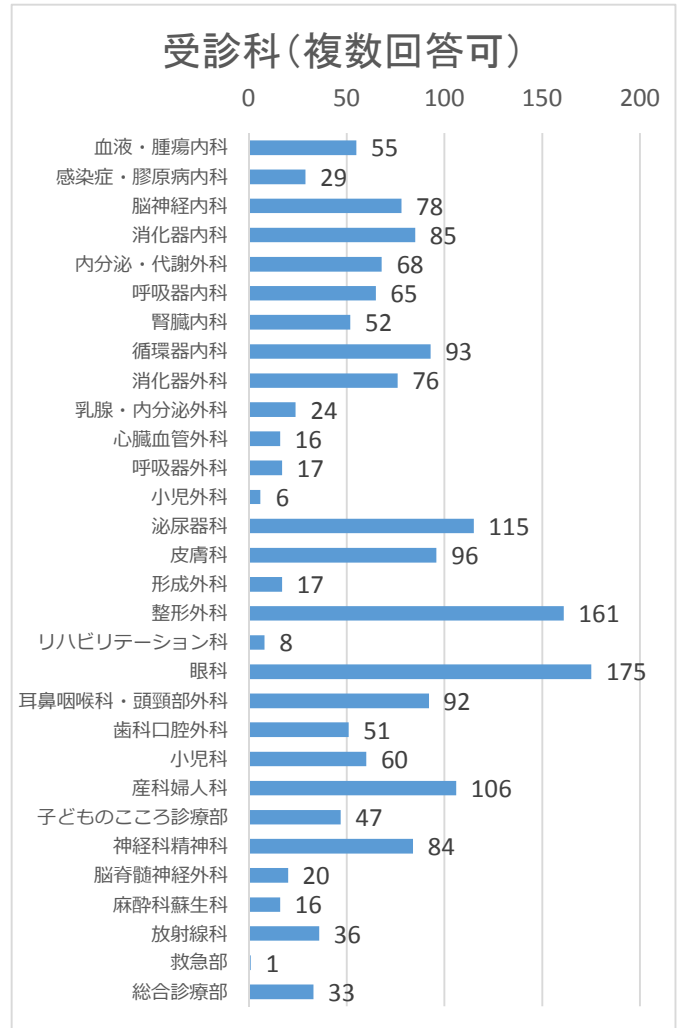
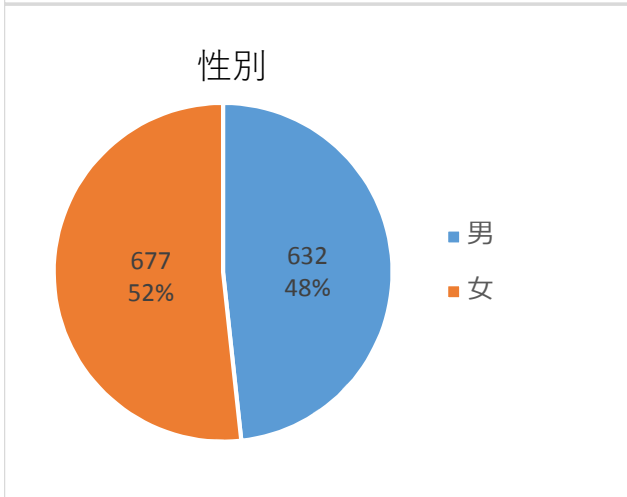
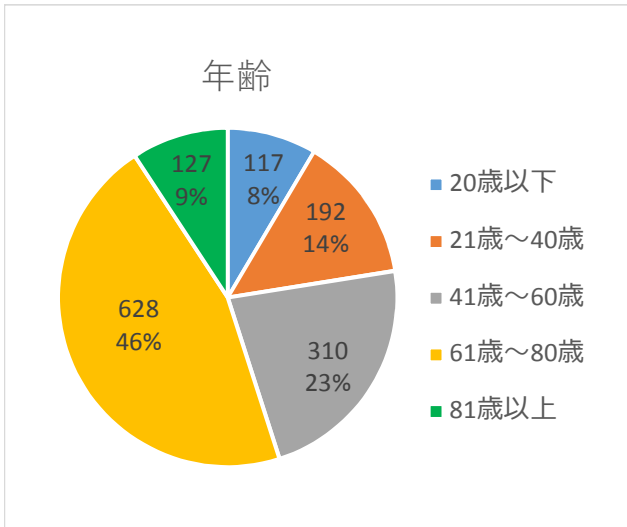
