

平成29年度満足度調査(外来部門)結果

【調査期間】

平成29年12月12日(火)～14日(木)

【調査方法】

外来受診のため来院した患者・ご家族に調査票を配布し、診療終了後に回収

【調査票回収状況】

配布数 1,060枚 回収数 437枚 回収率 41.2%

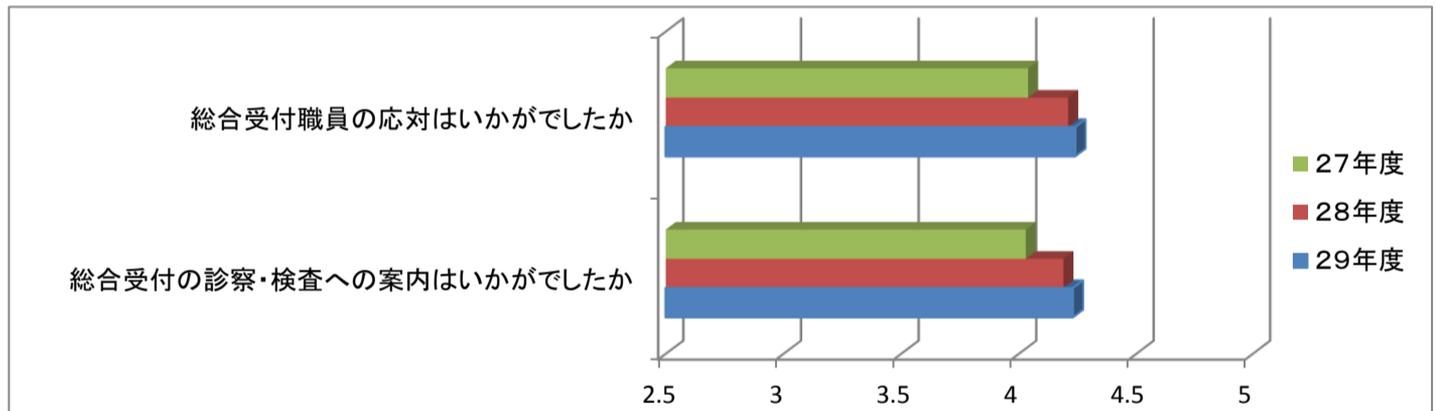
A. 本日の受診について

| 何回目の受診ですか | 初めて | 2回目 | 3回目以上 | 無回答 |
|-----------|-----|-----|-------|-----|
| (回収数) 437 | 8 | 24 | 401 | 4 |

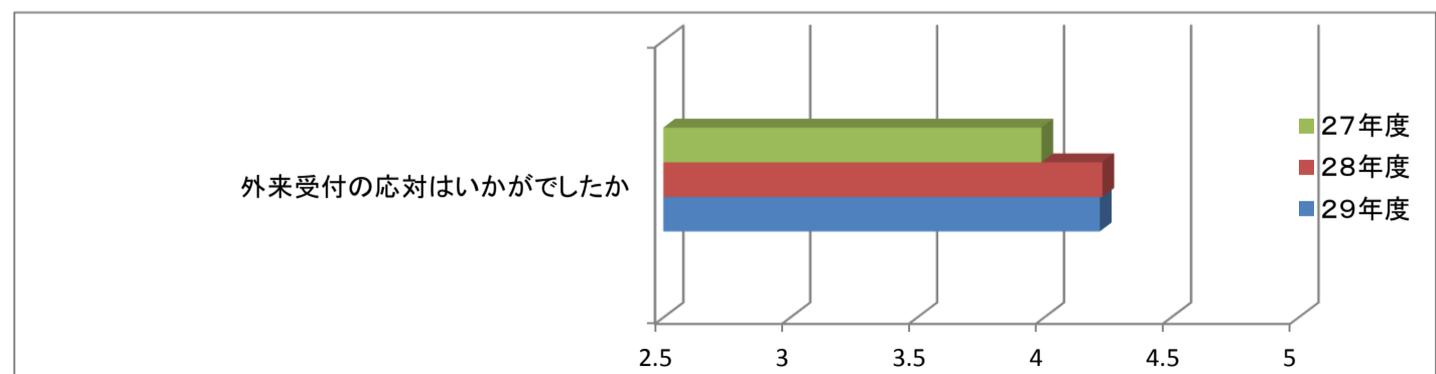
| どなたが記入しましたか | 母 | 父 | 本人 | その他 |
|-------------|-----|----|----|-----|
| (回収数) 437 | 376 | 35 | 15 | 11 |

| 記入した方の年齢 | 10歳代 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 無回答 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|-----|
| (回収数) 437 | 12 | 26 | 196 | 167 | 27 | 3 | 6 |

