

【外来】患者満足度調査 結果報告 (2023/8/14~8/25)

患者満足度調査

当院では、日本医療機能評価機構の「満足度調査・職員やりがい度支援ツール」に参加している。
設問は選択式が16問（必須項目1問、共通設問10問、任意設問5問）、記述式が2問となっており、
必須設問は、参加施設間でのベンチマークが可能である。
アンケートには、回答者属性として「回答者」「性別」「年齢」を設定している。

設問項目

	設問略称	設問
任意	受付手続き	受付の対応に満足していますか
共通	診察までの待ち時間	診察までの待ち時間に満足していますか
共通	医師による診療・治療内容	医師による診療・治療内容に満足していますか
共通	医師との対話	医師との対話に満足していますか
共通	看護師	看護師の対応に満足していますか
共通	事務職員	事務職員の対応に満足していますか
任意	検査職員	検査職員の対応に満足していますか
任意	リハビリ職員	リハビリ職員の対応に満足していますか
共通	その他のスタッフの対応	その他のスタッフ対応に満足していますか
共通	痛みや症状を和らげる対応	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか
共通	精神的なケア	精神的なケアに満足していますか
共通	プライバシー保護の対応	受診時のプライバシーは守られていましたか
任意	案内表示や掲示物	案内や掲示に満足していますか
任意	要望や苦情への対応	要望や苦情への対応は満足していますか
共通	診察時間	診察時間に満足していますか
必須	総合評価	日本医科大学千葉北総病院を親しい方にもおすすめようと思いますか

