

アンケート調査（外来）報告書

平成 21 年 8 月

周南市立新南陽市民病院
改革プラン推進委員会

目 次

1 調査の概要	1
(1) 調査目的	
(2) 調査対象	
(3) 調査期間	
(4) 調査方法	
(5) 回収結果	
2 調査の結果	1
患者さま自身のことについて	1
(1) 受診した診療科 [問 1]	
(2) 予約の有無 [問 2]	
(3) 新南陽市民病院を選択した理由 [問 3]	
受付・会計職員について	3
(1) 受付時・会計時の説明について問題を感じたか [問 4]	
(2) 受付時・会計時の基本的な接遇などについて問題を感じたか [問 5]	
医師について	4
(1) 医師の病状・治療方法などの説明について問題を感じたか [問 6]	
(2) 医師の基本的な接遇などについて問題を感じたか [問 7]	
看護師について	5
(1) 看護の方法などについて問題を感じたか [問 8]	
(2) 看護師の基本的な接遇などについて問題を感じたか [問 9]	
薬剤師について	6
(1) 薬剤師の説明などについて問題を感じたか [問 10]	
放射線技師、検査技師、理学・作業療法士等について	6
(1) 放射線技師、検査技師、理学療法士等の説明などについて問題を感じたか [問 11]	
待ち時間などについて	7
(1) 受付や待合室などでの待ち時間の長さについて問題を感じたか [問 12]	
(2) 診察日・診療時間の予約などについて問題を感じたか [問 13]	
3 まとめ	8

1 調査の概要

(1) 調査目的

「周南市立新南陽市民病院改革プラン」を推進するに当たり、患者指向の病院運営を行うとともに、本年度、病院として取り組むプロジェクトである「外来患者数の確保対策」の実現を図るため、外来患者が求める医療サービスのあり方の把握を目的として実施しました。

(2) 調査対象

外来患者様

(3) 調査期間

平成21年8月3日(月) ~ 8月7日(金)

(4) 調査方法

玄関ホールにおいて調査への御協力をお願いし、回収については回収箱を設置

(5) 回収結果

522件

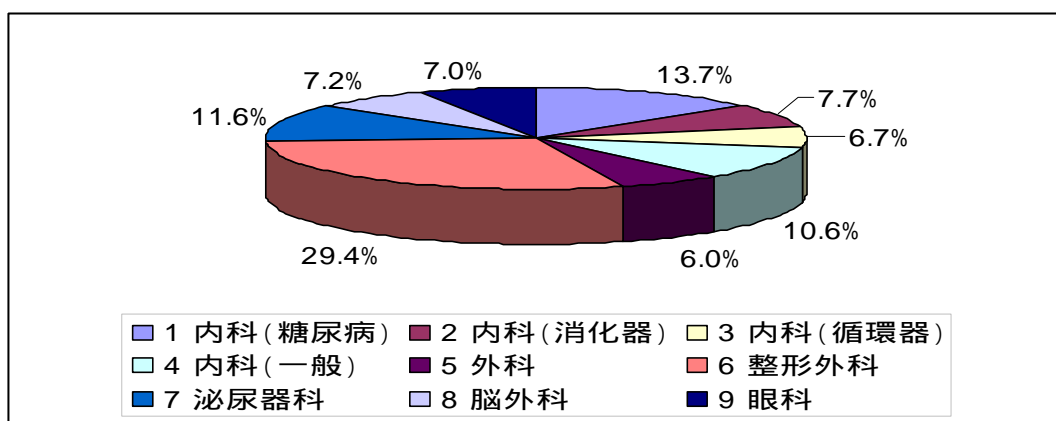
2 調査の結果

患者さま自身のことについて

(1) 受診した診療科 [問 1]

