

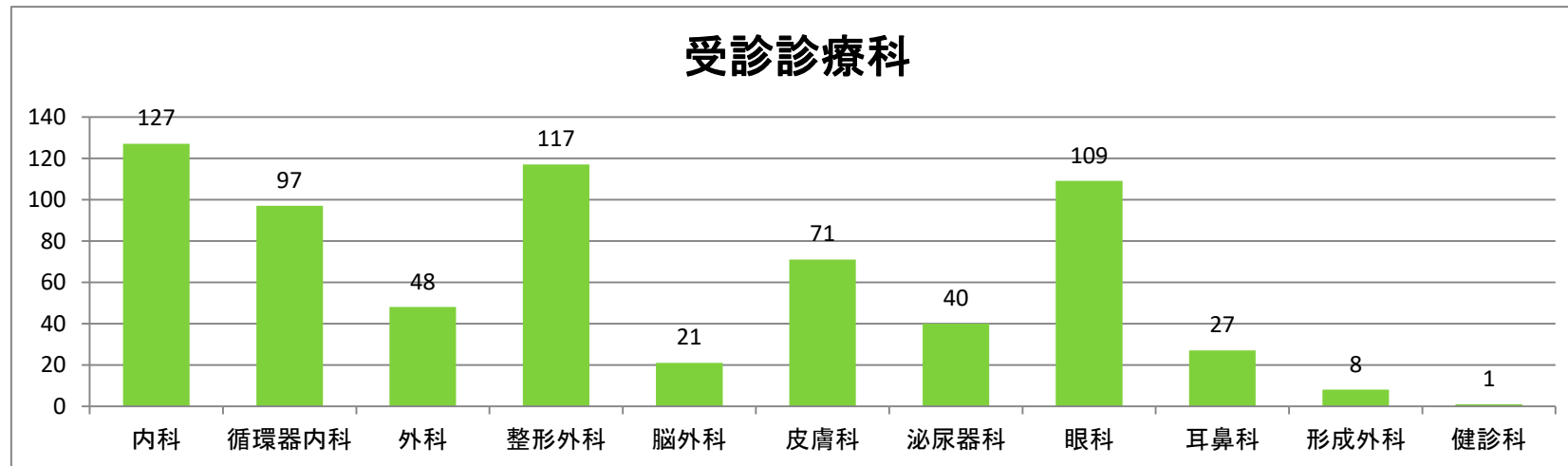
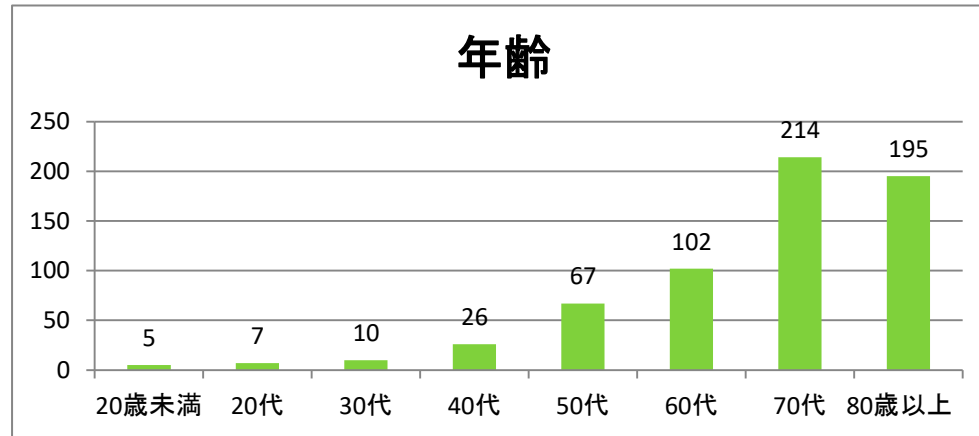
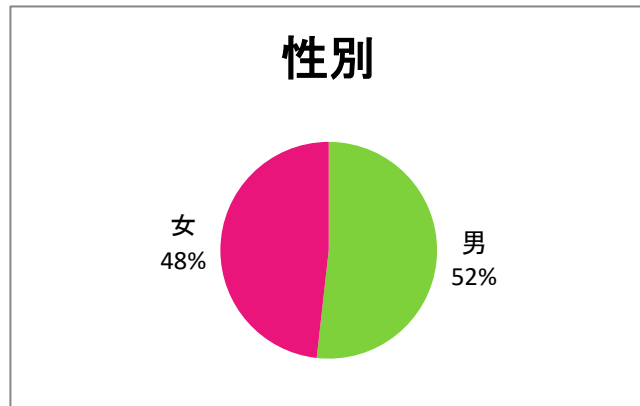
外来患者アンケート結果