記述式①

「外来診療で気になる点やご意見がございましたらご記入下さい」

記述式②

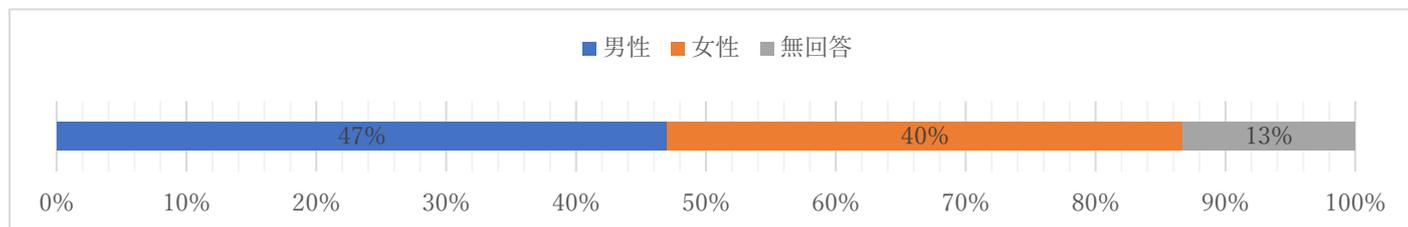
「その他のメッセージがあればお聞かせ下さい」

結果

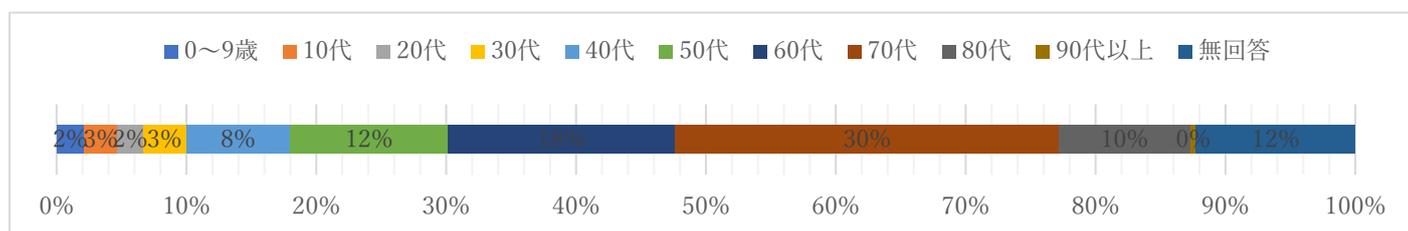
期間 : 2023/8/14~8/25

回答数 : 661 件

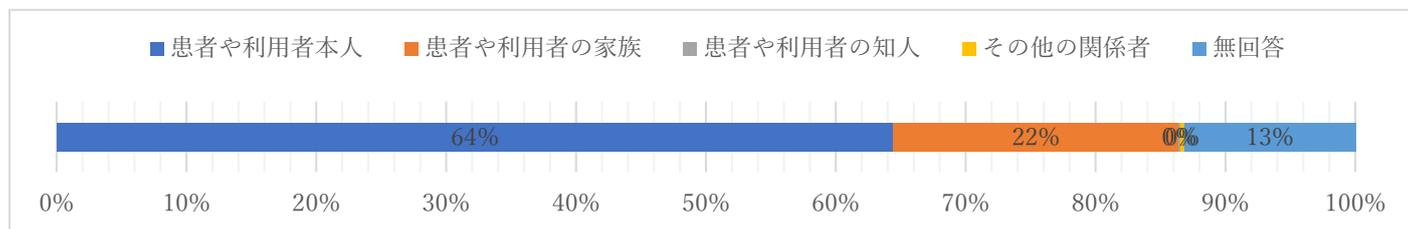
1. 性別



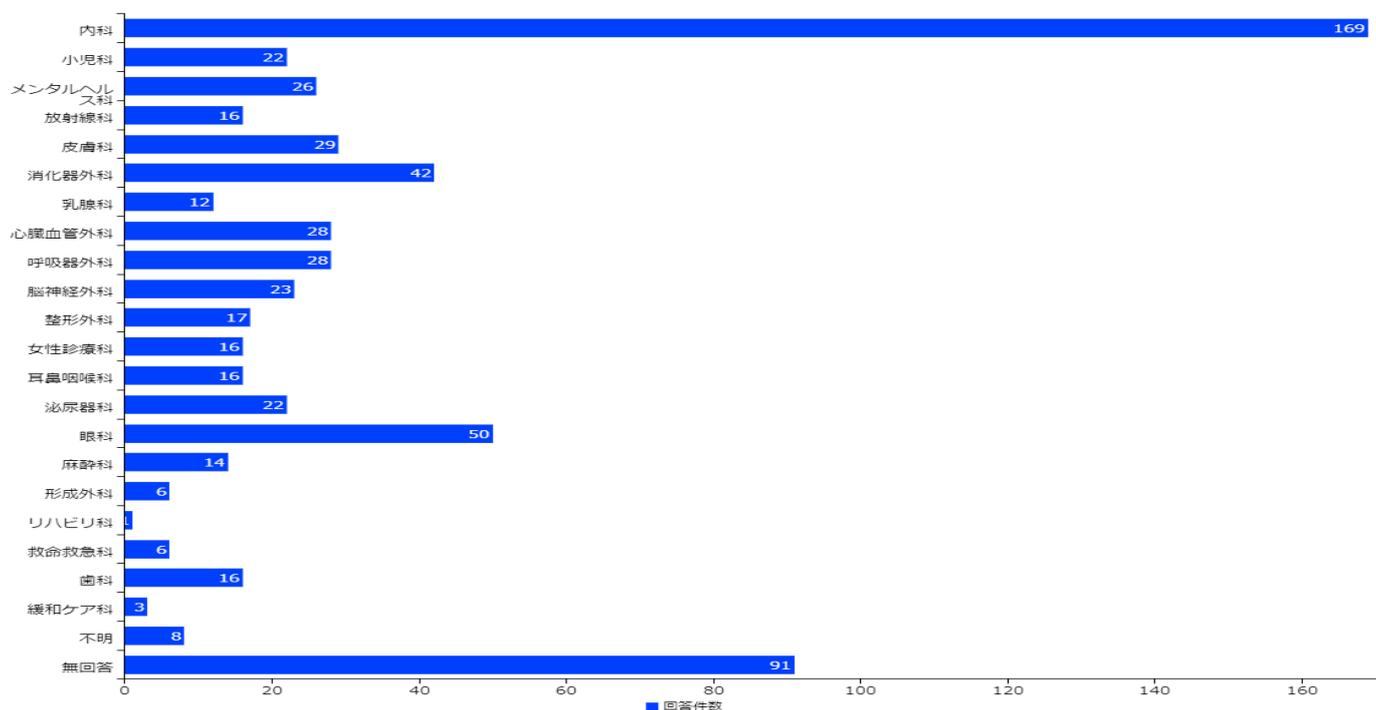
2. 年齢



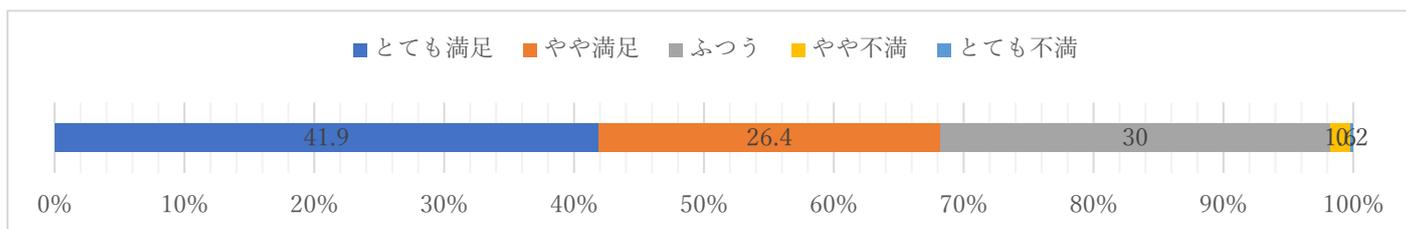
3. 回答者



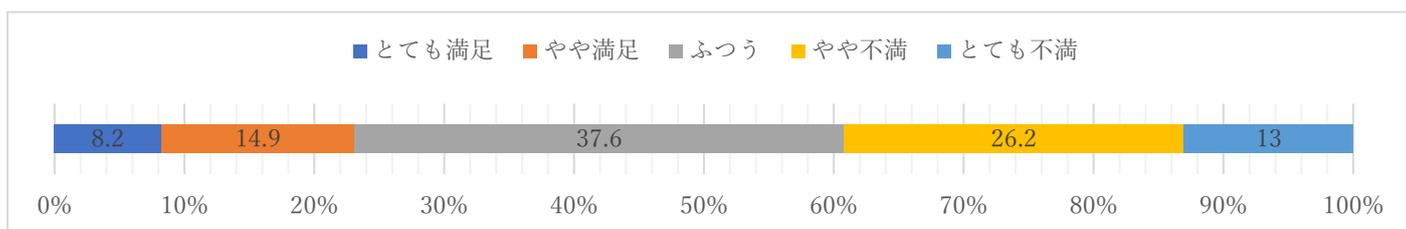
4. 回答数 (診療科別)



