

# 令和元年度患者満足度調査の集計結果

令和2年12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。

令和元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

令和2年2月17日から2月21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 747枚

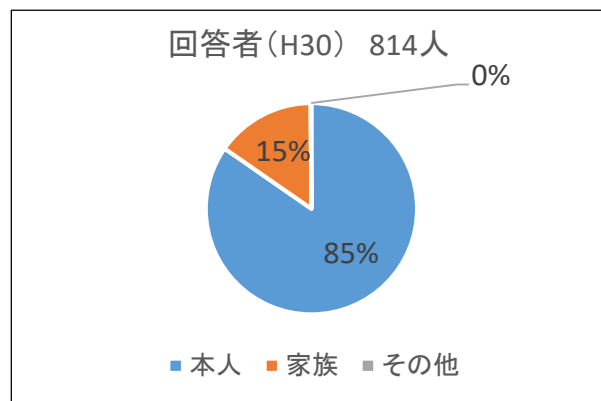
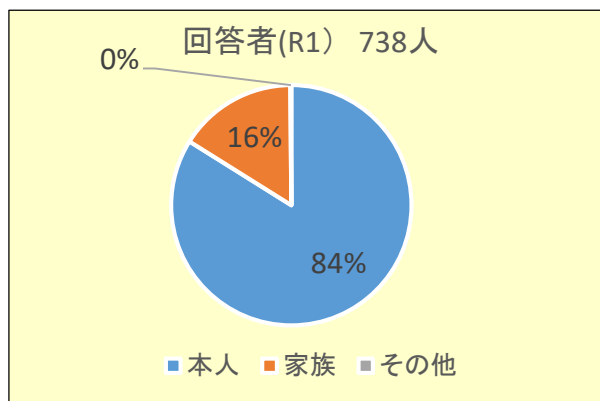
回収率 74.7%であった。

(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

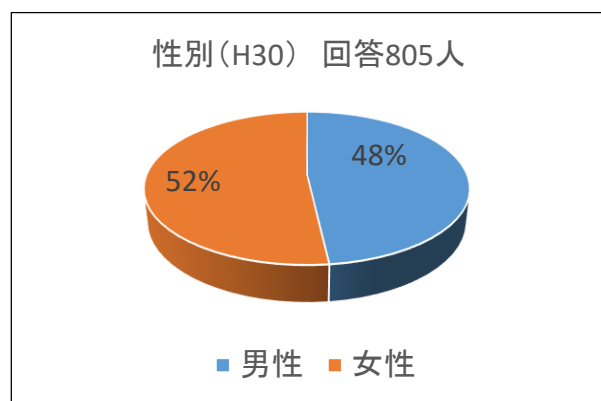
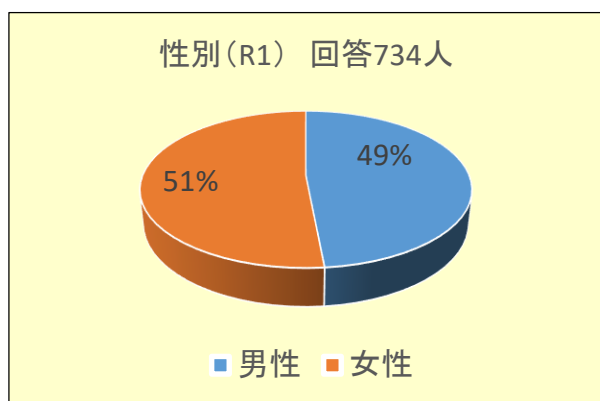
### 1 アンケートに回答された方

【参考】平成30年度



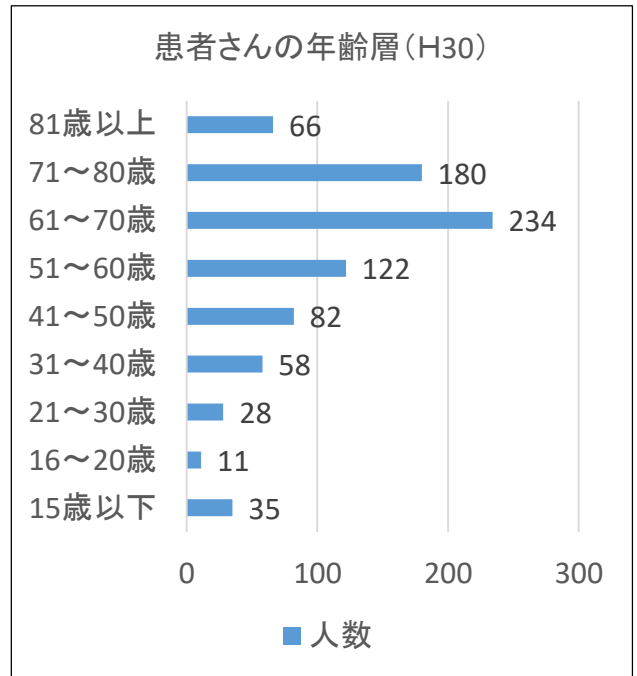
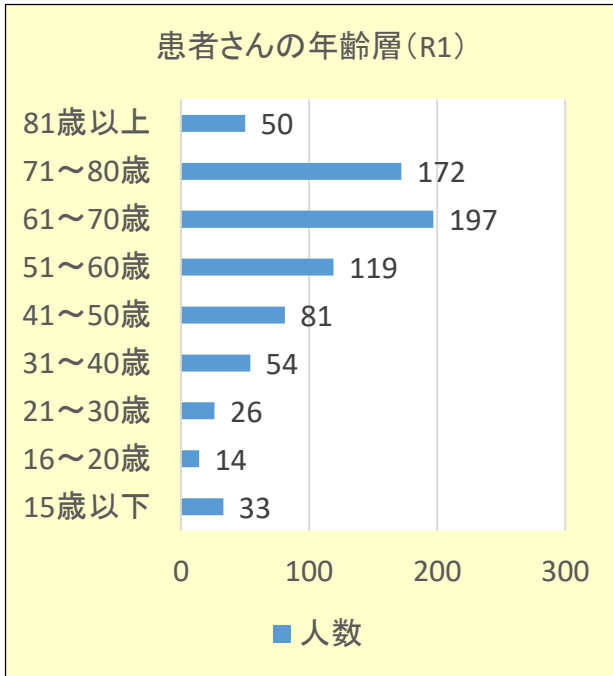
### 2 患者さんの性別

【参考】平成30年度



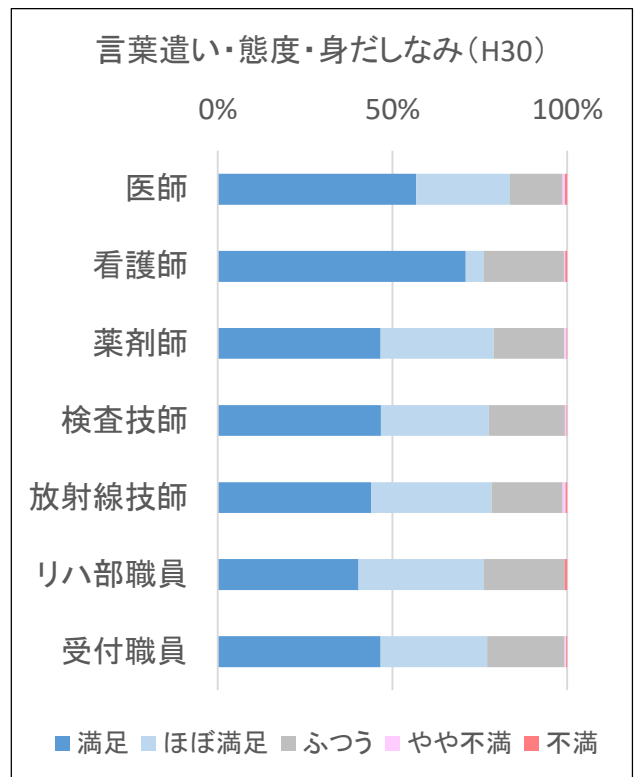
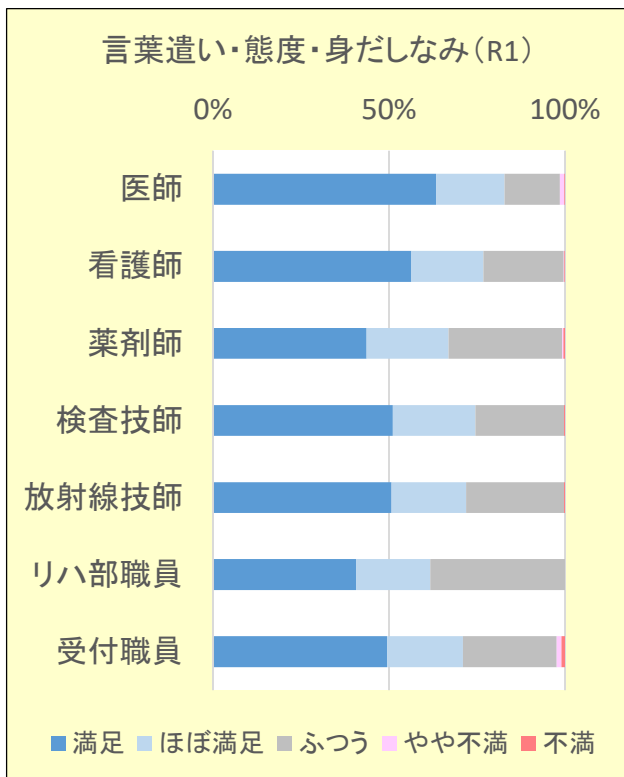
### 3 患者さんの年齢

