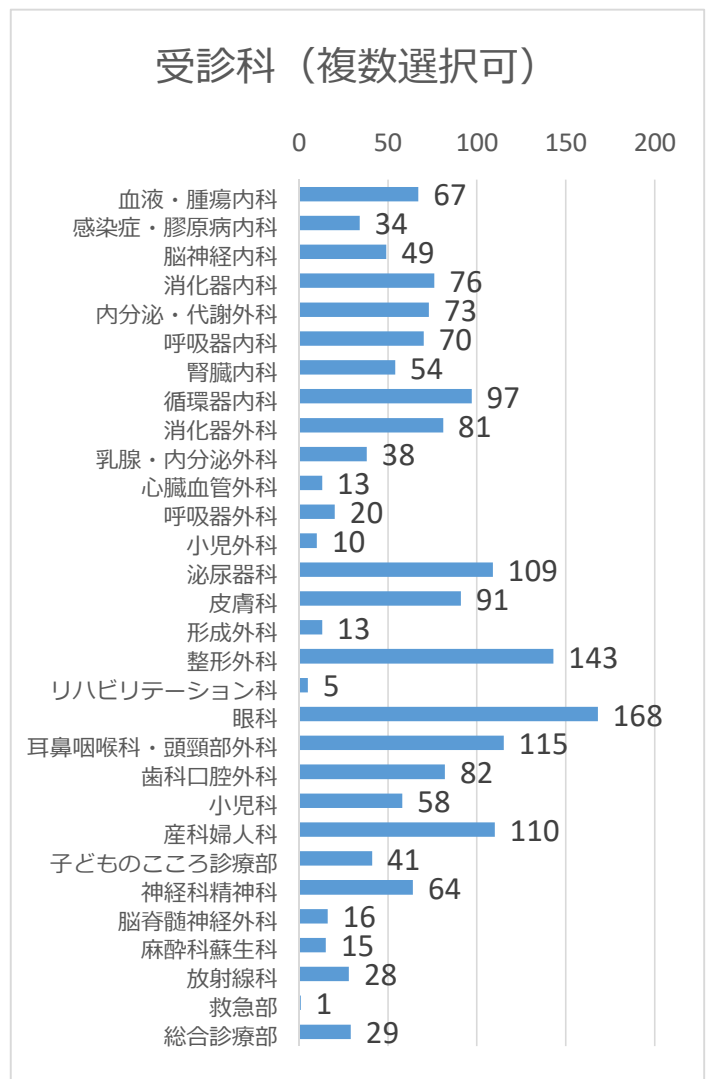
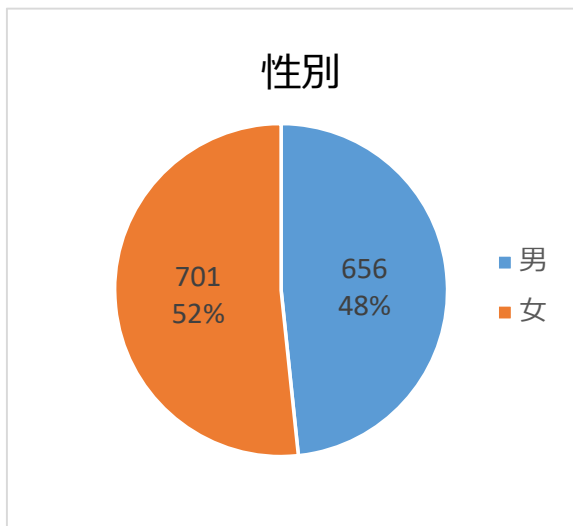
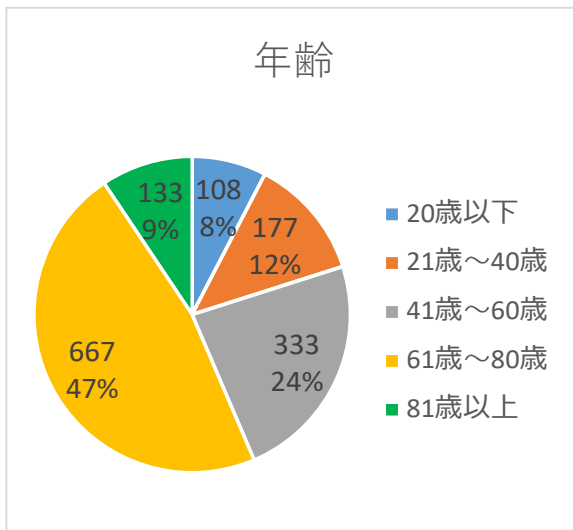
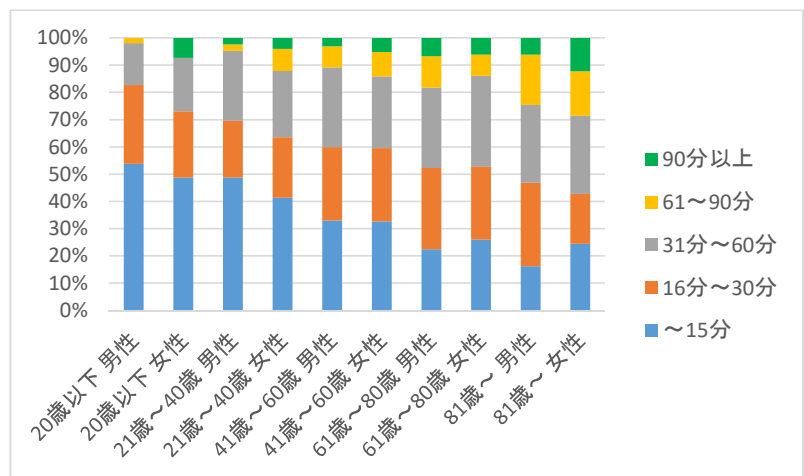
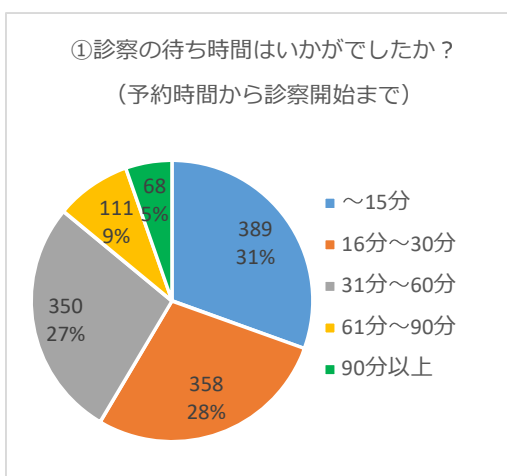


