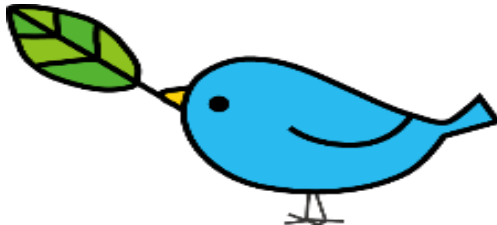


患者満足度調査(外来患者さん対象)

結果報告

実施期間 令和6年10月21日
対象者 外来患者さん

配布数 346枚 患者数 594枚
回収数 329枚(回収率95.1%) 回収数 329枚(回収率55.4%)



●患者さんについて

【問1】受診診療科 (N=356・複)

	件数	(%)
1 消化器内科	54	16.4
2 泌尿器科	37	11.2
3 乳腺外科	28	8.5
4 食道・胃腸外科	28	8.5
5 婦人科	25	7.6
6 整形外科	23	7.0
7 肝胆脾外科	22	6.7
8 放射線治療部	21	6.4
9 腫瘍・血液内科	18	5.5
10 脳神経外科	17	5.2
11 呼吸器内科	15	4.6
12 呼吸器外科	13	4.0
13 画像診断部	12	3.6
14 検査のみ	9	2.7
15 内視鏡科	9	2.7
16 精神腫瘍科	5	1.5
17 歯科	3	0.9
18 皮膚科	3	0.9
19 ハイパーサーミア外来	3	0.9
20 緩和医療科	2	0.6
21 外来化学療法科	2	0.6
22 頭頸科	1	0.3
23 形成外科	1	0.3
24 核医学診断部	1	0.3
25 循環器内科	1	0.3
26 その他の目的	0	0.0
27 回答なし	3	0.9
合計	356	108.2

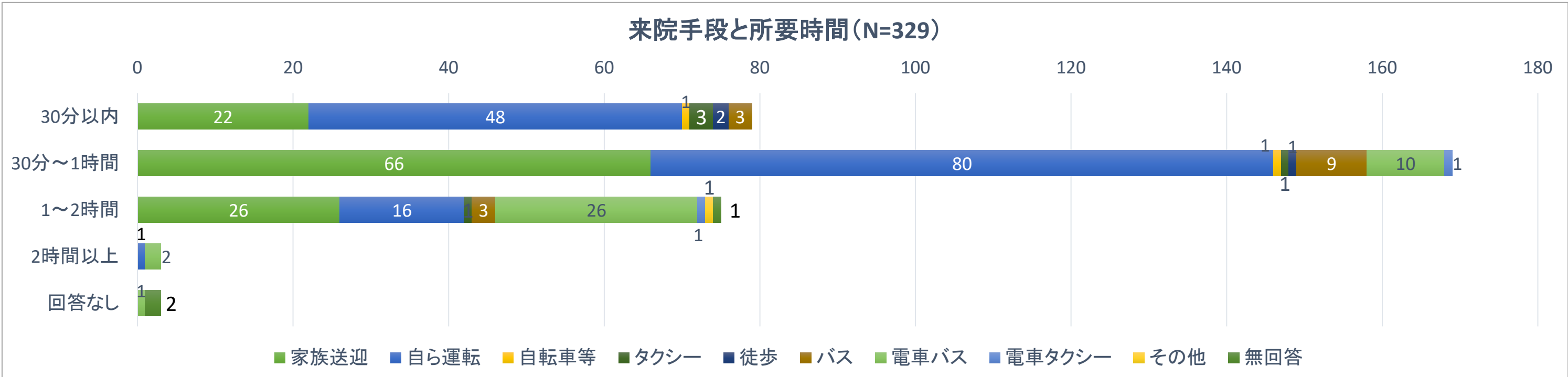
*複数科受診あり(回答者329人が356科を受診したと回答した)
そのため患者数に対する比率合計は100%を超える

【問2】来院手段 (N=329)

	件数	(%)
1 自家用車を自ら運転	145	44.1
2 家族等の送迎	114	34.7
3 電車とバス	39	11.9
4 バス	15	4.6
5 タクシー	5	1.5
6 徒歩	3	0.9
7 自転車・バイク	2	0.6
8 電車とタクシー	2	0.6
9 その他	1	0.3
10 回答なし	3	0.9
合計	329	100.0

