

# 令和2年度患者満足度調査の集計結果

令和3年11月  
佐賀大学医学部附属病院

## I はじめに

当院は、患者さんに選ばれる病院を目指し、定期的に患者満足度調査を行っております。患者さんの意見を基に当院への評価及び満足度を把握し、問題点の改善や満足度の向上に役立て今後の病院運営に反映させる所存です。

令和元年度の調査がまとまりましたので、ここに報告します。  
アンケートにご協力いただいた皆様に厚くお礼申し上げます。

## II 外来患者アンケート調査の概要

### (1) 調査期間

令和3年2月15日から2月19日までの5日間

### (2) 調査方法

附属病院1階ロビーにて通院患者さんが来院受付時に使用するファイルにセットし、協力をお願いした。

### (3) 回答数

配布数 1000枚 回収数 533枚

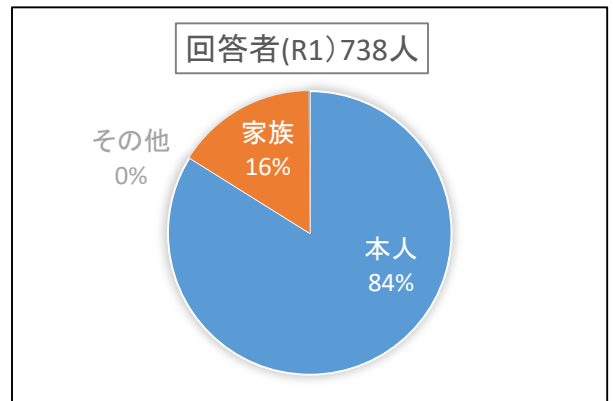
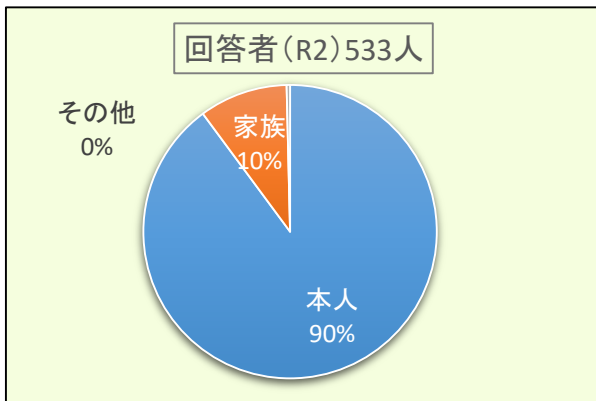
回収率 53.3%であった。

(注)回収されたアンケートには未記入部分があり、集計数は回収数と一致しません。

## III 調査結果

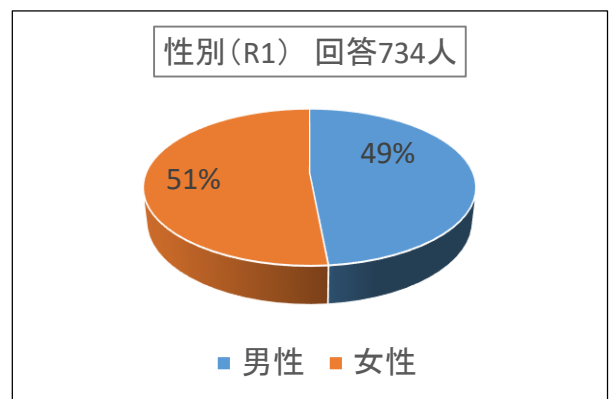
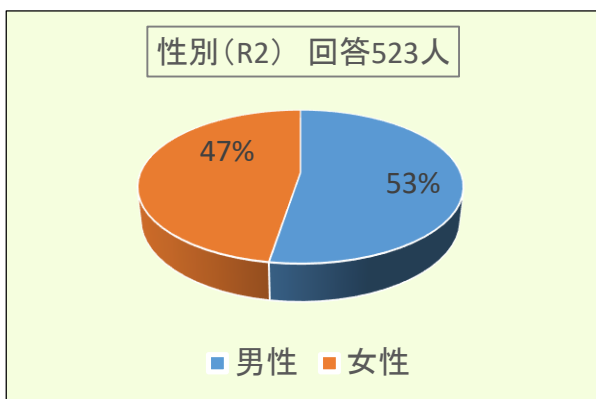
### 1 アンケートに回答された方

【参考】令和元年度



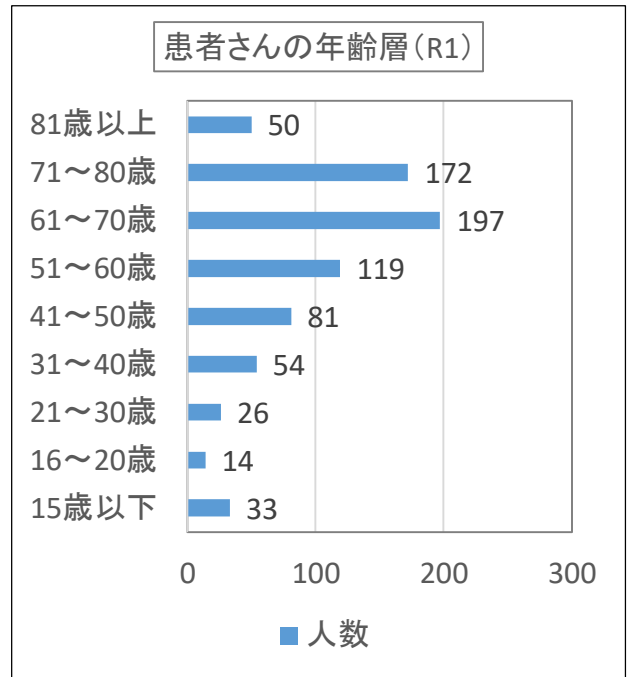
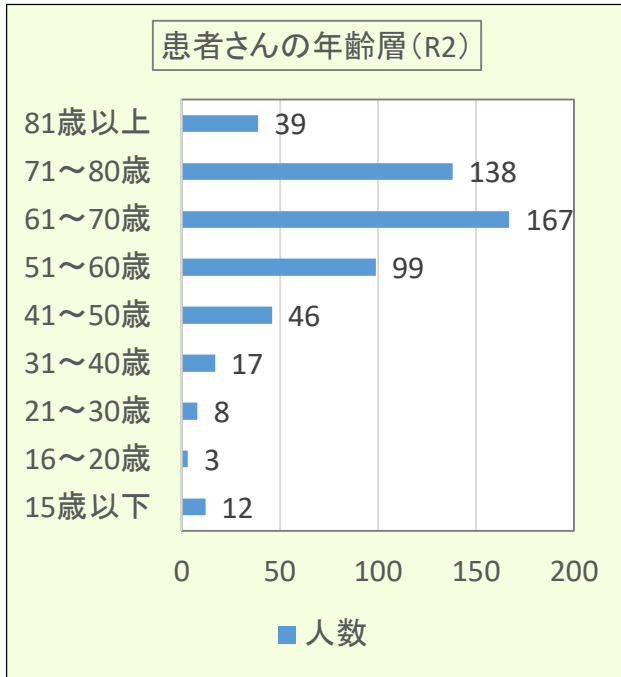
### 2 患者さんの性別

