

2021 年度 患者満足度調査（外来） 結果報告

○実施内容

調査期間：2021年7月5日（月）～7月9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：983枚（内Webによる回答174件）

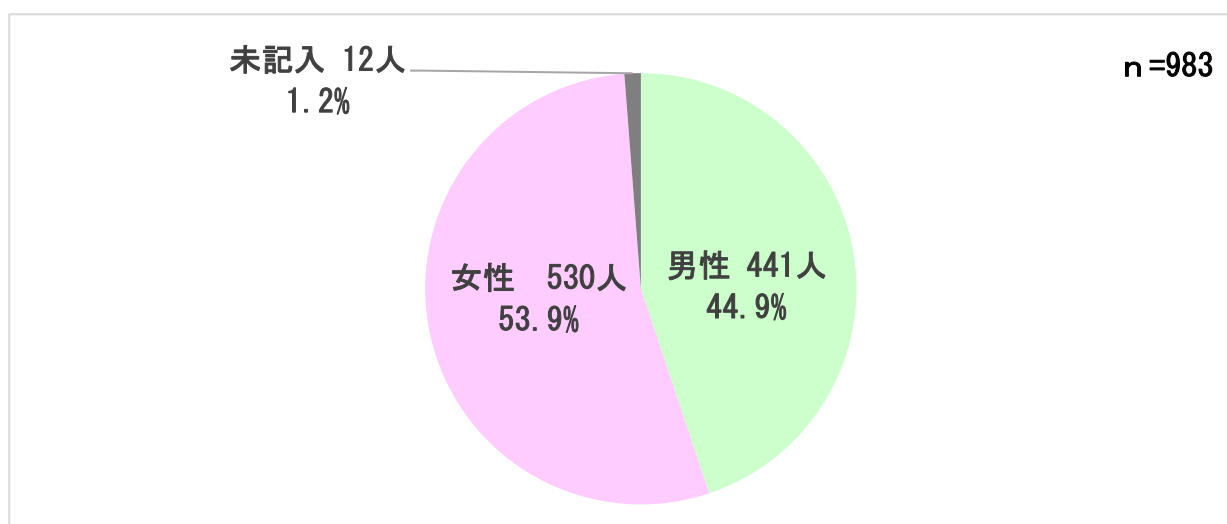
回収率：49.2%

配布方法：7月5日（月）～9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。

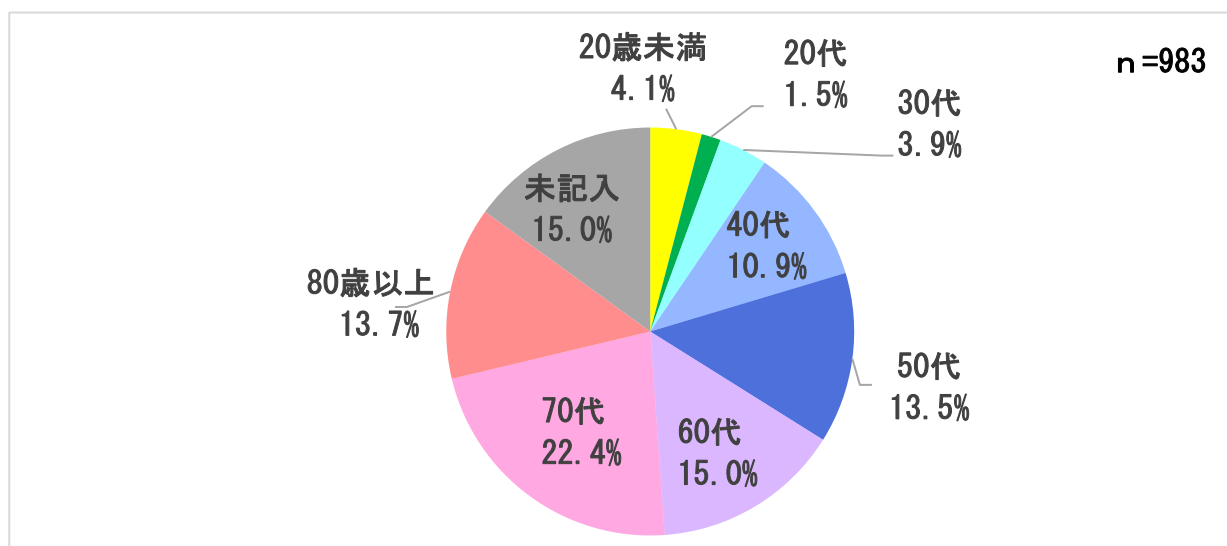
※ 今年度より、Webによる回答の選択ができる方法を採用した。

○集計結果 （n=回答者数）

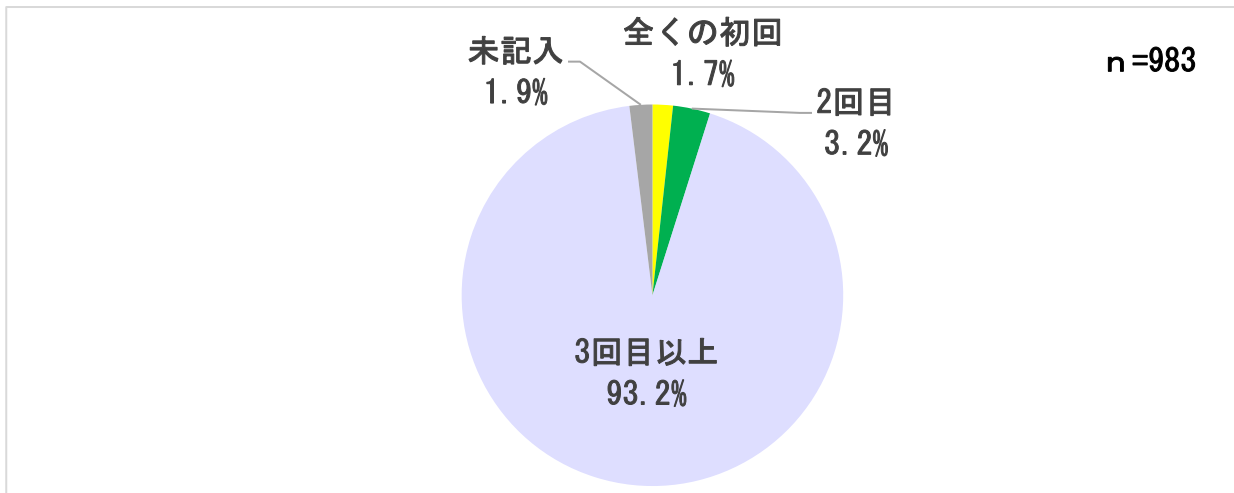
1. 1) 患者の性別



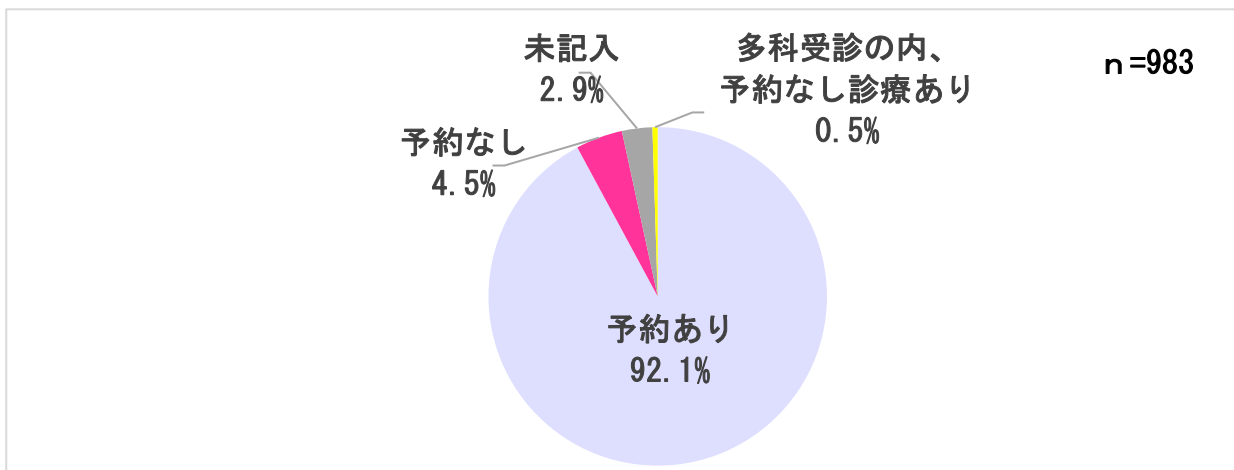
2) 患者の年齢・年齢別内訳



2. 当院の受診回数

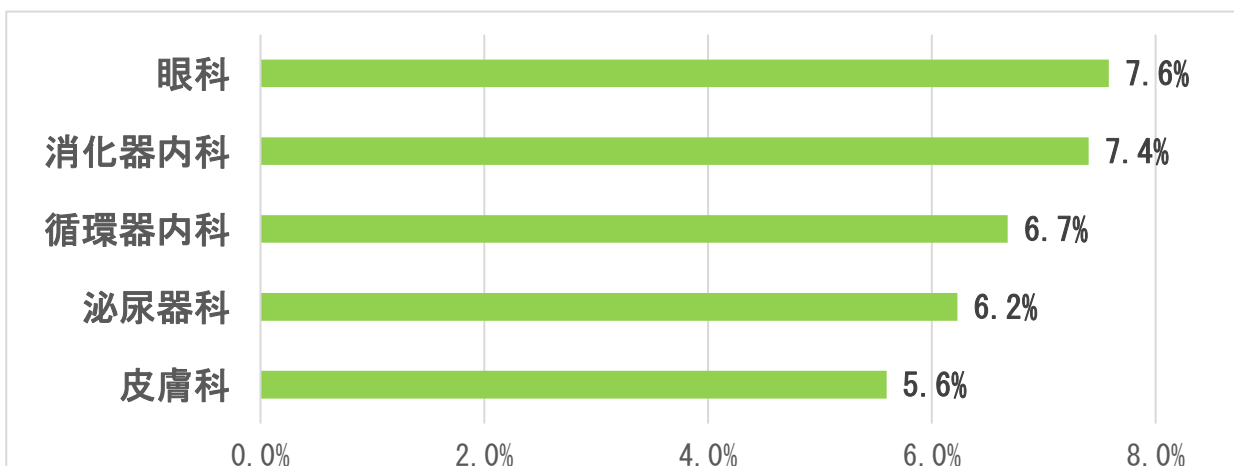


3. 受診予約



4. 受診科

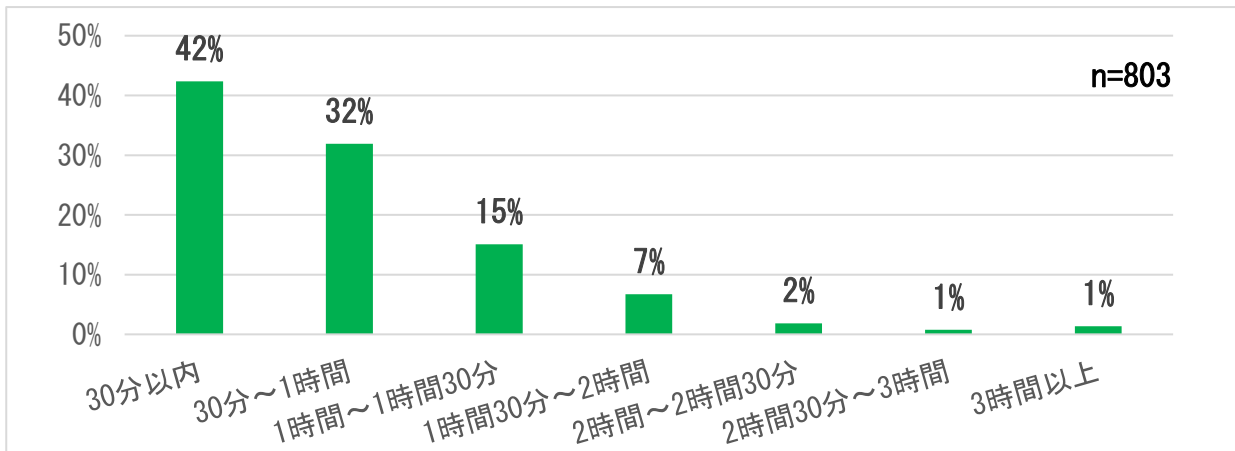
「患者満足度調査期間中、回答が多かった受診科：上位5位」（複数回答あり）