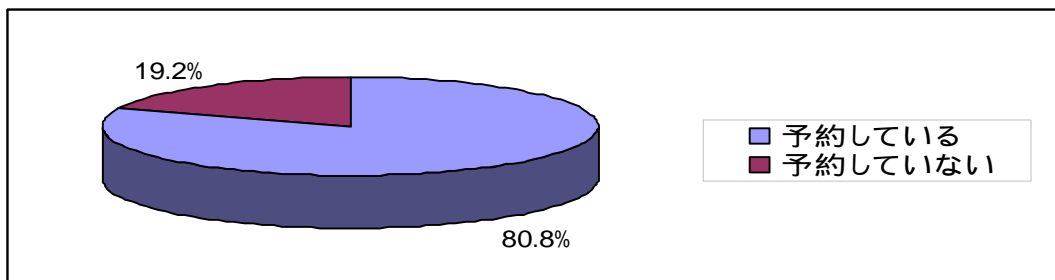
整形外科が29.4%と最も多く、次いで内科(糖尿病)が13.7%、泌尿器科が11.6%、内科(一般)10.6%の順で分布しています。

また、内科全体(糖尿病, 消化器, 循環器, 一般)で38.7%を占めています。



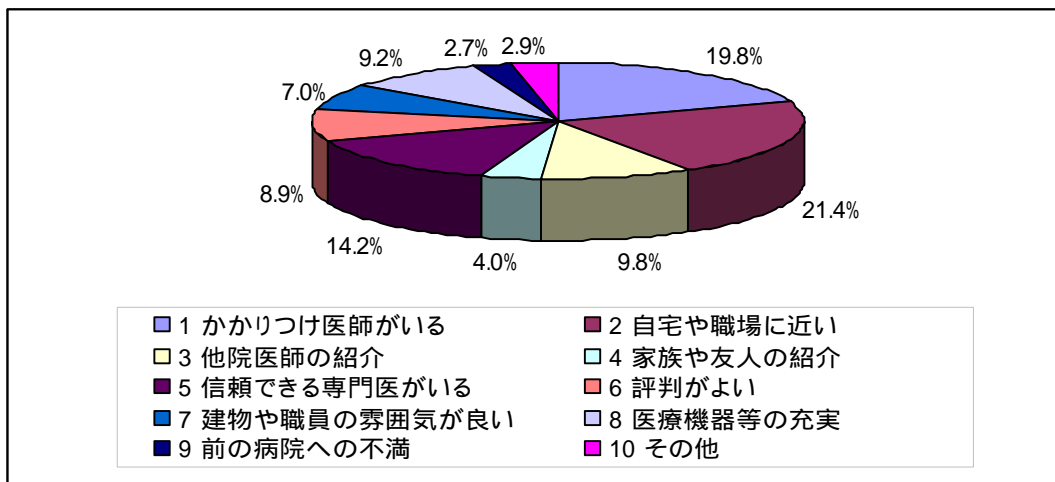
(2) 予約の有無 [問 2]

予約している人が80.8%と大半を占めています。



(3) 新南陽市民病院を選択した理由 [問 3]

「自宅や職場に近い」が21.4%と最も多く、次いで「かかりつけの医師がいる」が19.8%、「信頼できる専門医がいる」が14.2%となっています。

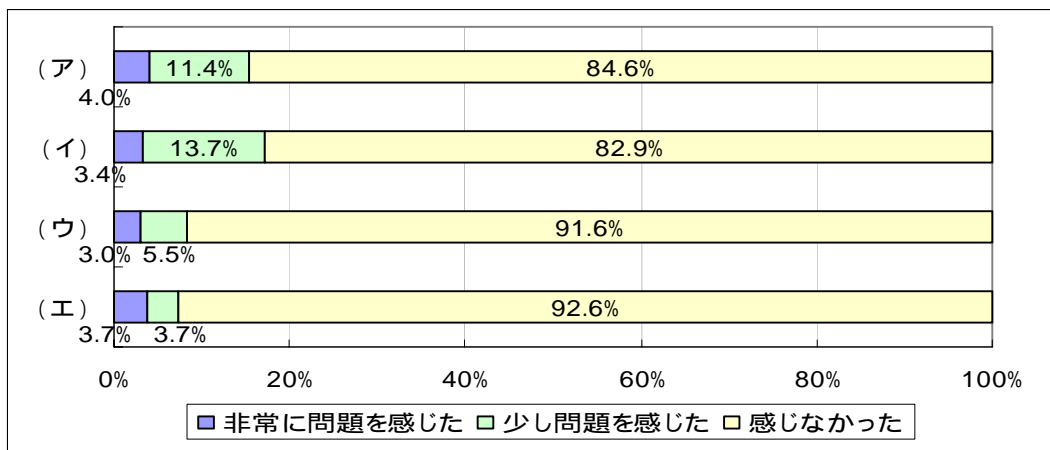


受付・会計職員について

(1) 受付時・会計時の説明について問題を感じたか〔問4〕

「(イ)複数の診療科を受診する場合の手順に関する説明に感じた」が17.1%と最も多く、次いで「(ア)受付から診察、会計までの手順の説明に感じた」が15.4%となっています。

