

平成 2 3 年度
アンケート調査（外来）報告書

平成 24 年 1 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	
I 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]	
II 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]	
III 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]	
IV 地域連携室について	5
(1) 地域連携室を知っているか [問 8]	
(2) 地域連携室を利用したことがあるか [問 9]	
(3) 地域連携室職員の対応や説明などに問題を感じたか [問 10]	
V 看護師について	6
(1) 看護の方法などについて問題を感じたか [問 11]	
(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 12]	
VI 放射線技師、検査技師、理学・作業療法士等について	7
(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 13]	
VII 薬剤師について	7
(1) 薬剤師の説明などについて問題を感じたか [問 14]	
VIII 待ち時間・予約などについて	8
(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 15]	
(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 16]	
3 まとめ	9

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、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及び前回（平成 21 年 8 月実施）の調査結果との比較・検証を目的として実施しました。

(2) 調査対象

外来患者

(3) 調査期間

平成 23 年 11 月 14 日（月） ～ 11 月 18 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

406 件

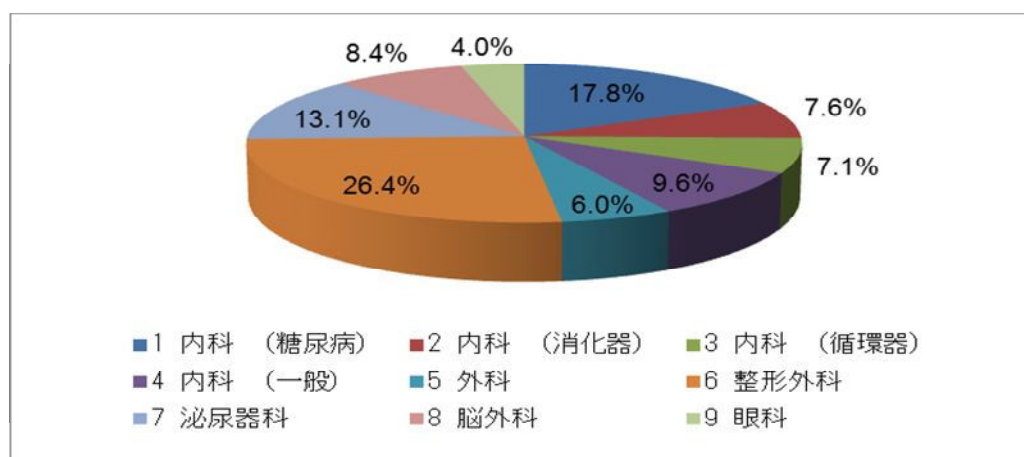
2 調査の結果

I 患者さま自身のことについて

(1) 受診した診療科〔問 1〕

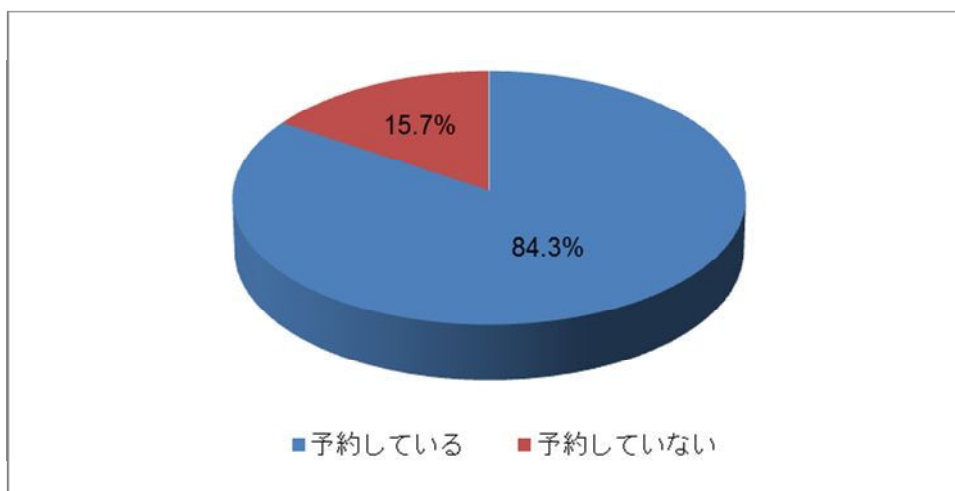
整形外科が 26.4%〔対前回比 3%減〕と最も多く、次いで内科（糖尿病）が 17.8%〔対前回比 4.1%増〕、泌尿器科が 13.1%、内科（一般）9.6%の順で分布しています。

また、内科全体（糖尿病，消化器，循環器，一般）で 42.1%〔対前回比 3.4%増〕を占めています。



(2) 予約の有無 [問 2]

