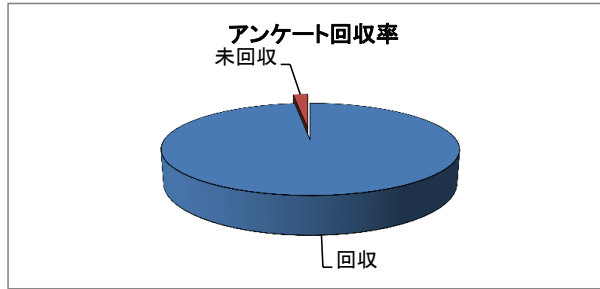


平成27年度患者満足度調査（2/1～2/15）外来

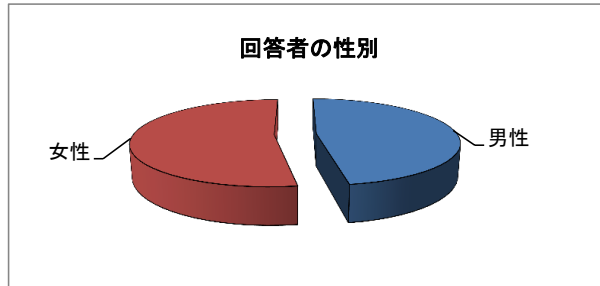
アンケート回収率

回収	293
未回収	6
総配布数	299



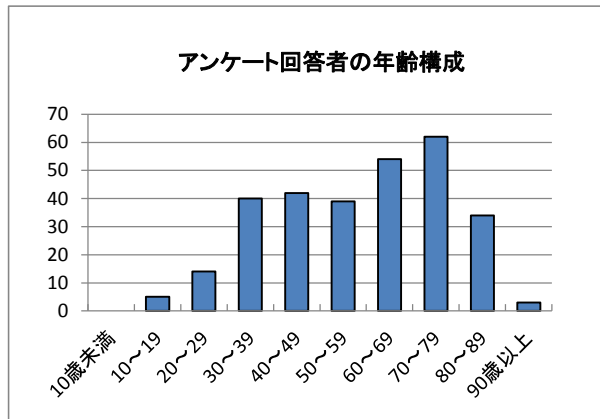
回答者の性別

男性	136
女性	151
計	287
無回答	6



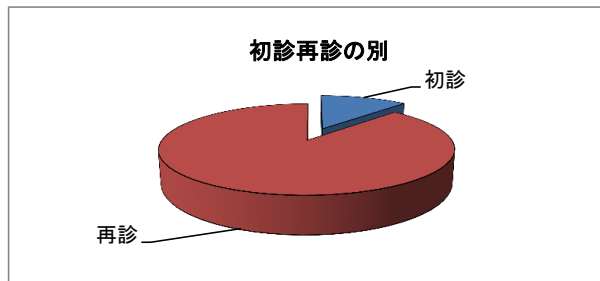
回答者の年齢構成

10歳未満	0
10～19	5
20～29	14
30～39	40
40～49	42
50～59	39
60～69	54
70～79	62
80～89	34
90歳以上	3
計	293
無回答	0



初診再診の別

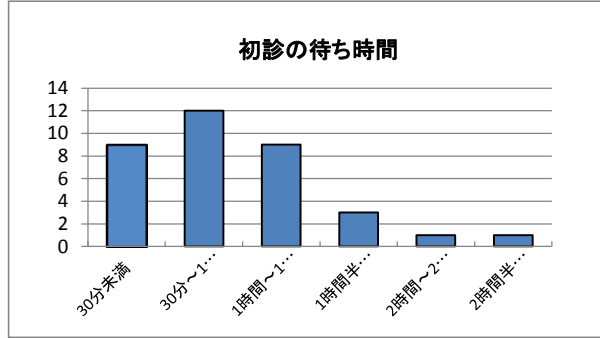
初診	35
再診	258
計	293
無回答	0



診察の待ち時間について

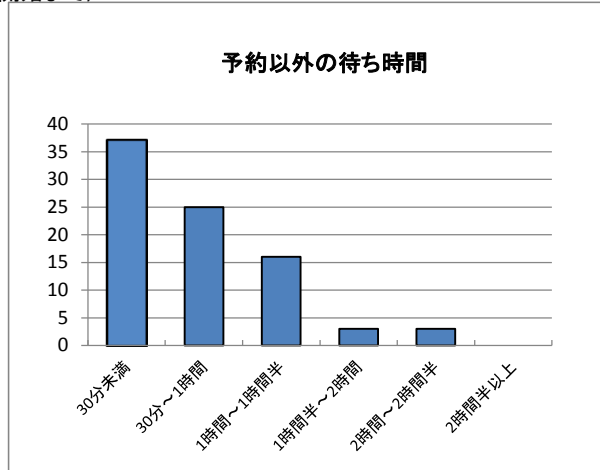
初診(各診療科受付から診察開始まで)

30分未満	9
30分～1時間	12
1時間～1時間半	9
1時間半～2時間	3
2時間～2時間半	1
2時間半以上	1
計	35
無回答	258



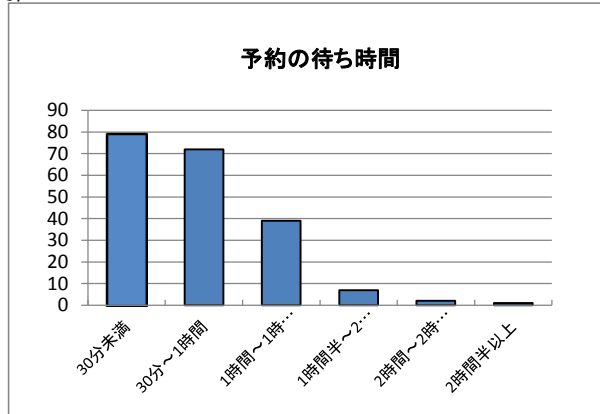
予約以外(再来受付機から診察開始まで)

30分未満	37
30分～1時間	25
1時間～1時間半	16
1時間半～2時間	3
2時間～2時間半	3
2時間半以上	0
計	84
無回答	209



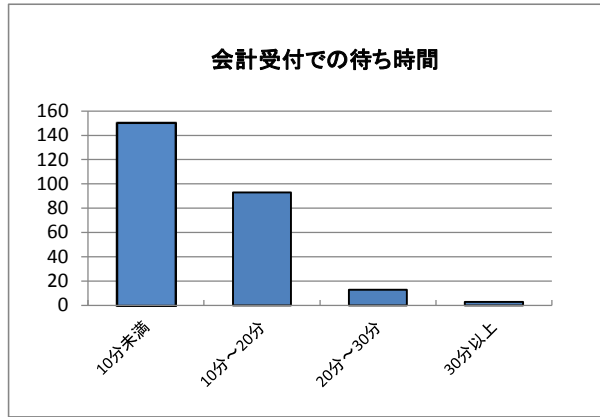
予約(予約時間から診察開始まで)

30分未満	79
30分～1時間	72
1時間～1時間半	39
1時間半～2時間	7
2時間～2時間半	2
2時間半以上	1
計	200
無回答	93



会計受付での待ち時間

10分未満	150
10分～20分	93
20分～30分	13
30分以上	3
計	259
無回答	34

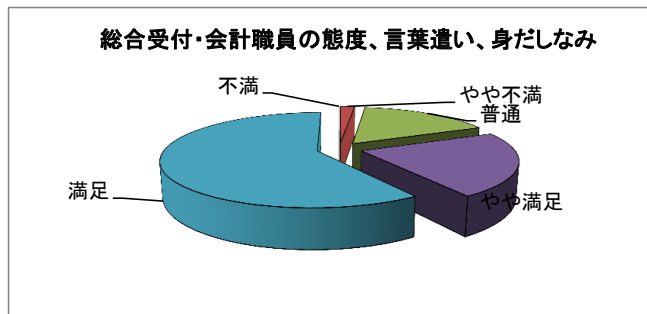


職員の対応について

総合受付・会計
態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	0
2点	やや不満	5
3点	普通	46
4点	やや満足	61
5点	満足	164
計		276
無回答		17

