

令和4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

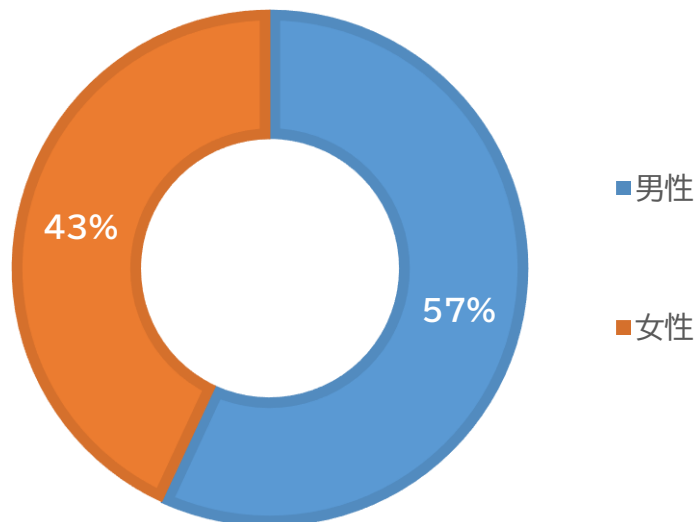
目的	患者の意見・感想を聞き、より良い病院づくりの参考とするために外来患者に対して実施する。
実施主体	島田市立総合医療センター
期間	令和4年11月16日(水)・17日(木)
対象者	令和4年11月16日(水)・17日(木)に外来受診した患者
実施方法	調査日の7時45分から17時まで再来受付機・100総合受付で受付した患者に調査票を配布し、待ち時間に記入をお願いした。
配布部数	630部(9部は、白紙で提出)
回収部数	621部(内、13件はネット回答)

※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。

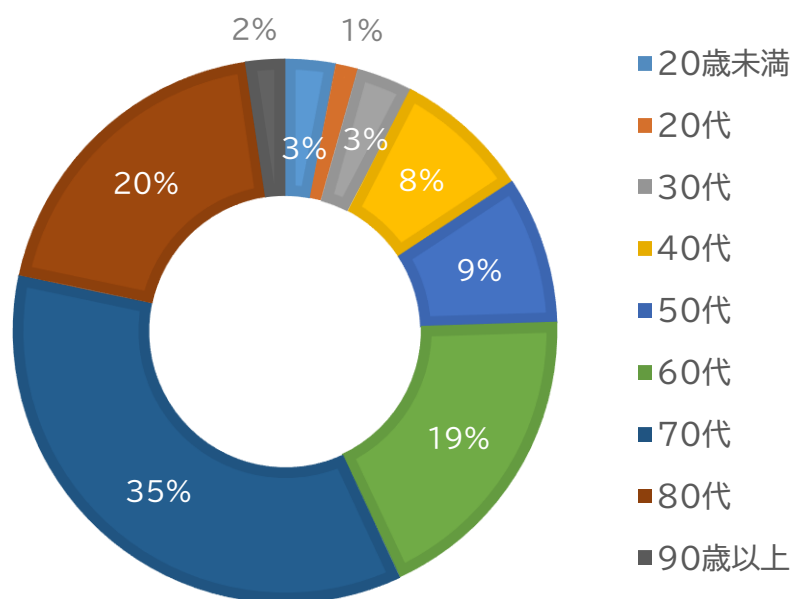
患者さんについて

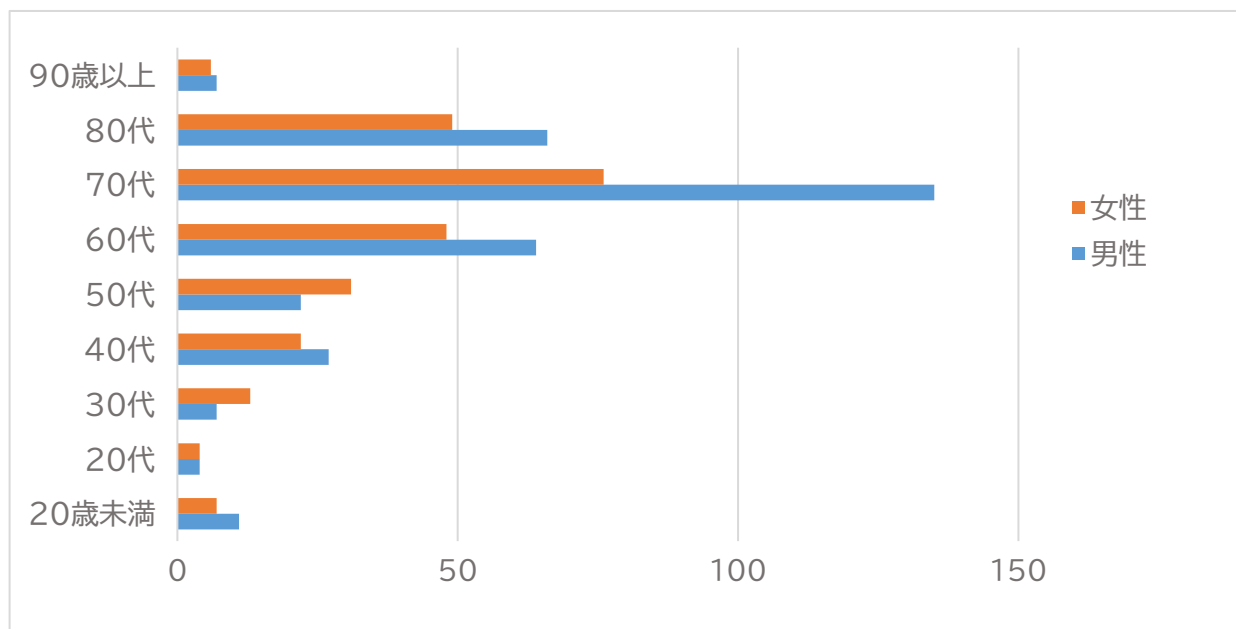
今回の調査では性別・年齢別では、約7割が60歳以上で、70歳台の男性患者さんが最多でした。

1 患者さんの性別(無回答を除く)



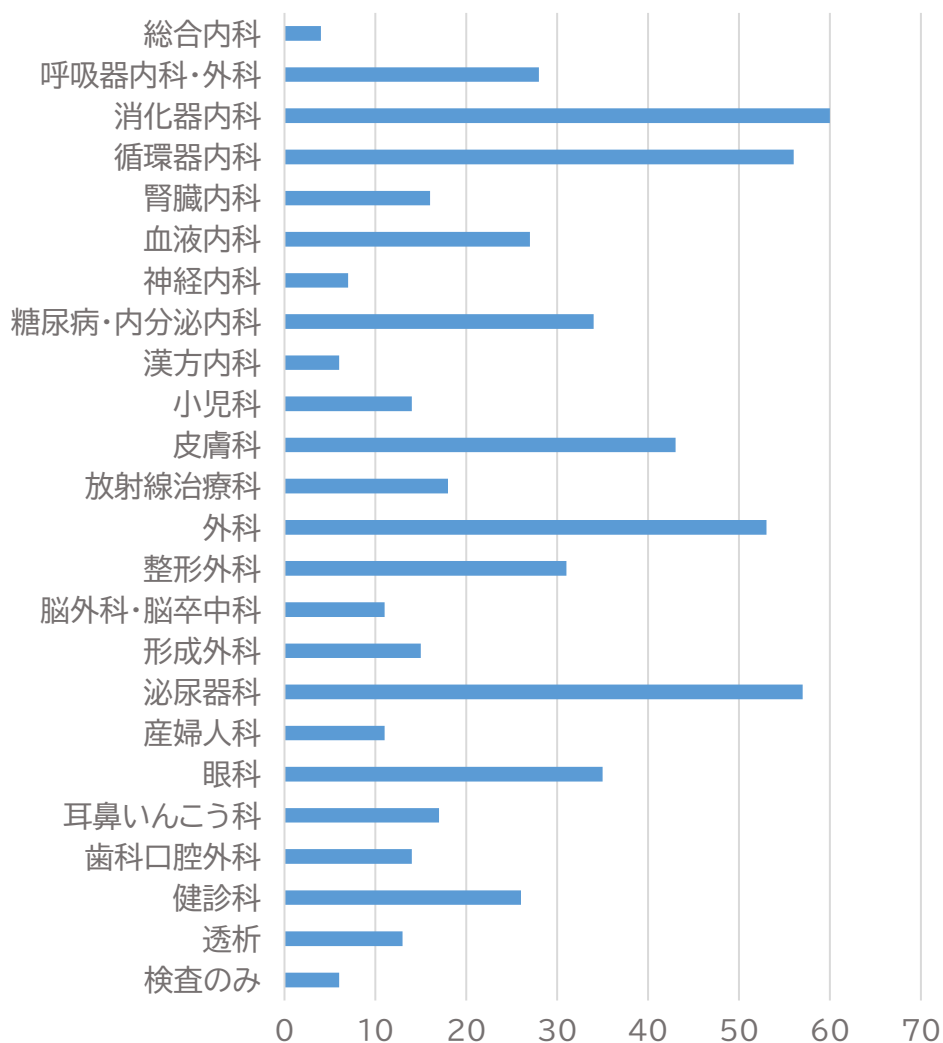
2 患者さんの年齢(無回答を除く)