令和5年1月23日～令和5年1月27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「775枚」、有効回答数「649枚」、回答率「83.7%」と大変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。
また、この結果は当院のホームページにも掲載しておりますので、ぜひご覧下さい。

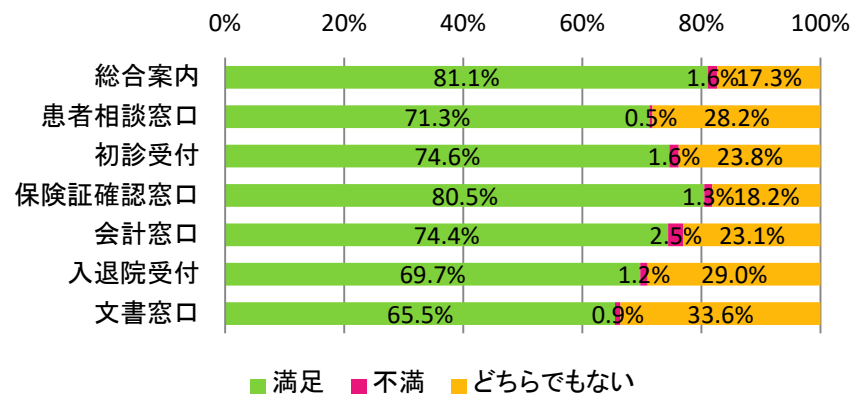
接遇委員会
配布期間：R5.1.23～R5.1.27
回収期間：R5.1.23～R5.2.3

