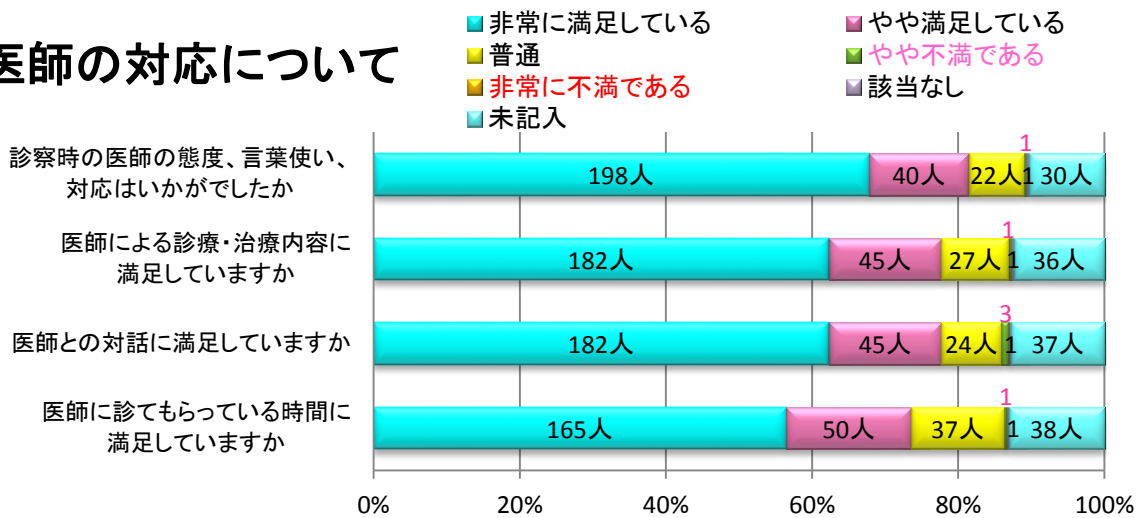
## 病院を選択する際の情報



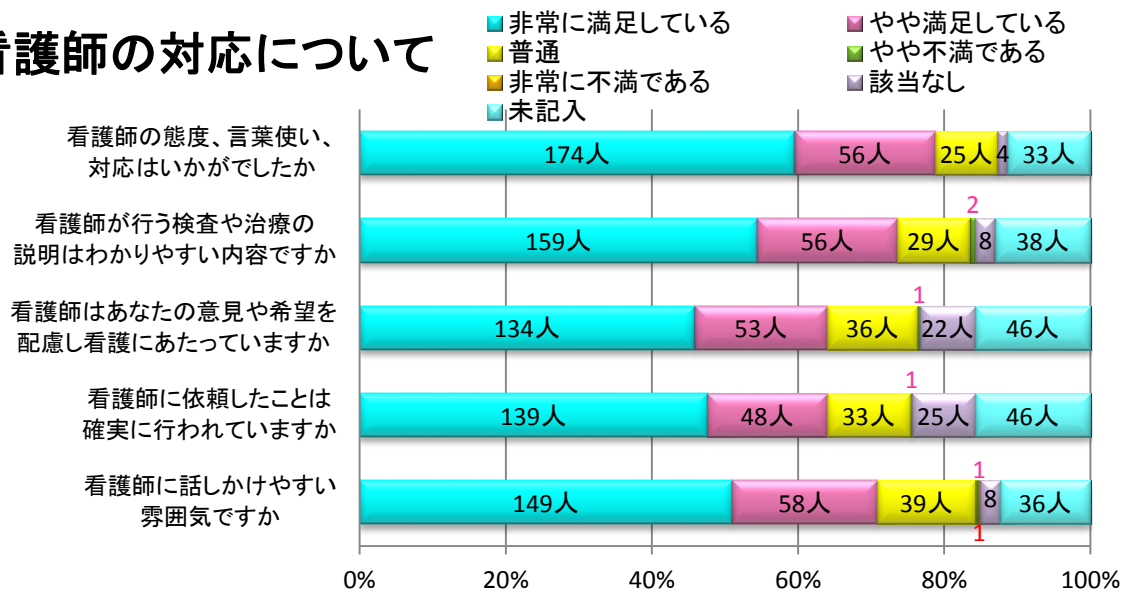
## 当院を選ばれた理由(複数回答)



