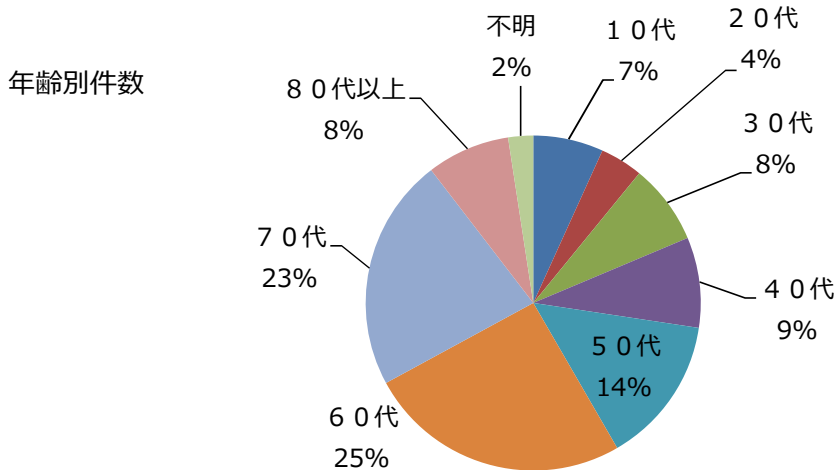


## 平成 26 年度 外来アンケートの結果について

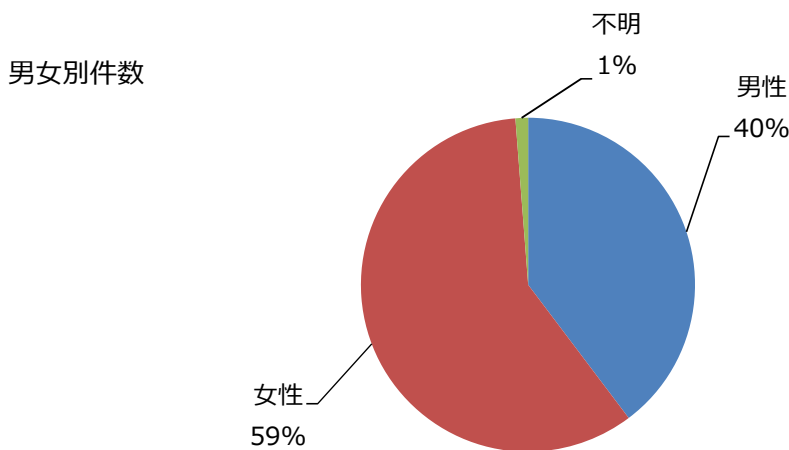
当院では患者サービスの評価と改善を目的とし、平成27年1月に患者満足度調査を実施いたしました。  
集計結果につきまして以下にご報告させていただきます。調査にご協力いただきました皆様には、謹んでお礼申し上げます。

調査実施日： 平成27年2月2日～6日

有効回答数： \*\*\*名



年齢	件数	割合
10代	28	6.8%
20代	17	4.1%
30代	32	7.7%
40代	36	8.7%
50代	59	14.3%
60代	105	25.4%
70代	93	22.5%
80代以上	33	8.0%
不明	10	2.4%
合計	413	100%

