

外来患者満足度調査 結果報告書

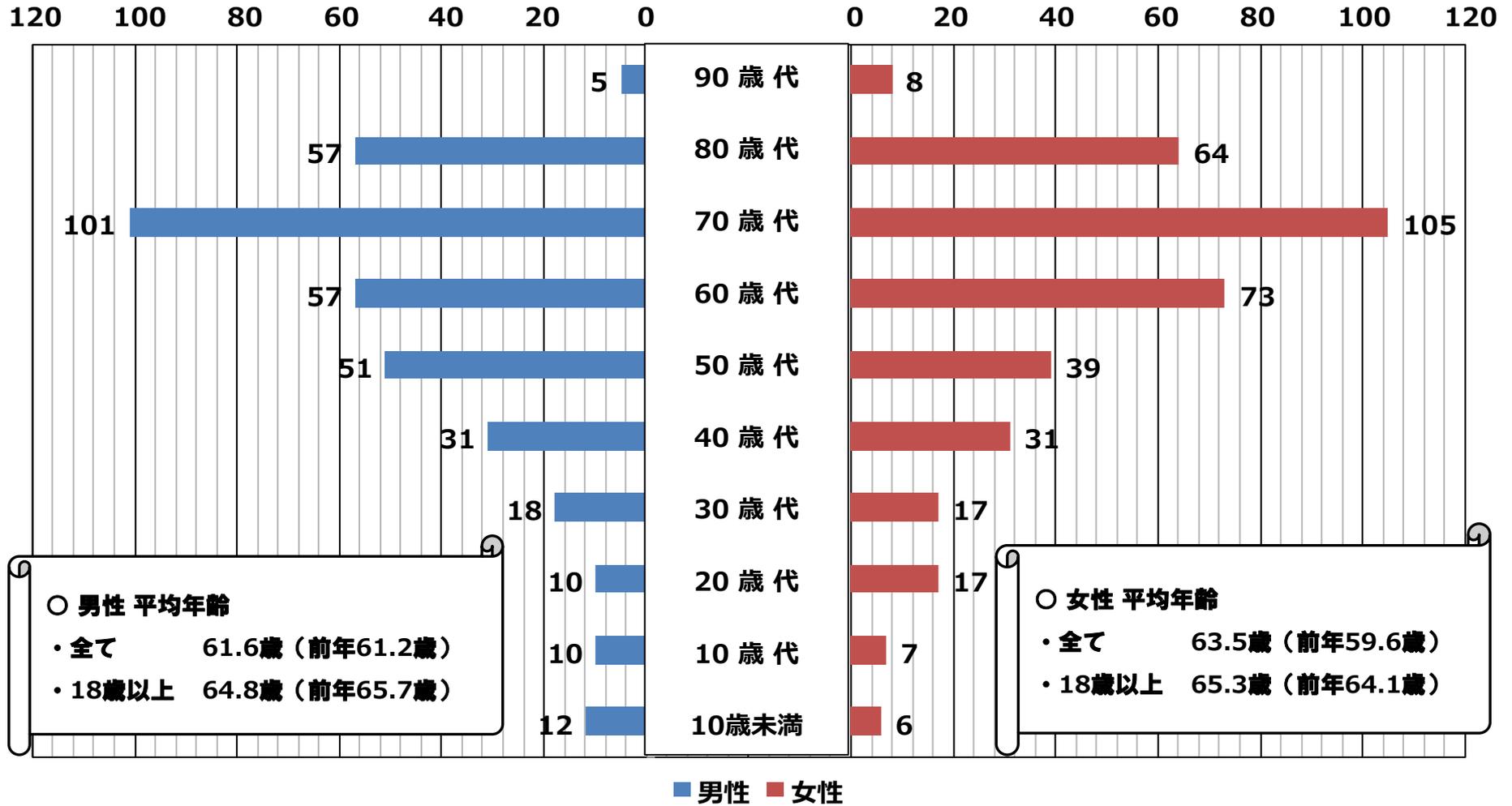
令和2年12月

坂出市立病院 医事課

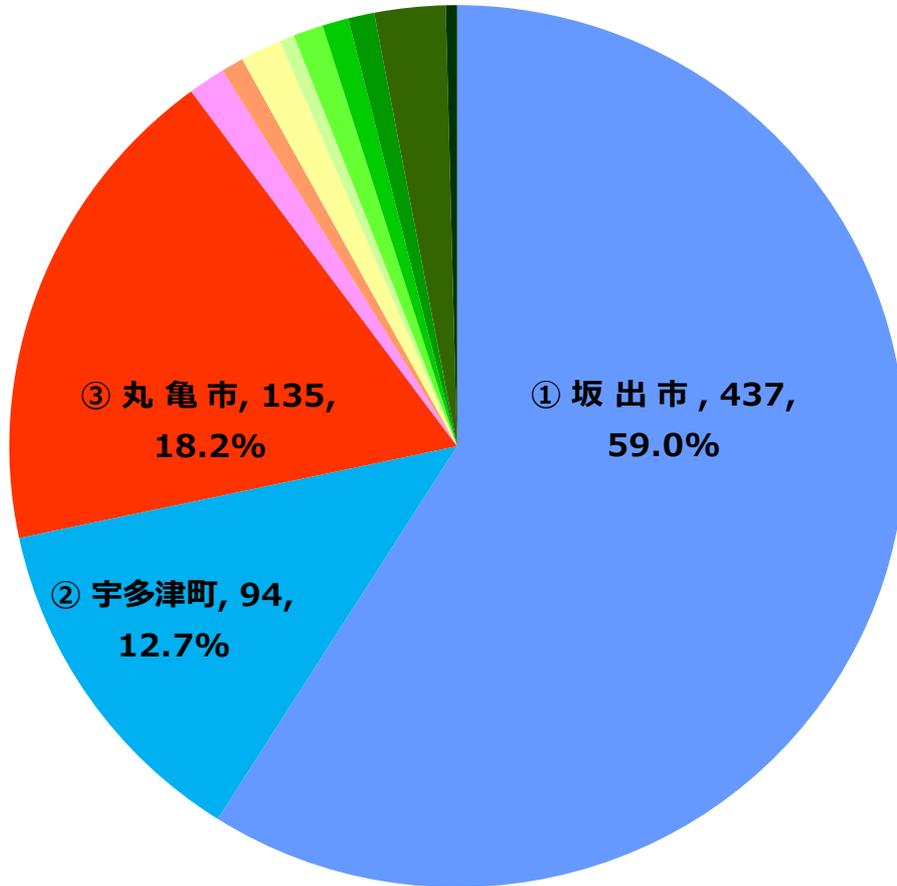
調査の概要

調査目的	外来患者の当病院の評価・満足度等を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる。										
調査対象	外来患者										
調査方法	会計窓口で順路案内表を提出された患者に、直接声掛けし、会計の待ち時間を利用して記入していただく方式										
調査時期	令和2年9月7日（月曜日）～9月18日（金曜日）までの平日10日間										
回答件数	746件（令和元年 656件）										
集計分析	<p>① 無回答は、構成比の母数から除外している。</p> <p>② 5段階選択肢に以下の係数を乗じてインデックス（平均評価点）を算出している。</p> <table><tr><td>「非常に満足」</td><td>100点</td></tr><tr><td>「満足」</td><td>75点</td></tr><tr><td>「どちらともいえない」</td><td>50点</td></tr><tr><td>「やや不満」</td><td>25点</td></tr><tr><td>「不満」</td><td>0点</td></tr></table>	「非常に満足」	100点	「満足」	75点	「どちらともいえない」	50点	「やや不満」	25点	「不満」	0点
「非常に満足」	100点										
「満足」	75点										
「どちらともいえない」	50点										
「やや不満」	25点										
「不満」	0点										

