

CS委員会 外来患者満足度調査報告

北見赤十字病院CS委員会(CS部会)

令和2年度外来患者満足度調査を実施しました。
調査結果をご報告致します。ご協力頂きました皆様に御礼申し上げます。

【調査実施日】 令和2年9月25日(金)

【調査対象】 当日外来受診された患者さん、その家族

【調査方法】 各診療科受付にてアンケート用紙を配布し、記入後回収箱へ投函

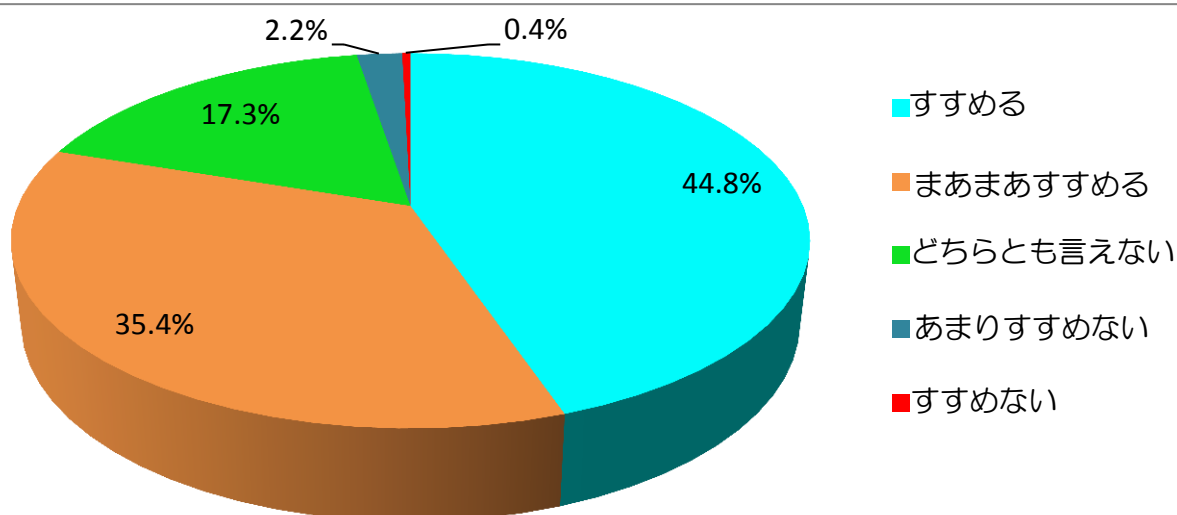
【評価方式】 5とても満足、4やや満足、3ふつう、2やや不満、1とても不満、の5段階で評価

【調査件数】 配布枚数470枚 回収枚数327枚 回収率69.5%

有効回答数276枚 回答率84.4%

《総合評価 北見赤十字病院を親しい方にもすすめますか?》

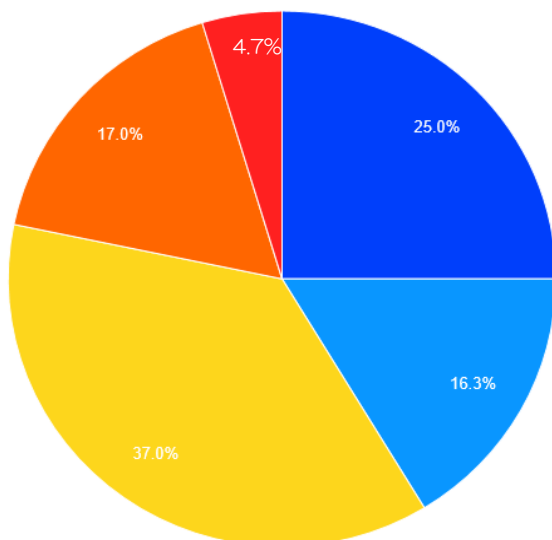
	人数	%
すすめる	124	44.8
まあまあすすめる	98	35.4
どちらとも言えない	48	17.3
あまりすすめない	6	2.2
すすめない	1	0.4



《診療時間について》

・診療までの待ち時間

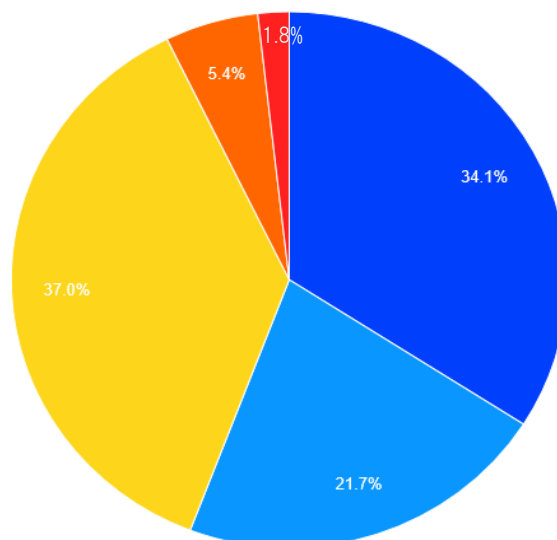
	人数	%
とても満足	69	25.0
やや満足	45	16.3
ふつう	102	37.0
やや不満	47	17.0
とても不満	13	4.7



