

2018年7月  
患者さま満足度調査(外来)  
結果報告書

【配布枚数324枚、回収枚数307枚(回収率94.8%)】

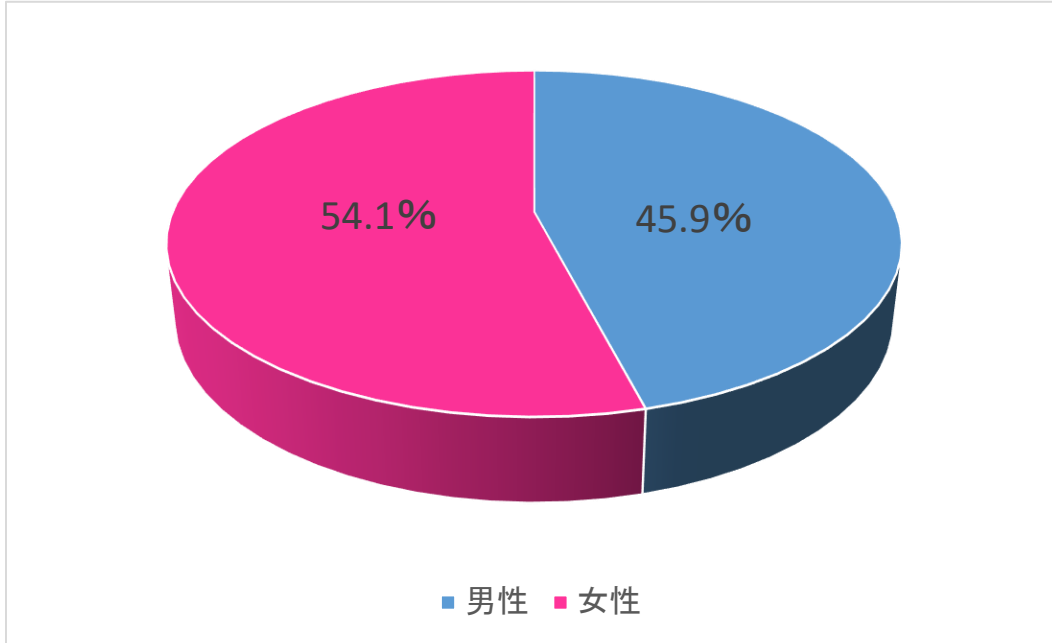


医療法人社団恵生会  
上白根病院

# 患者さま 満足度調査の結果(外来)