【問3】所要時間 (N=329)

	件数	(%)
1 30分以内	79	24.0
2 30分～1時間	169	51.4
3 1時間～2時間	75	22.8
4 2時間以上	3	0.9
5 回答なし	3	0.9
合計	329	100.0



【問4】来院動機 (N=516・複)

	件数	(%)
1 指定(紹介)されたから	210	40.7
2 専門病院だから	91	17.6
3 入院したことがあるから	58	11.2
4 機器設備が整っているから	27	5.2
5 家が近いから	27	5.2
6 ずっと以前から来ているから	26	5.0
7 良い先生がいるから	21	4.1
8 大きい病院だから	16	3.1
9 人に勧められたから	16	3.1
10 評判が良いから	11	2.1
11 職員に知合いがいるから	3	0.6
12 救急車で連れてこられた	2	0.4
13 建物がきれいになったから	1	0.2
14 その他	4	0.8
15 回答なし	3	0.6
合計	516	100.0

*複数回答

●職員の対応について

【問5】職員の対応/回答 (N=329)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	266	251	229	212	958
2 ふつう	50	60	83	58	251
3 悪い	6	1	2	1	10
4 回答なし	7	17	15	58	97
合計	329	329	329	329	1316

【問5】職員の対応/構成 (N=329)

	医師(%)	看護師(%)	事務職(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	80.9	76.3	69.6	64.4	72.8
2 ふつう	15.2	18.2	25.2	17.6	19.1
3 悪い	1.8	0.3	0.6	0.3	0.8
4 回答なし	2.1	5.2	4.6	17.6	7.4

●待ち時間について

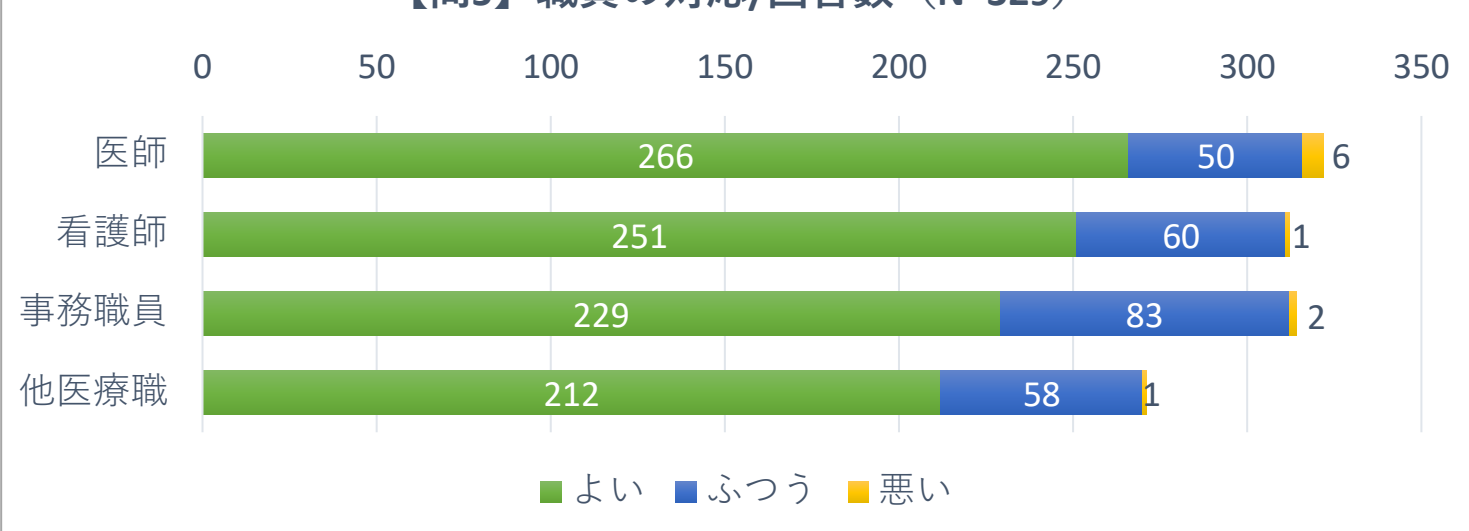
【問6】待ち時間/回答 (N=329)

