

平成30年度満足度調査(外来部門)結果

【調査期間】

平成31年3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 1,089枚 回収数 528枚 回収率 48.4%

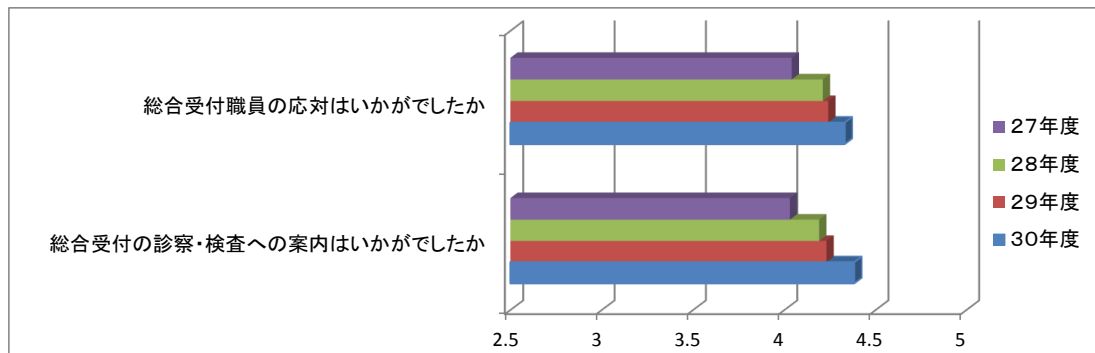
A. 本日の受診について

何回目の受診ですか	(人数)			
	初めて	2回目	3回目以上	無回答
(回収数) 528	11	27	480	10

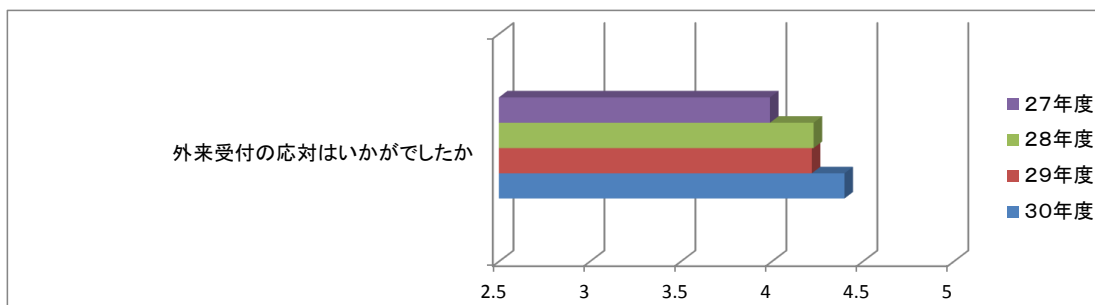
どなたが記入しましたか	(人数)				
	母	父	本人	その他	無回答
(回収数) 528	428	55	17	18	10

記入した方の年齢	(人数)						
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	無回答
(回収数) 528	14	46	209	207	26	15	11

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)



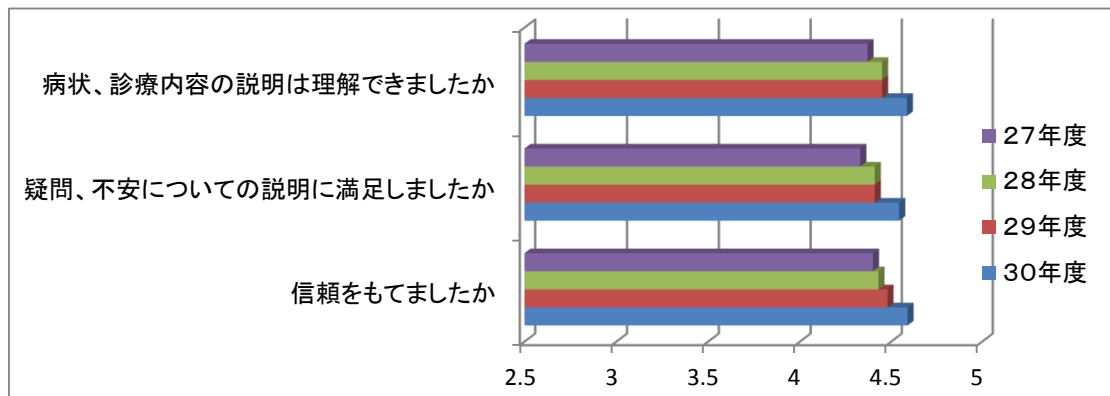
C. 外来受付に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



