

平成27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28年2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

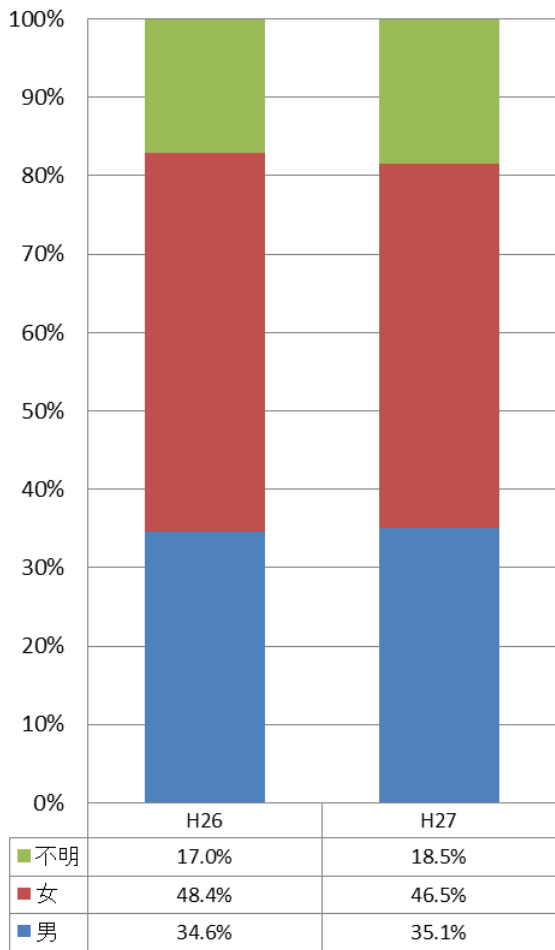
当院では、平成27年11月18日(水)に医療サービスの向上を目的として、病院を利用される方々を対象にアンケートを実施いたしました。外来、入院ともに多くのご回答をいただきましたことを心よりお礼申し上げます。

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。

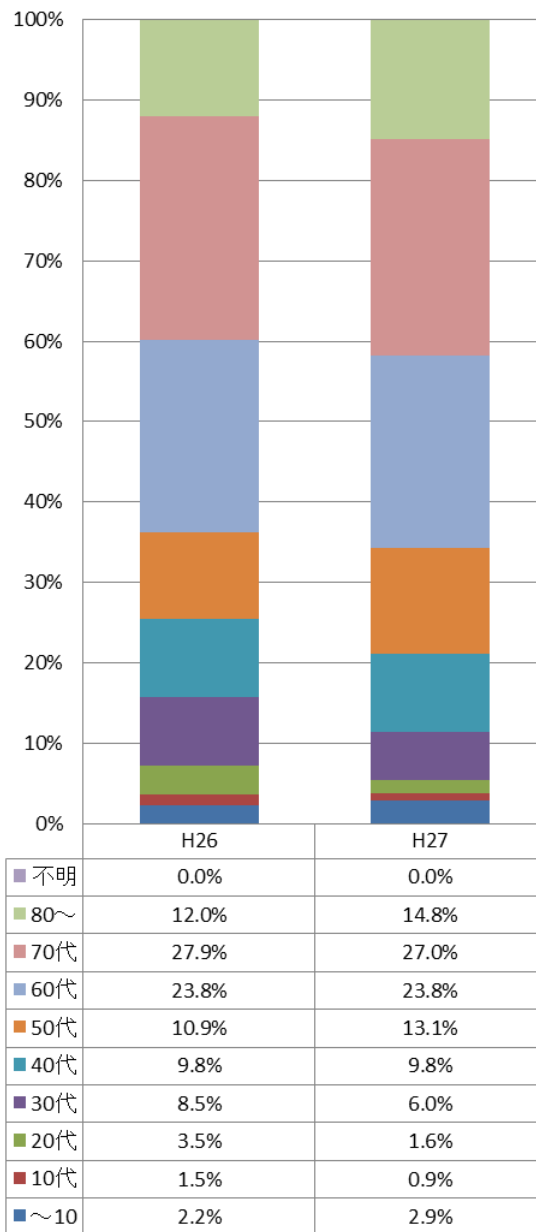
| | | 配布数 | 回収数 | 回収率 |
|-----|-----|-----|-----|-------|
| 外 来 | H27 | 923 | 765 | 82.9% |
| | H26 | 962 | 810 | 84.2% |
| 入 院 | H27 | 326 | 306 | 93.9% |
| | H26 | 307 | 281 | 91.5% |

