

平成29年度患者満足度調査の集計結果

平成30年11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29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30年2月19日から2月23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 1300枚 回収数 872枚

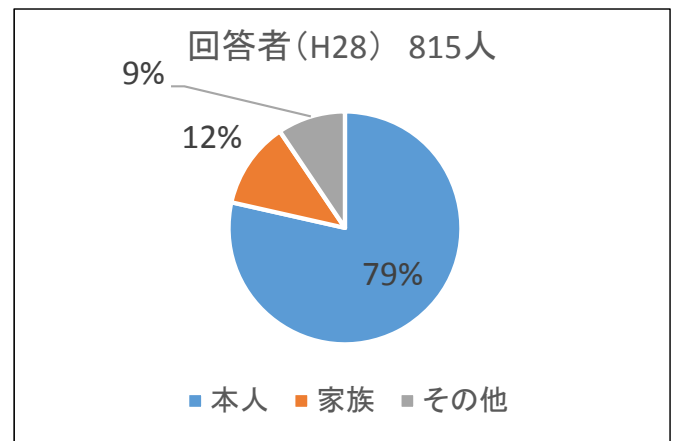
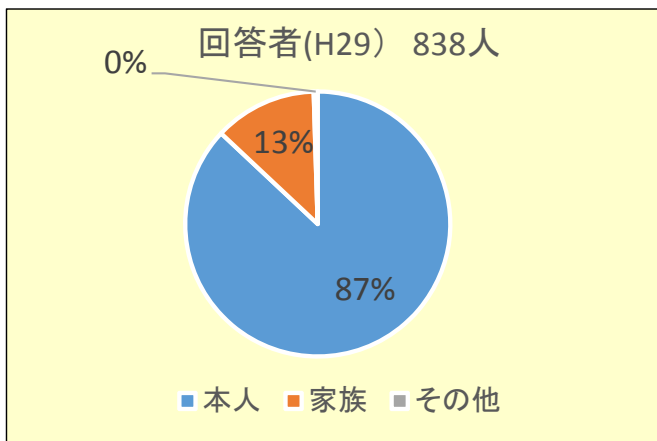
回収率 67%であった。

(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

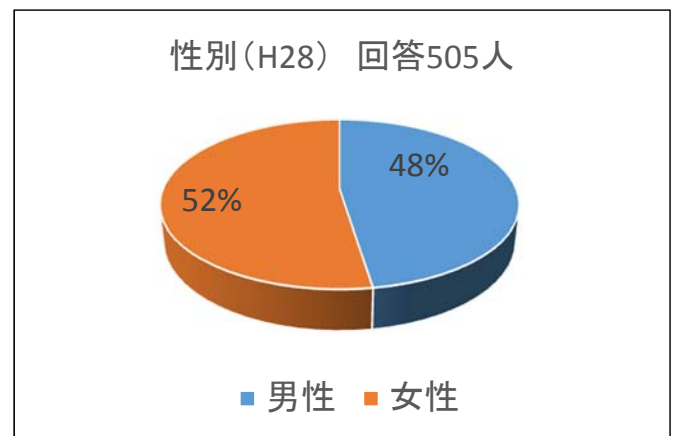
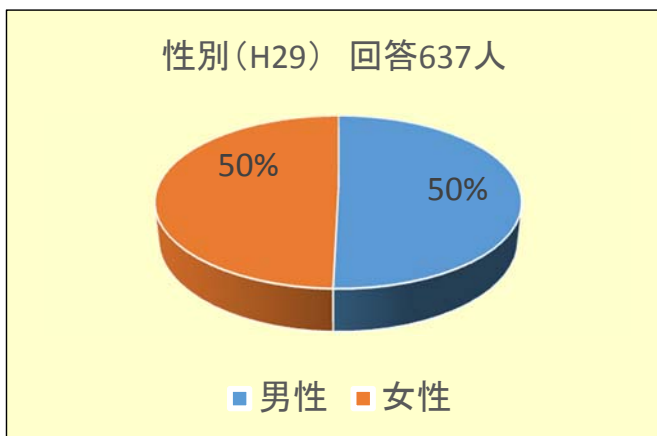
1 アンケートに回答された方

【参考】平成28年度



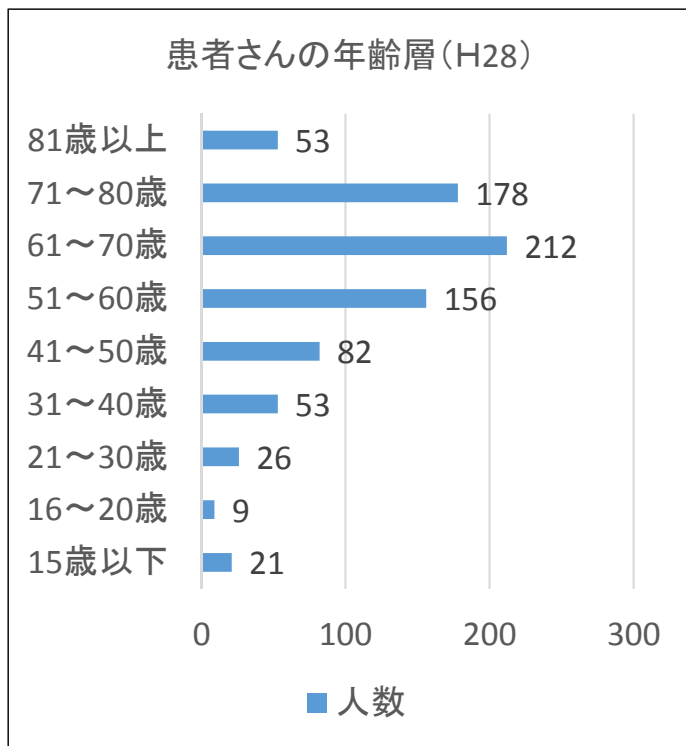
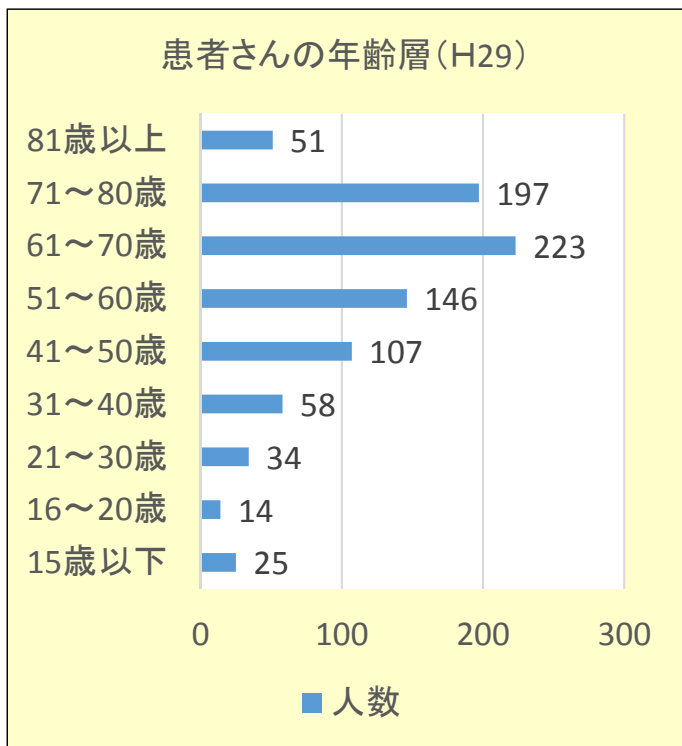
2 患者さんの性別

【参考】平成28年度



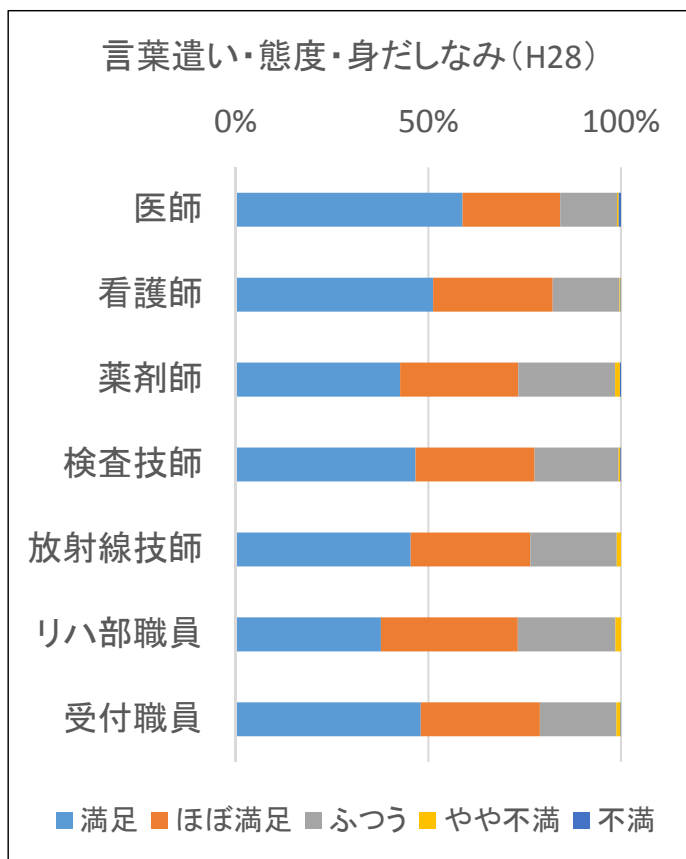
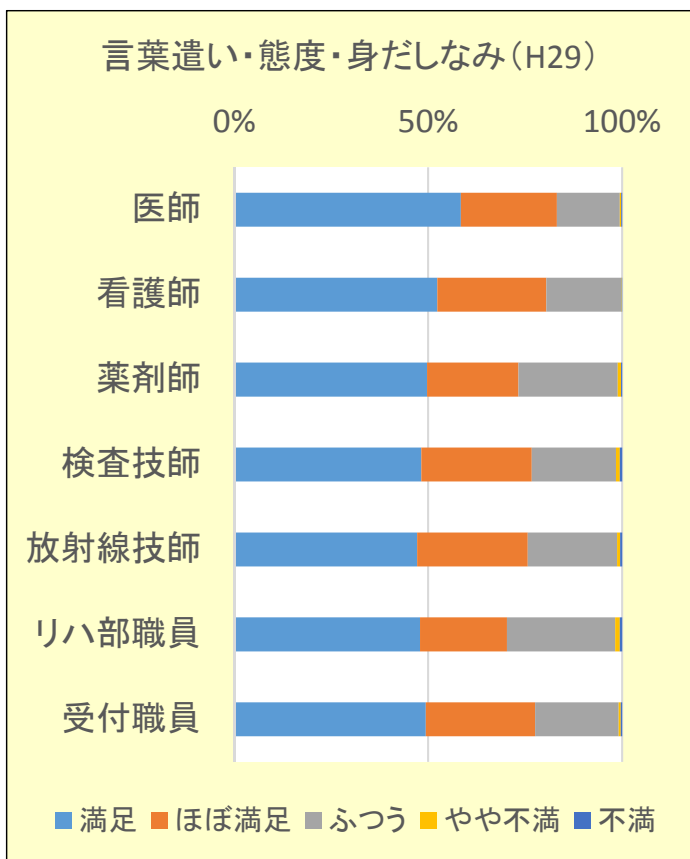
3 患者さんの年齢

