

平成27度
患者満足度調査結果
【外来】

福井県立病院

1. 調査の概要	P1
2. 調査回答者の属性	P2
3. 来院方法	P3
4. 受診科	P6
5. 当院選択理由	P7
6. 病院ホームページ	P10
7. 待ち時間	P11
8. 満足度評価	P17
9. 病院で請求された金額と費用負担に対する満足度	P36
10. 総合評価(100点満点)	P37
11. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思いますか	P38
12. 自由意見	P39

1. 調査の概要

【調査の目的】

当院をご利用の皆様の当院への評価・満足度等を把握し、今後の病院運営の向上に役立てることを目的に実施

【調査対象】

診察および健康診断を受診された方

【調査内容】

対象者の属性、来院方法、受診科、当院の選択理由、ホームページの閲覧、待ち時間、請求金額、個別満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見

【調査方法】

総合受付および再来受付機周辺で渡す受診カード入れのファイルにあらかじめアンケート用紙を挟み込み、院内各拠点の回収箱にて回収

【サンプル数】

配付枚数	2069 枚
有効回収数	839 枚
有効回収率	40.6%

【調査日時】

配付日時

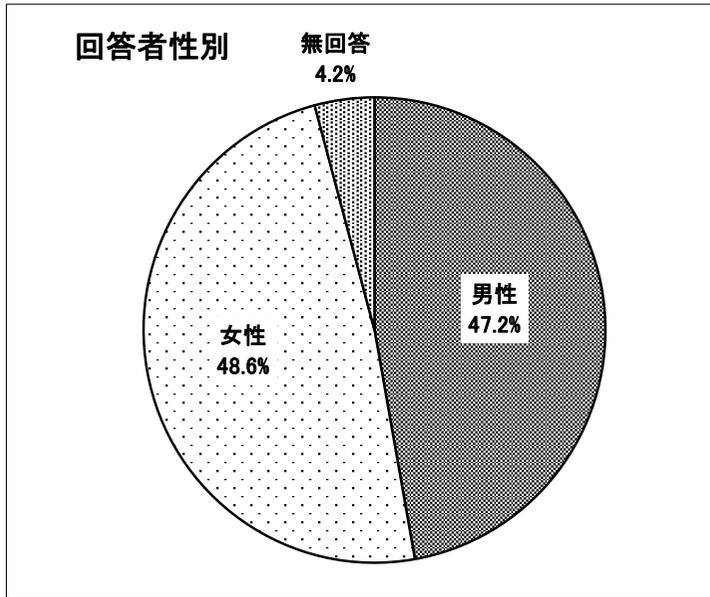
7平成27年8月4日(火)5日(水) 8時～16時

回収日時 平成27年8月4日(火)16時～8月5日(水)16時まで

2. 調査回答者の属性

(1) 回答者の性別

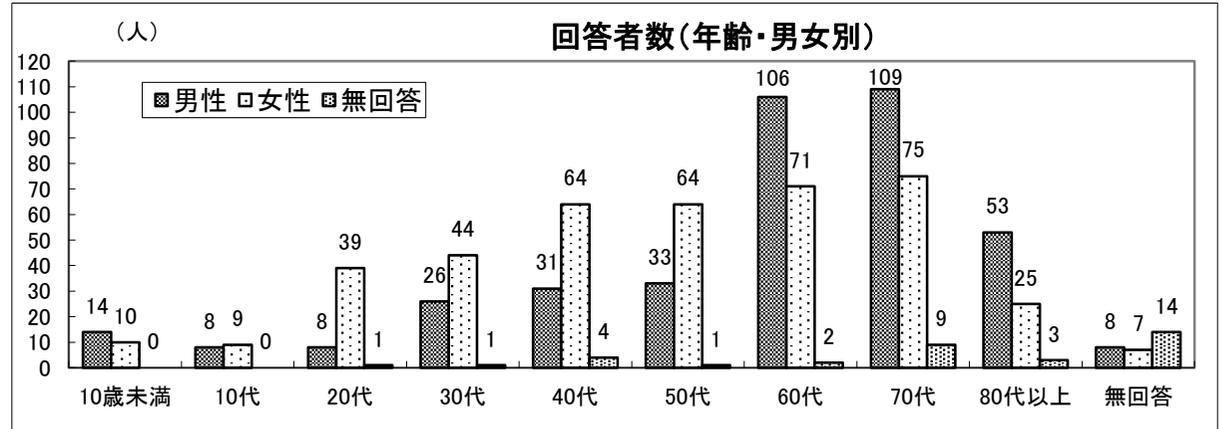
男性 47.2%、女性48.6%で女性の方がやや多い。



	男性	女性	無回答	計(人)
人数	396	408	35	839
割合	47.2%	48.6%	4.2%	100.0%

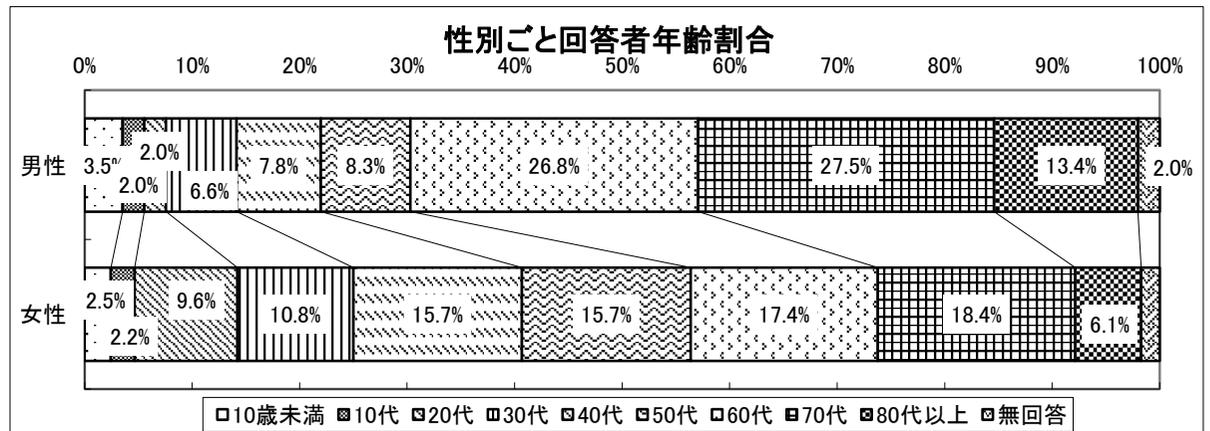
(2) 回答者の年齢・男女別

60歳代～70歳代の回答者が全体の約半数を占めている。男性、女性ともに70代が最も多い。



(単位:人)

	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答
男性	14	8	8	26	31	33	106	109	53	8
女性	10	9	39	44	64	64	71	75	25	7
無回答	0	0	1	1	4	1	2	9	3	14
計	24	17	48	71	99	98	179	193	81	29
家族が回答	24	8	3	3	0	4	12	22	21	5
(割合)	100.0%	47.1%	6.3%	4.2%	0.0%	4.1%	6.7%	11.4%	25.9%	17.2%

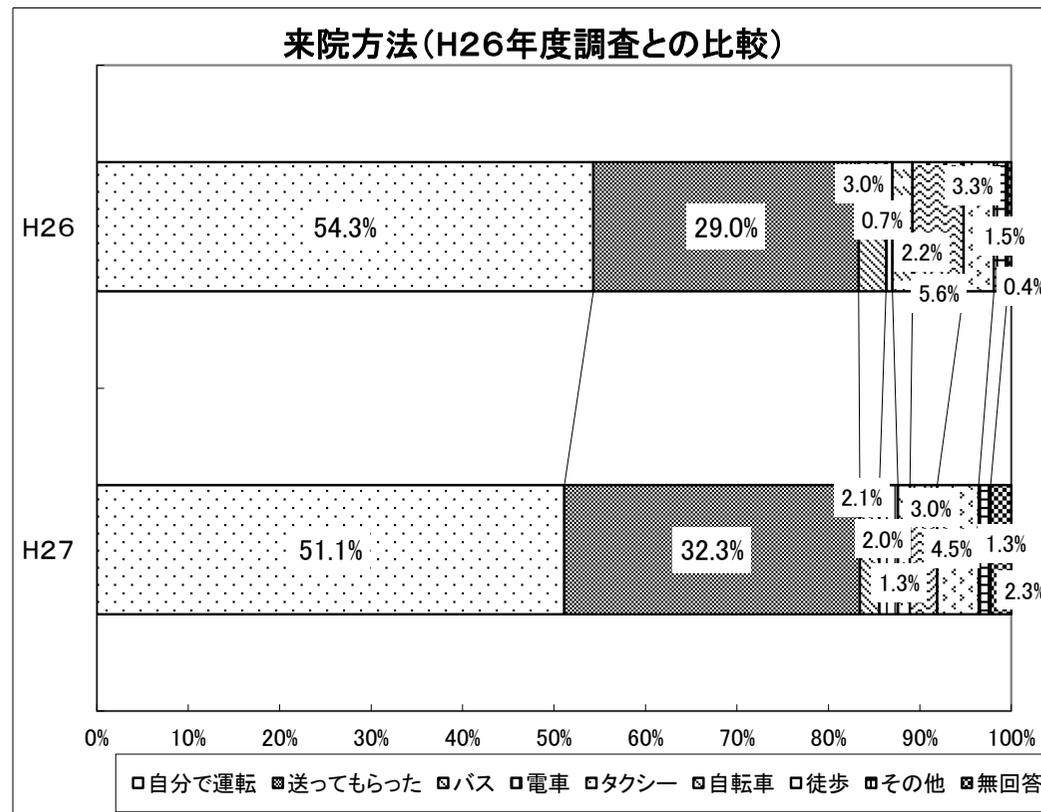
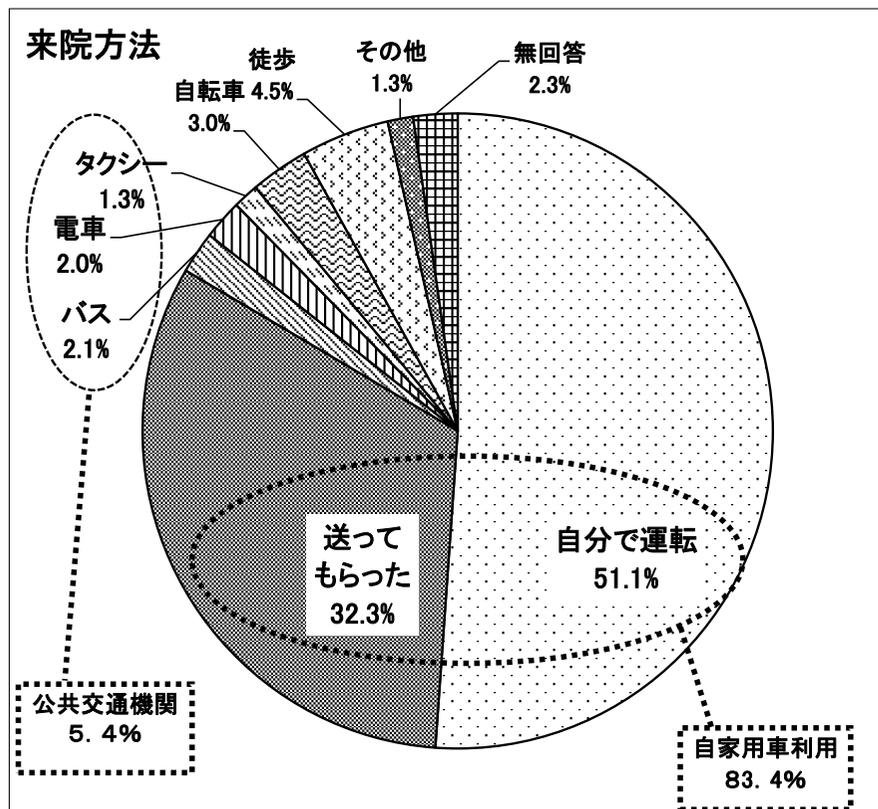


3. 来院方法

(1) 全体

「自分で運転」の回答が過半数を超えている。「送ってもらった」の回答をあわせると自家用車の利用は全体の8割を超えている。

昨年と比較すると、「自分で運転」の割合が減少し、「送ってもらった」がやや増加している。

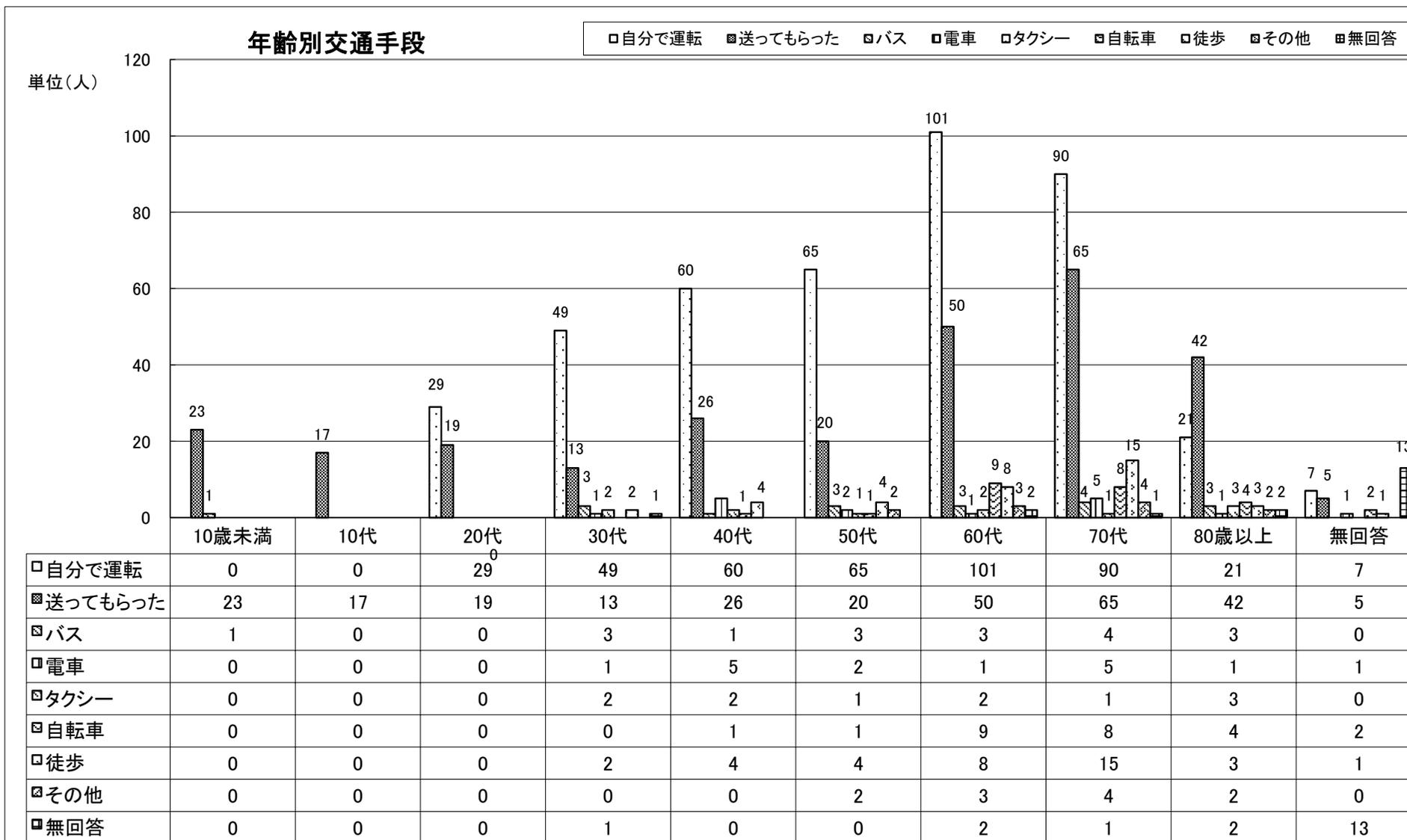


割合	自分で運転	送ってもらった	バス	電車	タクシー	自転車	徒歩	その他	無回答	合計
H26	54.3%	29.0%	3.0%	0.7%	2.2%	5.1%	3.3%	0.4%	0.4%	100%
	83.3%			5.9%						
H27	51.1%	32.3%	2.1%	2.0%	1.3%	3.0%	4.5%	1.3%	2.3%	100%
	83.4%			5.4%						

(2) 年齢別交通手段

20歳代～70歳代は「自分で運転」の回答が最も多い。

60歳代、70歳代は「送ってもらった」の回答が多いとともに、自転車、徒歩の回答が他の年代に比べ多い。

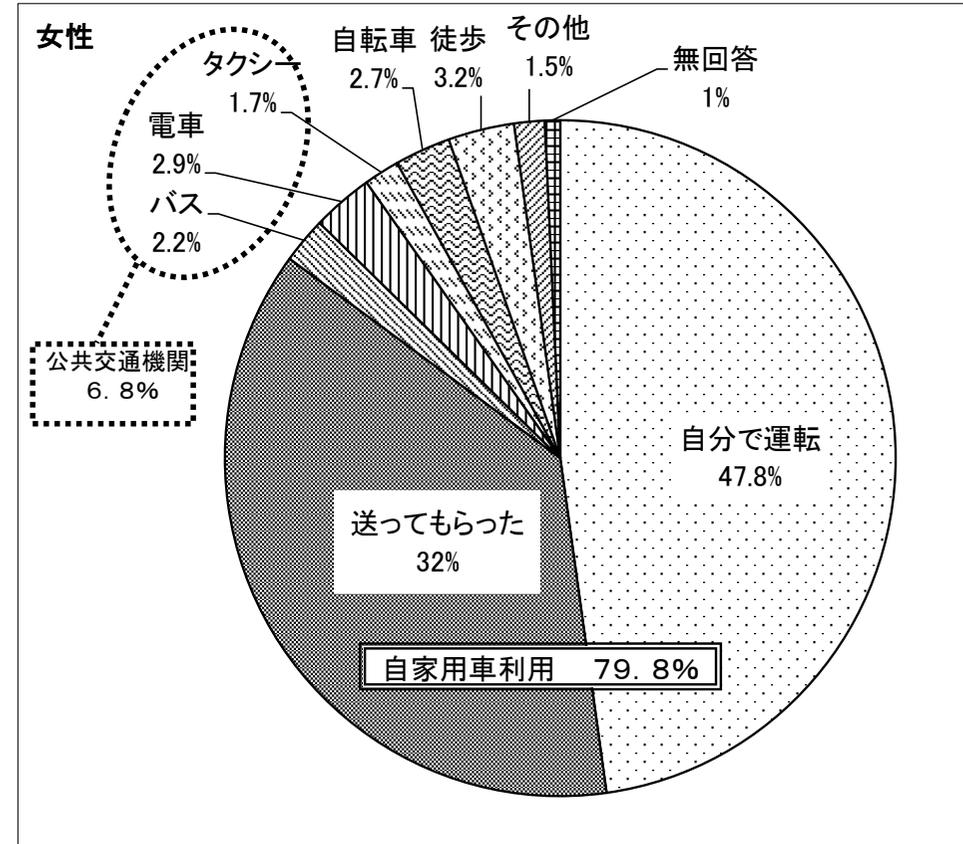
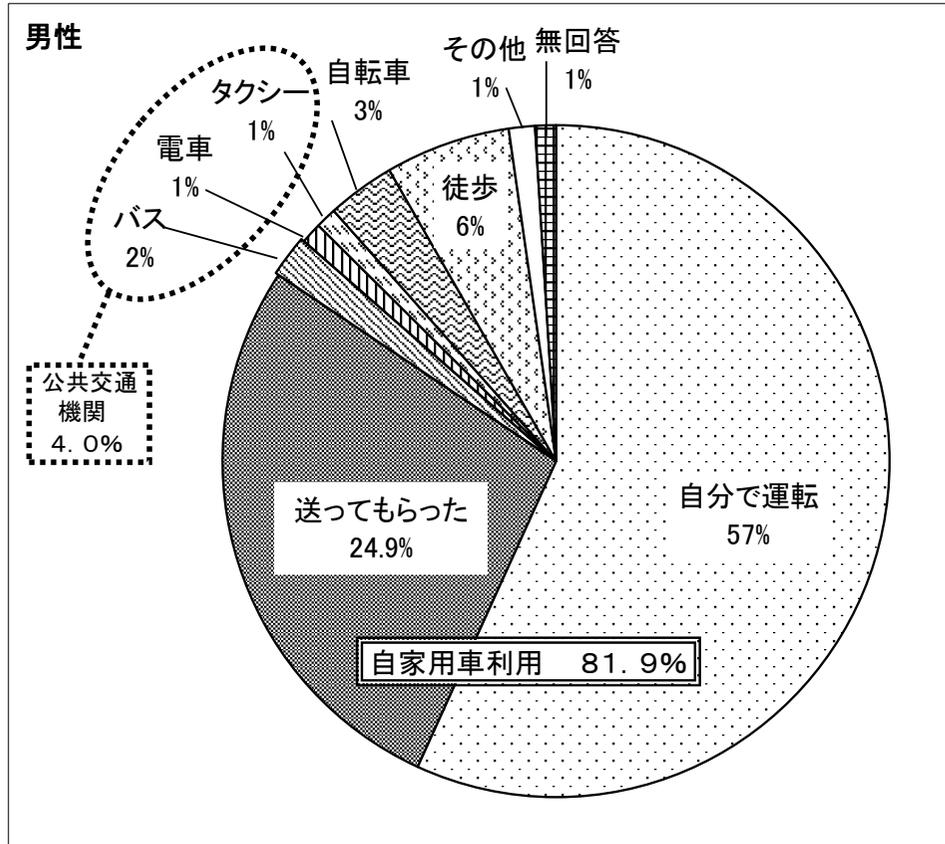


(3) 男女別交通手段

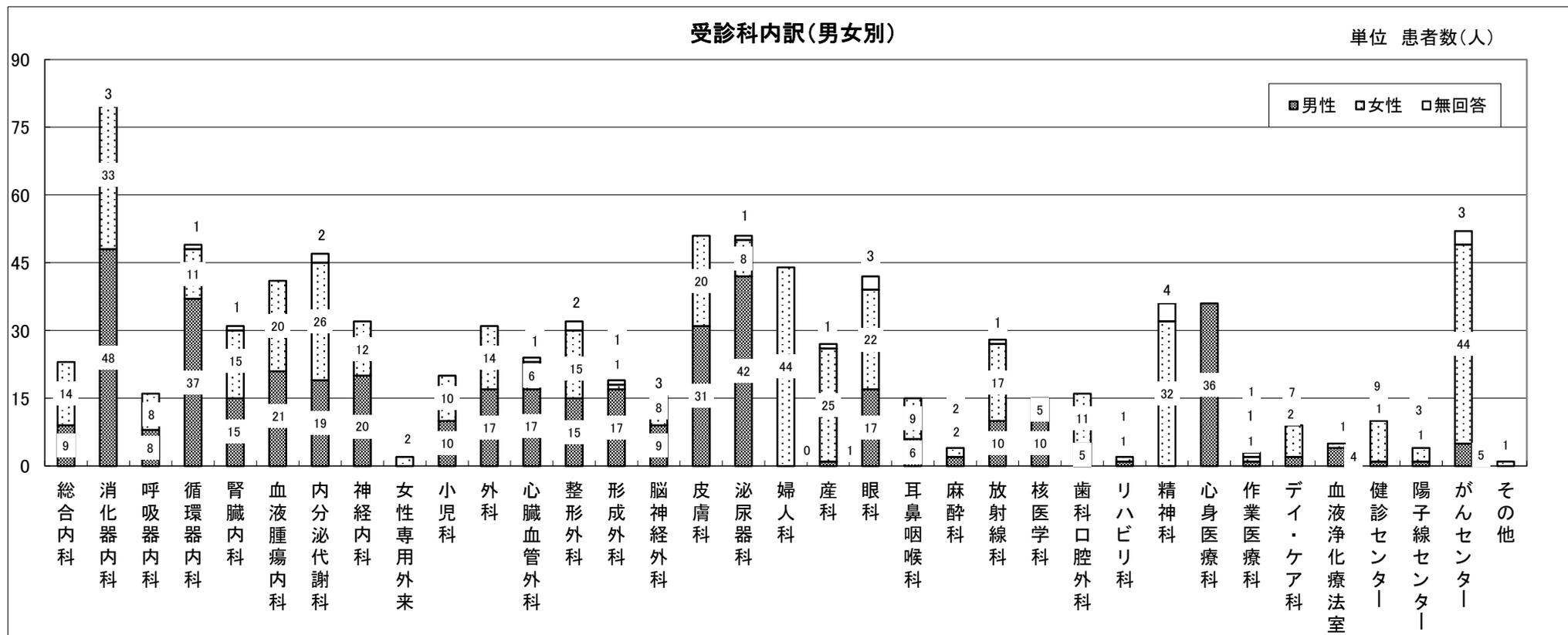
自家用車利用の割合は、男女とも約80%である。

自家用車利用のうち、「自分で運転」の回答割合は男性のほうが高く、「送ってもらった」の回答割合は女性のほうが高い。

公共交通機関利用の割合は男性よりも女性のほうが高く、男性は徒歩の割合が高い。



4. 受診科



	総合内科	消化器内科	呼吸器内科	循環器内科	腎臓内科	血液・腫瘍内科	内分泌代謝科	神経内科	女性専用外来	小児科	外科	心臓血管外科	整形外科	形成外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	婦人科	産科
男性	9	48	8	37	15	21	19	20	0	10	17	17	15	17	9	31	42	0	1
女性	14	33	8	11	15	20	26	12	2	10	14	6	15	1	8	20	8	44	25
無回答	0	3	0	1	1	0	2	0	0	0	0	1	2	1	3	0	1	0	1
計	23	84	16	49	31	41	47	32	2	20	31	24	32	19	20	51	51	44	27

	眼科	耳鼻咽喉科	麻酔科	放射線科	核医学科	歯科口腔外科	リハビリ科	精神科	心身医療科	作業医療科	デイ・ケア科	血液浄化療法室	健診センター	陽子線センター	がんセンター	その他	無回答	計
男性	17	6	2	10	10	5	1	0	36	1	2	4	1	1	5	0	346	783
女性	22	9	2	17	5	11	1	32	0	1	7	1	9	3	44	1	359	816
無回答	3	0	0	1	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	3	0	42	70
計	42	15	4	28	15	16	2	36	36	3	9	5	10	4	52	1	747	1669

