

平成30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. モバイルシステムの利用について          | P10 |
| 7. 待ち時間                     | P11 |
| 8. 満足度評価                    | P17 |
| 9. 総合評価(100点満点)             | P34 |
| 10. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思いますか | P35 |
| 11. 自由意見                    | P36 |

## 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、モバイルシステムの利用度、待ち時間、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  | 1489 枚 |
| 有効回収数 | 719 枚  |
| 有効回収率 | 48.3%  |

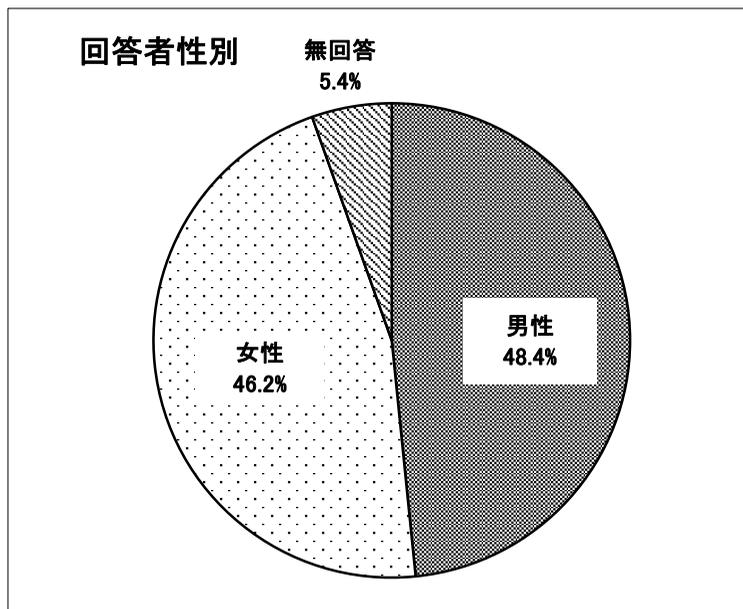
### 【調査日時】

配付日時 平成30年8月1日(水)2日(木) 8時～16時

回収日時 平成30年8月1日(水)16時～8月2日(木)17時

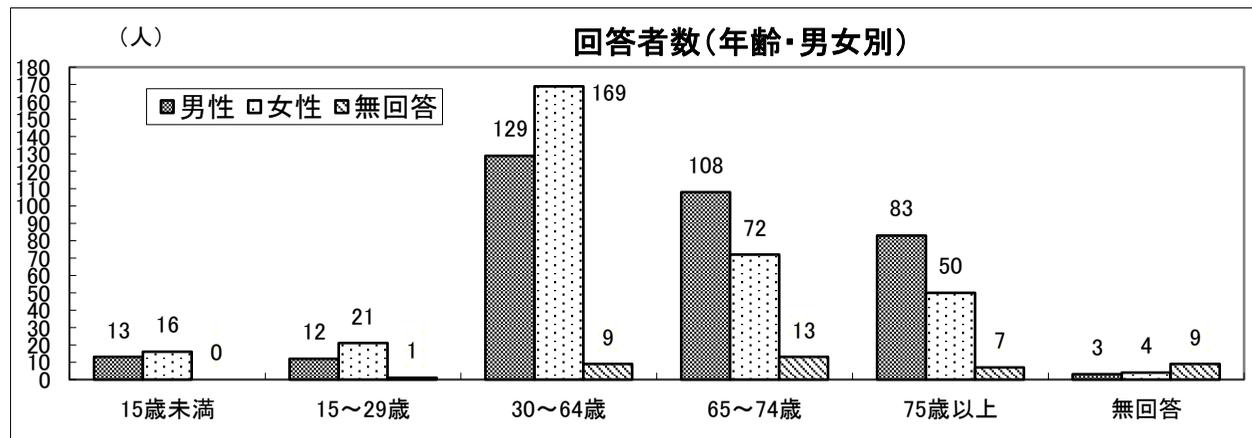
## 2. 調査回答者の属性

### (1) 回答者の性別



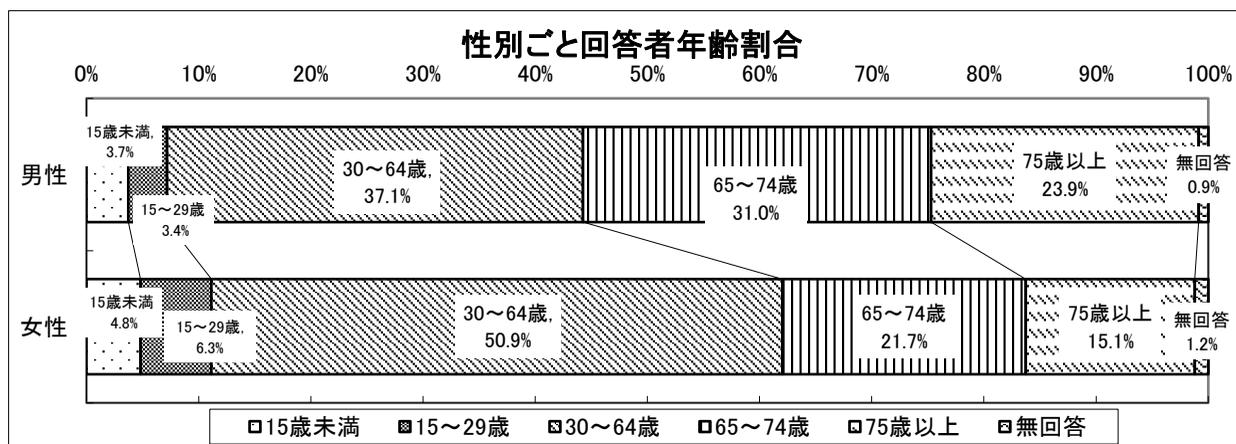
|    | 男性    | 女性    | 無回答  | 計(人)   |
|----|-------|-------|------|--------|
| 人数 | 348   | 332   | 39   | 719    |
| 割合 | 48.4% | 46.2% | 5.4% | 100.0% |

### (2) 回答者の年齢・男女別



(単位:人)

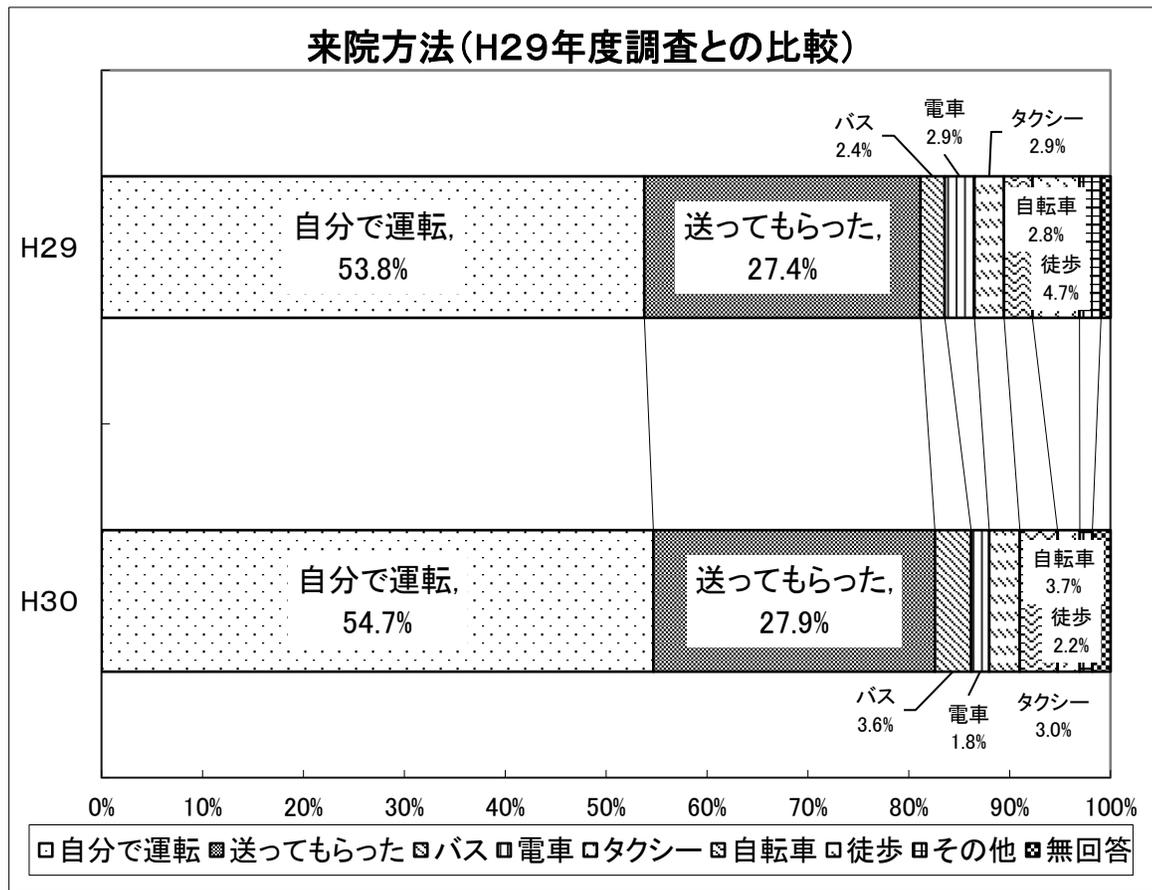
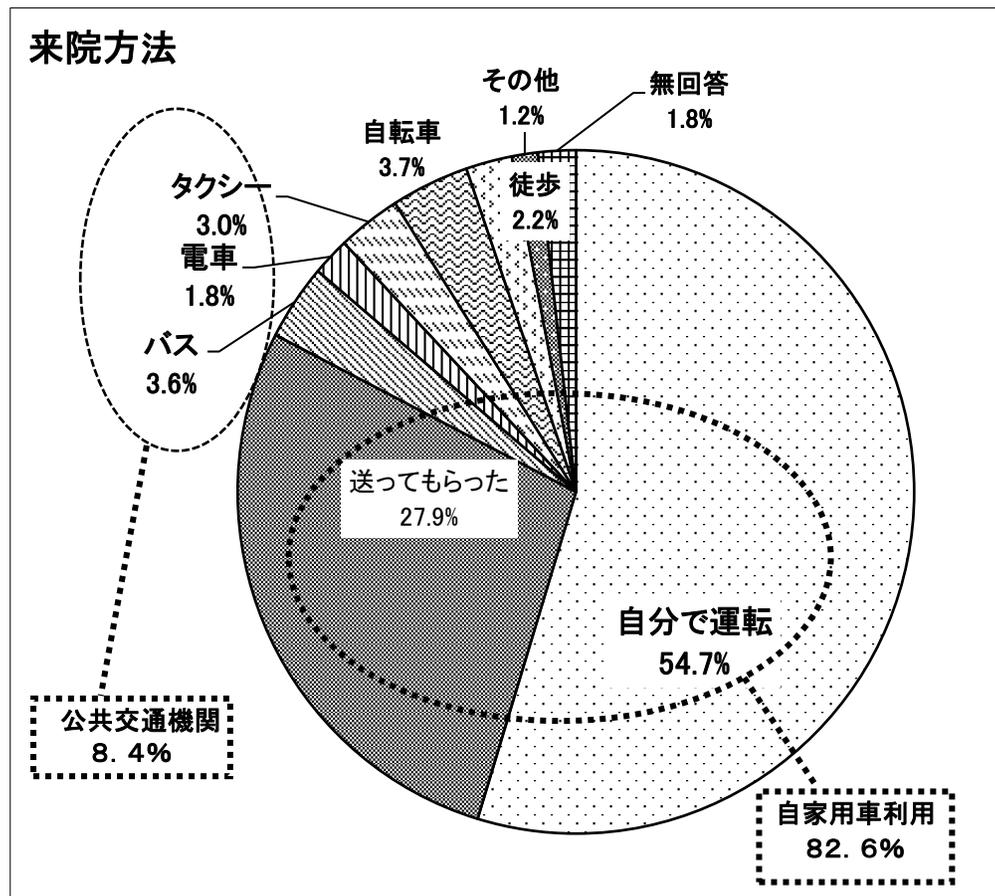
|     | 15歳未満 | 15~29歳 | 30~64歳 | 65~74歳 | 75歳以上 | 無回答 |
|-----|-------|--------|--------|--------|-------|-----|
| 男性  | 13    | 12     | 129    | 108    | 83    | 3   |
| 女性  | 16    | 21     | 169    | 72     | 50    | 4   |
| 無回答 | 0     | 1      | 9      | 13     | 7     | 9   |
| 計   | 29    | 34     | 307    | 193    | 140   | 16  |



### 3. 来院方法

#### (1) 全体

「自分で運転」の回答が半数を超えている。「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約8割である。



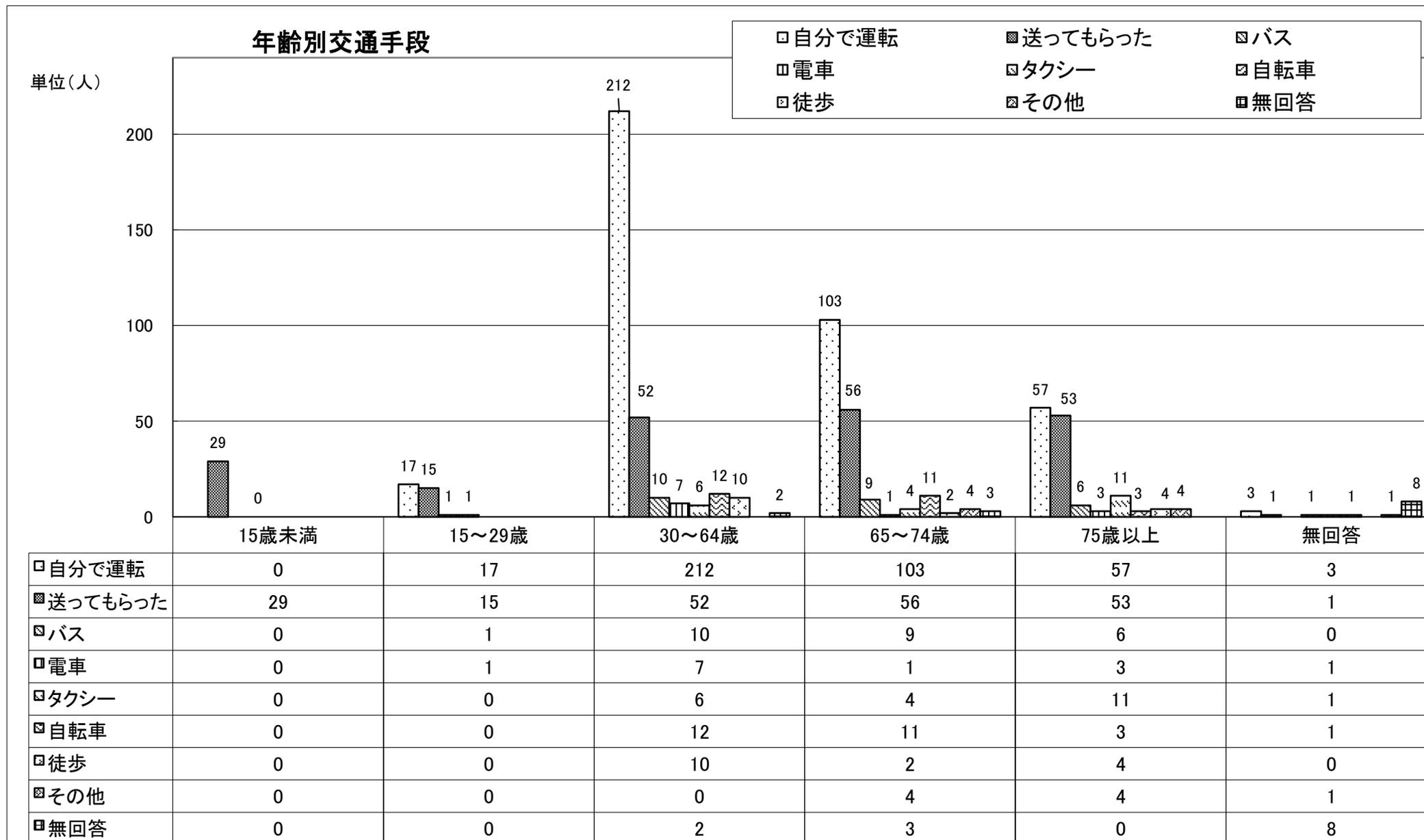
| 割合  | 自分で運転 | 送ってもらった | バス   | 電車   | タクシー | 自転車  | 徒歩   | その他  | 無回答  | 合計   |
|-----|-------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| H29 | 53.8% | 27.4%   | 2.4% | 2.9% | 2.9% | 2.8% | 4.7% | 2.1% | 0.9% | 100% |
|     | 81.2% |         | 8.3% |      |      |      |      |      |      |      |
| H30 | 54.7% | 27.9%   | 3.6% | 1.8% | 3.0% | 3.7% | 2.2% | 1.2% | 1.8% | 100% |
|     | 82.6% |         | 8.4% |      |      |      |      |      |      |      |

(重複回答あり)

## (2) 年齢別交通手段

30歳～64歳は「自分で運転」の回答が圧倒的に多い。

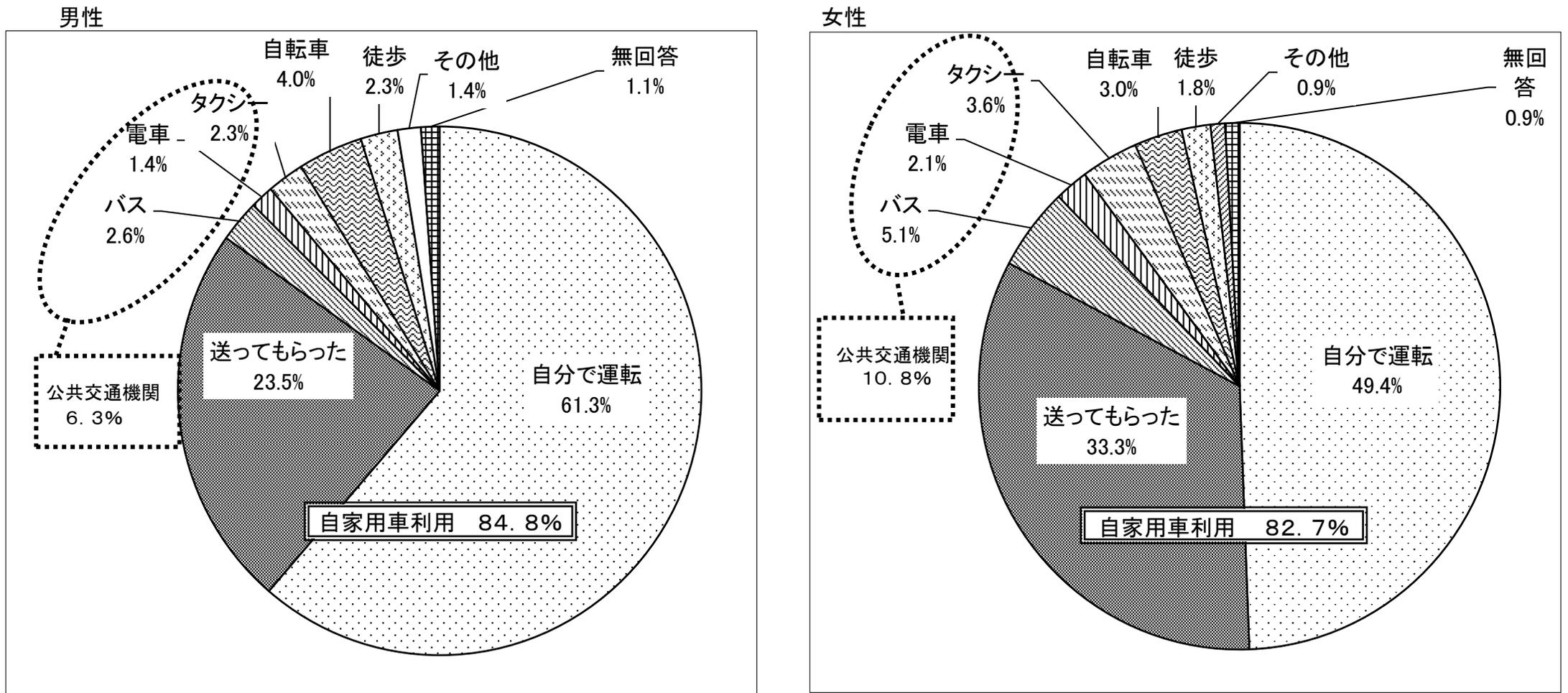
15～29歳および75歳以上は「自分で運転」と「送ってもらった」の回答がほぼ同数である。



(重複回答あり)

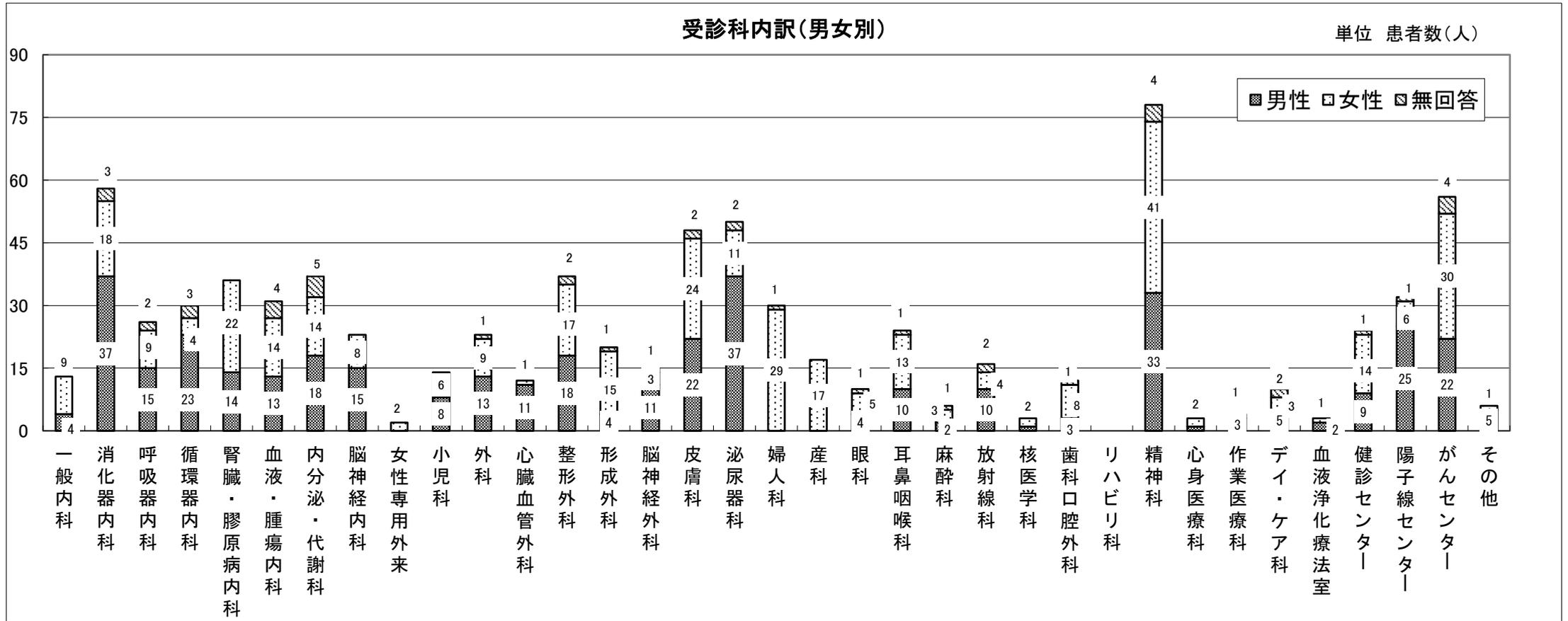
### (3) 男女別交通手段

自家用車利用のうち、「自分で運転」の割合は男性の方が高く、「送ってもらった」の割合は女性の方が高い。  
公共交通機関利用の割合は女性の方が高い。



(重複回答あり)

