

# 平成25年度

1. 「外来患者アンケート」 および  
「入院患者アンケート」 集計報告
2. 外来診察待ち時間調査報告

平成26年1月

JA愛知厚生連 江南厚生病院  
患者サービス向上委員会

# 1. 「外来患者アンケート」 および 「入院患者アンケート」 集計報告

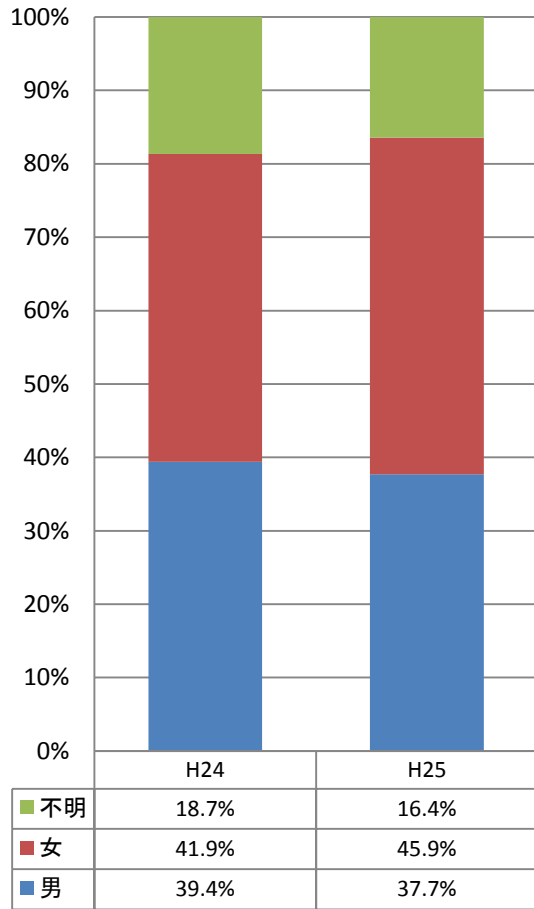
当院では、平成25年11月20日(水)に医療サービスの向上を目的として、病院を利用される方々を対象にアンケートを実施いたしました。外来、入院ともに多くのご回答をいただきましたことを心よりお礼申し上げます。

このたび集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。

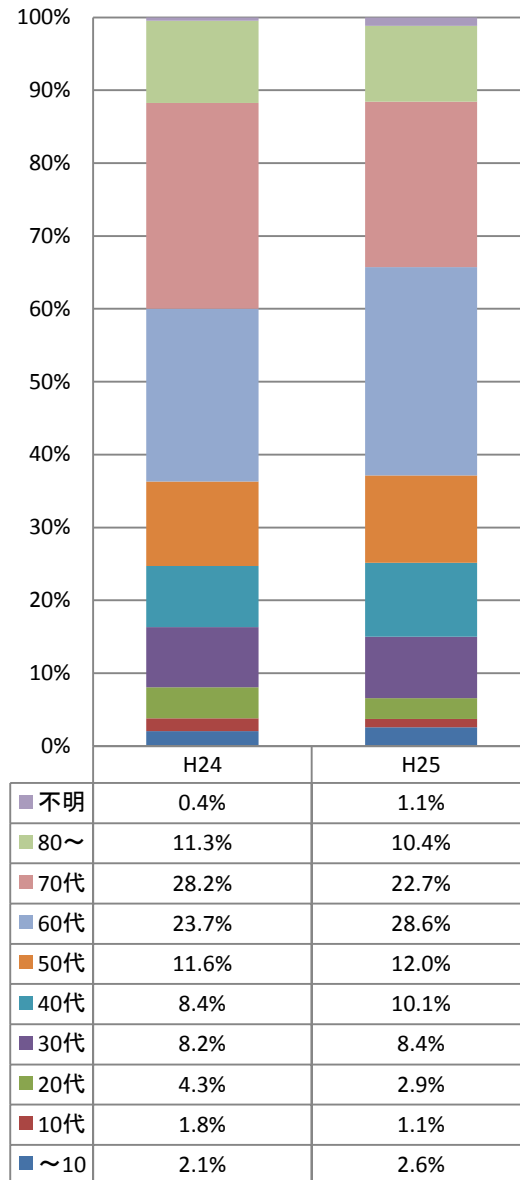
		配布数	回収数	回収率
外 来	H25	822	700	85.2%
	H24	858	680	79.3%
入 院	H25	303	286	94.4%
	H24	299	276	92.3%

# 外来患者アンケート

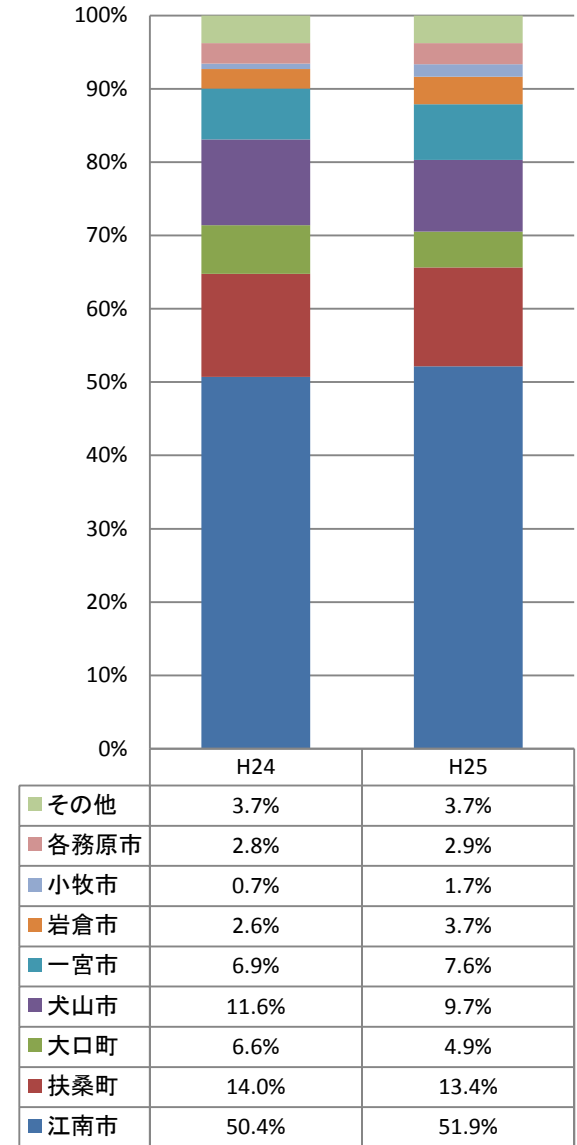
## ●性別●



## ●年齢●

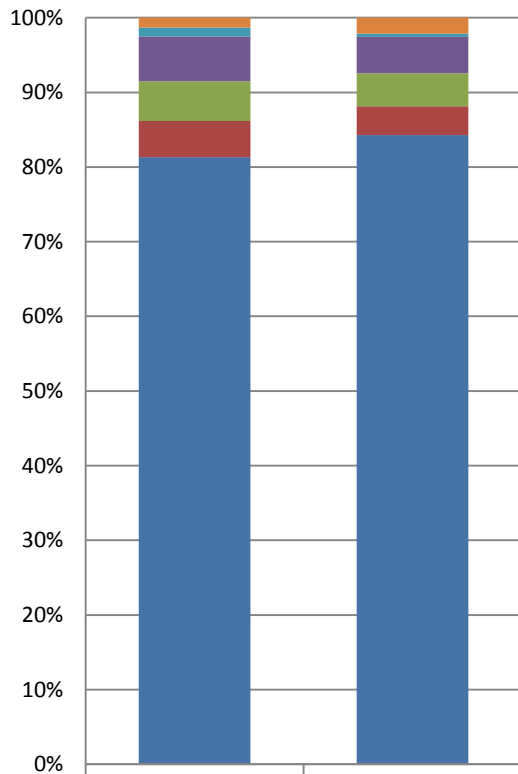


## ●住所●



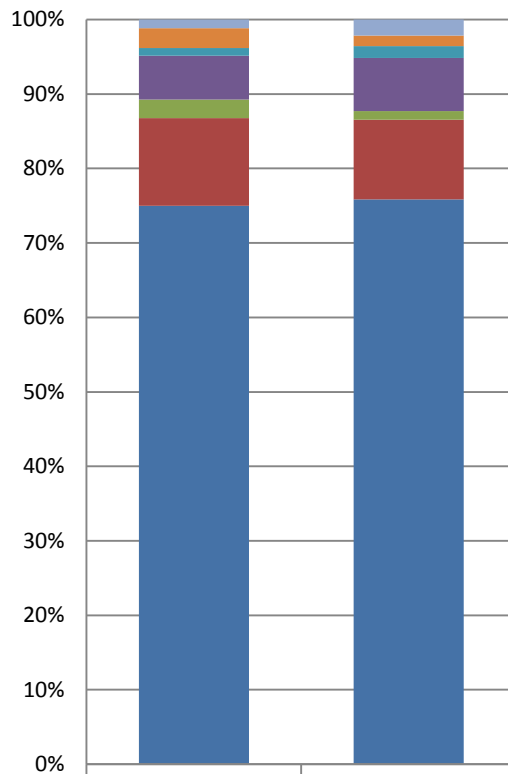
# 外来患者アンケート

## ●交通手段●



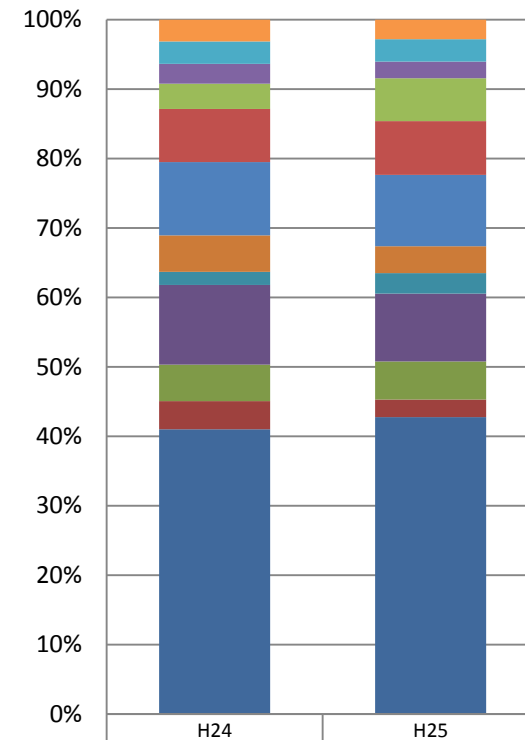
●その他	1.3%	2.1%
●徒歩	1.2%	0.4%
●自転車	6.0%	4.9%
●タクシー	5.3%	4.4%
●バス	4.9%	3.9%
●車	81.3%	84.3%

## ●来院理由●



●その他	1.2%	2.1%
●透析	2.6%	1.4%
●リハビリ	1.0%	1.6%
●検査	5.9%	7.1%
●くすり・注射	2.5%	1.1%
●予約外診察	11.8%	10.7%
●予約診察	75.0%	75.9%

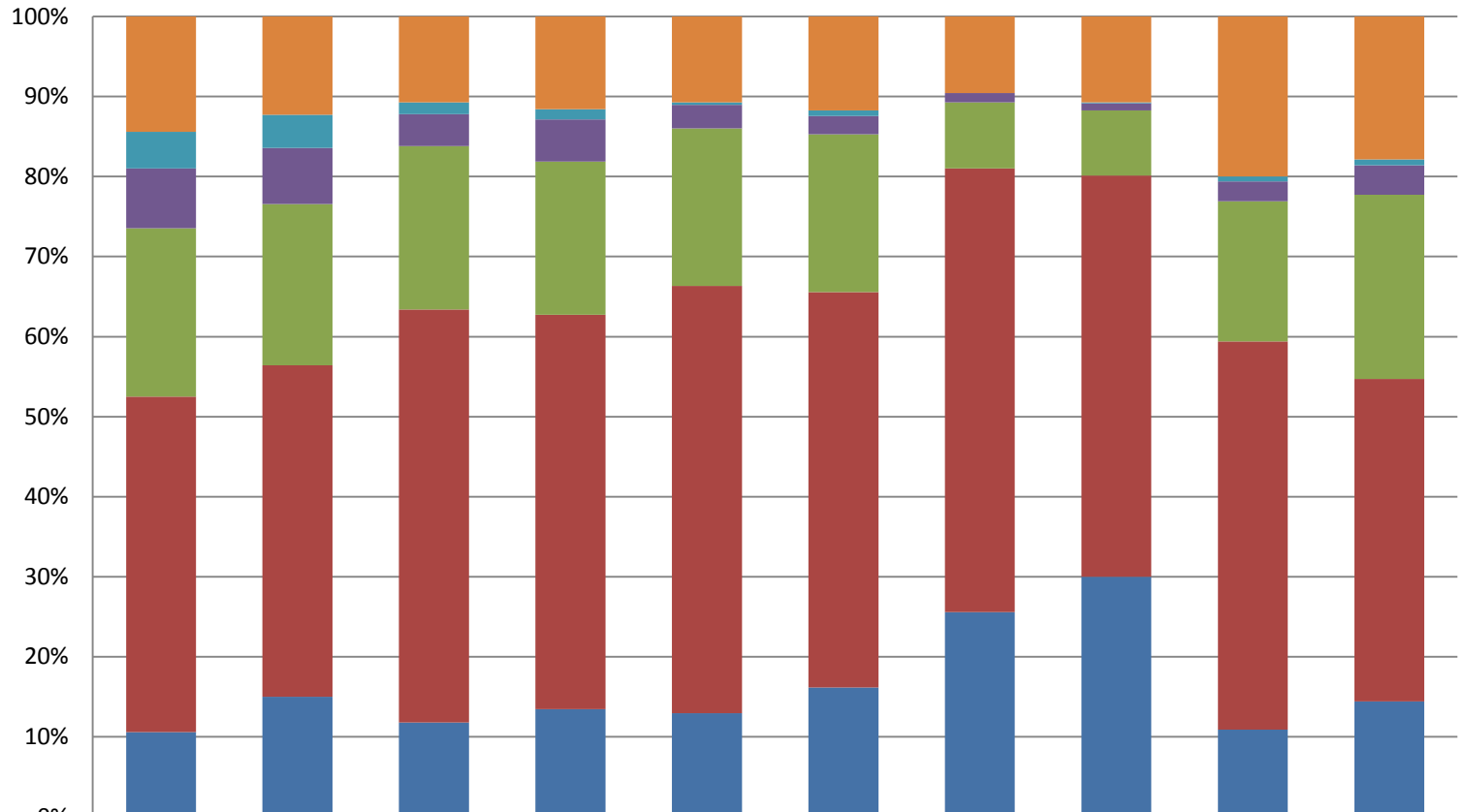
## ●受診科●



●その他	3.1%	2.8%
●歯科口腔外科	3.2%	3.2%
●耳鼻いんこう科	2.8%	2.4%
●眼科	3.6%	6.1%
●産婦人科	7.7%	7.8%
●泌尿器科	10.5%	10.3%
●皮膚科	5.3%	3.9%
●脳神経外科	1.9%	2.9%
●整形外科	11.5%	9.8%
●外科	5.3%	5.5%
●小児科	4.0%	2.5%
●内科	41.0%	42.8%

