

高知県立あき総合病院 御中

患者満足度調査 報告書

令和5年度

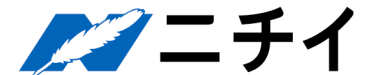
令和 6年 3月
高知支店

やさしさを、私たちの強さにしたい。



患者満足度調査 結果 (外来)

やさしさを、私たちの強さにしたい。



患者満足度調査 調査結果（外来）

～ 調査概要 ～

調査目的 : 外来診療される患者さんに医師、看護師、薬剤師、放射線技師、リハビリスタッフ、医事及び外来クラークの身だしなみ・言葉遣い・対応及び待ち時間に対する意識調査を行い、患者サービスの向上や待ち時間の短縮を目的といたします。
また職員による名前確認の有無についての調査も併せて行いました。

調査期間 : 令和5年12月11日 (月) ～ 令和5年12月15日 (金)

調査件数 : 令和5年12月11日 (月) 210件
令和5年12月12日 (火) 90件
令和5年12月13日 (水) 0件
令和5年12月14日 (木) 0件
令和5年12月15日 (金) 0件

合計 300件

調査対象 : 上記調査機関に来院された患者さんの調査をいたしました。

調査方法 : 会計待ち及び会計終了後患者さんにアンケートの協力依頼を行い、ご協力いただける方にご記入いただきました。

患者満足度調査 調査結果（外来）

調査内容

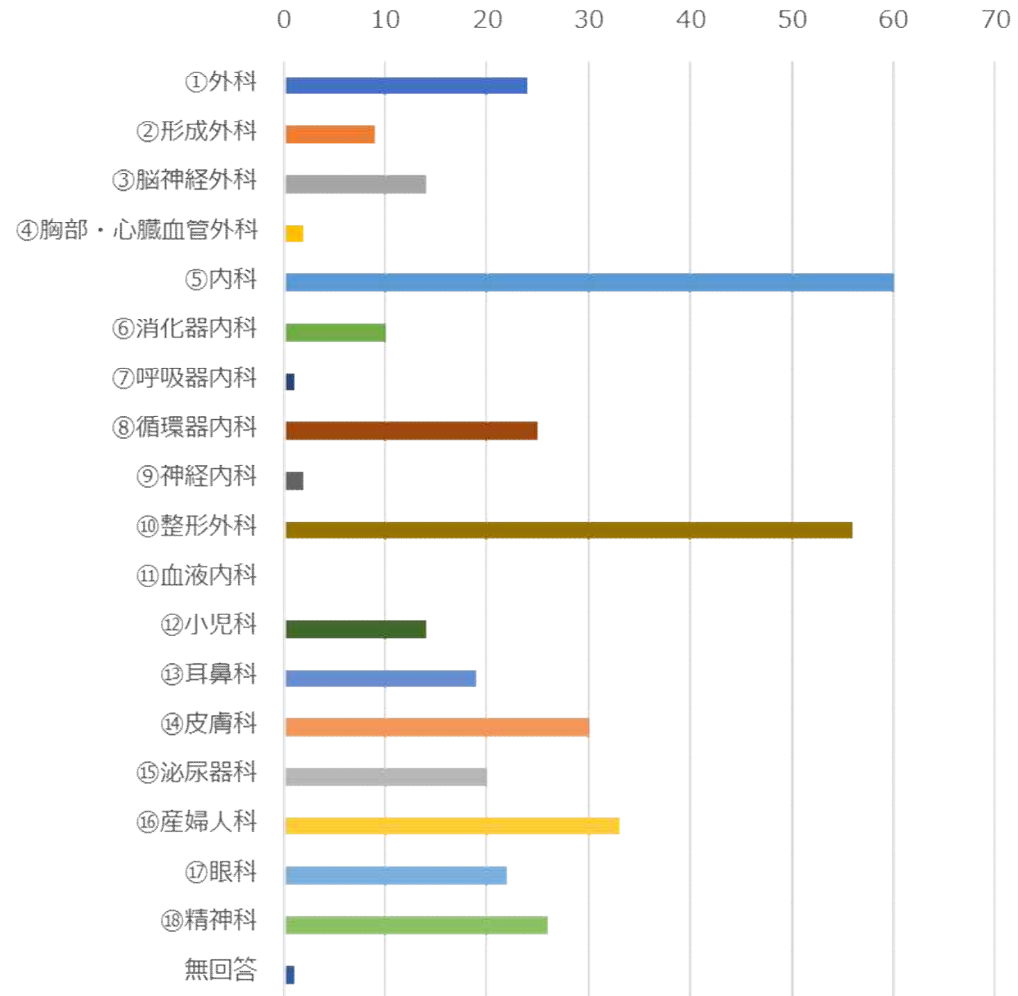
質問1	何科を受診されましたか？（複数回答可）
質問2	医師の説明や言葉遣い、対応はいかがでしたか？
2-2	診察の際に医師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問3	看護師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
3-2	採血などの際に看護師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問4	薬剤師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
4-2	お薬の説明の際に薬剤師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問5	受付・会計・診療科受付の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
質問6	本日の診察のご予約はされておりましたか？
質問7	受付されてから診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？ （予約の方は予約時間から診察までの時間はどのくらいでしたか？）
質問8	診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？
質問9	診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間についてはいかがでしたか？
質問10	当院を受診して満足されましたか？
質問11	その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月11日（月）～ 12月15日（金） 有効回答 300件（複数回答あり）