R2年度患者満足度調査結果【外来】

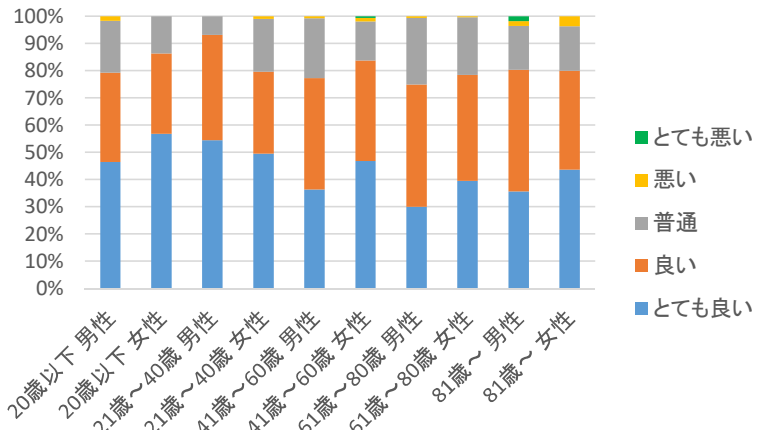
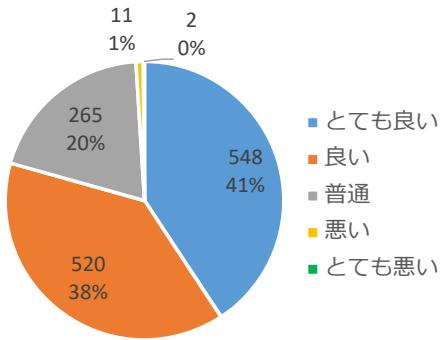
質問1 年齢、性別及び受診科について当てはまるものに丸をつけてください。