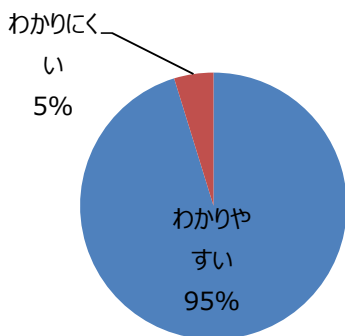


性別	件数	割合
男性	164	39.7%
女性	244	59.1%
不明	5	1.2%
合計	413	100.0%

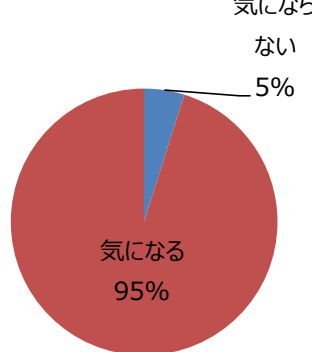
アンケート調査結果 ※ 無回答を除きました

### I 院内の案内について

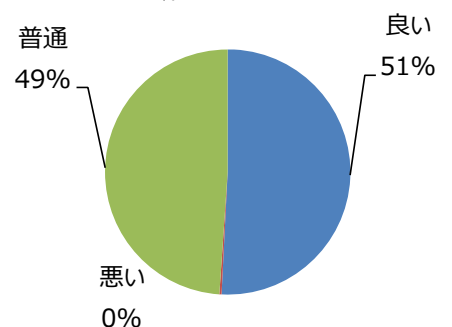
#### I-1 案内はわかりやすいですか？



#### II-2 職員の私語は気になりますか？

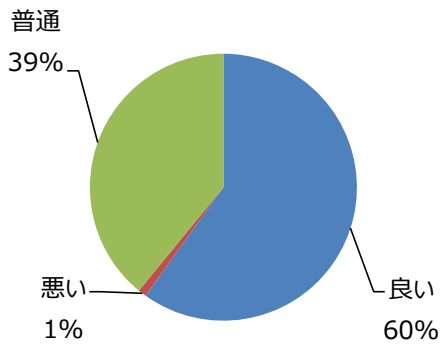


#### I-3 電話の対応はいかがですか？

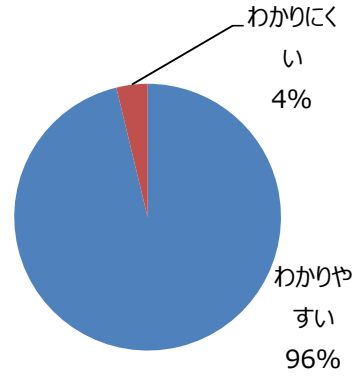


## II 予約受付について

### II-1 受付の印象はいかがですか？

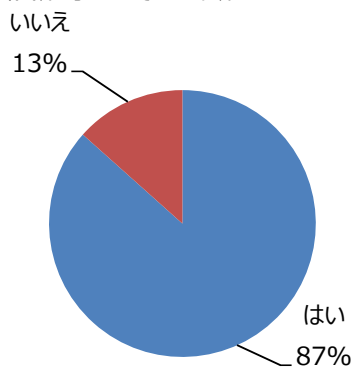


### II-2 説明はわかりやすいですか？

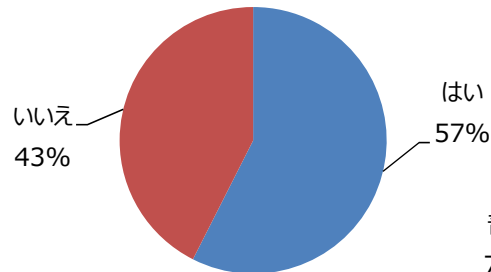


## III 診察までの待ち時間について

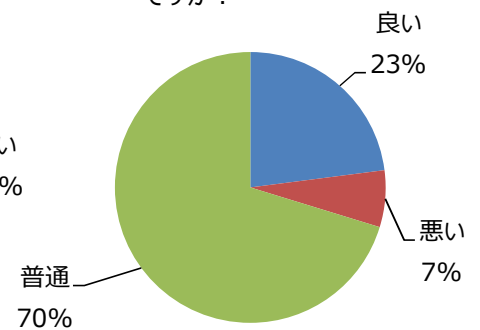
### III-1 順番が守られていますか？



### III-2 予約時間に診察されましたか？

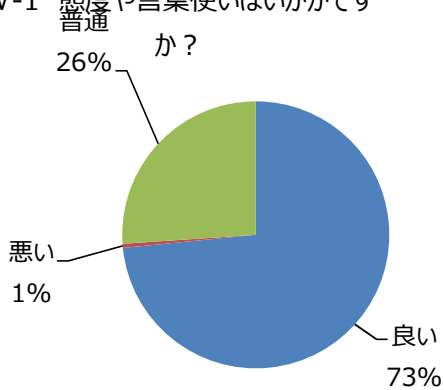


### III-3 待ち時間への対応はいかがですか？

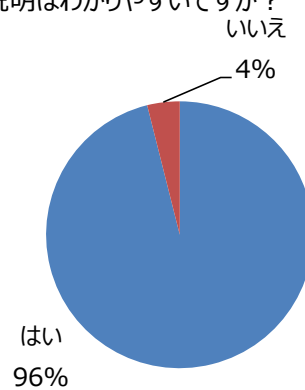


## IV 医師の態度や言葉使いについて

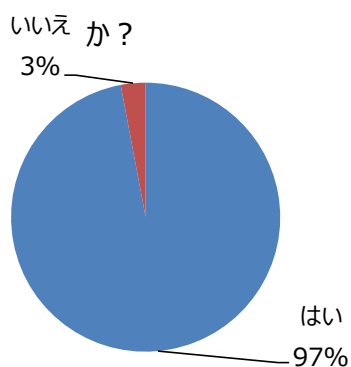
### IV-1 態度や言葉使いはいかがですか？



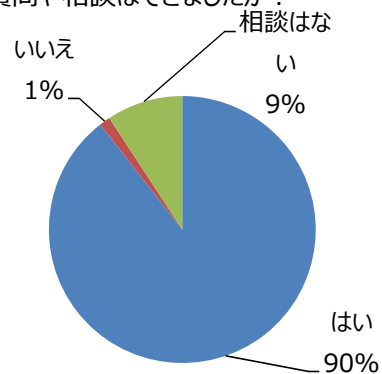
### IV-2 説明はわかりやすいですか？



### IV-3 プライバシーに配慮されていましたか？

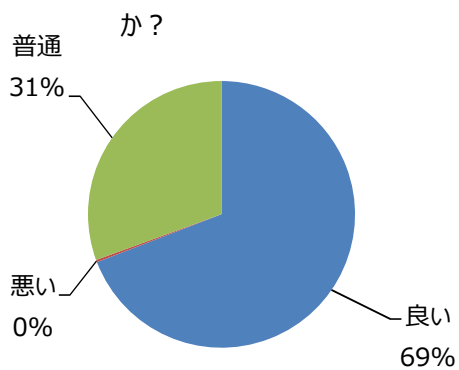


### IV-4 質問や相談はできましたか？

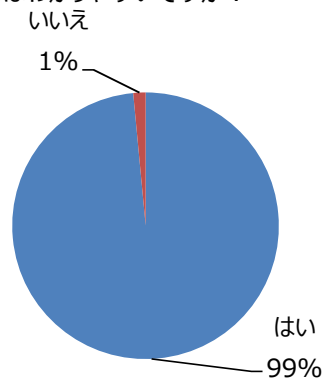


