

平成 29 年度

外来患者アンケート集計報告書

市立島田市民病院

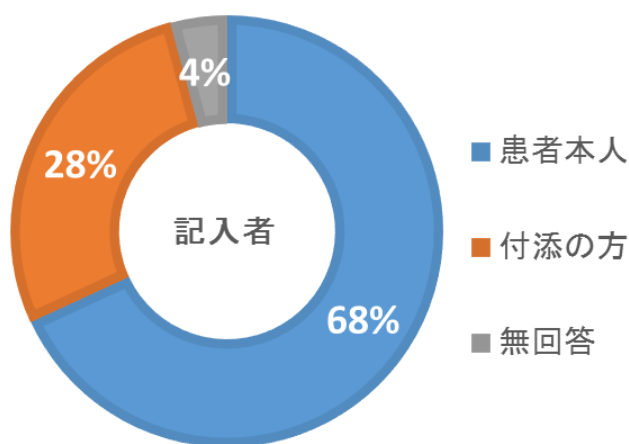
調査概要

目的	市民病院への患者の要望や評価を把握し、今後の病院経営の参考資料とする。
実施主体	市立島田市民病院
期間	平成 29 年 11 月 7 日・8 日
対象者	平成 29 年 11 月 7 日・8 日に外来受診した患者
実施方法	調査日の午前 7 時 30 分から正面玄関、東口、救急センター入口の 3 箇所で来院者に調査票を配布 上記 3 箇所に設置した回収ボックスで回収
配布部数	800 部
回収部数	662 部
回収率	82.8%

患者さんについて

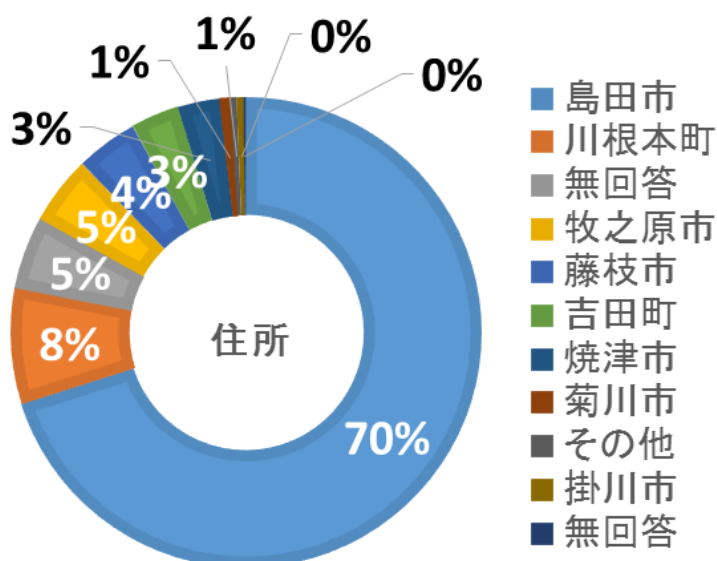
今回の調査では、患者さん自身が回答された割合は 68%、付添の方が回答された割合は 28%でした(グラフ1)。地域別の回答者割合は、島田市内の方が 70%、次いで川根本町 8%、牧之原市 5%、藤枝市 4%という構成となっています(グラフ2)。性別・年齢別では、70 代の男性患者さんが最多でした(グラフ6)。

1 記入される方はどなたですか

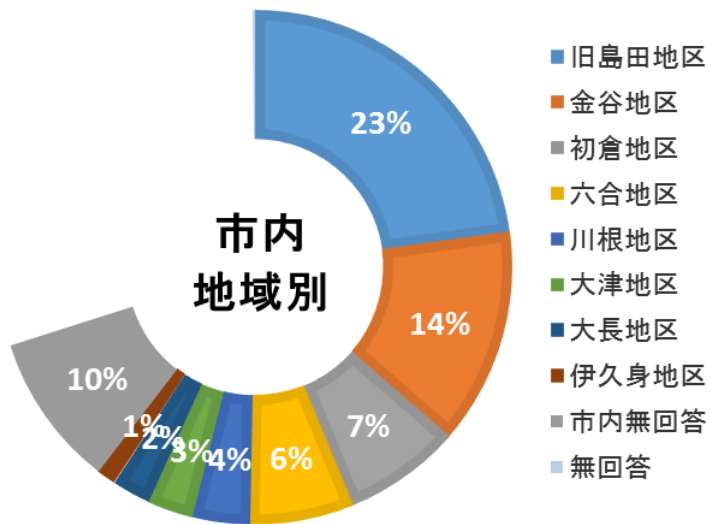


グラフ1

2 患者さんのご住所

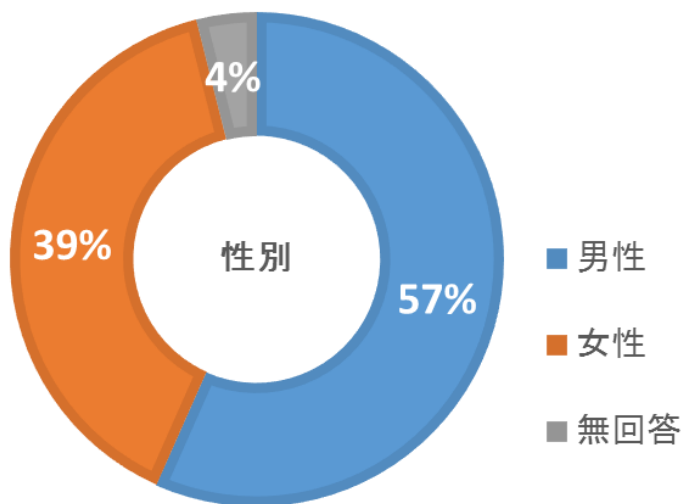


グラフ2



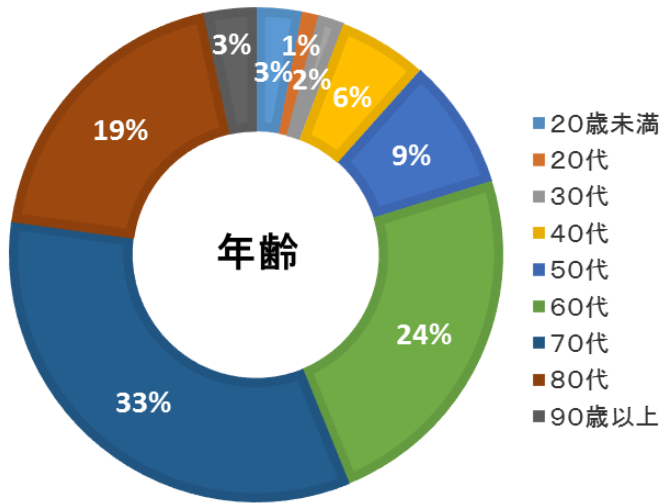
グラフ3

3 患者さんの性別

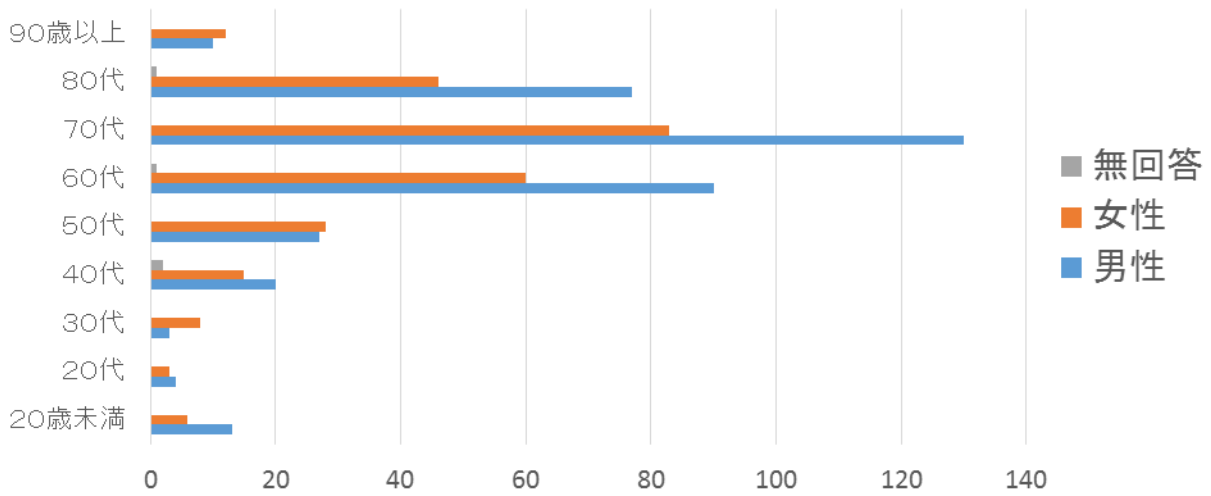


グラフ4

4 患者さんの年齢



グラフ5

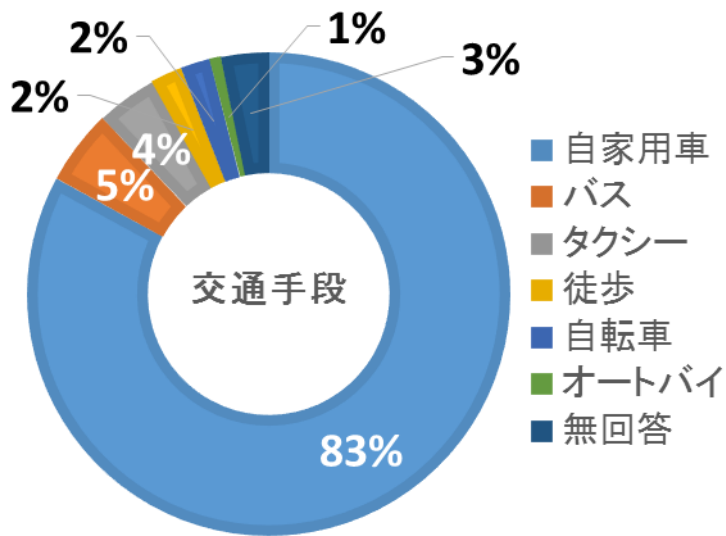


グラフ6

交通手段について

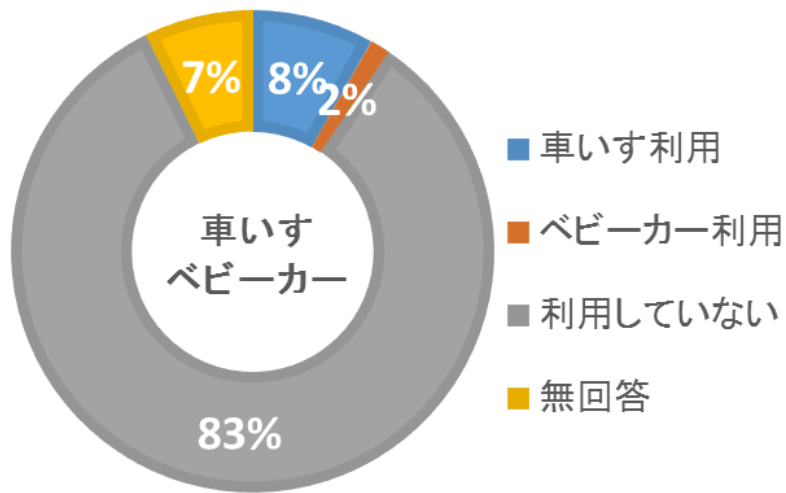
交通手段については、83%の方が自家用車での来院でした(グラフ7)。駐車場については、午前中の時間が遅くなるのに比例して混雑し、午前10時30分～11時の間は朝一の患者が帰る時間で一時混雑が緩和されると推測できます。(グラフ10)。

5 どのような交通手段を利用して来られましたか



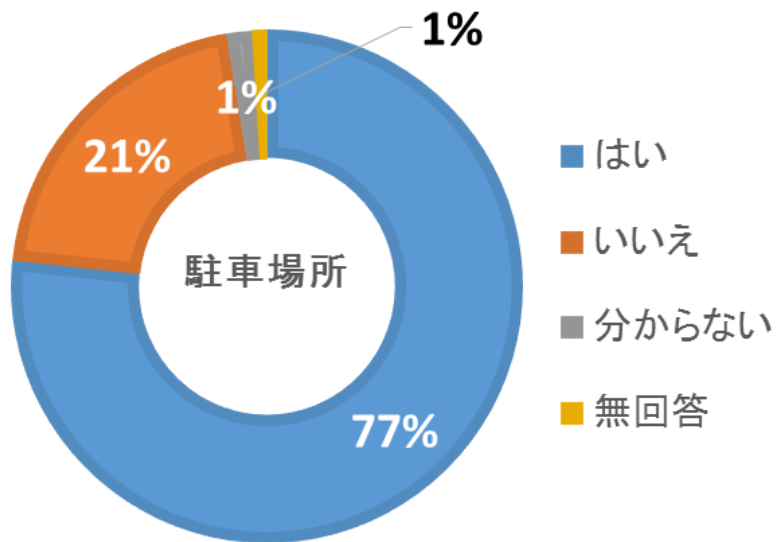
グラフ7

6 車いすやベビーカーなどを利用されていますか



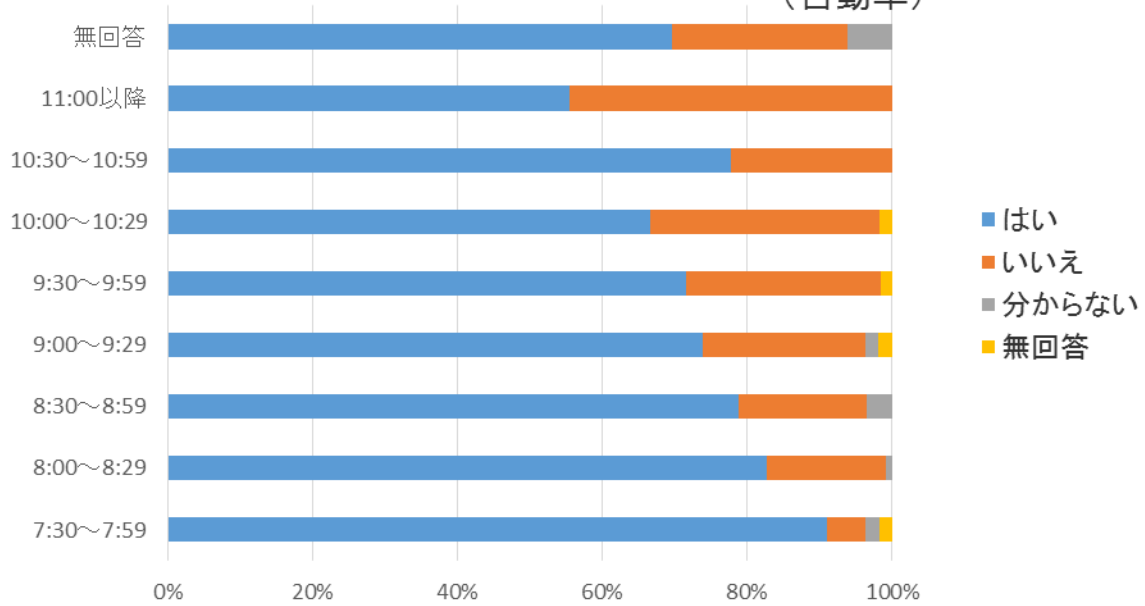
グラフ8

7 駐車場所がすぐに見つかりましたか



グラフ9

受付時間帯別 駐車場所がすぐに見つかりましたか？ (自動車)