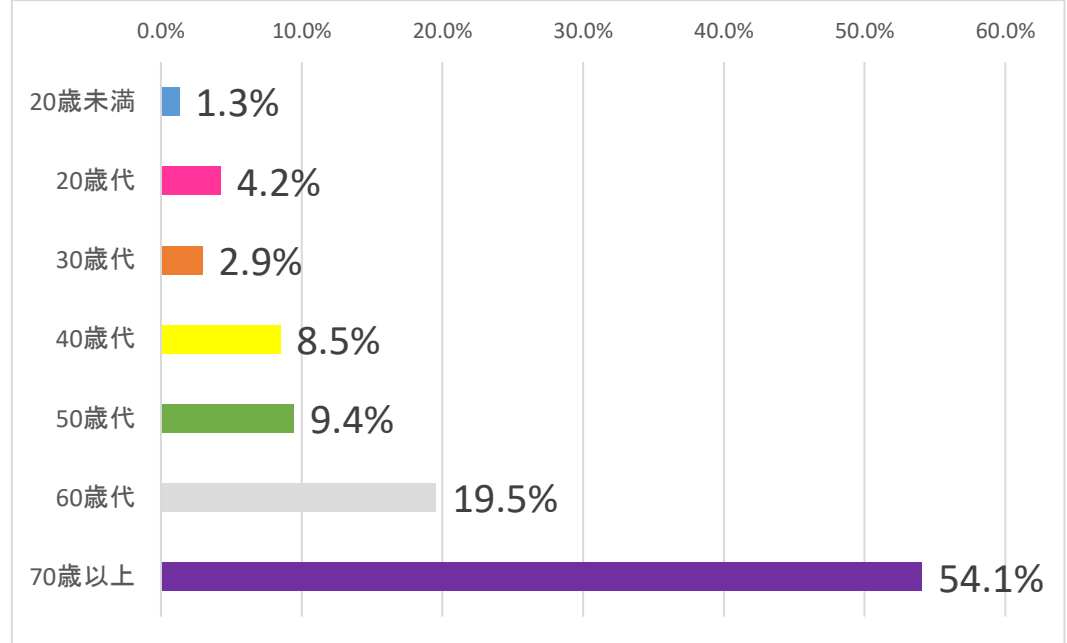
## 問1 性別

対象者の性別は、“男性”が45.9%、“女性”が54.1%で女性がやや多かった。



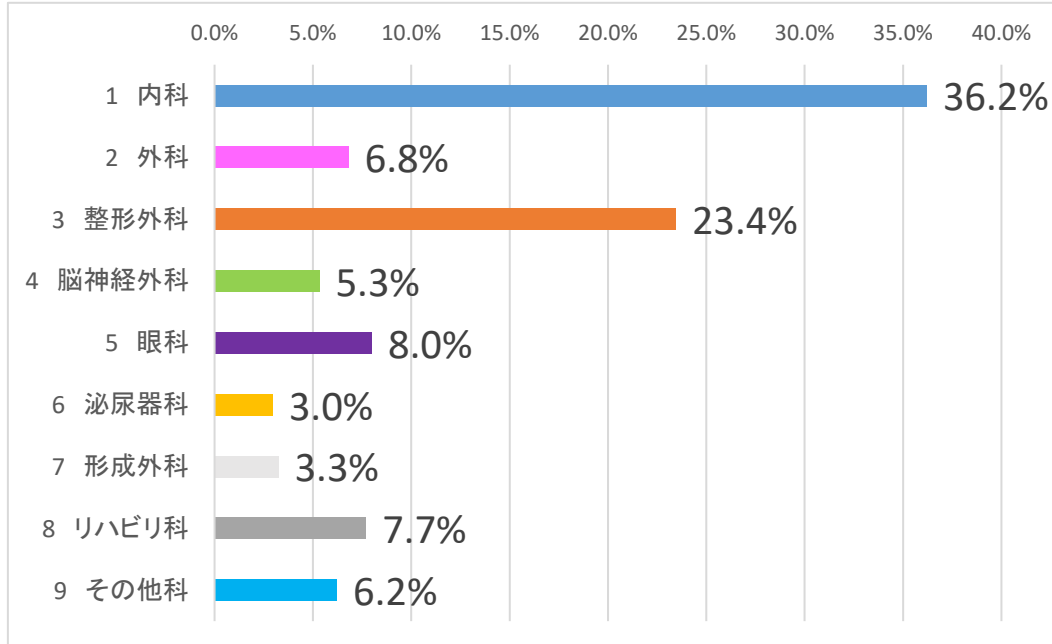
## 問2 年齢

年代を増すごとに患者数が増え、“70歳以上”の方の割合が半数近くを占めた。