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

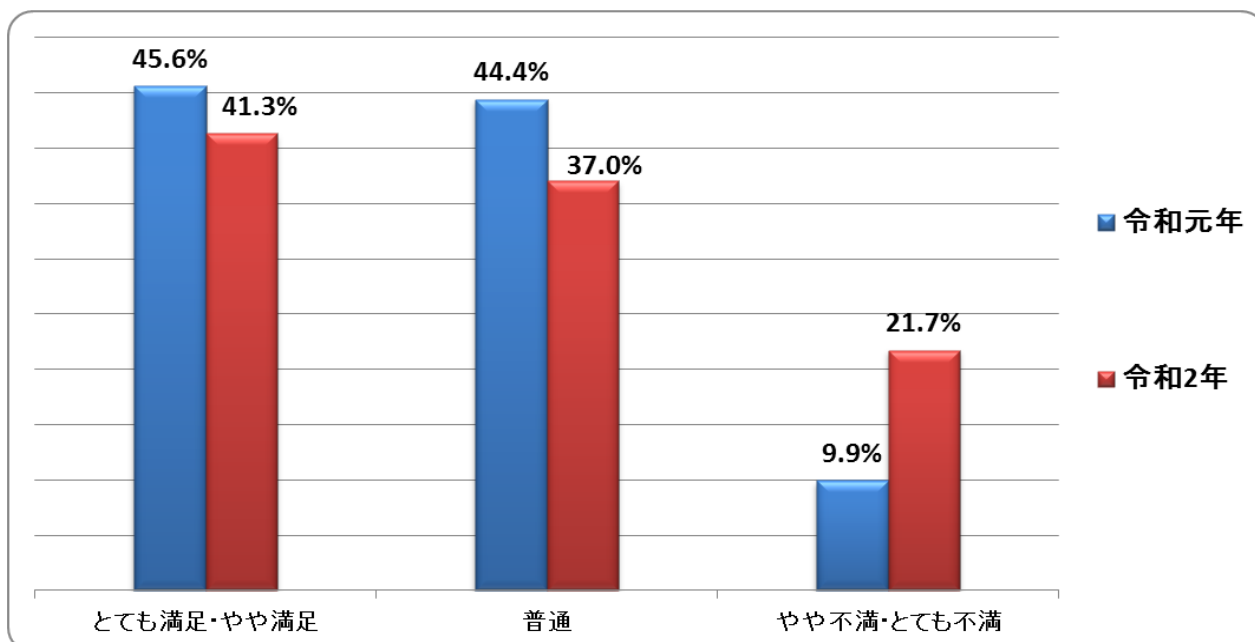
・診察時間

	人数	%
とても満足	94	34.1
やや満足	60	21.7
ふつう	102	37.0
やや不満	15	5.4
とても不満	5	1.8



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

《待ち時間の満足度、昨年との比較》



令和元年

とても満足、やや満足 45.6%

やや不満、とても不満 9.9%

令和2年

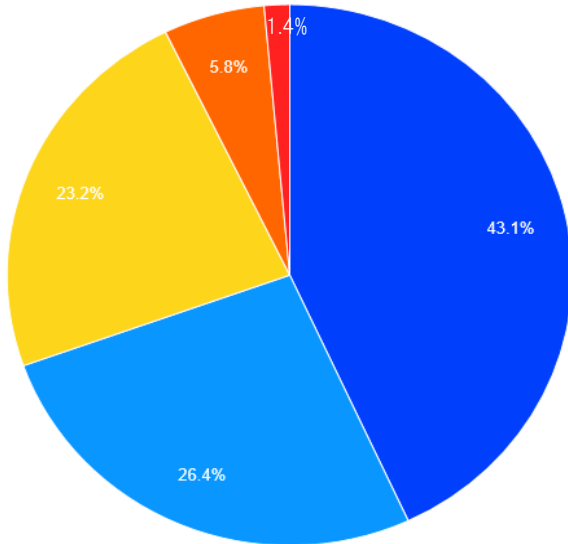
とても満足、やや満足 41.3%

やや不満、とても不満 21.7%

《医師の対応》

・医師による診察・治療内容

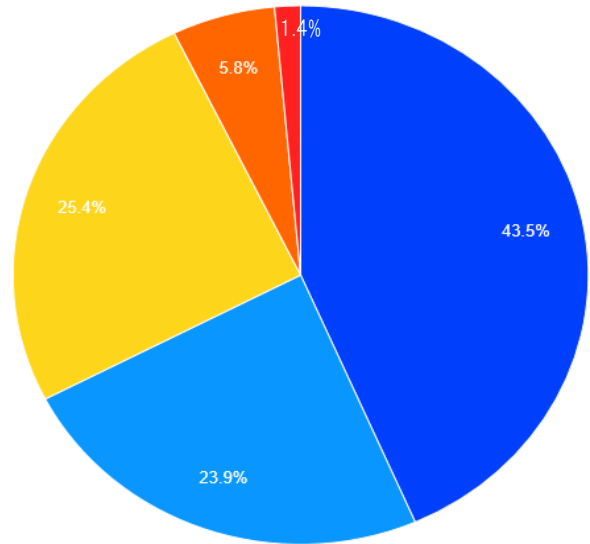
	人数	%
とても満足	119	43.1
やや満足	73	26.4
ふつう	64	23.2
やや不満	16	5.8
とても不満	4	1.4