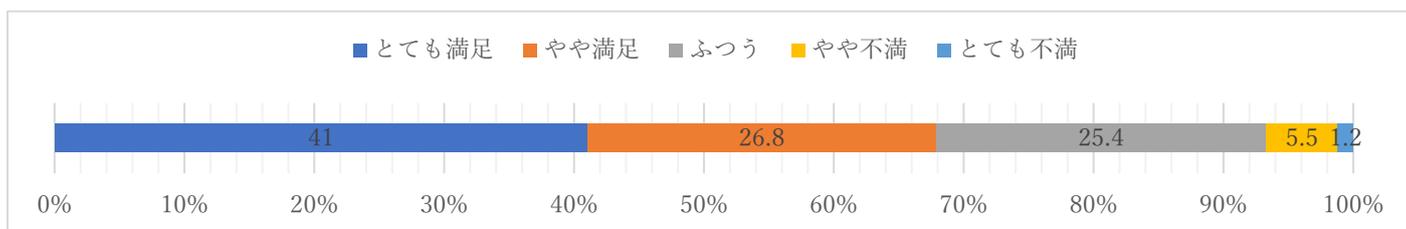
5. 受付手続き「受付の対応に満足していますか」



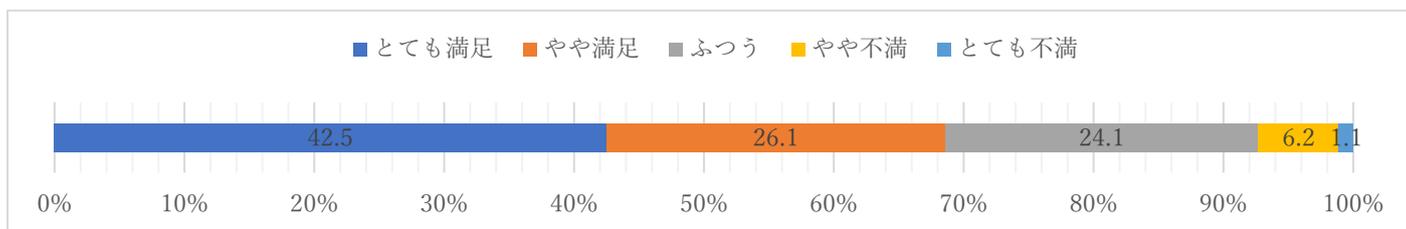
6. 診察までの待ち時間



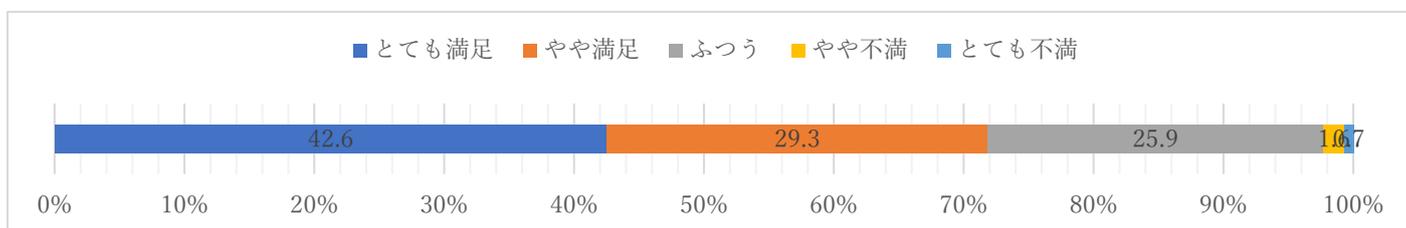
7. 医師による診療・治療内容



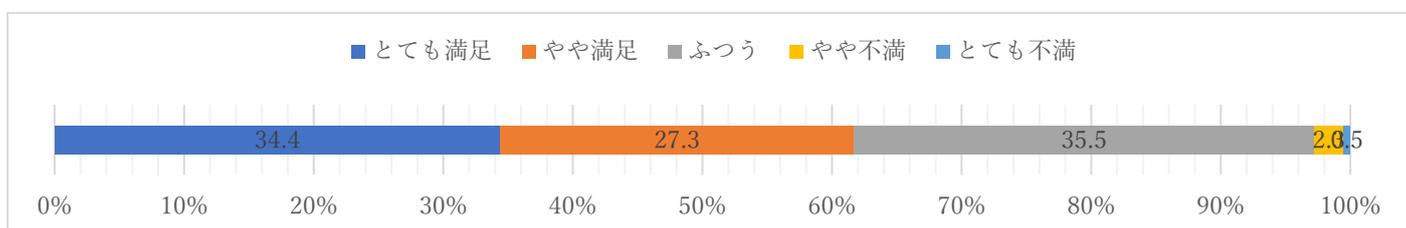
8. 医師との対話



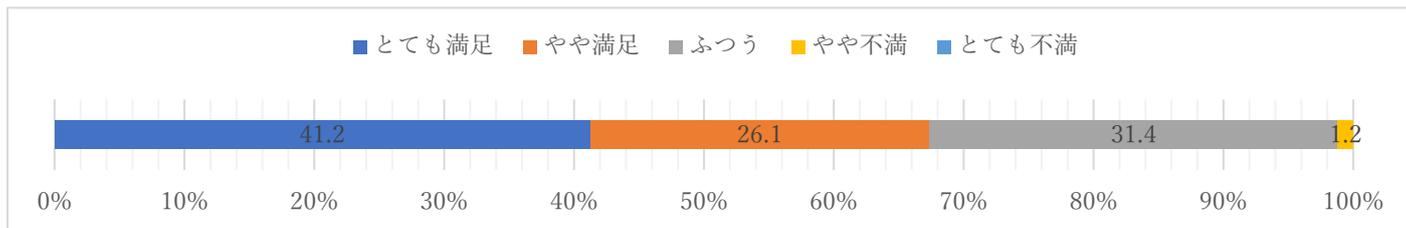
9. 看護師



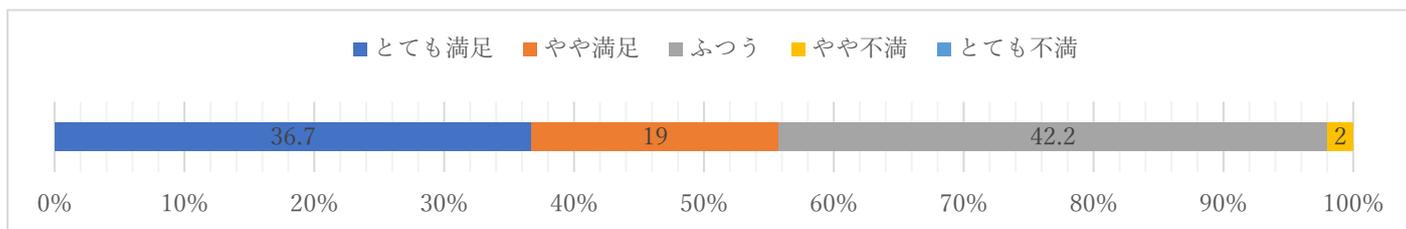
