

平成28年度

アンケート調査(外来)報告書

平成 29 年 2 月

周南市立新南陽市民病院

サービス向上委員会

目 次

I	調査概要	1
	1 調査目的	
	2 調査対象	
	3 調査期間	
	4 調査方法	
	5 回答状況	
II	調査結果	2
	1 患者さん自身のことについて	2
	(1) 性別	
	(2) 年代構成	
	(3) 受診科	
	(4) 予約状況	
	(5) 選択理由	
	2 職員の対応について[問 6～問 12]	4
	3 病院の仕組み及び施設について[問 13～問 15]	5
	4 待ち時間について[問 16～問 23]	6
	(1) 待ち時間	
	(2) 再来機受付と予約時間	
	(3) 待ち時間に感じたこと	
	(4) 待ち時間の過ごし方	
	(5) 待ち時間に関する希望	
	5 地域連携室について[問 26～問 25]	9
	6 病院全体の総合評価について[問 26]	9
	7 意見・要望	10

添付資料

アンケート調査票（外来）

I 調査概要

1 調査目的

「周南市立新南陽市民病院中期経営プラン」を推進するにあたり、多くの患者さんに満足していただける病院を目指すために、外来患者が求める医療サービス等の把握及び分析を行いサービスの向上を図る。

2 調査対象

調査日に来院された外来患者及び透析患者

3 調査期間

平成 28 年 11 月 14 日（月） ～ 平成 28 年 11 月 18 日（金）

午前 9 時 30 分から 12 時 30 分まで

4 調査方法

玄関ホールにおいて調査へのご協力をお願いし、回収については回収箱を設置
透析患者には看護師が配布・回収

5 回答状況（透析患者含む）

	14 日（月）	15 日（火）	16 日（水）	17 日（木）	18 日（金）	合 計
回 答 数	107	88	81	85	118	479
外来患者数	246	278	217	190	245	1,176
回 答 率	43.5%	31.7%	37.3%	44.7%	48.2%	40.7%

Ⅱ 調査結果

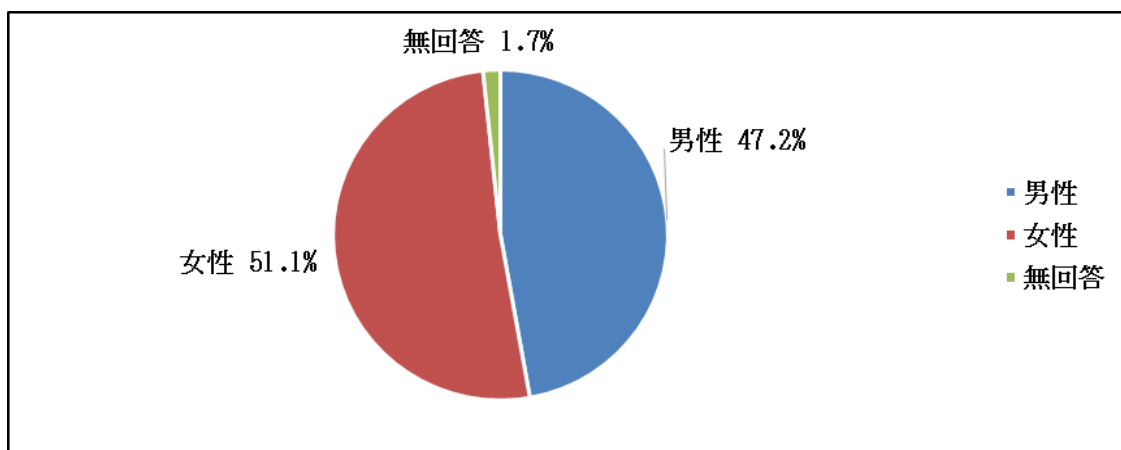
1 患者さん自身のことについて

(1) 性別 [問1]

性別については、「男性」が47.2%、「女性」が51.1%、「無回答」が1.7%となっており、「女性」の割合が若干上回る結果となっています。

図表1 性別

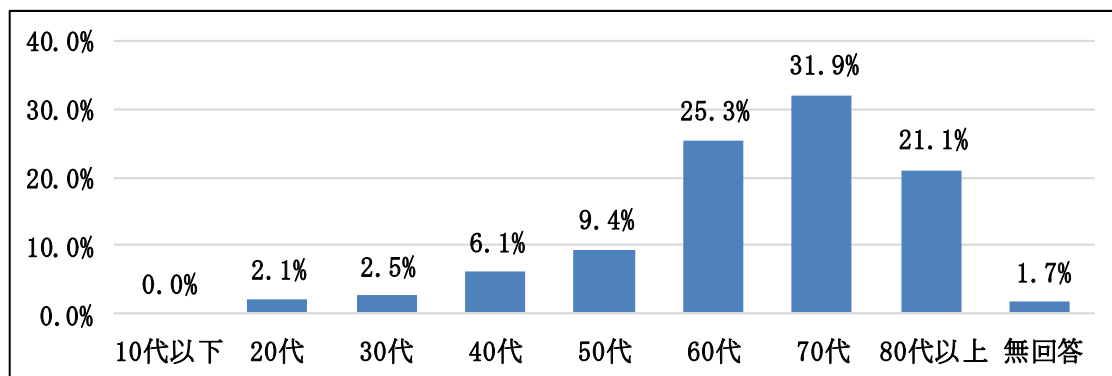
	男性	女性	無回答	合計
回答数	226	245	8	479
割合	47.2%	51.1%	1.7%	100.0%