【患者さんについて】

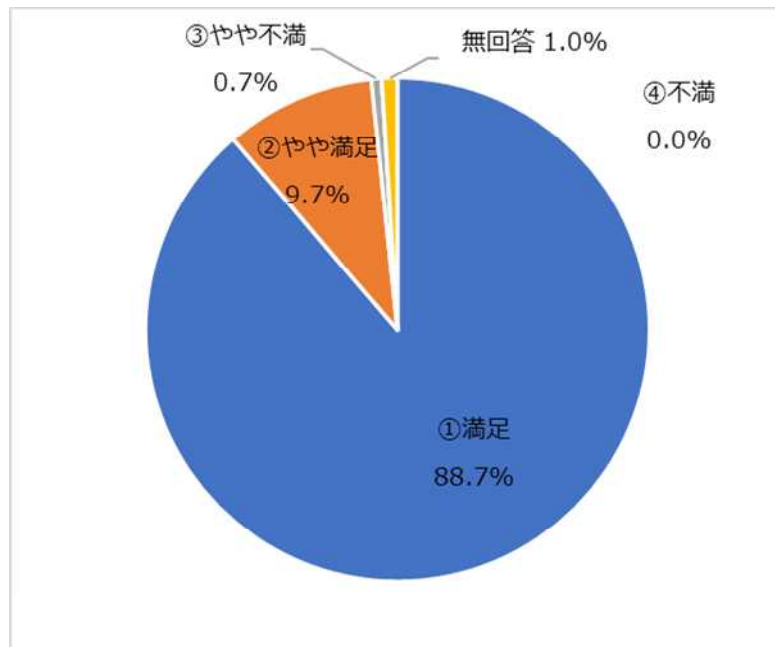
質問 1 何科を受診されましたか？



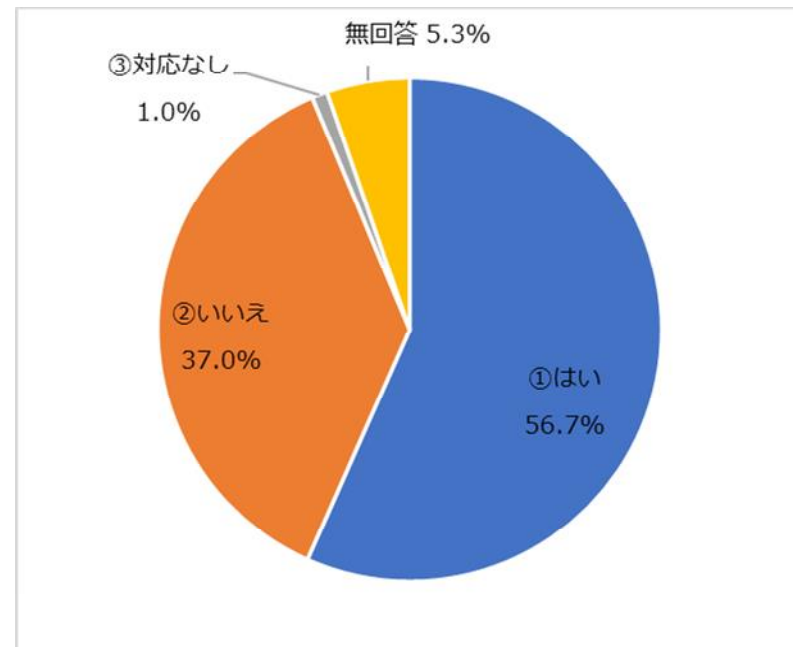
患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月11日（月）～ 12月15日（金） 有効回答 300件

質問 2 医師の説明や言葉遣い、
対応はいかがでしたか？



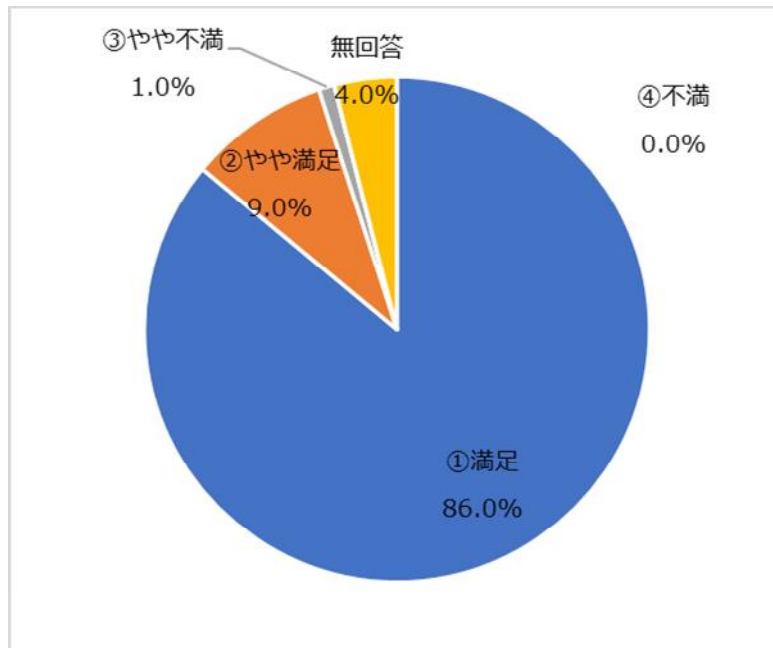
診察の際に医師から
お名前の確認をされましたか？



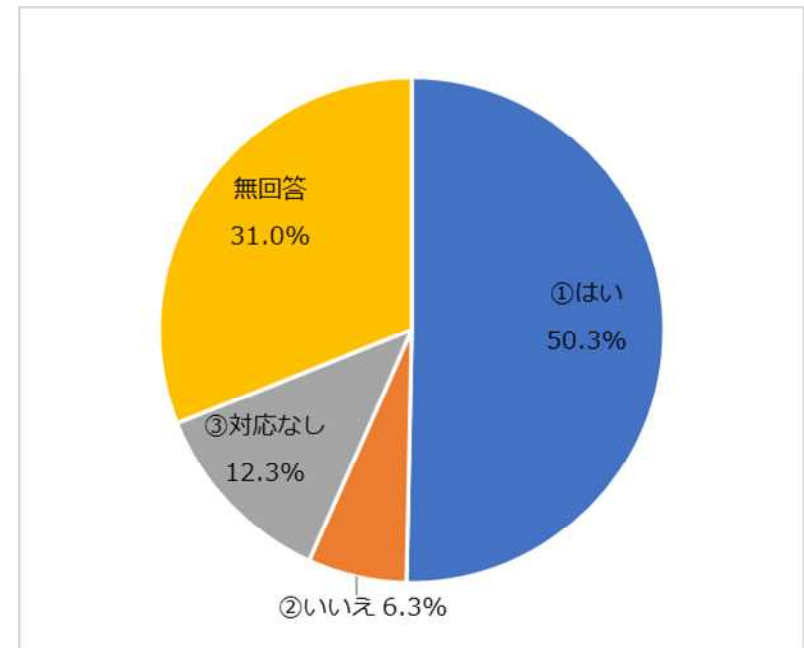
患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月11日（月）～ 12月15日（金） 有効回答 300件

質問 3 看護師の身だしなみ・
言葉遣い・対応はいかがでしたか？



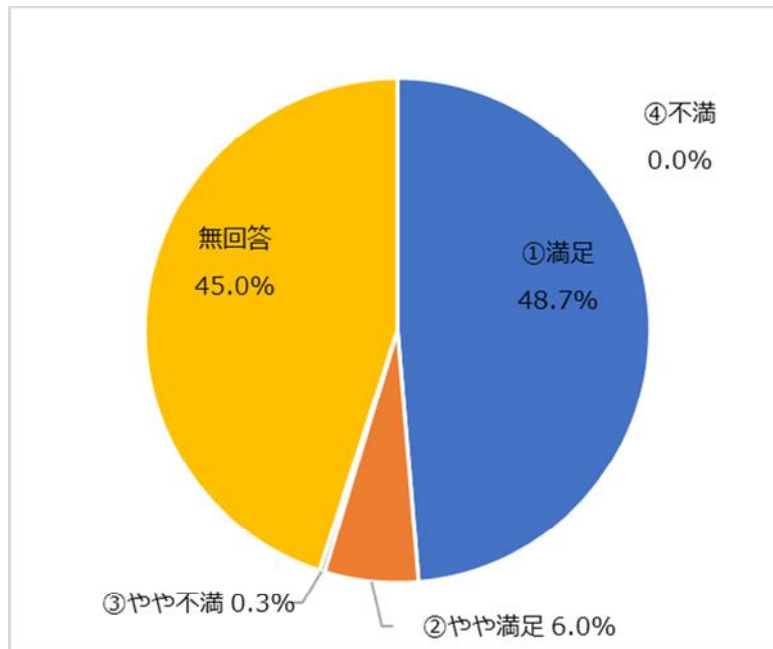
採血などの際に看護師から
お名前の確認をされましたか？



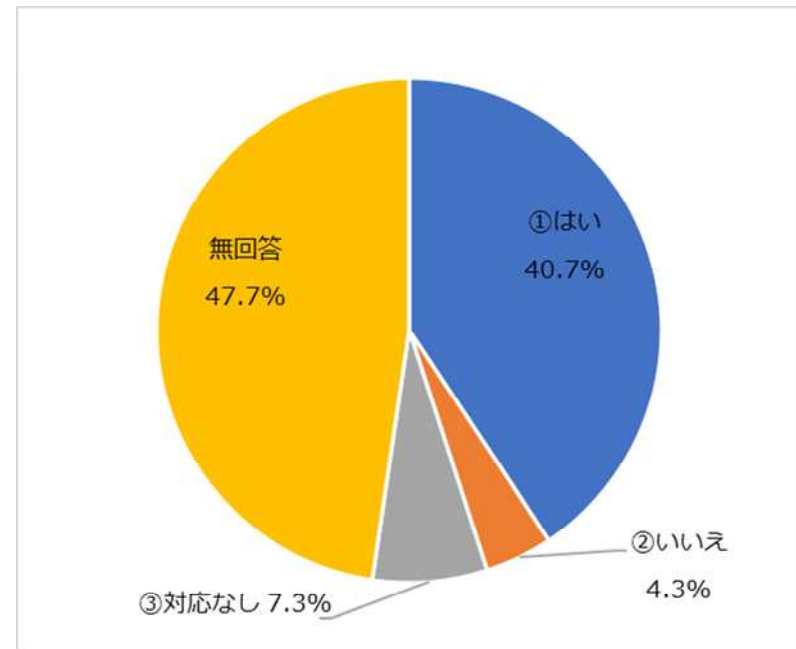
患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月11日（月）～ 12月15日（金） 有効回答 300件

