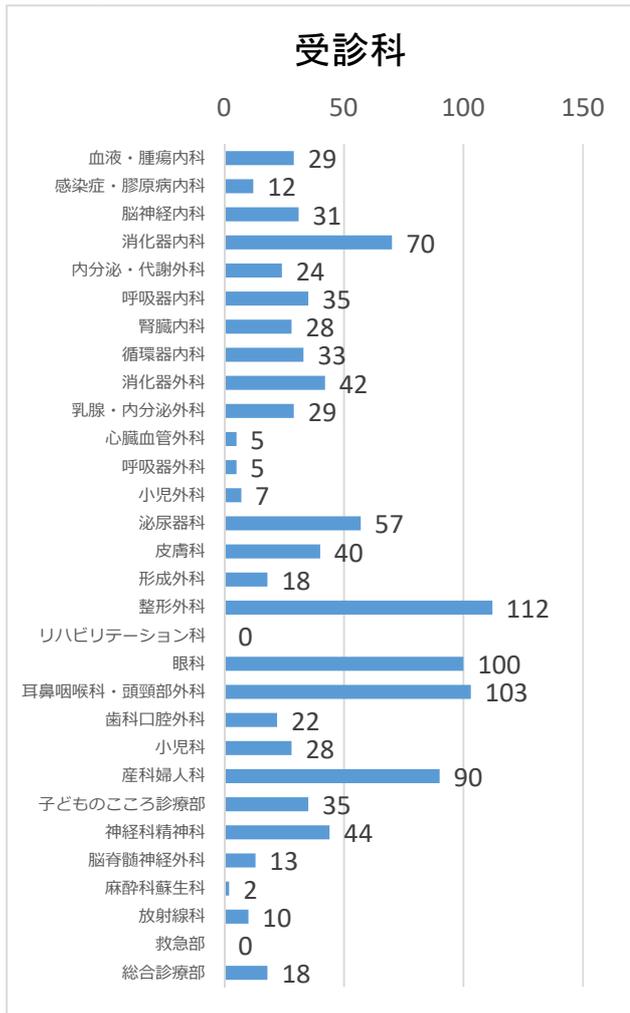
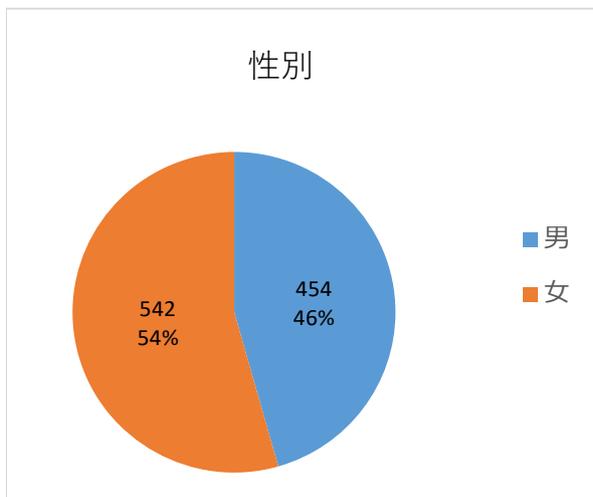
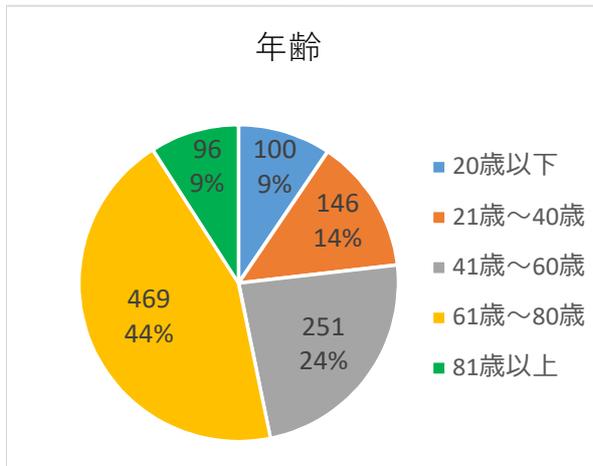
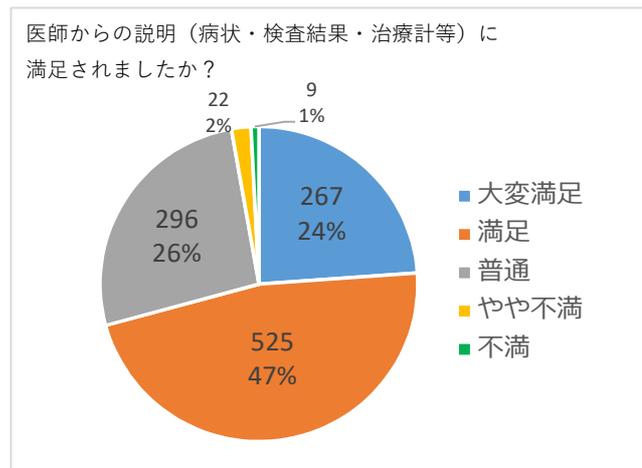
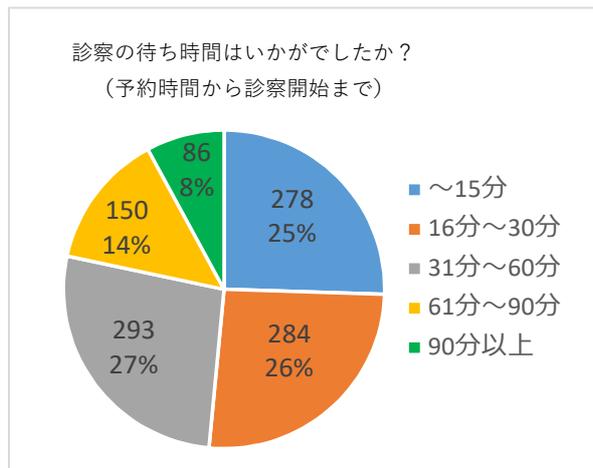