(2) 年代構成 [問2]

年代構成については、割合が最も高いのは「70代」で31.9%で、ついで「60代」が25.3%、「80代以上」が21.1.0%となっており、「60代以上」が全体の78.3%を占めています。

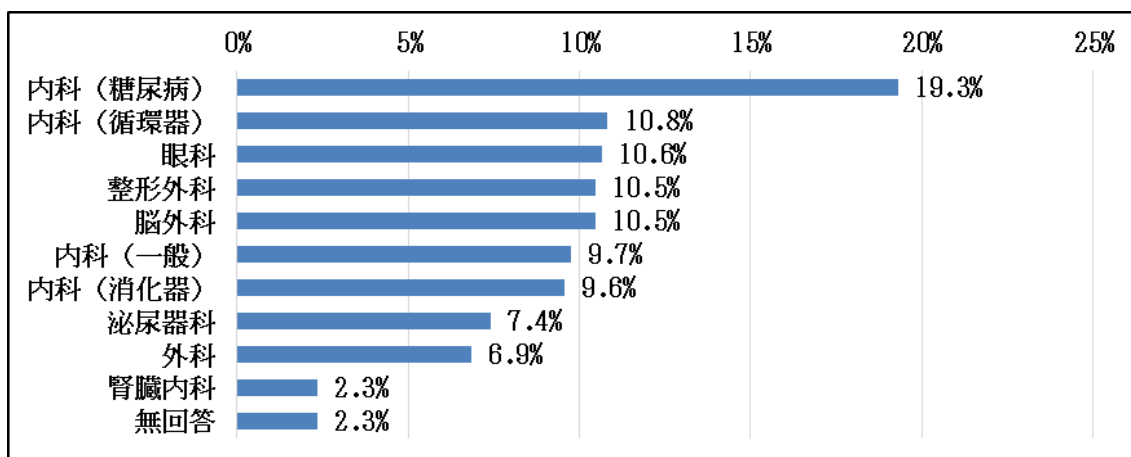
図表2 年代構成



(3) 受診科 [問3] 複数回答

受診科については複数回答であり、総回答数は554回答でした。割合の最も高いのは「内科（糖尿病）」が19.3%で、次いで「内科（循環器）」が10.8%、「眼科」が10.6%となっています。

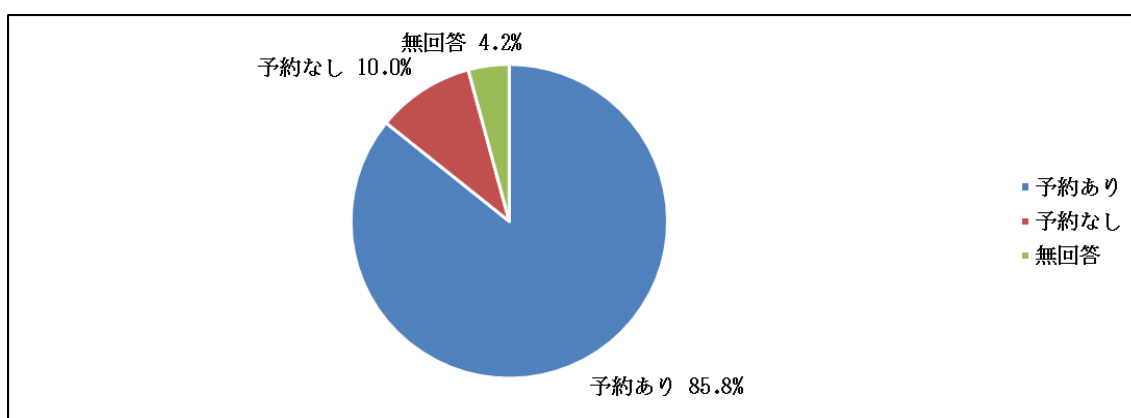
図表3 受診科



(4) 予約状況 [問4]