	受付	診察	検査	放射線	薬局	会計	計
1 長すぎる	10	20	3	1	2	17	53
2 許容範囲	54	81	34	14	11	52	246
3 ふつう	211	196	232	139	120	226	1124
4 短い	45	11	27	30	5	12	130
5 回答なし	9	21	33	145	191	22	421
合計	329	329	329	329	329	329	1974

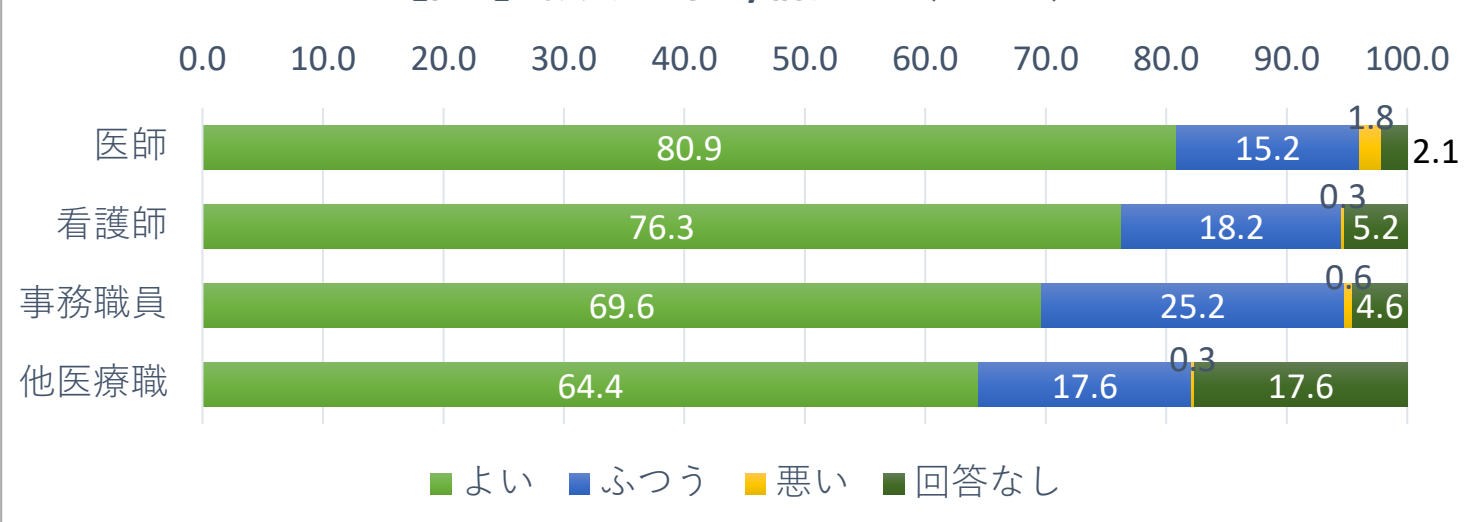
【問6】待ち時間/構成 (N=329)

	受付(%)	診察(%)	検査(%)	放射線(%)	薬局(%)	会計(%)	計
1 長すぎる	3.0	6.1	0.9	0.3	0.6	5.2	2.7
2 許容範囲	16.4	24.6	10.3	4.3	3.3	15.8	12.5
3 ふつう	64.1	59.6	70.5	42.2	36.5	68.7	56.9
4 短い	13.7	3.3	8.2	9.1	1.5	3.6	6.6
5 回答なし	2.7	6.4	10.0	44.1	58.1	6.7	21.3

