

2024年度 患者満足度調査(外来)結果報告

○実施内容

調査期間：2024年7月1日(月)～7月5日(金)

調査対象：調査当日の外来受診患者

場所：外来棟1階(2～6階南北エレベーター前)

配布数：2,500枚

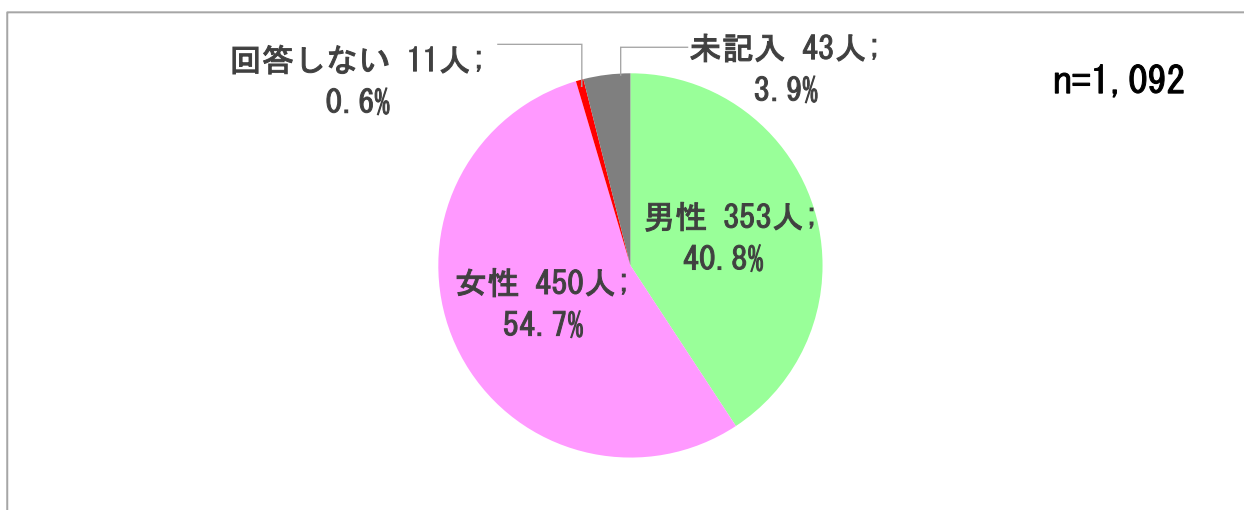
回収数：1,092枚(内Webによる回答186件)

配布方法：7月1日(月)～5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。(Webによる回答の選択ができるようQRコードを添付)。また、2～5階北側、6階南側エレベーター前、及び2～5階南側階段脇に調査用紙を設置した。

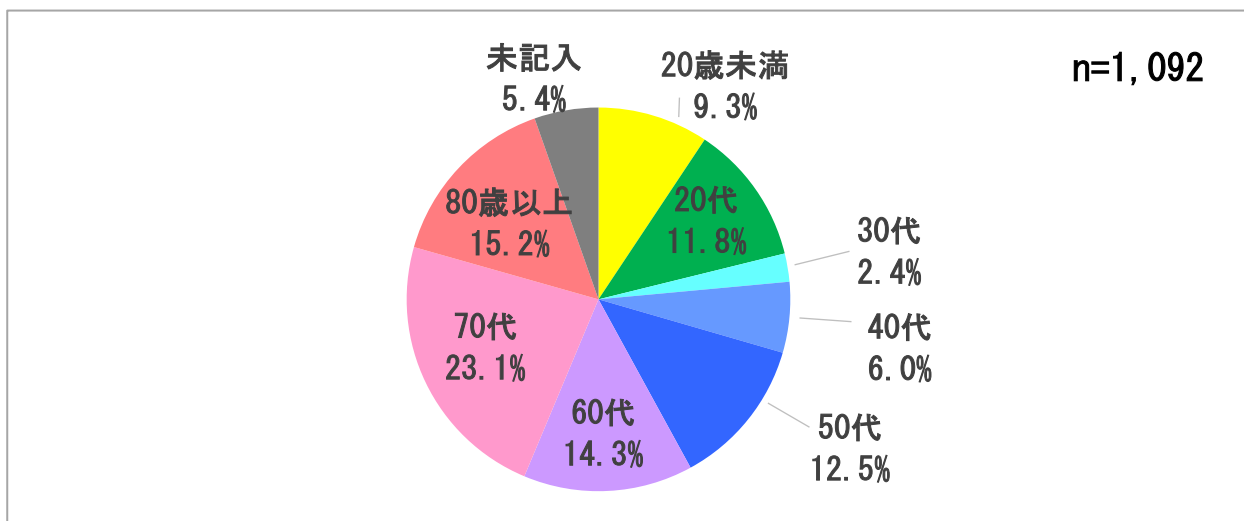
なお、先行調査としてWeb調査を6月3日より実施した。

○集計結果 (n=回答者数)

