

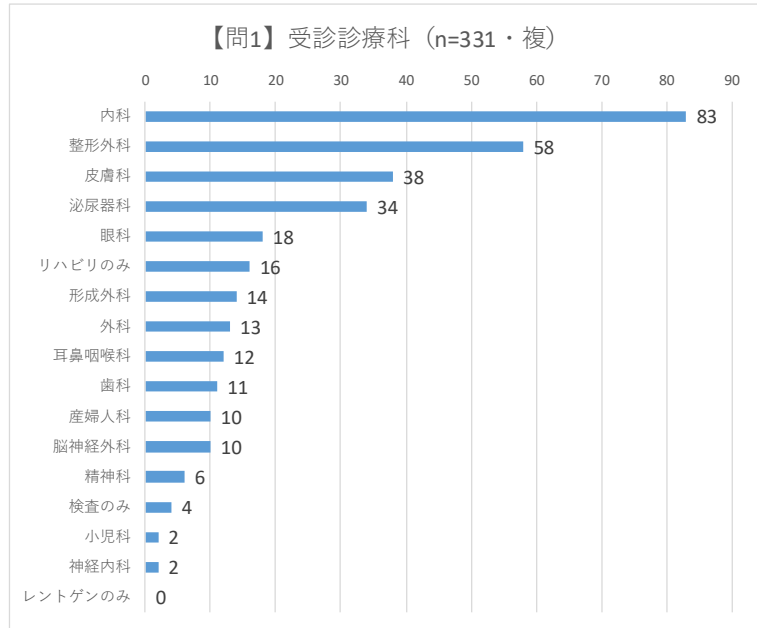
外来患者満足度調査（2022.10実施）

佐原病院

【問1】 受診診療科（n=331・複）

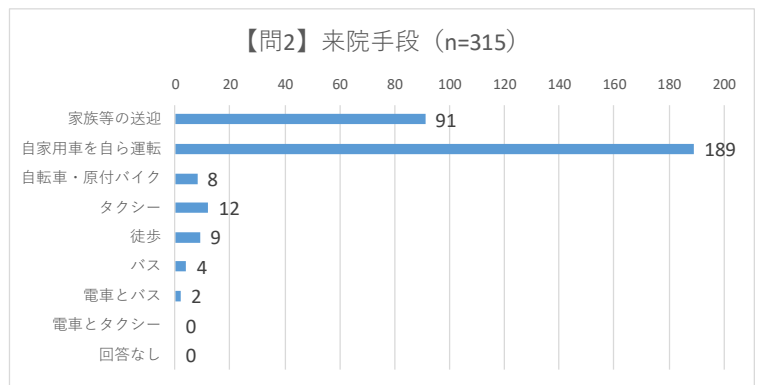
	件数	(%)
1 内科	83	25.1
2 整形外科	58	17.5
3 皮膚科	38	11.5
4 泌尿器科	34	10.3
5 眼科	18	5.4
6 リハビリのみ	16	4.8
7 形成外科	14	4.2
8 外科	13	3.9
9 耳鼻咽喉科	12	3.6
10 歯科	11	3.3
11 産婦人科	10	3.0
12 脳神経外科	10	3.0
13 精神科	6	1.8
14 検査のみ	4	1.2
15 小児科	2	0.6
16 神経内科	2	0.6
17 レントゲンのみ	0	0.0
合計	331	100.0