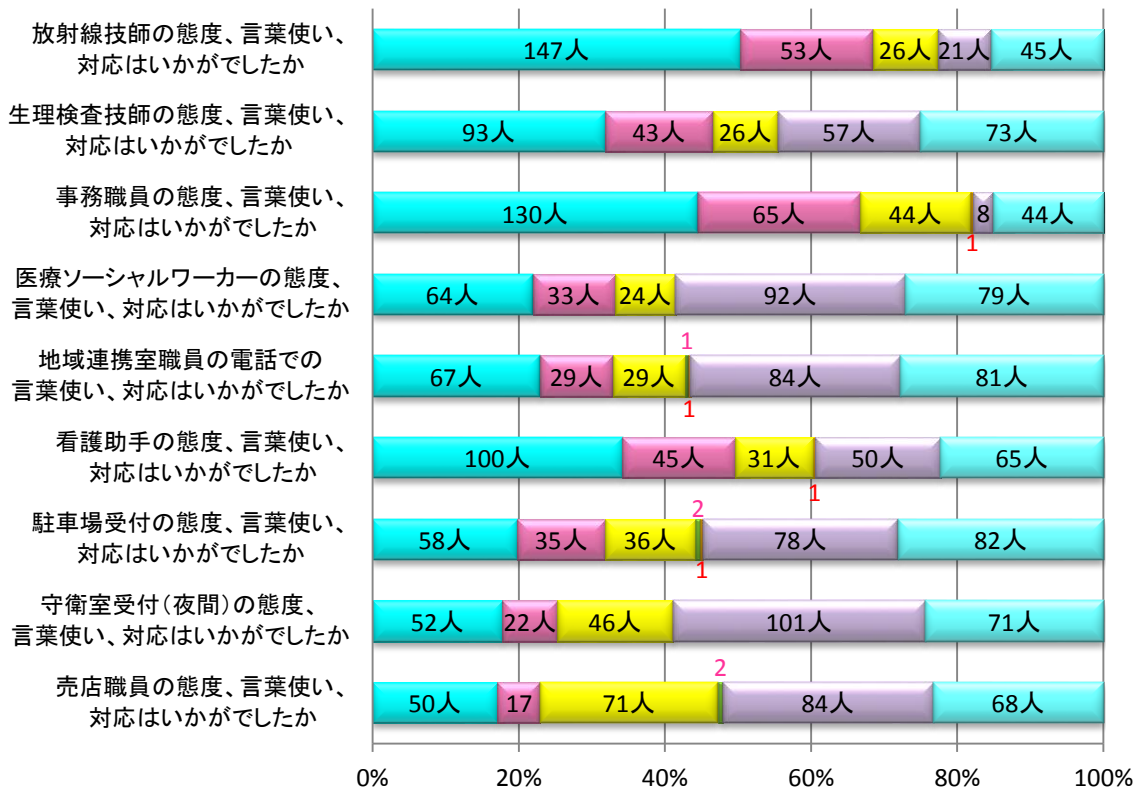
## 医師の対応について



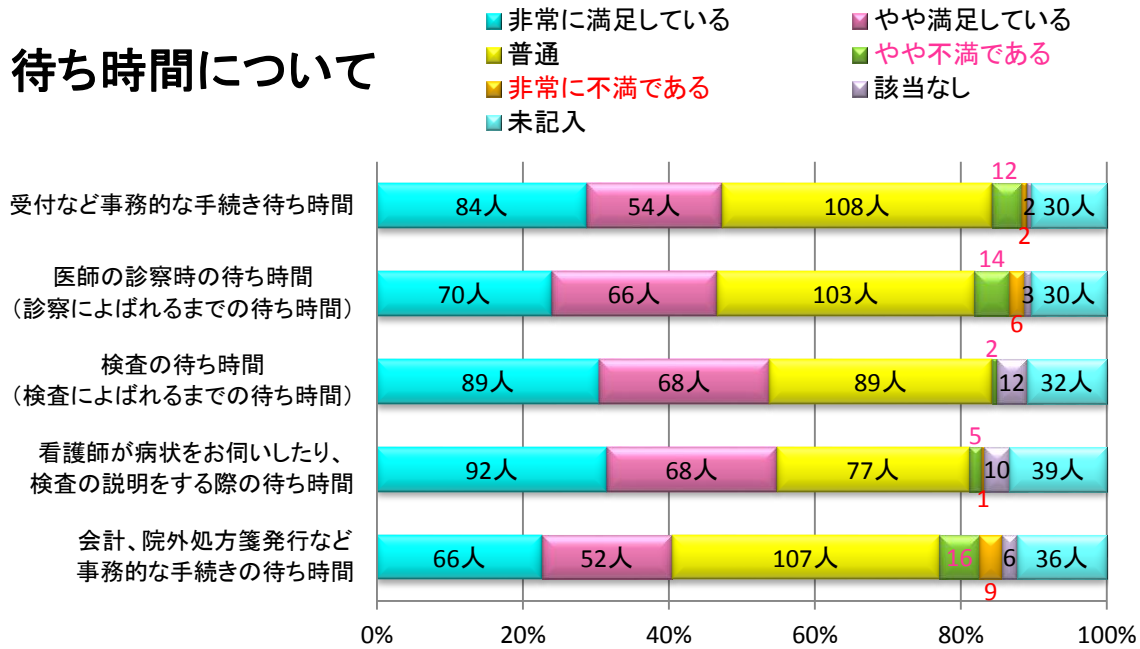
# 看護師の対応について



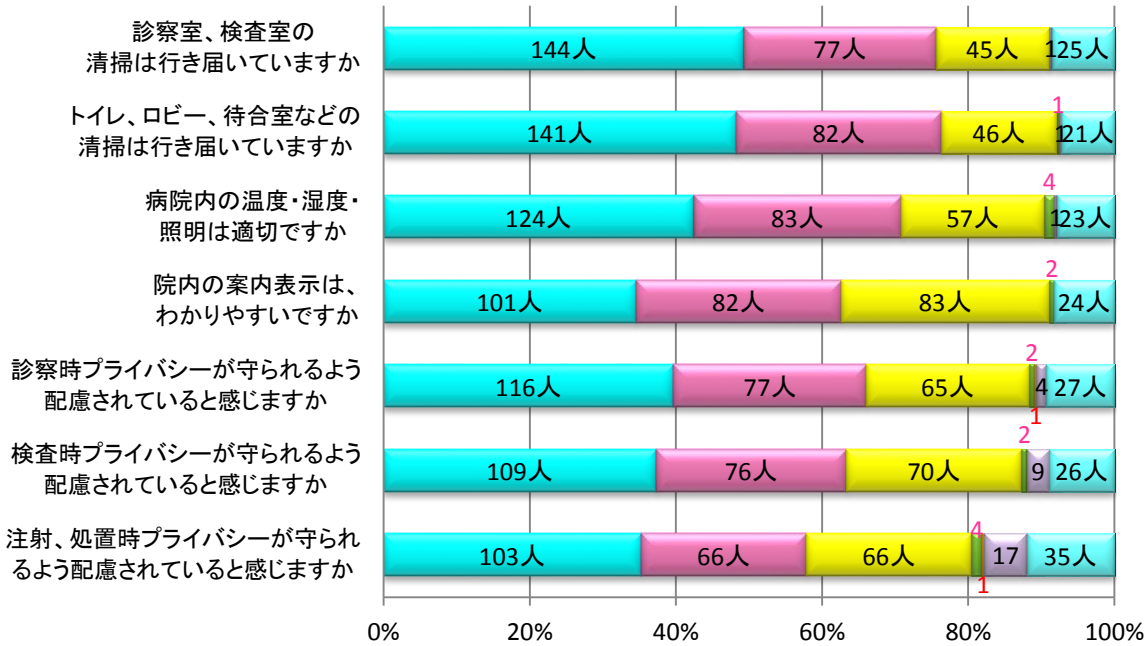
# 医師・看護師以外の職員の対応について



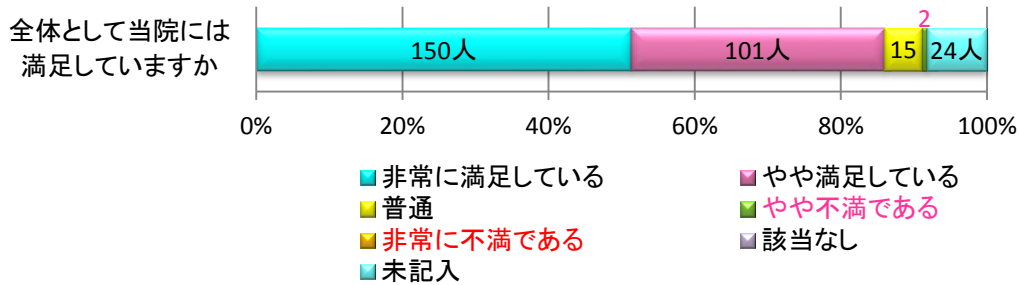
# 待ち時間について



# 病院内の施設・環境について



# 全体として



外来患者様満足度調査スコア

|                                        |                                   | 今年度 | H28年 | H27年 | H26年 | H25年 | H24年 |
|----------------------------------------|-----------------------------------|-----|------|------|------|------|------|
| 対応に<br>ついて<br>医師の                      | 診察時の医師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか         | 93  | 92   | 93   | 92   | 93   | 91   |
|                                        | 医師による診療・治療内容に満足していますか             | 92  | 91   | 92   | 91   | 91   | 90   |
|                                        | 医師との対話に満足していますか                   | 92  | 91   | 91   | 91   | 90   | 89   |
|                                        | 医師に診てもらっている時間に満足していますか            | 90  | 88   | 90   | 89   | 88   | 87   |
| 対応に<br>ついて<br>看護師の                     | 看護師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか            | 92  | 91   | 91   | 91   | 90   | 91   |
|                                        | 看護師が行う検査や治療の説明はわかりやすい内容ですか        | 90  | 90   | 90   | 91   | 89   | 91   |
|                                        | 看護師はあなたの意見や希望を配慮し看護にあたっていますか      | 89  | 88   | 89   | 89   | 87   | 89   |
|                                        | 看護師に依頼したことは確実に実行されていますか           | 89  | 89   | 89   | 89   | 88   | 89   |
