

# 外来満足度調査 結果のご報告

当院では、平成30年度外来満足度調査を実施しました。  
ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆さまにお礼申し上げます。  
ここに、調査結果をご報告いたします。

今回の調査を通じて皆さまから頂いた評価、お叱り、励ましを  
全職員で共有し、今後ともより良い病院づくりに取り組んでまいり  
ます。

実施日：平成30年7月23日（月）

外来受診者総数：1007名

アンケート用紙配布枚数 984枚、回収727枚。

回収率73.9%（前回回収率61.4%）



## 1. 予約システムについて

- ・予約料金320円を頂いておりますが、予約料についてはご存じですか？

今回	はい	76.5%
	いいえ	23.5%

前回	はい	79.7%
	いいえ	20.3%

- ・「内科・総合診療科,消化器内科・腫瘍内科,整形外科,泌尿器科,放射線科,  
ペインクリニック内科,緩和ケア内科,歯科口腔外科」の受診には紹介状が  
必要なことをご存知ですか？

今回	はい	74.9%
	いいえ	25.1%

前回	はい	75.4%
	いいえ	24.6%

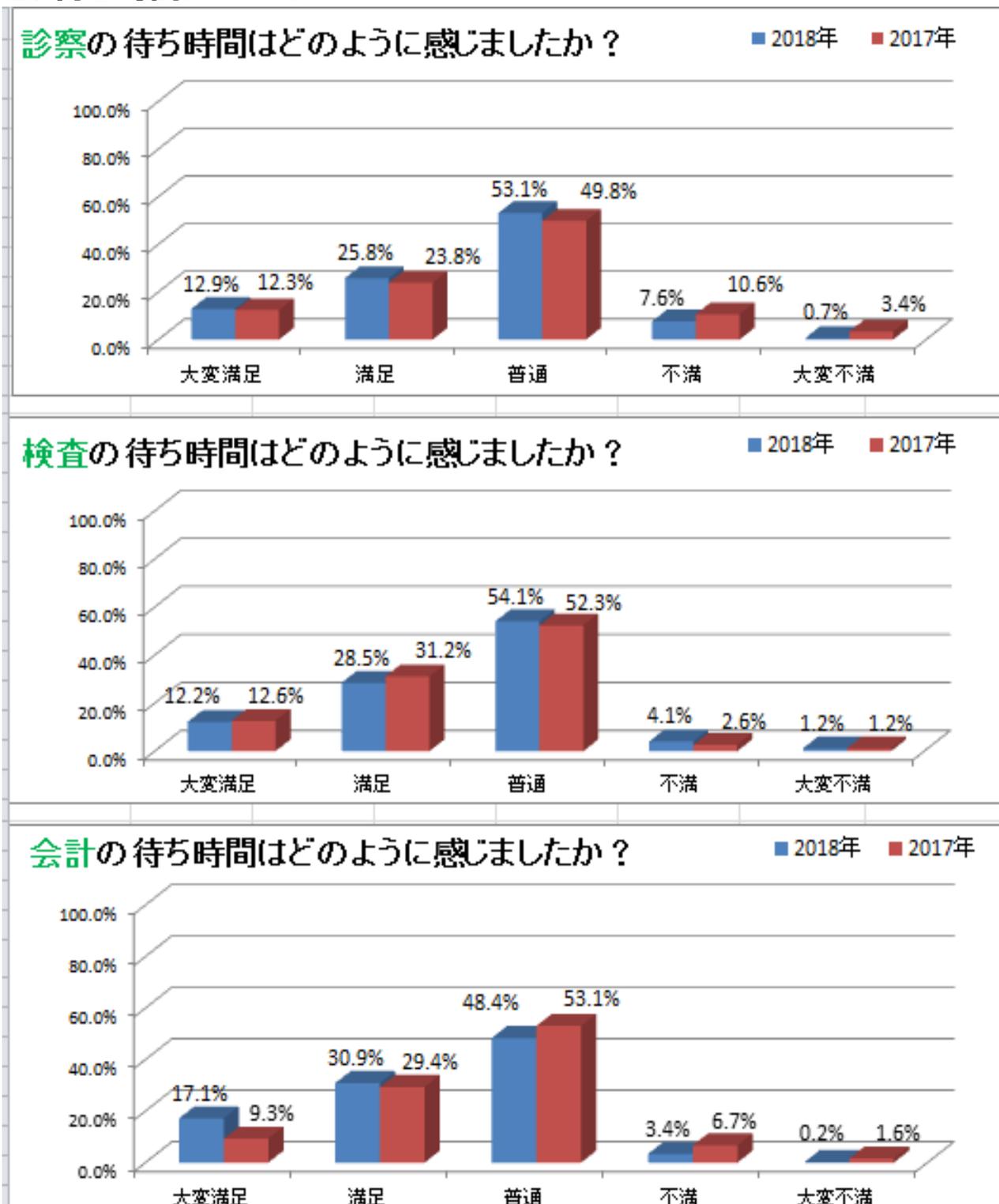
### <予約受診について>

- 1) 予約料については76.5%の患者さまが知っているという回答し前回より  
3.2%減少しました。

新患患者さまには【予約料算定のご案内】を配付しているが患者さまの  
ご意見の中に少数ではあるが予約料についての質問が寄せられています。  
今後、新患患者さまだけでなく再来の患者さまにも周知できるよう、予約  
料算定の案内を掲示するなど何らかの対策を考えていかなければならない  
と考ます。

- 2) 紹介状が必要な診療科については、知っているという回答した患者様は74.9%  
で前回より0.5%減少しました。

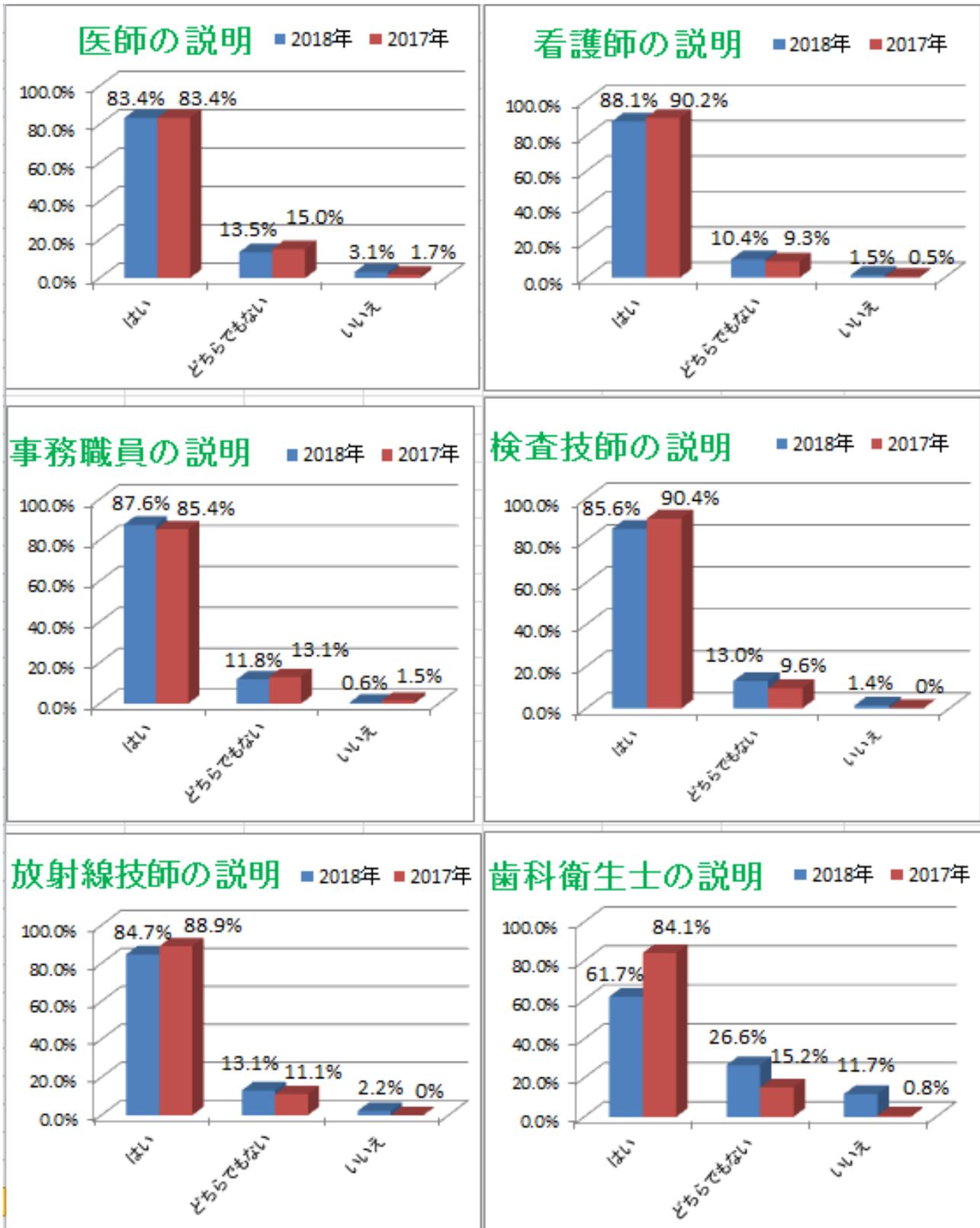
## 2. 待ち時間について



### 《待ち時間について》

【診察】【会計】では「大変満足」「満足」の回答がそれぞれ2.6%、9.4%増加し「不満」「大変不満」で5.8%、4.7%減少しているが、【検査】では「大変満足」「満足」が3.1%減少し「不満」「大変不満」が1.4%増加しました。改善傾向ではありますが、「不満」が0になるように今後も待ち時間の減少と患者さまへの誠実な対応が必要であると考えます。

