

【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

■調査日時：2024年7月22日（月）～7月24日（水）

■調査内容

- 1.診察に対する満足度
- 2.医療スタッフの応対に対する満足度
- 3.医療サービスに対する満足度
- 4.待ち時間の実態
- 5.総合評価

■調査結果概要

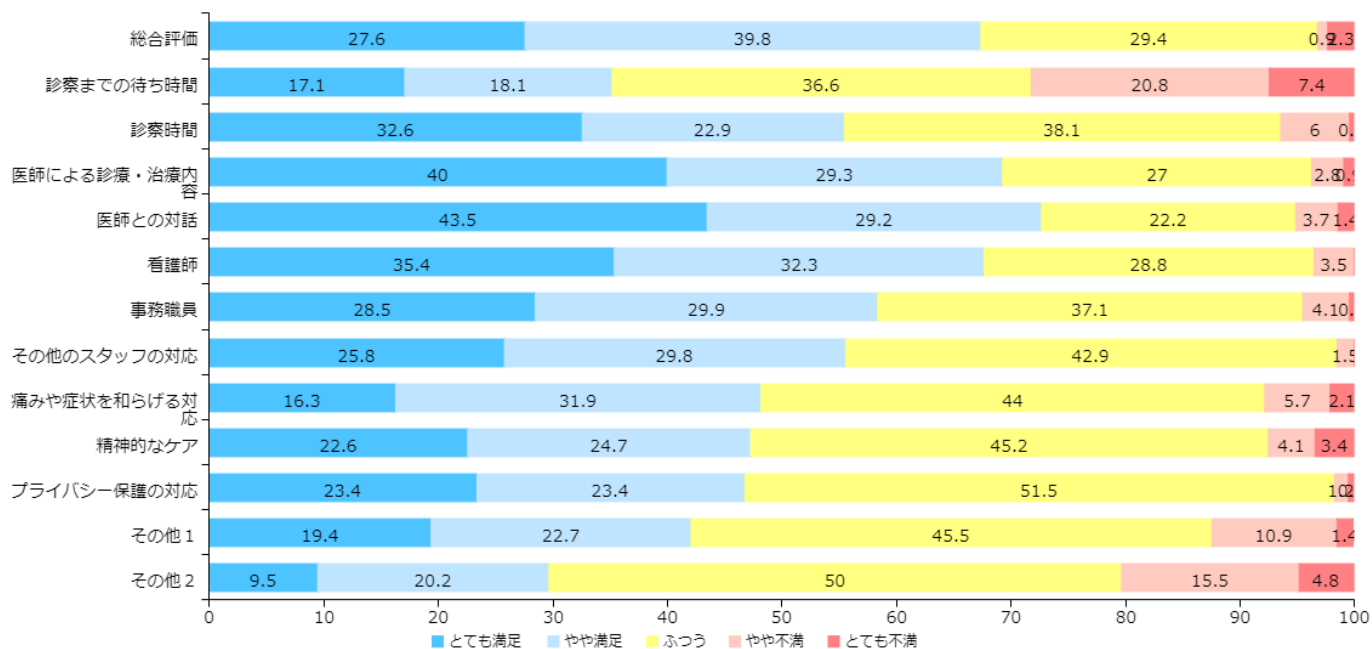
回答数：221 件

全体平均得点：3.90/5.00

性別：男性 115 件、女性 94 件、無回答 12 件

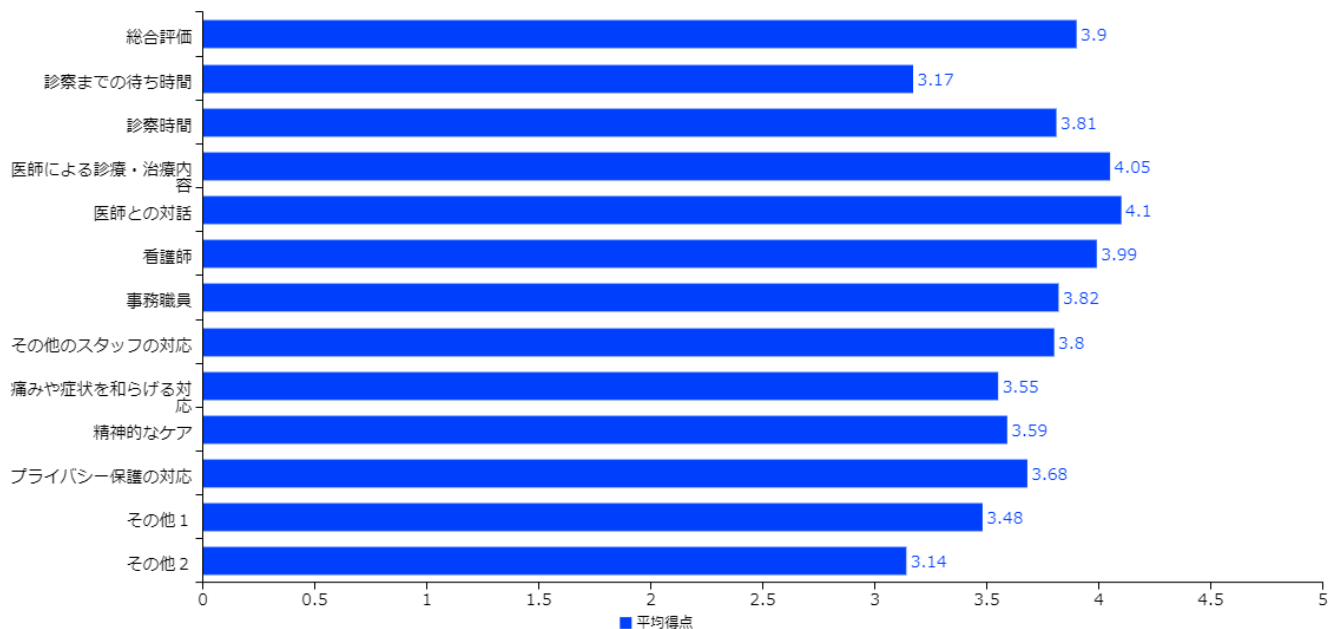
年齢：40 歳未満：21 件、40～60 歳：36 件、60 歳～80 歳：92 件、80 歳以上：51 件、無回答：11 件