質問 4 薬剤師の身だしなみ・
言葉遣い・対応はいかがでしたか？



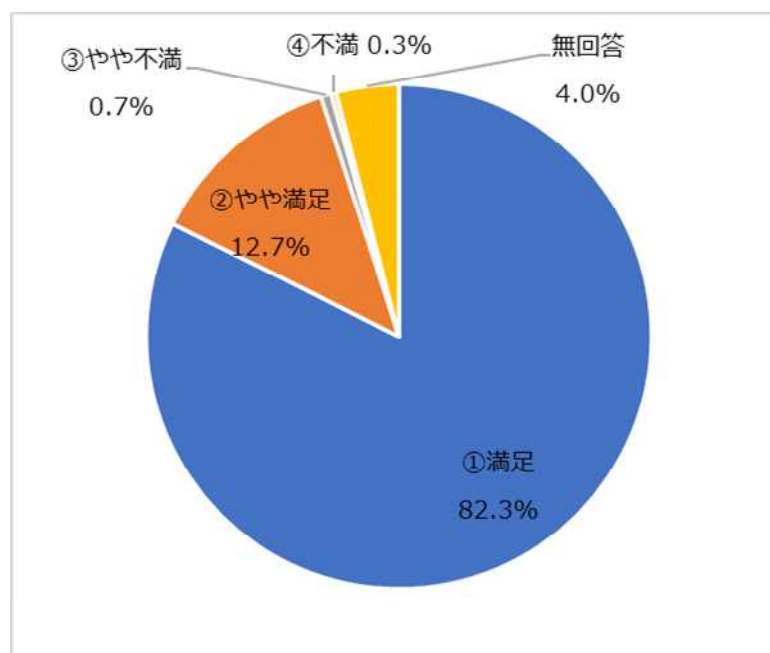
お薬の説明の際に薬剤師から
お名前の確認をされましたか？



患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月11日（月）～ 12月15日（金） 有効回答 300件

質問 5 受付・会計・診療科受付の身だしなみ・
言葉遣い・対応はいかがでしたか？



患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月11日（月）～ 12月15日（金） 有効回答 300件