# 4. 受診科



|     | 一般内科 | 消化器内科 | 呼吸器内科 | 循環器内科 | 腎臓・膠原病内科 | 血液・腫瘍内科 | 内分泌・代謝科 | 脳神経内科 | 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  | 4    | 37    | 15    | 23    | 14       | 13      | 18      | 15    | 0      | 8   | 13 | 11     | 18   | 4    | 11    | 22  | 37   | 0   | 0  |
| 女性  | 9    | 18    | 9     | 4     | 22       | 14      | 14      | 8     | 2      | 6   | 9  | 1      | 17   | 15   | 3     | 24  | 11   | 29  | 17 |
| 無回答 | 0    | 3     | 2     | 3     | 0        | 4       | 5       | 0     | 0      | 0   | 1  | 0      | 2    | 1    | 1     | 2   | 2    | 1   | 0  |
| 計   | 13   | 58    | 26    | 30    | 36       | 31      | 37      | 23    | 2      | 14  | 23 | 12     | 37   | 20   | 15    | 48  | 50   | 30  | 17 |

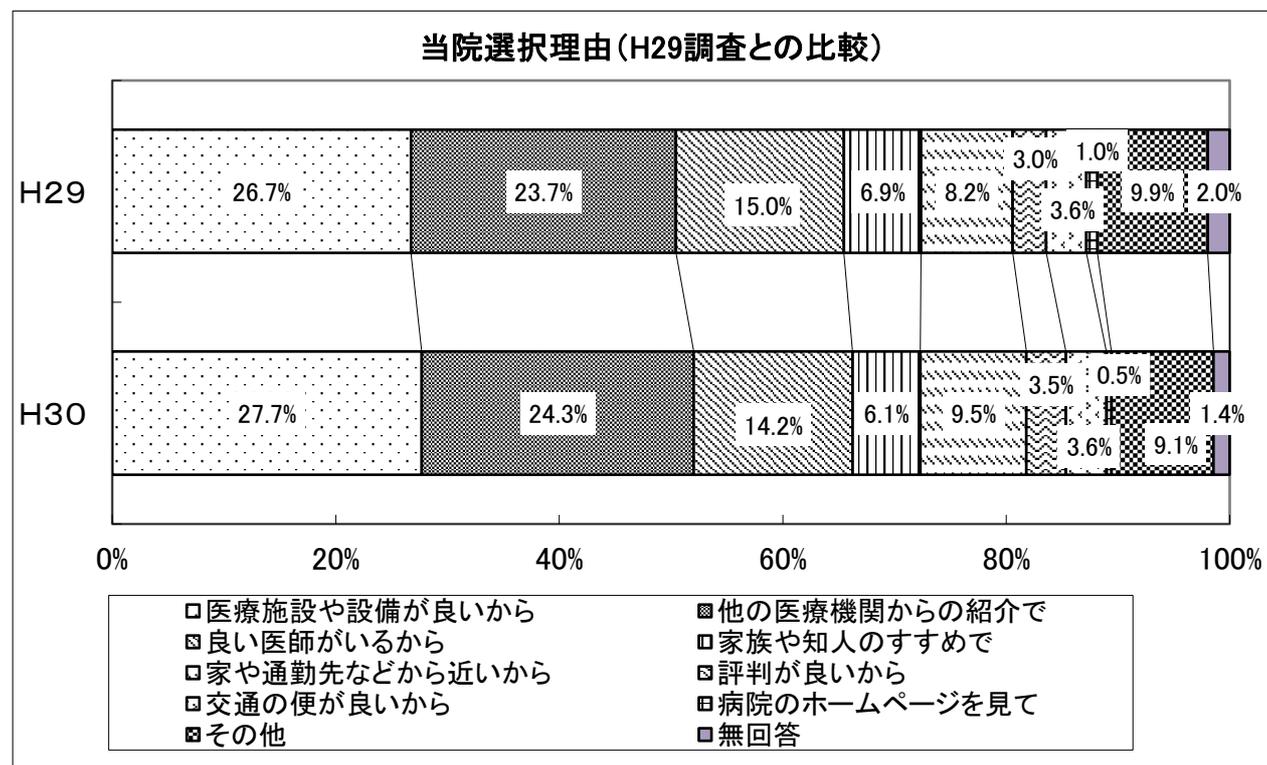
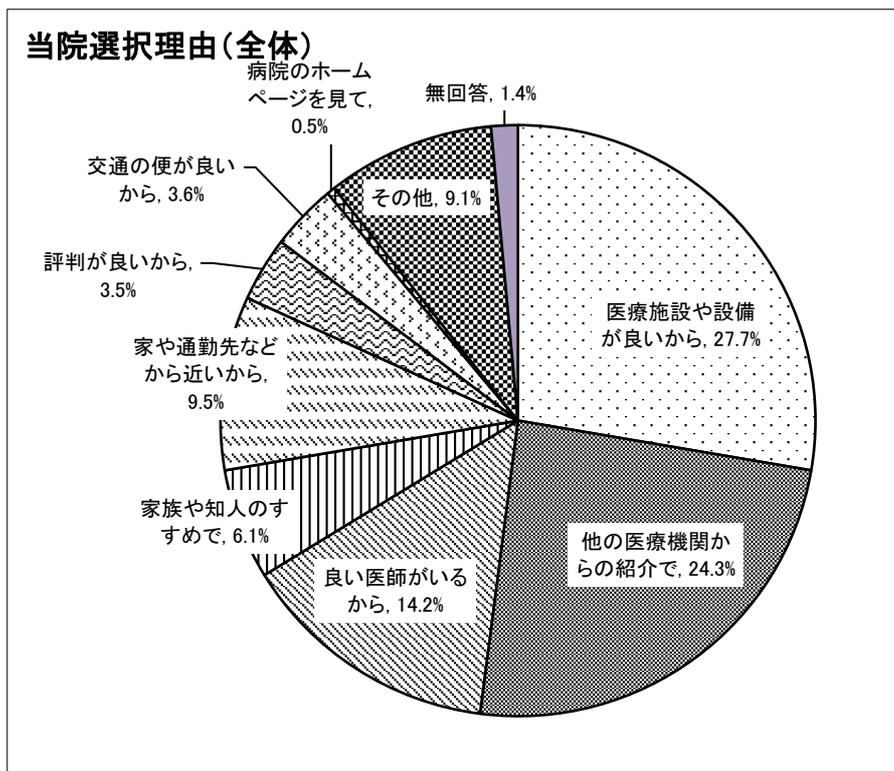
|     | 眼科 | 耳鼻咽喉科 | 麻酔科 | 放射線科 | 核医学科 | 歯科口腔外科 | リハビリ科 | 精神科 | 心身医療科 | 作業医療科 | デイ・ケア科 | 血液浄化療法室 | 健診センター | 陽子線センター | がんセンター | その他 | 無回答 | 計   |
|-----|----|-------|-----|------|------|--------|-------|-----|-------|-------|--------|---------|--------|---------|--------|-----|-----|-----|
| 男性  | 4  | 10    | 2   | 10   | 1    | 3      | 0     | 33  | 1     | 3     | 5      | 2       | 9      | 25      | 22     | 5   | 4   | 402 |
| 女性  | 5  | 13    | 3   | 4    | 2    | 8      | 0     | 41  | 2     | 1     | 3      | 1       | 14     | 6       | 30     | 1   | 1   | 367 |
| 無回答 | 1  | 1     | 1   | 2    | 0    | 1      | 0     | 4   | 0     | 0     | 2      | 0       | 1      | 1       | 4      | 0   | 6   | 51  |
| 計   | 10 | 24    | 6   | 16   | 3    | 12     | 0     | 78  | 3     | 4     | 10     | 3       | 24     | 32      | 56     | 6   | 11  | 820 |

※複数科受診あり

## 5. 当院選択理由

### (1) 全体

「医療施設や設備が良いから」の割合が最も高くなっており、次に「他の医療機関からの紹介で」の割合が高くなっている。

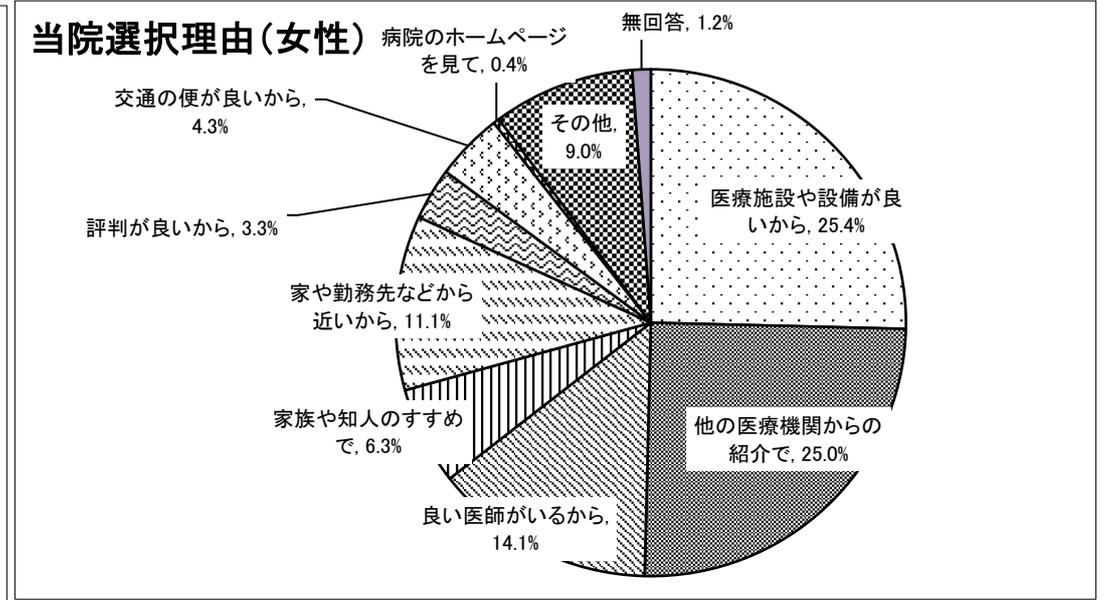
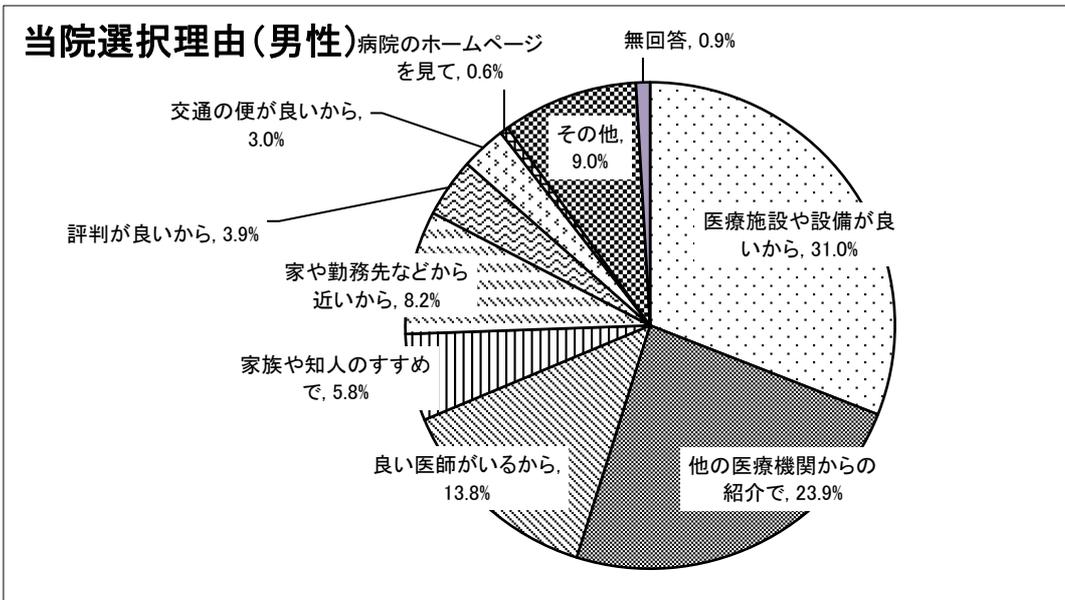


|               | 15歳未満 | 15～29歳 | 30～64歳 | 65～74歳 | 75歳以上 | 年齢無回答 | 計    | 割合(今回) | 割合(H29) |
|---------------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|------|--------|---------|
| 医療施設や設備が良いから  | 10    | 8      | 132    | 90     | 63    | 3     | 306  | 27.7%  | 26.7%   |
| 他の医療機関からの紹介で  | 18    | 15     | 95     | 77     | 61    | 3     | 269  | 24.3%  | 23.7%   |
| 良い医師がいるから     | 2     | 5      | 61     | 53     | 33    | 3     | 157  | 14.2%  | 15.0%   |
| 家族や知人のすすめで    | 3     | 6      | 29     | 23     | 5     | 1     | 67   | 6.1%   | 6.9%    |
| 家や勤務先などから近いから | 2     | 5      | 55     | 26     | 16    | 1     | 105  | 9.5%   | 8.2%    |
| 評判が良いから       | 2     | 0      | 25     | 4      | 8     | 0     | 39   | 3.5%   | 3.0%    |
| 交通の便が良いから     | 2     | 1      | 18     | 10     | 7     | 2     | 40   | 3.6%   | 3.6%    |
| 病院のホームページを見て  | 0     | 0      | 4      | 1      | 0     | 0     | 5    | 0.5%   | 1.0%    |
| その他           | 8     | 5      | 56     | 17     | 11    | 4     | 101  | 9.1%   | 9.9%    |
| 無回答           | 0     | 0      | 5      | 3      | 3     | 5     | 16   | 1.4%   | 2.0%    |
| 計             | 47    | 45     | 480    | 304    | 207   | 22    | 1105 | 100.0% | 100.0%  |

(※1人2つまでの回答)

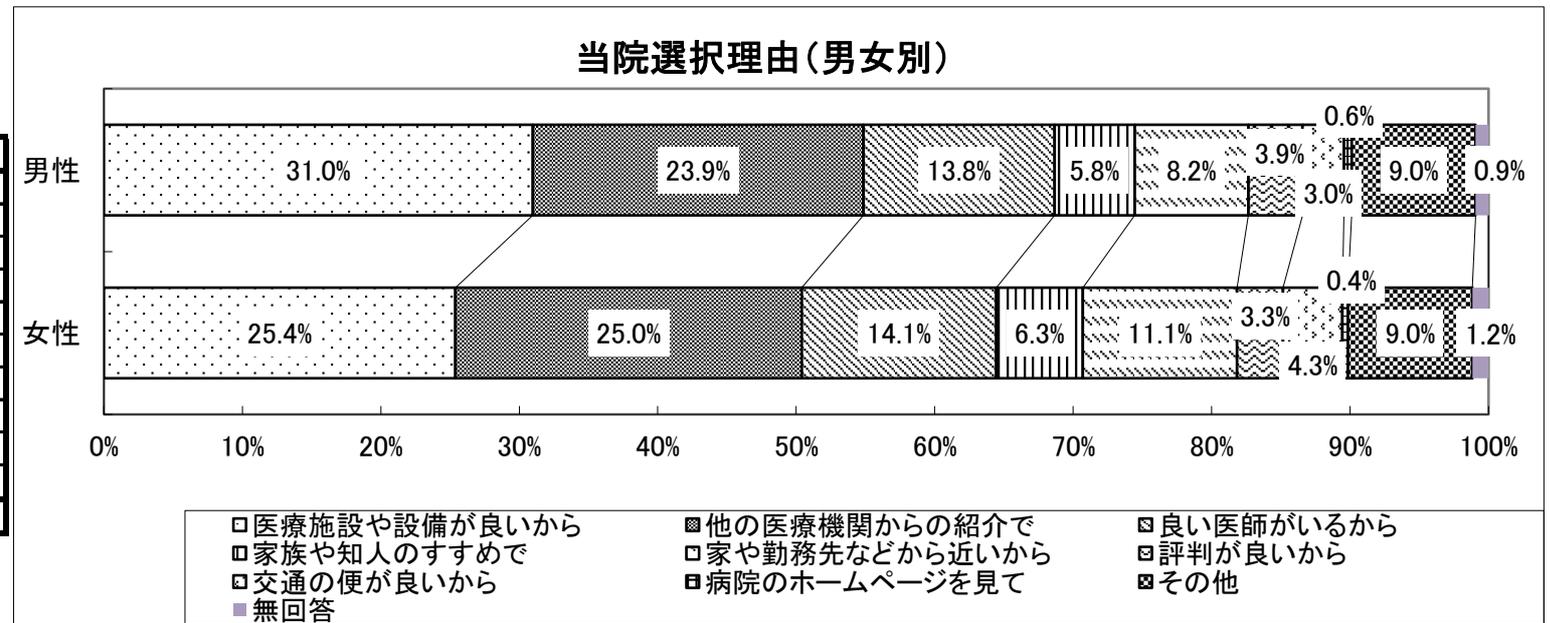
## (2) 男女別

男女ともに、「医療施設や設備が良いから」の割合が最も高いが、男性の方がより割合が高い。他の理由の割合は、さほど男女差は見られない。



|               | 男性     | 女性     |
|---------------|--------|--------|
| 医療施設や設備が良いから  | 31.0%  | 25.4%  |
| 他の医療機関からの紹介で  | 23.9%  | 25.0%  |
| 良い医師がいるから     | 13.8%  | 14.1%  |
| 家族や知人のすすめで    | 5.8%   | 6.3%   |
| 家や勤務先などから近いから | 8.2%   | 11.1%  |
| 評判が良いから       | 3.9%   | 3.3%   |
| 交通の便が良いから     | 3.0%   | 4.3%   |
| 病院のホームページを見て  | 0.6%   | 0.4%   |
| その他           | 9.0%   | 9.0%   |
| 無回答           | 0.9%   | 1.2%   |
| 計             | 100.0% | 100.0% |

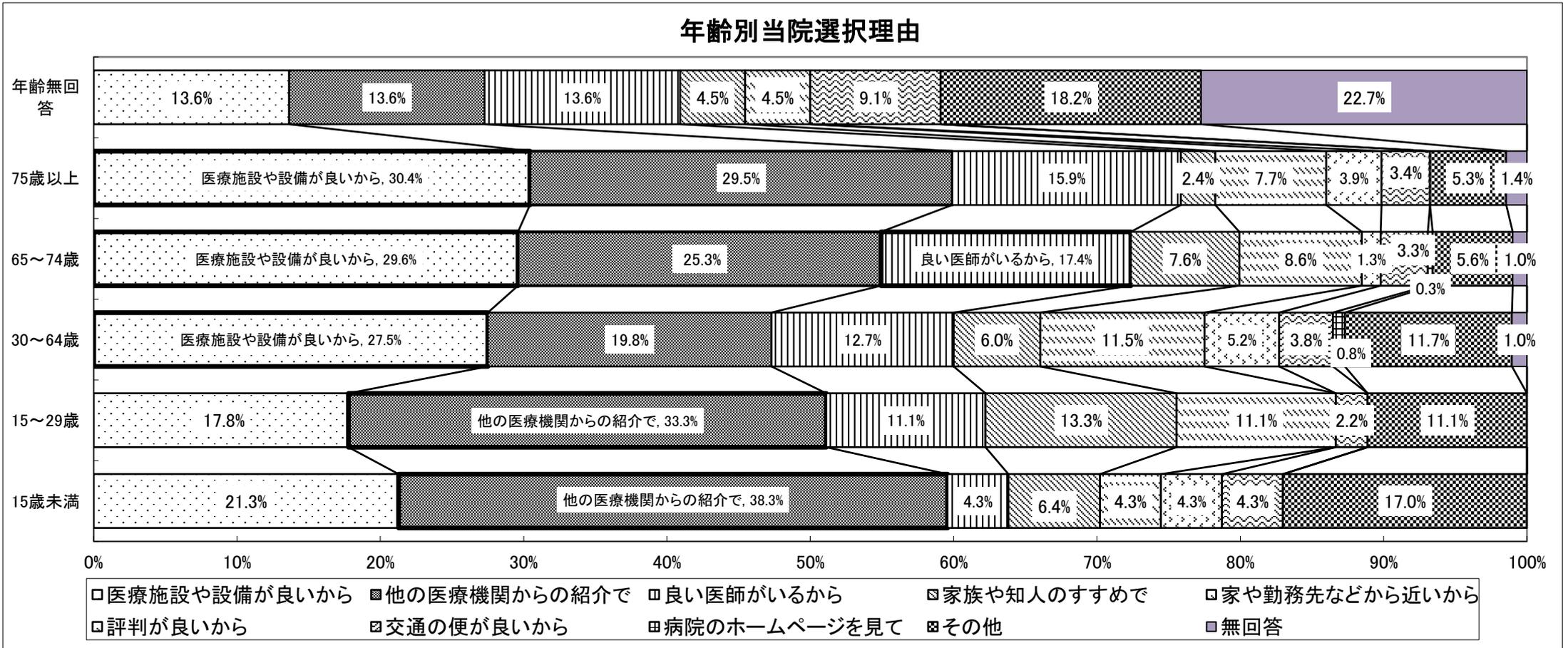
(※1人2つまでの回答)