10. 事務職員



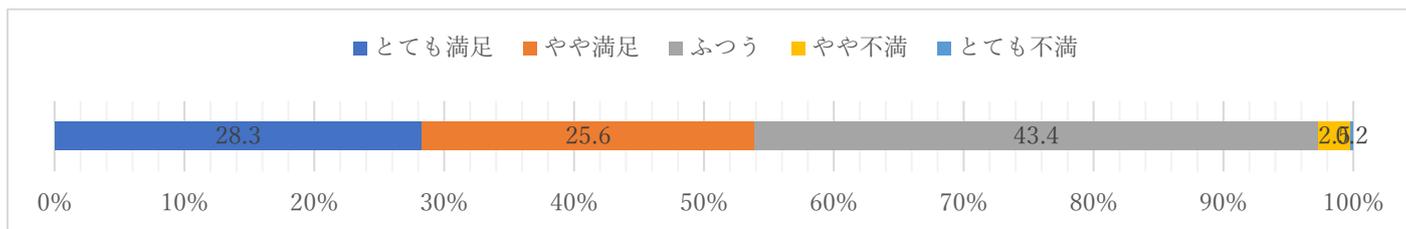
1 1. 検査職員



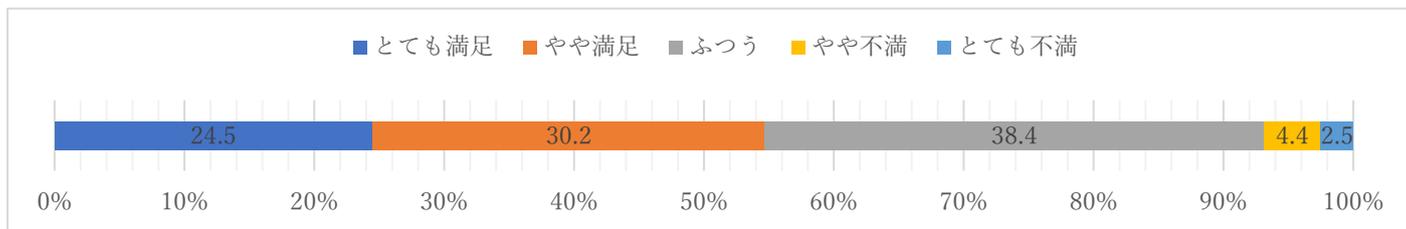
1 2. リハビリ職員



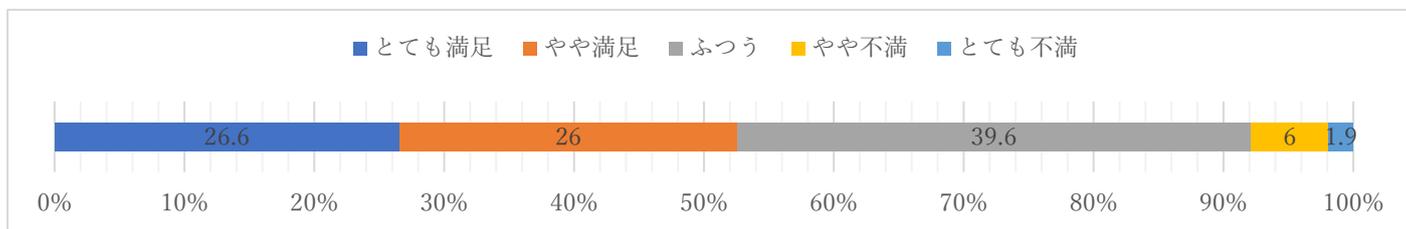
1 3. その他のスタッフの対応



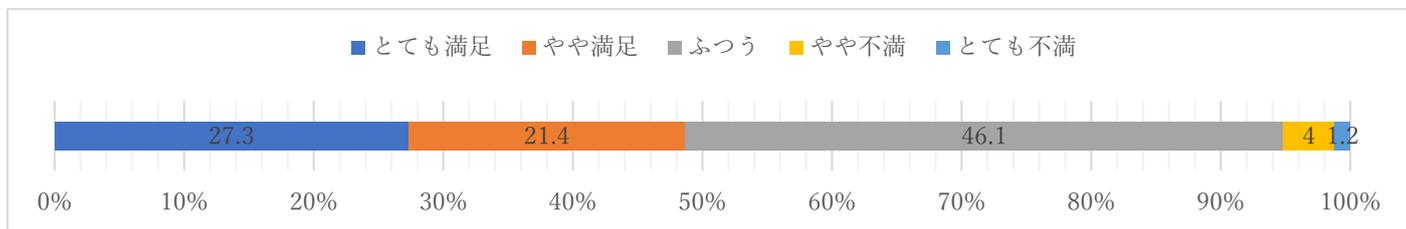
1 4. 痛みや症状を和らげる対応



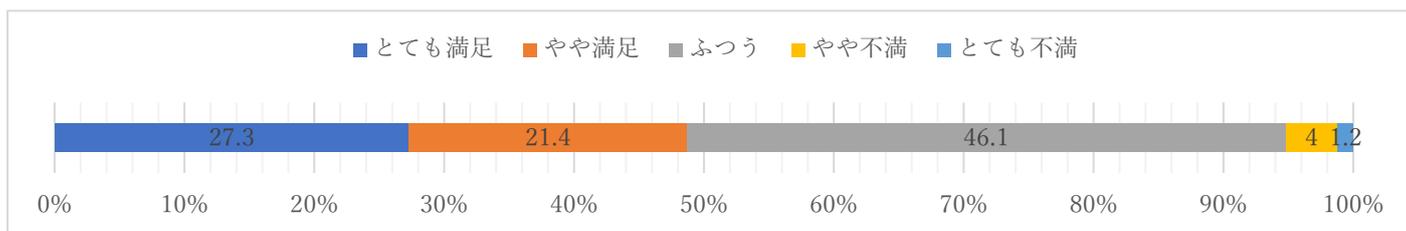
1 5. 精神的なケア



