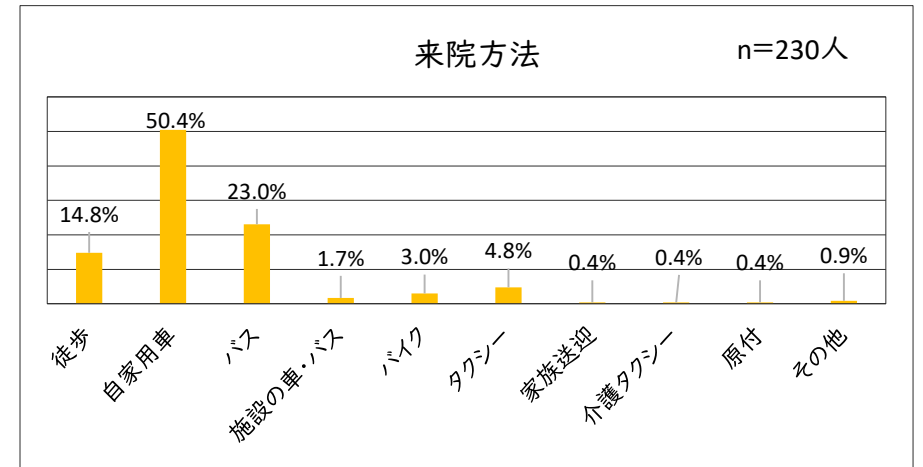
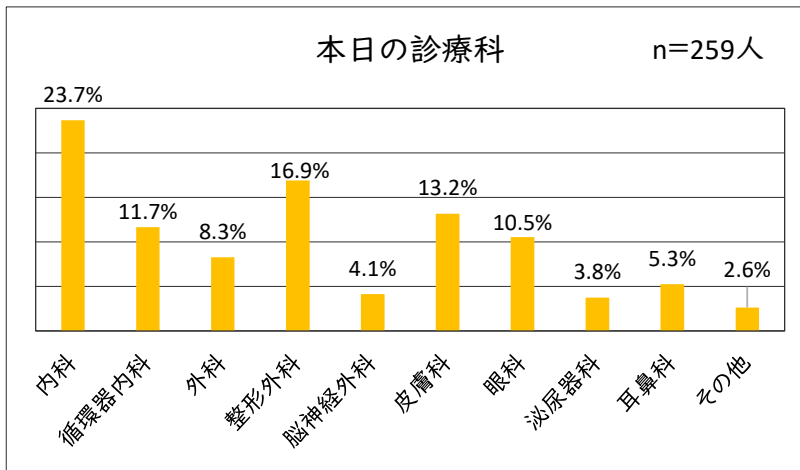
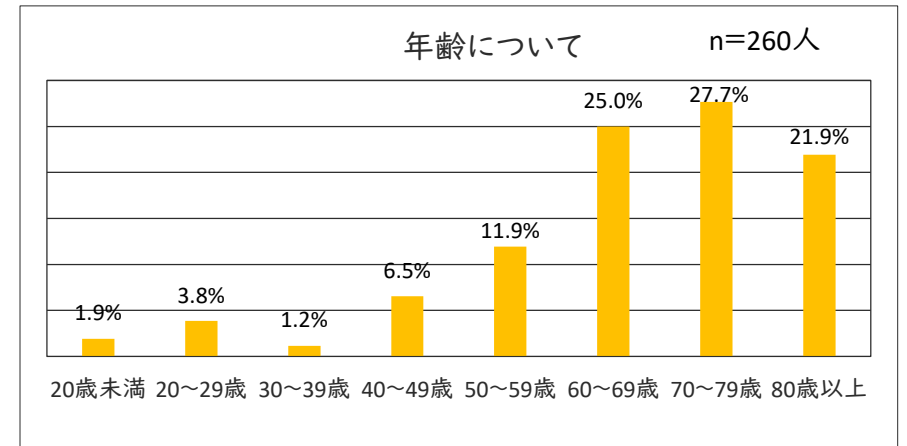
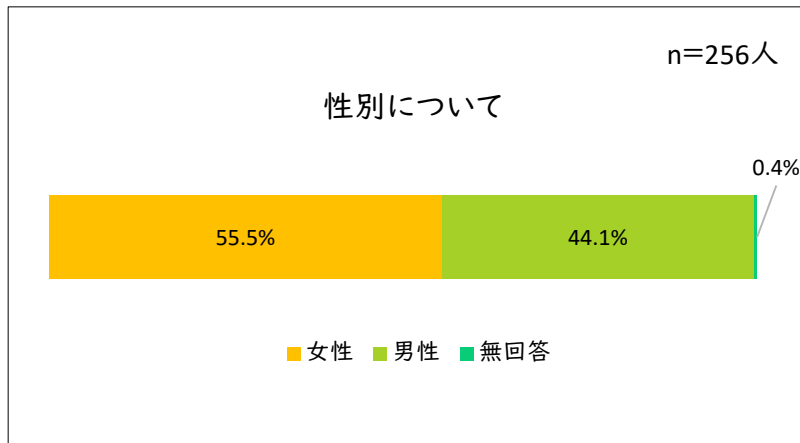


