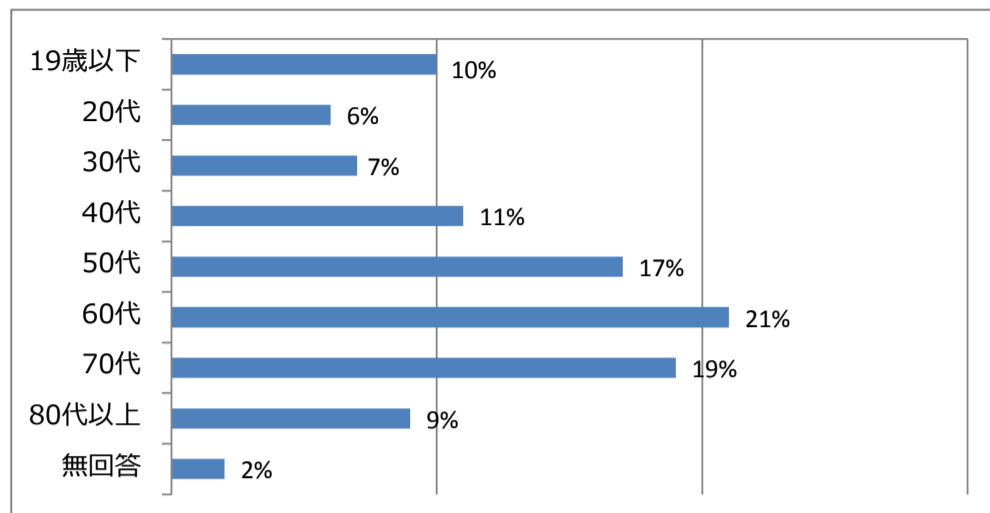


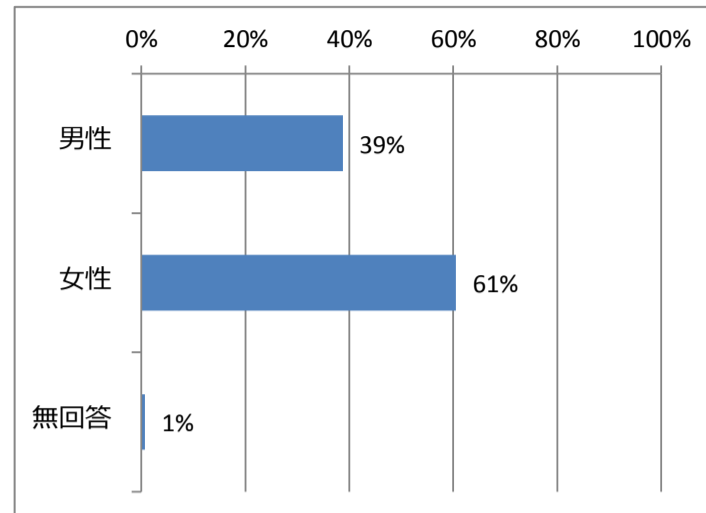
## 平成26年度 患者満足度調査 外来編

調査期間 平成26年7月22日から平成26年8月8日まで  
 調査用紙配付件数 500件 回収件数 418件

