

平成29年度

アンケート調査(外来)報告書

平成 30 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[問 1～問 7]	2
	(1) 性別	
	(2) 年代構成	
	(3) 受診科	
	(4) 利用状況	
	(5) 予約状況	
	(6) 選択理由	
	(7) 家族や友人への当院紹介意思	
	2 職員の対応について[問 8～問 14]	5
	3 病院の仕組みおよび施設について[問 15～問 18]	6
	4 待ち時間について[問 19～問 24]	7
	(1) 待ち時間	
	(2) 待ち時間に関する意見	
	(3) 待ち時間対策に関する要望	
	5 病院全体の評価について[問 25～問 27]	9
III	意見・要望	11

### 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新改革プラン」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 29 年 11 月 13 日（月） ～ 平成 29 年 11 月 17 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）

	13 日（月）	14 日（火）	15 日（水）	16 日（木）	17 日（金）	合 計
回 答 数	106	62	71	103	55	397
外来患者数	261	281	227	286	276	1,331
回 答 率	40.6%	22.1%	31.3%	36.0%	19.9%	30.0%

※ 調査結果についてはすべて無回答を除いたデータとなっています。

## Ⅱ 調査結果

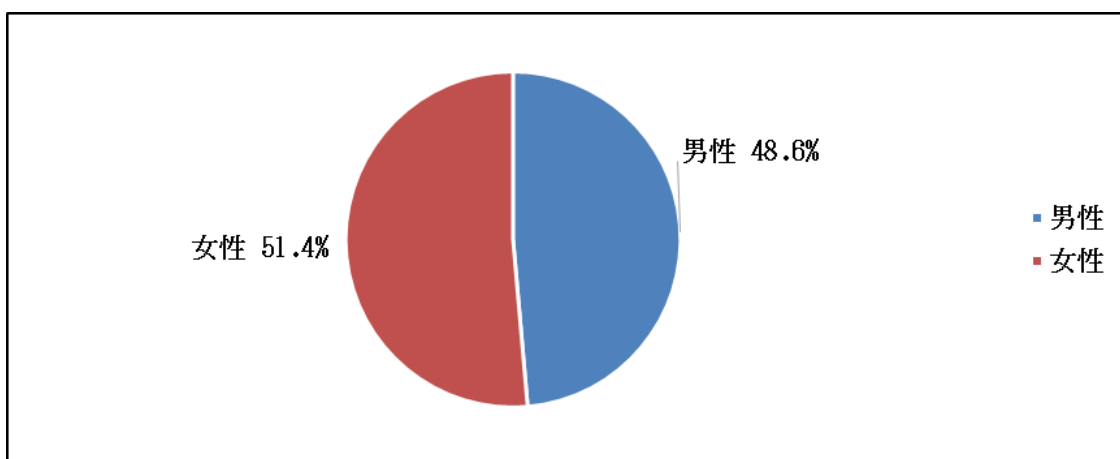
### 1 患者さん自身のことについて

#### (1) 性別 [問1]

性別については、「男性」が48.6%、「女性」が51.4%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

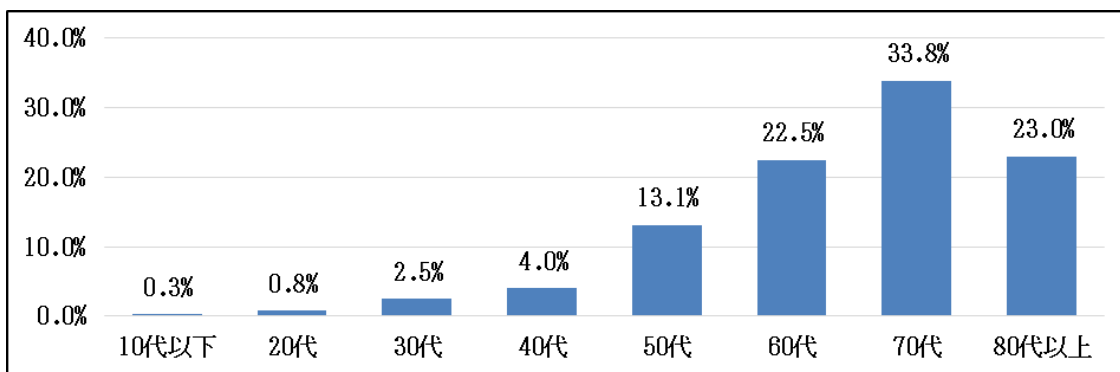
	男性	女性
回答数	192	203
割合	48.6%	51.4%



#### (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33.8%、次いで「80代以上」が23.0%、「60代」が22.5%となっており、「60代以上」が全体の約80%を占めています。

