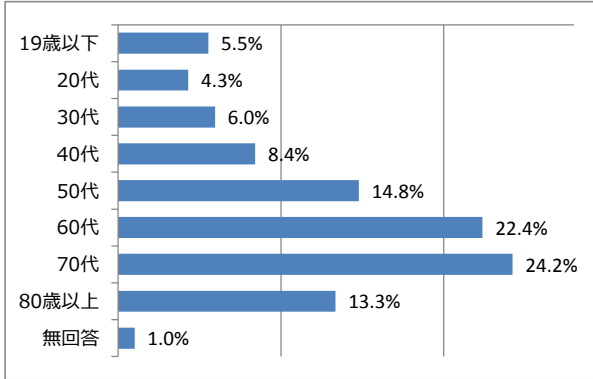


# 平成29年度 患者満足度調査 外来編

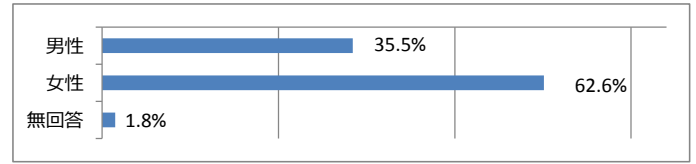
調査期間 平成29年10月2日(月)～平成29年10月31日(火)