# 外来患者アンケート

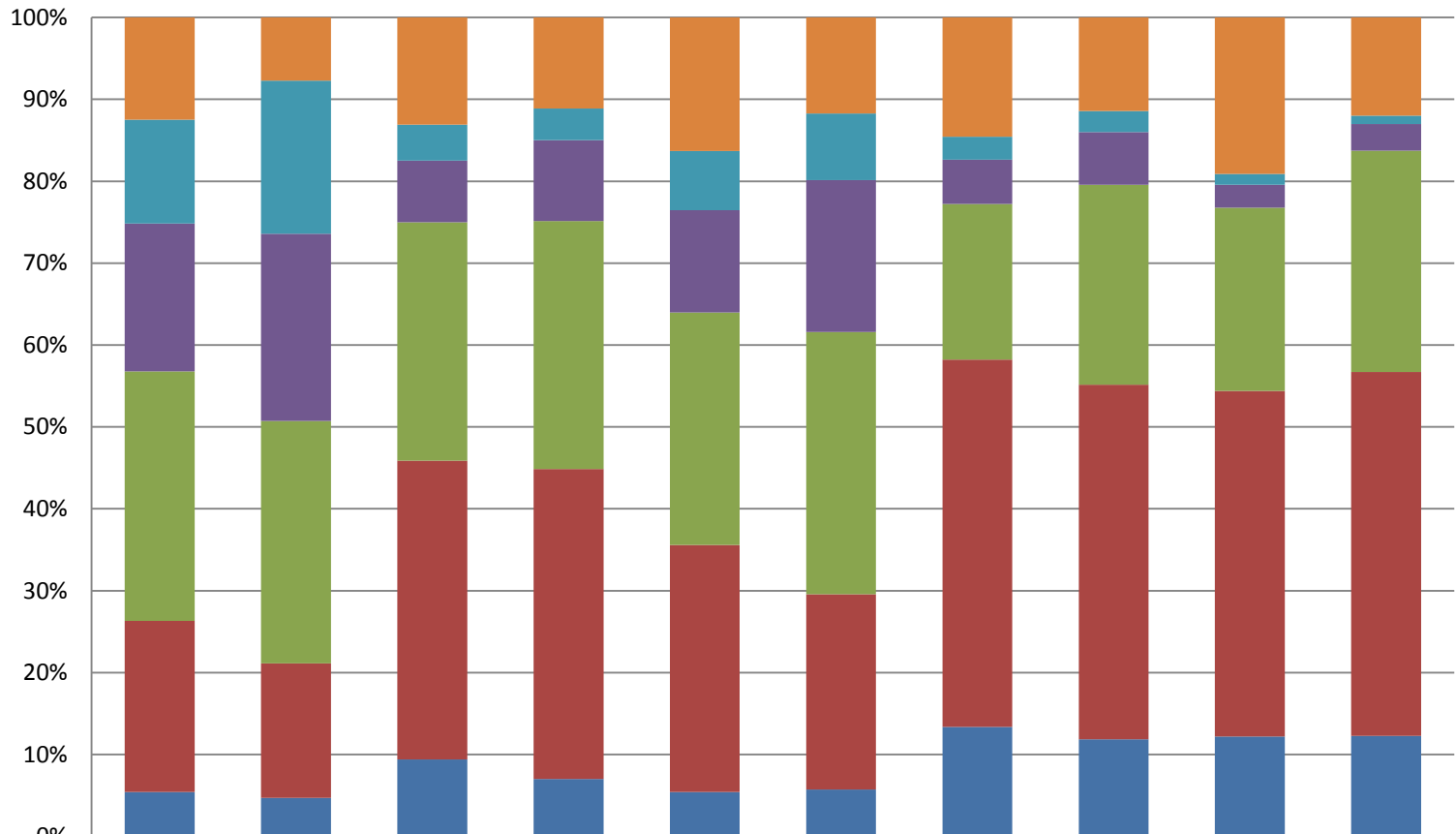
## ●施設●



	H24	H25	H24	H25	H24	H25	H24	H25	H24	H25
	交通の便利さ		案内表示のわかりやすさ		待合の設備や雰囲気 雰囲気		洗面・トイレ		売店・自販機・レストラン	
■ 該当しない	14.4%	12.3%	10.7%	11.6%	10.7%	11.7%	9.6%	10.7%	20.0%	17.9%
■ 不満	4.6%	4.1%	1.5%	1.3%	0.3%	0.7%	0.0%	0.1%	0.6%	0.7%
■ やや不満	7.5%	7.0%	4.0%	5.3%	2.9%	2.3%	1.2%	0.9%	2.5%	3.7%
■ どちらでもない	21.0%	20.1%	20.4%	19.1%	19.7%	19.7%	8.2%	8.1%	17.5%	23.0%
■ 満足	41.9%	41.4%	51.6%	49.3%	53.4%	49.4%	55.4%	50.1%	48.5%	40.3%
■ 非常に満足	10.6%	15.0%	11.8%	13.4%	12.9%	16.1%	25.6%	30.0%	10.9%	14.4%

# 外来患者アンケート

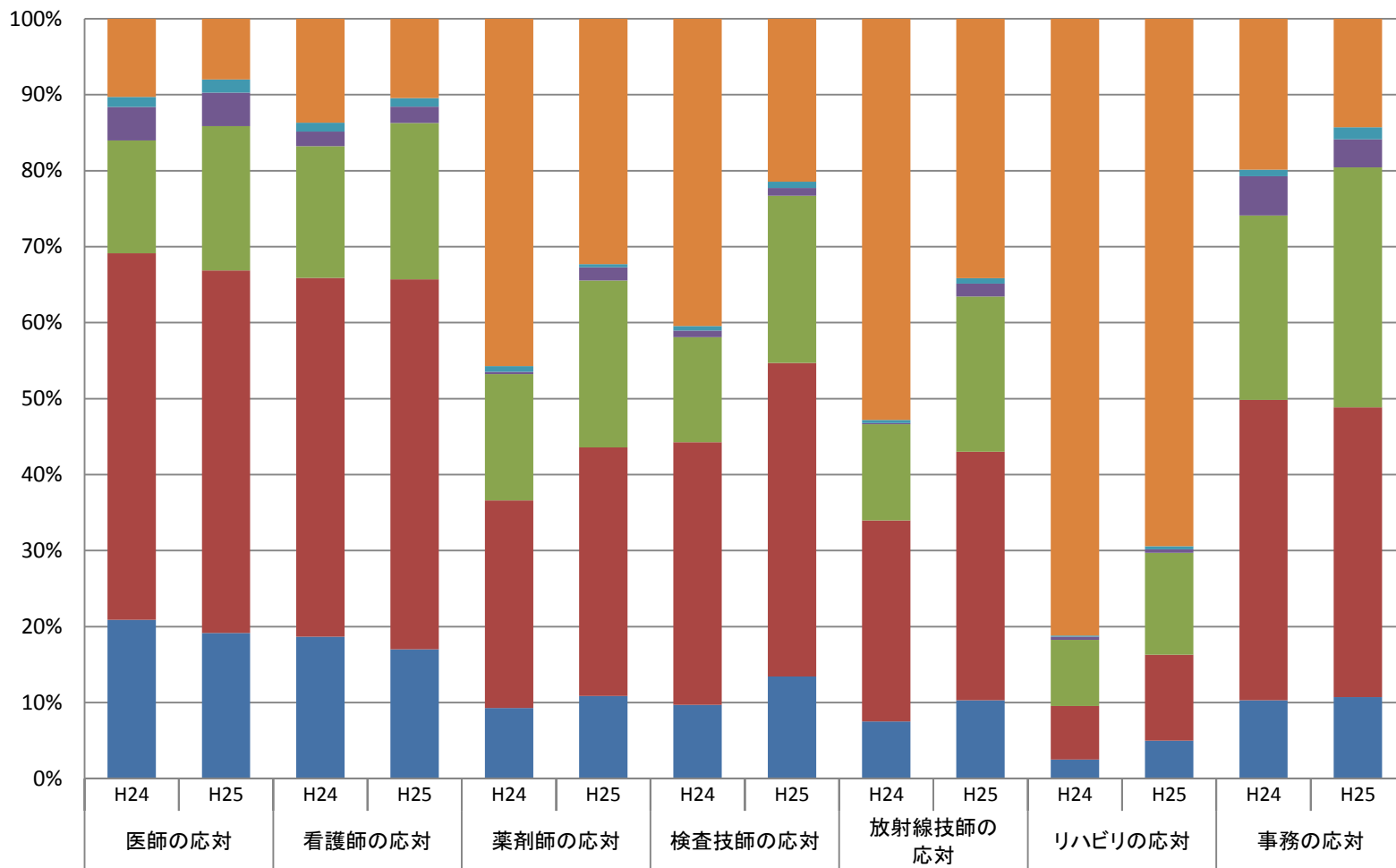
## ●医療サービス●



	診察待ち時間		診察時間		診察後、支払いまでの待ち時間		医師の症状や検査結果の説明		看護師の説明	
	H24	H25	H24	H25	H24	H25	H24	H25	H24	H25
該当しない	12.5%	7.7%	13.1%	11.1%	16.3%	11.7%	14.6%	11.4%	19.1%	12.0%
不満	12.6%	18.7%	4.4%	3.9%	7.2%	8.1%	2.8%	2.6%	1.3%	1.0%
やや不満	18.1%	22.9%	7.5%	9.9%	12.5%	18.6%	5.4%	6.4%	2.8%	3.3%
どちらでもない	30.4%	29.6%	29.1%	30.3%	28.4%	32.0%	19.0%	24.4%	22.4%	27.0%
満足	20.9%	16.4%	36.5%	37.9%	30.1%	23.9%	44.9%	43.3%	42.2%	44.4%
非常に満足	5.4%	4.7%	9.4%	7.0%	5.4%	5.7%	13.4%	11.9%	12.2%	12.3%

# 外来患者アンケート

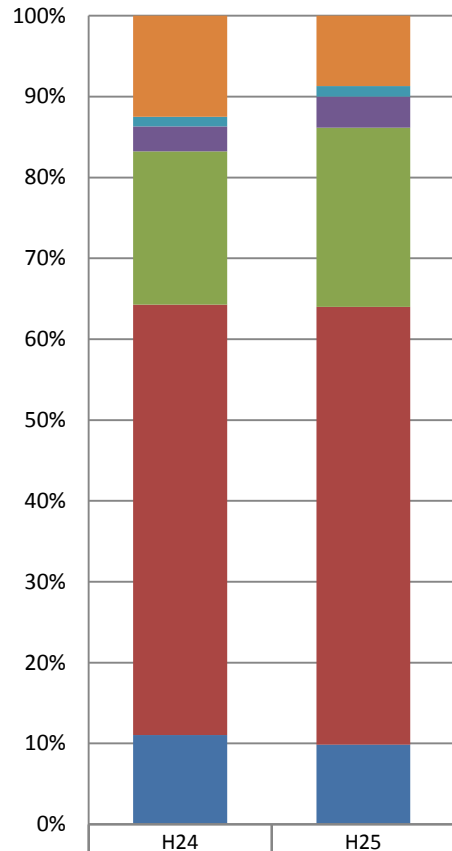
## ●接 遇●



■ 該当しない	10.3%	8.0%	13.7%	10.4%	45.7%	32.3%	40.4%	21.4%	52.8%	34.1%	81.2%	69.4%	19.9%	14.3%
■ 不満	1.3%	1.7%	1.2%	1.1%	0.7%	0.4%	0.6%	0.9%	0.4%	0.7%	0.1%	0.4%	0.9%	1.6%
■ やや不満	4.4%	4.4%	1.9%	2.1%	0.3%	1.7%	0.9%	1.0%	0.1%	1.7%	0.4%	0.4%	5.1%	3.7%
■ どちらでもない	14.9%	19.0%	17.4%	20.6%	16.6%	22.0%	13.8%	22.0%	12.6%	20.4%	8.7%	13.4%	24.3%	31.6%
■ 満足	48.2%	47.7%	47.2%	48.7%	27.4%	32.7%	34.6%	41.3%	26.5%	32.7%	7.1%	11.3%	39.6%	38.1%
■ 非常に満足	20.9%	19.1%	18.7%	17.0%	9.3%	10.9%	9.7%	13.4%	7.5%	10.3%	2.5%	5.0%	10.3%	10.7%

