

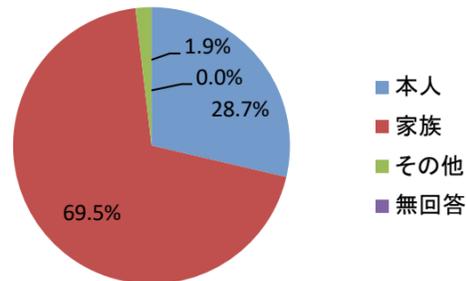
令和5年度県立病院患者満足度調査結果【外来】

- ・調査対象 : ふくしま医療センターこころの杜の外来患者
- ・調査時期 : 令和5年11月～令和6年2月の間で、各病院で設定した1ヶ月
- ・サンプル数 : 321件

問1 患者さまご本人の性別や年齢等について

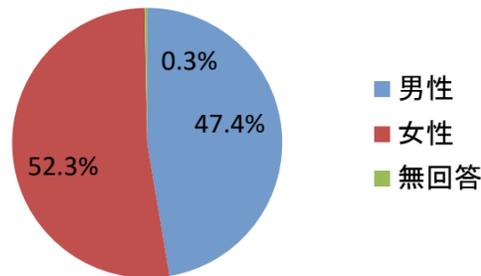
①アンケート記入者

	回答数	構成比
本人	92	28.7%
家族	223	69.5%
その他	6	1.9%
無回答	0	0.0%
合計	321	100.0%



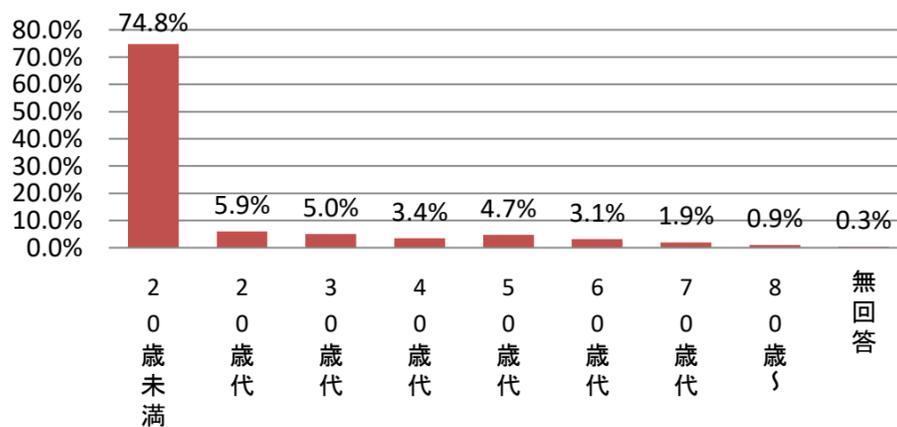
②患者さまの性別

	回答数	構成比
男性	152	47.4%
女性	168	52.3%
無回答	1	0.3%
合計	321	100.0%



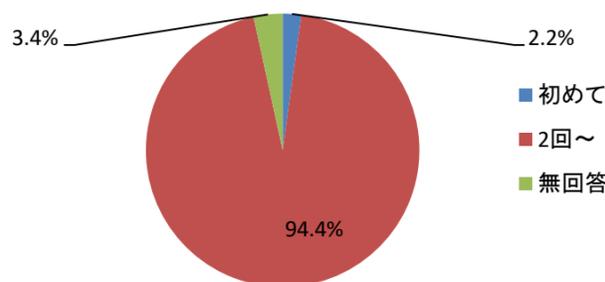
③患者さまの年齢

	回答数	構成比
20歳未満	240	74.8%
20歳代	19	5.9%
30歳代	16	5.0%
40歳代	11	3.4%
50歳代	15	4.7%
60歳代	10	3.1%
70歳代	6	1.9%
80歳～	3	0.9%
無回答	1	0.3%
合計	321	100.0%



