

2017年7月  
患者さま満足度調査(外来)  
結果報告書

【配布枚数291枚、回収枚数287枚(回収率98.6%)】

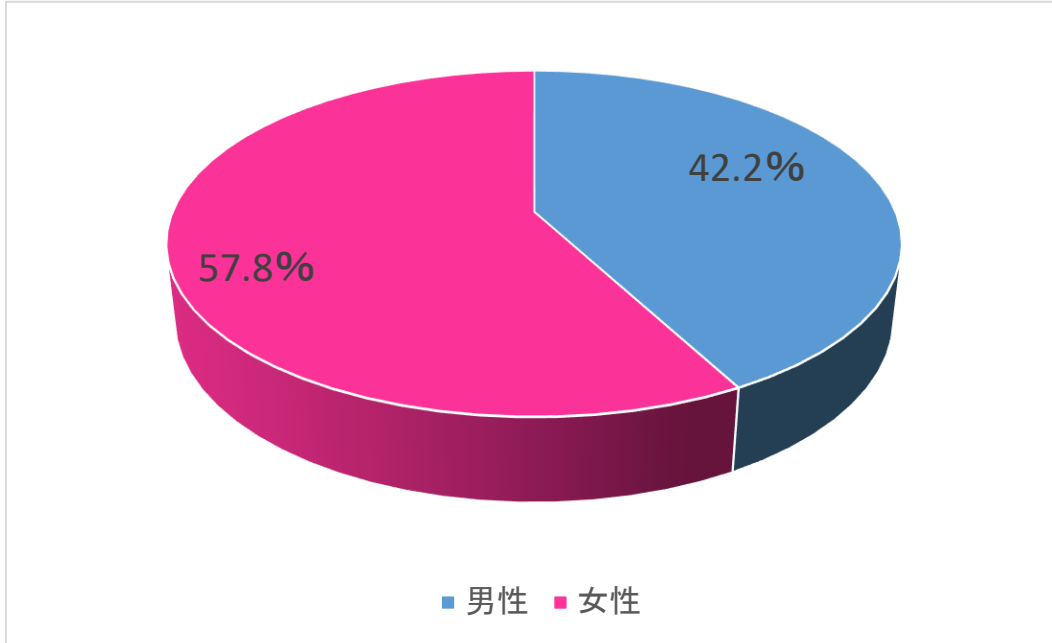


医療法人社団恵生会  
上白根病院

# 患者さま 満足度調査の結果(外来)

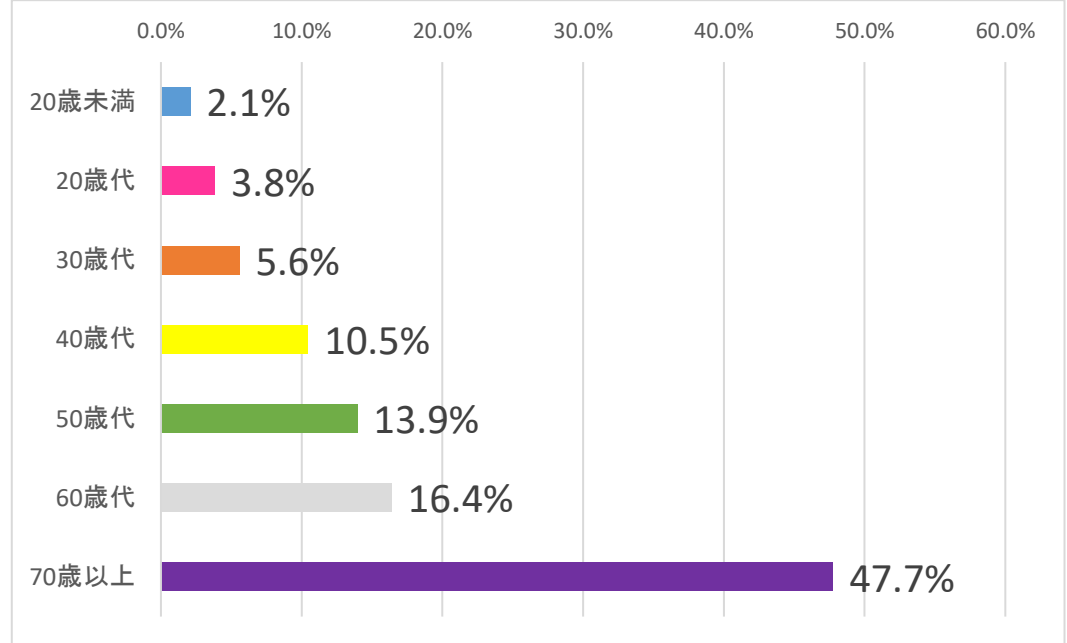
