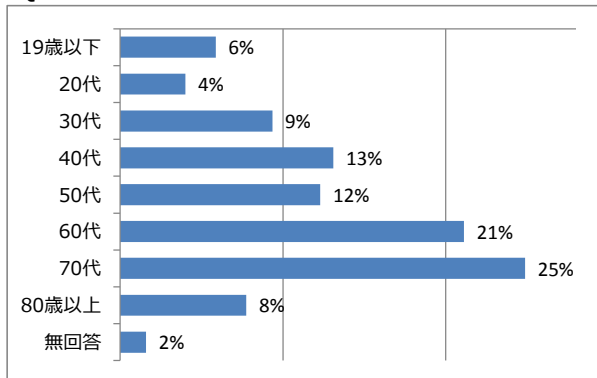


# 平成27年度 患者満足度調査 外来編

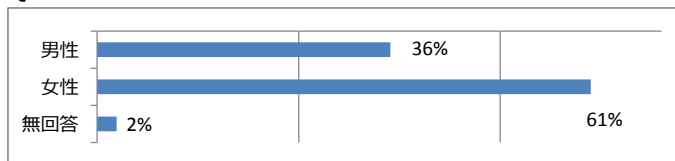
調査期間 平成27年10月5日から平成27年10月16日まで

調査用紙配付件数 500件 回収件数 374件

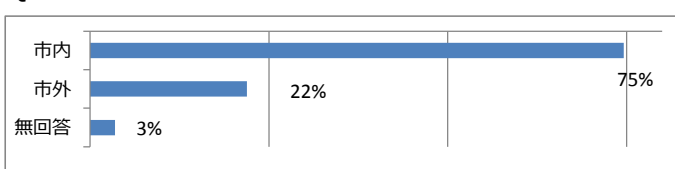
## Q 1-1. 患者様自身について



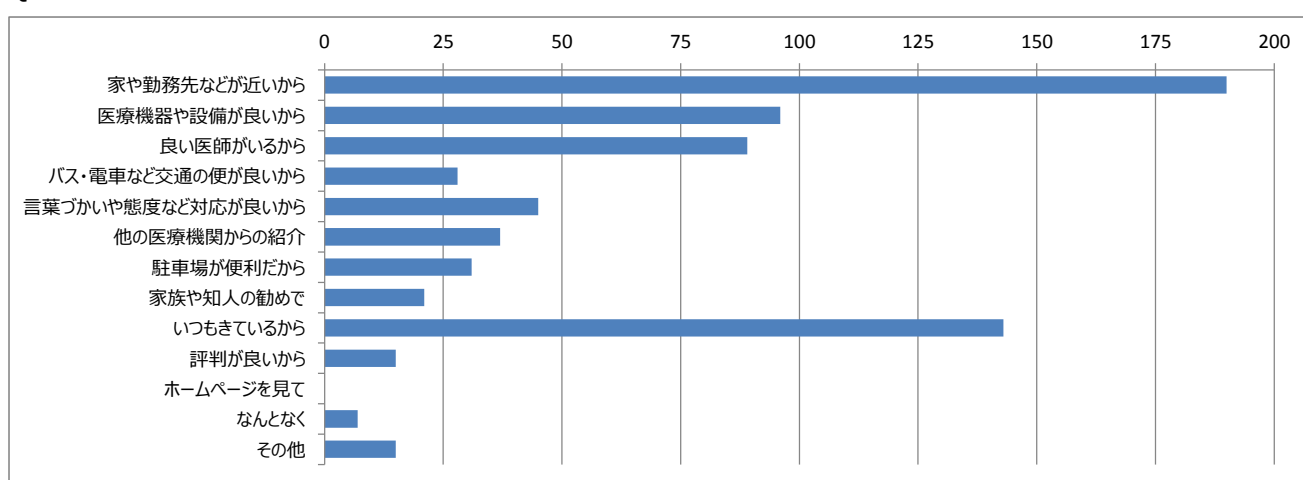