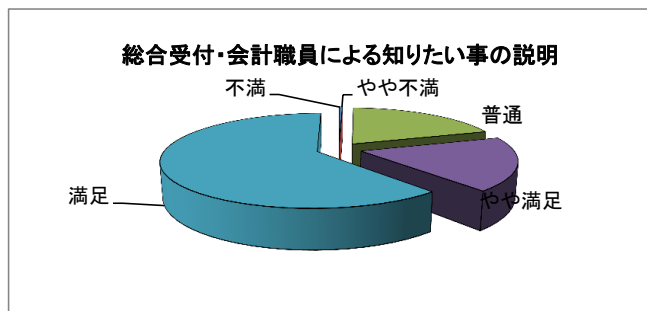
平均点	4.4
前年度	4.1



知りたい事の説明

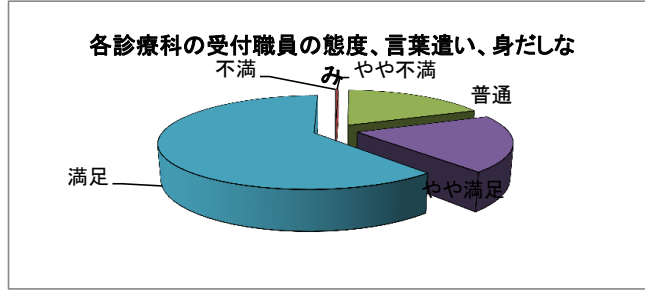
1点	不満	1
2点	やや不満	0
3点	普通	48
4点	やや満足	45
5点	満足	150
計		244
無回答		49

平均点	4.4
前年度	4.1



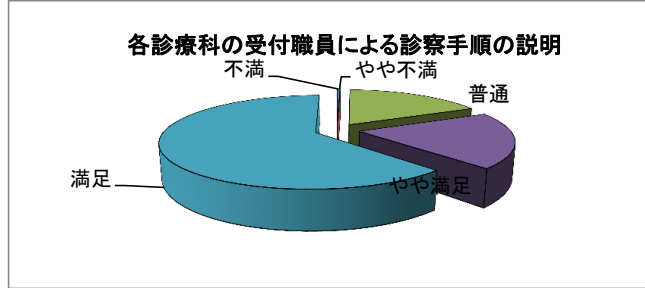
各診療科の受付
態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	0
2点	やや不満	1
3点	普通	50
4点	やや満足	53
5点	満足	165
計		269
無回答		24
平均点		4.4
前年度		4.2



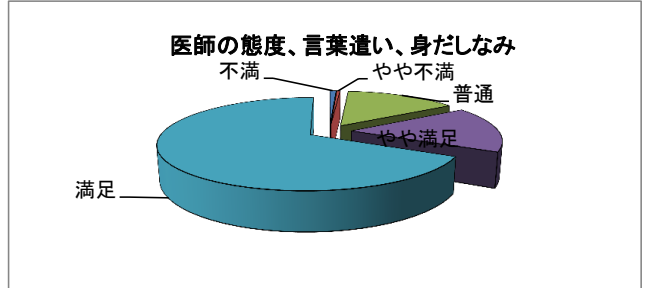
診察手順の説明

1点	不満	1
2点	やや不満	0
3点	普通	47
4点	やや満足	52
5点	満足	165
計		265
無回答		28
平均点		4.4
前年度		4.2



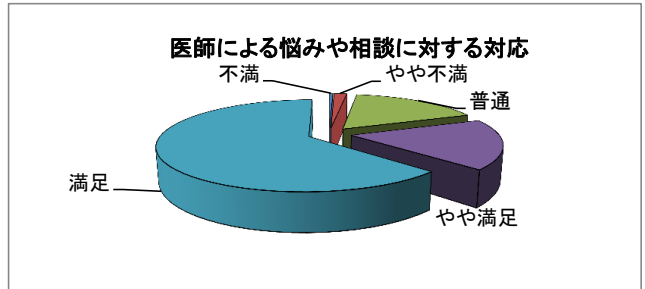
医師について
態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	2
2点	やや不満	1
3点	普通	35
4点	やや満足	39
5点	満足	161
計		238
無回答		55
平均点		4.5
前年度		4.3



悩みや相談に対する対応

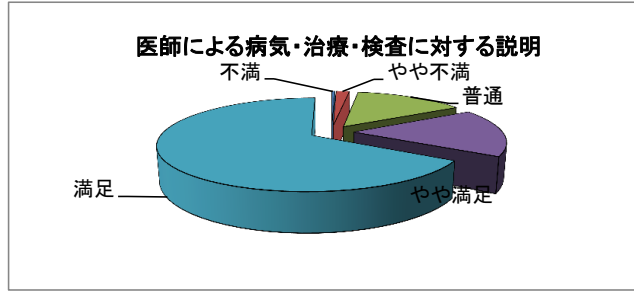
1点	不満	1
2点	やや不満	4
3点	普通	40
4点	やや満足	42
5点	満足	148
計		235
無回答		58
平均点		4.4
前年度		4.2



病気・治療・検査に対する説明

1点	不満	1
2点	やや不満	4
3点	普通	33
4点	やや満足	39
5点	満足	153
計		230
	無回答	63

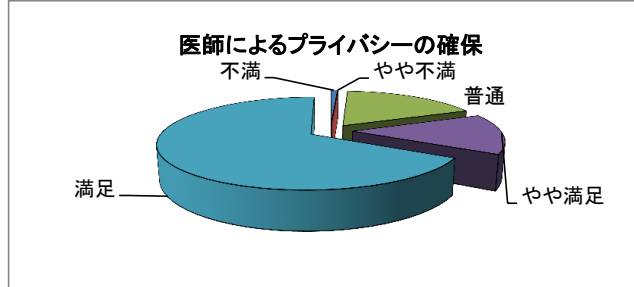
平均点	4.5
前年度	4.3



プライバシーの確保

1点	不満	2
2点	やや不満	0
3点	普通	41
4点	やや満足	33
5点	満足	154
計		230
	無回答	63

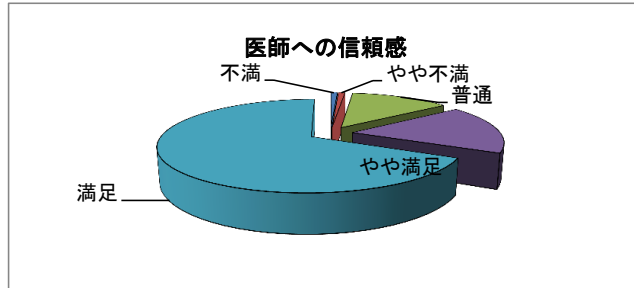
平均点	4.5
前年度	4.3



信頼感

1点	不満	2
2点	やや不満	2
3点	普通	30
4点	やや満足	40
5点	満足	156
計		230
	無回答	63

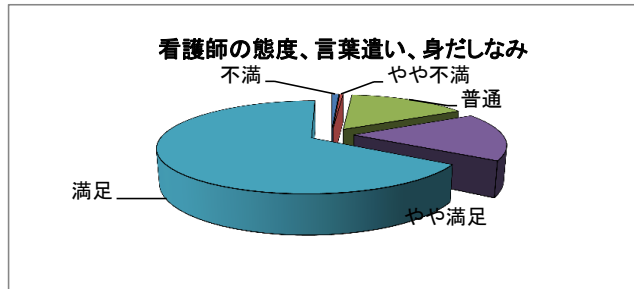
平均点	4.5
前年度	4.2



看護師について
態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	2
2点	やや不満	1
3点	普通	34
4点	やや満足	37
5点	満足	144
計		218
	無回答	75