### 3. 患者さまに対する説明は分かりやすかったですか？



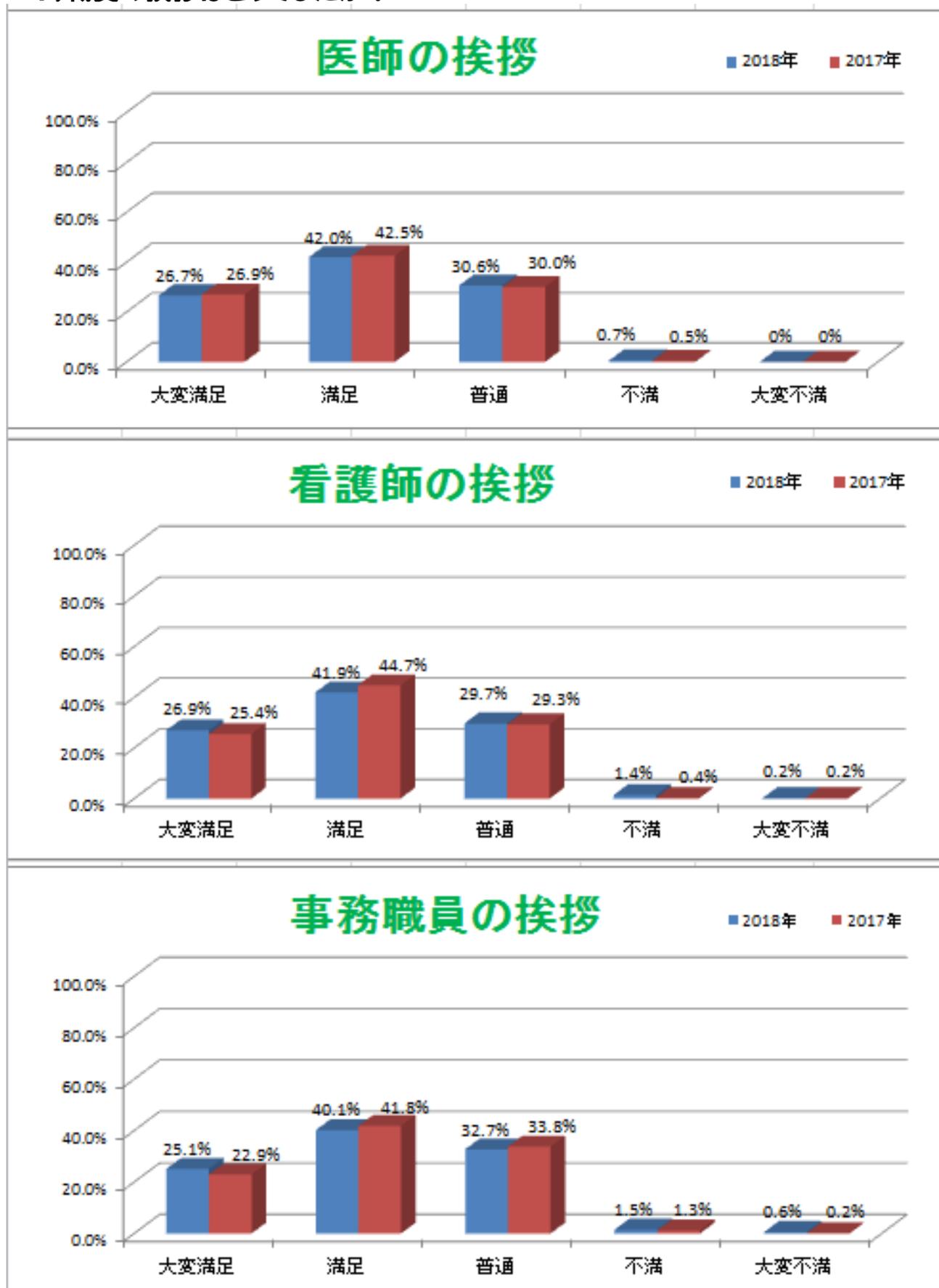
#### 《職員の説明について》

今回の調査では、ほとんどの職種が前年よりも満足度を下げてしまう結果となりました。

説明不足は患者さまを不安にさせる大きな要因にもなると反省をし、職員一人一人の意識と行動を高め、満足度の上昇につながるよう努めていきたいと思っております。

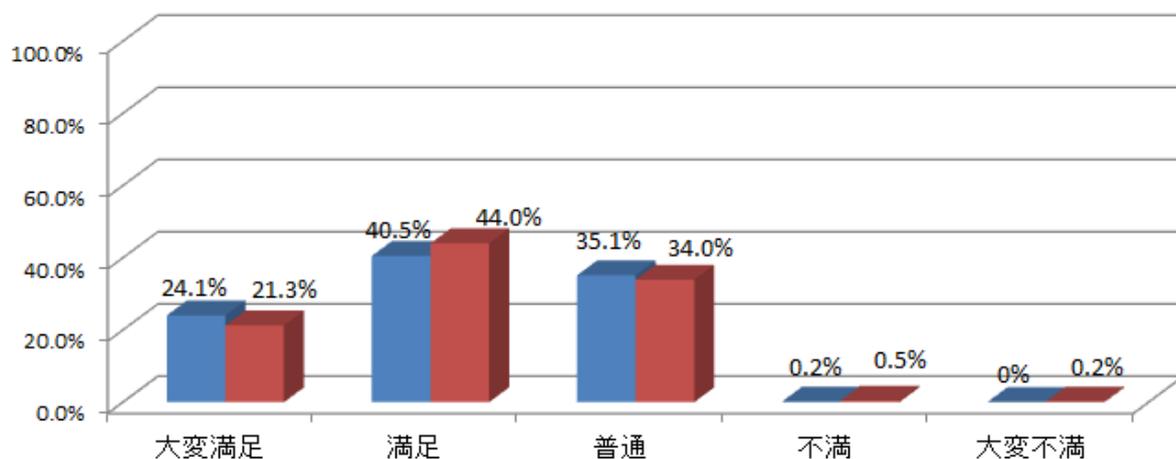