R5年度患者満足度調査結果【外来】

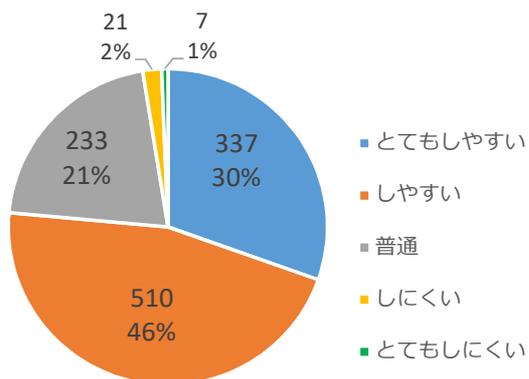
質問1 年齢、性別及び受診科について当てはまるものに丸をつけてください。



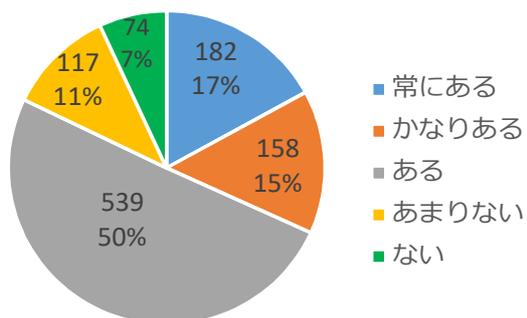
質問2 次の1~6の項目について当てはまるものに丸をつけてください。



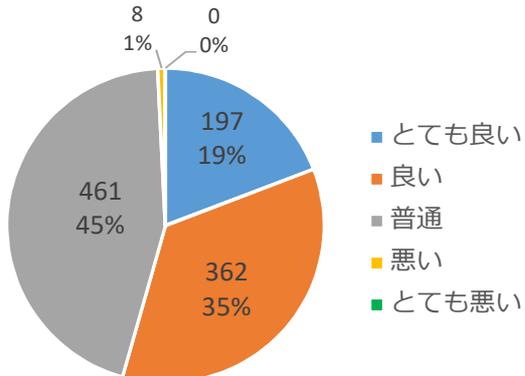
医師への質問や相談はしやすかったですか？



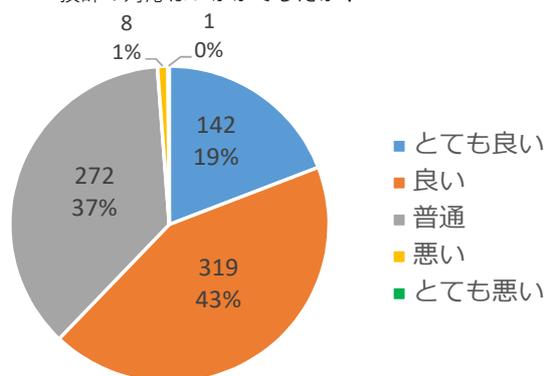
看護師からの挨拶・お声かけはありましたか？



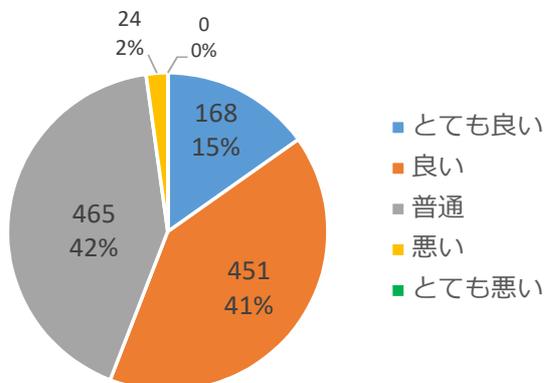
受診中の看護師の対応はいかがでしたか？



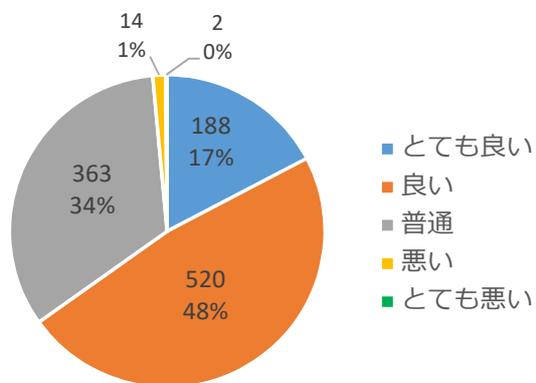
技師の対応はいかがでしたか？



受付、事務職員等の対応はいかがでしたか？



当院を受診して、全体的な印象はどうですか？



全体的な
印象の理由

〇とても良い・良い

※カッコ内の数値は同意見件数

- ・〇カウンターの人はいつも親切で分かりやすい。(ブロック受付はわかりづらい。)
- ・あまり話さなくてもいいから 機械で会計できるから
- ・いつでも笑顔で明るく接して下さるので安心して治療が受けられるため
- ・優しい(3)
- ・カスタマファーストが感じられた
- ・きちんとしている印象 反面マニュアル外のことはできない 看護師さんは親切
- ・きちんと話を聞いて、丁寧に答えていただける。
- ・きれい。明るい。対応が良い(2)
- ・丁寧(15)
- ・親切(26)
- ・すばやい対応(2)
- ・すべての科があるから(2)
- ・スムーズ(3)
- ・そつなく対応してくださるので戸惑ったりすることはあまりない
- ・ドクターに質問ができない
- ・わかりやすく説明してくれる。(4)
- ・とても信頼している。
- ・どなたに限らず、しっかりと顔を目を見ていただけました