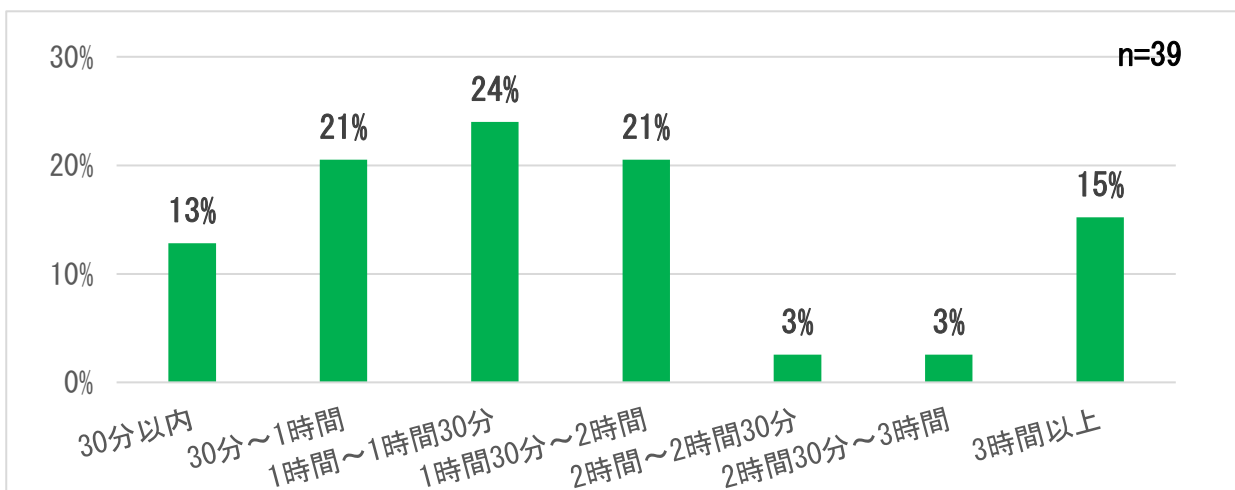
・ 受診科総数の 33.5% を占める。

5. 診察までの待ち時間

○予約のある方



○予約のない方

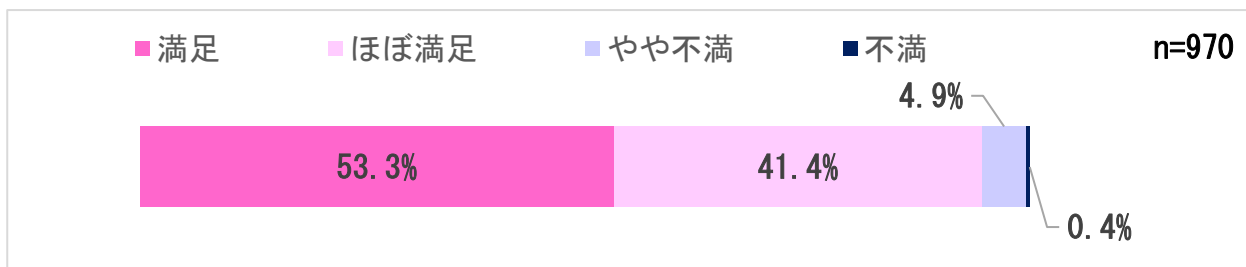


【自由記載からの意見】

- ・ 予約時間に来て、かなり待たされる（同様 11 件）。
- ・ 紹介状があっても、初診の場合 4～5 時間かかるので辛いです。
- ・ ほぼ毎回、予約時間に受診できない。
- ・ 予約していても血液検査の結果を待つので長くなる。
- ・ 長時間待つのなら、何時間位になるのか事前に説明がほしい。
- ・ 予定が遅れるのはやむを得ないが、せめてどの位遅れているのかが分かれば有難い。そうすれば、トイレにも行けなくて困ることもなくなる。
- ・ 予約時間はあっても、実際は 2～3 時間待ちは当たり前のようにになっている。工夫と改善を求めます。
- ・ 待ち時間が長いのは仕方ないが、目安の時間や順番が分かりやすいと嬉しい。
- ・ 検査から診察までの時間が長い。
- ・ 診療科の待ち表示機は 3 枠しか表示されていないので、どの位待てばよいか分からない。
- ・ 自分の番号が出て診察室前に行っても、番号が来ていない人がいつもいるので座れない。