【参考】平成30年度

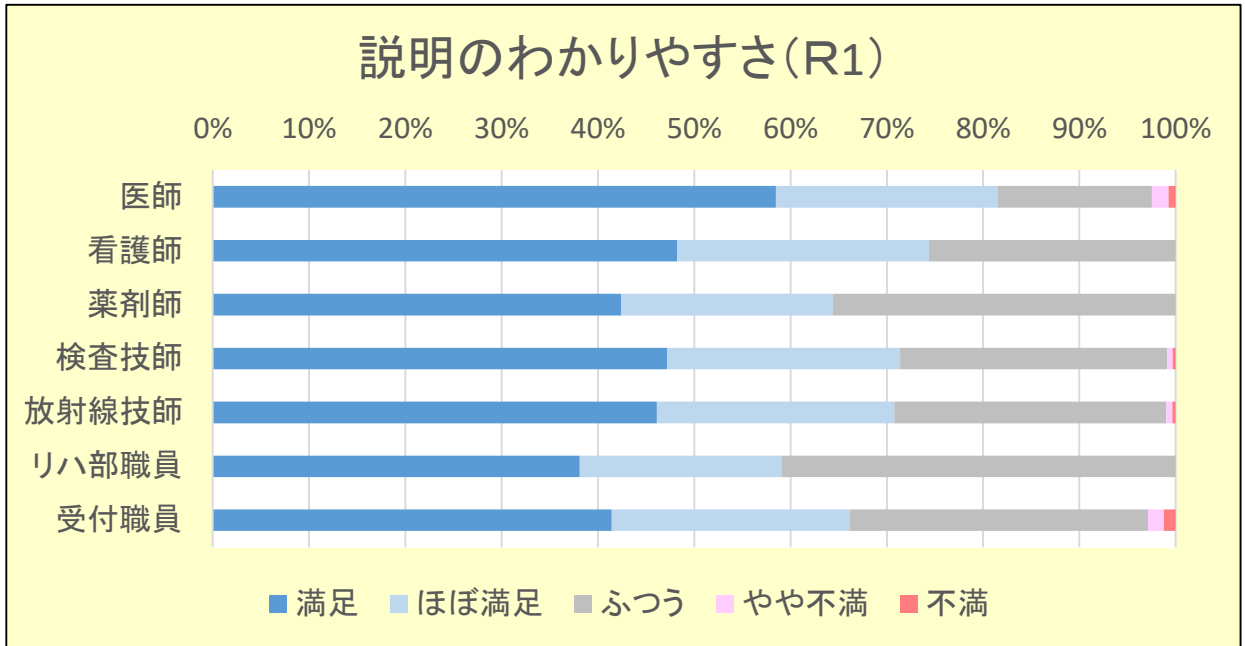


### 4 職員の接遇及び対応について(言葉遣い、態度、身だしなみ)

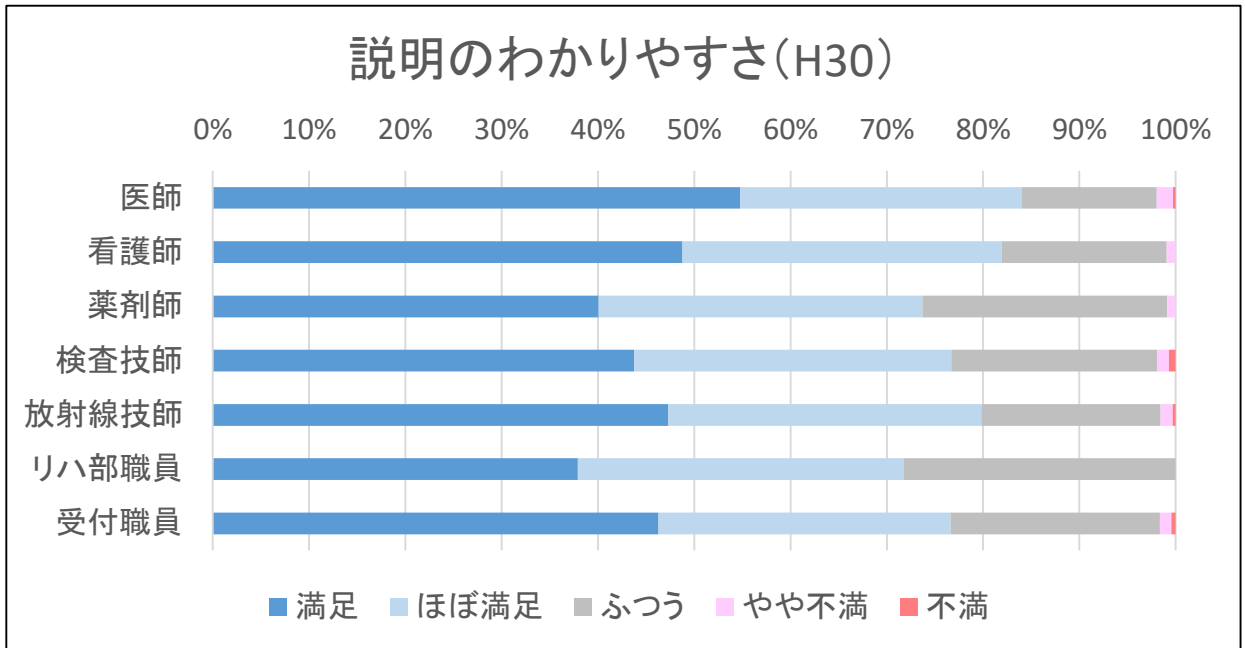
【参考】平成30年度



## 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30年度



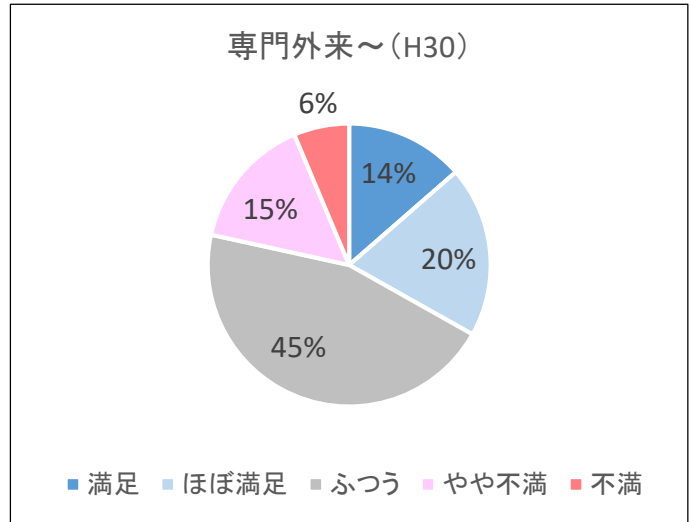
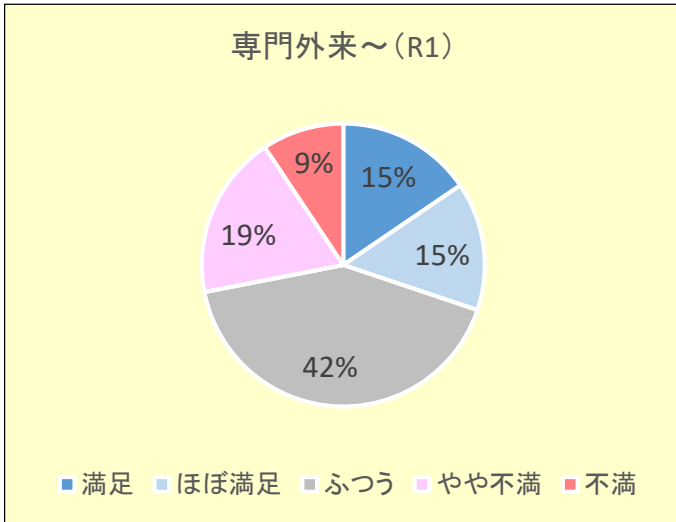
### 職員の接遇について

「言葉遣い、態度、身だしなみ」については前年度に比べ看護師については「満足」の割合が少し下がりましたが他の職員については「満足」の割合が上がっていました。

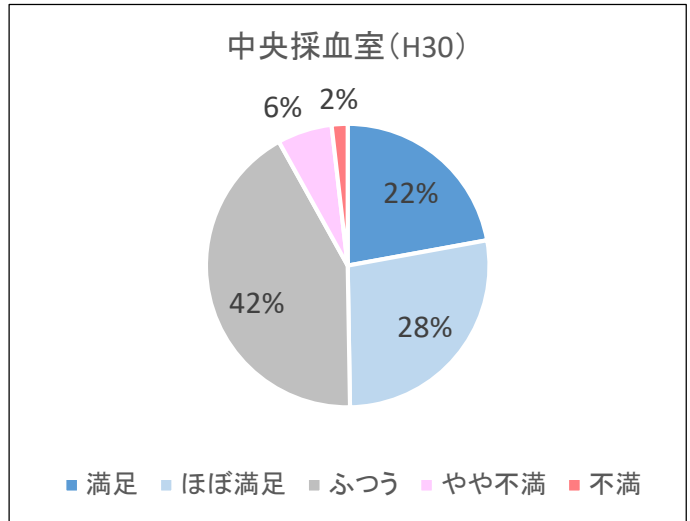
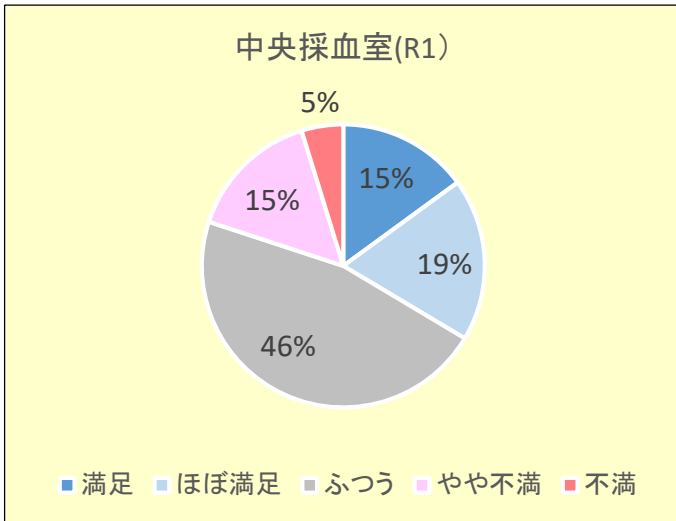
「職員の説明のわかりやすさ」の項目においては、全体的に前年度と比べ「満足」の割合が低い結果となりました。自由記載欄にいただいたご意見を参考にし、多くの方に満足していただけるよう接遇の向上に努めてまいります。