D. 本日受診した診療科について（複数回答有）

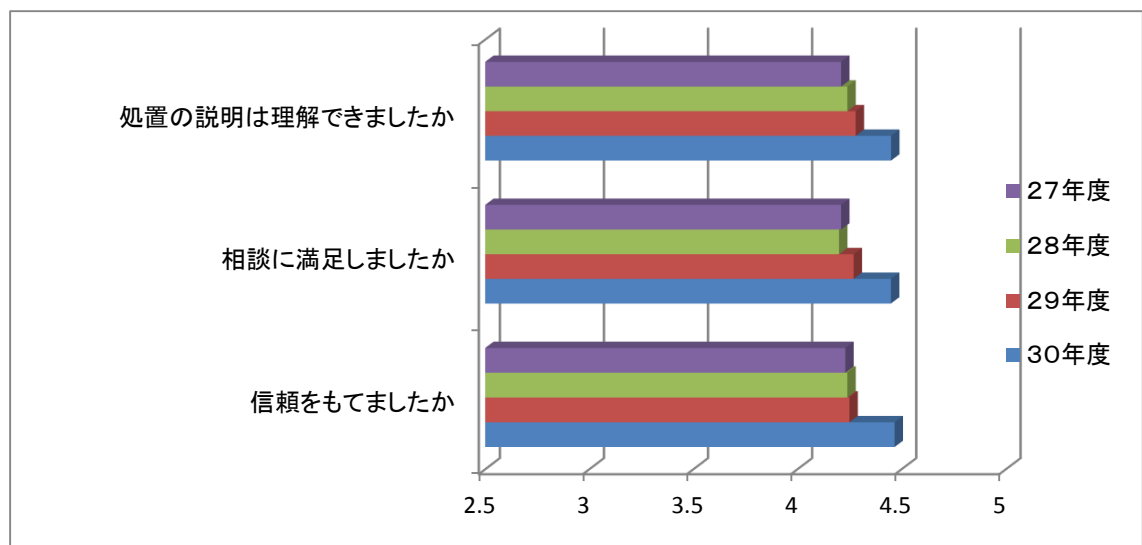
(人数)										
総合診療科	新生児科	代謝内・内分泌科	消化器・肝臓科	腎臓科	感染免疫科	血液・腫瘍科	遺伝科	循環器科	神経科	小児科
17	12	48	12	32	14	27	19	55	0	33
心臓血管外科	脳神経外科	整形外科	形成外科	泌尿器科	耳鼻咽喉科	眼科	皮膚科	小児菌科	麻酔科	リハ
0	12	42	18	5	48	22	12	14	7	17
精神保健外来	予防接種外来	生活アレルギー外来	夜尿・遺尿外来	遺伝相談外来	国際保健外来	心臓検診	発達外来	装具診療外来	PW外来	もぐ
34	6	0	1	1	0	5	17	2	0	0
かぶとむし外来	コトバコミュニ	在宅支援相談室								
0	3	0								

