

令和3年度

外来患者アンケート集計報告書

島田市立総合医療センター

調査概要

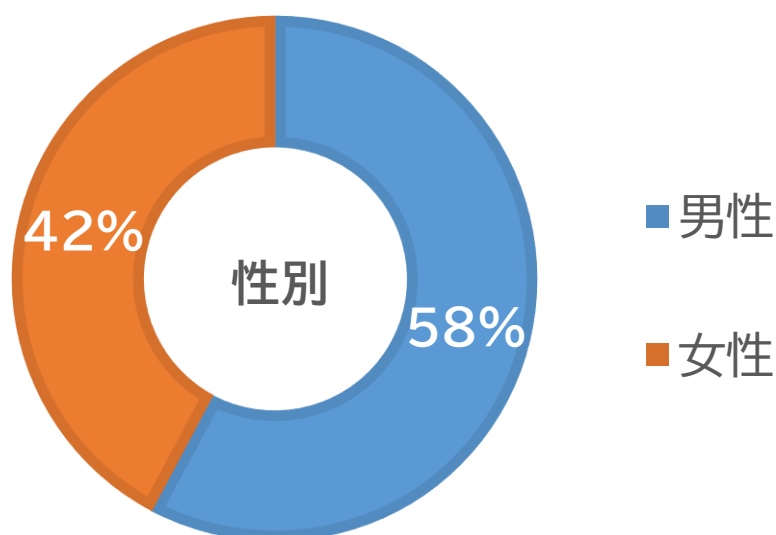
目的	患者の意見・感想を聞き、より良い病院づくりの参考とするために外来患者に対して実施する。 ※令和元年度までは、2年に1回実施していたが、令和元年度以降は、毎年実施することとなった。ただし、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症及び旧病院の最終年度であったため実施していない。
実施主体	島田市立総合医療センター
期間	令和3年11月16日(火)・17日(水)
対象者	令和3年11月16日(火)・17日(水)に外来受診した患者
実施方法	調査日の8時40分から17時まで計算窓口で会計待ちの患者に調査票を配布し、その場で記入をお願いした
配布部数	632部(10部は、白紙で提出)
回収部数	628部(内、6件はネット回答)

※回答は「わからない」、「無回答」を除いた数字を集計しています。

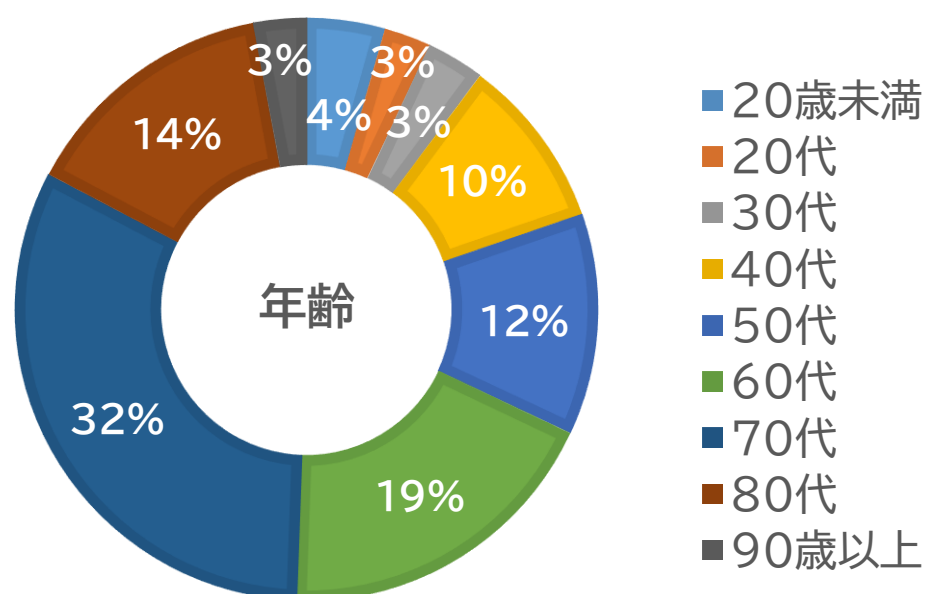
患者さんについて

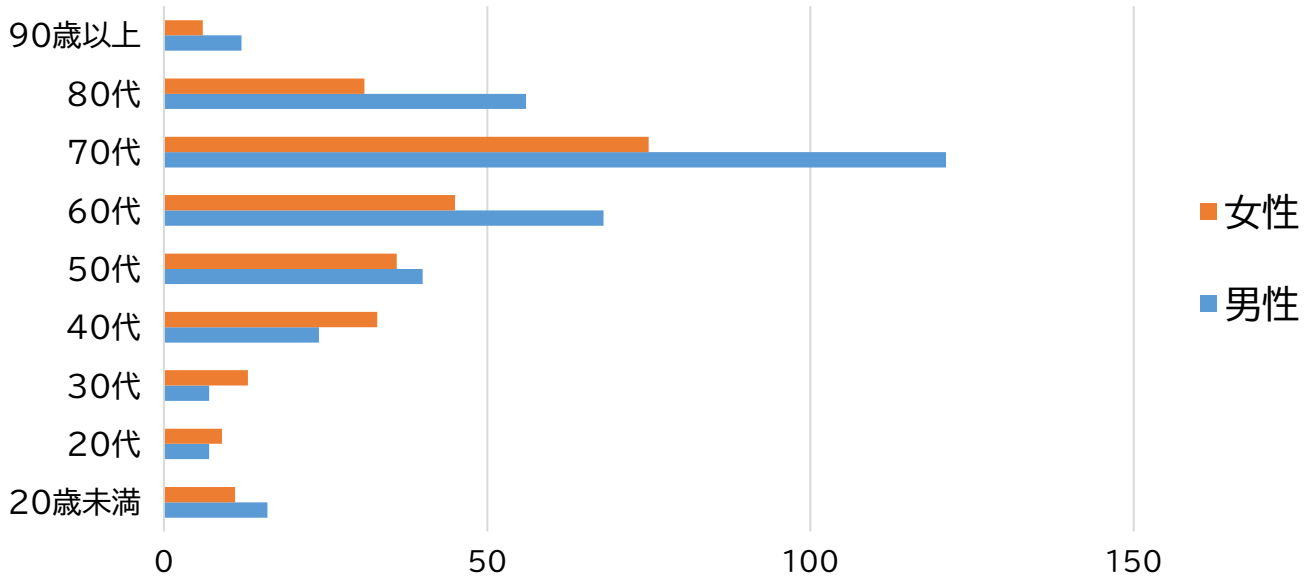
今回の調査では性別・年齢別では、約 7 割が 60 歳以上で 70 歳台の男性患者さんが最多でした。

1 患者さんの性別(無回答を除く)



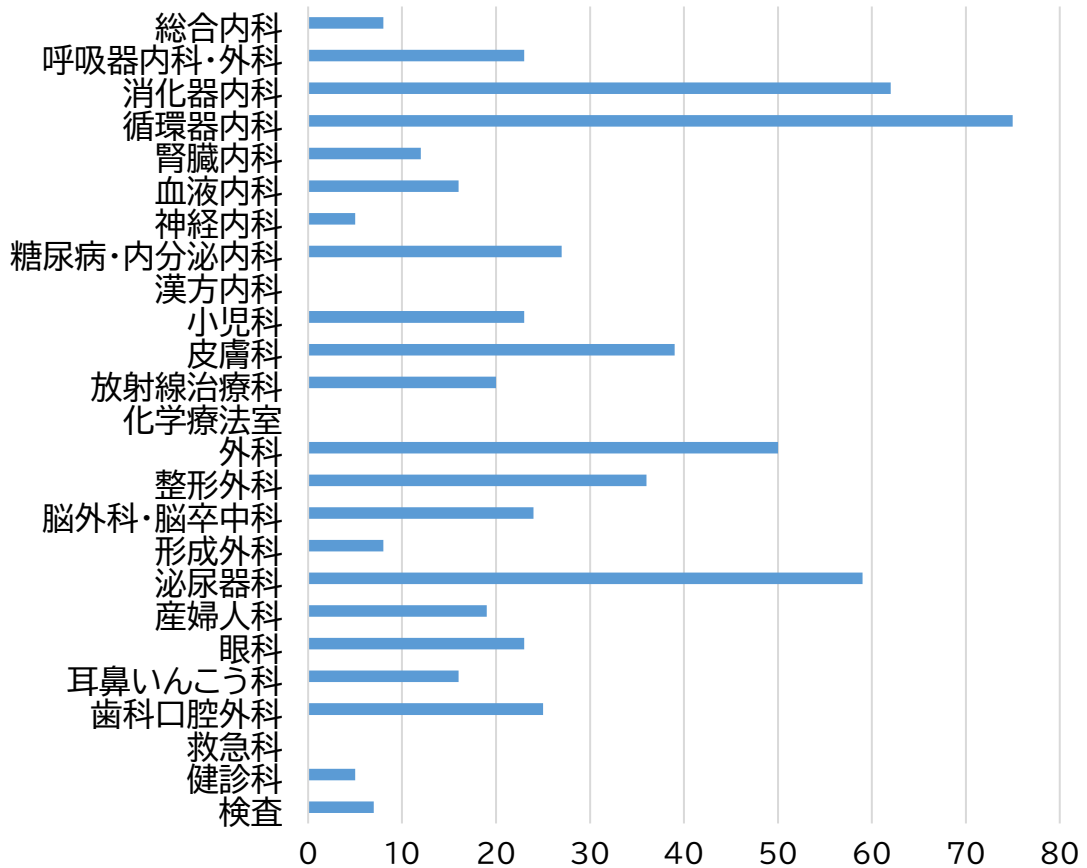
2 患者さんの年齢(無回答を除く)