予約状況については、「予約あり」が85.8%、「予約なし」が10.0%、「無回答」が4.2%となっています。

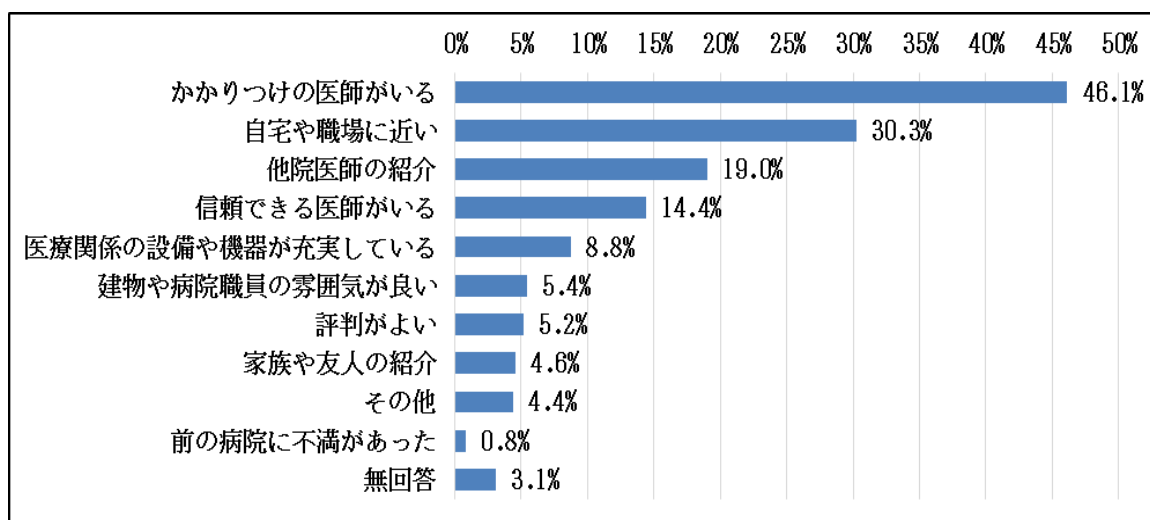
図表4 予約状況



(5) 選択理由 [問5] 複数回答

選択理由については複数回答であり、総数は555回答でした。割合の最も高いのは、「かかりつけの医師がいる」が46.1%で、次いで「自宅や職場に近い」が30.3%、「他院医師の紹介」が19.0%となっています。

図表5 選択理由

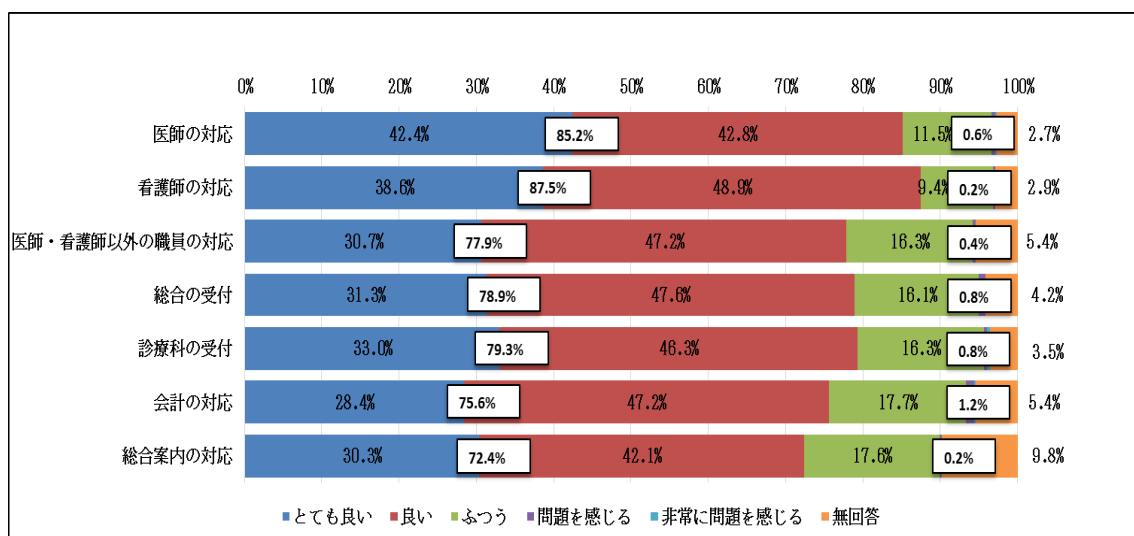


2 職員の対応について [問6~問12]

職員対応については、「とても良い」及び「良い」と回答した合計割合の最も高いのは「看護師の対応」が87.5%、次いで「医師の対応」が85.2%、「診療科の受付」が79.3%となっています。

一方、「非常に問題を感じる」及び「問題を感じる」と回答した合計割合の最も高いのは「会計の対応」が1.2%、次いで「総合の受付」「診療科の受付」が0.8%となっています。

図表6 職員の対応について



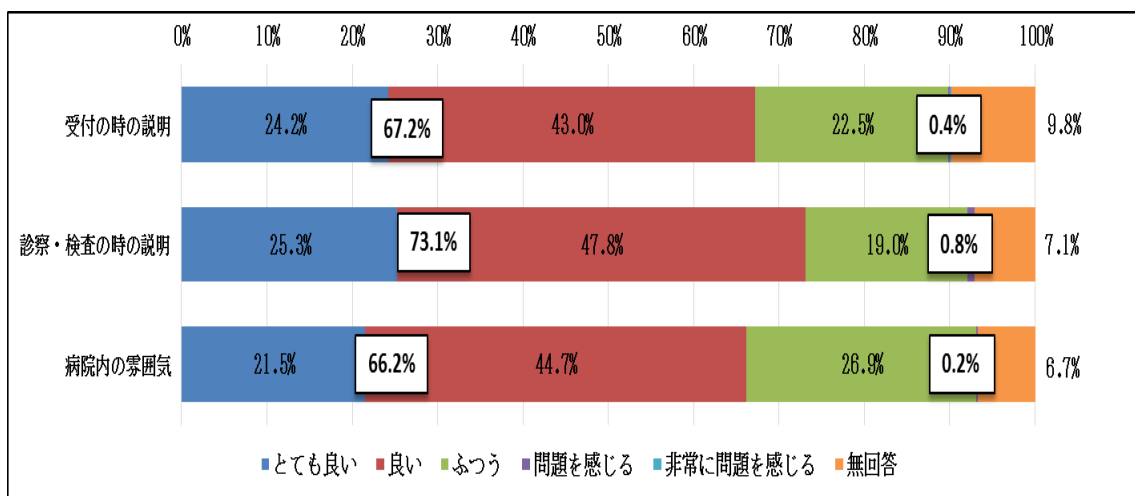
	医師の対応		看護師の対応		医師・看護師以外の職員の対応		総合の受付		診療科の受付		会計の対応		総合案内の対応	
とても良い	203	42.4%	185	38.6%	147	30.7%	150	31.3%	158	33.0%	136	28.4%	145	30.3%
良い	205	42.8%	234	48.9%	226	47.2%	228	47.6%	222	46.3%	226	47.2%	201	42.1%
ふつう	55	11.5%	45	9.4%	78	16.3%	77	16.1%	78	16.3%	85	17.7%	84	17.6%
問題を感じる	2	0.4%	1	0.2%	2	0.4%	4	0.8%	2	0.4%	5	1.0%	1	0.2%
非常に問題を感じる	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.4%	1	0.2%	0	0.0%
無回答	13	2.7%	14	2.9%	26	5.4%	20	4.2%	17	3.5%	26	5.4%	47	9.8%
合計	479	100.0%	479	100.0%	479	100.0%	479	100.0%	479	100.0%	479	100.0%	478	100.0%