※複数科受診あり

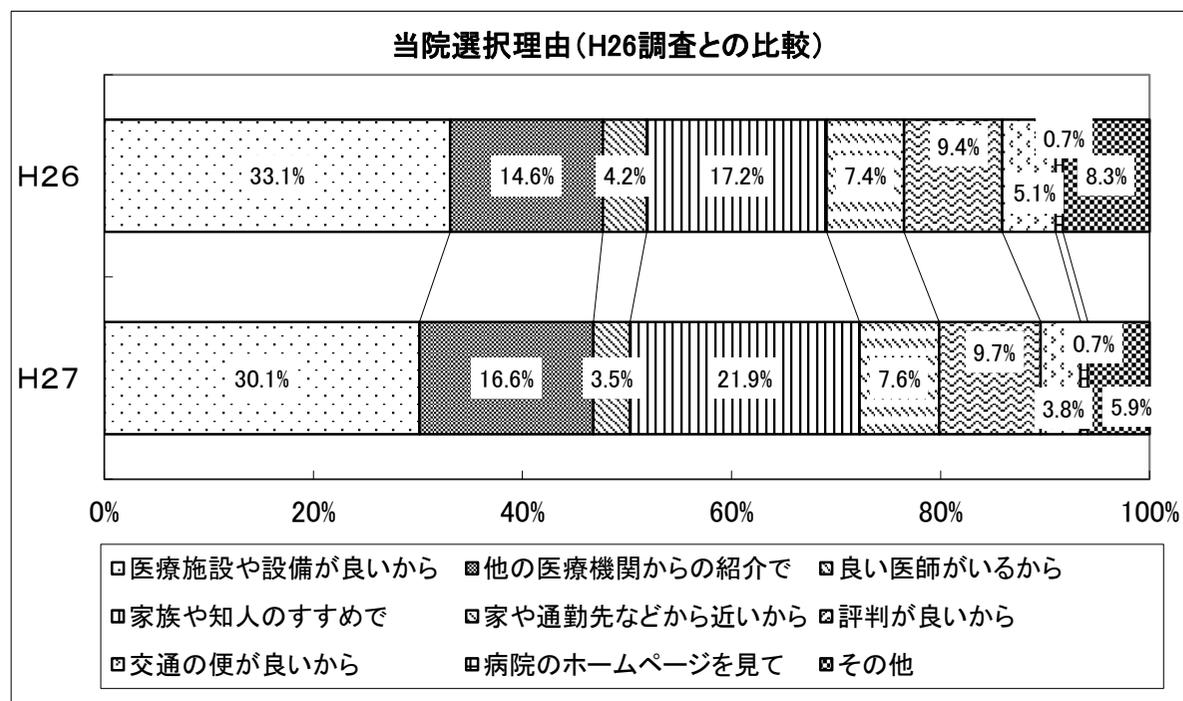
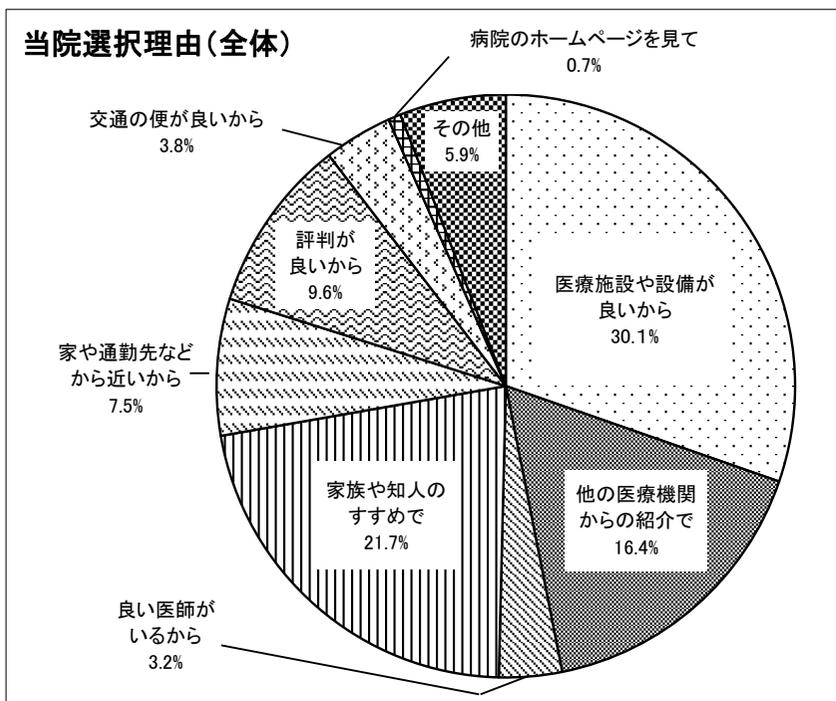
5. 当院選択理由

(H27年度はアンケート回収枚数が昨年の3倍あり無回答の割合が多かったため、無回答を省いた割合で比較している。)

(1) 全体

「医療施設や設備が良いから」の回答割合が全体の約3割を占めており、最も高くなっている。

昨年と比較すると、「他の医療機関からの紹介で」「家族や知人のすすめで」の回答が増加し、「医療施設や設備が良いから」、「交通の便が良いから」の回答が減少している。

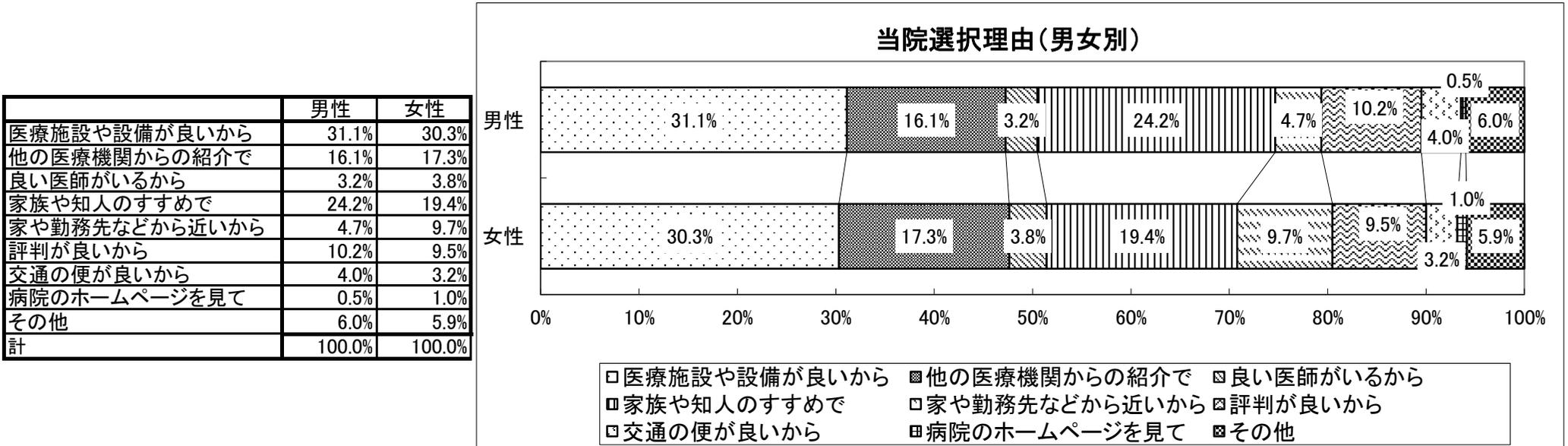
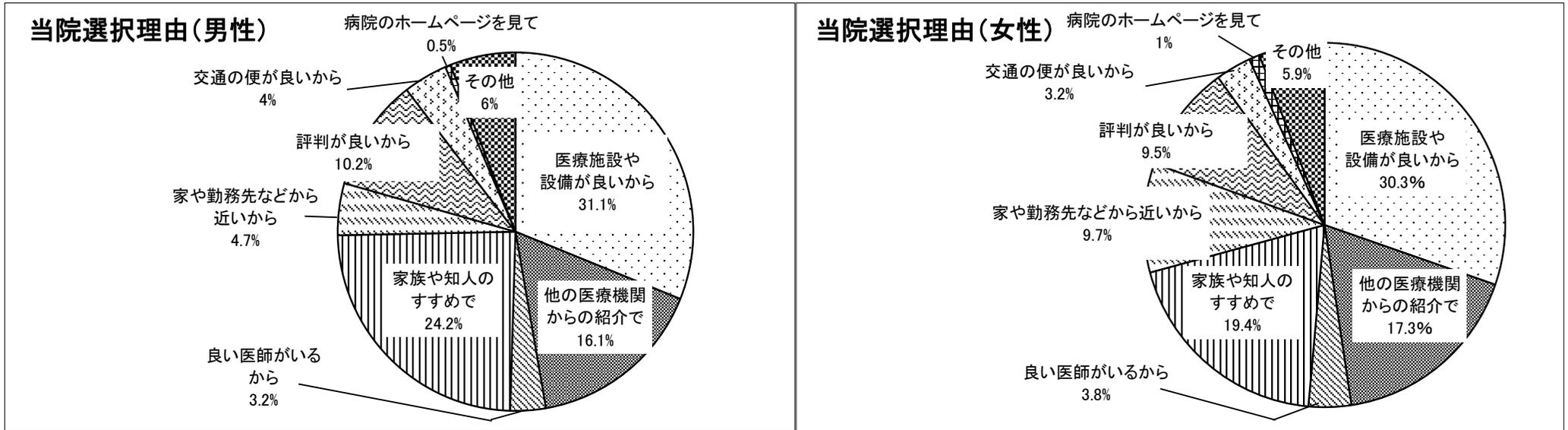


	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	年齢無回答	計	割合(今回)	割合(H26)
医療施設や設備が良いから	6	6	22	34	47	41	103	87	34	8	388	30.3%	33.1%
他の医療機関からの紹介で	6	3	5	11	18	25	60	55	24	5	212	16.6%	14.6%
良い医師がいるから	2	2	3	6	4	5	10	8	4	1	45	3.5%	4.2%
家族や知人のすすめで	11	4	16	18	24	33	61	70	35	8	280	21.9%	17.2%
家や勤務先などから近いから	2	0	8	10	16	15	17	19	7	3	97	7.6%	7.4%
評判が良いから	4	2	9	14	24	18	20	22	9	2	124	9.7%	9.4%
交通の便が良いから	0	1	1	3	11	5	9	13	4	2	49	3.8%	5.1%
病院のホームページを見て	0	0	0	1	2	0	1	4	1	0	9	0.7%	0.7%
その他	4	3	4	9	13	13	14	12	4	0	76	5.9%	8.3%
計	35	21	68	106	159	155	295	290	122	29	1280	100.0%	100.0%

(※1人2つまでの回答)

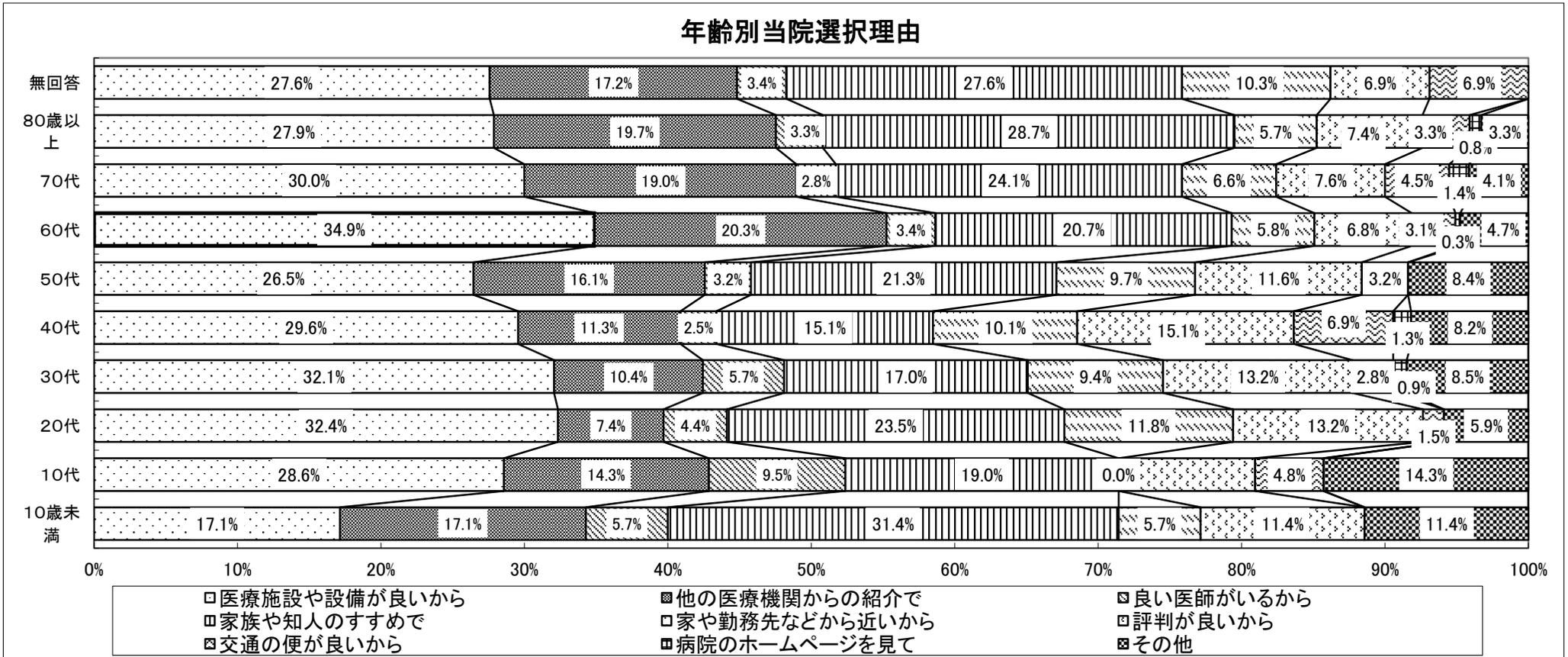
(2) 男女別

男女別で比較すると、「医療施設や設備が良いから」への回答は男女ともほぼ同じであるが「家族や知人のすすめで」の割合は男性が高い。女性は「家や勤務先などから近いから」への回答が全体の約1割を占めており、女性の病院を選ぶ際に重視する点の一つであると考えられる。



(3) 年齢別

「医療施設や設備が良いから」の回答割合は、10歳未満を除き、年代を問わず高い。特に60歳代で高くなっている。「家族や知人のすすめで」の割合も年代を問わず高い。20代～40代の「他の医療機関からの紹介で」の割合が低くなっている。



	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	合計
医療施設や設備が良いから	17.1%	28.6%	32.4%	32.1%	29.6%	26.5%	34.9%	30.0%	27.9%	27.6%	30.3%
他の医療機関からの紹介で	17.1%	14.3%	7.4%	10.4%	11.3%	16.1%	20.3%	19.0%	19.7%	17.2%	16.6%
良い医師がいるから	5.7%	9.5%	4.4%	5.7%	2.5%	3.2%	3.4%	2.8%	3.3%	3.4%	3.5%
家族や知人のすすめで	31.4%	19.0%	23.5%	17.0%	15.1%	21.3%	20.7%	24.1%	28.7%	27.6%	21.9%
家や勤務先などから近いから	5.7%	0.0%	11.8%	9.4%	10.1%	9.7%	5.8%	6.6%	5.7%	10.3%	7.6%
評判が良いから	11.4%	9.5%	13.2%	13.2%	15.1%	11.6%	6.8%	7.6%	7.4%	6.9%	9.7%
交通の便が良いから	0.0%	4.8%	1.5%	2.8%	6.9%	3.2%	3.1%	4.5%	3.3%	6.9%	3.8%
病院のホームページを見て	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	1.3%	0.0%	0.3%	1.4%	0.8%	0.0%	0.7%
その他	11.4%	14.3%	5.9%	8.5%	8.2%	8.4%	4.7%	4.1%	3.3%	0.0%	5.9%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

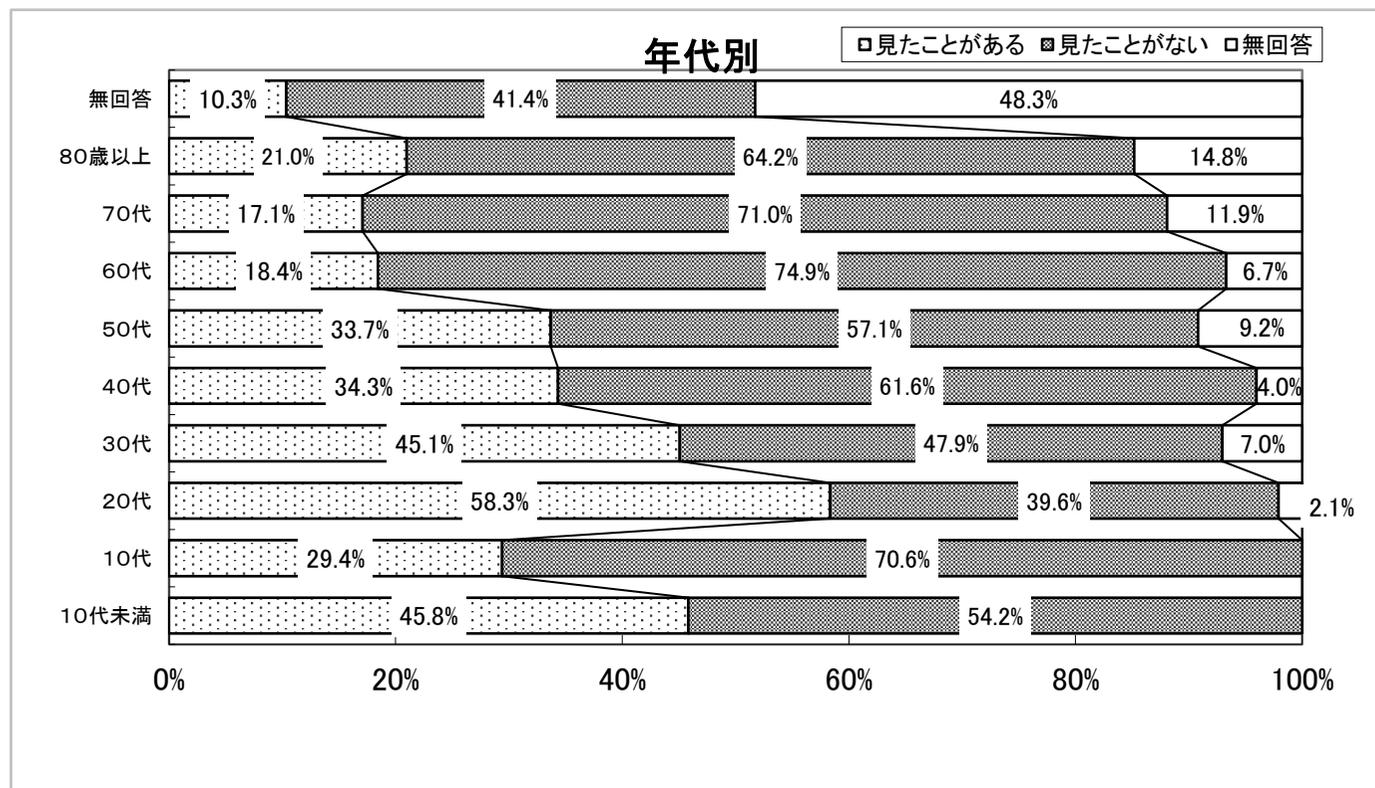
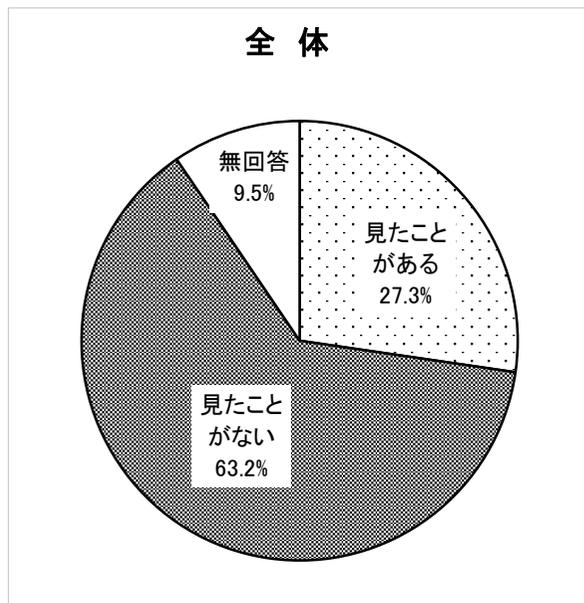
6. 病院ホームページ

(1) 全体

「見たことがない」と回答した人の割合が全体の6割をしめている。

(2) 年代別

10歳未満20歳代30歳代の約半数がホームページを見たことがある。
40代、50代は、見たことがある人の割合が3割を超えているが、60代、70代は2割未満となっている。



	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	計(人)	割合(今回)	割合(H26)
見たことがある	11	5	28	32	34	33	33	33	17	3	229	27.3%	23.8%
見たことがない	13	12	19	34	61	56	134	137	52	12	530	63.2%	70.6%
無回答	0	0	1	5	4	9	12	23	12	14	80	9.5%	5.6%
計	24	17	48	71	99	98	179	193	81	29	839	100.0%	100.0%

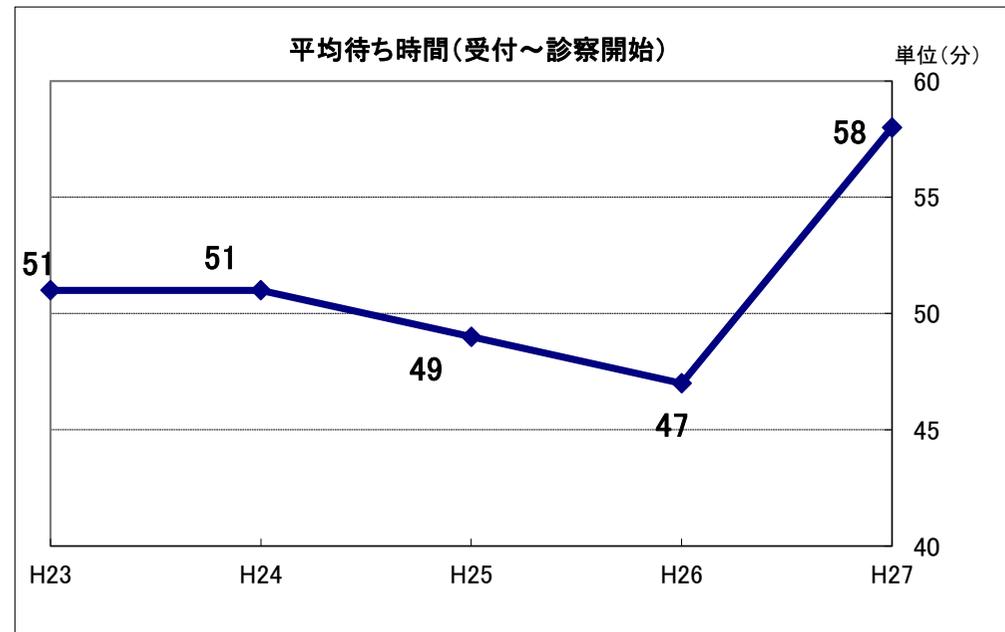
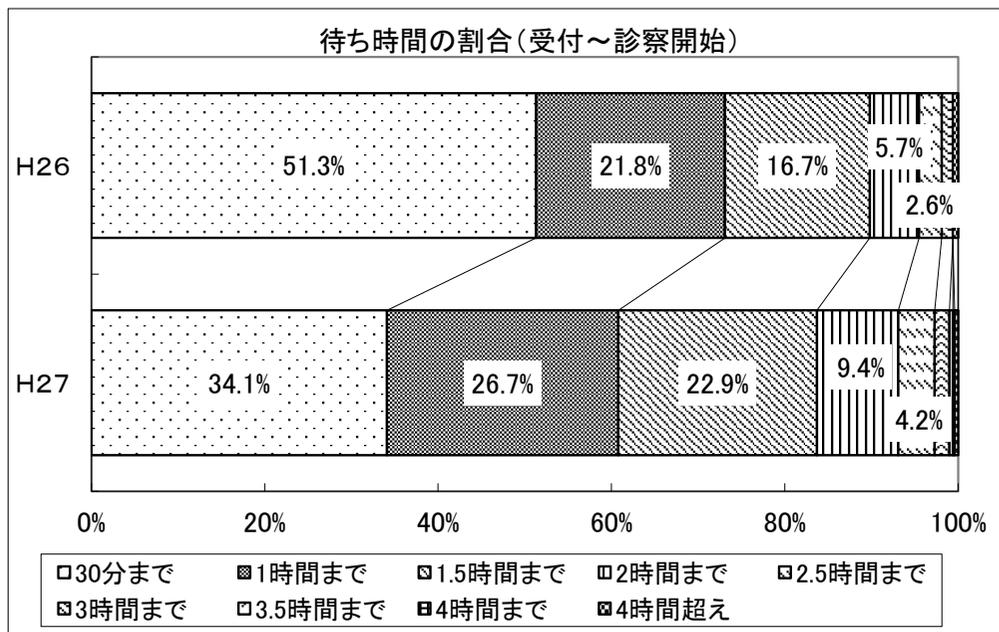
7. 待ち時間

