

令和5年度
患者満足度調査結果
【外来】

福井県立病院

1. 調査の概要	P1
2. 調査回答者の属性	P2
3. 来院方法	P3
4. 受診科	P6
5. 当院選択理由	P7
6. モバイルシステムの利用について	P10
7. 待ち時間	P11
8. 満足度評価	P18
9. 総合評価(100点満点)	P35
10. 今回の通院で、“満足のいく治療”が受けられたか	P36
11. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいか	P37
12. 自由意見	P38

1. 調査の概要

【調査の目的】

当院をご利用の皆様の当院への評価・満足度等を把握し、今後の病院運営の向上に役立てることを目的に実施

【調査対象】

診察および健康診断を受診された方

【調査内容】

対象者の属性、来院方法、受診科、当院の選択理由、モバイルシステムの利用度、待ち時間、個別満足度、総合評価点、治療の満足度、紹介・推薦意向、自由意見

【調査方法】

総合受付および再来受付機周辺で渡す受診カード入れのファイルにあらかじめアンケート用紙を挟み込み、院内各拠点の回収箱にて回収

【サンプル数】

配付枚数	1,459 枚
有効回収数	727 枚
有効回収率	49.8%

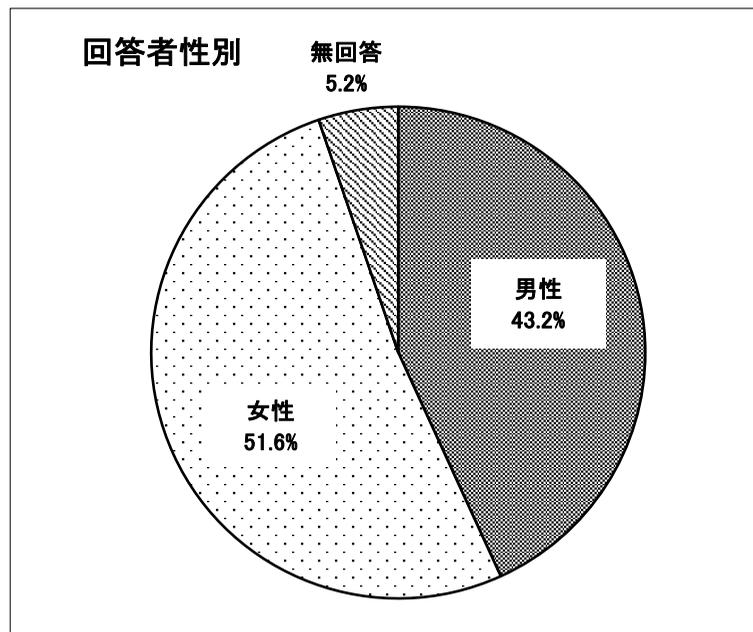
【調査日時】

配付日時 令和5年8月8日(火)、9日(水) 8時～16時

回収日時 令和5年8月8日(火)～8月9日(水)17時まで

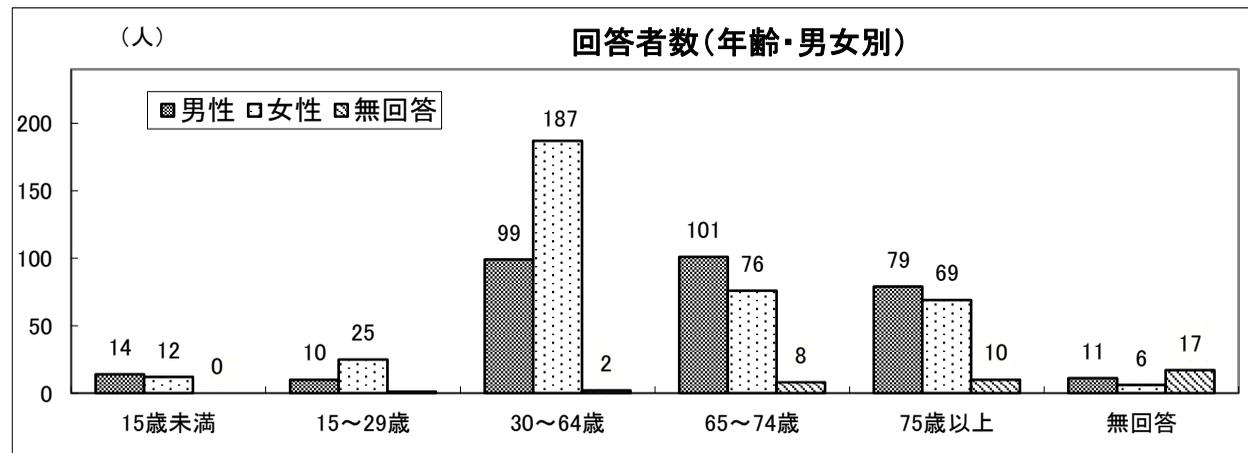
2. 調査回答者の属性

(1) 回答者の性別



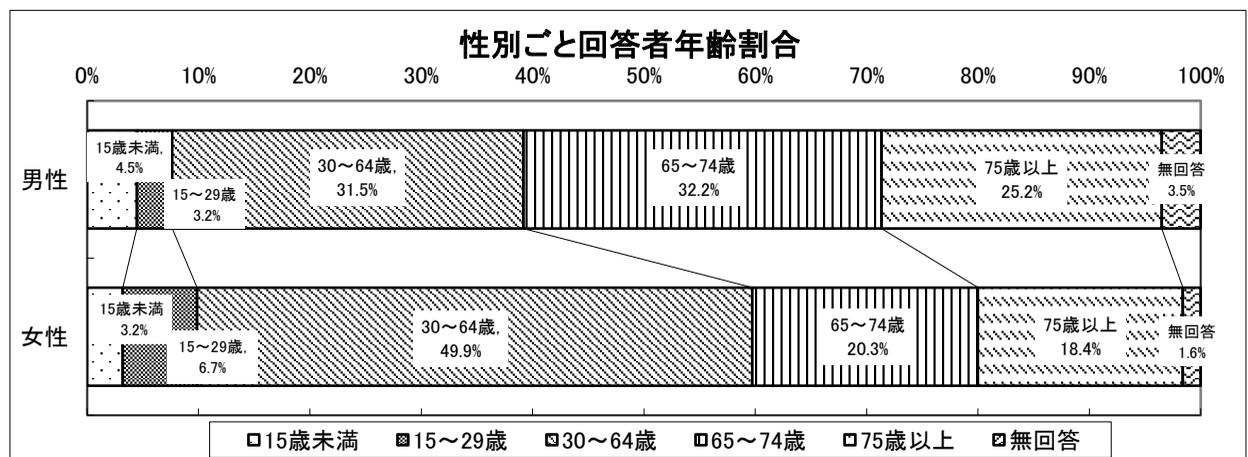
	男性	女性	無回答	計(人)
人数	314	375	38	727
割合	43.2%	51.6%	5.2%	100.0%

(2) 回答者の年齢・男女別



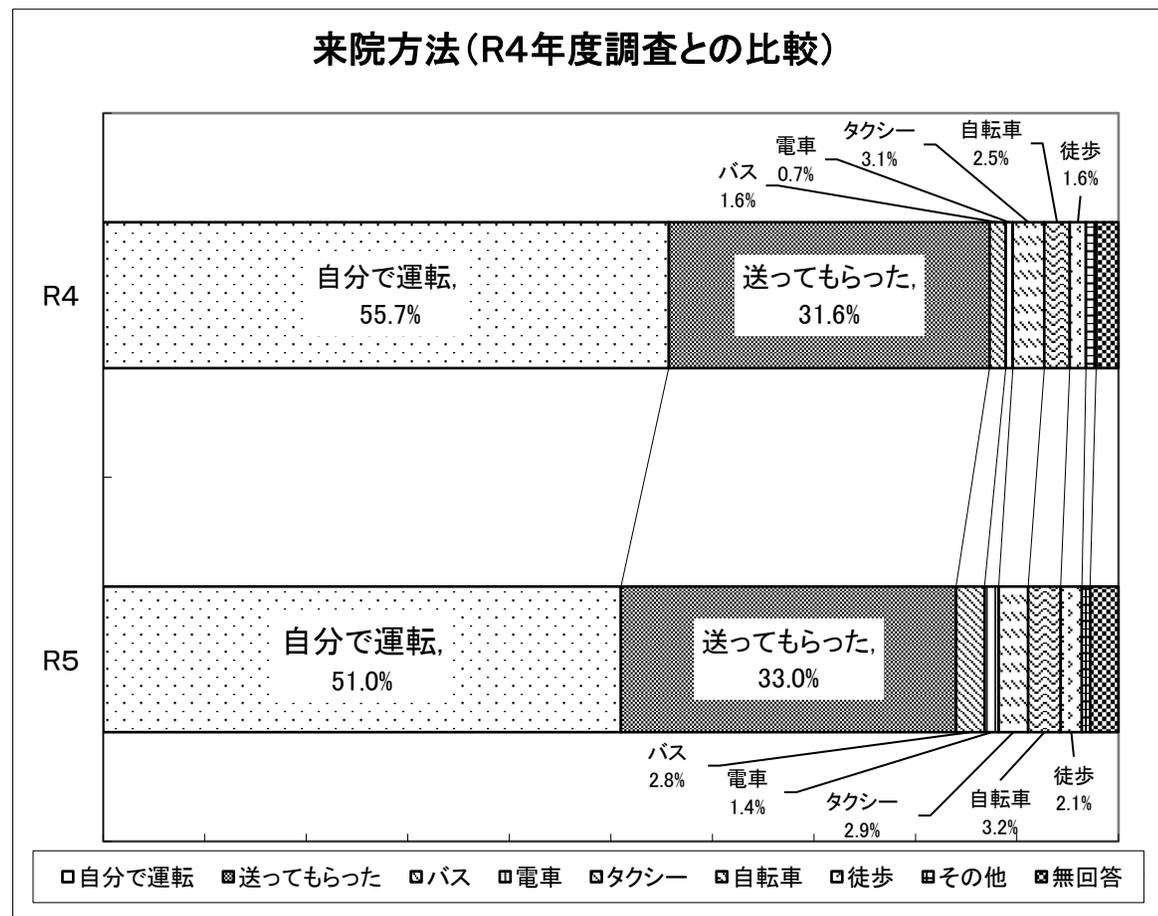
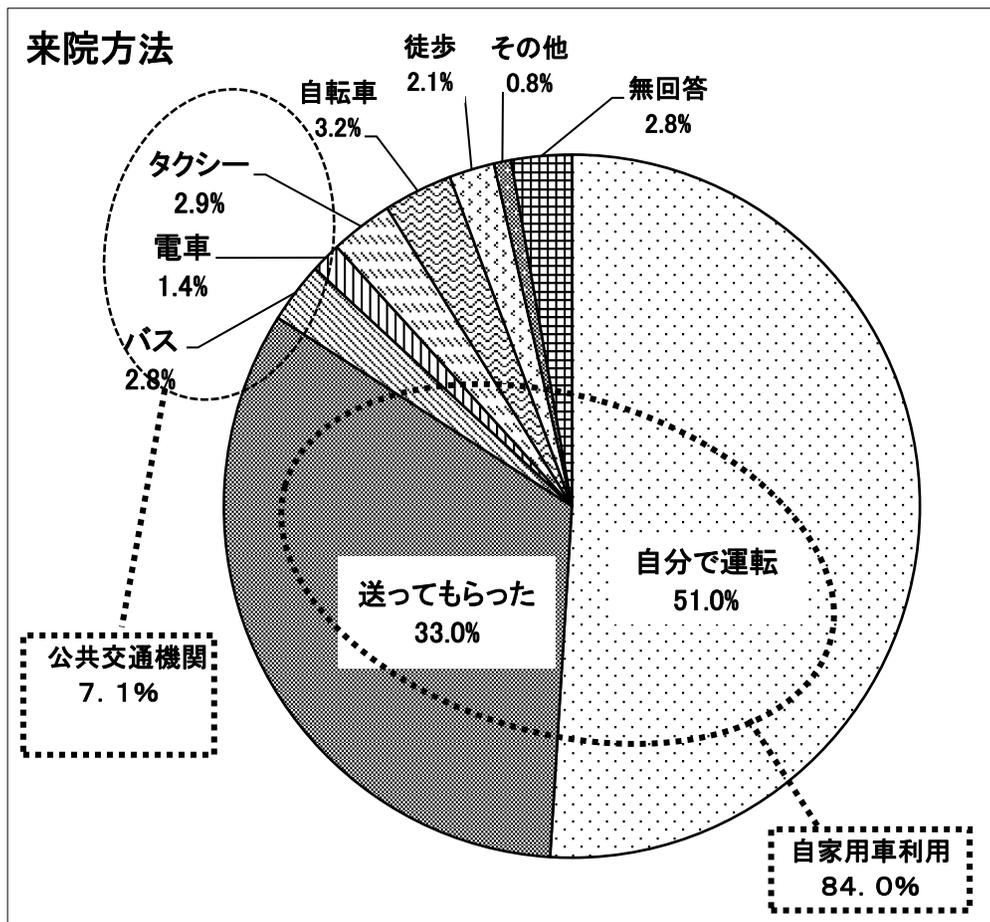
(単位:人)

	15歳未満	15~29歳	30~64歳	65~74歳	75歳以上	無回答
男性	14	10	99	101	79	11
女性	12	25	187	76	69	6
無回答	0	1	2	8	10	17
計	26	36	288	185	158	34



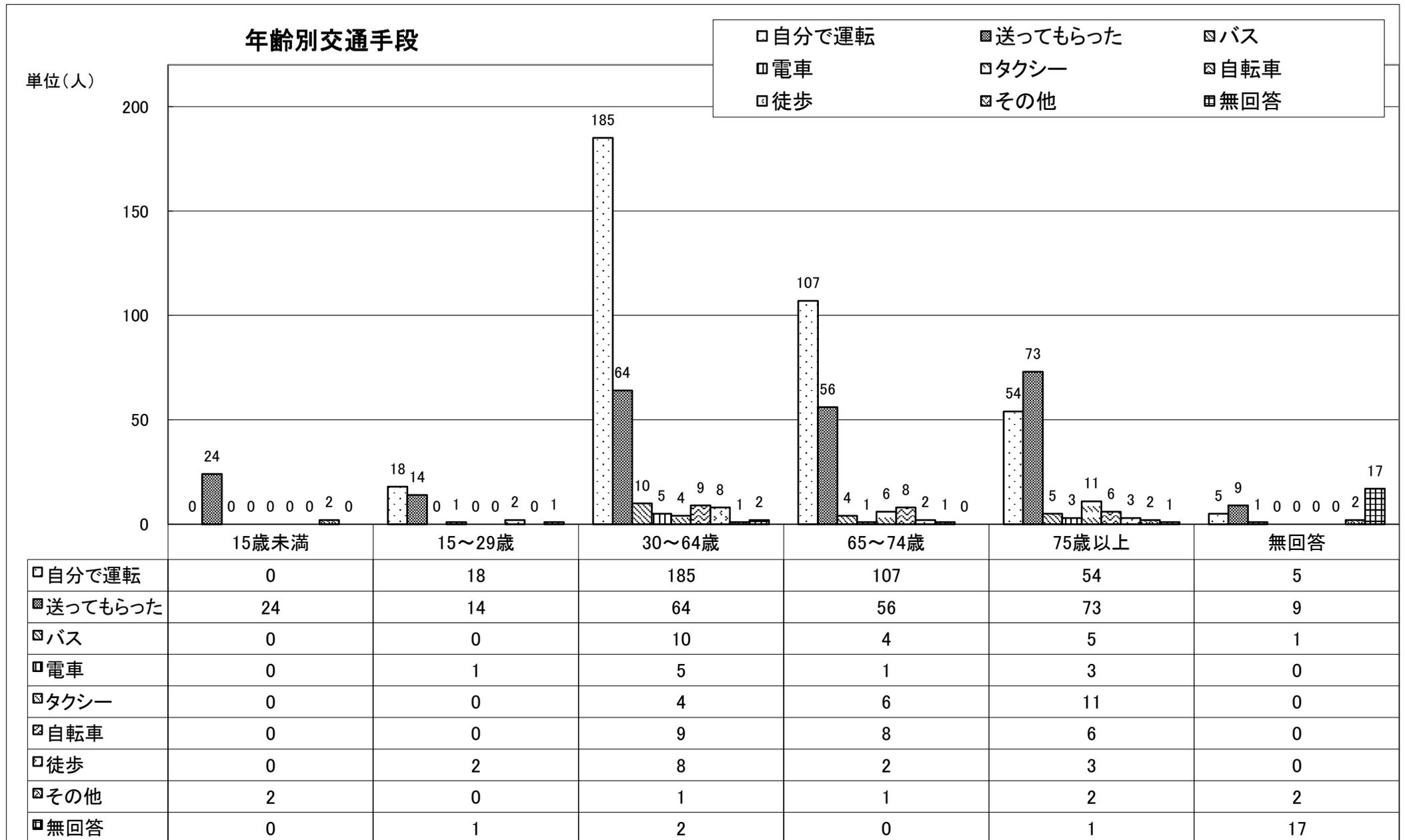
3. 来院方法

(1) 全体

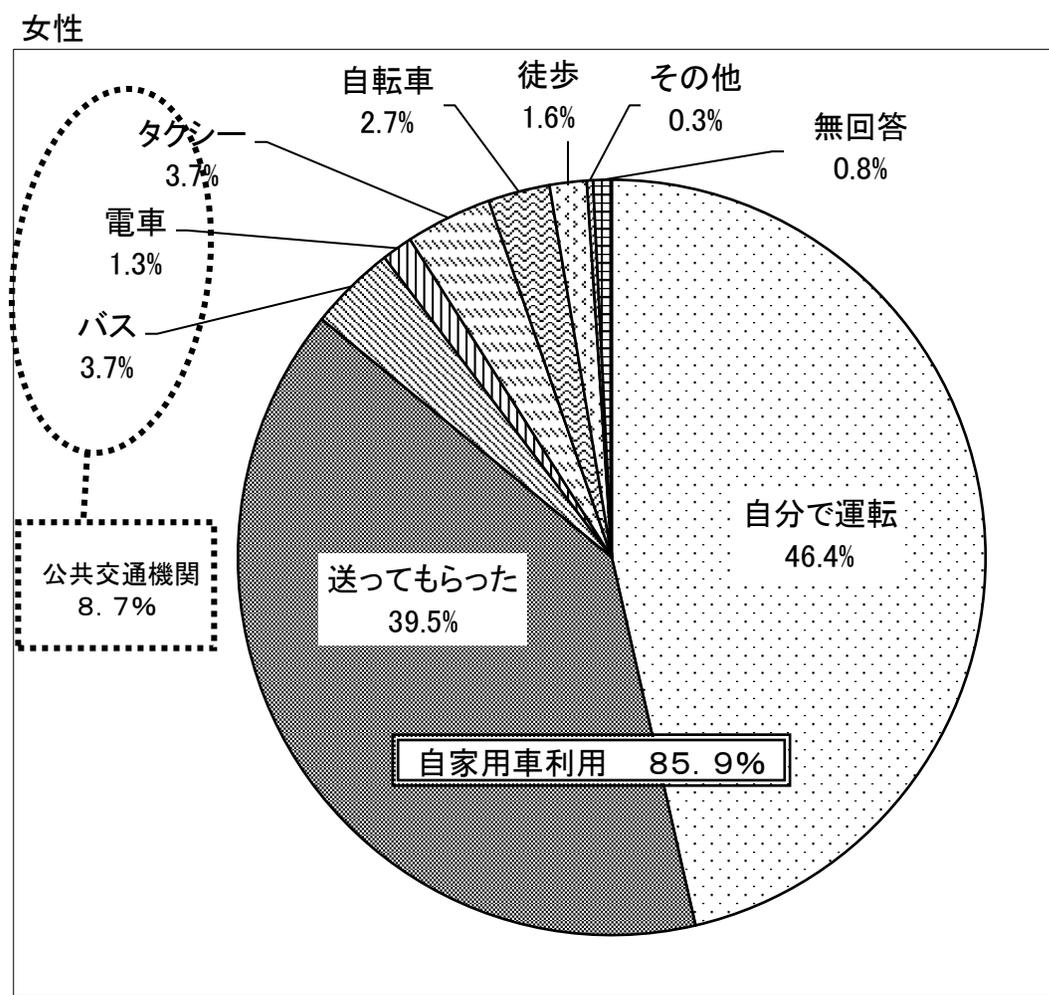
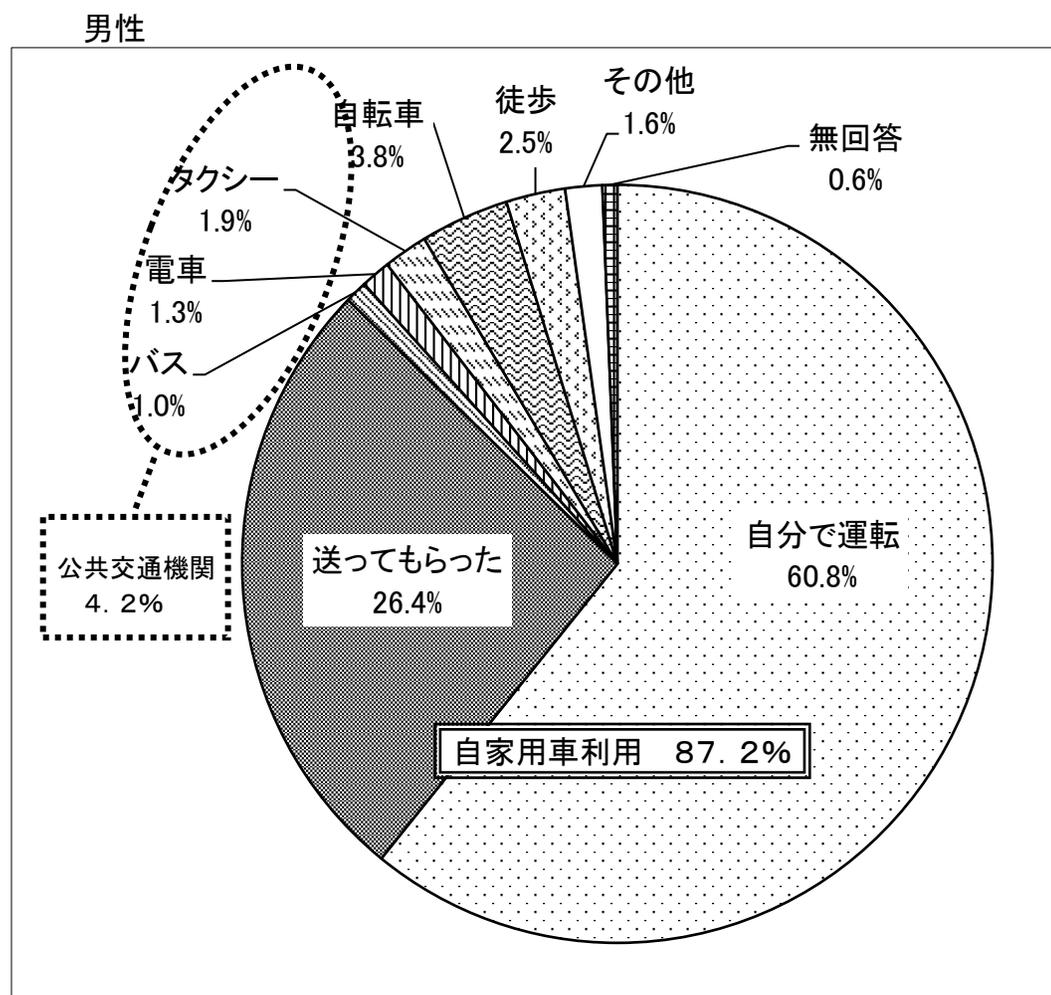


割合	自分で運転	送ってもらった	バス	電車	タクシー	自転車	徒歩	その他	無回答	合計
R4	55.7%	31.6%	1.6%	0.7%	3.1%	2.5%	1.6%	1.0%	2.2%	100%
	87.3%		5.4%							
R5	51.0%	33.0%	2.8%	1.4%	2.9%	3.2%	2.1%	0.8%	2.8%	100%
	84.0%		7.1%							

