

# 平成26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3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

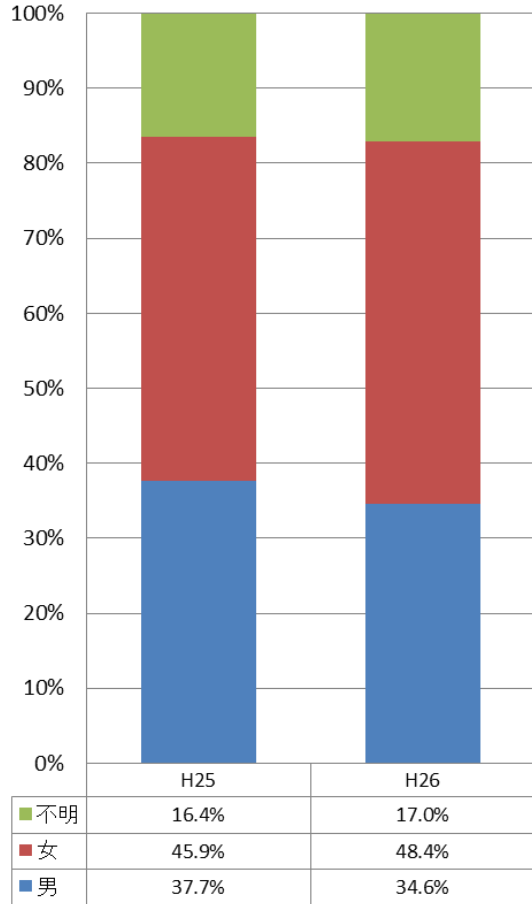
当院では、平成26年11月19日(水)に医療サービスの向上を目的として、病院を利用される方々を対象にアンケートを実施いたしました。外来、入院ともに多くのご回答をいただきましたことを心よりお礼申し上げます。

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。

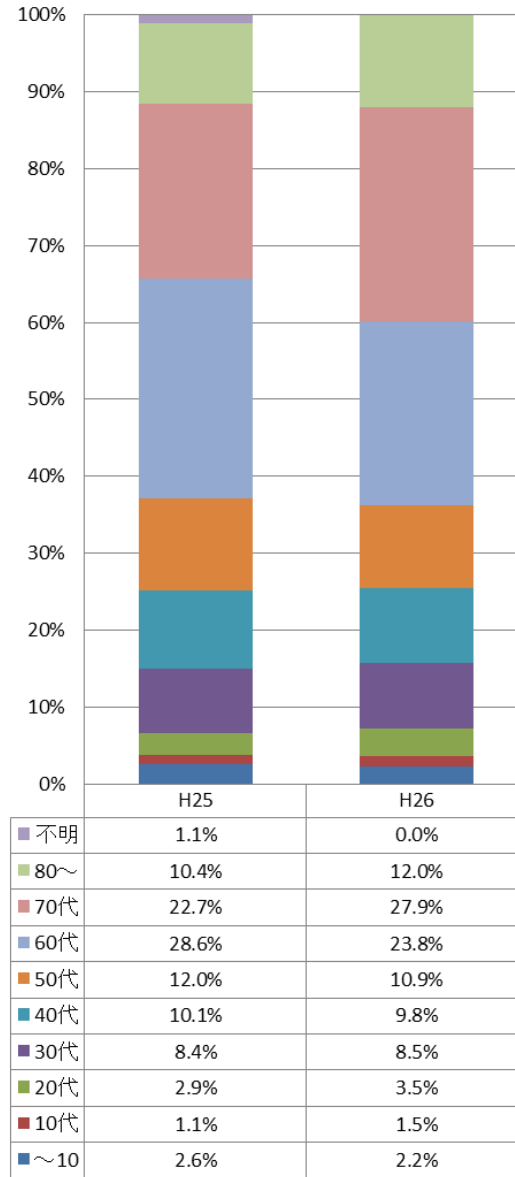
		配布数	回収数	回収率
外 来	H26	962	810	84.2%
	H25	822	700	85.2%
入 院	H26	307	281	91.5%
	H25	303	286	94.4%