調査用紙配付件数 500件 回収件数 487件 回収率 97.4%

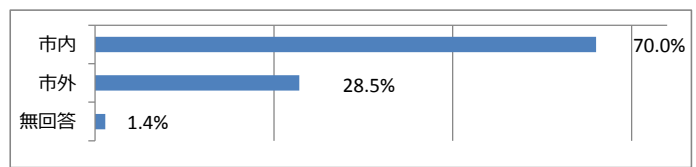
## Q 1-1. 患者様自身について



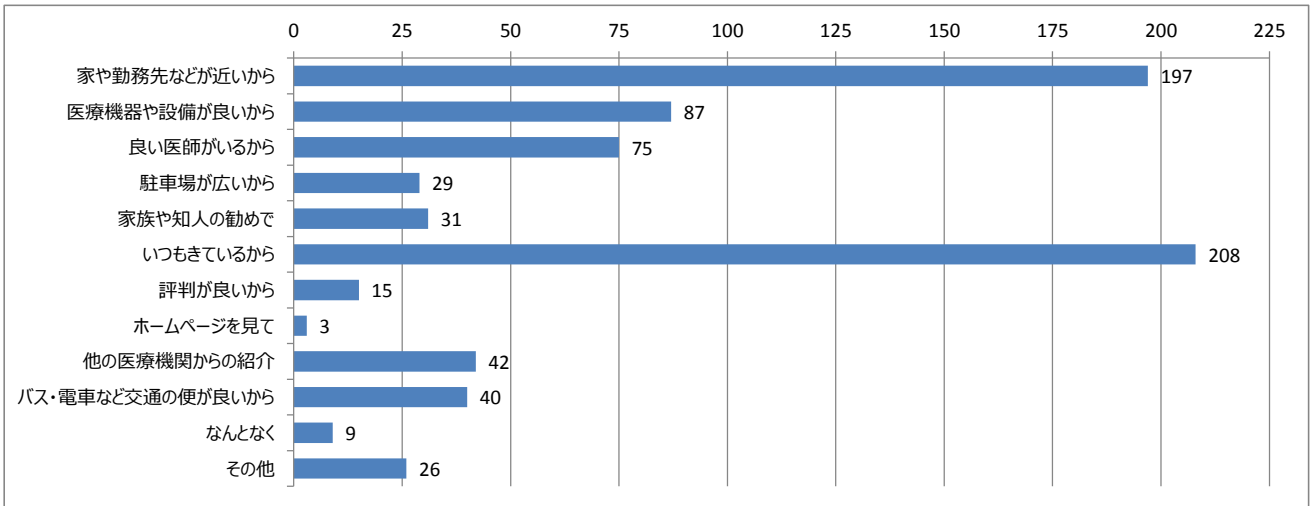
## Q 1-2. 男女比率について



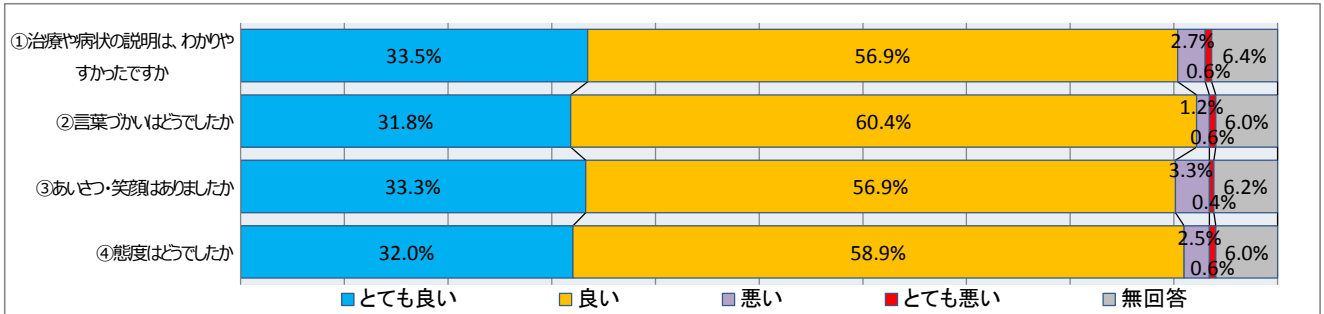
## Q 1-3. 市内／市外比率について



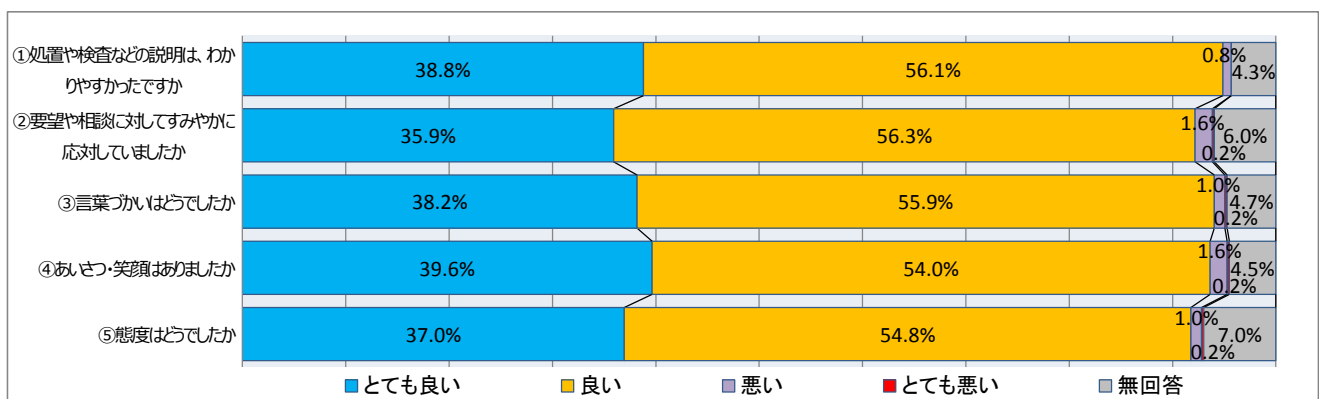
## Q 2. この病院を選ばれた理由(複数回答可)



