

【外来】患者満足度調査 結果報告 (2024/9/9~9/13)

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」

概要

1. 総合評価

今回の調査では、「とても満足」が37.5%（前回31.4%）と増加し、「やや満足」が28.0%（前回30.1%）と若干減少しました。一方、「ふつう」の割合は32.1%（前回36.5%）と減少し、「やや不満」「とても不満」の割合は前回とほぼ同水準でした。

2. 受付手続き

「とても満足」が41.9%（前回39.1%）と増加し、「やや満足」も26.4%（前回22.1%）と向上しました。

3. 診察までの待ち時間

「とても満足」が8.2%（前回9.2%）と若干減少し、「やや満足」は14.9%（前回14.3%）とほぼ同じでした。「やや不満」「とても不満」の割合は前回と変わりませんでした。

4. 医師に関する評価

・診療・治療内容

「とても満足」が41.0%（前回38.2%）と増加し、「やや満足」は26.8%（前回29.1%）と減少しました。

・医師との対話

「とても満足」が42.5%（前回40.2%）と増加し、「ふつう」が減少しました。

5. 看護師の対応

「とても満足」が42.6%（前回38.3%）と向上し、「やや満足」は29.3%（前回28.6%）とほぼ横ばいでした。「やや不満」「とても不満」の割合は低下しています。

6. 事務職員の対応

「とても満足」が34.4%（前回29.4%）と向上し、「ふつう」が減少しました。「やや不満」「とても不満」の割合はほぼ変わりませんでした。

7. 検査・リハビリ職員の対応

・検査職員

「とても満足」が41.2%（前回35.1%）と増加し、「やや満足」は26.1%（前回30.3%）と減少しました。

・リハビリ職員

「とても満足」が36.7%（前回33.8%）と増加しましたが、「やや満足」が大きく減少しました。

8. その他のスタッフの対応

「とても満足」が28.3%（前回26.8%）と増加し、「やや満足」は25.6%（前回26.4%）とわずかに減少しました。「ふつう」「不満」の割合は若干改善が見られます。

9. 痛みや症状を和らげる対応

「とても満足」が24.5%（前回24.3%）とほぼ変わらず、「やや満足」も大きな変化はありません。「やや不満」「とても不満」の割合は減少しています。

10. 精神的ケア

「とても満足」が26.6%（前回24.6%）と増加し、「ふつう」が減少しました。一方で、「やや不満」は増加しています。

11. プライバシー保護の対応

「とても満足」が27.3%（前回27.5%）とほぼ横ばいで、「やや満足」が21.4%（前回23.8%）と減少しましたが、「やや不満」が増加しています。

12. 案内や掲示

「とても満足」が18.6%（前回18.5%）とほぼ変わらず、「やや満足」は減少しました。

13. 要望や苦情への対応

「とても満足」が16.5%（前回18.0%）と減少し、「やや満足」は22.8%（前回19.3%）と増加しました。

14. 診察時間

「とても満足」が17.4%（前回17.7%）とほぼ変わらず、「やや満足」もほぼ同水準でした。「やや不満」「とても不満」が増加しています。

総括

今回の調査では、多くの項目で「とても満足」の割合が増加し、「ふつう」の回答が減少する傾向が見られました。特に、受付手続きや医師・看護師の対応、事務職員の対応については評価が向上しています。