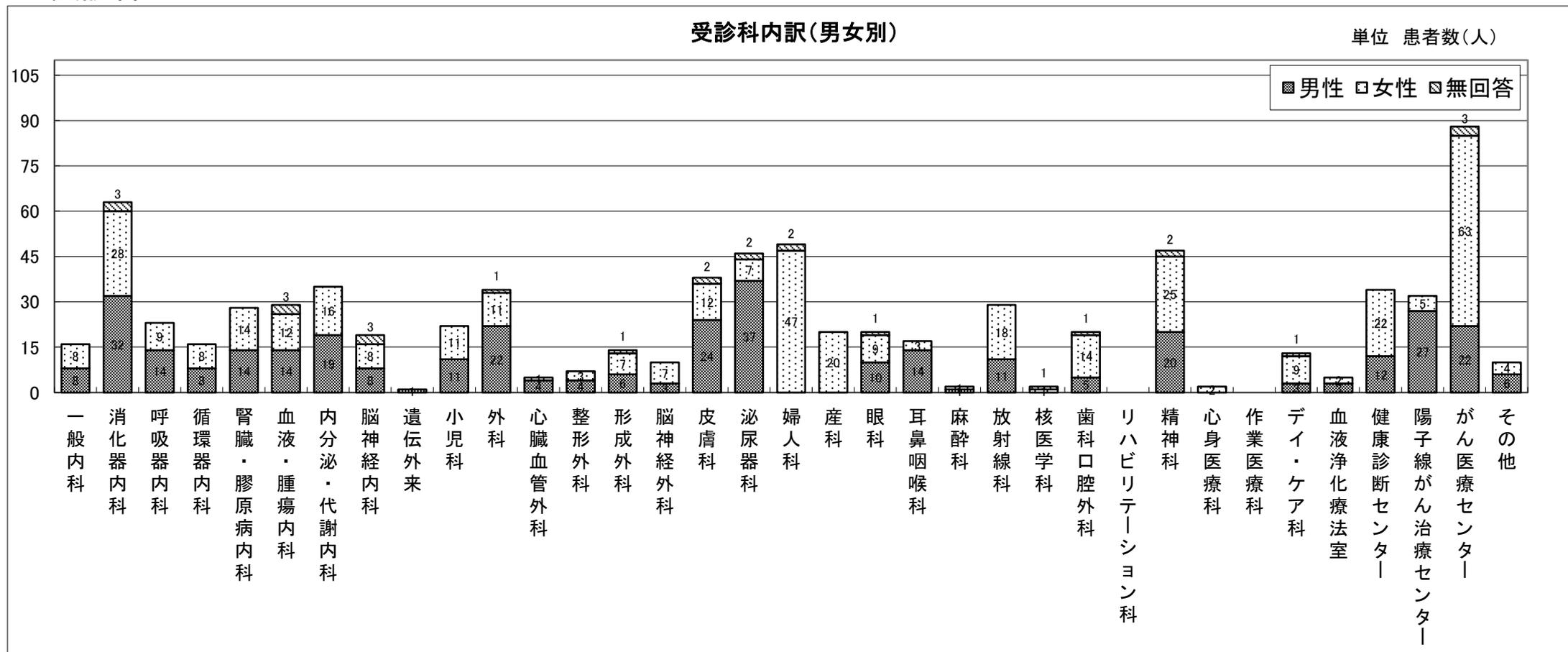
(2) 年齢別交通手段



(3) 男女別交通手段



4. 受診科



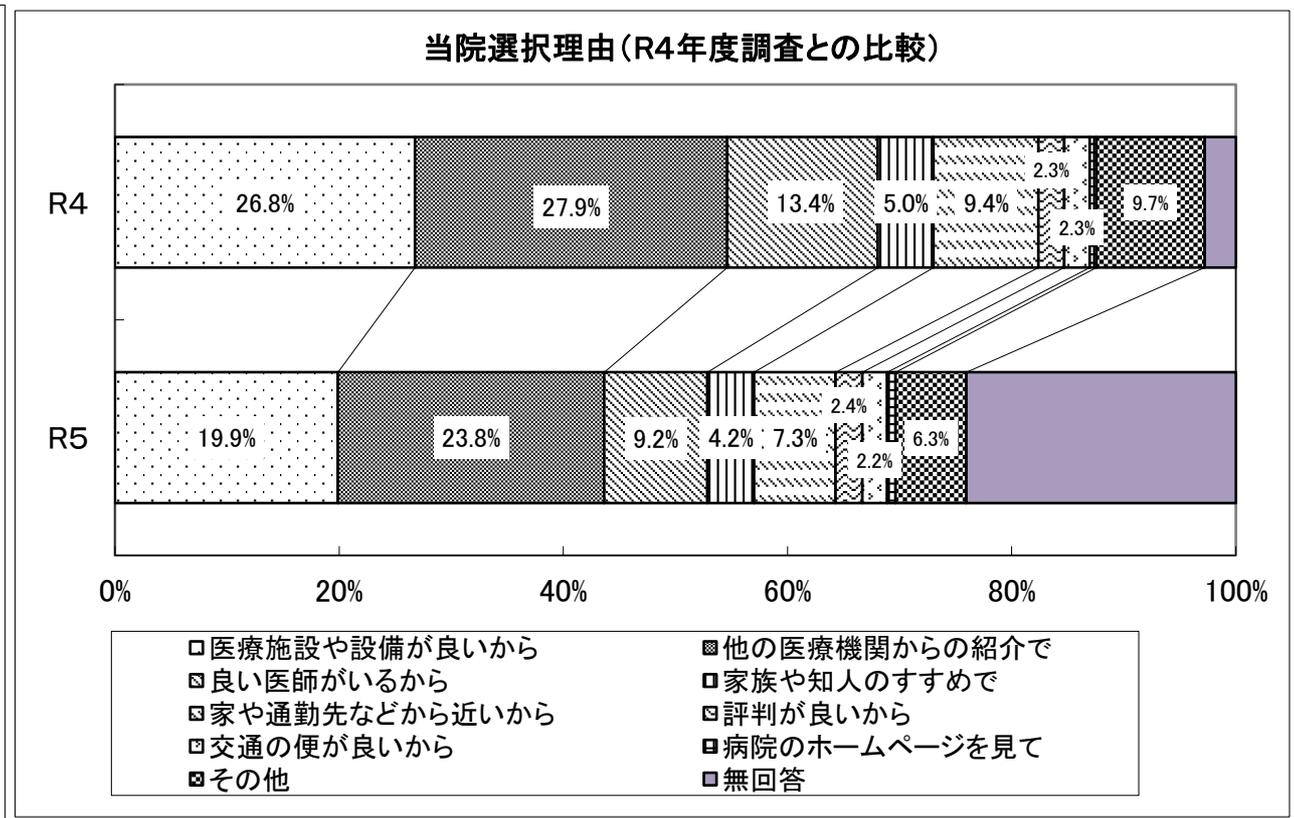
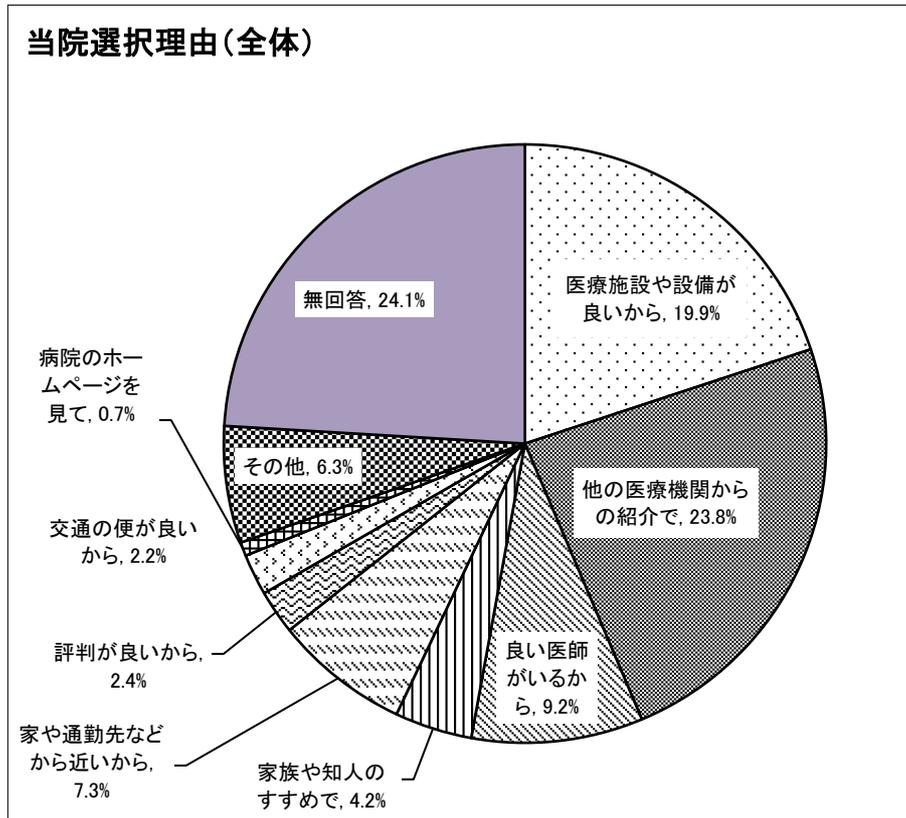
	一般内科	消化器内科	呼吸器内科	循環器内科	腎臓・膠原病内科	血液・腫瘍内科	内分泌・代謝内科	脳神経内科	遺伝外来	小児科	外科	心臓血管外科	整形外科	形成外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	婦人科	産科
男性	8	32	14	8	14	14	19	8	1	11	22	4	4	6	3	24	37	0	0
女性	8	28	9	8	14	12	16	8	0	11	11	1	3	7	7	12	7	47	20
無回答	0	3	0	0	0	3	0	3	0	0	1	0	0	1	0	2	2	2	0
計	16	63	23	16	28	29	35	19	1	22	34	5	7	14	10	38	46	49	20

	眼科	耳鼻咽喉科	麻酔科	放射線科	核医学科	歯科口腔外科	リハビリテーション科	精神科	心身医療科	作業医療科	デイ・ケア科	血液浄化療法室	健康診断センター	陽子線がん治療センター	がん医療センター	その他	無回答	計
男性	10	14	1	11	0	5	0	20	0	0	3	3	12	27	22	6	418	781
女性	9	3	1	18	1	14	0	25	2	0	9	2	22	5	63	4	551	958
無回答	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	1	0	0	0	3	0	69	95
計	20	17	2	29	2	20	0	47	2	0	13	5	34	32	88	10	1038	1834

※複数科受診あり

5. 当院選択理由

(1) 全体

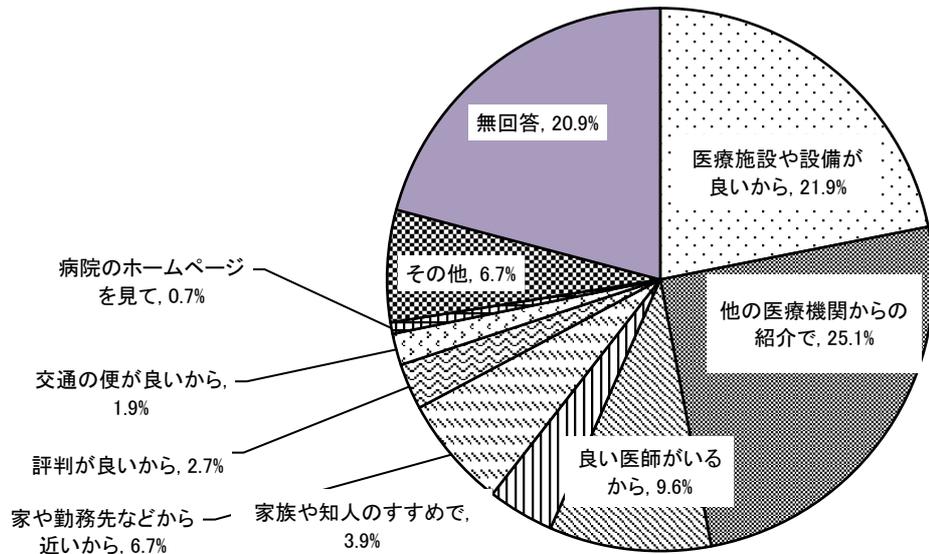


	15歳未満	15～29歳	30～64歳	65～74歳	75歳以上	年齢無回答	計	割合(今回)	割合(R3)
医療施設や設備が良いから	10	11	107	67	72	2	269	26.8%	26.0%
他の医療機関からの紹介で	13	17	90	80	76	4	280	27.9%	26.6%
良い医師がいるから	6	8	47	36	36	2	135	13.4%	14.4%
家族や知人のすすめで	3	6	30	5	5	1	50	5.0%	6.5%
家や勤務先などから近いから	2	6	49	19	17	1	94	9.4%	8.6%
評判が良いから	2	1	5	10	5	0	23	2.3%	3.0%
交通の便が良いから	1	0	13	8	1	0	23	2.3%	4.0%
病院のホームページを見て	0	0	6	0	0	0	6	0.6%	0.5%
その他	8	6	54	13	14	2	97	9.7%	8.1%
無回答	0	2	8	9	8	1	28	2.8%	2.1%
計	45	57	409	247	234	13	1005	100.0%	100.0%

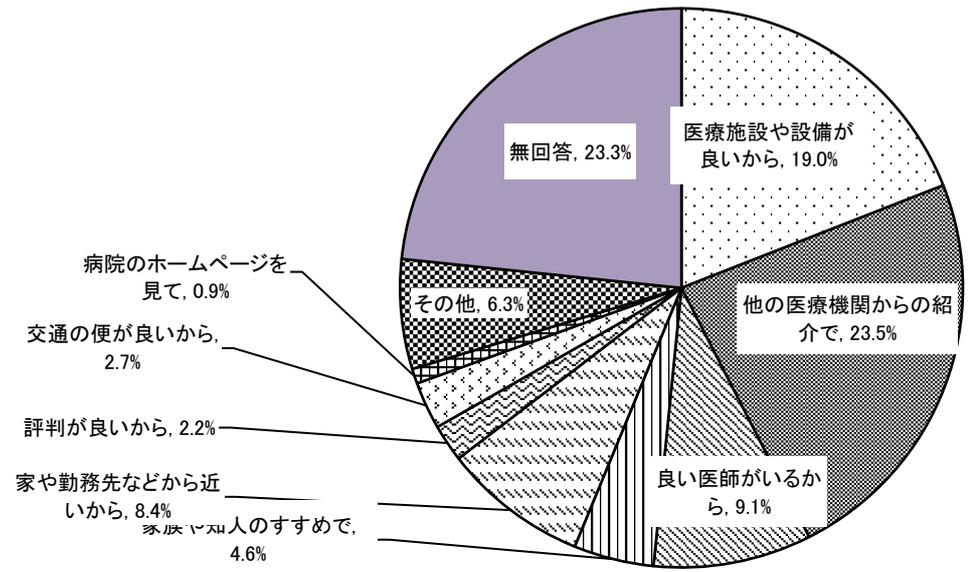
(※1人2つまでの回答)

(2) 男女別

当院選択理由(男性)



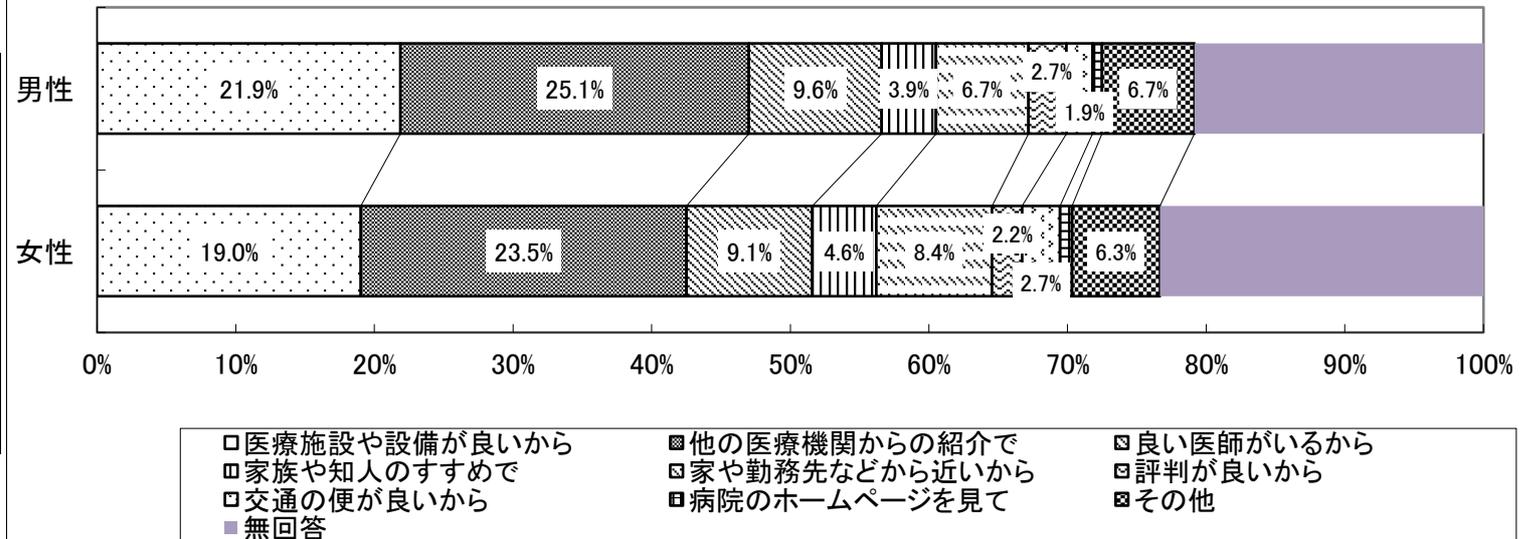
当院選択理由(女性)



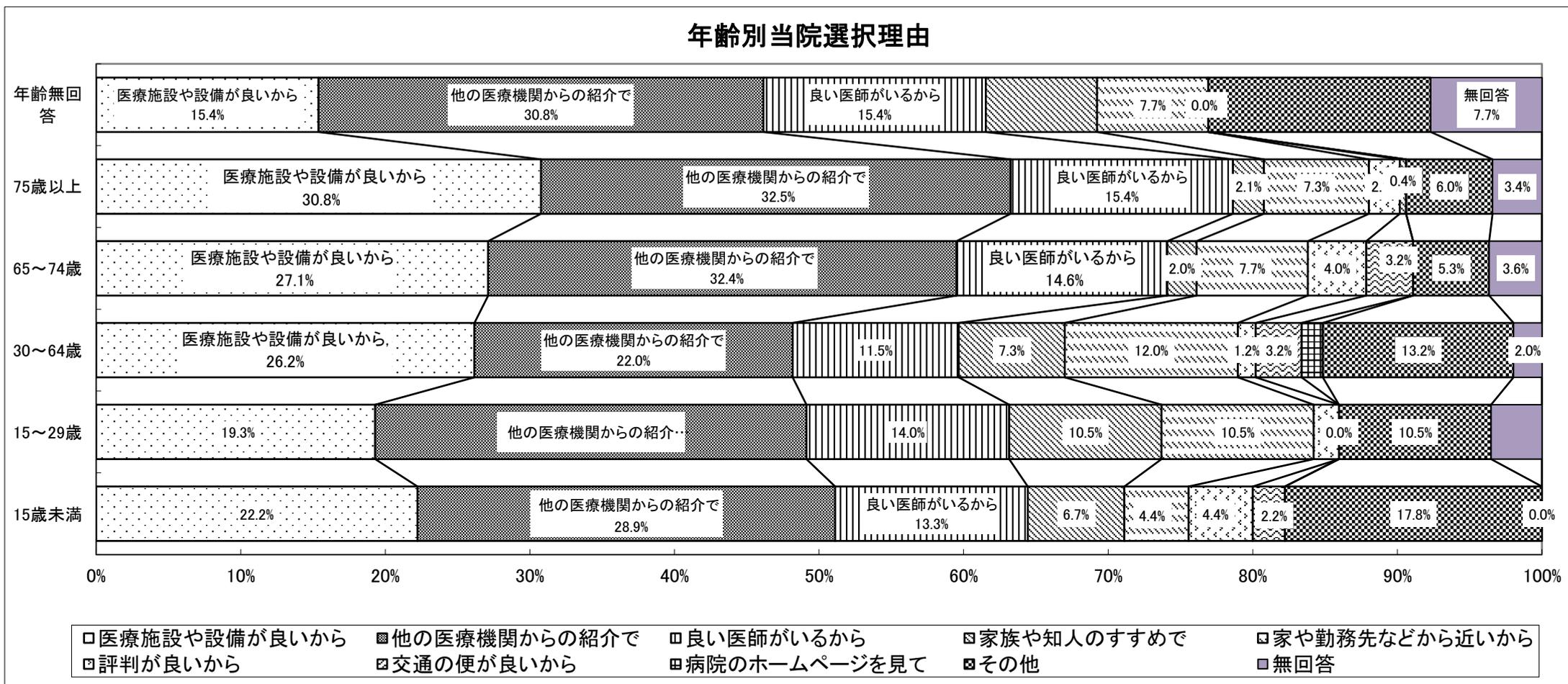
	男性	女性
医療施設や設備が良いから	21.9%	19.0%
他の医療機関からの紹介で	25.1%	23.5%
良い医師がいるから	9.6%	9.1%
家族や知人のすすめで	3.9%	4.6%
家や勤務先などから近いから	6.7%	8.4%
評判が良いから	2.7%	2.2%
交通の便が良いから	1.9%	2.7%
病院のホームページを見て	0.7%	0.9%
その他	6.7%	6.3%
無回答	20.9%	23.3%
計	100.0%	100.0%

(※1人2つまでの回答)

当院選択理由(男女別)



(3) 年齢別

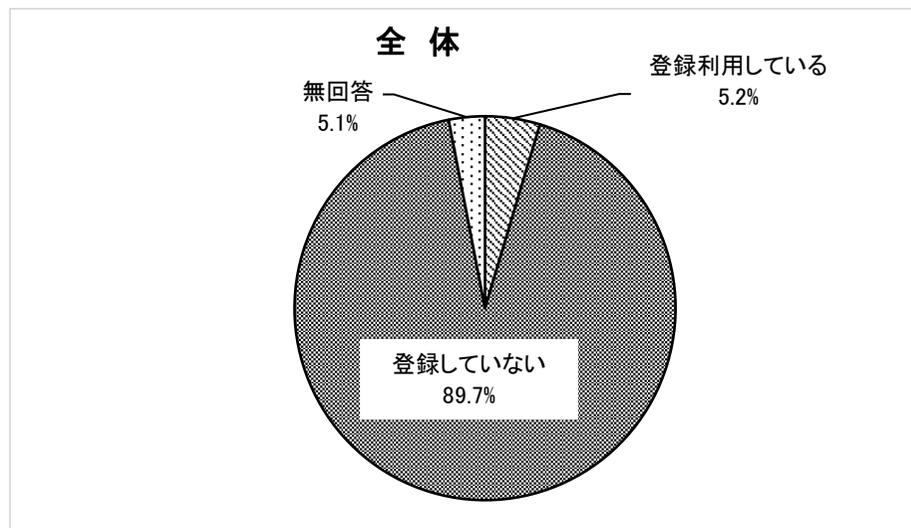


	15歳未満	15～29歳	30～64歳	65～74歳	75歳以上	年齢無回答	合計
医療施設や設備が良いから	22.2%	19.3%	26.2%	27.1%	30.8%	15.4%	26.8%
他の医療機関からの紹介で	28.9%	29.8%	22.0%	32.4%	32.5%	30.8%	27.9%
良い医師がいるから	13.3%	14.0%	11.5%	14.6%	15.4%	15.4%	13.4%
家族や知人のすすめで	6.7%	10.5%	7.3%	2.0%	2.1%	7.7%	5.0%
家や勤務先などから近いから	4.4%	10.5%	12.0%	7.7%	7.3%	7.7%	9.4%
評判が良いから	4.4%	1.8%	1.2%	4.0%	2.1%	0.0%	2.3%
交通の便が良いから	2.2%	0.0%	3.2%	3.2%	0.4%	0.0%	2.3%
病院のホームページを見て	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%
その他	17.8%	10.5%	13.2%	5.3%	6.0%	15.4%	9.7%
無回答	0.0%	3.5%	2.0%	3.6%	3.4%	7.7%	2.8%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

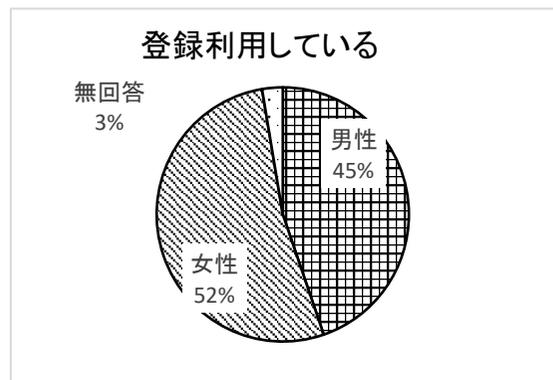
(※1人2つまでの回答)

6.モバイルシステムの利用について

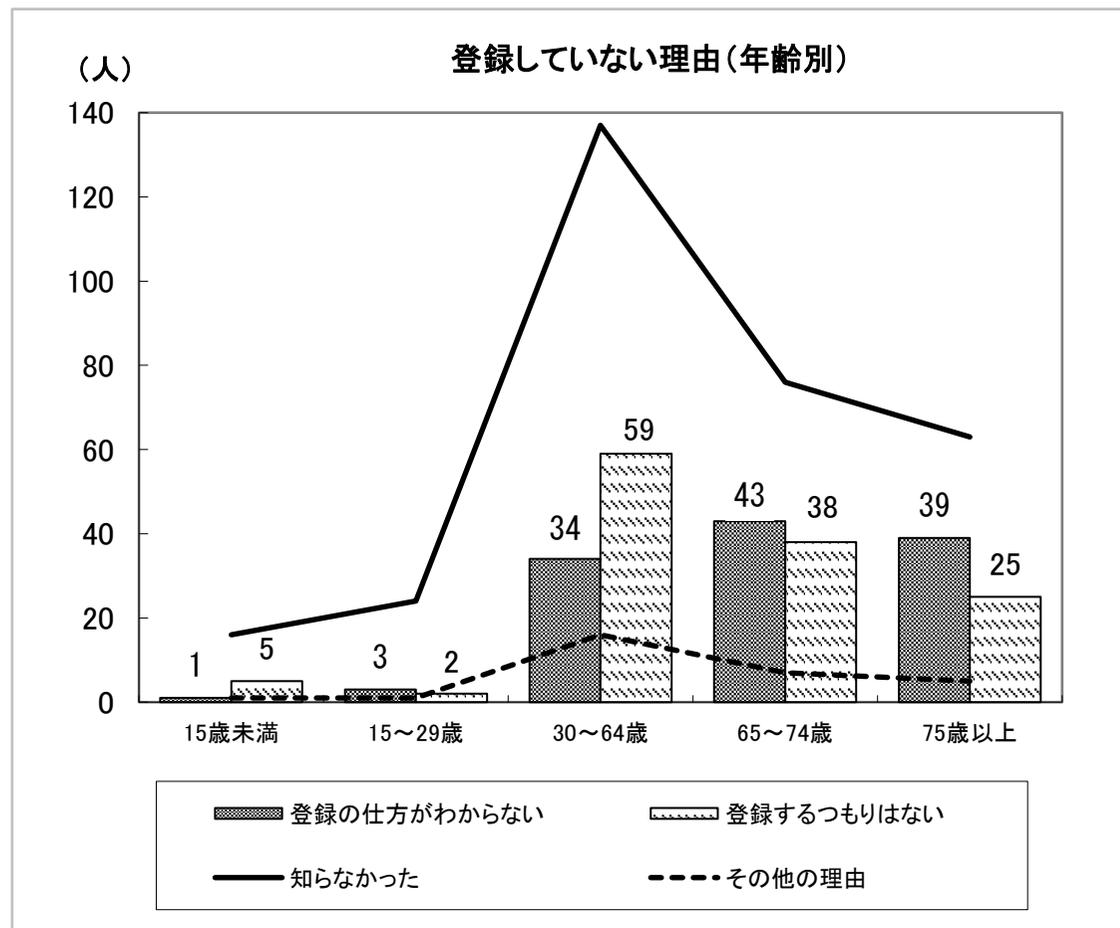
(1)全体



(2)登録者の内訳



(3)登録していない理由(年齢別)

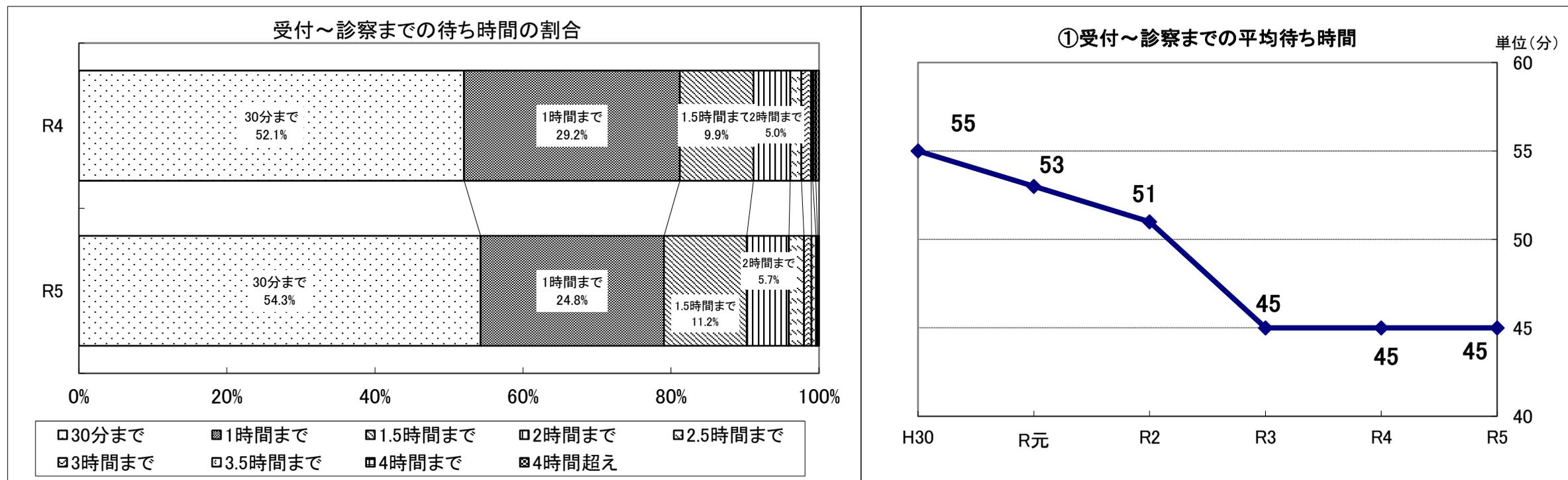


	15歳未満	15~29歳	30~64歳	65~74歳	75歳以上	年齢無回答	計(人)	割合(今回)
登録利用している	1	1	23	5	8	0	38	5.2%
登録していない	24	34	257	175	144	18	652	89.7%
無回答	1	1	8	5	6	16	37	5.1%
計	26	36	288	185	158	34	727	100.0%