年齢・性別

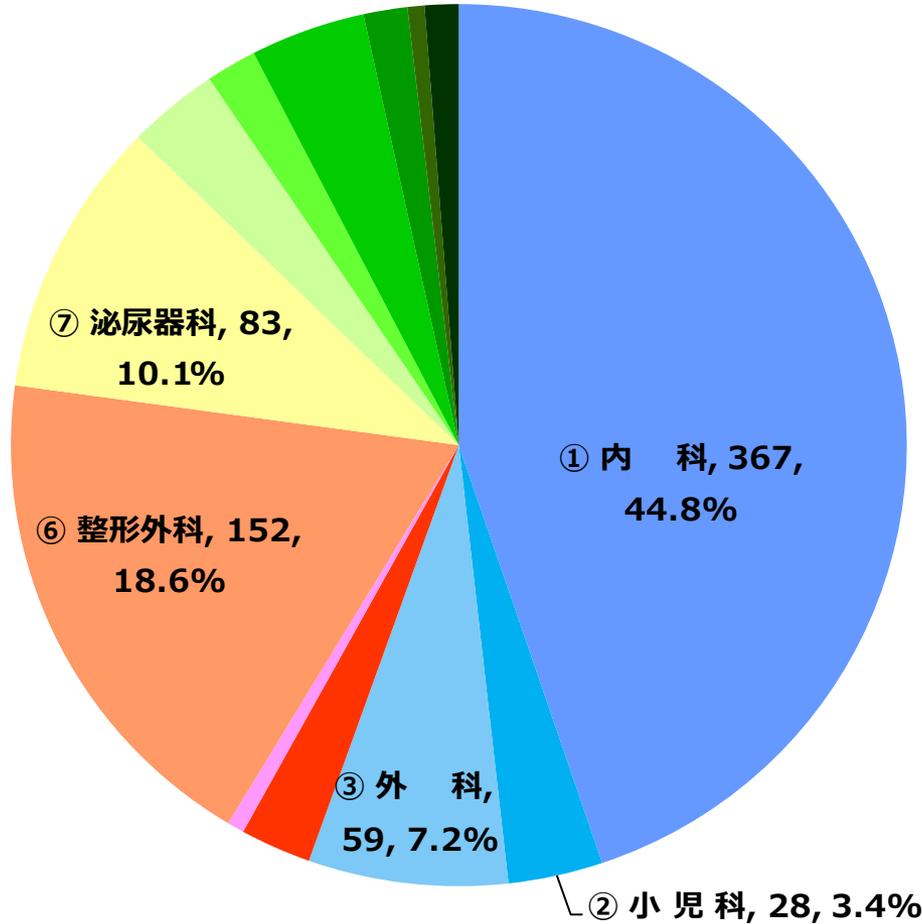


住所



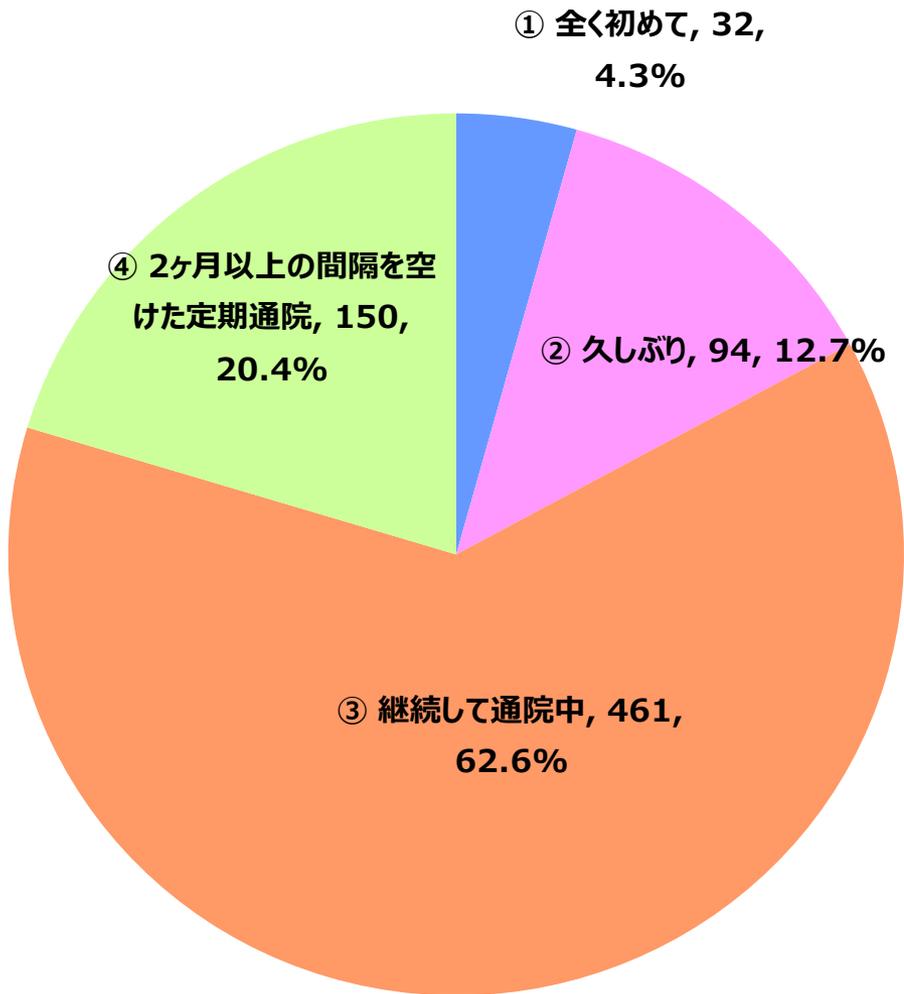
住 所	令和2年		令和元年	
	件数	構成比	件数	構成比
① 坂出市	437	59.0%	403	62.0%
② 宇多津町	94	12.7%	83	12.8%
③ 丸亀市	135	18.2%	106	16.3%
④ 善通寺市	10	1.4%	8	1.2%
⑤ 綾川町	6	0.8%	8	1.2%
⑥ 多度津町	11	1.5%	8	1.2%
⑦ 琴平町	4	0.5%	2	0.3%
⑧ まんのう町	8	1.1%	7	1.1%
⑨ 観音寺市	7	0.9%	3	0.5%
⑩ 三豊市	7	0.9%	6	0.9%
⑪ 高松市	19	2.6%	13	2.0%
⑫ その他	3	0.4%	3	0.5%