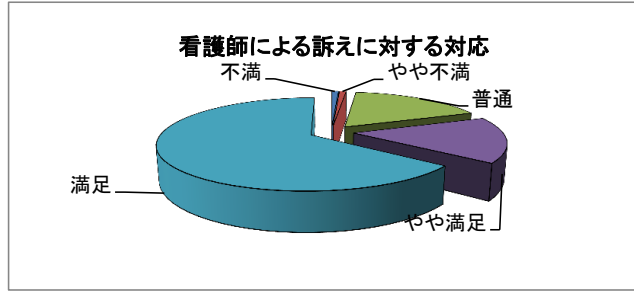
平均点	4.5
前年度	4.3



訴えに対する対応

1点	不満	2
2点	やや不満	2
3点	普通	40
4点	やや満足	37
5点	満足	148
計		229
	無回答	64

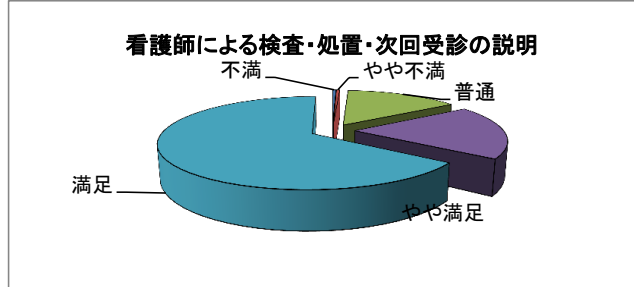
平均点	4.4
前年度	4.3



検査・処置・次回受診の説明

1点	不満	1
2点	やや不満	1
3点	普通	34
4点	やや満足	44
5点	満足	150
計		230
	無回答	63

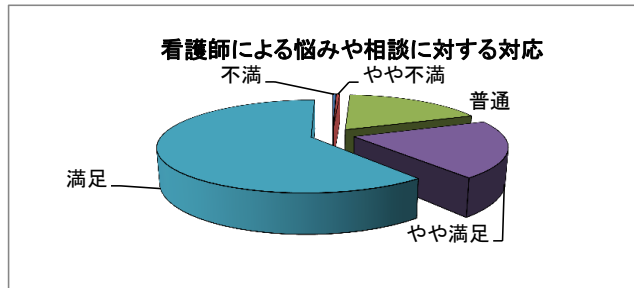
平均点	4.5
前年度	4.4



悩みや相談に対する対応

1点	不満	1
2点	やや不満	1
3点	普通	42
4点	やや満足	46
5点	満足	139
計		229
	無回答	64

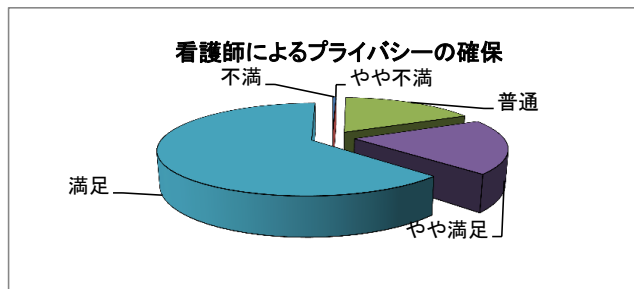
平均点	4.4
前年度	4.3



プライバシーの確保

1点	不満	1
2点	やや不満	0
3点	普通	40
4点	やや満足	44
5点	満足	143
計		228
	無回答	65

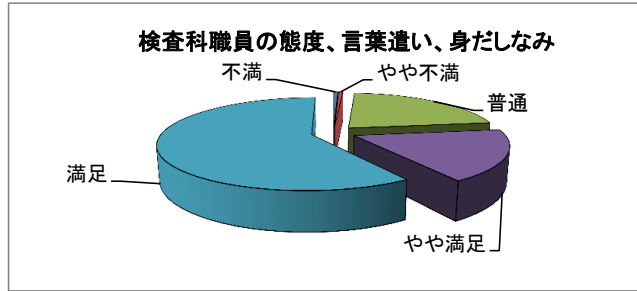
平均点	4.4
前年度	4.2



検査科について
態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	1
2点	やや不満	1
3点	普通	39
4点	やや満足	32
5点	満足	106
	計	179
	無回答	114

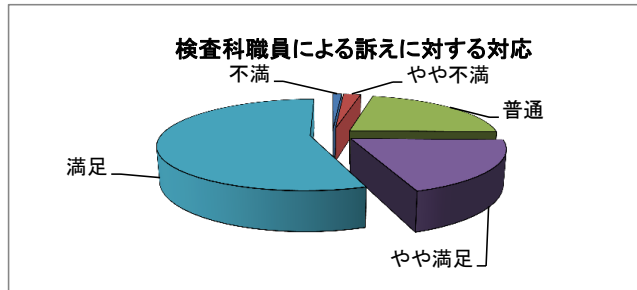
平均点	4.3
前年度	4.1



訴えに対する対応

1点	不満	2
2点	やや不満	4
3点	普通	39
4点	やや満足	34
5点	満足	98
	計	177
	無回答	116

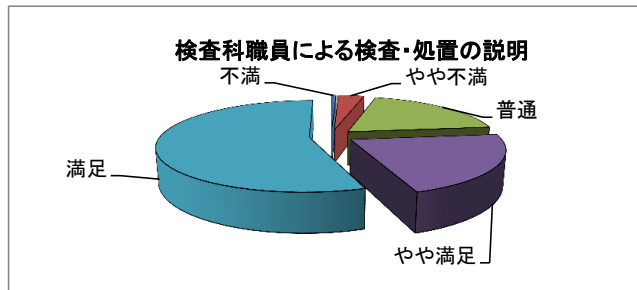
平均点	4.3
前年度	4.2



検査・処置の説明

1点	不満	1
2点	やや不満	6
3点	普通	34
4点	やや満足	38
5点	満足	98
	計	177
	無回答	116

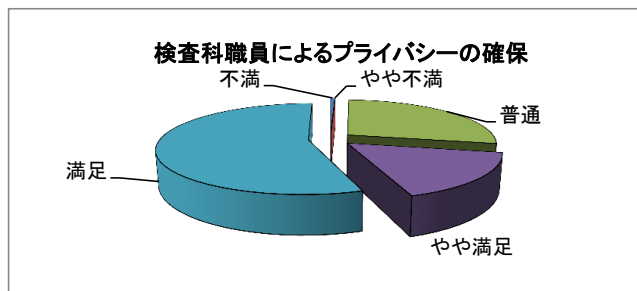
平均点	4.3
前年度	4.3



プライバシーの確保

1点	不満	1
2点	やや不満	0
3点	普通	50
4点	やや満足	30
5点	満足	100
	計	181
	無回答	112

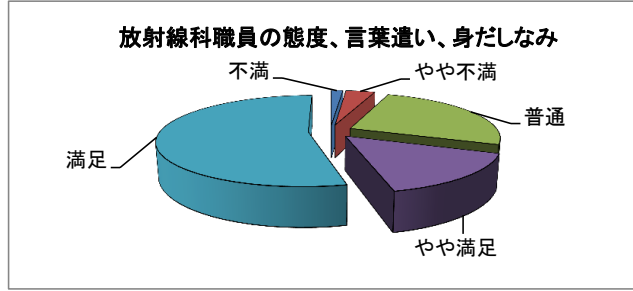
平均点	4.3
前年度	4.3



放射線科について
態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	2
2点	やや不満	5
3点	普通	33
4点	やや満足	20
5点	満足	70
	計	130
	無回答	163