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

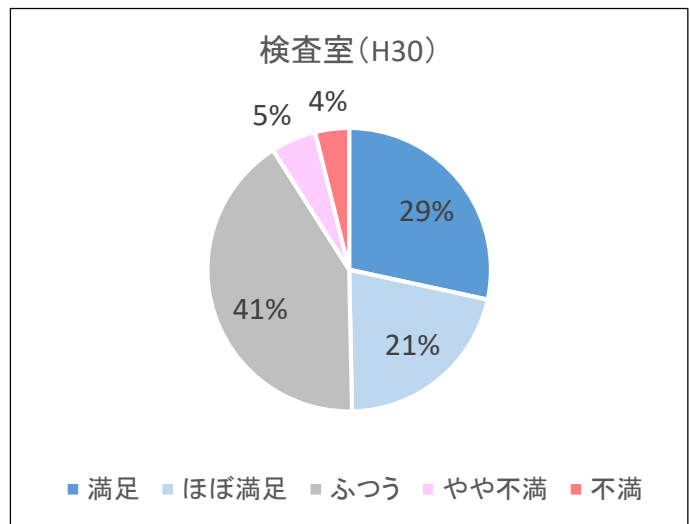
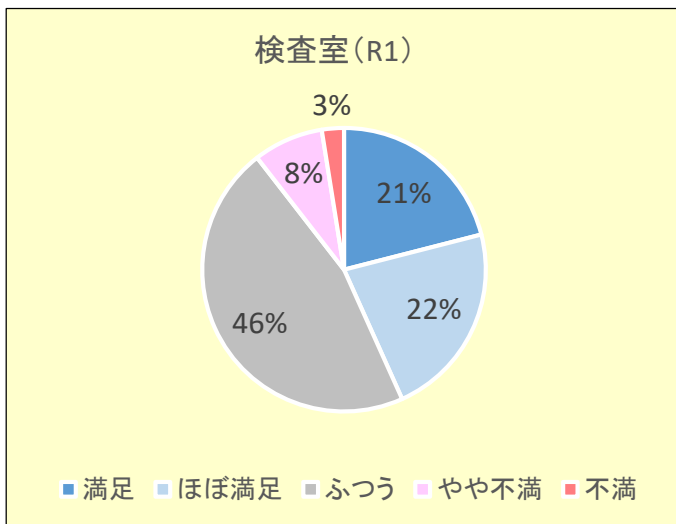
【参考】平成30年度



【参考】平成30年度

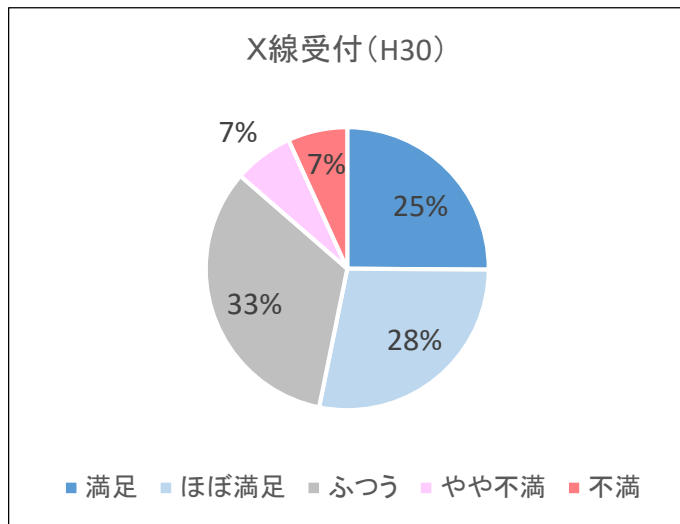
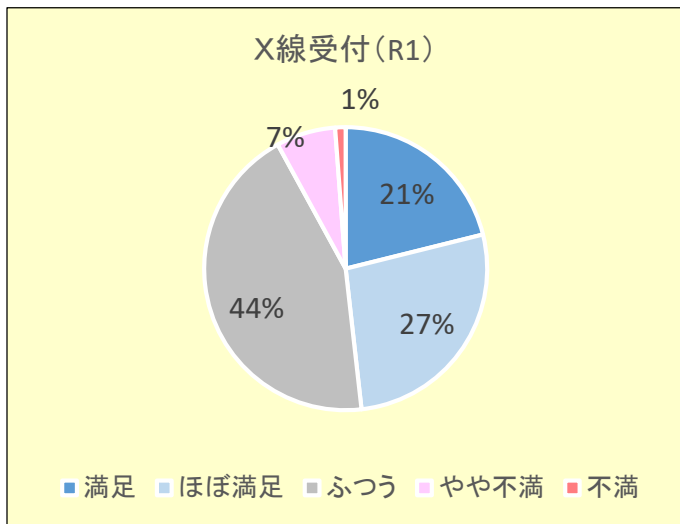


【参考】平成30年度

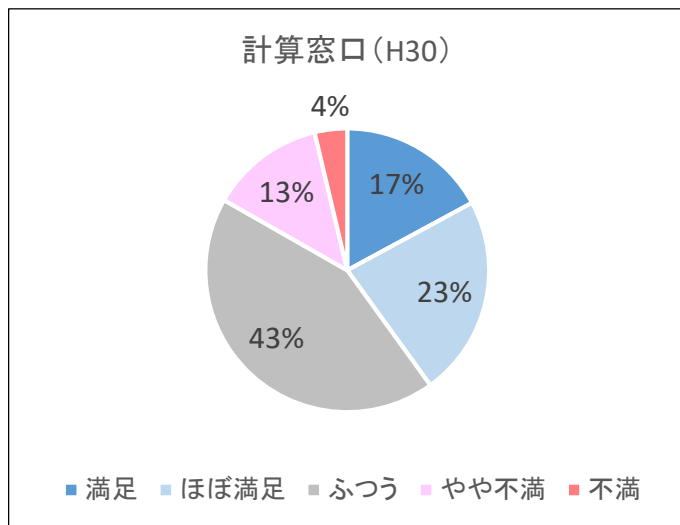
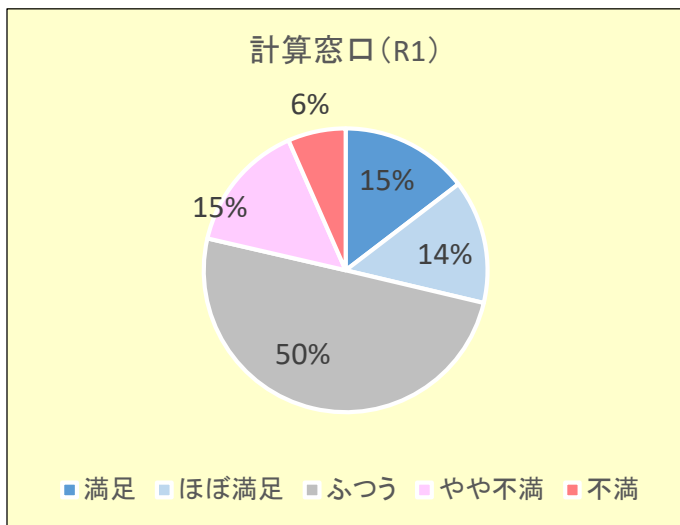


6 外来の待ち時間への満足度について② ※各部門の受付～終了まで

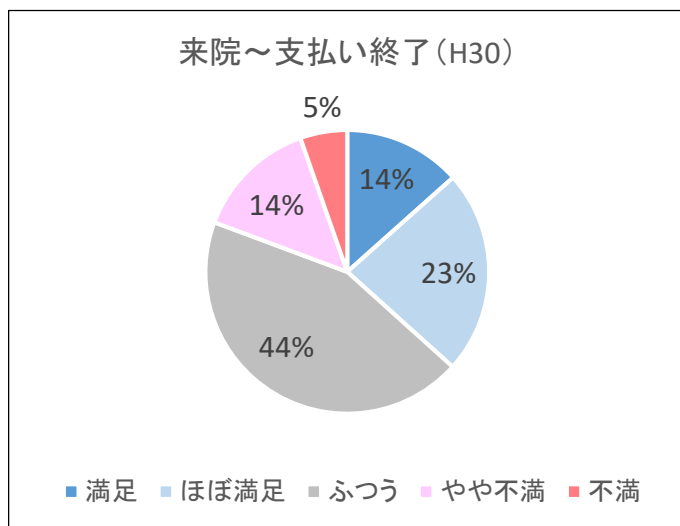
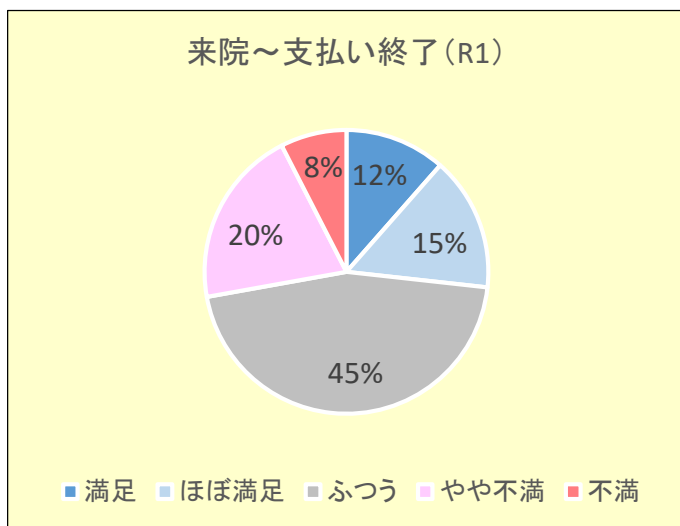
【参考】平成30年度



