

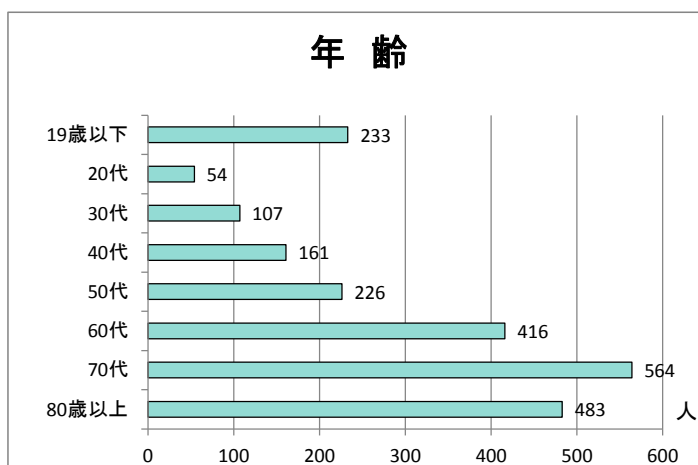
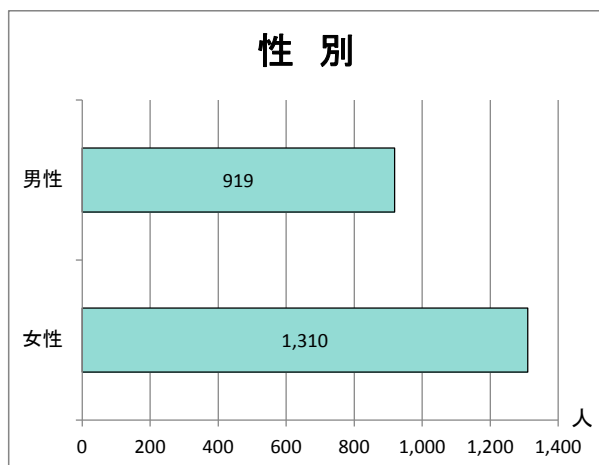
平成28年度 外来患者様アンケート調査結果

アンケートにご協力いただきありがとうございました。多くのご意見をいただき感謝を申し上げます。
いただきましたご意見は、これからの病院運営のために活用させていただきます。

