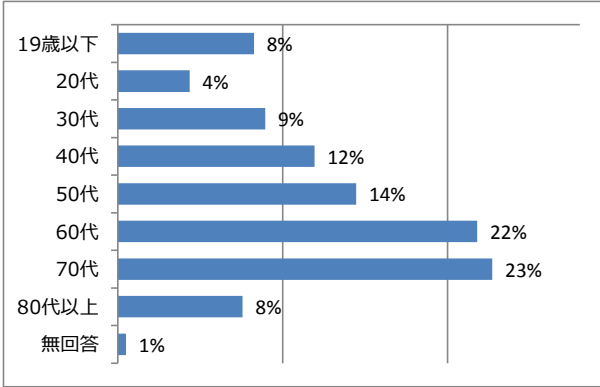


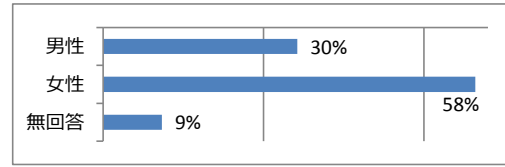
平成25年度 患者満足度調査 外来編

調査期間 平成25年12月3日から平成25年12月27日まで
 調査用紙配付件数 500件 回収件数 427件

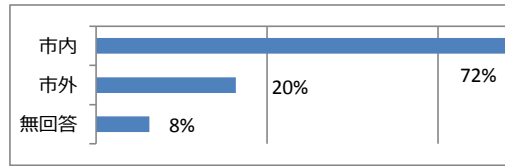
Q 1-1. 患者様自身について



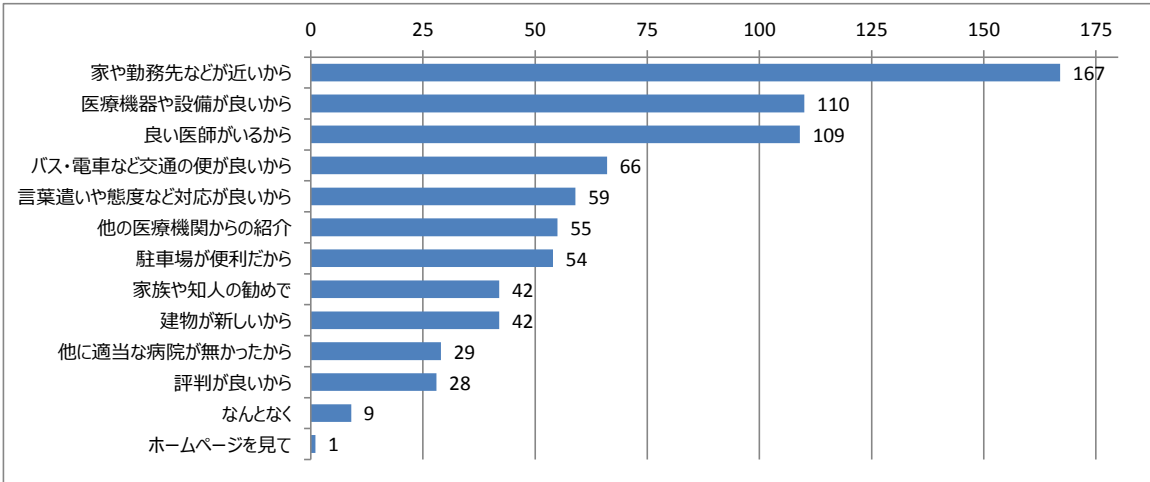