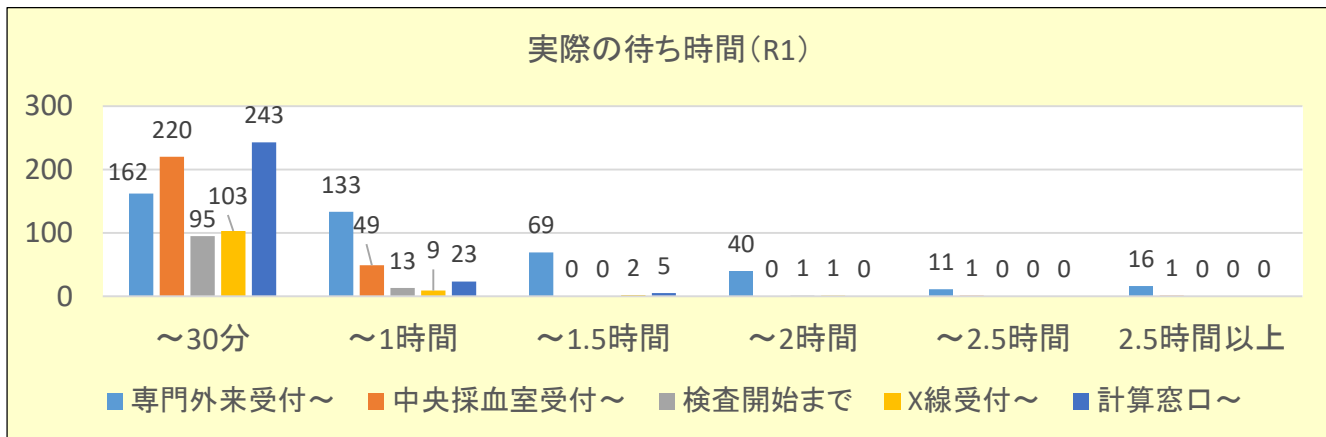
【参考】平成30年度



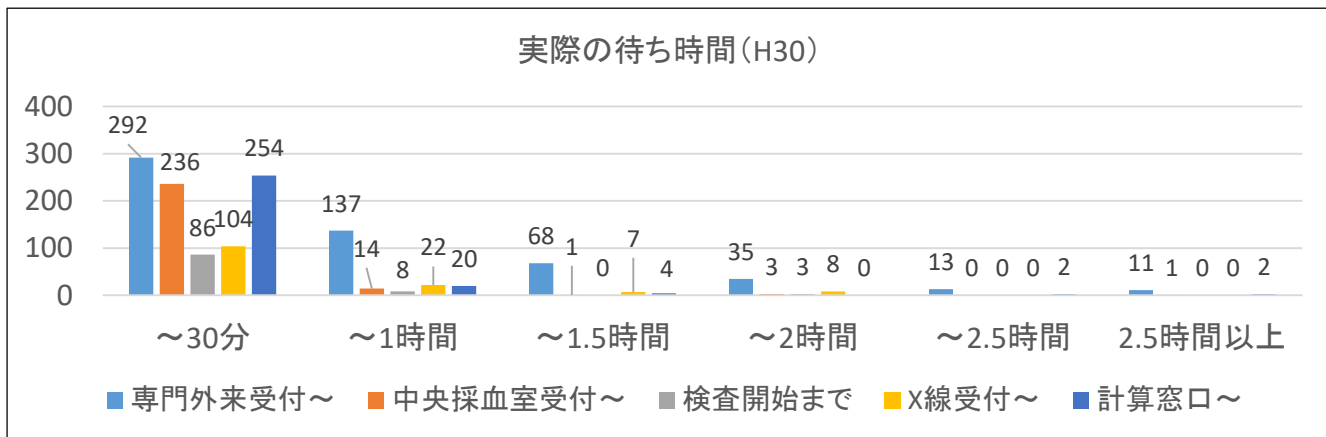
【参考】平成30年度



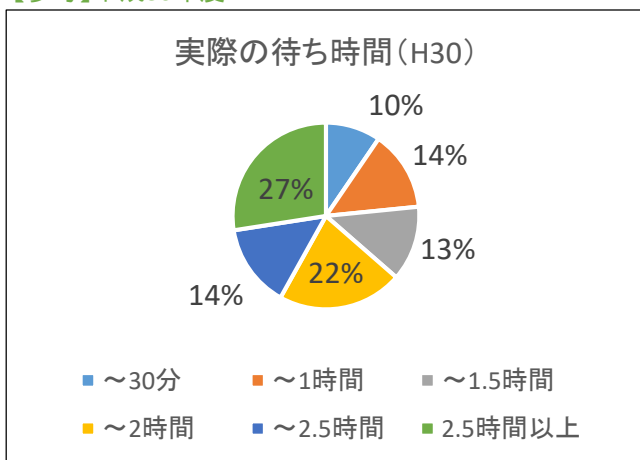
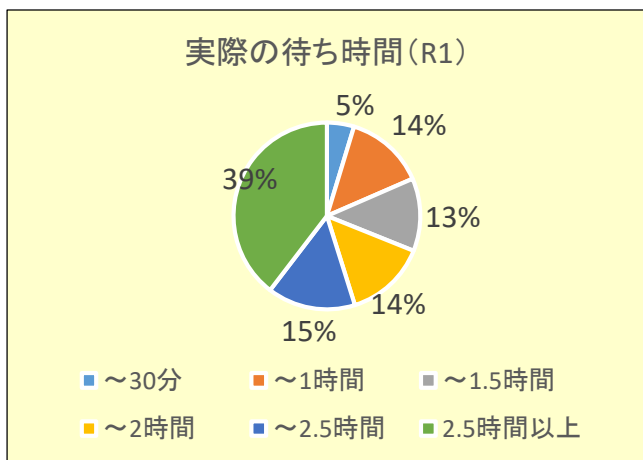
## 7 実際の待ち時間について



【参考】平成30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30年度



### 待ち時間について

全般的には、満足・ほぼ満足の評価が30%程度の割合となっていて前年度より低い結果となりました。部門別では、X線受付のみ満足・ほぼ満足の評価が半数程度で他と比べ高い結果となりました。

各部門の待ち時間については、~30分以内の割合が多いですが、来院から支払い終了までとなると2時間以上が7割を超える結果となりました。

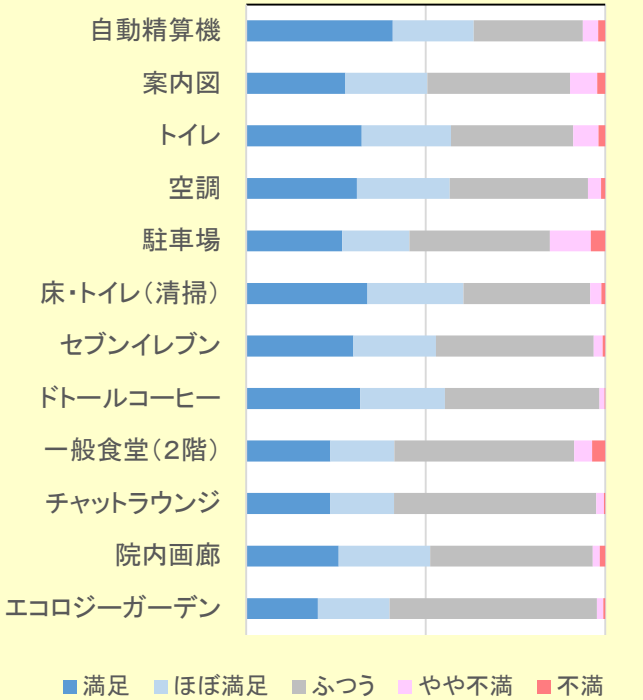
また、自由記載に、中には待ち時間が長いのは仕方がないが待ち時間の目安がわかるなどの工夫がほしいとの意見もありました。引き続き、待ち時間の原因を分析し、病院全体で検討して改善できるよう努力してまいりますので、当院に対しての患者さんのご協力、ご理解をお願いする次第です。

## 9 当院の設備・施設について

【参考】平成30年度

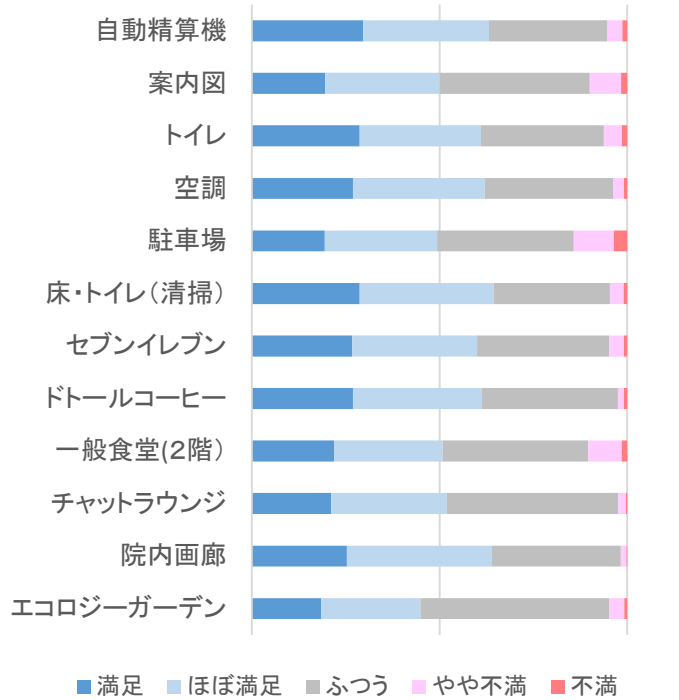
当病院の施設・設備について(R1)

0% 50% 100%



当病院の施設・設備について(H30)