○調査期間 平成28年8月22日から平成28年8月26日まで

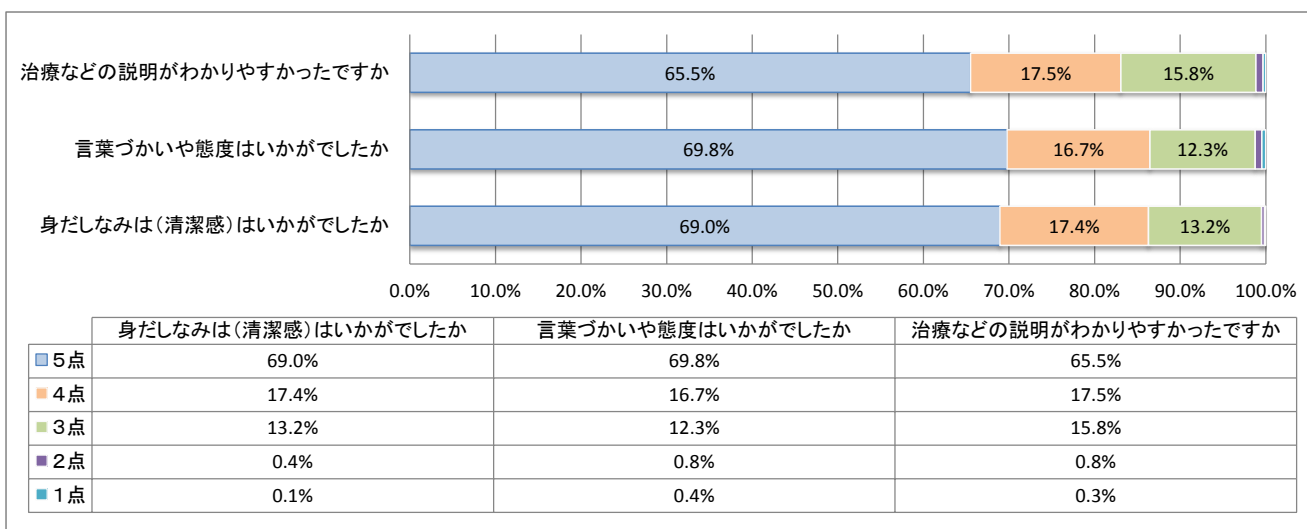
○回答件数 2,288件

Q-患者様ご自身について



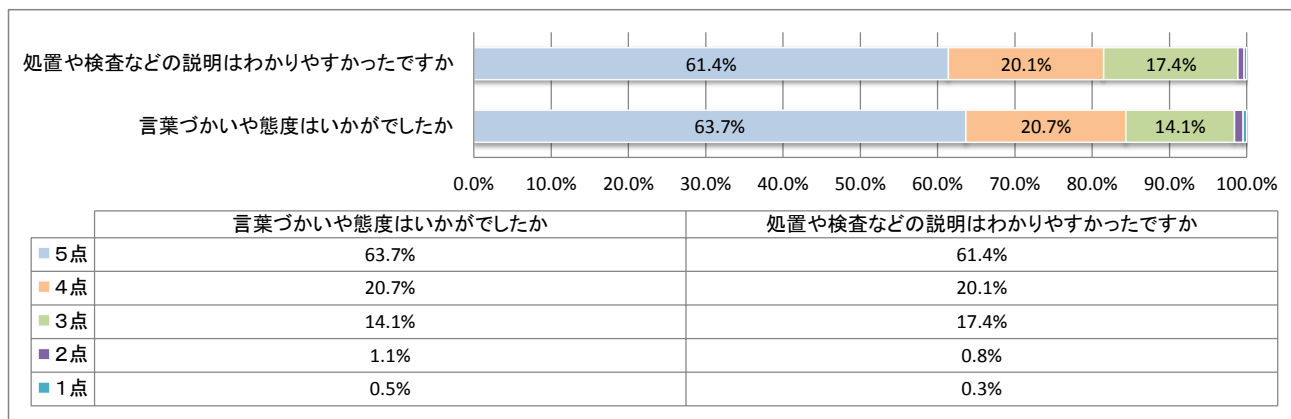
Q-医師の対応について

5段階評価 良い(5点)←普通(3点)→悪い(1点)



Q-看護師の対応について

5段階評価 良い(5点)←普通(3点)→悪い(1点)



Q-医師に対するご意見(主なご意見)

- ・予約を毎回しているが、1時間以上の待ちはあたりまえ。治療のためと思い我慢している。
- ・優しい対応は患者の心を落ち着かせとても良いです。今まで病院にかかり、この様なお医者様に会ったのは初めてです。
- ・投薬を2類に変える場合、説明を受けたことがない。薬局で受け取る時に初めて知る。きちんと説明があれば納得する部分もあるかと思います。
- ・パソコンばかり見ている患者の顔を見ていない様に思う。患者の言う事に、もっと耳を傾けてほしい。
- ・どの病院でも同じ事云える。向き合って話をしてほしい時もある。聞きたい事も聞けない事もある。
- ・説明などとてもわかりやすく話してくれますので安心して診てもらえます。
- ・安心して説明を聞くことができます。先生に病気を見つけていただき感謝しています。
- ・待ち時間がやはり長いです。どこの病院もなのでしょうけど、予約で来ても1時間は待たされるのが具合が悪い時はきついですね。
- ・優しく、話をきちんと聞いてくれます。わからないことを聞くときちんと説明してくれる。
- ・質問を受けやすい間合いを考えるべき。(自分のペースで話す)
- ・不安に思っている所を、説明や検査をきっちりしてくれるのでとても安心してお話を聞くことができます。話し方も優しく良いと思います。
- ・もう少し患者の顔を見て話をしたり、脈をみたりしてほしいと思う。風邪をひいたりしたときには問診だけでなく。
- ・子どもの症状を親身に聞いてくださり、検査してくれて良かった。結果は何もなかったのですが親としては、病的でなかった事がわかり安心しました。
- ・とてもわかりやすい説明で、いつも安心して受診しています。子供への対応も良いと思います。
- ・受け答えは、はきはきして言葉使いも丁寧でとても感じがいい。安心して受診できる。先生に対する安心感も良薬になります。
- ・お若いので流れが速く私のわかってほしい思いが伝えられず無念です。余裕のあるひと時がほしいです。
- ・最初から好印象でした。優しい感じで、安心できる感じでした。説明も解りやすいですし、質問しても嫌な顔せずに答えていただきました。
- ・病気の原因等を優しく説明してくださり、薬も合わない合う薬があるまで相談にのってくれますので安心です。お陰様で痛みもなくなり毎日感謝しています。
- ・担当医が変わった時が不安になり、その医師のやり方が変わってしまう事。だが良くして頂いている。わからないことを聞くとわかりやすく説明してくれる。
- ・声が小さい、聞こえない、後から看護師から説明されて状態がわかる。
- ・私から聞かないと病気のこと分からないが、聞いて初めて教えてくれる。もう少し先生から話しかけてほしい。
- ・大きな聞き取りやすいお声で安心感がありました。お待たせしましたと言って下さるだけ、待っていた時間も忘れることでした。
- ・いつも分かりやすく説明してくれてありがとうございます。精神的にも不安定で病気の事を気にしてしまい、いつも色々な質問をしますが、理解できるまで教えてくれます。
- ・患者さんの気持ちになって治療をしてくれて、先生から大事な眼なので一生懸命頑張っていたらいい。先生が定着になって感謝と安心しています。
- ・今までの医師より話を引き出してくれます。担当がコロコロ変わってしまっただけに薬をもらうだけに来ていましたが、少しは話してみようかと思います。
- ・いつも心強い思いやりある対応で先生の顔を見ると元気が出ます。これかあらもよろしくお願いします。
- ・一人一人にもっと親身になってほしい。話し方が冷静なので人によっては冷たく感じるかもしれません。
- ・患者の意見を聞いてもらえるため前向きに診察を受けられる。
- ・物腰が柔らかく、話を最初から最後まで(たとえ時間がかかっても)ゆっくりと落ち着いて聴いてくれ、こちらもちょうど気持ちよく落ち着きます。
- ・もう少し詳しい説明や、容態への対応などのアドバイスがほしい。
- ・前担当医と治療方針が違い、とまどいましたが、今となっては、良い方向へ向かっているのだから、本当に感謝しています。
- ・話しをよく聞いてくれる。先生に治療をしてもらうようになってから、少しずつですが体も心も楽になってきたようです。