1. 総合集計（単位：％）



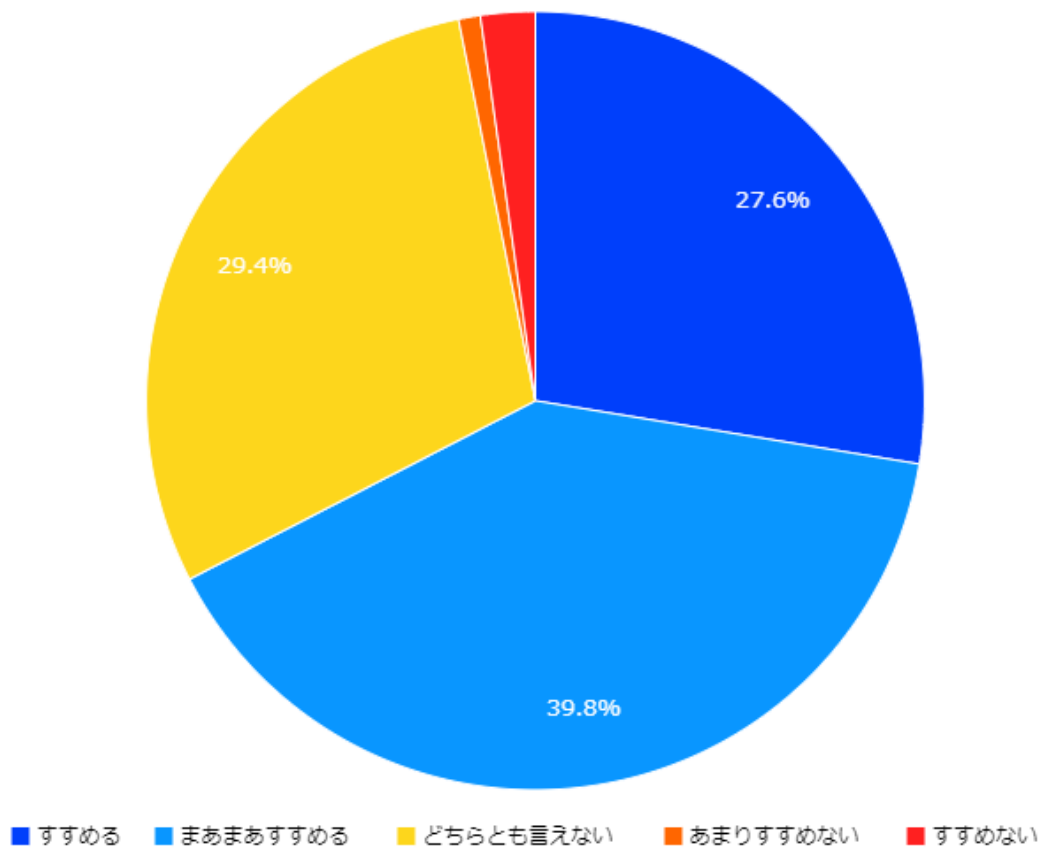
## 【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