# 外来患者アンケート

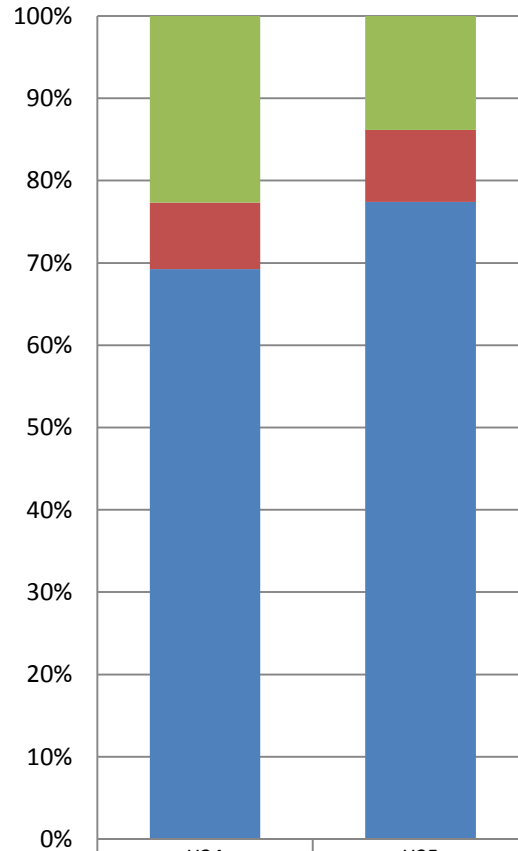
## ●病院全体●



総合的に評価  
すると

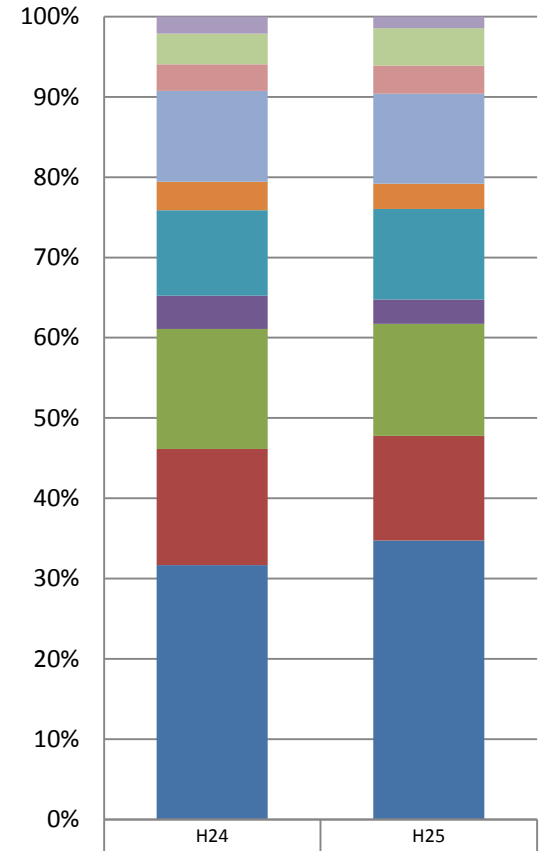
該当しない	12.5%	8.7%
不満	1.2%	1.3%
やや不満	3.1%	3.9%
どちらでもない	19.0%	22.1%
満足	53.2%	54.1%
非常に満足	11.0%	9.9%

## ●当院を勧めたいか●



その他	22.6%	13.9%
いいえ	8.1%	8.7%
はい	69.3%	77.4%

## ●当院を選んだ理由●

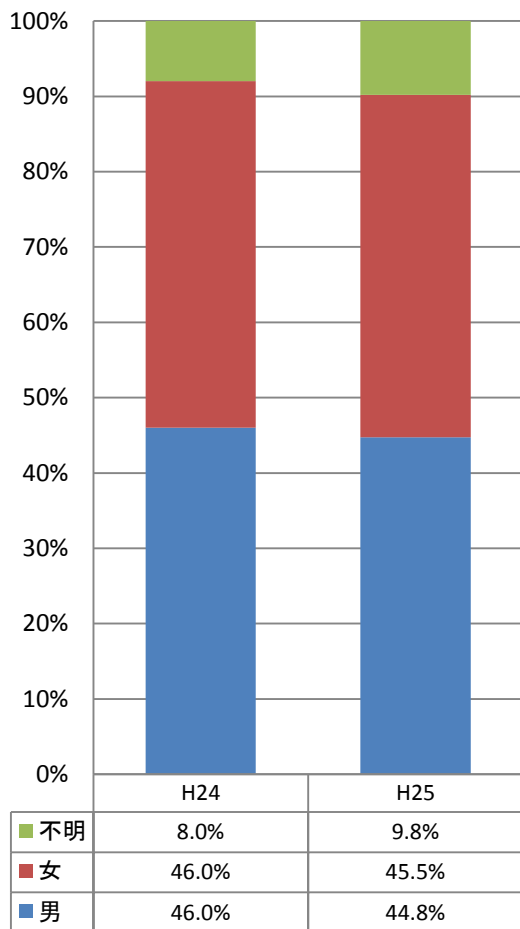


その他	2.1%	1.4%
職員の応対が良いから	3.8%	4.6%
評判が良いから	3.3%	3.5%
医療機器・設備がよいから	11.3%	11.2%
家族や知人のすすめで	3.6%	3.1%
他医療機関からの紹介で	10.6%	11.3%
交通の便がよいから	4.2%	3.0%
複数の診療科があるから	15.0%	13.9%
家や勤務先から近いから	14.4%	13.1%
以前より受診しているから	31.7%	34.7%

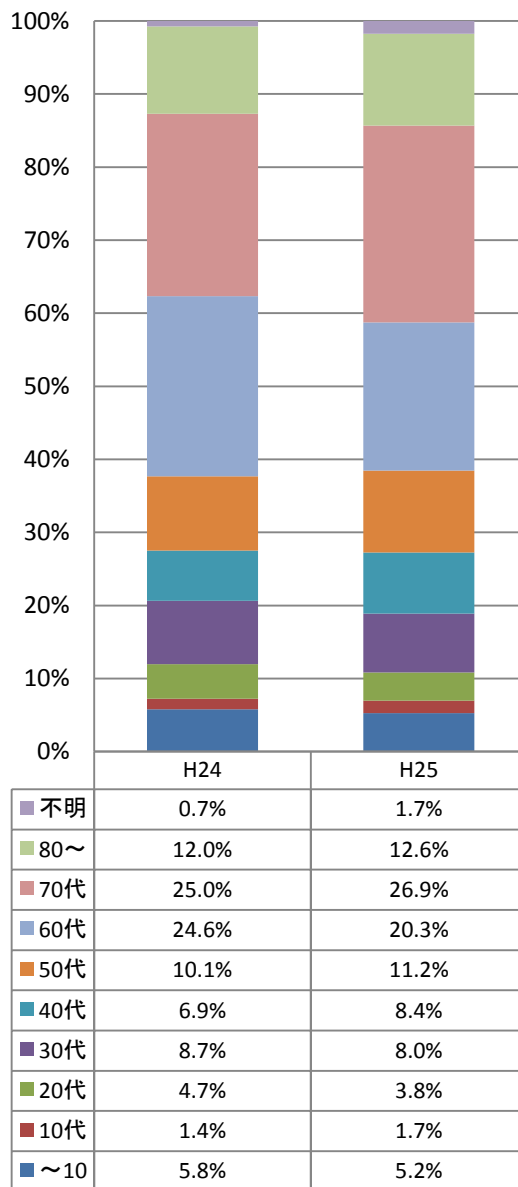


# 入院患者アンケート

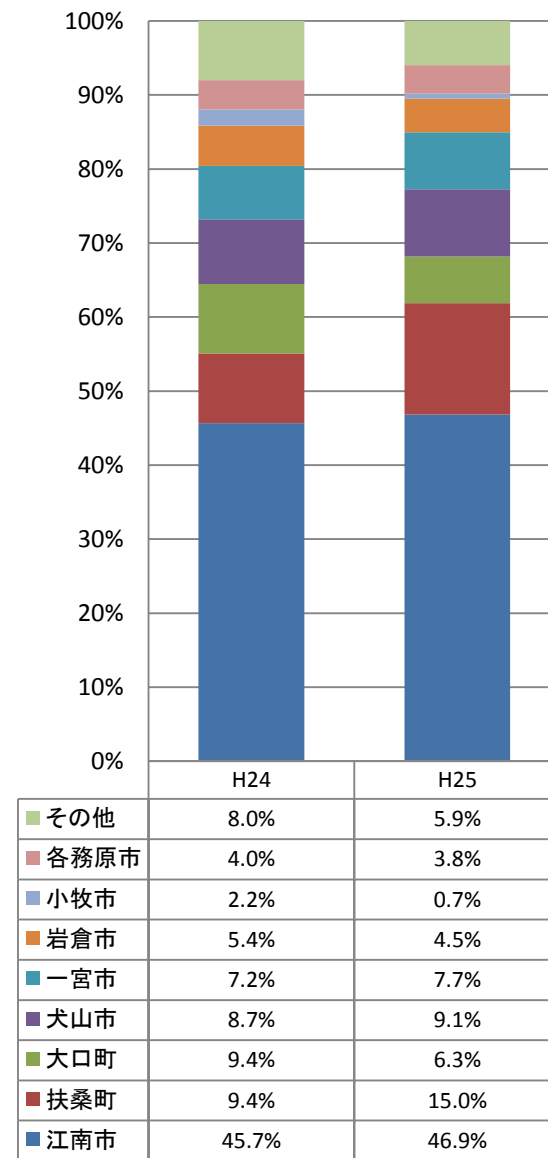
## ●性別●



## ●年齢●

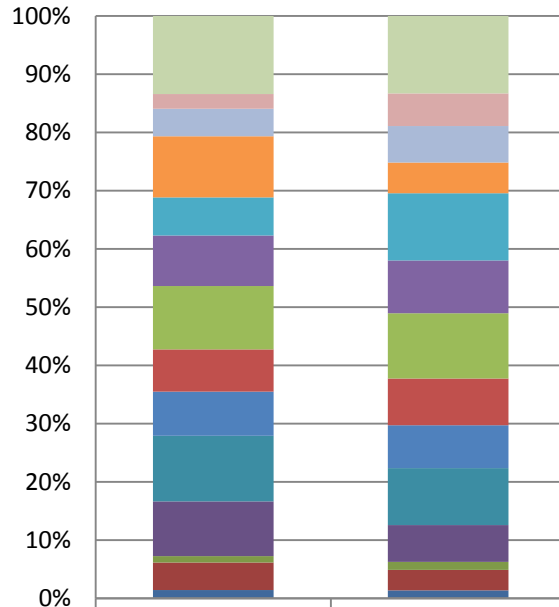


## ●住所●



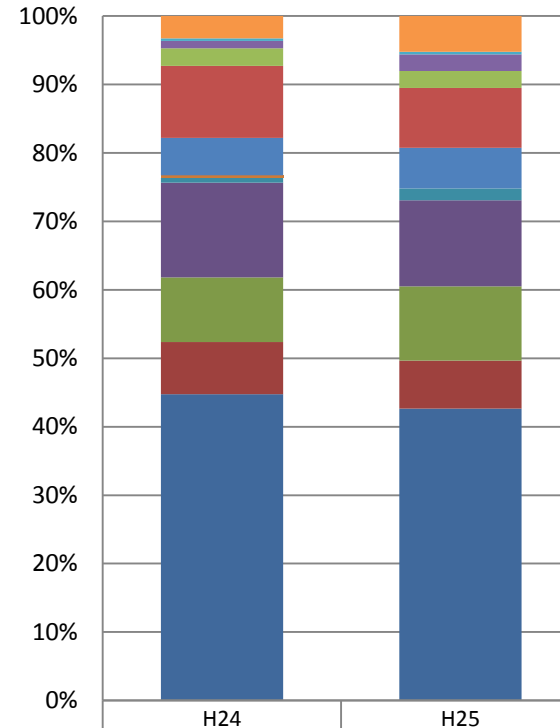
# 入院患者アンケート

## ●入院病棟●



	H24	H25
その他	0.0%	0.0%
8東	13.4%	13.3%
8西	2.5%	5.6%
7東	4.7%	6.3%
7南	10.5%	5.2%
7西	6.5%	11.5%
6東	8.7%	9.1%
6南	10.9%	11.2%
6西	7.2%	8.0%
5東	7.6%	7.3%
5南	0.0%	0.0%
5西	11.2%	9.8%
4東	9.4%	6.3%
4西	1.1%	1.4%
3南	4.7%	3.5%
3西	1.4%	1.4%

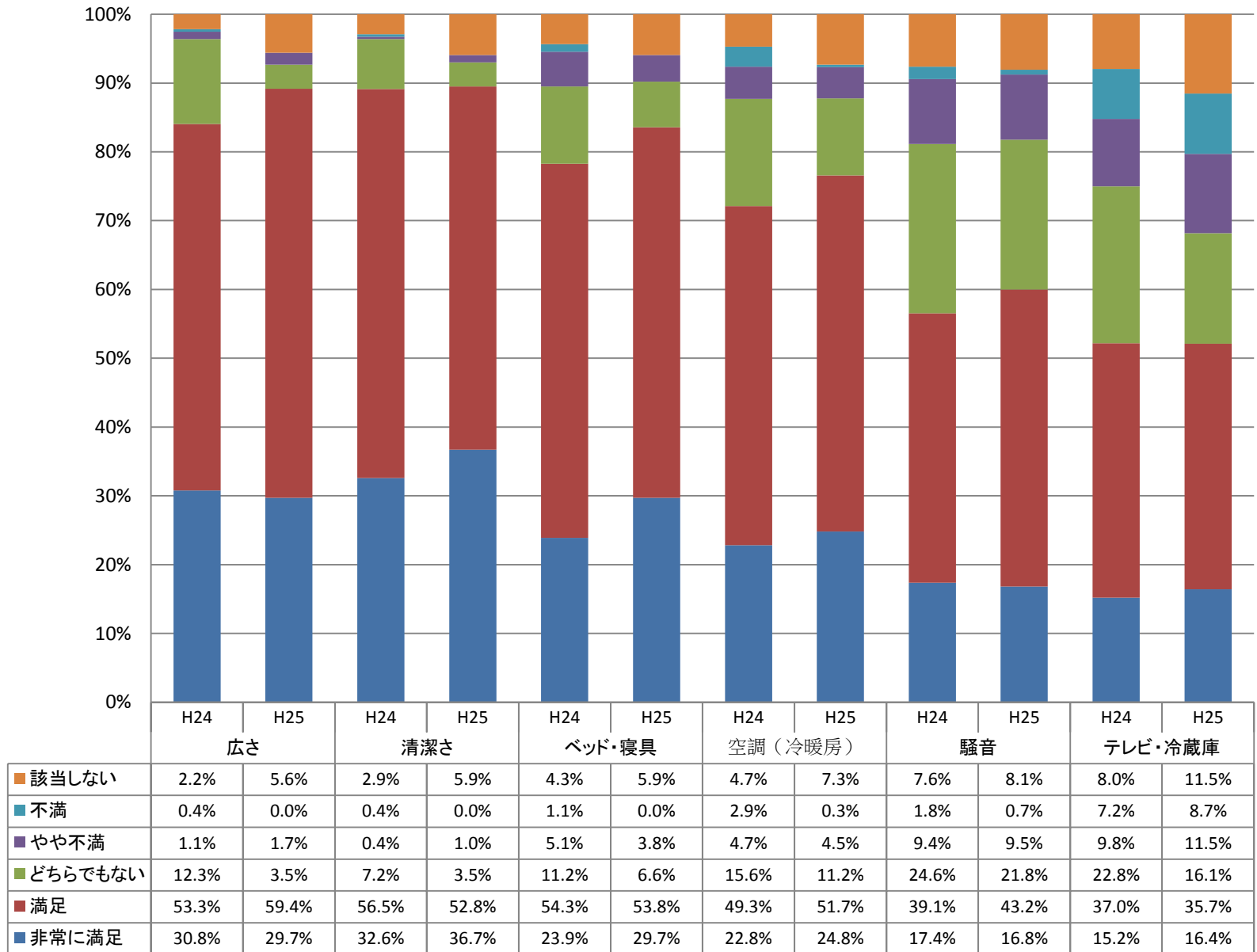
## ●入院科●



	H24	H25
その他	3.3%	5.2%
歯科口腔外科	0.4%	0.3%
耳鼻いんこう科	1.1%	2.4%
眼科	2.5%	2.4%
産婦人科	10.5%	8.7%
泌尿器科	5.5%	5.9%
皮膚科	0.4%	0.0%
脳神経外科	0.7%	1.7%
整形外科	13.8%	12.6%
外科	9.5%	10.8%
小児科	7.6%	7.0%
内科	44.7%	42.7%

