

平成28年度外来患者アンケート集計表

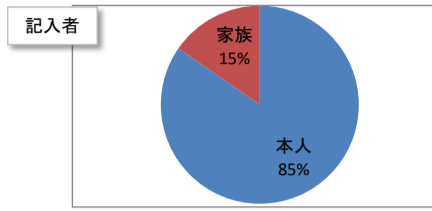
【実施日】 平成29年3月23日～24日

《外来患者の概要》

今回のアンケートでは本人記入が85%であり、本人の意見が反映されていると言えます。年齢層は50歳以上が80%であり、性別は男性41%、女性59%でした。受診科で最も多かったのは内科で27%、続いて外科17%、整形外科16%でした。初めて来院の方は9%、再来院の方は91%でした。当院を選んだ理由は「近い」34%、「かかりつけ」であることが29%でした。

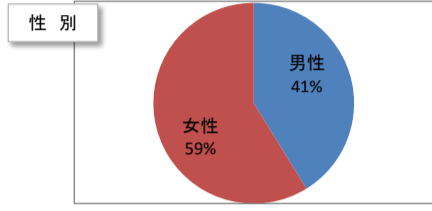
1. 記入者

区分	人数	比率
本人	325	85%
家族	59	15%
計	384	



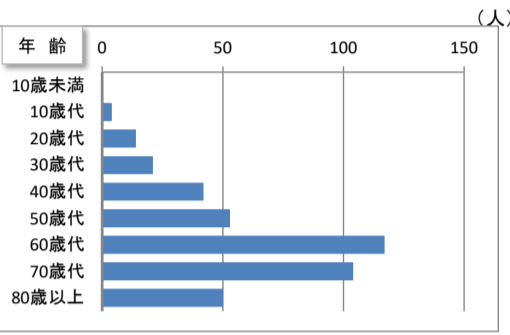
2. 性別

区分	人数	比率
男性	166	41%
女性	237	59%
計	403	



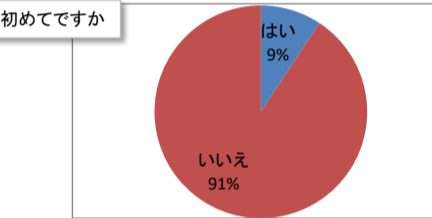
3. 年齢

区分	人数	比率
10歳未満	0	0%
10歳代	4	1%
20歳代	14	4%
30歳代	21	5%
40歳代	42	10%
50歳代	53	13%
60歳代	117	29%
70歳代	104	26%
80歳以上	50	12%
計	405	



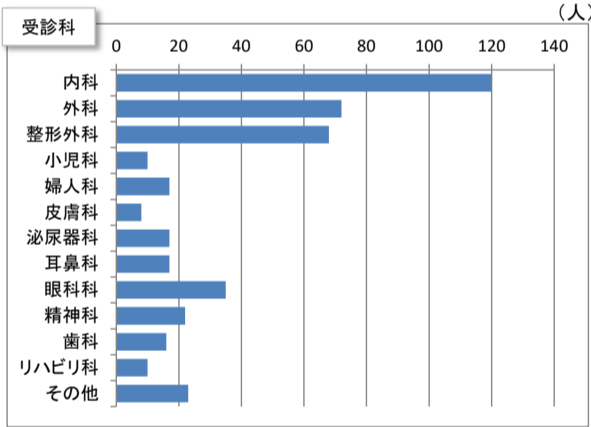
4. 受診は初めてですか

区分	人数	比率
はい	37	9%
いいえ	361	91%
計	398	



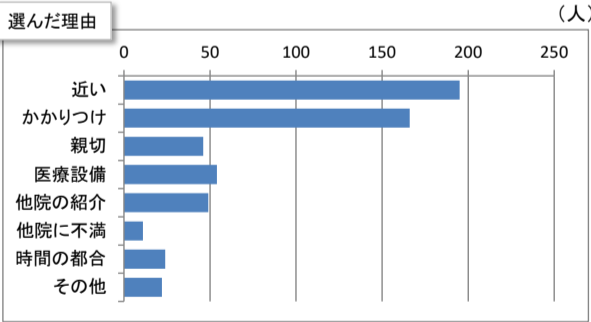
5. 受診科(複数回答)