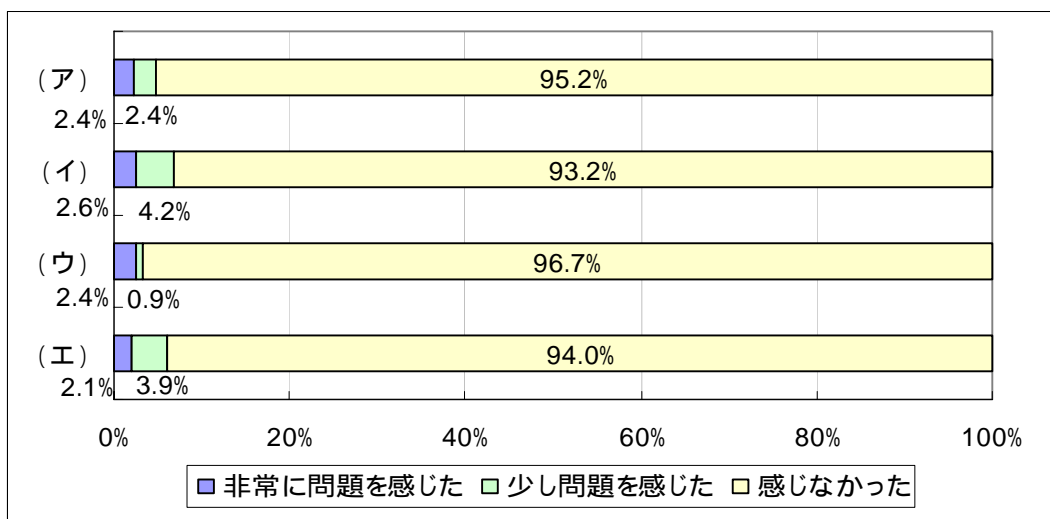
- (ア) 受付から診察、会計までの手順の説明
- (イ) 複数の診療科を受診する場合の手順に関する説明
- (ウ) 会計時の医療費や薬の処方せんなどの説明
- (エ) 各科の受付による次回診療予約などに関する説明