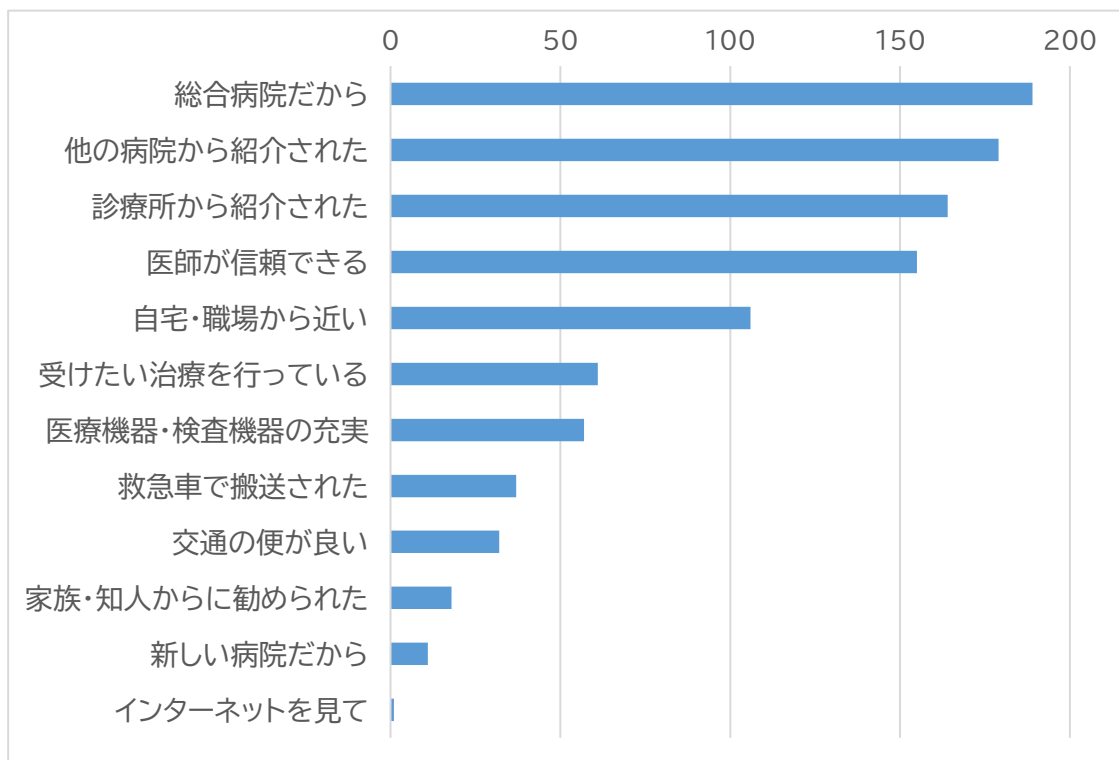
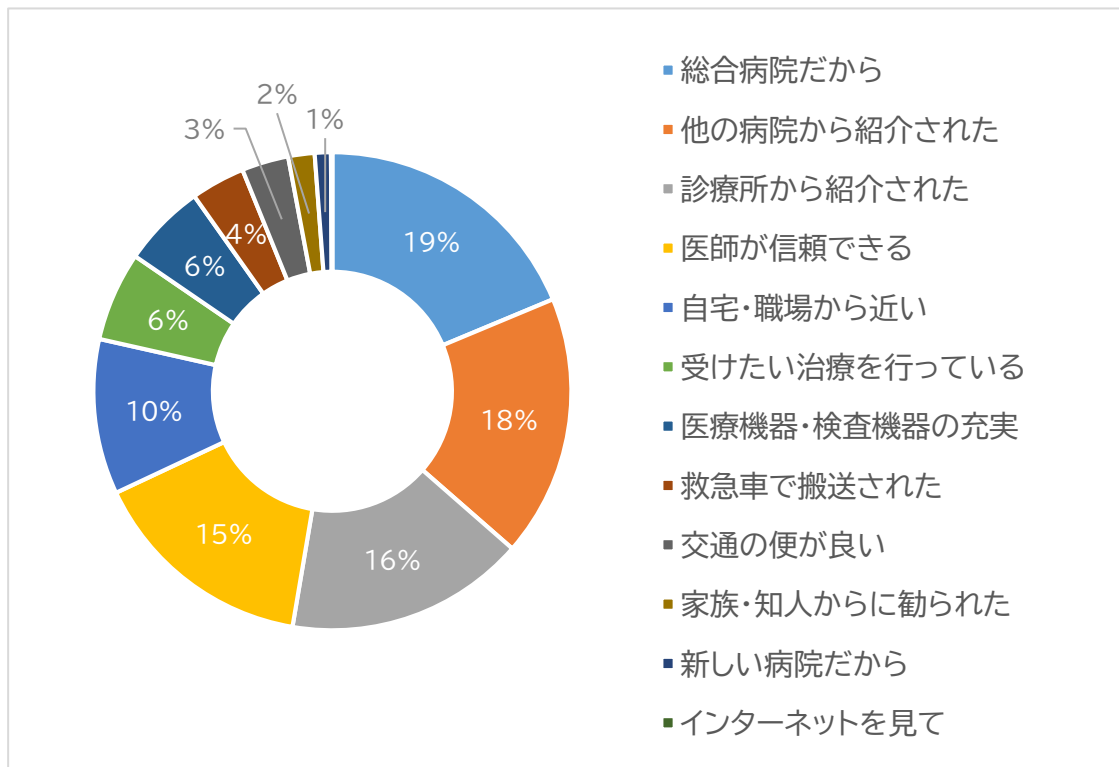


3 受診する科

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



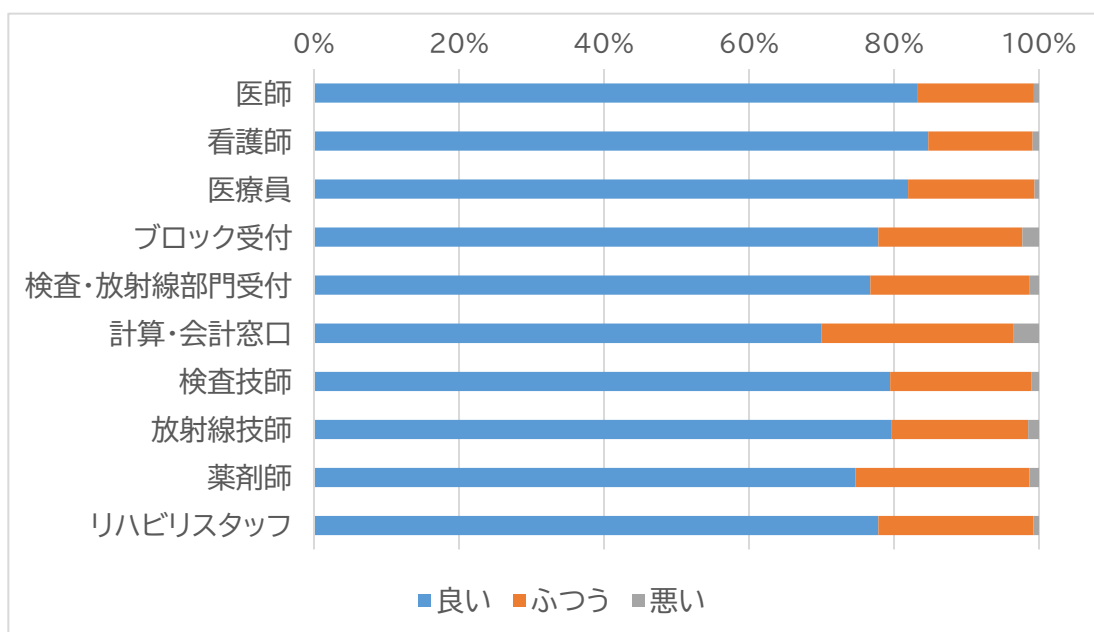
4 来院理由



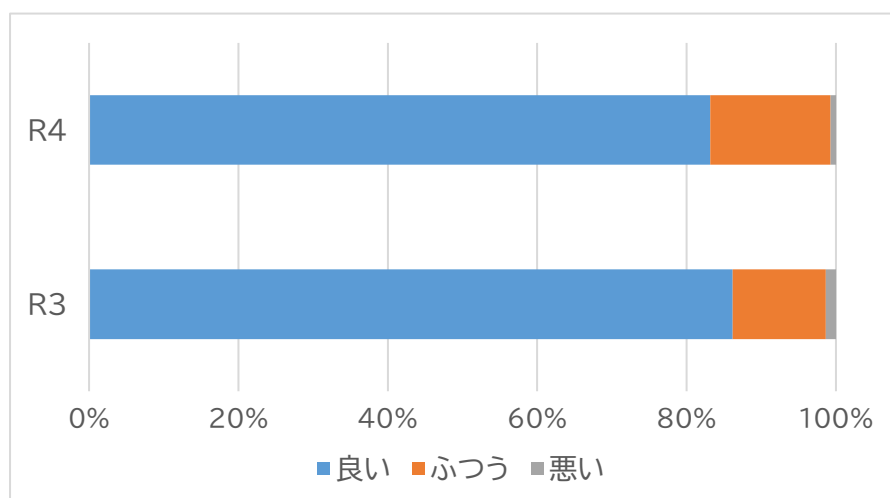
職員の対応について

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、「良い」の割合が減少し、「ふつう」の割合が増加しました。

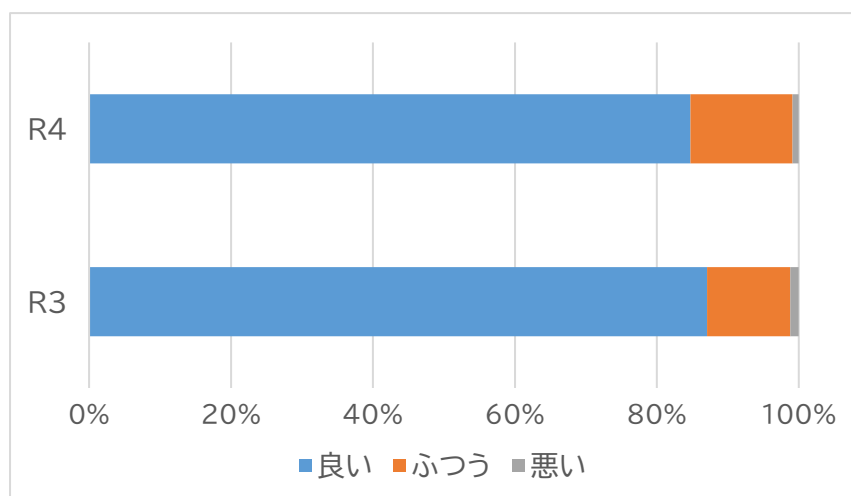
5 職員の対応(言葉づかい、態度、質問の対応)について、どのように感じましたか(無回答を除く)



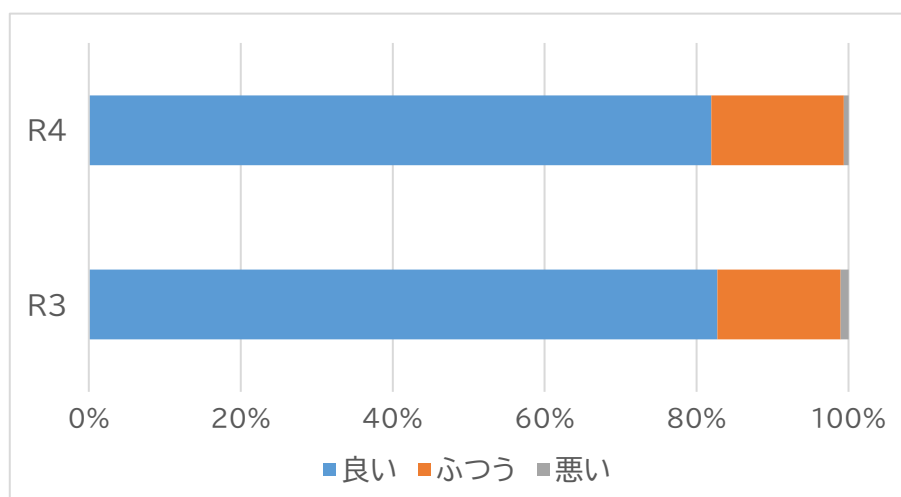
5.1 医師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



