

平成30年度  
外来患者満足度調査  
結果報告書

地方独立行政法人さんむ医療センター

# 目次

## 【患者について】

年齢・性別……1

## 【当院について】

医師……2・3

看護師……4・5

レントゲン……6・7

検査技師……8・9

受付……10・11

病院の清潔さ、掲示板などの案内……12

待ち時間……13

不満理由……14・15・16・17

【自由意見】…18・19・20

## 【調査の概要】

調査対象…外来患者。

回答者数…333人。

調査場所…北棟1階待合ホール。

調査日……平成30年11月12日(月)～16日(金)

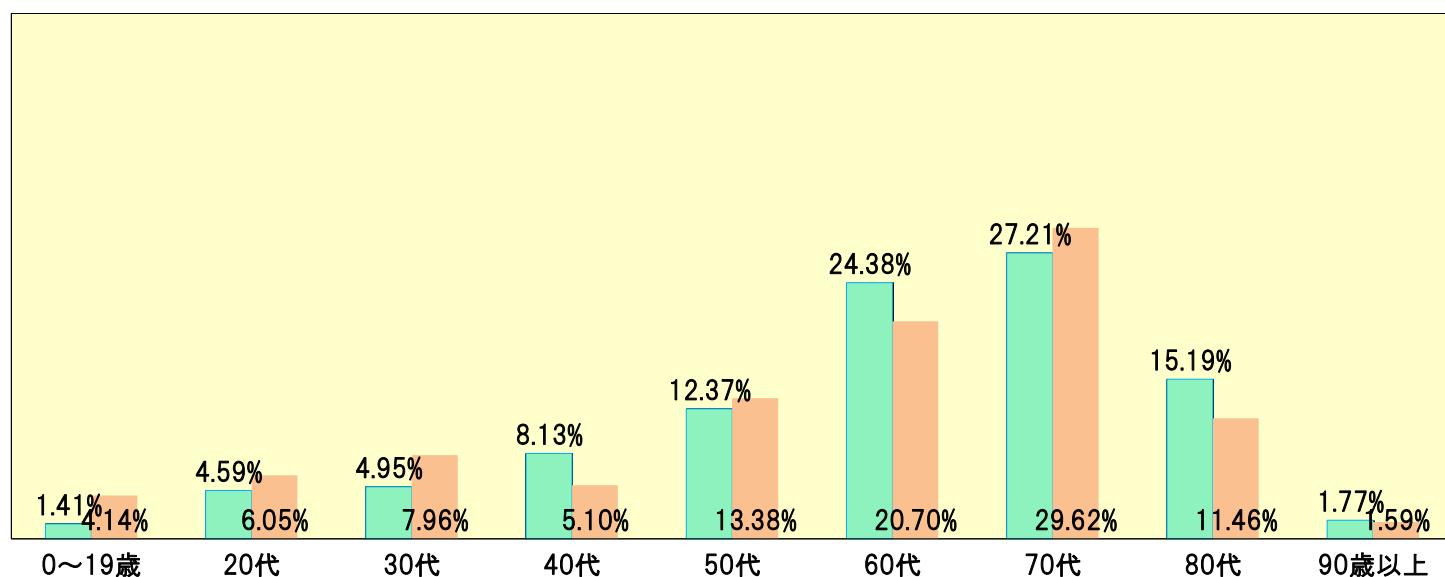
調査時間…午前10時～12時、午後1時～2時。

調査方法…患者・付添者にアンケート用紙を配布、回答後、回収ボックスに入れてもらった。

# 患者について

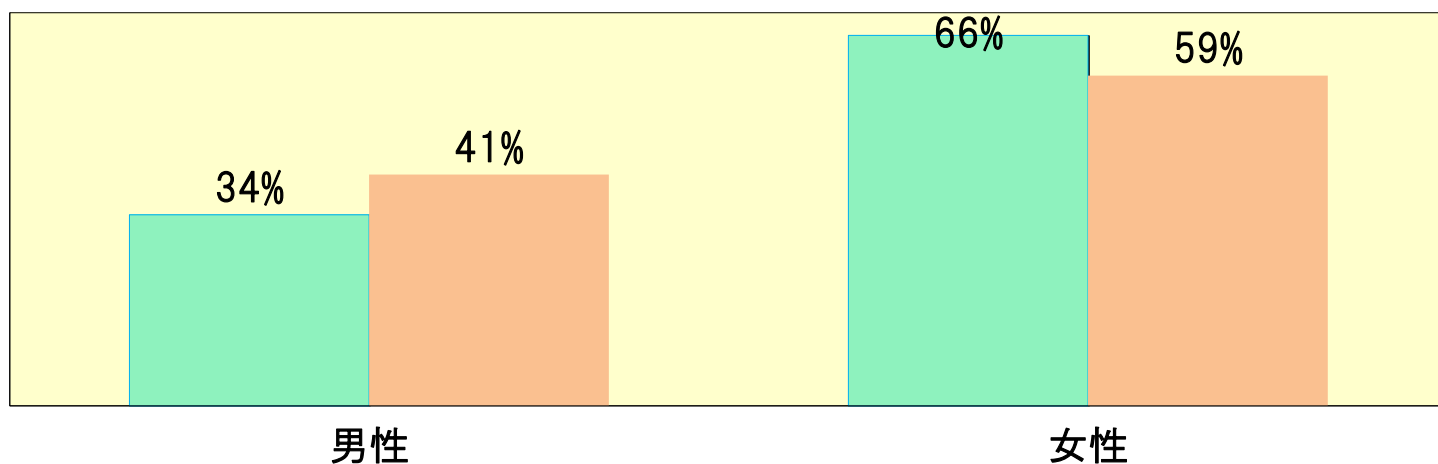
## 年齢

|       | H30人数 | H30割合  | H29人数 | H29割合  |
|-------|-------|--------|-------|--------|
| 0～19歳 | 4     | 1.41%  | 13    | 4.14%  |
| 20代   | 13    | 4.59%  | 19    | 6.05%  |
| 30代   | 14    | 4.95%  | 25    | 7.96%  |
| 40代   | 23    | 8.13%  | 16    | 5.10%  |
| 50代   | 35    | 12.37% | 42    | 13.38% |
| 60代   | 69    | 24.38% | 65    | 20.70% |
| 70代   | 77    | 27.21% | 93    | 29.62% |
| 80代   | 43    | 15.19% | 36    | 11.46% |
| 90歳以上 | 5     | 1.77%  | 5     | 1.59%  |
| 回答数   | 283   | 100%   | 314   | 100%   |