## 問1 性別

対象者の性別は、“男性”が42.2%、“女性”が57.8%で女性がやや多かった。



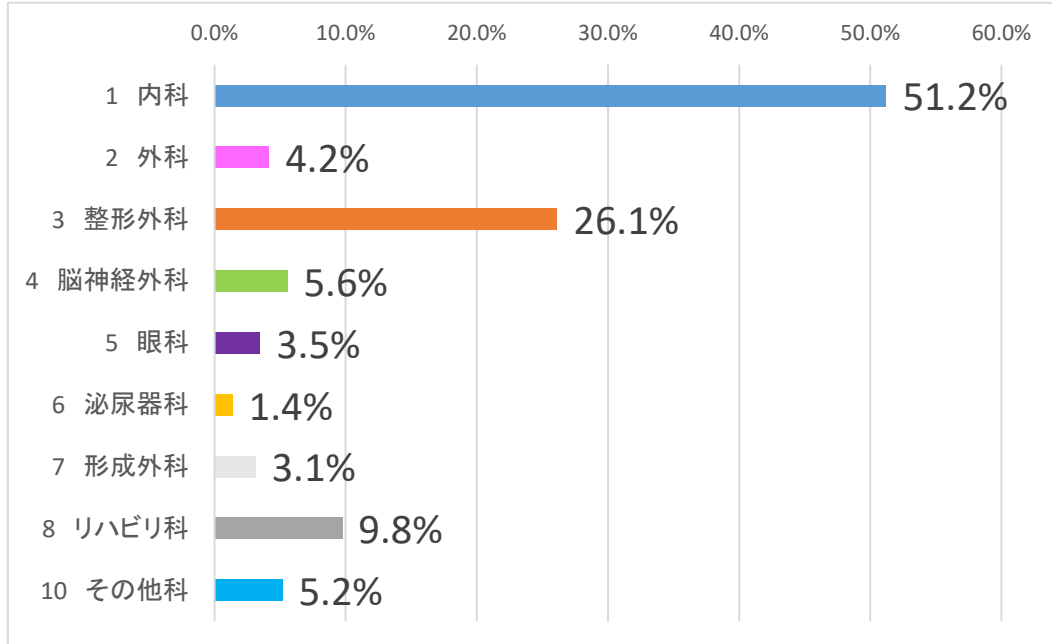
## 問2 年齢

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。



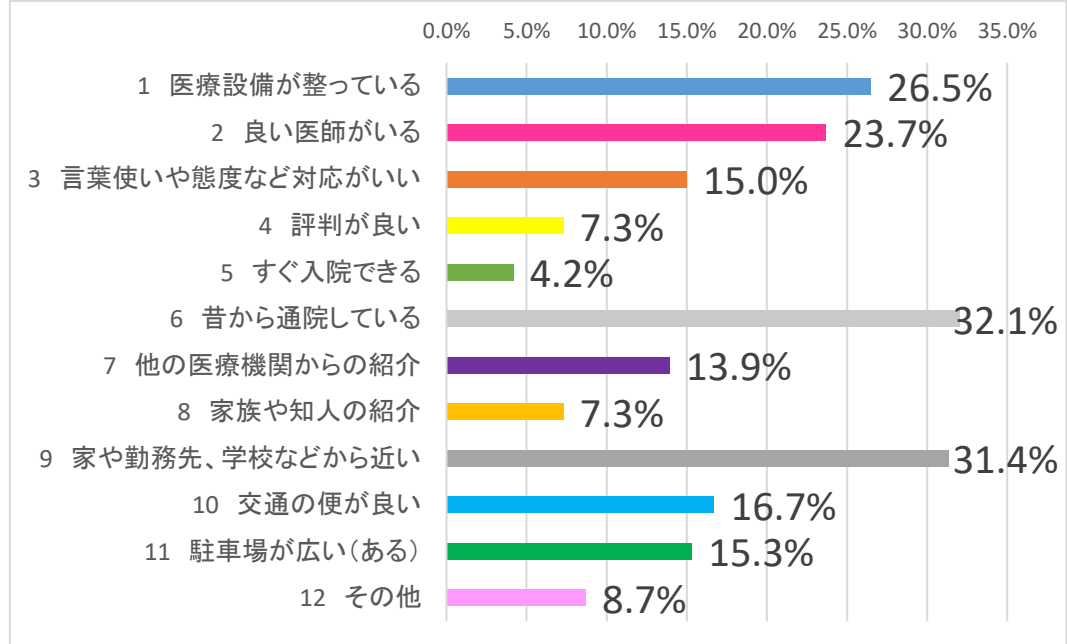
## 問3 本日受診された診療科(複数回答可)