### (3) 年齢別

29歳以下は「他の医療機関からの紹介で」の割合が最も高く、30歳以上は「医療施設や設備が良いから」の割合が最も高い。

65～74歳は「良い医師がいるから」の割合が17.4%と他の年代よりも高い。



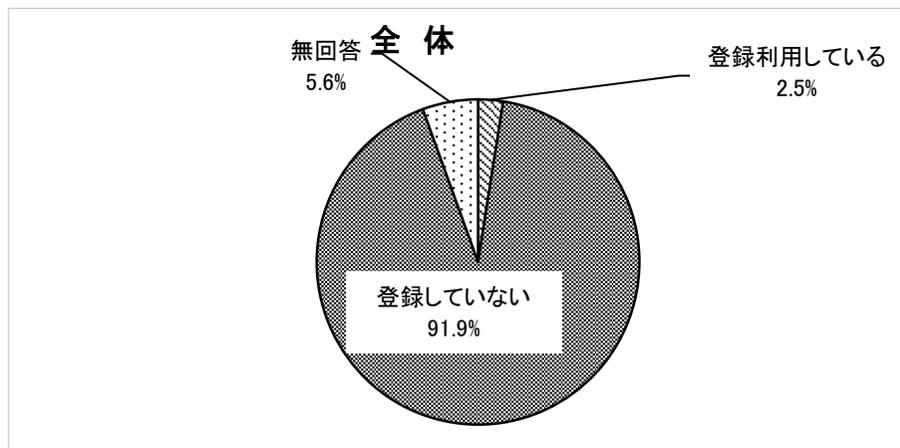
|               | 15歳未満  | 15～29歳 | 30～64歳 | 65～74歳 | 75歳以上  | 年齢無回答  | 合計     |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 医療施設や設備が良いから  | 21.3%  | 17.8%  | 27.5%  | 29.6%  | 30.4%  | 13.6%  | 27.7%  |
| 他の医療機関からの紹介で  | 38.3%  | 33.3%  | 19.8%  | 25.3%  | 29.5%  | 13.6%  | 24.3%  |
| 良い医師がいるから     | 4.3%   | 11.1%  | 12.7%  | 17.4%  | 15.9%  | 13.6%  | 14.2%  |
| 家族や知人のすすめで    | 6.4%   | 13.3%  | 6.0%   | 7.6%   | 2.4%   | 4.5%   | 6.1%   |
| 家や勤務先などから近いから | 4.3%   | 11.1%  | 11.5%  | 8.6%   | 7.7%   | 4.5%   | 9.5%   |
| 評判が良いから       | 4.3%   | 0.0%   | 5.2%   | 1.3%   | 3.9%   | 0.0%   | 3.5%   |
| 交通の便が良いから     | 4.3%   | 2.2%   | 3.8%   | 3.3%   | 3.4%   | 9.1%   | 3.6%   |
| 病院のホームページを見て  | 0.0%   | 0.0%   | 0.8%   | 0.3%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.5%   |
| その他           | 17.0%  | 11.1%  | 11.7%  | 5.6%   | 5.3%   | 18.2%  | 9.1%   |
| 無回答           | 0.0%   | 0.0%   | 1.0%   | 1.0%   | 1.4%   | 22.7%  | 1.4%   |
| 計             | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

(※1人2つまでの回答)

## 6.モバイルシステムの利用について

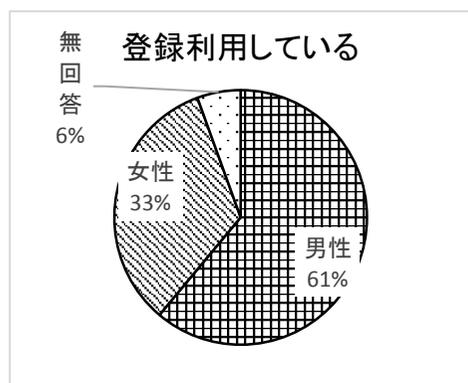
### (1)全体

「登録していない」と回答した人の割合が全体の約9割を占め、登録している人はわずか2.5%(18人)であった。



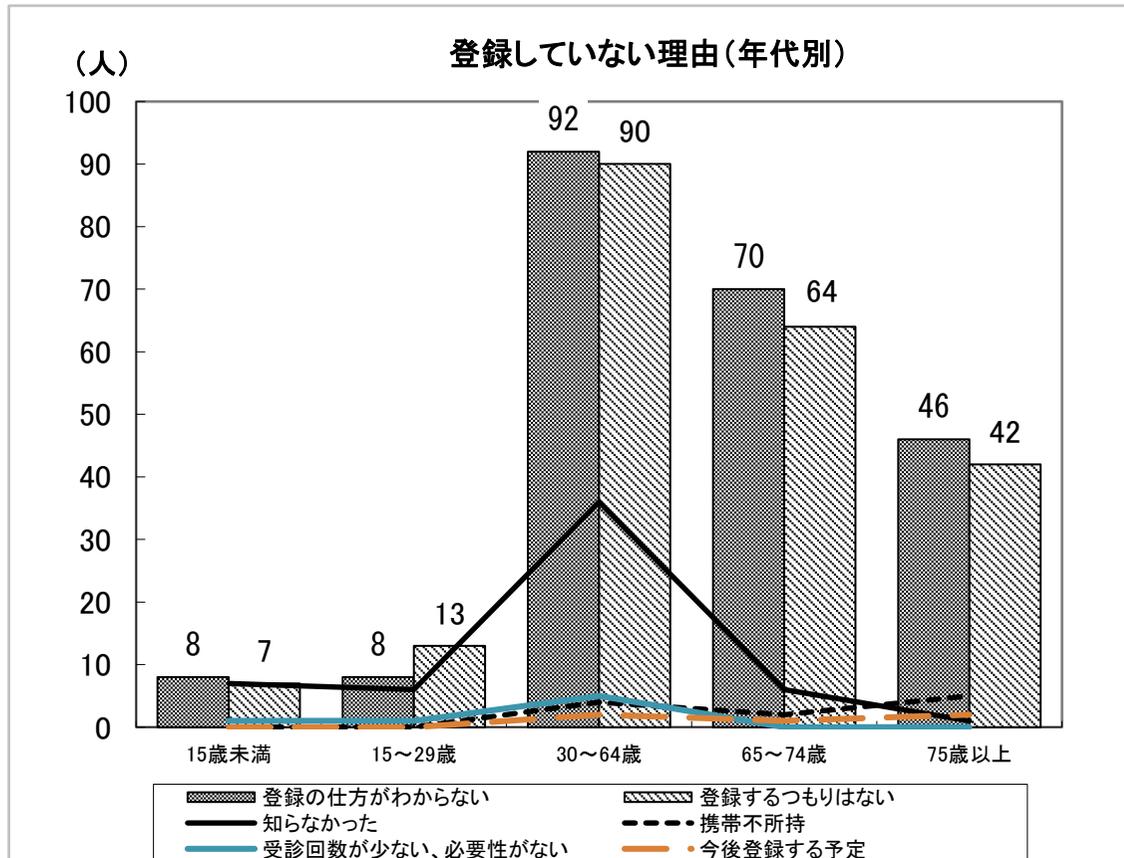
### (2)登録者の内訳

登録者の割合は、男性の方が高く、女性の約2倍となっている。



### (3)登録していない理由(年代別)

登録していない理由のうち「登録の仕方がわからない」の回答が最も多かった。

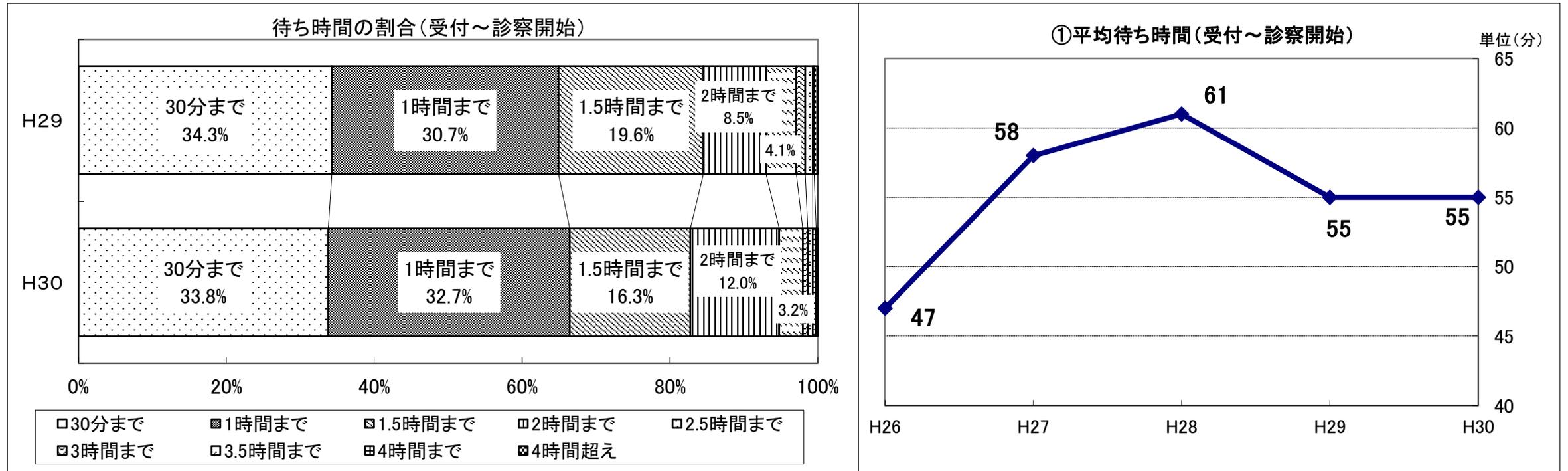


|          | 15歳未満 | 15~29歳 | 30~64歳 | 65~74歳 | 75歳以上 | 年齢無回答 | 計(人) | 割合(今回) |
|----------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|------|--------|
| 登録利用している | 1     | 0      | 11     | 3      | 2     | 1     | 18   | 2.5%   |
| 登録していない  | 28    | 32     | 290    | 181    | 123   | 7     | 661  | 91.9%  |
| 無回答      | 0     | 2      | 6      | 9      | 15    | 8     | 40   | 5.6%   |
| 計        | 29    | 34     | 307    | 193    | 140   | 16    | 719  | 100.0% |

## 7. 待ち時間

### (1) 受付から診察開始まで

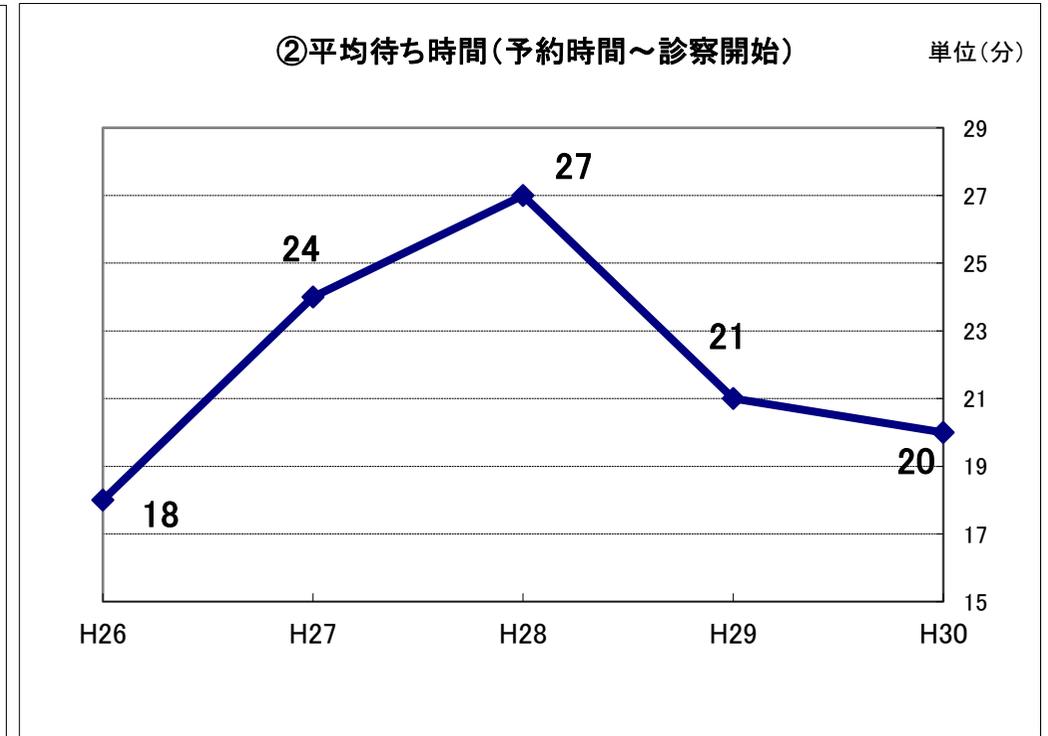
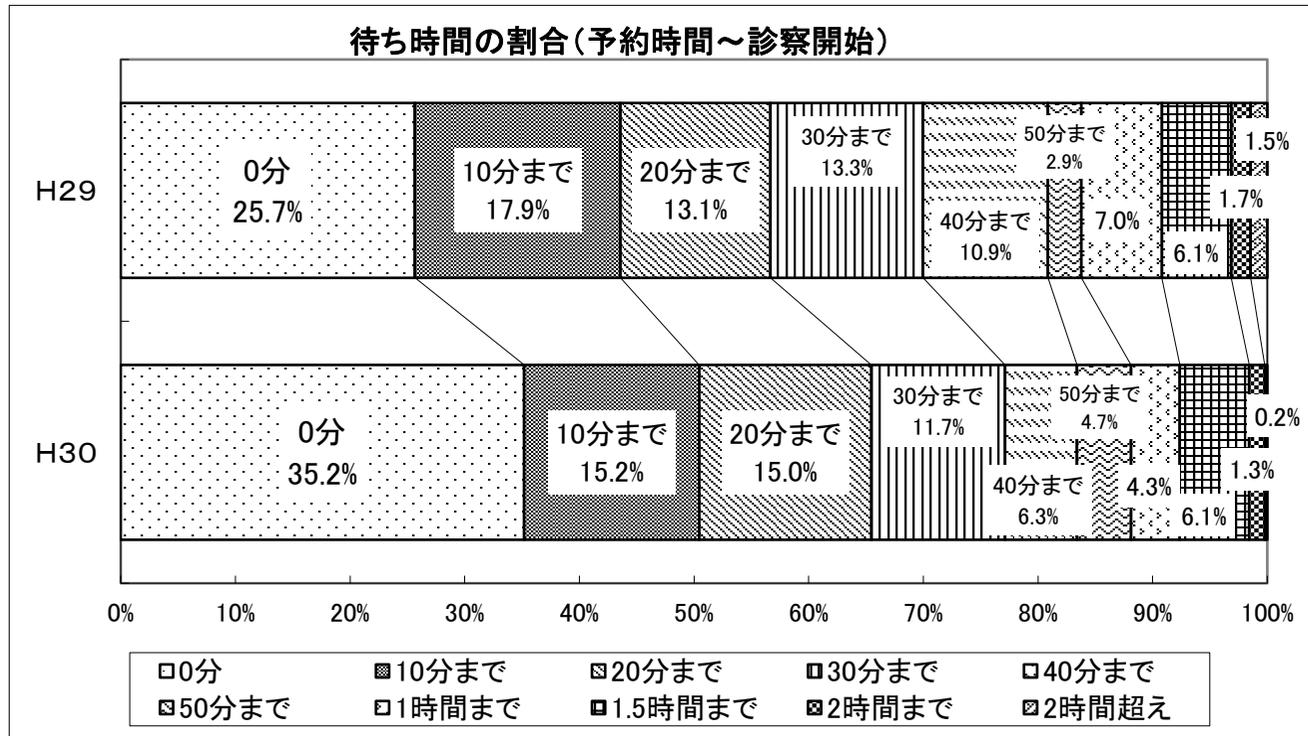
昨年と比較すると、「1時間まで」「2時間まで」の割合が若干増え、「1.5時間まで」の割合が減った。  
平均待ち時間は55分で昨年と同じである。



|             |     | 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 |        |
|-------------|-----|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|--------|--------|------|--------|
| H29<br>(前回) | 回答数 | 142     | 127   | 81      | 35    | 17      | 5     | 4       | 1     | 2      | 414    | 55分  |        |
|             | 割合  |         | 34.3% | 30.7%   | 19.6% | 8.5%    | 4.1%  | 1.2%    | 1.0%  | 0.2%   | 0.5%   |      | 100.0% |
|             |     | 1時間まで   | 65.0% |         |       | 35.0%   |       |         |       | 100.0% |        |      |        |
|             |     | 1.5時間まで | 84.5% |         |       |         | 15.5% |         |       |        | 100.0% |      |        |
| H30<br>(今回) | 回答数 | 149     | 144   | 72      | 53    | 14      | 3     | 3       | 2     | 1      | 441    | 55分  |        |
|             | 割合  |         | 33.8% | 32.7%   | 16.3% | 12.0%   | 3.2%  | 0.7%    | 0.7%  | 0.5%   | 0.2%   |      | 100.0% |
|             |     | 1時間まで   | 66.4% |         |       | 33.6%   |       |         |       | 100.0% |        |      |        |
|             |     | 1.5時間まで | 82.8% |         |       |         | 17.2% |         |       |        | 100.0% |      |        |

(2) 予約時間から診察開始まで

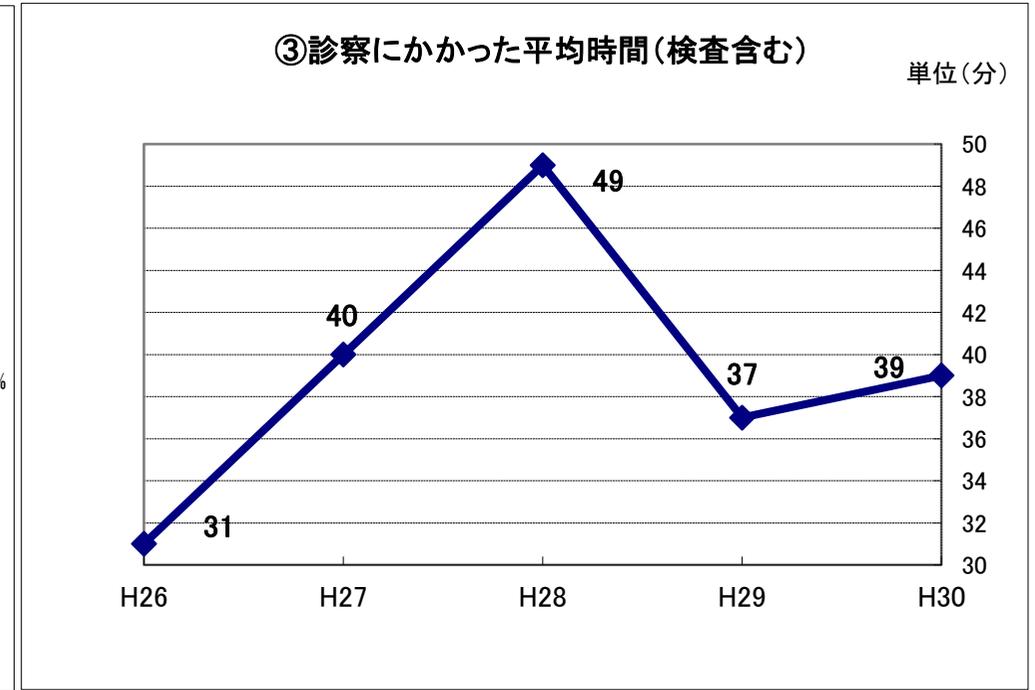
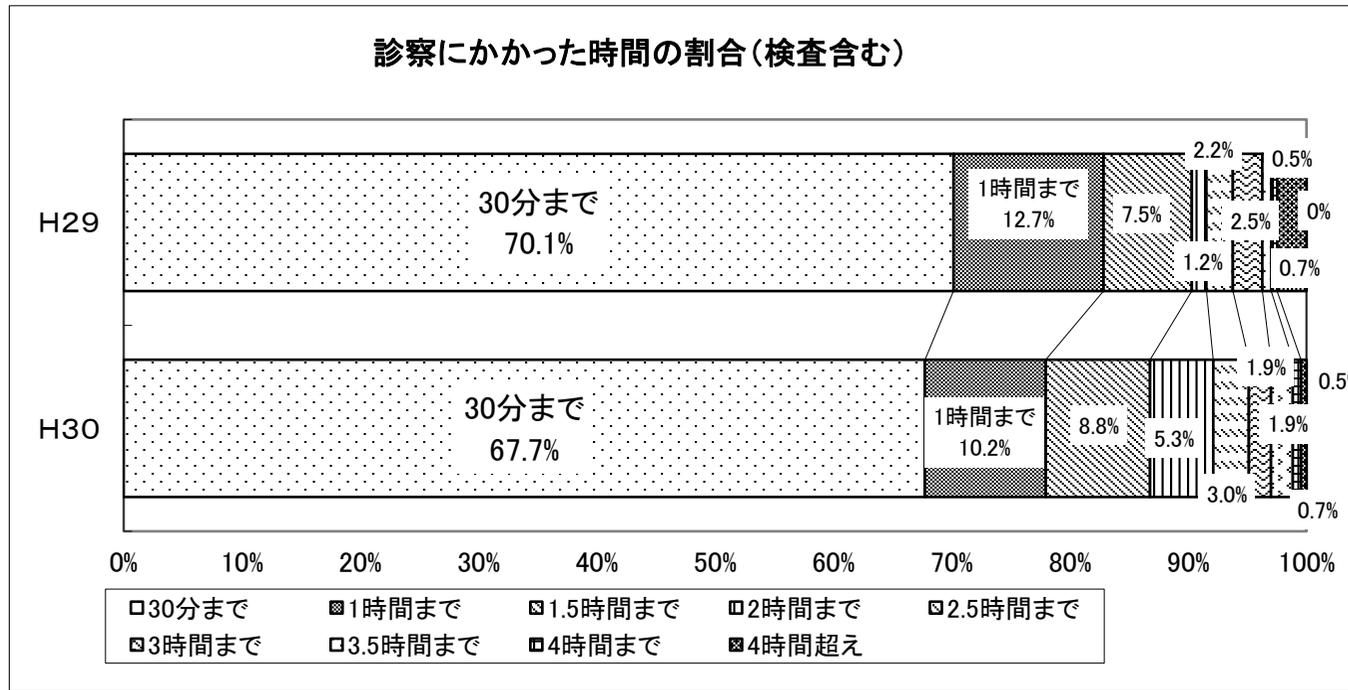
昨年と比較すると、「0分」の割合が約10%増加した。全体の約50%が予約時間から「10分まで」の待ち時間で診察を開始している。  
平均待ち時間は20分と昨年より1分短くなった。



|             |       | 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 |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|--------|------|
| H29<br>(前回) | 回答数   | 106   | 74    | 54    | 55    | 45    | 12    | 29    | 25      | 7     | 6     | 413    | 21分  |
|             | 割合    | 25.7% | 17.9% | 13.1% | 13.3% | 10.9% | 2.9%  | 7.0%  | 6.1%    | 1.7%  | 1.5%  | 100.0% |      |
|             | 30分まで | 70.0% |       |       |       |       | 30.0% |       |         |       |       | 100.0% |      |
|             | 1時間まで | 90.8% |       |       |       |       |       |       | 9.2%    |       |       | 100.0% |      |
| H30<br>(今回) | 回答数   | 157   | 68    | 67    | 52    | 28    | 21    | 19    | 27      | 6     | 1     | 446    | 20分  |
|             | 割合    | 35.2% | 15.2% | 15.0% | 11.7% | 6.3%  | 4.7%  | 4.3%  | 6.1%    | 1.3%  | 0.2%  | 100.0% |      |
|             | 30分まで | 77.1% |       |       |       |       | 22.9% |       |         |       |       | 100.0% |      |
|             | 1時間まで | 92.4% |       |       |       |       |       |       | 7.6%    |       |       | 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」と「1時間まで」の割合が減少し、「1.5時間まで」と「2時間まで」の割合が増加している。  
 診察にかかった平均時間は39分と昨年より2分長くなった。

