

2023 年度 患者満足度アンケート

外来部門

実施期間：2023 年 11 月 1 日～2023 年 12 月 31 日

配布枚数：100 枚

回収枚数：97 枚（回収率 97%）

いしい記念病院
サービス向上委員会

I. アンケート実施概要

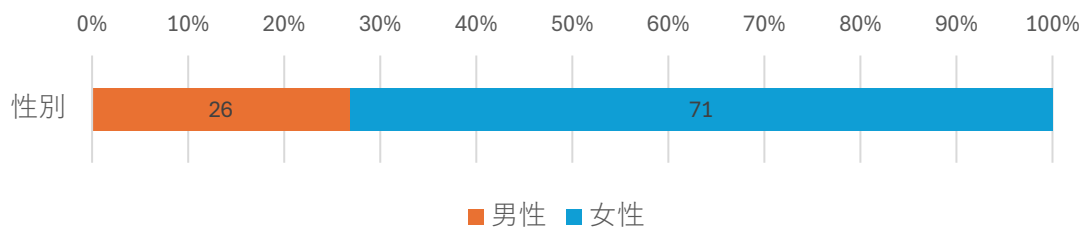
	2023 年度
実施期間	2023 年 11 月 1 日～12 月 31 日
配布枚数	1 0 0 枚
総回収枚数	97 枚（回収率 97%）

実施方法：2023 年 11 月 1 日から外来患者様に、外来看護師から配布。

II. アンケート集計結果

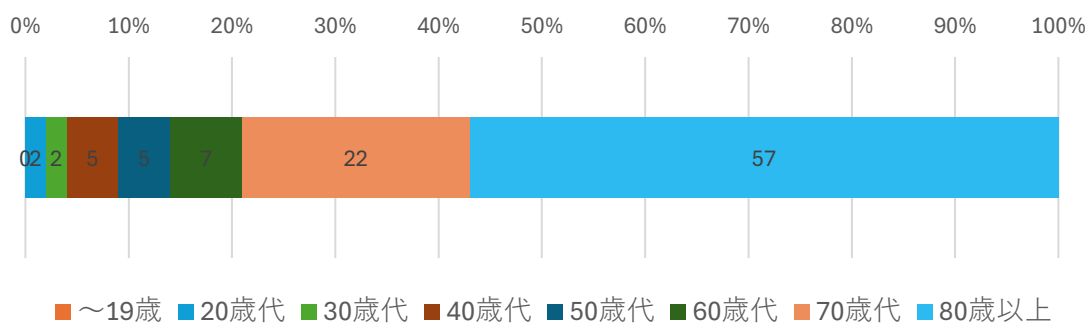
1. 受診されている方の性別、ご年齢を教えてください。

・性別



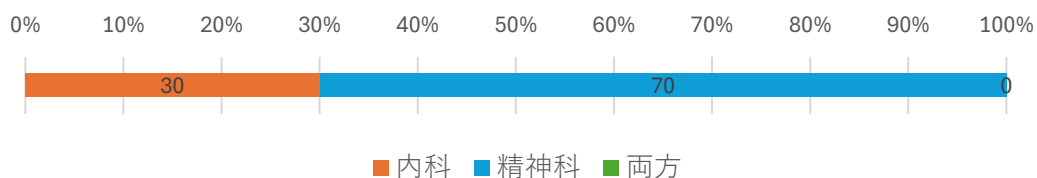
男性	女性
26	71

・年齢



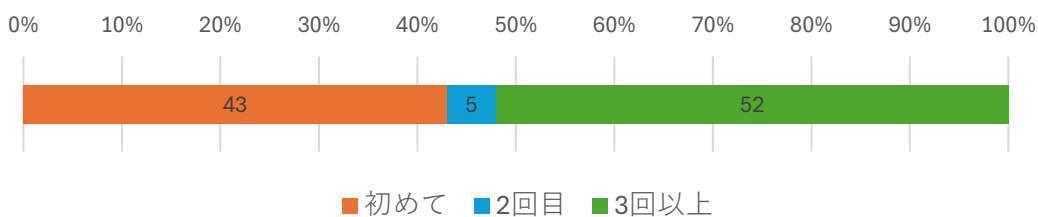
～19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
0	2	2	5	5	7	22	57