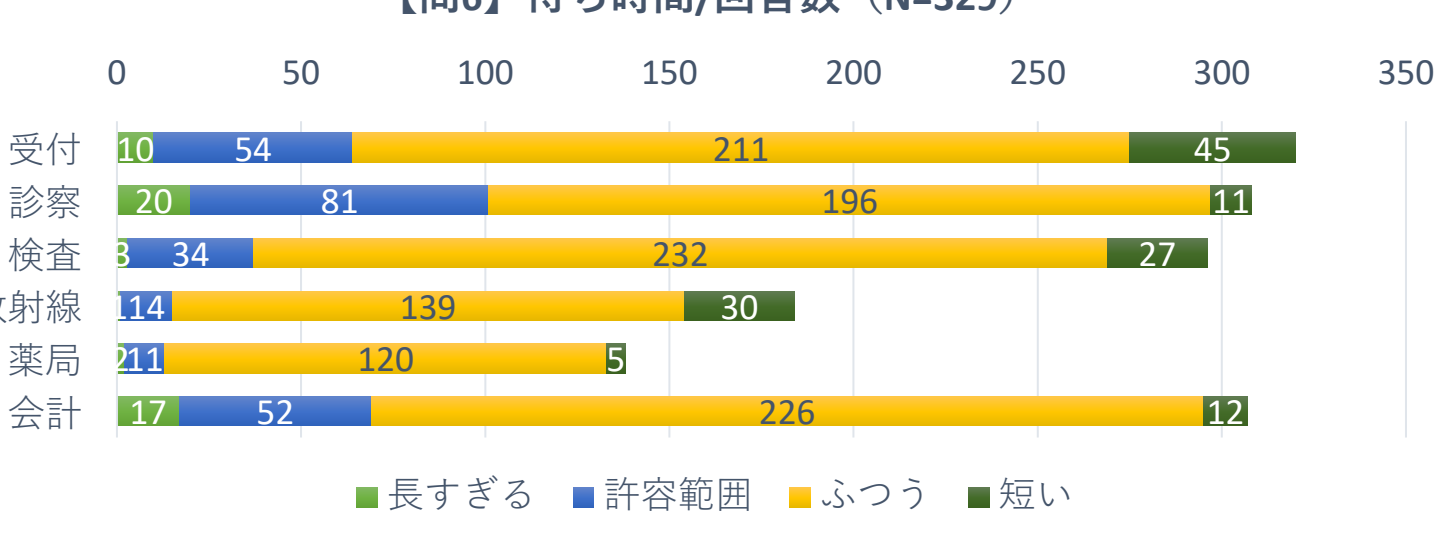
【問5】職員の対応/回答数 (N=329)



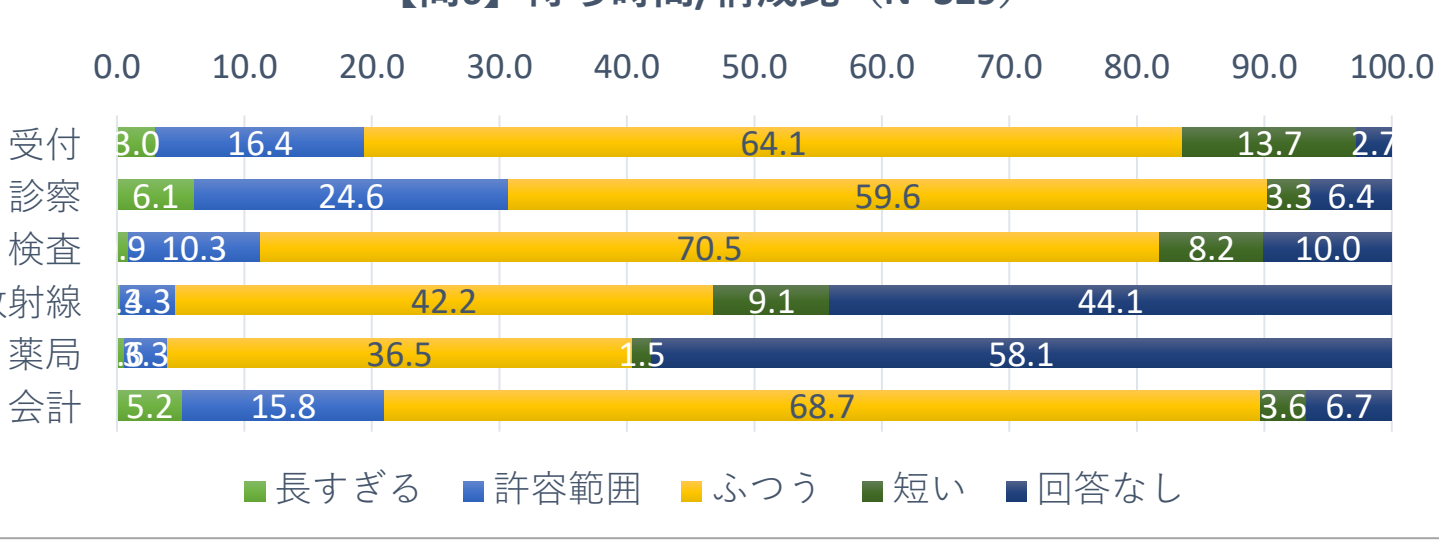
【問5】職員の対応/構成比 (N=329)



