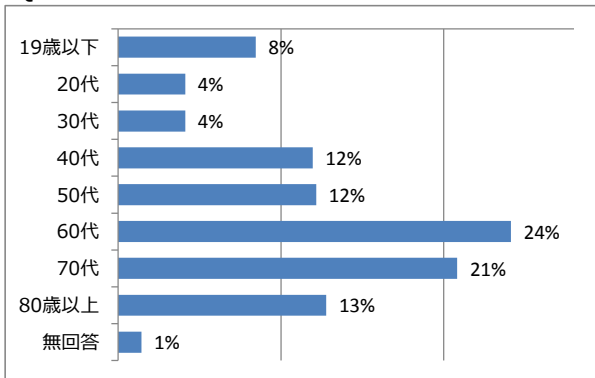


平成28年度 患者満足度調査 外来編

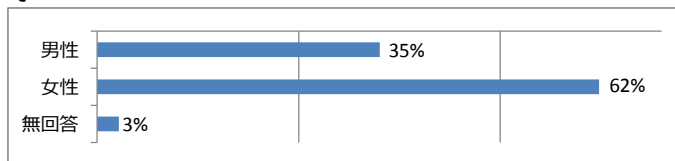
調査期間 平成28年9月26日(月)～平成28年10月14日(金)

調査用紙配付件数 500件 回収件数 485件

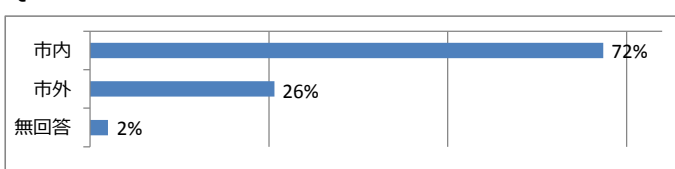