2. 今回、受診された診療科はどちらですか



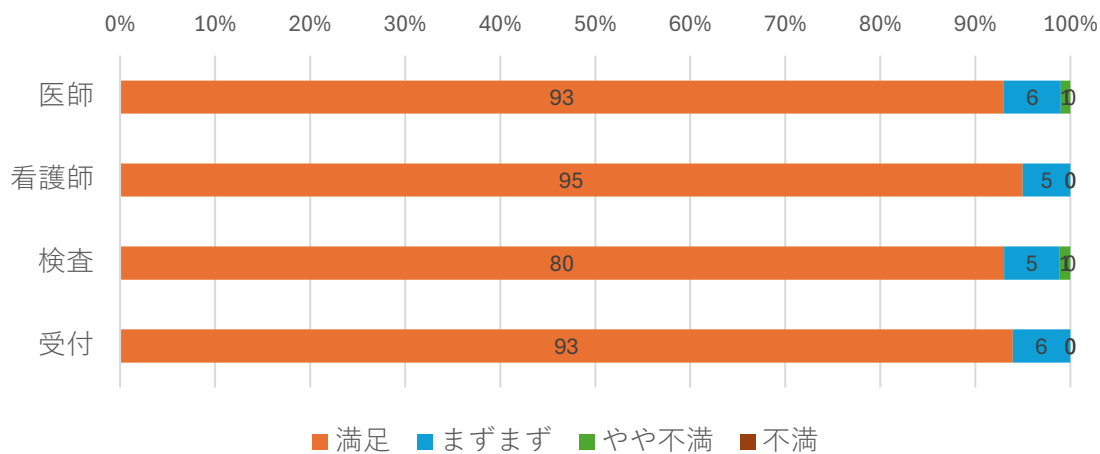
内科	精神科	両方
30	70	0

3.当院への受診は何回目ですか



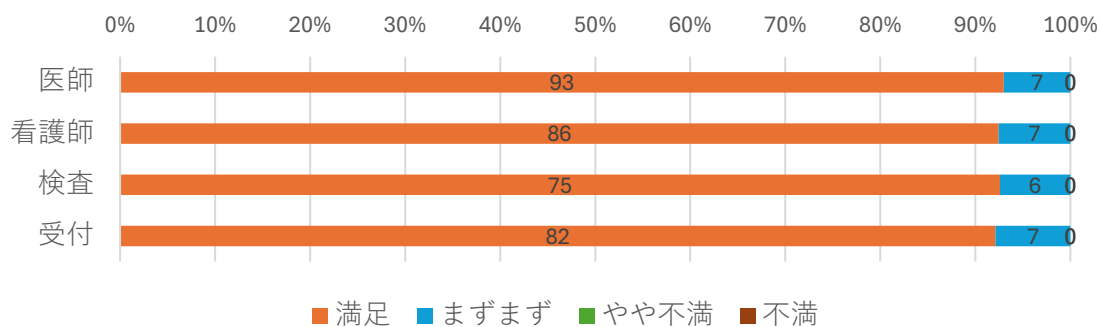
初めて	2回目	3回以上
43	5	52

4.丁寧な姿勢、態度で、礼儀正しく対応しましたか



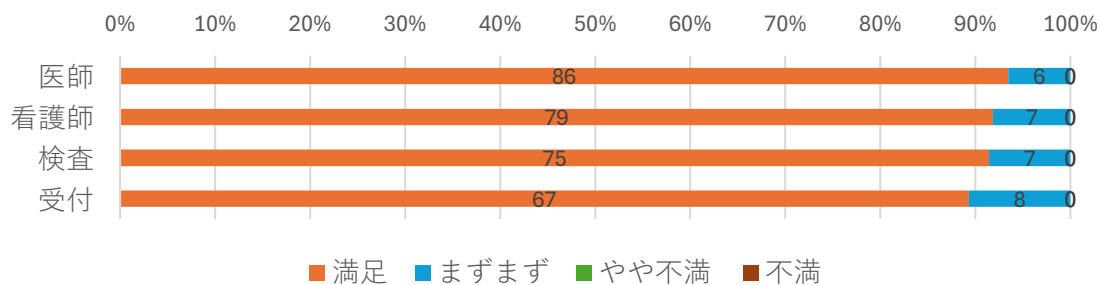
	満足	まずまず	やや不満	不満
医師	93	6	1	0
看護師	95	5	0	0
検査	80	5	1	0
受付	93	6	0	0