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

・医師との対話

	人数	%
とても満足	120	43.5
やや満足	66	23.9
ふつう	70	25.4
やや不満	16	5.8
とても不満	4	1.4

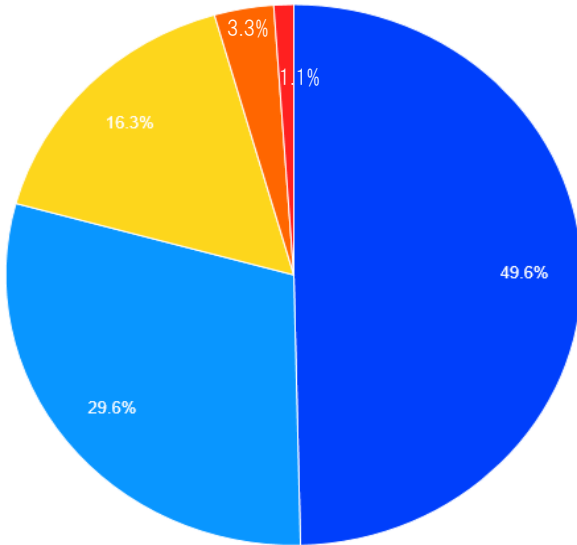


■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

《職員への対応》

・看護師の対応

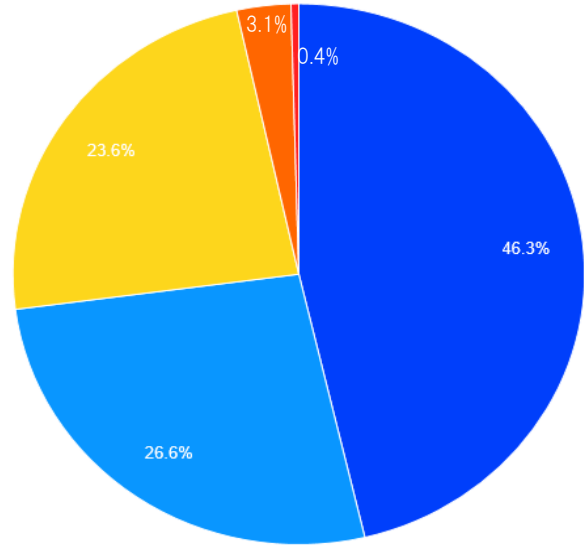
	人数	%
とても満足	134	49.6
やや満足	80	29.6
ふつう	44	16.3
やや不満	9	3.3
とても不満	3	1.1



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

・検査職員の対応

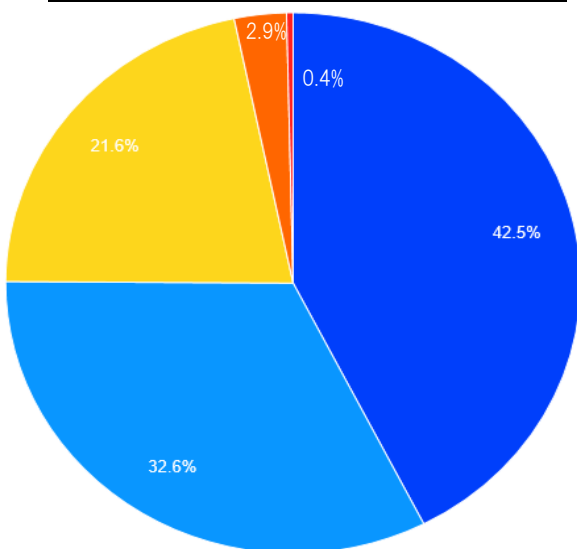
	人数	%
とても満足	106	46.3
やや満足	61	26.6
ふつう	54	23.6
やや不満	7	3.1
とても不満	1	0.4