7. 待ち時間

(1) 受付から診察まで

受付から診察までの平均待ち時間は45分であった。

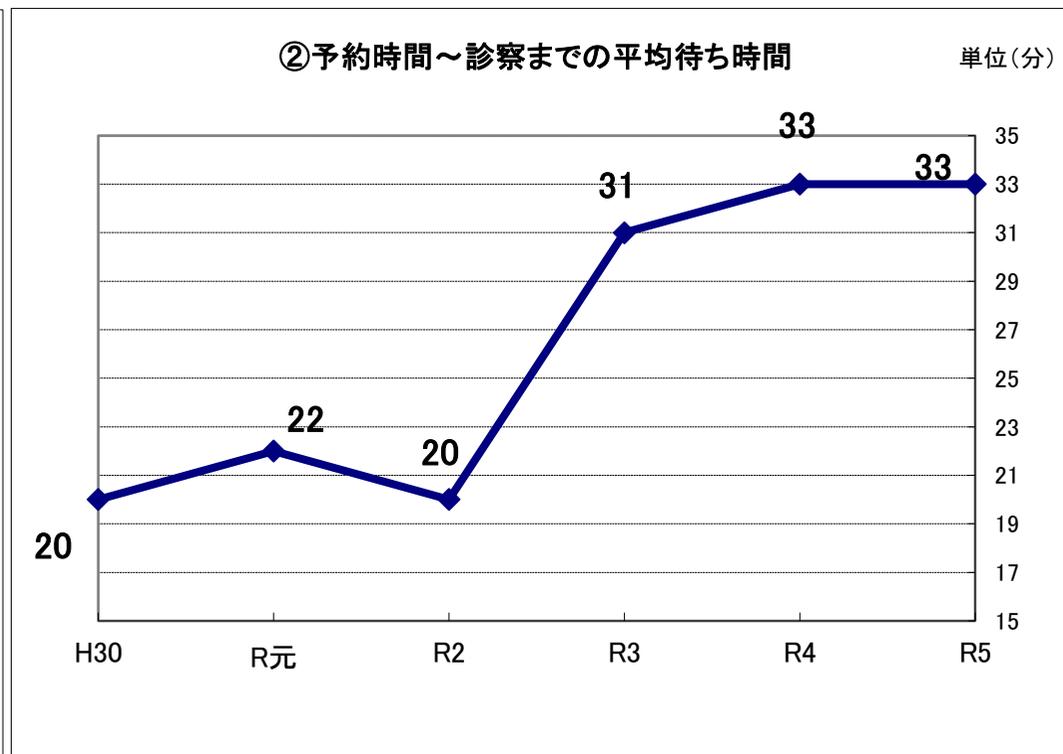
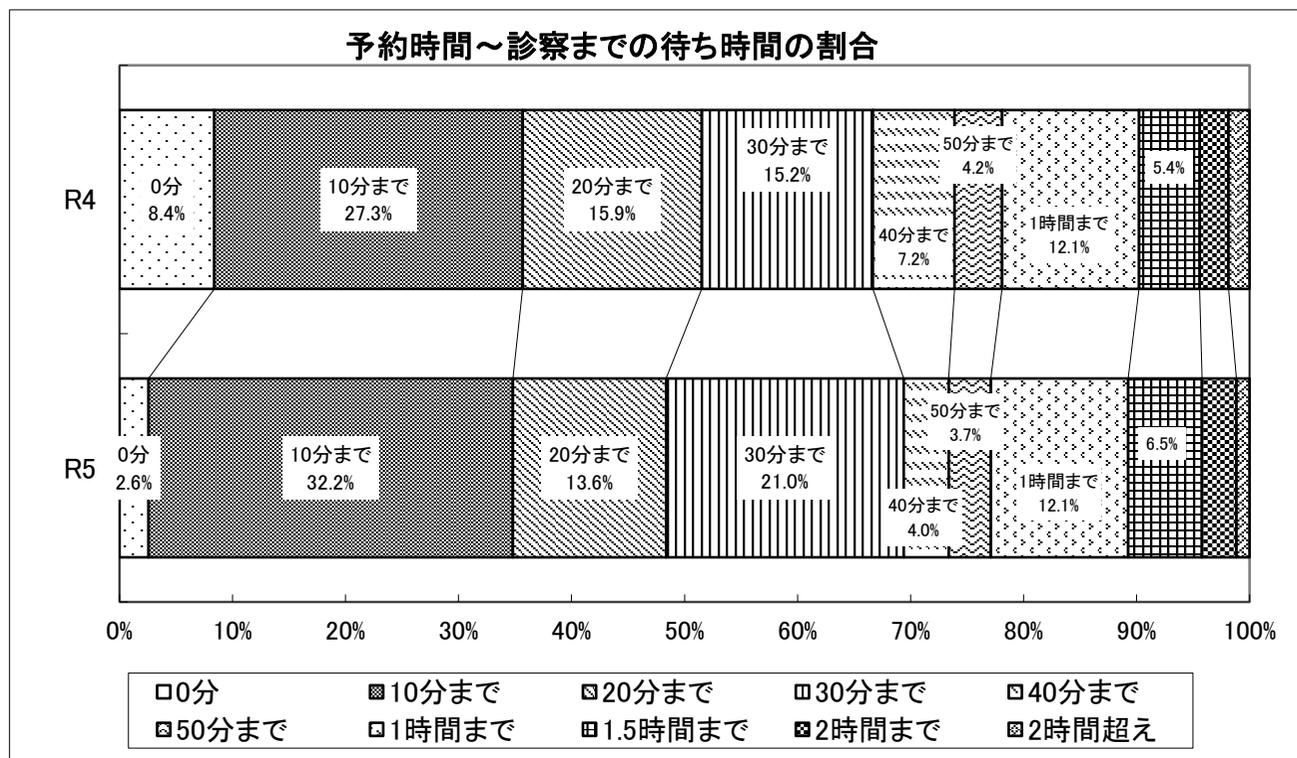


【注意】R3年度調査から、調査票の記入方法を変更したため、単純に経年比較はできない

		30分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2.5時間まで	3時間まで	3.5時間まで	4時間まで	4時間超え	計	平均時間
R4 (前回)	5分まで	241	135	46	23	7	6	1	2	2	463	45分
	10分まで	52.1%	29.2%	9.9%	5.0%	1.5%	1.3%	0.2%	0.4%	0.4%	100.0%	
		1時間まで	81.2%			18.8%						
R5 (今回)	回答数	267	122	55	28	10	5	3	1	1	492	45分
	割合	54.3%	24.8%	11.2%	5.7%	2.0%	1.0%	0.6%	0.2%	0.2%	100.0%	
		1時間まで	79.1%			20.9%						
		1.5時間まで	90.2%			9.8%						100.0%

(2) 予約時間から診察まで

予約時間から診察までの平均待ち時間は33分であった。

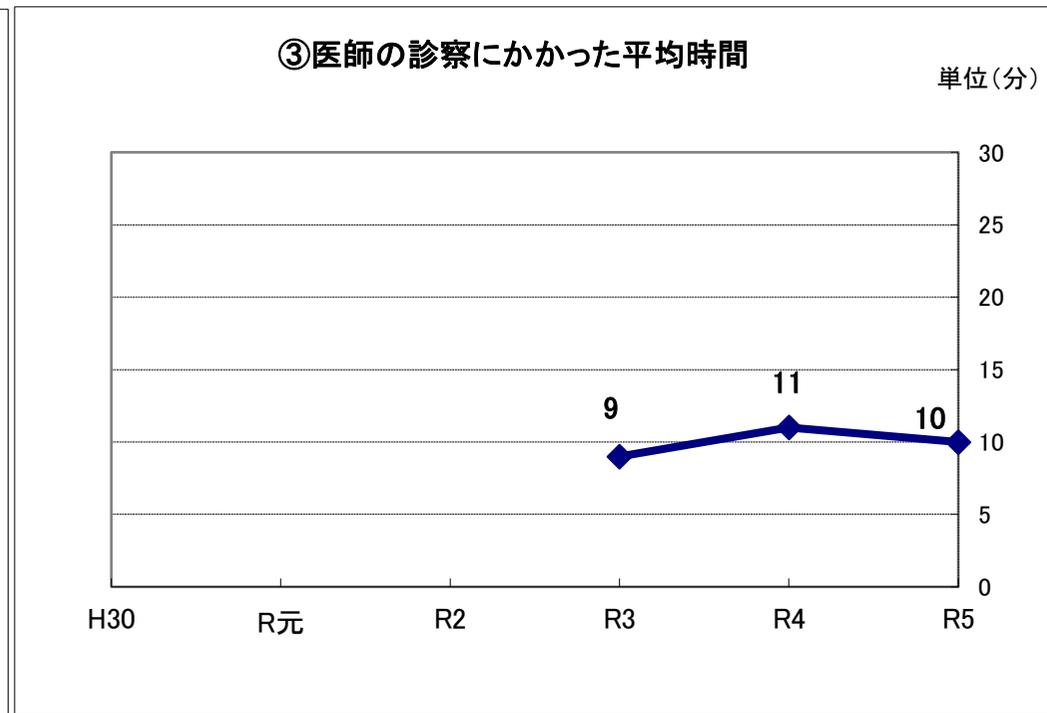
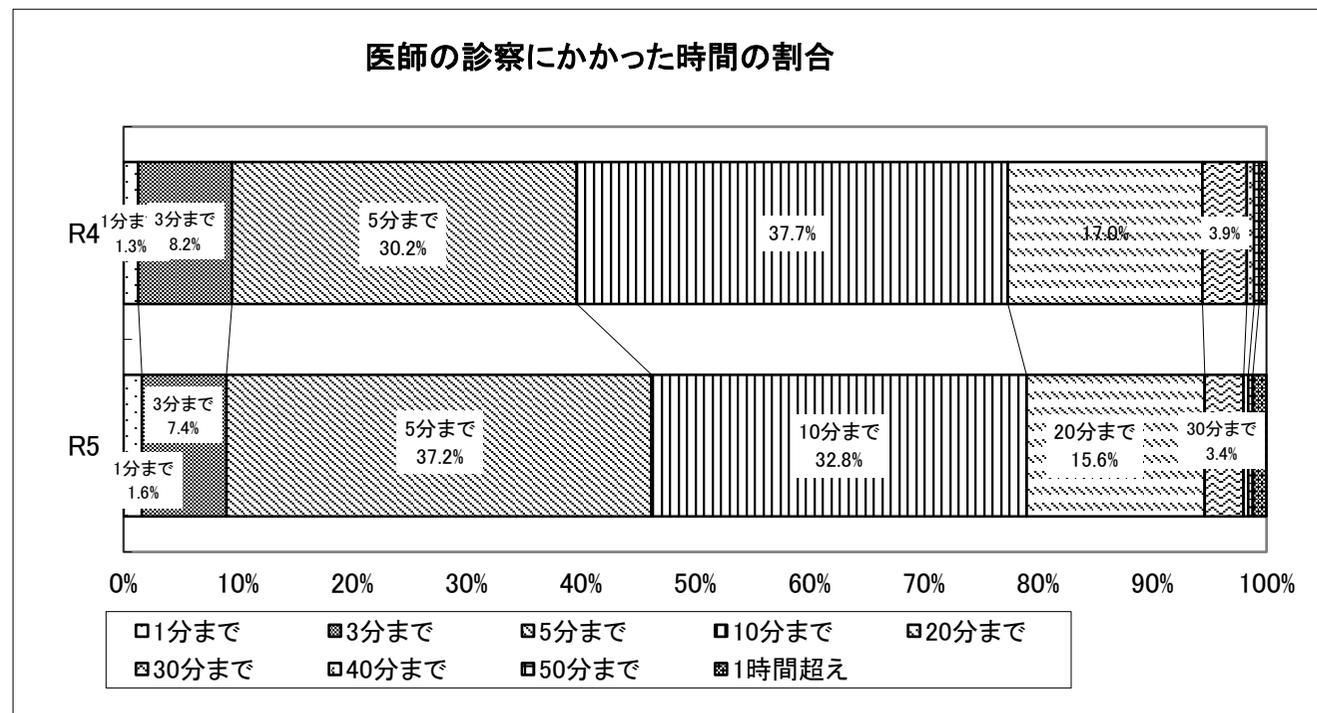


【注意】R3年度調査から、調査票の記入方法を変更したため、単純に経年比較はできない

		0分	10分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2時間超え	計	平均時間
R4 (前回)	回答数	36	117	68	65	31	18	52	23	11	8	429	33分
	割合	8.4%	27.3%	15.9%	15.2%	7.2%	4.2%	12.1%	5.4%	2.6%	1.9%	100.0%	
	30分まで	66.7%					33.3%					100.0%	
	1時間まで	90.2%							9.8%			100.0%	
R5 (今回)	回答数	11	138	58	90	17	16	52	28	13	5	428	33分
	割合	2.6%	32.2%	13.6%	21.0%	4.0%	3.7%	12.1%	6.5%	3.0%	1.2%	100.0%	
	30分まで	69.4%					30.6%					100.0%	
	1時間まで	89.3%							10.7%			100.0%	

(3) 医師の診察にかかった時間

医師の診察にかかった平均時間は10分であった。

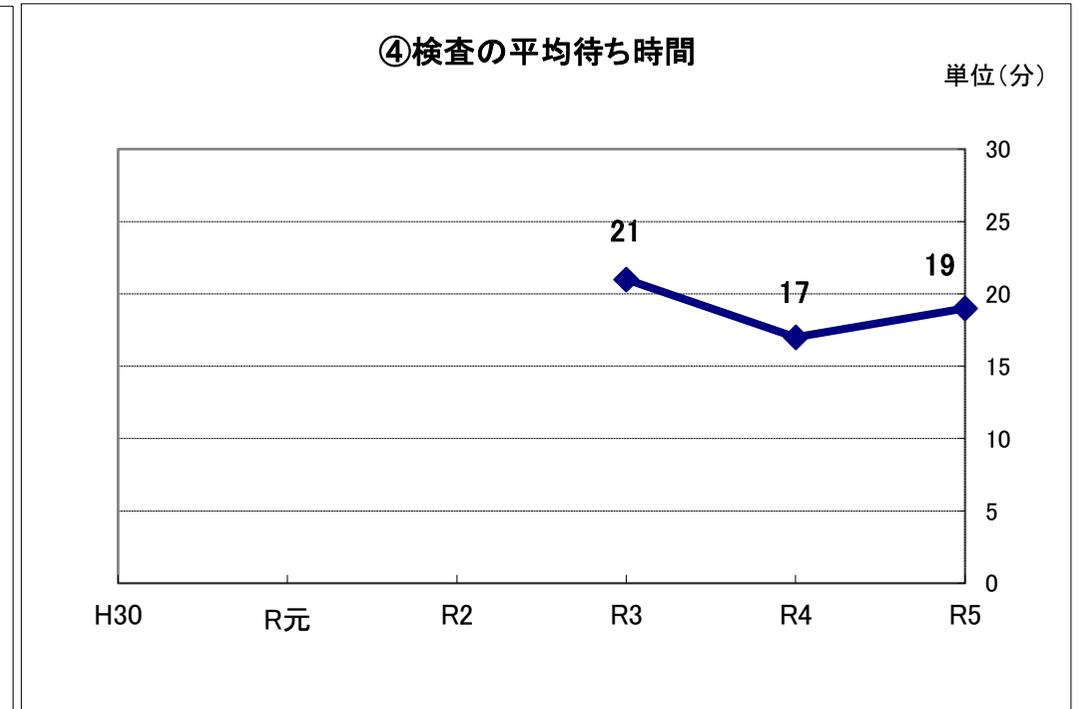
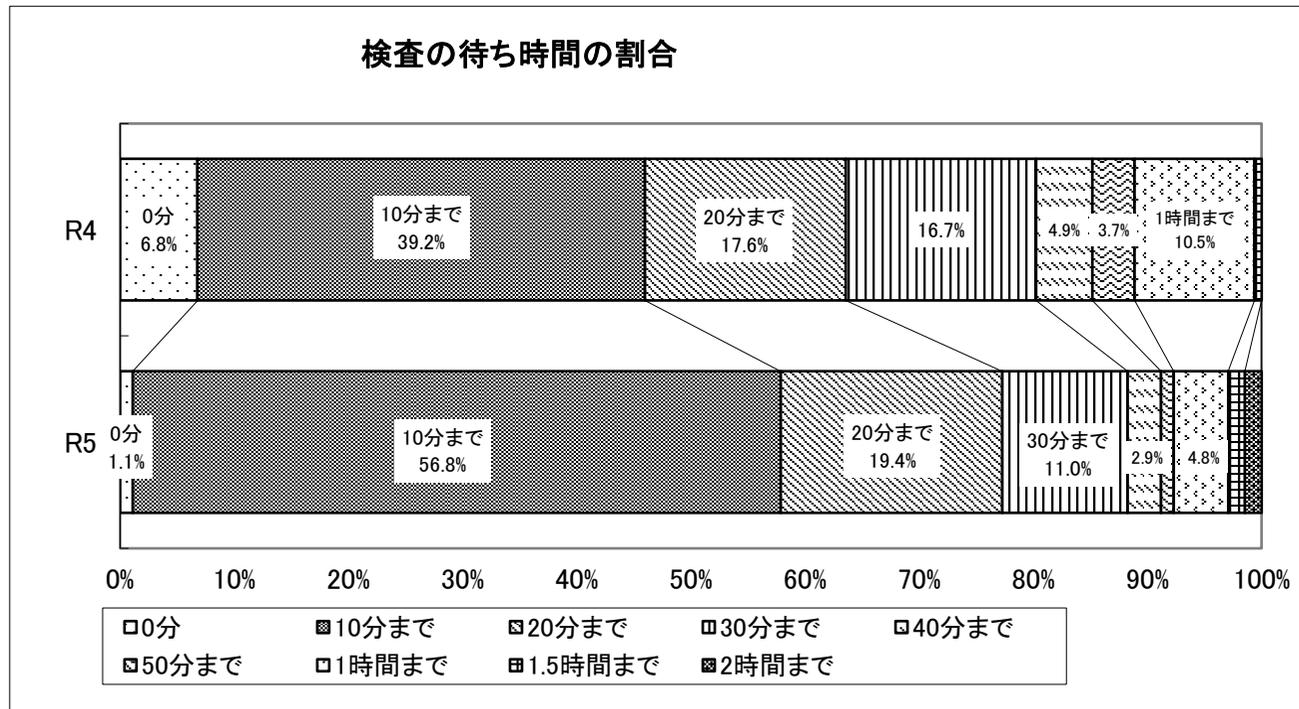


【注意】R3年度調査から設問に追加したため、経年比較データなし

		1分まで	3分まで	5分まで	10分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間超え	計	平均時間
R4 (前回)	回答数	6	38	140	175	79	18	3	2	3	464	11分
	割合	1.3%	8.2%	30.2%	37.7%	17.0%	3.9%	0.6%	0.4%	0.6%	100.0%	
	5分まで	39.7%			60.3%						100.0%	
	10分まで	77.4%				22.6%				100.0%		
R5 (今回)	回答数	8	37	186	164	78	17	2	2	6	500	10分
	割合	1.6%	7.4%	37.2%	32.8%	15.6%	3.4%	0.4%	0.4%	1.2%	100.0%	
	5分まで	46.2%			53.8%						100.0%	
	10分まで	79.0%				21.0%				100.0%		

(4) 検査の待ち時間

検査の平均待ち時間は19分であった。

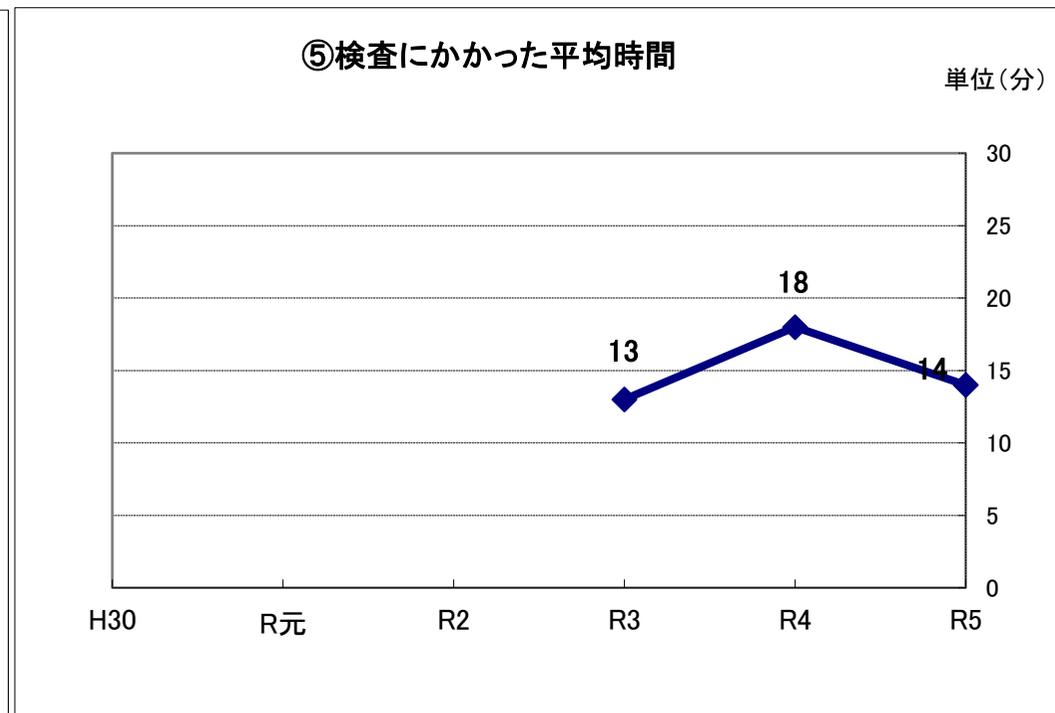
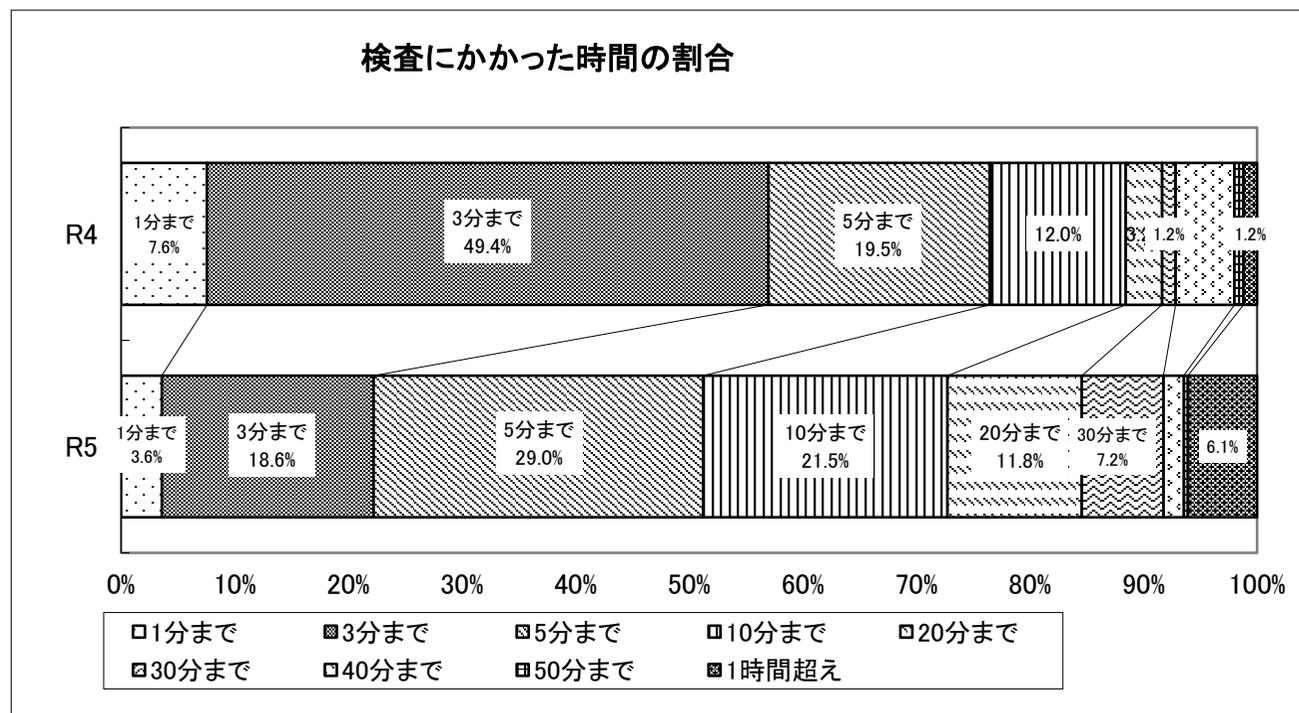


【注意】R3年度調査から設問に追加したため、経年比較データなし

		0分	10分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	計	平均時間	
R4 (前回)	回答数	19	124	49	30	8	3	13	2	3	251	17分	
	割合		7.6%	49.4%	19.5%	12.0%	3.2%	1.2%	5.2%	0.8%	1.2%		100.0%
		10分まで	57.0%			43.0%				100.0%			
R5 (今回)	回答数	3	155	53	30	8	3	13	4	4	273	19分	
	割合		1.1%	56.8%	19.4%	11.0%	2.9%	1.1%	4.8%	1.5%	1.5%		100.0%
		10分まで	57.9%			42.1%				100.0%			
		20分まで			22.7%				100.0%				

(5) 検査にかかった時間

検査にかかった平均時間は14分であった。

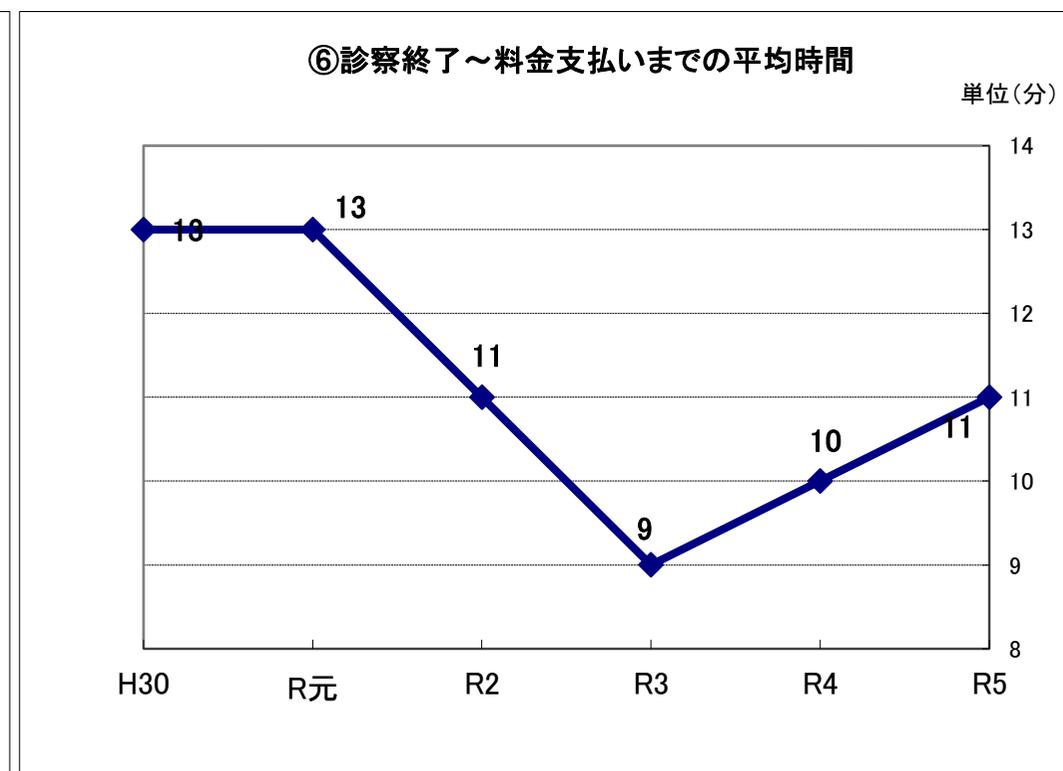
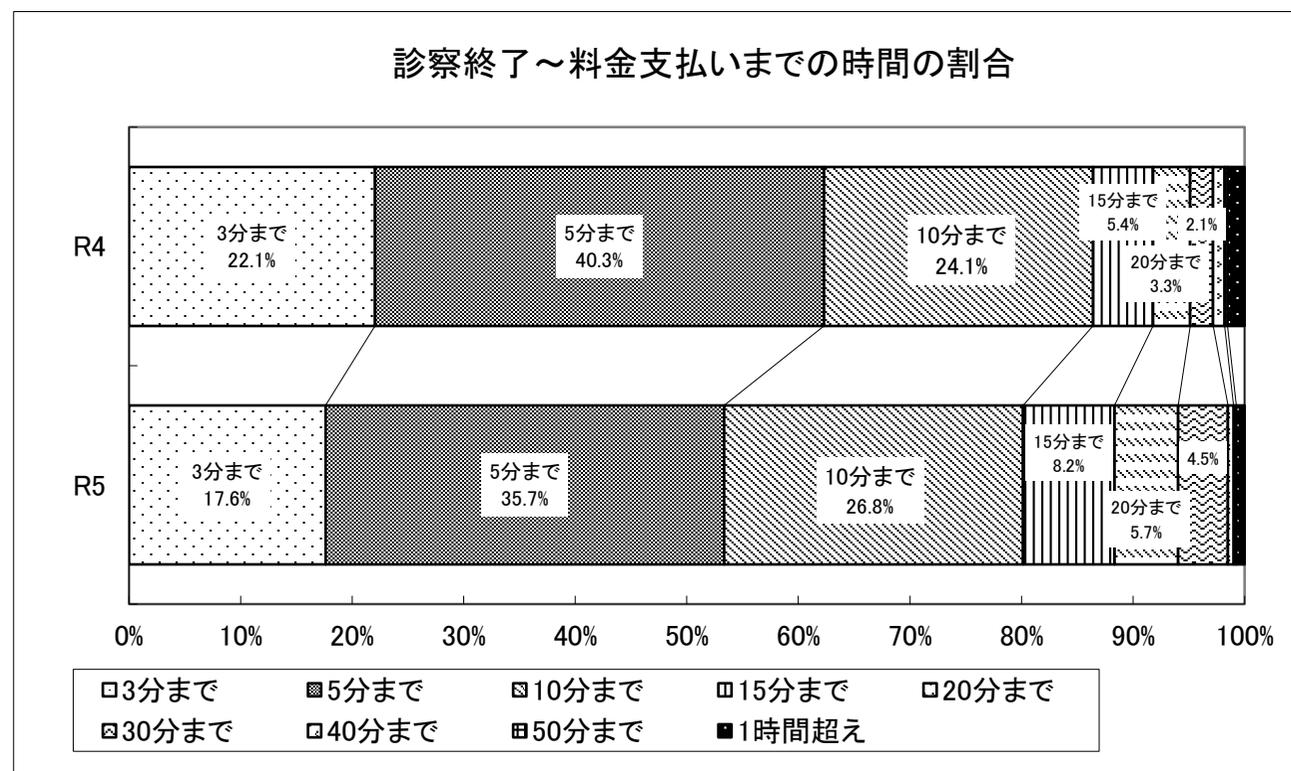