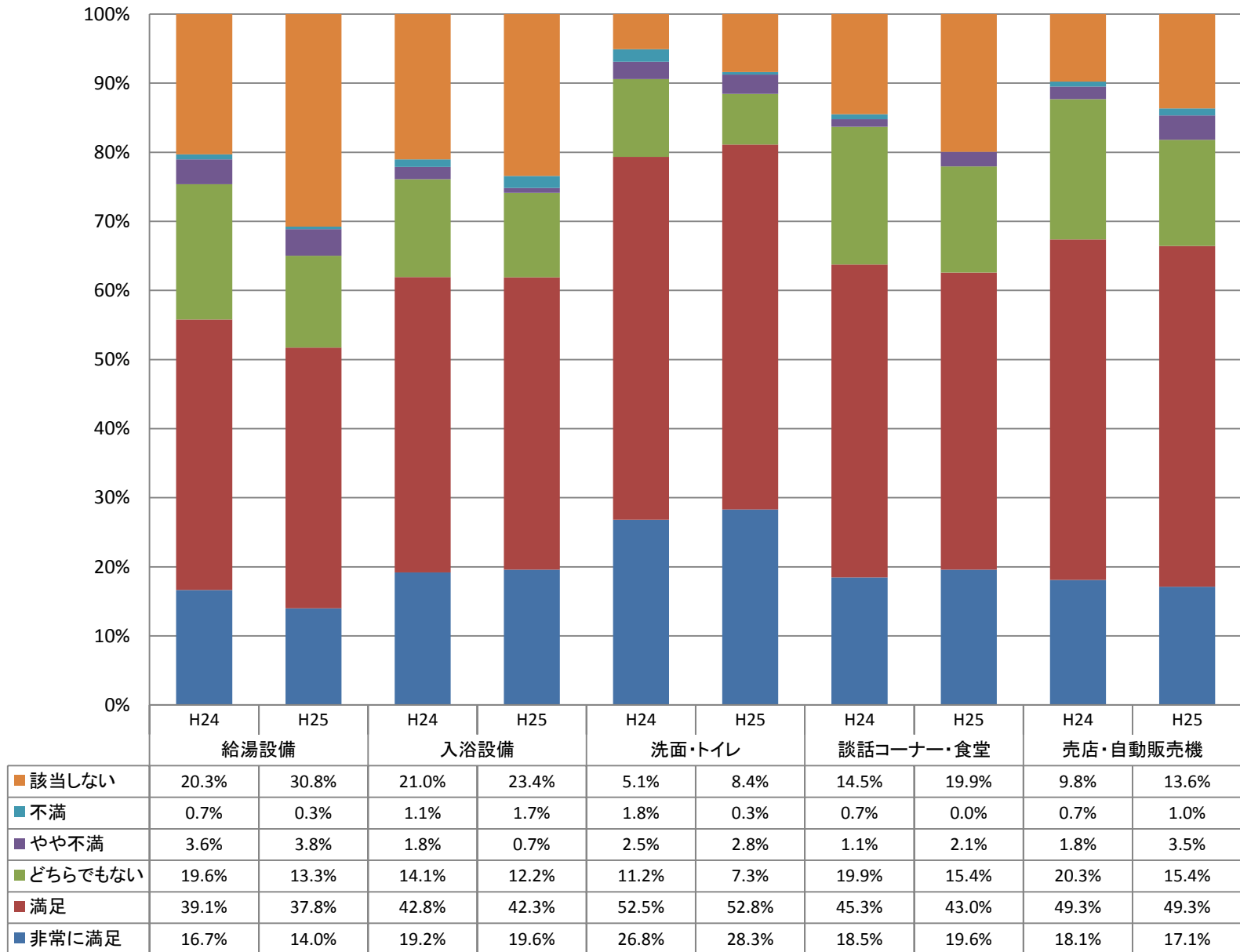
# 入院患者アンケート

## ●病室●



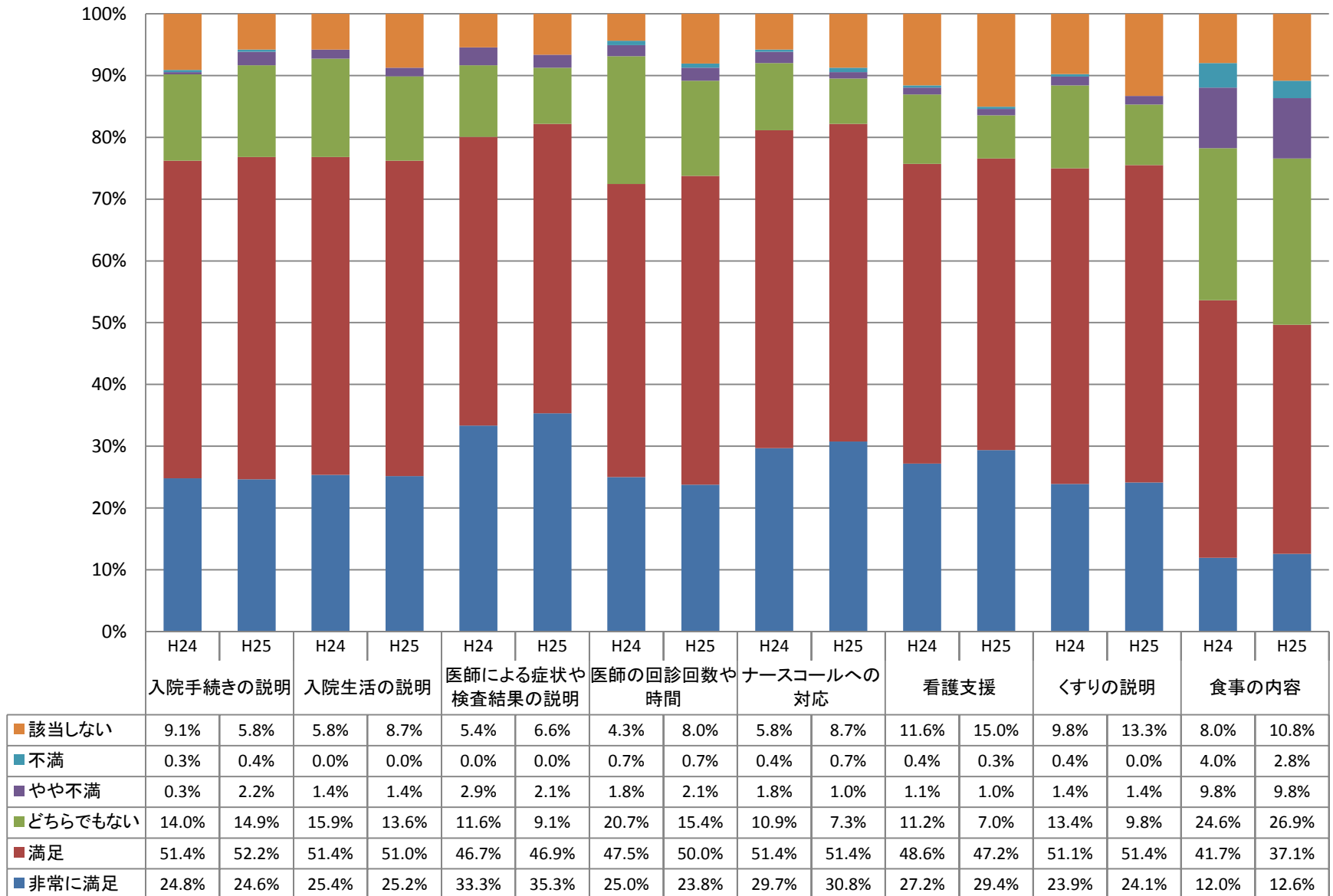
# 入院患者アンケート

## ●施設・設備●



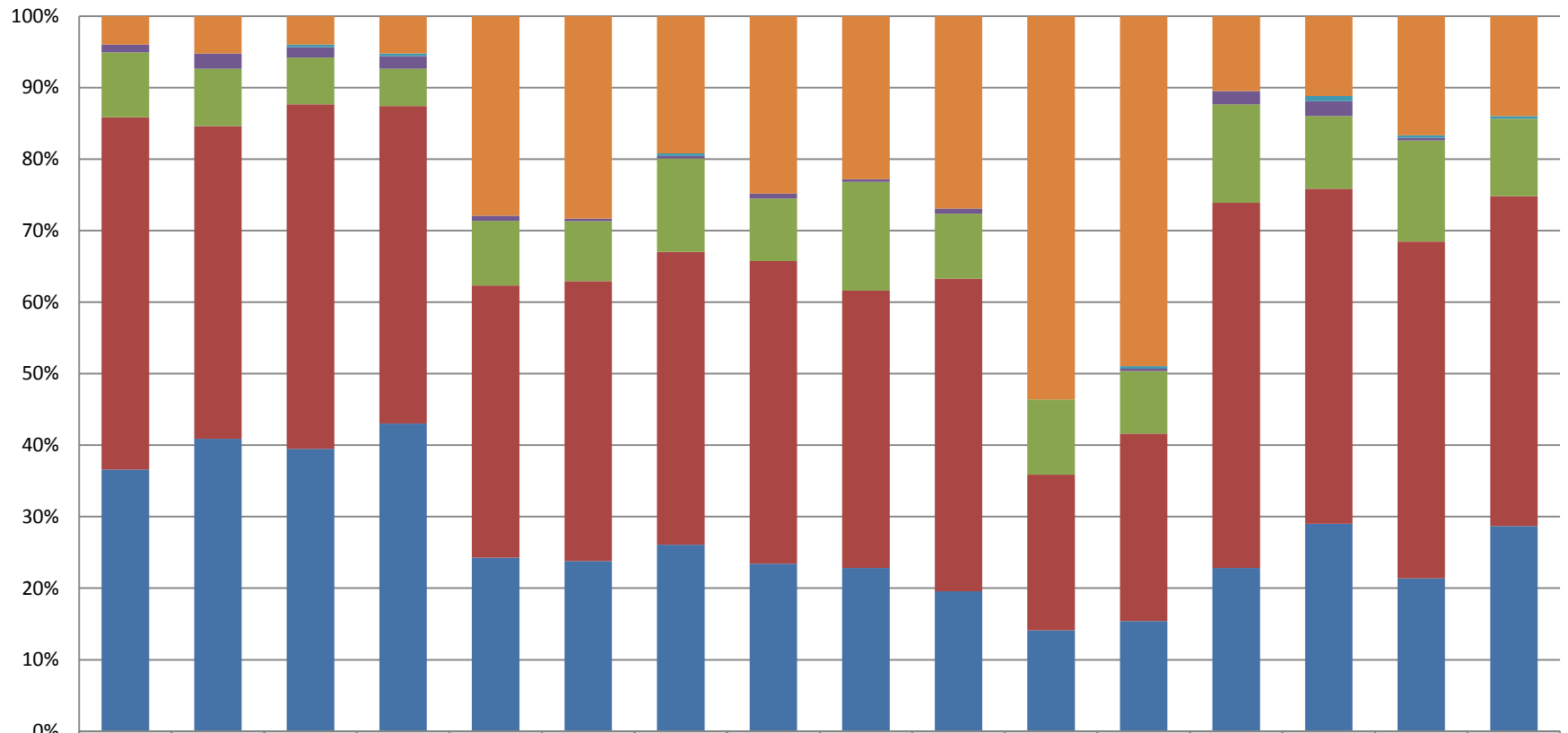
# 入院患者アンケート

## ●医療サービス●



# 入院患者アンケート

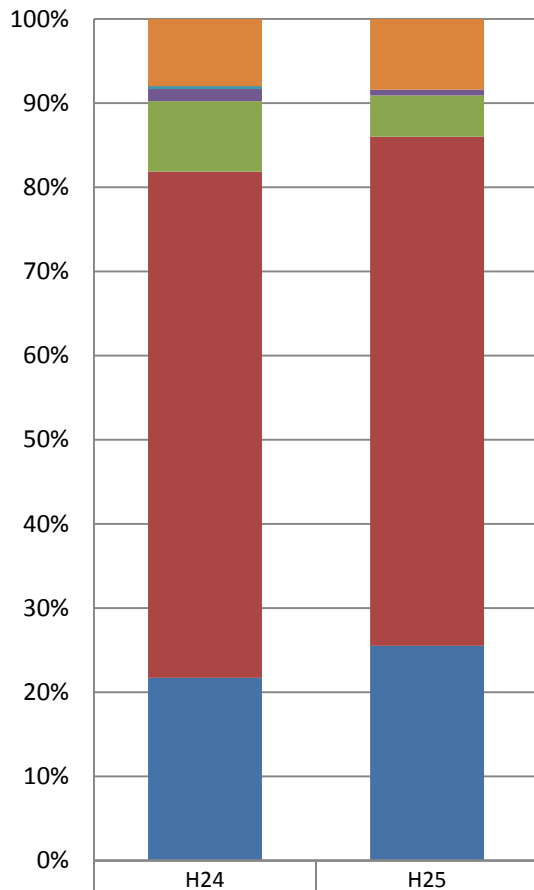
## ●接 遇●



	医師の応対		看護師の応対		薬剤師の応対		検査技師の応対		放射線技師の 応対		リハビリの応対		食事配膳時の応対		事務・看護補助者の 応対	
	H24	H25	H24	H25	H24	H25	H24	H25	H24	H25	H24	H25	H24	H25	H24	H25
■ 該当しない	4.0%	5.2%	4.0%	5.2%	27.9%	28.3%	19.2%	24.8%	22.8%	26.9%	53.6%	49.0%	10.5%	11.2%	16.7%	14.0%
■ 不満	0.0%	0.0%	0.4%	0.3%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.7%	0.4%	0.3%
■ やや不満	1.1%	2.1%	1.4%	1.7%	0.7%	0.3%	0.4%	0.7%	0.4%	0.7%	0.0%	0.3%	1.8%	2.1%	0.4%	0.0%
■ どちらでもない	9.1%	8.0%	6.5%	5.2%	9.1%	8.4%	13.0%	8.7%	15.2%	9.1%	10.5%	8.7%	13.8%	10.1%	14.1%	10.8%
■ 満足	49.3%	43.7%	48.2%	44.4%	38.0%	39.2%	40.9%	42.3%	38.8%	43.7%	21.7%	26.2%	51.1%	46.9%	47.1%	46.2%
■ 非常に満足	36.6%	40.9%	39.5%	43.0%	24.3%	23.8%	26.1%	23.4%	22.8%	19.6%	14.1%	15.4%	22.8%	29.0%	21.4%	28.7%