* 複数科受診あり



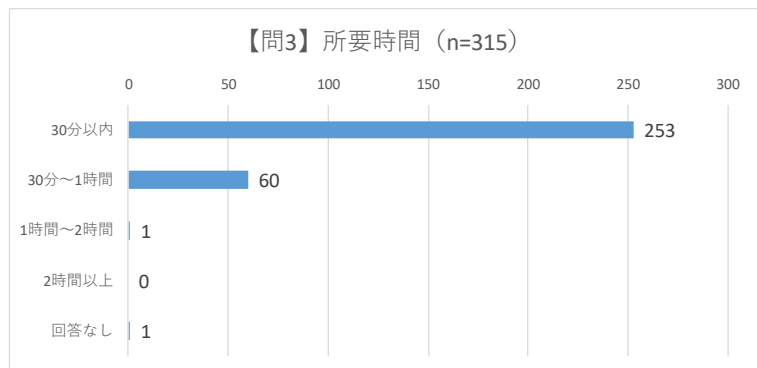
【問2】 来院手段（n=315）

	件数	(%)
1 家族等の送迎	91	28.9
2 自家用車を自ら運転	189	60.0
3 自転車・原付バイク	8	2.5
4 タクシー	12	3.8
5 徒歩	9	2.9
6 バス	4	1.3
7 電車とバス	2	0.6
8 電車とタクシー	0	0.0
9 回答なし	0	0.0
合計	315	100.0

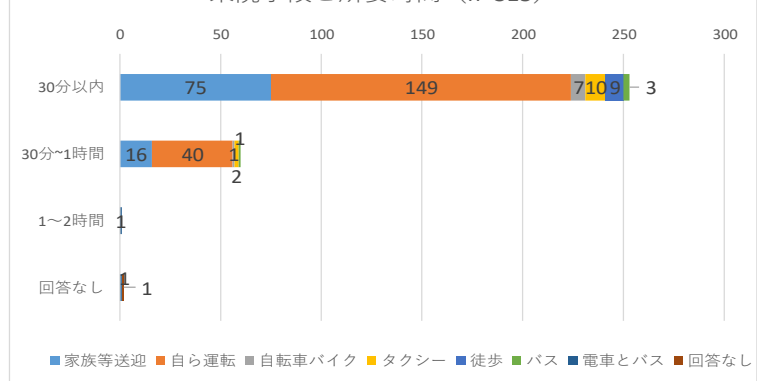


【問3】 所要時間（n=315）

	件数	(%)
1 30分以内	253	80.3
2 30分～1時間	60	19.0
3 1時間～2時間	1	0.3
4 2時間以上	0	0.0
5 回答なし	1	0.3
合計	315	100.0



来院手段と所要時間（n=315）

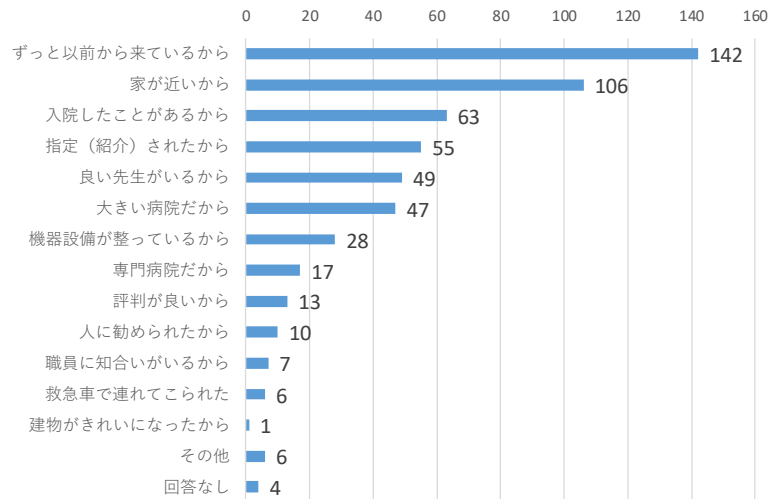


【問4】来院動機 (n=554・複)

	件数	(%)
1 ずっと以前から来ているから	142	25.6
2 家が近いから	106	19.1
3 入院したことがあるから	63	11.4
4 指定(紹介)されたから	55	9.9
5 良い先生がいるから	49	8.8
6 大きい病院だから	47	8.5
7 機器設備が整っているから	28	5.1
8 専門病院だから	17	3.1
9 評判が良いから	13	2.3
10 人に勧められたから	10	1.8
11 職員に知合いがいるから	7	1.3
12 救急車で連れてこられた	6	1.1
13 建物がきれいになったから	1	0.2
14 その他	6	1.1
15 回答なし	4	0.7
合計	554	100.0