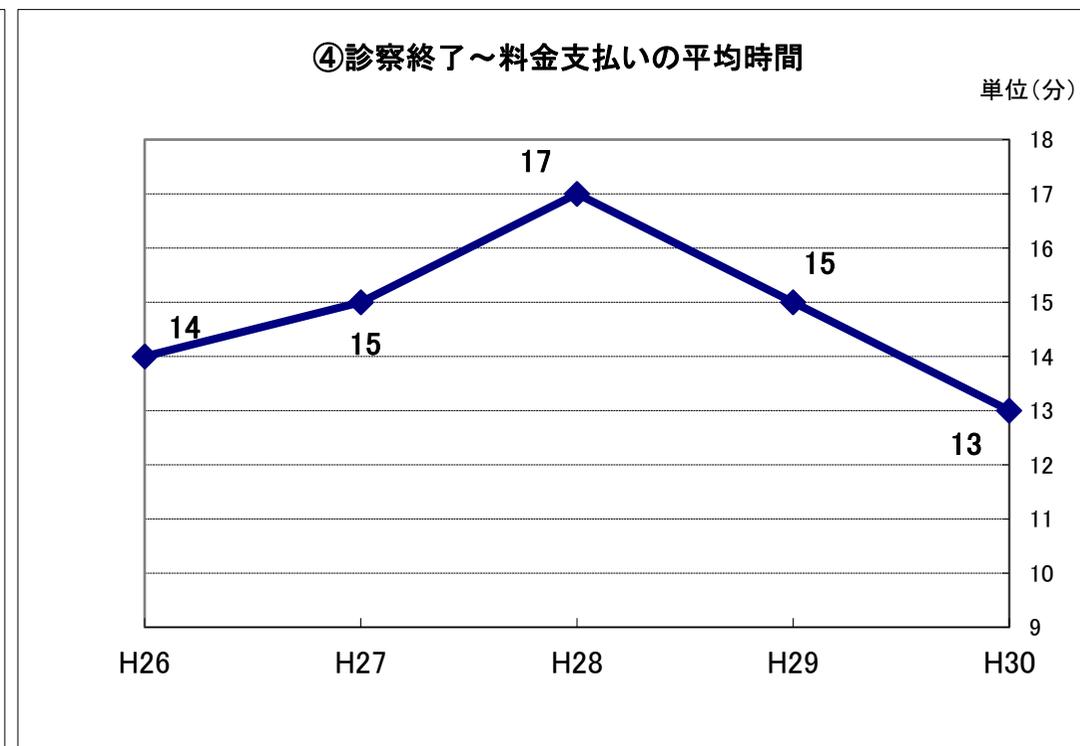
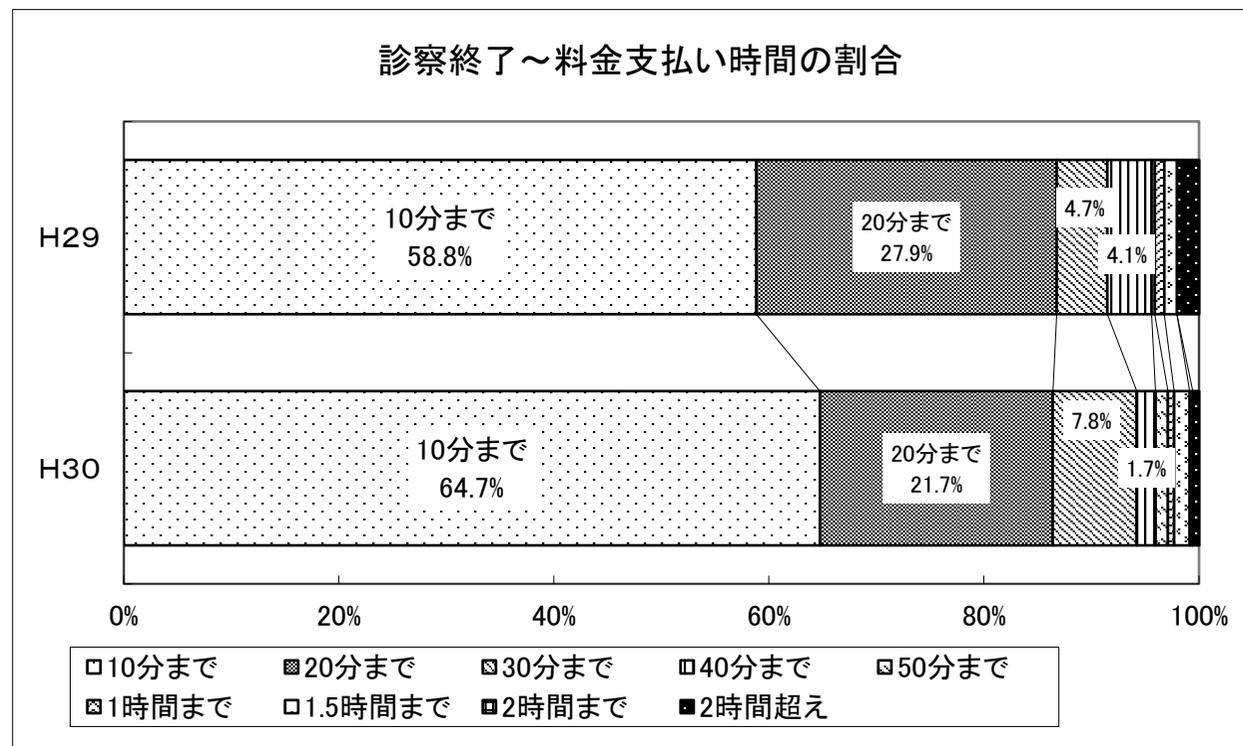


|             |         | 30分まで | 1時間まで | 1.5時間まで | 2時間まで | 2.5時間まで | 3時間まで | 3.5時間まで | 4時間まで | 4時間超え  | 計      | 平均時間 |
|-------------|---------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|--------|--------|------|
| H29<br>(前回) | 回答数     | 282   | 51    | 30      | 5     | 9       | 10    | 3       | 2     | 10     | 402    | 37分  |
|             | 割合      | 70.1% | 12.7% | 7.5%    | 1.2%  | 2.2%    | 2.5%  | 0.7%    | 0.5%  | 2.5%   | 100.0% |      |
|             | 1時間まで   | 82.8% |       |         | 17.2% |         |       |         |       |        | 100.0% |      |
|             | 1.5時間まで | 90.3% |       |         |       | 9.7%    |       |         |       | 100.0% |        |      |
| H30<br>(今回) | 回答数     | 292   | 44    | 38      | 23    | 13      | 8     | 8       | 3     | 2      | 431    | 39分  |
|             | 割合      | 67.7% | 10.2% | 8.8%    | 5.3%  | 3.0%    | 1.9%  | 1.9%    | 0.7%  | 0.5%   | 100.0% |      |
|             | 1時間まで   | 78.0% |       |         | 22.0% |         |       |         |       |        | 100.0% |      |
|             | 1.5時間まで | 86.8% |       |         |       | 13.2%   |       |         |       | 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」と「30分まで」の割合が増加し、「20分まで」と「40分まで」の割合が減少している。

診察終了から料金支払いまでの平均時間は、13分と昨年より2分短くなった。



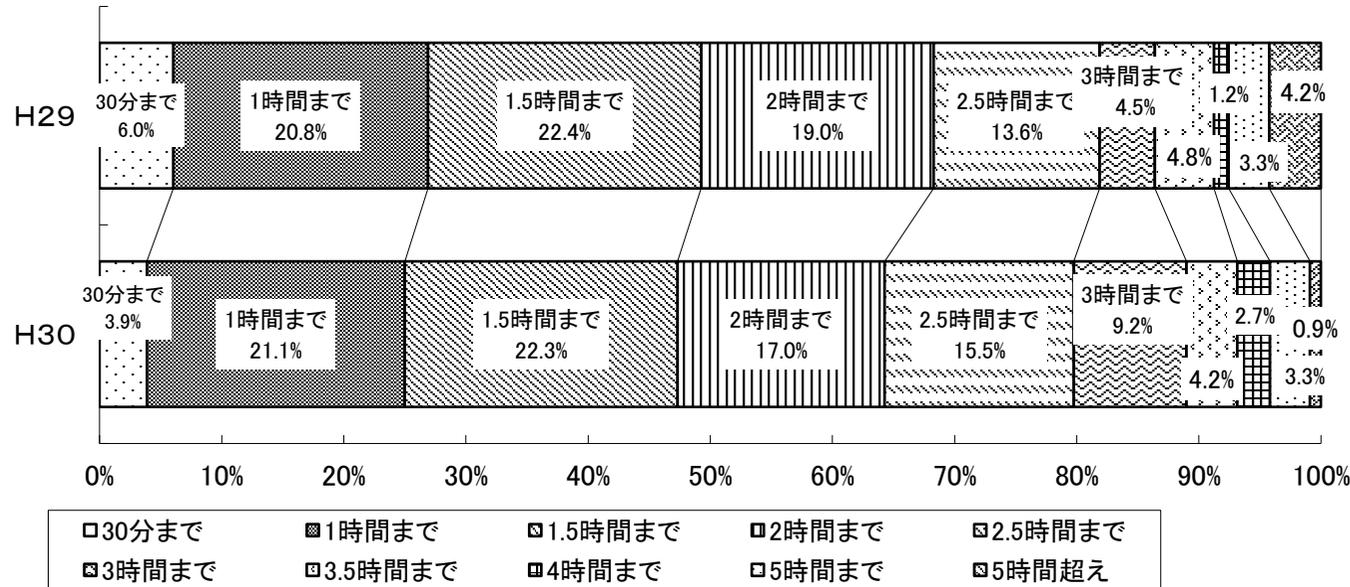
|             |     | 10分まで | 20分まで | 30分まで | 40分まで | 50分まで | 1時間まで | 1.5時間まで | 2時間まで | 2時間超え | 合計     | 平均時間 |        |
|-------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|--------|------|--------|
| H29<br>(前回) | 回答数 | 200   | 95    | 16    | 14    | 1     | 3     | 4       | 0     | 7     | 340    | 15分  |        |
|             | 割合  |       | 58.8% | 27.9% | 4.7%  | 4.1%  | 0.3%  | 0.9%    | 1.2%  | 0.0%  | 2.1%   |      | 100.0% |
|             |     | 30分まで | 91.5% |       |       |       | 8.5%  |         |       |       | 100.0% |      |        |
|             |     | 1時間まで | 96.8% |       |       |       |       |         | 3.2%  |       | 100.0% |      |        |
| H30<br>(今回) | 回答数 | 224   | 75    | 27    | 6     | 4     | 2     | 5       | 1     | 2     | 346    | 13分  |        |
|             | 割合  |       | 64.7% | 21.7% | 7.8%  | 1.7%  | 1.2%  | 0.6%    | 1.4%  | 0.3%  | 0.6%   |      | 100.0% |
|             |     | 30分まで | 94.2% |       |       |       | 5.8%  |         |       |       | 100.0% |      |        |
|             |     | 1時間まで | 97.7% |       |       |       |       |         | 2.3%  |       | 100.0% |      |        |

### (5) 受付から料金支払いまで

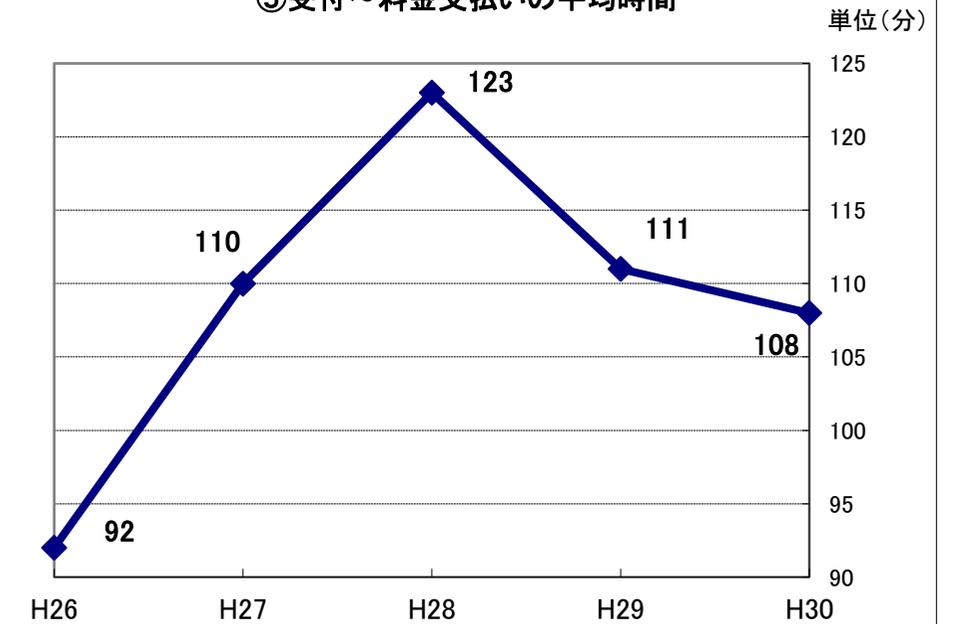
昨年と比較すると、「30分まで」の割合が減少し、「3時間まで」の割合が増加している。  
 全体の47.3%が、受付から1時間半までに料金支払を終了している。(昨年度は49.2%)

受付から料金支払いまでの平均時間は、108分と昨年より3分短くなった。

受付～料金支払い時間の割合



⑤受付～料金支払いの平均時間

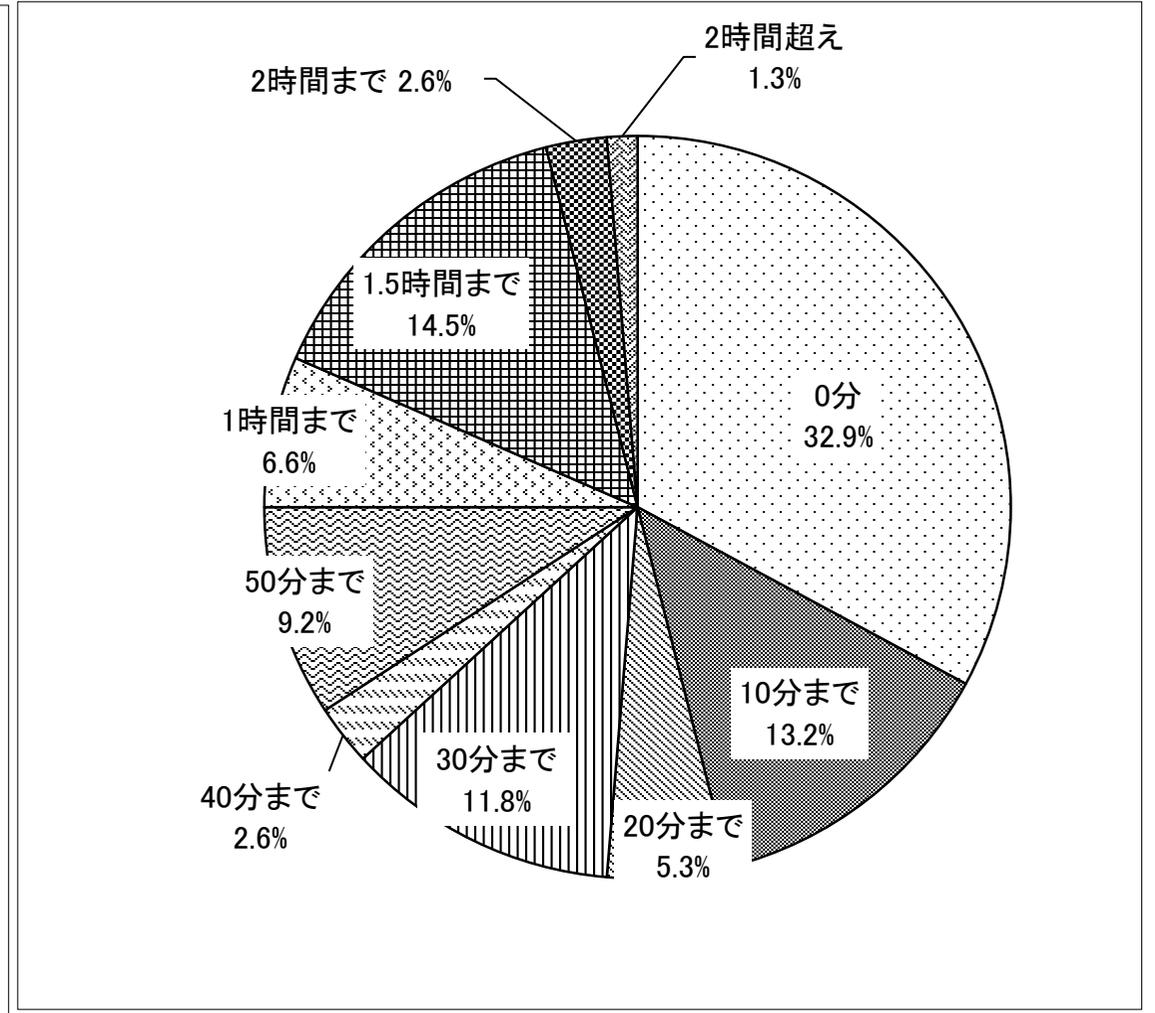
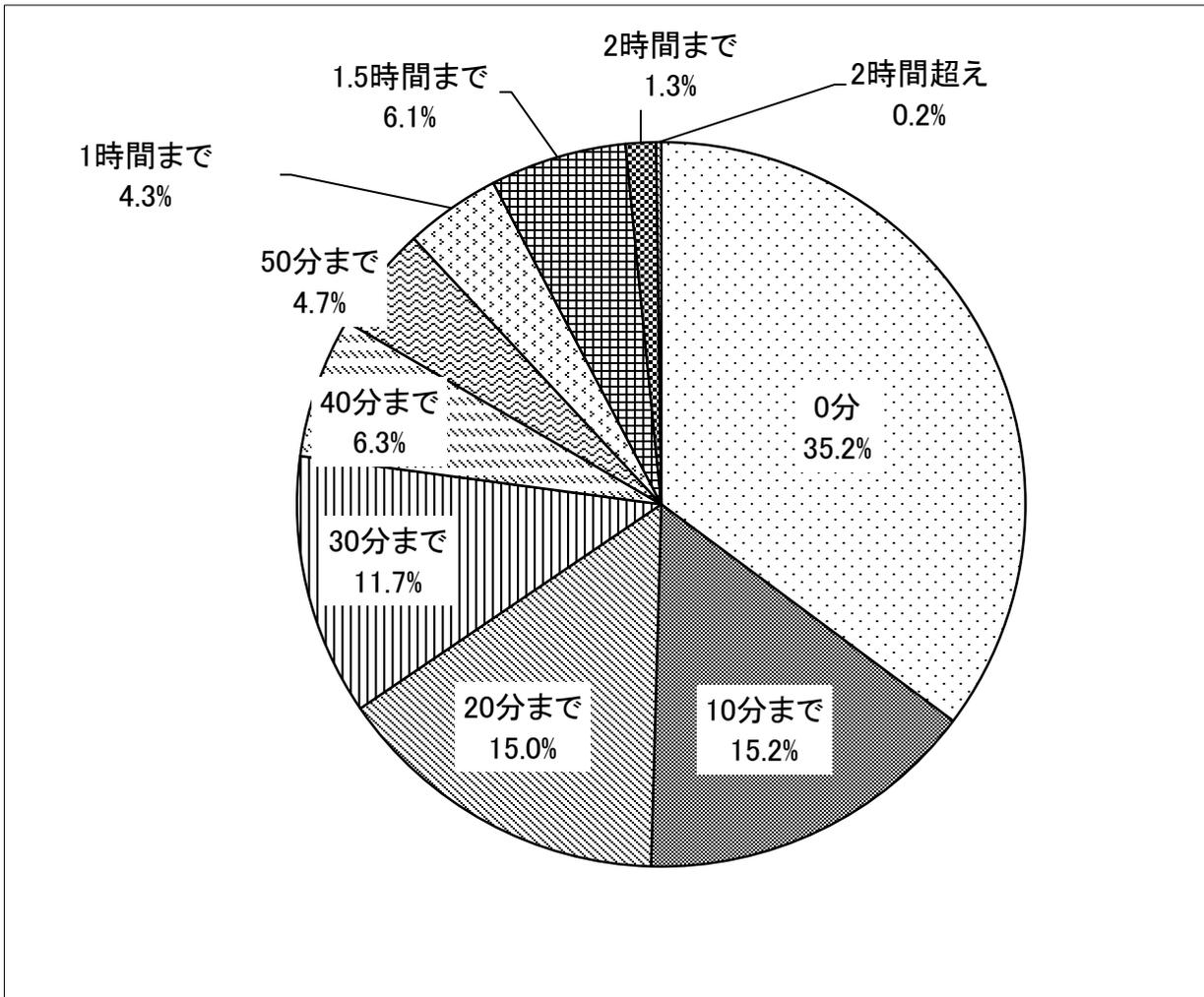


| 年度          | 区分    | 回答数   | 30分まで | 1時間まで | 1.5時間まで | 2時間まで | 2.5時間まで | 3時間まで | 3.5時間まで | 4時間まで  | 5時間まで  | 5時間超え  | 合計                   | 平均時間 |
|-------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|--------|--------|--------|----------------------|------|
|             |       |       | 割合    | 割合    | 割合      | 割合    | 割合      | 割合    | 割合      | 割合     | 割合     | 割合     |                      |      |
| H29<br>(前回) | 回答数   | 20    | 69    | 74    | 63      | 45    | 15      | 16    | 4       | 11     | 14     | 331    | 1時間<br>51分<br>(111分) |      |
|             | 割合    | 6.0%  | 20.8% | 22.4% | 19.0%   | 13.6% | 4.5%    | 4.8%  | 1.2%    | 3.3%   | 4.2%   | 100.0% |                      |      |
|             | 1時間まで | 26.9% |       | 73.1% |         |       |         |       |         |        | 100.0% |        |                      |      |
|             | 2時間まで | 68.3% |       |       |         | 31.7% |         |       | 100.0%  |        |        |        |                      |      |
| H30<br>(今回) | 回答数   | 13    | 71    | 75    | 57      | 52    | 31      | 14    | 9       | 11     | 3      | 336    | 1時間<br>48分<br>(108分) |      |
|             | 割合    | 3.9%  | 21.1% | 22.3% | 17.0%   | 15.5% | 9.2%    | 4.2%  | 2.7%    | 3.3%   | 0.9%   | 100.0% |                      |      |
|             | 1時間まで | 25.0% |       | 75.0% |         |       |         |       |         |        | 100.0% |        |                      |      |
|             | 2時間まで | 64.3% |       |       |         | 35.7% |         |       | 100.0%  |        |        |        |                      |      |
|             |       |       | 89.0% |       |         |       | 11.0%   |       |         | 100.0% |        |        |                      |      |