## Q 1-2. 男女比率について



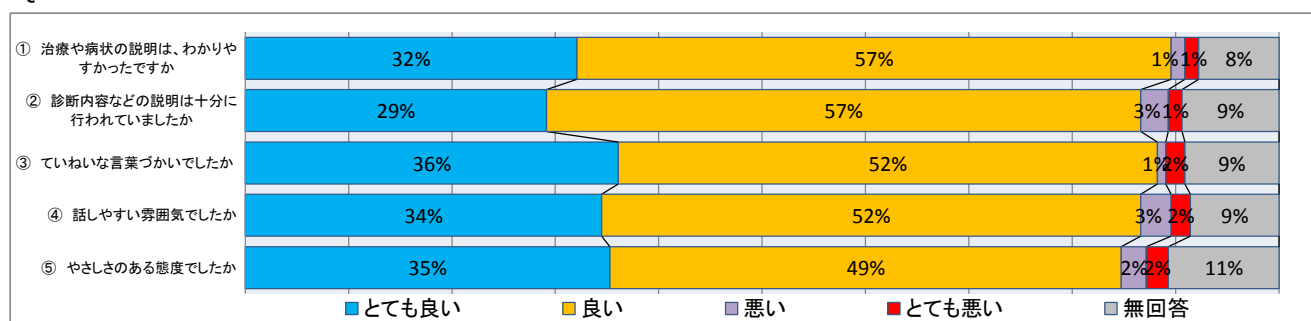
## Q 1-3. 市内／市外比率について



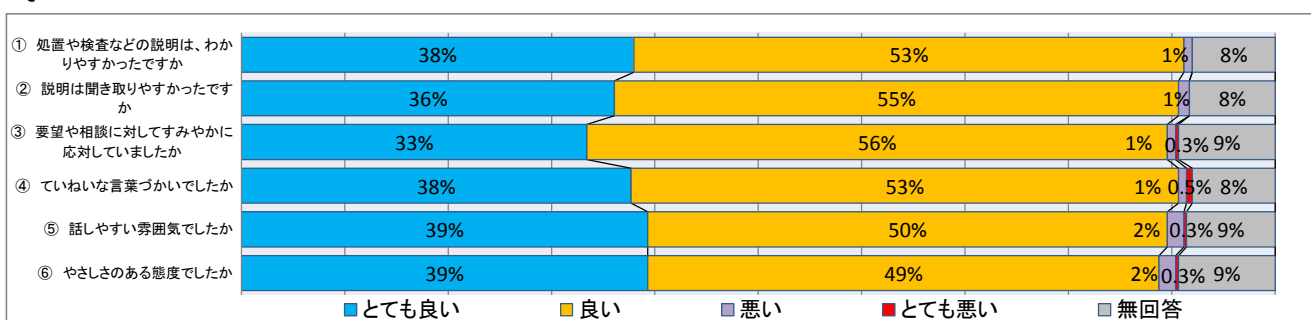
## Q 2. この病院を選ばれた理由（複数回答可）



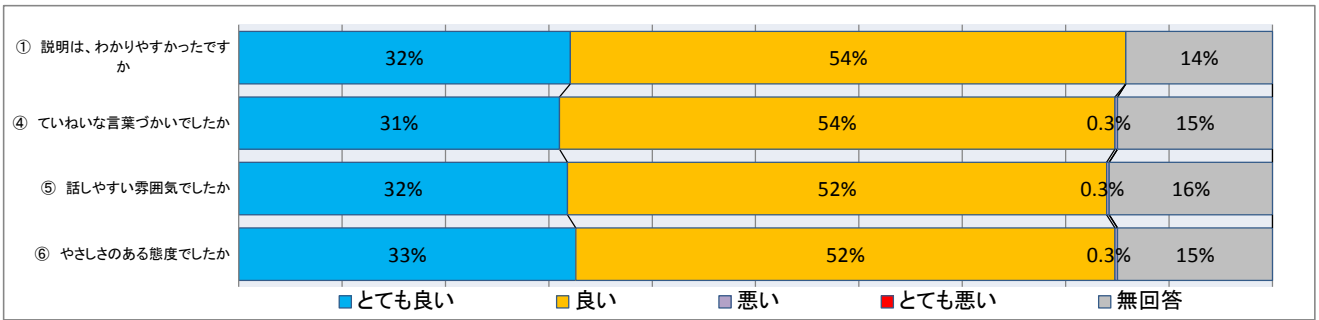
## Q 3. 医師の対応について



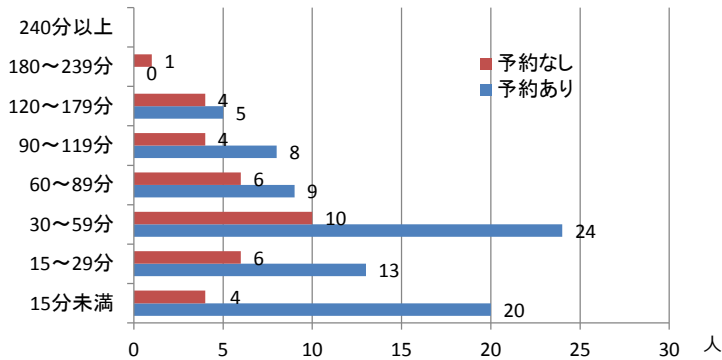