* 複数回答

【問4】来院動機 (n=554・複)



【その他】に記載された内容

- ・家族が入院したことがあるから (2件)
- ・複数科受診ができるから (2件)
- ・泌尿器科があるから
- ・総合診療医がいるとHPに書いてあったから

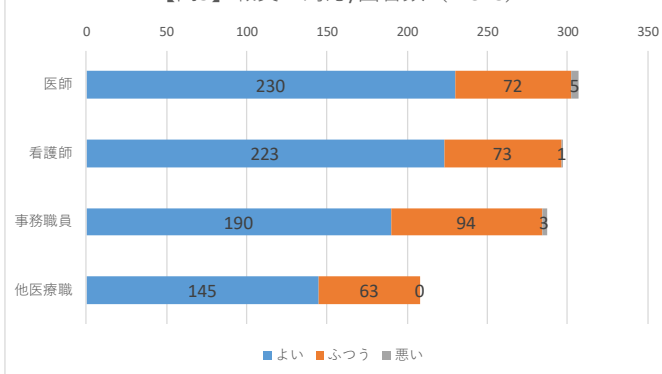
【問5】職員の対応/回答数 (n=315)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	230	223	190	145	788
2 ふつう	72	73	94	63	302
3 悪い	5	1	3	0	9
4 回答なし	8	18	28	107	161
合計	315	315	315	315	1260

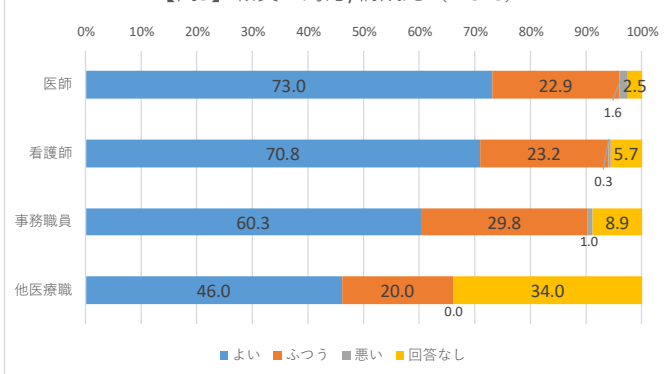
【問5】職員の対応/構成比 (n=315)

	医師(%)	看護師(%)	事務職(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	73.0	70.8	60.3	46.0	62.5
2 ふつう	22.9	23.2	29.8	20.0	24.0
3 悪い	1.6	0.3	1.0	0.0	0.7
4 回答なし	2.5	5.7	8.9	34.0	12.8

【問5】職員の対応/回答数 (n=315)



【問5】職員の対応/構成比 (n=315)

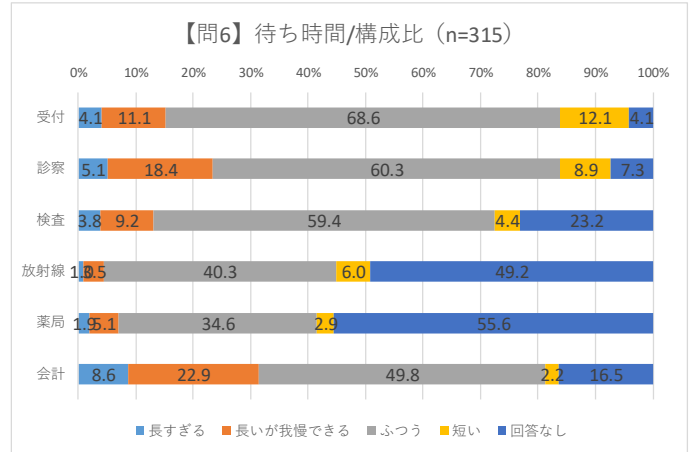
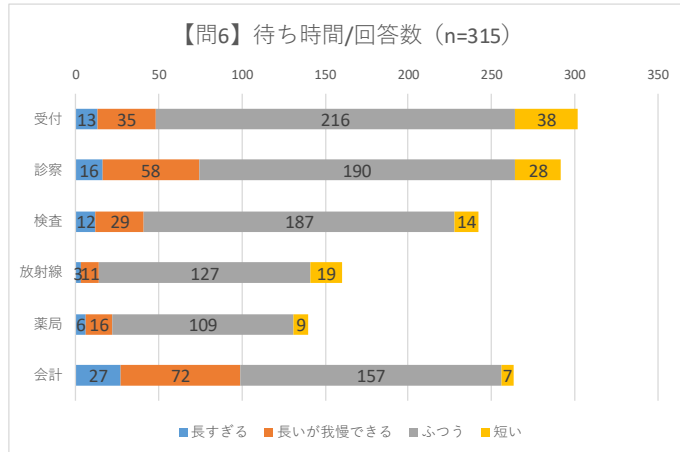