【参考】令和元年度



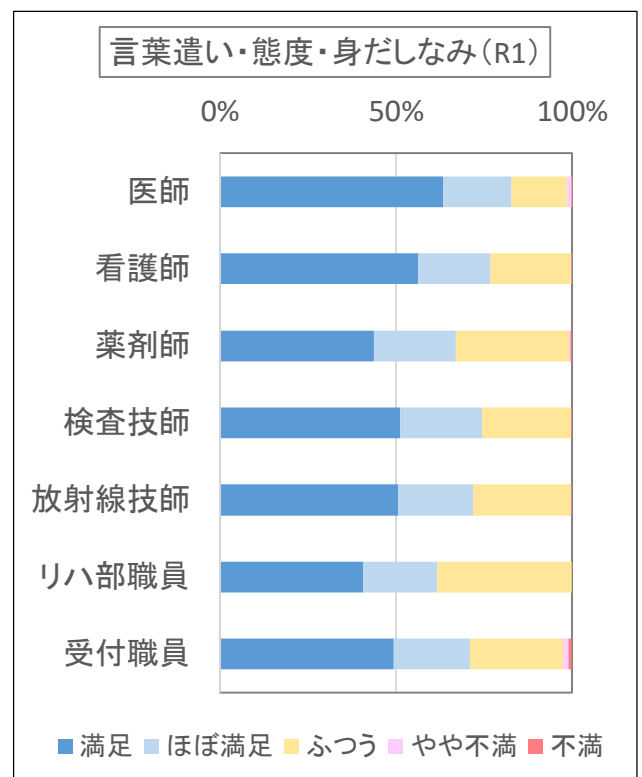
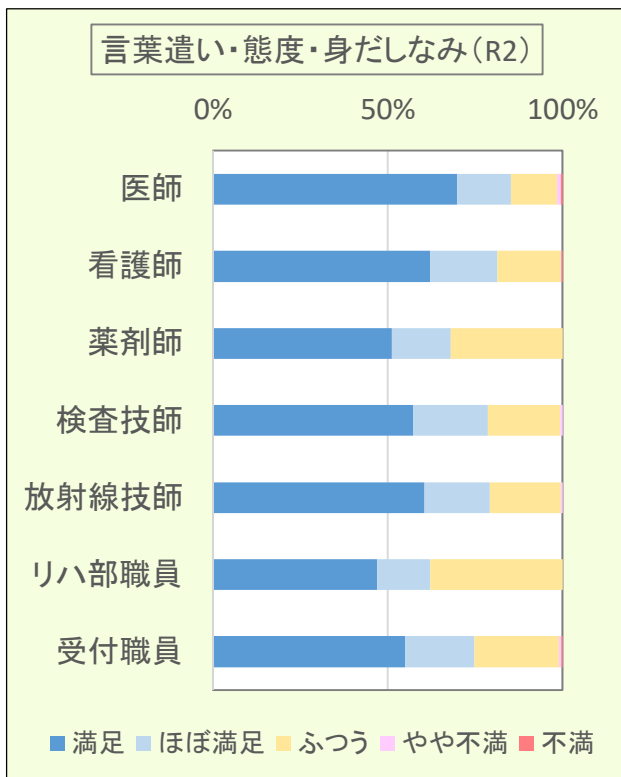
### 3 患者さんの年齢

