

平成29年度
外来患者様 満足度調査
結果報告書

地方独立行政法人 さんむ医療センター

【調査の概要】

1.調査対象…当院外来患者様。

2.調査人数…330人。

3.調査場所…北棟1階待合ホール。

4.調査時期…平成29年9月11日(月)～15(金)

5.調査時間…午前10時～12時

6.調査方法…患者様またはつきそいの方にアンケート用紙を手渡し配布し、回答後に職員が回収した。

目次

【患者様について】

年齢・性別……………1

職業・通院方法……………2

自家用車運転者・つきそいの有無……………3

居住地・通院時間……………4

【当院を選んだ理由】

当院を選んだ理由・評判……………5

当院を選んだ「その他」理由……………6・7

【当院について】

医師……………8・9

看護師……………10・11

受付……………12・13

その他……………14・15

待ち時間……………16・17

医師・看護師・受付の不満理由……………18

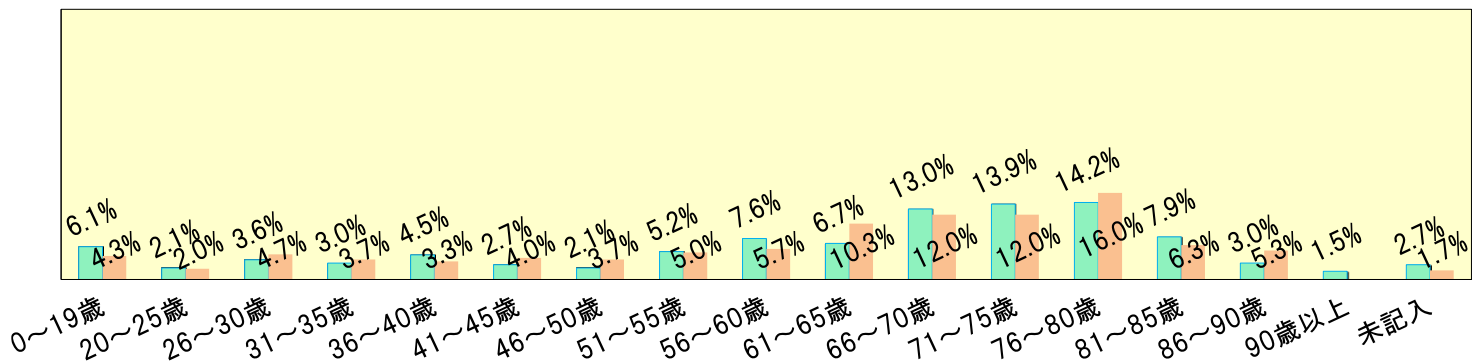
今後の当院利用……………19

【自由意見】……………20・21・22・23

患者様について

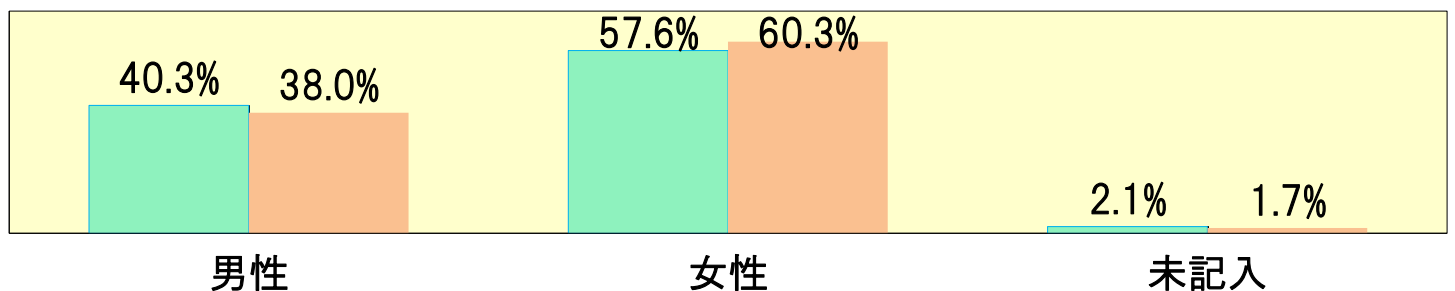
年齢

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
0～19歳	20	6.1%	13	4.3%
20～25歳	7	2.1%	6	2.0%
26～30歳	12	3.6%	14	4.7%
31～35歳	10	3.0%	11	3.7%
36～40歳	15	4.5%	10	3.3%
41～45歳	9	2.7%	12	4.0%
46～50歳	7	2.1%	11	3.7%
51～55歳	17	5.2%	15	5.0%
56～60歳	25	7.6%	17	5.7%
61～65歳	22	6.7%	31	10.3%
66～70歳	43	13.0%	36	12.0%
71～75歳	46	13.9%	36	12.0%
76～80歳	47	14.2%	48	16.0%
81～85歳	26	7.9%	19	6.3%
86～90歳	10	3.0%	16	5.3%
90歳以上	5	1.5%		
未記入	9	2.7%	5	1.7%
合計	330		300	



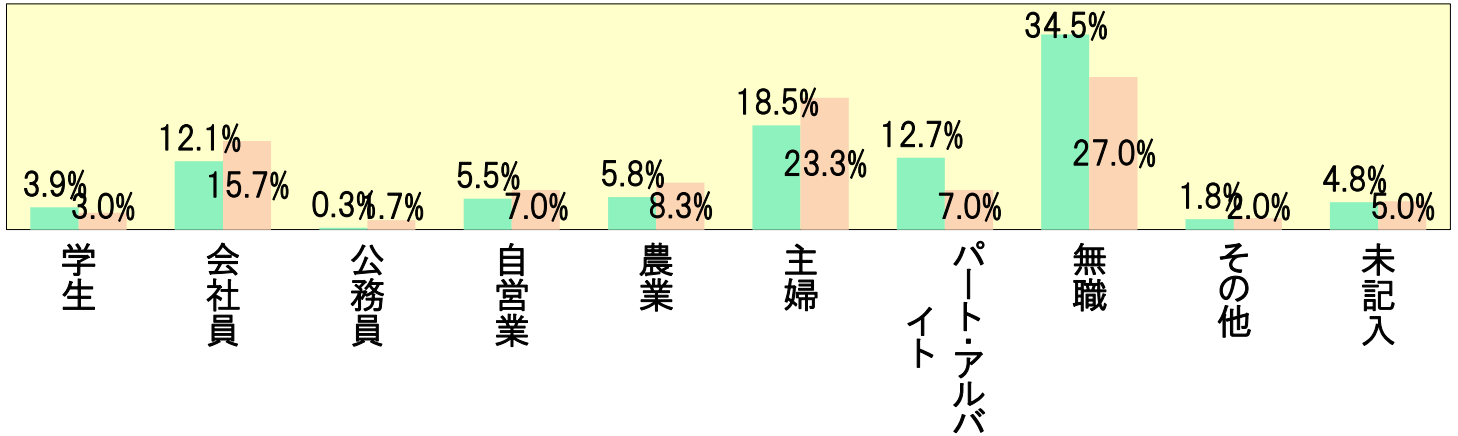
性別

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
男性	133	40.3%	114	38.0%
女性	190	57.6%	181	60.3%
未記入	7	2.1%	5	1.7%
合計	330		300	



職業

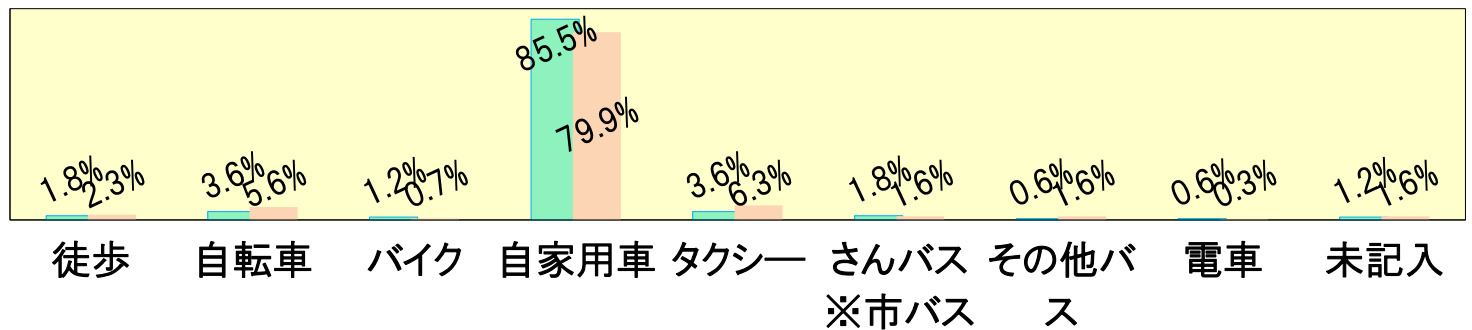
	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
学生	13	3.9%	9	3.0%
会社員	40	12.1%	47	15.7%
公務員	1	0.3%	5	1.7%
自営業	18	5.5%	21	7.0%
農業	19	5.8%	25	8.3%
主婦	61	18.5%	70	23.3%
パート・アルバイト	42	12.7%	21	7.0%
無職	114	34.5%	81	27.0%
その他	6	1.8%	6	2.0%
未記入	16	4.8%	15	5.0%
合計	330		300	