## V 看護師について

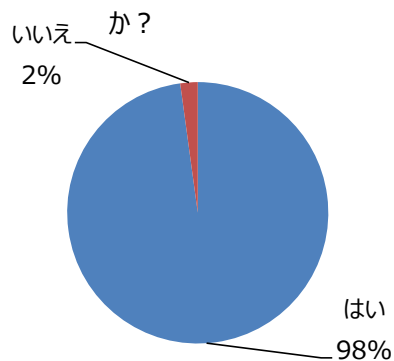
V-1 態度や言葉使いはいかがですか？



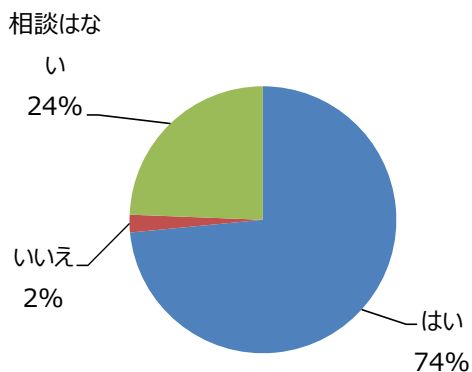
V-2 説明はわかりやすいですか？



V-3 プライバシーに配慮されていましたか？

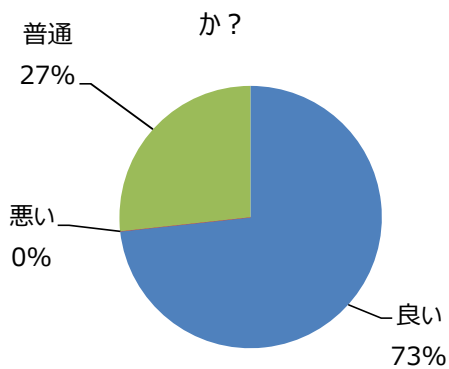


V-4 質問や相談はできましたか？

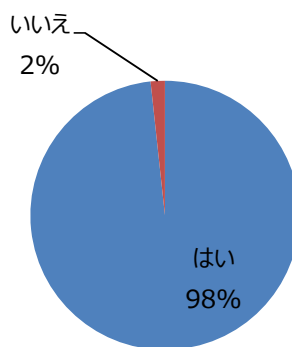


## VI リハビリテーションについて

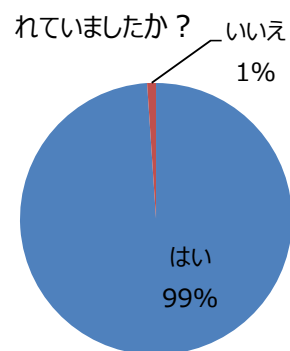
VI-1 スタッフの態度や言葉使いはいかがですか？



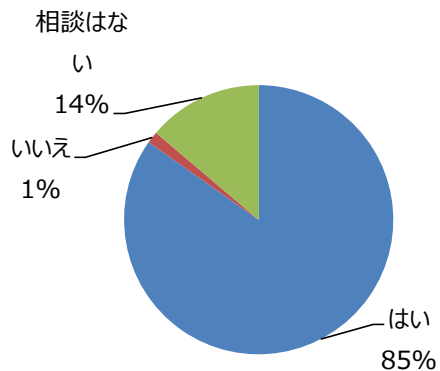
VI-2 説明はわかりやすいですか？



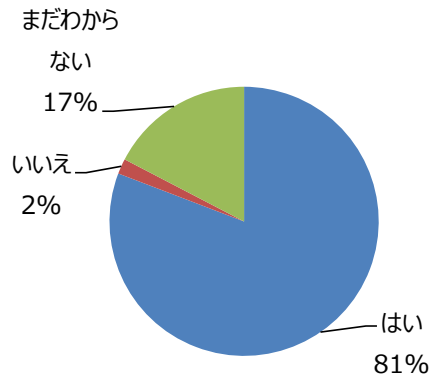
VI-3 プライバシーに配慮されてきましたか？



VI-4 質問や相談はできましたか？

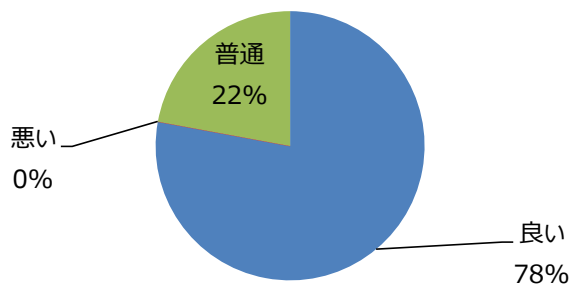


VI-5 リハビリの内容に納得しましたか？

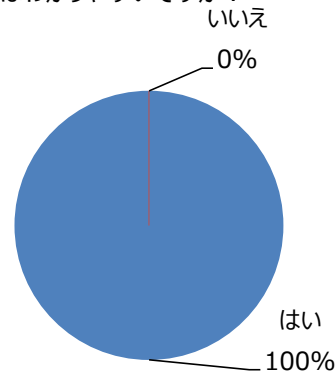


## Ⅶ 歯科について

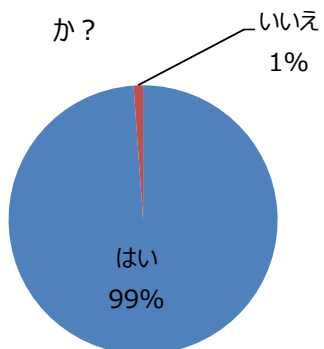
Ⅶ-1 医師スタッフの態度や言葉使いは  
いかがですか？



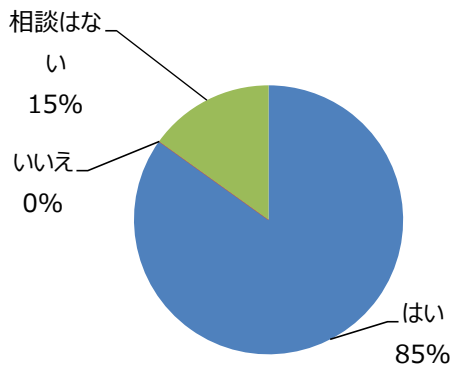
Ⅶ-2 説明はわかりやすいですか？  
いいえ



Ⅶ-3 プライバシーに配慮されていましたか？  
いいえ

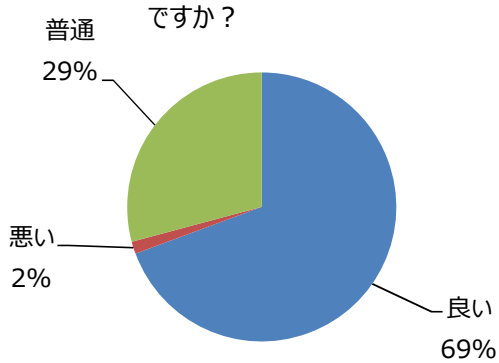


Ⅶ-4 質問や相談はできましたか？  
相談はなし

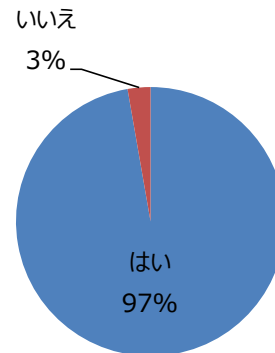


## Ⅷ 受付・会計について

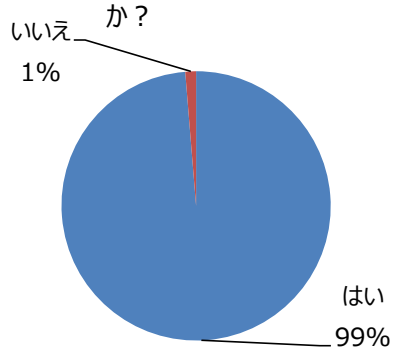
Ⅶ-1 スタッフの態度や言葉使いは  
いかがですか？



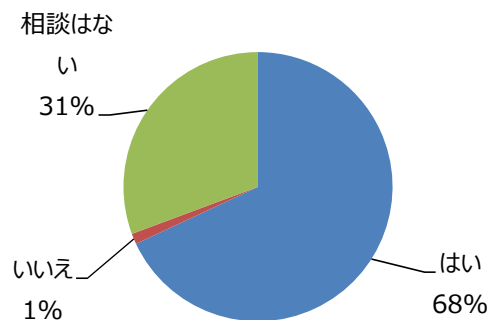
Ⅶ-2 説明はわかりやすいですか？  
いいえ



Ⅶ-3 プライバシーに配慮されていましたか？  