B. 総合受付に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



C. 外来受付に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

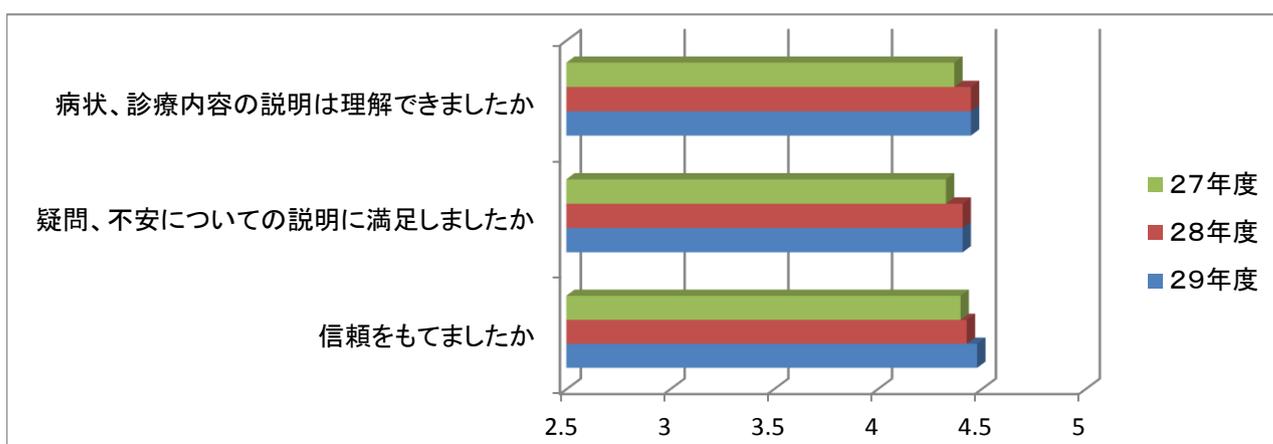


D. 本日受診した診療科について（複数回答有）

（人数）

| | | | | | | | | | | |
|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|------------|
| 総合診療科 | 新生児科 | 代謝内・分泌科 | 消化器・肝臓科 | 腎臓科 | 感染免疫科 | 血液・腫瘍科 | 遺伝科 | 循環器科 | 神経科 | 小児外科 |
| 26 | 10 | 51 | 8 | 24 | 7 | 13 | 12 | 28 | 27 | 31 |
| 心臓血管外科 | 脳神経外科 | 整形外科 | 形成外科 | 泌尿器科 | 耳鼻咽喉科 | 眼科 | 皮膚科 | 小児歯科 | 麻酔科 | リハビリテーション科 |
| 1 | 7 | 36 | 20 | 22 | 30 | 17 | 8 | 8 | 7 | 10 |
| 精神保健外来 | 予防接種外来 | 夜尿・遺尿外来 | 遺伝相談外来 | 国際保健外来 | 心臓検診外来 | 発達外来 | 装具診外来 | ことコミ外来 | 在宅支援相談 | |
| 22 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 24 | 5 | 2 | 2 | |

