

平成21年度
「外来患者アンケート」
および
「入院患者アンケート」
集計報告

平成21年12月

JA愛知厚生連 江南厚生病院
患者サービス向上委員会

はじめに

当院では平成21年11月18日、19日の2日間、医療サービスの向上を目的として、病院を利用される方々を対象にアンケートを実施いたしました。外来、入院ともに多くのご回答をいただきましたことを心よりお礼申し上げます。

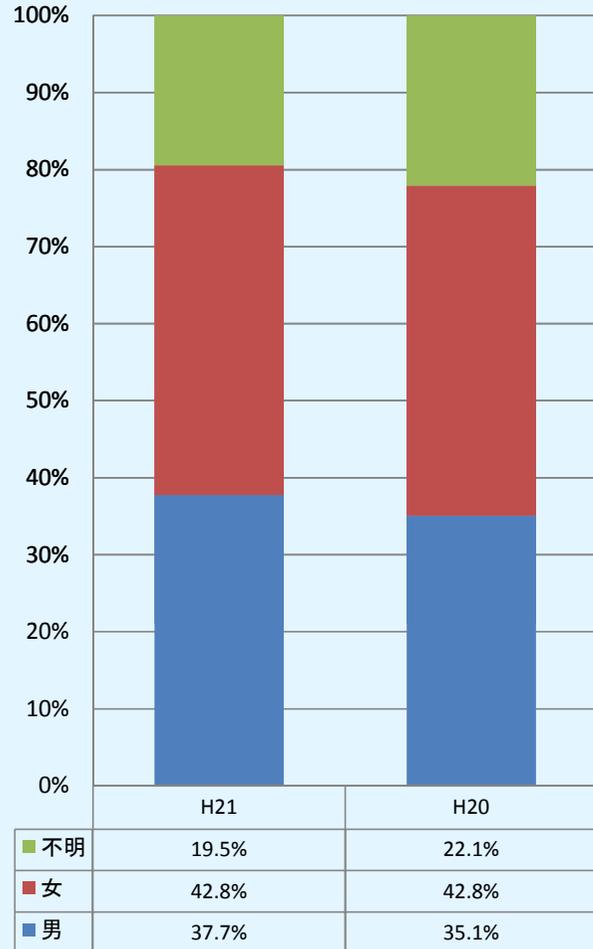
このたび集計結果がまとまりましたのでご報告させていただきます。

() : 平成20年

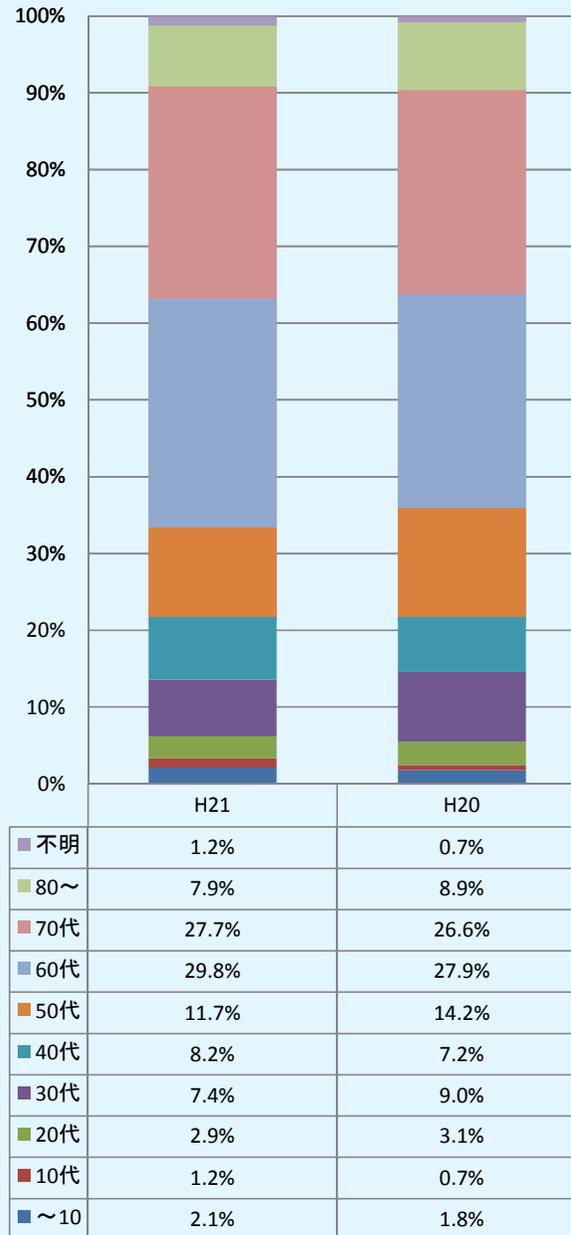
	配布数	回収数	回収率
外 来	1,421 (1,359)	1150 (1,073)	80.9% (79.0%)
入 院	403 (396)	382 (325)	94.8% (82.1%)

