

2022 年度 患者満足度調査（外来） 結果報告

○実施内容

調査期間：令和4年7月4日（月）～7月8日（金）

調査対象：調査当日の外来受診患者

場 所：外来棟1階

配布数：2,000枚

回収数：904枚（内Webによる回答143件）

回収率：45.2%

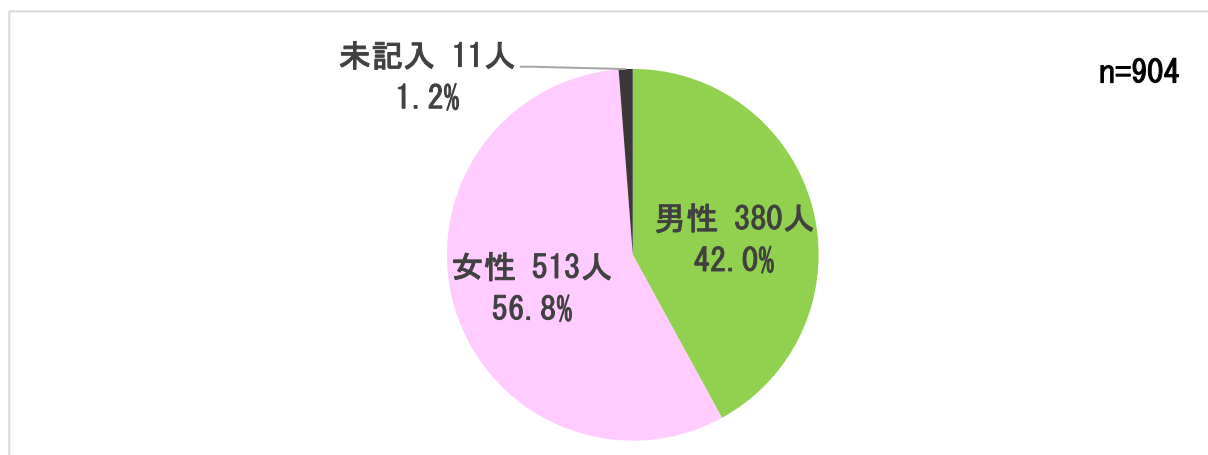
配布方法：7月4日（月）～8日（金）9時より、外来棟1階の南北出入口付近において調査用紙を患者に手渡しにて配布。