診療科



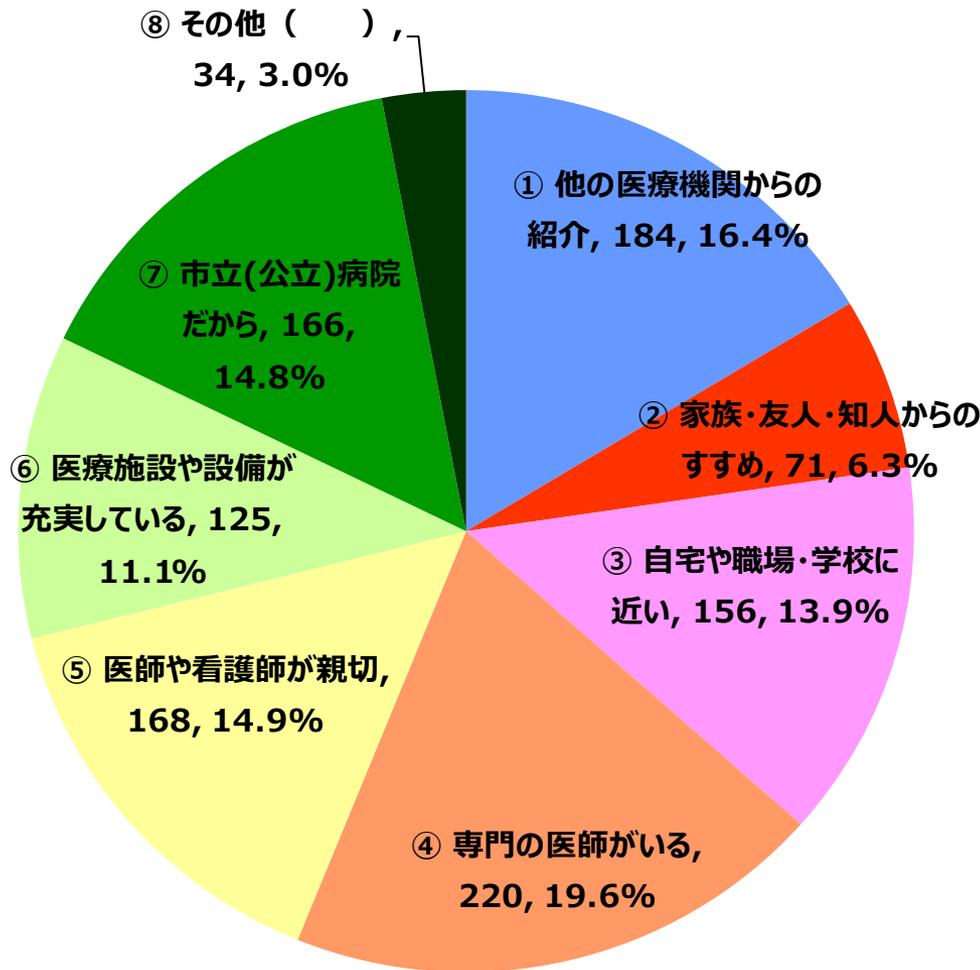
診療科	令和2年		令和元年	
	件数	構成比	件数	構成比
① 内科	367	44.8%	273	38.0%
② 小児科	28	3.4%	55	7.7%
③ 外科	59	7.2%	65	9.1%
④ 呼吸器外科	21	2.6%	8	1.1%
⑤ 脳神経外科	5	0.6%	2	0.3%
⑥ 整形外科	152	18.6%	126	17.5%
⑦ 泌尿器科	83	10.1%	83	11.6%
⑧ 産婦人科	27	3.3%	32	4.5%
⑨ 眼科	15	1.8%	15	2.1%
⑩ 耳鼻咽喉科	34	4.2%	40	5.6%
⑪ 放射線科	13	1.6%	6	0.8%
⑫ 麻酔科	5	0.6%	4	0.6%
⑬ 健康診断/予防接種	10	1.2%	9	1.3%