【注意】R3年度調査から設問に追加したため、経年比較データなし

		1分まで	3分まで	5分まで	10分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間超え	計	平均時間	
R4 (前回)	回答数	19	36	60	32	57	19	5	2	21	251	18分	
	割合		7.6%	14.3%	23.9%	12.7%	22.7%	7.6%	2.0%	0.8%	8.4%		100.0%
		5分まで	45.8%			54.2%							100.0%
R5 (今回)	回答数	10	52	81	60	33	20	5	1	17	279	14分	
	割合		3.6%	18.6%	29.0%	21.5%	11.8%	7.2%	1.8%	0.4%	6.1%		100.0%
		5分まで	51.3%			48.7%							100.0%
		72.8%			27.2%						100.0%		

(6) 診察終了から料金支払いまで

診察終了から料金支払いまでの平均時間は11分であった。



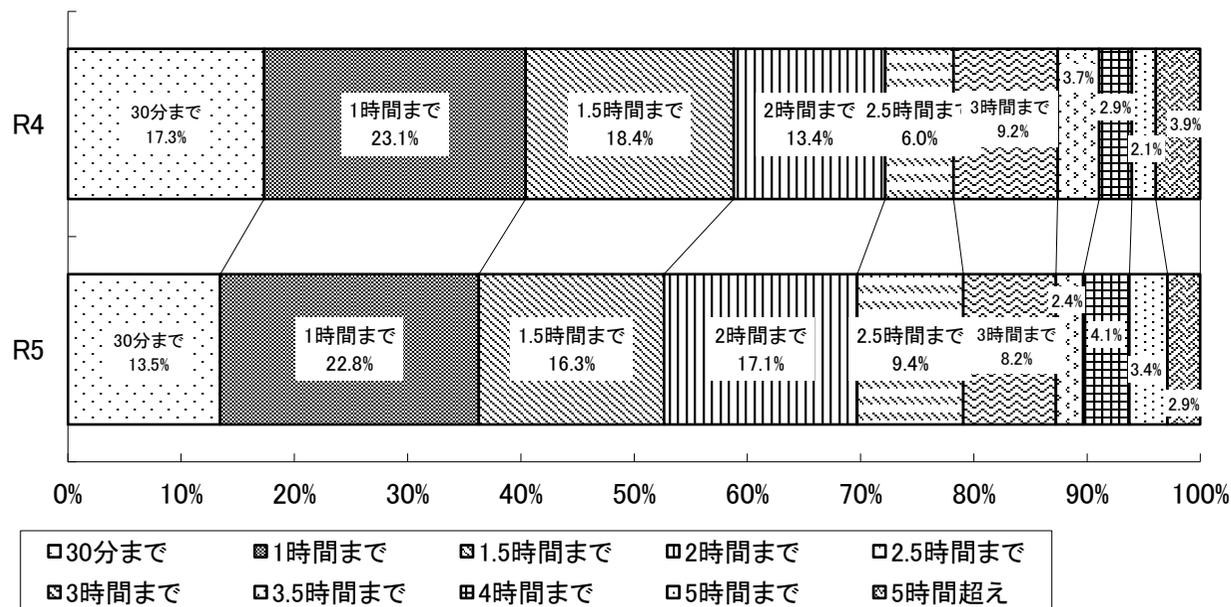
【注意】R3年度調査から、調査票の記入方法を変更したため、単純に経年比較はできない

		3分まで	5分まで	10分まで	15分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間超え	合計	平均時間
R4 (前回)	回答数	86	157	94	21	13	8	4	1	6	390	10分
	割合	22.1%	40.3%	24.1%	5.4%	3.3%	2.1%	1.0%	0.3%	1.5%	100.0%	
	10分まで	86.4%				13.6%					100.0%	
	30分まで	97.2%					2.8%				100.0%	
R5 (今回)	回答数	71	144	108	33	23	18	2	1	3	403	11分
	割合	17.6%	35.7%	26.8%	8.2%	5.7%	4.5%	0.5%	0.2%	0.7%	100.0%	
	10分まで	80.1%				19.9%					100.0%	
	30分まで	98.5%					1.5%				100.0%	

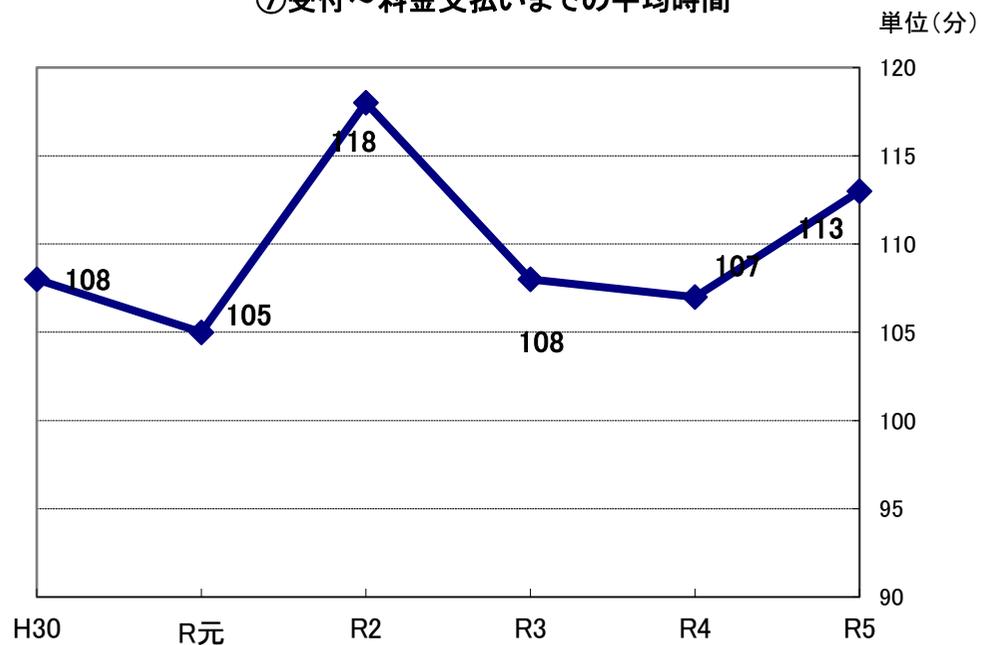
(7) 受付から料金支払いまで

受付から料金支払いまでの平均時間は113分であった。

受付～料金支払いまでの時間の割合



⑦受付～料金支払いまでの平均時間



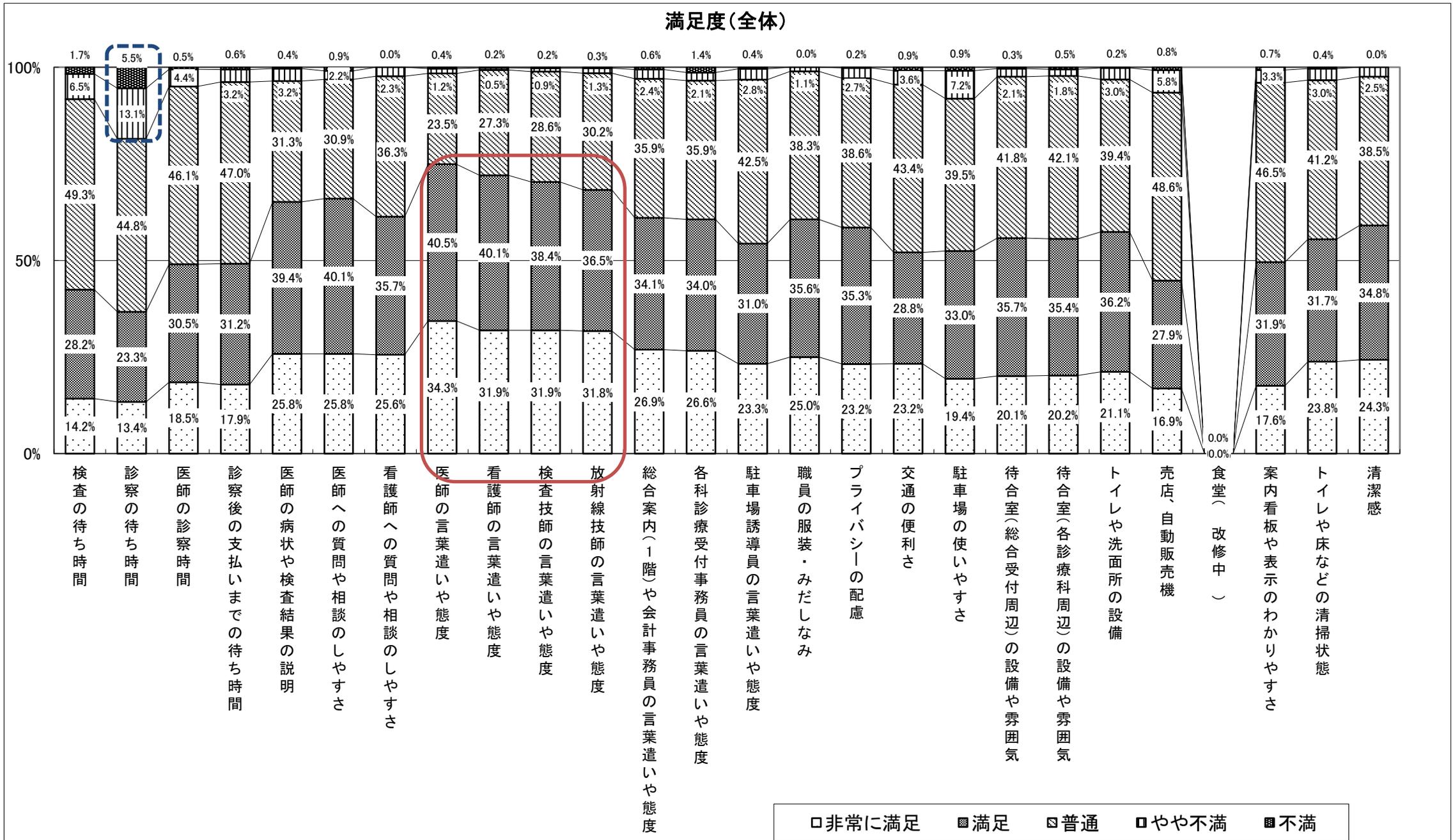
【注意】R3年度調査から、調査票の記入方法を変更したため、単純に経年比較はできない

		30分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2.5時間まで	3時間まで	3.5時間まで	4時間まで	5時間まで	5時間超え	合計	平均時間
R4 (前回)	回答数	66	88	70	51	23	35	14	11	8	15	381	1時間 47分 (107分)
	割合	17.3%	23.1%	18.4%	13.4%	6.0%	9.2%	3.7%	2.9%	2.1%	3.9%	100.0%	
	1時間まで	40.4%			59.6%							100.0%	
	2時間まで	72.2%				27.8%						100.0%	
	3時間まで	87.4%						12.6%				100.0%	
R5 (今回)	回答数	56	95	68	71	39	34	10	17	14	12	416	1時間 53分 (113分)
	割合	13.5%	22.8%	16.3%	17.1%	9.4%	8.2%	2.4%	4.1%	3.4%	2.9%	100.0%	
	1時間まで	36.3%			63.7%							100.0%	
	2時間まで	69.7%				30.3%						100.0%	
	3時間まで	87.3%						12.7%				100.0%	

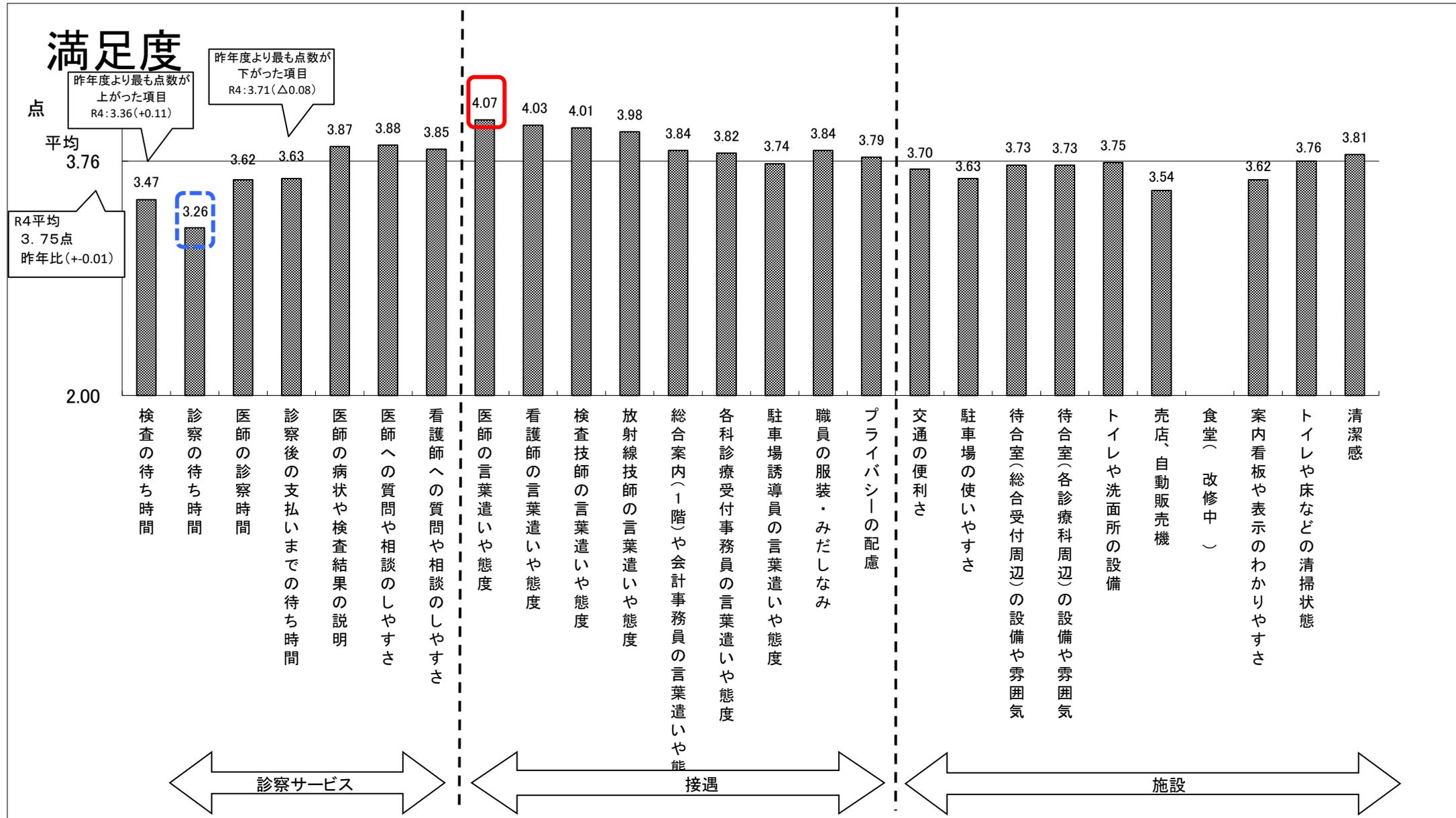
8. 満足度評価

(1) 全体

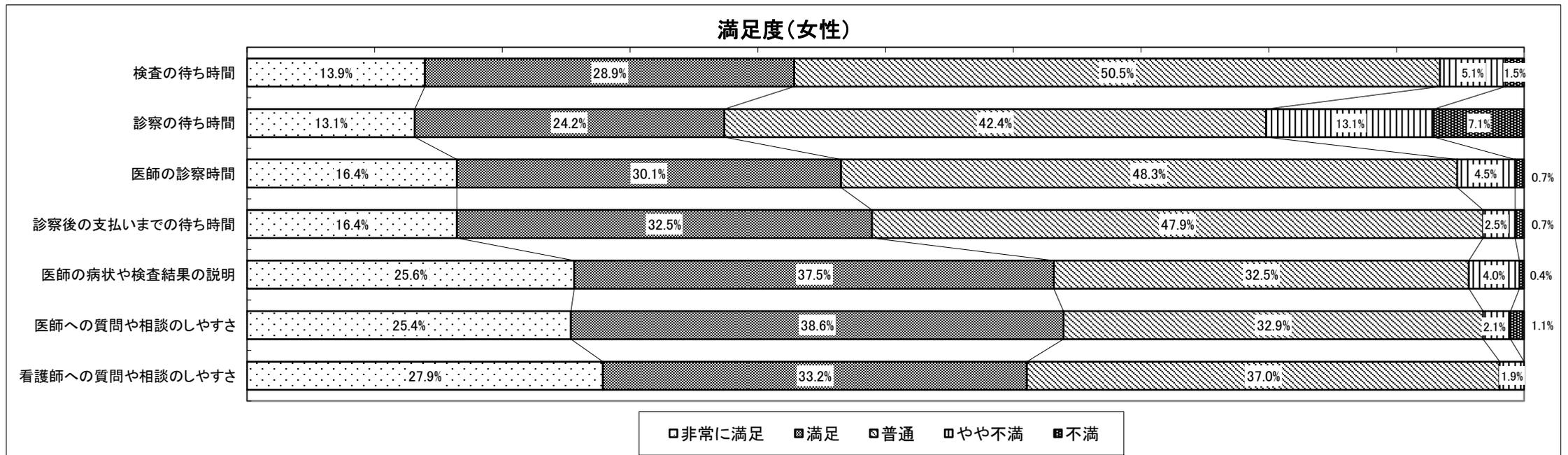
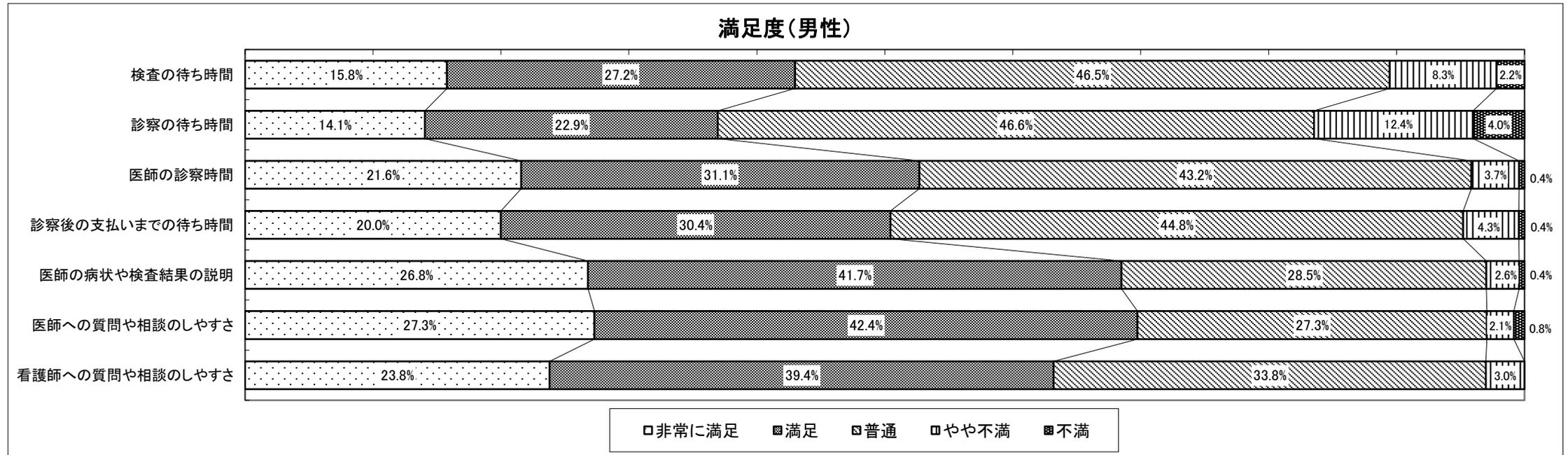
ほとんどの設問で非常に満足・満足・普通の割合が90%以上となっており、接遇面の満足度が高い。
診察の待ち時間については、不満・やや不満の割合が18.6%と高くなっている。



(1-2) 全体: 回答を点数化(非常に満足:5点、満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点とし、合計点数を回答数で割り、各設問の点数を算出) 平均点は、3.76点であり、R4年度から0.01点上がった。
 最も点数が高い設問は「医師の言葉遣いや態度」であり、最も点数の低い設問は「診察の待ち時間」であった。

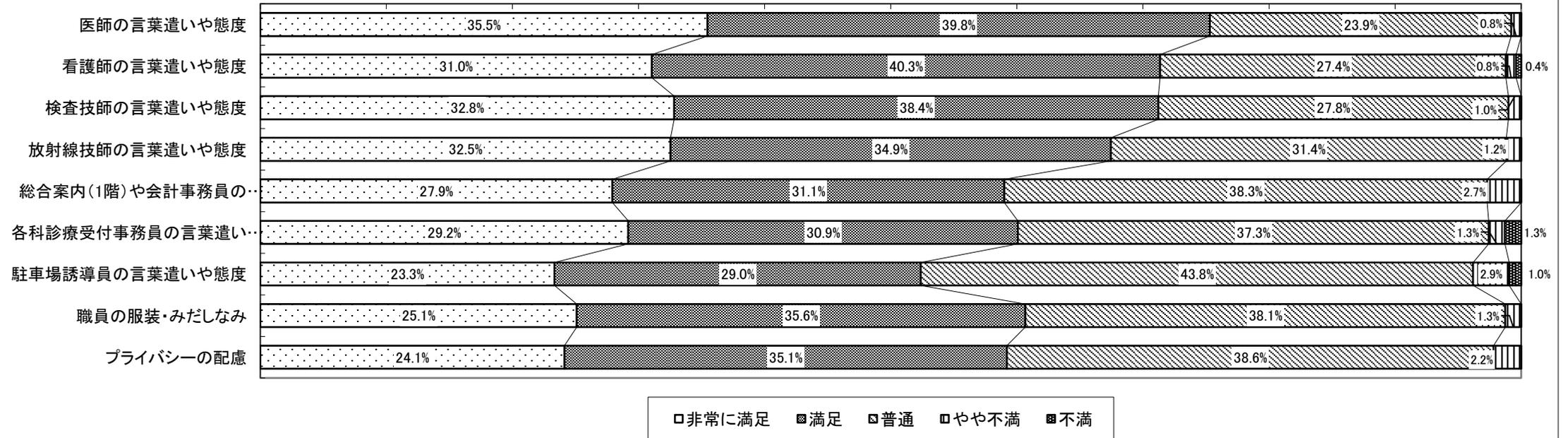


(2) 男女別
【診察サービス面】

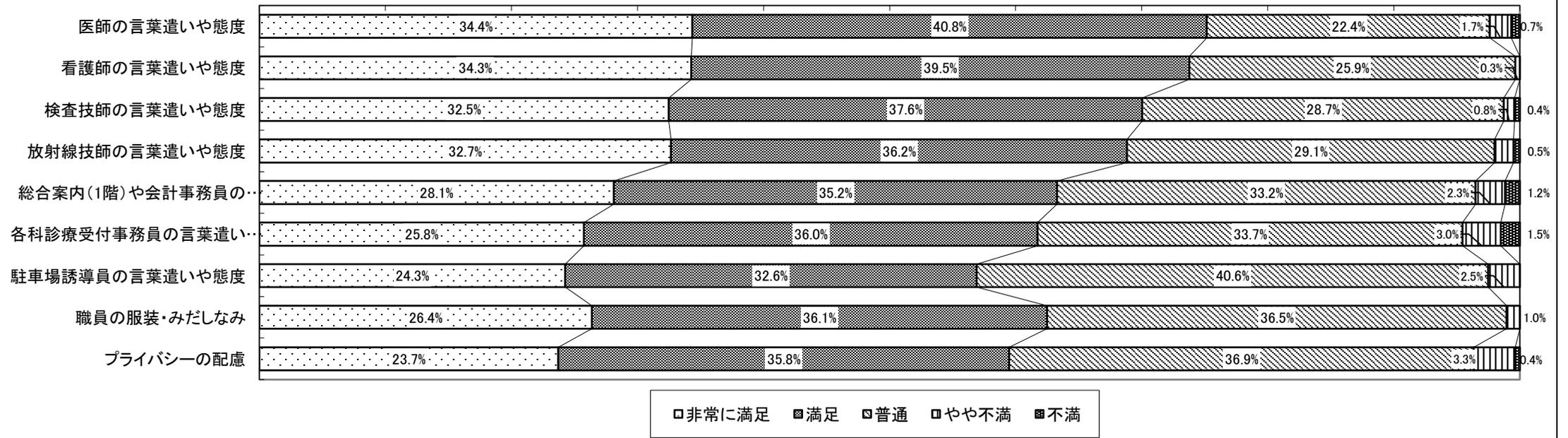


【接遇面】

満足度(男性)

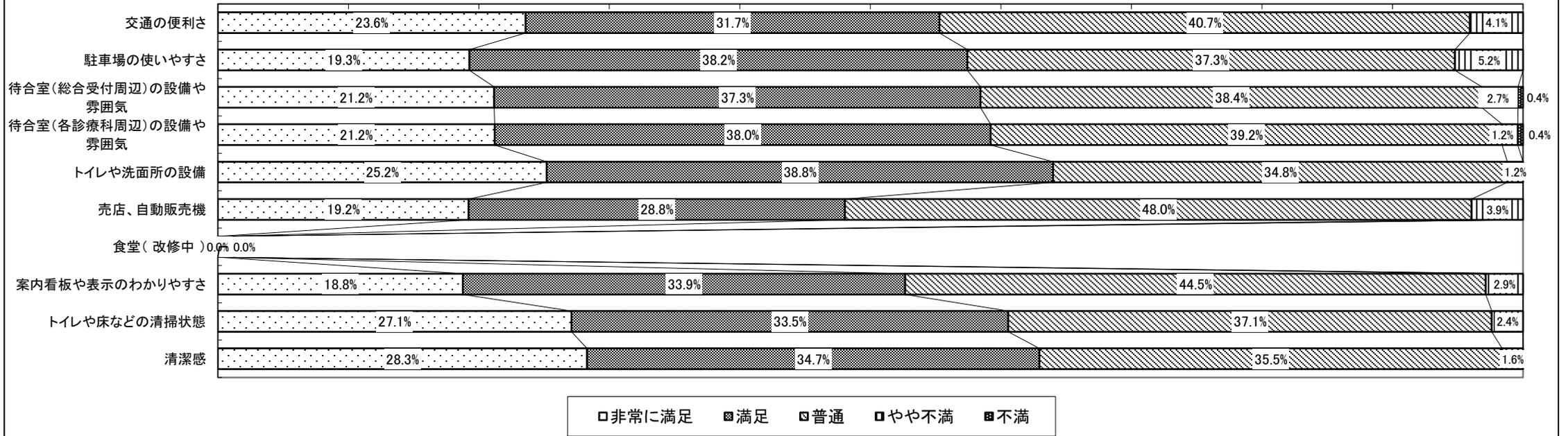


満足度(女性)