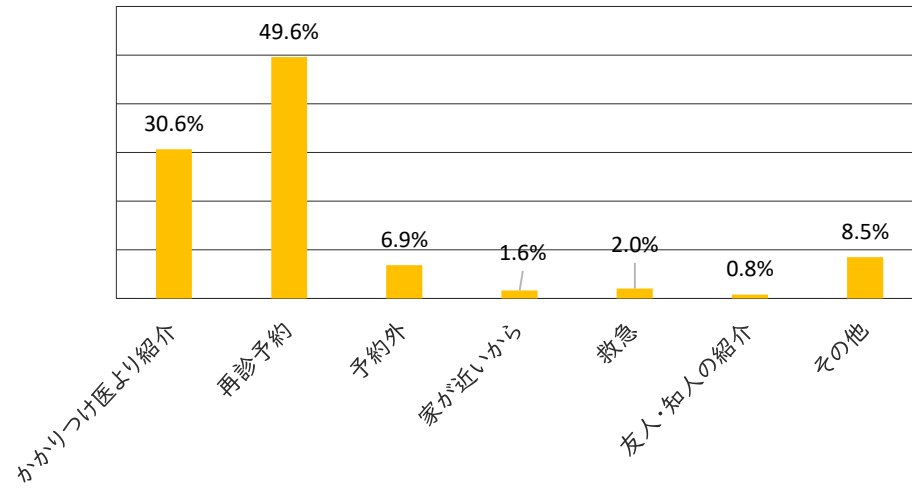
患者満足度調査結果（外来）

令和6年10月21日～令和6年10月25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「537枚」、有効回答数「263枚」、回答率「48.9%」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、調査結果をまとめましたのでご確認ください。