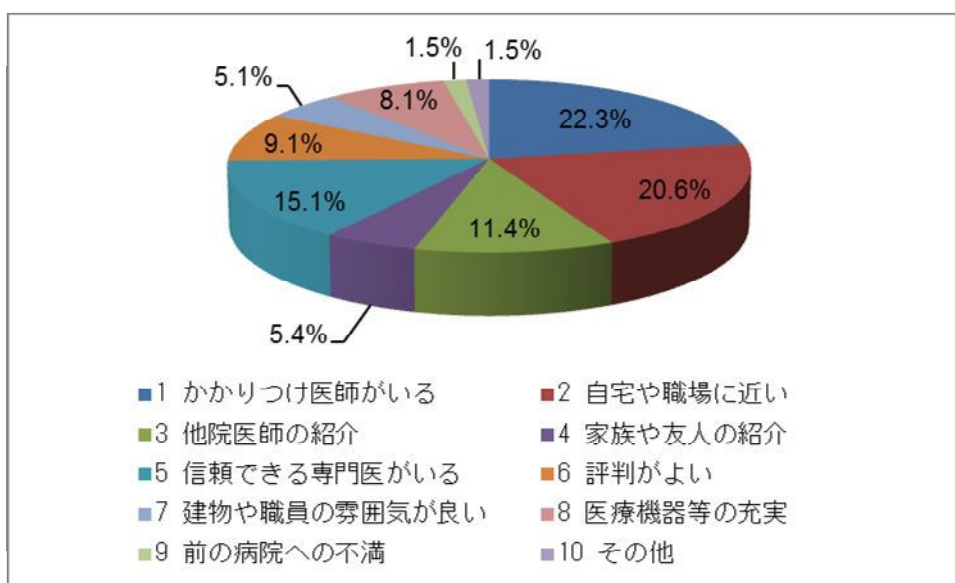
予約している人が 84.3% [対前回比 3.5%増] と大半を占めています。



(3) 新南陽市民病院を選択した理由 [問 3]

「かかりつけの医師がいる」が 22.3% [対前回比 2.5%増] と最も多く、次いで「自宅や職場に近い」が 20.6% [対前回比 0.8%減]、「信頼できる専門医がいる」が 15.1% [対前回比 0.9%増] となっています。

また、「他院医師の紹介」が 11.4%で、前回から 1.6%増加しています。

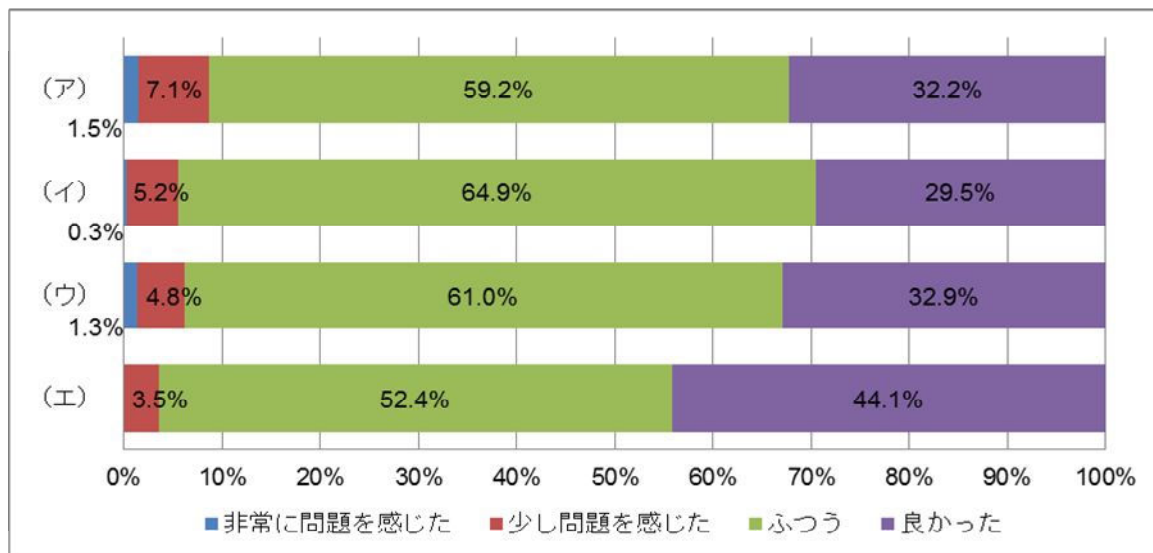


Ⅱ 受付・会計職員について

(1) 受付時・会計時の説明について問題を感じたか〔問 4〕

全ての項目において、前回に比べて改善されています。特に「(イ) 複数の診療科を受診する場合の手順に関する説明」は 5.5%で、11.6 ポイント改善されています。