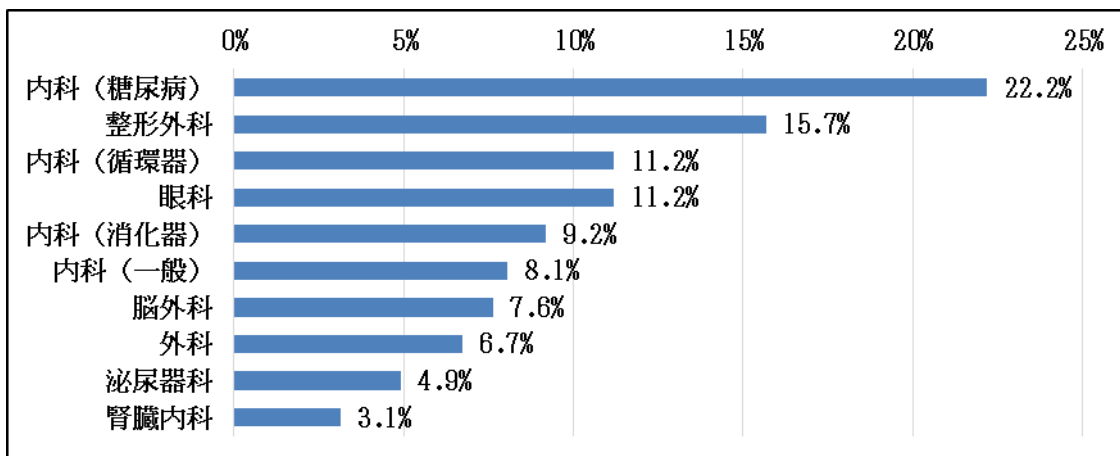
図表2 年代構成



### (3) 受診科 [問 3]

受診科については複数回答であり、総回答数は 446 回答でした。割合の最も高いのは「内科（糖尿病）」が 22.2%で、次いで「整形外科」が 15.7%、「内科（循環器）」「眼科」が 11.2%となっています。