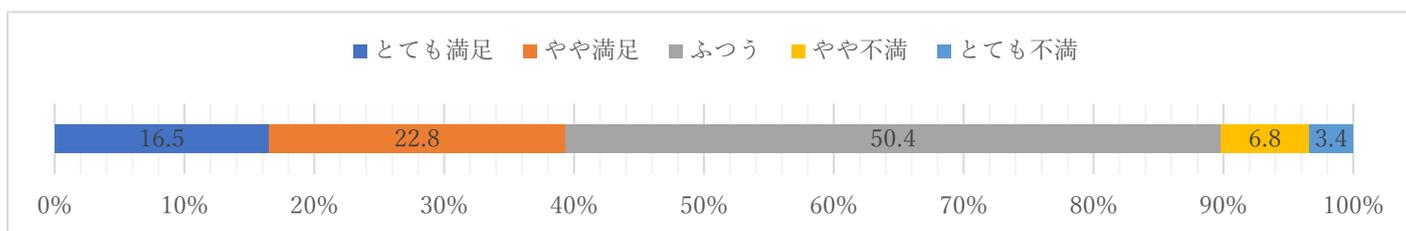
1 6. プライバシー保護の対応



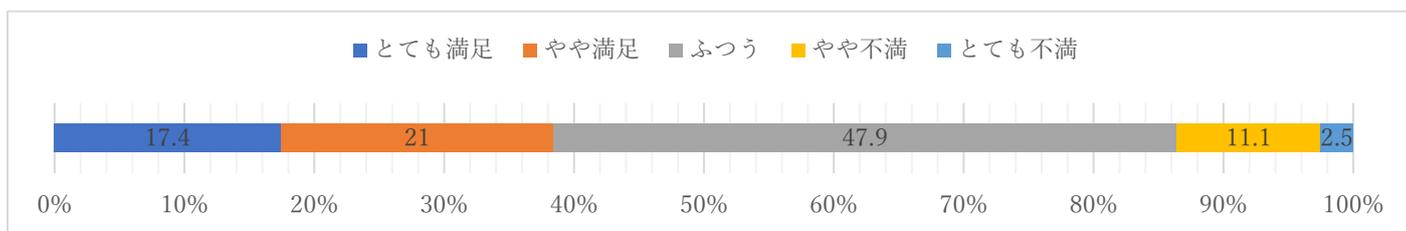
17. 案内や掲示物



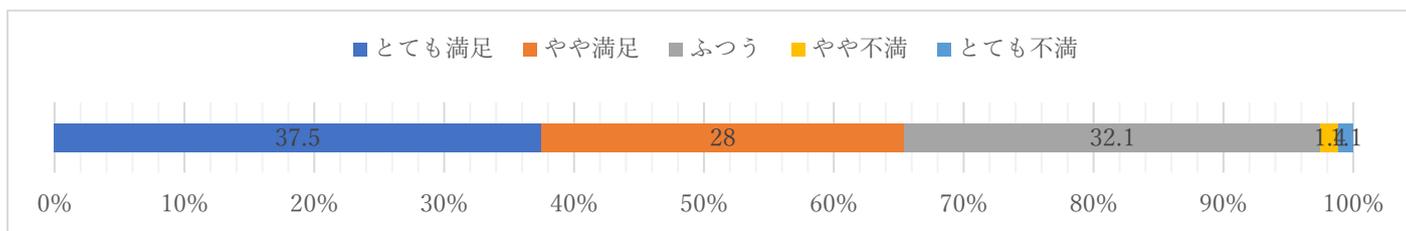
18. 要望や苦情への対応



19. 診察時間



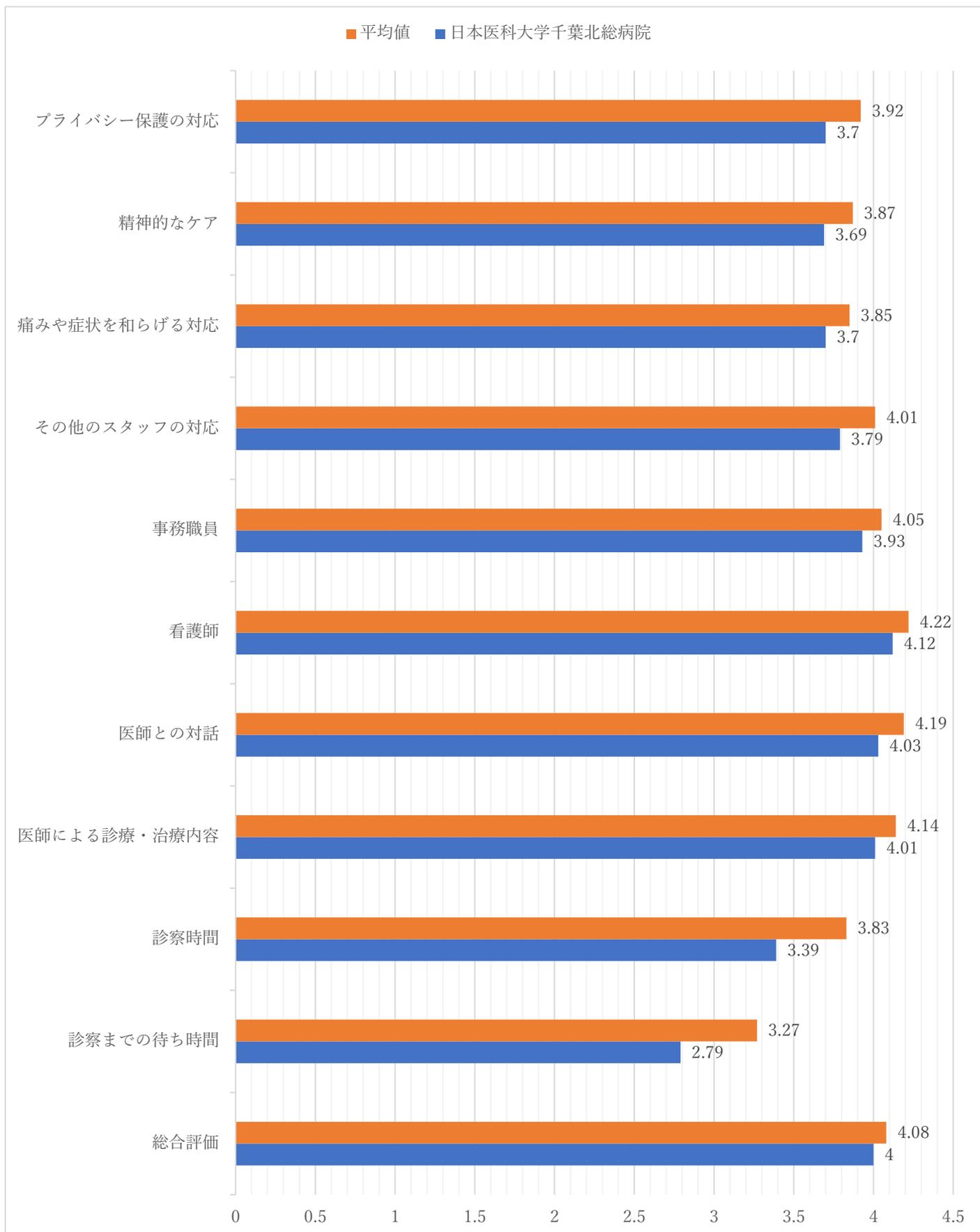
20. 総合評価



ベンチマーク結果

【期間】 2023/7～2024/1

【比較対象】 一般病院 大規模（500床以上）



記述アンケート回答

(案内、受付について 19件)

