

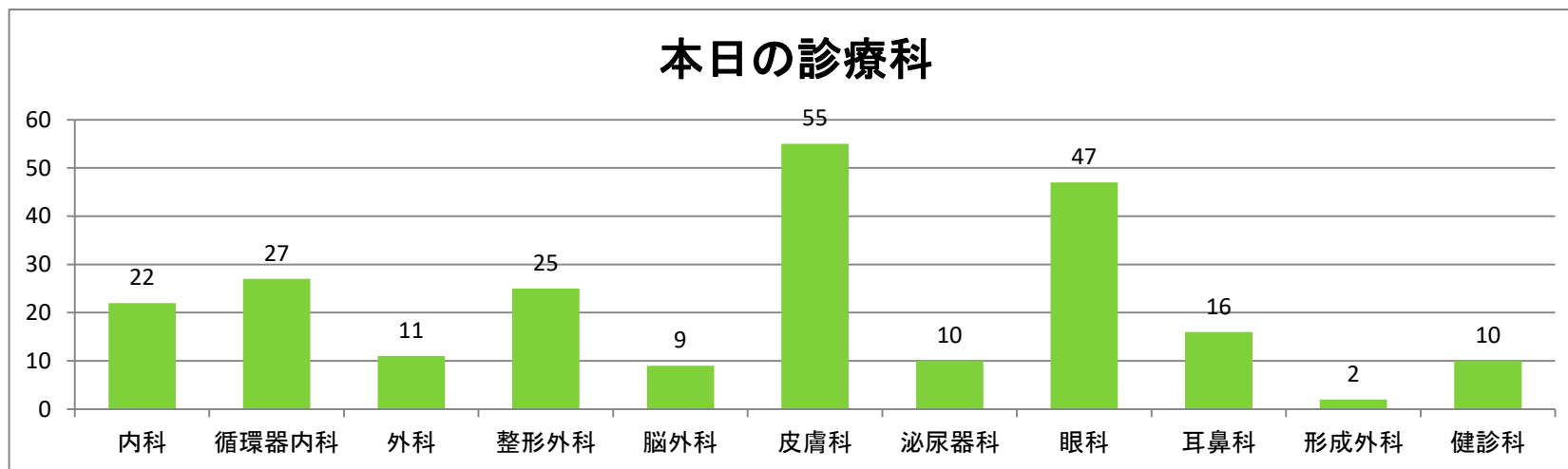
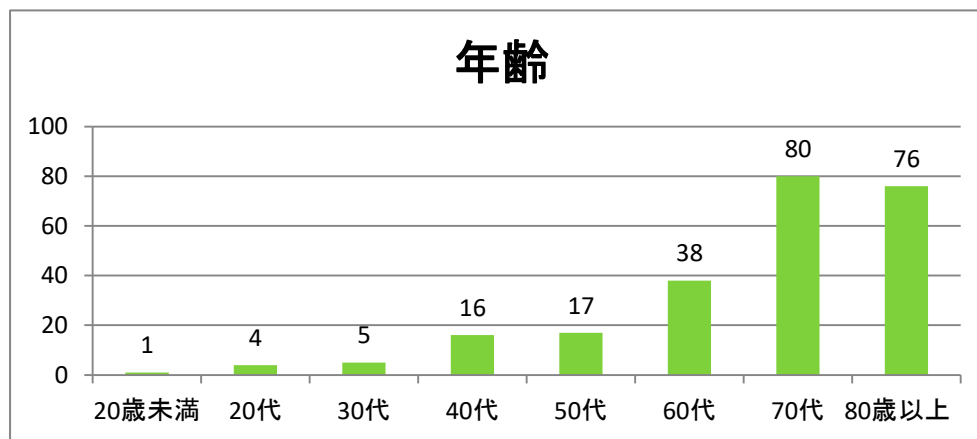
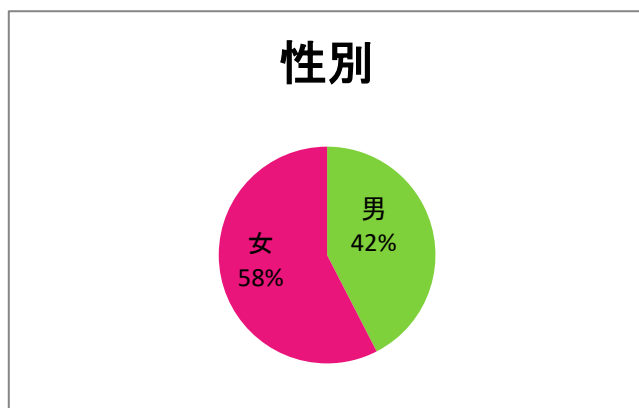
# 外来患者アンケート結果