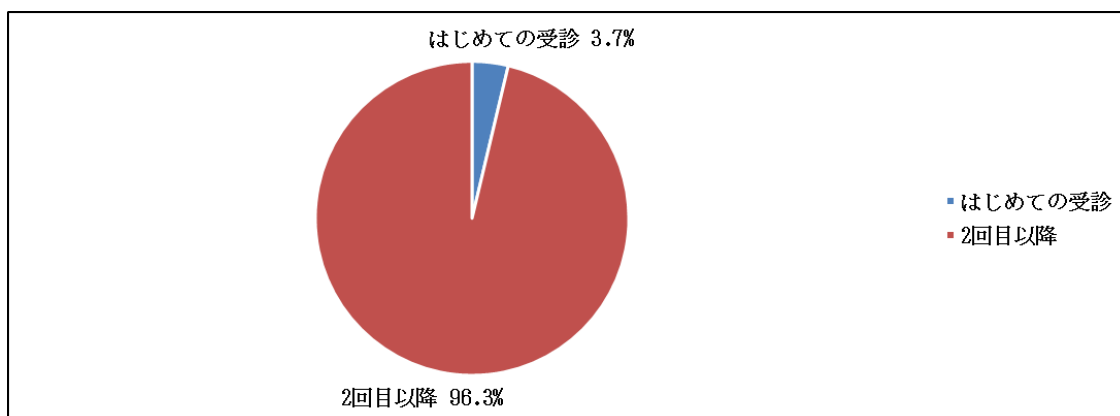
図表 3 受診科（複数回答）



### (4) 利用状況 [問 4]

当院の利用状況については、「はじめての受診」が 3.7%、「2回目以降」が 96.3%となっています。

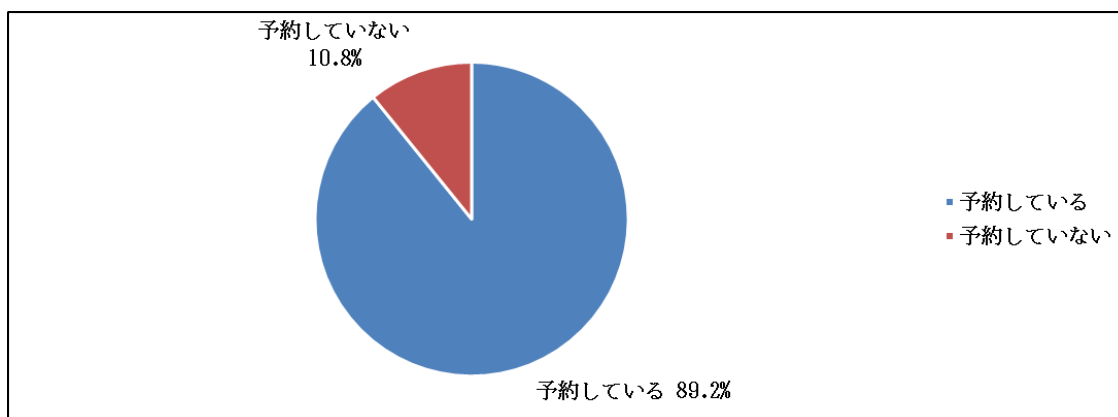
図表 4 利用状況



### (5) 予約状況 [問 5]

予約状況については、「予約している」が 89.2%、「予約していない」が 10.8%となっています。

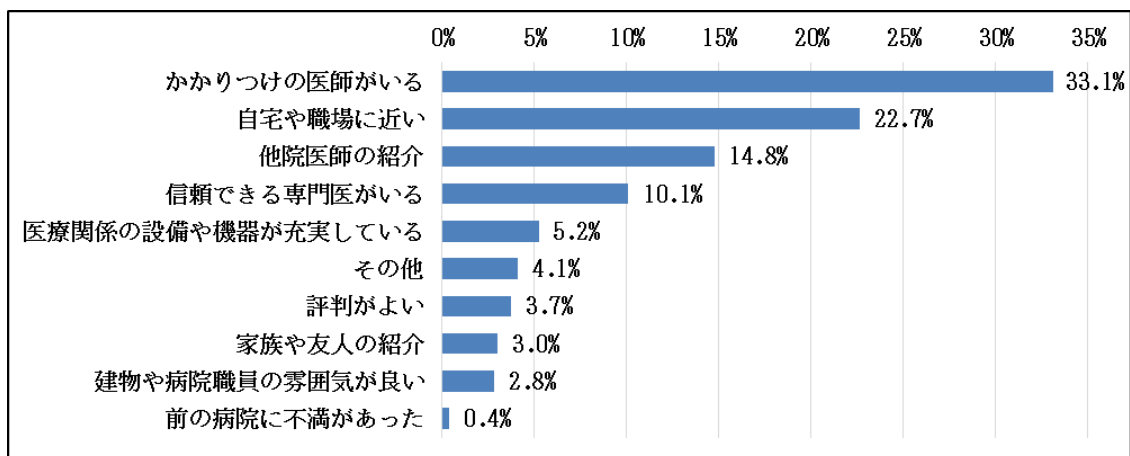
図表 5 予約状況



### (6) 選択理由 [問 6]

選択理由については複数回答であり、総回答数は 534 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 33.1%で、次いで「自宅や職場に近い」が 22.7%、「他院医師の紹介」が 14.8%となっています。

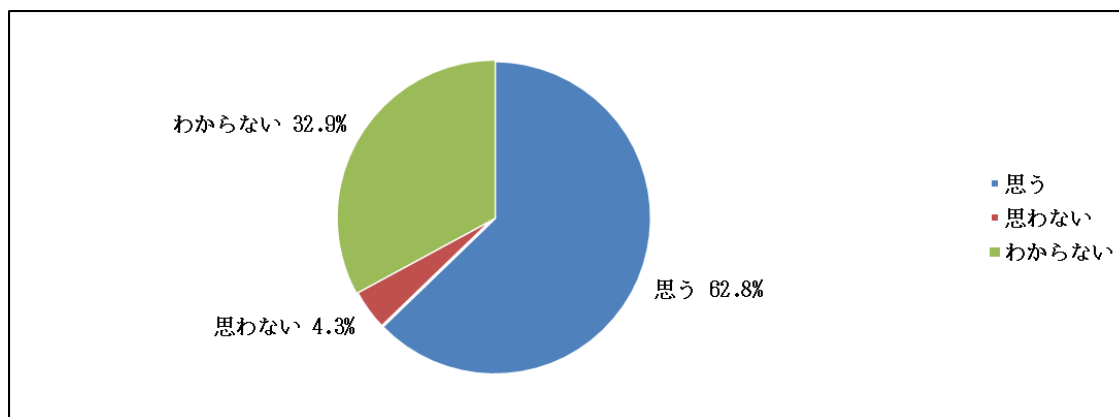
図表 6 選択理由 (複数回答)



## (7) 家族や友人への当院紹介意思 [問 7]

当院紹介意思については、「思う」が 62.8%、「思わない」が 4.3%となっています。

図表 7 家族や友人への当院紹介意思

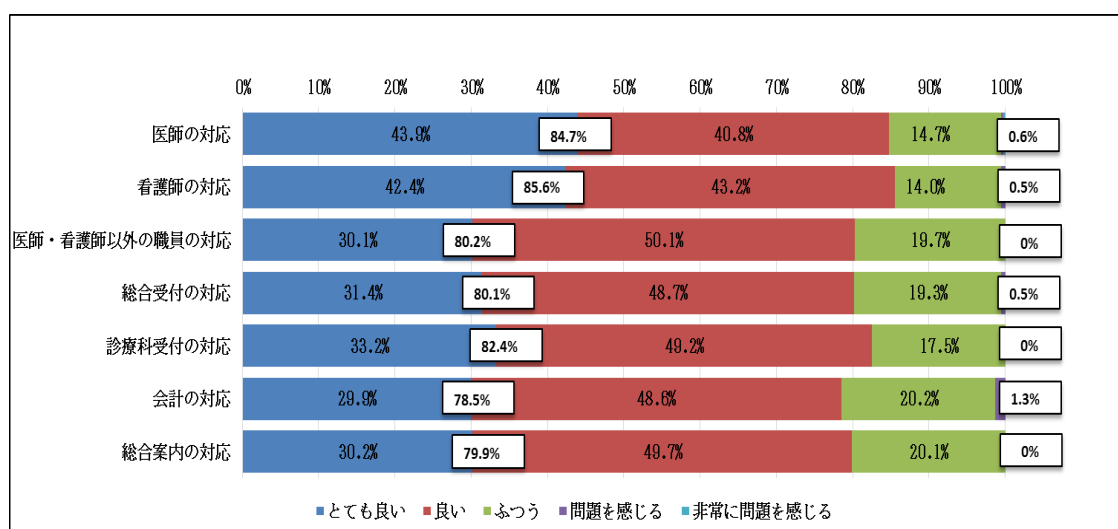


## 2 職員の対応について [問 8~問 14]

職員対応については、「とても良い」又は「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 85.6%、次いで「医師の対応」が 84.7%、「診療科の受付」が 82.4%となっています。

一方、「非常に問題を感じる」又は「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 1.3%、次いで「看護師の対応」「総合受付の対応」が 0.5%となっています。