Q 1-2. 男女比率について



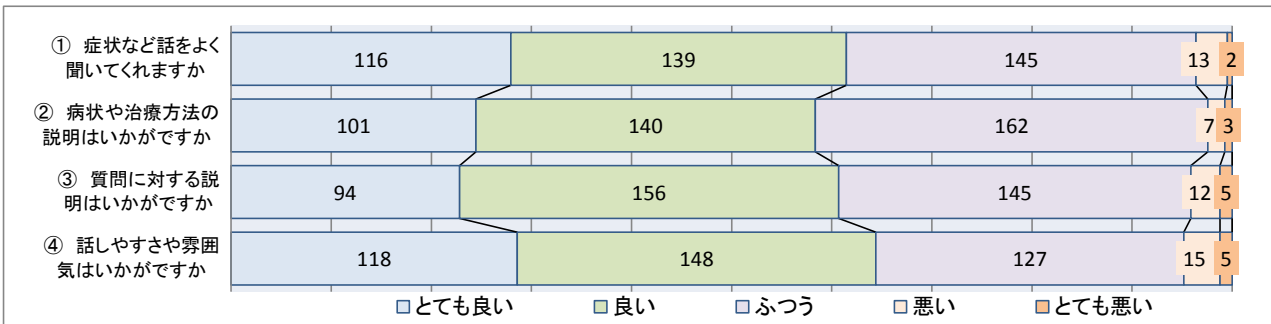
Q 1-3. 市内／市外比率について



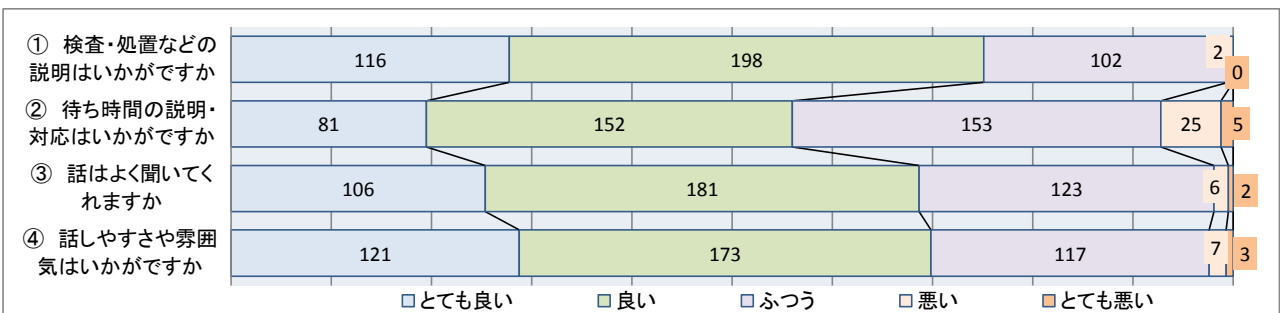
Q 2. この病院を選ばれた理由（複数回答可）



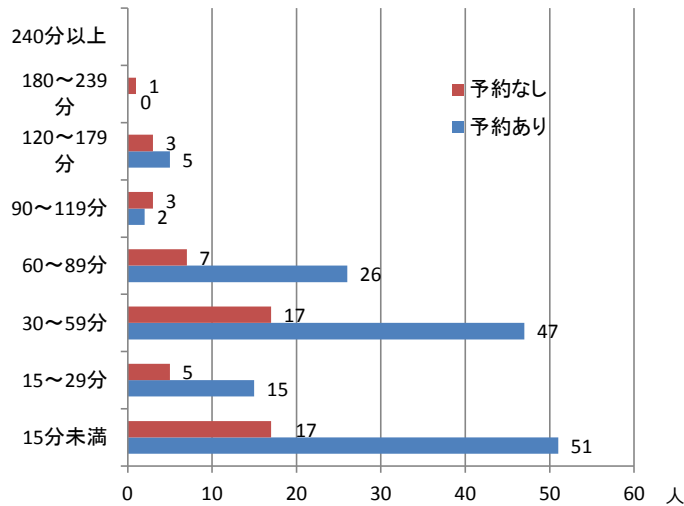
Q 3. 医師の対応について



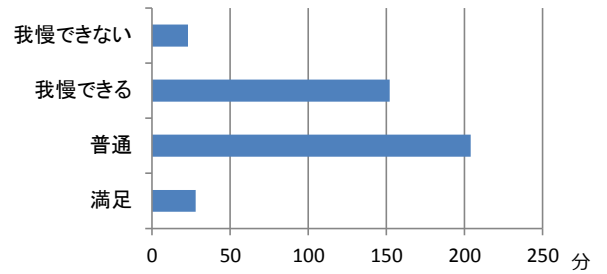
Q 4. 看護師の対応について