【参考】平成28年度

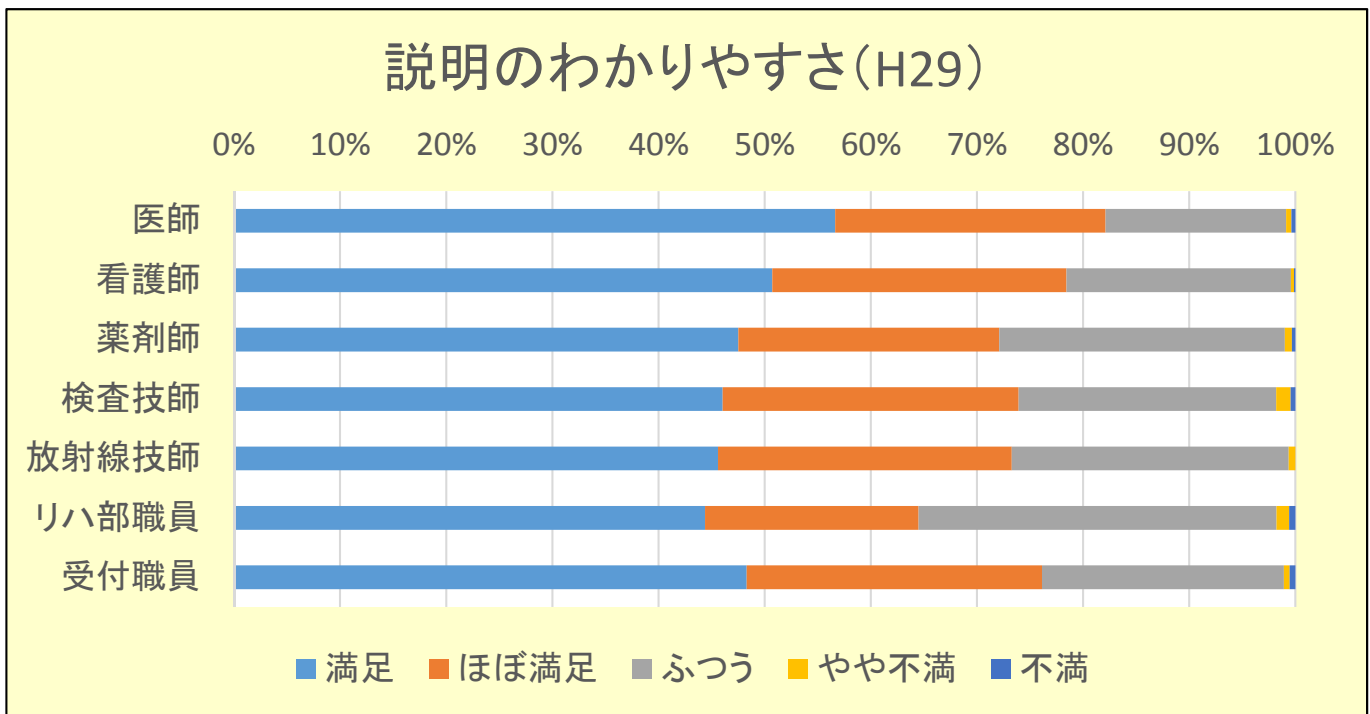


4 職員の接遇及び対応について(言葉遣い、態度、身だしなみ)

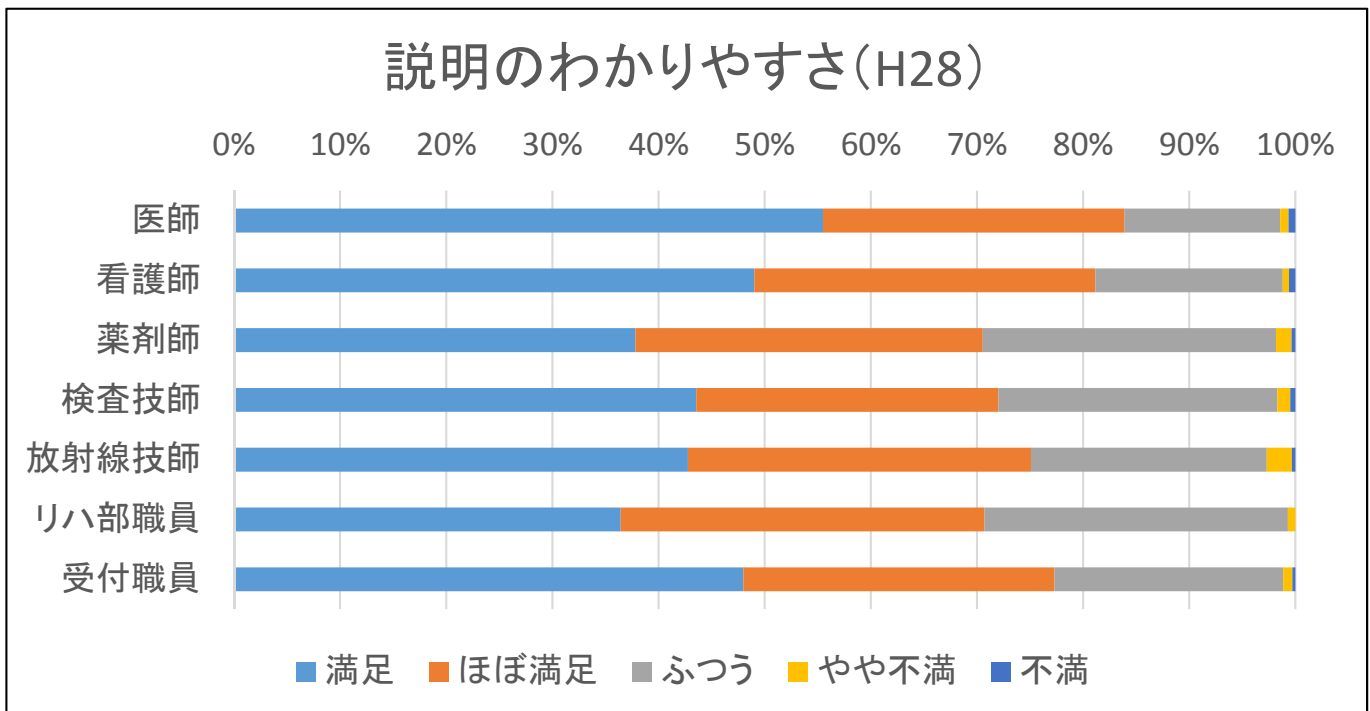
【参考】平成28年度



5 職員の接遇及び応対について(患者さんへの説明)



【参考】平成28年度



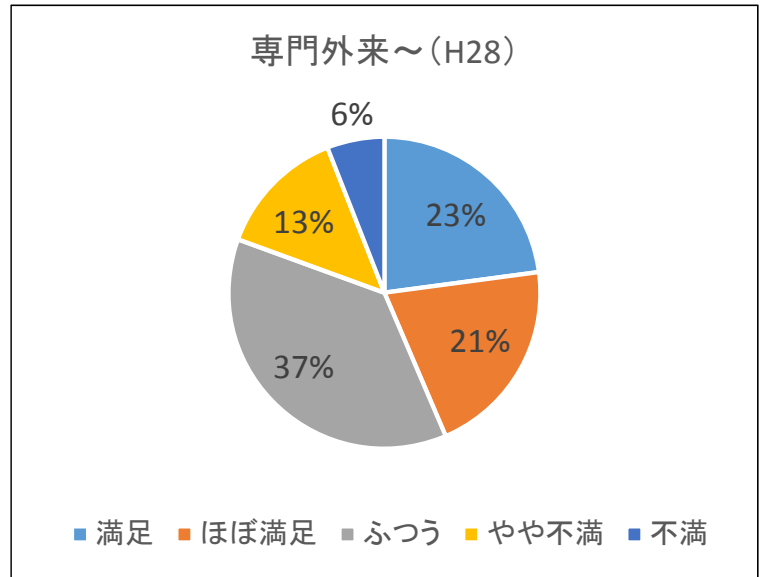
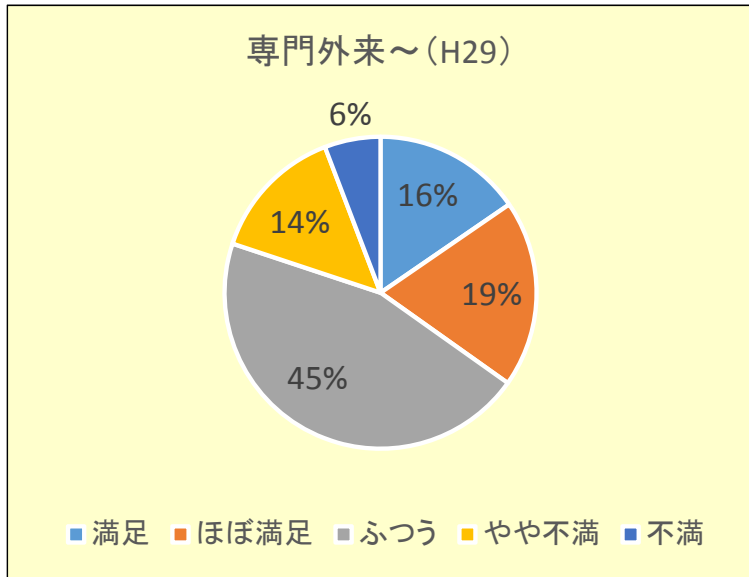
職員の接遇について

