

平成27年度患者満足度調査の集計結果

【ホームページ掲示用】

平成28年7月
佐賀大学医学部附属病院

I はじめに

当院は、患者さんに選ばれる病院を目指し、定期的に患者満足度調査を行っております。患者さんの意見を基に当院への評価及び満足度を把握し、問題点の改善や満足度の向上に役立て今後の病院運営に反映させる所存です。

平成27年度の調査がまとまりましたので、ここに報告します。
アンケートにご協力いただいた皆様に厚くお礼申し上げます。

II 外来患者アンケート調査の概要

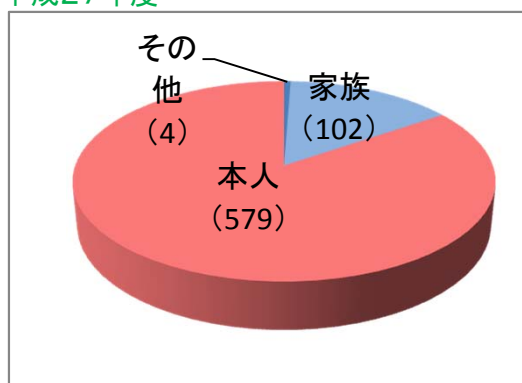
- (1) 調査期間
平成28年2月22日から2月26日までの5日間
- (2) 調査方法
附属病院1階ロビーにて通院患者さんや付き添いの方へ直接手渡し、協力をお願いした。
- (3) 回答数
配布数 1000枚 回収数 727枚
回収率 72.7%であった。

(注)回収されたアンケートには未記入部分があり、集計数は回収数と一致しません。

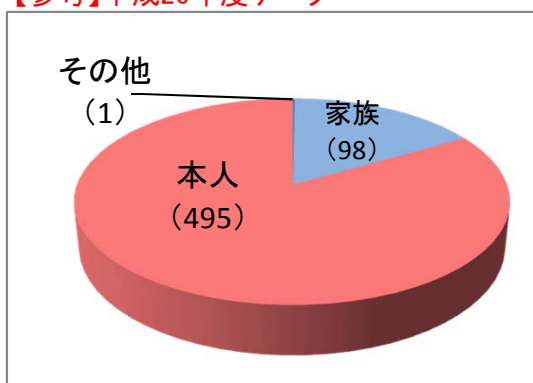
III 調査結果

1 アンケートに回答された方

平成27年度

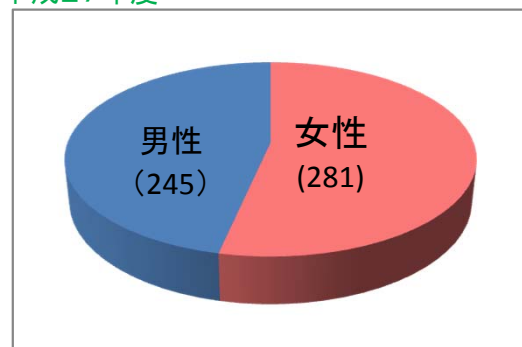


【参考】平成26年度データ

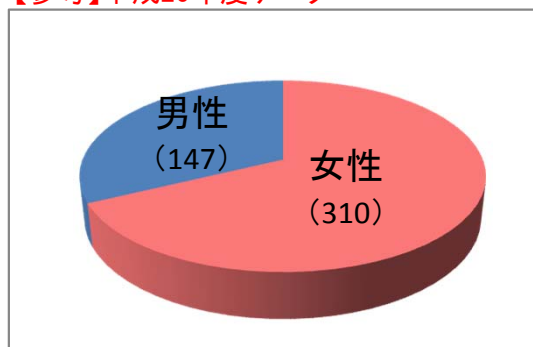


2 患者さんの性別

平成27年度

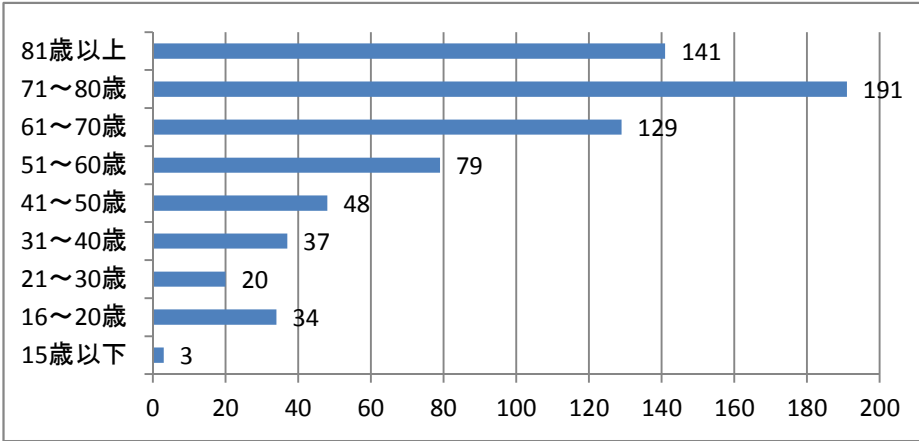


【参考】平成26年度データ

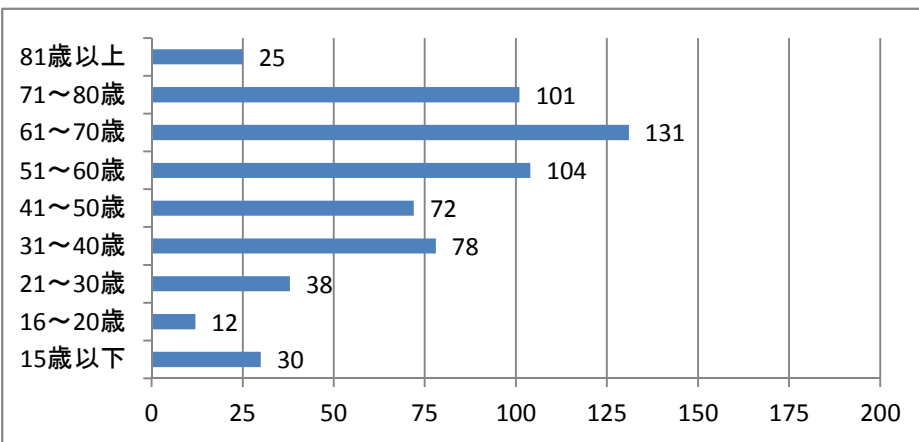


3 患者さんの年齢層

平成27年度



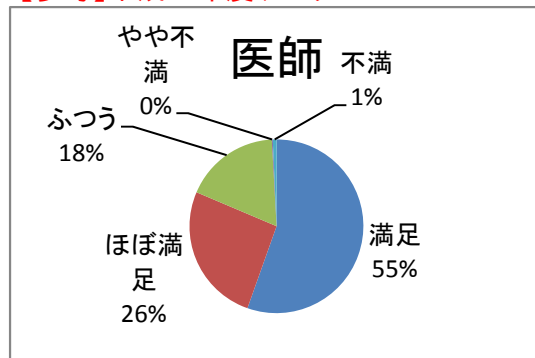
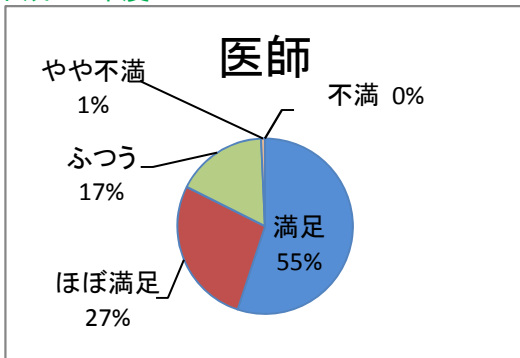
【参考】平成26年度データ



4 待遇について(言葉遣い, 態度, 見だしなみ)

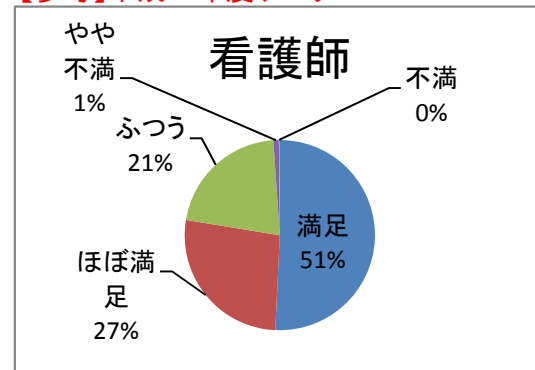
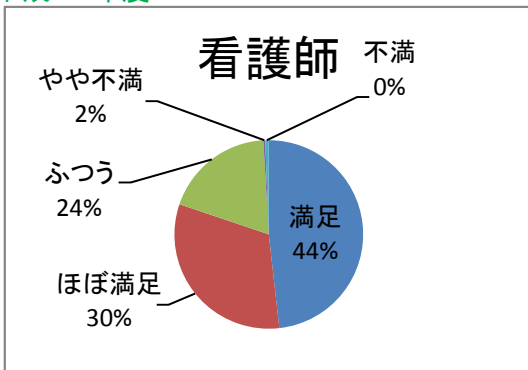
平成27年度