3 病院の仕組み及び施設について [問 13～問 15]

病院の仕組み及び施設については、「とても良い」及び「良い」と回答した合計割合の最も高いのは「診療・検査時の説明」が 73.1%、次いで「受付の時の説明」67.2%となっています。

一方、「非常に問題を感じる」及び「問題を感じる」との回答した合計割合の最も高いのは「診療・検査の時の説明」が 0.8%、次いで「受付の時の説明」が 0.4%となっています。

図表 7 病院の仕組み及び施設について



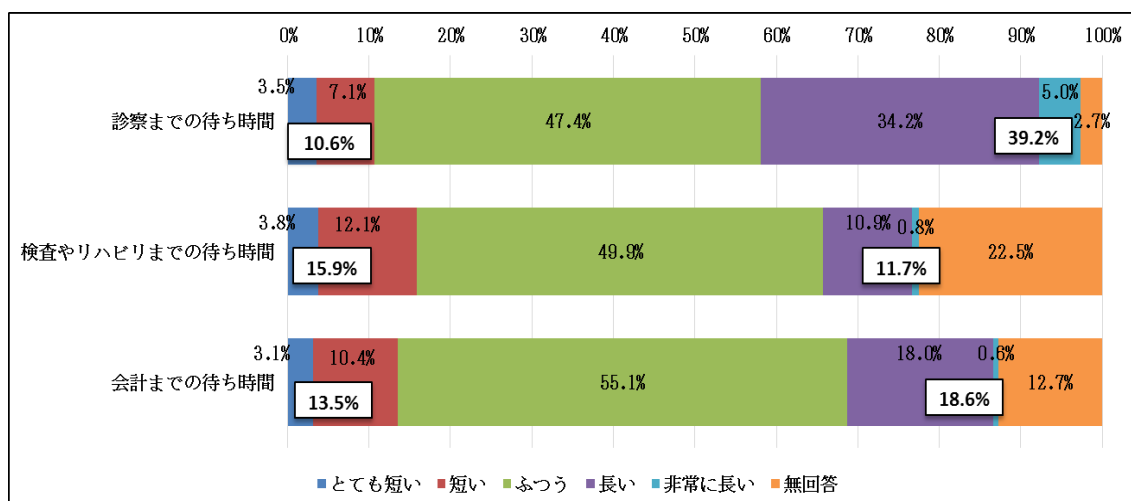
	受付の時の説明		診察・検査の時の説明		病院内の雰囲気	
とても良い	116	24.2%	121	25.3%	103	21.5%
良い	206	43.0%	229	47.8%	214	44.7%
ふつう	108	22.5%	91	19.0%	129	26.9%
問題を感じる	1	0.2%	4	0.8%	1	0.2%
非常に問題を感じる	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	47	9.8%	34	7.1%	32	6.7%
合計	479	100.0%	479	100.0%	479	100.0%

4 待ち時間について [問 16～問 23]

(1) 待ち時間 [問 16～問 18]

診察までの待ち時間については、「とても短い」及び「短い」との回答した合計割合は10.6%、「ふつう」が47.4%、「非常に長い」及び「長い」と回答した合計割合は39.2%となっています。検査やリハビリまでの待ち時間については、「とても短い」及び「短い」と回答した合計割合は15.9%、「ふつう」が49.9%、「非常に長い」及び「長い」と回答した合計割合は11.7%となっています。会計までの待ち時間については、「とても短い」及び「短い」と回答した合計割合は13.5%、「ふつう」が55.1%、「非常に長い」及び「長い」と回答した合計割合は18.6%となっています。