外来患者アンケート

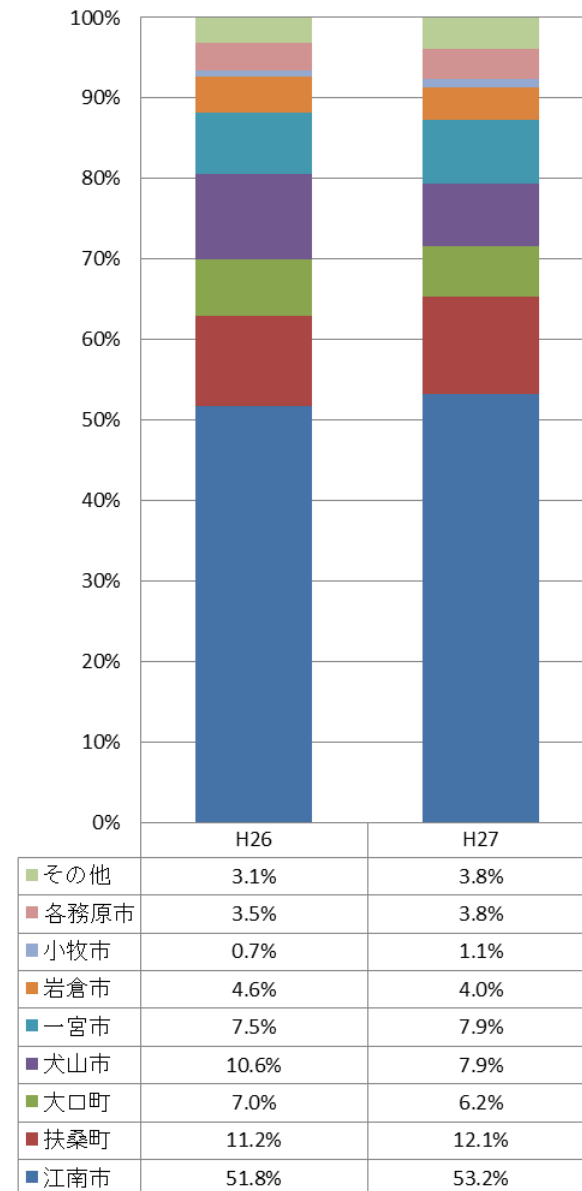
●性別●



●年齢●

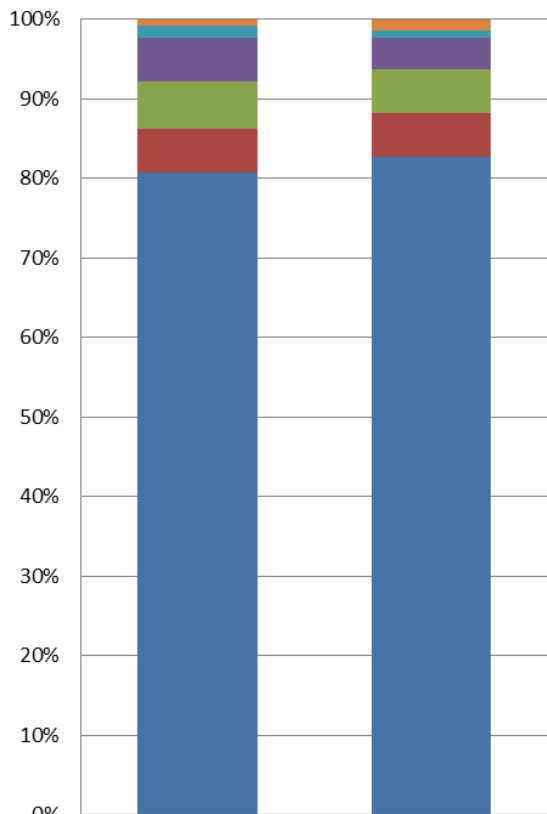


●住所●

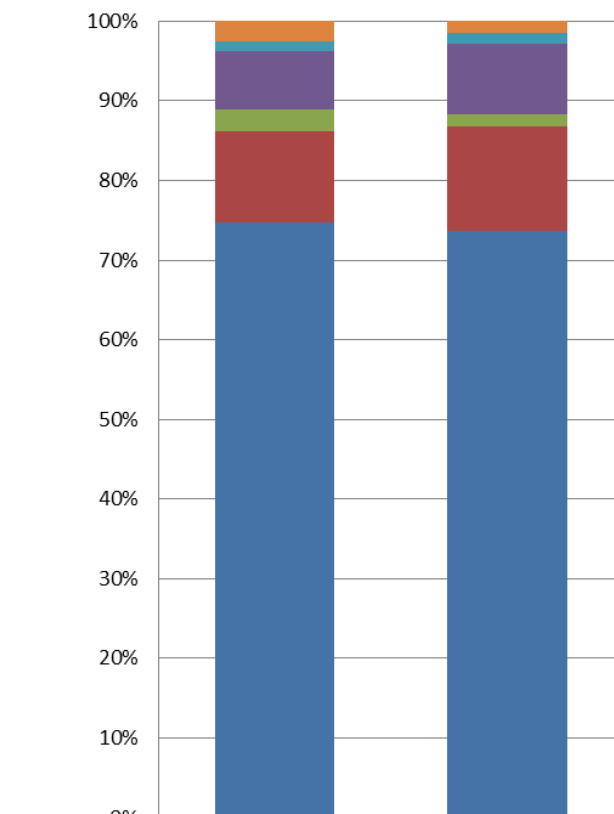


外来患者アンケート

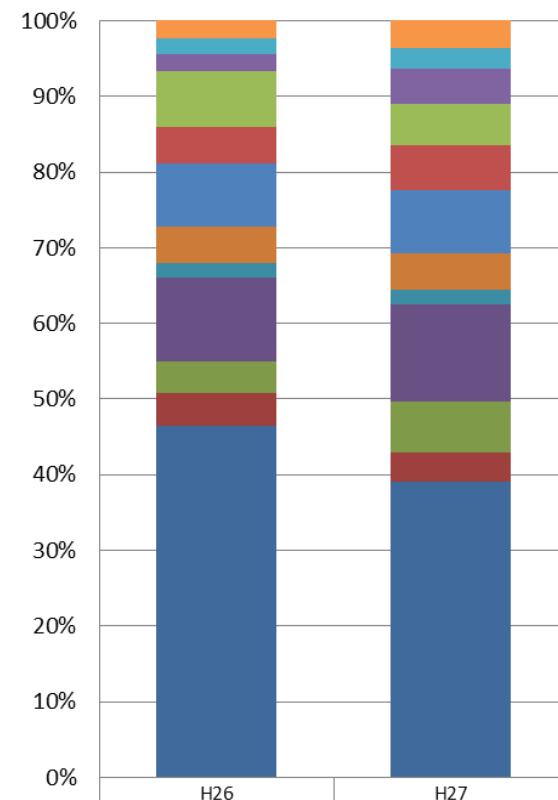
●交通手段●



●来院理由●

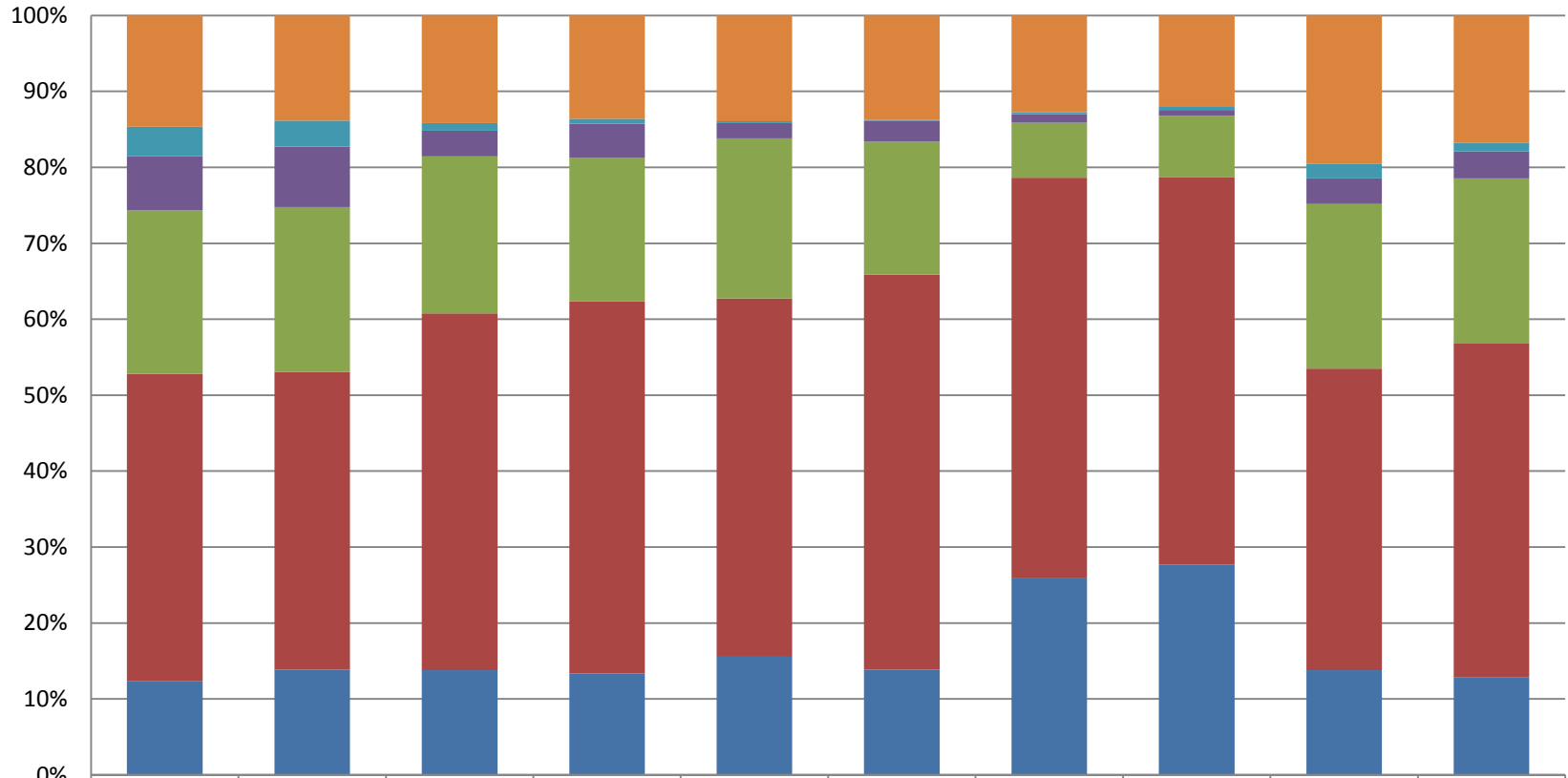


●受診科●



外来患者アンケート

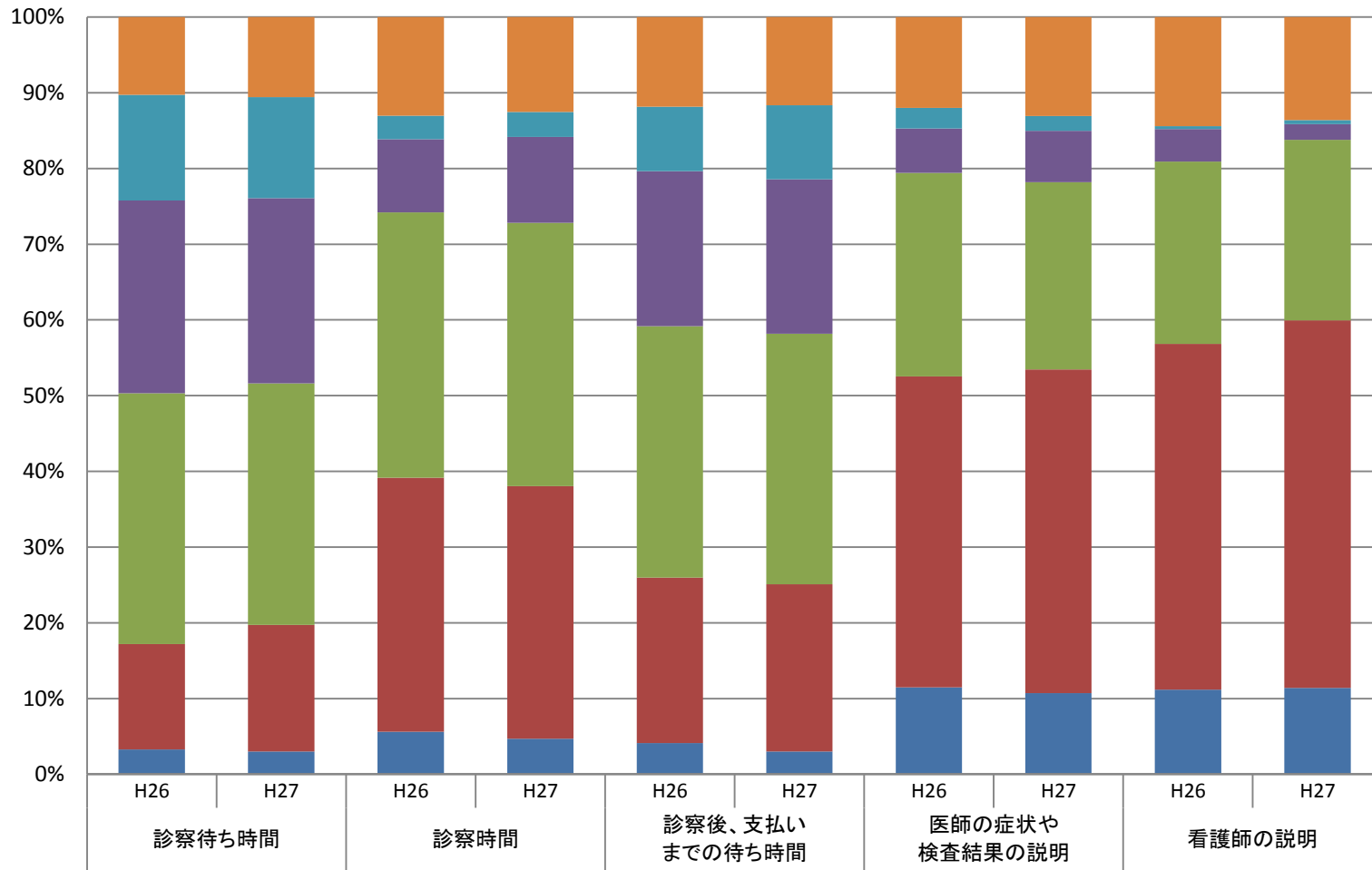
●施設●



| | 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 | |
|-----------|--------|-------|-------------|-------|------------------|-------|--------|-------|--------------|-------|
| | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 |
| ■ 該当しない | 14.6% | 13.9% | 14.2% | 13.6% | 13.9% | 13.7% | 12.8% | 12.0% | 19.5% | 16.7% |
| ■ 不満 | 3.9% | 3.4% | 1.0% | 0.7% | 0.3% | 0.1% | 0.3% | 0.4% | 1.9% | 1.2% |
| ■ やや不満 | 7.1% | 8.0% | 3.4% | 4.4% | 2.0% | 2.7% | 1.1% | 0.8% | 3.4% | 3.5% |
| ■ どちらでもない | 21.5% | 21.7% | 20.7% | 19.0% | 21.1% | 17.5% | 7.3% | 8.1% | 21.7% | 21.7% |
| ■ 満足 | 40.4% | 39.2% | 47.0% | 49.0% | 47.2% | 52.0% | 52.6% | 51.0% | 39.7% | 44.1% |
| ■ 非常に満足 | 12.4% | 13.9% | 13.8% | 13.3% | 15.6% | 13.9% | 26.0% | 27.7% | 13.8% | 12.8% |

外来患者アンケート

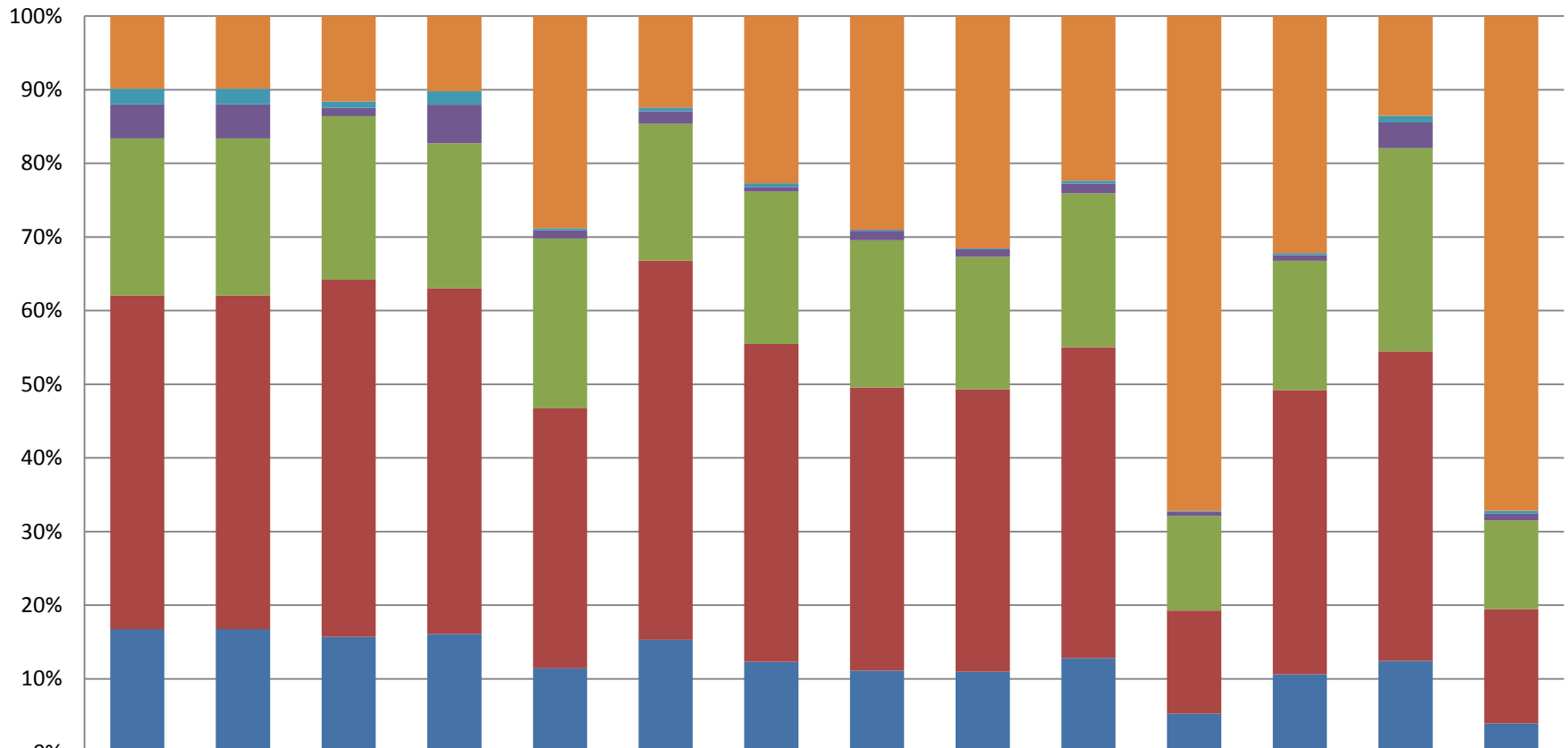
●医療サービス●



| | 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 | |
|-----------|--------|-------|-------|-------|----------------|-------|---------------|-------|--------|-------|
| | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 |
| ■ 該当しない | 10.3% | 10.6% | 13.0% | 12.5% | 11.9% | 11.6% | 12.0% | 13.1% | 14.4% | 13.6% |
| ■ 不満 | 13.9% | 13.3% | 3.1% | 3.3% | 8.5% | 9.8% | 2.7% | 2.0% | 0.4% | 0.5% |
| ■ やや不満 | 25.5% | 24.4% | 9.6% | 11.4% | 20.5% | 20.4% | 5.9% | 6.8% | 4.3% | 2.1% |
| ■ どちらでもない | 33.1% | 31.9% | 35.0% | 34.8% | 33.2% | 33.1% | 26.8% | 24.7% | 24.1% | 23.8% |
| ■ 満足 | 13.9% | 16.7% | 33.5% | 33.3% | 21.8% | 22.1% | 41.1% | 42.7% | 45.7% | 48.6% |
| ■ 非常に満足 | 3.3% | 3.0% | 5.6% | 4.7% | 4.1% | 3.0% | 11.5% | 10.7% | 11.2% | 11.4% |