0% 50% 100%



### 施設・設備面について

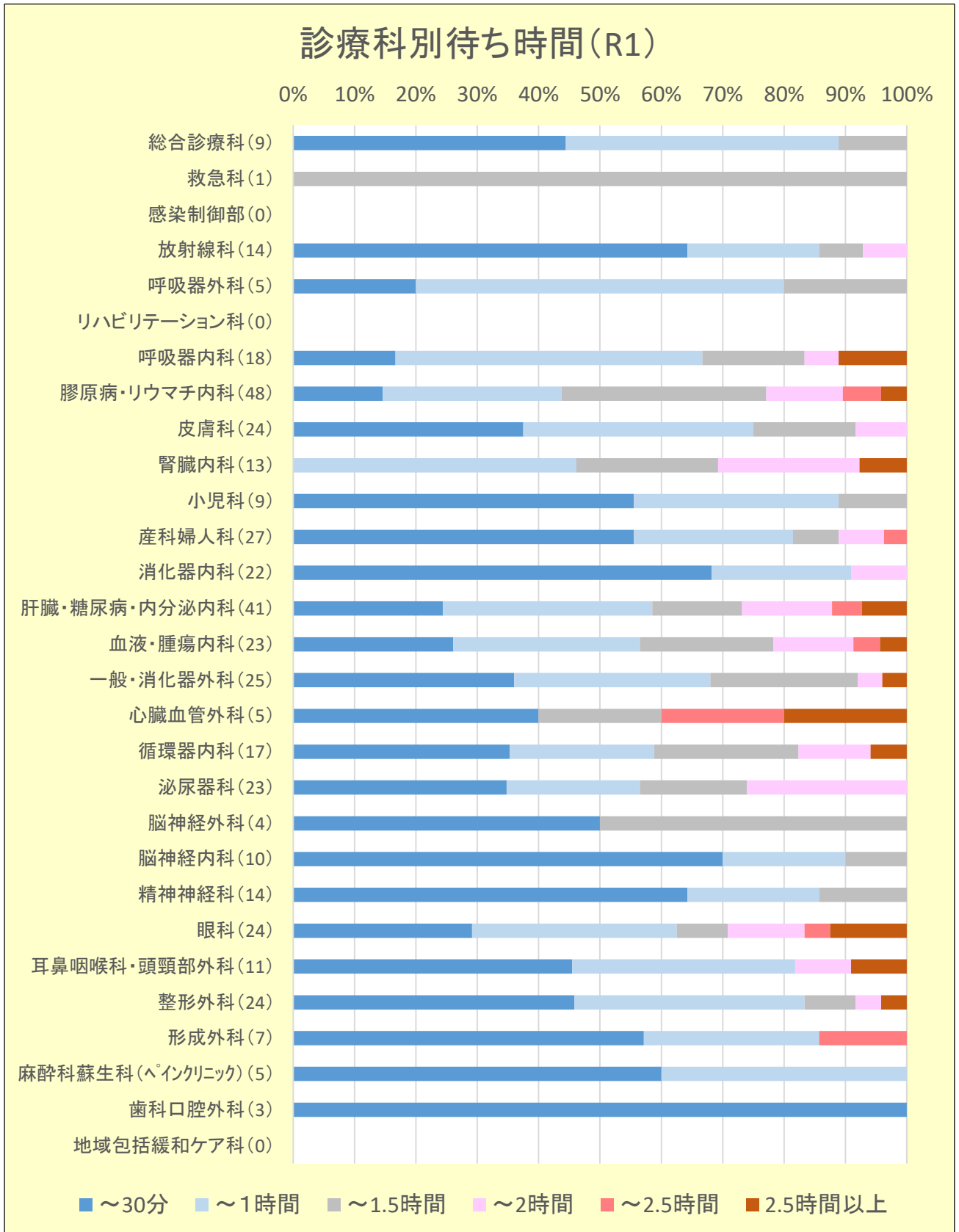
施設・設備面では、今年度も駐車場に関して「屋根がほしい」「駐車場と入口の距離が長すぎる」「身障者用の駐車場が遠い・少ない」という意見が多数寄せられ、今回の調査でも満足度が低い結果となっています。

トイレについては希望が多かった洗浄式トイレが工事後には増える予定です。清掃面に関しては今後も満足していただけるように継続して努力が必要と思われます。

他に今回多くの意見をいただいた「場所がわかりにくい」という点については、改修後は案内表示も含め再検討すべき課題であると思われます。今後も施設面への要望は高まる傾向にあると思われますが、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)

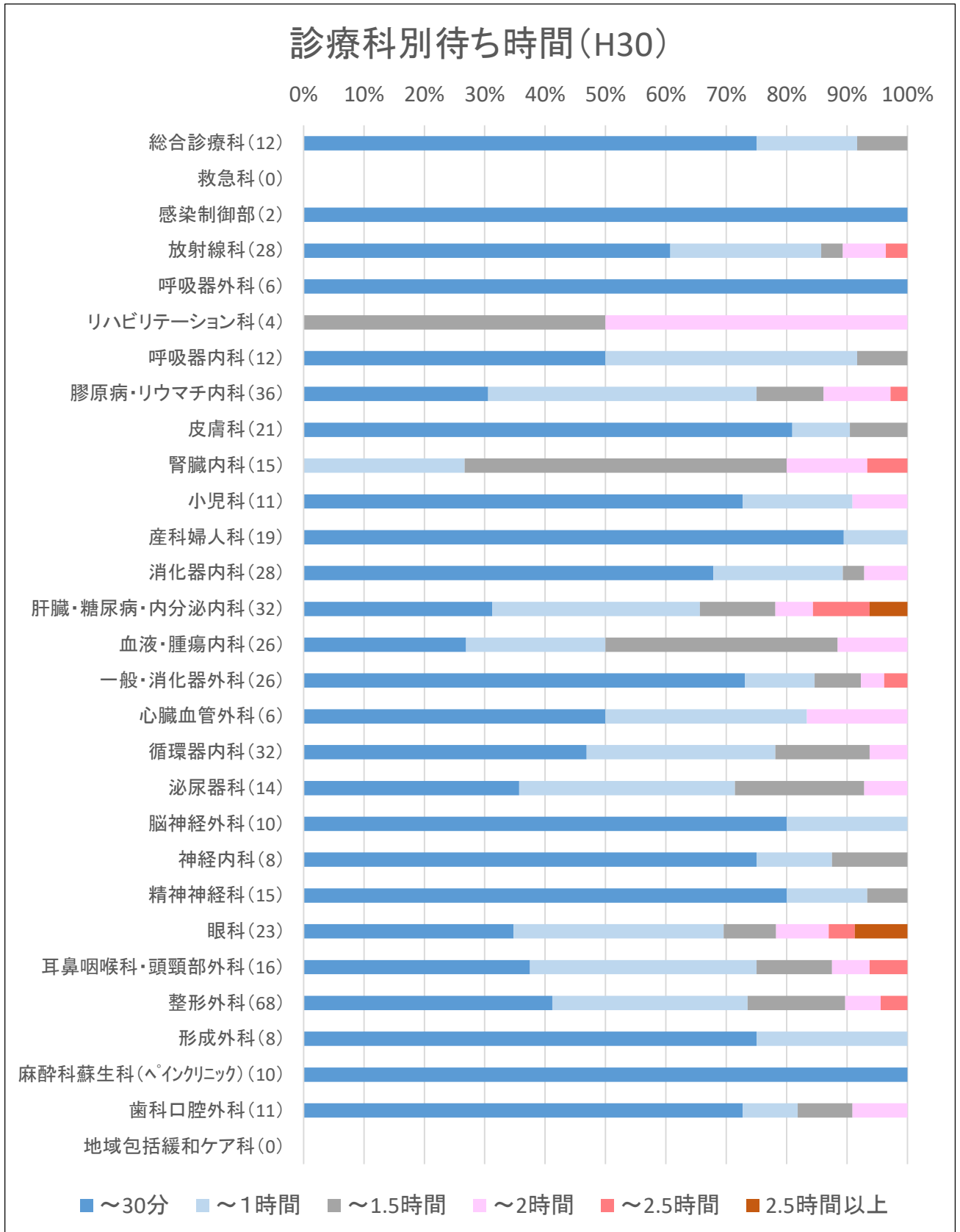
～専門外来受付から診察開始までの時間～





10 診療科別待ち時間(括弧内は各診療科毎のデータ数)

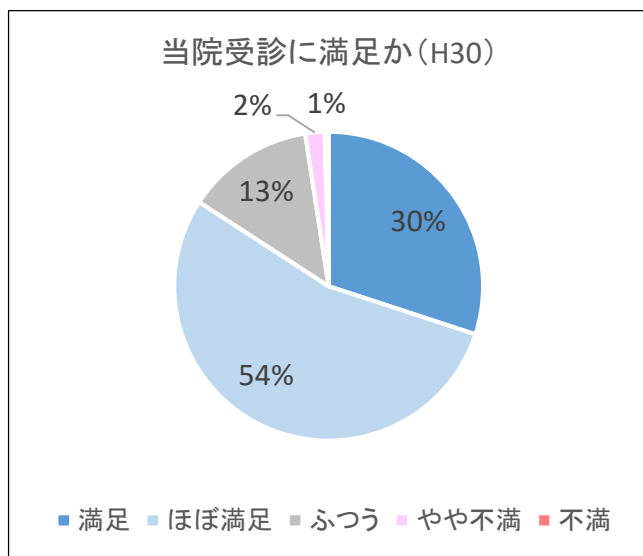
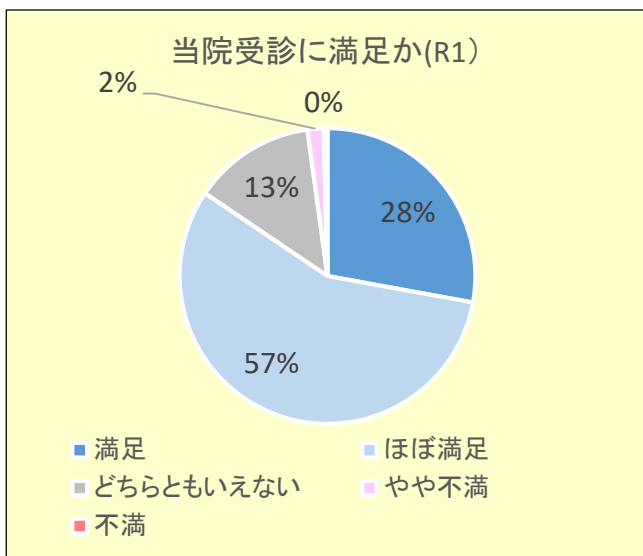
～専門外来受付から診察開始までの時間～



## 11 当院の総合的な印象について

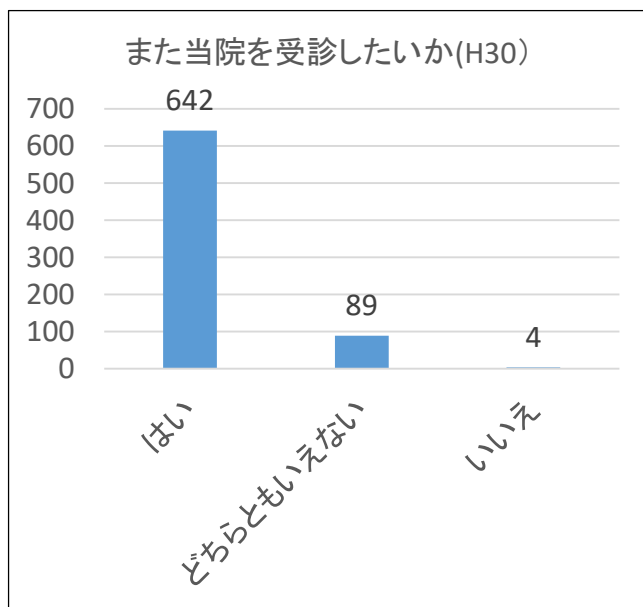
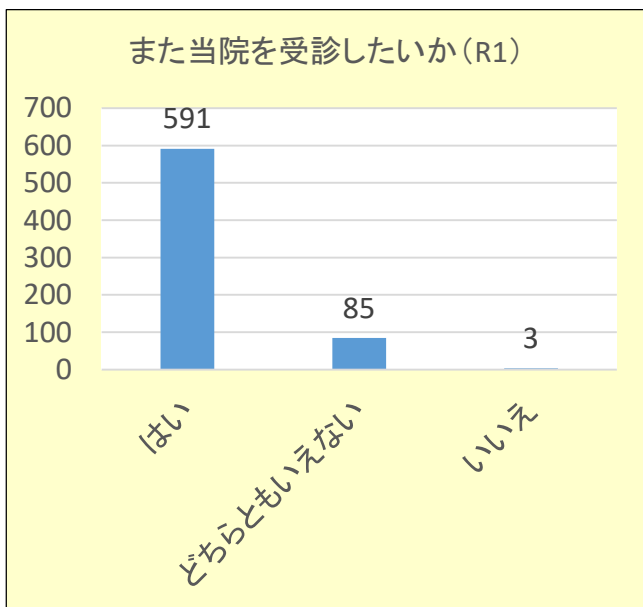
### ◆当院の受診に満足しましたか