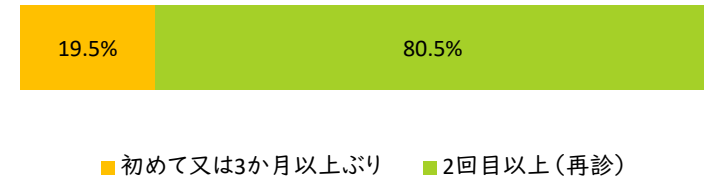
あなたはなぜ当院を受診されましたか？

n=257人



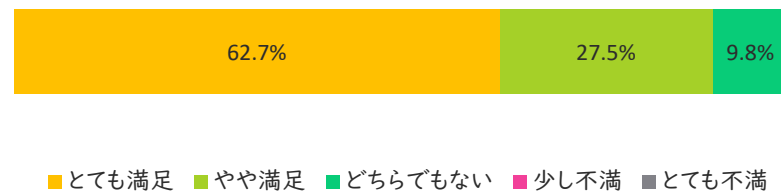
あなたは当院を受診したのは何回目ですか？

n=257人



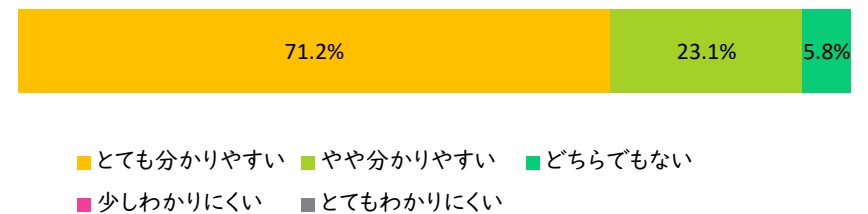
初診窓口の対応はどうでしたか？

n=51人



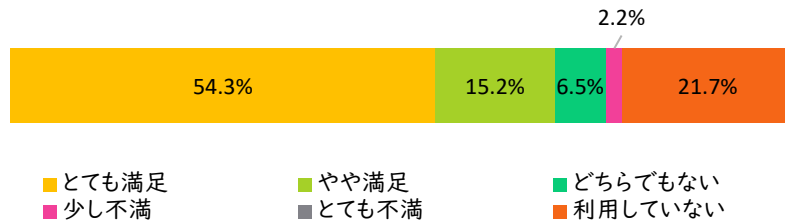
受付後の案内はわかりやすい説明でしたか？

n=52人



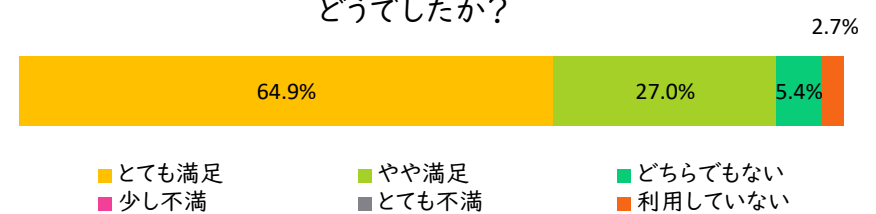
問診コーナーを利用してどうでしたか？

n=46人



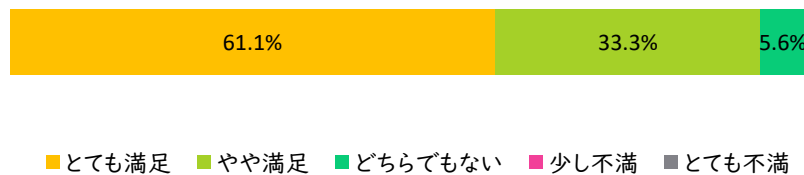
問診コーナーの職員の対応は
どうでしたか？

n=37人



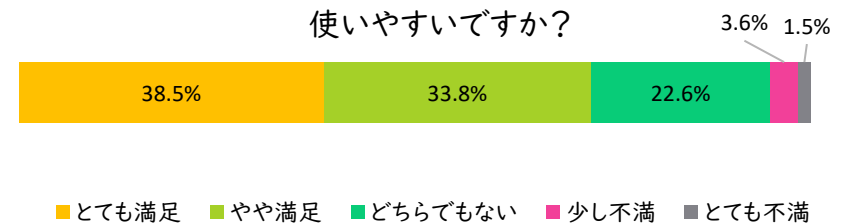