(1) 受付から診察開始まで

昨年と比較すると、比較的短い待ち時間の回答割合が減ったため、平均待ち時間が増えた。

平均待ち時間は58分で昨年より11分長くなっている。

H23～27の平均待ち時間は51.2分となっている。



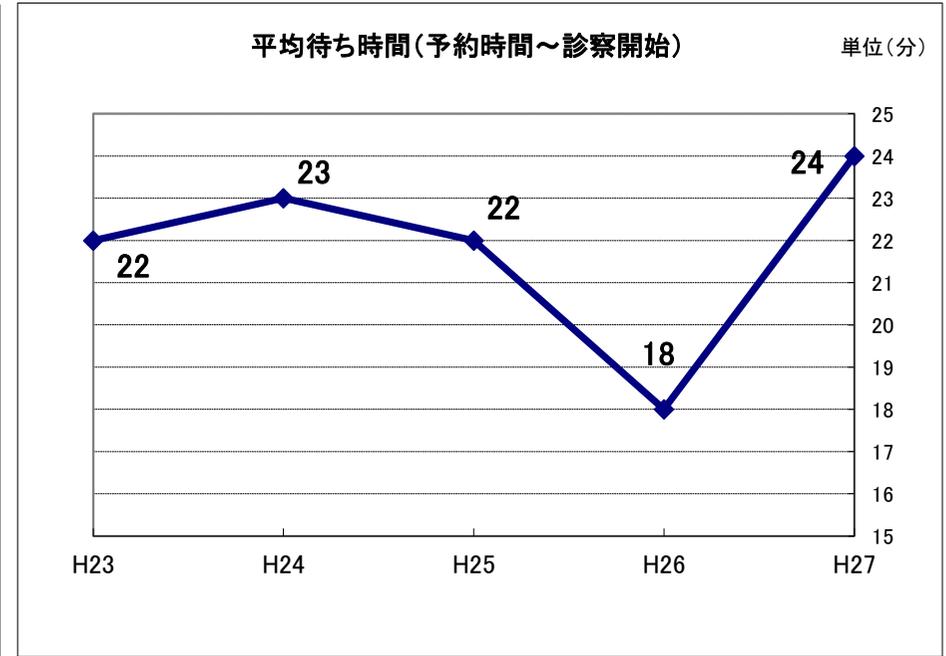
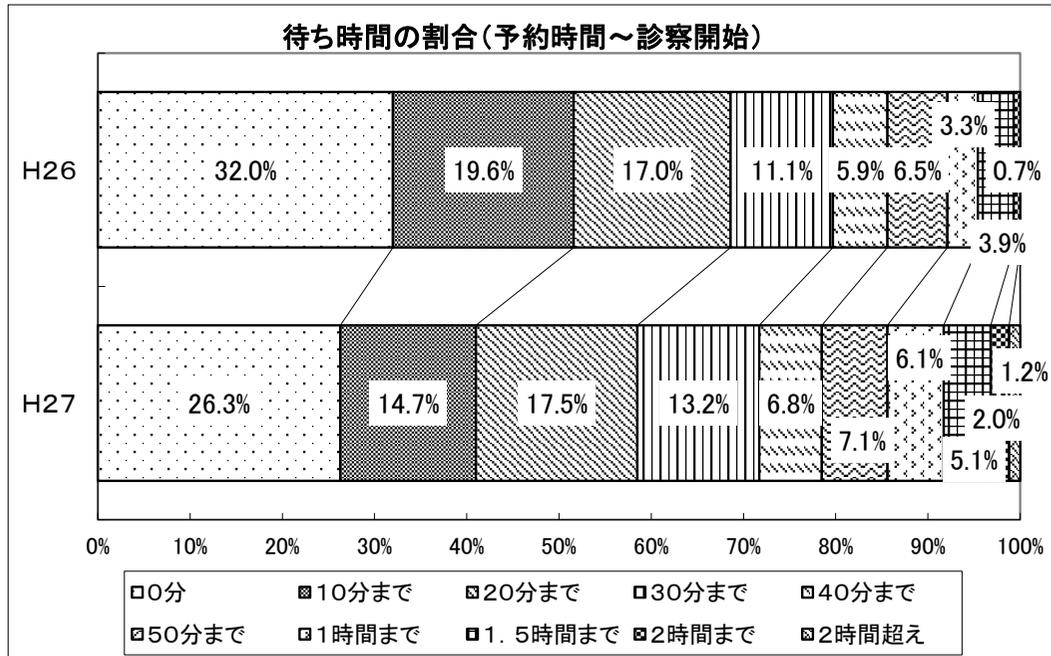
		30分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2.5時間まで	3時間まで	3.5時間まで	4時間まで	4時間超え	計	平均時間
		H26 (前回)	回答数	80	34	26	9	4	2	0	0	
割合		51.3%	21.8%	16.7%	5.8%	2.6%	1.3%	0.0%	0.0%	0.6%	100.0%	
	1時間まで	73.1%			26.9%						100.0%	
	1.5時間まで	89.7%				10.3%				100.0%		
H27 (今回)	回答数	153	126	108	44	20	8	2	1	2	464	58分
割合		34.1%	26.7%	22.9%	9.3%	4.2%	1.7%	0.4%	0.2%	0.4%	100.0%	
	1時間まで	60.1%			39.9%						100.0%	
	1.5時間まで	83.4%				16.6%				100.0%		

(2) 予約時間から診察開始まで

昨年と比較すると、比較的短い待ち時間の回答が減り、「20分以上」の割合が増加している。

平均待ち時間は24分と昨年より6分長くなった。24年度以降、平均待ち時間は短縮傾向にあったが27年度は増加している。

H23～27の平均待ち時間は21.8分となっている。



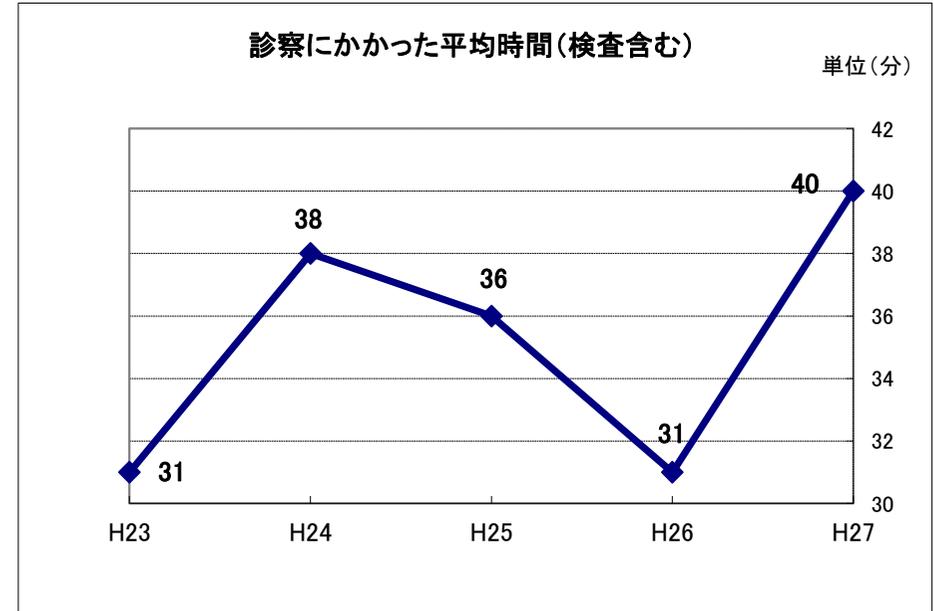
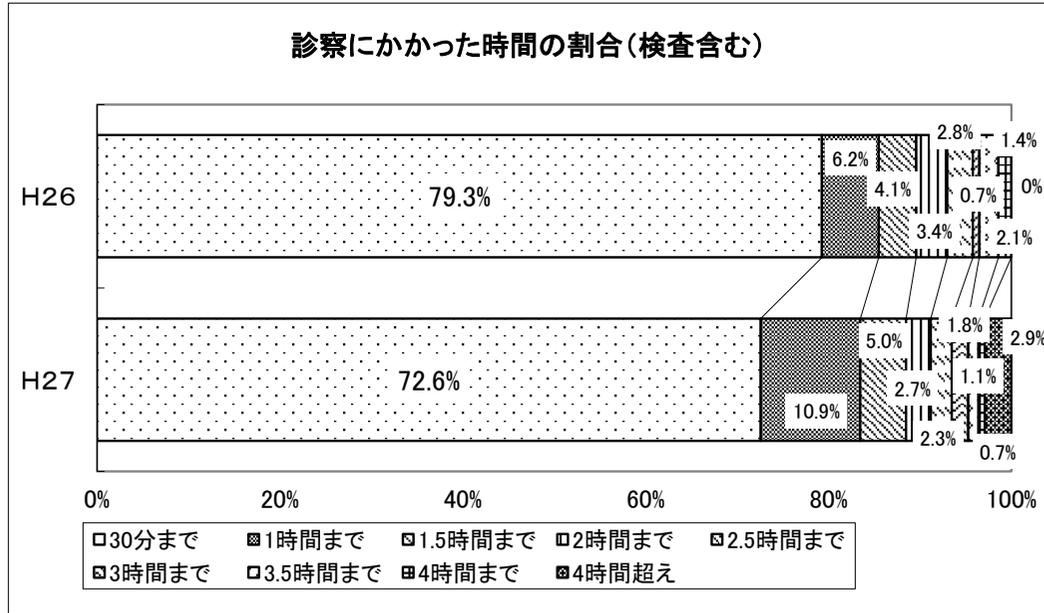
		0分	10分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2時間超え	計	平均時間
		H26 (前回)	回答数	49	30	26	17	9	10	5	6	1	
	割合	32.0%	19.6%	17.0%	11.1%	5.9%	6.5%	3.3%	3.9%	0.7%	0.0%	100.0%	
	30分まで	79.7%				20.3%						100.0%	
	1時間まで	95.4%						4.6%				100.0%	
H27 (今回)	回答数	129	72	86	65	33	35	30	25	10	6	491	24分
	割合	26.3%	14.7%	17.5%	13.2%	6.7%	7.1%	6.1%	5.1%	2.0%	1.2%	100.0%	
	30分まで	71.7%				28.3%						100.0%	
	1時間まで	91.6%						8.4%				100.0%	

(3) 診察にかかった時間(検査含む)

昨年と比較すると、「30分まで」の回答割合が低くなっている。1時間までで終了する割合は全体の83.4%となっている。

診察にかかった平均時間は40分と昨年より9分長くなった。

H23～27の平均診察時間は35.2分となっている。



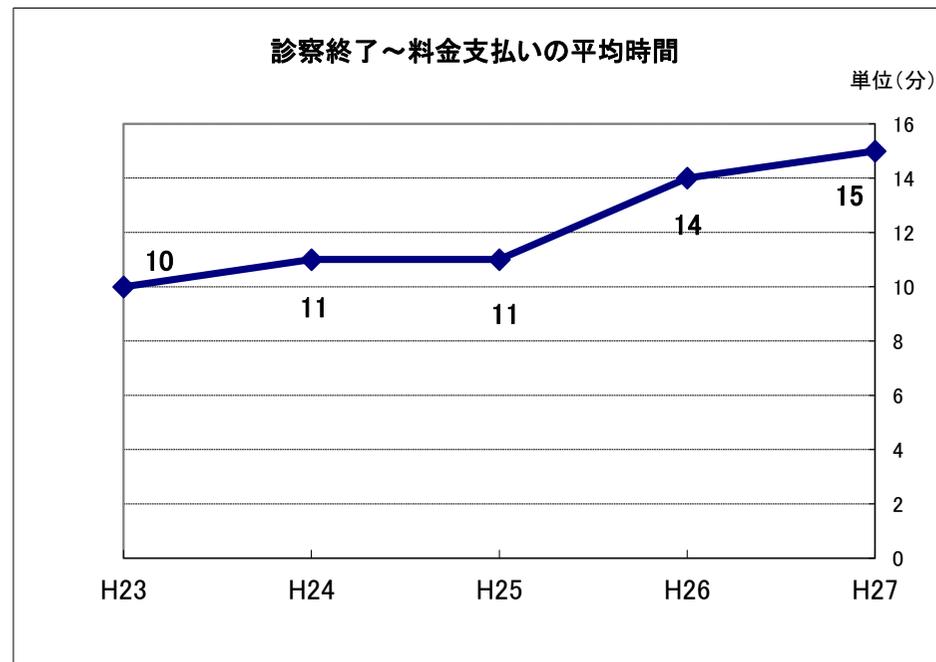
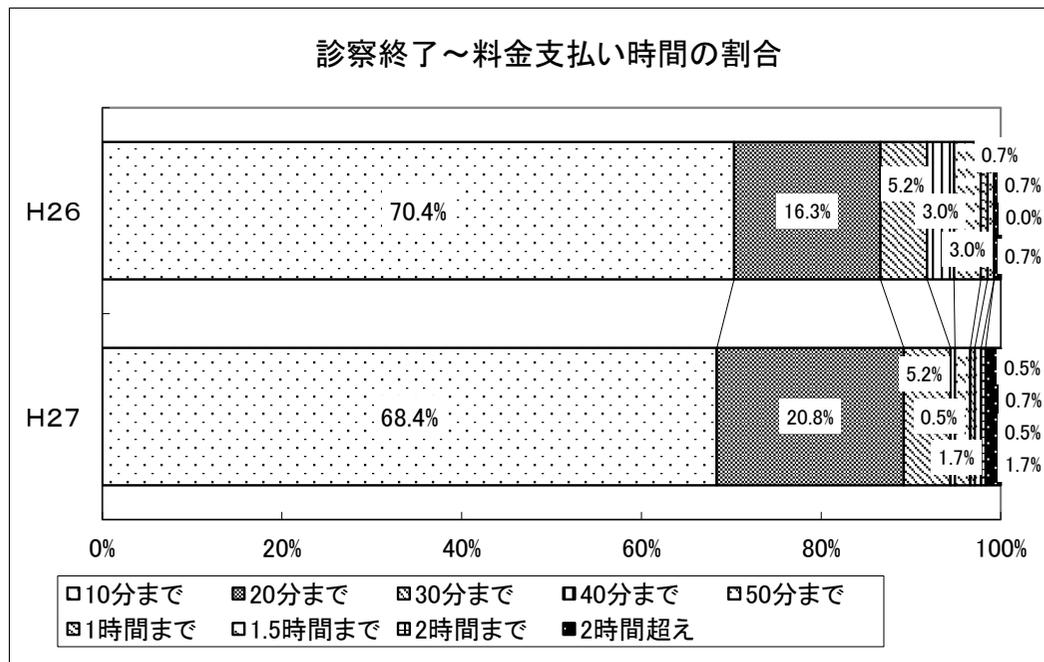
		30分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2.5時間まで	3時間まで	3.5時間まで	4時間まで	4時間超え	計	平均時間	
H26 (前回)	回答数	115	9	6	5	4	1	3	2	0	145	31分	
	割合	79.3%	6.2%	4.1%	3.4%	2.8%	0.7%	2.1%	1.4%	0.0%	100.0%		
	1時間まで	85.5%		14.5%									100.0%
	1.5時間まで	89.7%			10.3%								100.0%
H27 (今回)	回答数	320	48	22	12	10	8	5	3	13	441	40分	
	割合	72.6%	10.9%	5.0%	2.7%	2.3%	1.8%	1.1%	0.7%	2.9%	100.0%		
	1時間まで	83.4%		16.6%									100.0%
	1.5時間まで	88.4%			11.6%								100.0%

(4) 診察終了から料金支払いまで

昨年と比較すると、「10分まで」の回答割合が低くなっており、「20分まで」の回答割合が高くなっている。

診察終了から料金支払いまでの平均時間は、15分と昨年の14分より1分長くなっている。

H23～27の平均時間は12.2分となっている。



		10分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2時間超え	合計	平均時間
H26 (前回)	回答数	95	22	7	4	2	1	1	0	1	133	14分
	割合	70.4%	16.3%	5.2%	3.0%	3.0%	0.7%	0.7%	0.0%	0.7%	100.0%	
	30分まで	93.2%			6.8%							
	1時間まで	98.5%					1.5%					100.0%
H27 (今回)	回答数	273	83	21	2	7	2	3	2	7	400	15分
	割合	68.4%	20.8%	5.2%	0.5%	1.7%	0.5%	0.7%	0.5%	1.7%	100.0%	
	30分まで	94.3%			5.8%							
	1時間まで	97.0%					3.0%					100.0%

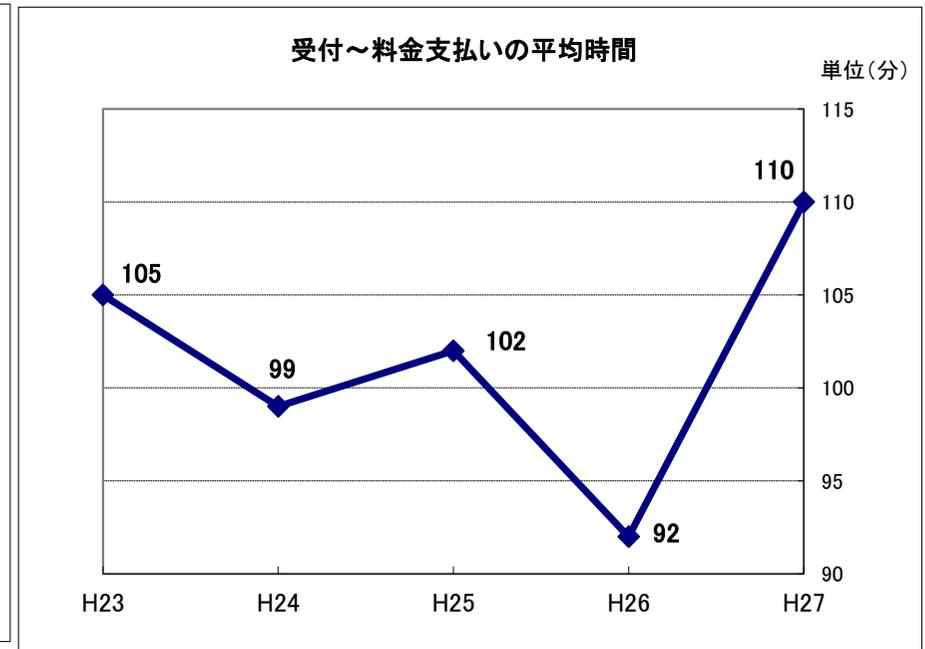
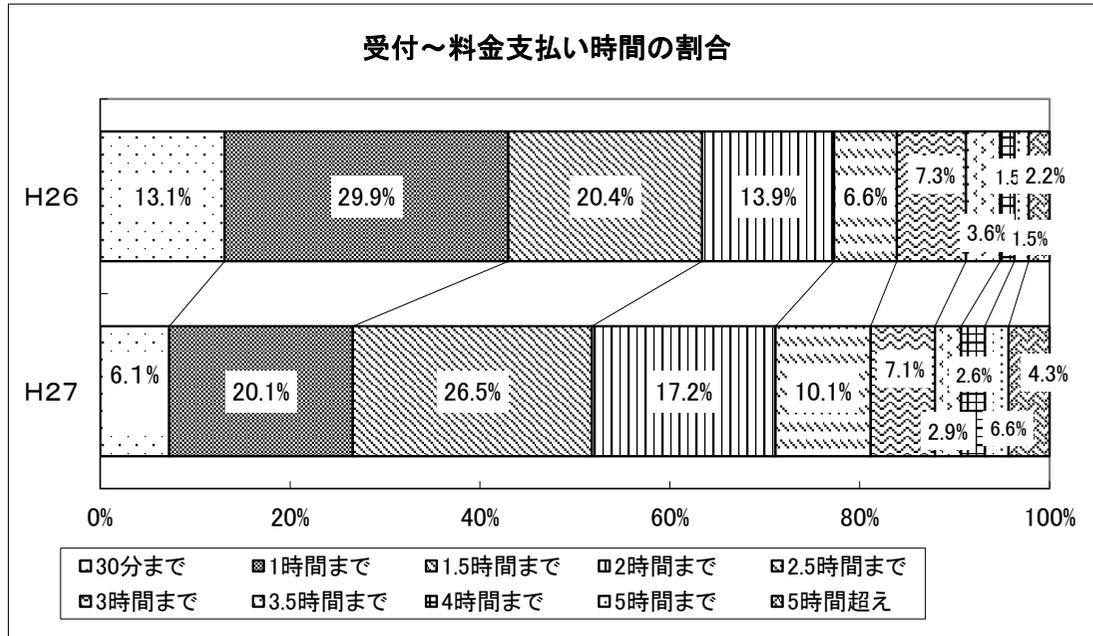
(5) 受付から料金支払いまで

昨年と比較すると、「1時間まで」の回答割合が減少している。

「1.5時間まで」に料金支払まで終了できる割合は全体の52.7%となっている(前年度は63.4%)

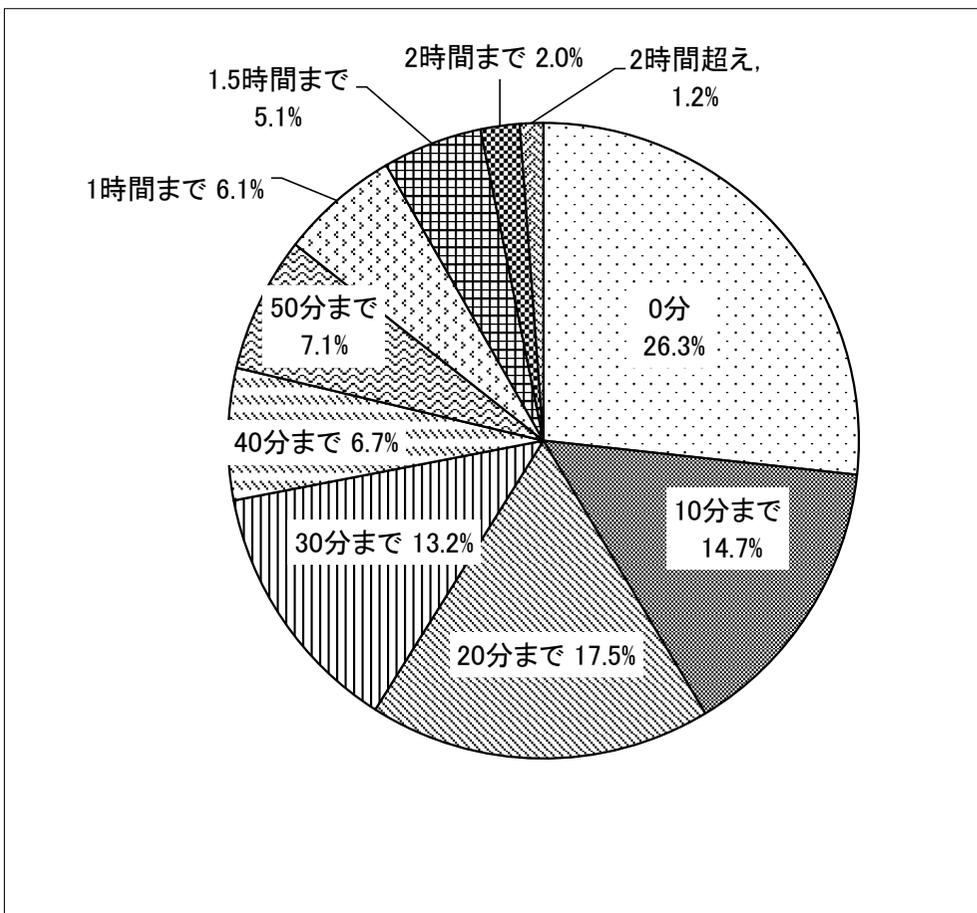
受付から料金支払いまでの平均時間は、110分と昨年より18分長くなった。

H23～27の平均時間は101.6分となっている。

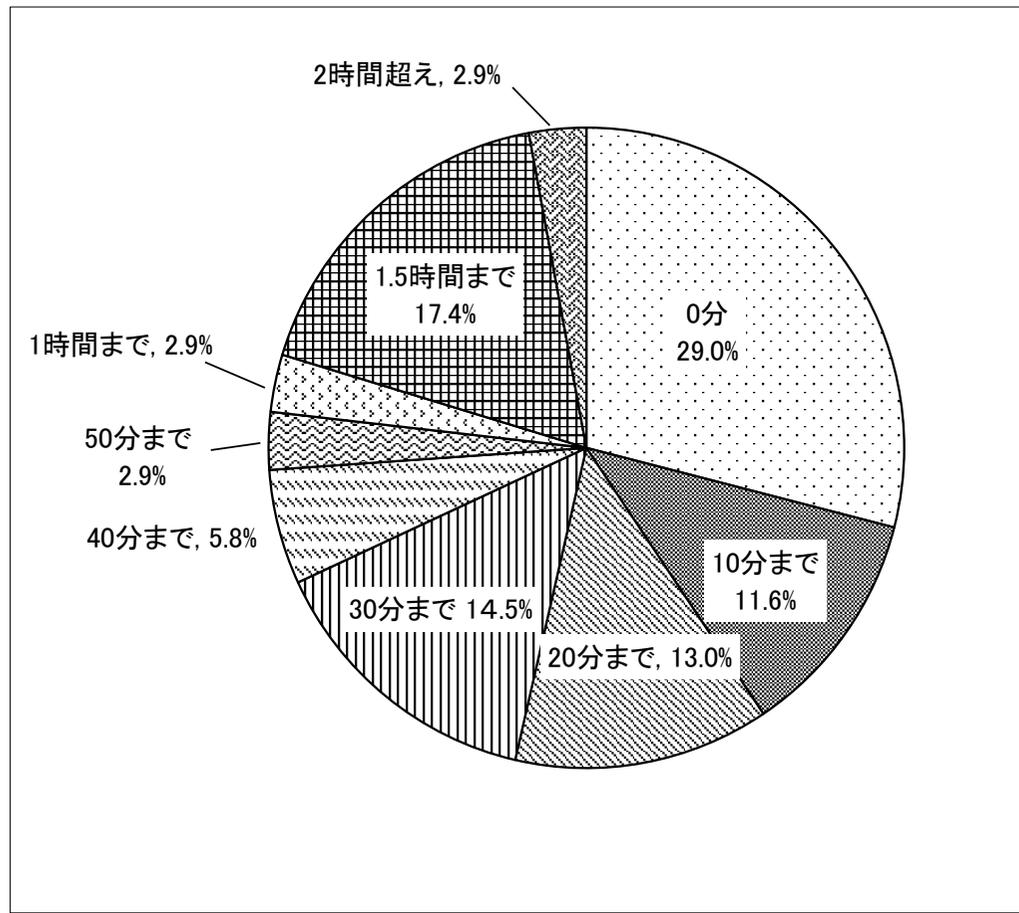


		30分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2.5時間まで	3時間まで	3.5時間まで	4時間まで	5時間まで	5時間超え	合計	平均時間	
		H26 (前回)	回答数	18	41	28	19	9	10	5	2	2		3
割合		13.1%	29.9%	20.4%	13.9%	6.6%	7.3%	3.6%	1.5%	1.5%	2.2%	100.0%		
	1時間まで	43.0%		57.0%						100.0%				
	2時間まで	77.3%				22.7%				100.0%				
割合	3時間まで	91.2%						8.8%		100.0%				
	H27 (今回)	回答数	29	76	101	77	40	27	11	10	10	18	399	1時間50分 (110分)
	割合		7.3%	19.3%	25.1%	19.3%	10.0%	6.8%	2.8%	2.5%	2.5%	4.3%	99.9%	
1時間まで		26.6%		73.3%						99.9%				
2時間まで		71.0%				28.9%				99.9%				
割合	3時間まで	87.8%						12.1%		99.9%				