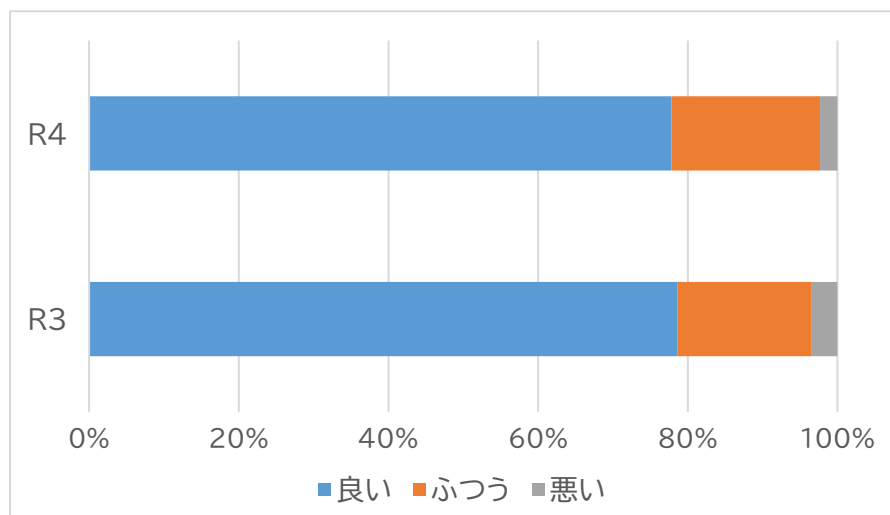
5.2 看護師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



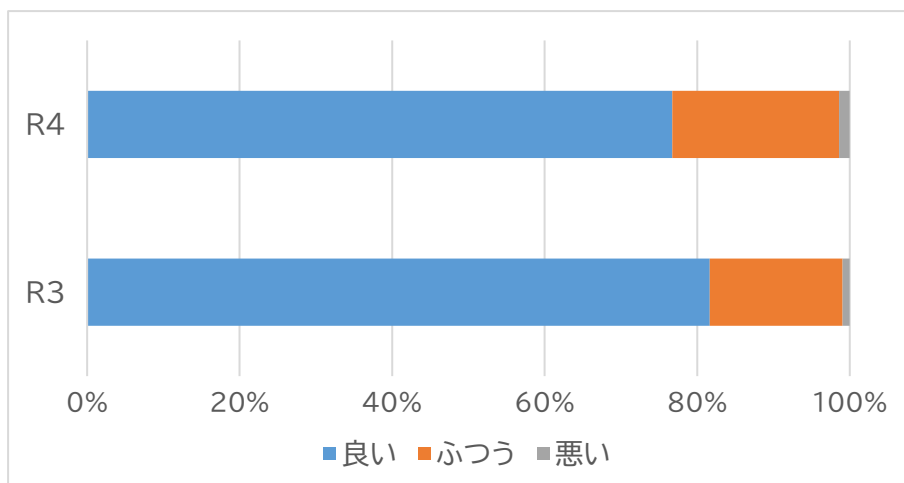
5.3 医療員／職員の対応(言葉づかい、態度)について



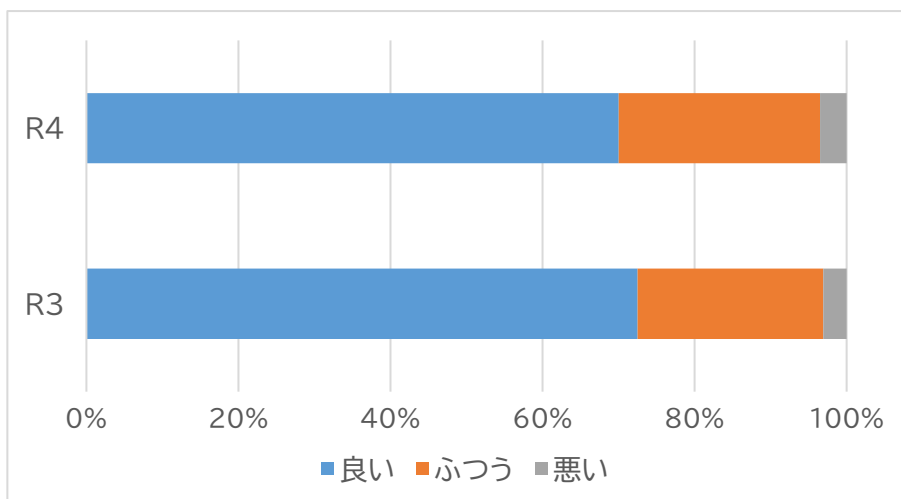
5.4 ブロック受付／職員の対応(言葉づかい、態度)について



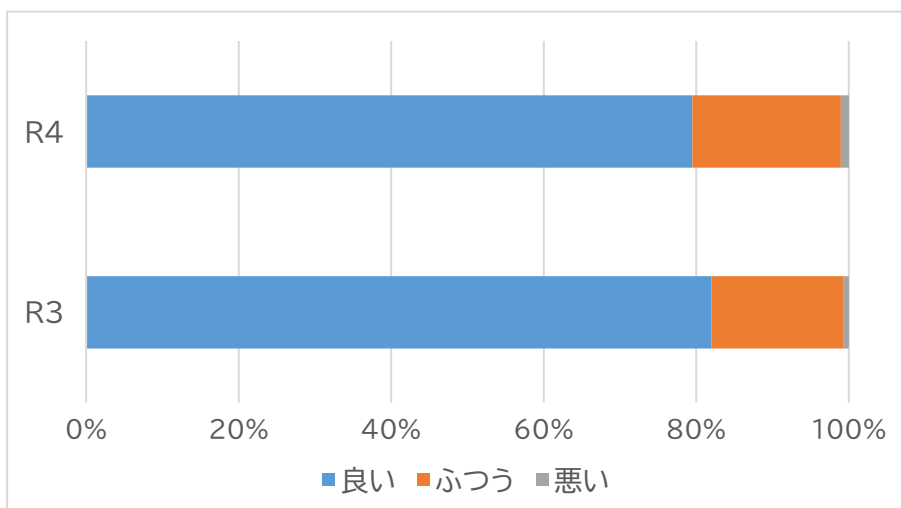
5.5 検査・放射線部門受付／職員の対応(言葉づかい、態度)について



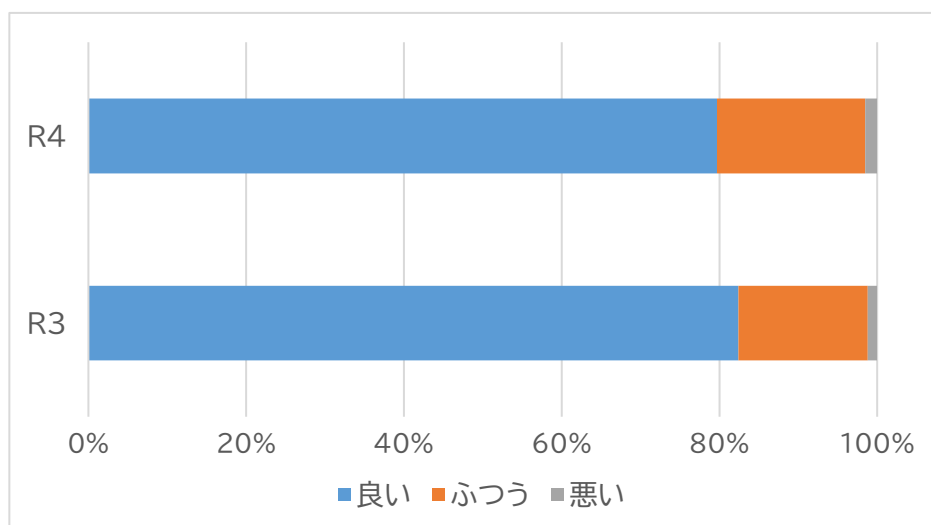
5.6 計算・会計窓口／職員の対応(言葉づかい、態度)について



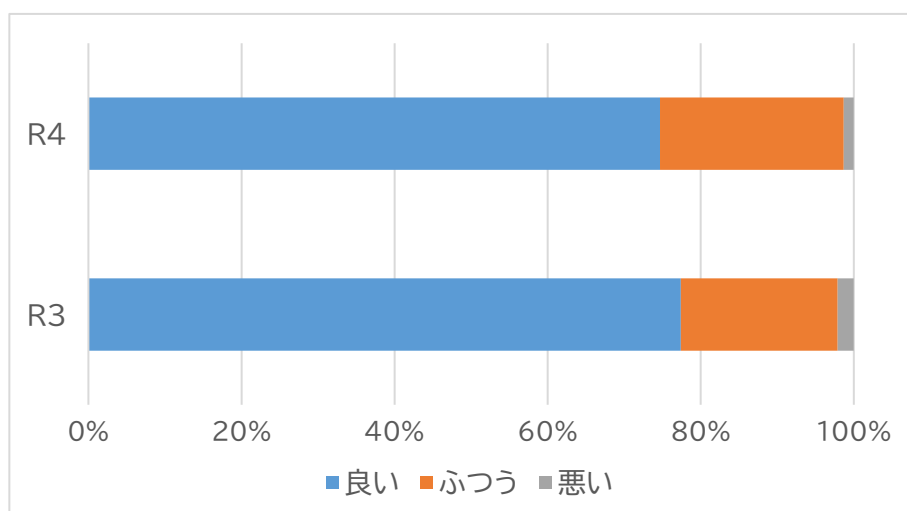
5.7 検査技師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