問診コーナーの職員はあなたの意見を
尊重してくれましたか？

n=36人



再来受付機やマイナンバーカードリーダーは
使いやすいですか？

n=195人



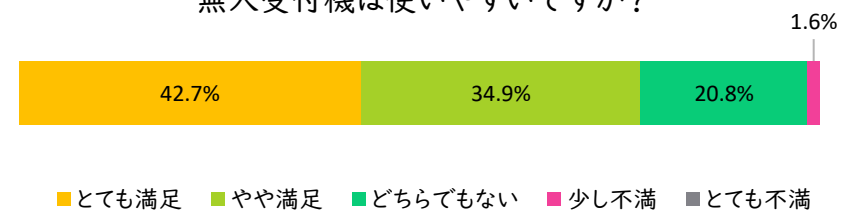
再来受付機での職員の対応はどうでしたか？

n=201人



無人受付機は使いやすいですか？

n=192人



受付の対応はどうでしたか？

n=203人



■ とても満足 ■ やや満足 ■ どちらでもない
■ 少し不満 ■ とても不満 ■ かかわっていない

受付してから診察までの待ち時間はどれくらいですか？

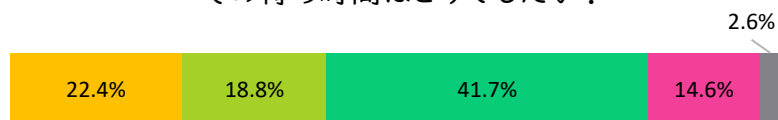
n=189人



■ 30分以内 ■ 30分から1時間以内 ■ 1時間から2時間以内 ■ 2時間以上

その待ち時間はどうでしたか？

n=192人



■ とても満足 ■ やや満足 ■ どちらでもない ■ 少し不満 ■ とても不満

待合室の雰囲気はどうでしたか？