【1】このアンケートにご記入いただいた方

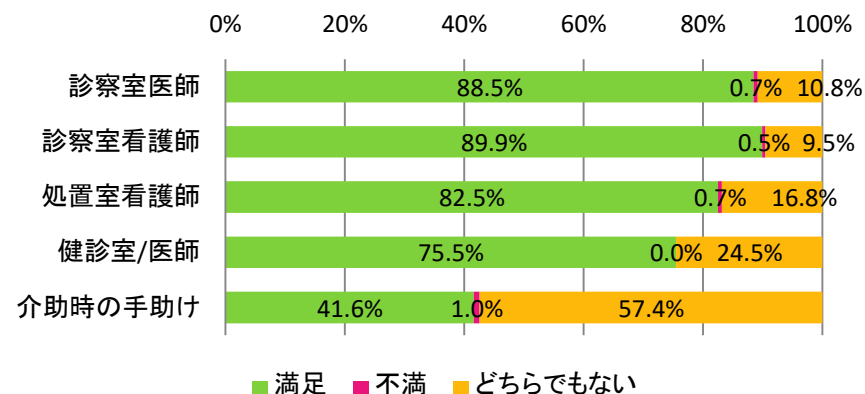


【2】職員の対応について

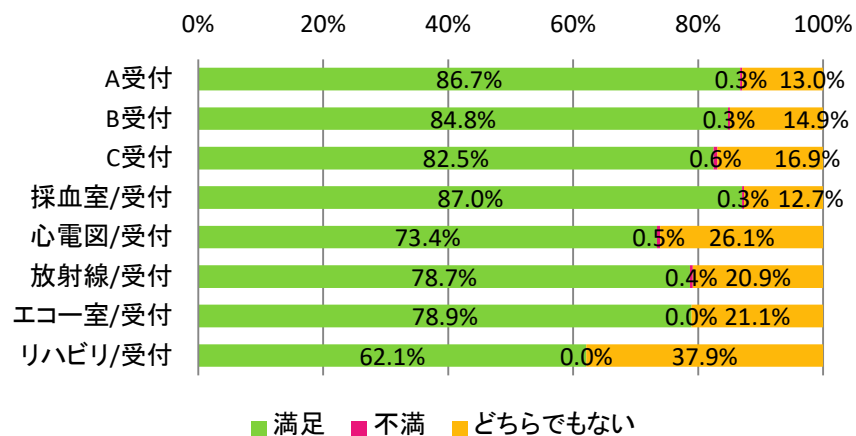
1階受付



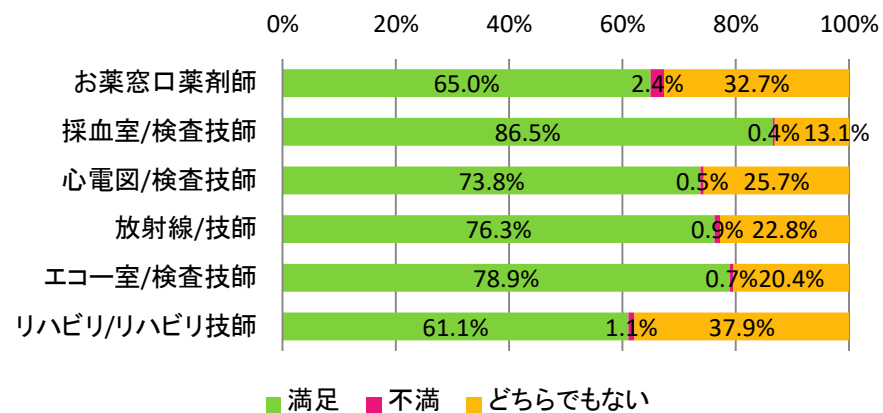
医師・看護師



2・3階受付

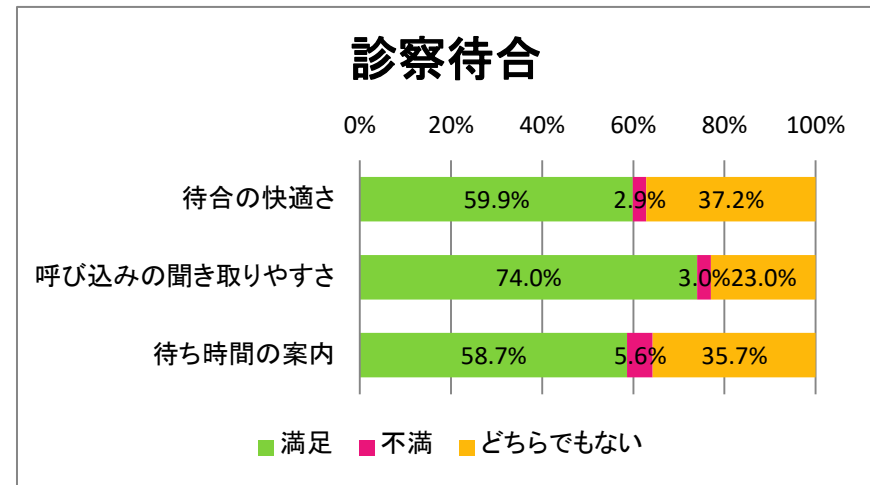
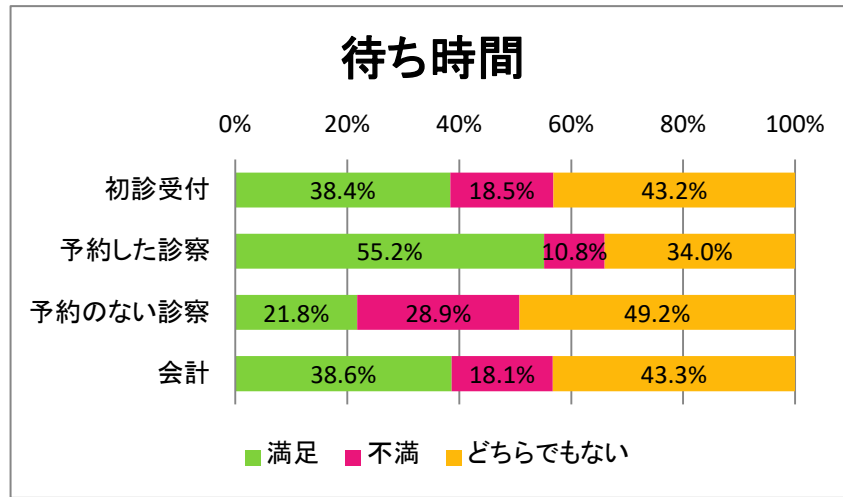