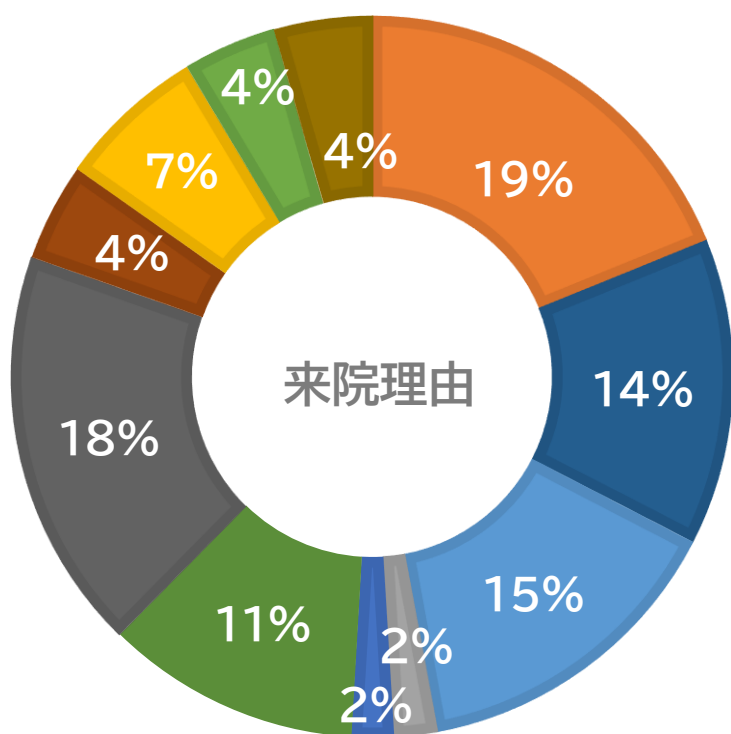


3 受診する科

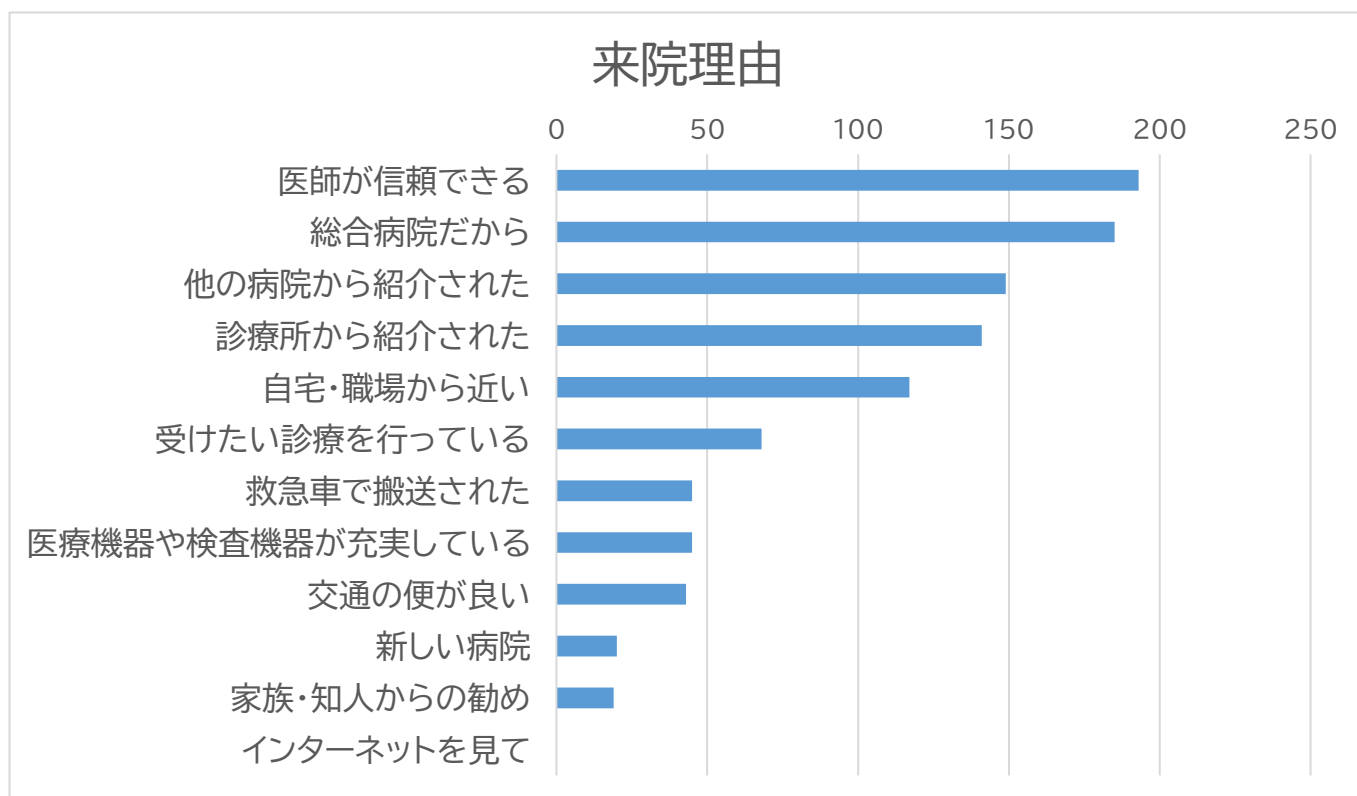
受診科は、内科系診療科では循環器内科、消化器内科が、外科系診療科では泌尿器科、外科が多数でした。



4 来院理由



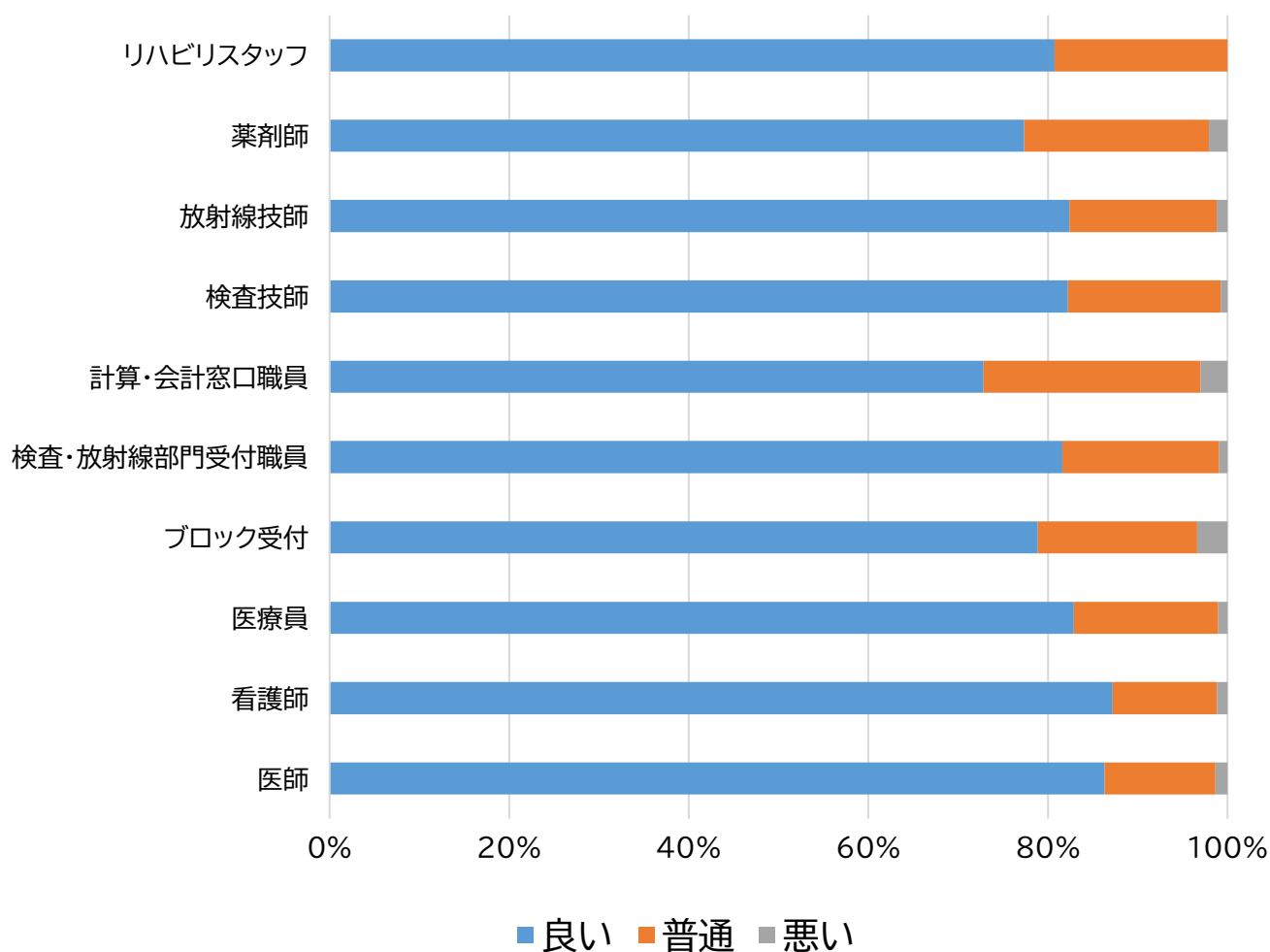
- 医師が信頼できる
- 診療所から紹介された
- 他の病院から紹介された
- 新しい病院だから
- 家族・知人に勧められた
- 自宅・職場から近い
- 総合病院だから
- 救急車で搬送された
- 受きたい治療を行っている
- 交通の便が良い
- 医療機器や検査機器が充実している
- インターネットを見て



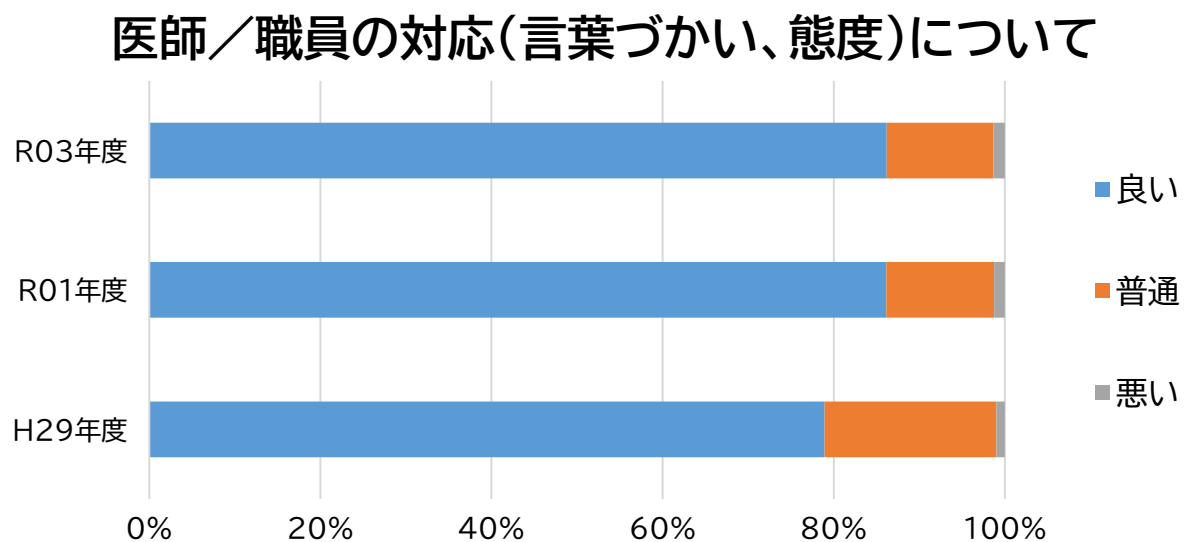
職員の対応について

職員の対応については、医師、看護師の「良い」の割合が高かったです。経年比較では、検査技師、放射線技師、薬剤師、リハビリスタッフで「良い」の割合が増加しました。

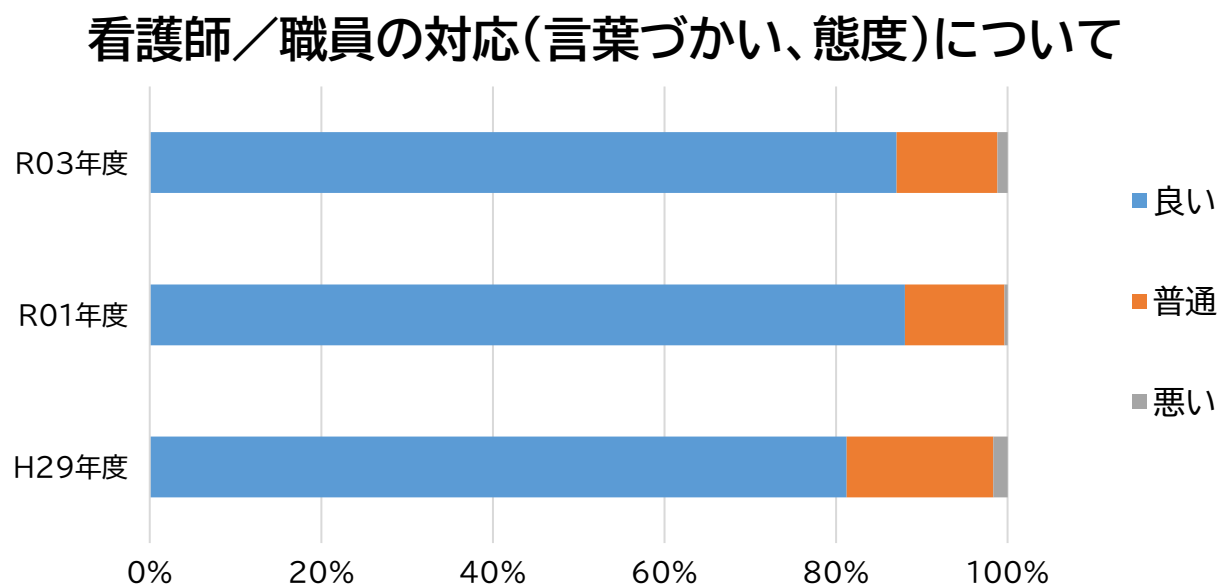
5 職員の対応(言葉づかい、態度、質問の対応)について、どのように感じましたか(無回答を除く)