## Q 4. 看護師の対応について



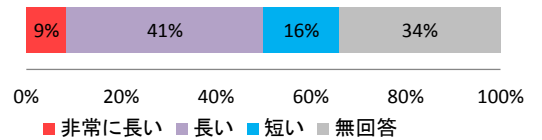
Q5. 看護師補助者の対応について



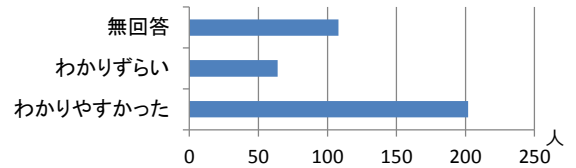
Q6-1. 診察待ち時間について



Q6-2. 待ち時間について



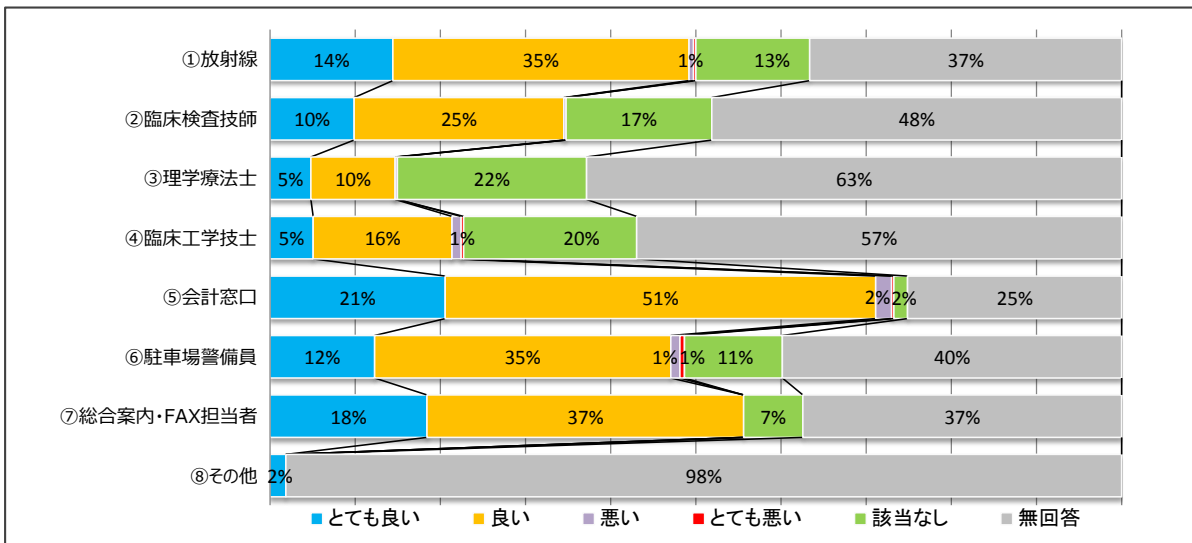
Q6-3. 診察までの人数や状況の提示



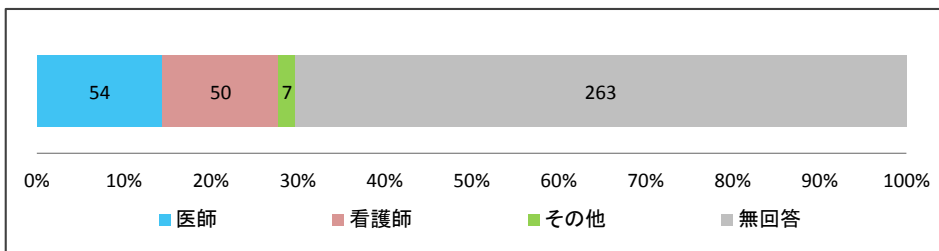
Q6-3. 待ち時間を少しでも快適に過ごすための要望 (抜粋)

