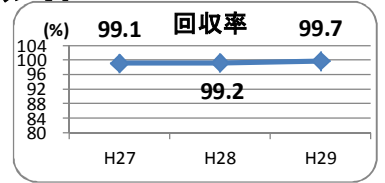


# 平成29年度 外来患者満足度アンケート集計結果(選択式)

実施日 平成30年1月19日(金) 1月23日(火) 大雪残

回収枚数

年度	配付数	有効回答数	無効回答数	回収率
H29	355	354	1	99.7
H28	389	386	3	99.2
H27	335	332	1	99.1



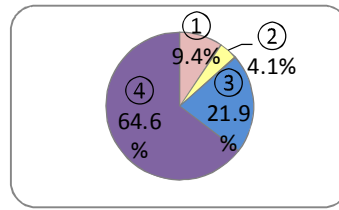
## ◆今回入院された診療科・病棟などについて

問1 本日は、何科を受診されましたか。(受診した科すべてに○)

年度		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	実回答
		内科	腎内	外科	整形	脳外	皮膚	泌尿	移植外科	婦人科	眼科	耳鼻科	麻酔科	歯科	検査	放射線	その他	
H29	数	102	46	33	24	30	3	9	4	21	45	8	5	11	16	24	5	386
	%	26.4	11.9	8.5	6.2	7.8	0.8	2.3	1.0	5.4	11.7	2.1	1.3	2.8	4.1	6.2	1.3	100.0
H28	数	78	25	18	25	45	4	27	7	19	54	26	3	14	9	18	6	378
	%	20.6	6.6	4.8	6.6	11.9	1.1	7.1	1.9	5.0	14.3	6.9	0.8	3.7	2.4	4.8	1.6	100.0
H27	数	77	22	39	21	7	6	2	7	24	22	8	8	11	14	6	7	281
	%	27.4	7.8	13.9	7.5	2.5	2.1	0.7	-	8.5	7.8	2.8	2.8	3.9	5.0	2.1	2.5	100.0

問2 通院状況を教えてください。

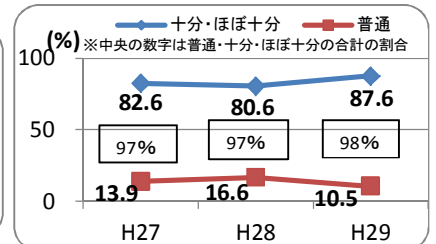
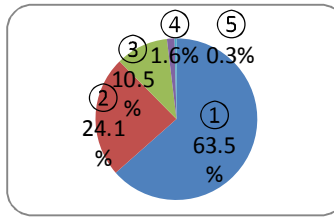
年度		①	②	③	④	実回答	無回答 該当無	有効数
		初めて	久しぶり	再診	定期的			
H29	数	30	13	70	206	319	35	354
	%	9.4	4.1	21.9	64.6	100.0	-	-
H28	数	30	19	65	205	319	13	386
	%	9.4	6.0	20.4	64.3	100.0	-	-
H27	数	17	7	69	140	233	5	332
	%	7.3	3.0	-	60.1	100.0	-	-



## ◆職員の医療内容の説明や対応・プライバシーなどについて

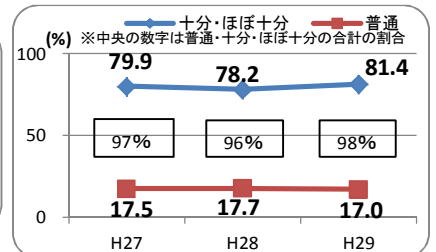
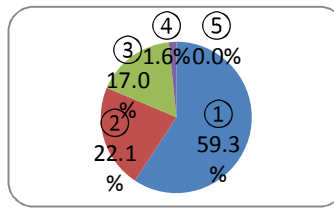
問3 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞きましたか

年度		①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
		十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数	200	76	33	5	1	315	39	354
	%	63.5	24.1	10.5	1.6	0.3	100.0	-	-
H28	数	191	66	53	6	3	319	13	386
	%	59.9	20.7	16.6	1.9	0.9	100.0	-	-
H27	数	126	64	32	5	3	230	8	332
	%	54.8	27.8	13.9	2.2	1.3	100.0	-	-



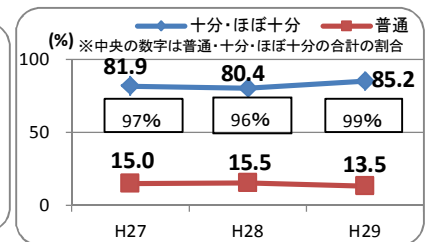
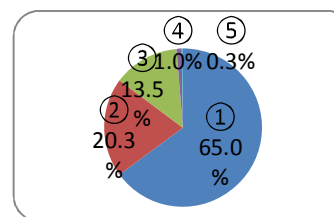
問4 医師は、病状や検査・薬などについて、わかりやすく説明しましたか

年度		①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
		十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数	185	69	53	5	0	312	42	354
	%	59.3	22.1	17.0	1.6	0.0	100.0	-	-
H28	数	175	72	56	12	1	316	16	386
	%	55.4	22.8	17.7	3.8	0.3	100.0	-	-
H27	数	108	75	40	3	3	229	9	332
	%	47.2	32.8	17.5	1.3	1.3	100.0	-	-



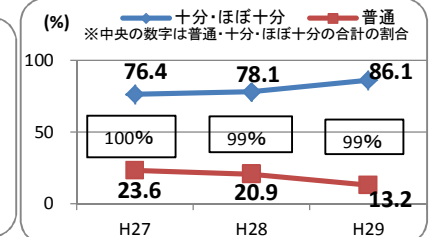
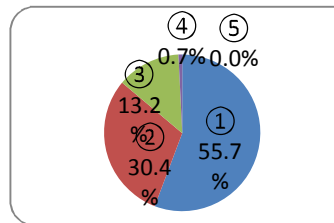
問5 医師の対応は、ていねいでしたか

年度		①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
		十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数	202	63	42	3	1	311	43	354
	%	65.0	20.3	13.5	1.0	0.3	100.0	-	-
H28	数	188	66	49	9	4	316	16	386
	%	59.5	20.9	15.5	2.8	1.3	100.0	-	-
H27	数	122	64	34	5	2	227	11	332
	%	53.7	28.2	15.0	2.2	0.9	100.0	-	-



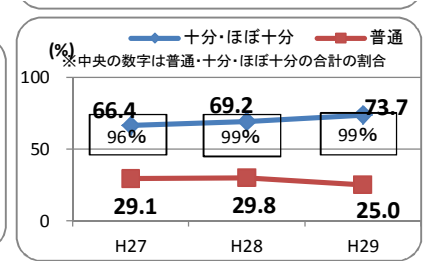
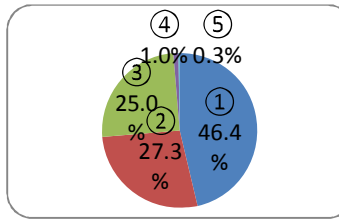
問6 看護師の対応は、ていねいでしたか