外来アンケート

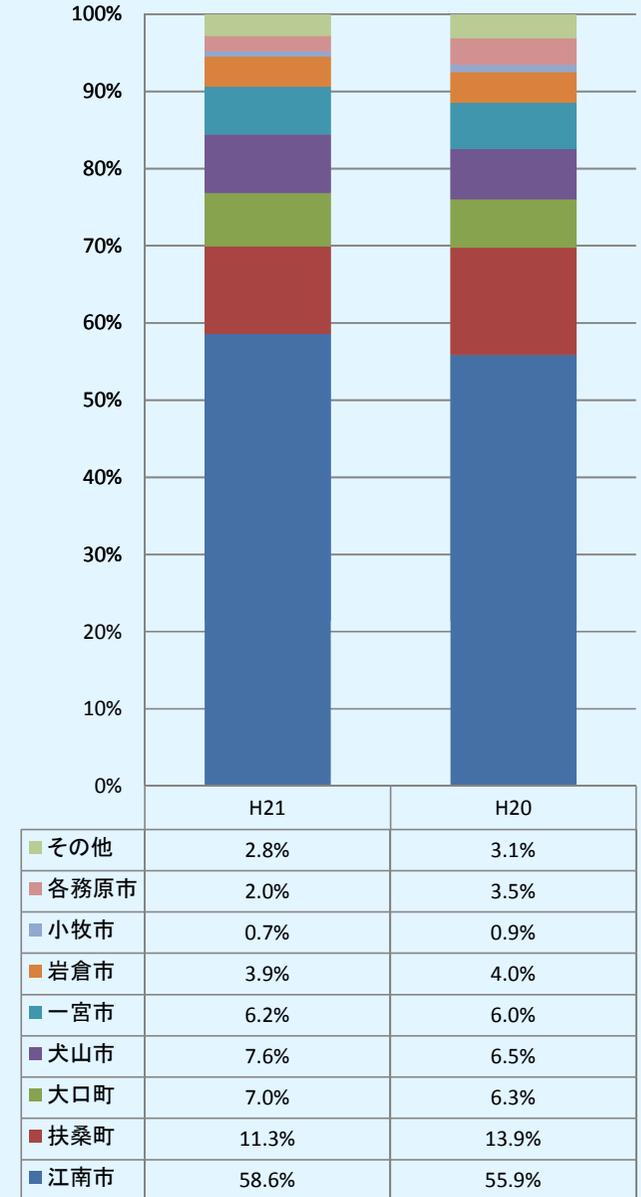
●性別●



●年齢●

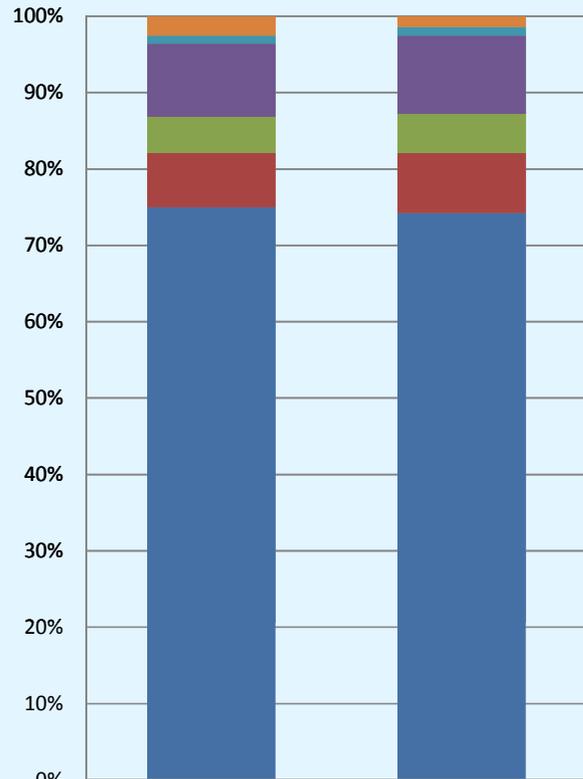


●住所●



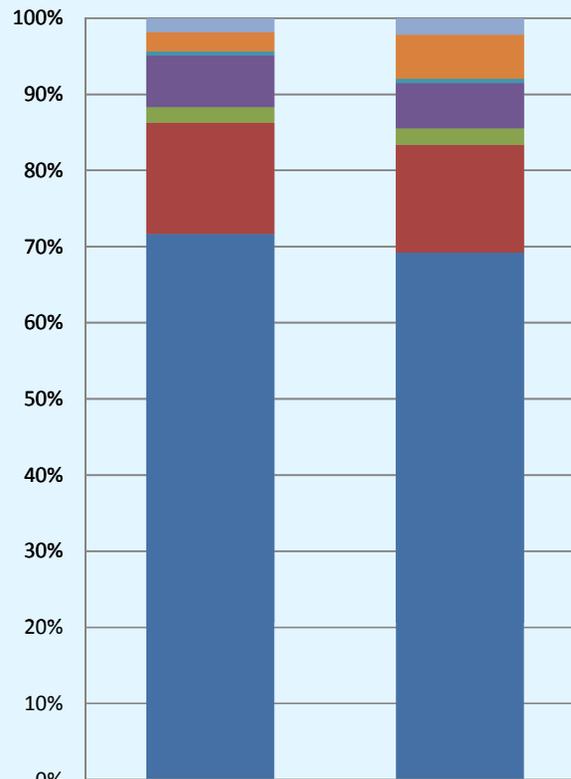
外来アンケート

●交通手段●



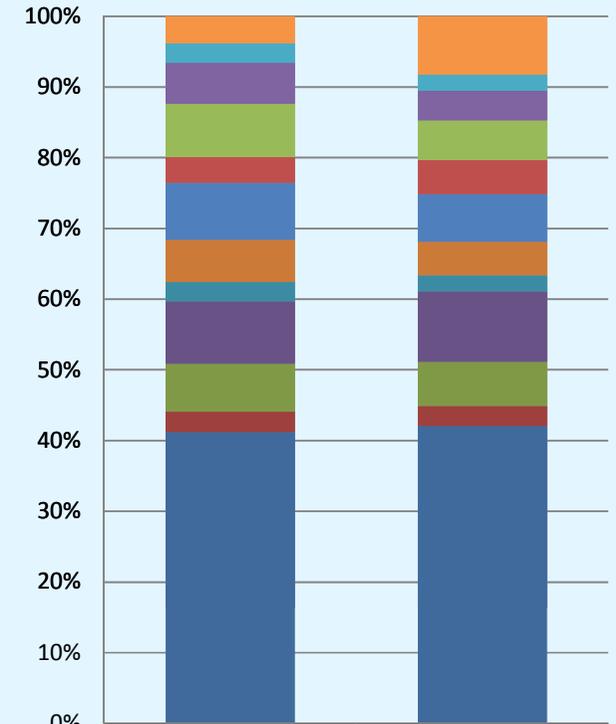
その他	2.5%	1.4%
徒歩	1.0%	1.1%
自転車	9.6%	10.3%
タクシー	4.7%	5.1%
バス	7.1%	7.8%
車	75.0%	74.3%

●来院理由●



その他	1.8%	2.1%
透析	2.5%	5.8%
リハビリ	0.5%	0.6%
検査	6.8%	6.0%
くすり・注射	2.1%	2.1%
予約外診察	14.6%	14.2%
予約診察	71.7%	69.2%

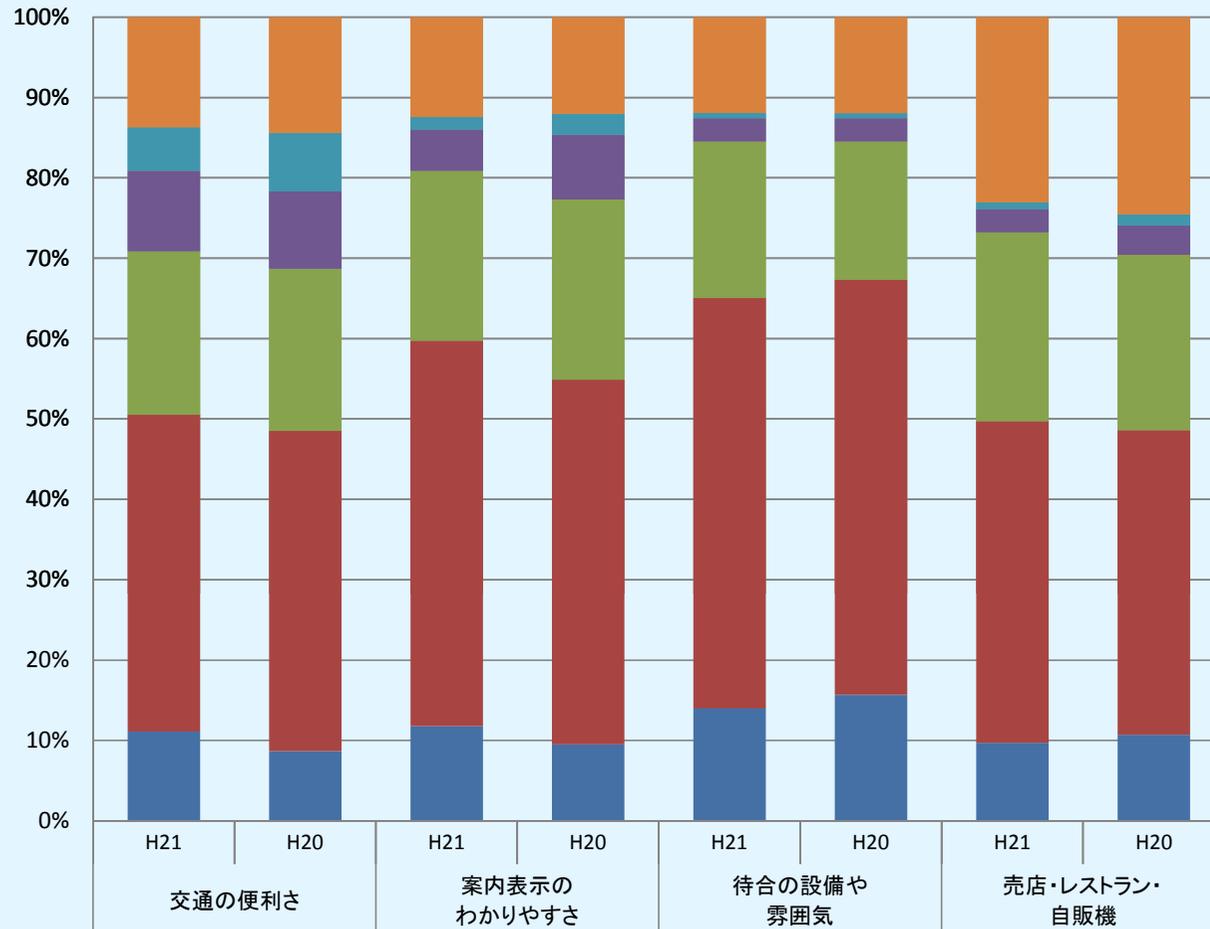
●受診科●



その他	3.8%	8.3%
歯科口腔外科	2.8%	2.2%
耳鼻いんこう科	5.8%	4.2%
眼科	7.6%	5.6%
産婦人科	3.7%	4.9%
泌尿器科	8.0%	6.7%
皮膚科	6.0%	4.8%
脳神経外科	2.7%	2.2%
整形外科	8.8%	10.0%
外科	6.8%	6.3%
小児科	2.9%	2.8%
内科	41.2%	42.1%