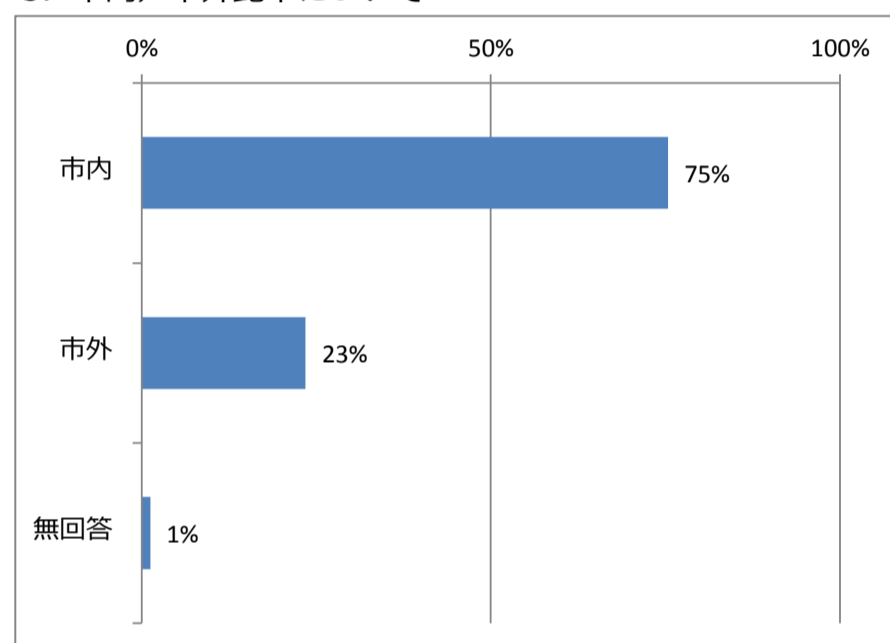
Q1-1. 年齢構成について



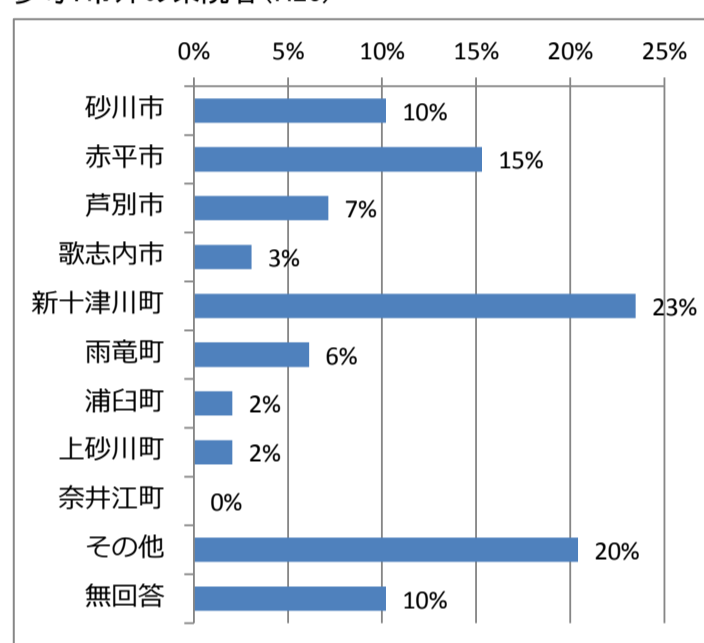
Q1-2. 男女比率について



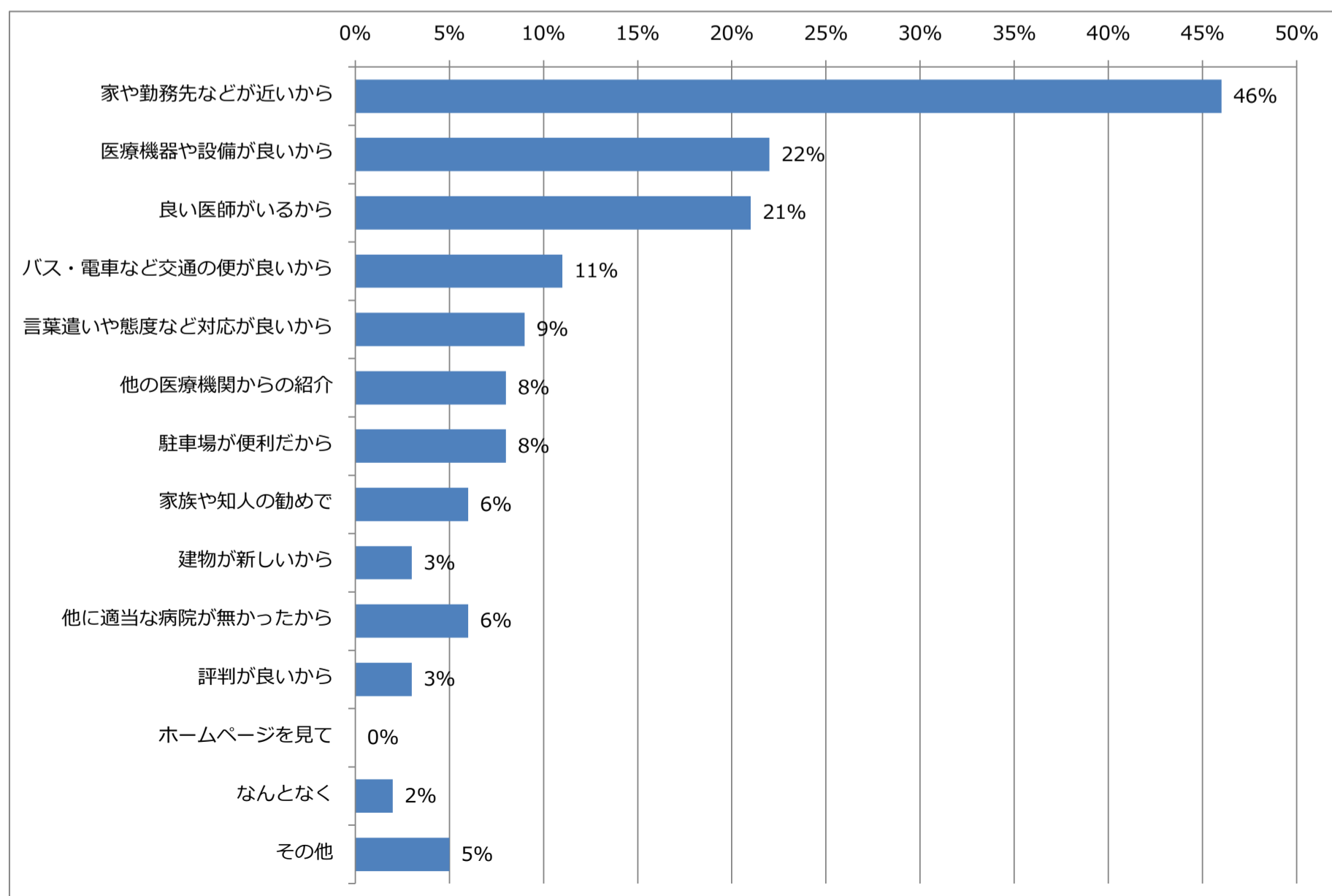