- ・なるべく時間がかからないようつとめている
- ・にこやかに対応して下さるので気持ちが良いです
- ・ペイシャントファーストの対応
- ・やや機械化が過ぎているが？
- ・挨拶、声掛けが非常に良い
- ・安心できる(4)
- ・威圧感がないから
- ・胃カメラをしましたが、看護師さん先生もとても親切にしてもらいました。ありがとうございました。
- ・違和感ない
- ・院内がきれい。(3)
- ・永平寺町内で まずよい
- ・対応の感じがふわっとした温かさがあった

- ・主治医の対応、技量共に良かった
- ・手続きもスムーズで快適です
- ・受診者数が多い割には良くやっていると思う
- ・笑顔が見られる。
- ・新しくなりキレイになっていて、利用しやすい
- ・親身に診察してもらえる
- ・診察が早い。説明が丁寧でわかりやすい。
- ・診察対応がよいと思います。
- ・身内なのであまり悪いことは言えません。迅速に対応してくださり感謝します。
- ・整形外科の先生が親しみやすく、心配事(病気)をなんでも聞いてくれる
- ・清潔感がある
- ・声かけがある(2)
- ・声が優しい(3)
- ・説明がわかりやすい(4)
- ・先生がお疲れのようでした(2番目の診療科)。前回と治療方針が変わったようで少し不安。
- ・先生がとても親切で丁寧に説明してくれる。ポランティアの人がいつも挨拶してくれる。
- ・先生がどの科も親切
- ・先生が忙しかったのか質問しにくい
- ・先生との信頼感ができる。
- ・先生に聞きやすい雰囲気がある。嫌な思いをしたことがない。
- ・先生に話しやすい
- ・洗練されている
- ・掃除がよくされている。全体的に対応がいい。
- ・早く終わった
- ・総合病院なので複数の科を受診できる。会計(支払い)の表示に時間がかかる。
- ・総合病院なのに、いろいろな所での待ち時間があまり長くない、とてもスムーズな印象です。職員の皆さんも感じが良いです。
- ・他の病院よりも良い(4)
- ・施設、設備よい
- ・対応がいい(5)
- ・待ち時間が少なく、先生がとてもいいと感じるから。