「言葉遣い・態度・身だしなみ」「説明について」の項目において、医師及び看護師に対する評価は、平成28年度と同様に「満足」の割合が高い結果となりました。

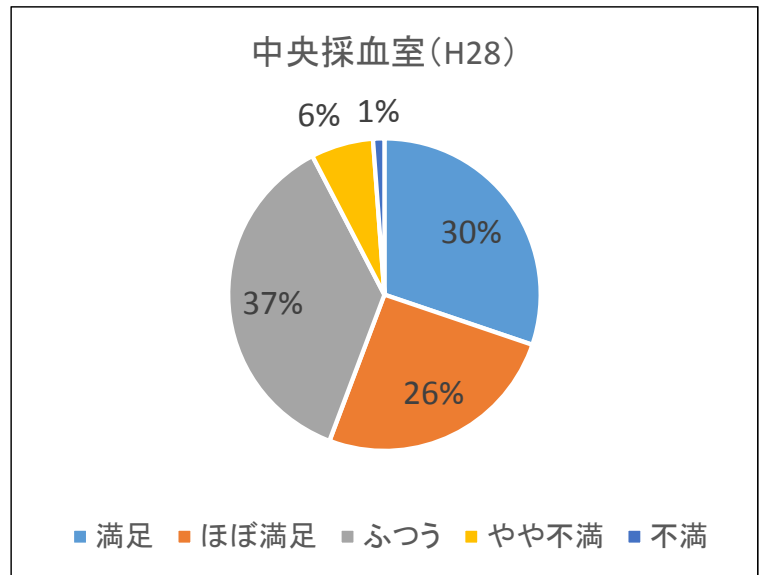
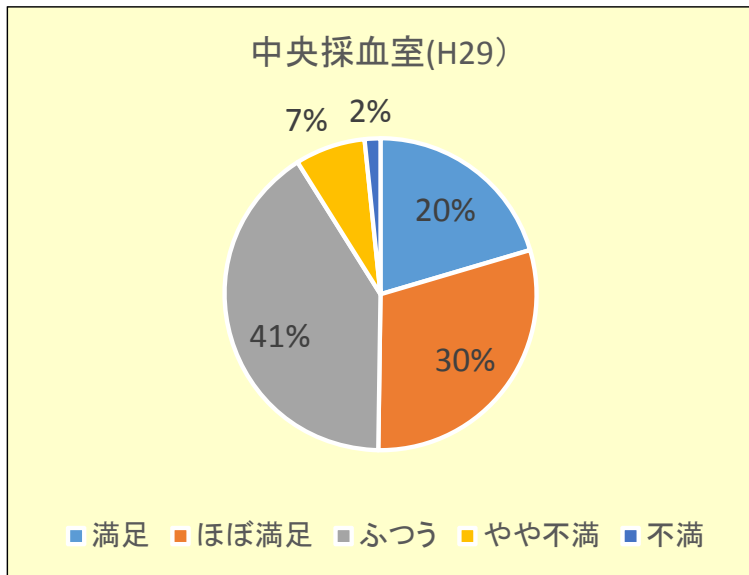
その他の職種についても、概ね「満足」「ほぼ満足」の割合が高い結果となっています。自由記載欄にいただいたご意見を参考にし、改善できるよう接遇の向上に努めてまいります。

6 外来の待ち時間への満足度について① ※各部門の受付～終了まで

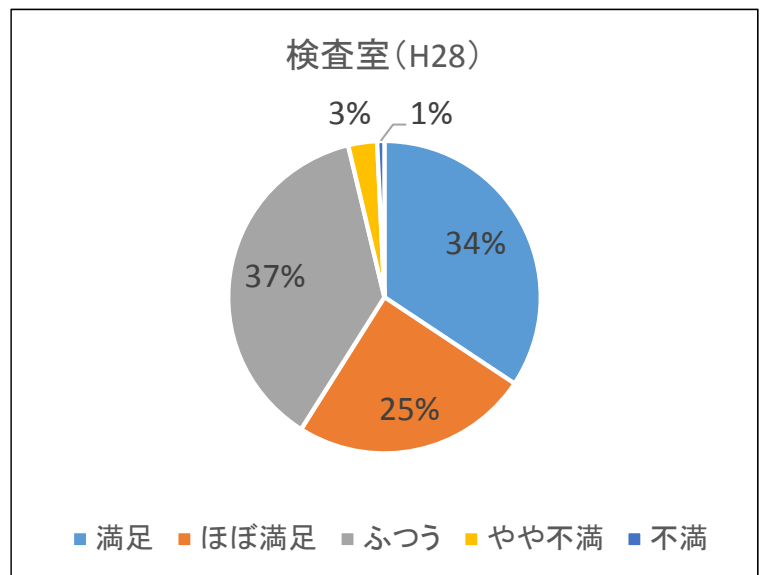
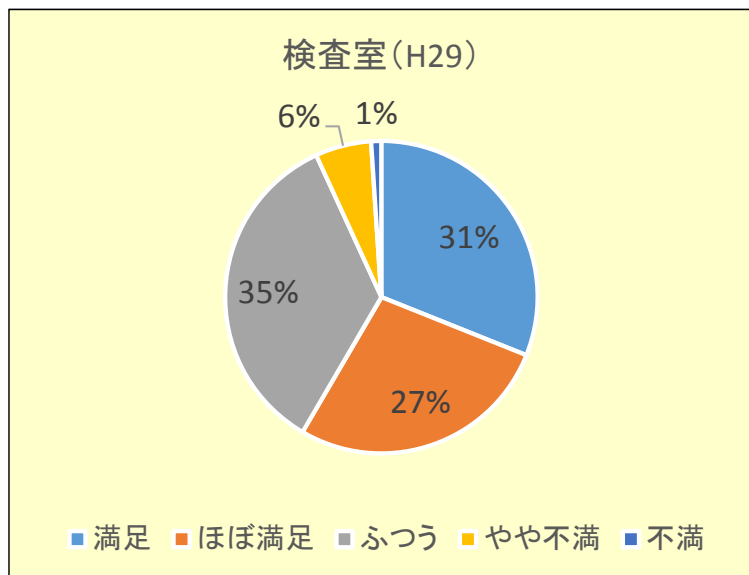
【参考】平成28年度



【参考】平成28年度

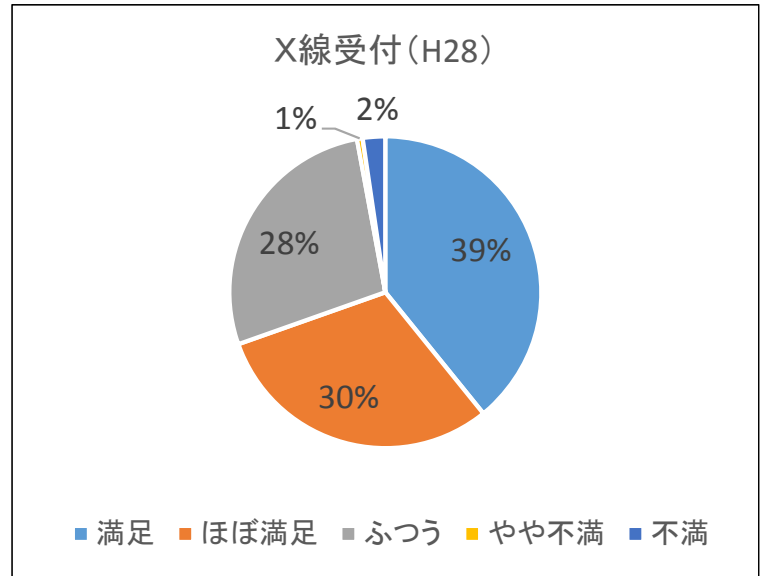
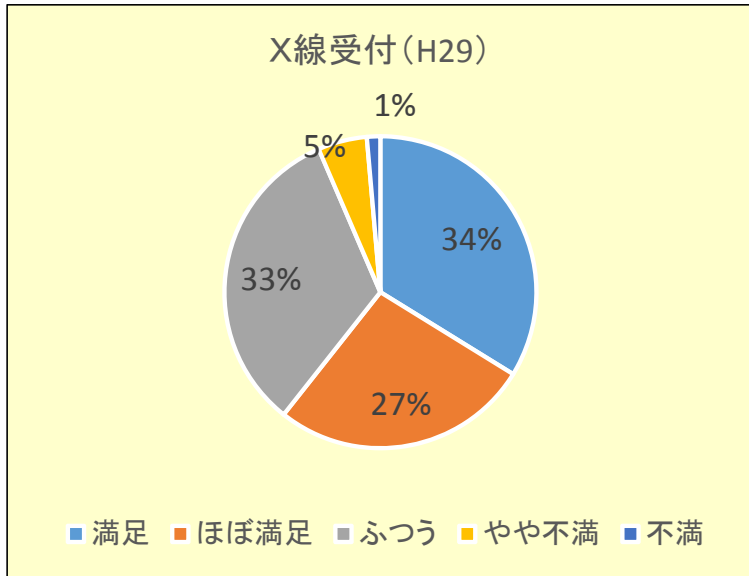