外来患者アンケート

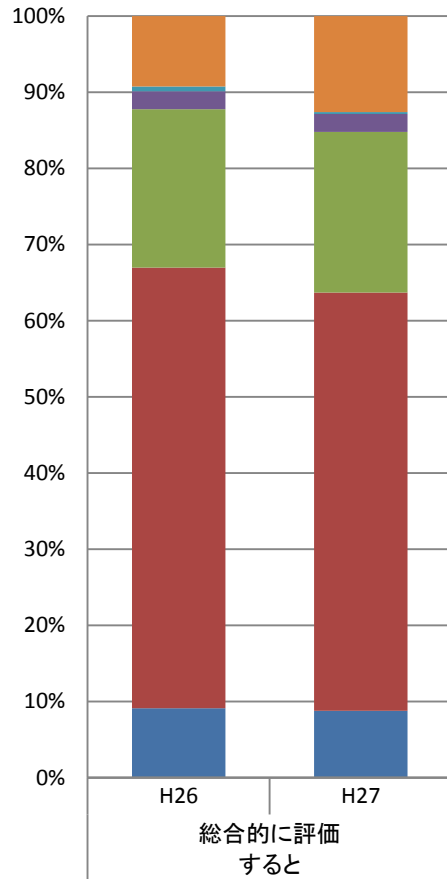
● 接 遇 ●



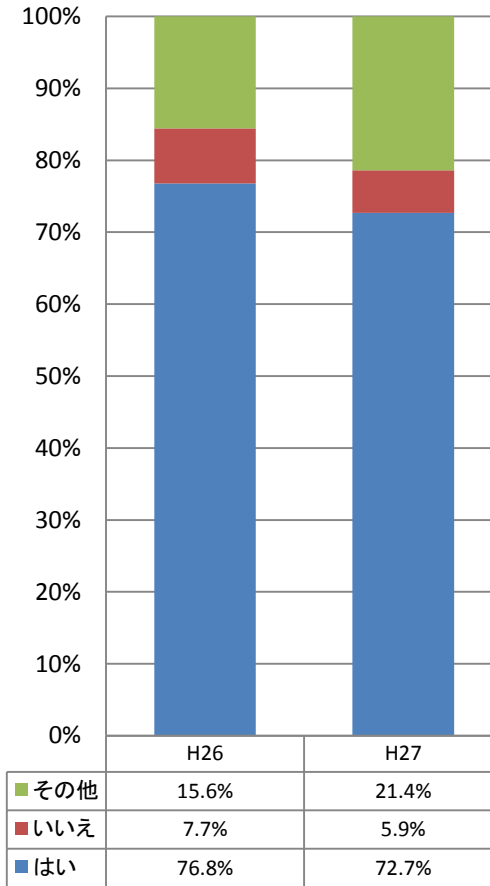
| | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 | H26 | H27 |
|-----------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|-------|-------|
| | 医師の応対 | | 看護師の応対 | | 薬剤師の応対 | | 検査技師の応対 | | 放射線技師の 応対 | | リハビリの応対 | | 事務の応対 | |
| ■ 該当しない | 9.9% | 9.9% | 11.6% | 10.2% | 28.8% | 12.4% | 22.7% | 29.0% | 31.6% | 22.4% | 67.2% | 32.2% | 13.6% | 67.2% |
| ■ 不満 | 2.1% | 2.1% | 0.9% | 1.8% | 0.3% | 0.5% | 0.5% | 0.1% | 0.1% | 0.4% | 0.1% | 0.3% | 0.9% | 0.4% |
| ■ やや不満 | 4.6% | 4.6% | 1.1% | 5.2% | 1.1% | 1.7% | 0.6% | 1.3% | 1.0% | 1.3% | 0.5% | 0.8% | 3.5% | 0.9% |
| ■ どちらでもない | 21.3% | 21.3% | 22.2% | 19.7% | 23.1% | 18.6% | 20.7% | 20.0% | 18.0% | 20.9% | 12.9% | 17.5% | 27.6% | 12.0% |
| ■ 満足 | 45.3% | 45.3% | 48.5% | 46.9% | 35.3% | 51.5% | 43.2% | 38.4% | 38.4% | 42.2% | 14.0% | 38.6% | 42.0% | 15.6% |
| ■ 非常に満足 | 16.7% | 16.7% | 15.7% | 16.1% | 11.4% | 15.3% | 12.3% | 11.1% | 10.9% | 12.8% | 5.3% | 10.6% | 12.4% | 3.9% |

外来患者アンケート

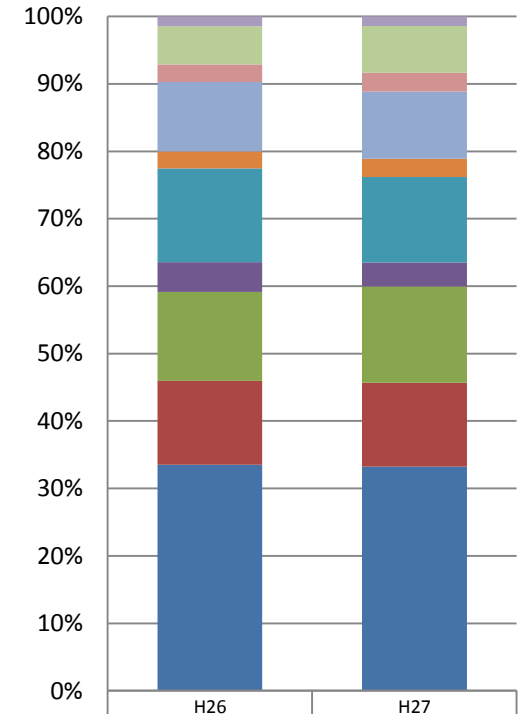
●病院全体●



●当院を勧めたいか●



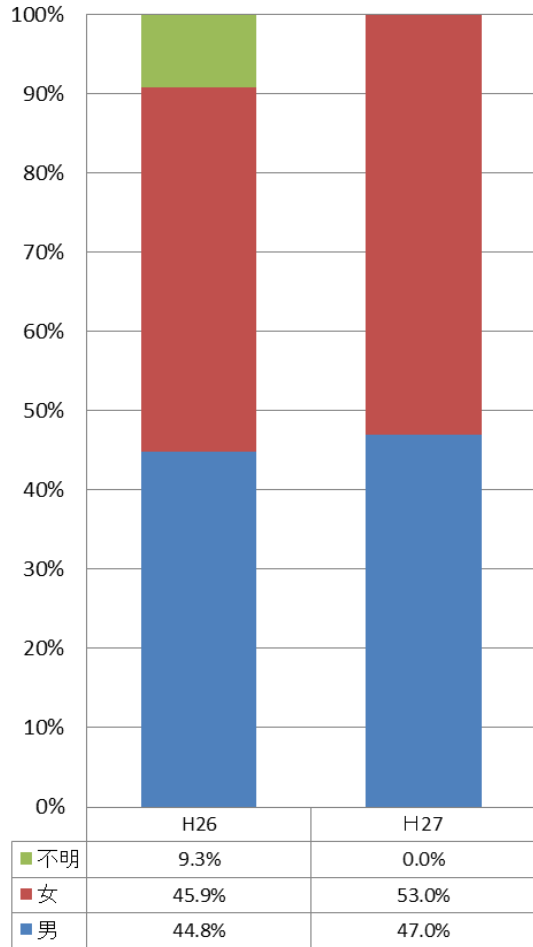
●当院を選んだ理由●



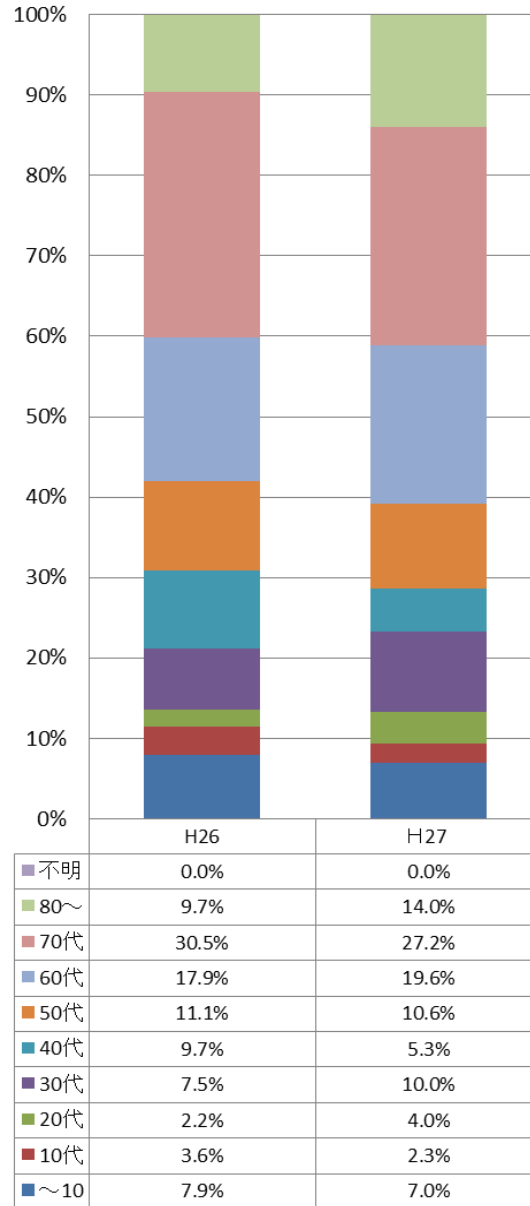
| | H26 | H27 |
|--------------|-------|-------|
| その他 | 1.5% | 1.4% |
| 職員の対応が良いから | 5.6% | 6.9% |
| 評判が良いから | 2.6% | 2.8% |
| 医療機器・設備がよいから | 10.3% | 10.0% |
| 家族や知人のすすめで | 2.5% | 2.7% |
| 他医療機関からの紹介で | 13.9% | 12.7% |
| 交通の便がよいから | 4.4% | 3.5% |
| 複数の診療科があるから | 13.2% | 14.3% |
| 家や勤務先から近いから | 12.4% | 12.4% |
| 以前より受診しているから | 33.5% | 33.2% |

入院患者アンケート

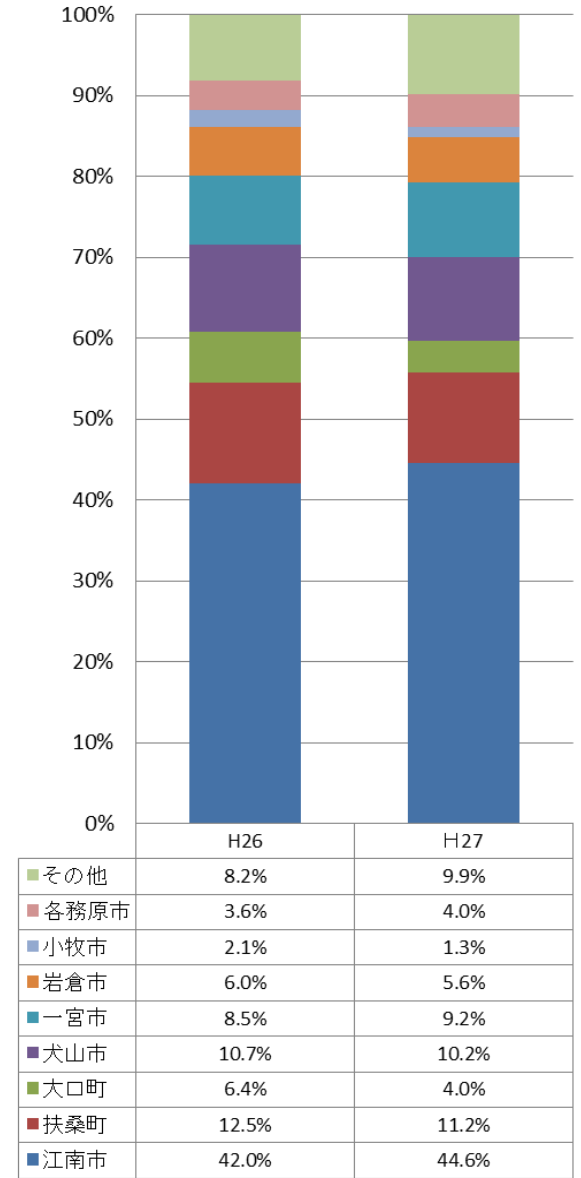
●性別●



●年齢●

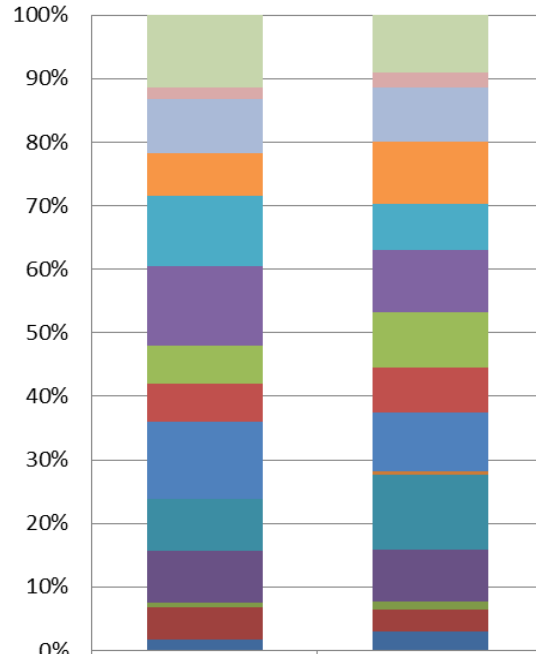


●住所●



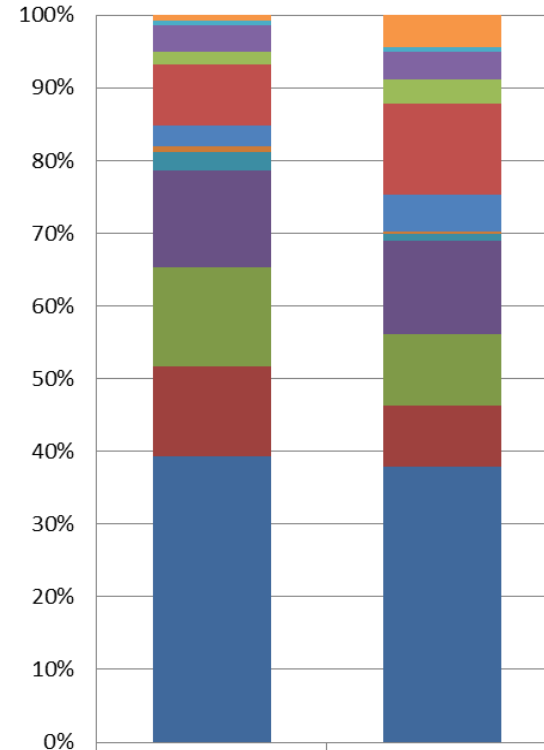
入院患者アンケート

●入院病棟●



| | H26 | H27 |
|-----|-------|-------|
| その他 | 0.0% | 0.0% |
| 8東 | 11.4% | 9.1% |
| 8西 | 1.8% | 2.4% |
| 7東 | 8.5% | 8.4% |
| 7南 | 6.8% | 9.8% |
| 7西 | 11.0% | 7.4% |
| 6東 | 12.5% | 9.8% |
| 6南 | 6.0% | 8.8% |
| 6西 | 6.0% | 7.1% |
| 5東 | 12.1% | 9.1% |
| 5南 | 0.0% | 0.7% |
| 5西 | 8.2% | 11.8% |
| 4東 | 8.2% | 8.1% |
| 4西 | 0.7% | 1.3% |
| 3南 | 5.0% | 3.4% |
| 3西 | 1.8% | 3.0% |