- ・何度も受診しているが悪い気分になったことはない。時々事務員さんは冷たい印象(対応)の時はある。
- ・何年も前に入院していた時の看護師さんが覚えていてくれたのもうれしかったです。
- ・各係が連携しているので便利
- ・患者の立場を理解しています(2)
- ・感じがものすごく良いです(2)
- ・環境が整っている(2)
- ・看護師さんのサポートが丁寧でした。
- ・看護師の声かけがよく、医師の対応もよい
- ・看護師の方にはいつもよくしてもらっています。入口で子供用カートを取りに行ってくれた方がいました。
- ・気持ちよく受診ができたので。
- ・先生いつもありがとうございます！
- ・口調がハキハキしていた
- ・細かいことも気にして下さる事
- ・指示が適切です。
- ・私は2W1回通っていますが担当医(主治医)、看護師、受付のみなさんがいつも声をかけてくれたり親身になってくれます。なので、いつも感謝しています。
- ・事務員さんは自立支援更新が近くなると必ず声をかけてくれるので、こちらも忘れずに更新できています。
- ・若くなり、お局様がいなくなった

- ・先生の的確なアドバイス
- ・待ち時間が短い(4)
- ・待ち時間にいろんな人が声をかけてくれる
- ・待ち時間はあるが医師の対応が言いので仕方がない。
- ・担当以外の診療にも対応して下さる。
- ・駐車場が少ない
- ・通院しやすい
- ・働いている人に声をかけると、みんな笑顔で答えてくれるから。私が困っていたら看護師さんが話しかけてくれた。
- ・必要以上の事は無いですが、対応には満足です。他の患者さんにも丁寧な対応されていました。
- ・病院も新しくきれいになって気持ちがよく、先生、看護師さんが明るく見えてよい。
- ・病院内がきれいで落ち着いている感じで良かったです
- ・病状を話す姿勢が良い
- ・部署ごとの係員が丁寧だった
- ・目が不自由でも先へ先へと誘導してくれて心配がない
- ・事務職員の対応が丁寧でした
- ・時間的に正確で予定がたてやすい
- ・質問に丁寧にこたえてくださる。

○普通

※カッコ内の数値は同意見件数

- ・予約票。次回いつなのかが大事なのに字が小さく、目立たない。
- ・予約時間に間に合うように来院して受付をすませたのに、すごく待ち時間が長くてつかれました
- ・予約時間になっても鍵があかなかった。
- ・予約しても遅い
- ・放射線窓口の方のあいさつもなかつつげんどんでした。
- ・通い慣れているので普通
- ・中央採血室にて診察時間毎の採血区分は良い。ただし、同時間帯にて対象者が多数時は予約時間に遅延が生じるため、混雑時の工夫が必要。
- ・大学病院ってこんな感じ？ 一番の印象
- ・待ち時間一時間以上はつらいです。
- ・待ち時間が長いので、free-Wi-Fi希望。ディスプレイに受付番号でないとわからない。