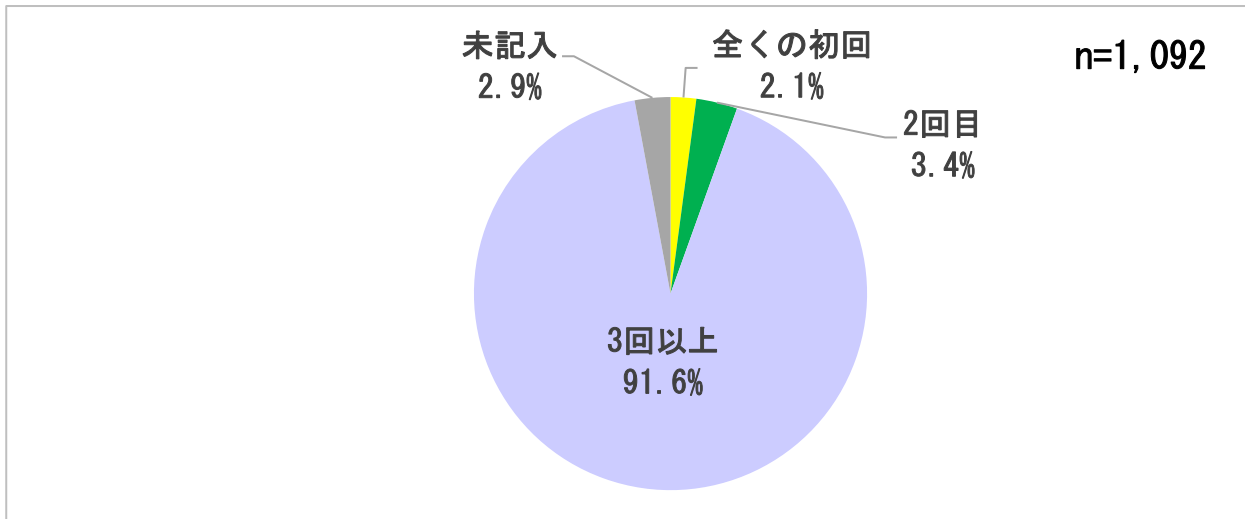
1. 1) 患者の性別



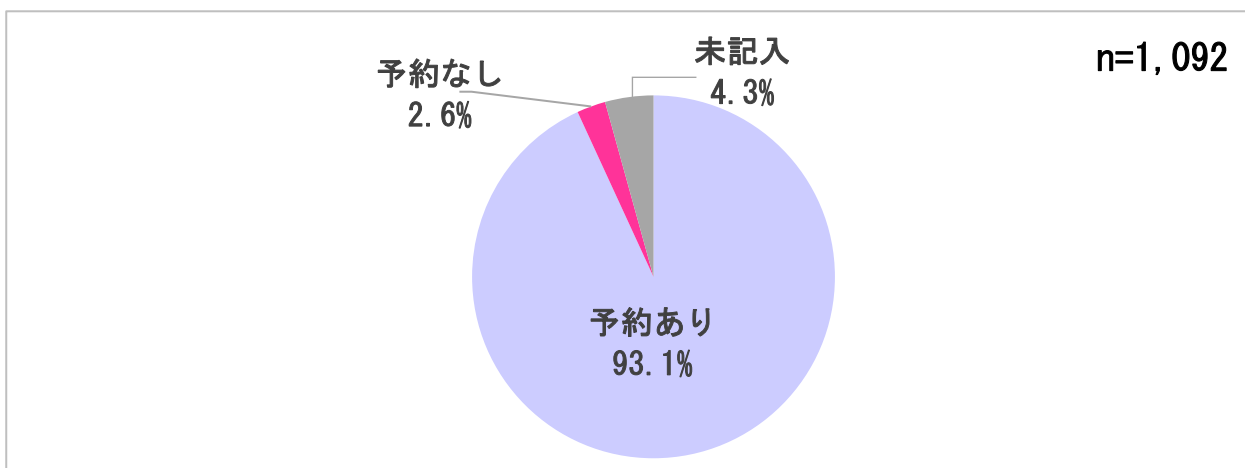
2) 患者の年齢・年齢別内訳



2. 当院の受診回数

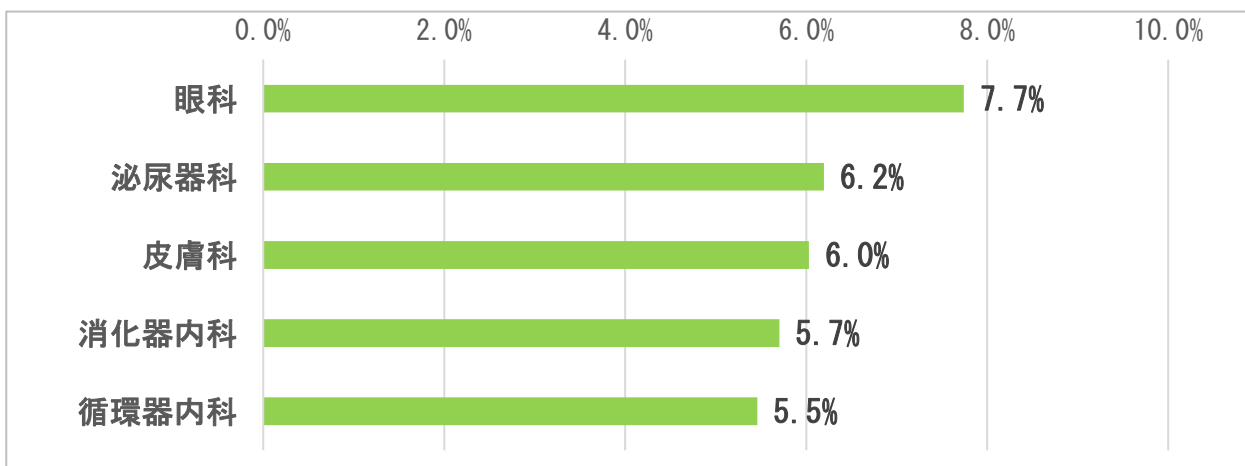


3. 受診予約



4. 受診科

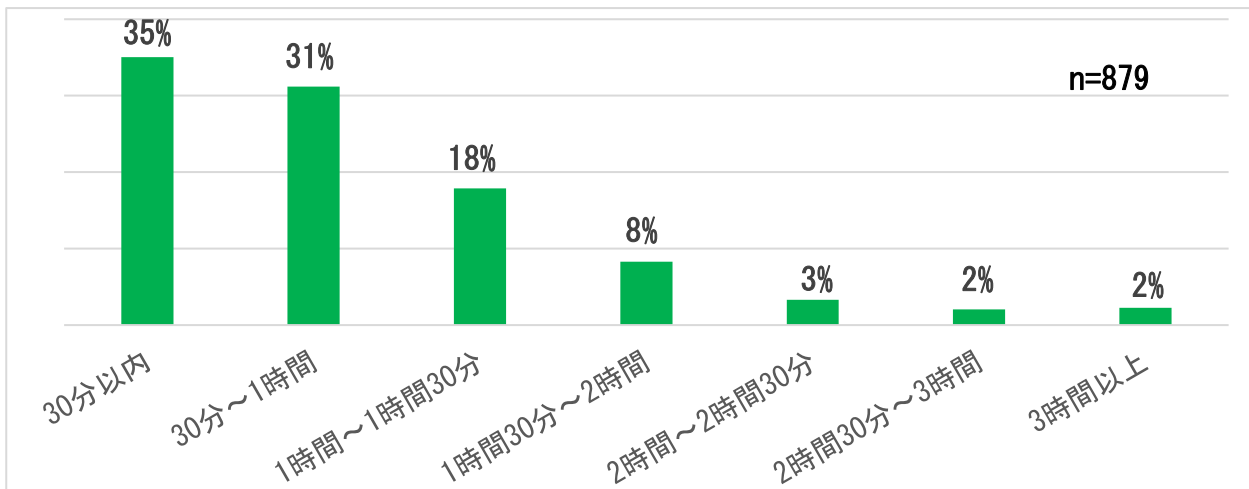
「患者満足度調査期間中、回答が多かった受診科：上位5位」（複数回答あり）



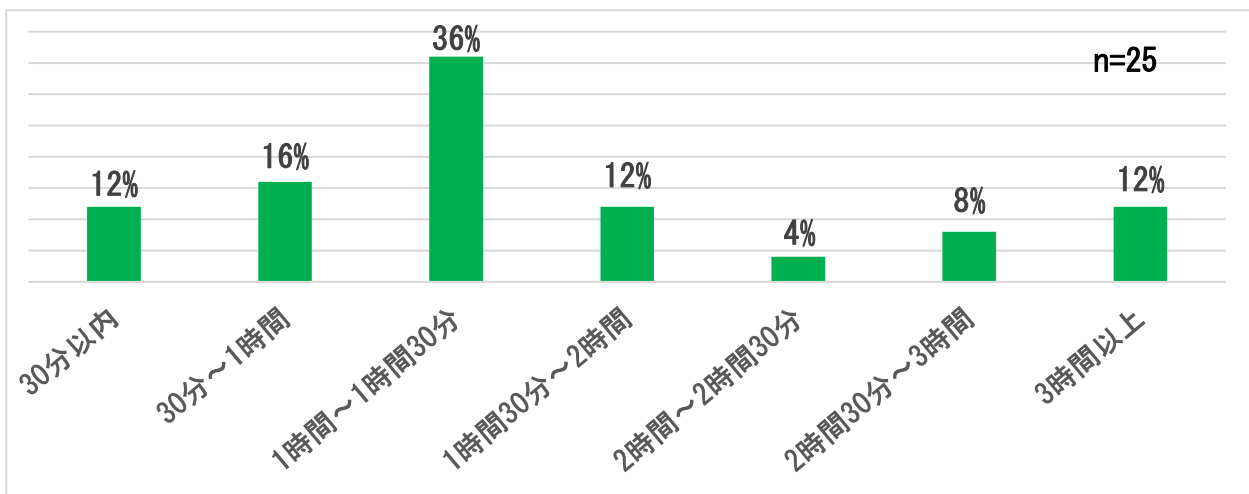
・ 受診科総数の 31.1% を占める。

5. 診察までの待ち時間

○予約のある方



○予約のない方

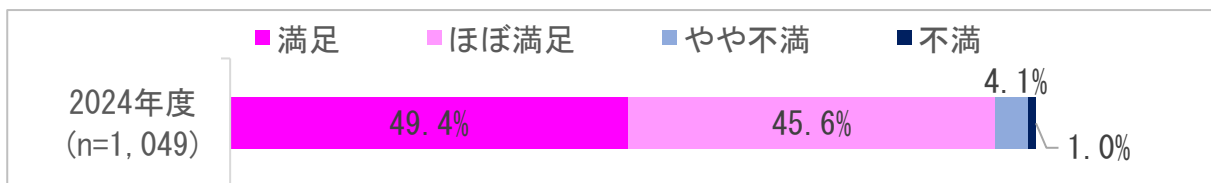


【自由記載からの意見】

- ・ 混雑は、自分も予約なしで診ていただくこともあるのでお互い様かなと思っている
- ・ 待ち時間が長い（同様 16 件）
- ・ 予約があるのに待たせる。時間は守って欲しい(同様 10 件)
- ・ かなり待たされるときは、あと何人待ちなのかを確認できると良い(同様 3 件)
- ・ 受診、会計の待ち時間を短縮してほしい
- ・ 予約変更、新規予約などの待ち時間を削減しないと、現場の先生たちが大変過ぎる。酷い時は 5 時間以上あるが、それでも笑顔で迎えて下さる先生方が気の毒だ
- ・ 大きな病院はどこも時間がかかるので仕方がないが、もう少しなんとかして欲しい
- ・ 予約が出来る時間をもっと拡張させ、混雑が集中しない時間配分が必要だと思う

6. 受診システム

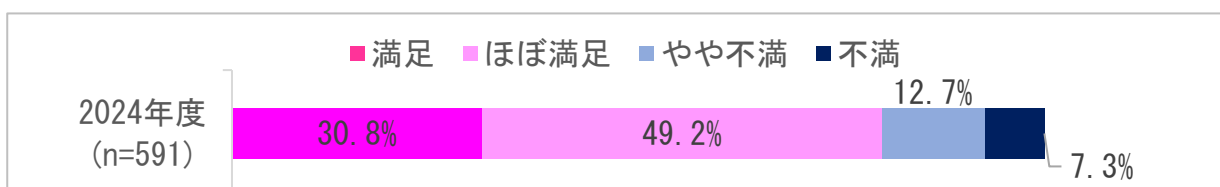
1) 受診システムの分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・受診システムはとてもスピーディーだと思う(同様1件)
- ・20年以上断続的に利用しているが、だんだんシステムなど良くなっている
- ・他院で撮影した画像を提出したが、方法が分からず戸惑い、質問できる人もいなくて困った(同様3件)
- ・他科の受診のために、一旦地元の病院に行き、紹介状手続きが必要と聞いたので面倒と感じた。大学病院は融通が利かない(同様2件)
- ・受診システムは十分分かりやすく機能しているが、自分も他病院で不安になったことがあるので、初診の方に分かりやすく、受付から会計までの流れを番号順に一覧表で大きなボードなどに表示してあると分かりやすいと思う(同様1件)
