

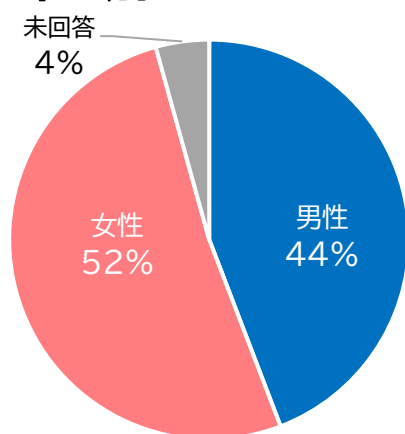
# 令和4年度 患者満足度調査の結果報告

調査期間：令和4年10月3日（月）～10月7日（金）

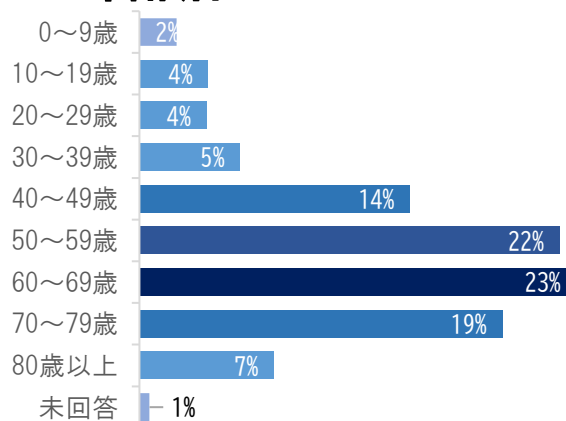
令和4年10月24日（月）～10月28日（金）

対象者：救急外来を除く外来患者 1476名中1136名回答（回答率76.96%）

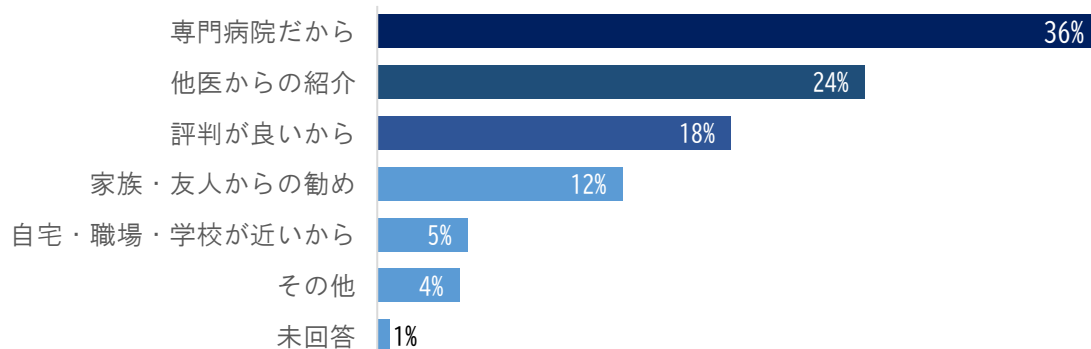
## ■ 性別



## ■ 年齢層



## ■ 当院を選んだ理由（複数回答可）



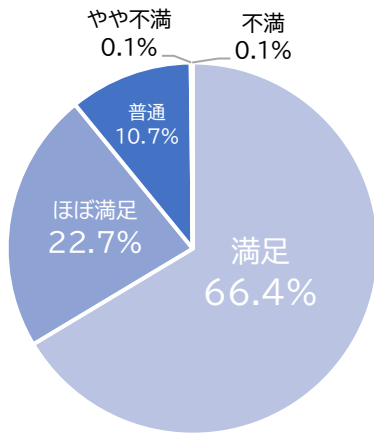
## ■ 受診について



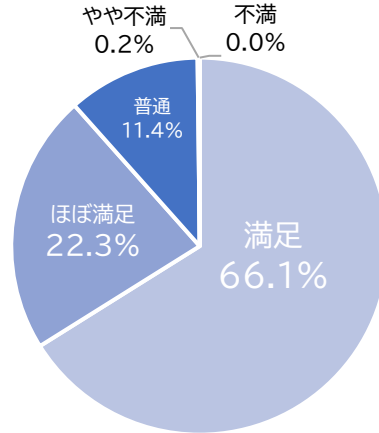