【参考】令和元年度

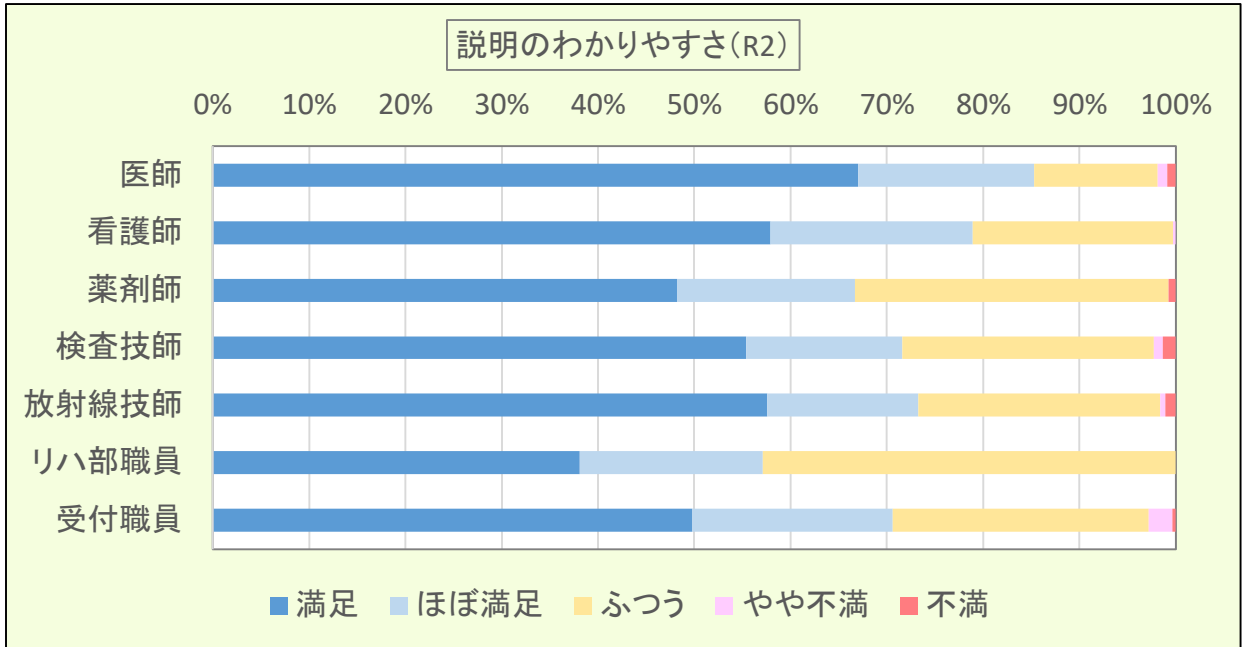


### 4 職員の接遇及び対応について(言葉遣い、態度、身だしなみ)

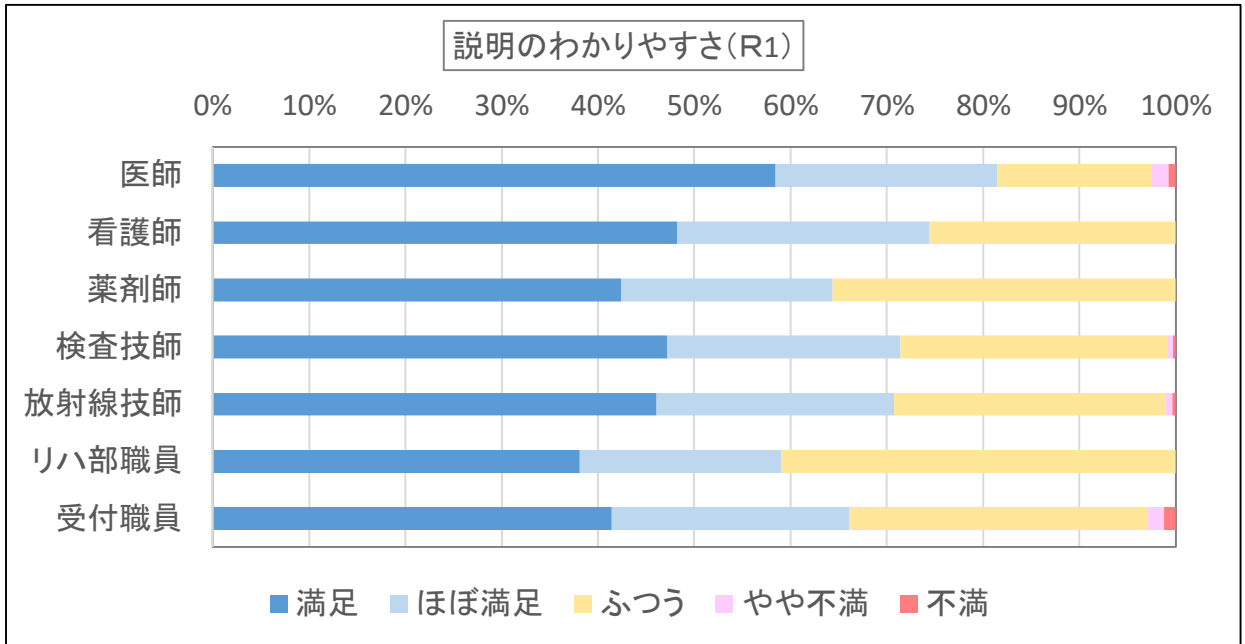
【参考】令和元年度



## 5 職員の接遇及び応対について(患者さんへの説明)



【参考】令和元年度

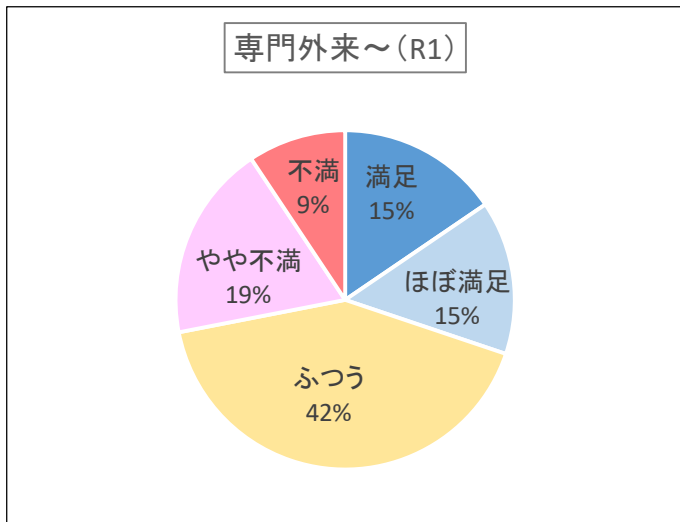
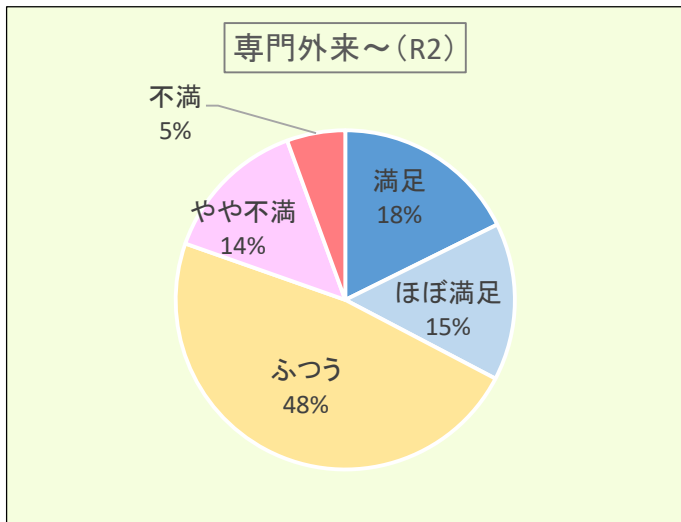


### 職員の接遇について

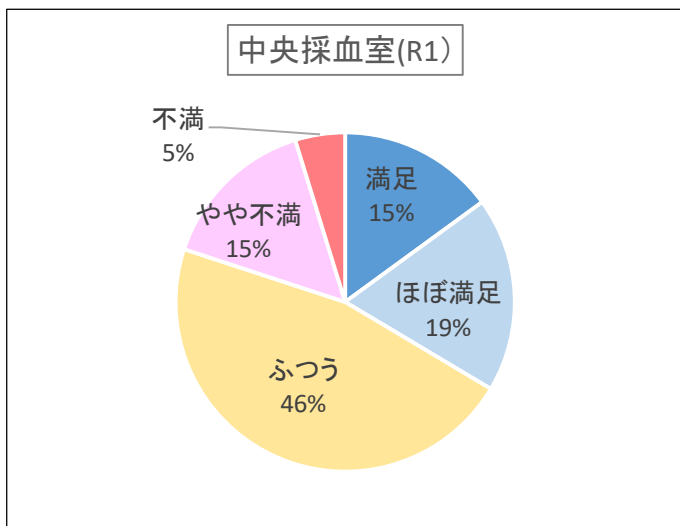
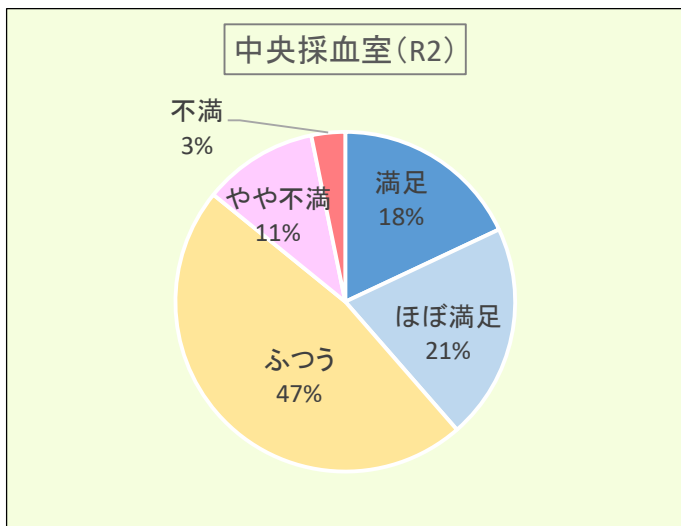
「言葉遣い、態度、身だしなみ」「説明のわかりやすさ」のいずれも、全体的に前年度と比べ「満足」の割合が上がりました。自由記載欄のご意見を参考にし、多くの方に満足していただけるよう接遇の向上に努めてまいります。

6 外来の待ち時間への満足度について① ※各部門の受付～終了まで

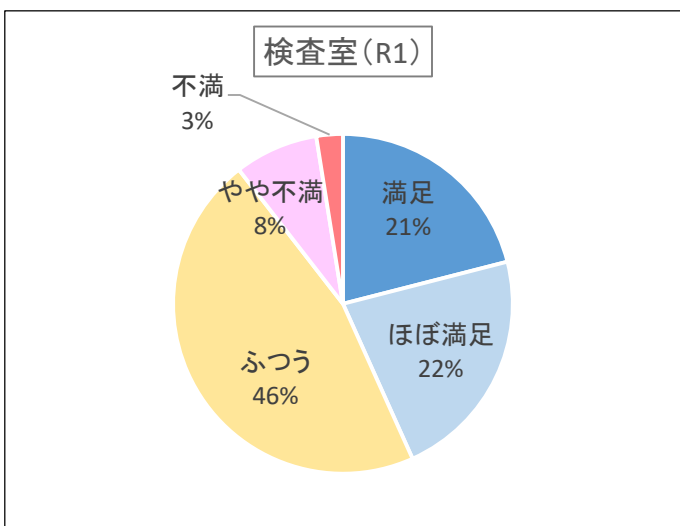
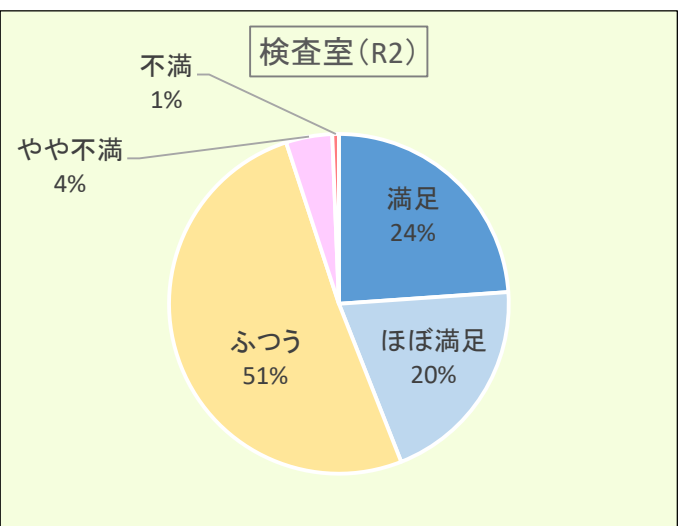
【参考】令和元年度



