

平成28年度
患者アンケート調査
結果報告

【 外 来 】

調査期間：平成29年2月13～17日

雲南市立病院

アンケート調査結果報告

I. 調査実施概要

1. 調査目的

当院を利用される患者の皆さまが病院に対して現在のサービスをどのように評価しているのか、またどのようなサービスを望んでいるのか、絶えず変化する医療ニーズを把握するために実施し、その調査結果をもとに、医療の質の向上や改善を図り、患者の皆さまが利用しやすく、地域に親しまれ信頼され愛される病院づくりを推進していくことを目的としています。

2. 調査概要

- (1)調査対象 調査期間中における当院の外来患者
- (2)調査内容 対象者の属性、待ち時間、職種別(接遇・身だしなみ・技術など)、施設・設備、病室の環境、受診全般、食事、病院の印象、意見要望など
- (3)調査期間 平成29年2月13日(月)～17日(金)
- (4)調査方法 各科で診察終了時に個別配布し、会計待合で記入していただき、回収箱に投函していただいた。
- (5)サンプル数
 - 配布枚数 1244 枚
 - 回収枚数 1072 枚
 - 回収率 86.2 %

3. 集計・分析方法

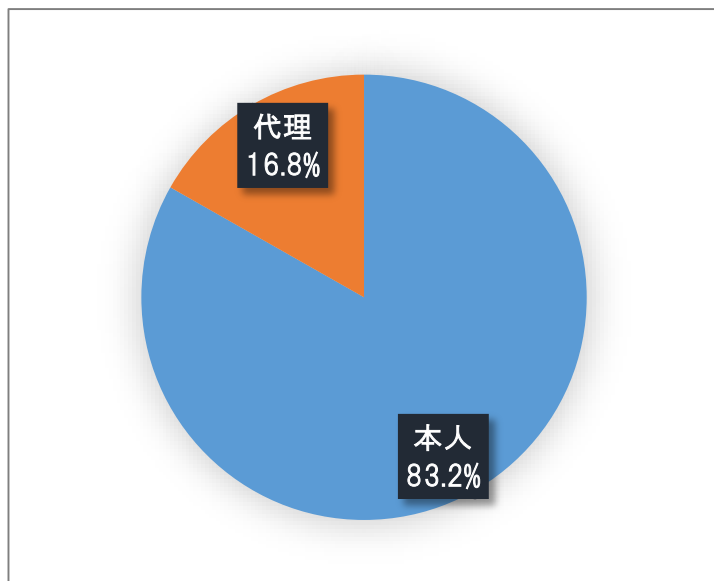
○満足度の設問については、「5 非常に満足」「4 満足」「3 ふつう」「2 不満」「1 問題あり」の5段階評価による選択とした。

○各設問における「該当なし」の回答及び無回答については、集計・分析の対象から除外した。

Ⅱ. 調査回答者の属性

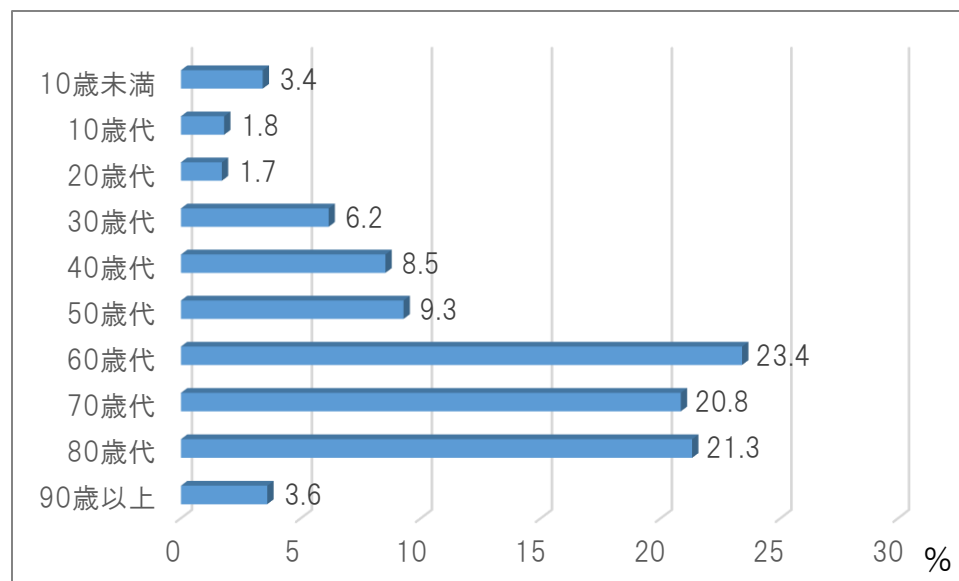
1. アンケート記入者

受診者本人がご自身で回答される割合が多かった。
(回答数:989)



2. 年齢構成

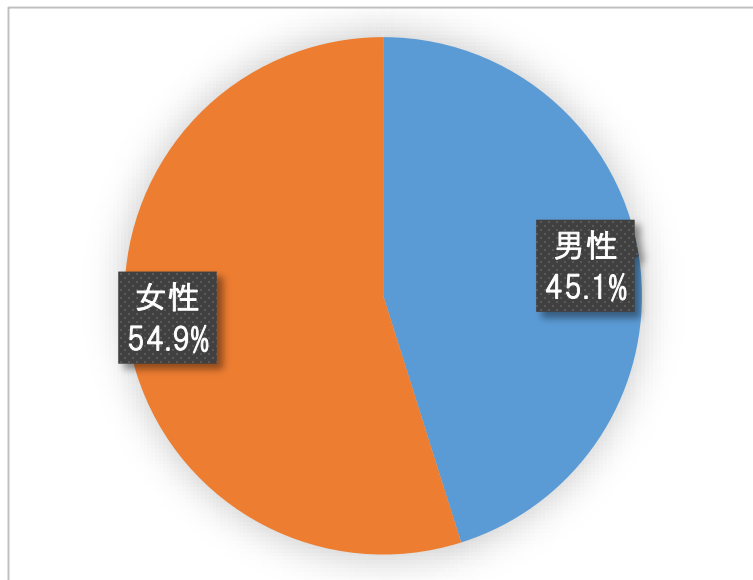
60歳代が最も多く、次いで80歳代、70歳代が多いという結果であった。
70歳以上の高齢者が45.7%を占め、高齢者の受診割合の多さを示している。(回答数:1056)



Ⅱ. 調査回答者の属性

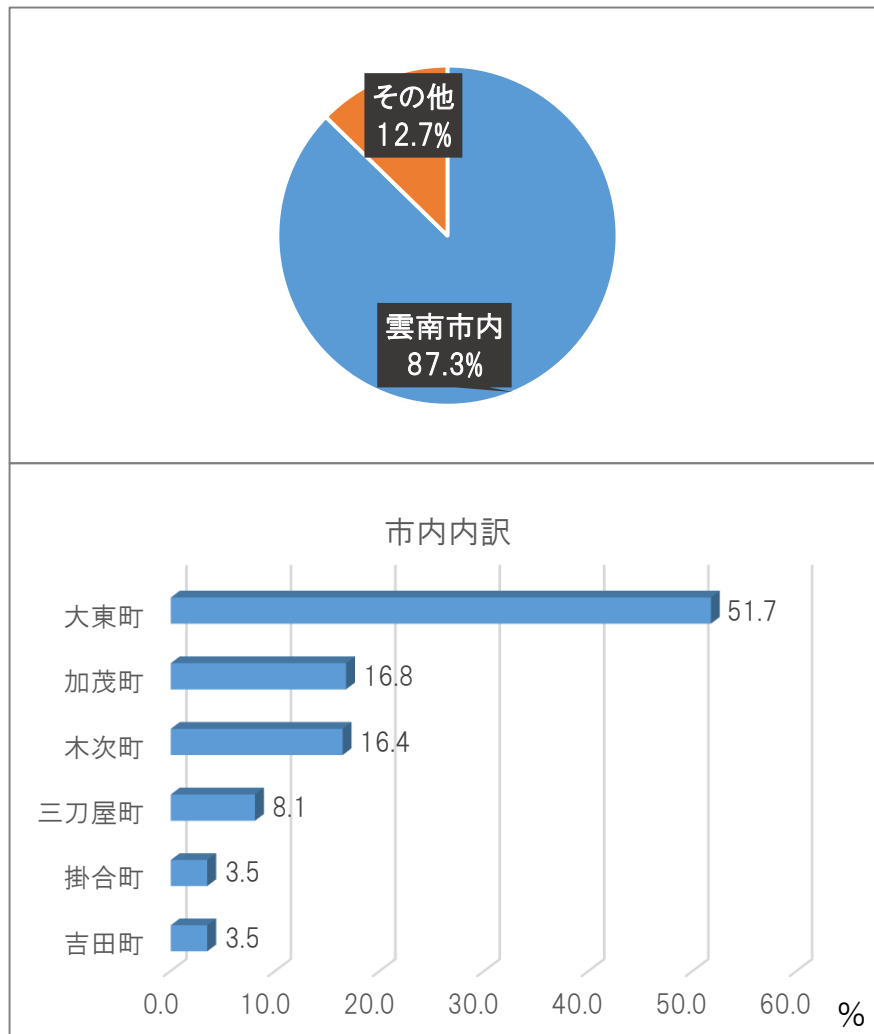
3. 性別

女性が男性を10%程度上回っている。
(回答数:1017)



4. 住所

雲南市内の方が89.3%とほとんどを占めている。
市内では当院のある大東町が51.7%と最も多く、次いで加茂町、木次町であった。(回答数:1048)