■ 予約 ■ 新患 ■ 予約外 ■ 未回答 ■ 地連

## ■ 受付・会計について

受付時のスタッフの態度・言葉遣い

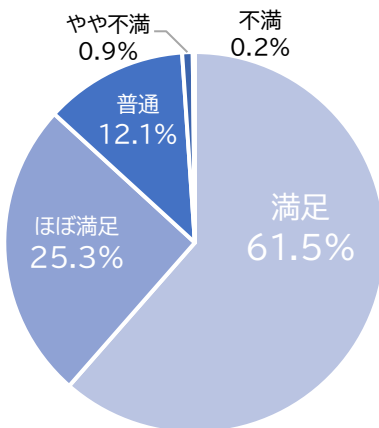


会計時のスタッフの態度・言葉遣い

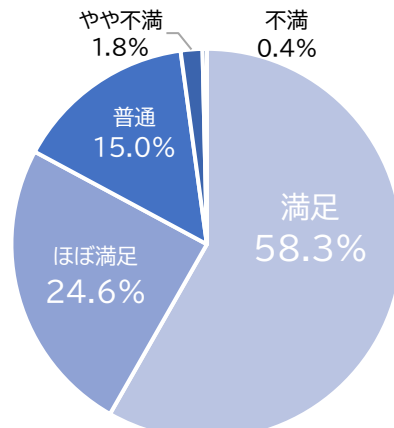


## ■ 診察・検査等について

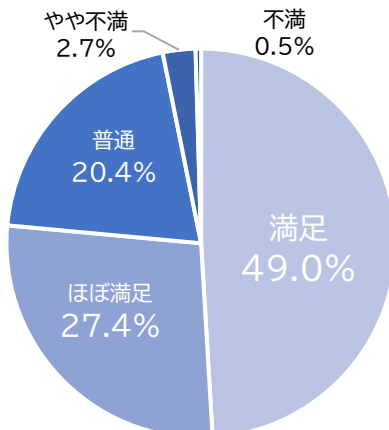
医師の態度・言葉遣い



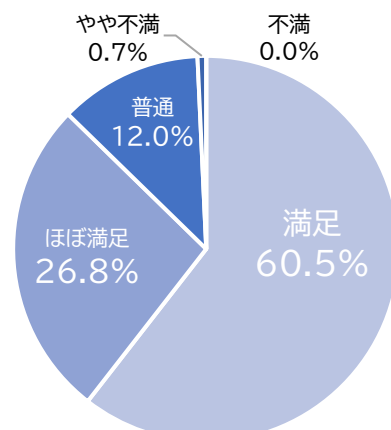
医師の病状や検査結果の説明



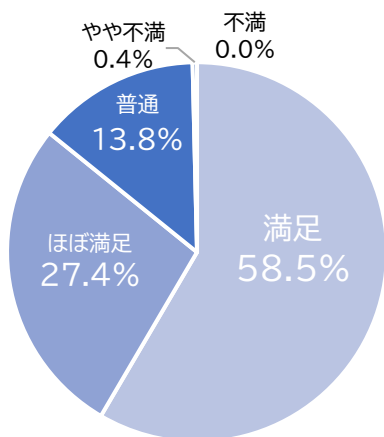
診療時間の長さや丁寧さ



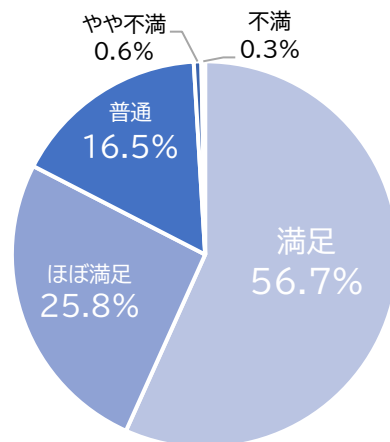
看護師の態度・言葉遣い