年度		①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
		十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数	152	83	36	2	0	273	81	354
	%	55.7	30.4	13.2	0.7	0.0	100.0	-	-
H28	数	153	75	61	2	1	292	40	386
	%	52.4	25.7	20.9	0.7	0.3	100.0	-	-
H27	数	86	76	50	0	0	212	26	332
	%	40.6	35.8	23.6	0.0	0.0	100.0	-	-



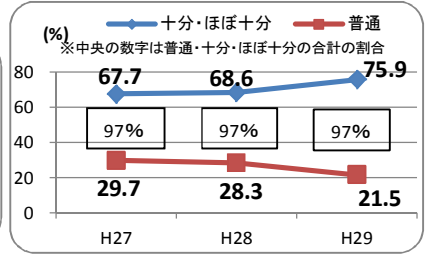
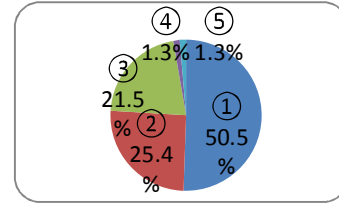
問7 受付や会計を担当した職員の対応は、分かりやすく、ていねいでしたか。

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数 141	83	76	3	1	304	50	354
	% 46.4	27.3	25.0	1.0	0.3	100.0	-	-
H28	数 138	80	94	1	2	315	17	386
	% 43.8	25.4	29.8	0.3	0.6	100.0	-	-
H27	数 74	74	65	8	2	223	15	332
	% 33.2	33.2	29.1	3.6	0.9	100.0	-	-



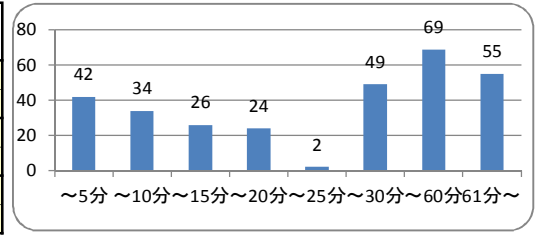
問8 診察室内などでのプライバシーは守られていると感じましたか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数 155	78	66	4	4	307	47	354
	% 50.5	25.4	21.5	1.3	1.3	100.0	-	-
H28	数 140	78	90	8	2	318	14	386
	% 44.0	24.5	28.3	2.5	0.6	100.0	-	-
H27	数 88	67	68	6	0	229	9	332
	% 38.4	29.3	29.7	2.6	0.0	100.0	-	-

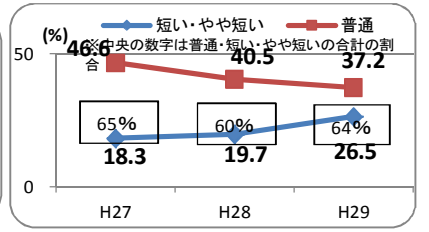
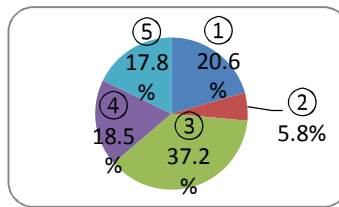


問9 予約時間から診察までの待ち時間はどの位でしたか。またどのように感じましたか。

年度	~5分	~10分	~15分	~20分	~25分	~30分	~60分	61分~	平均(分)	実回答	無回答 該当無	有効数
	H29	数 42	34	26	24	2	49	69	55			
	% 14.0	11.3	8.6	8.0	0.7	16.3	22.9	18.3	-	100.0	-	-
H28	数 37	33	25	14	3	60	69	34	37.1	275	57	386
	% 13.5	12.0	9.1	5.1	1.1	21.8	25.1	12.4	-	100.0	-	-
H27	数 24	20	13	15	1	25	46	18	39.3	162	76	332
	% 14.8	12.3	8.0	9.3	0.6	15.4	28.4	11.1	-	100.0	-	-



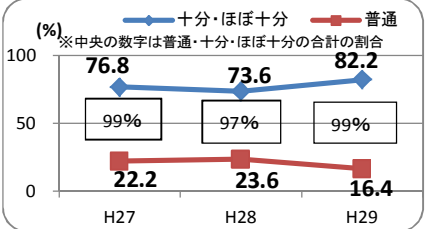
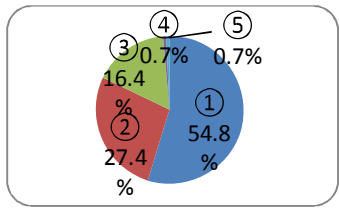
年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	短い	やや短い	普通	やや長い	長い			
H29	数 67	19	121	60	58	325	29	354
	% 20.6	5.8	37.2	18.5	17.8	100.0	-	-
H28	数 39	20	121	67	52	299	33	386
	% 13.0	6.7	40.5	22.4	17.4	100.0	-	-
H27	数 25	13	97	39	34	208	30	332
	% 12.0	6.3	46.6	18.8	16.3	100.0	-	-



◆検査・放射線について（職員の対応・待ち時間など）

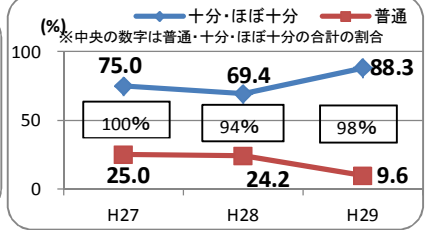
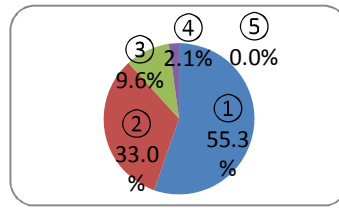
問10 検査技師(採血、尿、心電図、エコーを担当した職員)の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数 80	40	24	1	1	146	208	354
	% 54.8	27.4	16.4	0.7	0.7	100.0	-	-
H28	数 53	25	25	2	1	106	226	386
	% 50.0	23.6	23.6	1.9	0.9	100.0	-	-
H27	数 45	31	22	0	1	99	139	332
	% 45.5	31.3	22.2	0.0	1.0	100.0	-	-



問11 放射線技師(レントゲン、CT、MRIを担当した職員)の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか

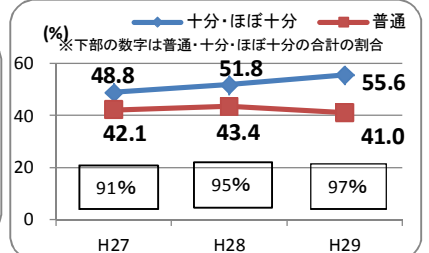
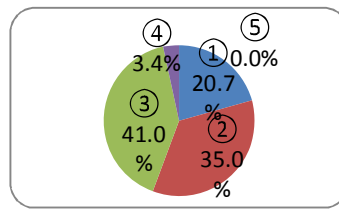
年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数 52	31	9	2	0	94	260	354
	% 55.3	33.0	9.6	2.1	0.0	100.0	-	-
H28	数 26	17	15	3	1	62	270	386
	% 41.9	27.4	24.2	4.8	1.6	100.0	-	-
H27	数 25	17	14	0	0	56	182	332
	% 44.6	30.4	25.0	0.0	0.0	100.0	-	-