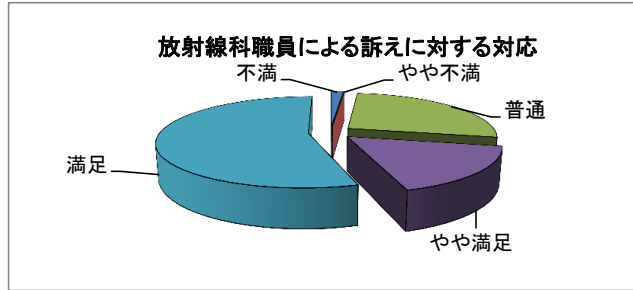
平均点	4.2
前年度	4.0



訴えに対する対応

1点	不満	2
2点	やや不満	0
3点	普通	33
4点	やや満足	21
5点	満足	68
	計	124
	無回答	169

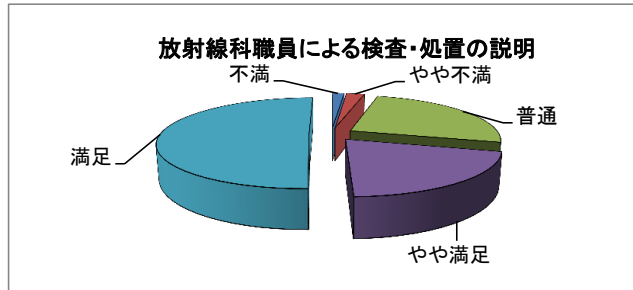
平均点	4.2
前年度	4.2



検査・処置の説明

1点	不満	2
2点	やや不満	3
3点	普通	32
4点	やや満足	26
5点	満足	64
	計	127
	無回答	166

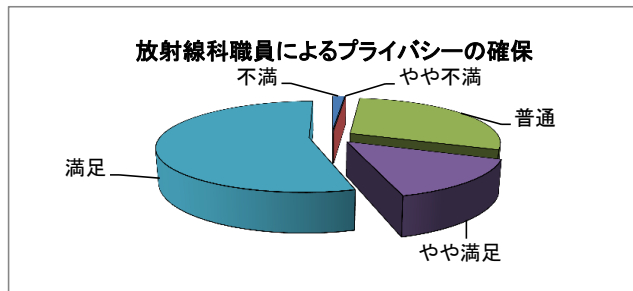
平均点	4.2
前年度	4.0



プライバシーの確保

1点	不満	2
2点	やや不満	0
3点	普通	36
4点	やや満足	18
5点	満足	67
	計	123
	無回答	170

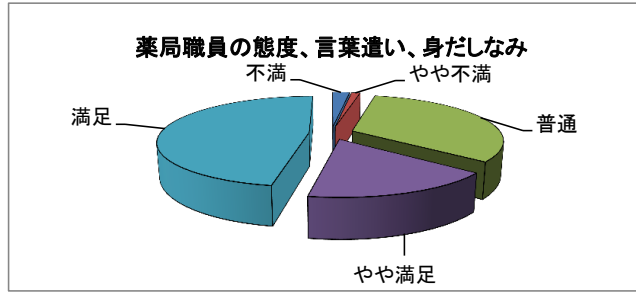
平均点	4.2
前年度	4.1



薬局について
態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	2
2点	やや不満	1
3点	普通	29
4点	やや満足	15
5点	満足	42
	計	89
	無回答	204

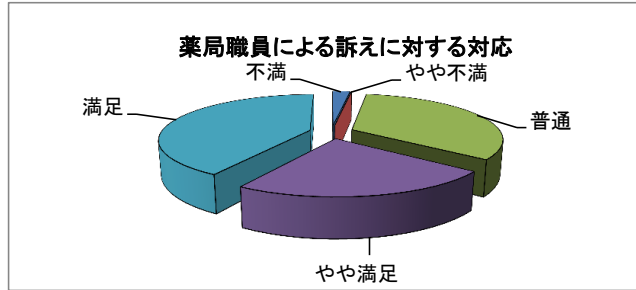
平均点	4.1
前年度	4.1



訴えに対する対応

1点	不満	2
2点	やや不満	0
3点	普通	29
4点	やや満足	20
5点	満足	36
	計	87
	無回答	206

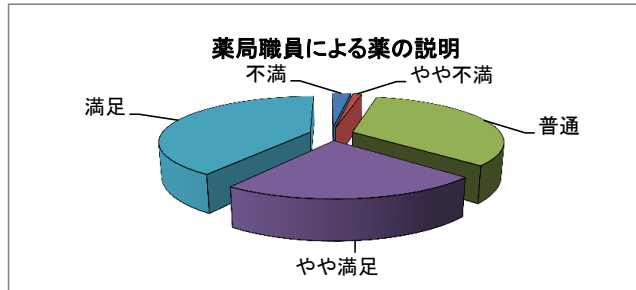
平均点	4.0
前年度	4.1



薬の説明

1点	不満	2
2点	やや不満	1
3点	普通	28
4点	やや満足	19
5点	満足	34
	計	84
	無回答	209

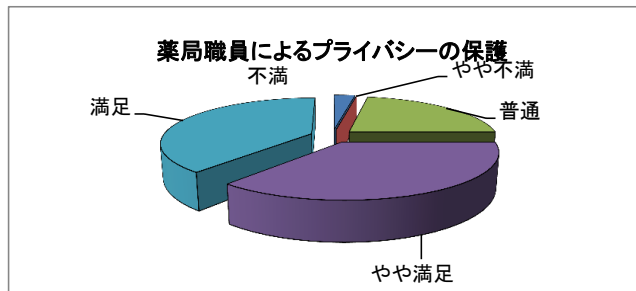
平均点	4.0
前年度	4.2



プライバシーの確保

1点	不満	2
2点	やや不満	0
3点	普通	16
4点	やや満足	26
5点	満足	28
	計	72
	無回答	221

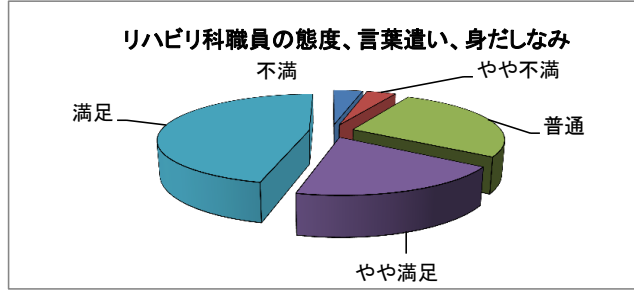
平均点	4.1
前年度	4.2



リハビリテーション科について
態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	1
2点	やや不満	1
3点	普通	7
4点	やや満足	5
5点	満足	12
	計	26
	無回答	267