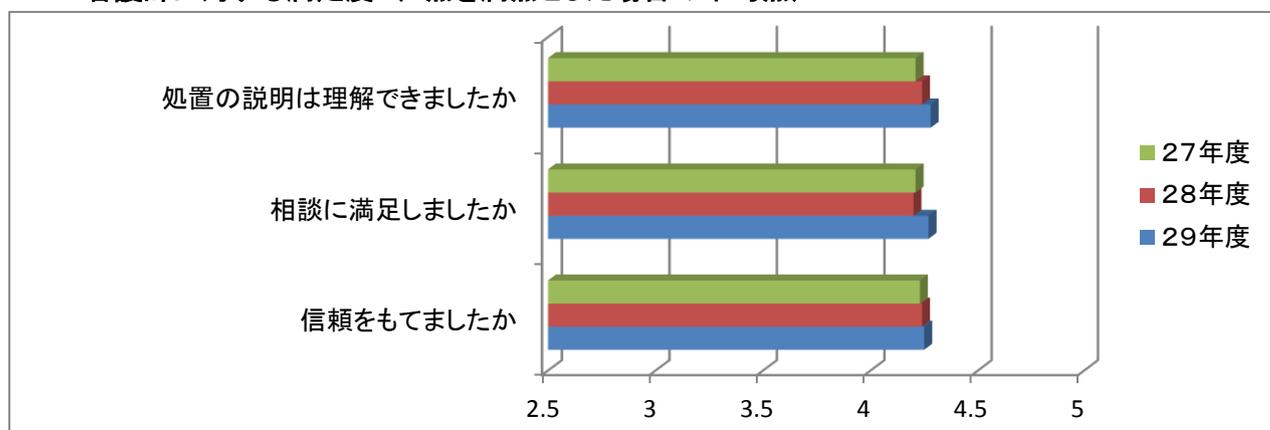
E-1. 医師に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



（人数）

| 担当の医師名を知っているか | 知っている | 知らない | 無回答 |
|---------------|-------|------|-----|
| （回収数） 437 | 327 | 20 | 90 |

E-2. 看護師に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）

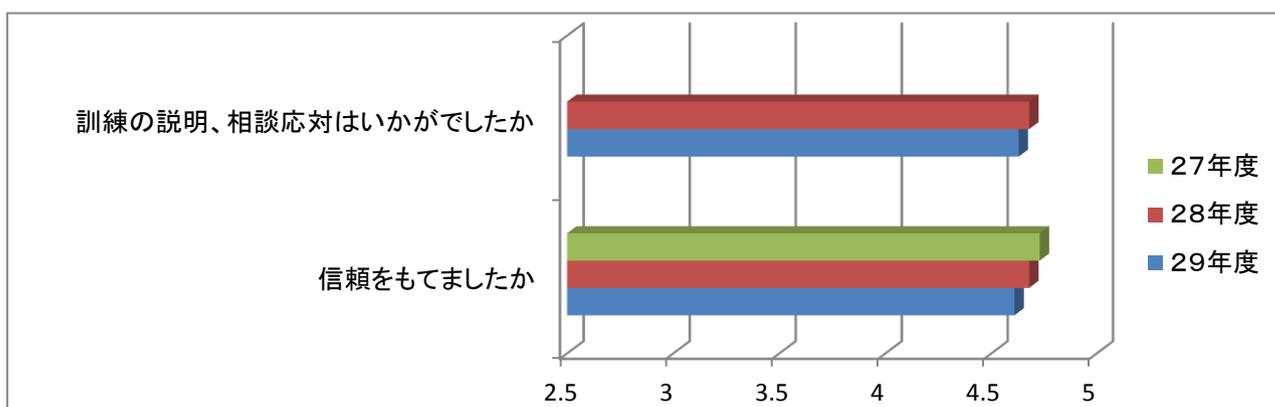


F. 本日受けた訓練・相談について(複数回答有)

(人数)

| | | | | |
|------|------|----|------|------|
| 理学療法 | 作業療法 | 心理 | 言語療法 | 視能訓練 |
| 18 | 21 | 7 | 6 | 3 |
| 栄養相談 | | | | |
| 1 | | | | |