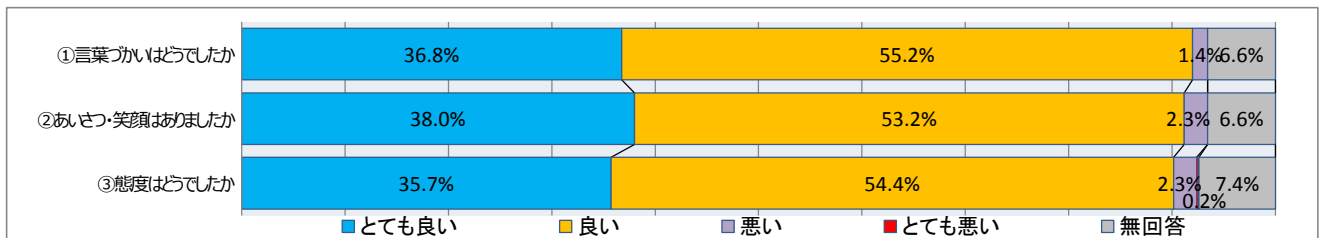
## Q 3. 医師の対応について



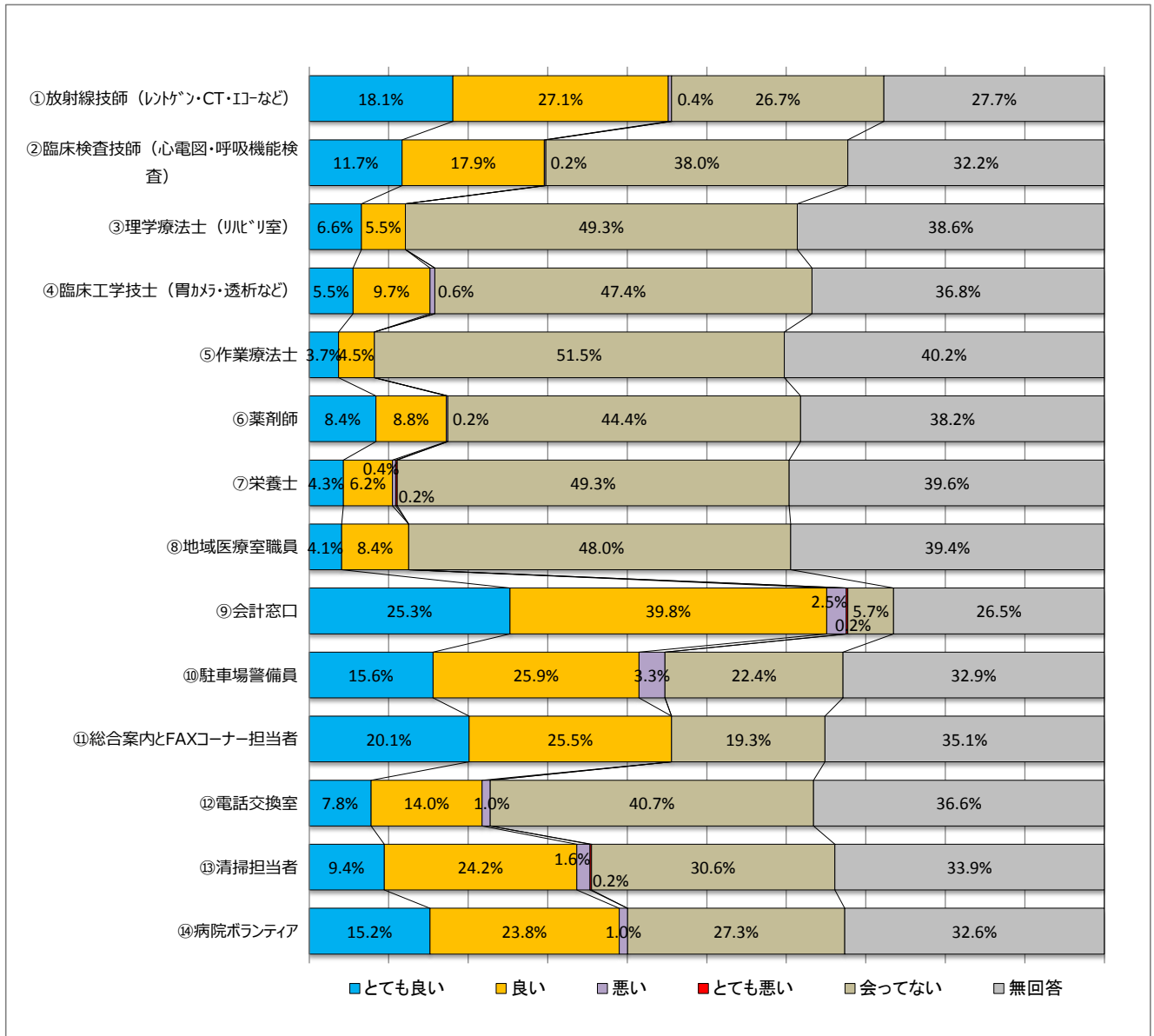
## Q 4. 看護師の対応について



## Q 5. 看護師補助者の対応について



## Q 6. 職員の応対について



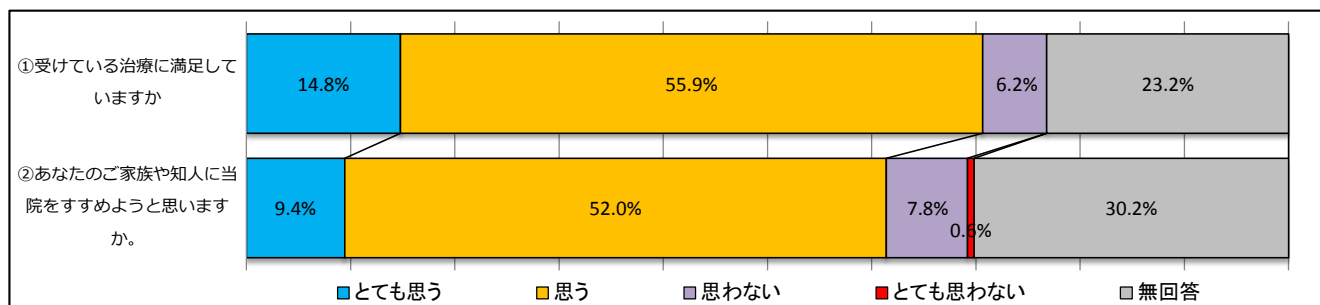
## Q6-1. 特に対応がよかったと感じる職員について

|     |        |  |
|-----|--------|--|
| ○医師 | ●内科    | 堤医師、松橋医師、西村医師、藤井医師、福浦医師、中川医師、白鳥医師<br>三次医師、黒田医師 |
|     | ●小児科   | 池本医師、平木医師                                      |
|     | ●外科    | 星川医師、岩山医師、久木田医師                                |
|     | ●整形外科  | 木井医師、黄金医師、久保田医師、堀口医師、館田医師                      |
|     | ●産婦人科  | 山下医師   |
|     | ●泌尿器   | 松川医師、宮本医師、泌尿器科の医師                              |
|     | ●皮膚科   | 水野医師   |
|     | ●耳鼻咽喉科 | 竹内医師   |
|     | ●眼科    | 菊地医師、眼科のすべての人                                  |
|     | ●精神神経科 | 三浦医師   |
|     | ●麻酔科   | 井上医師、石岡医師                                      |
|     | ●その他   | 医師全員良い、全員良い、みなさん、特にいない                         |

|                 |                      |  |
|-----------------|----------------------|--|