◆施設設備やその他のサービスについて

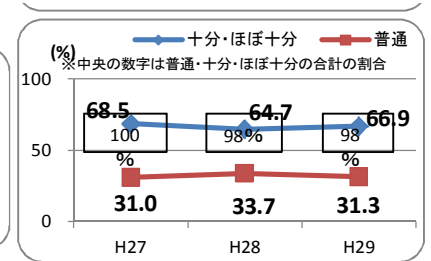
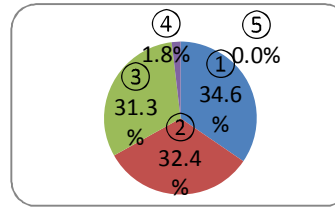
問12 案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさはいかがですか

年度	①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数 55	93	109	9	0	266	88	354
	% 20.7	35.0	41.0	3.4	0.0	100.0	-	-
H28	数 67	63	109	9	3	251	81	386
	% 26.7	25.1	43.4	3.6	1.2	100.0	-	-
H27	数 37	65	88	16	3	209	29	332
	% 17.7	31.1	42.1	7.7	1.4	100.0	-	-



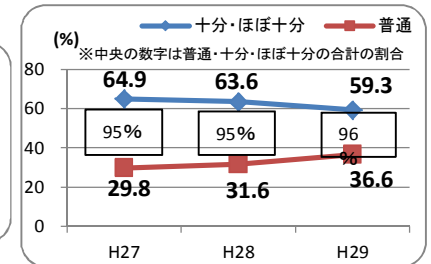
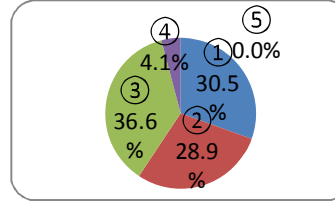
問13 診察室の清潔さはいかがですか

年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H29	数	94	88	85	5	0	272	82	354
	%	34.6	32.4	31.3	1.8	0.0	100.0	-	-
H28	数	84	81	86	3	1	255	77	386
	%	32.9	31.8	33.7	1.2	0.4	100.0	-	-
H27	数	68	78	66	1	0	213	25	332
	%	31.9	36.6	31.0	0.5	0.0	100.0	-	-



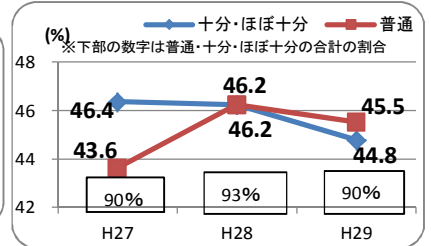
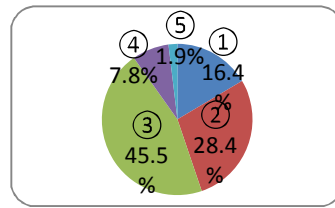
問14 トイレの清潔さはいかがですか

年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H29	数	75	71	90	10	0	246	108	354
	%	30.5	28.9	36.6	4.1	0.0	100.0	-	-
H28	数	85	58	71	10	1	225	107	386
	%	37.8	25.8	31.6	4.4	0.4	100.0	-	-
H27	数	66	69	62	9	2	208	30	332
	%	31.7	33.2	29.8	4.3	1.0	100.0	-	-



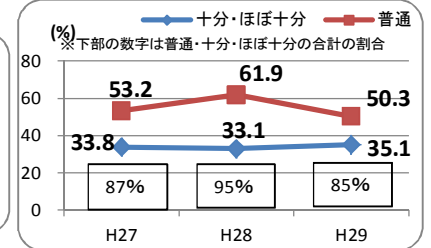
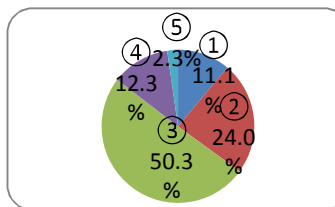
問15 待合室の居心地の良さはいかがですか

年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H29	数	44	76	122	21	5	268	86	354
	%	16.4	28.4	45.5	7.8	1.9	100.0	-	-
H28	数	45	72	117	15	4	253	79	386
	%	17.8	28.5	46.2	5.9	1.6	100.0	-	-
H27	数	38	64	96	18	4	220	18	332
	%	17.3	29.1	43.6	8.2	1.8	100.0	-	-



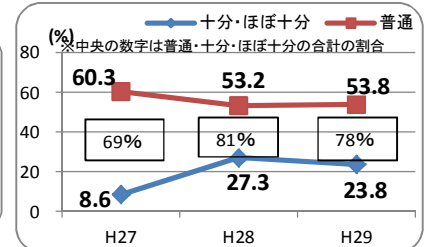
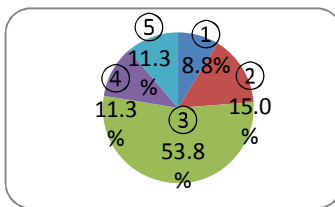
問16 売店の品揃えはいかがですか

年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H29	数	19	41	86	21	4	171	183	354
	%	11.1	24.0	50.3	12.3	2.3	100.0	-	-
H28	数	21	32	99	6	2	160	172	386
	%	13.1	20.0	61.9	3.8	1.3	100.0	-	-
H27	数	20	27	74	13	5	139	99	332
	%	14.4	19.4	53.2	9.4	3.6	100.0	-	-



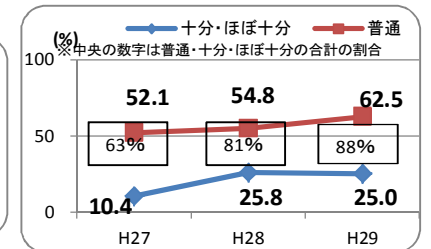
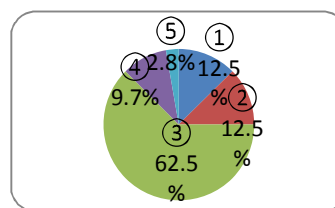
問17 食堂の雰囲気はいかがですか

年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H29	数	7	12	43	9	9	80	274	354
	%	8.8	15.0	53.8	11.3	11.3	100.0	-	-
H28	数	9	12	41	6	9	77	255	386
	%	11.7	15.6	53.2	7.8	11.7	100.0	-	-
H27	数	1	4	35	9	9	58	180	332
	%	1.7	6.9	60.3	15.5	15.5	100.0	-	-