G. 訓練・相談に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

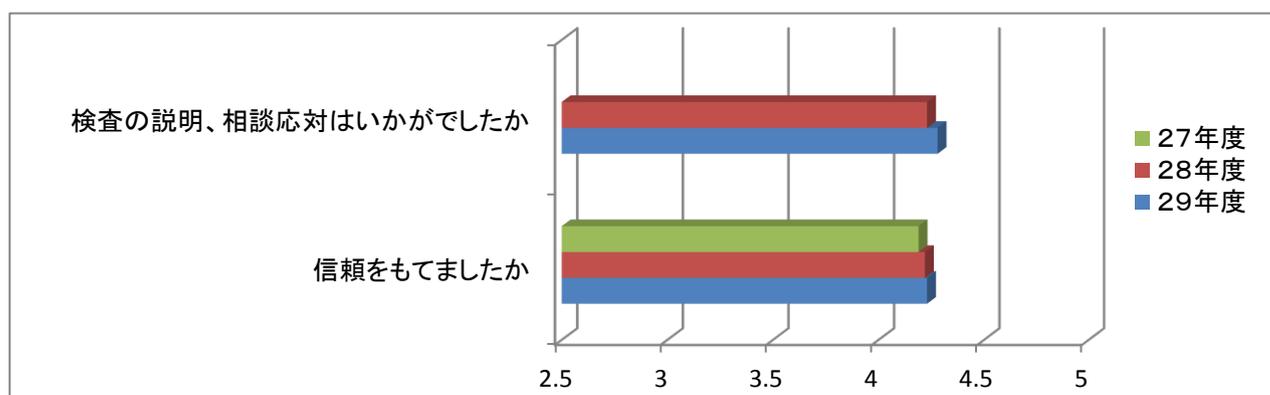


H. 本日受けた検査について(複数回答有)

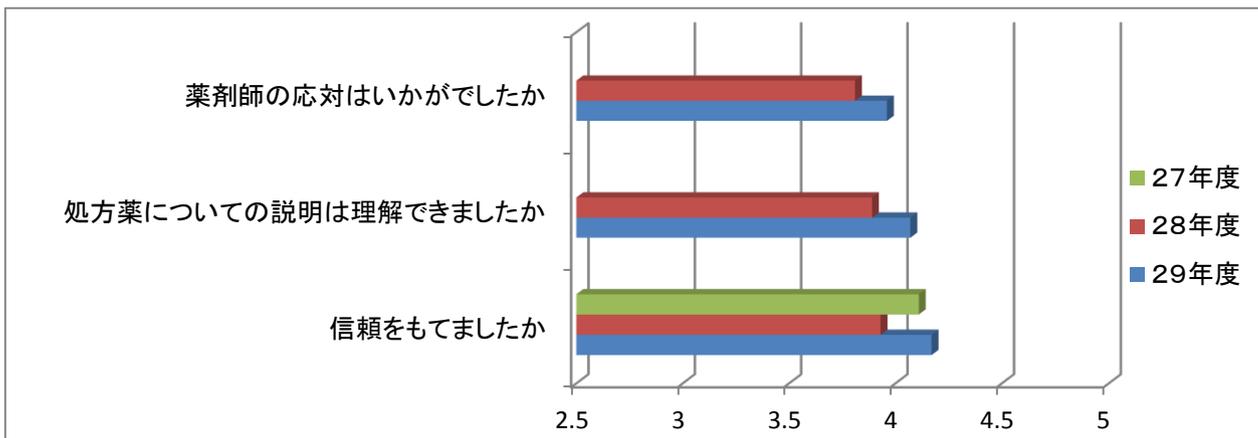
(人数)

| | | | | |
|-------|---------|-------------|------------|---------|
| 脳波検査 | 心臓超音波検査 | 超音波検査(心臓以外) | 心電図検査 | レントゲン検査 |
| 4 | 7 | 11 | 19 | 38 |
| MRI検査 | CT検査 | 聴力検査(ABR) | 聴力検査(ASSR) | 視力検査 |
| 9 | 1 | 7 | 1 | 14 |