区分	人数	比率
内科	120	27%
外科	72	17%
整形外科	68	16%
小児科	10	2%
婦人科	17	4%
皮膚科	8	2%
泌尿器科	17	4%
耳鼻科	17	4%
眼科	35	8%
精神科	22	5%
歯科	16	4%
リハビリ科	10	2%
その他	23	5%
計	435	



6. 選んだ理由(複数回答)

区分	人数	比率
近い	195	34%
かかりつけ	166	29%
親切	46	8%
医療設備	54	10%
他院の紹介	49	9%
他院に不満	11	2%
時間の都合	24	4%
その他	22	4%
計	567	

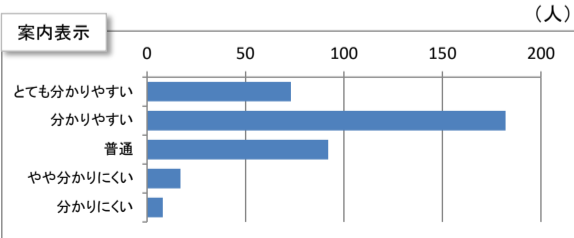


《案内表示・環境》

案内表示について、「とても分かりやすい」「分かりやすい」は68%、「やや分かりにくい」「分かりにくい」は7%でした。環境については、「良い」「やや良い」が83%でした。自由記述では「表示が不十分」「場所が分かりにくい」「明るくきれいで使いやすい」「暖房が効きすぎる」等の意見がありました。

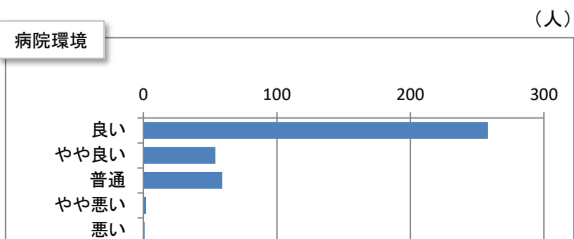
7. 案内表示

区分	人数	比率
とても分かりやすい	73	19%
分かりやすい	182	49%
普通	92	25%
やや分かりにくい	17	5%
分かりにくい	8	2%
計	372	



8. 病院の環境

区分	人数	比率
良い	258	69%
やや良い	54	14%
普通	59	16%
やや悪い	2	1%
悪い	1	0%
計	374	

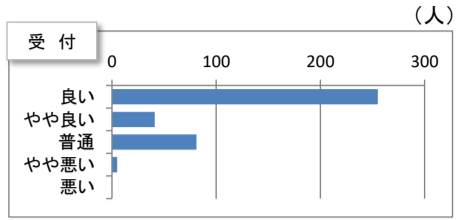


《患者対応》

患者対応について、「良い」「やや良い」を見ると、医師、看護師、リハビリは80%台、受付、検査、レントゲン、会計、連携室は70%台という結果でした。あいさつ、態度、言葉づかいの順に良い評価が得られました。自由記述では「やさしい」「親切」「気配りが良い」との意見もありますが、一部では「対応が遅い」「声が小さく聞き取りにくい」「私語が気になった」といった指摘もありました。