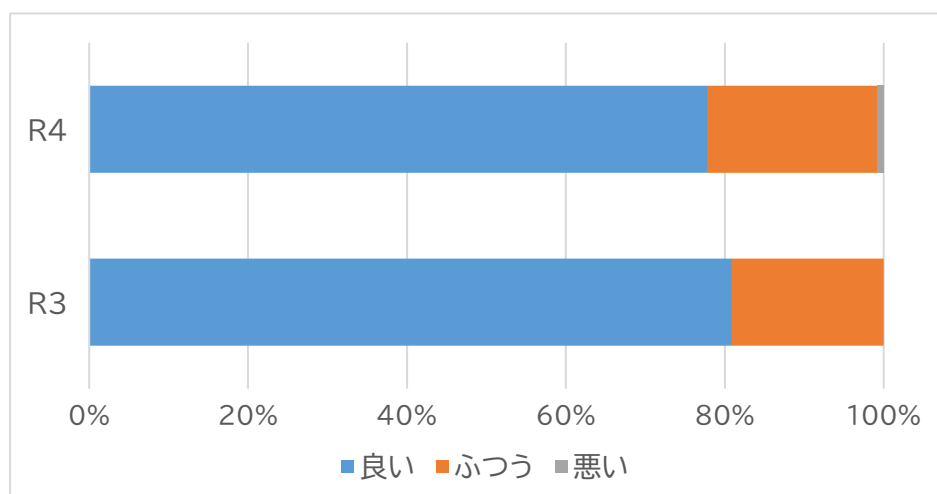
5.8 放射線技師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



5.9 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

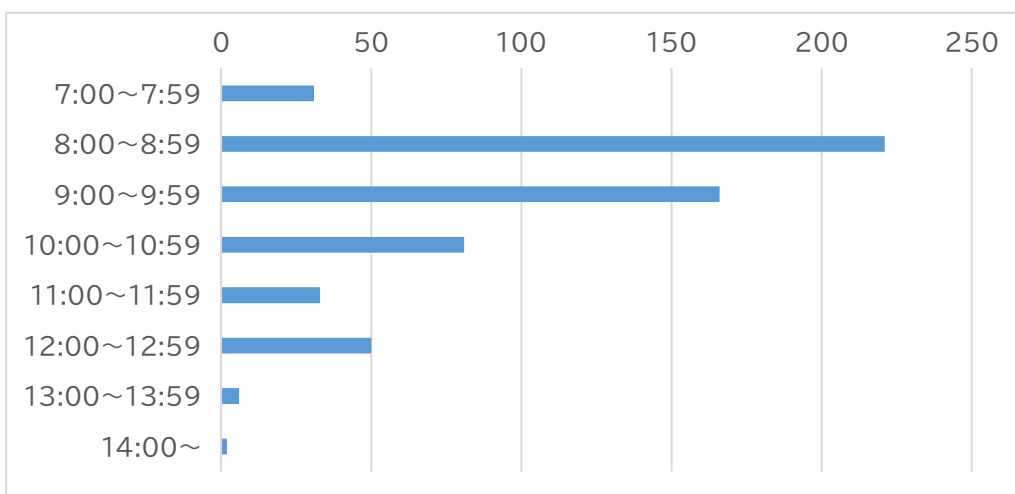
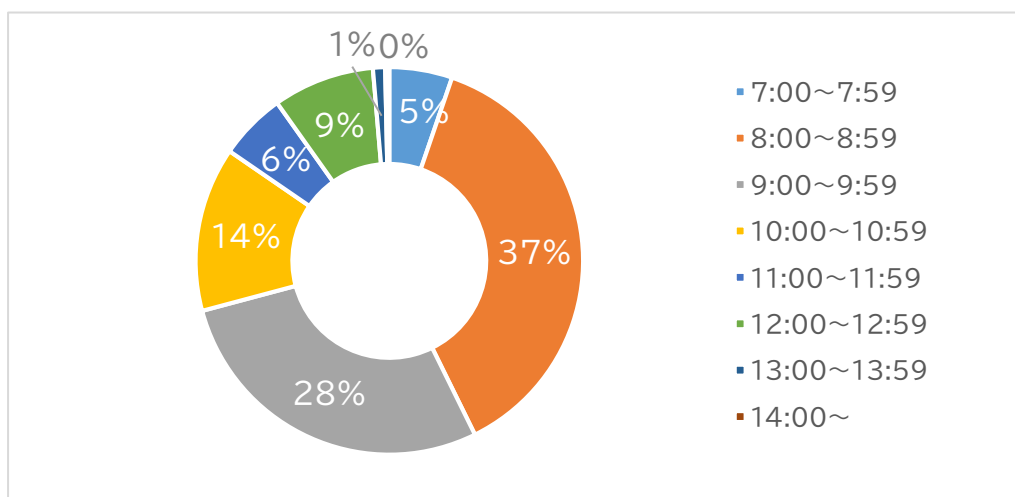
職員の対応についての意見は70件あり、好評の内容が38件、不評の内容が32件ありました。

待ち時間について

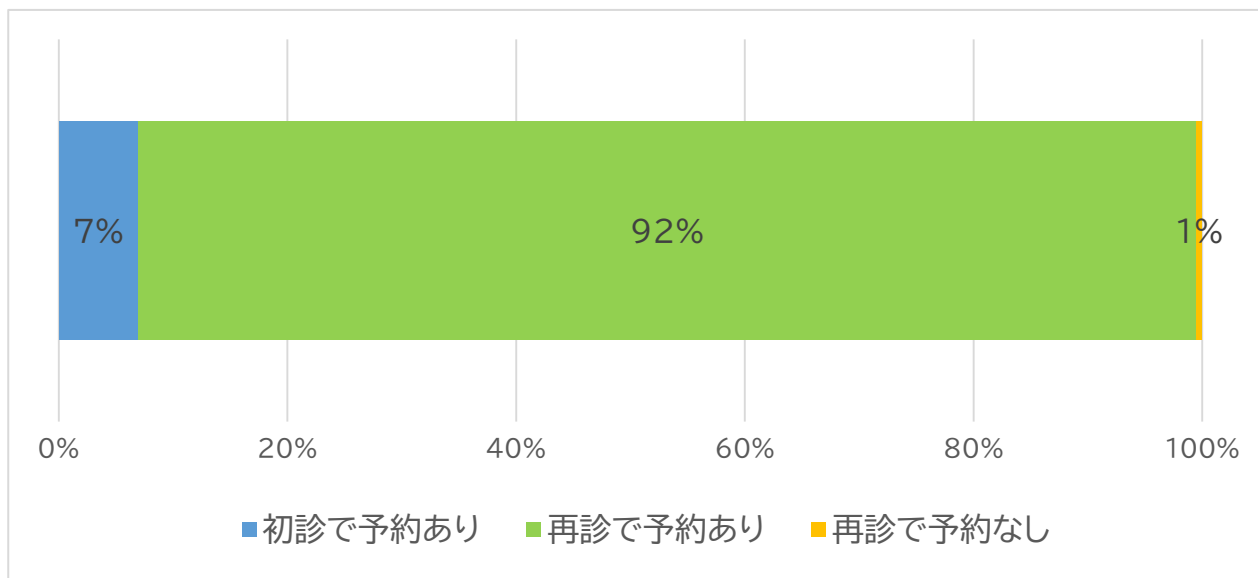
待ち時間については、適正または許容範囲と回答した方が全体の約8割となり、約2割が時間がかかりすぎると回答でした。

待ち時間が長いと感じるところは、診察待ちで65%でした。

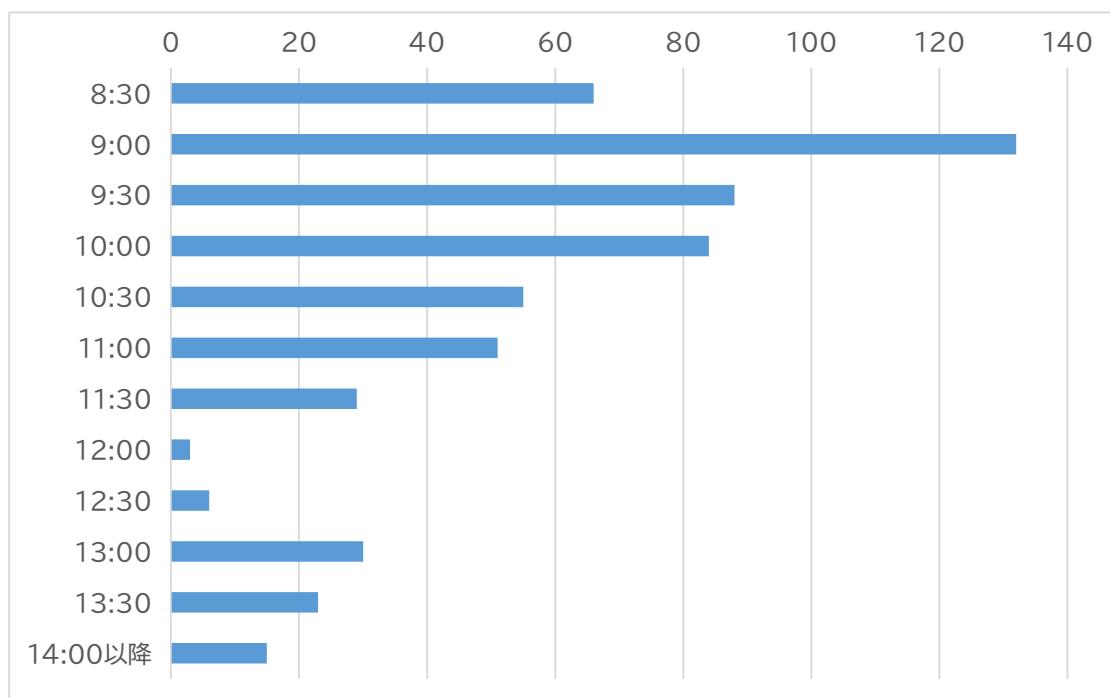
7 何時ごろ来院されましたか(無回答を除く)



8 診察予約がありましたか(無回答を除く)