Q 1-1. 患者様自身について



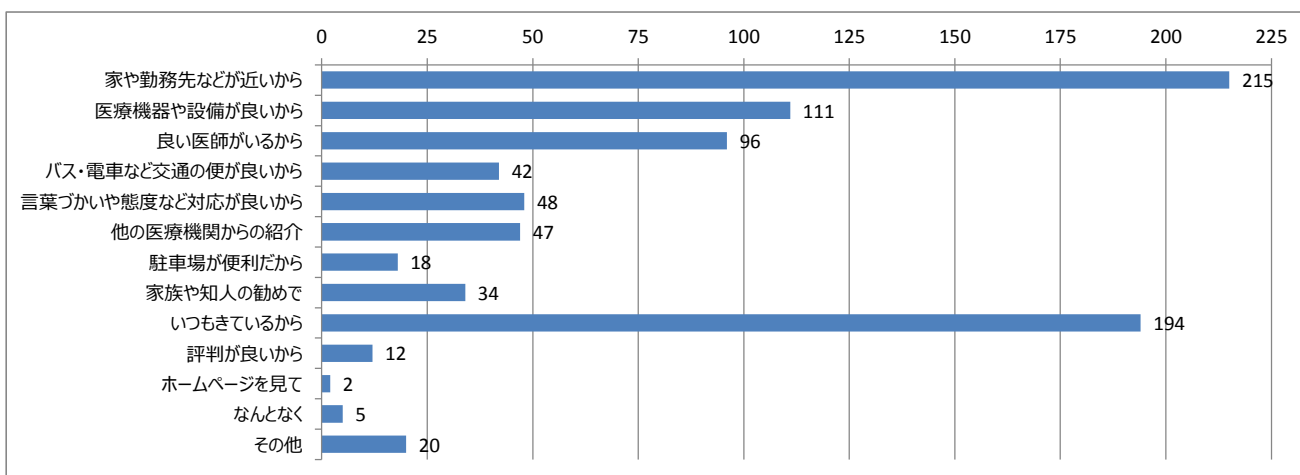
Q 1-2. 男女比率について



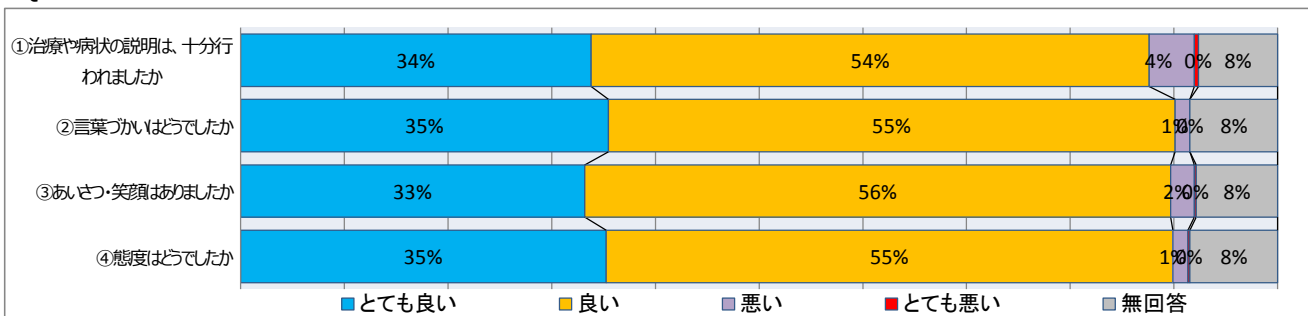
Q 1-3. 市内／市外比率について



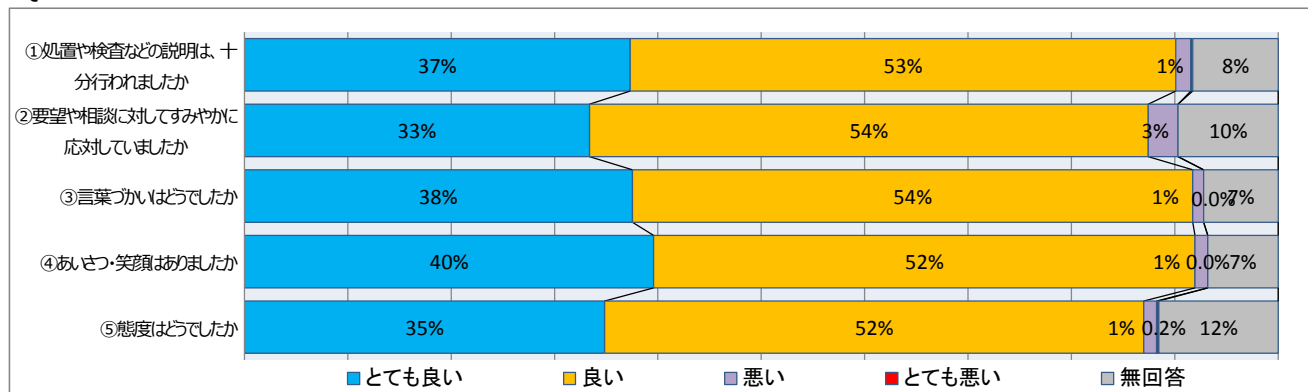
Q 2. この病院を選ばれた理由 (複数回答可)