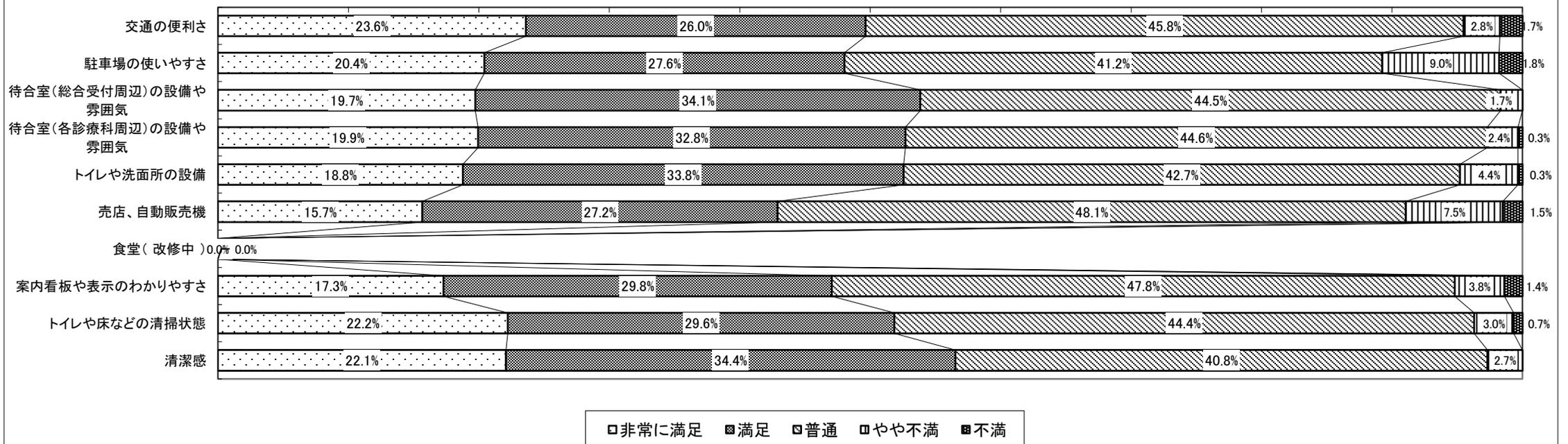


【施設面】

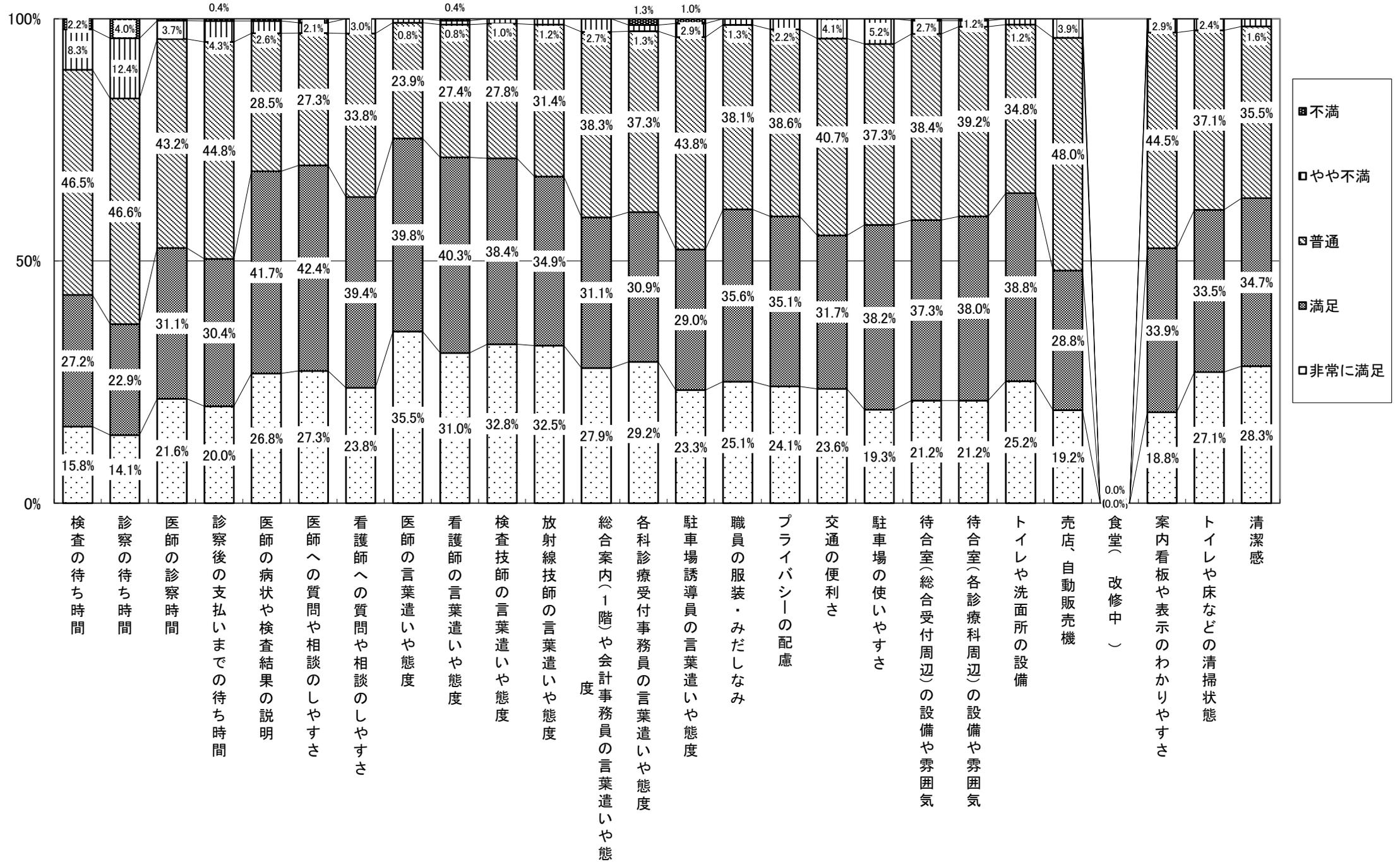
満足度(男性)



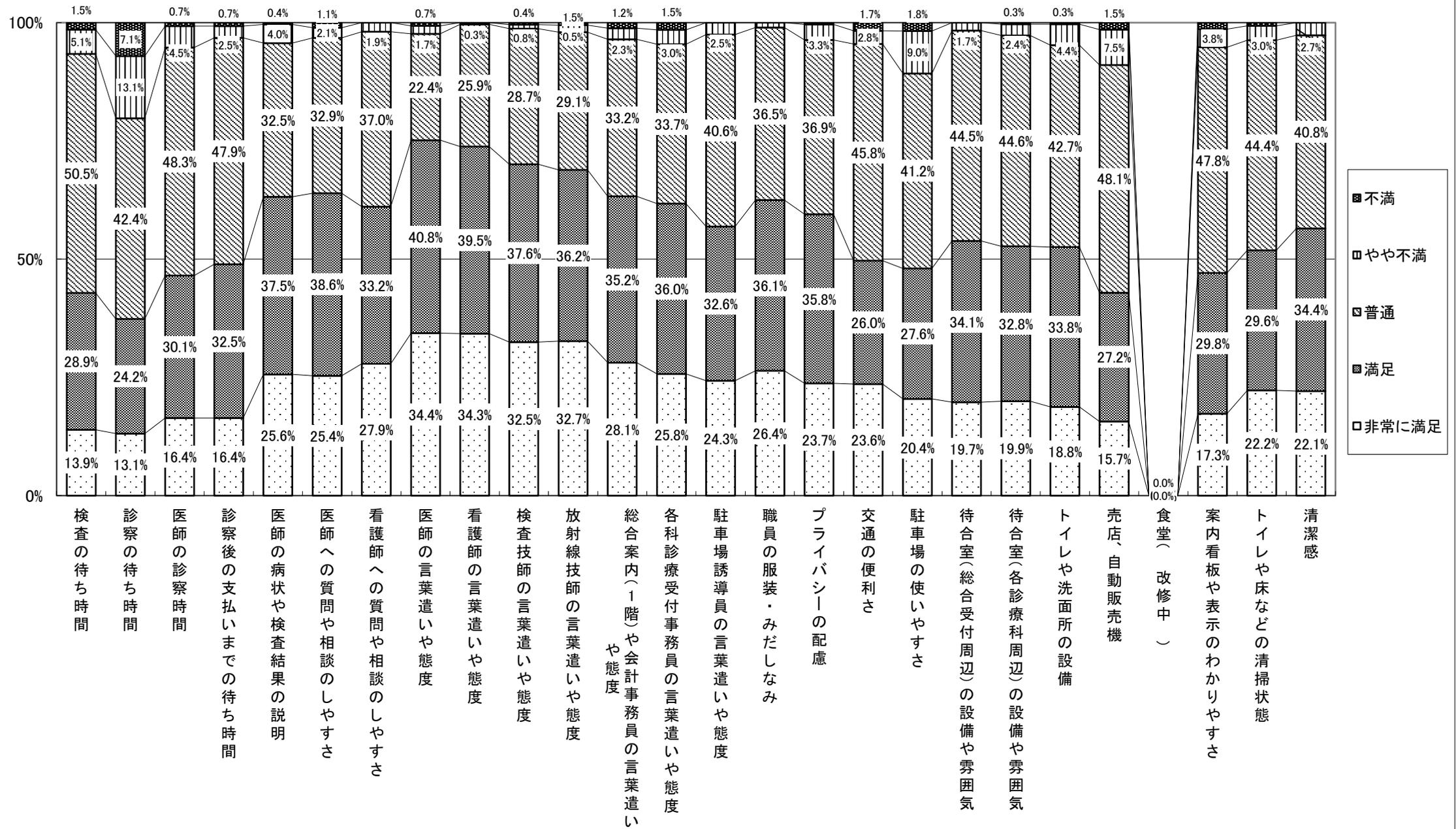
満足度(女性)



満足度(男性)

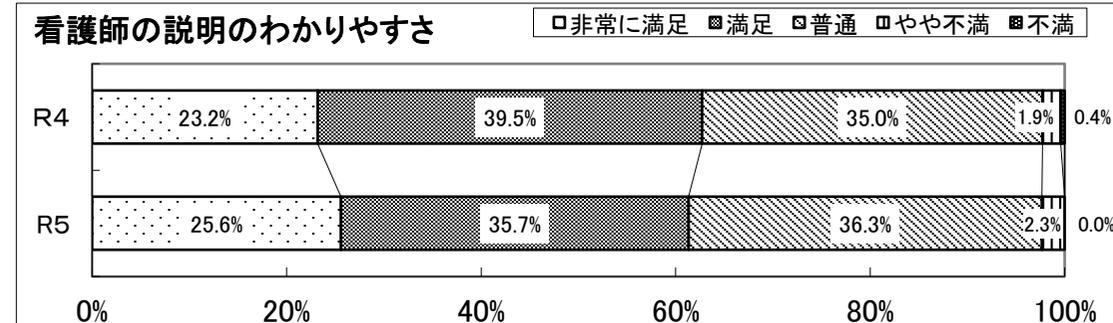
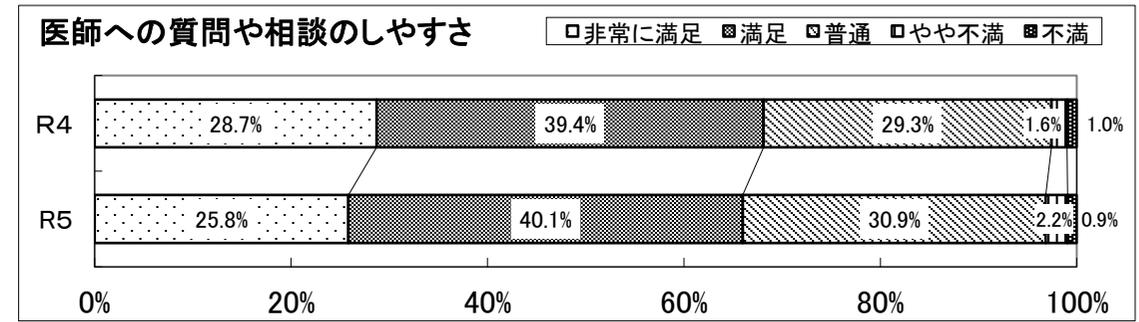
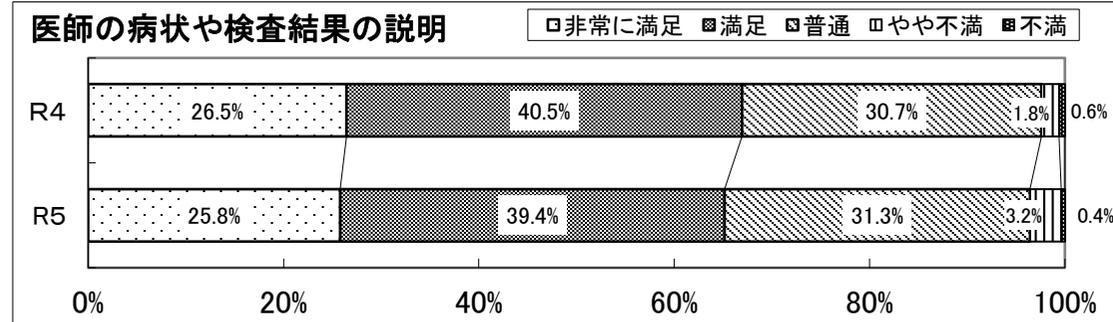
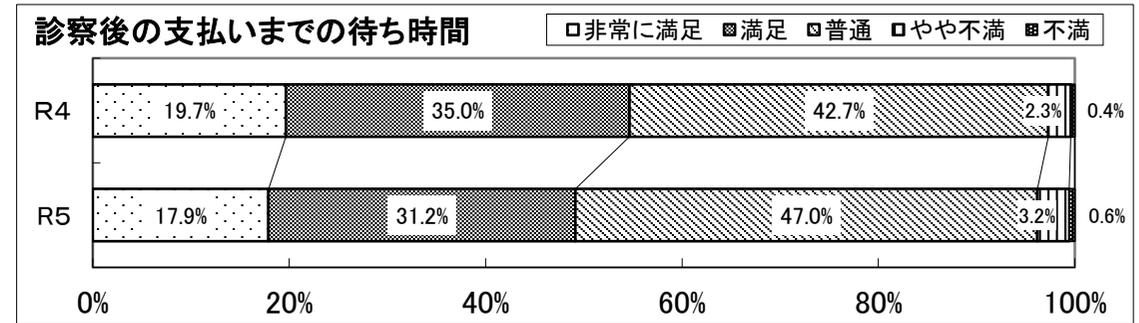
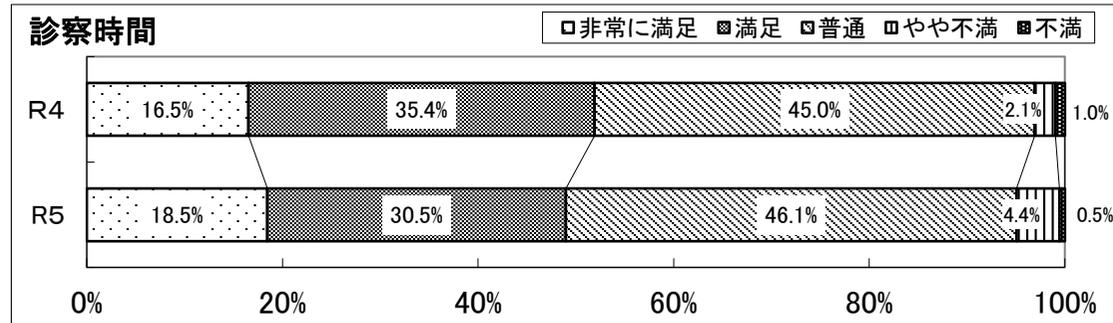
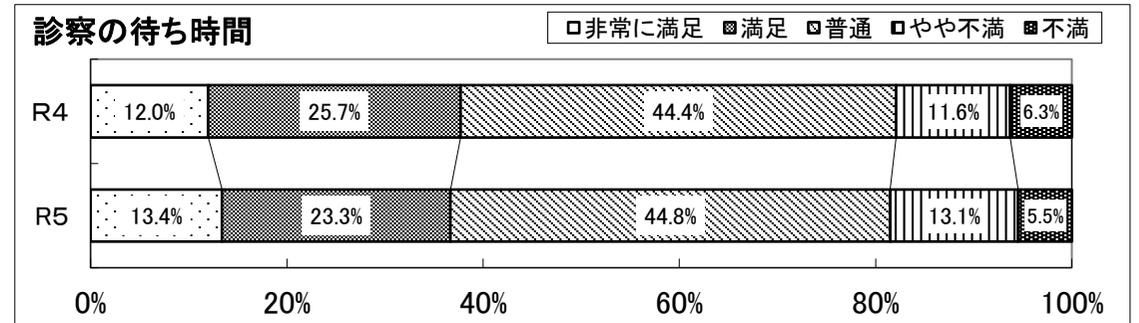
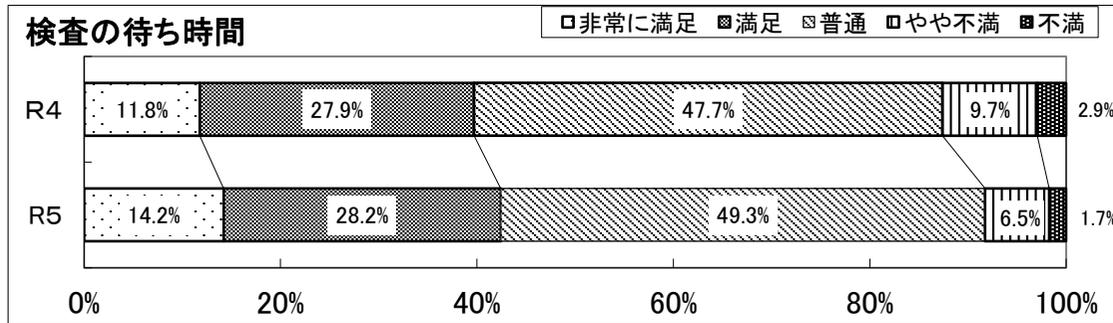


満足度(女性)

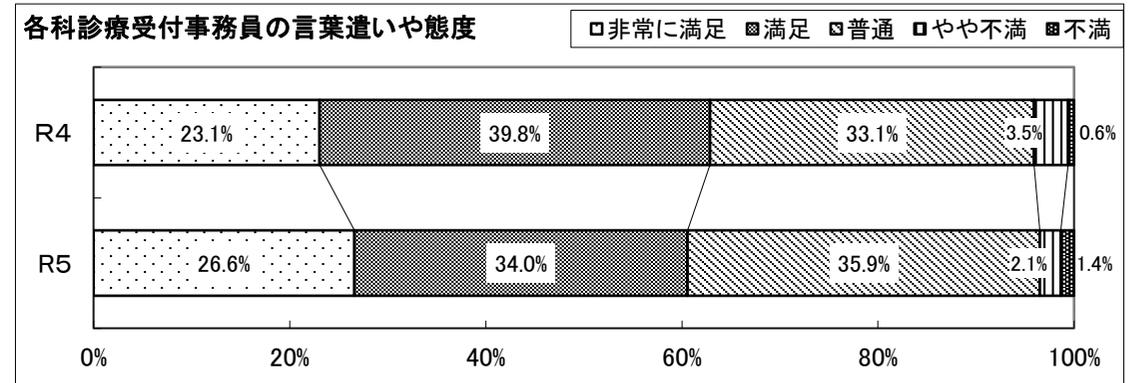
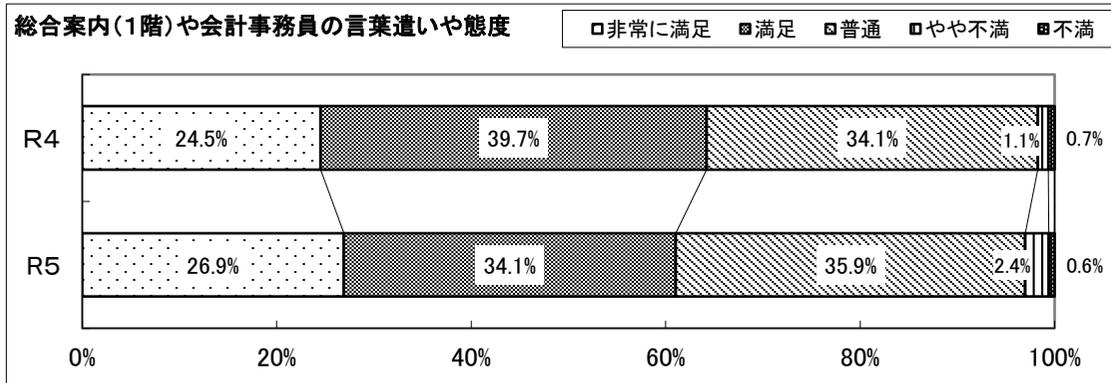
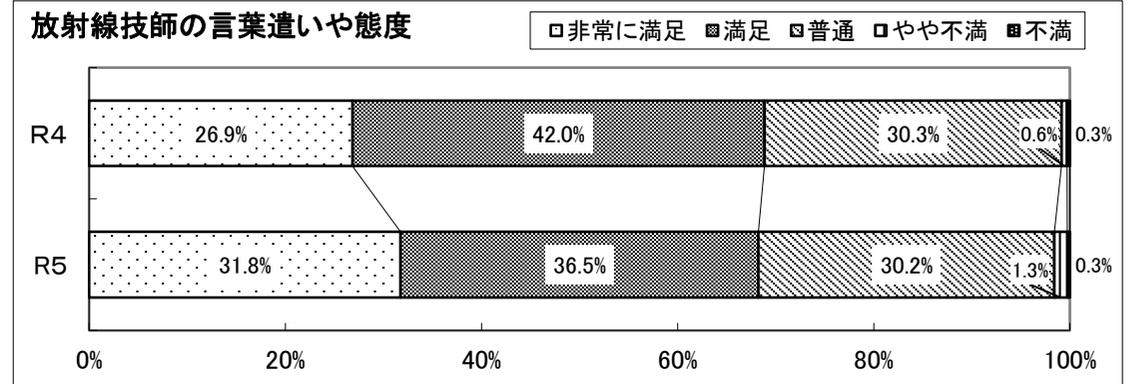
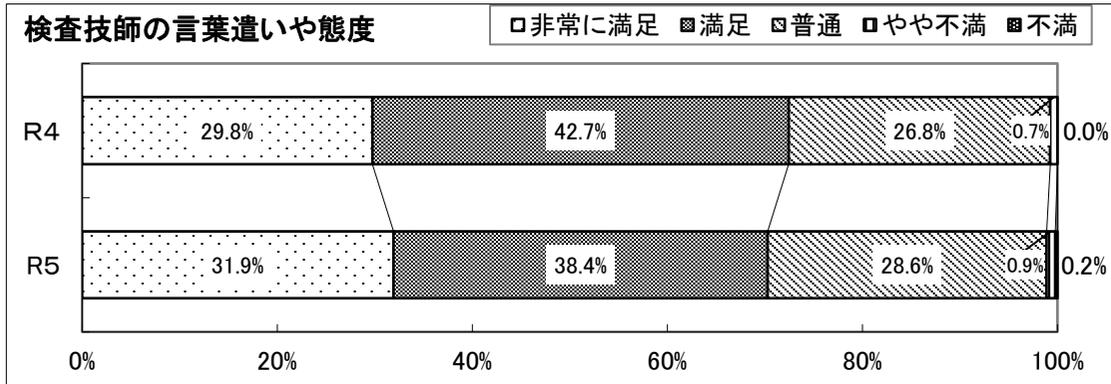
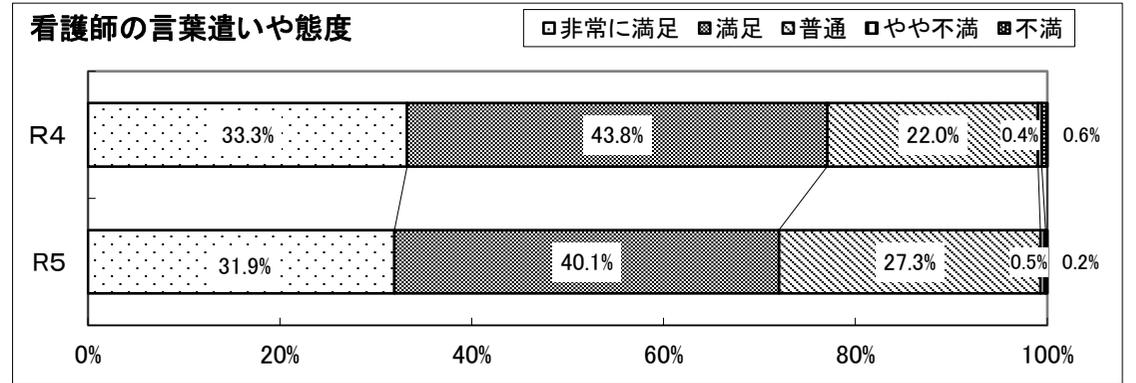
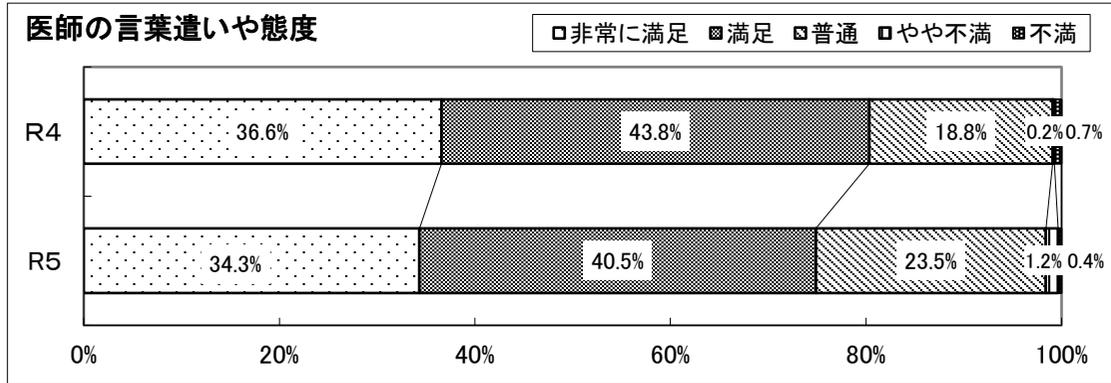