|                                        | 看護師に話しかけやすい雰囲気ですか                 | 88  | 87   | 87   | 88   | 88   | 89   |
| 対応に<br>ついて<br>医師・<br>看護師<br>以外の<br>職員の | 放射線技師(レントゲン技師)の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか | 91  | 90   | 92   | 90   | 91   | 91   |
|                                        | 生理検査技師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか         | 88  | 89   | 90   | 87   | 87   | 90   |
|                                        | 事務職員の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか           | 87  | 85   | 89   | 88   | 86   | 89   |
|                                        | 医療ソーシャルワーカーの態度、言葉使い、対応はいかがでしたか    | 87  | 87   | 87   | 84   | 85   | 88   |
|                                        | 地域連携室職員の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか        | 85  | 86   | 87   | 85   | 85   | 88   |
|                                        | 看護助手の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか           | 87  | 88   | 88   | 86   | 86   | 90   |
|                                        | 駐車場受付の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか          | 82  | 84   | 85   | 82   | 75   | 80   |
|                                        | 守衛室受付(夜間)の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか      | 81  | 83   | 82   | 82   | 79   | 79   |
|                                        | 売店職員の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか           | 76  | 76   | 75   | 74   | 75   | 75   |
|                                        | 受付など事務的な手続き待ち時間                   | 76  | 75   | 76   | 79   | 78   | 77   |
| 待ち時間<br>について                           | 医師の診察時の待ち時間(診察によばれるまでの待ち時間)       | 74  | 74   | 74   | 76   | 74   | 74   |
|                                        | 検査の待ち時間(検査によばれるまでの待ち時間)           | 80  | 78   | 79   | 81   | 78   | 80   |
|                                        | 看護師が病状をお伺いしたり、検査の説明をする際の待ち時間      | 80  | 80   | 80   | 82   | 80   | 80   |
|                                        | 会計、院外処方箋発行など事務的な手続きの待ち時間          | 72  | 68   | 73   | 73   | 71   | 73   |
|                                        | 診察室、検査室の清掃は行き届いていますか              | 87  | 88   | 88   | 88   | 88   | 88   |
| 施設・環境<br>について                          | トイレ、ロビー、待合室などの清掃は行き届いていますか        | 87  | 88   | 87   | 88   | 87   | 87   |
|                                        | 病院内の温度・湿度・照明は適切ですか                | 84  | 85   | 85   | 87   | 85   | 85   |
|                                        | 院内の案内表示は、わかりやすいですか                | 81  | 82   | 83   | 85   | 83   | 83   |
|                                        | 診察時プライバシーが守られるよう配慮されていると感じますか     | 83  | 84   | 83   | 85   | 82   | 84   |
|                                        | 検査時プライバシーが守られるよう配慮されていると感じますか     | 83  | 84   | 85   | 86   | 82   | 84   |
|                                        | 注射、処置時プライバシーが守られるよう配慮されていると感じますか  | 82  | 83   | 84   | 84   | 82   | 83   |
| 全体として                                  | 全体として当院には満足していますか                 | 90  | 89   | 88   | 90   | 89   | 89   |