5.1 医師／職員の対応(言葉づかい、態度)について

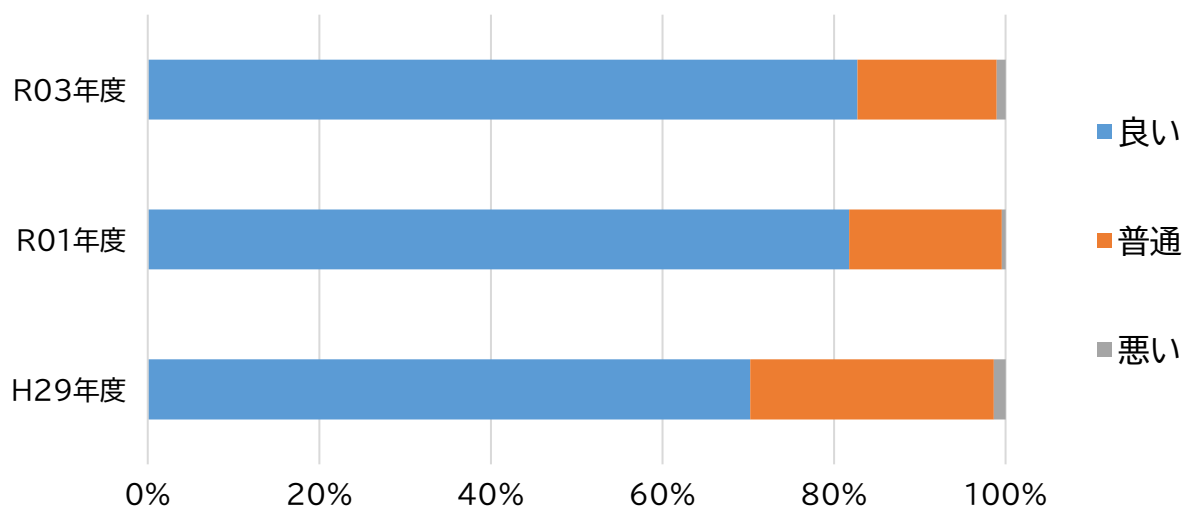


5.2 看護師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



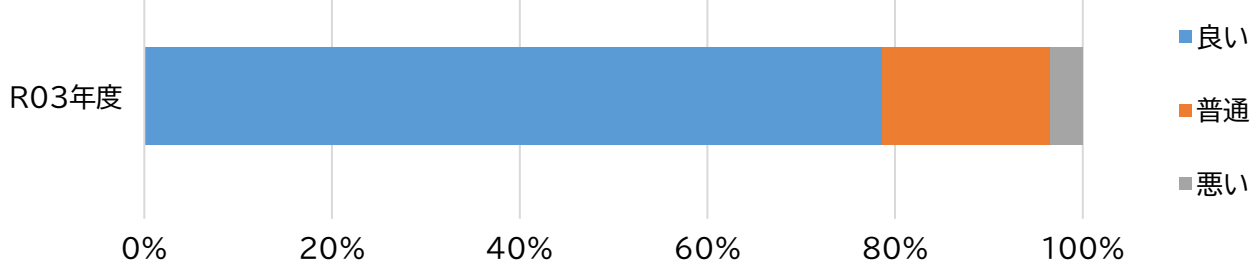
5.3 医療員／職員の対応(言葉づかい、態度)について

医療員／職員の対応(言葉づかい、態度)について



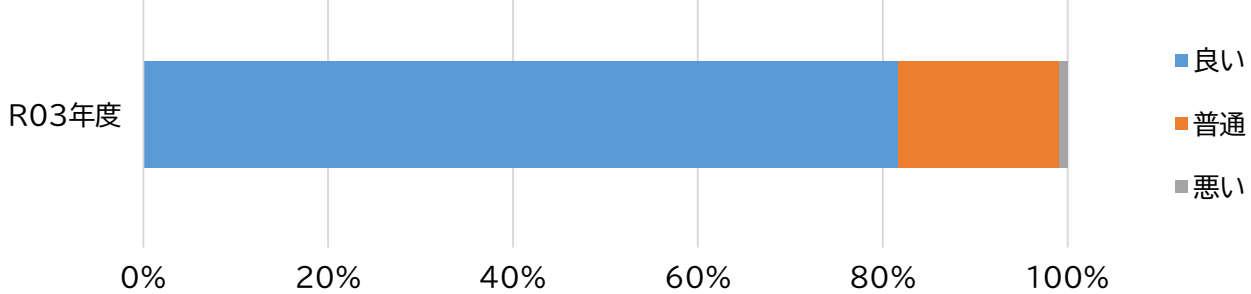
5.4 ブロック受付／職員の対応(言葉づかい、態度)について※

ブロック受付／職員の対応(言葉づかい、態度)について



5.5 検査・放射線部門受付／職員の対応(言葉づかい、態度)について※

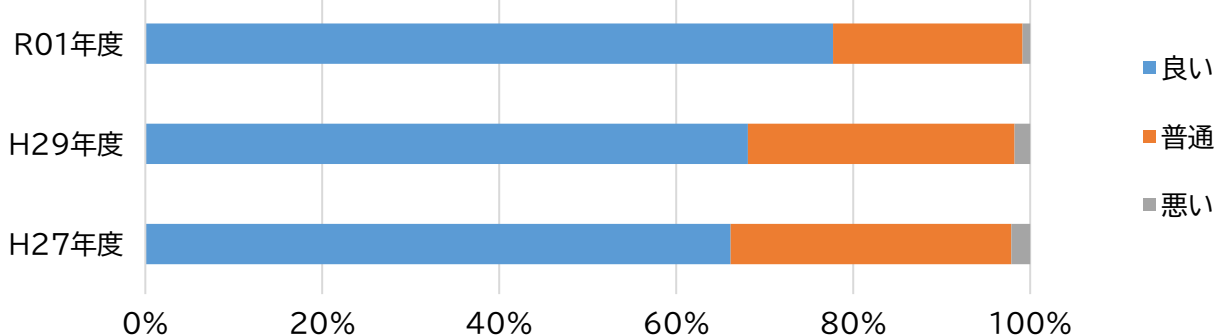
検査・放射線部門受付／職員の対応(言葉づかい、態度)について



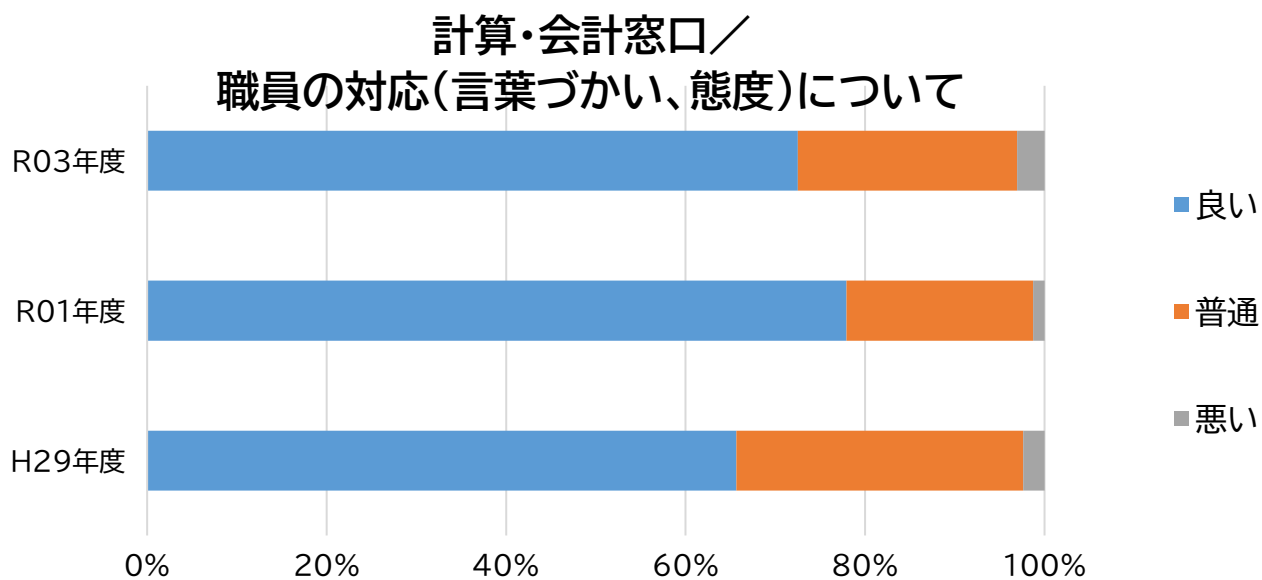
※令和元年度までは「各科受付」における職員の対応を評価していましたが、令和3年度はブロック受付、検査・放射線部門受付における職員の対応を評価したため、令和3年度分のみグラフになります。