5.不安な気持ちや意見、要望に対して耳を傾けましたか



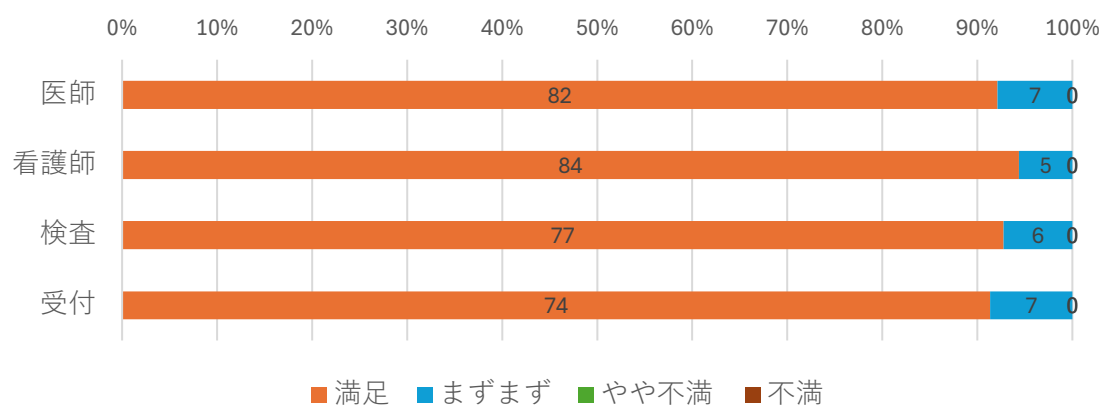
	満足	まずまず	やや不満	不満
医師	93	7	0	0
看護師	86	7	0	0
検査	75	6	0	0
受付	82	7	0	0

6.検査などに対して理解できるように説明をしましたか



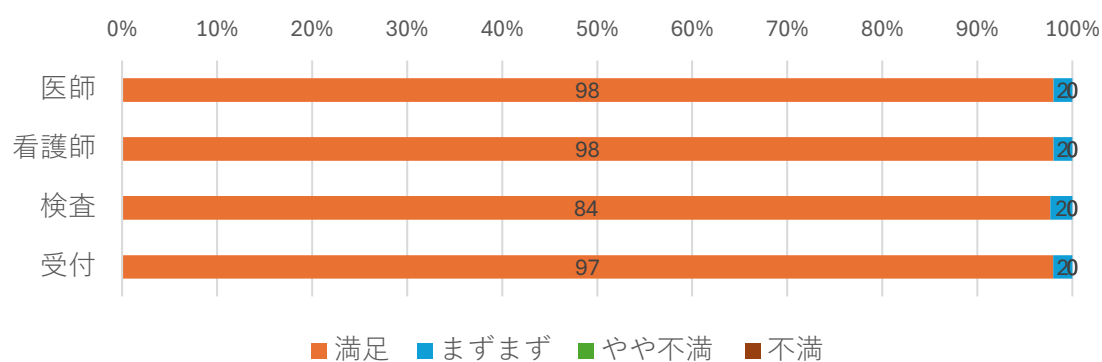
	満足	まずまず	やや不満	不満
医師	86	6	0	0
看護師	79	7	0	0
検査	75	7	0	0
受付	67	8	0	0