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

・事務職員の対応

	人数	%
とても満足	116	42.5
やや満足	89	32.6
ふつう	59	21.6
やや不満	8	2.9
とても不満	1	0.4

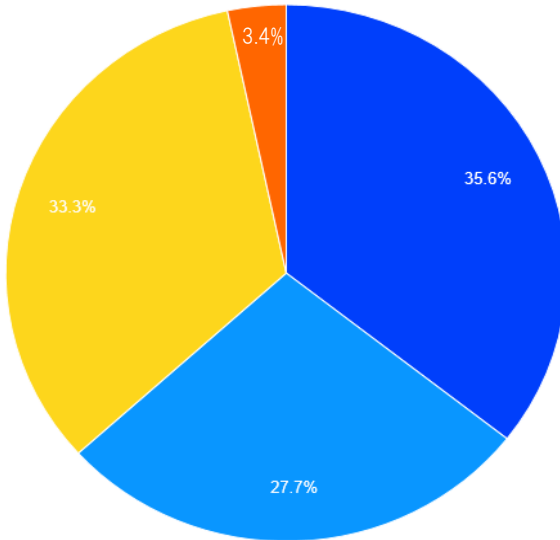


■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

《その他》

・プライバシー保護の対応

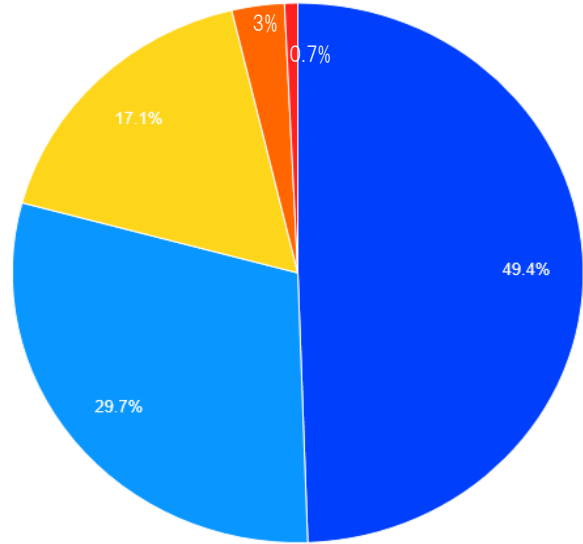
	人数	%
とても満足	95	35.6
やや満足	74	27.7
ふつう	89	33.3
やや不満	9	3.4
とても不満	0	0



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

・建物や設備

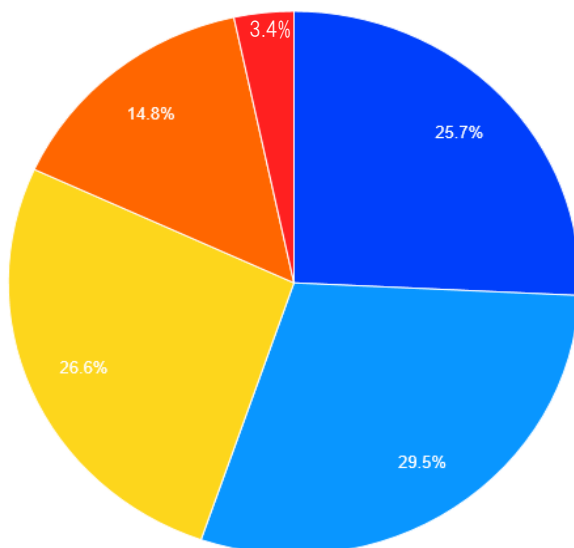
	人数	%
とても満足	133	49.4
やや満足	80	29.7
ふつう	46	17.1
やや不満	8	3.0
とても不満	2	0.7



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

・駐車場

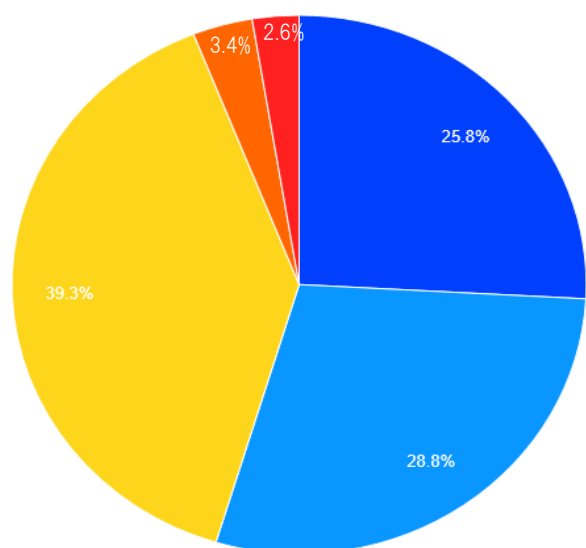
	人数	%
とても満足	61	25.7
やや満足	70	29.5
ふつう	63	26.6
やや不満	35	14.8
とても不満	8	3.4