「その他」職業の回答…幼稚園児2人、大学教員、講師、住職。

通院方法 ※複数回答あり

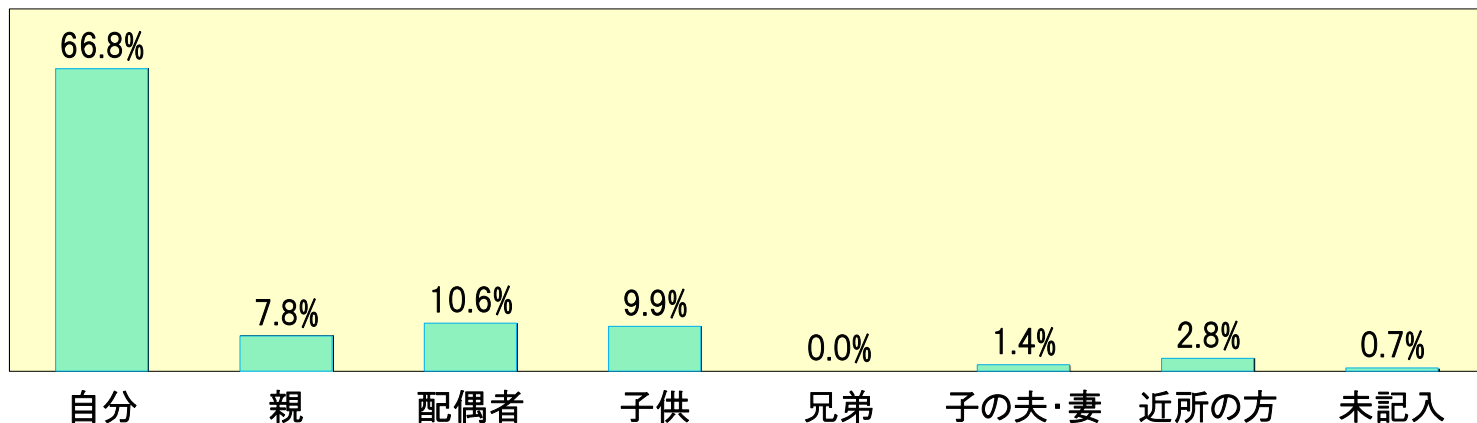
	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
徒歩	6	1.8%	7	2.3%
自転車	12	3.6%	17	5.6%
バイク	4	1.2%	2	0.7%
自家用車	283	85.5%	243	79.9%
タクシー	12	3.6%	19	6.3%
さんバス ※市バス	6	1.8%	5	1.6%
その他バス	2	0.6%	5	1.6%
電車	2	0.6%	1	0.3%
未記入	4	1.2%	5	1.6%
合計	331		304	



電車で通院した方…駅から当院までは徒歩。

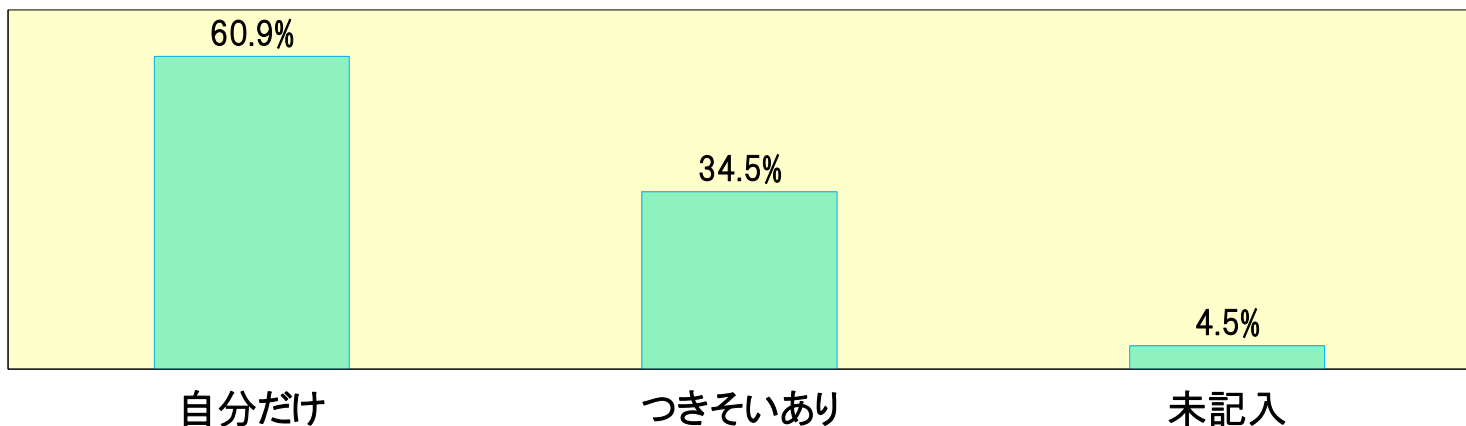
自家用車は誰が運転して来たか

運転者	人数	割合
自分	189	66.8%
親	22	7.8%
配偶者	30	10.6%
子供	28	9.9%
兄弟	0	0.0%
子の夫・妻	4	1.4%
近所の方	8	2.8%
未記入	2	0.7%
合計	283	



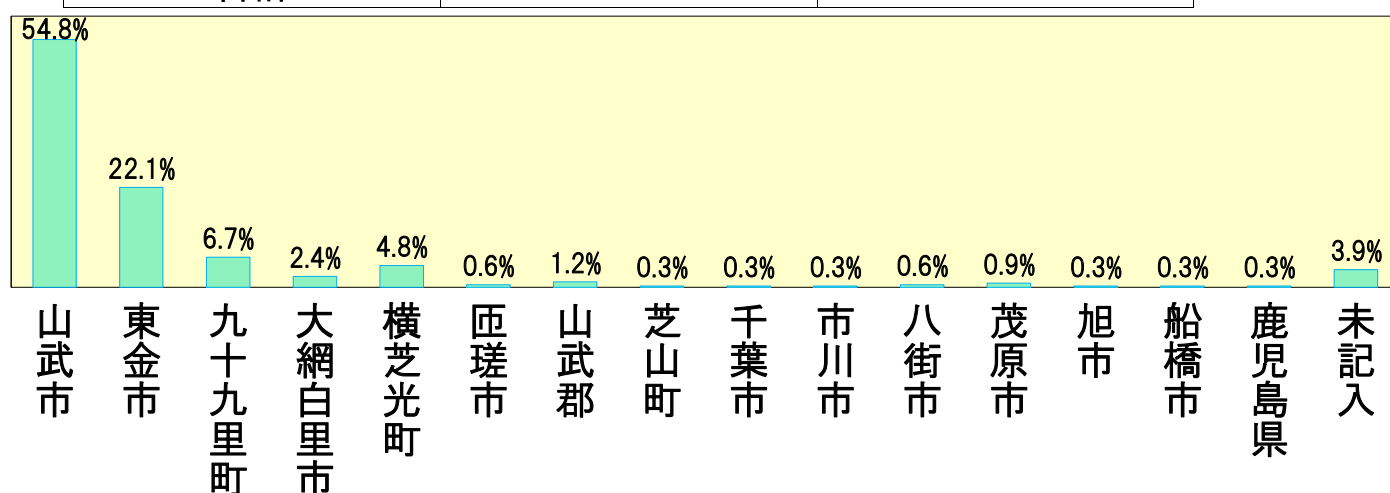
つきそいの有無

	人数	割合
自分だけ	201	60.9%
つきそいあり	114	34.5%
未記入	15	4.5%
合計	330	



居住地

	人数	割合
山武市	181	54.8%
東金市	73	22.1%
九十九里町	22	6.7%
大網白里市	8	2.4%
横芝光町	16	4.8%
匝瑳市	2	0.6%
山武郡	4	1.2%
芝山町	1	0.3%
千葉市	1	0.3%
市川市	1	0.3%
八街市	2	0.6%
茂原市	3	0.9%
旭市	1	0.3%
船橋市	1	0.3%
鹿児島県	1	0.3%
未記入	13	3.9%
合計	330	

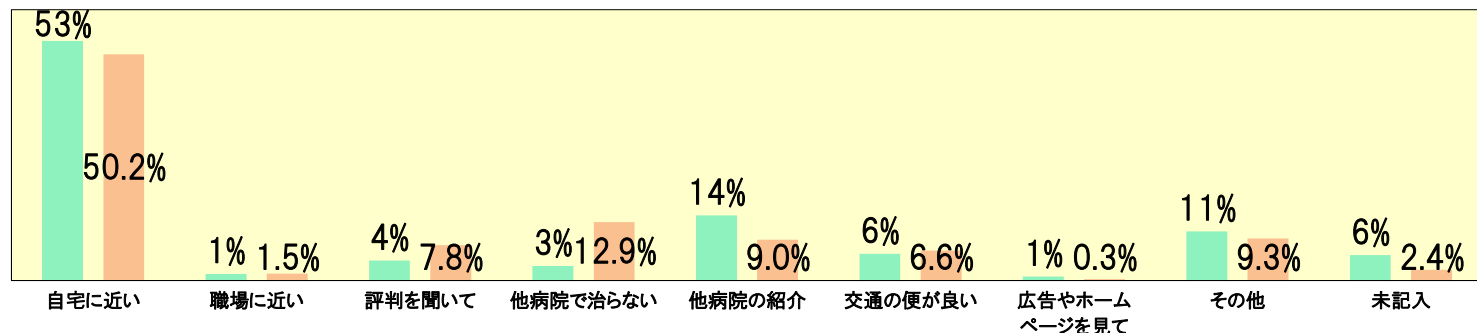


通院にかかった時間

	人数	割合
10分未満	17	5%
10～20分未満	108	33%
20～30分未満	73	22%
30～40分未満	49	15%
40～50分未満	11	3%
50分以上	47	14%
未記入	25	8%
合計	330	