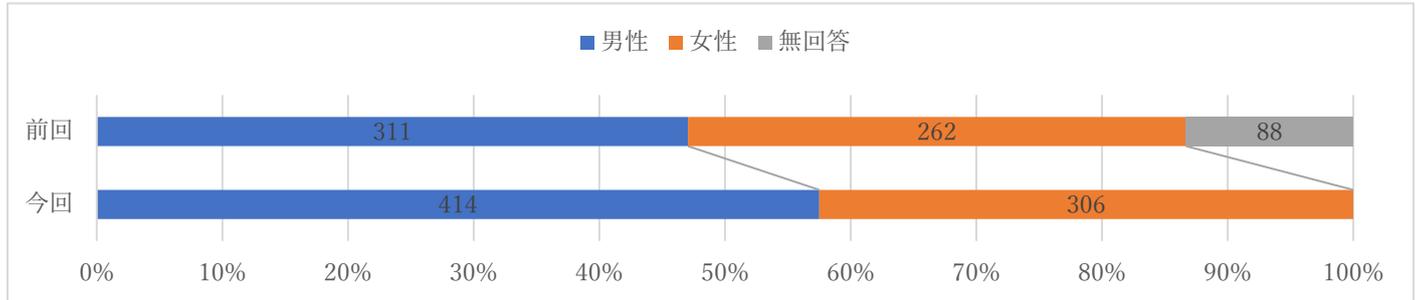
一方で、診察までの待ち時間、診察時間に関する不満は課題となっています。

結果

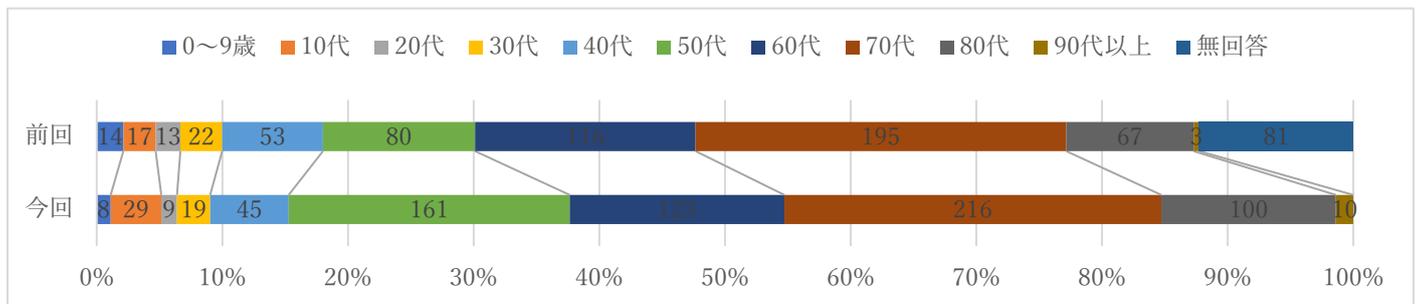
期間：2024/9/9～9/13

回答数：720件

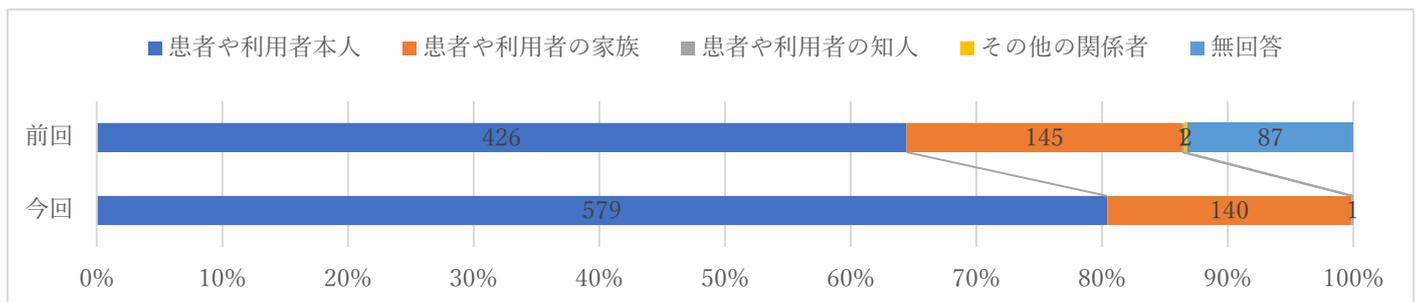
1. 性別



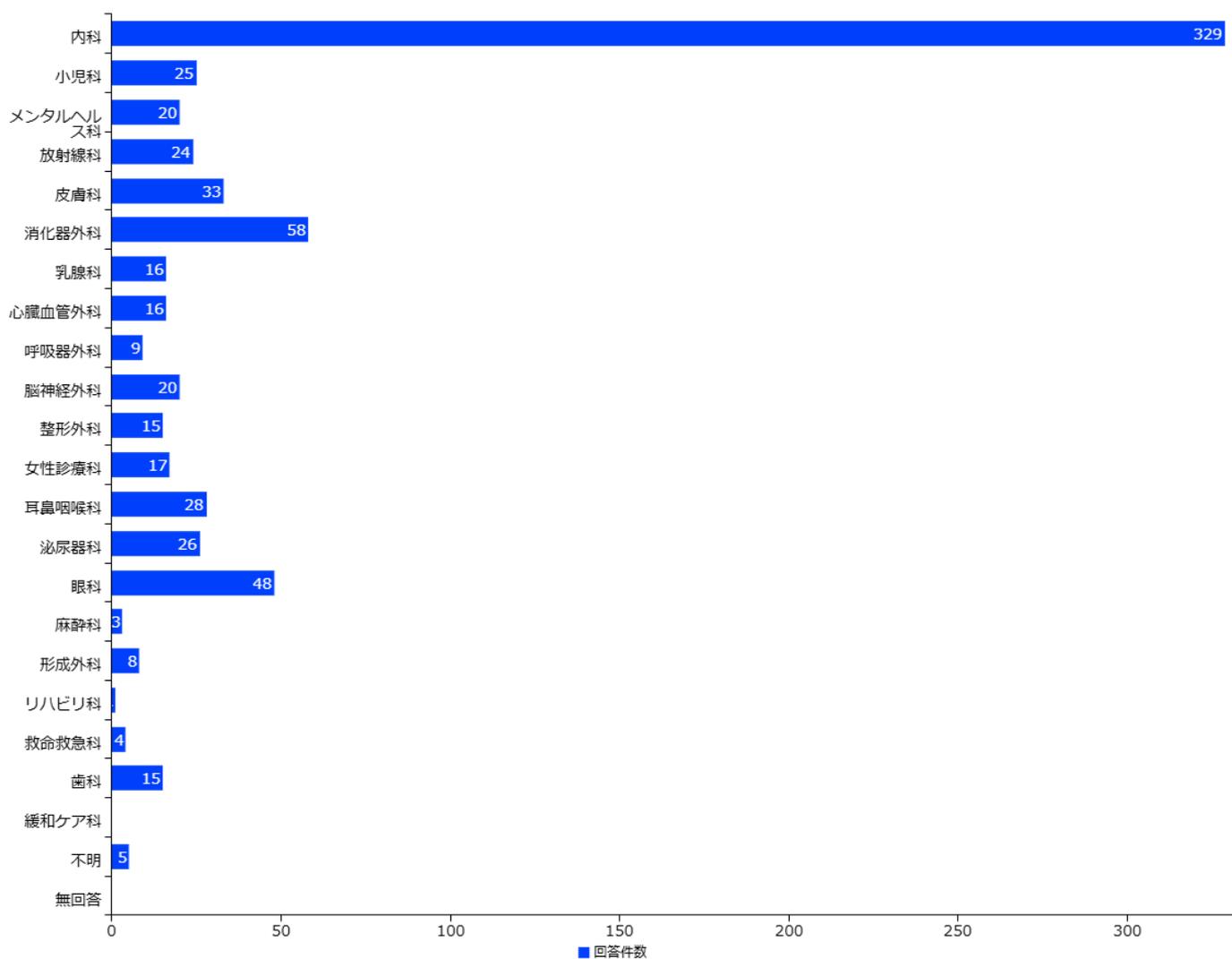
2. 年齢



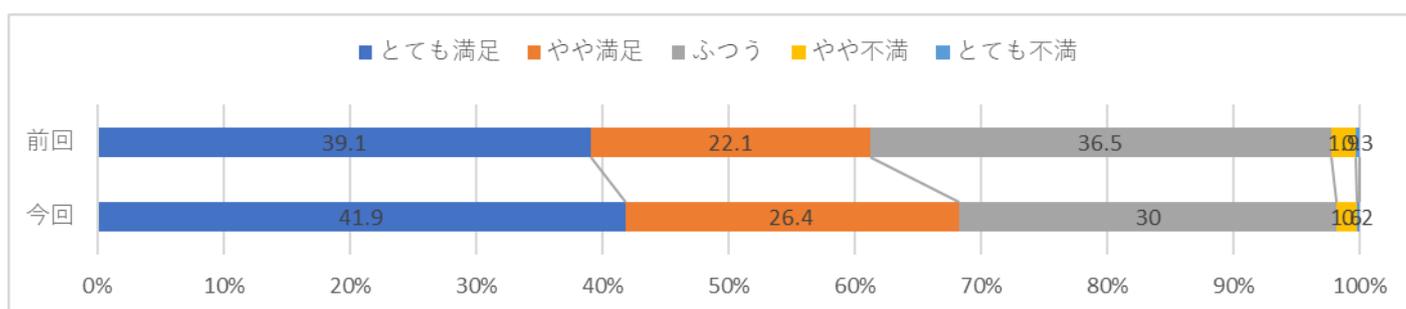
3. 回答者



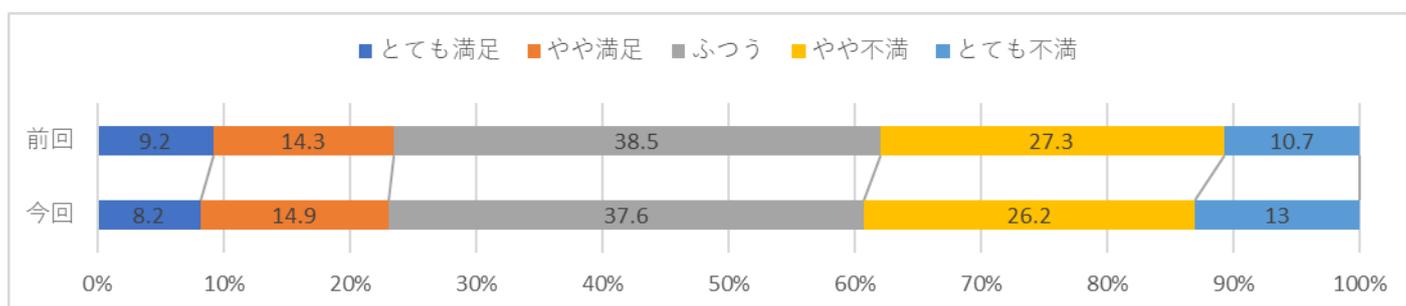
4. 回答数（診療科別）



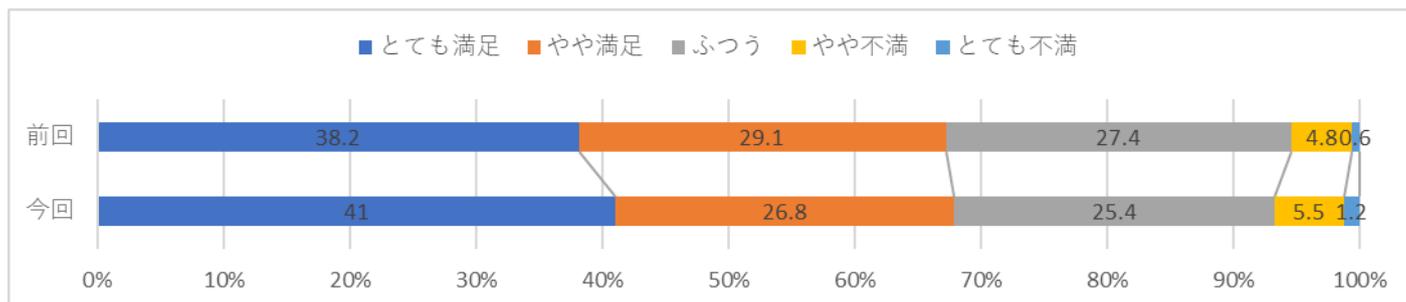
5. 受付手続き「受付の対応に満足していますか」



