

令和元年度

外来患者アンケート集計報告書

市立島田市民病院

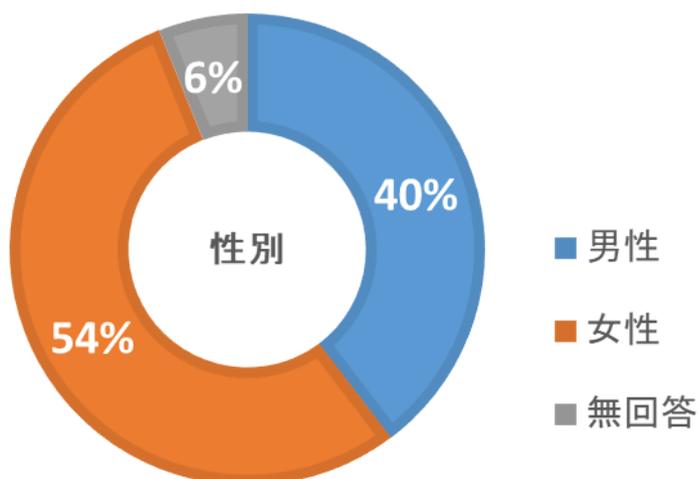
調査概要

目的	患者の意見・感想を聞き、より良い病院づくりのヒントとして活用するため、年に1度患者アンケートを実施する。
実施主体	市立島田市民病院
期間	令和元年12月17日・18日
対象者	令和元年12月17日・18日に外来受診した患者
実施方法	調査日の8時30分から17時まで中央計算で会計計算した患者に調査票を配布し、その場で回収した
配布部数	577部
回収部数	577部
回収率	100%

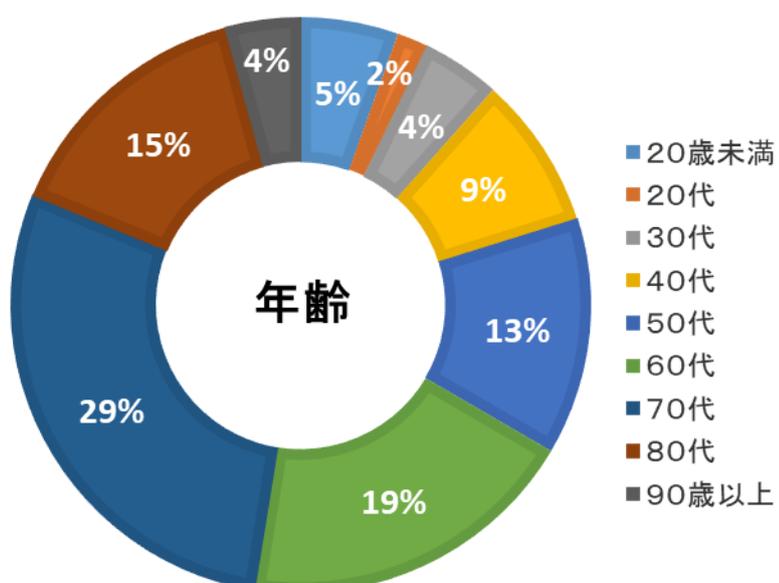
患者さんについて

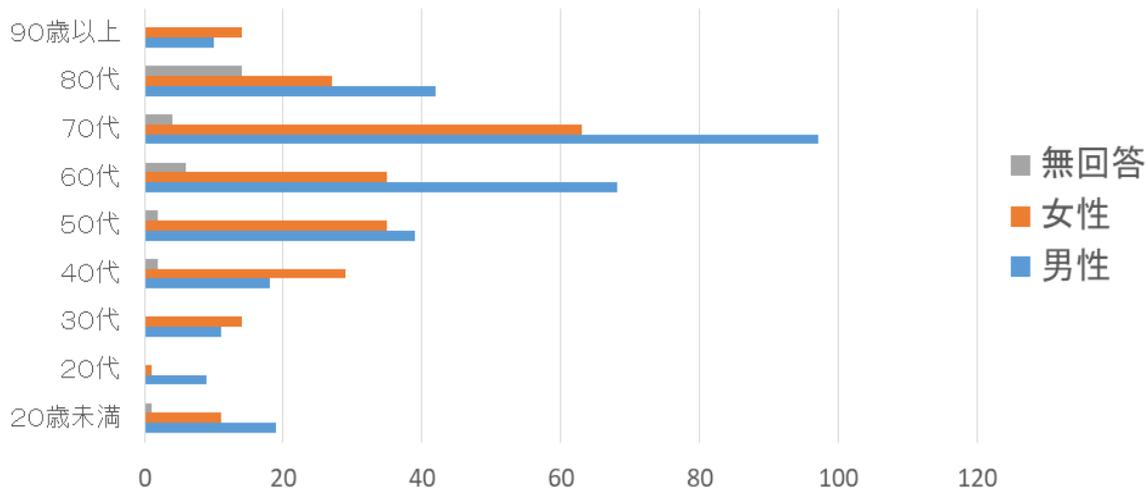
今回の調査では性別・年齢別では、約 67%が 60 歳以上で 70 歳台の男性患者さんが最多でした。