※ 昨年度より、Webによる回答の選択ができる方法を採用した。

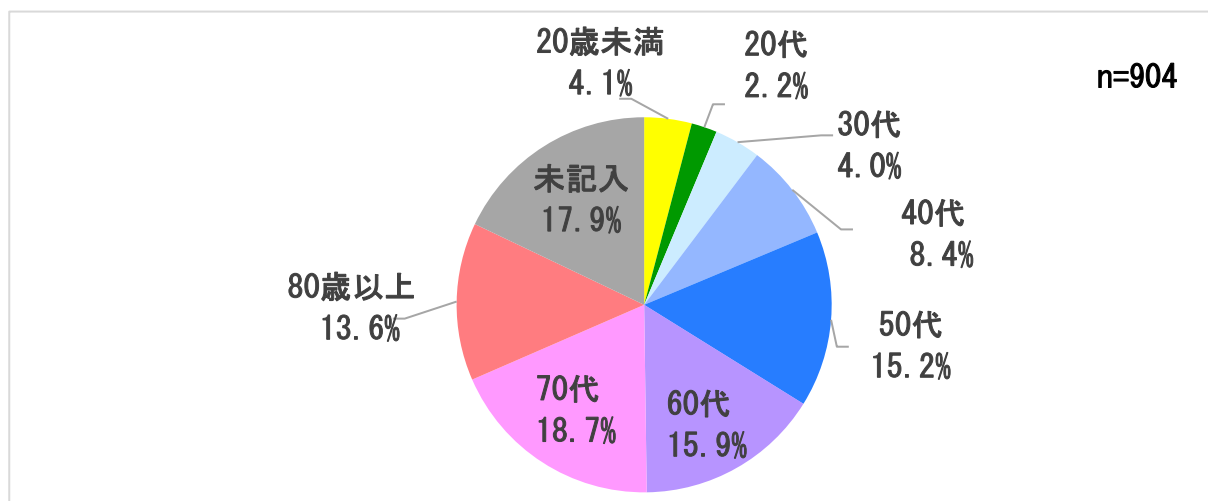
○集計結果 （n＝回答者数）

1. 患者内訳

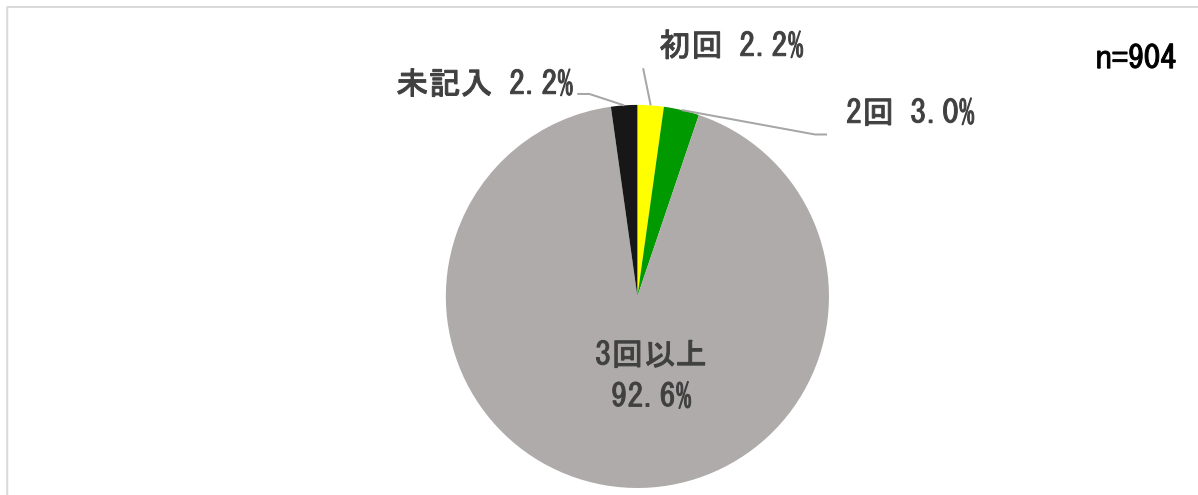
1) 患者の性別



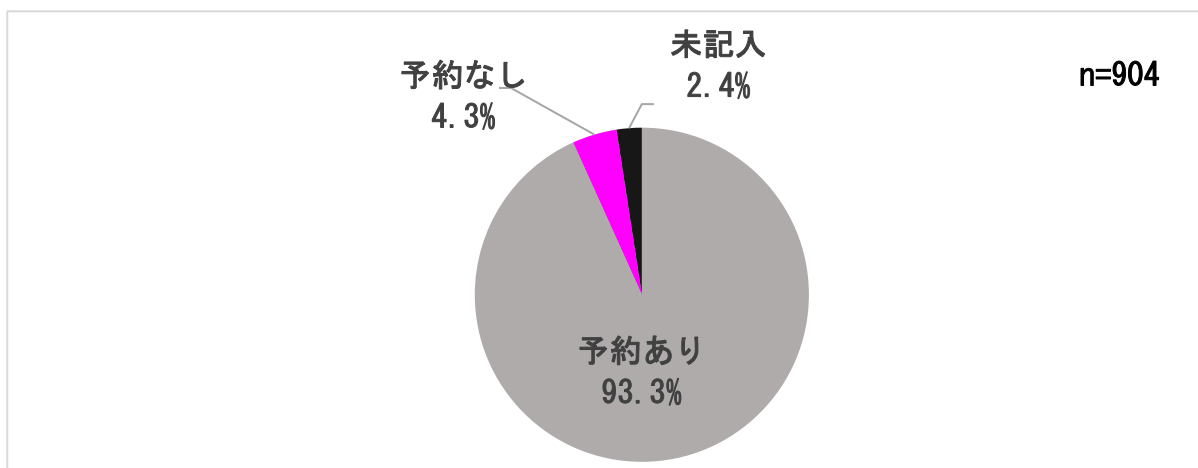
2) 患者の年齢・年齢別内訳



2. 当院の受診回数

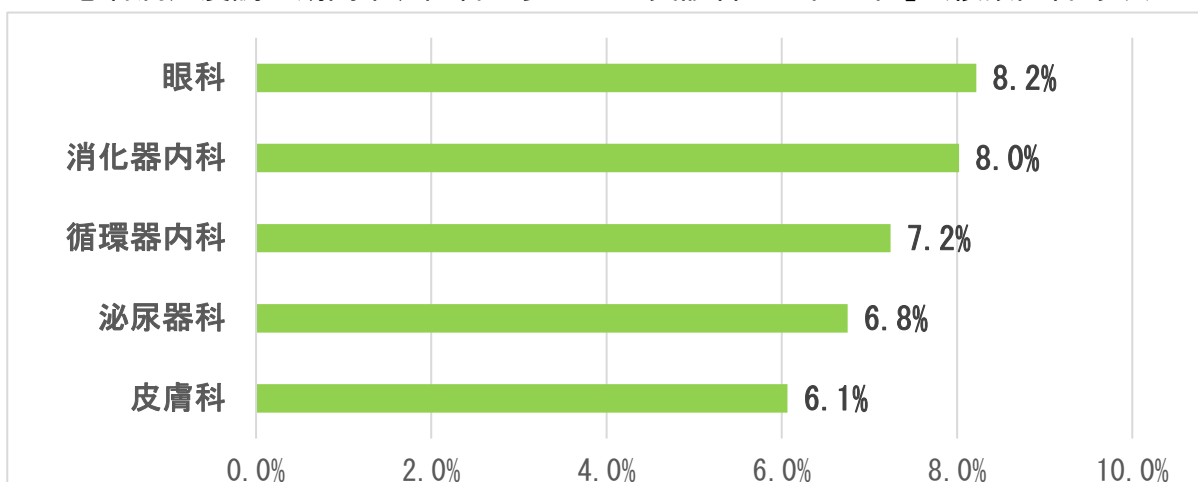


3. 受診予約



4. 受診科

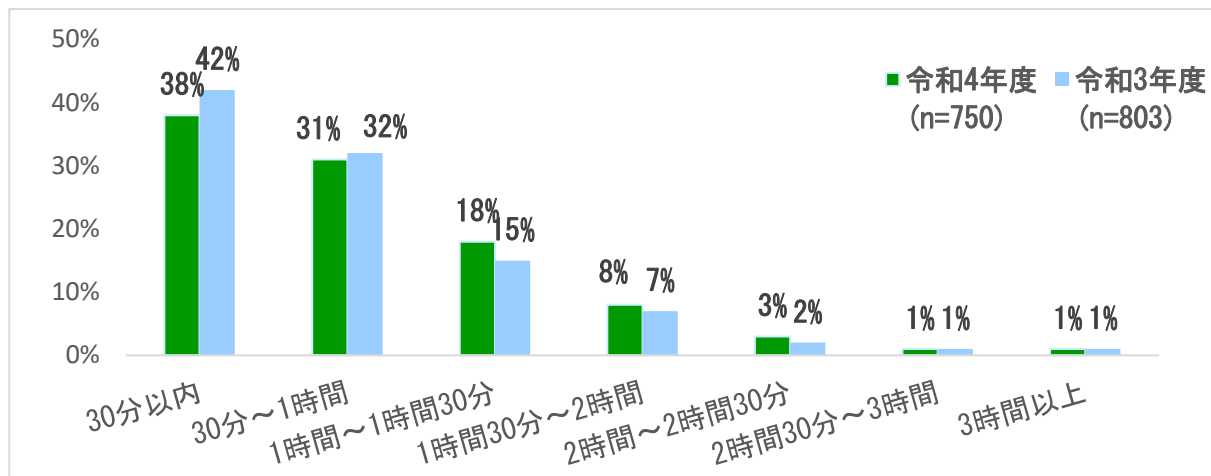
「患者満足度調査期間中、回答が多かった受診科：上位5位」（複数回答あり）



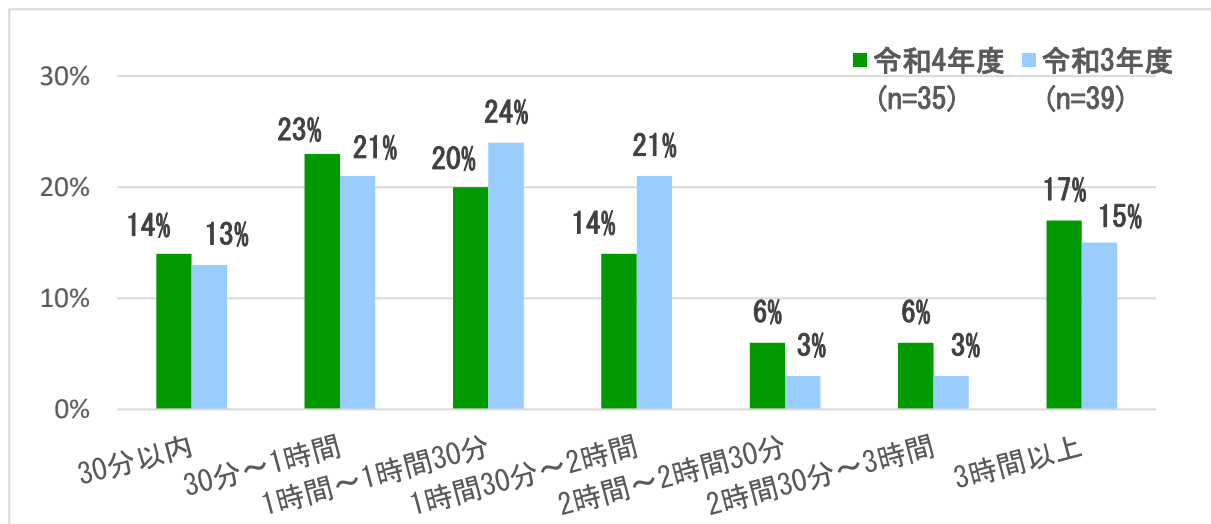
・受診科総数の33.5%を占める。

5. 診察までの待ち時間

○予約のある方



○予約のない方

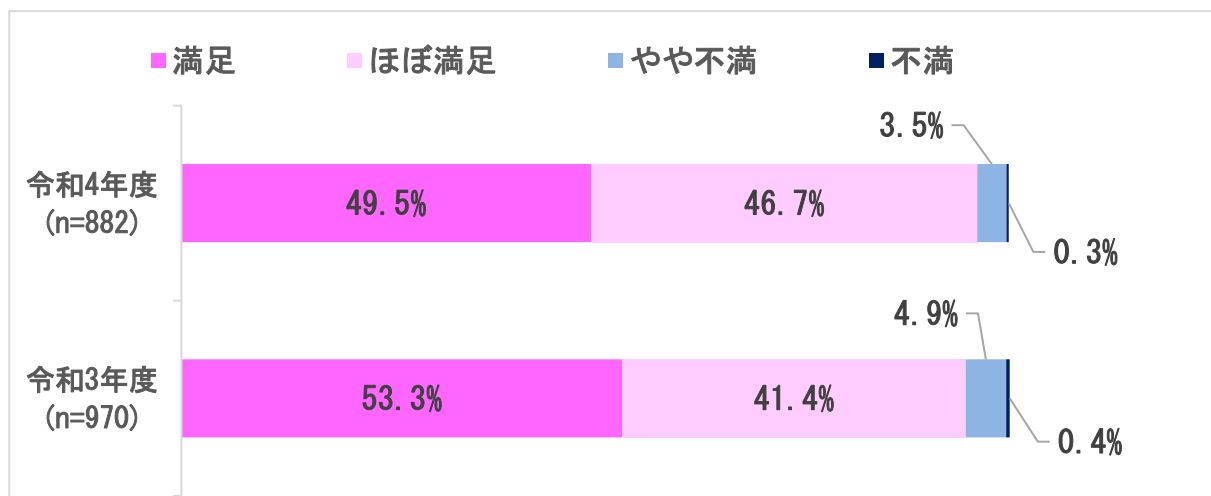


【自由記載からの意見】

- ・ 予約制なのに待ち時間がかかり過ぎだと思う (同様 13 件)。
- ・ 待ち時間が長く、予約時間に来てもその時間に診てもらったことが殆どない(同様 5 件)。
- ・ 予約していても、いつも 3 時間くらい待たされる。待ち時間はせめて 1 時間までにしてほしい (同様 2 件)。
- ・ 先生が丁寧なのか、予約時間が来ても 1～2 時間近く待つことはある。
- ・ 待ち時間が長すぎて、医師に申し訳なくて、じっくり話を聞くことができない。
- ・ 初診受付で、CD の読み込みに時間がかかった。
- ・ 順番が分からないので、トイレに行きづらい。

6. 受診システム

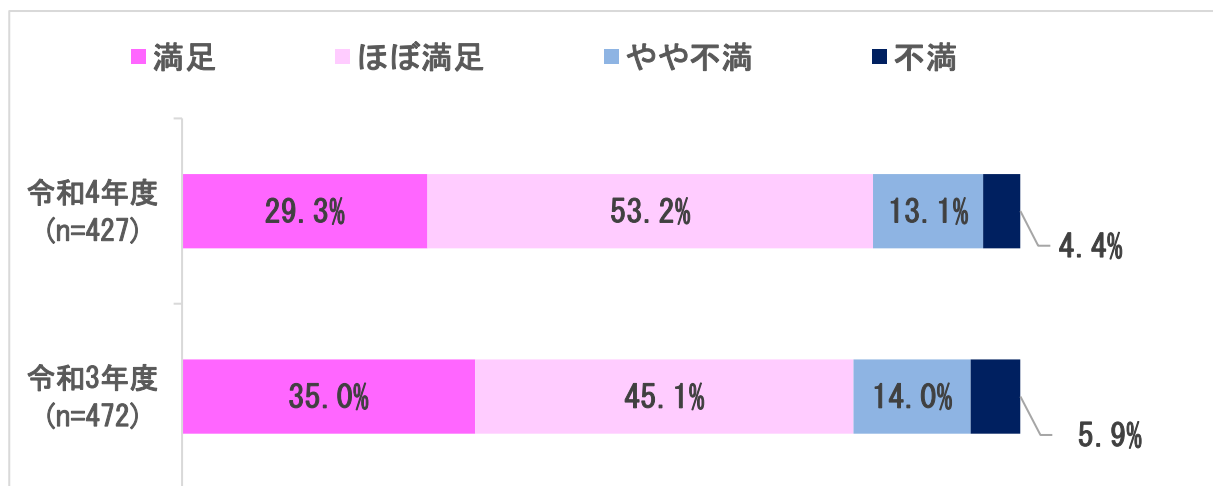
1) 受診システムの分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・来院から会計まで、比較的スムーズで快適である（同様1件）。
- ・初診の患者には、来院してからの流れが分かりにくいのでは、と感じる（同様6件）
- ・朝の受付開始まで、椅子で順番を決めるのはどうなのか。具合の悪そうな方が立っている。整理券などを使ってはどうか。
- ・紹介状があっても時間がかかるなら、予約制にした方が良いのではないか。待ち時間が長すぎて疲れてしまう（同様1件）。
- ・半年以上空いた受診が初診扱いになるため、予約しても、ほぼ一日待たされることがあった。

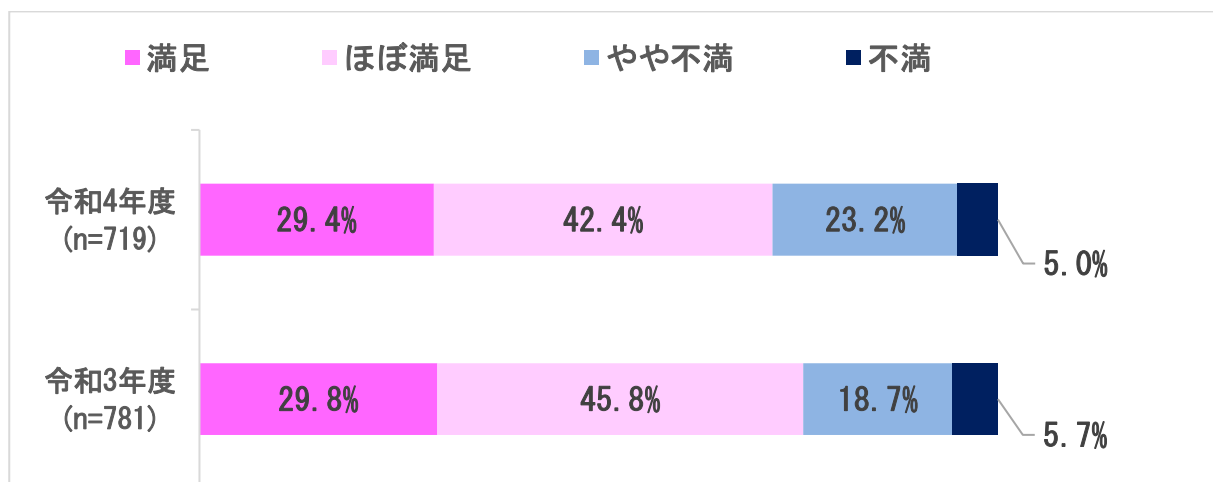
2) モバイル端末呼び出しサービス



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:89件、サービスを知らない:5件)

- ・モバイル端末呼び出しシステムがどのようなものかが分からない。どこに告知しているか、どのようなシステムかを分かりやすくした方が良い (同様2件)。
- ・モバイル端末呼び出しサービス登録機が、各フロアにあると良い。
- ・モバイル端末はメールが来るのが遅い。
- ・モバイル端末呼び出しサービスを使いこなせない高齢者には不便と思う。

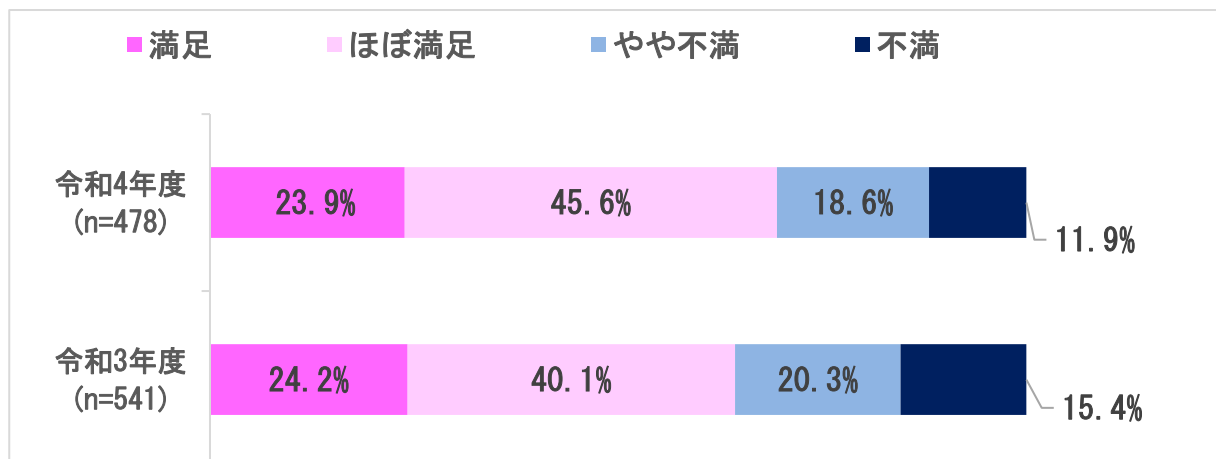
3) 診察待ち順番確認



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:20件、確認機器を知らない:2件)

- ・診察待ち順番確認機はとても便利で分かりやすい。
- ・診察待ち順番確認が、より頻繁に更新されるようにしてほしい (同様1件)。
- ・診察待ち順番確認のテレビ画面が、待合席からは殆ど見えず機能していない。設置場所を変えた方が良い (同様2件)。

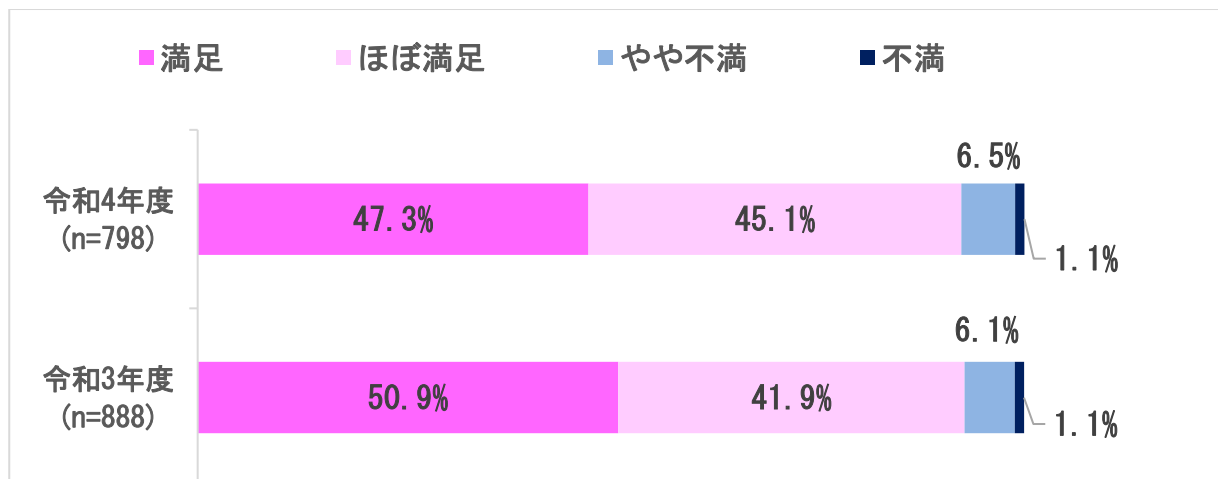
4) 予約変更ダイヤル



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:62件、変更ダイヤルを知らない:0件)