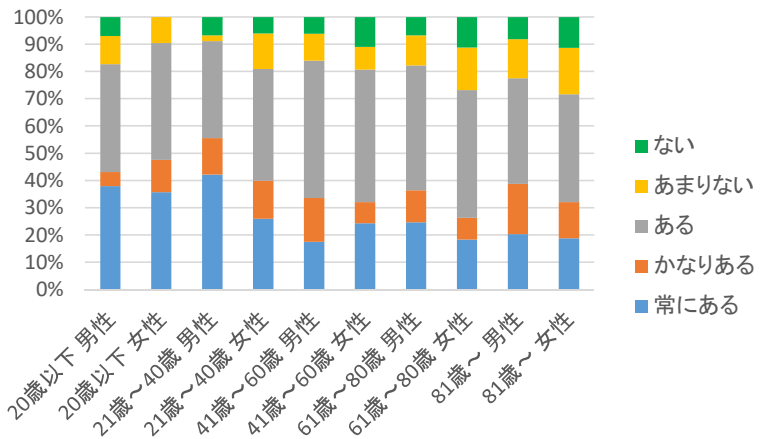
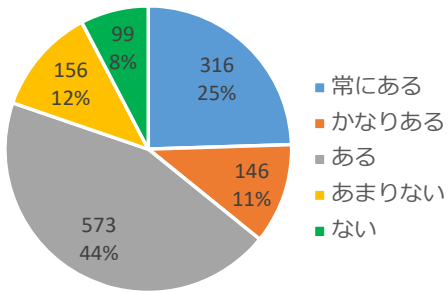
質問2 次の1～7の項目について当てはまるものに丸をつけてください。



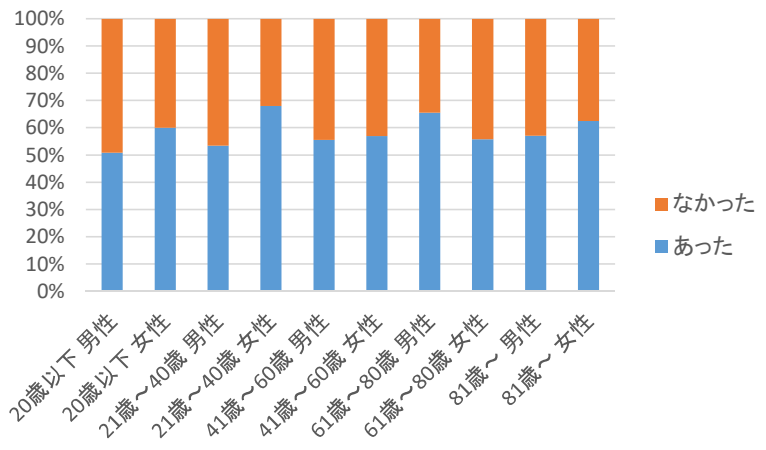
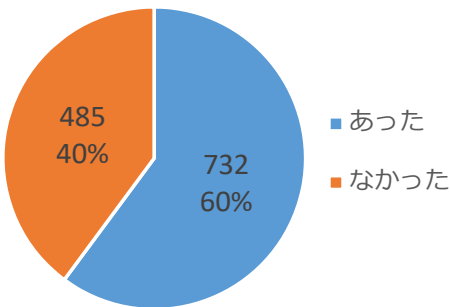
②医師の診療はいかがでしたか？