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) 528	371	25	132

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）

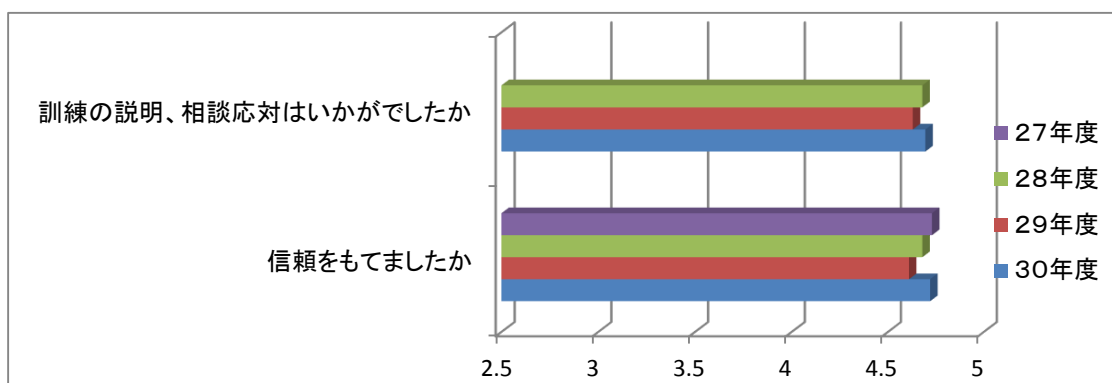


F. 本日受けた訓練・相談について(複数回答有)

(人数)

理学療法	作業療法	心理	言語療法	視能訓練
20	9	18	6	7
栄養相談				
5				

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)

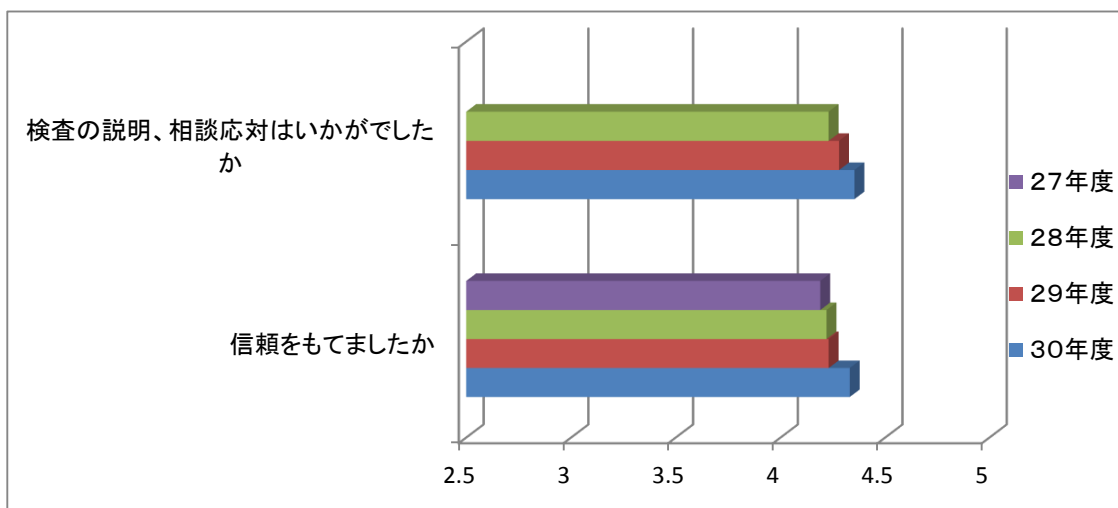


H. 本日受けた検査について(複数回答有)

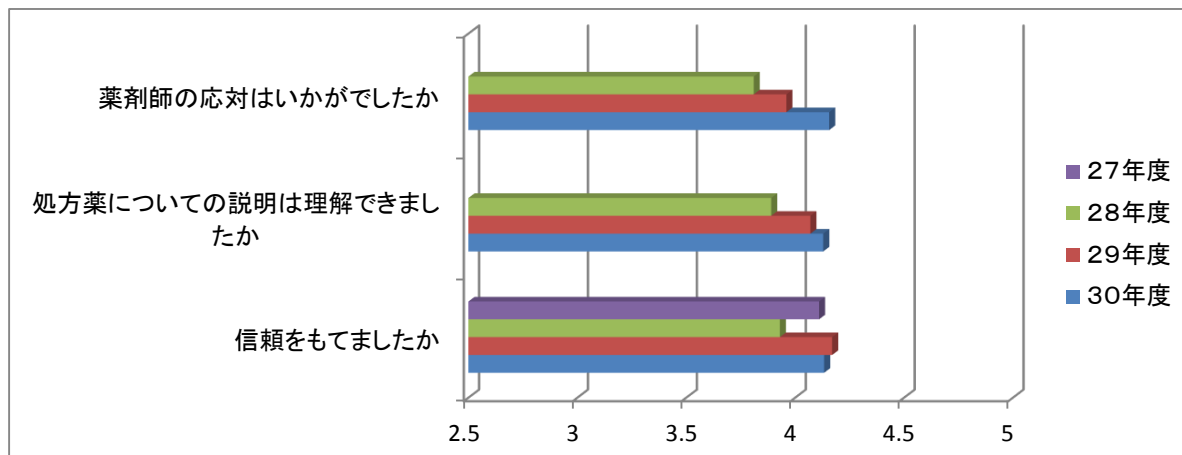
(人数)