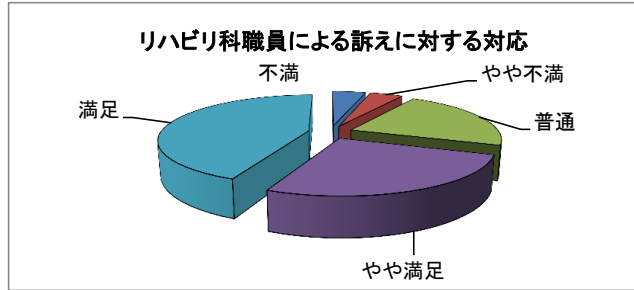
平均点	4.0
前年度	4.7



訴えに対する対応

1点	不満	1
2点	やや不満	1
3点	普通	5
4点	やや満足	6
5点	満足	10
	計	23
	無回答	270

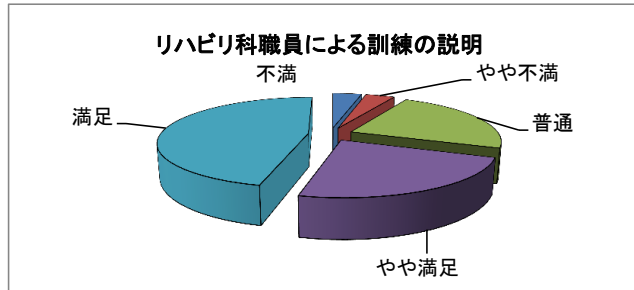
平均点	4.0
前年度	4.6



訓練の説明

1点	不満	1
2点	やや不満	1
3点	普通	6
4点	やや満足	6
5点	満足	12
	計	26
	無回答	267

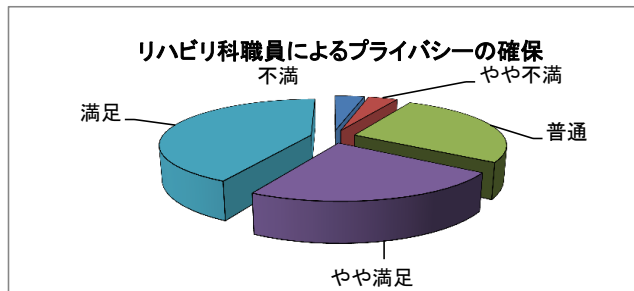
平均点	4.0
前年度	3.9



プライバシーの確保

1点	不満	1
2点	やや不満	1
3点	普通	7
4点	やや満足	6
5点	満足	11
	計	26
	無回答	267

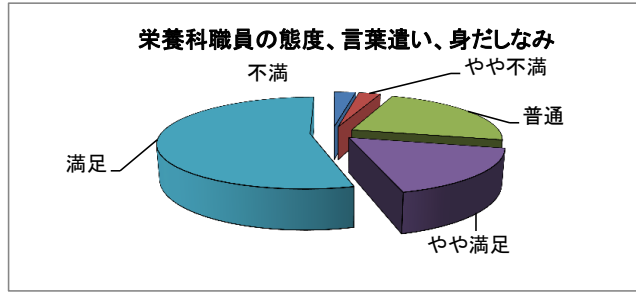
平均点	4.0
前年度	3.9



栄養科について
態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	1
2点	やや不満	1
3点	普通	8
4点	やや満足	6
5点	満足	19
計		35
無回答		258

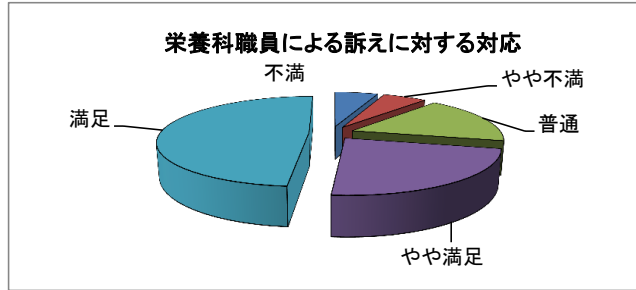
平均点	4.2
前年度	4.2



訴えに対する対応

1点	不満	2
2点	やや不満	2
3点	普通	6
4点	やや満足	8
5点	満足	17
計		35
無回答		258

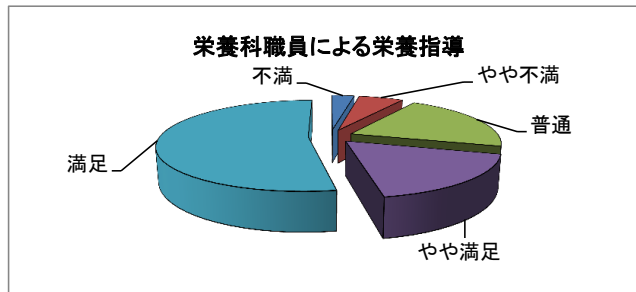
平均点	4.0
前年度	4.3



栄養指導

1点	不満	1
2点	やや不満	2
3点	普通	7
4点	やや満足	6
5点	満足	18
計		34
無回答		259

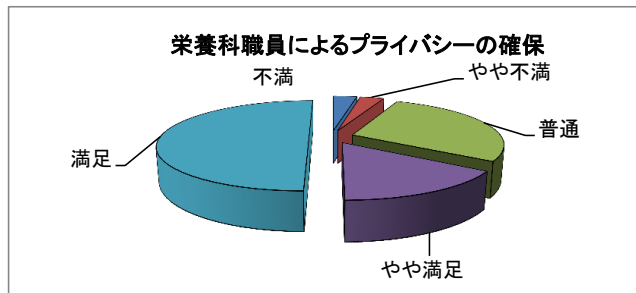
平均点	4.1
前年度	4.3



プライバシーの確保

1点	不満	1
2点	やや不満	1
3点	普通	9
4点	やや満足	5
5点	満足	16
計		32
無回答		261

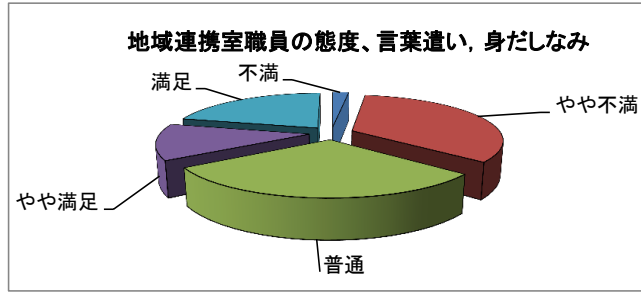
平均点	4.1
前年度	4.3



地域医療連携室について
態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	1
2点	やや不満	16
3点	普通	14
4点	やや満足	6
5点	満足	10
計		47
無回答		246