令和5年11月13日～令和5年11月17日までと令和5年12月18日～令和5年12月22日までの外来患者さんに対してアンケートを実施しました。配布数「387枚」、有効回答数「247枚」、回答率「63.8%」と多くの方にご協力をいただくことができました。

下記のとおり、別シートに調査結果をまとめましたのでご確認ください。

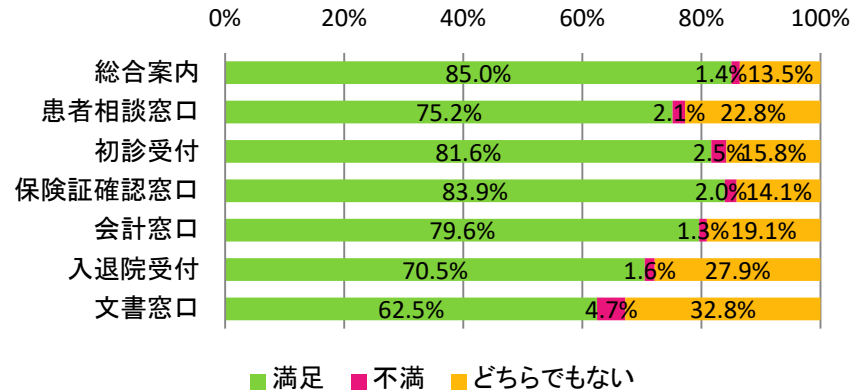
## 【1】このアンケートにご記入いただいた方

ご回答いただいた患者さんの「性別」「年齢」「受診歴」「診療科」についてまとめています。

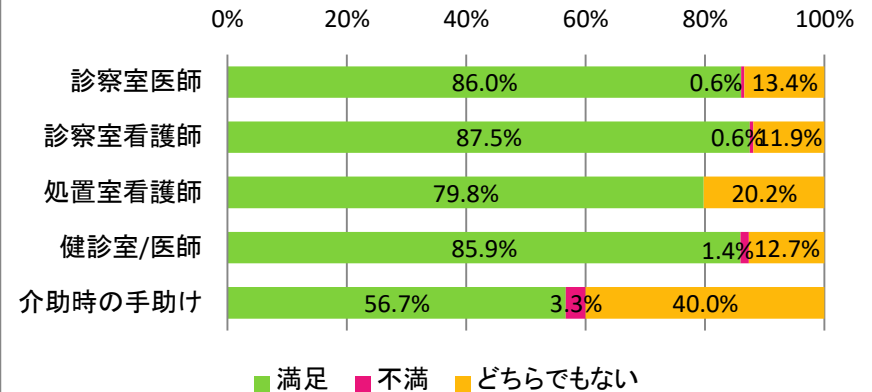


## 【2】 職員の対応について

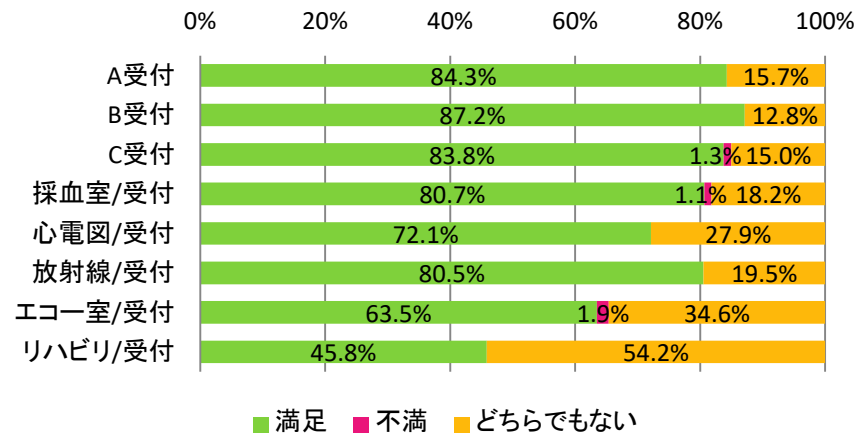