- ・マイナンバーカードへの切り替えの案内が分かりにくい。ぎりぎりだと混雑するので、分かりやすく掲示してほしい
- ・もう少しスタッフの人数が必要。患者に対してスタッフが少なすぎる

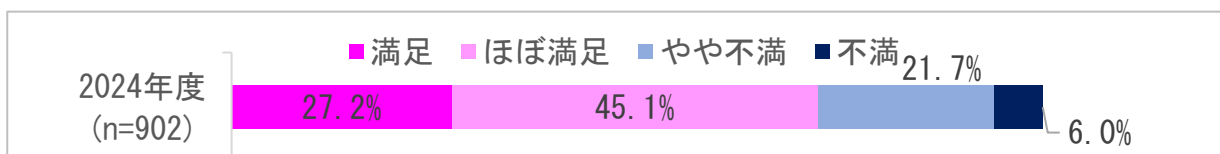
2) モバイル端末呼び出しサービス



【自由記載からの意見】 (モバイル端末呼び出しサービスを知らない:74件)

- ・モバイル端末呼び出しサービスについて、もっと周知すべき(同様74件)
- ・モバイル端末呼び出しサービスを全ての受診科で使ってほしい(同様1件)

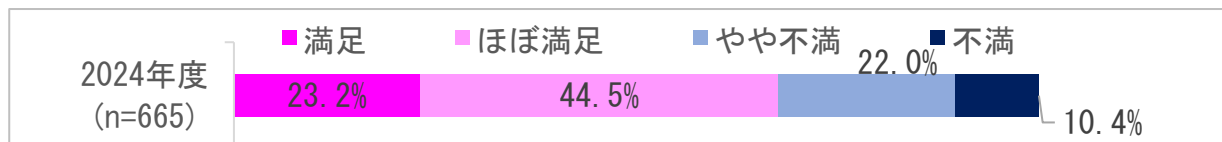
3) 診察待ち順番確認



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:10件、診察待ち順番確認機器を知らない:25件)

- ・診察順番機を外来の中央付近に設置してほしい。夕方近くになると電源が切られ、全く使えない(同様1件)
- ・順番確認機のモニター数が少ない。

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:39件)

- ・予約変更専用ダイヤルがあるなら、案内してほしい(同様 39件)
- ・予約変更ダイヤルの電話が繋がらなさすぎる。何度も要望しているが改善されない(同様 30件)
- ・予約変更ダイヤルの受付時間を長くしてほしい(同様 7件)
- ・ネットで予約変更できるとありがたい
- ・予約変更は、Webでも対応してもらえたり、受付時間をもっと広いと助かる
- ・検査予約も電話で出来ると良い

5) 会計システム

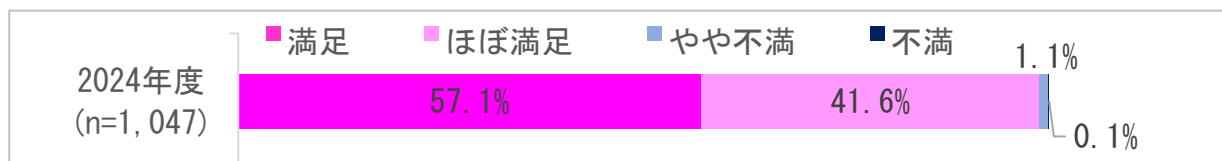


【自由記載からの意見】

- ・診察やレントゲンの待ち時間は仕方がないと思っている。帰りの会計はたくさん並んでいても、支払いが済むまで、以外に短時間で満足している
- ・電光板の待ち時間表示と実際の待ち時間が全く合っていない(同様 4件)
- ・会計受付を並んで受付するのではなく、受付時の番号で一元管理し、会計計算が整ったら呼び出しするようにしてほしい
- ・初めて来た時、会計はどこに並べばよいのか分からなかった。困っている人を度々見かけ、支払機に診察券ではなく番号カードを入れている人も多い
- ・会計の計算窓口の数を増やしてほしい
- ・文書窓口で、とても待たされる気がする
- ・文書窓口の閉まる時間が早く、早いなら分かりやすくしてほしい