Q1-3. 市内/市外比率について



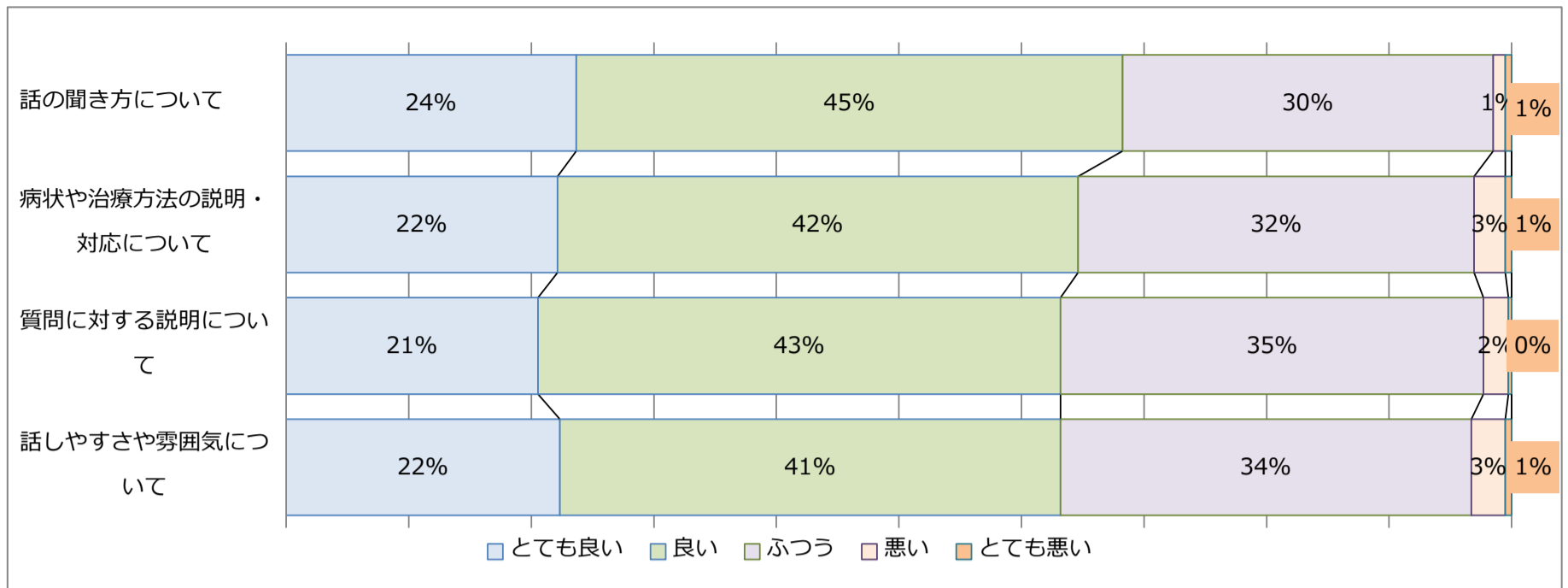
参考: 市外の来院者 (H26)



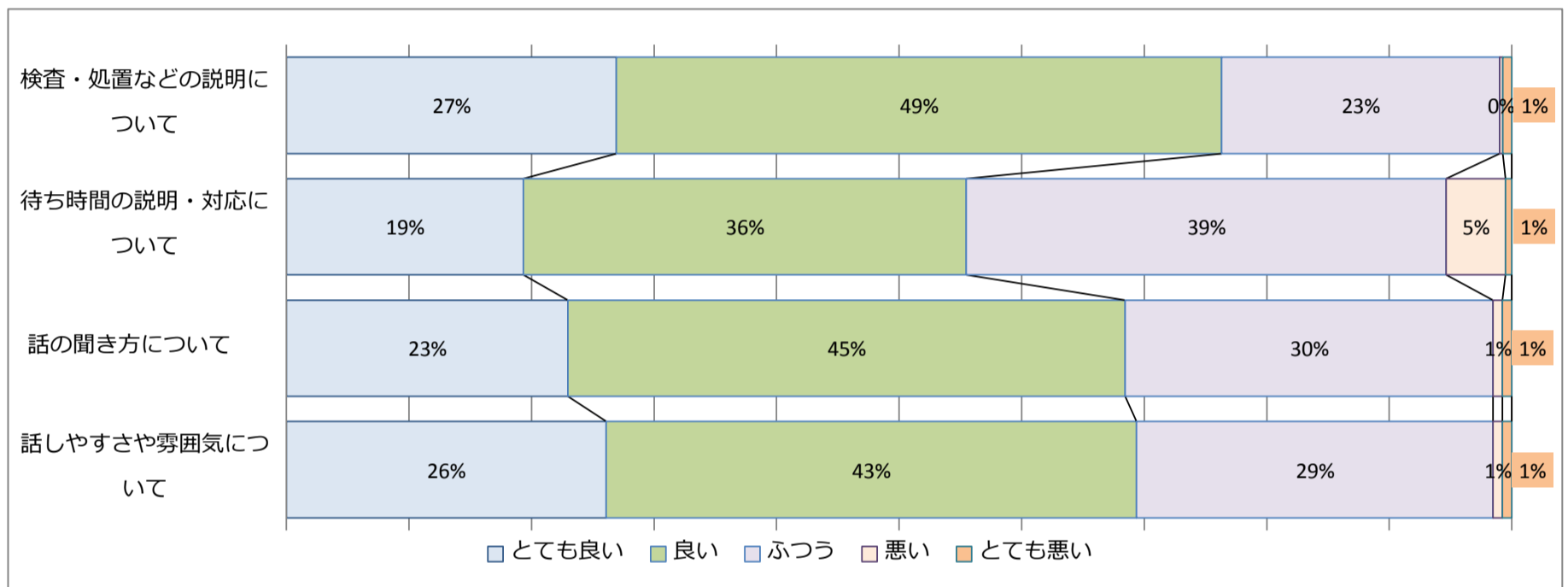
Q2. この病院を選ばれた理由 (複数回答可)