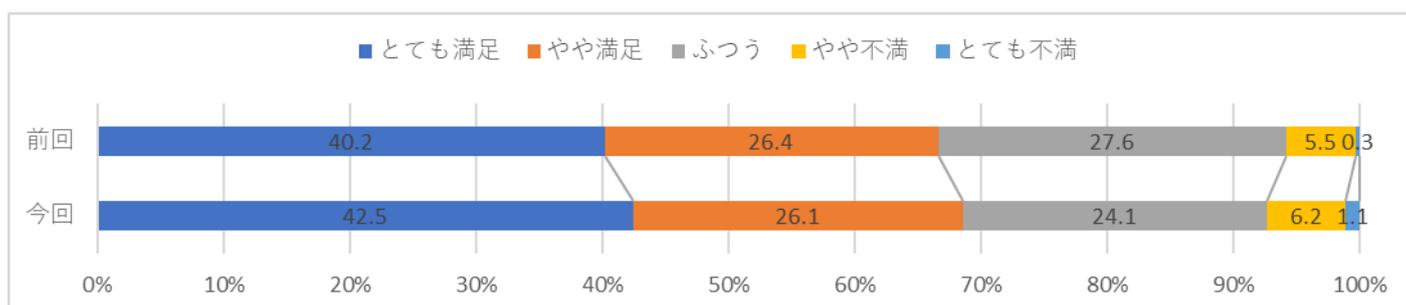
6. 診察までの待ち時間



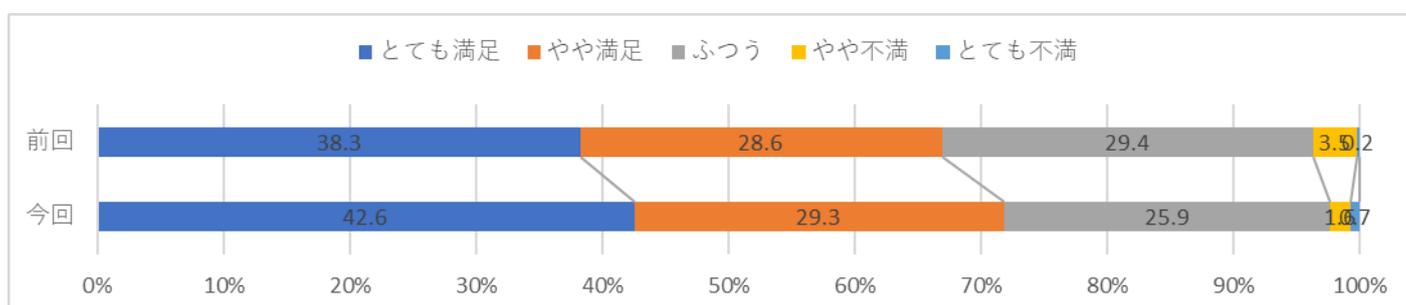
7. 医師による診療・治療内容



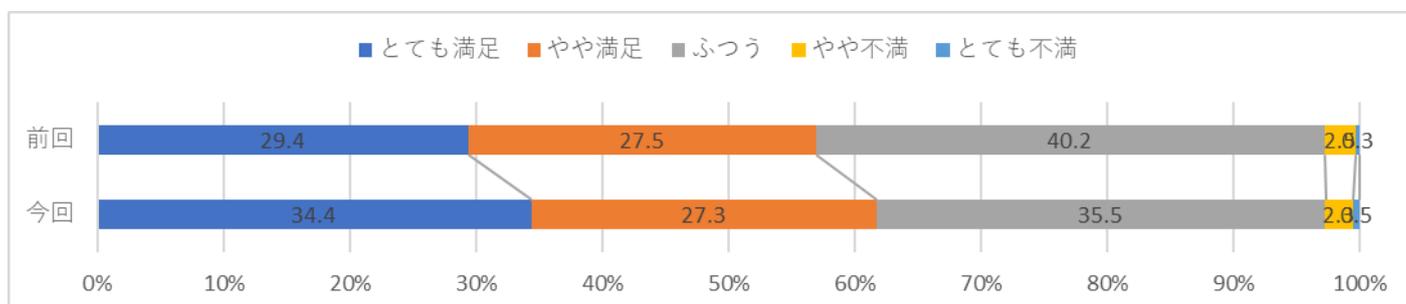
8. 医師との対話



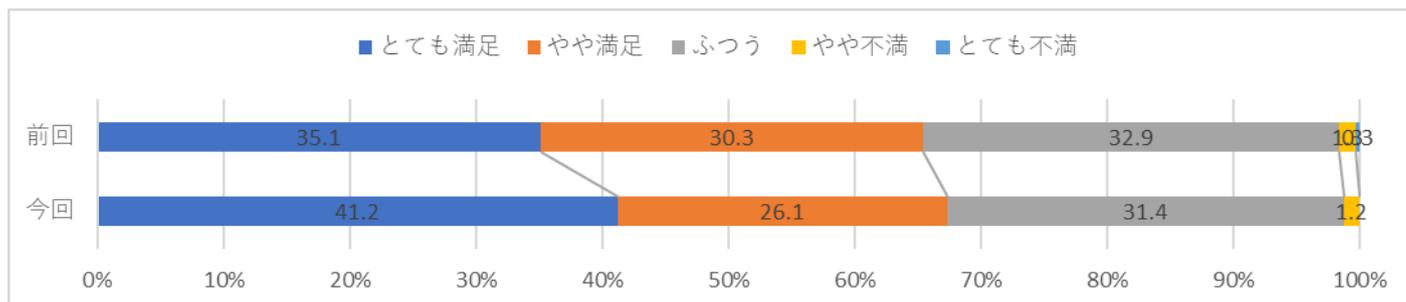
9. 看護師



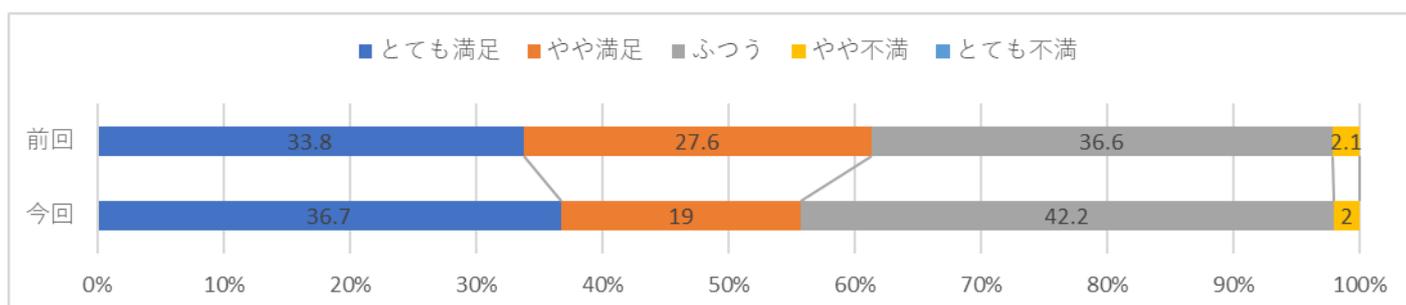
10. 事務職員



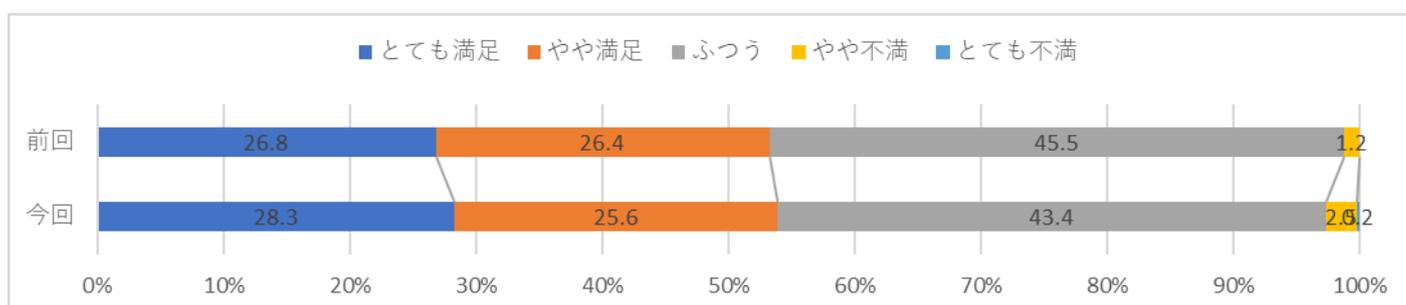
1 1. 検査職員



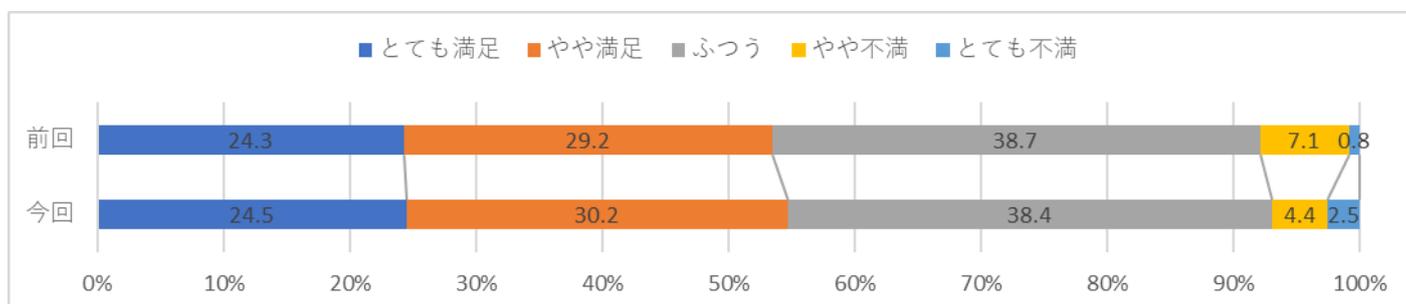
1 2. リハビリ職員



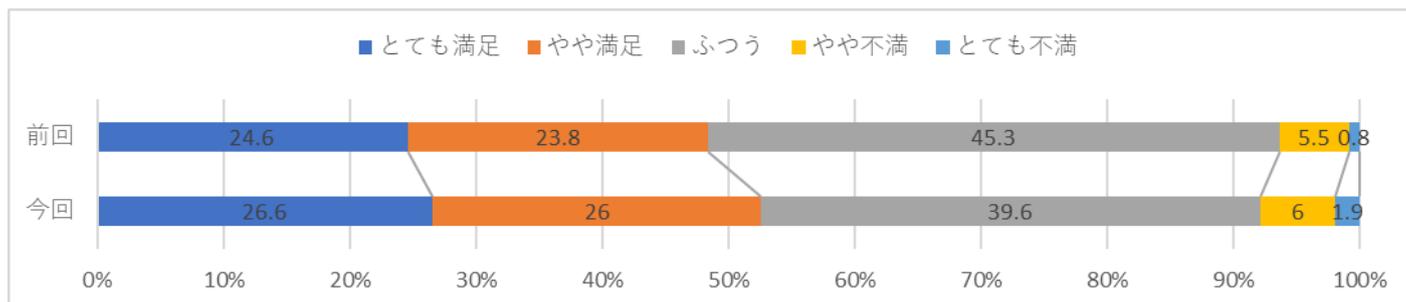