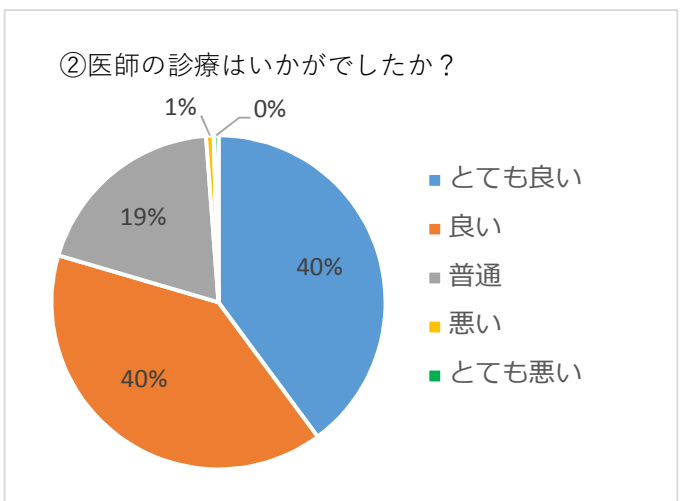
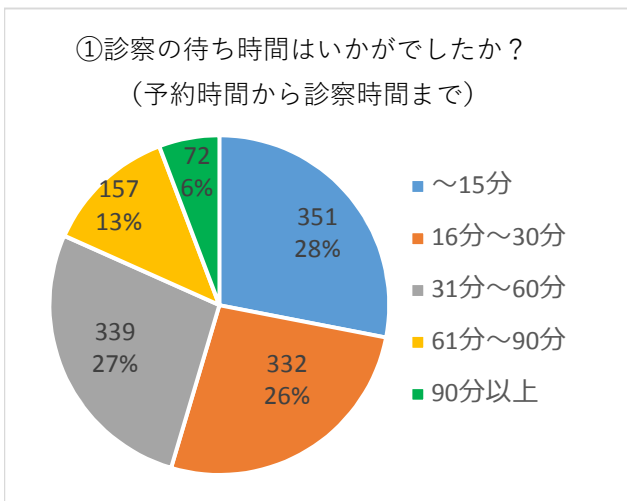