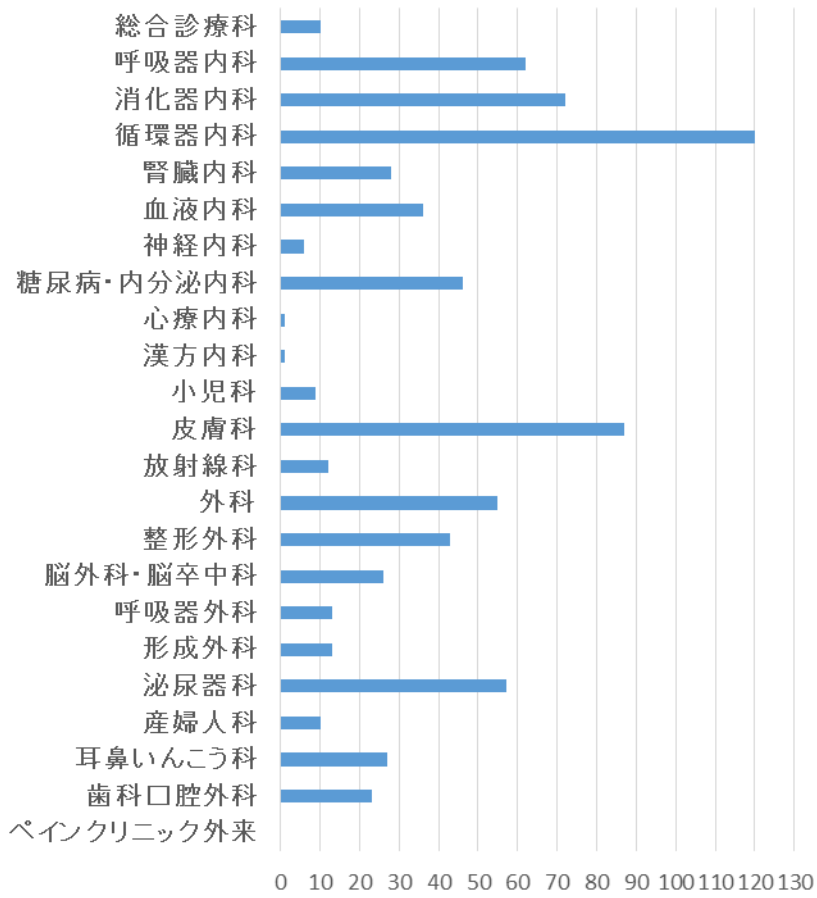
グラフ 10

受診科・来院理由

受診科については、呼吸器内科、消化器内科、循環器内科、糖尿病・内分泌内科、皮膚科、外科、整形外科、泌尿器科が多数を占めました(グラフ 11)。

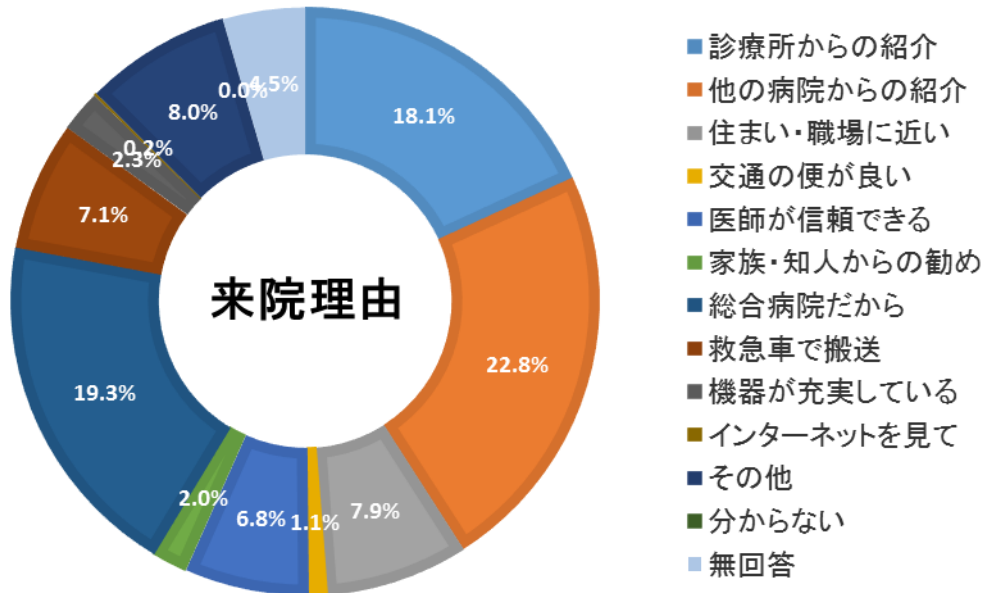
来院理由については、近隣市からの患者は「診療所からの紹介」、「他の病院からの紹介」が多い傾向となっており、島田市内の患者は「総合病院だから」が最多で、「診療所からの紹介」、「他の病院からの紹介」が次に高い割合を占めています。(グラフ 13)。

8 今日、受診する診療科をお答えください

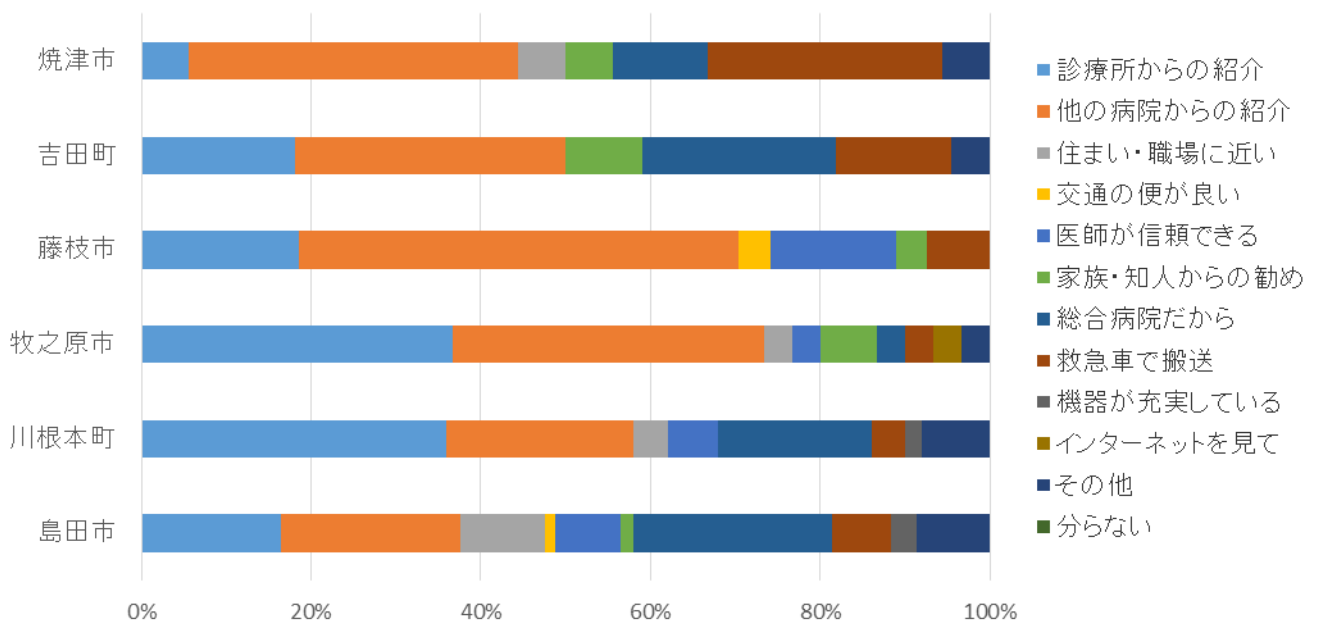


グラフ 11

9 市民病院にいられた理由をお答えください



グラフ 12



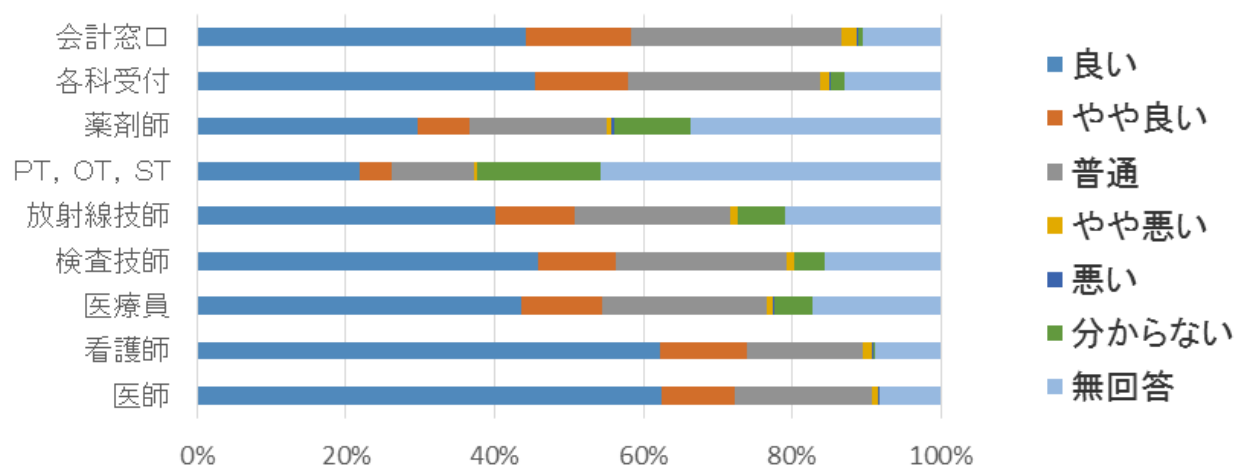
グラフ 13

職員の対応（言葉づかい、態度）について

職員の対応については、前回の調査と比較して「良い(やや良い)」の割合が、リハビリテーションと薬剤部で、上昇しています。その他の職種は、ほぼ横ばいでした(グラフ 15-23)。「悪い(やや悪い)」の割合はどの所属でも低くなっており、良い結果で推移しています。

10 職員の対応について、どのように感じましたか？

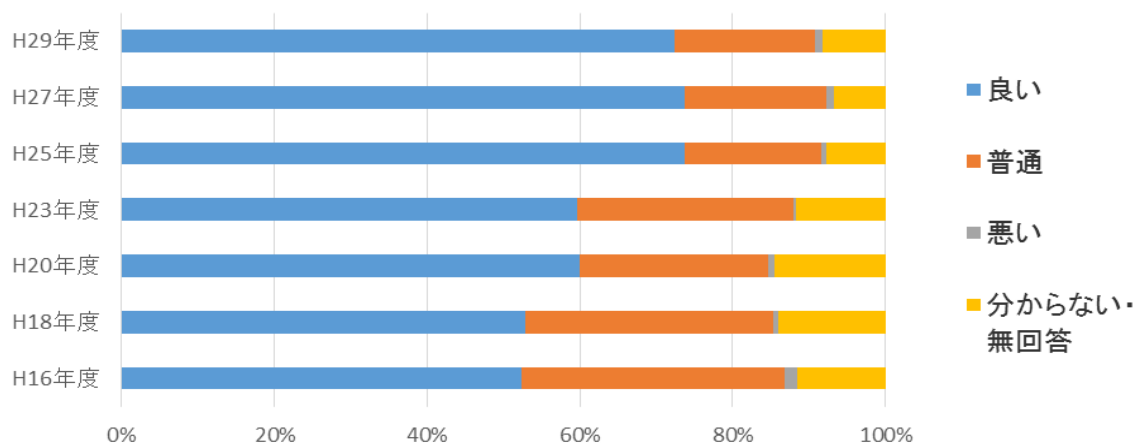
(言葉づかい、態度、質問したときの対応など)



グラフ 14

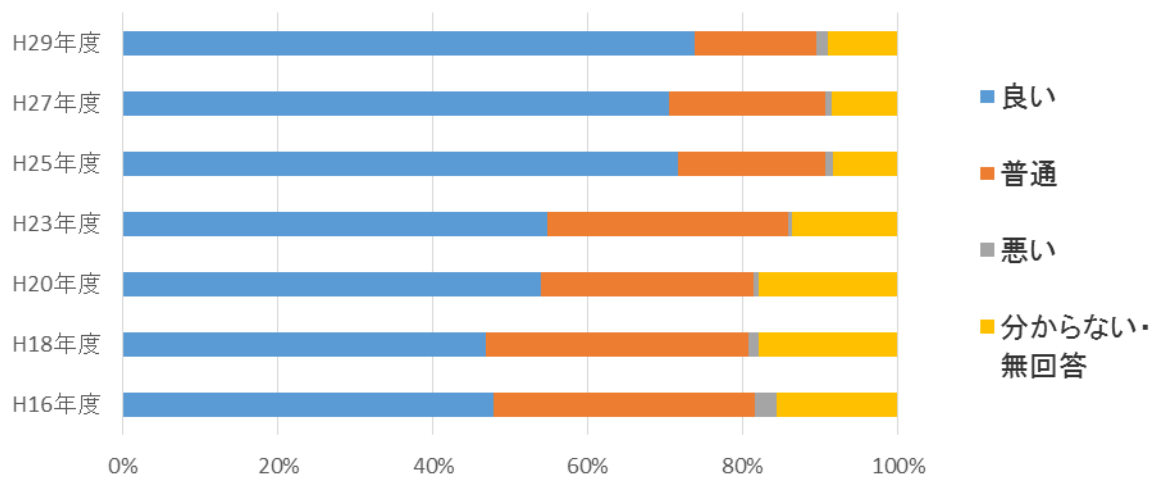
10.1 医師

医師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



10.2 看護師

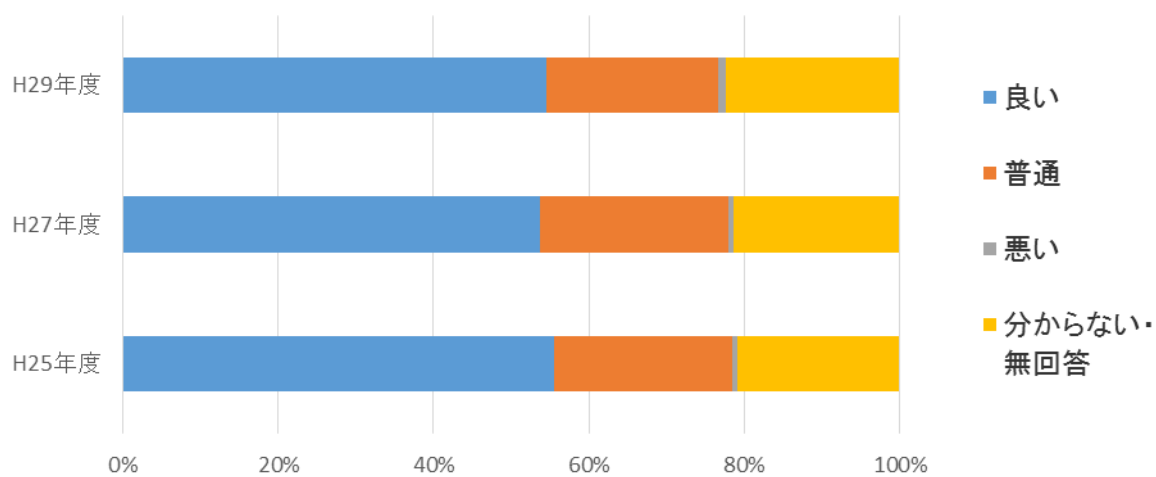
看護師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