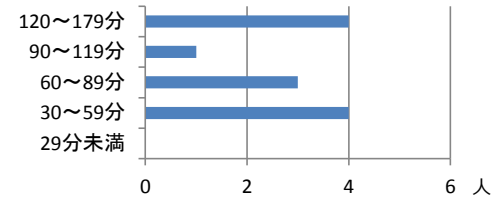
Q5-1. 診察待ち時間について（有効回答数 160件）



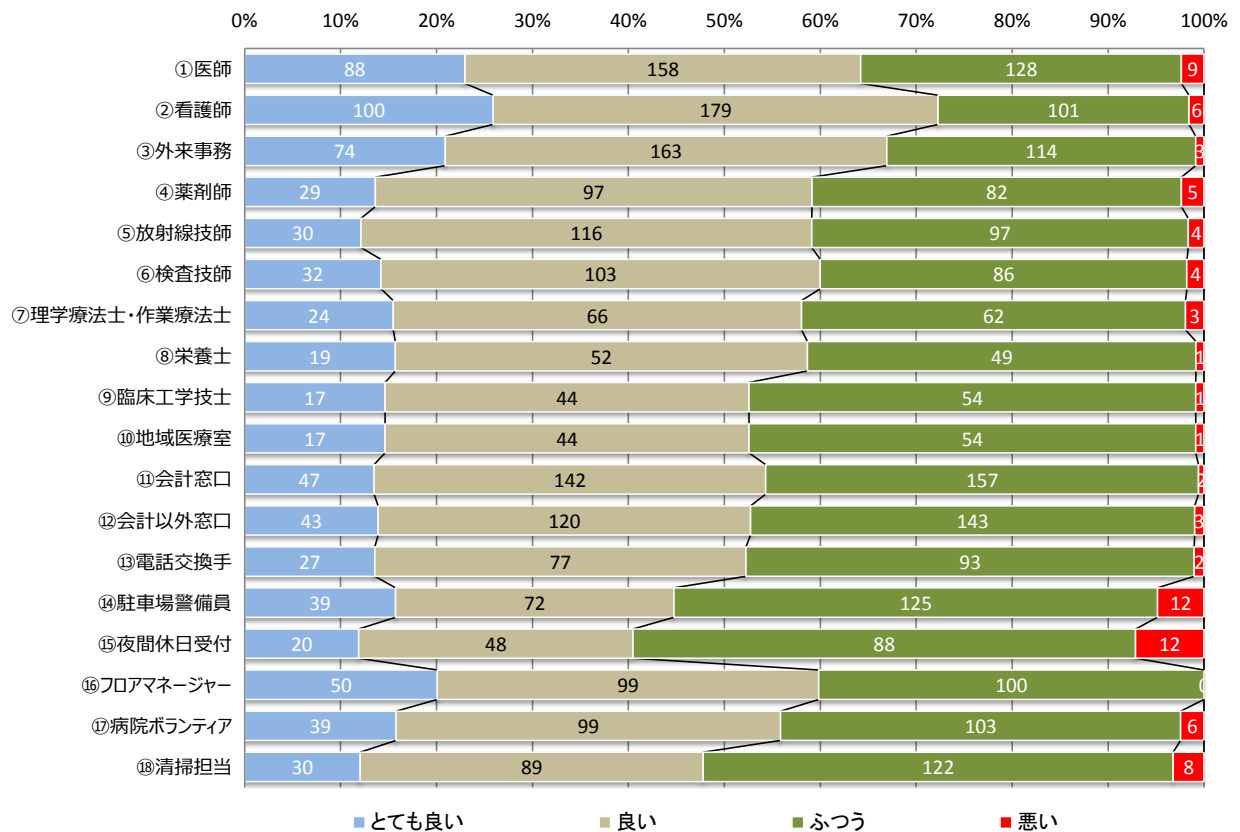
Q5-2. 待ち時間について



Q5-3. 「我慢できない」を選択した場合の待ち時間

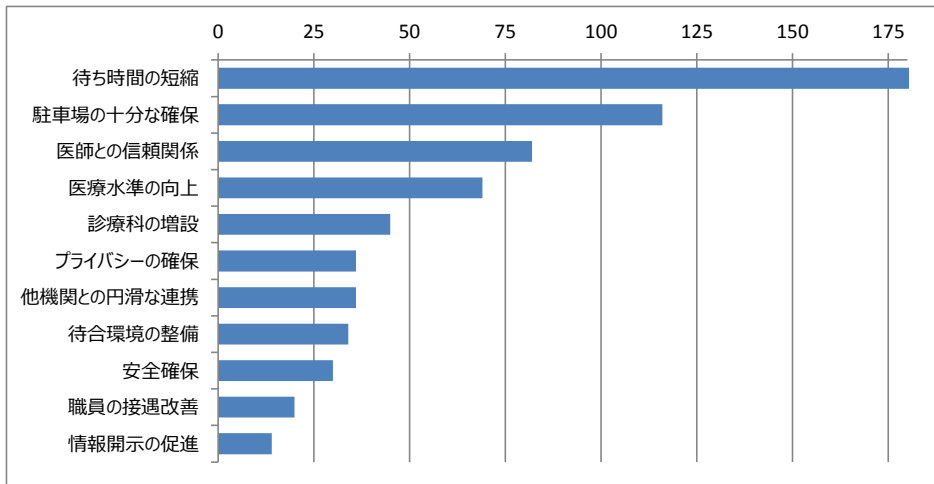


Q6. 各職員の態度・言葉遣い・身だしなみについて



とても良い+良い	前年比	前々年	前年比	前々年	
①医師	-2%	-12%	⑩地域医療室	-5%	-6%
②看護師	-1%	-10%	⑪会計窓口	3%	-3%
③外来事務	-4%	-12%	⑫会計以外窓口	5%	-6%
④薬剤師	-8%	-4%	⑬電話交換手	5%	-5%
⑤放射線技師	-8%	-8%	⑭駐車場警備員	-6%	13%
⑥検査技師	-4%	-8%	⑮夜間休日受付	-17%	-24%
⑦理学療法士・作業	1%	-9%	⑯フロアマネージャー	-10%	-11%
⑧栄養士	8%	0%	⑰病院ボランティア	-9%	-11%
⑨臨床工学技士	2%	10%	⑱清掃担当	-8%	-18%