【参考】令和元年度

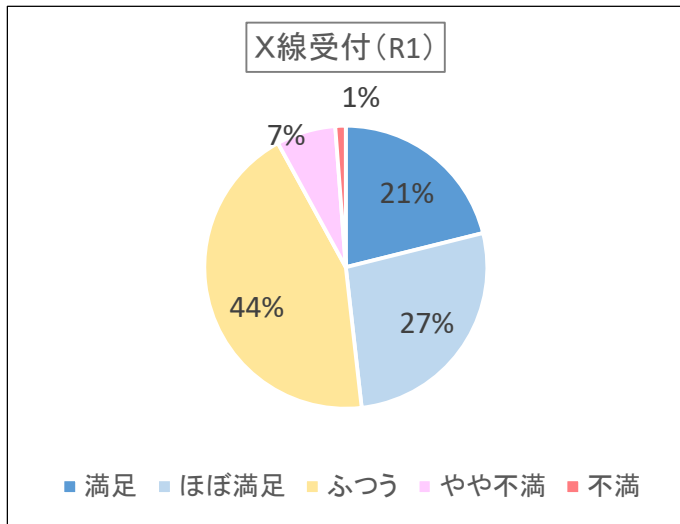
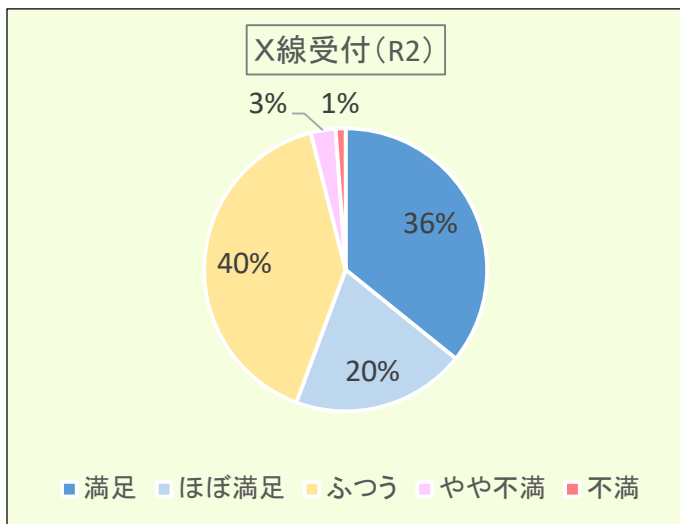


【参考】令和元年度

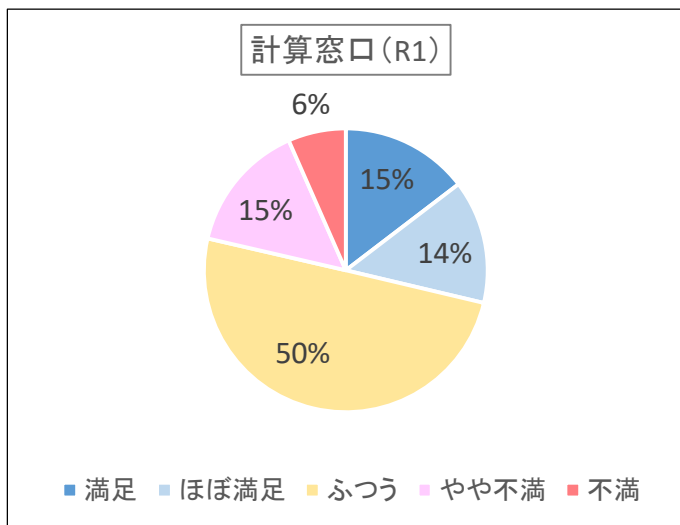
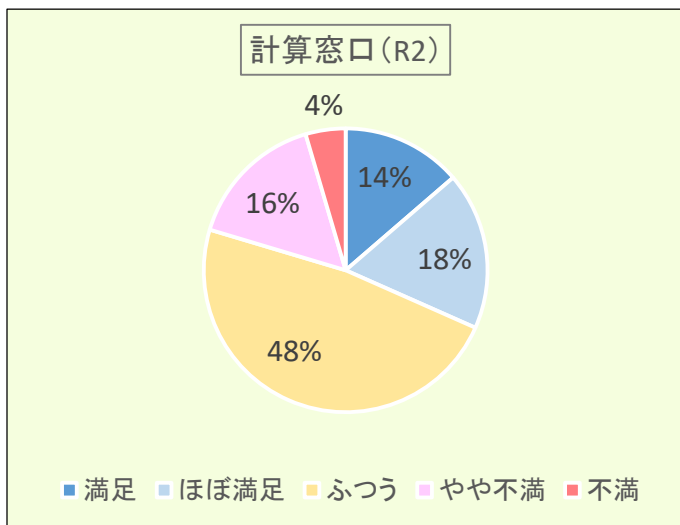


6 外来の待ち時間への満足度について② ※各部門の受付～終了まで

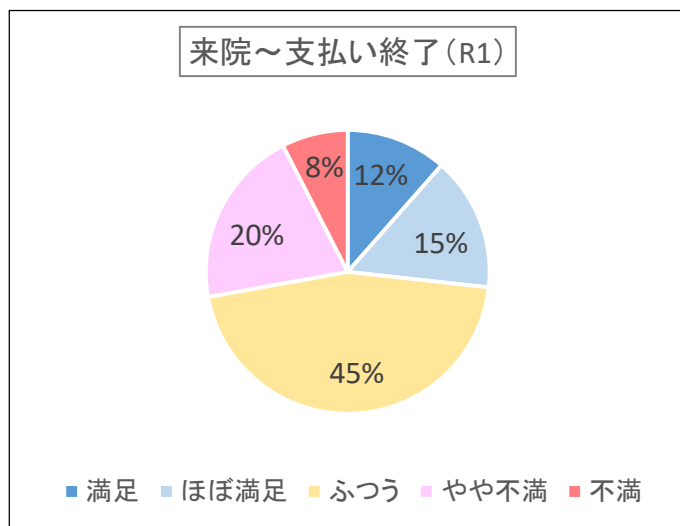
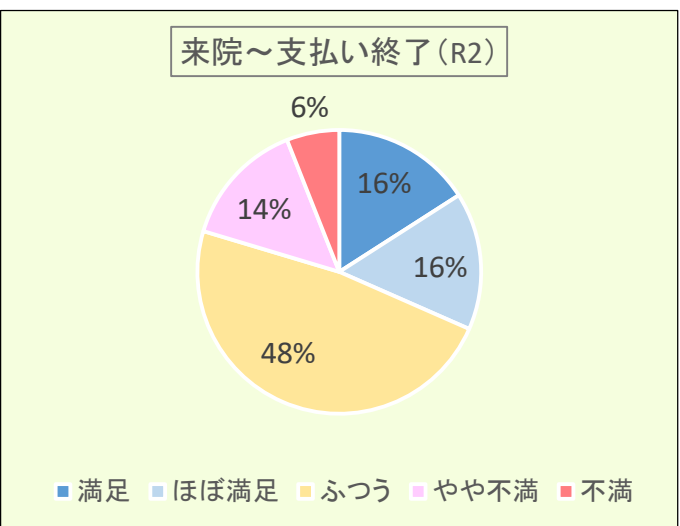
【参考】令和元年度