# 入院患者アンケート

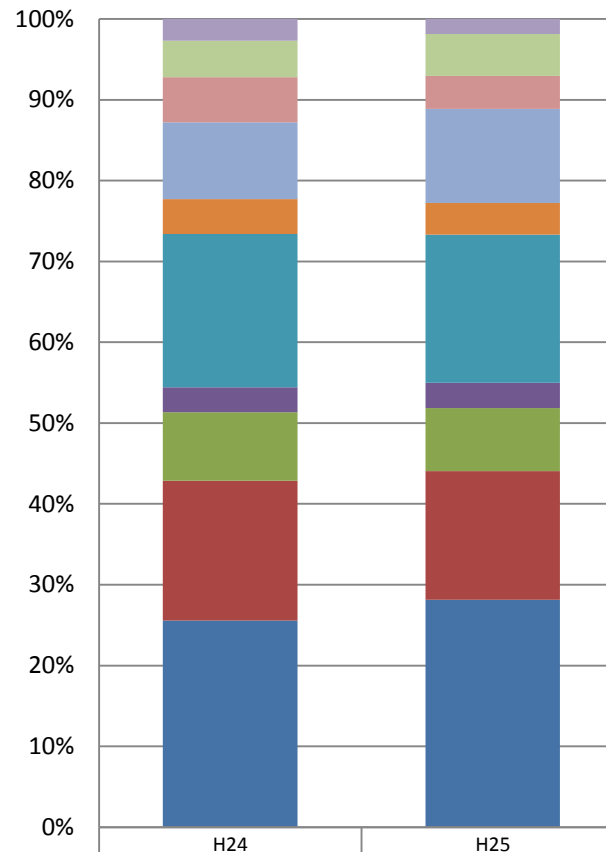
## ●病院全体●



総合的に評価  
すると

■ 該当しない	8.0%	8.4%
■ 不満	0.4%	0.0%
■ やや不満	1.4%	0.7%
■ どちらでもない	8.3%	4.9%
■ 満足	60.1%	60.5%
■ 非常に満足	21.7%	25.5%

## ●当院を選んだ理由●



■ その他	2.7%	1.9%
■ 職員の対応が良いから	4.5%	5.2%
■ 評判が良いから	5.6%	4.1%
■ 医療機器・設備がよいから	9.5%	11.7%
■ 家族や知人のすすめで	4.3%	3.9%
■ 他医療機関からの紹介で	19.0%	18.3%
■ 交通の便がよいから	3.1%	3.1%
■ 複数の診療科がるから	8.5%	7.8%
■ 家や勤務先から近いから	17.3%	15.9%
■ 以前より受診しているから	25.6%	28.1%





## 2. 外来診察待ち時間調査報告

11月20日(水)に実施した外来アンケートに併せて、診察待ち時間調査を実施しました。

また一週間(11月18日(月)～11月22日(金))の待ち時間データを電子カルテシステムより抽出し、予約、予約外に分けて科別に集計しましたのでご報告いたします。

尚、以下のとおりの条件で集計していますので、実際に感じられる診察待ち時間と異なる場合がありますのでご了承ください。

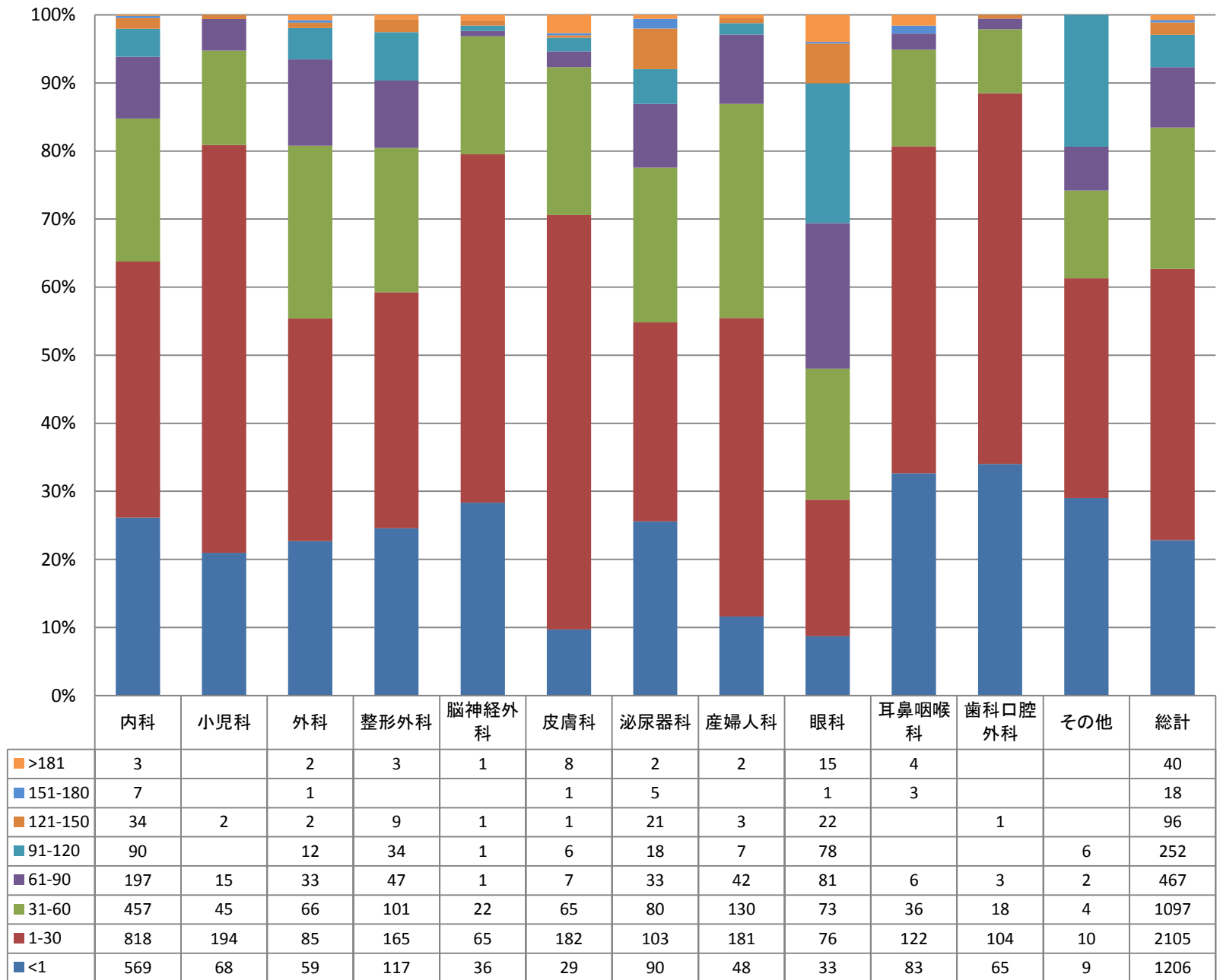
【予約の方】 予約時間から診察開始時間までの時間

【予約外の方】 再来機受付時間から診察開始時間までの時間  
(9:00以前受付の場合は9:00を受付時間として算出)

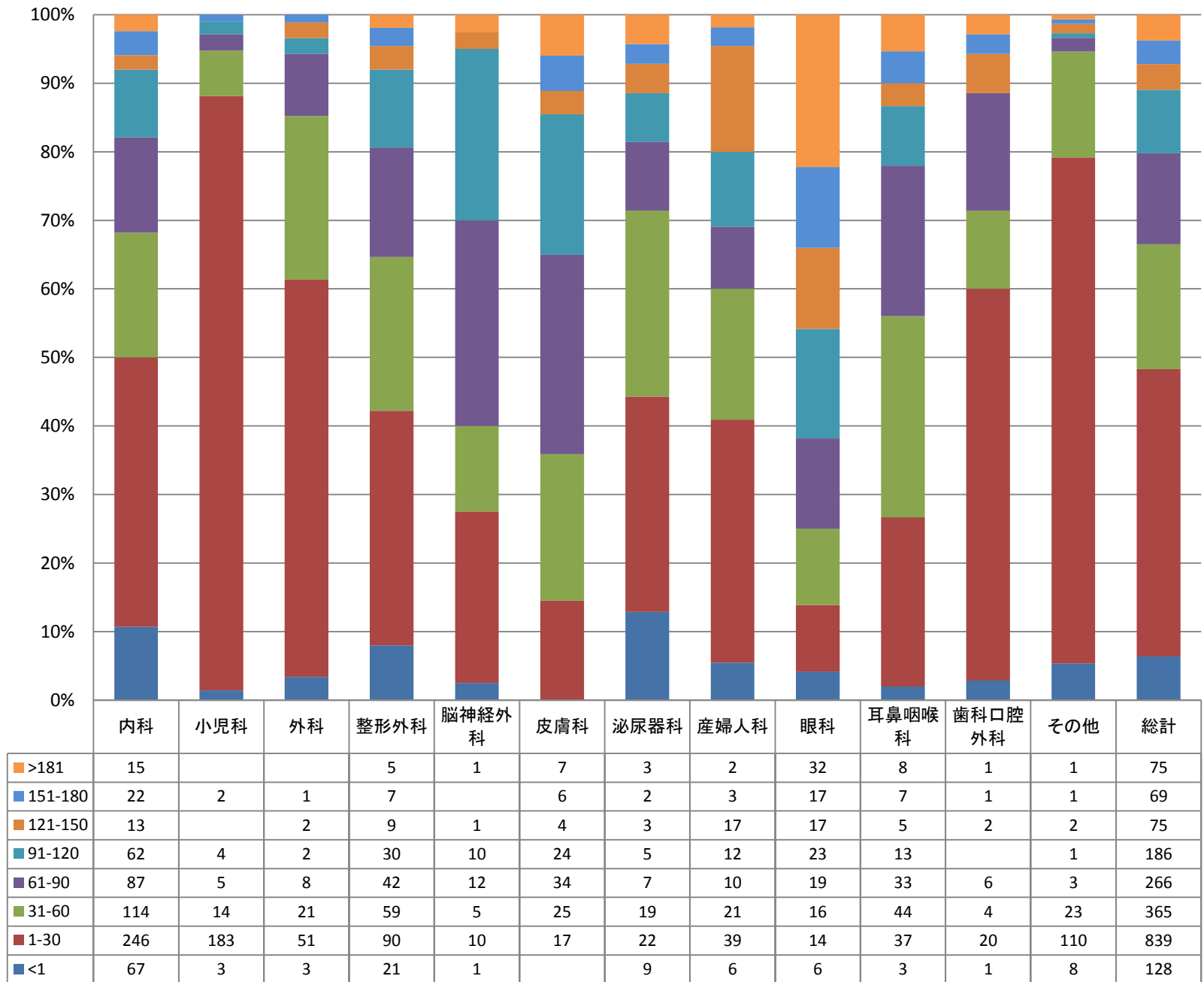
### 《注意》

- ・ 予約の場合は30分枠(例 10:00枠 10:00～10:30)であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- ・ インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの来院の方も含まれています。
- ・ 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- ・ 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

# 【予約患者】 外来診察待ち時間（2013/11/18～22）



# 【予約外患者】 外来診察待ち時間（2013/11/18～22）



# 科別・曜日別待ち時間（2013/11/18～22）

## 【内科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	114	139	84	123	109
1-30	142	129	187	172	188
31-60	74	97	101	82	103
61-90	24	39	57	40	37
91-120	5	25	25	23	12
121-150	7	16	1	10	
151-180		1	1	3	2
>180		1	1	1	
計	366	447	457	452	451

予約外	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	16	7	13	16	15
1-30	55	43	50	48	50
31-60	24	28	12	17	33
61-90	20	25	11	9	22
91-120	15	11	15	6	15
121-150	2	4	4	1	2
151-180	3	12	2	3	2
>180	7	3	3	1	1
計	142	133	110	101	140

合計	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	130	146	97	139	124
1-30	197	172	237	220	238
31-60	98	125	113	99	136
61-90	44	64	68	49	59
91-120	20	36	40	29	27
121-150	9	20	5	11	2
151-180	3	13	3	6	4
>180	7	4	4	2	1
計	508	580	567	553	591

## 【小児科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	13	10	7	27	11
1-30	32	20	33	63	46
31-60	13	7	1	9	15
61-90	6	2	2	1	4
91-120					
121-150		1	1		
151-180					
>180					
計	64	40	44	100	76

予約外	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	1	1		1	
1-30	51	31	22	41	38
31-60	4			3	7
61-90	2	1	1		1
91-120	3			1	
121-150					
151-180				1	1
>180					
計	61	33	23	47	47

合計	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	14	11	7	28	11
1-30	83	51	55	104	84
31-60	17	7	1	12	22
61-90	8	3	3	1	5
91-120	3			1	
121-150		1	1		
151-180				1	1
>180					
計	125	73	67	147	123

# 科別・曜日別待ち時間（2013/11/18～22）

## 【外科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	19	12	9	12	7
1-30	26	11	15	17	16
31-60	11	12	12	8	23
61-90	5	8	4	4	12
91-120	3	3	1	2	3
121-150				1	1
151-180				1	
>180	1		1		
計	65	46	42	45	62

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1		2	1		
1-30	11	9	10	12	9
31-60	1	7	3	4	6
61-90	2			2	4
91-120			2		
121-150			2		
151-180				1	
>180					
計	14	18	18	19	19

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	19	14	10	12	7
1-30	37	20	25	29	25
31-60	12	19	15	12	29
61-90	7	8	4	6	16
91-120	3	3	3	2	3
121-150			2	1	1
151-180				2	
>180	1		1		
計	79	64	60	64	81