## 4. 職員の患者さまに対する接遇について

### 1) 職員の挨拶はどうでしたか？



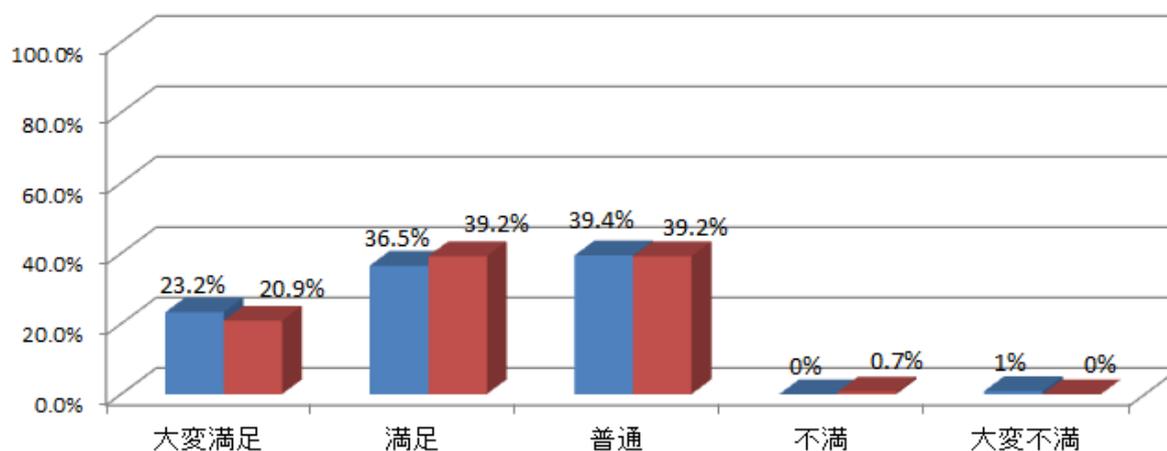
## 検査技師の挨拶

■ 2018年 ■ 2017年



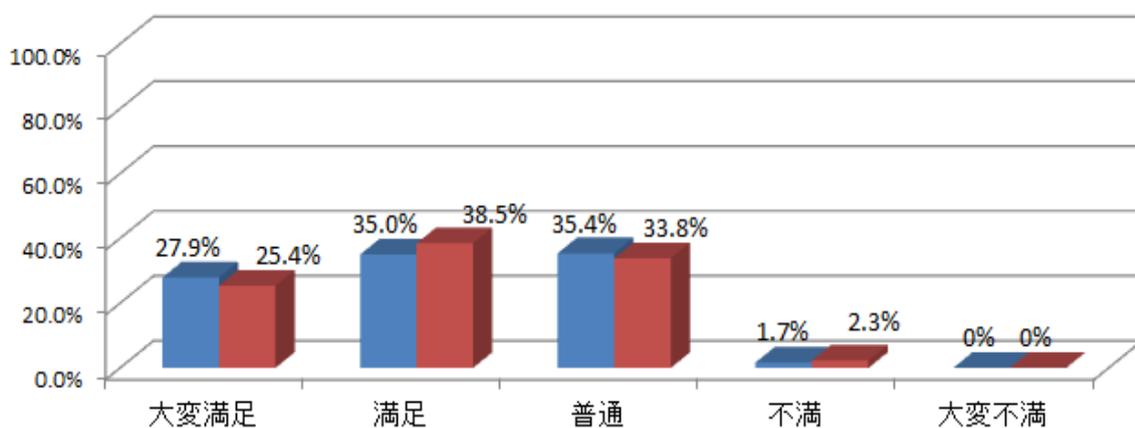
## 放射線技師の挨拶

■ 2018年 ■ 2017年

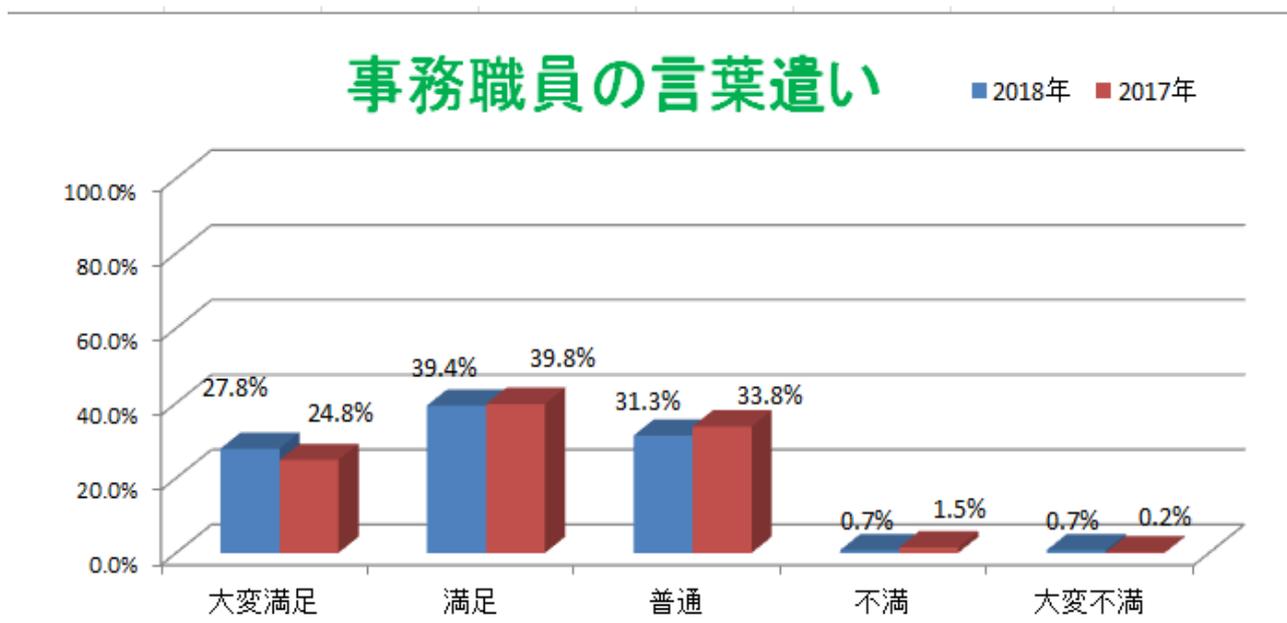
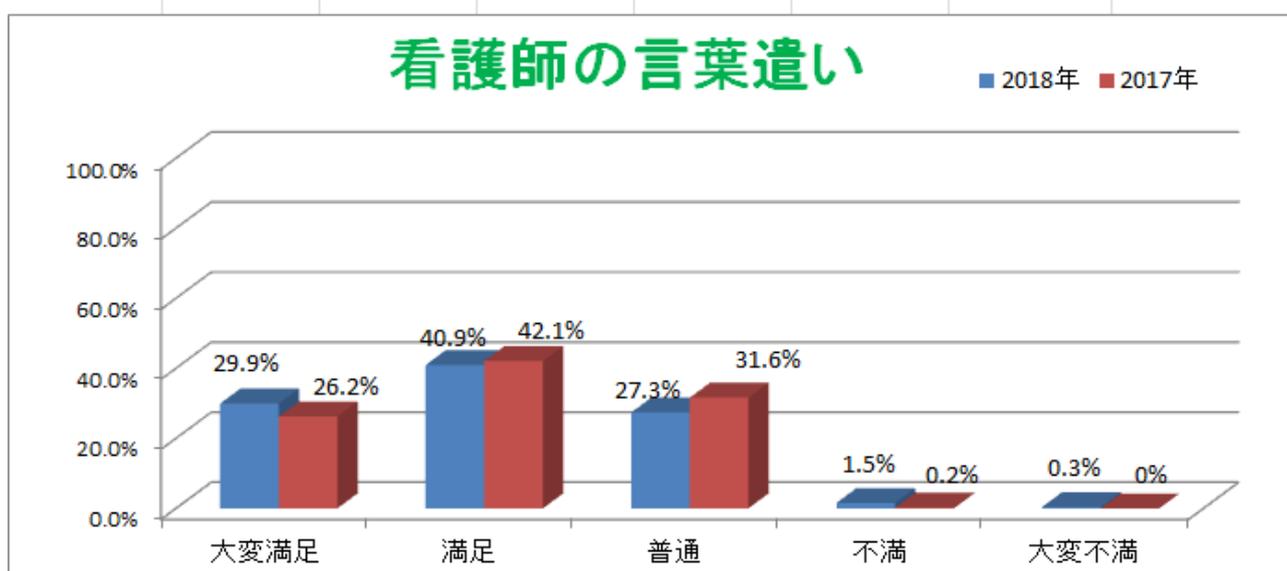
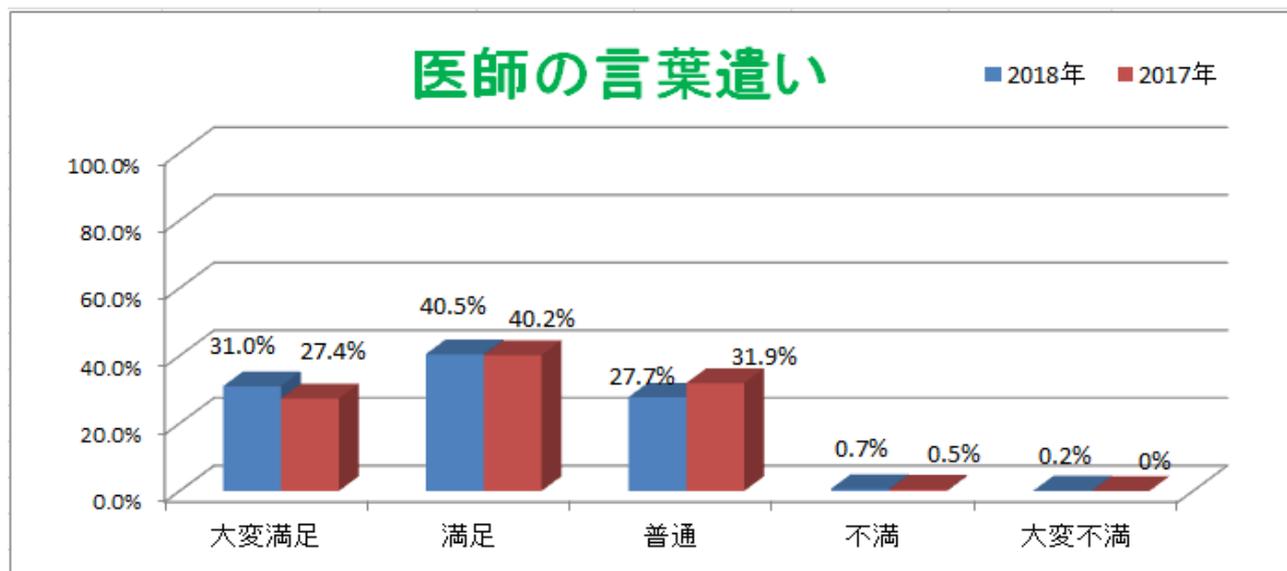