通院状況



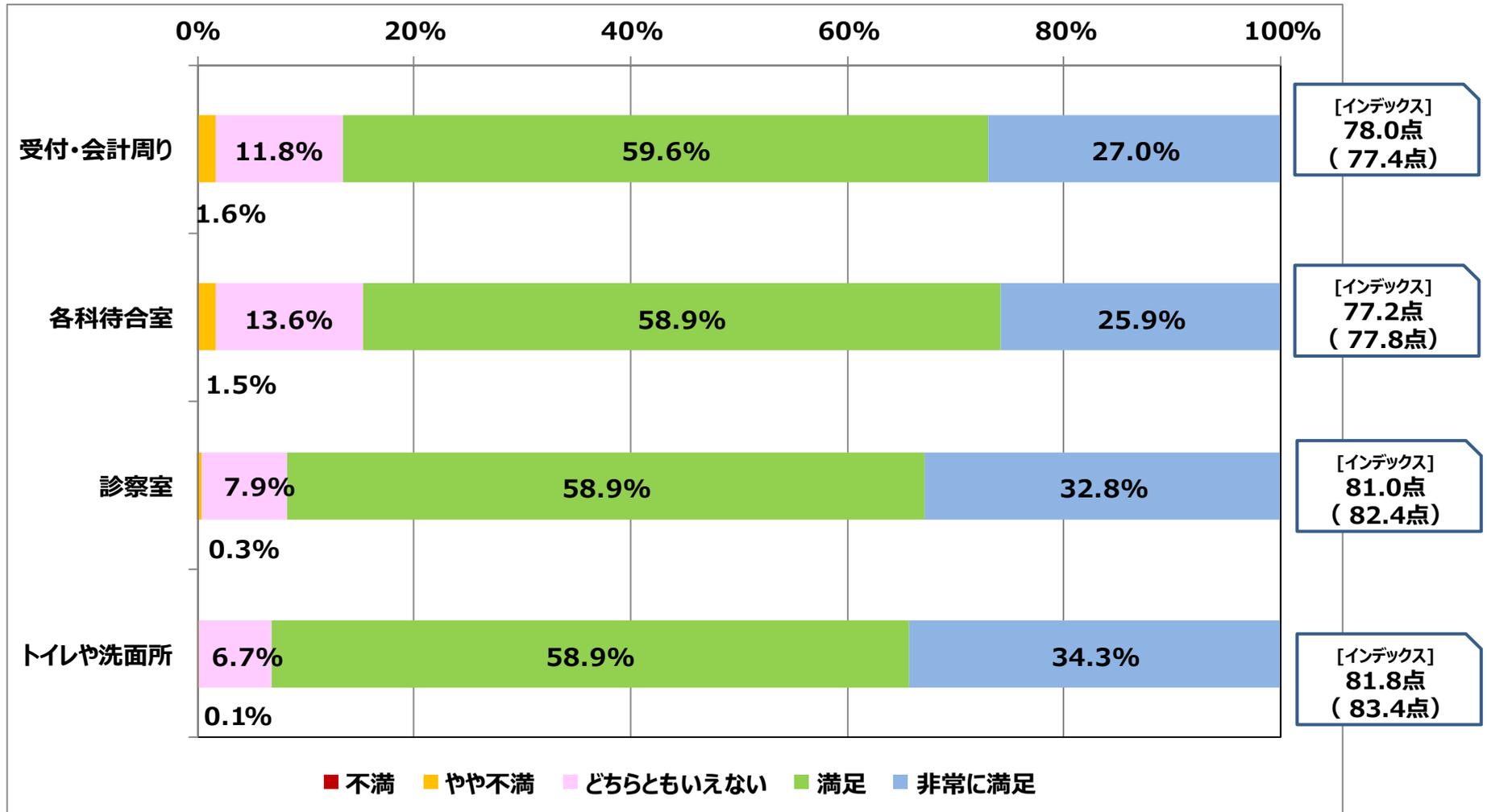
通院状況	令和2年		令和元年	
	件数	構成比	件数	構成比
① 全く初めて	32	4.3%	18	2.8%
② 久しぶり	94	12.7%	93	14.4%
③ 継続して通院中	461	62.6%	409	63.4%
④ 2ヶ月以上の間隔を空けた定期通院	150	20.4%	125	19.4%