7.診療・採血・検査・処置などの際に職員はあなたの名前を確認しましたか



	満足	ますます	やや不満	不満
医師	82	7	0	0
看護師	84	5	0	0
検査	77	6	0	0
受付	74	7	0	0

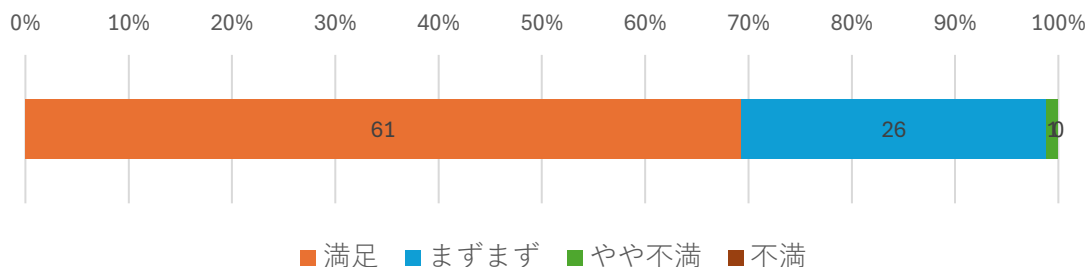
8.職員の身だしなみはきれいですか



	満足	ますます	やや不満	不満
医師	98	2	0	0
看護師	98	2	0	0
検査	84	2	0	0
受付	97	2	0	0

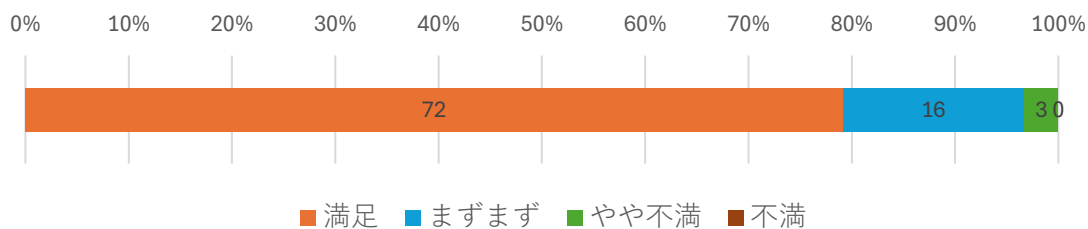
《院内の設備について》

9.院内の案内表示はわかりやすいですか



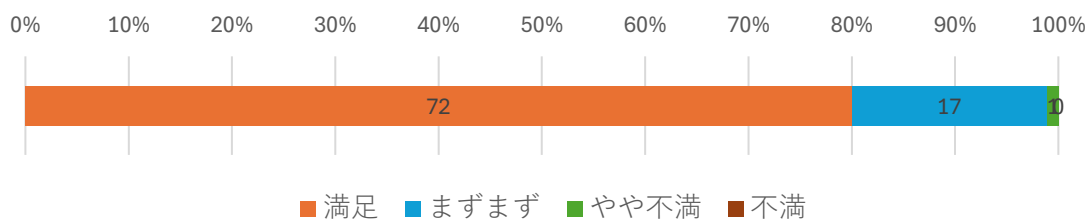