## 性別

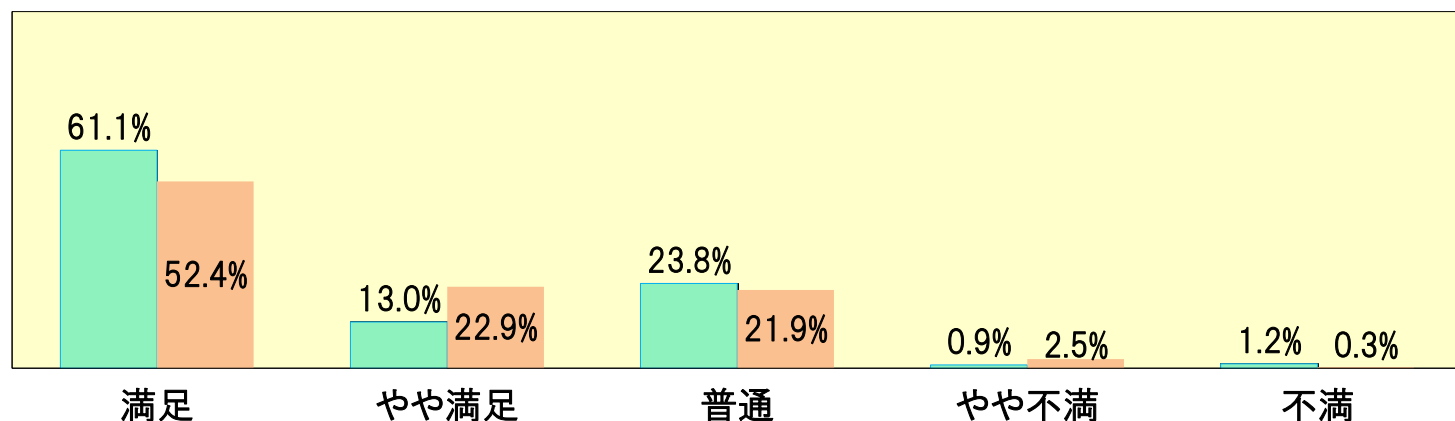
|     | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| 男性  | 98    | 34%   | 133   | 41%   |
| 女性  | 190   | 66%   | 190   | 59%   |
| 回答数 | 288   | 100%  | 323   | 100%  |



## 医師について

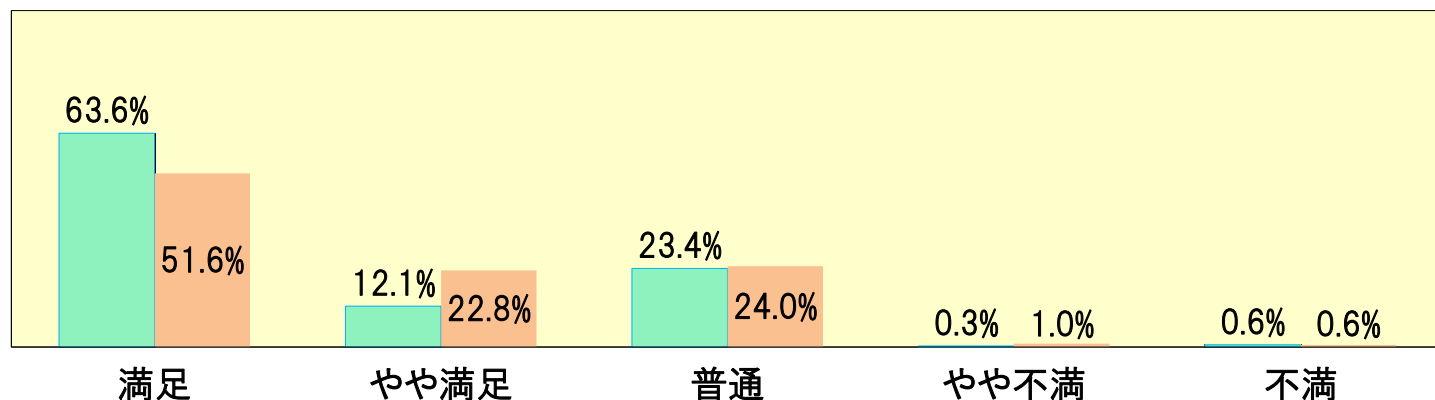
### 説明のわかりやすさ

|      | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 満足   | 198   | 61.1% | 165   | 52.4% |
| やや満足 | 42    | 13.0% | 72    | 22.9% |
| 普通   | 77    | 23.8% | 69    | 21.9% |
| やや不満 | 3     | 0.9%  | 8     | 2.5%  |
| 不満   | 4     | 1.2%  | 1     | 0.3%  |
| 回答数  | 324   | 100%  | 315   | 100%  |



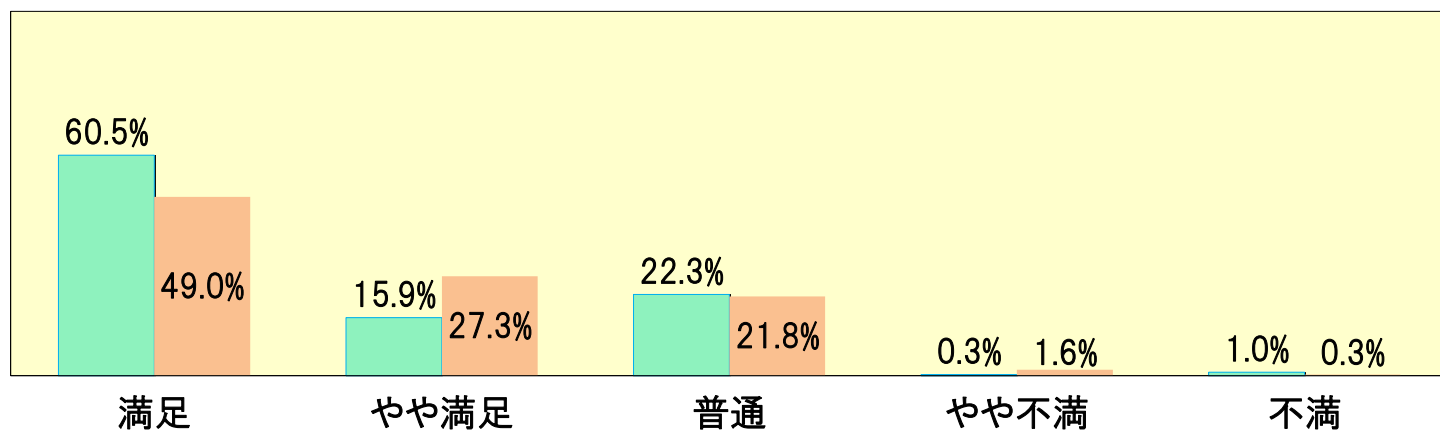
### 態度と言葉づかい

|      | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 満足   | 204   | 63.6% | 161   | 51.6% |
| やや満足 | 39    | 12.1% | 71    | 22.8% |
| 普通   | 75    | 23.4% | 75    | 24.0% |
| やや不満 | 1     | 0.3%  | 3     | 1.0%  |
| 不満   | 2     | 0.6%  | 2     | 0.6%  |
| 回答数  | 321   | 100%  | 312   | 100%  |



# 総合評価

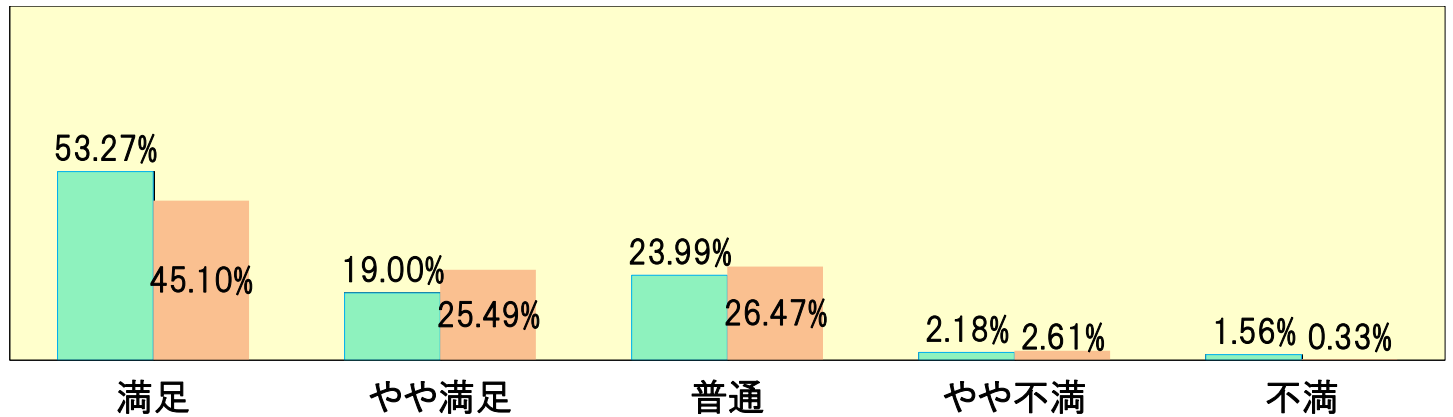
|      | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 満足   | 190   | 60.5% | 151   | 49.0% |
| やや満足 | 50    | 15.9% | 84    | 27.3% |
| 普通   | 70    | 22.3% | 67    | 21.8% |
| やや不満 | 1     | 0.3%  | 5     | 1.6%  |
| 不満   | 3     | 1.0%  | 1     | 0.3%  |
| 回答数  | 314   | 100%  | 308   | 100%  |