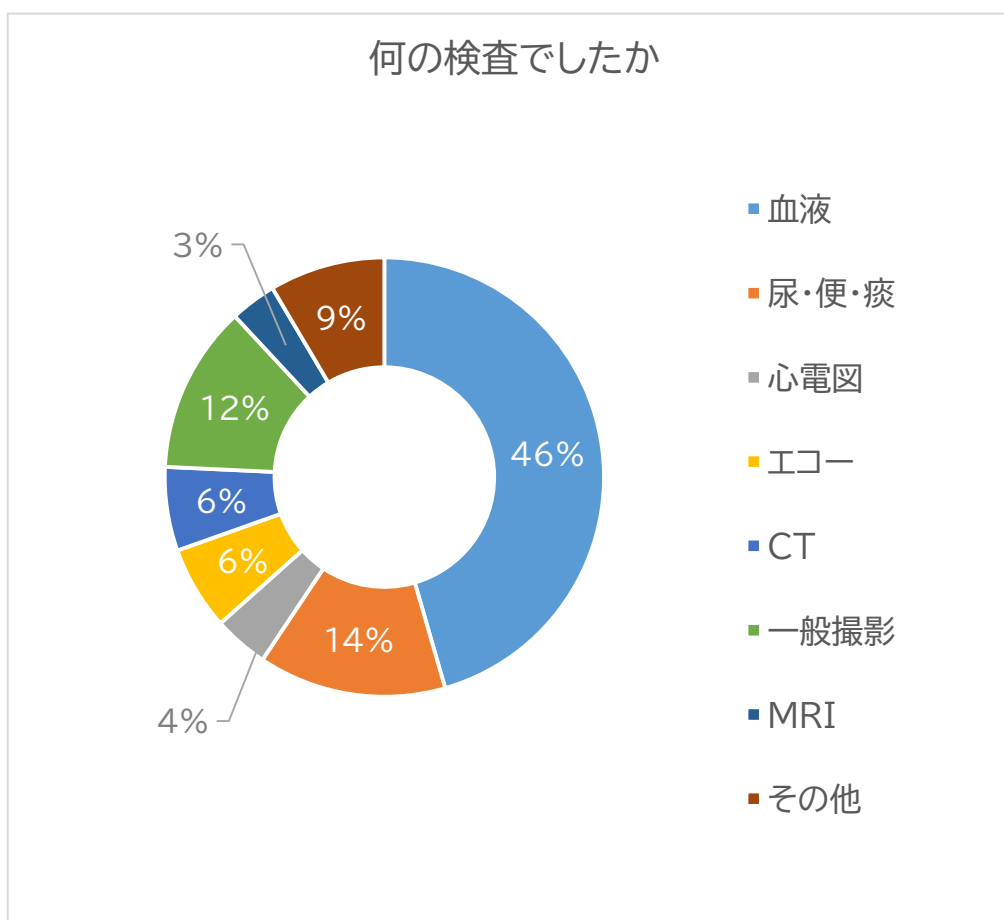
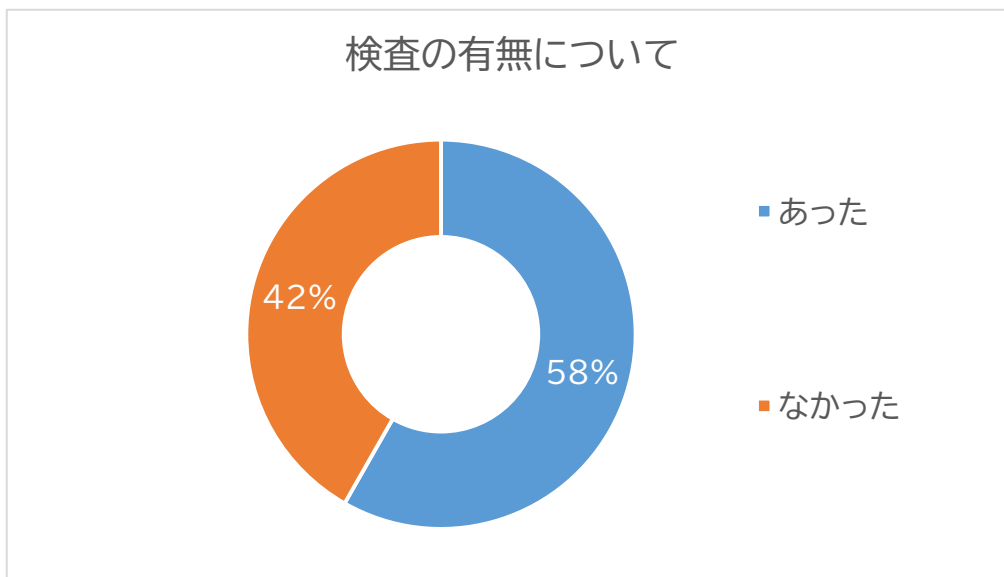


9 診察予約がある方は、予約時間は何時ですか(無回答を除く)