満足	まずまず	やや不満	不満
61	26	1	0

10.室内の温度は適切でしたか



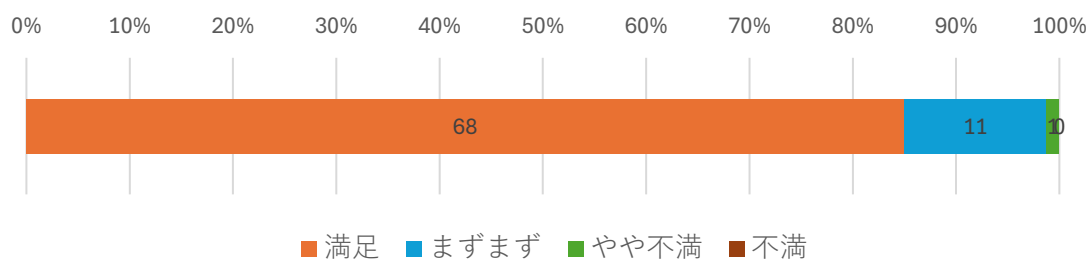
満足	まずまず	やや不満	不満
72	16	3	0

11.院内の明るさは適切でしたか



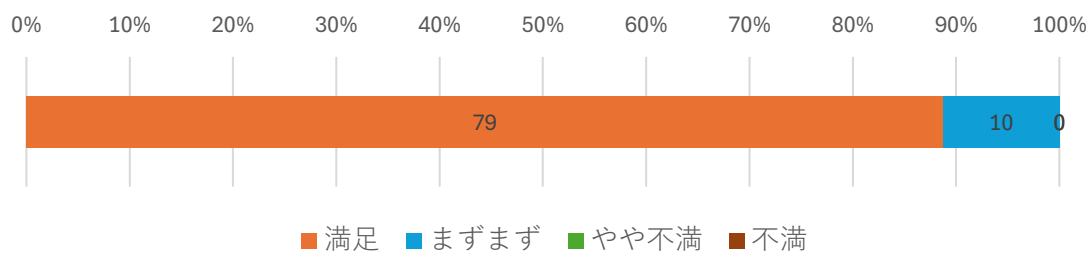
満足	まずまず	やや不満	不満
72	17	1	0

12.トイレの清掃は行き届いていましたか



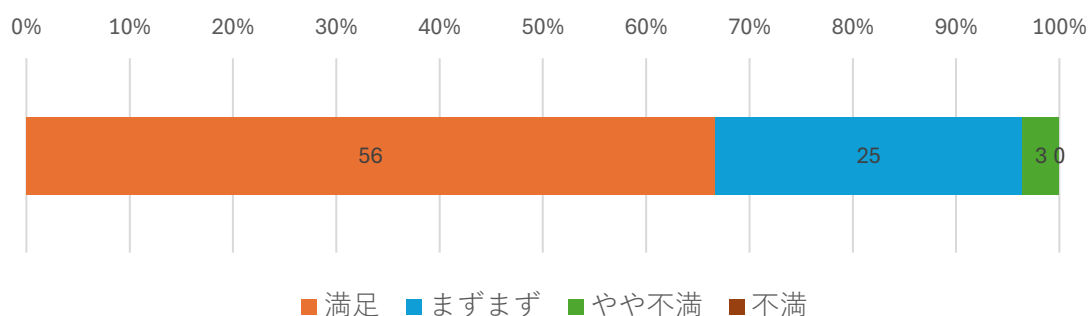
満足	まずまず	やや不満	不満
68	11	1	0

13.待合場所は整理整頓されていましたか



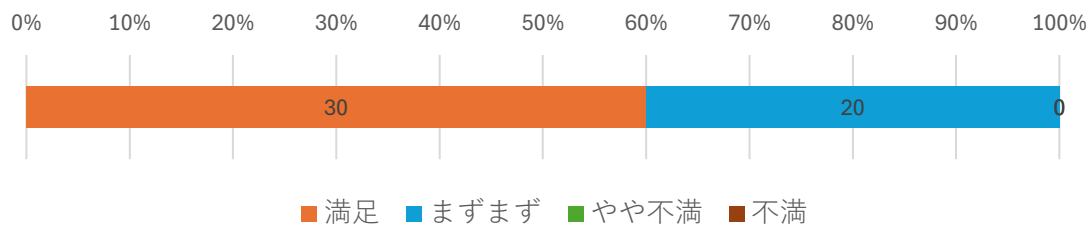