7. 院内施設・設備

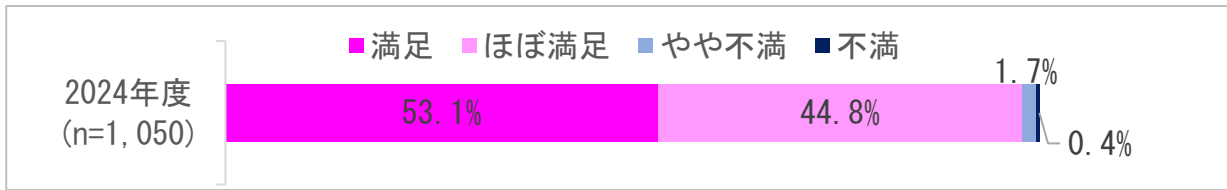
1) 院内清潔感



【自由記載からの意見】

- ・明るくて清潔感がありとても良い。今後も維持してほしい(同様 3件)
- ・施設全体に清潔感が受け止められる

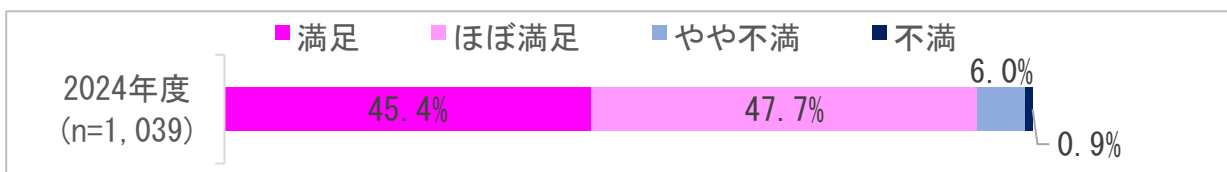
2) 診察室・検査室の設備、雰囲気



【自由記載からの意見】

- ・ 午前の採血は順番待ちの人混みがすごく、高齢者の席があると良いと思った。席が少ない(同様1件)
- ・ 各科のフロアの受付が分かりにくい
- ・ 女性の部位の診察の時は、扉の鍵やカーテンをひいてほしい

3) 待合室の設備、雰囲気



【自由記載からの意見】

- ・ 開放感があって、気持ちよいスペースだと思う
- ・ 待合室は椅子が少なすぎる。車椅子や歩行器置き場も少なく、危ないと感じることがあった(同様8件)
- ・ 待合室の椅子に付き添いの人が座っていて座れないことがある
- ・ 待合室の4人掛けベンチは、奥(窓側)に行きにくく使用しづらい。窓側に通行可能なスペースを設けてほしい

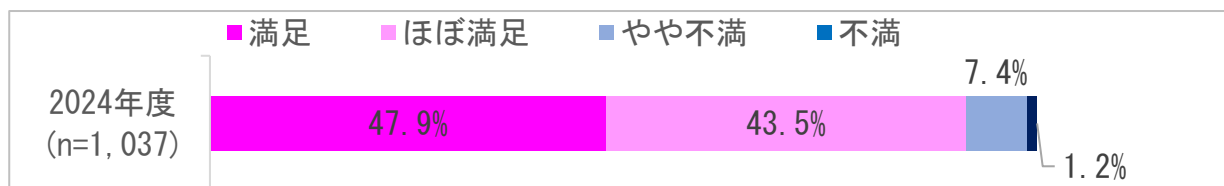
4) 自動再来機・支払機の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ 支払機でタッチ決済、電子マネーの取り扱いをしてほしい(同様4件)

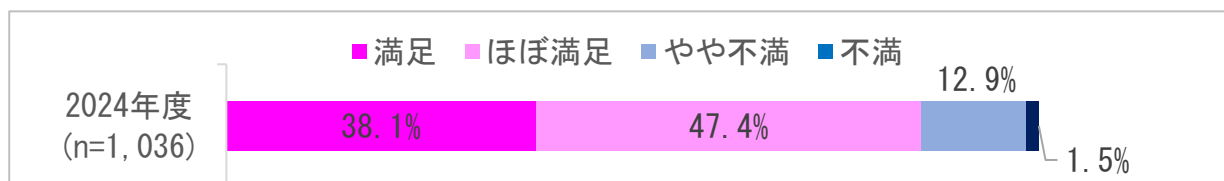
5) トイレの設備、清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・ トイレトペーパーが変わってから、薄くてツルツルしていて切れやすい。切り口を見つけて回転させて引き出すのに苦労する。ホルダーのカッターの形態と位置が良くない。特に高齢者には難しそうだ(同様 4 件)
- ・ トイレの水洗は、レバーではなくボタンにしてほしい(同様 2 件)
- ・ 20 年以上通っているが、トイレに大人用介護ベッドが設置されているのが 3 階の 1 か所しかない。確かに使用頻度は多くないかもしれないが、大きくなった障害児だけでなく、設置されれば高齢者の方の介助者にとって楽になるものだ。各階に 1 か所あれば、わざわざ 3 階に移動しなくてもよいので、増設してもらえると嬉しい(同様 1 件)
- ・ トイレは全部ウォシュレットにしてほしい

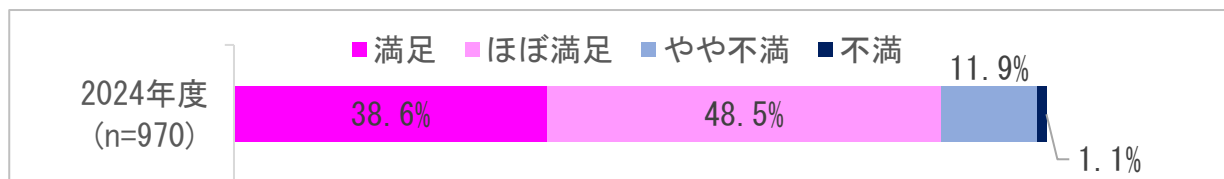
6) 案内表示板の分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ 建物が複雑で、特に地下はわかりづらい。コンビニを探すのに苦労した(同様 7 件)
- ・ 案内表示を見ても、行き先がわかりにくい(同様 3 件)
- ・ 院内が迷路なので、分かりやすい案内板の工夫や増加をお願いする(同様 3 件)
- ・ 高齢者には検査室巡りが地図でも難しく、距離もある
- ・ 子供連れなので、院内処方場所が、もう少し外来の入口近くにあると助かる