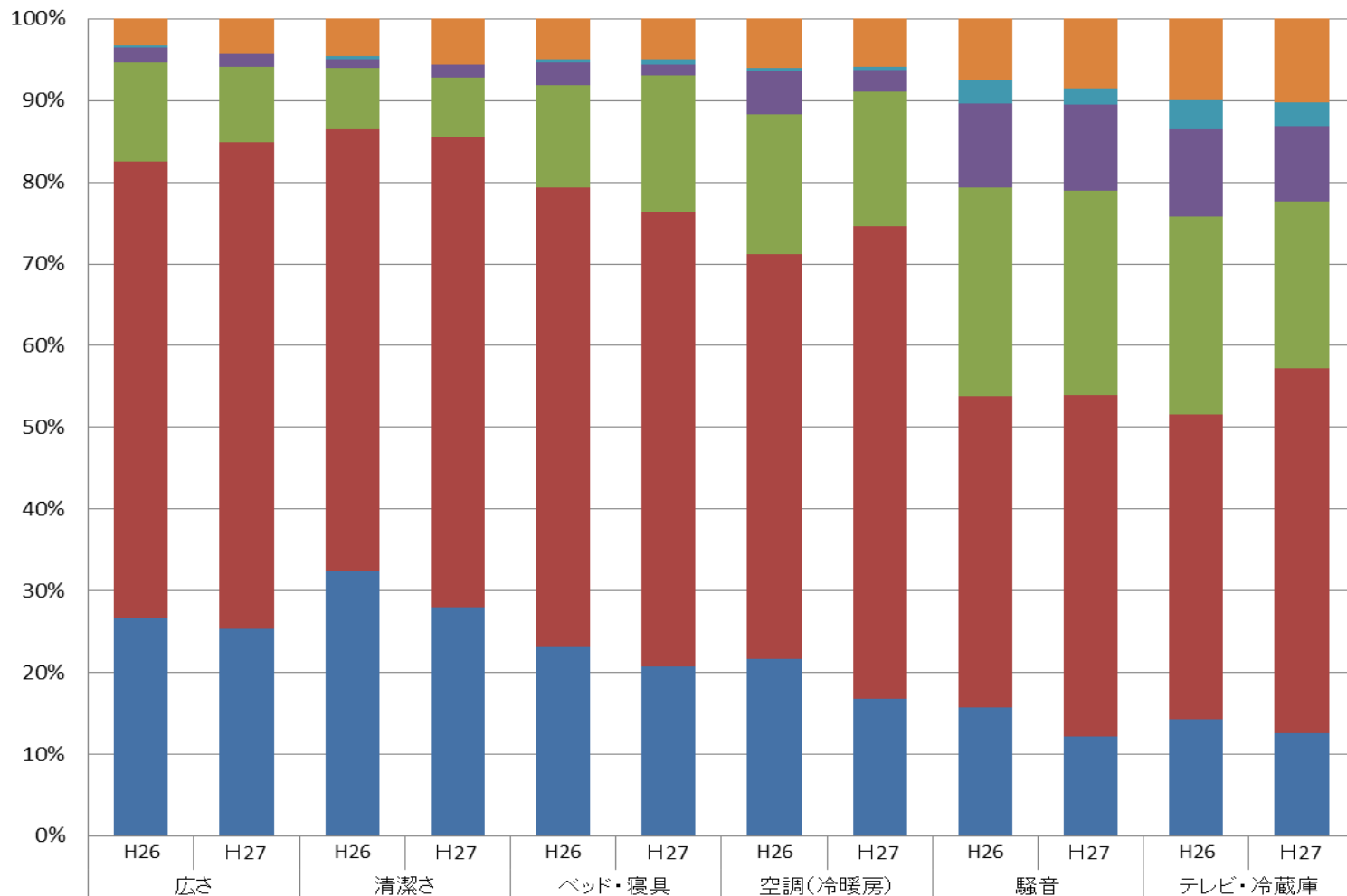
●入院科●



| | H26 | H27 |
|---------|-------|-------|
| その他 | 0.7% | 4.4% |
| 歯科口腔外科 | 0.7% | 0.7% |
| 耳鼻いんこう科 | 3.6% | 3.7% |
| 眼科 | 1.8% | 3.4% |
| 産婦人科 | 8.3% | 12.5% |
| 泌尿器科 | 2.9% | 5.1% |
| 皮膚科 | 0.7% | 0.3% |
| 脳神経外科 | 2.5% | 1.0% |
| 整形外科 | 13.4% | 12.8% |
| 外科 | 13.7% | 9.8% |
| 小児科 | 12.3% | 8.4% |
| 内科 | 39.4% | 37.8% |

入院患者アンケート

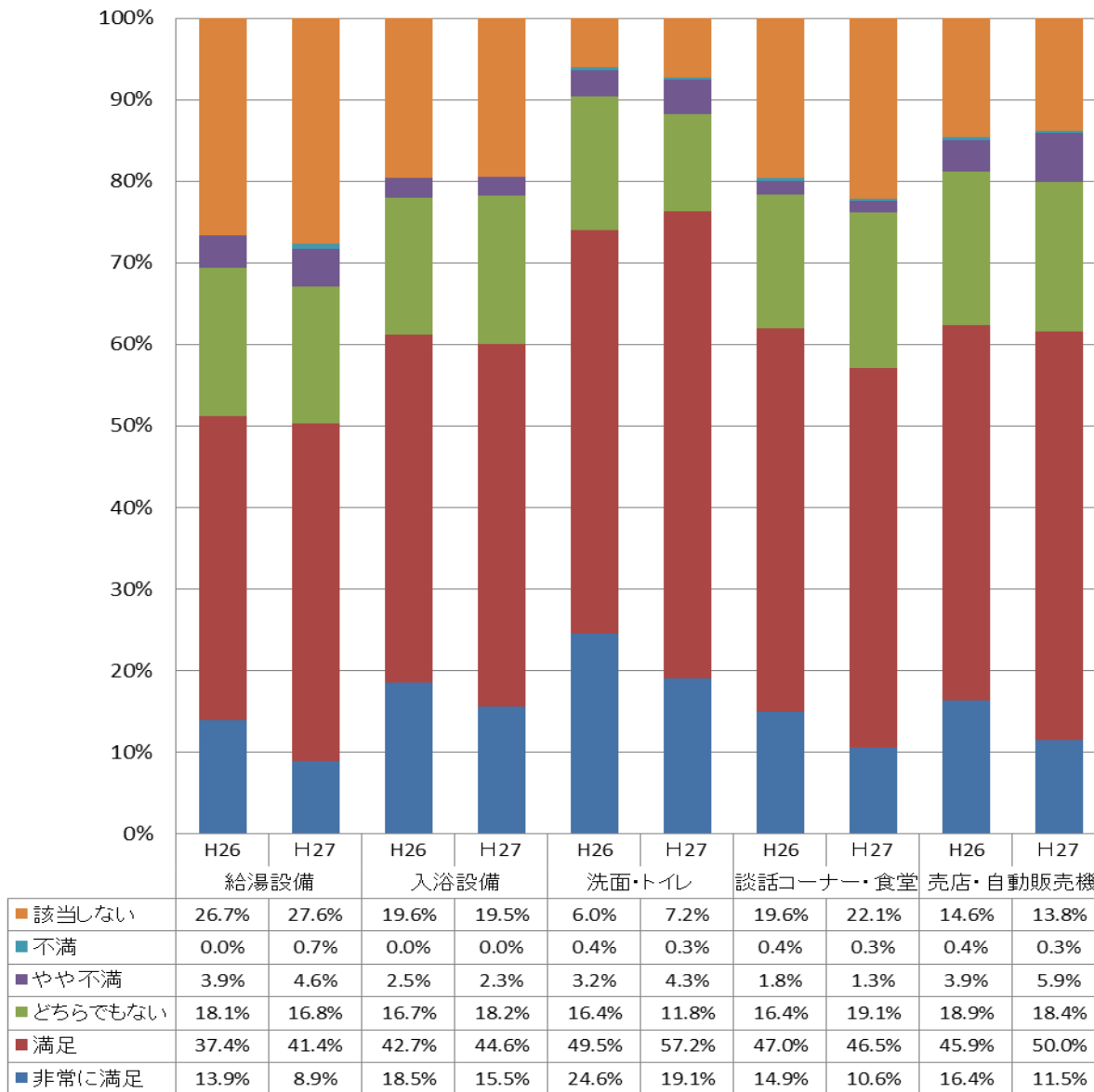
●病室●



| | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ■ 該当しない | 3.2% | 4.3% | 4.6% | 5.6% | 5.0% | 4.9% | 6.0% | 5.9% | 7.5% | 8.6% | 10.0% | 10.2% |
| ■ 不満 | 0.4% | 0.0% | 0.4% | 0.0% | 0.4% | 0.7% | 0.4% | 0.3% | 2.8% | 2.0% | 3.6% | 3.0% |
| ■ やや不満 | 1.8% | 1.6% | 1.1% | 1.6% | 2.8% | 1.3% | 5.3% | 2.6% | 10.3% | 10.5% | 10.7% | 9.2% |
| ■ どちらでもない | 12.1% | 9.2% | 7.5% | 7.2% | 12.5% | 16.8% | 17.1% | 16.4% | 25.6% | 25.0% | 24.2% | 20.4% |
| ■ 満足 | 55.9% | 59.5% | 54.1% | 57.6% | 56.2% | 55.6% | 49.5% | 57.9% | 38.1% | 41.8% | 37.4% | 44.7% |
| ■ 非常に満足 | 26.7% | 25.3% | 32.4% | 28.0% | 23.1% | 20.7% | 21.7% | 16.8% | 15.7% | 12.2% | 14.2% | 12.5% |