## 看護師について

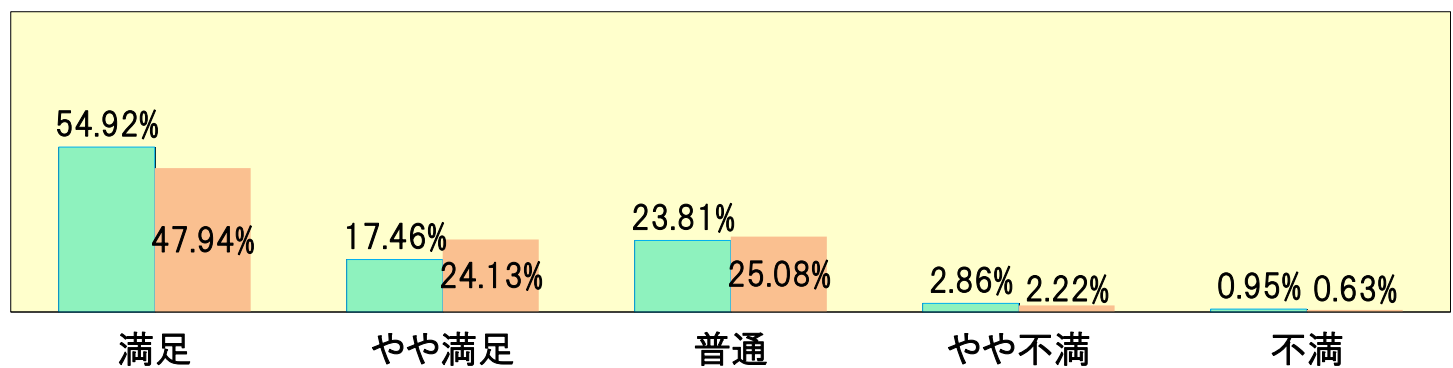
### 説明のわかりやすさ

|      | H30人数 | H30割合  | H29人数 | H29割合  |
|------|-------|--------|-------|--------|
| 満足   | 171   | 53.27% | 138   | 45.10% |
| やや満足 | 61    | 19.00% | 78    | 25.49% |
| 普通   | 77    | 23.99% | 81    | 26.47% |
| やや不満 | 7     | 2.18%  | 8     | 2.61%  |
| 不満   | 5     | 1.56%  | 1     | 0.33%  |
| 回答数  | 321   | 100.0% | 306   | 100%   |



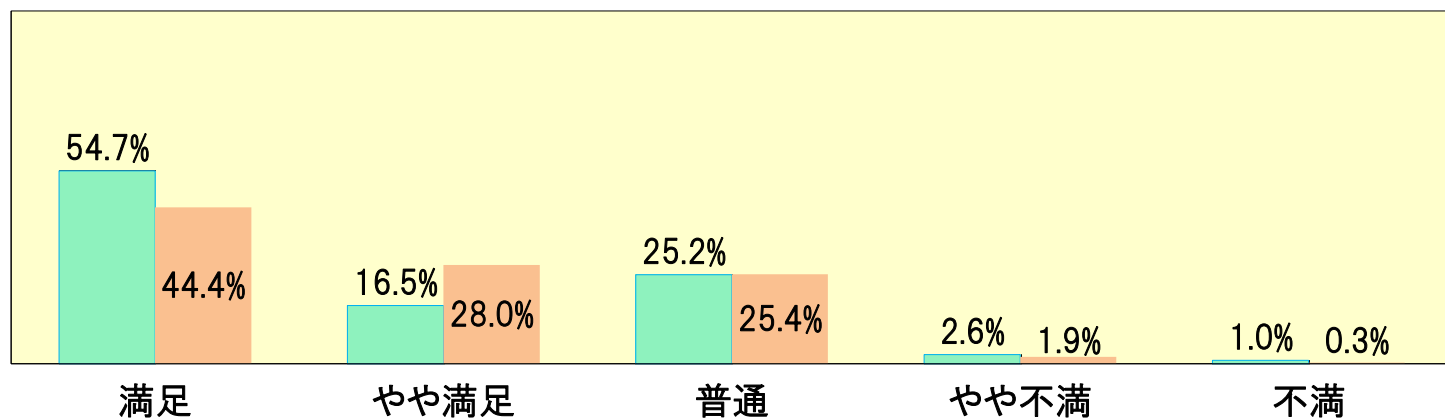
### 態度と言葉づかい

|      | H30人数 | H30割合  | H29人数 | H29割合  |
|------|-------|--------|-------|--------|
| 満足   | 173   | 54.92% | 151   | 47.94% |
| やや満足 | 55    | 17.46% | 76    | 24.13% |
| 普通   | 75    | 23.81% | 79    | 25.08% |
| やや不満 | 9     | 2.86%  | 7     | 2.22%  |
| 不満   | 3     | 0.95%  | 2     | 0.63%  |
| 回答数  | 315   | 100%   | 315   | 100%   |



# 総合評価

|      | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 満足   | 169   | 54.7% | 138   | 44.4% |
| やや満足 | 51    | 16.5% | 87    | 28.0% |
| 普通   | 78    | 25.2% | 79    | 25.4% |
| やや不満 | 8     | 2.6%  | 6     | 1.9%  |
| 不満   | 3     | 1.0%  | 1     | 0.3%  |
| 回答数  | 309   | 100%  | 311   | 100%  |