外来アンケート

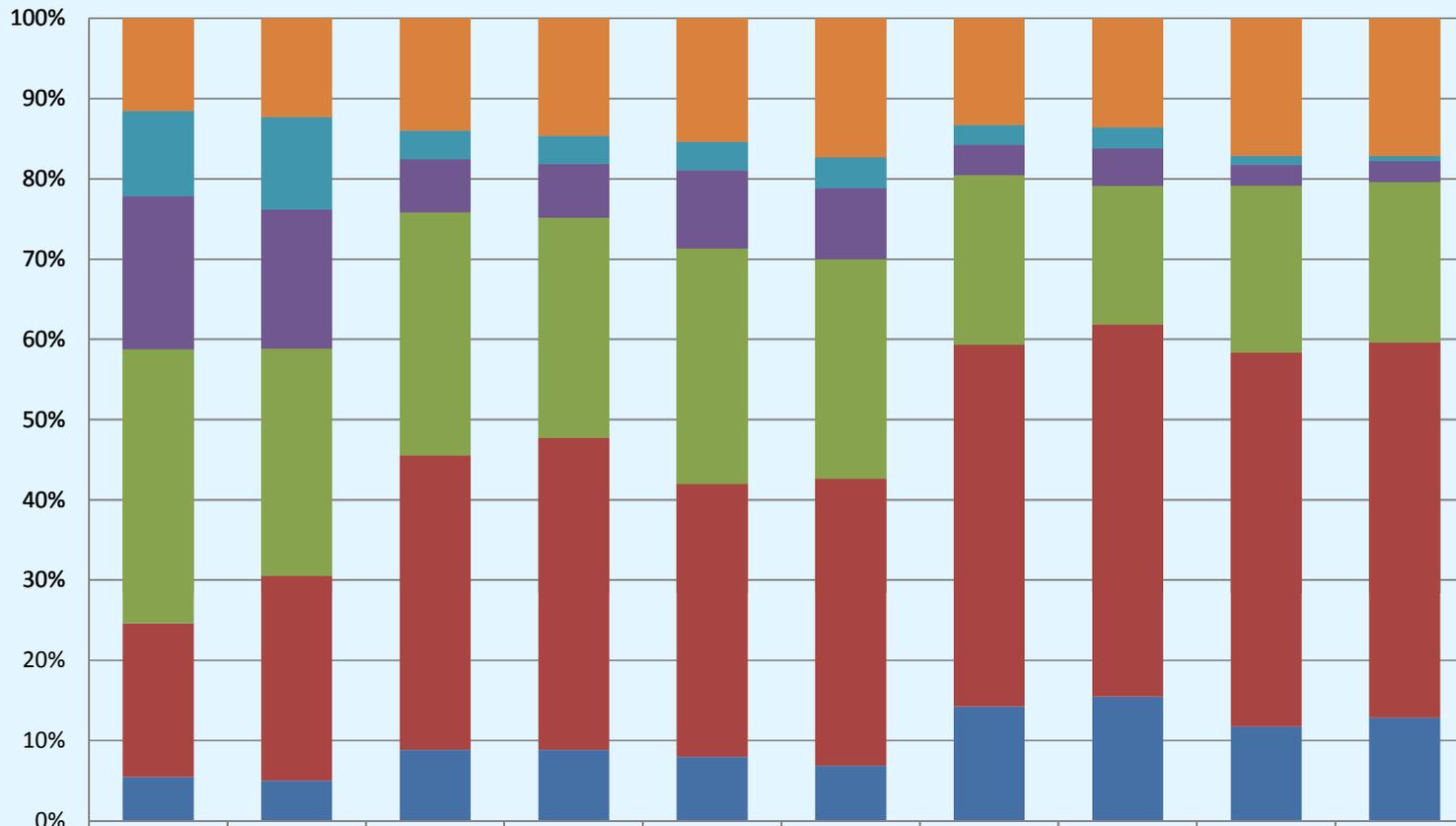
●施設●



■ 該当しない	13.7%	14.4%	12.4%	12.0%	11.9%	12.0%	23.0%	24.5%
■ 不満	5.4%	7.3%	1.6%	2.6%	0.7%	0.7%	0.9%	1.4%
■ やや不満	10.0%	9.6%	5.1%	8.0%	2.9%	2.9%	2.9%	3.6%
■ どちらでもない	20.3%	20.2%	21.1%	22.4%	19.5%	17.2%	23.5%	21.8%
■ 満足	39.4%	39.8%	47.9%	45.4%	51.0%	51.6%	40.0%	37.9%
■ 非常に満足	11.1%	8.7%	11.8%	9.5%	14.0%	15.7%	9.7%	10.7%

外来アンケート

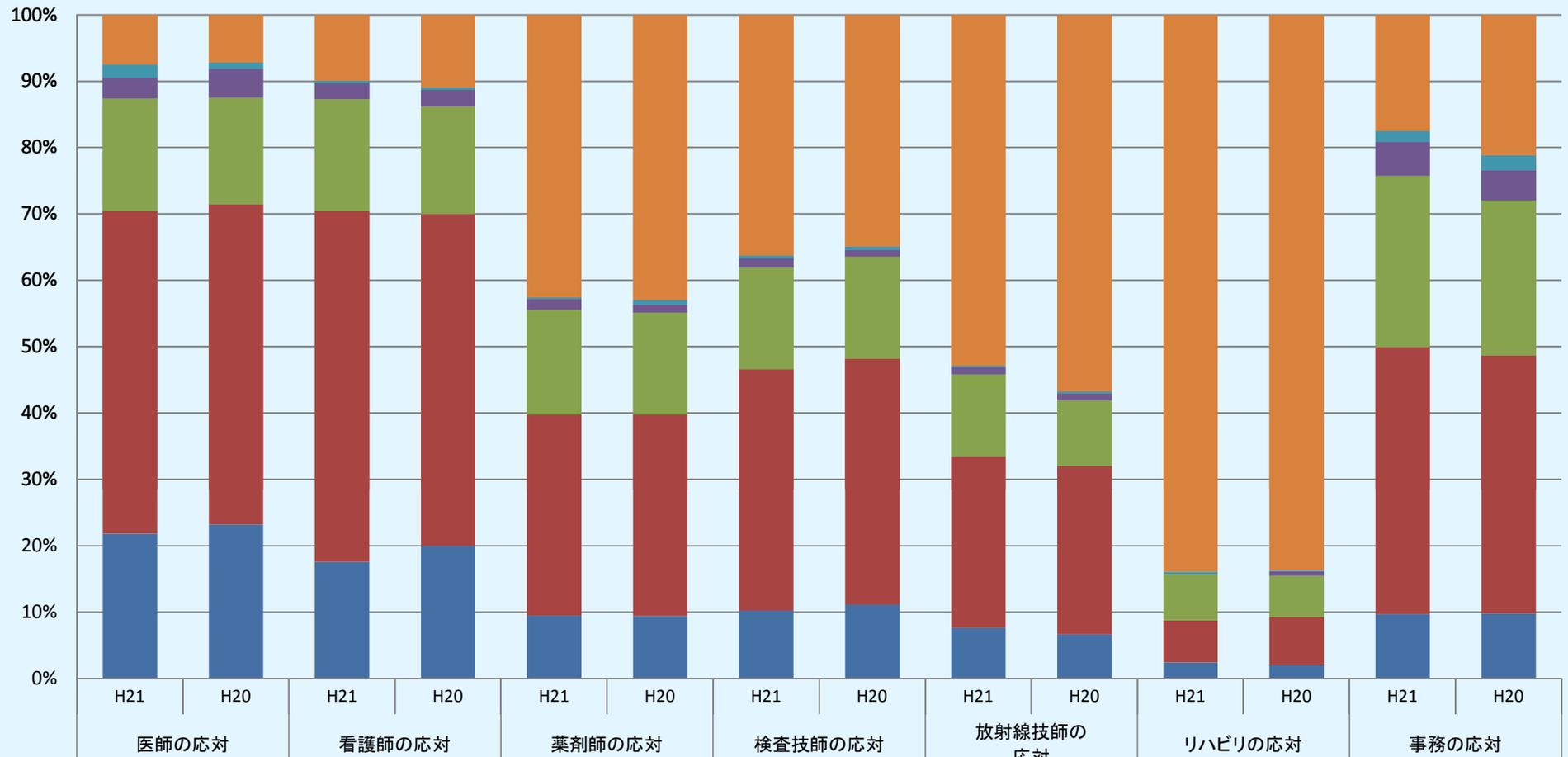
●医療サービス●



	H21	H20	H21	H20	H21	H20	H21	H20	H21	H20
	診察待ち時間		診察時間		診察後、支払い までの待ち時間		医師の症状や 検査結果の説明		看護師の説明	
■ 該当しない	11.6%	12.3%	14.0%	14.7%	15.4%	17.4%	13.3%	13.6%	17.1%	17.2%
■ 不満	10.6%	11.6%	3.6%	3.5%	3.6%	3.8%	2.4%	2.6%	1.1%	0.7%
■ やや不満	19.0%	17.3%	6.6%	6.7%	9.7%	8.9%	3.8%	4.7%	2.6%	2.6%
■ どちらでもない	34.2%	28.4%	30.3%	27.5%	29.3%	27.3%	21.1%	17.3%	20.8%	20.0%
■ 満足	19.1%	25.5%	36.7%	38.8%	34.0%	35.7%	45.0%	46.4%	46.6%	46.7%
■ 非常に満足	5.5%	5.0%	8.9%	8.9%	8.0%	6.9%	14.3%	15.5%	11.7%	12.9%

外来アンケート

●接 遇●



■ 該当しない	7.5%	7.2%	9.9%	10.9%	42.6%	43.0%	36.3%	34.9%	52.9%	56.8%	83.9%	83.7%	17.5%	21.2%
■ 不満	2.0%	0.9%	0.4%	0.4%	0.3%	0.7%	0.4%	0.6%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	1.7%	2.2%
■ やや不満	3.1%	4.4%	2.3%	2.5%	1.6%	1.2%	1.4%	0.9%	1.0%	1.0%	0.0%	0.7%	5.1%	4.6%
■ どちらでもない	17.0%	16.0%	16.9%	16.2%	15.8%	15.4%	15.3%	15.4%	12.3%	9.9%	7.0%	6.3%	25.8%	23.3%
■ 満足	48.6%	48.2%	52.9%	50.0%	30.3%	30.3%	36.3%	37.1%	25.8%	25.4%	6.3%	7.2%	40.2%	38.9%
■ 非常に満足	21.8%	23.2%	17.6%	20.0%	9.5%	9.4%	10.3%	11.1%	7.7%	6.6%	2.4%	2.1%	9.7%	9.8%