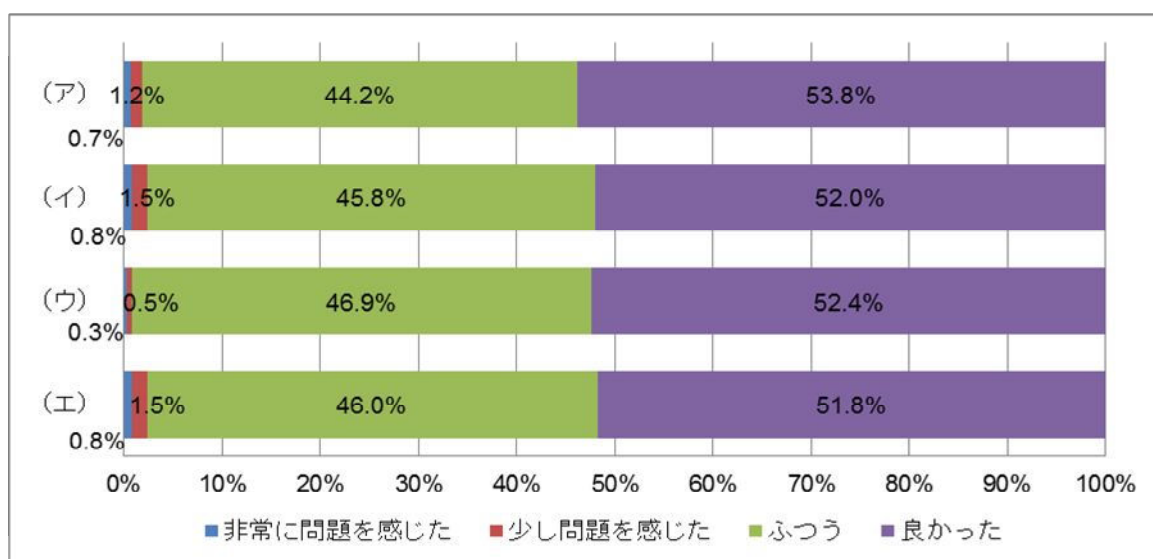
- (ア) 受付から診察、会計までの手順の説明
 (イ) 複数の診療科を受診する場合の手順に関する説明
 (ウ) 会計時の医療費や薬の処方せんなどに関する説明
 (エ) 各科の受付による次回診療予約などに関する説明