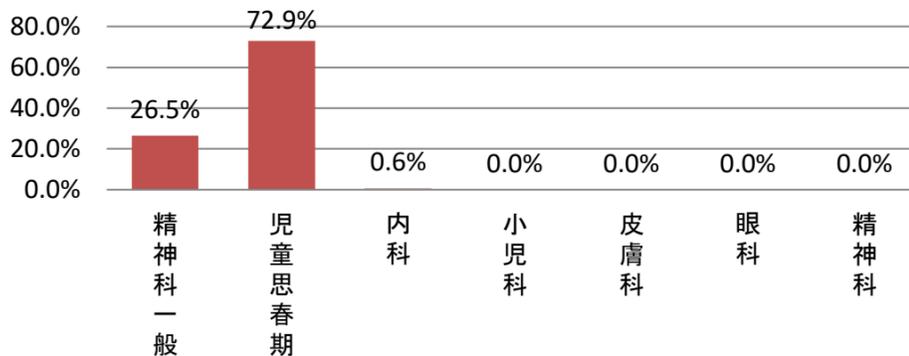
④来院回数

	回答数	構成比
初めて	7	2.2%
2回～	303	94.4%
無回答	11	3.4%
合計	321	100.0%



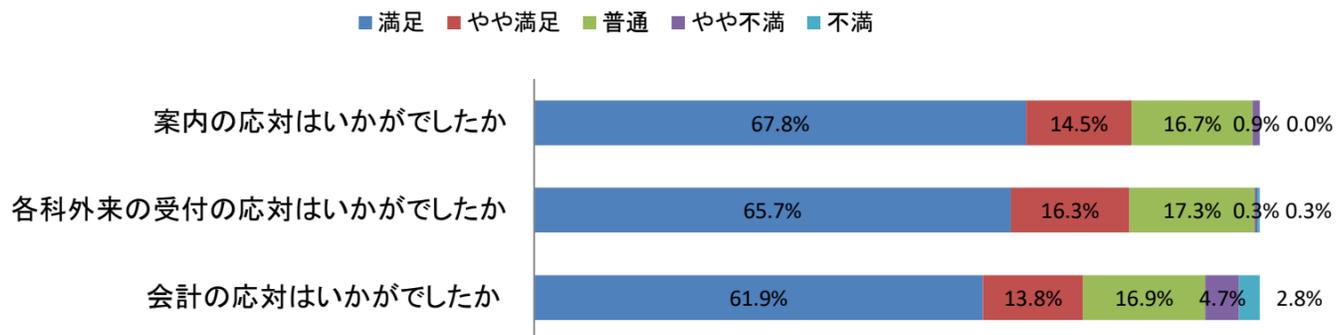
⑤診療科（複数回答）

	回答数	構成比
精神科一般	85	26.5%
児童思春期	234	72.9%
内科	2	0.6%
小児科	0	0.0%
皮膚科	0	0.0%
眼科	0	0.0%
精神科	0	0.0%
合計	321	100.0%