グラフ 16

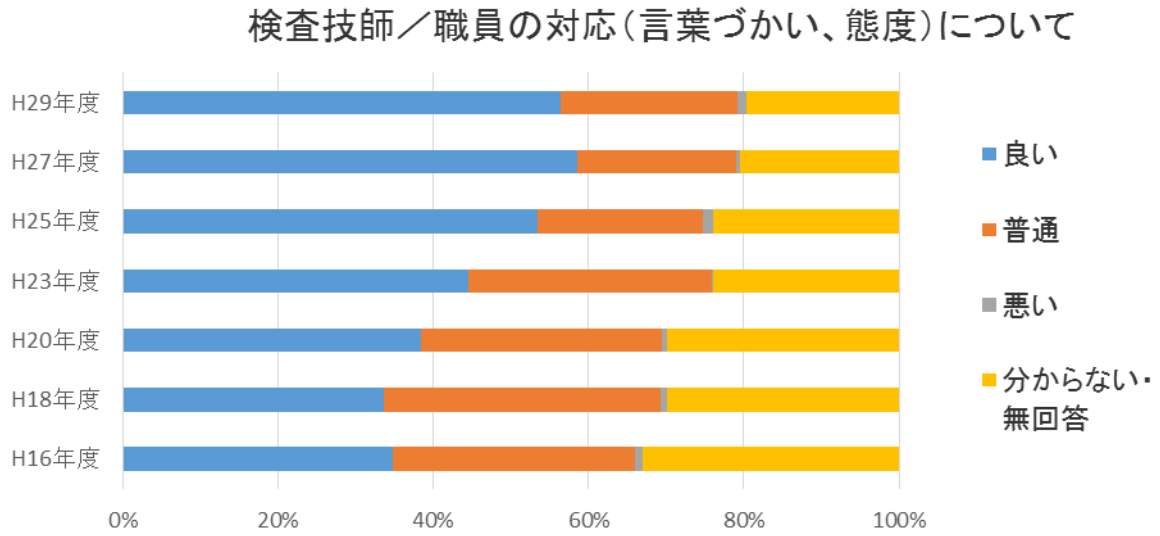
10.3 医療員

医療員／職員の対応(言葉づかい、態度)について



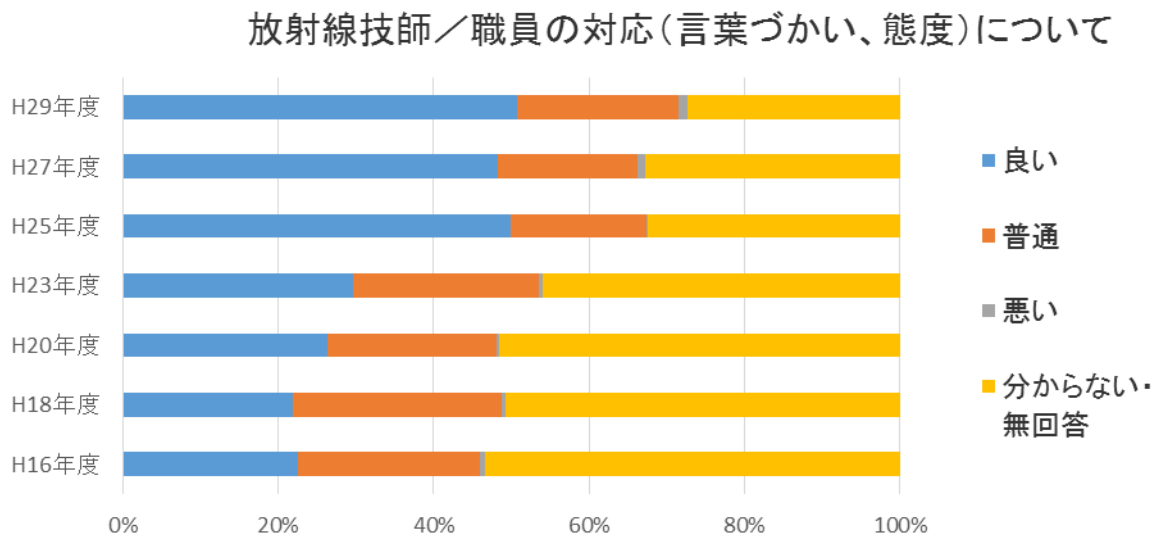
グラフ 17

10.4 検査技師



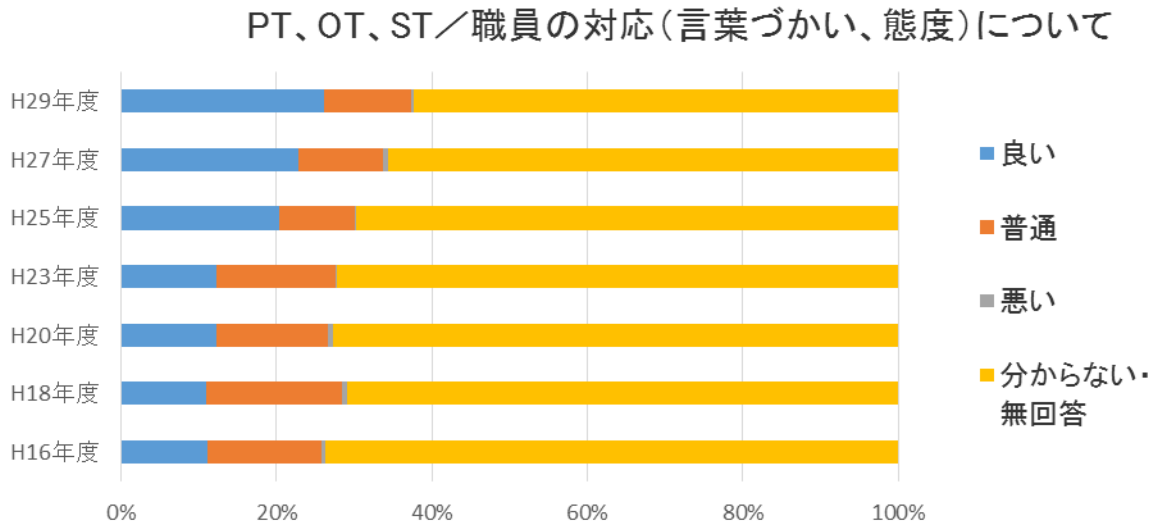
グラフ 18

10.5 放射線技師



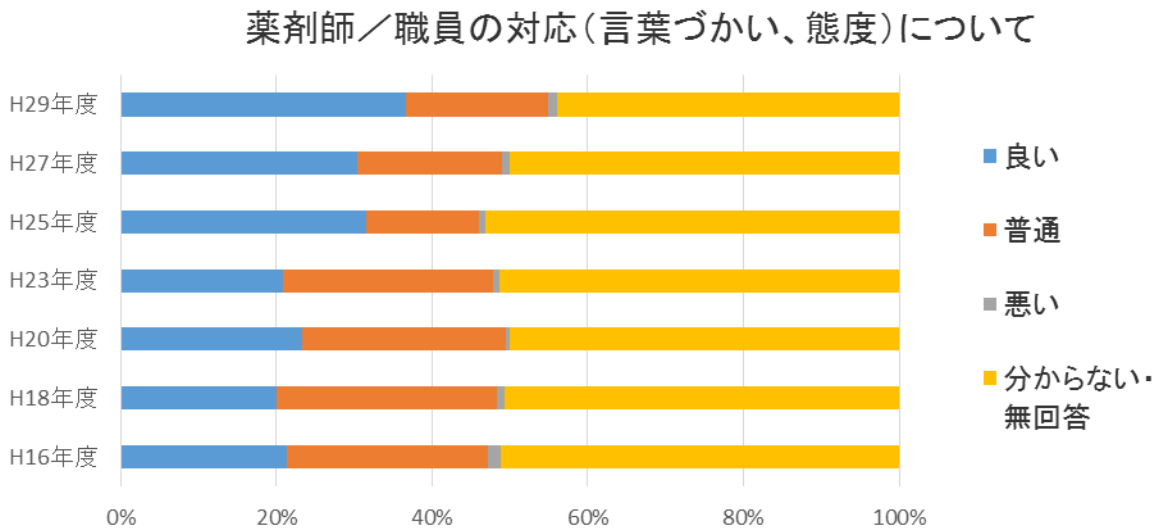
グラフ 19

10.6 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



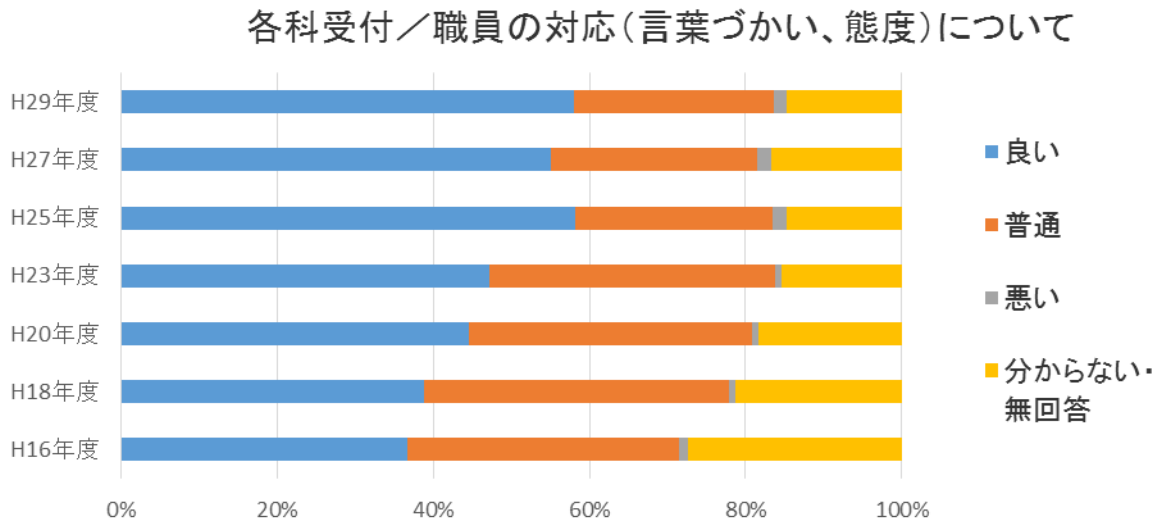
グラフ 20

10.7 薬剤師



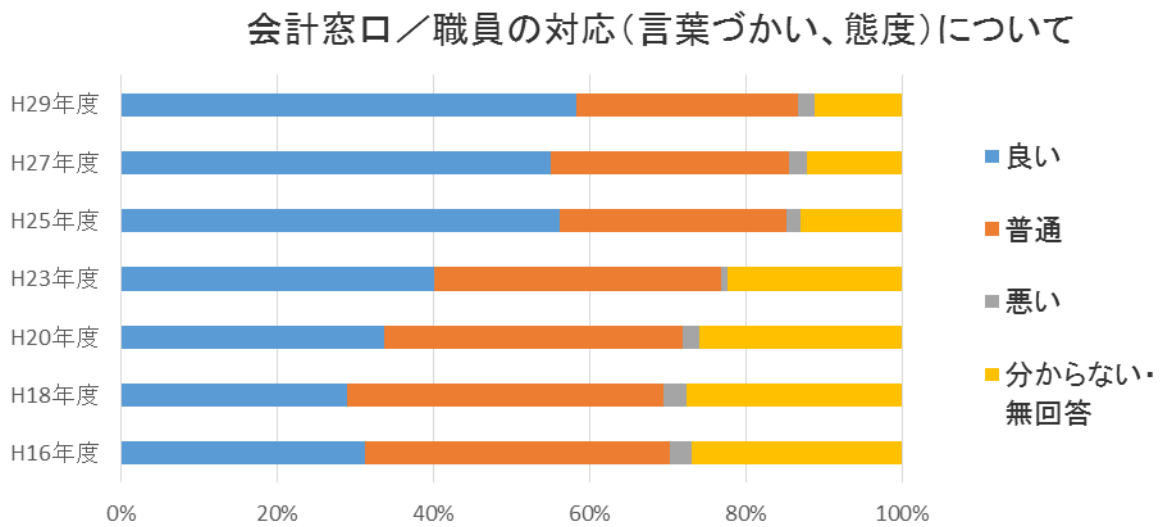
グラフ 21

10.8 各科受付職員



グラフ 22

10.9 会計窓口職員



グラフ 23

待ち時間について

受付時間は、午前8時から午前8時30分と午前9時から9時30分が最多の20%でした(グラフ24)。

診療予約については、84%の方が「ある」と回答し(グラフ25)、予約時間は午前10時30分までの予約が78%(グラフ26)に対して、実際に午前10時30分までに診療を受けた方は48%(グラフ27)でした。(アンケートへの記入が待合の時間を利用している方が多く、診療時刻については無回答が29%となっています。)

医師の診察時間は、「5分以内」と「5分～10分」がそれぞれ約30%を占めました(グラフ28)。

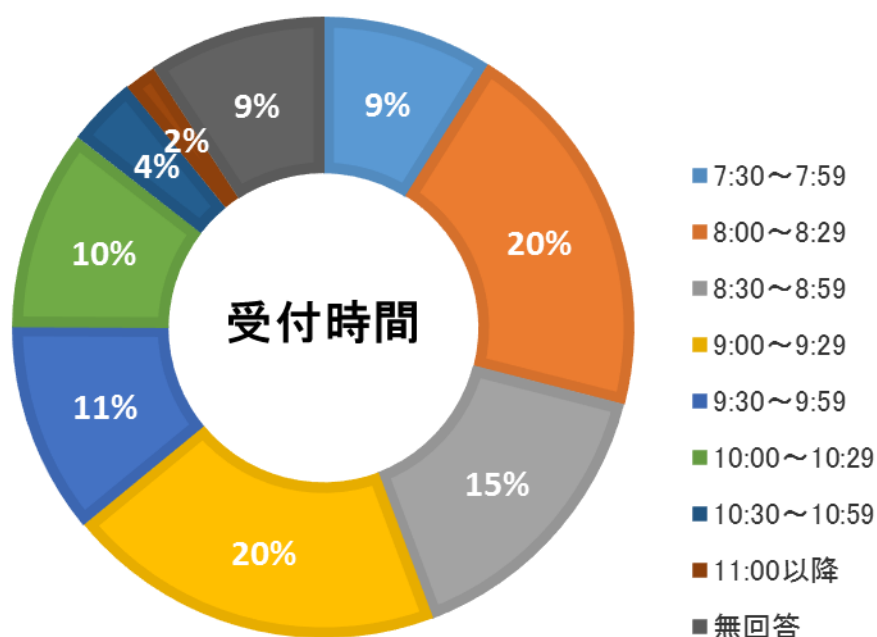
待ち時間については、41%の方が「許容範囲」と回答し、「時間がかかりすぎる」は19%でした(グラフ29)。なお、診療予約のある患者と予約のない患者で待ち時間の許容度を比較すると、予約のある患者の方が許容範囲の回答が約2倍いました(グラフ34)。

待ち時間が長いと感じるのは「診察待ち」が80%を占めました(グラフ30)。

診察予約時間帯、診察時間帯が遅くなるに従って、待ち時間に対して「時間がかかりすぎる」と回答する割合が増える傾向にありました(グラフ32、33)。

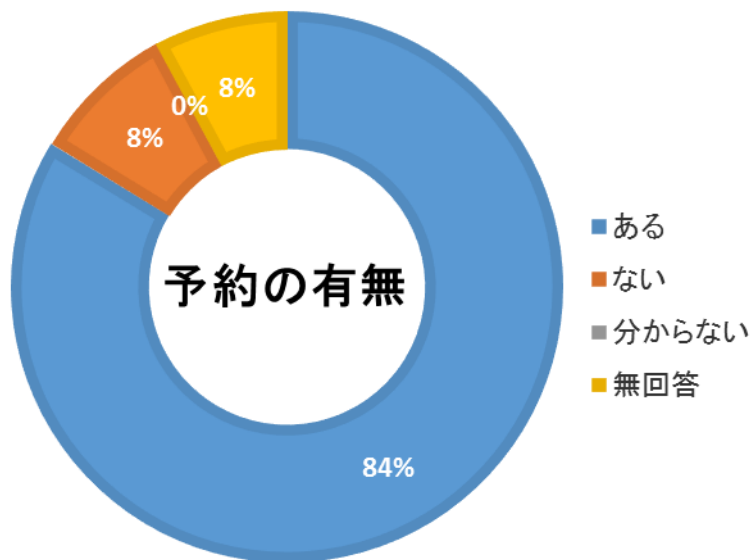
待ち時間に対する意見では、予約時刻どおりに診察してもらえないことに対する不満が目立ちました。

11 何時頃、受け付けをしましたか？



グラフ24

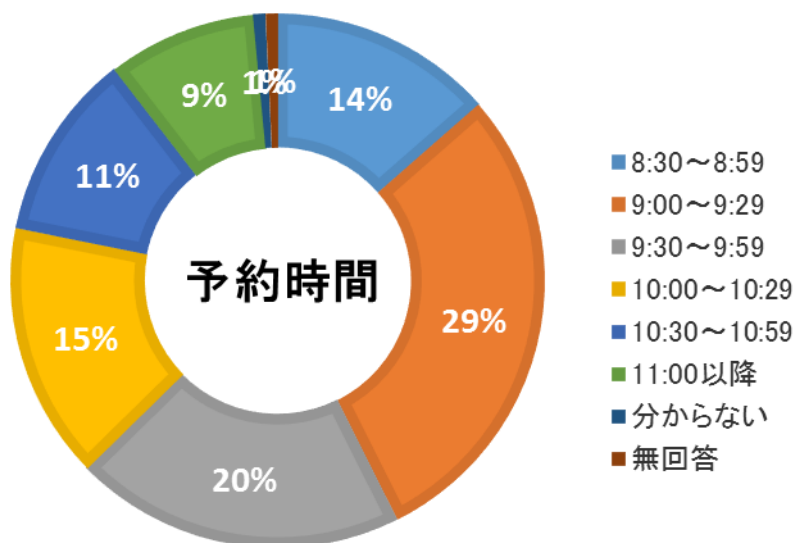
12 今日は、診療予約がありましたか？



グラフ 25

13 予約時間は何時ですか？

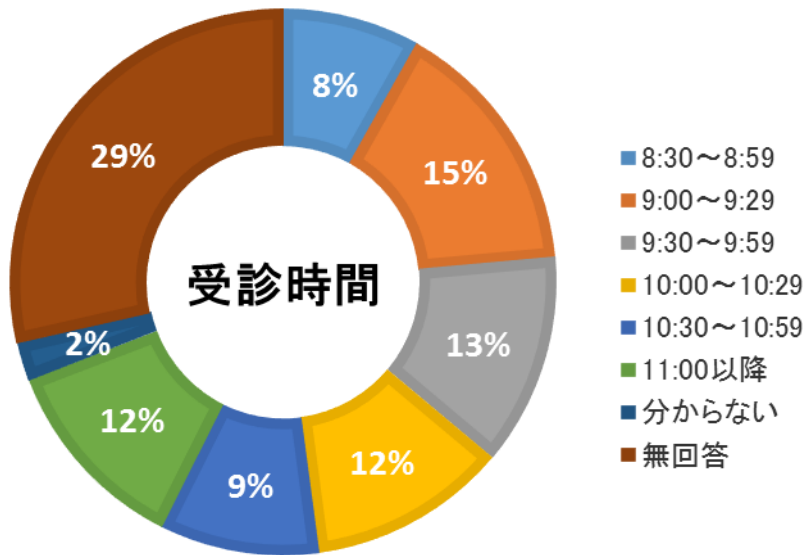
診療予約が「ある」方にお尋ねします。



グラフ 26

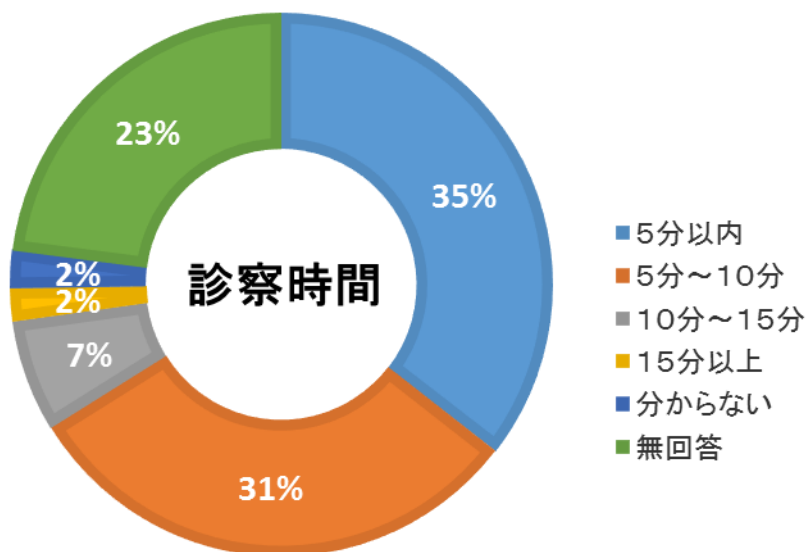
14 診療を何時頃受けましたか？

(予約ありの方)