問18 食堂の味はいかがですか

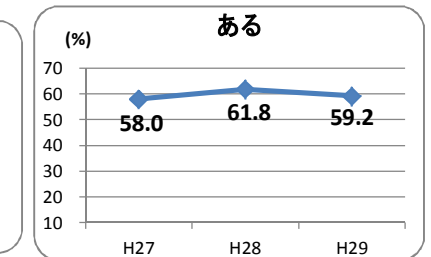
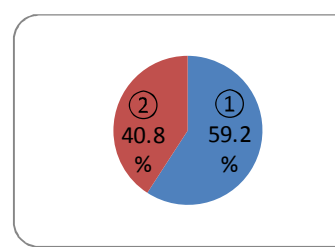
年度	① ② ③ ④ ⑤					実回答	無回答 該当無	有効数	
	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分				
H29	数	9	9	45	7	2	72	282	354
	%	12.5	12.5	62.5	9.7	2.8	100.0	-	-
H28	数	6	10	34	7	5	62	270	386
	%	9.7	16.1	54.8	11.3	8.1	100.0	-	-
H27	数	0	5	25	8	10	48	190	332
	%	0.0	10.4	52.1	16.7	20.8	100.0	-	-



◆ホームページについて

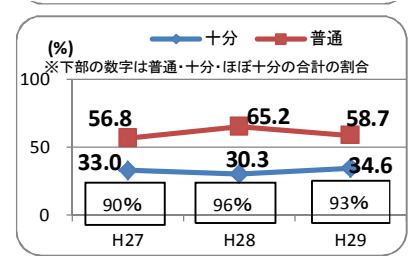
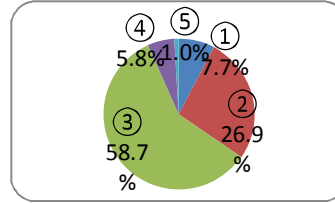
問19 当院のホームページをご覧になったことがありますか

年度	① ②		実回答	無回答 該当無	有効数	
	ある	ない				
H29	数	148	102	250	104	354
	%	59.2	40.8	100.0	-	-
H28	数	141	87	228	104	386
	%	61.8	38.2	100.0	-	-
H27	数	123	89	212	26	332
	%	58.0	42.0	100.0	-	-



問20 【当院のホームページをご覧になった方】ご覧になった印象はいかがでしたか

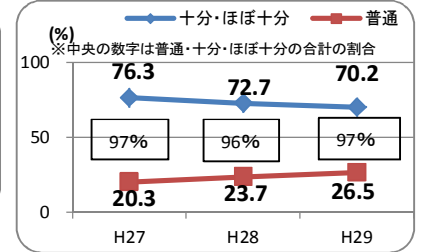
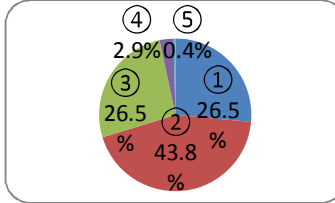
年度		①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
		十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数	8	28	61	6	1	104	250	354
	%	7.7	26.9	58.7	5.8	1.0	100.0	-	-
H28	数	12	15	58	3	1	89	243	386
	%	13.5	16.9	65.2	3.4	1.1	100.0	-	-
H27	数	10	19	50	8	1	88	150	332
	%	11.4	-	56.8	-	1.1	100.0	-	-



◆病院全体について

問21 あなたは、全体としてこの病院に満足していますか

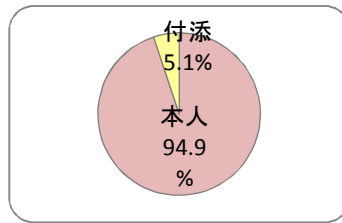
年度		①	②	③	④	⑤	実回答	無回答 該当無	有効数
		十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分			
H29	数	72	119	72	8	1	272	82	354
	%	26.5	43.8	26.5	2.9	0.4	100.0	-	-
H28	数	63	115	58	6	3	245	87	386
	%	25.7	46.9	23.7	2.4	1.2	100.0	-	-
H27	数	42	116	42	6	1	207	31	332
	%	20.3	56.0	20.3	2.9	0.5	100.0	-	-



◆患者さんご自身のことについて

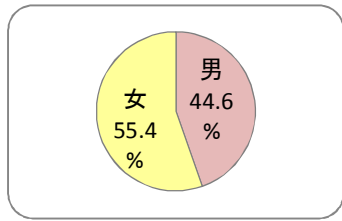
問22 記入者はどなたですか。

年度		①	②	実回答	無回答 該当無	有効数
		本人	付添			
H29	数	260	14	274	80	354
	%	94.9	5.1	100.0	-	-
H28	数	236	13	249	83	386
	%	94.8	5.2	100.0	-	-
H27	数	208	9	217	21	332
	%	95.9	4.1	100.0	-	-



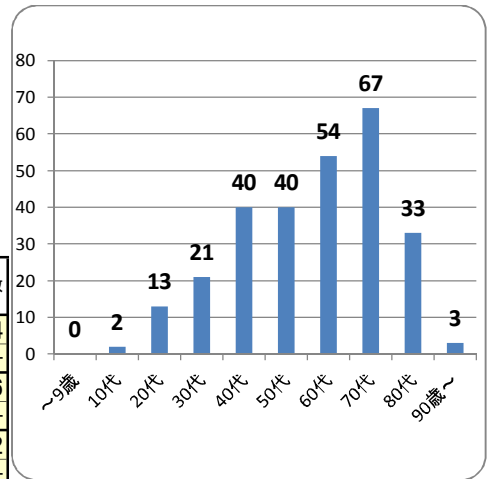
問23 (1)患者さんの性別

年度		①	②	実回答	無回答 該当無	有効数
		男	女			
H29	数	123	153	276	78	354
	%	44.6	55.4	100.0	-	-
H28	数	121	130	251	81	386
	%	48.2	51.8	100.0	-	-
H27	数	105	113	218	20	332
	%	48.2	51.8	100.0	-	-



(2)患者さんの年齢

年度		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	実回答	無回答 該当無	有効数
		~9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90歳~			
H29	数	0	2	13	21	40	40	54	67	33	3	273	81	354
	%	0.0	0.7	4.8	7.7	14.7	14.7	19.8	24.5	12.1	1.1	100.0	-	-
H28	数	0	1	11	22	26	31	56	78	27	0	252	80	386
	%	0.0	0.4	4.4	8.7	10.3	12.3	22.2	31.0	10.7	0.0	100.0	-	-
H27	数	0	1	10	20	31	35	42	50	24	3	216	22	332
	%	0.0	0.5	4.6	9.3	14.4	16.2	19.4	23.1	11.1	1.4	100.0	-	-



肯定的回答率上  
昇項目数 12/18

○今回「十分・ほぼ十分」の項目に於いて最も肯定的回答率が上昇した項目

問11 放射線技師(レントゲン、CT、MRIを担当した職員)の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか(88.3%)  
(前年度比+18.9% 前々年度比+13.3%)