受診動機



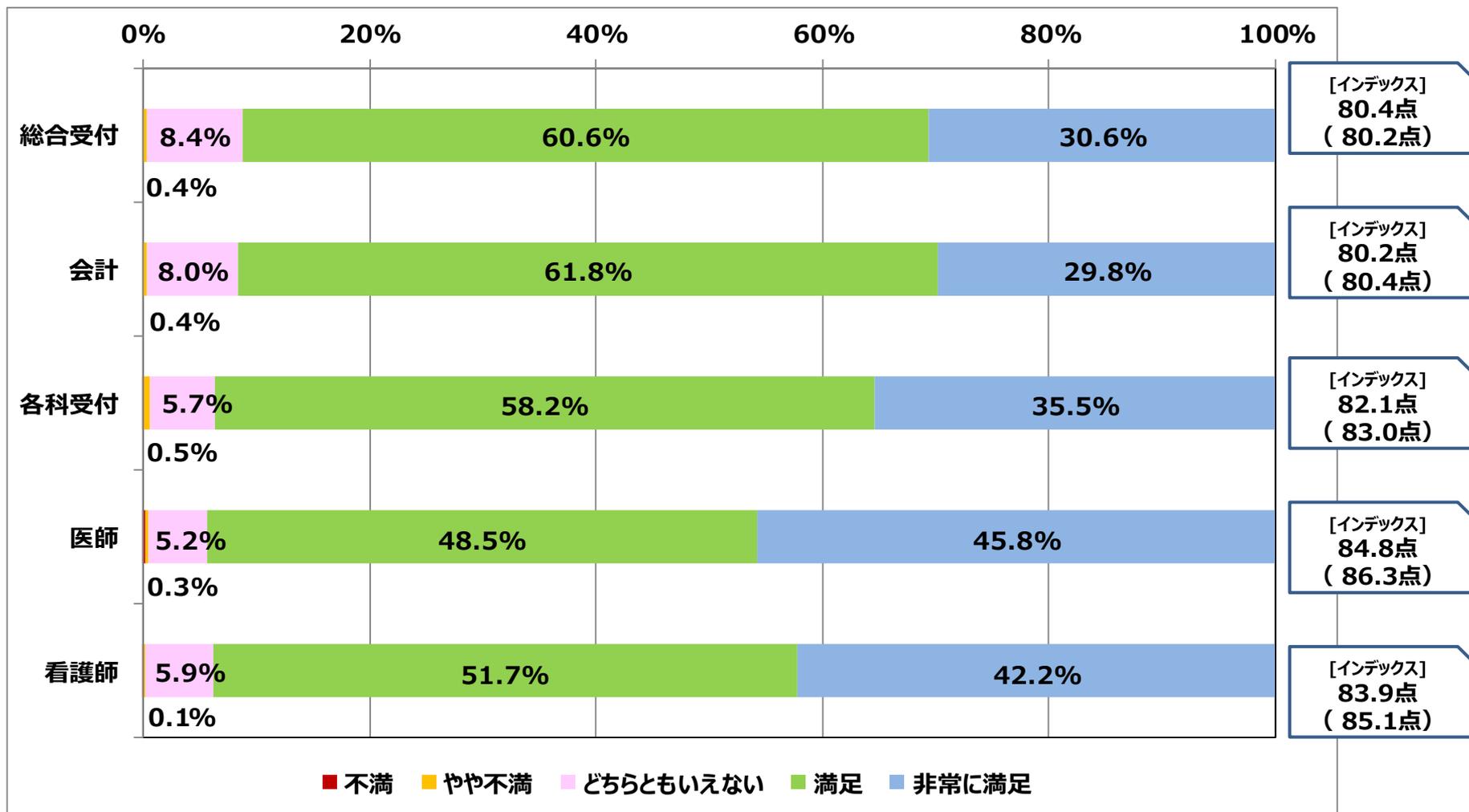
受診動機	令和2年		令和元年	
	件数	構成比	件数	構成比
① ① 他の医療機関からの紹介	184	16.4%	143	13.8%
② ② 家族・友人・知人からのすすめ	71	6.3%	78	7.5%
③ ③ 自宅や職場・学校に近い	156	13.9%	188	18.2%
④ ④ 専門の医師がいる	220	19.6%	155	15.0%
⑤ ⑤ 医師や看護師が親切	168	14.9%	173	16.7%
⑥ ⑥ 医療施設や設備が充実している	125	11.1%	104	10.0%
⑦ ⑦ 市立(公立)病院だから	166	14.8%	173	16.7%
⑧ ⑧ その他 ()	34	3.0%	22	2.1%
その他の受診動機の内容				
救急搬入		7		4
休日当番日		-		2
コロナ受入病院として地域貢献が できている		1		-