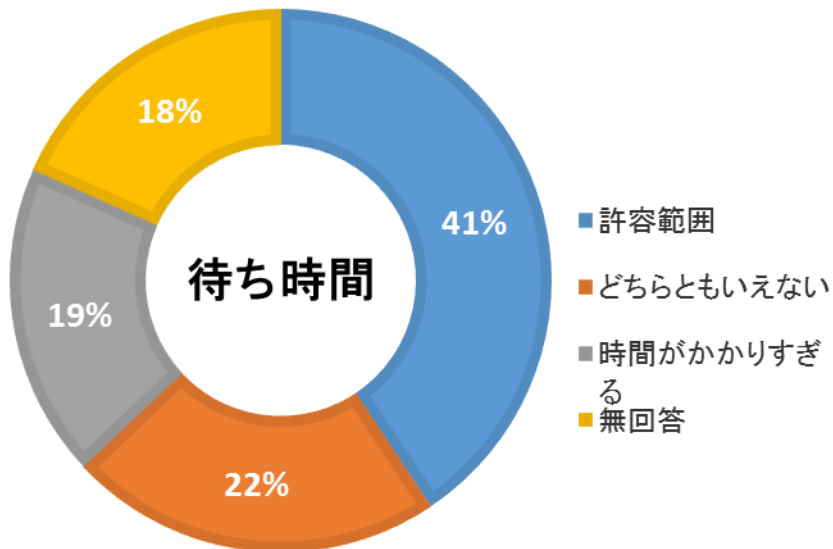
グラフ 27

15 医師による診察の時間は、おおよそどの程度でしたか？



グラフ 28

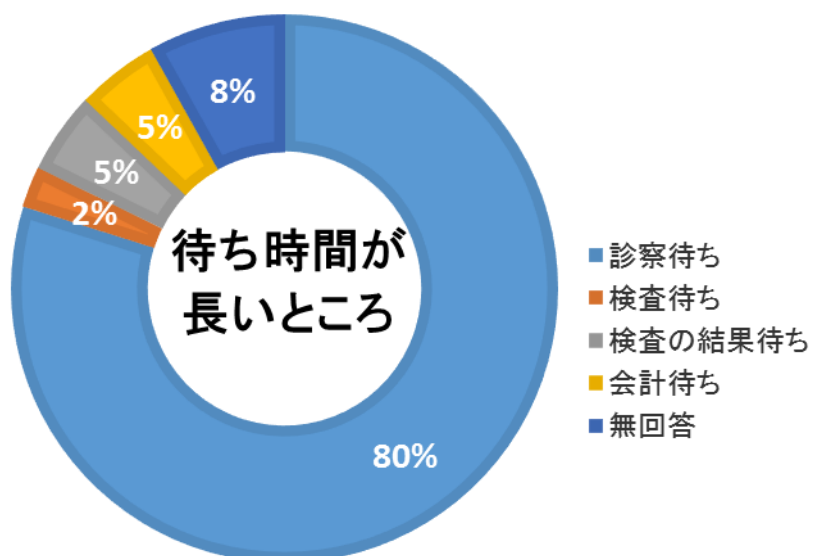
16 待ち時間は許容の範囲ですか？



グラフ 29

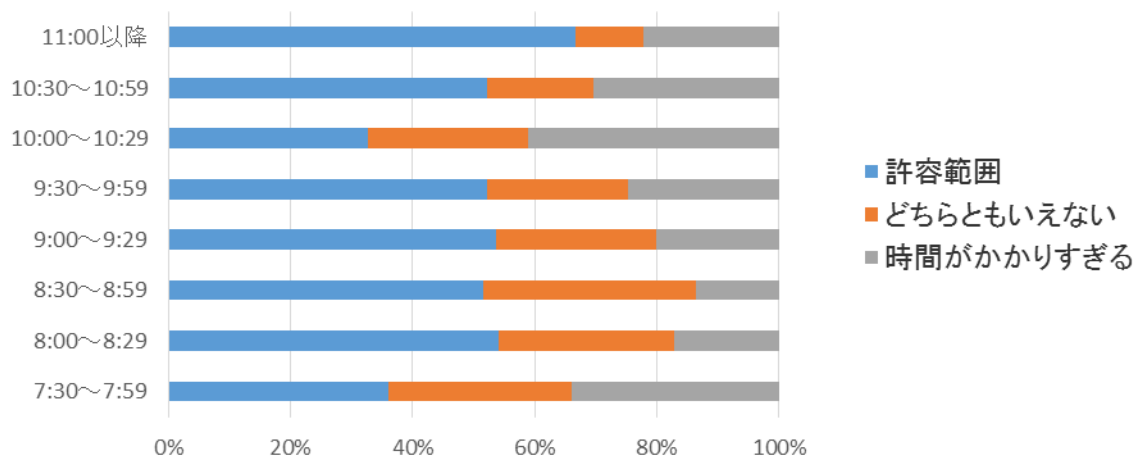
17 どこで待ち時間が長いと感じましたか？

前の質問で「時間がかかりすぎる」と答えた方にお尋ねします。



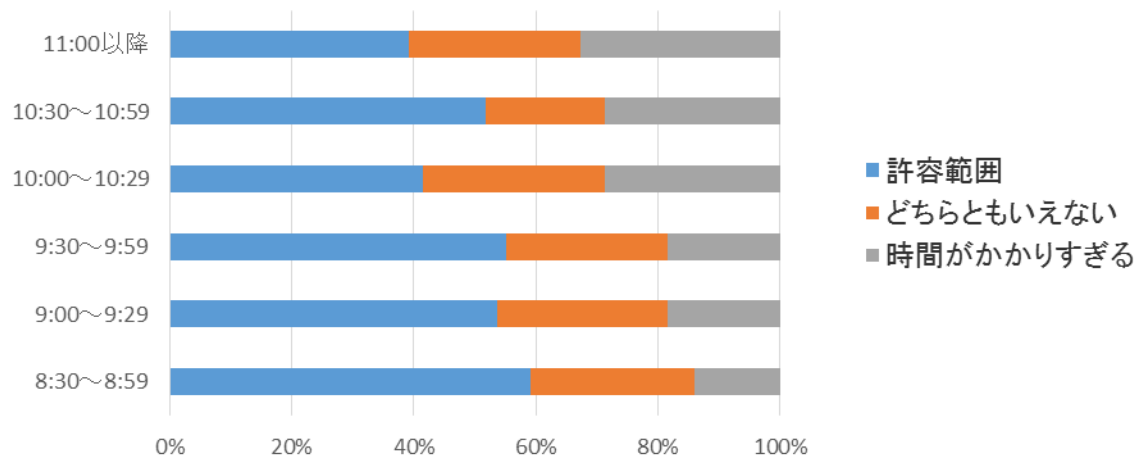
グラフ 30

受付時間帯別／待ち時間は許容の範囲ですか？



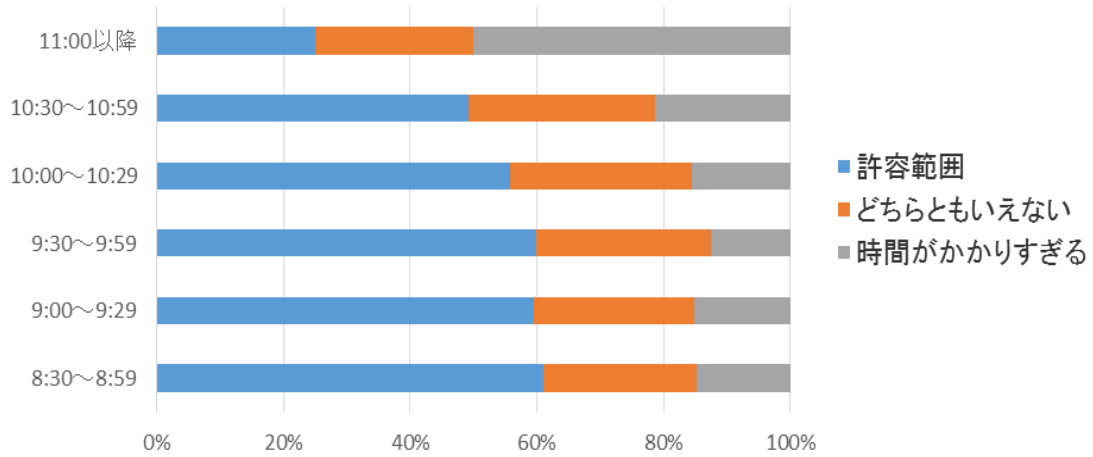
グラフ 31

予約時間帯別／待ち時間は許容の範囲ですか？



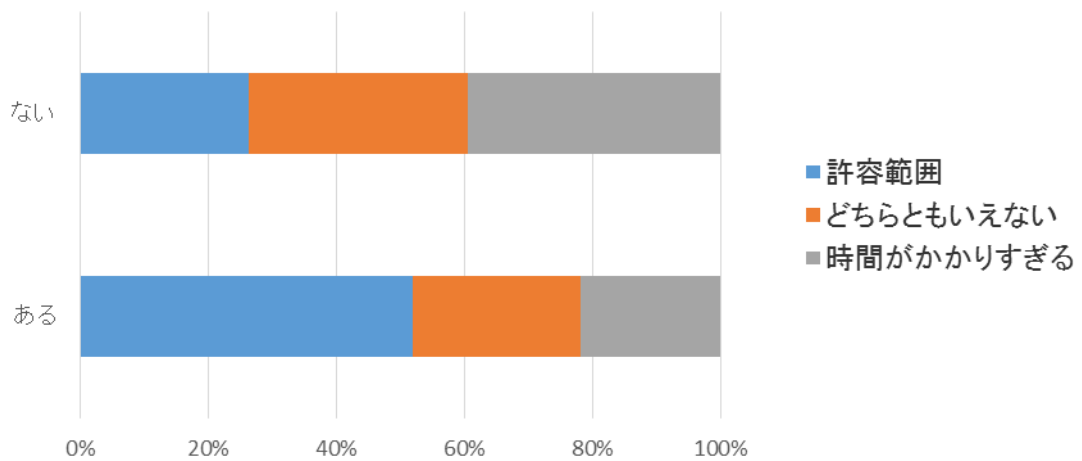
グラフ 32

診察時間帯別／待ち時間は許容の範囲ですか？



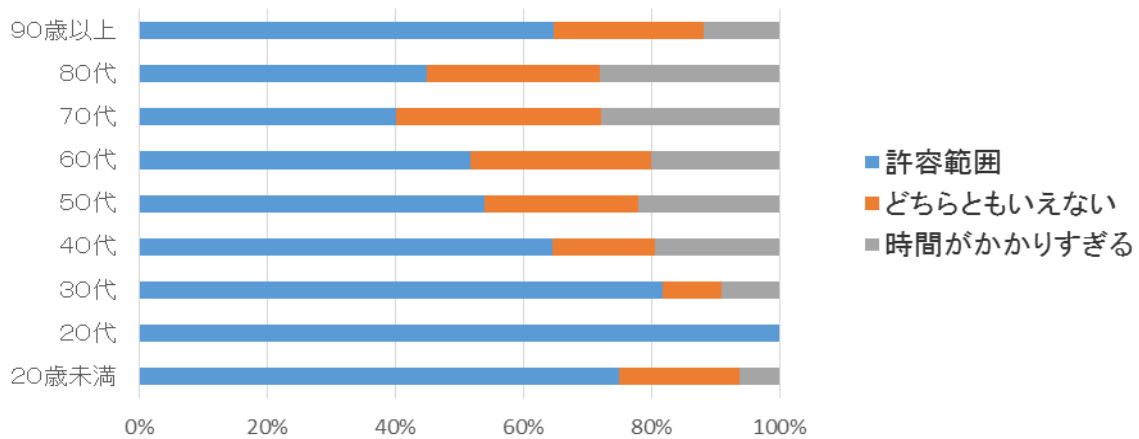
グラフ 33

予約有無別／待ち時間は許容の範囲ですか？



グラフ 34

年代別／待ち時間は許容の範囲ですか？



グラフ 35

18 待ち時間（予約時間）についてご意見がありましたら、ご記入ください。

- 予約時間を守って欲しい。 27件（40%）
- 待ち時間が長い。 14件（21%）
- 待ち時間を表示して欲しい。 6件（9%）
- 待合スペースを改善して欲しい。 3件（4%）
- 許容範囲 12件（18%）
- その他 5件（7%）

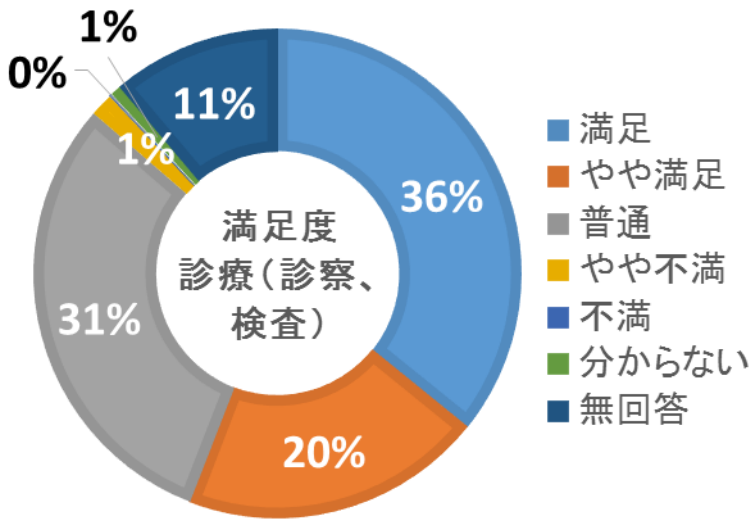
○計 67件

市民病院に対する満足度

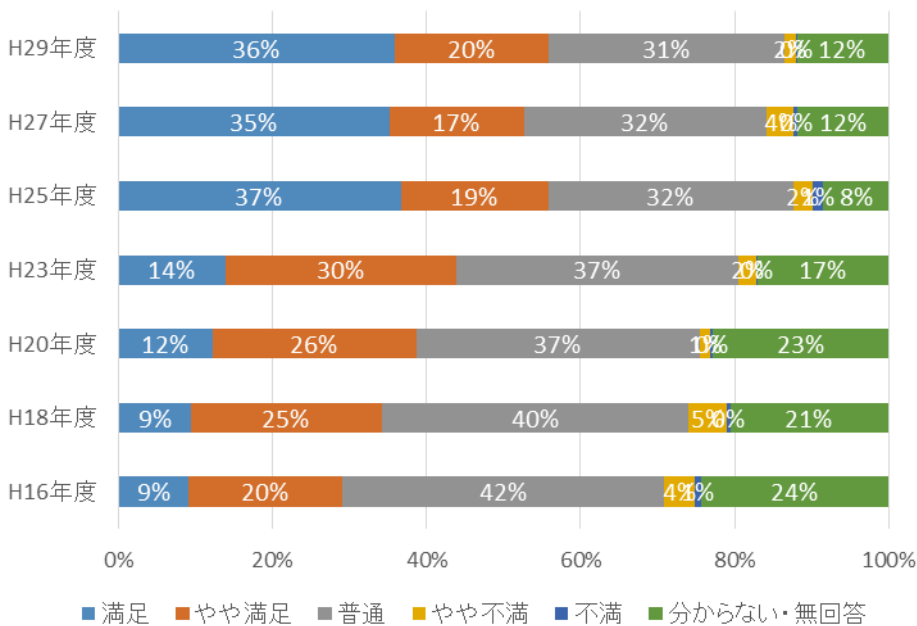
各項目に対する「満足（やや満足）」の回答の割合は、診療内容については56%（グラフ36）、治療内容、検査や薬についての説明が52%（グラフ38）、医師や看護師の患者への対応が61%（グラフ40）、プライバシー保護が46%でした（グラフ42）。駐車場利用については「不満（やや不満）」が27%で「満足（やや満足）」の26%を上回りました（グラフ44）。また、駐車場利用以外の項目では「満足（やや満足）」は、前回と比較してほぼ同程度の割合で推移しています（グラフ37、39、41、43）。