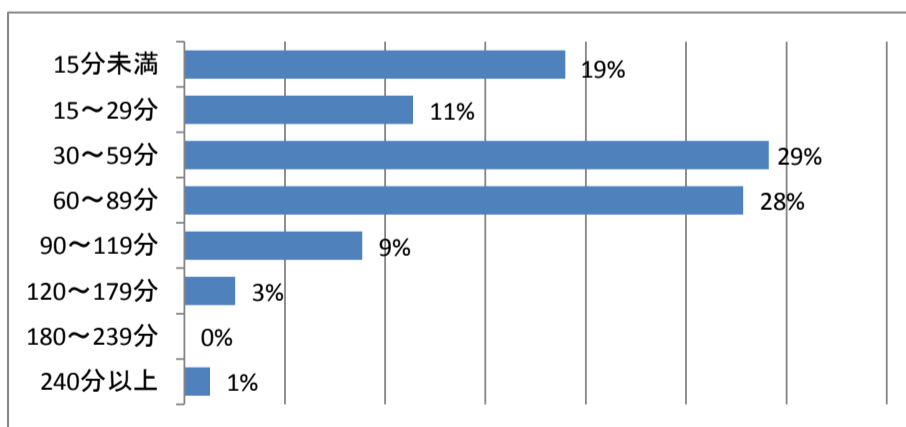
Q3. 医師の対応について



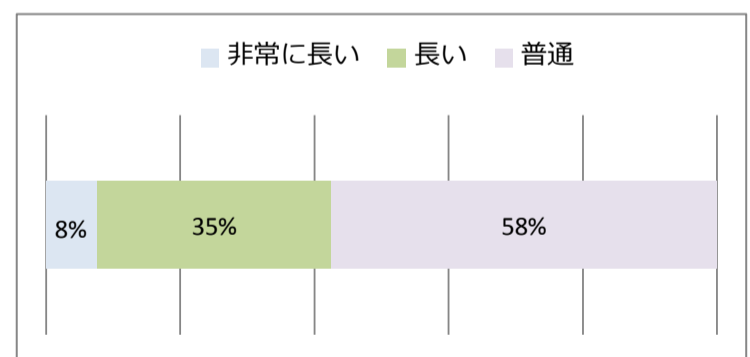
Q4. 看護師の対応について



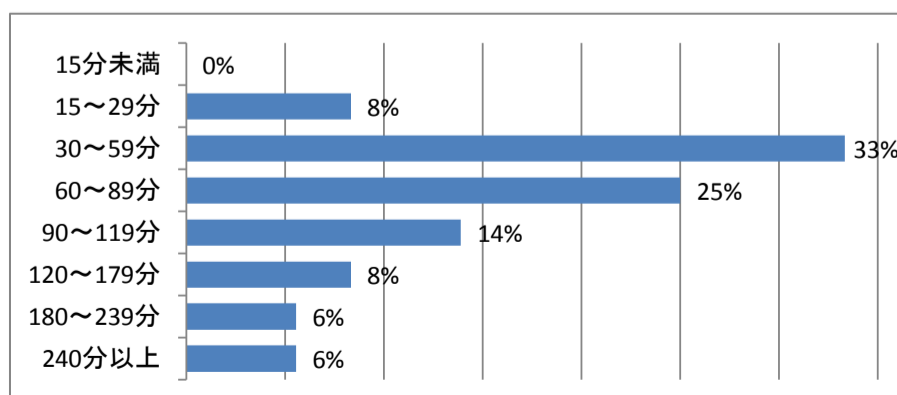
Q5-1. 診察待ち時間について  
予約あり



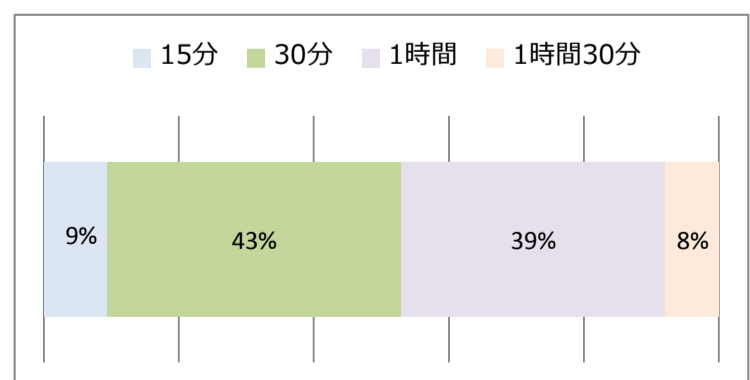
Q5-2. 待ち時間について



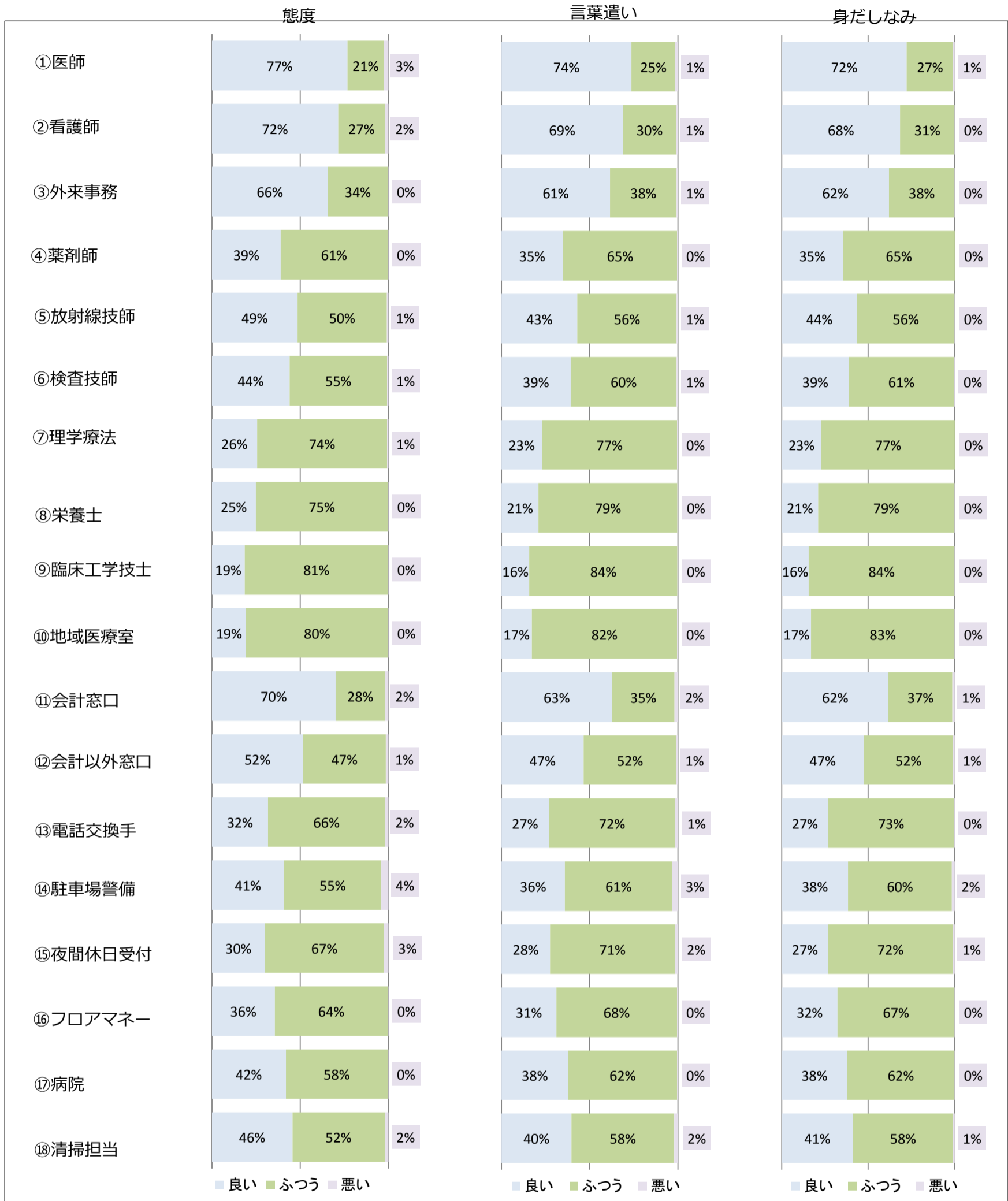
予約なし



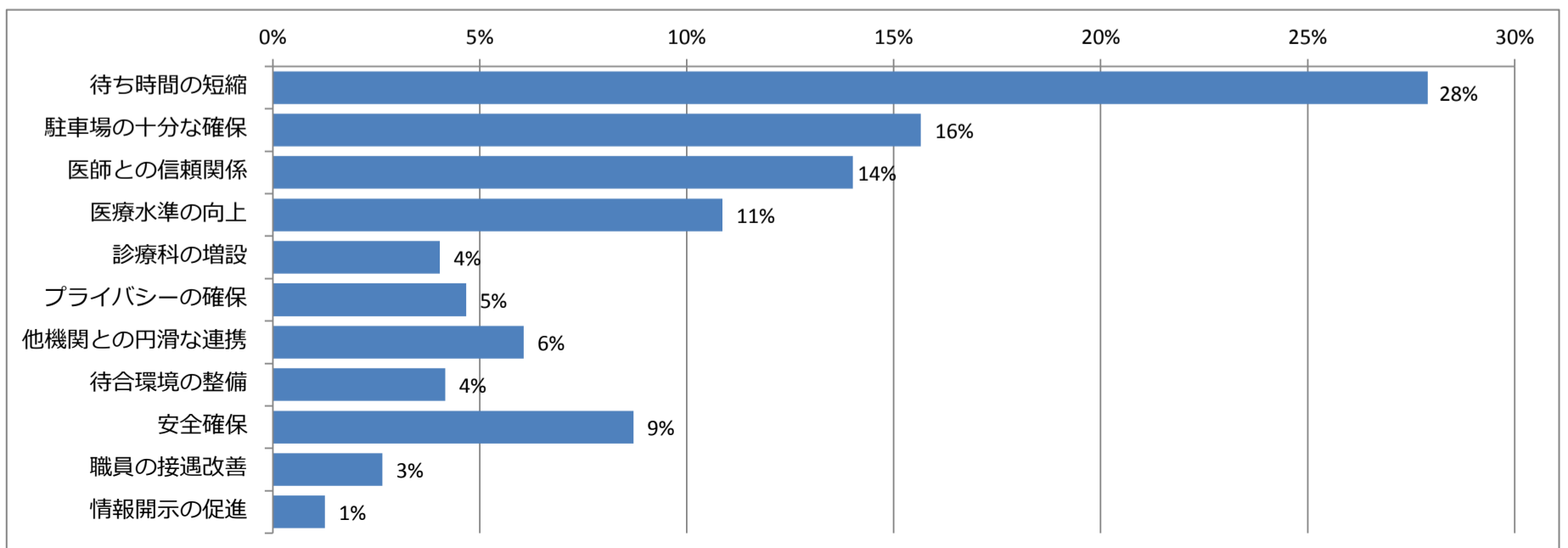