【参考】平成26年度データ

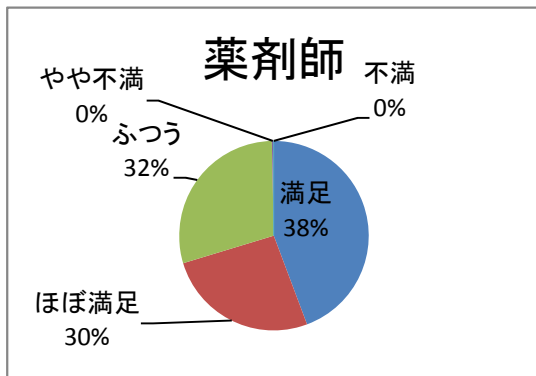


平成27年度

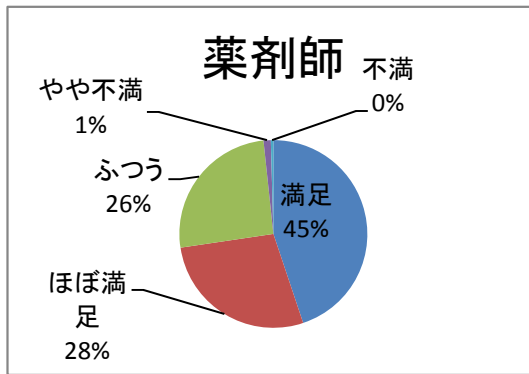
【参考】平成26年度データ



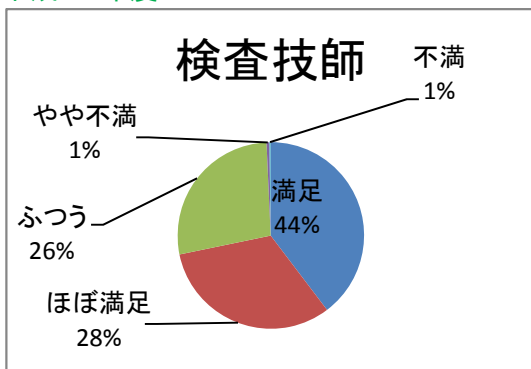
平成27年度



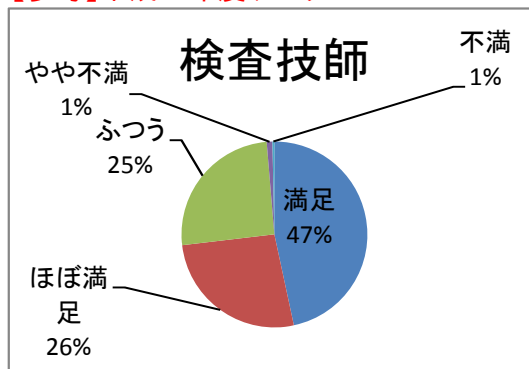
【参考】平成26年度データ



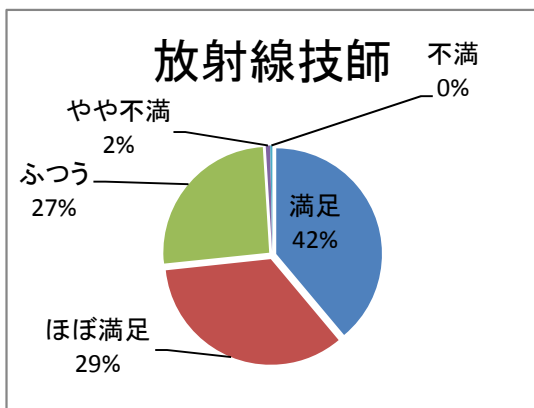
平成27年度



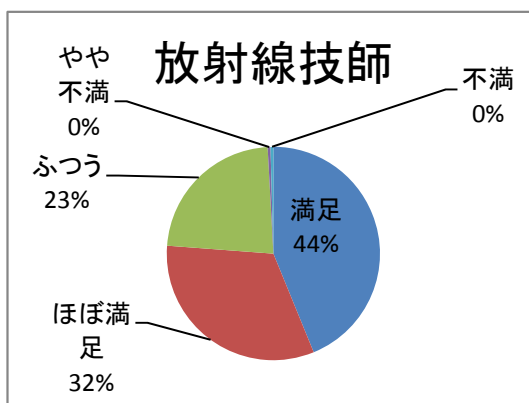
【参考】平成26年度データ



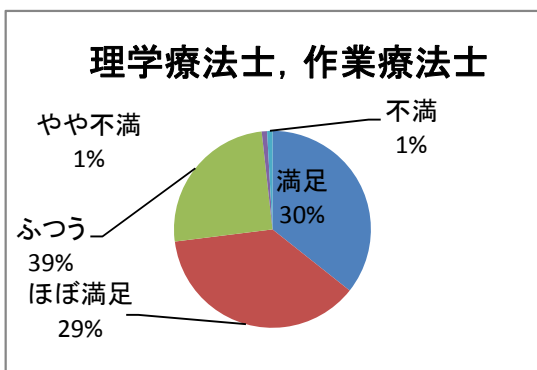
平成27年度



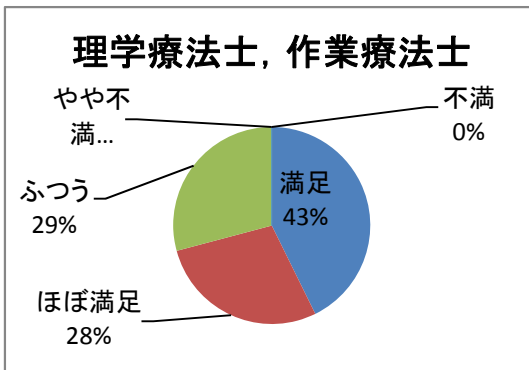
【参考】平成26年度データ



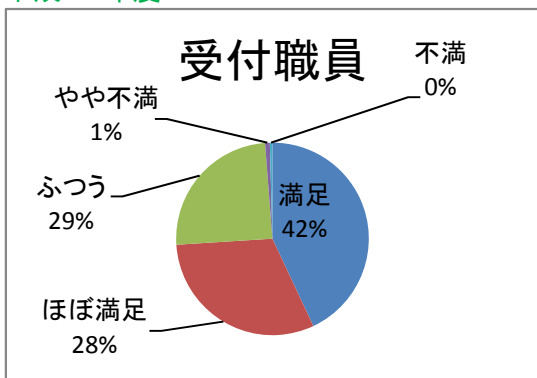
平成27年度



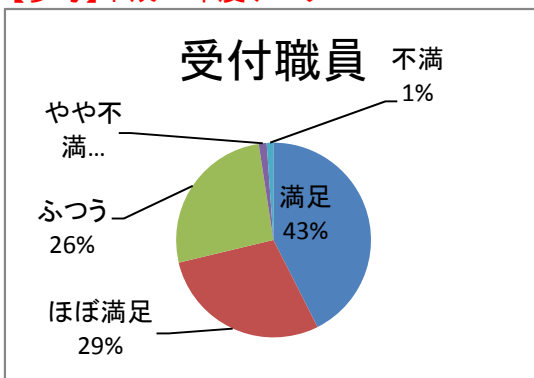
【参考】平成26年度データ



平成27年度

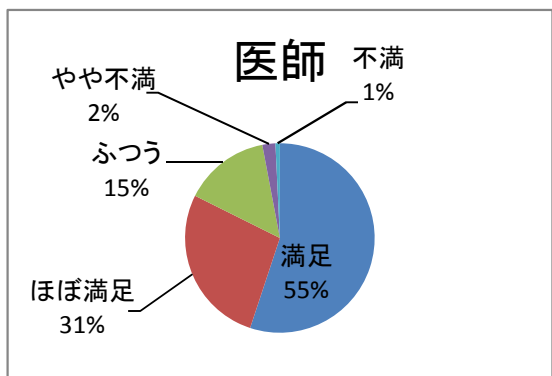


【参考】平成26年度データ

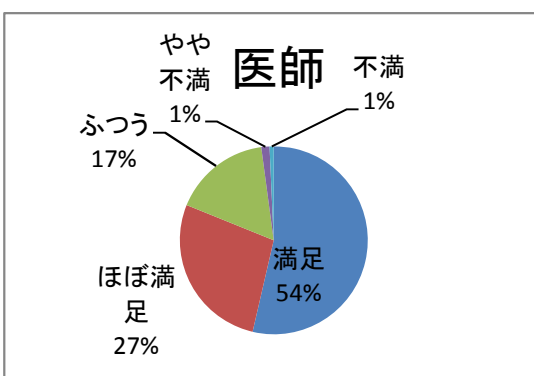


5 待遇について(説明)