19 市民病院に対する満足度をお答えください。

19.1 受けている診療（診察、検査）の内容

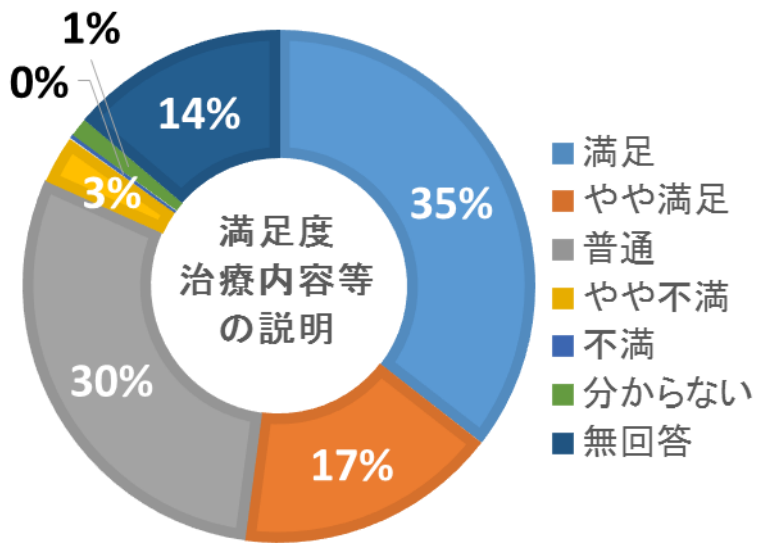


グラフ 36

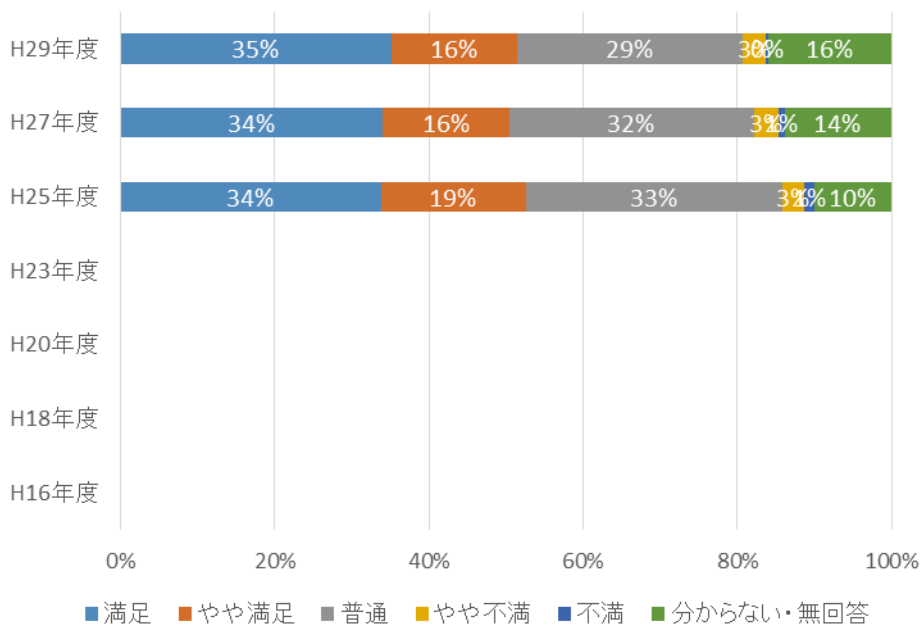


グラフ 37

19.2 治療内容、検査や薬についての説明

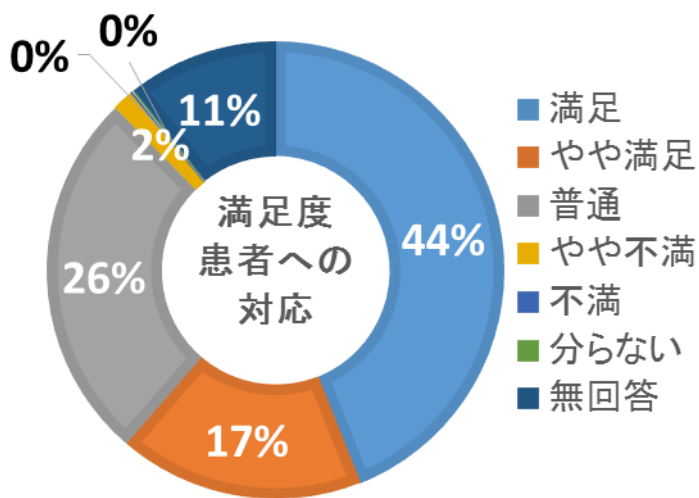


グラフ 38

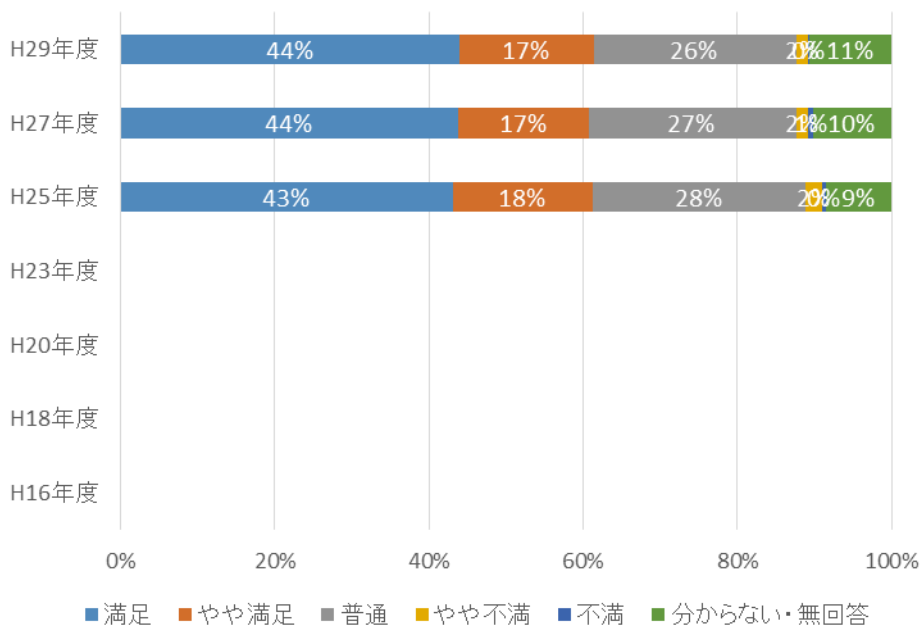


グラフ 39

19.3 医師や看護師の患者への対応

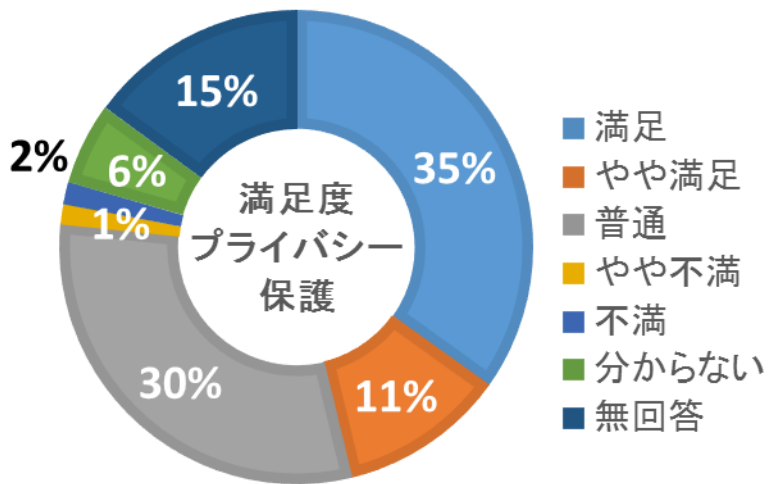


グラフ 40

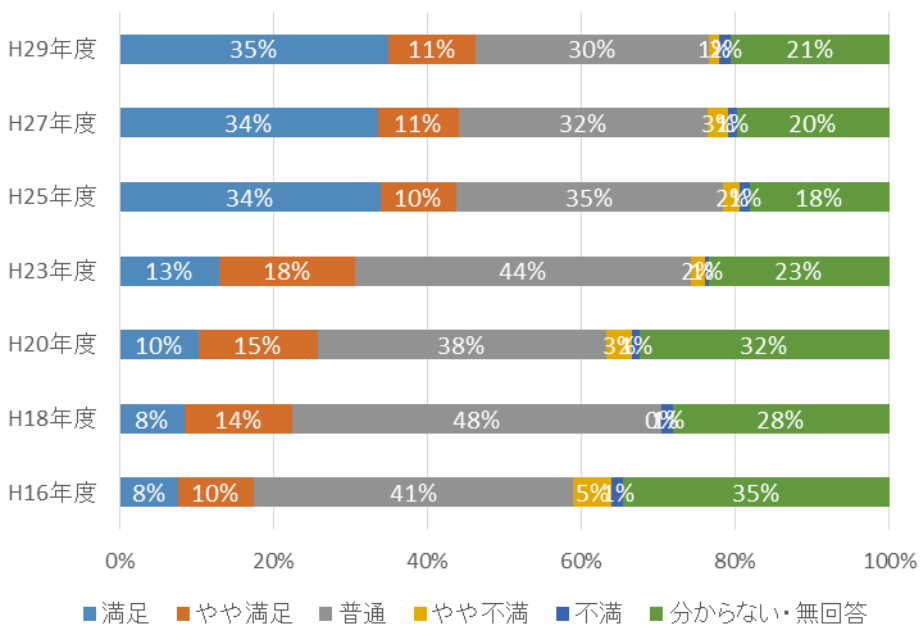


グラフ 41

19.4 プライバシーの保護

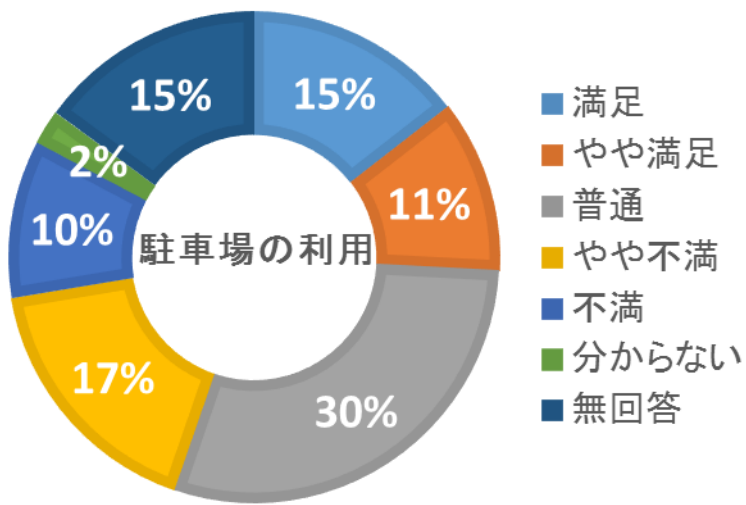


グラフ 42

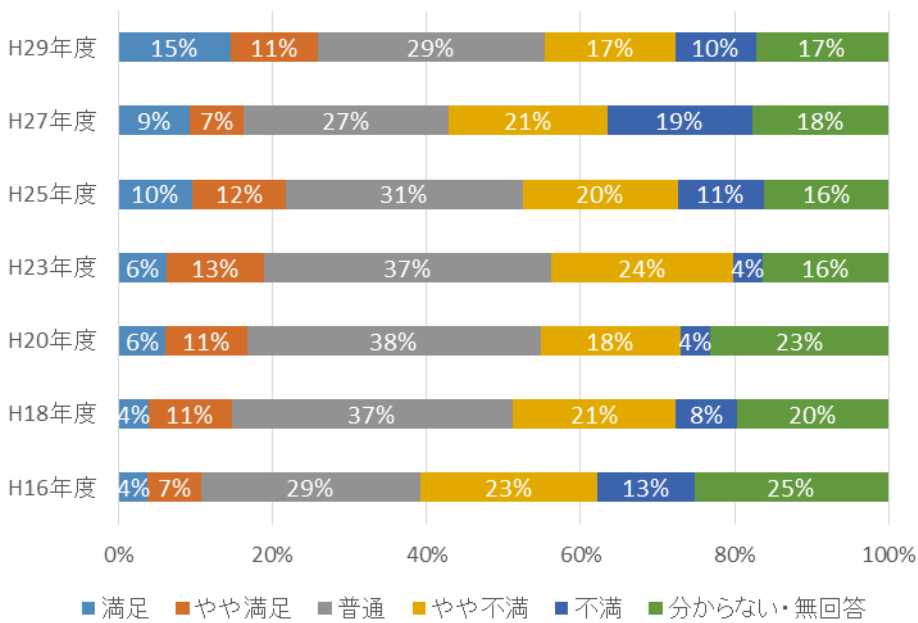


グラフ 43

19.5 駐車場の利用



グラフ 44



グラフ 45

本人確認

診察時における名前確認が「はい」の割合は、88%（グラフ 46）、生年月日確認が「はい」の割合は、88%（グラフ 47）、検査結果・予定の書類・処方箋の名前や内容の確認が「あった」の割合は、78%（グラフ 48）と高い割合で本人確認されていました。

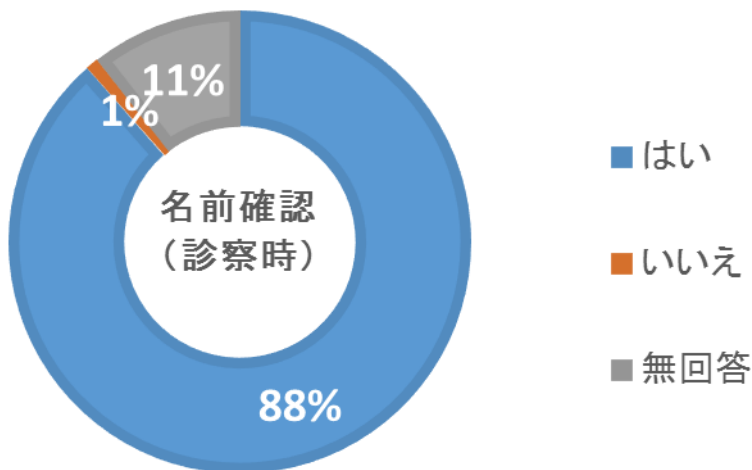
また、検査、注射等を行なう際に職員が実施している患者さん本人確認についてですが、検査時における名前（生年月日）の確認の割合は、78%（グラフ 49）、採血時における名前（生年月日）の確認の割合は、81%（グラフ 50）、会計（中央計算）時における名前（生年月日）の確認の割合は、83%（グラフ 53）と高い確率で本人確認されていました。