具合が悪いときは長時間つらいので、ベッドでねていたい。  
 この病院の案内などを含めて画面によるもの等  
 1時間の中で入れる予約の人数を少なめにしていくのは、どうでしょうか？  
 テレビがほしい  
 雑誌などが置いてあるとよい  
 足を伸ばして座れるスペースがあると良いですね  
 医療に関する読本があれば

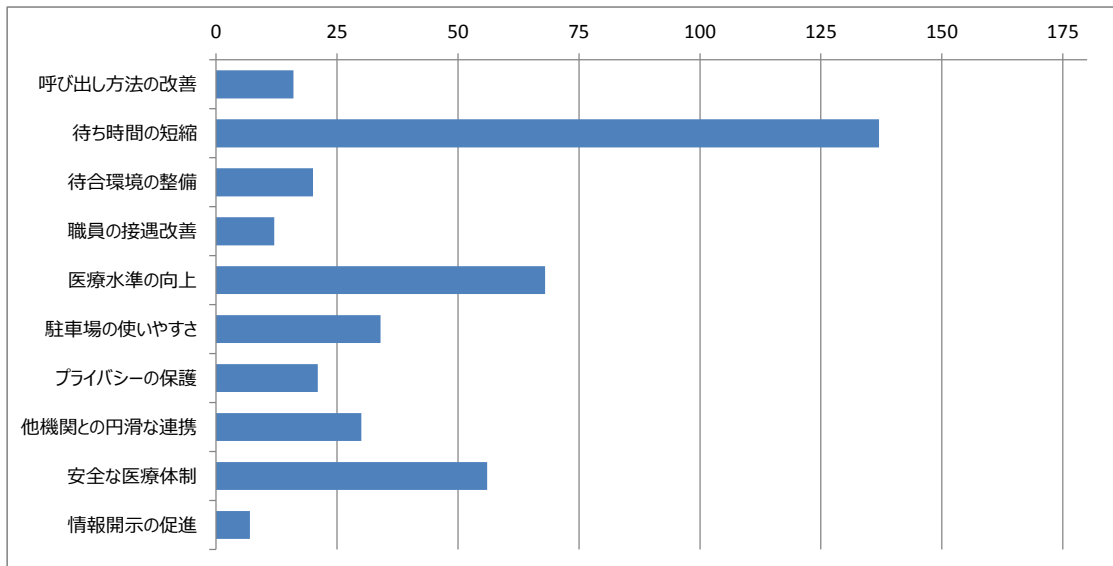
Q7. 職員の対応について



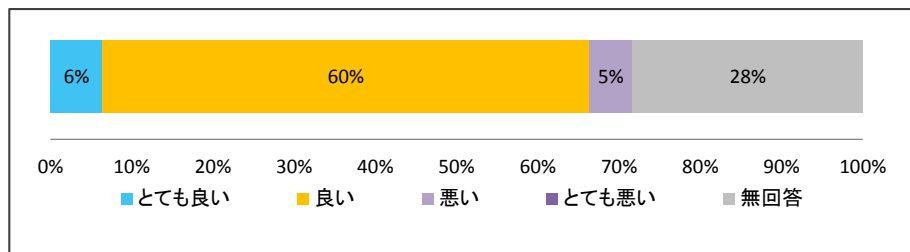
Q7-1. 特に対応が良かったと感じた職員



## Q 8. 当院に望まれること（複数回答可）



## Q9. 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



## Q10 9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

- もうすでに他の医療機関にかかっているから
- 医師の態度が悪すぎる。何とかならないのか？顔見て診察しないのか？
- もう少し大きい病院
- 今日は待ち時間なかったが、あまりにも待ち時間が長くて疲れてしまう。混まない人数で予約を入れたらいいと思います。（整形科）←1時間40分遅れ
- 皮膚科について、病名すらわからない医師がいる。ありもしない肝炎のキャリアをうたがわれた！
- 医療の向上
- ほとんど利用する機会がなく、よくわからないため
- 病気がなおらない
- いいうわさを聞かないので
- 医師の態度や知識などもつとレベルを上げてほしいです。
- 医師が顔を見て話をきいてくれない
- 他の病院にかかった際には、医療スタッフが「お客様」と言う態度に対応していて、大変良いと思った。このスタッフは何となく「上から」目線での対応に感じられる。
- 限られた時間ではあるが、医師からの説明不足、コミュニケーション不足
- 内科医師のいい評判を聞かない
- あまり評判が良くない
- 一部の先生ではありますが言葉使いが悪い。患者の言うことをもっと親身になって聞いてほしい
- 婦人科は出張医しかいないので
- 冷たい雰囲気ですべて事務的な感じがします。おすすめしません