コメディカル

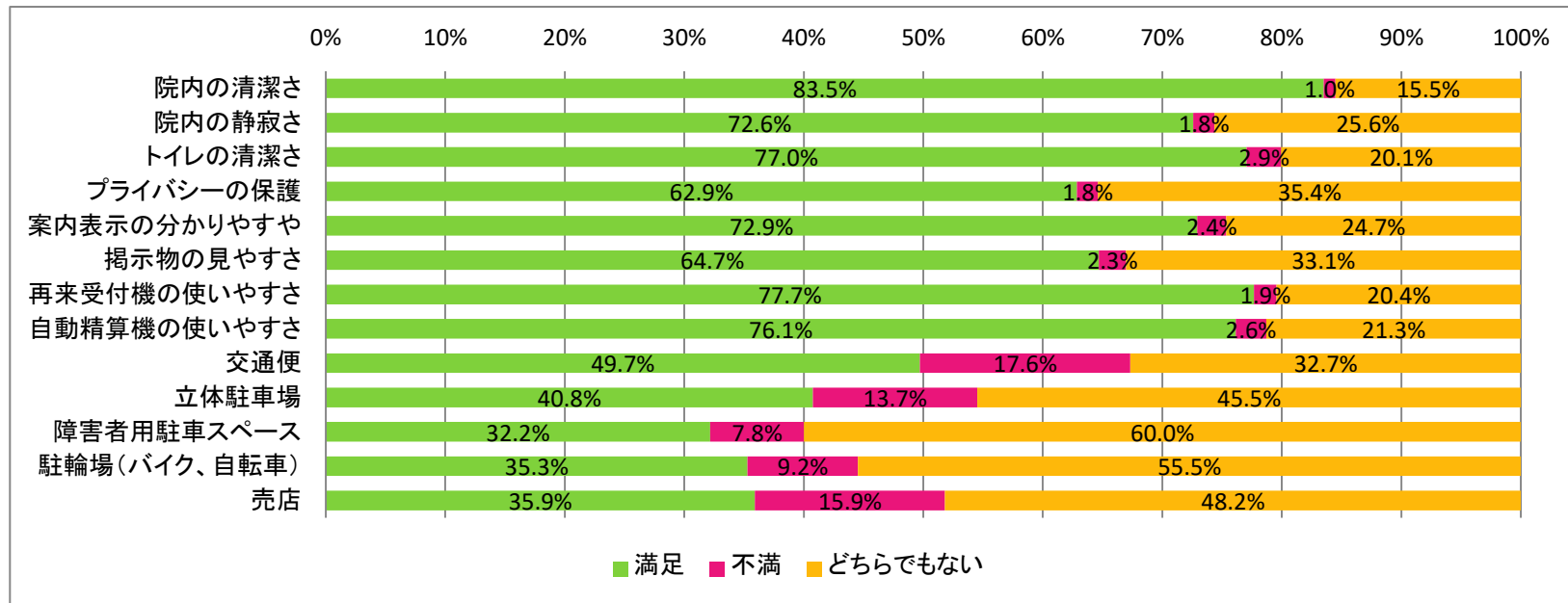


【3】待ち時間について

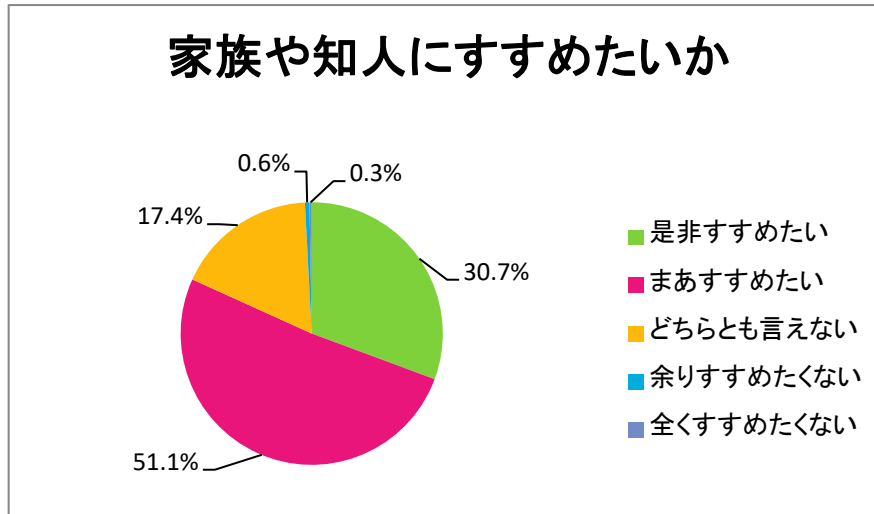
【4】診察待合について



【5】施設・設備について



【6】ご家族や知人にすすめたいか



外来患者アンケート結果

【7.良い対応】

	ご意見
全 体	言葉遣い等、職員全員が親切。患者と寄り添ってる。みなさんとても親切でありがたいです。
	入院当時より職員の皆様には親切に接して下さい、皆様にお勧めしたい病院です。
	とても優しい対応でした。良かった。皆さんとても親切でした。いつも丁寧です。
	皆様とても親切です。本日は大雪、来院して診察して頂けて良かったです。ありがとうございました。
	相対的に、言葉遣い、対応など、職員の教育はゆきとどいていると思います。私も病院に勤めているので、勉強させていただいています。
	声ははっきりと聞き取りやすかった。
	皆さん親切で感謝しています。どの方もよくしてくれる。全体的に親切、感じがいい。
	外来各所、医師の方々をはじめ職員の皆様のおかげで安心して来院している。
	皆さんははっきり分かるよう接してくださいました。
	スタッフ皆様方の笑顔での接客にとっても安堵致しました。
	受付、診察、会計どこも丁寧で良い印象です。
	いつも丁寧で分かりやすく説明していただき、満足しています。皆様いつもお世話になりありがとうございます。
	丁寧に対応していただき、皆様ありがとうございました。視線を合わせてお話して下さい分かりやすい。言葉がやわらかいので、安らいだ気持ちになり不安がやわらぎました。ありがとうございました。
お大事にとの声かけがよいと思います。	

外来患者アンケート結果

【7.良い対応】

	ご意見
全 体	相談時、対応がよかった。職員の対応は皆さん親切です。全体的に今の対応で満足している。
	特定の人ではなく、皆さん親切です。ハキハキとされていて、いいと思います。
	人によりまちまちだが全体的に平均点以上、丁寧な職員が多い。