(参考)令和元年度までの各科受付における職員の対応評価

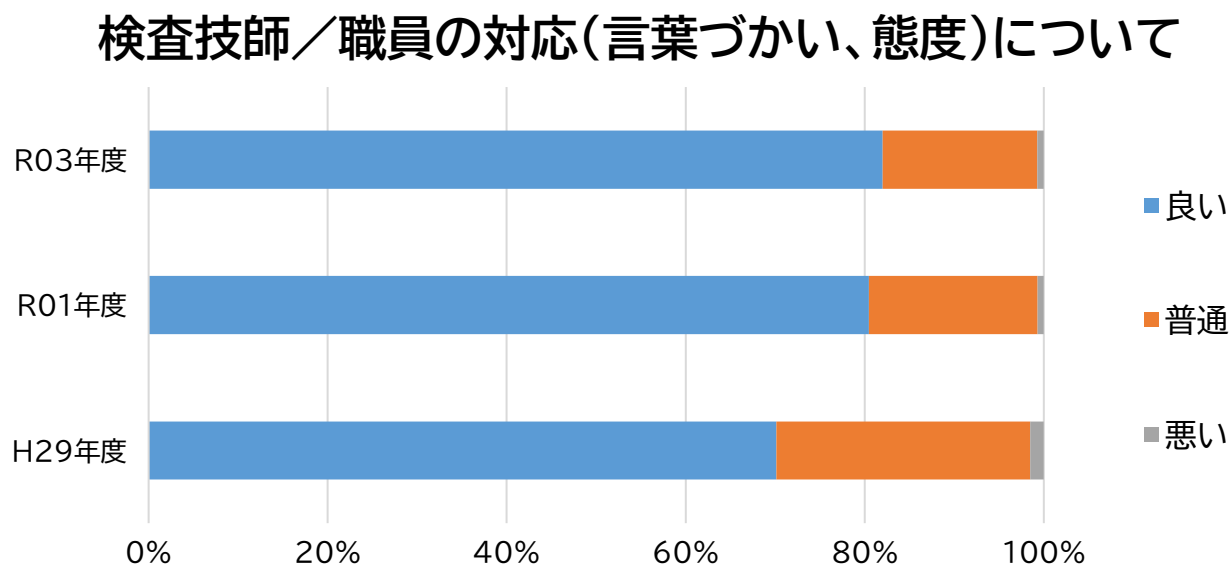
各科受付／職員の対応(言葉づかい、態度)について



5.6 計算・会計窓口／職員の対応(言葉づかい、態度)について

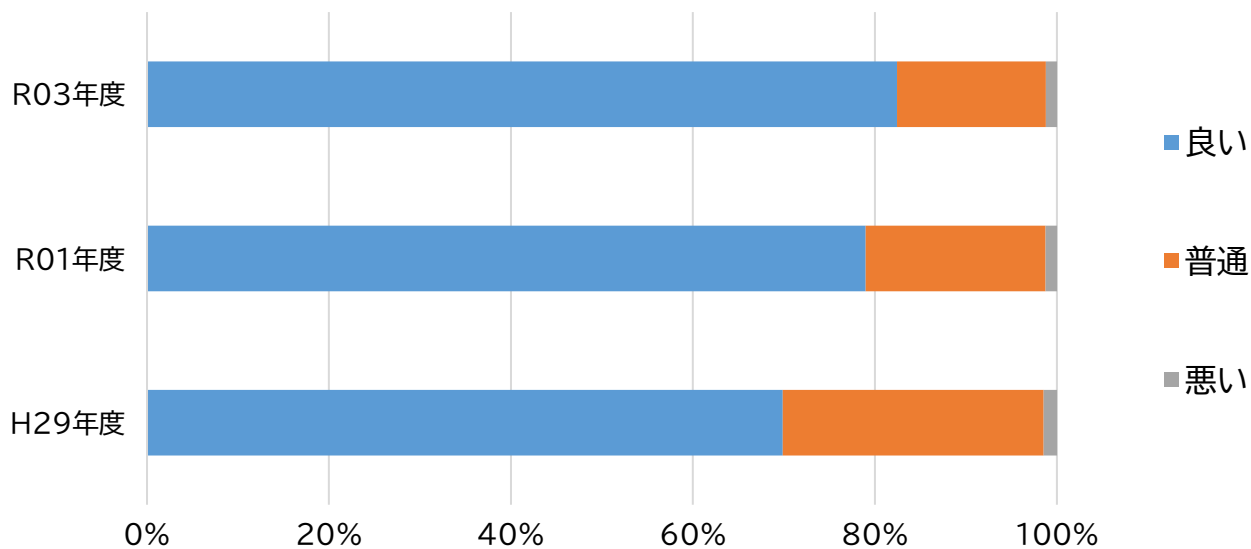


5.7 検査技師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



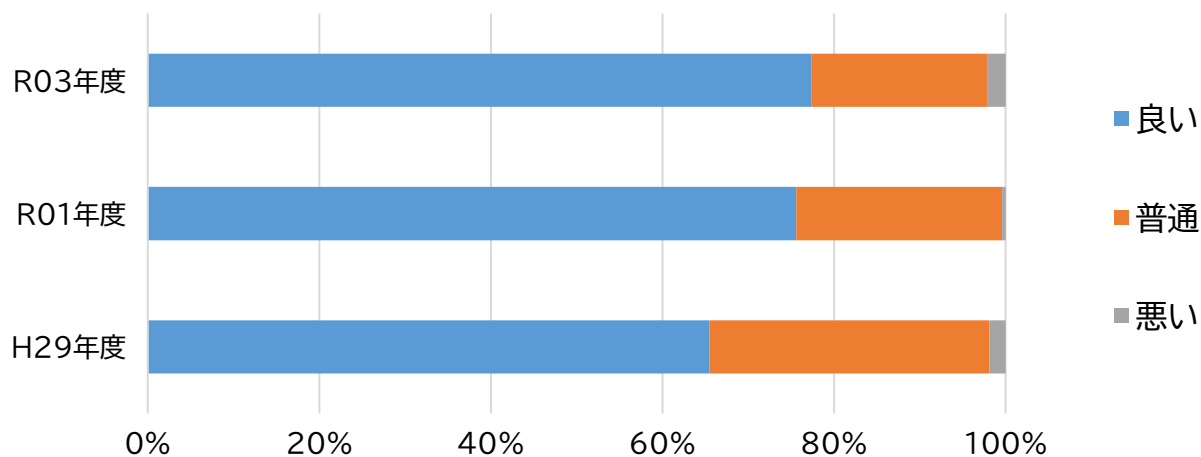
5.8 放射線技師／職員の対応(言葉づかい、態度)について

放射線技師／職員の対応(言葉づかい、態度)について

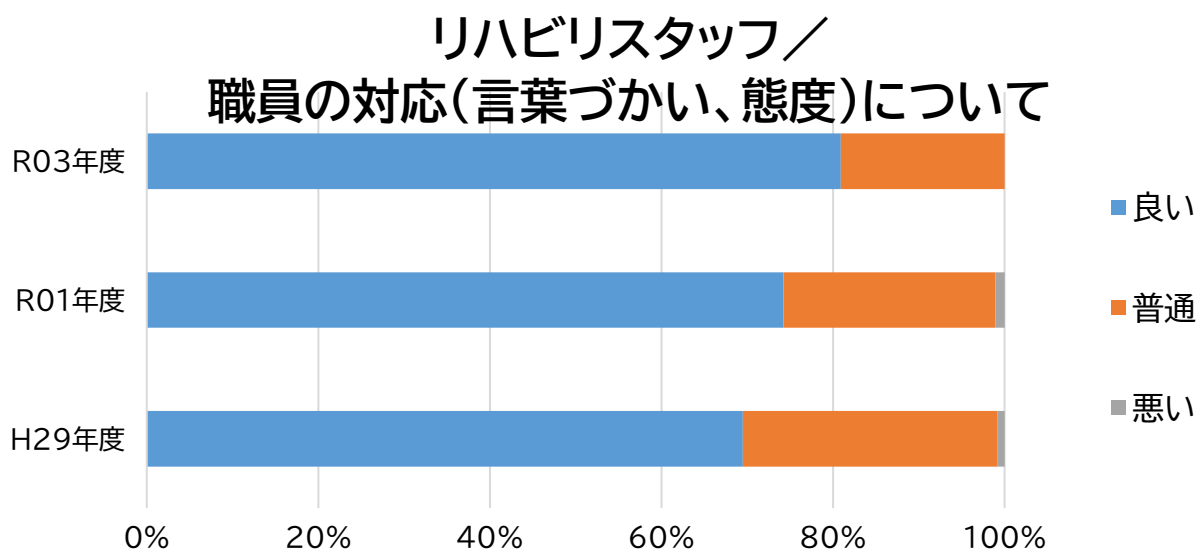


5.9 薬剤師／職員の対応(言葉づかい、態度)について

薬剤師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



5.10 リハビリスタッフ／職員の対応(言葉づかい、態度)について



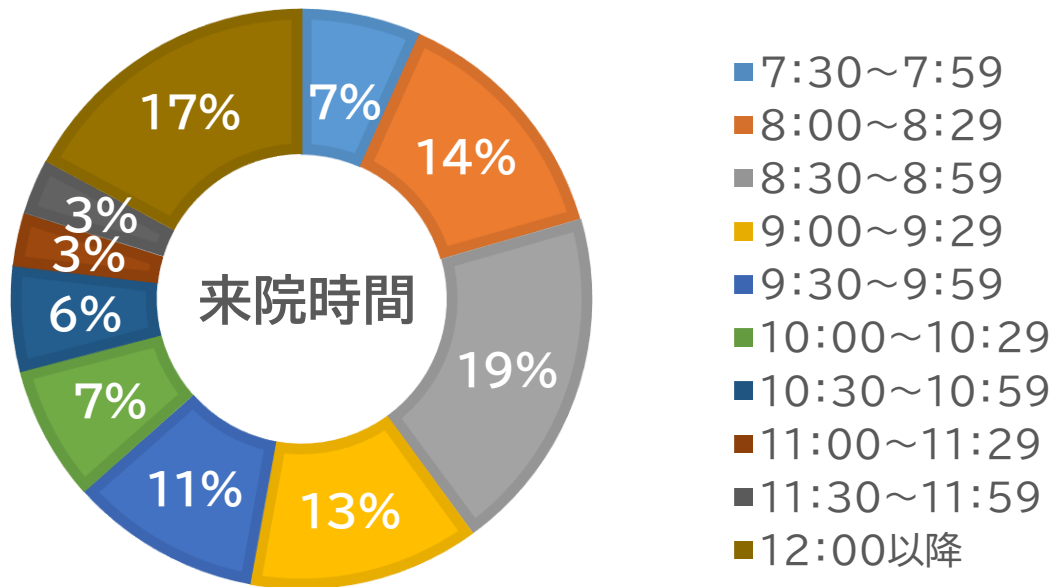
6 職員の対応(言葉づかい、態度、質問の対応)についての意見

職員の対応についての意見は 84 件あり、不評の内容が 35 件、好評の内容が 49 件ありました。

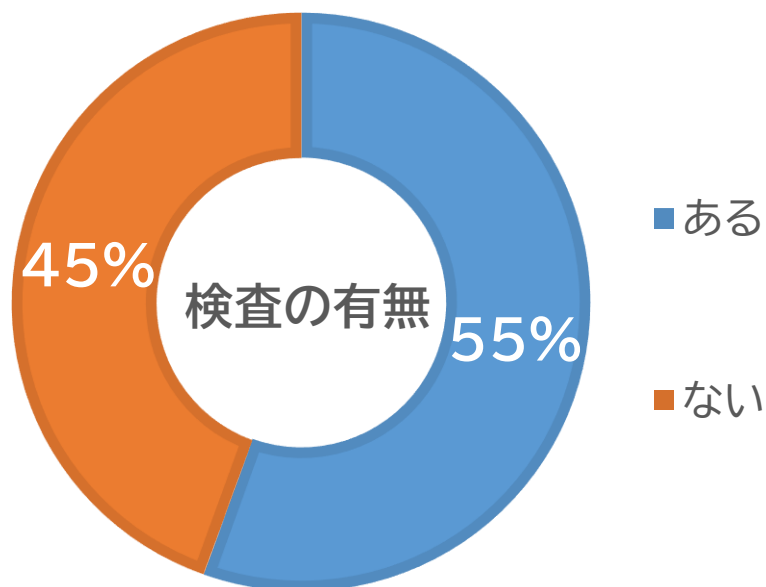
待ち時間について

待ち時間については、60%が許容範囲と回答し、時間がかかりすぎるという回答は17%でした。待ち時間が長いと感じるところは、診察待ちで72%でした。

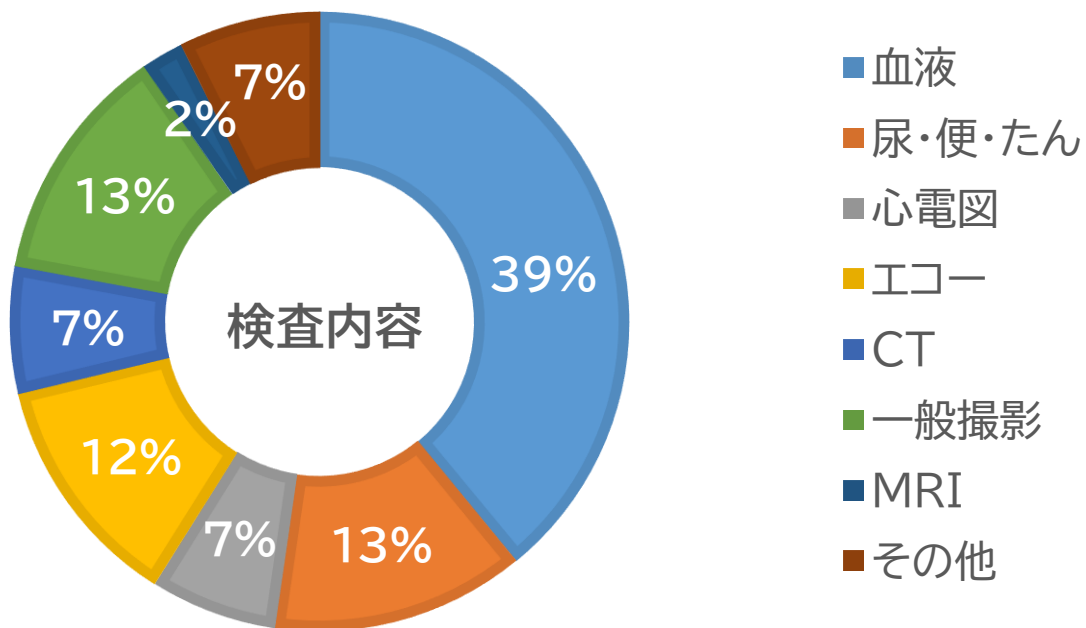
7 何時ごろ来院されましたか(無回答を除く)