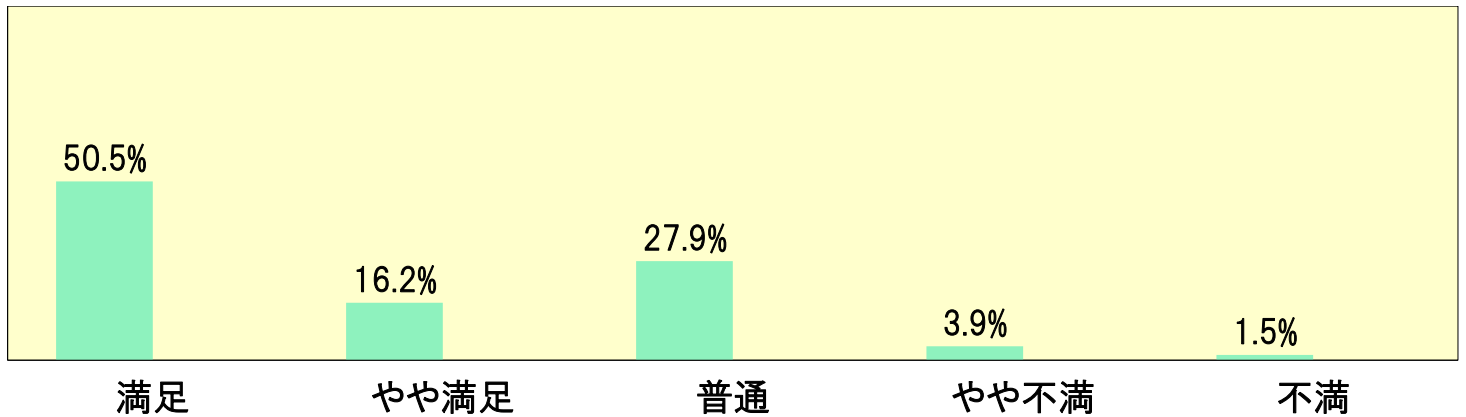




## レントゲンについて

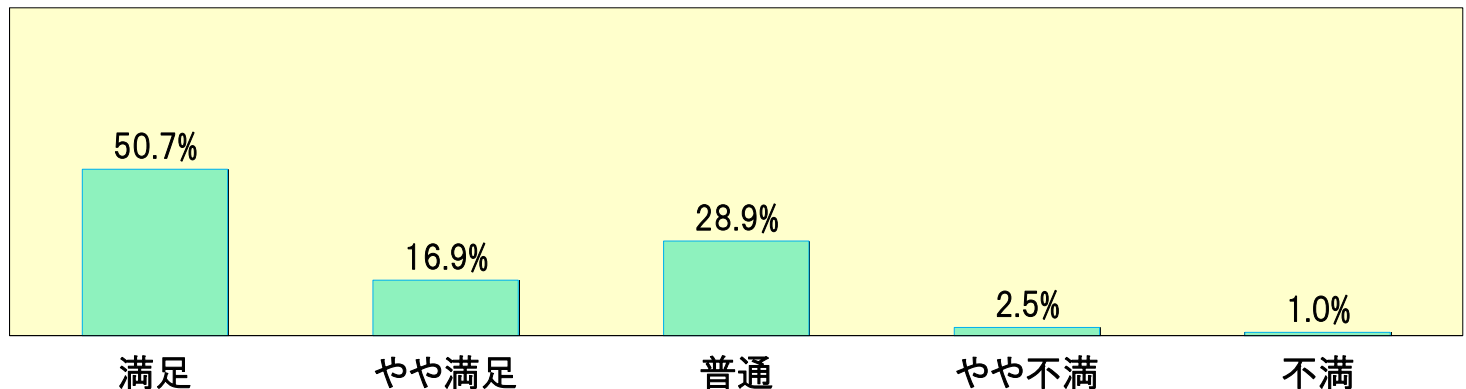
### 説明のわかりやすさ

|      | H30人数 | H30割合 | H29設問なし |  |
|------|-------|-------|---------|--|
| 満足   | 103   | 50.5% |         |  |
| やや満足 | 33    | 16.2% |         |  |
| 普通   | 57    | 27.9% |         |  |
| やや不満 | 8     | 3.9%  |         |  |
| 不満   | 3     | 1.5%  |         |  |
| 回答数  | 204   | 100%  |         |  |



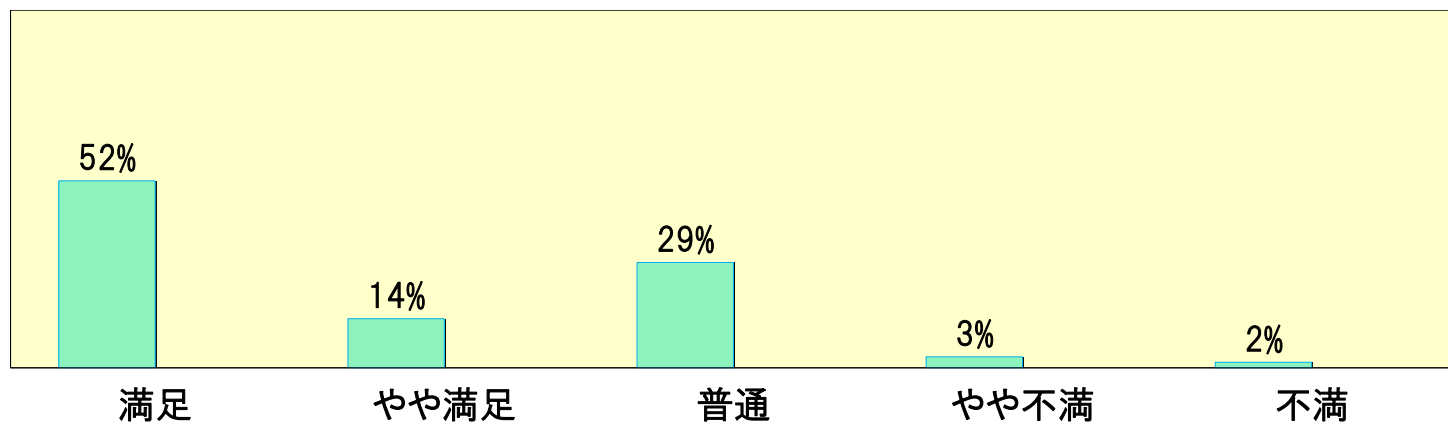
### 態度と言葉づかい

|      | H30人数 | H30割合 | H29設問なし |  |
|------|-------|-------|---------|--|
| 満足   | 102   | 50.7% |         |  |
| やや満足 | 34    | 16.9% |         |  |
| 普通   | 58    | 28.9% |         |  |
| やや不満 | 5     | 2.5%  |         |  |
| 不満   | 2     | 1.0%  |         |  |
| 回答数  | 201   | 100%  |         |  |



## 総合評価

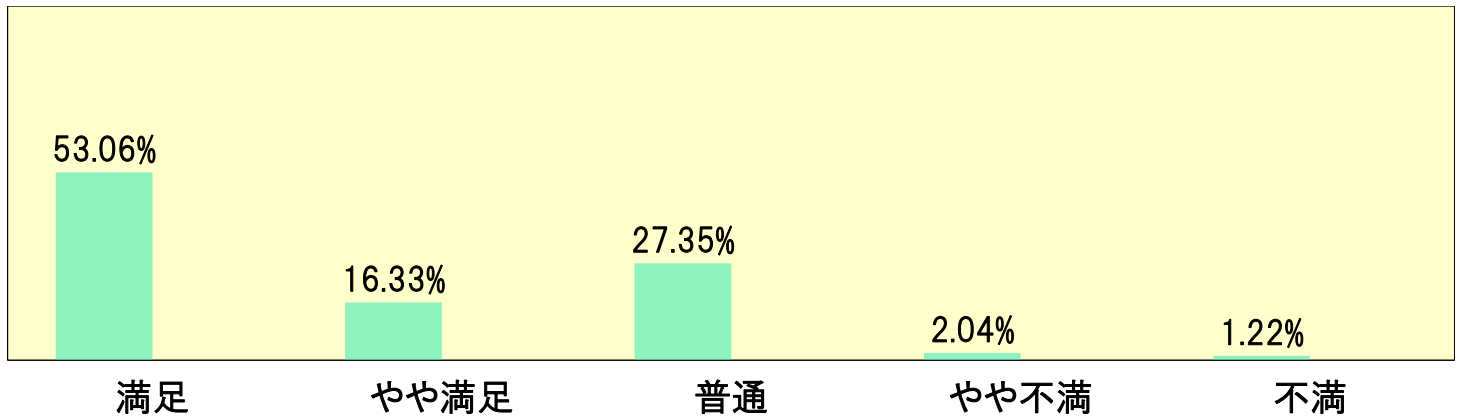
|      | H30人数 | H30割合 | H29設問なし |  |
|------|-------|-------|---------|--|
| 満足   | 103   | 52%   |         |  |
| やや満足 | 27    | 14%   |         |  |
| 普通   | 58    | 29%   |         |  |
| やや不満 | 6     | 3%    |         |  |
| 不満   | 3     | 2%    |         |  |
| 回答数  | 197   | 100%  |         |  |