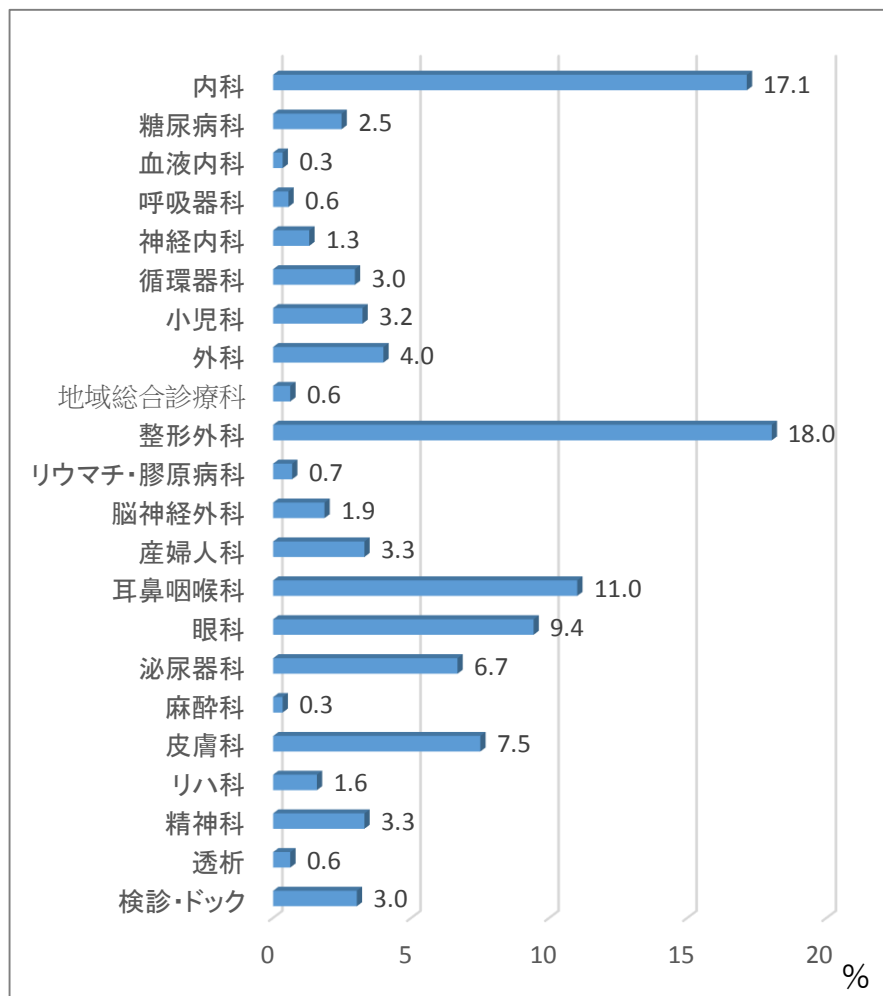


II. 調査回答者の属性

5. 受診科

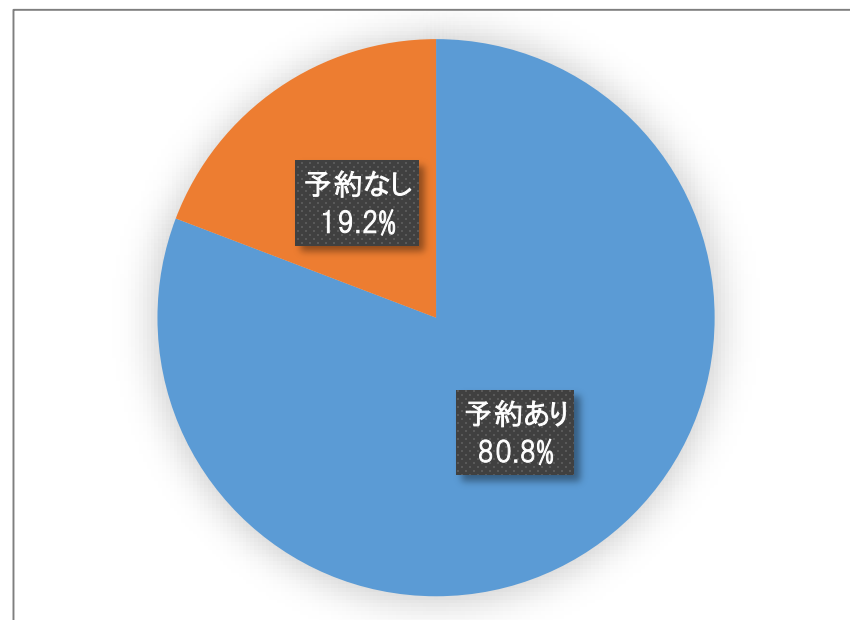
整形外科が最も多く(18.0%)、次いで内科(17.1%)、耳鼻科(11.0%)となっている。(回答数:1453)

※複数回答あり



6. 予約の有無

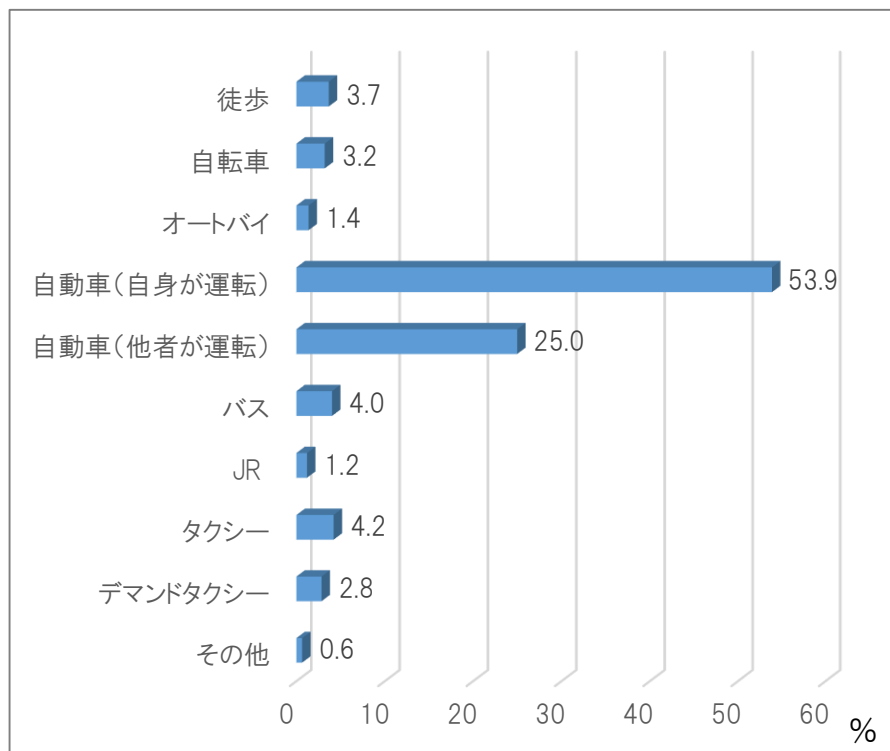
予約受診率が80.8%と比較的高い予約率である。(回答数:1031)