I. 検査に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

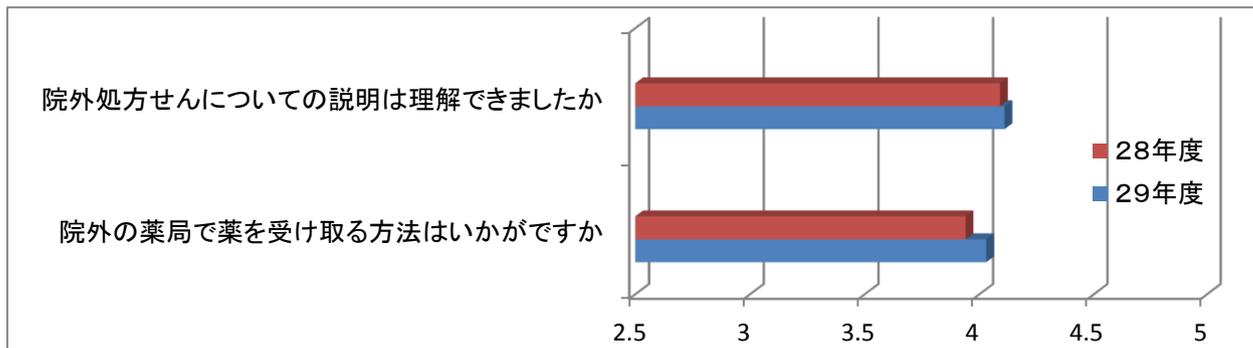


J-1. 院内処方に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）

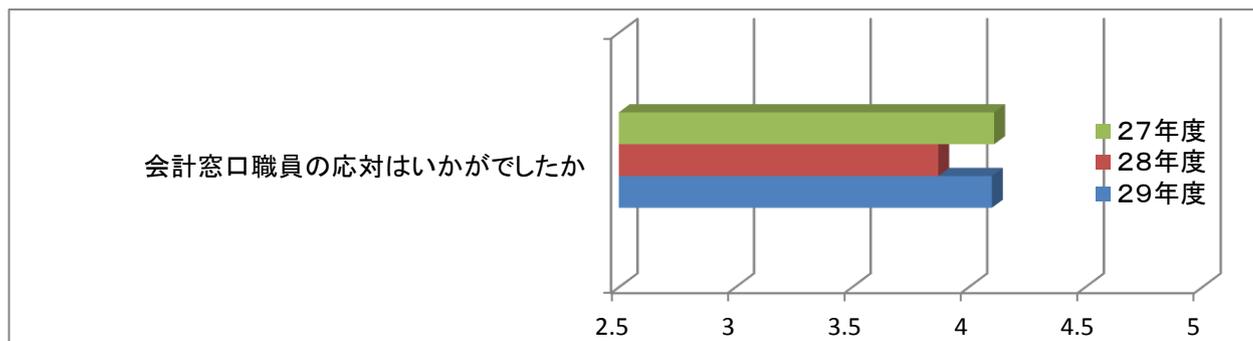


| 院内処方の理由は | (人数) | | | |
|----------|-------------|--------------|-------------------------|-----|
| | 院内にしかない薬だから | 院外処方を希望しないから | 院外処方にしたいが 適当な薬局がないから | 無回答 |
| (回収数) 29 | 22 | 1 | 2 | 4 |

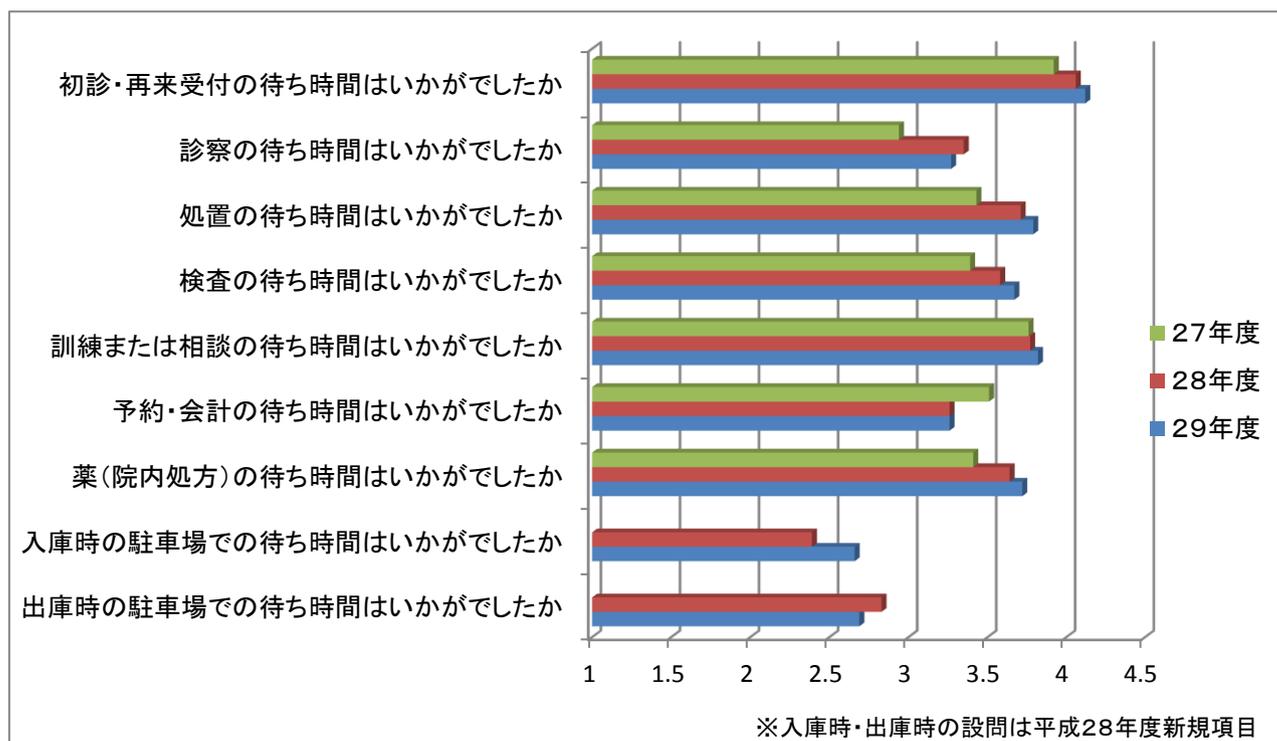
J-2. 院外処方せん交付に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