図表 8 職員の対応について



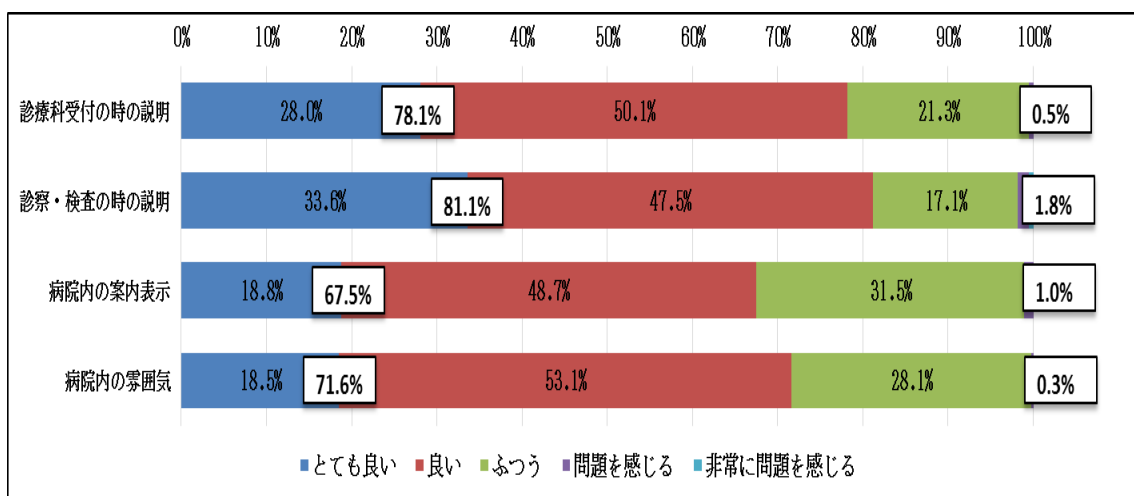
	医師の対応		看護師の対応		医師・看護師以外の職員の対応		総合受付の対応		診療科受付の対応		会計の対応		総合案内の対応	
とても良い	170	43.9%	164	42.4%	116	30.1%	122	31.4%	129	33.2%	117	29.9%	114	30.2%
良い	158	40.8%	167	43.2%	193	50.1%	189	48.7%	191	49.2%	190	48.6%	188	49.7%
ふつう	57	14.7%	54	14.0%	76	19.7%	75	19.3%	68	17.5%	79	20.2%	76	20.1%
問題を感じる	1	0.3%	2	0.5%	0	0.0%	2	0.5%	0	0.0%	5	1.3%	0	0.0%
非常に問題を感じる	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	387	100.0%	387	100.0%	385	100.0%	388	100.0%	388	100.0%	391	100.0%	378	100.0%

### 3 病院の仕組みおよび施設について [問 15～問 18]

病院の仕組み及び施設については、「とても良い」又は「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 81.1%、次いで「診療科受付の時の説明」78.1%となっています。

一方、「非常に問題を感じる」又は「問題を感じる」と回答した合計割合の最も高いのは「診察・検査の時の説明」が 1.8%、次いで「病院内の案内表示」が 1.0%となっています。

図表 9 病院の仕組み及び施設について



	診療科受付の時の説明		診察・検査の時の説明		病院内の案内表示		病院内の雰囲気	
とても良い	109	28.0%	130	33.6%	72	18.8%	71	18.5%
良い	195	50.1%	184	47.5%	187	48.7%	204	53.1%
ふつう	83	21.3%	66	17.1%	121	31.5%	108	28.1%
問題を感じる	2	0.5%	5	1.3%	4	1.0%	1	0.3%
非常に問題を感じる	0	0.0%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
合計	389	100.0%	387	100.0%	384	100.0%	384	100.0%



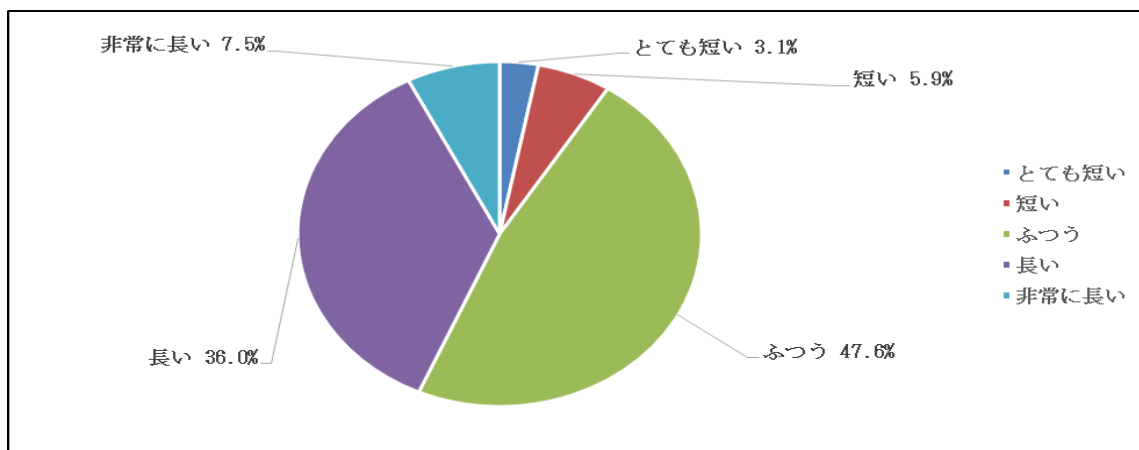
#### 4 待ち時間について [問 19～問 24]