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
7	7	10	30	48
MRI検査	CT検査	聴力検査(ABR)	聴力検査(ASSR)	視力検査
5	4	3	6	0

I. 検査に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

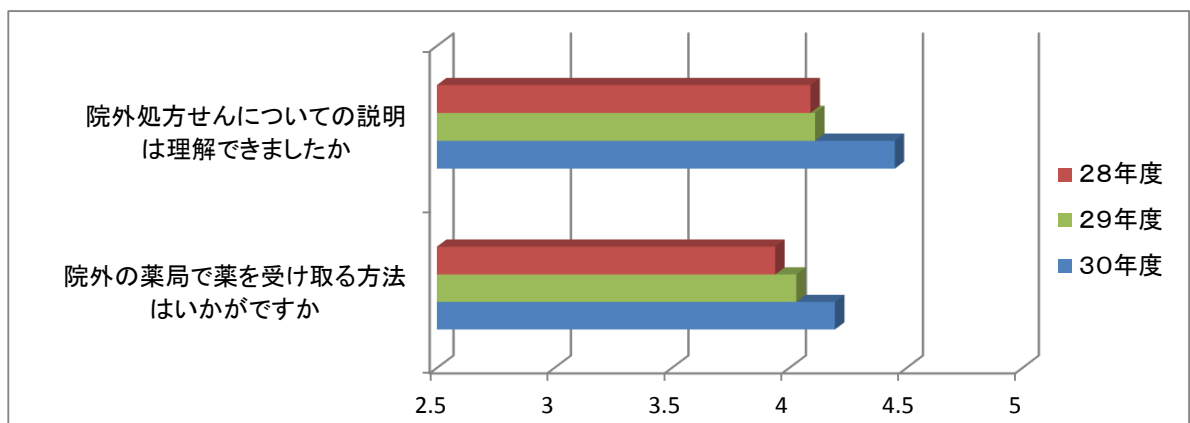


J-1. 院内処方に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）

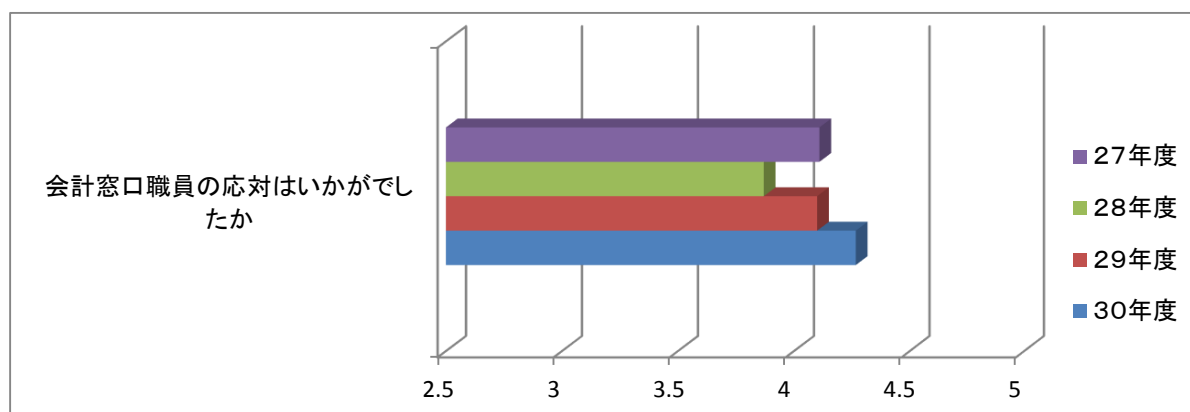


(人数)				
院内処方の理由は	院内にしかない薬だから	院外処方を希望しないから	院外処方にしたいが 適当な薬局がないから	無回答
(回収数) 22	19	1	2	0