いいえ

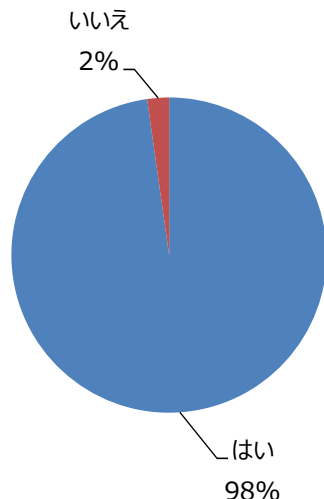


Ⅶ-4 質問や相談はできましたか？  
相談はなし



## IX 当院について

### IX 当院は他の方に勧められる病院ですか？



#### 改善が必要な点

- ・ 時々待ち時間が長い
- ・ 予約時間の改善
- ・ 待ち時間が長い
- ・ 受付・会計で長い時間待つ事がある
- ・ 駐車場を増やしてほしい
- ・ 整形外科の順番の決め方を改善して欲しい
- ・ 玄関口その他であっても会った場合は、朝なら挨拶してほしい
- ・ 職員同士で話している場合に、周りが見えていないように感じる
- ・ 駐車場の改善
- ・ 整形外来受診後、待ち時間が長い(カルテの戻りが遅い)
- ・ 時間帯によって駐車スペースが無くて困る。工夫の余地はないのでしょうか
- ・ 車イスマークの駐車スペースに一般車両がよく駐車してあります、困りました
- ・ 会計で受給者証を見せると「当院には関係ない」と言う、見せていないと「見せろ」と言う。訳がわからない
- ・ 駐車場不足
- ・ 駐車スペースを多くしてほしい
- ・ 車椅子専用駐車場が少ない
- ・ 駐車場が少ない、特に車イス専用で屋根があるとよい
- ・ 入院時は同年代の部屋が良い
- ・ 入院時はWiFiが必要不可欠
- ・ リハビリや総合受付が冷たいです。予約時間を1時間30分すぎ、結局リハビリが先と言われ、2階でも待たされた
- ・ 老人には、ゆっくり、はっきりと喋ってほしい、大きな声を出すよりも大事です
- ・ 入院時の食事が美味しくなく、食べにくかった
- ・ 着信があり折り返すと何処からの電話かわからないことがあった
- ・ 駐車場の改善
- ・ 待ち時間が長い
- ・ 駐車スペース
- ・ 待ち時間が長い
- ・ 予約が入らない事

- ・ 混んでいる病院はしかたないと思いますが、予約時間より1時間待つのはまだいいのですが、1時間30分以上は長すぎると思います
- ・ なるべく待ち時間は1時間位までをお願いします
- ・ 待ち時間が長いもう少し短いとありがたい
- ・ 診察が遅くなるとリハビリが間に合わないことが多くなってくる
- ・ 検査の結果は翌月に回した方がよい
- ・ 待ち時間短縮への配慮
- ・ 予約の時間どおりに診察ができない
- ・ 必ず予約時間より30分～50分は待たされる
- ・ 車を止める所が無い