外来アンケート

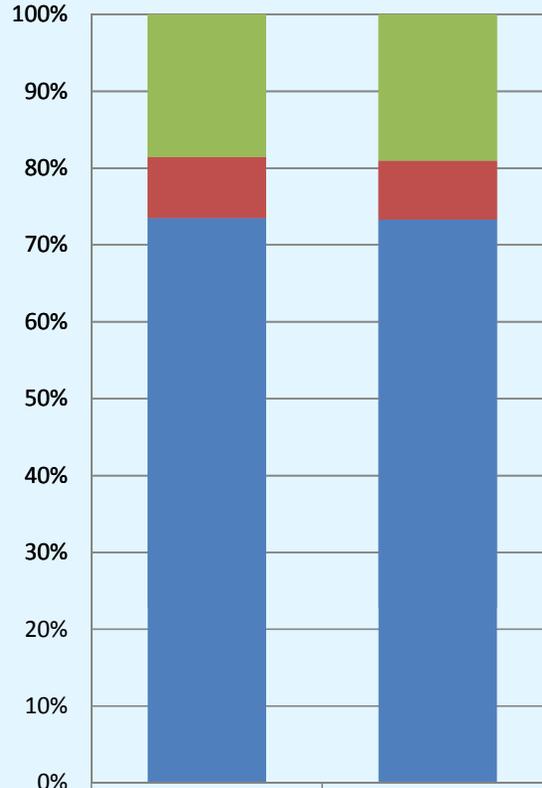
●病院全体●



総合的に評価
すると

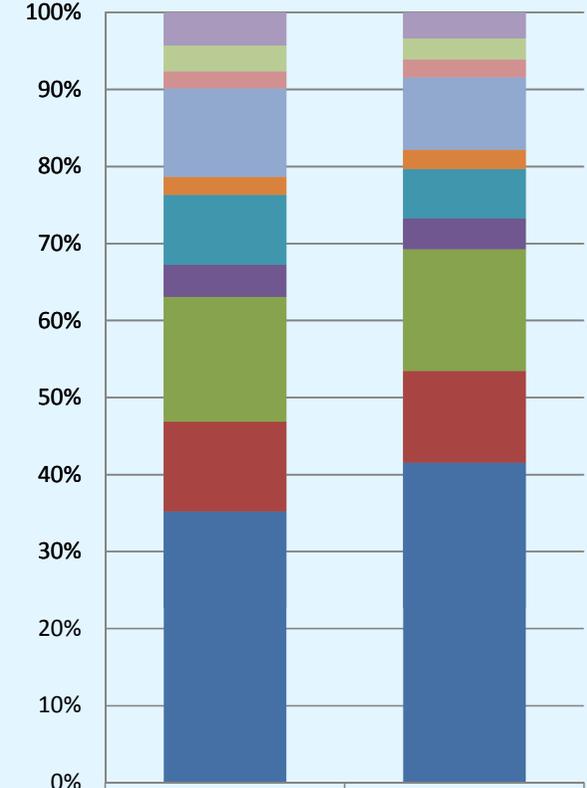
	H21	H20
該当しない	9.8%	10.6%
不満	1.0%	1.1%
やや不満	3.8%	3.8%
どちらでもない	22.6%	20.5%
満足	52.9%	53.9%
非常に満足	9.8%	10.0%

●当院を勧めたいか●



	H21	H20
その他	18.6%	19.0%
いいえ	7.9%	7.7%
はい	73.5%	73.3%

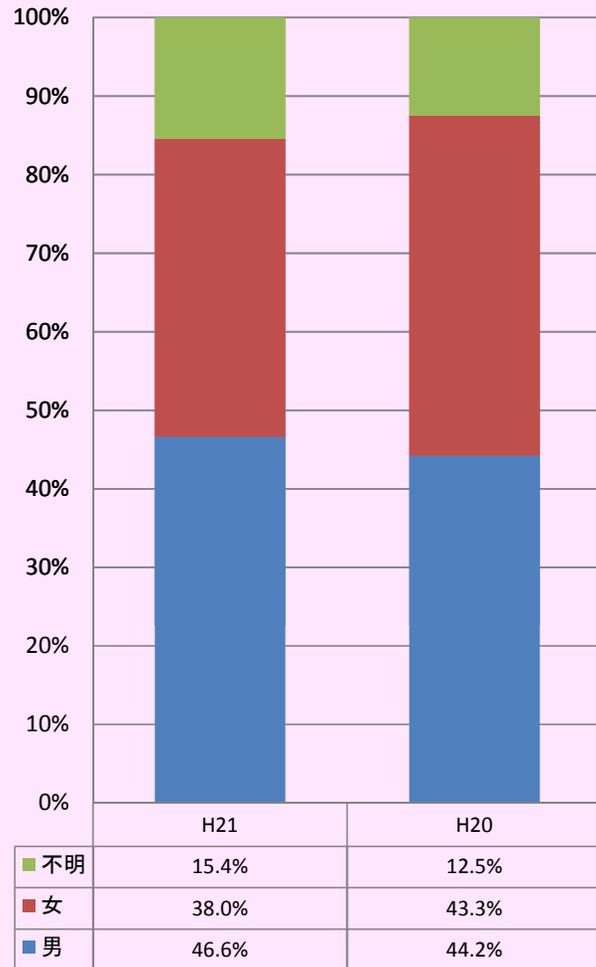
●当院を選んだ理由●



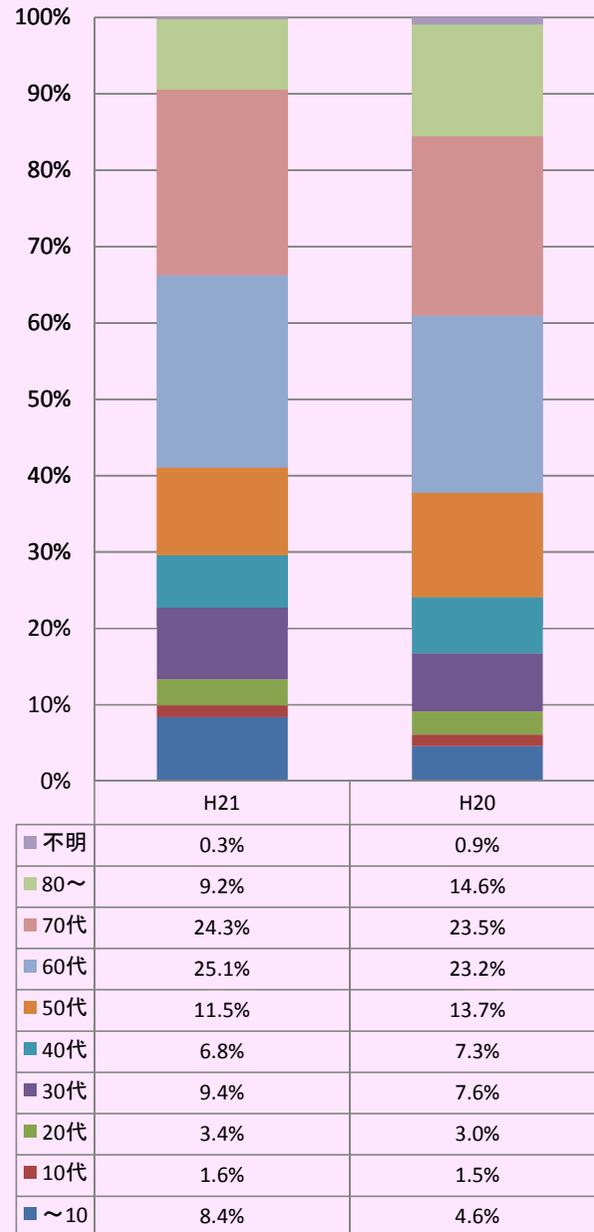
	H21	H20
以前より受診しているから	35.2%	41.5%
家や勤務先から近いから	11.7%	11.9%
複数の診療科があるから	16.2%	15.8%
交通の便がよいから	4.2%	4.0%
他医療機関からの紹介で	9.0%	6.4%
家族や知人のすすめで	2.3%	2.5%
医療機器・設備がよいから	11.5%	9.4%
評判が良いから	2.2%	2.3%
職員の対応が良いから	3.3%	2.7%
その他	4.3%	3.4%