- ・先の予約も会計精算時の領収書に一覧表示されて、とても助かる。
- ・やむを得ない事情で予約を取り消し、次回予約を取る際、とてもスムーズにやってもらい助かった。
- ・予約変更ダイヤルが繋がらない (同様 21 件)。
- ・予約変更ダイヤルの受付時間が短い (同様 2 件)。
- ・予約変更ダイヤルは、指定されている時間に電話することが出来ない事が多く、困る (同様 2 件)。
- ・予約変更ダイヤルの受付時間の幅を広げてほしい。仕事の都合や体調が悪い時に変更しなくても出来ずに困る (同様 1 件)。
- ・予約変更電話は、話が終わらない内に切られる。
- ・検査予約の変更も可能になると良い。
- ・Web で変更できるようになると便利だと思う。
- ・予約システムアプリがあると便利だと思う。

5) 会計システム

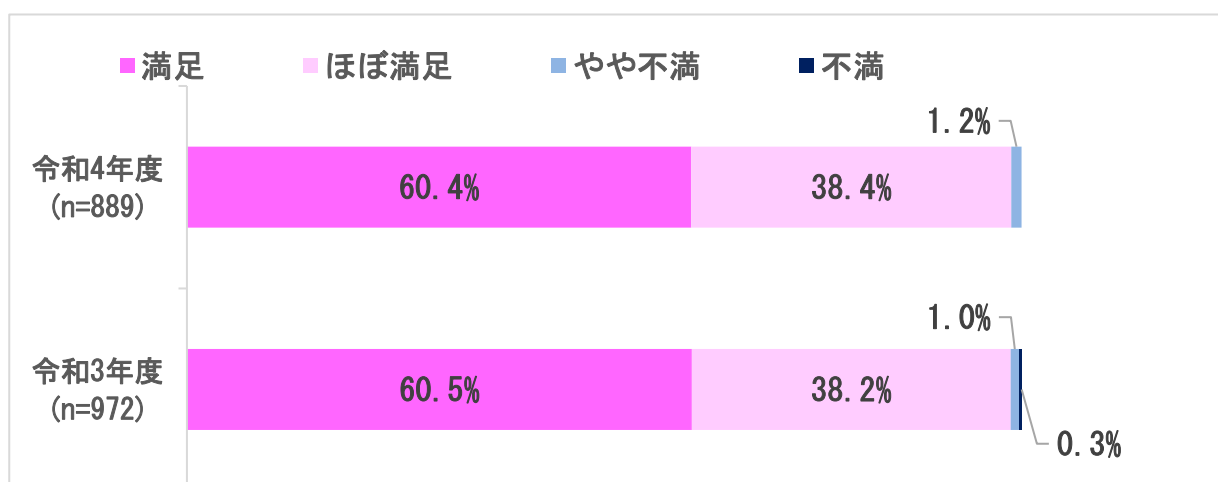


【自由記載からの意見】

- ・会計システムは非常に手際が良い。
- ・カードが使えるので有難い。
- ・会計場所がいつも混雑している。立って待っている人が多い（同様6件）。
- ・会計が0円の時は、支払機まで待たなくて良いようにしてほしい（同様1件）。
- ・領収書は数字も大きく分かりやすいが、次回予約の文字が小さい。
- ・会計が支払機で出来る時と、窓口に行かなくてはいけない時があり、理由を聞いても曖昧な答えしかない。
- ・初診時、会計システムが分かりにくかった。

7. 院内施設・設備

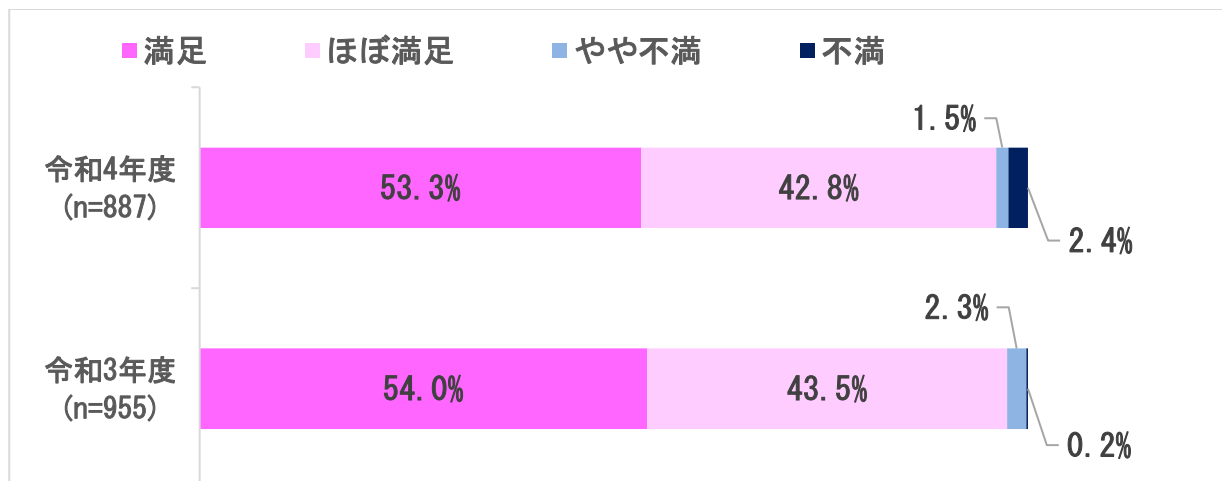
1) 院内清潔感



【自由記載からの意見】

- ・院内設備は全体的に行き届いている（同様5件）。
- ・建物は明るくて清潔感がある（同様3件）。
- ・検査室は地下にあるが、各部屋は清潔で印象が良い。
- ・階段の床が汚れている。

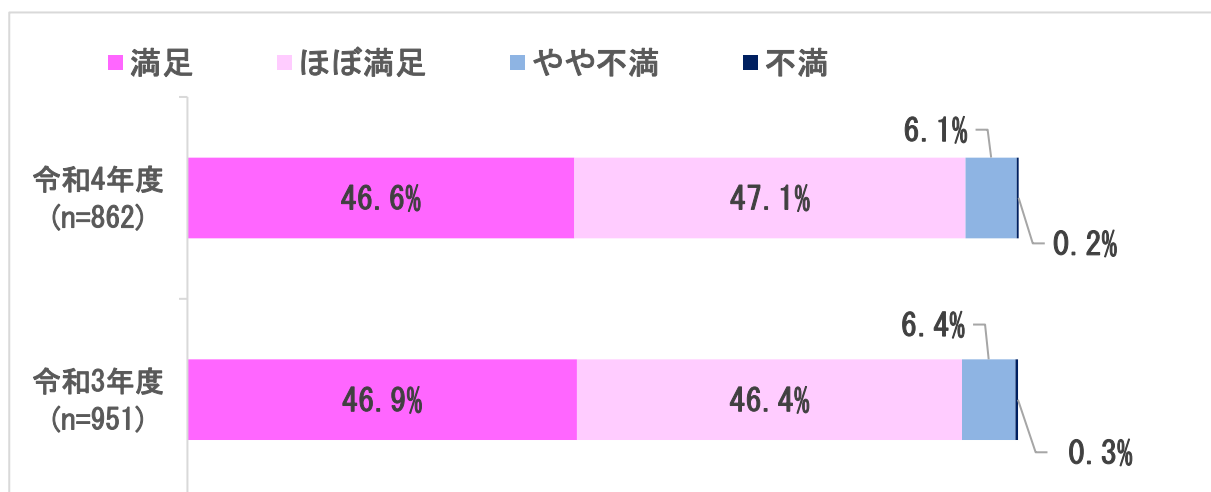
2) 診察室・検査室の設備、雰囲気



【自由記載からの意見】

- ・採血室は人が溢れてしまうときがあり、場所が狭いと思う（同様1件）。
- ・稀に、間違えて診察室に入ってくる患者がいるため、呼ばれている診察室自体が分かりにくいのではないか。
- ・診察室が古臭くて、隣の声が筒抜けなのが気になる。
- ・耳鼻科の聴力検査は、検査員がいる同じ部屋で行うが、雑音が混ざるため、患者のみが入る部屋での検査ができる設備を希望する。
- ・産科診察の際、カーテンの無い病院は初めてである。慣れたが、カーテンがあった方が、より配慮があるのではないかと思う。

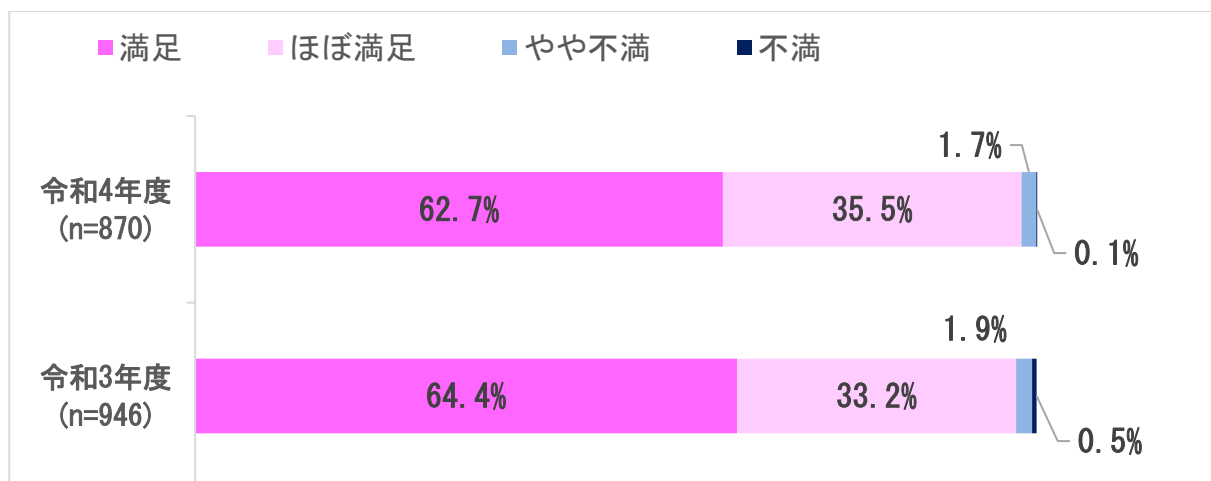
3) 待合室の設備、雰囲気



【自由記載からの意見】

- ・ガラス張りの待合室が明るくて気持ちが晴れる。
- ・待合室や休憩所の席数が足りない（同様2件）。
- ・待合室の空席が少なく、ソーシャルディスタンスを保ちにくい（同様1件）。
- ・採血室の待合室をもう少し整備してほしい。
- ・高身長のためか、足が床に付かない椅子があるが、その椅子しか空いていない時は困る。

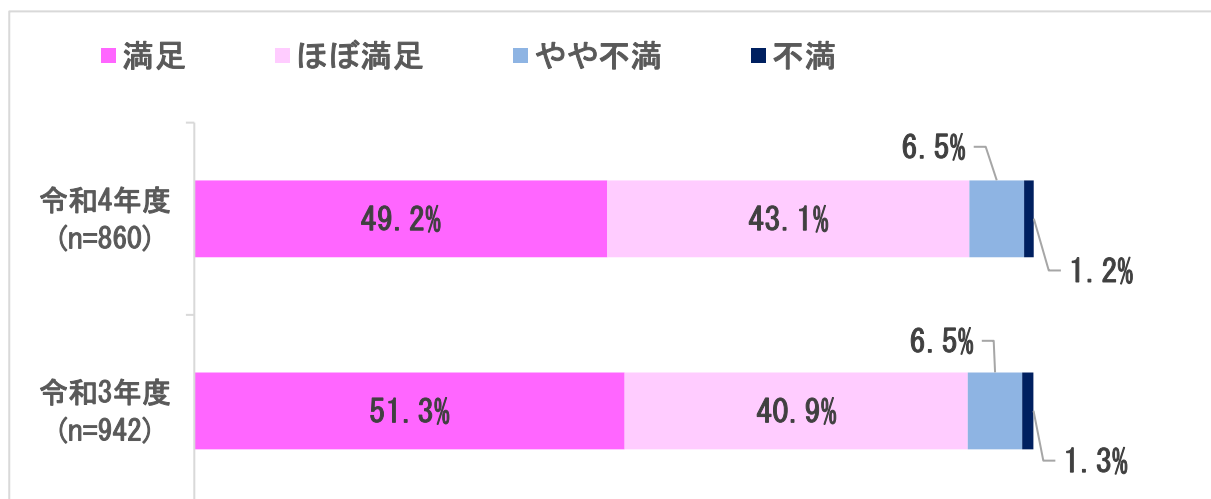
4) 自動再来機・支払機の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・先の予約も会計精算時の領収書に一覧で表示されて、とても助かる。
- ・列整理のための足元のマークが、人で見えない。コロナ禍の今、人が詰めて列を作るのは感心しない。列を形成する会計・受付は、全て並ばせずに、会計と同じシステムにしてほしい。