## 検査技師について

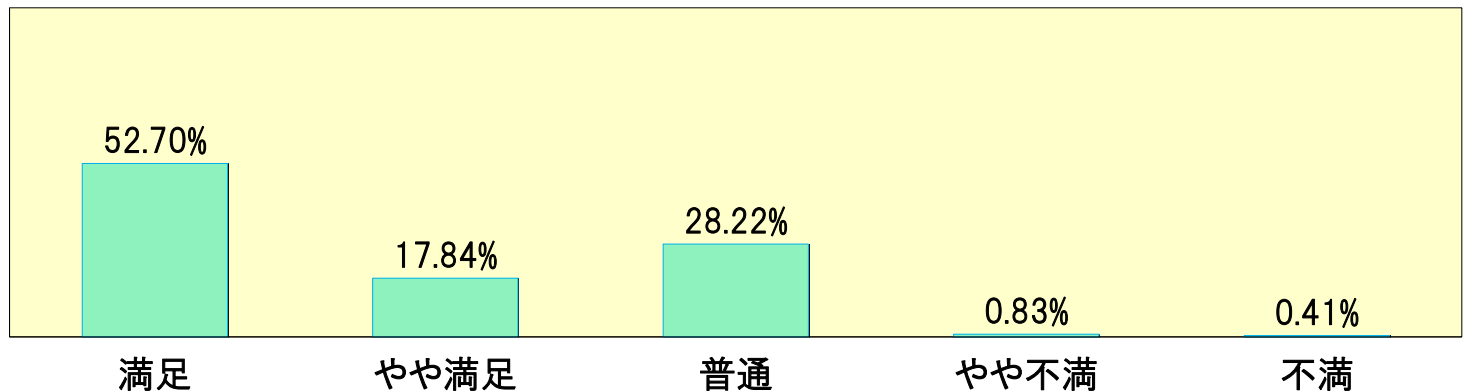
### 説明のわかりやすさ

|      | H30人数 | H30割合  | H29設問なし |  |
|------|-------|--------|---------|--|
| 満足   | 130   | 53.06% |         |  |
| やや満足 | 40    | 16.33% |         |  |
| 普通   | 67    | 27.35% |         |  |
| やや不満 | 5     | 2.04%  |         |  |
| 不満   | 3     | 1.22%  |         |  |
| 回答数  | 245   | 100%   |         |  |



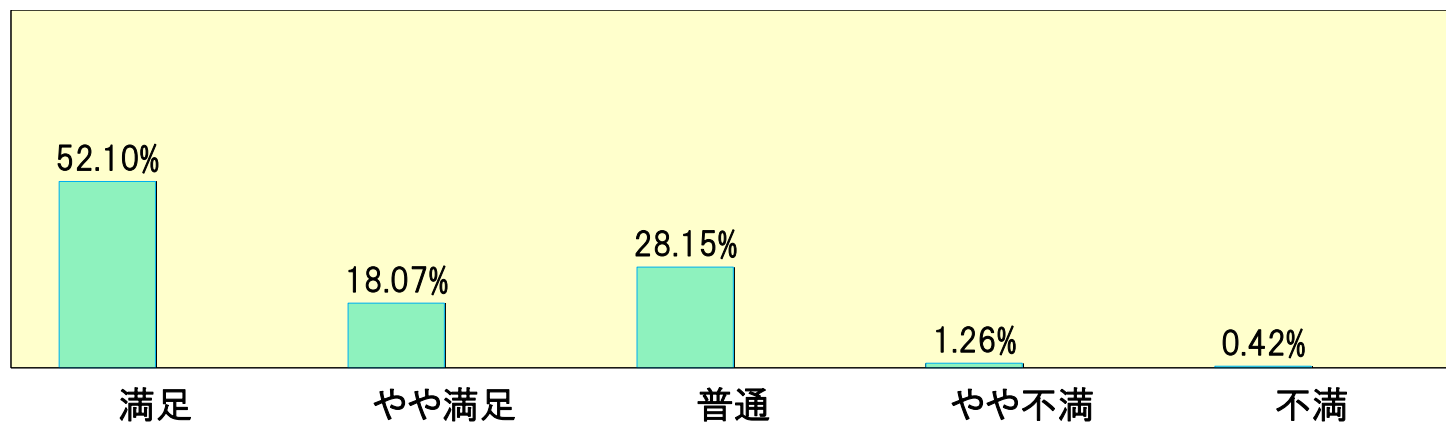
### 態度と言葉づかい

|      | H30人数 | H30割合  | H29設問なし |  |
|------|-------|--------|---------|--|
| 満足   | 127   | 52.70% |         |  |
| やや満足 | 43    | 17.84% |         |  |
| 普通   | 68    | 28.22% |         |  |
| やや不満 | 2     | 0.83%  |         |  |
| 不満   | 1     | 0.41%  |         |  |
| 回答数  | 241   | 100%   |         |  |



## 総合評価

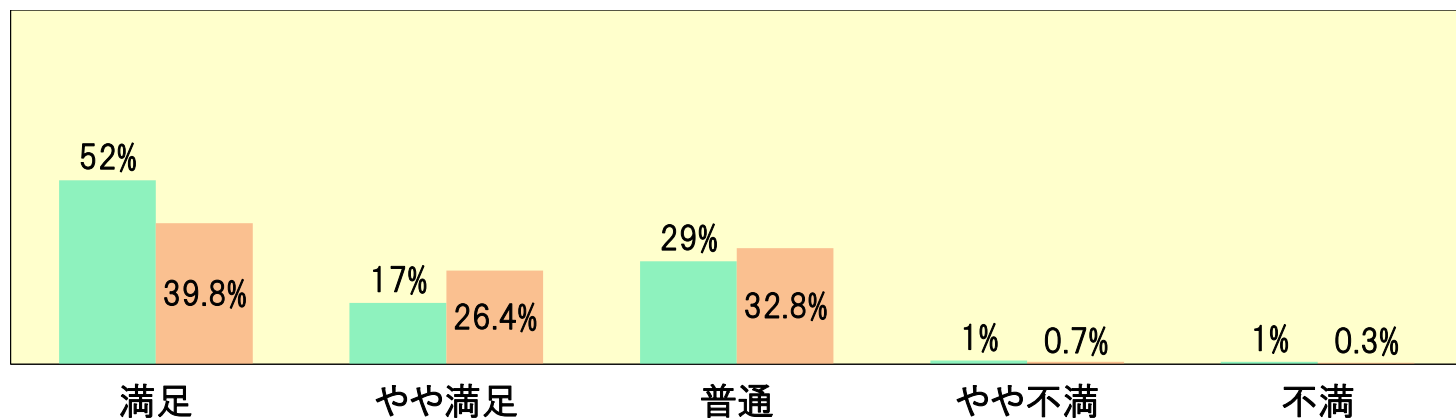
|      | H30人数 | H30割合  | H29設問なし |  |
|------|-------|--------|---------|--|
| 満足   | 124   | 52.10% |         |  |
| やや満足 | 43    | 18.07% |         |  |
| 普通   | 67    | 28.15% |         |  |
| やや不満 | 3     | 1.26%  |         |  |
| 不満   | 1     | 0.42%  |         |  |
| 回答数  | 238   | 100%   |         |  |