II. 調査回答者の属性

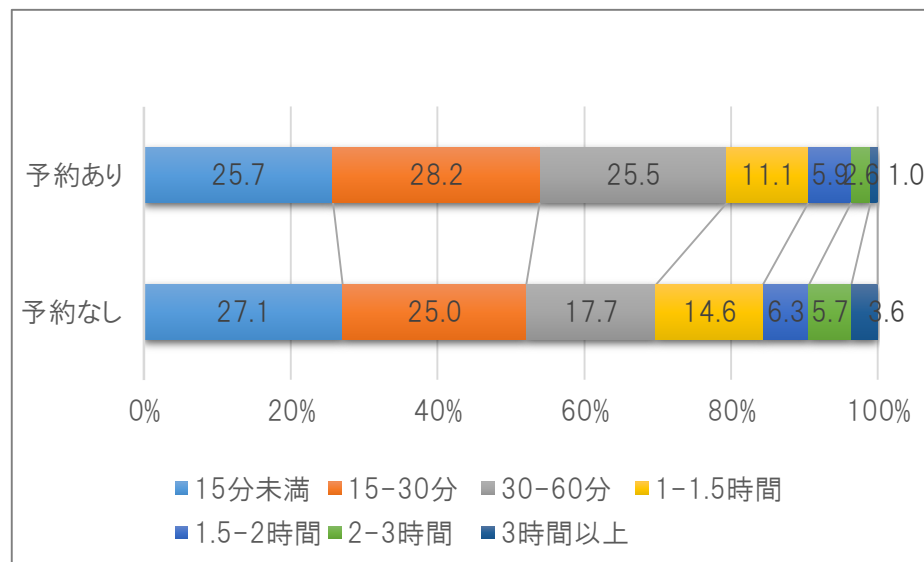
7. 交通手段

自分で運転して来院される方が53.9%、他者の運転で来院される方が25.0%と、自動車で来院される方が多いことがわかる。(回答数:1093) ※複数回答あり



8. 待ち時間

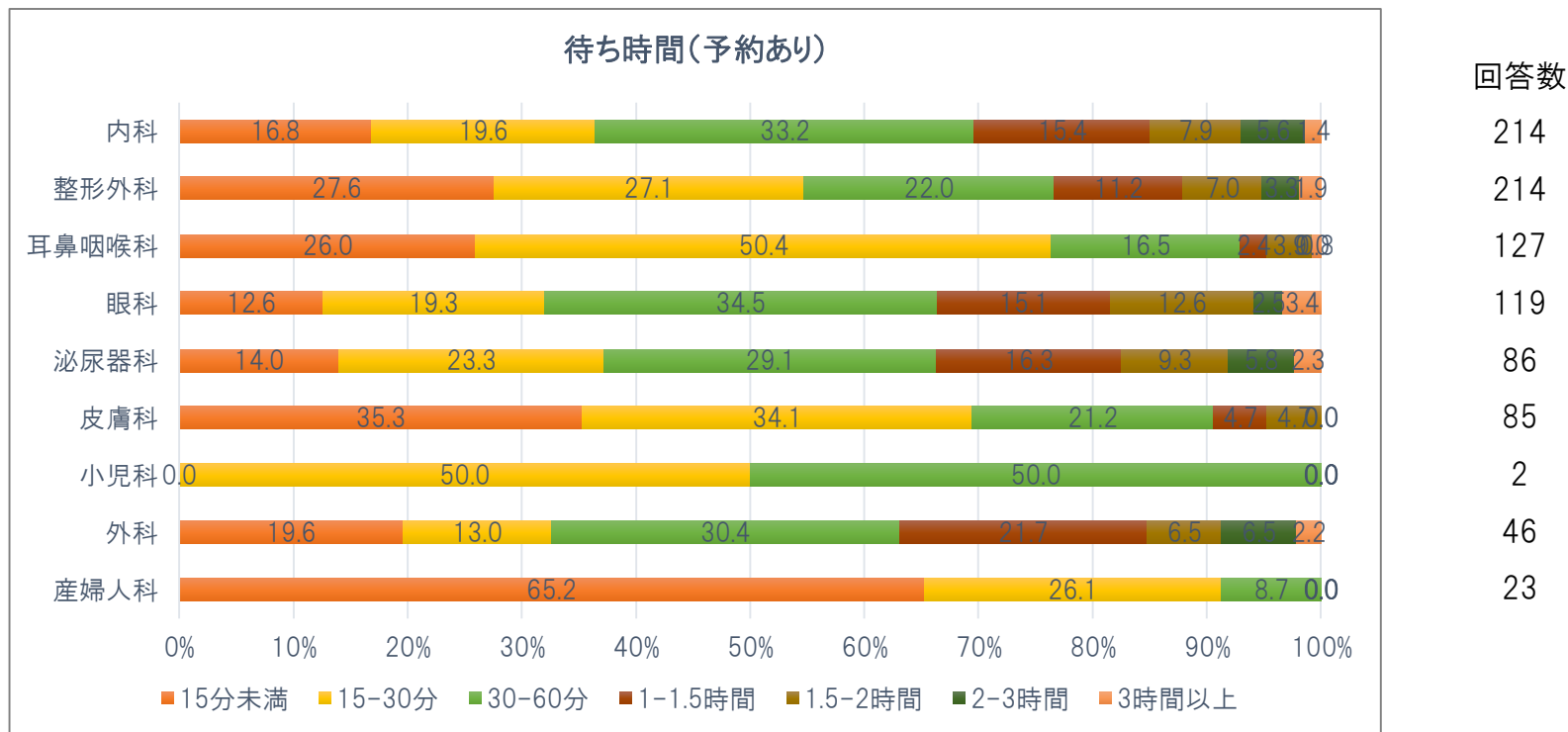
30分より少ない待ち時間は予約ありで53.9%、予約なしで52.1%と大差はなかったが30分以上の待ち時間は予約がない方が長くなっている。(回答数:1029)



Ⅱ. 調査回答者の属性

8. 待ち時間(診療科別・予約あり)

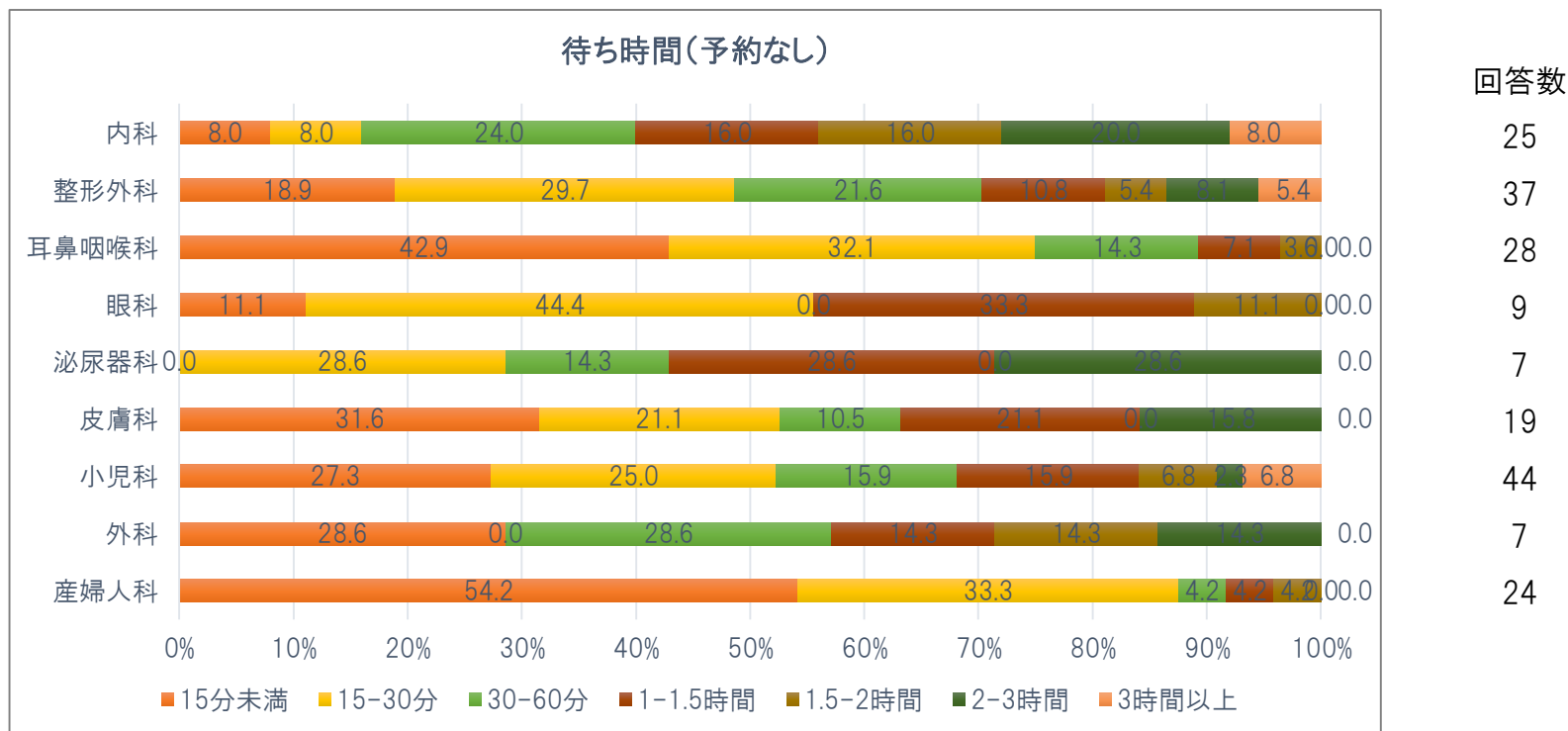
予約をしても多くの診療科で待ち時間は30分を越えている。眼科(31.9%)、外科(32.6%)、内科(36.4%)、泌尿器科(37.3%)は特に待ち時間が長くなっている。



Ⅱ. 調査回答者の属性

8. 待ち時間(診療科別・予約なし)

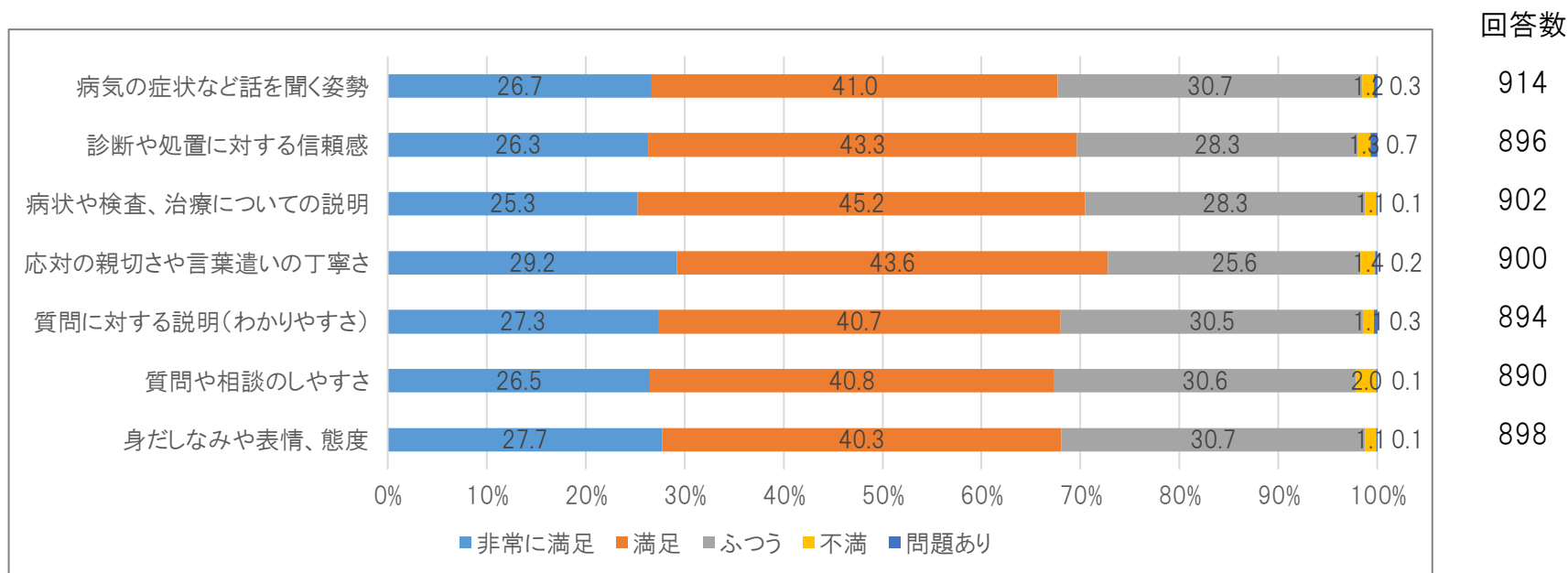
予約をしていなければさらに多くの診療科で待ち時間が長くなっている。
2時間以上の待ち時間は、内科28.0%、泌尿器科28.6%、外科14.3%であった。