施設面（設備や雰囲気）



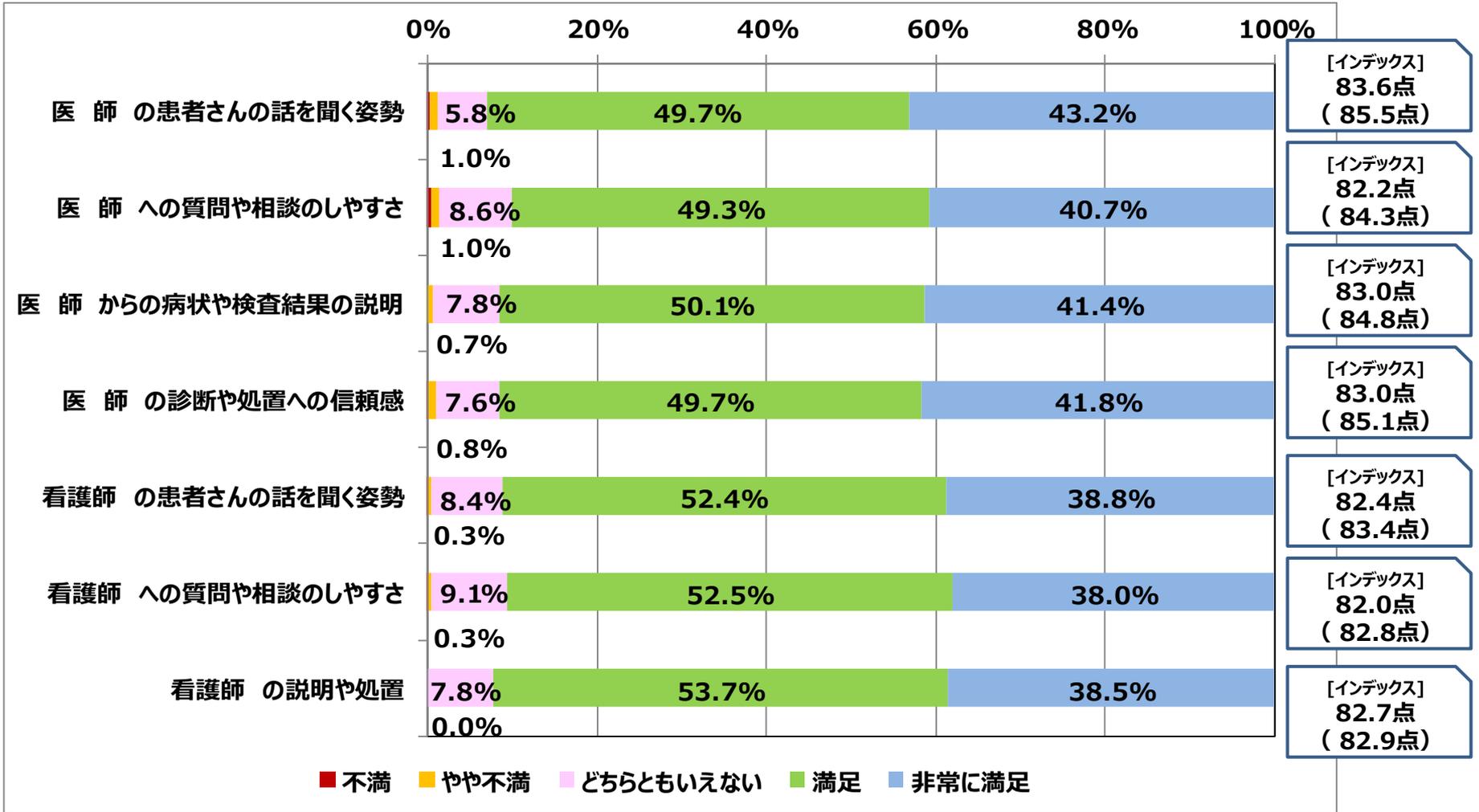
※インデックス()書きは、令和元年度値

接遇面（言葉遣いや態度）



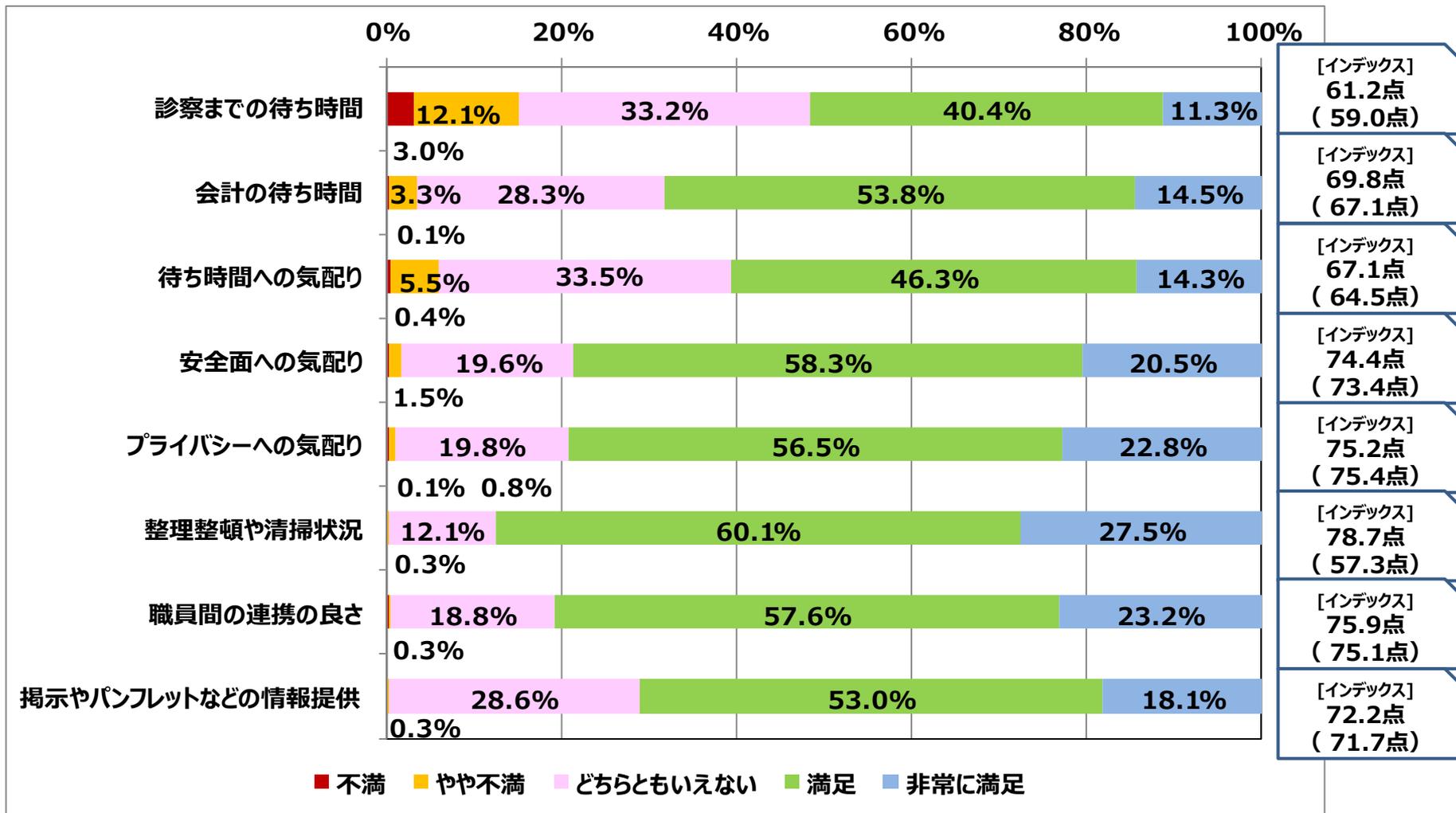
※インデックス()書きは、令和元年度値

診療面



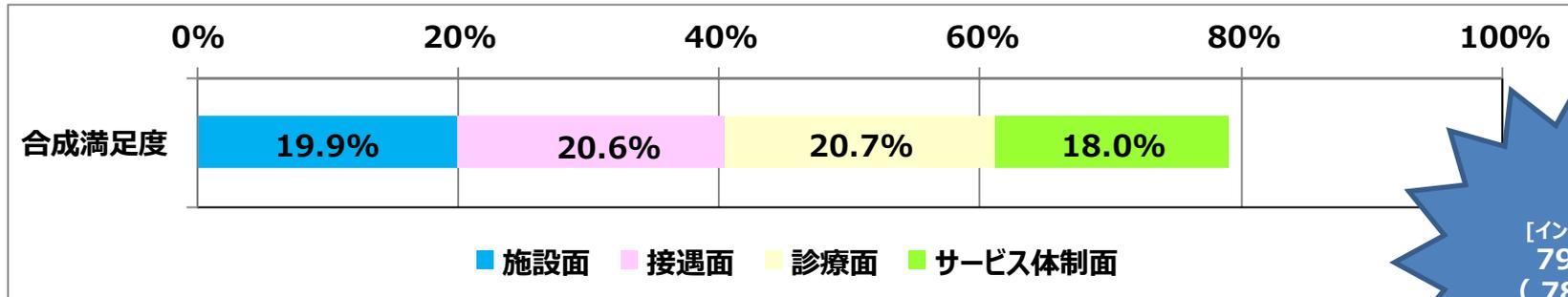
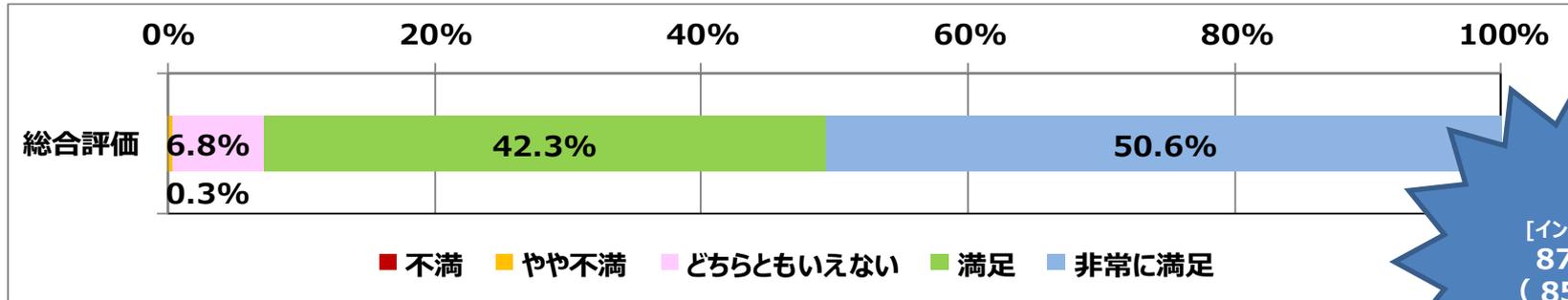
※インデックス()書きは、令和元年度値

サービス体制面



※インデックス()書きは、令和元年度値

総合評価



<合成満足度の算出方法>

「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（平均評価点）をそれぞれ1/4した合計値。

※インデックス()書きは、令和元年度値

ご意見・ご要望（施設面）

- ◆ 受付の待合いの空間がもう少しあれば良いと思う。会計機と窓口を少し離れた方が良いと思う。
- ◆ 会計前が狭い。混雑の対策（診療費支払機の設置場所の変更など）をお願いしたい。
- ◆ 車椅子での待合い場所エリアを多くして。
- ◆ 待ち時間が長いので、待合室を広げて欲しい。
- ◆ 通路が狭い。待合室をベッドが横切る。椅子とパーテーションが狭すぎて圧迫感を感じる。
- ◆ 待合いが狭い。患者同士がよくぶつかる。
- ◆ 多数の科を受診するとき、午前と午後を跨ぐとき、待っている場所、休憩する場所が非常に少ないと思う。また、食堂がないのも困る。食堂があれば助かります。
- ◆ 駐車場が入れにくい。