	いつも乱暴な言葉は聞かれない。患者側の方が荒々しい言葉遣いが目立つ気がします。
医 師	内科A先生、優しく丁寧な診察だった。
	内科B先生はわかりやすく説明して下さいますので、いつも喜んでいきます。
	外科C先生、循環器のD先生（の前の担当の先生）、いつもきれいで丁寧。
	12/26～1/20に心不全で入院したときにリハビリで親切丁寧に治療して頂いた。リハビリAさん
	皮膚科のE先生適切な治療で助かった
	耳鼻科F先生いつも親切にしてくれる
	皮膚科のG先生：ゆっくりと話しやすくしていただきます。
	眼科H先生の対応にはとても感謝してます。 眼科J先生も丁寧 手術時、H先生が助手の医師と話するとき「この方は」と言ったり、術後病室まで来たり、「大丈夫ですか」とお声かけして頂いて、とてもよかった。
眼科の主治医の先生を始め、全員が丁寧で安心感を与えてくれました。	

外来患者アンケート結果

【7.良い対応】

ご意見	
医 師	脳外科K先生の説明は非常にわかりやすいです。こちらの話（疑問等）をよく聞いて頂けるので安心です
	脳外科の先生の説明がわかりやすい。脳外科LDr.説明が分かりやすかった。
	整形外科 M先生：こちらが不安で病気に対して先生に色々聞きましたら親切に説明していただき不安が飛んでいきました。 職員皆さんが親切です。
	整形外科N先生は親切でとても優しいです。感謝しています。 リハビリの先生は個々に合わせてして下さいました。
	脳外科の先生、看護師さんととても丁寧で、素晴らしい対応をしていただきました。
	整形外科のO先生。
看 護 師	5階で入院したのですが、名前は忘れまして 若い看護師さんはとても親切でした
	内科看護師Aさん、優しく説明していただきました
	入院患者に対する看護師の態度が良かった。
	眼科の方全員が他の人の対応を聞いていても良かったです
	眼科ドクター、ナースみんな優しく良かったです
	眼科に長く通わせていただいています。いつも変わらない対応を下さって、うれしく思っています。ありがとうございます。 いつも気持ちよくお話し下さって、とても感じがいいと思っています。
	眼科の方は全員丁寧に対応してくれた。