Ⅲ. アンケート結果まとめ

1. 医師

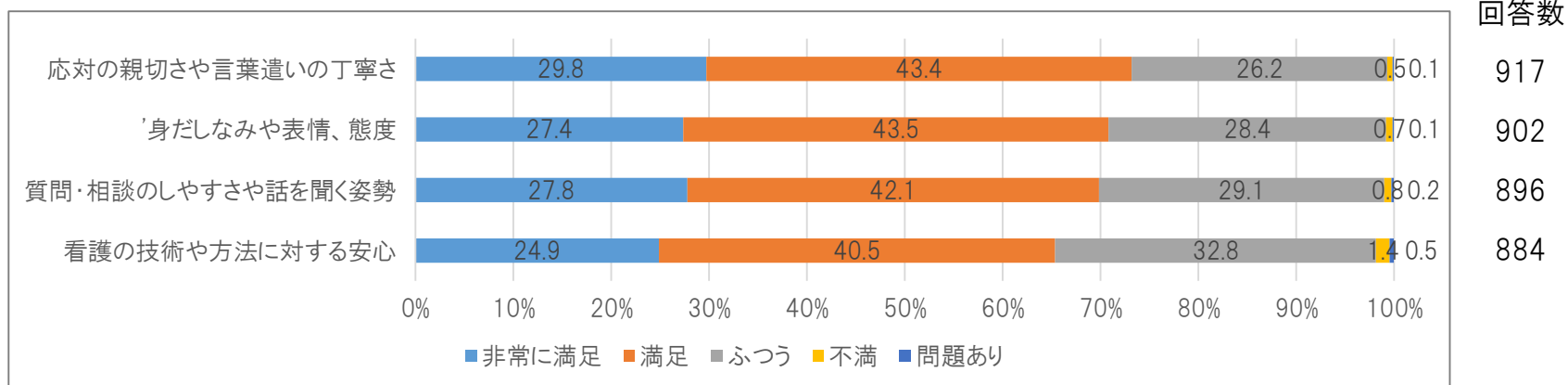
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で65%を超えており、医師に対する満足度は総じて高いものと言えるが、どの項目においても1～2%の方が「不満」「問題あり」と回答された。



Ⅲ. アンケート結果まとめ

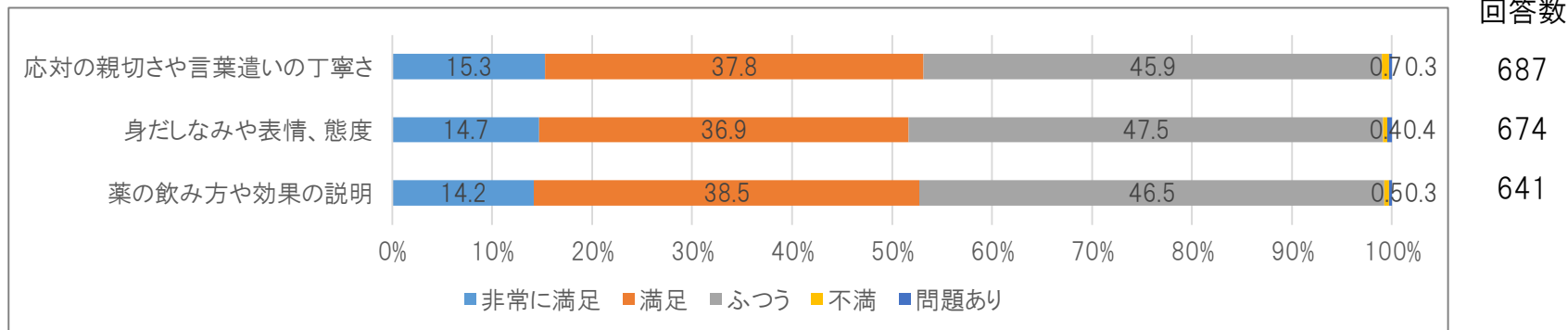
2. 看護師

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で65%を超えており、看護師に対する満足度は総じて高いものと言える。



3. 薬剤師

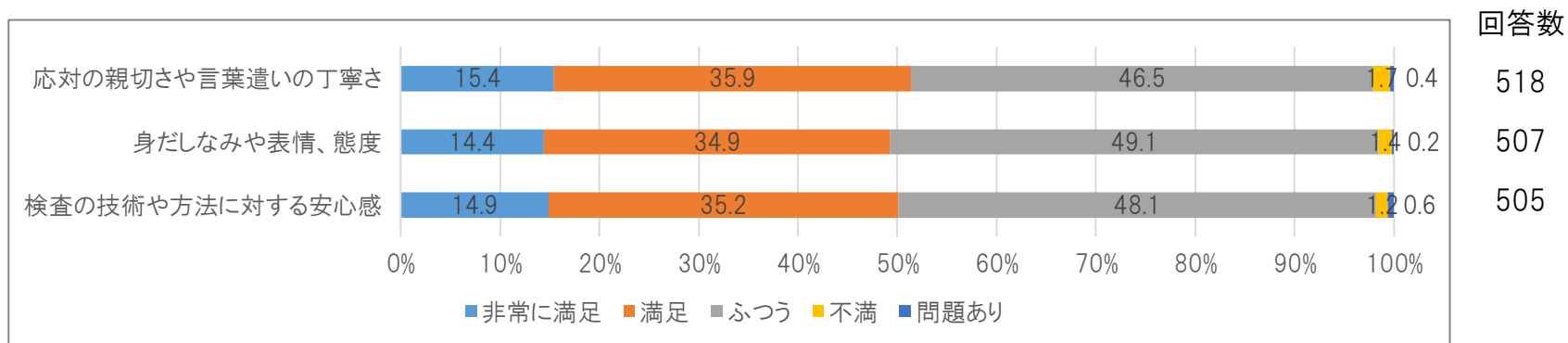
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、薬剤師に対する満足度は良好なものと言える。



Ⅲ. アンケート結果まとめ

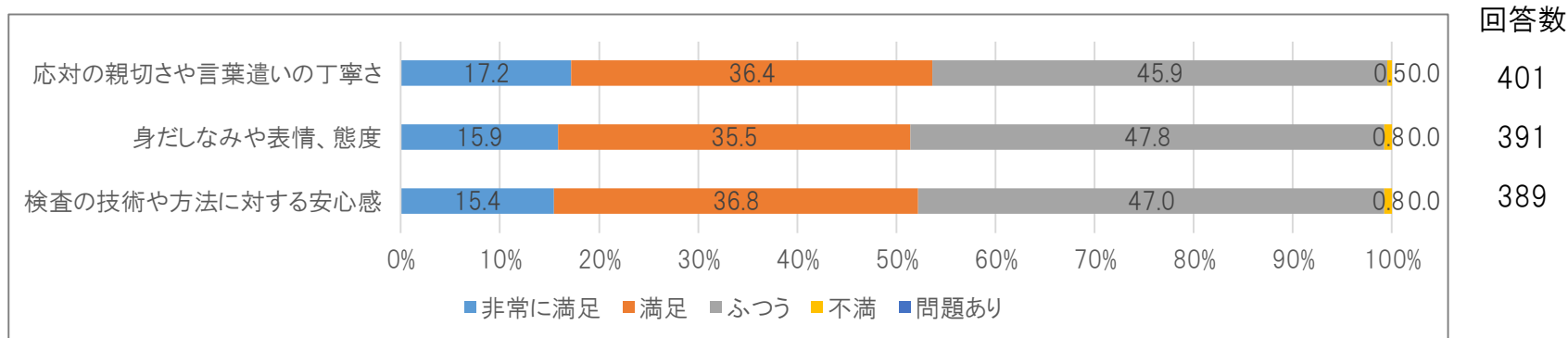
4. 放射線技師

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%前後であり、放射線技師に対する満足度は良好なものと言える。



5. 臨床検査技師

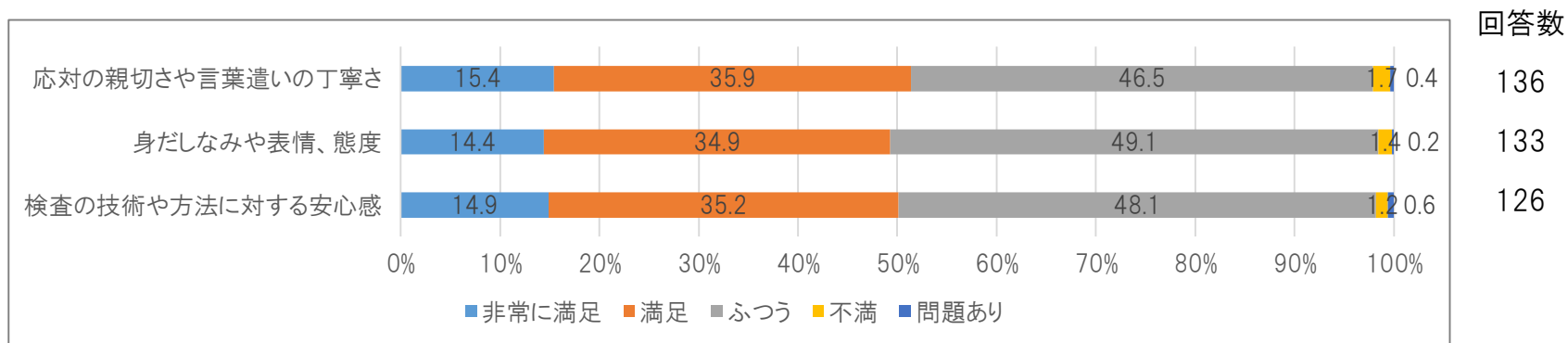
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、臨床検査技師に対する満足度は良好なものと言える。