○【前回より「十分・ほぼ十分」の項目に於いて肯定的回答率下降した項目】

問16 売店の品揃えはいかがですか(50.3%)  
(前年度比△11.6% 前々年度比△2.9%)

問14 トイレの清潔さはいかがですか(59.3%)  
(前年度比△4.3% 前々年度比△5.6%)

問9 予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。またどのように感じましたか。(37.2%)  
(前年度比△3.3% 前々年度比△9.4%)

○3年連続で「十分・ほぼ十分」の項目に於いて肯定的回答率が上がっている項目

問6 看護師の対応は、ていねいでしたか (29)86.1 (28)78.1 (27)76.4)

問7 受付や会計を担当した職員の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか。 (29)73.7 (28)69.2 (27)66.4)

問8 診察室内などでのプライバシーは守られていると感じましたか (29)75.9 (28)68.6 (27)67.7)

4年連続上昇

○【3回連続「十分・ほぼ十分」の項目に於いて肯定的回答率が下降した項目】

問9 予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。またどのように感じましたか。(29)37.2 (28)40.5 (27)46.6

問14 トイレの清潔さはいかがですか (29)59.3 (28)63.6 (27)64.9

問15 待合室の居心地の良さはいかがですか (29)45.5 (28)46.2 (27)46.4

# 平成29年度 外来患者満足度アンケート集計結果（記載分）

以下は、アンケートの自由記入欄にかかれたものを「満足＝満足感が伺える意見」「不満＝不満が伺える意見」「他＝その他意見・要望等」に分類したものを掲載します。

診察室での説明や診療について、ご意見・ご要望がございましたらお書きください。		
満足	親切です。私の事を考えてくれていました。すぐ理解できました。	内科
	特になし。長い付き合いなので人気のある良い先生なので仕方がない。	
	とても分かりやすくお話して下さいました。	
	別にありません。	
	まったく何も問題はありません。十分に注意深く丁寧にしてくれます。	
	待ち時間は採血有りなので妥当だと思います。	
	今回は雪のせいか待ち時間が短かった。	
	OK	
	毎回いつもいい	
	的確な検査内容の説明、アドバイスをいただいています。	
	先生の説明で十分です。	
	谷井先生、対応してすぐお薬を変えて下さった。12月22日朝5時ごろ歯が痛くなる（奥歯）ニトロ1粒10分→あご→耳の下、肩、ニトロ1粒10分→やっと胸、ニトロ1粒10分→30分以上たっても何でもない。（普通）すごく丁寧、こちらが嬉しくなります。	
	内科、耳鼻科との連携が良くできているのが良い！	
	雪のため人がいなかったから。	
こちらが検査に時間が掛かり待たせてしまった。良く話を聞いていただき、先生の説明も解りやすい。	腎内科	
とても親切で病気で不安な者にはうれしく思います。	外科	
いつも感謝しております。		
とても良く対応していただきました。		
先生のお心遣いが伝わる診察でした。気持ちの上でとても安心できる内容で分かりやすく、理解しやすい診察だと思われま す。ありがとうございました。	整形外科	
みなさんテキパキされてて良い病院と思いました。		
良い先生で安心している。		
予約時間より早かった。	脳神経外科	
先生はかなり細かく必死に説明して下さいました。		
今日はスポットでリハ科を受診したが通常、脳外を受診しています。主治医が変わったので細かい所の引き継ぎは難しいと は思うが今後ともよろしく願います。		
長く通院しています。これからもよろしく願います。		
こちらの言うことを良く聞いて下さいました。		
問題ありません。信頼しています。	婦人科	
高田先生はとても元気で親切で分かりやすいです。		
診察ていねいな方々です。	眼科	
予定通りの時間で終了しました。		
親切です。質問すれば疑問に答えて頂きます。Dr高原、Dr伊藤、その他スタッフ		
数年来の通院。		
先生の意見が分かりやすい。今後のことについての早い処置の説明もいうまい。		
丁寧、親切		

	眼科の先生が若いのにしっかり説明してくれたので非常に安心しました。検査もテキパキやっていたので、好感をいただきました。	
	よい	
	いつも待ちますが、今日はとても早かったです。	
	good	麻酔科
	わかりやすく良かったです。	
	すべて良好	歯科口腔外科
	専門的なので相手方の説明を信頼します。	放射線科
	いつも先生には丁寧に説明していただいています。	
	非常に分かりやすく説明された。	
	丁寧であったと思う。	その他
	診察室での内容は良い。	
	今日は薬で様子を見る。	
不満	疲れる	
	脳神経外科は待ち時間がないのですが、内科はいつもかなり(1h以上)待ちます。診療の際は丁寧に診て下さっているのですが仕方がないのかもしれませんが、キャバが合っていないように思えます。	
	今日はおとくに混んでた。(杉田先生)	
	待ち時間が長すぎる。	
	待ち時間でもめる。クランケに良い説明が不足の場合有。忙しい先生にあまり必要に質問する事に気を遣う事有り。	内科
	患者にソフトな対応をお願いします。感情を表に出さず寄り添う気持ちを持ってほしいです。	
	医師自身は患者の容体や治療方法は当たり前として理解しているかもしれないが、患者としては解らない事自体知ってほしい。これで説明や治療の種類説明が不十分になってしまっている。限られた時間なので仕方がないのかも。手術の幾通りかの説明、それによる選択肢が患者側が考えられるよう、あるいはその時期により治療・手術方法が限られてしまうのか。	
	待ち状況が分かると良い。	
	今回、順番を間違えられた！！まあ、しょうがないかな。	
	若井先生はものすごく混んでいて、患者さんもですが先生がかわいそう…。	
	今、何時台の何番目が呼ばれているかボード等で案内してほしい。	
	この腎内にかかってからずっと感じていることだが、「変わらないですか？」以外に問かけがほしい。患者は何か問題になりうる事象なのか(例えば立ちくらみや目のかすみetc.)言われないと異常と気付かないことも多い。また次回までに気を付けることや影響しそうなことがいつも(毎年と言ってよいくらい)同じで、正直優秀な診療が生かせていない。意識的な働きかけは患者のモチベーションupになるので今後気にしてほしい。	腎内科
	あと何人待ちなのか、画面などで示してほしい。	
	待合室で順番を見れるディスプレイ等があると嬉しい。弊社システム開発を行なっておりますのでこのようなシステム開発のご相談ございましたら連絡ください。(株)ハニカムラボ 03-6276-2484	
	看護師さんが早口で聞きづらかった。	
	今月はほぼ予約時間通りですが、あと2科かかっている待ち時間は、毎回約1時間あり予約の必要あるかなと思う時があります。	外科
特にない。ただ、待ち時間が長いので、今何番を診察中とかあと何人待てばいいという目安があれば良い。	泌尿器科	
となりで受診・検査されている方や、医師等の説明が聞こえてしまう。自分も聞かれているかも考えると不安になる。個室になると良いなど考える。		
今回は待ち時間は短いですが、予約しても1時間ぐらい待つこともある。	婦人科	
次回予約を診察の最後にとって下さったが子供を預けて来る必要があり、その場で決定することは困難。少し確認等する時間を頂ければと思いました。		
診察室のカーテン越しの待合には検査を待つ人が多数いて中の話が漏れ聞こえる。予約人数が多いのではないかな。		