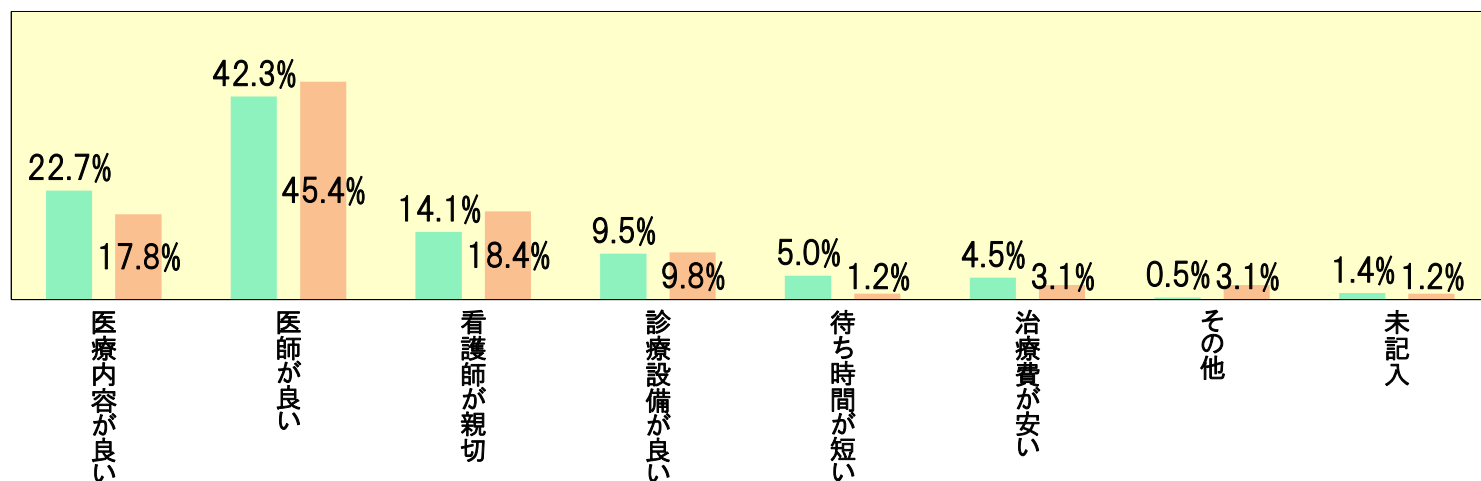
当院を選んだ理由 ※複数回答あり

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
自宅に近い	180	53%	167	50.2%
職場に近い	5	1%	5	1.5%
評判を聞いて	15	4%	26	7.8%
他病院で治らない	11	3%	43	12.9%
他病院の紹介	49	14%	30	9.0%
交通の便が良い	20	6%	22	6.6%
広告やホームページを見て	3	1%	1	0.3%
その他	37	11%	31	9.3%
未記入	19	6%	8	2.4%
合計	339		333	



上記回答の「評判」について ※複数回答あり

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
医療内容が良い	50	22.7%	29	17.8%
医師が良い	93	42.3%	74	45.4%
看護師が親切	31	14.1%	30	18.4%
診療設備が良い	21	9.5%	16	9.8%
待ち時間が短い	11	5.0%	2	1.2%
治療費が安い	10	4.5%	5	3.1%
その他	1	0.5%	5	3.1%
未記入	3	1.4%	2	1.2%
合計	220		163	



設問「当院を選んだ理由」の「評判を聞いて」と回答した方以外にも、評判について回答があったものについては集計しました。

当院を選んだ「その他」理由

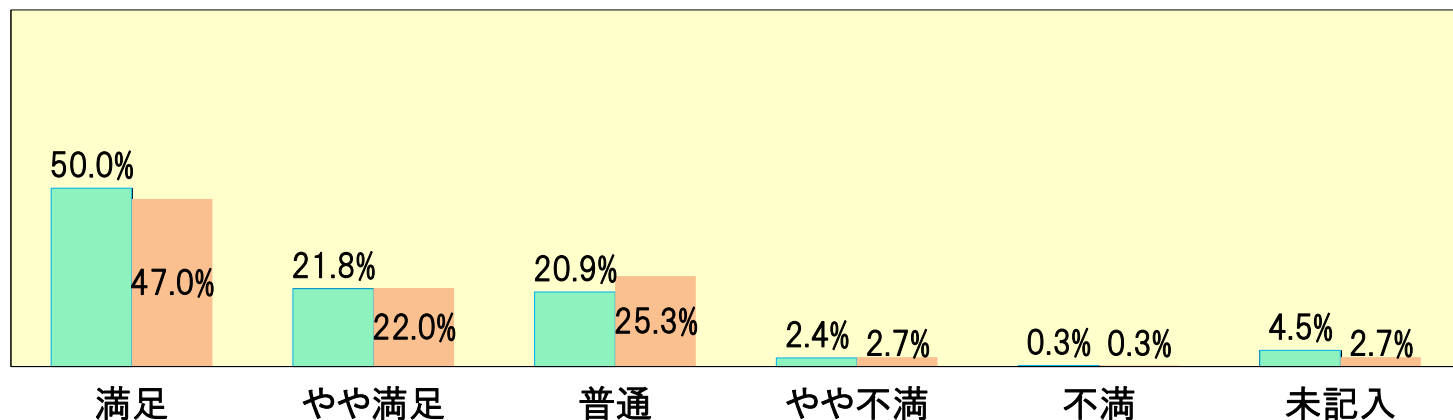
- 1.救急車で来たから。(33歳女性・19歳男性・45歳性別未記入・70歳男性・76歳男性)
- 2.総合病院だから。(29歳女性)
- 3.昔から通院しているから。(30歳女性)
- 4.いろいろな科があるからです。(年齢性別未記入)
- 5.以前住んでいた時、近かった。(22歳女性)
- 6.以前から来ていた。(3歳男の子のつきそい)
- 7.子供をこちらで出産したため、そのまま通院しています。(39歳女性)
- 8.役場の方からで。(62歳女性)
- 9.私にとって1番近いので。(72歳女性)
- 10.乳腺外来がある為。(45歳女性)
- 11.家族が働いているから。(75歳女性)
- 12.他に無い科があるから。(46歳女性)
- 13.7年前、ガンで入院しました。(67歳女性)
- 14.住民健診。(75歳男性)
- 15.県立東金が無くなり、その時の先生がさんむ医療だった。(29歳男性)
- 16.昔からかかっているから。(82歳男性)
- 17.わかりません。妻からの指示。(35歳男性)
- 18.昔なじみ。(74歳男性)
- 19.他の病院の診療時間が合わない。(79歳女性)
- 20.山武市内だから。(89歳女性)
- 21.今回の症状で別科の受診しているので、同じ病院の方が良いと思った。(9歳女の子のつきそい)
- 22.昔から利用しているから。(28歳女性)

- 23.大きい病院だから。(57歳女性)
- 24.総合病院希望の為。(61歳女性)
- 25.従前から通院。(65歳女性)
- 26.以前に小児科にかかり、良い先生だったので。(12歳男の子つきそい)
- 27.他の病院からの続き。(73歳女性)
- 28.山武の中央にある病院。(81歳男性)
- 29.脳外の田中先生が良い。(76歳女性)
- 30.総合病院だから。(9歳男の子つきそい)
- 31.かかりつけ。(28歳男性・3歳女の子つきそい)
- 32.自宅が近くて検査内容が整っているから。(52歳女性)
- 33.ここで手術したので。(80歳男性)
- 34.以前から世話になって信頼できる。(70歳男性)

当院の医師について

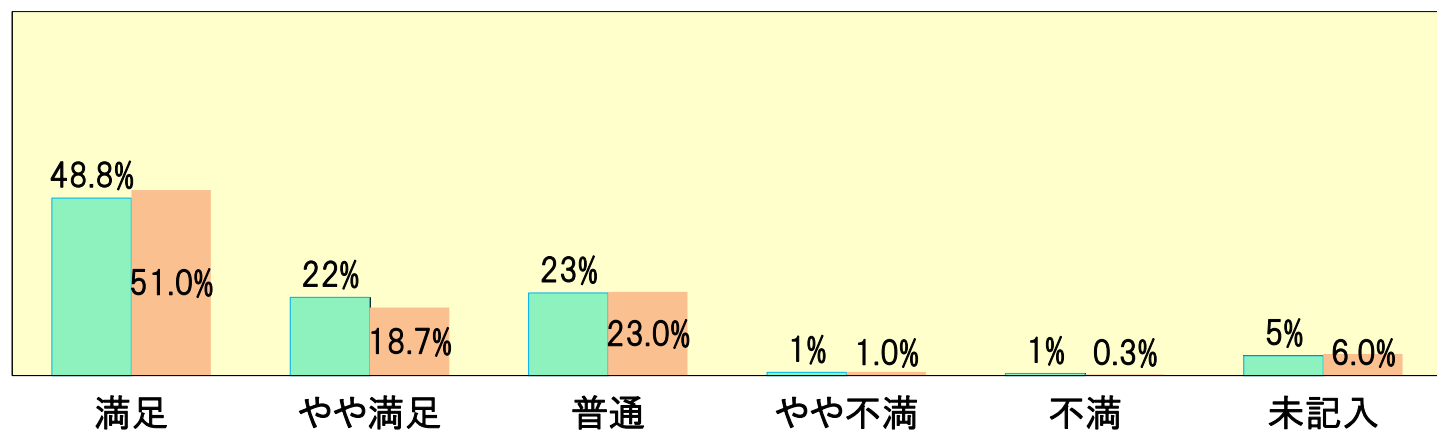
症状・治療に関する説明

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	165	50.0%	141	47.0%
やや満足	72	21.8%	66	22.0%
普通	69	20.9%	76	25.3%
やや不満	8	2.4%	8	2.7%
不満	1	0.3%	1	0.3%
未記入	15	4.5%	8	2.7%
合計	330		300	