n=201人



■ とても満足 ■ やや満足 ■ どちらでもない ■ 少し不満 ■ とても不満

診察の番号表示や音声はどうでしたか？

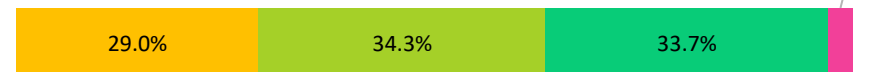
n=198人



■ とても満足 ■ やや満足 ■ どちらでもない ■ 少し不満 ■ とても不満

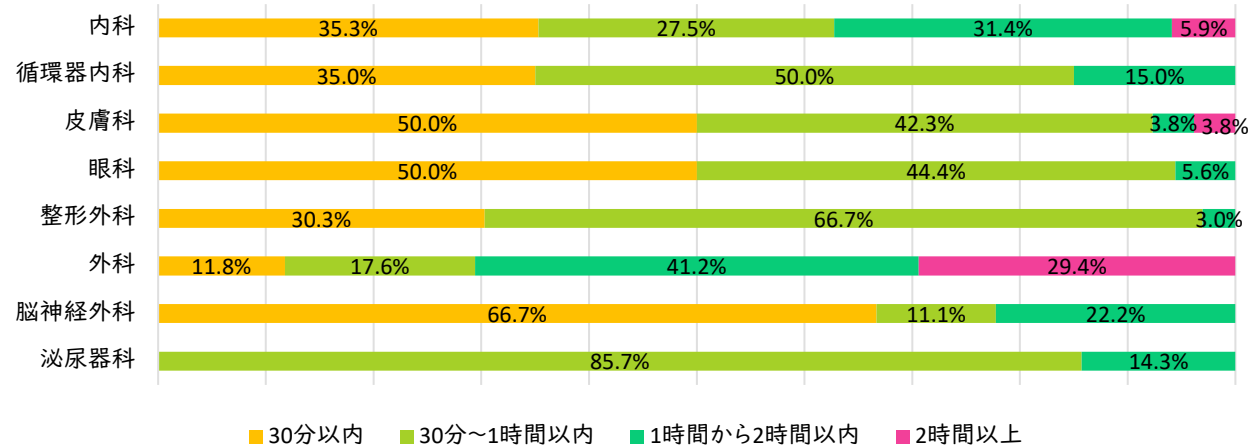
デジタルサイネージは分かりやすいですか？

n=169人

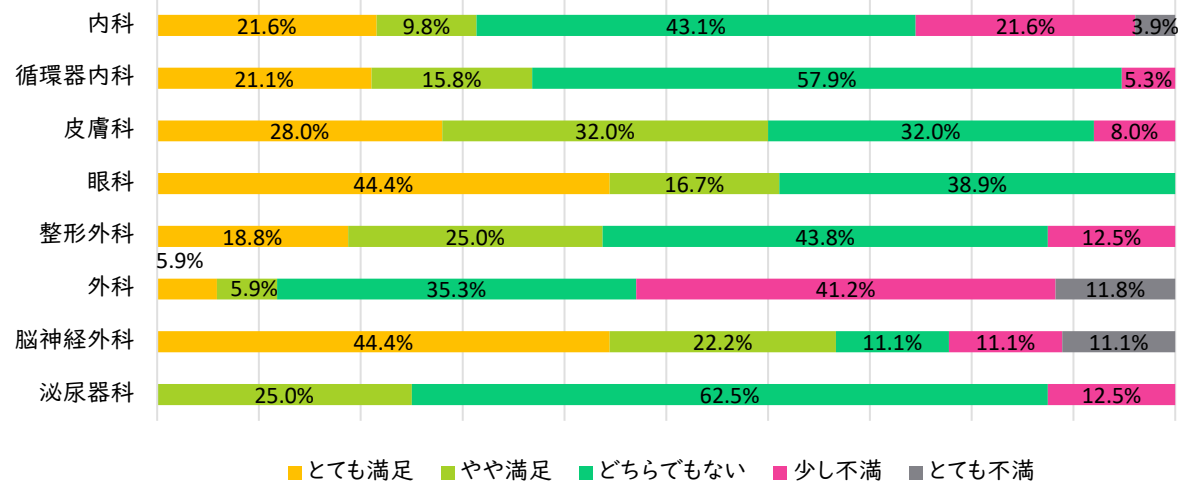


■ とても満足 ■ やや満足 ■ どちらでもない ■ 少し不満 ■ とても不満

待ち時間（診療科別）



待ち時間満足度（診療科別）



医師は分かりやすい説明をしましたか？ n=184人



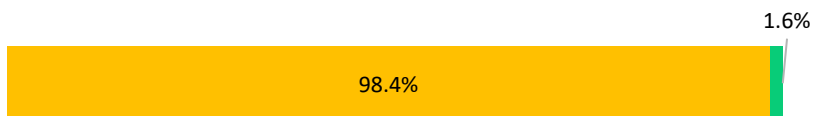
■ はい、とても
■ まあ、分かりやすかった
■ いいえ、分かりにくかった
■ 説明がなかった