【問6】待ち時間/回答数 (N=329)



【問6】待ち時間/構成比 (N=329)



●救急・(時間外)受診について

【問7-1】救急(時間外)受診の経験 (N=329)

	件数	(%)
1 ある	43	13.1
2 ない	269	81.8
3 回答なし	17	5.2
合計	329	100.0

【問7-2】救急(時間外)受診時の問題点 (N=43)

	件数	(%)
1 待ち時間が長い	4	9.3
2 対応が不親切	2	4.7
3 特に問題なし	34	79.1
4 その他	1	2.3
5 回答なし	2	4.7
合計	43	100.0

【問7-3】救急受診時の職員の対応/回答数 (N=43)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	31	31	23	23	108
2 ふつう	11	10	12	9	42
3 悪い	0	0	0	0	0
4 回答なし	1	2	8	11	22
合計	43	43	43	43	172

【問7-3】救急受診時の職員の対応/構成比 (N=43)

	医師(%)	看護師(%)	事務職(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	72.1	72.1	53.5	53.5	62.8
2 ふつう	25.6	23.3	27.9	20.9	24.4
3 悪い	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4 回答なし	2.3	4.7	18.6	25.6	12.8

●来院時に困ったこと

【問8】来院時に困ったこと (n=430・複)

	件数	(%)
1 駐車場が狭い・遠い	70	16.3
2 待ち時間が長い	56	13.0
3 予約でも長時間待たされる	47	10.9
4 交通の便が悪い	36	8.4
5 院内の場所がわかりにくい	13	3.0
6 医師の説明が不十分	10	2.3
7 待合室が狭い	7	1.6
8 検査の目的や方法の説明不足	6	1.4
9 手荷物の置き場がない	5	1.2
10 プライバシーが守られていない	3	0.7
11 診察の受付時間が短い	2	0.5
12 トイレが狭い・使いにくい	2	0.5
13 薬の飲み方などの説明不足	2	0.5
14 自転車置き場が狭い・遠い	2	0.5
15 診察の順番が守られていない	0	0.0
16 院内が不潔	0	0.0
17 その他	10	2.3
18 困ったことはない	118	27.4
19 回答なし	41	9.5
合計	430	100.0

*複数回答

●全体について

【問9】今後の来院意向 (n=329)

	件数	(%)
1 これからも利用したい	281	85.4
2 他にないので利用する	26	7.9
3 できれば他の病院に行きたい	5	1.5
4 二度と来たくない	1	0.3
5 回答なし	16	4.9
合計	329	100.0

【問10】ほしい設備・備品・サービス

施設

- ・横になって休めるスペース
- ・Free Wi-Fi
- ・散策コース、庭園
- ・スロープ、動く歩道
- ・付添者の待合わせ場所、ラウンジ
- ・ワーキングスペース

飲食・物販

- ・イートインスペースの拡張
- ・スターバックスコーヒー
- ・生鮮品の販売
- ・白湯の販売
- ・ドラッグストア

医療機器・備品

- ・高度医療機器の設置・増設
- ・テレビ(待合室)
- ・コインロッカー
- ・洗濯機、乾燥機
- ・図書室内に漫画本
- ・姿見

他・サービス

- ・美容室、理容室
- ・ATM(千葉銀以外)
- ・入院時の娯楽
- ・マッサージ室
- ・出入口に右折用信号

【問11】その他のご意見(苦情、要望、謝意、より評価、その他)

要望

- ・診療科の増設
- ・光免疫療法の実施
- ・治験の拡充
- ・術前入院の短縮と術後入院の延長
- ・画像の取り込み時間の短縮のお願い
- ・腫瘍内科医 乳腺外科医の増員
- ・経過観察の期間でもリハビリサポートしてくれる設備
- ・5年後も検査で通院するための検診施設
- ・退院前の専門の指導
- ・採血の受付時間を早めてほしい
- ・会計後払いシステムの導入
- ・タッチ決済
- ・レストランのメニューを増やしてほしい
- ・コンビニ商品の充実
- ・OSセットの値段の見直し
- ・Wi-Fi、テレビ、冷蔵庫セットを分けてもらいたい
- ・バスタオル、タオルのレンタル
- ・駐車場の拡充
- ・ラウンジの拡大
- ・待合室の椅子を増やしてほしい
- ・マスクの着用をやめてほしい
- ・入口の看板が見えにくい