- ・ もう少し一人に掛かる時間があっていいと思います
- ・ 待ち時間が長い
- ・ 車を止める場所が少ない
- ・ 駐車場に困る
- ・ 待たされる
- ・ 内科の診察時間、医師を増して、夜間の応急手当も出来たら良いです。MRI(脳)の検査も出来たら良いです
- ・ 予約制のゆえ、待ち時間が長い(良いDrに集中する傾向にある)
- ・ 駐車場が狭い
- ・ 駐車場が小さい
- ・ 予約券を渡
- ・ される時 //
- ・ 診察の待ち時間を改善して欲しい
- ・ 入院から外来となりましたが、知っている人には挨拶をする事
- ・ リハビリ時間が40分と決められた時間なのに、スタート時間がスタッフの都合で10分位も遅れ、リハビリ時間がその分(30分)となってしまうことがあり、困っています、“40分”という時間は大変貴重なので守って欲しい
- ・ 受付から診察までの流れの説明
- ・ 予約時間どおりに診察してほしい
- ・ リハビリの時間をもう少し長くしてほしい
- ・ 予約があっても時間通りに受診できないこと
- ・ 予約した時間に診察してもらえない、今回も1時間遅れ
- ・ 入院時、テレビカードが大負担です、他の病院は月300円、無料の時もありました
- ・ 内科の受付で不快な思いをした事がある
- ・ 診察が後になってリハビリを先にして、戻ってからの時間が長い
- ・ 受付でトラブルがあった時、こちらの話の確認もしないで一方的にダメだと言われまし事があったので、トラブル時の対応をもう少し良くして欲しい
- ・ 予約時間から30分位で先生に観てもらえると良い
- ・ 待ち時間が長く年寄りには辛い事があった
- ・ リハビリに通うたびに、診察しなくても…という感じです
- ・ 待ち時間は必要ですが、自分の順番が今どの位の順番なのかお表示してほしい
- ・ 表示は名前ではなく、番号札発券して、番号表示で…
- ・ 待ち時間を短縮してほしい
- ・ 予約時間がより正確になれば申し分ありません
- ・ 診察時間の関係でバスの時間に間に合わない事がしょっちゅうです、昼過ぎ運行もあると良い
- ・ ただ一名の方でしたが、MRIを撮影に行った際に、対応してくれた方(男性)がすごく感じが悪かったです
- ・ 上から目線な横柄な態度でやってやっているとこの感じがしました。
- ・ 笑顔も全くなく嫌な印象しか残らなかったです。“笑顔で”対応してください”、“柔らかな話し方で”お願いします
- ・ 予約が全然だめだと思う
- ・ リハビリの待ち時間が長い