Q7. 当院に望まれること（複数回答可）



■態度、言葉遣い、身だしなみなどでお気づきの点について

- ・朝、駐車場警備の方が挨拶して下さり、嬉しかったです（50代女性）
- ・態度や言葉遣いに問題なし（70代男性）
- ・皆さんとても良くしてくれて言葉遣いなどとても良く気持ちがいいです。（40代女性）
- ・患者を呼ぶ時「様」を付けているけど、「様」だけ強調されて怒られているように聞こえる。マスクで顔の半分くらい見えないのだから、せめて明るい声で対応して欲しい。（30代女性）
- ・栄養士の声が小さい。（30代女性）
- ・医者（言葉遣い）が偉そう（20代女性）
- ・以前、採尿中に清掃に入られ不快な思いをしたことがあります。（50代女性）
- ・「様」より「さん」のほうが良いと思う。（70代男性）
- ・ボランティアが親切すぎるとうとうとしく感じる。自分で受付できる時でもつきまとわれると迷惑です。（60代女性）
- ・予約をしても待ち時間が長すぎる（80代女性）
- ・とても良いです（70代女性）
- ・待ち時間が長くなると患者さんもイライラすると思いますが、やさしく対応して下さい。（30代女性）
- ・紹介されて来たのですが、内科の●先生がとても良かったです（60代女性）
- ・言葉遣い（～してもらっていいですか）は敬語ではなく失礼だ（60代女性）
- ・混む窓口は人数を増やしてほしい（80代女性）
- ・私たちではなく例えばお医者様や全ての看護師さんに拝見されるのは、体調の最も悪そうな患者さんに気付き、自ら目線と同じくし、車いすならば屈んで接する点は優しさが心にしみわたり見ていて、心がなごみます（40代女性）
- ・態度や身だしなみはとてもいいと思います。言葉遣いも丁寧なのでこれからも続けて欲しい（30代男性）
- ・職員の態度はとても良く感じます（70代男性）
- ・とても良く教育されていて、明るい雰囲気が良いです（70代女性）
- ・認知があるおばあちゃんを連れていたため、「見えますよ」と言っていたことがとても助かりました。（80代女性）
- ・総体的に良いレベルにあると思います。掃除やカルテを運ぶ方、極力明るく。（50代男性）
- ・救急外来の電話対応する看護師の態度が悪い。／小児科の看護補助者の態度が悪い。診療の介助につくのはどうかと思う。（30代女性）
- ・とても良い職員と感じ悪い職員のバラツキがある。看護師の方もとても良い看護師が多いのにたまに感じが悪い方がいた（40代女性）
- ・心配りのとても良い看護師がいる一方、雑で心ない人も少なくない。話が通じていない。横のつながりが悪い。（50代女性）
- ・カルテを返される時、大きな声で説明されたら、まわりの人にぜんぶ聞かれてしまう（30代女性）
- ・夜間休日受付の電話での話し方がきつい（40代女性）
- ・外来窓口→検査窓口の流れが説明してもらえず、外来窓口でもっといい案内して欲しいと思った。（30代女性）
- ・新しくなり初めて来たのですが待ち時間に色々見てましたら看護師さんの患者さんに接する態度、とても優しく好感がもてました。（50代女性）
- ・月曜日に皮膚科の時間を聞いたのですが、答えた方が電話交換手か職員の方かわかりませんが、休診日の受付時間を教えられ、火曜日に来たら休診でした。わざわざ出向いたので先生の休診等、全職員に徹底してほしいと思いました。（50代女性）
- ・滝川市立はとてもいい感じがします（40代女性）
- ・全部タメ口で患者さんとお話するクラークがいる。今の時代患者ではなくお客様と思う気持ちが必要ですよ！！（30代女性）
- ・内科の医師にもう少し話を聞いてほしい。（50代女性）
- ・やさしくていいとおもう（10代女性）
- ・おだやかでとても良かったですよ（70代男性）
- ・患者が安心して受診できる雰囲気がある（70代男性）
- ・全体的に良いと思います（40代女性）
- ・職員 言葉遣い、身だしなみ。体調も良くないかも知れませんが、職員同士で気をつけなければ。（60代女性）

・よく主任さんみたいな人が人がけっこう外来で見かけるけどあいさつなし！（線が2本〜3本入っている）そして、最近病院が新しくなってから看護師、補助の人の対応が悪い！（病棟も安心して入院させられない）（40代女性）