【1科目の予約時間から診察開始まで】



【2科目の予約時間から診察開始まで】



() : 平成26年度

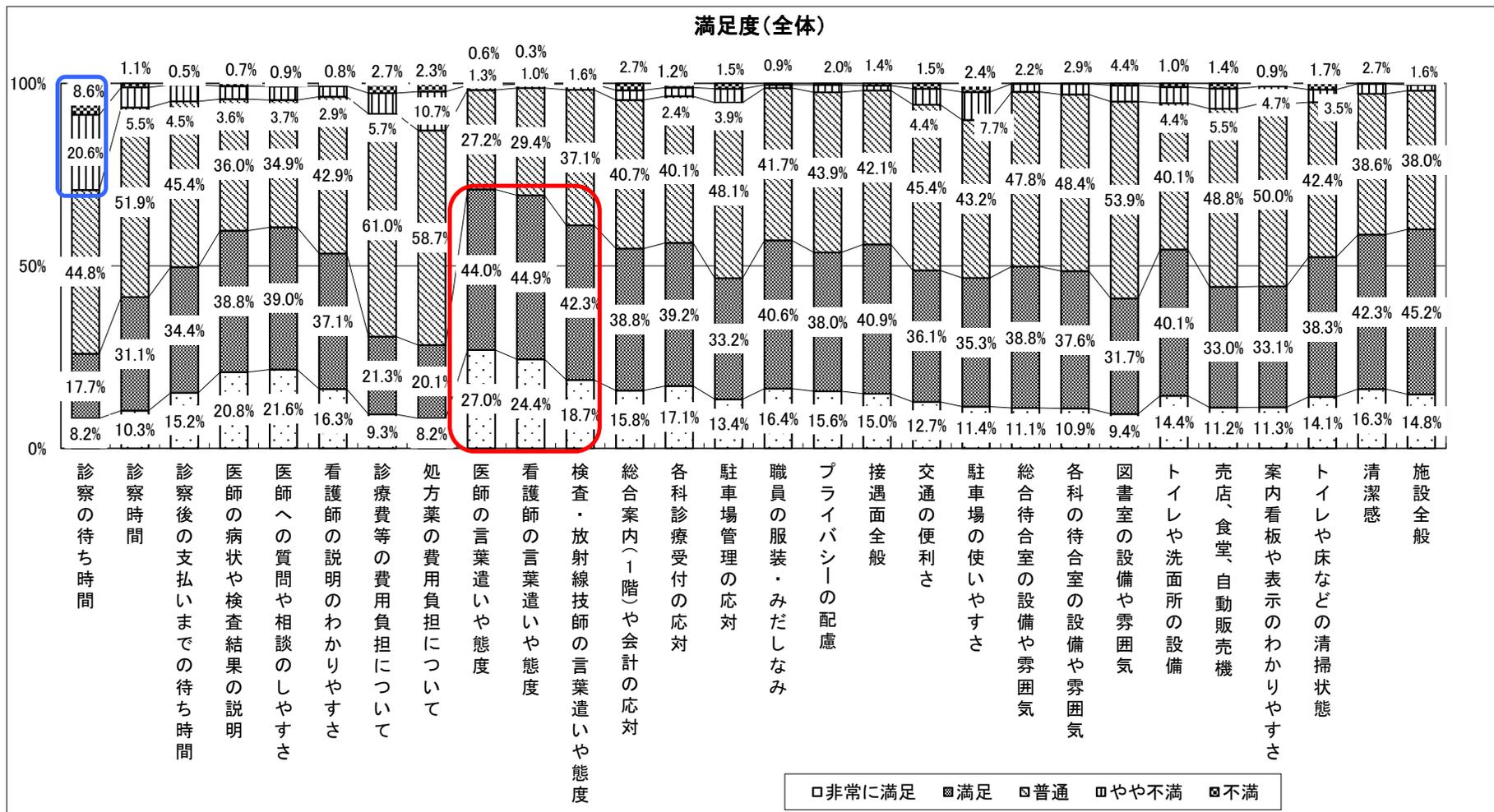
		0分	10分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2時間超え	計	平均時間
1科目	回答数	129	72	86	65	33	35	30	25	10	6	491	23分 (22分)
	割合	26.3%	14.7%	17.5%	13.2%	6.7%	7.1%	6.1%	5.1%	2.0%	1.2%	100.0%	
	30分まで	71.7%				28.3%				100.0%			
2科目	回答数	20	8	9	10	4	2	2	12	0	2	69	28分 (32分)
	割合	29.0%	11.6%	13.0%	14.5%	5.8%	2.9%	2.9%	17.4%	0.0%	2.9%	100.0%	
	30分まで	68.1%				31.9%				100.0%			

8. 満足度評価

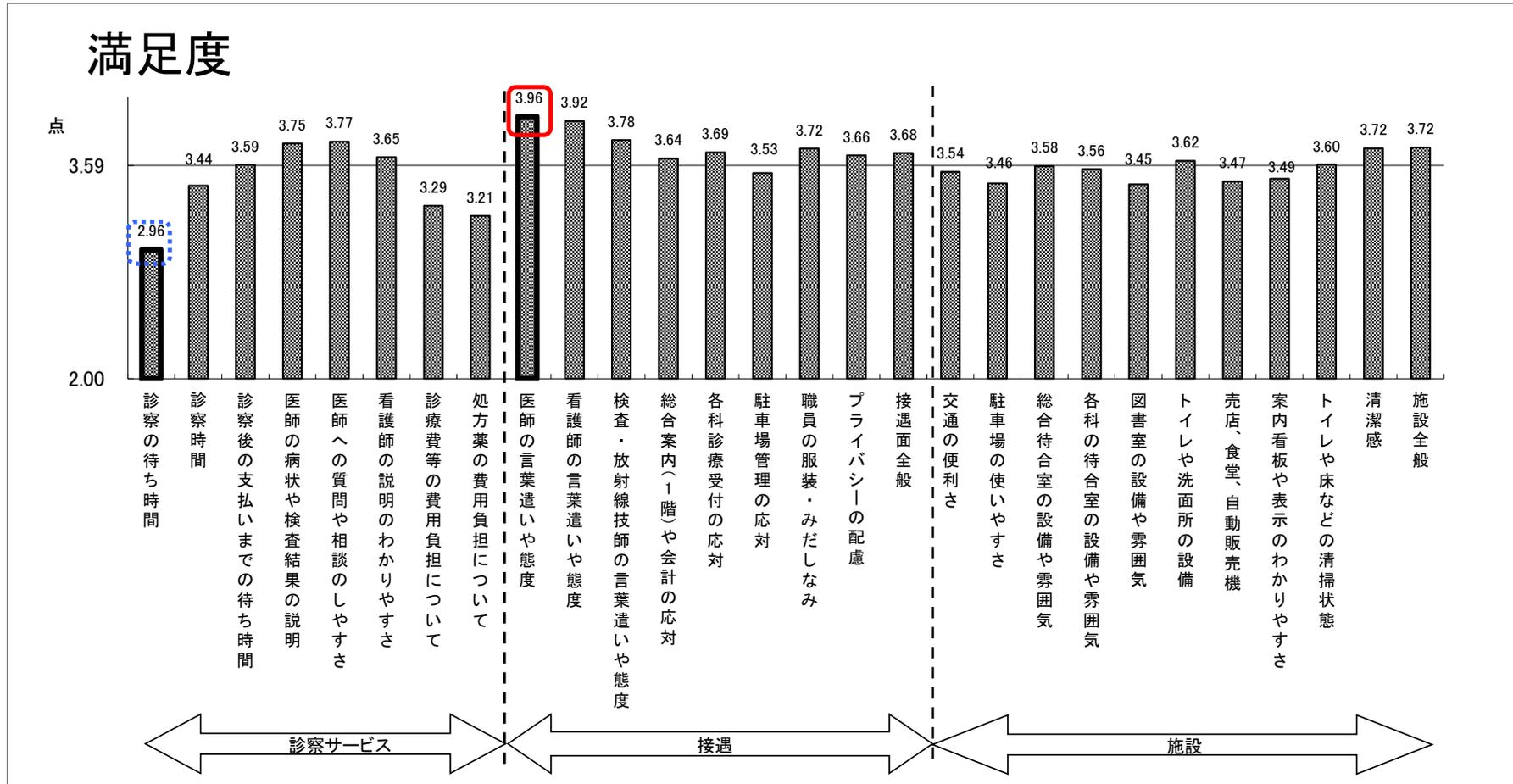
(1) 全体

ほとんどの設問で非常に満足・満足・普通の回答割合が90%以上となっている。

「診察の待ち時間」については、不満・やや不満の回答割合が29.2%と他の設問と比べて高くなっている。「医師の言葉遣いや態度」については、非常に満足・満足の回答割合が71.0%と最も高くなっている。続いて「看護師の言葉遣いや態度」、「検査、放射線技師の言葉遣いや態度」等、接遇面での満足度が高くなっている。



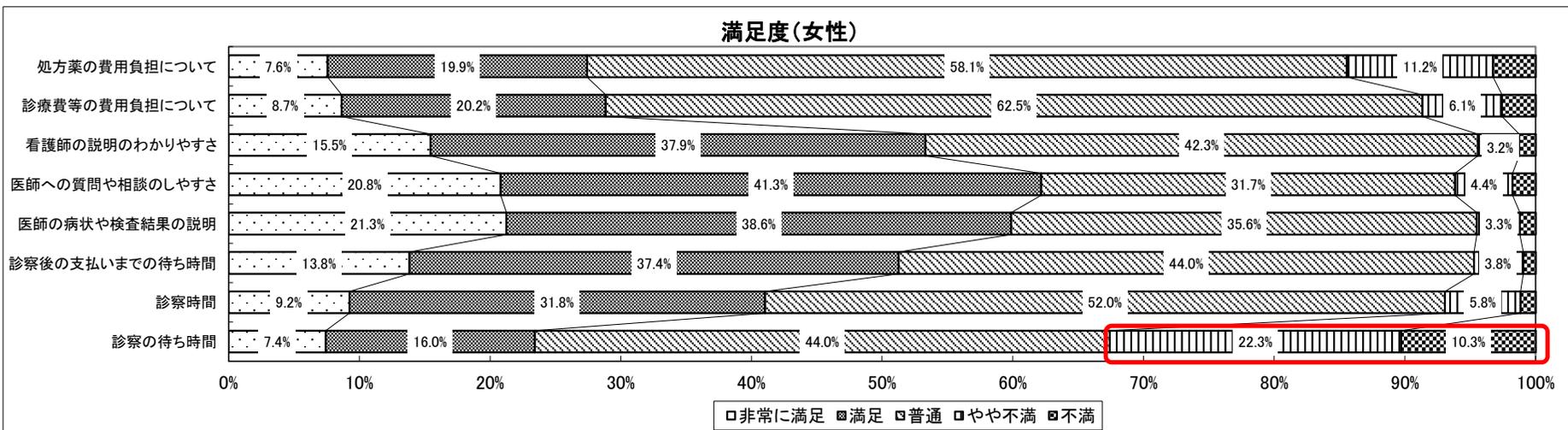
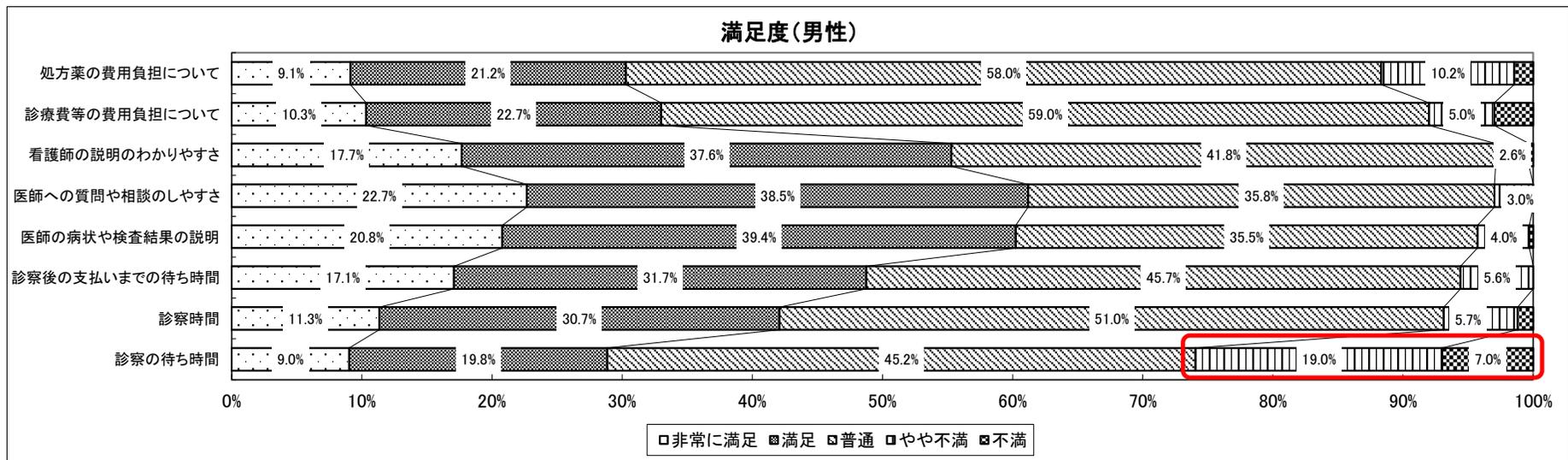
(1-2)全体:回答を点数化(非常に満足:5点、満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点とし、合計点数を回答数で割り、各設問の点数を算出)平均点は、3.59点であった。
 最も点数が高い設問は、「医師の言葉遣いや態度」であった。一方、最も点数の低い設問は、「診察の待ち時間」であった。



(2) 男女別

【診察サービス面】

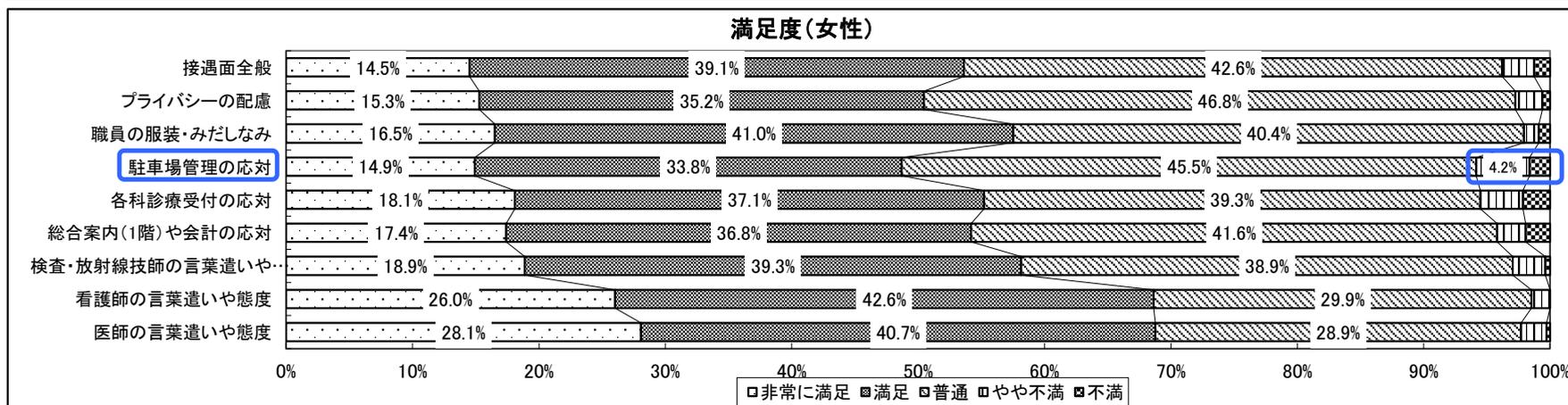
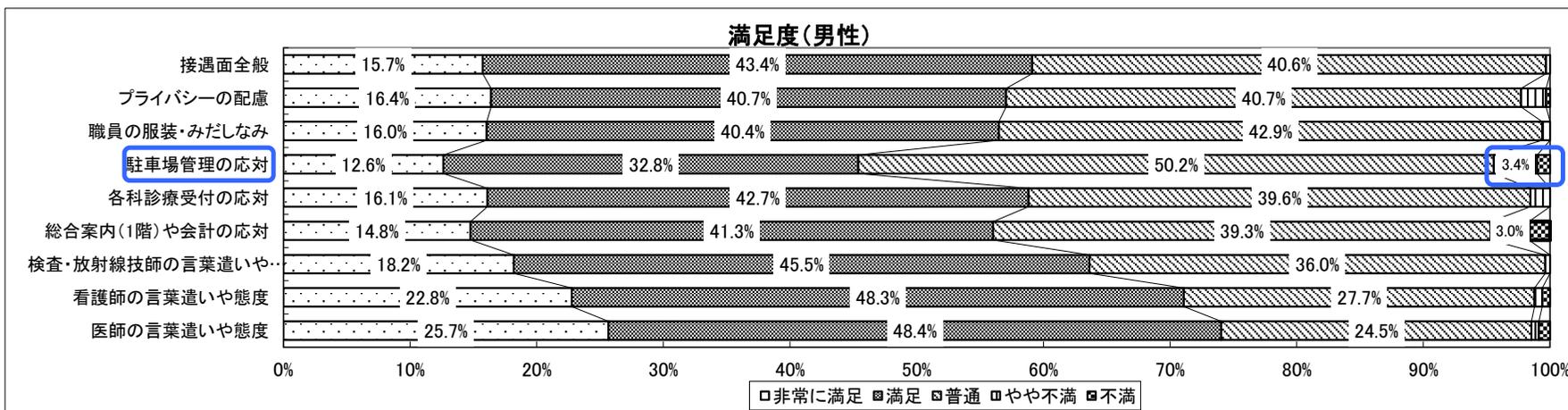
「診察の待ち時間」について 不満・やや不満とする回答割合が男女ともに高く男性26.0%、女性32.6%である。



【接遇面】

男性、女性ともに「駐車場管理の対応」についてやや不満の回答割合が高くなっている。

男性、女性ともに「医師の言葉遣いや態度」「看護師の言葉遣いや態度」に対する満足度が高くなっている。

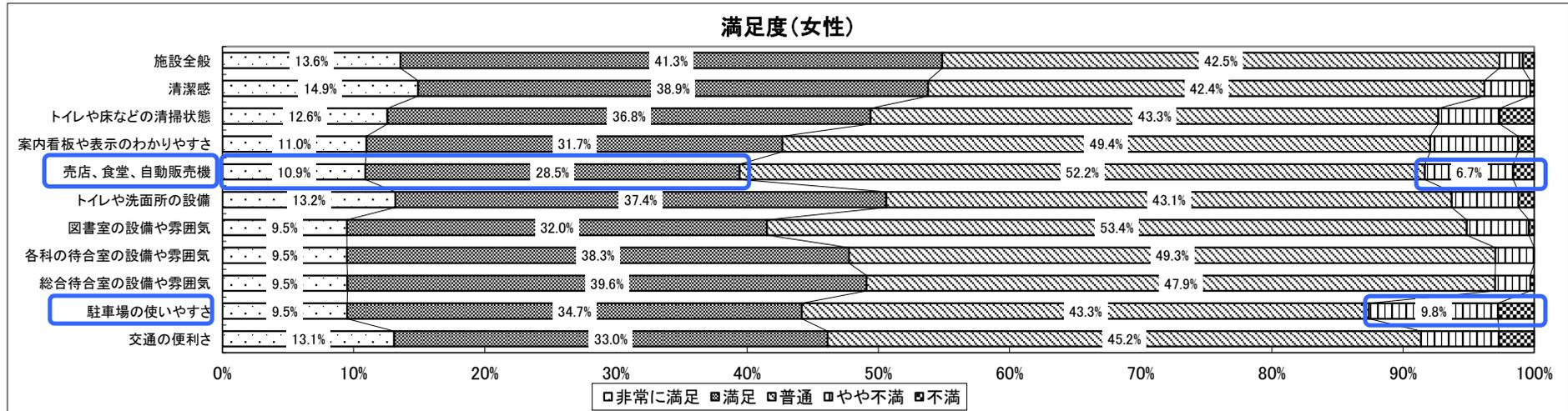
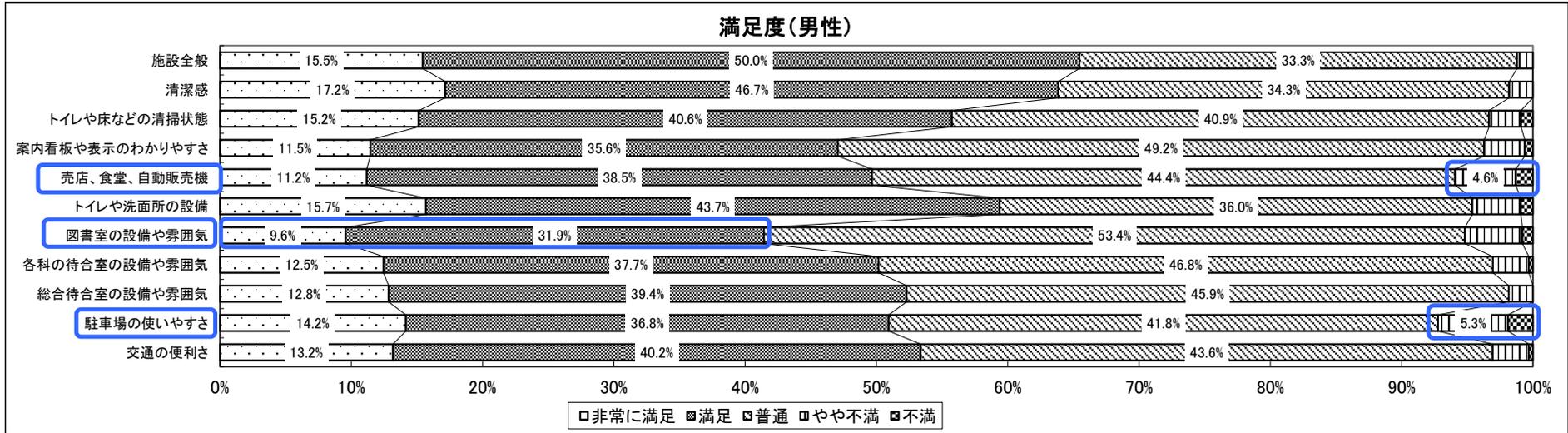


【施設面】

男性、女性ともに清潔感への満足度が高くなっている。

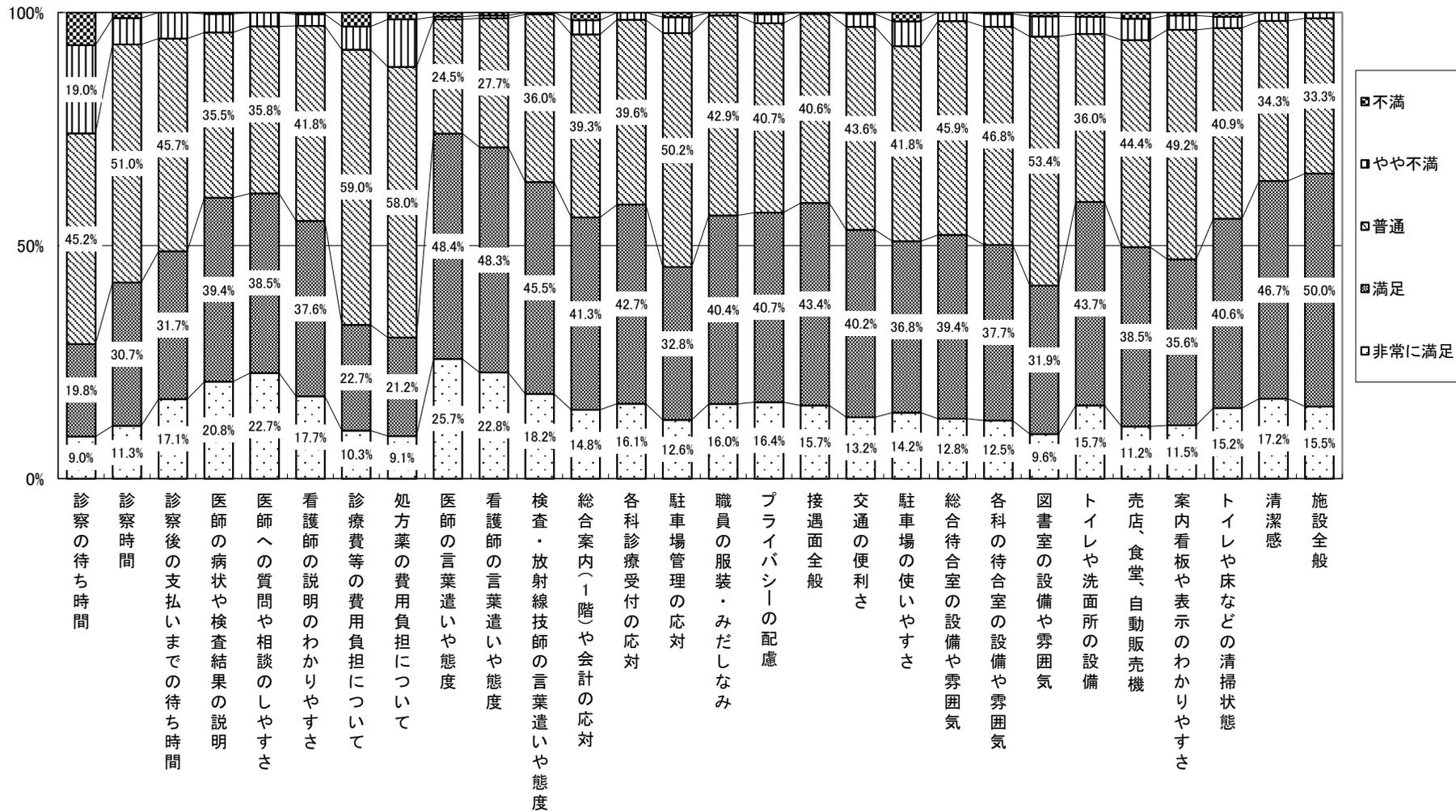
「駐車場の使いやすさ」「売店、食堂、自動販売機」は、不満・やや不満と回答した割合が、他の設問と比べて男女ともに高くなっている。