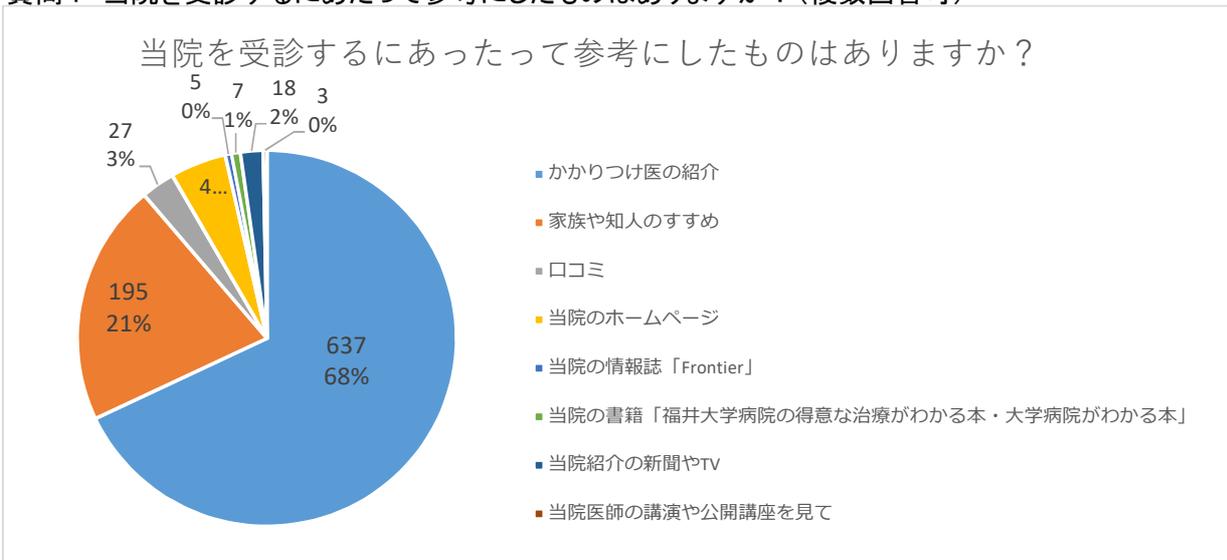
- ・採血と診察時間が連動していない。
- ・広くてわかりづらい。
- ・検査後から診察までの待ち時間が長い
- ・看護師はほかに比べて優しいし印象 先生は、あまり口数は多くないが質問したら答えてくれる。会計の人はとにかく不愛想
- ・患者の立場にあまり関心がなく、自分の仕事上で対応する
- ・外来予約時の電話がつながりにくい。
- ・皆さん優しいが、待ち時間が長い。
- ・会っても挨拶もしない
- ・可もなく不可もないので
- ・一般的な対応はされている

- ・待ち時間が長い 診療5分
- ・対応はよいが、待ち時間が長い(仕方がないかもしれないが・・・)
- ・対応が良い方、そうでない方さまざま
- ・他病院と同等(3)
- ・診察は安心して受けられたが、受付待ち時間が長い。
- ・診察がしっかりとしている
- ・1.6年程、神戸に住んでおりましたが、どの病院も特に神戸市民病院に於いては全てに満足でした。ため口での対応(コールセンター他全て)これは、神戸における医師会、看護協会などの教育がなされていることと存じます。
- ・悪い印象はないので、気になりません。
- ・てきぱきしている。
- ・その時の医師、看護師による
- ・いつもと変わらない
- ・1人の看護師の対応の仕方によってよかったものも悪くなって患者に寄り添っていない対応があった
- ・10年余り通院させて頂いていますが、総対的に可もなく不可もないと思います。
- ・事務的である。

○悪い・とても悪い ※カッコ内の数値は同意見件数

- ・B受付にいる事務員の態度・対応が悪い。
- ・どこへ行っても親切である
- ・ほぼ機械化されているため、人との関わりがない。患者さんへの対応が今いち。職員が優先という感じ。もう少し寄りそってくれたらと思う。
- ・患者の立場になってほしい。機械的。もっと勉強してほしい
- ・病名がわからない
- ・説明が分かりにくい
- ・何のための予約か。後の予定もあるから困る。
- ・待ち時間が長すぎる(3)

質問4 当院を受診するにあたって参考にしたものはありますか？(複数回答可)



その他のご意見 ※カッコ内の数値は同意見件数

- ・家から近いから(21)
- ・救急車で
- ・当院で手術
- ・大学病院だから
- ・こちらで生まれたため
- ・この病院が好きだから
- ・入院先から移動
- ・救急で受診し、継続して診察を受けている。
- ・すべての科があるから
- ・身内が勤めている
- ・病院が出来てからずっと
- ・会社からの紹介
- ・自己判断(4)
- ・家が近く屋でも夜でも安心してみてもらえるから。先生もよく説明してくれて話しやすかったとしても丁寧に説明してくれた。また来年も予約しました。
- ・以前お世話になった信頼する先生がいらっしゃったので緊急入院させていただきました。
- ・当院の医師から
- ・健診後指定されました
- ・他の科からの紹介(2)
- ・透析
- ・出産してから
- ・大学病院ができたときからかかっている
- ・集団検診
- ・大学病院だから
- ・通院に便利で、複数の診療科にかかっているから。
- ・内科医師に依頼
- ・娘と妻が勤務している
- ・他の病気で入院していて知った