ご不自由をおかけします。受付・会計周り、外来待合室、駐車場等の改善・改良につきましては、限られたスペース等の関係から困難な状況であったり、厳しいものがあります。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願いします。

ご意見・ご要望（施設面）

- ◆ 階段の絨毯にゴミが落ちている。
- ◆ せっかく新しく美しい病院に替わったのに掃除のモップが汚れているのか、白いところが黒ずんでいるのが残念です。
- ◆ 掃除がいきとどいてない時があります。

ご不快な思いをさせて申し訳ありません。ご指摘のゴミ、汚れについて、巡回時に確認して確実に清掃を行うよう対応します。また、モップについては汚れたら取替えて清掃するようにします。ご来院される皆さまが快適に過せるようサービスの向上に努めてまいります。ご意見ありがとうございました。

ご意見・ご要望（接遇面）

- ◆ 受付番号以外で呼ぶときは「様」付けでは？「さん」付けで呼んでいた。

「様」呼称は、医療界における「患者中心の医療」の流れの中で普及しましたが、「違和感がある」「よそよそしさと冷たさを感じる」「患者に様をつけるのは日本語としておかしい」などの理由から、「さん」呼称に戻す医療機関が多くを占めるようになりました。当院においても、患者さんと病院は対等の関係にあるべきとの観点に立ち、「さん」という呼称に統一しております。ご理解いただきますようお願いいたします。

- ◆ スタッフによって対応が大きく違うように感じる。良い人もいれば聞き取りづらく分かりづらい人もいる。

ご不快な思いをさせて申し訳ありません。スタッフには、ご指摘いただきましたご意見の報告と改善を依頼いたしました。なお今後、聞き取りづらい、分かりづらい点などございましたら、その際にその旨お申し出ください。ご意見ありがとうございました。