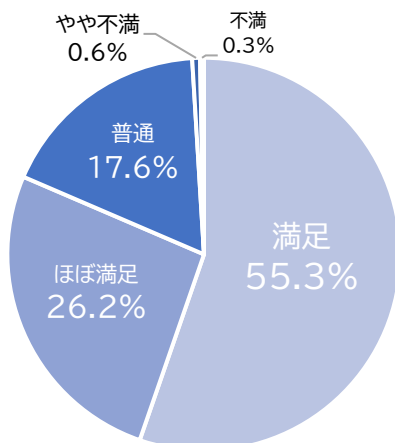
看護師の説明



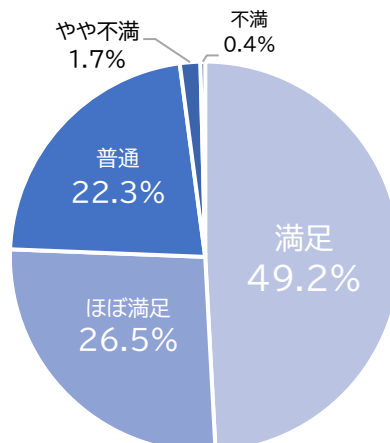
検査スタッフの態度・言葉遣い



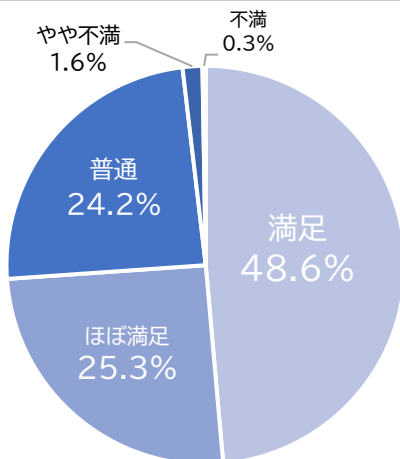
検査スタッフの説明



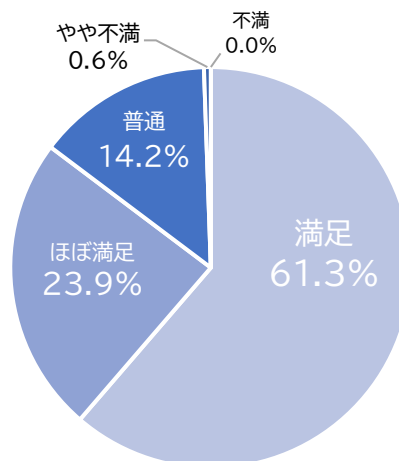
放射線スタッフの態度・言葉遣い



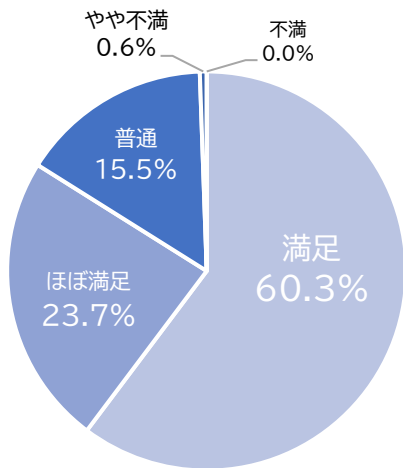
放射線スタッフの説明



リハビリスタッフの態度・言葉遣い

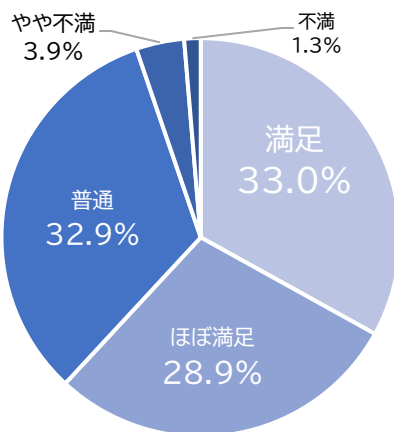


### リハビリスタッフの説明

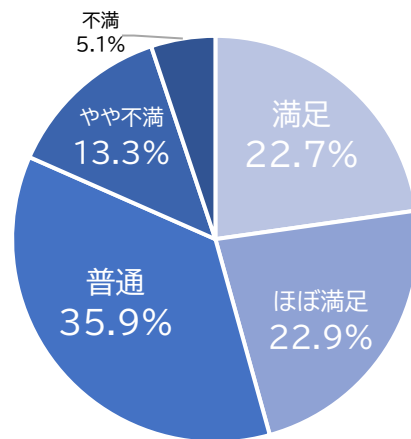