Ⅲ. アンケート結果まとめ

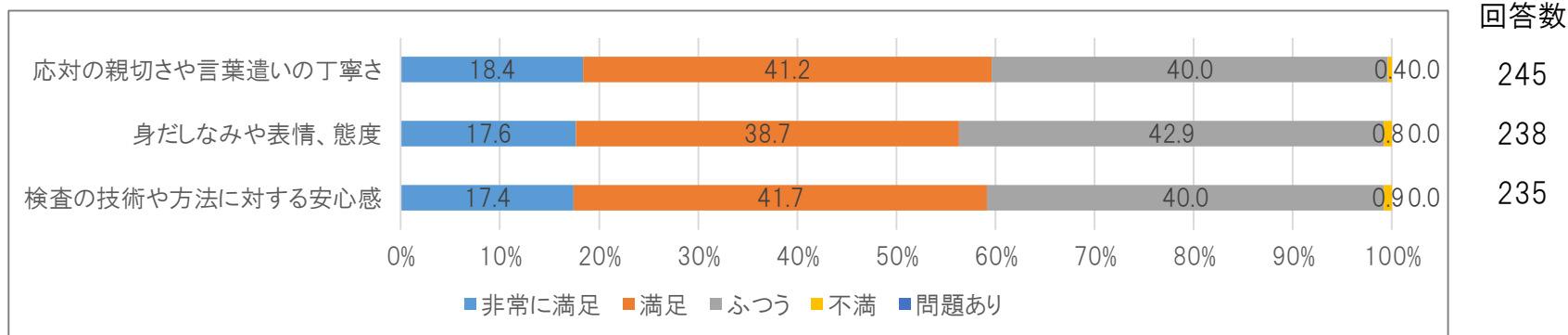
6. 透析室職員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%前後であり、透析室職員に対する満足度は良好なものと言える。



7. 眼科検査職員（視能訓練士）

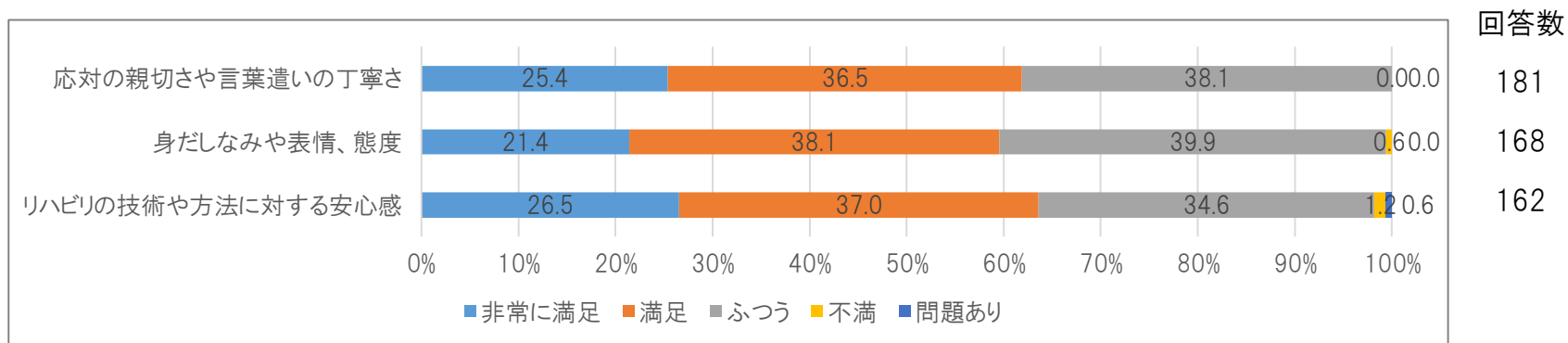
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、視能訓練士に対する満足度は良好なものと言える。



Ⅲ. アンケート結果まとめ

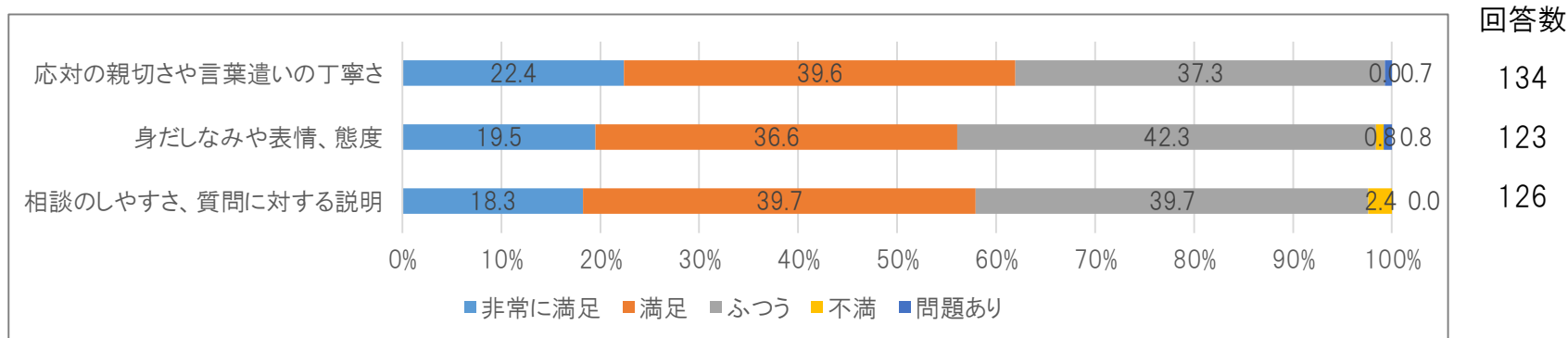
8. リハビリテーション科職員（理学療法士、作業療法士、言語聴覚士）

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で60%前後であり、リハビリ職員に対する満足度は総じて高いものと言える。



9. 栄養相談職員（管理栄養士）

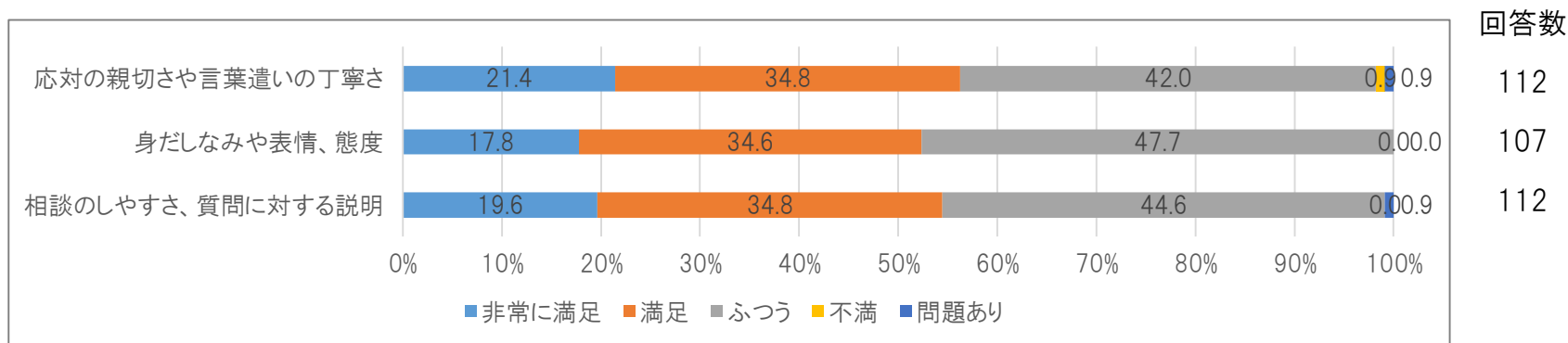
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、管理栄養士に対する満足度は良好なものと言える。



Ⅲ. アンケート結果まとめ

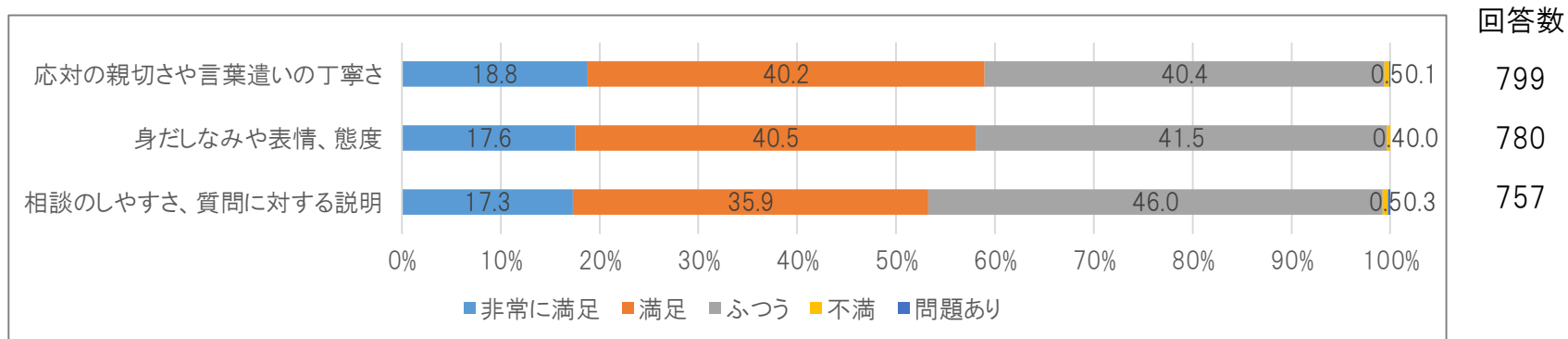
10. 医療福祉相談員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、相談員に対する満足度は良好なものと言える。