Q-看護師に対するご意見(主なご意見)

- ・看護師さんはいつも丁寧に説明していただけます。声も大きくて高齢者の方にもとても親切です。
- ・看護師で、高齢の方に対してすごくきつい言い方をしている人がいて聞いていられないような対応でした。その他の方は良く対応していると思います。大きな声で皆の前で聞こえるように責め立てていたのも、あれは看護師が行う対応ではないと思います。
- ・忙しい人とおぼーっとしている人と極端です。とにかく、どこでも待たされるのでいらいらする。
- ・看護師さんがプライベートなデリケートな部分を多くの人達の前で聞いているので、周りの人はあまりいい気分にはなりませんので、その点はもっと良い方法があると思います。
- ・外来受付の看護師さん(白いユニホーム)。急いでいます！という様な対応、何人もの方に対してです(待ち時間にずっと見ていました)。今日はさほど混み合っていなかったと思います。慇懃無礼な態度に見受けられました。
- ・対応がよかった。血液のことでわからなかったのを聞いて親切に教えてくれた。
- ・イヤリングをしているのは如何なものかと・・・。
- ・番号が前後したことに対して問い合わせたところ、「番号は関係ありません」と言われた。その言葉使い、態度が気になった。
- ・みなさん笑顔で話してくれて、安心して何でも話せます。
- ・態度の悪い人が何人かいるけど、気にせず無視しています。
- ・昔と違って今の看護師さんやさしい。おもいやりもある。
- ・挨拶しない感じの悪い人がいる。言葉使いも友達に話すような言い方で接する人も。
- ・笑顔で対応してくれるので、わからない事も聞きやすい。
- ・外来で朝食・体重を聞きますが、特に女性の患者の場合、まわりにはっきり聞こえてしまうのはどうなのでしょうね。もう少し配慮があってもいいのでは・・・。
- ・何かとおじぎをしてあいさつをしてくれました。患者にとってうれしいことです。
- ・看護師によって冷たい感じの人がいるので、もう少しこやかにしてほしい。
- ・電話での問い合わせでも丁寧に説明してもらっている。
- ・患者の立場に立った優しい親切な対応を期待します。
- ・この方がいるとホッとすると看護師さんがいる。
- ・いつも世話になっており、話を聞いてくれて気持ちよく対応してくれている。
- ・人によっていろいろありますが、親切な方が多いと思います。
- ・親切にしてくださっています。ただ、医師同様もう少し親身になっていただければうれしいです。
- ・看護師さん達はどんなに忙しいときでも嫌な顔はしません。治療の後は心も明るくなります。
- ・夫が入院中ですが、年配の看護師数人が患者の世話が雑な気がします。中間、若い人達の方がまだ良い所が沢山あります。「てきぱき」と「雑」の使い分けは難しいですかね。

Q-その他のご意見(主な意見)

- ・内科におかれている血圧計の所に待合室の患者さんに見えないような工夫をしてほしい。
- ・血圧測定～機器測定では変動が大きく実態状況がわからない。
- ・会計をもう少し早くしてほしい。もう少し時間通りに診察できるようにしてもらわないと予約の意味がないと思います。
- ・会計の番号表示がわかりにくいと思う。下の番号は特に小さくて見えにくいのでは。
- ・いつも通院に訪れた際に笑顔で迎えてくれたり、見送ってくれてありがとうございます。こちらまでほっと笑顔になります。
- ・予約なのに待ち時間が長くて大変でした。
- ・授乳室を広げてほしい。小児科以外にも設置してほしい。キッズスペースも広げてほしい。
- ・食堂のメニューにカロリー数が記入してあるとうれしいです。
- ・院内がいつも清潔で心地よいです。
- ・駐車場が狭すぎます。もう少し広くしてください。体が辛くて受診しにきたのに車を止められなくてすごくイライラします。
- ・皆さんごあいさつが出来る様になったと思います。
- ・案内、見回り行き届いている。薬局、ボランティアの対応も素晴らしい。教育が行き届いている。
- ・病院の方針や目的を具体化して共通理解に立った行動を期待します。