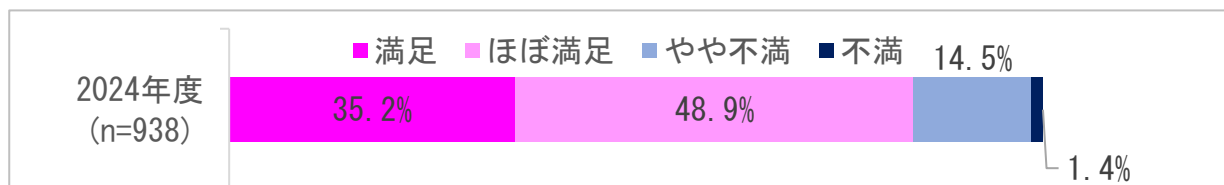
7) コンビニ等アメニティ施設の利用しやすさ



【自由記載からの意見】 (コンビニ⇒利用したことがない:8件)

- ・カフェやコンビニ、レストランや休憩スペースが多く、ベンチも多いので、疲れた時に休憩できるスペースがあり助かる(同様1件)
- ・ナチュラルローソンの品揃えが素晴らしい。また利用したい
- ・冷房が強くて寒かった時、6階のレストランで温かいお茶を出してくれた気遣いが嬉しかった
- ・外来の使いやすいところにコンビニがあると良い(同様9件)
- ・コンビニに車椅子で入るには狭すぎる(同様2件)
- ・コンビニがどこにあるか分かりづらい
- ・レストランは高カロリーのメニューが多いので、健康に配慮したヘルシーなメニューを作って欲しい。病院周囲に良い食事処がないので、もっと充実させてほしい
- ・小児眼科や小児科もあるので、レストランに子ども用のメニューを置いてほしい
- ・地下1階のコンビニ近くの自販機の全てがキャッシュレスだと嬉しい
- ・スターバックスの座席数を増やしてほしい

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:12件、場所すら知らない:9件)

- ・いつも休憩所が混んでいるので、もっと椅子とテーブルを増やしてほしい(同様16件)
- ・休憩所のスペースを広げてほしい。スタバの混雑が不満で飲食スペースも足りない(同様4件)
- ・休憩所は日曜日でも利用したい(同様1件)
- ・休憩所の利用可能時間を8時くらいからにしてほしい

《その他 ご意見》

○院内 Wi-Fi

- ・Wi-Fi の導入を心待ちにしていた。自分が利用している範囲では万遍なく利用できている。更なる周知をお願いする

○アナウンス

- ・先生の呼び出しの声は小さい。現在は名前での呼び出しだが、将来的には個人情報なので、番号か記号などで呼び出してほしい(同様 6 件)
- ・医師の患者呼び出しが、早口で聞き取れない。声が重なって呼び出ししていることがあっても、どちらも止めないので、何を言っているのか分からない(同様 4 件)
- ・診察呼び出しアナウンスが聞き取りにくいことがある(同様 3 件)
- ・医師によるマイクの呼び出しではなく、番号表示にしてほしい

○エレベーター

- ・エレベーターの台数が沢山あるわりに、来たり来なかったり、どこの前で待てば良いのか分からず、何となく不便(同様 5 件)
- ・エレベーターの入り口付近で、待っている人と往来の人との混雑があり、ぶつかってしまった。動線管理が悪い。眼の不自由な人も通るので危ないと感じた

○空調

- ・外来受付、待合室が暑すぎた(同様 6 件)

○駐車場

- ・駐車場の利用方法が簡便で大変良いと思う
- ・駐車料金をもう少し安くしてほしい(同様 5 件)
- ・会計と駐車券が別なのが困る
- ・駐車場の入口で乗降する人がいると、交差点で渋滞になってしまうのがストレスだ

○駐輪場

- ・自転車で行くが、10 時頃になると全く停められないことがある。駐輪場をもう少し増やしていただけるとありがたい

○タクシー乗り場

- ・タクシーの乗車場所に車椅子の置き場があるのがありがたい。来た時も帰りもその場所で乗り降りできるので、介助者にとっては患者をその場に一人にしなくて良いので助かる

8. 職員の対応について

1) 医師

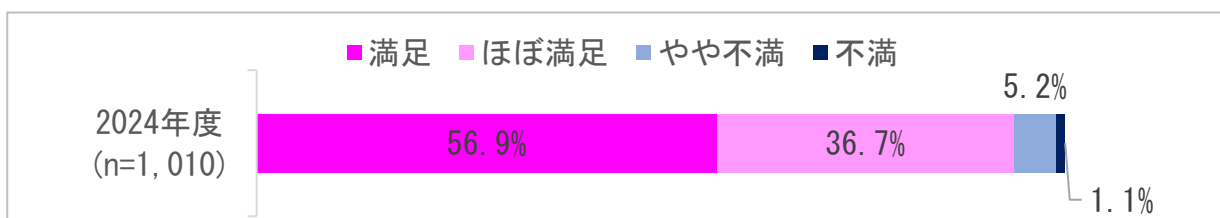
(1) 診療内容



【自由記載からの意見】

- ・医師がとても優しいので、何でも質問できる雰囲気がとても良いと思う(同様4件)
- ・医師がとても丁寧に話を聞いてくださり「他に聞きたいことがありますか?」と聞いてくださったことで、落ち着いて質問することが出来たので、話残すことなく安心して受診が出来てよかった
- ・患者さんが多く待ち時間が長いですが、医師は急かさずに診察してくれたり、こちらの話を聞いてくださるので安心して受診できる
- ・先生方皆さん優しく、子どもが安心している
- ・医師については、大変よくしてくれる方がいる一方で、機械的にパソコンの画面ばかりを見ていて、目を見て話してもらえない先生が増えたと思う(同様1件)
- ・一つの病名で2科受診のため、先生方に情報共有が円滑になされているのかと不安になる時がある。どちらの先生がメインなのかもはっきりしない。お忙しいと思うが、今後ともよろしく願いたい
- ・医師が替わった時、引継ぎが上手くいっていない気がした

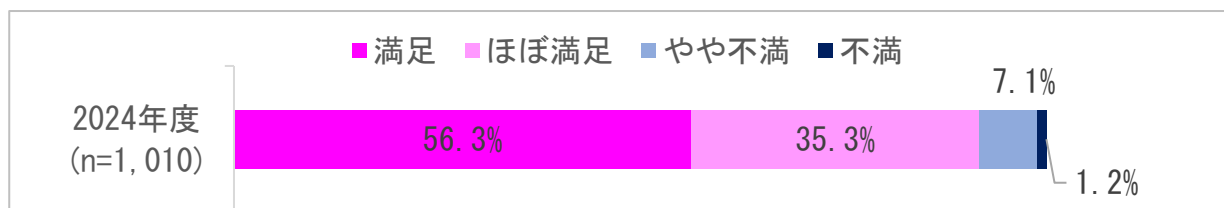
(2) 病状・処置・検査等の説明



【自由記載からの意見】

- ・長時間の待ち時間に対して2~3分の診察。ほぼ医師が一方向的に話し、前回検査の結果も説明がない。待ち合いの患者の間でも不満の声しか聞かれない(同様1件)
- ・定期検査だが、検査結果について詳しい説明がほしい。常に忙しそうで、聞くのがためらわれる。