##### (1) 受診・検査・処置・リハビリ等までの待ち時間 [問 19～問 20]

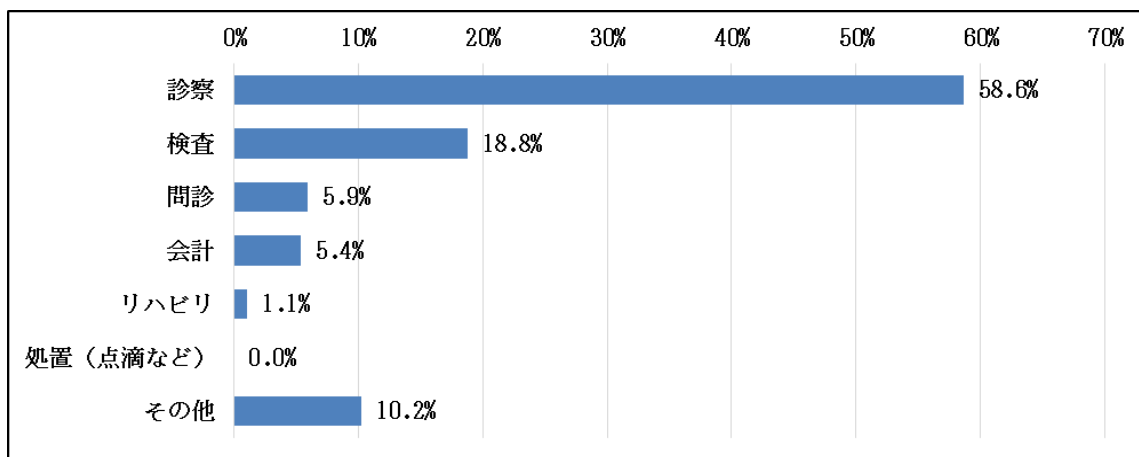
待ち時間については、「長い」又は「非常に長い」と回答した合計割合は 43.5% となっており、回答者のほぼ半数が待ち時間が長いと感じています。

待ち時間が「長い」又は「非常に長い」と感じた場所については、「診察」が 58.6% と割合が最も高く、次いで「検査」が 18.8% となっています。

図表 10 待ち時間



図表 11 待ち時間の長い場所

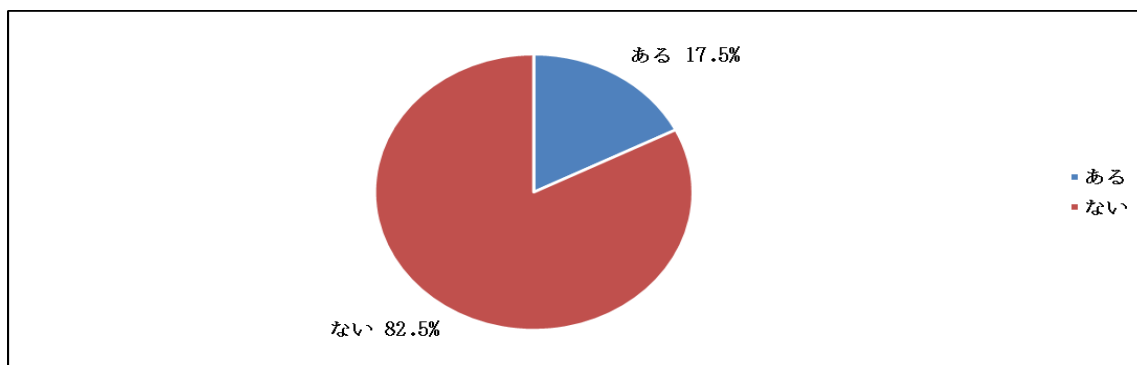


##### (2) 待ち時間に関する意見について [問 21～問 22]

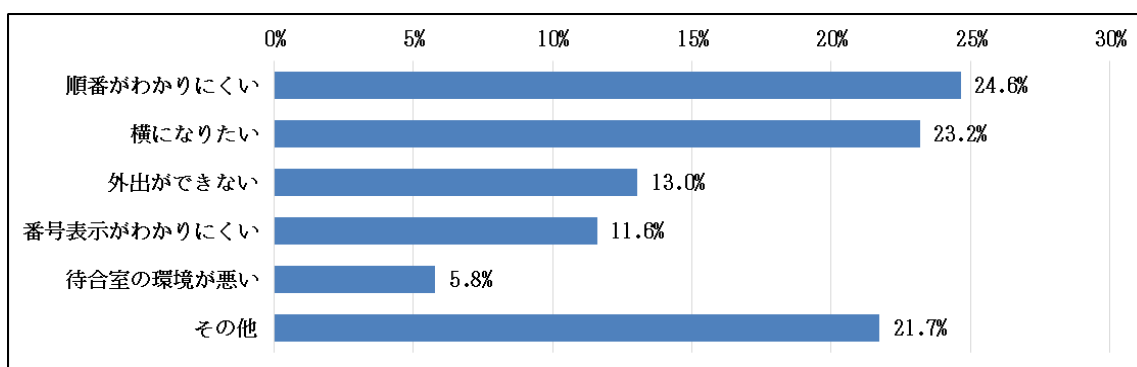
待ち時間に関する意見については、「ある」が 17.5%、「ない」が 82.5% となっています。

意見の内容としては、「順番がわかりにくい」が 24.6% と割合がもっとも高く、次いで「横になりたい」が 23.2% となっています。

図表 1 2 待ち時間に関する意見



図表 1 3 該当項目（複数回答）

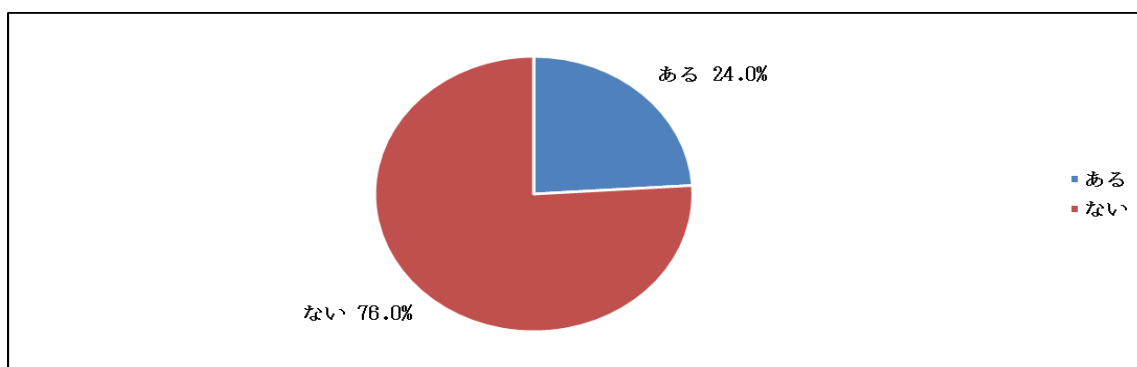


(3) 待ち時間対策に関する要望について [問 23~問 24]