### 2. 平均得点



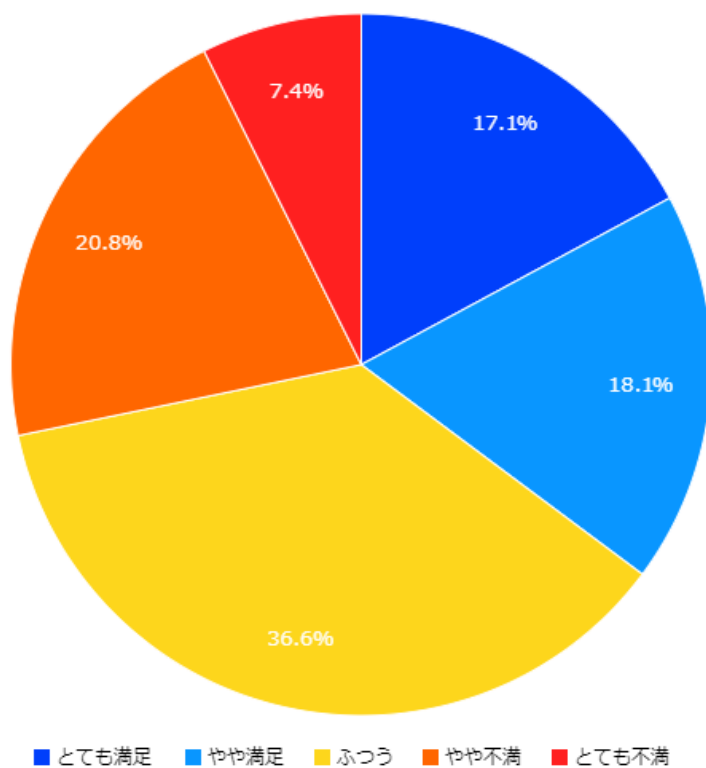
### 3. 項目別結果

① 秦野赤十字病院を親しい方にもすすめようと思いますか？（総合評価）

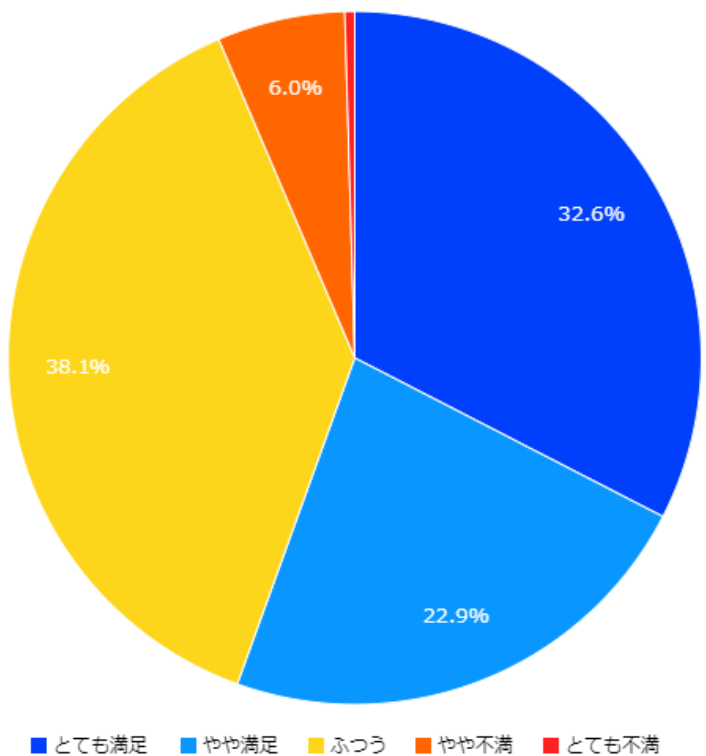


【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

②診察までの待ち時間

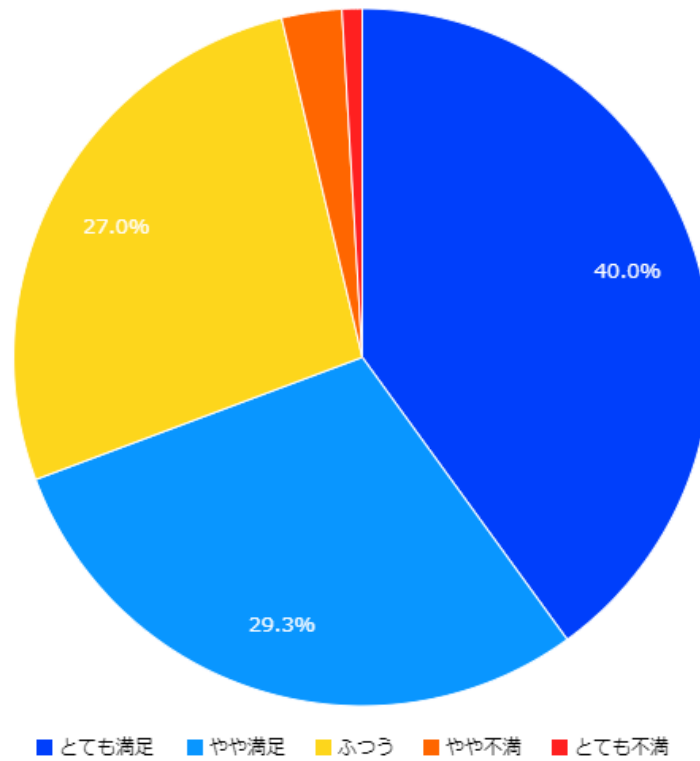


③診察時間

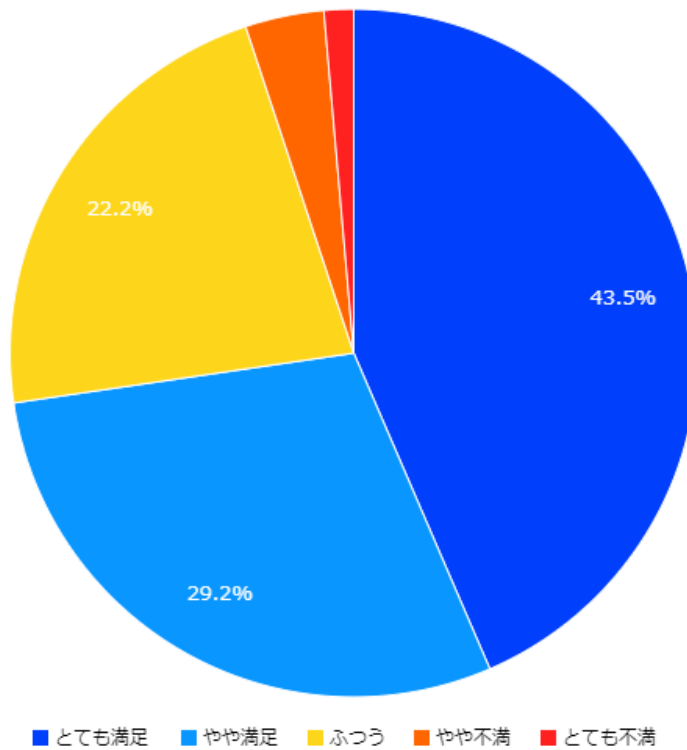


【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