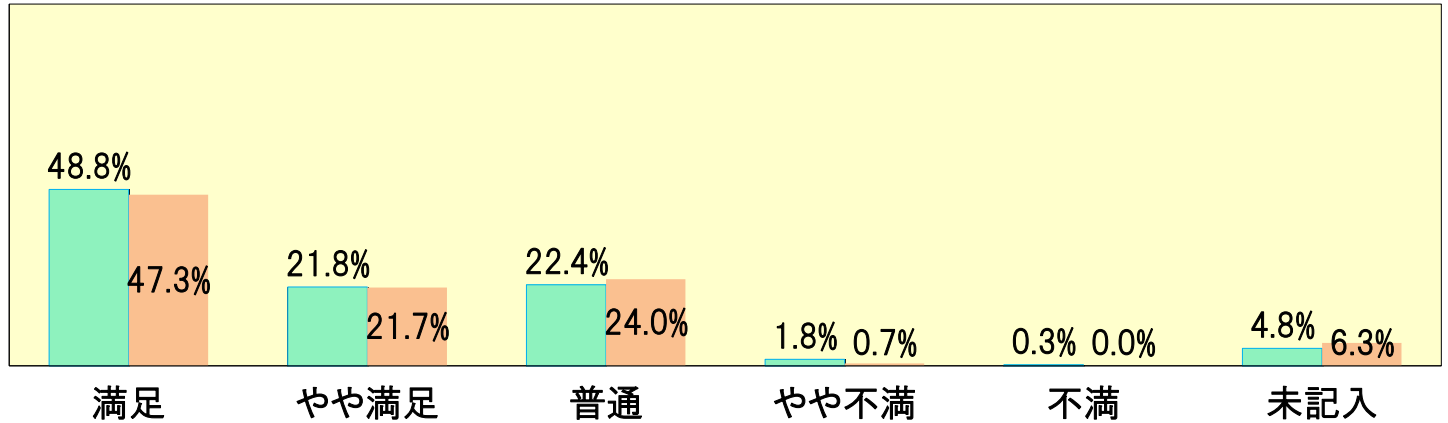
態度と言葉づかい

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	161	48.8%	153	51.0%
やや満足	71	22%	56	18.7%
普通	75	23%	69	23.0%
やや不満	3	1%	3	1.0%
不満	2	1%	1	0.3%
未記入	18	5%	18	6.0%
合計	330		300	



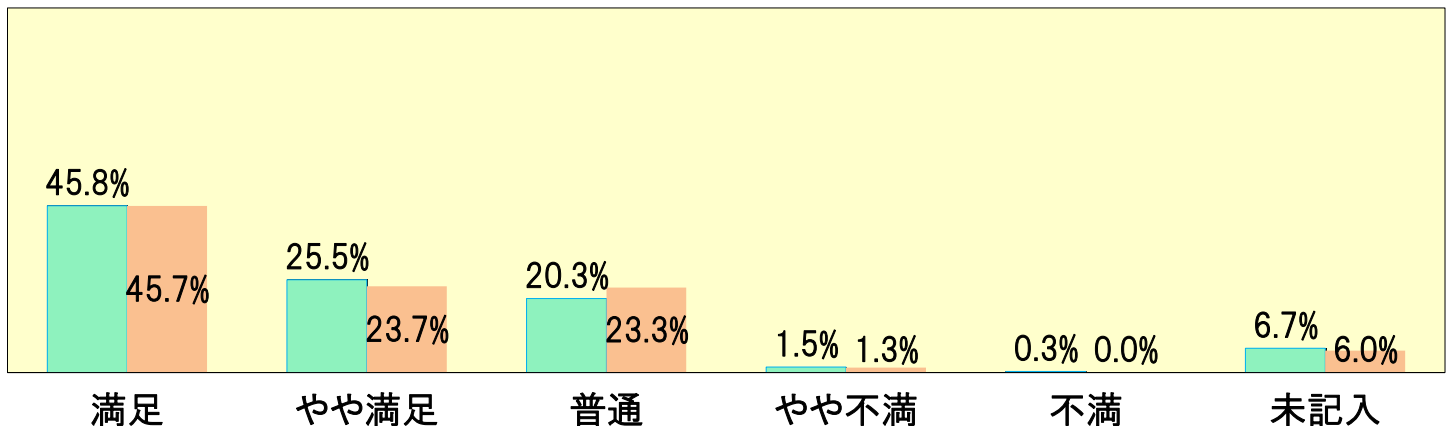
信頼感

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	161	48.8%	142	47.3%
やや満足	72	21.8%	65	21.7%
普通	74	22.4%	72	24.0%
やや不満	6	1.8%	2	0.7%
不満	1	0.3%	0	0.0%
未記入	16	4.8%	19	6.3%
合計	330		300	



総合評価

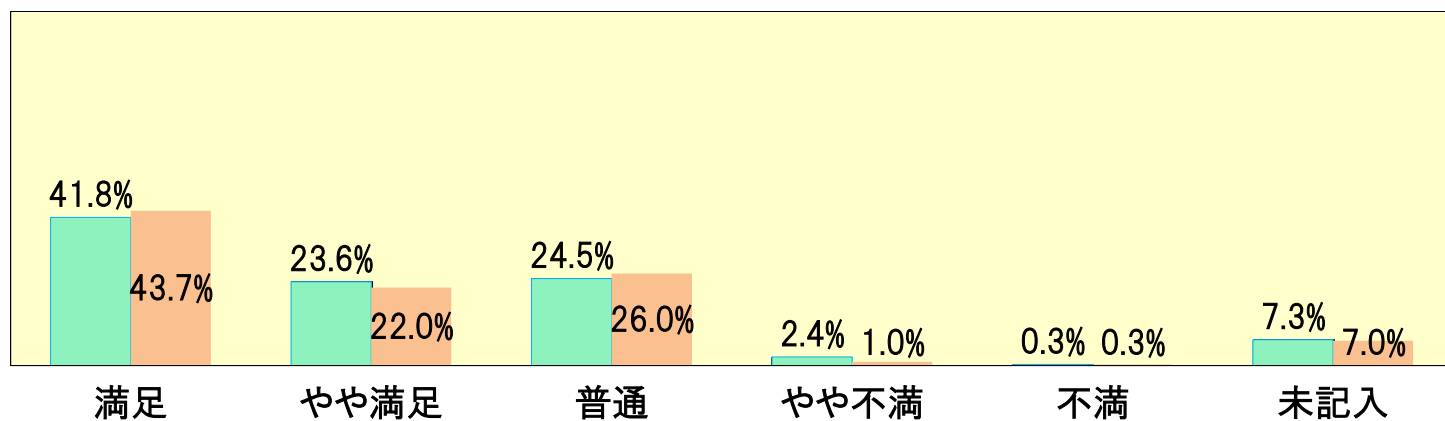
	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	151	45.8%	137	45.7%
やや満足	84	25.5%	71	23.7%
普通	67	20.3%	70	23.3%
やや不満	5	1.5%	4	1.3%
不満	1	0.3%	0	0.0%
未記入	22	6.7%	18	6.0%
合計	330		300	



当院の看護師について

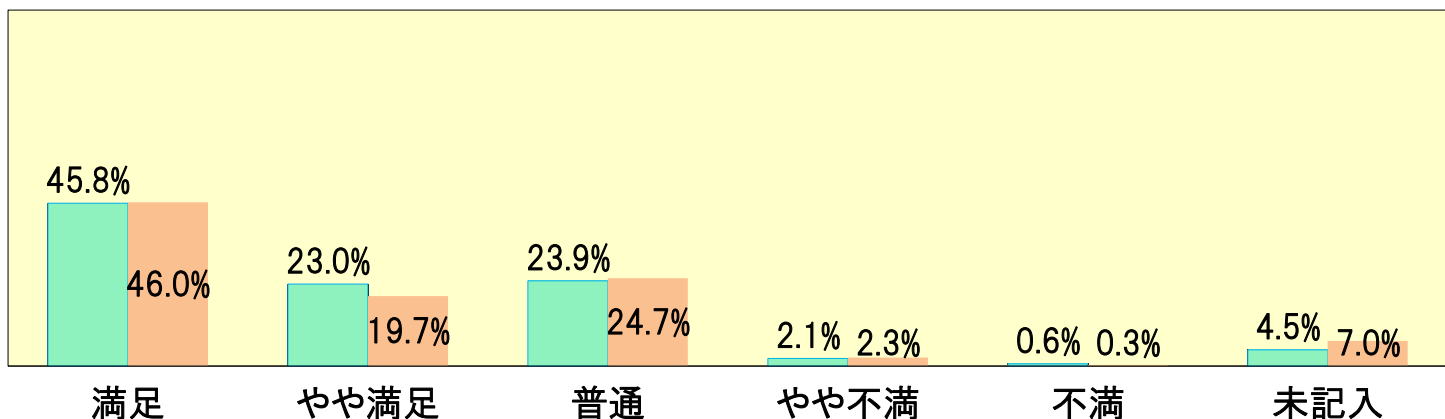
症状・治療に関する説明

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	138	41.8%	131	43.7%
やや満足	78	23.6%	66	22.0%
普通	81	24.5%	78	26.0%
やや不満	8	2.4%	3	1.0%
不満	1	0.3%	1	0.3%
未記入	24	7.3%	21	7.0%
合計	330		300	