【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】

(予約時間より早く始まったものは0分に含まれている)



( ) : 平成29年度

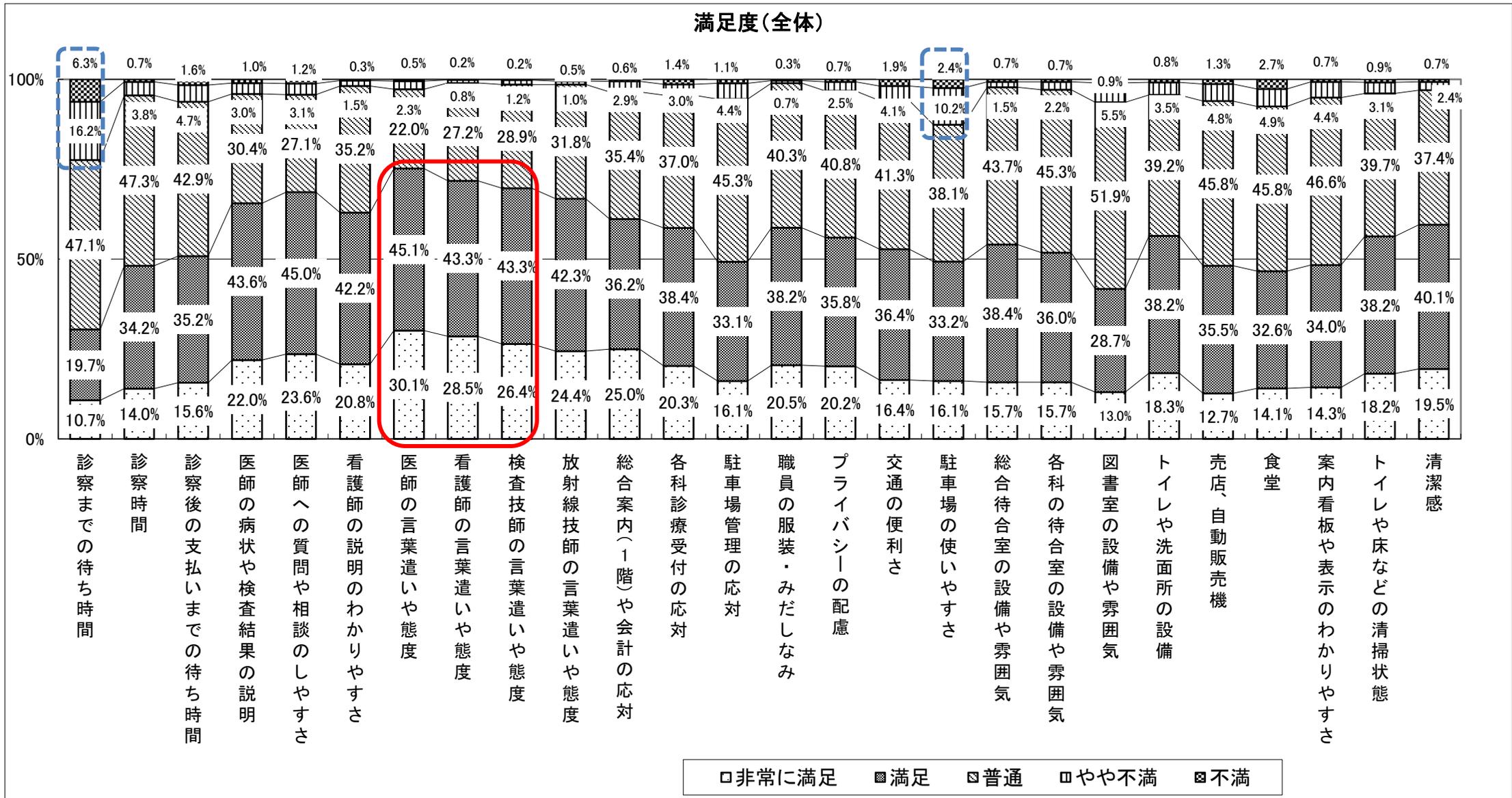
|     |       | 0分    | 10分まで | 20分まで | 30分まで | 40分まで | 50分まで | 1時間まで | 1.5時間まで | 2時間まで | 2時間を超え | 計      | 平均時間         |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|--------|--------|--------------|
| 1科目 | 回答数   | 157   | 68    | 67    | 52    | 28    | 21    | 19    | 27      | 6     | 1      | 446    | 20分<br>(21分) |
|     | 割合    | 35.2% | 15.2% | 15.0% | 11.7% | 6.3%  | 4.7%  | 4.3%  | 6.1%    | 1.3%  | 0.2%   | 100.0% |              |
|     | 30分まで | 77.1% |       |       |       | 22.9% |       |       |         |       |        | 100.0% |              |
| 2科目 | 回答数   | 25    | 10    | 4     | 9     | 2     | 7     | 5     | 11      | 2     | 1      | 76     | 32分<br>(26分) |
|     | 割合    | 32.9% | 13.2% | 5.3%  | 11.8% | 2.6%  | 9.2%  | 6.6%  | 14.5%   | 2.6%  | 1.3%   | 100.0% |              |
|     | 30分まで | 63.2% |       |       |       | 36.8% |       |       |         |       |        | 100.0% |              |

## 8. 満足度評価

### (1) 全体

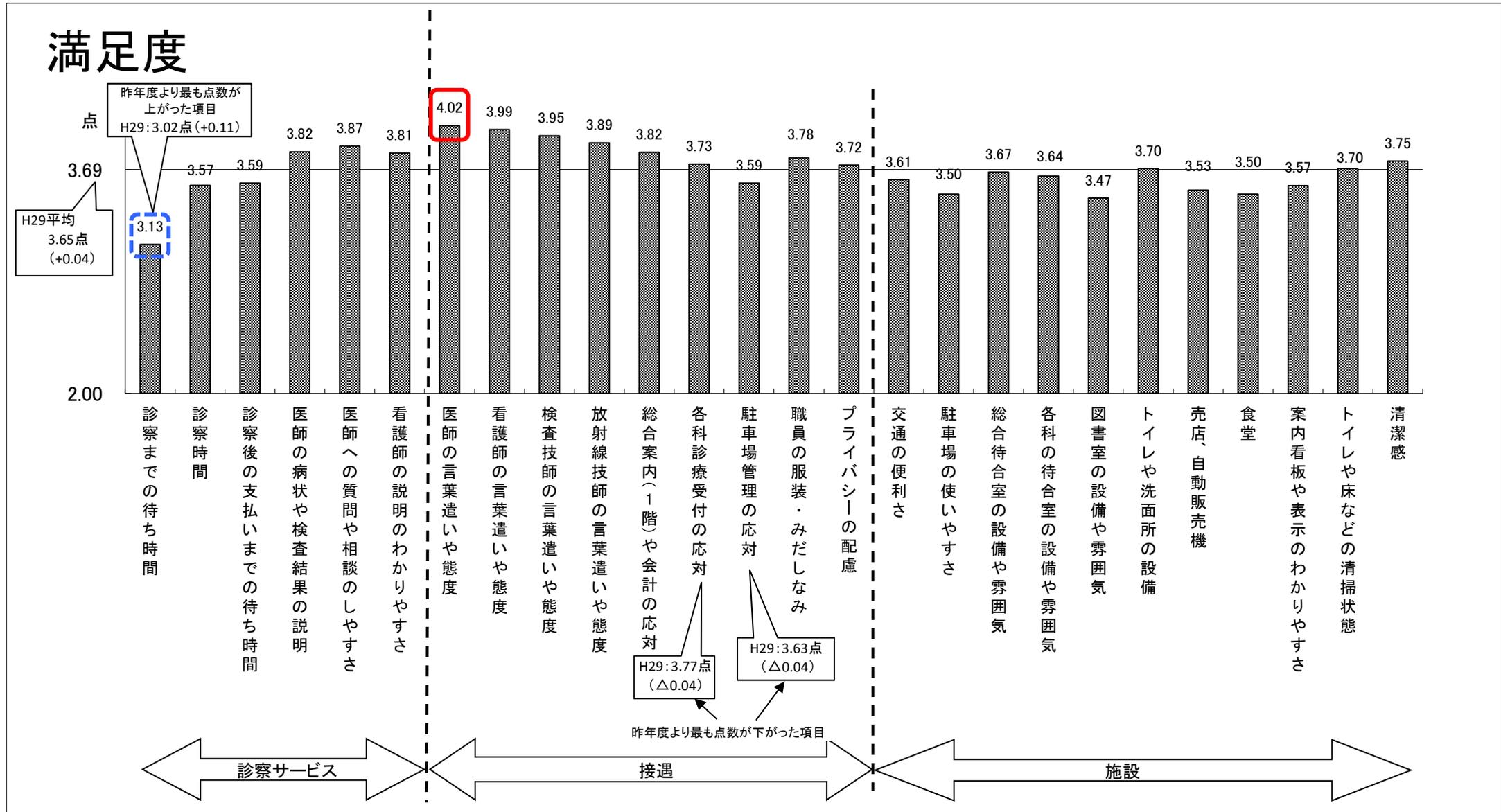
ほとんどの設問で非常に満足・満足・普通の割合が90%以上となっているが、「診察までの待ち時間」と「駐車場の使いやすさ」は90%を下回り、不満・やや不満の割合が比較的高くなっている。

「医師の言葉遣いや態度」については、非常に満足・満足の割合が75.2%と最も高くなっている。続いて「看護師の言葉遣いや態度」、「検査技師の言葉遣いや態度」等、接客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、3.69点であり、H29年度より0.04点高くなった。

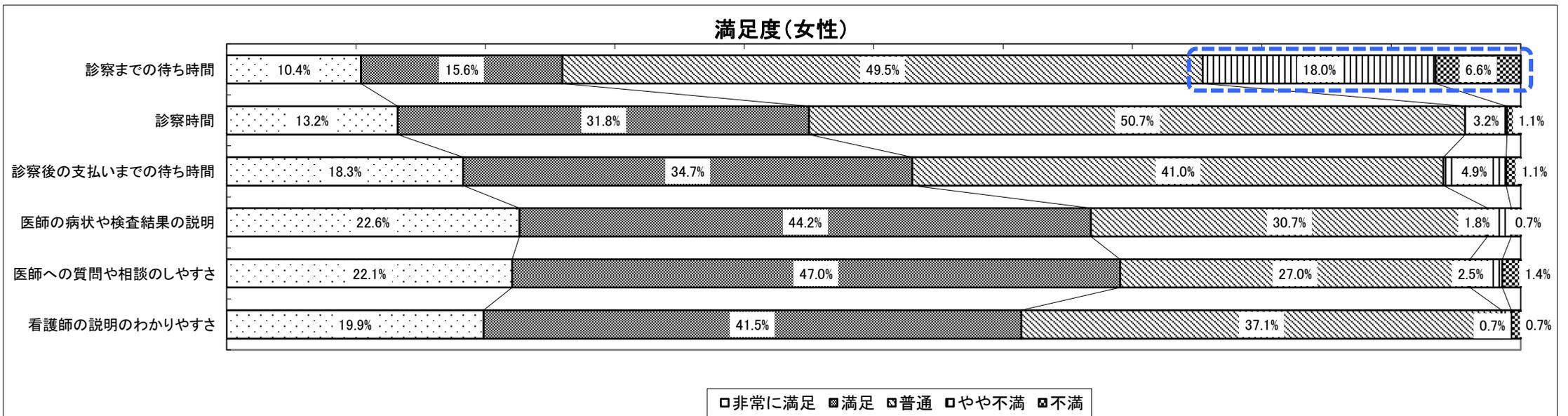
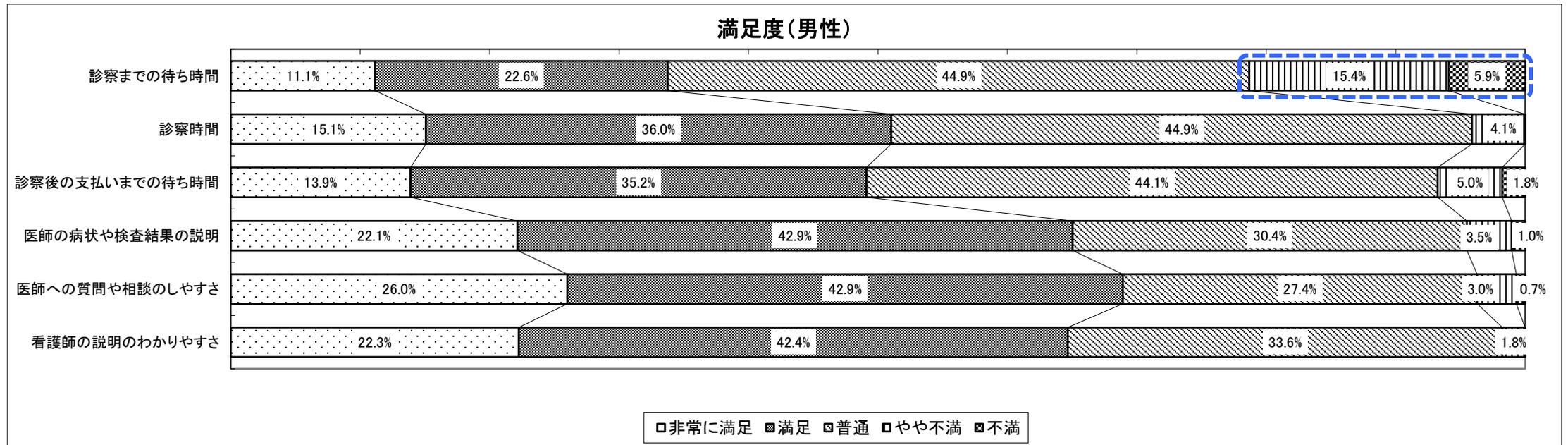
最も点数が高い設問は、「医師の言葉遣いや態度」であった。一方、最も点数の低い設問は、「診察までの待ち時間」であった。「診察までの待ち時間」は、最も点数が低いのが、昨年よりも最も点数が上がっている。(H29:3.02点 → H30:3.13点)



## (2) 男女別

### 【診察サービス面】

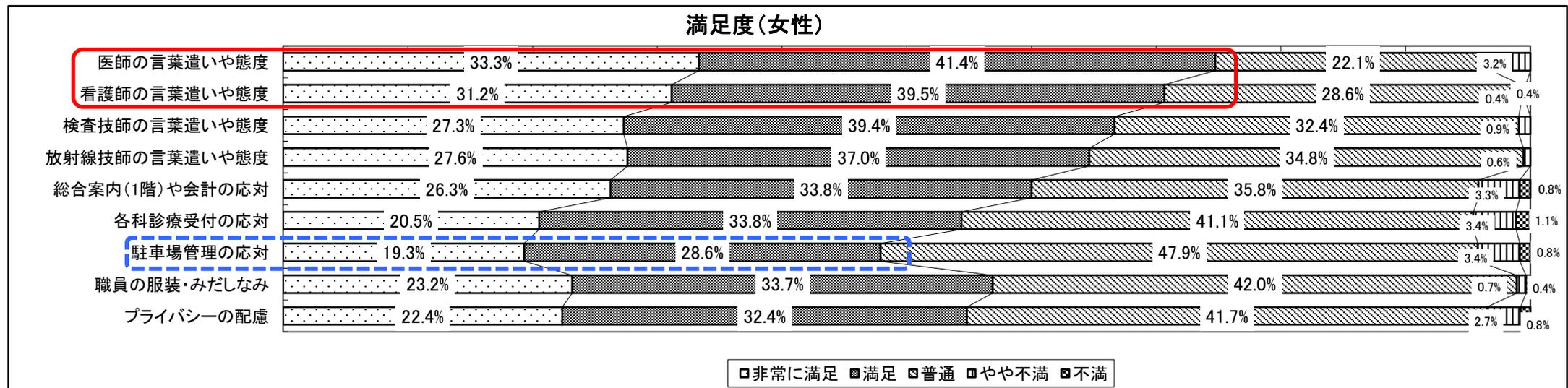
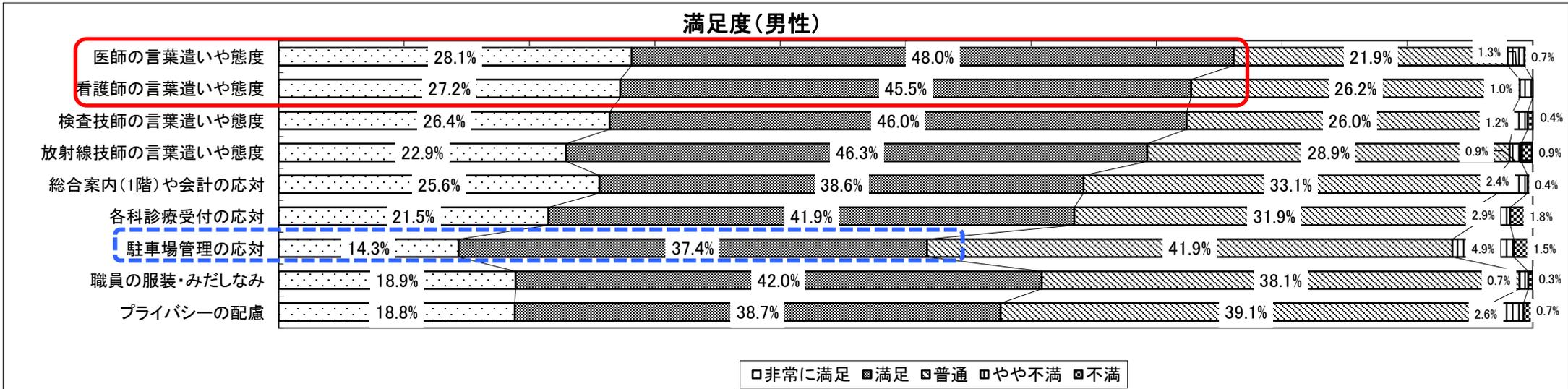
「診察までの待ち時間」について 不満・やや不満の割合が男女ともに高く男性21.3%、女性24.6%である。