## ■ 待ち時間について

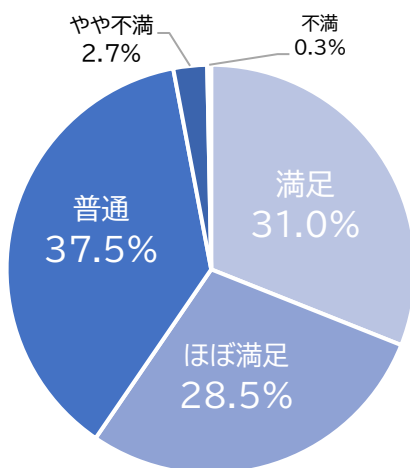
### 受付・会計の待ち時間



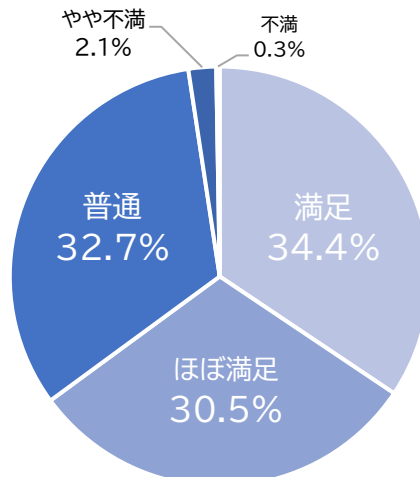
### 診察の待ち時間



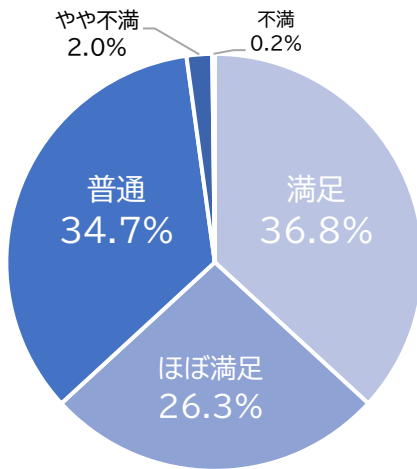
### 検査の待ち時間



### 放射線の待ち時間

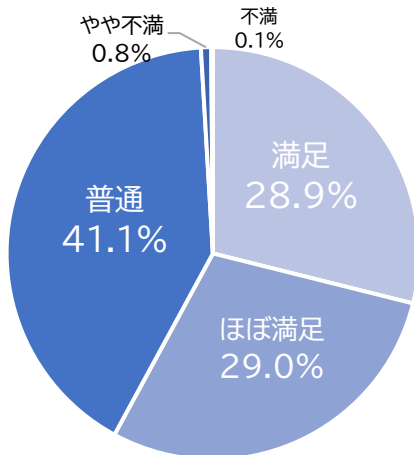


リハビリの待ち時間

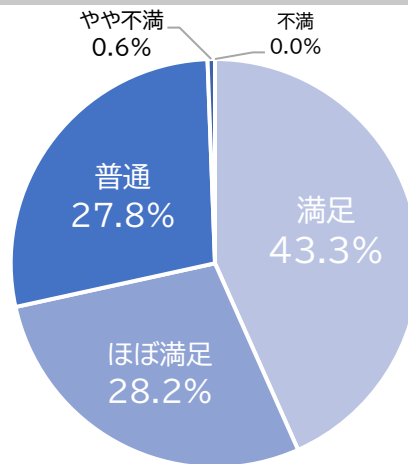


## ■ 当院の施設・サービスについて

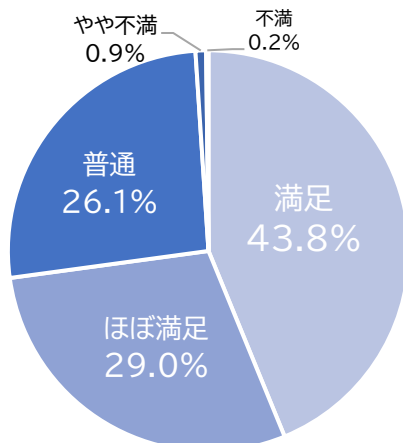
ホームページ等の情報提供