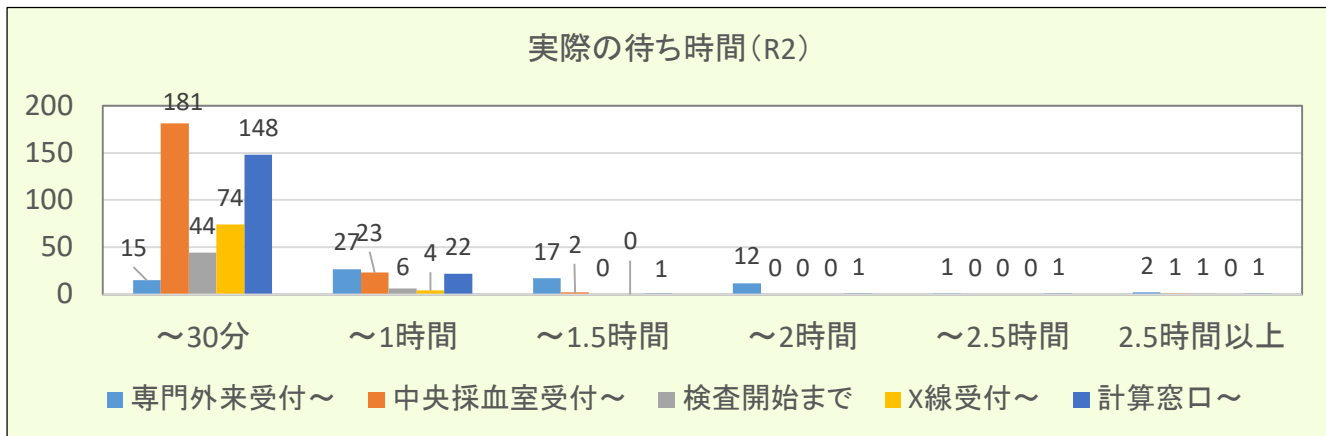
【参考】令和元年度



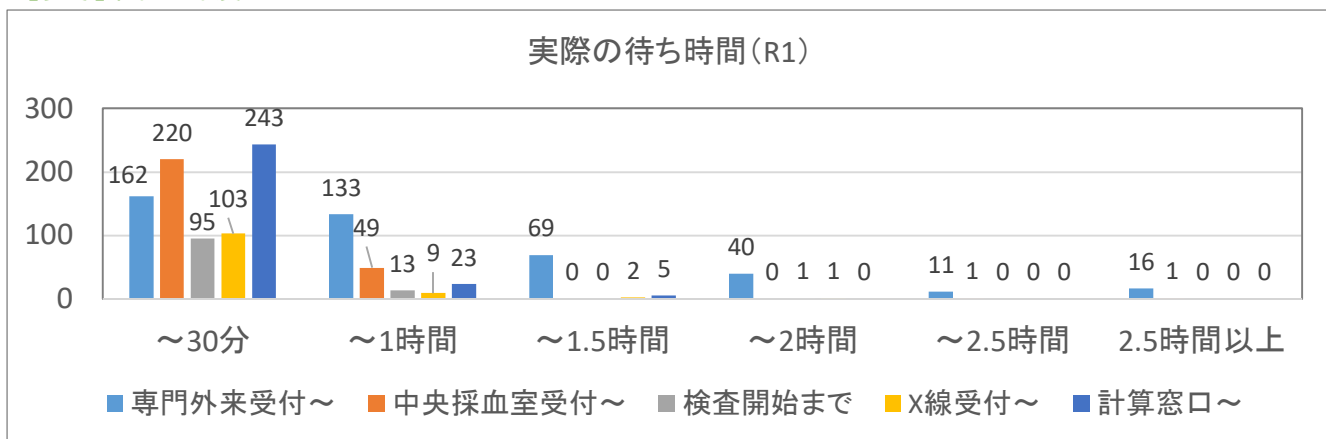
【参考】令和元年度



## 7 実際の待ち時間について

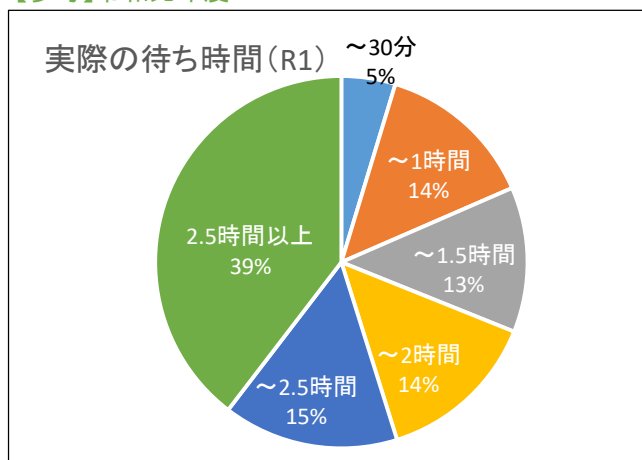
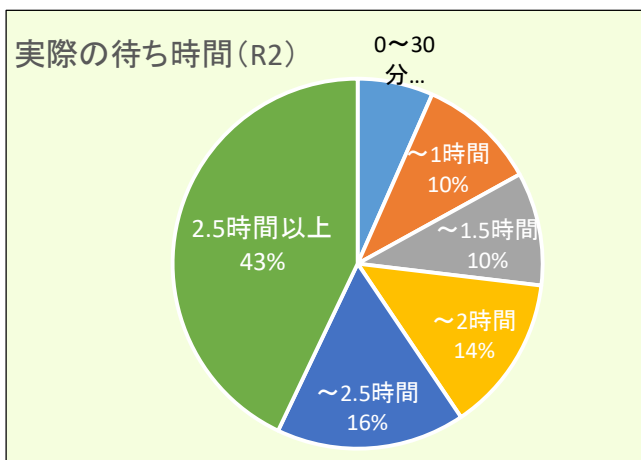


【参考】令和元年度



## 8 来院から支払終了までに要した時間について

【参考】令和元年度



### 待ち時間について

一般的には、昨年度に引き続き、「満足・ほぼ満足」の評価が30%程度となっています。X線受付の「満足」評価が前年度比15%増となっています。

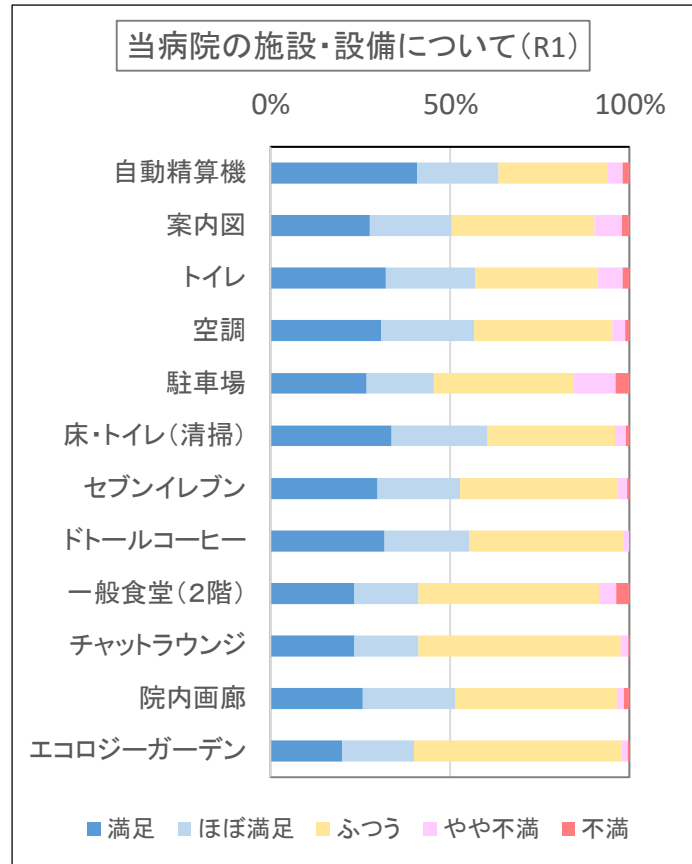
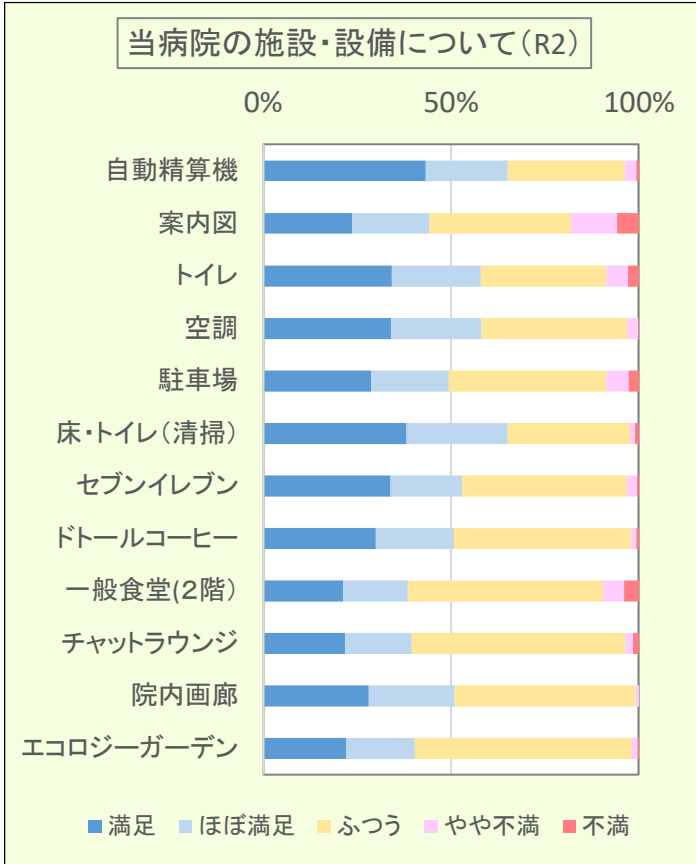
各部門の待ち時間については、「~30分」の割合が多いですが、来院から支払い終了までとなると2時間以上が7割を超える結果となりました。