# 外来患者アンケート

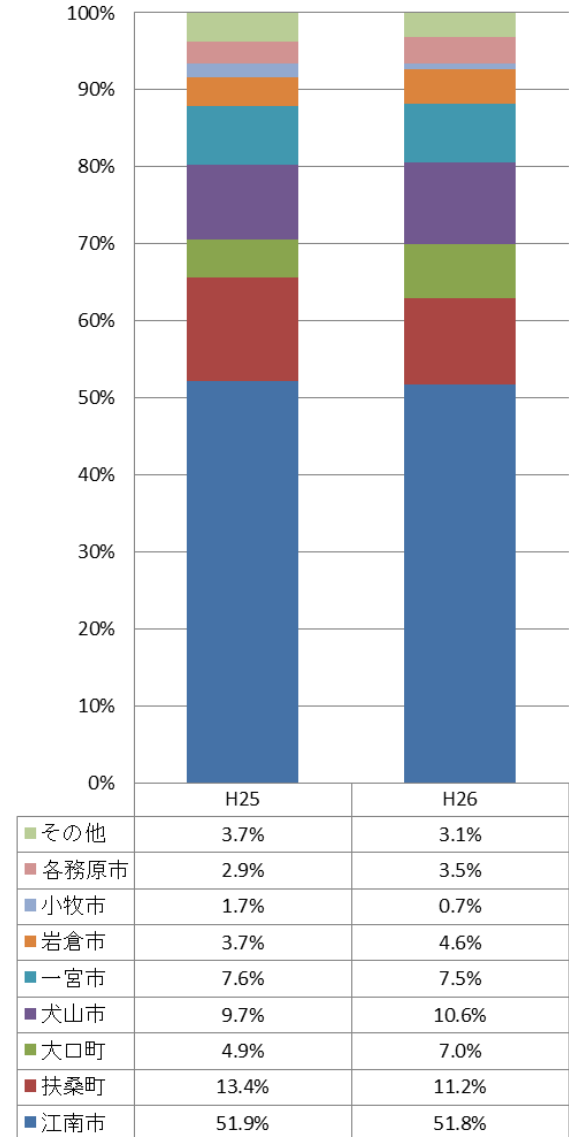
## ●性別●



## ●年齢●

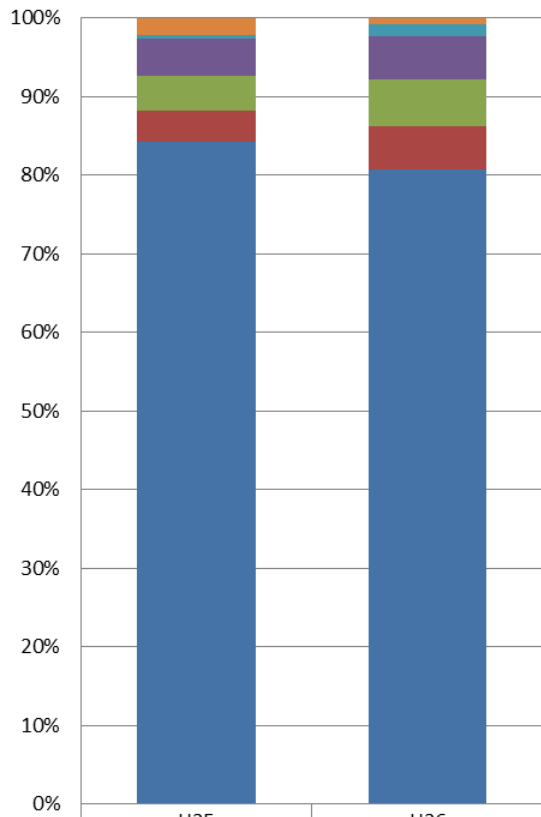


## ●住所●

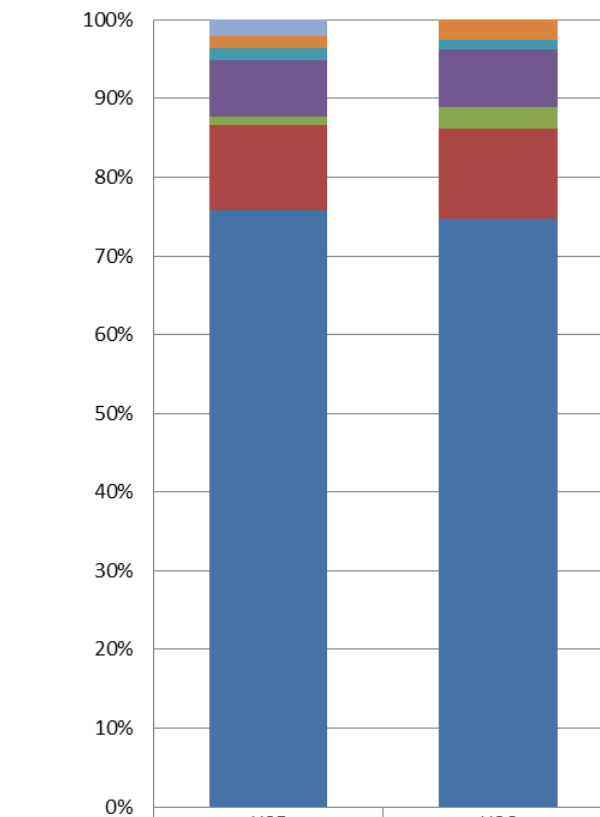


# 外来患者アンケート

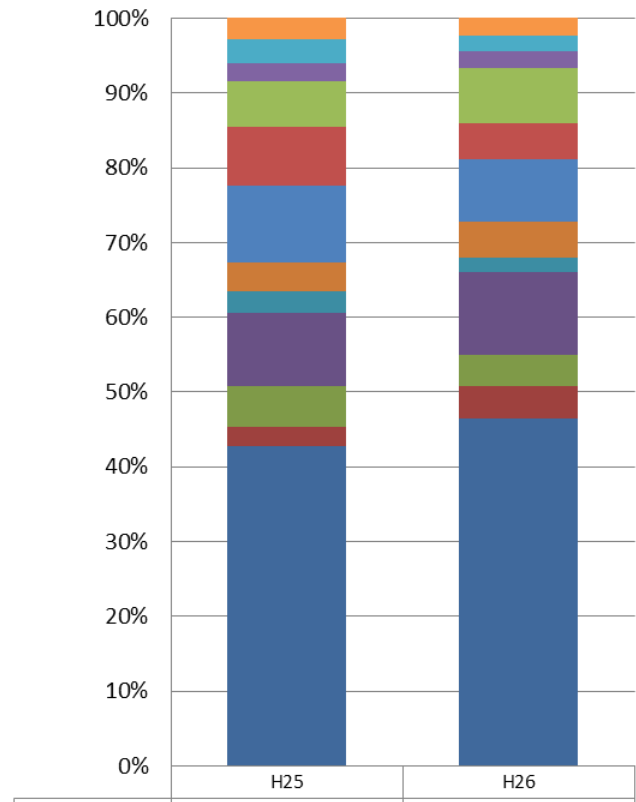
## ●交通手段●



## ●来院理由●

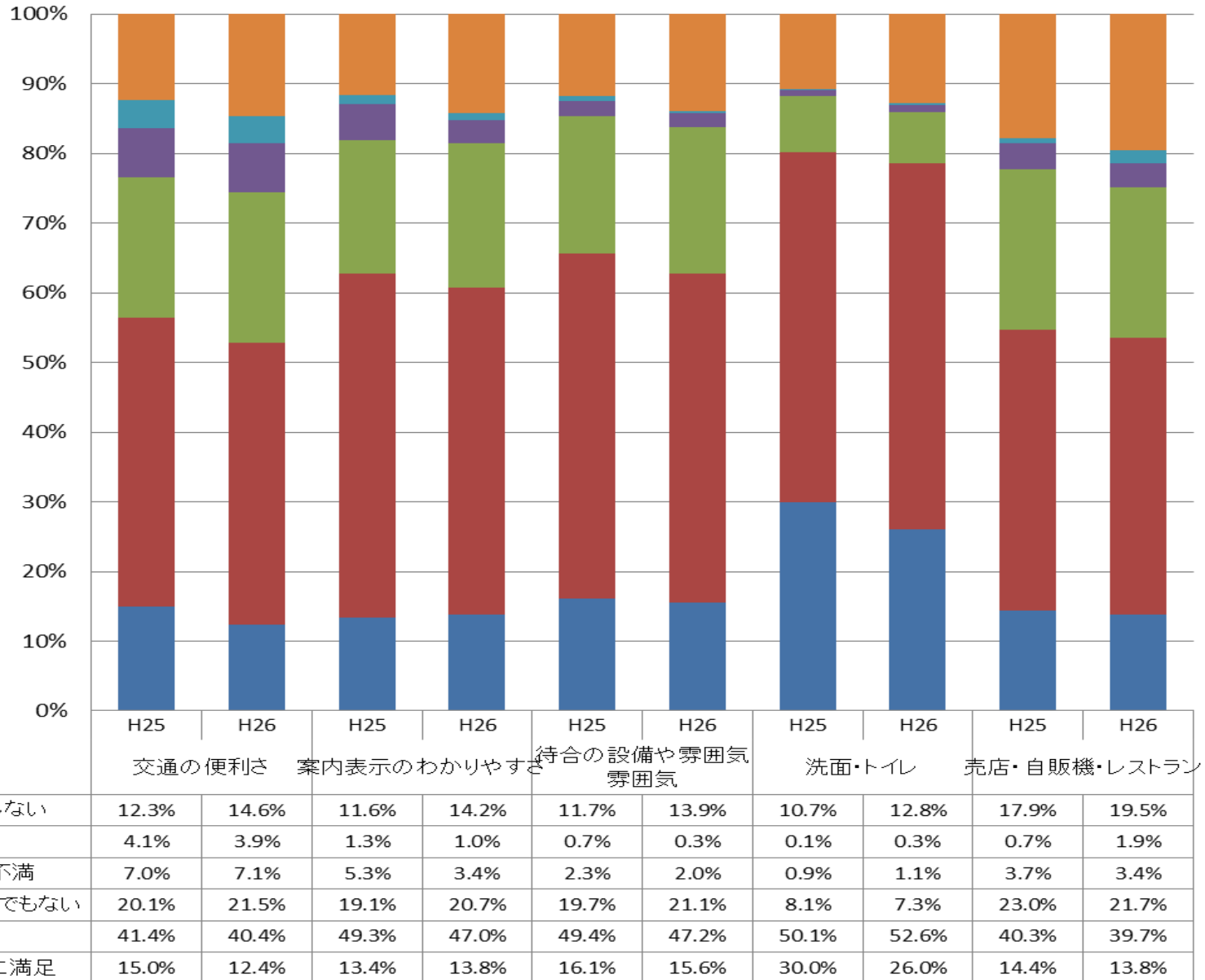


## ●受診科●



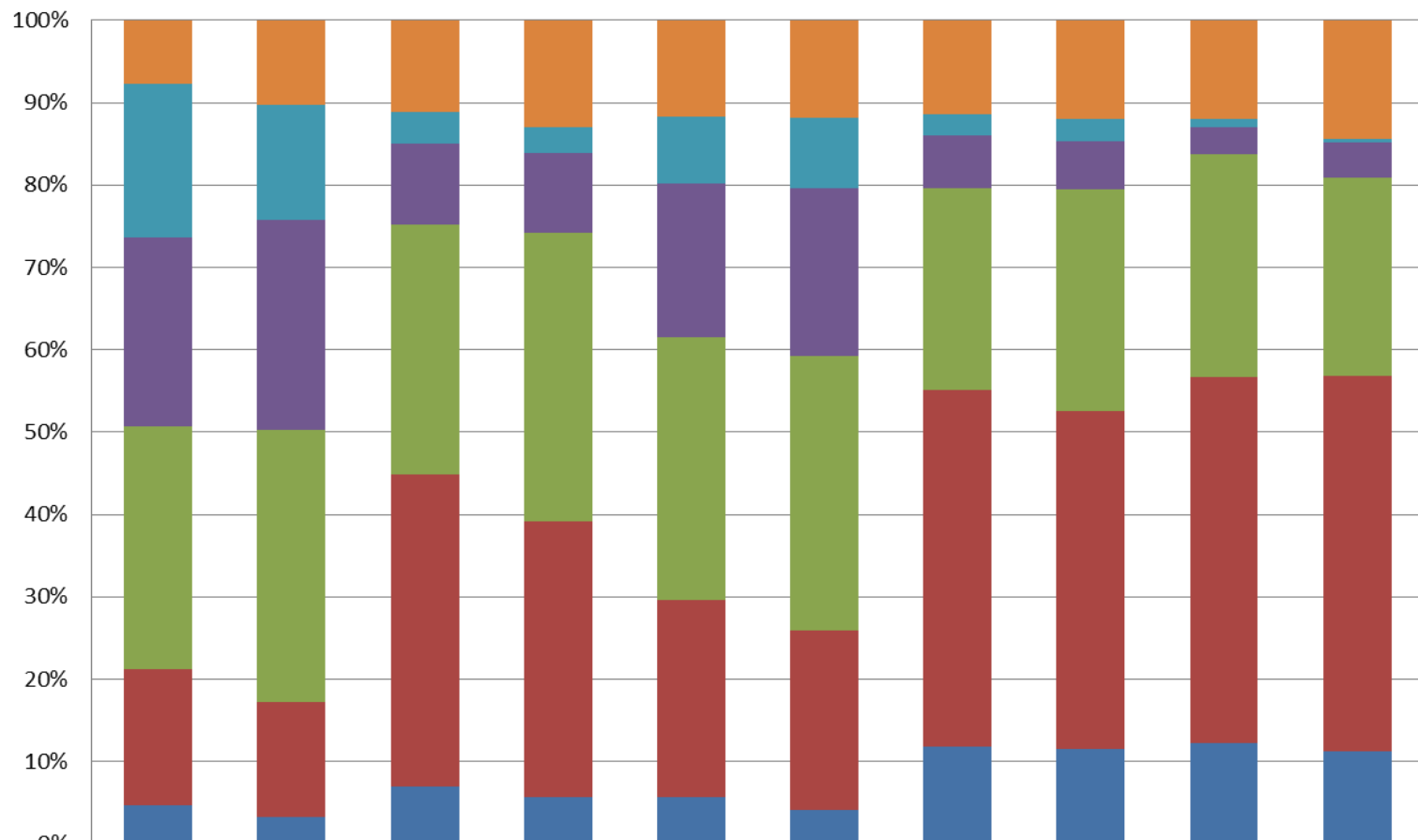
# 外来患者アンケート

## ● 施 設 ●



# 外来患者アンケート

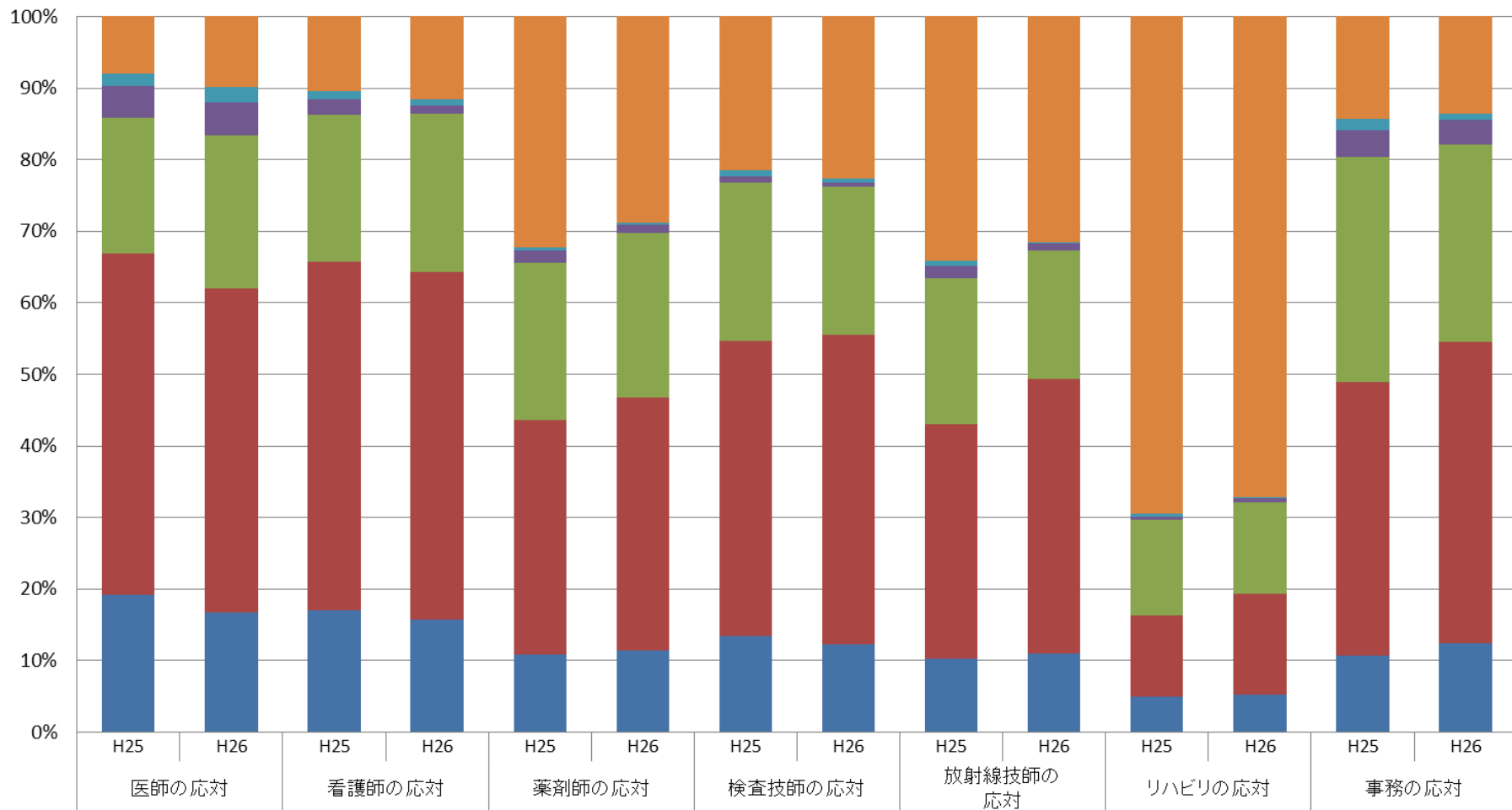
## ●医療サービス●



	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	
	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26
該当しない	7.7%	10.3%	11.1%	13.0%	11.7%	11.9%	11.4%	12.0%	12.0%	14.4%
不満	18.7%	13.9%	3.9%	3.1%	8.1%	8.5%	2.6%	2.7%	1.0%	0.4%
やや不満	22.9%	25.5%	9.9%	9.6%	18.6%	20.5%	6.4%	5.9%	3.3%	4.3%
どちらでもない	29.6%	33.1%	30.3%	35.0%	32.0%	33.2%	24.4%	26.8%	27.0%	24.1%
満足	16.4%	13.9%	37.9%	33.5%	23.9%	21.8%	43.3%	41.1%	44.4%	45.7%
非常に満足	4.7%	3.3%	7.0%	5.6%	5.7%	4.1%	11.9%	11.5%	12.3%	11.2%