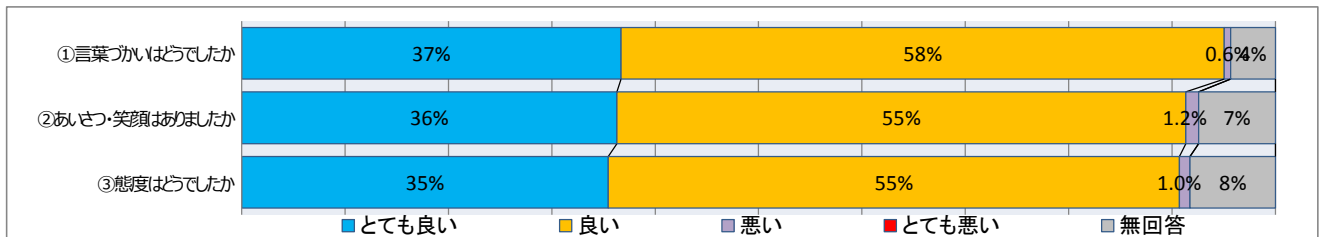
Q 3. 医師の対応について



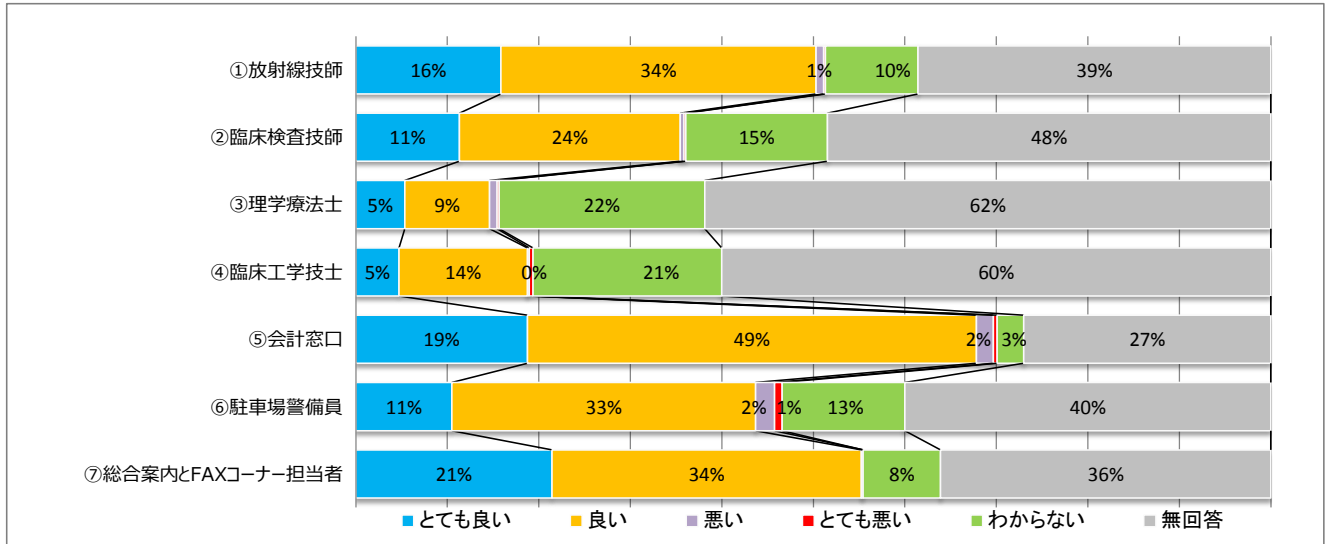
Q 4. 看護師の対応について



Q 5. 看護師補助者の対応について



Q 6. 職員の対応について



Q 6 - 1. 職員の対応で気になった点

- 駐車場警備員 声が無く、担当の部署から急にいなくなる。
- 救急外来の看護師 以前、主人が救急で来た時混んでいたせいかわ、対応がわるかった。
ひとりでこれないの、てきな事をポツリと言われたり、その後の点滴も1時間くらい忘れられた。
- 電話交換室 普通に話せば良いのに話し方がおかしいテキパキさが無い。
- 清掃担当 汚物の処理を気持ちよく対応して下さい。
毎回あいさつが無い(業務で忙しいのでしょうか)。
態度が悪い。
見ていない所は手を抜く。
- 病院ボランティア テキパキととても親切です。まよっている時ボランティアの方がすぐ対応して下さいのはとてもありがたいです。
とても良くしてもらっています。

Q 6 - 2. 特に対応がよかったと感じる職員について(順不同)

- 医師
 - 内科 堤医師、松橋医師、宮下医師、藤井医師、松井医師、早川医師、西村医師、山浦医師、三次医師、狩野医師、黒田医師、近医師
 - 小児科 永井医師、池本医師、平木医師
 - 外科 星川医師、久木田医師、岩山医師、大島医師
 - 整形外科 木井医師、濱田医師、房川医師、芝山医師
 - 皮膚科 須貝医師
 - 泌尿器 松川医師、宮本医師
 - 耳鼻咽喉科 竹内医師、坪松医師
 - 精神科 三浦医師
 - 麻酔科 井上医師、杉目医師、大沼医師
 - 以前いらした 神谷医師、谷本医師、川田医師、河野医師
 - その他 精神科の先生、外科全員、透析室の先生、内科の先生、皮膚科の先生