R3年度患者満足度調査結果【外来】

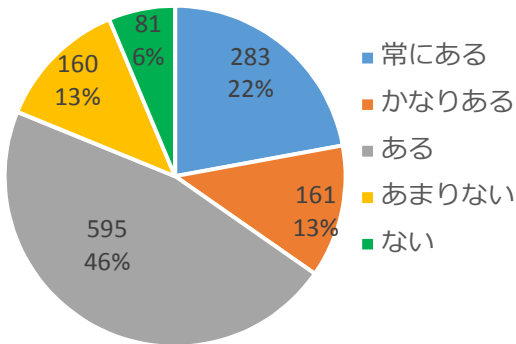
質問1 年齢、性別及び受診科について当てはまるものに丸をつけてください。



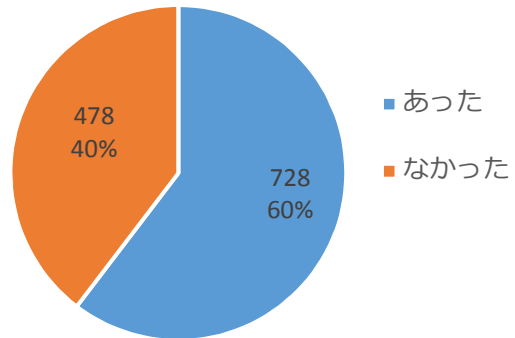
質問2 次の1～7の項目について当てはまるものに丸をつけてください。



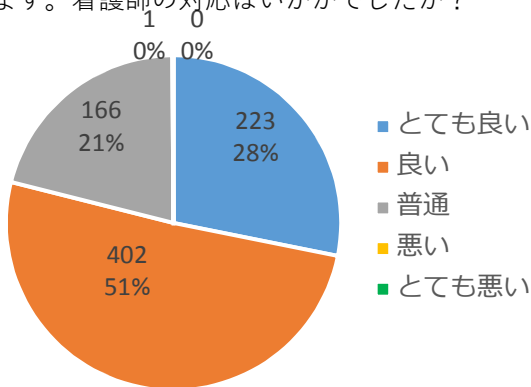
③看護師からの挨拶はありますか？



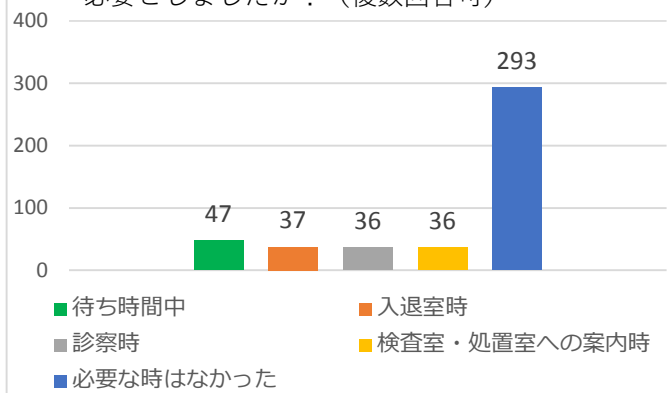
④本日診察前後や診察中に看護師からのサポートはありましたか？



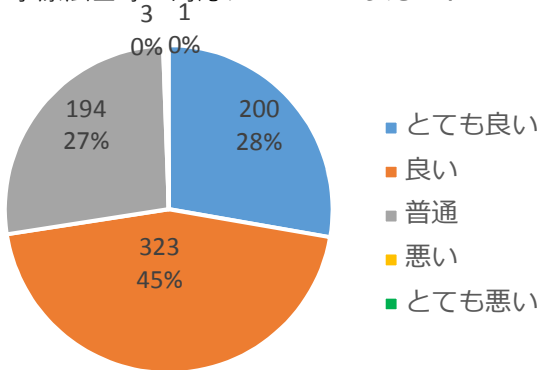
●「あった」と回答された方にお聞きします。看護師の対応はいかがでしたか？



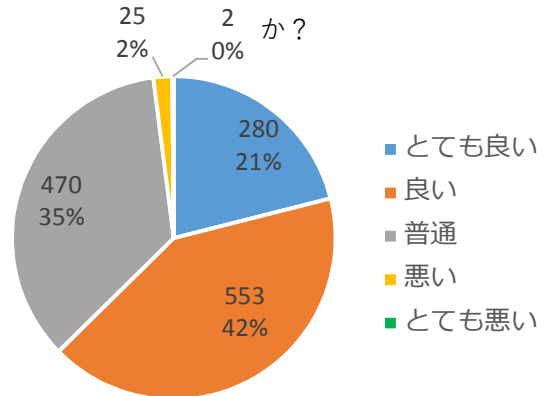
●どのような時に看護師のサポートを必要としましたか？（複数回答可）



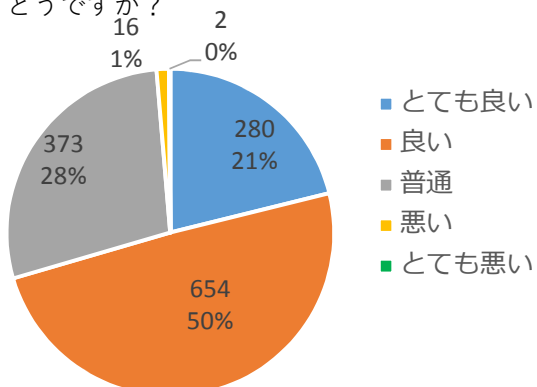
⑤技師（放射線技師、臨床検査技師、理学療法士等）の対応はいかがでしたか？



⑥受付、事務職員等の対応はいかがでしたか？



⑦当院を受診して、全体的な印象はどうですか？



⑦の理由

○とても良い・良い

- ・明るく対応してくれる
- ・挨拶してくれる
- ・安心できる
- ・親切で対応がよい
- ・案内・説明がわかりやすい
- ・行先までの通路の地図を渡していただいたりとても丁寧
- ・医師・看護師の受け答えが丁寧
- ・医師と医療スタッフが優しい。親身になってくださる
- ・医師の診断が的確です。大学病院の先生は優秀です
- ・医師の説明がわかりやすい
- ・医師の対応が良く安心感を得られたから
- ・婦人科を受診した時、看護師さんの対応が適切・臨機応変でとても信頼できた
- ・忙しい時に声をかけても嫌な顔をされなかった
- ・いつ来ても医師・職員・看護師の対応が良い