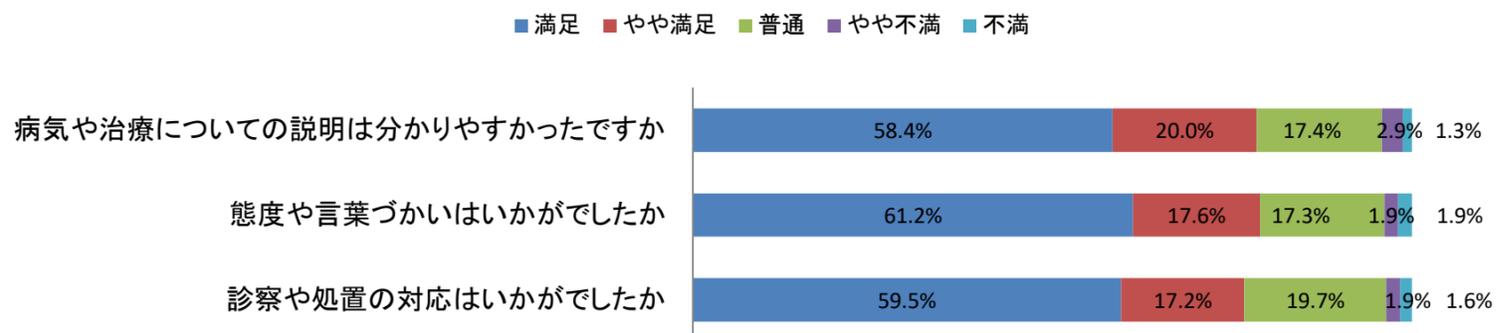
問2 案内・受付・会計の職員について

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
案内の対応はいかがでしたか	67.8%	14.5%	16.7%	0.9%	0.0%
各科外来の受付の対応はいかがでしたか	65.7%	16.3%	17.3%	0.3%	0.3%
会計の対応はいかがでしたか	61.9%	13.8%	16.9%	4.7%	2.8%



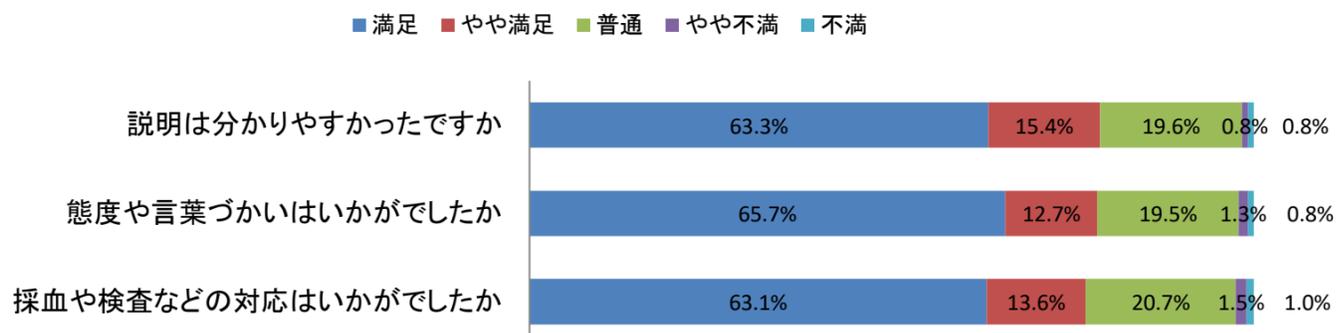
問3 医師について

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
病気や治療についての説明は分かりやすかったですか	58.4%	20.0%	17.4%	2.9%	1.3%
態度や言葉づかいはいかがでしたか	61.2%	17.6%	17.3%	1.9%	1.9%
診察や処置の対応はいかがでしたか	59.5%	17.2%	19.7%	1.9%	1.6%



問4 看護師について

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
説明は分かりやすかったですか	63.3%	15.4%	19.6%	0.8%	0.8%
態度や言葉づかいはいかがでしたか	65.7%	12.7%	19.5%	1.3%	0.8%
採血や検査などの対応はいかがでしたか	63.1%	13.6%	20.7%	1.5%	1.0%



問5 検査技師、放射線技師について

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
心電図検査等での検査技師の説明は分かりやすかったですか	51.4%	9.7%	37.5%	1.4%	0.0%
レントゲン、CT等での放射線技師の説明は分かりやすかったですか	49.3%	11.3%	39.4%	0.0%	0.0%

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



問6 薬剤師について

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
お薬の薬剤師の説明はわかりやすかったですか	58.0%	17.6%	22.2%	1.1%	1.1%