1 3. その他のスタッフの対応



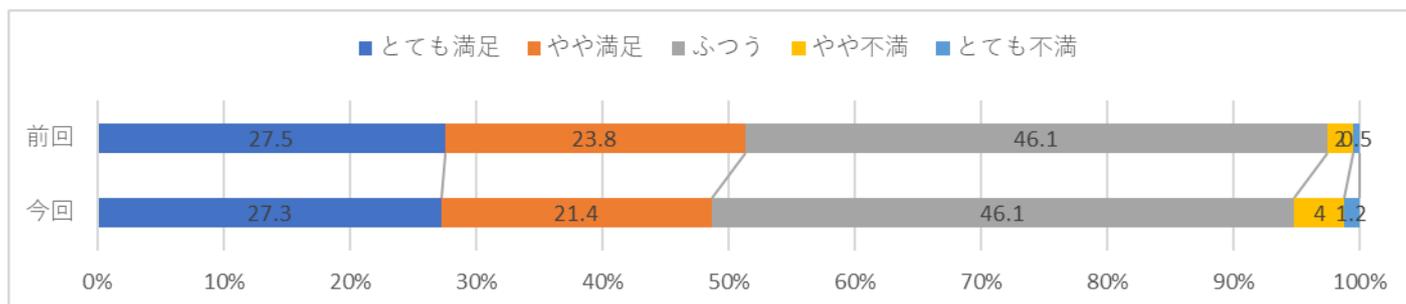
1 4. 痛みや症状を和らげる対応



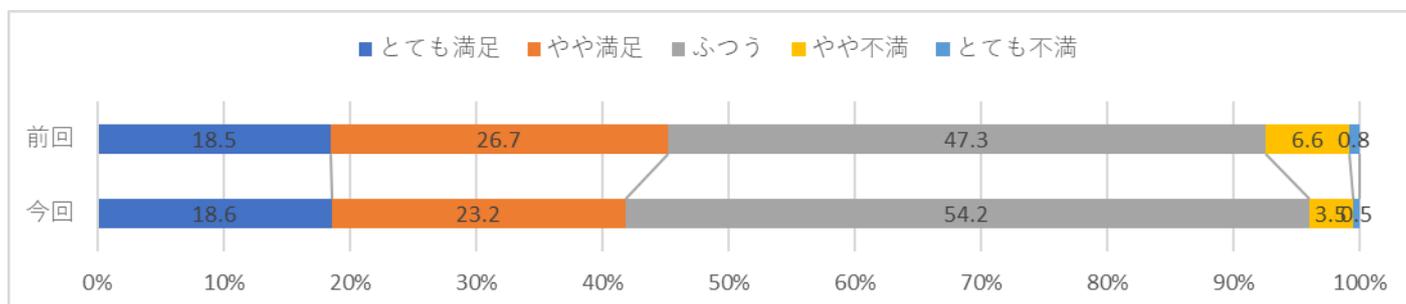
15. 精神的なケア



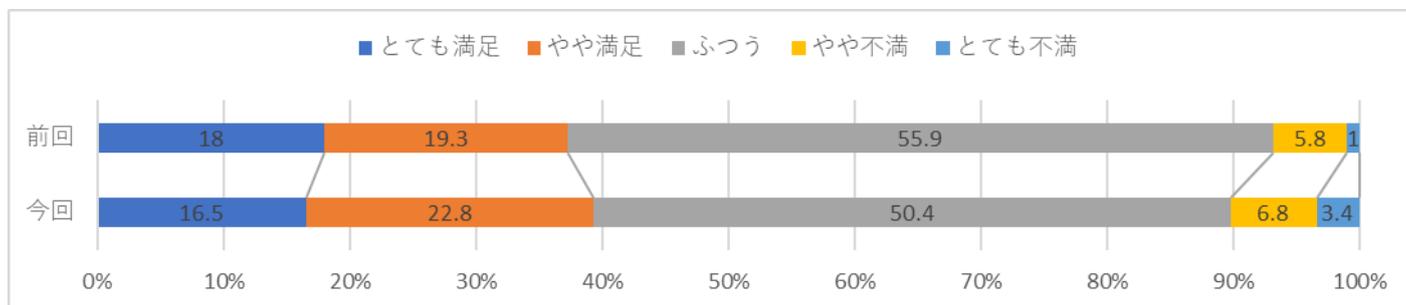
16. プライバシー保護の対応



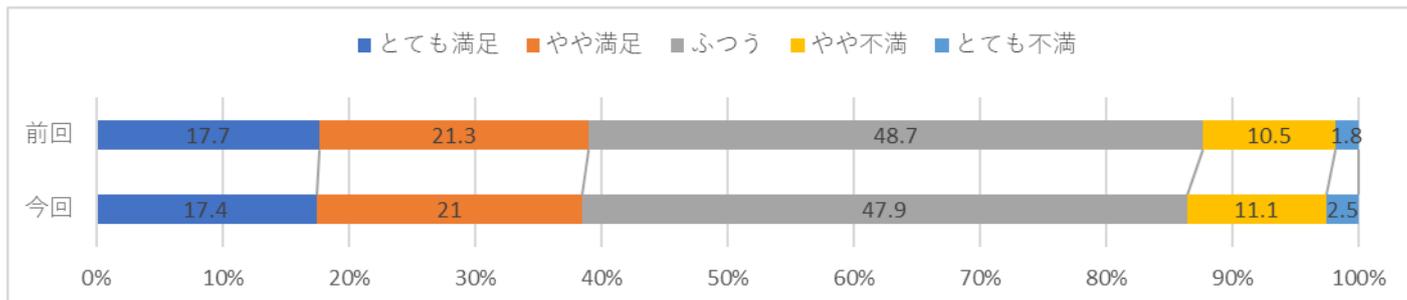
17. 案内や掲示物



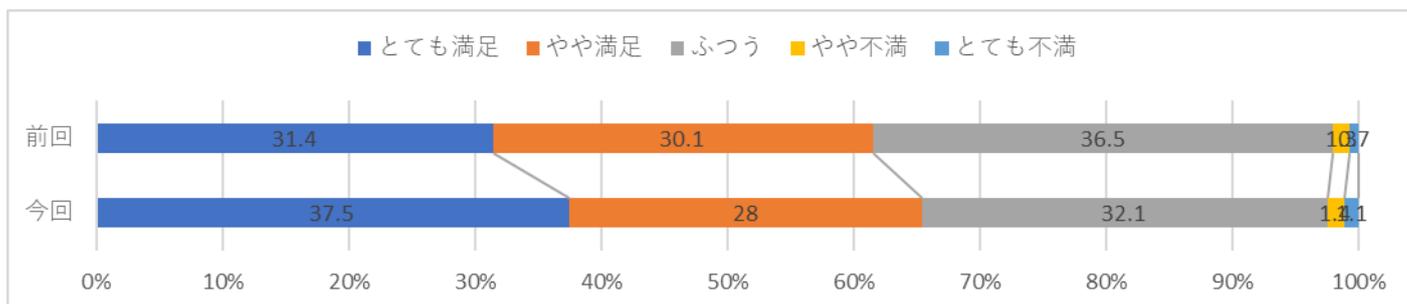
18. 要望や苦情への対応



19. 診察時間



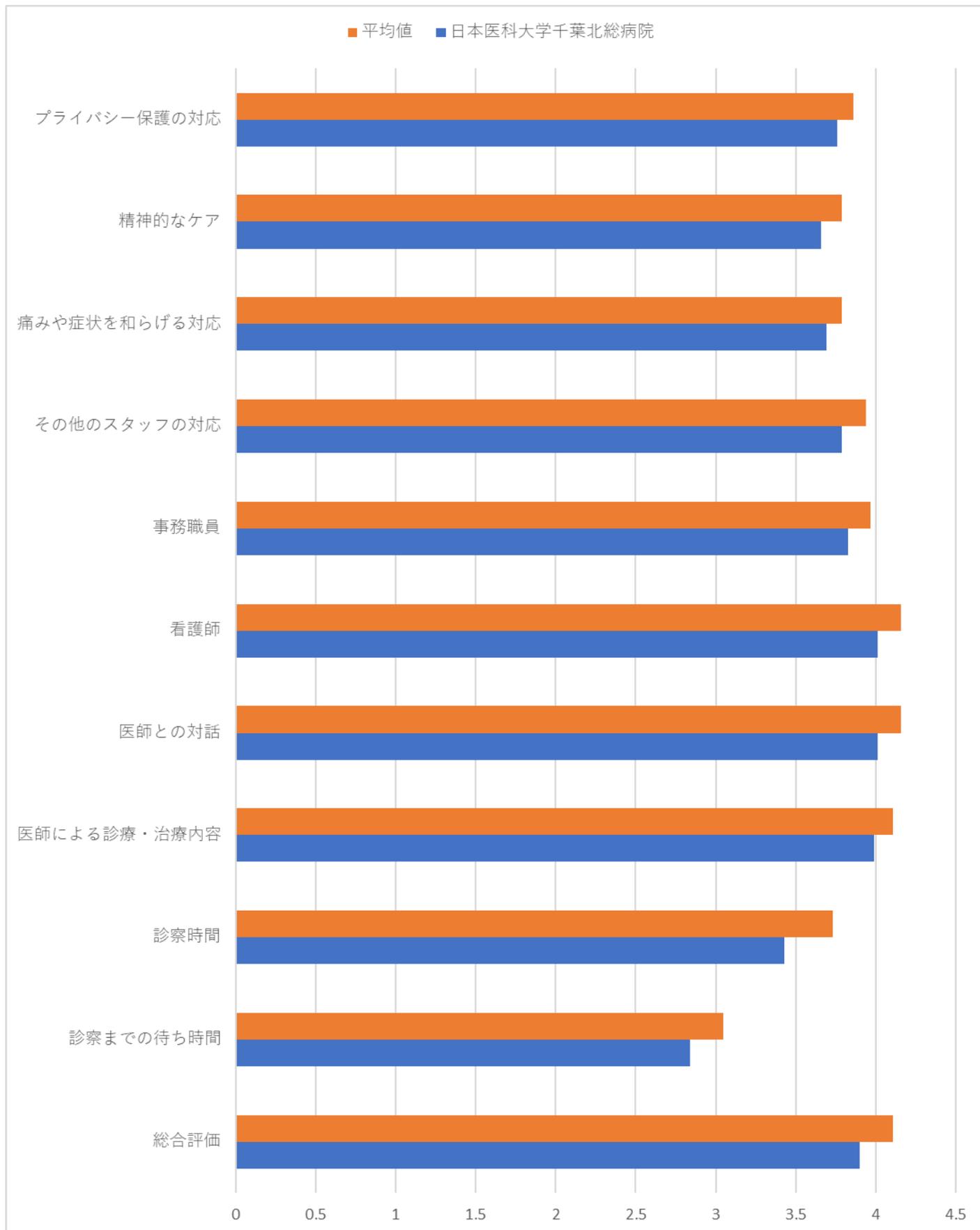
20. 総合評価



ベンチマーク結果

【期間】 2024/9～2025/1

【比較対象】 一般病院 大規模（500床以上）