【接遇面】

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」に対する非常に満足・満足の割合が高くなっている。

男性、女性ともに「駐車場管理の応対」に対する非常に満足・満足の割合が他の設問に比べて低くなっている。



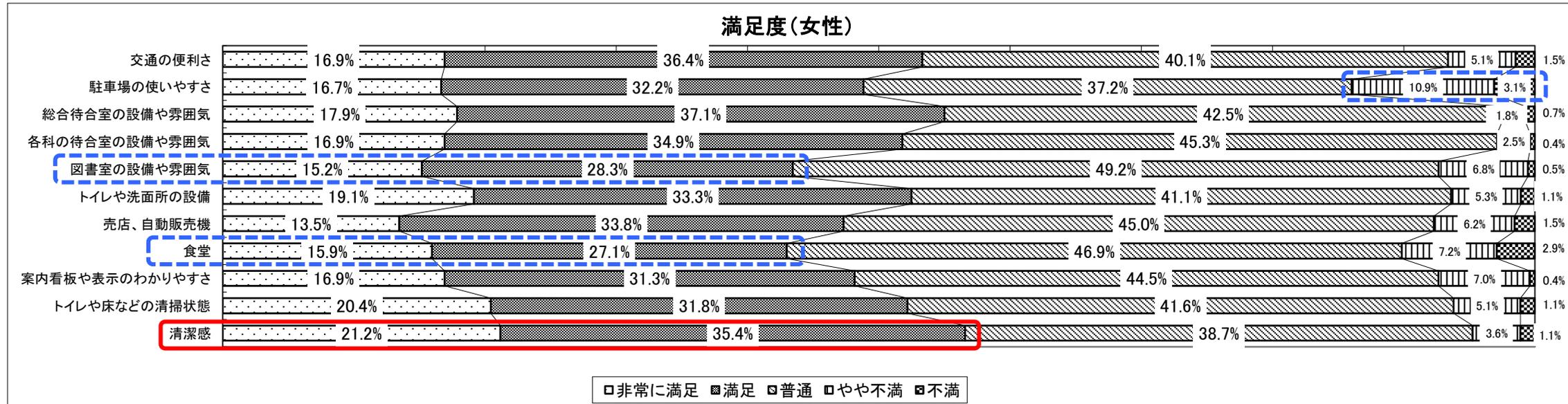
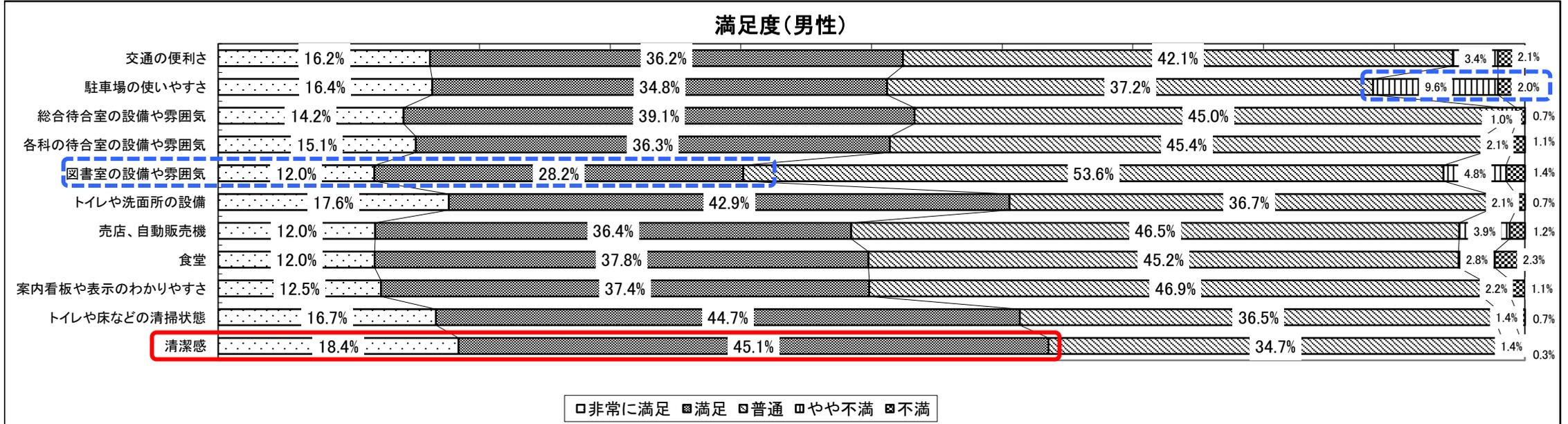
【施設面】

男性、女性ともに非常に満足・満足と回答した割合が最も高いのは「清潔感」である。

男性は、「図書室の設備や雰囲気」に対する非常に満足・満足の割合が他の設問と比べて低い。

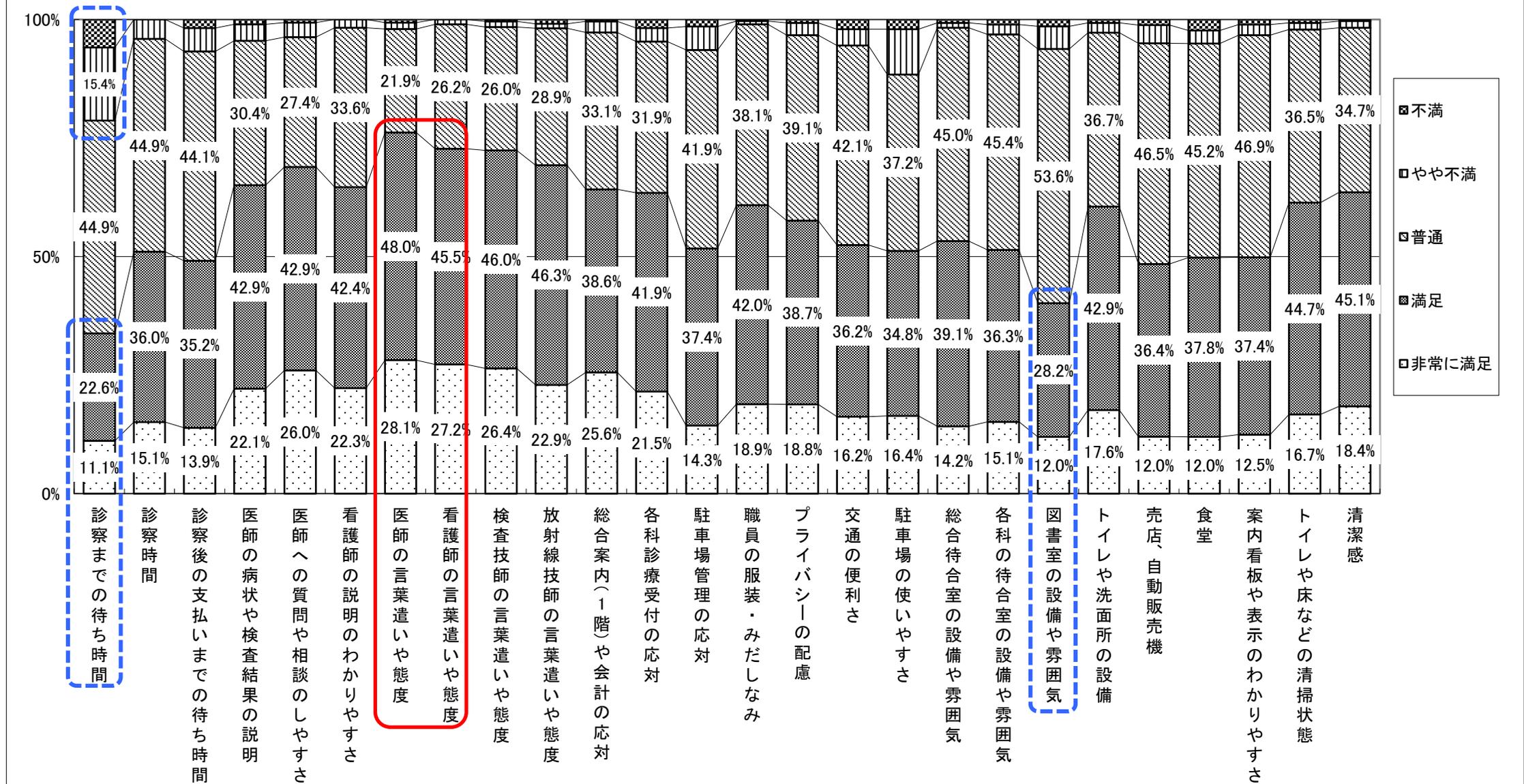
女性は、「図書室の設備や雰囲気」および「食堂」に対する非常に満足・満足の割合が他の設問と比べて低い。

「駐車場の使いやすさ」は、不満・やや不満の割合が、他の設問と比べて男女ともに高くなっている。

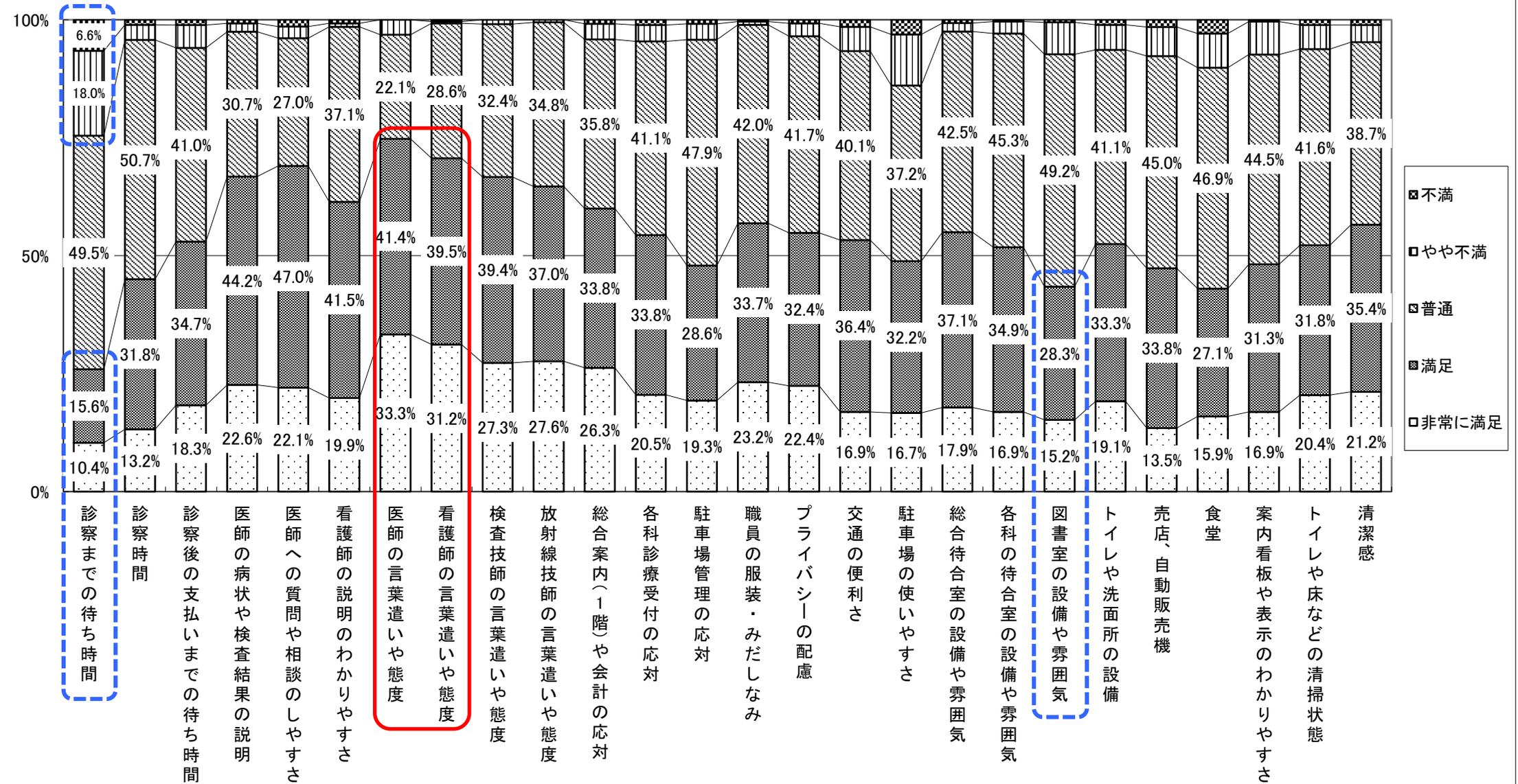


全体的に見ると、男性、女性ともに、医師や看護師の接遇面に対する満足度が高く、「診察までの待ち時間」「図書室の設備や雰囲気」への満足度が低い。

### 満足度(男性)



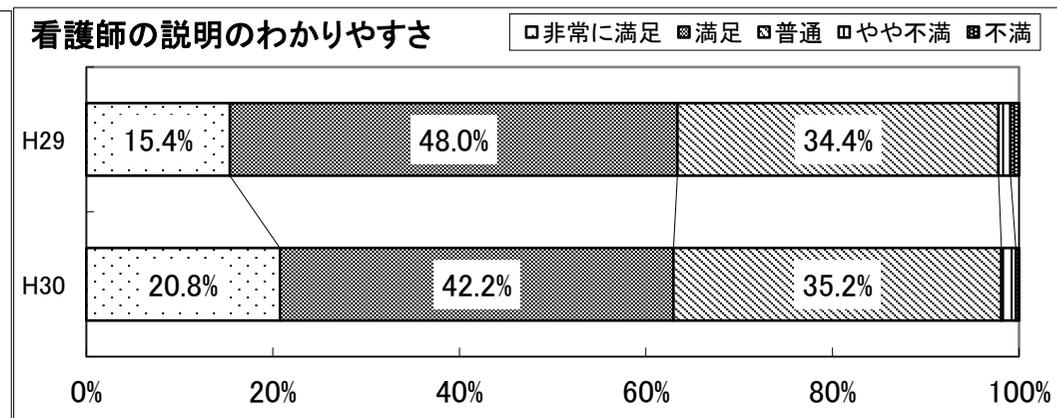
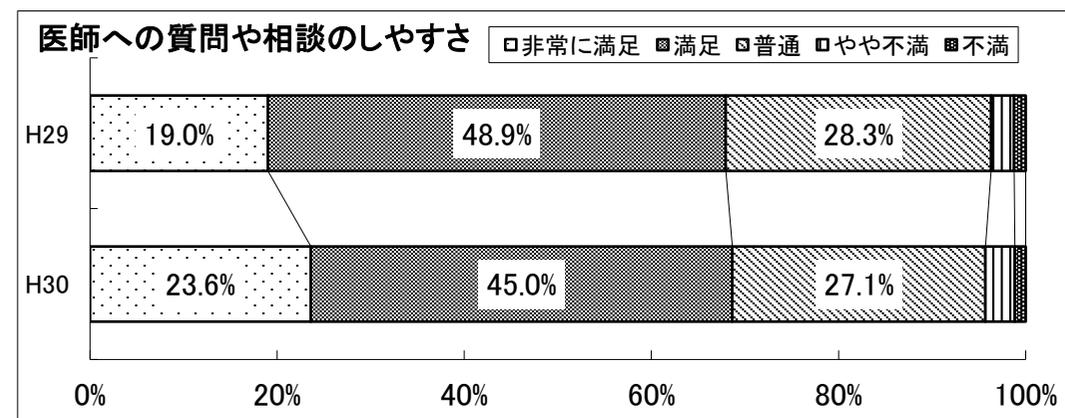
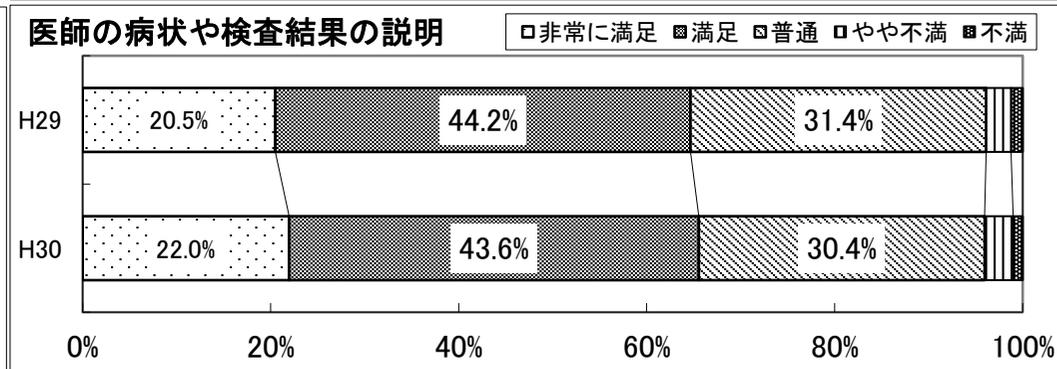
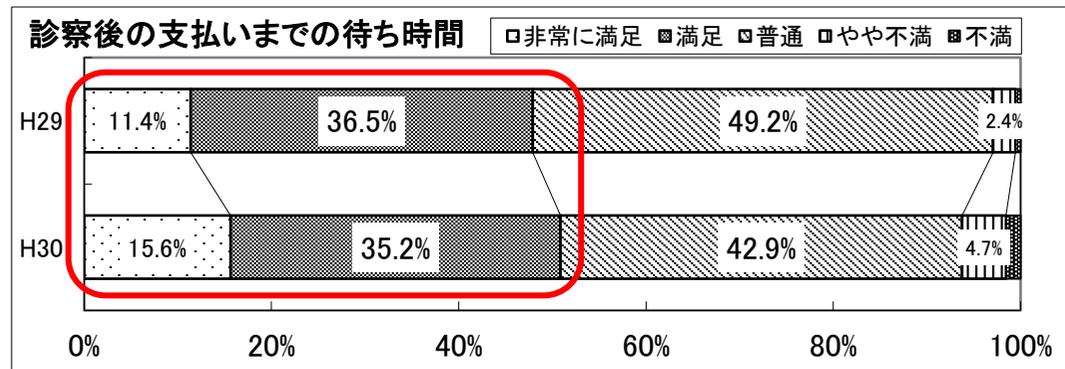
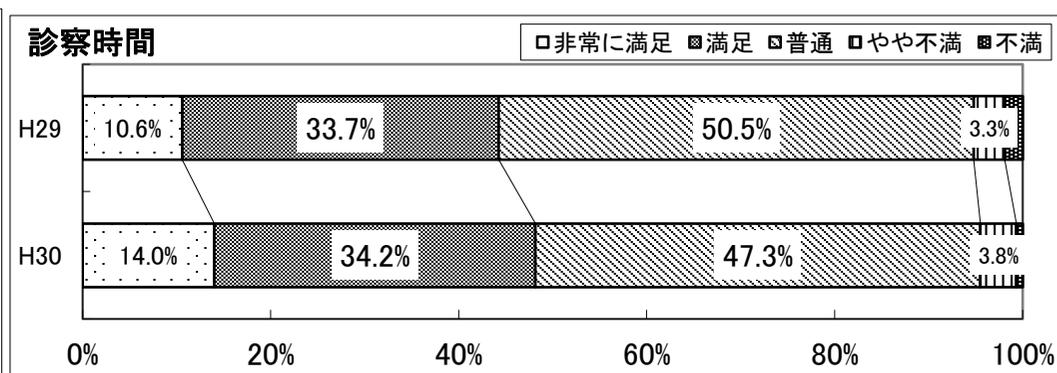
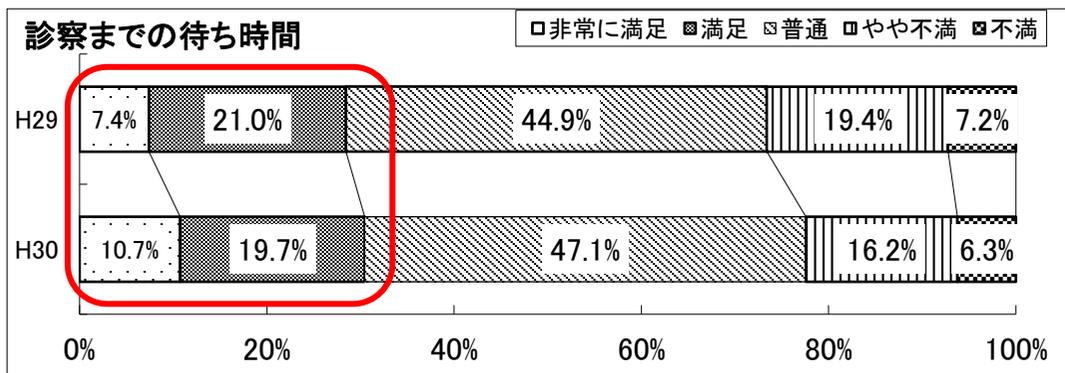
### 満足度(女性)