点滴・注射時と薬局時における本人確認について、無回答・該当しない方が多く、実施率は低くなっているが、本人確認されていないと答えたのは1%であった。

全ての項目で実施していない割合は1%程度と、ほとんど実施できていることがわかる。

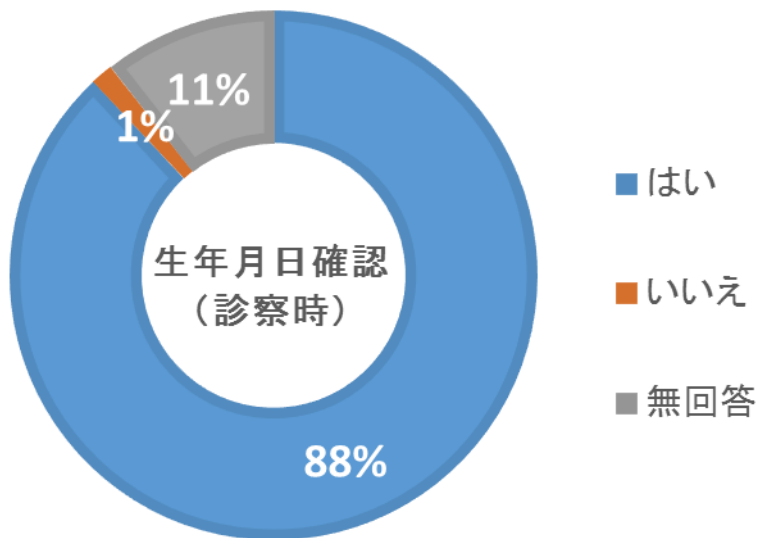
20 診察時に職員が実施している患者さん本人確認についてお聞かせください。

20.1 名前を聞かれ名乗っている。



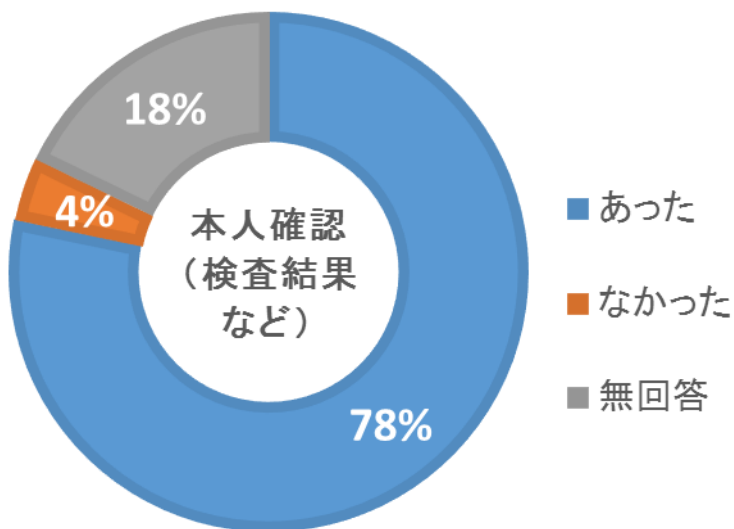
グラフ 46

20.2生年月日を聞かれ伝えている。



グラフ 47

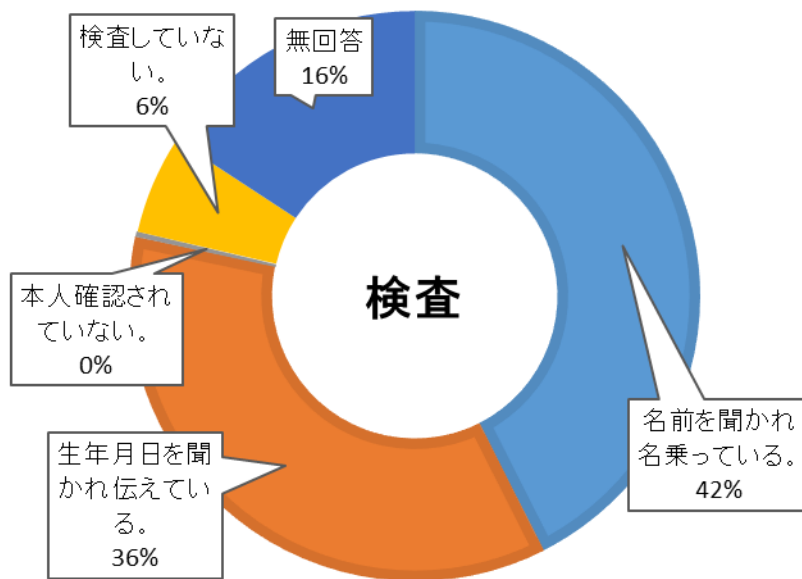
20.3検査結果・予定の書類・処方箋の名前や内容の確認がありましたか？



グラフ 48

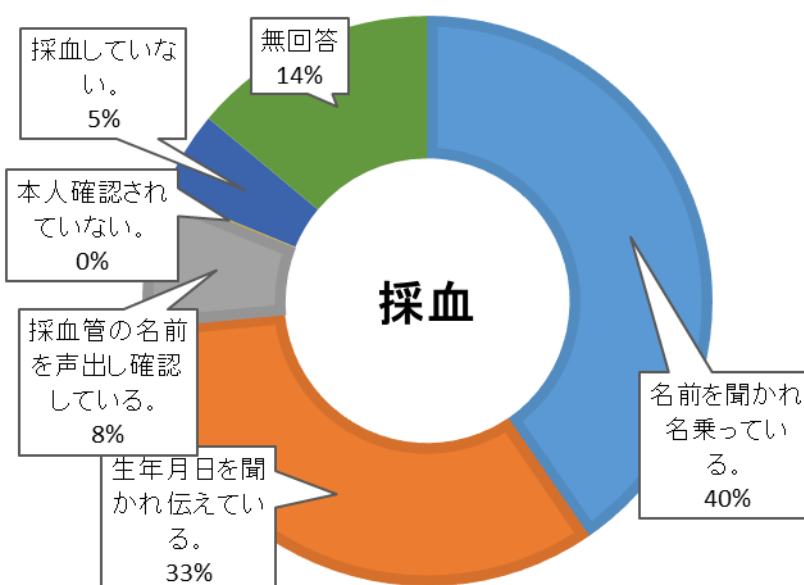
21 検査、注射等を行なう際に職員が実施している患者さん本人確認についてお聞かせください。（複数回答可）

21.1検査（レントゲン、エコー、CT、MRIなど）



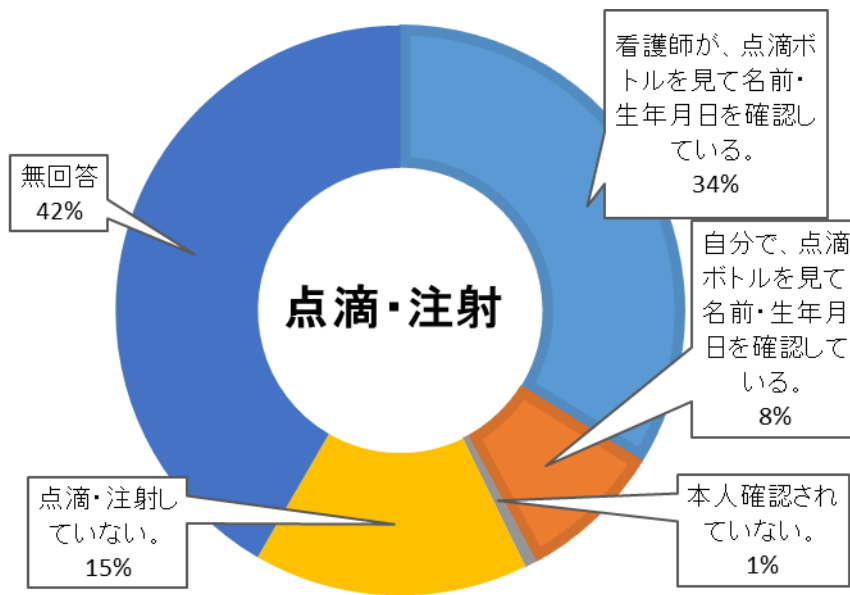
グラフ 49

21.2採血



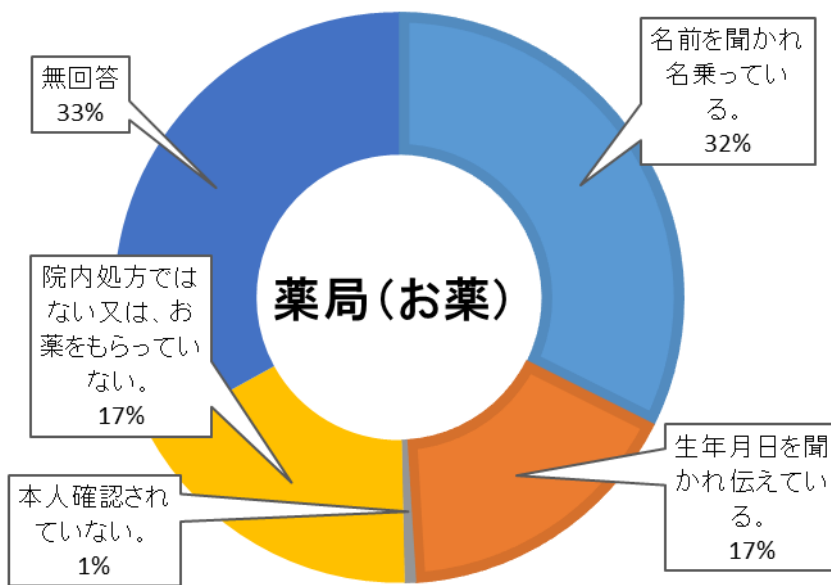
グラフ 50

21.3 点滴・注射



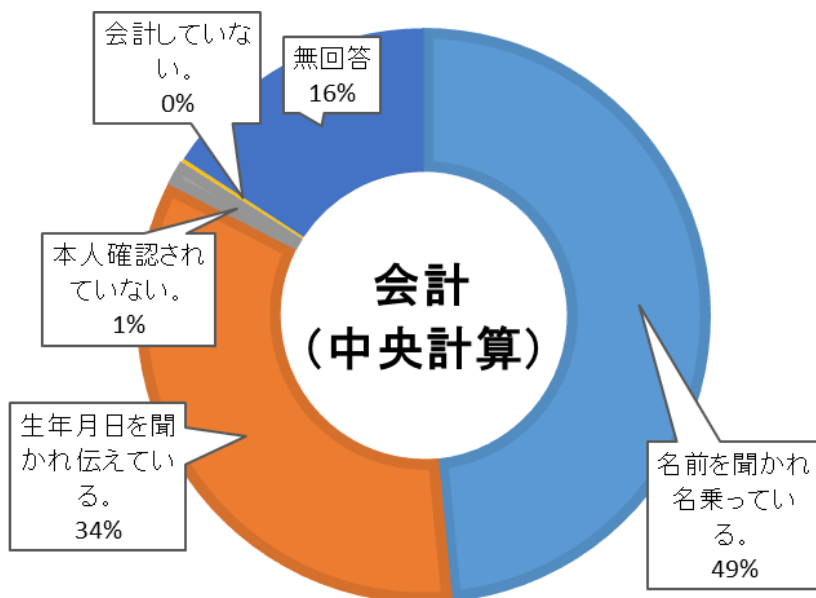
グラフ 51

21.4 薬局（お薬）



グラフ 52

21.5会計（中央計算）



グラフ 53

22 職員の患者さん本人確認について気づいたことをお聞かせください。

職員の患者さん本人確認についての意見は 31 件あり、要望が 6 件(19%) 不評が 11 件(36%) 好評が 14 件(45%) でした。

院内の環境

院内の案内図や掲示物については「分かりやすい」が 37%で「どちらともいえない」が 39%でした(グラフ 54)。

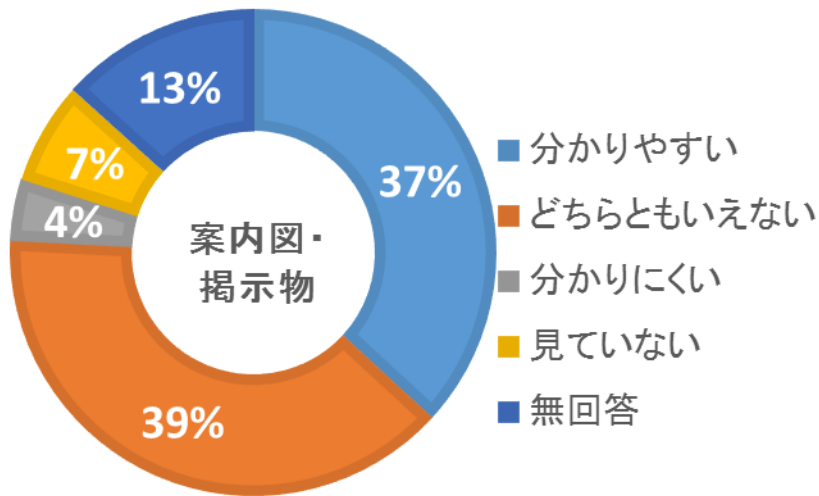
待合や診察室の環境、トイレの使いやすさや清潔感については、「普通」の回答が最多でした(グラフ 56、58)。

売店については「普通」の回答が最多で、置いて欲しい品物として食品を充実して欲しいとの意見が多くありました(グラフ 60)。

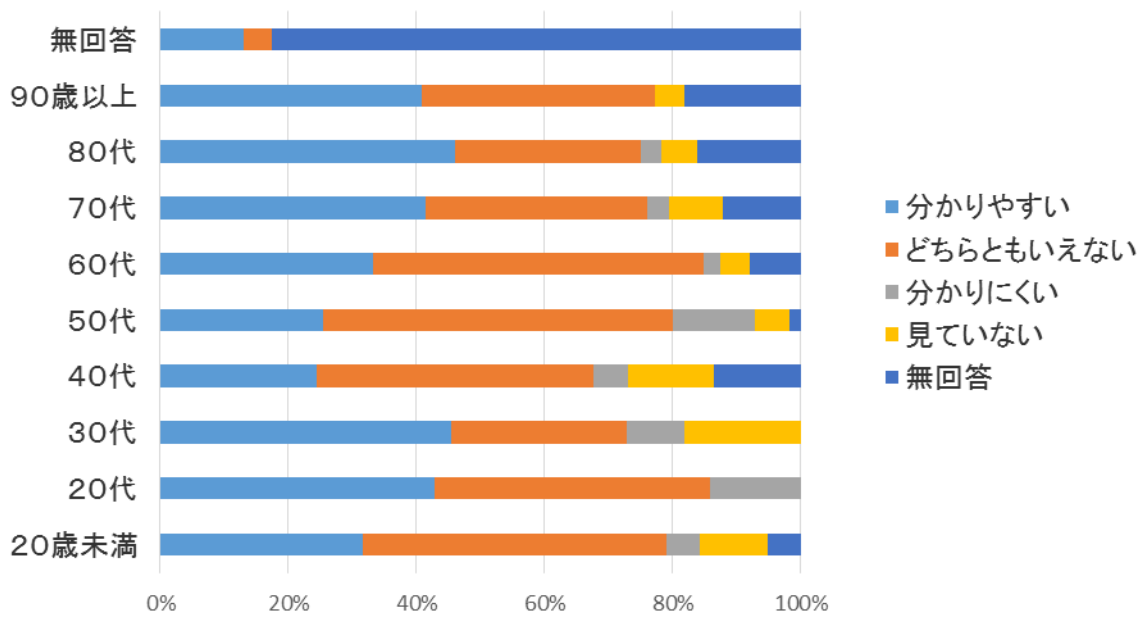
レストランについては「無回答」が 29%(グラフ 62)と最多でした。次に「分らない」が 28%、「普通」が 25%と続いています。

院内に欲しい施設・設備では、コンビニエンスストア、喫茶店(カフェ、軽食コーナーなど)、幼児のプレイルーム、図書室、マッサージルーム、患者や家族が寛げる場所のほか、広い駐車場や車イス駐車場の増設、屋根付き駐車場などを求める意見もありました。