質問 6 本日の診察のご予約はされていませんか？

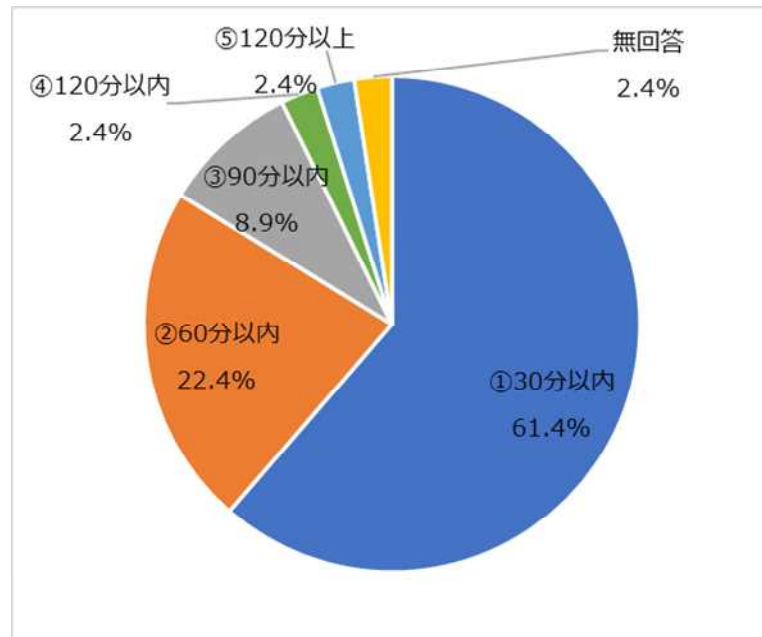


患者満足度調査 調査結果（外来）

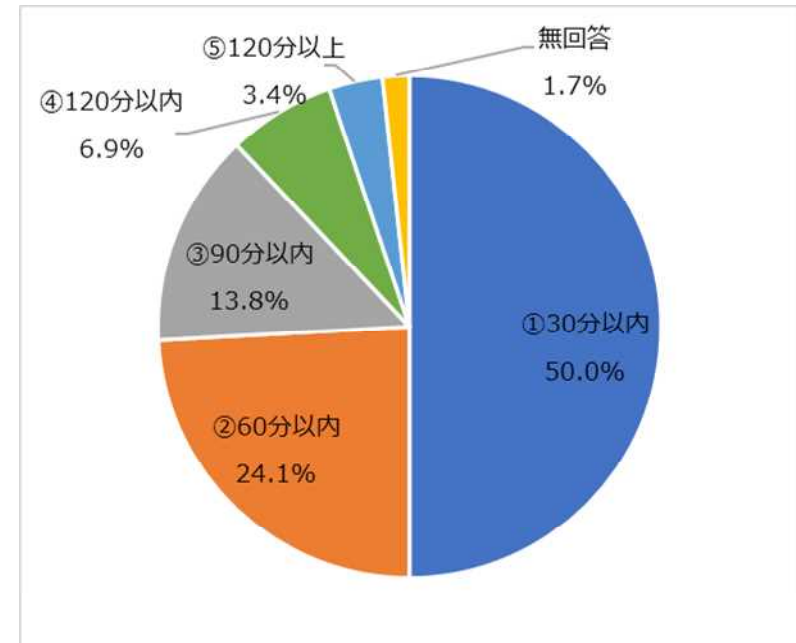
調査日 12月11日（月）～ 12月15日（金） 有効回答 300件

質問 7 受付されてから診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？

予約あり



予約なし

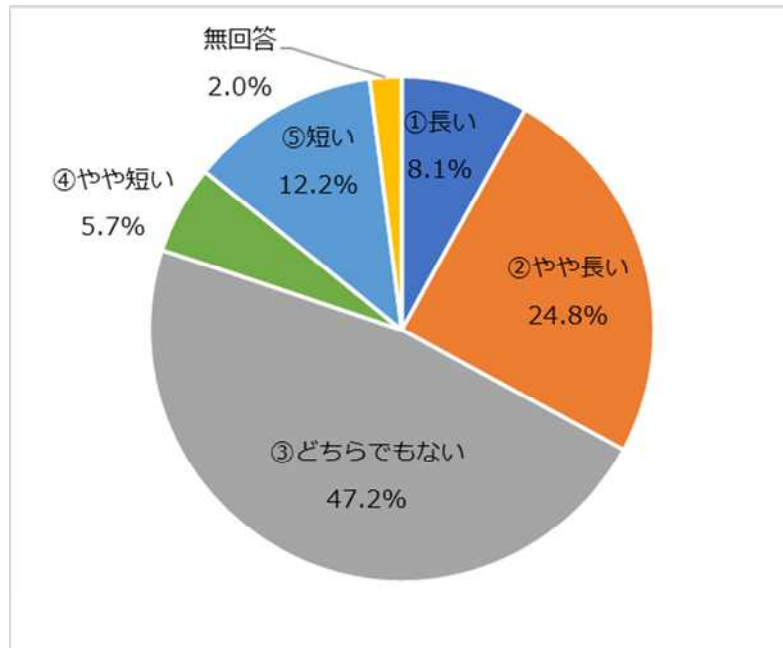


患者満足度調査 調査結果（外来）

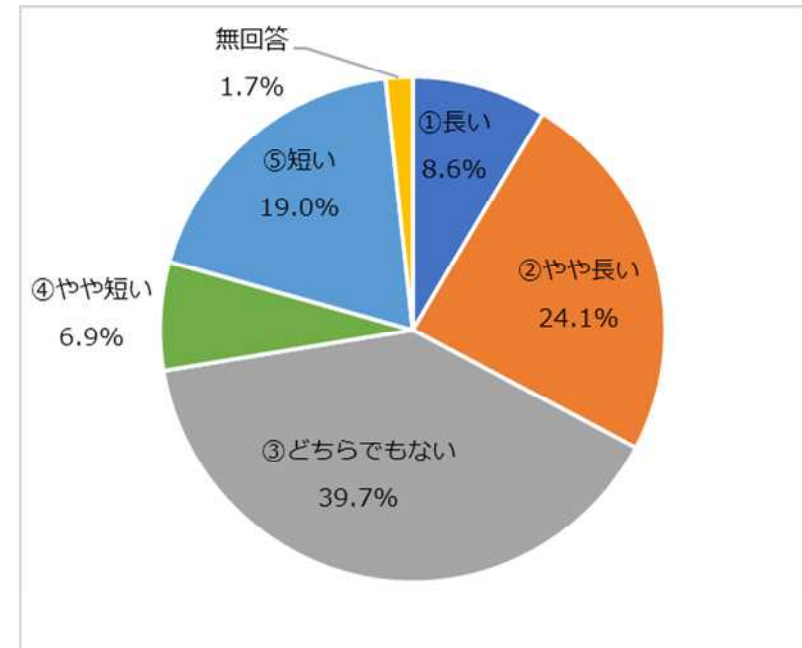
調査日 12月11日（月）～ 12月15日（金） 有効回答 300件

質問 8 診察までの待ち時間についてはいかがでしたか？

予約あり



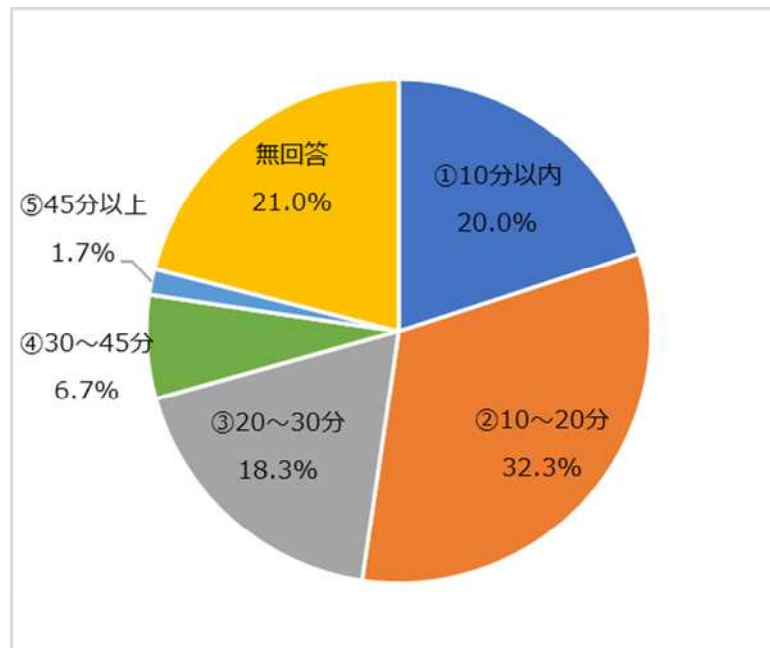
予約なし



患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月11日（月）～ 12月15日（金） 有効回答 300件

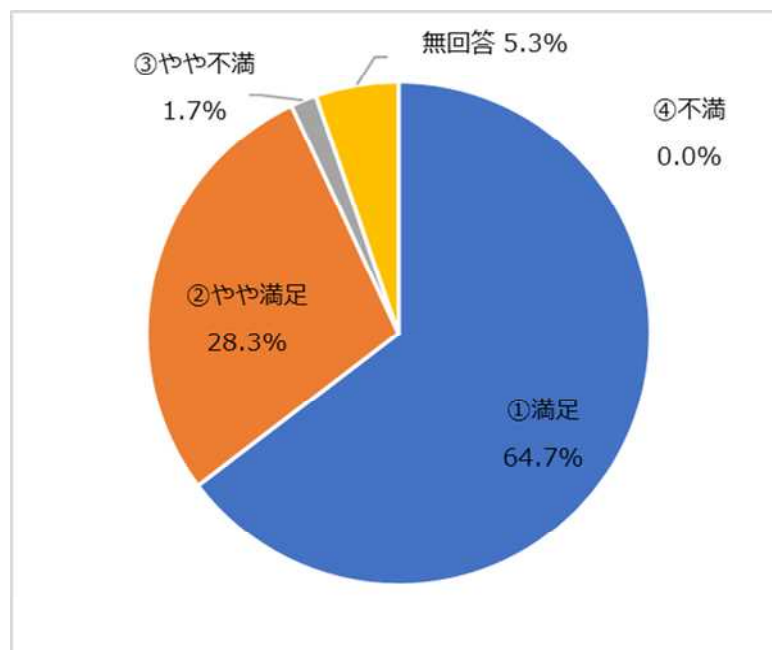
質問 9 診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間についてはいかがでしたか？



患者満足度調査 調査結果（外来）

調査日 12月11日（月）～ 12月15日（金） 有効回答 300件

質問 10 当院を受診して満足されましたか？



患者満足度調査 調査結果（外来）

ご意見・ご要望（コメント欄）

《スタッフについて》

- 整形外科の皆さんがやさしいです。
- 人の多さの割に会計窓口が少ない
- 予約無しでも見てくれ助かりました。受付の方お世話になりありがとうございました。
- 会計の時にもう少し声をあげて欲しい。
- とても優しく対応してもらいよかったです。
- 総合受付で半年位前は、数人待っているのに目を合わせようとせず下を向いて仕事をしている人が数人いたが、ある人がそこにいる事で最近は改善されていると思います。

《待ち時間について》

- 会計での時間が長いのがつらいです。早くしてほしいです（もっと）皆がいてます。なんとか早くなるように考えてほしいです。
- 会計の待ち時間が長い。職員の対応はいいと思います。
- 会計時間の短縮、自動精算機の導入が必要では？会計方法の見直し、機械化すべき
- 会計の待ち時間が長い（例、大学病院のように自動支払機を設置しては）
- リハビリの予約なので待ち時間が短い
- 9:00予約で9:25診察。薬のみなので9:30頃会計へ。Cブロックの受付で待つ時間が長かった。
- 予約しているが待ち時間が長すぎる。結果予約時間よりかなり早く受付しないと予定が狂う。医療センターは待ち時間が短いので参考にしたい。
- 耳鼻科は今日急に診察をしてもらったため待ち時間が長く母にはつらかったと思う。
- 予約なしの時、待ち時間が長い。
- 会計の待ち時間がわかりにくい。聞き間違えていたり、トイレいった間によばれていたりして、60分くらいまったことがある。番号とか、会計できてる人の表示をしてほしい。
- 予約時間どおりに診察されたことは、今までないと思いますが、せめて30分くらいの待ち時間なら、うれしいです。ただ、検査結果待ちでの遅れは仕方ないか、とも思います。
- 採血結果待ち1時間がもう少し短縮されると助かります。
- 待つ時間がつらいです。
- 調剤薬局の待ちが長い。オンラインシステムは、できないか？