(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〕

全ての項目において、前回に比べて改善されています。特に「(イ) 態度」は 2.3%で、4.5 ポイント改善されています。

- (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

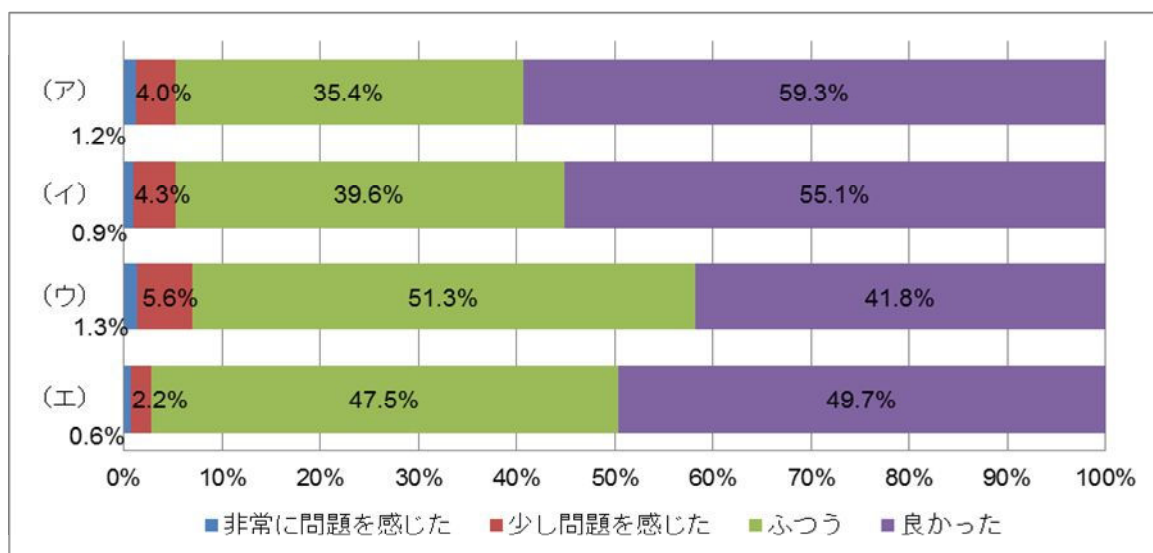


Ⅲ 医師について

(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〕

全ての項目において、前回に比べて改善されています。特に「(ア) 現在の病状についての説明」は 5.2% で、4.8 ポイント改善されています。

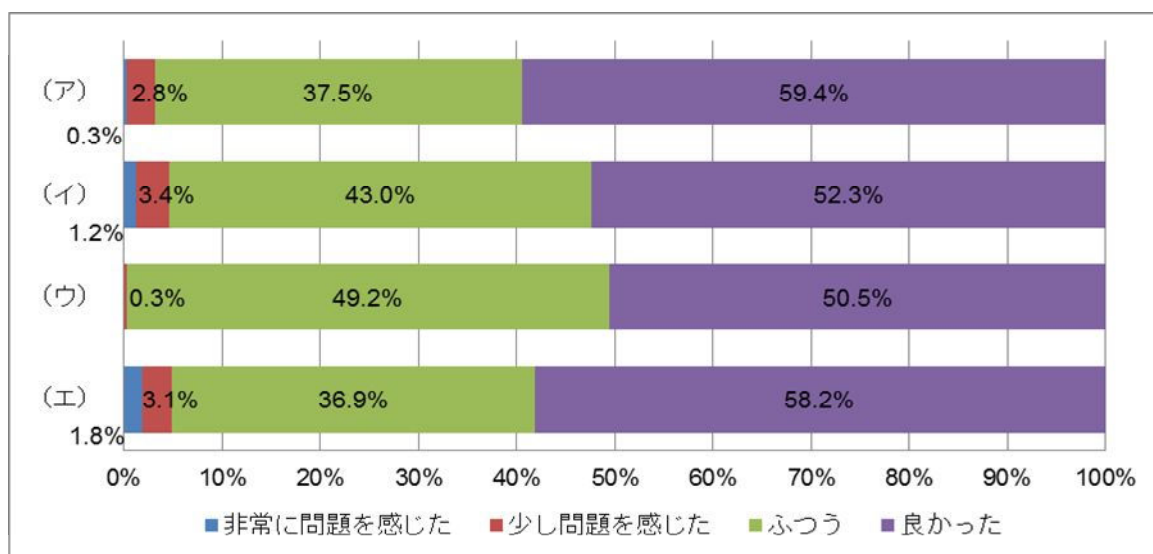
- (ア) 現在の病状についての説明
- (イ) 診断及び治療の手順や内容についての説明
- (ウ) 使用薬剤の効き目、使用方法、副作用についての説明
- (エ) 検査や治療日時についての事前連絡や説明



(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〕

全ての項目において、前回に比べて改善されています。特に「(イ) 励ましかったわり、温かみのある態度」は 4.6% で、5.3 ポイント改善されています。

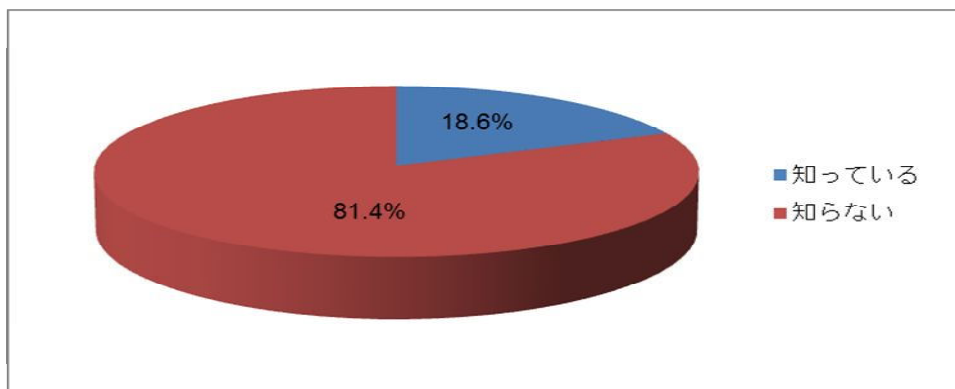
- (ア) 言葉づかい
- (イ) 励ましかったわり、温かみのある態度
- (ウ) 身だしなみ
- (エ) 信頼感



Ⅳ 地域連携室について

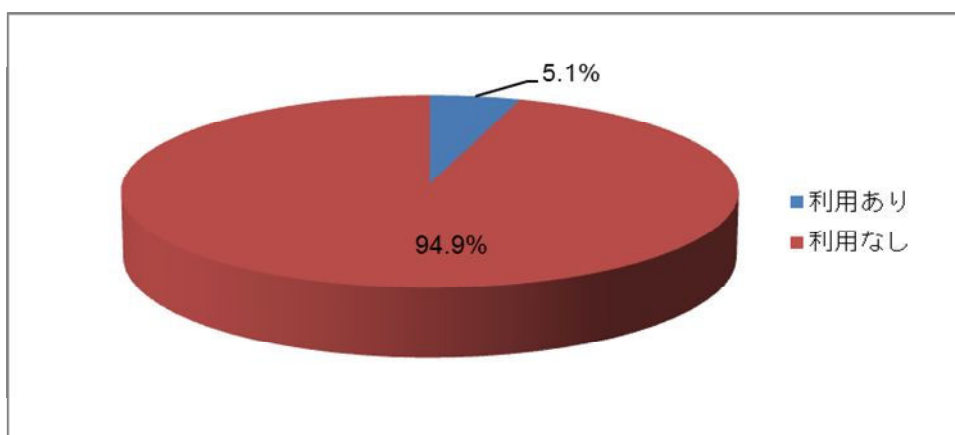
(1) 地域連携室を知っているか [問 8]