## 受付について

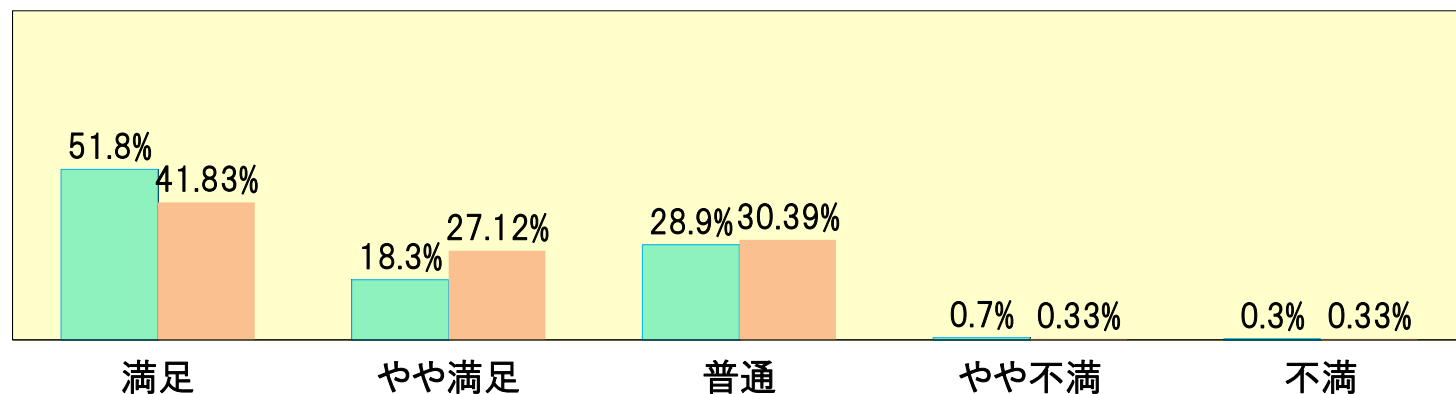
### 説明のわかりやすさ

|      | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 満足   | 159   | 52%   | 119   | 39.8% |
| やや満足 | 53    | 17%   | 79    | 26.4% |
| 普通   | 89    | 29%   | 98    | 32.8% |
| やや不満 | 3     | 1%    | 2     | 0.7%  |
| 不満   | 2     | 1%    | 1     | 0.3%  |
| 回答数  | 306   | 100%  | 299   | 100%  |



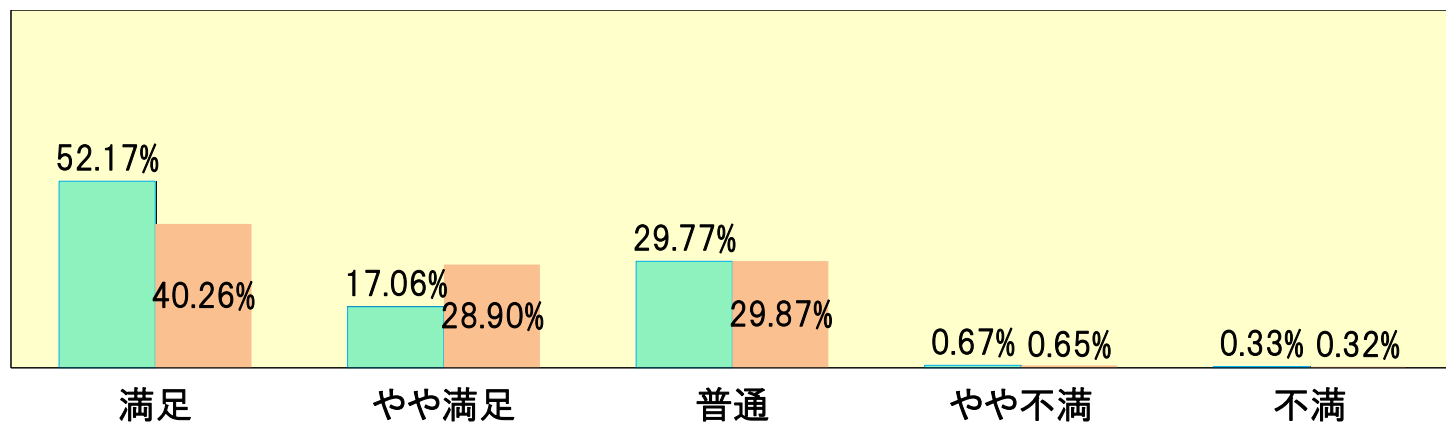
### 態度と言葉づかい

|      | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合  |
|------|-------|-------|-------|--------|
| 満足   | 156   | 51.8% | 128   | 41.83% |
| やや満足 | 55    | 18.3% | 83    | 27.12% |
| 普通   | 87    | 28.9% | 93    | 30.39% |
| やや不満 | 2     | 0.7%  | 1     | 0.33%  |
| 不満   | 1     | 0.3%  | 1     | 0.33%  |
| 回答数  | 301   | 100%  | 306   | 100%   |



## 総合評価

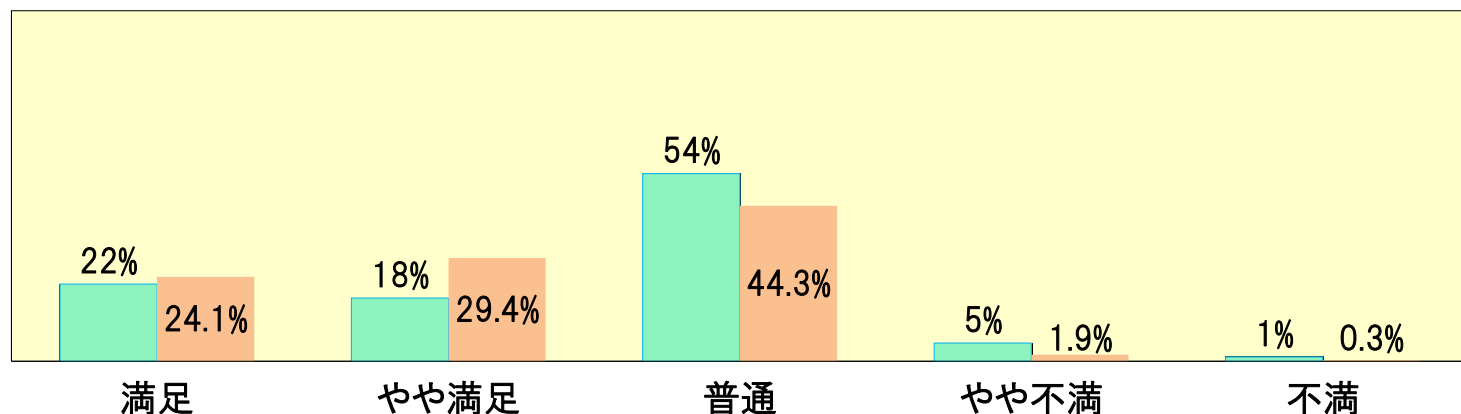
|      | H30人数 | H30割合  | H29人数 | H29割合  |
|------|-------|--------|-------|--------|
| 満足   | 156   | 52.17% | 124   | 40.26% |
| やや満足 | 51    | 17.06% | 89    | 28.90% |
| 普通   | 89    | 29.77% | 92    | 29.87% |
| やや不満 | 2     | 0.67%  | 2     | 0.65%  |
| 不満   | 1     | 0.33%  | 1     | 0.32%  |
| 回答数  | 299   | 100%   | 308   | 100%   |