6. 受診システム

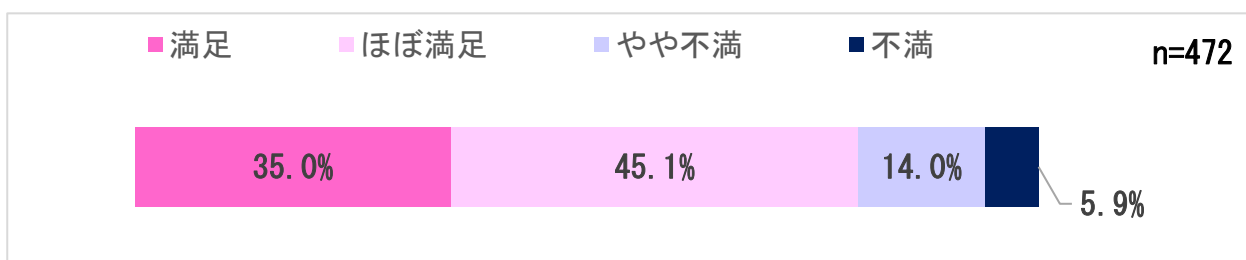
1) 受診システムの分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ 予約表に明記されており、確認しやすい。
- ・ 予約制なのは良いが、初診時の対応が良くない。
- ・ 診察遅れの表示をこまめにしてほしい。
- ・ 初診患者の受付、スピードアップの工夫をお願いします。
- ・ 外来基本伝票に受診の流れ・やり方が書いてあれば、待ち時間にでも読んでおける。

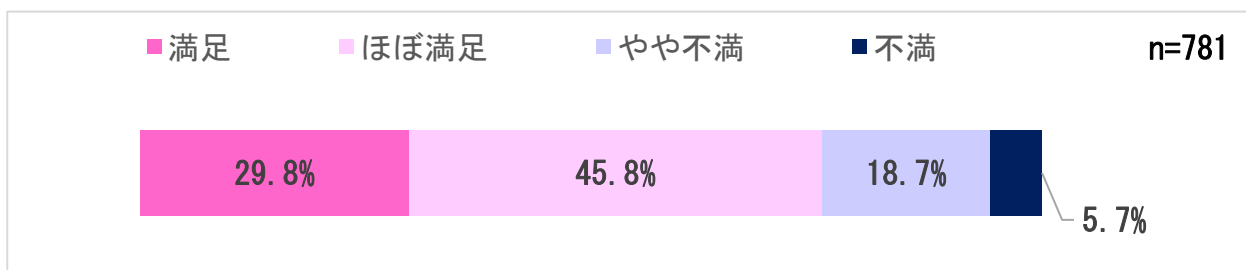
2) モバイル端末呼び出しサービス



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:71件、サービスを知らない:14件)

- ・ 3時間以上待つ時など、順番確認のデータが一覧で表示されると、心の準備ができるので、非常に有難い。
- ・ モバイルサービスは診察直前ではなく、もう少し余裕をもって呼び出ししてほしい。
- ・ モバイル端末呼び出しサービスの器械を、各科待合いの近くにほしい。

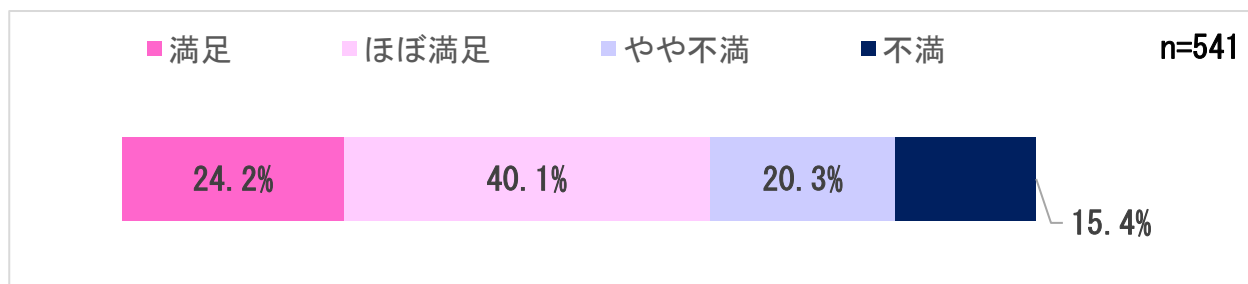
3) 診察待ち順番確認



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:26件、確認機器を知らない:4件)

- ・ 診察順番が大体分かるようなシステムにしてほしい。
- ・ 診療科前で待機しない場合、一旦受付が解除されるので順番の推測が難しくなる。

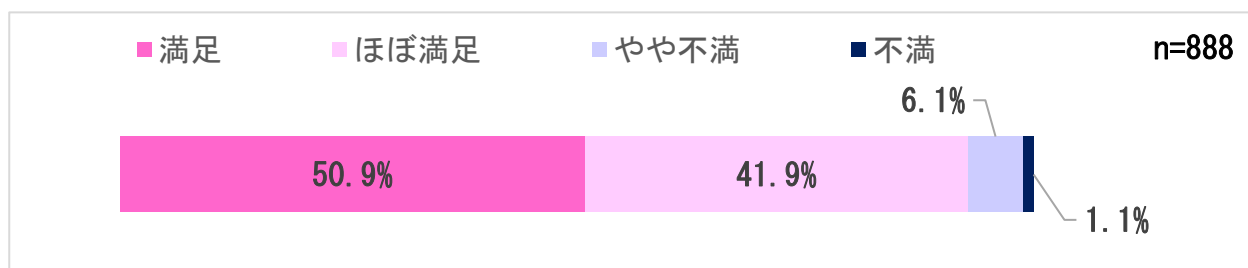
4) 予約変更ダイヤル



【自由記載からの意見】 (利用したことがない:58件、変更ダイヤルを知らない:8件)

- ・予約変更しようとしたが全然繋がらず、予約なし受診で3時間待った。
- ・予約変更ダイヤルは待ち時間が長く、待った挙句に電話が切れる。
- ・予約変更ダイヤルがなかなか繋がらない(同様43件)。
- ・予約変更ダイヤルの受付時間が短い(同様7件)。
- ・予約変更ダイヤルは午後だけでは困る(同様2件)。
- ・予約変更ダイヤルの受付時間が2時間半のみなので、繋がりにくい。
- ・予約変更ダイヤルの回線をもっと増やしてほしい(同様3件)
- ・予約変更ダイヤルを、ナビダイヤルではなく、一般的な電話番号にしてほしいです(同様4件)。

5) 会計システム

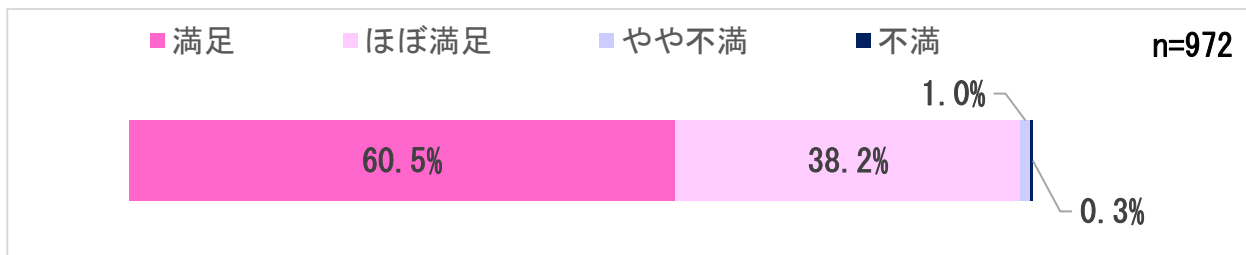


【自由記載からの意見】

- ・会計の列がすごい列になっていることがあるので、並んでいて大変な時があります(同様4件)。
- ・疾患の医療証などの手続きで、余分に時間がかかるのは仕方ないが、支払い窓口がガラガラなのに、医療券の返却だけをして、支払いは自動支払機できるように言われるのは不満です。

7. 院内施設・設備

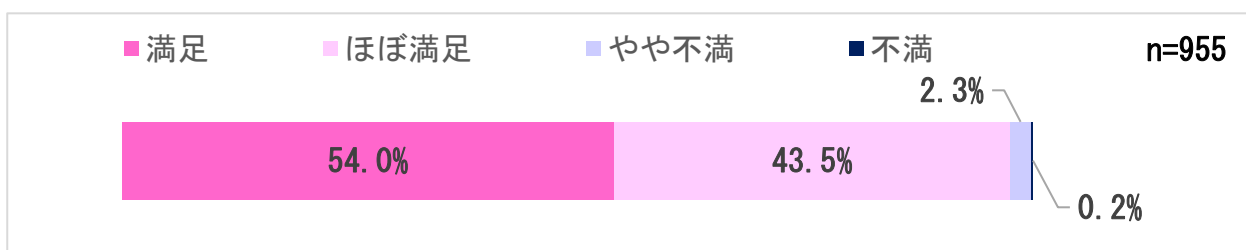
1) 院内清潔感



【自由記載からの意見】

- ・院内はいつも清潔だ。
- ・前は、たまに壊れている備品がありましたが、気付くと改善されていたり、綺麗になったりしています。コロナ対策で大変な中、使いやすく試行錯誤しているのが伝わってきます。