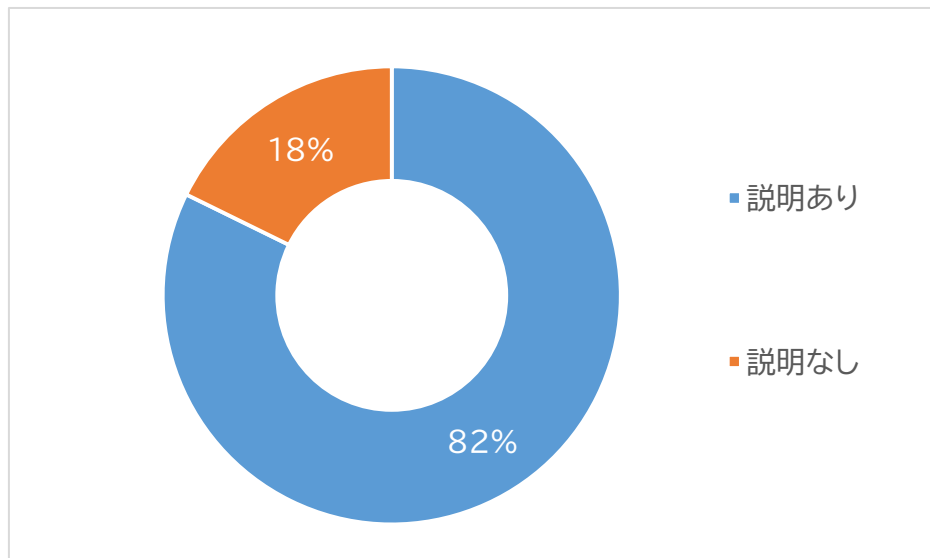


10 診察前に検査がありましたか？

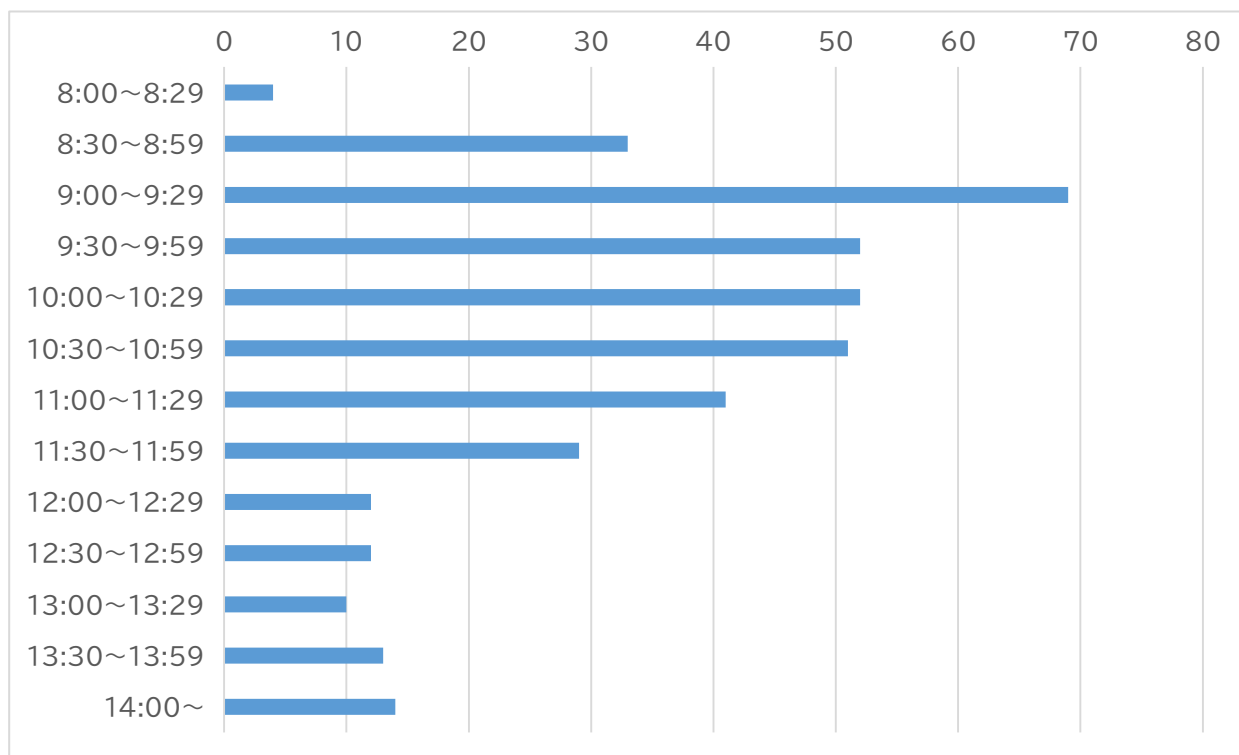
検査が「あった」と回答された方は、何の検査でしたか？



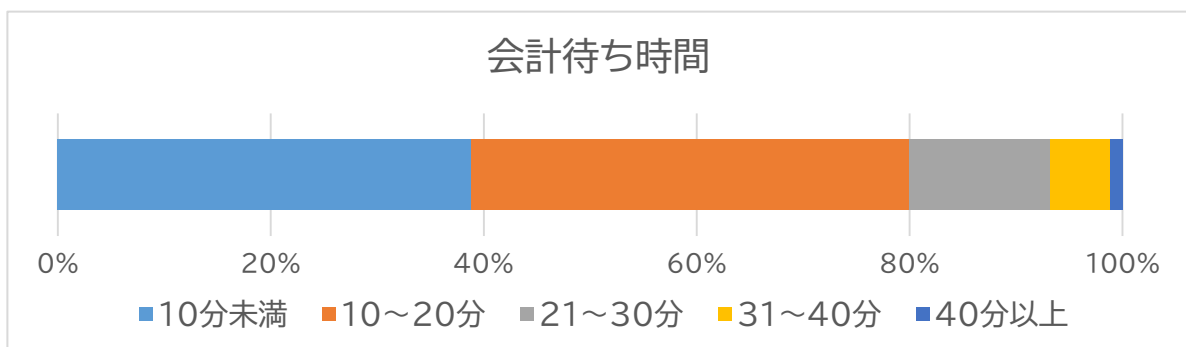
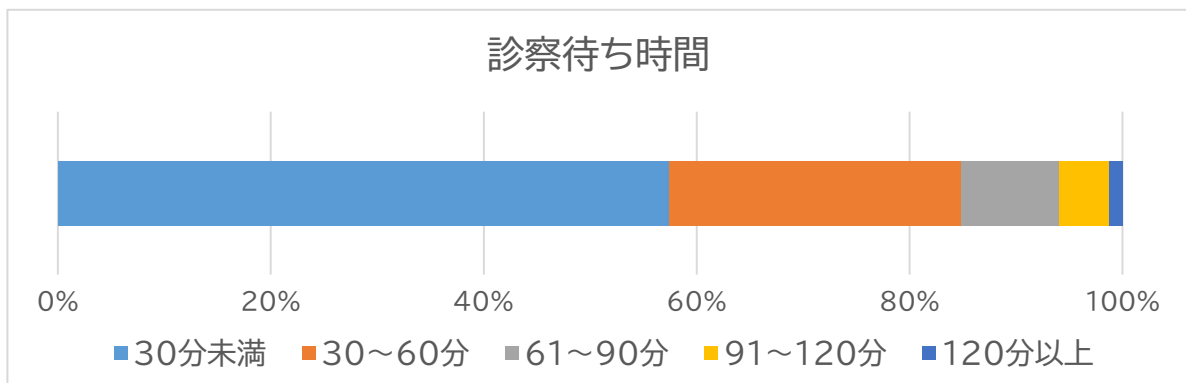
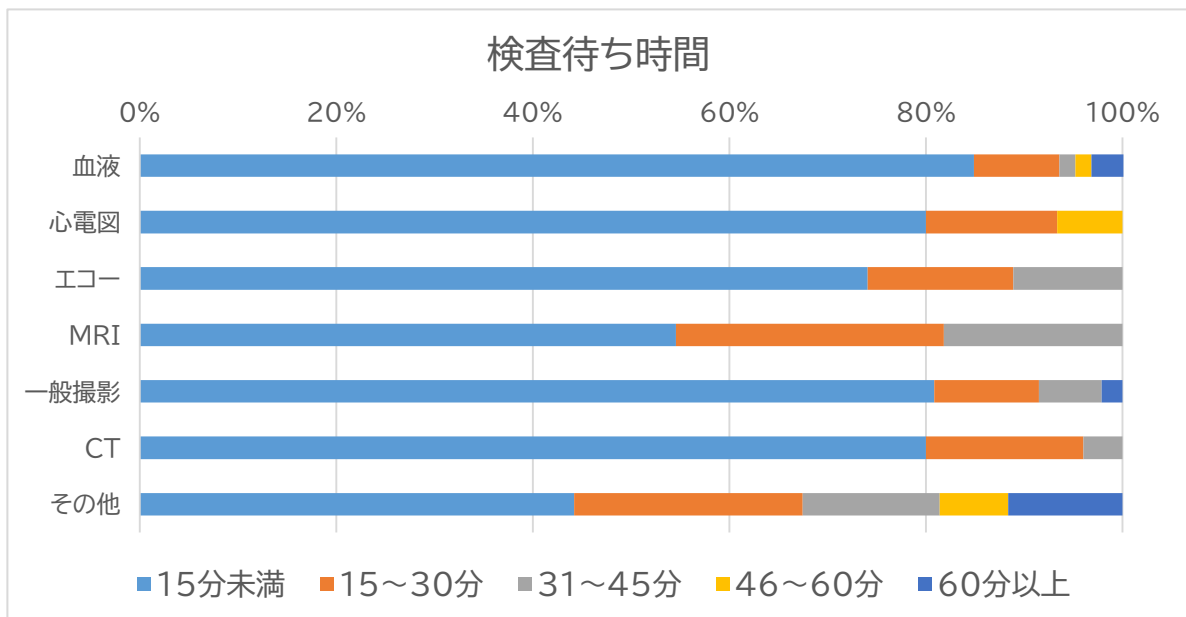
11 血液検査をされた方は、診察予約 1 時間前に採血を終えるよう説明はありましたか(無回答を除く)



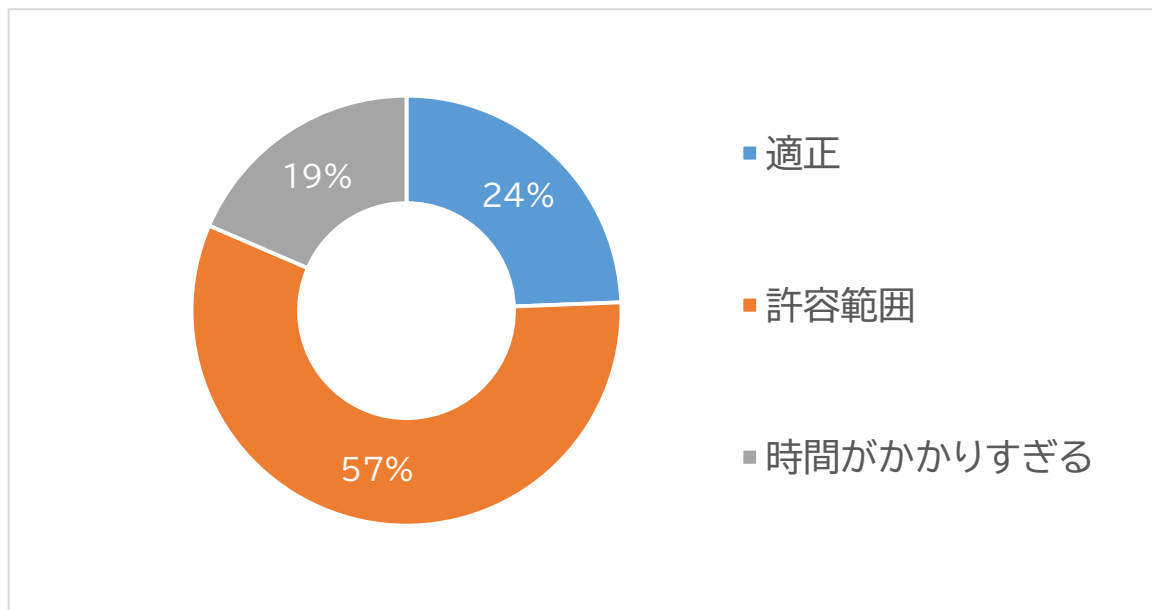
12 診察は何時頃に受けましたか(無回答を除く)



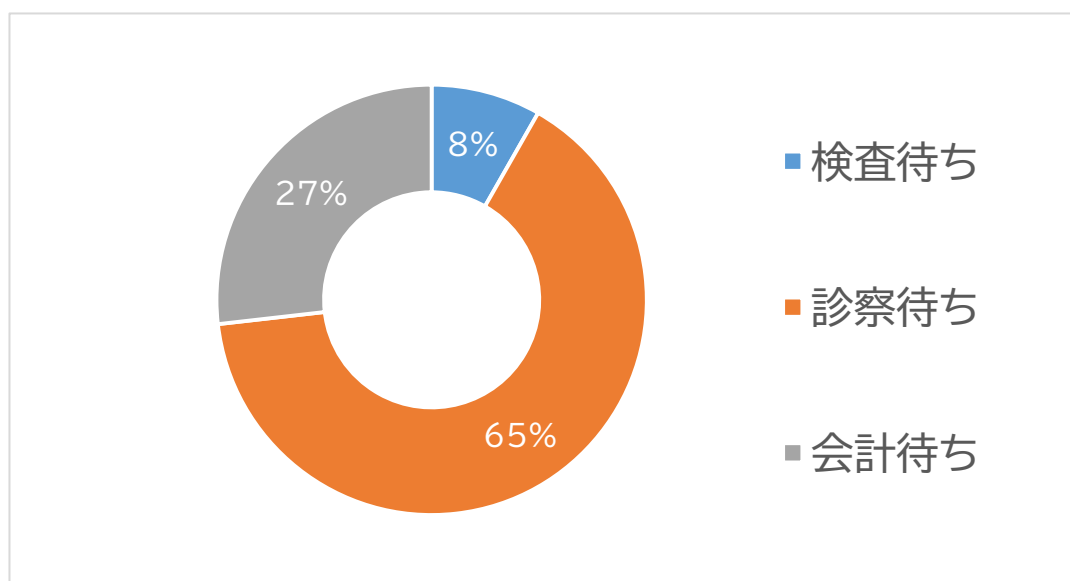
13 各窓口を受付をしてから、どれくらいの待ち時間がありましたか？(無回答を除く)



14 待ち時間は許容の範囲ですか？(無回答を除く)



15 問 14 で「時間がかかりすぎる」と回答された方は、どこで待ち時間が長いと感じましたか(無回答を除く)

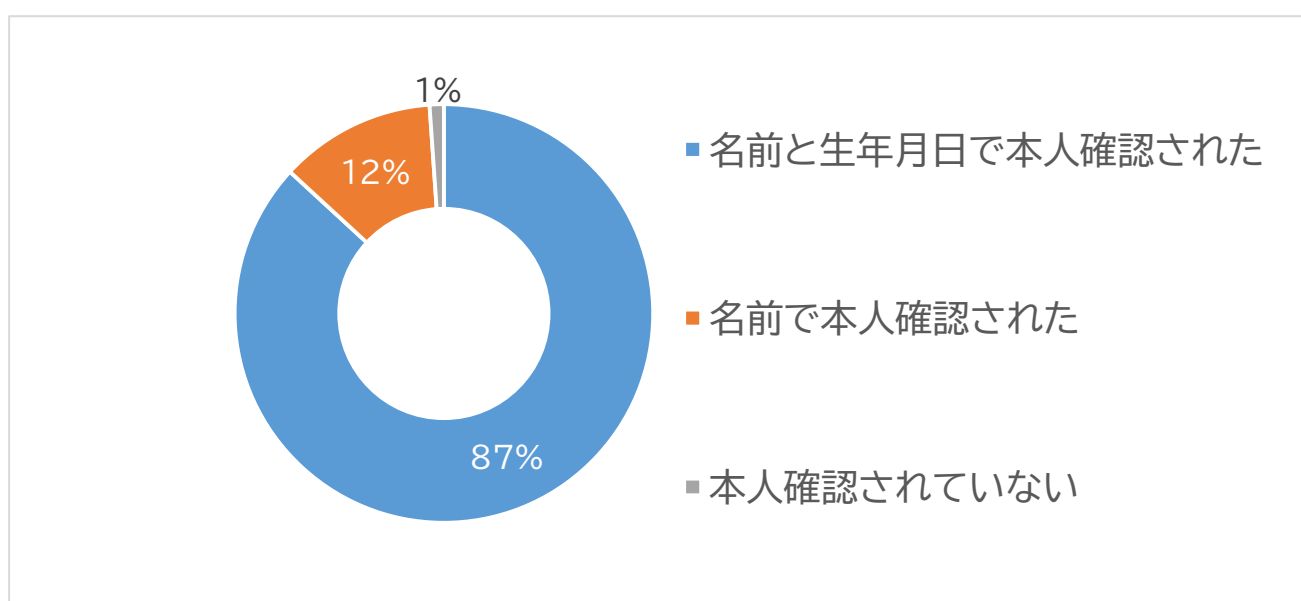


16 待ち時間についてのご意見

意見を分類すると、待ち時間が長いが26件、予約時間を守ってほしいが16件、待ち時間の表示が5件、許容範囲の意見が17件、その他(駐車場、順番表示等)が11件でした。