## 【整形外科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	27	31	22	24	13
1-30	39	31	35	19	41
31-60	26	24	15	15	21
61-90	3	7	15	6	16
91-120	3	2	15	11	3
121-150		1	6	2	
151-180					
>180	3				
計	101	96	108	77	94

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	3	8	8	1	1
1-30	12	13	21	17	27
31-60	10	17	14	9	9
61-90	15	10	8	8	1
91-120	21	6			3
121-150	1	4	2	1	1
151-180	1	2	1	3	
>180	2	1		2	
計	65	61	54	41	42

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	30	39	30	25	14
1-30	51	44	56	36	68
31-60	36	41	29	24	30
61-90	18	17	23	14	17
91-120	24	8	15	11	6
121-150	1	5	8	3	1
151-180	1	2	1	3	
>180	5	1		2	
計	166	157	162	118	136

# 科別・曜日別待ち時間（2013/11/18～22）

## 【脳神経外科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	4	2	11	18	1
1-30	22	7	11	19	6
31-60	6	4	1	3	8
61-90		1			
91-120			1		
121-150					1
151-180					
>180					1
計	32	14	24	40	17

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1			1		
1-30	1	3	2	2	2
31-60	1	2		1	1
61-90	5		2	2	3
91-120	5	1	1		3
121-150				1	
151-180					
>180	1				
計	13	6	6	6	9

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	4	2	12	18	1
1-30	23	10	13	21	8
31-60	7	6	1	4	9
61-90	5	1	2	2	3
91-120	5	1	2		3
121-150				1	1
151-180					
>180	1				1
計	45	20	30	46	26

## 【皮膚科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	4	5	5	11	4
1-30	31	33	41	28	49
31-60	7	10	13	10	25
61-90	1	1	1	2	2
91-120		2	1	1	2
121-150	1				
151-180	1				
>180	4	2	1		1
計	49	53	62	52	83

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1					
1-30	3	4	4	5	1
31-60	8	3	4	6	4
61-90	8	3	13	7	3
91-120	6	7	2	9	
121-150	1	1		1	1
151-180		4		1	1
>180		4	1	1	1
計	26	26	24	30	11

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	4	5	5	11	4
1-30	34	37	45	33	50
31-60	15	13	17	16	29
61-90	9	4	14	9	5
91-120	6	9	3	10	2
121-150	2	1		1	1
151-180	1	4		1	1
>180	4	6	2	1	2
計	75	79	86	82	94

# 科別・曜日別待ち時間（2013/11/18～22）

## 【泌尿器科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	24	1	33	31	1
1-30	33		13	42	15
31-60	12		17	17	34
61-90		1	19	6	7
91-120			5	1	12
121-150			4		17
151-180					5
>180				2	
計	69	2	91	99	91

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	4	5			
1-30	6	2	4	4	6
31-60	1	4	7	3	4
61-90	1	4	1		1
91-120	1		2	2	
121-150				3	
151-180				2	
>180		1		2	
計	13	16	14	16	11

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	28	6	33	31	1
1-30	39	2	17	46	21
31-60	13	4	24	20	38
61-90	1	5	20	6	8
91-120	1		7	3	12
121-150			4	3	17
151-180				2	5
>180		1		4	
計	82	18	105	115	102

## 【産婦人科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	10	4	6	19	9
1-30	45	40	30	40	26
31-60	29	29	27	14	31
61-90	6	5	11	11	9
91-120	1		3	1	2
121-150		1			2
151-180					
>180	1			1	
計	92	79	77	86	79

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	1	1		1	3
1-30	9	8	10	7	5
31-60	8	6	4	1	2
61-90	4		2	2	2
91-120		1	2	6	3
121-150			3	6	8
151-180	2	1			
>180	1				1
計	25	17	21	23	24

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	11	5	6	20	12
1-30	54	48	40	47	31
31-60	37	35	31	15	33
61-90	10	5	13	13	11
91-120	1	1	5	7	5
121-150		1	3	6	10
151-180	2	1			
>180	2			1	1
計	117	96	98	109	103



# 科別・曜日別待ち時間（2013/11/18～22）

## 【眼科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	8	4	8	6	7
1-30	8	1	16	27	24
31-60	16	1	17	19	20
61-90	23	2	18	15	23
91-120	23		27	16	12
121-150	8		9	5	
151-180				1	
>180		7	2	2	4
計	86	15	97	91	90

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	4			1	1
1-30	1	4	3	4	2
31-60	1	3	1	2	9
61-90	3	4	3	5	4
91-120	5	9	3	3	3
121-150	2	4	2	6	3
151-180	3		5	2	7
>180	13	2	9	2	6
計	32	26	26	25	35

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	12	4	8	7	8
1-30	9	5	19	31	26
31-60	17	4	18	21	29
61-90	26	6	21	20	27
91-120	28	9	30	19	15
121-150	10	4	11	11	3
151-180	3		5	3	7
>180	13	9	11	4	10
計	118	41	123	116	125

## 【耳鼻咽喉科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	10	29	6	18	20
1-30	18	30	17	25	32
31-60	7	8	9	2	10
61-90	1	2	1	1	1
91-120					
121-150					
151-180	1		2		
>180	1			3	
計	38	69	35	49	63

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1				3	
1-30	8	9	8	5	7
31-60	14	6	6	7	11
61-90	9	3	5	15	1
91-120	5	2	2	3	1
121-150		2	2		1
151-180		1	2	1	3
>180	5		1	2	
計	41	23	26	36	24

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	10	29	6	21	20
1-30	26	39	25	30	39
31-60	21	14	15	9	21
61-90	10	5	6	16	2
91-120	5	2	2	3	1
121-150		2	2		1
151-180	1	1	4	1	3
>180	6		1	5	
計	79	92	61	85	87

# 科別・曜日別待ち時間（2013/11/18～22）

## 【歯科口腔外科】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	13	11	19	13	9
1-30	22	22	17	24	19
31-60	4		6	4	4
61-90	1		1	1	
91-120					
121-150	1				
151-180					
>180					
計	41	33	43	42	32

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1					1
1-30	5	5	4	1	5
31-60	1		1	1	1
61-90	2		1	2	1
91-120					
121-150		1			1
151-180	1				
>180					1
計	9	6	6	4	10

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	13	11	19	13	10
1-30	27	27	21	25	24
31-60	5		7	5	5
61-90	3		2	3	1
91-120					
121-150	1	1			1
151-180	1				
>180					1
計	50	39	49	46	42

## 【合計】

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	248	248	211	307	192
1-30	421	324	418	476	466
31-60	209	192	219	183	294
61-90	70	70	129	87	111
91-120	35	38	78	55	46
121-150	17	19	21	18	21
151-180	2	1	3	5	7
>180	10	10	5	9	6
計	1,012	902	1,084	1,140	1,143

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	29	24	23	29	23
1-30	190	147	161	162	179
31-60	76	91	54	55	89
61-90	71	51	48	52	44
91-120	61	37	30	30	28
121-150	6	16	16	19	18
151-180	10	21	10	14	14
>180	29	11	15	10	10
計	472	398	357	371	405

予約	11/18(月)	11/19(火)	11/20(水)	11/21(木)	11/22(金)
<1	277	272	234	336	215
1-30	611	471	579	638	645
31-60	285	283	273	238	383
61-90	141	121	177	139	155
91-120	96	75	108	85	74
121-150	23	35	37	37	39
151-180	12	22	13	19	21
>180	39	21	20	19	16
計	1,484	1,300	1,441	1,511	1,548

この度、アンケートにご協力いただき感謝します。

外来アンケートで①診療待ち時間の不満、②支払い、薬剤受け取りまでの時間に対する不満が約80%（どちらでもない方も入れて）という結果が出ておりました。これは、従来からの結果とほぼ同じで、多くの病院が抱える問題でもあります。今後、この点に関して有意義な待ち時間を過ごしていただけるよう改善していきたいと思えます。

また、他のアンケート結果でも10-20%の至らない点が見受けられ、これに対する厳しい意見も吟味・解析し、今後更なる接遇・ホスピタリティの改善に職員一同努力をして参りたいと思えます。

患者サービス向上委員会  
委員長 渡辺 博

# 外来患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
1	診察をおえたあとに、服を整えるスペースがない。ドクターに「そこでなおしては迷惑、外に出て」といわれた。患者側の気持ちに配慮がなさすぎる。	何科の医師か不明ですが、不快な思いをおかけして申し訳ございません。待遇改善にむけ指導を行います。しかし、診察待ち時間が長くなっていることから、限られた時間に多くの患者さんを診察できるよう、ご不自由がなければ速やかな退室にご協力をお願いします。
2	内科に受診した時気分が悪かった。パソコンを見て診察する先生、もう少し人の顔を見てから聞いてほしい。病気や検査結果の説明不足。人の話を余り聞いていない。	外来における苦情の30%以上は、患者さんを見て話さないという事、話を聞かず検査のみで説明不足という事です。限られた時間で患者さんの症状および検査や処方等の指示等を入力するため、パソコンに向かう時間が長くなっています。ただ、パソコンで患者さんのカルテを参照しているということをご理解下さい。患者さんの顔を見て診察するよう指導していきます。
3	手術した時の麻酔室での麻酔科の人達の対応がひどい。若手が慣れてないのは仕方ないにしても職員同士で笑いながらやっていて非常に不愉快でした。もう2度とこちらで手術はしません。	麻酔導入前の事か、手術中の局所・伝達麻酔の際の事かわかりませんが、私語が多く不快な思いをおかけして申し訳ございません。手術中の私語に関して指導していきます。
4	担当の医師がコロコロ変わる。名前を覚える間もない(1年に4回も)。コンピューターと検査の数値・映像だけで診断、生身の身体の変化は関係ないですか。	医局人事により医師の異動があり、患者さんにはご迷惑をおかけしておりますが、電子カルテにより患者さんの状態は共有できております。また、医療技術も進歩しており、昔とは診断方法も変わってきました。疑問点や不明点がございましたら、遠慮なく質問下さい。
5	若い医師の対応があまり良く思わない。もっとくわしく説明してほしい。ベテランの先生だと安心する。説明もわかりやすい。	医師の対応で、不快な思いをおかけして申し訳ございません。疑問点や不明点がございましたら、遠慮なく質問下さい。
6	しゃべられて聞きづらかったから聞きなおすと今度はびっくりするような大きな声でしゃべられる。気を付けて下さい。いやですね。	医師の対応で、不快な思いをおかけして申し訳ございません。待遇に関する指導、教育を行って参ります。
7	同じ整形でも横つながりやすい。リウマチ・骨折3回手術する。カルテ見ればわかるはず。	詳細は分かりませんが、ご指摘の通り電子カルテにより患者さんの状態は共有できます。患者さんが気持ちよく診察できるように指導していきます。
8	院内薬の薬が多すぎます。	詳細は分かりませんが、一回に処方される量が多いと思われた時は、担当医にご相談ください。
9	診察は検査データのみ、聴診器や触診は一切なく問診もない。病気の不安が全く消えない。	医師の説明が不十分で、心配をおかけしましたことお詫び申し上げます。気持ちよく診察できるように指導していきます。疑問点や不明点がございましたら、遠慮なく質問下さい。

# 外来患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
10	担当医師の転出入が多すぎる。病院と医師の両方から要請からやむを得ないとは思いますが…。前任医師と後任医師の治療に対するアドバイスが相当異なる場合を経験しており、戸惑うことがある。医師それぞれのレベルの高さ、知見の優劣などはこちら側で見分けることはできません。現担当医を信頼するのがベターを考える。	医局人事により医師の異動があり、患者さんにはご迷惑をおかけしておりますが、電子カルテにより患者さんの状態は共有できております。疑問点や不明点がございましたら、遠慮なく質問下さい。また、セカンドオピニオン(医師の診断や治療法が適切か、患者が別の医師の意見を求めること)という選択肢もございます。
11	医師にもよるが一人当りの診察時間が極端に長い人がいるが、長ければ良いというものでもない。要領よく診察できるようOJTを！！	待ち時間が長くなり、ご迷惑をおかけしております。定期的に症例検討会を実施し、知識・技術の向上に努めております。
12	1カ月に2回の採血、その間5日です。パソコンにデータが入力されているの何故2回採血しているのか疑問です。検査内容が異なっても1回で済む方法もあると思います。	詳細が分からないことから、必要性の回答ができません。主治医に直接お問い合わせください。
13	若い先生ばかりにカルテ(初診の際)が廻ることが不満。心配の有る時は、ベテランの先生が信頼感が増す。また先生の指名が許されても良いのではないのか。本来は患者の意思が反映されるべきと思う。	ご不自由をおかけして申し訳ございません。一度、総合案内や外来受付の看護師にご相談下さい。
14	夜間の医師を頼りないのでもっとベテランさんもおいて下さい。	時間外、休日は当直体制で、常時専門医を配置できません。ご了承下さい。
15	診察する先生の笑顔がいなかで気持ちも違う。お忙しいとは思いますが、先生も明るい対応をお願いします。	医師の対応で、不快な思いをおかけして申し訳ございません。患者さんが気持ちよく診察いただけるように指導していきます。
16	薬剤師、検査技師、事務は個人差がはげしい。〇〇しますね～は使い方で上から言っているように聞こえる人がある。事務は早口すぎる。態度が老人などバカにしているように見える。女性薬剤師は態度が悪い、説明が面倒そうにしている。総合案内の対応は非常に良いので他のスタッフも見習ってほしい。	職員の言葉遣い、対応により大変不快な思いをさせたことを深くお詫び申し上げます。今回いただいたご意見は、当該職員はもとより、他のスタッフへも周知し、接遇に対する指導・教育に努めます。
17	診察や支払いがスムーズに終わっても、薬局で薬が出てくるのに待たされることが多い。少しでも短くして頂けたらありがたい。	待ち時間短縮の重要性は十分に理解いたしておりますが、安全かつ正確に調剤されたお薬をお渡しする事を最も重要と認識いたしておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。また、院内調剤の混雑時には素早い応援体制を築いており、待ち時間の短縮に対応出来る様に努めております。