【参考】平成30年度



### ◆当院をまた受診したいですか

【参考】平成30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85%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30年度調査との比較について

今年度調査は、平成30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、今年度は自由記載に特に案内表示の不満、駐車場に関する不満など多数のご意見が寄せられています。

駐車場に関しては、多くの皆様にご不便をおかけしており申し訳ございません。

その他についても、ご指摘いただいた問題点については今後も引き続き改善していくよう職員それぞれ努力してまいりたいと思います。

40. 当院全体についての要望・意見

職員の接遇・対応について

1	医師の説明がかゆい所までとどかない。
2	担当医師の異動は患者へ報告して頂きたい。
3	最初の受付のところで親切にもらった。笑顔がよかった。 内科と外科の治療としての交流は(特に脳神経内科と外科)
4	医師の人間学的指導はいかがですか、(病に対する人間尊重) 院長の「ウツワ」以上に病院は大きく成長しないそうです。 総合的診療医師が不足
5	入院した時(昨年)、不愉快な言動をする看護師がいた。ある程度の年代の方であった。後輩の職員さんの教育とかありえない事だと思う。研修会など参加していても本人の理解とは別の問題だと思う。単なる接遇の問題ではない。
6	1Fの受付窓口の方々、朝は大変お忙しいと思いますが、結果的にすぐ終わることを手が空いていても「何番にきて下さい！」と言われたいが待たされた。質問の内容は「前回の時、診察券を持ち帰り忘れた件」→結果窓口に保管してあった。
7	検査をする人の名前は名乗ってほしい。誰なのかわからない。
8	看護師さん達の対応に感謝しています。
9	職員の挨拶が第一になっていない
10	医師・看護師はともに対応良く感じました。
11	看護師さんたちが大きな声で私語をしていたので少し気になりました。
12	今の所、不満などありません。担当の先生もやさしい口調でよかったです。
13	受付職員の私語が多いように見受けられる。
14	皆さんとても親切で入院中も外来の時もいつも癒されます。先生や看護師さんも嫌な顔ひとつせず丁寧に質問に答えてくれて心が洗われました。本当にありがとうございます。
15	いつも優しく接してくれてありがとう。説明なども。
16	医師の方の笑顔が安心感を与えてくださいます。感謝しております。
17	皆さんとても親切で満足しています。
18	全体的に職員の皆さんの対応には満足しています。
19	X線終了後専門外来に行くとき、受付に書類を提出するよう患者に説明をしてください。1時間半待ちました。同じような人を何人も見ました。
20	術前検査の日程変更出来るかの問い合わせ後、入院日程変更は可能かと入院時間変更できるかの問い合わせをしたため、どなって注意を受けました。無理だと思っただけの問い合わせでしたが、怒鳴らなくても普通にご説明して頂けただけで理解できます。非常識な問い合わせをして申し訳ないと反省しております。治療を受けたくて人員不足のなか、入院に向けて仕事の調整を行っていましたが、急な仕事と重なると自分の都合で無責任に休むわけにはいかず。
21	家族への説明が若い先生は特にきつい感じがします。(別の科の先生)
22	今後も医大にかかりたいと思います。いつも親切にいただきありがとうございます。
23	医師・看護師をはじめ皆優しく接してもらえるので、病院の受診日を待ち望んで日々を生活しています。
24	癌、再発、転移で長く治療を受けています。患者・家族の話によく耳を傾けて聞いて治療方針を検討してくれる若い先生もいますが、病気・治療に慣れ、言葉にショックを受けることもあります。患者・家族は一日でも長く生きてもらいたいと思って日々を過ごしています。少しでも希望する終末期を迎えられるような治療方針を検討していただきたい。自分の親、身内と思って接してもらいたい。
25	外来の場所が変わったことを丁寧に説明していただきました。ロビーに案内の方がおられるのは良いですね。助かります。
26	受付の機械へカードを入れる順番が8時を過ぎると3台の前へ順次並ぶのですが、早い機械へ順次並べるように明確な対応をお願いしたいです。
27	玄関の警備員さんの挨拶がとてもいい感じでした。
28	迅速の行動で患者として満足している。ありがとうございました。よろしく願います。
29	朝、警備員の方がとてもありがたくて感謝しています。車を止めて降ろして車椅子に乗せて受付まで本当にありがとうございます。スムーズに駐車場にいけました。年を取った方です。お名前を憶えておりませんがありがとうございます。
30	耳鼻咽喉科の受付で一声掛けして無視された。(●●)診察しているのが、受付からまる見え。
31	案内の人だけ挨拶してくれた。
32	玄関に入ってすぐの所にどなたかいてくださると助かると思います。
33	職員の接遇について、会計の●●さん、最悪。窓口をもっとみてほしい。会計中に後方の職員と話すのはどうかと思う。後方も声をかけるならタイミングを考えるべき。
34	職員の方の対応は素晴らしいです。
35	気分よく診察を受けた。受付、コンシェルジュに満足
36	やさしい先生やスタッフの方に満足しています。頑張ってください。
37	患者の話もよく聞いてもらい満足しています。
38	他の病院からするとスタッフの皆さんがとてもいい印象です。
39	お世話になった先生はどなたもとても丁寧に説明して下さり、わかりやすかったです。 私の家族は三人です。三人とも心臓病でこの病院で手術してもらいました。とても頼りにしています。今後もお世話になります。
40	いつもありがとうございます。

## 待ち時間について

1	受診までの待ち時間が長い。
2	待ち時間は想定内でした。やっぱり長いです。
3	来院から支払いまで毎回6時間位かかる。せめて4時間以内を希望する。
4	受付の機械が遅い。以前より遅くなった。 採血の待ち時間が長くイスが空いていなかった。改善して欲しい。
5	患者が多いので時間がかかるのは多少やむを得ないと思いますが、採血室、診療(受診)、計算(精算)までそれぞれの所で時間がかかるのは体がきつい病人にとって負担が大きいと思います。
6	予約時間よりはるかに時間オーバーなので、仕事に行けないしキツイ。
7	予約制なのに待ち時間が長い点。
8	血液検査にしろ外来受診の長い事。待ただけでグッタリです。
9	次回予約で時間指定されても2時間位はまたされる。
10	仕事をリタイアした人と若く仕事人、学生の人の待ち時間が同じで心苦しい時がある。
11	血液検査の待ち時間の改善
12	待ち時間が長いのがつらいですが、いつもお世話になり感謝しています。「あとどれくらいで診察か」が表示されるなどすればストレスがすこしは少なくなると思います。
13	採血の待ち時間の短縮。精算の待ち時間の短縮。
14	来院してからが長い。最長5時間ほとんどが思う事だと思う。診察は短く待つのが長い。やばくないつかれる。検査の待ち時間長い。
15	まず、1F受付で並び(20人程)、採血室前で並び(30人程)、上記⑬や⑭に含まれない待ち時間もありません。
16	中央採血～外来の場合、2～4時間は長すぎる。
17	時間(予約時間)通りに診察してほしい。予約してる意味がない。
18	予約時間があっても1時間以上待っています。待ち時間が長くて具合が悪くなりそうです。
19	毎回予約時間に来ても1時間～2時間(それ以上)待ちがざら。予約の意味ってあるのとも思います。
20	待ち時間、今日はたまたまともスムーズに終わりました。
21	待ち時間が長い
22	血液検査・心電図・レントゲンの検査が終わり心臓血管外科の外来で待ち時間が2時間以上ありました。とても長く感じました。血液検査の結果が出るのに1時間以上かかるとはきいていましたが・・・。
23	予約時間を守ってほしい(15分以内か)
24	当初は予約時間に来院しても2時間位待ったので朝一で来院するようになった。受診する人が多いのはわかりませんが、その辺を改善してほしい。
25	採血部の待ち時間が長すぎる。
26	待ち時間(予約時間の意味がない)
27	予約時間のつめすぎ。予約してもほとんどがその時間に呼ばれることなく毎回1時間～2時間待ちで、ひどいときは3時間待ったことも。予約あって予約ではない。
28	予約時間から40～50分かかるとはつらい。
29	受診までの待ち時間。予約の受診にそって診察してほしいけど。支払い後、薬を頂くまでの時間も長い。支払い前に処方箋が出せないか?
30	待ち時間が長くてもこちらの病院に来たいと思います。お世話になりました。
31	待ち時間だけどうにかしてほしい。何のための予約の時間なのかわからない。
32	総合病院で大きなのはわかるけど来て半日かかるのが待っている方からすれば長いと思う。
33	総合外来の待ち時間が長すぎてしんどいです。
34	待ち時間が長すぎると思います。患者さんが多いから仕方がないかもしれませんが、もう少しというか短くしてもらえたら幸いです。
35	満足していますが、もう少し、待ち時間が短くなれば・・・。
36	何年も通院しているのでわかっているものの、『検査結果が出るまではどのくらいかかる。その間、待合室から離れて大丈夫』的なことを教えてもらおうと少し待ち時間が快適に過ごせる。
37	完全予約制度にしては、待ち時間が長すぎる。
38	来院から支払い完了までの時間がかかり過ぎ。
39	待ち時間が少し長い。
40	時間を守って。
41	今日は今まで一番早くすべてが終了したが、通院すると定期的に仕事を休まなくてはならないので、なるべく丸ごと1日休まなくていいように早く進めてもらいたい。ありがとうございました。
42	時間がかかり過ぎていることが問題です。
43	待ち時間がながい
44	予約の時間を重視してほしい。後の予約時間でも診察は受付順。結局早く来たもん勝ち。だから時間通りにきても待たされ混雑して待ち時間が長くなる。予約時間より早く来た人は予約時間まで待たせるべきです。これを守れば自然と予約時間にくるようになります。(早く来る人はいなくなる)
45	大学病院なので、ある程度時間がかかることは了承しています。
46	以前と比べて待ち時間が短くなりました。
47	待ち時間の長さは仕方がないと思っています。
48	大きい病院のため仕方がないかもしれませんが、待ち時間(今日はよかった)の長さとうんざりしています。予約しているのに30分以上待たされるのは嫌いです。
49	予約時間がありますが、それより1時間くらい待つことが多い。採血の待ち時間が長い。
50	今日は人が少なくて早かった。ありがとうございました。



