

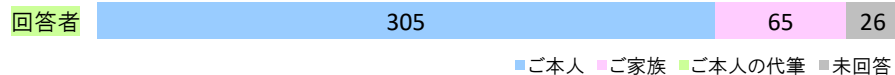
# 患者満足度調査

平成28年度 外来アンケート  
(2015.11.16～12.3、2016.7.4～7.11)

当院では、毎年患者様に満足度調査を実施しております。  
ご協力いただきました皆様、ありがとうございました。  
以下に、調査結果をご報告いたします。

配布枚数	400枚
回収枚数	396枚

## アンケートにご回答いただいた方



## フリーコメントより

- ・私たちの話によく耳を傾けてくださってありがたいです。
- ・安心できる素晴らしい対応をしていただき感謝しています。
- ・落ち着いた雰囲気が良い。・言葉や態度で安心する。
- ・気づってもらえてとても緊張した気持ちがほぐれました。・よく話を聞いてもらえる。
- ・先生が陽気で明るいので励まされます。
- ・大変親切で前向きに励ましていただき感謝しています
- ・技師の方がエレベーターが開くとすぐに気づいてくれて、案内してくれてよかった。
- ・みんなに満足してもらおうと取り組む姿勢がうかがえる

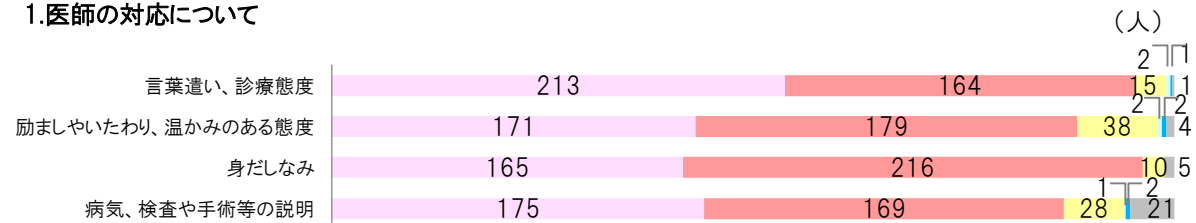
## 対策の検討等、必要なご意見

- ・診察する先生の態度はちょっとそつけない。
- ・診察中ずっと足を組んでいる先生がいて気になります。
- ・話が一本調子で、患者に対しての本気度がない雰囲気を感じる。
- ・モニターばかり見ての診察でなくもう少し本人を見て診察してほしい。
- ・単なる頭痛と馬鹿にされた感じがしました。・人によって差がある、10年前よりずいぶんよくなったと思う。
- ・待ち時間が長い。・会計が遅い
- ・受付で症状を聞かれたときに声が大きく、周りの人に聞こえる大きさでしたので、恥ずかしかった。
- ・5診の前でお待ちくださいと言われたが、初めてでどこかわからない。手で示してほしい。
- ・不愛想な職員がいる。・職員同士の私語がうるさい
- ・待合室の照明が暗い・待合室が込み合う・待合室にテレビの設置を希望する。
- ・電話に出た職員が不慣れで不安になった。受付付近でカルテをもって立っている時声をかけてもらいたかった
- ・「様」と「さん」を統一したほうが良い
- ・車いすで受診する際、入り口が難しい。雨の日など、屋根がないのが不便。・車いす用の駐車場が遠い。
- ・MRIの時、足元が寒い・MRIで借りた服の返却場所が分かりにくい。
- ・病棟の看護師は忙しそうに動かれていて気ぜわしい。・助手とのやり取りがきつかった
- ・トイレが狭い、ウォシュレットが欲しい。・給水機を置いてほしい

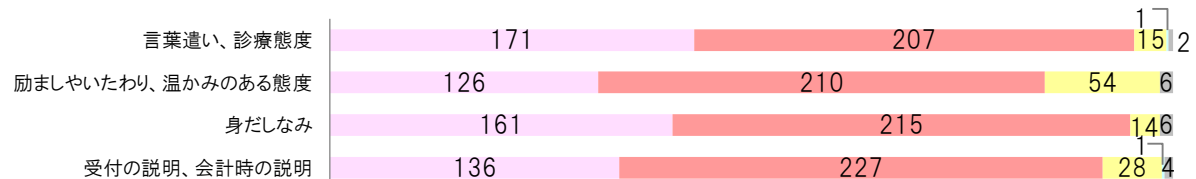
## アンケート内容と結果

■ 1.満足 ■ 2.やや満足 ■ 3.どちらともいえない ■ 4.やや不満 ■ 5.不満 ■ 6.未回答

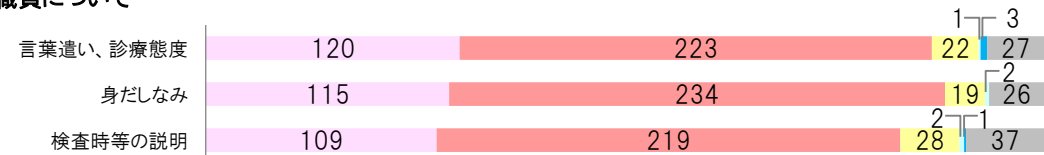
### 1.医師の対応について



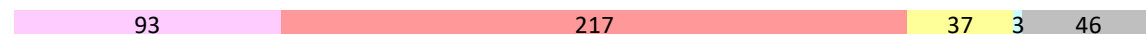
### 2.受付・会計職員について



### 3.その他職員について



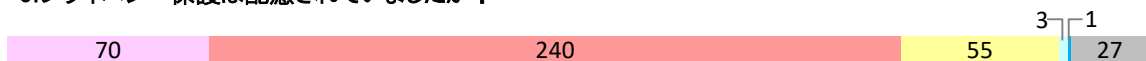
### 4.院内表示について(診察室・検査室・掲示板)は、わかりやすくなっていますか？



### 5.当院の施設について(待合室・診察室・放射線撮影室・トイレなど)



### 6.プライバシー保護は配慮されていましたか？



### 7.総合的な評価についてお聞かせください。



今回の調査で皆さまからいただきましたご意見や評価は、全職員にて共有しております。改善が必要な事項につきましては、順次対策を進め、特に接遇に関しては、早急に改善に努めてまいります。  
引き続き、『患者中心の医療』を目指し、よりよい医療の提供を目指します。