### (3) 昨年比

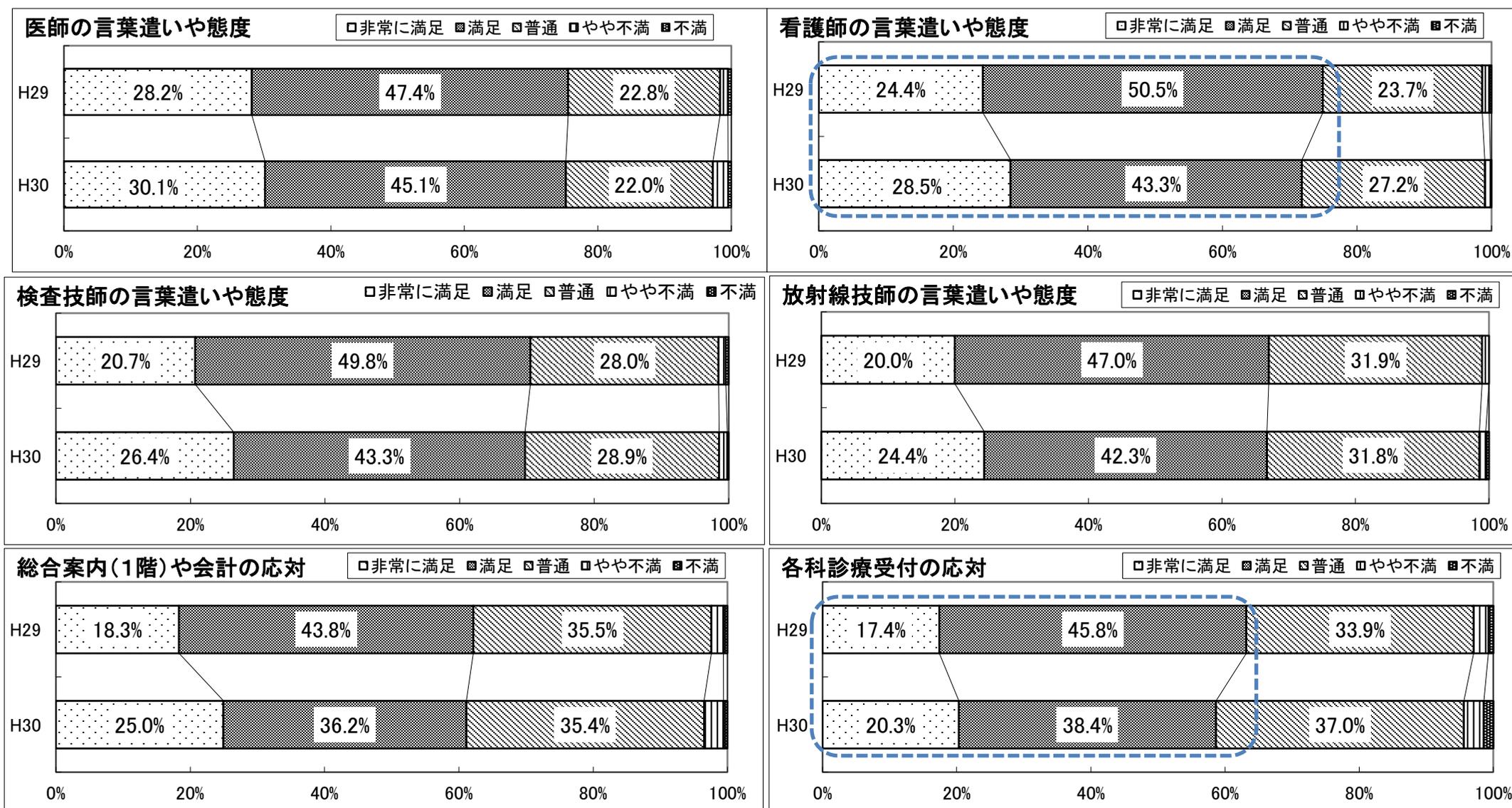
#### 【診察サービス面】

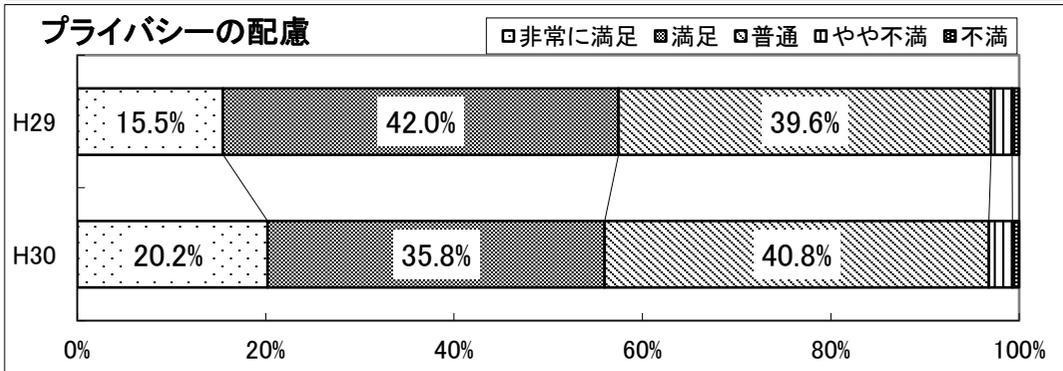
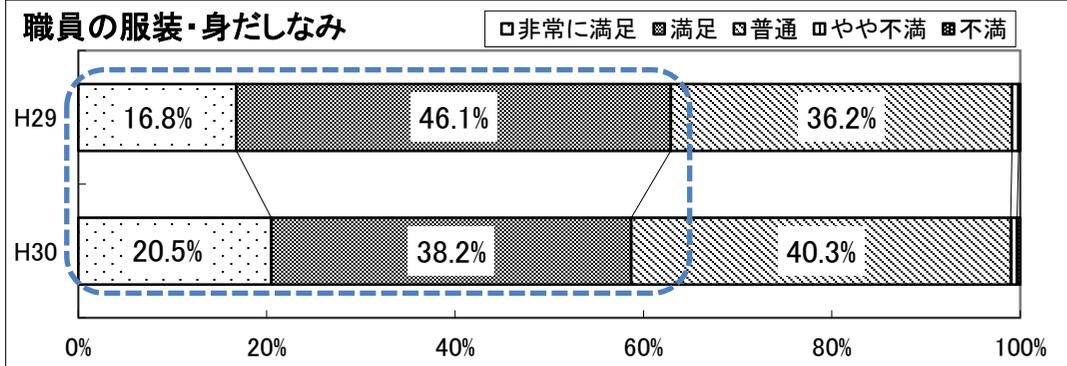
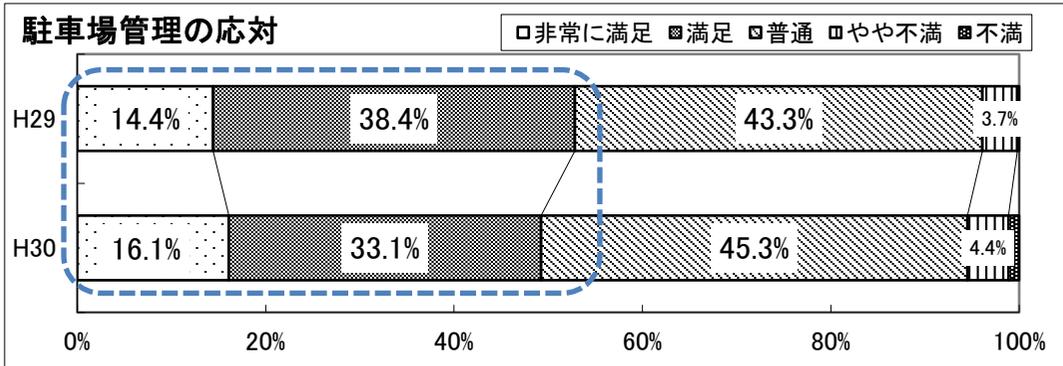
昨年と比較すると、診察サービス面のすべての設問について、非常に満足・満足を合計した割合は増加しているか、ほぼ同じである。待ち時間に関する設問は、非常に満足・満足の割合が増加している。



【接遇面】

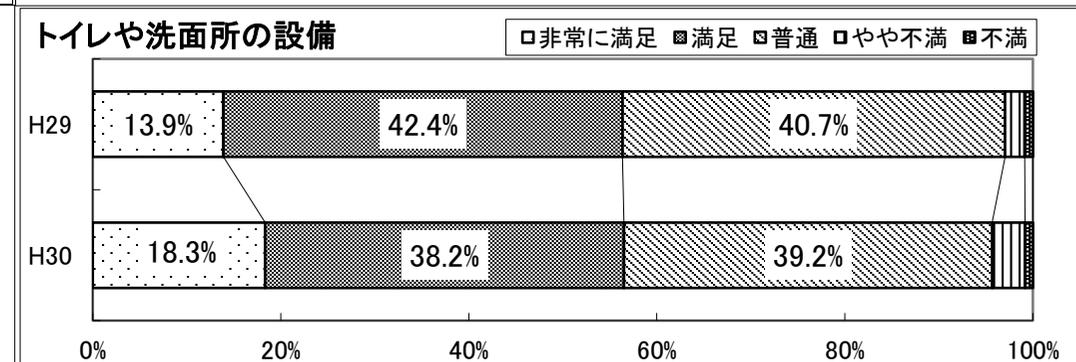
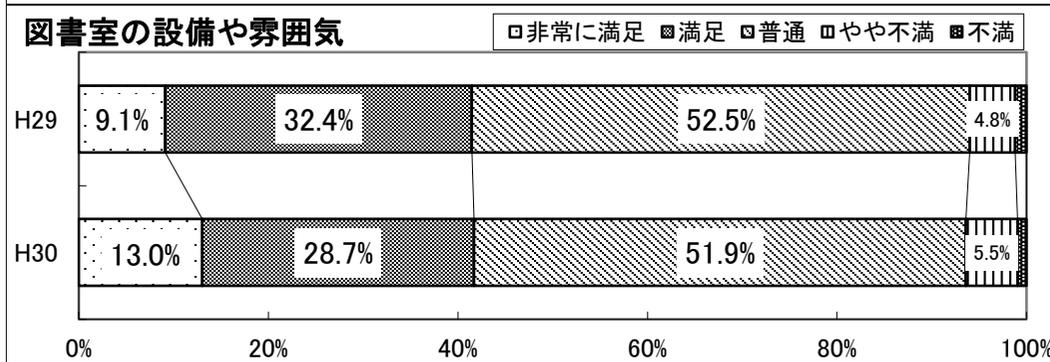
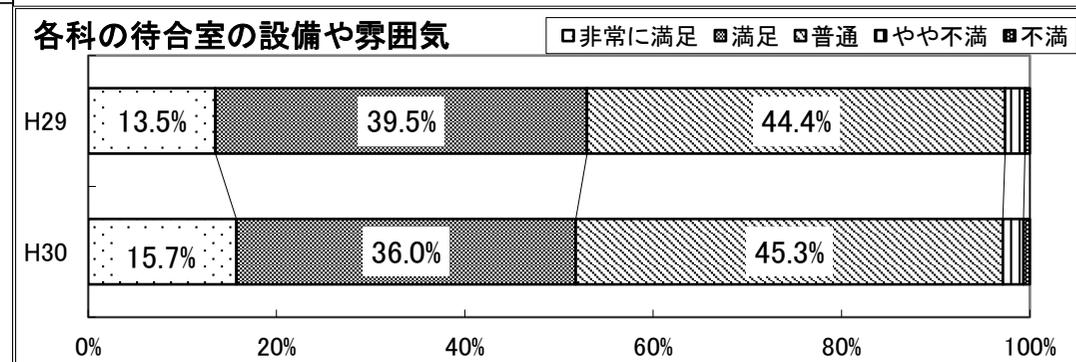
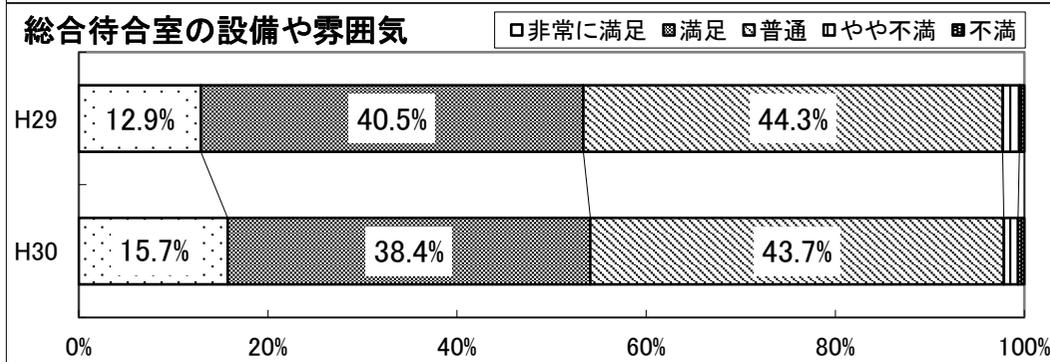
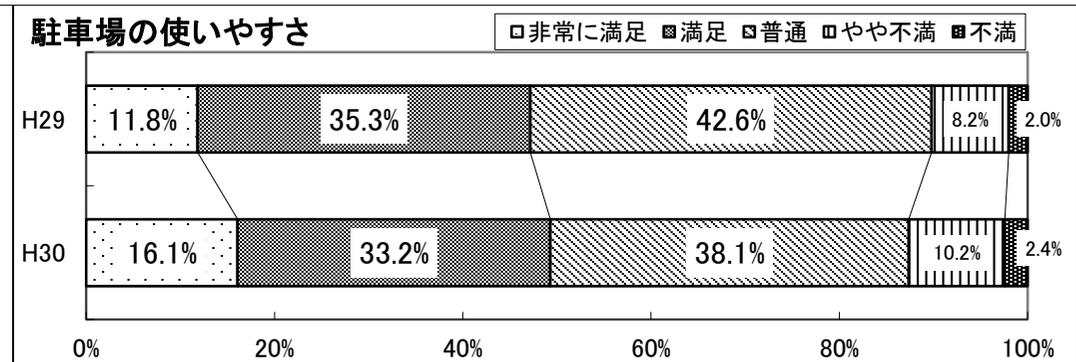
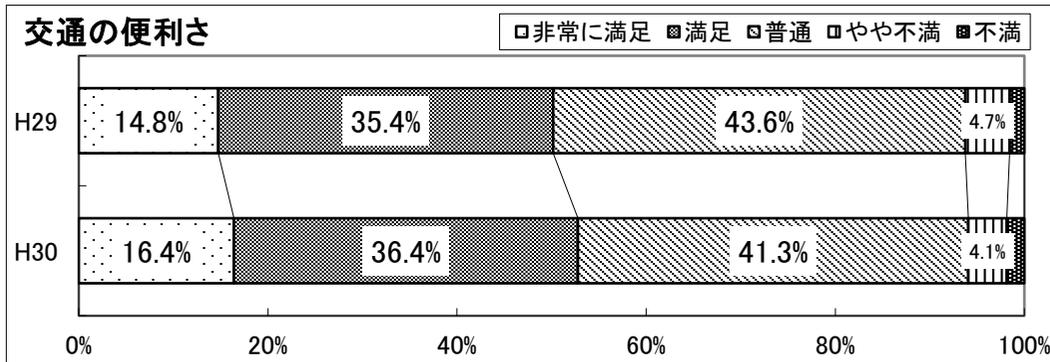
昨年と比較すると、接遇面のすべての設問で非常に満足 of 割合は増加しているが、非常に満足・満足 を合計した割合は、減少しているか、ほぼ同じである。

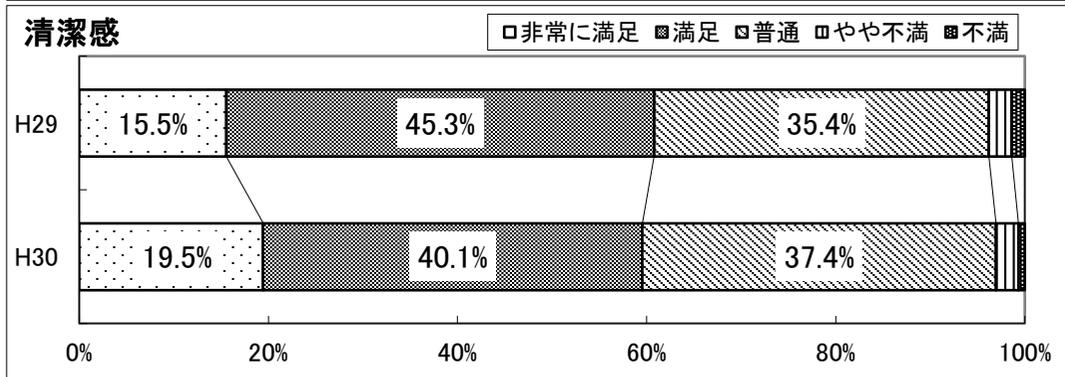
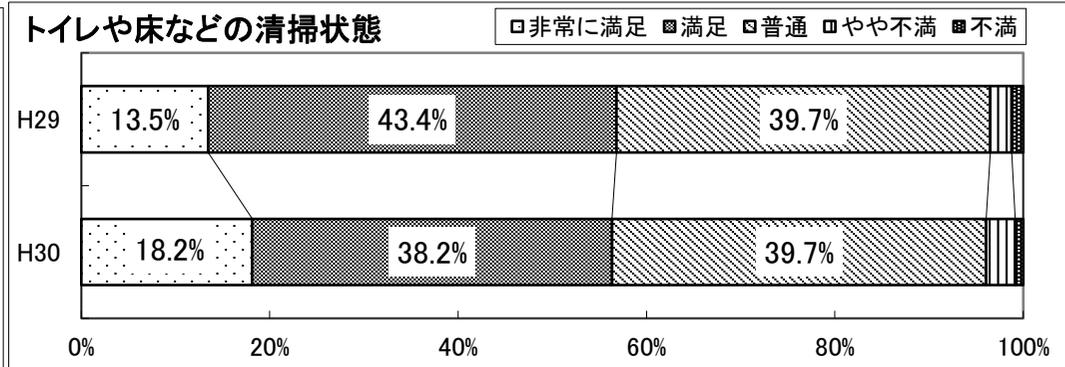
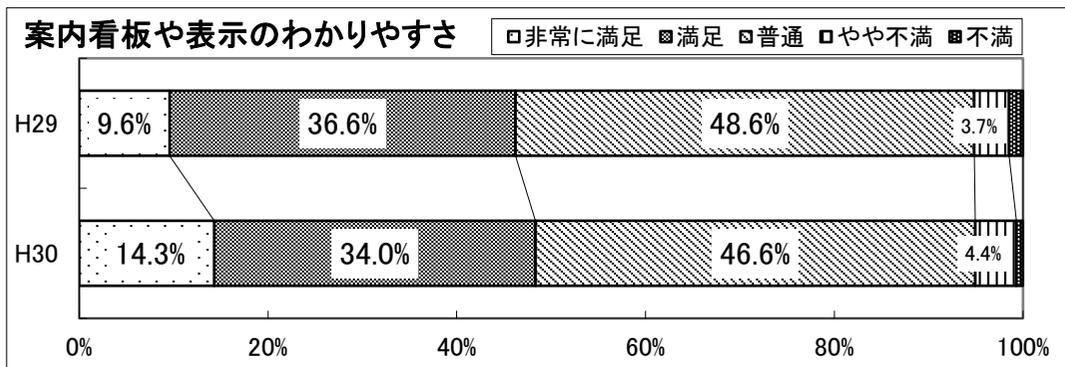
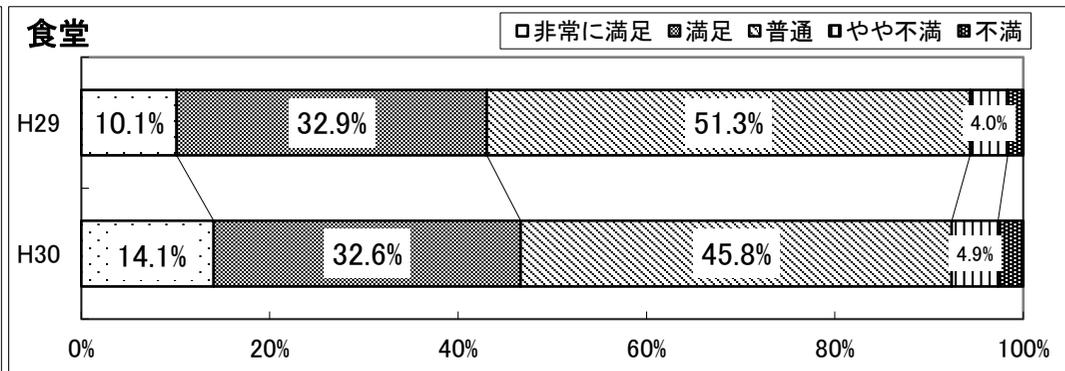
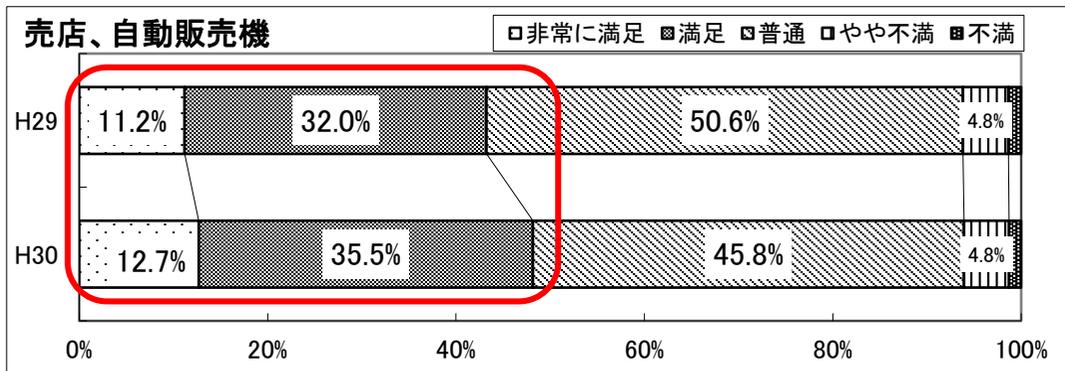




【施設面】

昨年と比較すると、すべての設問で、非常に満足・満足の割合は増加しているが、非常に満足・満足を合計した割合は減少している設問もある。「売店、自動販売機」は、非常に満足・満足を合計した割合が+5.0%と、他の設問と比べて増加している。