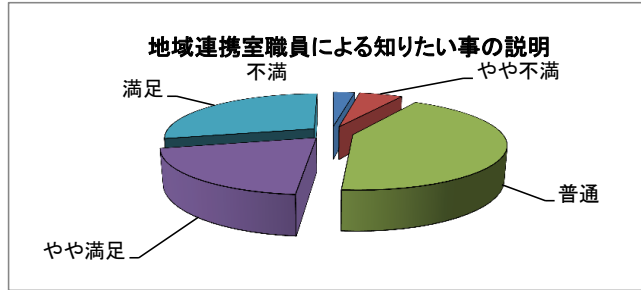
平均点	3.2
前年度	4.1



知りたい事の説明

1点	不満	1
2点	やや不満	2
3点	普通	15
4点	やや満足	7
5点	満足	10
計		35
無回答		258

平均点	3.7
前年度	4.1



地域医療連携室への意見

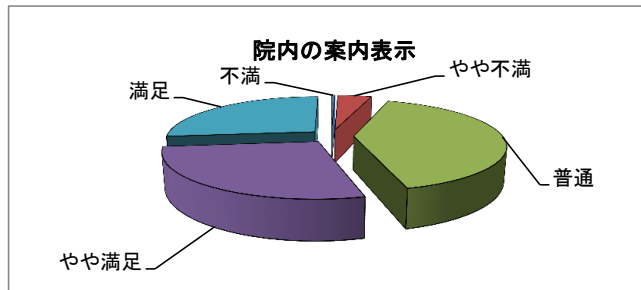
- ・対応がよくまた来たいと思える。
- ・よくしていただき真に感謝しています。
- ・患者さんでなくお客さんとして対応できています。
- ・皆さんがとても優しい、特に採血時に感じる。
- ・受付玄関で案内している人の声が小さくて年寄りには聴きづらい。
- ・いつも丁寧いきびきび対応していただきありがとうございます。
- ・会話・問診・触診等普通の上。
- ・事務系よし、看護師よし。
- ・笑顔で対応していただきました。
- ・皆さん親切で感じがよかった。
- ・親切にいただいています。
- ・個人によるので一概には言えない。

施設について

院内の案内表示

1点	不満	1
2点	やや不満	10
3点	普通	92
4点	やや満足	62
5点	満足	60
計		225
無回答		68

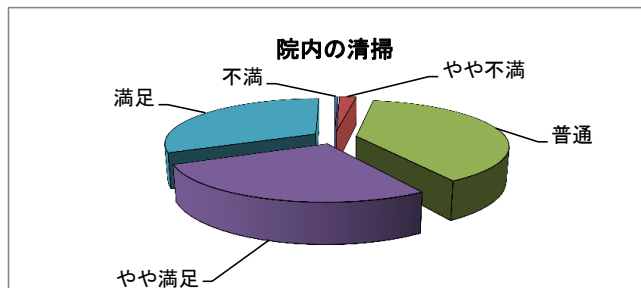
平均点	3.8
前年度	3.5



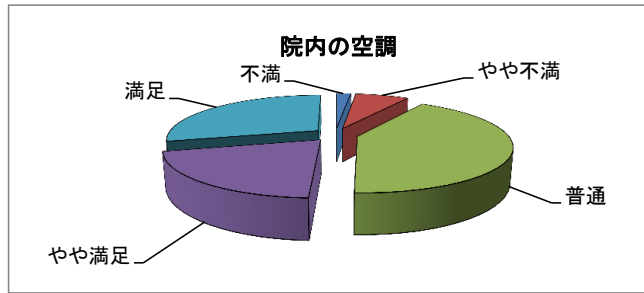
院内の清掃

1点	不満	1
2点	やや不満	5
3点	普通	88
4点	やや満足	61
5点	満足	72
計		227
無回答		66

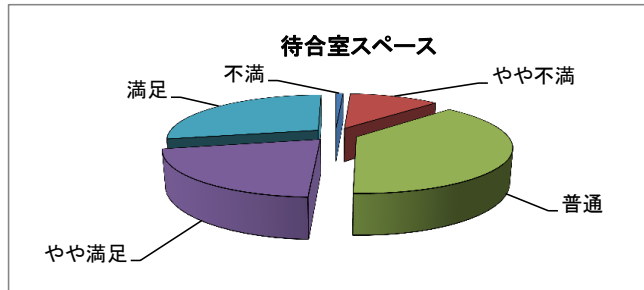
平均点	3.9
前年度	3.7



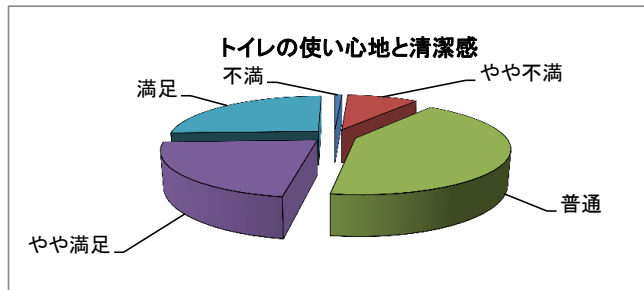
院内の空調		
1点	不満	4
2点	やや不満	15
3点	普通	90
4点	やや満足	44
5点	満足	62
計		215
無回答		78
平均点		3.7
前年度		3.6



待合室スペース		
1点	不満	2
2点	やや不満	25
3点	普通	81
4点	やや満足	45
5点	満足	60
計		213
無回答		80
平均点		3.6
前年度		3.5



トイレの使い心地と清潔感		
1点	不満	2
2点	やや不満	20
3点	普通	91
4点	やや満足	47
5点	満足	55
計		215
無回答		78
平均点		3.6
前年度		3.4



施設についての意見

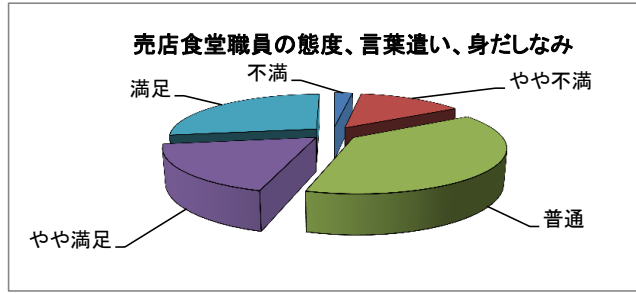
- ・常に清潔になっているのでよい。
- ・廊下の案内テープは助かる。
- ・移動が多いのは苦になる。
- ・車椅子移動のためもう少しスペースが欲しい。
- ・夏場の空調はききすぎる。
- ・老朽化はしているが、新規移転計画ならやむなし。

売店食堂について

態度、言葉遣い、身だしなみ

1点	不満	4
2点	やや不満	23
3点	普通	63
4点	やや満足	30
5点	満足	45
計		165
無回答		128

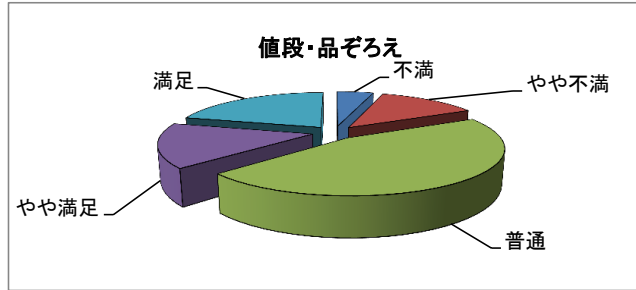
平均点	3.5
前年度	3.5



値段・品ぞろえ

1点	不満	7
2点	やや不満	19
3点	普通	67
4点	やや満足	23
5点	満足	31
計		147
無回答		146

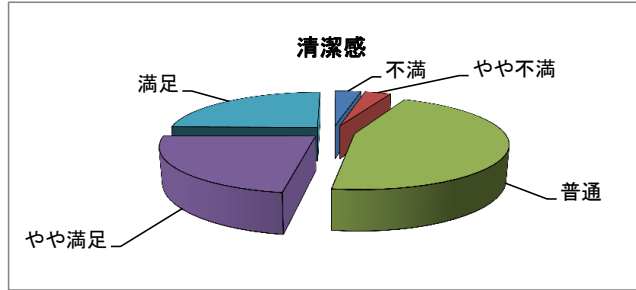
平均点	3.4
前年度	3.1



清潔感

1点	不満	5
2点	やや不満	5
3点	普通	66
4点	やや満足	33
5点	満足	36
計		145
無回答		148

平均点	3.6
前年度	3.4



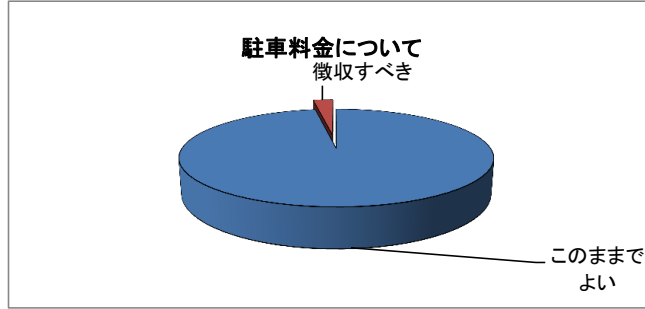
売店食堂についての意見

- ・パジャマのシール表示がわからない。
- ・うどん以外の昼食をもう少し。
- ・品揃え、価格共県立中央病院に学ぶべき(位置の悪さ)。
- ・食堂は高くないが、質は学生食堂以下である。
- ・料理の食塩量の表示。