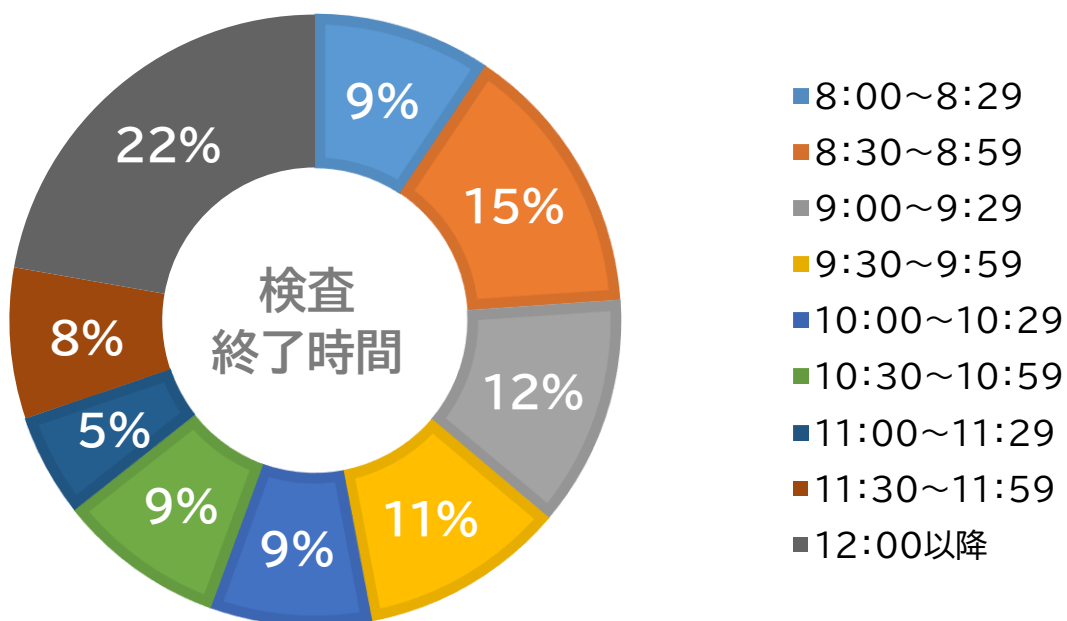
8 診察前に検査がありましたか(無回答を除く)



9 検査は何の検査でしたか(無回答を除く)

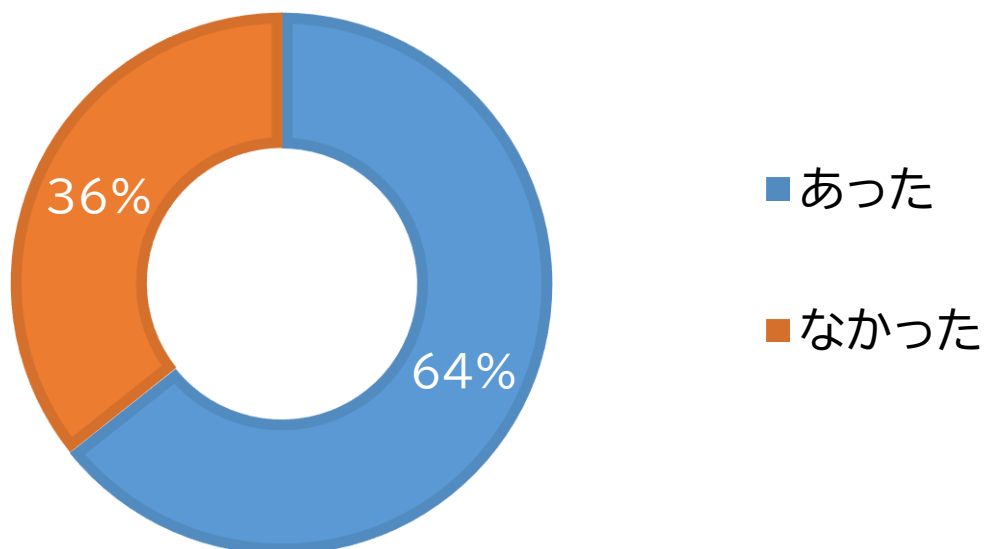


10 何時頃検査が終了しましたか(無回答を除く)

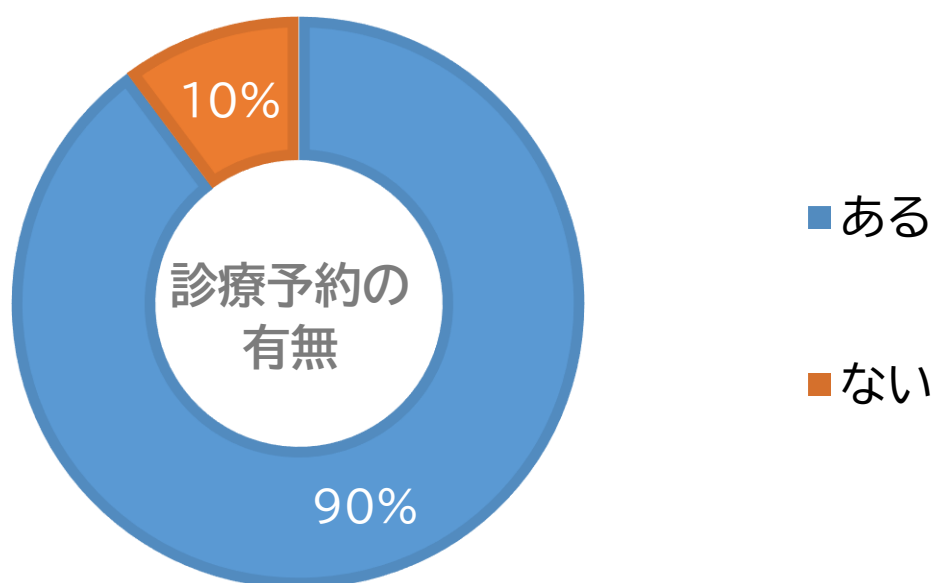


11 血液検査をされた方は、診察予約 1 時間前に採血を終えるよう説明はありましたか(無回答を除く)

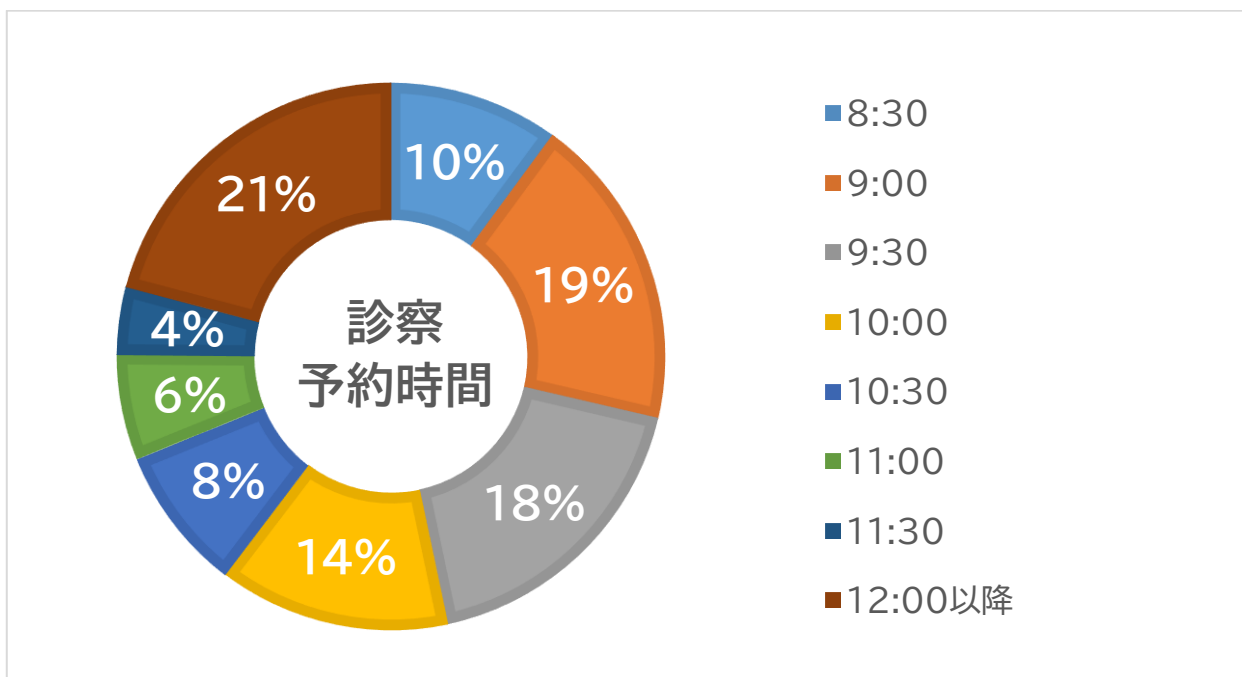
予約時間1時間前に採血を終える指示



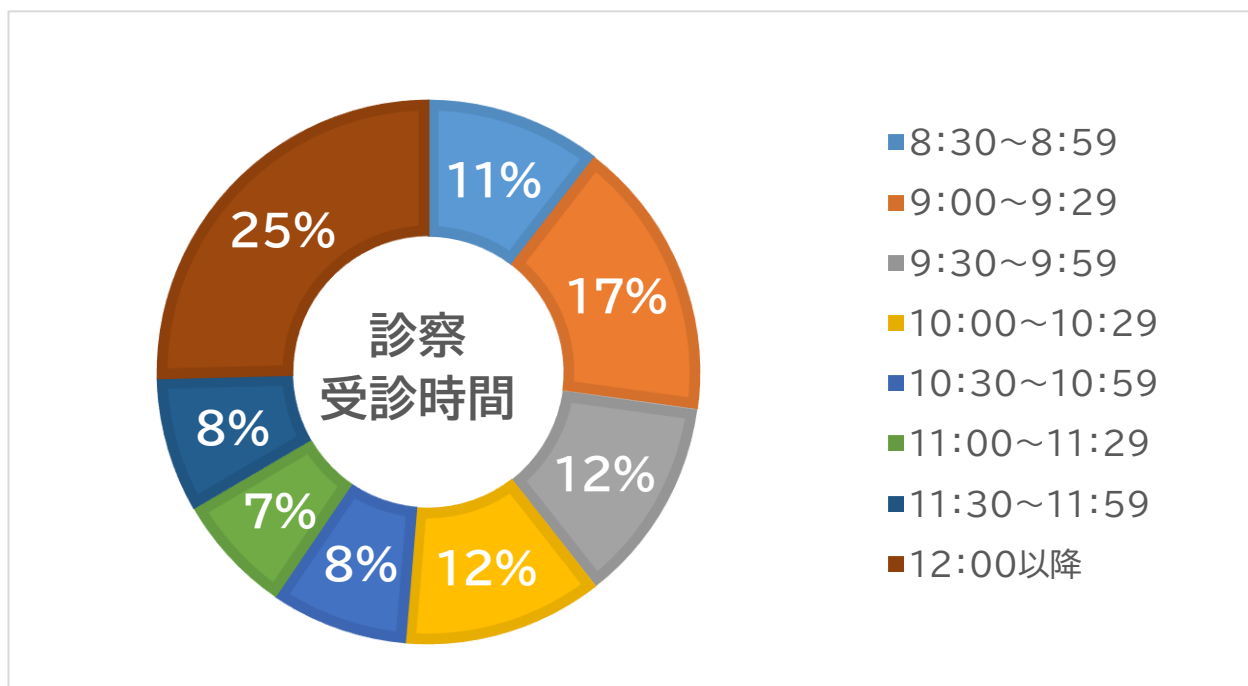
12 今日は診察予約がありましたか(無回答を除く)