- ・各科の受付で職員の方が患者側へ動いてほしい。足が不自由なので。
- ・他の科も受診する必要がある時などの診察の案内が少なく、(最後は元の科に戻ったらいいのかなど、受付票と口頭の案内が異なったりする) 少々困る事が何度かあった。
- ・色々な所に回され、動く(異動)が大変。
- ・以前受診のたびに追加検査があったことがありました。前回までに分かっていたことでしたので、必要な検査はまとめて同じ日にできるとありがたいです。
- ・診察に呼ばれる際、氏名で呼ぶのは出来ればやめてもらいたい。番号で呼ぶようにしてもらいたい。
- ・"待合室で待機している時に診察室からマイクで呼ばれたり、院内放送のアナウンスがあったりするが、生で聞こえてくる受付の看護師さんの声の大きさに音が掻き消されたりタイミングで音声が被ったりすると聞こえづらい。マイクを使う先生方もキチンと声を張り大きな声で呼び出しをして欲しい。"
- ・名前を呼ばれる際、早すぎたり他の方と被ってしまい、聞き取りにくいときがある。
- ・MIRの順番が入院者優先で行われている。職員同士の馴れ合いがある。・予約室説明が早すぎる。自分は慣れているが他の人は初めて。もっと初めての人の事を分かったスピードで説明してほしい。
- ・受付番号があるのに個人名で呼んだりしないでほしい。リアルタイムで診察時間が分かるようにしてほしい。
- ・各科受付スタッフの私語が多い。多いてもものでなく、うるさい。待合室も煩いし、注意もしない。
- ・待合で、大声でフルネームを看護師の方に呼ばれる。プライバシーを考慮していただきたい。番号で呼ぶ病院が増えているので、検討してほしい。
- ・受付、会計の人の態度が悪い(特に初診)。忙しいのは分かるが、もう少し親切にしてほしい。
- ・その他の科にかかる場合診療料7千円かかるとは、ちょっと考え,,、私はいろいろの科にかかっているの。
- ・気になる症状があって、TELしたのに、外来受付の方が「忙しいのに」という態度で話されました。退院した後、出血や痛みが続いたため、仕方なくTELしたのに、少し残念な対応でした。
- ・受診の問合せした時、受付電話対応が非常に不愉快だった。
- ・受付が分からないので困ります。予約票に記入されているのが間違えています。とても困りました。
- ・今まで、内科の受付でも診察状況、時間が表示されていたのに、今日聞いたらここは、ここは表示してません、とのこと。9時過ぎても診察室の案内の表示も時間がです、何人か呼ばれてから 9:00 の表示が出た。ちょっと心配になったので、早めに時間を出してほしい。
- ・待合(診察科前の椅子)スマホ通話している人。度々みられるので気になります。
- ・初診で伺った。HPでは受付時間を確認して来院したが、HPでは8:30開始と表示されていたが、8:00に始まった。早目に来院したので、丁度よかったが、正確な開始時間をHPに表示するほうが有難いし、適切だと思います。

(待ち時間について 57件)

- ・一応、予約時間があり、30分前には来ていますが、予約時間より一時間以上(今回は1時間30分でした)待たされます。予約時間内の患者数が多すぎるのではないかと。せめて予約時間30分くらいの誤差にしてもらいたい。病院は、元気でないと来られません。
- ・仕方ないことだと思いますが、診察までの待ち時間が毎回2時間以上は高齢者には大変つらいです。具合が悪いのにさらに具合が悪くなってしまいます。自分が後、何番目なのかモニターに表示してほしい。
- ・待ち時間が長すぎる。(予約時間1時間以上遅れる。)
- ・指定時間に診て貰えるとありがたいです。病人にとっての待ち時間が少なくなるようにお願いします。先生もノルマがあって一時間にたくさん予約が入っているようで、大変だと思いますが,,、

- ・診察までの待ち時間が長い。(予約してあっても)
- ・予約診療でも待ち時間が長く、呼び出しまで1時間以上もある時も。順番が近づいたら近くに行けるような機械かアプリでもあれば良いと思う。
- ・待ち時間が長い。(1時間以上は普通。)
- ・以前、通院していた際に検査の結果で来院する場合は予約できないとのことで、4時間以上待たされたことがありました。予約できるように改善していただければと思います。
- ・検体検査の後、医師に対面するが、その間隔が長すぎる。早く来院しても2時間くらい待機することがある。
- ※診察状況の表示がもう少し品番に。あまりにもアバウト。
- ・その日によって待ち時間が違うが、そこはあまり勧められない。診療は先生が親身になって対応してくれるので満足です。
- ・やはり待ち時間が少し長いです。利用頻度が多いため、駐車場が無料だと助かります。
- ・初診の時、待ち時間が長い。予約しても科によっては1時間以上かかる場合がある。できるだけ予約時間の1時間前後でやって欲しい。
- ・予約の時間をもう少し時間通りにならないのかな?かなり待つので。
- ・歯科、治療に対して挑戦する気持ちが強く、素晴らしいと思った。ただ、麻酔など、もう少し、工夫していただいて、痛みを和らげてほしい。待ち時間は、最高で、3時間を超えた。平均でも2時間前後待つ。医師を増やし、もう少し工夫してほしい。
- ・待ち時間が長い。予約制となっているが、予約時間通りの診察を期待できない。
- ・待ち時間が長い。次の予約までの期間が長い。例外対応の融通が利かない。
- ・予約していても待ち時間が長い。全体的にスタッフの方たちは親切だと思う。
- ・今日はお盆のせいかわ空いていたが、いつも予約していても必ずかなりの時間待たされます。1時間半~2時間当たり前です。遅れるのは仕方ないが、遅れすぎだと思います。
- ・本来は、診察順番は予約時間帯で行われていると思うが、診察の遅れが目立つ。11時頃に9時台とは一体どうなっているのかと不信の念が湧く。ただし、これは私の診療科の事ではない。
- ・面談等、予約時間かアテにならず、長時間待たされる。
- ・予約なしで受付したら、診察で5時間弱待たされた。
- ・予約しても待ち時間が長い。他の病院に回されることがある。
- ・待ち時間が長すぎる。順番の表示があると助かる。
- ・待ち時間がとても長い。予約の意味がないのでは?と思う時がある。
- ・予約でも待ち時間が長い(診察、会計支払い、放射線など)患者数が多いから、仕方がないと思うが、イラつくことが多い。
- ・予約してきてもとても待たされる。2時間以上かかる時もある。何とかならないか?
- ・予約診療でも結構待つことがある。各科受付さん、外来看護師さん、とても対応が丁寧で感じがよく、良心的に対応していただけるのでありがたいです。
- ・歯科が予約通りにいかない。1時間から1時間45分待ちはずら。
- ・待ち時間が長すぎる。(90分~120分)
- ・いつもお世話になっております。予約をしてもその時間に呼ばれることはなく、病人が辛いです。なるべく、時間通りをお願いします。
- ・予約をしての受信です。朝、受付開始8時の1時間前から並ばないと予約時間内で受診できない。朝の受付方法を改善していただきたい。(8時に来院できる方法)
- ・仕方ないと思いますが、予約していても待ち時間が長い。