男性は「図書室の設備や雰囲気」への満足度が他項目と比較し低い傾向にある。

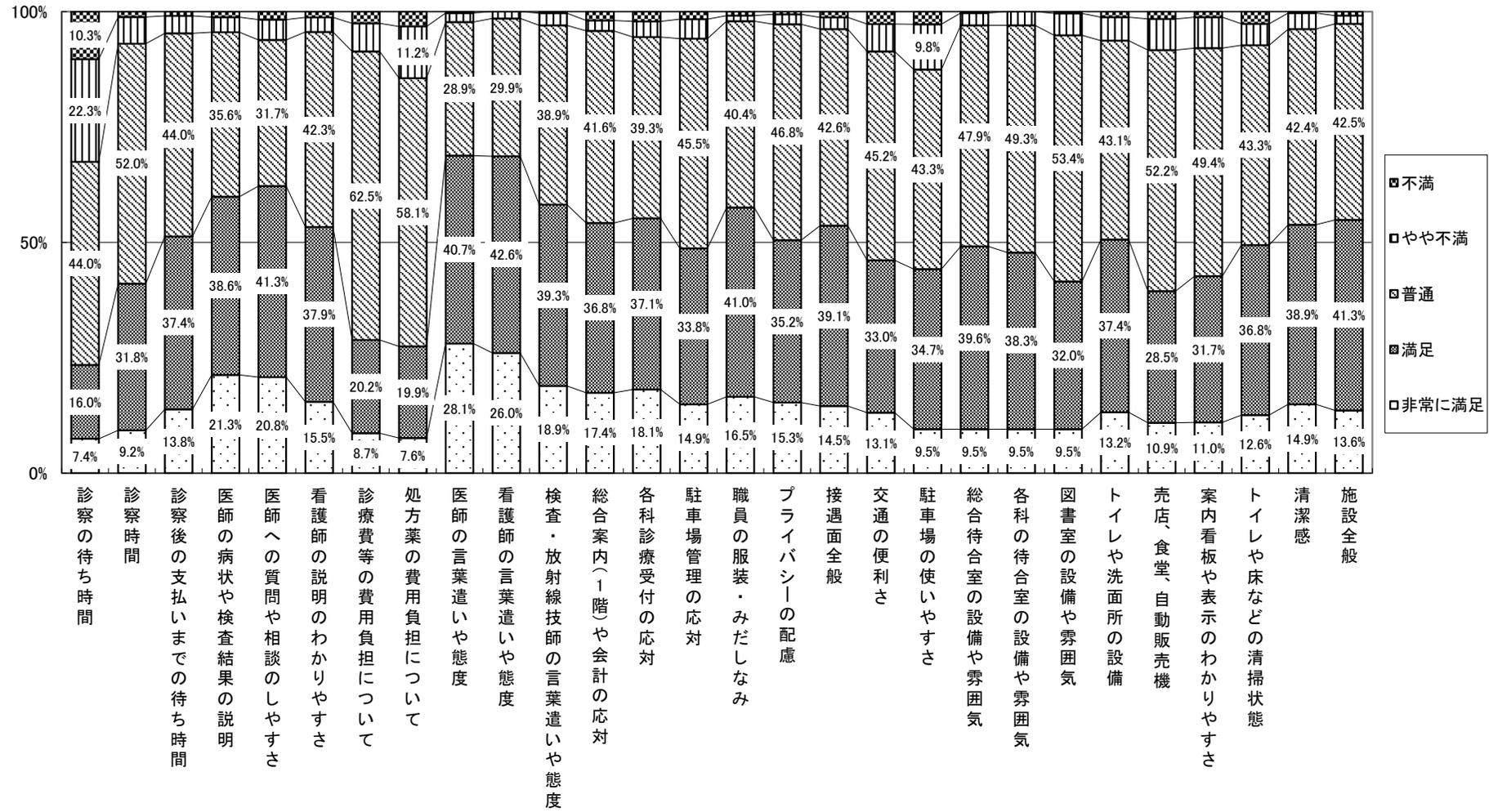


全体的に見ると、男性、女性ともに、医師や看護師の待遇面に対する満足度が高く、「診察の待ち時間」、「診療費等の費用負担について」「処方薬の費用負担について」への満足度が低い。

満足度(男性)



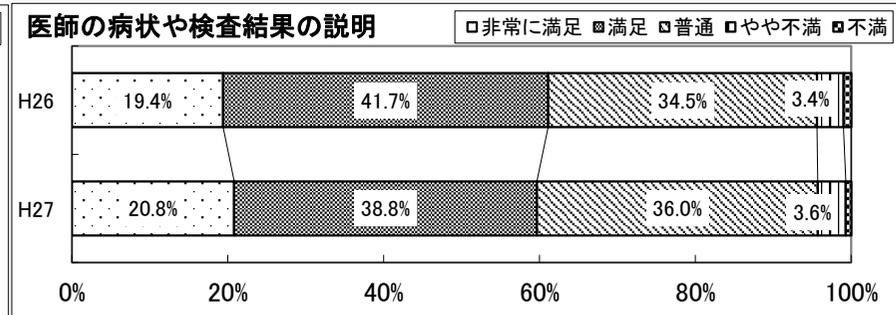
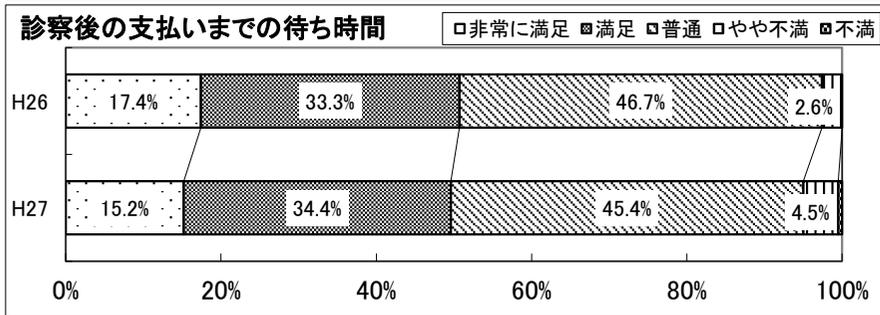
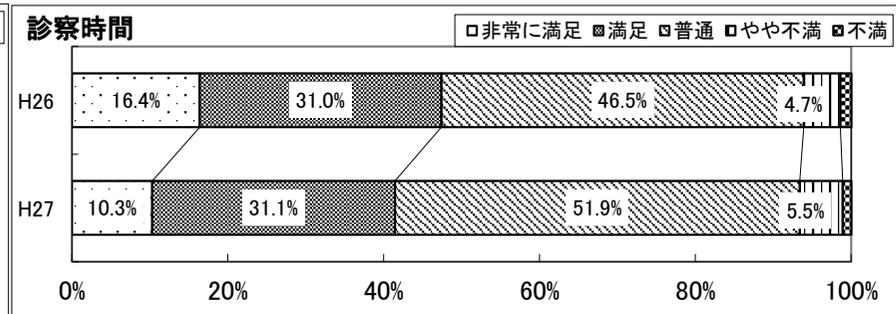
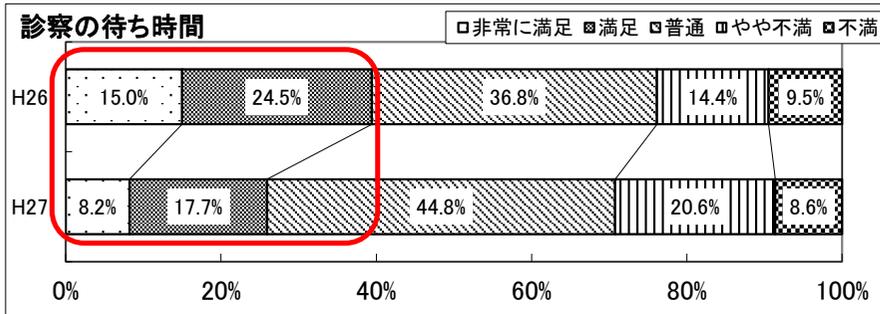
満足度(女性)

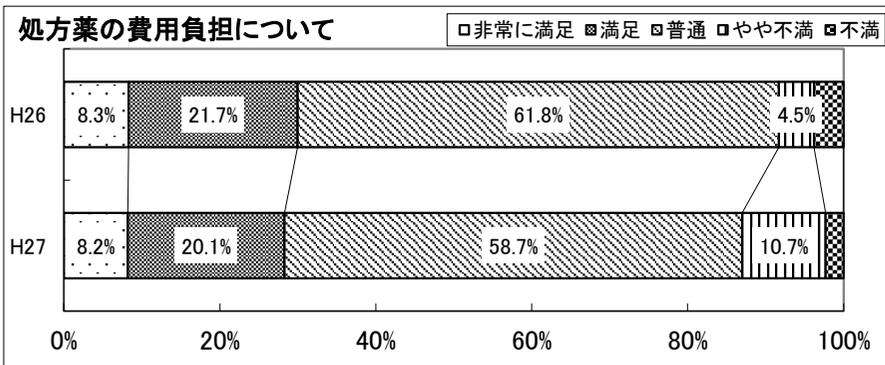
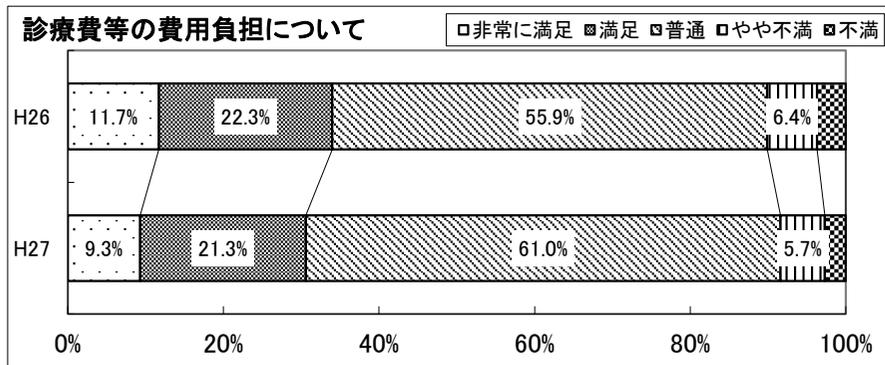
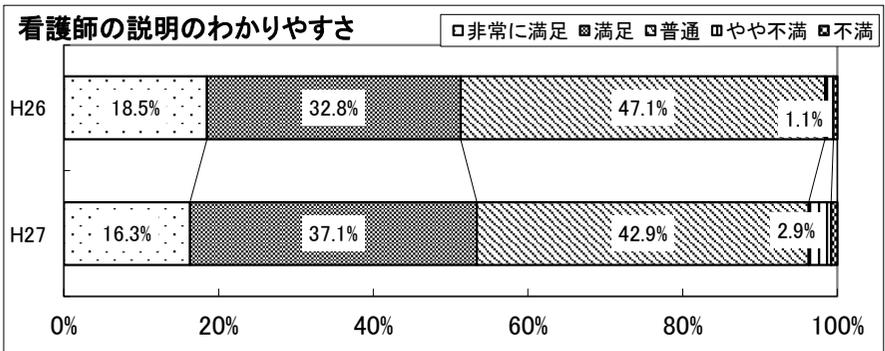
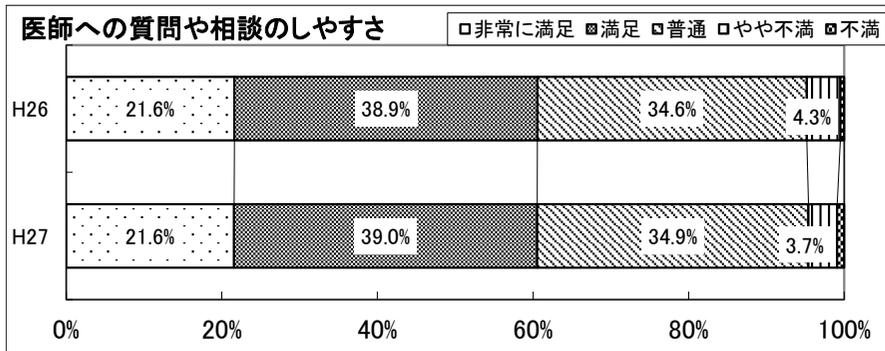


(3) 昨年比

【診察サービス面】

昨年と比較すると、「診察の待ち時間」について「非常に満足」「満足」の回答割合が減少し満足度が低下している。「処方薬の費用負担について」は「やや不満」が増加し、満足度も低下している。

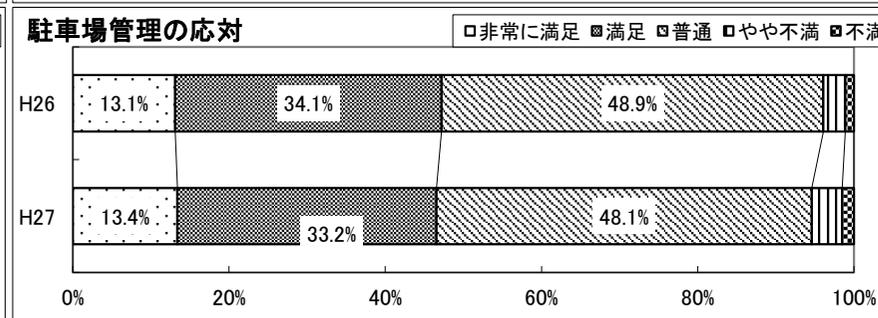
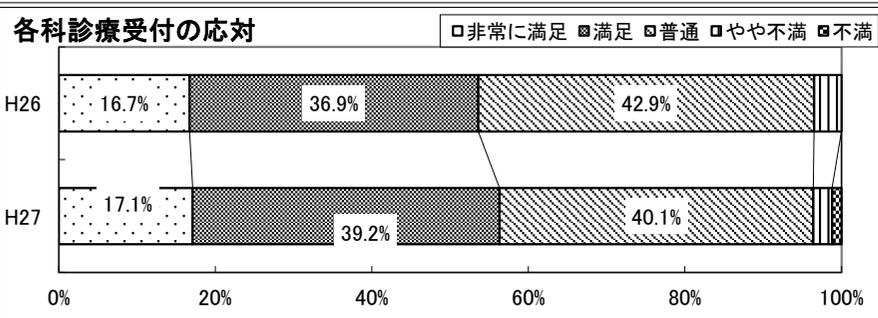
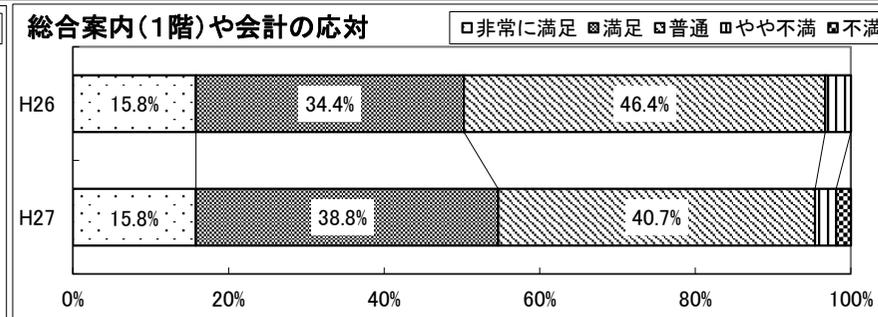
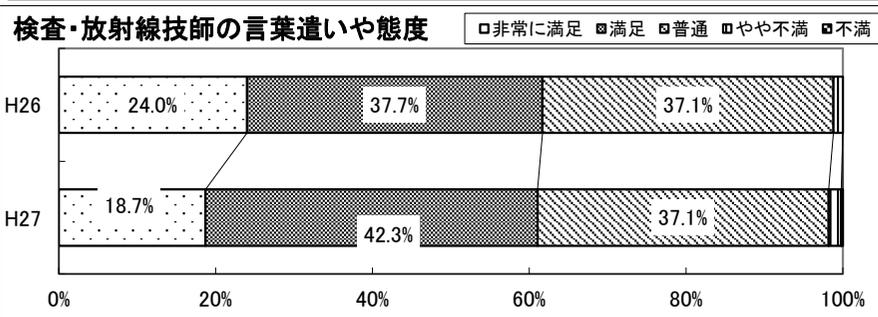
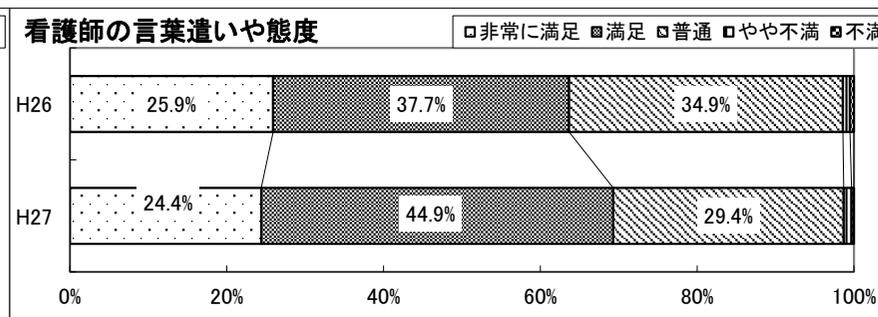
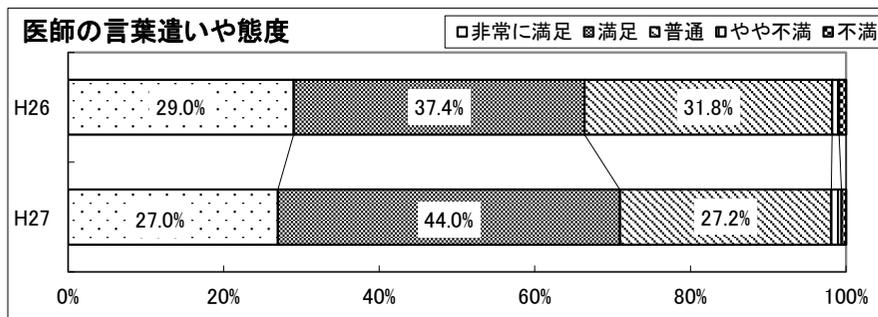




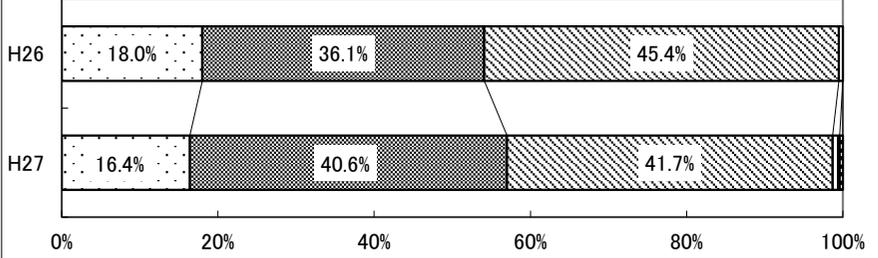
【接遇面】

昨年と比較すると、全ての項目で「非常に満足」「満足」の回答割合は昨年と同等または増加している。

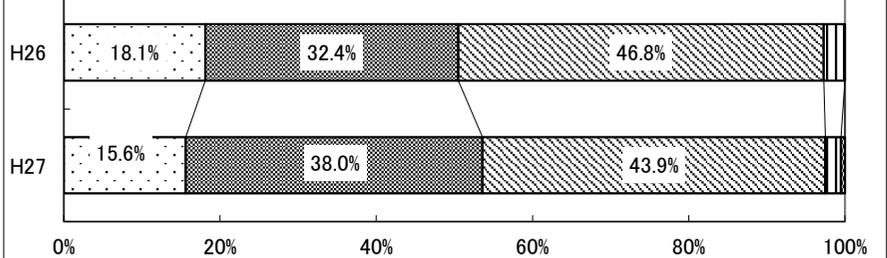
接遇全般で見ると、「非常に満足」と「満足」の割合が昨年より2.8%増加している。



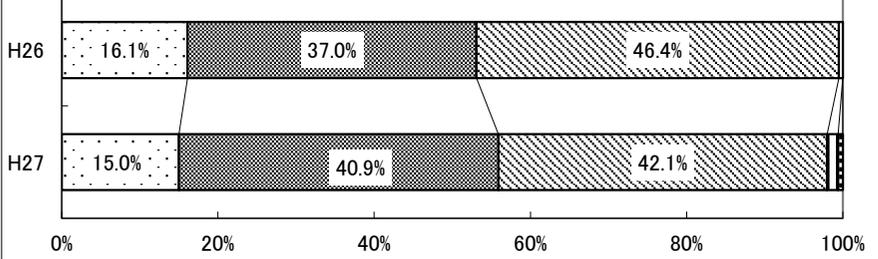
職員の服装・みだしなみ □非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



プライバシーの配慮 □非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満

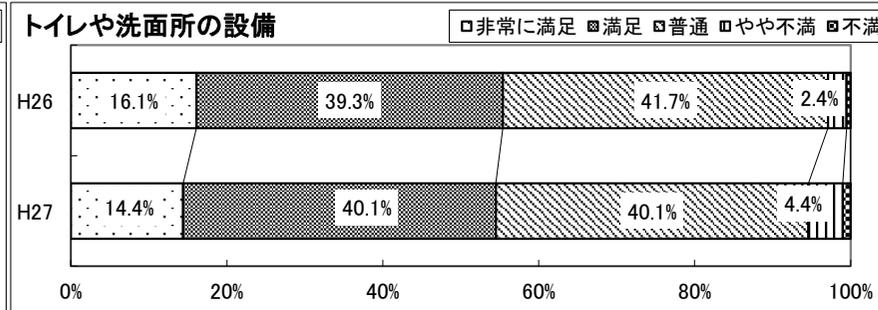
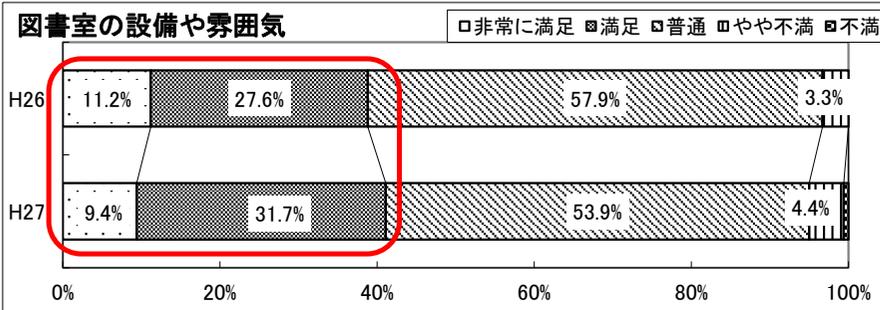
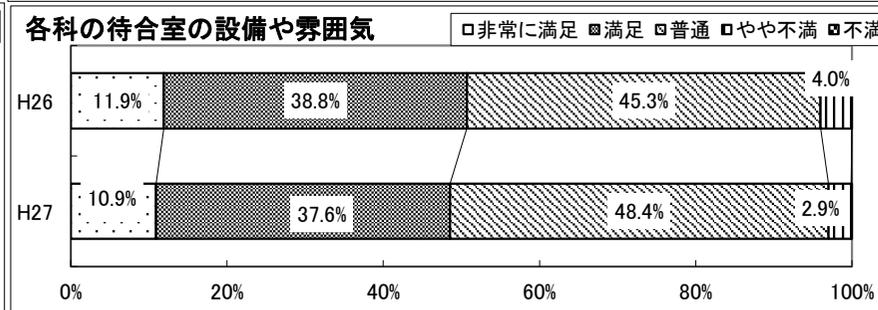
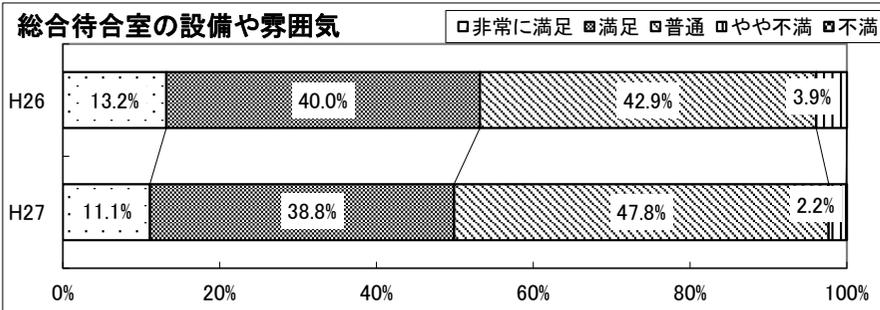
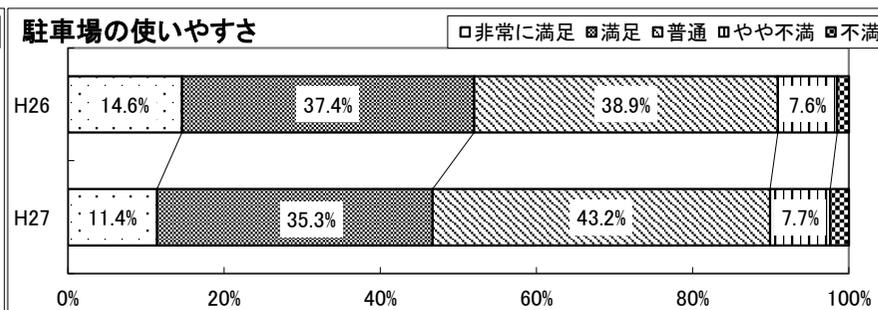
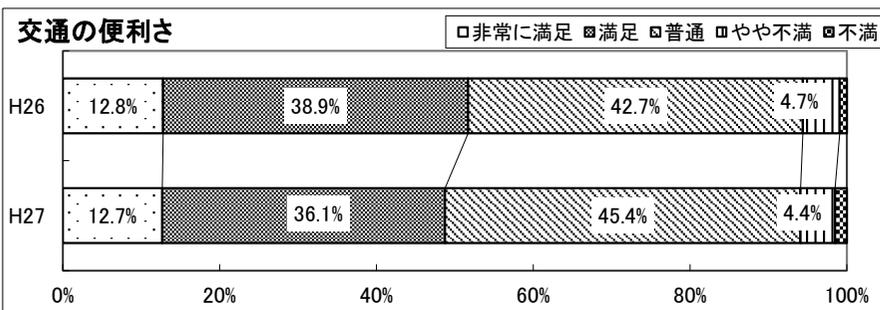


待遇面全般 □非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



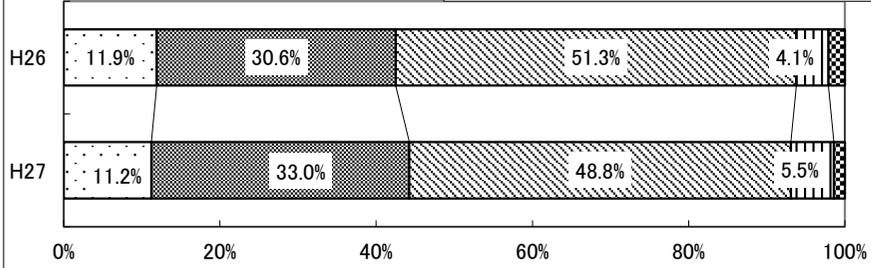
【施設面】

昨年と比較すると、ほぼすべての設問で、非常に満足・満足の回答割合が減少している。「図書室の設備や雰囲気」は非常に満足への回答が増加した一方でやや不満も増加している。