入院アンケート

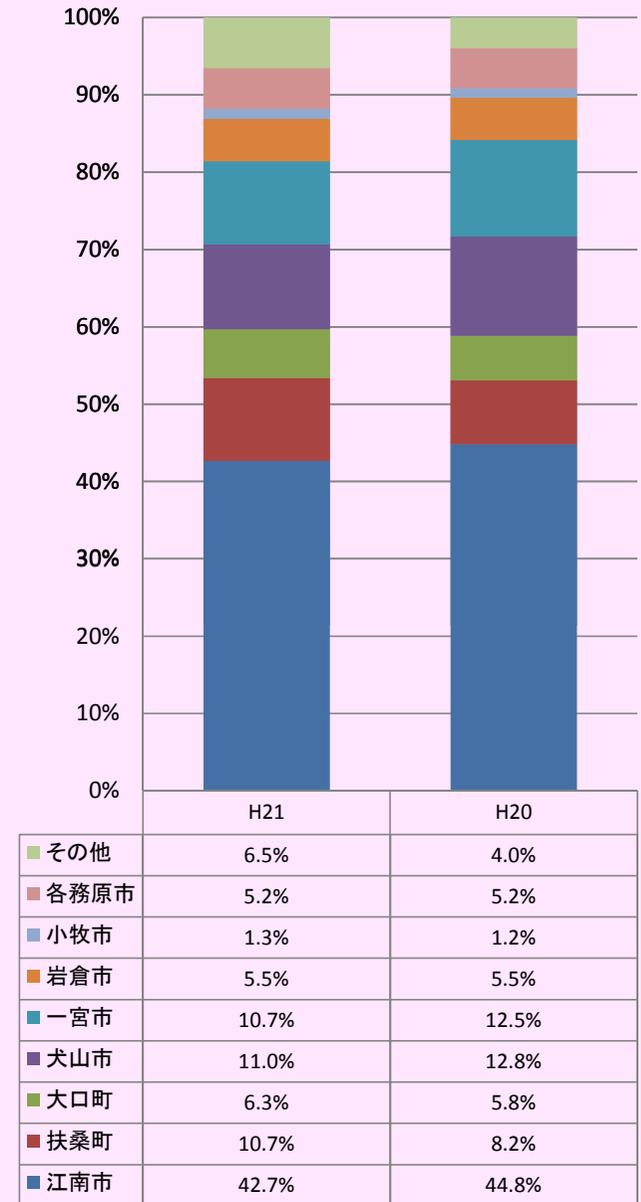
●性別●



●年齢●

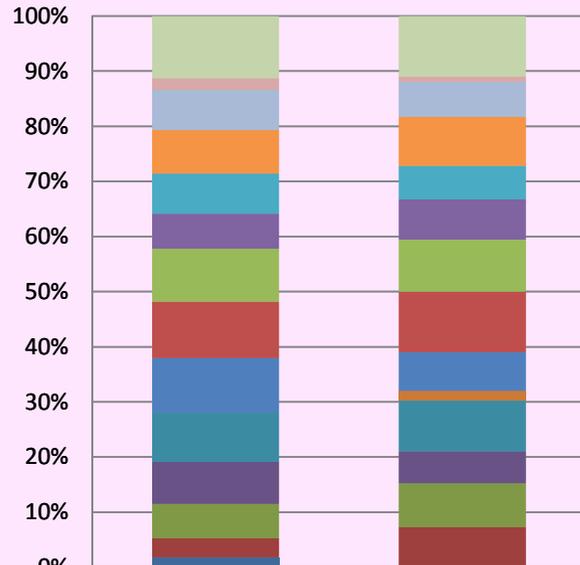


●住所●



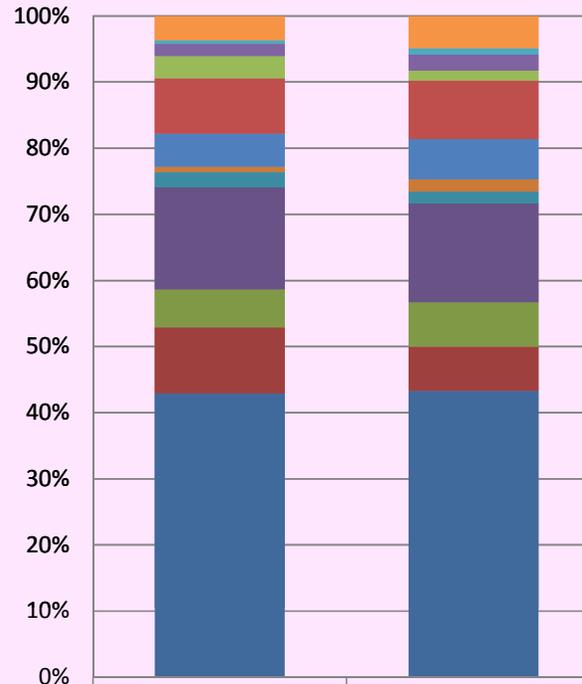
入院アンケート

●入院病棟●



	H21	H20
その他	0.0%	0.0%
8東	11.3%	11.0%
8西	2.1%	0.9%
7東	7.3%	6.4%
7南	7.9%	8.8%
7西	7.3%	6.1%
6東	6.3%	7.3%
6南	9.7%	9.5%
6西	10.2%	11.0%
5東	9.9%	7.0%
5南	0.0%	1.8%
5西	8.9%	9.1%
4東	7.6%	5.8%
4西	6.3%	7.9%
3南	3.4%	7.3%
3西	1.8%	0.0%

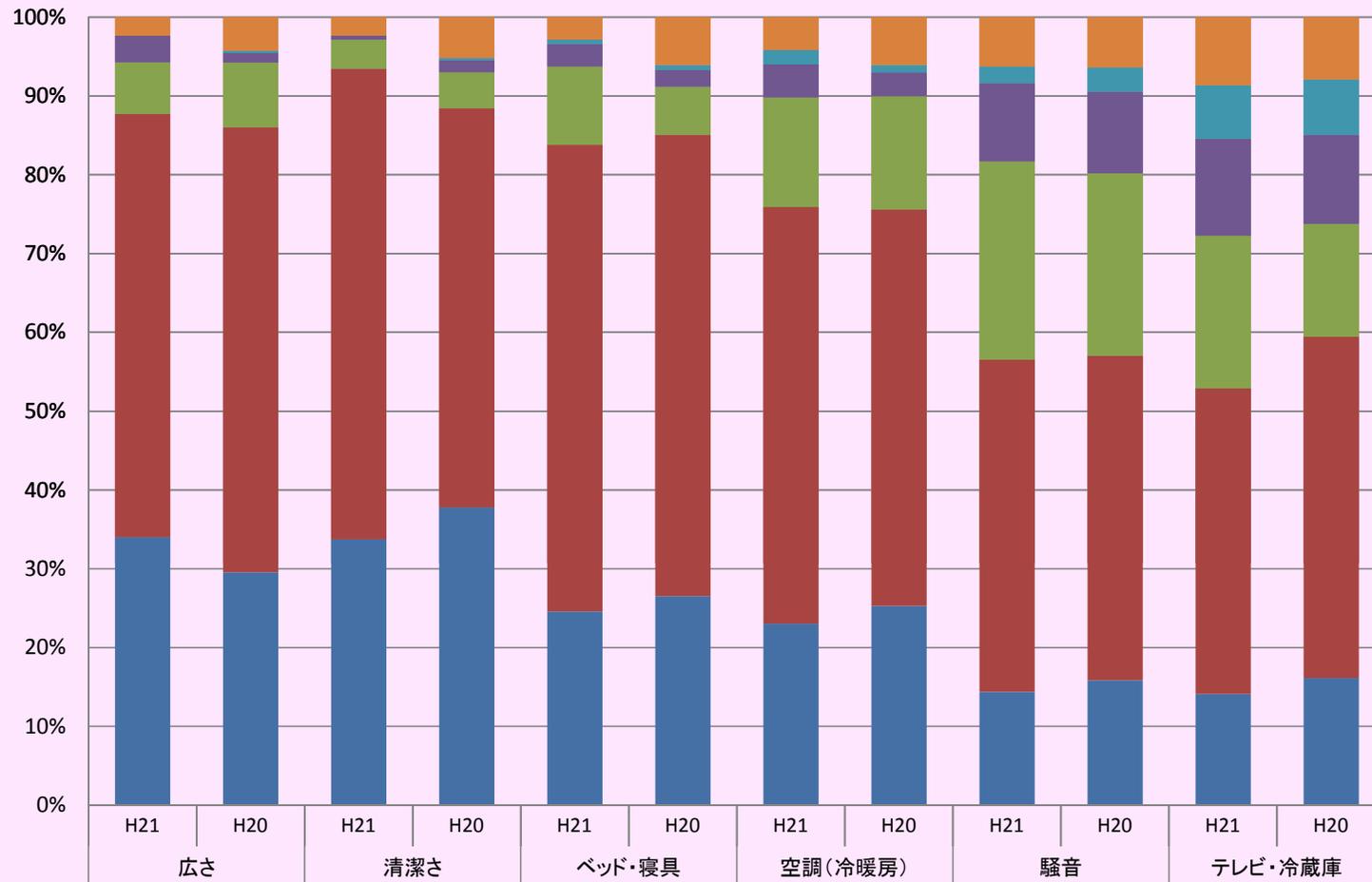
●入院科●



	H21	H20
その他	3.7%	4.9%
歯科口腔外科	0.5%	0.9%
耳鼻いんこう科	1.8%	2.4%
眼科	3.4%	1.5%
産婦人科	8.4%	8.8%
泌尿器科	5.0%	6.1%
皮膚科	0.8%	1.8%
脳神経外科	2.4%	1.8%
整形外科	15.4%	14.9%
外科	5.8%	6.7%
小児科	9.9%	6.7%
内科	42.9%	43.3%