図表8 待ち時間

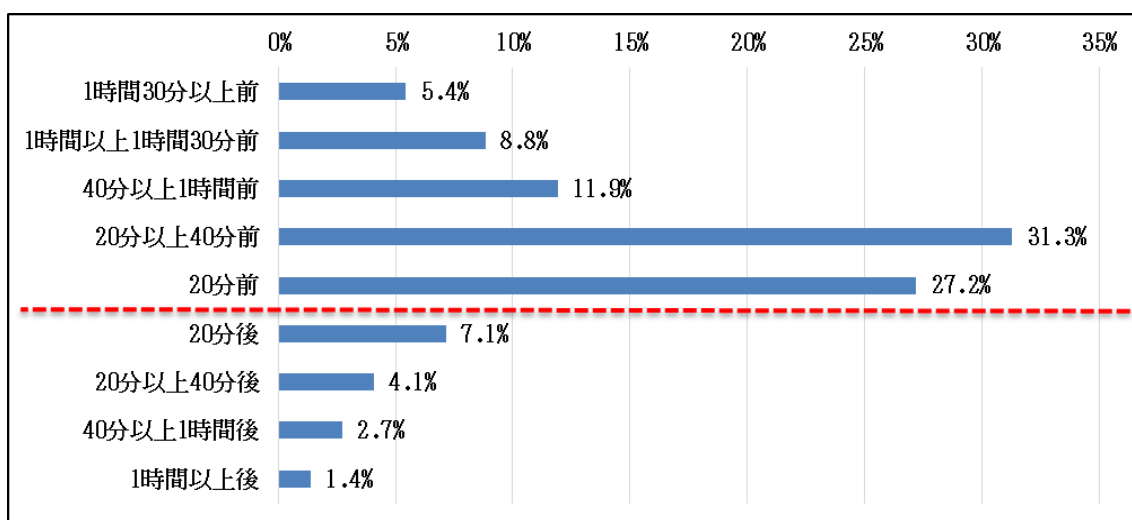


	診察までの待ち時間		検査やリハビリまでの待ち時間		会計までの待ち時間	
とても短い	17	3.5%	18	3.8%	15	3.1%
短い	34	7.1%	58	12.1%	50	10.4%
ふつう	227	47.4%	239	49.9%	264	55.1%
長い	164	34.2%	52	10.9%	86	18.0%
非常に長い	24	5.0%	4	0.8%	3	0.6%
無回答	13	2.7%	108	22.5%	61	12.7%
合計	479	100.0%	479	100.0%	479	100.0%

(2) 再来機受付と予約時間 [問 19～問 20]

予約時間と再来機受付時間との関係については、「予約時間の20分前までの間に受付をした」が27.2%、「予約時間の20分前から40分前までの間に受付をした」が31.3%で、予約患者の58.2%が「予約時間の40分前までの間に受付」をしています。また、「予約時間の1時間30分以上前までに受付をした」が5.4%あります。一方、「予約時間より後に受付」が15.3%あります。

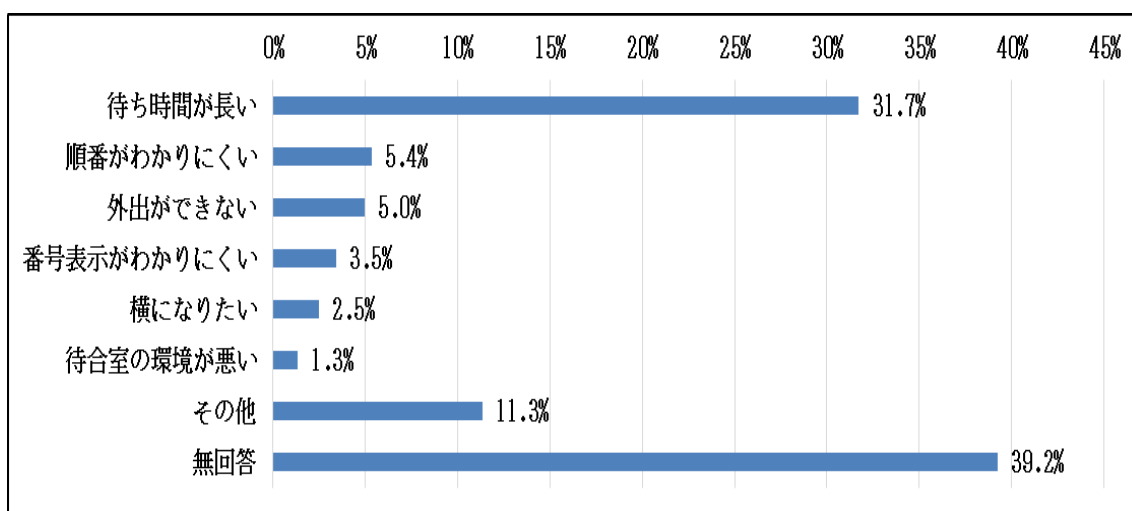
図表9 予約時間と再来受付機との関係



(3) 待ち時間を感じたこと[問 21]

待ち時間を感じたことについては、最も割合が高いのは「待ち時間が長い」で 31.7%、次いで「順番がわかりにくい」が 5.4%となっています。

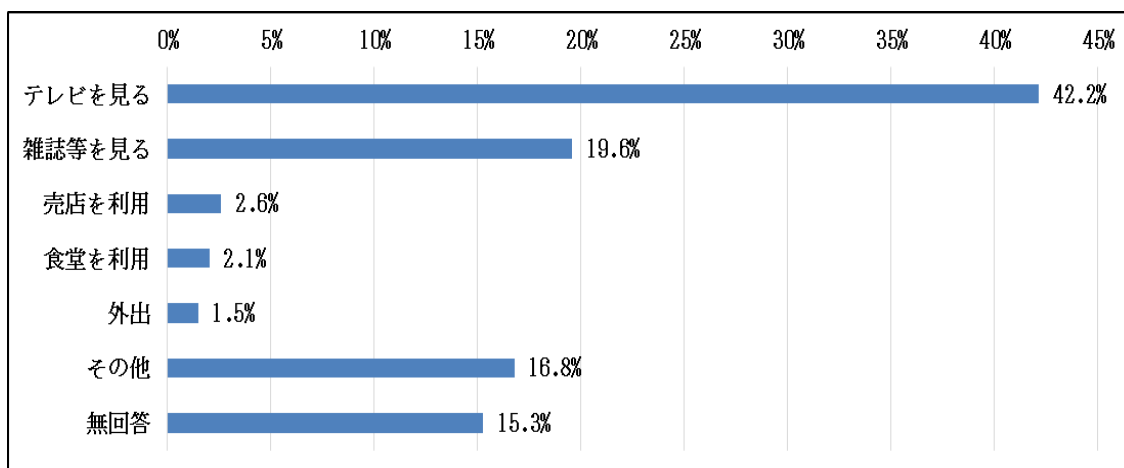
図表10 待ち時間を感じたこと



(4) 待ち時間の過ごし方 [問 22]

