

## 外来患者さまアンケート集計結果

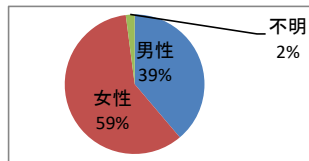
- 実施期間  
令和3年10月4日(月)～15日(金)の10日間
- 調査対象  
調査実施期間に来院した患者様(施設入所者を除く)
- 調査票の配布方法  
受付の際に手渡し(回答可能と了解を得られた方)
- 回収方法  
1階会計窓口回収ボックスを設置し回収、及び再来受付にて回収
- 回収率  

調査対象数	回答(回収)数	回収率
346件	250件	72.2%

### 1. 患者様ご自身について

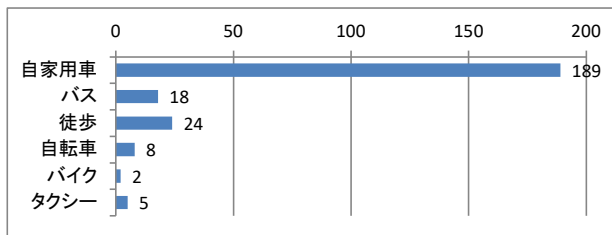
#### 1. 性別

男性	97
女性	148
不明	5
合計	250



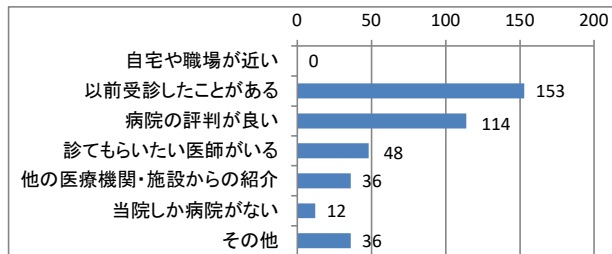
#### 2. 来院手段(複数回答)

	合計
自家用車	189
バス	18
徒歩	24
自転車	8
バイク	2
タクシー	5



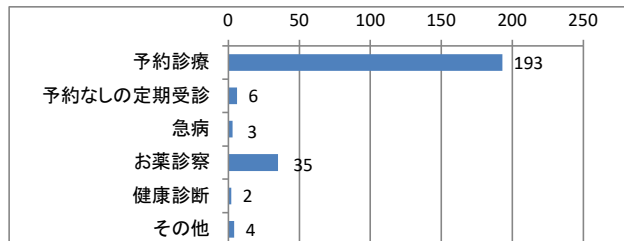
#### 3. 当院を選んだ理由(複数回答)

	合計
自宅や職場が近い	0
以前受診したことがある	153
病院の評判が良い	114
診てほしい医師がいる	48
他の医療機関・施設からの紹介	36
当院しか病院がない	12
その他	36