【参考】平成28年度

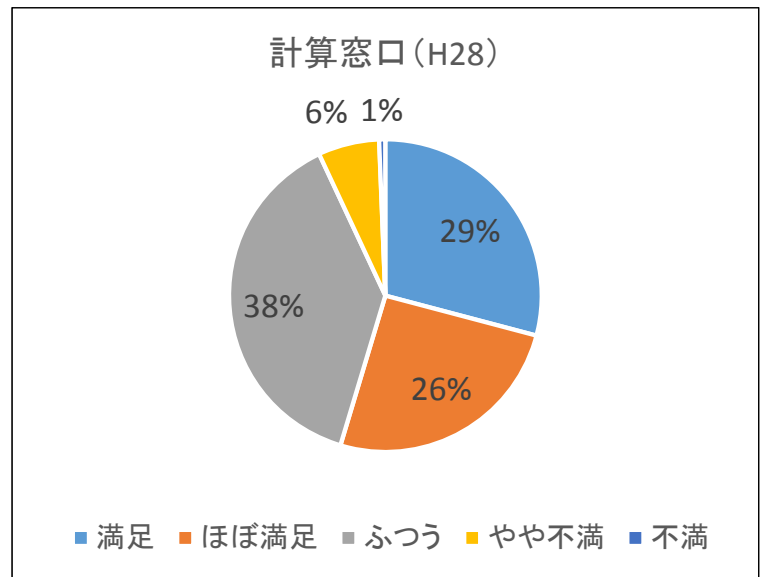
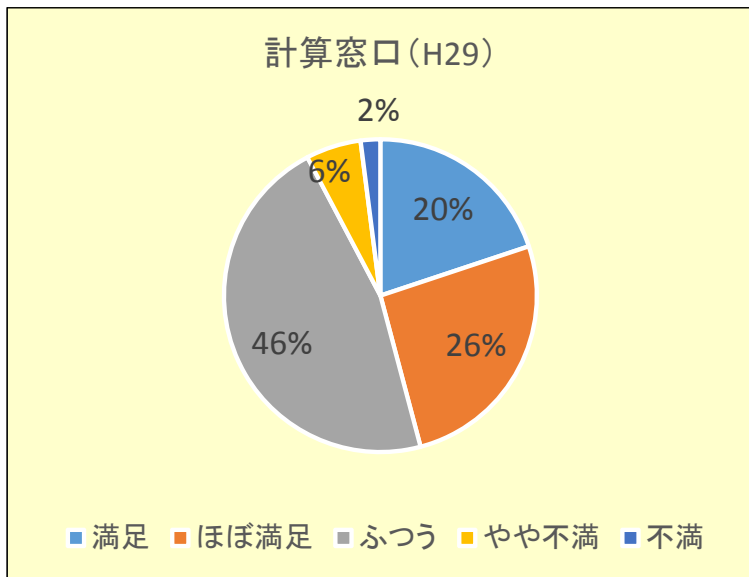


6 外来の待ち時間への満足度について② ※各部門の受付～終了まで

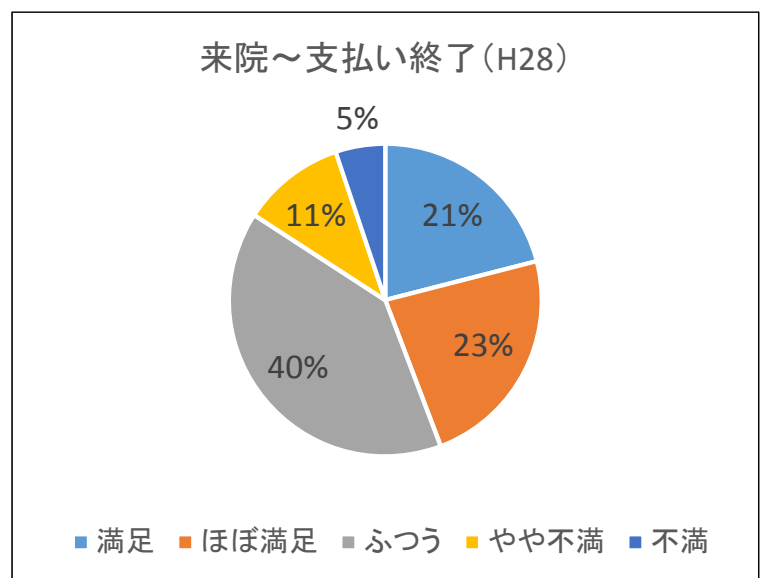
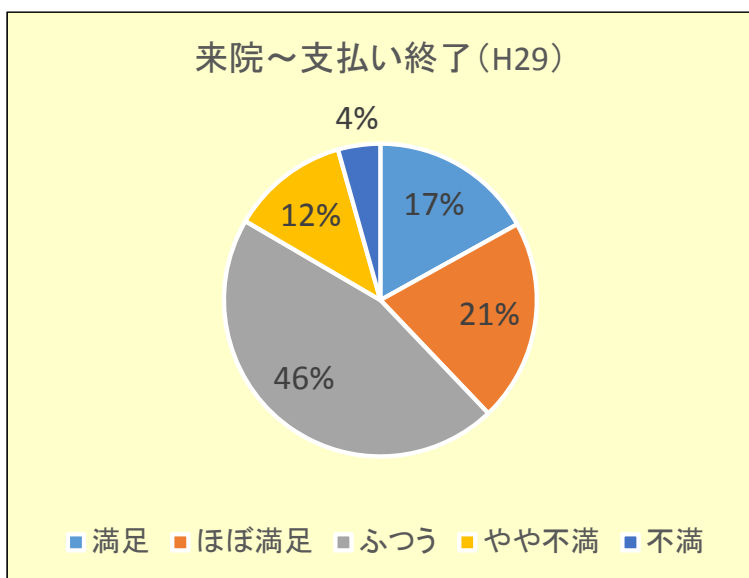
【参考】平成28年度