知らない人が 81.4%と大半を占めています。



(2) 地域連携室を利用したことがあるか [問 9]

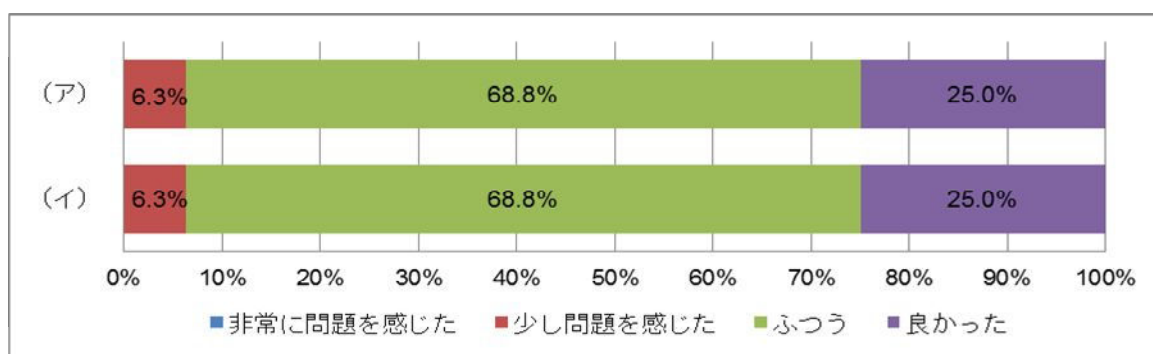
利用したことがない人が 94.9%となっています。



(3) 地域連携室職員の対応や説明などに問題を感じたか [問 10]