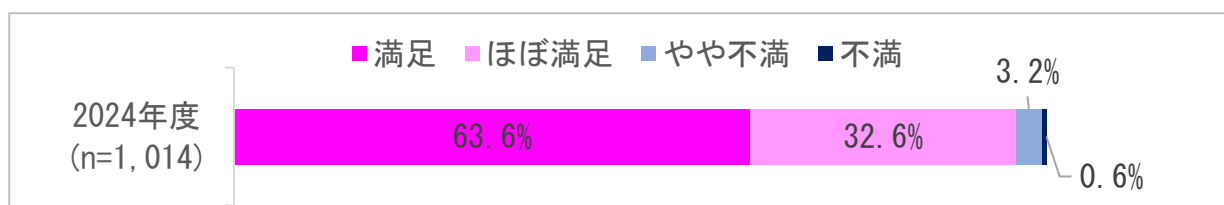
(3) 質問・相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ 医師がとても優しいので、何でも質問できる雰囲気がとても良いと思う(同様4件)
- ・ 医師は忙しすぎるのか、質問や相談がしづらい(同様4件)

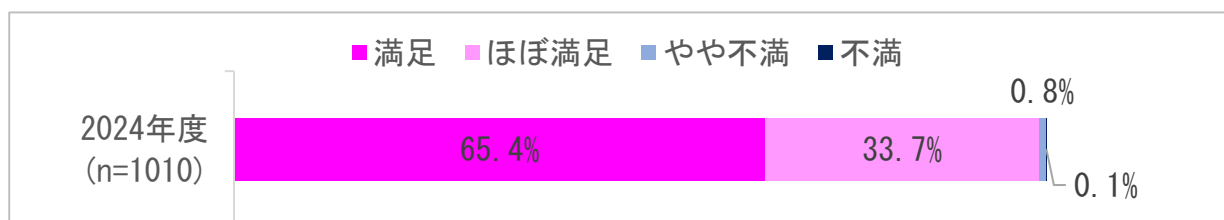
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 高齢者には、もう少しゆっくりと優しく説明してほしい(同様2件)
- ・ 医師によって、高齢者にタメ口の方がいる。丁寧な言葉遣いをお願いする

(5) 身だしなみ・清潔感

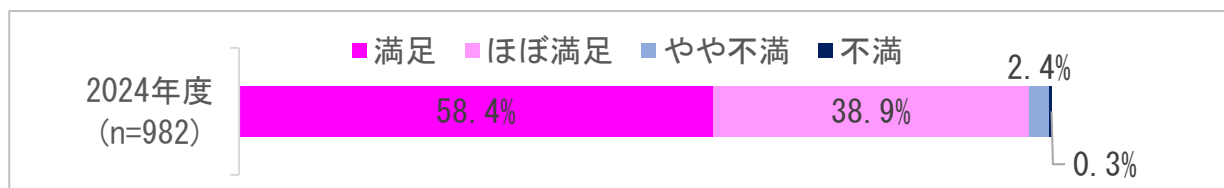


【自由記載からの意見】

- ・ 特になし

2) 看護師

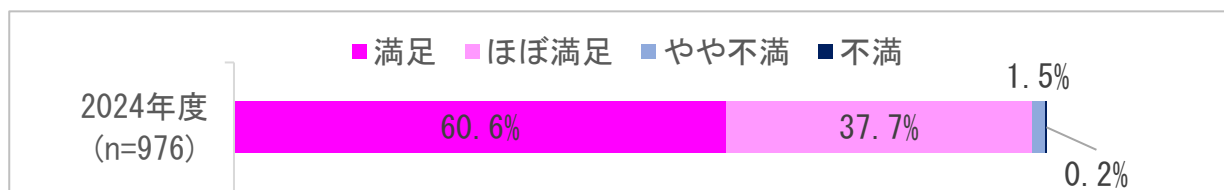
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・各部署で受付・対応に優れた方がいるので、テキパキ進むなと感じた
- ・看護師の連携を改善してほしい
- ・内視鏡検査の後、めまいのために別室で休ませてもらったが、目覚めた後、院内が真っ暗で出口進行方向も分からず、看護師も事務員も居らず恐怖だった。誰がどこで休んでいる旨の連絡と、休んでいる間異常がないかの見回りも含めた確認をして、申し送りしてほしい
- ・患者はとてもナーバスな気持ちで来院しているので、少しの適切な対応でも傷つく。大変だとは思いますが意識してほしい

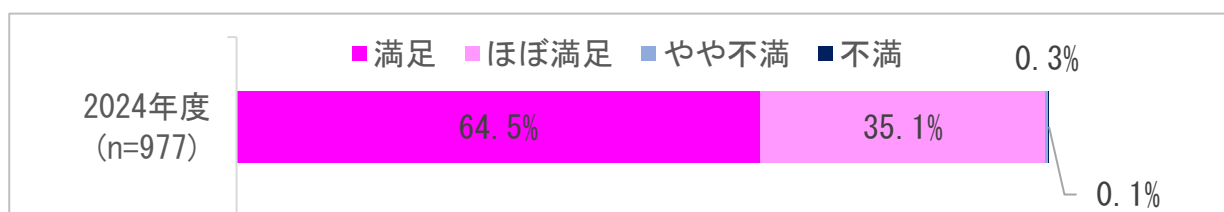
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・セカンドオピニオンも書類と手続きの時、「〇〇がんセンターですね」と大きな声で待合スペースでの説明があった
- ・看護師に小児科から形成外科に行くよう指示があったが、形成で受付するようには言われなかったので1時間も待った。他の科に行く時は、各科で受付すると言ってほしい
- ・説明時間を別に設けているにも関わらず、説明用紙を読めばわかることの確認だった

(3) 身だしなみ・清潔感

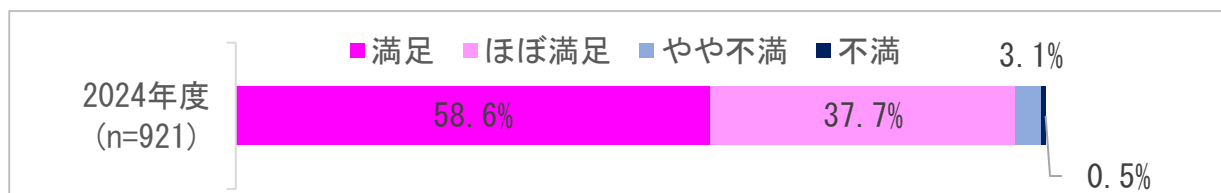


【自由記載からの意見】

- ・特になし

3) 技師

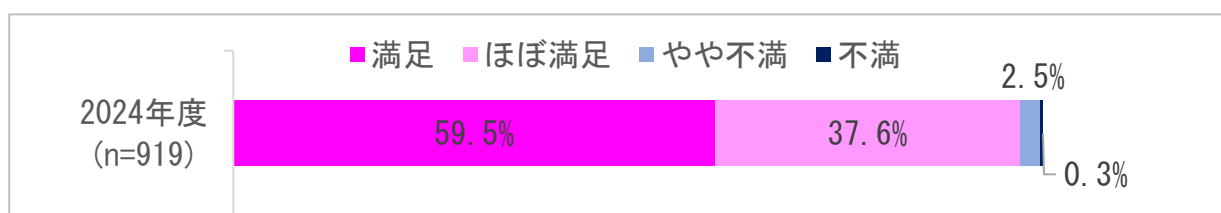
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・心エコーの技師はとても対応が良かった
- ・新人の技師さんが採血してくれたが、大変上手で良かった。採血のスキルが他の病院より良い
- ・採血がとてもスムーズに行うことができ、笑顔で対応していただき助かっている
- ・検査技師さんは忙しそうなので仕方ないと思うが、対応が易しい感じではなく、やや事務的かなと思う
- ・アイセンターの技師さんたちの対応が雑だ
- ・採血の技術に上手い・下手の差がある