- ・待ち時間が長い(予約してもその時間に呼ばれない)
- ・特に休み明けに待ち時間が長い
- ・待合室の場所や椅子など
- ・もう少し駐車場を広くしてもらいたい
- ・常に気になるのですが、相変わらず携帯電話のマナーを知らない人が多く張り紙をしても分かりにくい、又職員の方も見つけたら注意する毅然とした態度も必要だと思います。患者同士の注意となりトラブルの元です。
- ・薬局は常に待つ時間が多くもう少し早く対応して欲しい
- ・受付に書類を頼んだが期日までにできていなかった
- ・駐車場がなく困った
- ・もっと先生が話を聞いてくれたら良い、忙しすぎて話も出来ない
- ・リハビリの指導内容を初回のみでなく定期的な確認もお願いしたい
- ・次回も通院が必要か言われないので、予約したらいいかわからなかった
- ・医師によっては時々威圧的というか、上から目線というか、そういう感じ方をすることがあります
- ・看護師のズボン(パンツ)が田舎っぼい
- ・駐車場がいつもいっぱいだとめられない
- ・予定時間
- ・待ち時間が短いと助かる
- ・新患の待ち時間が長い
- ・食堂があると良い
- ・待ち時間が長い
- ・予約時間が守られていないのでは、他の人の診察の事もあるので強くは言えないが…
- ・現在、自分の病状がどのような状態か月に一度でも教えてもらいたい「仕方ないね」とばかり言われ診察に疑問を感じる
- ・月曜・木曜の時間が遅れてきて待つのが長い
- ・リハビリを先に行くと次の診察がまた長くなった
- ・待ち時間の縮小
- ・あまり無い
- ・なるべく予約時間を守って欲しい
- ・診察が後回しになり、リハビリがさきになった時は予約時間が長くなる
- ・待ち時間の短縮
- ・物忘れ外来にかかっていますが、毎回待ち時間が長く、年寄りには疲れるようです。(難しいとはわかっていますが…)
- ・医師の説明が悪い、もっとわかりやすくしてほしい
- ・駐車場が空いていない
- ・予約時間が守られていない
- ・予約時間に診察できない
- ・予約時間が守られていない
- ・予約時間がかかりすぎる
- ・予約時間通りに診察ができないときがある
- ・予約時間は長くても30分位にして欲しい
- ・診察時間などの予約時間が守られていない事
- ・院内に食堂を設置してほしい
- ・売店の規模を広げてほしい
- ・待ち時間が長い