1 患者さんの性別

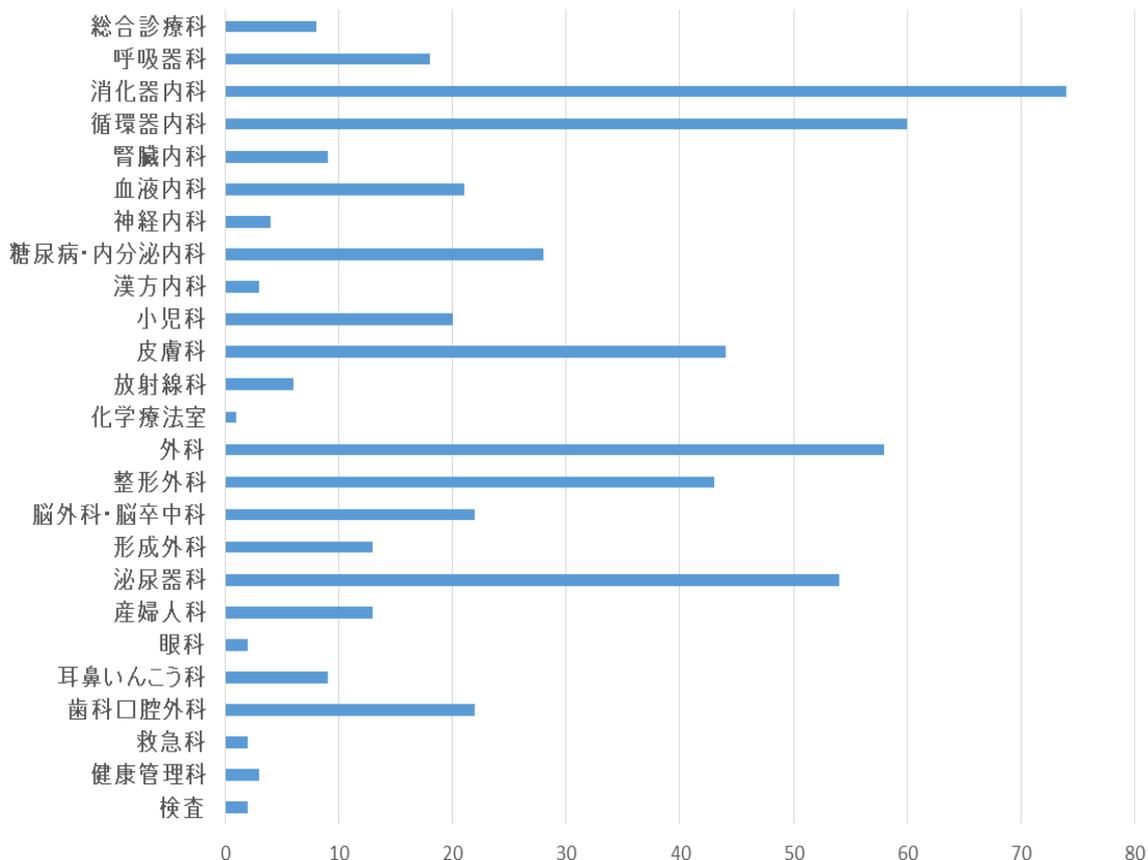


2 患者さんの年齢

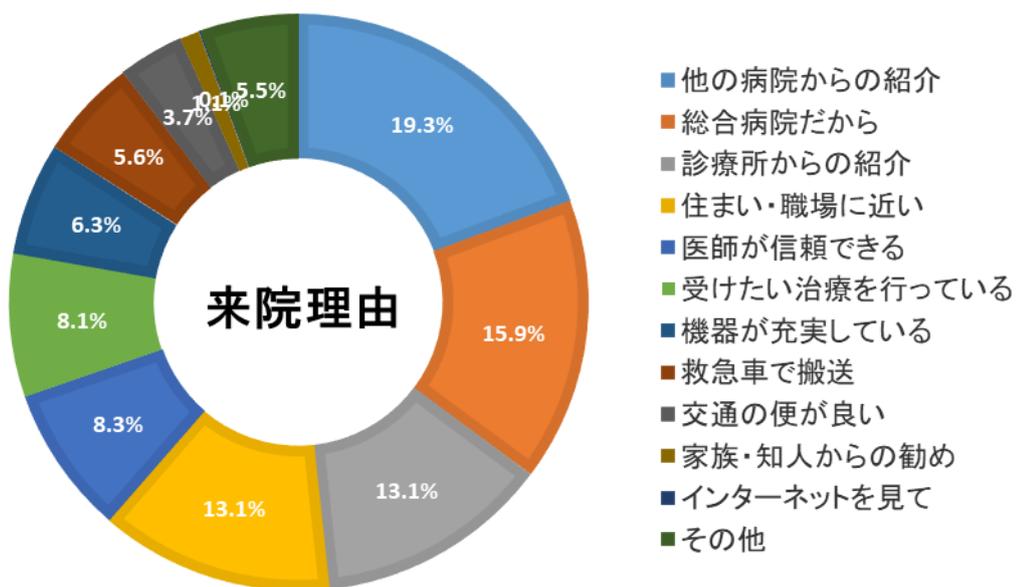




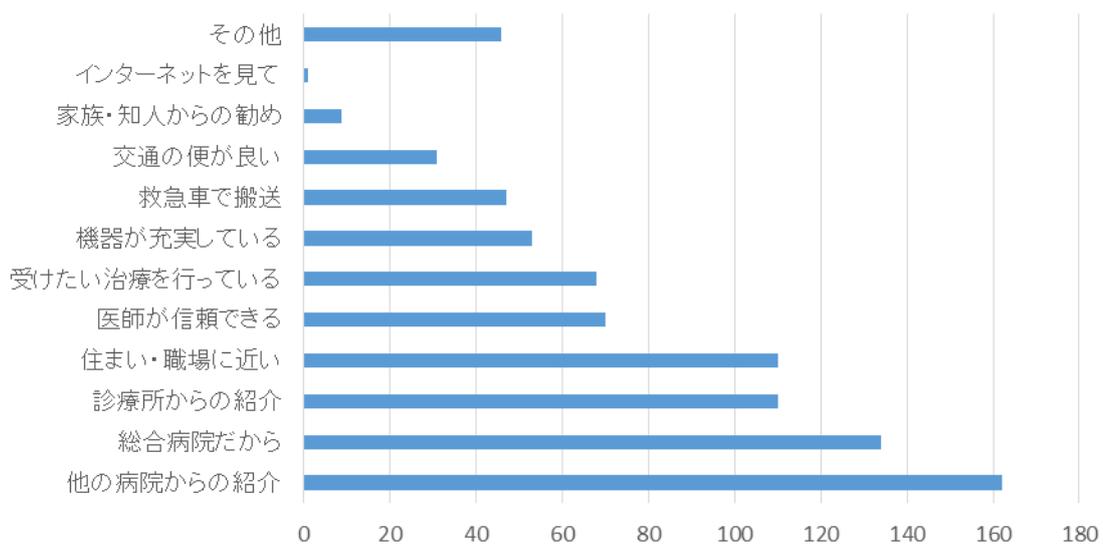
3 受診する科



4 来院理由



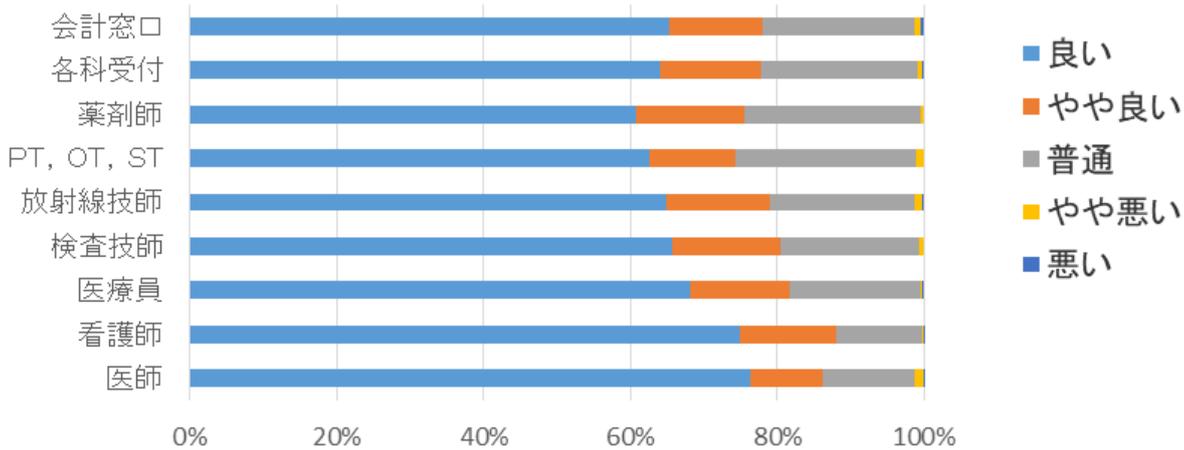
来院理由



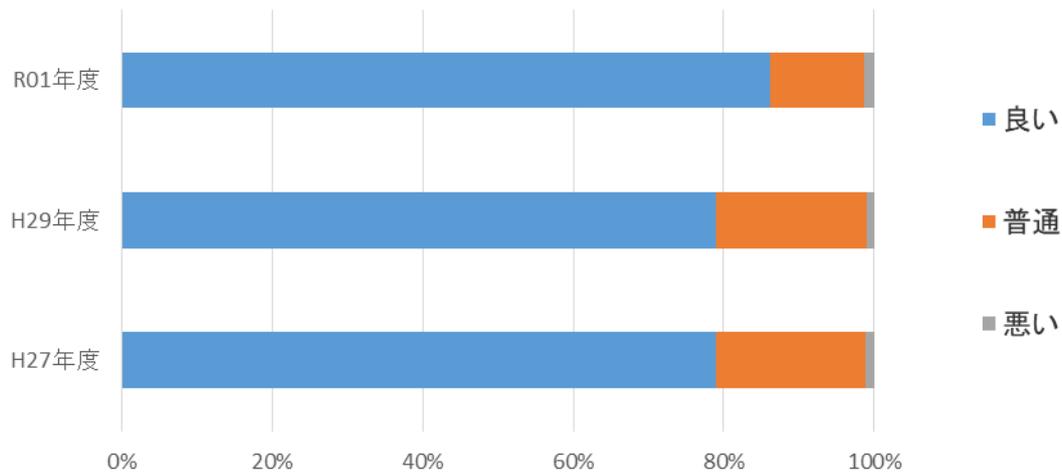
職員の対応について

職員の対応については、経年比較では全体的に良い、やや良い割合が増加しました。やや悪い、悪いの割合はどの職種も非常に少なかったです。

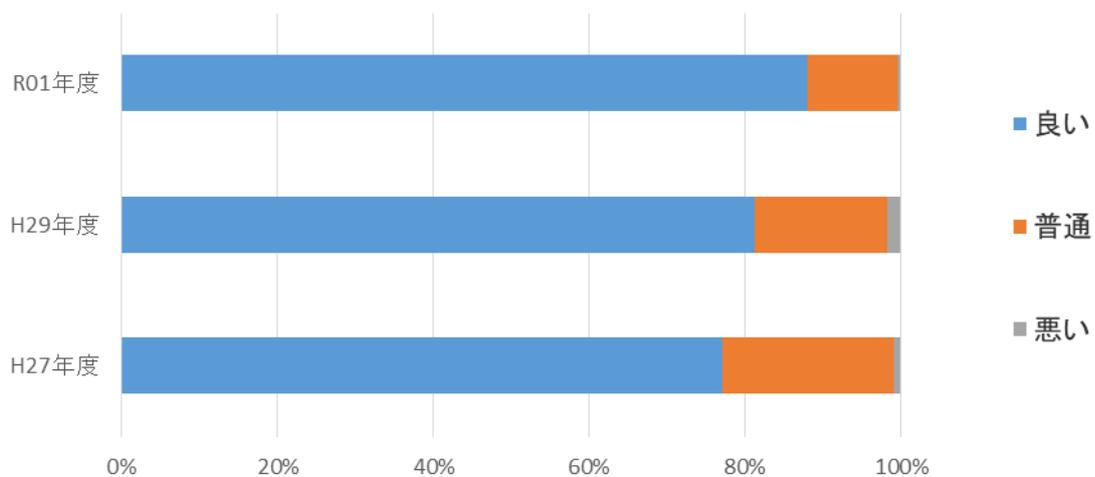