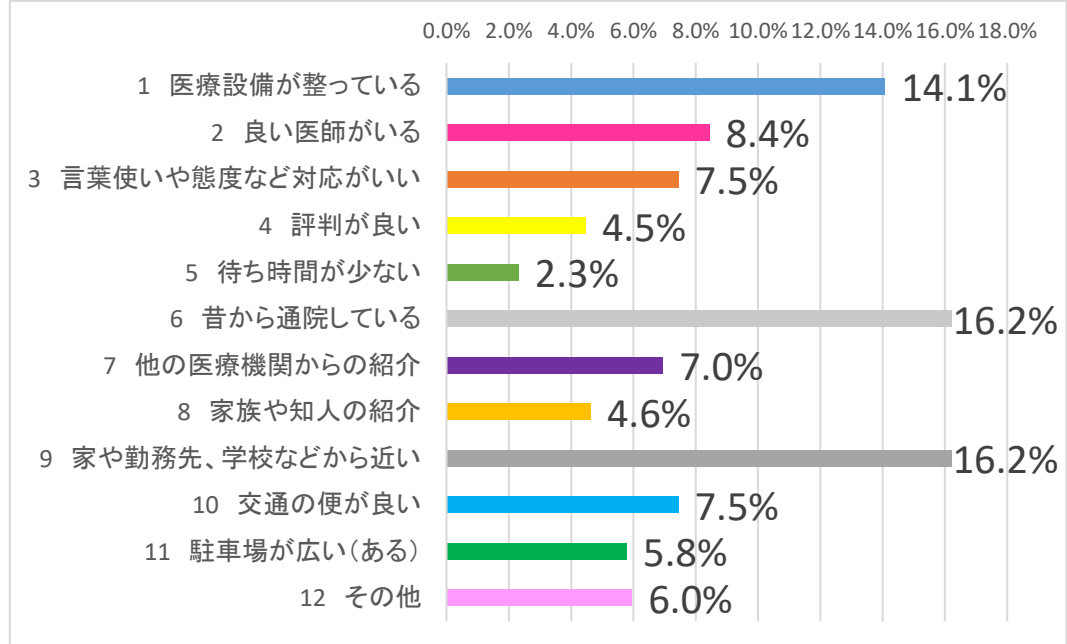
## 問3 本日受診された診療科(複数回答可)

受診された診療科は、以下の通りだった。



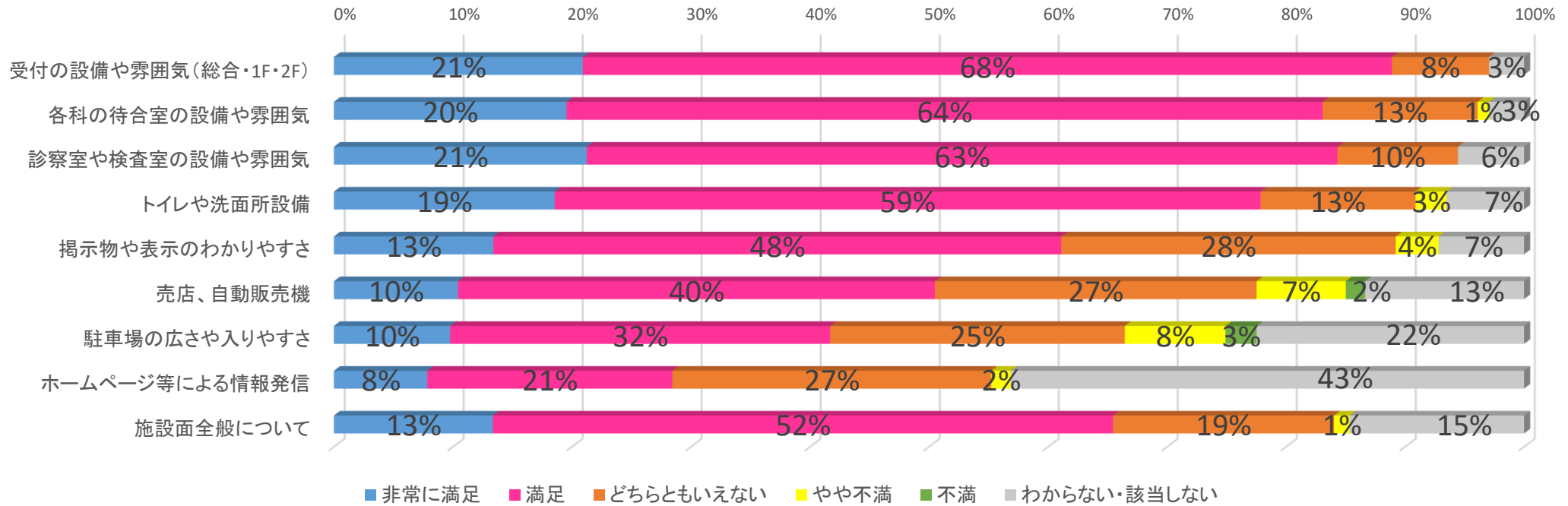
## 問4 当院を選んだ理由(複数回答可)