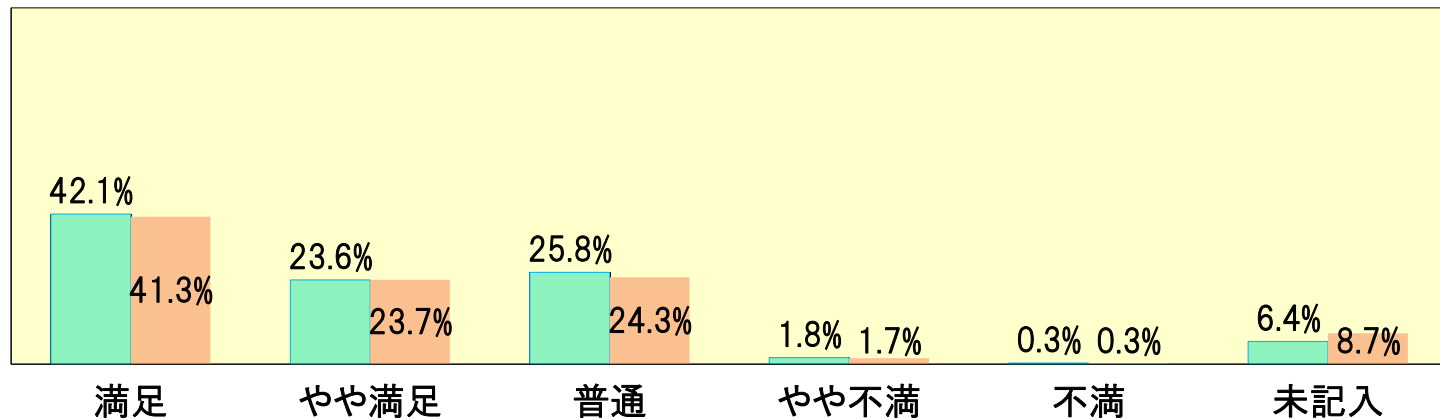
態度と言葉づかい

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	151	45.8%	138	46.0%
やや満足	76	23.0%	59	19.7%
普通	79	23.9%	74	24.7%
やや不満	7	2.1%	7	2.3%
不満	2	0.6%	1	0.3%
未記入	15	4.5%	21	7.0%
合計	330		300	



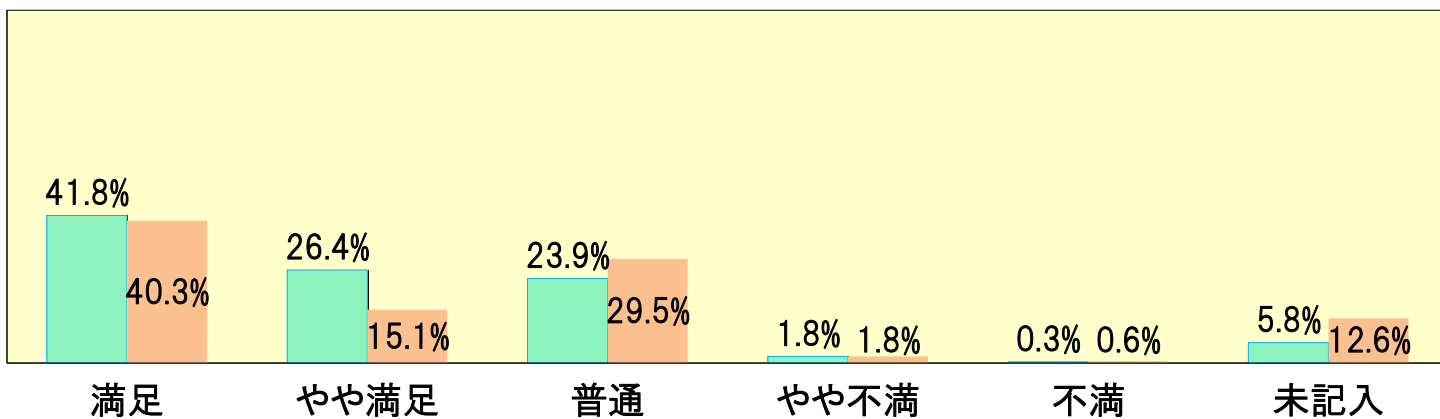
信頼感

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	139	42.1%	124	41.3%
やや満足	78	23.6%	71	23.7%
普通	85	25.8%	73	24.3%
やや不満	6	1.8%	5	1.7%
不満	1	0.3%	1	0.3%
未記入	21	6.4%	26	8.7%
合計	330		300	



総合評価

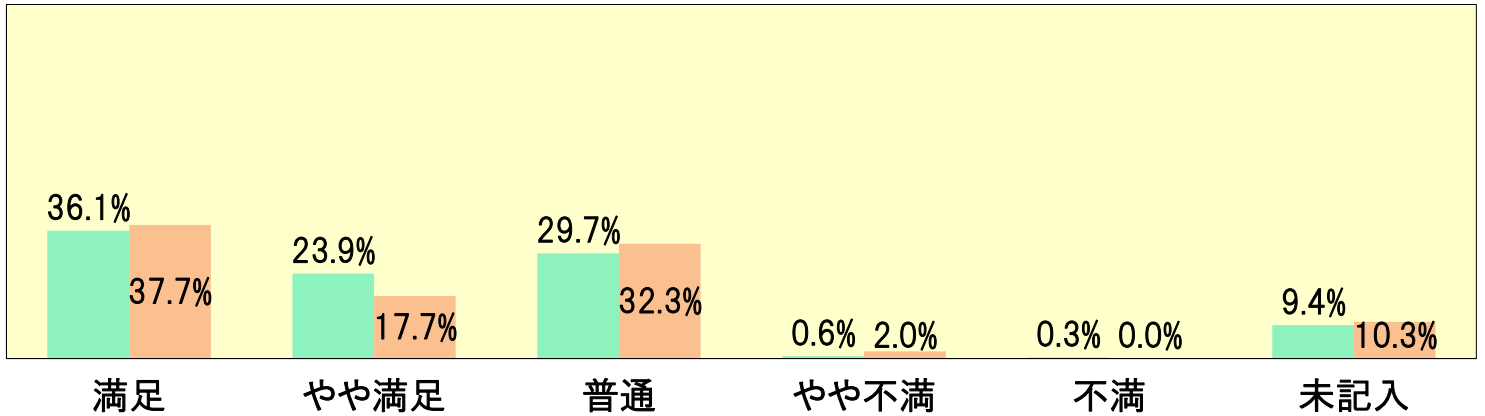
	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	138	41.8%	131	40.3%
やや満足	87	26.4%	49	15.1%
普通	79	23.9%	96	29.5%
やや不満	6	1.8%	6	1.8%
不満	1	0.3%	2	0.6%
未記入	19	5.8%	41	12.6%
合計	330		325	



当院の受付について

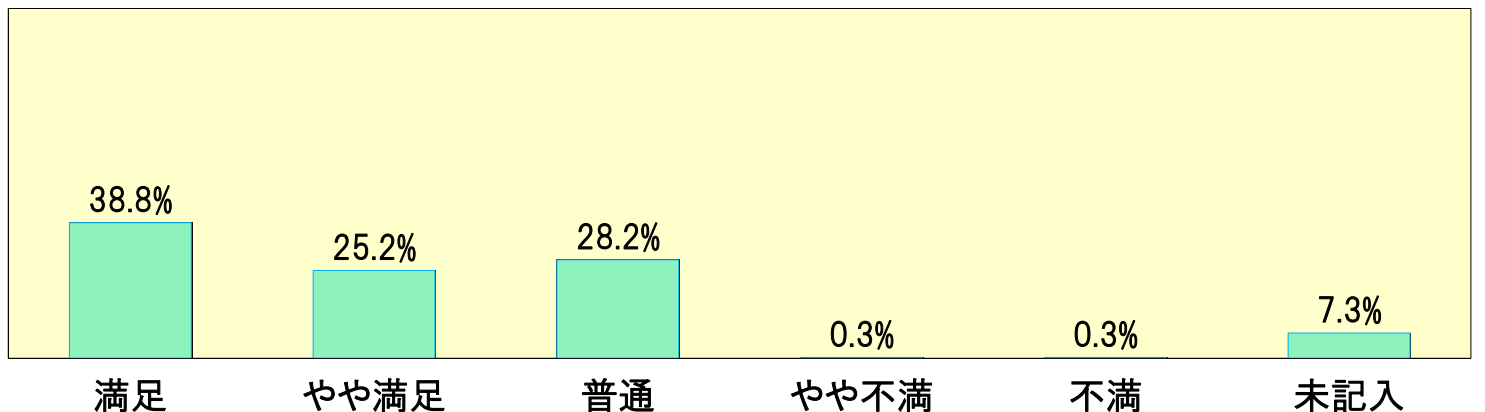
医療費・健康保険等に関する説明

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	119	36.1%	113	37.7%
やや満足	79	23.9%	53	17.7%
普通	98	29.7%	97	32.3%
やや不満	2	0.6%	6	2.0%
不満	1	0.3%	0	0.0%
未記入	31	9.4%	31	10.3%
合計	330		300	



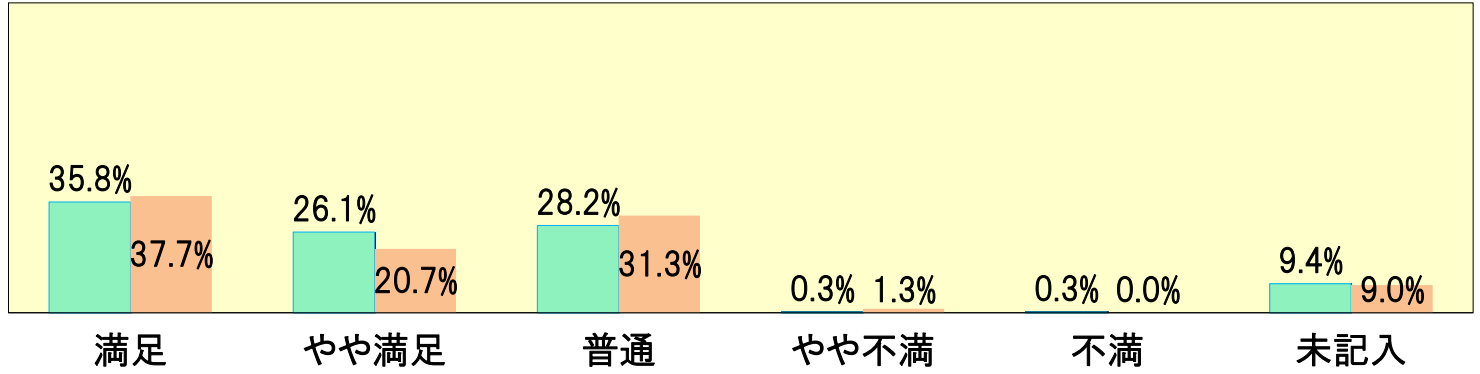
態度と言葉づかい

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	128	38.8%	126	42.0%
やや満足	83	25.2%	56	18.7%
普通	93	28.2%	97	32.3%
やや不満	1	0.3%	2	0.7%
不満	1	0.3%	0	0.0%
未記入	24	7.3%	19	6.3%
回答者数	330		300	