【問6】 待ち時間/回答数 (n=315)

	受付	診察	検査	放射線	薬局	会計	計
1 長すぎる	13	16	12	3	6	27	77
2 長いが我慢できる	35	58	29	11	16	72	221
3 ふつう	216	190	187	127	109	157	986
4 短い	38	28	14	19	9	7	115
5 回答なし	13	23	73	155	175	52	491
合計	315	315	315	315	315	315	1890

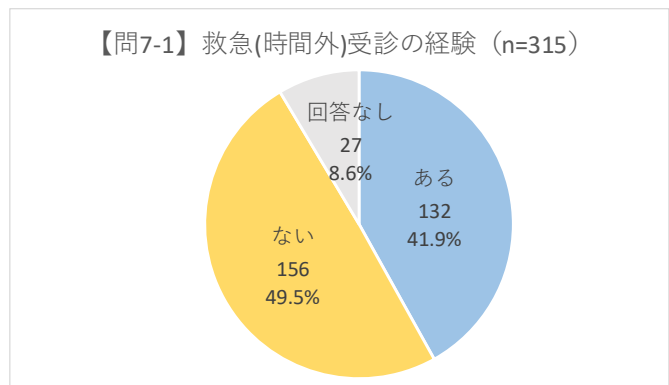
【問6】 待ち時間/構成比 (n=315)

	受付(%)	診察(%)	検査(%)	放射線(%)	薬局(%)	会計(%)	計
1 長すぎる	4.1	5.1	3.8	1.0	1.9	8.6	4.1
2 長いが我慢できる	11.1	18.4	9.2	3.5	5.1	22.9	11.7
3 ふつう	68.6	60.3	59.4	40.3	34.6	49.8	52.2
4 短い	12.1	8.9	4.4	6.0	2.9	2.2	6.1
5 回答なし	4.1	7.3	23.2	49.2	55.6	16.5	26.0



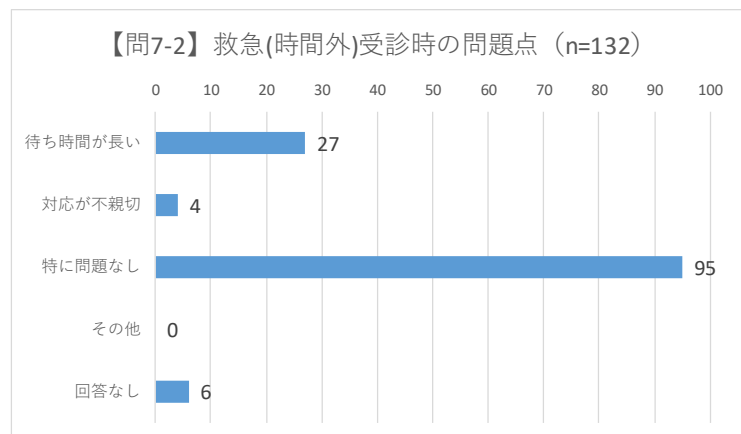
【問7-1】 救急(時間外)受診の経験 (n=315)