選択理由は、以下の通りであった。

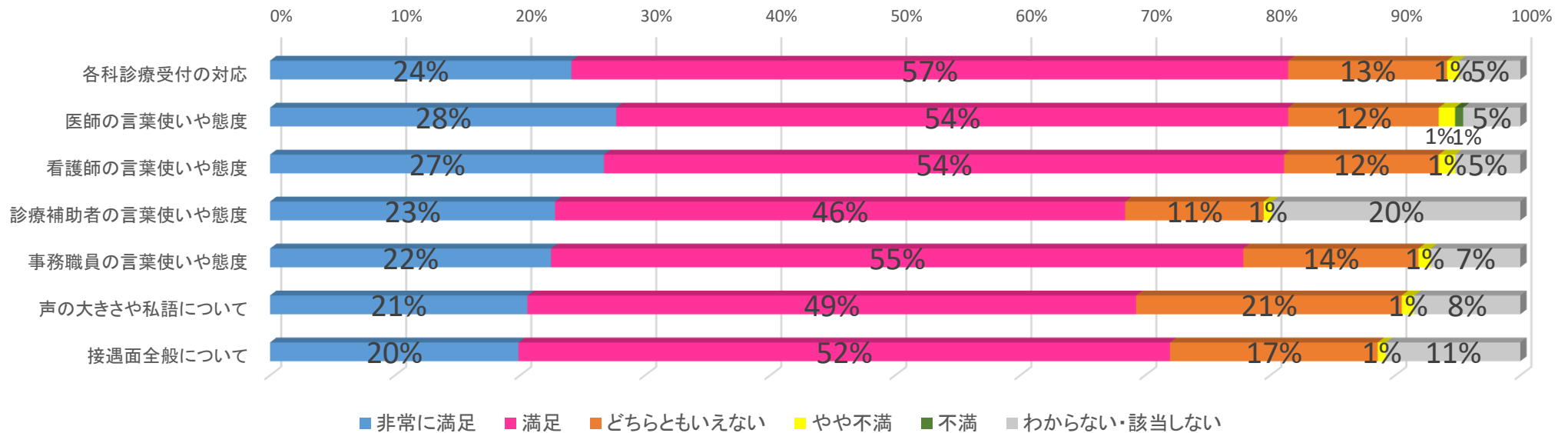


# 患者さま 満足度調査の結果(外来)

## 問5 施設面について

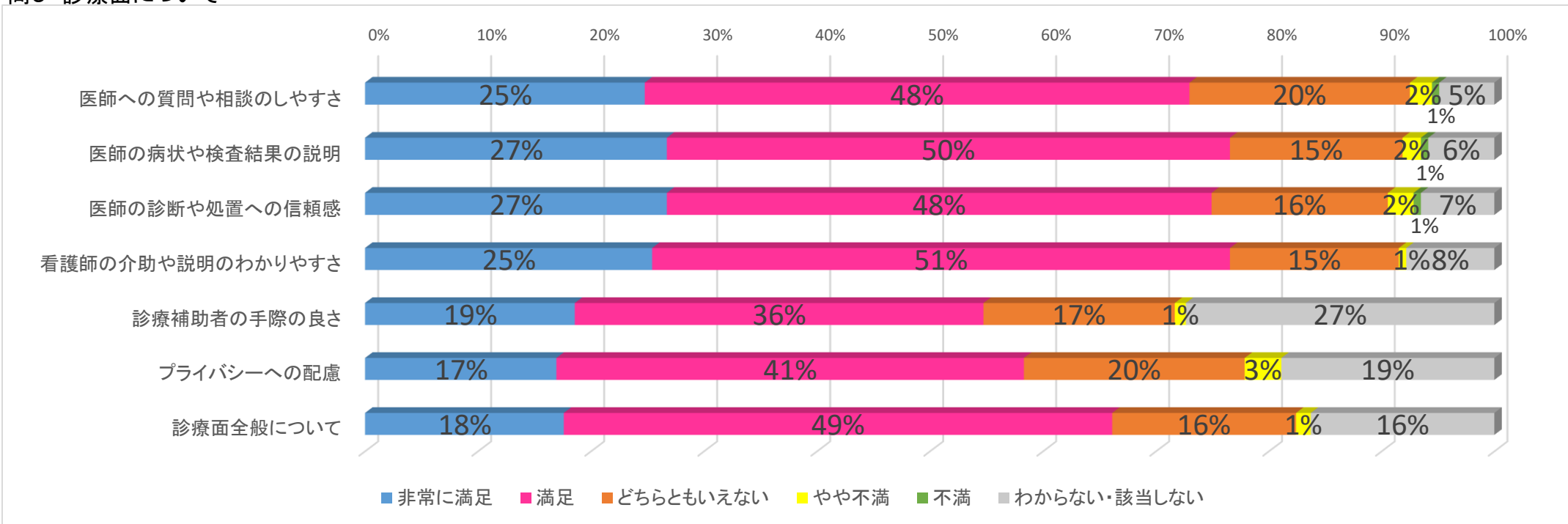


## 問5 接遇面について

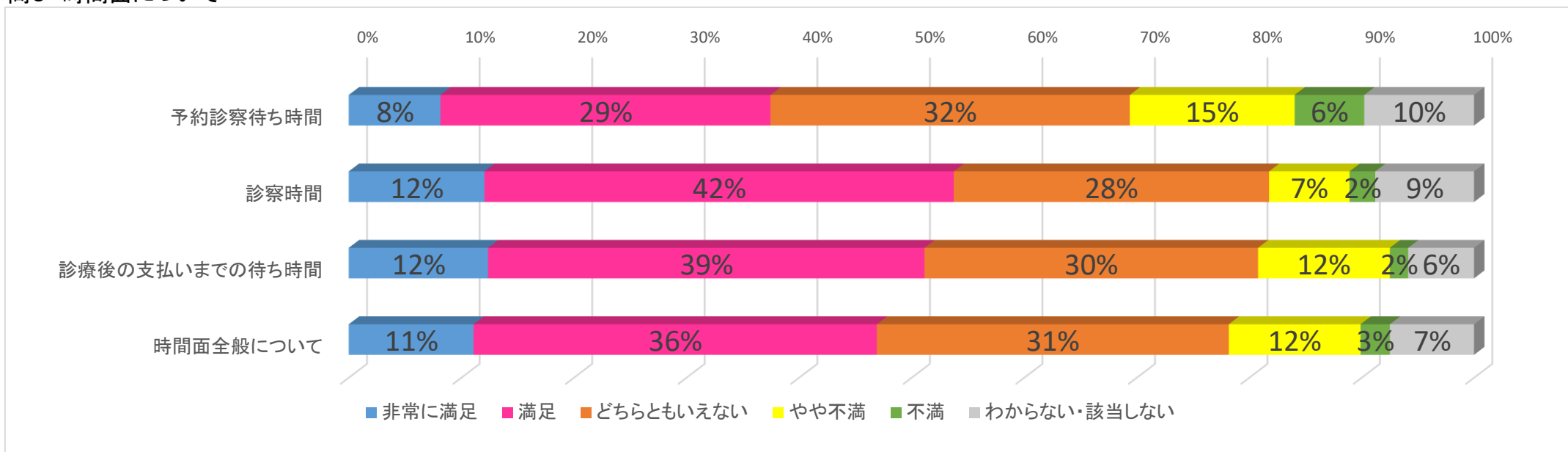


# 患者さま 満足度調査の結果(外来)

## 問5 診療面について

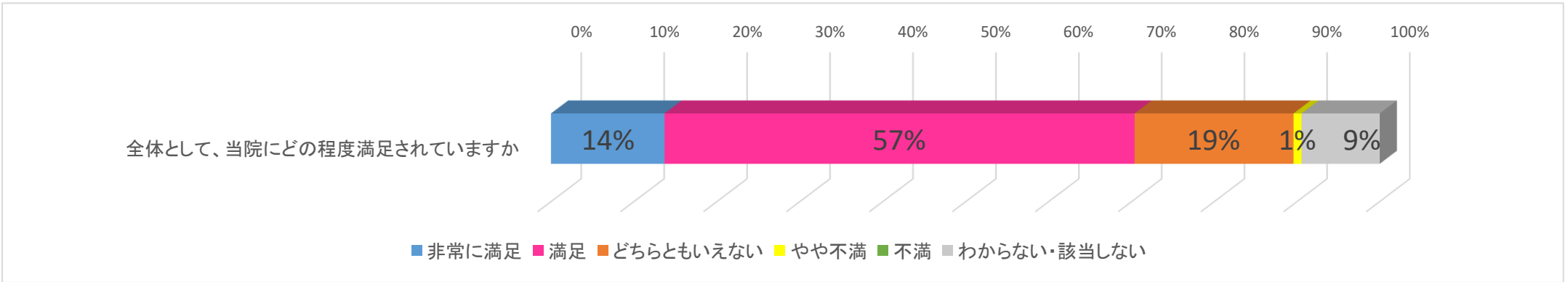


## 問5 時間面について

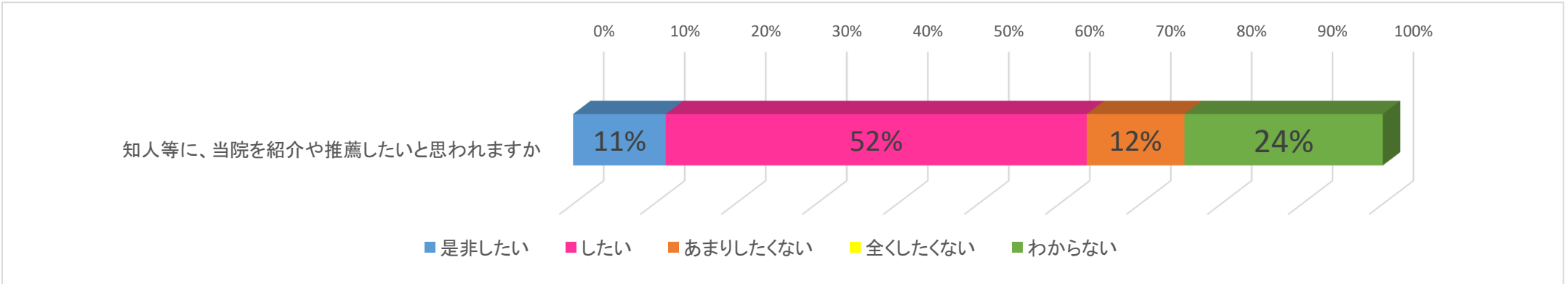