5 職員の対応(言葉づかい、態度、質問の対応)について



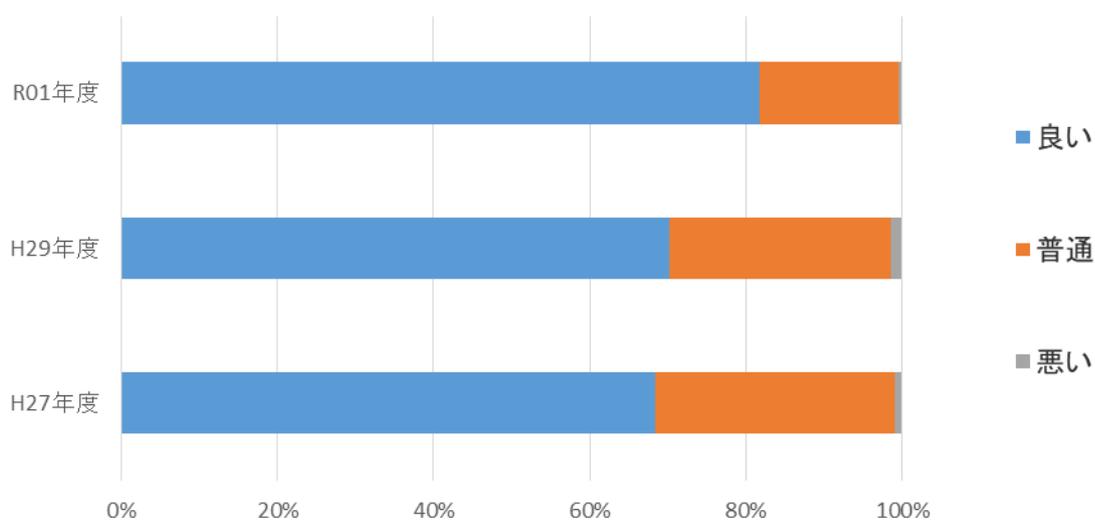
医師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



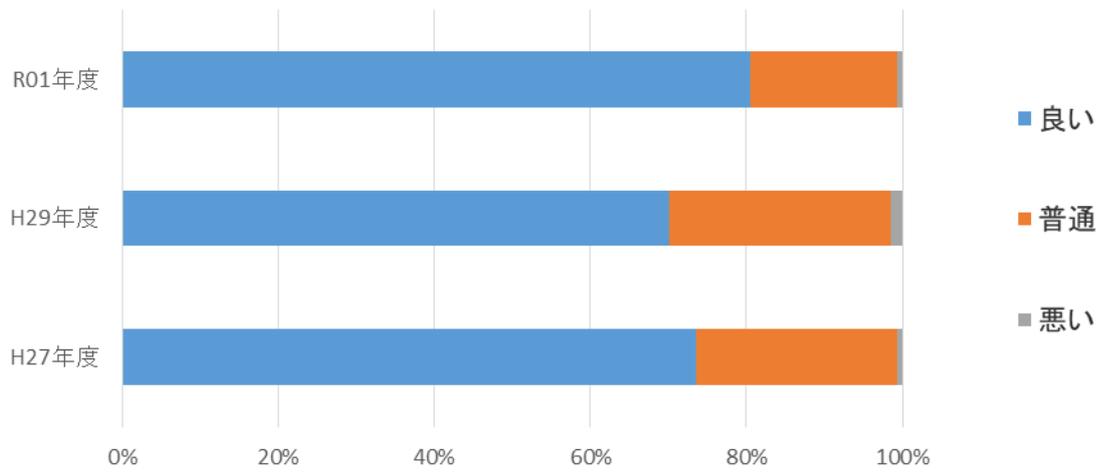
看護師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



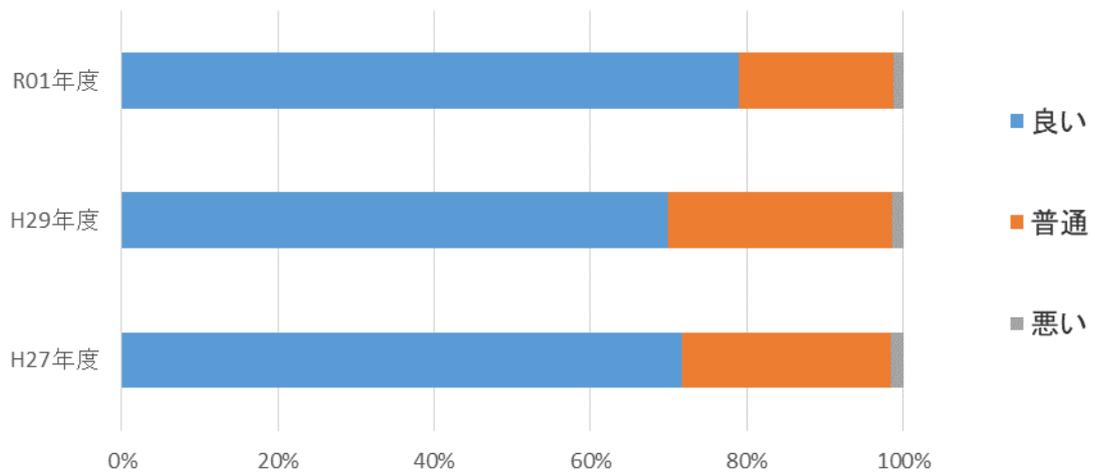
医療員／職員の対応(言葉づかい、態度)について



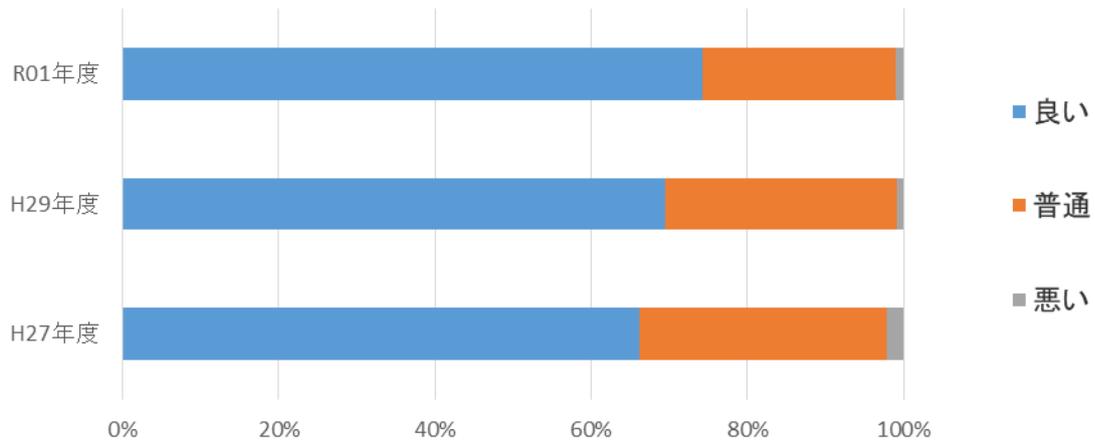
検査技師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