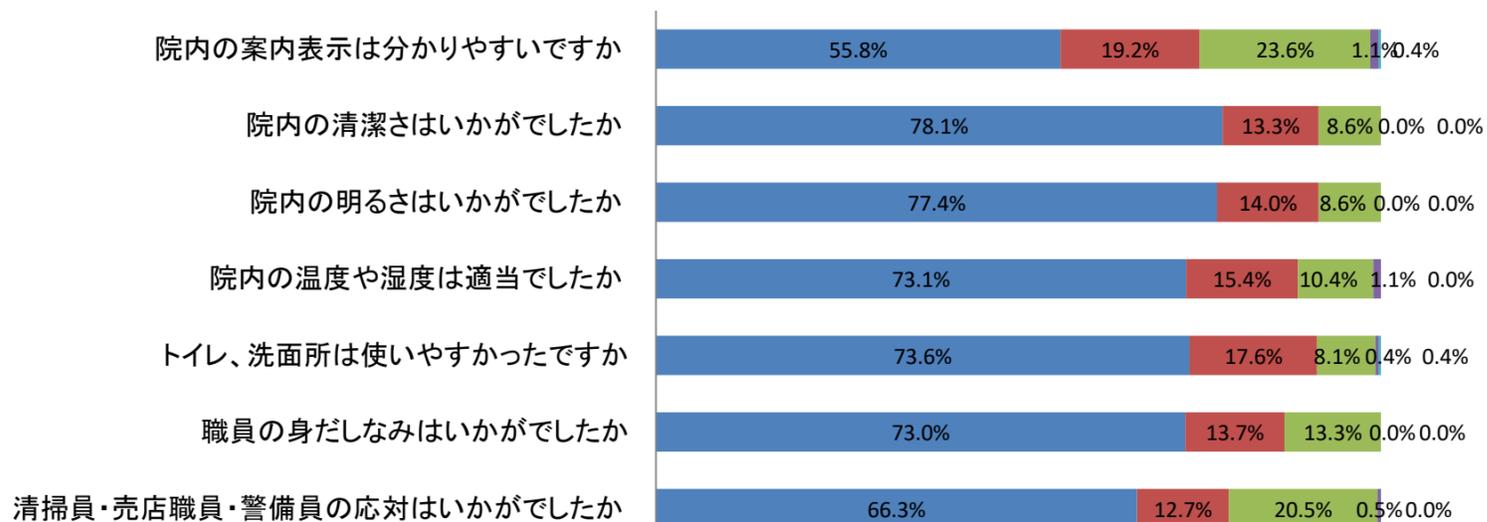
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



問7 院内環境等について

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
院内の案内表示は分かりやすいですか	55.8%	19.2%	23.6%	1.1%	0.4%
院内の清潔さはいかがでしたか	78.1%	13.3%	8.6%	0.0%	0.0%
院内の明るさはいかがでしたか	77.4%	14.0%	8.6%	0.0%	0.0%
院内の温度や湿度は適当でしたか	73.1%	15.4%	10.4%	1.1%	0.0%
トイレ、洗面所は使いやすかったですか	73.6%	17.6%	8.1%	0.4%	0.4%
職員の身だしなみはいかがでしたか	73.0%	13.7%	13.3%	0.0%	0.0%
清掃員・売店職員・警備員の対応はいかがでしたか	66.3%	12.7%	20.5%	0.5%	0.0%

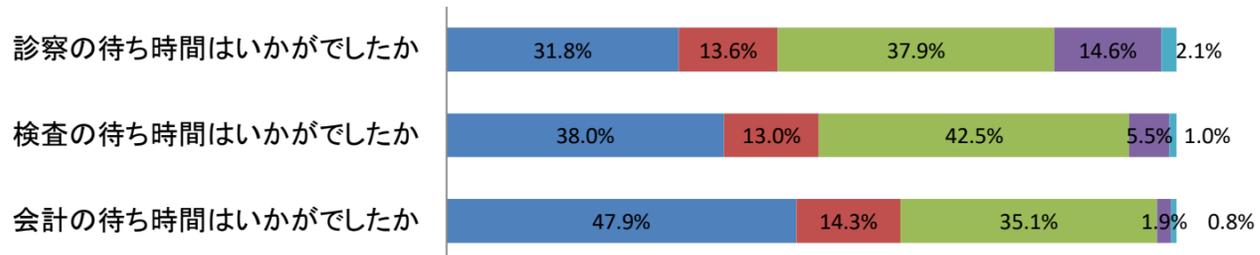
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