- ・予約なのに1時間以上待たされる。
- ・予約しても待ち時間が長い。
- ・診察までの待ち時間については担当の先生では患者の状態もあると思いますので、待たされる時間がマチマチなのは仕方ないと思います。アンケートとしてはやや不満としましたが、別に気にしているわけではないです。
- ・待ち時間が長い。予約通りに進めてほしい。
- ・予約診察時間があるが、数年間受診しておりますが、予約時間を必ずオーバーしてしまうので、時間の配慮をして頂きたい。
- ・予約を取っていてもあまり意味がない。(何時間も待たされることが多い。)今日は予約外で、あまり待たずに診療していただきました。
- ・予約しているのに待ち時間がある。
- ・待ち時間が長い。
- ・予約があっても、1時間以上待たされて、足がむくみました。
- ・9:00に予約しても時間通りに診察がない。
- ・診察(予約)時間が常に遅れる。待たされる。
- ・予約している実も関わらず、待ち時間が長い。
- ・やはり待ち時間が早い科と、遅い科の違いが大きい。その日の患者さんの多さで変わるのとは仕方ないとは思ってはいます。
- ・予約の割には待ち時間が長い。予約通りではない。
- ・予約時間から1時間以内で診療して貰えれば良いのですが、2時間以上になると、とても不満に思ってしまうます。
- ・仕方のないことだけど、予約なのにとにかく待ち時間が長い。
- ・定期的に来ていますので、予約を取っていただいておりますが、いつも予約時間より1~2時間遅れます。とても混んでいるので仕方ないと思っています。
- ・予約時間がかなり(最長3時間)遅れること。
- ・予約の時間から30分くらいまでに読んでほしい。(1時間くらいかかる。)
- ・混んでいるので仕方ないですが、とにかく待たされます。予約時間通りに見ていただけないです。予約の電話もなかなか繋がらないので改善していただきたいです。
- ・予約時間から1時間以内には診てもらいたいです。
- ・待ち時間が長い。前の先生が退職され、担当医師が変わったが、説明が丁寧な先生に変わったので、良かったと思う。でも、先生によって、言うことが違うのだと思った。
- ・採血から外来診療までの待ち時間が長い。
- ・待ち時間が長いので、考えてください。

(設備について 27件)

- ・トイレ仕様が良くなく、少ないと思います。精算機前にある椅子の向きで薬局側を少なくしても良いかと。
- ・呼び出し番号を、ディスプレイに表示するようにできないものでしょうか。診察、手術では、とても良くしていただいています。感謝しています。
- ・夏場の駐車場が暑い。駐車場から木など植えて、日陰を作ってもらいたい。玄関までの動線が良くない。盆休みの診察はありがたい。
- ・ソファタイプ(?)でない椅子同士がくっつきすぎており、後方の人の動きが気になる。後頭部と後頭部がぶつかるリスクもある。いずれトラブルになるのでは？

- ・車で来れないと交通の便が悪い点が気になる点です。
 - ・カードが通らないことが多々ある。
 - ・地域基幹病院としての日医大北総病院と地域のかかりつけ医院との連携の中で、情報共有（電子カルテ等）を推進してください。CT 検査、血液検査を個別に実施しているため、身体的、経済的負担を感じる場合があります。
 - ・待合室の椅子が座りきれない時があり（血液検査の方も多いので）会計のほうの椅子に座ることもある。具合悪い方もいるのでもう少し座席が増えたら良いかと思う。
 - ・待ち時間表示が内科だけではなく、他の科にも取り入れてほしい（電子掲示）・名前（患者）番号を呼ぶときはもう少しゆっくり分かり易く声掛けをしてほしい。（早口、低い声だと高齢者は聞き取りづらい）・車いすの患者、付き添いの方が座りやすいように椅子の配置を工夫してほしい。
 - ・たまに、椅子が汚れているのを見かけます。・窓にクモの巣がかかっているときも見かけます。※外来の各フロア（カーペット）が新しくなって、とても良いです。前はジュースのこぼしそのままだったり、少し汚く思えた。
 - ・院内がきれい。
 - ・待合時間（スペースに）モニターがあり豆知識や情報を流してくれているので、良いです。
 - ・駐車場を無料にしてほしいです。
 - ・高齢で、ニュータウン中央からのバスが通院に欠かせません。バスがなくならないようお願いします。
 - ・ペット検査機器導入してほしい。・3か月に1回のCT検査、ポートより造影可にしてほしい。（4週間に一度ポートに対する生食水は大変である。）
 - ・診察で呼ばれるときのボリュームが高い音や低い音があります。
 - ・車いすの方々が診察待ちのスペースの確保にゆとりがあるとよいのではないのでしょうか。
 - ・空調温度が高いような気がします。微調整用の団扇等があれば嬉しいです。
 - ・診察時名前がスピーカーから出されるが、音量不足で聞き取りにくい場合がある。
 - ・クリアケースに予約票と診察カードを入れられるようにして頂いているのですが、診察カードがよく落ちてしまうので、もうすこし落ちにくい形、もしくは、フタ付ポケットにして貰えるといいなと思います。（祖母が1人で来ることもあるので、落としたことにも気が付きにくい）
 - ・いつ呼ばれるのかわからないので、トイレ等にも行けないのが困ります。
 - ・特にありませんが、院内がきれいに整備されていてよいと思います。
 - ・椅子が少ない。
 - ・他の科と同じ場所、受付なのでもう少し席を広く作ってほしい。
 - ・診察室への呼び出しのアナウンスが聞き取り辛いときがある（複数のアナウンスが重なったりして,,、）
 - ・MRIの待合の椅子の背もたれが白くなっているのか気持ち悪かったです。（誰かの汗?かと思ってしまいます。）
- 後、寒いです。・予約の変更の電話が難しいです。時間帯とか。
- ・受付番号が電光板掲示される他病院のようになったほうが良いと思う。名前の連呼はやめてほしい。