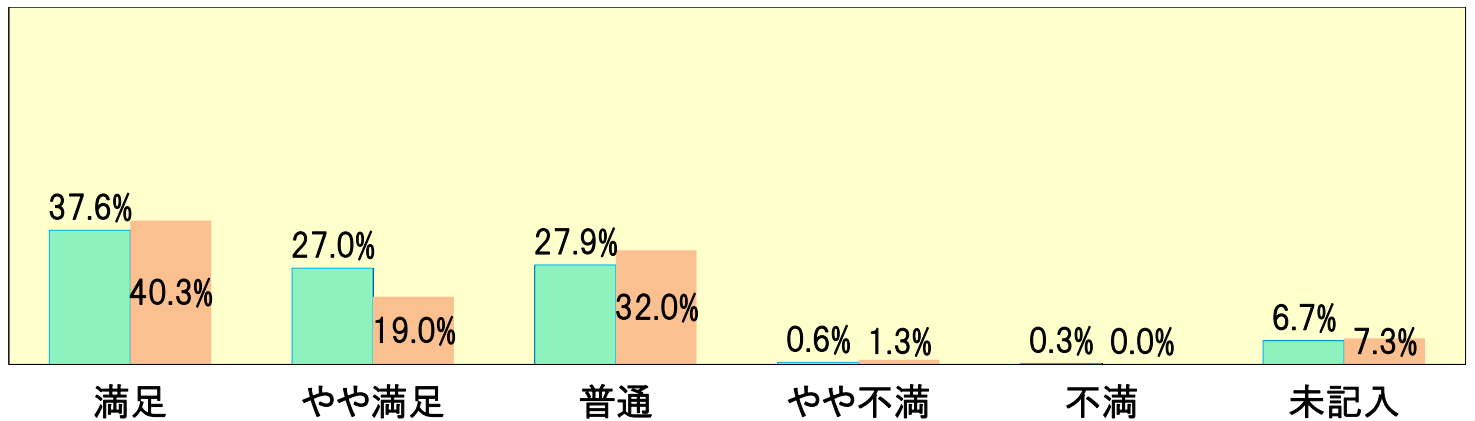
信頼感

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	118	35.8%	113	37.7%
やや満足	86	26.1%	62	20.7%
普通	93	28.2%	94	31.3%
やや不満	1	0.3%	4	1.3%
不満	1	0.3%	0	0.0%
未記入	31	9.4%	27	9.0%
回答者数	330		300	



総合評価

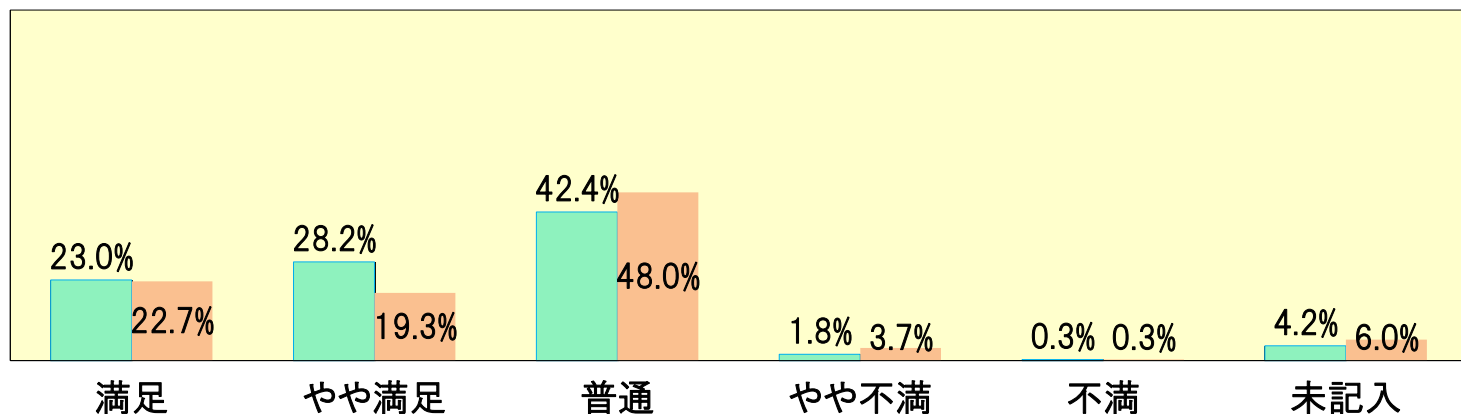
	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	124	37.6%	121	40.3%
やや満足	89	27.0%	57	19.0%
普通	92	27.9%	96	32.0%
やや不満	2	0.6%	4	1.3%
不満	1	0.3%	0	0.0%
未記入	22	6.7%	22	7.3%
回答者数	330		300	



その他の満足度について

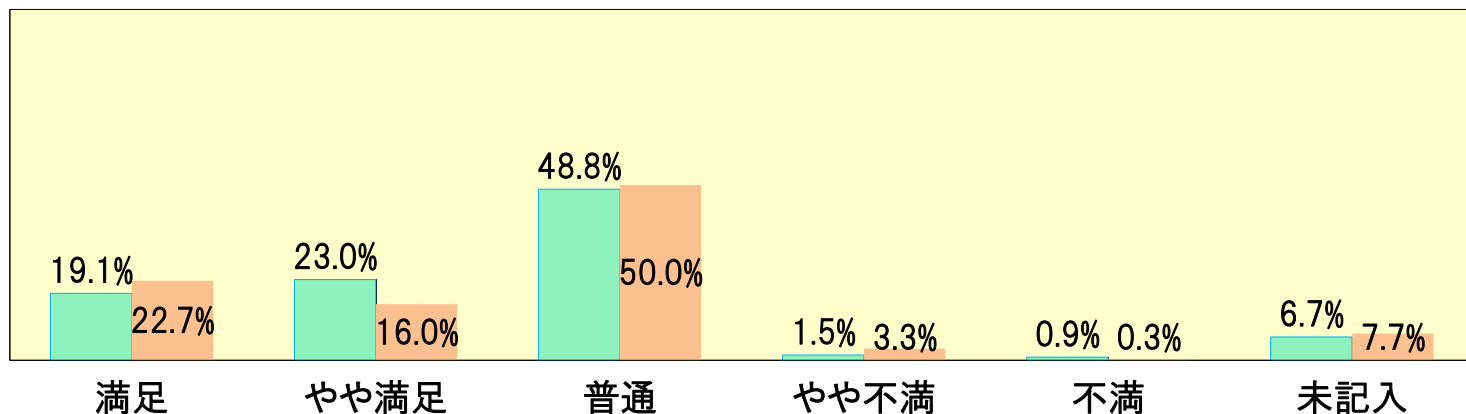
病院内の清潔さ

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	76	23.0%	68	22.7%
やや満足	93	28.2%	58	19.3%
普通	140	42.4%	144	48.0%
やや不満	6	1.8%	11	3.7%
不満	1	0.3%	1	0.3%
未記入	14	4.2%	18	6.0%
合計	330		300	



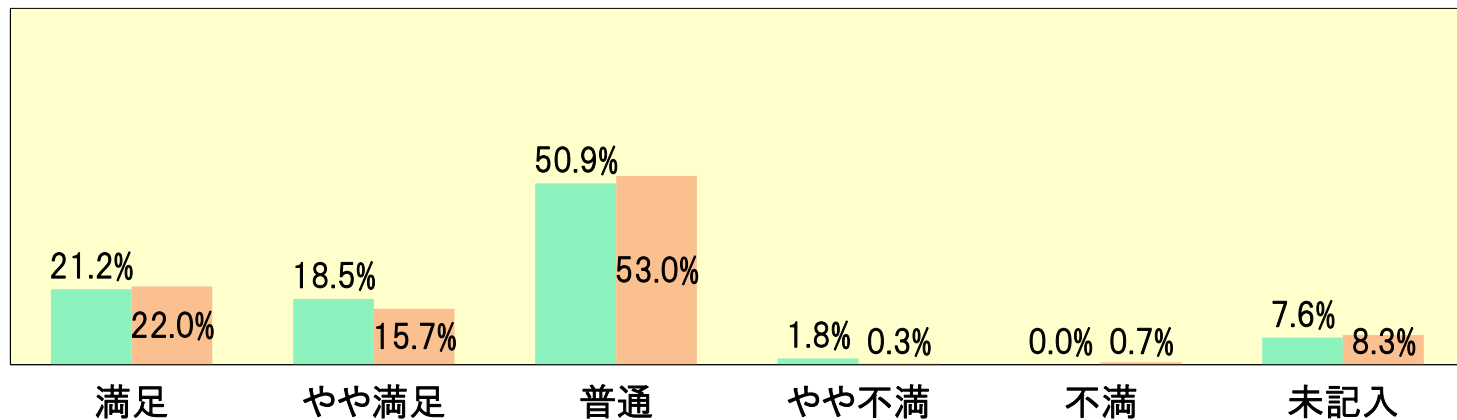
掲示板等の病院の案内

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	63	19.1%	68	22.7%
やや満足	76	23.0%	48	16.0%
普通	161	48.8%	150	50.0%
やや不満	5	1.5%	10	3.3%
不満	3	0.9%	1	0.3%
未記入	22	6.7%	23	7.7%
合計	330		300	