K. 会計に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



L. 外来での待ち時間に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



M. 「診療状況表示モニター」に対する満足度

| (人数) | | | | |
|--------------|--------|-----------|----------|-----|
| モニターはよく見るか | よく見る | あまり見ない | 見方が分からない | 無回答 |
| (回収数) 437 | 181 | 142 | 13 | 101 |
| 表示内容は分かりやすいか | 参考になった | 参考にならなかった | どちらでもない | 無回答 |
| (回収数) 437 | 161 | 39 | 113 | 124 |

N. 「呼び出し端末機」に対する満足度

| (人数) | | | | |
|-----------|-----|----|---------|-----|
| 使いやすさは | 便利 | 不便 | どちらでもない | 無回答 |
| (回収数) 437 | 280 | 8 | 67 | 82 |

O. 「地域連携・相談支援センター窓口」に対する満足度

(人数)

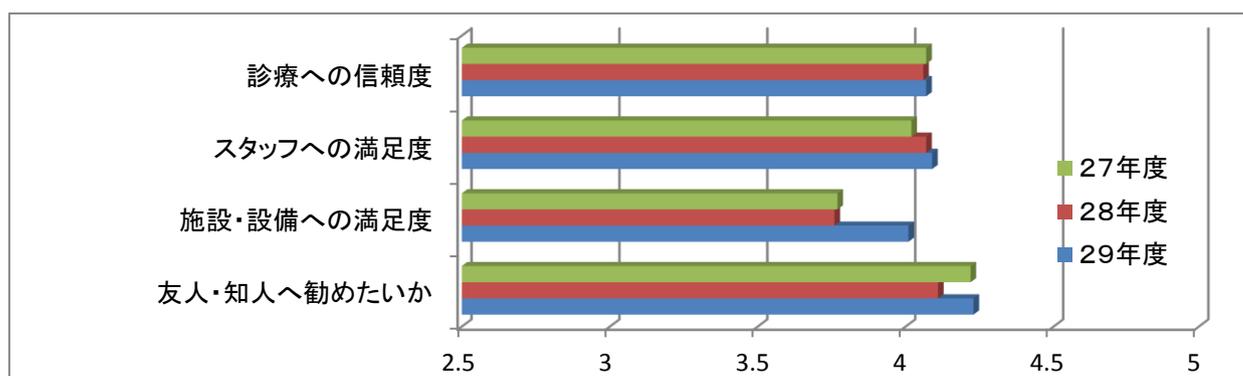
| 相談窓口があることを知っているか | 利用したことがある | 知っているが利用したことはない | 知らない | 無回答 |
|------------------|-----------|-----------------|------|-----|
| (回収数) 437 | 35 | 177 | 123 | 102 |

P. 「ボランティア」に対する満足度

(人数)

| 院内の活動を知っているか | 知っている | 知らない | 無回答 |
|--------------|-------|------|-----|
| (回収数) 437 | 189 | 160 | 88 |