	件数	(%)
1 ある	132	41.9
2 ない	156	49.5
3 回答なし	27	8.6
合計	315	100.0



【問7-2】 救急(時間外)受診時の問題点 (n=132)

	件数	(%)
1 待ち時間が長い	27	20.5
2 対応が不親切	4	3.0
3 特に問題なし	95	72.0
4 その他	0	0.0
5 回答なし	6	4.5
合計	132	100.0

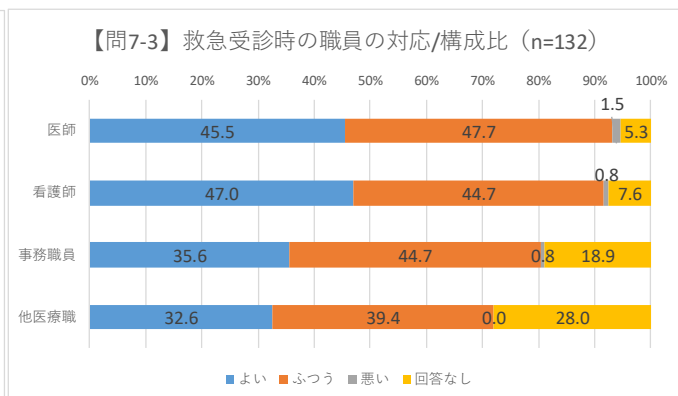
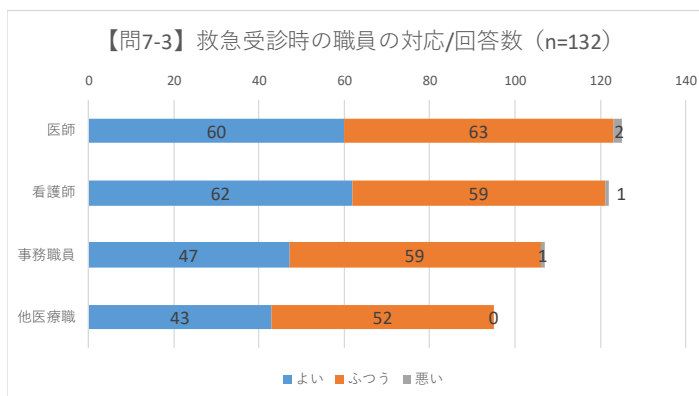


【問7-3】救急受診時の職員の対応/回答数 (n=132)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	60	62	47	43	212
2 ふつう	63	59	59	52	233
3 悪い	2	1	1	0	4
4 回答なし	7	10	25	37	79
合計	132	132	132	132	528

【問7-3】救急受診時の職員の対応/構成比 (n=132)

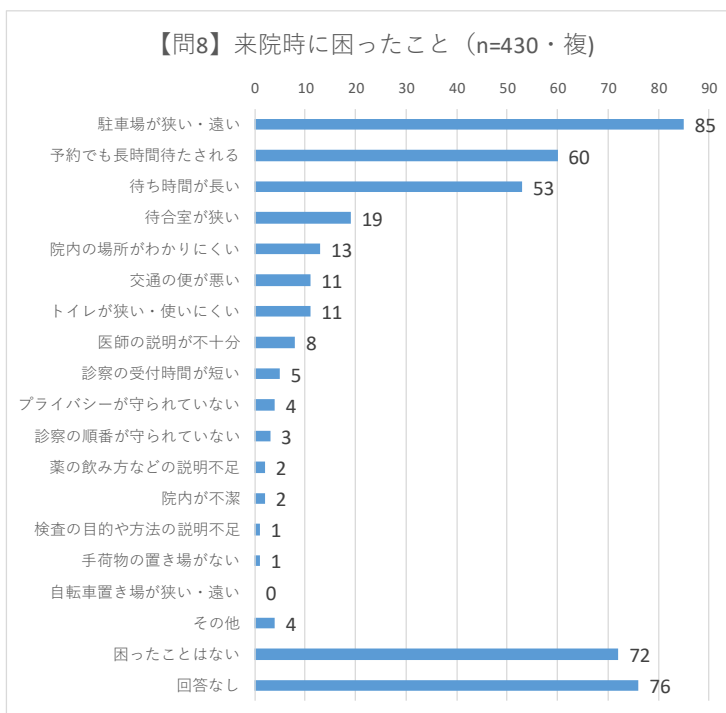
	医師(%)	看護師(%)	事務職員(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	45.5	47.0	35.6	32.6	40.2
2 ふつう	47.7	44.7	44.7	39.4	44.1
3 悪い	1.5	0.8	0.8	0.0	0.8
4 回答なし	5.3	7.6	18.9	28.0	15.0