自由記載でも待ち時間の長さを指摘する声が多くなっています。

病院全体で検討して改善できるよう努力してまいりますので、患者さんのご協力、ご理解をお願いする次第です。

## 9 当院の設備・施設について

【参考】令和元年度



### 施設・設備面について

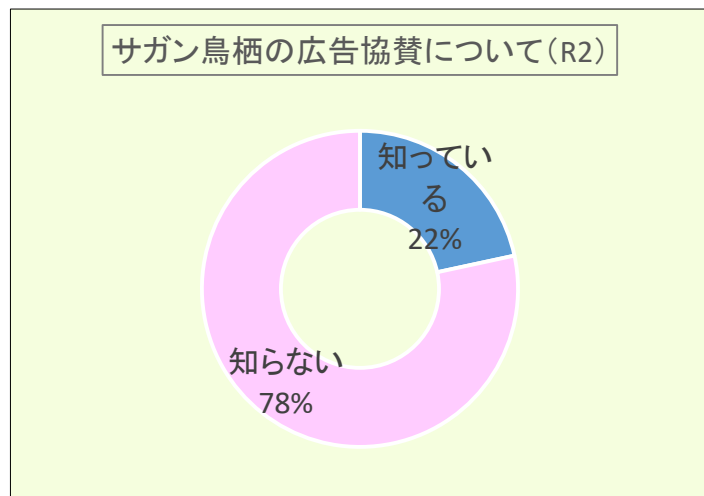
案内図について、「やや不満・不満」の割合が昨年度より上がっています。再整備の影響で場所がわかりにくくなってきているものと思われます。自由記載欄でも案内がわかりにくいのご意見が10件超となっています。案内表示だけでなく、職員の積極的な声かけが必要と思われます。

また、駐車場について、「やや不満・不満」の割合が昨年度より下がりましたが、自由記載欄では駐車場が遠い点やスペース不足を指摘するご意見が複数あります。

今後も施設面への要望は高まると思われますが、可能なところから改善に努めたいと思います。

## 10 当院の対外的な取組について

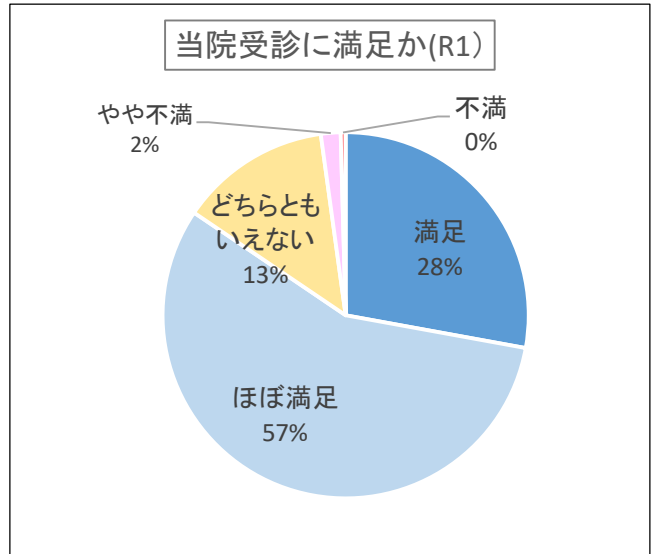
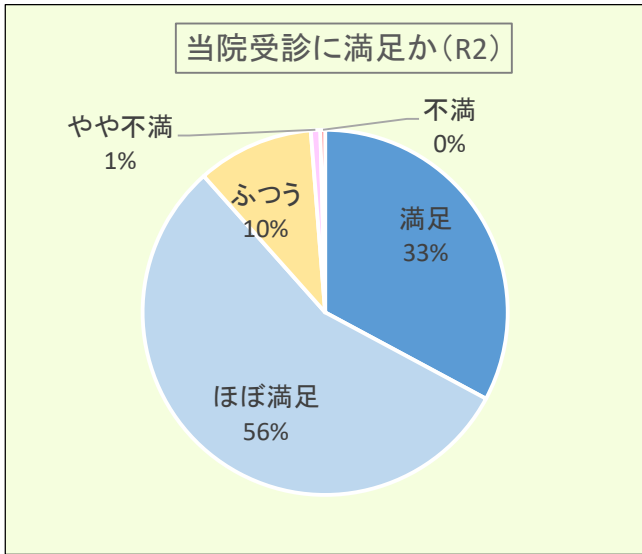
認知度	人数(人)
知っている	101
知らない	366
未記入	66



## 11 当院の総合的な印象について

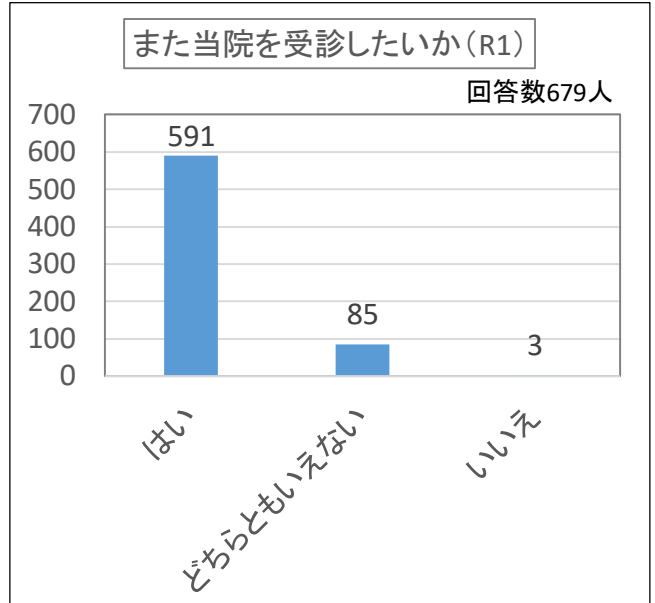
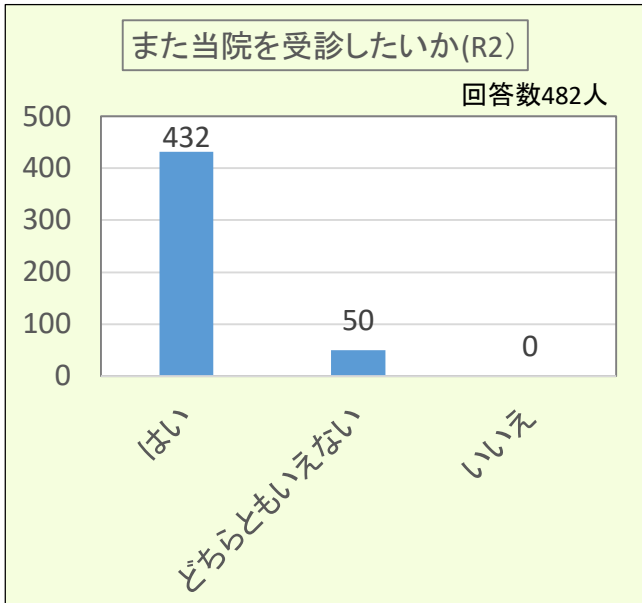
### ◆当院の受診に満足しましたか