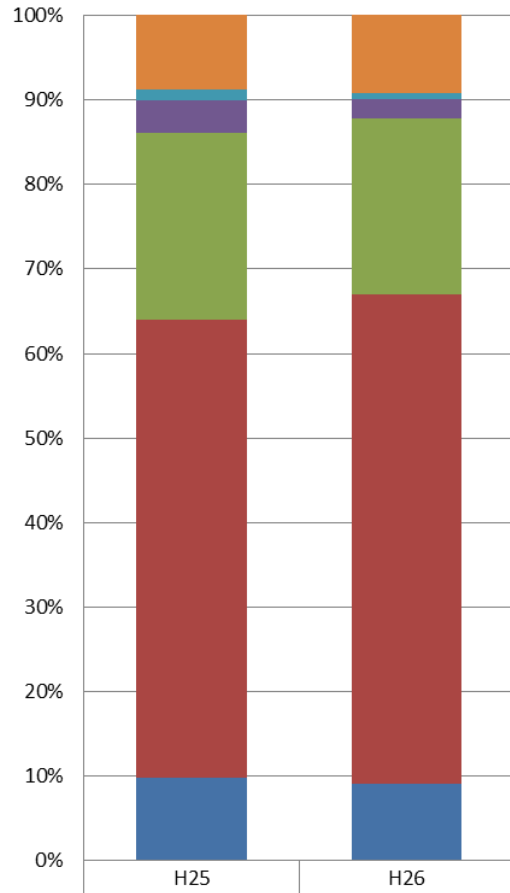
# 外来患者アンケート

## ● 接 遇 ●



# 外来患者アンケート

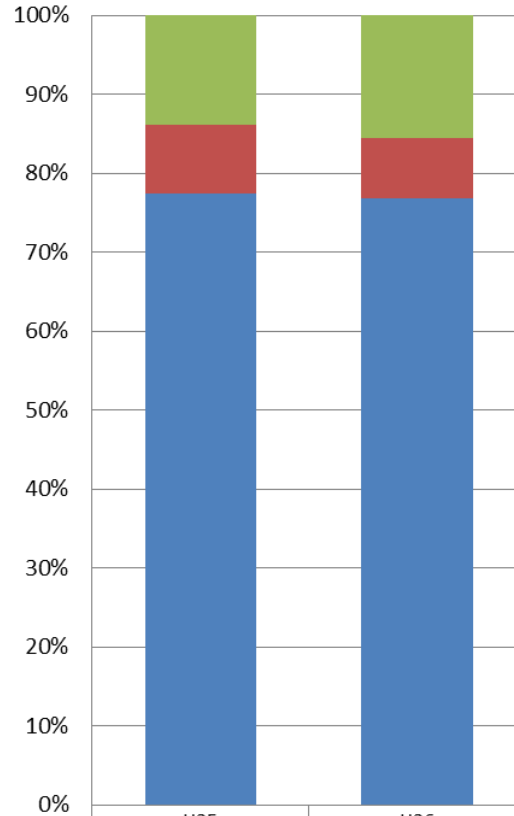
## ● 病院全体 ●



総合的に評価  
すると

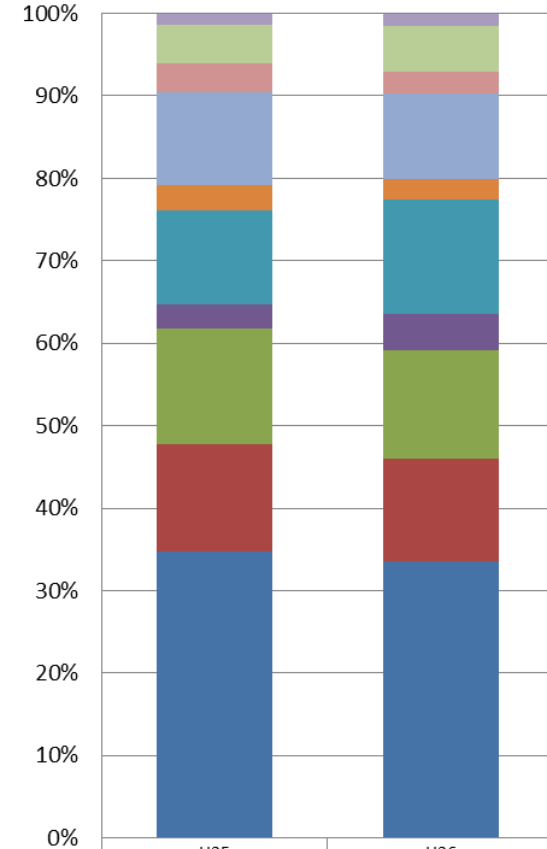
■ 該当しない	8.7%	9.2%
■ 不満	1.3%	0.6%
■ やや不満	3.9%	2.4%
■ どちらでもない	22.1%	20.8%
■ 満足	54.1%	57.9%
■ 非常に満足	9.9%	9.1%

## ● 当院を勧めたいか ●



	H25	H26
■ その他	13.9%	15.6%
■ いいえ	8.7%	7.7%
■ はい	77.4%	76.8%

## ● 当院を選んだ理由 ●

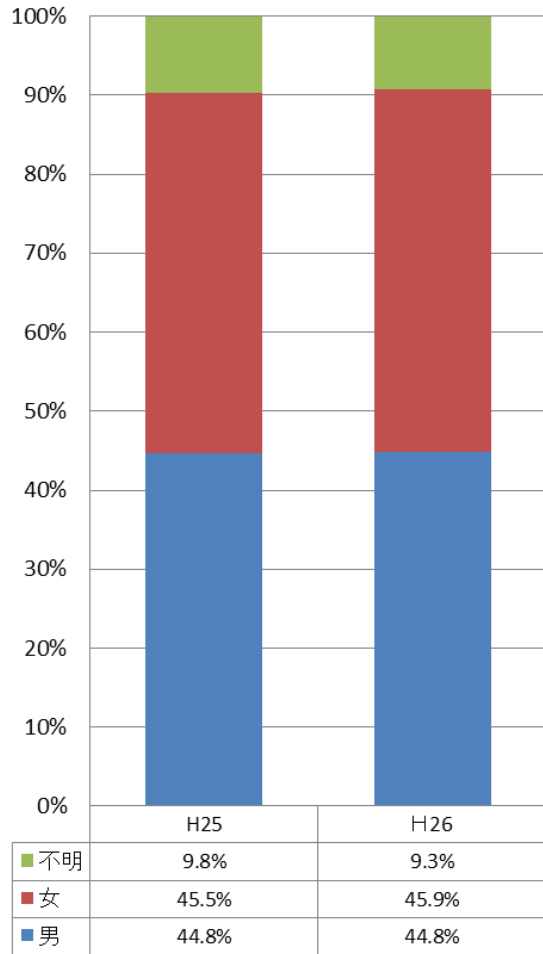


■ その他	1.4%	1.5%
■ 職員の対応が良いから	4.6%	5.6%
■ 評判が良いから	3.5%	2.6%
■ 医療機器・設備がよいから	11.2%	10.3%
■ 家族や知人のすすめで	3.1%	2.5%
■ 他医療機関からの紹介で	11.3%	13.9%
■ 交通の便がよいから	3.0%	4.4%
■ 複数の診療科があるから	13.9%	13.2%
■ 家や勤務先から近いから	13.1%	12.4%
■ 以前より受診しているから	34.7%	33.5%