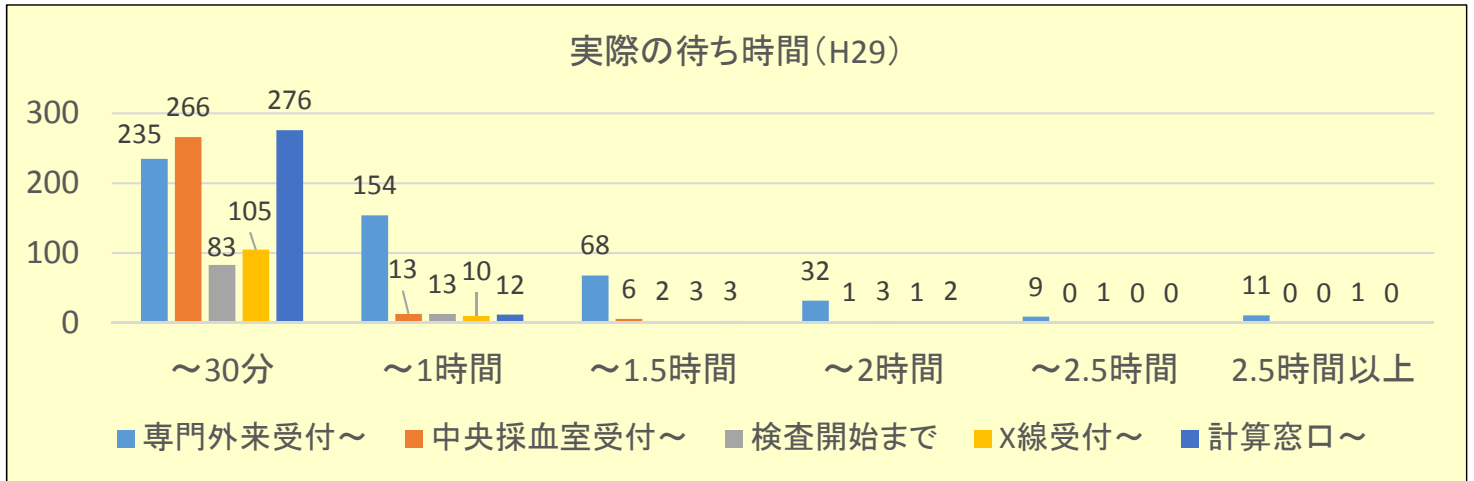
【参考】平成28年度



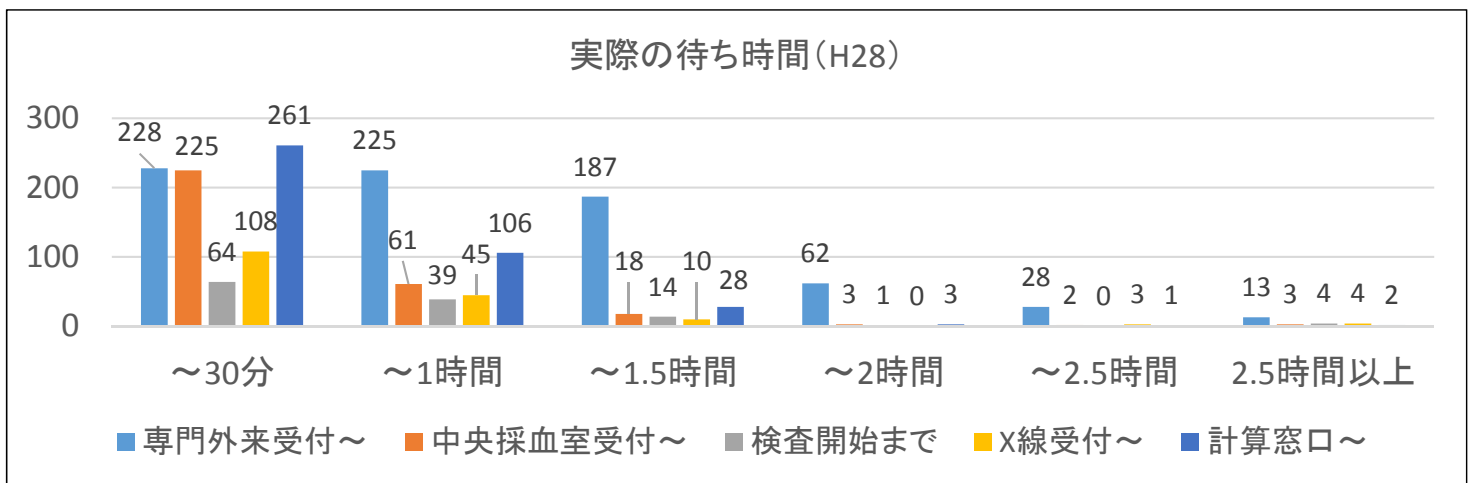
【参考】平成28年度



7 実際の待ち時間について

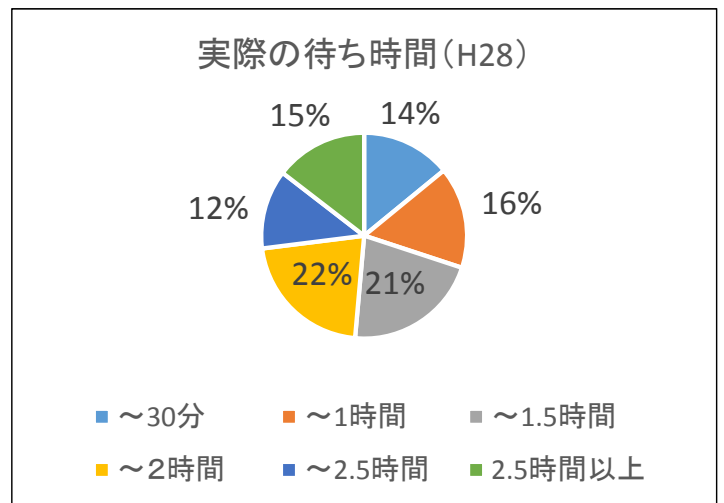
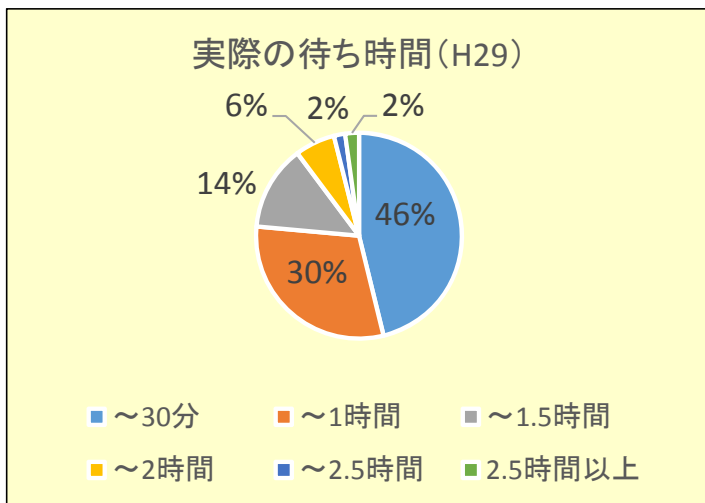


【参考】平成28年度



8 来院から支払終了までに要した時間について

【参考】平成28年度



待ち時間について

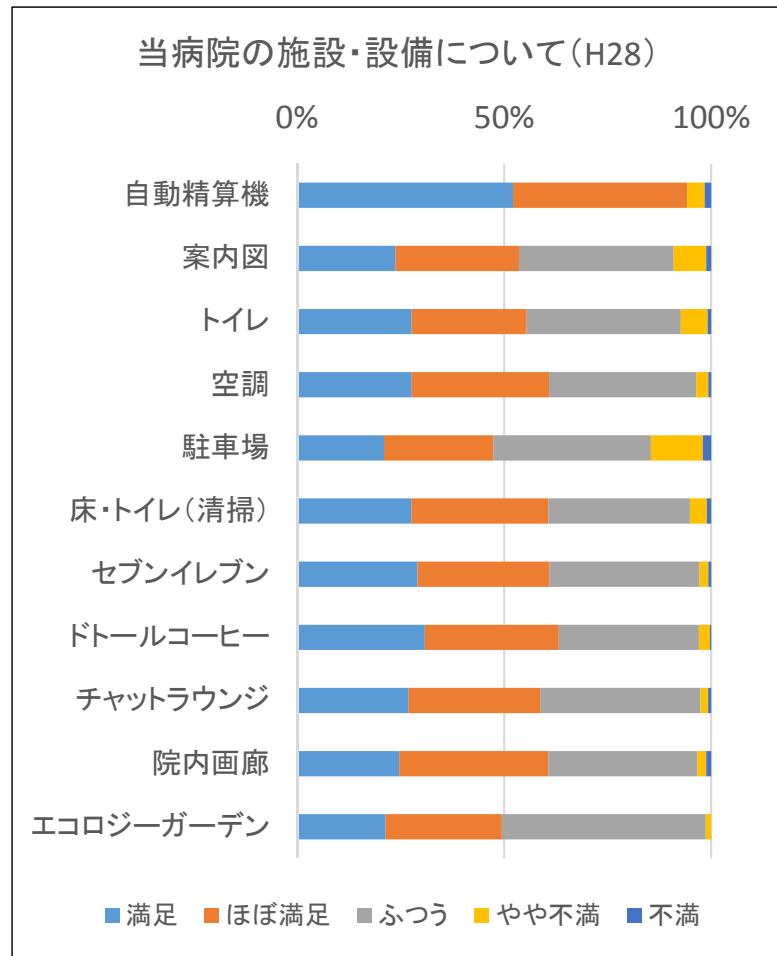
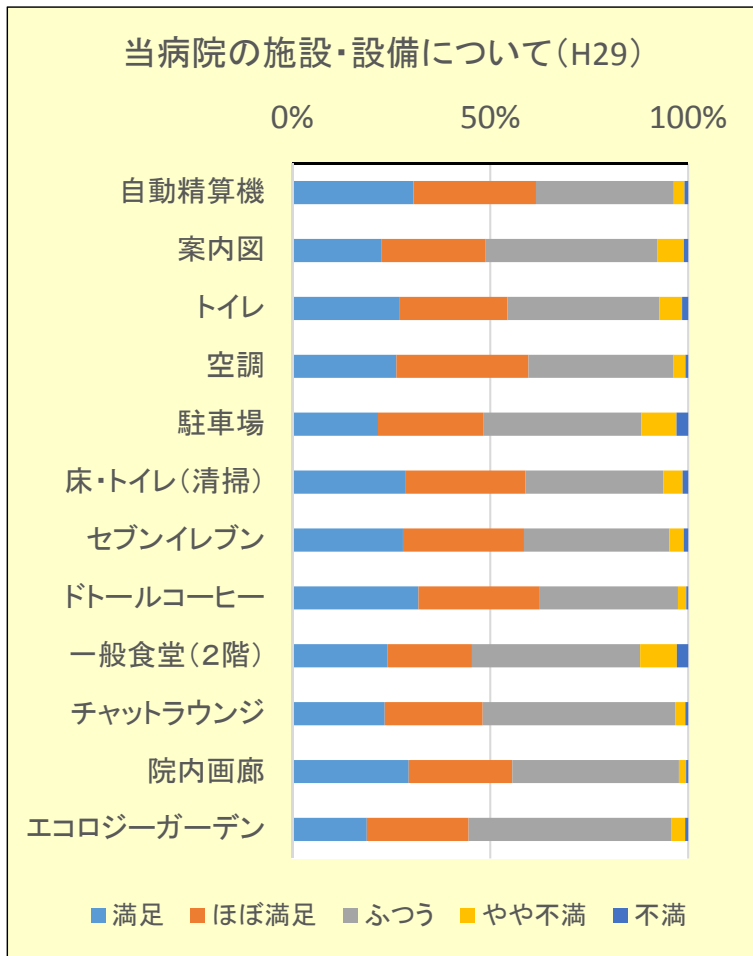
一般的には、平成28年度と同様に満足・ほぼ満足の評価が高い割合となっていますが、部門別では、専門外来、中央採血室、X線受付、計算窓口の待ち時間に対する満足度が低い結果となりました。

来院から支払い終了までに要した時間については、1時間以内の割合が増加していますが、自由記載に待ち時間の改善を求める意見もあることからまだまだ改善が必要と思われます。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。

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。

9 当院の設備・施設について

【参考】平成28年度



施設・設備面について

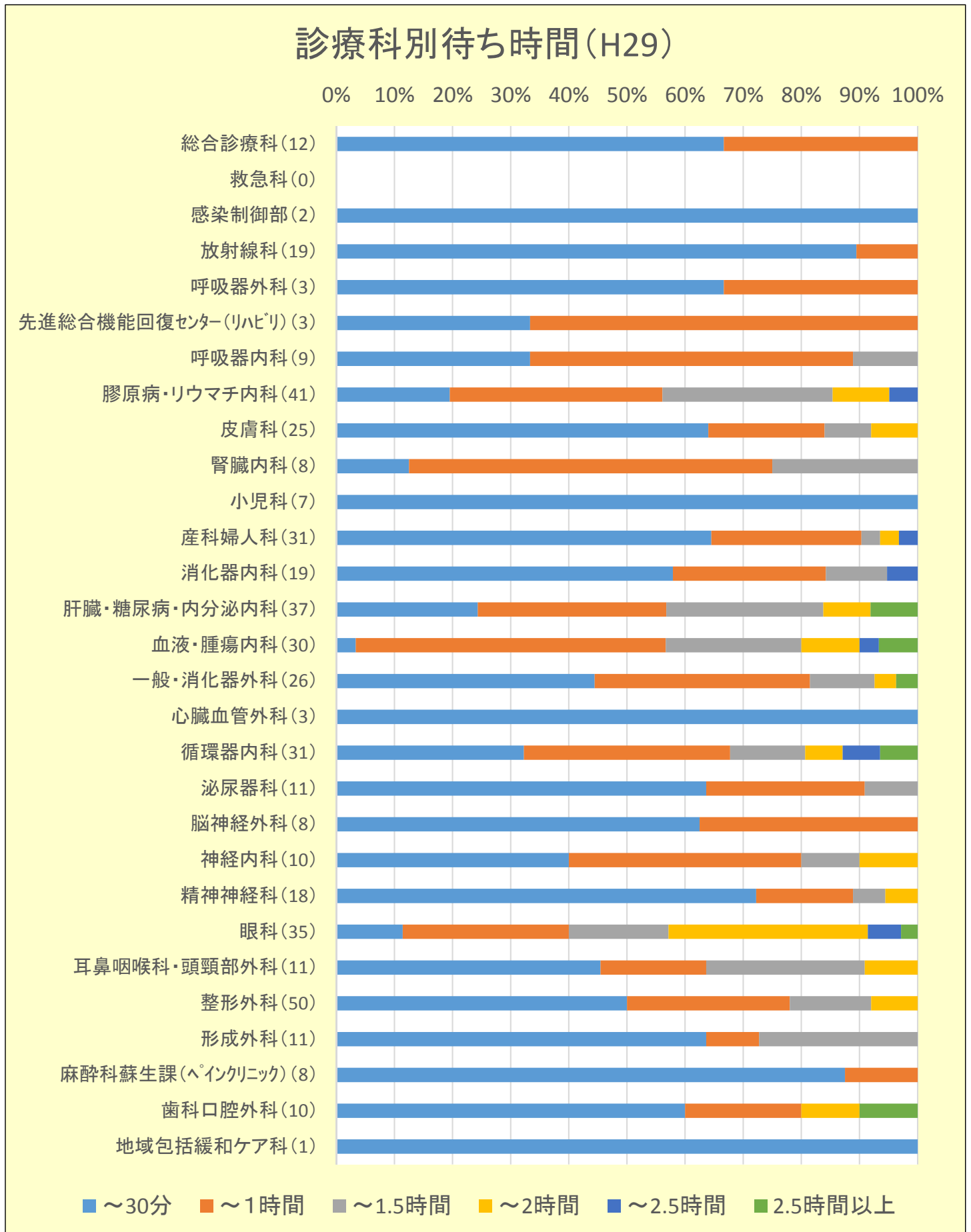
施設・設備面では、駐車場に関して「満車状態の時間帯がある」「駐車場と入口の距離が長すぎる」という意見が寄せられ、今回の調査でも満足度が低い結果となっています。