④医師による診療・治療内容

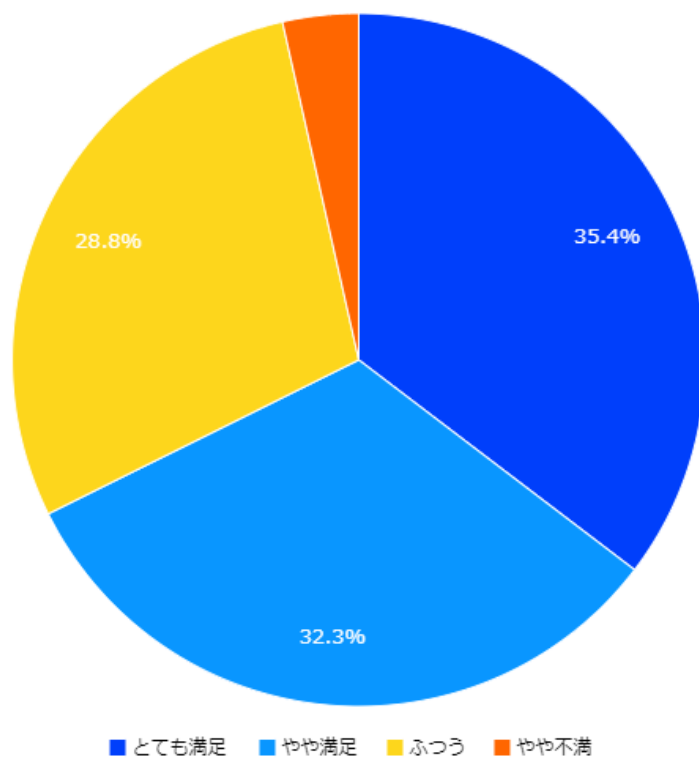


⑤医師との対話

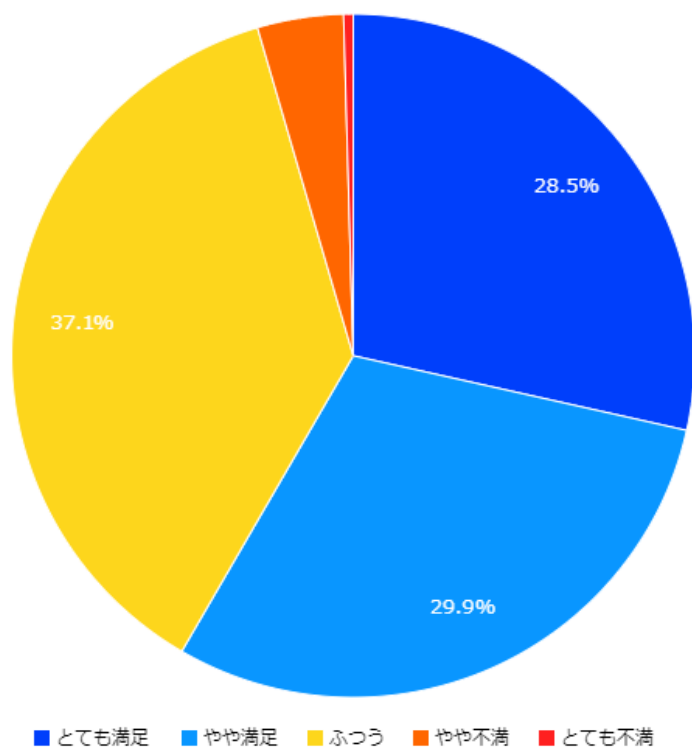


【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

⑥看護師

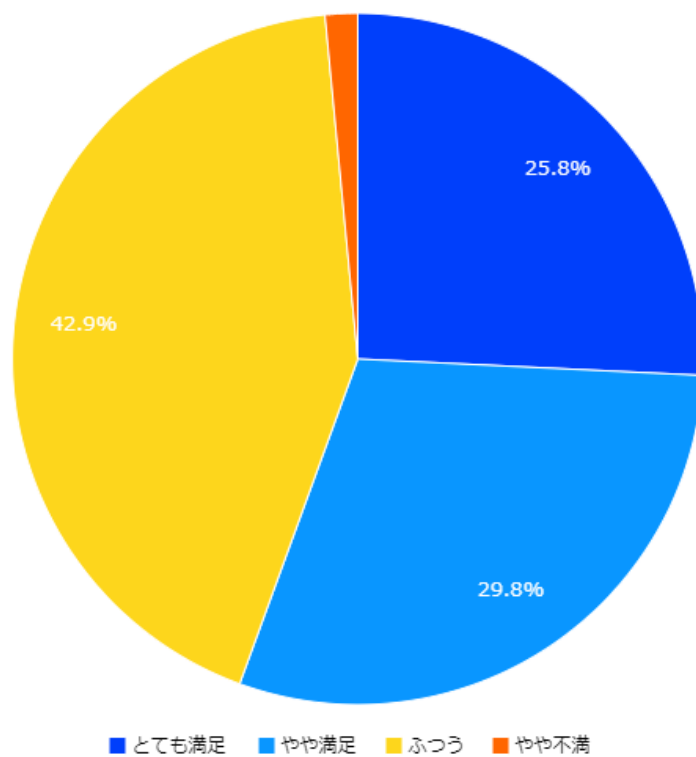


⑦事務職員

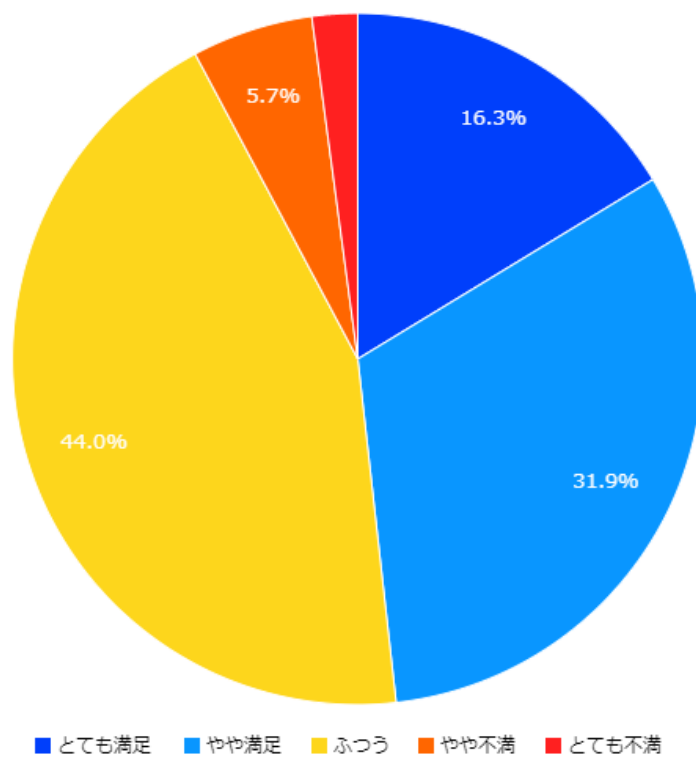


【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