(3) 昨年比

【診察サービス面】

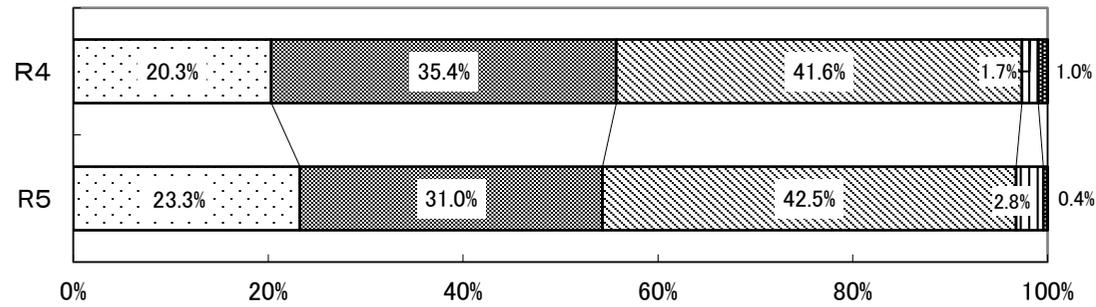


【接遇面】



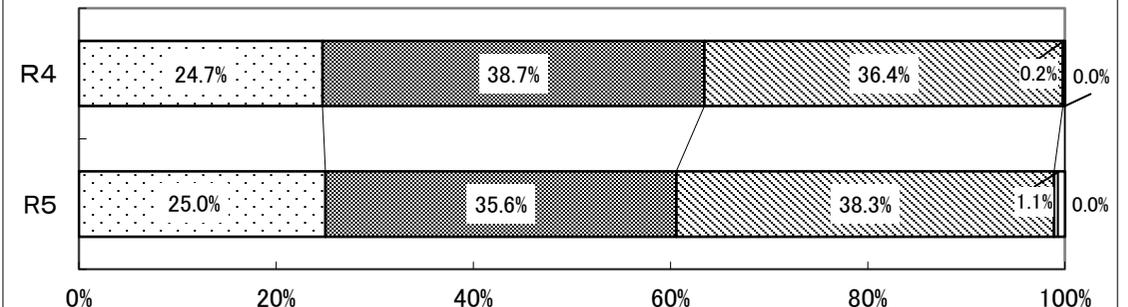
駐車場誘導員の言葉遣いや態度

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 ■不満



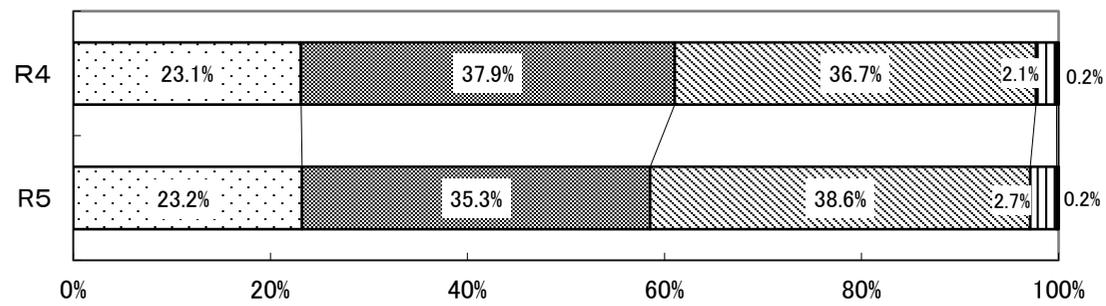
職員の服装・身だしなみ

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 ■不満

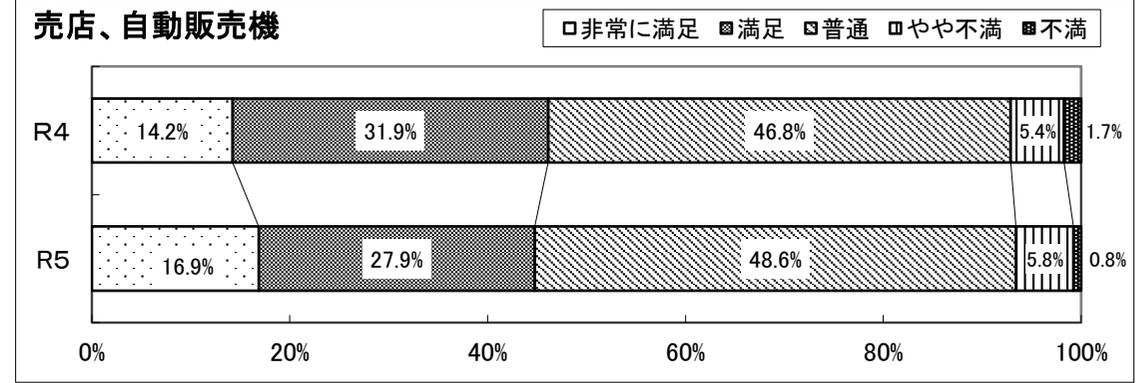
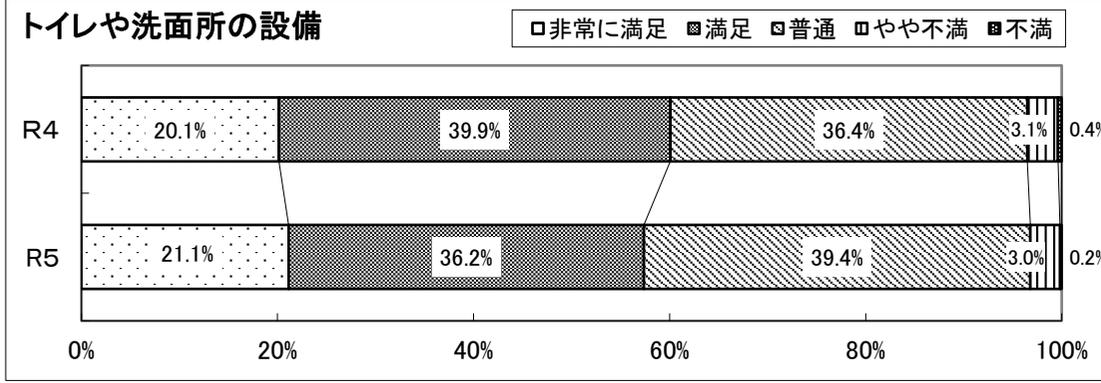
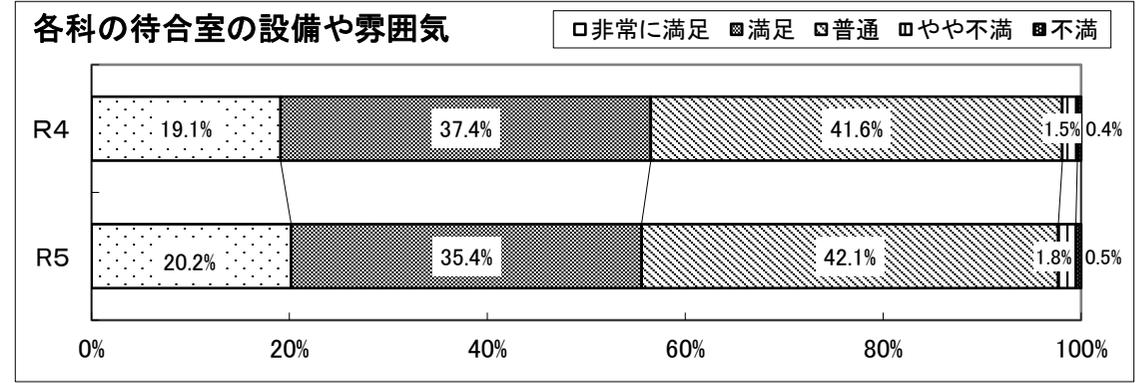
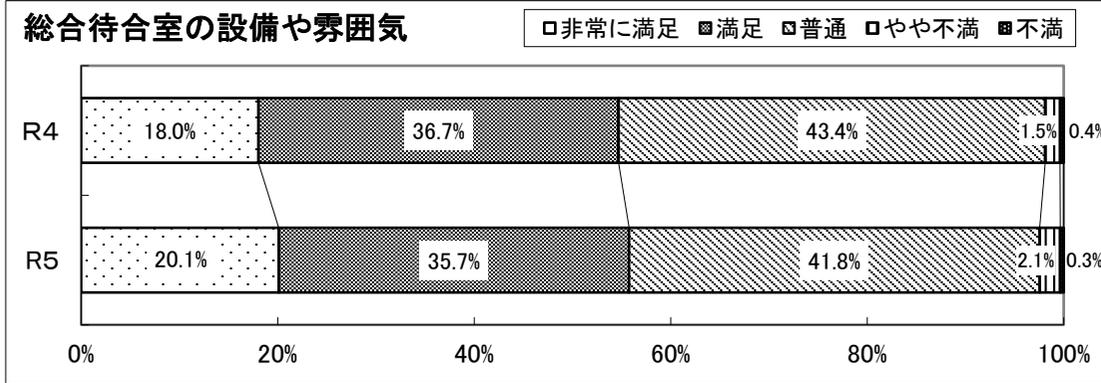
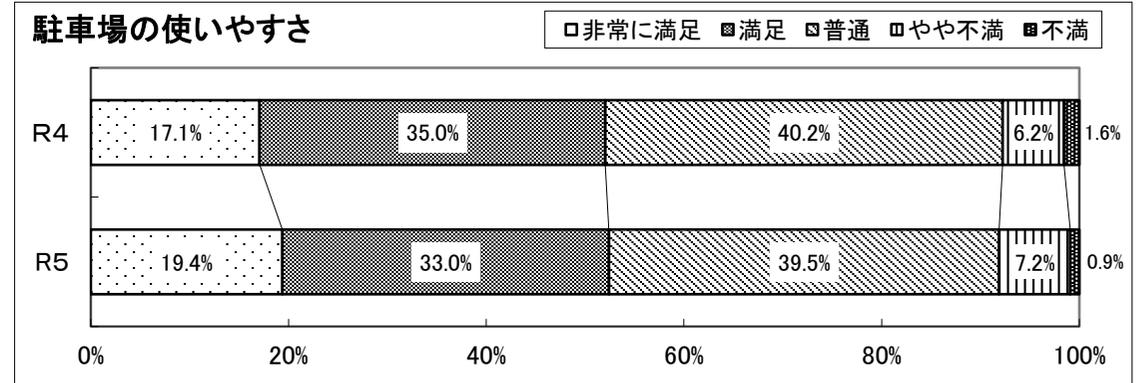
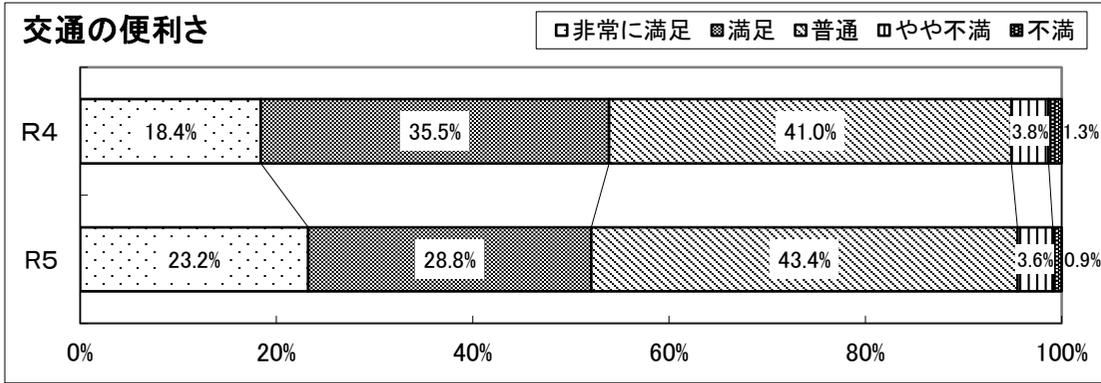


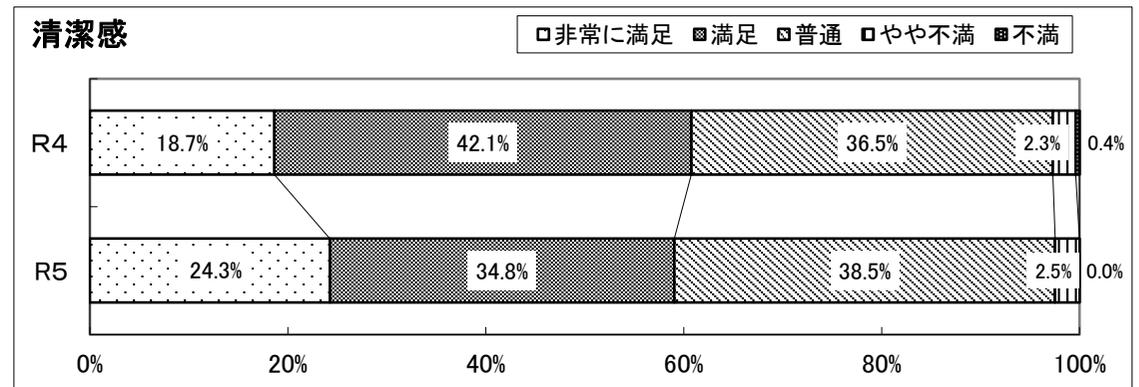
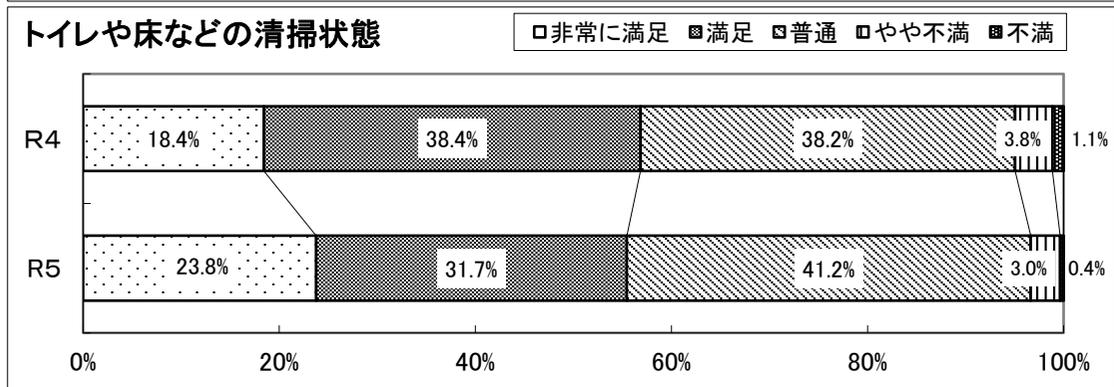
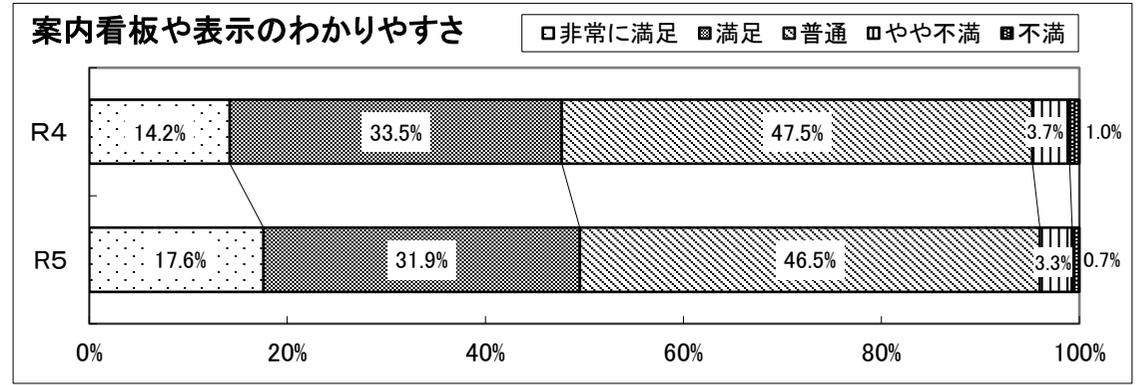
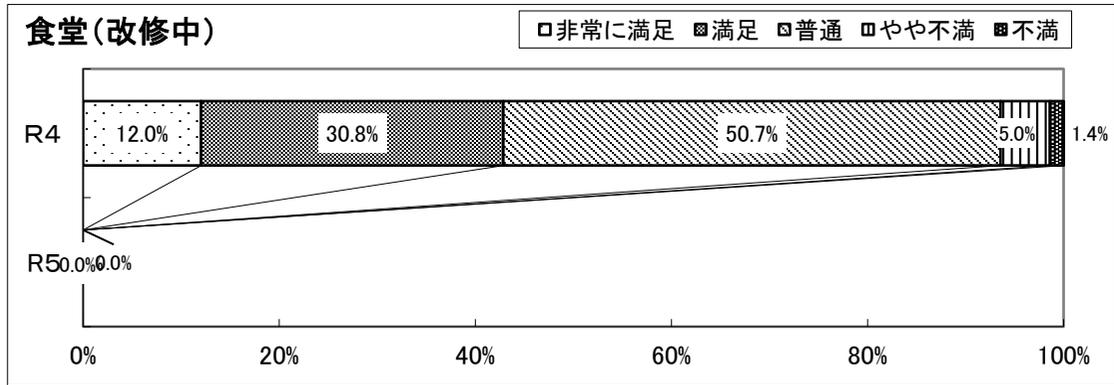
プライバシーの配慮

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 ■不満



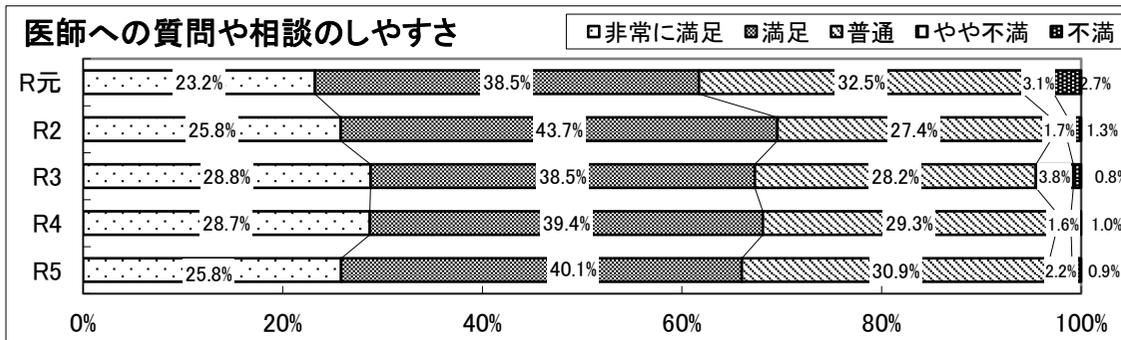
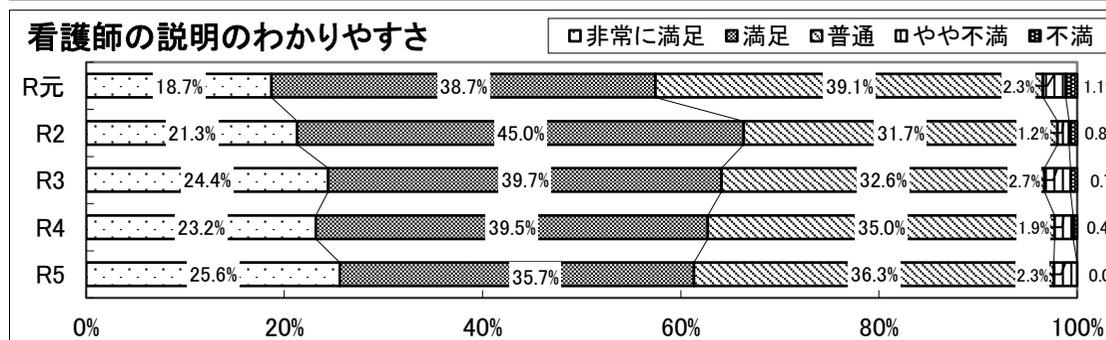
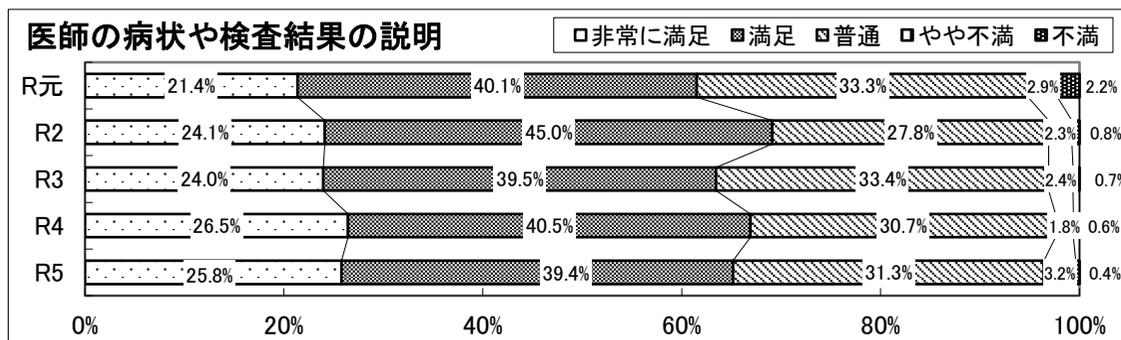
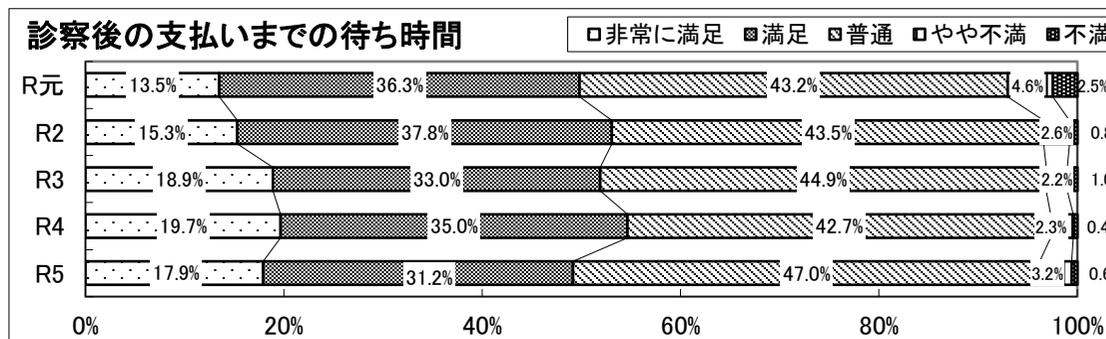
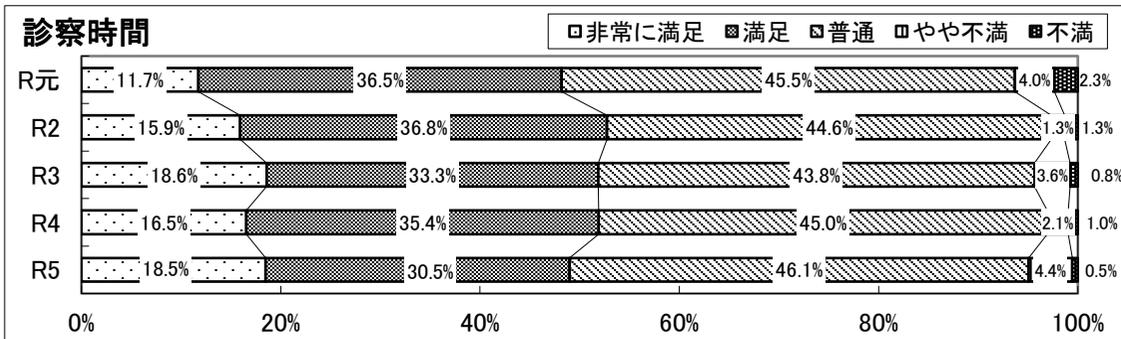
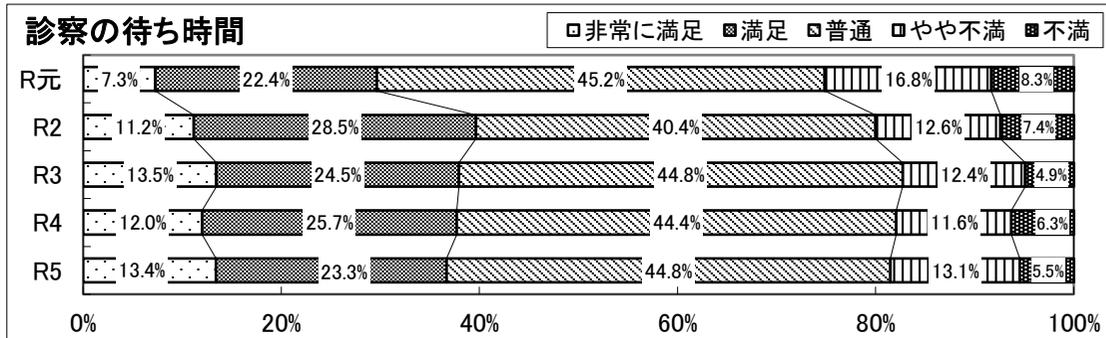
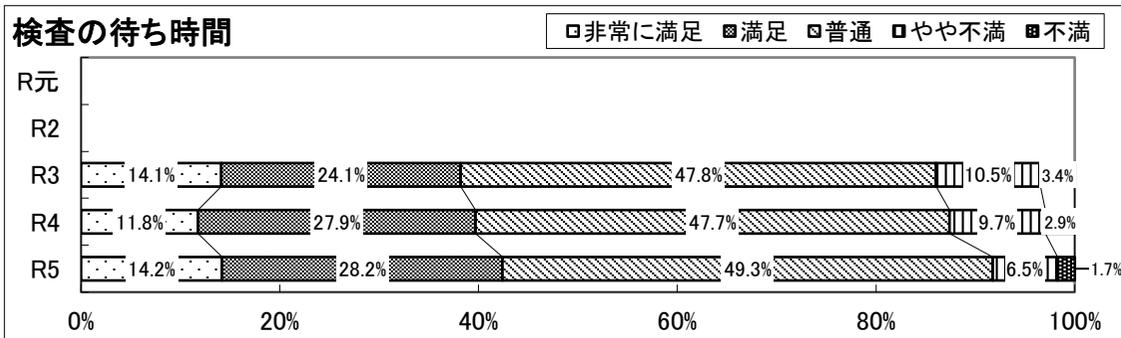
【施設面】