「ふつう」と「良かった」が 93.8%と主流を占めていますが、「少し問題を感じた」が 6.3%となっています。

(ア) 言葉づかい、態度 (イ) 説明の仕方のわかりやすさ

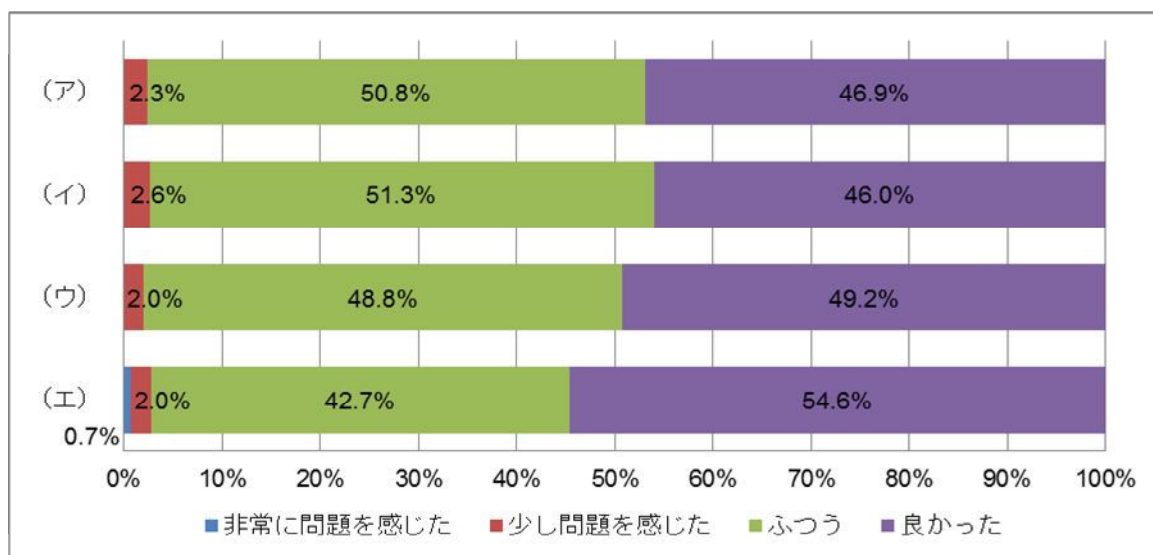


V 看護師について

(1) 看護の方法などについて問題を感じたか〔問 11〕

全ての項目において、前回に比べて改善されています。特に「(イ) 要望に対する迅速な対応」は 2.6%で、5.2 ポイント改善されています。

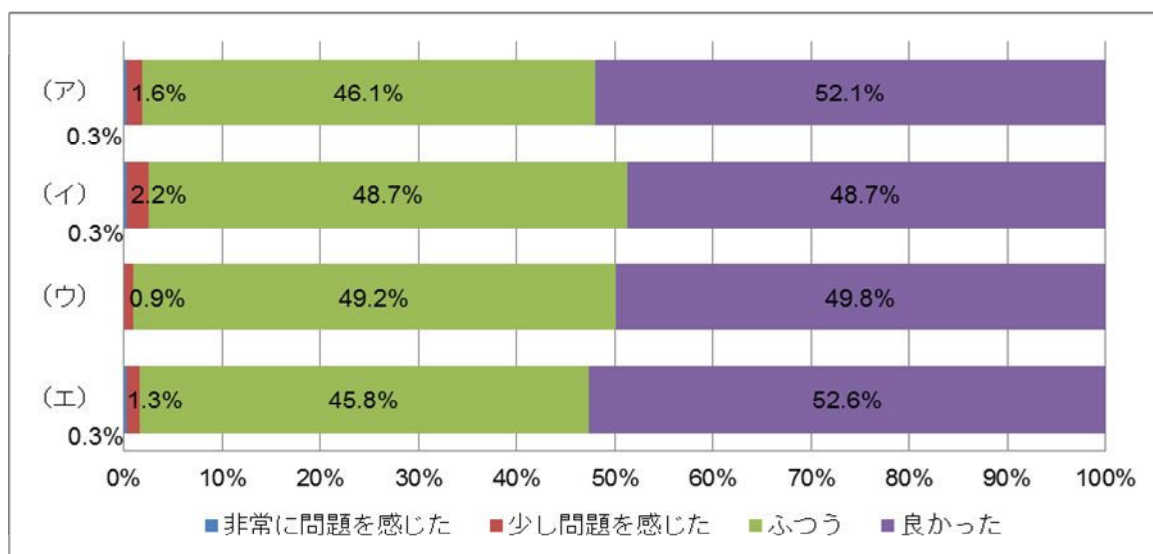
(ア) 看護の手順や内容についての説明 (イ) 要望に対する迅速な対応
(ウ) ケアの丁寧さ (エ) 相談しやすい雰囲気



(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 12〕

全ての項目において、前回に比べて改善されています。特に「(エ) 説明の仕方のわかりやすさ」は 1.6%で、3.9 ポイント改善されています。

(ア) 言葉づかい (イ) 励ましやすい、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

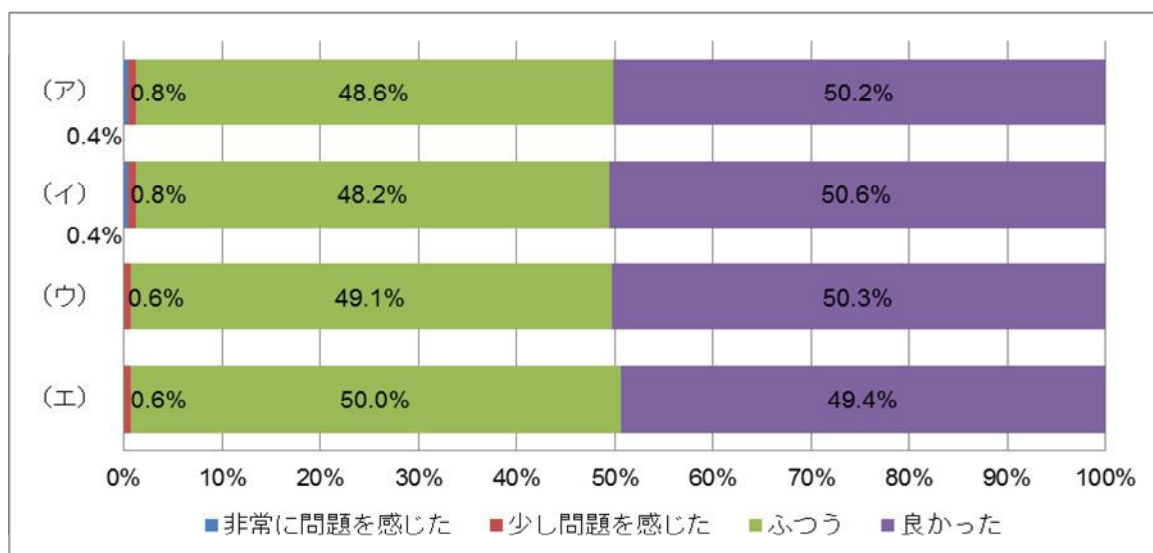


Ⅵ 放射線技師、検査技師、理学・作業療法士等について

(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 13]

全ての項目において、前回に比べて改善されています。特に「(ア) 放射線技師、検査技師の検査手順などについての説明」は 1.2% で、3.1 ポイント改善されています。