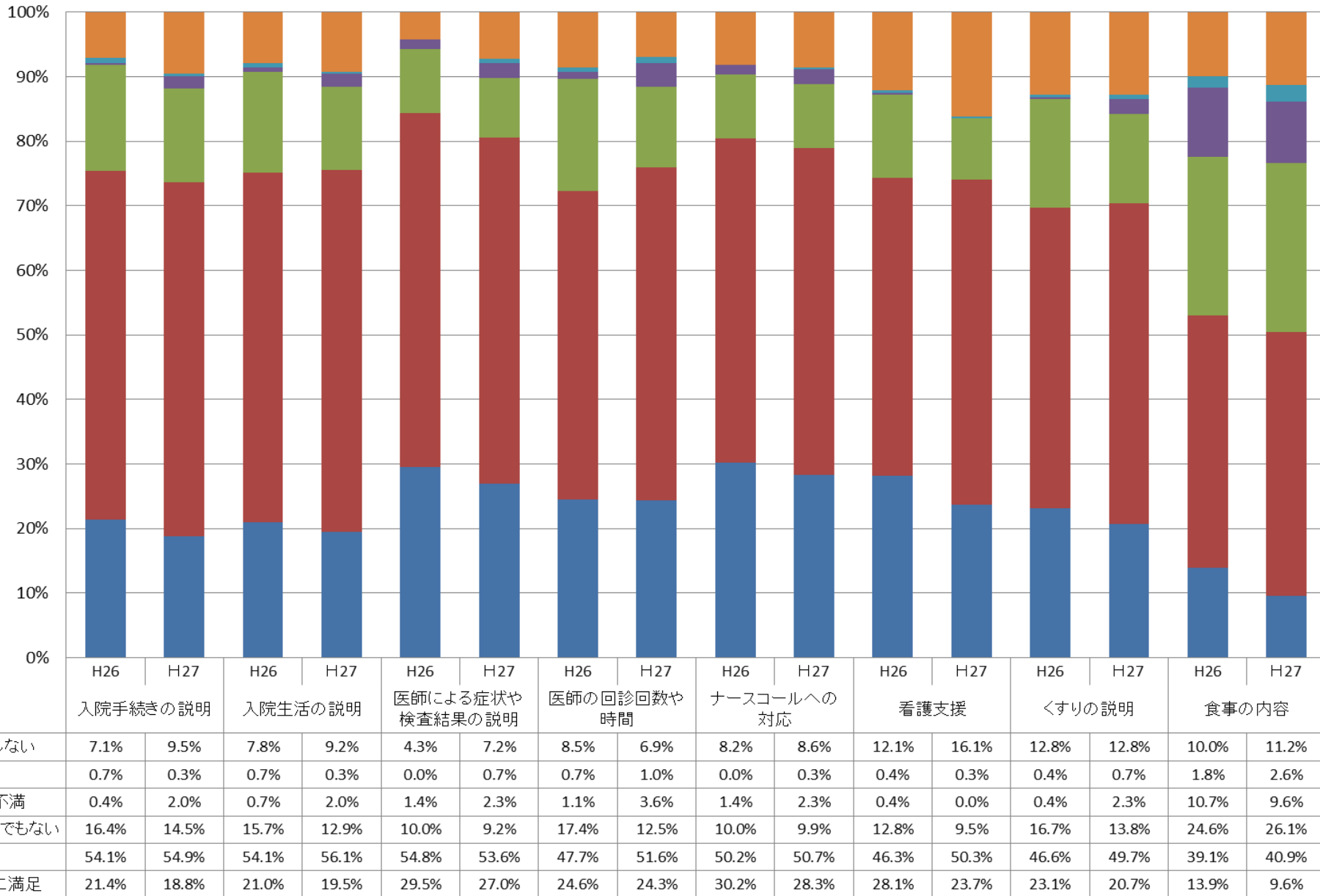
入院患者アンケート

●施設・設備●



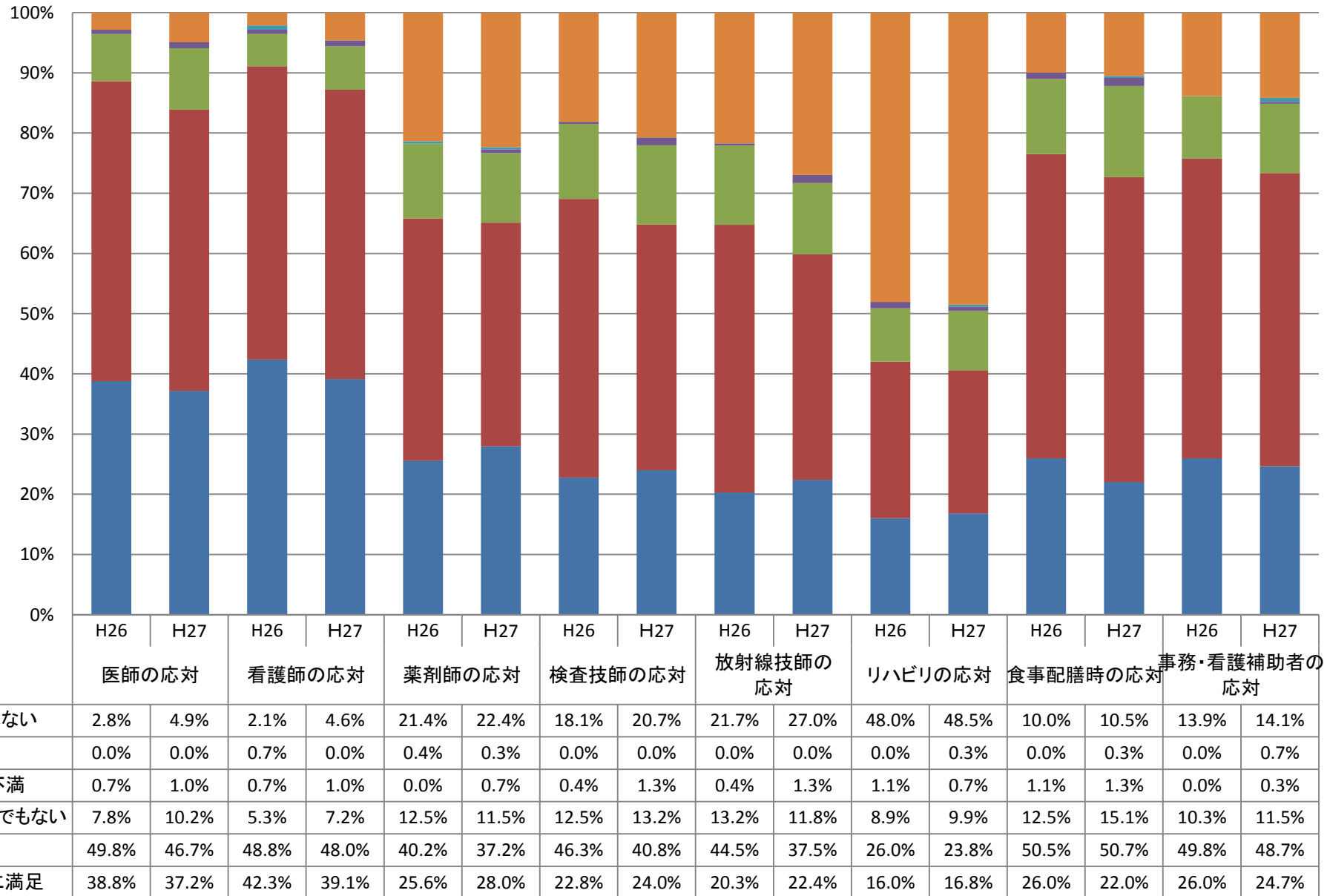
入院患者アンケート

●医療サービス●



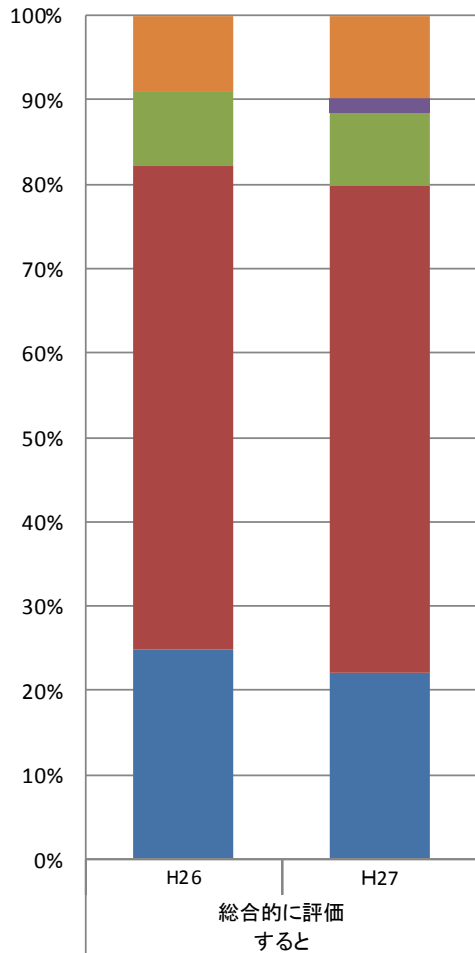
入院患者アンケート

● 接 遇 ●



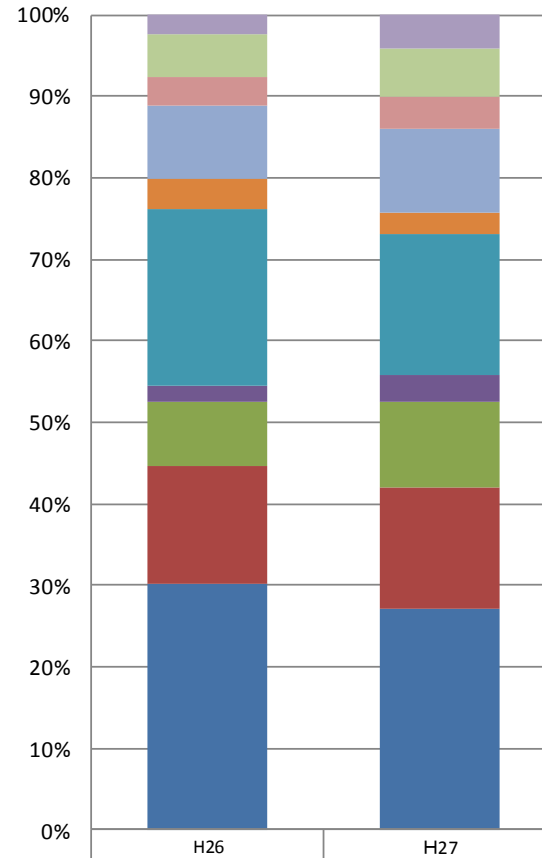
入院患者アンケート

● 病院全体 ●



| | | |
|-----------|-------|-------|
| ■ 該当しない | 8.9% | 9.9% |
| ■ 不満 | 0.0% | 0.0% |
| ■ やや不満 | 0.0% | 1.6% |
| ■ どちらでもない | 8.9% | 8.6% |
| ■ 満足 | 57.3% | 57.9% |
| ■ 非常に満足 | 24.9% | 22.0% |

● 当院を選んだ理由 ●



| | | |
|----------------|-------|-------|
| ■ その他 | 2.4% | 4.2% |
| ■ 職員の対応が良いから | 5.3% | 5.8% |
| ■ 評判が良いから | 3.4% | 4.0% |
| ■ 医療機器・設備がよいから | 9.1% | 10.2% |
| ■ 家族や知人のすすめで | 3.6% | 2.8% |
| ■ 他医療機関からの紹介で | 21.6% | 17.2% |
| ■ 交通の便がよいから | 2.0% | 3.3% |
| ■ 複数の診療科があるから | 7.9% | 10.5% |
| ■ 家や勤務先から近いから | 14.5% | 14.9% |
| ■ 以前より受診しているから | 30.1% | 27.0% |

2. 外来診察待ち時間調査報告

11月18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16日(月)～11月20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

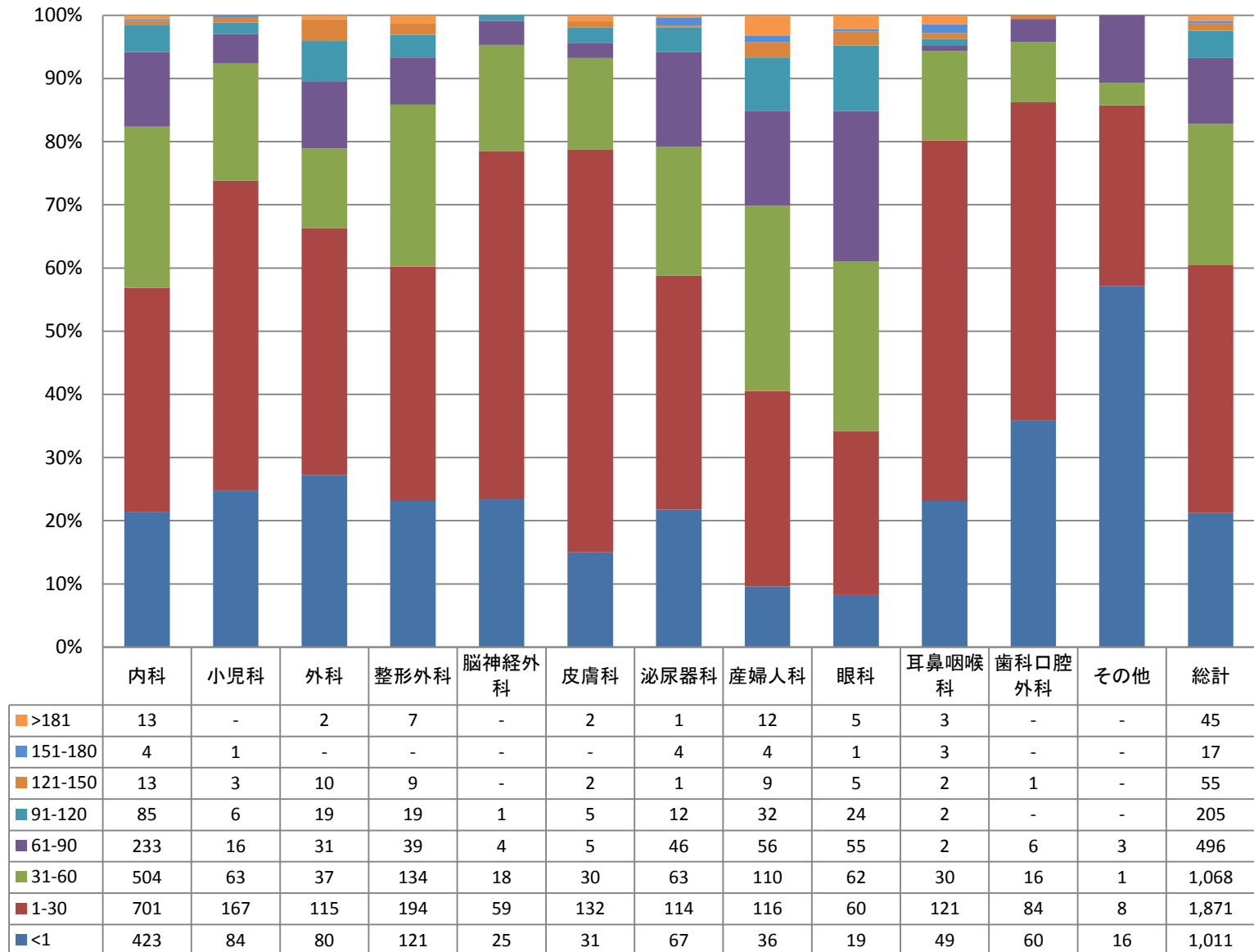
【予約外の方】 再来機受付時間から診察開始時間までの時間
(9:00以前受付の場合は9:00を受付時間として算出)