診療内容と医療費について

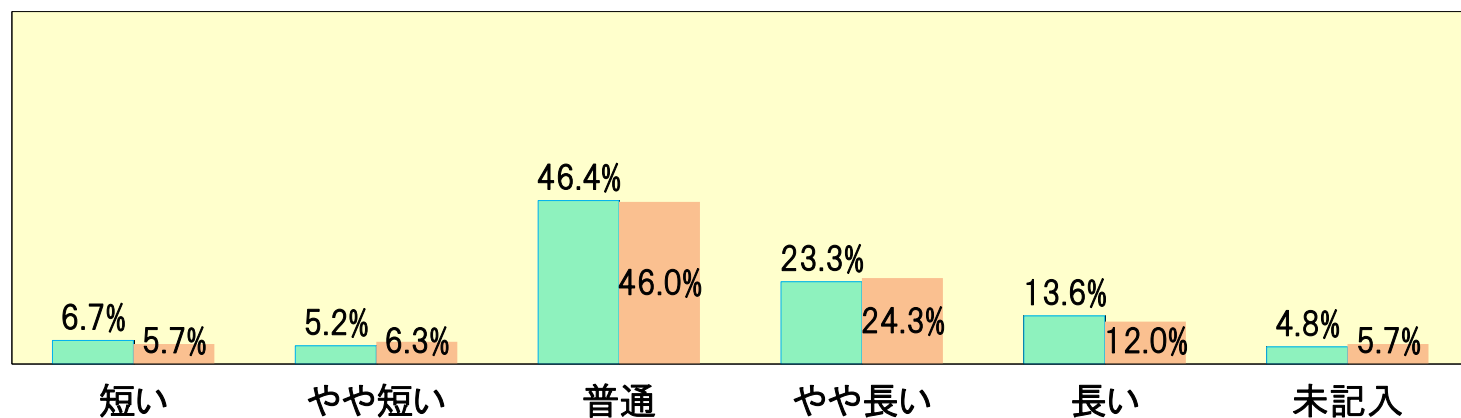
	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
満足	70	21.2%	66	22.0%
やや満足	61	18.5%	47	15.7%
普通	168	50.9%	159	53.0%
やや不満	6	1.8%	1	0.3%
不満	0	0.0%	2	0.7%
未記入	25	7.6%	25	8.3%
合計	330		300	



待ち時間について

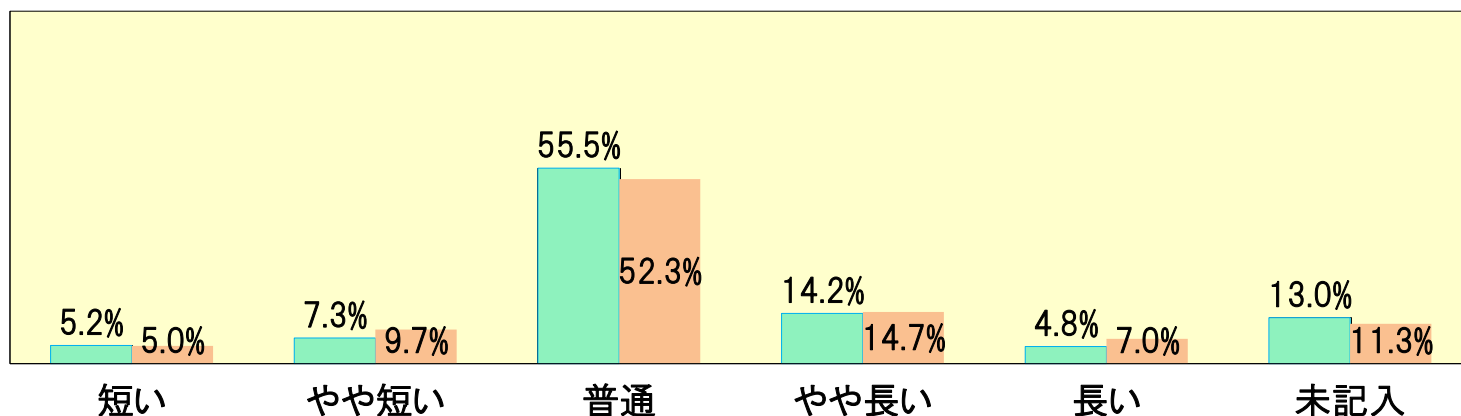
受付から診療まで

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
短い	22	6.7%	17	5.7%
やや短い	17	5.2%	19	6.3%
普通	153	46.4%	138	46.0%
やや長い	77	23.3%	73	24.3%
長い	45	13.6%	36	12.0%
未記入	16	4.8%	17	5.7%
合計	330		300	



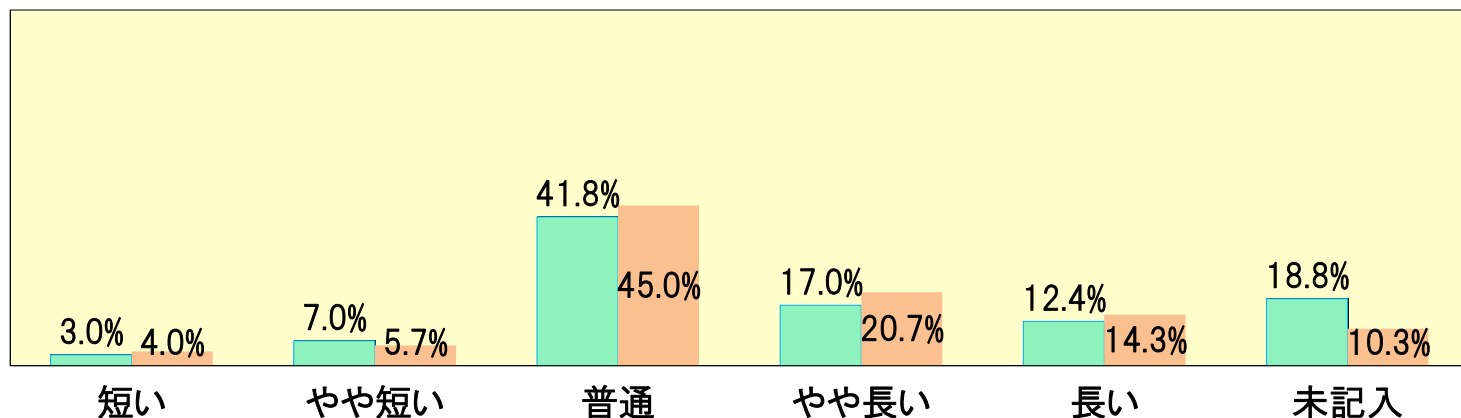
診療から会計精算まで

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
短い	17	5.2%	15	5.0%
やや短い	24	7.3%	29	9.7%
普通	183	55.5%	157	52.3%
やや長い	47	14.2%	44	14.7%
長い	16	4.8%	21	7.0%
未記入	43	13.0%	34	11.3%
合計	330		300	



病院に入ってから出るまで

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
短い	10	3.0%	12	4.0%
やや短い	23	7.0%	17	5.7%
普通	138	41.8%	135	45.0%
やや長い	56	17.0%	62	20.7%
長い	41	12.4%	43	14.3%
未記入	62	18.8%	31	10.3%
回答者数	330		300	



待つ時間が長いと感じた時間について

	回答の平均時間	回答者数
受付から診療まで	91分	96
診療から会計まで	51分	54
当院に入ってから出るまで	128分	88

医師が「やや不満」「不満」の理由

- 1.先生がかわり、先生によって多少対応がかわる。(66歳男性)
- 2.医師の性格を患者が理解し対応しています。
- 3.症状・治療の説明が短く、質問するとあまり気分が良さそうではない。(86歳男性)
- 4.話しかた・態度が冷たすぎます(整形)。(66歳女性)
- 5.まだ治療もしていないのでわかりません。今日、受診した泌尿器科の先生、せっかち、もっと落ち着いて話したい。(33歳男性)
- 6.医師によります。(68歳男性)
- 7.今日は泌尿器科でドクターはよく話を聞いてくれますが、8月に整形にかかった時はよく診てくださらず「年だから」とか。以前の整形はドクターがどの方も良かったので、今は不信感をいだきます。(73歳女性)
- 8.若者ことばに驚いた。(75歳女性)