⑧その他のスタッフの対応

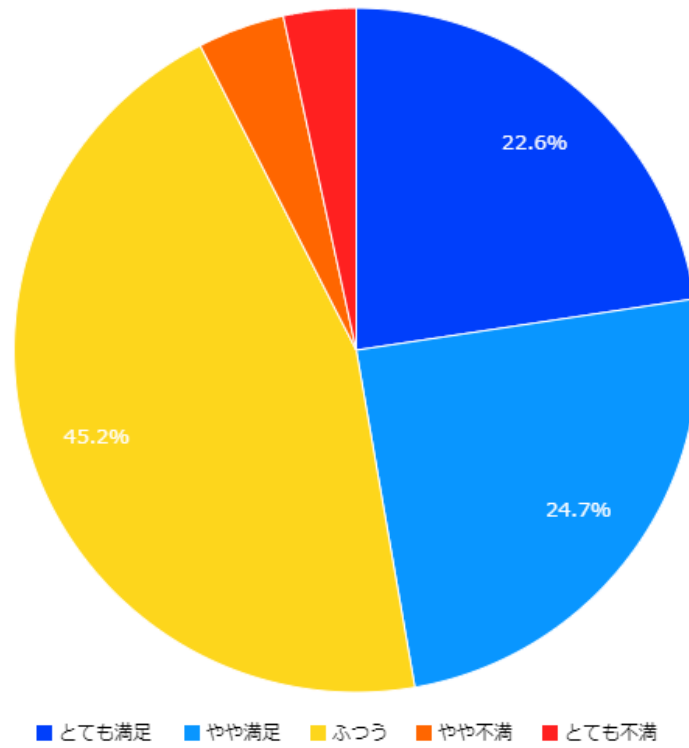


⑨痛みや症状を和らげる対応

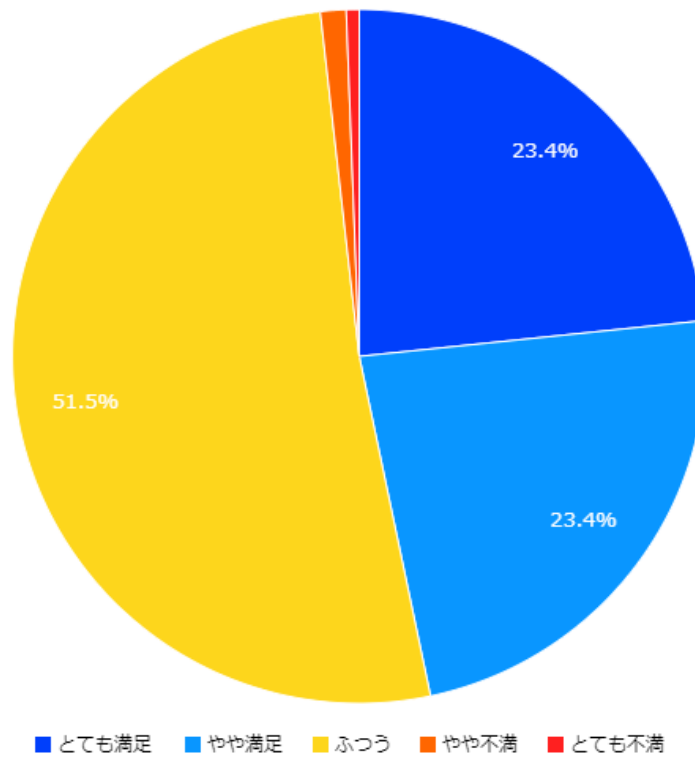


【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

⑩精神的なケア

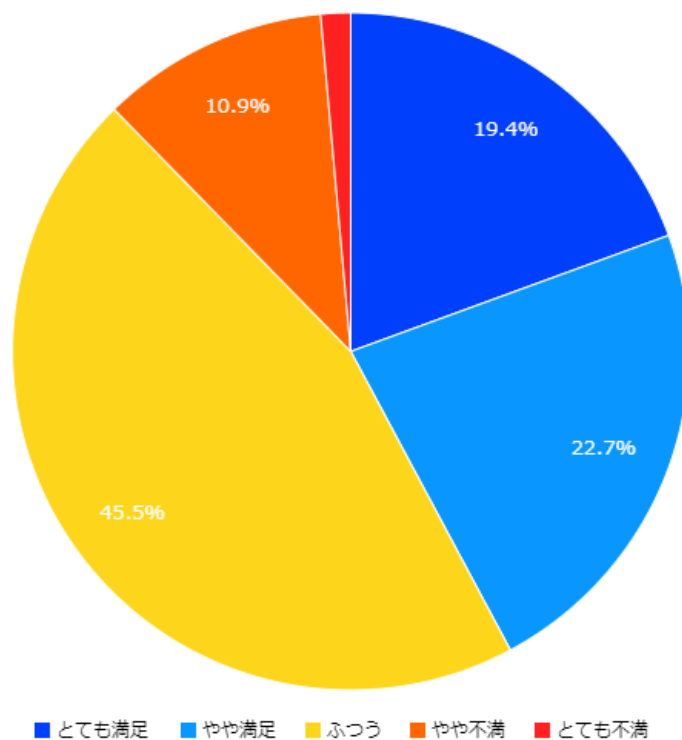


⑪プライバシー保護の対応

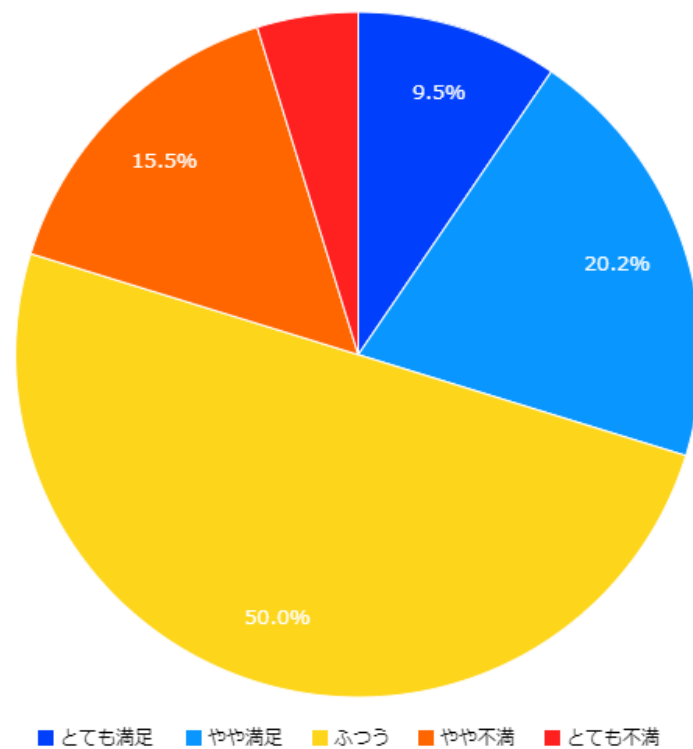


【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

⑫会計待ち時間