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

・案内や掲示

	人数	%
とても満足	69	25.8
やや満足	77	28.8
ふつう	105	39.3
やや不満	9	3.4
とても不満	7	2.6

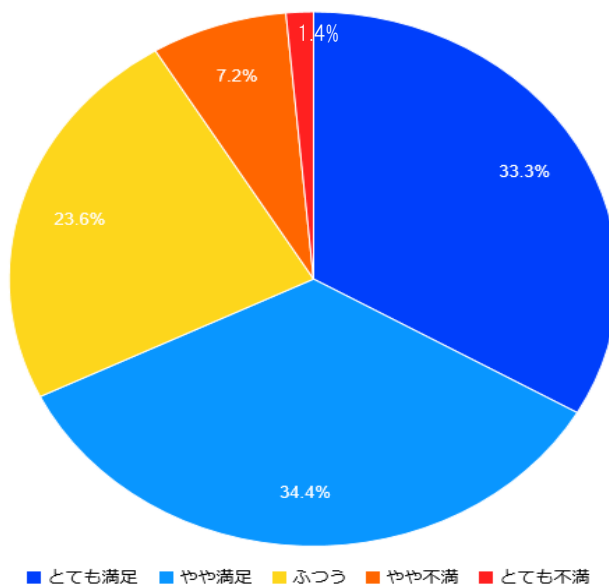


■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満

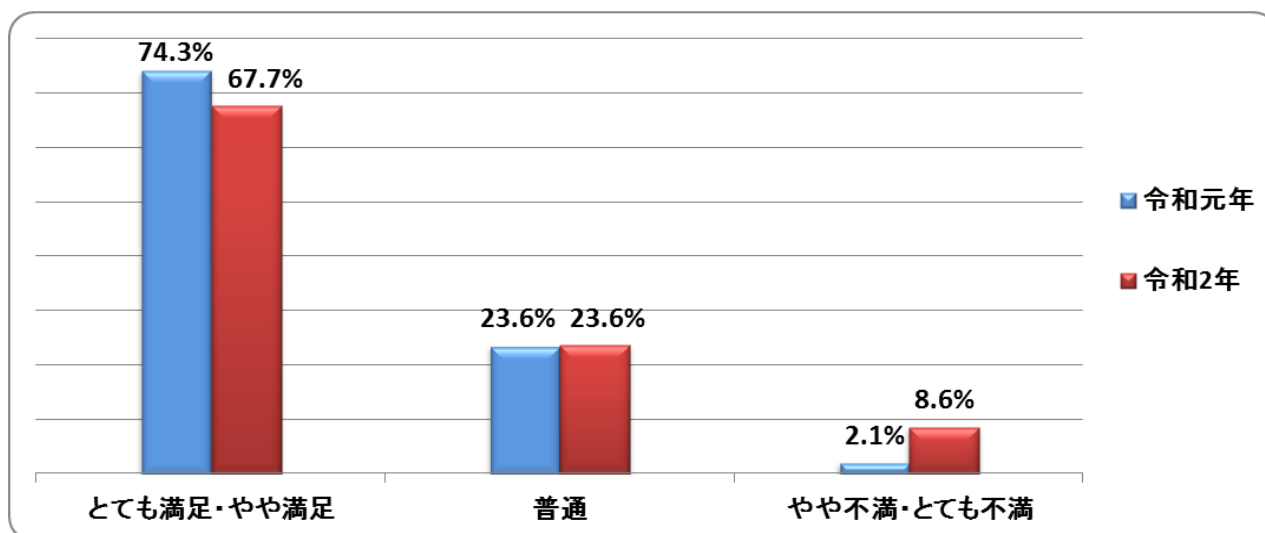
《当院の満足度》

・当院を受診しての満足度

	人数	%
とても満足	92	33.3
やや満足	95	34.4
ふつう	65	23.6
やや不満	20	7.2
とても不満	4	1.4



《当院を受診しての満足度、昨年との比較》



令和元年

とても満足、やや満足 74.3%

やや不満、とても不満 2.1%

令和2年

とても満足、やや満足 67.7%

やや不満、とても不満 8.6%

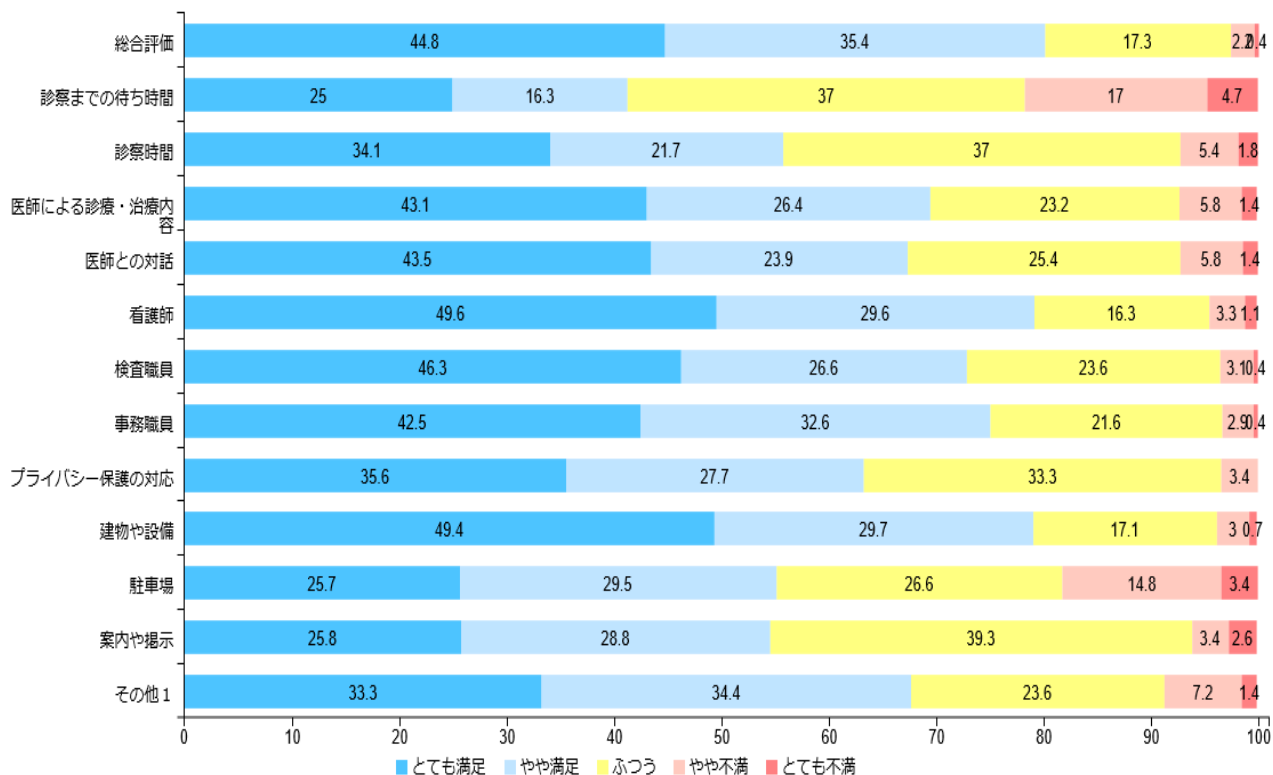
注) アンケートの回答で「未記入」「利用なし」はカウントしていません。
今回アンケート様式変更のため、前年比較可能だった項目のみ、比較グラフを記載しています。