Q. 総合的な評価【県立4病院共通】 ※平成27年度新規項目



外来待ち時間の状況

公共交通機関利用者（回収数229）

| 待ち時間の種類 | 平均待ち時間:分 | | | | 増減 B-A | 待ち時間の解説 |
|---------|----------|------|---------|---------|-----------|--------------------|
| | 26年度 | 27年度 | 28年度(A) | 29年度(B) | | |
| 受付待ち時間 | 4 | 4 | - | 3 | | 来院から受付完了までの時間 |
| 予約待ち時間 | 25 | 25 | - | 27 | | 来院してから予約時間までの時間 |
| 診察待ち時間 | 36 | 24 | 22 | 31 | 9 | 予約時間から最初の診察までの時間 |
| 診察時間 | 44 | 44 | - | 53 | | 診察等に要した時間 |
| 会計待ち時間 | 13 | 15 | 22 | 21 | ▲1 | 診察終了から会計開始までの時間 |
| 薬待ち時間 | 9 | 8 | 10 | 15 | 5 | 会計終了から薬を受け取るまでの時間 |
| 物品待ち時間 | - | - | - | 7 | | 会計終了から物品を受け取るまでの時間 |

車利用者（回収数208）

| 待ち時間の種類 | 平均待ち時間:分 | | | | 増減 B-A | 待ち時間の解説 |
|-------------|----------|------|---------|---------|-----------|----------------------------|
| | 26年度 | 27年度 | 28年度(A) | 29年度(B) | | |
| 受付待ち時間 | 4 | 4 | | 4 | | 来院から受付完了までの時間 |
| 予約待ち時間 | 25 | 25 | | 32 | | 来院してから予約時間までの時間 |
| 診察待ち時間 | 36 | 24 | 22 | 32 | 10 | 予約時間から最初の診察までの時間 |
| 診察時間 | 44 | 44 | | 61 | | 診察等に要した時間 |
| 会計待ち時間 | 13 | 15 | 22 | 21 | ▲1 | 診察終了から会計開始までの時間 |
| 薬待ち時間 | 9 | 8 | 10 | 7 | ▲3 | 会計終了から薬を受け取るまでの時間 |
| 物品待ち時間 | - | - | - | 14 | | 会計終了から物品を受け取るまでの時間 |
| 病院到着～入庫ゲート | - | - | 22 | 16 | ▲6 | 病院に到着してから入庫ゲートに入るまでの時間 |
| 入庫ゲート～2階フロア | - | - | 6 | 5 | ▲1 | 入庫ゲートに入ってから2階フロアに到着するまでの時間 |
| 待合室～出庫 | - | - | 8 | 9 | 1 | 駐車場待合室に到着してから出庫の呼び出しまでの時間 |

*「診察待ち時間」 予約時間より早く開始された場合は除外している

*「会計待ち時間」 大幅に時間の差がある場合は除外している

病院到着～入庫ゲート内訳 (人数)

| | |
|-------------|-----|
| 30分未満 | 155 |
| 30分以上～60分未満 | 25 |
| 60分以上 | 5 |
| 無回答 | 23 |

※ 最長待ち時間は1時間30分

駐車場料金・病院以外の駐車場所について (人数)

| | | | | |
|---------------------|----|-----|----|-----|
| 料金は高いですか | 高い | ふつう | 安い | 無回答 |
| (回収数) 208 | 19 | 102 | 58 | 29 |
| 病院以外の駐車場を利用したことはあるか | 有 | 無 | | 無回答 |
| (回収数) 208 | 27 | 157 | | 24 |

病院以外の駐車場で過去に何回・どこの駐車場を利用したか

| | | | | |
|---------------|---------------|----------|---------|-------------|
| 5回 プリランテ地下 | 1回 けやき | 1回 日赤 | 5回 アリーナ | 3回 けやきひろば |
| 1回 臨駐 | 1回 三井パーク | 2回 アリーナ | 1回 日赤 | 3回 日赤 |
| 1回 となりの病院 | 1回 日赤 | 1回 日赤 | 2回 コクーン | 1回 日赤 |
| 2回 アリーナ横有料駐車場 | 3回 コクーン、ピハモール | 1回 日赤 | 3回 日赤 | 2回 コクーン他 |
| 3回 コインパーキング | 1回 けやきひろば | 1回 指定駐車場 | 1回 日赤 | 1回 コインパーキング |
| 1回 ピハモールのタイムズ | 3回 けやきひろば | | | |