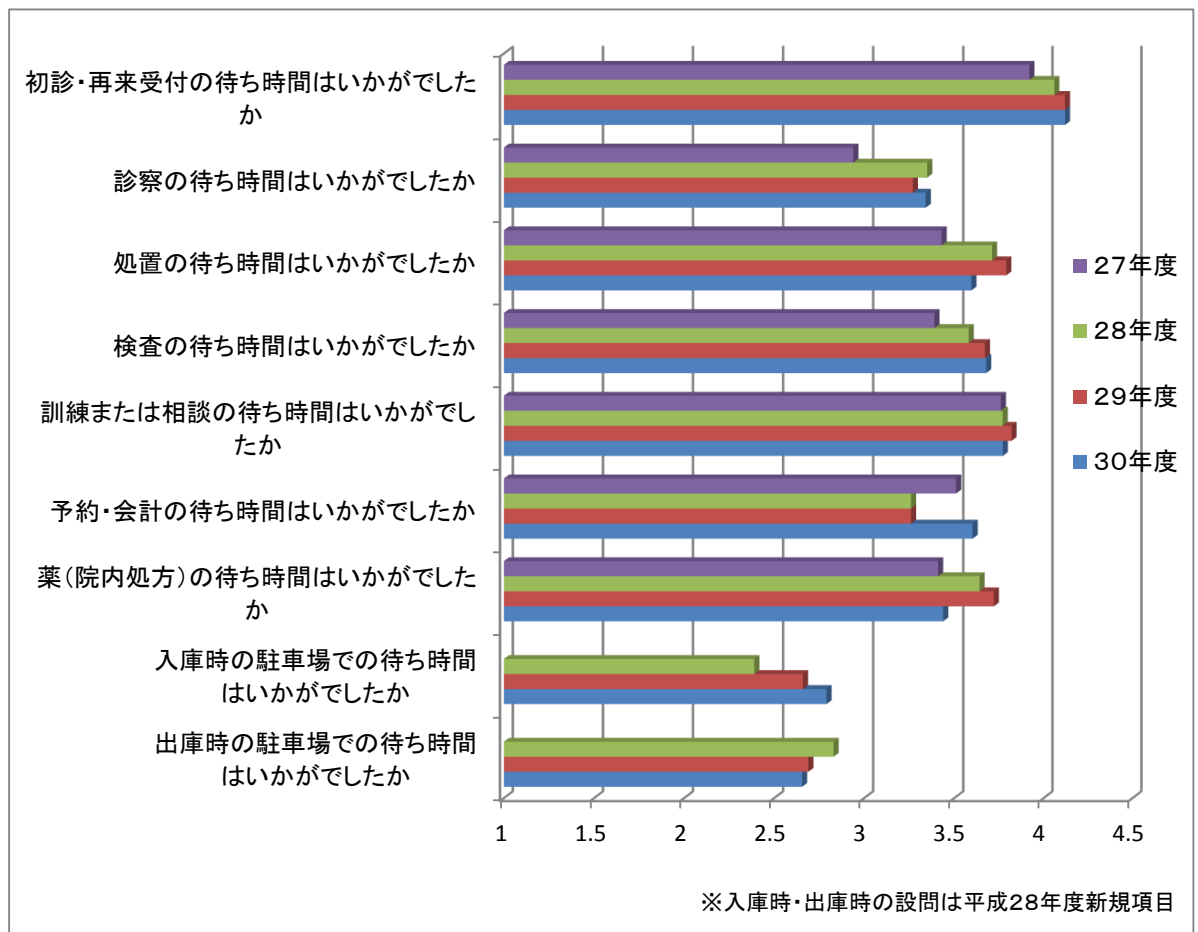
J-2. 院外処方せん交付に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