11. 受付(会計)事務職員

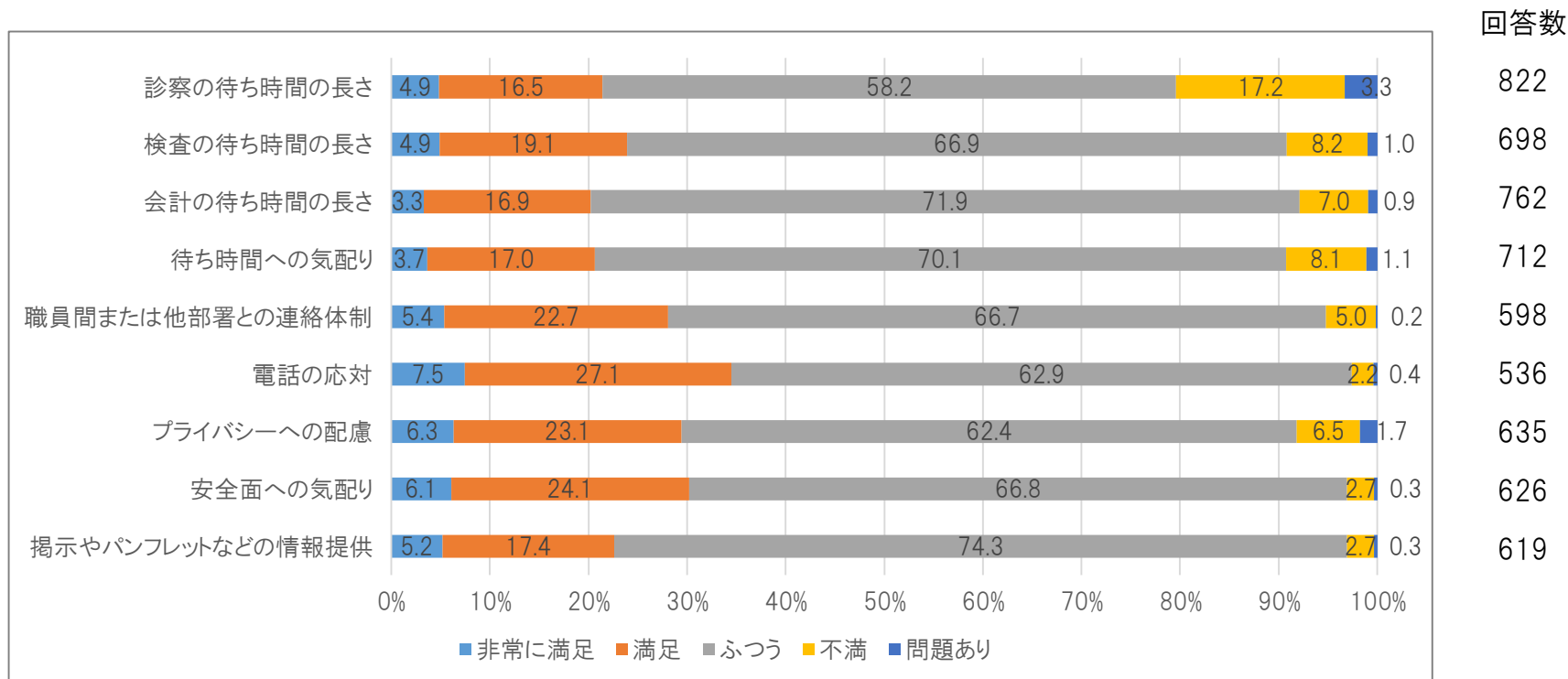
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、事務職員に対する満足度は良好なものと言える。



Ⅲ. アンケート結果まとめ

12. 受診全般について

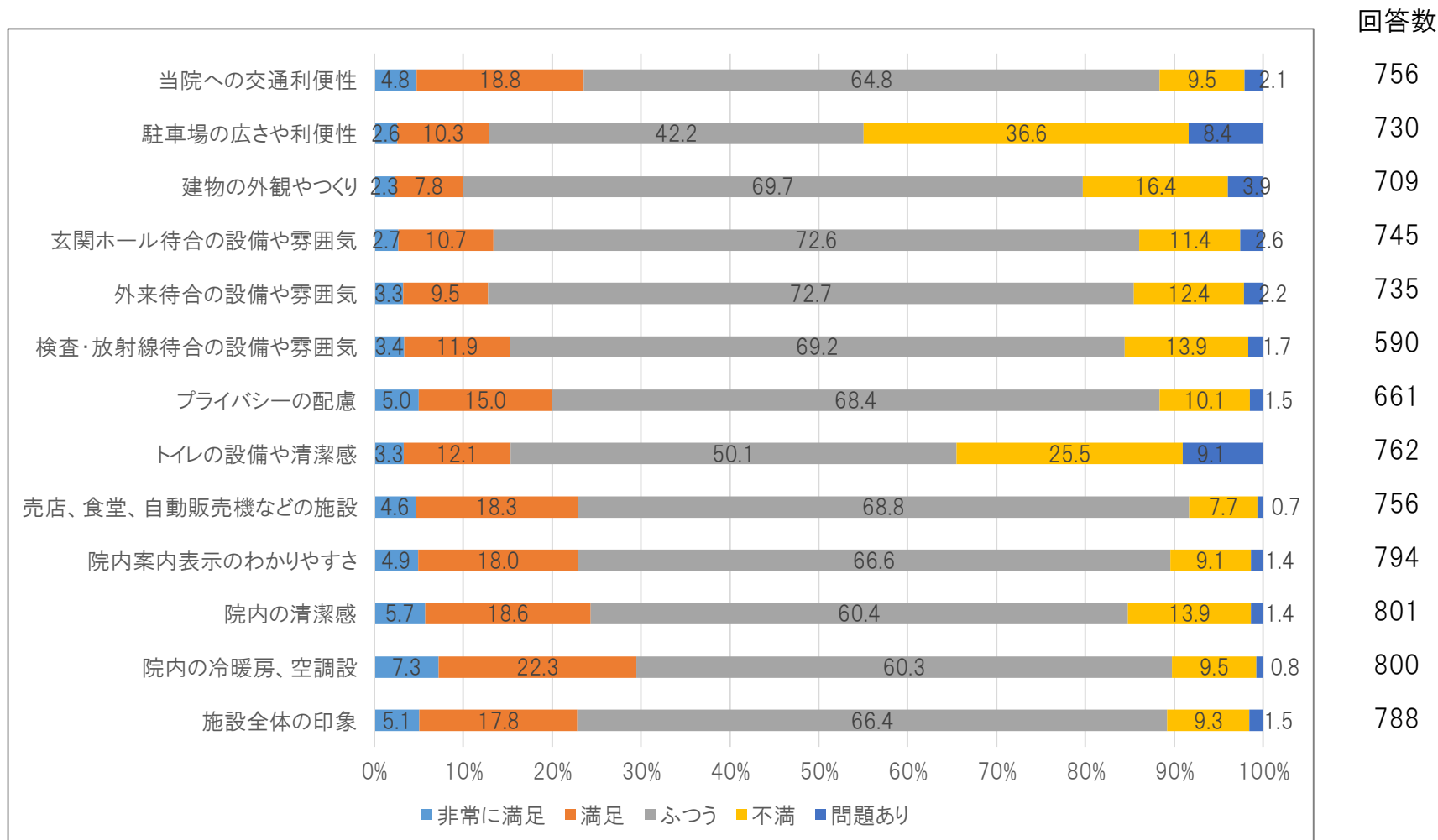
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合は20～35%程度であり、受診全般に対する満足度は総じて低いものと言える。特に「診察の待ち時間の長さ」の項目においては20%の方が「不満」「問題あり」と回答された。



Ⅲ. アンケート結果まとめ

13. 施設・設備等について

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合は10～30%程度と、施設・設備等に対する満足度は非常に低いものと言える。特に駐車場とトイレに関する項目においては35～43%の方が「不満」「問題あり」と回答され改善を求める声を多くいただいた。



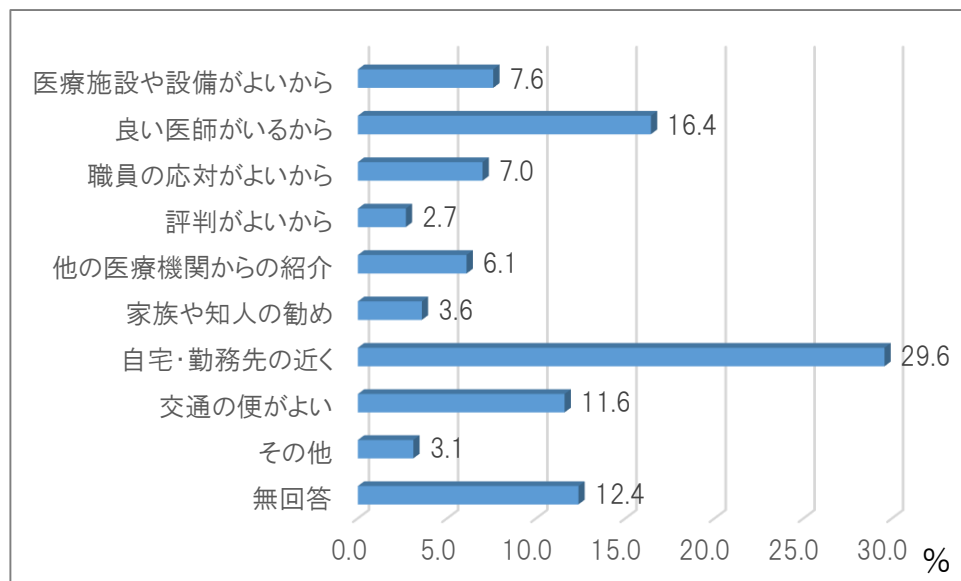
Ⅲ. アンケート結果まとめ

14. 病院全体の印象について

(1) 当院を選択した理由

選択した理由は「自宅・勤務先の近く」が最も多く29.6%、「交通の便がよい」が11.6%で立地で選択された方が40%を占めたが、「良い医師がいるから」が16.4%、「職員の対応が良いから」が7.0%と23.4%の方は職員に好意をもち当院を選択していることを示している。(回答数:1674)