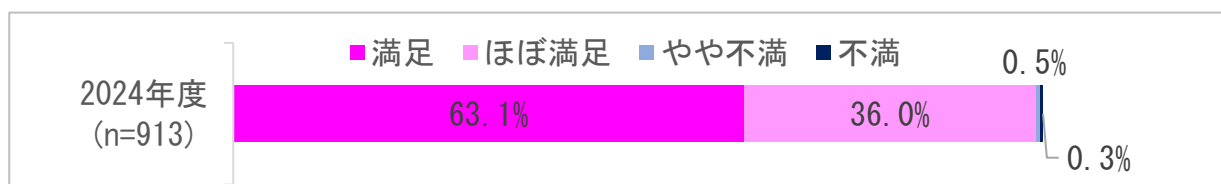
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・検査技師の高齢者に対する言動が気になる(同様2件)
- ・若い検査技師に無反応な方がいて不安な気持ちになった
- ・早口で説明されることが多く、聞き取り難く聞き返すことになるので、適宜ゆっくりと話してほしい

(3) 身だしなみ・清潔感



【自由記載からの意見】

- ・女性スタッフの前髪がパラパラして嫌だ。検査の時は留めてほしい

4) 事務職員

(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・ 窓口職員の対応がどこに行っても良いので、杏林にして良かったと思う
- ・ 代表電話取次ぎの時の対応が、たまに悪い時があり気になる(同様1件)
- ・ 受付からでは患者が見えないのか、手前に机があるためか、目の前に立っても気付いてもらえないことが多い。説明も不親切で、どこで待ったら良いのか悩む
- ・ 診療受付職員の説明が不十分
- ・ 会計待ちの時の指示がハッキリしない

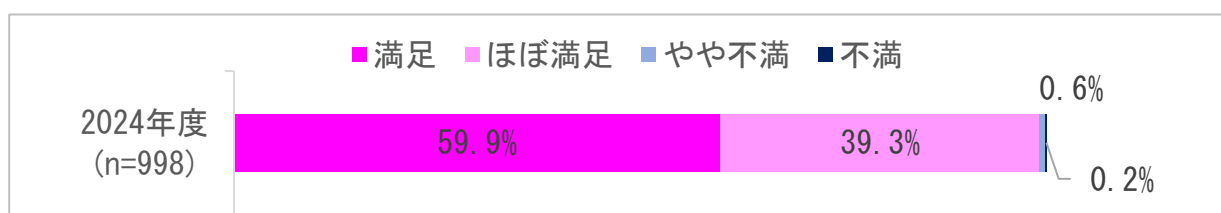
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 早口な人がいる

(3) 身だしなみ・清潔感



【自由記載からの意見】

- ・ 特になし

5) その他職員

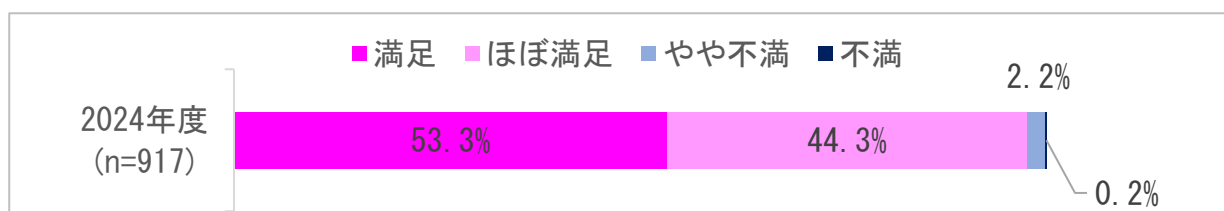
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・ 駐車場職員の対応にはいつも感謝している
- ・ コンビニ・スターバックスカフェ、6階のカフェやレストランの店員さんが、皆感じが良く接客してくれるので利用しやすい

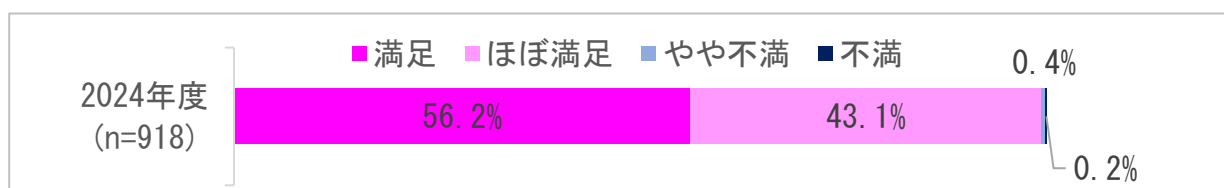
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 夜間受付の方の態度が悪い。子どものことで緊急に電話しているのに、電話の対応も雑で腹が立つ

(3) 身だしなみ・清潔感



【自由記載からの意見】

- ・ 特になし

9. 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

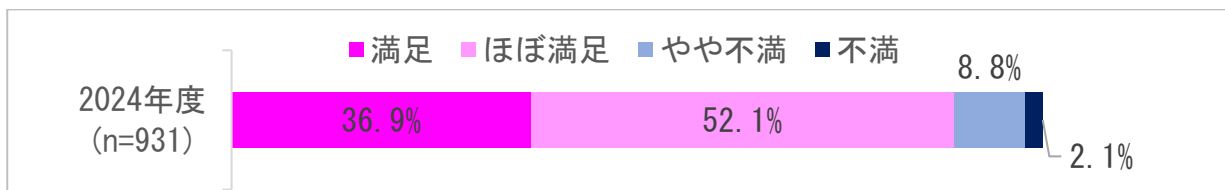


【自由記載からの意見】

- ・現在は名前での呼び出しだが、将来的には番号か記号などで呼び出してほしい (同様 6 件)
- ・プライバシー保護のため、診察時は隣に音声が漏れないように工夫してもらいたい (同様 3 件)
- ・受付で電話対応していた職員の声が、待合室のベンチまで聞こえたのが少し気になった
- ・名前と生年月日をみんなの前で何度も言うのは嫌なので改善してほしい