Q5-3. 診察まで待てる時間



Q 6. 各職員の態度・言葉遣い・身だしなみについて



Q 7. 当院に望まれること（複数回答可）



## 外来アンケートの主な意見

### Q5-6. 待ち時間を少しでも快適に過ごすための要望

- 本や雑誌、新聞などを置いてもらえると助かります
- 砂川市立病院のように順番が近くなったらメールをくれるなど。耳鼻科は待ち時間短めです。小児科は長く大変です。
- コーヒー、TV等くつろげながら診察を待っていれば待ち時間も長く感じない。体調が悪くて来たのだからマッサージチェアのように横になるスペースもあればうれしいです。
- 子供がビデオを楽しんでいるので新しいものを入荷していただくと嬉しいです。
- 予約していても時間どおりに診察されたことが少なく30分刻みではなく細かい分け方をしても良いのではないかと？その方が待ち時間を少しでも短くできるのではないのでしょうか。
- 主な病気などの説明をするビデオを流すなど
- 売店・食堂以外にもCaféや休憩をする場所が欲しい。本やTVがあるといい
- 子供が遊べる空間が欲しい。また、絵本、おもちゃ等をおいてほしい。
- 今日は1階の椅子が混んでいました。椅子が無くて立って待っているようなら大変だと思いました。
- 電話で受け付けだけでなく、予約までできたら有難いです。
- 食堂、売店、喫茶室などあればいいと思う
- 自分の番があとどのくらいかおおよその時間または順番の行事があると目安になって良いと思います。