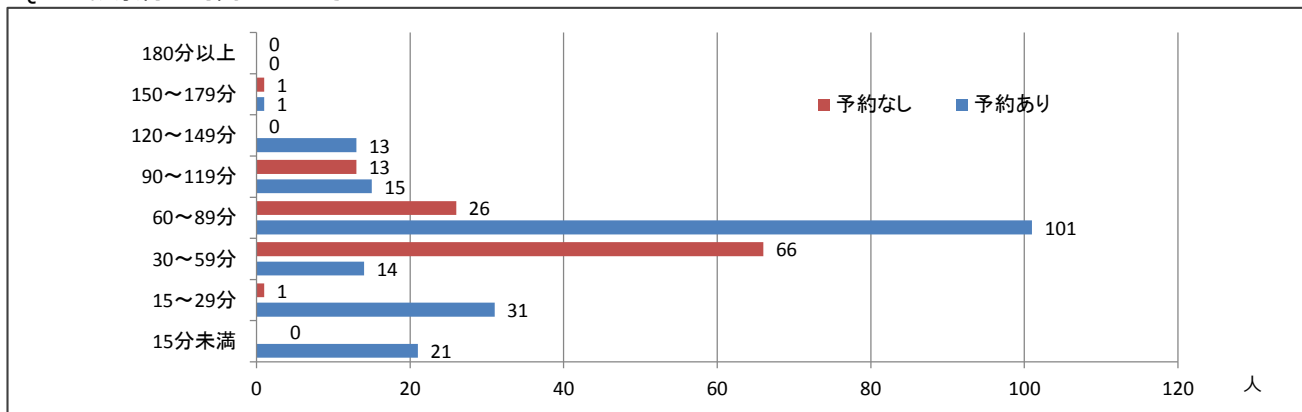
○看護師

- 江畑さん(外来クラーク)●麻酔科 石黒さん・関口さん●外科の杉森さん、岩崎さん、南さん
- 麻酔科のNsさん●麻酔科の看護師皆良いです●透析室のみなさん●外科の看護師さんたち
- 麻酔科、内科、皮膚科の看護師
- 名前はわからないが小児科外来のペリーショートの方
- 精神科の看護師さんの皆さん●精神科の安藤さん
- 佐々木ナース(精神神経科)●手嶋さん(整形外科)
- 採血の体格の良い方(スイマセン)●採血のふくよかな人
- いるが名前がわからない
- 特にと言うよりも全般的に良いです。
- 全員●全職員●皆さん良いです●多数います●外科入院時のスタッフ全員
- 外科の小田さん
- 麻酔科担当の看護補助者さん(名前がわかりません。)
- 看護助手の小児科のちょっとぼっちゃりしていつもニコニコのお姉さん●透析室のみなさん

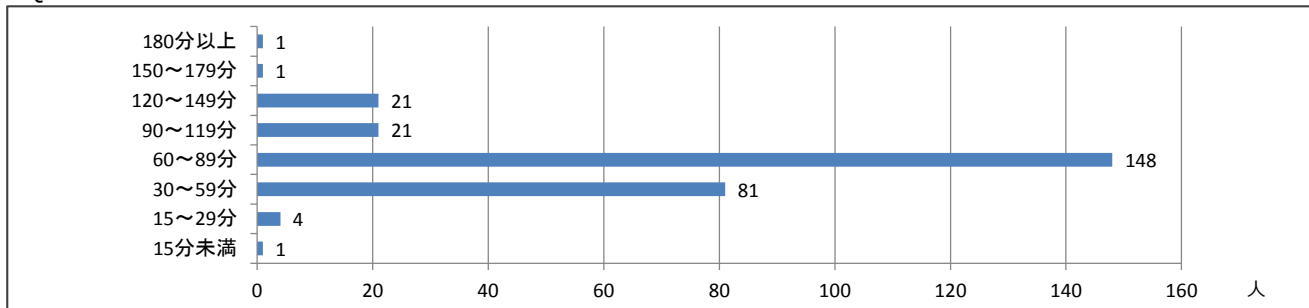
○その他

- 渡邊PSW
- 玄関にいる車の整理(?)の方
- いるが名前がわからない、受付で案内して下さる二人の方
- よく見ていなかったのわかりません。皆様とても親切です。
- 入院の時等、大変お世話になり、とても信頼できる
- 午後の診療外に整形の出張医が孫の診察をしてくれて助かった
- いつもお世話になっています。お話を聞いて下さるので安心です。
- これからも今の持続を希望します●お医者様、看護師とても親切である
- 新患の時診察を受けて信頼できると感じほっとしました。とても安心して入院できました
- 全然いない●その場によりちがう事有りにて
- 車いすの方などドアの外まで送っていたりやさしいです。他の先生もやさしいです