医師はあなたの意思を尊重してくれましたか？ n=187人



■ はい、とても
■ まあ、尊重してくれた
■ どちらでもない
■ いいえ、してくれなかった
■ 分からない

医師はあなたの顔を見て話をしてくれましたか？ n=189人



■ はい
■ いいえ
■ 分からない

診察室で医師以外の職員の対応はどうでしたか？ n=188人



■ とても満足
■ やや満足
■ どちらでもない
■ 少し不満
■ とても不満

患者支援室の利用はどうでしたか？ n=180人



■ とても満足
■ やや満足
■ どちらでもない
■ 少し不満
■ とても不満
■ 利用していない

患者支援室の待ち時間はどのくらいでしたか？ n=41人



■ 待っていない
■ 10分以内
■ 10分から20分以内
■ 20分から30分以内
■ 30分以上

職員の説明は分かりやすかったですか？ n=45人



■ とても分かりやすかった
 ■ まあ、分かりやすかった
 ■ どちらでもない
■ 少しわかりにくかった
 ■ とてもわかりにくかった

説明時間はどれくらいでしたか？ n=44人



■ 10分以内
 ■ 10分から20分以内
 ■ 20分から30分以内
 ■ 30分以上

説明時間についてどう思いましたか？ n=44人



■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ どちらでもない
 ■ 少し不満
 ■ とても不満

会計の支払い手順は分かりやすかったですか？ n=189人



■ とても分かりやすかった
 ■ まあ、分かりやすかった
 ■ どちらでもない
■ 少しわかりにくかった
 ■ とてもわかりにくかった

会計の待ち時間はどうでしたか？ n=176人



■ 待っていない
 ■ 10分以内
 ■ 10分～20分くらい
■ 20分～30分くらい
 ■ 30分以上

待ち時間についてどう思いましたか？ n=179人



■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ どちらでもない
 ■ 少し不満
 ■ とても不満

自動精算機は使いやすかったですか？

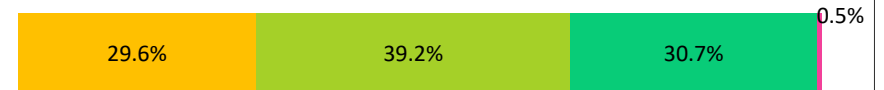
n=183人



■とても満足 ■やや満足 ■どちらでもない ■少し不満 ■とても不満

1階待合スペースの雰囲気はどうでしたか？

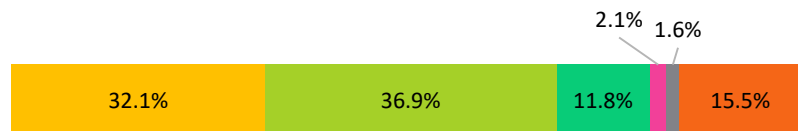
n=189人



■とても満足 ■やや満足 ■どちらでもない ■少し不満 ■とても不満

トイレは清潔でしたか？

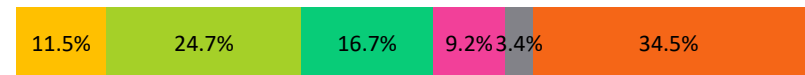
n=187人



■とても満足 ■やや満足 ■どちらでもない ■少し不満 ■とても不満 ■利用していない

立体駐車場は使いやすかったですか？

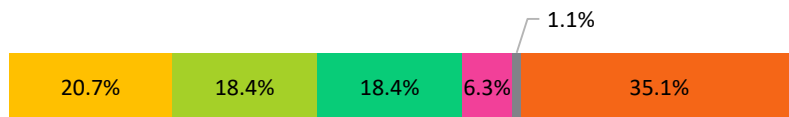
n=174人



■とても満足 ■やや満足 ■どちらでもない ■少し不満 ■とても不満 ■利用していない

駐車場の割引はどうでしたか？

n=174人



■とても満足 ■やや満足 ■どちらでもない ■少し不満 ■とても不満 ■利用していない

イートインスペースはどうでしたか？

n=174人

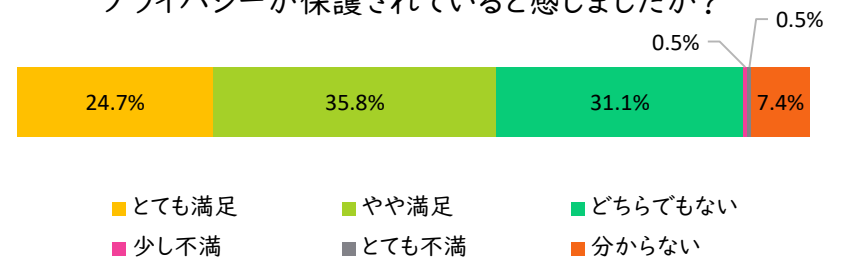


■とても満足 ■やや満足 ■どちらでもない ■少し不満 ■とても不満 ■利用していない

冷凍食品・お菓子の自動販売機はどうでしたか？
n=174人



プライバシーが保護されていると感じましたか？
n=190人



患者相談窓口を知っていますか？
n=193人



1階売店前エレベーター横に意見箱があることを
知っていますか？
n=194人



1階エスカレーター横に掲示している、患者さんか
らの「ご意見への回答」を知っていますか？
n=193人



<その他、お気づきの点がございましたらできるだけ具体的にご記入ください。>

- ・Wi-Fiが使えるようになっていて、ワクチンの説明がすぐ見れてよかった
- ・いつも感じの良い対応で安心します
- ・おおむね 職員のかたの対応はいいです。ありがとうございます。
- ・みんな優しいです
- ・案内は男性より女性の方が感じ良く思われる。