駐車場について

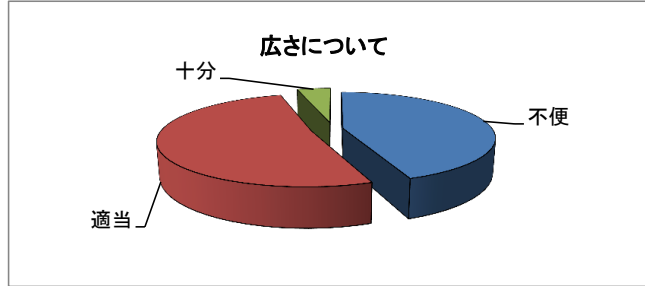
料金

このままでよい	191
徴収すべき	5
計	196
無回答	97



広さ

不便	81
適当	94
十分	8
計	183
無回答	110



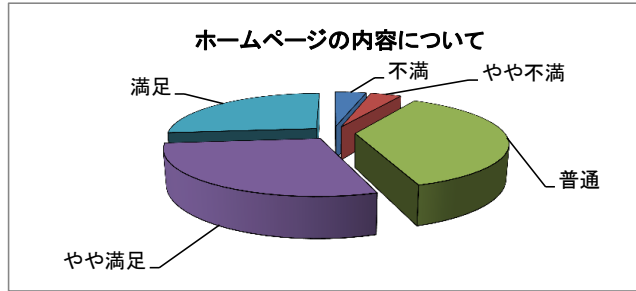
駐車場についての意見

- ・時間的にしかたがない。
- ・立体駐車があるとよい。
- ・一方通行の文字をもっとわかりやすくしてはどうか。
- ・駐車スペースの確保が困難でありしかたない。
- ・検査を一棟にまとめているのは病院側の都合によいかと思われるが、受診者は遠すぎて不便きわまる。
- ・施設が古い為かプライバシーの保護の為のスペースがないのが不満でした。
- ・やはり入院中の6人部屋の療養は病人にとって苦痛だったと思います。
- ・車いすのマークのところ平気でマークのない車が止めている。
- ・雨の日の乗り降りの場所。
- ・障害者スペースが少ない。

ホームページについて

内容		
1点	不満	2
2点	やや不満	2
3点	普通	18
4点	やや満足	14
5点	満足	13
計		49
無回答		244

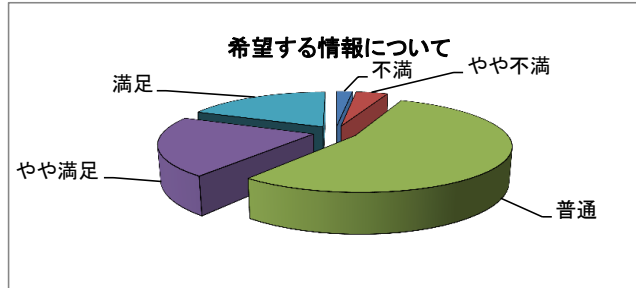
平均点	3.7
前年度	3.3



希望する情報

1点	不満	1
2点	やや不満	2
3点	普通	26
4点	やや満足	10
5点	満足	9
計		48
無回答		245

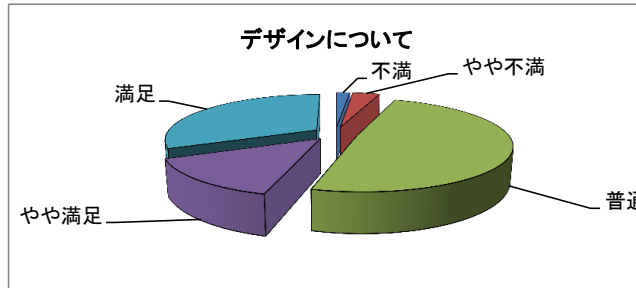
平均点	3.5
前年度	3.2



デザイン

1点	不満	1
2点	やや不満	2
3点	普通	28
4点	やや満足	8
5点	満足	18
計		57
無回答		236

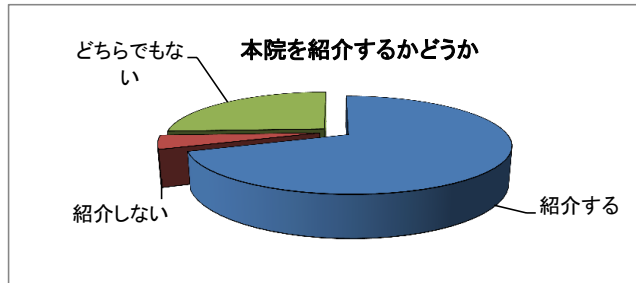
平均点	3.7
前年度	3.3



ホームページについての意見

本院を紹介するか

紹介する	151
紹介しない	10
どちらでもない	56
計	217
無回答	76



理由などの意見

●紹介する

- ・利便性、信頼性。
 - ・対応に満足している、医師・看護師の対応がよい。
 - ・自宅から近い、自分に合っている。
 - ・丁寧に対応してくれる。
 - ・親切に診察してくれる。
 - ・医師・看護士の対応がよい。
 - ・スタッフが優しい。
 - ・場所的に有利。
 - ・個人の尊重。
 - ・総合病院であり職員が利用心的。
 - ・長年利用している。
 - ・施設の設備をある程度理解している。
 - ・通院面。
 - ・受診科と医師により一概にいけない。下馬評でも優秀な医師とされる人を離さず留め置くのは必要であり。
 - ・病院の信頼と結びつく(特に難病患者においては)。
 - ・自分が2日に一度通院しているので何かと便利だから！でも各科に常勤の先生がいないのは不安！
 - ・自身が治療を受けて信頼できるから(整形をのぞく)。
 - ・利用しなれている 全員が明るく優しい。
 - ・糖尿病で「よつば会」がありますので。
 - ・皆様の全体の雰囲気が良い。
 - ・自分がお世話になっているので。
 - ・職員の対応が良い。
 - ・良い先生がいるので来てます。
 - ・科によって考えます。
 - ・親切だから。
 - ・医師の信頼性。
 - ・小児科は、あまり混雑なく見ていただけてありがたい。
 - ・休日も診察してもらえて助かっている。
 - ・小児科は、早い。休日もTelしてみしてくれる時あるし、休日予定をくれるからありがたい。
 - ・すぐ対応してくれるから。
 - ・親切な人多いから。
 - ・親切で良く、親にもわかりやすく説明などして、診察してくれるので。
 - ・先生も看護師さんも分かりやすく説明してくれる。受付の人も親切。
 - ・親切、誠実。
 - ・親切で思いやりがある。
 - ・先生、看護師さん皆様親切に対応してくださるのでありがたいからです。
 - ・信頼できると思うから。
 - ・親切な対応が期待できる。
 - ・スタッフの方が親切で個人的に気に入っている。
 - ・看護師が親切。
 - ・利用が長い。
 - ・信頼できるDrや看護師さんがいるから。とても信頼できるので。信頼できるので。
 - ・スタッフが良心的な人が多い。親切だから。医師看護師の方々がとても丁寧に接してくださり説明を良くして！
 - ・受付の方々もとても感じが良いです。良い先生に出会えたと思っているから。
 - ・詳しい説明があり、先生看護師さんが明るい、熱心。
 - ・産婦人科に関してはこれまでの診察経験からお勧めしたい。安心だから。きちんと診てくれるから。
- 大野先生にお世話になり、感謝しています。医師が信頼できる。
- ・設備も整っているし、先生や看護師さんが優しいから。自分が安心して受診できるから。