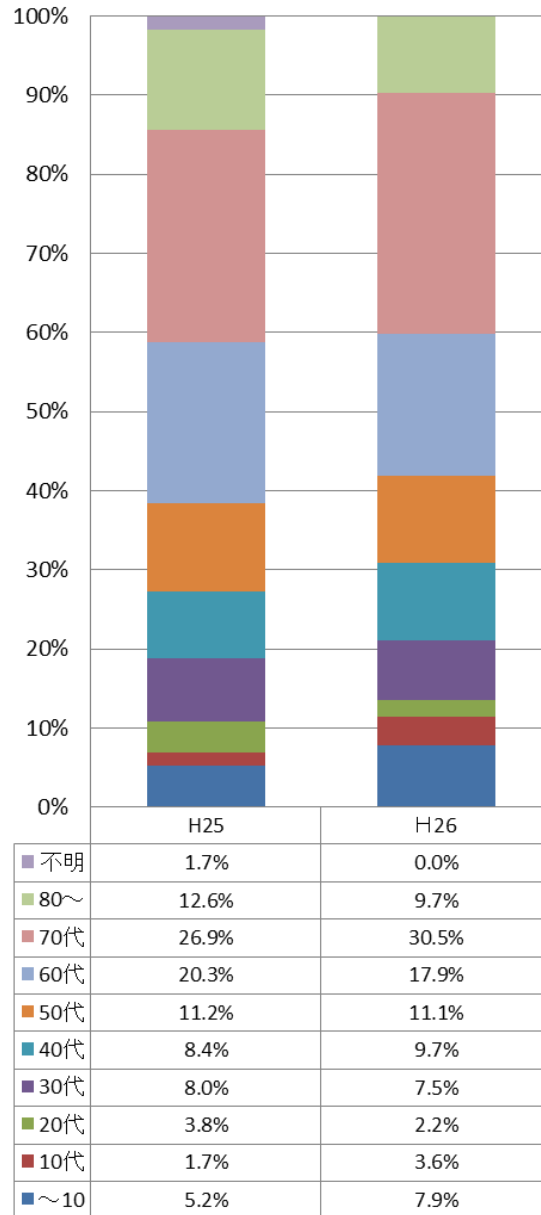


# 入院患者アンケート

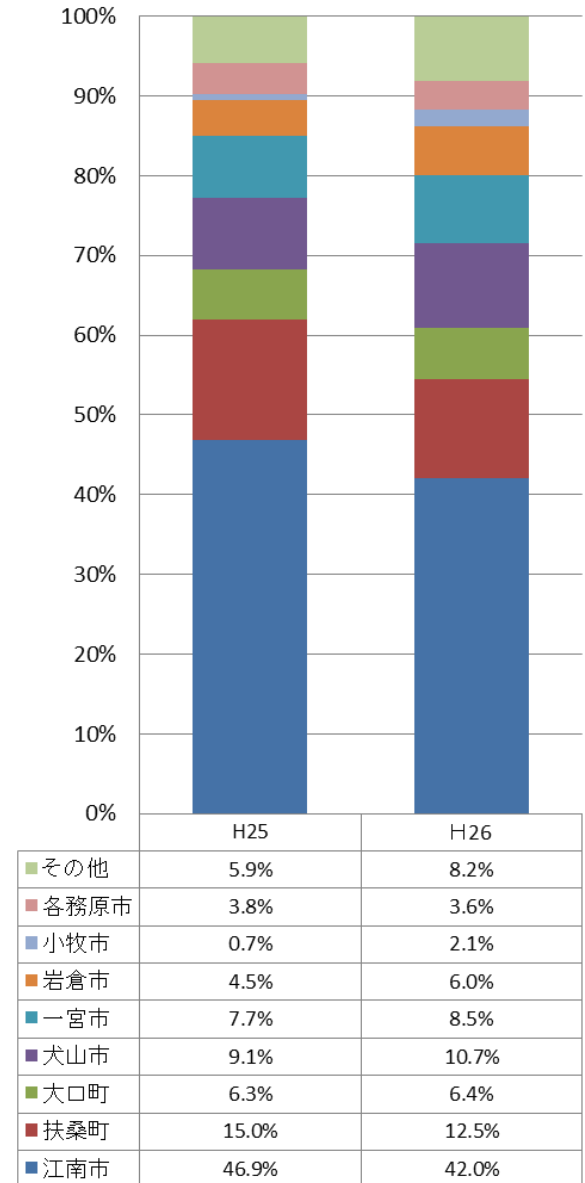
## ●性別●



## ●年齢●

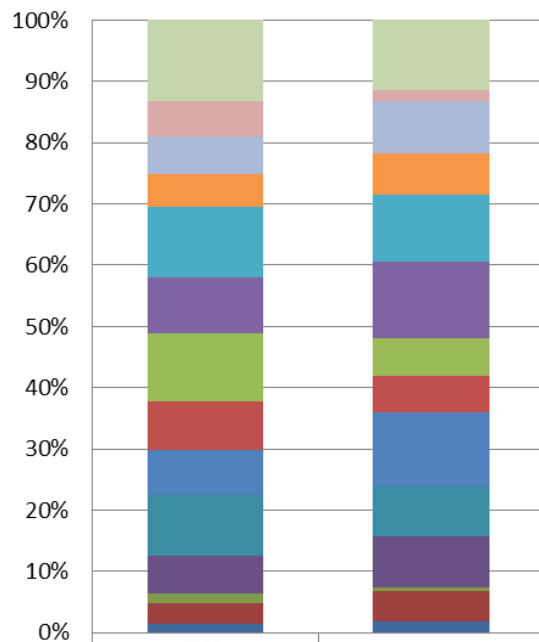


## ●住所●



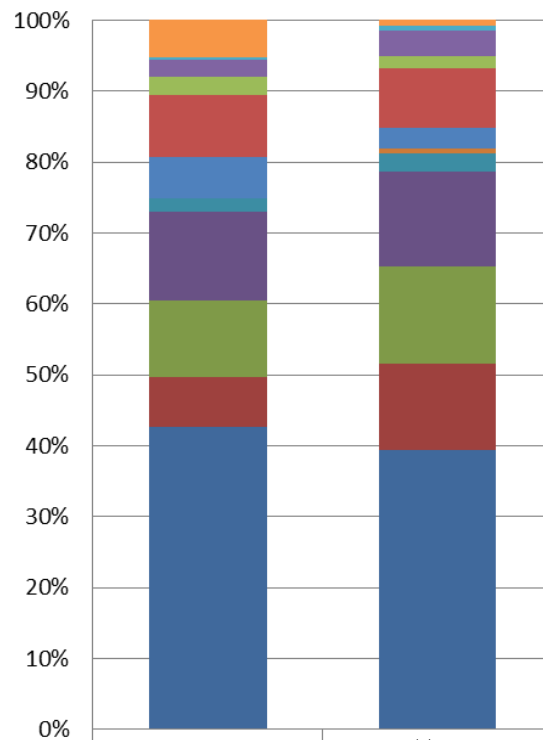
# 入院患者アンケート

## ●入院病棟●



	H25	H26
その他	0.0%	0.0%
8東	13.3%	11.4%
8西	5.6%	1.8%
7東	6.3%	8.5%
7南	5.2%	6.8%
7西	11.5%	11.0%
6東	9.1%	12.5%
6南	11.2%	6.0%
6西	8.0%	6.0%
5東	7.3%	12.1%
5南	0.0%	0.0%
5西	9.8%	8.2%
4東	6.3%	8.2%
4西	1.4%	0.7%
3南	3.5%	5.0%
3西	1.4%	1.8%

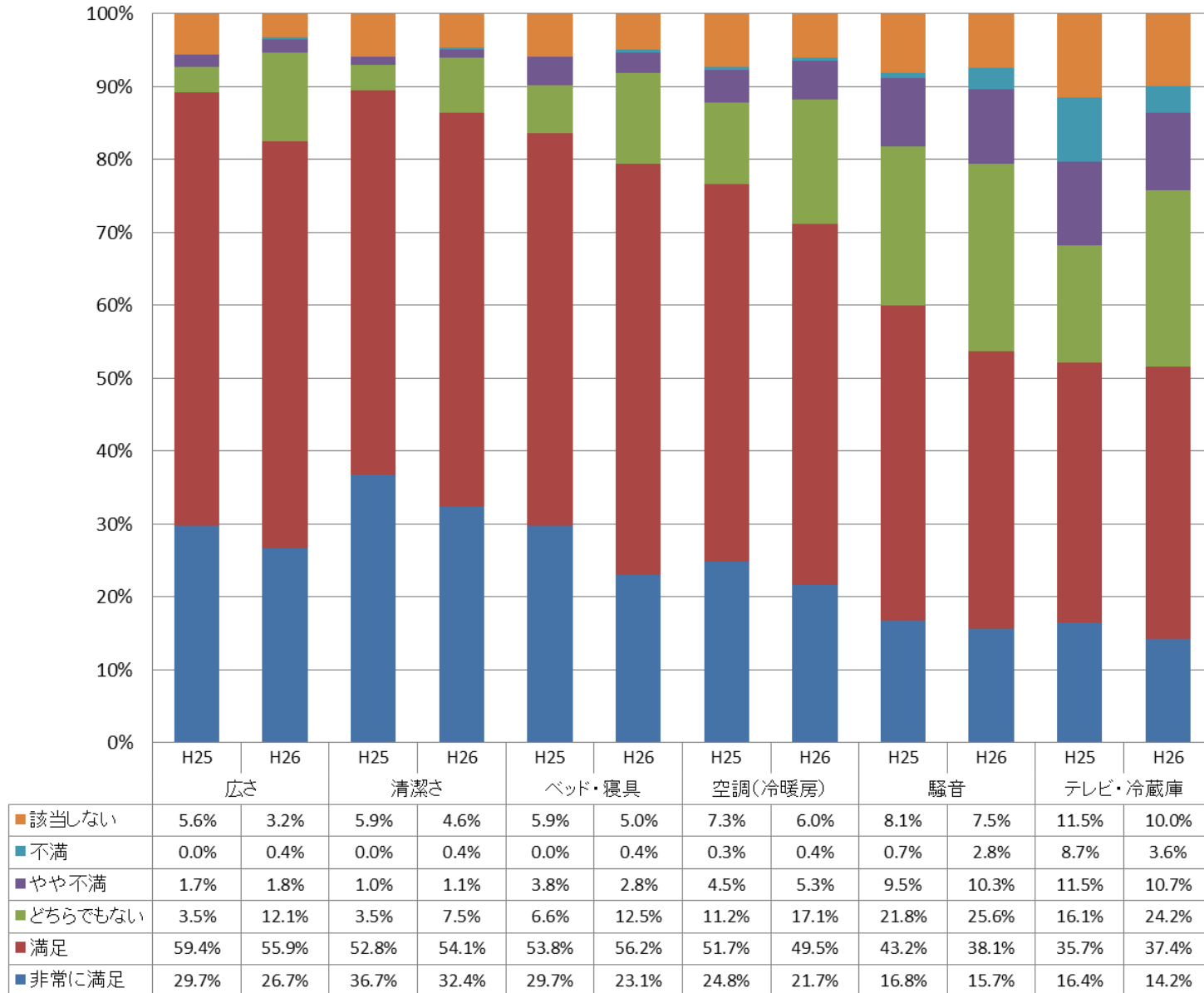
## ●入院科●



	H25	H26
その他	5.2%	0.7%
歯科口腔外科	0.3%	0.7%
耳鼻いんこう科	2.4%	3.6%
眼科	2.4%	1.8%
産婦人科	8.7%	8.3%
泌尿器科	5.9%	2.9%
皮膚科	0.0%	0.7%
脳神経外科	1.7%	2.5%
整形外科	12.6%	13.4%
外科	10.8%	13.7%
小児科	7.0%	12.3%
内科	42.7%	39.4%