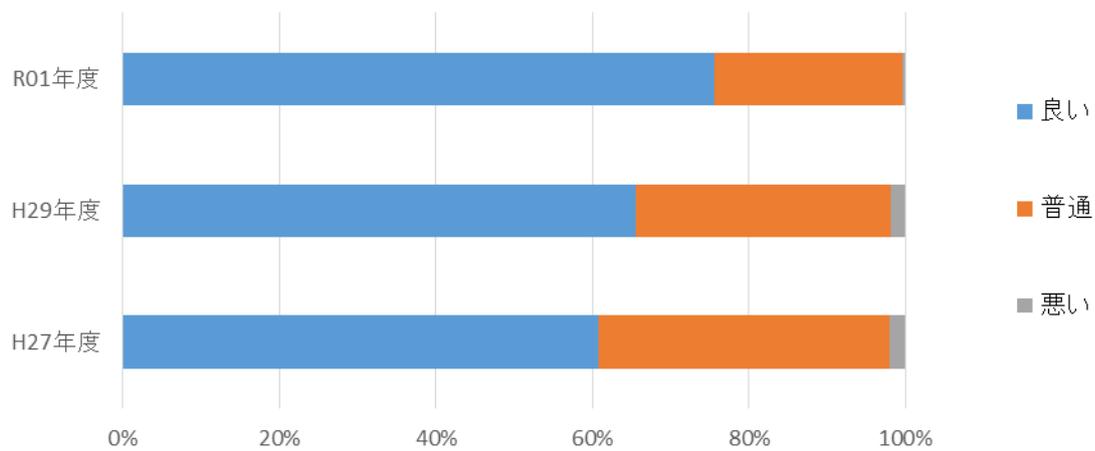
放射線技師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