## 良いと思う点

- ・ 先生ならびスタッフの皆さんが親切で良い
- ・ 広々として気持ちがいい
- ・ 院内が清潔で気持ちが良い
- ・ 他の病院にない外来部門があって良いと思います。
- ・ 先生やスタッフの人が丁寧で良いです。
- ・ 先生はじめ、スタッフの皆さんの優しい対応にいつも感謝しております
- ・ 明るく(院内全体)、笑顔、言葉づかい、とても感じが良い
- ・ 私は歯科ですが、とても良い先生・スタッフだと思います
- ・ 明るい、清潔
- ・ 穏やかな気持ちで治療が受けられる
- ・ スピード感がある
- ・ 皆さん大変親切です
- ・ 設備、建物が充実している
- ・ 会計の待ち時間が短くて良い
- ・ 床がきれい
- ・ 皆さん、言葉かけが優しくて良いと思います
- ・ 療法士が皆さん明るく
- ・ リハビリの皆さんは、とても親切です
- ・ 良くなるばかりで満足しています
- ・ 皆さん親切でやっていただいている所
- ・ 皆さん優しい所
- ・ 入院してて過ごしやすかった
- ・ とても親切
- ・ 山本先生や歯科の今井先生のお話も連絡所で伺いました、とても勉強になりました、これからもよろしく…
- ・ リハビリなどがわかりやすい
- ・ 内装がきれい
- ・ 専門スタッフが多い
- ・ 待合いフロアの本が多い
- ・ 効率の良いスムーズな診察
- ・ リハビリがわかりやすい
- ・ 午後の診察がある事
- ・ 先生方はわかりやすく親切です
- ・ 全体的に対応が良い
- ・ 個人的には院長先生が好き
- ・ 綺麗で丁寧
- ・ スタッフの方が親切で助かる
- ・ リハビリテーションで説明も丁寧で治療もとても良く具合が良くなってきました
- ・ スタッフの明るさ
- ・ 混んでいるところなので、スタッフの方が「お待たせしましたせしてすみません」と言う感じがあるので、待ってても不快ではないところ。
- ・ 対応は良いと思う
- ・ 良い先生がいる
- ・ リハビリが出来るので良い



- ・ 送迎バスはありがたい
- ・ 医師、スタッフさん皆親切だと思う
- ・ 看護師さんが優しい
- ・ 流れがスムーズな方である、さらなる改善を
- ・ 山本先生が一番なんでも聞いてくれて本当に来て良かったと思いました
- ・ いつでも観てもらえる
- ・ いつも明るく清潔で気持ち良く通院できて有難く思っています
- ・ 口コミで評判が良いDrがいらっしゃる事は良いことです
- ・ 努力されている事がわかります
- ・ スタッフが全員話やすく、明るい雰囲気が良い
- ・ 医師の態度・対応が良い
- ・ みんなが生き生きと働いているのが、患者に夢と希望を与え良いと思います
- ・ スタッフ皆様の明るい対応
- ・ 設備が整っているところ
- ・ 院内、綺麗で気持ちが良いです。マスクまで用意されているので良いです
- ・ 看護師さんたちが大変優しく、親切であること
- ・ 家から3分とちかいところ
- ・ 専門知識を持っていて最適な治療、リハ、指導ができています
- ・ リハビリスタッフの人たちはとても親切でよくしてくれる
- ・ 色々と考えてリハビリをしてくれる
- ・ リハビリスタッフの対応が良い
- ・ リハビリが楽しい
- ・ バスが運行されている事は大変ありがたい
- ・ MRIが終わった時に、来てくださった看護師の方は、すごく対応が良かったです。笑顔で対応してくださって、心地よかったです
- ・ 受付の方もカードをなくしてしまい再発行をした時も、とても感じよやかな顔一つせず救われた思いがしました。ありがとうございました
- ・ リハビリの方は、すごく感じが良く、いつも感謝しています。なんでも相談・質問できます。
- ・ 親切です
- ・ 職員さん達は優しい
- ・ 先生にお話がしやすかった
- ・ 皆さん先生はじめスタッフ一同親切です。
- ・ トイレも汚い時、清掃してくれと頼んだら快くしてもらいました
- ・ 病院は常にきれいで皆さんのあいさつも感じが良くて大変良いです
- ・ スタッフ皆が笑顔で対応してくれる
- ・ 清掃が行き届いている
- ・ 外来の看護師が親切、先生が良く説明してくれる
- ・ 毎回丁寧に指導を頂いていますが、リハビリ時に初回のみでなく定期的な確認もして頂ければもっと良いと思います
- ・ リハビリの方々はフレンドリーで優しい話し方をされます
- ・ 親切
- ・ 看護師・受付の感じが良い
- ・ 質問や相談に丁寧に答えてもらえる
- ・ 私は歯科と整形外科で通院していますが、処置時の医師・看護師の対応が他の病院に比べ良い
- ・ 明るい職場
- ・ リハビリに関して専門のスタッフがそろっている事
- ・ 整形・リハビリが大変良い、他の方へも紹介しています