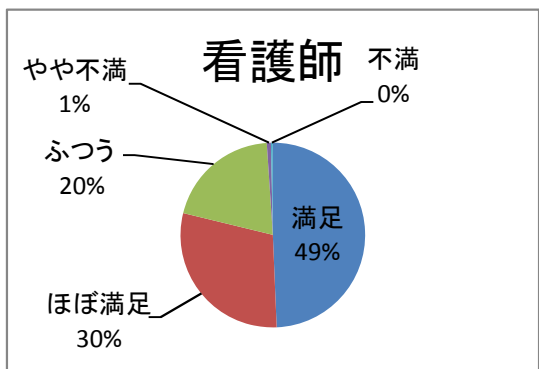
平成27年度



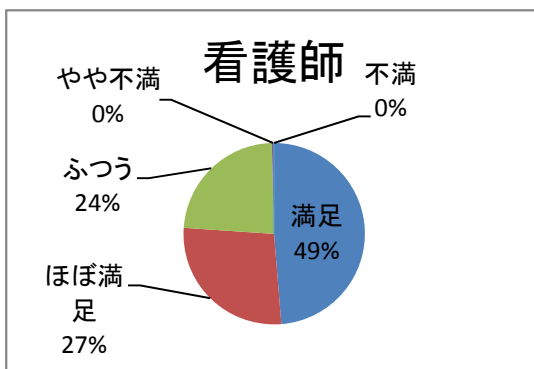
【参考】平成26年度データ



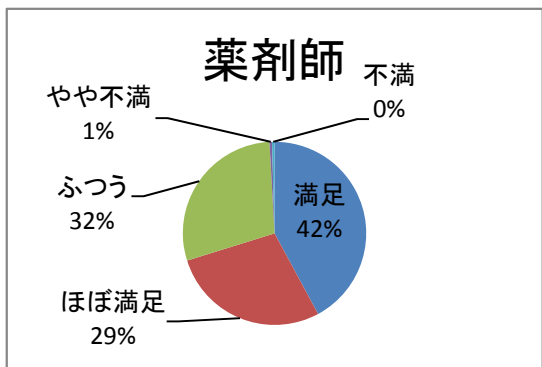
平成27年度



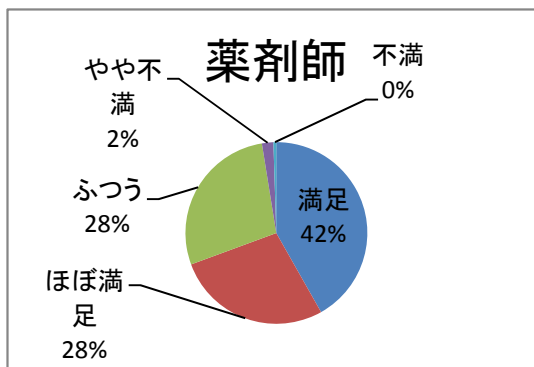
【参考】平成26年度データ



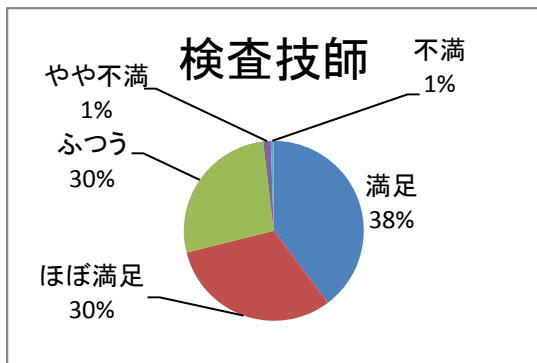
平成27年度



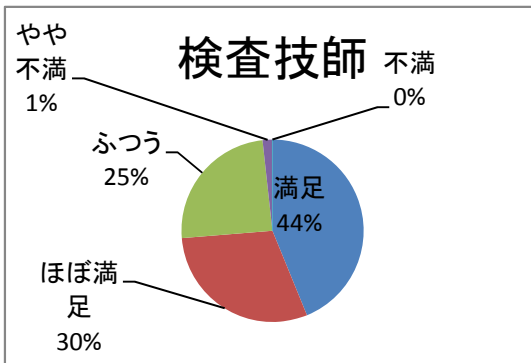
【参考】平成26年度データ



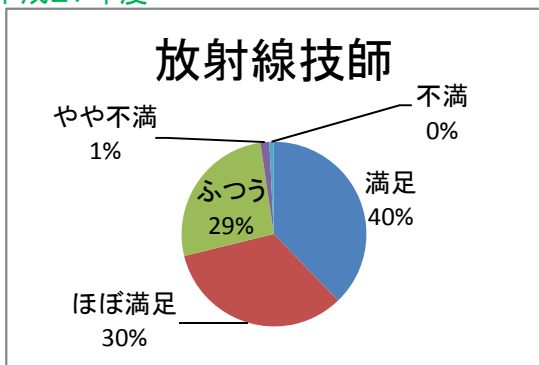
平成27年度



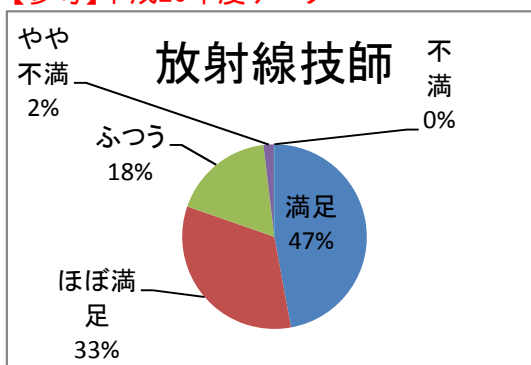
【参考】平成26年度データ



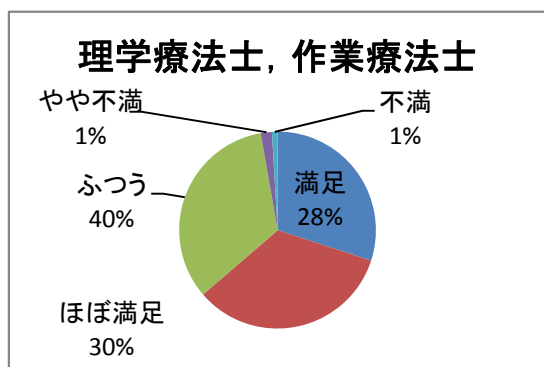
平成27年度



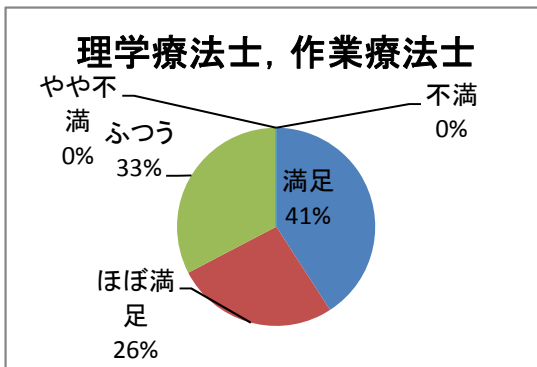
【参考】平成26年度データ



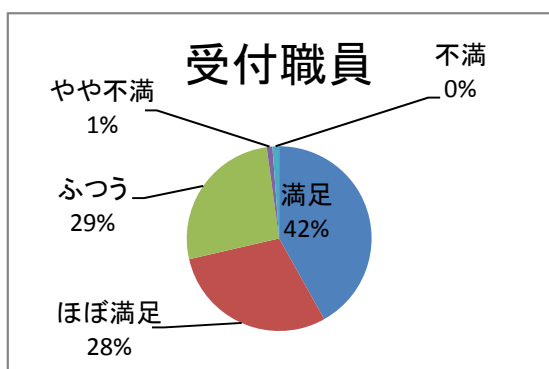
平成27年度



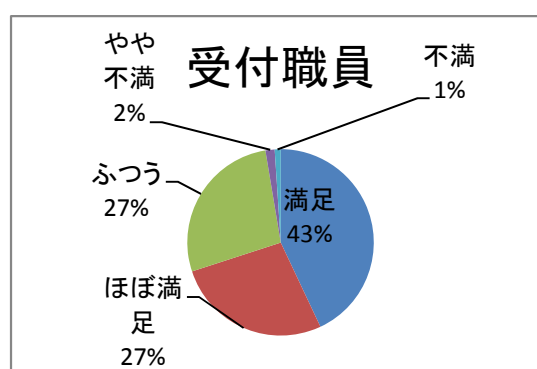
【参考】平成27年度データ



平成27年度



【参考】平成26年度データ



職員の接遇について

「言葉遣い・態度・身だしなみ」の項目において、医師及び看護師に対する評価は、「満足」の割合が高い結果となりました。

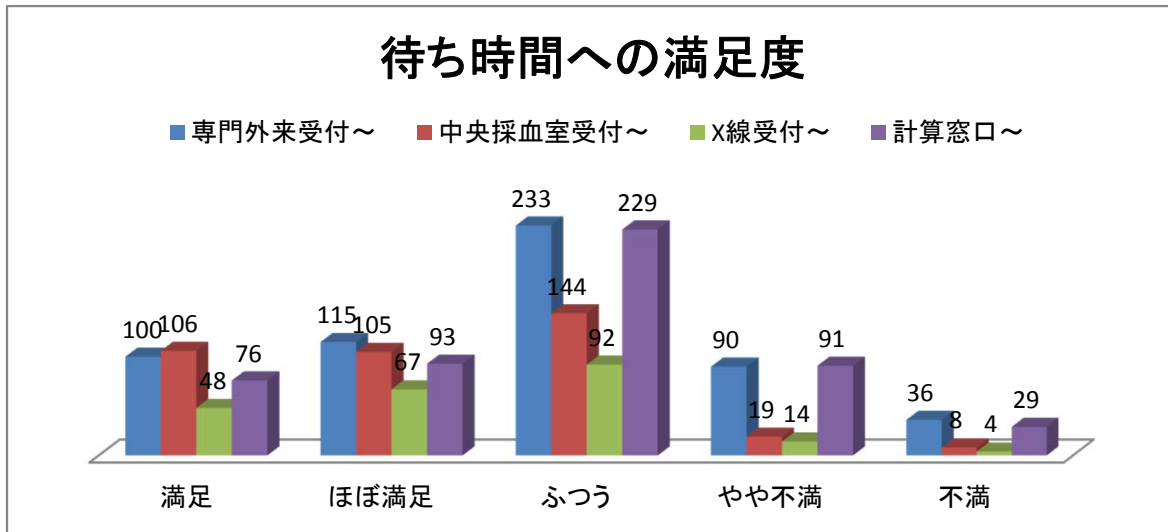
その他の職種についても、「ふつう」以上の評価が98%を超えているものの、平成26年度と比較して「満足」「ほぼ満足」の割合が低いという結果となりました。