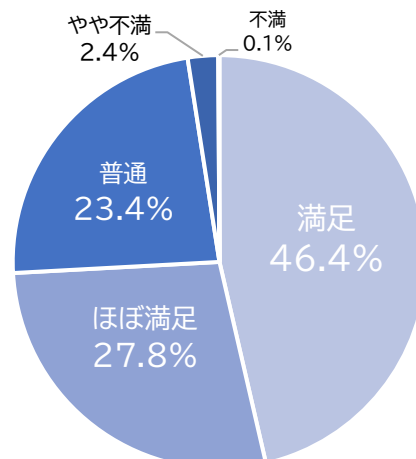
診察室、トイレ等の院内表示



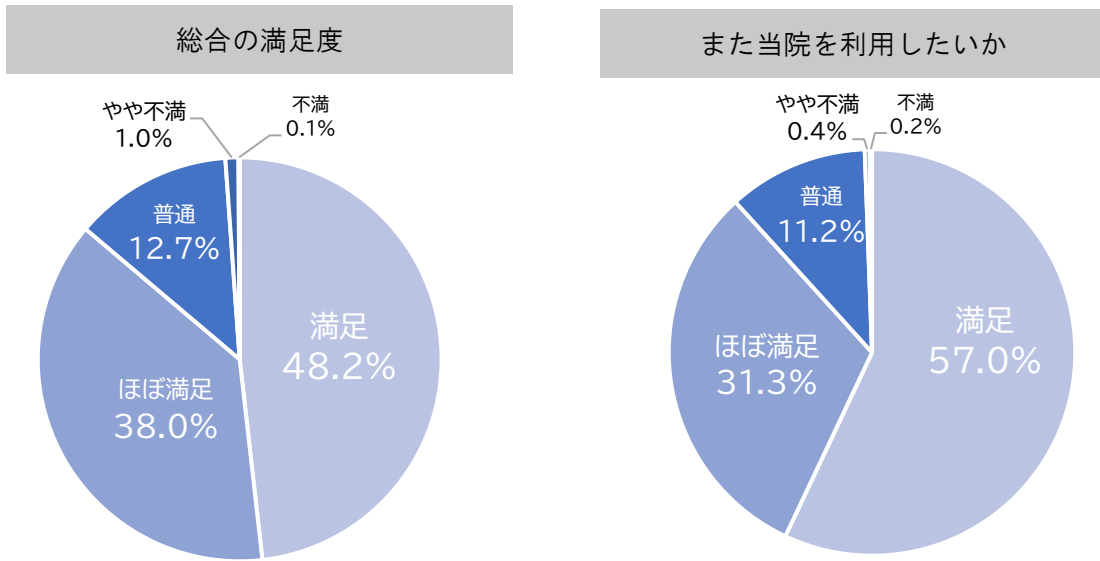
院内の温度設定



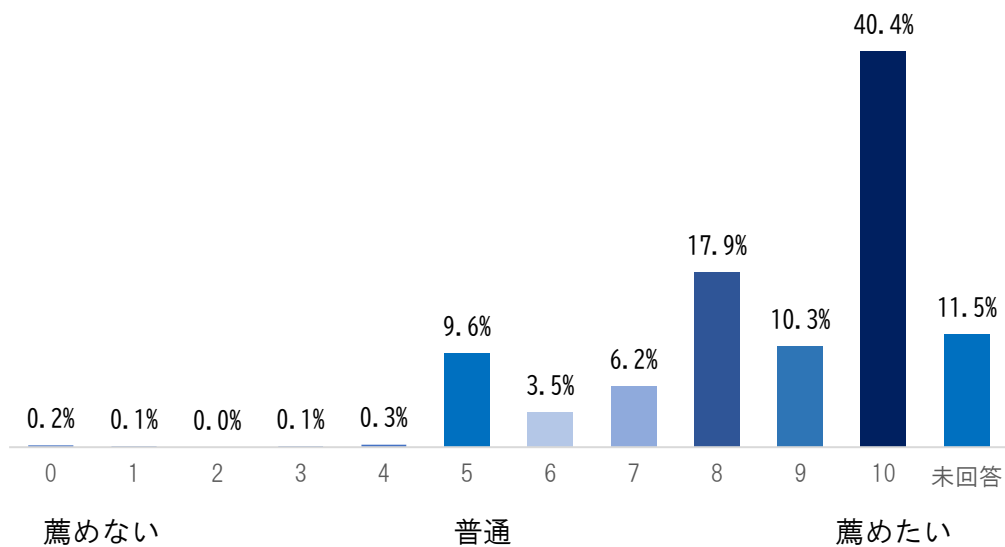
駐車場のスペース



## ■ 当院全体について



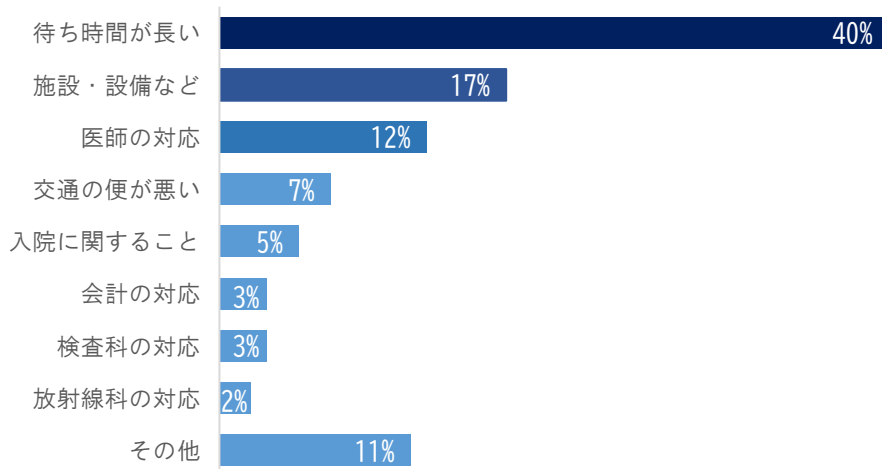
## ■ 当病院を薦めたいと思うか(10段階評価)



## ■ 自由記述欄

全体：132件  
 マイナス意見：105件  
 プラス意見：27件

## ■ マイナス意見まとめ



### 《具体的な内容》

- ・ 待ち時間が長いことだけが不満。
- ・ 予約なのに待ち時間が長い時が多く困っている。
- ・ 初診の待ち時間が長すぎる。
- ・ 予約していてもかなり待った。(1時間超えていた)
- ・ トイレか手洗い場所、外にもアルコール除菌が設置してあると良い。
- ・ テレビの音量が大きすぎて不快。
- ・ トイレの表示をもっと大きくしてほしい。
- ・ 医師がものすごく事務的。患者の気持ちなどお構いなしという感じ。
- ・ 先生の説明の声が小さいので聞き取りにくい。年寄りには特に。
- ・ 交通の便が悪い。手が痛く運転できない。
- ・ 入院時に車を駐車できるとよいと感じた。
- ・ 入院中のCSセットが割高だと感じられた。
- ・ シャワー室にシャワーの他、普通に水が出るようにしてほしい。
- ・ 会計の順番が後から出した人のほうが先に支払いしていることがあった。
- ・ 検査の時の声掛けが不安をあおるもので気分が悪かった。
- ・ レントゲンスタッフの態度、言葉遣いは改善が必要。他院と比べても劣る。