待ち時間の過ごし方について、最も割合の高いのは「テレビを見る」で 42.2%、次いで「雑誌を見る」が 19.6%となっています。「その他」の回答は 16.8%・90 件で、「寝る」「携帯ゲーム」「体操をしている」などの意見がありました。

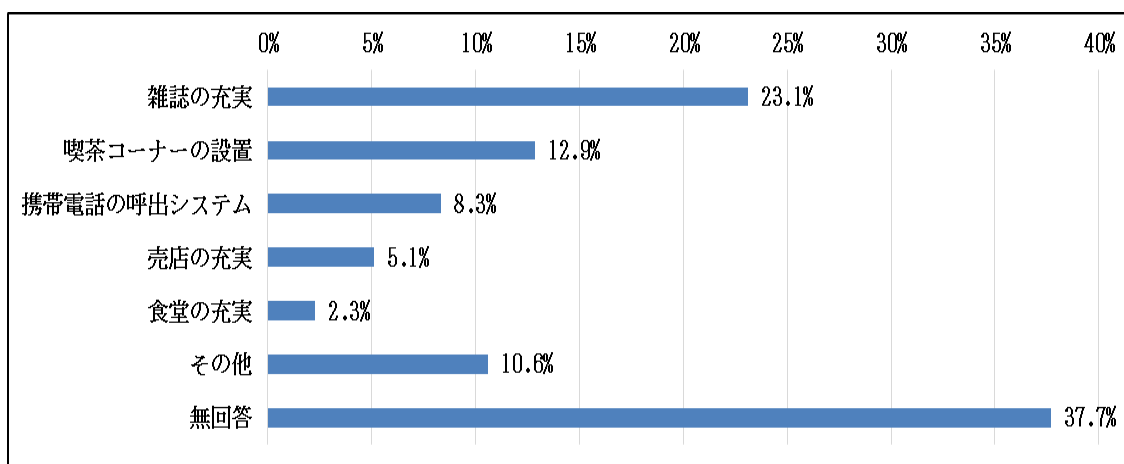
図表 11 待ち時間の過ごし方



(5) 待ち時間に関する希望 [問 23]

待ち時間に関する希望について、最も割合が高いのは「雑誌の充実」で 23.1%、次いで「喫茶コーナーの設置」が 12.9%、「携帯電話呼出システム」が 8.3%となっています。「その他」の回答は、10.6%・56 件で、「売店が 1 階にあればよい」「スマホ等自由に使いたい」などの意見がありました。

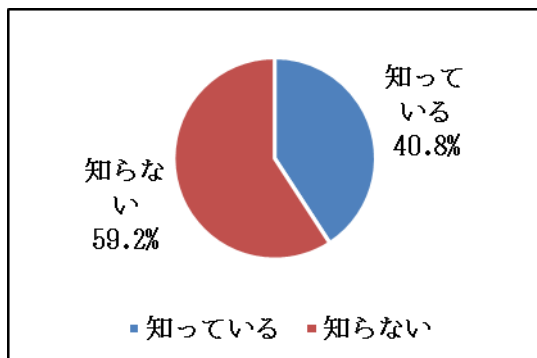
図表 12 待ち時間に関する希望



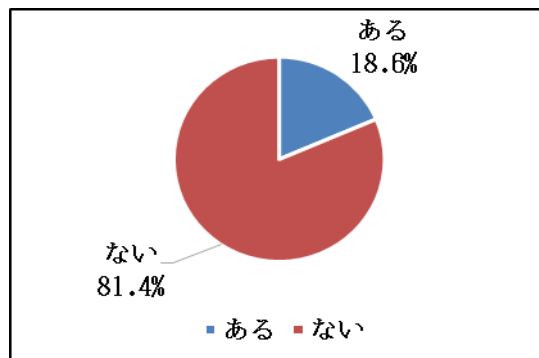
5 地域連携室について [問 24～問 25]

地域連携室については、回答数が 436 でした。「知っている」が 40.8%であり、「知らない」が 59.2%でした。また、利用については、回答数が 339 でした。利用について、「ある」が 18.6%であり、「ない」が 81.4%でした。