記述アンケート結果概要（外来診療で不満や改善してほしいところがありましたか）**1. 待ち時間に関する意見**

外来診療の待ち時間について、多くの患者さんから不満の声が寄せられました。

特に「予約していても1時間以上待たされる」「待ち時間が長すぎる」「予定の時間より大幅に遅れる」などの意見が多く見られました。

また、待ち時間の見える化が求められており、「どのくらい待つのか分からず、トイレや食事ができない」との声もありました。

2. 診療・対応に関する意見

診療に関しては、「診察時間を短くしてほしい」「医師によっては雑談が多く、診療が長引く」との指摘がありました。また、「診察の際の説明が不足している」との意見もあり、診療に関しては「事前説明が不足しており、不安を感じた」との具体的なエピソードがありました。

3. 受付・案内に関する意見

受付対応に関しては、「受付の方が早口で聞き取りづらい」との意見がありました。また、初診時の案内について「診察順番案内が掲示のみで音声案内がなく、気がつかなかった」との指摘がありました。

4. 医療施設・環境に関する意見

病院内の環境については、「レントゲンや心電図の導線が悪く、高齢の患者が移動しづらい」「トイレの清掃をもう少し徹底してほしい」などの意見がありました。また、待合室の椅子が長時間座るには硬いとの声もありました。

5. 費用・手続きに関する意見

診療費や手続きに関する意見としては、「診断書の作成に20日以上かかるのは長すぎる」「再診時の紹介状がないと7700円がかかるのは負担が大きい」などの指摘がありました。また、駐車料金についても「病院を出た後に薬を受け取るために時間を過ぎ、再度料金が発生するのは不便」との意見がありました。

6. その他の意見

その他、「呼び出し機能をスマートフォンでも対応してほしい」「予約の意味がないほど待つことがある」「検査・診療の流れをもっと明確にしてほしい」などの声が寄せられました。