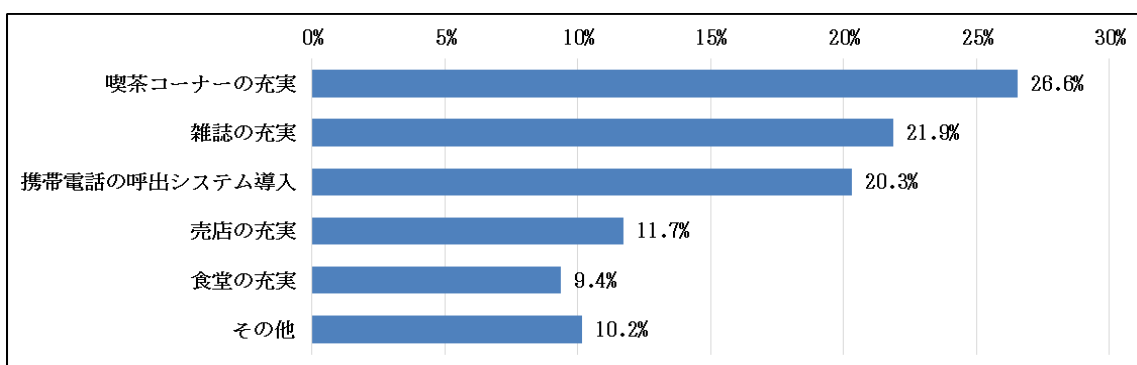
待ち時間対策に関する要望については、「ある」が 24.0%、「ない」が 76.0%となっています。

要望の内容としては、「喫茶コーナーの充実」が 26.6%と割合がもっとも高く、次いで「雑誌の充実」が 21.9%となっています。

図表 1 4 待ち時間対策に関する要望



図表 1 5 該当項目（複数回答）

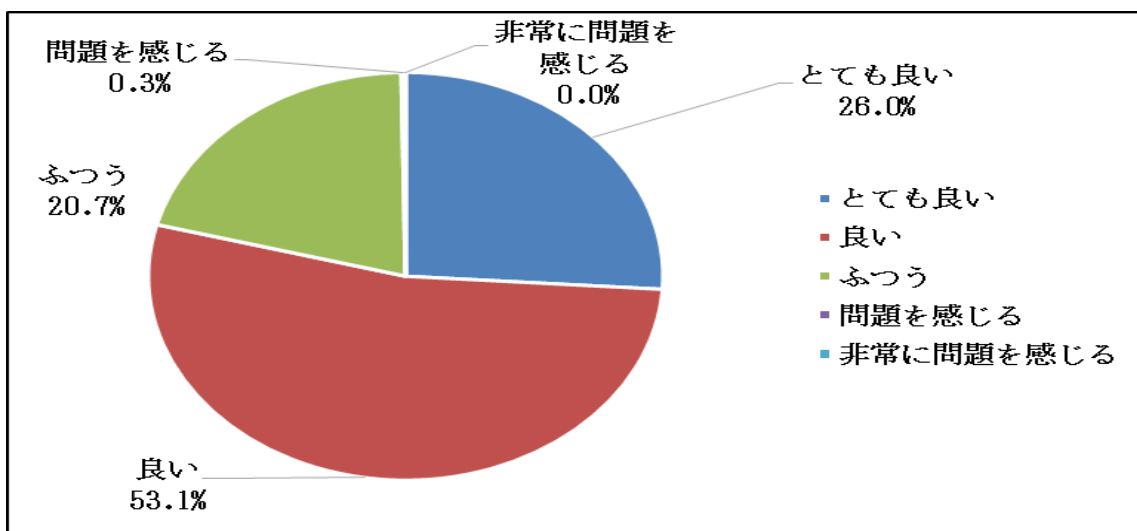


## 5 病院全体の評価について [問 25～問 27]

### (1) 病院職員の言葉づかい・態度・身だしなみ [問 25]

病院職員の言葉づかい・態度・身だしなみについては、「とても良い」又は「良い」と回答した合計割合は 79.1%でした。また、「問題を感じる」又は「非常に問題を感じる」と回答した合計割合は 0.3%でした。