《全体結果・割合％》

～設問の内容について～

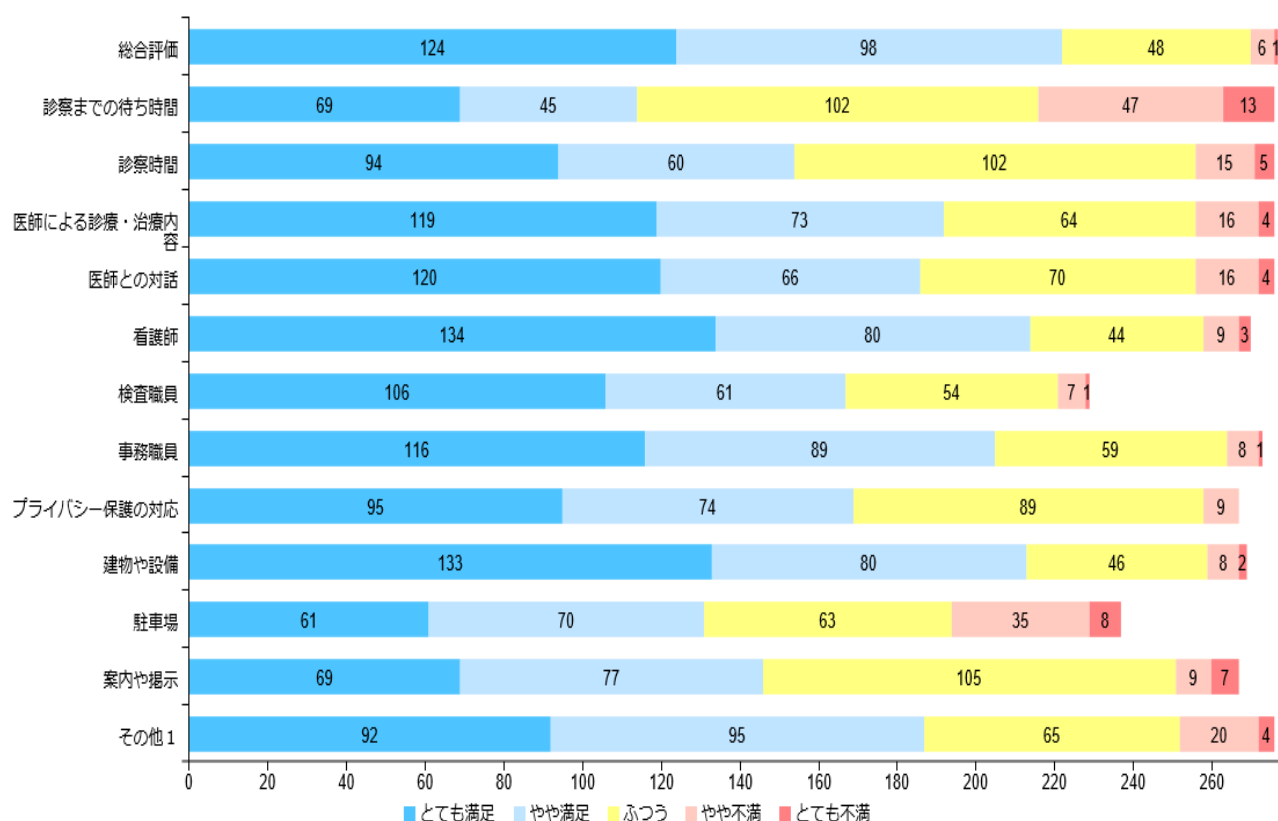
「総合評価」・・・【当院を親しい人にすすめようと思いますか】

「その他1」・・・【当院を受診しての満足度はどれくらいですか】



設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	44.8	35.4	17.3	2.2	0.4
診察までの待ち時間	25	16.3	37	17	4.7
診察時間	34.1	21.7	37	5.4	1.8
医師による診療・治療内容	43.1	26.4	23.2	5.8	1.4
医師との対話	43.5	23.9	25.4	5.8	1.4
看護師	49.6	29.6	16.3	3.3	1.1
検査職員	46.3	26.6	23.6	3.1	0.4
事務職員	42.5	32.6	21.6	2.9	0.4
プライバシー保護の対応	35.6	27.7	33.3	3.4	
建物や設備	49.4	29.7	17.1	3	0.7
駐車場	25.7	29.5	26.6	14.8	3.4
案内や掲示	25.8	28.8	39.3	3.4	2.6
その他1	33.3	34.4	23.6	7.2	1.4

《全体結果・件数》



設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	124	98	48	6	1
診札までの待ち時間	69	45	102	47	13
診察時間	94	60	102	15	5
医師による診療・治療内容	119	73	64	16	4
医師との対話	120	66	70	16	4
看護師	134	80	44	9	3
検査職員	106	61	54	7	1
事務職員	116	89	59	8	1
プライバシー保護の対応	95	74	89	9	0
建物や設備	133	80	46	8	2
駐車場	61	70	63	35	8
案内や掲示	69	77	105	9	7
その他1	92	95	65	20	4

《外来患者満足度調査 患者様の声》

性別	年齢	診療科	
女性	60代	消化器内科	大変お世話になります。循環器、泌尿器科、外科、麻酔科、各先生及び看護師、各職員様何時も有難う。
男性	60代	耳鼻咽喉科	駐車場をもっと沢山欲しい。