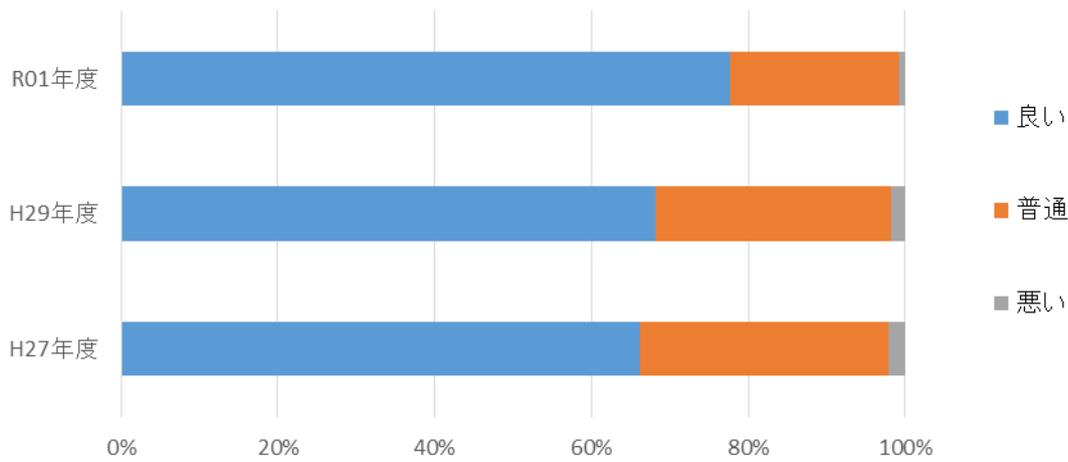
PT、OT、ST／職員の対応(言葉づかい、態度)について



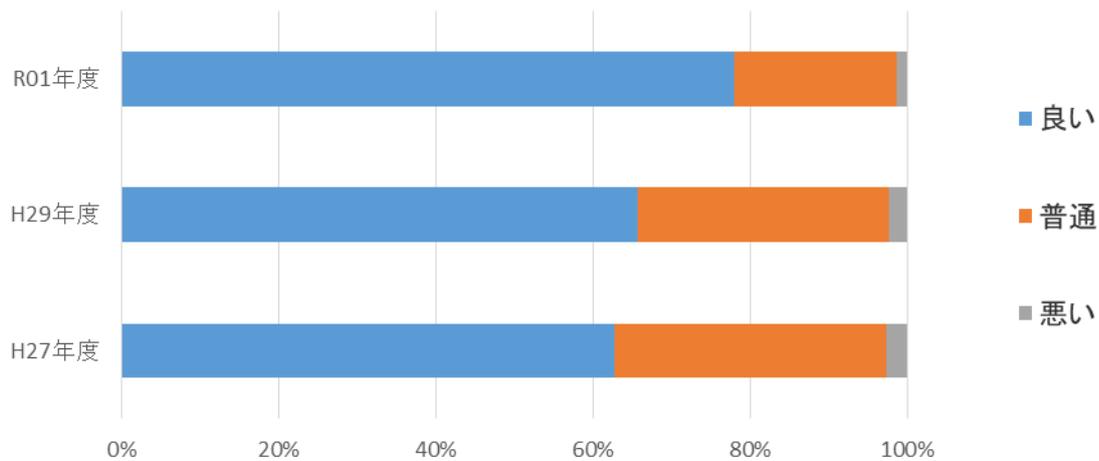
薬剤師／職員の対応(言葉づかい、態度)について



各科受付／職員の対応(言葉づかい、態度)について



会計窓口／職員の対応(言葉づかい、態度)について



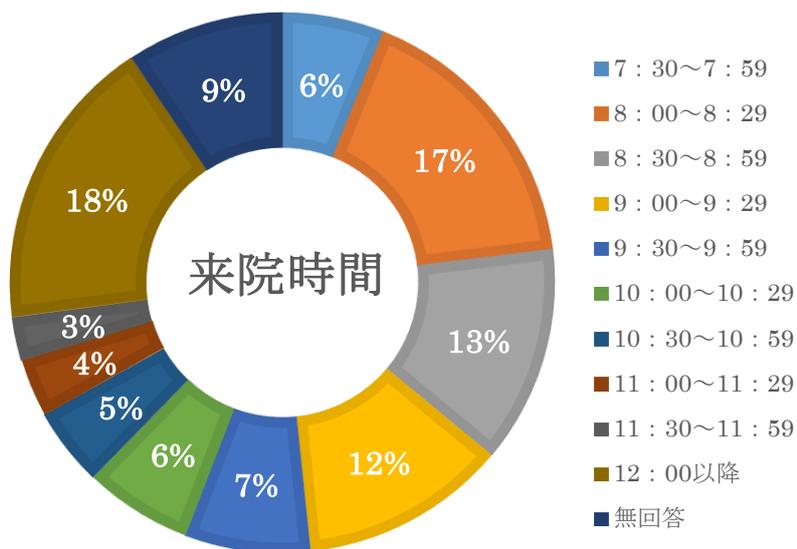
6 職員の対応(言葉づかい、態度、質問の対応)についての意見

職員の対応についての意見は 61 件あり、不評の内容が 22 件、好評の内容が 39 件ありました。

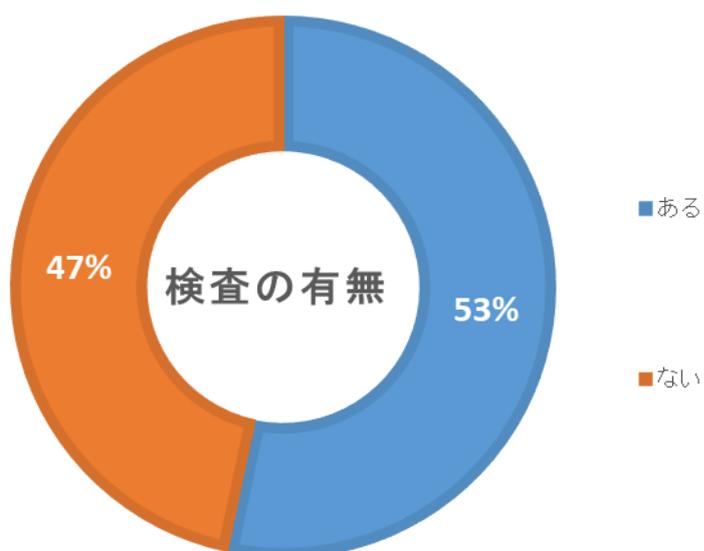
待ち時間について

待ち時間については、67%が許容範囲でした。経年比較では、改善傾向にあります。

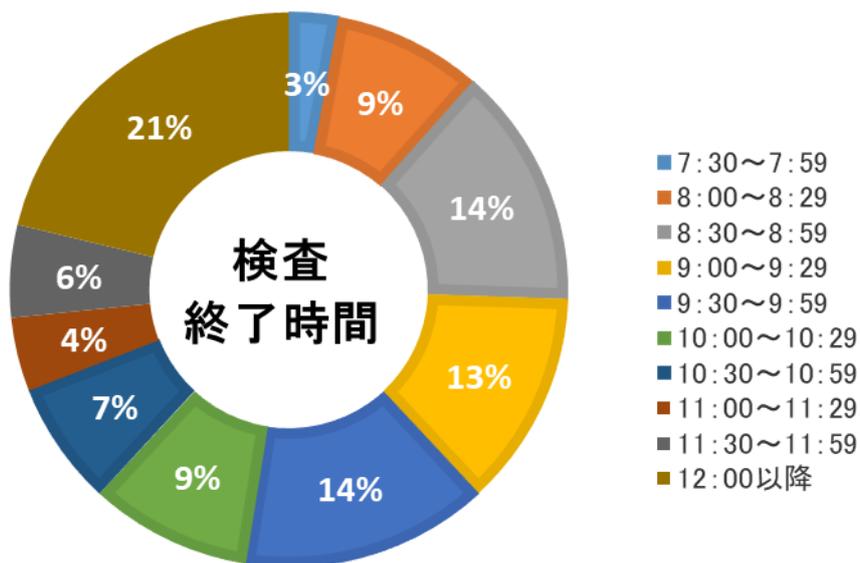
7 何時ごろ来院されましたか



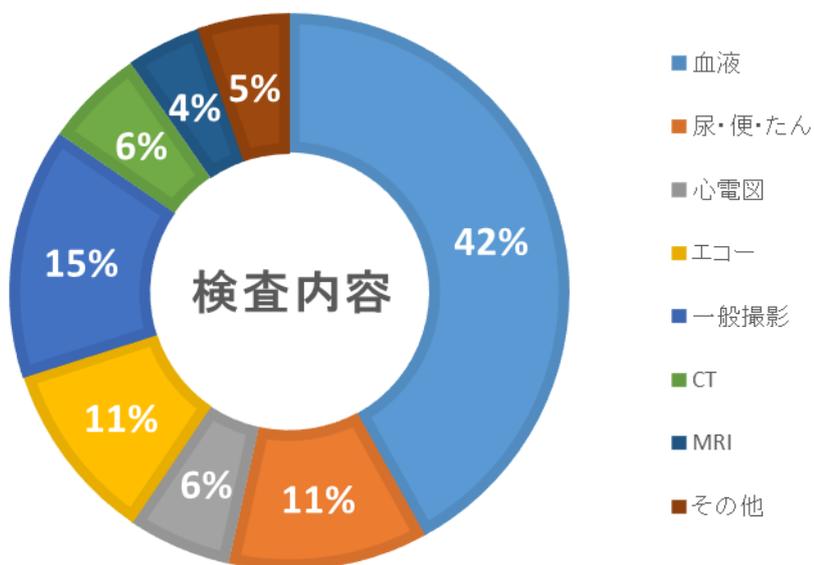
8 診察前に検査がありましたか