ご意見・ご要望（診療面）

- ◆ ○○医師は、患者の言葉を否定する。聞こうとしない。
- ◆ 患者の質問に対して、もう少し分かりやすく説明して欲しい。
- ◆ 先生も忙しいでしょうが、もう少し相談にのって欲しいです。
- ◆ 先生のお人柄によりますので、一概には言えません。
- ◆ 医師により違いがあり、受診日により言いづらい日がある。
- ◆ 医師の態度は悪い。受付、看護師は良い。
- ◆ 診察日によって担当の先生が変わるので、何となく態度の良くない（感じの良くない）と感じられる先生がいました。

ご不快な思いをされたことにつきまして、誠に申し訳なく思います。ご指摘いただきましたご意見について、診療部長より医局会にて周知、指導を行い、患者さんに寄り添った対応を心掛けてまいります。ご意見ありがとうございました。

ご意見・ご要望（診療面）

- ◆ 採血の時、うまく採血できないときは、ベテランの方に交代して欲しい。

痛い思いをさせたことについて、お詫び申し上げます。採血室では、午前中3～4人のスタッフが対応していますが、採血ができなかった場合には早い段階で他スタッフに声をかけて交代するようにしております。ただ、状況により、すぐに変われない場合もありますので、ご理解とご協力をお願いします。

- ◆ 検査に少し不信がある。採血前、30分も横にならされたり、肝臓の超音波検査の時に、部屋の隅でうろうろする人がいた。

ご不快な思いをさせて申し訳ありません。内分泌ホルモンについて安静時の検査を行う際、採血前に30分横になっていただくことがあります。

超音波検査は、技師と消化器内科医の2名で施行することが多く、ダブルチェックを行うために後ろからエコー画像を一緒に確認しています。そのときに誤解を与えるような行動に見えたのは残念に思います。

以後、きちんとした説明、誤解のない行動を行うように努めてまいります。

ご意見・ご要望（サービス体制面）

- ◆ 待ち時間を改善して欲しい。予約時間の意味を考えて欲しい。
- ◆ 予約していても待ち時間が長い。
- ◆ 予約の時間を守って欲しい。
- ◆ とにかく待ち時間が長すぎる。
- ◆ 待ち番号の次の人も画面に出たら良いと思います。
- ◆ 会計あたりの混み具合が気になります。

いつも長時間の待ち時間を、患者さんに強いてしまっているのは、本当に心苦しく思っております。病状が安定している外来患者さんを、なるべくかかりつけ医に紹介することで、外来患者さんを減らす努力をしています。これ以上の医師の増員は難しく、当日の診療の状況、緊急検査・手術、救急の患者さんや入院患者さんの対応等により、結果的にご迷惑をおかけしております。引続き、待ち時間の短縮に努力してまいります。ご理解をお願いします。

ご意見・ご要望（サービス体制面）

◆ 入院中の食事の内容が今ひとつかな。

患者さんに提供している食事は、医師、看護師、食事部会の職員で、毎日、必ず検食し、その意見を参考に、給食調理業務を担当する委託者と検討・協議を重ねております。治療食は食事療法上の制限がありますが、その範囲内で、より美味しく食べていただけるように、献立・調理方法などを改善して、今後も喜んで召し上がっていただける食事の提供に努めてまいります。ご意見ありがとうございました。

◆ 小児科入院時に付き添いが必要なので、プラスでお金が掛かっても良いので付き添い食サービスがあるとうれしいです。

現時点では、患者さんごとに異なる内容の治療食やそれぞれの状態に合った食事形態の調理・盛り付け、配膳・回収等で手一杯な状況であり、付き添い食の提供は出来かねる状況です。ご理解をお願いいたします。

ご意見・ご要望（その他）

- ◆ 外来診察に来た人の体温を測らないので心配です。
- ◆ 他の病院に比べコロナのセキュリティが甘いと思います。もっと厳しく1人1人に対応してください。
- ◆ コロナ対策が、他の病院やお店と比べて、遅いような気がしました。

ご不快な思いをさせて申し訳ありません。感染対策とご来院の皆さまの利便性を両立するため、当院は中讃地区の流行状況によって対応を柔軟に変更しています。職員は、マスク、シールド、手指消毒を徹底するようにしていますし、ご来院される皆さまにはマスク、手指消毒の徹底をお願いしています。また、機械換気設備による換気を行い、モニタリングを行っております。ご理解とご協力をお願いします。

ご意見・ご要望（感謝の言葉）

- ◆ Drも看護師さんも親切です。病んだ人が来るところなので大切なことです。続けてくださいね。
- ◆ 喜多先生がとても分かりやすく、優しいので安心できます。
- ◆ 大工原先生、とても親切で、何でも相談できます。
- ◆ 内科の松岡先生に通院しておりますが、楽しくておもしろい。バッチグーです。
- ◆ 子供の通院しやすい病院です。川崎先生はすごく親切で本当に大好きです。小児科の看護師さんもいつも笑顔で優しくて何も言うことはないです。
- ◆ 半年前に骨折で手術入院しました。看護師さん、お医者さんによくしてもらいました。感謝しています。
- ◆ 医師は長時間待っていても心配りしてくれるし、対応は気持ちいいです。
- ◆ 親子2代お世話になっています。ありがとうございました。
- ◆ 病気は薬だけで治せるのも必要ですが、それ以上に皆さんの笑顔と優しい言葉で治るのです。ありがとうございました。
- ◆ コロナ等、大変とは思いますが、頑張ってください。

ご意見・ご要望（感謝の言葉）

この度は、アンケート調査にご協力いただきまして、ありがとうございました。
おかげさまで多くの貴重なご意見を頂戴することができました。
皆さまからいただきましたご意見・ご要望を、今後のサービスおよび病院運営の
改善に活かしてまいります。
今後とも、基本方針である「市民が安心して暮らせ、心の支えとなる病院に」を
目指してまいりますので、地域の皆さまのご支援、ご協力を賜りますよう、よろ
しくお願い申し上げます。