自由記載欄にいただいたご意見を参考にし、改善できるよう接遇の向上に努めてまいります。

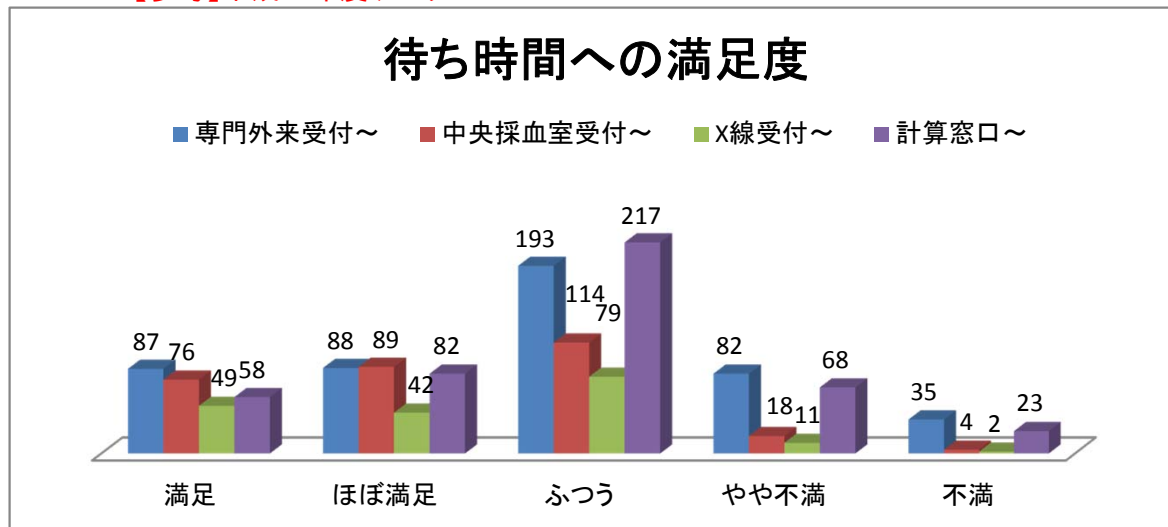
6 外来の待ち時間への満足度について

※ 各部門の受付から終了まで

平成27年度

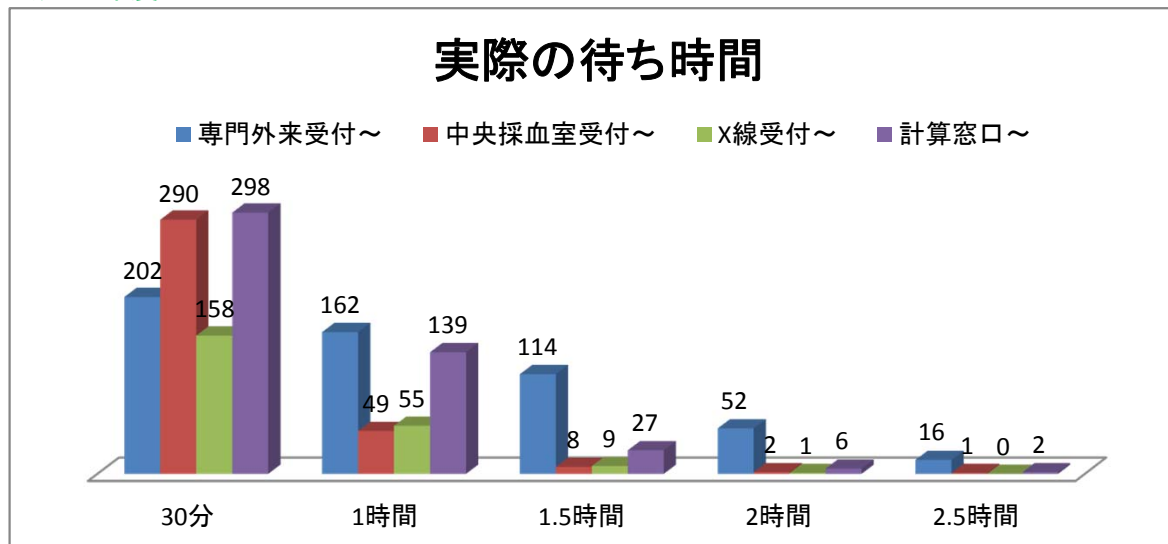


【参考】平成26年度データ

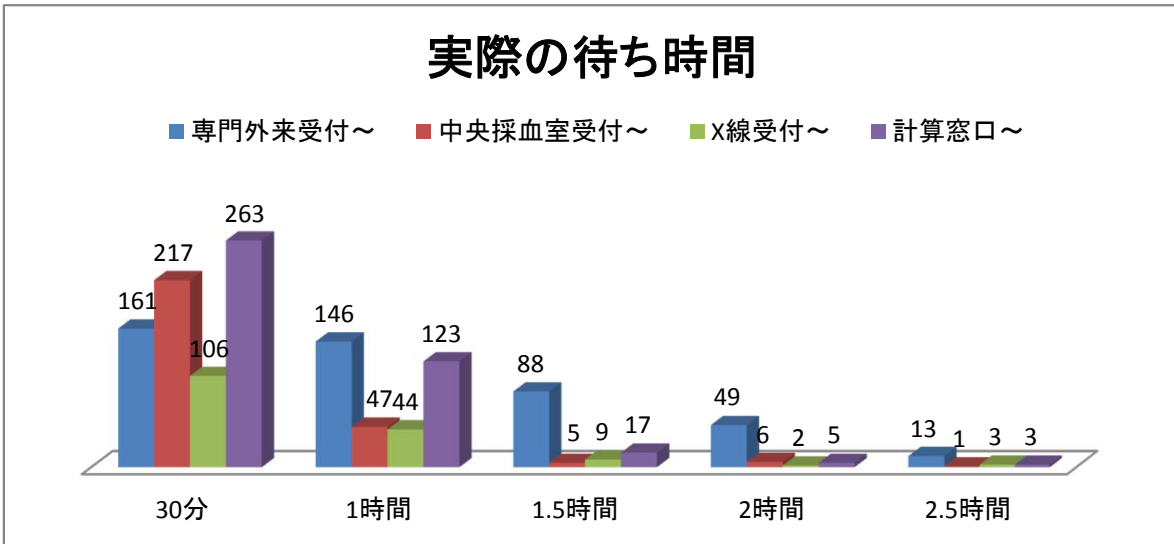


7 実際の待ち時間について

平成27年度



【参考】平成26年度データ

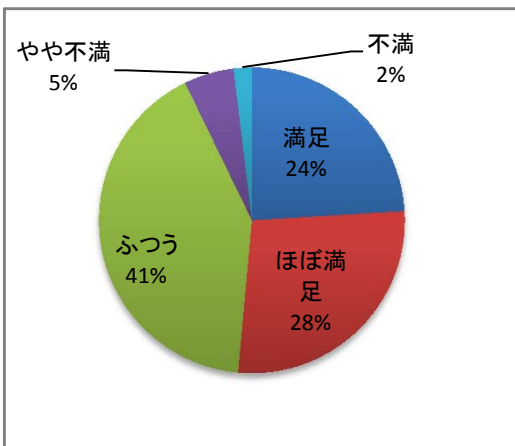


8 検査(心電図・呼吸機能検査など)の待ち時間への満足度及び

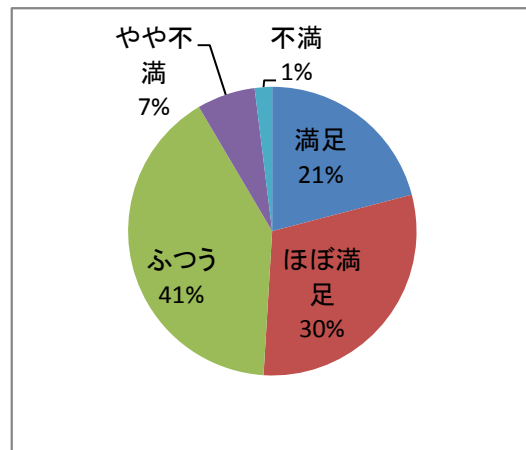
待ち時間について

平成27年度

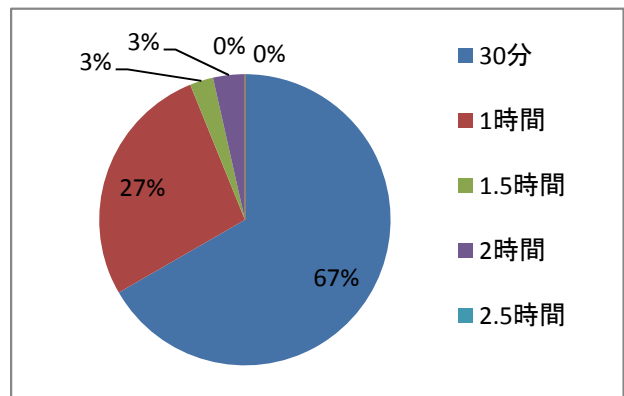
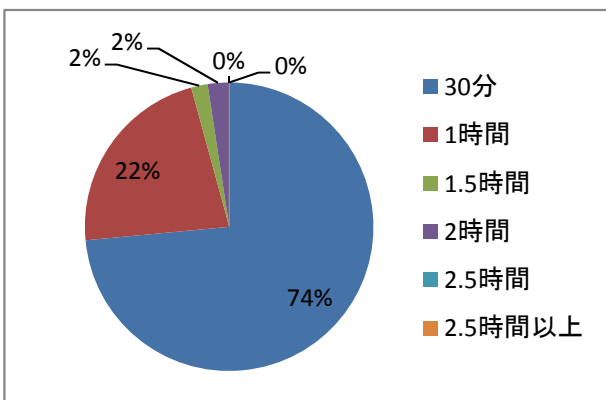
(1) 待ち時間への満足度



【参考】平成26年度データ



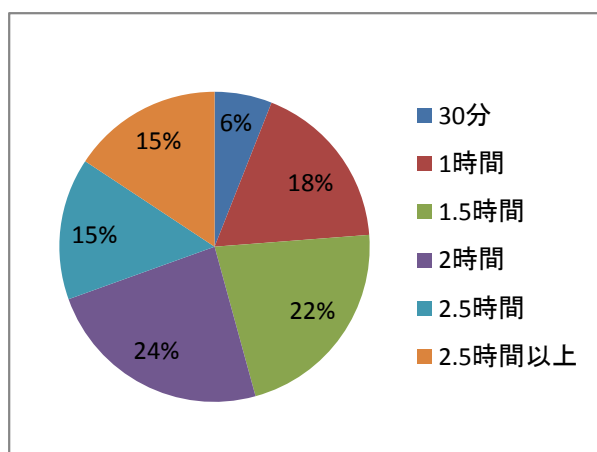
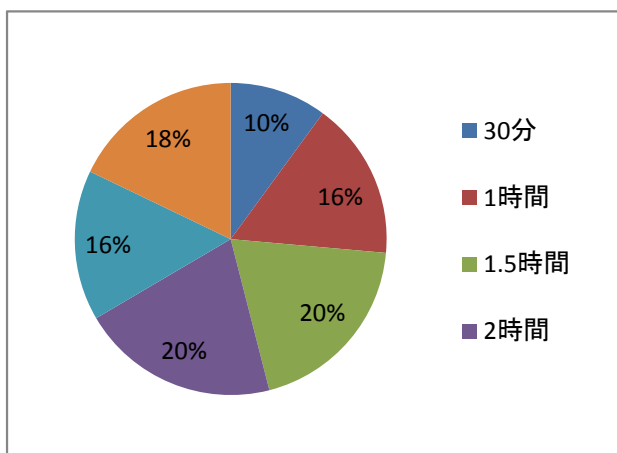
(2) 検査開始までの待ち時間



9 来院から支払終了までに要した時間について

平成27年度

【参考】平成26年度データ



待ち時間について

待ち時間に関する満足度では、「専門外来・中央採血室・レントゲン撮影・計算窓口」のうち、計算窓口と専門外来の待ち時間に対する満足度が低い結果となりました。

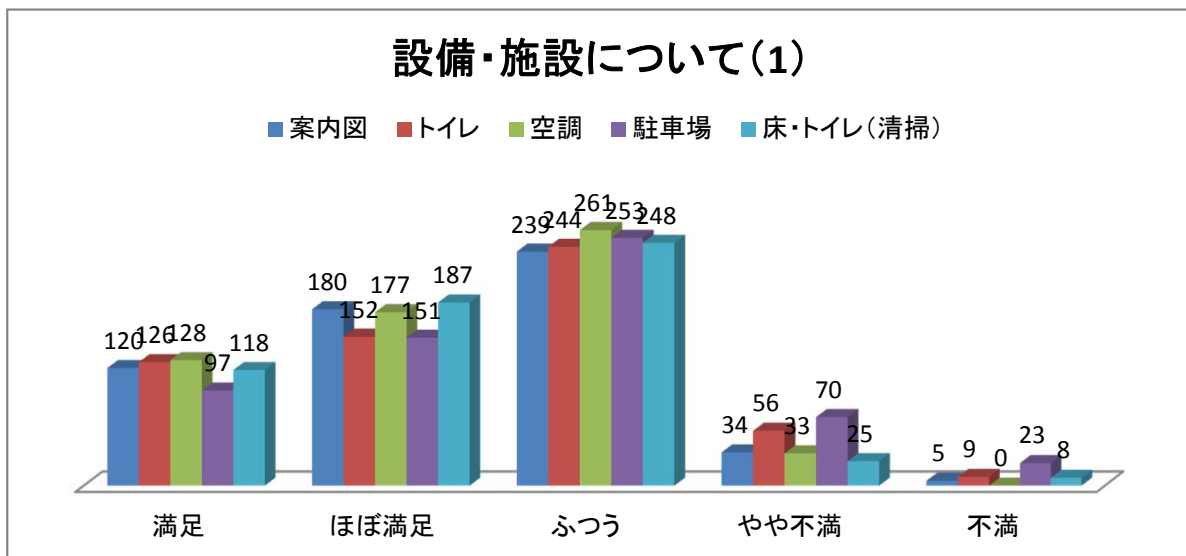
実際の待ち時間では、専門外来の待ち時間が「30分以内」と「1時間」との回答を多くいただきましたが、中には待ち時間が長時間となっている患者さんもあり、自由記載にも「予約時間との差がある」との意見もあったことから検討を要する結果となりました。

専門外来は常に患者数が多く、予約時間に診察を始められないことがあります。できるだけ予約時間に診察を行うことができるように外来運営委員会で検討を行っています。

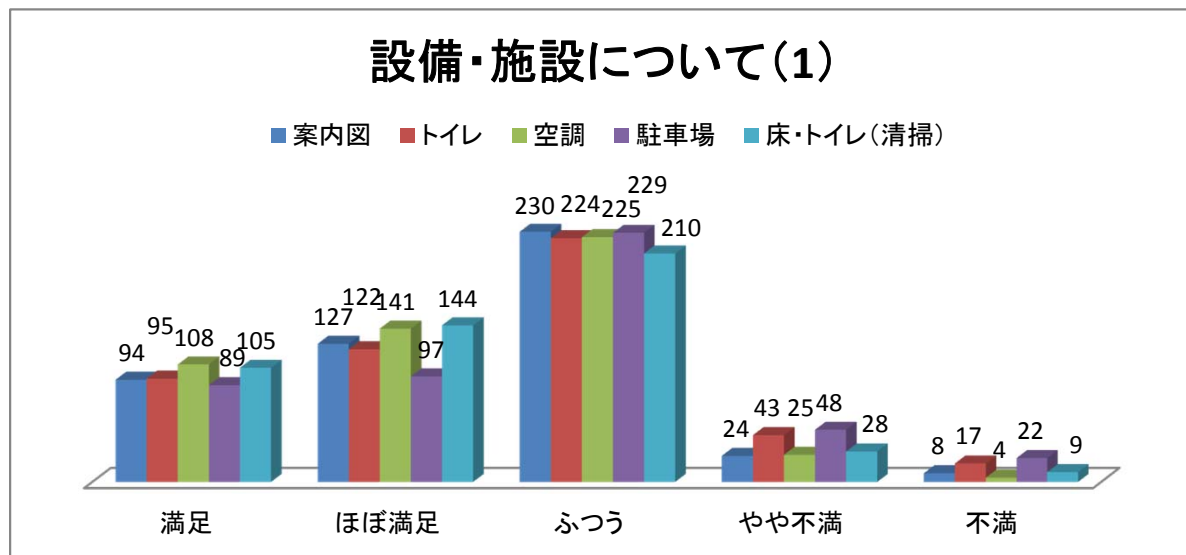
しかし、患者さんへ最善の医療を提供するという当院の信念が待ち時間の長さに出たものがあります。引き続き、待ち時間の原因を分析し、病院全体でアメニティの面の充実なども検討してまいりますので、当院に対しての患者さんのご協力、ご理解をお願いする次第です。