受診された診療科は、以下の通りだった。



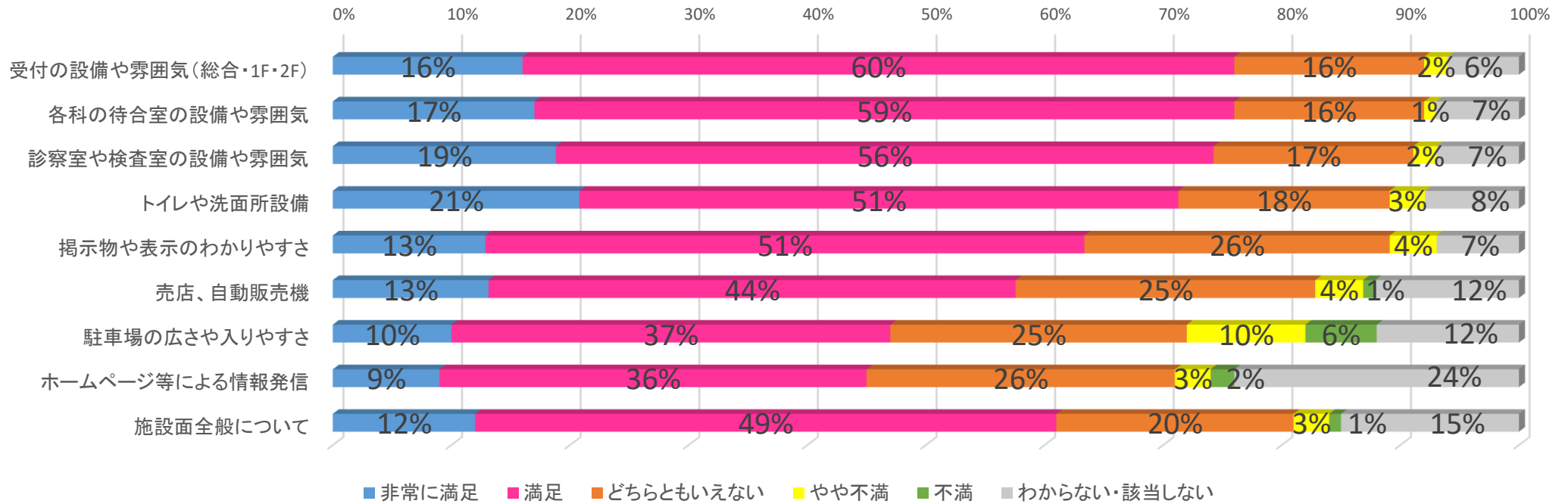
## 問4 当院を選んだ理由(複数回答可)