図表 13 地域連携室について



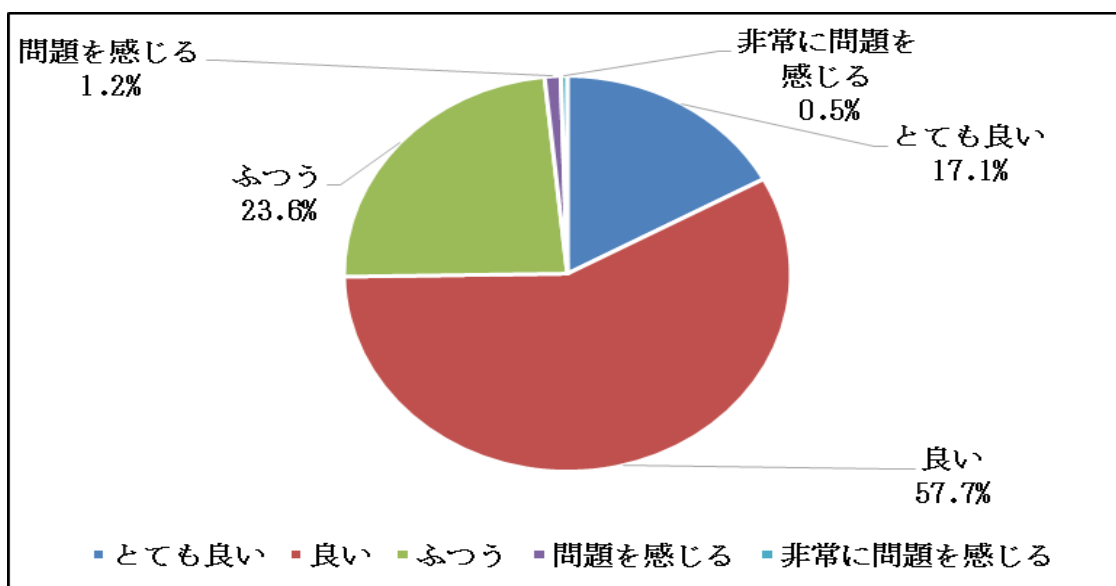
図表 14 地域連携室の利用



6 病院全体の総合評価について [問 26]

(1) 職員全体の対応 [問 26]

職員全体の対応については、回答数が 428 でした。「とても良い」及び「良い」と回答した合計割合は 74.8%でした。また、「問題を感じる」及び「非常に問題を感じる」と回答した合計割合は 1.7%でした。



意見・要望

意見要望については、全体で80件でありました。これを「感謝」、「予約・待ち時間について」、「会計」、「苦情・その他」と分類し、まとめています。内訳は、「感謝」が17件、「予約・待ち時間について」が12件、「会計」が8件、「要望・苦情・その他」が43件でした。

(感謝)

1	テキパキと対応されて安心できました。
2	良い。
3	有難うございました。また来年来ます。
4	先日初めて診察に来た際、身長体重等の測定を下された年配の女性スタッフの方がとてもあたたかい対応で嬉しかった。
5	年々歳を取って来ているので当病院があるのが幸せ。
6	4階の看護師良かった。気を使わなくてよかった。掃除のスタッフがよかった。
7	全体的に良いと感じています。
8	近郊の総合病院では親切だと思う。
9	特にありません。病院とても良い感じがする。
10	皆さんに良くしていただいて、ありがとうございます。
11	先生方もご立派で安心しています。今後とも頑張ってくださいね。女性の皆様が大変親切ですね。
12	皆さん親切で心から感謝しています。
13	身障者駐車場に障害者マークのにせもの(車屋さんで買ったマーク)をつけて停めている人がいるので困る。看護師さんがいつも優しく、よくグチを聞いて下さります。ありがとうございます。
14	いつも暖かい皆様の対応にありがとうございます。病人が来る所ですので、スタッフの方々の対応にいつもホッといたします。
15	以前より予約時間と待ち時間が短くなり嬉しく思います。
16	大変良くしてもらっています。今後もよろしく願います。
17	皆さん優しいです。あいさつもしてくれて気持ちいいです。

(予約・待ち時間について)

1	予約の時間が書いてあるので時間に合わせて来たが待ち時間が長い。
2	今でも不満はないけど、待ち時間の予測がつかない。
3	もう少し待ち時間が短い方が良かなーと思う。
4	年寄りが受診時間(待ち時間)が長いのは大変です。

5	せっかく予約しているので、その時間 30 分以内にならないか？
6	待ち時間をもう少し早くしてほしい。
7	予約していても時間待ちがあまりにも長すぎる時がある。
8	今回は 10:30 の予約でその後予定があるので先に 11:00 までに終了出来るよう申し出たので早かったが、いつもすごく（2 時間超）で待たされる。他はすごく良いがこの点が困る。
9	順番表示のモニターが不要なお知らせが多く、なかなか順番が表示されない。
10	待ち時間の短縮を考えて欲しい（予約制の意味がない）。
11	自分は脳外科を受診だが、内科は待ち時間がひどいと聞いている。改善策をとられたら良いと考える。
12	待ち時間がくるまで雑誌があると時間待ちを長く感じない。

(会計)

1	会計の呼出時、番号表示されると助かる。
2	会計システムをもう少し合理化して欲しい。
3	会計の患者数に対応しての臨機応変さが必要。
4	クレジットで支払できると良い。
5	支払いは自動支払機ですと高齢者は大変助かると思う。
6	会計の人を 3 人ぐらいにしてほしい。
7	会計の人を増やしてください（対応する人）。
8	会計をカードで支払うシステムに早く移行してほしい。

(要望・苦情・その他)

1	検査の結果の血糖値の結果のみが診察です。他にも悪い箇所があると思っていますが・・・皆さんおっしゃってます。
2	診療料がすくない。
3	診療料を増やして欲しい。
4	診療料を増やして欲しい。
5	予約をしていても待ち時間が長い。診察時に（10 年以上通っている）ほかの治療方法などを相談しても受け入れてもらえない。待ち時間は長く診察が短い。現在、プレゾニンを処方してもらっているが副作用も怖く他の体にやさしい漢方薬などをアドバイスして欲しい。
6	整形の外来を毎日にしてほしい。医師を増やしてほしい。