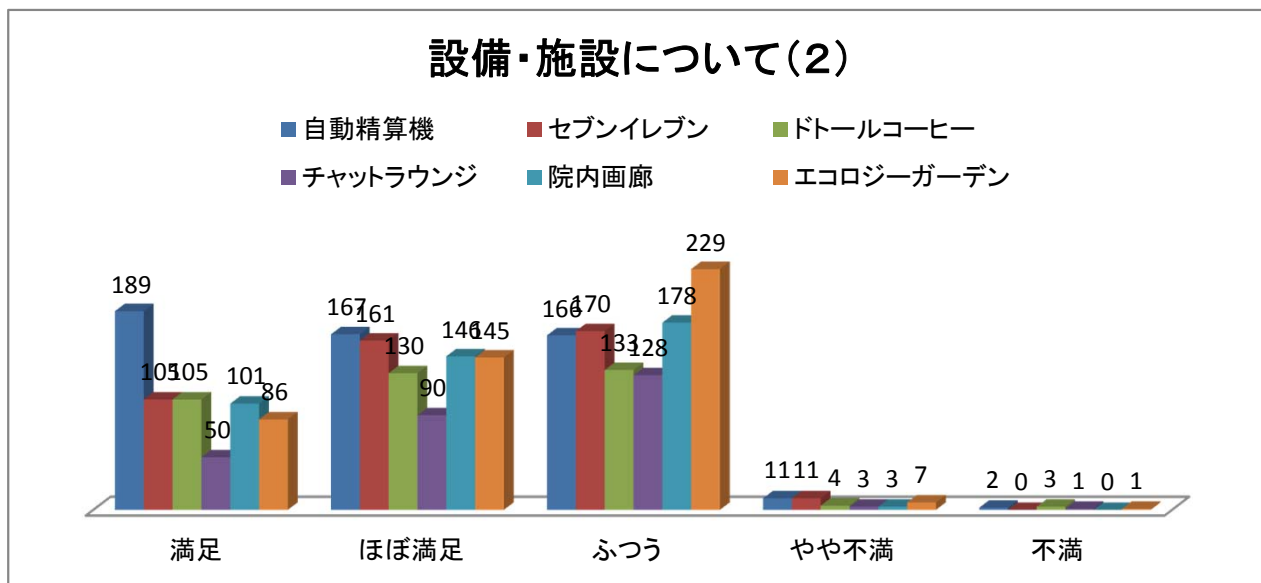
10 当院の設備・施設について

平成27年度

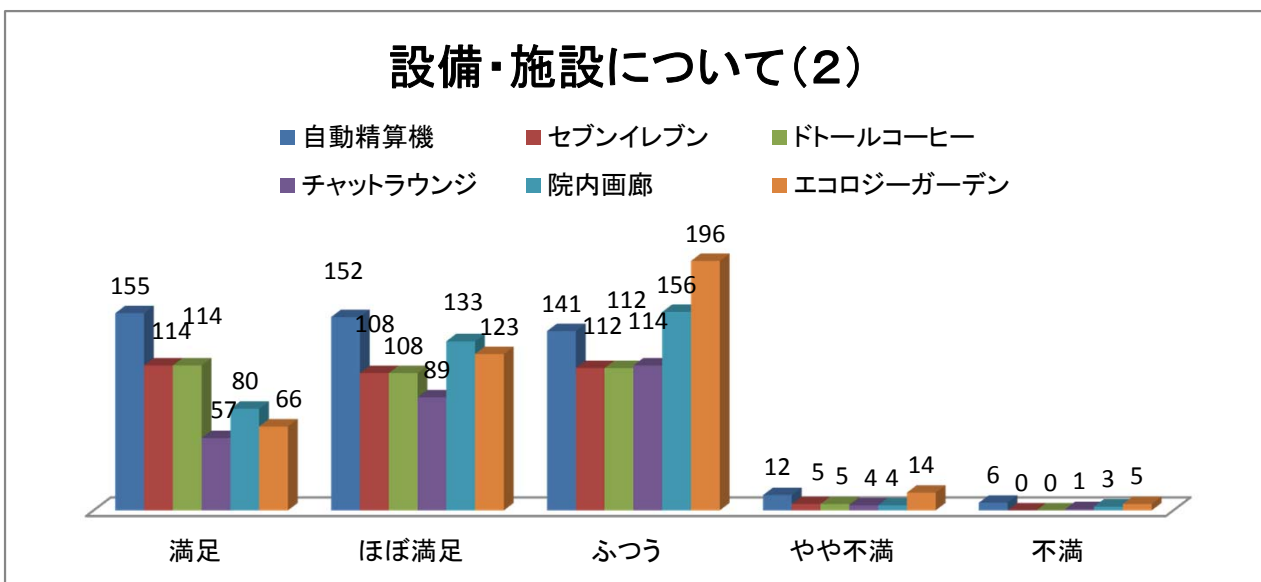


【参考】平成26年度データ





【参考】平成26年度データ



施設・設備面について

施設・設備面では、駐車場に関して「遠い」、「駐車場に入るまでに時間がかかる」という意見が寄せられ、今回の調査でも満足度が一番低い結果となりました。

また、パーキングパーミットの増加を希望するという意見が寄せられました。

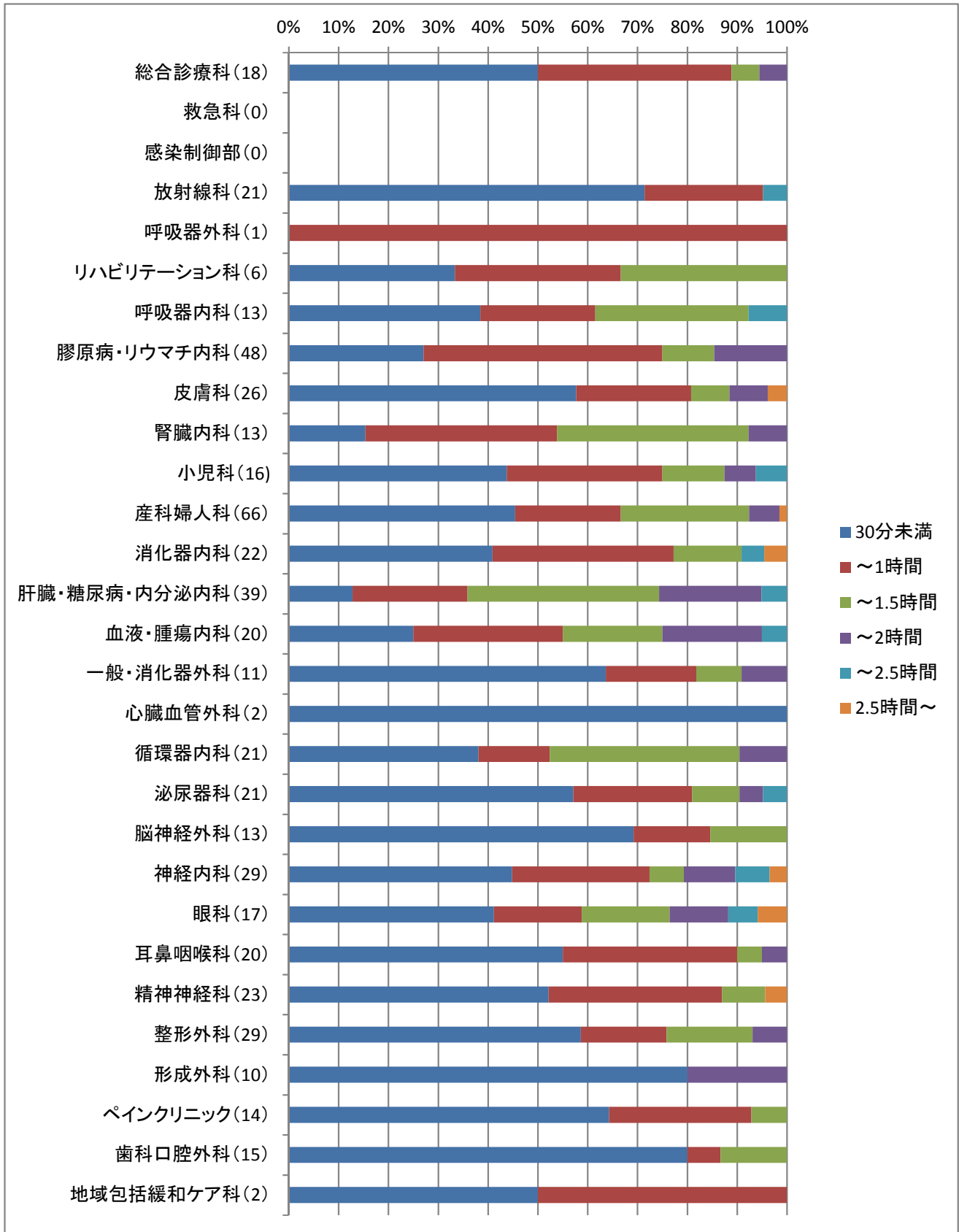
駐車場の混雑解消に向けて、午前中に偏った外来診察を午後の時間帯に移すなどの対策も行っています。

なお、トイレについての意見で「少ない」、「洋式への変更」との意見があり、病院再整備の参考にさせていただきます。

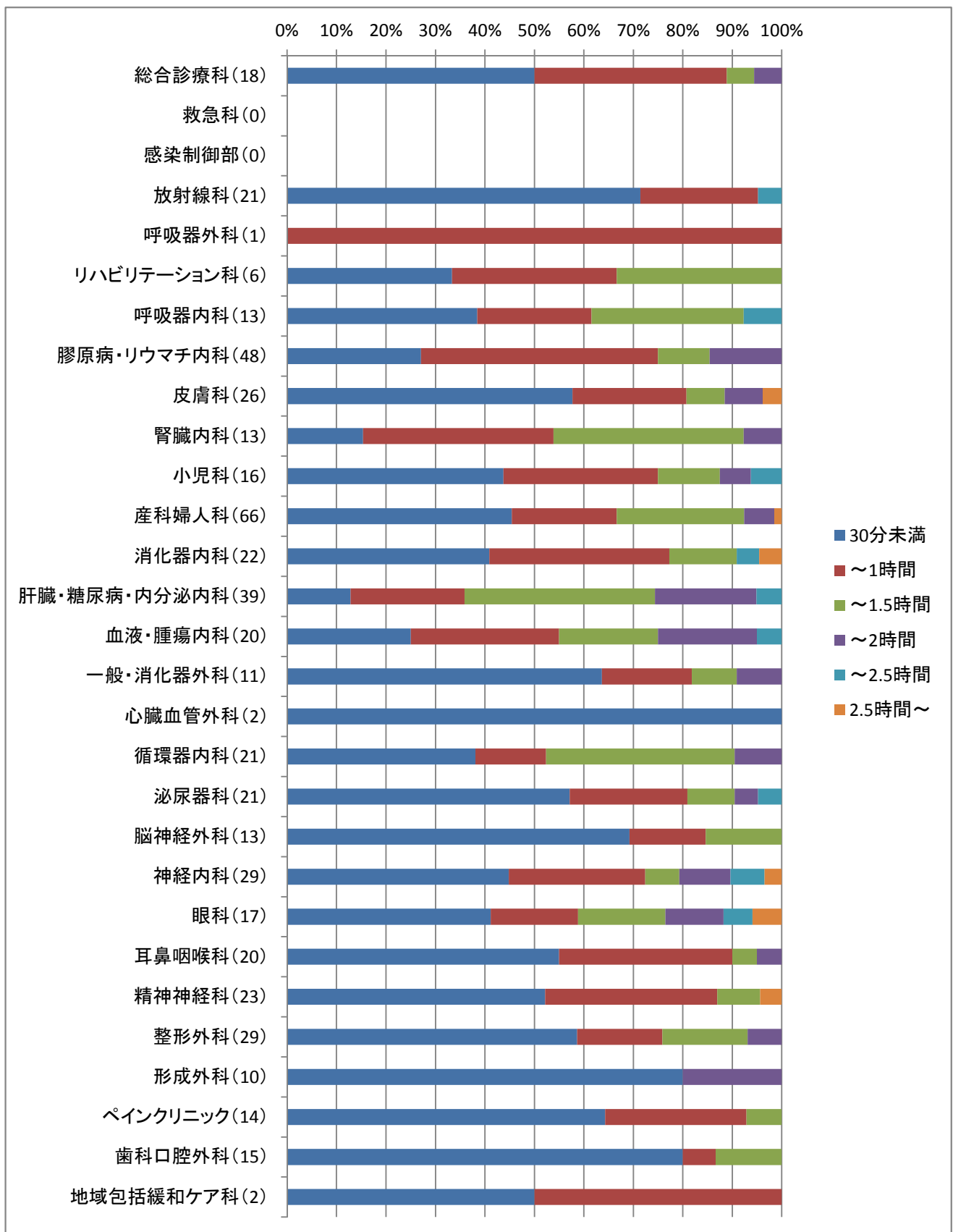
今後も施設面への要望は高まる傾向にあると思われるので、できることから改善に取り組んでいきたいと思っております。