《注意》

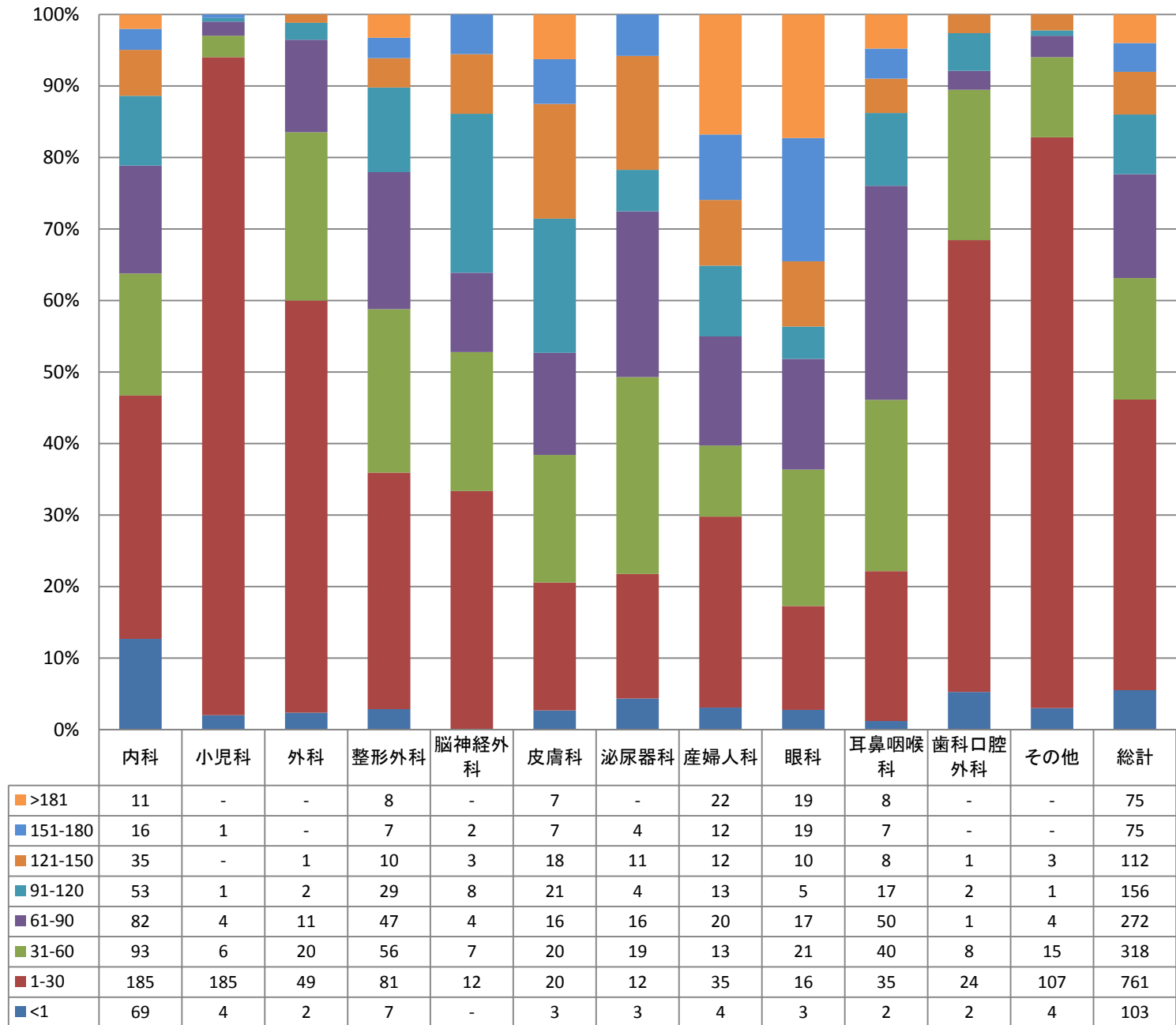
- ・ 予約の場合は30分枠(例 10:00枠 10:00～10:30)であり、集計上は枠内での順番は考慮されていません。尚、医師により一枠の人数は異なります。
- ・ インフルエンザ等の予防接種、リハビリ、検査のみの来院の方も含まれています。
- ・ 診察前の検査や放射線撮影等による診察の開始の遅れは考慮されていません。
- ・ 複数科受診の方は、受付処理が1回のため、あとで受診される科ほど待ち時間が長く集計されています。

【予約患者】 外来診察待ち時間（2015/11/16～20）

予約



【予約外患者】 外来診察待ち時間（2015/11/16～20）



科別・曜日別待ち時間（2015/11/16～20）

【内科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 74 | 100 | 70 | 102 | 77 |
| 1-30 | 122 | 122 | 138 | 170 | 149 |
| 31-60 | 114 | 84 | 74 | 125 | 107 |
| 61-90 | 52 | 45 | 40 | 58 | 38 |
| 91-120 | 10 | 20 | 19 | 24 | 12 |
| 121-150 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 151-180 | | | 2 | 2 | |
| >180 | 1 | 1 | 4 | 7 | |
| 計 | 375 | 375 | 350 | 491 | 385 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 19 | 13 | 10 | 15 | 12 |
| 1-30 | 41 | 40 | 42 | 30 | 32 |
| 31-60 | 21 | 26 | 16 | 18 | 12 |
| 61-90 | 9 | 9 | 21 | 32 | 11 |
| 91-120 | 15 | 5 | 11 | 5 | 17 |
| 121-150 | 4 | 4 | 12 | 5 | 10 |
| 151-180 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 |
| >180 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| 計 | 114 | 103 | 117 | 114 | 96 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 93 | 113 | 80 | 117 | 89 |
| 1-30 | 163 | 162 | 180 | 200 | 181 |
| 31-60 | 135 | 110 | 90 | 143 | 119 |
| 61-90 | 61 | 54 | 61 | 90 | 49 |
| 91-120 | 25 | 25 | 30 | 29 | 29 |
| 121-150 | 6 | 7 | 15 | 8 | 12 |
| 151-180 | 4 | 5 | 4 | 6 | 1 |
| >180 | 2 | 2 | 7 | 12 | 1 |
| 計 | 489 | 478 | 467 | 605 | 481 |

【小児科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 17 | 12 | 18 | 24 | 13 |
| 1-30 | 36 | 19 | 23 | 50 | 39 |
| 31-60 | 12 | 6 | 8 | 20 | 17 |
| 61-90 | | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 91-120 | | 3 | | | 3 |
| 121-150 | | | 1 | | 2 |
| 151-180 | | 1 | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 65 | 46 | 53 | 97 | 79 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1-30 | 49 | 30 | 39 | 36 | 31 |
| 31-60 | | 2 | 3 | 1 | |
| 61-90 | | | 1 | 2 | 1 |
| 91-120 | 1 | | | | |
| 121-150 | | | | | |
| 151-180 | | 1 | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 50 | 34 | 44 | 40 | 33 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 17 | 13 | 19 | 25 | 14 |
| 1-30 | 85 | 49 | 62 | 86 | 70 |
| 31-60 | 12 | 8 | 11 | 21 | 17 |
| 61-90 | | 5 | 4 | 5 | 6 |
| 91-120 | 1 | 3 | | | 3 |
| 121-150 | | | 1 | | 2 |
| 151-180 | | 2 | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 115 | 80 | 97 | 137 | 112 |

科別・曜日別待ち時間（2015/11/16～20）

【外科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 10 | 20 | 17 | 19 | 14 |
| 1-30 | 32 | 30 | 16 | 23 | 14 |
| 31-60 | 8 | 4 | 15 | 2 | 8 |
| 61-90 | 4 | 1 | 8 | 4 | 14 |
| 91-120 | 8 | | 1 | | 10 |
| 121-150 | 3 | 1 | | | 6 |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | 2 | | |
| 計 | 65 | 56 | 59 | 48 | 66 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 1 | 1 | | | |
| 1-30 | 11 | 12 | 5 | 9 | 12 |
| 31-60 | 6 | 2 | 5 | 5 | 2 |
| 61-90 | 1 | | 5 | 5 | |
| 91-120 | | | 1 | 1 | |
| 121-150 | | | | 1 | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 19 | 15 | 16 | 21 | 14 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 11 | 21 | 17 | 19 | 14 |
| 1-30 | 43 | 42 | 21 | 32 | 26 |
| 31-60 | 14 | 6 | 20 | 7 | 10 |
| 61-90 | 5 | 1 | 13 | 9 | 14 |
| 91-120 | 8 | | 2 | 1 | 10 |
| 121-150 | 3 | 1 | | 1 | 6 |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | 2 | | |
| 計 | 84 | 71 | 75 | 69 | 80 |

【整形外科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 19 | 40 | 24 | 16 | 22 |
| 1-30 | 47 | 35 | 48 | 21 | 43 |
| 31-60 | 25 | 15 | 38 | 14 | 42 |
| 61-90 | 2 | 4 | 13 | 8 | 12 |
| 91-120 | 3 | 2 | 6 | | 8 |
| 121-150 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | 3 | 1 | | 3 | |
| 計 | 101 | 98 | 131 | 63 | 130 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 1 | 2 | 1 | | 3 |
| 1-30 | 10 | 16 | 25 | 7 | 23 |
| 31-60 | 6 | 14 | 12 | 9 | 15 |
| 61-90 | 15 | 14 | 5 | 6 | 7 |
| 91-120 | 8 | 7 | | 13 | 1 |
| 121-150 | 5 | 1 | | 3 | 1 |
| 151-180 | 3 | 1 | | 1 | 2 |
| >180 | 4 | | 2 | 1 | 1 |
| 計 | 52 | 55 | 45 | 40 | 53 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 20 | 42 | 25 | 16 | 25 |
| 1-30 | 57 | 51 | 73 | 28 | 66 |
| 31-60 | 31 | 29 | 50 | 23 | 57 |
| 61-90 | 17 | 18 | 18 | 14 | 19 |
| 91-120 | 11 | 9 | 6 | 13 | 9 |
| 121-150 | 7 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 151-180 | 3 | 1 | | 1 | 2 |
| >180 | 7 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| 計 | 153 | 153 | 176 | 103 | 183 |

科別・曜日別待ち時間（2015/11/16～20）

【脳神経外科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 5 | 6 | 9 | 1 | 4 |
| 1-30 | 17 | 8 | 10 | 18 | 6 |
| 31-60 | | 1 | 3 | 8 | 6 |
| 61-90 | 1 | | 1 | | 2 |
| 91-120 | | | | | 1 |
| 121-150 | | | | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 23 | 15 | 23 | 27 | 19 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | | | | | |
| 1-30 | | 8 | 1 | 1 | 2 |
| 31-60 | 3 | 1 | | 2 | 1 |
| 61-90 | 1 | | | 1 | 2 |
| 91-120 | 1 | | 3 | 2 | 2 |
| 121-150 | 1 | | | 1 | 1 |
| 151-180 | | | | 2 | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 6 | 9 | 4 | 9 | 8 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 5 | 6 | 9 | 1 | 4 |
| 1-30 | 17 | 16 | 11 | 19 | 8 |
| 31-60 | 3 | 2 | 3 | 10 | 7 |
| 61-90 | 2 | | 1 | 1 | 4 |
| 91-120 | 1 | | 3 | 2 | 3 |
| 121-150 | 1 | | | 1 | 1 |
| 151-180 | | | | 2 | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 29 | 24 | 27 | 36 | 27 |