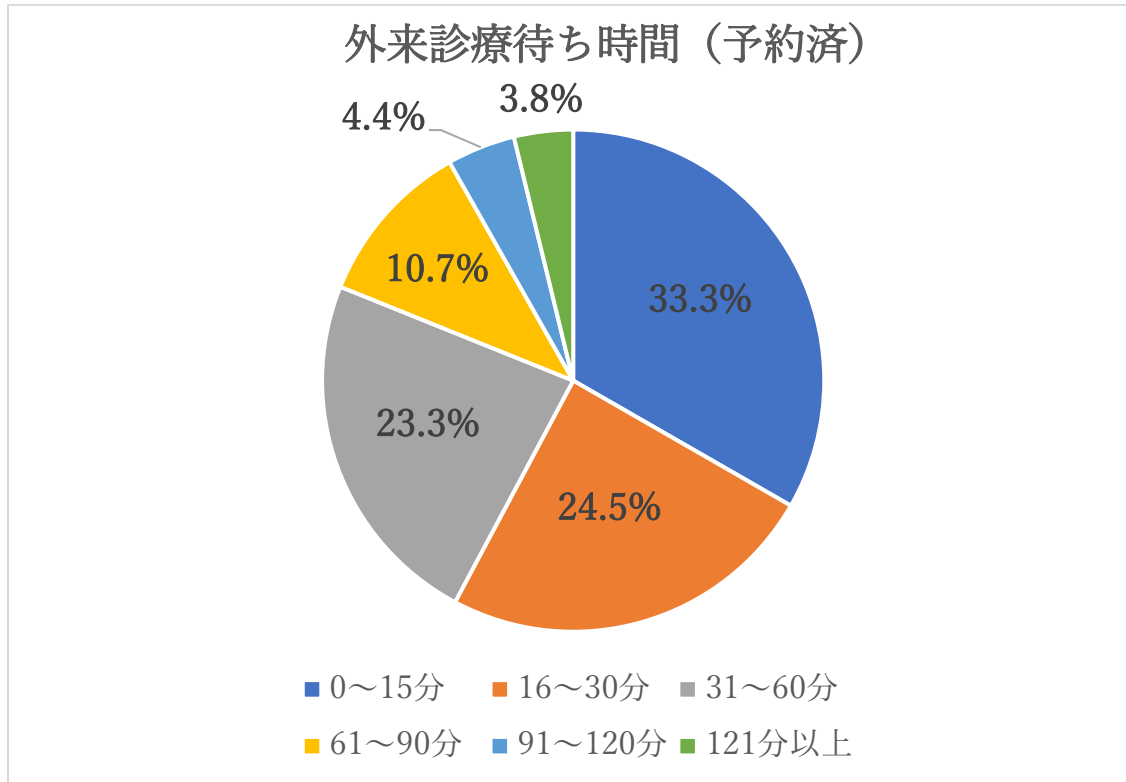
⑬入院説明までの待ち時間（入院予約の方）



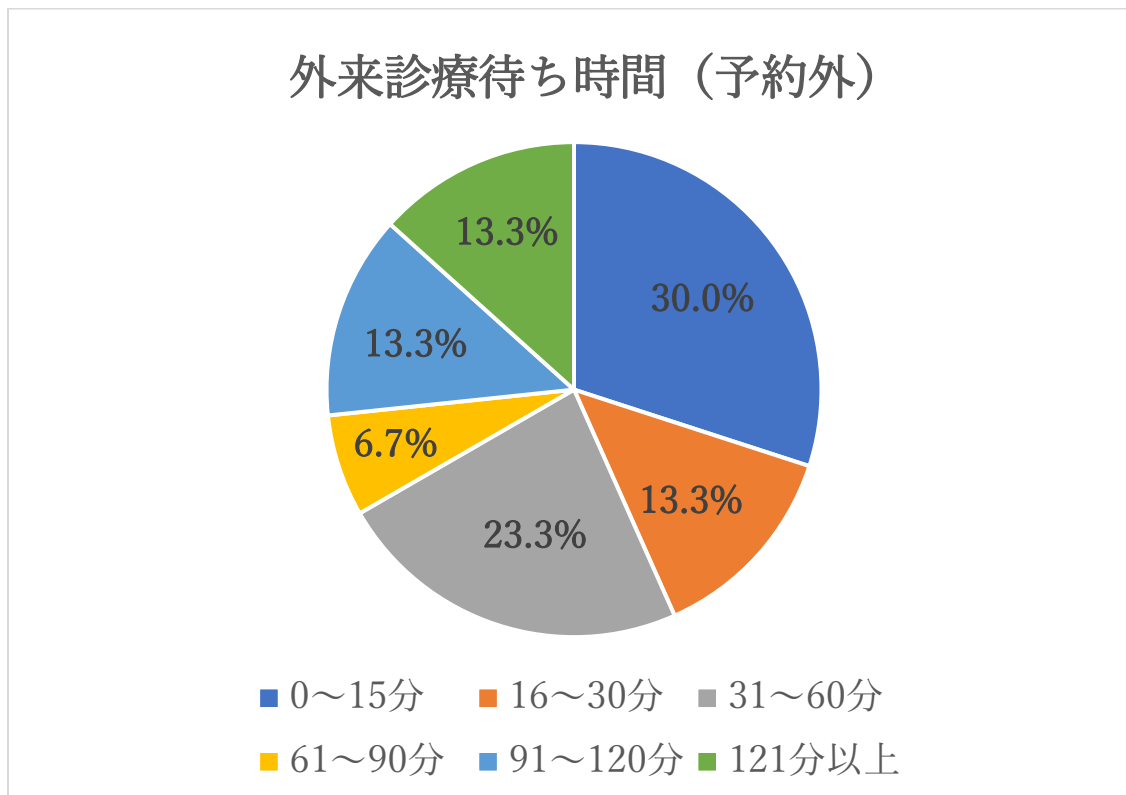


【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

⑭外来診療待ち時間（予約済）

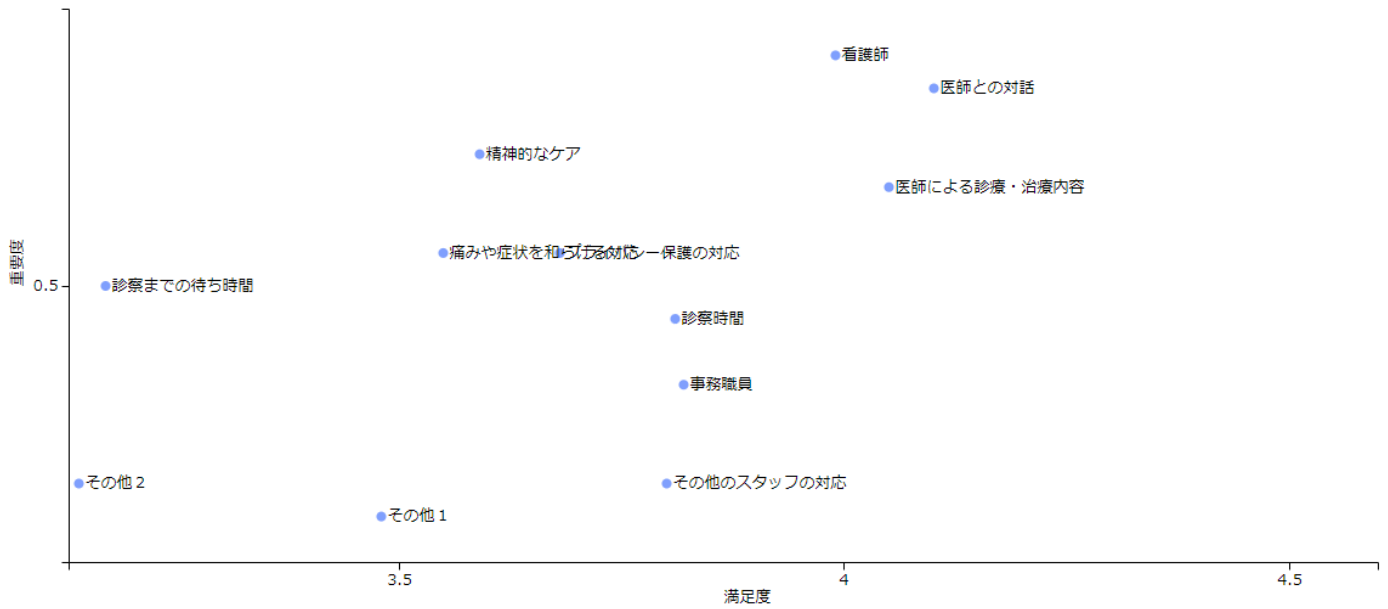


⑮外来診療待ち時間（予約外）



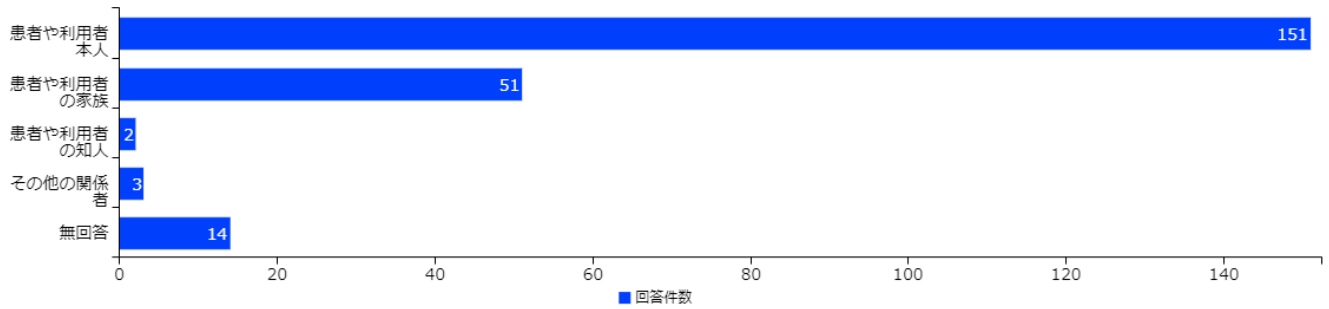
【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