10. 職員間の連携について

1) 職員同士の連絡・連携



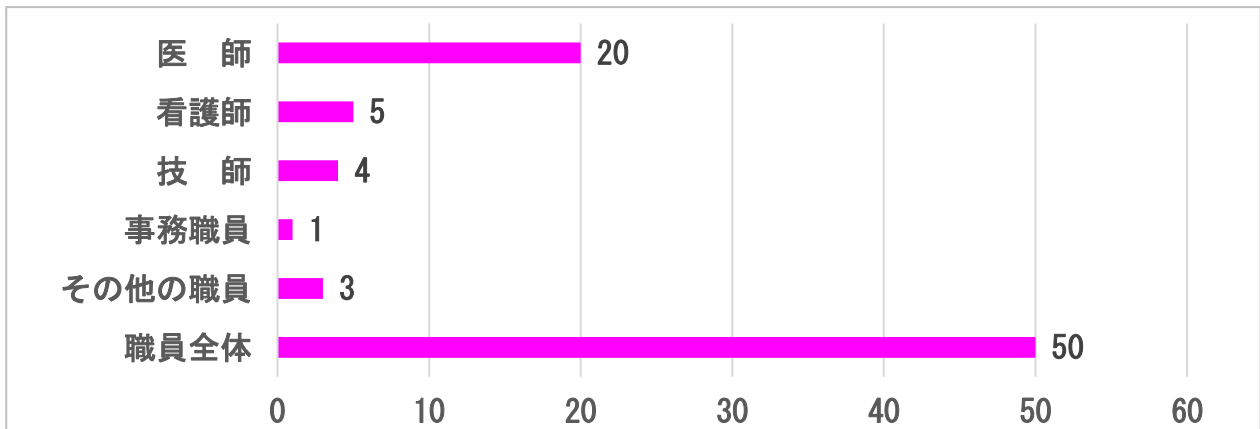
【自由記載からの意見】

- ・職員間で連携がうまく伝わっていないように感じる (同様 2 件)

1.1. 職員の対応について自由記載からのご意見

(合計 191 件 / 内訳: 感謝 83 件、不満 108 件)

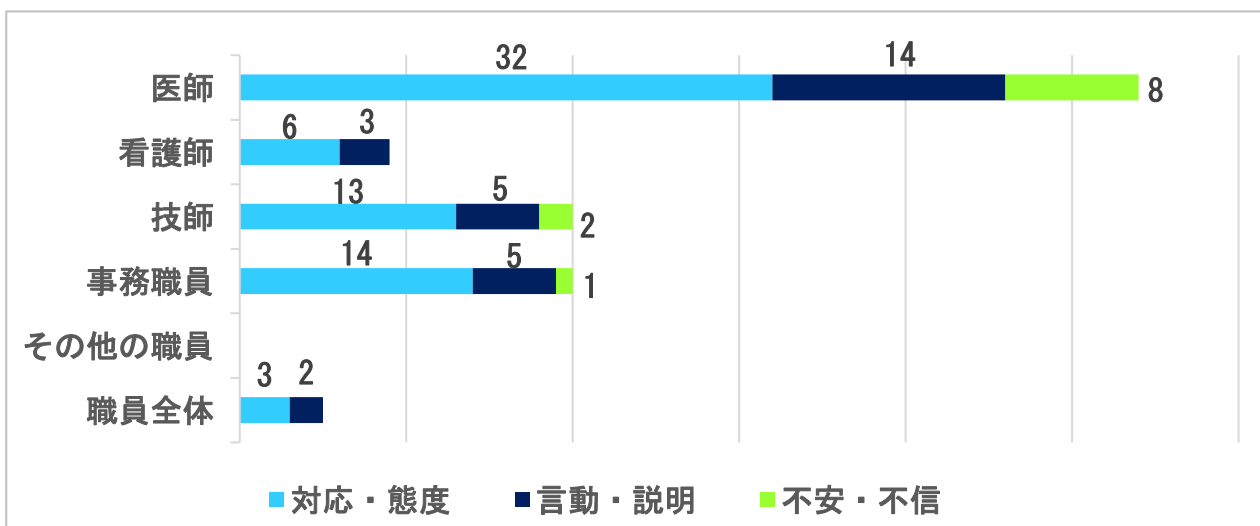
○感謝 : 件数



【自由記載からの意見】

- ・医療スタッフの皆さん、いつも親切・丁寧な対応をしていただけて感謝している (同様 9 件)
- ・職員の皆様、いつも明るく優しく、丁寧な対応で救われ、嫌な気持ちになったことがない (同様 2 件)
- ・お願いやお尋ねで声掛けした時、職員さんの対応は柔らかくて「良いなあ」と感じる。コンビニの店員さんまで、病人で年寄りの困りごとを分かって気付いてくれる

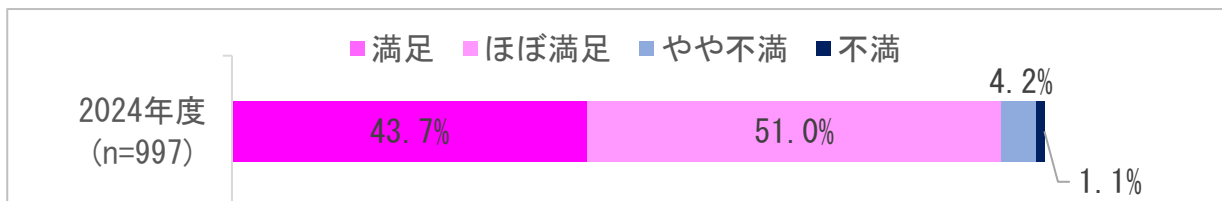
○不満 : 件数



【自由記載からの意見】

- ・患者は不安な気持ちで来院しているのだから、もう少し笑顔で対応してほしい (同様 1 件)
- ・不満というほどではないが、若干全体的に機械的な感じを受けている
- ・混雑時における患者対応を見直す必要がある。患者にとっては負担だ
- ・混み合っているのに、質問・相談しにくい
- ・耳が悪いので、大きな声で話してほしい
- ・左側通行を徹底してほしい。入院時怖かった

1 2. 当院の感想（総合満足度）



【自由記載からの意見】

○感謝

- ・安心して受診できる病院だと思う（同様3件）
- ・いつもお世話になっている。とてもスムーズに対応してくれ、ほぼ満足（同様3件）
- ・1階入り口柱にある季節毎の飾り付けを、いつもありがとう。準備などは大変と思うが、これからも楽しみにしている（同様1件）
- ・病院の雰囲気も明るく、季節のロビーの飾りも美しく気持ちが上向きになる。いつもありがとう
- ・国立病院や他の大学病院で受けるストレスが、こちらでは一切ない。システムが合理的で、良くできていると毎回感心している
- ・混雑している時もあるが、いつも大体満足している

○患者のマナー

- ・待合室の椅子に付き添いの人が座っていて座れないことがある
- ・大声で怒鳴っているお年寄りがいて、対応している看護師さんがかわいそうだった。待合で聞こえてきてドキドキした。守ってあげてほしい
- ・ファイルを椅子の上に置いて、一人で二人分を使用している人がいる
- ・エレベーターに無理矢理乗り込もうとする患者もマナーに欠けている。車椅子でも無理矢理乗り込もうとするので、一步待つ心の優しさや譲り合うゆとりについて掲示してほしい

○アンケート

- ・このようなアンケートに病院の姿勢や熱意が感じ取れる（同様2件）
- ・アンケートを朝入口付近で配布していたが、回答箱やアンケート用紙の設置場所が目立たず、分かりづらかった

○要望

- ・順番待ち表示機に番号表示されない医師もあり、不便だ（同様5件）
- ・各外来の待ち表示機の画面に番号が出て音がないので気付きにくい
- ・朝の採血室の混雑時に待合室の入れない人は廊下で待機しているが、外に居ても何番か呼ばれているのが分かるように、採血台の上のモニター表示と同じものが廊下でも見られるとありがたい
- ・代表電話がもう少し繋がりやすいようにしてほしい
- ・患者に寄り添って、的確な治療をお願いする。清潔で立派な施設に負けないよう、内容でも素晴らしい病院になって、この国の医療を担う代表になっていただきたい