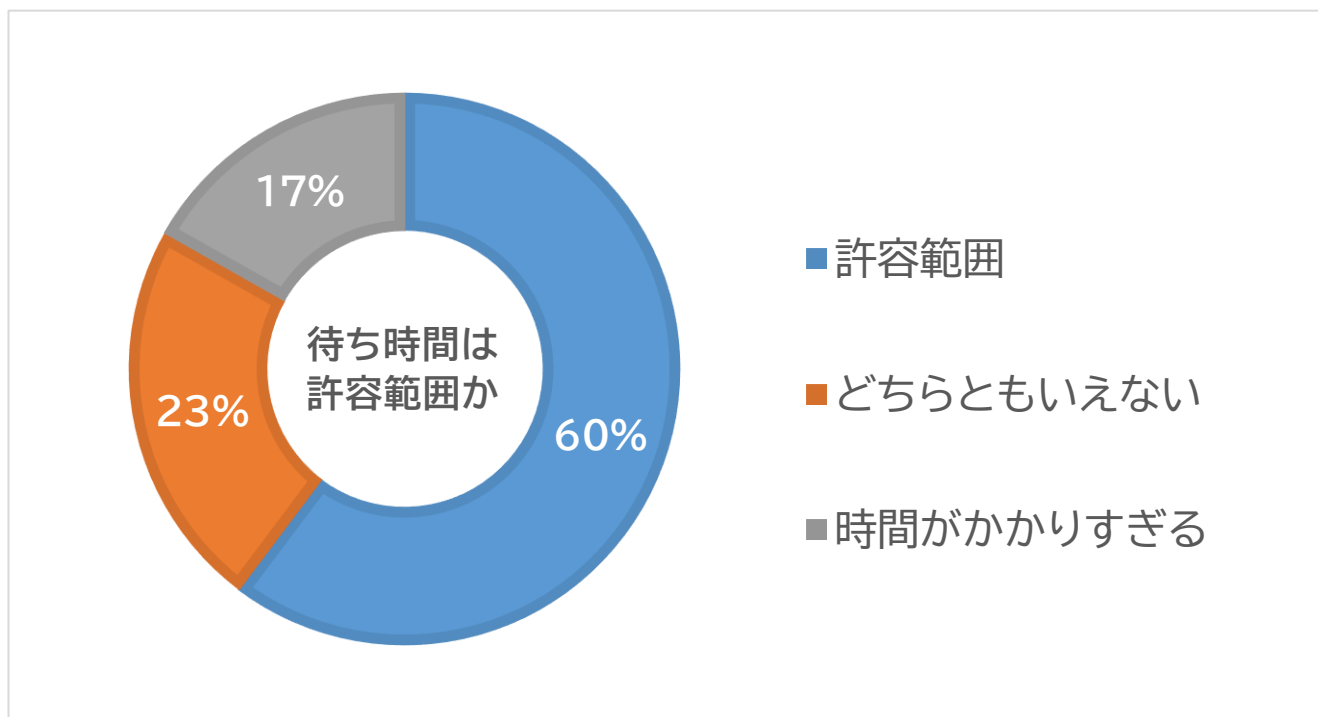
13 診察予約がある方は、予約時間は何時ですか？(無回答を除く)



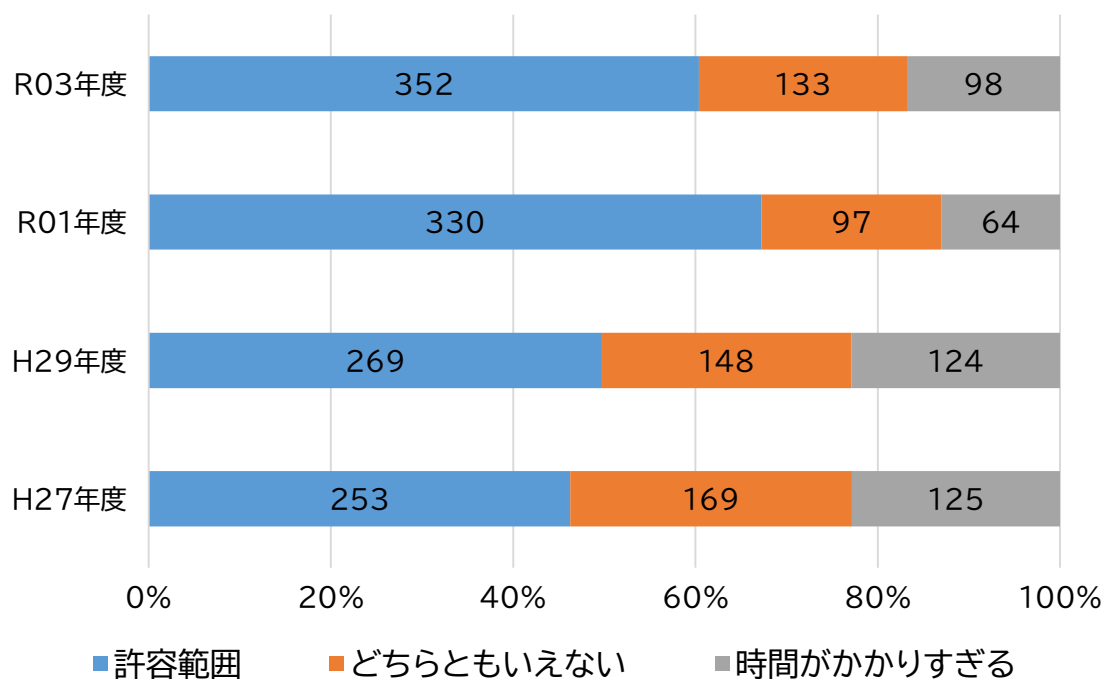
14 診察は何時頃受けましたか(無回答を除く)



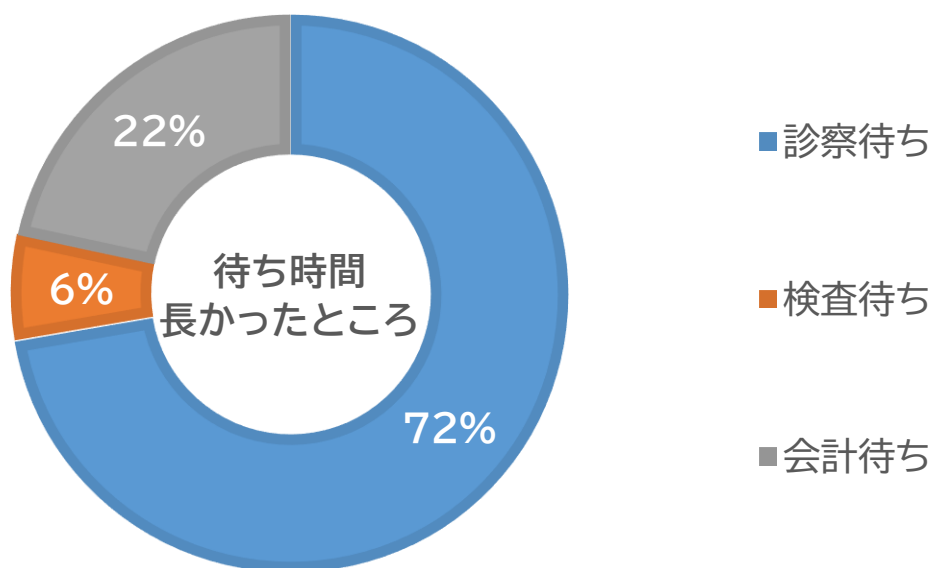
15 待ち時間は許容の範囲ですか(無回答を除く)



待ち時間 経年比較



16 どこで待ち時間が長いと感じましたか(無回答を除く)

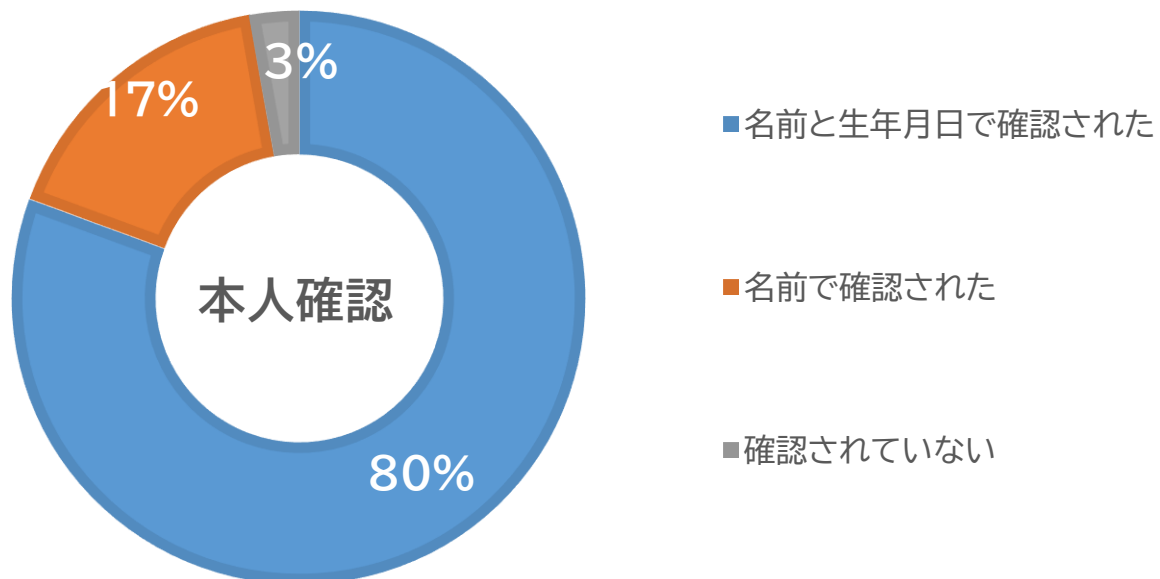


17 待ち時間についてのご意見

意見を分類すると、待ち時間が長いが 40 件、予約時間を守ってほしいが 5 件、待ち時間の表示が 1 件、許容範囲の意見が 25 件、その他(駐車場、順番表示等)が 41 件でした。

本人確認について

18 職員が実施している本人確認について(無回答を除く)



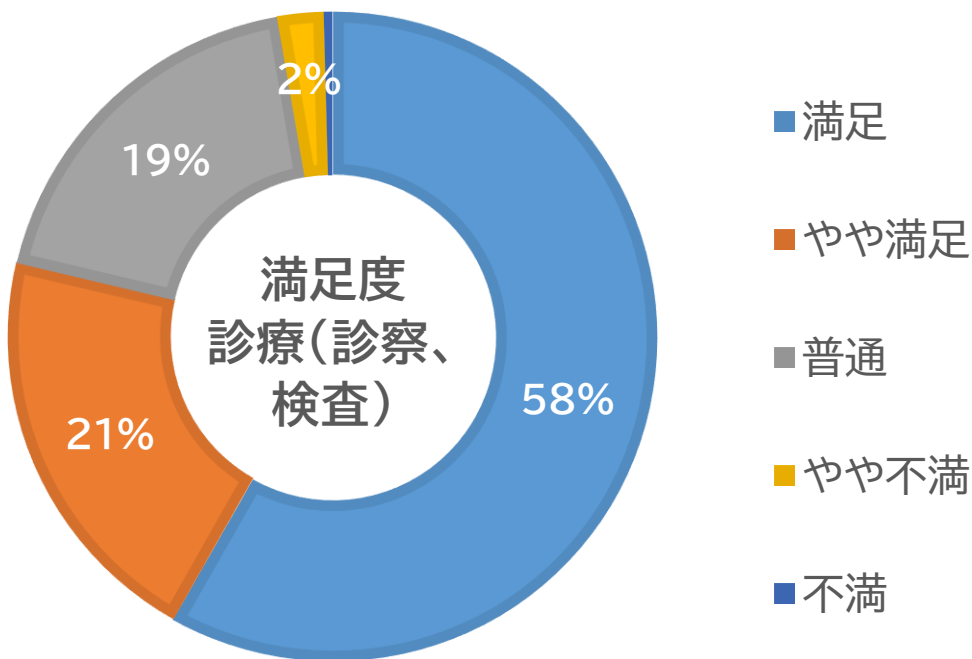
島田市立総合医療センターに対する満足度について

19 当医療センターに対する満足度について(無回答を除く)