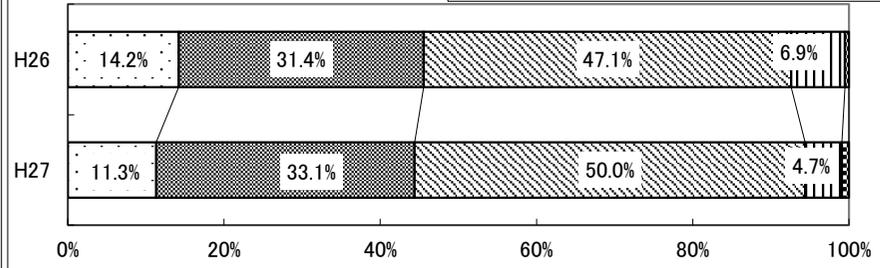
売店、食堂、自動販売機

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



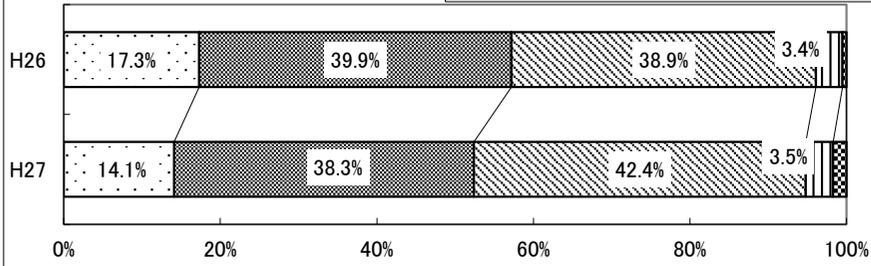
案内看板や表示のわかりやすさ

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



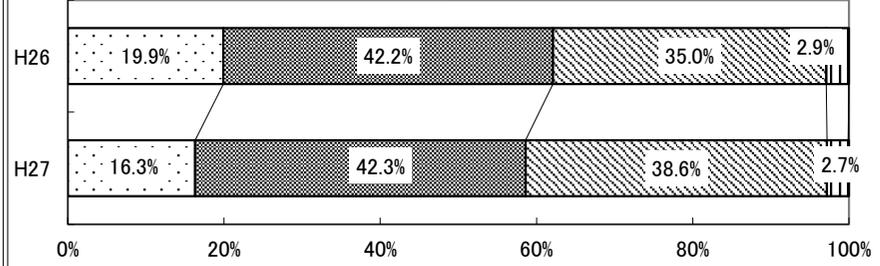
トイレや床などの清掃状態

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



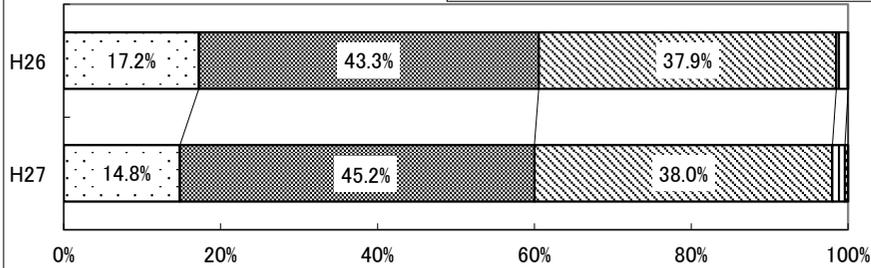
清潔感

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



施設全般

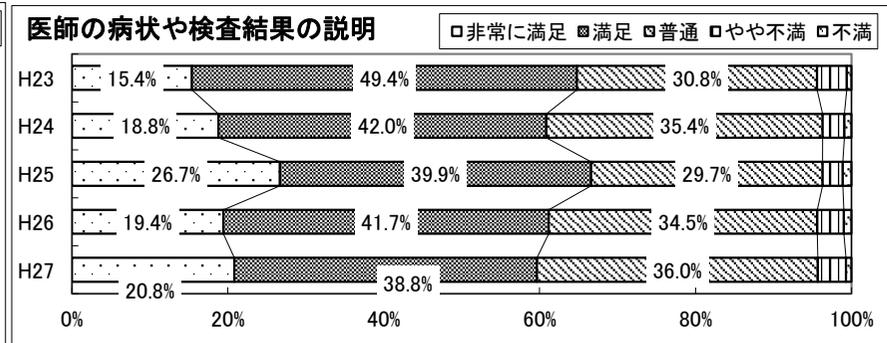
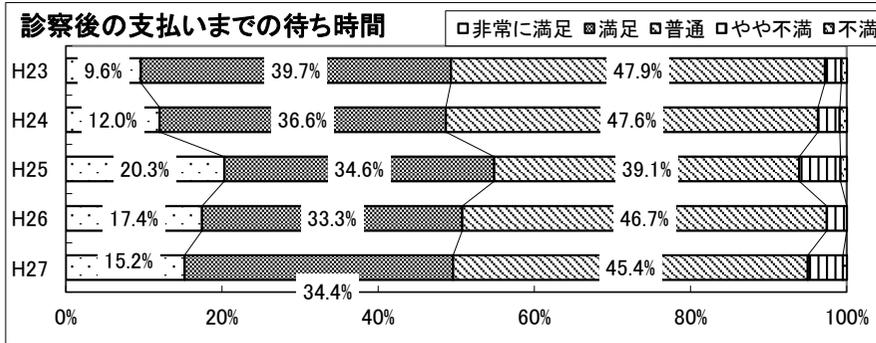
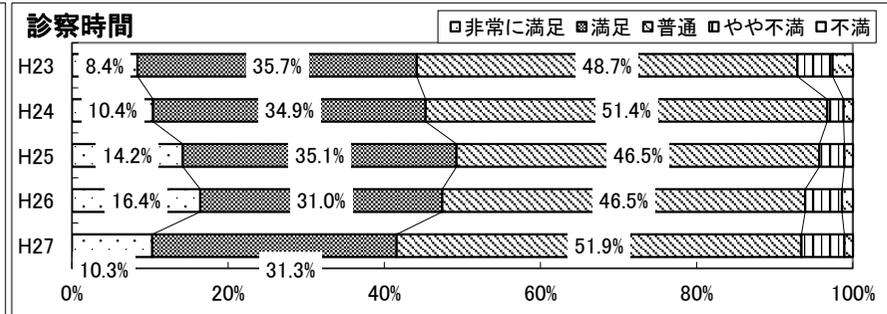
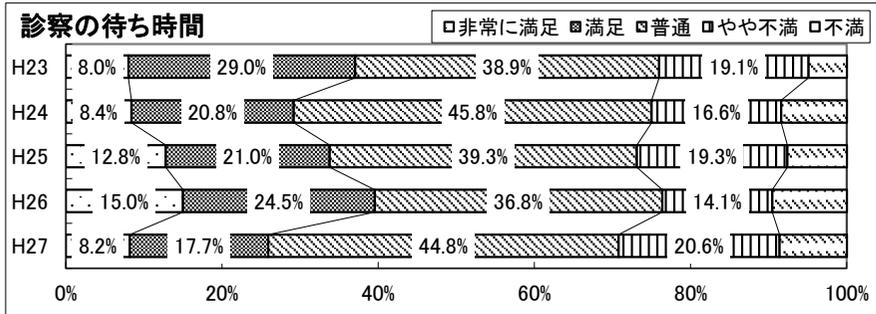
□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満

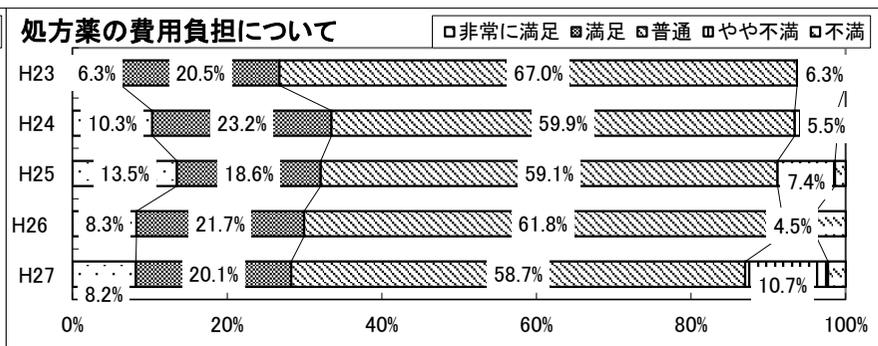
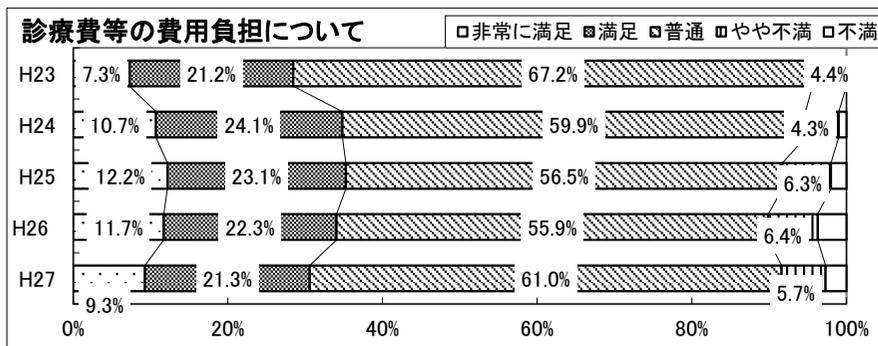
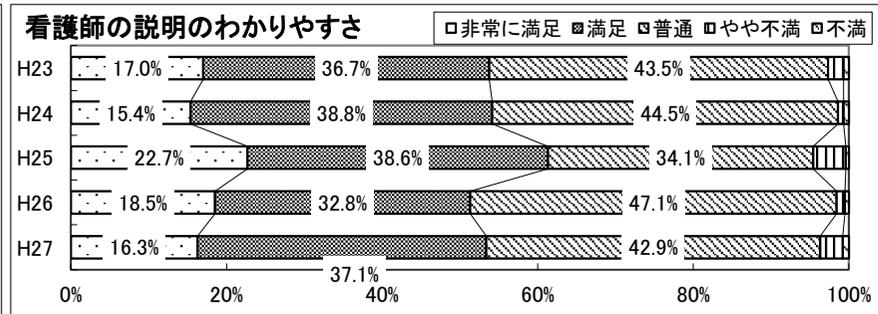
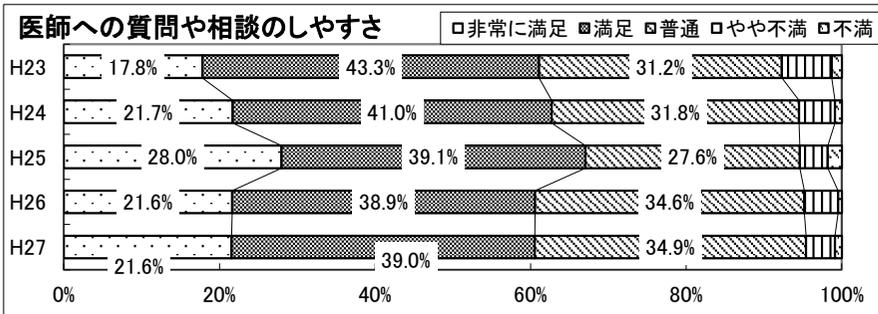


(4) 過去5年間の推移

【診察サービス面】

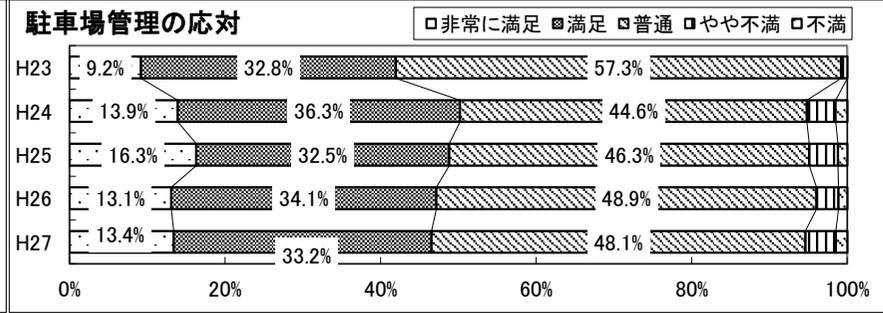
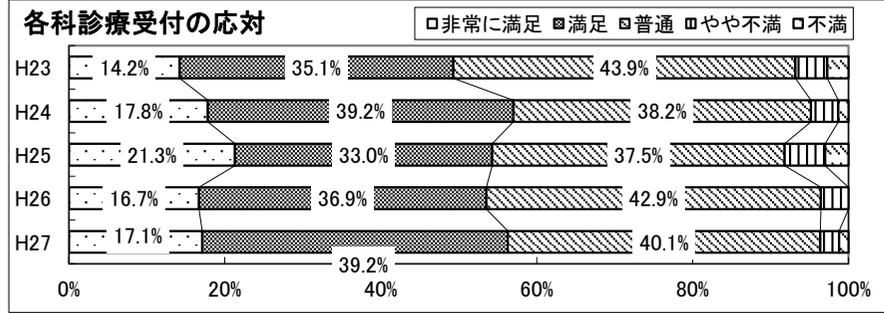
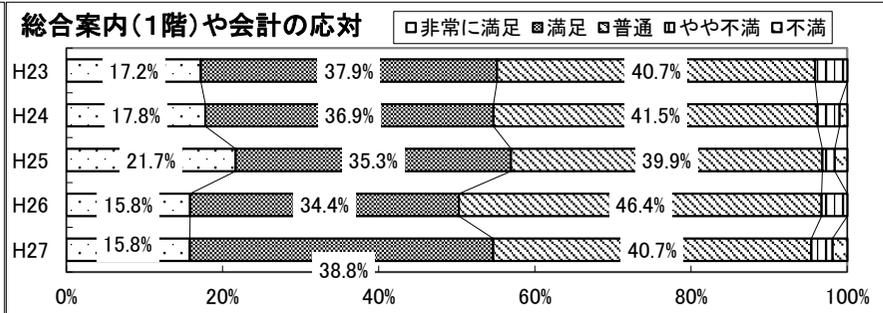
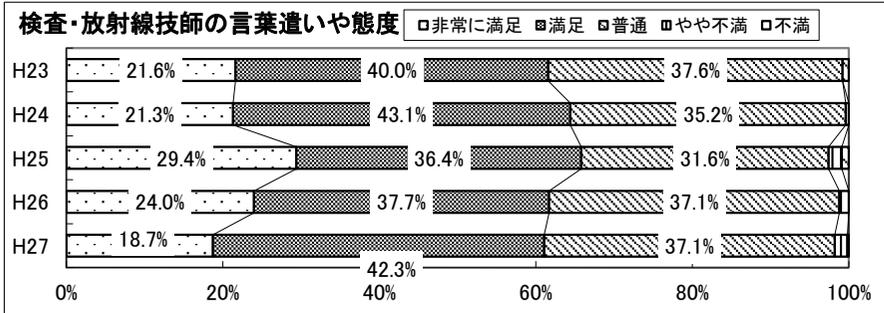
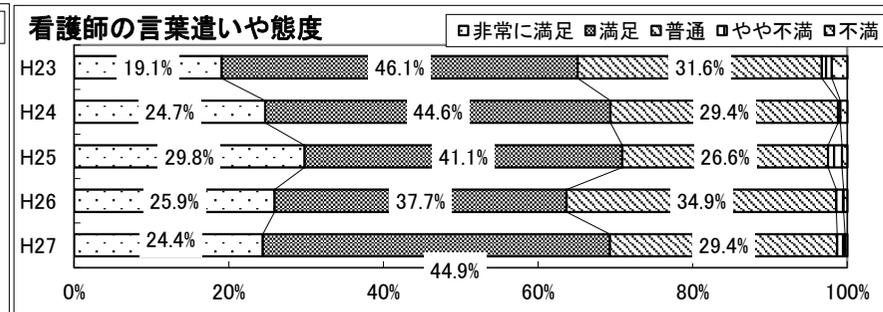
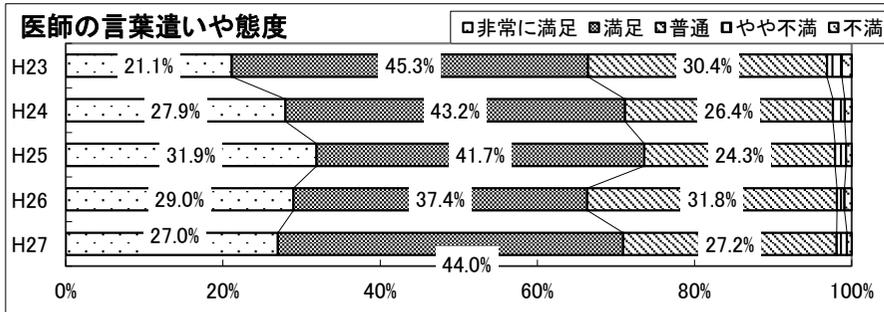
「診察の待ち時間」については、やや不満・不満の割合が増加している。





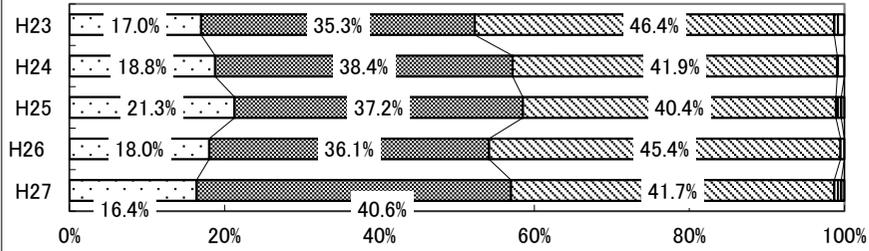
【接遇面】

ほとんどの項目で非常に満足、満足への割合が横ばい又は増加している。満足度は上昇していると考えられる。



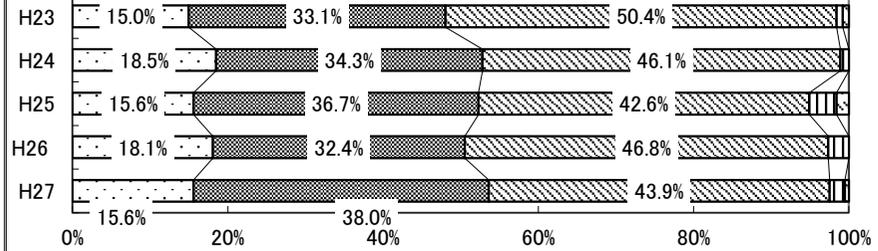
職員の服装・みだしなみ

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



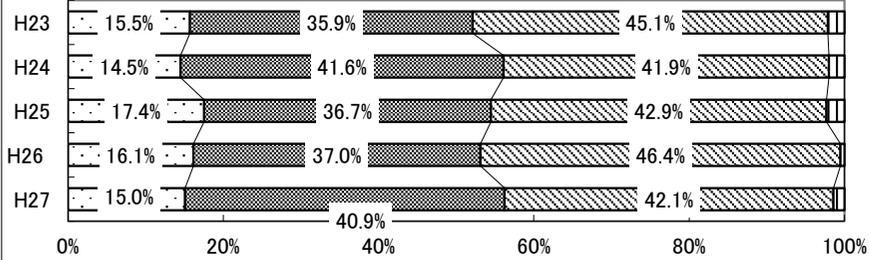
プライバシーの配慮

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



待遇面全般

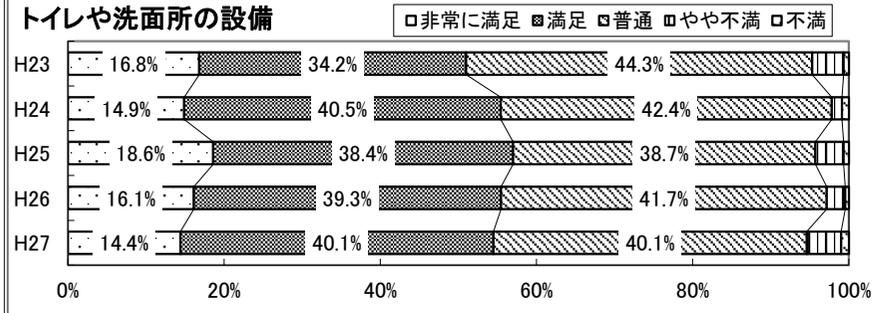
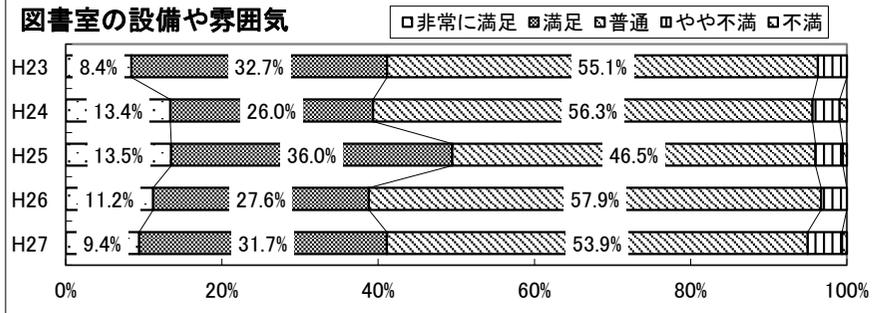
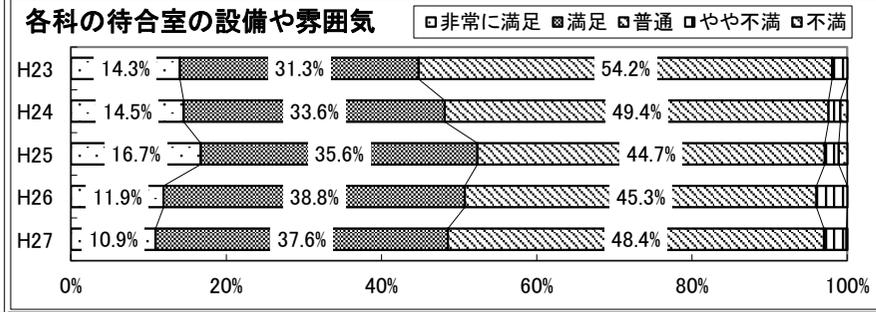
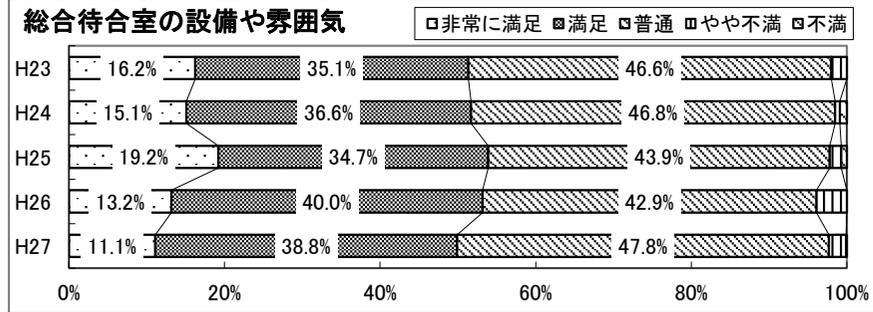
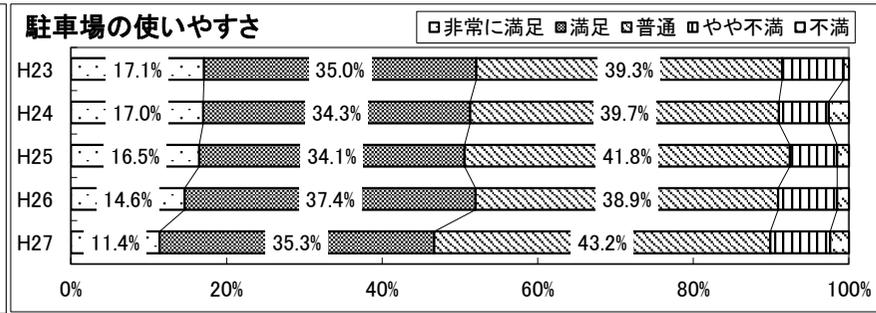
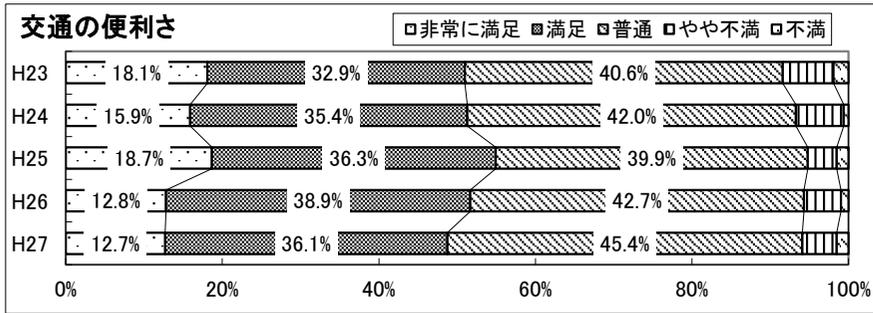
□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