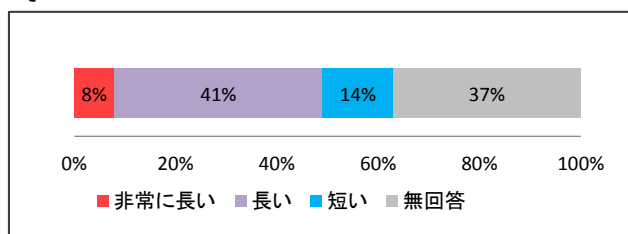
Q 7. 診察待ち時間について



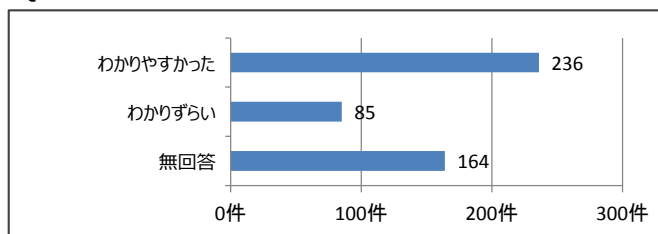
Q 7 - 1. 診察までどの程度待つことが可能ですか



Q 7 - 2. 患者様が感じている待ち時間について



Q 7 - 3. 診察までの人数や状況の提示



Q7-4. 待ち時間を少しでも快適に過ごすための要望

☆「要望なし」とする意見

- なし●特になし●別にないです●思い浮かばない●今のままでいい●今まで充分です●急患の事もあり、これと言ってありません
- 血液検査に時間がかかるのでなんとも思わない

☆「テレビ・雑誌・新聞・音楽」に関する要望・意見

- TV●各科にもテレビを置く●テレビが欲しい●テレビがあつたらいいのに●テレビがあつても良いと思います
- 待つ所にもTVかなにかあれば良いかな●小児科にテレビがあるのは助かります。各科にあればいいですね。
- 新聞、雑誌、TV●テレビ・本●☆テレビがあるといいです。☆雑誌や本も●雑誌や本の設置●雑誌などあればいい
- 雑誌、パンフレット類など自由に読めるものがあると助かります●雑誌などがあるといいと思います
- 持ってくるのを忘れたとき雑誌等があつたら時間が早く感じると思います。
- 貸本等があればありがたい●読物でも在っては●音楽や本などがあれば良いと思います●静かな音楽
- 図書医療関係(自分の病院に関するもの)、外病院では医療画像が見れた
- 何時も元気読本を見ているのですが広告ばかりなので体に良いこと有名人のエッセイなども良いのでないでしょうか
- 待ち時間に流れる音楽はいらなと思うテンポが速い曲ばかりで疲れました

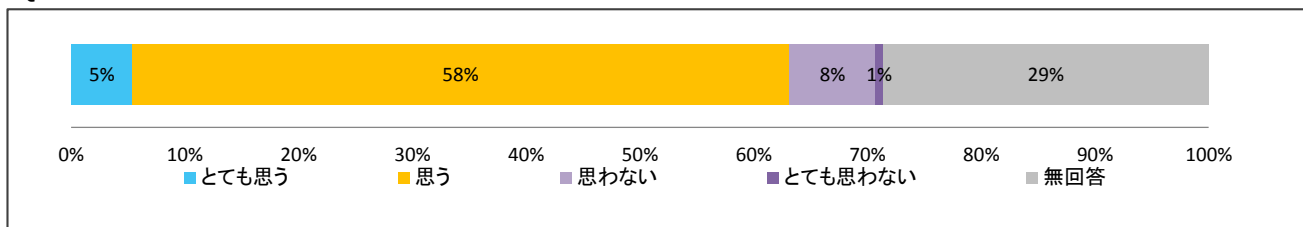
☆「環境」に関する要望・意見

- 時間をつぶせるようなコーナー、テレビとか本とか●ねかしてくれとこ
- 談話室を作る。静かにしてほしい人も居る●イスの数を増やす、すわり心地の良い物に変えてほしい。
- ゆっくりできる環境です。●待合室の椅子が足りない。広さは充分あるので、ソファなどあれば良いと思う
- スマホ、タブレットが使えれば苦にはならない●子供が遊ぶ過ごすところがあると助かります
- 座席の数が少ない、神経科の待合室はせまいので、他の人のおいや室温等で具合が悪くなる
- 待ちあいのスペースがせまい●小児科はビデオが見られるので、子供はうれしいそうです。