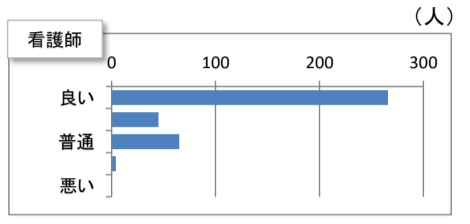
9. 受付の対応

区分	人数	比率
良い	255	67%
やや良い	41	11%
普通	81	21%
やや悪い	5	1%
悪い	0	0%
計	382	



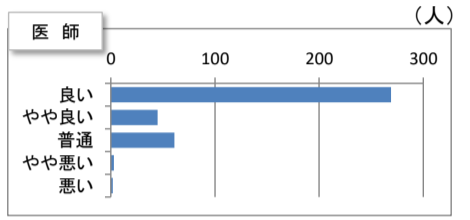
10. 看護師の対応

区分	人数	比率
良い	266	70%
やや良い	45	12%
普通	65	17%
やや悪い	4	1%
悪い	0	0%
計	380	



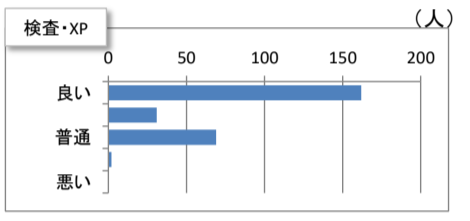
11. 医師の対応

区分	人数	比率
良い	269	71%
やや良い	45	11%
普通	61	16%
やや悪い	3	1%
悪い	2	1%
計	380	



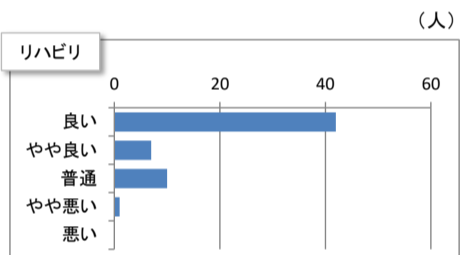
12. 検査・レントゲンの対応

区分	人数	比率
良い	162	61%
やや良い	31	12%
普通	69	26%
やや悪い	2	1%
悪い	0	0%
計	264	



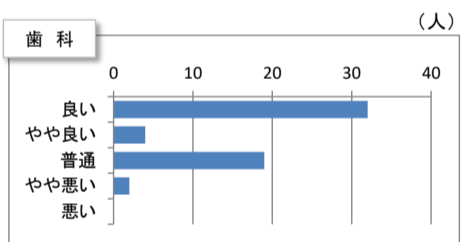
13. リハビリの対応

区分	人数	比率
良い	42	70%
やや良い	7	11%
普通	10	17%
やや悪い	1	2%
悪い	0	0%
計	60	



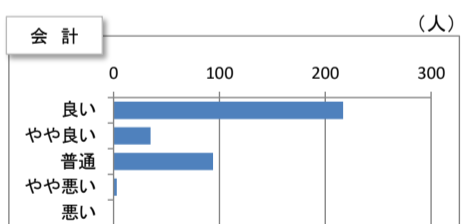
14. 歯科の対応

区分	人数	比率
良い	32	56%
やや良い	4	7%
普通	19	33%
やや悪い	2	4%
悪い	0	0%
計	57	



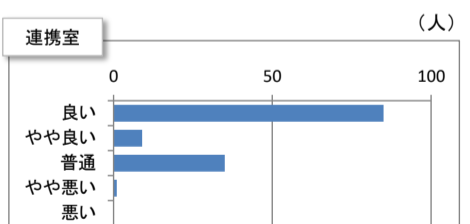
15. 会計の対応

区分	人数	比率
良い	217	62%
やや良い	35	10%
普通	94	27%
やや悪い	3	1%
悪い	0	0%
計	349	



16. 連携室の対応

区分	人数	比率
良い	85	65%
やや良い	9	7%
普通	35	27%
やや悪い	1	1%
悪い	0	0%
計	130	



《まとめ》

今回、南魚沼市民病院として初めて患者満足度調査を行いました。自由記述では「病院のシステム」<案内表示>に関する意見や指摘が目立ちました。案内表示は委員会を立ち上げ、わかりやすい表示ができるよう現在検討中です。患者対応は、「良い」「やや良い」の評価が部署によっては20%の開きがありました。職員一人一人が患者の身になり丁寧な対応を意識し、院内全体の接遇向上に努めていく必要があります。



南魚沼市民病院患者サービス向上・業務改善委員会