【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	85	19.8
2 予約でも長時間待たされる	60	14.0
3 待ち時間が長い	53	12.3
4 待合室が狭い	19	4.4
5 院内の場所がわかりにくい	13	3.0
6 交通の便が悪い	11	2.6
7 トイレが狭い・使いにくい	11	2.6
8 医師の説明が不十分	8	1.9
9 診察の受付時間が短い	5	1.2
10 プライバシーが守られていない	4	0.9
11 診察の順番が守られていない	3	0.7
12 薬の飲み方などの説明不足	2	0.5
13 院内が不潔	2	0.5
14 検査の目的や方法の説明不足	1	0.2
15 手荷物の置き場がない	1	0.2
16 自転車置き場が狭い・遠い	0	0.0
17 その他	4	0.9
18 困ったことはない	72	16.7
19 回答なし	76	17.7
合計	430	100.0

*複数回答

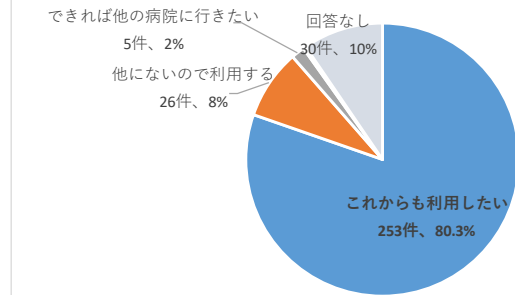


椅子が足りない。座る場所がない(2件)
椅子が低すぎる
処置室8番はいつ呼ばれるかわからなくて困る
障害者の駐車場が遠くなった不便になった

【問9】 今後の来院意向 (n=315)

	件数	(%)
1 これからも利用したい	253	80.3
2 他にないので利用する	26	8.3
3 できれば他の病院に行きたい	5	1.6
4 二度と来たくない	1	0.3
5 回答なし	30	9.5
合計	315	100.0

【問9】 今後の来院意向 (n=315)



【問10】 希望する設備・備品等 (29件)

件数

食堂	5
銀行や郵便局のATM	4
送迎サービス (駅から・自宅から)	4
Free Wi-Fi	3
ジム (トレーナー配置)	2
電動車いす、軽量車いす	2
待合で体調が悪い時に横になれるスペース	2
駐車場から建物まで屋根付きの通路	2
振動型呼び出し機	1
曜日別に全科の一覧の掲示板	1
ヤマザキ以外のコンビニ	1
待合の椅子に杖立	1
1階にコピー機	1