また、身障者用の駐車台数が少ないという意見も寄せられており、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るところです。

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考えています。

10 診療科別待ち時間(括弧内は各診療科毎のデータ数)

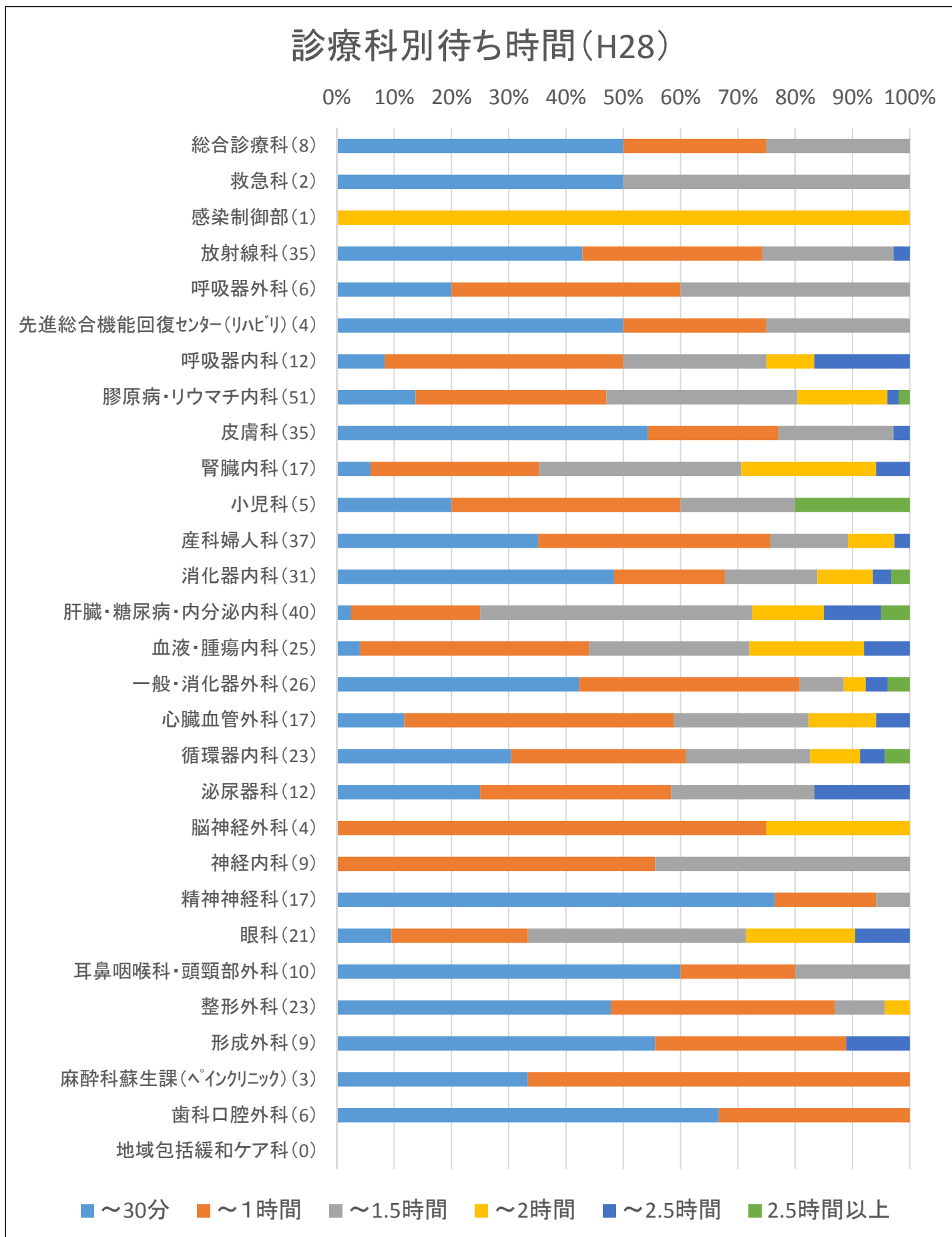
～専門外来受付から診察開始までの時間～



10 診療科別待ち時間(括弧内は各診療科毎のデータ数)

～専門外来受付から診察開始までの時間～

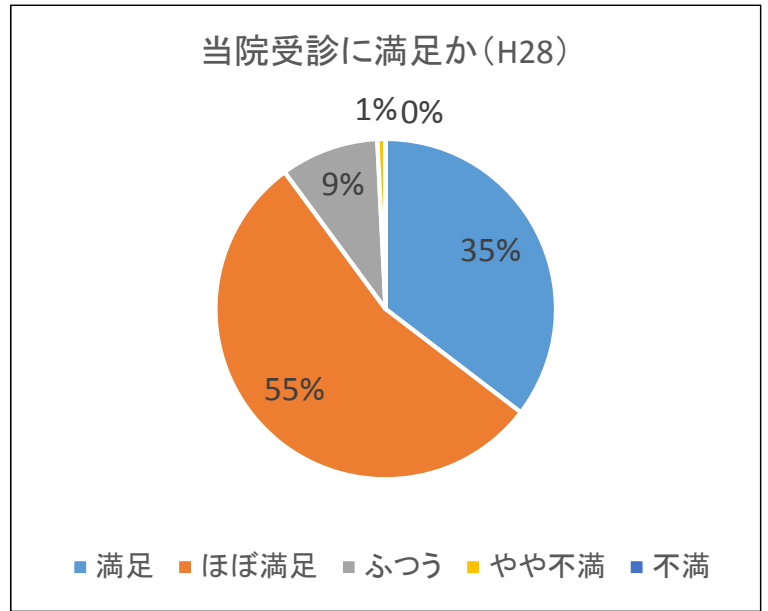
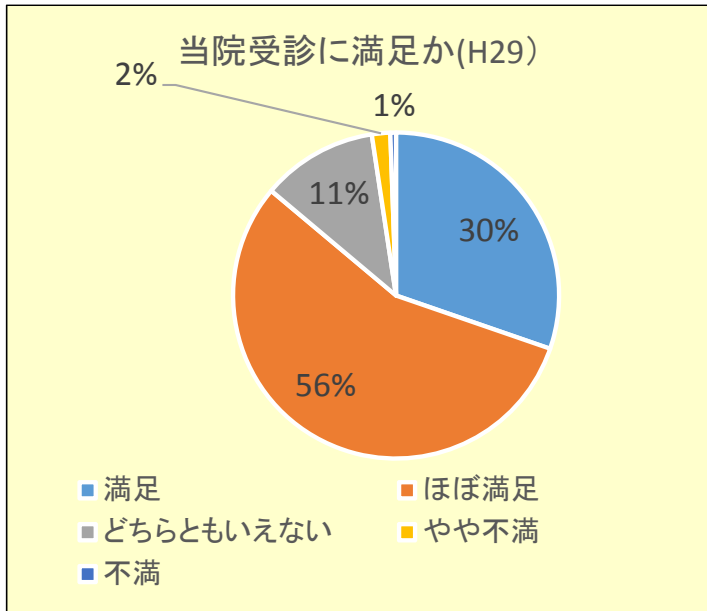
【参考】平成28年度



11 当院の総合的な印象について

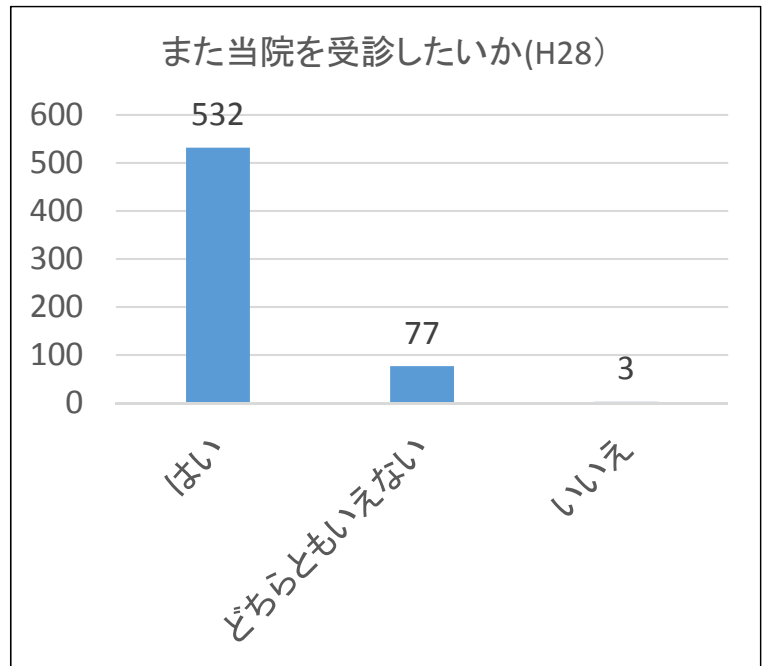
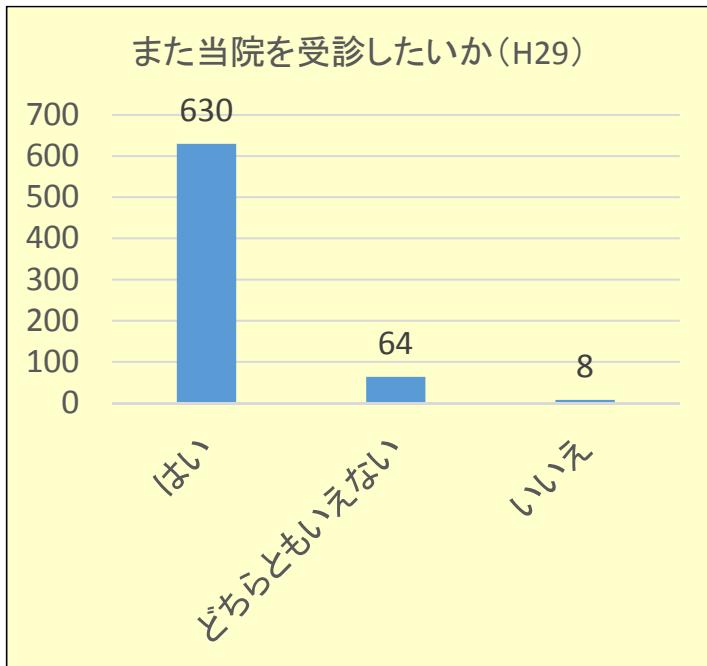
◆当院の受診に満足しましたか