11 診療科別待ち時間(括弧内は各診療科毎のデータ数)

平成27年度



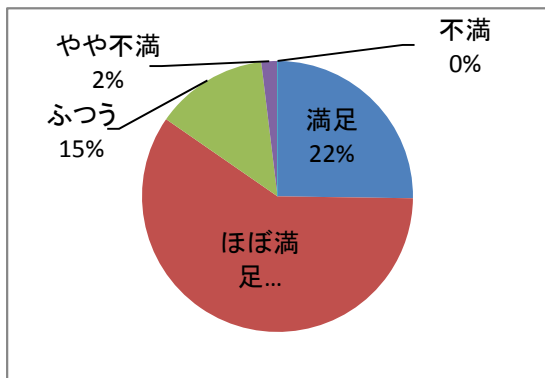
【参考】平成26年度データ



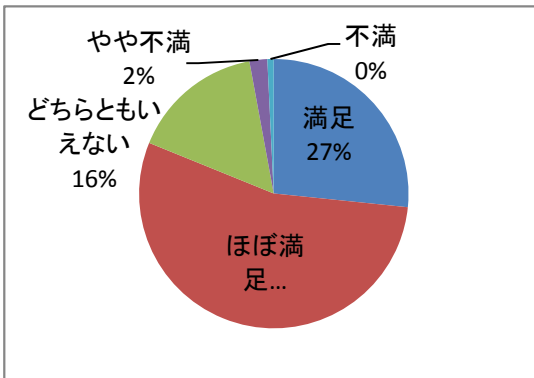
12 当院の総合的な印象について

○ 当院の受診に満足しましたか

平成27年度

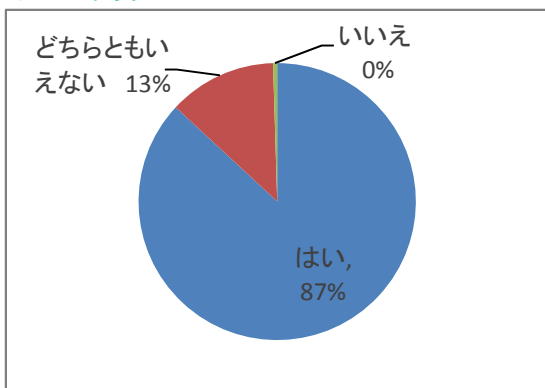


【参考】平成26年度データ

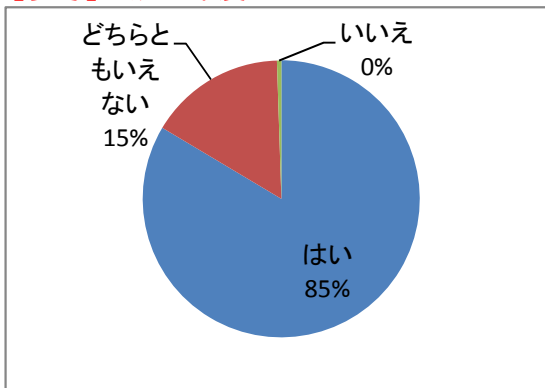


○ 当院をまた受診したいですか

平成27年度



【参考】平成26年度データ



当院の総合的な評価について

当院の総合的な評価としては「ほぼ満足している」以上の評価が83%でした。

今回の調査結果を改善の指針として患者サービスの向上を進め、患者さんに選ばれる病院を目指して一層努力してまいります。

※ 平成26年度調査との比較について

今年度調査は、平成26年度調査との比較を行う形で実施させていただきました。

2年間の調査結果について比較した結果、明らかに変化が生じた項目はありませんでしたが、自由記載いただいたご意見には、まだまだ改善しなければならない点が多く寄せられています。

今後も改善傾向が表れるように、職員それぞれがご指摘いただいた問題点について引き続き努力を続けてまいります。

最後にアンケートにご協力いただいた患者さんに感謝申し上げます。

IV 自由記載(外来患者アンケート)

接遇について

1	会計時、その方がまだ不慣れだったかもしれないが、顔がこわばっていて笑顔がなく怖かった。
2	いつも丁寧に優しく対応され感謝いたします。
3	努力されているようだ
4	特に不快に感じることはなく満足です
5	病院スタッフも人なので感情はあると思いますが、明らかに患者相手じゃないでしょう！という方もいらっしゃるの社会人としての行動をしていただければと思います。
6	職員が適格に仕事しておられる
7	医師・看護師・ロビーのスタッフ・清掃の担当等々、適格かつ穏やかに対応していただき病気治療に参っておりますが、いつも良い気持ちにさせられます。
8	親切にしてください感謝しております。
9	いつも小児科にお世話になっていますが、どの先生、看護師さんも気持ちよい対応、心遣いの声かけに感謝しています。
10	佐賀医大開設当初からすると看護師さんの言葉使いやマナーはかなり質が落ちたと思います。25年ぶりに入院して品のなさを感じました。一部の方ではありましたが残念でした。
11	笑顔で対応願います
12	とても親切にしてくださいありがとうございます。
13	大変よく嬉しかった
14	入院中のときに看護師の接遇研修の必要を感じていた。
15	迅速に優しく対応していただき、ありがたく感謝しております。
16	先生が優しく気持ちがよかった。
17	たいへんお世話になりました。ありがとうございました。
18	満足しています
19	男性職員はとても良いのですが、受付の女性で対応が冷たく毎回、不快な気持ちになることがあります。(ベテランぽい方等)若い方が対応してもらっていて、急に変わられて同じ事を言わなければならないし、急ぎでお願いした文書類も連絡しますと言って3週間も連絡なく出来上がった文書の日付はどうにできていたこともありました。
20	小児科に入院した時とても親切に頂き感動しました。そのイメージだったのですが、おばがガンで入院した時、本人の意識がなかったのもあるがカーテン向こうから面倒みたいな会話が聞こえ悲しかった。親のいる前では親切でも陰では本心を出されるのだと思い、どの職員さんもそういう目で見るようになってしまいました。
21	アンケート開始に伴い今までとは対応もよかったように感じ、このような取り組みは素晴らしいと思います。また、若い方ではなく30~50代の方の対応で安心します。先生はとっても良い方で感謝し
22	忙しい中、ご丁寧に対応して頂き、いつも感謝しております。ありがとうございました。
23	昨年10月頃入院していましたが、昼夜、休日にかかわらず先生や看護師さんに対応していただき感謝しております。他の科も受診していますが、スタッフの皆さんの親切さに家族共々助けられて
24	笑顔と気遣いが無い
25	応対や説明もスッキリしていて気持ちが良い
26	廊下や売店では医師も研修医も患者がよけるのが当然の勢いで歩いていて怖い。実際ぶつかりそうになっても絶対よけない。強い。
27	特にありません。いつもありがとうございます。
28	先生の対応もよく言うことはありません。
29	看護師さんがとてもよくちょっとしたことも聞いたり、教えてもらったりしてもらえます。田中さん、白濱さんにいつも感謝です。
30	いつも温かい対応に感心させられております。
31	医師の説明に心がない。事務的だった。
32	良好！このままの職員の接遇等の教育訓練を保ってください。
33	いつもどなたでも優しく対応してくださり安心と癒しをいただいております。
34	職員の皆様に感謝です。ありがとうございます。
35	病院によってはイヤになる対応のところもありますが医大の方はとても良いです。
36	やさしく接してくださいました

37	職員の方が皆さんに気をかけられていることがよくわかります。
38	看護師間の立話が多い。
39	私の場合は満足度5です
40	他の病院より良いと思っています。
41	お会計(受付の方)毎回、態度が気になる。入院窓口の方、接客最悪。
42	よく誘導していただき感謝します。
43	みなさん優しく親切で心強いです。
44	先生も優しく看護師さんも優しく笑顔で接してくれるので、いつも嬉しく感じます。
45	このままのスタンスで持続されれば良いと思います。
46	いつも優しくしていただきありがとうございます。
47	忙しいのはよくわかるが受付職員さんの感じがあまりよくない。受付職員さんの声が小さく耳の悪い私には聞き取りにくいことが多い。もっとはっきり話してほしい。先生方は感じがよくて、わからないこともよくわかるように説明してくれるので聞きやすい。
48	受付の男性の人、患者さんや他の職員さんに対して、態度が冷たいですね。言い方がキツイです。あんな対応されたらかなり嫌です。
49	おかげ様です。開院から家族でお世話になっています。いつも良くしてもらっています。
50	看護師のレベルが低く入口の職員の対応に不満
51	いつも患者の対応に気を付けていただきありがとうございます。
52	いつもお世話いただき感謝です。
53	看護師の対応の改善、苦情処理のあり方について不満
54	いつも丁寧に対応していただくので不安が薄れます。
55	特にないが全体として良い病院の感じがある
56	リハビリの受付の方が診察がおしていることの情報提供や待ち時間の見込み様々な問い合わせに対し、親切さが無い。体が辛いなか長く待つのは辛いことをわかってほしい。それ以外は佐大病院の先生、看護師さん、スタッフは本当に優秀で親切だと思います。感謝です。
57	窓口の立席も誰か一人いないと困る。受診の際、窓口で5分ほど待たされたが、『お待たせしました』の一言もなかったのが不快だった。
58	普通の生活で礼節、思いやりを持たないと続かないと思う。礼節に感心を持つことが大事。武道を1回でも経験しないとできない。心・技・体が大事。
59	5~6年前に入院しました。大変よくしていただき、また入院したいと思いました。ありがとうございました。
60	特にありません。どうもありがとうございました。
61	5年ほど通院していましたがほぼ満足
62	以前、妊婦健診のとき、座るところがなく通路に立って30分以上待った。お腹も大きかったのに誰からも一言も声掛けがなく辛かった。
63	よその総合病院より全体的に親切でいい感じですよ(特に先生)
64	受付の方は基本、冷たい対応に感じる
65	いつも話しやすいです。ありがとうございます。

待ち時間について

1	待ち時間が長くてイヤ。疲れる。
2	どこでも待たされる。本当に疲れる。
3	予約(診察)の1時間待ちくらいは我慢できますが、2時間待ちはあまりにもひどすぎます。予定が狂ってしまいます。ぜひ改善してほしいです。
4	あとどれくらい待ったらいいのかわかったらいいと思う
5	待ち時間が長かった
6	待ち時間がつらいです。
7	待ち時間は仕様がないと思ってきていますので、一人一人に丁寧な説明やアドバイスをこれからもよろしく願います。
8	採血から結果を聞くまでの待ち時間が長い(1時間30分くらい要する)
9	外来での待ち時間は受診科によってかなり違う。計算窓口での待ち時間は長いのもう少しどうにかなればと思います。
10	予約しているのにその時間には呼ばれない。1時間すぎても呼ばれないこと時々あり。
11	待ち時間が長い