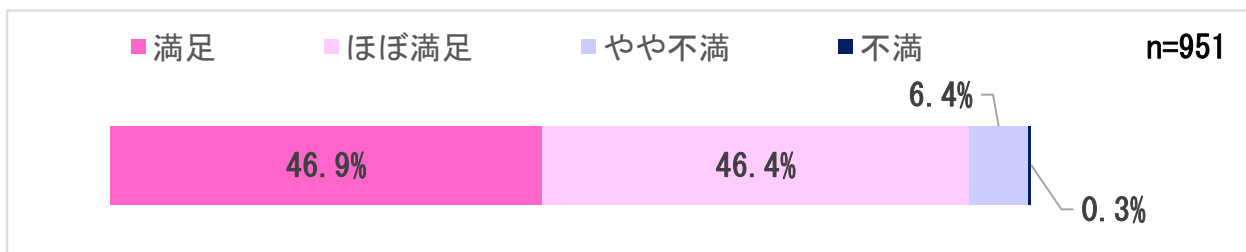
2) 診察室・検査室の設備、雰囲気



【自由記載からの意見】

- ・大学病院なのに採血室の規模が小さく、11台は少ない。そのために密になっている。
- ・止血バンドの捨て方が分からないので、専用のゴミ箱を設置して下さい。

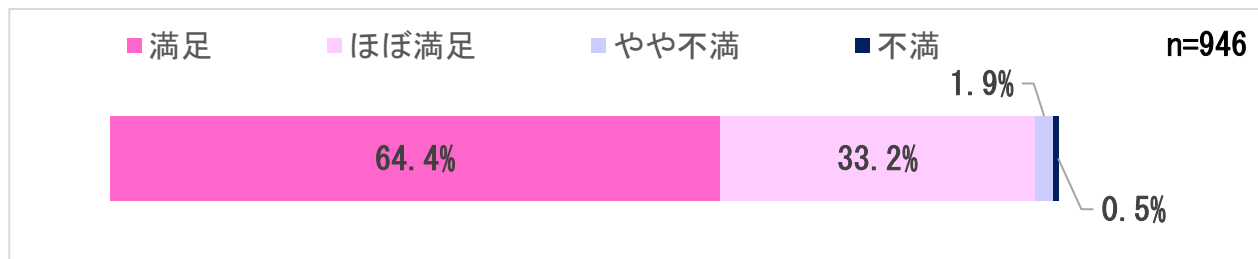
3) 待合室の設備、雰囲気



【自由記載からの意見】

- ・開放的な待合室は好きです。
- ・待合室が密すぎる。
- ・仕方がないのですが、1階に人が多すぎて、ひと席空けて座ることもできず、30分立ちっぱなしだったのがしんどかった。

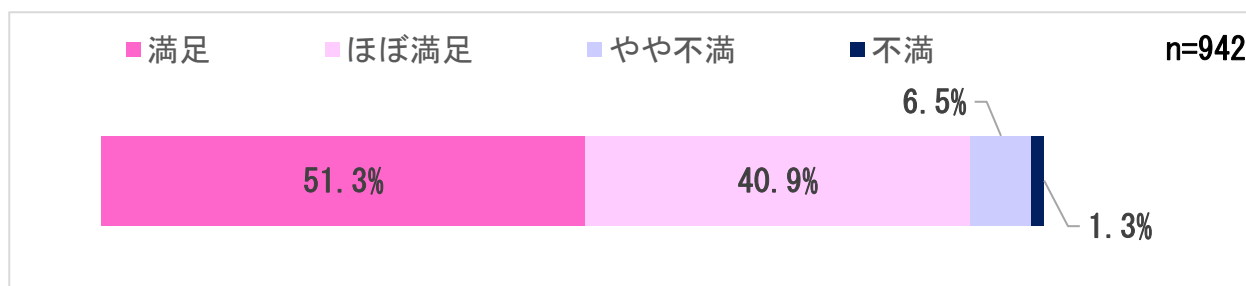
4) 自動再来機・支払機の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・支払機のそばに案内の人がいるので、会計が早くなり、機械が苦手な人にも親切でよい。
- ・支払機で会計受付番号のバーコードが使えると、さらに便利になると思う（同様2件）

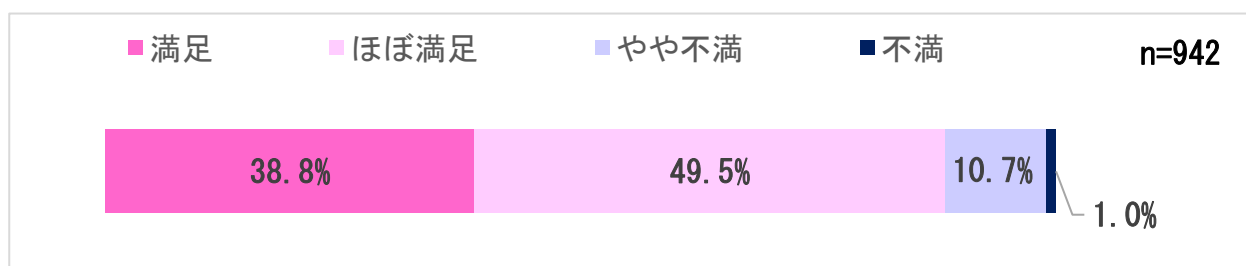
5) トイレの設備、清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・トイレはいつもきれいだと思えますし、稀に汚れていても、報告すると直ぐに見に行ってくれているようです。
- ・トイレは少々薄汚れていてウォシュレットがないところがある。
- ・レストランそばのトイレは、狭くて車椅子だと使いにくい。
- ・トイレの手洗い用洗剤の数が少ないし、ハンドペーパーの設置位置が悪い。
- ・トイレ内に便座を拭く除菌スプレーがほしい（同様13件）。

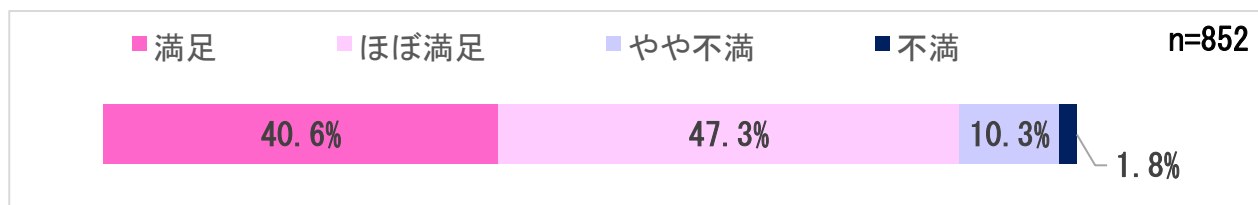
6) 案内表示板の分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・院内が迷路のようで、いつも迷います。
- ・院内の案内表示をハッキリとしてほしい。
- ・レストラン、コンビニ、休憩所などの案内掲示板が分かりにくい（同様4件）。

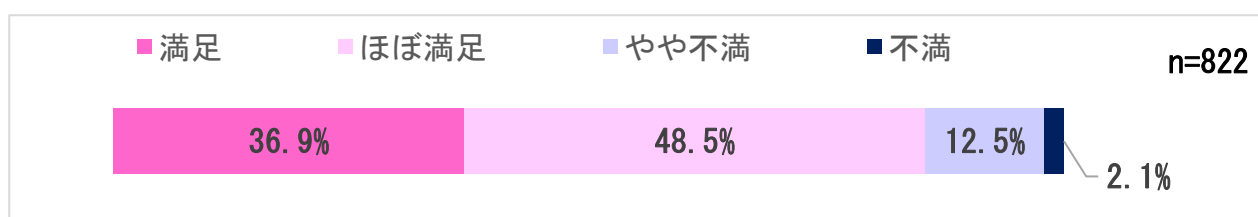
7) コンビニ等アメニティ施設の利用しやすさ



【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)

- ・売店が夕方までやっているといいなと思います。
- ・外来からコンビニまで遠すぎる (同様10件)。

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:14件、場所すら知らない:9件)

- ・外来待ち時間が長いので、食事をしたリソファで休める休憩所があることは、付き添いの者にとって、本当に助かる。
- ・休憩所の利用時間延長を希望する。

《その他 ご意見》

○エレベーター

- ・エレベーターの利便性がいまひとつ。
- ・エレベーターが来るのがわかりづらいです。

○アナウンス

- ・呼び出し音量が小さく、聞き取りにくい (同様11件)。
- ・耳が悪くて耳鼻科に来ているが、呼び出しアナウンスは聞こえない。視覚的な表示にしてほしい。

○空調

- ・1階は暑すぎる。
- ・エアコンが効きすぎて寒いです。

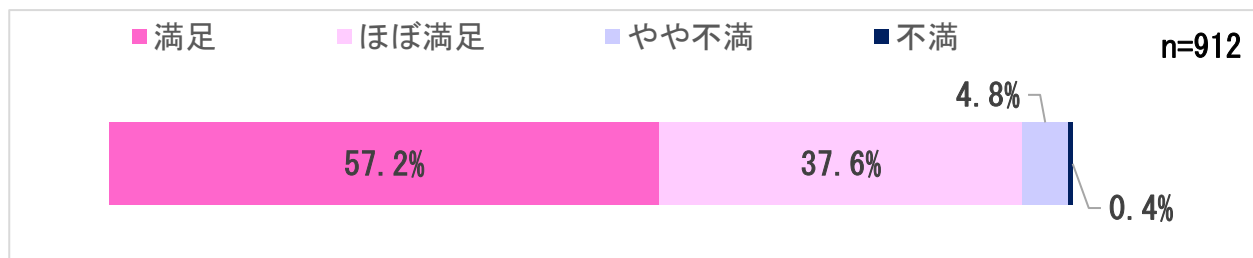
○駐車場

- ・駐車場が狭い (同様3件)。
- ・駐車場から院内への外通路の屋根を大きくしてほしい。車椅子使用時に、雨だとずぶ濡れになる。
- ・駐車場がすぐに満車になってしまうようで、周辺道路が混雑している感じがします。
- ・大きい単車 (バイク) の駐輪場がほしいです。