- ・医師やスタッフさんの気遣い、対応がとてもよく助かっています。立体駐車場が対面の場合狭い!!
- ・会計待ち時間はしかたないかな。お世話になり、呼吸器の先生もよくしてくださり感謝しております。
- ・病気に対しての説明が丁寧。患者に寄り添っていただく姿勢に感謝です。ありがとうございました。
- ・受付の男の方の人とても親切でした。ありがとうございました。売店の女性の方も優しくしていただきました。申し上げることはないです。皆様ありがとう。
- ・自動精算機新札が使えない。病院のバス乗場など段差が高い。タクシー、バス混乱しやすい。
- ・会計自動計算機の台数を増やしてほしいです。
- ・朝の保険証受付の対応する方を増やしてもらいたいです。
- ・三か月以上期間が空いた場合に初診医療費が必要であることを前回診察（R6.3）の時に説明してほしかった。再診時のカード受付機で毎回初診医療費のことを大きく表示すれば理解を得られると思う。
- ・患者支援室を作った意味がわからない。余計に時間がかかる
- ・診察予約が13時で診察は15時45分なので少し待ち時間が長いかなと思いました
- ・前回、来院したときのほうが対応が悪かった。今回のほうがよかった
- ・待ち時間が2時間以上の時もある。予約していても1時間以上のときがほとんど。駐車場が狭すぎて駐車するのも大変、なんのための予約なのかわからない。
- ・障害者用の駐車スペースは広げるべき。職員用は立体駐車場へ

- ・高齢の母を連れてくるので、入り口前が混んでいて車を止められない時など駐車場の階段が大変です。今日は付き添い二人で来たので良かったですが・・・。
- ・自転車、バイク、二輪車の置き場所がいつもいっぱい
- ・くず入れ、ゴミ箱を置いて欲しい
- ・車出口付近、植え込み植物が伸びすぎて右に曲がるとき見にくい。カットしてほしい
- ・自動精算機の台数が少なすぎる。病院の周りに飲食できる施設が遠いのでイートインを充実させてほしい。院内にセブンイレブンorファミリーマートなどのコンビニを入れて欲しい。喫茶コーナーあれば食堂。

対向車も大きい車同士だとそこでつまって動けないときもあった。駐車場はどうにかしてほしい。あと、待ち時間が長すぎる時の方が多い。

- ・駐車スペースをもう少し広くしてほしい。
- ・駐車場が少し狭いのでは、線をひいていただけないかしら。置く人(止める人)も考えてゆくと思います。遅くに来たら置く場所に困る。
- ・冷房が寒い

外来より回答

～自動精算機について～

新札について、自動精算機はR6年12月より新札対応できておりますが、駐車場の事前精算機は未対応です。窓口にて両替させていただきますので、お声かけいただけますでしょうか。ご迷惑をおかけいたします。

～選定療養費について～

前回診察時での説明はさせていただいてないのですが、デジタルサイネージにて掲示させていただいております。2階のデジタルサイネージにも掲示の検討をさせていただきますので、しばらくお待ちいただけますでしょうか。

～問診コーナーに関して～

2024年10月より新設された『問診コーナー』の運用にご協力いただきありがとうございます。問診コーナーは看護師担当していますが、患者さんやご家族のプライバシー保護に努めながら適切な問診を行うことができるように引き続き努めていきます。

～診察までの待ち時間に関して～

予約診察に関しては、できる限り予約時間通りに診察していただくように、病院全体で取り組みをおこなっていきます。また、待ち時間を有効活用し、患者さんやご家族への支援ができるような取り組みをおこなっていきたいと考えています。

～患者支援室に関して～

患者支援室運用にご協力いただきありがとうございます。患者さんやご家族が必要としている支援を適切に行うことができるよう、病院スタッフ全体で協力し、取り組んでいきます。

～駐輪場に関して～

ご不便をおかけしております。スペースの都合上ご理解下さい。改修等の際には検討させていただきます。

～駐車場及び駐車場付近について～

植え込み植物については市民花壇エリアとなっており、見通しをよくして頂くよう伝えております。

身体障害者用駐車スペースが満車の場合には立体駐車場をご利用いただき受付4番5番窓口に駐車券と身体障害者手帳をご提示いただければ利用料金無料の手続きをいたします。

立体駐車場は満車になることも多く、一台ずつのスペースを拵げてしまうと入庫可能台数が減るため、ご理解下さい。屋上階は線が薄くなっているため今後、補修検討いたします。