外来患者アンケート結果

【7.良い対応】

	ご意見
看護師	6北の整形病棟で入院していたが、みんな親切で居心地が良かったです
	お名前はわからないのですが、1月25日は大雪で交通機関がすべて止まってしまいました。看護師さんからお電話を頂戴してC先生が、来るのは大変だから違う日に予約をとりなおして来てくれていいですよ。と伝えてくださいました。先生も学園都市から歩いて病院まで来て下さったことをお聞きして、私も頑張って歩いて診察に出来ました。いつも先生と看護師さん達の優しいお気遣いに感謝しています。ありがとうございます。皆さん優しく丁寧な言葉遣いですし、緊張している時は安心できる話し方です。頼りになったり、寄り添った話し方が嬉しく思っています。明るく優しい方ばかりです。
	コロナで入院したときの男性看護師の対応はとても良く元気がもらえた。気持ち的に切れそうになる病状の中で、私は一筋の光を見たような気持ちになりました。名前がわからないのが残念です。
	初めての入院で不安だったが、B看護師が細かいこともフォローしてくれて心強かった。リハビリのB先生も優しく指導してくれて、リハビリは痛かったけど、心は癒やされた。
	泌尿器科とても良い対応です。看護師Cさんいつも対応がいいので、主人も安心して処置してもらっています。感謝しています。
	脳外科の受付に対応して下さった看護師の方が親身に対応いただけでよかった。
	整形の人は皆親切。ここの病院の対応は良い。受付Cの対応は特に良い。
技師	6階心リハのみなさん
	放射線受付の方優しく案内してくれました。
	採血担当検査技師の方はとても親切です。検査技師Cさん。採血室の検査技師さん親切。年寄りにはありがたいです。
	レントゲン室、CT室、親切に対応してもらった。（当方車椅子）

外来患者アンケート結果

【7.良い対応】

ご意見	
受付	受付の職員はわかりやすく感じがいい。各受付が大変わかりやすかった。ABC受付対応、全員満足しています。
	受付Bで受診しないといけなかったが受付Aに出してしまったとき、Aの受付の人が対応をしてくれた。
	C受付担当者、明るく元気で笑顔での対応good!!です。
	C受付:ハキハキと明るい対応していただいた。松葉杖で不自由にしていたら、前に回ってき手助けして下さいました。
	放射線受付:先にC受付に行かなければならないのに先にレントゲンに来たら、受付の方が、C受付に行ってお下さった。
	C受付の方、優しい雰囲気と言葉も丁寧。 トイレに入った時、男性清掃員がいたが挨拶をしてくれて、男性が女性トイレにいたのにイヤな感じがしなかった。
	15年程前、子供の夜間救急できたときに対応してくれた看護師の態度が悪く、病院全体に良いイメージがなかった。 2年前主人がコロナのPCR検査で来たとき主治医が丁寧と思った。15年前の気持ちが変わりました。2階の案内図を渡してくれてわかりやすかった。他院は口頭説明だけで初診時うろろする。
6番窓口支払い部署、いつも大変気持ちよく対応してくれる。	
お名前はわかりません 1F再来受付や精算機辺りにいらっしゃることが多い男性です 先日受付の順番待ちで場所取りをしていて並ばずにすませようとした人がいて並んでいた人はイヤな雰囲気になったのですが、係の方が守って下さり毅然とした態度で注意をされました 結局その人は割り込んだままで受付を済ませたけれど、係の方も注意するのは難しいと思いますがよく声をかけて下さったなあ嬉しく思いました 世の中いろんな人がいます 言っても聞かない人もいます でもそのまま見過ごさず一声かけられていたことがとても気持ちよかったです	
施設	院内、トイレの清潔さがうれしい。
	出入り口にいる警備の方：タクシーの乗り降りの手伝いを気持ちよくして下さい(自主的に)