※複数回答あり

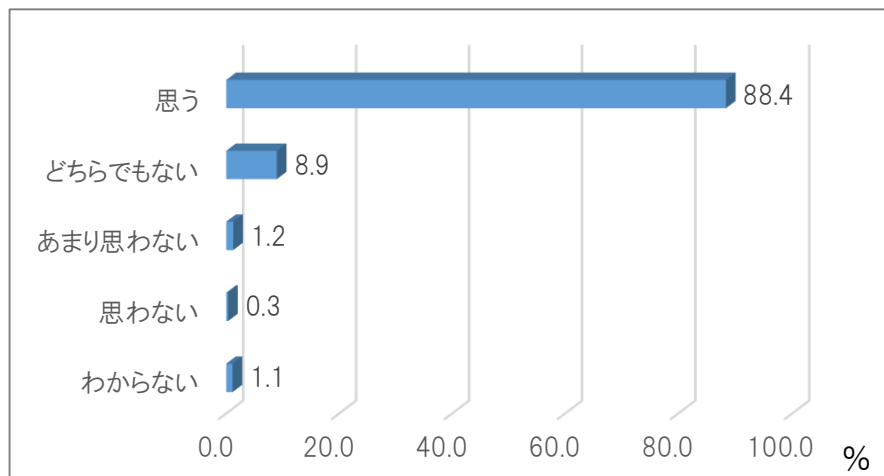


Ⅲ. アンケート結果まとめ

14. 病院全体の印象について

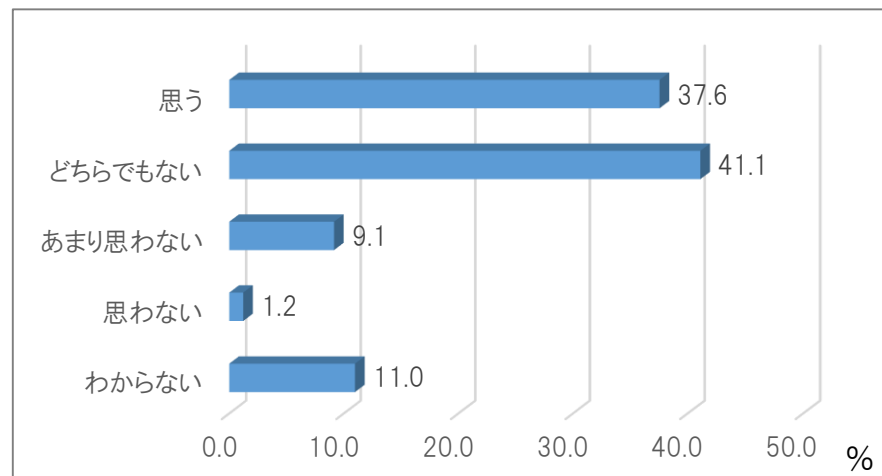
(2) 今後も当院を利用したいか

今後も当院を利用したいと「思う」と答えられた方が88.4%であり、当院の役割の重要性が伺える。(回答数:894)



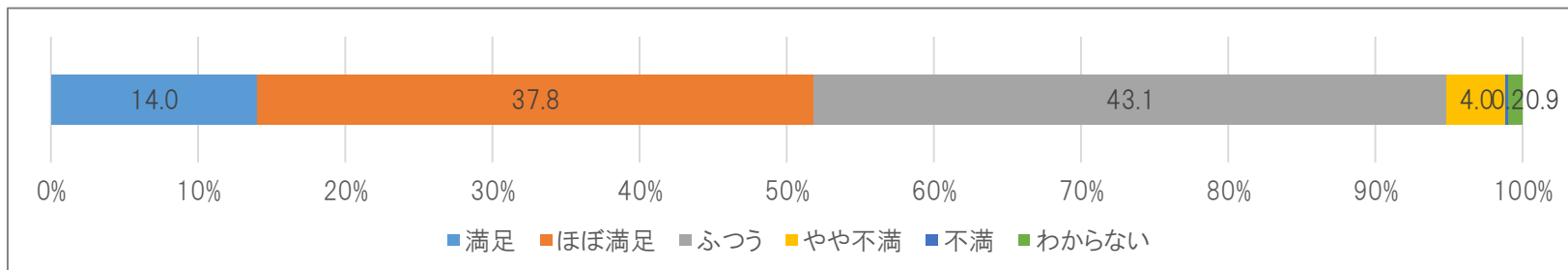
(3) 当院を知人に紹介したいか

知人に紹介したいと「思う」と答えられた方が37.6%であり、「あまり思わない」「思わない」は10.3%であった。(回答数:820)



(4) 当院の総合的な満足度

「満足」「ほぼ満足」と回答された方の割合が51.8%で、当院に対する満足度は良好なものと言える。(回答数:878)



Ⅲ. アンケート結果まとめ

15. ご意見・ご要望等(自由記載)

(1)施設・設備に関すること

- 会計待ちリラックスできる雰囲気にして欲しい。
- 待合室をもっと家庭的に改善してほしい。
- 外来での点滴の場所を救急外来と一緒にない方がよい。
- トイレは洋式にしてほしい。
- 子ども連れでも入れるトイレを増やしてほしい。
- トイレは利用しやすく。
- 洋式トイレはウォシュレットにしてほしい。
- トイレは清潔にして欲しい。
- トイレの数が少ない。
- 大腸検査を受けましたけど(1回だけ)もう少しトイレの近くが良い。
- 駐車場台数の確保をしてほしい。
- 駐車場スペースを広くしてほしい。
- 駐車場からの動線を便利にしてほしい。歩くエリアは屋根にしてほしい。
- ベビーカーを使用するので駐車場から段差がなく病院へ行きたい。
- 外来で待っているとき、冬は寒い。
- 泌尿器科前・小児科等フロア、暖房故障、早期修理をしてほしい(今一番寒い時の故障です)
- 冬場の玄関ホールは、扉が開くと寒い風がきて寒い。
- 通路(廊下)が広いと良い。
- 外来受付がもう少し広いとよい
- 売店がもう少し広いとよい。
- 待合室をもっと家庭的に改善してほしい。

Ⅲ. アンケート結果まとめ

15. ご意見・ご要望等(自由記載)

(1)施設・設備に関すること

- 食堂、売店、自動販売機等が同じ場所にあった方がよい。
- 授乳室の環境を良くしてほしい。
- 点滴の場所を救急外来と一緒にない方がよい。
- 施設全般がやや古い。改築をすみやかに。
- 施設面でのアンケートでは他の病院に比べると印象が悪い点はあるが、新設される病院が楽しみである。
- 早期の病院建設完了を望む。
- 改築工事進行中は承知しておりますが、進行状態が非常に遅く、疑問に思うがどうして遅延しているか、公表してほしい。とにかく早く完成して、立派な医療施設として胸を張って自信をもって医療を提供して頂きますようご期待申し上げます。
- 県道の南側入口が工事中で進入できない事がわかりづらい。信号手前に小さな看板があるが雪で見えにくい。
- 会計ホールはリラックスできる雰囲気にして欲しい。
- 携帯、スマホ使用できないので待ち時間に雑誌が見たい。
- 呼ばれると鳴るカードを利用して待合にいらなくてもよくする。
- 中央ホールに喫茶コーナーがほしい。
- 具合が悪い人が待つ間、リクライニングシート(50円とか100円有料でも)があると良い。
- これからは老人が多くなるので、案内版等はよくわかるように大きく(字を)書いてほしい。
- トイレの洋式を増やしてほしい
- 食堂が5階にあり不便。出来たら1階に食べる所があったほうが良い。

Ⅲ. アンケート結果まとめ

15. ご意見・ご要望等(自由記載)

(2) 診療体制の充実

- 診療時間が長すぎる！
- 前と違って顔みて話すことがないので不安な面もありとにかくパソコンに向かっておられるとどこで聞いてよいのやら今聞いていいのかととまどいそれで終わりになるのでちょっと困る。
- 耳が遠いので説明がわかりにくい。
- 医師の専門以外の知識がない。「他の科だからわからない」の回答は不安。たぶん…の診断も不安。結局検査するだけムダだった。
- 精神科もう少し長くみてほしい。いろいろ聞いてほしい。
- ○○科の先生への対応が悪くて、とても残念です。日赤にも通院していますが、分からないことがあったので質問したときに解答してもらえなくて、とても腹立たしい。「それは日赤に聞いてくれ!!」といわれました。忙しいのはわかりますが○○科は地域でも大事な科だと思うので、もう少し対応を考えてもらいたいです。友達の評判もわるいです。
- 医師、看護師、職員さんをふやしてほしい。人が少ないと親切にしたいけれども出来にくいこともあると思う。
- 良い先生と今どきの器械をたのみます。
- 優秀な医師を採用して。
- 科目をふやしてほしいです。
- 土曜日とか午後の診療があればよい。
- 各科が毎日受診できるように、そして受診できる科を多くしてほしい！
- 病院の中で休診される所がない様にしてほしい。

Ⅲ. アンケート結果まとめ

15. ご意見・ご要望等(自由記載)

(3)待ち時間

- 待ち時間が長すぎます。
- 初めての診察でレントゲン、その後の診察(内科)に2時間以上も待っているが、それは何とかしてほしいです。
- 初診でレントゲン、その後診察まで2時間はかかりすぎだと思います。
- 待ち時間が長いので予約時間内で呼んでもらいたい。
- 看護師が忙しそう。増員されたらどうでしょうか？待ち時間の不満を漏らしておられる方もある。
- 待ち時間は今日は早かった方だが、いつも2～3時間待つ事があたりまえになっている。特に予約外。
- 予約していないときの待ち時間が長いのをなんとかしてほしい。小さい子どもを連れて長く待てるよう、本や遊ぶものがあると助かる。
- 科によって診察の待ち時間に差がある。
- 予約と予約無しを交互に診察して欲しい。予約無しで来ると待ち時間が長い。
- 予約時間内に診察して欲しい。
- 予約時間でみてほしいです。
- 待ち時間の長さ(本日診察受けた眼科以外でも)小児科も。
- 予約時間を大きくはずれ待ち時間が多すぎる。医師の対応悪い。
- 予約時間から診察まで2時間待たされた。採血がある場合は予約表でわかると早めに受診時間より来院するが…。採血の結果が出るのに2時間かかりますか？待ち時間に声がかなくいつまで待つのか不安になる(予約時間から2時間)
- 予約優先であることがわかるようにしてほしい。待たされても予約優先なら仕方ないと思える。
- 待ち時間を最小限にしてほしい。予約時間より30～1時間以内希望。
- 予約の時間より前に来ていてもずい分遅くなる事がある。
- 予約時間を短縮。
- 3～4年位前手が折れて平成で見てもらって、平成は手術ができないと言われて、紹介状を書いてもらって雲南へおばあさんを連れてきて朝8:00に来て、見てもらったのは午後2:00でした。予約じゃないと言われ6時間待たされて2:30に入院でした。もう少し予約でなくても早く見てほしいです。入院は104日入院しました。
- 大きな声で名前を呼ばれるのはあまり好ましくない。