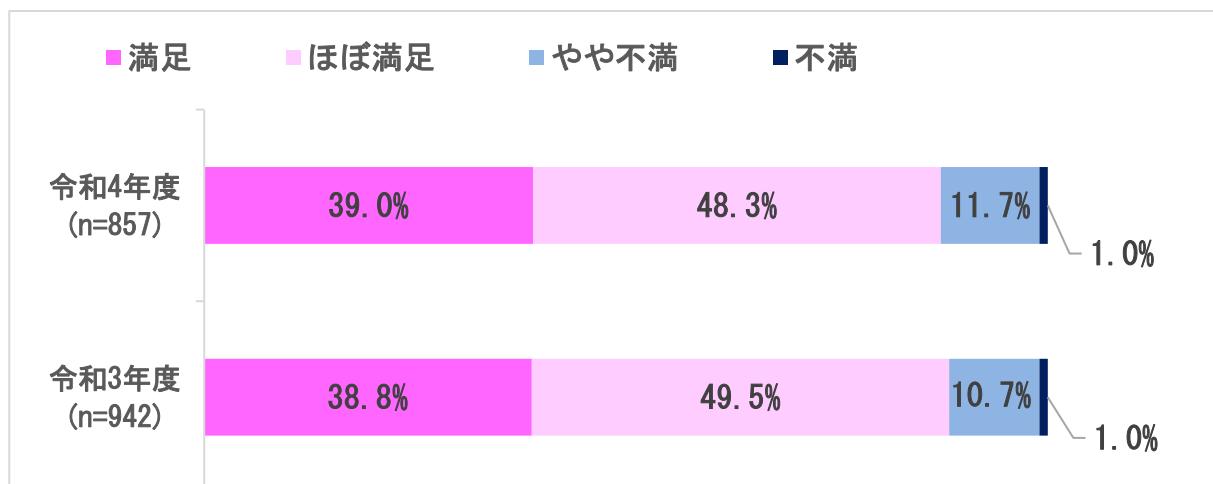
5) トイレの設備、清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・トイレに便座の除菌剤があること、手洗い場で温水がでること、ペーパータオルが設置してあるのは便利で嬉しい。
- ・ウォシュレットのないトイレが多いので、増やしてほしい（同様3件）。
- ・使う側の問題が大きいと思うが、トイレはもっときれいにしてほしい。清掃間隔を短くしてはどうか（同様2件）。
- ・トイレが臭い（同様1件）。
- ・車椅子のトイレが少なすぎる。
- ・小児科の傍にあるトイレだけでも、ベビーカー每入れる個室トイレを作って欲しい。
- ・トイレトペーパーの繰り出しが直ぐに切れて使いにくい。

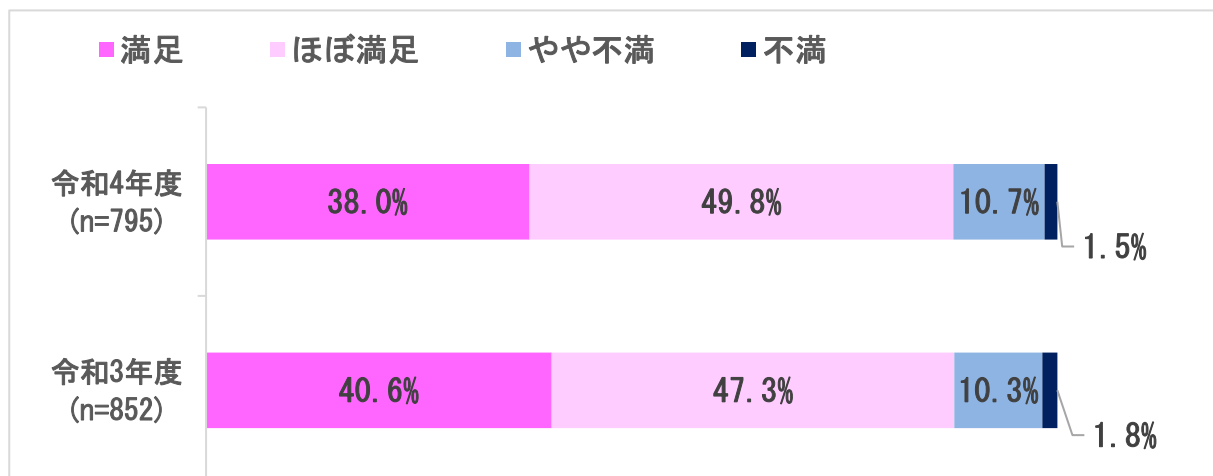
6) 案内表示板の分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・院内の表示が統一されていて、分かりやすく好印象だ。
- ・ピクトグラム等よく整備されているが、案内図に現在地があると良い。
- ・外来地下1階、検査関係の場所の案内表示板が初回は分かりにくかった（同様3件）。
- ・初めての人には地図等がないと分かりにくいかもしれない（同様1件）。
- ・院内の案内表示をもっと大きくしてほしい。

7) コンビニ等アメニティ施設の利用しやすさ

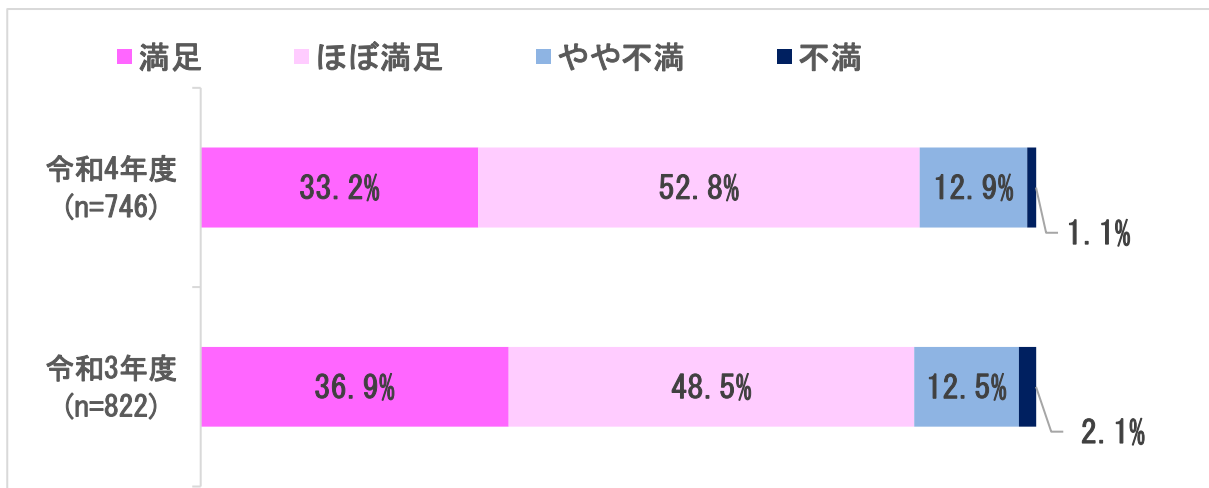


【自由記載からの意見】

(コンビニ⇒利用したことがない:8件、場所すら知らない:2件)

- ・ローソンは車椅子でも利用しやすく、店員さんが皆親切である。
- ・コンビニエンスストアは並んでいることが多い。
- ・コンビニエンスストアの場所が複雑で、車椅子ではエレベーターを乗り継いでいくのが大変だった。
- ・学生使用のコンビニエンスストアと分けてほしい（患者用・学生用・医療者用）。
- ・スターバックスコーヒーは、もう少し席を増やしてほしい。座れないことが多いので、長時間占有しないように注意してほしい。

8) 休憩所の利用しやすさ



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:13件、場所すら知らない:6件)

- ・休憩所が少ない(同様4件)。
- ・休憩所の椅子が少ない(同様2件)。
- ・休憩所は常に混んでいる(同様1件)。
- ・休憩所の椅子席の配置にもう少し配慮がほしい。
- ・ナチュラルローソンのある建物側にも休憩所があるとよい。

《その他 ご意見》

○受診システム

- ・年数回の受診であるため、メールなどで事前に連絡が貰える仕組みがあると嬉しい。
- ・もう少し、IT化を進めてほしい。

○院内構造

- ・院内が迷路のようで分かりにくい(同様4件)。

○エレベーター

- ・エレベーターが分かりにくい。
- ・エレベーターがなかなか来ない。
- ・車椅子優先のエレベーターがほしい。

○アナウンス

- ・耳が聞こえ辛くて通っているが、呼び出しの先生の声がやや早口で聞き取りにくいので、ゆっくり・はっきり大きな声で呼んでもらえると有難い(同様1件)。
- ・受診時、名前を呼ぶ声が小さく、聞き取りにくいことがある(同様1件)。
- ・トイレで呼び出しアナウンスが聞こえるようにしてほしい(同様1件)。
- ・診察室からの呼び出しが、待合場所によって分かりにくい場合がある。

○空調

- ・院内が暑いので、クーラーを強くしてほしい(同様2件)。
- ・夏のエアコンが少し冷える感じがする。
- ・点滴の部屋の冷房が強く、2枚タオルケットをお借りした。

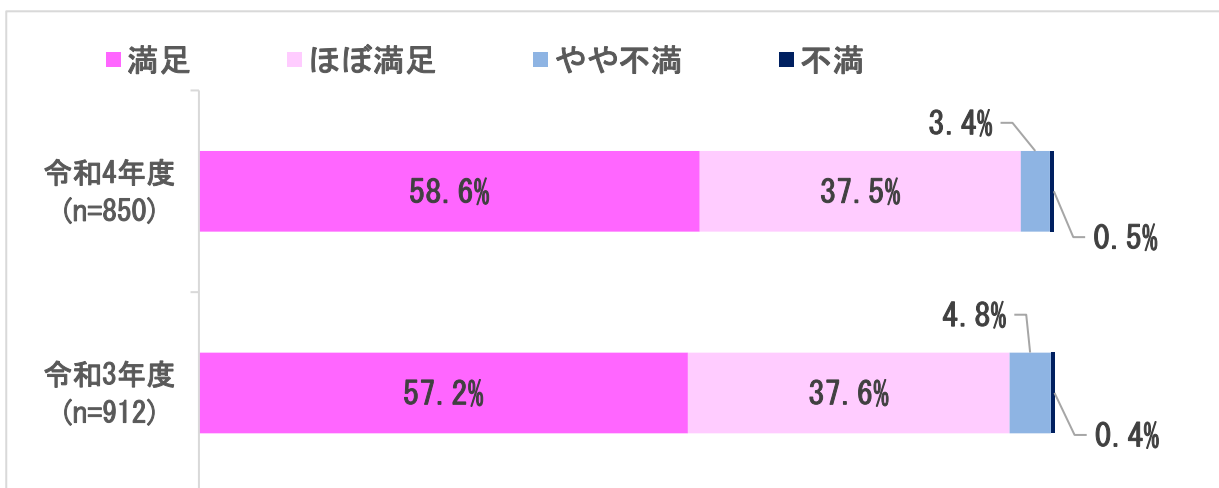
○駐車場・駐輪場

- ・ 駐車料金が安い（同様 2 件）。
- ・ 駐車スペースが少ない。
- ・ 駐車場の駐車スペースが狭いので停めにくい。空気がすぐに分かるシステムがあると嬉しい。
- ・ 駐車場の右折入庫をスムーズにしてほしい。
- ・ 自転車置き場だけ、何とかしてほしい。子連れで 2 階まで行くのが本当につらい。
- ・ 電動自転車を 2 階まで上げるのがつらいので、駐輪場を作ってほしい。