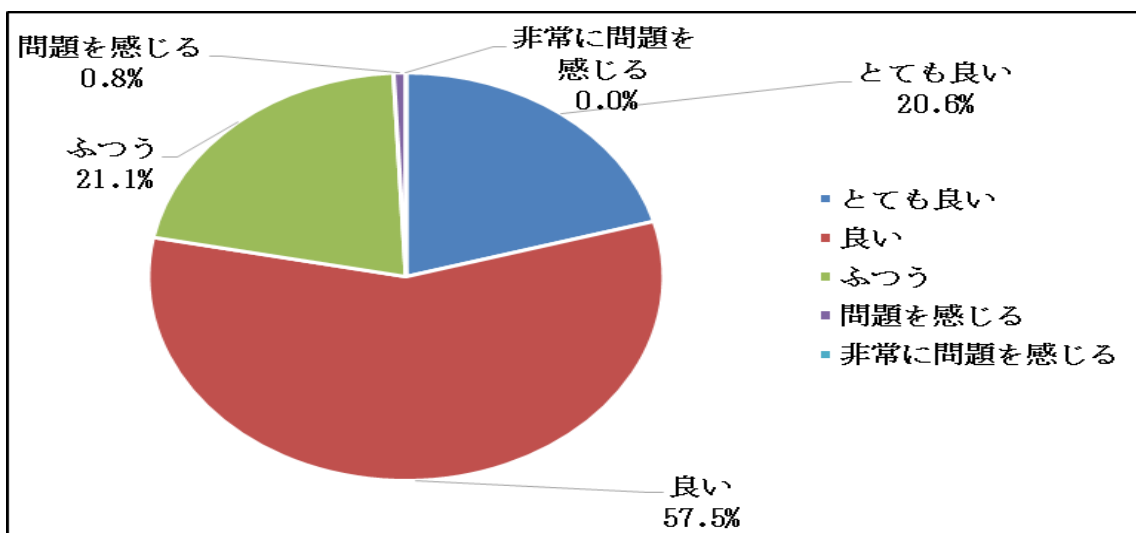
図表 1 6 病院職員の言葉づかい・態度・身だしなみ



### (2) 病院全体の清潔感 [問 26]

病院全体の清潔感については、「とても良い」又は「良い」と回答した合計割合は78.1%でした。また、「問題を感じる」又は「非常に問題を感じる」と回答した合計割合は0.8%でした。

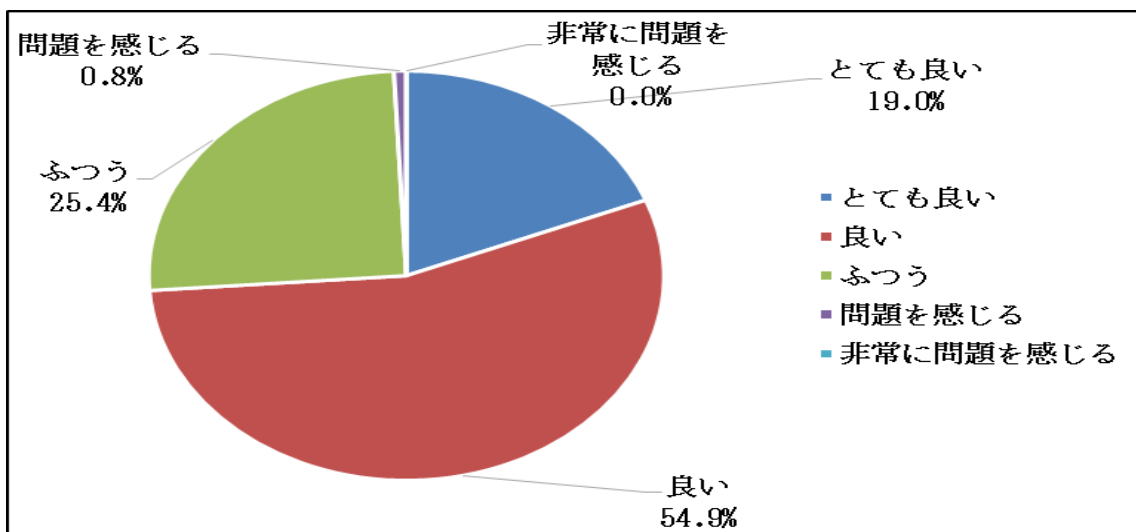
図表17 病院全体の清潔感



### (3) 病院全体の満足度 [問 27]

病院全体の満足度については、「とても良い」又は「良い」と回答した合計割合は73.9%でした。また、「問題を感じる」又は「非常に問題を感じる」と回答した合計割合は0.8%でした。

図表18 病院全体の清潔感



### Ⅲ 意見・要望

意見要望については、全体で53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15件、「予約・待ち時間について」が6件、「会計」が4件、「要望・苦情・その他」が28件でした。

#### (感謝)

1	新南陽に大きな病院があり良かったと思う。雰囲気も良いので気に入っています。かかりつけの先生がずっとここにいらっしゃればうれしいです。
2	とても良い。
3	良いと思う。
4	有難く診察対応をしてもらっています。
5	整形小田先生、大変丁寧な説明で納得でき、感謝しております。
6	初めて受診しましたがとっても感じが良かったです。
7	皆さん方の振る舞いがいつもシャキッとて気持ちが良い。
8	20年来の通院ですが、職員さんや看護師さんの対応が親切ですばらしいと思います。待ち時間もあまり苦になりません。
9	対応が良く、内容も良く理解できる。
10	特にありません。満足しています。
11	長い間来院していますが、嫌な思いをすることがほとんどありません。安心できる所です。
12	今後も利用したい。
13	手術時、家族にもよくわかる様説明され大変お世話になりました。
14	看護師の対応がこまやかで親切。
15	話しやすい。親切であると評判です。

#### (予約・待ち時間について)

1	待ち時間が長くて困る。予約の時間通りにしてもらいたい。
2	もう少し予約時間を守って欲しいです。
3	待ち時間がとにかく長い。高齢者は待つ時間座っているのに非常に疲れる。対策！
4	処方箋を他の薬局に送ってからもらうまでが時間かかる。
5	診察予約のあるものを優先して欲しい！！（2・3時間後にされる！！）
6	待ち時間が長い。