4. 散布図

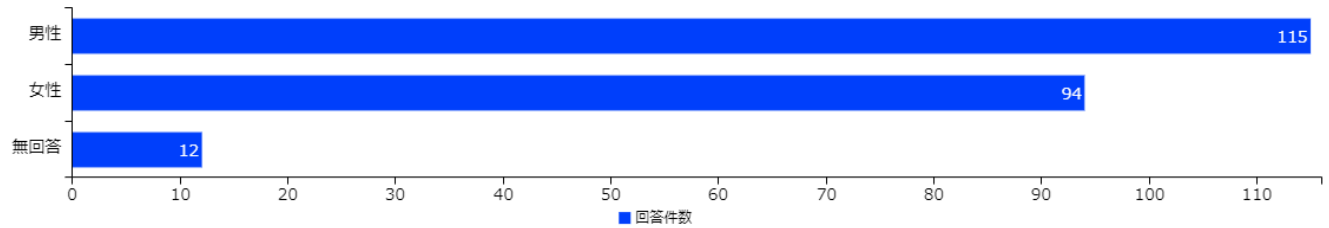


5. 回答者属性別件数

①回答者

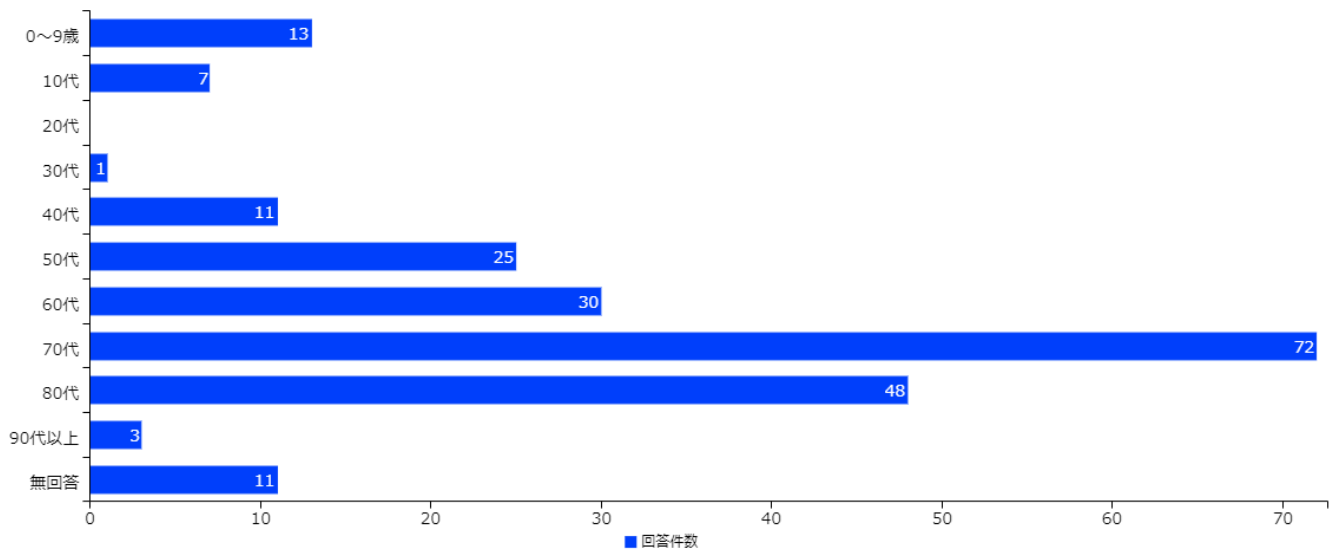


②性別

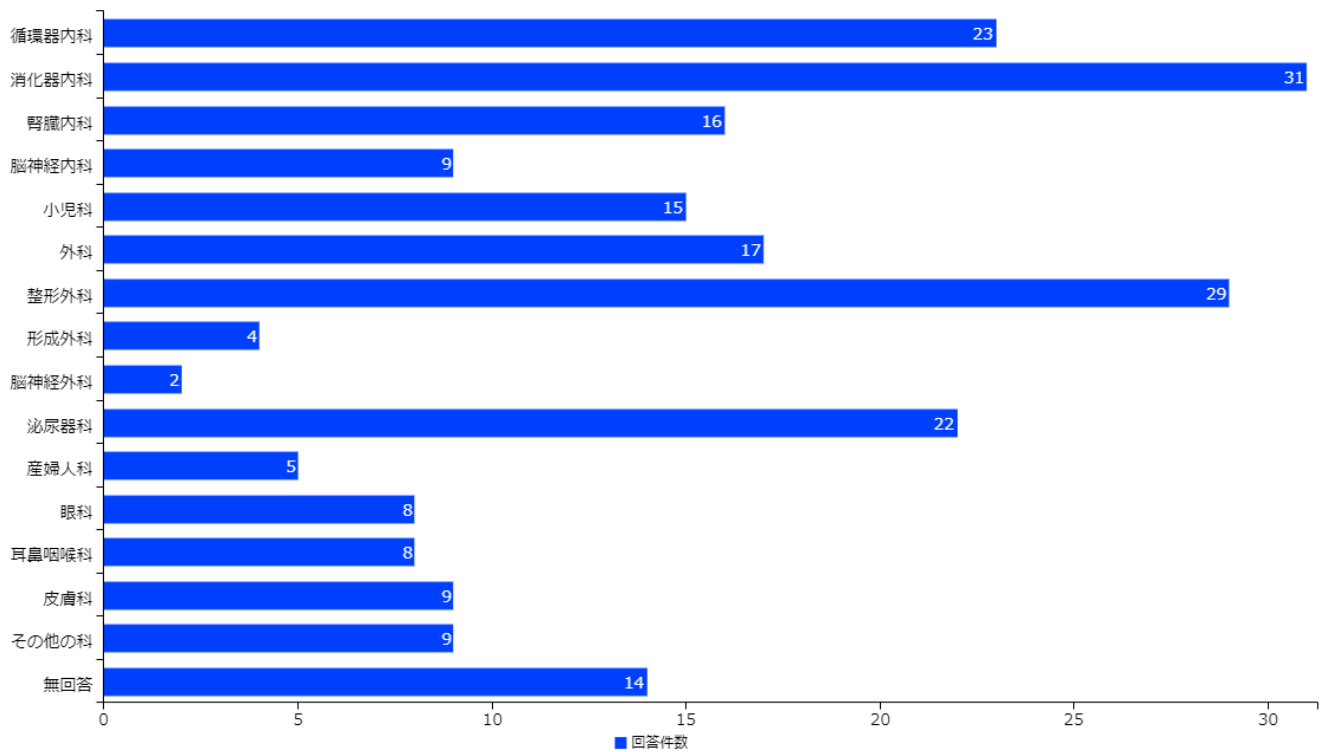


## 【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

### ③年齢

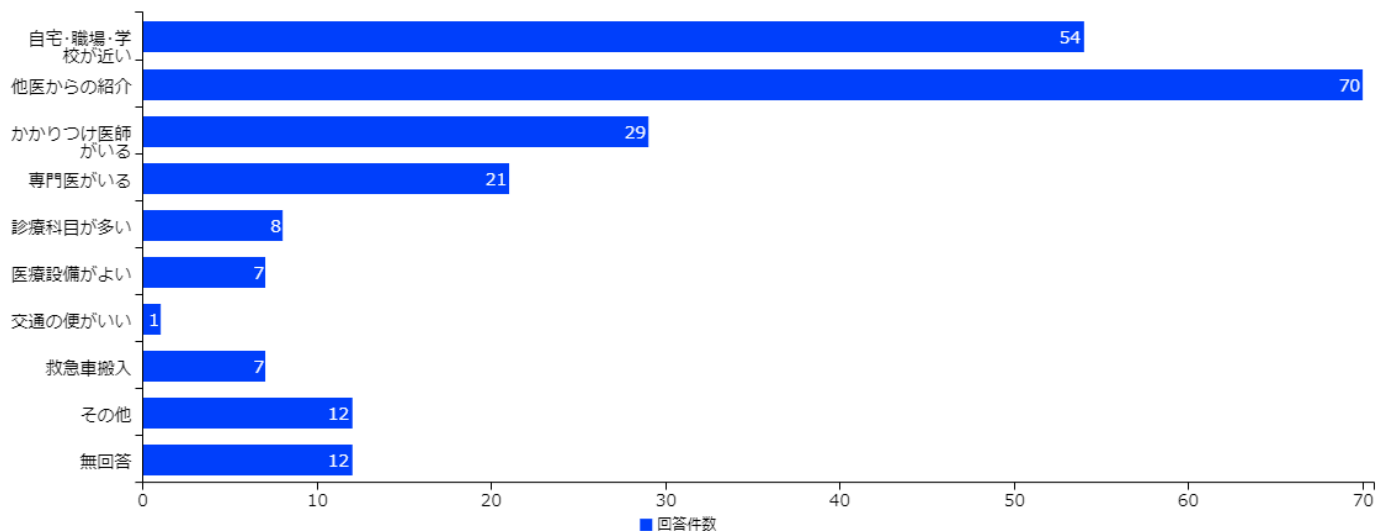


### ④受診科



【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

⑤当院を選択された理由



6. 自由記述

①待ち時間について

1. 以前より待ち時間が短くなった。
2. 検査があったのでいつもより時間がかかったが、スタッフの人が〇〇分くらいかかりますと声をかけてくれるので待ち時間も安心してトイレに行ったりできるので助かります。
3. 今日はゆっくりしたかったので早め来院して予約時間前に（1時間以上前に受付済み）こちらを書き、診療開始予約5分前に院内で待ち予約時間くらいに診療が開始されてスムーズでした。
4. 医師の方の予定がない限り待つて30分なので気にならない。
5. 予約に合うように来院すればよかったのですが、保健の話を聞きたいために早く来てしまったので待ちすぎだと思いました。
6. 待ち時間が長すぎる
7. 病院内で待つのがあたりまえという雰囲気があり、もっと改善の余地あり。
8. 予約 9:30、帰宅 16:50（入院説明・麻酔説明・内科・外科・コロナ検査） ちょっとお待ちくださいが30～60分かかる。