問8 待ち時間について

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
診察の待ち時間はいかがでしたか	31.8%	13.6%	37.9%	14.6%	2.1%
検査の待ち時間はいかがでしたか	38.0%	13.0%	42.5%	5.5%	1.0%
会計の待ち時間はいかがでしたか	47.9%	14.3%	35.1%	1.9%	0.8%

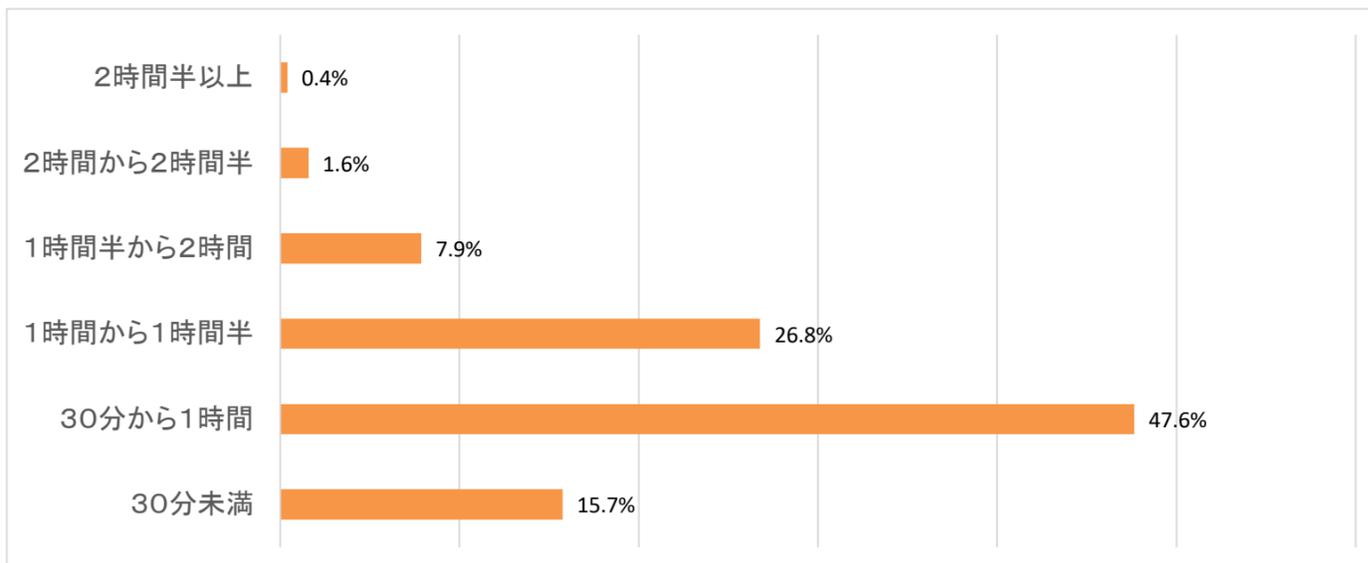
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



	予約あり	予約なし
今日は予約していましたか	245名	1名

病院に来てから会計まで、だいたいどのくらいの時間がかかりましたか

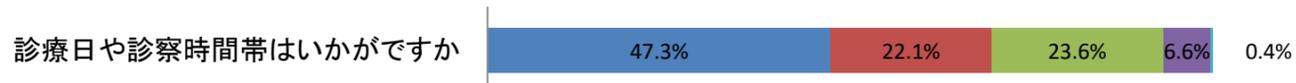
	構成比
30分未満	15.7%
30分から1時間	47.6%
1時間から1時間半	26.8%
1時間半から2時間	7.9%
2時間から2時間半	1.6%
2時間半以上	0.4%