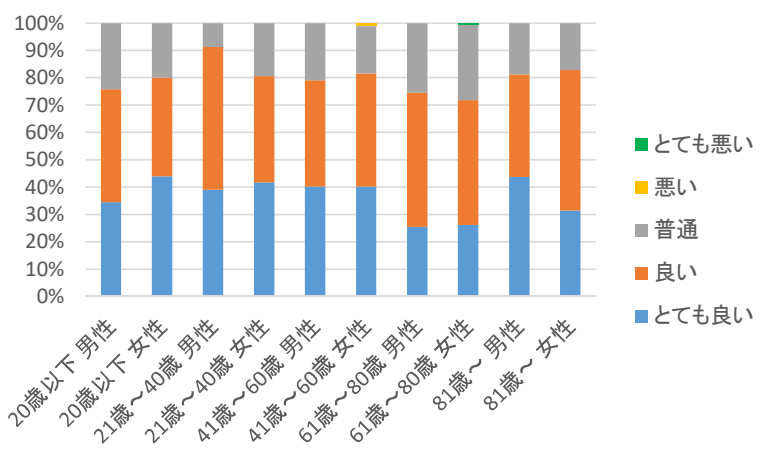
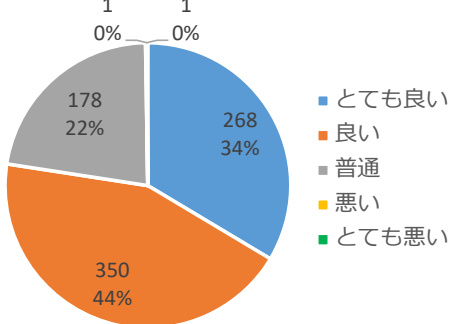
③看護師からの挨拶はありますか？



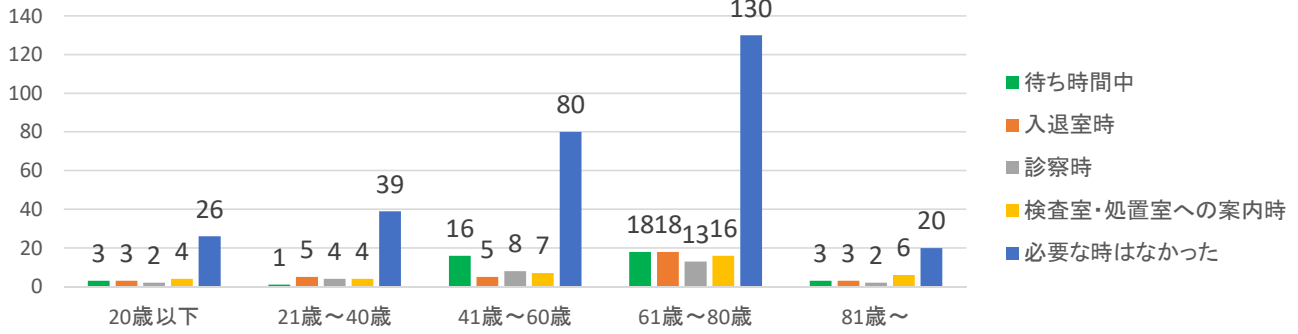
④本日診察前後や診察中に看護師からのサポートはありましたか？



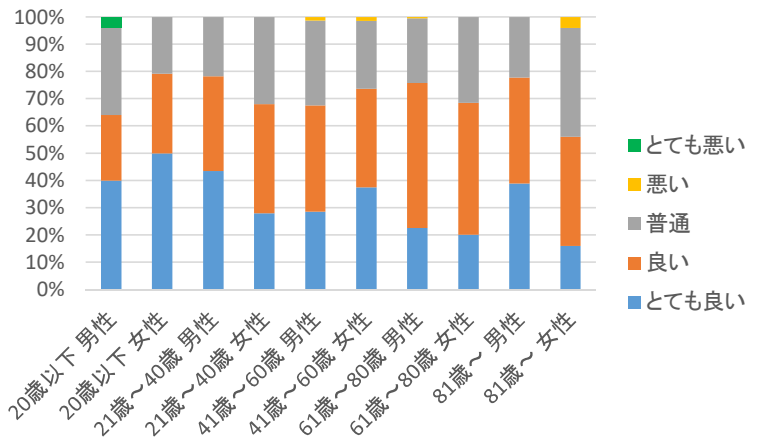
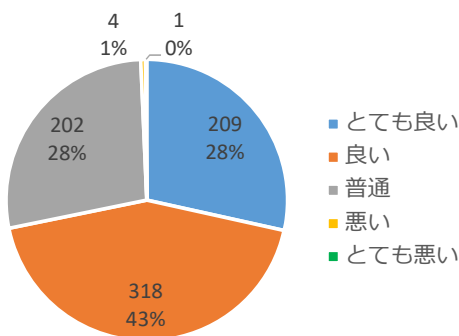
「あった」と回答された方にお聞きします。看護師の対応はいかがでしたか？