23 院内の案内図や掲示物は分かりやすいですか？

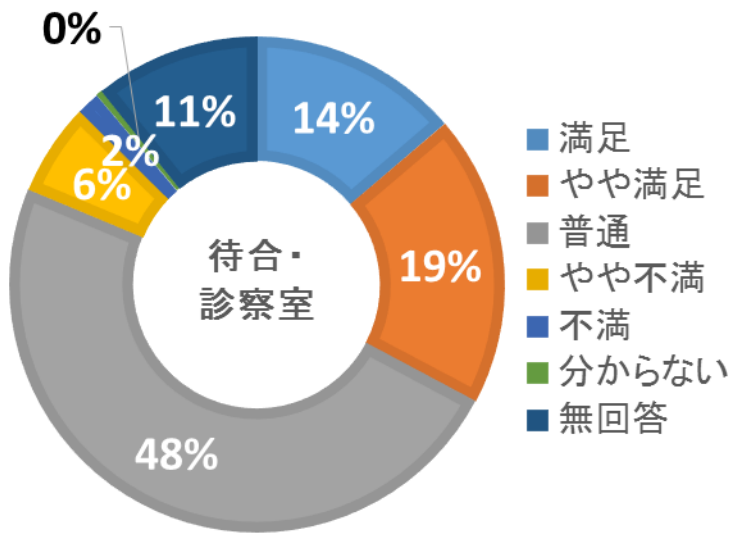


グラフ 54

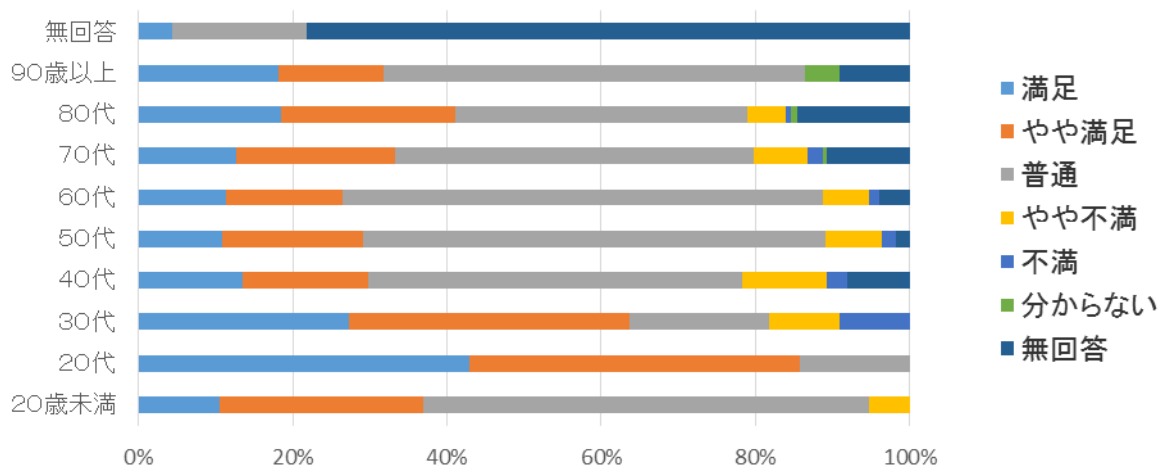


グラフ 55

24 待合や診察室の環境は快適ですか？

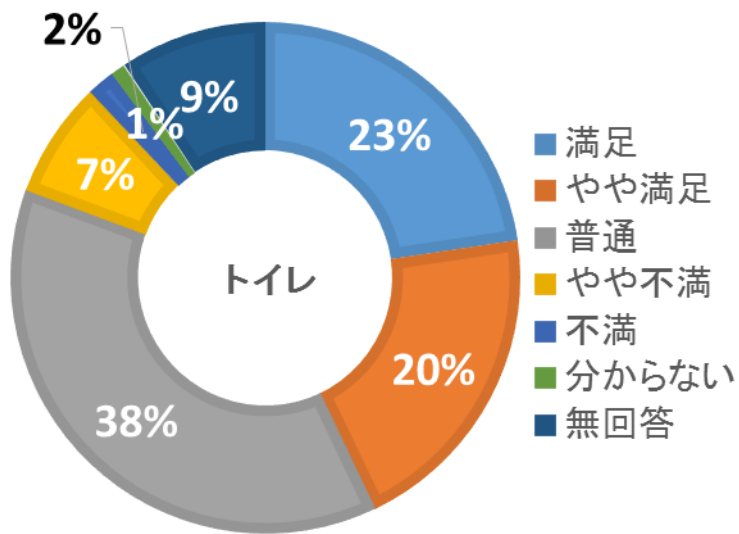


グラフ 56

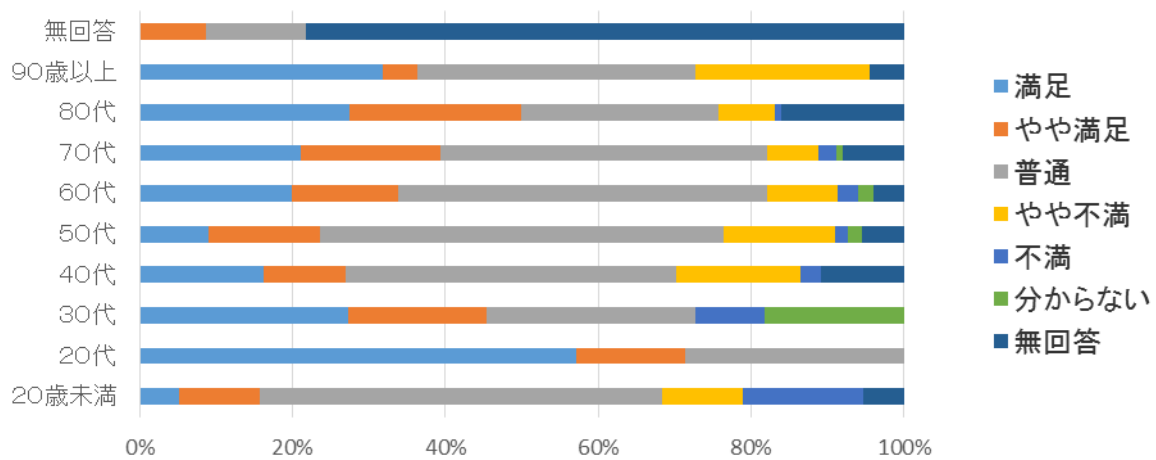


グラフ 57

25 トイレの使いやすさや清潔感はいかがでしたか？

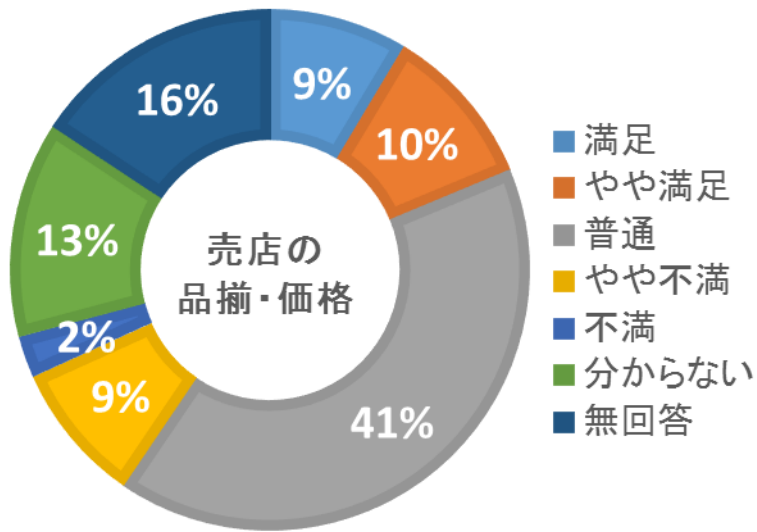


グラフ 58

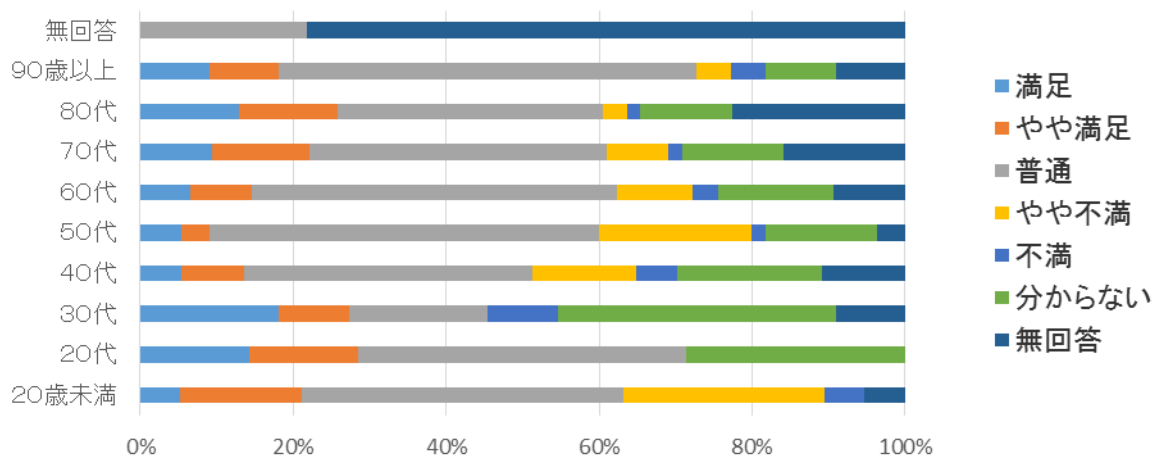


グラフ 59

26 売店の品揃えや価格はどうですか？



グラフ 60

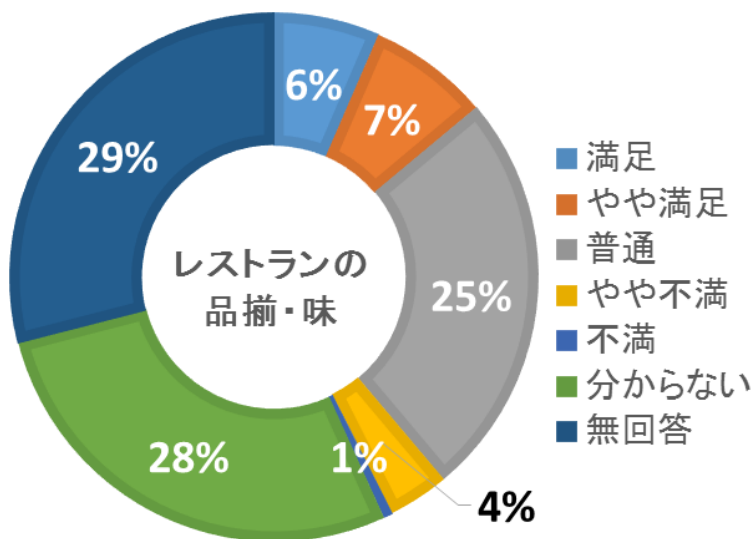


グラフ 61

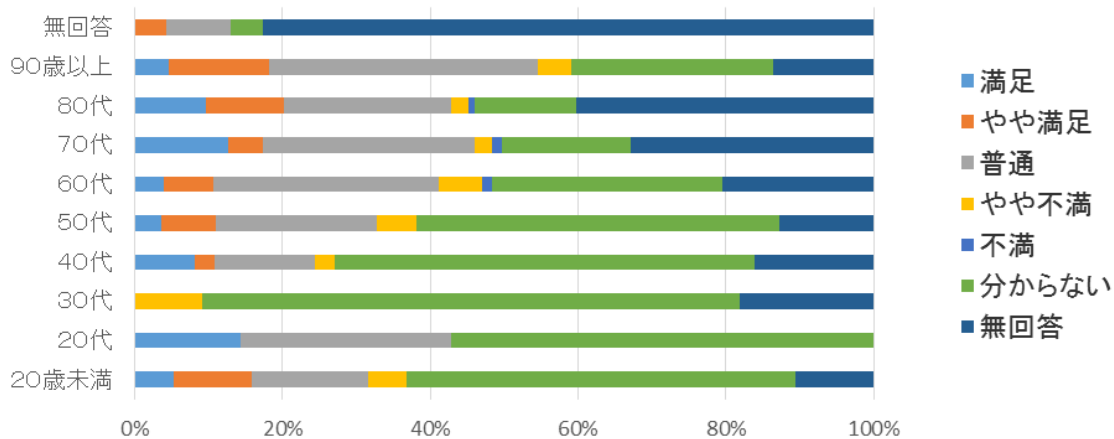
27売店において欲しい品物があればお答えください。

売店において欲しい品物についての意見は 28 件あり、食品 10 件、コンビニの様な品数 5 件、値段に関する意見 4 件、入院用品 3 件、その他営業時間や仕入数に関する要望などが 8 件ありました。

28 レストランのメニューの品揃えや味はどうか？



グラフ 62



グラフ 63

29 院内に欲しい施設・設備があればお答えください。

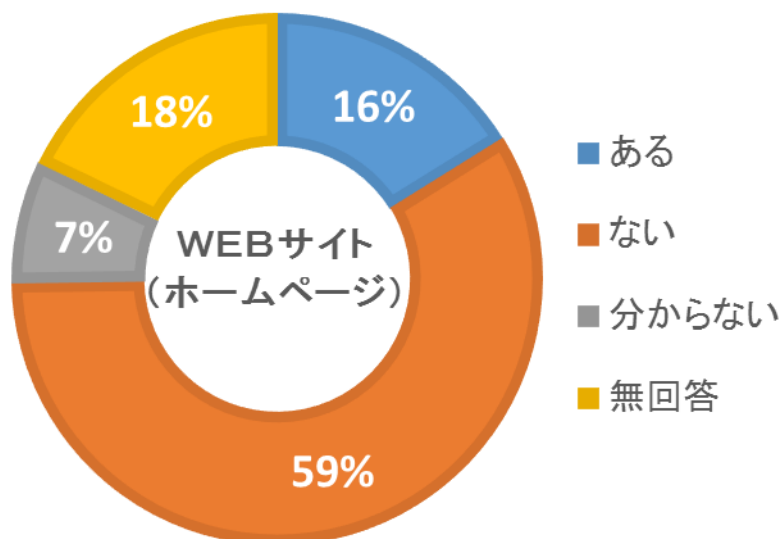
院内に欲しい施設・設備についての意見は60件(56人)あり、カフェ13件、コンビニ9件、待合の改善7件、休憩室・フリースペース6件、トイレの改善6件、図書室4件、WI-FI3件、その他の要望などが12件ありました。

広報

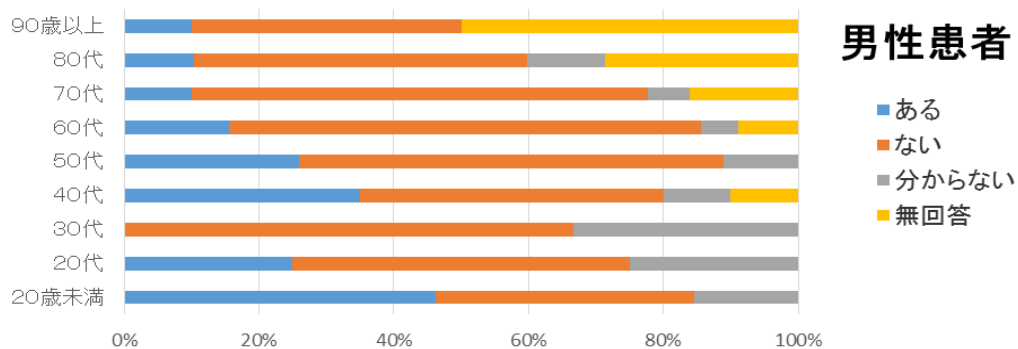
当院のWEBサイト(ホームページ)を見たことが「ある」という回答は16%でした(グラフ64)。また、見たことがある方がサイト上で必要な情報を見つけることができたのは71%でした(グラフ67)。

当院が年3回発行して市内の各戸に配付している広報紙「ちょうしんき」については「おもしろい・役に立つ」という回答は25%で残りのほとんどは「無回答」や「わからない・見たことがない」でした(グラフ68)。広報の項目はまだ認知度が低いといえる結果となりました。