- ・受付の手際が悪い。
- ・診察に呼ばれる際「次お呼びします」が先にわかるとよい。名前を呼ばれるとほとんどの人が立ち上がりかけるが「次」となるので。わかりやすい呼び方があるとよい。
- ・夕方の時間帯に来て急遽検査が追加になったら先生の後ろにいた方たちが嫌な顔をして見合わせていたのが気になった。
- ・初診の予約もできるようにしてもらいたい。
- ・手術中に医師の笑い声や雑談が気になりました。初めての手術だったので、患者へもう少し寄り添って頂きたいと思いました。
- ・会計と受付の待ち場所を明確に区分したほうが良いと感じている。

## ■ プラス意見まとめ

- ・何もありません。すべてよしです。
- ・子供の言うことにもきちんと話を聞いてくれて、丁寧にみて下さる先生なので安心して受診させてもらっています。ありがとうございます。
- ・もっと宣伝してもいいんじゃないかと。こんなに良い病院があることを全く知りませんでした！
- ・不満はありません。いつもよくしてもらっているので、これからもよろしく願いします。
- ・何も不満はありません。いつ来ても感じがよいので安心です。
- ・病院は待つことが当たり前にも思っているのですが今回は早く予約だったから早く診察終わりました。
- ・自分の理解力が足りず…今回は看護師さんが私の不安を聞いて下さり、一緒に診察室に入っていただき感謝しています。先生にも十分説明してもらえて不安が解消しました。足まで見ていただき、本当にありがたかったです。
- ・予約変更なども受け入れていただき、安心して次の診察まで待ってられよかったです。
- ・ありません。先日息子が手術のため入院しましたが、先生をはじめスタッフの皆様優しくしていただき、「この病院に入院してよかった」と6歳の子が口にしていました。本当にお世話になりありがとうございました。
- ・大変満足しています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・リハビリのスタッフの方の対応はすばらしく、また頑張ろうという前向きな気持ちになれます。担当の医師の先生については、少々、不安を感じることはありません。



- ・ とても良いシステムだと思ったことがあります。順番が来て呼ばれる際に、次の人の名前を呼んで「次にお呼びしますね」と言っていたので、トイレ等に行っている際に呼ばれないか心配になるのですが、ここの病院でのみ経験したことでとても感謝しています。注射や手術でお世話になっておりますが、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。
- ・ 家から遠いので難ですが、それを越えてでも来たいと思う病院です。先生はじめスタッフの方、とても満足。何か聞けばここはいいよと話してます。
- ・ 自宅から遠い（往復 300 km）が、評判の貴病院に治療をお願いしたいです。
- ・ いつもていねいな対応に気持ちが安心します。患者も多く大変な中でも丁寧に説明、わかりやすく説明してくださりありがたいです。頑張ってください。
- ・ 「次お呼びしますね」の仕組みは良いと思います。（待ち時間のストレスが和らぐ、診療に向けた心の準備ができるからです。）
- ・ さすが手の専門のドクターとスタッフだと思います。
- ・ 特にありません。とても感じがよかったです。
- ・ とても看護婦さんが優しいです。リハビリの先生も親切で安心しています。ほかの病院ではみんなイライラして大きな声を出していますが、それがなくて安心です。
- ・ 不満はありませんが、昨年9月に母指の手術の際に手術室に送ってくださった看護師さんが手術室に入る時に私の背中をポンとたたいて、「いってらっしゃい」と言葉をかけてくれました。とてもうれしかったのを覚えています。
- ・ ないです。丁寧にありがとうございます。
- ・ とてもやさしいスタッフです。
- ・ スタッフ、建物など満足です。
- ・ 先生他、看護師さん、会計の方はとても感じが良かったです。設備もしっかりとっていて、とても良いです。主人にも勧めています。
- ・ スムーズに診察、リハビリができてありがとうございます。
- ・ 午後から仕事のため、時間を気にしましたが、配慮いただいたようでありがとうございました。すみませんでした。
- ・ ありません。いつもありがとうございます。

## ■ 当院の回答

### ➤ 医師の回答

#### ● 「待ち時間について」

- ⇒ 開院当初からの当院の問題点です。原因として予想されていた以上の患者数でハード面（診察室 待合室 受付 放射線科 検査科 リハビリ）、ソフト面（医師数 看護師数 その他職員）などが原因で待ち時間の延長が生じています。