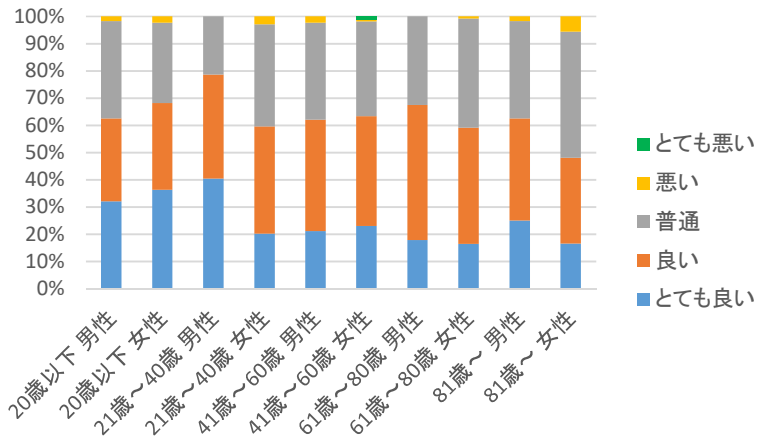
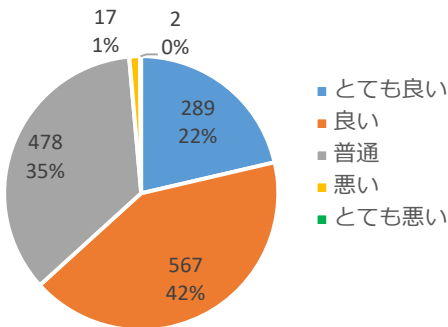
「なかった」と回答された方にお聞きます。どのような時に
看護師のサポートを必要としましたか？（複数回答可）



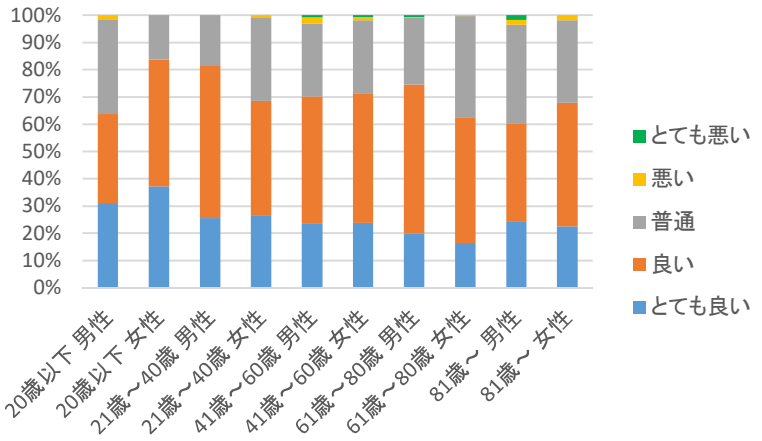
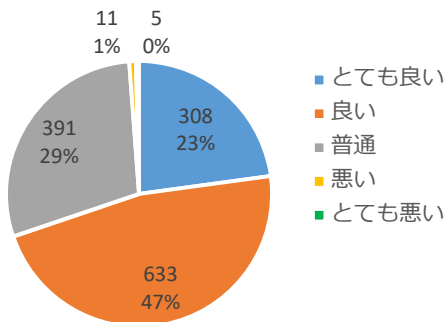
⑤ 技師（放射線技師、臨床検査技師、理学療法士等）の対応はいかがでしたか？