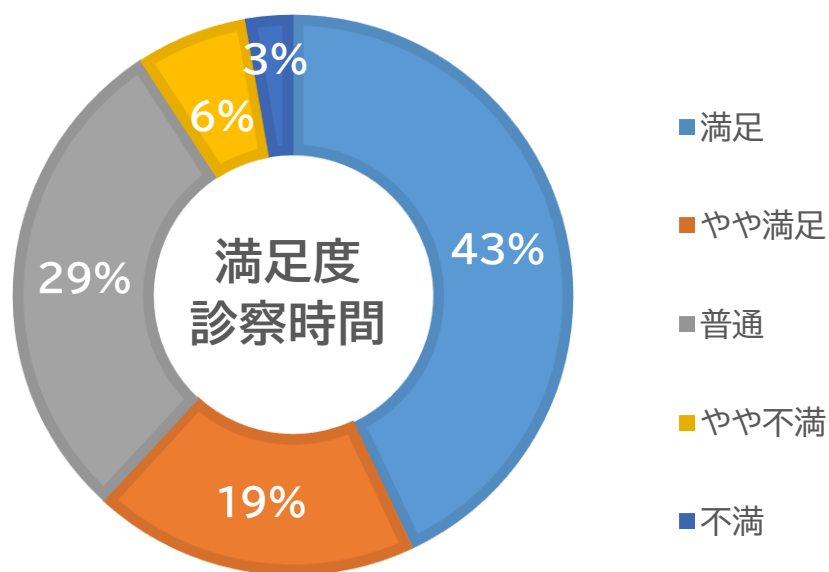
病院全体の満足度について、約 60%が満足(やや満足)と回答しています。

病院に対して特に望むことは、待ち時間の短縮化が最も多く、次いで案内看板や表示のわかりやすさ、高度な医療機器の充実が多かったです。

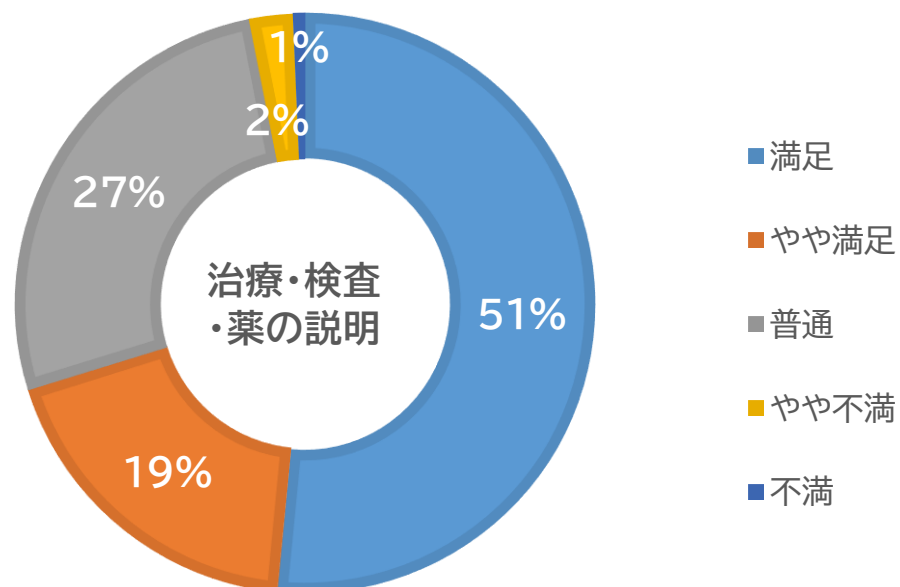
19.1 受けている診療(診察、検査)