9. 前回、初診のため予約できなくて6時間かかって辛かったので、どうにかできる方法があると助かります。
10. 受診する科によるが内科系は特に待つことが多い。
11. 内科の外待合が混みすぎてモニターの近くにいられないので、モニターを増やすかどこにいても呼ばれたことが分かるシステムにしてほしい。（スマホ連動か、何か所か全科の呼び番号が表示されるモニターを置くなど）
12. ボランティアです。第一ブロック内科の先生に、順番が来ましたら社会課にお電話していただく手続きをしています。安心してボランティアのお手伝いができます。お世話になります。

【秦野赤十字病院 外来患者満足度調査結果】

②その他

1. 診療科医師の判断と看護師連携で次診療科にて早めに痛み痺れを抑える点滴処置を施していただきありがとうございました。混雑する中での臨機措置や酷暑が続く中での次回予約日の変更の電話対応時の処方薬の再確認は素晴らしい LIFE&Medical カスタマーケアだと思います。また2階健診センタ側通路では日本赤十字社 Uniform 着用した女性と秦野スタッフ女性間のモニタリング活動は医療機関としての内部統制の仕組みに頭が下がりました。
2. 救急でかかったが看護師の対応が悪い。不満そうな顔をして奥で文句を言っているのが聞こえて質が悪い。吐気があるのも知らないふりを平気です。歩けないのに、動けないのに車いすで帰れと言われた。救急での対応はみんな日赤に行きたくないといえます。
3. 娘は初めての大けがですが、先生のおかげで安心して受診できております。感謝です。
4. 地域の人々の期待が大です。皆さんの力が必要です、頑張ってください。
5. 多目的トイレに荷物を置く台がほしい。便座を拭くアルコールも置いてほしい。
6. 暑いのでエアコンをもう少し強めてほしい。