8. 職員の対応について

1) 医師

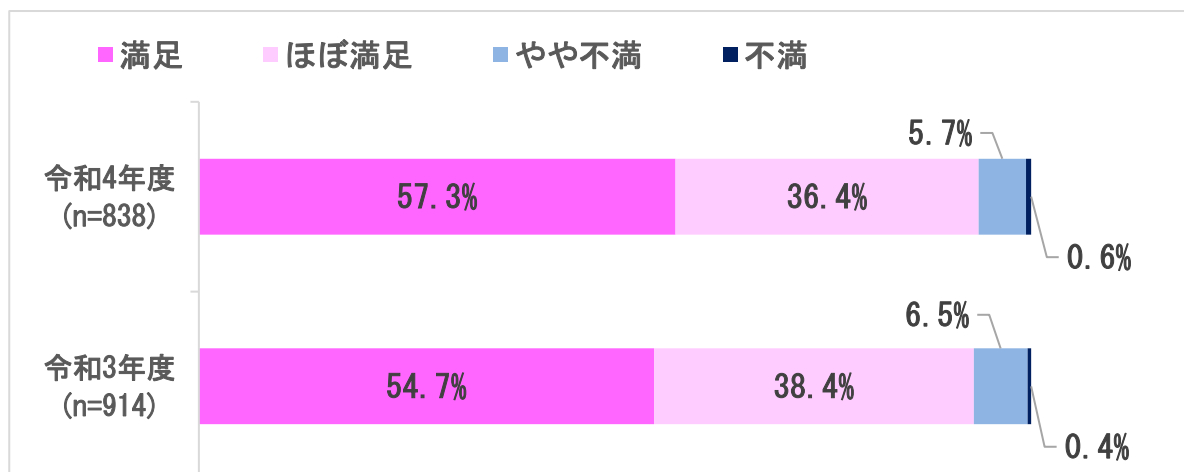
(1) 診療内容



【自由記載からの意見】

- ・ 医師の対応に安心と信頼ができる（同様 3 件）。
- ・ いつも丁寧に対応して頂いている。信頼している（同様 3 件）。
- ・ 診察の時に勇気を出して質問した際、快く答えて頂き、いつも感謝している。
- ・ 消化器内科の先生は私たちの話に耳を傾けてくれて、とても的確に納得のいく話で嬉しかった。
- ・ 初めての来院が救急外来であった。丁寧な対応と処置に感謝している。
- ・ 最初の手術を受けて今年で 24 年目になった。良い先生、看護師さんに恵まれ、元気に日常生活を送れている。ありがとう。
- ・ 同じ医師に対応してもらえない。
- ・ 紹介状で受診したので医師は大体の病状は認識できると思うが、画面を見てばかりで、診察してくれと言ったら、やっとこちらを見た。入力の後でもできるのではないか。
- ・ 検査後の診察で、医師からの説明があまりないことがある。

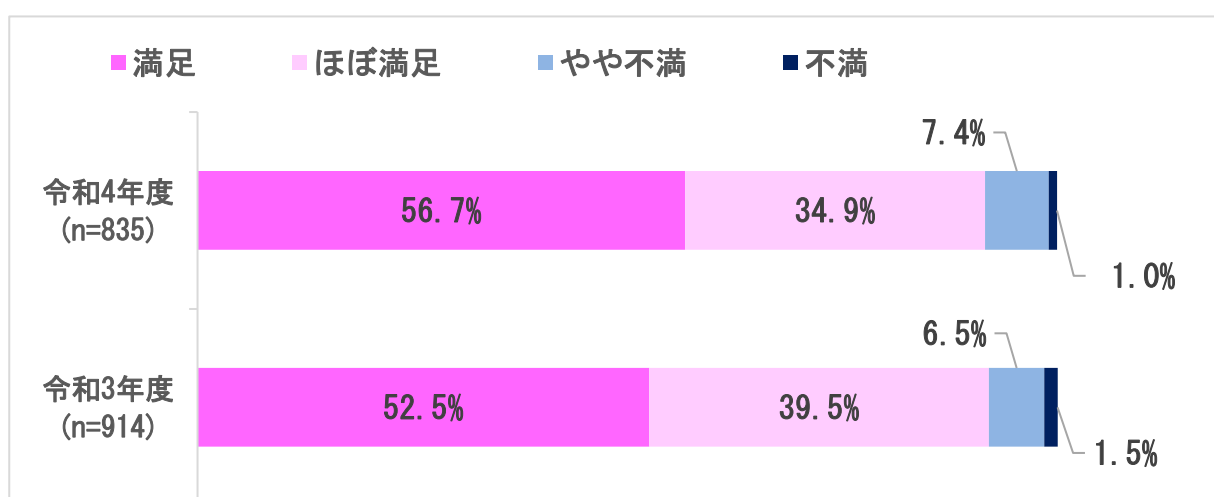
(2) 病状・処置・検査等の説明



【自由記載からの意見】

- ・糖代謝・内分泌科の〇〇医師は、親身になって指導してくれるので満足している。
- ・入院手術の説明を丁寧してくれたので、安心して手術を受けることができた。
- ・医師は大変丁寧で満足している。
- ・医師・看護師共にしっかり説明してくれて、治療や検査の意図が明確に伝わった。
- ・医師の説明に不満。患者と家族の目線で診療方針を考えてほしい（同様1件）。
- ・診察時に血液検査をすると聞いていたが、実際は尿検査もあった。直前にトイレに行ったため困った。検査予約をした際に、きちんと説明してほしい。

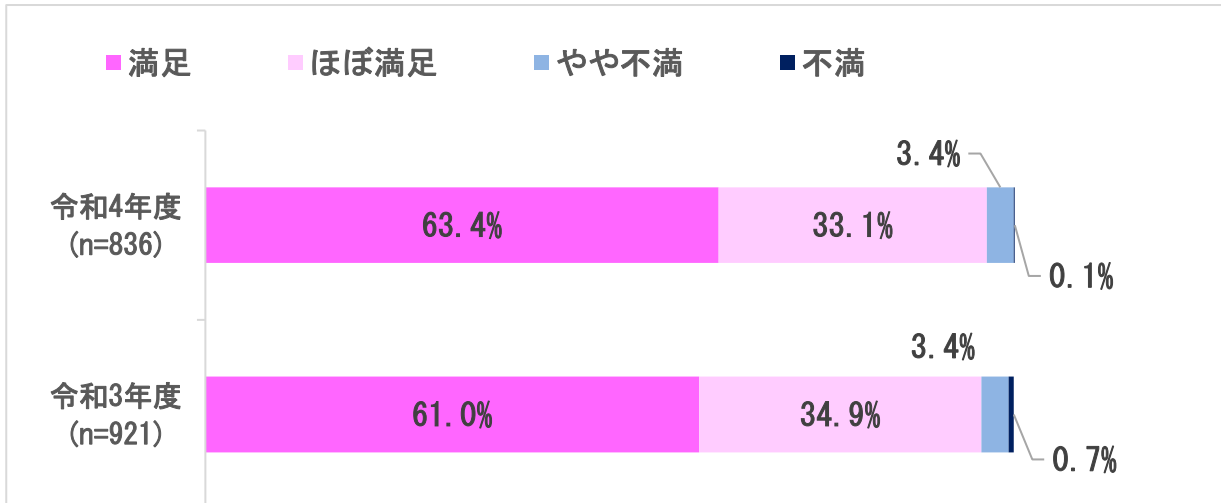
(3) 質問・相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・消化器内科の先生は、私たちの話にも耳を傾けてくれて、とても的確に納得のいく話で嬉しかった。
- ・医師は一方的に話をするだけで、こちら話を聞いてもらえず、親身に対応するというよりは、とにかくきた患者をスピーディに捌いていくという感じがした。
- ・医師の性格もあるが、忙しい中での患者の話を聞いてくれる余裕があるとありがたい。
- ・医師によって親身な人もいるが、態度が傲慢な人がいる時があった。

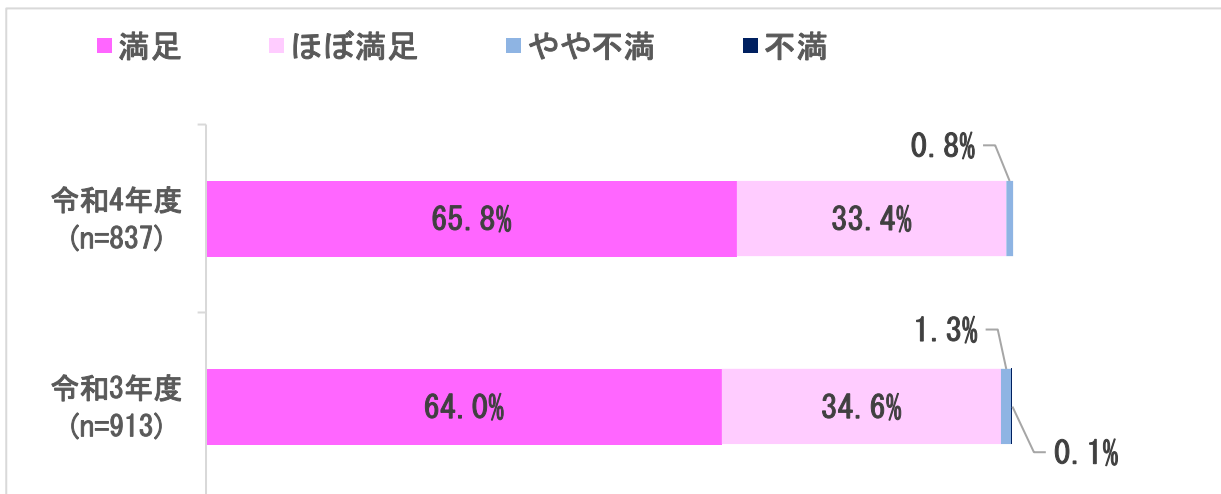
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 医師の診療・ご説明・ご対応に感謝申し上げる。
- ・ 眼科の〇〇先生は大変親切で説明も詳しく、感謝している。
- ・ 年配者だと思っただか、医師のフレンドリー過ぎる話し方が嫌だ。
- ・ 教授以外のレジデントのアンプロフェッショナルな態度が気になる。医師免許を持っているにも関わらず、まるで高校生、大学生のような話し方や無責任な態度であった。

(5) 身だしなみ・清潔感

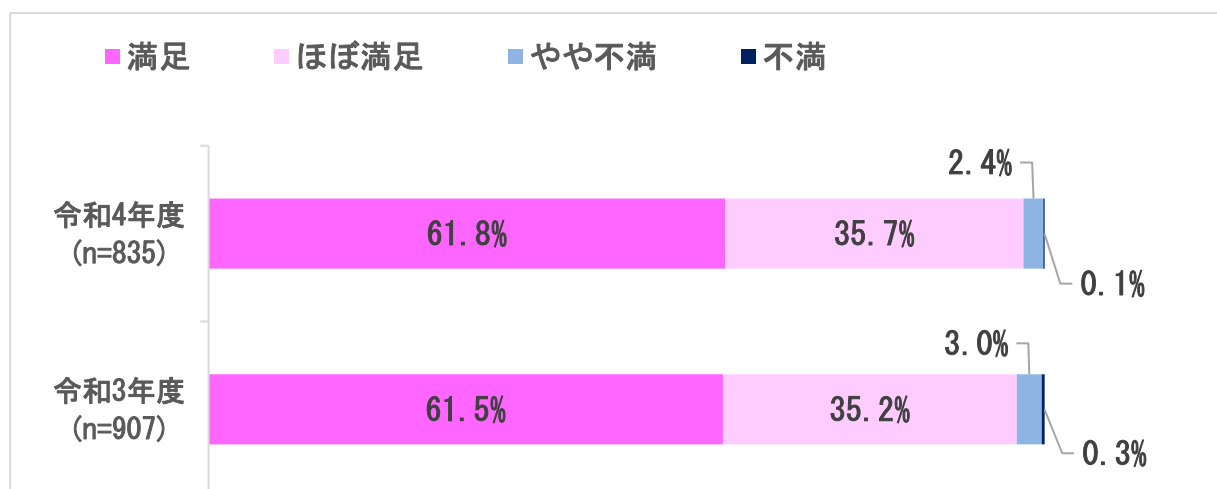


【自由記載からの意見】

- ・ 看護師はネームタグを付けているのに、医師が付けていないのも無責任の表れだと思う。

2) 看護師

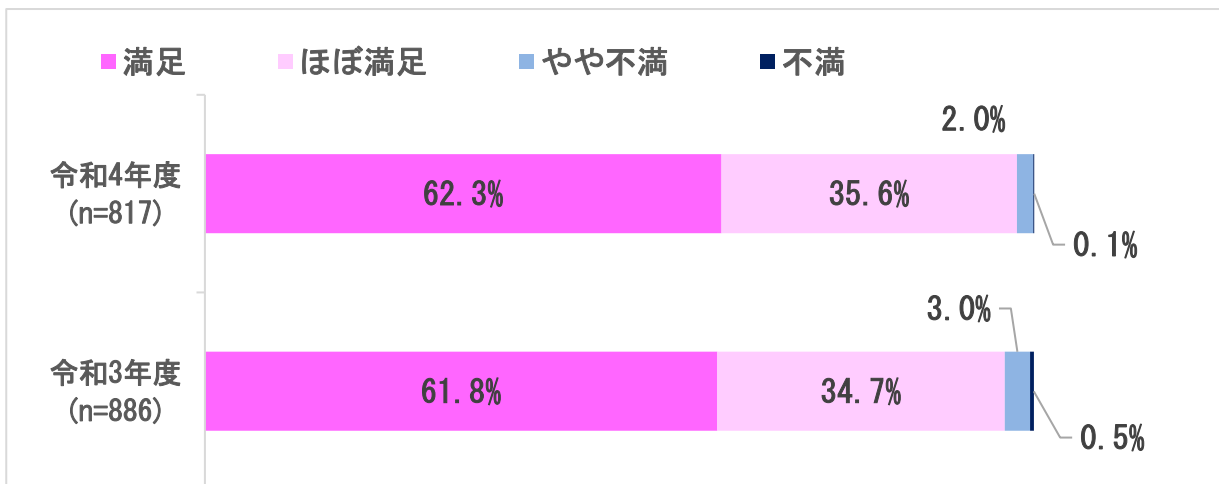
(1) 対応・説明



【自由記載からの意見】

- ・看護師さんは穏やかに声掛けしてくれるため、安心できる（同様1件）。
- ・看護師の対応が丁寧で、気持ちよく治療が受けられる。
- ・入院でもお世話になった。我儘な患者にも嫌な顔をせず、親身に対応していた看護師さんの姿を見て、ただでさえ大変な仕事の上に、サービス業務的な内容までこなして、本当に頭が下がる思いだ。
- ・人によるが、車椅子対応してくれた人が無言で嫌な感じだった。看護師の対応が冷たいと感じた。
- ・他の病院では、看護師が医師についてサポートしたりしているが、杏林は、看護師を診察室で見かけなかった。
- ・看護師は忙しいのは分かるが、せかせかしたイメージがある。