記述アンケート回答（外来診療で不満や改善してほしいところがありましたか）

- ・年配の先生ほど待ち時間が長く、かつ診察の時に雑談しがちなのでやめて欲しい。
- ・小児科を利用しました。初めてきたとき、血液検査とレントゲンを撮ると説明を受けました。
5歳の娘ひとり診察室に残して待合室に行くよう指示されたのにびっくりしました
その後50分くらいかかり、中から子供が泣き叫んでいるのが終始聞こえていたのでいったいこんなに長い時間何をしているんだろう?と不信感がかなりつりました
結果的には聞いていた以上にたくさんの検査をしてくださっていたのですが、事前に説明が欲しかったです
子供の前で説明すると怖がってしまう等の配慮でこのような診察をしているのであれば待合室に出てからでよいのでだれか説明して欲しかったです"
- ・外来診療での不満、改善してほしいところはありませんでしたが、受付時に対応してくれた方が早口で聞き取りづらい部分がありました
- ・受付や診察までの時間が長いことは病院の規模を考えるとある程度仕方がないとは思いますが、もう少しスムーズにいくとありがたいです
- ・はじめての利用（紹介状持参）でしたが、診察順番案内の掲示のみで音声がないことを知らず、暫く気が付かなかった。次は大丈夫ですが「見てください」案内声掛け欲しかった
- ・どの程度待つのか、このくらい待つのは大学病院は普通なのか、順番飛んでいるのか、不安になった"
- ・診察時間を短くしてほしい
- ・医事課の対応が悪い
- ・待ち時間が長すぎ
- ・診察予定時間がわからないので、予定が立てられない"
- ・期限が切れているポスターあり
- ・待ち時間の見える化どのくらい時間がかかるのかわからないのでトイレも食事もできない
- ・トイレがもう少し手入れされていて欲しい
- ・毎回思ってしまうのですが、レントゲンを撮って心電図を行ってもらう時に遠いです、導線が悪すぎます
足どりに自信のない母はいつも途中で休憩してから行くくらいです
施設のことなので、大変だとは思いますが良い機会なので書かせていただきました"
- ・予定の時間より大幅に遅れる
- ・予約受診で時間に来ても1時間以上待たされる
- ・待ち時間の改善
- ・検査等の予約を休日にも可能にして欲しい
- ・1年1回（2024年3月）受診で6ヶ月で投薬が無くなり、受診して紹介状無しで7700円支払うのはきついです、何とかならないですか？
- ・診断書の作成が20日前後掛かるとのことですが、20日前にもらえたことがありません
先生方も忙しいと思いますが、もう少し早く作成していただけると助かります"
- ・呼び出し機能をスマホでも対応してくれると良い
- ・緊急の場合、手続きが面倒
- ・たまに時間がかかる
- ・待ち時間が長すぎる
- ・予約なのに待ち時間が2時間以上かかることがある
- ・診察、呼び出しの案内の掲示板が十分に活用されていない
- ・検査後、診療がある場合受付表を受け取ったあとの導線（順序）が分かりやすいように、最新受付機付近に表

示して欲しい

- ・検査が多く、検査代高い、駐車料金せめて¥100 にして欲しい
- ・受診回数多いと負担が高い、差額ベッド高い、地域医療と患者の負担考えず、HP の方針でニーズが無視される
- ・不満はないが診察費が高い
- ・駐車券を病院から出る時に払い、外のところで薬を、時間が過ぎてしまい再び駐車代を払うことに
- ・薬局は子のアンケートには関係ないと思いますが、待ち時間が長すぎます
- ・待ち時間が長いので予約の意味がないのでは！
- ・特にないが病院の大きさに圧倒される
- ・対応の仕方は皆様良いと思います
- ・人にはそれぞれ個性があるとは思いますが、長年お世話になっているなか、言葉が思いやりと気遣いがない方がいます。そんな態度は本当に淋しく、悲しくなります"
- ・長時間待つので椅子の固さが気になる
- ・自分の担当の患者ではない時、扱いがいい加減だと感じた"
- ・待ち時間の短縮を希望
- ・待合室で Dr から Fa へ入院の病状説明をしていた。周囲の人々に丸聞こえでありびっくりした。自分はそのような扱いを受けたくない"
- ・予約なしの為、長く待ったがあとどのくらいかがわかればよいと思う
- ・検査・診療で何をしているのか?を説明して欲しい
- ・勧めても紹介状が無いと受診してもらえないのは仕方がないね
- ・掲示板（時刻が表示されると便利）の下に座ると見にくいだけで仕方ないのかと思いました。

記述アンケート結果概要（外来診療で満足していただけたところがありましたか）

1. 医師の対応について

多くの患者さんが、医師の丁寧で親身な対応を評価されていました。特に、医師が患者に対してわかりやすく説明し、しっかりと向き合って診察している点について高い満足度が得られました。また、患者本人に症状を尋ねることで、親が伝える場合とは異なる視点から診断が可能になることを評価する意見もありました。

2. 看護師の対応について

看護師の対応に対する満足度も高く、「親切で優しい」「丁寧に説明してくれる」といった声が多く寄せられました。特に小児科では、子どもへの対応が優しく、安心感を持てたという意見が多く見受けられました。

3. 診療体制と連携について

救急搬送時の柔軟な対応や、他部門との連携が円滑である点に対して高い評価が寄せられました。また、過去から現在までの診療情報が適切に管理・共有されていることに安心感を抱いた患者さんもいらっしゃいました。

4. 診療環境・設備について

院内の清潔さや設備の充実度に関しても、多くの患者さんが満足されていました。また、待ち時間の短縮に関する取り組みや、診察の進行状況が表示されるシステムに対しても好意的な意見がありました。加えて、院内にコンビニなどの施設があることで、待ち時間を有効に活用できる点を評価する声もありました。

5. その他の意見

診療を受ける際に、医師が患者の希望を聞き入れながら適切な治療を行っていることに感謝する意見が多数寄せられました。また、「病院全体のスタッフが親切で、安心して通院できる」といった声もありました。