【皮膚科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 5 | 8 | 9 | 9 | |
| 1-30 | 30 | 21 | 30 | 23 | 28 |
| 31-60 | 5 | 3 | 7 | 5 | 10 |
| 61-90 | 1 | | 1 | | 3 |
| 91-120 | 1 | | 2 | 1 | 1 |
| 121-150 | | 2 | | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | 1 | | 1 |
| 計 | 42 | 34 | 50 | 38 | 43 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | | 1 | 2 | | |
| 1-30 | 2 | 4 | 4 | 4 | 6 |
| 31-60 | 2 | 8 | | 4 | 6 |
| 61-90 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 91-120 | 7 | 3 | 6 | 1 | 4 |
| 121-150 | 4 | | 4 | 2 | 8 |
| 151-180 | 2 | 2 | 2 | | 1 |
| >180 | | | 1 | 2 | 4 |
| 計 | 20 | 22 | 23 | 16 | 31 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 5 | 9 | 11 | 9 | |
| 1-30 | 32 | 25 | 34 | 27 | 34 |
| 31-60 | 7 | 11 | 7 | 9 | 16 |
| 61-90 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 91-120 | 8 | 3 | 8 | 2 | 5 |
| 121-150 | 4 | 2 | 4 | 2 | 8 |
| 151-180 | 2 | 2 | 2 | | 1 |
| >180 | | | 2 | 2 | 5 |
| 計 | 62 | 56 | 73 | 54 | 74 |

科別・曜日別待ち時間（2015/11/16～20）

【泌尿器科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 20 | | 14 | 19 | 14 |
| 1-30 | 31 | | 23 | 38 | 22 |
| 31-60 | 13 | | 22 | 20 | 8 |
| 61-90 | 2 | 1 | 25 | 6 | 12 |
| 91-120 | | | 4 | 2 | 6 |
| 121-150 | | | | | 1 |
| 151-180 | | | 1 | 2 | 1 |
| >180 | | | | 1 | |
| 計 | 66 | 1 | 89 | 88 | 64 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 2 | | | 1 | |
| 1-30 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 31-60 | 3 | 2 | 5 | 3 | 6 |
| 61-90 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 |
| 91-120 | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| 121-150 | 5 | 1 | 1 | 4 | |
| 151-180 | | | | 4 | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 18 | 9 | 14 | 16 | 12 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 22 | | 14 | 20 | 14 |
| 1-30 | 34 | 2 | 25 | 41 | 24 |
| 31-60 | 16 | 2 | 27 | 23 | 14 |
| 61-90 | 6 | 4 | 30 | 7 | 15 |
| 91-120 | 1 | 1 | 5 | 2 | 7 |
| 121-150 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 151-180 | | | 1 | 6 | 1 |
| >180 | | | | 1 | |
| 計 | 84 | 10 | 103 | 104 | 76 |

【産婦人科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 5 | 8 | 8 | 10 | 5 |
| 1-30 | 15 | 30 | 20 | 38 | 13 |
| 31-60 | 15 | 25 | 13 | 34 | 23 |
| 61-90 | 21 | 6 | 6 | 11 | 12 |
| 91-120 | 14 | 2 | 3 | 2 | 11 |
| 121-150 | 4 | 1 | | 1 | 3 |
| 151-180 | 1 | | | | 3 |
| >180 | | | 1 | 1 | 10 |
| 計 | 75 | 72 | 51 | 97 | 80 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 1 | 2 | | | 1 |
| 1-30 | 7 | 6 | 13 | 5 | 4 |
| 31-60 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 61-90 | 2 | 7 | 4 | 2 | 5 |
| 91-120 | | 3 | 2 | 7 | 1 |
| 121-150 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 151-180 | 3 | | 3 | | 6 |
| >180 | 3 | 1 | 13 | | 5 |
| 計 | 22 | 23 | 39 | 21 | 26 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 6 | 10 | 8 | 10 | 6 |
| 1-30 | 22 | 36 | 33 | 43 | 17 |
| 31-60 | 18 | 27 | 15 | 38 | 25 |
| 61-90 | 23 | 13 | 10 | 13 | 17 |
| 91-120 | 14 | 5 | 5 | 9 | 12 |
| 121-150 | 7 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 151-180 | 4 | | 3 | | 9 |
| >180 | 3 | 1 | 14 | 1 | 15 |
| 計 | 97 | 95 | 90 | 118 | 106 |

科別・曜日別待ち時間（2015/11/16～20）

【眼科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 3 | | 5 | 3 | 8 |
| 1-30 | 16 | 5 | 17 | 14 | 8 |
| 31-60 | 16 | 3 | 14 | 16 | 13 |
| 61-90 | 11 | 1 | 10 | 25 | 8 |
| 91-120 | 5 | 1 | 2 | 15 | 1 |
| 121-150 | | | 1 | 4 | |
| 151-180 | | | | 1 | |
| >180 | 1 | | 1 | 3 | |
| 計 | 52 | 10 | 50 | 81 | 38 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 2 | | 1 | | |
| 1-30 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 31-60 | 2 | 8 | 3 | | 8 |
| 61-90 | 1 | 8 | 2 | 4 | 2 |
| 91-120 | 2 | | 3 | | |
| 121-150 | 6 | | 1 | 3 | |
| 151-180 | 3 | 1 | 10 | 3 | 2 |
| >180 | 5 | 2 | 3 | 7 | 2 |
| 計 | 23 | 22 | 26 | 21 | 18 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 5 | | 6 | 3 | 8 |
| 1-30 | 18 | 8 | 20 | 18 | 12 |
| 31-60 | 18 | 11 | 17 | 16 | 21 |
| 61-90 | 12 | 9 | 12 | 29 | 10 |
| 91-120 | 7 | 1 | 5 | 15 | 1 |
| 121-150 | 6 | | 2 | 7 | |
| 151-180 | 3 | 1 | 10 | 4 | 2 |
| >180 | 6 | 2 | 4 | 10 | 2 |
| 計 | 75 | 32 | 76 | 102 | 56 |

【耳鼻咽喉科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 4 | 25 | 2 | 4 | 14 |
| 1-30 | 22 | 38 | 14 | 14 | 33 |
| 31-60 | 8 | 3 | 9 | 2 | 8 |
| 61-90 | | | 2 | | |
| 91-120 | 1 | | | 1 | |
| 121-150 | 1 | | | | 1 |
| 151-180 | | 2 | | | 1 |
| >180 | 1 | 1 | | 1 | |
| 計 | 37 | 69 | 27 | 22 | 57 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 2 | | | | |
| 1-30 | 5 | 5 | 5 | 7 | 13 |
| 31-60 | 4 | 13 | 8 | 5 | 10 |
| 61-90 | 16 | 7 | 14 | 5 | 8 |
| 91-120 | 6 | 2 | | 7 | 2 |
| 121-150 | 3 | | 2 | 3 | |
| 151-180 | 1 | 4 | | | 2 |
| >180 | 5 | | 1 | 2 | |
| 計 | 42 | 31 | 30 | 29 | 35 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 6 | 25 | 2 | 4 | 14 |
| 1-30 | 27 | 43 | 19 | 21 | 46 |
| 31-60 | 12 | 16 | 17 | 7 | 18 |
| 61-90 | 16 | 7 | 16 | 5 | 8 |
| 91-120 | 7 | 2 | | 8 | 2 |
| 121-150 | 4 | | 2 | 3 | 1 |
| 151-180 | 1 | 6 | | | 3 |
| >180 | 6 | 1 | 1 | 3 | |
| 計 | 79 | 100 | 57 | 51 | 92 |

科別・曜日別待ち時間（2015/11/16～20）

【歯科口腔外科】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 15 | 8 | 15 | 8 | 14 |
| 1-30 | 23 | 21 | 12 | 10 | 18 |
| 31-60 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| 61-90 | 2 | 2 | | 2 | |
| 91-120 | | | | | |
| 121-150 | 1 | | | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 45 | 36 | 28 | 25 | 33 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | | 1 | | 1 | |
| 1-30 | 5 | 6 | 6 | 3 | 4 |
| 31-60 | 2 | 3 | 2 | | 1 |
| 61-90 | | | | | 1 |
| 91-120 | | | | 1 | 1 |
| 121-150 | | 1 | | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 7 | 11 | 8 | 5 | 7 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 15 | 9 | 15 | 9 | 14 |
| 1-30 | 28 | 27 | 18 | 13 | 22 |
| 31-60 | 6 | 8 | 3 | 5 | 2 |
| 61-90 | 2 | 2 | | 2 | 1 |
| 91-120 | | | | 1 | 1 |
| 121-150 | 1 | 1 | | | |
| 151-180 | | | | | |
| >180 | | | | | |
| 計 | 52 | 47 | 36 | 30 | 40 |

【合計】

| 予約 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 182 | 232 | 191 | 217 | 189 |
| 1-30 | 392 | 332 | 351 | 423 | 373 |
| 31-60 | 220 | 149 | 205 | 251 | 243 |
| 61-90 | 96 | 66 | 111 | 117 | 106 |
| 91-120 | 42 | 28 | 37 | 45 | 53 |
| 121-150 | 13 | 8 | 7 | 9 | 18 |
| 151-180 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| >180 | 6 | 3 | 9 | 16 | 11 |
| 計 | 952 | 821 | 914 | 1,083 | 998 |

| 予約外 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 29 | 22 | 16 | 18 | 18 |
| 1-30 | 158 | 153 | 173 | 123 | 154 |
| 31-60 | 55 | 84 | 60 | 53 | 66 |
| 61-90 | 53 | 53 | 62 | 62 | 42 |
| 91-120 | 41 | 21 | 27 | 37 | 30 |
| 121-150 | 31 | 9 | 25 | 25 | 22 |
| 151-180 | 16 | 14 | 17 | 14 | 14 |
| >180 | 18 | 4 | 23 | 17 | 13 |
| 計 | 401 | 360 | 403 | 349 | 359 |

| 合計 | 11/16(月) | 11/17(火) | 11/18(水) | 11/19(木) | 11/20(金) |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <1 | 211 | 254 | 207 | 235 | 207 |
| 1-30 | 550 | 485 | 524 | 546 | 527 |
| 31-60 | 275 | 233 | 265 | 304 | 309 |
| 61-90 | 149 | 119 | 173 | 179 | 148 |
| 91-120 | 83 | 49 | 64 | 82 | 83 |
| 121-150 | 44 | 17 | 32 | 34 | 40 |
| 151-180 | 17 | 17 | 20 | 19 | 19 |
| >180 | 24 | 7 | 32 | 33 | 24 |
| 計 | 1,353 | 1,181 | 1,317 | 1,432 | 1,357 |

今回もアンケートにご協力いただき、感謝いたします。
今年度は、4月より情報発信ディスプレイ(メディネット)を各待合に設置し、概ね好評との結果をいただきました。

また入院時のテレビ料金の減額、外来でのクレジットカード利用など、今年度から来年度にかけて、取り組んでおりますのでもうしばらくお待ちください。その他、外来待ち時間、薬剤渡し時間、接遇など毎年改善の努力をしていますが、十分な対応ができずご迷惑をお掛けし申し訳ございません。

今後も皆様の声が少しでも反映できるよう、積極的に1つ1つ取り組み、ご要望に応じて改善していきたいと思っておりますので、ご協力をお願いいたします。

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 (2015年)