51	薬局からの払い出しが毎回1h以上かかっています。薬剤師は「すみません、お待たせしました」など言わない人もいます。待っている患者さんにとって1分、10分が長く感じられます。高齢の両親で体力的にきついと思います。時間がかかるのはわかりますが、薬剤師さんの対応をもう少し考えてほしい。
52	人(患者)が多いので待ち時間が長くなるのは分かっているが体調が悪い時は早くならないかと思います。他の病気が移らないか少々心配になる。
53	待ち時間が長い。待ち時間は最長5時間でした。
54	待ち時間が長いのは毎回のことなので仕方ないと思っています。

### 駐車場について

1	駐車場をもう少し拡充してほしい。
2	駐車場まで距離があり、今は工事中なので受付までも遠い。
3	駐車場の障害者枠から玄関まで遠い。
4	駐車場から受付まで遠いし入口も変わって分かりづらい。今工事中の為か分からないのですが、だんだん迷路になってきている。
5	小児の入院付添時に駐車料金がかかる。
6	駐車場が遠い。
7	障害者駐車場を重度障害者専用駐車場にしてほしい。
8	屋根付きの駐車場が増えると助かります。身障者用に。
9	採血から結果を聞くまでに1時間半待ちます。毎月のことでも子供も嫌気が出てきました。
10	1人で来るには駐車場から院内までが遠すぎる。車いすを外の小屋に配備して、一人で来る人に対応してほしい。
11	身体障害者用駐車場が少ないため、待ち時間が長く受診が遅れる。
12	駐車場の拡大
13	駐車場ですが、大きい車が道路側にとまっていると左折、右折してゲートにいくとき、見えにくい。止まっても左右が見えない。
14	車椅子の駐車場が少ない。車椅子なので、玄関で降ろす時もちょっと降ろしにくいのでどうにかならないか。
15	娘は下肢に麻痺があり、歩行はしますが身体障害者駐車場から玄関がものすごく遠くなり、困っています。患者さんにもう少し優しい病院だと思っています。他の面は満足しています。
16	駐車場の幅が狭すぎる。
17	駐車券の取り扱いが面倒。
18	駐車場から玄関までや採血や診療科までも距離が長い。歩くのに疲れます。
19	駐車場の出口が駐車場南側にあると通行の方、運転する方も安心かなと思います。(法等の規制があるのだと思いますが)
20	駐車場を近くしてほしい。
21	入院時の家族の見舞い時は駐車場代金が無料だと助かります。(カード家族用1枚ありとか)

### トイレについて

1	トイレが臭い！！
2	トイレの隅々までの清掃。ホコリがみられました。全体的に綺麗になったなあ。気持ちが晴々！
3	トイレの乾燥機の受け皿がないので床がいつもベチャベチャです。滑る人がいないといいと思います。
4	トイレはせめて縦のバーを設置してください。
5	すべてウォッシュレットにしてほしい。
6	広く明るくなっているのはわかるが、トイレが個室不足ですね。
7	トイレの洗浄装置があった方がよい。(用便後の洗浄)
8	トイレに関しては受付に近いところなど使う人が多いと汚れているので、もう少しマメにチェック・掃除してほしい。
9	トイレの隅々が汚い。
10	外来の待合室の照明をもっと明るくお願いします。外来のトイレの個室を増やし、タイルをなくし、少し清潔にお願いします。
11	2階血液腫瘍内科待合室横のトイレの手指乾燥機の音が高すぎて先生が患者さんを呼ぶ声が聞こえにくいので対処してほしいです。
12	今日はトイレで靴が汚れた。
13	中央採血室奥のトイレが検尿待ちで並ぶことが多いので、個室の数を増やしてほしいです。どこのトイレもドライタオルの下の床が濡れていることが多く、滑ったり衛生的にも気になります。
14	トイレにゴミ箱がない。
15	オムツ交換もベビー用では入りきれないのでベンチなどトイレにあれば助かる。

【その他の意見要望】(院内設備・ショップ等)

1	入院病棟内に設置されているサイドクローゼット等の清掃の点で、特にクローゼットの棚上のホコリがひどく心配です。
2	病院が白っぽいセイケツな感じになりました。
3	各階に何ヶ所か(ろうか)アルコールをおいてほしい！！
4	レストランは横柄で2度といかない。
5	再来受付機の予約票がどこに出たのかわからなかった。
6	診察室の声が待合室に聞こえてくるのは・・・、使用していない診察室入りロアがスタッフが行き来するために開放したまま。新築の外来に移行部分はどう？
7	場所によって空調のききが違いすぎる(正面玄関からの冷氣)
8	入院病棟で無料Wi-Fiが使えたらと思います。
9	Wi-Fiを設置してほしい。中央採血室が狭い待ち時間が長いので人を増やしてほしい。
10	子供は車いすで自由に動けないので、少しでも降りて解放するスペースがほしい。待ち時間が長いので少しでも楽にさせてやりたい。
11	玄関・出入口を増やしてほしい。
12	メディカルサポートセンターの場所が奥まった所に移動していたので、少し不便に感じました。案内板を見ただけではわかりにくいと感じましたが以前からすると場所が近くなっており、移動距離、時間が少なく済みました。
13	待合室の椅子の間隔が狭い感じがした。
14	ドールのウッドデッキに出られるようにしてほしい。支払い番号が表示される画面が見えない椅子の場所もあるので画面を増やすか椅子の配置を変えてほしい。
15	レストランは前の方が良かった。
16	観葉植物はネームプレートとかで少しアピールしてほしい。
17	建物は新しい部分と古い部分があってトイレは新しい方がいいと思うのですが、古い部分も歴史が感じられていいと思います。
18	病院内にあるATMの場所を1ヶ所に集中できませんか？特に佐賀銀行のATMのある場所がわかりにくい。
19	廊下の大きな絵もステキですが、もう少し小さい絵で手すりをつけてほしい。
20	検査場所を1ヶ所に集められないのか。1階に行ったり2Fに行ったりエレベーターの位置も悪く移動が不便。でもなければいけない、頼りかない現状。
21	集中中央採血室の検査採血カウンター向かい側の待合長椅子の手すりが背中にあたっていたいので、手すりの位置の改善をお願いしたいです。
22	食堂をもっと利用しやすくしてほしいです。時間とメニューを・・・(場所もわかりにくいです)
23	Wi-Fi環境を入れてほしい。
24	ここ毎日受診していましたが、1階のオレンジの椅子に2、3日間、同じ場所に袋に入ったマスクが放置されていました。置いてあったので座る所がないときに困っていた人がいました。毎日椅子の上の確認をお願いします。

(会計・支払い)

1	具合が悪い時の「計算受付③」は立ったままなのでつらい。 「計算受付③」の手前にバッグ置き小さな台があると助かる。
2	会計が遅い。
3	前よりも精算番号(テレビ画面)が見にくくなった。別の場所にも増やしてほしいと思った。
4	支払い時間が短縮されるとより満足。
5	最後の会計システムはとても疑問です。患者なのにずっと立って計算を待つことは？？(付き添いがいる場合は別)各科あるいはフロアで計算してもらい自動支払機で払う方法がよい。 ※ 病気で来院しているので待つことを座ってできるようにしてほしい。会計待ちの行列は？？(患者に寄り添っているかなと思います)
6	自動精算機の所になるべくサポートする人を置いていた方がいいと思う。お年寄り目が見えない人が困っていました。私も2、3回教えました。
7	会計窓口にて。私は薬が出されていた。初めてで院内処方だと思っていた。薬の件に関して窓口の人から何も言われず自分からどうしたらいいか聞いた。でも前の人には院外でと説明していたのに、何で私には説明がないのか？窓口事務員は同じ人、区別されている感じが嫌だった。
8	支払い掲示板の文字が後ろから見づらい。黒がはっきりするように思う。
9	外来待合室の椅子がやや足りないと思います。会計の番号案内画面が左の方だけなので右の方からは見えづらいです。また、数字が見にくいです。
10	自動精算機に行く前に金額がわかれば助かります。(計算受付時に)
11	電光掲示板が分かりにくい配色になってしまっている。
12	案内図や精算受付など当院に来慣れていないとわかりづらい。受付の声掛けはあるが、精算の受付では声掛けがすくないので、どまどっている方を見かけた。
13	支払の番号のところがみやすくなってよかった。
14	会計受付は手のあいた人が1~3番まで対応して良いが、会計窓口は2人でとても時間がかかる為、会計窓口は増やしてほしいです。
15	全ての待ち時間が長すぎる。特に、精算の番号待ちでは、90分経過し、窓口で尋ねたら、何か処理して、すぐ番号が出た。なぜかの説明もなし、他病院に替えられるものなら、すぐ替えたい。
16	会計を早くしてほしい。
17	計算窓口へ並ぶ時間が常に長く苦痛。
18	計算窓口から支払いまでの時間が長い。
19	会計の時、列ができていない時間、大病の人もいるだろうにきつい人はいないのかと思う時があった。

(案内表示等)