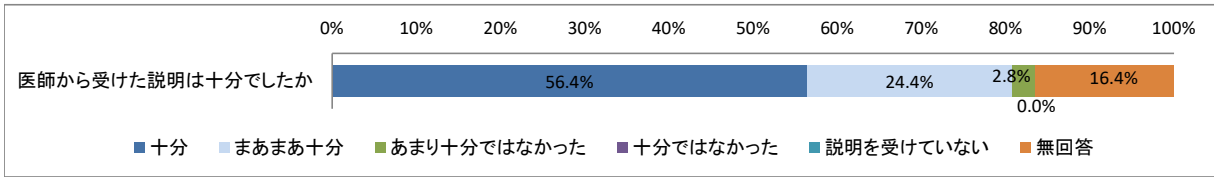
#### 4. 受診理由

	合計
予約診療	193
予約なしの定期受診	6
急病	3
お薬診察	35
健康診断	2
その他	4

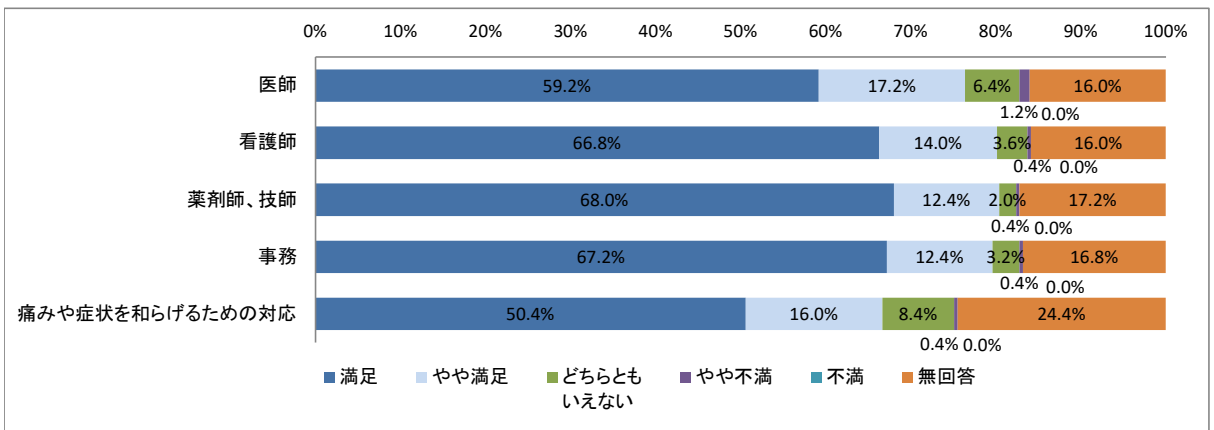


## 2. 病院スタッフの説明・対応について

	十分	まあまあ十分	あまり十分ではなかった	十分ではなかった	説明を受けていない	無回答
診断や治療方針について今日までに医師から受けた説明は十分でしたか	141 56.4%	61 24.4%	7 2.8%	0 0.0%	0 0.0%	41 16.4%



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
医師の対応	148 59.2%	43 17.2%	16 6.4%	3 1.2%	0 0.0%	40 16.0%
看護師の対応	167 66.8%	35 14.0%	9 3.6%	1 0.4%	0 0.0%	40 16.0%
薬剤師、技師(検査・放射線・栄養士など)の対応	170 68.0%	31 12.4%	5 2.0%	1 0.4%	0 0.0%	43 17.2%
事務の対応	168 67.2%	31 12.4%	8 3.2%	1 0.4%	0 0.0%	42 16.8%
病院スタッフは痛みや症状を和らげるための対応をしている感じますか	126 50.4%	40 16.0%	21 8.4%	1 0.4%	0 0.0%	61 24.4%

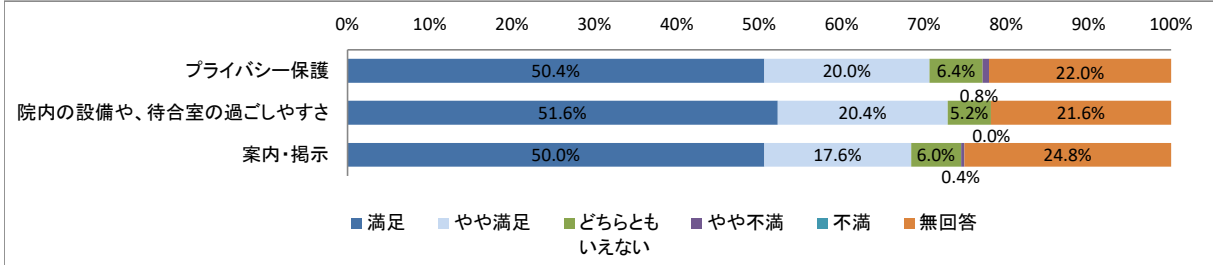


### 「やや不満」「不満」と答えられた方のご意見

<b>医師</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・はなしを聞いてくれない(代診の先生でした)</li> <li>・以前の担当医師の対応のひどさのイメージがまだ消えない その後かなり良くなりました</li> <li>・受診に時間がかかる</li> </ul>
<b>看護師</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ほとんどの看護師さんはとてもやさしくて良いですが、一部対応が冷たくて上から目線のひどい対応の人がいました</li> <li>・数人おや?と思われる態度の方がいらっしゃいます</li> </ul>
<b>薬剤師、検査技師、放射線技師</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●薬剤師 <ul style="list-style-type: none"> <li>・初回あやしかった</li> <li>・余った薬があるのに、調整してから頂いたのか否か?わかりませんが又多くの日数で薬の数がありどうしてか?と疑問を持つことがあります</li> </ul> </li> <li>●放射線技師 <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口でいねむりをしており、せきばらいをしたが気がつかずにおどろきました(半年前になります)</li> </ul> </li> </ul>
<b>事務</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・数人おや?と思われる態度の方がいらっしゃいます 病院もお気づきでは?</li> <li>・おそい</li> <li>・笑顔が少ない</li> </ul>
<b>症状を和らげる対応</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・おだやかに言えない看護師もいる</li> <li>・担当医が定まっていなかったため薬の処方現在の症状に合わせて変えるのは大変だろうと思います。</li> </ul>