| No. | ご意見 | 回答 |
|-----|---|--|
| 1 | 医師が一方的に説明し、自分の話や症状についてはあまり聞いてもらえない。説明も不十分な場合があった。 | できるだけ患者さんに向き合った診療を心掛けるよう、医局会等で周知しました。 |
| 2 | 救急で受診した際、専門の医師がいないのは困る。 | 救急対応はどこの病院でも同じですが、必ずしも専門医が診察するのではなく、状態を判断し、迅速な処置を行う場合のみ専門医を呼ぶようになっています。救急医療の現状、医師不足をご理解いただきますようお願いいたします。 |
| 3 | 担当医師がよく替わる。 | 当院も含め、大学医局の人事に基づき、医師の交替をしています。ご理解のほどよろしく申し上げます。 |
| 4 | 聴覚障害者ですが、スタッフがマスクをしており、口が見えないので番号、名前が呼ばれてもわからない。医師との話も、もう少し筆談してほしい。 | 聴覚障害者の方への対応については、医師だけでなく看護師や事務とも連携し、病院全体で検討してまいります。 |
| 5 | 予約診察でも予約時間を大幅に遅れることがある。「〇分遅れ」だけでなく、どんな状況か説明があるといい。 | 大幅に遅れる場合などは、できる限り状況を説明するよう対応してまいります。 |
| 6 | 診察の予約がとりにくい。 | 科によっては予約患者数が多く次回の予約が取りづらいのが現状です。ご迷惑をおかけしますがご理解とご協力をお願いします。 |
| 7 | 診察終了後、会計ができるまで時間がかかり過ぎるのもっと早くできないか。 | 診察終了後、直ちにコンピュータ上で処理できるシステムになっていますが、確認する内容や、患者数によっては時間が掛かる場合がございます。ご理解のほどよろしく申し上げます。 |
| 8 | 受付では対応が良い人、そうでない人がいる。 | 不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。患者さんに満足していただけるよう、接遇の向上に努めてまいります。 |
| 9 | 外来の看護師の笑顔が少ない。 | ご意見を各科で共有し、接遇を含めた指導を行ってまいります。 |
| 10 | 診察前の看護師の呼ぶ声が大きすぎる。 | お呼びしても気付かれない方や広い待合で聞き取りにくい方がおみえになることもありますので、ご理解のほどよろしく申し上げます。また状況に応じて対応できるよう各科に周知しました。 |
| 11 | 診察を待っている間、何度も番号確認があつて耳障りである。 | 各科では複数の診察室があり、患者さんの所在の有無や案内票をお渡しするなどスタッフが付番番号を確認する場合がありますので、ご理解のほどよろしく申し上げます。 |
| 12 | 以前に受診していても、また初診時に2,000円を支払わなければならないのか。 | 保険外併用療養費は国が、「地域の医院・診療所」と「200床以上の病院」が役割分担し、初期の診療は医院・診療所で行い、高度で専門的な治療が必要となる患者さんは病院で診療することを目的に定めたものになります。初期の診療として、200床以上の大型病院に対して6ヵ月以上受診歴が無い患者さんが、紹介状等もなく受診されると保険外併用療養費(当院では2,160円)が発生します。近隣の診療所を受診してから、紹介状を持参して受診されれば保険外併用療養費は発生しませんので、ご理解のほどよろしく申し上げます。 |
| 13 | 自動支払機で案内票のバーコードが読み取りにくい。 | ご不便をおかけして、申し訳ありません。バーコードのほかに診察券を入れていただいても結構です。ご不明な点等ございましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。 |
| 14 | 受付カウンターの上の表示の位置が、案内表示と異なっていて分かりにくい。 | 初めての方でも、分かりやすい案内表示について検討します。 |
| 15 | 案内票返却口と会計窓口の区切りがわかりにくい。返却口を増やすか、区切りを分かりやすくしてほしい。 | 窓口を増やすことはできませんが、分かりやすい案内表示について検討します。 |
| 16 | 支払いにクレジットカードが使えるようにしてほしい。 | 来年度以降、クレジットカード支払いができるよう検討中です。 |
| 17 | 診察の待ち時間が長くつらい。 | 診察や治療内容によって待ち時間が長くなる場合がございます。ご気分が悪くなられた場合は、遠慮なくお近くのスタッフにお申し出ください。 |
| 18 | 毎日採血が混雑しており待ち時間が長いので、改善できないか。 | 現在、採血については午前中は7名の臨床検査技師にて対応しています。採血場所は9か所あり、待ち時間が長くなりそうな場合は、増員して9名で対応しています。しかし中央処置室は、注射の患者さんも使用される上、特に休日明けは患者さんの数も増えますので、お待ちいただいている人数を確認しながら対応しています。今後、採血できる場所を増やすことも検討してまいります。 |
| 19 | 薬は会計してから30分以内にもらえるようにならないか。 | ご迷惑をおかけして申し訳ありません。休み明け待ち時間が長くなりそうな場合には、可能な限り薬剤師を増員して対応しております。少しでも待ち時間を短縮できるよう、今後も対応してまいります。 |
| 20 | 薬について「先発」と「ジェネリック」の選択制にしてほしい。 | 当院では、同一成分を含む薬剤に関しては、先発品・後発品含め、医療安全を考慮し、1薬剤のみの採用としております。ご理解のほどよろしく申し上げます。 |
| 21 | 院内が迷路のようでわかりにくい。 | 病院内にて迷われた際は、外来の案内板をご覧ください。お近くのスタッフにお声掛けください。 |
| 22 | 車いす用のトイレの座る位置が高い。 | 現在車椅子用のトイレについては床面より約45cmで一般的なものと比べやや低くなっております。ご迷惑をおかけしますがご理解とご協力をお願いします。 |
| 23 | 各待合の椅子は長椅子だけでなく、2人掛けや1人掛けのものもあるとよい。 | 今後、待合の椅子を更新する際に検討させていただきます。 |
| 24 | コンビニの前の飲食のスペースが狭いので、もう少し広くゆったりとしたスペースがあればよい。 | コンビニ前のスペースは休憩用となっております。また現在のスペースでは広げることが困難です。ご不便をおかけしますが、ご協力をお願いします。 |
| 25 | 授乳室にポットを置いてほしい。おむつを替えられるところも増やしてほしい。 | 授乳室へのポット設置につきましては、衛生面・感染対策上設置することが困難です。またおむつを交換できる場所についても、スペース上増設は困難です。ご理解とご協力をお願いします。 |
| 26 | レストランのメニューを変更してほしい。 | 料理内容、味付けも今後の重点課題とし、内容の充実に努めてまいります。 |

外来患者アンケートご意見&回答 (2015年)

| No. | ご意見 | 回答 |
|-----|---|---|
| 1 | 医師が一方的に説明し、自分の話や症状についてはあまり聞いてもらえない。説明も不十分な場合があった。 | できるだけ患者さんに向き合った診療を心掛けるよう、医局会等で周知しました。 |
| 27 | コンビニの営業時間を21時までにしてほしい。 | 現在、面会終了時刻 20:00を基準に営業時間を設定しています。ご要望が多い場合は、営業時間の延長について契約業者と検討します。 |
| 28 | コンビニを変更してほしい。 | 当院売店「ハートフルスクエア」は、コンビニ「ミニストップ(フランチャイズ)」と介護福祉用品専門店「ハートフルケアショップ」の一体管理となっています。売店業者との契約上、コンビニ部分のみ変更することはできませんので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。 |
| 29 | メディネットで一度情報を見逃すと、なかなか見れない。 | メディネットの放映時間は、より多くの情報を皆様にお届けするために、1周で約1時間となっています。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 |
| 30 | メディネットで子どもが待ち時間を楽しめる番組を放映してほしい。 | システムのすべてのモニターで同じ内容しか放映できませんので、内容については今後検討させていただきます。 |
| 31 | メディネットで心が癒されるものや地域のNewsなどが取り上げられると良い。 | 放映内容は、ニュースや月ごとのおすすめコンテンツ、病院からのお知らせ等となっています。できるだけ待ち時間等を有意義に過ごしていただけるよう番組内容については今後検討させていただきます。 |
| 32 | 朝、立体駐車場へ右折して入る際、反対方向から左折して入る車があるため、入るのに時間がかかる。 | 立体駐車場への進入方法については、右折のみにするなど検討させていただきます。 |
| 33 | 障害者用の駐車場の数が少なく、障害者マークを付けていない車が多く停まっている。警備員を増やして対応してほしい。 | 正面玄関横の車椅子対応駐車場については、障害者専用ではなく、骨折等の患者さんも使用できます。また警備員については費用等の関係上人員を増やすことは困難です。車椅子対応駐車場のご利用については、皆様のご理解とご協力をお願いします。なお、高齢者運転標識(紅葉マーク)駐車場は立体駐車場1階に設置しております。 |
| 34 | 駐車場出口の手前の凹凸は、段差で震動が生じるためつらい。 | 駐車場の凹凸については、場内で車がスピードを出しすぎないようにするために設置してあります。そのため現在のところ撤去は考えておりません。ご迷惑をおかけしますが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 (2015年)

| No. | 内 容 | 回 答 |
|-----|---|--|
| 1 | 医師は自分の担当患者以外、対応が冷たい。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後このようなことが無い様、医師のみならず、全職種へ周知させていただきました。 |
| 2 | 看護師さんが何人も同じ質問をするが、電子カルテに入れて確認すればよいのではないかと。 | 病状の変化をチェックするため各勤務帯での確認は必要となります。できる限りスタッフ間で連携し、情報共有できるように努めてまいります。 |
| 3 | 看護師さんの言動で患者を不安にさせるときが多々あった。今後は患者に対してもう少し配慮し、行動、発言して欲しい。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんの気持ちに寄り添って看護にあたることができるよう、スタッフで共有して改善してまいります。 |
| 4 | 病棟での看護師の言葉使いが悪い。友達ではない為、もう少し丁寧に話してほしい。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。相手の立場に立ち、丁寧な言葉使いができるように日々、スタッフ間で注意し合い、接遇の向上に努めてまいります。 |
| 5 | 毎日担当看護師が変わるので、誰を信じてよいのか、誰に相談してよいのかわからない。 | 毎朝その日の担当看護師が挨拶し、担当するチームで対応させていただいています。看護師の説明方法が異なり、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご不明な点は病棟課長にお声掛けください。 |
| 6 | 当日の案内票が渡されず、リハビリに行けなかったら、スタッフにこちらが悪いと言われた。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。案内票の配布を徹底するよう周知しました。 |
| 7 | 薬と食事の副作用について、一人ひとりに気を配ってほしい。 | 少しでも多くの患者さんが服用されている薬を把握し、食事への配慮もしていけるように努めてまいります。食事量については主治医の指示が必要となりますので、スタッフにお尋ね下さい。 |
| 8 | 食事に関する説明(特に退院時)をしてほしい。 | 食事についてご不明な点、質問などがあればお気軽にスタッフにお尋ね下さい。 |
| 9 | 入院中のご飯の量が少ない。 | 食事量は主治医の指示に従い提供していますので主治医にご相談ください。 |
| 10 | 食事について、こどもの好きそうなメニューがあるとよい。 | 献立の見直しを行う際に検討させていただきます。 |
| 11 | 部屋移動のときは、事前に知らせてほしい。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。部屋移動をお願いする際は事前に確認するよう徹底してまいります。 |
| 12 | 介助浴が必要な場合、土日・祝日にシャワーが使用不可の為、希望者のみ温かいタオルを配ってほしい。 | 可能な限りご要望に応じて対応できるようにいたします。 |
| 13 | 面会者やこどもの騒音が気になる。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。快適な入院環境を整えられるよう配慮していきます。 |
| 14 | 病室の床等に毛髪が残っていた。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃委託業者に定期清掃の徹底を指示しました。 |
| 15 | 給湯サービスは常時対応してほしい。 | 管理上、給湯サービスは配膳の時間帯に病棟食堂でご利用できます。 |
| 16 | 多人床室でのマナー違反が目立つので、改善してほしい。 | 同室者のマナー違反に看護師が気付かず、申し訳ありませんでした。入院中のマナーについては、入院時に説明しておりますが、お気づきの点がありましたら、遠慮なくスタッフにお声がけください。 |
| 17 | 一部設備に使いづらいものがあつた。 | ご不便をおかけし申し訳ございません。設備等で不具合がありましたら病棟スタッフにお声掛けください。 |
| 18 | 窓が小さく景色が見えない。 | 病室の窓については、ベッドにより外が見えづらい場合がありますが、現在より大きくすることはできませんのでご理解のほどよろしく申し上げます。 |
| 19 | 食堂・談話コーナーが狭い。 | 病棟の食堂、談話コーナーについては、構造上広くすることができませんので、ご不便をおかけしますがご理解のほどよろしく申し上げます。 |
| 20 | トイレの電気が突然消えた。 | トイレの電気は人感センサーになっており、一定時間人がいない状態では自動で消えてしまいます。不都合がありましたらスタッフにお声掛けください。 |
| 21 | シャワー室の呼び出しボタンを洗面の横にも付けてほしい。 | 費用等の関係ですぐには設置はできませんが、今後検討してまいります。 |
| 22 | 給湯設備でもう少し湯の出る時間を長くできないか。 | 病室の洗面については、お湯が出る時間を変更することはできません。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。 |
| 23 | ベッドから移動できないとき、照明のリモコンがあるとよい。 | 管理上照明リモコンの設置は難しく、現在のところ設置の予定はありません。 |
| 24 | 洗面台に水を溜めて使用したいので、ゴム栓をつけてほしい。 | 洗面台に溜めた水に細菌が繁殖し感染のもとになることがあるため、水を溜めることができません。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。 |
| 25 | テレビにDVD機能があるとよい。 | 現在小児科病棟のみテレビにDVD機能がついています。テレビはリース契約となっており、機能を変更することはできませんので、ご不便をおかけしますがご理解のほどよろしく申し上げます。 |
| 26 | 自動販売機の商品の種類(ノンカフェイン飲料)を増やしてほしい。 | 自動販売機の商品については、ニーズに合わせて随時商品の入れ替えを行っています。女性病棟の自動販売機において、ノンカフェインの商品を検討してまいります。 |
| 27 | 冷蔵庫が小さく、使用料も高い。 | 冷蔵庫についてはリース契約となっており、大きさや使用料を変更することはできません。契約更新の際には、更なる利便性の向上を業者に要望していきます。ご不便をおかけしますがご理解のほどよろしく申し上げます。 |
| 28 | 売店の営業時間を長くしてほしい。 | 現在、外来受付時間 7:30、面会終了時間 20:00を基準に営業時間を設定しております。ご要望が多い場合は、営業時間の延長について契約業者と検討します。 |
| 29 | 売店が通路が狭く通りづらいので広くしてほしい。 | ご不便をおかけし申し訳ございません。限られたスペースで商品を設置する事から、通路が狭くなっています。限られたスペースなので、売店を拡張することはできませんのでご理解のほどよろしく申し上げます。 |

入院患者アンケートご意見 & 回答 (2015年)

| No. | 内 容 | 回 答 |
|-----|-----------------|---|
| 30 | 障害者駐車場を増やしてほしい。 | <p>現在、スペース的に増設することは困難です。正面玄関横の車椅子対応駐車場については、障害者専用ではなく、骨折等の患者さんも使用できますので、ご利用については、皆様のご理解とご協力をお願いします。なお、高齢者運転標識(紅葉マーク)駐車場は立体駐車場1階に設置しております。</p> |