## Q11 当院に改善してほしいこと

## 指摘

- 病名の原因説明もっとくわしくわかりやすく！やさしく！その他もろもろ
- 診察の待ち時間を守って欲しい
- 内科の先生の言葉づかいが悪いと思いました。
- 3月に子どもが整形外科で入院、手術をうけたとき、医師、看護師、装具の先生、リハビリ室等の連携(説明等)がとれていないなど感じました。
- 会計のミスが多い
- 会計の人の話し方が詰めたい感じで、つっけんどんな感じがしている
- トイレの場所がわかりにくい  
血圧測定場所を落ちつけるところに設置しては。(どうしても高くでるし、次の人に測定値が見られるのが少々苦痛)
- エレベーターの場所に行くのに手間取る点など
- 難聴患者に対しての声掛けや呼びかけが聞こえていない
- 具体的には血圧計など位置。測定値が外来待ちしている人にまる見え。また体重を人前で聞いて答えるデリカシーのなさ、婦人科等センターは診療科で人前で「今日はどうしましたか？」など聞いてくること。答えづらそうな方を多く見かけます。高齢な方でも子供でも相手のことを考え、患者の情報が人に聞かれないようにしてほしい。
- 内科の早川医師の診察開始時間が毎回遅く、予約時間に診察されたことがないので、特に改善してほしいです。
- もっと患者に対応できるような職員をふやしたらいいのではないのでしょうか
- 医師・看護師をもっと増やした方が良いのではないのでしょうか
- スタッフ全体の接遇対応の改善、医療スタッフ技術向上
- レントゲン室や検査室がわかりにくい。看護師さんが、少ないのではないのでしょうか。忙しそうです。
- 救外の対応が悪いと聞いてます。具合悪いときに対応が悪いと困ります。
- 笑顔で応じていない人もまだいる。救外に電話をした時に、看護師の方の対応がとても冷たかった
- 小児科受診の際、8時30分まで誰も対応してくれない
- 受付窓口にかかわらず職員がいるように

## 要望

- 診察後から予約までの時間短縮を望む
- 医療の向上にはげんで欲しい
- 待ち時間など短くしてほしい
- 受付に呼び出しのチャイムがほしい
- 7:00開錠を早めてほしい
- 待合室にカレンダーなどあれば良い
- 駐車場の使用台数が少ない
- 駐車場が狭い
- 駐車場が狭いもう少しひろげて欲しい
- 科の充実(例えば産婦人科でお産ができること)は地域の人々の安心を作り若年層の人口増加にもつながるおもいます
- もっと良い医師を置いてほしいです。
- 駐車場がいつもいっぱいスムーズに駐車できない
- もう少し待ち時間を早くしてほしい
- 固定の先生がいたらよい
- 午後受診できる診療科を増やして欲しい
- 以前内科に入室したのですが、看護師さん達が皆忙しく、とても大変そうでした。検査室への簡単な地図があれば説明する方もされる側もわかりやすいのではと思います。
- 出産できるようにしてほしい
- 整形外科の午後診療を行ってほしい
- 治療を受けやすい環境が持続することを願っています。  
産院(出産)ができる室等あれば良いと家内が言っていました。
- 勤務中を抜けてきているので、予約時刻より1時間以内に診察が終わって欲しいと思います
- 眼科の常勤医に早く来て欲しい。出張医だと不安。
- カウンター、2番窓口と4番窓口の場所を変えて欲しい。流れに乗らない
- 遅くなると駐車するところなくなる(時間によって)

## その他

- 先生にかかってしまったら、いやでもかえてもらえない。  
診察で大きな声で怒っている先生がいた。おばあちゃんは泣いてでてきた。その時自分の母を思い出し切なかった。もっとやさしく接してほしいと思った。
- 今の所、安心して通院しています
- 時には出張医師が続いて変わった医師になることが有る
- 以前に整形外科に受診していたが、毎年医師が変わり若くて頼りがいがなくて整形受診やめた(内科のみ)
- 内科はとても良いです。
- 整形外科の医師がときどき変わることが不満です。
- アンケートのせいかな？いつもより待ち時間も少なく、スムーズに流れています。いつもこれなら不満はありません。家族全員がこの病院きていますので、これからもよろしく願います。
- 私も家族もとてもよくしてもらっています。感謝です。ありがとうございます。
- 良いとも悪いともこたえられないので、無回答になりました