- ・いつもすべての人の対応や挨拶が気持ちいい
- ・今までに不快な思いをしたことがないから
- ・医療に対しての信念が行き届いている
- ・院内がとても静かで清潔、気持ちが落ち着く
- ・院内が広くて良いです
- ・院内の通路や生き方の説明をしてくれるため迷わない
- ・院内の雰囲気落ち着いている
- ・インフォメーションが行き届いていた
- ・笑顔で明るく声掛けてくださる
- ・対応がとても優しい
- ・大きい病院のイメージとは違いみなさんがとても優しい
- ・落ち着いて受診できる
- ・お待たせしましたなどと声掛けがあり、良いと感じた
- ・患者に寄り添ってくださってます
- ・患者の身になって話してくれる
- ・気配りがある
- ・明るくて広々している
- ・きれい
- ・先生がとてもよく話を聞いてくれる
- ・血液の所の方々はいつもとても良いです
- ・採血の待ち時間が少ないところ
- ・声掛けが頻繁
- ・言葉が丁寧で応答が早い
- ・静かで落ち着きがある
- ・システムができていている感じ
- ・自分の経過を温かく見守ってくれるから
- ・周囲の声掛けが多かった
- ・混んでいるときは待ち時間が長く感じますが、先生もとてもいい方で、毎回気持ちよく通院している
- ・照明が明るくなった
- ・診察の対応が良い
- ・ストレスや不安を感じなかった
- ・すべてがスムーズ。来院以外についての問い合わせにも丁寧に答えてもらえる
- ・スムーズで思いやりのある対応をしていただいています
- ・待ち時間が少なく感じた
- ・待ち時間が短くスムーズだった
- ・みなさんてきぱきとしていて安心感があり、とても親切に感じた
- ・病院の暗い感じが無い。全体的に何もかもスムーズ
- ・雰囲気がいい
- ・みんな優しくてテキパキしてる
- ・わからないことでもすぐ教えてくれた
- ・特に事務職員が挨拶ができており対応も優れている
- ・清潔感がありキレイ。待合室や廊下にもソファが多く、子連れでも過ごしやすい
- ・前日にメールがあるので安心。先生も頼もしい