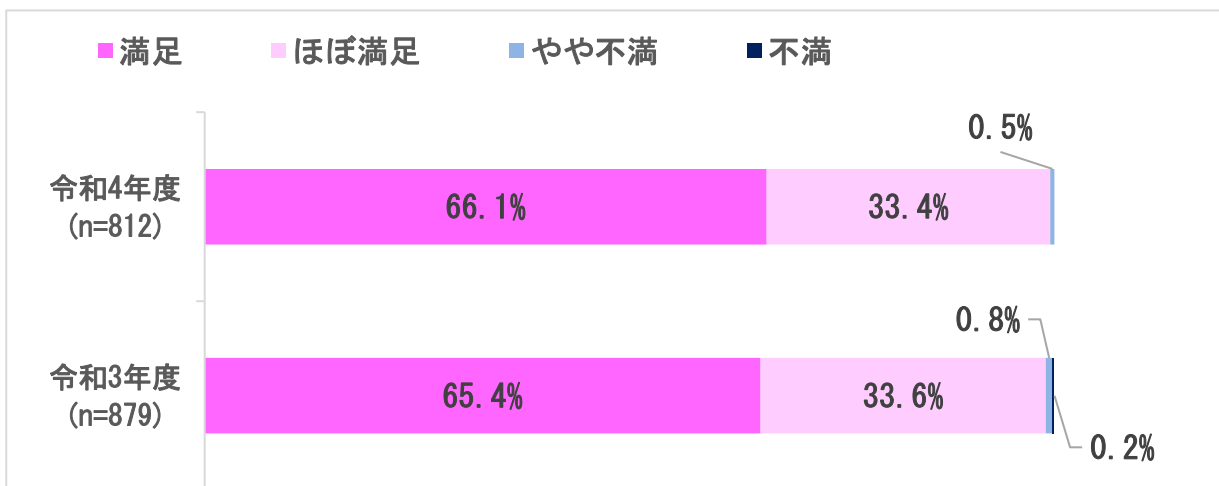
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・看護師さんや職員の言葉遣いがとても良い。
- ・職員は大変感じが良いが、特に看護師さんが良い。
- ・耳が遠いだけなのに、ボケ老人扱いは、聞いていて愉快的気持ちにはなれない。
- ・看護師はタメ口や早口の人、適当さを感じる人もいる。
- ・MRI 検査時の看護師の言葉遣いや対応が最悪だったことがあり、不愉快だった。

(3) 身だしなみ・清潔感

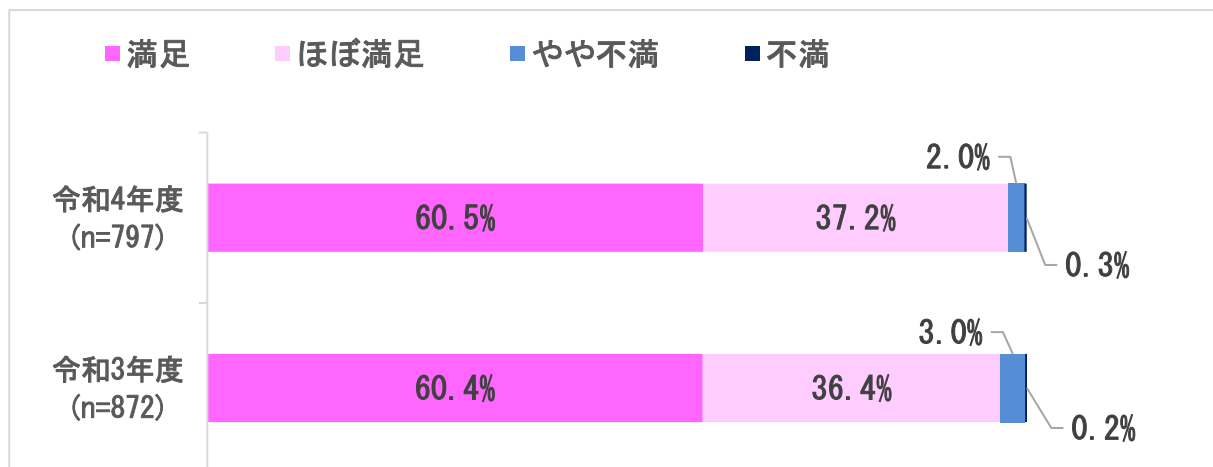


【自由記載からの意見】

- ・特になし

3) 技師

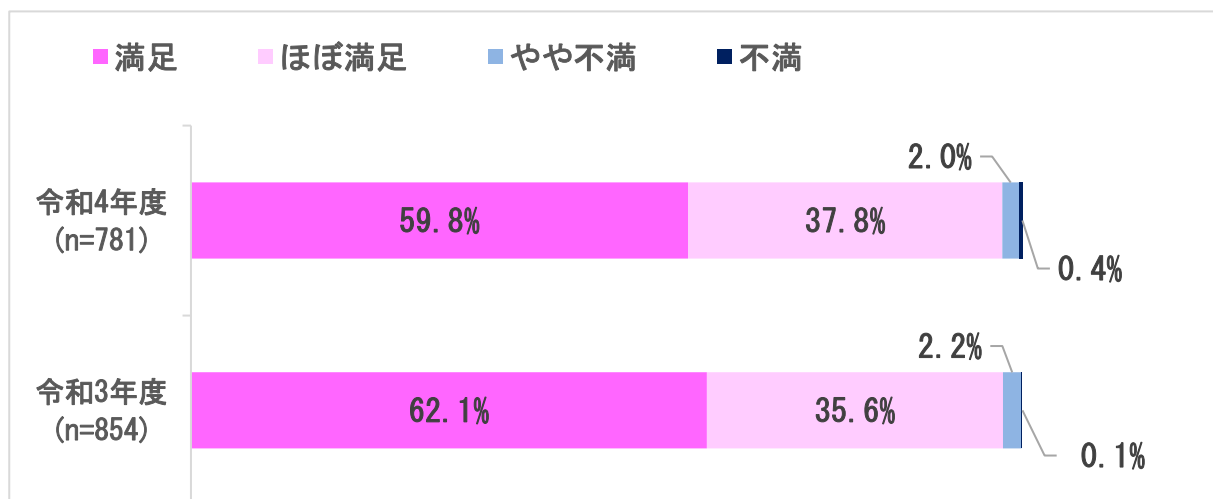
(1) 対応・説明



【自由記載からの意見】

- ・ 検査室の技師さんは、穏やかに声掛けしてくれるため安心できる（同様1件）。
- ・ 採血の技術が高く、痛かったことがない。他院での苦痛が嘘のようだ。
- ・ 採血の際、無愛想な女性技師がいた。針を刺す時、声もかけず痛かった。
- ・ 視力検査時、イライラが態度に出る人がいる。

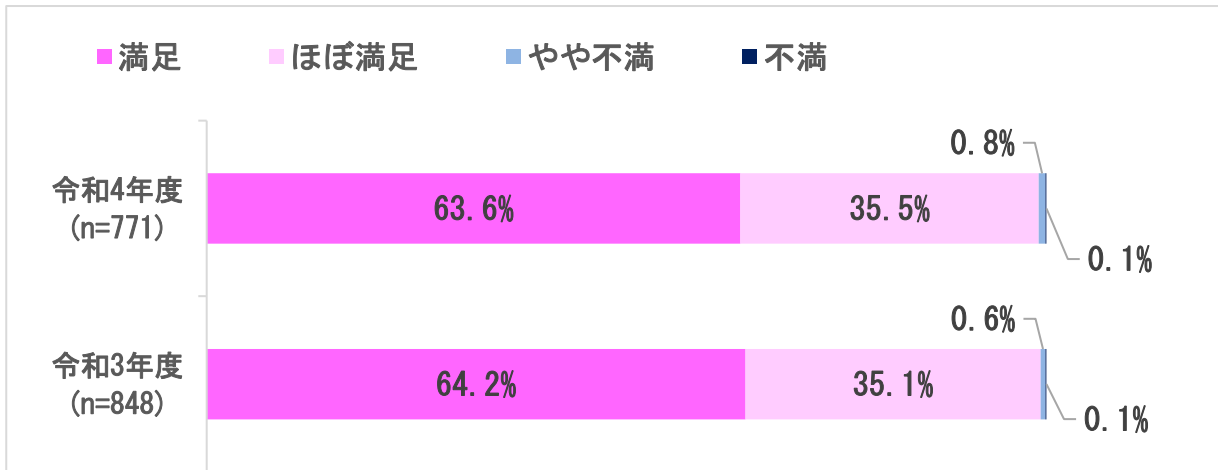
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 検査技師が高圧的な態度を取る、個人的な感情をぶつける、無責任な対応をするのは残念なことである。人員配置や業務量の調整などの向上を行うことで改善されるのではないかな。

(3) 身だしなみ・清潔感

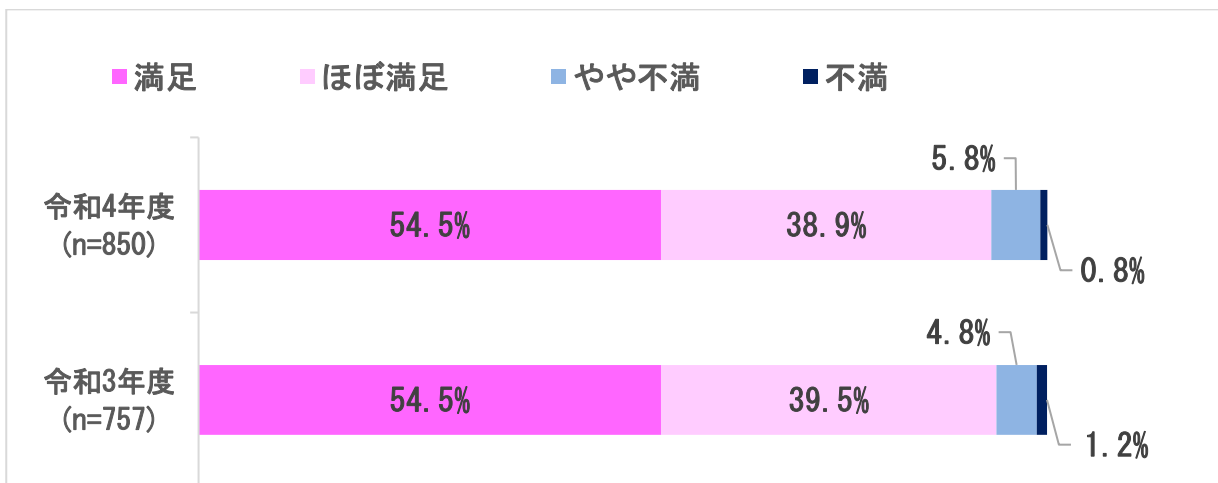


【自由記載からの意見】

- ・検査技師が鼻マスクだった。

4) 事務職員

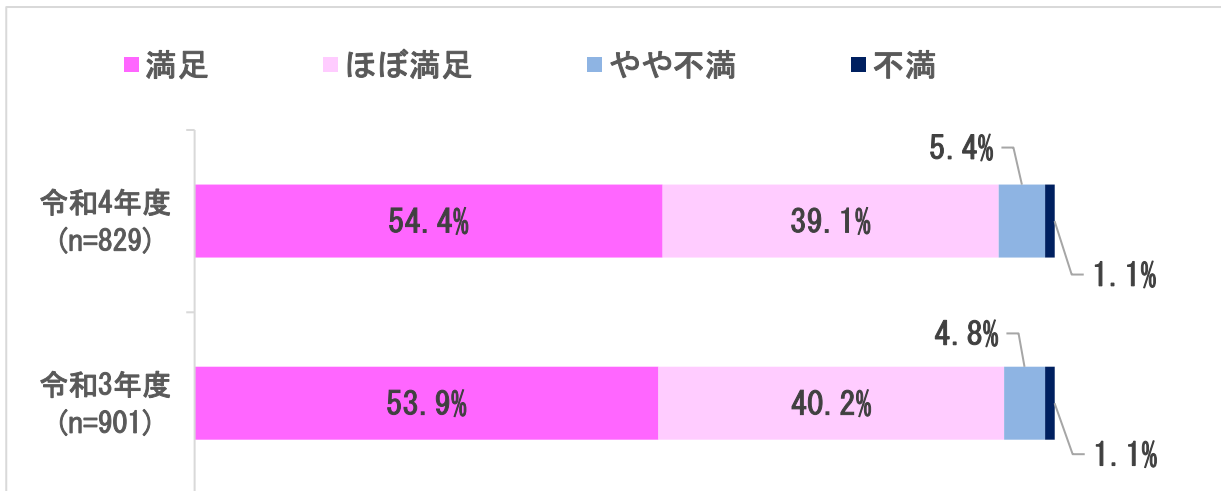
(1) 対応・説明



【自由記載からの意見】

- ・皮膚科・精神神経科・循環器内科の受付の方は親切で、気持ちのいい対応に感謝している。
- ・外来1階の会計の方は、全般的に対応が良い。
- ・事務職員の対応は、前回受診からの改善が見られ、ありがたい。
- ・保険証と診察券を忘れて持って来なかったのに、その対応がとても良く、何の不便も感じられなかった。
- ・受付をしようと声をかけても、PCに向かって操作を続けて無視。再度声かけしても電話をかける始末。他に患者もいないのに、久しぶりにがっかりした（同様4件）。
- ・事務職員は冷たい感じがするし、人によって差が大きい（同様1件）。
- ・事務職員がもっと笑顔だと良い。忙しくても、最後まで目を見て挨拶してほしい。
- ・電話交換台の女性の態度がいつも気になる。こちらの話しをよく聞かずに、すぐに保留にされる。