8. 職員の対応について

1) 医師

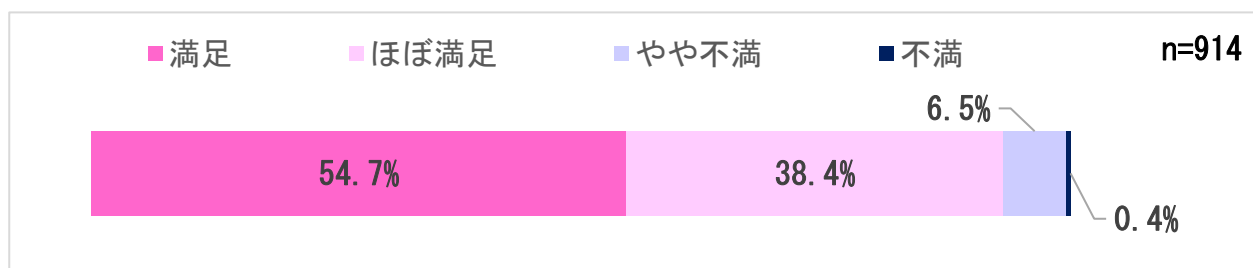
(1) 診療内容



【自由記載からの意見】

- ・ 外来担当医師から「変わったことがあったら、予約外ですぐ来てください」と言ってくださったことで、不安が減ってありがたかったです。
- ・ 担当医師から、今後のスケジュール等を伺って、気持ちが前向きになりました。
- ・ 丁寧に診察していった結果、患者を捌ききれず診察が遅れていくことに対して、医師が責任を感じているように見える。一般的な遅れの理由をポスターなどで周知しておく、患者側にも一定の理解が得られ、不満をぶつけられることも減るのではと思います。
- ・ 担当医を固定してほしい。度々変わるため、不安である。

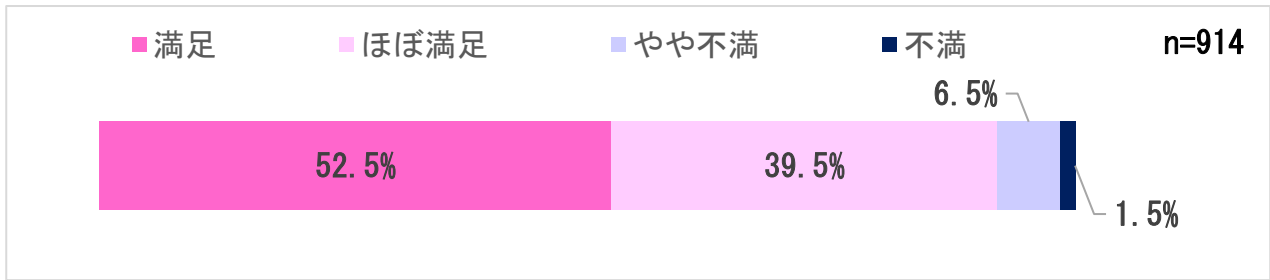
(2) 病状・処置・検査等の説明



【自由記載からの意見】

- ・ 言っていることは正しいのだが、もう少し優しく具体的に説明してほしい（同様 4 件）。
- ・ 医師は高齢者に分かりやすく話してほしい。
- ・ 質問したことに丁寧に答えてほしい。そんなことを聞いてどうするんだ、という態度だった。

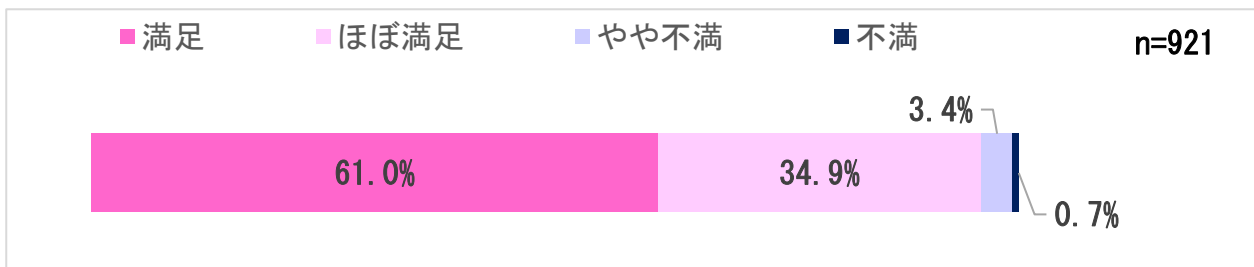
(3) 質問・相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・診察後に「何か聞きたいことはありますか」と確認してほしい。
- ・医師の説明が早すぎて、分かりにくい点があり、聞き返すタイミングがあまりなかった。
- ・医師も丁寧に要望に応じてくれますが、お忙しいのでやや長くなる相談がしにくいです。

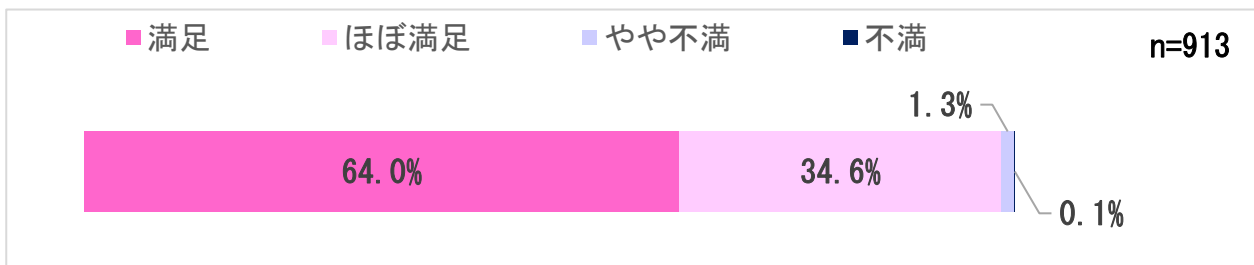
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・PCに向かったまま患者の方を見もしない医師がいる。
- ・高度医療に特化したいのは分かるが、多くの医師はそれが露骨に出ていて、最悪の状態になってからうちの病院に来てください。と言わんばかりの態度が見られて残念です。初期症状のうち早期発見が大事な役割なのではないでしょうか（同様2件）。

(5) 身だしなみ・清潔感

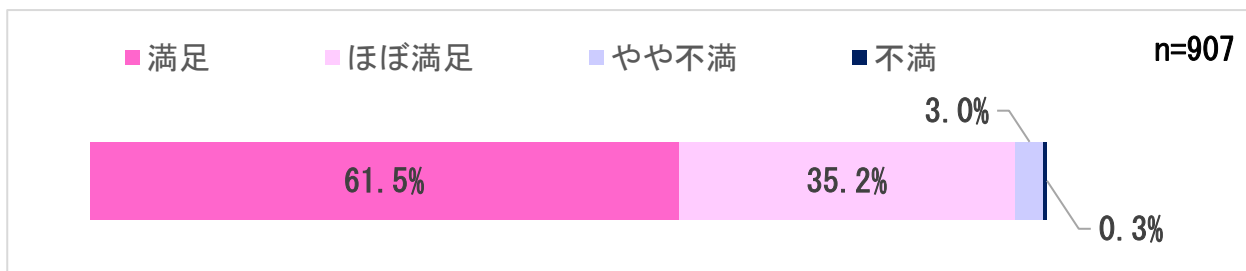


【自由記載からの意見】

- ・特になし

2) 看護師

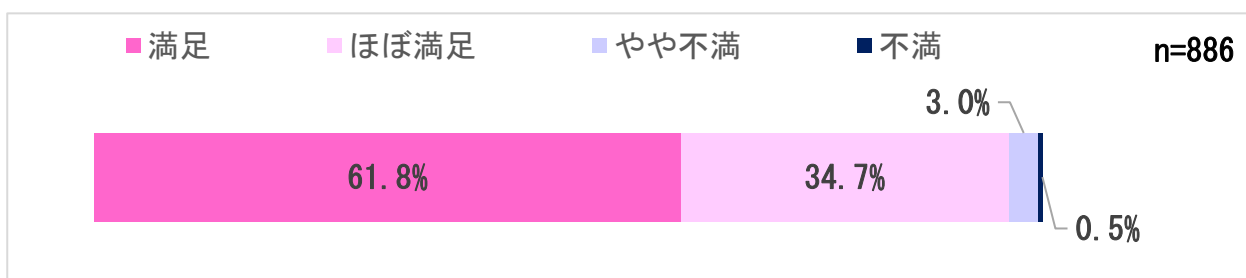
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・看護師の優しさ、皆さんいつもありがとうございます（同様3件）。
- ・辛い時、何名かの看護師さんの優しさに大変救われました。
- ・ストーマ設置に関する説明を個室でしてほしいのに、廊下だった。
- ・外来看護師なども、ある程度、入院の流れを説明できるようにしてほしい。
- ・看護師さんが代る時は声掛けしてほしい。いきなり代られると、きちんと引き継がれているのか分からないので不安になる。