○普通

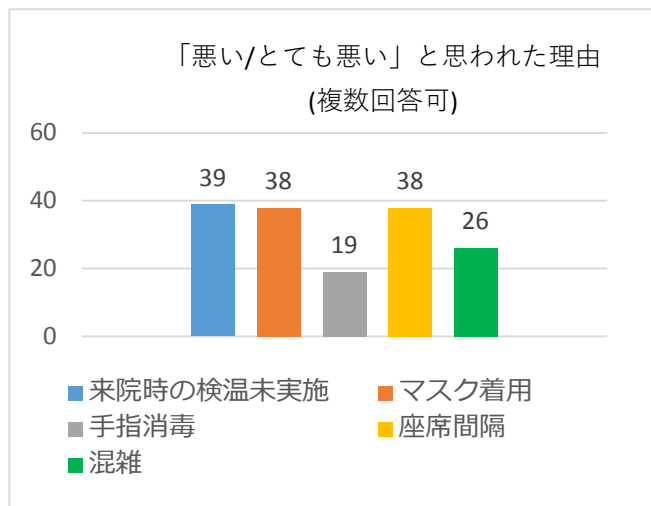
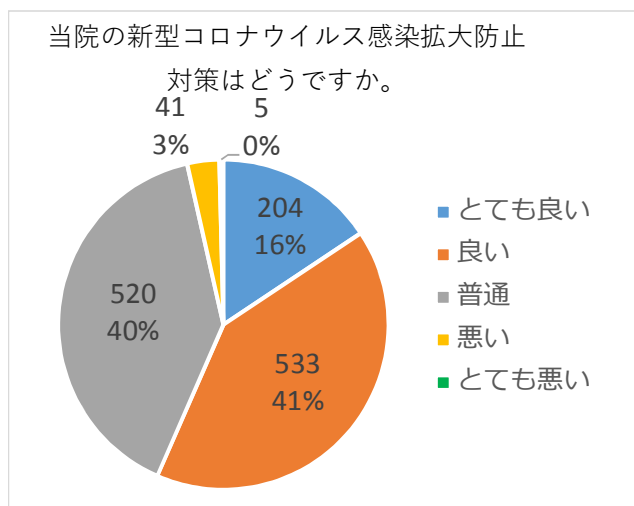
※カッコ内の数値は同意見件数

- ・挨拶、笑顔がない(5)
- ・忙しいのはわかるけど笑顔はないし機械的で自分は偉いぞって感じがする
- ・今一つ親切なところがない
- ・受付・事務が忙しく患者が多いので待ち時間が長い。電話もつながりにくい
- ・予約していても待ち時間が長い(3)
- ・対応のいい人と悪い人との差がある
- ・初めてくる人はどういう風に受付して受診すればよいのかわからない
- ・最初に案内図があるとどこへ行けばいいのかわかりやすい
- ・待ち時間中の声掛けがない
- ・若い人は早口で話されるので聞き取れないときがある
- ・待ち時間が長いこととちょっとしたことを先生に聞きたくてもなかなか聞けないことが不満
- ・ほかの病院と大差ない
- ・診療科によって受付を機械で済ませても案内画面がなかなか出てこない
- ・大病院なのに当たり前のことしかできない
- ・医者によって患者に怒ったりひどい言い方をする
- ・サービス内容に応じて窓口が分かれており、その都度一から説明しないと聞けなくなる
- ・先生はドアを開けてくださったりと以前とは違う。申し訳ない気持ちになる。
- ・ライトの色がオレンジなので温かい気持ちになる

○悪い・とても悪い

- ・車を遠いところに止めなければならない
- ・事務職員全般が冷たい感じがする
- ・対応が事務的
- ・全員が医大の病院名に頭が高い。「お疲れさま」「気を付けてね」の言葉を聞いたことがない
- ・毎回待たされる。予約の意味がない(2)
- ・声が聞き取りにくい
- ・広すぎて疲れる

質問3 新型コロナウイルス感染症に関する当院の対応について当てはまるものに丸をつけてください。



その他のご意見

※カッコ内の数値は同意見件数

- ・すべての手指消毒のボトルを自動式にしてほしい
- ・ところどころに消毒液を置いてほしい
- ・エスカレーターの手すりが汚い。定期的に消毒してほしい
- ・玄関入ったところにマスク販売機を置いてほしい
- ・そもそも病院の対応について何も知らない。どこで知るの？
- ・コロナになってからの対応は、他病院に比べかなり遅かった(2)
- ・検温の時に病院の人がいない(6)
- ・検温は玄関入り口で、ボランティアでなく職員で実施すべきだと思う
- ・以前からコロナ感染拡大中でも職員がいなかった。車いすでは体温を測れず困っていた
- ・病院に来てから発熱していると分かったときどうすればいいかがわかりにくい
- ・第2駐車場からの入口に検温機がない(7)
- ・ほかの病院に比べて対策が緩い
- ・いつ来ても三密
- ・座席の間隔があまりとられていない
- ・マスク着用していない医者がいる
- ・緊急事態宣言解除後、食堂のマスク会食がゆるんでいる
- ・毎回体温などを記入するのがめんどくさい。口答にしてほしい