※比較の方法について

評定尺度(5:非常に満足、4:満足、3:普通、2:やや不満、1:非常に不満)方式のアンケートから重み付け算術平均を出し、100点満点(最低20点)に換算

・接遇委員会目標80点に達していない項目

・目標から著しく劣っている項目。要改善

## 病院を選択する際の情報

| 必要としている              | 今年度    | H28年度  | H27年度  | H26年度  | H25年度  | H24年度  |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 医師などの専門性や経歴          | 1 194人 | 1 181人 | 1 188人 | 1 207人 | 1 178人 | 1 174人 |
| 受けることができる検査や治療方法の詳細  | 2 164人 | 2 155人 | 2 163人 | 2 192人 | 2 162人 | 1 174人 |
| 安全(医療事故防止など)のための取り組み | 3 114人 | 5 105人 | 4 103人 | 5 111人 | 5 96人  | 5 109人 |
| 生存率、合併症発症率などの治療効果    | 4 109人 | 6 92人  | 5 99人  | 7 110人 | 6 93人  | 4 111人 |
| 治療に要する平均的な通院期間       | 5 100人 | 3 111人 | 3 107人 | 3 120人 | 4 102人 | 3 118人 |
| 診察や検査・治療などの待ち時間      | 6 99人  | 4 107人 | 7 95人  | 4 116人 | 3 103人 | 6 100人 |
| 治療に要する費用や支払いの方法      | 7 89人  | 7 89人  | 8 90人  | 5 111人 | 7 87人  | 7 95人  |
| 医師、看護師などの配置や人数       | 8 85人  | 7 89人  | 9 75人  | 8 102人 | 8 85人  | 9 75人  |
| 連携している医療機関や福祉施設      | 9 72人  | 9 71人  | 6 97人  | 9 88人  | 9 76人  | 8 90人  |

| 必要としていない             | 今年度   | H28年度 | H27年度 | H26年度 | H25年度 | H24年度 |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 受けることができる検査や治療方法の詳細  | 8 17人 | 9 13人 | 9 11人 | 8 16人 | 8 18人 | 8 19人 |
| 医師などの専門性や経歴          | 8 17人 | 8 15人 | 7 14人 | 9 15人 | 9 12人 | 8 19人 |
| 安全(医療事故防止など)のための取り組み | 7 31人 | 7 19人 | 6 17人 | 6 32人 | 7 21人 | 6 28人 |
| 医師、看護師などの配置や人数       | 6 41人 | 5 31人 | 2 35人 | 3 43人 | 3 40人 | 2 54人 |
| 生存率、合併症発症率などの治療効果    | 5 43人 | 6 24人 | 8 13人 | 7 27人 | 6 26人 | 7 27人 |
| 治療に要する平均的な通院期間       | 4 51人 | 4 32人 | 4 27人 | 2 48人 | 2 42人 | 5 31人 |
| 連携している医療機関や福祉施設      | 3 57人 | 3 33人 | 5 24人 | 5 36人 | 5 34人 | 4 36人 |
| 診察や検査・治療などの待ち時間      | 2 61人 | 1 43人 | 1 43人 | 1 57人 | 1 52人 | 1 59人 |
| 治療に要する費用や支払いの方法      | 1 62人 | 2 36人 | 3 30人 | 3 43人 | 4 38人 | 3 49人 |

| 入手率                  | 今年度     | H28年度   | H27年度   | H26年度   | H25年度   | H24年度   |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 医師などの専門性や経歴          | 1 10.8% | 1 13.3% | 1 15.4% | 1 18.4% | 1 18.5% | 1 12.6% |
| 受けることができる検査や治療方法の詳細  | 2 7.9%  | 4 9.7%  | 2 11.7% | 2 13.5% | 3 11.7% | 2 10.3% |
| 生存率、合併症発症率などの治療効果    | 3 7.3%  | 3 9.8%  | 3 9.1%  | 6 10.0% | 2 16.1% | 4 6.3%  |
| 治療に要する費用や支払いの方法      | 4 6.7%  | 2 11.2% | 5 6.7%  | 3 12.6% | 4 11.5% | 3 6.3%  |
| 医師、看護師などの配置や人数       | 5 5.9%  | 9 4.5%  | 9 2.7%  | 4 11.8% | 5 9.4%  | 7 4.0%  |
| 安全(医療事故防止など)のための取り組み | 6 5.3%  | 6 5.7%  | 8 2.9%  | 7 9.9%  | 8 5.2%  | 8 3.7%  |
| 治療に要する平均的な通院期間       | 7 5.0%  | 5 8.1%  | 4 7.5%  | 5 11.7% | 6 7.8%  | 6 5.9%  |
| 診察や検査・治療などの待ち時間      | 8 4.0%  | 8 5.6%  | 6 6.3%  | 9 8.6%  | 9 4.9%  | 5 6.0%  |
| 連携している医療機関や福祉施設      | 9 1.4%  | 7 5.6%  | 7 4.1%  | 8 9.1%  | 7 6.6%  | 9 2.2%  |