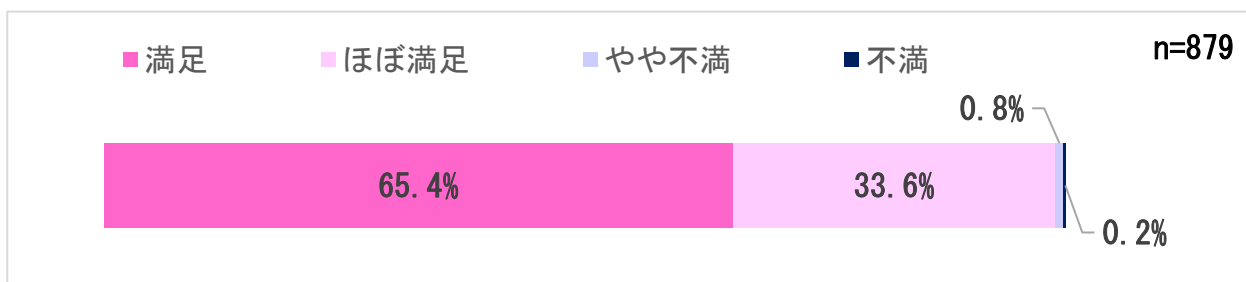
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・たまに、上から話す人がいる。
- ・看護師は、もう少しお年寄りを見守ってほしいと思う。

(3) 身だしなみ・清潔感

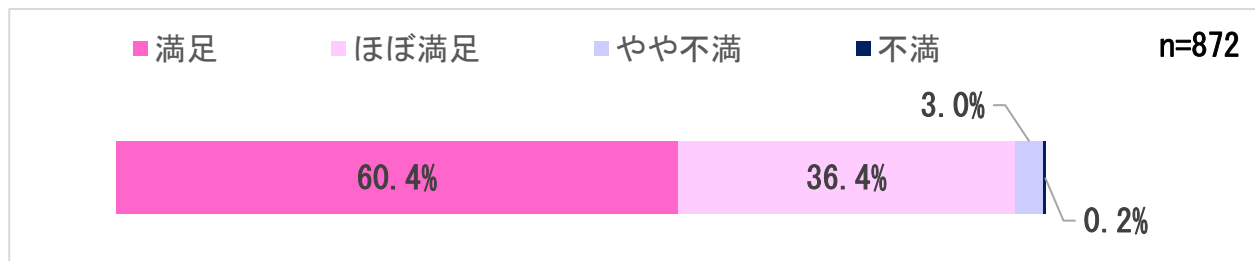


【自由記載からの意見】

- ・特になし

3) 技師

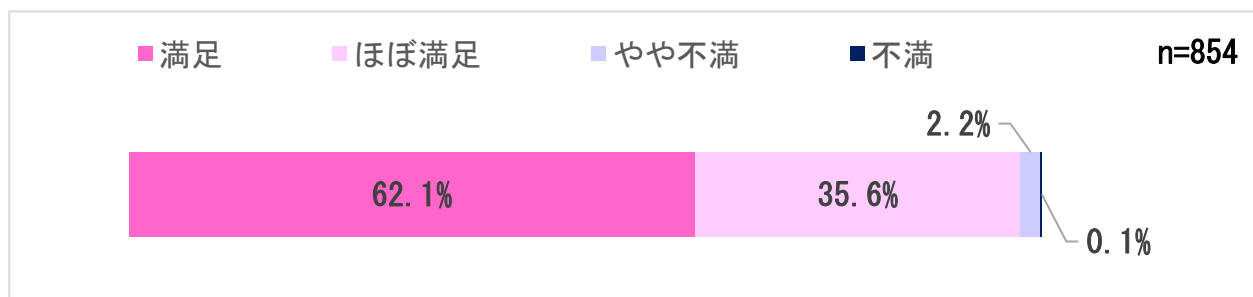
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・採血検査室の入口で、女性が分かりやすく指示を出して下さり、助かる。
- ・検査機器のトラブルの際も、こちらの待ち時間を気にしてくれて、すぐに別の部屋を用意してくれました。お心遣いありがとうございました。
- ・赤ちゃん連れのCT検査の際、職員の方が数分抱っこしてくれて感謝しています。
- ・検査するだけ、との態度は好ましくない。もう少し患者側に立った説明や対応を希望する。
- ・超音波検査は服を脱いでいるので、タオルを掛けるなどの配慮が必要だと思う。

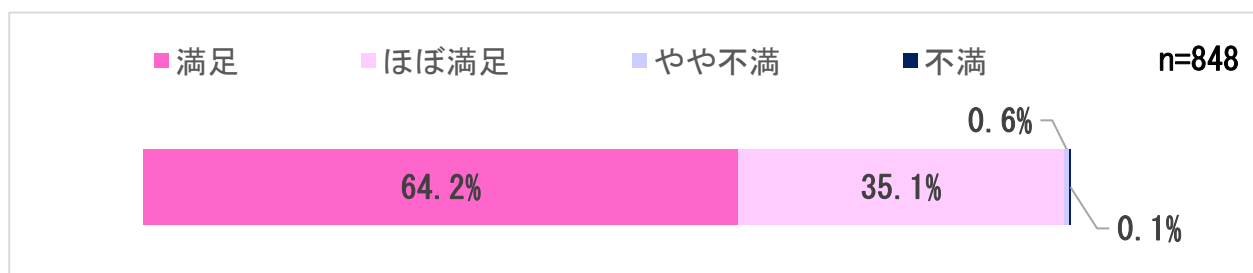
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・特になし

(3) 身だしなみ・清潔感

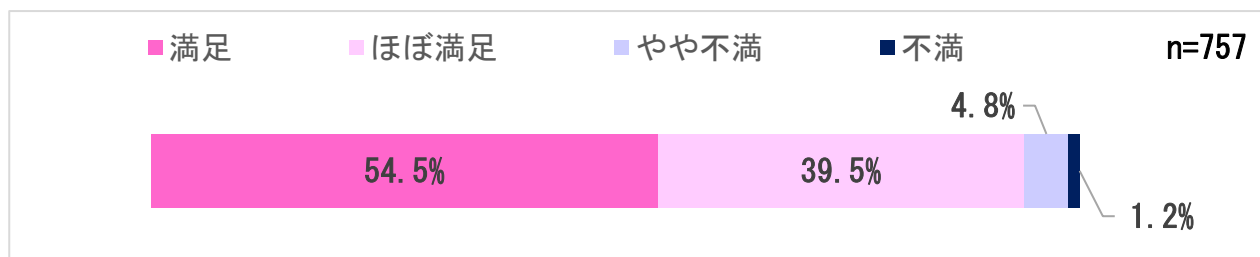


【自由記載からの意見】

- ・特になし

4) 事務職員

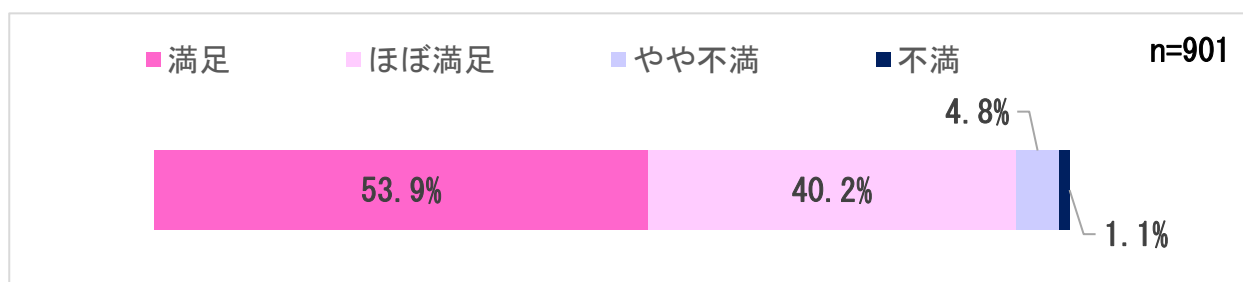
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・ 高齢の自分は、文書の扱いでよくまごつくのですが、本日は大きな文字ではっきりと、見やすいメモが貼ってありました。満足です。
- ・ 各診療科受付の方がとても親切で、対応が良く感謝しています（同様2件）。
- ・ 受付の人は、患者が院内手続等を何でも知っている。と思わないでほしい。
- ・ カウンターの電話がずっと鳴っているのに、すぐに対応しないのが気になります。担当者以外は電話に出られないルールでもあるのでしょうか。