12	自分の順番があとどのくらいでくるのかわからないので、わかったらいいと思う。
13	計算がもう少し早ければと思う
14	別に何とも思わない。患者さんが多いのでいつでもいいです。
15	本日は満足です。以前は検査から診察までの時間が長く感じていました。
16	そんなに頻繁に利用する病院ではないけど待ち時間が2時間(血液内科受診時)当たり前で、その時間はすごく無駄だし、患者の負担になりすぎる。
17	専門外来での待ち時間が長かった。
18	待ち時間が1時間ほどありました。自分の順番がわかれば助かります。トイレのタイミングが…
19	予約をしてきているので、30分前後の待ち時間になるようにしてほしい。
20	以前、形成で予約時間より1時間待たされました。待っている患者さんも他にいないように見えた。結果、診察室以外の所から走ってきた。「もう少しお待ちください」ではなく、どのくらい待てばよいのか、だいたいの数字を出してほしい。聞かれて答えるのではなく、せめて20分経てば一言説明がほしい
21	待つ席が足りないときがある。
22	予約の時間に合わせて来院しても受診前の患者さんの説明等でなかなか予約の時間通りにはいかなく結構待たされるのが現状です。これは仕方がないことかなあとってはいるのですが…
23	予約の時間を守ってほしい
24	会計までの時間が長すぎる。
25	検査の時間出るまでが長くて具合悪くなります。
26	今日は配慮してあった、よかったですと思います。
27	待たせるのなら待たせると最初に言ってほしい。何の説明もなしに2時間以上待たせのほどうかと思う。言われれば心的ストレスは減る。
28	待ち時間の短縮
29	時間の予約していても待ち時間が長い
30	精算時間が今日は早かった。診察の待ち時間が長い。
31	待ち時間が30分～1時間に及ぶことがあり(緩和ケアを除く)予約をする意味がない。また医師がそのことを気にしているのかわからず、ずっとスピードアップしない。
32	計算から支払いに時間がかかり、30分すぎたので受付に聞いたら画面見ただけで、まだですと返答され1時間たち再度受付へ。今度の方は中まで入って調べてくださり、漏れてたようです。問い合わせたらきちんと調べてください。
33	会計受付から支払いまでをもう少し短くなりませんか？
34	身体が元気でわざわざ医大に来る人はいない。もっと時間短縮の工夫ができないか？
35	早く終了すればよい
36	会計処理がだいぶ改善された(もっと速くなればいい)
37	一人一人の容態で時間がかかるとは思いますがなかなか予約時間通りには行きません。
38	待ち時間が長い
39	患者数が多いので別に問題としていない
40	眼科、耳鼻科、脳神経外科と月によって診察していただいています、以前に比べると早くなりました。
41	予約時間ピッタリに診療していただいた。
42	待ち時間はなるべく早く呼んでほしい。忙しい時もあるので。なるべく30分以内に
43	待ち時間が長い。
44	待ち時間が長いので、一日つぶれます(帰宅まで)
45	今日は比較的待ち時間はかかりませんでした、いつもはもっとかかります。
46	計算窓口での時間を短くしてほしい
47	待ち時間が長い。待合の席がない。
48	予約時間があるのに待たせすぎだと思います。
49	予約をしていても1時間半も待った。朝一番なのにどうしてなのか？同じ予約時間が数人いるのかと思った。先生がいつもねぎらってください。
50	総合病院なのである程度待ち時間が長くなるのは仕方ないが、その割には診療時間が短い気がする。
51	予約をしていても1～2時間待たされるのが辛い…。受付時に待ち時間を教えてもらえると少しはマシかも。朝一の予約が一番スムーズなので、仕事をしている人にはそれを伝えてあげるといいかと。(その間に用事を済ませられるので)

52	とにかく待ち時間が長すぎる。(診察までの)あと仕事をしている人はなるべく来院の回数を少なくし
53	支払い終了までの時間をなんとか早くしてほしい
54	血液検査の待ち時間(結果がでるまで)にすべての診療科が終わるようにしてくれて助かっている。
55	だいたいの順番を教えてください
56	再来は時間通りでしたが、初診の際2時間近く待たされたのが不満だった。診療の都合上いたしかたないと思うが、初診の時間帯枠とかはないのでしょうか？
57	Dr、Nurseの手間暇を考えたらこんな感じかな！
58	とにかく時間を持て余す。雑誌や本類があればもう少し過ごせる時間がムダにならない。
59	検査と診療を同じ日にするのがまん！！

駐車場について

1	駐車場から病院受付の道が遠い。雨、風の場合は特に。
2	入院の際の駐車料金を安くしてほしい
3	本当に体の不自由な方には、もっと近くに駐車場を設置してほしいです。私は歩けますが…
4	玄関から駐車場まで車いすで運んでいってくれる人がいたら助かります。足が不自由で車までの距離が遠すぎる。工事中なので仕方ないですが、ホコリで真っ白になりました。(洋服やカバン)体に
5	駐車場をもっと近くに！
6	雨の日に診察に来るのが一番イヤです。駐車場から子供を連れて傘さしてすごく大変です。雨に濡れないように対策を考えてください。
7	歩行困難の方の駐車の方法を考えてほしい
8	駐車場が遠い。足が痛いのに…身障者にあたらなしい…駐車場受付も院内にしたら車まで近いのに。
9	駐車場がもう少し近い距離のほうが良いかな
10	車イス専用車での駐車場が不便です。(本人が身障者じゃないと止められない時)利用者さんだけでロビーで待っているのが危険なことがあるからです。
11	身障者駐車場が少なすぎる。
12	雨の日の駐車場からは濡れるので大変
13	パーミットいつ来ても満車。警備員に遠く離れたところに案内される。車のロータリーの真ん中を陣取るあの植物のスペースはいるのだろうか？記念樹を残してもあそこがパーミットになればかなりの車が止めれると思う。
14	お見舞いの人も駐車場を無料にしてほしい。
15	障害者の駐車場がすぐに満車になり遠くに止めなければなりませんでした
16	駐車場ゲートが入出同一場所ですが、入口を東側に移して出口は現在地にしたい方が駐車場の効
17	身障者駐車場をもっと増やしてほしい。足が悪く自分で運転してきているので。受付のところに杖を
18	駐車入口で混雑する。一時的(8:30~9:30)手動の対応必要。
19	駐車場に横断歩道等の設置をしてほしい。
20	半地下の駐車場が鳥のフンや羽で汚れているので対策をとってほしいです。
21	先日、妻が深夜に緊急に入院しましたが、帰りに守衛室で駐車券のパンチをお願いしました。今、入院させましたと伝えても、駐車料100円でした。入院日の付き添いは無料でしたので意識の徹底をお願いします。
22	駐車場を増やしてほしい
23	駐輪場がせまいです。

自動精算機について

1	自動精算機が壊れて困ったことがありました。(スタッフが近くにいたらよかったです)
2	自動精算機のところにはスタッフをおくべきでは？年配の方に頼まれ2人分の精算を手伝いました。若い人はいいが年配者には難しいのでは？
3	会計の際、迷われているお年寄りが多いので、人員を配置したほうが良いと思います。受付にだけ人がいても不便なのでは？
4	会計窓口での支払い待ち時間を改善してほしいです。お年寄りの方にお声をかけてほしい…意味なく並んでいらっやいますよ。
5	年配者には支払機はわかりにくい。待ち時間を何とかありませんか？
6	老人は精算機支払いは困難

トイレについて

1	トイレの和式は使いにくい
2	トイレのフックの位置を低くしてほしいです。フックが2個あればと思います。荷物と冬はコート類があるから。
3	洋式トイレを増やしてほしいと願っています。
4	トイレに子供を座らせるイスがあるかどうか、オムツ替えシート(ベッド)があるかどうか案内図や表示板に表示していただきたい。探して右往左往してしまう。
5	障害者用トイレに成人でもオムツが替えられるベッドをつけてほしい。替えられる場所が少なく駐車場の車のところまで行くことが多い。
6	トイレはキレイですが、手拭きペーパーを完備してほしい
7	1階のトイレの数が少ない。待ち人が多いのに。
8	身障者トイレも少ない。
9	トイレの掃除をもう少し丁寧にしていただけたら嬉しいです。便器の汚れや床の汚れなど汚い時がよくあります。
10	2階のトイレの手洗い場にゴミ箱がなかった。置かれていたかもしれないが気付かなかった。(トイレトペーパーを新しいものにつけかえたが、古い芯と包み紙がすてられなかった)
11	トイレのウォシュレットに乾燥機能がついていればよいのと思った。
12	トイレ等が古くなっています。
13	トイレの数が少ない
14	1階のトイレが少ないですね。
15	女子トイレの数が少ない。
16	身障者用2階トイレの洗浄水が冷たく、手洗い、乾燥の場所が壁寄り狭く使いにくい。
17	2階検査室のトイレ内に(個室)乳児もつれていけるようにしていただけたら…
18	トイレの数が少ない気がする。駐車場が狭く遠い
19	トイレが清潔感がない。古いということもあるがリフォームしたらいいかも。
20	子供に知的障害があり尿検査の尿の提出がきちんとできているかいつも不安を感じています。身障者トイレはだいたい使用中であることが多く身障者用でなくても男女兼用ができるトイレがあると助かります。
21	全体的に満足ですが、たまにトイレが汚れているときがある(前の使用者がよく流していなかった)

その他の意見・要望

(院内設備・ショップ等)

1	ドールコーヒーは毎回受診の楽しみになり息抜きに助かっています。
2	絵画が病院の雰囲気をもくして素晴らしいです。
3	チャットラウンジでは1人や2人のためのイス、テーブルがもっとあってもいいのではないかと思います。
4	バスの待合室が汚いですね。イスの下等ゴミがして、掃除をされていないのかと思います。
5	待合用のイスがいっぱいになりやすい。
6	駐車場等でタバコの吸い殻を見かけます。喫煙室を作ったほうがいいのでは？
7	セブンの他に色々変わったものを置いてほしい。あきる。
8	専門外来で雑誌やテレビがあるといい
9	利用していないところもあるため、チェックしていないものもあります。院内画廊等、余裕があれば見に行こうと思います。
10	病院改修中であり今後の配置(診療場所)を楽しみにしています。
11	CT室の前が寒い。RI室のスリッパが汚い。
12	ロッカーが寒い季節は特にほしい。
13	喫煙所を設置してほしい
14	外庭の植木、季節を感じるものもいい(桜、ハナミズキ、もみじ等)
15	雨降りのときに傘がいらぬように設置していただけたら助かります。
16	開設年数がたっているので改装、改築の必要ありか。
17	病院内廊下の電光が暗いと感じました。
18	少しの荷物を預けるところがほしいです。
19	建物が古いせいか暗い感じ。外からの光や空気感を感じられる雰囲気がよい。

20	放射線部でロッカーで着替えの際、スリッパを用意してもらっていたら助かります。よろしくお願いいたします
21	建物自体大きくて、最初のころ、わかりづらかった。
22	人それぞれの習慣があり人を変えるのは難しい。設備は変えられる。
23	設備がレトロ

(案内板・表示等)

1	待ち時間が表示されるとありがたい
2	診察の順番が受付番号などで表示されれば、待つイライラも半減するのでは？
3	受診して以前よりスムーズに診察が受けられるようになってきましたが駐車場等での車のマナーが悪く一旦停止をしない車が多いので、一旦停止の標識等をもっと大きくはっきりわかるようにしてもらいたい。
4	案内表示 神経内科わかりにくい
5	建物も古い。
6	時間がかかるならどこかに外出したい(院内)が、順番近くなったら院内呼び出しが携帯でわかるようになると助かります。待ち時間がわかるようにしてほしい。
7	検査の導線がわかりづらい。もう少しわかりやすく表示してほしい
8	駐車場の空気が見にくい
9	受付番号を示す(表す)画面があればわかりやすいのでは？
10	概ねの待ち時間を何らかの形で表示してほしい(札OR電光掲示板)
11	診察室に呼ばれるまでだいたいあとどれ位か目安になるものがあれば助かります。
12	ロビーの観葉植物で支払いの番号が見えにくい