選択理由は、以下の通りであった。

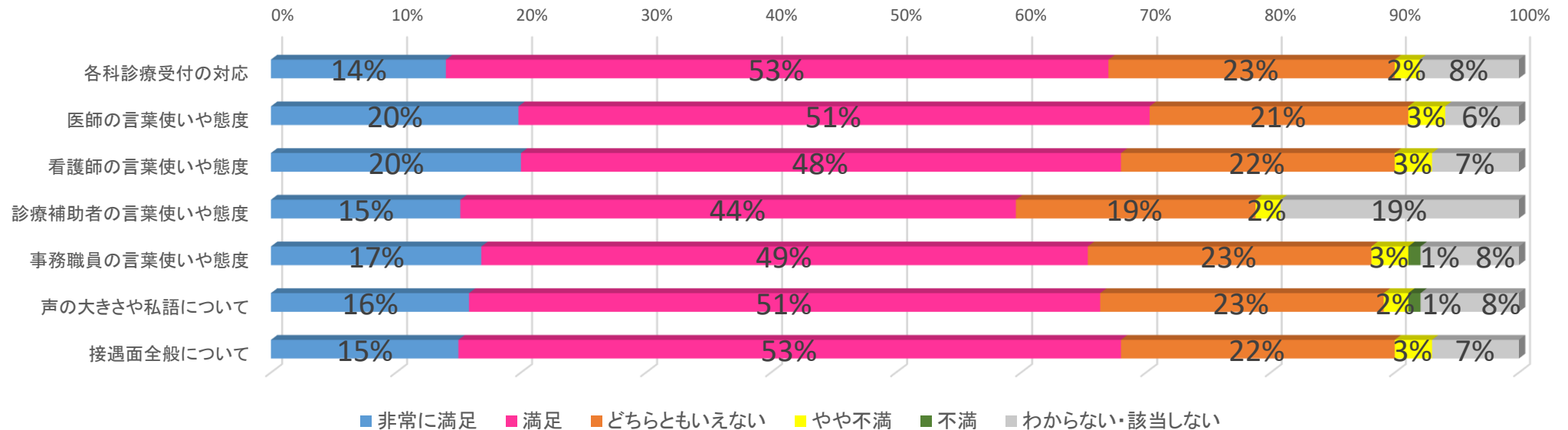


# 患者さま 満足度調査の結果(外来)

## 問5 施設面について

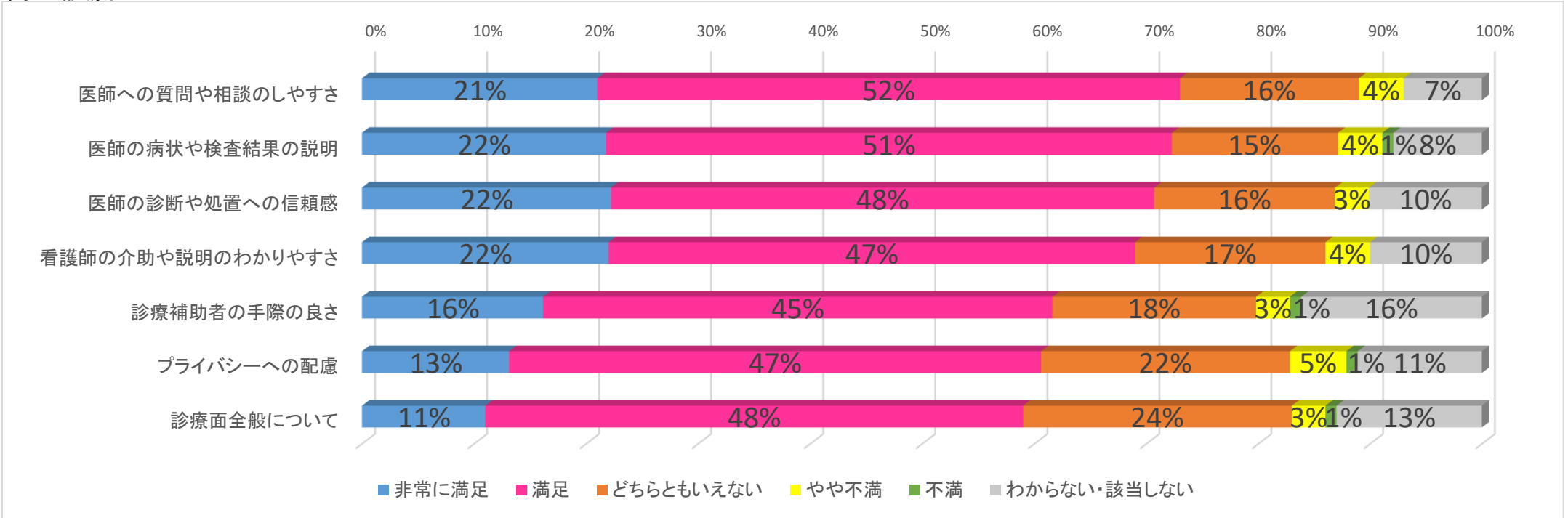


## 問5 接遇面について

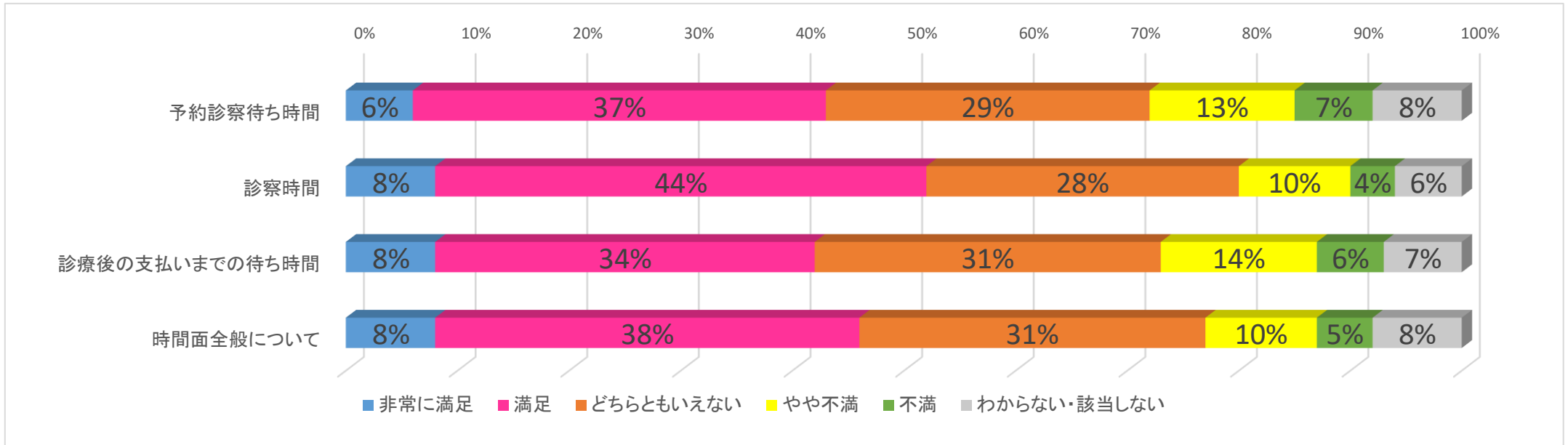


# 患者さま 満足度調査の結果(外来)

## 問5 診療面について

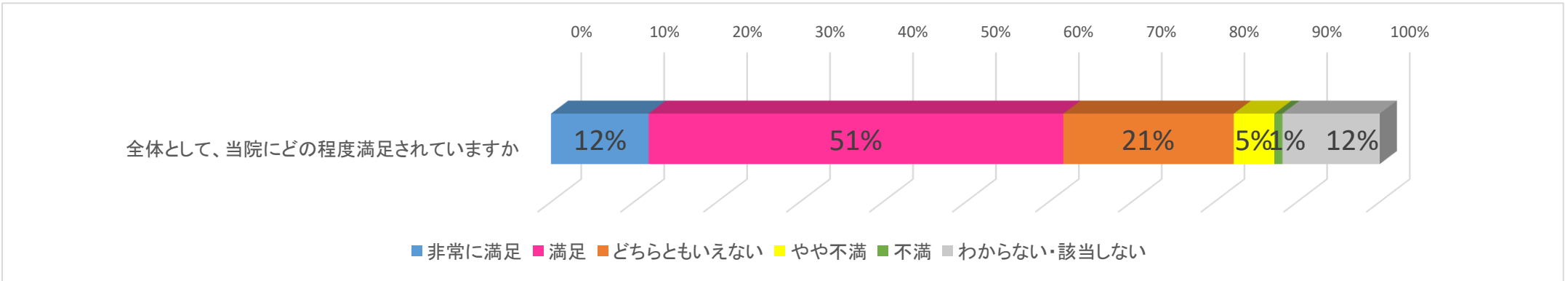


## 問5 時間面について

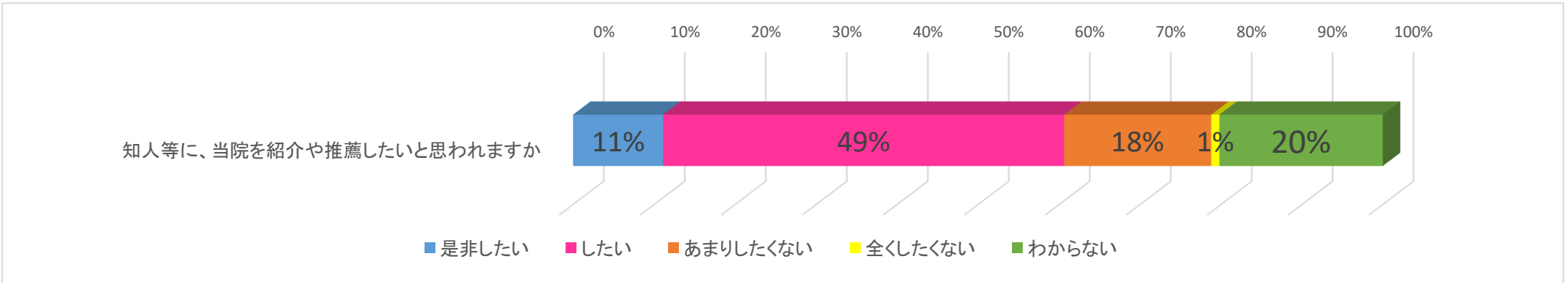


## 患者さま 満足度調査の結果(外来)

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。

- ・問診票を記入、皮膚科を受診後、ほくろの除去は形成外科と言われる。それだけで受診料がはっせいするのはいかなものか。受診する前に言ってほしかった。
- ・レントゲンの名前が違っていた。
- ・会計が遅すぎる。(2)
- ・リハビリ科の受付の一名だけがとても感じが悪い人がいる。
- ・中山駅方面のバスはあるが、鶴ヶ峰駅方面のバスはなぜないのか？
- ・医師による説明を詳しくしてほしい。
- ・リハビリの更新の仕方がよく分からない(診察室に行かなくてはいけないのか？)。
- ・先生の説明が分かりやすく親切であった。