満足	まずまず	やや不満	不満
79	10	0	0

14.駐車場はわかりやすいですか



満足	まずまず	やや不満	不満
56	25	3	0

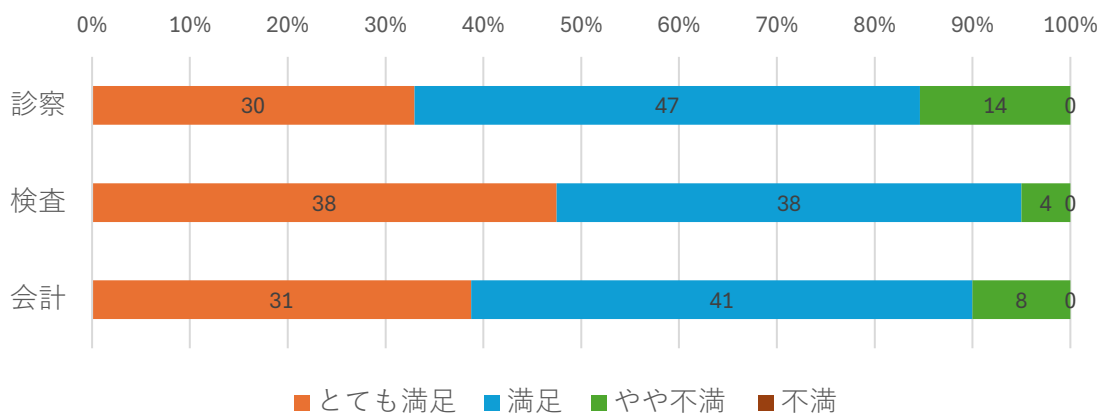
15.売店は適切なものが売られていますか



満足	まずまず	やや不満	不満
30	20	0	0

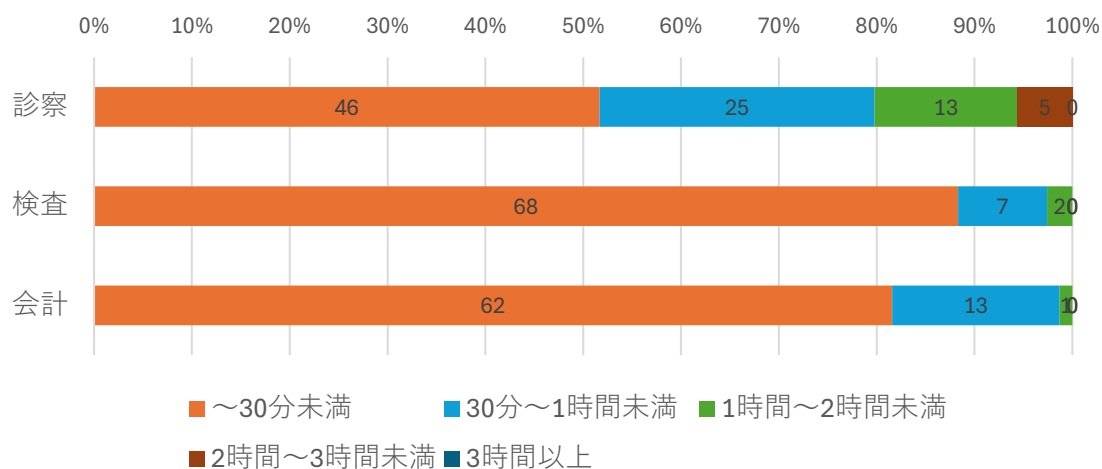
《各部門での待ち時間についてお尋ねします》

16.それぞれの待ち時間はいかがでしたか？



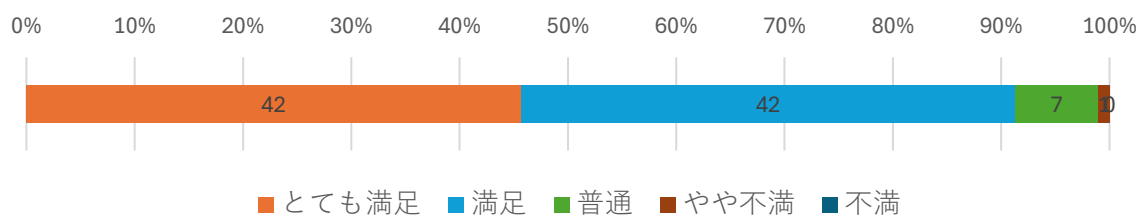
	とても満足	満足	やや不満	不満
診察	30	47	14	0
検査	38	38	4	0
会計	31	41	8	0