	患者さんにもいろいろと事情があるとは思いますが、1人につき30分以上というような事もありますので、せいぜい10～15分程にしてくださいと思います。	眼科
	予約制になっているのに、いつも待ち時間が長い。予約は電話のみなのに予約時間が間違っていた。	耳鼻咽喉科
	階段を使えたら良い。	その他
	看護師の説明は言葉が早くて聞き取りにくいです。	
	診察までの待ち時間が長すぎ。2～3hいつも。	
	待ち時間は長いけど覚悟してきます。	
<b>職員の説明対応について、ご意見・ご要望がございましたら、その職種と理由などをお書きください。</b>		
満足	とても親切でした。	内科
	現状で十分な対応でした。	
	特にありません。検査時の説明もよく解りました。	腎内科 検査科
	採決の方、ベテランでとても上手です。痛くないです。素晴らしいです。	
	非常にていねい、親切	外科
	入院中にはICUの看護師の方には大変お世話になりました。リハビリ担当の方も直接お礼をしたいと思いますのですが名前がわからない。※忘れてしまった！	ICU リハビリ科
	窓口が分からず不安であったが丁寧に接して頂いて安心して検査を受けられた。	婦人科 検査科
	本日検査は受けておりませんが、当院の採血技師の方々はお上手で全く痛みなく素晴らしいと思います。	
	親切丁寧に應對して下さると思いました。	眼科
	待ち時間が少なくてよかった。次の予定がたちました。	
	朝早い時間から検査を開いていただけるのは、たいへんありがたい。診察日の前の別の日に検査を行い当日の時間を節約できる。	検査科
	親切、ていねいでした。	放射線科
	十分満足したサービスをして頂いております。	その他
	good	
やさしいです。		
良い		
不満	何度か診断書を書いて頂きましたが、不正確であったり、お願いしてから出来上がるまでに時間が掛かり過ぎだと思えます。有料である以上正確に素早く処理して頂きたいです。	内科
	採血が下手＝採血する時の形だと思う。ミスが多い。	
	急に海外に出掛けることになって薬が足りないため電話で連絡をしたところ、2日間電話しても総合案内の看護師さんに繋がらない状態でした。	
	1.院内処方、半割錠剤2種類、これが同じ透明フィルムに半割1粒毎にシール包装、2つの紙袋に分けて。大量なので(フィル包装かさばりで)分けたのだと思い、1種類の薬だとばかり思い込み、1種類が調剤忘れではないかと問い合わせたら、それぞれの袋に微小な文字で薬名が記されたのが原因。大きな文字でないと間違いの元に。 2.予約で診察時刻しか説明せず、その前に血液検査をするとの説明が無かった。	内科 (薬剤科)
	なるべく予約時間通りに診察してほしい。	
	検査準備室(マンモ)がもう少し広いといいなと思いました。検査義もあると便利です。	外科 (検査)
	順序立てて(立ち位置、手の位置、身体の位置など)説明して下さると動きが取りやすい。(少々わかりにくい部分も見られました。)対応口調などは好感が持てました。ありがとうございました。	外科
	検査のシステムが一箇所にあって合理的。スピード感がある。レントゲンの更衣室に20分閉じ込められた。年寄りには「ドアの外に出ましよう」くらい言って下さい。母はアホみたいに狭い空間にジーンと座っていました。年寄りだから判断力が鈍っていました。	整形外科 (放射線科)
テキパキすぎて良く聞き取れない方もいらっしゃると思います。ゆっくり話していただけたらと思いました。		

	放射線技師とても親切でした。あまり公表したくない病名を大きな声で言わないで欲しい。ちゃんと聞こえるのだから！	エム/ハイイ
	同じ事を毎回くりかえして説明していますが、引き継ぎメモはできませんか？	脳神経外科
	救急の会計の対応について 先日、診察の時間が午後4時を過ぎ会計を救急の所でお願いした所、2時間近く待っているような人とか私も1時間以上待たされました。前回の時も同じようでしたので、体の具合が悪くて来ているので何とか対応を考えて欲しいと思います。	眼科 (医事課)

**施設設備及びサービスについて、ご意見・ご要望がございましたらお書きください。**

満足	混んでいるのでこんなもの。人気のある良い先生なので。	
	やや古さを感じるが今でも充分かと。	
	トイレがきれいになり快適です。	
	十分	
	サービスはOK	
不満	食堂、気が入ってない時がある。100円も1万円も同じな心使い。	
	待合の際の杖の置き場に不便を感じる。(1階救外)	
	1F売店近くのATMが1部のBKのみで不自由、。早急に改良して。	
	・1Fトイレ案内なくて分からなかった。・3F呼び出し分からない。(耳聞きづらい人へ何かして欲しい。)・マスクの人、声聞こえない、聞きづらい、大きな声で呼んでくれないと分からない。	
	目的の受付、診察室に目的別の統一番号を付け床、サインにて誘導ラインを付けておくと判りやすい。	
	待合室のイスの数が足りないと感じた。	
	どうしても待ち時間が長くなるので、携帯を充電できるスペースか、呼び出しカードを持たせて、お茶しながら待てる所がほしい。	
	できれば食堂で出す食事のカロリーや塩分、たんぱく質を表示していただくと助かります。	
	狭いです。テレビがない。	
	診察に呼ばれる迄(待ち時間の間)手洗いにも行けない。予約時間から診察時間迄の目安を表示してほしい。	
	エレベーターでしか4Fに行けないので、4F検査の時はいつも待たされるのでなんとかならないのでしょうか？	
売店にプリペイドカード等があるとありがたい。		
エスカレーターが遅すぎて、かえって躓きそうになるので怖い。階段も使える様にしてほしい。待合で呼ばれている時にどこから声が掛かっているのかわからないとわからない。ディスプレイなどでわかる様にしてほしい。		
待合室の並び方が、セキをする人の近くになると不情になるので考えてほしい。		
もう少し食堂メニューを増やしてほしい。		

**ホームページについてご意見・ご要望がございましたらお書きください。**

	受付予約システム又は空き状況の表示	
	病院への行き方が(上の方の小さなボタンなので…)わかりにくく、どこに書いてあるのか探すのが大変でした。	
	都営新宿線新宿駅からの情報があるとより便利。	
	お医者様のお写真などがあると良いなと思いました。	
	見たことない	
	最低限の周知でありがたい。	
	4年前に見たので忘れました。割とシンプルすぎ?な気がした。	