9 何時頃検査が終了しましたか

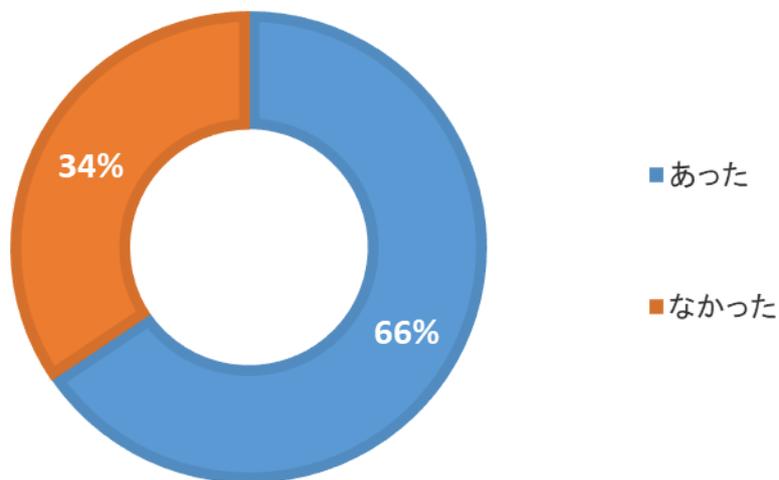


10 検査は何の検査でしたか

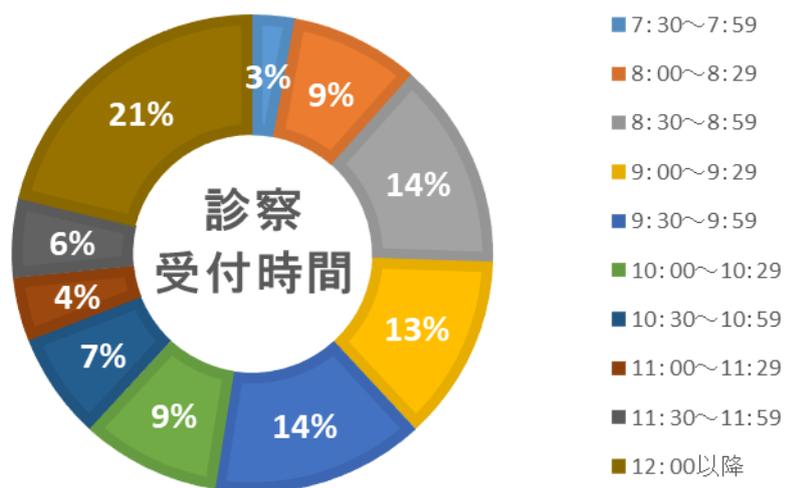


11 血液検査をされた方は、診察予約 1 時間前に採血を終えるよう説明はありましたか

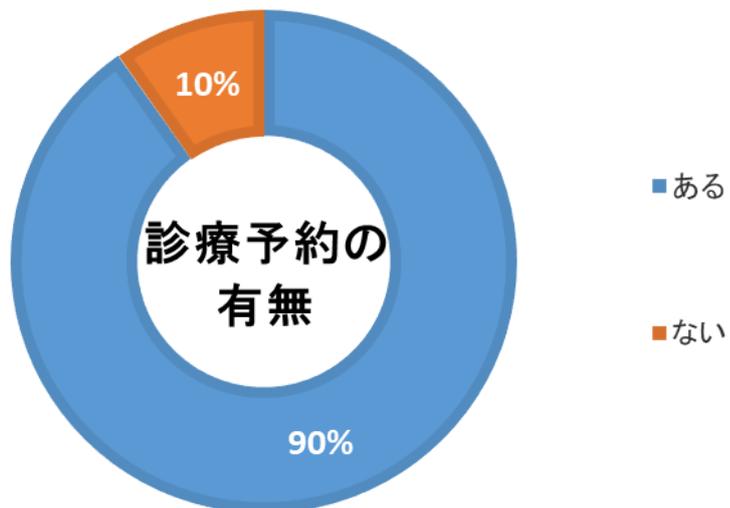
予約時間1時間前に採血を終える指示



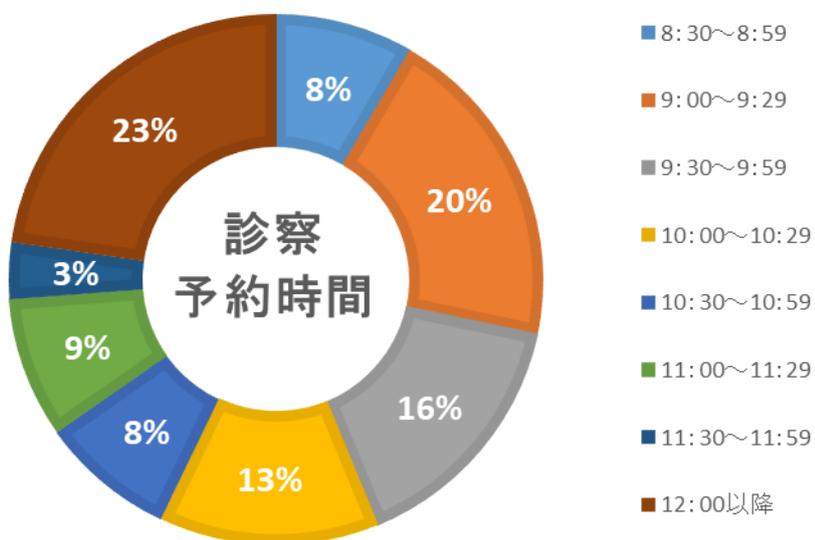
12 何時頃各科外来で受付をしましたか



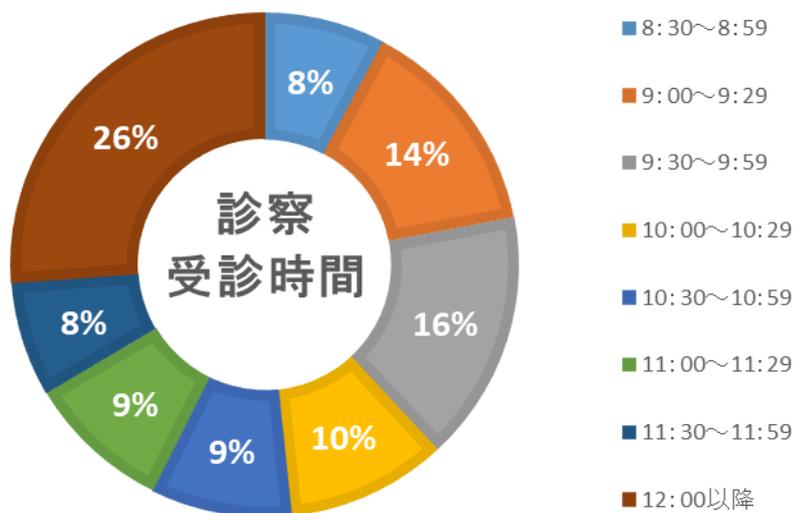
13 診察予約がありましたか



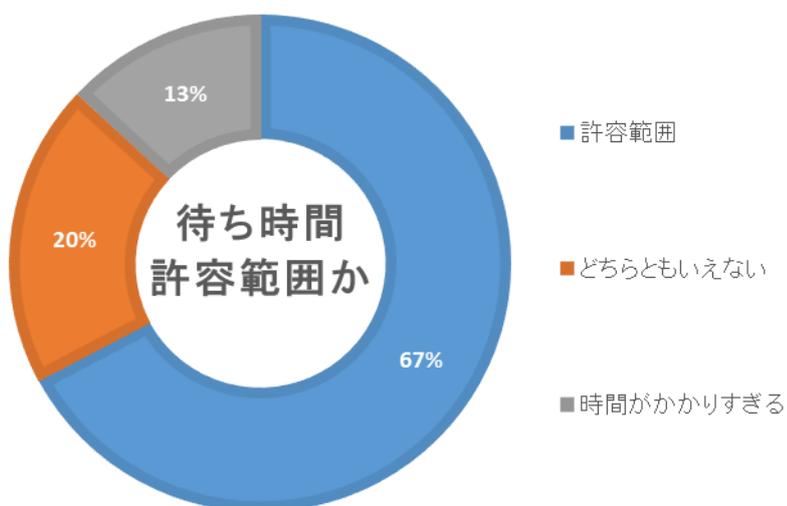
14 予約時間は何時ですか



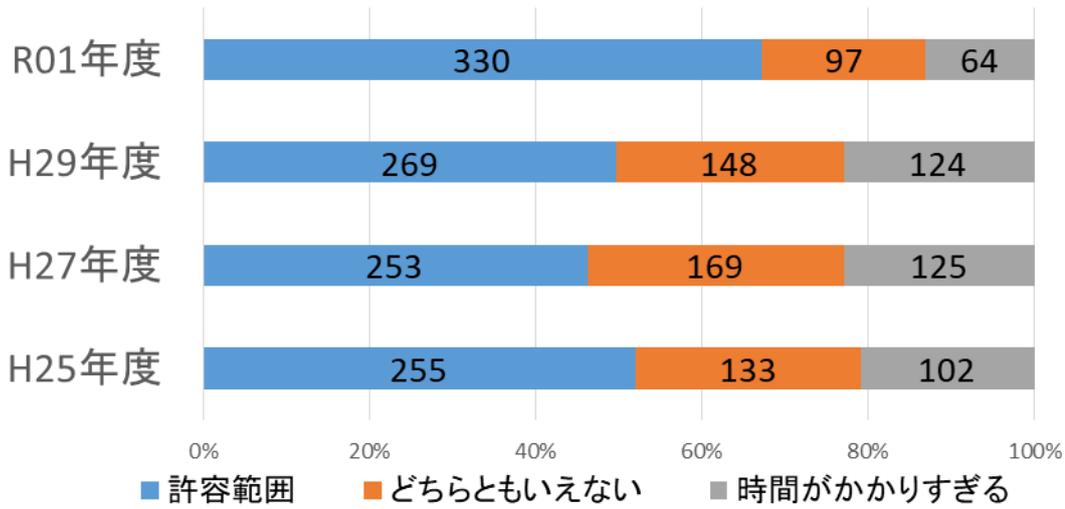
15 診察は何時頃受けましたか



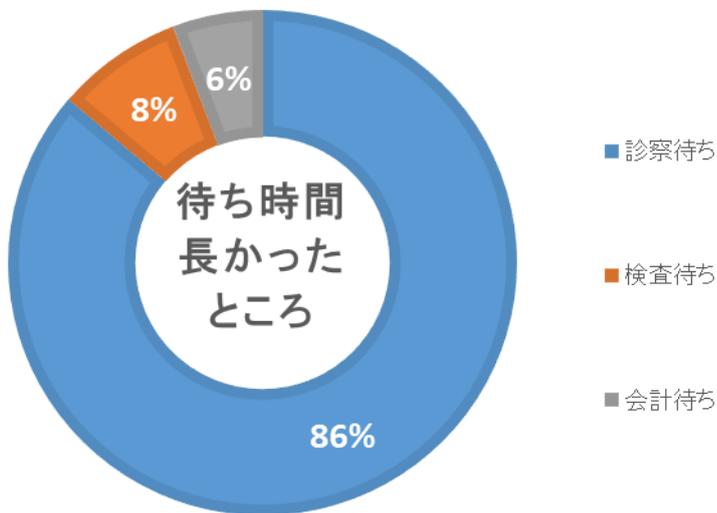
16 待ち時間は許容の範囲ですか