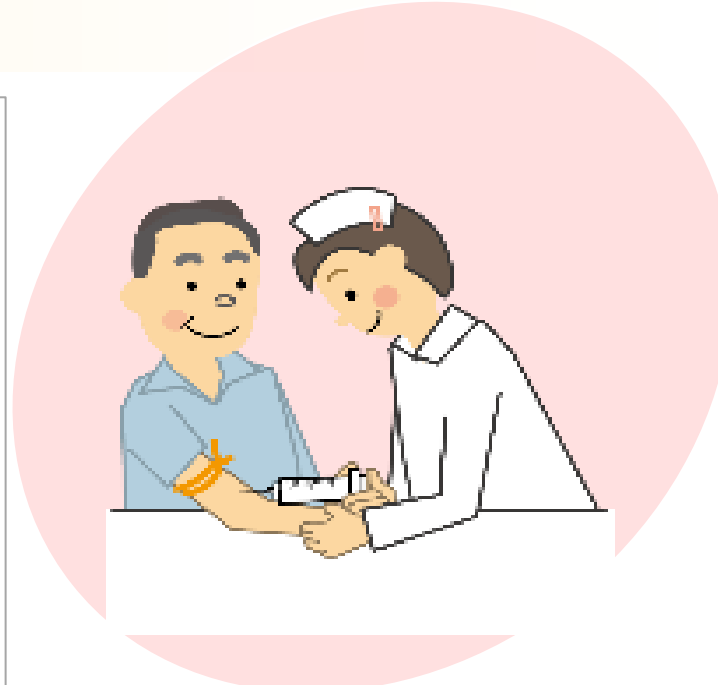
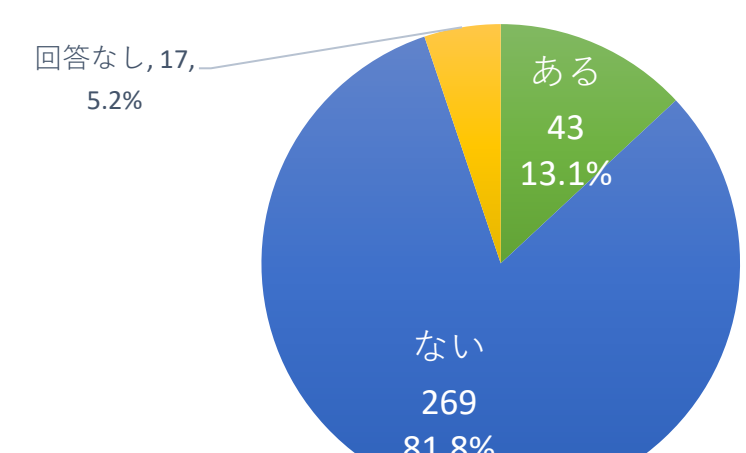
感謝の言葉

- ・食事がおいしい
- ・対応が良かった
- ・予約時間の配慮をしてくれた
- ・院内が清潔
- ・トイレがいつもきれい
- ・快適に過ごせた
- ・医師・看護師全ての方が親切だった
- ・説明が分かりやすく丁寧で安心した
- ・治療を一生懸命してくれた
- ・皆さん親切でたすかります
- ・皆さん親切だった
- ・話を聞いくれた
- ・心から感謝します
- ・お世話になりました
- ・カンファレンスを何度も開いてくれて感謝しています
- ・安心して検査診療を受けることができた
- ・救ってもらった