- (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）

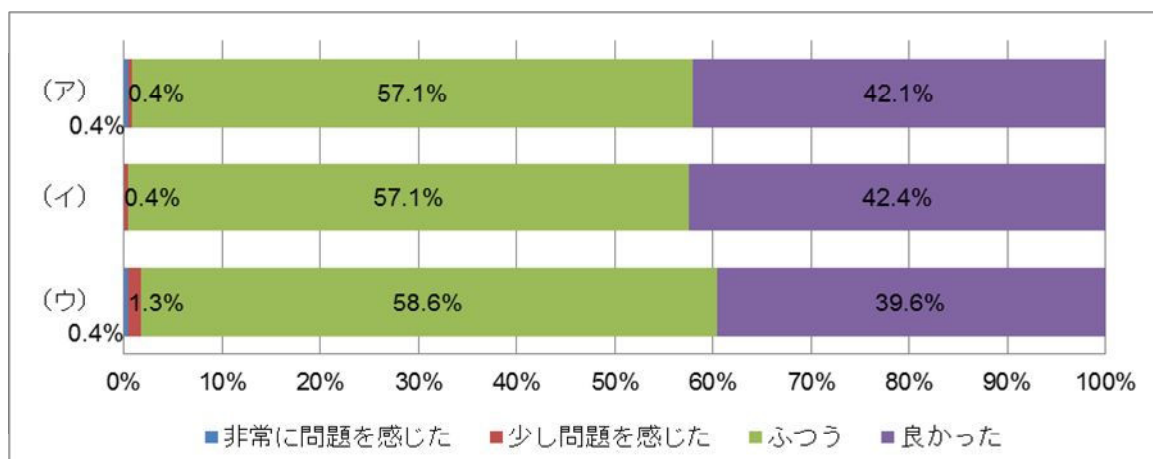


Ⅶ 薬剤師について

(1) 薬剤師の説明などについて問題を感じたか [問 14]

全ての項目において、前回に比べて改善されています。特に「(ウ) 薬剤の効き目や飲み方についての説明」は 1.7% で、4.3 ポイント改善されています。

- (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

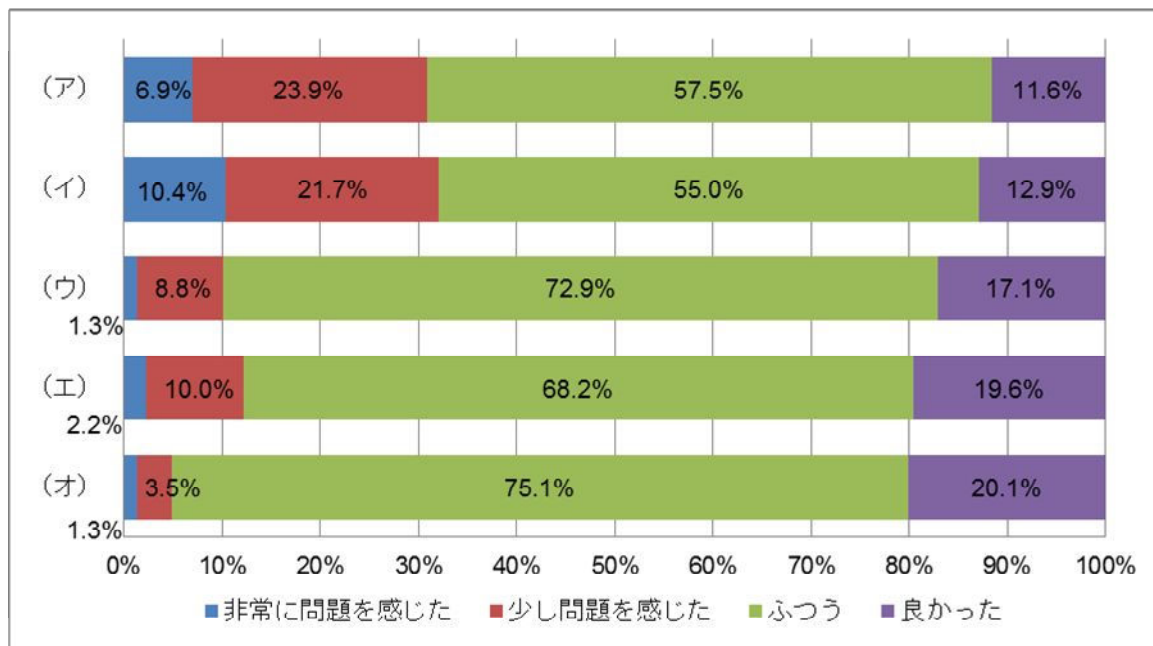


VIII 待ち時間・予約などについて

(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 15]