外来患者アンケート結果

【8.悪い対応】

	ご意見	回答
医	呼び出しはゆっくりはっきり、二度呼びをしていただくとありがたいです。	基本的には機械アナウンスでお呼び出しになります。但し、来られない場合はクラークにて番号とお名前直接フロアにてお呼び出ししております。
師	残念だと思ったのは、良い先生に出会えても2年ほどで居なくなってしまう事です。手術してくれたP先生がいなくなってとても残念です。外科の待ち時間が長いので、予約した時間の30分、弱ぐらいで、診てもらいたいです。いつも1時間弱なのでつらいです。	待ち時間が長くなり、申し訳ありません。スムーズな診察を心がけておりますが、診察内容によりお時間を頂く場合がございます。ご理解、ご協力お願い致します。
看護師	中央処置室は受付がカゴに入れるので看護師が見過ごし長い間待たされた。処理も遅い	待ち時間が長くなり、大変申し訳ありません。注射や処置をしている最中には、かごのファイルをすぐに取りに行く事が困難な場合もあります。ご理解とご協力をお願い致します。
	整形で坐骨神経症と診断されたが、先生との対話時間が少ないので病気のこと、ストレッチ法のこと等の冊子が欲しい	貴重なご意見ありがとうございます。整形外科の医師とも相談させて頂き資料等検討していきます。
	2階の待合室で診察室が前にも後ろにもあるのに椅子の向きが一方だけなので後側の診察の順番を見るのに不便 椅子の向きは診察室の方へ一列ずつにして後ろ向きにならないようにして欲しい	ご不便をおかけし、大変申し訳ありません。新型コロナ対策で現在のイスの配置となっております。今後の課題として参考にさせていただきます。
	古くからの看護師さんでショートカットの方、上から目線ですごく感じが悪い 食事が悪く食べる物がなく3キロ痩せてしまった	体調が悪いときにそのような対応になり、大変申し訳ございませんでした。 今後スタッフで、接遇の改善に努めていきます。
	予約日でないときに病状が悪くなったときの診察をもう少し時間的に短くできたらと思う。 予約の日まで待てないからお願いしていて、その辺りの配慮をしてほしい。 全体的にはどの職員もよく動いて親切なので感謝している。	予約外で受診の際は、看護師が病状の確認をし注意しておりますが、お困りの事がありましたら周囲のスタッフに遠慮なくお声かけ下さい。ご不安の中お待ち頂く事もありますが、ご理解とご協力をお願い致します。

外来患者アンケート結果

【8.悪い対応】

	ご意見	回答
看護師	本日のことではないが、外来診の女性看護師が飴を食べながら喋っていた。それを注意すると「喉が悪かったから」と言い訳をし、私にとっては言い訳自体が不快だった。育ちは争えないのかもしれないね。	不快な気持ちを抱かせるような対応になり、大変申し訳ございませんでした。今後そのような事がないように教育し、改善に努めます。
技師	女性放射線技師の声が小さく何を言っているのかわからなかった。	患者さん全員に同じ対応をするのではなく、コミュニケーションを取りながら患者さんそれぞれに合わせた声量で話しかけるように注意していきます。
	エコー室検査技の対応について、検査終了後のゼリーの拭き取りを指示された。ゼリーをどこに塗ったか患者には分からないため拭き取りまで技師が行うべき。	申し訳ありません。ご自分で拭き取りを希望される方が多いので、基本的には患者さんにしていただいております。ご自分では拭き取りが困難な方や、拭き取りを希望される方については、スタッフがさせていただきます。ゼリーの付いた部分が分からなかったことについては、これから、スタッフが伝えさせていただくようにします。
	採血の針の刺し方が下手な方が居る。その人に採血してもらう時は痛いです。痛さが一時間ほど痛さが残る。（採血9時20分頃で、10時10分まだ痛い）痛さが残ったのは初めてです。	申し訳ありません。穿刺の角度等など採血手技について、採血に携わっています全スタッフで今一度、確認を行わせていただきました。今後は、さらに注意を払って採血業務に従事させていただきます。
受付	サーモグラフィーが作動しなくて不安	不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。同じような事がありましたらお近くのスタッフへお声がけください

外来患者アンケート結果

【8.悪い対応】

	ご意見	回答
受付	立体駐車場から正面玄関まで屋根が欲しい	立体駐車場と病院の間に車道があり、緊急車両や車高の高い大型車等の往来もあることから、屋根続きにすることが難しい状況です。ご不便をおかけしますが、ご理解・ご協力をお願いいたします
	自動精算機を増やして下さい。会計の計算が速いのもったいないです	当院も医療費後払いシステム導入を検討中であります
	自動精算機が使いづらい、わかりにくいです。	1階フロアーに操作等の案内係がおりますので遠慮なくお声がけ下さい
	障害者用駐車スペースに手帳があれば止めさせて欲しいです。証明書がなければ止められません！よろしくをお願いします。	台数に限りがあり証明書のある方を優先させて頂いております。ご理解ご協力をお願いします。
	総合窓口の受付待ちが長すぎる。 再来機も1列に並ばせて、来た人に順番を抜かされる 保険証の確認、診察券忘れの受付と初診受付を別にしてほしい。機械ごとだと後ろから割り込む人がいる。	ご不便をおかけして申し訳ありません。 受付方法変更等も含めて検討中です。
	総合案内は顔です。来る度居眠りをされており、面倒くさそうな答えで不快感を感じる時もあります。必要ですか？	不愉快な思いをさせて申し訳ありません。注意致します。
	総合案内の男性の対応が悪い。駐車券の割引がないと言われた。	不愉快な思いをさせて申し訳ありません。注意致します。 駐車場の利用は4時間まで100円ですので、4時間を超える外来患者さん等は100円になるよう割引をしております。