(会計)

1	入院時に個室代 2 日分請求はおかしいと思う。
2	会計の人を増やして欲しい。会計を自動化する。徳山中央病院は会計あまり待たない。
3	支払いをクレジット払いに出来るようになると助かります。
4	現金支払い方法をカード支払い方法にしていきたい。

(要望・苦情・その他)

1	入院した時の看護師の言葉使いが悪かった。
2	病院内に受診科を増やしてもらいたいです。
3	待ち時間はそれなりに仕方なく思っています。個人病院とは違うので当然ですよ ね。久しぶりに来ましたので、以前よりは良い雰囲気づくりをされているのは感 じることができました。
4	入院することが多いので（家族を含む）患者としても、気をつかっているつもり でも手荒くされたりすると心が痛みます。勝手な言い分だけど分かっているのをあ えて書かせていただきました。
5	リハビリがしたい。
6	整形外科の医師の増員。
7	整形外科の常勤を望む。
8	整形外科の先生が来てほしい。
9	最近、患者数（外来）が少ないようだが、混まなくてよいのだが活気がなくなる ような気がするので患者が多い方が患者にとってもよいと思う。
10	外科的な手術が出来る医師が欲しい。母が骨折の際、徳中に回されました。
11	入院中盗まれました。（サイフ）2.3年前。
12	食事が少し美味しくなかった。
13	何回来ても体重測定・予約表提出で総合受付の流れの意味がわからない。診察を 終えてから時間の予約をもらうのも何となく待っていればもらえるのだけど、最 初から何も説明がないのでシステムがわからない。入口に大きく流れを書いて欲 しい。
14	若い人たちみたいに動けないので、もっと親身になってほしい。
15	整形外科の受診日が少ないと思います。
16	検尿用のトイレ（女性用）、入っているのに青色の様で入っていないように見えて いて間違える人が多い。

17	整形はどうして医師を減らされたのでしょうか。もっと医師を増して手術等もできるようにして欲しいと思います。臨時に来る時、前もって外来受診が出来るか問い合わせを要し、不便です。
18	バス時刻の表示見えにくい。
19	透析時に有意義な時を過ごせるよう患者も検討するが、病院側からもよい例がありましたら。
20	北口の朝、挨拶されない女性スタッフがいます。
21	病院のレベル向上に努めて下さい（医師、看護師、スタッフ etc.）。
22	なれた頃に先生の異動がちょっと悲しいと思います。
23	山口市の済生会病院は古いけど中（病院内、医師～受付まで）非常に良かった。
24	他科受診するときに、その都度受付窓口に行かされるのはどうにかして欲しい。（前回は対応についてカチンと来たので、受診せず帰りました！！）。
25	トイレの場所がわかりにくい（車イストイレの案内がわかりにくい）。
26	設備が古く少ない。
27	初回の入院について説明をしてほしいと思いました。
28	数年前までは泌尿器科を受診していたが、医師が常駐しなくなってからは受診していない。難しい問題だと思うが、なんとか医師の常駐が出来ないか。

## 平成29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いいたします。

★ アンケートの記入方法 … 該当する番号および記号等に○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 当院の利用 (ア) はじめて (イ) 2回目以降
- 問5 本日の予約の有無 (ア) 予約している (イ) 予約していない
- 問6 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 ]
- 問7 家族や友人に当院を紹介したいと思う  
(ア) 思う (イ) 思わない (ウ) わからない

### 職員の対応について

- 問8 医師の対応  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問9 看護師の対応  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問10 医師・看護師以外の職員の対応  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問11 総合受付の対応  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問12 診療科受付の対応  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問13 会計の対応  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問14 総合案内の対応  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる



### 病院の仕組みおよび施設について

- 問15 診療科受付の時の説明  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問16 診察・検査の時の説明  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問17 病院内の案内表示  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問18 病院内全体の雰囲気  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

### 待ち時間について

- 問19 受診・検査・処置・リハビリ等までの待ち時間  
(1) とても短い (2) 短い (3) ふつう (4) 長い (5) 非常に長い
- 問20 問19で「非常に長い」「長い」と答えられた方は、下記に該当する項目を選んでください。  
(複数回答可)  
(1) 問診 (2) 診察 (3) 検査 (4) 処置 (点滴など) (5) リハビリ (6) 会計  
(7) その他 ( )
- 問21 待ち時間に関する意見について (1) ある (2) ない
- 問22 問21で「ある」と答えられた方は、下記の該当する項目を選んでください。(複数回答可)  
(1) 番号表示がわかりにくい (2) 順番がわかりにくい (3) 外出ができない  
(4) 待合室の環境が悪い (5) 横になりたい (6) その他 ( )
- 問23 待ち時間対策に関する要望 (1) ある (2) ない
- 問24 問23で「ある」と答えられた方は、下記の該当する項目を選んでください。(複数回答可)  
(1) 雑誌の充実 (2) 売店の充実 (3) 食堂の充実 (4) 喫茶コーナーの設置  
(5) 携帯電話の呼出システムの導入 (6) その他 ( )

### 病院全体について

- 問25 病院職員の言葉づかい・態度・身だしなみ  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問26 病院全体の清潔感  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問27 病院全体の満足度  
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

その他、当院に対するご意見、ご要望がございましたらお聞かせください。

( .....  
.....  
..... )

ご記入が終わられましたら、アンケート回収箱に入れてください。  
ご協力ありがとうございました。

周南市立新南陽市民病院  
サービス向上委員会