(2) 受付時・会計時の基本的な接遇などについて問題を感じたか〔問5〕

「感じなかった」の平均が約94.8%と主流を占めていますが、「態度に感じた」が6.8%、「説明の仕方のわかりやすさに感じた」が6.0%となっています。

- (ア) 言葉づかい (イ) 態度 (ウ) 身だしなみ (エ) 説明の仕方のわかりやすさ

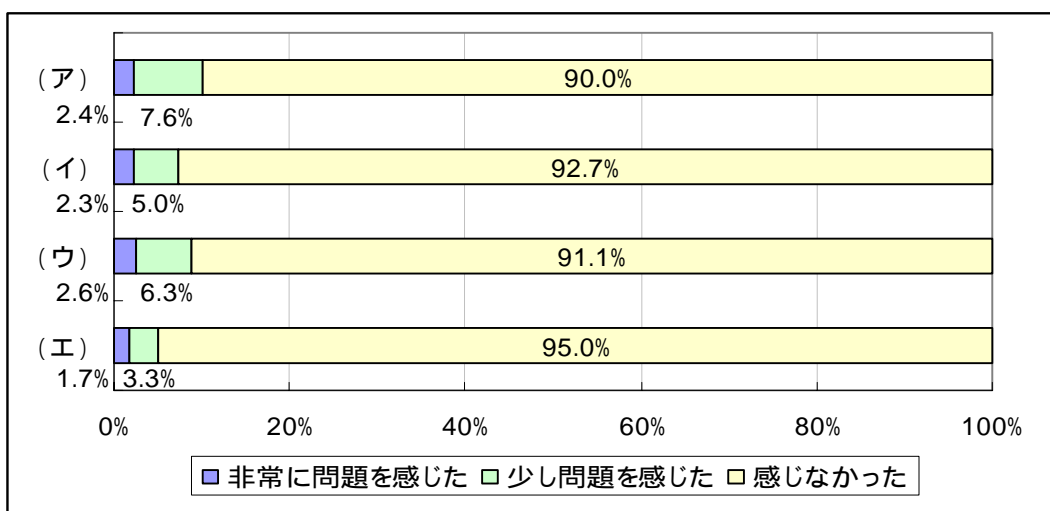


医師について

(1) 医師の病状・治療方法などの説明について問題を感じたか [問6]

「(ア) 現在の病状についての説明に感じた」が10.0%、次いで「(ウ) 使用薬剤の効き目、使用方法、副作用についての説明に感じた」が8.9%となっています。

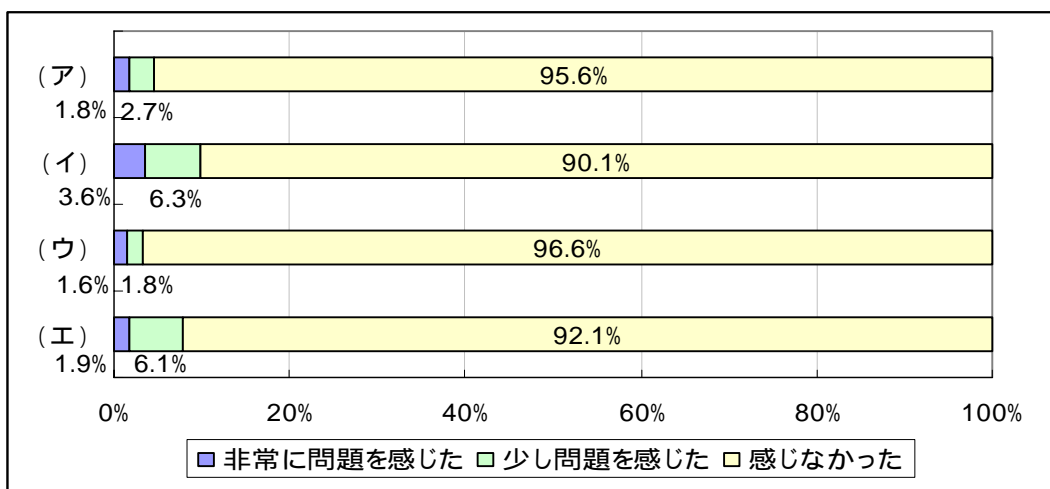
- (ア) 現在の病状についての説明
 (イ) 診断及び治療の手順や内容についての説明
 (ウ) 使用薬剤の効き目、使用方法、副作用についての説明
 (エ) 検査や治療日時についての事前連絡や説明



(2) 医師の基本的な接遇などについて問題を感じたか [問7]