| ○看護師            | ●内科<br>アンケートより       | ・みなさん・よいです・採血白鳥さん・注射の吉田さん・お名前忘れまして。<br>・いつも採血してくださるぼっちゃりの方・感じ良いですが名前を憶えていない<br>・藤井なおみさん・泌尿器科の看護師・浦上さん(小児科)<br>・その時によって人が替わっているのでいつも対応して下さるかたは好感が持てますし親切です。 |
|                 | ●小児科<br>アンケートより      | ・小児科の受付の助手さん。名前は見てません。   |
|                 | ●外科<br>アンケートより       | ・岩崎看護師・外科 杉森・藤原・麻酔科 関口さん<br>・外科外来 西川さん、杉森さん、外科病棟 南さん、おかださん   |
|                 | ●整形外科<br>アンケートより     | ・名前がわからない。・わからない・精神科病棟藤井さん・皆さんよい   |
|                 | ●産婦人科<br>アンケートより     | ・婦人科の方みなさん・福田さん・産婦人科永井さん   |
|                 | ●泌尿器科<br>アンケートより     | ・泌尿器科スタッフ・みなさん方よくしてくれる・阿部キヨミさん   |
|                 | ●透析<br>アンケートより       | ・5西成田さん・透析の主任・村田さん、後藤さん、南場さん・透析室みなさん<br>・後藤さん・透析の井中看護師その他の方もよいですよ。・村田さん<br>・全員が一生懸命。区別できません  |
|                 | ●皮膚科<br>アンケートより      | ・全員  |
|                 | ●眼科<br>アンケートより       | ・全員良い・泌尿器科外来、病棟の看護師  |
|                 | ●精神神経科<br>アンケートより    | ・精神神経科の看護師さんの皆さん、安藤さん、佐伯さん、名前のわからない。<br>・白神さん・7階の林さん   |
| ●麻酔科<br>アンケートより | ・麻酔科全員・麻酔科の方々・4階本間さん |  |