（医師について 28件）

- ・先生に良くしてもらっているので感謝しています。
- ・別の診療日ですが、Dr が処方箋を出し忘れ必要な薬の受取が出来ないという事例がありました。そのような事はあるのでしょうか？こちらのHPでは通常なのでしょう？意味が分かりません。
- ・大学病院なので、仕方ないかもしれませんが、先生が1年で変わってしまうのは困る。やっとなれたところで、また一からという感じです。

・以前、腹痛で色々な検査をして頂いたが、病気発見できず、後日、改めて個人病院から紹介状を書いてもらい、婦人科で見てもらい原因が分かった。一度で発見してもらえなかったのは、納得がいきませんでした。もっと患者の身になって対応して頂きたいと思います。

・整形外科は患者の状況により（患部の）治療を断る場合があります、理解できない。

・入院、手術を2回したが、Drは完治すると断言していたのに今も治っていない。

・患者数が多いのは理解できるが、患者目線の対応をしてもらえない。こちらは先生の言葉の丁寧な説明を願っているが、いつも期待外れだ。

・先生はとても、熱心に治療してくださりますが、他の科を受診したいときにすぐには紹介状を書いて下さらない。

・皮膚科の萩野先生、分かり易い説明で、治療方法も提案していただき、とても良かったです。

・メンタルヘルス科を受診しています。担当医の対応（言葉遣いや態度）が上から目線で、担当医を変更もしくは、病院そのものを変更したいと考えています。メンタルヘルス科を受診し、こう思ったのは初めてです。

・話したくてもなんとなく話しにくい雰囲気、一線を感じて、思うように話しにくい先生がいる。・歯科。遠くからきているので、3年も通っていますが、進みが遅く、もっとやってほしい。

・今回の事ではないのですが、1年くらい前の話です。長年、皮膚科にかかっています。私の病気からくるSAPHO症候群による胸椎腰痛の痛みがあるので、電話で予約を取り、受付で皮膚科ではなく整形にかかる様にいわれ、長時間かけて説明してやっと先生に聞きに行き、受信できることになりました。もう少しスムーズに受信できればと思います。

・毎回予約診察しているが、まあまあ時間通りで助かるが、診察時間は短く、メモを用意して症状を言っている。先生が忙しそうなのが気にかかる。

・総合医学の視点が必要と思われれます。

・先生との診察時が時間がかかる。予約時間より1時間以上遅く、いつも遅い。

・長年通院、入院の経歴があります。緊急に、診察を拒否されたことがあり、困りました。（複雑骨折）すべて受け入れることは困難としても、対応をもう少し配慮してほしい。と思いました。

・病状によっても異なるとは思いますが、ある程度解り易く説明が欲しい。

・気になることとして、検査結果について説明がない。もしくは足りないと思う。例えば、血液検査の結果にDrの説明もなければ、その結果一覧もいただけない。

・医師から何の説明もなく薬を処方された（出すことすら説明なし）。帰宅してから処方箋の存在を確認。服や持ち物がある状態で体重測定。朝の体重を自己申告しても取り合わない。日頃の患者の生活習慣を診察の時の確認しない（一般的な判断）。他科の医師の検査結果と診断が一致しない（片方→問題なく、片方→深刻な状態）。

・歯科、眼科利用者。Drのレベル差がありすぎると思われる（感じられた点）。

・先生がすごく良い。話しやすい。メンタルの斉藤晴紀先生にずっとかかりたい。

・以前に比べると対応が分かり易く、優しく接してくれるようになったと思います。

・痛みを相談したらすぐ対処してくれて、その場で痛みが消えた。

・メンタルヘルス科部長の態度、診察が酷い。いつもは別の先生です。

・Drの対応がとても楽しく、痛みを忘れさせてくれます。Drと看護師、受付の事務員の対応、受け答えがとても親しみやすく、丁寧です。有難い。

・スタッフの方々、皆さん笑顔で親切で、いつも不安なく受診させていただいています。子供にも丁寧に接してくださり、ありがとうございます。生後5日からお世話になっていますが、元気に10歳になりました。先生方、スタッフの方々には、心より感謝しております。

・先生、病院のご都合で異動される際、引継ぎをきちんとしてほしい。

・今日とは別の科を受診した時に、先生の顔はパソコンの画面に集中し、患者との会話は、顔を見ないので、ちょっと不安になりました。何より患者が安心して受診できるように心遣いが欲しいです。

(看護師について 3件)

- ・時間に限りがあるので、難しいと思うが、もっと話を聞いてもらえる場が欲しいと思うことがある。看護師さんなど。
- ・以前入院、外来診察時、一部の看護師（女性）の対応が上から目線の口調で快くなかったこと、2回程度有。
- ・私が入院したのは6月7月ですが、入院中に看護師さんからお薬を間違えて配られ、私が気が付いて飲まなかったのですが、あとの処置もしっかりされず、飲んでいたらどうになってしまうのかと心もとなく思いました。その他は満足です。

(感謝のご意見 8件)

- ・消化器内科の吉田先生に命を助けてもらいました。感謝しています。
- ・気になるところは、特になく、とても静かな病院だと思いました。
- ・いつも平井先生にはお世話になり、ありがとうございます。先生がいらっしゃらなくなることをお聞きしました。とても残念です。
- ・すべてにおいてスムーズでストレスなしです。
- ・知り合い皆に「待たされるよ～」と言われてきたので、覚悟していましたが、あまりにトントンと進みすぎてびっくりしています。とても助かりました。ありがとうございました。
- ・何時も丁寧に対応頂いています。
- ・20年程お世話になっています。感謝しています。特に気になることはありません。90歳になろうとしている私には、今の医療体制で充分満足です。
- ・誠実で安心できる。信頼できるのでお勧めしたい。