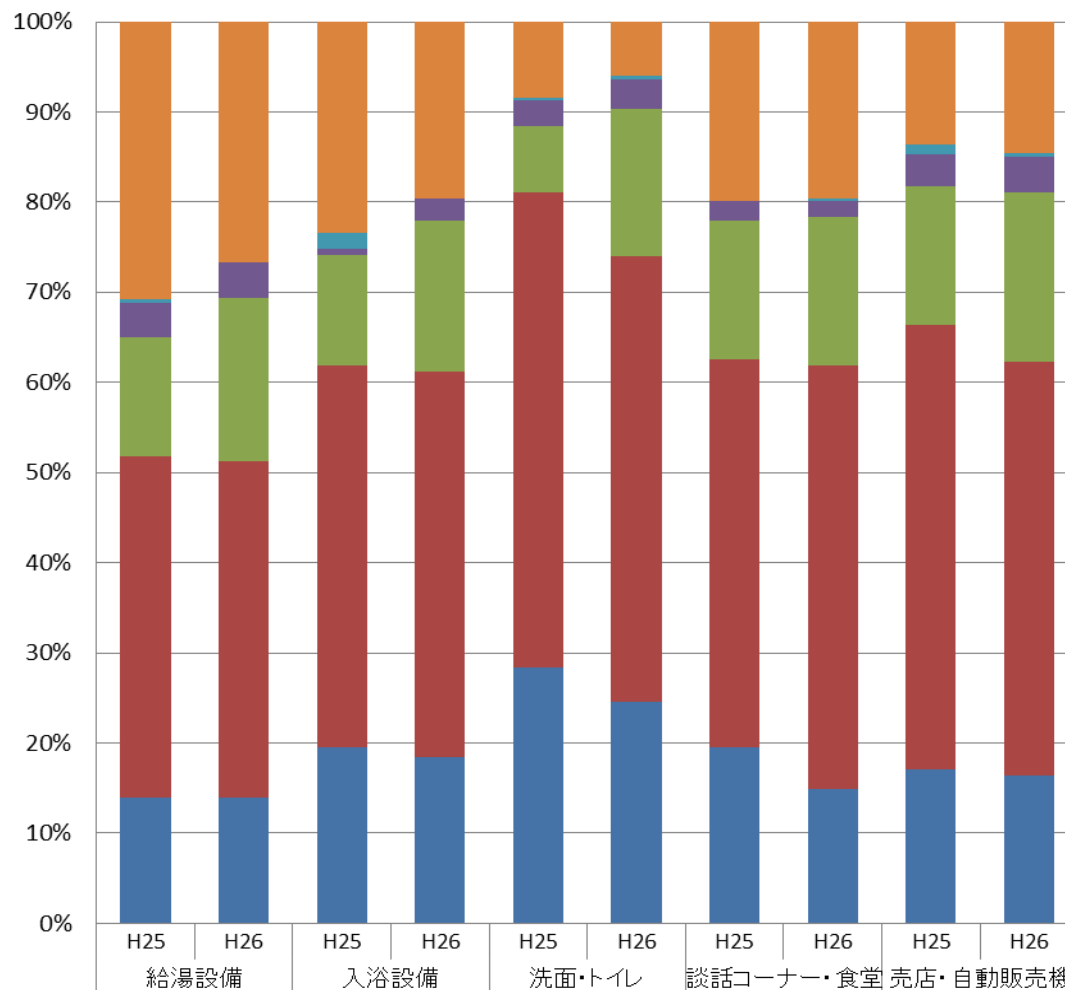
# 入院患者アンケート

## ●病室●



# 入院患者アンケート

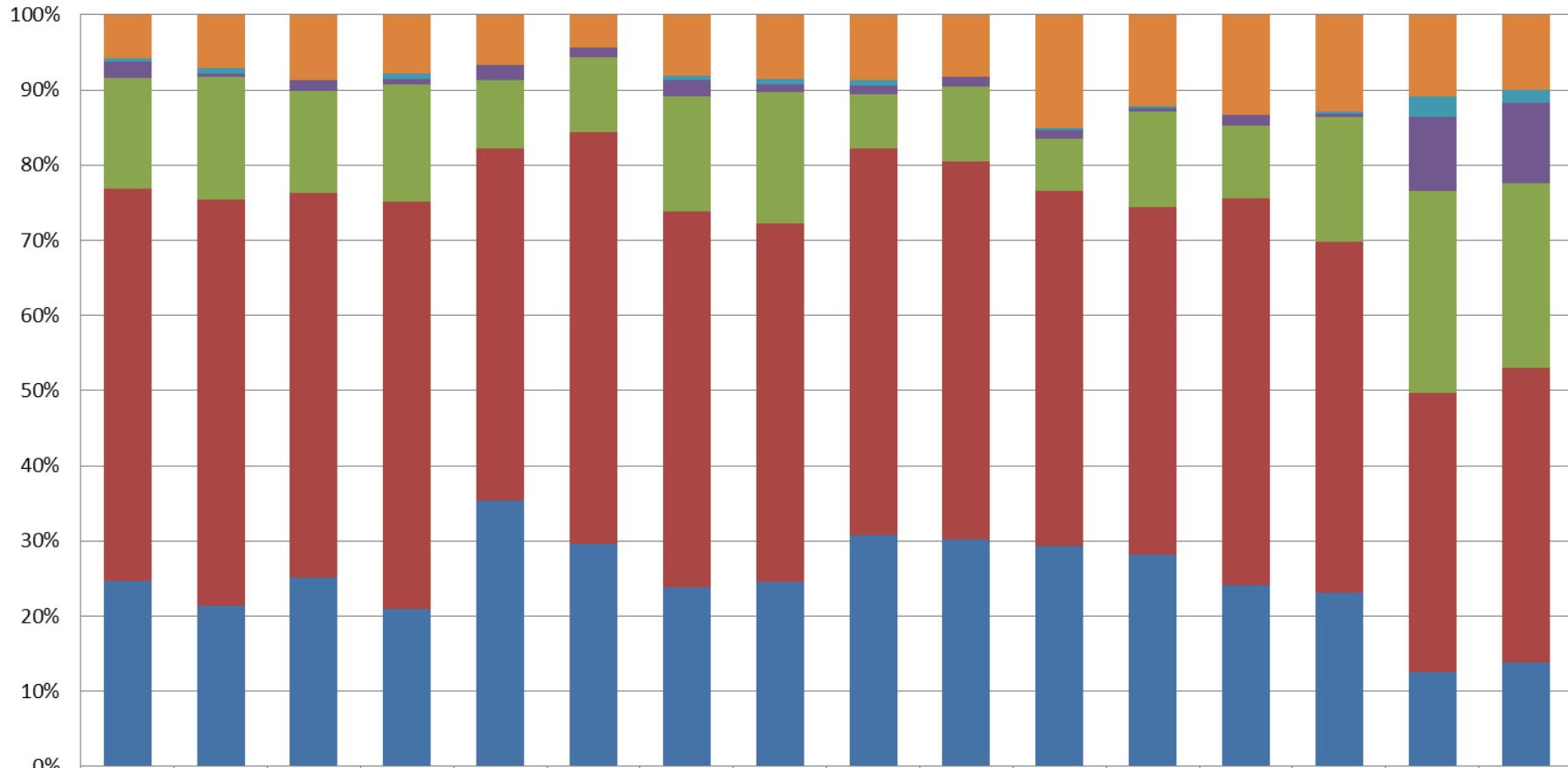
## ●施設・設備●



■ 該当しない	30.8%	26.7%	23.4%	19.6%	8.4%	6.0%	19.9%	19.6%	13.6%	14.6%
■ 不満	0.3%	0.0%	1.7%	0.0%	0.3%	0.4%	0.0%	0.4%	1.0%	0.4%
■ やや不満	3.8%	3.9%	0.7%	2.5%	2.8%	3.2%	2.1%	1.8%	3.5%	3.9%
■ どちらでもない	13.3%	18.1%	12.2%	16.7%	7.3%	16.4%	15.4%	16.4%	15.4%	18.9%
■ 満足	37.8%	37.4%	42.3%	42.7%	52.8%	49.5%	43.0%	47.0%	49.3%	45.9%
■ 非常に満足	14.0%	13.9%	19.6%	18.5%	28.3%	24.6%	19.6%	14.9%	17.1%	16.4%

# 入院患者アンケート

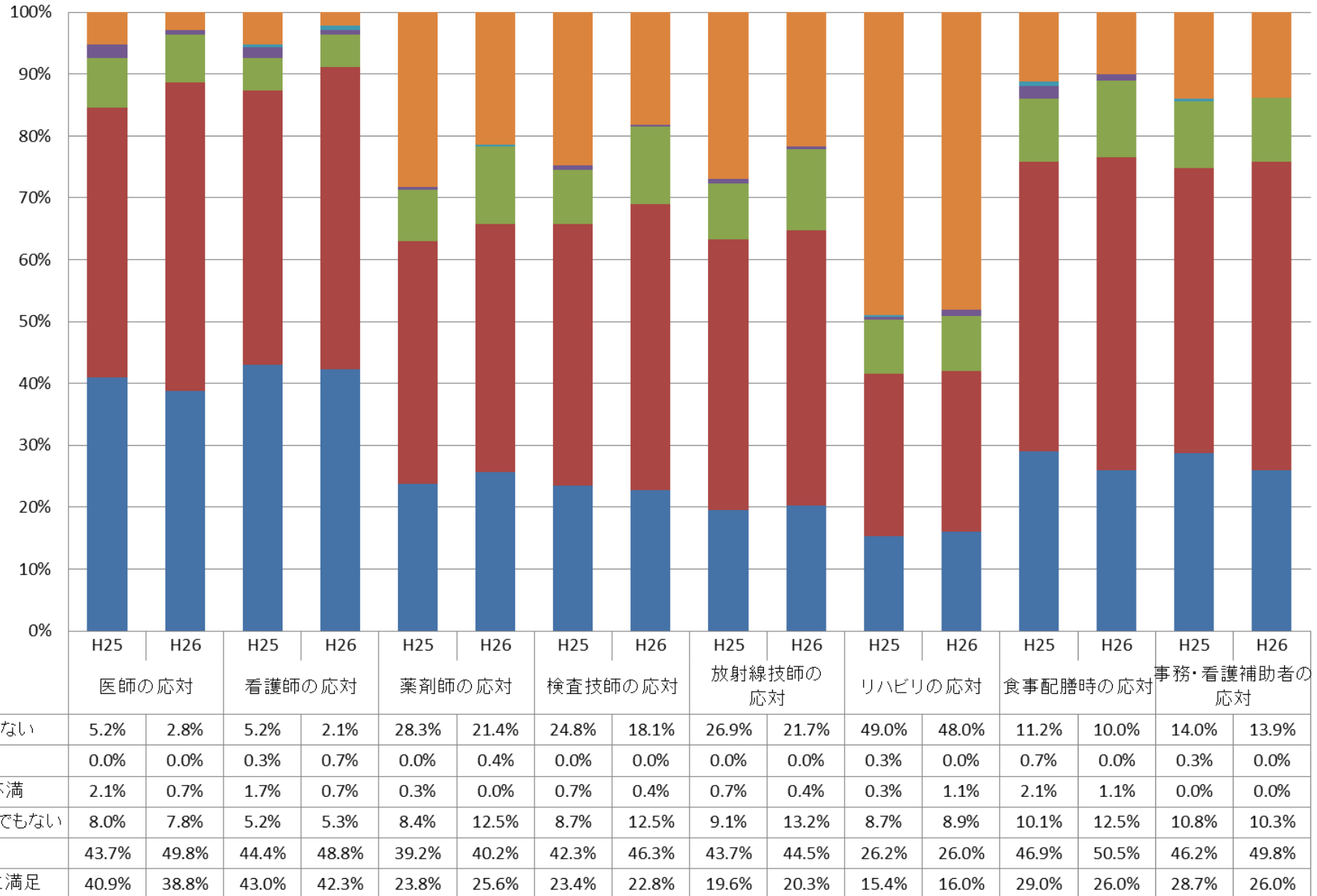
## ●医療サービス●



	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26
	入院手続きの説明		入院生活の説明		医師による症状や検査結果の説明		医師の回診回数や時間		ナースコールへの対応		看護支援		くすりの説明		食事の内容	
■ 該当しない	5.8%	7.1%	8.7%	7.8%	6.6%	4.3%	8.0%	8.5%	8.7%	8.2%	15.0%	12.1%	13.3%	12.8%	10.8%	10.0%
■ 不満	0.4%	0.7%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	0.7%	0.0%	0.3%	0.4%	0.0%	0.4%	2.8%	1.8%
■ やや不満	2.2%	0.4%	1.4%	0.7%	2.1%	1.4%	2.1%	1.1%	1.0%	1.4%	1.0%	0.4%	1.4%	0.4%	9.8%	10.7%
■ どちらでもない	14.9%	16.4%	13.6%	15.7%	9.1%	10.0%	15.4%	17.4%	7.3%	10.0%	7.0%	12.8%	9.8%	16.7%	26.9%	24.6%
■ 満足	52.2%	54.1%	51.0%	54.1%	46.9%	54.8%	50.0%	47.7%	51.4%	50.2%	47.2%	46.3%	51.4%	46.6%	37.1%	39.1%
■ 非常に満足	24.6%	21.4%	25.2%	21.0%	35.3%	29.5%	23.8%	24.6%	30.8%	30.2%	29.4%	28.1%	24.1%	23.1%	12.6%	13.9%