### 3. 院内の設備について

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答
プライバシー保護	126 50.4%	50 20.0%	16 6.4%	2 0.8%	0 0.0%	55 22.0%
院内の設備や、待合室の過ごしやすさ	129 51.6%	51 20.4%	13 5.2%	0 0.0%	0 0.0%	54 21.6%
案内・掲示	125 50.0%	44 17.6%	15 6.0%	1 0.4%	0 0.0%	62 24.8%

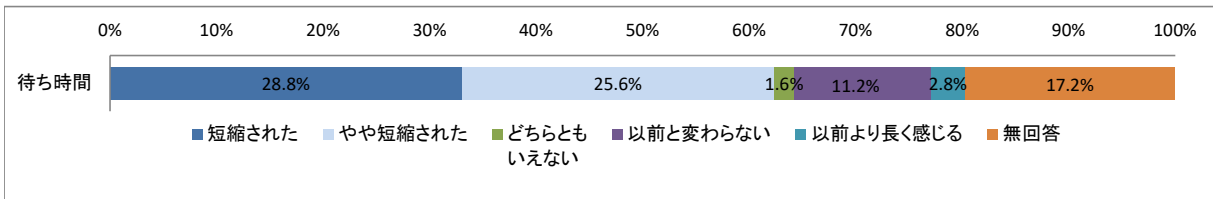


#### 「やや不満」「不満」と答えられた方のご意見

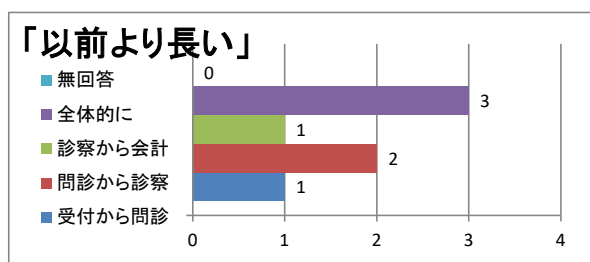
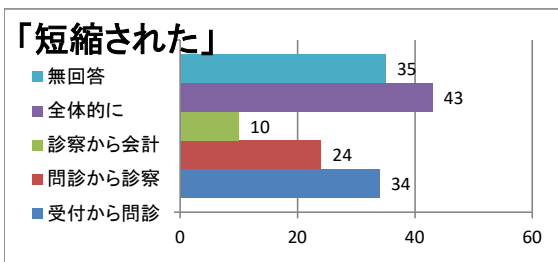
<b>プライバシー保護</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問診などは外来の待合場所ではなく他人に聞こえないように、地元の人が多いので気を使ってほしいです</li> </ul>
<b>案内・掲示</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見えにくい</li> </ul>
<b>ご希望のサービス等、ご意見・ご要望</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前より次にどこへ行くのか表示が親切になってとても良いと感じています</li> <li>・いつも院内がきれいで気持ちがいいです</li> <li>・私としては満足しており、お世話をいただきありがとうございます</li> <li>・車をとめるスペースがほしい</li> <li>・静かですが、ややゆっくりしている</li> <li>・会計を早くしてほしい</li> <li>・診察が終わってから会計、薬の時間がかかりすぎます(あまり待っている人がいなくても!!)</li> </ul>

### 4. 病院全体について

予約診療になり待ち時間は短縮されたと感じますか	短縮された	やや短縮された	どちらとも いえない	以前と変わらない	以前より長く感じる	無回答
	72 28.8%	64 25.6%	29 11.6%	28 11.2%	7 2.8%	43 17.2%