## 歯科衛生士の挨拶

■ 2018年 ■ 2017年

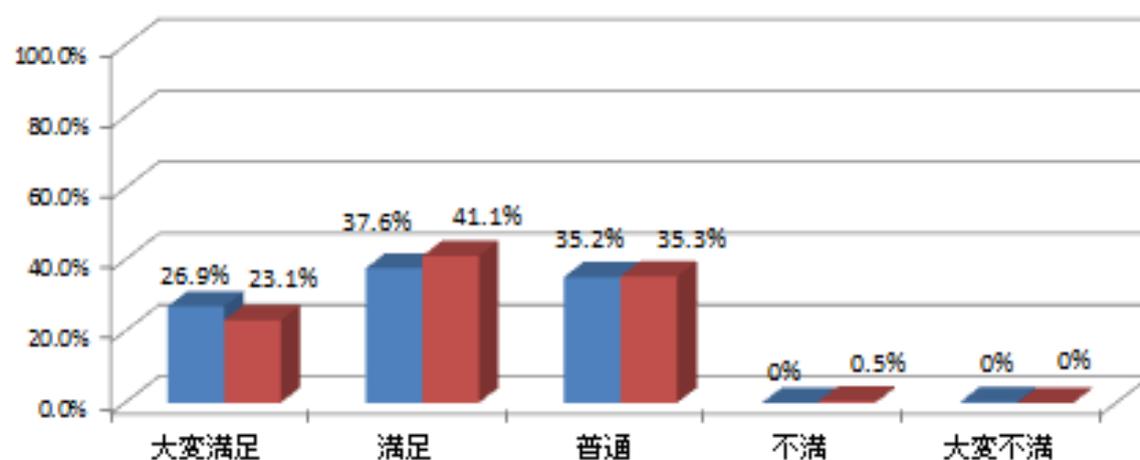


## 2) 職員の言葉遣いはどのように感じましたか？



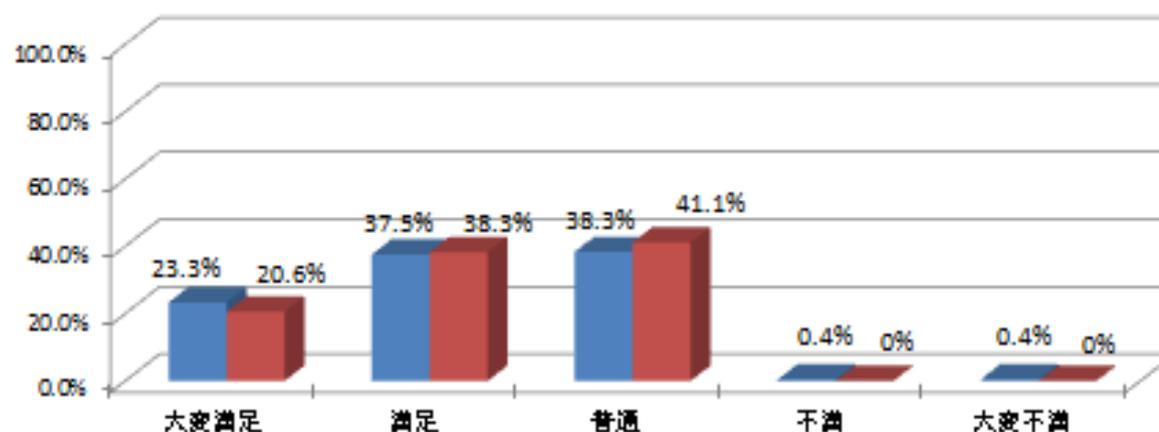
## 検査技師の言葉遣い

■ 2018年 ■ 2017年



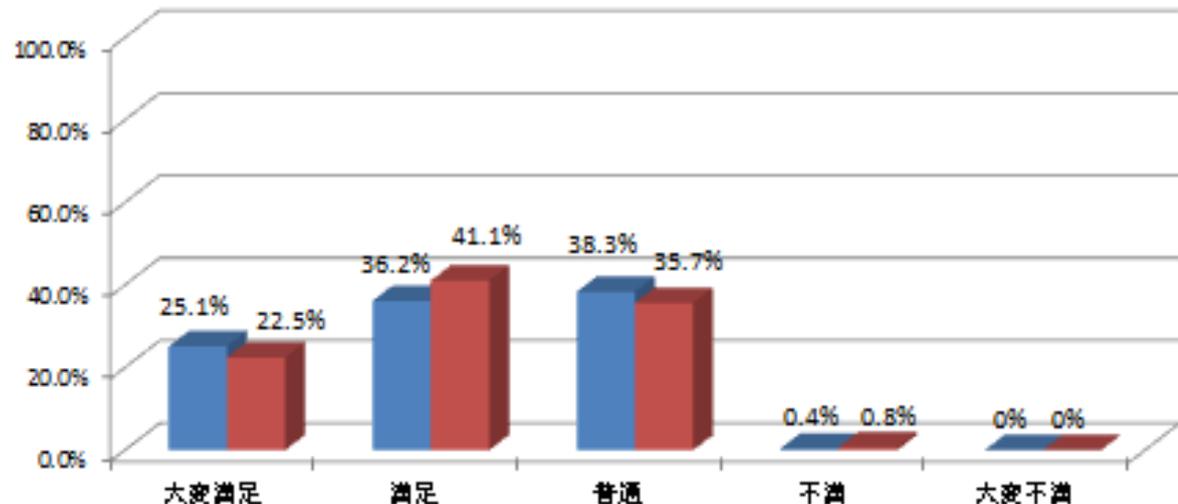
## 放射線技師の言葉遣い

■ 2018年 ■ 2017年

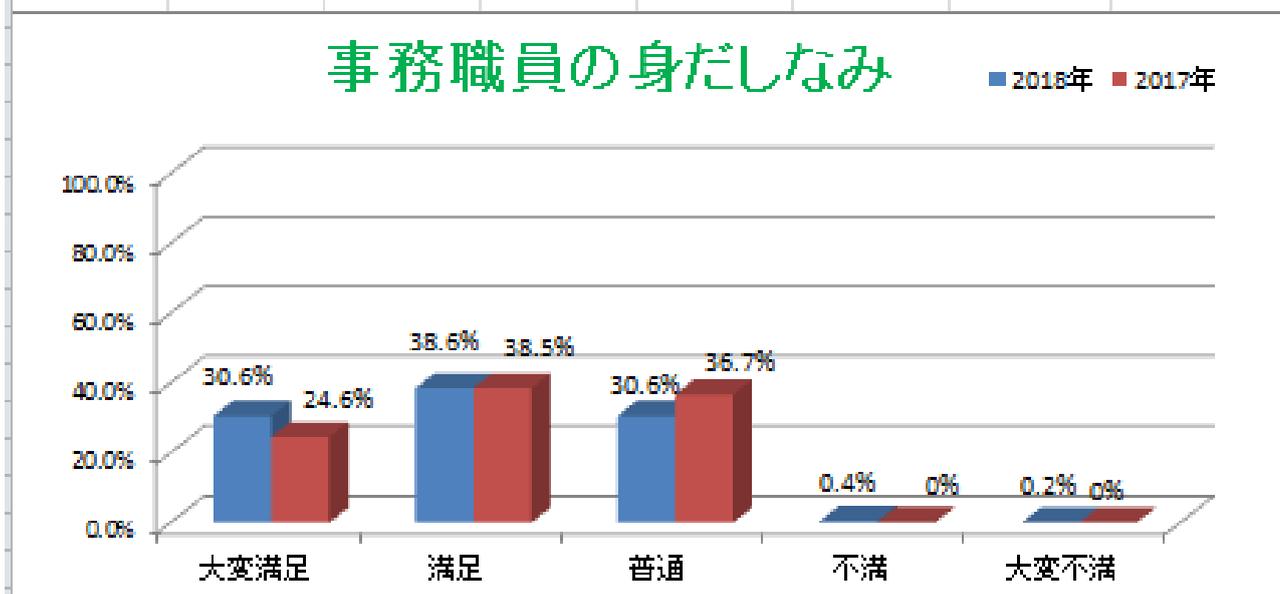
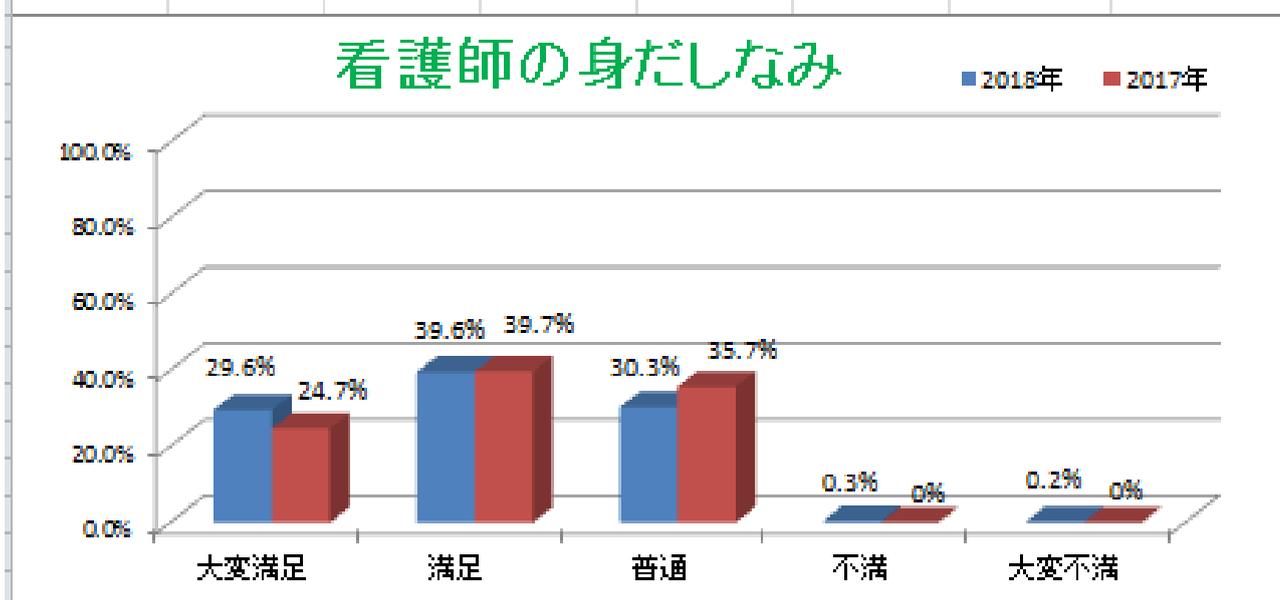
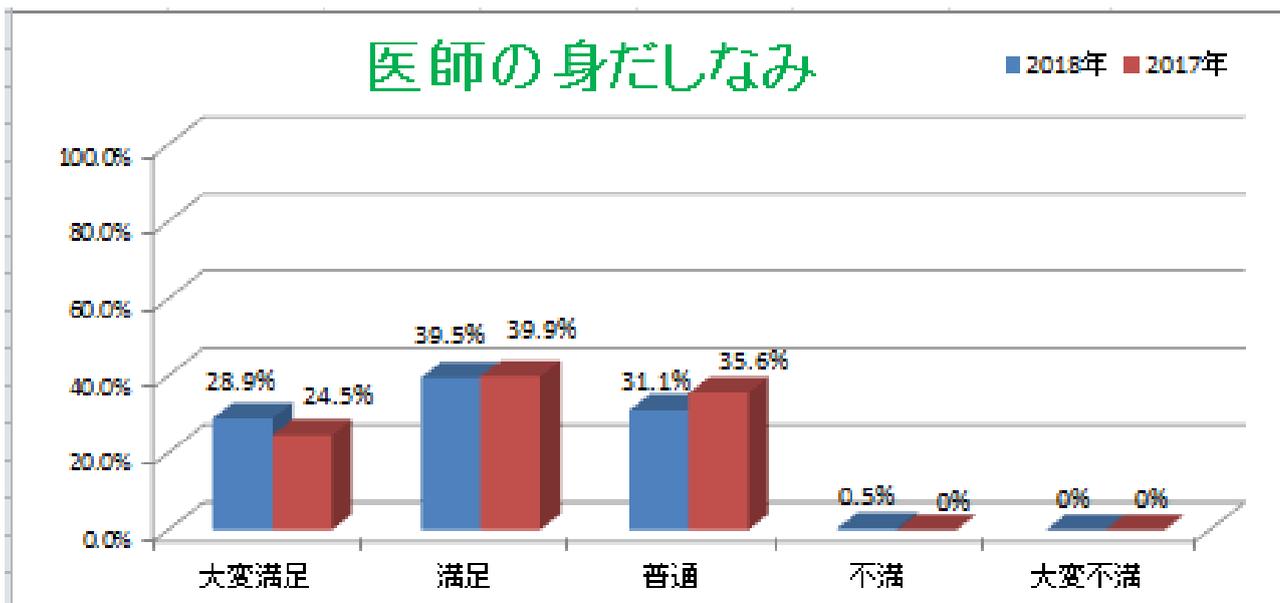