「感じなかった」の平均が約93.6%と主流を占めていますが、「(イ) 励ましかったわり、温かみのある態度に感じた」が9.9%となっています。

- (ア) 言葉づかい (イ) 励ましかったわり、温かみのある態度
 (ウ) 身だしなみ (エ) 信頼感

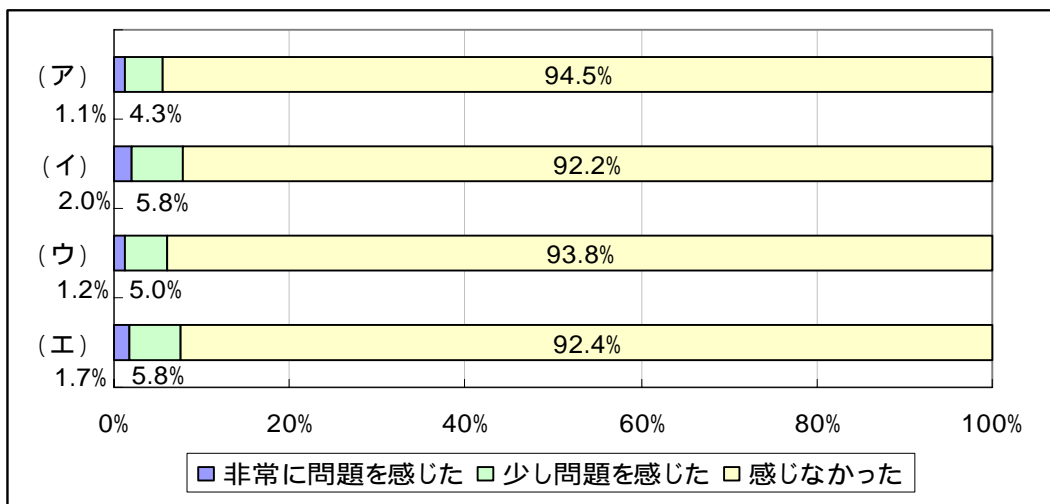


看護師について

(1) 看護の方法などについて問題を感じたか [問 8]

「(イ) 要望に対する迅速な対応に感じた」が7.8%、次いで「(エ) 相談しやすい雰囲気を感じた」が7.5%となっています。

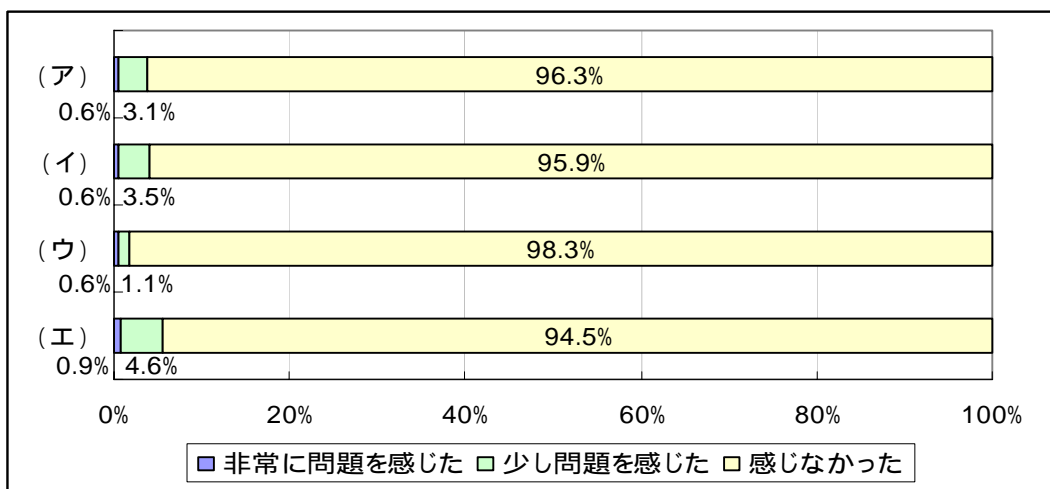
(ア) 看護の手順や内容についての説明 (イ) 要望に対する迅速な対応
(ウ) ケアの丁寧さ (エ) 相談しやすい雰囲気



(2) 看護師の基本的な接遇などについて問題を感じたか [問 9]