(会計・支払い)

1	4番会計の人数を増やしてほしい。一つが閉められると10人以上が並ばないといけないし足が不自由な人、立っているのもつらいくらい具合の悪い人がかわいそうです。
2	4番の会計の人数を増やしてください。
3	2年前退院時に病名がでていないので、精算ができていませんと言われ退院当日は支払いをしましたが通院中に精算機(支払機)に高額が表示されびっくりしました。あらかじめ知らせてほしいと思いました。また入院患者さんの支払いは家にだしてほしい。
4	清算窓口の改善を(手間取りすぎる)
5	以前より改善されている(特に会計)と思います。
6	会計時間がかかるときがあるので早めに増員してほしい。
7	計算窓口での時間が1時間過ぎることもあった。

(診察)

1	診察に行くたびに先生が変わったりするので不安になるときがある。
2	医師からの呼び出しを大きくはっきり繰り返していただきたい。
3	6人のうちの1人の先生からの呼び出しアナウンスの声がくぐもって廊下側にいたら聞こえにくい人がいる。受付の人の声のほうが聞こえる。
4	入院中に見つけた病気は紹介状なしで専門科に見てもらいたい。
5	診察室の仕切りがないので隣の先生の声が高くよく聞き取れない。
6	MRI検査では音がするし、ヘッドホンをつけているので説明が聞きづらいです。
7	採血結果の可能な限り短縮を希望する
8	回診のとき男の先生が担当でも女性のときは女の先生OR看護師さんが布団を上げてほしい
9	診療時の説明をより詳しく丁寧にわかりやすく。
10	廊下で待っているとき、他の患者の方に声をかける際、「〇〇さんお腹と胸を撮ります」と大きな声で廊下で話されるとあまりよくないのでは？
11	大塚先生の説明 いつもわかりやすいです。
12	1時間以上待つ診療時間は3~5分経過を見るだけなので何の説明もないのはわかりませんが、ちょっと眼を見てすぐ次の予約はいつがいいですか？となる。他の病気との兼ね合いもあり医大に
13	父と母の定期健診を同じ日にしていただいています。すごく助かっています。
14	リハビリで待たないようと思って9時に予約をしていたのに、先生の診察が始まるのが9時30分とかである時間に外来が始められないなら予約を入れないでほしい。

15	気になることがあったので来院したのですが、主治医の態度、説明は最悪です。「よくあること、私にもわからない、どうしたいの？」どうすればいいのかわからないから来院しています。薬を処方する場合も「どれがいいですか？」とまるでお菓子を選んでねというような態度でした。薬を飲む際の注意、気を付ける点をしっかり説明して納得させるのも医師の仕事ではないのでしょうか？手術のお世話にもなりましたが、別の病院へ変えます。婦人科の医師です。もう少し患者のことを考えてください。
16	説明(手術後)を患者にもしてほしいです。後で思い出します。その時はわからなくても…
17	歯科口腔外科の診察台の近くにバックなどを置くカゴを設置してほしい。上着、マフラーを置くスペースがなくて不安を残しつつ待合室に置かざるを得ない。歯科診察の際、女性は足元が気になるのでズボンははいていても足にタオルをかけてほしい。棚にタオルがおいてあるのを見たが一言『タオルかけますか？』と声掛けしてほしいです。
18	泌尿器科で去年7月に遊離テストステロンの検査をお願いしたが、採血後半年以上たつが検査試薬が品不足で入手できないとのことで半年たっても本当に薬がないのか？少し不信感がある。
19	Drが患者さんを呼ばれるときの放送の音量が大きいと感じます。私の担当のDrは待合室に来て呼ばれます。あたたかい気持ちになります。

(その他)

1	大変頼りにさせていただいています。
2	全般的に的確にスピード感があって好印象を持っています。
3	良質な医療の提供に頑張ってもらいたい。
4	全てがデジタルになっていてお年寄りには難しそう。でも若者は慣れているから大丈夫ですよ
5	入院のときから大変お世話させていただいています。
6	特になし。10年以上お世話になっている
7	前よりはどんどん良いほうになってきました。
8	食事
9	今日は支払いなく時間はかからなかったですが、立ち待ちがとてモキツク苦しいので並ばなくてもよい方法はありますか？
10	帰りの乗物で遠いのでスムーズにしても。後のほうの方が早く終わっていたので。受付順番に番号をつけたらいいと思う
11	学生について…そんなに学生は偉いのか？廊下の真ん中を3人横に並んで歩く。話に夢中で患者が道を譲る。
12	口腔のレントゲンを撮影する際、前歯で噛む部分が濡れていた。少し臭ったのが不快感を感じた。
13	外来によってはポスター・ニュース告知など見づらいところに貼られている(前に物があつたり。字が小さいのも難点)
14	診断書を早めに作成してほしい
15	息子が3歳からずっとお世話になっておりますので…小児科の先生以外は担当医が代わってしまい、しばらくは嫌だなと感じていました。仕方がないことですが…一番の願いは息子の難病が医学が進み完治することのみです。
16	県の医療の中心として大変期待している。
17	入院中の食事
18	これからも佐賀県医療の中心として期待しています。
19	佐賀駅バスセンターの帰りが1時間に1本は少ないと思います。
20	口臭に気を付けてほしい
21	仕方ないことなんだけど、工事があっているんで患者にとってはちょっと憂鬱な感じですかね～
22	全体として工事中なので問題なし
23	時々、事務手続きの間違いがあっているようです。長く待たされて次の病院の受診に支障がおきました。
24	九大病院のように各科ごとに診察が終わったあと窓口に診察票をだして会計がもっとスムーズにいくようにしたらと思います。1階でどうしてよいかかわからずウロウロしているお年寄りが多い。ファイルに③に出すように貼ってあるので以前より減ったかなと思います。
25	入院しての食事がまずい
26	具合が悪い時は受付に並ぶのはしんどいです。1階はワンフロアで見渡せるのは良いですが、ごちゃごちゃしている印象を受けます。感染症とか移らないかなと思ったりします。
27	予約票の時間や診療時間に食い違いがあり混乱しやすい

28

雪で眼科外来の受診ができず困った。目薬も切れかけていたのでとても困った。先生の予約日は1ヶ月後しかあいてなく予約したが薬の対応に困った。

平成27年度アンケート調査ご協力をお願い(外来患者さん用)

佐賀大学病院では、患者さんのご期待、ご要望にお応えするため、アンケート調査を実施しております。患者さんの率直なご意見をお聞かせください。ご回答いただきましたら病院出入口のアンケート回収箱に投函してください。(付き添いの方がご記入されても結構です)

病 院 長

該当する番号を○で囲んでください。

1 受診日はいつですか。 2/22(月)・2/23(火)・2/24(水)・2/25(木)・2/26(金)

2 アンケートにお答えいただいている方はどなたですか。

1. 本人 2. 家族 3. その他()

3 患者さんの年齢

1. 15歳以下	2. 16歳～20歳	3. 21歳～30歳
4. 31歳～40歳	5. 41歳～50歳	6. 51歳～60歳
7. 61歳～70歳	8. 71歳～80歳	9. 81歳以上

4 患者さんの性別 1. 男性 2. 女性

5 本日受診した診療科を○で囲んでください。(複数の場合はすべて)

【1階】	1. 総合診療科	2. 救急科	3. 感染制御部	4. 放射線科
	5. 呼吸器外科	6. 先進総合機能回復センター(リハビリテーション)		
【2階】	7. 呼吸器内科	8. 膠原病・リウマチ内科	9. 皮膚科	10. 腎臓内科
	11. 小児科	12. 産科婦人科	13. 消化器内科	
	14. 肝臓・糖尿病・内分泌内科		15. 血液・腫瘍内科	16. 一般・消化器外科
	17. 心臓血管外科	18. 循環器内科	19. 泌尿器科	
【3階】	20. 脳神経外科	21. 神経内科	22. 眼科	23. 耳鼻咽喉科
	24. 精神神経科	25. 整形外科	26. 形成外科	27. ペインクリニック
	28. 歯科口腔外科	29. 地域包括緩和ケア科		

◆ 職員の接遇及び対応についてお尋ねします。

		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
6	医師の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
7	医師からの説明(病状、治療方法)はわかりやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
8	看護師の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
9	看護師からの説明(検査等)はわかりやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
10	薬剤師の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
11	薬剤師からの説明(薬について)はわかりやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
12	検査技師の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
13	検査技師の説明(採血、心電図等)はわかりやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
14	放射線技師の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
15	放射線技師の説明(CT、MRI等)はわかりやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
16	先進総合機能回復センター(リハビリテーション)職員の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
17	先進総合機能回復センター(リハビリテーション)職員からの説明(訓練内容等)はわかりやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
18	受付職員の言葉遣い、態度、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
19	受付職員からの説明(事務手続等)はわかりやすかったですか。	5	4	3	2	1	0

20 職員の接遇及び対応について、お気づきの点がありましたらご記入ください。

※ 裏面もご回答ください

◆ 外来の待ち時間についておたずねします。		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
21	専門外来受付から診察開始までの時間に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
22	中央採血室受付から採血開始までの時間に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
23	検査(心電図・呼吸機能検査など)開始までの時間に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
24	X線(レントゲン)受付から撮影開始までの時間に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
25	計算窓口から支払い終了までの時間に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0

◆ 外来の待ち時間はどれくらいでしたか。		～30分	30分～1時間	1時間～1.5時間	1.5時間～2時間	2時間～2.5時間	2.5時間以上
26	専門外来での受付から診察開始までの時間。	5	4	3	2	1	0
27	中央採血室での受付から採血開始までの時間。	5	4	3	2	1	0
28	検査(心電図・呼吸機能検査など)開始までの時間。	5	4	3	2	1	0
29	放射線部での受付から撮影開始までの時間。	5	4	3	2	1	0
30	計算窓口での提出から支払い終了までの時間。	5	4	3	2	1	0
31	来院してから支払い終了までの時間。	5	4	3	2	1	0

32 外来の待ち時間で、配慮してほしいことなどのご意見やご希望がありましたらご記入ください。

◆ 当病院の施設・設備などについておたずねします。		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
33	診療費精算の際の自動精算機はどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
34	病院内の表示(案内図)はわかりやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
35	病院内の設備(トイレ)は使いやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
36	病院内の設備(空調)は快適でしたか。	5	4	3	2	1	0
37	病院内の設備(駐車場等)は利用しやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
38	病院内の清掃(床、トイレ等)は行きとどいていましたか。	5	4	3	2	1	0
39	セブンイレブンの設備やサービスについてどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
40	ドトールコーヒーの設備やサービスについてどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
41	チャットラウンジの設備についてどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
42	院内画廊(1階～3階の南北の画廊通り)をご覧になられていかがでしたか。	5	4	3	2	1	0
43	エコロジーガーデン(1階ロビー等の観葉植物)については、いかがでしたか。	5	4	3	2	1	0

◆ 当病院の総合的な印象についておたずねします。

44 当病院を受診され満足されましたか。

5. 満足 4. ほぼ満足 3. どちらともいえない 2. やや不満 1. 不満

45 今後また当病院を受診したいと思いますか。

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ

46 当病院全体について、改善してほしい点やご意見がありましたら、何でも結構ですのご記入ください。

※ ご協力ありがとうございました。

病院正面玄関、救急出入り口のアンケート回収箱にご投函ください。