### 1階受付



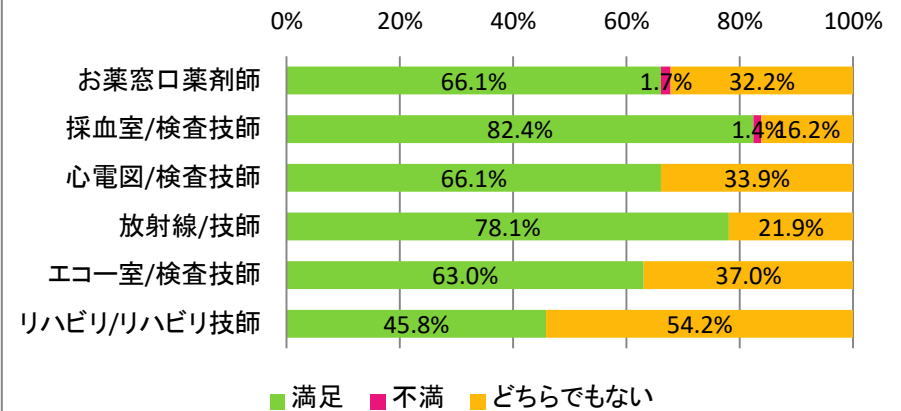
### 医師・看護師



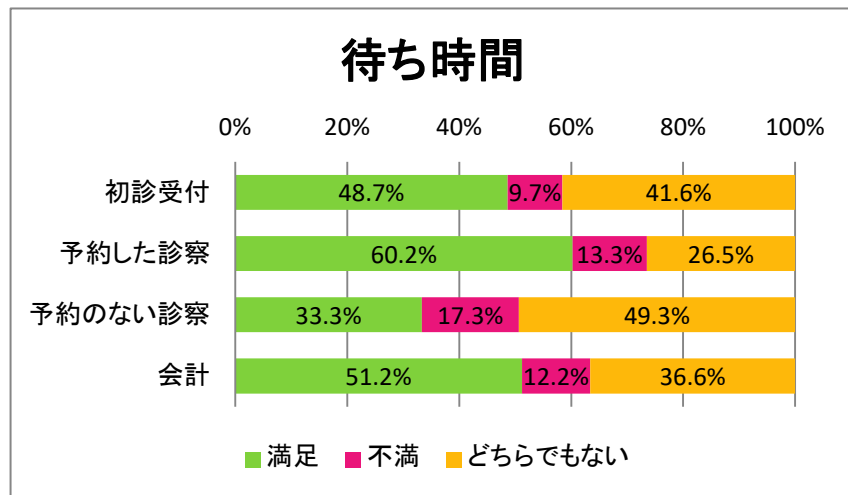
### 2・3階受付



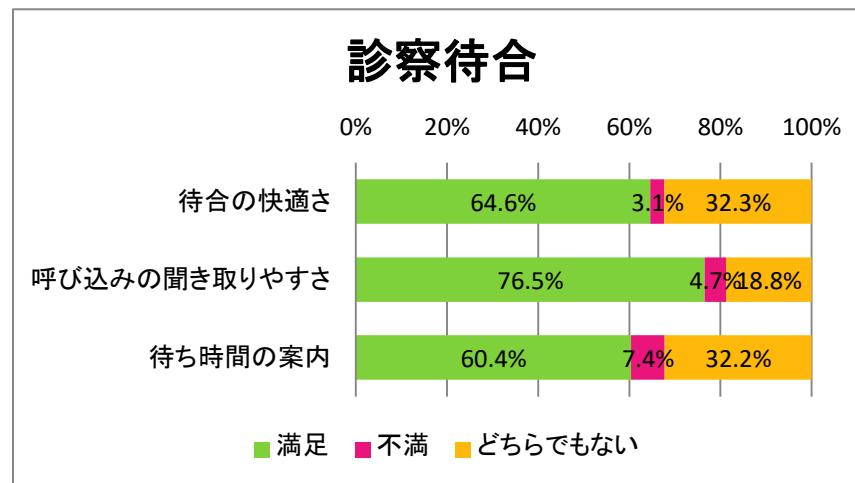
### コメディカル



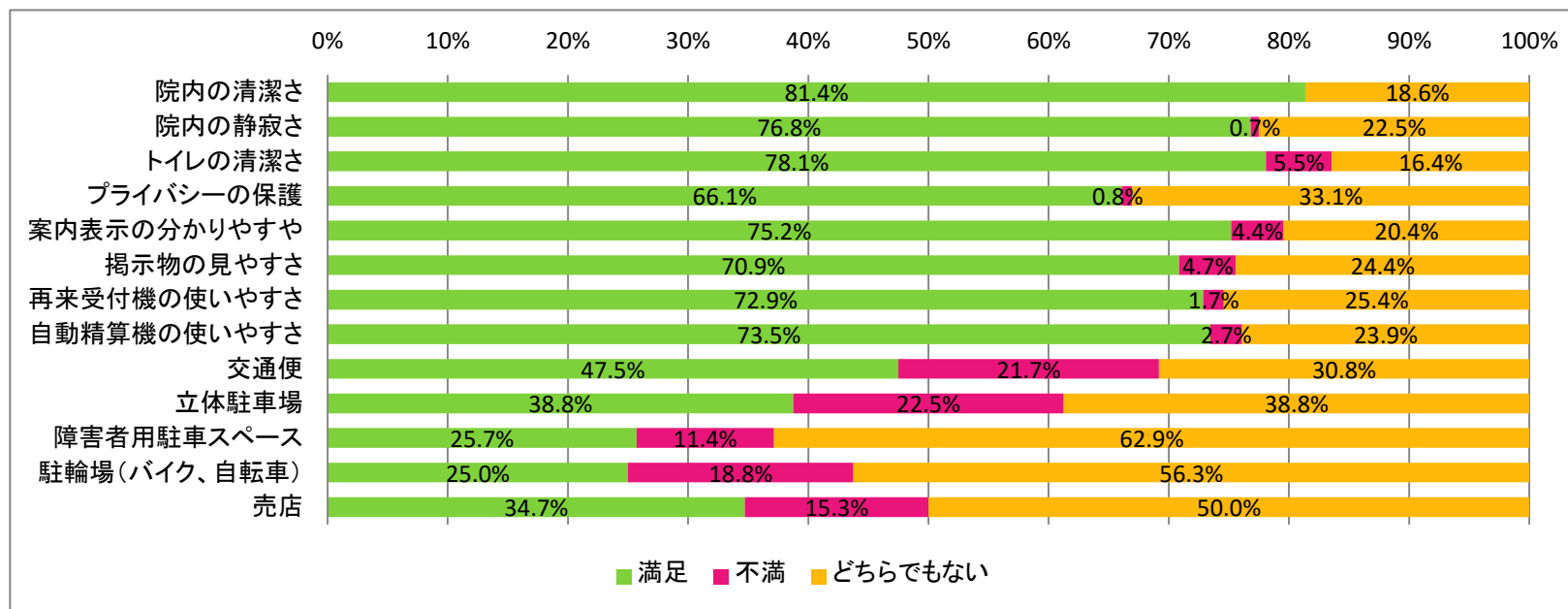
### 【3】待ち時間について



### 【4】診察待合について

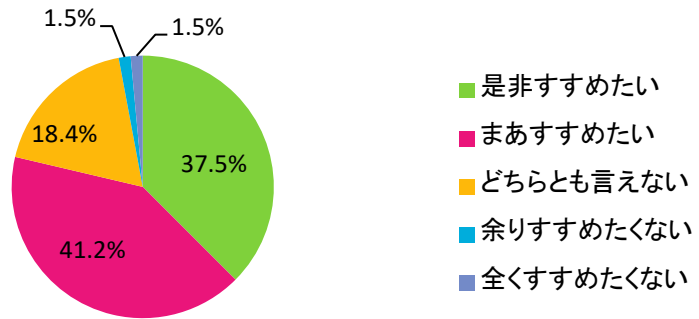


### 【5】施設・設備について



【6】ご家族や知人にすすめたいか

### 家族や知人にすすめたいか



# 外来患者アンケート結果

## 【7.良い対応】

	ご意見
全体	1階受付から2階に行こうとしたとき、車椅子準備しましょうか？と声をかけてくれた。 タクシーで病院に着いたとき、タクシーを降りる手伝いをしてくれた（病院の外のスタッフ） 脳神経外科の駒井先生、看護師の方々、母に親切にしてくれたスタッフの皆様ありがとうございました
	障害者用駐車場を利用している。いつも駐車場の空きに上手に誘導してくれ、車椅子を取りに行ってくれたり大変助かっています。その人のお名前はわかりませんが、いつも午前中居てくれます。お礼！
	対応がテキパキして分かりやすい
	すべての人が良い
	ありがとう！
	眼科の医師・検査技師・看護師さんすべての方々の対応が非常に良かった
	注意事項を大きな文字で書いてくれました
	いつも親切に対応して頂いています。眼科に月一でお世話になっています。ありがとうございます
	どの方も感じが良くて親切でした
医師	医師の対応が親切でした