【参考】平成28年度



◆当院をまた受診したいですか

【参考】平成28年度



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86%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28年度調査との比較について

今年度調査は、平成28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、明確な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。

IV 自由記載(外来患者アンケート)

職員の接遇・対応について

1	担当医は受付した順に診察すべきだ。
2	医師が急いでいたのか、ドアを確認せず開けられた。気を付けてほしい。他の患者さんにドアが当たりそうになった。
3	医師の態度が電話越しだと悪い。
4	診察時、今の状態や今後の治療方針など簡単でもいいから患者の立場にたった説明をきちんとしてほしい。
5	検査技師の髪型について指導を行った方がいいと思う。清潔感のない髪型の人が多かった。心エコーの女性技師の態度があまりにも感じが悪くて嫌な思いをした。
6	医師の言葉遣いが悪い。自分の気分で話されるので逆に気を遣う。まだたくさんある。
7	受付の対応がすごくいい。
8	いつもお世話になっています。先生、看護師の方々は、いい方ばかりで安心して来ています。ありがとうございます。
9	患者に寄り添った優しく温かい言葉があればと思います。
10	患者さんとすれ違う時、職員のあいさつがない。職員同士の話が多い。
11	受付の方に丁寧に説明していただきました。
12	健康管理帳を窓口に出したら、先生が書かれたんでしょうかと疑われました。
13	一か月間入院していました(5東)その間看護師その他のスタッフの皆さんに心温まる看護をしていただきました。本当にありがとうございました。お世話になりました。
14	廊下等ですれ違う職員さんのあいさつが極端に少ない。こちらより挨拶をしても返ってこない。自分からする人がほとんどいない。
15	1月に入院でお世話になりました。医師、看護師、食事、清掃、すべてのスタッフさんが優しく安心して約一週間を過ごせ、ありがとうございました。特室も利用しましたが快適でした。残念だったのが最後の回診で一緒に来られた学生さんが、先生の診察されている間、私の私物を手に取って見られていました。とても不快に感じました。皆さんがそうでないと思いますが最後だけ嫌な思いをしました。
16	中央採血室の受付が態度の悪い人がいることがある。今日は違った。
17	よくお話も聞いていただいて、心の癒しにもなっています。私の質問にも丁寧に答えられています。先生をはじめスタッフの皆様をお話しできるのが楽しみです。
18	会計の男性の職員の態度が悪い。
19	名前を呼ぶ声が小さくて聞こえない。もう少し大きな声で言ってほしい。
20	担当の先生はとてものです。全体として満足しています。
21	他の病院に比べて、スタッフの方々が優しいです。
22	忙しいのはわかるが、心電図の担当者の態度が悪すぎる。前と全然違う。担当の先生が不在で代わりの先生になったとき、自分の担当患者じゃないからといって適当になるのは問題だ。きちんと対応してほしい。
23	先生によって声がとても小さく全然聞こえないことがあります。パソコンばかり見て全然こっちを見ない先生もいらっしゃいます。循環器内科の先生は説明がよく分かりました。看護師さんの方から挨拶をしてくださる方がいらっしゃいました。とても気持ちよかったです。
24	とても丁寧な説明で分かりやすかったです。
25	来院するたびに思うのですが、膠原病の外来看護師「〇〇」は何時間も座って私語ばかりしている。他に仕事はないのか。見苦しい。上司は指導すべきだ。
26	職員の対応が以前より丁寧になっている。ただ、学生か研修医か分からないが、12月に子供の入院の付き添いをしているとき、廊下で飲み会の話などをしている姿をたびたび目撃した。せっかくだがドクターや看護師、職員の方は頑張っておられるのだから気を付けた方がいいと思います。
27	知り合いから「とてもいい先生ばかりよ」と紹介されてきたが、個人差ありだと痛感。
28	精神科を受診している者ですが、先生によって心の理解をしてもらえる方、してもらえない方があるので、担当医をころころ変更するのは不安が募ります。ですがだいぶ救われているのでとても感謝しています。
29	医師、看護師、職員の方々の親切に感謝です。
30	皮膚科の受付の女性の方がテキパキ仕事をされていて気持ちがいい。ただ、受付にいつもナースの方が一人いらっしゃるが、こちらが声をかけないと対応してくれない。やせ型で30代。丁寧な対応を。
31	学生さんの挨拶がほとんどないですね。
32	職員同士は挨拶しているのに患者には挨拶しないというのはどうかと思います。
33	初めて来院したときは戸惑ったのですが、キョロキョロしていたらすぐ声をかけてくださったので聞きやすかったです。サインや設備面の充実も大事ですが、こういったソフト面でとても助かっています。

34	医師は患者の気持ちを親身になって聞いてほしい。辛いのは患者です。
35	スタッフの方々も丁寧です。
36	総合外来の看護師さんはとてもやさしかった。

待ち時間について

1	待っている時間に椅子に座れないことがあります。もっと椅子を増やしていただけたら幸いです。
2	今日は待ち時間が短くてよかったです。
3	待ち時間を知りたい。
4	ペースメーカーチェック後に治療だったが待ち時間が長過ぎる。
5	待ち時間は以前に比べると短くはなっているが、総合的には病人にとって長く感じる。
6	以前より早くなったと思う。
7	待ち時間が長すぎる。25年通ってますが、1日がかりになる。
8	待ち時間の改善を。(外1)
9	待ち時間をどうにかしてほしい。予約してもしてないのと同じ。(外2)
10	長く通っている為、愛着があるがもう少し待ち時間などが改善するといい。
11	待ち時間が長いのが少し苦です。椅子が固いのが痛い。
12	待ち時間が長すぎる。(外5)
13	待ち時間が長いのは仕方ないのですが、診察までのある程度の時間が分かるといいと思います。システムの開発を待ちます。
14	毎回待ち時間が長いのが苦痛でたまらない。予約時間の意味がないのではないか！
15	受付から診察まで時間がかかりすぎ。早めに来て遅く来ても終了時刻はほぼ同じ。10時ごろ付くと待合室の椅子は全部うまってます。別の科へ行くと名前が聞こえない。
16	朝早く来てこの時間で終わりました。他の科ではもっとかかります。
17	予約時間を守ってほしい。予約優先にしてほしい。
18	待ち時間が長いのでTVなど置いてほしい。
19	診察の順番がわかるとありがたい。(トイレやコンビニに行くとき迷う)
20	予約時間より1時間待たされることが多い。
21	もっと待ち時間が短いと思う。いつもお仕事お疲れ様です。
22	以前、来院してから帰るまでに3時間近くかかり、診察までの待ち時間がとても長くすごく疲れました。
23	予約時間なのにずいぶん待たされた。むかついた。
24	曜日によって待ち時間が長い。平均的に患者さんを振り分けてほしい。
25	眼科の待ち時間が長すぎる。待合室も狭い。
26	本日は検査だけだったので早かった。
27	眼科の待ち時間が長すぎる。
28	待ち時間が長いので、待合室に本などを置いてほしい。
29	診察まで何番目か知りたい。
30	今日はいつもより待ち時間が短くて30分ほど早く終わりました。ありがたいです。
31	今日はすべてがスムーズに終わりました。
32	待ち時間は他の大きな病院に比べて短いと思います。

駐車場について

1	駐車場は雨の日とか特に屋根付きがあればいいなと思います。今ある立体駐車場は2階からベビーカーで降りれるようにしてもらいたい。
2	駐車場からの歩道に水たまりがあって危険。
3	駐車場の幅が狭い。荷物が下ろしにくい。
4	立駐に鳥の羽が大量に落ちているのをどうにかしてほしい。
5	駐車場が遠い。(外2)
6	駐車場の横の幅が狭い。後輪を止めるブロックを置いてほしい。
7	歩く距離を短くしてほしい。特に駐車場から玄関。
8	駐輪場が足りないと思います。
9	障がい者用の駐車場が少ない。もっと増やしてほしい。(外2)
10	身体障がい者の駐車場スペースをもっと増やしてほしい。朝早く来てもなかなか停められない。
11	駐車場が遠すぎる。パーキングパーミットのカードがなくても子供を乗せているときは駐車できるようにしてほしい。
12	駐車場をもう少し広くしてほしい。
13	駐車場から遠いので見舞いの時の無料の時間を1時間に延長してほしい。

14	駐車場から当院に入るまでの東西の歩道に自転車専用道路の表示をお願いします。 学生さんとぶつかりそうになったことが何度もあります。
15	駐車場から院内に入るまでの距離が長すぎる。体調や腰が悪いので特にきつい。
16	雨の日は駐車場へ行くのも大変です。

トイレについて

1	受付・会計の近くにトイレがないのが不便。1階古い障がい者トイレが暗くて寒い。
2	MRI近くのトイレが少ない。
3	トイレの手の乾燥の風力が弱い。
4	古い建物のトイレが汚い。
5	トイレの水道の水量を増やして！
6	スーパ用トイレをお願いします。
7	トイレの便座クリーナーの補充がされていない。 病気の方が利用する病院のトイレなので、きちんと管理してほしい。
8	トイレについて、患者のマナーの悪さがある
9	洋式トイレをもっと増やしてほしい。
10	トイレの数をもっと増やしてほしい。
11	和式トイレは改善してほしい。
12	高齢者の方、障がい者の患者さんが多いのに多目的トイレが少ない。
13	2階トイレの電気が暗い。4階会計の窓口が少ない。
14	トイレ、エレベータ、休憩所を増やしてください。 移動が多く、目的地までがとても遠い。体調が悪いときはすごくつらい。
15	トイレがもう少し使いやすい方がいい。
16	改修前のトイレは手を乾燥させる機械音がうるさくて呼ばれたときに聞こえずらい。何より不快。
17	トイレが汚い。トイレ掃除の女性の方、掃除のやり方がダメ。すぐブツブツ言う。
18	尿検査のために和式のトイレを設置してほしい。
19	トイレの便座が冷たいので、温くなる便座に変えてほしい。