7	まだよくわかりません。
8	整形外科が休みは困る。
9	駐車場で身体障害者の標識を付けずに停めている車があります。当方、車イスですが利用できないことが多いです。対応していただければ幸いです。
10	受付の際、診療カードを入れると受付票が2枚出るが、1枚は必要ないのでは？意味が良くわからない（2枚出る意味が分からない。結局捨てることになる）。
11	難聴の人、呼び出しが聞こえない時あり。番号表示が出来ないか。
12	ドリンク類を増やして欲しい。
13	イス首が痛い。
14	急患者の対応が出来ない理由はなんなのか？当病院に関わっていない人は診察出来ないと言われた。救急なのに受け入れない理由がわからない。
15	最近入院した身近な人もなく、病院内の事はよくわからない。数年前はとても良かった。
16	整形外科など受診する科が少なくなっているので不安。
17	トイレの利用がスムーズにできる事。
18	現状を維持して下さい。
19	母の付き添いで記入している。先生の説明で納得いかずイラッとした事もあるが、今日、待ち時間の事で次回の予約を考えていただきありがたかった。病気の方が多いのだから長いのはしょうがないのかなとは思っている。
20	整形外科も毎日してもらいたい。
21	先生の常勤がないのが困ります。
22	あいさつはきちんとしましょう。すれ違う時けっこう無視される。
23	日頃利用する機会がないので、仕組みが分からない。
24	泌尿器科の医師の移動が以上に多い。
25	診療科目の充実をお願いしたい。市民の為の市民病院としての役目を更に充実してほしい。
26	整形外科を以前のように手術対応可能のように充実して欲しい。評判が良かったので。市民病院として全般に更なる充実を。
27	先生の数が少ない。時間がかかりすぎる。診療科目が少ない。
28	整形外科の充実が欲しいです。長い間のお付き合いですので、もう少し幅広く診察が出来ることをお願いします。
29	比較的に来院しやすい。
30	総合病院なのに産婦人科、小児科、歯科がないのであると良いと思います。看護師さんは優しい人が多いです。
31	科目が少ない。

32	看護師がよく説明してくれない時がある。入院していた時（4階）3回入院していたが、めんどくさがる看護師がいる。徳中はまだひどいが・・・。
33	医師の異動が多すぎる。
34	整形外科の充実。車いすが少し古い（空気がなかったり汚れていたり）。
35	良い先生方がいなくなる。
36	整形の常勤医いて欲しい。
37	予約時間にならない。救急車で来ることがあっても内科の先生がいなくて断られる事があるし、急患で来た時の看護師の対応が悪い。
38	今のままで良い。
39	事務室の人の服は明るいピンク等がよい。
40	夜間口で朝来院時、出勤されたスタッフの中には、あいさつをされない方がいる。
41	土日祭日に玄関が閉まっているので、タクシーに乗るときに回って行くのが大変です。
42	1階の外来で、まわりにたくさん人がいらっしやる所で、スタッフより「透析ですか」と声をかけられました。その時に近所に住んでいる方がいらっしやあって、透析をしている事が知られてしまいました。透析は病名と同じ様な言葉なので、人前では使用して欲しくありません。
43	食事が良くない（入院時）。山大に入院していた事もあるが、朝は味噌汁が出た。この食事はおいしくない。見ただけで食欲がなくなる。工夫してもらいたい。

平成28年度 アンケート調査票（外来）

当院では、多くの方に満足していただける病院を目指してサービスの向上に取り組んでいます。是非とも皆さまのご意見をお聞かせください。結果は、アンケート以外には使用いたしませんので、ご協力よろしくお願ひいたします。

★ アンケートの記入方法 … 該当する番号および欄等に○印をつけてください。

- 問1 性別
1 男性 2 女性
- 問2 年齢
(ア) 10代以下 (イ) 20代 (ウ) 30代 (エ) 40代 (オ) 50代
(カ) 60代 (キ) 70代 (ク) 80代以上
- 問3 本日受診された診療科 (複数回答可)
1 内科(糖尿病) 2 内科(消化器) 3 内科(循環器) 4 内科(一般)
5 外科 6 整形外科 7 泌尿器科 8 脳外科 9 眼科 10 腎臓内科
- 問4 予約の有無 1 予約している 2 予約していない
- 問5 当病院を選択された理由 (複数回答可)
1 かかりつけの医師がいる 2 自宅や職場に近い 3 他院医師の紹介 4 家族や友人の紹介
5 信頼できる専門医がいる 6 評判がよい 7 建物や病院職員の雰囲気が良い
8 医療関係の設備や機器が充実している 9 前の病院に不満があった
10 その他〔具体的に _____〕

おわかりにならない項目は、記入されなくても結構です	とても 良い	良い	ふつう	問題を 感じる	非常に 問題を 感じる
職員の対応について					
問6 医師の対応					
問7 看護師の対応					
問8 医師・看護師以外の職員の対応					
問9 総合受付の対応					
問10 診療科受付の対応					
問11 会計の対応					
問12 総合案内の対応					
病院の仕組みおよび施設について					
問13 受付の時の説明					
問14 診察・検査の時の説明					
問15 病院内の雰囲気					