【参考】令和元年度



### ◆当院をまた受診したいですか

【参考】令和元年度



### 当院の総合的な評価について

当院の総合的な評価としては「ほぼ満足している」以上の評価が89%でした。

今回の調査結果を改善の指針として患者サービスの向上を進め、患者さんに選ばれる病院を目指して一層努力してまいります。

### ※令和元年度調査との比較について

今年度調査は、令和元年度調査との比較を行う形で実施しました。

2年間の調査結果について比較した結果、大きな変化は見受けられませんでした。今年度は自由記載欄に案内表示の不满をはじめとした多くのご意見が寄せられています。

その他についても、ご指摘いただいた問題点については今後も引き続き改善していくよう努力したいと思います。



職員の接遇・対応について

1	いつもより言葉遣いが丁寧でこのまま続けてほしい。
2	2/10の採血検査の方に嫌な思いをした。
3	耳が不自由です。手話通訳スタッフさんが欲しいと思います。
4	来院する度に様々な改善への姿勢が感じられ、嬉しく思っています。
5	栄養士さんの説明が詳しく、大変丁寧だった。
6	医療スタッフ、職員の方に感謝します。ご苦労様です。
7	看護師の方で稀に冷たい方もいらっしゃいます。
8	お疲れ様です。
9	大きな病院なのでしかたがないのかもしれませんが待ち時間は長くて疲れました。初めての受診でしたがロビーにいらっしゃる職員の方が丁寧に案内してくれました。すばらしかったです。
10	1回入院しましたが、その時から満足しています。私の母も(92歳)お世話になっています。
11	とても良くしていただいていると思います。
12	1人のお医者様が「ドクトール」に入られて整髪料のにおいかと思えますけれども、とても強いにおいで不快な気分でした。
13	看護師の言葉遣いを注意してほしい。
14	採血が多い時の看護師さんの当たり前の声掛けが不親切になる。気持ちはわかりますが。
15	迷いましたが、道案内をしていただき助かりました。
16	呼び出しのインターフォンでの案内後「〇〇へどうぞ」がチャガチャという受話器を置く音が耳障りで気になります。
17	呼び出し音量が高い。
18	いつも親切に対応してくださってありがとうございます。
19	「報連相」ができています。

待ち時間について

1	外来初回の待ち時間が長すぎる。病院に7時間いて6時間は待ち時間だった。具合が悪くなった。
2	血液検査待ち遠しい
3	予約しているのに予約時間より遅れるのが嫌です。計算窓口から支払機まで、今日は20分だったけど患者が多くてびっくり。
4	外来受診時間が長いときは2時間くらい。具合が悪いときはつらい。
5	採血からの検査時間を短縮して検診をスムーズに時短化を。
6	大学病院は時間がかかると受診したが、もっと時短できれば有難いと思います。
7	大病院にしては待ち時間が短くて助かります。また、治療も大いに頼りにしています。血液検査の結果を聞いて帰るので2時間かかるのは当然ですよ。
8	検査後の時間が長い。
9	毎回、もう少し検査が早ければ良い。
10	採血結果待ちで予約診察時間から1時間以上かかりました。
11	もう少し早く受診したい。(仕事の都合)
12	待ち時間が長い。土曜日も開けてほしい。(午前中でOK)
13	本日は検査のみ入れ込んでいただきました。待ち時間に読書したり、コーヒーを飲んだりとゆっくりと時間を過ごせています。通常の受診時も満足しています。

駐車場について

1	駐車場が遠い。
2	駐車場スペース不足。
3	病院の一番最初に気持ちが出会うのは車を駐車する時、いつも親切に案内していただいています。
4	駐車場から玄関までがつらい。腰痛のため。
5	駐車場の1台当たりの幅が狭くて難しい。
6	駐車場が遠すぎる。
7	駐車場を全体的に他の病院みたいに屋根付きか立体駐車場にしてほしいです。AM9時以降になると車が止められないことが多いです。

トイレについて

1	トイレに音姫をつけてほしい。トイレ使用後にすぐアルコール消毒できるようにしてほしい。
2	トイレに使い捨てペーパーを置いてほしい。

3	2F,皮膚科近くのトイレが坂になっているので、つかまっていけるようにしてほしい。その先奥右側には、多目的トイレがあったので、そちらも有ると、皮膚科近くのトイレの入口に表示してもらえればトイレ探しをしなくて良いと思いました。
4	トイレのドアについている荷物かけの位置が高過ぎて届きません。もっと低くしてほしい。

【その他の意見要望】

(院内設備・ショップ等)

1	Wi-Fiの設置をお願いします。待ち時間が長く、電話も途切れる場所がある
2	Wi-Fiをつけてほしい
3	病院改装中で案内が分かりづらい(1Fエレベーター)
4	通路にわかりやすく赤・白の線で各部門を示してほしい
5	改装が多くて迷う
6	計算窓口が終わって支払いができるようになって番号が見えず困るので一度は音声で読みあげてほしい。
7	ATM各社増やしてほしい。ぜひ！！
8	来院する度の変更で戸惑ってしまいます(工事のため)
9	エレベーターが少なく、車椅子の母を連れての来院でしたので大変でした。
10	ゆうちょのATMはあったほうが良い。入院代を払おうとしたらなくなって困った。
11	ゆうちょ銀行のATMの再設置を希望。
12	改修途中なので仕方がないですが、自分が診てもらう科にたどり着けず苦労した。
13	どこに何科があるかわかりづらく尋ねたくても人がいない。
14	人が多くて待っている間、三蜜？と思った。席が足りない。
15	一部分改造中であるが、期待が大きい。
16	正面玄関の開場が8時なので、寒い日は外で待つのは大変です。室内で待機できるように検討をお願いします。
17	工事中なのでしかたがないことですが、入口から受付放射線科へ進む動線が、体温測定をされている方や外来の患者さんの間を通らなければならない事、エレベーターが一つしかなく、ぎゅうぎゅうの密接状態であったことが、とても残念です。コロナの時代、エスカレーターがあればと思いました。
18	受診科を探すのに時間を要す。
19	ATMの種類が少なくなったので少し不便になった。
20	1Fのエレベーターがなくなったことに不便を感じる。
21	1Fのエレベーターの位置が変わっていたので表示してもらいたい。
22	院内の改築改築の連続で各場所がわかりにくい。
23	エレベーターの位置がわかりにくい。
24	Wi-Fiをしてほしい。
25	工事中とはいえ、診察室の変更があるので、わかりやすく表示してください。
26	エレベーターの場所がわかりにくかった。
27	院内処方待ち時間が明瞭だと良い。順番(渡し口)の表示もいつ更新されるかわかりづらい。
28	障害者に歩くときに障害物がない様に。
29	改修途中なので仕方がないですが、案内図があってもわかりづらいです。
30	エレベーター・階段がなくなり、案内がなく困った。
31	改装中、または終えた部分の案内板が不足(エレベーター、エスカレーターの場合)
32	待合室が寒かった(D)
33	玄関広すぎる？
34	正面玄関が8時からしか開かないので、7時15分に着いたが、中に入れず待たされた。雪が積もっていたのですごく寒かった。トイレもしくなって困った。
35	脳神経内科の待合室が寒い。
36	改装中なので仕方ないのかもしれないが、受付表に診療科の番号をいれてほしい。(2-bとか、1-〇とか)改装中だからこそわかりづらいと思いました。
37	診察室が移ったのですが、最初迷いました。案内板をわかりやすく。
38	検査はスムーズに終わったが、最後の診察で密集に恐縮した。
39	開院までの待ち、外の寒さは仕方ないにしてもいつか椅子を設けることはできないでしょうか。足腰の悪い方や年配の方は気の毒に思います。
40	食堂にパンのメニューがあったらいいです。検討よろしくをお願いします。
41	新しくなったので、外来に着くまで行き方がわからなくなった。
42	受付後血液検査までの距離が長い。
43	入院患者向けの図書がほしい。
44	施設が迷路みたいで表示もみえにく診察室などわかりづらいです。エレベーターの位置もいまいちわかりづらいです。