入院アンケート

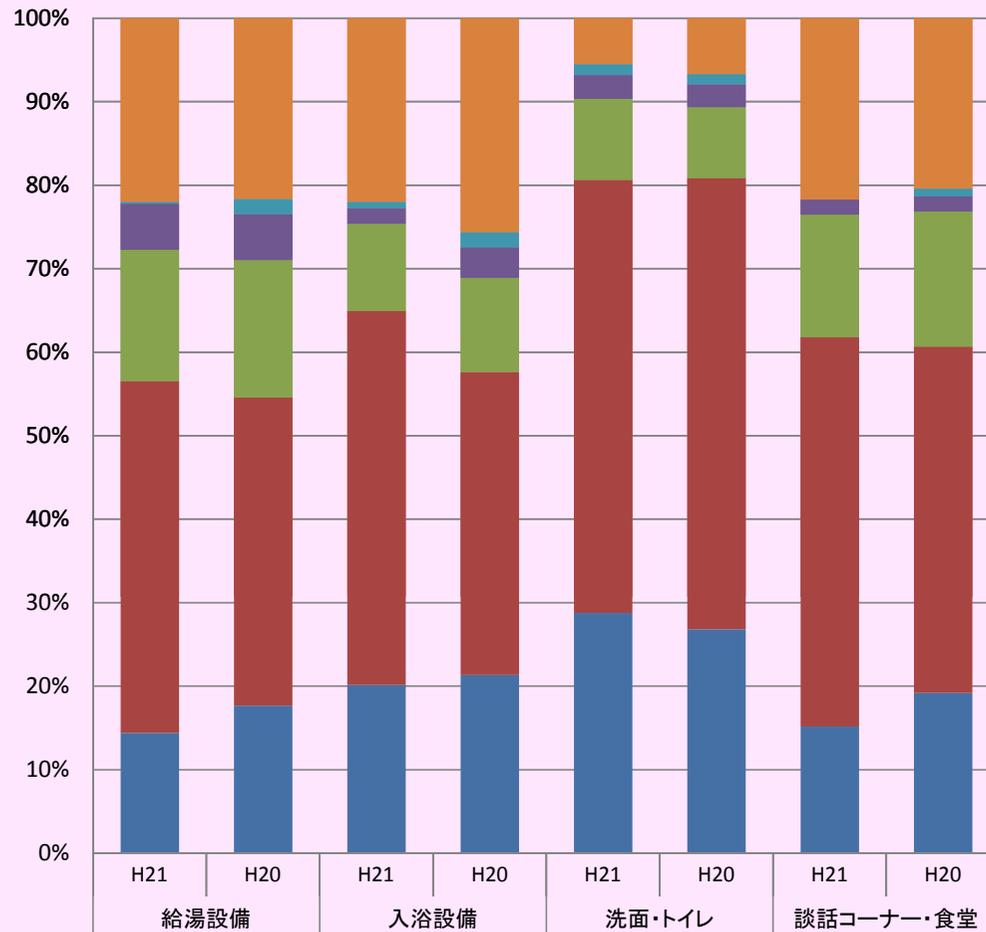
●病 室●



■ 該当しない	2.4%	4.3%	2.4%	5.2%	2.9%	6.1%	4.2%	6.1%	6.3%	6.4%	8.6%	7.9%
■ 不満	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%	0.5%	0.6%	1.8%	0.9%	2.1%	3.0%	6.8%	7.0%
■ やや不満	3.4%	1.2%	0.5%	1.5%	2.9%	2.1%	4.2%	3.0%	9.9%	10.4%	12.3%	11.3%
■ どちらでもない	6.5%	8.2%	3.7%	4.6%	9.9%	6.1%	13.9%	14.3%	25.1%	23.2%	19.4%	14.3%
■ 満足	53.7%	56.4%	59.7%	50.6%	59.2%	58.5%	52.9%	50.3%	42.1%	41.2%	38.7%	43.3%
■ 非常に満足	34.0%	29.6%	33.8%	37.8%	24.6%	26.5%	23.0%	25.3%	14.4%	15.9%	14.1%	16.2%

入院アンケート

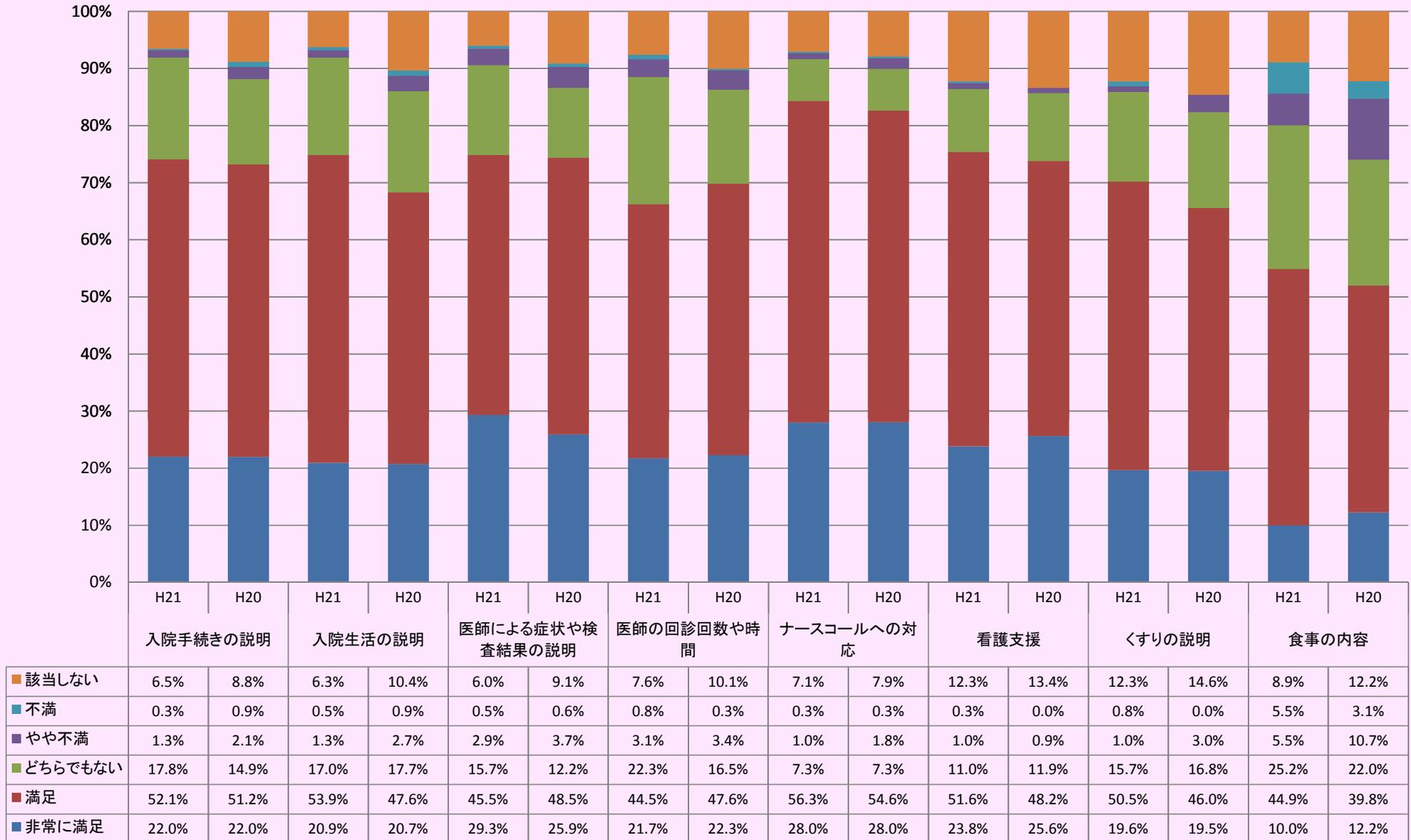
●施設・設備●



■ 該当しない	22.0%	21.6%	22.0%	25.6%	5.5%	6.7%	21.7%	20.4%
■ 不満	0.3%	1.8%	0.8%	1.8%	1.3%	1.2%	0.0%	0.9%
■ やや不満	5.5%	5.5%	1.8%	3.7%	2.9%	2.7%	1.8%	1.8%
■ どちらでもない	15.7%	16.5%	10.5%	11.3%	9.7%	8.5%	14.7%	16.2%
■ 満足	42.1%	36.9%	44.8%	36.3%	51.8%	54.0%	46.6%	41.5%
■ 非常に満足	14.4%	17.7%	20.2%	21.3%	28.8%	26.8%	15.2%	19.2%