その他の意見要望 (院内設備・ショップ等)

1	待合室にもう少し車椅子のスペースが欲しい。
2	計算受付に列ができるが、ロビーの中央でありベビーカーが通りにくい。
3	レストランは以前の方が良かったと思います。 1.メニュー内容が庶民的。2.テーブルの配置(車椅子や身体の不自由な人に親切でした)
4	エアコンの設定温度が高い。科学治療室も入院の病棟も暑くて汗だくになる。温度を下げしてほしい。
5	院内の空調の温度が少し高いです。
6	コンビニは昔の方が品数が豊富だったように思う。
7	Wi-Fiつけてください。
8	絵画、植物が多すぎて雰囲気うるさい。ごちゃごちゃして落ち着かない。
9	受付から放射線までの通路が遠回りなので、早く工事が終わってほしい。
10	外来の待合室のソファをもっとゆったりしたものに変えてほしい。 朝、ロビーの受付で係の方がいらっしゃったのが大変助かった。ありがとうございました。
11	改築が進んで綺麗になりましたね。入院中は気分がふさがり気味になるので明るい雰囲気は良いと思います。コンビニも助かっていました。(特に食事の面で)これからも患者さんのためにご尽力ください。お世話になります。
12	レストランの食事がいまいちです。
13	工事中で毎回道に迷ってしまうが、道を尋ねると丁寧に教えてもらえて助かる。思うに、正面玄関の案内のニーズは外来棟が一番高いのでそれを目立たせてもらうと良いのではないかな。
14	案内を分かりやすく。
15	院内画廊の件ですが、子供の絵や季節の絵もほしい。長時間院内にいますが、いろいろな患者さんと話したり看護師さんと話したり、食事やお茶をしながら楽しく過ごしています。障がい者用の駐車場に屋根をつけてもらいたいです。車椅子に乗るときに濡れてしまいます。障害者用のトイレで着替えてから診察へ行くことがしょっちゅうです。だから雨の日は荷物がとても多くて大変です。
16	医療技術や処置については県内でもトップクラスとの意識を持っているし、頼りにしているし満足している。ただ、処置室がカーテンで仕切られているのが、ややプライバシーに欠けているように思う。施設面でも天井が低くなんとなく圧迫感を感じるので、気持ちが暗くなってしまう。
17	徐々に院内がきれいになっているので良い。3階の手術室の廊下付近が暗い。さみしい気がする。
18	外来棟が早く綺麗になると嬉しい。外来棟の診察室、待合室が分かりづらく、慣れるまでが大変。

19	院内の案内をもっとわかりやすくしてほしい。
20	ロビーが暗い。もっと明るくしてほしい。
21	喫煙所が欲しい。癒し空間も欲しい。
22	バス停に時計を付けてほしい。食堂の白米がおいしくないので改善を。
23	診察室が狭すぎ。
24	改築が早く終わればいいですね。ありがとうございました。
25	ロータリーにベンチがあれば助かります。
26	年配の私たちにはシステムや場所が少々分かりづらいので、もっと案内の人を増やしてほしい。
27	診療する場所が分かりにくい。もっとわかりやすくしてほしい。
28	室内の温度調整がおかしい。
29	案内表の裏に地図があると助かる。
30	外来の待合室に車いす用のスペースがあればと思います。
31	杖を置く場所が少ないので考えてほしい。
32	大変行き届いた設備で清潔です。
33	バスの停留所が若干坂になっているので車椅子の方が不自由そう。 観葉植物が邪魔で会計のモニターが見えづらい。椅子の位置もモニターも位置が悪い。
34	食堂がまずくなった。
35	セブンの通路が狭く、車椅子やベビーカーが通りづらい。
36	レストランの席を自分で決められないのが不満。 席が空いているのにわざわざ人の隣に案内されるのはいや。
37	食堂の設定料金が高すぎ。財布に優しくない。元の食堂はボリュームがあって学生にも人気があったようだ。薬が飲めるサーバーが見つからない。〇〇病院は各箇所に無料のサーバーがあって助かる。
38	エレベーター前のテーブルが汚れています。
39	食堂を明るくしてください。メニューが少ない。

(会計・支払い)

1	午前8時～帰りは12時。次回の予約を取る為行ったり来たり。2度の会計でした。
2	自動精算機の数を増やしてほしい。
3	支払い事務が前より早くなった。
4	4番の支払窓口が2個しかないのは問題だ。行列ができてのに全く解決しない。

(診療)

1	個人病院からの紹介状と資料を提出しているにもかかわらず、再度資料(DVD等)の撮り直しがあり高額な診察料がかかった。
2	乳腺外来を作ってほしい。乳腺の専門医の増員を。 入院病棟の乳腺専門病棟を作ってほしい。相談所を設けてほしい。
3	手術のミスを撤廃すること。術後のフォローは誠意をもって。
4	点滴が終わったのにすぐ変えてもらえなかった。20分ほど待った。
5	詳しく検査の結果を説明して下さったので安心しました。 家族も受診させたいのですが、紹介状が必要なのと本人の説得が難しいのが残念です。
6	最近特に営利的になっている。検査しましょうが多い。ダブリが多い。
7	患者の気持ちになっていろいろ聞いていただき説明をして治療に励んでほしい。
8	精神科の主治医の交代が早すぎる。どうにかしてほしい。
9	外来時、他の症状についての話の時に紹介状や薬の処方も行ってもらいたい。
10	担当医の交代が多い。1年で3人はどうかと思います。
11	ファイルを持ち歩くのがめんどくさい。
12	眼科外来は患者が非常に多いので、診療日を増やしてほしい。
13	採血のやり直しが多い。毎回一回は失敗する。血管が出にくいというのはありますが、出来ないときは別の人がかわってほしい。
14	先生同士、情報の共有をしてほしい。いちいち診療内容や薬の説明をそれぞれにしないといけない。
15	多面的な対応(診療科間の連携)ができています。
16	医大を信頼してずっと通っていましたが、今度人工内耳で福岡の病院を紹介されました。 できればここでしてほしかったです。
17	治療に関しては信頼しているので何かあれば頼りになります。
18	夜間の先生もすぐに対応してもらえるように、人を増やしてほしい。

(その他)

1	いつもお世話になっています。感謝しています。ありがとうございます。
2	いつもありがとうございます。
3	特にありません。親切によく頑張ってくださいと思っています。
4	全くありません。事務員、看護師、医師の勤務時間が多く大変だと思いますが、好生館とコンタクトをとって減らす方向で考えてみたいと思います。
5	ただ感謝のみです。
6	ドクターヘリがかっこよかった。
7	問39の3はもう病気をしたくないという意味です。利用していないところがまだたくさんあるので探検してみたいです。
8	医大を紹介してもらってよかったと思います。感謝しております。
9	特にありません。今後も患者のためによりしくお願いします。
10	いつもありがとうございます。
11	入院時の食事は良くなかったが、その後改善されたでしょうか。
12	さらなる医療の発展に期待しています。
13	入院中の食事が大変まずかった。3年前は美味しかった。
14	毎回丁寧に対応していただいています。病気に負けないように頑張ります。
15	一般病院よりも親切で優しい。
16	特にありません。信頼しています。
17	何度も来ないでいようにしてほしい。
18	今後もよろしくお願いします。
19	入院中の食事の改善をお願いします。
20	大変満足しています。
21	全体的に清掃されていると思う。
22	入院すると入院患者のマナーの悪さに閉口することがある。朝の挨拶をしない人、夜の患者のテレビの時間を監視してほしい。看護師さんじゃなくガードマンを配置するといい。
23	以前予約変更をしたくて電話をしたら、途中で切れてしまったので再度かけたところ、同じ番号だったのに違う場所につながりとても怒られた。その後アンケートに書いたのに張り出されもしないし、連絡先も書いたのに連絡も来ず、個人情報だけ書いてしまった感じで気分が悪かった。
24	来ないといけないのか。
25	感謝しております。
26	付き添いの人数制限を。付き添いが多すぎて椅子が足りない。
27	入院中の食事の不満が大。
28	健康づくりに頑張る日本人の手助けになってくれる病院、期間、設備であってください。伝染、感染のなるべく避けられる設備になりますように。
29	受付の案内の人を増やしてください。
30	膠原はここしかないので仕方なく来てます。他の科を受診したくてもその日は急でないと回してもらえないのが不満。リハビリではないけどヨガみたいなのがあればいいと思う。漢方外来も欲しい。
31	入院中の食事がおいしくない。

平成29年度アンケート調査ご協力のお願い(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。 2/19(月)・2/20(火)・2/21(水)・2/22(木)・2/23(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. 精神神経科	23. 眼科
	24. 耳鼻咽喉科・頭頸部外科		25. 整形外科	26. 形成外科
	27. 麻酔科蘇生科(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

※ 裏面もご回答ください

◆ 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
20	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
21	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
22	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
23	病院内の設備(空調)は快適でしたか。	5	4	3	2	1	0
24	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
25	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
26	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
27	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
28	一般食堂(2階)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
29	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
30	院内画廊をご覧になられていかがでしたか。	5	4	3	2	1	0
31	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

◆ 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
32	専門外来の待合室での待ち時間に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
	実際の待ち時間	診療科名	科	時間	分		
		診療科名	科	時間	分		
		診療科名	科	時間	分		
33	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
	実際の待ち時間			時間	分		
34	検査(心電図・呼吸機能検査など)の受付から開始までの時間に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
	実際の待ち時間			時間	分		
35	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
	実際の待ち時間			時間	分		
36	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
	実際の待ち時間			時間	分		
37	来院して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
	来院してから支払い終了までの時間			時間	分		

◆ 当病院の総合的な印象についておたずねします。

38 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

39 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

40 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、何でも結構ですのでご記入ください。

※ 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、各階に設置したアンケート回収箱にご投函ください。