「感じなかった」の平均が約96.2%と主流を占めていますが、「(エ) 説明の仕方のわかりやすさに感じた」が5.5%となっています。

(ア) 言葉づかい (イ) 励ましやすいたわい、温かみのある態度
(ウ) 身だしなみ (エ) 説明の仕方のわかりやすさ

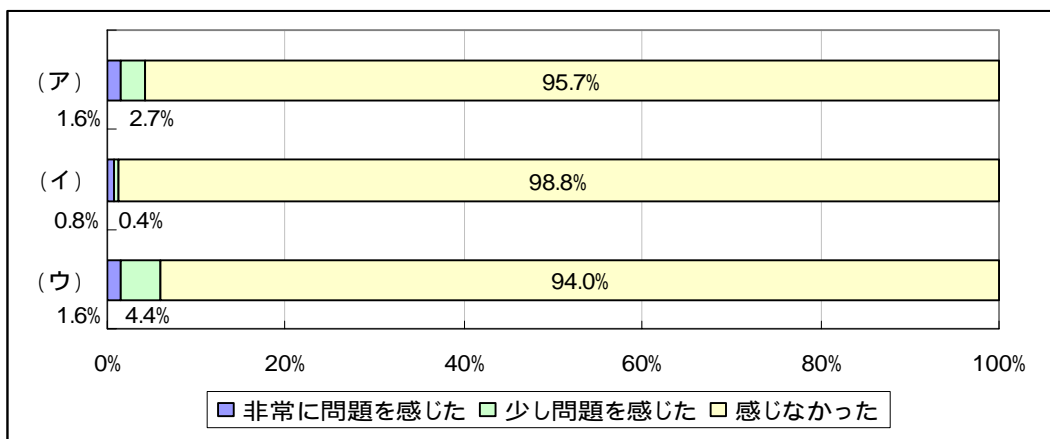


薬剤師について

(1) 薬剤師の説明などについて問題を感じたか [問 10]

「感じなかった」の平均が約 96.2%と主流を占めていますが、「(エ) 薬剤の効き目や飲み方についての説明に感じた」が 6.0%となっています。

(ア) 言葉づかい (イ) 身だしなみ (ウ) 薬剤の効き目や飲み方についての説明

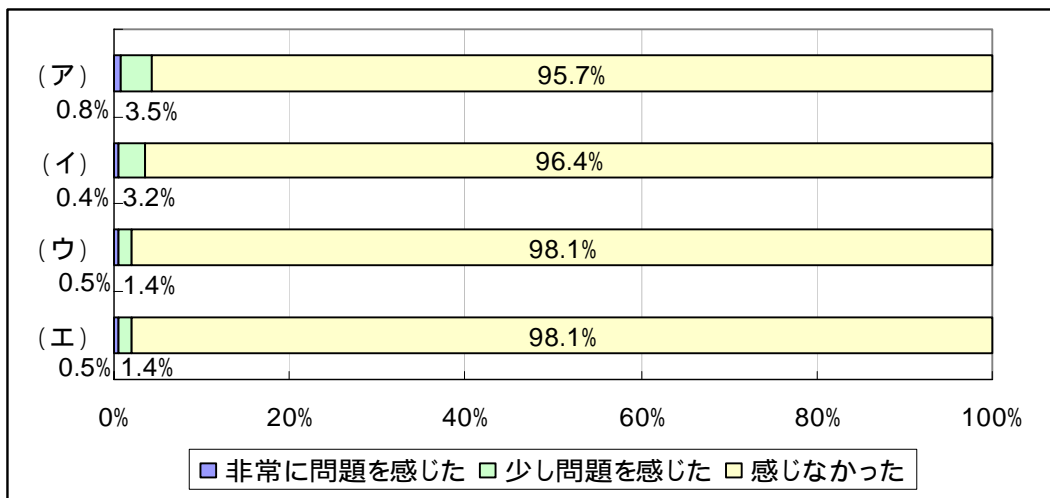


放射線技師、検査技師、理学・作業療法士等について

(1) 放射線技師、検査技師、理学療法士等の説明などについて問題を感じたか [問 11]

「感じなかった」の平均が約 97.1%と主流を占めていますが、「(ア) 放射線技師、検査技師の検査手順などについての説明に感じた」が 4.3%となっています。

(ア) 放射線技師、検査技師の検査手順などについての説明
(イ) 放射線技師、検査技師の対応 (言葉づかい、態度)
(ウ) 理学・作業療法士等のリハビリについての説明
(エ) 理学・作業療法士等の対応 (言葉づかい、態度)