### ■施設や設備などで改善してほしい点について

- 毎回駐車場を探しています。もう少しスムーズに止められるよう警備の人も考えて欲しい。(50代女性)
- 待ち時間を短縮できれば一番いいと思います。(50代男性)
- 椅子に座って待っているより、横になって休みながら外来の診察を受けられたらいいと思います。(40代男性)
- もう少し椅子があるといいと思います(60代女性)
- ゆっくりお茶を飲める場所がもう少し広く欲しいです。入院病棟の休むところは使えるのでしょうか。旭川日赤は喫茶店が入っていました。(60代女性)
- 駐車場の確保。病院利用者以外の使用禁止などでも駐車スペースは増えると思います。(80代女性)
- 横になれるコーナーがあればいいと思います。(60代女性)
- 駐車場の整備をきちんとして欲しい(40代女性)
- 外来の前で「今日はどうでしたか？」と聞くのはどうかと思います。体重、病気の症状やとにかくいろいろ外来のところで質問すると皆が聞いていて良いとは全く思わない。(80代男性)
- 駐車場が足りない(40代女性)
- とにかくわかりにくい建物(30代男性)
- 子供が待ち時間に遊べる場所が欲しい。1Fトイレが出入り口近くにあったらよい。(30代女性)
- 駐車場に止められなくて困る(10代男性)
- 時間帯や曜日により駐車場がとても混んでいます。時には10分くらい駐車するためにかかります。立体的になるなど駐車スペースを増やして欲しいです。(50代女性)
- 地図でわかりやすくして欲しい(30代女性)
- 売店は1階にあったほうが使いやすい(60代男性)
- 診察室前通路が壁側でないため手すり不足。老人は不安(80代男性)
- 婦人科、皮膚科の平日の休みを無くして欲しい(40代女性)
- 内科の点滴室が少ないと思う(50代女性)
- トイレのペーパータオルが欲しい。エアータオルだと車いすの人の顔に風が当たる(80代女性)
- どのフロアも同じ色のカベで慣れるまで迷うため、ライン等見てわかる色分けがされていると良いと思います(40代女性)
- 産婦人科など出張医でなく診てもらえると有難い。また、他の病院との連携もあるとよい。(10代男性)
- 駐車場を増やす等してほしい(10代女性)
- 病院内が分かりづらかったです。(20代女性)
- 脳外科とかの科をふやしてほしい。そしたら、他の病院で検査とかうけなくてすむので。(50代女性)
- 駐車場が少ない(30代女性)
- 駐車場が少ない→午前の混む時間だったかもしれませんが、出る車を待って要約駐車しました。駐車スペースを増やして欲しいです。(50代女性)
- 透析室で看護師さんパソコンを見ているとき“イネムリ”をしているときがある(二人)10分~20分またたまに1日2~3時ぐらいに着席してぼーっとしている。ただ見ているだけ。(60代男性)
- 外来のイスふやす(10代女性)
- 待ち合い室が暑いので、適温にしてほしい。人が増えるとおいも気になる。空気清浄器などあればいいなと思います。(40代女性)
- とにかく私は暑がりだからもう少しすずしく(30代女性)

### ■態度、言葉遣い、身だしなみなどでお気づきの点について

- もっとシャキッとテキパキして欲しい。1人しかいないならなおさら。一部の看護師名前くらいすらすら呼んで欲しい。(20代女性)
- 患者の声、市民の声、職員同士の超えなどを参考に改善点を探る努力を忘れないで欲しい。皆さんよく努力されていると思います。(60代男性)
- 人によって対応が違う(10代女性)
- おしゃべりが気になった。きつと仕事に関係ない話をしていたので言葉遣いも良くない。(50代女性)

- 窓口対応：時間外診療の際、具合が悪くて来院しているのに親身になってくれることもなく、採算横柄な態度が多かった。今も同じ人がいるか分かりませんが。(60代女性)
- 衣服を脱いででの検査があるとき、検査後の心遣いが足りないと思います。年をとっても女性は女性です。(80代女性)
- 挨拶もきちんとしたほうが良いと思う。(40代女性)
- 小児科に16時10分前くらいに行ったら診察後吸入を行ったらまだ薬が残っているのに吸入を年配の看護師に止められました。明らかに時間で終わりたいんだという態度で感じ悪かったです。救急の年配の看護師も態度が悪い。(40代女性)
- 医師の態度や期限の悪いときがあって聞きたいことも聞けない時がある。心配だから受診に来たのに医者が態度悪いなんて医者って何だろう？と思う医師がいます。(80代男性)
- 検査の血を抜く人がアルコールのふき綿をテーブルに置き、血を拭いた後、そのまま傷口にあてている。何のためのふき綿か？(60代男性)
- 整形外科の外来がとにかく人が多く、長いのでなかなか利用できない(30代男性)
- 医師の説明不足。ぼそぼそとしゃべりよく分からない(40代男性)
- 医師・看護師が一番偉い訳ではない(見下した言い方)。滝川市立病院は「患者様」と書いた紙を貼っているが、態度は人だと思っていないような言い方、態度が多い。特に病棟にいる看護師がそういう態度をしている。(30代女性)
- 駐車場警備員が介助の手伝いをしてくれない。ただ立っている。(70代女性)
- 外来患者と入院患者で態度が変わる看護師がいる(30代男性)
- 清掃の人は仕事せずずっと廊下でしゃべっていた(30代女性)
- 内科受付で人員の多い割にスムーズな体制になっていないような気がします。師長さんが一度人の流れを見ていただくと改善法が見つかる気がします。(80代男性)
- 私はアトピーでステロイドをかゆみのため塗るよう医師に指示され顔面の皮膚がたるむなどの状態です。2、3番の受付の若い人に「ひどいよ-」と笑われたことがありました。態度を改めるよう改善して欲しい。(40代女性)
- もう少しやさしくして下さい。(70代女性)
- 看護師の態度で(一部の人)非常に感じの悪い人がいてイヤだ(80代女性)
- 6月に家族の1人が整形の病棟に入院していましたが、看護師の態度の冷たさに驚いていました。患者の気持ちを傷つける言葉を病室内で大きな声で言ったり、態度に表したり、忙しいからの一言でその場から立ち去り、傷ついた病人と私は言葉を失いました。(50代女性)
- 駐車場のおじさん、とめたくて来てるので停めるの？という質問はないと思う。ある一人のおじさんだけけど(20代女性)
- 救急外来を受診した時の医師の愛想の悪さは気になります。時間外なので迷惑なのは分かりますが、こちらは心配して受診しているので、無愛想な態度だと救急外来を受診することをためらってしまいます。(30代女性)
- 夜間休日はいいい時もあればわるい時もある。質問しても嫌な顔をされたり、答えてくれなかった。(30代女性)
- 子どもの通っている保育所から意見書がほしいのでもらってきてほしいと言われたので、TELで問い合わせたところTELに出た最初の電話をとった人が意見書と言っても「ピン」ときてないようで診断書ならあるとわけのわからないことを言われ、結局小児科にまわしてもらい
- 病院の正面女性の2人のうち看護服を着ている人なまいきである。10回に8、9回目をそらす。また偉そうな顔している。看護師と医炎症工学技士(2人)いつもペチペチ話をしている。(60代男性)
- 診察できない医師はいらない(60代男性)