■施設や設備などで改善してほしい点について

- ・レントゲンなど、一部の待合のイスの背中に手すりが当たり、不快に感じました（50代女性）
- ・わかりやすくしてほしい。矢印などを多くしてほしい。（40代女性）
- ・出口がわからなくなるので「出口」だけは色分けするなどしてほしい。（80代男性）
- ・待ち時間を表示してくれたらもっと待ちやすいと思う。（30代女性）
- ・昼からの時間帯になると、看護師がその科によりいなくなり、他の科の看護師となり不安がある。（50代女性）
- ・トイレの壁が汚い（30代女性）
- ・診察室、待合室が暑い。（40代女性）
- ・身障用駐車場が狭い（50代女性）
- ・エレベーターが少ない（50代女性）
- ・会計の待合が寒い（60代女性）
- ・初診者と予約者の区別を考えて欲しい。予約者の予約時間に診療して欲しい。（60代男性）
- ・検尿トイレの手洗いにもものが置けるところが欲しい。（80代女性）
- ・待合い場所の椅子の配置を使いやすくしてほしい。テレビやモニターなど落ちつけるものがあればいい。壁や床が白すぎて目がチラチラするのでやさしい色にしてほしい（80代女性）
- ・駐車場の除雪及び玄関までの道路がすべりやすくなっているのだからなんとかしてほしい。（50代女性）
- ・タバコを吸う場所を設置してほしい（50代男性）
- ・新しく気持ちよい（70代女性）
- ・混み合う科はもう少し椅子を増やした方がいい。（40代男性）
- ・授乳室が欲しい。（20代女性）
- ・ベビーカーを増やしてほしい。（20代女性）
- ・2階の奥のトイレの洗面所がびしょびしょで拭くものがあればよいと思う。（皮膚科の奥）（20代女性）
- ・2階の奥のトイレに入ってもいつも便座拭きの液が空のことが多い。（20代女性）
- ・部屋が暑すぎる。（20代女性）
- ・ベッドの長さ。大きい人用があると良いと思う。（80代女性）
- ・駐車スペースを探すのに30分近くかかる。警備員が居てもなんの指示もない。市役所も空いていない（10代女性）
- ・駐車場に病院以外の車が多い（近辺のサラリーマンと思われる。近辺の家の人）（60代女性）
- ・もっと隅々まで掃除してほしい。床とか汚いです。それと場所をわかりやすくしてほしい。（30代女性）
- ・新しく、とれもきれいでいおどろきました（30代女性）
- ・分娩が出来る事を望んでいますがこの少子化。。むずかしいですね。（30代女性）
- ・本日は駐車場空きがなく不自由した（70代男性）
- ・会計で掲示板に出る番号が飛ばされたり出なかったりする事が多いため待ち時間が長いときが良くあるので改善できれば良いと思います（50代女性）
- ・産婦人科は月水金だけなので、急に受診したい時にできないので不安になる。（20代女性）
- ・待ち時間の工夫として、何番から何番までこの時間になりますと表示したらよいと思います。砂川市立病院のように工夫したらよいと思う。（50代女性）
- ・食事をする場所が欲しい（70代女性）
- ・病院内のゴミ箱（外来）無いの不便、もう少しイス増やす後障害者の専用車の駐車場、（透析患者、向かえ専用）とか使ってほしい！（40代女性）

■その他、お気づきの点について

- ・午後の診療もできれば実施してほしい（70代男性）
- ・診療室の中の医師と患者の会話がマイクを通して待合に聞こえることがある。（50代女性）
- ・今のままで充分だと思えます。いつも良い病院です。他の病院に比べたら滝川市立病院の看護師さんはすばらしいです。（40代女性）
- ・毎年担当の医者が変わるのはなぜでしょうか？病院が新しくなって来やすくなったのはありますが、私自身接客業をやっているのいろいろな他の人から病院の噂話しやら医者や看護師さんの話をされることもあります。いつでも新しい気持ちで欲しいです。（30代女性）
- ・働いている方が働きやすいと感じることが患者への態度として表れると思いますがいかがでしょうか？（70代女性）
- ・いつも大変よくしていただいています。医師、看護師の方々も身体に気をつけて働いて下さい。（50代女性）
- ・毎年のアンケートは役に立っているのでしょうか？（20代女性）
- ・出張医師名もホームページ上にぜひ載せて欲しい（内科、皮膚科など）（40代女性）
- ・とても親切だと思ふ。今後もよろしくお願いします。（50代男性）
- ・アンケートは無駄なので止めて欲しい。具合悪いのにアンケート止めて欲しい。（30代女性）
- ・いすの白いところ（布）がだんだん汚れてきたのがわかりました。何かと費用がかかるので、大変かもしれませんがきれいになるといいなと思います（40代女性）
- ・採血の時に一人だけ対応の悪い人がいました。いつもは良いのですが・・・。痛いと言っているのに、痛いはずがないと言う。名前の確認で、目の前に押し付けるように出す。採尿カップを手荷物の上に乗せる。（50代女性）