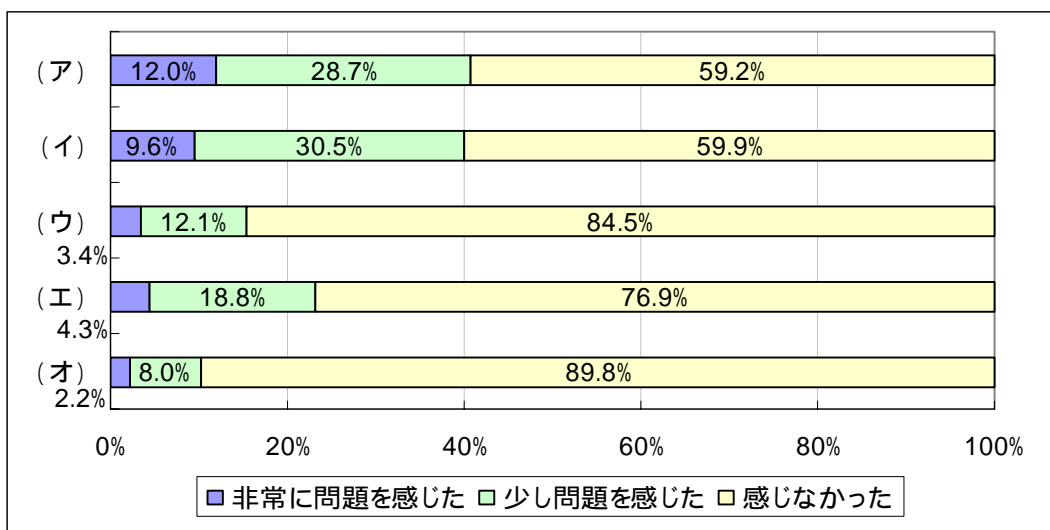


待ち時間などについて

(1) 受付や待合室などでの待ち時間の長さについて問題を感じたか [問 12]

「(ア) 受付から問診までの待ち時間に感じた」及び「(イ) 問診後から診療までの待ち時間に感じた」が、ともに 40 % を超えています。

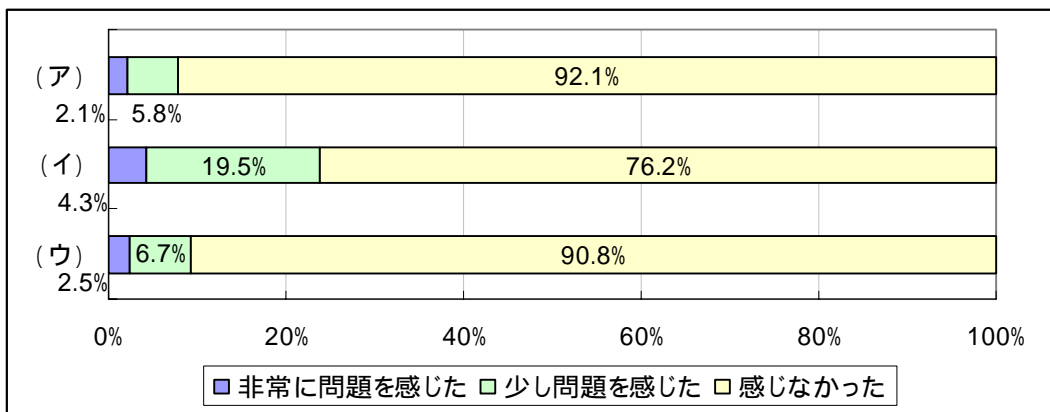
(ア) 受付から問診までの待ち時間
(イ) 問診後から診療までの待ち時間
(ウ) 検査やリハビリなど実施までの待ち時間 (エ) 会計までの待ち時間
(オ) 会計後、薬剤を受け取るまでの待ち時間



(2) 診察日・診療時間の予約などについて問題を感じたか [問 13]

「(イ) 予約時間が守られないに感じた」が 23.8 % と最も多く、次いで「(ウ) 予約のための案内が不足しているに感じた」が 9.2 % となっています。

(ア) 希望する日時を予約できない (イ) 予約時間が守られない
(ウ) 予約のための案内が不足している



3 まとめ

ここでは、アンケート調査の集計結果及び患者の皆様から寄せられた御意見から明らかになった当院が抱える改善すべき主な課題について、整理しています。

(1) 受付・会計職員について

複数の診療科を受診する場合の手順に関する説明

受付から診察、会計までの手順の説明

(2) 医師について

現在の病状についての説明

使用薬剤の効き目、使用方法、副作用についての説明

励ましやすい、温かみのある態度

(3) 看護師について

要望に対する迅速な対応

相談しやすい雰囲気

説明の仕方のわかりやすさ

(4) 薬剤師について

薬剤の効き目や飲み方についての説明

(5) 放射線技師、検査技師、理学・作業療法士等について

放射線技師、検査技師の検査手順などについての説明

(6) 待ち時間などについて

受付から問診〔内科、整形外科〕までの待ち時間

問診後から診療までの待ち時間

会計までの待ち時間

予約時間が守られない

予約のための案内が不足している