再来患者の予約は10時予約では10時から10時30分、10時30分では10時30分から11時まで診察が開始できるように職員も努力しております。しかし診察の状況、急患対応などで遅れが出る場合があります。ご了解いただきたいと思います。極力時間内に診察が始まるように努めて参ります。

#### ● 「新患患者について」

- ⇒ 当院では患者さんから直接新患予約を受けておりません。

新患患者さんは第1診察から第3診察に振り分けられ、各診察室の予約患者さんの診察進行状況で随時診察を行っております。そのため診察の状況で待ち時間が長くなっております。特に休み明け、連休明けには多数の新患患者さんがおられるため、待ち時間が長くなる傾向にあります。医師は多数の新患患者さんがおられても断ることなく診察しております。混雑して待ち時間が長くなると思われる場合には車内で待機、外出したいなどを受付に申し出ていただき、診察順が近づきましたらご連絡差し上げます。待ち時間が長くて待てない患者さんには後日の新患予約をいたしますので、合わせてお申し出ください。

他の医療機関からの紹介では地域連携室を通して新患予約を受けておりますのでご活用ください。

一人でも多くの患者さんを診療できますように職員一体となり努力してまいります。

#### ● 「医師が事務的である、声が小さくて聞き取りにくい。」

- ⇒ 医師も一人一人違います。大きな声、小さな声、ゆっくり話す、早口で話すなど様々です。医師の声が聞き取りにくい、わかりにくい場合は直接医師に申し出てください。

もう少し大きな声で、もう少しゆっくり説明して、もう少しわかりやすく説明してくださいなど、直接患者さんから言われると医師も気が付くと思われ

ます。是非、医師に申し出てください。

## ➤ 看護部の回答

- 「入院時の CS セットが割高。」
  - ⇒ 他の病院の状況や当院の入院患者さんに必要と思われる用品を検討し、今の値段となりました。定期的にセット内容の検討などを行い、よりよいものが提供できるよう努めてまいります。
- 「シャワー室に普通の水が出るようにしてほしい。」
  - ⇒ スペースも限られていますので、必要性や安全性などを踏まえ、検討したいと思います。
- 「診察室への呼び方について」
  - ⇒ 呼び出しの仕方については「良かった」という評価も頂いておりますが、次の方を呼ぶ際には、「次の方お呼びします。〇〇さんです。」と、次だということが分かるような声のかけ方を工夫したいと思います。

お褒めの言葉も多くいただきありがとうございました。

待ち時間の緩和や、わかりやすい説明を心掛け、安心して通院して頂けるよう、努力を重ねていきたいと思っております。

## ➤ 放射線科の回答

X線撮影はお待たせすることも多く、また CT 検査や MRI 検査は装置が大きいため不安を与えることも少なくないため、頂いたご意見を参考にし、検査に不安を感じている患者さんに寄り添った接遇を心掛けるよう努めます。

## ➤ 検査科の回答

- 「検査の時の声掛けが不安をおおるもので気分が悪かった。」
  - ⇒ 患者様にとって初めての検査、慣れない検査の中で不安や不快な気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は検査中の言葉遣いや声掛けに注意し、安心して検査を受けていただけるよう努めてまいります。ご

意見ありがとうございました。

## ➤ リハビリの回答

ご意見ありがとうございました。患者様が不安なくスムーズにリハビリテーションが進められますように、訓練を行うだけでなく、リハビリテーションの目的や方法のわかりやすい説明や、患者様に応じた訓練内容の対応を行っていきたいと思っています。

## ➤ 受付・会計の回答

- 「会計の順番が後から出した人の方が先に支払いしていることがあった。」
  - ⇒ 診察室等のカルテ記載などで診察終了が前後します。患者さんに状況を説明する案内がありませんでした。  
会計ファイルをお預かりする位置に下記のご案内を提示しました。

診療内容によって  
会計の順番が多少前後する  
場合がございます。  
予めご了承ください。

- 「受付の手際が悪い。」
  - ⇒ 患者さんへの確認事項（問診）が多く、お一人に対する対応時間が長くなっておりました。ご指摘を受け、窓口が混雑してきましたら可能な限り人員を増やし対応していきたいと思います。