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？



○とても良い・良い

- ・挨拶、対応がとても良いです
- ・挨拶や言葉遣いが良いです
- ・明るく清潔で対応も早い
- ・忙しい中でもしっかり対応してくれる
- ・親切丁寧で誠意を感じる
- ・笑顔で常に気配りの気持ちが見られます
- ・清潔にされている。職員、医師の方々がとても親切
- ・医師・看護師の対応が良い。設備がきれい
- ・医師が一生懸命に治療していることが伝わる
- ・医師が話をよく聞いてアドバイスしてくださる
- ・医師の口調が優しいのでリラックスできました
- ・医師やほかの方が信頼できて良いから
- ・説明が丁寧。質問にもきちんと答えてくださる
- ・説明が丁寧で分かりやすい
- ・先生が親身になってくださる
- ・先生が信頼できるからです
- ・担当されている医師が明るく優しい
- ・電話でも相談に乗ってもらいとても丁寧でした
- ・きちんと次の診察日の確認・薬の確認をしてくださいました
- ・予定の時間に対応して診察してくれる
- ・待ち時間が短い
- ・担当の科ではない看護師さんから挨拶していただき、とても好感が持てました
- ・すべての人の熱意が感じられる。感謝です。自分のモチベーションも高くなり、リハビリに取り組みなければと常に感じている
- ・対応が丁寧。しかし看護師の言葉遣いがこちらを子ども扱いするようなのは改めてほしい
- ・院内がきれいだし、臭いもしていない。案内図はよかった、それなしではわかりにくい
- ・安心感がある
- ・安心して相談ができる
- ・案内等がとても丁寧で親切
- ・みなさん明るく声をかけてくださる
- ・声かけがあり助かる。ちょっとした声掛けが温かい
- ・職種は様々だが、皆さんの対応が温かい
- ・先生と看護師さんが優しくアドバイスをしてくれそうです
- ・看護師さんの対応がとても良い
- ・気持ち良い対応が自然でよいです
- ・高齢なので不安でしたが対応がよくて安心でした
- ・整理整頓されている
- ・設備が良い
- ・院内が騒がしくなく、清潔
- ・建物が新しく、清潔感がある
- ・院内が明るく感じて安心感を持てた
- ・IT化と人間のフォローのバランスが良い
- ・受付から会計まで一切困ることがなかった
- ・受付から終了までの流れのシステムがスムーズでよい
- ・呼び出しが番号表示で分かりやすい
- ・患者第一主義が行き届いている
- ・医師や看護師は好きだが、1階の事務の人がきつい人が多い
- ・今週はナースのサポートが必要なかったが、必要な時はいつもサポートしてくれる。すべての方々がやさしい
- ・受付時間、診察時間、採血時間が決まっていて無駄に早く来る必要がない。職員の対応が良い。院内がきれい
- ・待ち時間は長いがタリーズコーヒーやコンビニの前などで時間をつぶせるのが良い