1	採血の場所がわからない人がいますよ!! 多いです。
2	年配者は方向感覚が鈍いので案内をもう少しわかりやすく表示していただけたらと思います。(正面玄関から総合受付の方向がわかりにくかったらしい)
3	整形外科の表示がなくてわかりにくい。天井から吊るすなどしてほしい。
4	採血室が分からずにウロウロしている人を良く見ます。今日、声をかけて場所を教えました。年配の人も多いので、もっと分かりやすくした方がよいと思います。
5	外来案内の場所に今日の受診場所(科別)の大きな案内があったら自分の行く場所がわかりますので助かります。
6	来る毎に新しくなり、気持ち良く過ごせて満足しています。只、外来場所の案内板が少ない。
7	食堂を分かりやすくしてほしい。しょっちゅう外来・病棟が移動しているのでどこにあるのか分かりやすくしてほしい。
8	表示、わかりづらい。
9	玄関口改装工事中に館内案内図が新しく書き換えられたとき、その案内図の表示が悪く、非常にわかりづらかった。初めて来た人の身になって案内図を作ってほしい。
10	案内がわかりにくいので導線等で表示してほしい。
11	外来の場所が変わって、同科の患者さんが迷われたそうですが案内の方が丁寧に教えてくれたと言ってありました。案内表示はマイチですが、案内の方がおられるのはよいですね。夕方くらいまでいてほしいです。
12	エレベーターの看板が見にくい
13	道順があまりわかりませんでした。
14	全体的に動線を使いやすくわかりやすくしてほしい。
15	1階のエレベーターに乗って2階へ出て肝臓内科の案内所へ行く道がわからない。前回も道に迷って職員の人に尋ねた。
16	検査診察の場所がわかりにくい。
17	病院内の案内図に工夫されてはいかがですか? 知らない人への案内図だから。
18	診療科の案内表示が欲しかった。
19	婦人科外来の場所がわかりづらかった。

(診療)

1	診療ベッドはイスのおれる物じゃなくてベッドにしてほしい。時間が長い点滴だとキツイ。
2	1年に1回の受診(整形外科)だったので階が違うのにびっくりしました。でも以前と比べて広くてゆっくり待ち合い室もキレイだったので気に入りました。マイクで呼ばれる時、他の科と音が混ざったら聞きづらかったです。
3	大きいケガとか難しい病気の時は大い病院の方が安心と思います。
4	目薬の際名前をその都度さくのはやめて、他の案を考えて。
5	予約していたにもかかわらず、キャンセルされる科があり受付で知らされた。わかった時点で連絡すべき。また別の日に受診しなければならず不満。
6	外来窓口で次回血液検査後診察なので、まず血液検査が多いので一番にいかれた方がよいと教えてほしかった。血液検査結果待ちの時間が長かった。
7	外来待ちの時呼び出しの声(言葉)が非常に聞き取れない場合が多いので大きくはっきり呼び出してほしい。
8	歯医者さんがとても話しやすく聞きたいことを気兼ねなく聞けました。
9	昨年10/10肝嚢胞手術で入院したが、医師・看護師の方々、設備、環境面ですべて優秀でこちよかった。おかげで手術後も経過良好です。
10	整形外科のドクターは触診くらいしてください!! 痛みに向き合ってくれない。パソコンで自己満足している。
11	検査結果はドクターから進んで教えてください。
12	診察時間がもう少し長いとありがたいです。(放課後受診ができるように)
13	エコーを取るとき、少し寒く、ちょっと小さい毛布でも足にかけてもらったらいいなと思いました。今日は寒かったの。
14	採血後の診察まで2時間待ちで、別の日に採血するか、診察を別の日にできないかと思う。
15	総合受付で診察券を通して外来泌尿器科の椅子ですっと待ちました。そこでまた受付をしなければいけないと知りました。1時間半すぎた頃受付の人に声を掛けられ、自分が見落としていたのがいけなかったのかと落ち込みました。看護師がいなくて、医師が一回一回入り口を出入りして無駄な時間に思えました。
16	他の科は診察を行っているが、私の科はいつも遅く感じます。
17	産婦人科受診でしたが、科の受付の方の表情、声、対応すべてにおいて無愛想すぎて驚きました。受診する患者は暗い気持ちをかかえている事が多いのでもう少し愛想よくしてほしい。内診室前の待合に男性がいて(数名)出入りの際ジロジロ見て目が合い、配慮が足りないと思った。ラミネートの[内診]が貼ってあり入る時にその男性の目の前に内診台が見えてのぞき込む姿にとっても気持ち悪かったです。受診者のご家族でしょうが、本当に嫌な気持ちになりました。せめて、受診者以外にはそこが内診室だと分かりにくくする配慮が欲しいと思いました。中で行われている事に性的な興奮を感じ興味を持たれている男性も多く、じろじろ見られて目まで合って本当に嫌でした。がなかったです。
18	採血の人数が多いと分かっているなら、30分早めてほしい。
19	採血の技術の向上(入院・外来ともに)に努めていただければ幸いです。(他科受診、入院経験あり)



(その他)

1	入院時、付き添いの人の食事で前は300円程度のお弁当を病室まで届けてくれていましたが、その再開希望。弁当は院内であれば買いにいってもかまわないです。セブンやトールの食事だけではあきるし、食堂は高い。以前、私の職場に200円の弁当を届けてくれる業者もいましたので、どこかあると思います。
2	満足です。
3	清掃を時間毎にしてほしい。
4	空調が暑い。外からくるのでコート等を着ているためお年寄りでも暑いと言われている。また、病室でも暑すぎる。
5	玄関・ロビーなぜこんなに寒いのですか。病院に来て風邪をひきそうです。ロビーでいつも案内してくださる人がいらしゃるのはとても安心できます。以前に比べて病院の雰囲気は良くなったような気がします。
6	頼れる病院です。
7	妻の介護で月1回20年以上通院している。命も助けてもらった。感謝している。
8	大変お忙しい中、状態を見ていただき、また適切なアドバイスありがとうございました。(感謝しています。)
9	バス停から玄関までが遠く歩行困難。せめて手すりを設置してほしい。
10	リニューアル部分が多くなり、明るい印象になりました。診察室が早く広くなればよいと思います。
11	玄関から受付までが遠い
12	今のままでよい。
13	1階だけでなく、2階の廊下も綺麗にしてほしい。便座が冷たい。中央採血室の椅子を廊下でいいから増やしてほしい。
14	今は満足しています。おいおい考えていきます。
15	* 事前採血
16	他、眼科・歯科口腔外科も受診
17	壁際の下にゴミがあったので掃除を隔々までされるようにしてください。
18	安心して任せられます。頼りにしています。
19	エレベーターが狭いので1回に乗れる(運べる)人数が少ない。院外処方箋コーナーに2人もスタッフがいて手は出さなくせに指示ばかりしてうっとうしい。2人も必要?と思う。
20	正面玄関がともきれいでいいですね。至急で消毒液が玄関外にあった方がいいと思います。今日みていたら10分で5人しか消毒液をつけていなかったです。抗がん剤の持病をもっているのでもっとも気になっています。警備員の方も何かポーズと立っているだけみたいです。消毒液をつけてくださいと言ったら皆さんつけると思う。
21	ちょっと古い感があります。
22	来院者のごみ捨てのマナー(特に燃えるごみとプラスチックの分別)が悪い。見かける度に残念な気持ちになるし、来院者の意識の低さを思わせる。もちろん病院側は悪くはないのですが…何とかしたいですね。全国的にみてコンビニのポリ袋は燃えるごみだと知らないのでしょうか。(佐賀は今もポリ袋は燃えるごみで捨てられています。)
23	案内票の本日の予約の箇所に、その科が何階にあるのかわかりやすく書かれていると助かります。
24	増築工事を出来るだけ早くお願いします。
25	市営バスの回数をふやしてほしい。東与賀、西与賀方面行のバスを設けてください。
26	入院していた時、トイレ、個室のシャワールームの排水溝にゴミがたまっていた。コインランドリーのごみネットにもゴミがたまっていた。最近ではわからないが、廊下にゴミ(毛玉のような)がたくさんあった。全体的に掃除に問題があると思う。
27	空調が暑すぎる。
28	特にありません。
29	血液検査の紙が見づらい。ずらっと並べてあるより、項目別にしてほしい。
30	婦人科内診室のゴミ入れを足で踏むタイプか自動で開くタイプ等に買い替えてほしい。手で触って開けるのは不衛生で嫌です。(以前、採血室横のトイレを使って汚かったからです)番号案内が観葉植物で見えづらい場所もある。支払い時の番号案内が遠くて見えづらい場所があるので、後ろの椅子でも見える位置にも一つ付けてほしい。
31	待ち時間に車椅子の立場所にスペースがなくて困る。
32	電波が悪すぎて連絡が取りづらいです。
33	早めに来たら早めにおわるので、いいです。
34	いつもありがとうございます。
35	以前よりすいぶんきれいになり、何でもスムーズにいきとても満足です。
36	咳をしている患者に声掛けして別スペースへ移動させてほしい。医師・看護師・マスク着用者・咳をしている職員は休ませてほしい。
37	アンケート調査はいいのですが、案内の方がおひとりで声を張り上げて説明されているのを見ると、他の患者さんが訪ねてこれたり1人でバタバタされているのが大変そうだと思いました。アンケートをすることをお知らせするポスター等があればいいのでは?
38	生活習慣病と食事のことについて相談するところはどちらに聞いたらよいでしょうか?
39	入院の部屋の出窓の柵の汚れが気になりました。
40	検査等移動が複雑で高齢者は混乱されると思う。初診となればなおさら難しかった。慣れたらシステムの理解できる。
41	レストランがさえない。
42	歩行が不安定です。今あるカートは低いので、スーパーのカートのようなものがあれば助かります。





◆ 当病院の施設・設備などについておたずねします。

病院内の設備等について どう思われましたか。	⑳	自動精算機	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉑	病院内の表示(案内図)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉒	病院内の設備(トイレ)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉓	病院内の設備(空調)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉔	病院内の設備(駐車場等)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉕	病院内の清掃(床、トイレ等)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
病院内の施設等について どう思われましたか。	㉖	セブンイレブン	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉗	ドトールコーヒー	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉘	一般食堂(2階)	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉙	チャットラウンジ	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉚	院内画廊	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	㉛	1階ロビー等の観葉植物	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし

◆ 外来の待ち時間についておたずねします。

⑳	専門外来の待合室での待ち時間に満足されましたか。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	・実際の待ち時間 ( 時間 分)						
㉑	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。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	・実際の待ち時間 ( 時間 分)						
㉒	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。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	・実際の待ち時間 ( 時間 分)						
㉓	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。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	・実際の待ち時間 ( 時間 分)						
㉔	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。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	・実際の待ち時間 ( 時間 分)						
㉕	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。	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし
	・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。

⑳ 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

㉑ 今後、受診することがあれば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

㉒ 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。