# 病院の清潔さ、掲示板などの案内について

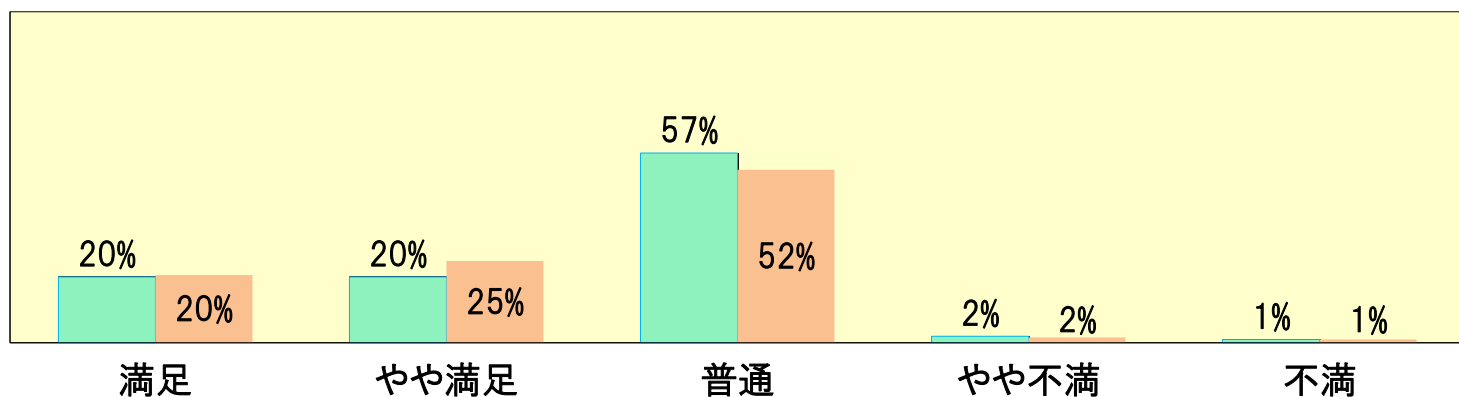
## 病院の清潔さ

|      | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 満足   | 72    | 22%   | 76    | 24.1% |
| やや満足 | 59    | 18%   | 93    | 29.4% |
| 普通   | 175   | 54%   | 140   | 44.3% |
| やや不満 | 17    | 5%    | 6     | 1.9%  |
| 不満   | 4     | 1%    | 1     | 0.3%  |
| 回答数  | 327   | 100%  | 316   | 100%  |



## 掲示板等の病院の案内

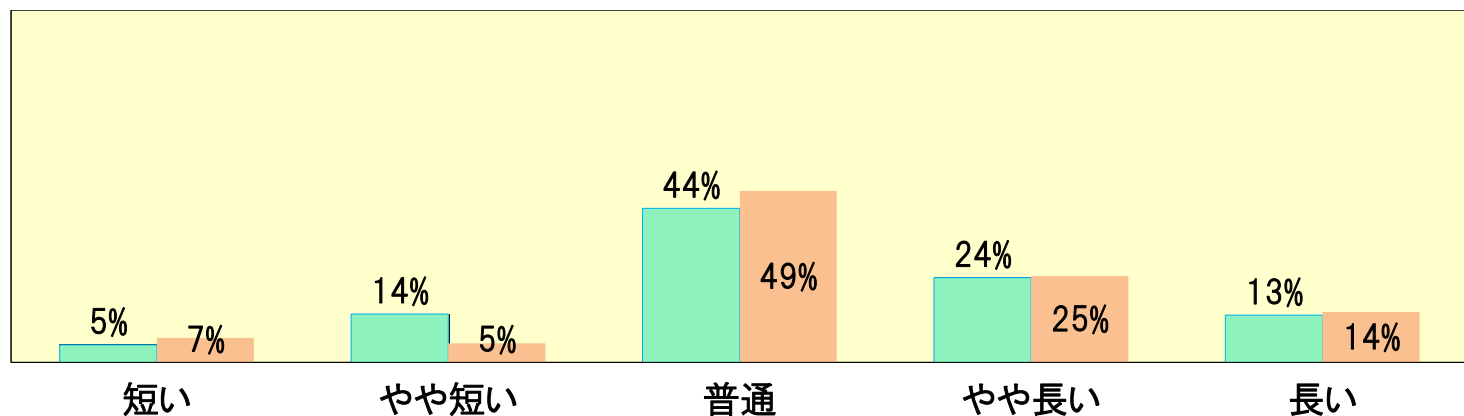
|      | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 満足   | 61    | 20%   | 63    | 20%   |
| やや満足 | 61    | 20%   | 76    | 25%   |
| 普通   | 176   | 57%   | 161   | 52%   |
| やや不満 | 6     | 2%    | 5     | 2%    |
| 不満   | 3     | 1%    | 3     | 1%    |
| 回答数  | 307   | 100%  | 308   | 100%  |



## 待ち時間について

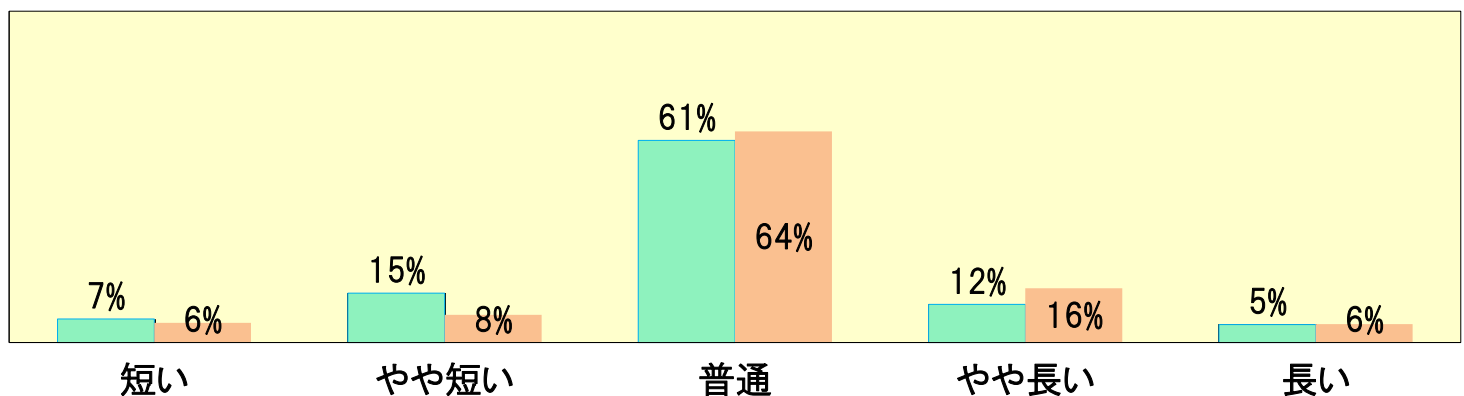
### 受付から診療まで

|      | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 短い   | 16    | 5%    | 22    | 7%    |
| やや短い | 44    | 14%   | 17    | 5%    |
| 普通   | 140   | 44%   | 153   | 49%   |
| やや長い | 77    | 24%   | 77    | 25%   |
| 長い   | 43    | 13%   | 45    | 14%   |
| 回答数  | 320   | 100%  | 314   | 100%  |



### 診療から会計精算まで

|      | H30人数 | H30割合 | H29人数 | H29割合 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 短い   | 21    | 7%    | 17    | 6%    |
| やや短い | 44    | 15%   | 24    | 8%    |
| 普通   | 180   | 61%   | 183   | 64%   |
| やや長い | 34    | 12%   | 47    | 16%   |
| 長い   | 16    | 5%    | 16    | 6%    |
| 回答数  | 295   | 100%  | 287   | 100%  |