Ⅲ. アンケート結果まとめ

15. ご意見・ご要望等(自由記載)

(3)待ち時間

- 他の患者さんへの病状説明が待っている者によく聞こえすぎる気がする。(それは自分自身についてもだと思うが)・新しく予約したい時、11時までだと普通勤務時間中で予約が取りづらい(できれば夕方までであれば休憩中にでも電話予約できるのに、と思った)
- 会計を早くして欲しいです。

Ⅲ. アンケート結果まとめ

15. ご意見・ご要望等(自由記載)

(4) プライバシーへの配慮

- ・ プライバシー問題から患者の名前でなく番号で呼んではどうかと思う(他病院では番号で呼んでいる病院がある)
- ・ 会計では他の病院と同様に番号で呼び、プライバシーに配慮するとよいと思います。クレジットカードによる支払いをできるようにしてほしいです。(時代遅れだと思います)
- ・ 清算カウンターでの呼出しは可能な限り名前はさけてほしい。番号制を望む。
- ・ 呼び出しは番号で。
- ・ 会計窓口で名前を呼ぶのはやめて欲しい。
- ・ 患者をまちがえないようにフルネームで呼ばれますがちょっと抵抗がある時も。会計からのマイクで呼ばれる声が大きすぎると思います。
- ・ 会計呼び出しは番号で！
- ・ 名前ではなく、番号でよんでほしい。
- ・ 会計時氏名を呼ばないでほしい。(ナンバーで)
- ・ フルネームで呼ぶのも様をつけるのもいかなものかと思います。受付の番号にしても良いのでは？金融機関は全て番号になっています。プライバシーの配慮になると思います。
- ・ 新病院では会計を個人名ではなく番号別にして欲しい。
- ・ 大学病院のように最後まで番号で呼んでほしい。名前でバレルこともある為。
- ・ 外来の受付などで名前を大声で呼ぶのはどうか？
- ・ 先生と患者さんとの会話が聞こえる時があるので音楽でも流してあるといいかなと思います。(私自身もイヤなので)
- ・ 大きな声で名前を呼ばれるのはあまり好ましくない。
- ・ 先生と患者さんとの会話が聞こえる時があるので音楽でも流してあるといいかなと思います。(私自身もイヤなので)
- ・ 他の患者さんへの病状説明が待っている者によく聞こえずすぎる気がする。(それは自分自身についてもだと思うが)・新しく予約したい時、11時までだと普通勤務時間中で予約が取りづらい(できれば夕方までであれば休憩中にでも電話予約できるのに、と思った)
- ・ 看護師さんへ: 検査に関することやできれば人にきかれないと思うようなことは廊下でなく待合で話してほしいです。(自分のことも、他の人のこともあまり周りに聞こえない方がいいですから)
- ・ 病院、薬局などは患者のプライバシーを配慮した設備施設の作りお願い致します。
- ・ 外来の受付などで名前を大声で呼ぶのはどうか？

Ⅲ. アンケート結果まとめ

15. ご意見・ご要望等(自由記載)

(5) 接遇に関すること

- 診療の後に「他に何かありますか？」と聞いてほしい
- 職員さんのマナーは以前と比較すると良くなったと痛感しています。仕方のないことだと思いますが、個人差がありすぎます。特に看護師さん。非常に優しく親切な方と、声もかけたくないと思う程いやな方がいます。教育が大切だと思います。
- 医師、看護師の一部の人の対応で悪い評判はすぐたちます。新しい病院が建つに依じて職員の気配り思いやり患者の立場に立った対応が大切だと思います。日赤の外来に行くとスタッフの配慮がゆき届いており安心感がもてます。中山間地の病院は今後どうすれば他病院と同等にやっていけるか問題は沢山あると思いますが、信頼感、誠意を念頭にあればおのずと患者が集まって来ると思います。患者は安心感を一番求めています。
- 医師も人間ですから個性はあると思いますが患者にとってきつい言葉で言われて傷つくことがあります。多くの先生はやさしいです。
- 玄関入口のガードマンの対応が良くない人がいる。患者と職員とが身近な人だとなれなれすぎて他が見ていかなものかと思われるときがある
- ナースをはじめ医療関係者はもう少しシャープにきびんに動いてほしい(動きがかんまん気味-他と比較して)
- 耳が遠いので説明がわかりにくい。
- 看護師の言葉づかい
- 看護師の態度が悪い人がいていけませんでした。
- 看護師さんの態度が悪い人がいる。おうへい。もっと親せつに対応してほしい。(受付の人?)
- 看護師の態度は全体ではないが言葉づかい等気を付けられたら良いと思う。大きい病院はもう少し患者の気持を見ておられると感じています。
- ナースさんも対応はひどく最悪でした。二度とここでは入院したくありません。
- 看護師の話し方、声のトーンなどが不快になることがある。
- 相談窓口の対応がもっとといねいにしてほしい。
- インフルエンザで面会できない場合、面会者に対して言葉をやさしくして欲しいです。

Ⅲ. アンケート結果まとめ

15. ご意見・ご要望等(自由記載)

(5) 接遇に関すること

- 職員が患者に「ドクター(〇〇先生)はまだこられません」という敬語をつかうのはどうか？
- 時間外に地元のお医者さんの紹介状をもち来たが電話なかったと看護師に言われた。また、午前中だったら専門の先生がいたのにも言われた。その後血圧を測るのでと言われ母のそでをまくったが「脱いでおいて欲しかったな」と言われた。いろいろ病院に行っているがこんな事を言われた事ない。
- 看護婦さんは話しにくい人が多い(特に若い人)若い人はあいさつもしてくれない人が多い。リハビリの人は男性はあいさつが良いが女性はされない人が多い。
- 薬局(処方箋受付)の態度は改善してください。こちらが悪いのか、不愉快です。
- 看護婦さんは話しにくい人が多い(特に若い人)若い人はあいさつもしてくれない人が多い。リハビリの人は男性はあいさつが良いが女性はされない人が多い。

Ⅲ. アンケート結果まとめ

15. ご意見・ご要望等(自由記載)

(6)その他(ご意見)

- 私達地元民の信頼される病院である様すばらしい医師を希望します。
- 病院新築で環境は良くなるとおもいますが、それにともない医療の質、看護の質をupしていただきたい。市民としては身近で一番たよりにしている病院ですが、少し不安な点があります。(上記の点で)
- 高齢者の院内処方について配慮してほしい。
- 便秘外来を月1-2回でもよろしいので開院してほしい。
- 改築工事進行中は承知しておりますが、進行状態が非常に遅く、疑問に思うがどうして遅延しているか、公表してほしい。とにかく早く完成して、立派な医療施設として胸を張って自信をもって医療を提供して頂きますようご期待申し上げます。
- レストランのメニューが少ない(営業時間が短いから理由は理解出来るけど)
- 弁当のおかずのマンネリ化。
- 人間ドックの時の検尿が先にできると良いと思います。(朝、受付を待ち、他の検査や測定をする前の方が良いです。時間的に)
- 薬局で頂く薬品等についての説明書。いつも同じ薬をもらってる時は必要ない様に思う。
- 採血をするに当たり、じょうずな方3名位を常に常駐してもらうとありがたい。
- ナースをはじめ医療関係者はもう少しシャープにきびんに動いてほしい(動きがかんまん気味-他と比較して)
- 高齢者の院内処方について配慮してほしい。
- 病院新築で環境は良くなるとおもいますが、それにともない医療の質、看護の質をupしていただきたい。市民としては身近で一番たよりにしている病院ですが、少し不安な点があります。(上記の点で)
- ボランティアの方の服装が今一つのように見受けられます。統一したら？

Ⅲ. アンケート結果まとめ

15. ご意見・ご要望等(自由記載)

(6)その他

- 笑顔がステキです。癒されます。ひふ科。
- ○○先生にお世話になっている。患者や家族のことについても聞いて下さる。とても安心してみてもらっていて大変感謝しています。
- 産婦人科、小児科は対応もとても親切でした。
- 今回また検診出産でお世話になります。新しい産婦人科等他にもいろいろありますが昔ながらの…の、この病院での出産を今回も迷わず決めました。ベテランの助産師さんも若い助産師さんも雰囲気がよく話やすく相談もしやすいです。安心して出産できます。新生児室と一緒に過ごす赤ちゃんが毎回少ないので増えると嬉しいです。
- 胃カメラをしてくださった内科の先生は本当に上手でとても声かけも素晴らしくほっとしました。皆そんな先生だと嬉しいですし安心します。お世話になりました。
- 大学から来られる医師について親切で丁寧感謝しています。
- 地域に向けての真摯な態度はすばらしいと思います。幸雲南塾もお疲れ様でした。お年寄りにこのアンケートのボリュームと字の大きさはかなり酷なのでは…
- 会計の方がたはとてもやさしいいい感じに思います。
- 年老いた方達が多い(患者さん)からか、受付済んで待ってたら声を掛けて下さり、非常に親切で本当に温かい気持ちになりました。外来患者さんへの対応には感心した事がありました。
- ボランティアの方がお世話をしていただいて感謝です。
- 年老いた方達が多い(患者さん)からか、受付済んで待ってたら声を掛けて下さり、非常に親切で本当に温かい気持ちになりました。外来患者さんへの対応には感心した事がありました。
- 大東おりづる会の作品は楽しみなのでなくさないで欲しい。