○普通

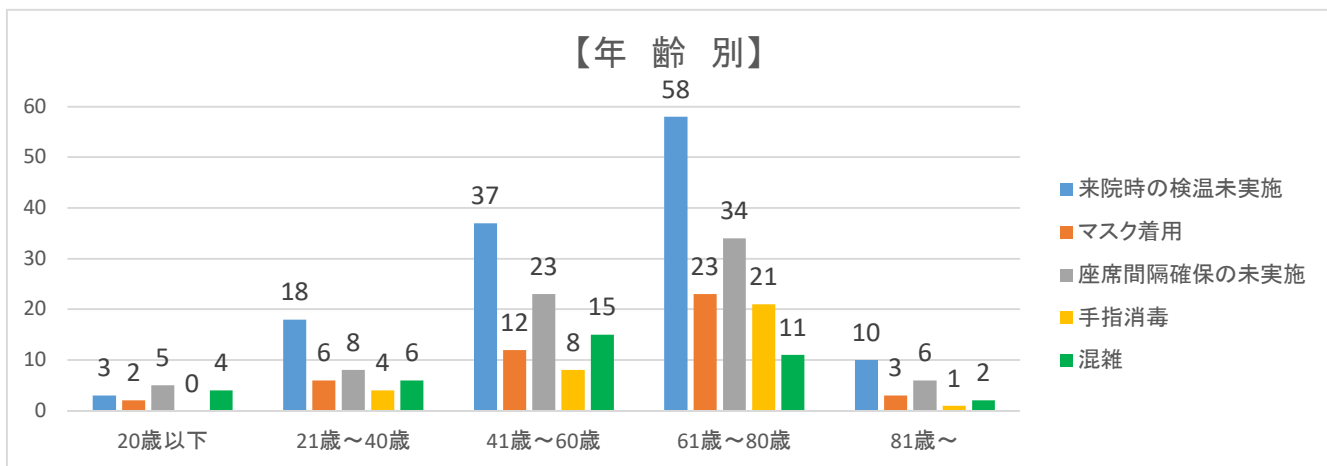
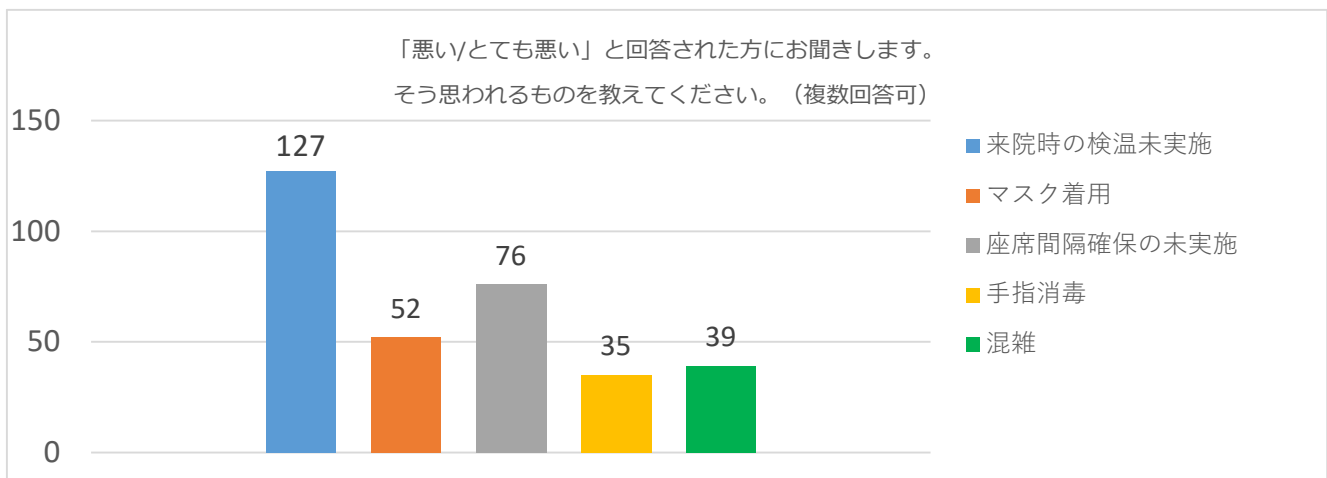
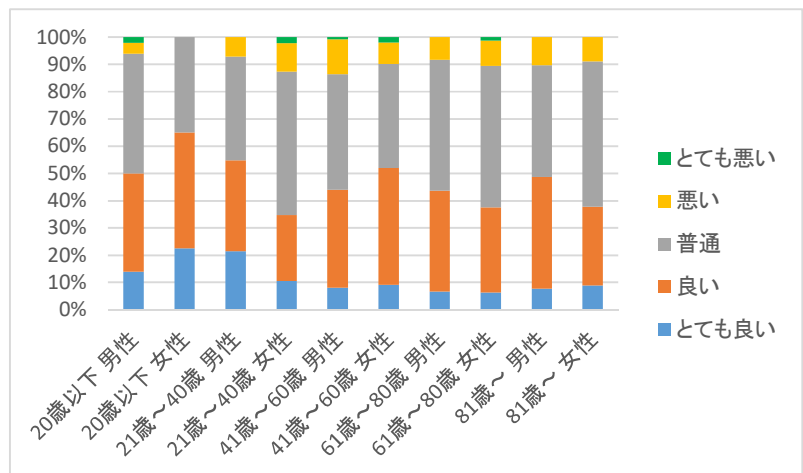
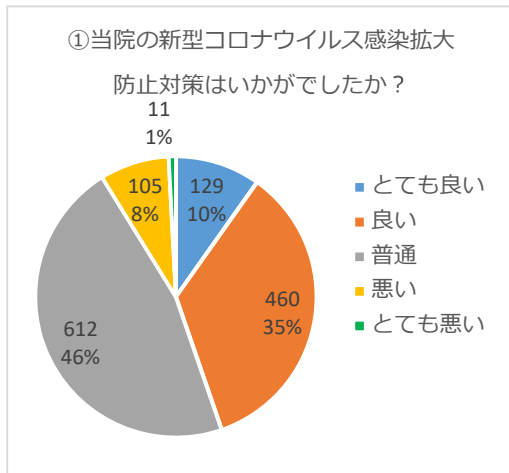
※カッコ内の数値は同意見件数