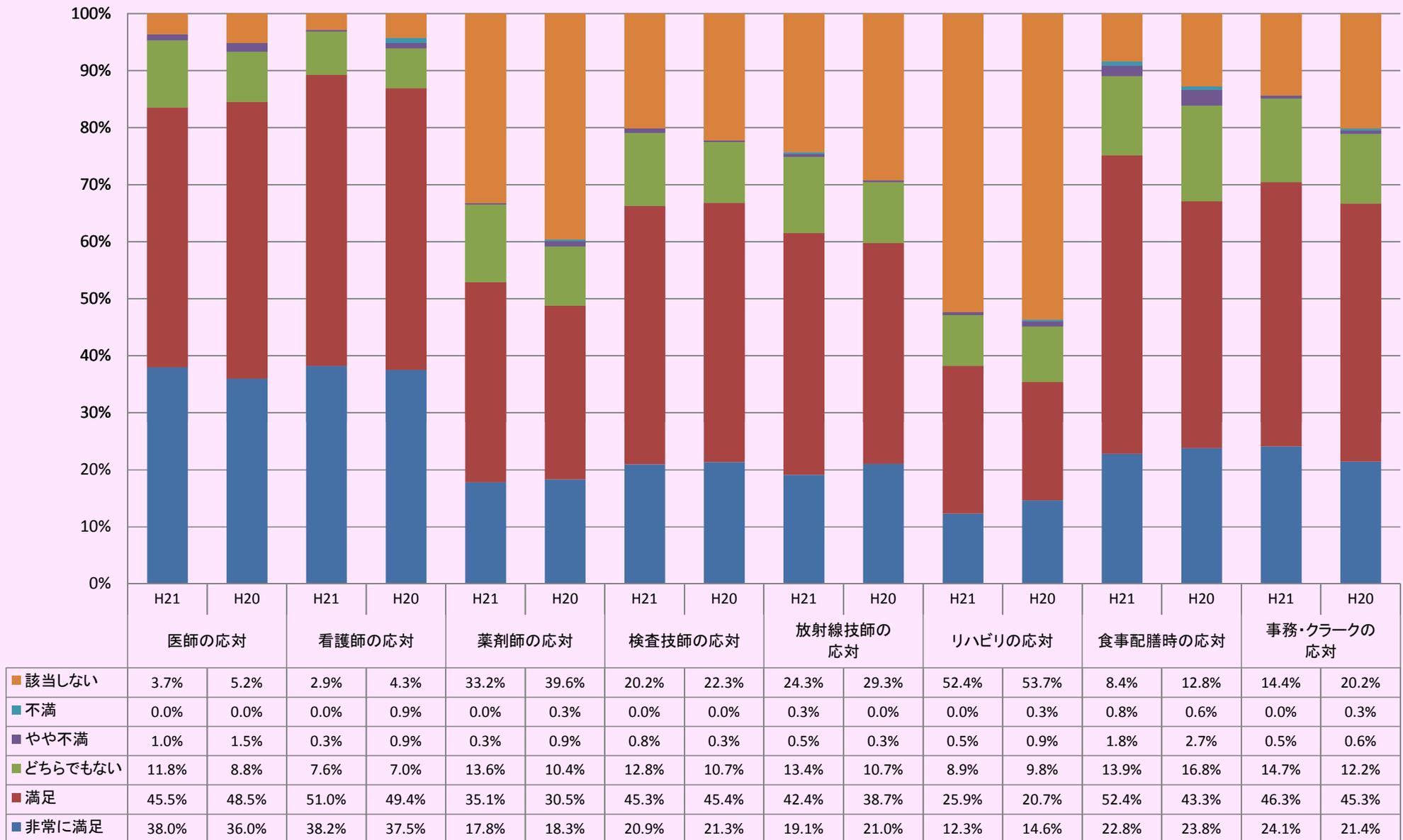
入院アンケート

●医療サービス●



入院アンケート

●接 遇●



入院アンケート

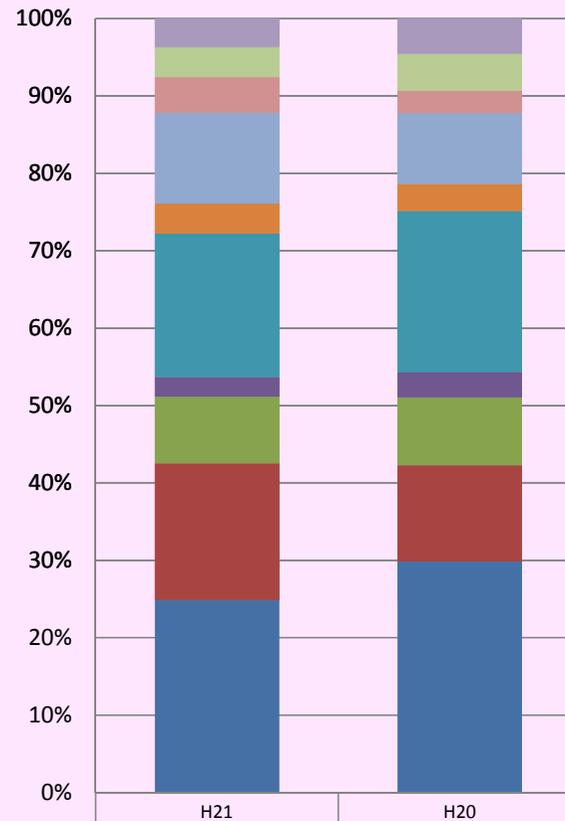
●病院全体●



総合的に評価
すると

	H21	H20
該当しない	7.3%	8.8%
不満	0.3%	0.0%
やや不満	0.8%	0.6%
どちらでもない	6.8%	9.8%
満足	64.1%	54.9%
非常に満足	20.7%	25.9%

●当院を選んだ理由●



	H21	H20
その他	3.7%	4.6%
職員の応対が良いから	3.9%	4.8%
評判が良いから	4.6%	2.9%
医療機器・設備がよいから	11.7%	9.2%
家族や知人のすすめで	3.9%	3.4%
他医療機関からの紹介で	18.6%	20.8%
交通の便がよいから	2.5%	3.3%
複数の診療科ががるから	8.6%	8.8%
家や勤務先から近いから	17.7%	12.4%
以前より受診しているから	24.8%	29.8%

外来診療待ち時間調査の集計報告

平成21年11月18日(水)・19日(木)に行われた外来アンケートの診察待ち時間に関して、システムから抽出した科別待ち時間件数と比較しました。参考として平成20年11月26日・27日および平成21年5月13日・14日のデータも記載しました。