女性	30代	小児科	駐車場の利用を改善してほしいです。子ども連れやお年寄りもp1とか…。決まりやルールを決めて利用しやすいようにしてほしいです。子どもをだっこして荷物を持ちp3やp4から歩くには辛いものがあります。めっちゃめちゃ不満です。
女性	60代	内科	看護師の人数が少なく、聞いて確認しようと思っても出来ない事が多い。 駐車場の管理をしている人に、親切な人と冷たい人がいる。 少ないスタッフでよく仕事されていると思います、コロナ禍の中本当にありがとうございます。体に気を付けて頑張ってください。
男性	50代	耳鼻咽喉科	他科へ紹介してくれない、同じ病院内で紹介なしの料金がかかる。
男性	40代	耳鼻咽喉科	コロナ禍の中大変だとは思いますが、頑張ってください。
男性	60代	内科	番号掲示板が少なくて見づらい。
女性	30代	産婦人科	予約して来ているものの、なかなかその時間には診察にならないので待ち時間に疲れます。 患者さんが多くいらっしゃるのでも致し方ないとは思いますが…、その他は丁寧に優しく対応頂いており、感謝しております。

女性	30代	産婦人科	ネットで予約、変更が出来ればもっと便利になると思います。
女性	60代	眼科	詳しい検査をしてくれる。
男性	10代	泌尿器科	・眼科の待ち時間が長い、泌尿器科と歯科の受付が冷たい、科によって看護師の対応が冷たい。 ・車いすの駐車場がいつも空いていない、車いすのみの駐車場を作ってほしい。
女性	20代	耳鼻咽喉科	一年後の再来時、診察、検査、結果説明の日にちが別のため一時間かけて通うのが大変です、子供が小さいのでせめて2回になると助かる。
	40代	精神神経科	精神科に入院したとき、若い看護師が私の口をこじ開けて薬を無理やり飲ませようとした。 もう一人の年配の看護師は言葉の暴力がひどかった、改善してほしい。
女性	80代	精神神経科	予約をしてもかなり待つ。
男性	70代	泌尿器科	パン屋の匂いがきつくてアトリウムにいられない、対策してほしい
女性	60代	眼科	もう少し幅広く患者を診てほしい、人により態度が悪く気分が悪くなる時あり。 若い人たちに教育をしたほうが良いのでは。 先生の口調がきつい。
女性	70代	内科	入口に着いたとき、車のドアまで付いてくれる人、とても親切で気持ちが和みます。 看護師さんや、受付の方たちも丁寧に話を聞いてくれて、病気のつらさも和みます。