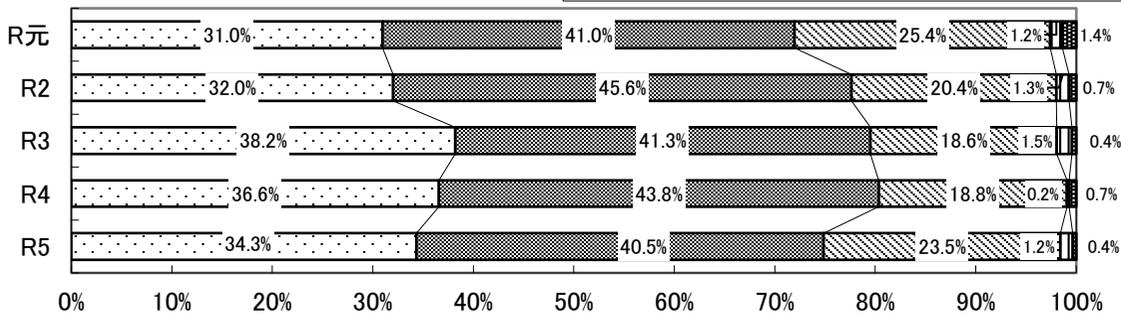
(4) 過去5年間の推移

【診察サービス面】

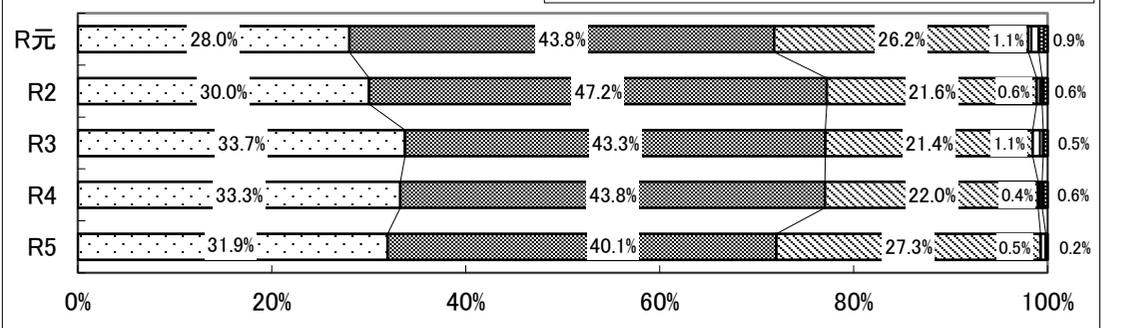


【接遇面】

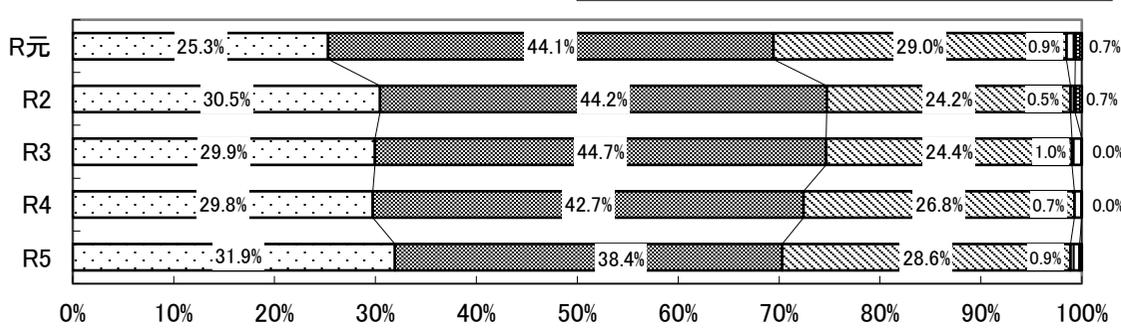
医師の言葉遣いや態度



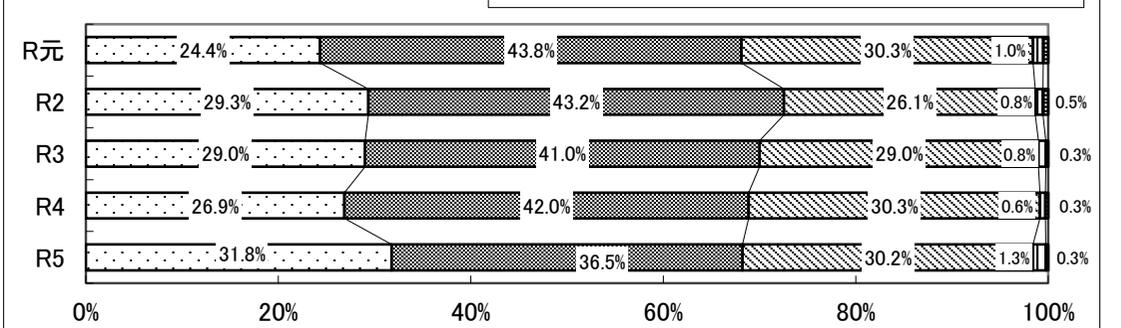
看護師の言葉遣いや態度



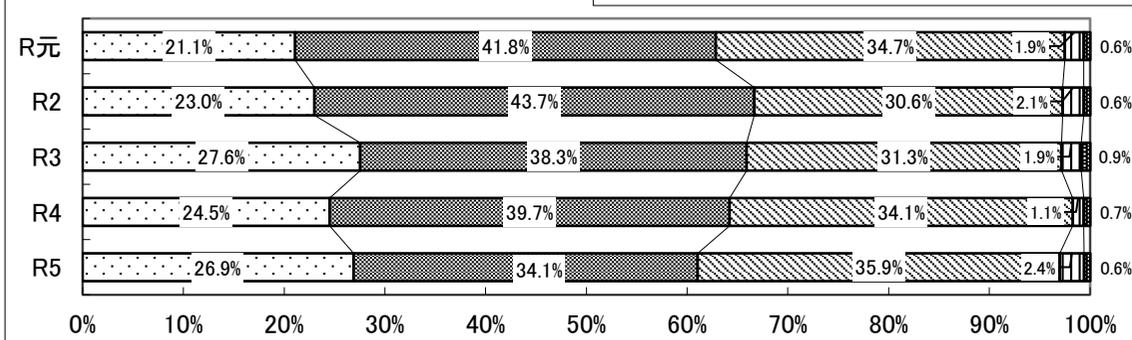
検査技師の言葉遣いや態度



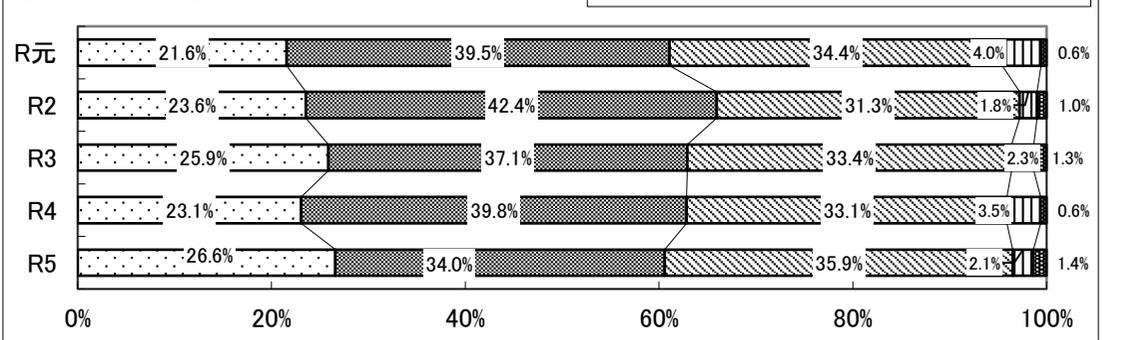
放射線技師の言葉遣いや態度



総合案内(1階)や会計事務員の言葉遣いや態度

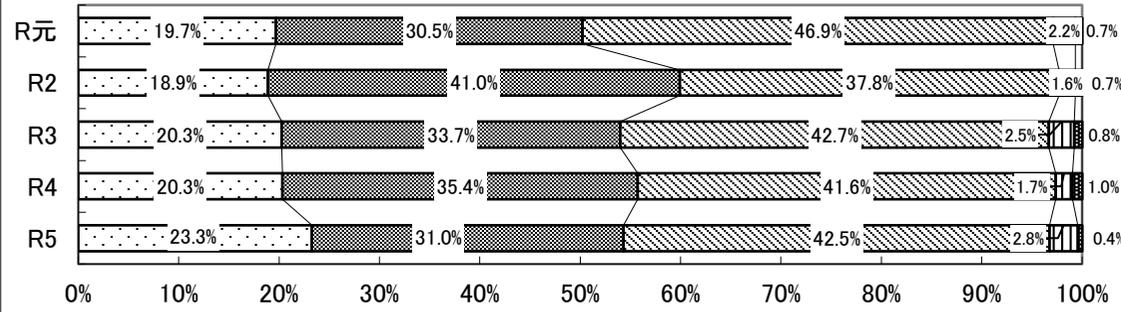


各科診療受付事務員の言葉遣いや態度



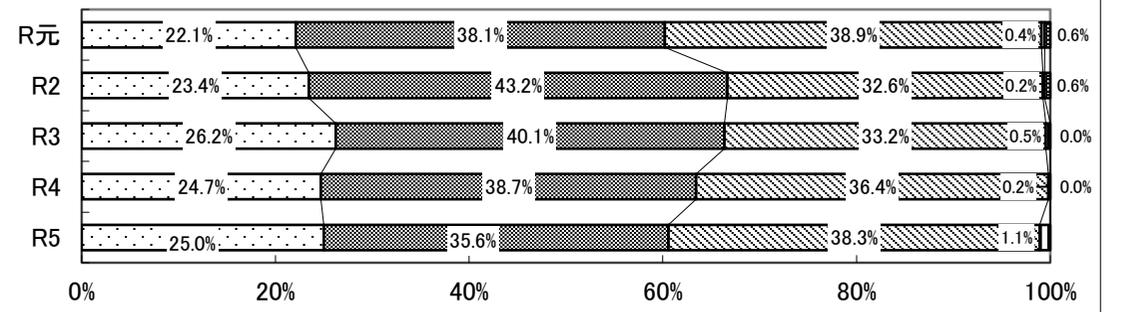
駐車場誘導員の言葉遣いや態度

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 ■不満



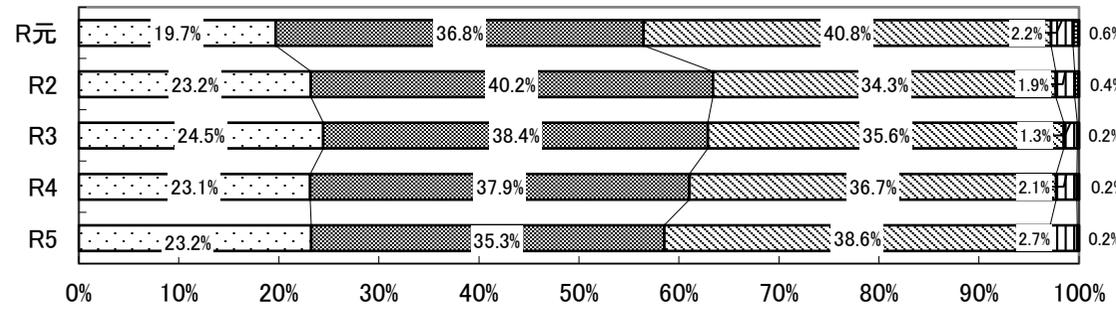
職員の服装・みだしなみ

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 ■不満



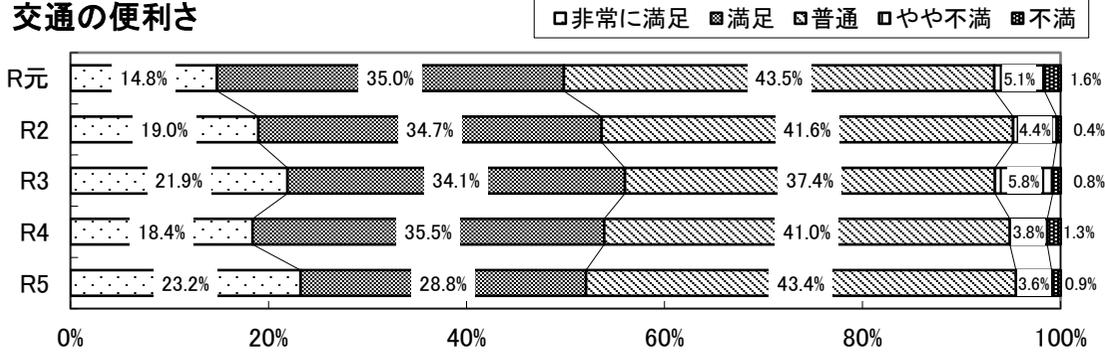
プライバシーの配慮

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 ■不満

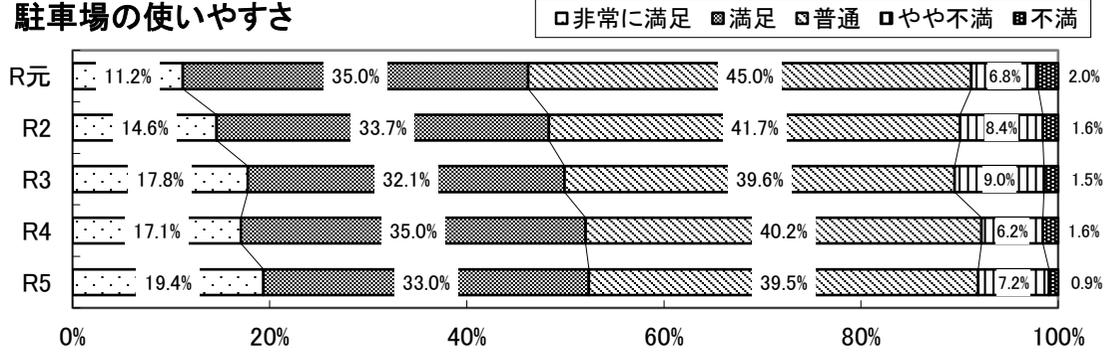


【施設面】

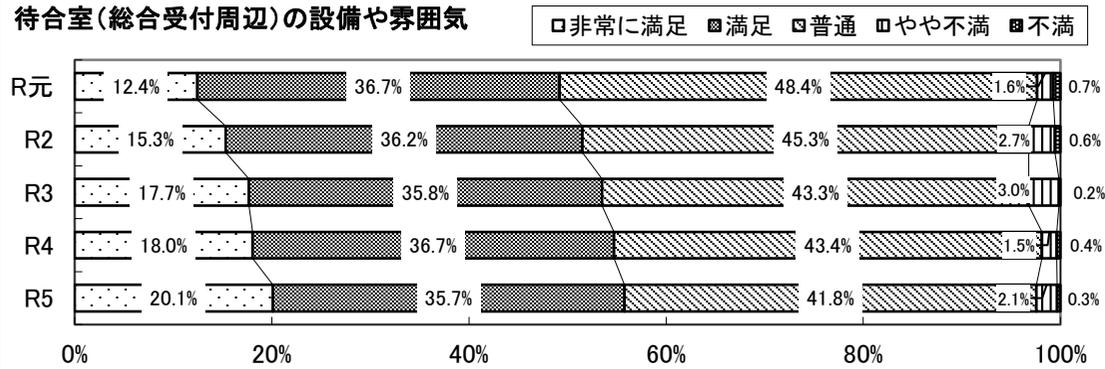
交通の便利さ



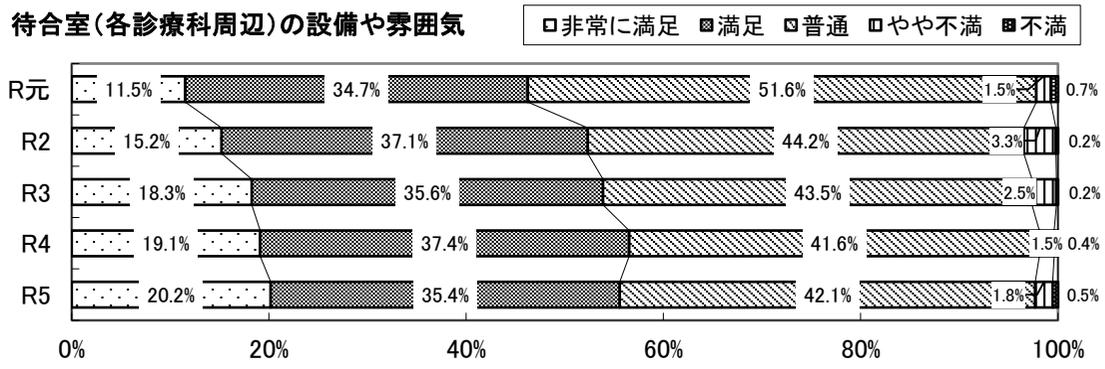
駐車場の使いやすさ



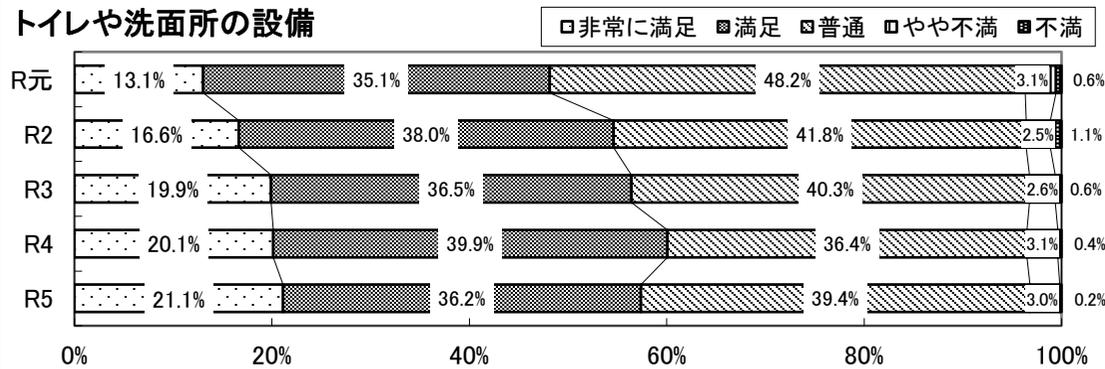
待合室(総合受付周辺)の設備や雰囲気



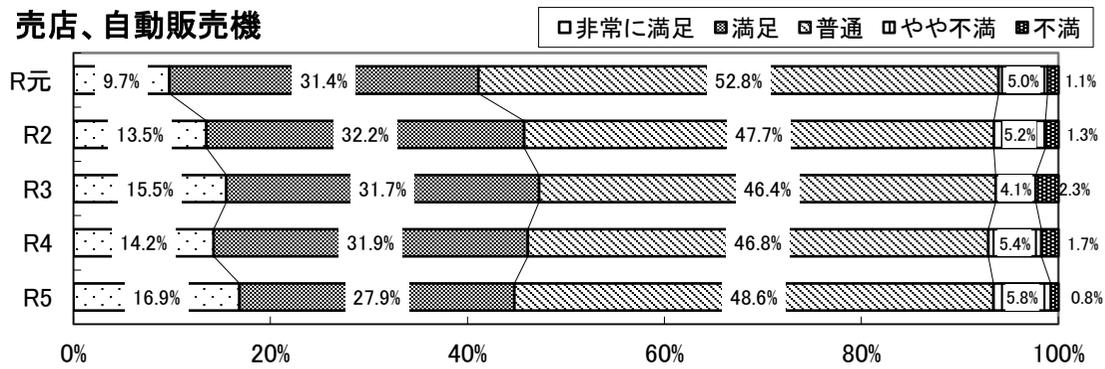
待合室(各診療科周辺)の設備や雰囲気

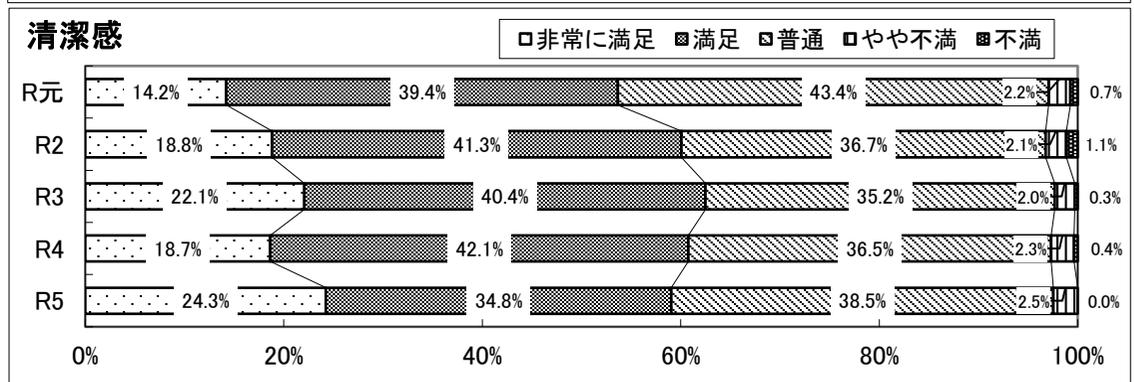
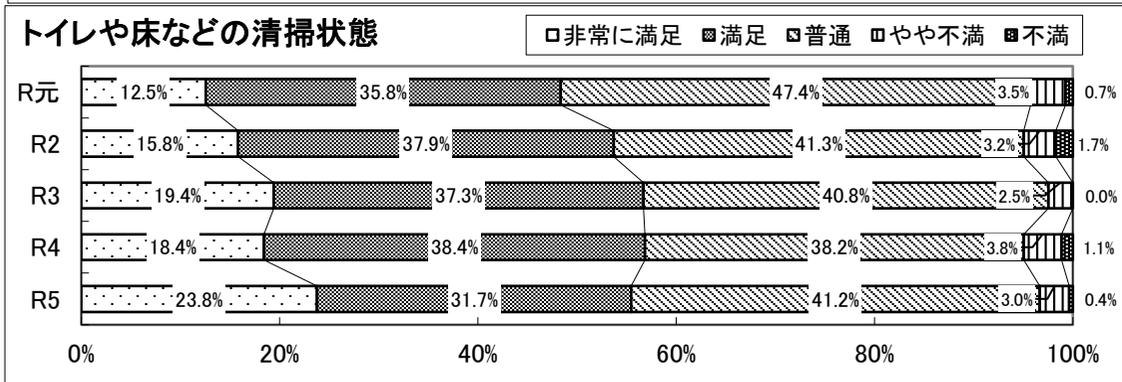
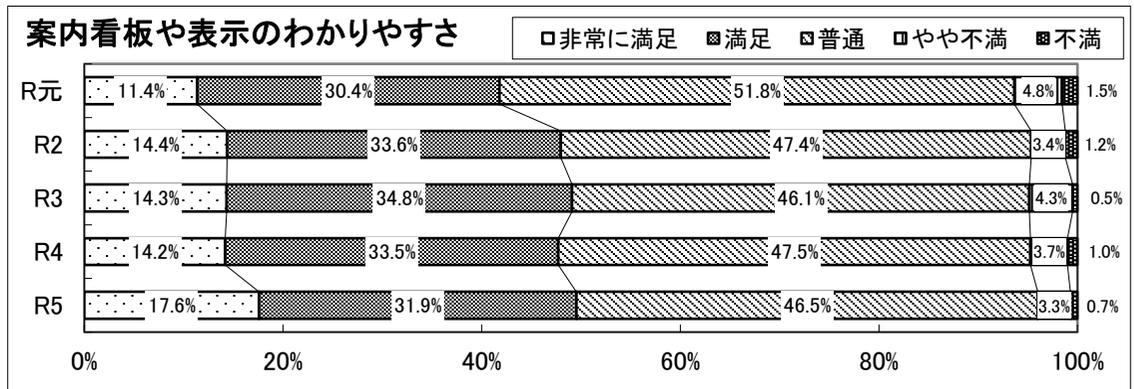
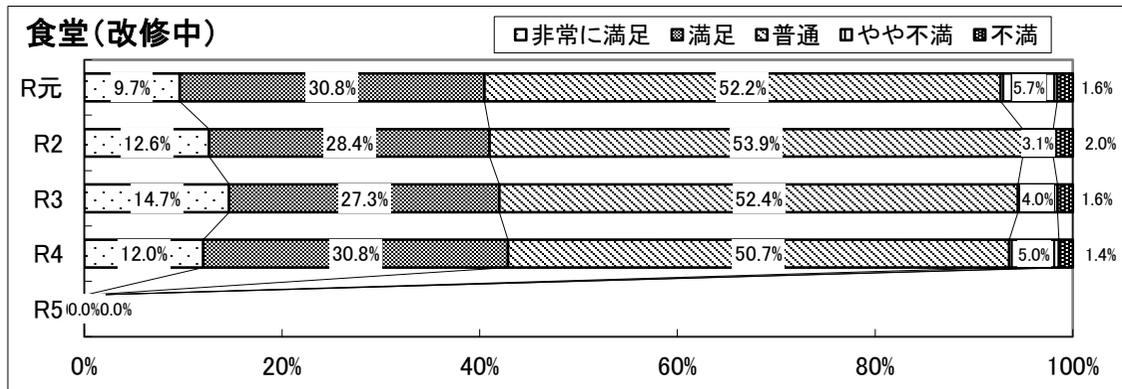


トイレや洗面所の設備



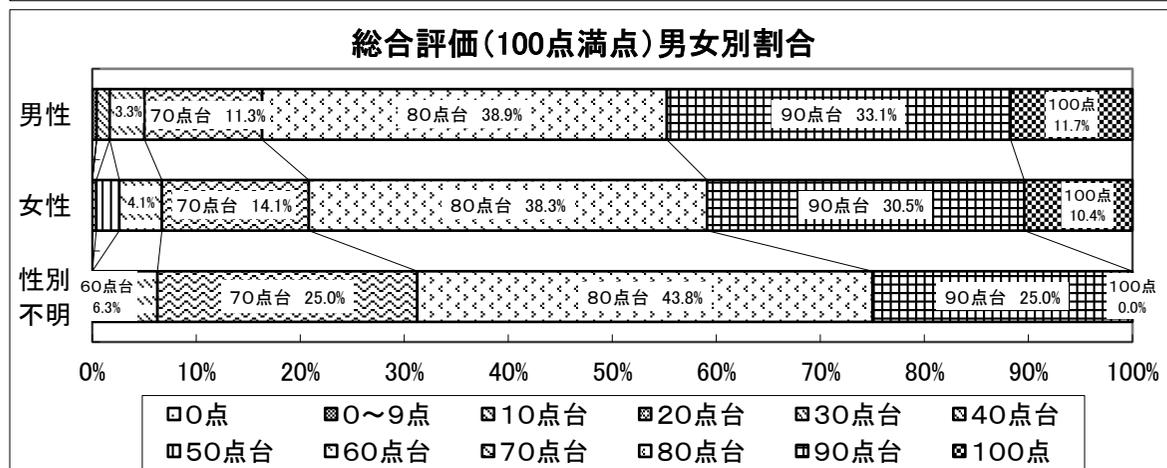
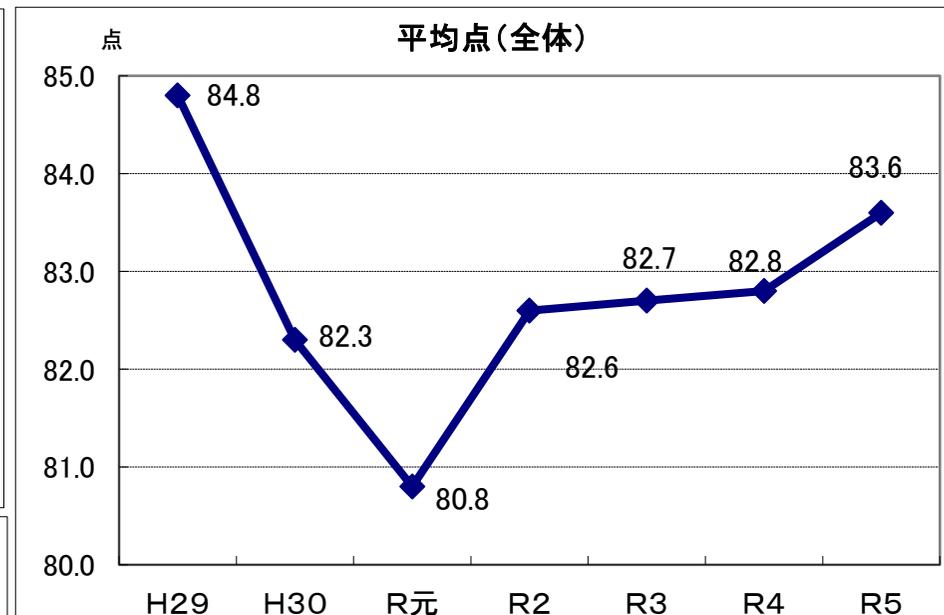
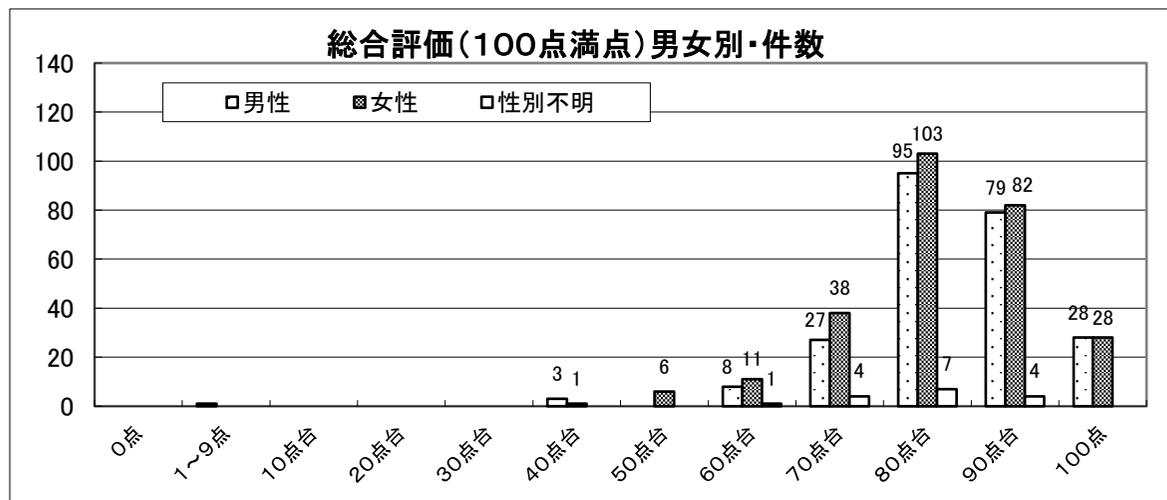
売店、自動販売機





9. 総合評価(100点満点)

平均点は、男性が84.4点(昨年比+0.4点)、女性が83.2点(昨年比+1.5点)で、全体で83.6点(昨年比+0.8点)となった。

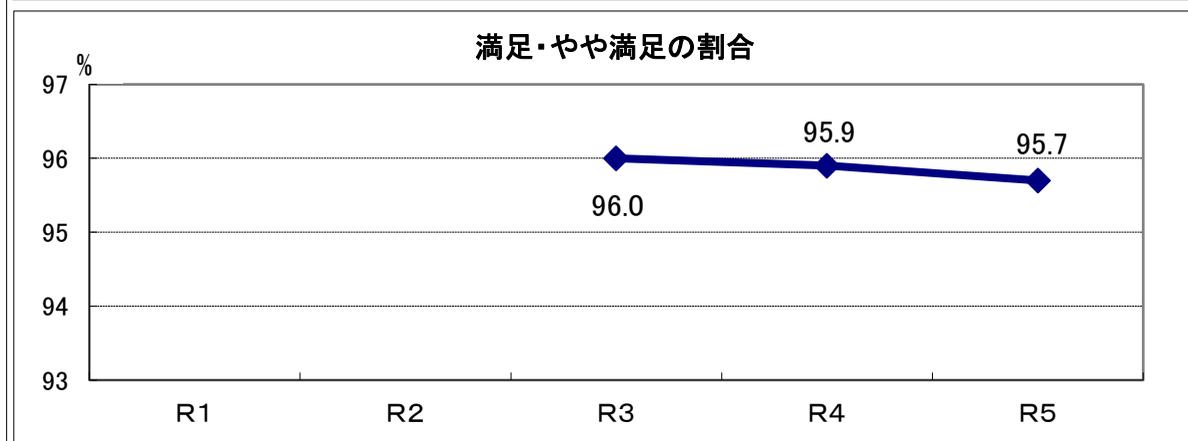
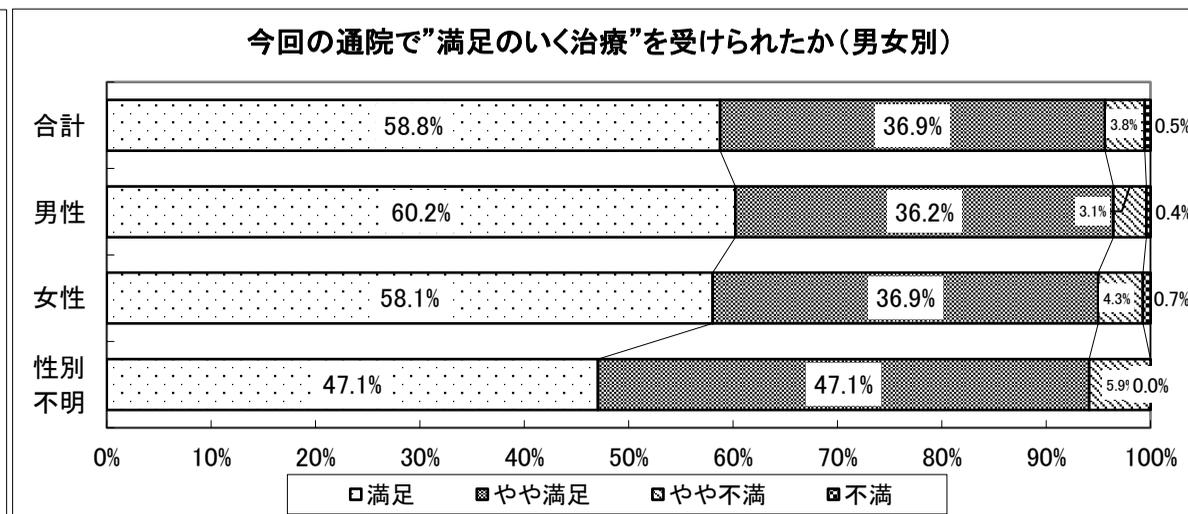
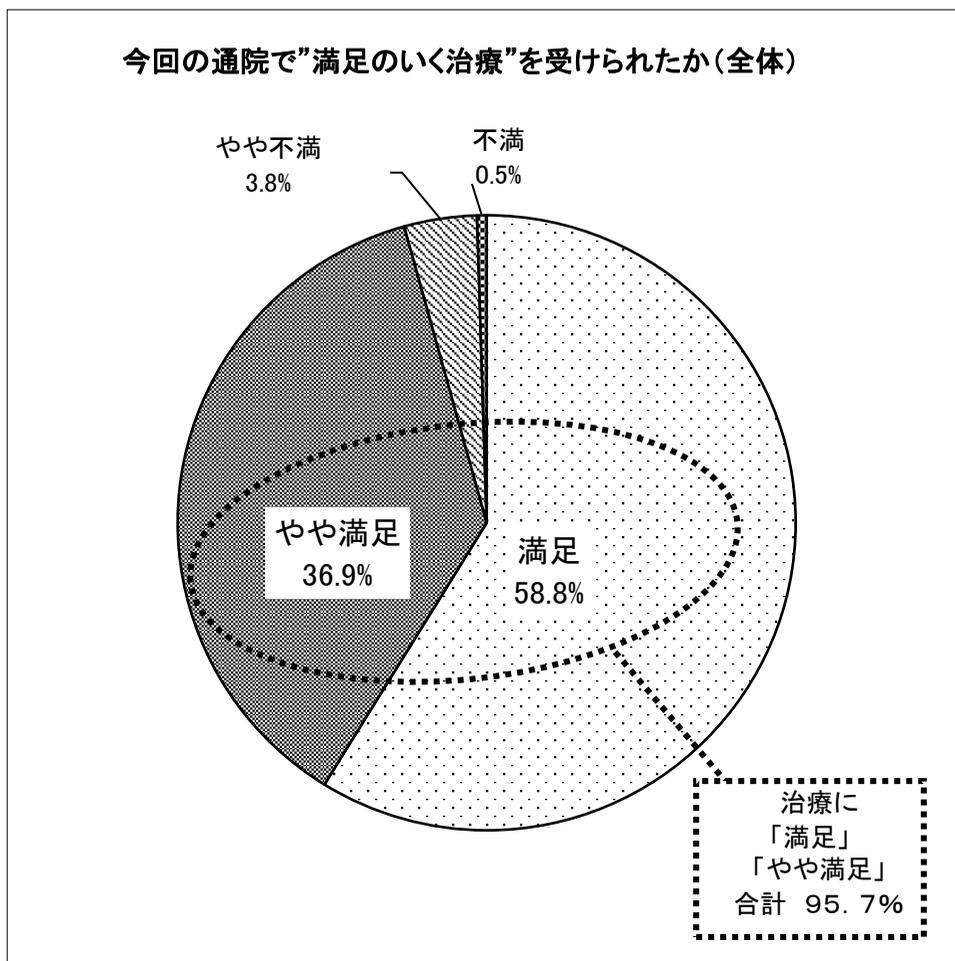