## 歯科衛生士の言葉遣い

■ 2018年 ■ 2017年

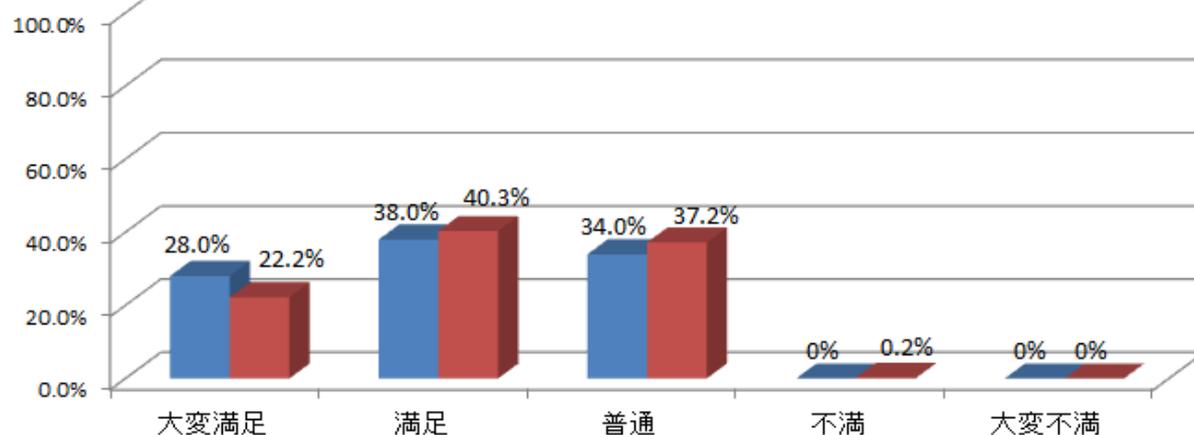


### 3) 職員の身だしなみはどのように感じましたか？



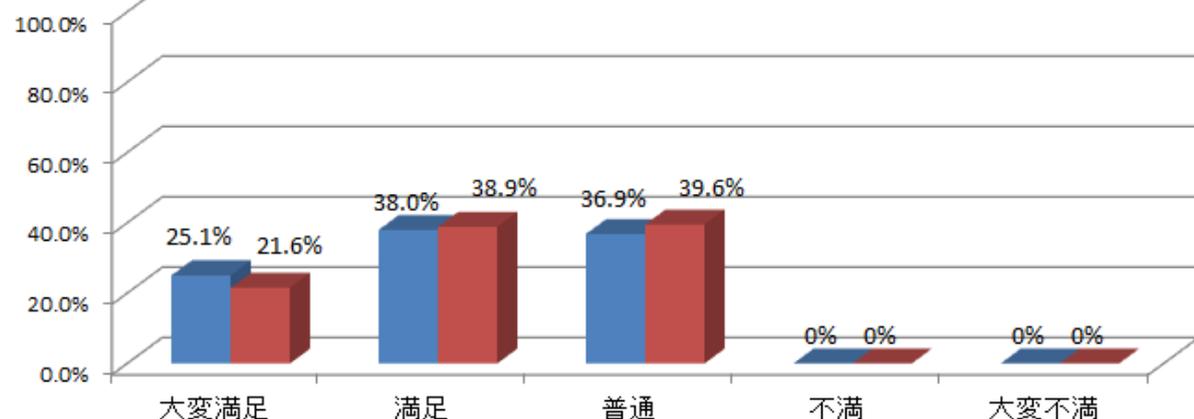
## 検査技師の身だしなみ

■ 2018年 ■ 2017年



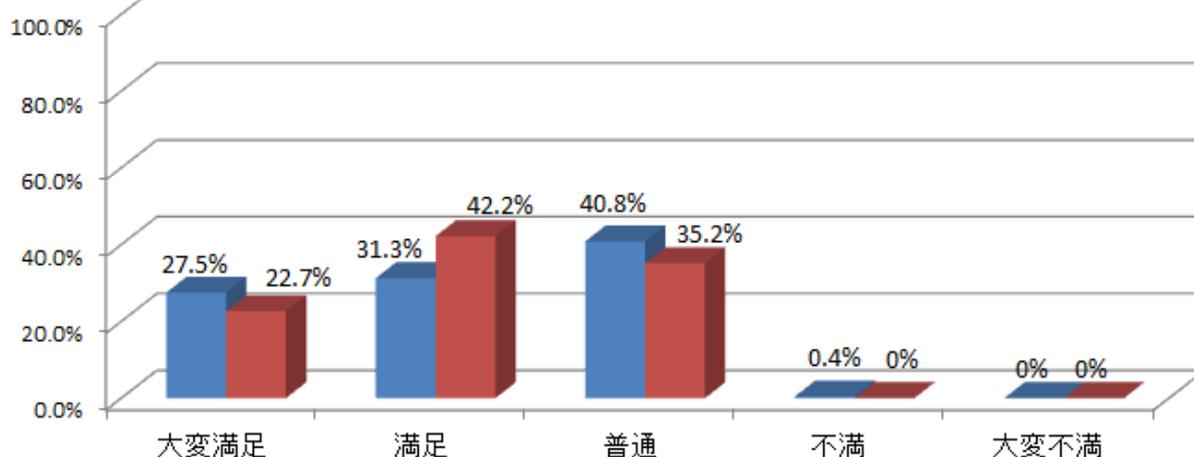
## 放射線技師の身だしなみ

■ 2018年 ■ 2017年

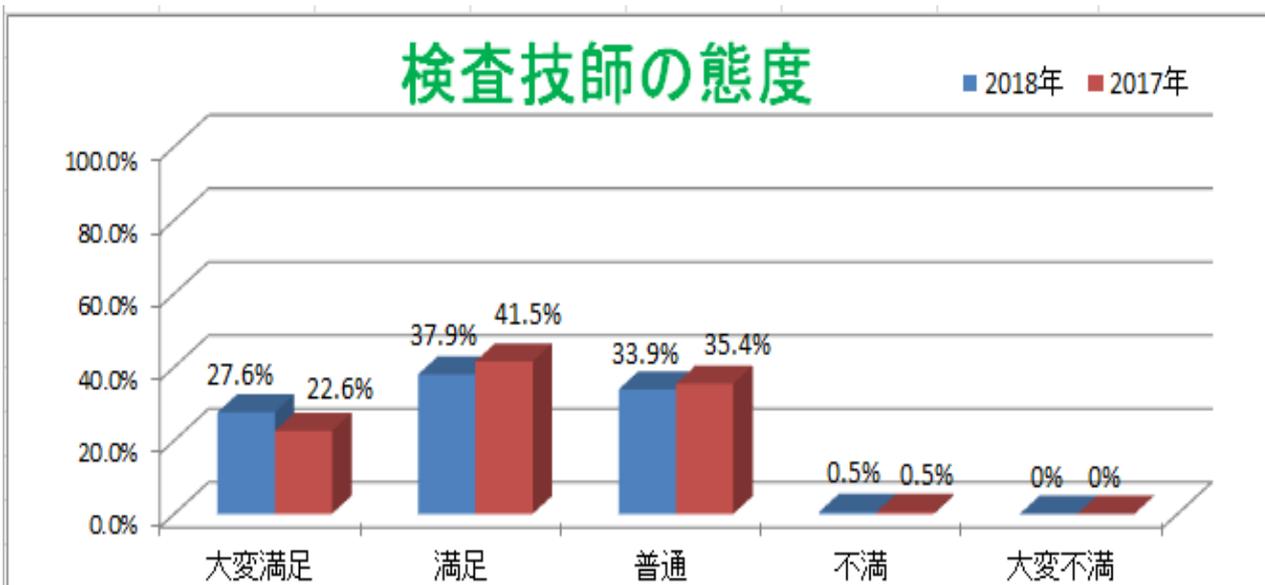
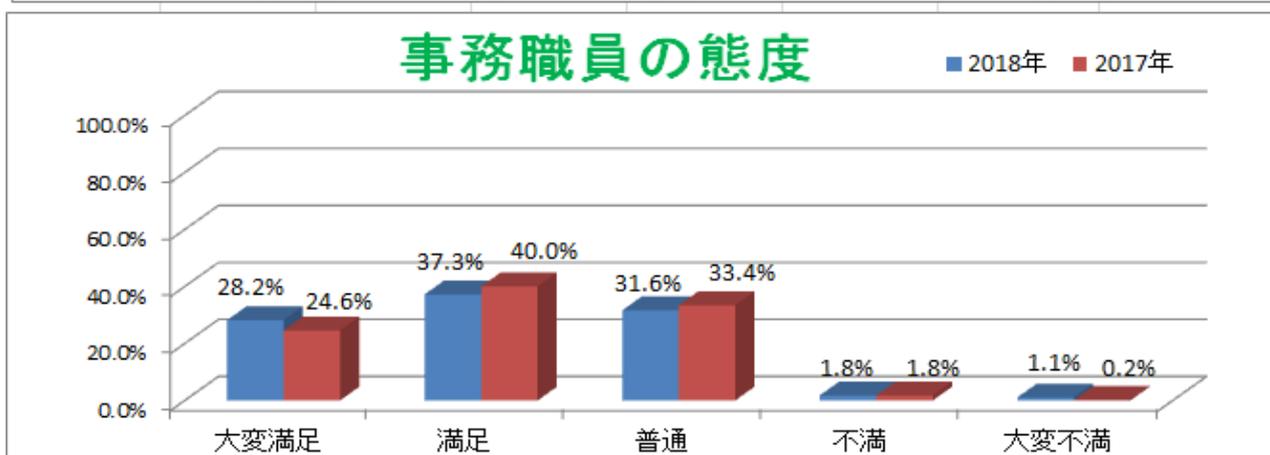
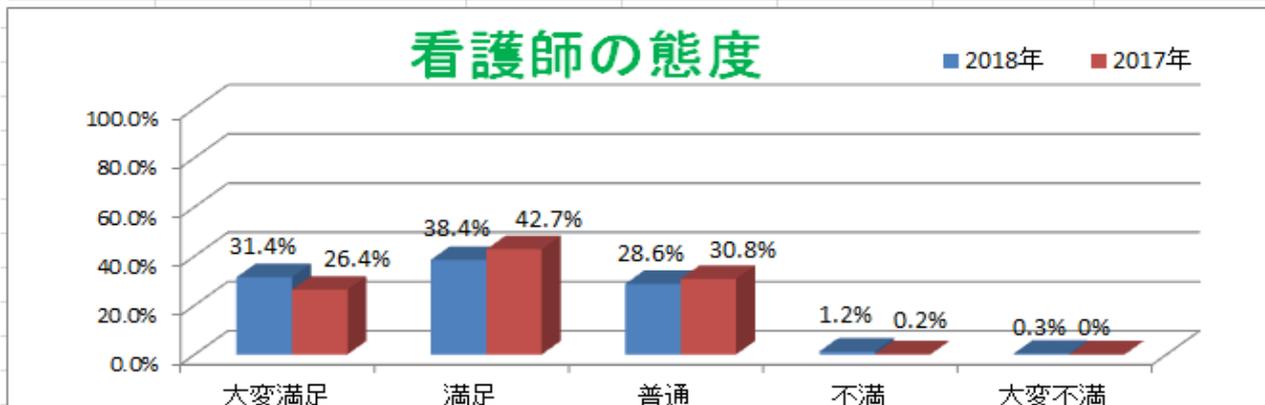
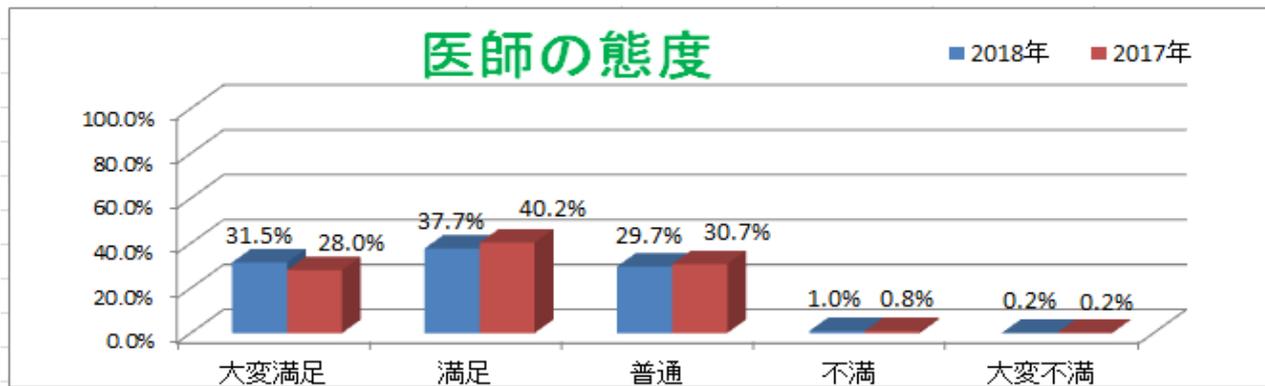