# 患者さま 満足度調査の結果(外来)

問6 全体として、当院にどの程度満足されていますか？



問7 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか？



問8 当院の良い点や不満に感じている点、改善点を希望する点等について、自由にご記入ください。

- ・電話対応が早くて親切。
- ・医療施設として、ハード・ソフト両面で満足できます。病室のテレビの音量を適切に調節する等、細かい配慮に関心です。
- ・リハビリ科のスタッフの新密度が良い。
- ・待ち時間、ですね。やっぱり人気のある病院の宿命？
- ・いつも救急で受け入れてくれる。(2) 地域の中核病院として信頼している。
- ・医師のお休みによる休診が多い。駐車場の狭さ。
- ・リハ科は最高。
- ・ケガで時間外に来て、断られた。
- ・売店のものはみんな高い、安く、おいしくするほうが良い。
- ・内科医師が患者さんをお呼ぶ声が早口すぎる。(一部の先生を除く)かつ小さい。
- ・手術時間が予定より長く、心配してしまった。
- ・全体的に教育が良いときどいています。接待、言葉等。
- ・待ち時間が長い。(5)
- ・糖尿病専門の先生の予約を時間毎に戻してほしい。せっかくの予約なのに9時～のみなので。。会計は早くなったので助かります。
- ・内科は〇〇薬局、整形外科は〇〇薬局と決められていることに対して理解できません。