年度	平均点
H29	84.8
H30	82.3
R元	80.8
R2	82.6
R3	82.7
R4	82.8
R5	83.6

	0点	1~9点	10点台	20点台	30点台	40点台	50点台	60点台	70点台	80点台	90点台	100点	計	平均点数	平均点数(R4)
男性	0	1	0	0	0	3	0	8	27	95	79	28	241	84.4	84.0
女性	0	0	0	0	0	1	6	11	38	103	82	28	269	83.2	81.7
性別不明	0	0	0	0	0	0	0	1	4	7	4	0	16	79.1	80.0
合計	0	1	0	0	0	4	6	20	69	205	165	56	526	83.6	82.8
割合(今回)	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	1.1%	3.8%	13.1%	39.0%	31.4%	10.6%	100.0%		
	19.0%									81.0%			100.0%		
割合(R4)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	1.5%	4.9%	14.3%	39.0%	32.0%	7.7%	100.0%		
	21.3%									78.7%			100.0%		

10. 今回の通院で、“満足のいく治療”を受けられましたか

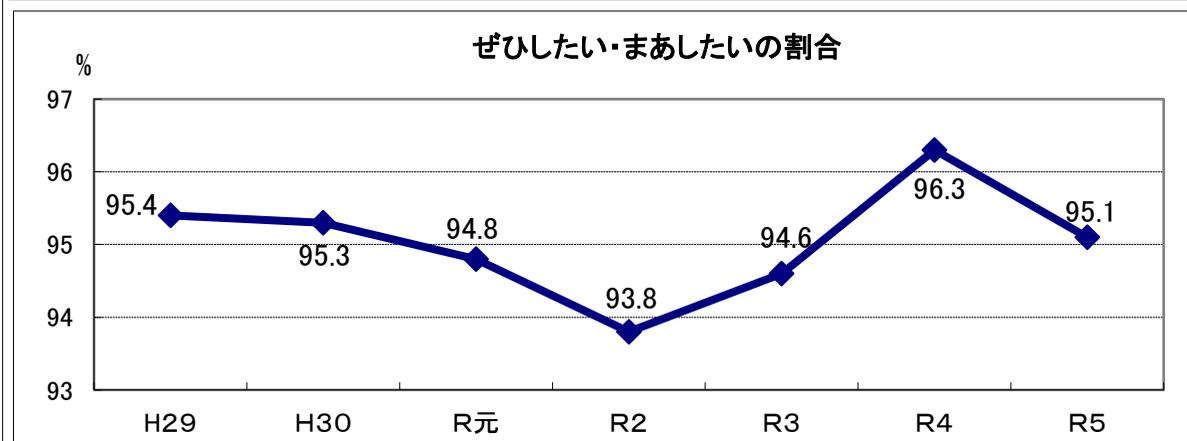
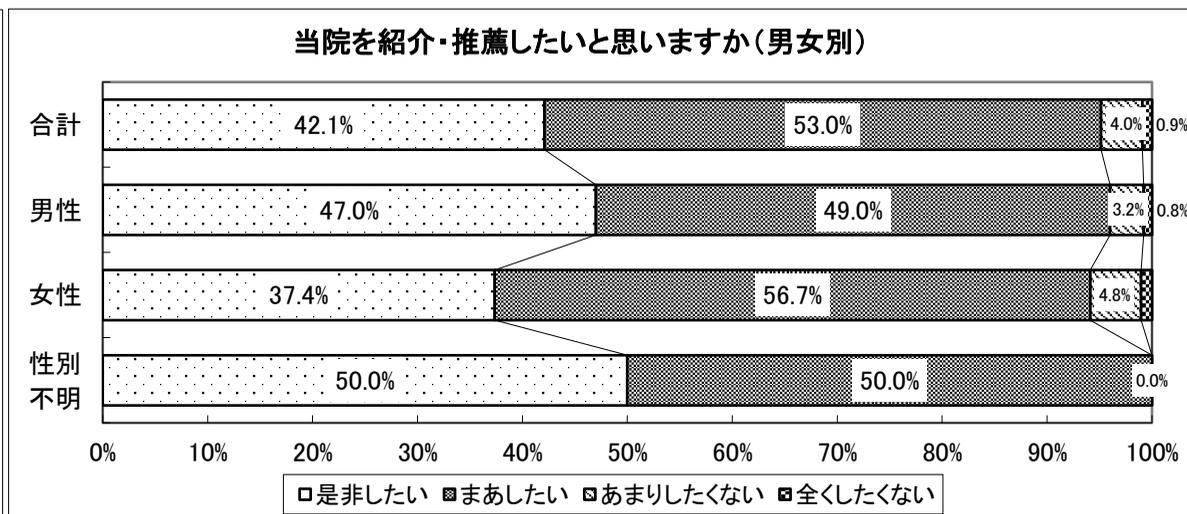
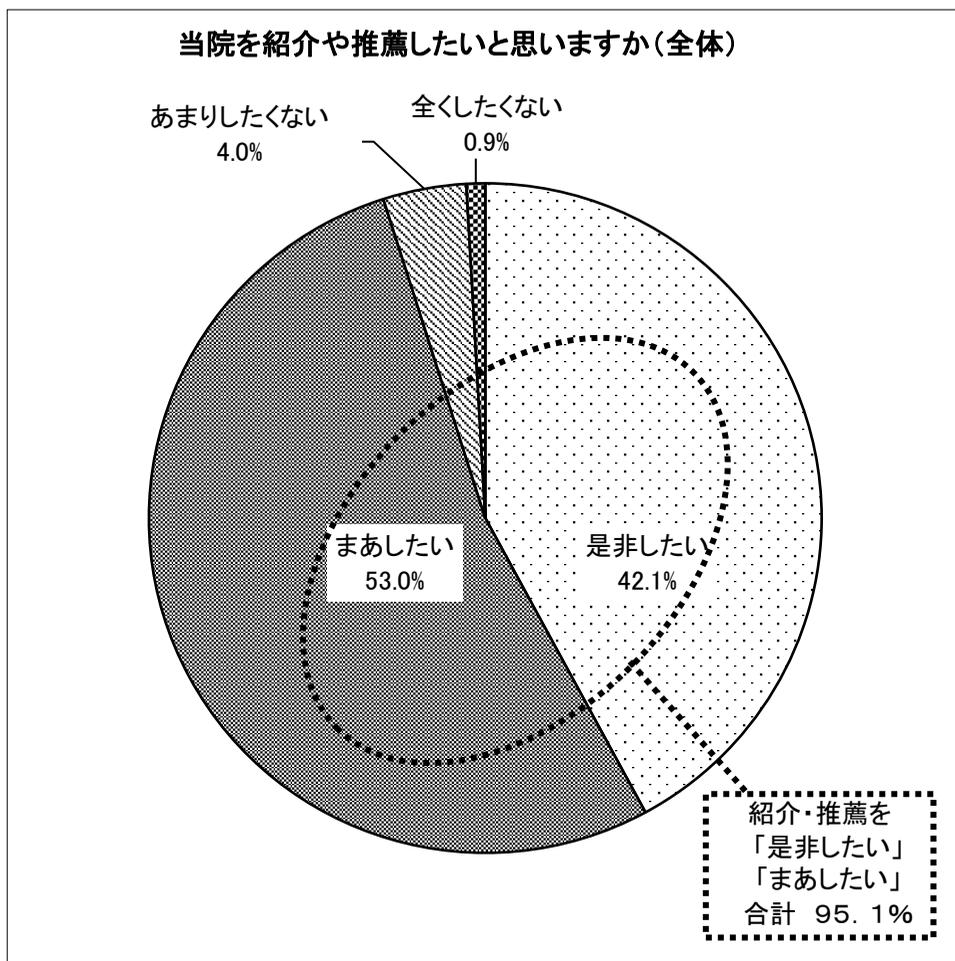
「満足」と「やや満足」を合わせた割合は95.7%(昨年比△0.2%)であった。



		満足	やや満足	やや不満	不満	計
割合 (今回)	男性	60.2%	36.2%	3.1%	0.4%	100.0%
	女性	58.1%	36.9%	4.3%	0.7%	100.0%
	性別不明	47.1%	47.1%	5.9%	0.0%	100.0%
	合計	58.8%	36.9%	3.8%	0.5%	100.0%
割合	合計(R4)	52.3%	43.6%	3.5%	0.6%	100.0%

11. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思いますか

「是非したい」と「まあしたい」を合わせた割合は95.1%であった。(昨年比△1.2%)



		是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない	計
割合 (今回)	男性	47.0%	49.0%	3.2%	0.8%	100.0%
	女性	37.4%	56.7%	4.8%	1.0%	100.0%
	性別不明	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計	42.1%	53.0%	4.0%	0.9%	100.0%
割合	合計(R4)	36.3%	60.0%	3.7%	0.0%	100.0%

12.自由意見

皆様からいただきました「おほめ」の言葉を励みに、今後も「信頼されこころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。
また、ご意見、おしかり等につきましては、当院の改善課題として真摯に受け止め、今後の業務運営に役立ててまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

分類	番号	自由意見
おほめ (37件)	1	安心して治療を続けています。ありがとうございます。
	2	開業医の〇〇科に通院していたが、薬などに不安、不信があり紹介状なしで受診してよかった。
	3	医師・職員の方々、丁寧に親切に対応してくださりありがたかった。
	4	医師は明確に説明され、自信をもって答えられたので安心できた。
	5	先生が親切で心が安らぐ。
	6	いつも丁寧な対応ありがとうございます。
	7	アンケートを時折されることは大変よいと思います。
	8	いつも親切にしてくださいありがとうございます。
	9	スムーズに診察していただきました。ありがとうございました。
	10	〇〇先生に長くお世話になりました。ずっと親切でいい先生でした。ありがとうございました。
	11	他科とのスムーズな連携がとても助かります。
	12	以前は混んでいたが、こうした調査もなく不満がありましたが、よくなっていると思います。
	13	気持ちの良い病院です。
	14	〇〇科の〇〇Dr. 多少の待ち時間があってもしっかり診ていただけるので満足です。
	15	陽子線がん治療センターのスタッフ、医師はとてもわかりやすく親切です。ありがとうございます。
	16	皆様にとっても感謝しています。

分類	番号	自由意見
おほめ	17	MFICU、NICUのスタッフの方々本当にお世話になりました。優しい方ばかりでした。
	18	いつもお世話になりありがとうございます。みなさま、お体大切にお仕事頑張ってください。
	19	ボランティアをはじめ皆さんのお力を貸していただきありがたい。
	20	〇〇先生にかかっています、とてもやさしく丁寧で本当に先生でよかったです。まわりまわってすべてに満足です。
	21	いつも本当にありがとうございます。
	22	駐車場の案内がとてもよい。今日も1階の外があいていましたが、2階にあがってエレベーターで行った方が楽だからと状況に合わせた丁寧な案内をしてくれた。
	23	以前がん相談窓口を利用しましたが、わかりやすくとてもよかった。
	24	当院については、交通の便や施設の設備がよいのでこのまま継続して利用したい。
	25	トイレにファイル立てがあってよいと思った。
	26	治療からその後の定期的な診察まで満足している。
	27	おととしと比べ、診察待ち時間に改善が認められている。
	28	皆親切であちこちきれいで気持ちいいです。
	29	一生のお付き合い、よろしく願いいたします。
	30	〇〇先生のおかげで本日無事寛解を迎えることができました。入院時には看護師さんたちにお世話になりました。色々ありがとうございます。
	31	デイケアを利用しています。いつも親切にさせていただいてありがたいです。ありがとうございます。
	32	胃カメラ時、看護師、医師の魔法の言葉づかいで安心して終えました。すごく楽にしてもらえました。ありがとう。
	33	今回健康診断で初めて利用しましたが、スタッフの皆さんの対応もよく早くてよかったです。一番心配していたバリウムの検査も先生が丁寧に案内してくれたので、安心してできました。ありがとうございました。
34	胃カメラの時、「次つらいところ」と先に知らせてくれたので気構えができてよかったです。検査前の注意事項もわかりやすく安心でした。	
35	父親がお世話になりました。ありがとうございました。	

分類	番号	自由意見
おほめ	36	この病院で自分、家族が大きな手術を受けてきたので信頼しています。
	37	福井県一の病院として頑張ってください。
ご意見 (48件)	38	診療受付での呼び声が小さいので音量スピーカー等の設置をしてはどうですか？（高齢者の方は耳が聞き取りづらい）
	39	認定医を増やしてほしい。
	40	医師の知識外のことをフォローする部署を紹介するシステムを作成してほしい。
	41	当院でドック健診をしてもその後の対応が悪い。検査と言っているにもかかわらず、よそで診てもらえとか何のために当院でドック健診しているのかわからない。
	42	同じ検査を複数回しているように思える。
	43	大腸カメラの準備用のトイレ、待機場所が別にあるとよいと思います。
	44	担当医師によって親切度が異なること。夫（91歳）も通院していますが、高齢者への診察態度が冷たいと思います。（丁寧に説明する医師もおられます。）
	45	診察に来た時8時受付で早く来られた方が、座って順番が守られる仕組みを作してほしい。
	46	がんセンターまで遠い。
	47	これから少子化が進むのに、小児科の面積取りすぎでは？もっと他科に場所を譲った方がよいでは？車いすなどの患者さんが通るとき、通路が狭い（待合室と椅子の間が）これでは看護師さんも患者さんも大変だと思う。設計時点で問題あり。
	48	コロナで歩いてきた人に対して配慮がない。他の病院では熱を冷ますための扇風機があるので置いてほしい。
	49	色々な検査を行っても納得いく説明がされてない。説明はわかりやすく、わからなくても聞いたときは、聞かれることが嫌みみたいな顔をせず説明してほしい。聞きやすい体制を取ってほしい。
	50	自販機が1階にない。検尿のために水分を取りたいと思っても、倦怠感のある時に遠くまで歩くのは難しい。
	51	番号で呼ばれるが、自分が何番か覚えてもらえない。
52	受付番号の徹底、個人名は言わない。	
53	北入口が閉ざされていて不便なので入口を増やしてほしいです。	
54	各診療科のカウンターの受付呼び出しは、数字で呼んでください。耳が遠いため聞き取りにくい。	

分類	番号	自由意見
ご意見	55	入院していたのですが、〇階の看護師はその日の気分でこわいです。
	56	トイレの液体せっけん入れてほしいです。いつも入っていないか、水のように薄いです。
	57	以前かかりつけ医からの紹介で受診した時、紹介状に胃カメラをしてほしいと書いてあったからしたけどと言われ話も聞いてもらえなかったことがありました。もっと寄り添って症状が改善されるよう相談にのってほしい。
	58	外来前のソファで問診されるのは抵抗があります。特に初めて受診する外来で色々聞かれた時に周りに多くの人がいるのに答えるのは嫌です。
	59	マイナカードの使い方についての案内がわかりにくかった。
	60	トイレ、手洗い後のティッシュないときがある。
	61	がんセンターの各科の待合所の雰囲気をもっと明るくてがんを治したくて元気が出るような内装がいいと思う。
	62	検査時間に合わせた予約時間の指示があれば助かります。
	63	入院のときの診察時間の説明がわかりにくかった。
	64	食事がおいしくない。清潔感がない。職員によっては笑顔もなく流れ作業的に仕事をする方がいる。
	65	身体全体を総合的に見てもらえると安心
	66	受付機の開始時間を以前の時間に戻してほしい。
	67	患者の利便性重視でお願いします。
	68	障がい者に対する細やかな配慮が低い。
	69	予約時間より遅れる。
70	病院正面車寄せ、TAXIの乗降、バスの乗降レイアウトが悪い。早急に改善すべき。診療内容が良くても正面のアクセス、利便性極端に悪い。雪降雨時に患者の送迎をカメラで見てしっかり検証すべし。	
71	発熱外来は辛くて行く場所。もう少し早めに対応してほしい。小さいお子様もいるので、出来れば最低2人くらい先生が常にいてほしい。横になれるベッド等も増やしてほしい、座っているのは本当に辛い。	
72	昨日胃カメラをしたが、鎮静剤が弱いので、石川県の小松市民病院を見習ってよく効くものにしてほしい。	
73	採血・採尿受付機は、職員がいない時に受診者がバーコードをかざす方法がわからず困っている姿を度々見かける。わからない時への事務の対応が不十分。	

分類	番号	自由意見
ご意見	74	リンパ浮腫外来の月の回数をもっと増やして、内容を充実させてほしいです。（抗がん剤治療のあとは精神的にも辛いので、生活の質が下がるのはもっとつらいです。）
	75	ふれママ教室の再開を！！
	76	レストランの閉店が1年に及ぶとの事。まったく患者のことを考えていない。店での食事、ひと時がどんなに大事でありがたいものをわかっていない。至急の再考を願います。
	77	時々このようなアンケートを行ってください、以前、嫌なこともあったので、早めの対応が必要な時もあると思います。
	78	売店や食堂、飲食スペースを改善してほしい。付き添い入院の時など24時間対応の売店であってほしいと思いました。
	79	目が不自由なので音声で番号を呼んでもらえるとよいと思いました。
	80	窓口のビニールがとても汚くて不衛生
	81	時間がわかるように、時計が多くあるといい。
	82	検温のところに人は不要。そもそも検温自体不要では？
	83	待合室の椅子の並びを整理するとよいかも。モバイルシステムを表示板で流してはいかがでしょうか。
	84	2階の駐車場を早く開放してほしい。
	85	診療科受付がなんでもこなすのは負担のように思います。できればボランティア等を設置し、説明してくれる人（場所の説明や受付票でわからないこと）がいてくれると、患者も不安なく移動できるのではないかと感じました。
診察 (4件)	86	別の科の先生でしたが、説明が少なすぎて不安になったことがありました。先生によって異なると思いますが、患者の心配事を理解して説明してほしいことがあった。
	87	医師によっては、時間を気にされているのか余裕のない感じでの対応の場合、こちらから質問の時間を取りにくいです。
	88	実際の診察時間がよめない。
	89	待ち時間が長い割に診察時間が短い。
接遇 (13件)	90	受診科の受付窓口の事務員さんのレベル（接遇等）に格差がある。ダメな事務員への教育をお願いしたい。
	91	〇〇科の受付の人の対応や言葉遣いが気になる。
	92	受付事務の方の話し方がちょっと。

分類	番号	自由意見
接遇	93	各フロアーにいる受付の方の態度、話し方を改善してほしい。
	94	外来受付の案内など、マニュアルがあるのはわかりますが、患者は100人いたら100通りなので、その都度各々への対応を工夫してほしいと思いました。
	95	受付の方が不親切、冷たい。セカンドオピニオン言いにくい。
	96	受付の方の声が小さくはっきり番号が聞こえない方がいる。発音ははっきりと。
	97	〇〇科受付の女性の方がいつ来ても愛想がない。あいさつもなし。目を見ない。
	98	私は〇〇センターに通院しています。〇〇センター受付の事務員の方の態度が良くないです。〇〇と診断され〇〇等辛い思いで通院しているのに、目とか怖いし、お年寄りが多く大変なのはわかるけどあの態度はないですね。自分じゃなくても見ていてとても不愉快です。今は慣れましたが、初めはすごく嫌でした。できれば違う方に変えてほしいです。
	99	看護師さんはもう少し明るく接してほしい。これはごく稀です。
	100	先生はとても親切な態度でうれしい。
施設 (2件)	101	どこに何があるのかどこへ行けばいいのかわかりづらい。
	102	案内がわからない、少ない、見にくい
駐車場 (8件)	103	駐車場が混んでいるのが残念。
	104	駐車場無料時間を30分延長してほしい。
	105	駐車場から歩くところがわかりにくい。
	106	駐車場の入口が雨の日は水たまりがひどい。中に入ってから場所によってはひどい。
	107	駐車場が有料な病院はあまりないので改善してほしい。
	108	駐車料金を無料もしくは値下げ。
	109	駐車場のトイレがもっときれいだと嬉しいです。
	110	抗がん剤治療中の駐車料金の割引がない。

分類	番号	自由意見
清掃 (2件)	111	トイレ掃除について、特に壁面について血液の汚れ等が残っている面が見受けられます。
	112	入院中、浴室などの抜け毛が気になった。洗面所にも入浴後の毛がたくさんあった。
待ち時間 (10件)	113	病院は待つ時間が長い。
	114	今回は受診していないが、産婦人科と精神科の待ち時間が長い。
	115	今回は待ち時間が短くて済んだが、予約していても科によっては1時間以上待つことがある。
	116	待ち時間が長い。
	117	仕方ないことでしょうか、予約の待ち時間が長い。
	118	待ち時間が長いのが困ります。駐車料金が上がります。
	119	待ち時間を予約の時間15分程度に。
	120	予約時間が守られない
	121	待ち時間がもう少し短いと嬉しいです。
	122	がんセンターの待ち時間が毎回3時間、具合悪くなる。予約の意味ある？
売店 (3件)	123	売店を立派にしてほしい。
	124	売店がコンビニでないが不便。入院しているとき外出できないのでいろいろと不便でした。
	125	売店をやめてコンビニを入れてほしい。スタッフのつっけんどんなことにいつも腹立たしい。済生会のコンビニは親切で、品揃えもよく快適です。
その他 (12件)	126	集中治療室に1日居たのですが、看護師さんの対応に違いがありました。
	127	検査のみで来院した。今日初めてだったので、保険証をどこに出したらいいか1階総合受付で聞いたが、わからないと言われた。
	128	たまに朝8時過ぎに来て、お昼過ぎまで係ることがありました。
	129	今回は割とスムーズに早く済んだ。(前ははかなり待ち時間が長かった。) まあ、検査結果がでないと診察ができないので1時間半くらいかかるのは仕方ないが。

分類	番号	自由意見
その他	130	時間がかかりすぎ
	131	診察時間が昼からなので、午前中などに変更してほしいと感じた。
	132	〇〇科で初診の時に説明を受けたことがだんだん違うことを言われ、しまいには民間の医院を逆に紹介状を書くと言われ不信感！
	133	診療の待ち時間が長いので、各階にTVを設置してほしい
	134	再来受付機、機械にて整理券発行するというのは無理でしょうか？
	135	採血が下手な方が多すぎる。3月まではそうでもなかったのに、若い方は新人？でも、どう見ても新人でない方もいる。
	136	自分ひとりで勝手に話し続け、患者の話したいことを聞いてくれない医師がいる。（精神科）非常にわがままで困っている。何でもすぐに「入院」「入院」と言うので、経済的負担が大きい。
	137	毎回祈ります。採血の時、あの看護師さんにあたりませんようにと。年配でプロ中のプロと思いきや、針を抜くときになぜか一ひねりするのは。それすごく痛くていやです。グレーヘアーの看護師さんです。

患者満足度調査(外来)

福井県立病院

当院では、患者サービスの向上を目指しアンケート調査を定期的実施しております。
ご協力いただきましたアンケートは、今後の病院運営の参考にさせて頂き、サービス等の充実に努めてまいります。誠にお手数ですが、アンケート調査にご協力のほどよろしくお願いします。

① 本日受診された方の性別、年齢に当てはまるものに○をつけてください。

1. 男性	2. 女性
-------	-------

1. 15歳未満	2. 15～29歳	3. 30～64歳	4. 65～74歳	5. 75歳以上
----------	-----------	-----------	-----------	----------

② 本日は、どの方法で来院されましたか。当てはまるものに○をつけてください。

1. 自家用車(患者さん自身が運転)	2. 自家用車(家族等に送ってもらった)	3. 徒歩
4. バス	5. 電車	6. タクシー
	7. 自転車	8. その他

③ 本日は、どの科を受診されましたか。
2つ以上受診された場合は、受診された全ての科に○をつけてください。

1 一般内科	2 消化器内科	3 呼吸器内科	脳心臓血管センター 4 循環器内科	5 腎臓・膠原病内科
6 血液・腫瘍内科	7 内分泌・代謝内科	8 脳神経内科	9 遺伝外来	10 小児科
11 外科	脳心臓血管センター 12 心臓血管外科	13 整形外科	14 形成外科	15 脳神経外科
16 皮膚科	17 泌尿器科	18 婦人科	19 産科	20 眼科
21 耳鼻咽喉科	22 麻酔科	23 放射線科	24 核医学科	25 歯科口腔外科
26 リハビリテーション科	27 精神科	28 心身医療科	29 作業医療科	30 デイ・ケア科
31 血液浄化療法室	32 健康診断センター	33 陽子線がん治療センター	34 がん医療センター	35 その他()

④ 当院を選んだ理由を次の項目から2つ以内で番号でご記入ください。

--	--

- | | | |
|-----------------|-----------------|------------------|
| 1. 医療施設や設備が良いから | 2. 良い医師がいるから | 3. 評判が良いから |
| 4. 他の医療機関からの紹介で | 5. 家族や知人のすすめで | 6. 家や通勤先などから近いから |
| 7. 交通の便が良いから | 8. 病院のホームページを見て | 9. その他 |

⑤ 当院が設置した患者案内モバイルシステム(携帯電話にて待ち時間等を案内するシステム)に登録していますか。当てはまるものに○をつけてください。

- | | |
|--------------|------------|
| 1. 登録し利用している | 2. 登録していない |
|--------------|------------|

※2.登録していないと回答した方、あてはまる理由に○をつけてください。

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. 登録の仕方が分からない | 2. 登録するつもりはない |
| 3. その他() | |

⑥ 待ち時間、診察時間等についてご記入ください。(複数科受診の方は、平均時間をお書きください)

1	受付から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか	(約)	分
2	【予約ありの方のみ】 予約時間から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか	(約)	分
3	医師の診察にかかった時間はどれくらいでしたか	(約)	分
4	【検査ありの方のみ】 検査の待ち時間はどれくらいでしたか	(約)	分
	検査にかかった時間はどれくらいでしたか	(約)	分
5	診察終了後、料金支払いまでの待ち時間はどれくらいでしたか	(約)	分
6	受付から料金支払いまでの時間(院内滞在時間)はどれくらいでしたか	(約)	時間 分

※ 裏面につづきます

⑦ 次の各項目について、当院の満足度を5点満点で該当する番号に○をつけてください。

	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	該当かしない
(1) 診察サービス面						
検査の待ち時間	5	4	3	2	1	0
診察の待ち時間	5	4	3	2	1	0
医師の診察時間	5	4	3	2	1	0
診察後の支払いまでの待ち時間	5	4	3	2	1	0
医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0

(2) 接遇面について

医師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
看護師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
検査技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
放射線技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
総合案内(1階)や会計事務員の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
各科診療受付事務員の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
駐車場誘導員の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
職員の服装・みだしなみ	5	4	3	2	1	0
プライバシーの配慮	5	4	3	2	1	0

(3) 施設面について

交通の便利さ	5	4	3	2	1	0
駐車場の使いやすさ	5	4	3	2	1	0
待合室(総合受付周辺)の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
待合室(各診療科周辺)の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
トイレや洗面所の設備	5	4	3	2	1	0
売店・自動販売機	5	4	3	2	1	0
食堂	5	4	3	2	1	0
案内看板や表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
トイレや床などの清掃状態	5	4	3	2	1	0
清潔感	5	4	3	2	1	0

⑧ 当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか。 点くらい(100点満点でご記入下さい)

⑨ 今回の通院で、“満足のいく治療”を受けられましたか。当てはまるものに○をつけてください。

1. 満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
-------	---------	---------	-------

⑩ 家族や知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか。当てはまるものに○をつけてください。

1. 是非したい	2. まあしたい	3. あまりしたくない	4. 全くしたくない
----------	----------	-------------	------------

※「3・4」とお答えいただいた方にお聞きします。どこが改善されれば、紹介・推薦したいと思われませんか。

[]

⑪ 自由意見(ご不満なことについて詳しくご記入いただくなど、ご自由にお書きください。)

[]

以上でアンケート調査は終わりです。

お手数ですが、この用紙は、以下の所に設置してある「アンケート回収箱」にお入れください。

- ・(1階)②番、④番付近、支払機付近、正面玄関付近
- ・(2階)⑦番、⑨番、⑪番付近、エスカレーター付近、支払機付近
- ・健康診断センター
- ・陽子線がん治療センター
- ・がん医療センター
- ・放射線治療棟

◇◇◇◇◇ ご協力ありがとうございました。 ◇◇◇◇◇

アンケート集計結果は、1階の閲覧冊子または当院ホームページでご覧ください。12月頃に公表予定です。