女性	70代	皮膚科	一部女性事務員の態度が悪い(皮膚科)。
男性	70代	消化器内科	一部の医師、看護師に事務的対応がある。
女性	50代	眼科	眼科モニターに診察室の医師名が表記されていないので、あると助かります。 医師が変更になった場合、何という医師に診てもらうのか、分からないと不安です。
男性	60代	整形外科	若い医者への対応、説明が患者に寄り添っていない、看護師の事務的な対応にとっても不満を感じる。
男性	30代	内科	本館と北館の間のベンチに喫煙者がいた、どうにかしてほしい。
女性	80代	眼科	眼科受診ですが、すぐ後ろが内科なのでとても不安になりました(コロナが)どうにかできないでしょうか。 来るたびに先生が代わり、薬も変更になるのでとても不安です。
男性	10代	小児科	駐車場もう少し考えてほしい。
女性	20代	整形外科	外来受診時、外出していないのに外出していることになっており、診察時間が遅くなった。気をつけてほしい。
女性	70代	内科	眼科の先生がよく変わるので、改善してほしい。今の先生はとても良いです。外来基本表入れているファイルが古くなっていて、洋服にひっかかってしまいました。

女性	80代	内科	待ち時間がとにかく長く辛いですが、内科の先生の一生懸命さに感謝致しております。
女性	60代	眼科	緊急時に電話をして受診したい旨伝えても、その程度の症状なら他の病院へ行くよう言われ、診てもらえない。日赤で継続受診中でも他の病院へ行くようにと言われるので、かけもちで2つの病院へ行くことになるのは困る。
男性	70代	循環器内科	診察室前の待合椅子に、かなり順番が後の方が、かなり前から座っているので、順番の近い人が座る場所がない。
男性	70代	内科	1.内科待合室が狭すぎ。内科診察は希望が多いはず、眼科と一緒に狭すぎるのでは。 2.駐車場、案内は親切だが、場所狭すぎ。 3.医師との会話時間がもっとあればいい、ただ時間をこなして処理しているだけではないか。
女性	40代	耳鼻咽喉科	専門医のドクターを増やしてほしい(甲状腺疾患専門医など)。
男性	60代	精神神経科	入院病棟の看護師の態度が乱暴。
男性	60代	整形外科	病院の中どこに何があるか不明。他の病院、矢印が出るのでわかりやすい。
男性	10代	眼科	眼科の待ち時間を改善してほしいです。
女性	80代	眼科	あたたかさを感じない、機械的。

女性	～9歳	小児科	駐車場・・・車いすの子供がいて、マークをつけていても遠い所に止めさせられる(ほぼ毎回)。予約なのに待ち時間が長い。
女性	10代	小児科	駐車場(第一)、子供の足が不自由な為、第一を使いたい。優先の所?空いてないことが多い。どうしても必要な人の為、確保とかしておけないのでしょうか?うちの子より大変な人も入れない時あるので。
女性	80代	内科	患者様が多数で大変と思いますが、待機時間の短縮を図っていただければ一層良いと思います。
女性	60代	耳鼻咽喉科	コロナのための消毒液は外来のどこにあるのですか? 血液検査があるため食事をしてこない時、その後どこで食べたらいいですか(弁当を持っています)。
男性	50代	皮膚科	アルコール消毒液は見やすい場所に置いてほしい。 診察前の表示時の音が小さい、自分の番がわからない。
男性	70代	消化器内科	紹介状がないと診察してくれない科が多く、不満です。
女性	50代	眼科	エスカレーターで2階から降りると会計するのに少し歩くところ。 眼科はとても混雑していてかなり待ち時間がありましたが、看護師さんの対応がとても良く、気持ち良く受診する事が出来ました。
女性	50代	内科	対面だと受付の方はやさしいのですが、Telの対応は最悪です。顔が見えていない分、きちんと対応して下さい。特に下の受付の方、帰りの時の対応が悪いととても不愉快です。あと、Telの問い合わせで何度も同じ説明させて疲れます、あまり患者の話を聞かない医者も最悪です。内科ではありませんが。
女性	50代	耳鼻咽喉科	金井先生はとても良い先生でしたが、今の耳鼻科の先生は親身になって聞いてくれないところがあります。北見市内では、他に行く病院がないため続けて来ていますが、もっと患者の立場になって診療してもらいたいです。改善してもらえるようにお願いします。

女性	10代	内科	待ち時間がすごかった。朝8時から来院しています。
男性	70代	眼科	4月以前は出張医が何人も変わり不安でした。
女性		皮膚科	事務の人の態度がとにかく上から目線の言葉だし、態度でかい。
女性	40代	内科	態度の悪い職員がいる。愛想が悪すぎ。
男性	70代	脳神経外科	時間の問題(平均に長め)。
男性	90～	耳鼻咽喉科	CT検査時、車椅子利用の老人に対し、移動が難しいにもかかわらず内部でのやり取りの声にとっても不愉快になりました。足元がおぼつかないのは当然です。スムーズな検査にしたいのなら、介助の勉強もなさった方が良いでしょう。
女性	90～	内科	予約なのに待ち時間が長い。 待合の椅子が少ない、狭い、混雑する。