問9 診療日、診察時間帯について

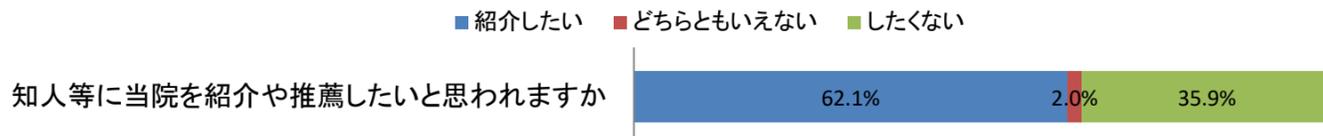
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
診療日や診察時間帯はいかがですか	47.3%	22.1%	23.6%	6.6%	0.4%

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



問10 知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか

	紹介したい	どちらともいえない	したくない
知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか	62.1%	2.0%	35.9%



◎ 患者さまの声

- 発達障害児向けのソーシャルトレーニングの場を設けて頂けないでしょうか。学校でも地域でもそういった所がなく、子供のうちにトレーニングできれば、うまく障害をコントロールし成長していけると思います。
- いつも丁寧な対応ありがとうございます。先生、看護師さん、スタッフの皆さんに感謝です。
- あまり時間をかけられないかもしれないがもう少し子供に聞いたり、話をしてほしいな。と感じた。薬だけのやりとりではなく。
- 診察中の事が廊下まで聞こえてしまっていることが結構あるので少しだけ気になります
- 会計終了後の番号の呼び出しがよく聞きとれない。
- 売店のアイスが一回溶けて固まったような感じになっていた。食べにくかった。
- 困難を抱える子供たちにとって非常に心強い医療機関です。いつもありがとうございます。
- 良い病院でとても満足しています。
- いわき市ではどこの病院にも見てもみれず、みれても半年後という中、こころの杜だけはすぐ対応していただき感謝しかないです。
- 土曜日の診察もあると嬉しい。
- 近くに薬局が1件しかないので時間がかかってしまう。(1時間以上かかる時もある)
- もう少し話を聞いてほしい。待つのは話を聞く所だから仕方がないが、待った上に聞いてくれることが少ないのが不満であった。
- 先生の診察で症状が改善されてきたので、とても安心して通院することができています。ありがとうございます。
- 心理士と相談やセラピーが受けられるようにしてほしい。いっぱいだとされている。困っているから受診しているので。
- 病院の入り口看板が見えづらいです。何度か来院している人なら分かるけれど、初めてでは絶対見落とす！周りに同化しすぎていて普通に見落とす。関係者さん誰も指摘しなかったんですかね。
- 以前の主治医に不信感があり、悩んでいたことを看護師さんに相談して、現在の先生に変更してもらい、とてもありがたかったです。ただ、その先生も退職されるとの事で、今はとても不安です。
- 職員の皆さん、どの方もとても丁寧に対応して頂いています。よく話を聞いて頂け、安心して相談できています。
- いつもありがとうございます。
- 心理検査の予約を取るのに時間がかかった。医師とのコミュニケーション(検査士が)とれていない感じがした。
- お子様が多いため(うちもそうですが)診察室から番号を呼ぶ声が、待っている人の声でかきけられてしまうことがあります。視覚的な表示も合わせて呼び出し番号を教えてもらえるとありがたいです。
- 同じような子供を持つ親子さんに進めたいです。
- いつも丁寧に診察・カウンセリングもしていただきありがとうございます。心理の先生と子どものカウンセリング(セラピー)を月1回程できればありがたいです。
- 子供がいつもお世話になっています。先生に色々聞けて、不安をなくして子育てがんばりたいです。本人が自立できるように、これからもよろしくお願いします。