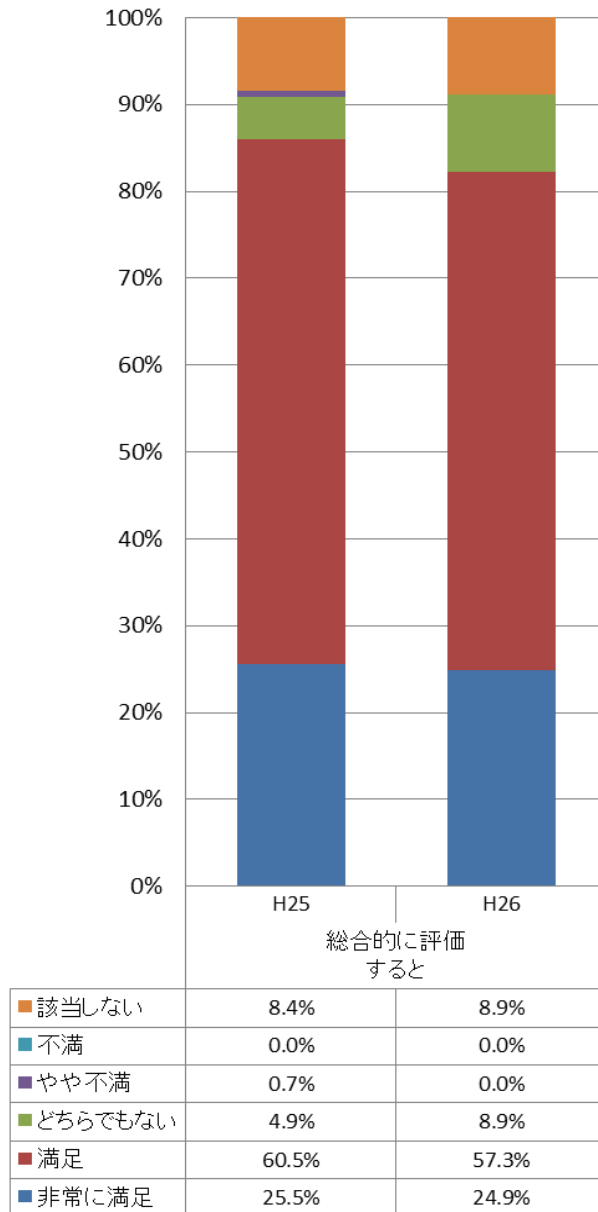
# 入院患者アンケート

## ● 接 遇 ●

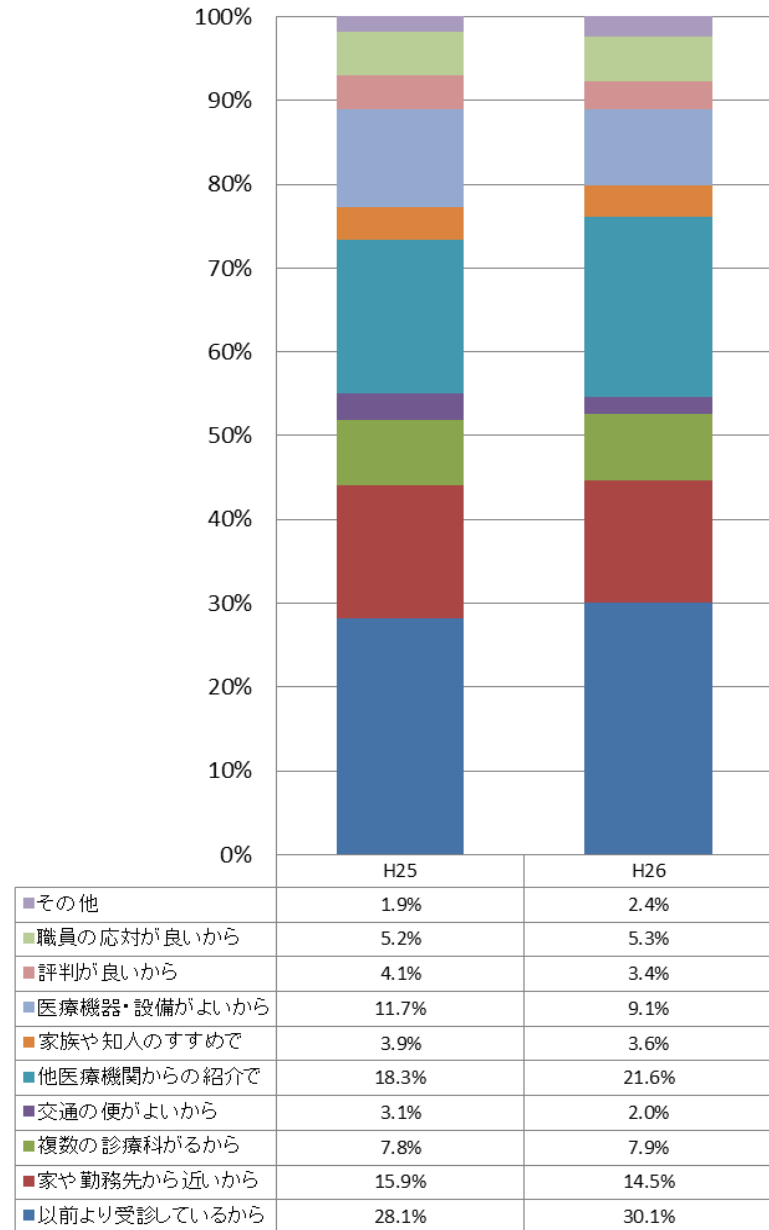


# 入院患者アンケート

## ● 病院全体 ●



## ● 当院を選んだ理由 ●







## 2. 外来診察待ち時間調査報告

11月19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17日(月)～11月21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。

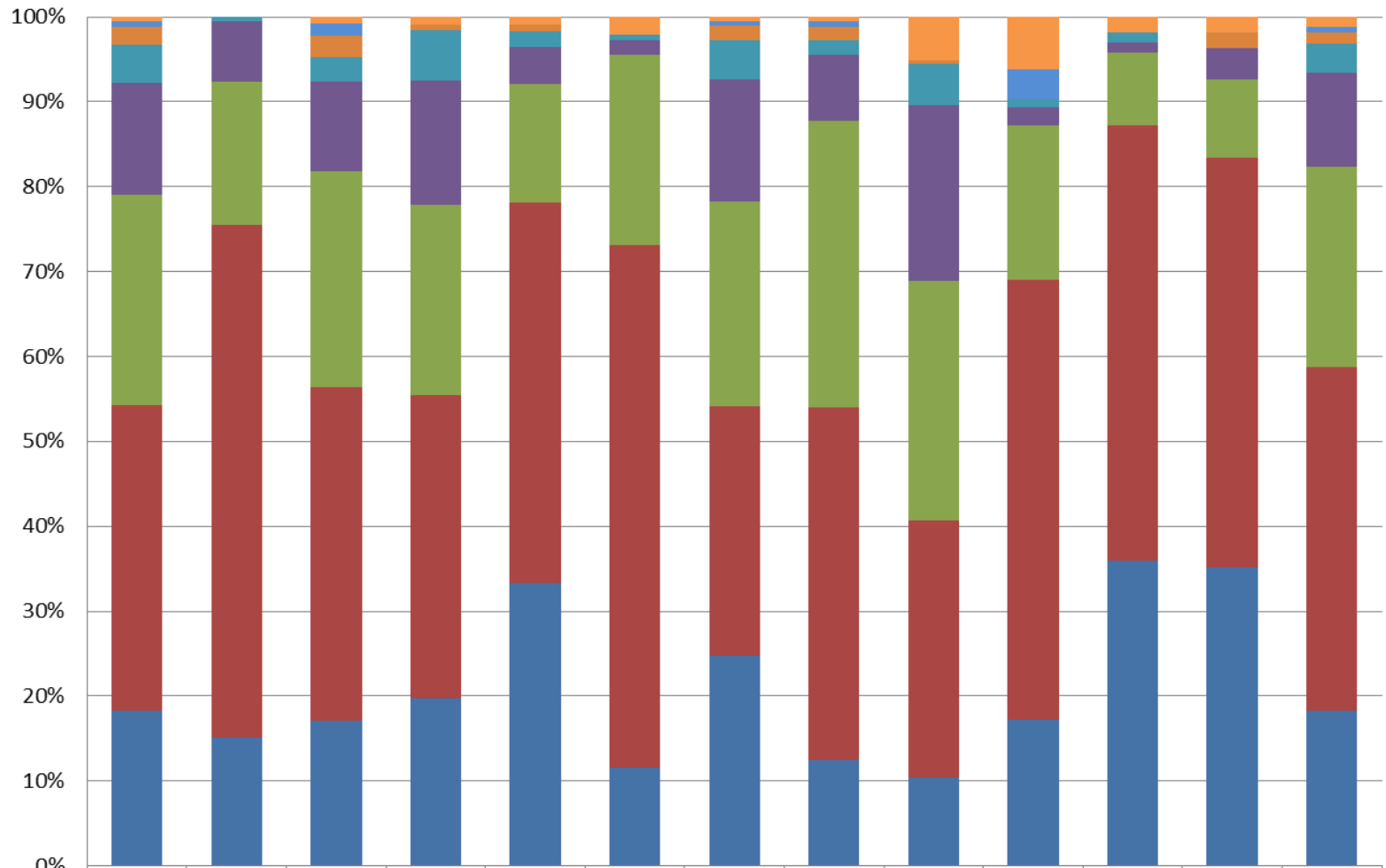
【予約の方】 予約時間から診察開始時間までの時間

【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》

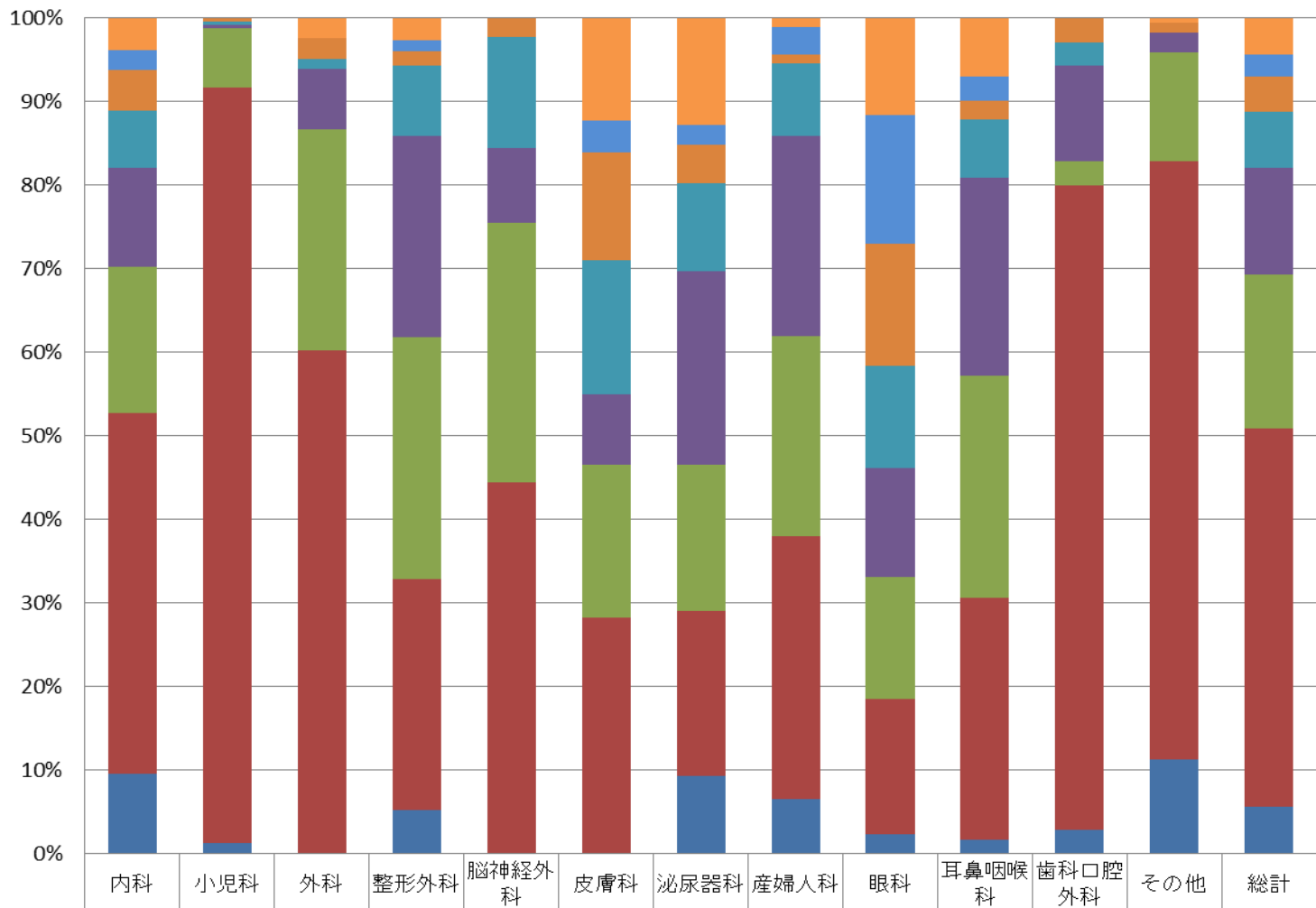
- ・ 予約の場合は30分枠(例 10:00枠 10:00～10:30)であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- ・ インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの来院の方も含まれています。
- ・ 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- ・ 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