【施設面】

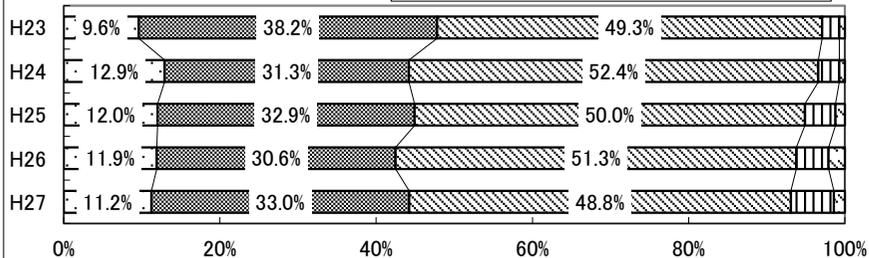
「交通の便利さ」や「各科の待合室の設備や雰囲気」はH25年以降減少傾向にある。

「トイレや床などの清掃状態」「清潔感」の非常に満足、満足への割合が年々増加していたが、今年度は減少している。



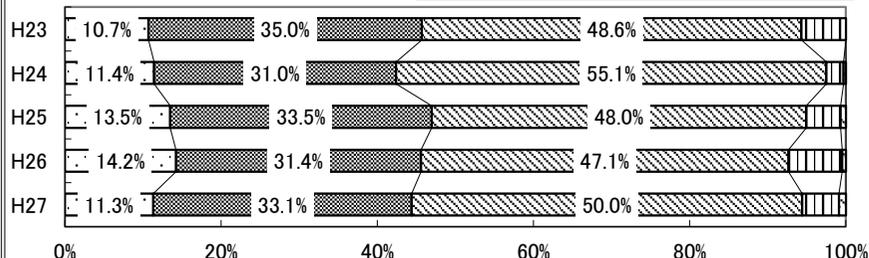
売店、食堂、自動販売機

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



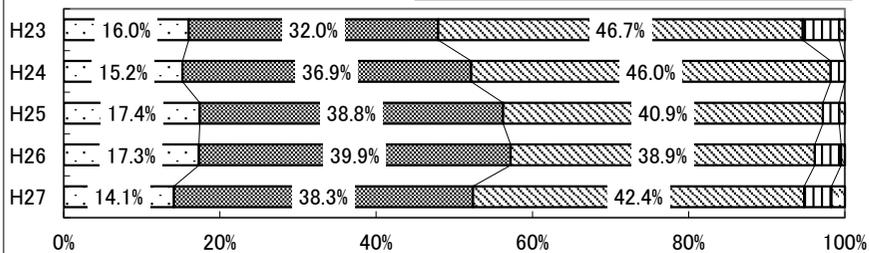
案内看板や表示のわかりやすさ

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



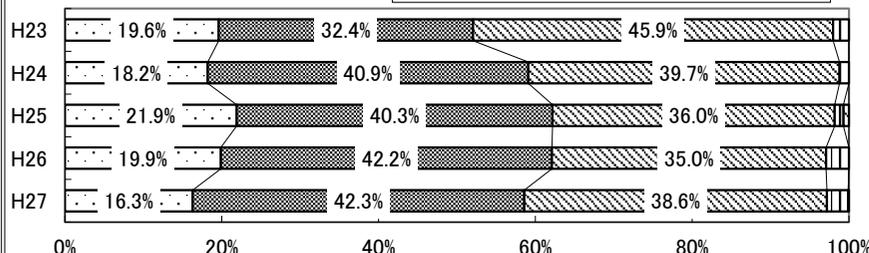
トイレや床などの清掃状態

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



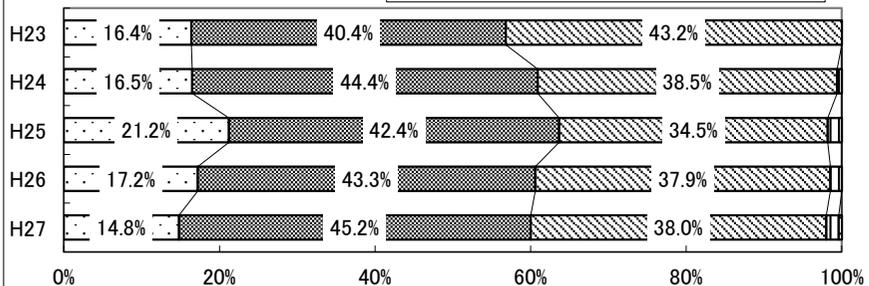
清潔感

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



施設全般

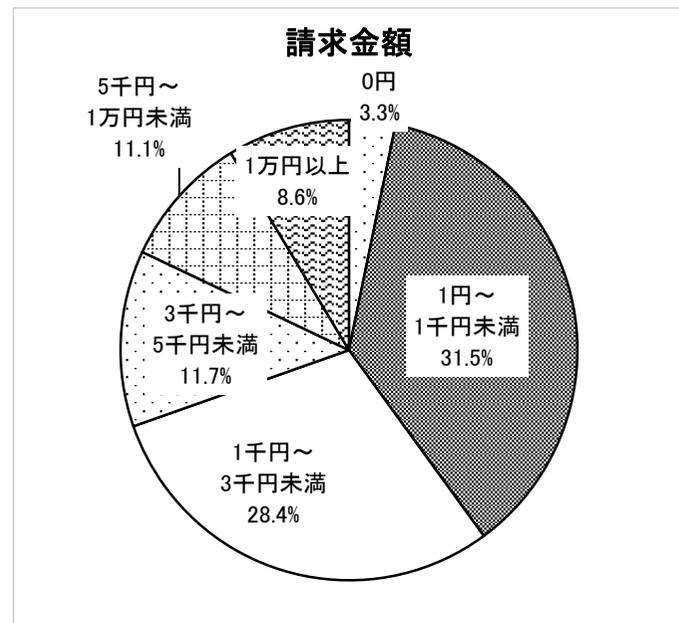
□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



9. 病院で請求された金額と費用負担に対する満足度

(1) 病院で請求された金額

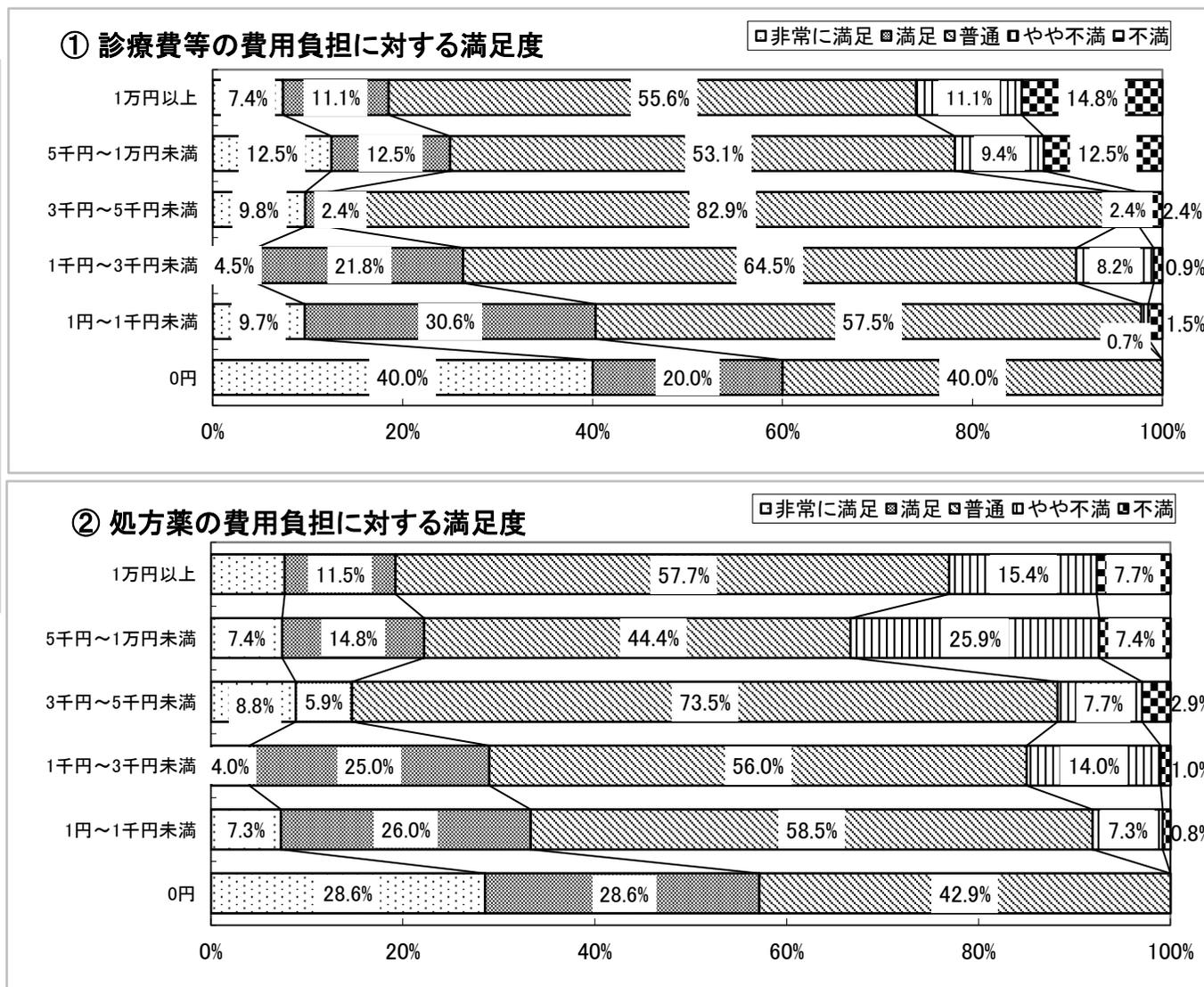
「1円～1千円未満」、「1千円～3千円未満」の回答割合がそれぞれ約30%で、全体の約6割を占めている。



病院での請求金額	回答者数(人)
0円	14
1円～1千円未満	157
1千円～3千円未満	127
3千円～5千円未満	53
5千円～1万円未満	40
1万円以上	37
無回答	411
計	839

(2) 請求金額別の費用負担に対する満足度

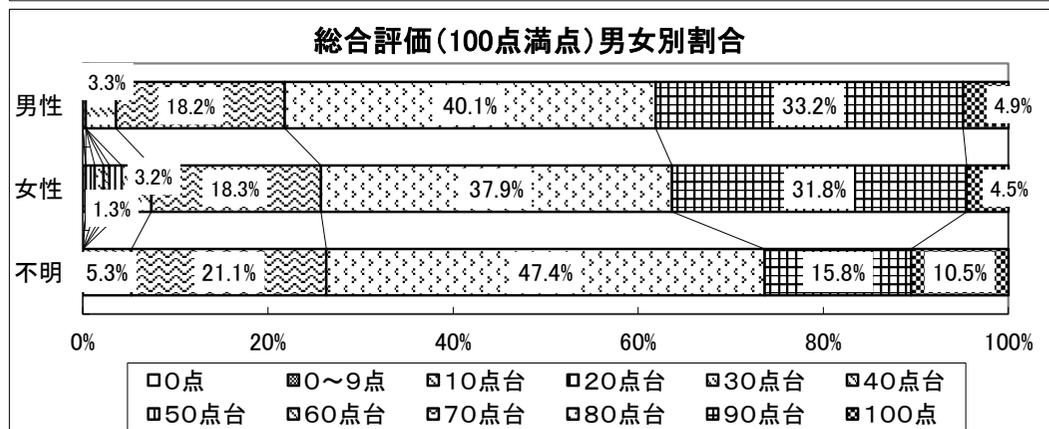
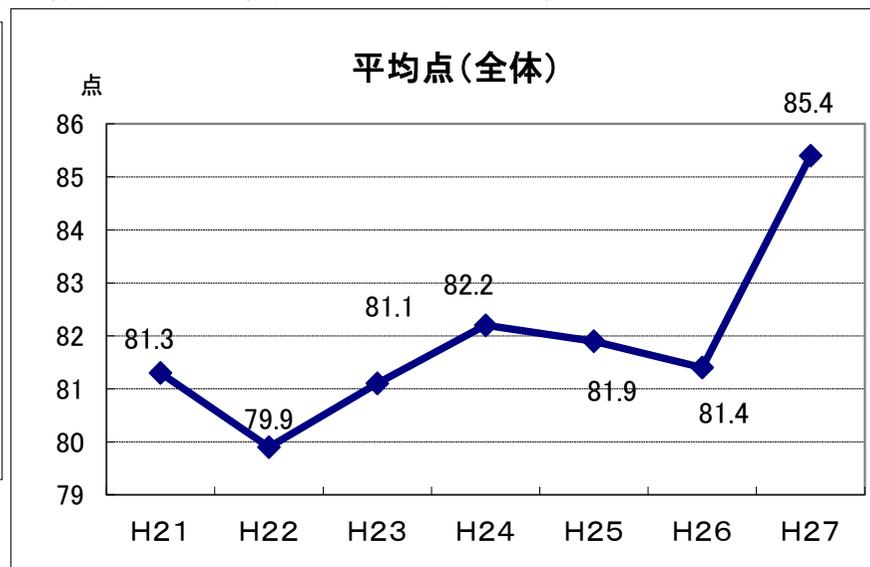
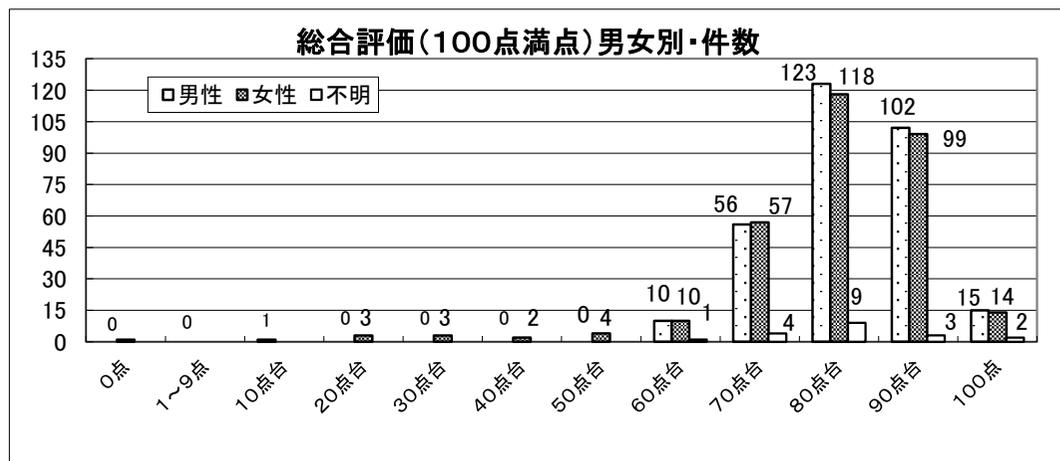
全般的に、請求金額が低い方が費用負担に対する満足度は高くなる傾向にある。



10. 総合評価(100点満点)

100点と評価した人が31人で4.9%(昨年比+0.2%)、90点台が204人で32.0%(昨年比▲0.1%)、80点台が250人で39.2%(昨年比+0.3%)となった。

平均点は、男性が86.4点(昨年比+5.7点)、女性が84.4点(昨年比+2.2点)で、全体で85.4点(昨年比+4.0点)となった。



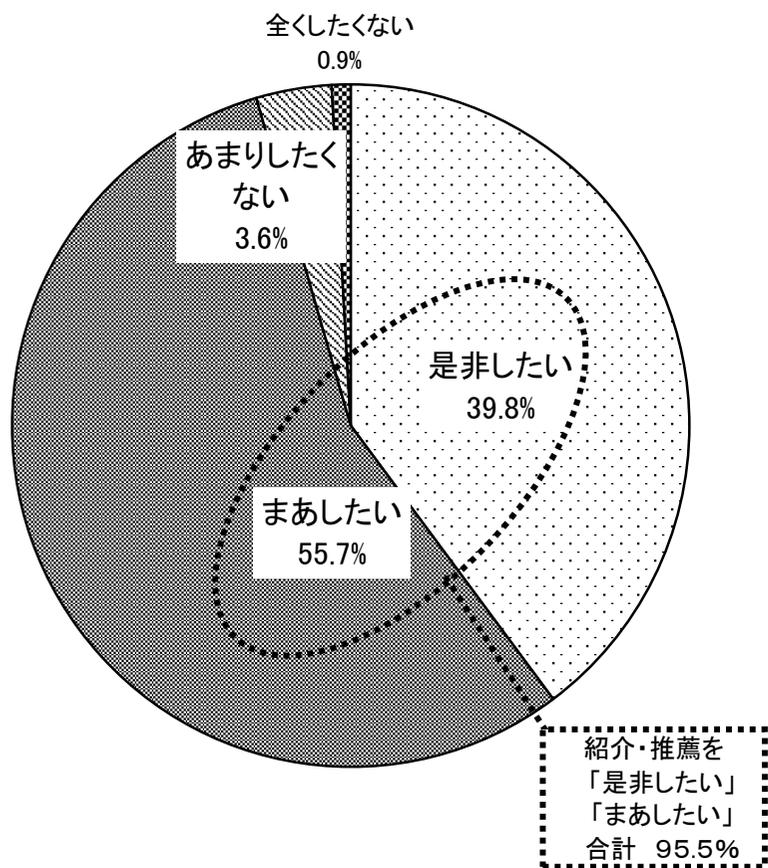
年度	平均点
H21	81.3
H22	79.9
H23	81.1
H24	82.2
H25	81.9
H26	81.4
H27	85.4

	0点	1~9点	10点台	20点台	30点台	40点台	50点台	60点台	70点台	80点台	90点台	100点	計	平均点数	平均点数(H26)
男性	0	0	1	0	0	0	0	10	56	123	102	15	307	86.4	80.7
女性	1	0	0	3	3	2	4	10	57	118	99	14	311	84.4	82.2
不明	0	0	0	0	0	0	0	1	4	9	3	2	19	85.0	80.0
合計	1	0	1	3	3	2	4	21	117	250	204	31	637	85.4	81.4
割合(今回)	0.2%	0.0%	0.2%	0.5%	0.5%	0.3%	0.6%	3.3%	18.4%	39.2%	32.0%	4.9%	100.0%		
				23.9%						76.1%					100.0%
割合(H26)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	5.3%	17.4%	38.9%	32.1%	4.7%	100.0%		
				24.3%						75.7%					100.0%

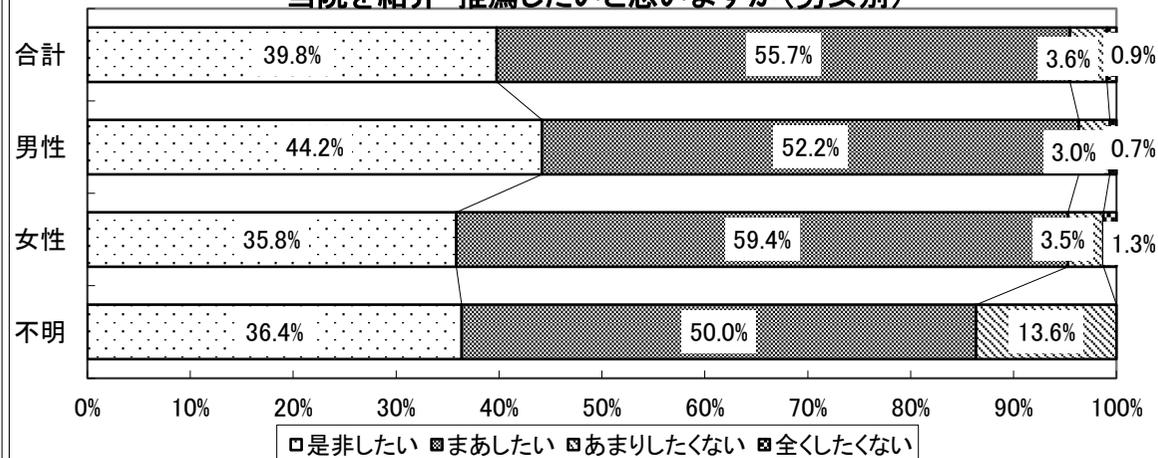
11. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思いますか

「是非したい」と「まあしたい」を合わせた割合は95.5%（昨年比+1.8%）
 「是非したい」の回答割合は女性よりも男性の回答割合が高くなっている。

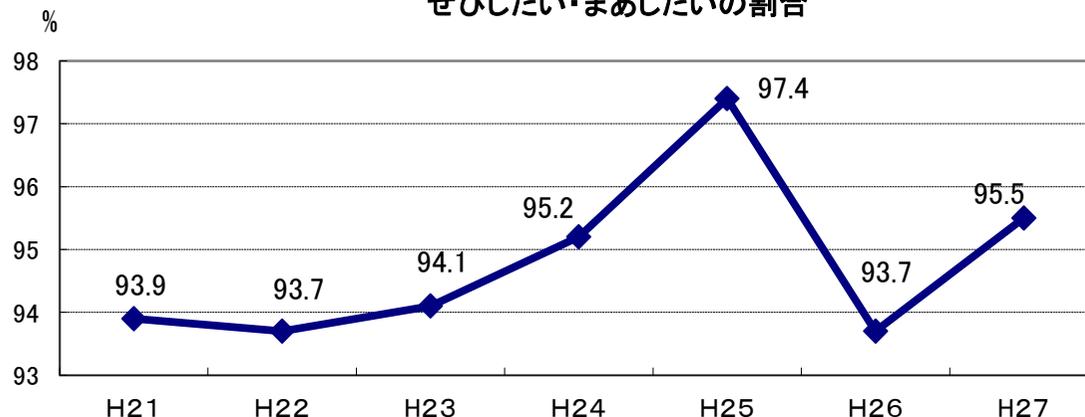
当院を紹介や推薦したいと思いますか(全体)



当院を紹介・推薦したいと思いますか(男女別)



ぜひしたい・まあしたいの割合



		是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない	計
割合 (今回)	男性	36.4%	50.0%	13.6%	0.0%	100.0%
	女性	35.8%	59.4%	3.5%	1.3%	100.0%
	不明	44.2%	52.2%	3.0%	0.7%	100.1%
	合計	39.8%	55.7%	3.6%	0.9%	100.0%
割合	合計(H26)	34.1%	59.6%	6.3%	0.0%	100.0%

12. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
おほめ (26件)	1	贅沢な施設だと思う。	多くの皆様から「おほめ」の言葉をいただきまして、ありがとうございました。 今後も皆様からいただきました貴重な意見を真摯に受け止め「信頼されこころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。
	2	医者、看護師さんらにありがたいと思っている。	
	3	毎年1年に1度の経過観察で婦人科〇〇Drに見ていただいています。9年前に手術した時から変わらない丁寧な対応にいつも本当に感謝しています。	
	4	以前より何もかも良くなった。満足です。	
	5	HP定期的に更新されている。	
	6	HP理解しやすい。	
	7	長年通院していますので、年々良くなっています。	
	8	父が〇〇にかかった時にとても良い対応して下さい、今でも感謝しております。その時に、センター長の診断も、のちに父の病状とあっていたので、何かあれば家族も含めてこちらに伺っています。今のかかっている先生も、とても信頼できる先生で、次の出産もこちらでお願いしたいです。	
	9	〇〇のため、近くの産科からこちらへて転院し、長男、次男ともこちらで出産しました。早めの出産となり、苑子と事態はつらかったのですが、産科での入院中も、赤ちゃんともNICU,GCUと本当に暖かい対応をしていただけてここで出産できて良かったと思います。先生も看護師さんも話しやすいと思います。(話しかけやすい、内容をちゃんと聞いて下さる、他病院と比べて)	
	10	常に改善の努力を続けていると感じられ、非常に好ましく思う	
	11	まだ2回目なので館内が良く分からない。初めて来た時は広いので心配でしたが案内は分かりやすかった。	
	12	私は3年前に大手術を受けてようやく命を取り止めてもらいました。今元気になりその時の先生は恩人と思いき全ブクの信頼を持って診てもらっています。	
	13	〇〇に不安だったが、先生がずっと話しかけてくれて安心した。	
	14	家族が県立病院にお世話になってます。良くしていただいています。	
	15	特にありません。感謝！	

分類	番号	自由意見	回答
おほめ (続き)	16	県立病院さんは安心して治療を受けられる病院です。いつもありがとうございます。	多くの皆様から「おほめ」の言葉をいただきまして、ありがとうございました。 今後も皆様からいただきました貴重な意見を真摯に受け止め「信頼されこころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。
	17	科によって様々だと思いますが、私自身(〇〇科)の先生には、丁寧に優しく接していただいて、感謝しております。	
	18	良い病院だと思います。しっかり診てくれ、ちゃんと説明してくれます。待ち時間は少々長いですが、それは、患者をきちんと診察してくれている表れだと思うのでこれからもお世話になりたいです。	
	19	私自身は大変満足しています。	
	20	受付窓口がとても親切でした。	
	21	〇〇科の対応がよい。地域の〇〇科の対応・改善などの指導してほしい。	
	22	重病に対応して頂きありがたく思っています。	
	23	先生は、疑問に思ったことに丁寧に答えてくださるので、とてもありがたいです。看護師の方も今日は良い感じですねと声をかけてくれる方もあります。	
	24	福井県は、他県と比べて病院のたらい廻しはないから安心して医療を受けることができる。	
	25	難しい病気の場合は県立が一番良いと思っています。2,3回入院しましたが〇〇先生にまた来たかと言われてもやっぱり安心できますし信用できるように考えます。	
	26	優しい対応が嬉しいです。	
ご意見 (33件)	27	今日〇〇科で朝が早いので待ち時間が短いので満足です。でも2ヶ月に1回の割合で、〇科にも来ます。前日に検査を終えても、けっこう時間がかかるから又変えるかも。	いただきましたご意見は、今後の業務運営などの参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございます。
	28	高齢者相手に話すときに大きくゆっくり話していただくと本人もわかりやすいと思う。	
	29	看護師に聞きたい時があっても総合待合室に出られることが少なくがまんすることが多い。	
	30	職員の分からない日にアンケートしてください。	
	31	3月から4月にかけて入院をしていた時に感じたことは、4人部屋にいた時に家族が見舞いにくるのはいいんですが、大きな声で会話をする家族の多い事にマナーが悪いと思いました。	
	32	以前に比べ、かなり改善されている。欄外記載:職員の靴が汚い。前から思っている。	

分類	番号	自由意見	回答
ご意見 (続き)	33	トイレの清潔さ。診療の待ち時間。	いただきましたご意見は、今後の業務運営などの参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございます。
	34	医師を増やして頂くと待ち時間が軽減されると思います。	
	35	〇〇しか受診したことがないので、アンケートに分かりにくいところがありました。	
	36	満足度項目の基準範囲の例示がなければ評価が決められないと思う。不満というより不安です。	
	37	受付のイスでいつも誰か寝ています。注意願います。	
	38	春に医者が交替するのでどんな方がドキドキです。	
	39	医師が忙しいんですとは言わないでほしい。	
	40	タイトル名は患者様にした方が印象が良いと思います。	
	41	全く病院に関係のない人がたまに新聞を読んでいます。	
	42	質問に正確に答えてくれない。	
	43	診療科の案内で診て欲しい科から外来担当医師表が直接表示されず、また見て欲しい科選択するのが面倒。	
	44	一人の医師に集中しているので待ち時間がどうしても長くなるのですが仕方がないと思っています。	
	45	〇〇科に関しては待遇はとても感じが良かったが、以前他の科でイヤな思いをした事があるので、80点です。	
	46	診察の最後に、質問の有無聞いて頂けると嬉しいです。	
	47	つらい言っても何でもない。出血するのに。カメラをしてと言っても3月にしたからまだいいというも引っ張る。	
	48	治療方針がかわり薬がまるまる使えなかったとき(仕方ないのですが)けっこう高い薬です。(〇〇剤)	
49	指定した先生に是非みてもらいたい。		
50	外来に患者が少ないので、良い病院とは言えない。以前オペした〇〇担当の先生以外に退院を言われました。診察しても担当先生以外言われるのはおかしいです。		