待ち時間 経年比較



17 ところで待ち時間が長いと感じましたか

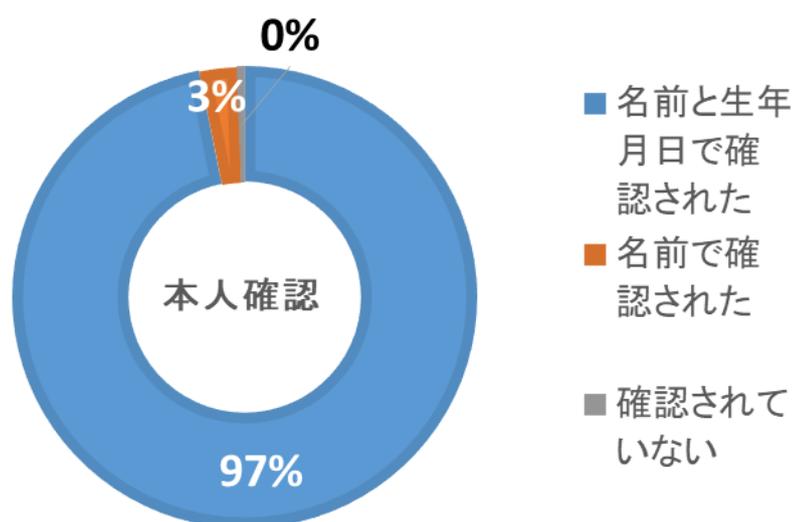


18 待ち時間についてのご意見

意見を分類すると、待ち時間が長いが 19 件、待ち時間を守ってほしいが 14 件、待ち時間の表示が 8 件、許容範囲の意見が 22 件、その他が 8 件でした。

本人確認について

19 職員が実施している本人確認について



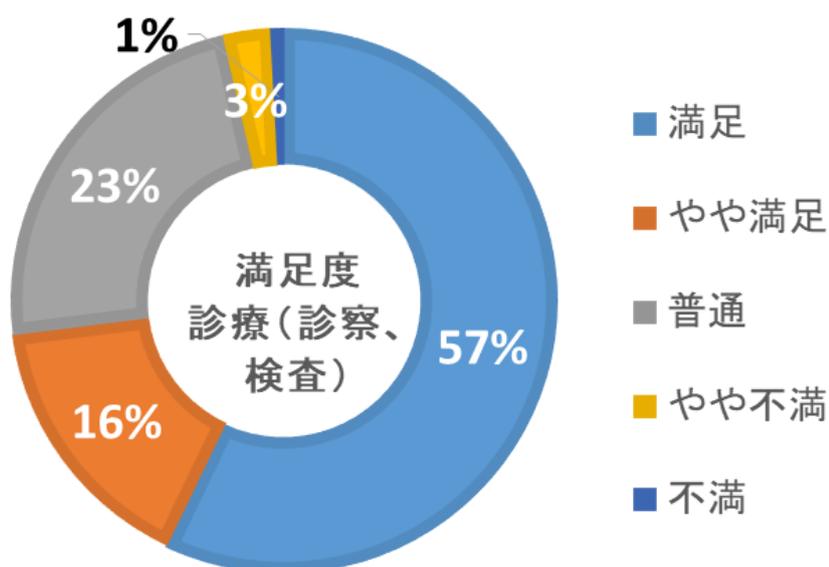
市民病院に対する満足度について

20 市民病院に対する満足度について、該当するものに○をつけて ください

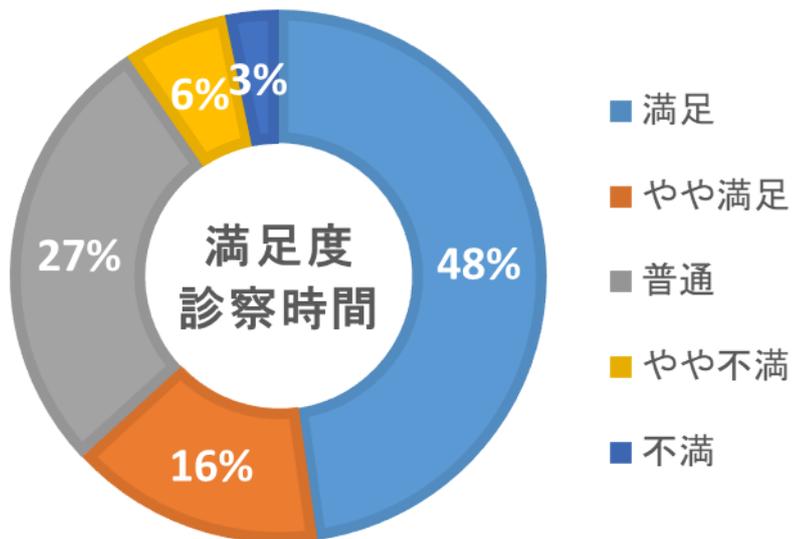
病院全体の満足度について、約 60%が満足(やや満足)と回答しています。

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、次いで高度な医療機器の充実、説明の充実が多かったです。

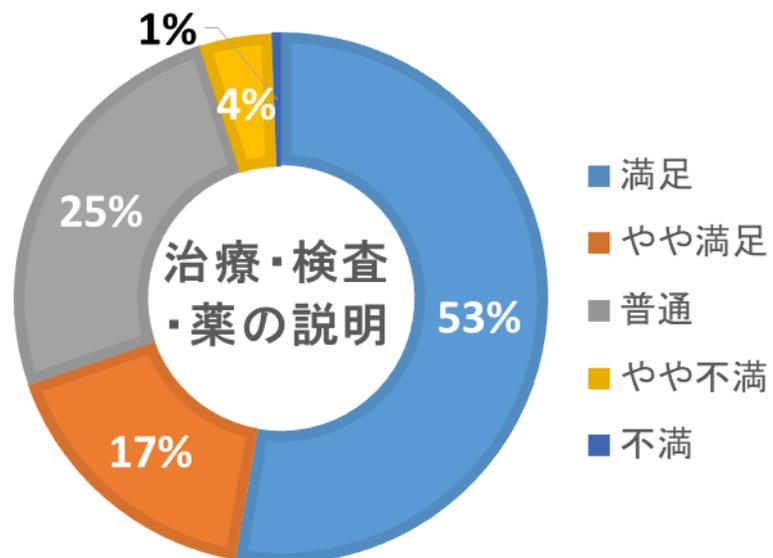
20.1 受けている診療(診察、検査)