**当院についてあなたが感じられたことや要望などがございましたら、お書きください。**

	私は20年ぐらい通院しているのでありがたいです。	
	医師が親切に説明して下さるので嬉しいです。地元の医師に代わるのが残念です。病状が安定したら仕方ないですか。	



	診察に呼ばれる迄（待ち時間の間）手洗いにも行けない。予約時間から診察時間迄の目安を表示してほしい。	
満足	OK	内科
	職業は小唄の師匠ですが、両親の在宅介護でヘルパー2級をとりました。亡き母が死ぬのも努力がいるし大変だ！注文しないのにだんだん身体がきかなくなる、変！自分が79才になりやっと理解してきました。	
	先生方にはいつも支えられております。誠にありがとうございます。	
	医師の方もスタッフさんも全体的に親切と思います。この状況を続けて頂きたい。	腎内科
	安心して通院できるから（先生への信頼感）遠方（静岡）でも通いたいと思える病院です。入院中のスタッフの配慮も十分で入院が怖くなくなりました。	
	ロビーの自販機の隅の丸テーブルが好き。	
	以前に入院した事あり。職員の方々皆感じの良い方多い。	
	初めての入院・手術で不安でしたけど（担当の及川・阿南先生）早く手術をしていただき、（説明も丁寧）命を助けていただき、その後の毎月1回の診察も安心しています。病院中がみな様明るく対応していただき有難うございます。本当に親切です。トイレも清潔です。売店は近くにデパートがあるので今のままでいいのでしょうか。	脳神経外科
	脳卒中で救急で運ばれてそのまま入院となったが社会復帰もできて感謝している。	
	先生方が大変親切で好感がもてます。看護師さんの接し方もいいです。	眼科
	交通の便が良い。	
	私には交通の便がよいのと、医師の対応に希望を与えてくれる安心感がある。看護師さんも親切。	放射線科
	いつも親切に対応していただいています。救急外来の時はいつも気持ちよく対応いただき感謝しております。	その他
看護師さんも優しいです。		
	当院と言っても先生によって違う。例えば泌尿器科の剣木先生、薬の説明は簡単で理解出来ない。「尿が近いので」と話したら尿の出やすいユリーFodを出す。先生に尿は出やすいですと話す、出やすいのと近いのは違うと言う。それでは1ケにして下さいと話す、1日2ケの方が良いと言う。改善できないと言ったらザルティアを出された。起立性低血圧ですと言っても飲んでみてからと言う。飲んだら大変な目にあつた。血圧が上80台、動悸、息切れで。	
	多摩南部・北部地域病院と違い、敷地余地がないので難しいが、大規模改修にて、病人が移動しやすい病院に、作り直しを病院経営本部と調整したらどうでしょうか。	
	トイレが古い。売店が小さい。	
	待たされる。	
	外来各科は非常に良い（先生も看護師も）が、救急外来での患者への態度も応対も話にならず、ひどすぎた（妻の場合）。人体実験の上、手術ミスして一度も回診せず逃げ回ったあげく、転院先への書類も作らず、担当看護以外の若い人が1時間半も待たせてやっと来た。まさしく殺人ヘアだ。	
	看護師は通りすぎる時に、もっと患者にあいさつをしたほうが良いと思う。いつでも笑顔の対応をしてほしいです。	
	限られた時間での問診なので仕方ないのかもわからないが、それでも説明、問診、治療方法について選択肢がある事（説明解り易くできる）改善は未だあると思う。	
	入院生活中、体を動かせる場所がない。1F会計前をグルグル回るしかない。	
	予約時間よりも待ち時間が長い。	
	一部にあまり良くない人が居るだけで、他については云う事なし。	
	会計の間違が多い、待ち時間が長い。	
	診療の待ち時間	
	お会計、自動精算できたら良いなと思います。	
	3階の通路の壁面やドア等の下部で、床に接する部分から30cmくらいのあたりが汚れている（液体が飛び散った感じ）。最近、少しは改善したようですか？	

不満	診察に呼ばれる迄（待ち時間の間）手洗いにも行けない。予約時間から診察時間迄の目安を表示してほしい。	
	以前9階に入院していた時に、隣の部屋の男性が1部屋間違えて入ってきて、私の前のベッドのカーテンを行きなり開けて「あれ？」と言って出て行った事がありました。そのベッドの方はちょうどいなかったのが良かったのですが、着替え中とかだったらどうするのか私は嫌な気持ちになりました。お部屋の前の名前札も全てピンクだったので、男性は青にするとか取り外しができるピンクと青のお花を入口につけるとか、部屋番号だけでは患者は間違えることがあるので予防の仕方を是非考えて頂けたらと思います。	
	4Fの採尿のトイレ（女）に今まであった和式がなくなり、洋式になっていた。なぜ院内唯一だった和式をなくしてしまったのか？採尿がやりにくくなり、とても困った。1つは和式にしてほしい。	
	食堂があることを知らなかった。	
	通路が狭いと思います。待っている患者さんが足を組むと近くを通る時ひっきり転倒の危険があります。	
	受付が事務的で怖い感じがします。	
	いつもの事ですが会計窓口の女性の私語？が多い。	
	狭い。受診科の配置がわかりにくい。もっとすっきりした感じになるとよい。	
	入院時の食事の味が不満、もっとおいしいお食事にしてほしい。	
	4Fで検査後3Fで診察となる場合が多いが、階の移動がエレベーターのみで不便を感じる。	
	待ち時間が長い。(婦人科にもかかっているがやはり長い) 待ち時間の目安がわからず疲れる。	
	先生がいるから来ているが、1階の受付・会計の人の態度が病院に相応しくない。また待合室に澱んだ空気が漂っていて、こっちまで暗い気分になる。明るさが足りない。	
	再診、検査の時にまずどこに行ったらいいのかわからない、予約票に書いてほしい。少し日が立つと前回は行っていても忘れてしまう。本日、大雪だったが病院周りの除雪をもう少しお願いしたい。	
	各外来の窓口が総合受付しかないで、何か聴きたいときに、どこにいつ声を掛けていいのかわからないことがある。	
	入院した時にシャワー室の脱衣所がカーテンのみだったのでちょっと不安だった。	
	小声でTELしたら、入口のガードマンに怒られた。	
	「ポッシュロム」再レンズ交換で通院していましたが、会計が毎回不備があり、ちょっと不快でした。	
	バタバタしている感じがすごくある。	
	病棟のご飯がまずい。メニューが少ない。病棟のトイレが汚い。	
	経過観察すべきか治療すべきかについて、患者の判断を重視していただくのは良いが、必要な情報や専門家としての意見をもう少し提供して欲しい。	
自転車置き場が少ない。上の段は子供乗せ自転車だと重くて乗せにくい。★朝に立っている（自転車置き場）若めの警備員の態度・対応が最悪！！とても不親切で感じが悪い。相手が患者だと思っていない。教育して下さい。		
採血の検査（脳外）いつもは会計票に次の検査予定が入っているが、なかったため診察の時間に診察に行ったら、何で受けてないんだと言われた。		
予約しか受付ないのはおかしい。他の病院は予約がなくても見てくれる。待つ時間が長い。でも待ちきれなくて中に入ると誰もいない。		