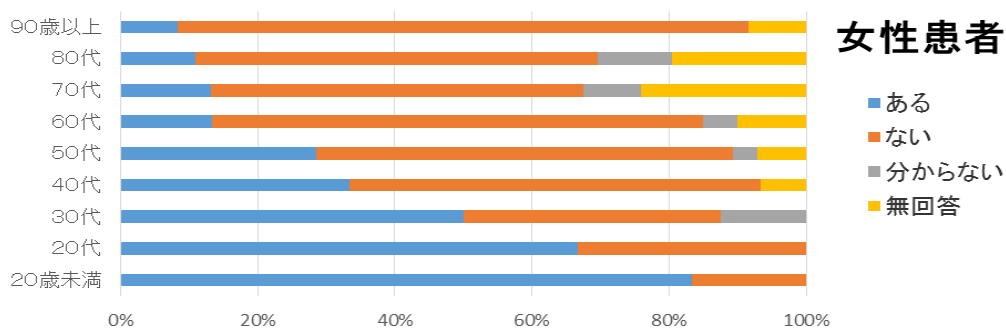
30 市民病院のWEBサイト(ホームページ)をご覧になったことがありますか？



グラフ64



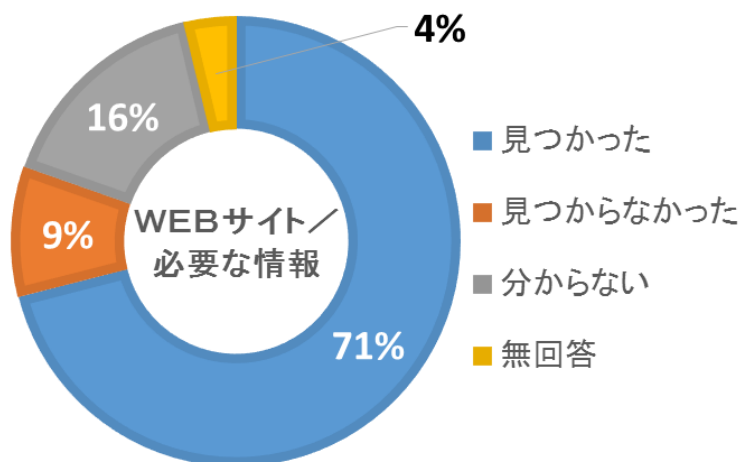
グラフ 65



グラフ 66

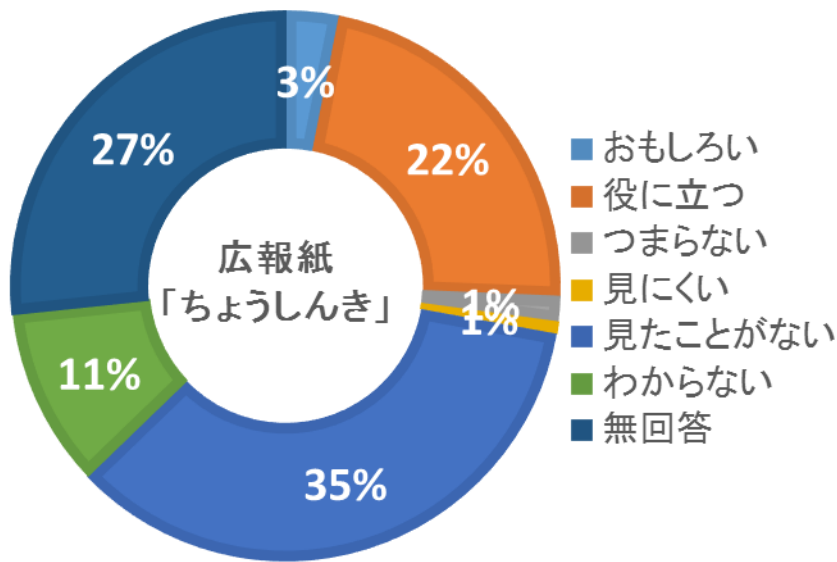
31 必要な情報を見つけることができましたか？

前の質問で「ある」と答えた方にお尋ねします。

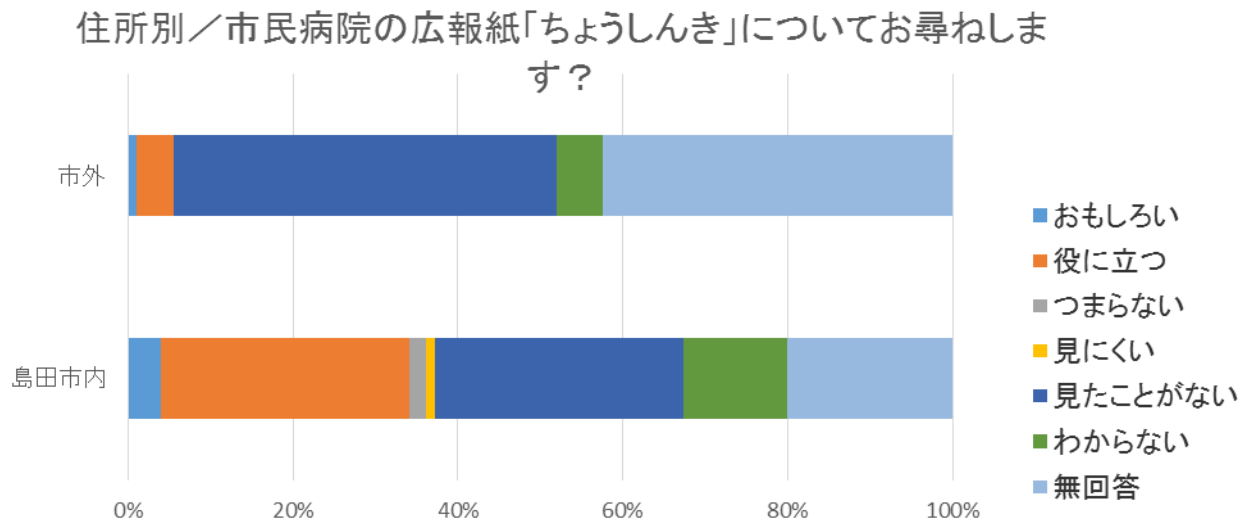


グラフ 67

32 市民病院の広報紙「ちょうしんき（年3回発行）」 についてお尋ねします。



グラフ 68

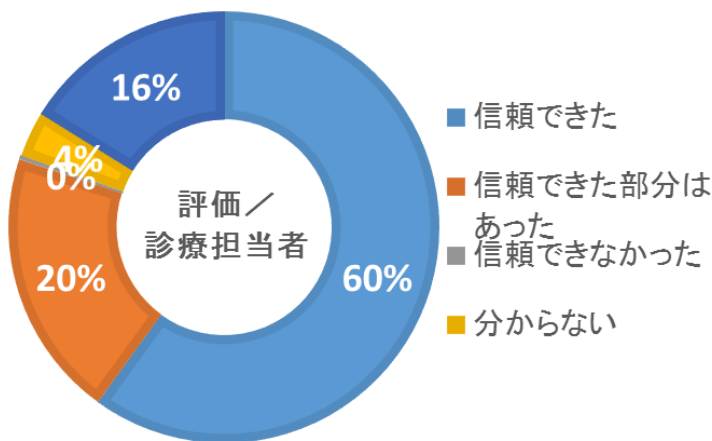


グラフ 69

評価

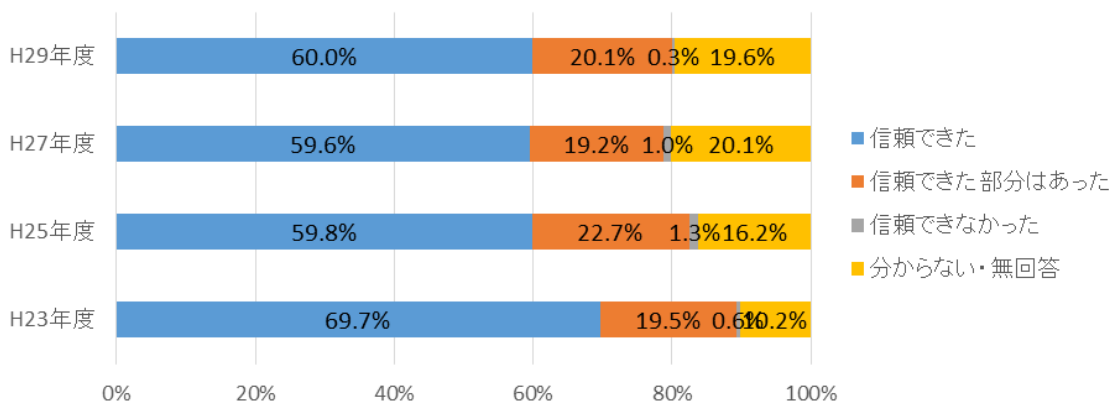
診療担当者への信用・信頼(グラフ 70)については「信頼できた」の回答が 60%で、家族や友人に市民病院の受診をすすめるか(グラフ 72)については「すすめる」の回答が 46%でした。それぞれ前回の調査(平成 27 年度)と比較すると横ばいで推移しています(グラフ 71、73)。病院の全体的な満足度(グラフ 74)は「満足(やや満足)」の回答が 47%で、前回の調査と同程度の結果となりました(グラフ 75)。

33 あなたは、診療担当者を信用し、信頼することができましたか？



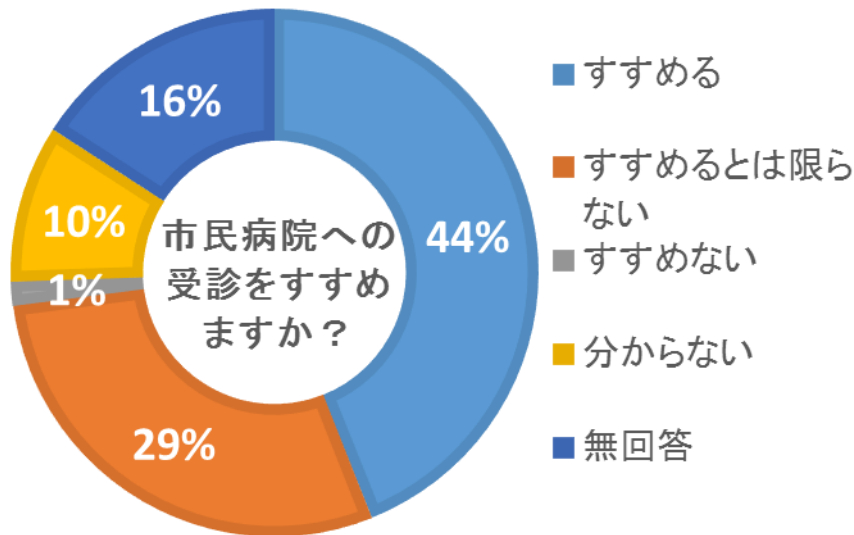
グラフ 70

あなたは、診療担当者を信用し、信頼することができましたか？



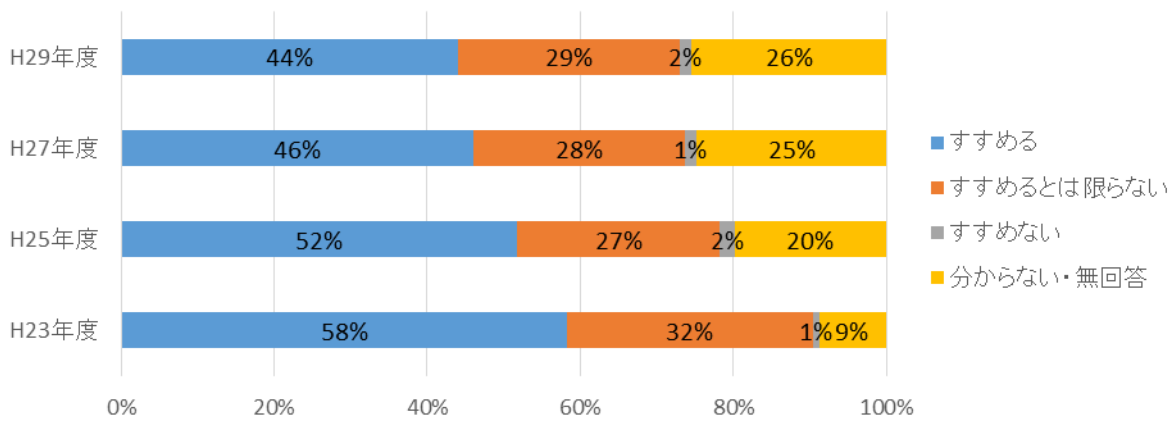
グラフ 71

34 もし家族や友人から相談されたら、あなたは市民病院への受診をすすめますか？



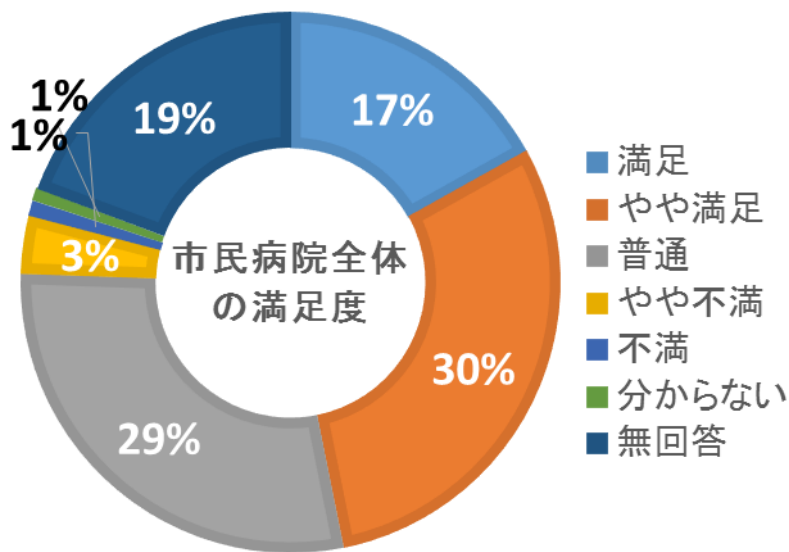
グラフ 72

もし家族や友人から相談されたら、あなたは市民病院への受診をすすめますか？



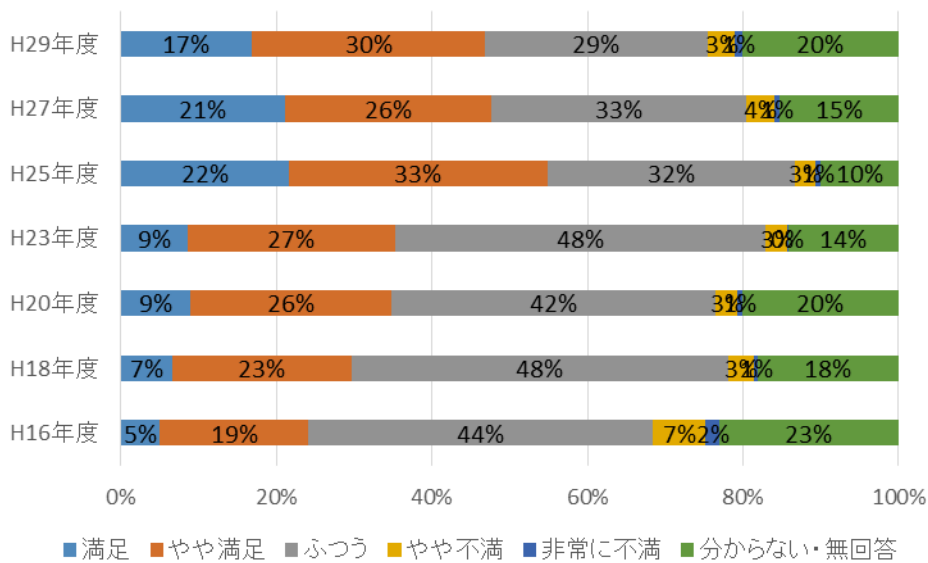
グラフ 73

35 市民病院の全体的な満足度をお答えください。



グラフ 74

市民病院の全体的な満足度をお答えください。



グラフ 75

市民病院へのご希望・ご意見

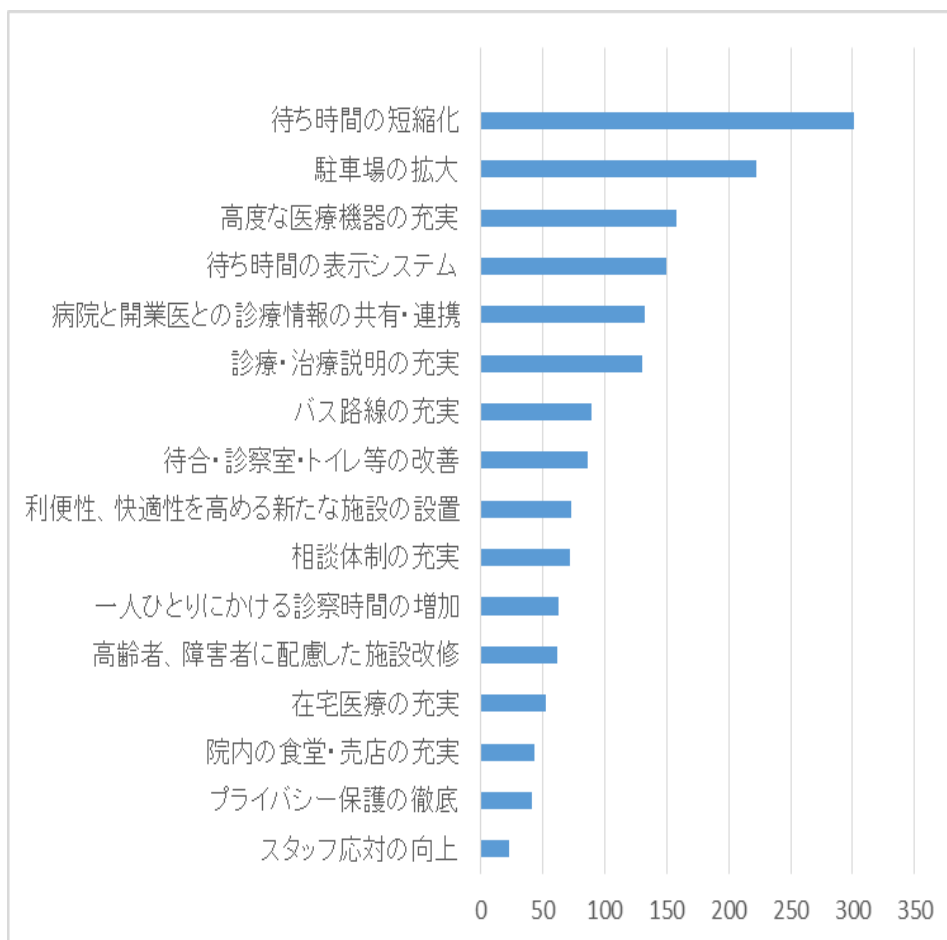
当院に望むことの上位3件は次のとおりです(グラフ 76)。

1. 待ち時間の短縮化
2. 駐車場の拡大
3. 高度な医療機器の充実

新病院建設に期待することや心配な点については 133 件が寄せられ、多いご意見はスタッフ・診療科の充実に関するものが 44 件、駐車場の拡大が 29 件でした。自由記述による当院へのご意見、ご希望については 161 件が寄せられ、うち当院へのご要望が 83% (131 件)、好評のご意見が 8% (13 件)、不評のご意見が 9% (15 件) でした。

36 市民病院に対して、特に望むことは何ですか？

※3つ以内で選択してください。



グラフ 76

37 新病院に期待することや心配な点がありましたらご記入ください。

スタッフ・診療科の充実 44件（33%）

駐車場 29件（22%）

待ち時間・待合所 14件（11%）

医療機器の充実 9件（7%）

院内設備 5件（4%）

交通の利便性 4件（3%）

受診予約等 4件（3%）

建設時期 3件（2%）

その他 21件（15%）

計 133件（118人）

38 どんなことでも結構ですので、ご意見・ご希望がありましたら自由にご記入ください。

要望 131件（82%）

スタッフ・診療科の充実 25件（19%）

駐車場 20件（15%）

設備・院内の環境 17件（13%）

受診予約等 16件（12%）

新病院 10件（5%）

待合・待ち時間 9件（4%）

交通の利便性 8件 (6%)

番号表示 6件 (5%)

その他の要望 19件 (15%)

好評 13件 (8%)

不評 15件 (9%)

その他 2件 (1%)

計 161件 (153人)