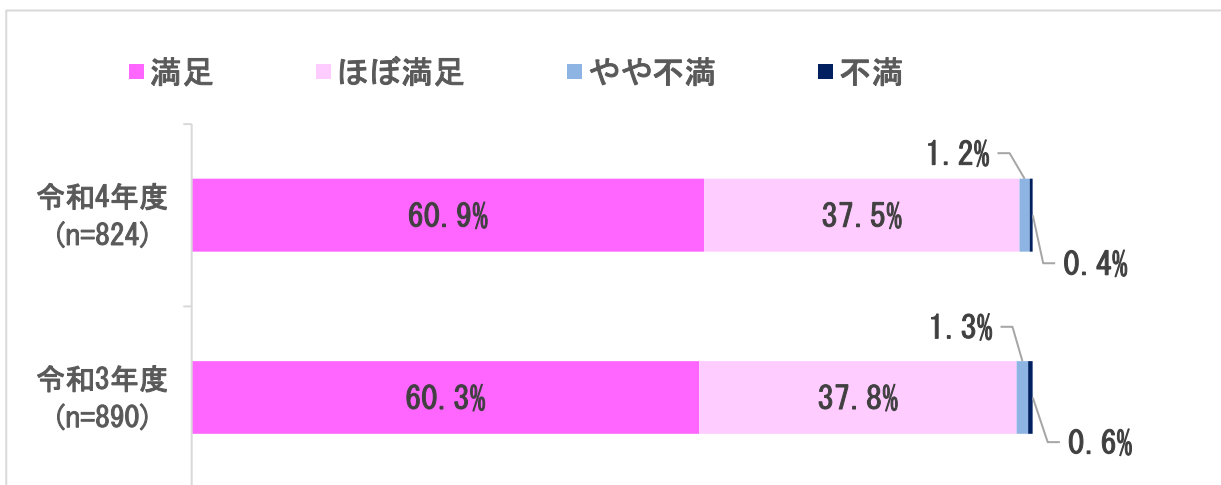
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ やむを得ない事情で予約を取り消し、次回予約を取る際、とてもスムーズにやってもらい助かった。
- ・ 各科の受付の方の言葉遣いが非常に強い印象である。
- ・ 診療科受付の職員の説明や言葉遣いに、腑に落ちない所がある。
- ・ 職員は、自然な笑顔で親しみを持ち、相手の立場になって考えてほしい。
- ・ 受付職員は、いつもイライラを平気で患者にぶつけてくる。こちらも不愉快になる。
- ・ 事務の方は「おはようございます」の挨拶がない方が殆どだ。ぶっきらぼうな話し方の方も多く、気持ちが良いはない。機械的に話されると何も聞き取れていない。相手は人であるという意識がほしいと思う時がある。

(3) 身だしなみ・清潔感

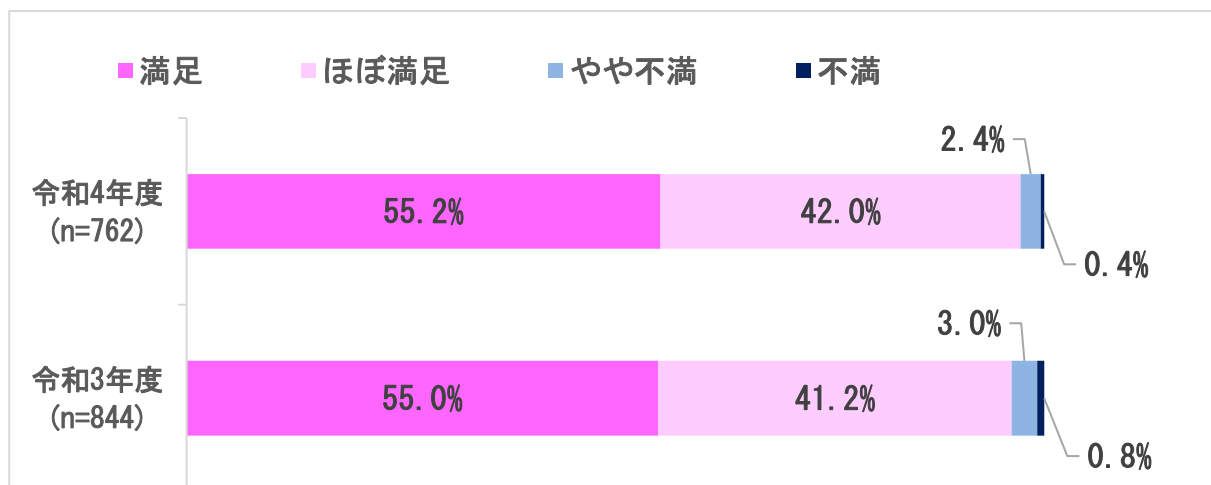


【自由記載からの意見】

- ・ 事務員のマニキュアは、せめて透明か薄いピンク、肌色にしてほしい。長い爪にオレンジやラメなど、見苦しい。

5) その他職員

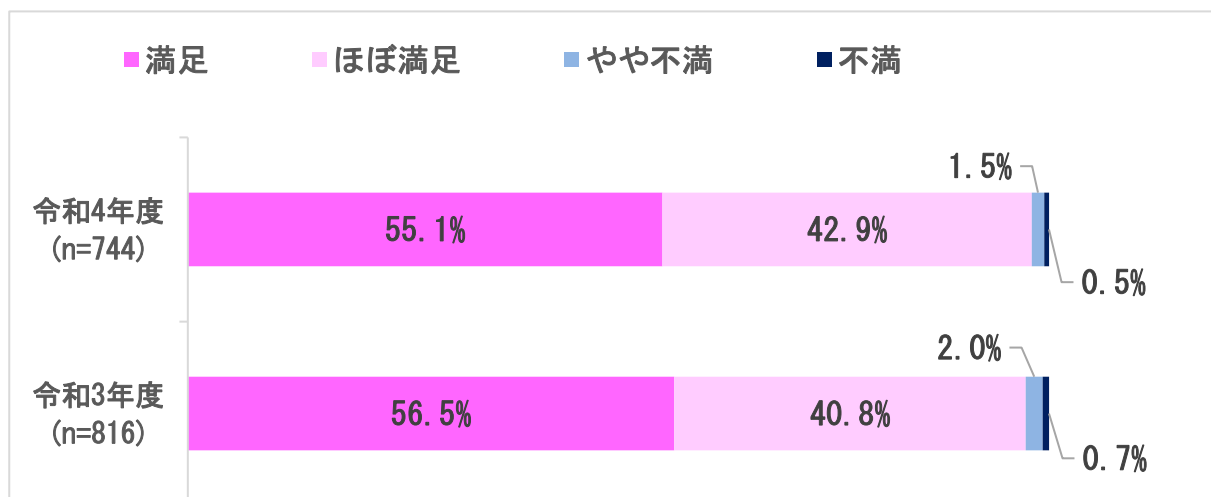
(1) 対応・説明



【自由記載からの意見】

- ・医療福祉相談の方が、親身になって対応してくれて本当に良かった。
- ・採血室にいる案内の方は親切だ。
- ・問い合わせ電話時の対応が最悪である。

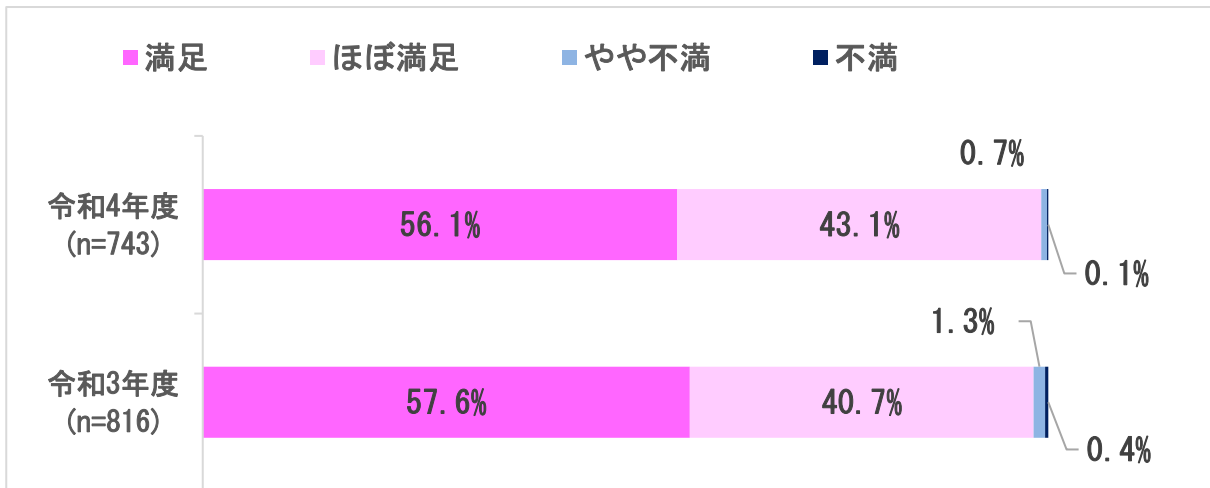
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・入浴直後に、3度もノック無しに着替えを見られたり、清掃職員にいきなり扉を開けられたり、嫌なことが多くストレスだった。

(3) 身だしなみ・清潔感



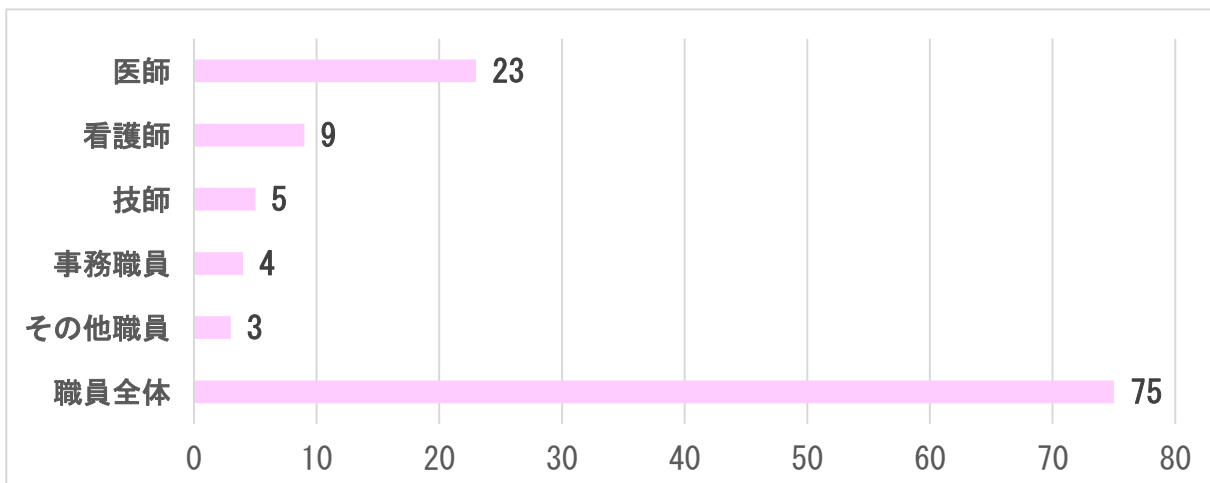
【自由記載からの意見】

- ・特になし

9. 職員の応対について自由記載からのご意見

(合計 233 件 / 内訳: 感謝 119 件、不満 114 件)