- ・待ち時間が長すぎる(6)
- ・予約しても待ち時間が長く仕事に行けない
- ・呼び出しの音が小さくて聞こえない
- ・受付事務職員さんの患者への対応にばらつきがある
- ・時々事務員さんの対応が冷たく感じることもある
- ・先生の対応が良くても、事務・受付の方の印象で普通になってしまう
- ・各外来に看護師がほとんどいない、またいたとしてもいつも忙しく動いている。以前に24h心電図をしていたが、取り外すときに皮膚がはがれ自宅で治療した。その時の対応に不信がある
- ・医療を志した初心はどうした？と感じる場面がたまにある
- ・受診する科によって医師も看護師もクラークの人もすごく差がある
- ・「良い」でもよかったのですが、廊下ですれ違った医師がマスクをつけていなかったので「普通」にしました
- ・待合室が混みすぎ、コロナが怖い！！
- ・初めてだったのでわからないことが多い
- ・会計の受付をしているにもかかわらず事務ミスで1時間以上待たされ、そのうえ謝罪の一言もない。常に上から目線の態度でした

○悪い・とても悪い

- ・2時間以上待たされるのなら予約の意味がない
- ・看護師が悪い、教育してください
- ・対応が事務的で緊張する。癒しにならない。病気が悪化する
- ・どこそこのカウンターへ行ってくださいと説明が今一つだった
- ・ものすごく待たされたことが2、3回あった。気にかけてくれる受付の方もおらず、こちらが言うまで放置された
- ・コロナの時期なのに待合の人が咳をしているのが気になる。看護師さんに別の所に移してほしい
- ・眼科、内科、皮膚科の疾患で長期の受診をしているが、今後の具体的な治療体制がわからず、受診科の横のつながりがなく不安。私はどうしたらよいのかわからないです

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

- ・入口でアルコール消毒されていない方がいた。(2)
- ・入口で検温できる体制があるとよい。(26)
- ・診察室入口に消毒液があるとよい。
- ・トイレに手拭きのペーパータオルを置いて！(3)
- ・マスクをしていない人への指示がない(2)
- ・換気タイムを設けるなど、換気の実施をしてほしい。(4)
- ・テーブルが置いてあるが、定期的に消毒してあるか不安。
- ・見える場所に空気清浄機があるとビジュアルだけでも安心感がある。

※カッコ内の数値は同意見件数

- ・第二駐車場からの出入口に手指消毒液を置いてほしい。(3)
- ・空の消毒液が多い。
- ・出入口に人員配置が必要。
- ・トイレ内、トイレ付近に消毒液がない。
- ・マスクをして自分自身が気を付けている。
- ・以前からクリアファイル(会計ケース)のことが気になる。
- ・意識が低い