患者満足度調査 調査結果（外来）

ご意見・ご要望（コメント欄）

《その他》

- 県東部の病院。ありがたい。
- 聴力が弱くて目がたよりです。名前を呼ばれるのが毎回苦労しています。診察の方はとてもよいですが、会計の場所が苦痛です。数字等でなんとかありませんか。
- オンライン予約ができれば便利だと思う。
- 受付番号で順番を呼ぶので、名前は呼ばなくても良いと思う。診察室に入って対面で名前を確認すれば良いのではないのでしょうか。
- 時により愛想の悪い人がいる（NSで）
- 会計が混雑していると、ベビーカーを押しての移動がスペース的にしにくい時があります（空いている時は大丈夫ですが…）
- とにかく見ていただき安心します。
- 先生がよく変わる。
- いつも親切です。
- 会計後、名前を呼ばれますが、できれば受付番号の方が良いな、とは思っています。
- 医大のような支払い機があれば…。もう少し会計が早くなれば良いな。
- 会計呼び出しで自分の名前がよく聞こえない。
- いつもありがとうございます。
- 予約外で診療できた事にありがたいと思っています。
- 会計時に名前で呼ばずに、受付番号で呼んでほしい。

患者満足度調査 調査結果（外来）

評価分析（調査結果より）

- ・医師・看護師の対応については、回答された方で医師は98.3%、看護師は95.0%の患者さんが満足・やや満足という評価の結果でした。
- ・薬剤師の対応については無回答45.0%で、回答された方では99.4%の患者さんが満足・やや満足という高評価の結果でした。
- ・受付・会計・診療科受付の対応については無回答が4.0%で、回答された方では99.0%の患者さんに満足・やや満足の評価をいただきました。

- ・受付から診察時間までの時間については、令和4年度の30分以内は54.9%という結果でしたが、令和5年度は59.3%となっていました。
- ・「予約あり」の患者さんは令和2年度は80.7%、令和3年度は85.2%、令和4年度は81.5%、今回の令和5年度は82.0%となっていました。
- ・「予約あり」の待ち時間は120分以内及び120分以上が4.8%に対して、「予約なし」では10.3%と予約のない場合の待ち時間は長くなっています。
- ・診察・検査などを終えてから会計までの待ち時間については、10分以内が20.0%（無回答21.0%）、45分以上が1.7%でした。
令和3年度の待ち時間10分以内が27.4%、45分以上が1.9%でした。令和4年度の待ち時間10分以内が16.6%、45分以上が1.3%でした。
今後も会計での待ち時間の目標を15分以内とし、待ち時間の短縮に努めてまいります。

《全体の傾向として》

- ・総合的な評価として、回答された方では、令和5年度は98.2%の患者さんが満足・やや満足という結果でした。
令和2年度では97.5%、令和3年度は98.6%、令和4年度は94.2%という結果でした。

患者満足度調査 結果 (入院)

患者満足度調査 調査結果（入院）

～ 調査概要 ～

調査目的 : 入院された患者さんに医師、看護師、薬剤師、放射線技師、リハビリスタッフ、医事スタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応に対する意識調査及び入院施設の環境調査を行い、患者サービスの向上や入院環境の改善を目的といたします。
また職員による名前確認の有無についての調査も併せて行いました。

調査期間 : 令和5年12月11日 (月) ～ 令和5年12月22日 (金)

調査件数 :	1・2病棟	0件
	3病棟	43件
	4病棟	10件
	5病棟	36件
	6病棟	11件
	合計	100件

調査対象 : 上記調査機関に退院された患者さんへの調査をいたしました。

調査方法 : 退院患者さんにアンケートの協力依頼を行い、ご協力いただける方にご記入いただき回収をいたしました。

患者満足度調査 調査結果（入院）

調査内容

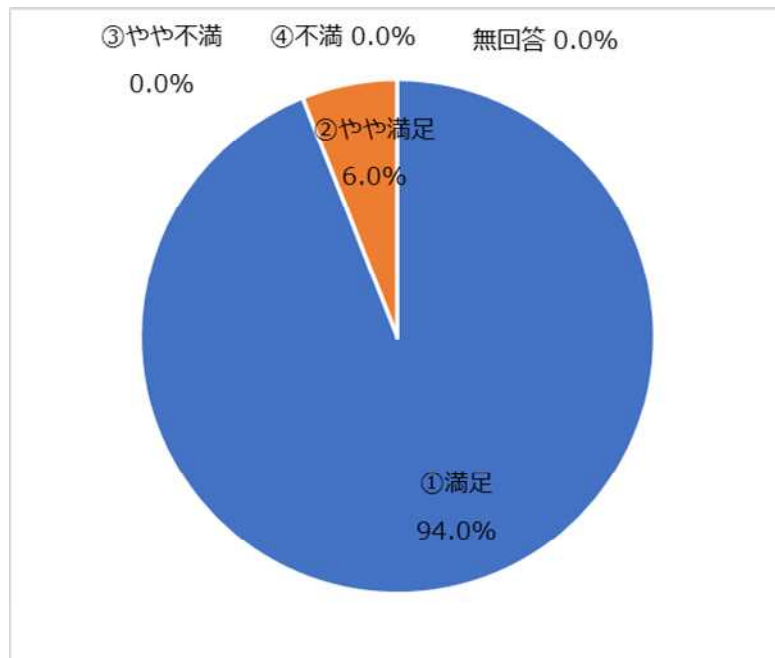
質問1	医師の説明や言葉遣い、対応はいかがでしたか？
1-2	診察の際に医師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問2	看護師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
2-2	点滴や処置などを行う際に看護師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問3	薬剤師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
3-2	お薬の説明を受ける際に薬剤師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問4	放射線技師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
4-2	レントゲン撮影の際に放射線技師から「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問5	リハビリスタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
5-2	リハビリを受ける際にリハビリスタッフから「お名前を教えてください」と言われましたか？
質問6	医療相談員の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
質問7	相談を受けての満足度はいかがでしたか？
質問8	1F医事スタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？
質問9	食事の献立や味付はいかがでしたか？
質問10	当院に入院されて満足されましたか？
質問11	その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月11日（月）～ 12月22日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