- ・入院しても食事時にお茶がないので特に冬は暖かいお茶を届けなければならないので大変です (70代男性)
- ・病院近辺での禁煙協力依頼がある中、入院患者が病院建物の横(救急出入口そば)で喫煙しているのをたびたび目にします。いかがなものでしょうか。(60代女性)
- ・特になし (70代男性)
- ・内科の時ちゃんと朝体重計ってるけど云っても服の重さ一緒にカウントされるの少しいやな気持ちになる。(苦笑) (20代女性)
- ・正直患者のプライバシーが医療関係者の休み時間であろう時、日本語とドイツ語まじりで看護師さん同士の雑談には残念で悲しくなります。(40代女性)
- ・平均に冬など待合いが寒い (50代女性)
- ・待ち時間3時過ぎには清掃員の掃除でここにいると邪魔だという感じに取れる(避けて掃除をしているが) (60代女性)
- ・まだかかりはじめたばかりでよくわかりませんが、今後も期待しています。(70代女性)
- ・看護師の対応が良く気持ちいいです (60代女性)
- ・ナゴムの予防接種によく来るが、人が多くし待ち時間が長い。(20代女性)
- ・椅子が足りない。(20代女性)
- ・あちこちに移動が多い。(20代女性)
- ・部屋が暑すぎる。(20代女性)
- ・赤ちゃんを抱いて問診を書くのは大変。寝かせる場所が欲しい。(20代女性)
- ・1回に受ける人数をもっと減らしてくれたら待ち時間も開場の狭さが気にならなくなるのではないのでしょうか? (20代女性)
- ・トイレに子どもを連れて行ったところ、清掃の方のため息をつかれた。掃除をしたかったと思うが、その態度は良くないと思う。(30代女性)
- ・小児科以外も電話受付して欲しい (10代女性)
- ・先日、休日に子どもの耳が痛くなった時に、砂川でしか対応出来ないと言われ砂川に行きましたが、滝川でも対応してくれたら嬉しいです。(10代女性)
- ・トイレがいつも清潔で気持ちいい (60代女性)
- ・食堂の値段が高いです。もっとお手軽な価格にして欲しい。(30代女性)
- ・初診の時に何回か症状を聞かれる。1回にできないか。(50代男性)
- ・出張医だけだとそれぞれの先生で云う事が違うので、専門に担当医が一人でもいればいいので、おいてほしいです。(60代女性)
- ・良い病院、良い医者、良い看護師を自慢にもっと幅広く科を増やして欲しい。(40代女性)
- ・1人目を滝川で出産、2人目を砂川で出産滝川市立良かったですよ♪ (30代女性)
- ・患者の高齢化に合わせて受付待合い診察室の流れがスムーズになるようサポートする者が各科に居るといいと思います。(60代女性)
- ・施設の手が入り口で長い時間停止して、雨の日など濡れてタクシーに乗ることが度々ある。(80代女性)
- ・当院以外での受診(セカンドオピニオン)を希望した場合、ギクシャクした感情・関係を感じる。次回からの受診に躊躇する感じ。(70代男性)
- ・レントゲンの検査も、上半身露出しているわけですからバスタオルで恥ずかしくないようかけるか、もう少し患者が恥ずかしくないよう配慮すべき。私も医療の仕事をしているので検討して欲しい。(50代女性)
- ・職員 態度 言葉使い きちんとした治療の説明を徹底して下さい。あと、他の病院での通院の手渡し(今度から滝川市立の他に札幌の病院などかかる時の手続きのお手伝い) 透析患者の家族です! (40代女性)