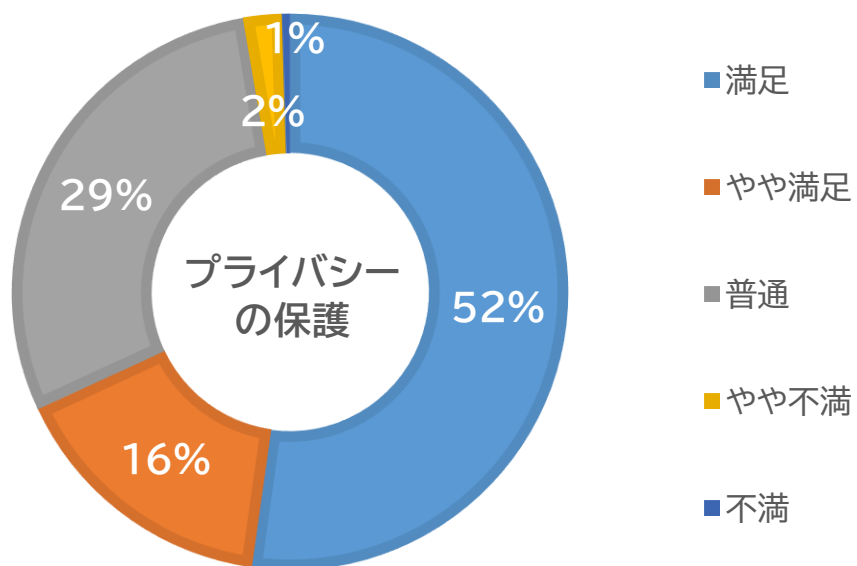
19.2 診察時間



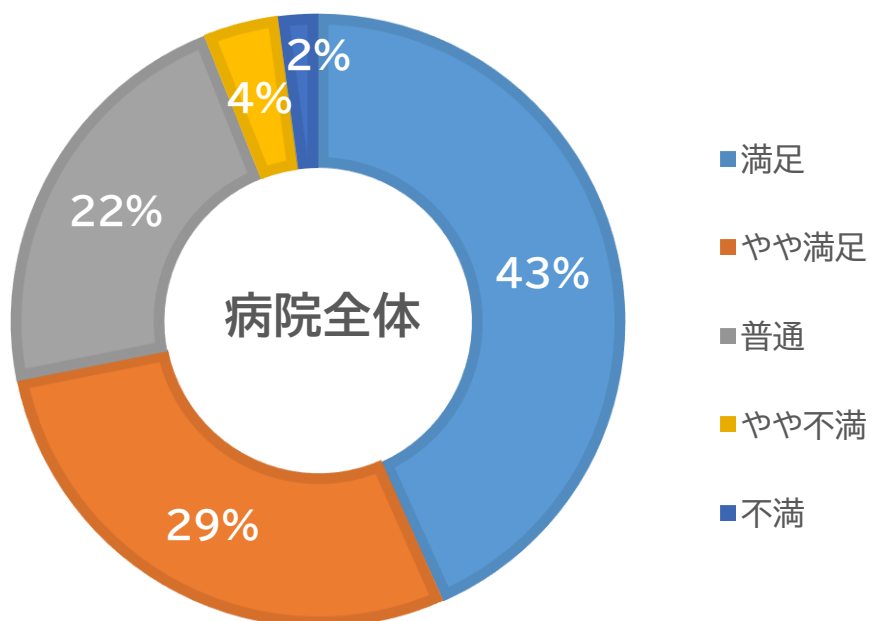
19.3 治療内容や検査、薬の説明



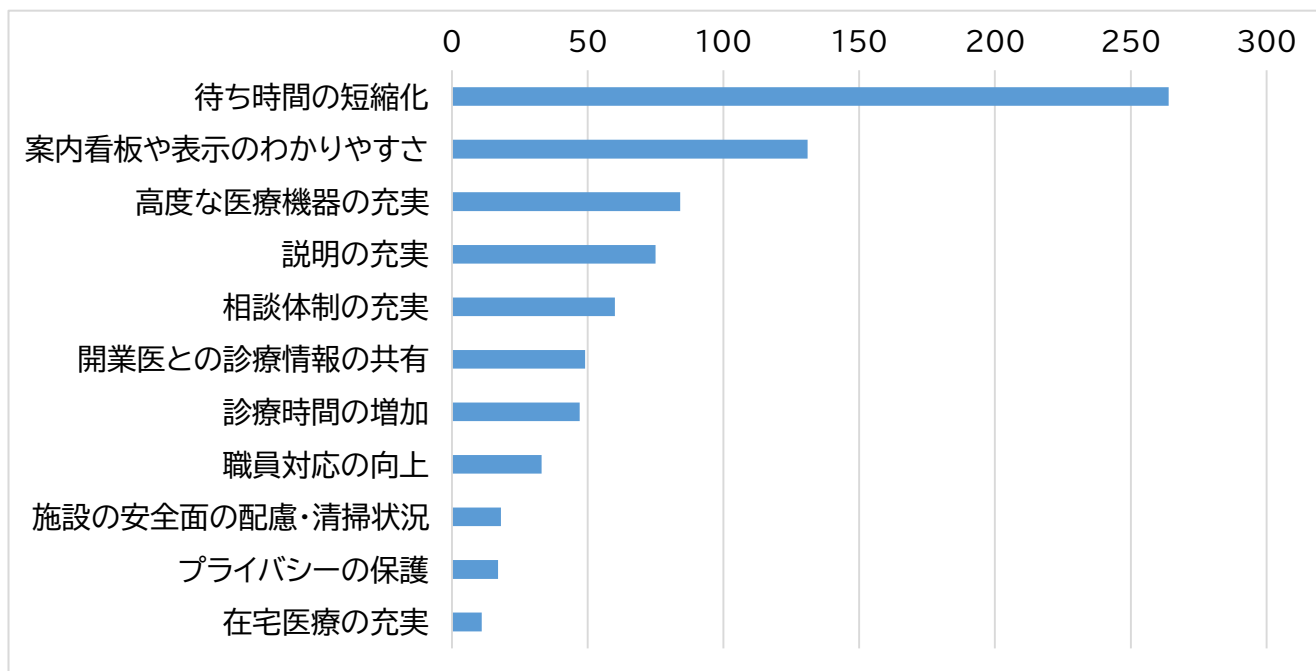
19.4 プライバシーの保護



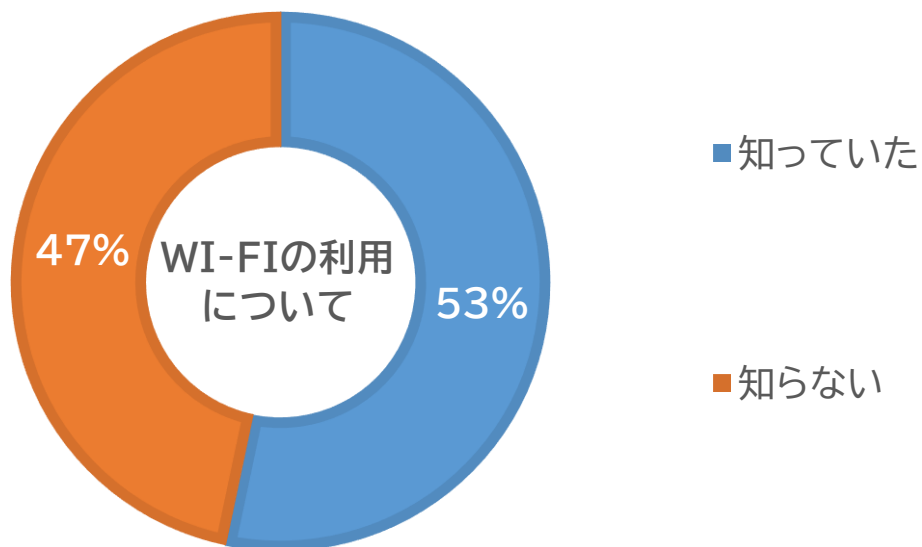
19.5 病院全体



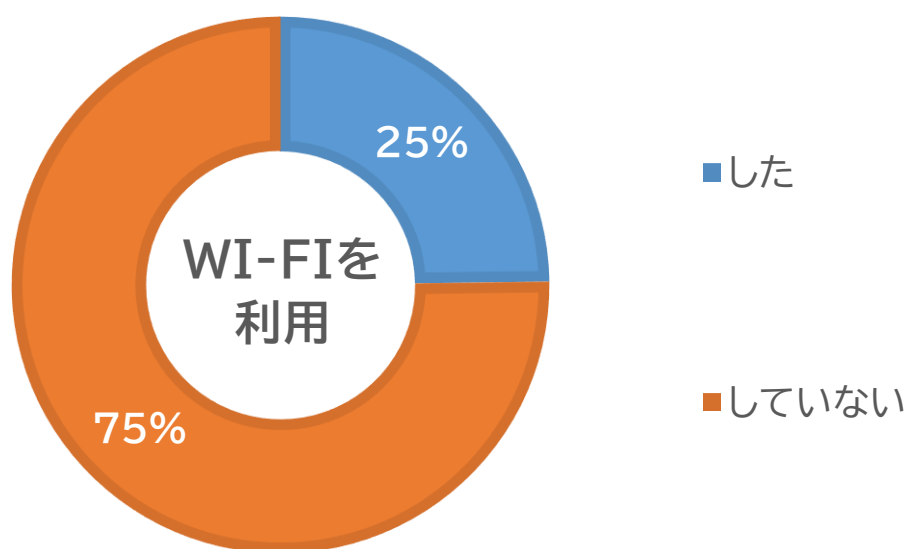
20 島田市立総合医療センターに対して特に望むことはなんですか



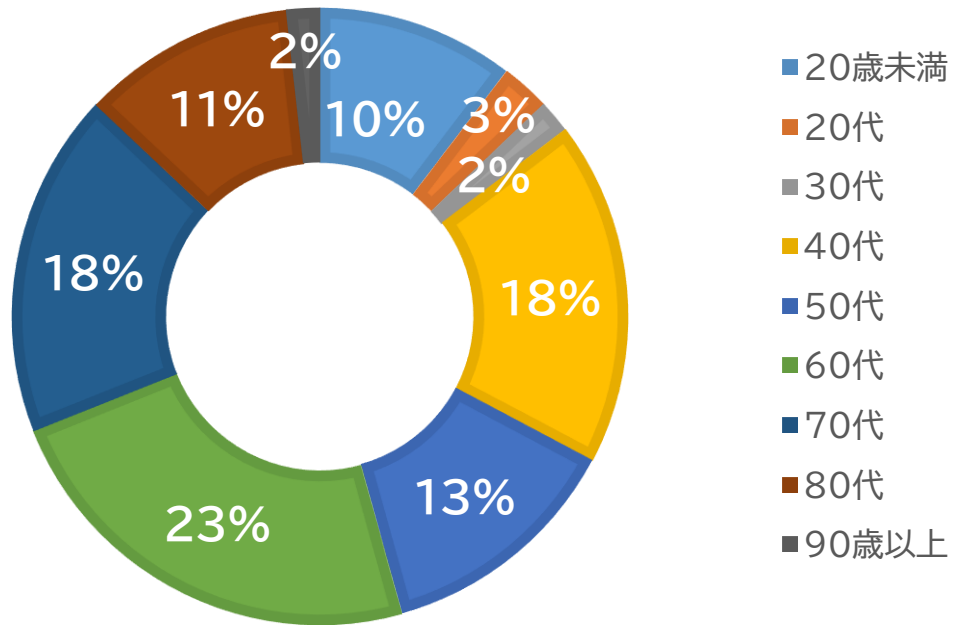
21 外来でフリーWi-Fiを利用できることを知っていましたか (無回答を除く)



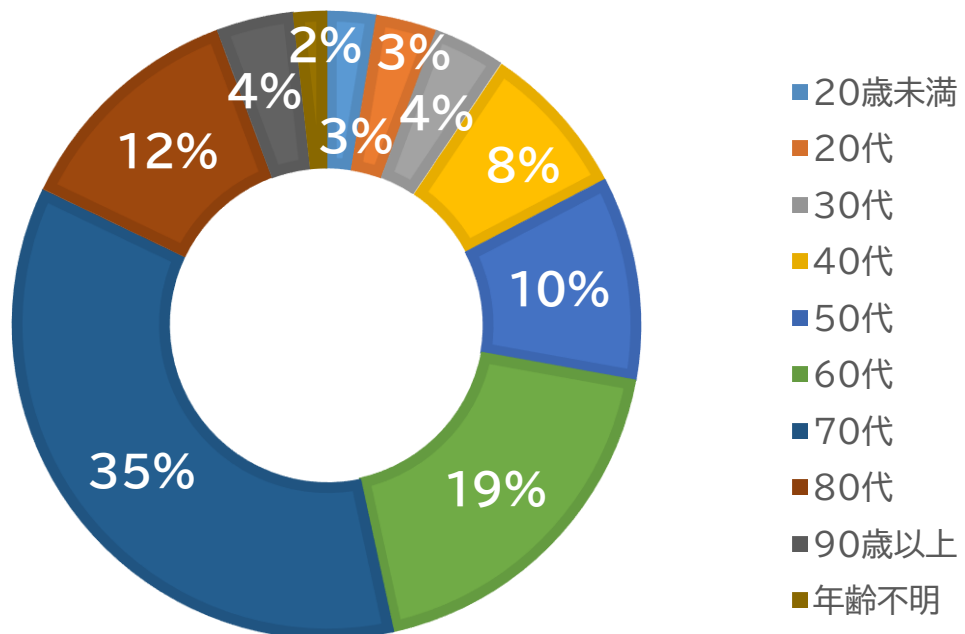
22 フリーWi-Fiを利用しましたか(無回答を除く)



WI-FIを利用した人の年齢別



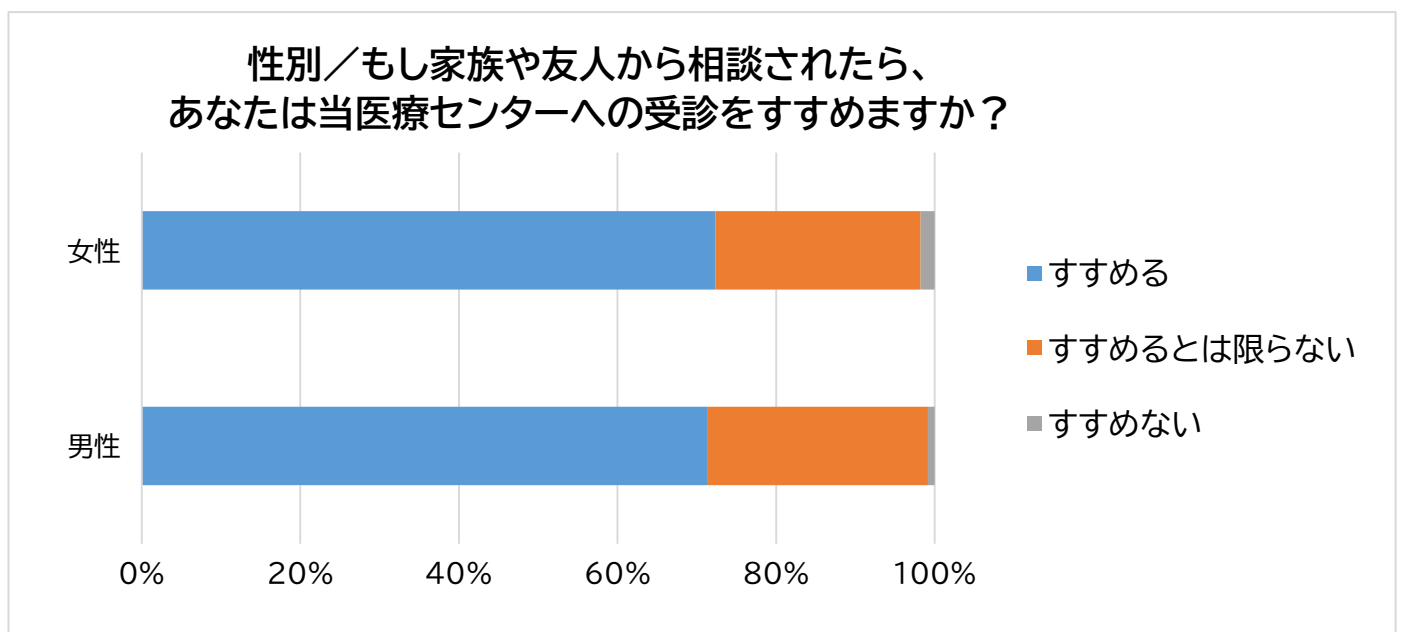
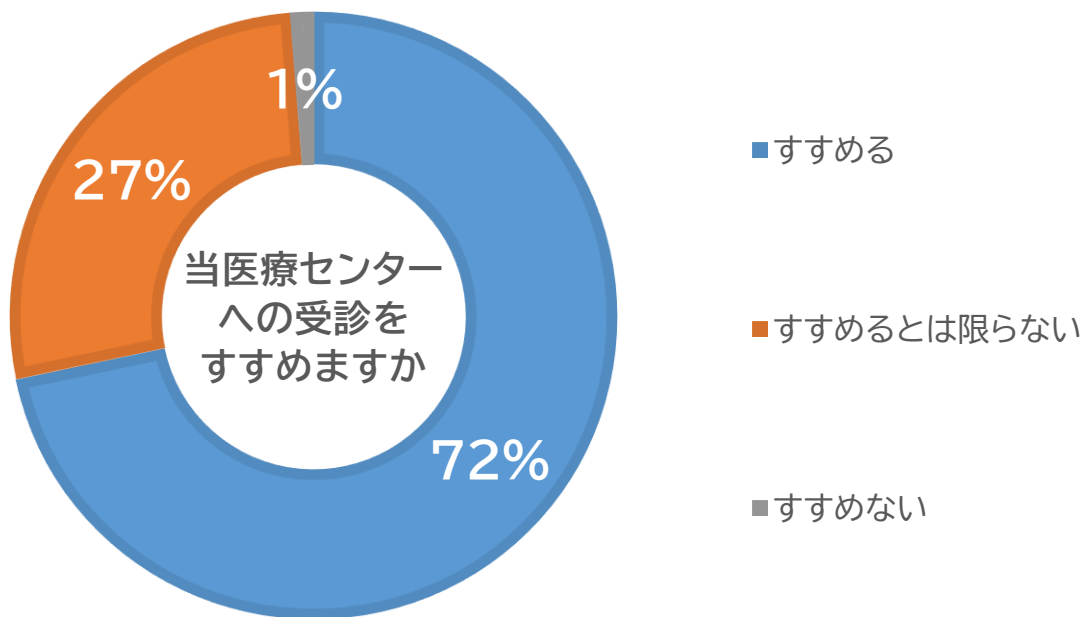
WI-FIを利用していない人の年齢別



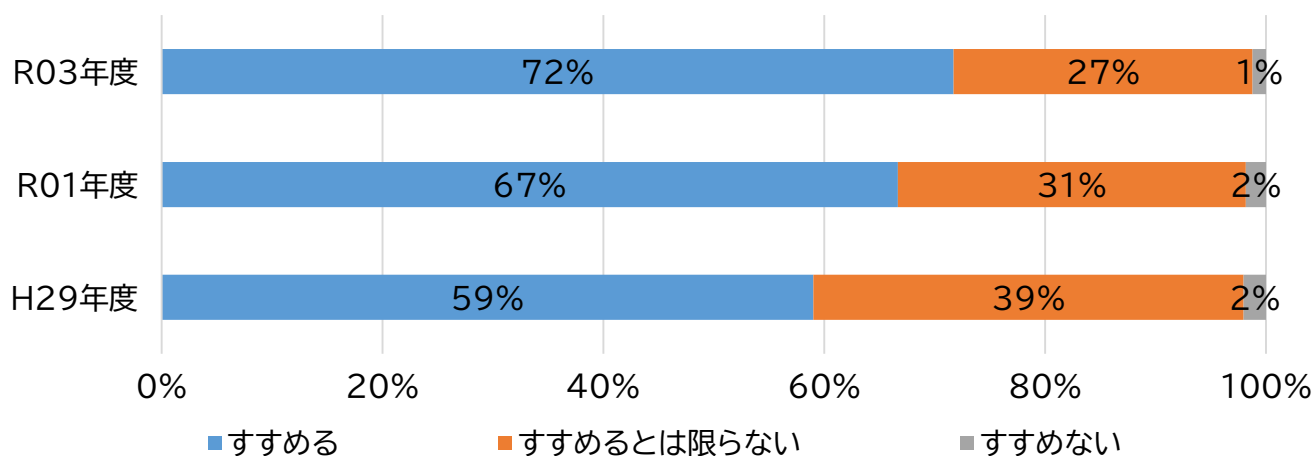
評価

島田市立総合医療センターをすすめるかの設問に対しては、72%がすすめると回答し、経年比較でも増加しています。

23 もし家族や友人から相談されたら、島田市立総合医療センターへの受診をすすめますか(無回答を除く)



経年比較／もし家族や友人から相談されたら、 あなたは島田市立総合医療センターへの受診をすすめますか？



24 どの点が改善されればすすめますか

回答を分類すると医師数が 2 件、医療の質が 9 件、診療科によるが 2 件、職員対応が 8 件、距離の問題が 8 件、紹介状の問題が 2 件、待ち時間が 16 件、施設面(駐車場含む)が 10 件、その他の問題が 23 件でした。

25 どんなことでもいいのでご意見・メッセージをご記入ください

回答を分類すると、要望が 66 件、好評が 24 件、不評が 53 件、その他が 13 件でした。