質問 1 医師の説明や言葉遣い、
対応はいかがでしたか？



診察の際に医師から
お名前の確認をされましたか？



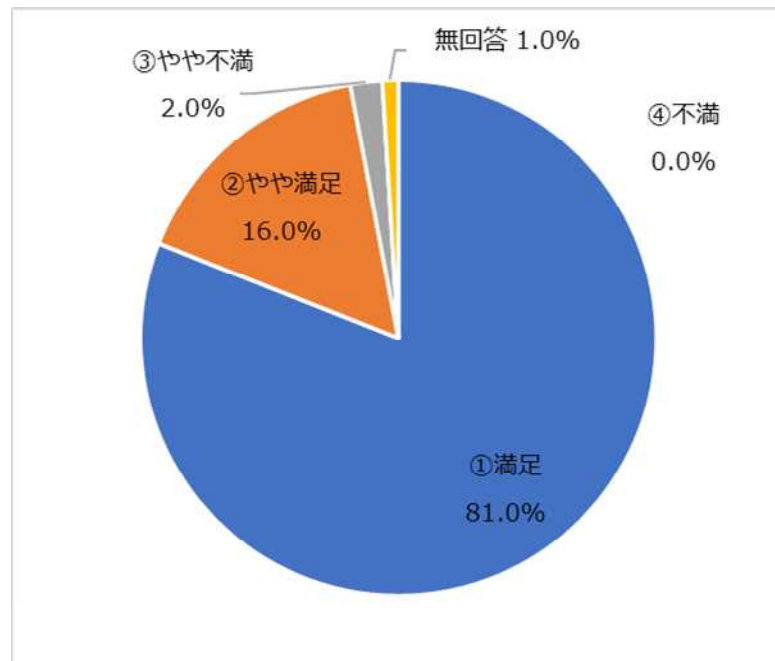
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月11日（月）～ 12月22日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

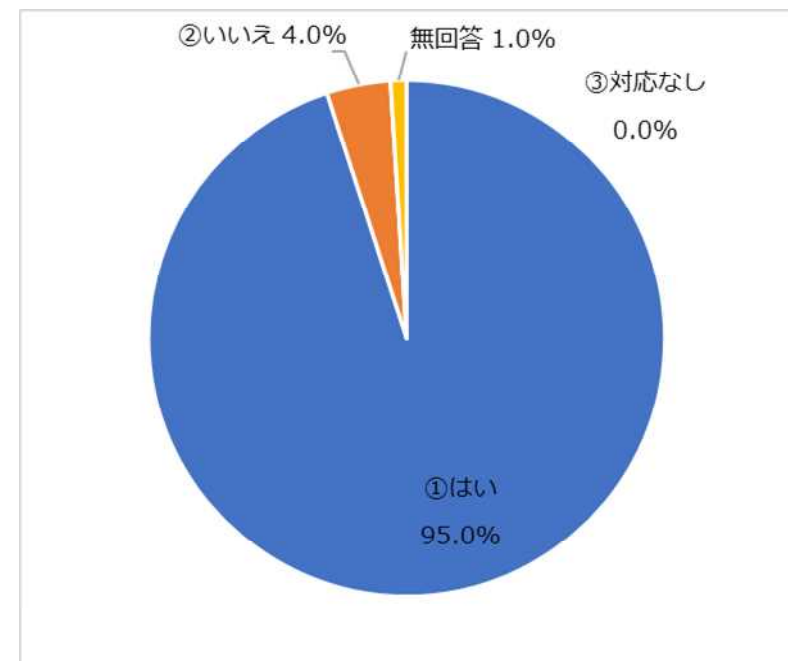
質問 2 看護師の身だしなみ・

言葉遣い・対応はいかがでしたか？



点滴や処置などを行う際に看護師から

「お名前を教えてください」と言われましたか？



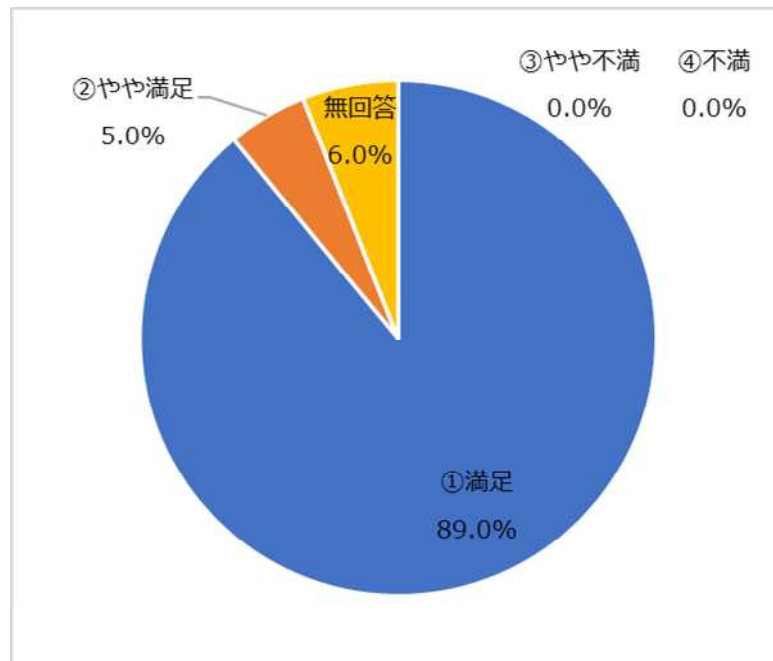
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月11日（月）～ 12月22日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