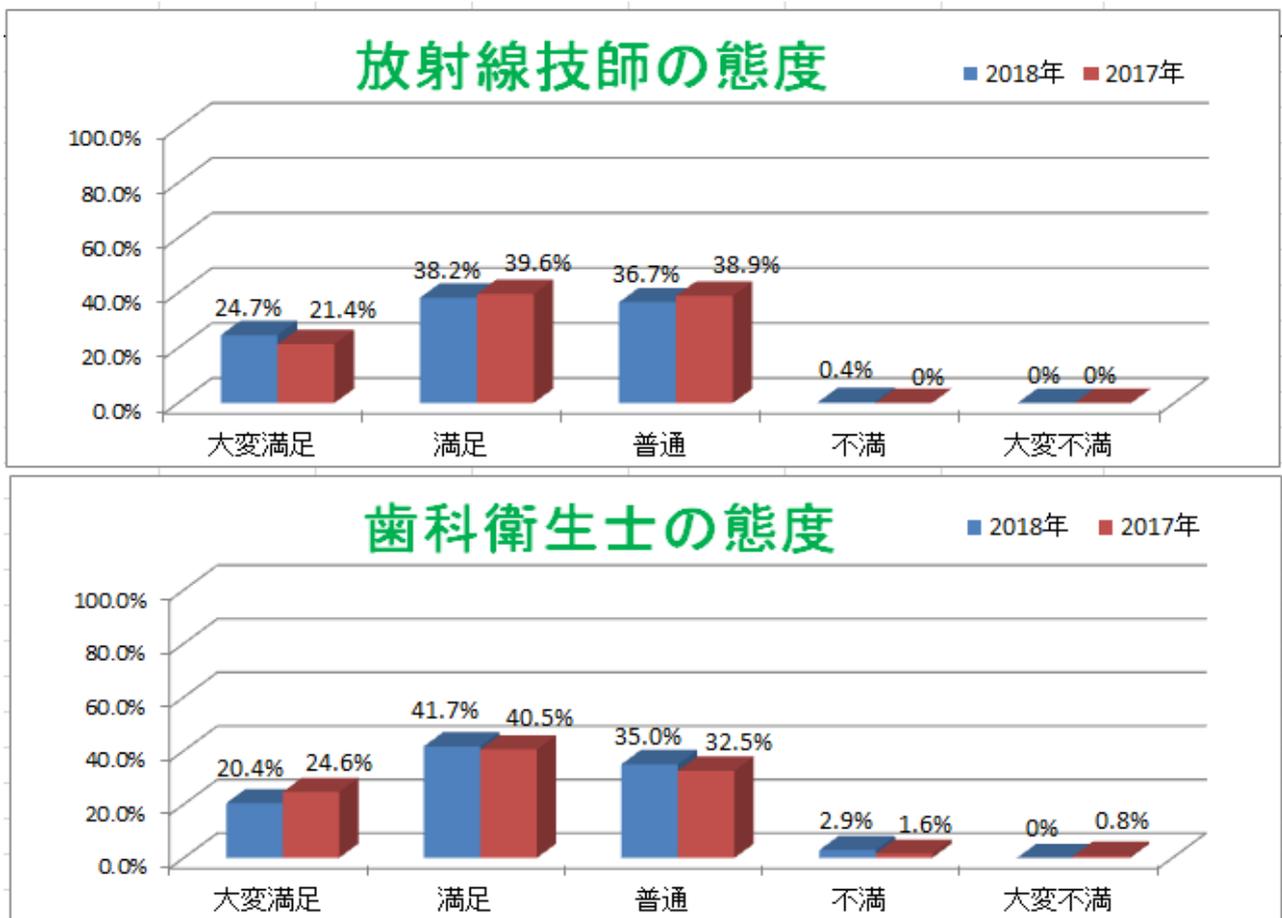
## 歯科衛生士の身だしなみ

■ 2018年 ■ 2017年



#### 4) 職員の態度はどのように感じましたか？





## 《職員の接遇について》

【挨拶】【言葉使い】【身だしなみ】【態度】の「大変満足」「満足」「普通」を合わせた割合は前回とほぼ同様でした。「不満」「大変不満」を合わせた割合は職種により最大で約3%増加しているしているところもあり、これらの項目は病院のCS目標にも掲げていることから、「不満」「大変不満」の項目が0%になるように今一度目標を確認し取り組んでいかなければならないと考えます。

## 《患者さまからのご意見》

患者に対しての対応について、研修会などで勉強されている事が実践されており、大変感心しております。

とても忙しい病院だと思いました。患者が多数居るということとはとてもよい病院の証拠だと思います。

親切に治療・検査していただき、大変感謝しています。さらに、日赤病院が地域の核として発展していくのを望みます。

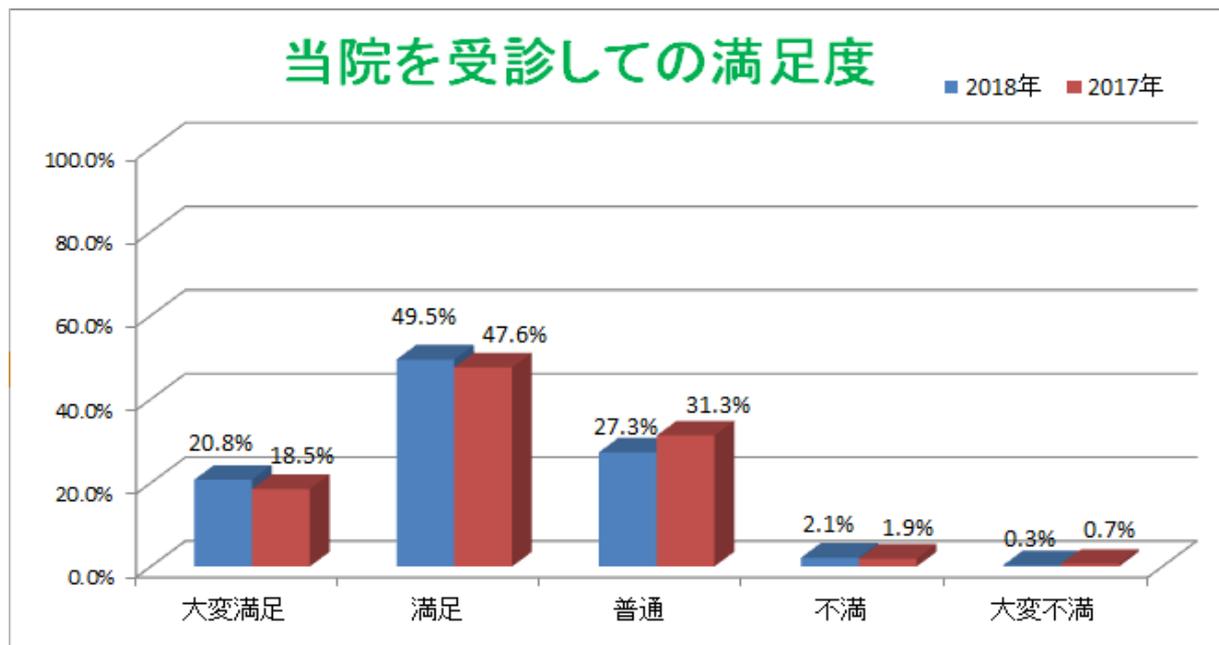
日赤は皆様、きもち良く接して下さいます。これからもよろしくお願いします。

眼科の奥の方に車いすのスペースがあるとありがたい。

口調が早い方、お声の小さい(低い)方がいらっしやるようですが、お年寄りの方や耳の不調な方には聞き取りにくいかもしれませんね。

事務手続き関連には説明不足を感じる。

## 5) 当院を受診しての満足度はどのくらいですか？



当院を受診しての満足度は、「満足」「大変満足」がそれぞれ20.8%（前回18.5%）、49.5%（前回47.6%）と、合わせて70%を越えました。「不満」「大変不満」がそれぞれ2.1%（前回1.9%）0.3%（前回0.7%）となりましたが、全体的な「満足度」としましては微増ながら上昇傾向となりました。