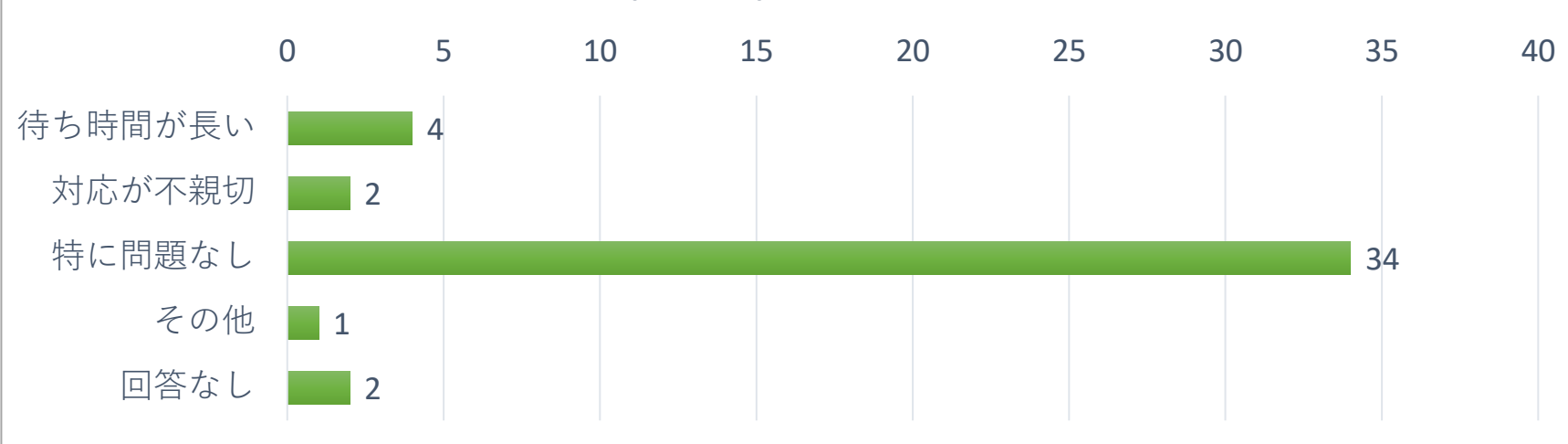
ご協力ありがとうございました



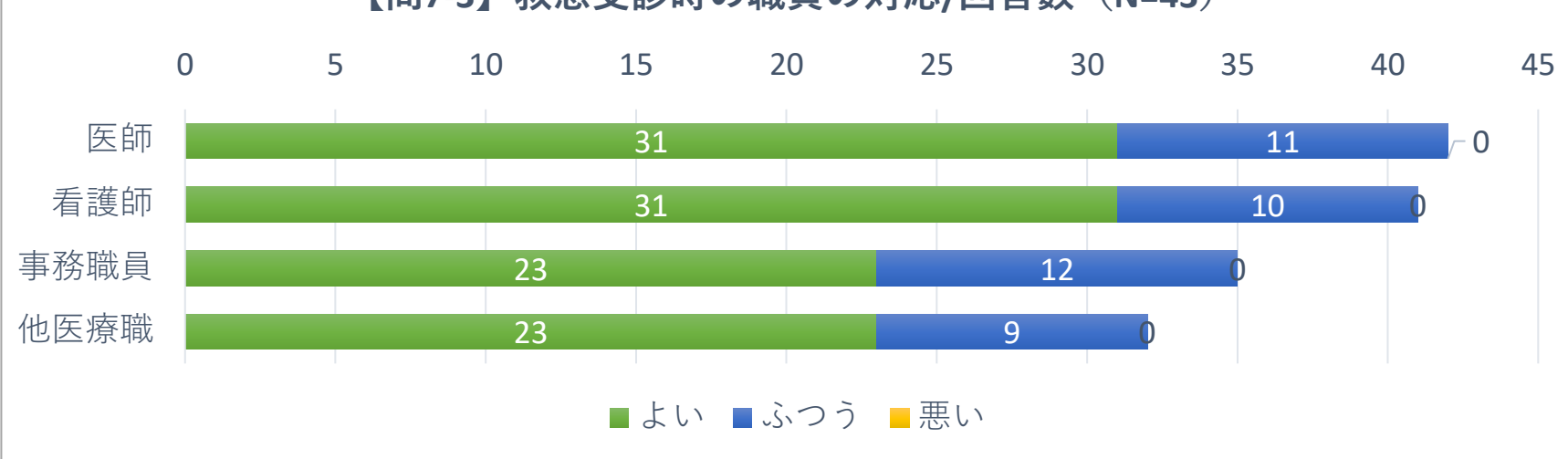
【問7-1】救急(時間外)受診の経験 (N=329)



【問7-2】救急(時間外)受診時の問題点 (N=43)



【問7-3】救急受診時の職員の対応/回答数 (N=43)



【問7-3】救急受診時の職員の対応/構成比 (N=43)