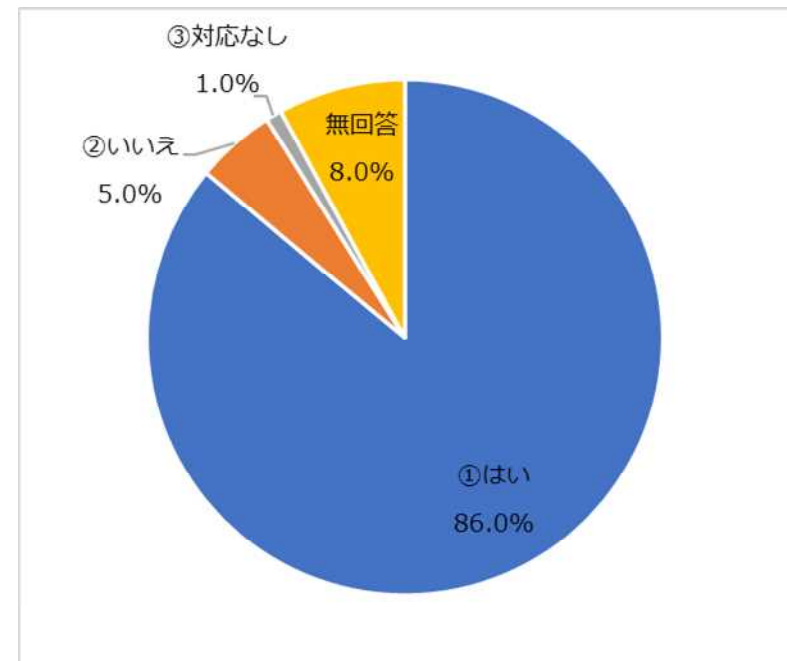
質問 3 薬剤師の身だしなみ・

言葉遣い・対応はいかがでしたか？



お薬の説明の際に薬剤師から

お名前の確認をされましたか？



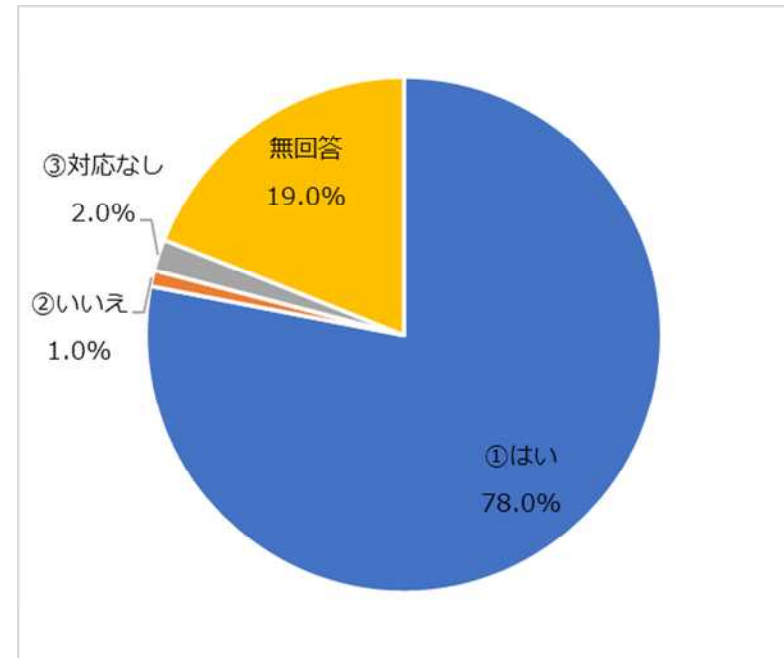
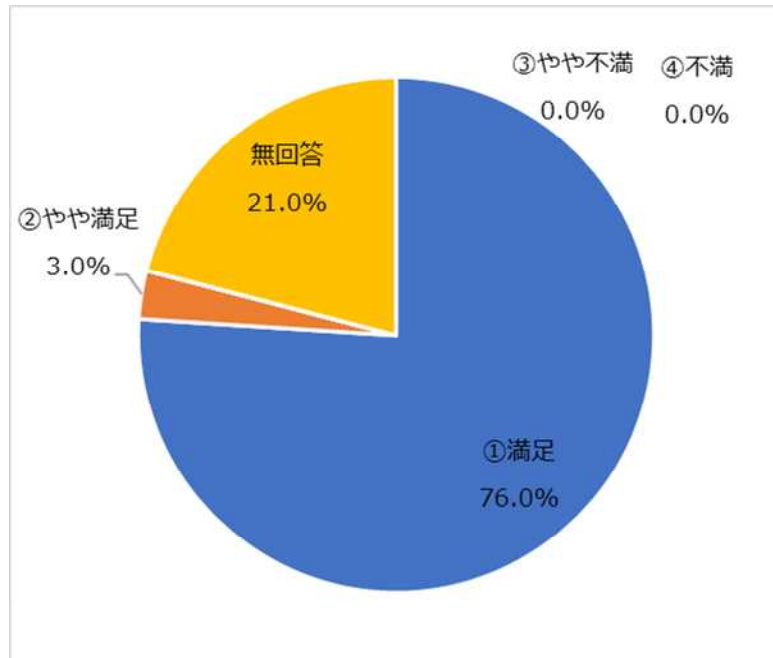
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月11日（月）～ 12月22日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

質問 4 放射線技師の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？

レントゲン撮影の際に放射線技師からお名前の確認をされましたか？



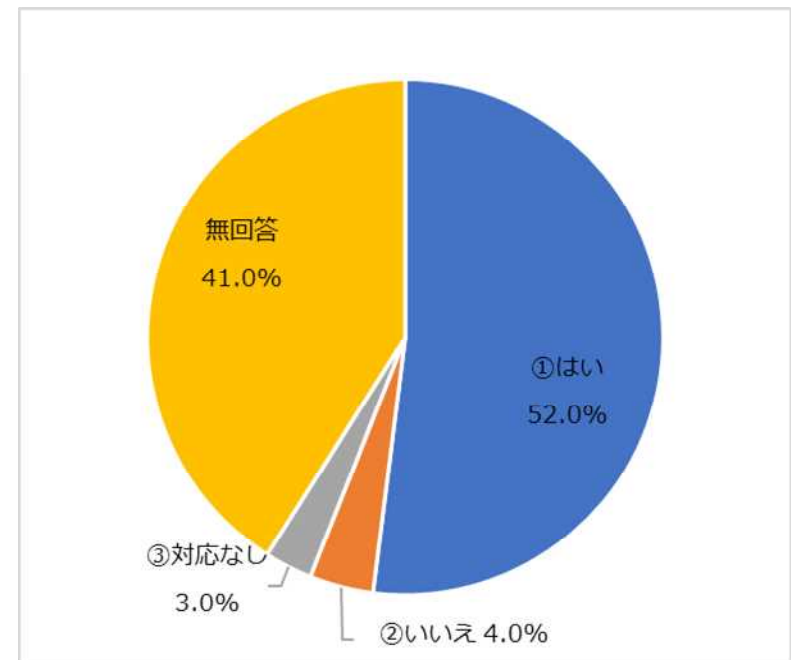
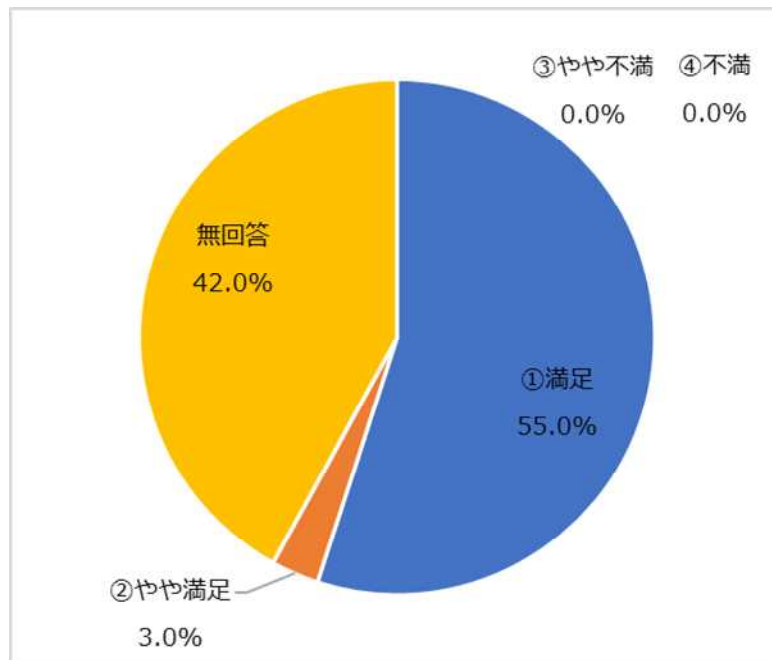
患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月11日（月）～ 12月22日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

質問 5 リハビリスタッフの身だしなみ・
言葉遣い・対応はいかがでしたか？

リハビリを受ける際にリハビリスタッフから
お名前の確認をされましたか？

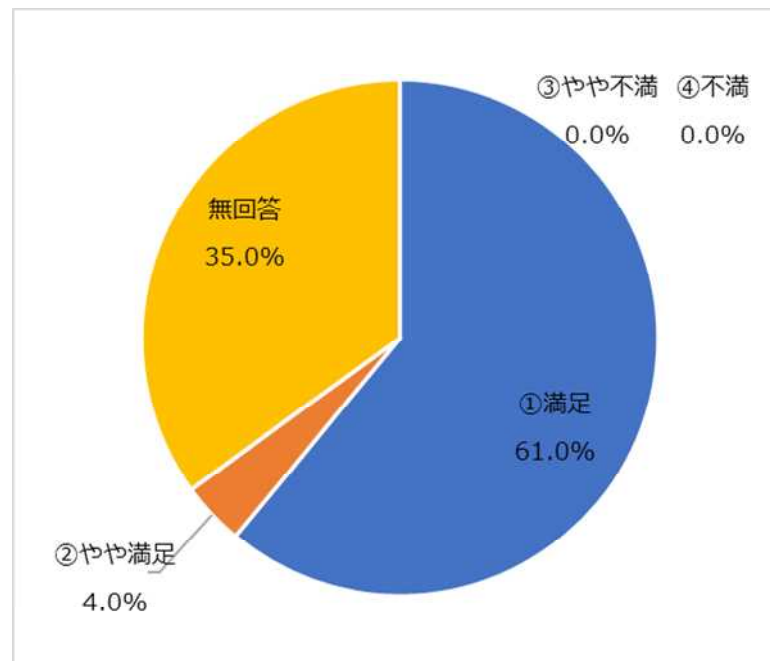


患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月11日（月）～ 12月22日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