看護師が「やや不満」「不満」の理由

- 1.かかっている科によって違う気がする。

受付が「やや不満」「不満」の理由

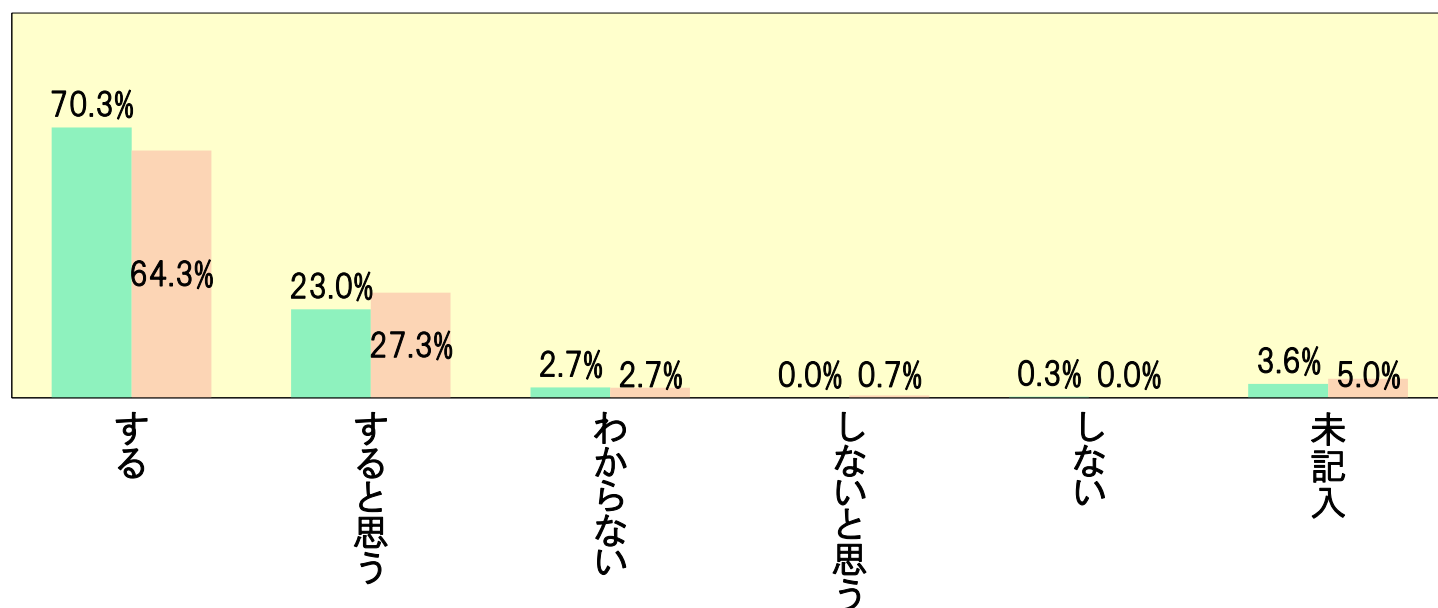
- 1.11:30で受付終了なのが、融通利かない。(22歳女性)
- 2.たまに態度の悪い人がいる。(6歳男の子のつきそい)
- 3.言葉は丁寧だけど気持ち…が違う気がします。言葉の話し方が丁寧なだけ。(83歳女性)
- 4.丁寧な人とそうでない人がいる。(79歳男性)

その他満足度が「やや不満」「不満」の理由

- 1.高い気がする、検査代が…。(41歳男性)
- 2.今日はたまたまトイレが汚れていました。(79歳女性)

今後の当院の利用について

	H29人数	H29割合	H28人数	H28割合
する	232	70.3%	193	64.3%
すると思う	76	23.0%	82	27.3%
わからない	9	2.7%	8	2.7%
しないと思う	0	0.0%	2	0.7%
しない	1	0.3%	0	0.0%
未記入	12	3.6%	15	5.0%
合計	330		300	



当院の利用を「しない」理由について

1名…治療が終わったので。

その他の自由意見

- 1.トイレの向きを考えて下さい。(84歳女性)
- 2.身障者の駐車場の管理をしてほしい。健常者が停めている。とある病院は管理が出来ている。(48歳男性)
- 3.直接来院しないと予約できないのが、突然具合が悪くなった時など待ち時間が長くて不便ですね。(22歳女性)
- 4.検査結果が早い。(86歳男性)
- 5.親切です。(79歳男性)
- 6.予約優先の場合、新患は非常に長い時間待つ事になる。予約優先なら全員予約にしてほしい。事前電話等。(93歳女性)
- 7.東金には大きな病院が無いので隣町にさんむ医療センターがあり(東千葉メディカルは遠い)助かります。ここで治療して頂ける限りお世話になります。(56歳女性)
- 8.ご担当者全員親切丁寧。(86歳男性)
- 9.2月に母が入院し、良くして頂きました。(67歳女性)
- 10.初めてだが感じいいよ。(80歳女性)
- 11.皮膚科も予約制になるとよい。(70歳女性)
- 12.予約時間の長いときがある(1時間半のずれ)。(78歳男性)
- 13.院内の受付→治療→会計終了までの流れが老人には難しい。わかりにくいです。(84歳女性)
- 14.洋式トイレを増やして欲しい(ウォシュレット付)。(45歳女性)
- 15.血液検査のデータをもらっても意味がわからない。説明と標準を教えて欲しい。
- 16.玄関でサポートしてくれて有難いです。(83歳女性)
- 17.担当医が定期的にかわるので担当の先生が欲しい。(66歳男性)
- 18.ヨチヨチでも1人で歩ける老人なら1人でも通院できるシステムが、さんむ医療センターに限らず社会全体を通じてできると良いと思います。お世話になります。(88歳女性)
- 19.外来診療の日を増やして欲しい。(83歳女性)
- 20.待ち時間が長すぎ。予約しても長い。糖尿病があり食事がとれない。(59歳男性)

21. 駐車台数が少し足りない様に思います。(75歳女性)
22. 内科の受付の看護師さん、明るくて感じも良くとても親切、好感を持ってました。(61歳女性)
23. レントゲンと超音波検査が女性の医師で(先生で)助かりました。(54歳女性)
24. 担当の先生はとても良いです。千葉大からいらっしゃっている先生はとても良く診察して下さると思います。(年齢未記入女性)
25. 待ち時間が長い(予約している)。予約している時間から呼ばれるまで1時間45分。(予約の意味がない)。(69歳女性)
26. 診察を予約がほしい。(74歳女性)
27. 対応が丁寧でした。(21歳女性)
28. 受付にTELLした時、冷たい感じがした。(39歳女性)
29. 今、産婦人科に通ってるのですが、混んでいると席が空いていない時があるので、座席が増えるといいなと思います。(33歳女性)
30. 待ち時間についてはその時々診療が違うので評価はできないと思います。(72歳女性)
31. 命を「すくって」いただいたと感謝しています。(70歳男性)
32. いつも皆様が明るく元気に接して下さり嬉しく思っています。(66歳女性)
33. いつも御世話になっております。前回とても待ち時間が長かったのですが、今日はとても早く済みストレスを感じませんでした。待ち時間が長いと気持ち的にストレスを感じてしまうので少しでも早く終わる様、大変な事でしょうが心がけて頂くとありがたいです。(83歳女性)
34. もう少し機械化(コンピューター)して頂きたい。(75歳女性)
35. 他の病院で聞きたい事があっても「ちょっと待って下さい」「確認します」とだいぶ待たされるけどさんむ医療センターは誰に聞いてもすぐに的確に答えてくれる。看護師さん皆の対応がとても良い。新しく出来た病院の方が近いけど信用できるので遠くてもこっちに来る。(25歳女性)
36. 耳鼻科、予約の方優先のようだけど、そうでない方も早く出来るように組み入れて欲しい。(87歳男性)
37. 受付の女子が多すぎる。IT化必要。(81歳男性)
38. 特にありません。病気になった時、ほとんどこの医療センターへ来ています。(67歳男性)

- 39.以前より良くなっていると思います。医師(内科)特に親切になったと思います。総合受付も親切です。総合病院特有の話しにくさが無くなりました。山武市内にこちらの病院は絶対に必要です。頑張ってください！！(45歳女性)
- 40.入院中とても手厚い看護して頂き、ありがとうございました。(45歳女性)
- 41.皆さん優しく、本人が安心して治療に望めています。(72歳女性)
- 42.みなさんを助けてあげてください。(35歳男性)
- 43.超音波検査、本日はキャンセルしました。午前10時に1時間少々と思って待っていた所、午後1時すぎとの事。3時間も待てない。(60歳男性)
- 44.初めて来ても案内が充実していて、わかりやすいと思います。(70歳女性)
- 45.地域の総合病院として、頼れる病院だと思っている。(9歳女の子つきそい)
- 46.駐車場を充実して欲しい。(67歳女性)
- 47.全体的に良いと思います。(68歳男性)
- 48.入院して看護師さんの献身的な看護に感心しました。(66歳男性)
- 49.駐車場がせまい。(81歳男性)
- 50.駐車整備のおじさんが空いているのに入れてくれない。(31歳女性)
- 51.患者の気持ちをくんで対応して欲しい。千葉大病院から来ている先生はすごく良い。(57歳女性)
- 52.受付から会計までの時間がもう少し短くできたら良いのにとおもいます。(69歳男性)
- 53.改良する点は多々あるでしょう。(73歳女性)
- 54.尿検査だからいつも長い。(3歳男の子つきそい)
- 55.レントゲンを撮っても見ながらあまり説明をしてくれない事があった。(67歳女性)
- 56.診察ありがとうございました。(28歳男性)
- 57.医師の増員、夜の緊急対応、的確にして下さい。(41歳男性)
- 58.これからもお願い致します。(79歳女性)
- 59.親切にわからないところは説明していただきました。医師・案内・看護師の方など。(62歳女性)

- 60.夜間、内科医がいると良い。(75歳女性)
- 61.安心してまかせられる腕のいい医師を入れて欲しい。(52歳女性)
- 62.総合案内の皆様(看護師さん)安心できますね！いつも嬉しく思うのは受付に飾られている生花が素晴らしい事。処方せんを受付けていらっしゃる皆様ありがとうございます。永井様がとても親切ですばらしい方ですね！(64歳女性)
- 63.事務の流れがもう少しスムーズに運べばもっと混雑が改善されると私は思います。(82歳女性)
- 64.検査する部屋がもう少し近いと良いと思う。坂や距離があるとやっと歩いている老人には大変。(93歳男性)
- 65.このままで良いと思います。(42歳男性)
- 66.とてもスピーディーで確実に信頼できる病院です。(68歳女性)
- 67.皮膚科の先生に診ていただいて具合が悪い原因がわかり本当に感謝してます。
- 68.自動会計システムの導入を希望。(39歳男性)
- 69.お医者さんの呼び出しの音が聞きづらかったです。(30歳女性)
- 70.診療までの時間が長い。予約を取る時私の意見を聞くのではなく、医師等が日時を決めるので予約票を受け取ってはじめて予約の日がわかる。予約日・時間が都合が悪い時はどうすればよいのか。(70歳女性)