看護師	外科外来の看護師さんみなさんの声かけ
	ささいな事でも詳しく患者本人の事に気遣ってくれた（看護師・入院の時）
	患者さんの名前を呼んだ後すぐに看護師さんが寄り添ってくださる態度がどなたにも見られました
	呼吸器内科ナース、薬の副作用で下痢が続いたときに食物について質問するとアドバイスやわざわざ先生迄にも聞いて頂きとても安心感があり精神的なものも解決した。又何でも聞くことの大切さを実感しました
	手術の時私の気を紛らすようにそばにいた看護師（男性）？助手？の人が話をしてくれ助かった
技師	レントゲン技師の方が親切で優しく好感が持てました
	整形で4年前に入院しましたが、リハビリ室の先生・スタッフの方々に良くして頂き楽しい入院生活となりました
	放射線科の男性も女性も好感持てました。他はかかってないので分かりません
	放射線技師さんの説明がにこやかでテキパキして分かりやすかった
受付	B・C受付の声が聞きやすい。ゆっくりはっきり
	A・B受付両方ともいつも良い対応です

# 外来患者アンケート結果

## 【7.悪い対応】

ご意見	回答
<p>身体の不自由そうな老人が単身で来院→ボランティアの手助けがあればいいのに</p>	<p>お困りの患者さんへの目配り強化しお声かけさせて頂けるよう心がけ致します また、お困りの時にお声かけ頂ければいつでも対応させて頂く様体制は整えておりますのでご遠慮なくお申し出下さい 院内常駐のボランティアにつきましては今後の課題とさせて頂きます</p>
<p>声かけの声が小さいと思います。声の発音ははっきりとしてください</p>	<p>聞き取りにくい対応になっていたとのご指摘、大変申し訳ございません ご意見を頂けたことにより担当者全員に再度ご案内時の会話のボリューム、鮮明さを意識しながら対応させて頂くように指導致します</p>
<p>ABCの受付並び方の方向に→つけてください</p>	<p>→表示はしているのですが見えにくいようで、大変申し訳ございません 今後対応の検討致します</p>
<p>1週間前にMRCPの検査を受け翌週診察の予約をしていたのに、当日は予約外で診察。なぜですか？</p>	<p>MRCP後の次回外来診察に関しては予約となります。今回につきましては、こちらの不手際で予約されていなかった可能性があります。ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありません。今後はそのようなミスがないよう対応させていただきます。</p>
<p>内科（消化器）医師不足で断られましたか（5月）現在でもそうですか？</p>	<p>現在、毎週 水・金曜日に中央市民病院の消化器内科医診察（交代制）があります。消化器内科受診後に専門的な治療を要する場合には、他院を紹介させていただく場合があります。</p>

<p>神戸掖済会病院直通のバスが1時間に1本しかない</p>	<p>増便の件については、バス会社に問合せをさせて頂きましたが、バス利用者が少ないことが理由としてあり、増便は厳しいと回答がありました。</p>
<p>駐輪場が狭い。いつ来てもいっぱい停めるところがないから困っている。</p>	<p>新たなスペースの確保が難しく、今後の検討とさせて頂きます。</p>
<p>車椅子が多くて助かっています。その割に障害者用トイレが少ない。特に2階の男子障害者トイレは奥まで行かないと行きにくい。エレベーターが少ない・狭い・車椅子1台ギリギリ。「高齢者・障害者が行きやすい病院」として徹底的にやってほしいと希望します。 売店：お茶スペースがあればいいと思います。</p>	<p>2階障害者用トイレにつきましては、Cブロック放射線科受付前トイレが入口付近にあるため、そちらもご利用下さい。 現在、売店前にイートインスペースを設けましたので休憩の際は、そちらをご利用下さい。</p>
<p>空調が若干暑い</p>	<p>ご不便をお掛けしました。可能な範囲で対応させて頂きますので、スタッフへお声がけ下さい。</p>
<p>レストランを入れてください又はカフェなど</p>	<p>現在はレストランやカフェなど導入予定はありませんが、イートインスペースにて食品自販機が導入されました。</p>
<p>トイレの設備と点検の更新を早くしてほしい。トイレに便座消毒液を置いて欲しい</p>	<p>現在、1階・2階のトイレ清掃は午前1回、点検（トイレトーパー補充など）は午後1回実施しております。清掃・点検の回数を増やすことに関しては、清掃員の人手不足により難しいのが現状です。申し訳ございませんがご理解の程、よろしくお願いたします。 便座消毒液については1階（一部除く）・2階のトイレに設置させて頂きました。</p>