●紹介しない

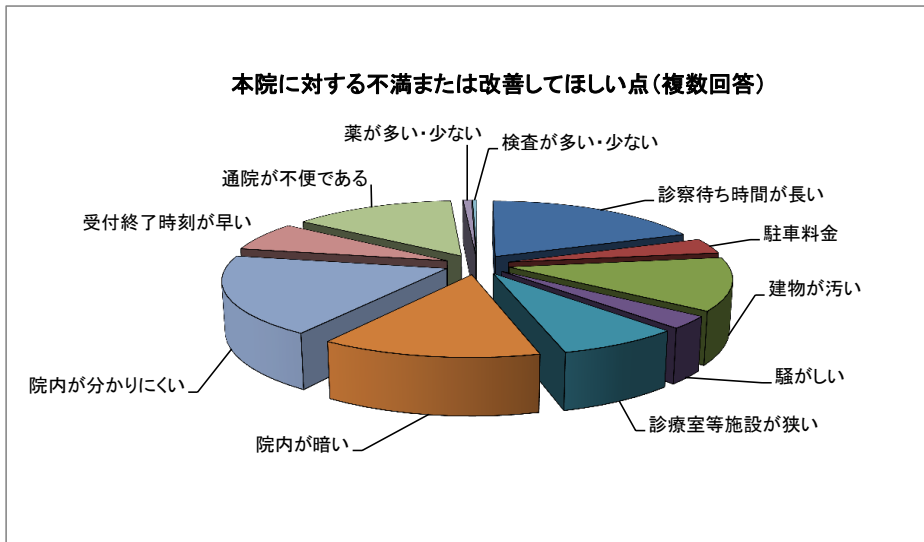
- ・町医者では。

●どちらともいえない

- ・設備の老朽化で天井が低く暗い。
- ・待ち時間が長い。
- ・担当する人によって説明が違う。
- ・移転予定だから。
- ・担当する人によって説明が違う。
- ・移転予定だから。

本院に対して不満を感じている事、改善してほしい点(複数回答)

診察待ち時間が長い	52
駐車場料金について	10
建物が汚い	34
騒がしい	8
診察室等施設が狭い	21
院内が暗い	37
院内が分かりにくい	51
受付終了時刻が早い	19
通院が不便である	38
薬が多い・少ない	2
検査が多い・少ない	1
計	273
無回答	57

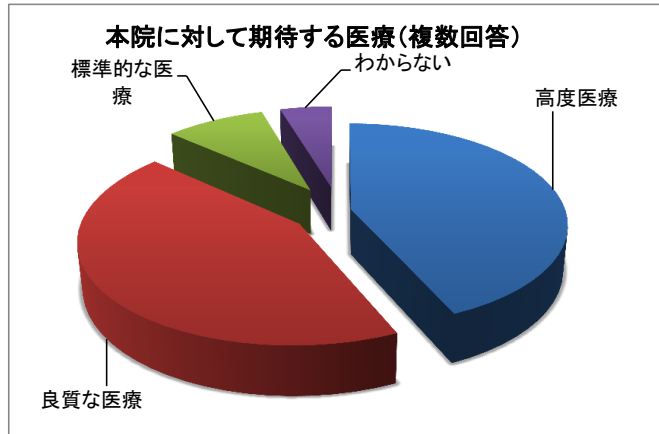


その他

- ・土曜日診療して欲しい。
- ・新病院に施設関係は期待する。医師の説明と責任を明確にして勤務医のサラリーマン化を避ける。
- ・治療時間(待ち時間)が長いので疲れる。
- ・駐車場の安全係りの指示がない。
- ・駐車場がせまい。
- ・外来待合は各診療科ごとが良いと思います。
- ・その場へ行くのが難しい。

本院に対して期待する医療(複数回答)

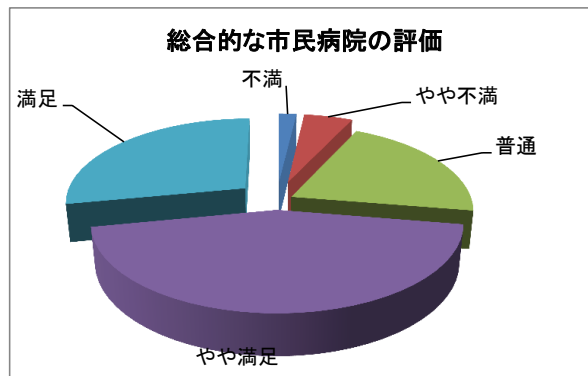
高度医療	113
良質な医療	113
標準的な医療	23
わからない	12
計	261
無回答	4



その他

総合的な市民病院の評価

1点	不満	4
2点	やや不満	11
3点	普通	44
4点	やや満足	95
5点	満足	60
計		214
	無回答	79
	平均点	3.9



自由意見

- ・入院看護師の対応が気になった、早朝5時頃より大きい声でおしゃべりしていた。
- ・一刻も早い新病院建設完成を。
- ・待つ時間が長く診療時間が短い。
- ・昭和49年から頼りにしています。
- ・絵や写真が多く、見るのが楽しみである。
- ・香川診療所を存続すべき。
- ・医師の説明不足。
- ・コンピューターばかりみて患者を診ない話を聞かない。
- ・経営的に患者は客でありながら医師や看護師によっては見下したり横柄に感じたりすることもある。
- ・男の患者ならせめてブレザー着用にて来院されるような品位高い病院になって欲しい。
- ・朝、すれ違う時(おはよう)の言葉ができるようになった(一部ではまだですが)。先生はまったく駄目です。挨拶もできない先生はやはり治療もへただと思う。
- ・透析室は明るいから皆元気で良い。
- ・安心してお願いできます。
- ・以前手術をうけたことあり、完全になおきっていない様な気がする。
- ・小児科休日診察してもらえて、すごく助かっています。
- ・ありがとうございます。
- ・新病院になっても、入院した時の駐車料など、かわらずやって欲しい。
- ・待ち時間が長かったのは緊急が入ったが職員さんの対応が良く気持ちよく待ちました。
- ・他院を受診して市民病院のよさがわかります。
- ・地域に根づいた病院。
- ・待ち時間と予約時間の差が激しいので改善していただきたいですが、それ以外は良く頂いております。
- ・移院先に続けて通院できるか(交通の便)などの不安があります。
- ・予約をしているのに、2人の先生のうちで早いほうの先生でいいかとの質問はおかしいと思う。
- ・今の病院は交通の便が悪いので、又バスの回数も少ないので不便を感じています。それさえなければ何も言うことはありません。