# 外来患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
18	心電図、エコーの対応が非常に悪い。	不愉快な思いをさせてしまった事をお詫び致します。 言葉遣い、対応など接遇の向上に努めます。
19	放射線科職員の口調がきついです。放射線科の男性更衣室の扉の閉め具合が悪いので男性の下着姿が丸見えだった。期限切れのポスターが貼ってあった。	この度は、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。 放射線科スタッフ一同このようなことが二度とないように周知し、接遇に対する指導・教育に努めます。 ポスターに関しては、期日を確認して貼り、期限切れを見つけた時は速やかに対応していきます。 扉の開閉につきましては、調整をさせていただきました。
20	Gの着替えロッカーがわかりにくい(小さい)	着替えロッカーへ患者さんをご案内する時は、場所がすぐわかるような説明を用いて案内に努めます。
21	CT待ち時間が長過ぎる。内待合が長いと苦痛。	CT検査は、時間帯によっては患者さんが集中してお待ちいただくことがございます。少しでも早く検査ができるように他の部署からの応援で対応してまいりますので、ご理解とご協力をお願いします。
22	放射線技師は男性には男性、女性には女性がいいと思います。	乳房検査・乳腺エコーのみ女性技師が対応しています。その他の検査につきましては、ご希望通りには対応できないことをご理解いただくようお願いいたします。
23	リハビリ施設の充実、退院後も使用できるとよい。	当院のリハビリテーション技術科は入院早期からのリハビリ介入が目的で退院後のリハビリは対応していません。入院患者さんを対象とした設備になっており退院後のリハビリを提供できる設備にはなっていません。ご理解いただくようお願いいたします。
24	薬が違って一時間待たされ、職員にバスの時刻も間違えられ、二時間待たされた。	薬の変更に時間を要した上、バスの時刻案内で誤った時間をお伝えし、大変ご迷惑をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 薬の変更は医師の確認が必要なため、待ち時間が長くなることをご理解下さい。
25	支払いがクレジットカードで利用できるよくなるといい。	平成26年4月の診療報酬改定がマイナス改定となり、医療機関を取り巻く環境はますます厳しくなります。 多くの患者さんからご意見をいただいておりますが、申し訳ございませんが、クレジットカードの導入予定はございません。 ①クレジットカードの導入には、通信回線や決済機器等の設備投資が必要となるため。 ②カード会社に病院が手数料を支払う必要があり、病院がその負担に耐えられないため。 ご理解いただくようお願いいたします。 なお、振り込み(JA、UFJに限る)は対応しておりますので窓口会計へお申し出下さい。また、ATM(1階にJA、2階ミニストップに他の金融機関)もございますのでご利用下さい。



# 外来患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
26	ゆうちょ、UFJのATMがない。	1階にJAのATM、2階ミニストップ(売店)にゆうちょ銀行・都市銀行対応のATMがございます。
27	名大の様に番号表とか案内票とかを1枚の紙で最初から最後まで済ませる様に。	当院は、再来受付機で発行される受付番号が、患者さんの当日の番号となる仕組みで、案内票は診察後の行先を案内するためのものです。当面は、この運用を変更する予定はございません。ご了承ください。
28	部署、グループ内での管理がもうすこし？	情報伝達、申し送り等に関するご意見と思いますが、具体的に内容をお知らせいただければ、対応を検討いたします。
29	2Fの売店の前に全ての案内表示盤をつけてほしい。	壁の補強、通信環境の敷設等の設備面の対応が必要となることから、システムを更新する際の検討課題とさせていただきます。ご了承ください。
30	案内票提出口に(近くに)内科の電光板を付けて下さい。	壁の補強、通信環境の敷設等の設備面の対応が必要となることから、システムを更新する際の検討課題とさせていただきます。外来受付1の電光板を参照いただくようお願いいたします。
31	交通の便利が悪いのでバスのルート、本数を増やしてほしい。	公共交通機関の整備は、市町村などの自治体が行いますので、市町村役場に要望を出していただければと思います。
32	以前もアンケートを書きました、アンケートの結果はホームページへ記載されていましたが患者の要望や意見など集計しただけであり病院の都合のよいまくかわした答えばかりでがっかりしました。アンケートをとりでることだけでも改善して行ってほしいです。改善したこともホームページで記載していくのもいいと思います。	ご意見ありがとうございます。 いただいたご意見は、該当部署で検討し、対応可能なものから改善対応をしております。
33	番号で呼ばれるのにとまどった。自分の番号を忘れそう。	個人情報保護の視点から、患者さんのプライバシーに配慮して、お名前を呼ばない運用となっております。ご了承ください。
34	以前外科で入院した時、点滴針を腕にさすのがまずく大変痛い思いをした、何回もやり直してもうまくささらず主任に代わってやってもらったら1回で痛くなくOK、患者は当院にとってはお客さまだ、モルモットかわりに使うな！と投書した。その後泌尿器科で入院、又同じ事が起こった！当院は何も直っていない投書したのに無視だと投書しておいた。今だに患者をモルモット扱いしているのか、チェック、フォローせよ。	当院では点滴や注射に関する研修を行い、知識・技術面を含めた教育を行っています。しかしながら、失敗がないとはいえない現状です。ただし、失敗は2回までとし、それ以上になる場合は人を変えて対応させていただいております。未熟で至らないこともあるかと思いますが、日々努力し患者さんに安全で安楽な注射・点滴が行えるよう努力してまいります。

# 外来患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
35	入院中は気分が滅入るので安心感を与えてほしい。	検査や治療など心配事が多い入院生活で少しでも安心し、治療に専念できる環境作りに努めてまいります。
36	入院していた事がありますがきまり事はしっかり守って下さい！ 病院スタッフだけではなく入院患者、家族にいたるまで！	病院スタッフだけでなく入院患者さんやそのご家族にいたるまでルールが守られるよう関わっていきたくと思います。
37	看護師さんその他スタッフもう少し笑顔があると良いと思います。	接遇面を含め、医療人としての指導・教育をしていきます。
38	予約外の診察順番の扱いは？（時間待ち、急病の場合で苦しい痛みありのとき）	予約外の受診について、基本的には受付順に対応させていただきますが、症状や状態により救急ガイドラインの基準に則って緊急性・重症度を判断して対応させていただいております。症状が強い場合、またはお待ちになっている間に症状が悪化した場合は、お近くのスタッフにお気軽に声をおかけ下さい。
39	入院ベッド利用（安値の希望→対応は？）	当院では、有料個室は2100円～8400円の5段階で料金が設定されています。しかし、どの病棟にもすべての料金設定の個室があるわけではありません。例えば2100円の個室を希望されても、入院される病棟になればご希望には添えかねる場合があることをご理解願います。ご不明な点があればスタッフにお尋ね下さい。
40	眼科は他の科より字を大きくして欲しい。	施設・設備の都合上すぐに改善することは難しい状況ですが、ご意見を参考に今後検討させていただきます。
41	女性外来があると良い。	現時点で、女性外来を設置する予定はありません。女性特有の病気やそれ以外の病気も含めて、女医による診察をご希望されている場合、当院では外科以外の科に女医がおりますので、ご相談いただければご希望に沿えると思います。
42	事務の対応については2Fの掲示されている通りであり、あまりいいとは言えない。CSRの教育をする必要があります。	ご指摘ありがとうございます。今後の接遇教育の中でCSR教育を検討させていただきます。
43	受付、会計忙しいでしょうが事務員の態度、一般的に冷たい。患者の事情をもう少し考えて対応して頂きたい。例、患者側になって対応を。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。今回ご指摘頂いた職員だけでなく全職が患者さんの気持ちになって対応できるよう接遇に関する指導・教育を徹底して参ります。
44	時間外窓口の対応が冷たい。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。当該職員だけでなく職員全体へ周知し接遇に対する指導・教育を徹底して参ります。



# 外来患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
45	案内票提出から会計まで時間がかかる。	大変お持たせしてしまい申し訳ございませんでした。今後はお待たせする時間を短くするよう努力してまいります。診察の内容によってはお時間を頂く場合がありますのでご理解の程、よろしくお願い致します。
46	支払い等の説明で早口すぎて慣れていない人にききとりづらい	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。今回ご指摘頂いた職員だけでなく全職が患者さんの気持ちになって対応できるよう接遇に関する指導・教育を徹底して参ります。
47	⑦番で精算金額していただくと、会計前にお金を用意できて窓口がスムーズになると思います。	ご指摘ありがとうございます。今後の検討課題へさせて頂きより良い病院づくりへ努力してまいります。
48	会計で金額を打ち出して頂きたい。支払いは個人が機械で支払うするかどちらか選択できればよいと思う。	ご指摘ありがとうございます。今後の検討課題へさせて頂きより良い病院づくりへ努力してまいります。
49	身障者専用駐車場について、いつも止めたい時に満車の時が多く困っています。本当に利用しなければいけない不自由な人の為もう少しちゃんとした警備等してほしい。警察署で出される「除外駐車許可証」などの提示を必要とするなどいろいろとやり方があると思う。	一般車が高齢者専用駐車場に停めることのないよう警備の強化を検討して参りますが、ご利用される方のモラルに頼っている状況です。
50	全てのトイレ手を乾かさず乾燥機を付けて欲しい。	すべてのトイレに乾燥機を設置することは費用の関係上困難です。ご迷惑をおかけしますがご理解とご協力をよろしくお願いします。
51	2Fの売店の前の休憩所が少ないので増やしてほしい。	コンビニ前のスペースは、昼食をするために設置してあるわけではありません。診察が長くなったり、診察と診察の合間や待ち合わせなど、短いちょっとした時間にご利用していただくものです。また、ご覧になってわかりますようにこれ以上椅子を設置するスペースもありません。腰掛が必要であれば1F、2F外来受付横の長椅子や1Fのピアノの横の椅子などをご利用下さい。
52	和式トイレ(1F 採尿)の便座前に手すり(横棒)があると、立ち上がりにつかめて楽だと思う。	今後、手すりの設置について検討課題とさせていただきます。
53	内科の待ち合いが狭い。(パンフレット台を撤去しては)	内科の待合スペースは建物の構造上現在の広さが限界です。またパンフレットを置いている台は疾患等の広報を行っているため撤去することはできません。今後は待ち時間を短くできるよう努めてまいりますので、ご理解ご協力をよろしくお願いします。

# 外来患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
54	建物内の配置(どこに何があるか)がわかりにくい。通路がどうなっているかわからず遠回りをする。全体がわかりやすい表示を。	外来全体の表示については正面玄関エントランスに設置してあります。また不明なことがありましたら職員にお尋ねください。
55	トイレの便座がやや高く、子どもやお年寄りには使いづらい。	便座の高さは、車椅子の患者さんがスムーズに移動できるよう、一般の高さより位置を高くしています。患者さんの要望で、踏み台を設置を検討したのですが、つまずいて転倒するなどの危険があるため、安全、管理面から設置できません。ご理解下さるようお願いいたします。
56	待ち時間が長いので喫茶スペースがあるといい。	2階に喫茶レストラン「和み」がありますのでご利用下さい。
57	空調がききすぎている。(暑い時は若干寒いくらい、寒い時は暑い)	空調については適時温度を調整しながら運転しております。ご迷惑をおかけしますがご理解ご協力をよろしく申し上げます。
58	小児科の子供の泣き声、わめき声が横の診療科にいても聞こえる。頭痛等の時、耳をふさいでもたまらない。小児科の待合を防音にして下さい。	現在のところ費用、また建物の構造上、診察室の防音対策は考えておりません、ご迷惑をおかけしますがご理解ご協力をよろしく申し上げます。
59	立体駐車場の一方通行を無視して逆送する車が目に余ります。又高齢者用の駐車場は枯葉マークを付けて無い車が多数駐車して、我々真の老人は利用出来ないことが多い。たまには監視員を立てて御指導願えれば幸いです。	一般車が高齢者専用駐車場に停めることのないよう警備の強化を検討して参りますが、ご利用される方のモラルに頼っている状況です。
60	車イスの駐車場をふやしてほしい。	車イス対応の駐車場は21台分あります。現在の台数から増やす予定はございません。一般車が停めないよう、皆さまのご理解ご協力をお願いします。
61	受診科によるが、診察室前のイスがすくない。座る場所にもよるが、番号表示が見えない。	外来の混雑時には椅子を出して対応しております。ご迷惑をおかけしますがご理解ご協力をお願いします。また番号表示については表示方法などを検討していきます。
62	血圧計をおいてほしい。	今後、血圧計の設置について検討させていただきます。

# 外来患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
63	立体駐車場に入るのにずっと無理をして待っているのに西から東に向いてずっと入ってくる人がいます、禁止にしてください、気分悪い	立体駐車場への入り方については、ご利用される方のモラルに頼っている状況です。また運用上に立体駐車場前の道を一方通行にすることは困難です。今後は看板等の案内の設置を検討していきます。
64	4台あるエレベータ。ボタンを押した近くで反応するようにして欲しいです。車椅子、点滴の人、大変そうです。	当院のエレベーターは個々に動いているのではなく、4台をコンピュータ制御し、呼び出した階において一番近くにあるエレベータが動くシステムになっております。ご理解、ご協力をお願いします。
65	一般駐車場の拡張を希望。	駐車場の拡張は敷地面積の関係上、困難な状況です。ご理解とご協力をお願いします。立体駐車場の三階が比較的空車ですのでご利用ください。
66	ロビーにテレビの設置をお願いします。朝待ちの間だけでも結構です。設置できないならその理由を貼りだして欲しい。	ロビーにテレビを設置することは、院内放送が聞こえないとの指摘があり、設置を控えさせていただいております。
67	待ち時間に乳幼児が遊べるスペース（待たせられるスペース）があるとよいと思います。	娯楽的スペースの設置は安全管理上とても難しいです。入院中の患者さんが安静に療養できる環境づくりを大切にしております。不便を感じる点はいくつかあると思いますが、ご理解をお願いします。
68	トイレ洗面台のデザインはきれいだが、天板と一体型のため飛沫が飛んでしまうため衛生的に清潔に見えない時がある。（1Fロビー付近）	不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。細かい部分まで清掃を実施するよう清掃業者に指導してまいります。
69	J03・04の待ち時間がわからないから何とかしてほしい。紙にでも書いて番号がわかるようにしてほしい。去年のアンケートにも書いたけど、何の改善もされていない。どういうことですか？	壁の補強、通信環境の敷設等の設備面の対応が必要となることから、早急な対応はできません。システム更新時に検討させていただきます。 おおよその待ち時間は、診療補助員にお声かけいただければ、お伝えできます。ご不便をおかけしますが、よろしく願いいたします。
70	希望の先生になかなかお会いできず、その点が・・・（特に内科）	専門外来は、各診療科ごとに掲示させていただいております。新患外来は、当番制になっております。専門外来は基本的に予約制ですので、受診するには紹介状やその科に特有の症状があれば対応可能となります。以上のことから、医師を希望することは難しい現状になっております。ご要望等はお伺いしますが、ご希望にそうすることができるかは、検討させていただいた結果となることをご了承ください。
71	名前をよばれる時は〇〇さんではなく〇〇様と言われた方が品格があるのでは？	患者さんと医療者の関係は、ホテルやレストランにおける客と従業員との関係とは異なり、患者さんと医療者が対等な立場で、協力して治療に取り組むものと考えていますので、「さん」とお呼びさせていただきます。