外来患者アンケート結果

【8.悪い対応】

	ご意見	回答
受付	再診受付の流れがわかりにくい。はじめにどこへ行けばよいのか、その次はどこへ？	1階フロアーに案内係と相談窓口対応者がおりますので遠慮なくお声がけ下さい
	1Fの受付機の消毒してないのでしてほしい。1F、2Fのイスの消毒もしてほしい。1F受付機でカードのエラーが出た時の対応してほしい。せっかく前の方で待っているのに後まわしはやめてほしい。	1階フロアーに操作等の案内係がおりますので遠慮なくお声がけ下さい
	会計が非常に遅い。	ご不便をおかけして申し訳ありません。人員増等も含めて努力させていただきます。
	救急対応はしていただけたので感謝している。しかし、その後の念のための入院で5万弱は高いように思われる。特に説明もない。点数1.4倍されているのはなぜ？	当院はDPC病院のため疾患や治療内容により金額が変わってきます。詳しくは窓口でおたずね下さい
	以前採血尿検査の受付で感じの悪い対応をされた。何でわからない的に言われました。車椅子使用、認知のお年寄りにはそれなりの対応をしてもらいたいものです。	不愉快な思いをさせてしまいまして申し訳ございません。患者様に寄り添った対応を心がけてまいります。
	待合に時計が欲しい 再来機の印刷が遅い	ご不便をおかけして申し訳ありません。院内で検討させていただきます
施設	おトイレの便座を拭ける、除菌スプレーがあると嬉しい。	申し訳ありません。現在、設置予定はございません
	待合の際、Wifi、可能にして欲しい	今後の検討をさせていただきます
	2階の女子のトイレの鍵がきちんと閉まらないため改善してほしい。	ご指摘ありがとうございます。ラウンドし、調整を行いました

外来患者アンケート結果

【8.悪い対応】

	ご意見	回答
施設	トイレの場所がわかりにくい。	トイレの表示方法など今後検討させていただきます
	立柱の対面通行が危ない。地下が「空」になっていたため侵入したがいっぱいでバックで出るはめになった。駐車場の半地下方面、「空」の表示に従い進入したが、満車であり更に転回スペースが無く困った。	駐車場のスペースには余裕があまり無く、ご利用される方にはご迷惑をおかけしております。駐車場内は徐行運転をして頂き、対向車とのすれ違い、また駐車時にはご注意くださいようご協力お願いいたします
	駐車場の階段は高齢の患者にはキツイかも？	ご不便をおかけしますが、現在の所変更の予定はございません。送迎などの場合でしたら、正面玄関前「送迎車乗降場所」もご利用下さい
	食堂がなくなったのが非常に不便で残念です。コロナが5類になったら再開してほしい。	食堂跡地に関して現在新たなサービスを検討中です
	ご意見	売店よりの回答
売店	食堂の設備願いたい。今の売店は狭く、対応もよくない。	貴重なご意見とご指摘ありがとうございます。対応につきましては現在「QSC向上の従業員教育」を一層強化し、少しでも改善できるよう努力いたしてまいります。今後もこのような貴重なご意見を賜りますようお願い申し上げます
売店	売店の時間をもう少し遅い時間までやってほしい。	貴重なご意見とご指摘ありがとうございます。営業時間につきましては当店も今の時間が短く、お客様にご迷惑をかけていることは重々承知致しております。しかしながら、現在の営業時間を延長してしまうと経営状況が大変苦しくなってしまいます。この点におきましては、病院様側にコロナ後、利用者が大変減っている状況などを説明し、運営条件の変更を申し出て、少しでもご利用されるお客様のご期待に添えようと考慮しておりますが、対応して頂けず、大変苦慮している所でございます。当店だけでは対応出来かねる事情を察して頂き、病院側様を巻き込んでの対応となる旨、ご了承の程お願い申し上げます。