全ての項目において、前回に比べて改善されています。特に(ア)は9.9ポイント、(イ)は8ポイント、(エ)は10.9ポイント改善されています。

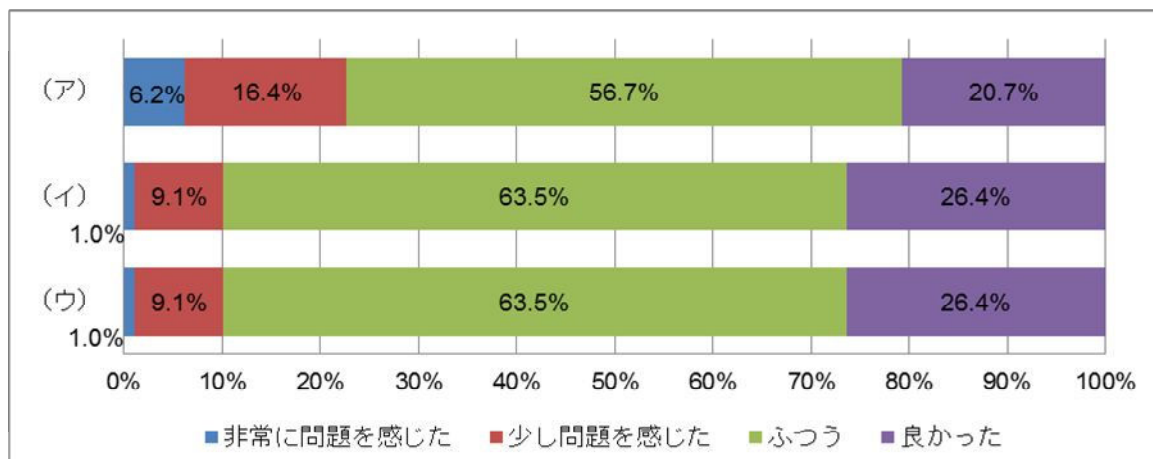
(ア) 受付から聞取り問診〔内科、整形外科〕までの待ち時間
 (イ) 問診後から診療までの待ち時間
 (ウ) 検査やりハビリなど実施までの待ち時間 (エ) 会計までの待ち時間
 (オ) 会計後、薬剤を受け取るまでの待ち時間



(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 16]

「(イ) 予約時間が守られない」は13.7ポイント改善しましたが、「(ア) 希望する日時を予約できない」は22.6%〔対前回比14.7%増〕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、前回（平成 21 年 8 月実施）の調査結果に基づき、当院が設定した改善すべき課題に対して、今回の調査結果を比較・検証しています。また、今後に取り組むべき課題について、整理しています。

(1) 受付・会計職員について

＜前回の課題＞

- ① 複数の診療科を受診する場合の手順に関する説明 [5.5%→11.6 ポイント改善]
- ② 受付から診察、会計までの手順の説明 [8.6%→6.8 ポイント改善]

《今後の課題》

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 受付から診察、会計までの手順の説明② 会計時の医療費や薬の処方せんなどに関する説明 |
|--|

(2) 医師について

＜前回の課題＞

- ① 現在の病状についての説明 [5.2%→4.8 ポイント改善]
- ② 使用薬剤の効き目、使用方法、副作用についての説明 [6.9%→2 ポイント改善]
- ③ 励ましやすい、温かみのある態度 [4.6%→5.3 ポイント改善]

《今後の課題》

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 使用薬剤の効き目、使用方法、副作用についての説明② 現在の病状についての説明③ 励ましやすい、温かみのある態度 |
|---|

(3) 地域連携室について

地域連携室については、平成 22 年 7 月に設置しているので、今回が初めての調査になります。

《今後の課題》

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 地域連携室の周知徹底 |
|--|

(4) 看護師について

＜前回の課題＞

- ① 要望に対する迅速な対応 [2.6%→5.2 ポイント改善]
- ② 相談しやすい雰囲気 [2.7%→4.8 ポイント改善]
- ③ 説明の仕方のわかりやすさ [1.6%→3.9 ポイント改善]

《今後の課題》

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 相談しやすい雰囲気② 要望に対する迅速な対応③ 励ましやすい、温かみのある態度 |
|---|

(5) 放射線技師、検査技師、理学・作業療法士等について

< 前回の課題 >

- ① 放射線技師、検査技師の検査手順などについての説明 [1.2%→3.1 ポイント改善]

《 今後の課題 》

- | |
|---------------------------|
| ① 放射線技師、検査技師の対応（言葉づかい、態度） |
|---------------------------|

(6) 薬剤師について

< 前回の課題 >

- ① 薬剤の効き目や飲み方についての説明 [1.7%→4.3 ポイント改善]

《 今後の課題 》

- | |
|---------------------|
| ① 薬剤の効き目や飲み方についての説明 |
|---------------------|

(7) 待ち時間・予約などについて

< 前回の課題 >

- ① 受付から聞取り問診（内科，整形外科）までの待ち時間
[30.8%→9.9 ポイント改善]
- ② 問診後から診療までの待ち時間 [32.1%→8 ポイント改善]
- ③ 会計までの待ち時間 [12.2%→10.9 ポイント改善]
- ④ 予約時間が守られない [10.1%→13.7 ポイント改善]
- ⑤ 予約のための案内が不足している [10.1%→▲0.9 ポイント]

《 今後の課題 》

- | |
|-----------------------------|
| ① 問診後から診療までの待ち時間 |
| ② 受付から聞取り問診〔内科，整形外科〕までの待ち時間 |
| ③ 会計までの待ち時間 |
| ④ 希望する日時を予約できない |
| ⑤ 予約のための案内が不足している |