- ・電話がなかなか繋がらない。
- ・待ち時間が長い。救急対応の待ち時間が長い。ナースの対応もあまり良いとは言えない(私語が多かった。)
- ・機械の会計があれば良い。
- ・駐車場が狭い(一台当たりのスペース)かつ無料にしてほしい。
- ・尿検査トイレに便座拭く液の設置がない。汚れていることが多いので持参するが、他のトイレのように設置して欲しい。
- ・みなさん親切です。プライバシーへの配慮がもう少しあっても良い。

## 患者さま 満足度調査の結果(外来)

- ・予約診療の時間設定に一考が必要。
- ・予約時間を守っていただきたい。
- ・具合が悪い時、予約をしていなくても診療して頂けて対応も良い。
- ・初診に来たとき、分からないことが多すぎる。回数が増えてくると満足するのでは？
- ・受付から呼ばれるまでに毎回二時間以上待つので改善してほしい。
- ・外科医の先生や看護婦さんの対応がすごくいいと思います。来院するのも楽しみなくらいです。
- ・診察の待ち時間は少しでも改善して頂きたい。
- ・受付の待ち時間が長い。
- ・医師の検査照明が無い。
- ・整形外科の医師の態度が酷いです。(一名)
- ・全員の一生懸命な態度は伝わってくる。声掛けも含め親切。時として送迎バスの乱暴に思える運転があったりするのが残念。
- ・午後受診の待合の時、前のように椅子を用意してほしいです。朝の時はあるのですが午後ないので椅子を用意して欲しい。
- ・予約診察待ち時間が長い。
- ・掲示物が目立っていないので分からないことが多いように感じた。