記述アンケート回答（外来診療で満足していただけたところはありましたか）

- ・若い先生は丁寧。嫌がったり怖がったり、全力で拒否する子供を常にあやしながら必要な処置を続けてくださっているのが待合室にいても聞こえてきて、小児科の先生や看護師さんのお仕事は通常の大人に対する診察以上に保育士さんやお母さんみたいなことも必要で、大変なのにありがたいなあと感謝の気持ちと尊敬の念がわきました、尊いお仕事ですね。これからも多くの病気で苦しむ子供やその家族を救ってください。宜しく願います
- ・親切で説明も分かりやすく、適切な処置をしていただきました
- ・先生が患者に向き合ってくれるところ
- ・親だけでなく、患者である子供本人に症状を聞いてくれるところ（本人の言葉で伝えることで、親が伝える時とは違う症状の可能性に気付いてもらえるように感じるので）
以前、子供が救急車で運ばれ、色々と融通を聞かせてもらい入院することが出来ました。まさか入院するとは思わず、着のみ着のまま来たので付き添い入院中寄り添っていただき本当に助かりました、ありがとうございました
- ・先生は丁寧で分かりやすく満足です
- ・看護師さんの対応が良かった
- ・親切で良い
- ・とても設備がきれいで清潔
- ・看護師の対応は懇切だと思う
- ・"診察時も他に気になることを相談したらその症状についてもしっかりと対処法をお教えいただいた
救急で来た時、他に重い症状の方もいた中でしたが、きちんと診てくださり的確な処置をしていただいたこと
- ・内容の説明が丁寧だった
- ・スタッフの方々の対応等
- ・先生の対応が素晴らしい
- ・待ち時間の目安となる表示等で改善されてきている
- ・朝一（時間外）での誘導は助かります
- ・待ち時間が少なくていい"
- ・患者を思いやる気持ちが感じられること
- ・手術後3年になります、大変いつも有難く思っています
- ・親切だった
- ・先生はいいです
- ・他部門との連携がよくできている
- ・NSさんが良い人が多い
- ・不満が無い程度です
- ・時間をつぶすのにコンビニ等があるのには満足
- ・詳細に説明していただけたところ
- ・担当医が親切で要望なども丁寧に対応してくれる
- ・スタッフの皆様が明るく親切でうれしいです施設の清掃も行き届いており安心です"
- ・それぞれの科の医師はとても寄り添った受け答えをしてくれるのでとても満足している
- ・基本的に看護師さんたちは親切で優しいので感謝しています
- ・担当医師の説明がわかりやすいです
- ・ほぼ満足

- ・先生とよく話ができるようになった
- ・満足しています
- ・良好で満足しています
- ・皆さん親切です
- ・以前から診察してもらっているが、今年になってから待ち時間も少なく安心して受診できる
1 これからもよろしく願いいたします"
- ・診療科を1日に2つ受診することもあるため、食事が出来たり時間を潰せたりする場所があるのは助かります
- ・診察が遅れる時に申し訳ないと言ってくれる
- ・丁寧な説明。辛抱強く聞いてもらった"
- ・概ね満足しています。
- ・先生による詳細な説明体制です。
- ・過去から現在までの診療情報に関してわかりやすい説明がありましてとても良かったです。
また医療のデータベースが良く、できてると思いました。紹介元医療機関にもデータリンク?で適切に連携できてるのかと感じます。
- ・女性診療科で受け付けをさせていただいた女性がとても優しく教えてくださり安心しました
- ・こちらで命を救っていただきました
- ・入院でも大変お世話になり、関わったすべてのスタッフさんに感謝です
- ・懇切丁寧に説明してくれることもあって、説明不足や術式への不安は感じないところ
- ・あまり待たないところ
- ・採血までは早い
- ・大きな病院なのでこれだけで安心感があります
- ・脳外科診察の進行状況が表示されるようになった(良好)
- ・命を助けて、ドクターヘリでありがとうございます。他の病院では死んでました"
- ・最近アナウンスでの呼び出しから受付番号表示での呼び出しに変わったところ
- ・前は呼び出しが重なるとわかりづらかった"
- ・いつも丁寧に対応していただき感謝しています
- ・"看護師さんが理解できるまで説明してくれて助かりました
先生に色々話を聞いてもらえて安心しました"
- ・呼び出しのアナウンスは以前より聞き取りやすくなっていました
- ・スピーディー
- ・良く診療して説明もしてくれるところ
- ・患者の希望を聞いて治療をしてくれるのがありがたい
- ・先生が丁寧、待合室の椅子が座り心地がいい
- ・対応には満足しています
- ・アンケートは Good!
- ・番号案内は予定が見えてよいです
- ・車を玄関前に止めたときに係の方が車いすを持ってきて助かりました
- ・ガン治療をしていますが、本人に合う治療を考えていただいております"
- ・診療科以外の悪いところについても親身になって聞いてくれる
- ・先生がきちんと話を聞いてくれる(乳腺)
- ・会計の手続き、会計までの時間がスムーズだと思います。

- ・ 医者の対応は丁寧で良かったです
- ・ いつもの医師の先生やスタッフの皆様が親切な対応を下さるので子供が病院に来るのを嫌がらず助かっています
- ・ すぐ対応してもらえた
- ・ 決まった先生に診察してもらえるところ
- ・ 診察が丁寧だった
- ・ 今の先生は説明が分かりやすく丁寧で良い。もう少し早ければ最高です"
- ・ 説明が良い
- ・ 人によりますが丁寧に対応してくれます
- ・ 診察があまり待たなくていい
- ・ 総合的に診ていただけるところ
- ・ いつもスムーズです
- ・ 主治医の診察が丁寧で、説明等十分時間を取ってもらえるところ
- ・ 受診時の呼び出し等がシステム化されて分かりやすくなった
- ・ 先生はとても親身に話して下さいます
- ・ 診察の順番が表示されるようになったことは良かったです。進行状況がわかるのも助かります
- ・ 耳鼻科の医師がとても丁寧で分かりやすく説明して下さり有難かったです"
- ・ いつもいつも大変詳しく説明していただいています
- ・ 対応が良い
- ・ 看護師の方たちが明るく接して下さることで明るい気持ちになれました
- ・ 大変満足しています、ありがとうございます"
- ・ 先生方がとても素晴らしいと思います
- ・ スタッフ全員の方、一人一人はとても良い
- ・ 先生が異なると意見が違う（不満）
- ・ 受付の人の対応は良いと思う
- ・ 医師看護師の言葉遣いは明瞭であり、分かりやすい(要点の説明が良い)
- ・ 院内キレイ、Wi-Fi うれしい、スタッフ優しい感じ
- ・ 皆さん親切です
- ・ 職員が親切です
- ・ 医師がとても親切（説明）だった
- ・ 他は先生、ナース、スタッフの応対満足です
- ・ 館内全体、患者が快適に過ごせるよう心遣いされていると感じます
ありがとうございます"
- ・ 長年お世話になっております
- ・ 予約でも待ち時間が長い
- ・ すごく不安な中、先生の笑顔で安心することが出来ました
私の不安を看護師さんがとても親身になって話を聞いてくれました"
- ・ 娘（長女）が来ているのですが、小児科の先生、看護師さんの対応がすごくよく、ちょっとしたことでも親身になって聞いてくれ、不安点はすべて解決してくれて本当に感謝していますし、助かっております
この病院にきて良かった
長女だけでなく次女もかかりたいと思いました

- ・この病院に来てずっと具合が悪かった娘が元気になりました、ありがとうございます"
- ・受け付けの方や看護師さんの対応は良いと思います
- ・先生が優しい、説明も分かりやすい
- ・医師の説明が丁寧で分かりやすかった
- ・始めの説明や、親身になってくれたことくらい
- ・とても優しい先生で感謝しています