## ■ その他、お気づきの点について

- 看護師と恒例の患者との対応を聞いていてすごいと思った。(20代男性)
- 診察室の前の椅子に呼ばれてから診察に入るまでの時間が長い。朝昼の食事をするくらいの時間があつたくらい。(20代女性)
- 駐車場の関係で早く来ました(80代男性)
- 院内に緑(花)など多めにしておいた方がいい(50代男性)
- 昼頃、いつも同じ看護師が夜間入り口側の電話BOXを占領している。(40代女性)
- 予約者と初診者の対応を考えて欲しい(予約時間を過ぎてても初診者を診ている)(60代男性)
- 病院の造りですが、待っているも名様の前を歩いて内科に来たり検査に行くのは歩きにくいです。(60代女性)
- 前の先生は患者を友達のように話しかけ、かつ、パソコンの画面を見て顔を一度も見ることなく診察されて非常に感じが悪かった。その前の先生は言葉遣いも丁寧で良かったので楽さを感じた。今回の先生は丁寧すぎるくらいです。(60代女性)
- 夜間救急の対応が非常に悪いです(一部の看護師)(50代男性)
- 医事課の方、他のフロアで会っても声かけしていただきたい。(60代女性)
- 駐車場警備員はほとんどの人の態度が横柄(60代男性)
- 神経科の待合室に8時15分まで入れないが、待ち時間をつぶせない(50代男性)
- 先生が替わりすぎ(50代女性)
- 内科で診察の前に待合室の大勢の前で体重を聞くのは止めて欲しい、記入するなどに改善して欲しい。(40代女性)
- 入院日の調整について、患者の負担の軽減を前提に考えて欲しい(30代男性)
- 患者が検査室の中で防寒着を脱ぐのが気になります。待合室で脱いで欲しいです。(70代女性)
- 本人の希望ではなく医師が代わるのは止めて欲しい(80代女性)
- 科によっては予約していても1時間以上待つことがあります。改善できたらと思います。(50代女性)
- 入院したとき、手術後の処置がしたの外来まで降りてくるのが不思議だった。知り合いなどに会うかもしれないので病棟でして欲しかった。(40代女性)
- 皮膚科の待ち時間が長すぎる。何とかして欲しい。1日かかり(60代男性)
- 1階にカップで飲む自販機が欲しい(50代女性)
- 電子カルテの導入(80代男性)
- 病棟の看護師さんのレベルアップお願いしたいと思います。東京札幌を見る限り、まだまだ優しさが足りないと思います。(50代女性)
- 人間ドックの利用ができれば(病院とは別なのでしょうか)(70代女性)
- 昨年12月日中駐車場に止めておいた車のワイパーがおられた(2本とも)時に届けはしなかったが警備員は充分に見まわりをしてほしい。(60代女性)

- 駐車場の警備員さんは何のためにいるのかよくわかりません。子供が具合が悪くても、全然案内してくれません。(10代女性)
- 以前合った甲状腺の専門外来を復活させてもらいたい(札幌の専門科に通っている状況) あれば来たいと思っている。ネットの時代なのでケータイから予約システムがあればいいと思われ便利。他の医院は待ち時間など見れて患者としてはとても助かっています。(40代女性)
- 待合場所の椅子の数を多く(60代男性)
- 待ち時間の短縮・対応が1番だと思います(10代女性)
- 産婦人科のDr.出張医だけではなく、常駐のDr.がいてくださると嬉しいです。(20代女性)
- 外来の窓口で名前を呼ばないでほしいです。診察室の前では仕方ないとしても、待合いで呼ばれるのは嫌です。番号を引いているのだから何か別の方法があるのではないかと思います。(30代女性)