- ・2Fに自動販売機が無い。買いに行きにくい。
- ・呼ばれるタイミングが分からないのでトイレに行けない。自分があと何人後なのか表示してほしい。
- ・事務職員が患者を呼ぶのに様を付けない方がいい。
- ・駐車場を立体にしても良いと思う。
- ・自動販売機をスイカパスもOKにして欲しい。
- ・急を要する脳外の待ち時間が長いのは承知してます。
- ・病院は良いが薬をもらうのに時間がかかる。
- ・先日の整形の女医さんは若さと美貌で院内を満足させているようであった。問診で患者の話をろくにきかず、マイペースだった。
- ・駐車場が狭い
- ・一階受付スタッフを増員して欲しい。(受付・支払等)
- ・以前にも来院したことがあるが、明るくなって良い。
- ・患者が一番望んでいることは医師とのコミュニケーションだと思う。話しやすい先生だと安心できる。
- ・待合場所が明るい。
- ・入院決定から病室に行くまでの待ち時間は毎回大変に思います。
- ・駐車場の入口がわかりずらかった。
- ・売店、自動販売機、個別商品の単価が高すぎる。これまで利益をあげなくても良いのでは。
- ・自動受付機を使用するのに番号札をもらうのはおかしい。順次受け付けにしてほしい。
- ・待ち時間が長い。身体が辛いのに会計で時間がかかりすぎる。
- ・受付の面で遅い。
- ・整形の診察の先生が土曜日で混んでいるのにもかかわらず、一人の時が多い。二人だと待ち時間が安定している。
- ・駐車場混雑時の案内がもう少し充実していれば良いのかなと思う時がある。