

## 患者満足度アンケート集計結果

【実施日】 令和元年6月18日から令和元年6月24日までのうち土日を除く5日間

【時間帯】概ね午前10時～11時

【実施方法】 会計もしくは処方待ちの患者に対しアンケート用紙記入を依頼(一部聞き取り)

【アンケート結果】

### ①性別

性別	男性	女性	不明	合計
人数	26	56	3	85
%	30.6%	65.9%	3.5%	

### ②年代

年代	0～19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代
人数	2	1	5	2	4	17
%	2.4%	1.2%	5.9%	2.4%	4.7%	20.0%

年代	70歳代	80歳代以上	不明	合計
人数	18	33	3	85
%	21.2%	38.8%	3.5%	

### ③診療科

科	内科	外科	整形外科	眼科	耳鼻咽喉科	皮膚科
人数	42	7	26	8	7	3
%	43.3%	7.2%	26.8%	8.2%	7.2%	3.1%

年代	小児科	不明	合計
人数	3	1	97
%	3.1%	1.0%	

※複数受診者9名あり  
(2科受診6名、3科受診3名)

### ③受付から診察終了までの時間

時間	30分以内	30～60分	1～2時間	2～3時間	3時間以上	計
人数	11	27	28	17	2	85
%	11.3%	27.8%	28.9%	17.5%	2.1%	87.6%
感想	非常に長い		2	1		3
	長い	1	9	13	2	25
	普通	8	14	14	12	50
	短い		2		3	5
	非常に短い	2				2

### ④接遇に関して

	大変満足	満足	普通	不満足	大いに不満足	不明	合計
医師の説明はわかりやすかったですか？	28 32.9%	42 49.4%	13 15.3%		1 1.2%	1 1.2%	85
看護師の対応はいかがでしたか？	20 23.5%	48 56.5%	15 17.6%	0 0.0%	1 1.2%	1 1.2%	85
受付事務の対応はいかがでしたか？	20 23.5%	41 48.2%	21 24.7%	1 1.2%	1 1.2%	1 1.2%	85
職員の身だしなみ・態度はいかがでしたか？	25 29.4%	37 43.5%	21 24.7%	0 0.0%	1 1.2%	1 1.2%	85

#### 具体的な意見

入院患者を訪ねて来た人がいたが、即答できずにしばらく待たせていた。  
患者さんに接する対応が良く感心した  
親切で丁寧で大変助かっている  
高齢者に適している  
初めてで不安だったが優しい対応で安心した  
患者が診察券や保険証を出すのに手間取っている際、黙ってボーっと見ているだけ

⑤設備・療養環境について

	大変満足	満足	普通	不満足	大いに不満足	不明	合計
院内の案内表示はわかりやすいですか？	19	39	24	1	1	1	85
	22.4%	45.9%	28.2%	1.2%	1.2%	1.2%	
院内の清掃はいきとどいていますか？	34	42	9	0	0	0	85
	40.0%	49.4%	10.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
トイレは清潔で使いやすかったですか？	32	42	6	1	1	3	85
	37.6%	49.4%	7.1%	1.2%	1.2%	3.5%	
<b>具体的な意見</b>							
高齢者が全自動の蛇口に驚いていた。表示があった方が良いのではないかな。							
トイレがいつもきれい							
高齢者にとっては表示が小さくて見づらい							

⑥総合評価

	大変満足	満足	普通	不満足	大いに不満足	不明	合計
当院を総合的に評価すると満足度はいかがですか？	25	40	15	0	0	5	85
	29.4%	47.1%	17.6%	0.0%	0.0%	5.9%	

⑦当院を知人・友人に紹介したいですか？

	はい	どちらでもない	いいえ	不明
当院を知人に紹介したいですか？	54	23	3	5
	63.5%	27.1%	3.5%	5.9%

⑧医療安全と患者個人情報保護について

	はい	どちらでもない	いいえ	不明
フルネームで名前を呼ばれるとわかりやすく安心だ	69	7	5	4
	81.2%	8.2%	5.9%	4.7%
フルネームで名前を呼ばれることに抵抗がある	19	8	54	4
	22.4%	9.4%	63.5%	4.7%
医療安全・事故防止を最優先に取り組んでほしい	75	4	2	4
	88.2%	4.7%	2.4%	4.7%
個人情報の保護を最優先に取り組んでほしい	38	20	21	6
	44.7%	23.5%	24.7%	7.1%

【考察】

- 患者年代については、80歳以上で38.8%、70歳以上で50%を占め、患者の高齢化がみられる。
- 待ち時間については、患者によって感じ方やとらえ方に差があり「長時間＝長く待たされている」と感じない方もいたが、単科受診でも2時間以上待ち時間のある方が15名いた
- 接遇に関しては、職員がアンケートを直接依頼する形式で行ったため多少の遠慮や配慮があるように感じたが概ね好評であった。
- 設備・療養環境については、建物が新しいことに加え清掃が良く行き届いていることを評価された。一部表示が高齢者には見づらいとの声があった
- 医療安全と個人情報保護については、患者をフルネームで呼ぶことの意味や目的については良く理解されていた。併せて個人情報保護の保護も重視する声が多くあった。