質問 6 医療相談員の身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？



患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月11日（月）～ 12月22日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

質問 7 相談を受けての満足度はいかがでしたか？



患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月11日（月）～ 12月22日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

質問 8 1F 医事スタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応はいかがでしたか？

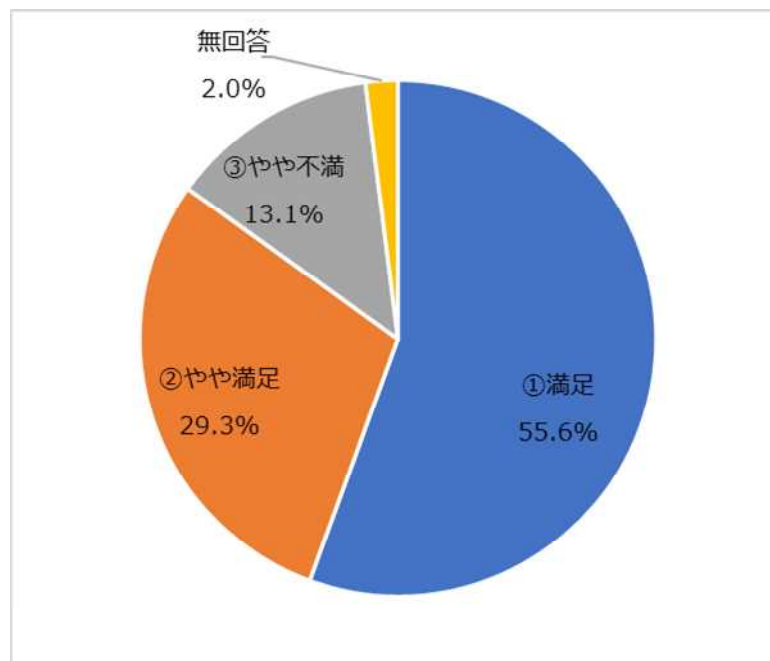


患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月11日（月）～ 12月22日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

質問 9 食事の献立や味付けはいかがでしたか？

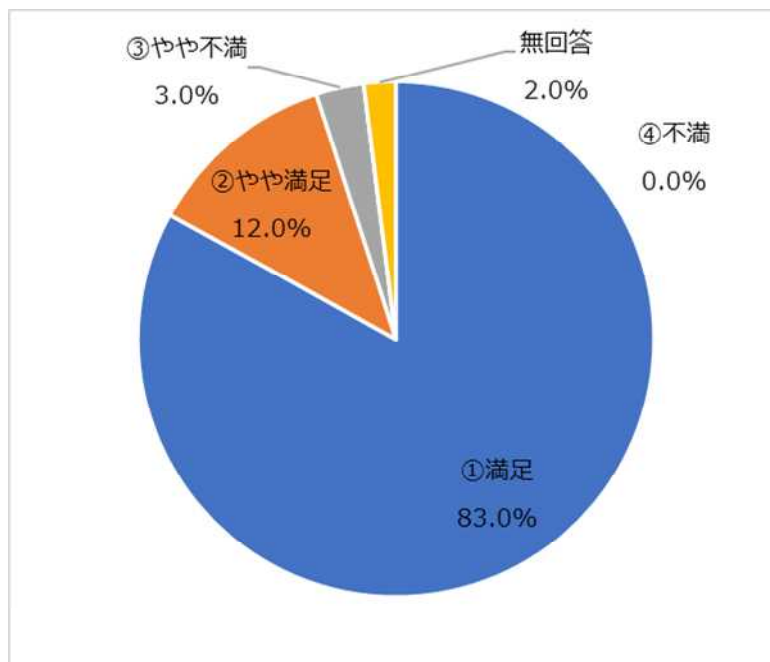


患者満足度調査 調査結果（入院）

調査日 12月11日（月）～ 12月22日（金）（土・日曜日除く）

有効回答 100件

質問 10 当院に入院されて満足されましたか？



患者満足度調査 調査結果（入院）

ご意見・ご要望（コメント欄）

《病室・入院生活について》

- おいしいものがない。病人やきしかたない。
- 大部屋の場合、テレビのイヤホン使用を院側から気づかいをしてもらいたい。イヤホン不使用者がけっこういました。
- 長い間の入院生活、自分なりに充実した毎日だったと思います。初めての経験でしたので、先生スタッフ他皆様に気軽に声をかけていただきありがとうございました。
- 毎食おいしかった。先生はじめ全員の方が本当に良かったと思います。
- 食事はえい時もあるがご飯の量はよいがねばっこかった。これからもお世話になるので充実して行って欲しい。

《スタッフについて》

- 前、入院した時より、ずいぶんスタッフの方良くしてくれてよかったです。
- 対応してもらおう事柄にどのスタッフか良くわからなかった。
- 7年前に足の手術で入院をしましたが、その時からずい分と変わり、看護師さんもユニフォームで業務分担をされて…良いと思いました。

《その他》

- 動揺してた気持ちがやわらぎました。
- 大変お世話になりました。ありがとうございます。
- お世話になりました。ありがとうございました。
- 行きとどいた気づかいに、大変満足しました。お世話になりました。
- 大変お世話になりました。おかげで元気になりました。ありがとうございました。
- ありがとうございます。感謝です。
- 大満足。
- お世話になり、ありがとうございました。これからもつづきお世話になります。
- こんな状態（ねたきり）なので、何もいいようがない。（代筆）
- お世話になりました。何度も入院してますが、いつも親切にして下さってありがとうございます。
- 度々お世話になっております。手術、入院で心細くても、先生方をはじめ、職員の皆様の温かい言葉かけ、お心づかいに安心できました。またお世話になります…とは言うてはいけませんが、何かあった際はお願いします。
- 入院期間を患者の希望を反映してほしい。「名前を教えてください」は、必要ないと思います。患者の質問には本人は解らなくても素早く回答する。
- あまりおぼえていない。あいまいなところで評価するのは失礼。

患者満足度調査 調査結果（入院）

評価分析（調査結果より）

- ・医師の対応については無回答を除けば100%、看護師の対応については無回答を除けば98%の患者さんが満足・やや満足という高評価の結果でした。
- ・薬剤師の対応については無回答を除けば100%の患者さんが満足・やや満足の高評価の結果でした。
- ・放射線技師の対応については無回答を除けば100%の患者さんが満足・やや満足の高評価の結果でした。
- ・リハビリスタッフの対応については無回答を除けば100%の患者さんが満足・やや満足の高評価の結果でした。
- ・医療相談員の対応については、無回答を除けば100%の患者さんが満足・やや満足の高評価の結果でした。
- ・1F医事スタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応については、無回答を除けば98.8%の患者さんが満足・やや満足の高評価の結果でした。

- ・食事面については、84.0%の患者さんが満足・やや満足、14.0%の患者さんがやや不満・不満となっています。

《全体の傾向として》

- ・全体的に高評価であり、「感謝しています」「満足しています」などのご意見をいただきました。
- ・総合的な評価として、満足・やや満足が83.0%（無回答を除けば96.9%）という結果となっています。満足度は高いと考えます。



高知支店

〒780-0870
高知県高知市本町2-2-34
明治安田生命高知ビル5F・6F
TEL 088-873-9681