☆その他要望・意見

- 泌尿器科の担当医師が少なく感じた●医師の増加があれば少しは待ち時間が少なくなるのではないかと思ひます。
- いつも待ち時間が長いという事は多くの患者さんを受けすぎているのではないかと思う。待ち時間の方が長い感じだす。
- 今日は早いですが、前々回は3時間以上待ちました。長すぎですよネ。
- 認知障害や難聴のある患者はもとも大きな声でしゃべるので対応も大きな声となり、聞きたくもない情報を聞かされる別室で対応できないだろうか
- 9:00予約でも呼ばれるのが9:30～とかなので予約の意味が無い快適に過ごせなくてもいいから早く診察してくれ!!
- 約どれくらい待つか？表示されるものがあればいいと思ひます(例約30分くらいなど)
- 待ち時間がもっとわかりやすければ、他の用事を済ませりできると思う
- 待ち時間がだいたいどれくらいわかるようにしてほしいです。
- 待ち時間が約何分くらいわかるよう表示があればいいと思う
- 小児科も待ち時間やNOを表示するものがあつたら良いとおもう
- 小児科に待ち時間の表示をお願いします。いつ呼ばれるか分からない、子供にもあと何分待ちかの見通しができるから
- 自分の順番が分かると、行動がとりやすい(トイレなど..)
- 診察待ち掲示板を使わない医師がいる
- 番号表示がバラバラでわかりづらく待ち人数の予測ができないので自分の番号を見てわかるようになるとありがたいです。
- ブース前の番号表示は視力が低下している人にはわかりにくい(待合所のはじの方では見えないので移動しないとならぬ)
- 高齢者の方は数字が小さくて見えないこともあると思うので、もう少し字を大きく掲示するか、アナウンスすると良いと思ひます。
- 良く分りませんが診察者が終わってから次の診察者が呼ばれるまでが遅いすね「次の方どうぞ」と呼ばれるまで10分以上待つ時が多々あります。
- 予約の場合での待ち時間は問題ないと思ひますが急に忙しくなり予約なしでの待ち時間はつらいです。その方たちを優先にしてあげてはどうでしょうか。
- 鼻かぜで内科を受診した時にクズかごが遠かつたので、もう少し近くにもおいてほしい。(鼻かみがすてにくい)
- 待ち時間が長いと(遅れ)イライラしますので体に良くないと思われるので予約時間よりかなり遅れる時には説明があつた方が良くかと思う。
- 待っている間にやりたい事(本など)をしているので問題ない。
- 病院に対してはとくにありません。
私はいつも本を持参してその間読書しているので特に問題ありません(すわる場所さえあればいい)
- 患者多くしかたないかと、ひたすら待ちますが内科は2時間こえることもあります。もっと要領よく、どうなかならないかね

Q 8. あなたのご家族や知人に当院をすすめようとおもいますか



Q 9. Q 8で「思わない」または「とても思わない」方は、なぜそのように思ったのですか

☆「環境が原因」とする意見

- 待ち時間が長いから●待ち時間が長い●時間がかかるため●空いている時は混んでいる時は回転が悪いから
- 検診ぐらいの通院では待ち時間が長いと思わない●援急車にのったがクッションが悪かった。
- 予約であっても待ち時間が2時間以上と永い事がある、風評があまりよくない。●医療機器の設備があまりないから
- 医師がよくかわる●医師が変わる事が多いから●医師が毎年変わる。信頼がない

☆「人員が原因」とする意見

- すいません、7月から通院していますが医師とのコミュニケーションがとりずらく自分の思う事をいわずらくなっています
- 患者基点と思われたい対応が気になる対応車によって結果に違いがある。一定レベルになっていない?
- 先生によりますが良くみってくれる方と、良くみないで又きてと言ってきてきとうであること
- 毎回同じ対応!!同じ薬!!何も良くなりません。何時間待っても診察1分??
- 精神科の先生が気分屋●医師がきちんと診断できる人がいない様な気がする。●対応が悪いから