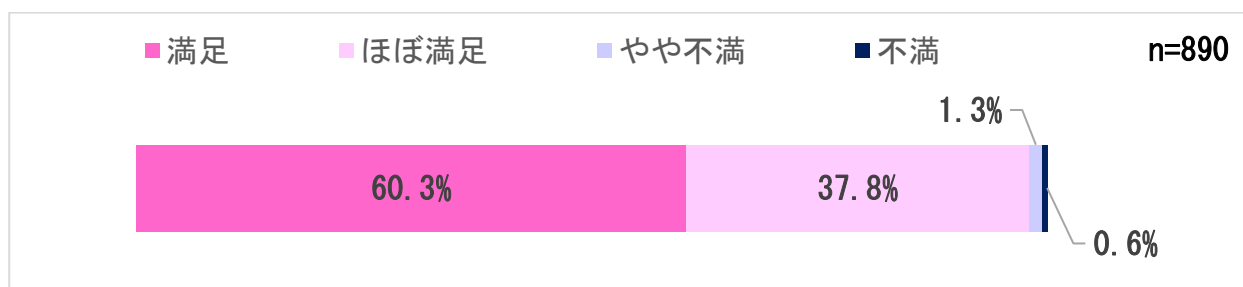
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 各診療科の受付職員が、淡々と機械的に処理する様子が気になった（同様2件）。
- ・ 事務職員の患者に対するタメ口は止めてほしい（同様2件）。

(3) 身だしなみ・清潔感

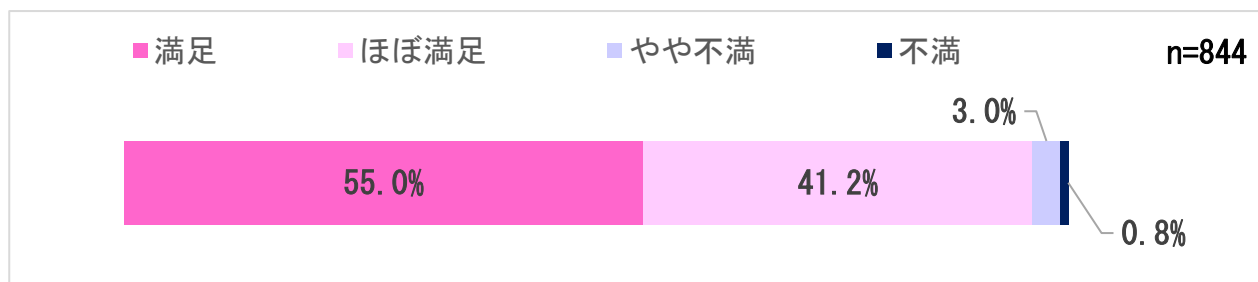


【自由記載からの意見】

- ・ 特になし

5) その他職員

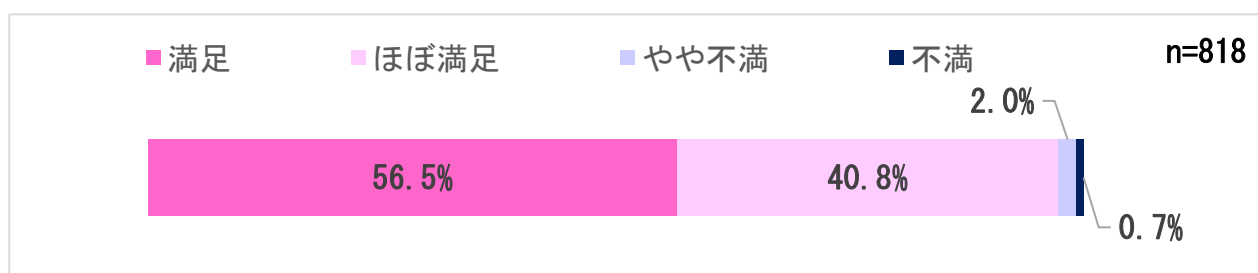
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・ 駐車場の方は感じがよく、案内がスムーズです。
- ・ トーカイ職員が説明不足だったり、いきなり病室に入ってきたりで対応が悪い。このご時世に、わざわざ紙でのやり取りや、コンビニでの振り込み等、全体的に古いやり方で、ストレスになる。
- ・ 医療ソーシャルワーカーさんが院内に居ると思うのですが、その情報を一度ももらえず、相談したこともないことが不満に感じます。

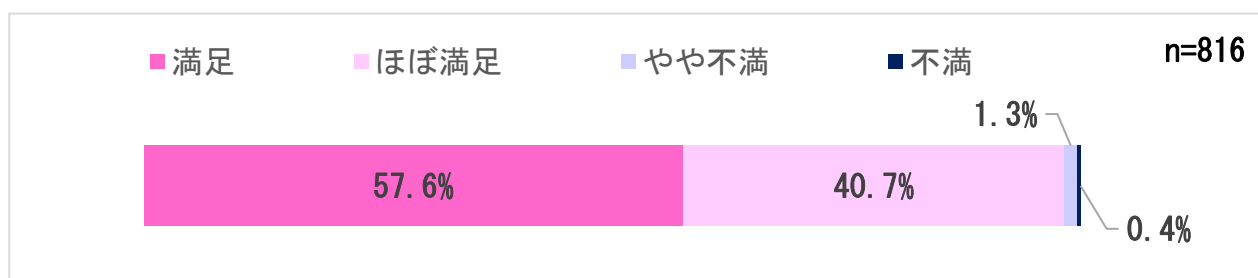
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 私語が多い (同様 2 件)。
- ・ 人によることと承知していても、感じの悪い人、口の利き方が悪い人がいる (同様 4 件)。
- ・ コンビニや渡り廊下周辺の出入り口で、患者を優先しない職員が多いと感じました。
- ・ 診察待ち時間への対応がおざなり。待つのが当然のような態度は鼻につきます。