## ご意見・ご希望

- 当院にも患者の会があっても良いのではないですか。ほかの病院の会に参加してみても色々な情報がふくそうしておりほかの患者の意見も聞きたいので。
- 診察待時間の改善急務
- ほかの病院に比べて、待ち時間が非常に短い！
  - 全体として良い病院だと思います。
- 診察室内の手荷物置きカゴ付近のスペースをもう少し広くしてほしいです。着替え等の際完全にしまわれていると安心です。
- 「該当なし」と回答にした設問は機会がなかったという意味で選択しています。
  - 仕方ないと思いますが本日11/13また入院した夏とともに室温が私にとっては高いと感じました。
- 医師はじめ看護師その他のスタッフの対応にはいつも感心しています。特に笑顔での対応は心が和みます。これからもよろしくお願い致します。
- 本日の血液検査の注射、今までで一番痛くなかった気がする
  - 藤田医師の説明に満足しています。
- とてもゆったりした気分です。受付も落ち着いて順番待ちできる病院です。
- 肺ドックでガンが見つかり手術して頂き、入院中も先生や看護師の方々に大変良くして頂き感謝しています。
  - わからない事もとてもわかり易く説明して下さい安心でした。私の周りの人達にも、南三条病院での肺ドックを勧めています。
- 暖房がやや暑い。
- 主治医変更に伴い時間を要したのが、不都合でした。
  - 本庄先生はお人柄がよい先生です。
- 満足しています。
  - 外来の看護師さん、知らない人が多くなって心細いです。
- 効率的に業務が進められていると感じました。
  - 皆様が親切に対応してくれています。
- いつもありがとうございます。大変満足しております。時折、医師が言わなかったことを看護師さんから聞いて、ちょっとびっくりすることがあります。
  - (まあ事実であればいずれ聞くのだからいいのですけれど)うまく言えませんが、患者のことを思うあまり、医師が配慮して言わないことまで看護師さんに言われてドキッとすることが、たまーにあります。(それがよくないことなのかどうか分かりませんが...)
- 電話で予約や変更ある場合、以前のように受付でやってほしい。看護師だと、人によるけど非常に対応の悪い人も居る。
- 新聞、テレビなどを通して、病院のスキルの高さを説明した方が良いと思う。もったいない...
- 担当の先生を交代していただけるようにしてほしい。
- 通院者の駐車場ですが車高制限のため利用できません。近くの駐車場利用時に料金が高額になる事もあるため対策をたててほしい。
- 診察から会計までの待ち時間が長い。
  - 30年前に手術を受けてから通院しています。本人は満足している様です。
- 全体として不満はなく信頼して通院しているが、医師との対話に少し不満あり。もう少し納得のいく迄じっくり説明して欲しい時がある。
- 1年に1回検査できていますが、予約の電話から診察まで、とても丁寧な対応で安心して受診できています。これからもよろしくお願いいたします。
- エレベーターの非常ボタンを押しすぎてしまうようになる為、インターフェースの改善をした方が良いと思う。
- 南1条の時から長年通院させてもらってます。1年前から今春まで父の治療で外来・6F・藤田Drに大変お世話になりました。
  - 治療には満足しています。日ごろ高畠Drに治療でお世話になってます。ありがとうございます。
- 会計がもっと早くなるとありがたいです。皆さん丁寧で親切だと思います。
  - トイレの洗面台が使いにくい。トイレペーパーも取りにくい。
- いつも来院して思うことですが、受付・外来等、忙しい時でも決してバタバタしないでゆっくり話し、対応もなめらかな感じがします。病院に来てなんとなくごみです。
- 全てに感謝しています！ありがとうございます！
  - 診断結果、処置方法について全幅の信頼を置いています。
- 入院した事がありますが皆さん対応が良く食事もおいしく掃りたくなかった(笑)かな。きれいな病院で親切で良いです。
- 会計が非常に遅い
  - 特になし。