☆「風評・うわさ」が原因とする意見

- まわりの人達から良いうわさを聞かないから●評判が良くないから●評判の良くない医師がいるから

☆「患者の自由」とする意見

- どう感じるかは個人の自由であると思うので。●人それぞれ病にも色々あるので当院のみとは考えられません。
- 本人の判断が大事●本人しだい●今はいろいろな病院があるので本人が希望するところにいけば良い
- 人それぞれ好みがあるから●とりたてて、すすめる材料が見当たらないので!! 患者が思う病院(医師)が一番だと思うので。

☆その他の意見

- 家族は別の病院に以前から、かかっているでそこで満足しているので
- 家族無しのため●何科にもよる●何ともいえない●特になし●札幌に居る事にて

Q 10. 当院の対応について、ご意見などありましたらお書きください

☆「良い」とする意見

- 皆様の対応とてもよく感じられました。小児科に良くかかるのですが安心して受信することが出来ました。これからもよろしく願い致します。
- いつもやさしくていねいに対応してありがとうございます●とくに 小児科でTEL予約できるのは良いです
- 皆さんいつも笑顔で対応してくださり感じがいいです●いつ来院しても親切です。体調が悪い時は優しい対応が嬉しいです。
- 職員の方の対応はとても良く、他の病院では見られないレベル、待ち時間は確かに長いですがそれは仕方ない事
- 気持ちよく対応いただき有難うございます。●皆様親切に対応していただいて安心しています。
- 医師、看護師皆さんとても優しい。●先生・看護師さんは親切でふまは全くありません。
- 皆様がとても親切です●皆様多忙でしょうが笑顔で頑張ってください。●全て順調にて感謝しています
- 安心して来院できます。ありがとうございます。●最近特に皆さんの言葉がていねいで優しい感じがしてとても良いと思います。
- 特に悪くはないと思います
- 一昨年、父が西5病棟に入院した時、早川先生他病棟スタッフ(長尾師長さん他)に良く頂き感謝しています。雨竜病院でなくなりましたが最後までここに入院させていただき良かったと思っています。
- いつもありがたい気持ちで感謝しています。ありがとうございます。
- 今後もよろしく願います。
- 皆さん言葉づかいも態度も感じ良く私の地元の病院より好きな病院です。いつも感謝しています。
- 全般に良いと思います
- 今の処は良く進んでいると思います。
- 皆様良い感じです。

☆「不満」とする意見

- 待ち合所での病状説明その他声が大きいとまわりの人が気になります 病室ではいいのですが(聞かれたくない)
- 出張医が多いのが不満です。また、駐車場が探すのが大変です。●氏名を呼びあげるときの声が小さい方がいる
- 以前、新患で来た時、診察までに3時間以上かかり腰を痛めて座れず、ずっと立って歩行器によりかかりまっていた。とてもつらかったと夫が言っていました。
- 耳鼻科、皮膚科の待ち時間が長すぎて他の病院に行きがちです。●担当医が1年で替わるのでとまどう
- 整形の先生ついてですが毎年替られる事に疑問を感じています。それと午後の受付のない事も疑問に思っています。
- 予約時間なのに1時間以上待たされるのがつらい●患者の要望があまり通らない。
- 多くの職員がいるので数のうちですからカンジ悪〜い方がいるのもいたしかたないとは思いますが、全体としては良い方だと思います。老人の場合は手がかかりますので親切にいただいていると思います。
- もう少し笑顔がほしい。仕事大変でしょうが頑張って下さい。
- 医師の説明について、本人にわかりやすく、今後のこともわかるように説明してほしい。
- 担当医について変更など相談したいなと思っても、誰にどう相談したらいいのか・・・デリケートな部分も含まれますので、そのへんがもう少し見ると、受身側としては安心なのですが。
- 対応とは別かも知れないけど医師の移り変わりが激しい。受け持ってもらっている先生の名前も知りません。こんな腰掛け的な事で良いのか？と常々思っている。
- 家族は腰が痛いので他の医院に通っているがMRIを取って検査に当院の整形外科に来ましたがいい治療法がわかりませんでした。
- 会計の掲示板の番号の出方がとてもわかりづらい。会計で待っていると、他にもそう言っている年配の方がいました。
- 予約の時間に遅れない様に来るのですがどうしても待ち時間が長くて気になります。
- 医師の対応について、耳が遠いのかもしれないが聴き取りづらいことがある
- その時その科により違う事があるのではないのでしょうか