## 患者さま 満足度調査の結果(外来)

- ・診察で順番待ち不明なことがある。順番待ちの札を採用してほしい。
- ・看護師さんや事務の方はいつも丁寧だと思います。
- ・けんしんセンターが素晴らしい！そこだけリッチな気分で健診が楽しみになる。受付も丁寧です。
- ・開院以来、利用させて頂いていますが、最初から良かったですが、年数を経てさらに良くなっています。
- ・整形外科の呼び出し音が大きすぎる。
- ・外科で手術をして頂いたのですが、その先生が変わられていなくなったのは心細い。
- ・整形しか分かりませんが、終日休診の日がありますが、この規模の病院であり得ないと思います。急な時もそうですが、ある程度事前にわかっているなら他の先生を代診で入れるとかないのでしょうか？病院に来て、当日休診を知ったこともあります。先生不足なのか、待ち時間も長いので病院に来ると、かえって疲れます。
- ・満足している。(2)
- ・肺ガン検査が出来ると良い。
- ・担当医を信頼しているので、変更(交代)されないよう配慮してほしい。
- ・病気の原因や予防について質問してもクリアにならなかったです。
- ・入院時、多少の認知を伴う為、希望していないのに個室にされてしまう。支払いの面でいつもご相談させていただき、良心的に対応いただいているが、認知は病気であり、本人の意志ではなく、どうにもできないことだと思うので、個室になっても差額料の発生はなくて頂きたい。年金生活で介護等々ギリギリなので、差額料の支払いは生活するうえで大きな出費となってしまう。是非とも前向きなご検討をお願いしたい。
- ・設備が整っていて綺麗です。呼び出しのアナウンスが大きくて他の事が聞きづらい。
- ・2科受診の際も連絡がとても良いと思います。
- ・全員・全身・全力のモットーを特に医師に再確認して徹底してほしい。
- ・支払い待ち時間長い。(3)
- ・待ち椅子の高さの調節をしてほしい(特に整形)。待っている間に痛めてしまう。座面の高さ42cmにして欲しい。
- ・アナウンスの名前が聞き取りにくい。
- ・レントゲンの人が少し冷たい。
- ・トイレの個数を増やしてほしい。
- ・先生も信頼できます。
- ・皆さん親切。全力、全身、全力が感じられます。
- ・診察を待つ時間のおおよその待ち時間が「見える化」できるとありがたいと思います。
- ・予約取ってもすぐみてもらいない。(4)
- ・診察をせかされる(Drに)感じがある。
- ・Dr.の知識で話している。患者の気持ちを考えていない。
- ・耳が不自由なので反響で聞こえない事がある。
- ・知人、近所の方はほとんど上白根病院へ通院しています。
- ・受診したい科が不明又は複数ある場合、総合窓口があれば良い。
- ・中規模のため、設備が整っているが、待ち時間が少ないため、全体的に満足。
- ・待合室にも時計があると便利だと思います。
- ・けんしんセンターの受付の対応が良い。診療の方も見習ってほしい。
- ・症状について細かく聞いてほしい。診察時間が短い。
- ・院内が明るいのが良い。
- ・医師がとても良い医師と悪い医師がいます。
- ・眼科、耳鼻科のピーアールが知りたかった。
- ・友人より、院内がとても綺麗で先生方も親切と聞いていました。
- ・診察の待ち時間の短縮(科によりますが)、医師と話しやすい状態を望みます。
- ・大変親切で設備がきれい。(3)