|      |                   |  |
|------|-------------------|--|
| ○その他 | ●内科<br>アンケートより    | ・総合案内の方々・小山さんです・みなさん・なんでも相談にのってくれるかた<br>・個人名がわかりません。・泌尿器科の看護補助者の対応がすばらしい<br>・リハビリ科太田さん、木立さん、山平さん |
|      | ●小児科<br>アンケートより   | ・全体に対応がよかったです(皆様)  |
|      | ●整形外科<br>アンケートより  | ・特になし・リハビリ太田さん、伊藤さん・医事課田村さん  |
|      | ●透析<br>アンケートより    | ・透析の長谷川ゆかりさん・横山さん  |
|      | ●耳鼻咽喉科<br>アンケートより | ・手術室のスタッフの方  |
|      | ●眼科<br>アンケートより    | ・リハビリ原口先生・2回目なのでよくわからない・東病棟男の方   |
|      | ●精神神経科<br>アンケートより | ・看護師、助手の方の名前がわからない・平均的に良いと思う、作業療法士 田中さん  |
|      | ●麻酔科<br>アンケートより   | ・対応して下さる方がたいがい良いし、人数も多いため名前まで把握していません。<br>ごめんなさい。・ますいかの看護師さん                                     |

## Q 7. 当院全体について



## Q 8. 7. ①で「思わない」または「とても思わない」を選択された方は、なぜそのように思ったのですか。

|                   |  |
|-------------------|--|
| ●内科<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付しても遅いことがある・担当医師が良く変わるなど、機械化されて思いやりのない気がします。</li> <li>・対応が事務的すぎる。まつの先生での面談2分ぐらいたんたんとしてる</li> <li>・看護師さんの電話の対応が悪いと感じた。説明もわかりづらい</li> <li>・医師の声が小さく聞きづらい・パソコンばかり見て患者の顔を見ない</li> <li>・もっと色々な選択肢の提案をしてほしい・親切</li> </ul> |
| ●整形外科<br>アンケートより  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市外なのでバスの時間がほとんどない・医師が替わりすぎる</li> </ul>   |
| ●産婦人科<br>アンケートより  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ない診療科があり一カ所ではおさまらないから</li> </ul>   |
| ●泌尿器科<br>アンケートより  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・10年前ぐらいに肩の手術をしたが再手術をした</li> </ul>  |
| ●透析<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分にわかるような病状の説明してくれなかった</li> </ul>  |
| ●皮膚科<br>アンケートより   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・良くなっている実感がない</li> </ul>  |
| ●耳鼻咽喉科<br>アンケートより | <ul style="list-style-type: none"> <li>・良くはならないそのように言われている</li> <li>・病気やその他の事情もあり考えることもあります。（本日出張医の方でしたが良かったと思います）</li> </ul>  |
| ●精神神経科<br>アンケートより | <ul style="list-style-type: none"> <li>・治療の薬の効果があるのかなのか必要なくすりなのかどうなのか不安がある。</li> <li>・他科ですが医師に相談してもパソコンばかり見ている患者の顔を見ることもなく、十分診てもらえないことがおおいので・先生の態度が悪いから</li> </ul>   |

9. 7. ②で「思わない」または「とても思わない」を選択された方は、なぜそのように思ったのですか。

|                   |   |
|-------------------|---|
| ●内科<br>アンケートより    | ・忙しくて大変とは思いますが親身に対応して欲しいし待ち時間が長い<br>・いつも同じ事ばかりの質問で有り、物のたりないと思う・病気になるってほしくないから<br>・患者本人が選択すべきだから・対応(最初のイメージ)親切きくばりが他と比べ低く感じる<br>・本人の考え・先生個人はすすめますが、あうあわないがあるのでふみ込めない |
| ●小児科<br>アンケートより   | ・受診している科の医師によって、すすめられない科もある   |
| ●外科<br>アンケートより    | ・身内が遠方に住んでいるから  |
| ●整形外科<br>アンケートより  | ・医師が替わりすぎる・病名の治療によるので、すすめようとは思わない。  |
| ●産婦人科<br>アンケートより  | ・すすめるのであれば大学病院などをすすめる   |
| ●泌尿器科<br>アンケートより  | ・選択するのは個人の自由だから   |
| ●皮膚科<br>アンケートより   | ・回りの評判も良くない 医師が替わりすぎる   |
| ●耳鼻咽喉科<br>アンケートより | ・病気にはならない方がよい・病気やその他の事情もあり考えることもあります。<br>(本日出張医の方でしたが良かったと思います)<br>・受診する科によって対応の差が大きい。特に内科は感じ悪い。  |
| ●眼科<br>アンケートより    | ・外来の待ち時間が長すぎる   |
| ●精神神経科<br>アンケートより | ・待ち時間が科によって長い。もう少し治療方法を親身になって話合いができる病院があるかもしれない。<br>・セカンドオピニオンも必要かなと思うから<br>・先生の態度が悪いから   |
| ●麻酔科<br>アンケートより   | 各科の医師さんは、納得のいく説明してくれる事がすくないのと、言葉を短めにしすぎて悩むことがあるので。  |