45	工事中なので、受付から採血、採血から診療科までの動線が悪い。明るくなって清潔な印象になりました。
46	改装中であるが、エレベーター・トイレがわかりづらい。
47	朝8時まで外で待つのが寒すぎる。
48	新しくなって、場所がわかりにくくなりました。
49	レイアウトが変わりすぎてわかりにくい。
50	セブンイレブンにコーヒーを。
51	朝早くきても院内に入れず外に1時間位待たされ寒いときは困ります。院内に入れてほしい。

(会計・支払い)

1	会計が長い
2	本日は月曜日のため患者が多く会計に時間がかかりました
3	会計をなるべく早くお願いします。
4	3番の計算受付をもう少し早くしてほしい。
5	計算受付から支払いまでの時間が長い。
6	計算窓口から自動精算機可能になるまでが長い。業務簡素化で短縮できるのではないのでしょうか。
7	計算窓口の行列はしんどい。病人に対する暴力だ。何度もアンケートに協力しているが、全く改善しようとする姿勢がない。病気だから来ている。
8	前回受診した時会計の所に長い列ができていました。老人の方、杖の方、車いすの方も並ばれていてなんか変でした。並ばなくていいような事を考えてほしいと思います。その時に番号を呼んで会計に行くような事でいいのではないのでしょうか？
9	子供をベビーカーで連れてきて会計の待ち時間をもっとスムーズにしてほしい。長すぎる。
10	会計の入院と外来を分けては？長蛇の列です。又、座っている多くの患者さんたちの前に長いこと並ぶのはどうかと思います。位置を検討していただきたいです。
11	支払いなどが時によっては長い時間がかかる時がある。

(診療)

1	質問にくいので、他に何か質問はないかと逆に問うてほしい。
2	(総合診療科)医師は目と目を合わせて会話してほしい。顔を見ないでPC操作中心。
3	NASH外来と呼吸器内科の担当医の対応はすごく良い。
4	●●先生に担当していただいて、スタッフの方々全て丁寧に親切に対応していただき、大変ありがたいです。
5	病院内の施設も大切なことですが、やはり医師の力量(人格も含め)が非常に問われなければならないと思います。私の先生はとても良い先生です。
6	先生の説明もわかりやすく、安心できます。本当にお世話になります。
7	先生が優しく心強いです。
8	CR、レントゲン等の判断は慎重にやってほしい。問題なしと言いながら実際はガンであった。おまけに余命は数ヶ月とのこと。必ず、2人以上で判断すること。医師の皆様は、日頃の研鑽はもちろんのこと、常にスキルアップに努めてください。
9	先生にもよるでしょうが、結果説明が事務的である。患者としては、安心して次回も来れるような言葉かけ説明してほしい。
10	手術室の感染予防を強化してほしい。
11	専門医と担当医の意見のすり合わせが患者に伝わらない。
12	医師の態度の改善をしてほしい。
13	完治したのでありがたかったです。お世話になりました。
14	外来が多い。担当医、時間かかりすぎ。毎回同じ薬の処方だけなのに。
15	予約の時間を守ってほしい。担当の先生(女性)一人での判断で投薬等できず男性の先生に再度受診させられ、時間がかかりすぎる。

(その他)

1	この前、チンピラが入院してトラブルになろうとした。
2	なし。このアンケート必要ですか？
3	術後トイレ通いで眠れない上、となりの方のいびきで眠れず、相談して良いか悩んだ。

# アンケート調査票(外来患者さん用)

患者さんの率直なご意見をお聞かせください。  
(付き添いの方がご記入されても結構です)

**該当する番号等を○で囲んでください。(以下すべてにおいて)**

① 受診日はいつですか。 2/15(月)・2/16(火)・2/17(水)・2/18(木)・2/19(金)

② アンケートにお答えいただいている方はどなたですか。

1. 本人                      2. 家族                      3. その他(                      )

③ 患者さんの性別 1. 男性                      1. 女性

④ 患者さんの年齢 1. 15歳以下                      2. 16歳～20歳                      3. 21歳～30歳  
4. 31歳～40歳                      5. 41歳～50歳                      6. 51歳～60歳  
7. 61歳～70歳                      8. 71歳～80歳                      9. 81歳以上

⑤ 本日受診した診療科を○で囲んでください。(複数の場合はすべて)

- |                       |                  |                      |
|-----------------------|------------------|----------------------|
| 1. 総合診療科              | 11. 小児科          | 21. 脳神経内科            |
| 2. 救急科                | 12. 産科婦人科        | 22. 精神神経科            |
| 3. 感染制御部              | 13. 消化器内科        | 23. 眼科               |
| 4. 放射線科               | 14. 肝臓・糖尿病・内分泌内科 | 24. 耳鼻咽喉科・頭頸部外科      |
| 5. 呼吸器外科              | 15. 血液・腫瘍内科      | 25. 整形外科             |
| 6. 先進総合機能回復センター(リハビリ) | 16. 一般・消化器外科     | 26. 形成外科             |
| 7. 呼吸器内科              | 17. 心臓血管外科       | 27. 麻酔科蘇生科(ペインクリニック) |
| 8. 膠原病・リウマチ内科         | 18. 循環器内科        | 28. 歯科口腔外科           |
| 9. 皮膚科                | 19. 泌尿器科         | 29. 地域包括緩和ケア科        |
| 10. 腎臓内科              | 20. 脳神経外科        |                      |

## ◆ 職員の接遇及び対応についてお尋ねします。

職員の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。	⑥ 医師について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑦ 看護師について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑧ 薬剤師について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑨ 検査技師について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑩ 放射線技師について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑪ 先進総合機能回復センター(リハビリテーション)職員について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑫ 受付職員について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
職員の説明はわかりやすかったですか。	⑬ 医師の説明	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑭ 看護師の説明	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑮ 薬剤師の説明	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑯ 検査技師の説明	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑰ 放射線技師の説明	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑱ 先進総合機能回復センター(リハビリテーション)職員の説明	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	⑲ 受付職員からの説明(事務手続等)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし

◆ 当病院の施設・設備などについておたずねします。

病院内の設備等について どう思われましたか。	⑳ 自動精算機	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉑ 病院内の表示(案内図)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉒ 病院内の設備(トイレ)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉓ 病院内の設備(空調)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉔ 病院内の設備(駐車場等)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉕ 病院内の清掃(床、トイレ等)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
病院内の施設等について どう思われましたか。	㉖ セブンイレブン	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉗ ドトールコーヒー	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉘ 一般食堂(2階)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉙ チャットラウンジ	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉚ 院内画廊	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉛ 1階ロビー等の観葉植物	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし

◆ 外来の待ち時間についておたずねします。

⑳ 専門外来の待合室での待ち時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
・実際の待ち時間 ( 時間 分)						
㉑ 中央採血室受付から採血開始までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
・実際の待ち時間 ( 時間 分)						
㉒ 検査(心電図・呼吸機能検査など)の受付から開始までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
・実際の待ち時間 ( 時間 分)						
㉓ X線(レントゲン)受付から撮影開始までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
・実際の待ち時間 ( 時間 分)						
㉔ 計算窓口から支払い終了までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
・実際の待ち時間 ( 時間 分)						
㉕ 来院してから支払い終了までの時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
・来院してから支払い終了までの時間 ( 時間 分)						

◆ 当病院の対外的な取組についておたずねします。

⑳ 当院がサガン鳥栖のホームスタジアムにボード広告の協賛をしていることをご存知でしたか。

1. はい                      2. いいえ

◆ 当病院の総合的な印象についておたずねします。

㉑ 当病院を受診され満足されましたか。

5. 満足      4. ほぼ満足      3. どちらともいえない      2. やや不満      1. 不満

㉒ 今後、受診することがあれば当病院を受診したいと思いますか。

1. はい                      2. どちらともいえない                      3. いいえ

㉓ 当病院全体について、改善してほしい点やご意見がありましたら、何でも結構ですのでご記入ください。

※ ご協力ありがとうございました。

1階ロビー、病院正面玄関に設置したアンケート回収箱にご投函ください。