## 医師が「やや不満」「不満」の理由

もう少しゆっくり話をしてもらえれば、もっとわかると思います。

医師による。

薬手帳ありますか？と確認してもらえたらいいです。

○先生・○先生に長く診て頂いていますが、とても親切・丁寧にして頂いています。

先生による。

医師が途中で代わったが、当の医師から患者に話もなくあまりに無責任だと思う。

## 看護師が「やや不満」「不満」の理由

受付時、初めて来院したので迷っていたら「乳がん再検査ね！！」と大きな声で言われた。

敬語が使えない看護師さんがいた。

説明がわかりにくい。

先生の指示を聞き直してきた。確認できていないのでは？

人それぞれ。

説明が少し雑。検査の説明(前日の食事・受付の仕方など)もう少し詳しく話してほしい。

もう少し視線を患者に合わせてほしかった。

## レントゲンが「やや不満」「不満」の理由

首に痛みがある時、「痛いと言っていると医者は診てくれない」と言われた事がある。痛いから来ているのに医者に傷口にテープを貼られた事がある。他の病院に行ったら脊髄にヒビがはいっていた。

## 検査技師が「やや不満」「不満」の理由

回答なし。

## 受付が「やや不満」「不満」の理由

回答なし。

## 待ち時間が「やや不満」「不満」の理由

1時間30分待ち。

患者さんは少ないのに、なかなか呼ばれませんでした。外科

もっとスムーズになる事を期待します。

予約ではありませんでしたが、思ったより早く診療できました。

平均1時間から1時間半待ち。待ち時間が長い時が多い。

予約している時間でも待ち時間が長いです。

少し待ちすぎ。

もう少し早く。

皮膚科の利用ですが長いです(今日は1時間半)。

待ち時間が長すぎると思います。もう少し早目に。

待ち時間が長かった。

本日は待ち時間短くすみましたが、長いと2~3時間待ちがあるので、急患などもあり仕方ないと思います。

待ち時間は大体でいいから、どの位かかるかは言ってほしい。

予約時間より30分以上待たされる時がある。

日による。予約時間内の時もあれば遅い時もある。

待ち時間が予約なのに1時間30分とは長すぎる。せいぜい30分位でしょう。

予約してあっても待ち時間が長い。

眼科の待ち時間長いので、年でするので疲れます。

しょうがない。

予約でも時間どおりにいかない。

予約の人数が多いので仕方ないと思うが、予約より2時間遅れもある。

予約時間より1時間位待つ。

混んでいるので仕方ない！！

集中するのはやむを得ないが、1時間待ちは？

混み合っている時は仕方ないと思います。

妊婦健診で会計なしでも待たされる。

9時の予約が、10時30分の診療。

科によって長すぎて大変。

時々長い時もある。

混み合っているので、仕方ないと思うが。

1度だけすごく長くて言ったら、たぶん忘れられてた？

9時に来て12時になり、簡単な説明で不満。

曜日によって違いがあります。午後からは問題なくスムーズに処理されています。

## その他(清潔さ・掲示板など)が「やや不満」「不満」の理由

検尿の時に、トイレに尿が点々として汚かった。

数が多い。自分には字が小さい。

古い建物だからしょうがない。

トイレが少し雑。

わかりづらい。

総合病院としてはいまいちである。

トイレがやや狭い。

トイレのウォシュレットのボタンが汚れていた。

トイレ便座に不満。

## 自由意見 ※個人を特定する誹謗・中傷は割愛しています。

昔ながらの所なので仕方ないと思いますが、トイレがもう少しキレイだと嬉しいです。産婦人科利用していますが、先生はとても丁寧で安心して通院できております。

駐車スペースが不足、時々空くまで待つ事があります。

医師をはじめスタッフの説明は専門用語とかが入ってくるので、十分に説明されてもこちらがわからない事があるので、「普通」にマルをしました。

トイレの除菌を使おうとしましたが、液が入っておりませんでした。1階も2階もでした。

病院がキレイになっていて良かったです。

内科の○医師の説明に感動、涙した事があります。

東金市民ですが、こちらの方が近いのでお願いしています。他の大きい病院に比較しても従事者の方の資質は高いと思います。

母・子と、共にさんむ医療センターに受診しています。内科・整形・皮膚科・婦人科、しっかりあるので安心して受診できます。これからもよろしく願いいたします。

小児科は、他の病院との病状などの連携がとれているので、とれも安心して受診ができる。

トイレの整備が必要では？足が悪いので便座洋式が不可欠ですので必要ですが、スペースが狭いので使いづらいです。

(やや不満の理由)トイレ。

トイレが使いにくい。

当病院の先生方・受付の方・レントゲンの先生共、皆さん親切で有り難く診察して来ました。お世話様でした。

今回入院中使用したマットレスを調べて頂き、大変親切にして頂きました。ありがとうございます。

自動精算機(クレジットカード)の機械があるとよいのですが。

子供のおもちゃの音がうるさかった。少し大きいおもちゃだと思うので、病院まで持ってくる必要があるのかな？音のボリュームを低くした方がよいのでは？産婦人科の窓口の人は注意した方がよいのでは？

外科の呼び出しアナウンスの大きさがびっくりする程大きい時がある。

入院していたのですが、先生・看護師様にはとても良くして頂き、ありがたい事と思っています。ありがとうございました。

洋式トイレを増やしてほしい。

他の病院(有名病院・公立病院・大学病院)より対応が良く、気持ち良く来院出来る。小生には合っているようである。

新聞・雑誌等が待合場所にあると良い。

各科で氏名で呼び出すのはいかがなものか。他院では番号で呼び出す方が多いと思う。もっとも高齢者にとっては名前の方がわかりやすいと思うが。

仕方がないことだと思いますが、待ち時間が長いっすね。

お世話になっております。これからもこの医療センターにはお世話になる事が多く成ると思いますが、お願い致します。

初回の時と比べ、予約受診でかなり早く終了しました。満足です。

病院に来る時は体調など良くなかったり不安だったりの時なので、笑顔で対応くださる事で安心できたりするのでありがたく思います。あと、お年寄りのいろいろな手続きなど教えて頂けたら幸いに思います。たとえば歳をとるとパンパースなど使用するにあたり、こういう制度がありますなど教えて頂けたら…。

トイレの前のカーテンは多数の人が出入りする所、不快。トイレが狭い。

以前と違って、とてもスムーズに診療が進みます。外科で手術を受け、退院する時のナースの説明・薬の説明はとてもわかりやすくて良かった。出来れば栄養士さんの食べて良い物・控える物等の説明が欲しい。

会計の待ち時間が長いので、自動会計機をつけると良いと思います。

入口から気持ち良く対応して頂き、安心できました。

難聴のため、先生の呼び出しの音が聞きづらくて一番困ります。

良好。

予約から診療まであまり待つ事なくやってもらいます。耳鼻科は看護師さんも親切です。

「名前を聞いてよろしいですか？」との言葉はおかしいのでは。名前を答えない人は先に進まないで「名前はどうぞ」が良い。

とても親切にして頂き、感謝しています。

個人個人は様々ですが、お互いに気持ち良く対応したい。

総合的に便利である。

待ち時間が短縮されました。

新しい科を入れるようお願いしたい。

先生の人数がもう少し多ければと思います。

医師の説明をもう少しわかりやすくしてほしい(特に患者の話を良く聞いてもらいたい)。病状以外の関連した病医があるなら別の科を紹介していただきたい。

いろいろな科が出来ていて、びっくりしました。