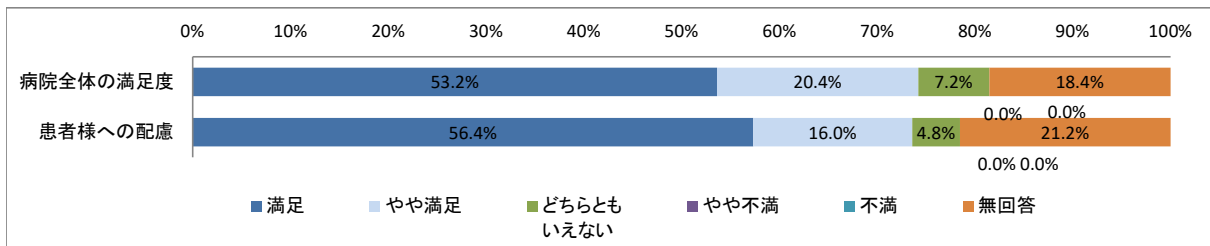
「短縮された」「やや短縮された」と感じるのは、どの時間帯か	受付から問診	問診から診察	診察から会計	全体的に	無回答
	34 13.6%	24 9.6%	10 4.0%	43 17.2%	35 14.0%
「以前より長く感じる」のは、どの時間帯か	受付から問診	問診から診察	診察から会計	全体的に	無回答
	1 0.4%	2 0.8%	1 0.4%	3 2.1%	0 0.0%



### 予約診療についてご意見

- ・待ち時間が短くなって助かってます(他1件)
- ・いいと思います 待ち時間少しでも短くなるなら
- ・病院にかかる時間が短くなったことでその日の予定がたてられる
- ・良いと思います(他8件)
- ・待っている時間がなくなり自分の診てもらう時がわかる様になった
- ・時間がわかってとても良いと思います
- ・予約はいいですね その時間に来れるから
- ・待ち時間を安心して待つことできる
- ・休みがいつになるかわからない仕事をしているのでいつもご迷惑をおかけして申し訳ありません
- ・やっと予約の良さがでてますね
- ・待ち時間短くなりましたがそれでももう少し地方から来るのには短くなると有り難いです
- ・検査の時は特に待つ(その日によってちがいますが)朝9時～昼過ぎまで
- ・予約で来ても待ち時間は変わらない 何よりも会計が時間かかりすぎな感じがする
- ・午後のすいている時間に受診する為私には必要なし(自宅と病院が近い為)

病院全体の満足度	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答
	133 53.2%	51 20.4%	18 7.2%	0 0.0%	0 0.0%	46 18.4%
病院スタッフの「患者さまへの配慮」	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答
	141 56.4%	40 16.0%	12 4.8%	0 0.0%	0 0.0%	53 21.2%



### 当院へのご意見・ご要望

- ・これまで通りお年寄を大事にして下さい
- ・いつも急な予約の変更を受け入れてもらって本当にありがとうございます  
これからはたくさんご迷惑をかけるとは思いますがよろしく願います
- ・自分ではありませんが、救急車の場合かかりつけの病院があるのに一度置戸日赤に入り、運んでくれないのは納得いきません(病院側の理由、仕組みがあると思いますがなんとか直接の方が安心です)
- ・祖母の代からこの病院を受診していますが、何かあったら他の病院にまわしてもらえるので大変ありがたいです
- ・満足しています
- ・良いです
- ・大変お世話になってます ありがとうございます
- ・地域医療になくてはならない病院 感謝です
- ・地元で病院があるのは安心して生活できます 今回のコロナの接種も早く出来ました。とてもありがたい事です
- ・皆様頑張って下さい
- ・患者により多種多様な人々との対応、日々大変なご苦労があると思います。だが病院があり院長先生をはじめスタッフの皆様の努力により多くの患者さんが助かり、感謝していると思います。  
幸あれと心から祈ります!!
- ・ありがとう
- ・全体的に良いと思う
- ・糖尿病やその他の病気に対する新しい薬を出してほしいと思っている
- ・胃カメラの麻酔診療はならないのかな
- ・診察後→次回予約→会計 この時間がもう少し短くなれば...
- ・診療時間が遅いかな(医師)
- ・病院玄関前の雪の堆雪は絶対にやめて下さい 危険で迷惑です 職員駐車場などに仮堆積し投雪するのが望ましいです(それ以外感謝してます)