今後も患者さまに、より多くの満足を感じて頂けるような病院を目指し取り組んでまいります。

**ご協力ありがとうございました**



# 外来待ち時間調査 結果のご報告

当院では、平成 30 年外来待ち時間調査を実施しました。  
ご協力いただいた患者様、ご家族の皆様にお礼申し上げます。  
ここに調査結果を報告致します。



実施日：平成 30 年 7 月 23 日（月）

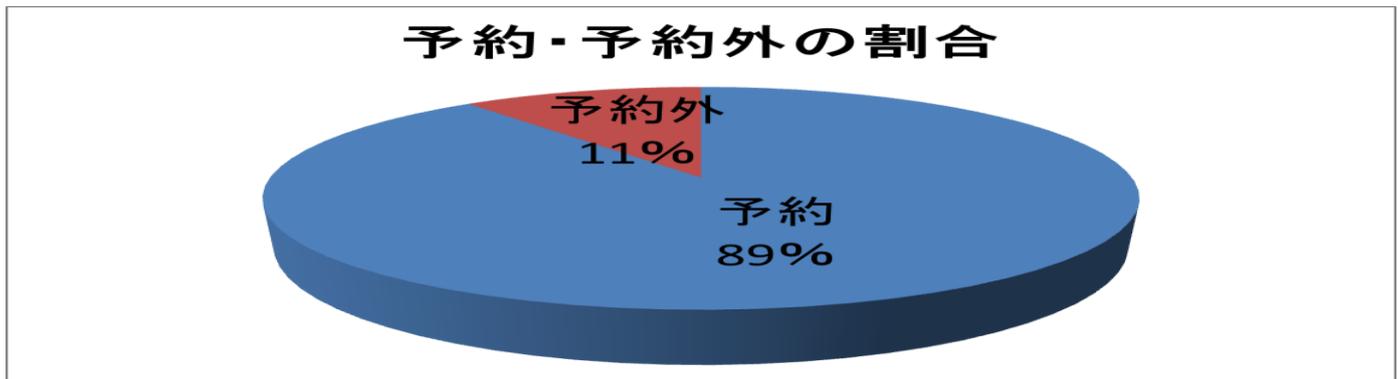
1. 調査数：外来受診者総数 989 名、配布数 1007 枚、回収 993 名分。
2. 調査方法：調査は受診方法を予約患者様、予約外患者様に分け、調査用紙を 1 人 1 枚作成し、各外来で調査対象の時間を記入して実施した。  
※用語の定義：待ち時間とは、予約時間（予約患者様）または、到着確認（予約外患者様、治療等のみの患者様）から医師の診察開始までの時間とする。

## 3. 調査結果

### 1) 受診者全体について

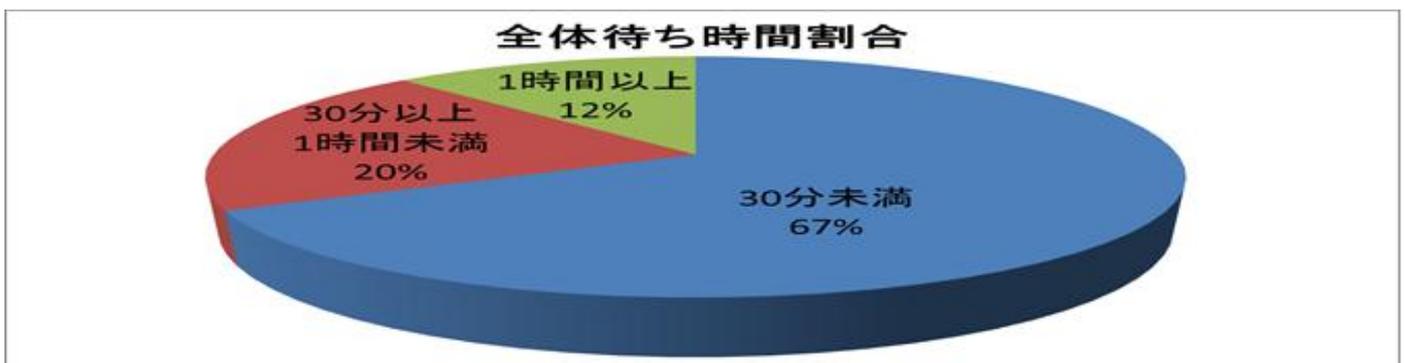
当日の予約患者様は、884 名。予約外 105 名。

予約患者様は全体の 89%で平成 29 年度（90%）より 1%減少した。



### 2) 待ち時間について

受診患者様全体では、待ち時間 30 分未満 67%（平成 29 年度 62%）、30 分以上 1 時間未満が 20%（平成 29 年度 22%）、1 時間以上が 12%（平成 29 年度 16%）だった。



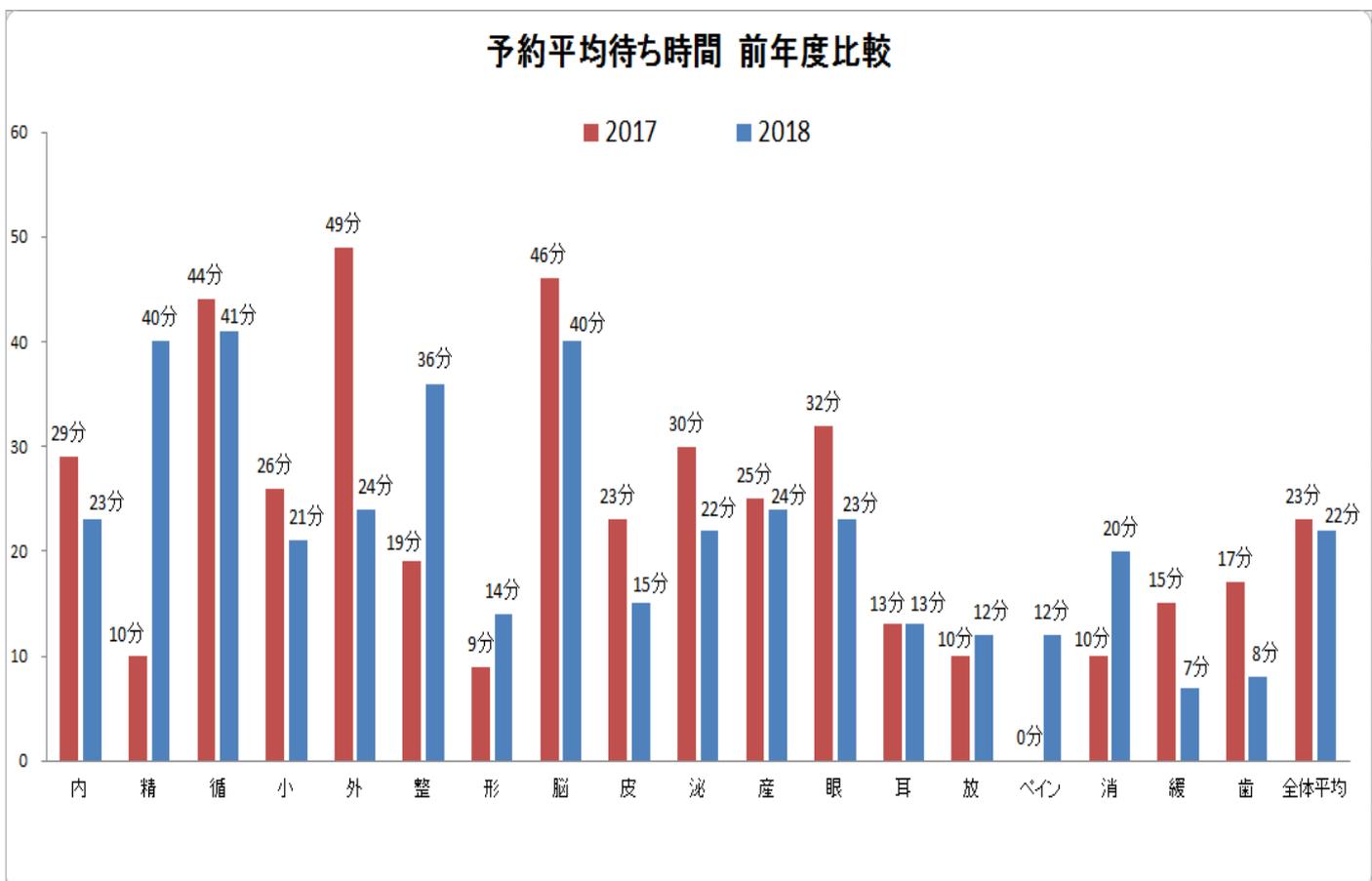
(1) 予約患者様について

当日の予約患者様は 884 名（平成 29 年度：934 名）だった。

予約患者様の平均待ち時間は 22 分（昨年 23 分）で待ち時間が最も長かった科は循環器内科の 41 分（平成 29 年度は外科の 49 分）だった。

項目	内	精	循	小	外	整	形	脳	皮	泌	産	眼	耳	放	ペ	消	緩	歯	全体平均
30分未満	65%	39%	64%	77%	73%	51%	83%	24%	84%	73%	74%	62%	89%	75%	93%	74%	100%	89%	72%
30分以上1時間未満	28%	45%	13%	14%	11%	27%	10%	59%	11%	16%	11%	34%	10%	25%	0%	19%	0%	11%	19%
1時間以上	7%	16%	23%	8%	16%	22%	7%	17%	5%	11%	15%	4%	1%	0%	6%	6%	0%	0%	9%
30分以上	35%	61%	36%	22%	27%	49%	17%	76%	16%	27%	26%	38%	11%	25%	6%	25%	0%	11%	28%
平均待ち時間	23分	40分	41分	21分	24分	36分	14分	40分	15分	22分	24分	23分	13分	12分	12分	20分	7分	8分	22分

項目	内	精	循	小	外	整	形	脳	皮	泌	産	眼	耳	放	ペ	消	緩	歯	合計
30分未満	81	21	14	27	40	32	25	7	49	40	34	47	83	9	14	69	4	17	613
30分以上1時間未満	35	25	3	5	6	17	3	17	6	9	5	26	9	3	0	18	0	2	189
1時間以上	8	9	5	3	9	14	2	5	3	6	7	3	1	0	1	6	0	0	82
合計	124	55	22	35	55	63	30	29	58	55	46	76	93	12	15	93	4	19	884