【問11】 その他のご意見

苦情	職員	7	1	医師はコンピューターの画面ばかり見ていないで患者の話をもっとよく聞いてほしい
			1	日々老人相手に終わりの見えない仕事が続いて先生も気の毒ですが、イラつきがこちらに伝わっています
			1	ピアスをしていたり頭髪の色が派手な職員がいて、今の時代は自由なのかと驚いた。規定はないのか？
			1	女の看護師、初対面なのになれなれしいし、いつもの人と違うし、いいかげん！
			1	事務職、看護師は親切にしてほしい。言葉づかいが投げやり
			1	平日の日中に電話に出るのが遅い。何十回も呼んでも出ない
			1	ガードマンの誘導がなっていない
			待ち時間	6
	2	待ち時間が長い。高齢者や痛みのあるものを優先するべき		
	1	会計をもう少し早くできるようにしてほしい。時間がかかりすぎ		
	診療体制	4	1	検査料金が低い
			1	人間ドックのキットが古い。都市部ではもっと新しい
			1	診療科をたらい回しして適切な治療をしてくれなかった
	設備・備品・施設等	13	1	診察から検査レントゲン等の利便性が悪い
			1	エスカレーターが少し速すぎる
			1	院内のカラーがグレー系で暗い雰囲気嫌だ
			1	通路が待合になったりして整理されていない
			1	会計待ちのスペースが狭く、椅子が少ない
			1	内科の待つ場所が狭い
			1	トイレの中の手すりが少ない
			1	血圧計が他の病院で測るよりも高く出る
			1	横の入り口から入ったら消毒液が出なかったし、熱の測定器がなかった
			1	障害者の駐車場に健常者が駐車している
			1	駐車場から歩くのが遠い
			1	駐車場の区画の横幅が狭い
			1	病棟2階の自販機にホットのお茶がない
			1	入院すると一時帰宅ができないことが困った

要望	職員	1	医師は一生懸命治療をしていると思うが、もう一歩踏み込んで患者の信頼を得られる治療をお願いしたい	
		4	1 年配者に優しい病院になってください	
		1	全体にもう少し親切に優しくしてほしい	
		1	病院には心配なことがあってきています。先生、看護師さんたちは大変だと思いますが、話を聞いてくれたり優しい言葉の一つでも患者の気持ちは安らぐので心がけてほしい	
	診療体制	18	6	診療科を増やしてほしい（皮膚科、眼科、産婦人科、産科、救急外来）
			3	毎日全診療科で診察してほしい
			3	他の病院に転院せずにこの病院で完結できるようにしてほしい（検査・手術・腫瘍マーカー等）
			1	内科の医師の患者の分担を平均にしてほしい
			1	血液検査のところに針を刺すのが上手な看護師さんをおいてほしい
			1	初診の時には診察後の説明をわかりやすくお願いしたい（薬のことなど）
			1	マイナカード保険証利用者は月1回の確認をなくしてほしい。報道ではなくなると言っていたのにやっている。
			1	定期的に受診して採血する人には止血用のリストバンドの購入を促してほしい
			1	待合で椅子に座れる人の人数が限られているので、処置待ちの人はどんどん移動するよう誘導してほしい
			設備等	7
	1	待合室が狭いので病院を広くしてはどうか		
	1	診察待ちの画面に検査待ちの番号を追加してほしい。次に呼ばれると思っていたら番号のない人が呼ばれて自分がいつ呼ばれるのかわからない		
	1	処置室の待ち時間がわからないので、おおよその時間を知りたい		
	1	同じ方向に男女のトイレを設置		
	1	入院時に1階のコンビニに行きたい		
	感謝・よい評価	15	1	佐原病院は年寄りに優しい病院だと思います。ありがとうございます
1			皆さん親切によくしてくれて感謝しています	
1			気さくに声をかけてくださりありがたい	
1			職員の皆さんは丁寧な方が多いと思います	
1			他の病院より感じがよいと思う	
1			医師の対応が素晴らしい	
1			先生いつも親切にして頂きありがとうございます	
1			職員は皆さん親切です。恐縮するくらいです	
1			案内係がとても親切だった	
1			正面玄関に案内の人がいてくれるのは安心します	
1			車椅子を利用するときに看護師さんからサポートがあり大変助かりました	
1			看護師や事務の方はとても親切に対応してくれました	
1			初めて外来にかかりました。何事もスムーズでとてもよかったです。感謝しています	
1			県立病院は地域にとって大切な病院なので頑張ってほしい	
1			以前は予約でも長く待たされたが、最近はあまり待たずに診察を受けられるようになった	