Q10. 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

|                   |  |
|-------------------|--|
| ●内科<br>アンケートより    | ・とても対応が良く、頑張ってください・毎日のお仕事ご苦労様です。<br>・今後も優しい言葉づかいにて活躍ください。・今後ともよろしくお願ひします。<br>・ハードな仕事だと思いますが、体に気をつけて勤めて下さいませ<br>・最初の対応で安心しました・レントゲン心電図は対応が気が利くと感じた<br>・脳検査(ヘルスマーカーしているのでも診査を受けもよい)もお願いしたい |
| ●外科<br>アンケートより    | ・駐車場の警備員の方がすぐに車イスを持って来てくれるので、親を連れてくる時に助かります。<br>・入院中及び外来の対応に大変満足し大変感謝しています   |
| ●整形外科<br>アンケートより  | ・全体的に良いと思う・とても挨拶もあり親切です・良いと思います。<br>・特にありません。良い病院です。   |
| ●産婦人科<br>アンケートより  | ・いつも親切な対応ありがとうございます  |
| ●透析<br>アンケートより    | ・対応は立派です。<br>・職員の方々はとても親切ですボランティアの方々他のホスピタルよりずっとよい   |
| ●耳鼻咽喉科<br>アンケートより | ・良いと思います   |
| ●眼科<br>アンケートより    | ・親切ありがとうございます。   |
| ●麻酔科<br>アンケートより   | ・先生方の患者に対応してくれます態度説明がやさしく、患者としてこころから安心致します。<br>自分の体調の悪い時は早速即相談させていただいており感謝致しております。<br>・皆さん挨拶をどこでもして下さったり、とても感じの良い病院です。<br>どの科の方も言葉づかいもいねいで安心できます。  |

☆「不安」とする意見

|                  |   |
|------------------|---|
| ●内科<br>アンケートより   | ・以前娘が勤めていたが、あまりいいわさがなかった<br>・今まで採血の時、あまり血管がでないので心配でしたが、今までは急に終わっていましたが、今日新人の方で血管がわからずいつも取っていただいている方を教えて、その方に聞いていました |
| ●整形外科<br>アンケートより | ・整形外科で気分が悪くなり、内科の医師が来るまで、一時間以上ストレッチャーに寝かされ、ほっておかれた事がありました。とても不安でした。もっと気遣いがあったらよかったと思います。                            |
| ●麻酔科<br>アンケートより  | ・手術後の対応に？   |

## ☆「改善してほしい」とする意見

|                   |  |
|-------------------|--|
| ●内科<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・血圧は先生にはかってほしい。・体調が悪くてきていおにアンケートなど書かせないでほしいですね</li> <li>・医師へパソコンばかり見ていないで患者の顔も見て下さい</li> <li>・待ち時間が長く、特に高齢者なので大変。改善願う・待ち時間がもう少しみじかいとよいのだが</li> <li>・待ち時間が遅れた場合わかるはんいで教えてほしい長引く場合、はあくして本人も時間をゆうこうに使いたい</li> <li>・今年は予約時間どおりに終わることがない。何か見直すべつでは？</li> <li>・付き添いでできていて、尿を取る時手袋を付けて欲しかった、断られた。素手では良くないのでは？</li> </ul> |
| ●整形外科<br>アンケートより  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・長時間待たされる場合、体調を気遣って欲しい。患者が待つ間ロビー活動等があったらどうか？</li> <li>・通院が決まって次回の診察日について、要望を聞いてほしい。いきなり決められて、変えたい旨を話しても午後3時30分から4時30分までに電話でしてくださいと言われたが、公務員なのでその時間は業務中で電話できない。</li> </ul>   |
| ●透析<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・無理の事と思いますが医師看護師さんを多くしてほしいです。</li> </ul>  |
| ●眼科<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・待合室の座る場所によっては、自分の受付番号が画面に表示されているかいないか字が小さく見えないことが多い。もっと大きな文字にしていただけると助かります。</li> </ul>   |
| ●精神神経科<br>アンケートより | <ul style="list-style-type: none"> <li>・内科外来窓口ですが患者さん(とくにお年寄り)がわからないで聞きにいてもそっけなく扱うクランクをみます。もう少しわかりやすく親切に対応してくれたらと思います。</li> </ul>  |
| ●麻酔科<br>アンケートより   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・もう少し、理解のできる言葉と説明があったら嬉しいかも？難しい言葉は理解不能にもなりやすいし”もういいや”って思うかも？</li> <li>・受診している科により、担当医が毎年替わる。都度対応が変わるので。変わった時は少し時間をかけて話を聞いてほしい。</li> </ul>   |