# 【予約患者】 外来診察待ち時間（2014/11/17～21）



	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	その他	総計
>181	12	-	2	4	1	6	2	2	18	14	3	1	65
151-180	14	-	4	-	-	-	2	3	-	8	-	-	31
121-150	44	-	7	3	1	-	6	6	1	-	-	1	69
91-120	97	2	8	27	2	2	17	7	17	2	2	-	183
61-90	285	30	29	67	5	5	53	31	72	5	2	2	586
31-60	536	70	70	102	16	66	89	136	98	41	14	5	1,243
1-30	776	252	108	162	51	181	108	167	105	117	84	26	2,137
<1	395	63	47	90	38	34	91	50	36	39	59	19	961

# 【予約外患者】 外来診察待ち時間（2014/11/17～21）



	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	その他	総計
>181	23	-	2	6	-	16	11	1	15	12	-	1	87
151-180	14	-	-	3	-	5	2	3	20	5	-	-	52
121-150	29	1	2	4	1	17	4	1	19	4	1	2	85
91-120	41	1	1	19	6	21	9	8	16	12	1	-	135
61-90	71	1	6	55	4	11	20	22	17	41	4	4	256
31-60	104	17	22	66	14	24	15	22	19	46	1	22	372
1-30	258	217	50	63	20	37	17	29	21	50	27	121	910
<1	57	3	-	12	-	-	8	6	3	3	1	19	112

# 科別・曜日別待ち時間（2014/11/17～21）

【内科】						【小児科】					
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	52	74	83	90	96	<1	13	11	9	22	8
1-30	131	146	165	183	151	1-30	63	20	44	78	47
31-60	135	73	107	133	88	31-60	16	5	11	11	27
61-90	74	62	44	66	39	61-90	2	2	1	8	17
91-120	10	31	17	26	13	91-120					2
121-150	6	7	2	20	9	121-150					
151-180	4	4	1	3	2	151-180					
>180	2	4	2	1	3	>180					
計	414	401	421	522	401	計	94	38	65	119	101
予約外	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約外	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	19	8	14	7	9	<1		1	2		
1-30	53	37	59	49	60	1-30	64	39	36	38	40
31-60	20	21	29	17	17	31-60	5	3	4	4	1
61-90	12	21	16	14	8	61-90	1				
91-120	6	9	7	11	8	91-120			1		
121-150	2	9	8	5	5	121-150					1
151-180	3	3	2	3	3	151-180					
>180	2	10	6	3	2	>180					
計	117	118	141	109	112	計	70	43	43	42	42
合計	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	合計	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	71	82	97	97	105	<1	13	12	11	22	8
1-30	184	183	224	232	211	1-30	127	59	80	116	87
31-60	155	94	136	150	105	31-60	21	8	15	15	28
61-90	86	83	60	80	47	61-90	3	2	1	8	17
91-120	16	40	24	37	21	91-120			1		2
121-150	8	16	10	25	14	121-150					1
151-180	7	7	3	6	5	151-180					
>180	4	14	8	4	5	>180					
計	531	519	562	631	513	計	164	81	108	161	143

# 科別・曜日別待ち時間（2014/11/17～21）

【外科】						【整形外科】					
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	16	16		4	11	<1	22	43	4	8	13
1-30	13	27	16	18	34	1-30	42	28	30	27	35
31-60	11	18	13	12	16	31-60	33	12	21	7	29
61-90	10	5	8	2	4	61-90	7	9	37	1	13
91-120	4		1	2	1	91-120	2		15	4	6
121-150			4	1	2	121-150			1	1	1
151-180			4			151-180					
>180				1	1	>180	2	1	1		
計	54	66	46	40	69	計	108	93	109	48	97
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1						<1	3		6		3
1-30	9	13	12	8	8	1-30	17	9	17	7	13
31-60	5	8	4	3	2	31-60	12	14	12	8	20
61-90		1	4		1	61-90	7	17	7	13	11
91-120			1			91-120	2	2	4	10	1
121-150			1	1		121-150	1	1		2	
151-180						151-180			2	1	
>180		1		1		>180		2		2	2
計	14	23	22	13	11	計	42	45	48	43	50
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	16	16		4	11	<1	25	43	10	8	16
1-30	22	40	28	26	42	1-30	59	37	47	34	48
31-60	16	26	17	15	18	31-60	45	26	33	15	49
61-90	10	6	12	2	5	61-90	14	26	44	14	24
91-120	4		2	2	1	91-120	4	2	19	14	7
121-150			5	2	2	121-150	1	1	1	3	1
151-180			4			151-180			2	1	
>180		1		2	1	>180	2	3	1	2	2
計	68	89	68	53	80	計	150	138	157	91	147

# 科別・曜日別待ち時間（2014/11/17～21）

【脳神経外科】						【皮膚科】					
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	9	8	3	15	3	<1	3	10	8	11	2
1-30	16	7	8	13	7	1-30	27	41	41	30	42
31-60	3		7	3	3	31-60	16	8	8	13	21
61-90			3		2	61-90	2	1	1		1
91-120			2			91-120				1	1
121-150					1	121-150					
151-180						151-180					
>180			1			>180	1	1	1		3
計	28	15	24	31	16	計	49	61	59	55	70
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1						<1					
1-30		6	2	9	3	1-30	7	7	7	8	8
31-60	5	2	2	3	2	31-60	5	6	9	3	1
61-90	1	1	1		1	61-90	2	3	3		3
91-120	1				5	91-120	6		3	5	7
121-150	1					121-150	4			7	6
151-180						151-180	1			4	
>180						>180	5	2	2	4	3
計	8	9	5	12	11	計	30	18	24	31	28
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	9	8	3	15	3	<1	3	10	8	11	2
1-30	16	13	10	22	10	1-30	34	48	48	38	50
31-60	8	2	9	6	5	31-60	21	14	17	16	22
61-90	1	1	4		3	61-90	4	4	4		4
91-120	1		2		5	91-120	6		3	6	8
121-150	1				1	121-150	4			7	6
151-180						151-180	1			4	
>180			1			>180	6	3	3	4	6
計	36	24	29	43	27	計	79	79	83	86	98

# 科別・曜日別待ち時間（2014/11/17～21）

【泌尿器科】						【産婦人科】					
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	17	1	32	32	9	<1	14	13	6	12	5
1-30	33	1	21	31	22	1-30	42	23	31	39	32
31-60	16	2	27	19	25	31-60	25	39	20	21	31
61-90	2	1	15	5	30	61-90	4	11	2	9	5
91-120	2	2	2	4	7	91-120				2	5
121-150		1		1	4	121-150	1		1		4
151-180	1		1			151-180					3
>180			1	1		>180				1	1
計	71	8	99	93	97	計	86	86	60	84	86
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	3	3		2		<1	4	1	1		
1-30	4	2	6	1	4	1-30	5	5	5	7	7
31-60		3	4	4	4	31-60	7	5	4	3	3
61-90	3	2	7	3	5	61-90	2	10	3	2	5
91-120	6		1	1	1	91-120		2	4	2	
121-150	1	3				121-150	1				
151-180				1	1	151-180		1	1	1	
>180	1			10		>180		1			
計	18	13	18	22	15	計	19	25	18	15	15
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	20	4	32	34	9	<1	18	14	7	12	5
1-30	37	3	27	32	26	1-30	47	28	36	46	39
31-60	16	5	31	23	29	31-60	32	44	24	24	34
61-90	5	3	22	8	35	61-90	6	21	5	11	10
91-120	8	2	3	5	8	91-120		2	4	4	5
121-150	1	4		1	4	121-150	2		1		4
151-180	1		1	1	1	151-180		1	1	1	3
>180	1		1	11		>180		1		1	1
計	89	21	117	115	112	計	105	111	78	99	101



# 科別・曜日別待ち時間（2014/11/17～21）

【眼科】					
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	6	1	11	12	6
1-30	33	1	31	20	20
31-60	27	2	30	31	8
61-90	15	1	21	22	13
91-120	1	1	9	2	4
121-150				1	
151-180					
>180	4	5	3	4	2
計	86	11	105	92	53

【耳鼻咽喉科】					
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	8	17	3	3	8
1-30	16	29	17	25	30
31-60	3	11	5	2	20
61-90	1	2			2
91-120	1				1
121-150					
151-180			3	4	1
>180	3	5			6
計	32	64	28	34	68

予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1		1		1	1
1-30	3	6	5	3	4
31-60	1	5	3	3	7
61-90	2	6		5	4
91-120	3	2	3	7	1
121-150	3	1	7	8	
151-180	3	1	13	3	
>180	5	1	4	3	2
計	20	23	35	33	19

予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	1			1	1
1-30	5	15	12	14	4
31-60	5	11	11	8	11
61-90	22	4	3	1	11
91-120	7			1	4
121-150	3		1		
151-180			2	1	2
>180	5	3		1	3
計	48	33	29	27	36

予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	6	2	11	13	7
1-30	36	7	36	23	24
31-60	28	7	33	34	15
61-90	17	7	21	27	17
91-120	4	3	12	9	5
121-150	3	1	7	9	
151-180	3	1	13	3	
>180	9	6	7	7	4
計	106	34	140	125	72

予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	9	17	3	4	9
1-30	21	44	29	39	34
31-60	8	22	16	10	31
61-90	23	6	3	1	13
91-120	8			1	5
121-150	3		1		
151-180			5	5	3
>180	8	8		1	9
計	80	97	57	61	104

# 科別・曜日別待ち時間（2014/11/17～21）

【歯科口腔外科】						【合計】					
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	18	9	14	10	8	<1	182	207	175	226	171
1-30	15	22	10	16	21	1-30	434	354	422	486	441
31-60	3		3		8	31-60	288	171	255	253	276
61-90		2				61-90	117	96	134	113	126
91-120	1			1		91-120	21	34	46	42	40
121-150						121-150	7	8	8	24	22
151-180						151-180	5	4	9	7	6
>180			1		2	>180	13	16	10	8	18
計	37	33	28	27	39	計	1,067	890	1,059	1,159	1,100
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1		1				<1	33	18	25	19	17
1-30	8	3	3	5	8	1-30	200	168	187	163	192
31-60					1	31-60	70	83	88	57	74
61-90	1		2	1		61-90	53	65	47	40	51
91-120	1					91-120	32	15	24	37	27
121-150			1			121-150	16	14	20	23	12
151-180						151-180	7	5	20	14	6
>180						>180	19	20	12	24	12
計	10	4	6	6	9	計	430	388	423	377	391
予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)	予約	11/17(月)	11/18(火)	11/19(水)	11/20(木)	11/21(金)
<1	18	10	14	10	8	<1	215	225	200	245	188
1-30	23	25	13	21	29	1-30	634	522	609	649	633
31-60	3		3		9	31-60	358	254	343	310	350
61-90	1	2	2	1		61-90	170	161	181	153	177
91-120	2			1		91-120	53	49	70	79	67
121-150			1			121-150	23	22	28	47	34
151-180						151-180	12	9	29	21	12
>180			1		2	>180	32	36	22	32	30
計	47	37	34	33	48	計	1,497	1,278	1,482	1,536	1,491

この度、アンケートにご協力いただき感謝します。

外来待ち時間で多くの診療科では90分以内で診察を行っているのですが、中には180分を超える場合もあります。今後、この時間を少しでも短縮できるよう取り組んでいきたいと思えます。また、待ち時間を有意義に過ごしていただけるよう、情報発信の設置を検討しております。

他のアンケート結果でも約10%の至らない点が見受けられ、昨年と同様解析に努め、ホスピタリティの充実に取り組んで参りたいと考えています。

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要望 & 回答 (2014年)