(2) 予約外患者様について

当日の予約外患者様は105名（平成29年度：105名）だった。

予約外患者様の平均待ち時間は72分（平成29年度63分）で、待ち時間の最も長かった科は整形外科の191分（平成29年度は外科の173分）だった。

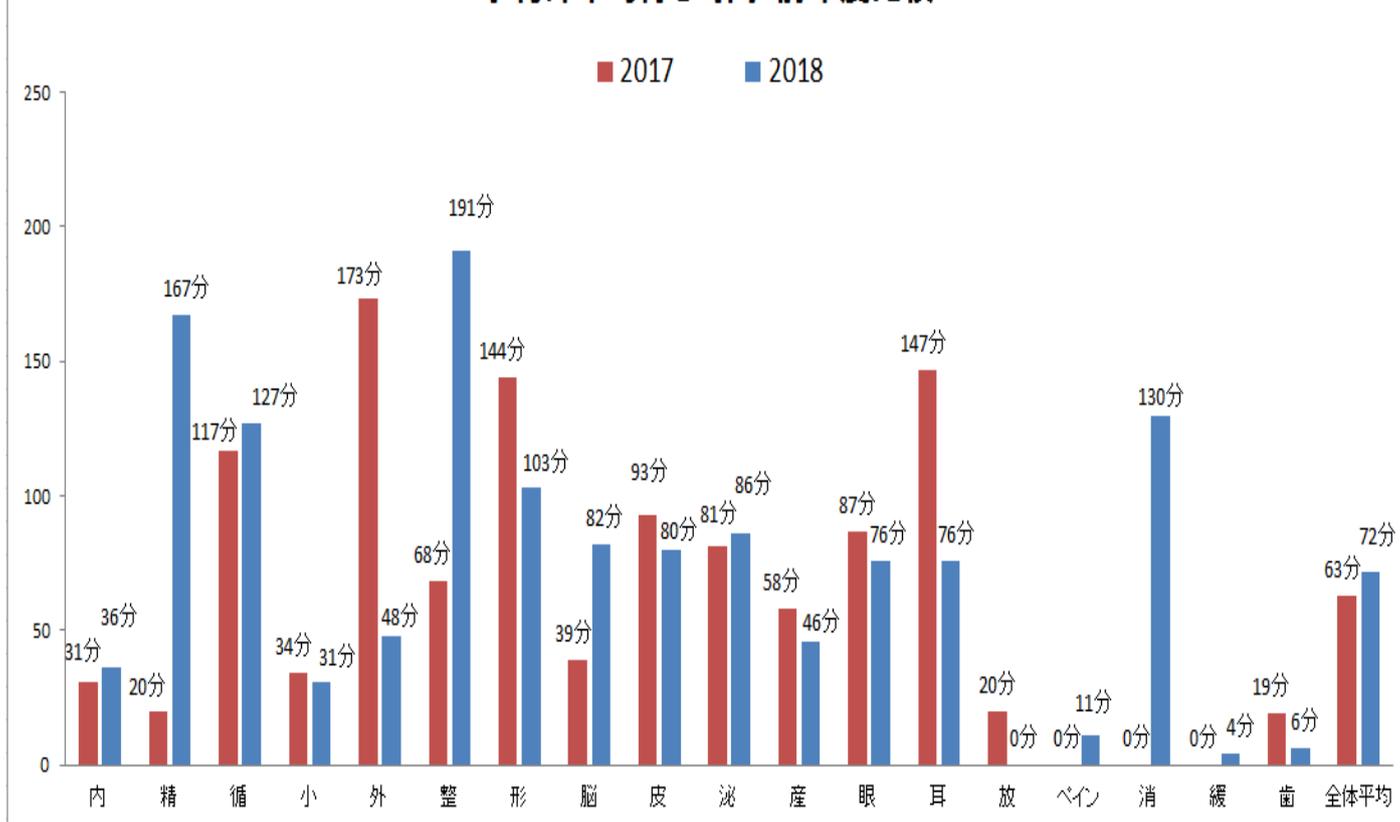
【予約外・割合】

項目	内	精	循	小	外	整	形	脳	皮	泌	産	眼	耳	放	ペ	消	緩	歯	全体平均
30分未満	20%	14%	0%	62%	20%	0%	40%	0%	12%	0%	38%	0%	11%	0%	0%	0%	100%	100%	23%
30分以上1時間未満	80%	0%	0%	28%	40%	0%	40%	40%	41%	25%	62%	25%	22%	0%	0%	25%	0%	0%	24%
1時間以上	0%	86%	100%	10%	40%	100%	20%	60%	47%	75%	0%	75%	67%	0%	0%	75%	0%	0%	42%
30分以上	80%	86%	100%	38%	80%	100%	60%	100%	88%	100%	62%	100%	89%	0%	0%	100%	0%	0%	66%
平均待ち時間	36分	167分	127分	31分	48分	191分	103分	82分	80分	86分	46分	76分	76分	0分	11分	130分	4分	6分	72分

予約外 (件数)

項目	内	精	循	小	外	整	形	脳	皮	泌	産	眼	耳	放	ペ	消	緩	歯	合計
30分未満	1	1	0	13	1	0	2	0	2	0	3	0	1	0	3	0	1	2	30
30分以上1時間未満	4	0	0	6	2	0	2	2	7	1	5	1	2	0	0	1	0	0	33
1時間以上	0	6	1	2	2	4	1	3	8	3	0	3	6	0	0	3	0	0	42
合計	5	7	1	21	5	4	5	5	17	4	8	4	9	0	3	4	1	2	105

予約外平均待ち時間 前年度比較



予約詳細	項目	内	精	循	小	外	整	形	脳	皮	泌	婦	眼	耳	放	ペ	消	緩	歯	合計
診療が遅れた理由 (予約時間枠から開始時間まで30分以上)	処置に時間がかかった												1							1
	予約診療の遅れ	25	8	1	6	6	8		5		5	2	13				6			85
	医師の不在及び緊急対応			1			5			1			2				1			10
	診療前の問診に時間がかかった(本人)																			0
	診療前の問診に時間がかかった(他患)						1		1											2
	診療前の検査結果(採血)が遅れた			1		1					1							1		4
	診療前の検査結果(検尿)が遅れた																			0
	診療前の検査結果(X-P)が遅れた			1		3	7													11
	診療前の検査結果(CT)が遅れた																			0
	診療前の検査結果(MRI)が遅れた																			0
	診療前の検査結果(その他)が遅れた					3									1					4
	患者様の来院時間が遅かった	2	2		3		3				2	2		1				2		17
	その他	3		2	1	5	5	2		2		4	2	2				3		31
待ち時間への対応内容	診療の遅れに対する説明(説明した)	14		2		9	8		3			1	7	1			3			48
	診療の遅れに対する説明(説明しなかった)	10	6	3			2		2			1	17				5			46
	患者様への説明方法(放送)	5				6	7				4									22
	患者様への説明方法(掲示)																			0
	患者様への説明方法(個人)	9				7	1			1		6	1							25
	患者様への説明方法(その他・未回答)																			0
	医師に早く診療できるように協力要請						2						1							3
	食事・外出等時間の有効活用をすすめた																			0
	他科受診との連携																			0
	休める場所(ベッドなど)を提供した																			0

## 予約診療で診療が遅れた理由（その他）

- ・ 他科受診の為。
- ・ 診察前検査（採血、検尿）があったが、実施していなかった為。
- ・ 診察前に NST モニター施行したため。
- ・ 患者さまが途中具合悪くなり外で 30 分程度休憩していた。

予約外詳細	項目	内	精	循	小	外	整	形	脳	皮	泌	婦	眼	耳	放	ペ	消	緩	歯	合計
診療が遅れた理由 (到着確認から 開始時間まで 30分以上)	処置に時間がかかった												1							1
	予約診療が優先されたため		6			2	2	3	1	10	3	7	2	3			2			41
	医師の不在及び緊急対応	4			1					3		2					1			11
	診療前の問診に時間がかかった(本人)		3		2				1					1						7
	診療前の問診に時間がかかった(他患)								1		1									2
	診療前の検査結果(採血)が遅れた			1							1							2		4
	診療前の検査結果(検尿)が遅れた										1							2		3
	診療前の検査結果(X-P)が遅れた				1													2		3
	診療前の検査結果(CT)が遅れた																	1		1
	診療前の検査結果(MRI)が遅れた																			0
	診療前の検査結果(その他)が遅れた																	1		1
	その他		3		1		2	1	1	3		1	3	5						20
待ち時間 への 対応内容	診療の遅れに対する説明(説明した)	4	2		2	2	2		2	2	2		4	5			3			30
	診療の遅れに対する説明(説明しなかった)		8	1	2				1	8	1	1					2			24
	患者様への説明方法(放送)																			0
	患者様への説明方法(掲示)		3							3										6
	患者様への説明方法(個人)	4	1			2	2		1	1				5						16
	患者様への説明方法(その他)																			0
	医師に早く診療できるよう協力要請												1				1			2
	食事・外出等有効利用をすすめた																			0
	他科受診との連携														3					3
	休める場所(ベッドなど)を提供した																	1		1

### 予約外診療で診療が遅れた理由（その他）

- ・ 診察前検査があった為。
- ・ 持参書類の確認に時間がかかった（相手側の病院）
- ・ 診察予約をしないで当日来院したため（定期受診）
- ・ 急な受診希望により、主治医の回診後診察となった。

#### 4. まとめ

平成 30 年度外来待ち時間調査は 1007 名分を集計・分析した。予約は 884 名で全体の 89%を占めていた。予約の平均待ち時間は 22 分で（平成 28 年 28 分、平成 29 年 23 分）改善している。予約外は平成 29 年度同様 105 名で平均待ち時間は 72 分と（平成 28 年 57 分、平成 29 年 63 分）年々遅延している。

全体の待ち時間は 1 時間未満が 87%と平成 29 年度より 3%増加となった。診療が遅れた理由としては、患者さまの来院時間の遅れ、複数科受診による遅れのほか、救急患者対応による予約診療の遅れが大半を占めていた。

予約における平均待ち時間が平成 29 年度より短縮された診療科は 11 科で、そのうち、平成 29、30 年度と 2 年連続で待ち時間が短縮している診療科は内科、循環器内科、泌尿器科、産婦人科、眼科、緩和ケア内科、歯科であった。平成 29 年度より待ち時間が短縮した診療科は小児科、外科、脳外科、皮膚科であった。これは各診療科が結果報告を受けて、待ち時間短縮に取り組まれた結果と考える。

予約診療の平均待ち時間が 1 時間を超える診療科はなく年々短縮しているが、診療の遅れは患者の身体的負担や不満へと繋がる事から、今後も適宜説明を行い患者対応の強化を心掛け、診療への理解と協力を求め日々継続した取り組みをしていくかが大切だと考える。

**ご協力ありがとうございました**