17.それぞれの待ち時間はどれくらいでしたか



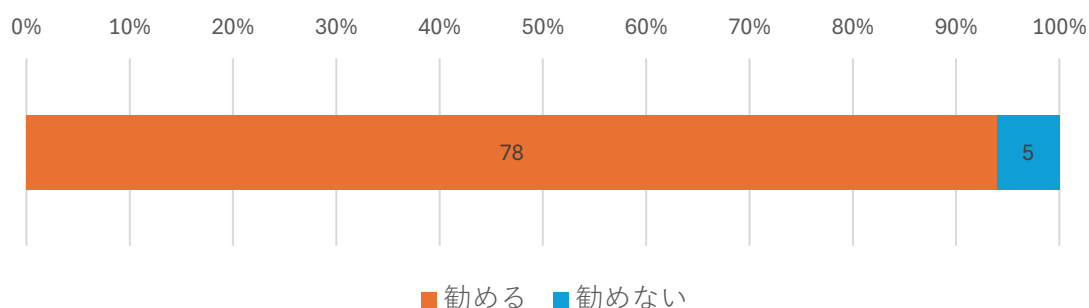
	~30分未満	30分~1時間未満	1時間~2時間未満	2時間~3時間未満	3時間以上
診察	46	25	13	5	0
検査	68	7	2	0	0
会計	62	13	1	0	0

18.全体として、この病院に満足していますか



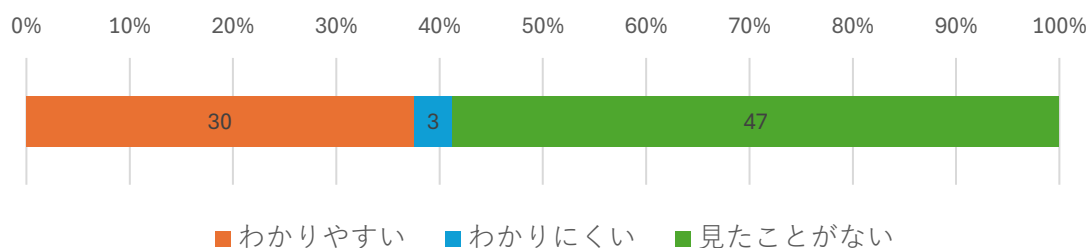
とても満足	満足	普通	やや不満	不満
42	42	7	1	0

19.友人や御家族にいい記念病院を勧めたいと思いますか



勧める	勧めない
78	5

20.当院のホームページの内容はわかりやすいですか



わかりやすい	わかりにくい	見たことがない
30	3	47

21.そのほかに御意見がありましたら、ご記入お願い致します。

- ・病院の前後の駐車場がいっぱいで駐車出来ないことが度々あり困りました。(精神科)
- ・診察までの待ち時間がすごく待つ時があります。(内科)
- ・売店の場所が変わってから分かりにくい。以前の場所は分かりやすかった。(内科)
- ・急な予約に応じて下さり、ありがとうございました。(精神科)
- ・皆さまとても親切です。(精神科)
- ・相談員さんも、とても親切な対応で安心して色々話せました。先生も分かりやすく丁寧です。(精神科)
- ・全体的に落ち着いた雰囲気が良い。(精神科)

- ・皆さま親切にして頂きありがとうございました。待ち時間少し時間がかかりました。
(精神科)
- ・予約待ちが長くて、それが少し残念でしたが、丁寧に診て下さり感謝しました。安心して次回から来院出来そうです。ありがとうございました。(精神科)

質問に関する返答

- ・ Q：病院の前後の駐車場がいっぱいで駐車出来ないことが度々あり困りました。(精神科)
A：正面玄関側の駐車場が患者様に周知出来ていない可能性がありますので、駐車場の位置を入口2箇所に掲示させていただきました。
- ・ Q：診察までの待ち時間がすごく待つ時があります。(内科)
A：医師が病棟と兼任していることがございます。外来から連絡があれば早めに対応するよう内科医師に周知いたしました。
精神科外来も予約を詰めすぎないようにし、待ち時間の短縮に努めて参ります。
- ・ Q：売店の場所が変わってから分かりにくい。以前の場所は分かりやすかった。(内科)
A：売店の表示を新たに行う対応をさせていただきました。