- ・ 暖かい雰囲気家庭的で素敵です
- ・ 院内の方が優しい
- ・ 全体に対応が親切に受けられる
- ・ 的確な説明、アドバイスに期待しています
- ・ リハビリの先生が他の病院に比べ話し方が良い、でもまだわからない事がある
- ・ 整形外科を受診しています、リハビリも良くしてくれ安心していただける
- ・ マイクロバスでの送迎が有難い
- ・ 病院内が広くて落ち着きます
- ・ とても綺麗で清潔です
- ・ 全体にゆったりとしていて良い
- ・ 近くて良い
- ・ リハビリスタッフの皆さんは皆丁寧だと思う
- ・ リハビリはすごく良い
- ・ リハビリの設備が完備されていてとてもありがたいです
- ・ 療法士さん達も話を聞いてくれて通ってくるのが楽しみです
- ・ 職員の対応などは良いと思う(医師・療法士・看護師)
- ・ 車椅子が動かしやすい広いスペースが良い
- ・ 院長先生がすばらしく良い先生です
- ・ 皆さん良くしてくれます

#### 病院に期待する点

- ・ カフェの周りに仕切りがあるとよい
- ・ 地域に無くてはならない病院なので、これからも私たち市民の健康を守って頂きたいと思います
- ・ 駐車場が狭い
- ・ 診療科目の充実
- ・ リハビリの期間が延びたら良いと思います
- ・ 変わらない事
- ・ 休日の緊急治療
- ・ 地域で大切な資源の一つなので、リハビリ体制が充実することを期待しています
- ・ 長く観てもらえること、満足しています
- ・ 屋根付き車椅子専用駐車場が在れば良い
- ・ 今まで通りで
- ・ 未永く通院をみて頂きたくお願い致します
- ・ 仕方ないことかも知れませんが、予約をしても待ち時間が長い
- ・ いまのままで
- ・ できるだけ、週に多くリハビリをやって欲しい
- ・ 駐車場が狭い
- ・ このままで
- ・ 駐車場が足りないのもっと増やしてほしい
- ・ これからも患者さんたちの為に頑張ってください
- ・ 信頼されている病院として工夫と管理・運営
- ・ 高齢化が尚深刻になっています。足腰、動くことの大切さ、健康についての催し物を多くしてほしい

- ・ 病院内の充実と改善を期待します、頑張ってください
- ・ 救急対応の病院になっていただけたら良いと思う、現在当番制で整形外科のみの為
- ・ 病気が治ること
- ・ さらに良い病院に願います
- ・ 最新の医療・技術を取り入れてほしい
- ・ 現状の継続
- ・ 地域医療
- ・ 予約時間に余り遅れないことと、プライバシーの配慮
- ・ 地域医療の中核病院としての機能強化
- ・ ケガ予防の段階や小さい頃からの体づくりの指導
- ・ 今のままで良いです
- ・ いつまでも頑張ってくれてほしい
- ・ これからも細やかな説明をお願いします(質問に答えてくれてありがたいです)
- ・ 地域の大切な病院として頼りになる事、国の国策でしょうが、3ヶ月？リハビリの期間が切られるのは残念
- ・ 北地区の大病院になって欲しい
- ・ "笑顔での対応"、"やわらかな言い方"、"誠意のある態度" 99%の方がされていると思います。1%の方に向けてお願いしたいです
- ・ 地域密着型のケアができる病院でいてください。来院しやすく、相談も気兼ねなくできるような
- ・ 地域に救急外来の病院が無いので救急外来を設けて、地域医療の礎となって欲しい
- ・ 講演会や腰痛体操などを続けてください
- ・ リハビリは週一回と言われているのにできない
- ・ 誰でもはかれる血圧計があったらよいと思う
- ・ もっと相談に乗って欲しい、もっと親身に話を聞いてほしい、忙しすぎてなんだか分からないうちに診察が終わってしまう
- ・ 先生方がお忙しい中、相談できる窓口があればもう少し苦勞がやわらぐのでは？…いつもありがとうございます
- ・ 診察曜日が週2日に限られているため、もっと曜日を増やして欲しい、学生が授業を休まなければならない日が多い
- ・ 今まで通りが良い
- ・ 駐車場がもう少しあった方が良い
- ・ 専門分野の発表
- ・ 地域医療の中心となる病院に期待する
- ・ リハビリを診察日以外にも通いたい
- ・ 病院及びロコパークのような施設が近くにあったら良いと思う
- ・ 透析施設を希望します
- ・ 診療科目を増やして欲しい
- ・ もう少し待ち時間が少ないと良い
- ・ 受診時の質問をやすくして欲しい
- ・ 今の所満足しているので特に期待することはありません
- ・ もっと患者に親身になってわかりやすい説明ができる病院になって欲しい
- ・ 今のまま患者の力になって下さい
- ・ 今まで通りで十分だと思います
- ・ 私の周りには足が痛い、腰が痛いと言われます、動かないと治らないという言葉道理だと思います
- ・ リハビリテーション病院に通って足が治りました、大勢の患者さんの足が治りますように
- ・ 患者に寄り添った対応
- ・ 何でも相談しやすい環境
- ・ 医師・リハビリスタッフの意識の向上