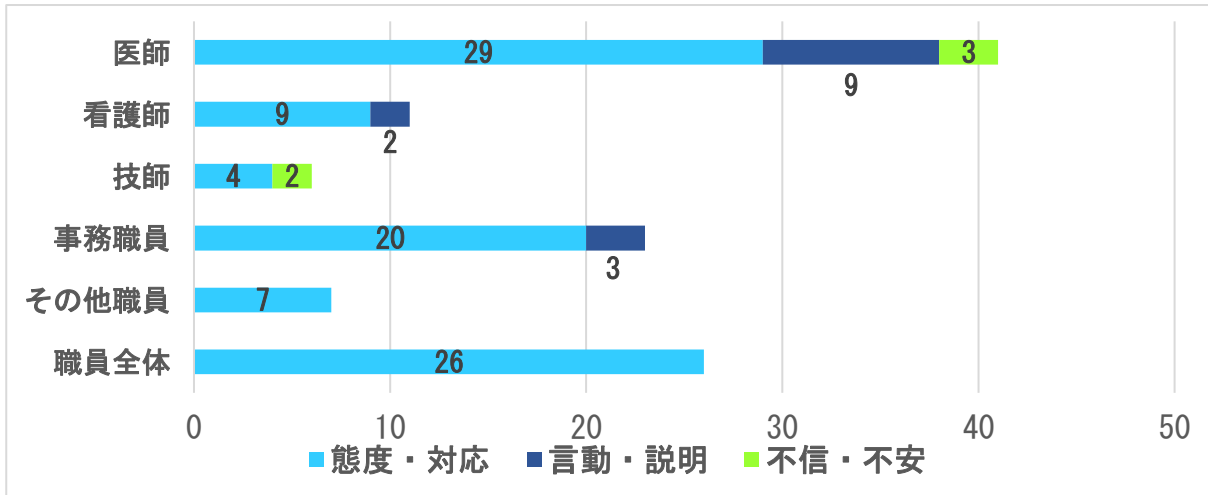
○感謝 : 件数



【自由記載からの意見】

- ・ 職員の対応はとても良い (同様 10 件)。
- ・ 職員の対応は全て満足だ (同様 7 件)。
- ・ 職員の方々の雰囲気良く、笑顔で対応されていて良かった。
- ・ 広くて場所が分からない時も、途中出会った職員の方に聞くと、必ず親切に道順を教えて頂けるので、安心して移動できる (同様 2 件)。
- ・ いつもスピーディで分かりやすく、皆さん親切でとても感じが良く快適に過ごしている。
- ・ 職員はとても親切である。場所が分からない方に、親切に教えてあげているところも見た。本当に心が温まる思いだ。

○不満：件数

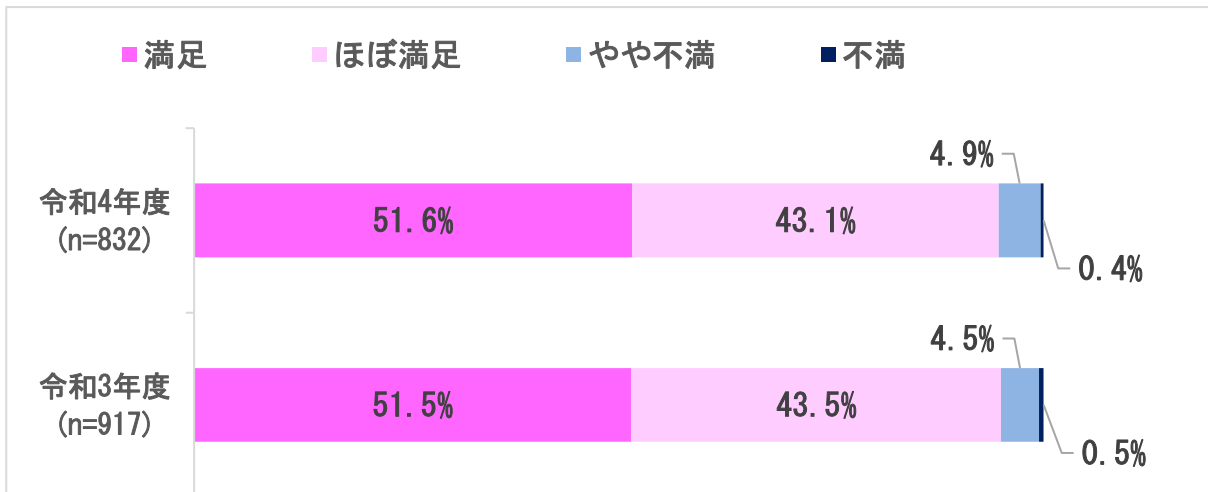


【自由記載からの意見】

- ・質問すれば答えてくれるが、質問しなければスルーされることがあるため、病状の説明と処置について、もう少し丁寧に説明してほしい（同様2件）。
- ・紹介で来たにも関わらず、診断はするから後は元の病院に戻るように繰り返し言われた。軽症な患者のことはどうでもよいのだな、と感じた。
- ・無愛想で事務的な人がいる（同様3件）。
- ・若い職員の言葉は早口に聞こえ、声も小さい。もう少し、年齢に対する配慮をしてほしい。
- ・他の病院では、次に何処に行けばよいか教えてくれるが、こちらの病院では何も指示をしてくれないので、自分で探さなければならない。全体的に冷たい印象を受けた。
- ・説明のために声をかけるなら、遠くから怒鳴るのではなく、近くまで来て説明してほしい。大変不愉快である。
- ・具合が悪くて来院しているのだから、長時間待たせ、もう少し患者に対する言葉の使い方など改善するべき点があると思う。

10. プライバシー保護の対応について

1) 診察・検査時のプライバシー保護

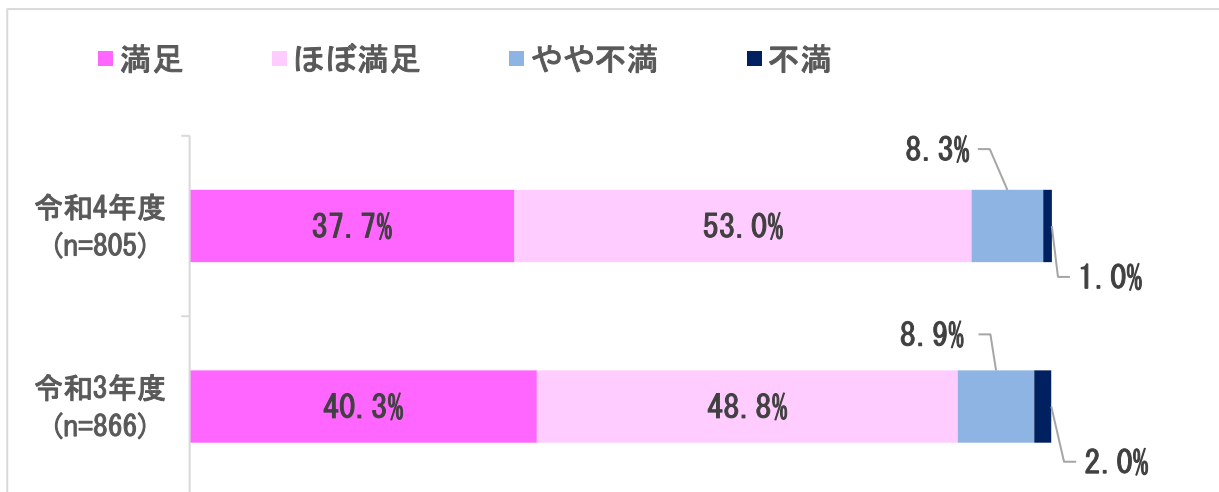


【自由記載からの意見】

- ・ 診察の呼び出しの時、名前ではなく番号になると良い（同様1件）。
- ・ 皮膚科で、上半身は裸、下半身は下着の身で診察してもらったのだが、並んだ診察室間の通路を看護師等の多数の人が頻繁に行き来する状態であったのは驚きであった。
- ・ 複数の患者が、同じ空間でカーテンの仕切りだけで治療を受けると、会話が聞こえる不安や他患者の情報がPCスクリーンで見えてしまうということが、プライバシーの点で気になった。
- ・ 受診の際に、診察室のPC画面で、他の患者さんの名前が見えてしまうのが気になった。
- ・ 以前、声の大きな先生がいて、外のエリアまで声が漏れていた。
- ・ 問診のような尋ね事項がある際、周囲の患者に聞かれるのが嫌である。

1.1. 職員間の連携について

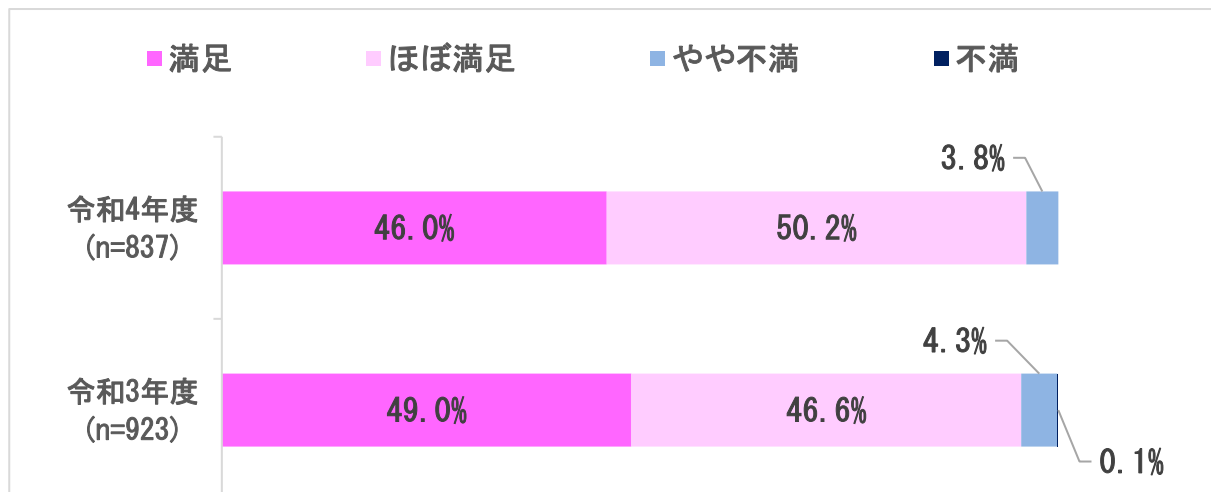
1) 職員同士の連絡・連携



【自由記載からの意見】

- ・急な入院だったが、他科の先生との連携が素晴らしい。
- ・入院したが、いろいろな部署で連携が取れているところが、非常に素晴らしい病院だと思った（同様1件）。
- ・二つの診療科の間で伝えてくれると言っていたことが伝わっておらず、何度も説明することになった。
- ・診療科をまたいだ診療時に、医師同士が患者の情報を十分共有していないことがあった。診療科の縦割りの問題だ。
- ・他部署への連携をスムーズにしてくれると嬉しい。
- ・長期に渡りお世話になっているが、縦割りで他科との連携がほしい。
- ・複数科を受診する際に、採血データを共有できるよう、採血は1回で済むようにしてほしい。追加採血となることがあるため、各科連携した採血指示が取り纏められると良い。

1 2. 当院の感想（総合満足度）



【自由記載からの意見】

○感謝

- ・いつもありがとう（同様5件）。
- ・安心して受診できる良い病院だ（同様2件）。
- ・命を救って頂き感謝している。これからもお仕事頑張ってもらいたい（同様2件）。
- ・清潔・開放的で明るい大学病院で安心する。担当医への信頼もある。
- ・非常に満足している。別の病院と比べてもサービスレベルが全く異なる。
- ・地域医療に欠かせない病院である。今後とも良い病院であってほしい（同様1件）。
- ・七夕飾り、いつもは患者が願い事を書いていたが、コロナで先生や看護師さん、スタッフの方々のメッセージになっていた。とても嬉しく拝見した。患者の“力”になる。

○患者のマナー

- ・外来待合室で飲食している方がいた。会話も大きく、あまり気分が良くなかった。
- ・子どもが走り回って騒ぐのを少し控えめにしてもらえるよう伝えてほしい。特にマスクをしていない子だと、気になってしまう。
- ・休憩所のソファーとかで眠っている人をどうにかしてほしい。
- ・男性が女性トイレを利用していることが度々あるので不便。

○要望

- ・予約の用事だけで来院したが、できれば電話やオンラインで対応してほしい。
- ・土曜日の午後も診療してほしい。
- ・障害者用の機器類（自販機、支払機等）が少ないので、もっとバリアフリー設備を増やしてほしい。
- ・タクシー乗り場から車椅子返却場所が離れているため、乗り口の向かいに返却場所を用意してほしい。
- ・夜に救急外来から帰宅の際、出口が暗くて迷った。入り口にライトなどを設置して分かるようにしてほしい。
- ・病院前入口の道路渋滞を何とかしてほしい（同様1件）。
- ・このようなアンケートを無駄にせず常に改善を図り、グレードの高い病院として長く存続してください。
- ・このようなアンケートを実施するのも良いことだと思う。