## 平成29年度 外来患者満足度アンケート集計結果（多数意見抜粋）

以下は、アンケートの自由記入欄にかかれたものを「満足＝満足感が伺える意見」「不満＝不満が伺える意見」「他＝その他意見・要望等」に分類したものを掲載しています。

ご意見・ご要望（抜粋）	
待ち時間	脳神経外科は待ち時間がないのですが、内科はいつもかなり(1h以上)待ちます。診療の際は丁寧に診て下さっているので仕方がないのかもしれませんが、キャバが合っていないように思えます。
	今日はずっと混んでた。(杉田先生)
	待ち時間が長すぎる。
	待ち時間でもめる。クランケに良い説明が不足の場合有。忙しい先生にあまり必要に質問する事に気を遣う事有り。
	待ち状況が分かると良い。
	今、何時台の何番目が呼ばれているかボード等で案内してほしい。
	あと何人待ちなのか、画面などで示してほしい。
	待合室で順番を見れるディスプレイ等があると嬉しい。弊社システム開発を行なっておりますのでこのようなシステム開発のご相談ございましたら連絡ください。(株)ハニカムラボ 03-6276-2484
	今月はほぼ予約時間通りですが、あと2科かかっている待ち時間は、毎回約1時間あり予約の必要あるかなと思う時があります。
	特にない。ただ、待ち時間が長いので、今何番を診察中とかあと何人待てばいいという目安があれば良い。
	今回は待ち時間は短いですが、予約しても1時間ぐらい待つこともある。
	患者さんにもいろいろと事情があるとは思いますが、1人につき30分以上というような事もありますので、せいぜい10～15分程にさせていただきたいと思えます。
	予約制になっているのに、いつも待ち時間が長い。予約は電話のみなのに予約時間が間違っていた。
	診察までの待ち時間が長すぎ。2～3hいつも。
	待ち時間は長いけど覚悟してきます。
	なるべく予約時間通りに診察してほしい。
	・1Fトイレ案内なくて分からなかった。・3F呼び出し分からない。(耳聞きづらい人へ何かして欲しい。)・マスクの人、声聞こえない、聞きづらい、大きな声で呼んでくれないと分からない。
	待合室のイスの数が足りないと感じた。
	どうしても待ち時間が長くなるので、携帯を充電できるスペースか、呼び出しカードを持たせて、お茶しながら待てる所がほしい。
	狭いです。テレビがない。
診察に呼ばれる迄（待ち時間の間）手洗いにも行けない。予約時間から診察時間迄の目安を表示してほしい。	
エスカレーターが遅すぎて、かえって躓きそうになるので怖い。階段も使える様にしてほしい。待合で呼ばれている時にどこから声が掛かっているのかわからない。ディスプレイなどでわかる様にしてほしい。	
待合室の並び方が、セキをする人の近くになると不情になるので考えてほしい。	
待たされる。	
予約時間よりも待ち時間が長い。	

	会計の間違が多い、待ち時間が長い。	
	診療の待ち時間	
	待ち時間が長い。(婦人科にもかかっているがやはり長い) 待ち時間の目安がわからず疲れる。	
医師の説明	医師自身は患者の容体や治療方法は当たり前として解っているかもしれないが、患者としては解らない事自体知ってほしい。これで説明や治療の種類説明が不十分になってしまっている。限られた時間なので仕方ないのかも。手術の幾通りかの説明、それによる選択肢が患者側が考えられるよう、あるいはその時期により治療・手術方法が限られてしまうのか。	
	この腎内にかかってからずっと感じていることだが、「変わらないですか？」以外に問いかげがほしい。患者は何か問題になりうる事象なのか(例えば立ちくらみや目のかすみetc.) 言われないと異常と気付かないことも多い。また次回までに気を付けることや影響しそうなことがいつも(毎年と言ってよいくらい) 同じで、正直優秀な診療が生かせていない。意識的な働きかけは患者のモチベーションupになるので今後気にしてほしい。	
	次回予約を診察の最後に取り下さたが子供を預けて来る必要があり、その場で決定することは困難。少し確認等する時間を頂ければと思いました。	
	当院と言っても先生によって違う。例えば泌尿器科の剣木先生、薬の説明は簡単で理解出来ない。「尿が近いので」と話したら尿の出やすいコリーFodを出す。先生に尿は出やすいですと話す、出やすいのと近いのは違うと言う。それでは1ケにして下さいと話す、1日2ケの方が良いと言う。改善できないと言ったらザルティアを出された。起立性低血圧ですと言っても飲んでみてからと言う。飲んで大変な目にあつた。血圧が上80台、動悸、息切れで。	
	限られた時間での問診なので仕方ないのかもわからないが、それでも説明、問診、治療方法について選択肢がある事(説明解り易くできる)改善は未だあると思う。	
	経過観察すべきか治療すべきかについて、患者の判断を重視していただくのは良いが、必要な情報や専門家としての意見をもう少し提供して欲しい。	
プライバシー	となりで受診・検査されている方や、医師等の説明が聞こえてしまう。自分も聞かれているかも考えると不安になる。個室になると良いなど考える。	
	診察室のカーテン越しの待合には検査を待つ人が多数いて中話が漏れ聞こえる。予約人数が多いのではないのか。	
委託業者(1階窓口)	何度か診断書を書いて頂きましたが、不正確であったり、お願いしてから出来上がるまでに時間が掛かり過ぎだと思えます。有料である以上正確に素早く処理して頂きたいです。	
	救急の会計の対応について 先日、診察の時間が午後4時を過ぎ会計を救急の所でお願いした所、2時間近く待っているような人とか私も1時間以上待たされました。前回の時も同じようでしたので、体の具合が悪くて来ているので何とか対応を考えて欲しいと思えます。	
	受付が事務的で怖い感じがします。	
	いつもの事ですが会計窓口の女性の私語?が多い。	
	先生がいるから来ているが、1階の受付・会計の人の態度が病院に相応しくない。また待合室に澱んだ空気が漂っていて、こっちまで暗い気分になる。明るさが足りない。	
	「ポシュロム」再レンズ交換で通院していましたが、会計が毎回不備が有り、ちょっと不快でした。	
案内	・1Fトイレ案内なくて分からなかった。・3F呼び出し分からない。(耳聞きづらい人へ何かして欲しい。) ・マスクの人、声聞こえない、聞きづらい、大きな声で呼んでくれないと分からない。	
	目的の受付、診察室に目的別の統一番号を付け床、サインにて誘導ラインを付けておくと判りやすい。	
	狭い。受診科の配置がわかりにくい。もっとすっきりした感じになるとよい。	