分類	番号	自由意見	回答
ご意見 (続き)	51	診察5回うけましたが、3回目頃に〇の模型で説明されましたが、初めに見せていただいたほうが理解が早かったと思います。	いただきましたご意見は、今後の業務運営などの参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございます。
	52	主治医の先生はもう少し患者にわかりやすく説明して欲しい。	
	53	今日受診した〇〇科ではありませんが、家内が受診した他の科で紹介状持参して受診し、診察してくれました若い男性医師の診察の仕方、結果説明の仕方、今後の治療方針についての説明などの患者への態度が大変横柄だった事に高齢者の患者に対する診察態度に記憶に残る不満を感じました。	
	54	1日ドックで〇〇科をオプションで願いたい。	
	55	受信案内カードの受付番号を大きな字または色を濃くして下さい	
	56	電話予約希望。	
	57	アンケートの当日だけ他の科の医師があいさつしてくるのはおかしい。日頃からきちんとしてほしい。	
	58	案内掲示板ピンクに白字見にくいかも。	
	59	初めての人は、がん医療センターからエレベーター、曲がり角が分かりにくい	
	60	駐車場から入る時、エレベーターをどこで降りればいいのかわからなかった。一緒にエレベーターに乗ってた他の人もわからなかったみたいで、一緒にうろうろしてた。受付の人やスタッフの方は皆さん優しく気持ちがいいです。	
	61	本館からがんセンターへ行く通路が長い。レントゲン、CTなどがんセンターにあると患者にとっては楽。	
	62	総合待合から各科待合と移動するが時々座る椅子がないときがある。電光掲示板が中待合でも見られると良い。	
	63	駐車場がくさい。	
	64	紹介状なしの初診料が高すぎる。お金がない人は大変。もっと安くしてほしい。	
65	午後の診察があるととても良い。		
診察 (14件)	66	〇科で診察をしない。	どのような診察内容であったか分かり兼ねますので、もう少し詳しく教えてくださいと助かります。(患者さんの声部会)

分類	番号	自由意見	回答
診察 (続き)	67	みんながいる前で、堂々と病気のことを言わないでほしい。知られたくない人もいます。	配慮が不足していて申し訳ありませんでした。医師が外来患者さんに診察室や処置室以外で説明することは殆どありません。また、血糖測定の用具等は処置室でお渡しすることを徹底いたします。(担当科長)
	68	〇〇科のドクターの診察が雑。〇〇科のDrとの違いに驚いた。他ドクターのモンクを言っているのが聞こえ嫌だった。	丁寧な対応や診察を心がけていますが、さらに改善していきます。(担当科長)
	69	〇〇科に2ヶ月程度前から女の人が医師の横に座っているが、何のために居るのか誰からも説明がない、必要なのか。	説明が不足していて申し訳ありませんでした。当病院では、医師を補助し、診療記録(カルテ等)の記載、診断書の作成等の書類作成業務を行う医師事務作業補助者を配置しております。このため、医師の近くで作業を補助する場合がございますので、ご理解くださるようお願いいたします。(教育研修委員会)
	70	検査結果を他人がいる所で言わないで欲しい。検査薬、機具の受け渡しは人の前で行わないで欲しい。(針等)	配慮が不足していて申し訳ありませんでした。血糖測定の用具等は処置室でお渡しすることを徹底いたします。(担当科長)
	71	看護師の方が早口で聞きとりづらかったです。	看護師の対応でご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。患者さんにご理解していただけたか確認しながらゆっくりわかりやすい言葉で丁寧に話すよう指導いたします。(担当師長)
	72	必ずある副作用の説明がほしい。薬をのむ事で胃の具合が悪くなったりしますが、次々薬を増やすだけでは不信感がある。説明が少ないから。受ける科や先生によって大きく違いますが、患者さんの顔を見て診察してほしい。もちろん温かく親身に應對して頂ける先生もいらっしゃいます。	診療についてのご指摘ありがとうございます。診療科内で可能な限り診察時間をとり、患者さんの方を向いて診療させていただくように確認しました。改善を目指しますのでお気づきの点があればまたご指摘をお願いします。(担当科長)
	73	待ち時間が長い割りに、診察時間があまりにも短いと感じることが度々あります。患者の目を見て診察してほしい。	
	74	個人のプライバシーを考えてほしい(以前、中待合室で他の患者がいる時に血糖測定の用具等渡されたことがある。処置室や診察室で渡してほしい。)	配慮が不足していて申し訳ありませんでした。血糖測定の用具等は処置室でお渡しすることを徹底いたします。(担当科長)
75	科によって格差あり。治療成果をわかりやすく公表すると紹介しやすくなるかも。書類(医療費請求など)を書いてもらうのが高額で泣き寝入りする。	この度は、貴重なご意見を頂きありがとうございます。頂いた意見を参考に今後のホームページ運営等に反映したいと思います。(医療サービス課長)	
受付 (22件)	76	患者のことを番号で呼んだ後すぐに名前呼び直すのであれば、番号で呼ぶ意味はあまりないのでは。患者自身もその日限りの番号で呼ばれてもピンと来ない。希望者だけ番号で呼ぶなどしてはどうか。	個人情報を守る上で番号でお呼びすることになっています。しかし、ご意見のように番号で呼ばれても自分のことだとわからない患者さんの場合は、申し訳ないですがお名前でお呼びすることになっています。ご理解をお願い致します。(外来運営部会)
	77	受信カードが手元に無い状態で番号で呼ばれても自分のことかわからない。	受診カードは診察中は手元に持って移動していただいております。手元に無い状況がどちらで発生したのか判り兼ねますので、もう少し詳しく教えてくださいと助かります。(患者さんの声部会)

分類	番号	自由意見	回答
受付 (続き)	78	番号が出ていなかった場合、しばらく待っていないで早く次の人を呼んでほしい。	緊急で病棟へ診察に行く場合もあり、診察する先生の状況によりお呼び出来ないことがあります。番号が出るまでお待ち下さいますようお願いいたします。(患者さんの声部会)
	79	〇〇受付の会計の女の子のネイルはあかんと思う。仕事なんだから。	このたびは、受付職員の身だしなみについてご指摘いただきありがとうございます。今後は、病院の顔として恥ずかしくない身なりで窓口対応するよう、委託職員に注意しました。(医療サービス課長)
	80	各科受付の基本的な業務知識の低い人がいる。	受付職員のスキルに関して、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。委託業者に対して、スキルアップを含め改善を求めてまいります。(医療サービス課長)
	81	〇〇科の受付の女性の対応(言葉づかい)悪かった。気分がわるい、とても腹が立つ。	このたびは大変ご不快な思いをおかけしまして申し訳ございませんでした。日頃から接遇に関しましては、患者さんの立場にたって親切であたたかい対応に努めるよう指導しているにもかかわらず、患者さんへの配慮に欠けた対応に対して再びこのようなご指摘を受けることとなってしまいました。指導が徹底されていなかったものと深く反省しております。今後は、すべての患者さんに満足していただけるような親切であたたかい対応ができるよう努力してまいります。(医療サービス課長)
	82	対応が人によって差が大きい。(とても良い人もいれば非常に悪い人もいる)が、受付の人は初めての人もいるのもう少しにこやかにしたら良いのでは。	
	83	病院慣れしてないのと、つらいときなので受付の方の案内は的確にお願いします。	
	84	会計時、こちらが御礼を言っても一言のあいさつもしなかった。人として、社会人としてどうなのか疑問を感じた。	不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。接遇につきましましては、研修などを通して指導を行っておりますが、今一度患者様の立場に立った対応を心がけるよう指導してまいります。(医療サービス課長)
	85	〇〇受付の女子職員の対応(愛想なさすぎ!)(会計)	
	86	〇〇受付の対応が機械的で感情がこもっていない。	この度は、大変ご不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。ご指摘いただきました件につきまして、本人に注意するとともに接遇について再度教育いたしました。(医療サービス課長)
	87	2科受診時臨機応変に対応して頂くとありがたいと思います。	不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。今後は、他科の受付状況を確認の上、患者さんが少しでも早く診察が受けられるよう配慮してまいります。(医療サービス課長)
	88	〇〇科で受付役の人が離れてしまった後、人が並んでいるのに他の職員が受付窓口に来るのが遅かった。(パソコンを触っていた)	たくさんの患者さんがお待ちしている中、ヘルプ職員が窓口に来るのが遅れてしまい申し訳ありませんでした。今後は、外来を見渡せる人員を確保し、いち早くヘルプできるよう改善いたします。(医療サービス課長)
89	〇〇科の受付事務の方が来院者の目を見て笑顔であいさつ、対応できるといいですね。	不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。接遇につきましましては、研修などを通して指導を行っておりますが、今一度患者様の立場に立った対応を心がけるよう指導してまいります。(医療サービス課長)	

分類	番号	自由意見	回答
受付 (続き)	90	受付番号で採血等の順番にすればよい。朝7時30分に受付番号を取り、採血はまた順番を取る。受付番号を取り採血番号をとり2度番号を取る状態である。受付番号をとっても採血順番まで具合が悪いからだが不自由なのに走らないといけないし、先に家族と思われる方から採血順番のところを席を取られている。このようなやりかたはをいつまでしているのか。採血受付が始まったら受付番号の順に並んでもらえばそれでよい。その並ぶときに居なければあとにすればよい。診察時患者がいなければ次の人にするでしょ。無能力の集団ですか県立病院は。	受診案内カードを発行するシステム(医事会計システム)と採血番号を発行するシステム(採血管準備システム)とは、まったく別のシステムで受診案内カード順にすべきであるというご意見につきましては、患者さんは切れ目無く受け付け窓口にごられ一定時間毎に受け付けを区切って仕分けをすることは困難です。また、患者さんにとってもさらにご不便をお掛けするだけでなく、不連続な番号を使用することによるアクシデントが危惧されることから不可能です。ご了承ください。(検査室長)
	91	採血のとき採血室の内か外で待つのが分からなくて「名前と呼ばれます。」と言われ外で待っていたら全く呼ばれず1時間近く待ちました。受付の人に言ったらすぐに中に通されました。きちんと内でも外でも聞こえるように名前を呼んでほしいし、はじめに説明してほしい。	この度は、受付職員の対応についてご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。今後は、患者さんに的確に説明してまいります。(医療サービス課長)
	92	医師も看護師もすばらしいのに、会計と診療受付の態度が悪すぎて困ります。ずっと苦情が出ているのに全く改善されていないのはなぜなのか疑問です。窓口業務をするのですから基本的な声掛けや笑顔は最低限身につけてもらいたいです。一般企業なら間違いなくクビになるレベルです。	このたびは大変ご不快な思いをおかけしまして申し訳ございませんでした。日頃から接遇に関しましては、患者さんの立場にたって親切であたたかい対応に努めるよう指導しているにもかかわらず、患者さんへの配慮に欠けた対応に対して再びこのようなご指摘を受けることとなってしまいました。指導が徹底されていなかったものと深く反省しております。今後は、すべての患者さんに満足していただけるような親切であたたかい対応ができるよう努力してまいります。(医療サービス課長)
	93	〇〇受付の身だしなみ、感じがまいち。もう少し清潔感があるといいと思う。長い爪で対応されると少し不潔に感じる。	このたびは、受付職員の身だしなみについてご指摘いただきありがとうございました。今後は、病院の顔として恥ずかしくない身なりで窓口対応するよう、委託職員に注意しました。(医療サービス課長)
	94	受付の人がネイルをしていた。しかもキラキラ。医療事務をしていたのでありえないと思いました。接客業とは違います。ここは病院です！転院で来ているので診察で待たされるとかだめでしょう！	
	95	〇科の受付の対応がつめたい。待ち時間がながい。人員不足。	不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。接遇につきましては、研修などを通して指導を行っておりますが、今一度患者様の立場に立った対応を心がけるよう指導してまいります。(医療サービス課長)
	96	医師や看護師対応はとても良いと思います。が、受付対応、特に検査受付スタッフの不機嫌そうな(ふてぶてしい…)対応が気になります。一昨年受診の際と変わらず病院の「品」を落としていると思います。ぜひ改善を！！	
	97	医師、技師、看護師の方の対応はすばらしいが、医療事務の方の中に接遇の悪い方が散見される。プロ意識がなく非常に残念。	
	98	診療科受付の人の座り方がいつもうなだれているように見える。受付の人の私語が多い。	

分類	番号	自由意見	回 答
看護 (4件)	99	患者の車椅子をがんCまで遠いので押して頂ければ有難い。一人で来院時、遠くて歩けない。車椅子も自分で動かせぬ。(左手腫れているため)	本棟からがんセンターまで距離があり、たいへんご迷惑をおかけしております。ボランティアの方に車椅子の介助をお願いすることもできますので、お困りの際は最寄のスタッフに声をかけてください。込み合っている場合は、お待ちいただくこともありますのでご了承下さい。また、がんセンターにお越しの際は、がんセンターの入口をご利用いただくこともできます。遠い廊下に行くことはなくなりますし、駐車場も近いところがありますので、よろしければご利用下さい。(外来運営部会)
	100	入院した時のナースの対応が良くなかった。入院するなら他の病院を考えた方が良いのではないかと思っている。	看護師の対応で不快な思いをおかけし申しわけありませんでした 接遇に関して、院内では日頃から研修を行ない取り組んでいます。また看護部におきましても心あたたま看護が実践するよう指導しております。今後も継続して指導してまいります。(担当師長)
	101	対応が横着。看護師同士の会話が横柄→患者に通じる。	
	102	〇〇の看護師さんですが、老人なので考えてあつかつてほしい。(1度だけ不満)	不快な思いをおかけし申し訳ありません。接遇研修をとおり患者さんの立場に立ってわかりやすく丁寧に対応するよう指導しております。どのような看護師の対応が不満に感じられたのでしょうか？もう少し詳しく教えてください。(担当師長)
施設 (6件)	103	キャッシュカードで北陸銀行が無い。	現在、1階ATMコーナーには、各金融機関の申請を受けATMの設置を許可しております。共同出張所のATMは、福井銀行・福井信用金庫・福邦銀行・福井県JAバンクとなっており、これら金融機関についての手数料、北陸労働金庫につきましては、労働金庫の手数料は発生しません。その他、それぞれの提携金融機関につきましては、ATMは使用できますが、その金融機関の手数料が発生いたします。ATMご利用の手数料や提携金融機関につきましては、それぞれの金融機関の取り決めとなっており、県立病院が指示することはできかねます。 また、ATMコーナーにもう1ヶ所設置できるスペースはございますが、現在設置している金融機関以外からの申し出等はございません。ご理解をお願いいたします。(利用環境サービス室長)
	104	病院内全体が暑かったです。もう少し、涼しいと待ち時間が長くても苦痛ではないかもしれぬ。	空調の温度設定について、お気付きの点があれば近くのスタッフまで連絡してください。(利用環境サービス室長)
	105	あちこちで待っている間にエアコンが効いていなくて蒸し暑い所がありました。	
	106	待合室が暑い。	
	107	両替機を置いてほしいです。	両替機に関しましては、2階の11ブロック前の自動販売機横と、同じく2階売店横に設置してありますのでそちらをご利用ください。(利用環境サービス室長)
	108	受付機を各入り口に置いて欲しい。2階駐車場から入り一階まで降りるのは無駄。	平成28年1月1日より、2階入り口にも再来受付機、自動支払機が設置されますので、ご利用ください。(医療サービス課長)

分類	番号	自由意見	回答
駐車場 (6件)	109	雨や雪が降っていると屋内駐車場にもかかわらず、水溜りがあったり、冬は雪があり、子供を抱っこしたまま転んでしまったことがあります。何とかしてください。	このたびは、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 立体駐車場進入路付近には、現在、排水溝を設置して雨水排水を行っておりますが、風雨の状況等によっては、十分に排水されない場合があります。 排水状況が悪い場合には、作業員による排水を行いますので、お近くのスタッフにお申し出くださいますようお願いいたします。(利用環境サービス室長)
	110	駐車場が満杯のときがあつて困る。車椅子スペースが少なすぎてとめれないときがある。	当院には障害者用駐車場を15台分設置していますが、来院者が多いため利用中の場合があります。このため、専用の駐車場ではありませんが、障害のある方等が優先利用できるハートフルパーキングを昨年度増設しましたのでそちらをご利用ください。(利用環境サービス室長)
	111	駐車場の鉄骨に頭をぶつけるのでなんとか！	立体駐車場を運営している維持管理・運営を行っている㈱県立病院PFI福井にご意見を伝えました。ぶつかりそうな所には、注意書きをして対応させていただきます。(利用環境サービス室長)
	112	私は身体障害者のため、駐車場に困ります。健康な方が堂々ととめている。(いつも)	身障者駐車場につきましては、駐車場の掲示などで、許可証のない利用者は駐車しないようお願いしております。しかし、許可証のない利用があり、満車の状態もあつたため、維持管理・運営を行っている㈱県立病院PFI福井に、混雑時の巡回、掲示のない車両へのビラ配布や声かけをするよう指導いたしました。(利用環境サービス室長)
	113	駐車場の料金が、手術日や手術後など長時間になる時、数回出し入れをして費用が高くないようにしたのが不便だった。	診療等で長時間駐車された方は、駐車券を時間外出入口の守衛室までお持ちいただくと、割引いたします。但し、1回出入りする毎に料金がかかることにつきましては、ご了承ください。(利用環境サービス室長)
	114	入庫から出庫までの時間が以前の数倍になり100円の負担大。一つ一つの待ち時間が長い。駐車料金無料を倍にでもして欲しい。	
清掃 (4件)	115	トイレをきれいに。	掃除についての指摘については、すぐに業者、担当者に知らせるよう院内に周知いたします。また、掃除業者にも迅速な対応に勤めるよう指導致しました。(利用環境サービス室長)
	116	トイレが汚い所があつたりするので改善してほしいです。	
	117	トイレ等の汚れを知らせてもすぐに対応がない。	
	118	トイレ掃除のおばちゃんが廊下で仕事の愚痴を大きい声で話していた。	
	119	昼食時清掃クルーの会話が待合してうるさい。気持ちよく清掃してもらうためには部屋が大事ではないですか。その人たちにもきちんとしてください。	掃除業者の責任者を通じ、各清掃員に院内での態度、患者さんへの接遇について、是正するよう指導致しました。(利用環境サービス室長)
待ち時間 (26件)	120	初診でくると待たされる。	待ち時間についての回答は次ページをご覧ください。
	121	初診だと、とっても長い間待つ事になる。体調が悪いのに長時間待つのはとても辛い。	

分類	番号	自由意見	回答
待ち時間 (続き)	122	担当の医師によって待ち時間が長い場合がある。	<p>・紹介状を持参された患者さんについては、紹介状に基づいて診察より先に検査に廻っていただいております。検査結果を待って診察しますので、検査内容によっては時間がかかることもあります。検査結果説明などを後日として診察だけをご希望の場合には受付にお申し出下さいませようお願いします。</p> <p>・複数の紹介患者さんがありますと、診察時間が極度に遅くなります。今後も同様なことが繰り返され、ご迷惑をおかけするものと思われまます。ご理解下さいませようお願いします。</p> <p>・予約も紹介状も無い患者さんは、予約や紹介状を持参された患者さんの診療が終了した後になりますので、恐れ入りますがそれまでお待ち下さいませようお願いします。</p> <p>・或いは、お近くの医療機関への転院をご希望の方には紹介状を作成しますので、ご用命下さい。(担当科長)</p> <p>・ご迷惑をおかけし申し訳ありません。 待ち時間が長くなる原因として考えられることは、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 30分の予約枠に患者さんの都合などにより、それ以上の人数が予約になってしまうことがある。 2. 診察中の医師が、入院中の患者さんの緊急処置などのため診察が滞る。(外来に専念できない現状) 3. 紹介状を持たずに来院した患者さんが、当日予約患者さんの時間枠内に診察を行う(検査の指示を出すため)ため、予約患者さんの診察もさらに当日受診された患者さんも(検査結果を踏まえての診察になるため)待ち時間が長くなる。 4. 紹介状を持っていても当日受診する患者さんの場合、予約患者さんの状況により待ち時間は長くなることもある 5. 診察開始が入院中の患者さんの対応などにより9時以降になることがある 6. 採血場所が限られていることや人員不足もあり対応が遅くなり待ち時間が長くなるなど、 <p>以上について外来運営部会で意見交換しました。 現状を見直し、改善できることから取り組んでいきたいと考えておりますので、ご理解・ご協力の程よろしく申し上げます。(外来運営部会)</p>
	123	診察時間が極度に遅いときが時々あります。	
	124	予約時間から1時間以上待ったこともあった。ある程度予約時間を守っていただければ思う。(その後の予定もあるので)	
	125	予約をしても待ち時間が長いときがあるので予約時間よりも診察が遅くなるときはどのくらいかかるのか声掛けしてほしい。	
	126	今日は診察が早かったが、いつもは1時間くらいはまたされるので困る。(予約しても)	
	127	朝一番の予約は診てもらうのが早いですが他の時間は？	
	128	水曜日だけ極端に混雑します。何とかありませんか？	
	129	予約があっても、毎度診察時間がよめない。	
	130	今秋の場合ではありませんが、主人が通院していますが、かなり待ち時間(4H)なので逆に疲れます。	
	131	医者不足なのか患者をまたせるのが当たり前なところがある。看護師も当然と思っている。	
	132	待ち時間の長さ。	
	133	待ち時間が長すぎる。	
	134	待ち時間が長すぎる。予約の意味がわからない。	
	135	待ち時間が長かった。小さい子が一緒なので待ち時間が困った。	
136	待ち時間が2時間と長く子供も大人も疲れてしまう。		
137	待ち時間長い。		

分類	番号	自由意見	回答
待ち時間 (続き)	138	待ち時間の長さ。	待ち時間についての回答は前ページをご覧ください。
	139	診察の待ち時間が長いこと。	
	140	診察待ち時間が長すぎる30分くらいにして欲しい。	
	141	診察時間の厳守・血液検査結果だけで終了。	
	142	採血のところの進行の待ち時間に不満を感じた。	
	143	中央採血室での待ち時間が長いときがある。さらにそのトイレに尿がこぼれている時があって不潔。	
	144	午後採血するまでの時間が長い。	
	145	採血の待ち時間が長すぎる。もっと早く採血してほしいです。	
売店 (2件)	146	売店の開店時間と品数。もう少しいろいろあってほしいし、入院の付き添いにとってやや不満でした。他病院よりかなり不満で見劣りしている？	<p>営業時間につきましては、これまでも、お客様のご要望により幾度か時間拡大を行ってきております。閉店時間につきましても、お客様の入店状況等を調査確認し、県立病院事務局とも協議の上、現在の営業時間とさせていただいております。ご理解のほどお願いします。</p> <p>売店は一般財団法人である県立病院共済会が運営していますが、法人設立目的のひとつである患者さんの援助に必要な事業の一環として始められました。</p> <p>このため売店では、売上げの中から保健衛生に関する知識の普及や県立病院の患者さんの援助、また、患者さんの利便性、快適性を向上するための助成を行い、売店をご利用いただく皆さんに公益事業として利益還元事業を行っております。利益最優先を基本とするコンビニが入ることになれば、こうした患者さんへの利益還元事業は見直しされることが確実視され、患者さんへのサービス低下が懸念されます。</p> <p>商品の品揃えにつきましては、当売店では、例えば食品類については地元の業者が地元の食材を使った地元の皆様の嗜好にあったものをご提供し(地産地消)、さらに病院内施設という特殊性から患者さんが必要とする介護用品等の充実にも配慮するなど、県外工場等における大量生産による画一的な商品が並ぶコンビニにはみられないようなお客様のニーズに速やかに応えられる機動性、柔軟性を第一としております。さらに、飲料につきましては、患者さんのご意見をいただき、今年に入ってから商品の入れ替えや販売機の台数を増やしております。コンビニには真似できないきめ細かなサービスで魅力ある商品の品揃えにより、皆様が満足してご利用いただけるよう努めてまいりますので、今後とも、ご理解のうえ、ご利用下さいますようよろしくお願いいたします。(県立病院共済会)</p>
	147	売店の品ぞろい。	

分類	番号	自由意見	回 答
食事 (4件)	148	レストランのメニュー(定食充実)してほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。現在定食類は・日替わりランチ・お魚ランチ・唐揚げ・おろしカツ・白身フライ・生姜焼き・豆腐ハンバーグ・等を提供させて頂いております。さらに皆様に喜んで頂けるメニューを考えてまいります。ご来店をお待ちしております。今後ともよろしく願い致します。(レストラン さくら)
	149	入院時食事に多様化(改善)リハビリの充実を望みます。	食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見を参考に献立内容や調理、味付けについて、当室スタッフで検討いたします。また、季節メニューや旬の食材を増やし、患者さんに喜んでいただける食事提供に努めて参ります。(栄養管理課)
	150	食事がまずい。	
	151	入院食はローテーションで美味しくない。和食、洋食の選択についても詳しく説明がなかった。	
その他 (3件)	152	迷っていたら声をかけて。	館内の各科の位置に迷われたのでしょうか。どうぞお近くのスタッフに遠慮なくお聞き下さいますようお願いいたします。(患者さんの声部会)
	153	薬は当院内において処方していただくのが有難い。	このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。 当院では、国の施策による医薬分業推進の観点から、平日の日中に外来を受診され、お薬を処方された患者さんには原則院外処方せんを発行し、院外の保険薬局で調剤してもらいお薬を受け取っていただいています。 また、院内で調剤しますとお薬の待ち時間が発生し、患者さんへの十分な服薬指導を行うことができないことから、院内でお薬をお渡しするのは、治験に参加されている場合や特別な管理が必要な医薬品が処方された場合など、特殊な場合に限定させていただいています。(薬剤部長)
	154	絶対に患者ではないスーツの人が昼頃に沢山居るのが不快。	今回のご意見では、製薬会社の医薬品情報担当者(MR)を指しているのかどうか不明ですが、製薬会社の医薬品情報担当者(MR)に対しては、平成27年度8月31日付けで、情報提供活動の際には、患者さんに迷惑がかからないよう注意喚起を行ったところです。今後も、ご意見をいただきますようお願いいたします。(薬剤部長)