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) 528	274	170	24	60
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) 528	239	46	141	102

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) 528	398	21	64	45

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) 528	75	261	134	58

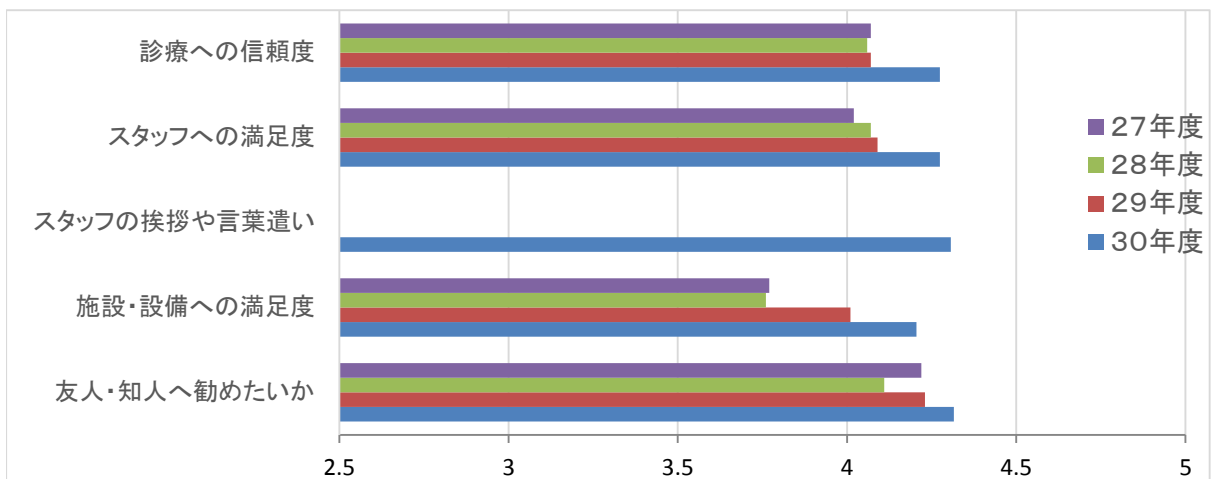
P. 「ボランティア」に対する満足度

(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) 528	276	202	50

Q. 総合的な評価 【県立4病院共通】

スタッフの挨拶や言葉遣いは当センターのみ(平成30年度より追加)



外来待ち時間の状況

公共交通機関利用者（回収数320）

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	29年度	30年度		
受付待ち時間	4	4	-	3	4	▲ 1	来院から受付完了までの時間
予約待ち時間	25	25	-	27	21	6	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	19	12	予約時間から最初の診察までの時間
診察時間	44	44	-	53	61	▲ 8	診察等に要した時間
会計待ち時間	13	15	22	21	17	4	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	10	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)	30年度		
受付待ち時間	4	4		4	3	▲ 1	来院から受付完了までの時間
予約待ち時間	25	25		32	20	▲ 12	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	26	▲ 6	予約時間から最初の診察までの時間
診察時間	44	44		61	51	▲ 10	診察等に要した時間
会計待ち時間	13	15	22	21	28	7	診察終了から会計開始までの時間
薬待ち時間	9	8	10	7	19	12	会計終了から薬を受け取るまでの時間
物品待ち時間	-	-	-	14	12	▲ 2	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	9	▲ 7	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	5	0	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	15	6	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

公共機関と車の合計待ち時間合計（528）

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)	30年度		
受付待ち時間	4	4		4	4	0	来院から受付完了までの時間
予約待ち時間	25	25		30	21	▲ 9	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	23	▲ 9	予約時間から最初の診察までの時間
診察時間	44	44		57	56	▲ 1	診察等に要した時間
会計待ち時間	13	15	22	21	23	2	診察終了から会計開始までの時間
薬待ち時間	9	8	10	11	12	1	会計終了から薬を受け取るまでの時間
物品待ち時間	-	-	-	11	12	2	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	9	▲ 7	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	5	0	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	15	6	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