本人確認について

17 職員が実施している本人確認について(無回答を除く)



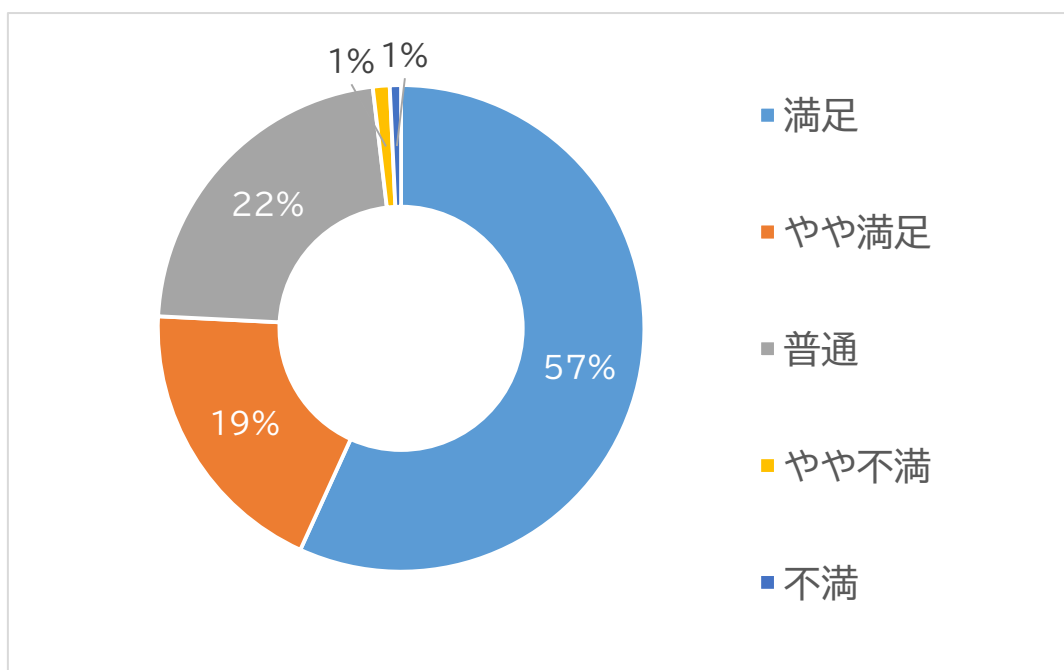
島田市立総合医療センターに対する満足度について

18 当医療センターに対する満足度について(無回答を除く)

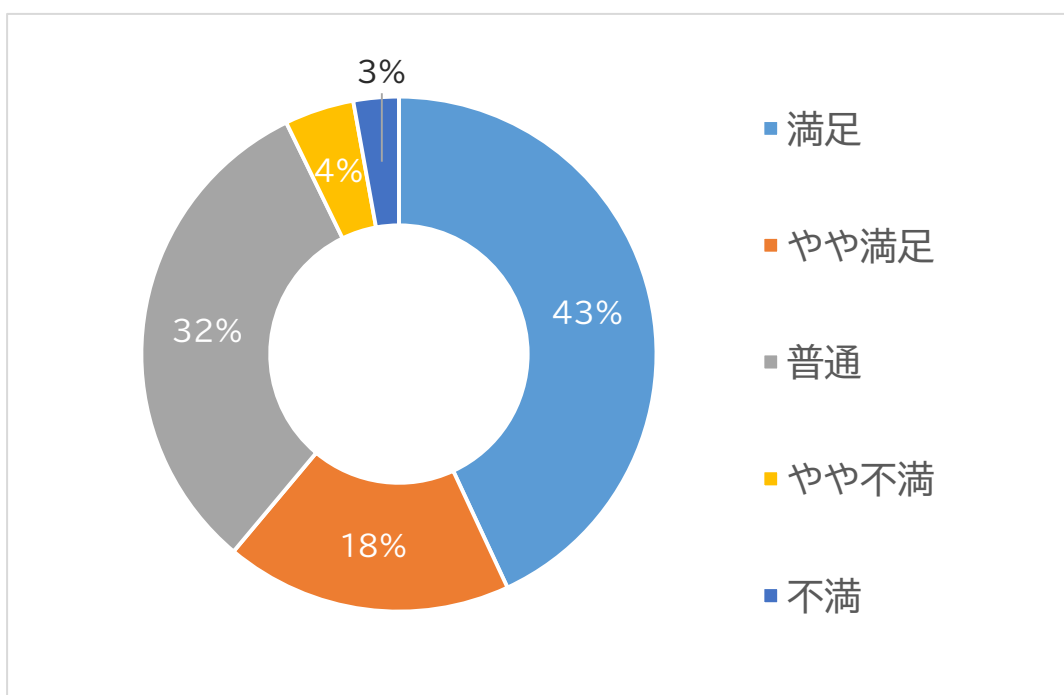
病院全体の満足度について、約7割が満足(やや満足含む)と回答しています。

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、次いで高度な医療機器の充実、案内看板や表示のわかりやすさが多かったです。

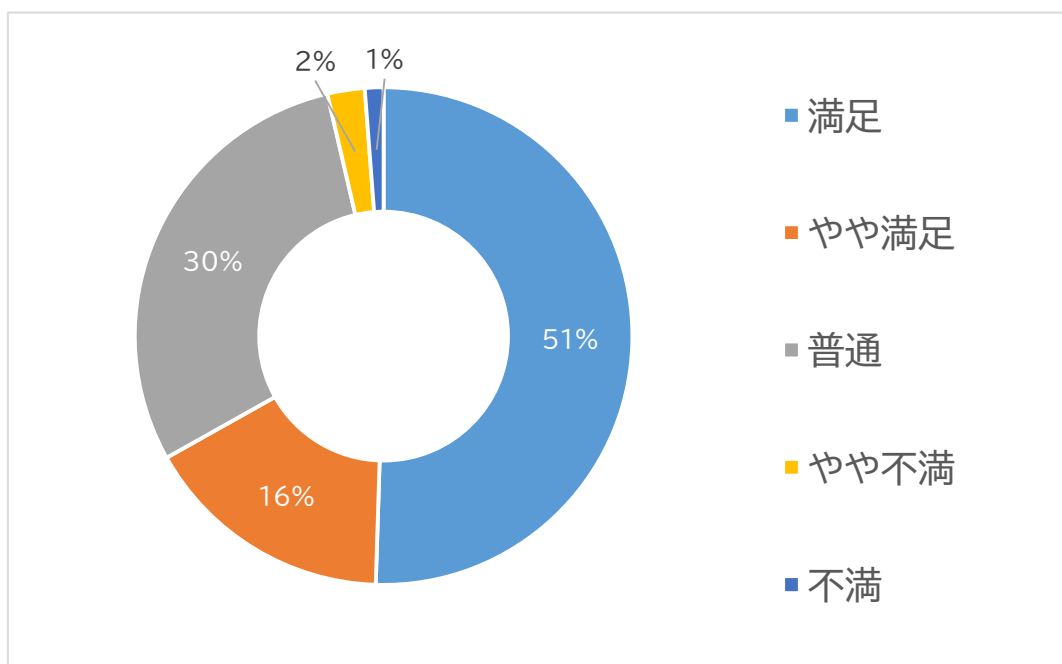
18.1 受けている診療(診察、検査)