(3) 身だしなみ・清潔感



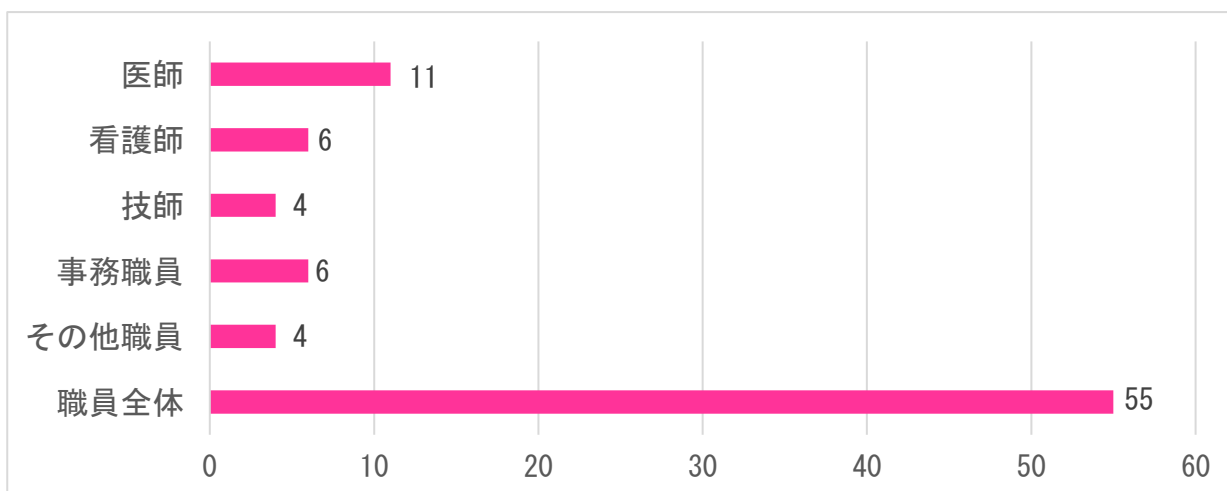
【自由記載からの意見】

- ・ 特になし

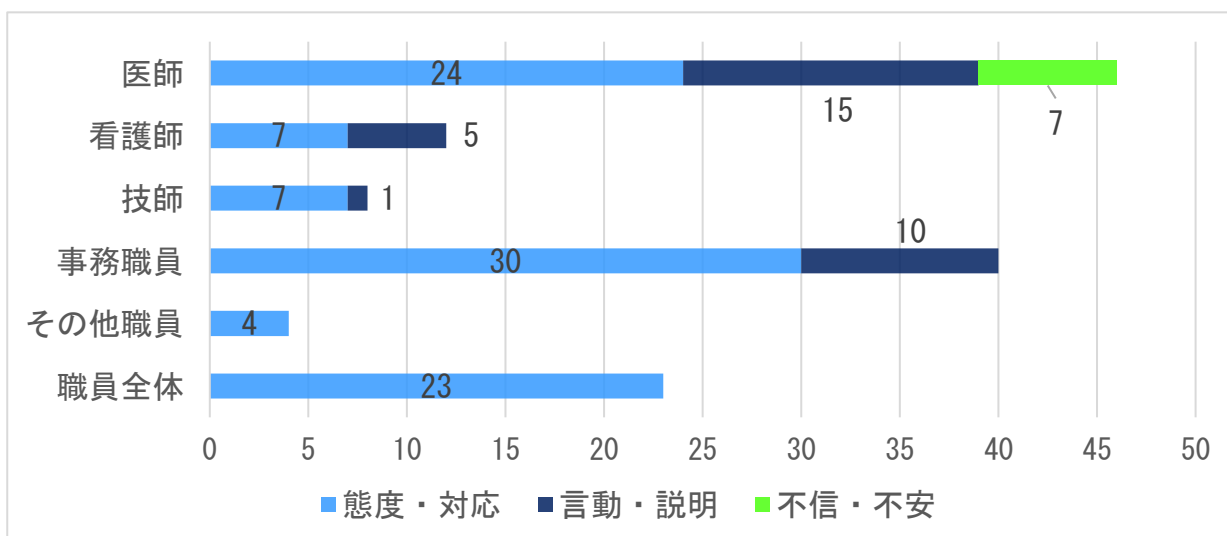
9. 職員の対応について自由記載からのご意見

(合計 219 件／内訳:感謝 86 件、不満 133 件)

○感謝：件数

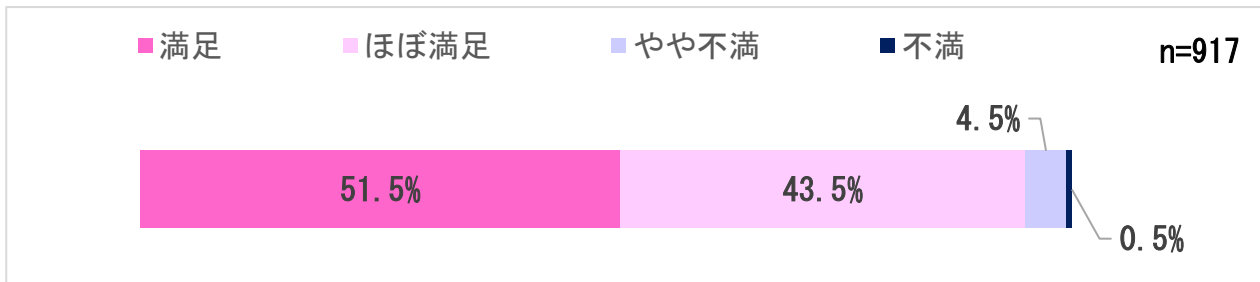


○不満：件数



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

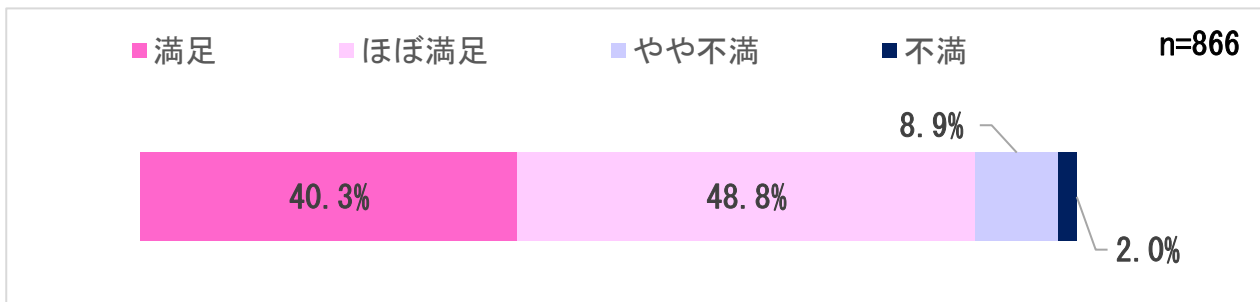


【自由記載からの意見】

- ・ 診察時、PCの画面に、他の患者さんの名前が見える時があります。
- ・ 診察室ドアのすぐ脇に他の患者さんがいるので診察内容を聞かれてしまう（同様2件）。

11. 職員間の連携について

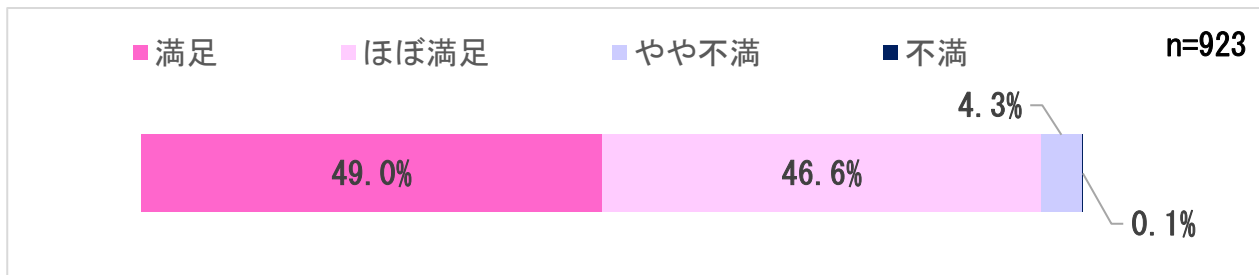
1) 職員同士の連絡・連携



【自由記載からの意見】

- ・ 診療科が変わると、同じことを何度も伝えなくてはならない。家族が付いていける時は良いが、行けない時は困っている。
- ・ 多忙と思うが、医師からの伝達事項がきちんと伝わっているのか心配になる。
- ・ 入院時に同じことを聞かれたり、移動先の病棟の事情を知らない等、病棟同士・診療科同士の連携不足と思うことがあった。

1 2. 当院の感想（総合満足度）



【自由記載からの意見】

○感謝

- ・大学病院なのに、医師・スタッフの皆さんがビックリするほど気さくで、親切で話しやすい。
- ・大学病院として安心感があり、良いと思う（同様4件）。
- ・このような大変な状況下でも、変わらずに対応・受け入れをしてくださり、ありがとうございます。
- ・手術からお世話になっていますが、不安な気持ちで病院に行っても、先生をはじめ、各場面で不安を和らげてくださるスタッフの方々の優しさに、とても感謝しています。
- ・最近是利用していないが、家族が入院した際に患者図書室に本当にお世話になった。ものすごい充実度で最高だった。

○患者のマナー

- ・マナーが今一つなのか、せっかちなお年寄りが多いようです。エレベーター前などは、係の方が必要な時間帯もあると思います。
- ・入院中、面会者のマナーが気になりました。デイルームも自宅のリビングと勘違いしているのか、長時間の会話やテレビの大音量など、うるさくて休めませんでした。今はコロナの影響で面会制限をしていると思いますが、コロナが終わっても、感染予防のため、面会人数を制限してほしいです。
- ・待合室で通話は禁止のはずなのに、携帯電話で話している方がいます。患者同士では注意しづらいので、職員から注意してほしいです。また、ずっと大声で話している患者さんも気になります。

○要望

- ・これからも患者の小さい不安にも耳を傾けていく姿勢でいてほしい。
- ・退院後に具合が悪くなった場合の連絡案内が知りたい。
- ・手術中の待機場所としての待合室がほしい。
- ・患者図書室が早く復活してほしい。
- ・文書窓口での待ち時間が長いので一考を！

【Web アンケートに対するご意見】

- ・従来でも十分満足できるクォリティのものを、さらに改善しようとしている姿勢は、非常に素晴らしい。
- ・この程度のアンケートなら、負担なく回答できました。患者の声に耳を傾ける試みに感謝します。
- ・紙よりも Web の方が回答しやすい（同様 13 件）。
- ・Web だと、帰宅してからゆっくり考えて回答できるので良いと思う（同様 3 件）。
- ・アンケートの意見や感想が、少しでも改善に反映されることを願います。
- ・定期的実施していただき、患者の生の声を反映していただければありがたい（同様 3 件）。