## ☆「不満」とする意見

|                   |  |
|-------------------|--|
| ●内科<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・順番を受付窓口上部に設置している画面で見ているけど、名前を呼んで近くへ進めるのはいかがなものか。診察中の青色表示を見て移動するのに</li> <li>・たまに言葉がきついなと思うことがあります・予約で待ち時間が長いときがある</li> <li>・6の1から7、今までに廊下であっても挨拶をしない方が多い</li> <li>・専門科(今注目されている)があるといい、検査(胃カメラ、大腸など)方法が古いと思う</li> </ul> |
| ●整形外科<br>アンケートより  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計を待っているとき、各科の受付案内画面が消えてるときなど、時計が見えないので少し困ることがあります。待つ人のイライラ防止のため時計をつけないのかもしれませんが少し不便を感じます</li> </ul>   |
| ●耳鼻咽喉科<br>アンケートより | <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年入院した知人がおりました時食事の時にお茶がないのが不便と思いました。</li> </ul>  |

## ☆「悪い」とする意見

|                   |  |
|-------------------|--|
| ●内科<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約できて待ち時間が長い・予約で待ち時間が長いときがある</li> <li>・予約時間より長くかかります・待ち時間が長い、良く分からない</li> <li>・待ち時間が長いのが大変です。・総合案内で午前だけの診療とかを案内してもらえなかった</li> <li>・整形外科の医師が替わりすぎですね・当院の良い話がまわりから聞かない、時間がかかり過ぎています。</li> <li>・内科の宮下先生言葉が乱暴。患者側が委縮する聞きたいことも聞けない</li> <li>・補助の方はとても親切ですが、看護師さんの対応が不親切と感じました。</li> </ul> |
| ●外科<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間がメチャクチャ(1時間おくれあたりまえ)</li> </ul>  |
| ●整形外科<br>アンケートより  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計が遅い。会計に行く順番が変だと思う</li> <li>・風邪薬のみお願しようとするが午後の受付をしたが午後に回され、午後の患者のずっと後にされて長時間待つはめとなった。85歳の老人の対応心配りがまったくなかった。大変疲れて困った。看護師たちの一言の声かけや心配りなどがあると待合の空気が和らぐ</li> </ul>  |
| ●泌尿器科<br>アンケートより  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本日はいつも来ている科とは違うのでなんとも言えないが、他の科で予約時間よりいつも遅れるのがっかりしています。</li> </ul>  |
| ●皮膚科<br>アンケートより   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・MRIの検査はなぜすぐできないのか、よその病院は当日でもその日MRIの検査してくれます</li> <li>・予約の順番を間違えたにも関わらずあやまらなかった</li> </ul>  |
| ●耳鼻咽喉科<br>アンケートより | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的に冷たい気がする</li> </ul>   |
| ●透析<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・脱走者扱いされて不快だった</li> </ul>   |
| ●眼科<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・(受付から診察までの時間は仕方ないとしても)診察終わってから会計へ行くまでの時間経過が長すぎ</li> </ul>  |
| ●精神神経科<br>アンケートより | <ul style="list-style-type: none"> <li>・気分屋の医師がちらほら</li> <li>・先生の態度を改めてほしい</li> </ul>  |

## ☆「特になし」とする意見

|                   |   |
|-------------------|---|
| ●内科<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし・特にありません・特になし</li> </ul>                  |
| ●外科<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> <li>・良い悪いの2択ですが普通だと思います。</li> </ul> |
| ●整形外科<br>アンケートより  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul>                             |
| ●泌尿器科<br>アンケートより  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし・特に不満はありません</li> </ul>                  |
| ●透析<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・別にありません</li> </ul>                          |
| ●眼科<br>アンケートより    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul>                             |
| ●精神神経科<br>アンケートより | <ul style="list-style-type: none"> <li>・待ち時間が長いぐらいで、対応については気になる事はないと思う</li> </ul>   |