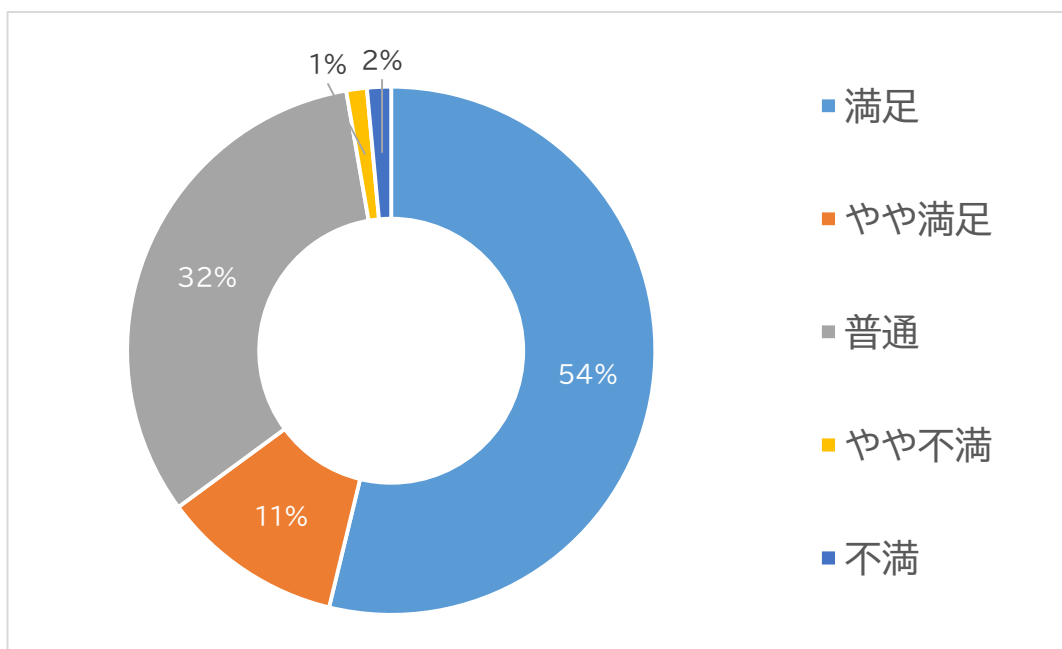
18.2 診察時間



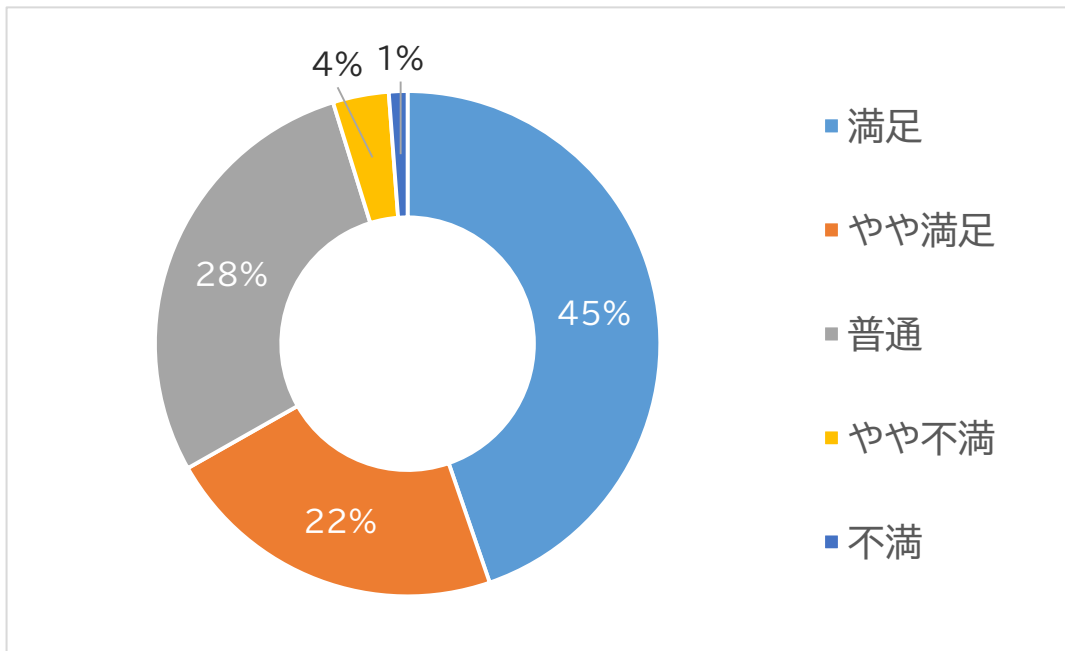
18.3 治療内容や検査、薬の説明



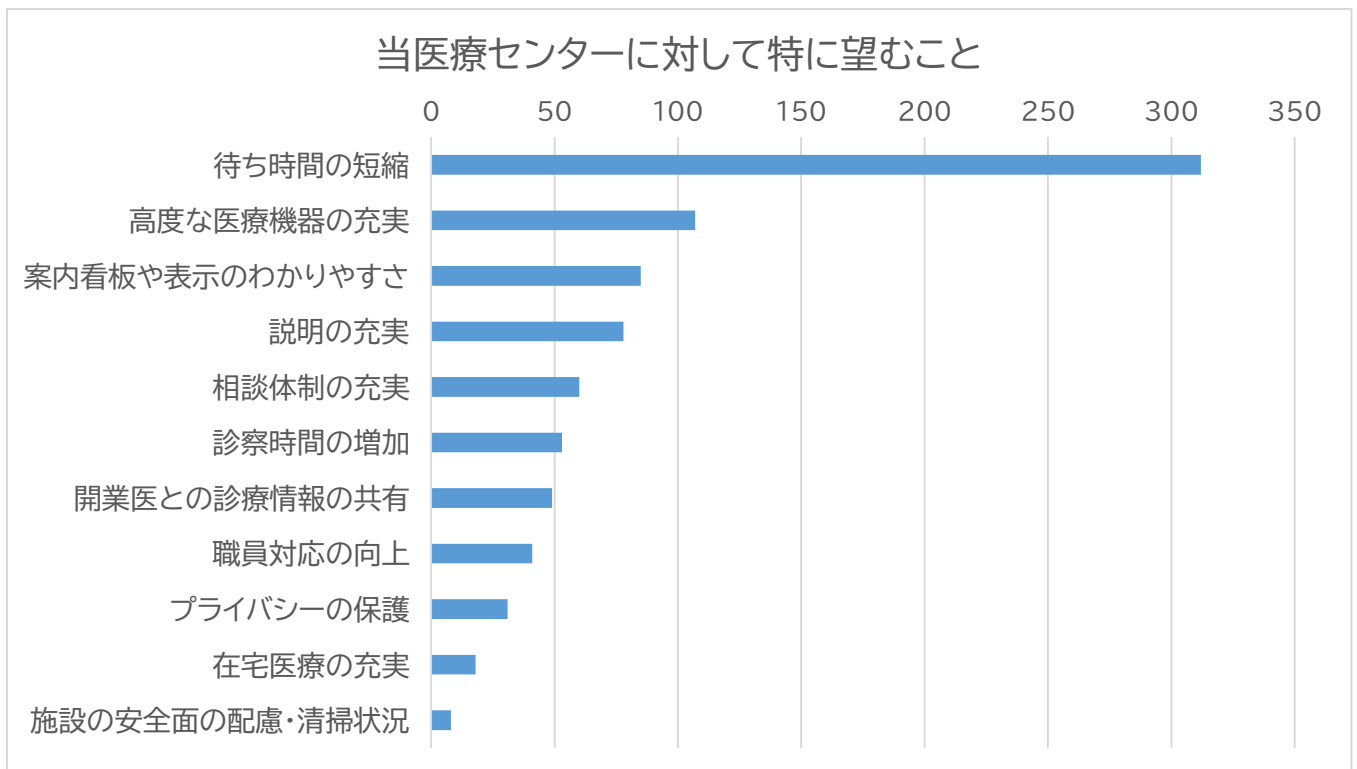
18.4 プライバシーの保護



18.5 病院全体



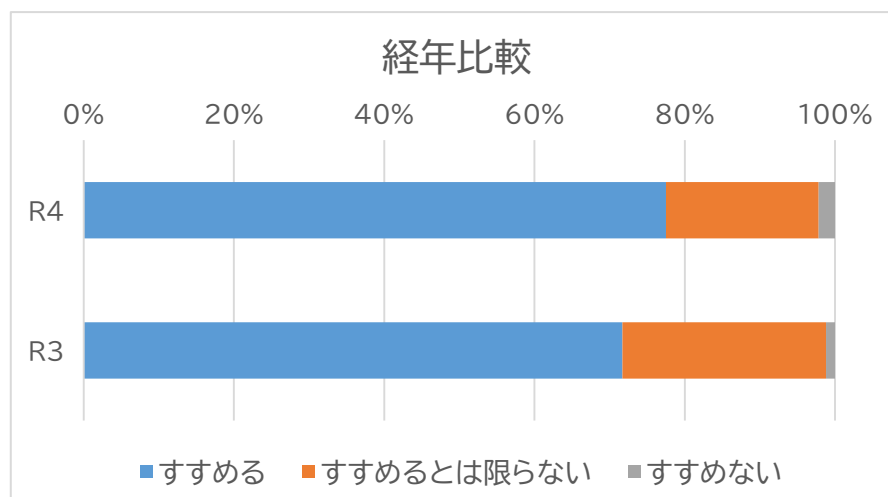
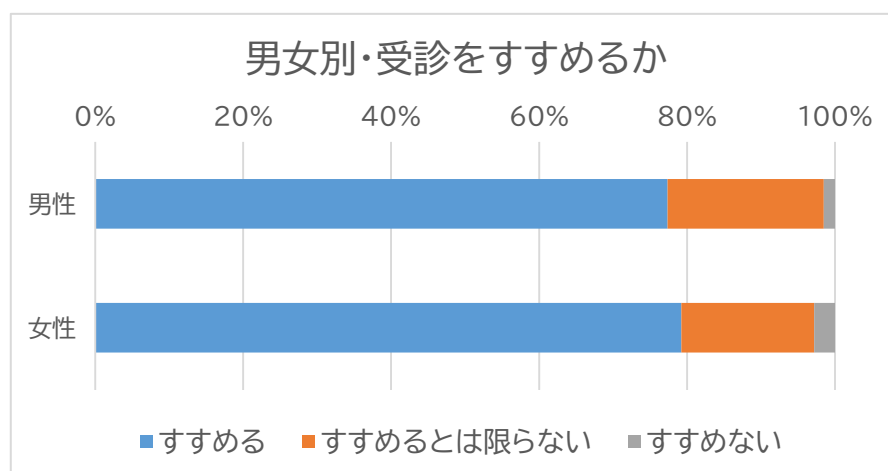
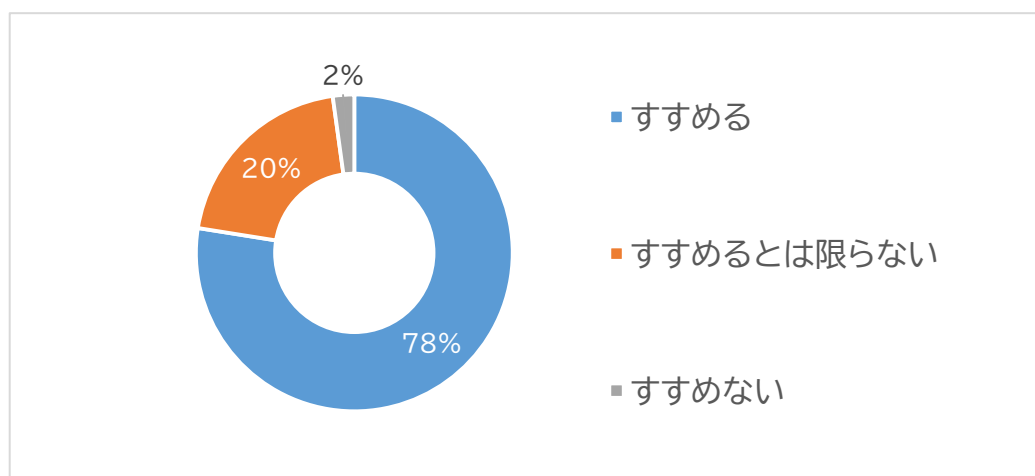
19 島田市立総合医療センターに対して特に望むことはなんですか



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、約8割がすすめると回答し、経年比較でも増加しています。

20 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)



21 どの点が改善されればおすすめですか

回答を分類すると医師数が4件、医療の質が7件、診療科によるが7件、職員対応が14件、距離の問題が3件、待ち時間が16件、施設面が6件、その他の問題が22件でした。

22 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46件、好評が52件、不評が57件、その他が12件でした。