# 外来患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
72	科によっては予約してあってもすぐ時間がかかると聞いています。医師が良く替わられるのが不安です。	ご指摘の通り、科によって予約時間通り診察が進まない状況です。医師の勤務交代は、医局人事で決定されます。しかし、患者さんの情報は、カルテで確認しますので、治療には支障がございません。
73	薬外来も増えて、マイクで呼び出す声が大きすぎてうるさい。	騒がしくて申し訳ございません。お呼びしても気付かない患者さんがお見えになることから、ご了承ください。
74	内科や整形等は予約外等用の診察室も検討したら？	内科・整形外科は予約外の診察を設けております。診療科のなかでは皮膚科以外は、新患外来として予約外の患者さんに対応しております。
75	神経内科の設置を早く、老々介護中	医師の確保は、大学医局に働きかけていますが、医師不足の状態が続いており、見通しがつかない状況です。ご不自由をおかけしますが、ご理解くださるようお願いいたします。
76	初期段階の病気で大変不安です。安心できるような医療があったらよい。	どのような病気、どのような段階であれ、健康を害するということは心身ともに負担がかかるものです。当院では、少しでも安心して治療に専念できるように病気のことも含め様々なことを相談できる窓口を設けておりますので、ご利用いただければと思います。
77	レストランのメニュー、味の充実を。	ランチメニュー・おすすめメニューに関しては、季節に合わせたメニューを提供できるように変化を加えてきたつもりですが、定番メニューに関しては一年ごとに見直しを加える程度でありました。今後は、定番メニューも売り数を分析して新しいメニュー提案を出来るように努力してまいります。味付けに関しても、料理長のマニュアルに沿った調理に徹して参ります。

# 入院患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
1	味噌汁だけでも味を濃くしてほしい。ご飯の内容が工夫されるとありがたい。時々おかずにならないような時(卵関係)があるので検討してほしい。	食事内容については今後検討していきます。味噌汁の味については味覚には個人差があるため味付けのばらつきがないように努めて参ります。
2	朝食の時間を早くしてほしい。	朝食の準備の都合上、現在の時刻より早くすることは難しい状況です。ご了承ください。
3	朝食に初めての食事の頃は、おかゆがあるといい。	食事の提供は主治医の指示の下、行っています。お粥を希望される方は主治医にご相談下さい。
4	食事にチャーハンを増やしてほしい	食種によっては提供できない場合もありますが、普通食の選択メニューの中に入っていますのでお選びください。
5	食事がまずい。毎回一緒の献立でもう少し患者の身になって考えてほしい。こんなひどい食事は他の病院ではない。栄養士の方はちゃんと献立を考えていますか？まずい食事で260円は高いと思います。	食事内容については患者さんに少しでも喜んで頂けるように努めてまいりたいと思います。
6	下膳・配膳の時に食べてる時にさげたりする。配膳が下げに来るのが早すぎてゆっくり食事が出来ない。	食事途中で下膳をしまい大変申し訳ありません。今後このような事がないようスタッフへの指導をしていく予定です。下膳は配膳後30分後を目安に行っています。食事がお済みでない場合は再度病棟スタッフが下膳しますので、ご自分のペースでゆっくり召し上がり下さい。
7	食事の異物混入が頻繁。味付けが濃すぎる。汁物は特にしょっぱい。	大変申し訳ありませんでした。調理の際には細心の注意を払っておりますが、今後異物混入がないよう十分気をつけて参ります。汁物の味については味覚には個人差があるため味付けのばらつきがないように努めて参ります。
8	食事の軟食が苦手	患者さんの病状、状態によって提供される食種は異なりますが、食事が食べにくいようであれば主治医にご相談ください。
9	現在内科で入院しているが、医師の巡回がない	ご心配おかけしました。定期回診を致します。何かございましたら、看護師にお声かけ下さい。
10	担当医師、看護師、各事務員の方々の礼儀正しい姿が頻繁に感じられる。若い新人看護師さんの注射、点滴技術をさらに向上させるよう希望。	当院では点滴や注射に関する研修を行い、知識・技術面を含めた教育を行っています。しかしながら、失敗がないとはいえない現状です。ただし、失敗は2回までとし、それ以上になる場合は人を変えて対応させていただいております。未熟で至らないこともあるかと思いますが、日々努力し患者さんに安全で安楽な注射・点滴が行えるよう努力してまいります。



# 入院患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
11	部屋のドアがあきっぱなしで気付かれない時があるのと、夜の出入りでもう少し、静かにして下さると助かります。	入退室のマナーを含め、接遇面について指導・教育をしていきます。
12	夜の消灯の22時は遅すぎる。患者は20時にはほぼ寝ている。(21時頃が良い)	随分前に、患者さんのニーズから21時の消灯を22時に変更しましたがその後は検討されていません。時代の変化に合わせ、今後、患者さんの声を参考に検討させていただきます。
13	児がNICUに入院した、母親の精神的ケアをもう少しして欲しかった。	ひとつひとつのケアについて目的の沿った行動になるよう、指導・教育していきます。
14	ベッドのシーツ下にベッドパットを入れると良いと思う。夏入院時体温の熱がこもってとても寝苦しかった。夏以外は現在のシーツのみで良いと思います。もしだめなら入院案内にタオルシーツ持参の記載があると助かります。	ご意見を参考に、寝具についての検討をさせていただきます。
15	4人部屋に対して、トイレ洗面台が一つというのは割と不便、面会の方も使用する時は特に。病室の近くにあるのは便利ですが、患者優先とかの札はつけられないのでしょうか？面会の方はできればエレベーター付近のトイレを使うとか	ご不便をおかけいたしております。施設・設備の関係上、すぐに改善するのは困難な状況です。お困りの時はスタッフにお声掛け下さい。
16	自由に飲めるお茶があるとありがたい	現時点では、衛生管理・安全面への配慮から控えさせていただいております。ご理解をお願いします。
17	夜部屋が寒くなるのが気になります。	ご不便をおかけしております。温度差が気になるようであればスタッフにお声掛け下さい。空調調整させていただきます。
18	患者家族が普通に使える電子レンジが給湯の設備と一緒にあるととても便利だと思いました。	現時点では、衛生管理・安全面への配慮から控えさせていただいております。ご理解をお願いします。
19	小児科の付き添い者が洗髪だけ(シャワー)でもできるとありがたいです。	現時点では、衛生管理・安全面への配慮から控えさせていただいております。ご理解をお願いします。
20	ベット横のナースコールボタンを押しても無反応です。スイッチを意図的に切っているのであれば説明を求めます。	ご不便をおかけいたしております。ナースコールの対応について、今一度指導・教育していきます。なお、消灯(22時)以降のナースコールについては周囲の患者さんへの配慮から、インターフォンを通じての会話は遠慮させていただいております。ご理解とご協力をお願いします。

# 入院患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
21	情報伝達による「報告、連絡、相談」ができていない状態(情報の共有化)がありました(看護師間にて)	看護師間だけでなく、他の医療従事者とも色々な方法で報告・連絡・相談が出来るよう、システム整備や指導・教育をしていきます。
22	患者の気持ちを全く理解していない。看護の精神がわかっていない。	不快な思いをさせて申し訳ありません。患者さん、ご家族の立場に立って対応できるよう、指導・教育していきます。
23	検査前の説明や術後のケアの説明に、説明の不十分な点がある。(看護師の説明不足)	誰もがもれなく同じように説明が出来るよう、また、患者さんに合わせた説明が出来るよう指導・教育していきます。
24	外来の看護師さん同士の会話の中に、輸血する時の時間が長くなった時にイライラを話していることが全て聞こえていた。親しい患者さんとは楽しく話している。	不快な思いをさせて申し訳ありません。接遇面を含め、医療人としての指導・教育をしていきます。
25	入院の個室を希望していたが、何の説明もないまま4人部屋に通され、聞いたらこの部屋に入ったということは個室があいてなかったんじゃないとか他の人に聞いたら担当じゃないからわからないという態度だった。後日あいたので個室に入れていただきました。	看護師間だけでなく、他の医療従事者とも色々な方法で報告・連絡・相談が出来るよう、システム整備や指導・教育をしていきます。
26	どの方もあいさつができて気持ちが良い。笑顔の職場という雰囲気である。しかし病院であるため、時には笑い声が病室まで聞こえる時があることに配慮がほしい。	不快な思いをさせて申し訳ありません。接遇面を含め、医療人としての指導・教育をしていきます。
27	5階の自動販売機にノンカフェインのお茶を入れてもらえると良い	業者へ対応を依頼し、今後納入していきます。
28	この病院ができてから来院しているが会計ミスが今まで何度かありました。	大変申し訳ございませんでした。定期的な勉強会を開き今後は請求誤りがないよう努力して参ります。
29	冷蔵庫、間違っって押したのが変更できないこと。	間違っって冷蔵庫のボタンをおしてしまった時に取り消しが出来るよう業者に要望していきます。
30	ベットを平らにして寝ると腰が痛くなる。(どこの病院でも同じなのが不思議)	病室のベットには寝る際に腰への負担が少ない医療用のベットマットを使用しております。そのため現在のところ変更する予定はありません。ご迷惑をおかけしますがご理解ご協力をお願いします。

# 入院患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
31	テレビカードが高すぎる。テレビカード、冷蔵庫の残度数の変更などお願いします。	テレビ冷蔵庫付き消灯台は、リース契約となっていますので、H27.5の契約満了までは金額の変更は困難です。契約更新時は、患者さんの負担軽減に向けて業者との交渉に努力いたしますのでご理解くださるようお願いいたします。 テレビは、チャンネル数の追加(BS1・2の15チャンネル)、ワイド液晶画面、寝たまま上下左右に画面をリモコン操作できるなどの機能を加えています。人感センサーによる足元灯、テレビ台は抗菌仕様、転倒防止にも配慮した作りとなっています。また、冷蔵庫につきましては、冷却機能が高い物を採用しています。
32	テレビ、デジタル対応にしてほしい。冷蔵庫容量がもう少し欲しい。	テレビ冷蔵庫付き消灯台は、リース契約となっておりH27.5の契約満了まではテレビ、冷蔵庫を変更するのは困難です。契約更新時に患者さんが快適な入院生活を送れるよう、テレビ、冷蔵庫の性能についても業者と交渉してまいります。ご理解ご協力をよろしく申し上げます。
33	①乾燥が気になる。できれば湿度調節したい。②室内の水道も温度調節ができればよい。あとは全く満足。	病室の空調は温度を調整することは可能ですが湿度については、病室の乾燥防止対策として部屋に空気を供給する際、外調機にて加湿を行っております。水道の温度調整は可能ですので病棟スタッフにお伝え下さい。
34	空調を365日同じにしてほしい	1年間に気温変化があるため365日同じ空調にすることは不可能です。冷房暖房の切り替えについては、切り替え基準を設け切り替えを行っております。ご理解ご協力をお願いします。
35	テレビリモコンの感知が悪い。分かりにくい。	大変申し訳ございません。感度が悪い場合や、操作不能の場合は病棟看護師にお申し付け下さい。テレビリモコンを交換させていただきます。
36	入院患者も駐車が出来るとよい。	管理上の問題で、入院患者用の駐車場を設置することはできません。また入院患者さんについても8時間ごとに100円発生しますが一般の駐車場使用は可能です。ご理解とご協力をお願いします。
37	AMラジオが入ったら、気分転換が計れると思う。	不自由ではございますが、ラジオは建物の構造上電波が入りません。ご理解くださるようお願いいたします。
38	洗面所の水道が自動なのでやりにくい。手押しが良い。トイレは自動でも良い	病室前の洗面台については施設・整備の関係上、自動から変更することは困難です。ご不便をおかけしますがご理解とご協力をお願いします。
39	談話コーナーに新聞があると良いな	衛生面・管理上の問題で、設置が難しいのが現状です。院内には、患者図書室もありますのでご利用ください。
40	蓄尿の機械がうるさい。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。医療器によっては音が発生するものもありますので、ご理解とご協力をよろしく申し上げます。



# 入院患者アンケートご意見&回答（2013年）

患者サービス向上委員会

No.	ご意見	回答
41	便座が高すぎないか？	便座の高さは、車椅子の患者さんがスムーズに移動できるよう、一般の高さより位置を高くしています。患者さんの要望で、踏み台を設置を検討したのですが、つまずいて転倒するなどの危険があるため、安全、管理面から設置できません。ご理解下さるようお願いいたします。
42	売店での車椅子の乗り入れをしやすくしてほしい	まず、店内の通路の確保を徹底します。通路にあるラックの簡素化とコンパクト化を見直し、改善できることは早急に行う予定です。作業の仕方や、行う時間帯の見直しを検討して通路の進行をスムーズにできるよう努めてまいります。
43	売店の店員の態度が悪い。	お店が忙しいときでもお客様に対して丁寧な接客ができるようスタッフ全員でフォローしあいお客様に丁寧な接客を努めてまいります。スタッフ一人一人がお客様に対して丁寧に思いやりをもって接しれるように心がけてまいります。
44	売店のスタッフの接客が雑すぎるのが時々ある。	スタッフ一人一人が自分の態度を見直し、お客様に不快な思いをさせないように努めてまいります。尚、スタッフ同士でも指摘しあえる対策の見直しに努めます。
45	7か月の娘が入院し、ミルク作りに給湯所へ行くのですが、壁に貼ってある注意書きのところにミルクの飛び散り跡がいっぱいでしたのでできることなら、おそうじのついでに拭かれるといいなと思いました。	ご指摘ありがとうございます。給湯所の壁は定期的に清掃するようにしました。
46	レストラン和みのスタッフの接客が雑すぎるのが時々ある。	貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。サービスマニュアルによる研修は行いましたが、時間がたちスタッフの気持ちの中から徐々に接客の心得が薄れてきていたと思います。1月中に再度講習を行うことにより、ホールスタッフの気を引き締めたいと思います。お客様には大変不愉快な気分にならせてしまい、大変申し訳ございませんでした。