No.	内 容	回 答
1	メンタルの部分がまったく考えられていない。心療内科があると思う。	医師の確保には大学医局などに働きかけ努力しておりますが、絶対的医師不足のなか見通しがつかないのが現状です。引き続き医師確保には努力してまいりますので、ご理解下さるようお願いいたします。
2	クレジットカードによる支払いを可能にしてほしい。早めの導入を切望する。	今のところ、クレジットカードの導入予定はございません。 ①クレジットカードによる決済は、通信回線や決済機器等の設備投資が必要となるため。 ②クレジットカードによる決済は、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申し上げます。 なお、振り込み(JA、UFJに限る)は対応しておりますので、会計窓口にお申し出ください。また、キャッシュコーナー(1階はJA、他の金融機関は2階ミニストップ)もございますのでご利用ください。
3	江南駅からのバスの増加。	公共交通機関の整備は市町村などの自治体が行う事になっています。当院としましては、江南市地域公共交通会議等で要求をしていますが、なかなか増便とならないのが現状です。また、直接市役所に要望を出していただくのも一つの方法かと思えます。患者さんはもとより、多くの地域住民の方がバスを利用されることにより、増便も考えていただけるのではないかと思います。ご理解とご協力をお願いいたします。
4	内科の医師に多いのですが、多忙ゆえの事務的な診察はやめてほしい。(患者の顔を見ないなど)不安の中来院しているので、もう少し柔らかい表情で診察してほしい。	患者さんの顔を見て診察を行うようにしてはいるのですが、診察を待ってみえる患者さんが多いことから、限られた時間で患者さんのカルテを参照し、症状や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しまっているのが現状です。もう少し患者さんと向き合って不安を少しでも取り除けるよう努めて参ります。
5	診察結果がはっきりと伝えてもらえない。他の科の診察を受けたい。	医師との信頼関係は診療の上で重要なことです。外来受診の際に医師に直接話をすることが難しい場合など、患者としての思いを十分医療者側に伝えたいという部分においては、当院では2つの方法があります。ひとつは、1階の総合相談窓口にて上記のような内容を話していただき、看護師の立場でお話しを伺い、一緒に考えていく方法です。もうひとつは、2階の医療福祉相談室にてソーシャルワーカーと看護師がおりますので同様に一緒に考えていく方法です。いずれも患者さんの立場でお話しを伺わせていただく場ですので、ご活用ください。
6	インフォームドコンセントにおいて、リスクだけを強調してはいないか。	話し方や口調によってはリスクを強調しているかのように聞こえてしまうかもしれません。そのように感じることはないよう今後注意を払い、説明を行うようにいたします。
7	他科との連絡を十分にしておいてください。	他科との連携を今一度見直し、スムーズに診察・検査等を行えるようにいたします。
8	必要以上の検査をすすめられるのが嫌。	検査については、医師が様々なケースを考え、どんなに小さな可能性でも確認しておく事で、より一層安心できると考え行っております。ご理解とご協力をよろしくをお願いいたします。
9	検査後の診察を1日で済ませてほしい。	確かに、検査を行った日のうちに診察まで終わる事が一番かと思えます。ですが、検査により1日では結果が出ないものもあります。正確な結果をお伝えする関係上、時間がかかってしまう事が現状です。申し訳ありませんが、ご理解とご協力をよろしくをお願いいたします。
10	会計時、混み合うのでNo.の表示だけにしてほしい。	今後の検討課題にさせていただき、より良い病院づくりへ努力してまいります。

外来患者アンケート要望 & 回答 (2014年)

No.	内 容	回 答
11	受診した際に必要な料金(保険外併用療養費)があるが、地元が無い診療科に受診する際は、考慮すべきではないか。	当院でもご説明していますが厚生労働省が定める保健法の元、保険外併用療養費を患者さんにご負担していただいております。お気持ちは分かりますが当院を紹介状無しで受診される方は保険外併用療養費のお支払いをお願いいたします。
12	受付票に担当医師の診察室番号を記載してほしい。	現システム上、受付表に担当医師の診察室番号を記載する事が出来ません。お手数ですが各科受付で診察室番号をお聞き下さるようお願いいたします。
13	手術費用の説明が事前にほしい。	手術に関する概算の費用につきましては事前説明時にお聞き下さればお伝えする事ができますの気軽にお尋ねください。
14	会計までの待ち時間が長すぎる。	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いただく場合がありますのでご理解の程、よろしくお願いいたします。
15	発達障害児の言語・作業療育ができるので、継続してほしい。	発達障害児の作業療法・言語療法はスタッフの数、場所に限りがあります。また、発達障害児ではない患者さんも対応しています。そのため、当院では、原則として作業療法は未就学児、言語療法は15歳までの患者さんを対象としています。今後も可能な限り、継続していきたいと思っております。
16	診察までの待ち時間が長すぎる。	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、よろしくお願いいたします。
17	入院中に散歩しやすい所が少ない。	入院中に散歩できる場所として2階「和みの庭」を設置しております。そちらをご利用くださいますよう、よろしくお願いいたします。
18	午前中の正面出入り口の車のマナーがなっていない。	午前中の利用者が多い時間帯は正面玄関に警備員及び保安係がおりますが、車の運転マナーについては利用者のモラルに頼らざるを得ないのが現状です。ご迷惑をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いいたします。
19	病棟に向かうエレベーターの待ち時間が長い。複数機稼働してほしい。	病棟への患者エレベーターについては、常時4台で運転しておりますが、使用状況によっては、待ち時間が発生することがあります。ご理解の程、よろしくお願いいたします。
20	車椅子用駐車場を利用しているが、健常者が駐車するため、利用できない時があるが、どうにか出来ないか。	車椅子対応駐車場は22台ありますが、利用される方が多い場合には満車になり、駐車できないことがあります。健常者の使用については、保安係にて確認しておりますが判断が難しいのが現状です。

外来患者アンケート要望 & 回答 (2014年)

No.	内 容	回 答
21	1階の暖房が強い。	1階部分の暖房については、1階を23.5℃、2階を22.0℃の設定で運転しております。しかし正面エントランスについては、空調機により吹き出しが30℃となっております。そのため暖房が強いと感じることがあるかもしれませんが、室内の温度を快適にするために必要ですのでご理解ご協力をお願いいたします。
22	時間帯によっては駐車しにくい事(混み合う)があるので、予約時間よりも早く来ないといけない。	患者さん用の駐車スペースを約900台用意しておりますが、曜日、時間帯によっては混み合うことがあります。ご迷惑をおかけしますがご理解ご協力をお願いいたします。
23	入院や見舞いなどで病室を訪問する際に部屋がわかりにくい。	病棟の部屋については、各病棟に設置してある案内図または各部屋に設置してあるテレビの病院案内をご利用ください。ご迷惑をおかけしますがご理解ご協力をお願いいたします。
24	時計の設置位置が悪い。(玄関の正面、各科の受付にもほしい。)	玄関の正面及び各科受付への時計設置については現在検討しておりますのでご理解くださいますよう、よろしくをお願いいたします。
25	医療器機の設備状態の明示が無い。	設備状態の明示につきましては、明示するスペースが無いということもありますが、機器が多く明示することは困難です。大変申し訳ありませんが、ご理解くださいますようよろしくお願いいたします。
26	診察待ちのときに座れない事が多々あるので、受付横の番号モニター前にいすを設置してほしい。	受付横は通路となっており多くの患者さんが通るため椅子を設置ことは困難です。ご迷惑をおかけしますがご理解ご協力をお願いいたします。
27	売店前で休憩するテーブルやいすが少ない。	売店前のテーブルについては設置場所の関係上、現在より個数を増やすことは困難です。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。
28	救急外来の待合で、横になって休める場所があると長時間の待ちでも体が楽なのですが。	申し訳ありませんが、救急外来の待合に横になって休める場所を設けることは、患者数及び設置場所の問題から困難です。ご理解とご協力をお願いいたします。
29	診察順がわかるものを患者図書室にも有るとありがたい。	次期システム更新時には検討してもらえるように担当部署に依頼いたします。
30	薬をもらうまでの待ち時間が長すぎる。	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す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。

入院患者アンケート要望 & 回答 (2014年)

No.	内 容	回 答
1	両替機ほしい。	両替機については、盗難などの恐れがある為、設置を見合わせております。また、1階にあります会計窓口か、時間外窓口にて対応させていただきます。ご足労おかけしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。
2	空調の耳鳴りのような音が嫌。	空調機器については、運転上若干の音が発生することがあります。ご理解ご協力をお願いいたします。
3	水道の一度で出る水の量を少し多くしてほしい。	病室の水量については調整可能ですので、病棟の看護師に連絡ください。
4	朝食にパン、昼食に麺が出たりすると嬉しい。	朝食時の主食は希望に応じてパン食の対応も行っておりますので職員までお声掛けください。麺類は配膳中にのびてしまう為、選択メニュー献立として提供させていただいております。
5	病棟へ向かうエレベーターが来るのが遅い。ボタンを押した側に来てほしい。	患者用エレベーターは4基にて稼動しておりますが、利用者が重なった場合来るのが遅いことがあります。またボタンを押した際は近くにいるエレベーターを呼ぶため押した側に来ることは困難です。
6	赤ちゃんを連れての付き添いの時、トイレに赤ちゃんが座れる場所をもっと作ってほしい。	赤ちゃんが座れる場所の増設については検討させていただきます。
7	付き添いの人用のシャワー室があると助かります。(有料でも良い)	付き添いの方のシャワー室については、設置場所および費用の面から困難です。ご迷惑をおかけしますがご協力をお願いいたします。
8	付き添いベッドがせまい。	夜間のみ使用と昼間の収納を考えると低くなってしまいます。配慮していけるところは行ってきたいと思います。
9	理容、美容院などが有るとよい。	病院に理容、美容院を設置することは、現在のところ考えておりません。ご不便をおかけしますがご理解ご協力をお願いいたします。
10	差額ベッド代を払っているにもかかわらず、高いテレビカード代には不満。	テレビ冷蔵庫付き消灯台は、リース契約となっておりますので、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。

入院患者アンケート要望 & 回答 (2014年)

No.	内 容	回 答
11	冷蔵庫の電気がうっとうしい。	冷蔵庫の電気については、扉を開けた際に冷蔵庫に内を見やすくするために設置しておりますので撤去等の対応は困難です。
12	個室の洗面所で、お湯が出ると嬉しい。	病棟個室の洗面の温度については、温度を変えることができませんので、病棟スタッフまでご連絡ください。
13	昭和病院のように色で行き先が案内されると高齢者にはわかりやすい。	ご意見ありがとうございます。現在の病院は行き先が多岐にわたり、色で行き先を示すのは難しいため現在のところ標示等は検討しておりません。
14	売店をもう少し広くしてほしい。	限られたスペースでの設置となっておりますので、売店を拡張することはできませんのでご了承ください。
15	共有の冷蔵庫、電子レンジが談話室等にあると助かる。	談話室に共有の冷蔵庫や電子レンジを置くことは、衛生管理の関係上困難です。ご理解とご協力をお願いいたします。
16	治療食とはわかっているけど、変化の無いメニューなので、ふたを開けるのがつらい事がある。	治療食の種類により使用できる食品に制限がある場合もありますができる限り献立の工夫を行っていききたいと思います。
17	夜間のワゴンの音が気になる。	音がうるさいものに関しては適宜確認していきます。また取り扱いについても音に注意して使用していきたいと思っております。ワゴンは専用のものを使用しておりますので現在のところ交換の予定はありません。ご理解をお願いいたします。
18	食事は季節にあったものや洋風(グラタンやピザなど)も出してほしい。	調理設備や配膳方法などで提供が難しい料理がありますが今後、季節料理や洋風のメニューなど新しいメニューを検討させていただきます。
19	朝の訪問時間がばらばらすぎる。	朝に病棟スタッフ全体でカンファレンスを行っており、その内容によっては訪問時間にずれが生じてしまいます。ご理解くださいますようお願いいたします。