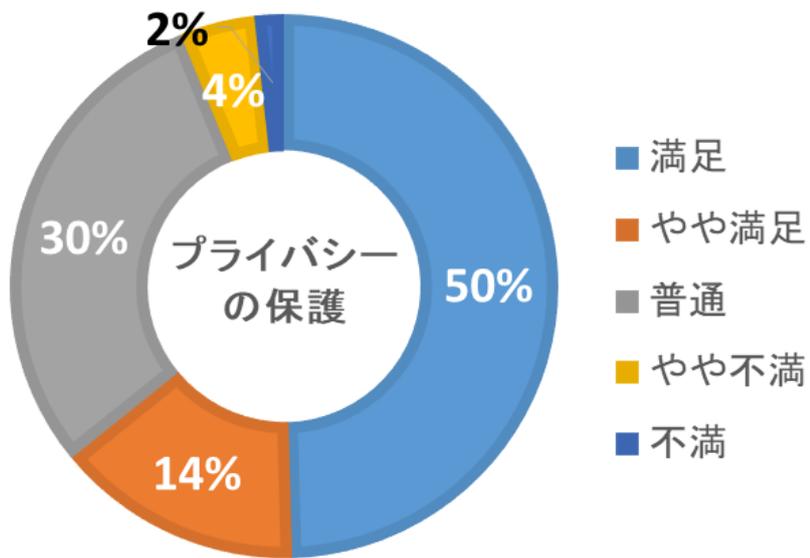
20.2 診察時間



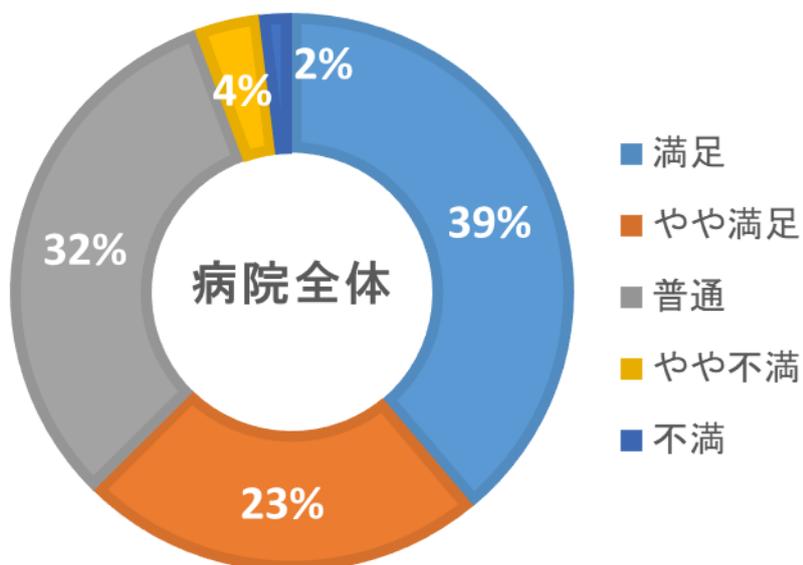
20.3 治療内容や検査、薬の説明



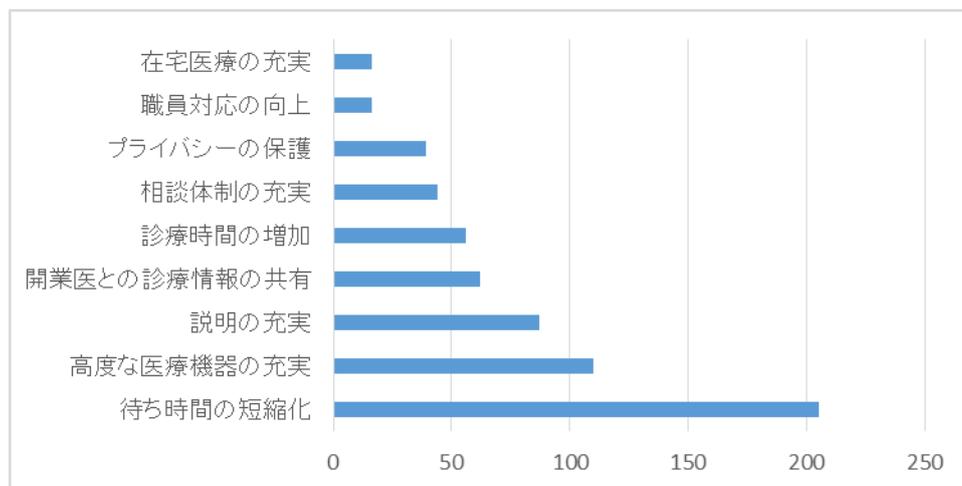
20.4 プライバシーの保護



20.5 病院全体



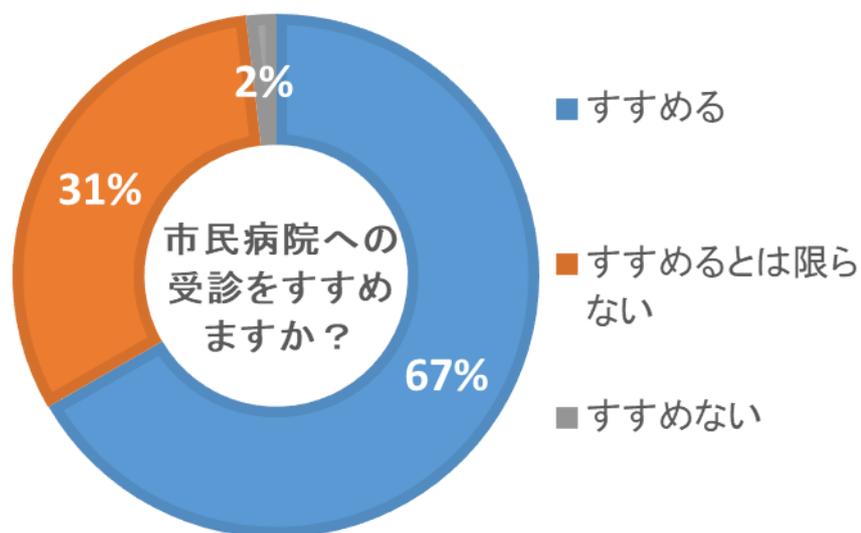
21 市民病院に対して特に望むことはなんですか

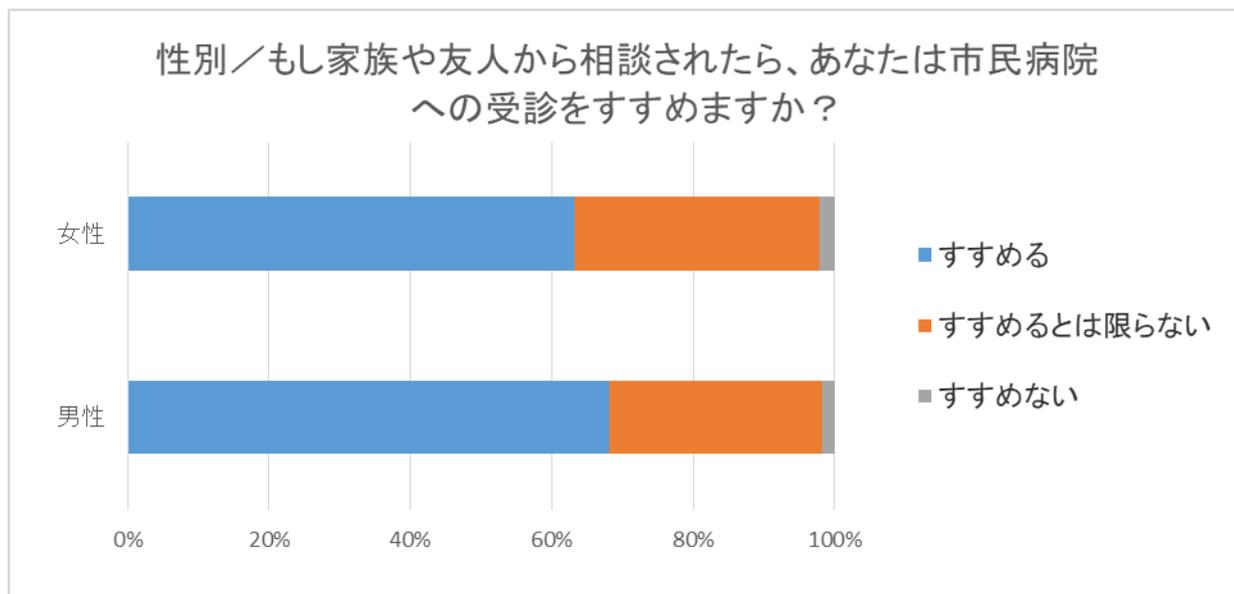


評価

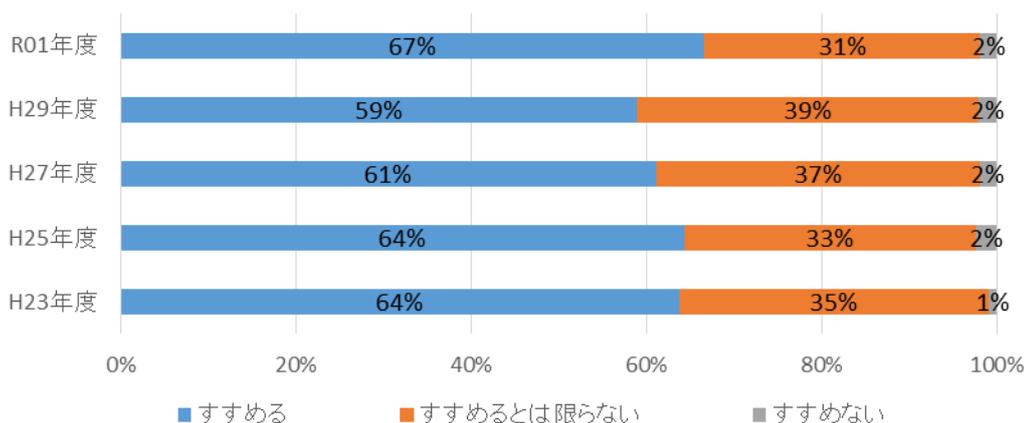
市民病院をすすめるかの設問に対しては、67%がすすめると回答し、経年比較でも増加しています。

22 もし家族や友人から相談されたら、市民病院への受診をすすめますか





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？



23 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・診療科数が 14 件、医療の質が 9 件、科によるが 8 件、職員対応が 7 件、距離が 6 件、紹介状の問題が 5 件、待ち時間が 4 件、その他が 18 件でした。

24 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 43 件、好評が 19 件、不評が 15 件、その他が 11 件でした。