対象

調査日の13:00までに受付処理をされた方

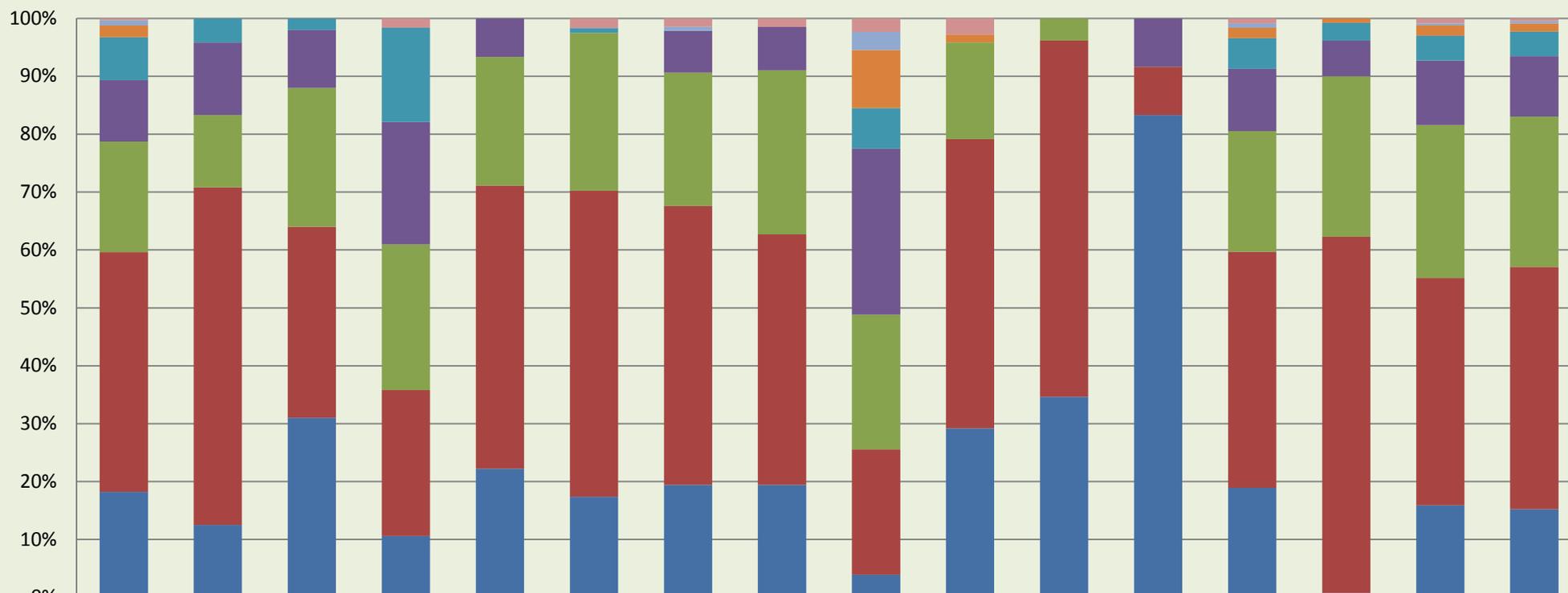
診察待ち時間の考え方

《予約の方》 予約時間から診察開始時間までの時間

《予約外の方》 再来機受付時間から診察開始時間までの時間

待ち時間調査

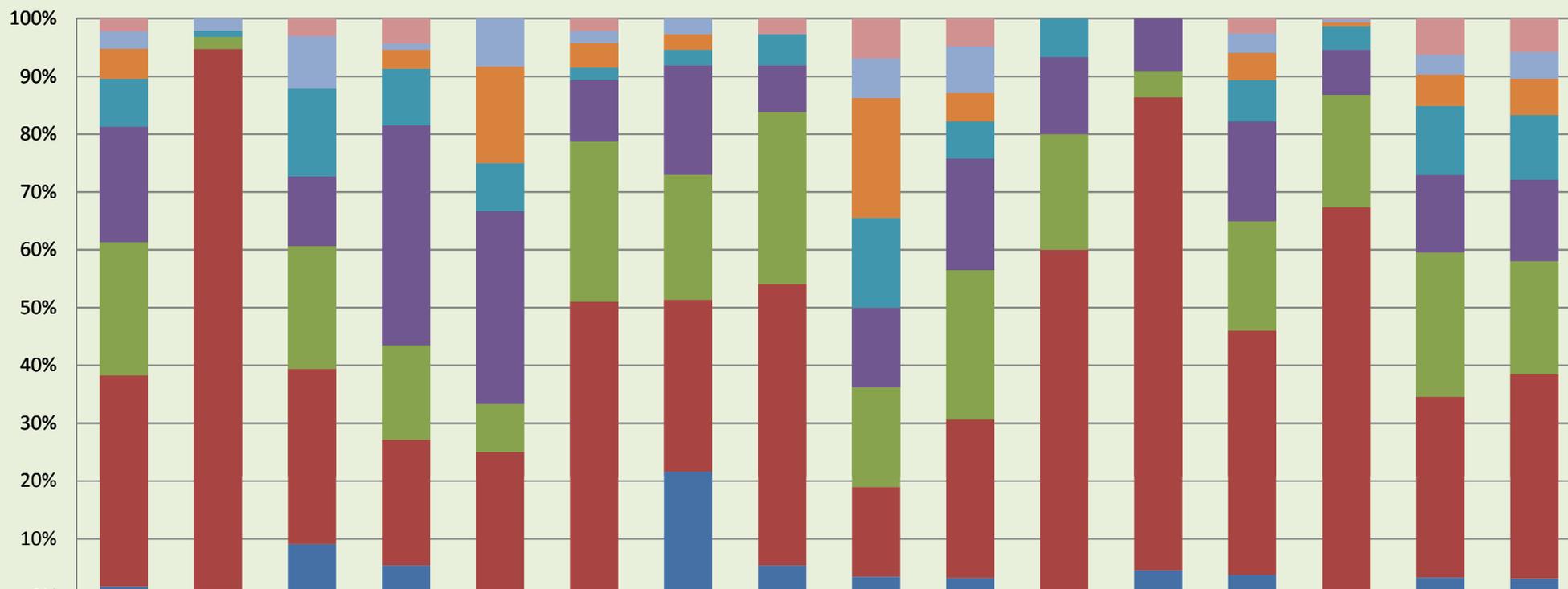
★予約の方★



	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	リハビリ	計	アンケート	2009/5	2008/11
■ 180~	2	0	0	2	0	2	2	1	3	2	0	0	14		13	6
■ 151~180	6	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	11		5	6
■ 121~150	14	0	0	0	0	0	0	0	13	1	0	0	28	1	27	20
■ 91~120	50	1	2	20	0	1	0	0	9	0	0	0	83	4	64	60
■ 61~90	72	3	10	26	3	0	10	5	37	0	0	1	168	8	167	148
■ 31~60	129	3	24	31	10	33	32	19	30	12	2	0	325	36	396	367
■ 1~30	280	14	33	31	22	64	67	29	28	36	32	1	637	80	589	592
■ ~0	123	3	31	13	10	21	27	13	5	21	18	10	295	1	238	215

待ち時間調査

★予約外の方★



	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	リハビリ	計	アンケート	2009/5	2008/11
■ 180~	5	0	1	4	0	1	0	1	4	3	0	0	19	1	55	50
■ 151~180	7	2	3	1	1	1	1	0	4	5	0	0	25	2	30	39
■ 121~150	12	0	0	3	2	2	1	0	12	3	0	0	35	3	48	54
■ 91~120	19	1	5	9	1	1	1	2	9	4	1	0	53	19	105	96
■ 61~90	46	0	4	35	4	5	7	3	8	12	2	2	128	36	118	121
■ 31~60	53	2	7	15	1	13	8	11	10	16	3	1	140	90	219	168
■ 1~30	84	89	10	20	3	24	11	18	9	17	9	18	313	310	275	303
■ ~0	4	1	3	5	0	0	8	2	2	2	0	1	28	1	29	27

よくある質問(Q&A)



多数寄せられた貴重なご意見の中から、多かった質問について回答させていただきます。

Q1. 駐車場の入出庫がしにくいのですが

A. 不法駐車をなくし外来患者さんがいつでも駐車できるよう、駐車場の管制システムを導入しています。ご利用の多い時間帯は係がサポートしておりますのでご理解をお願いいたします。

Q2. 車いす対応駐車場が少ない上、車いす以外の方の駐車が見受けられますが

A. 現在車いす対応駐車場は21台分あり、車いすおよび症状により歩行が困難な患者さんが利用しやすいよう広く設置してあります。一部それ以外の方で車いすマークの意味を認識していない、あるいは知っているから空いているから駐車しているという方がみえます。病院としては確認は困難なため、ご利用される方のモラルにお任せしております。本当に必要としている方がいつでも利用していただけるようご協力をお願いいたします。なお高齢運転者標識(紅葉マーク)駐車場は、立体駐車場1階に設置してあります。

Q3. 診察の流れや院内の場所がわかりにくいのですが

A. 総合案内、総合相談、再来受付機にスタッフがおりますのでお気軽にお尋ねください。

Q4. 診察の待ち時間が長すぎると思います

A. 予約外診察の場合は科によって、また診察状況によって待ち時間が長くなる場合があります。予約診察の場合も治療内容や急患により遅れる場合がありますのでご了承ください。また困っておられる患者さんにはできるだけ声掛けをさせていただいておりますが、ご気分が悪くなられた場合はご遠慮なくお近くのスタッフにお申し出ください。

よくある質問(Q&A)

Q5. 診察の順番がいつ呼ばれるかわからない

A. 外来のディスプレイには、通常次の3名の番号まで表示しています。一部診察の都合で3名未満の場合もありますが、おおよその順番、待ち時間については各科スタッフまたは各外来受付でおたずねください。また各外来受付前、レストランにはディスプレイがありますので、待合を離れられる場合も診察状況を確認することができます。

Q6. 医療費の支払いはクレジットカードではできないのですか

A. 申し訳ありませんがクレジットカードによるお支払いはできません。キャッシュコーナー(ATM)がございますのでご利用ください。

Q7. タバコの吸える場所はありませんか

A. 喫煙は、がん以外にも循環器疾患、呼吸器疾患、消化器疾患、歯周病、胎児の成長障害等さまざまな健康障害の原因になっています。また、受動喫煙も健康障害を引き起こすことが科学的根拠をもって示されています。病院には健康を促進する使命があり、健康障害の原因になっている喫煙を推進することとなる喫煙場所を提供することは、本来の使命に反します。そのため敷地内全面禁煙となっておりますのでご理解とご協力をお願いいたします。

Q8. 院内で携帯電話を使用してもよいのですか

A. 携帯電話はマナーモードに設定し、外来エリア、病室での通話をご遠慮下さい。ご使用される場合は電話BOX内・談話コーナーなど通行の妨げとならない場所での通話にご協力ください。なお、使用禁止区域(診察室・ICU・HCU・手術室付近・検査室・中央処置室)では安全のため電源をお切りください。

Q9. テレビカードの時間が短いのでは

A. テレビの視聴時間は100円/時間となっており、1枚のカードで10時間視聴できます。地上デジタル放送対応の20インチ電動液晶テレビの採用や床頭台に足元灯が付くなど改良もされていますのでご理解をお願いいたします。

よくある質問(Q&A)

Q10. 付添食はないのですか

A. 付添食は患者食との兼ね合いなどの事情により対応が困難になっておりますので、付添いの方のお食事は売店またはレストランをご利用ください。病室を離れる際、ご心配な方はお気軽にスタッフステーションにお声掛けください。またレストランでは病室への弁当の配達も行っております。詳しくは直接レストランにお問合わせください。

Q11. 付添者の入浴またはシャワー設備はないのですか

A. 付添者専用の入浴、シャワー設備はございません。病棟の浴室については入院患者さんが使用するため、感染予防および設備管理上、他の方の入浴はできませんのでご了承ください。

Q12. 付添者の駐車は無料ではないのですか

A. 3時間以内は無料です。3時間を超える場合は、病棟にて駐車券に「付添許可」印をもらっていただき、入退院受付に提出していただくと6時間ごとに100円となる処理をします。課金に上限はありません。

Q13. 面会時間を守られない方がみえますが

A. 面会時間は、平日 15:00～20:00、土・日曜日・祝日 13:00～20:00となっております。4人床の面会は、同室の患者さんの迷惑にならないように、談話コーナーなどをご利用ください。患者さんの安静は治療上大切です。容体によっては面会をお断りする場合があります。

ご意見、ご要望等がございましたら、1階総合相談窓口、2階医療福祉相談室、その他受付等スタッフに遠慮なくお伝えください。なお、ご意見箱を1階ホール、2階患者図書室、病棟各フロアに設置してありますのでご利用ください。



まとめ

ご意見が多かった「診療待ち時間」については、今年は特に新型インフルエンザの関係で予約外の受診の方が多く、待ち時間に影響した診療科もあったと思われます。ただ予約にもかかわらず待ち時間がかなり長い診療科があり、今後の課題として運用や診察開始時間の再確認、診察枠等の見直しを検討していきます。

また接遇に関しては全スタッフに研修会を実施するとともに、各部署に接遇インストラクターを配置し、日々向上に努めておりますが、今後も患者サービスの基本として継続的に活動していきます。

皆様からいただきました数多くの貴重なご意見、ご要望、励ましのお言葉は、患者サービス向上委員会委員を通じて全部署に周知し、検討・改善活動を行っていきます。今後も最善の医療を提供し続けていけるよう、スタッフ一同努力していくとともに、地域の皆様より信頼され、安心して診療を受けていただける病院を目指してまいりますのでよろしくお願いいたします。

患者サービス向上委員会