☆「不安」とする意見

- 来院の時駐車場が無く、市役所の駐車場障害者のマークがあるところに運転の場所に障害者手帳おいてとめております。これから冬に向っていきますので心配です。

☆「改善してほしい」とする意見

- 車イスの駐車場(玄関前)に車イスを使わない方が利用しているのはやめてもらいたい。
- 駐車場ですが、透析にくる人の駐車スペースを確保してほしい!! 特に午前中、止める所がない場合があるので!!!
- 看護師が受付にいないことが多いのでチャイムがあると良い●もっと機械に明るい医師、職員をおいた方が良い。
- 会計等の待ち方を1列待ちにすべき、今時コンビニでも常識です。
- 整形の先生方へお願い、ひどい人には、ようすみようと言って何年もそのままほっておく事が多いです。なぜこちらがみてほしいとお願いしたことははいてほしい。年のせいにしてほしくない。
- 午前中は駐車場が満杯で立体駐車場を作るべきと思う砂川市立HPIにはある。当初の計画が見込みが悪い。
- 土曜日や平日は18時頃まで受診できたら良いと思います。
- 初診の時など空いている時間、診てもらえやすい時間を表示とか説明とか知らせてくれるとありがたいかな?
- 今回のアンケート時だけではなく、日頃から親切であたたかい対応をお願いしたいです。
- 先生等、優しく対応して下さると、安心できます。●もう少しきばきとしてもらいたい
- 殆どの職員は誠実に働いておられます。サービス向上が必要なのは、一部の職員、医師ではないでしょうか。そのような方々に適切な対応や権威を伴った厳しい指導が求められているのではないかと思います。
- 受付番号が、百の位からバラバラで、あと、どのくらい、どうなのかわからない。通し番号の方が分かり易いと思う
- 血液検査にバラツキがあり、精度について再確認・再検討の余地はないでしょうか
- どの科も常日専門の先生がいてくれると良いと思います(例えば〇〇科は〇曜日の午前中だけというのではなく・・・)

☆「悪い」とする意見

- 色々な人が来る病院なのに、よく考えずに物を言っただけで人の気分を害したり、そういう態度だったりという事が何度かあり嫌な気分になりました。
- 評判がよくない。きちっと診療してほしい。薬がかわることがない。20年間・8:30分から診療を開始してほしい。8:40スタート
- 多くの職員の方の対応は良いが、時々(一度でも)感じの悪い対応をする人がいると印象が悪くなる
- 病院が悪いのではなく、科ごとの医師に問題があり、良い人とイヤな人とはっきりしている。
- 入院して時看護師の連絡があまり良くない
- 前回入院した際、1週間後退院するときに主任初めて顔を見た。下血で絶食だったのに便臭の患者と同室でとてもつらかったと看護婦の態度の悪さにあきれた記憶がありました。
- 新患受付をして(受付)4時間ずっと待ちました(何の説明もなしに)やっと診察になり医師から、うちの病院は、待ち時間が長いから個人病院にお手紙を書きますかと言われた。なかなか通院するというのは、むずかしいと思いました。

☆「特になし」とする意見

- 大変良いので意見無し●充分だと思います
- 特にありません●特になし●特にない●別になし●なし●別になし

☆その他の意見

- 対応の善悪も人によるところが大きいと思う。
- とても良い対応をしてもらえる方がいる一方で、あまりにも疑問な対応の方もいる。
- 様じゃなく「さま」「様」と書く、アンケートはグチじゃない、改善のヒントにする。「人間性クイズ」に付き合ってほしい
ex父と母どっちが好き
- 調査結果の集計おつかれさまです。●こういったアンケートを取ってほしい。1年に2回程度
- 見舞客など夜間用の玄関を使用させること
- 3年前からこの病院にかよっていますけど今年の夏に始めてレストランがある事に気が付きました、少しビックリです。
- 市民はまず自分の街の病院に行く方がと思う、合わねば変えればよい