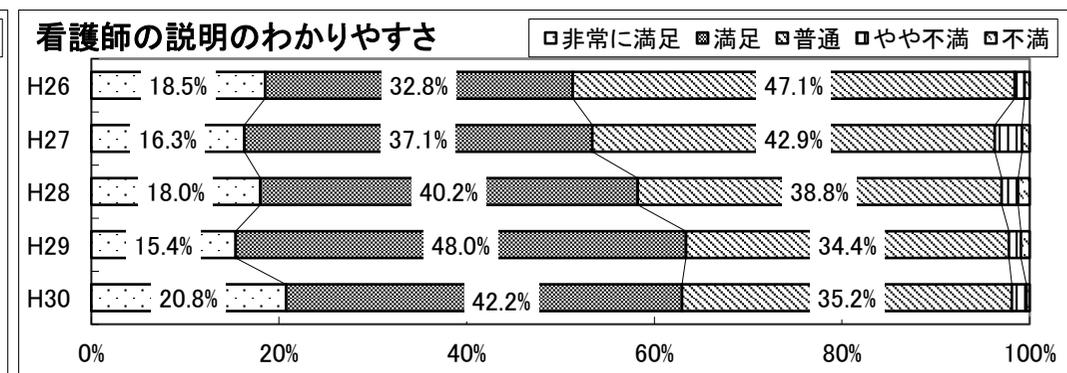
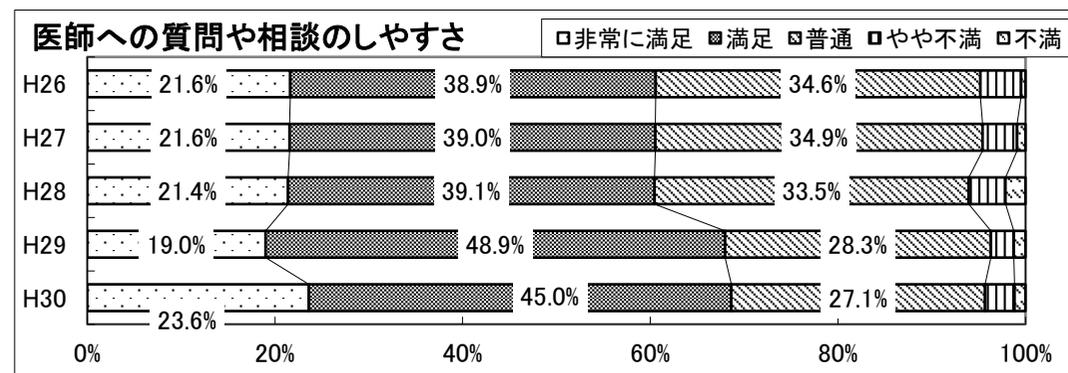
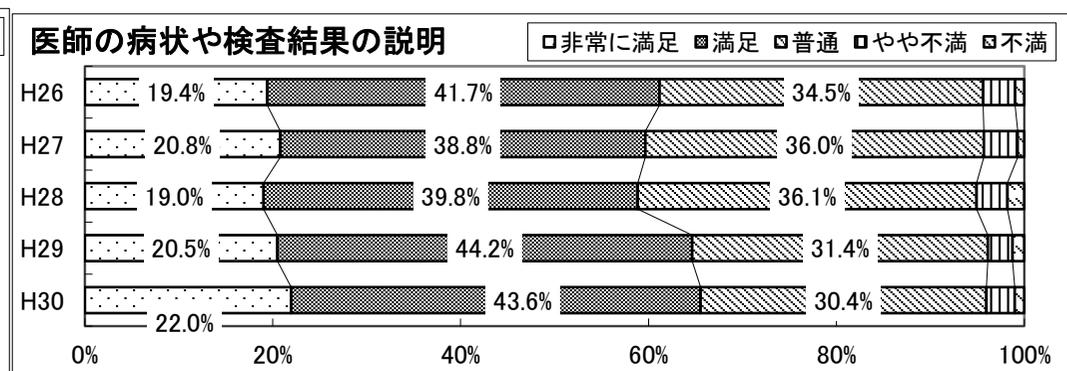
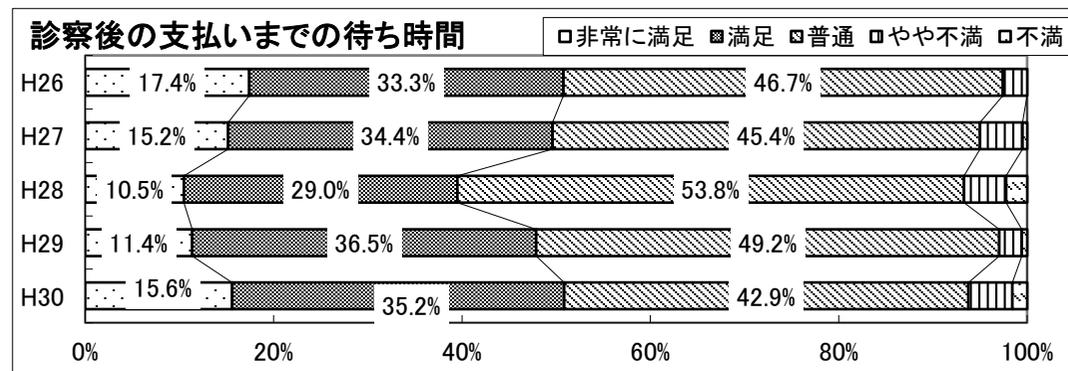
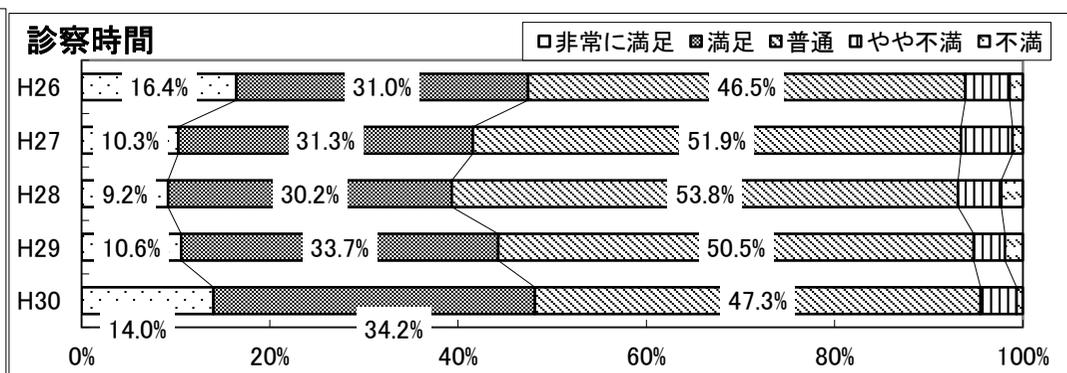
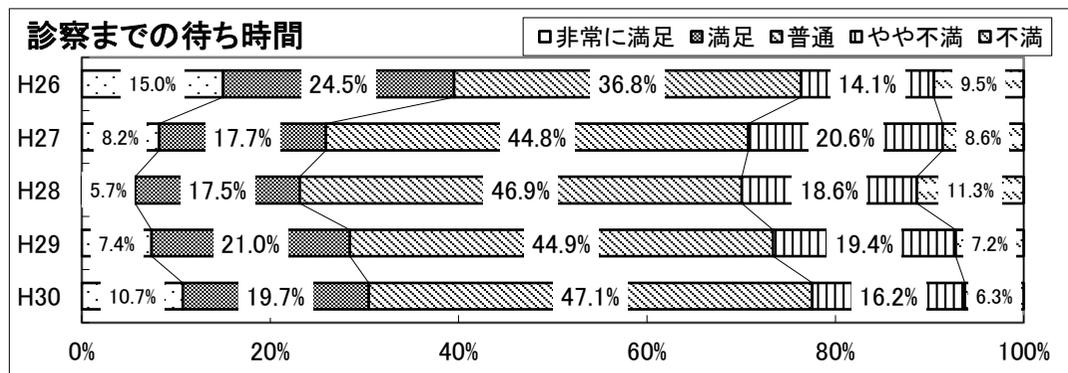




#### (4) 過去5年間の推移

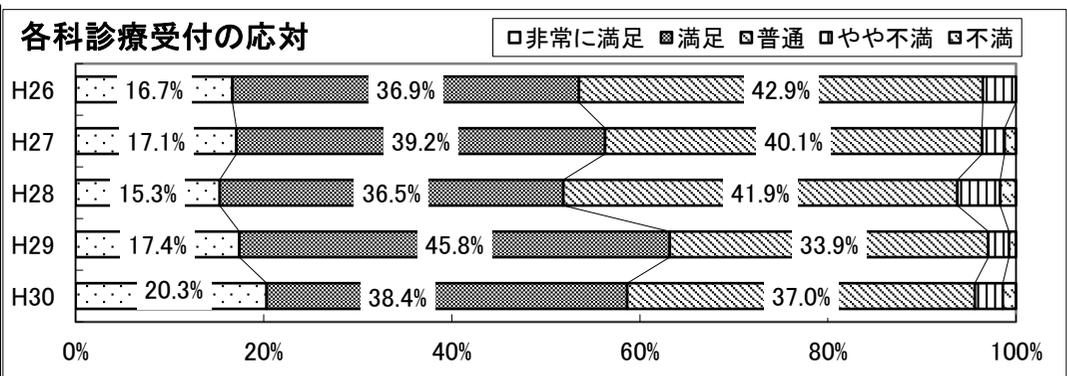
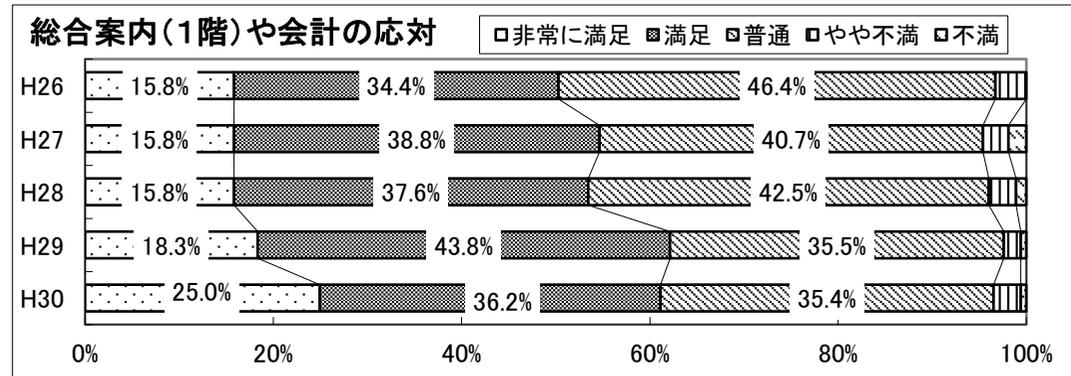
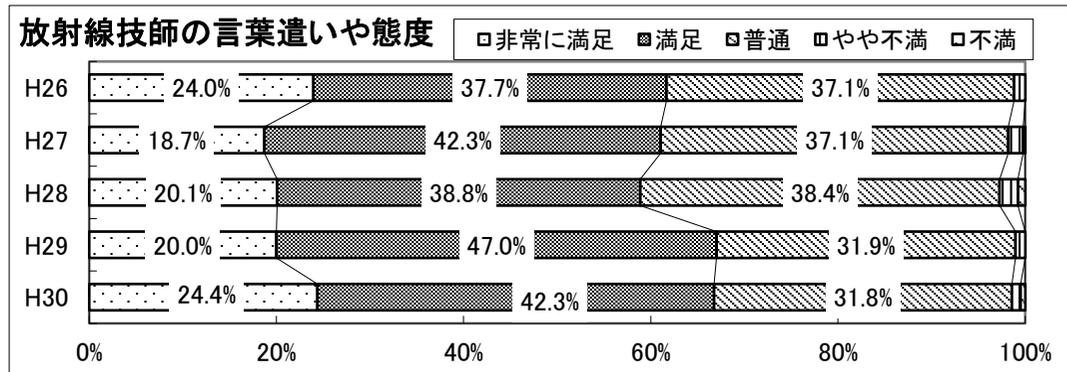
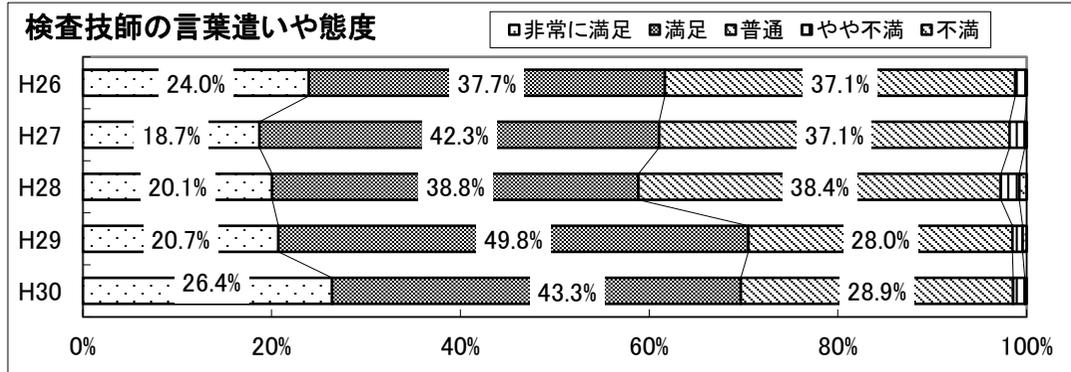
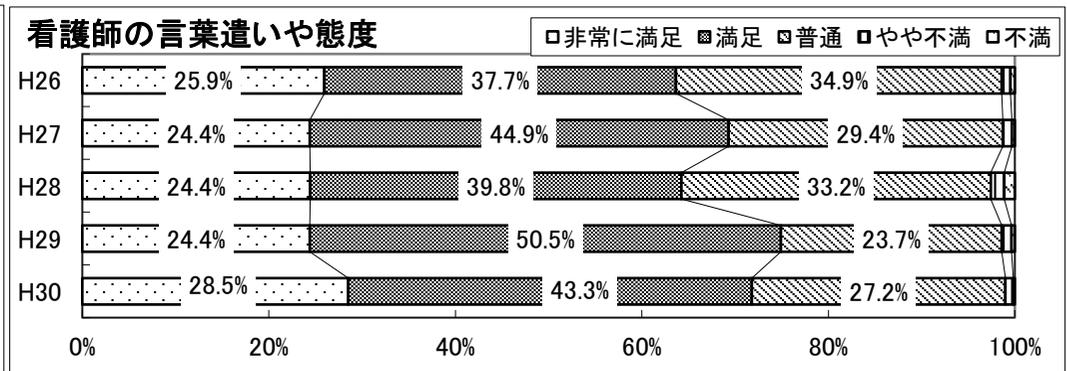
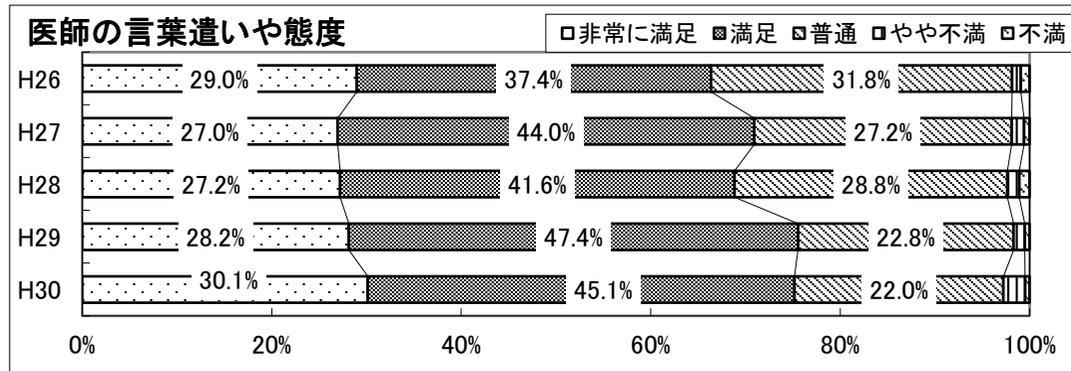
##### 【診察サービス面】

H28年度以降、ほぼすべての設問で、非常に満足・満足を合計した割合が年々増加している。



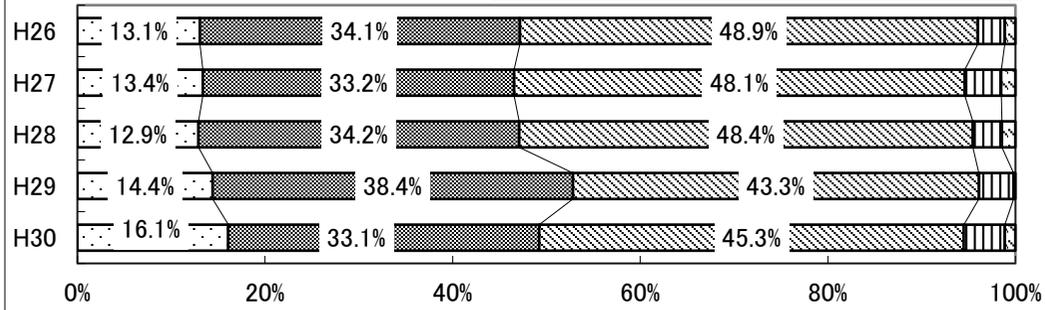
【接遇面】

すべての設問で、非常に満足・満足を合計した割合がH29年度に増加しているが、H30年度はH29年度とほぼ同じか減少している。



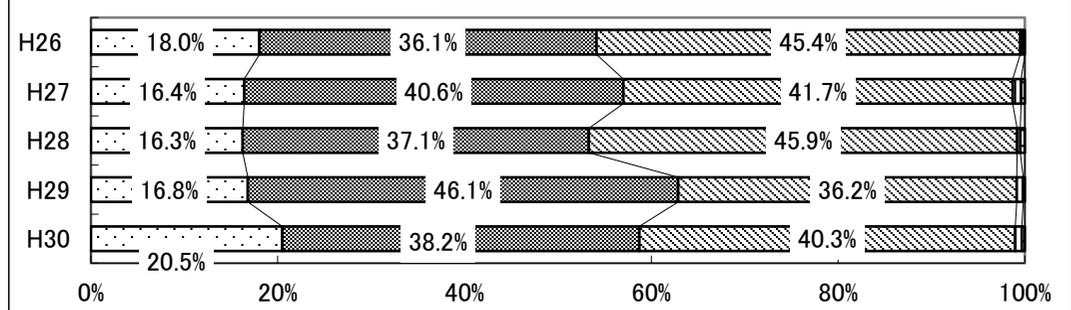
### 駐車場管理の対応

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



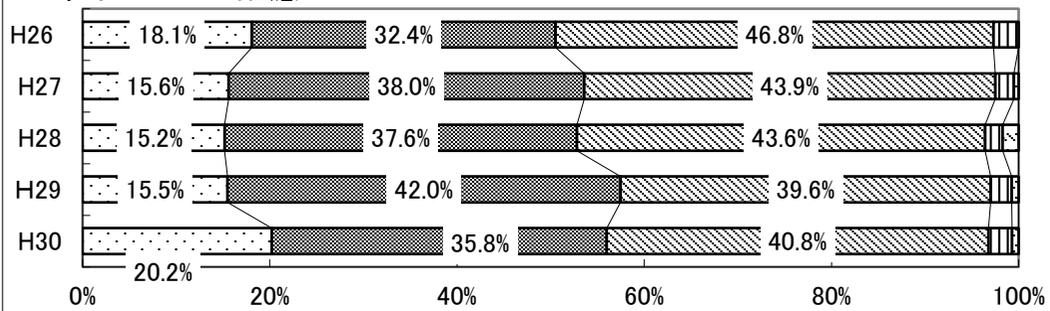
### 職員の服装・みだしなみ

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



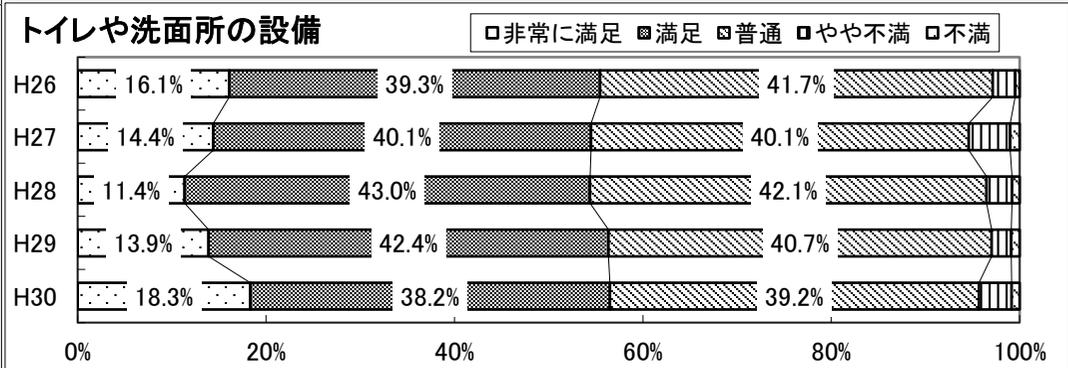
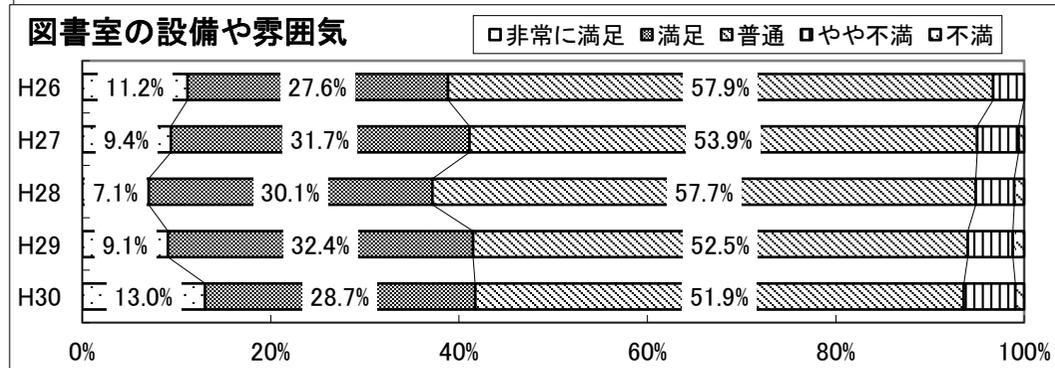
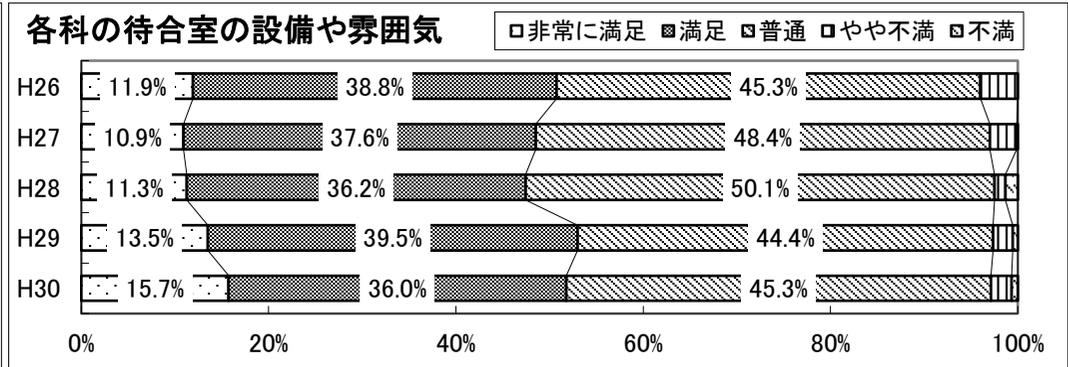
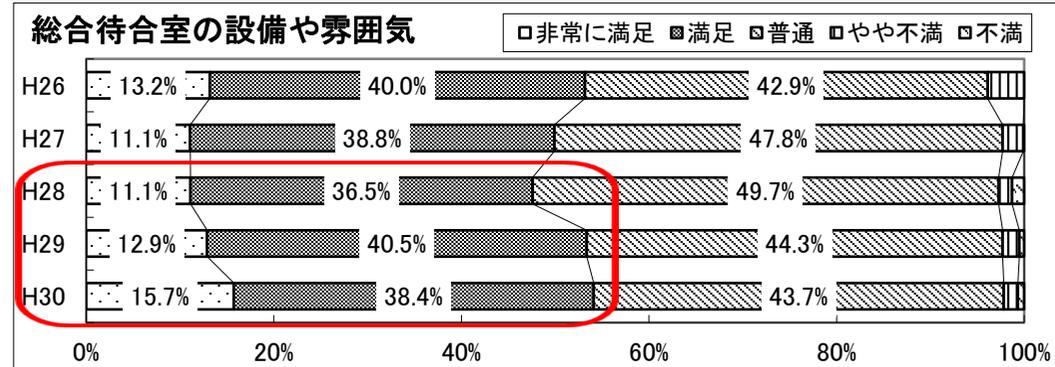
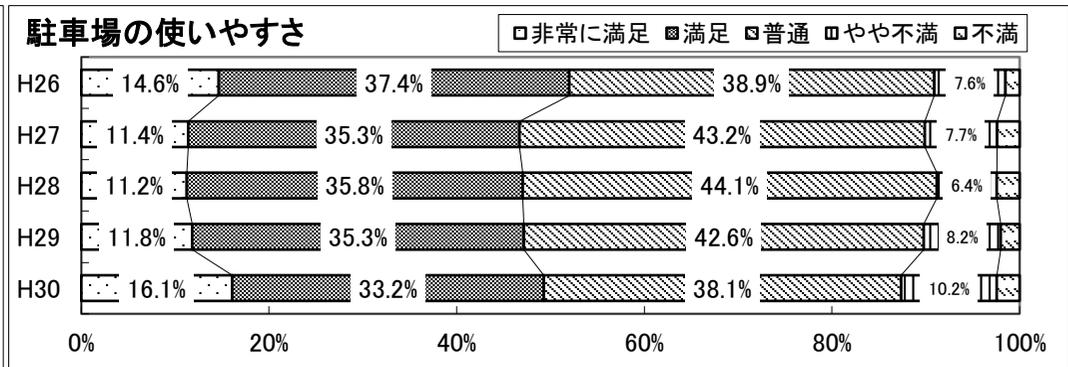
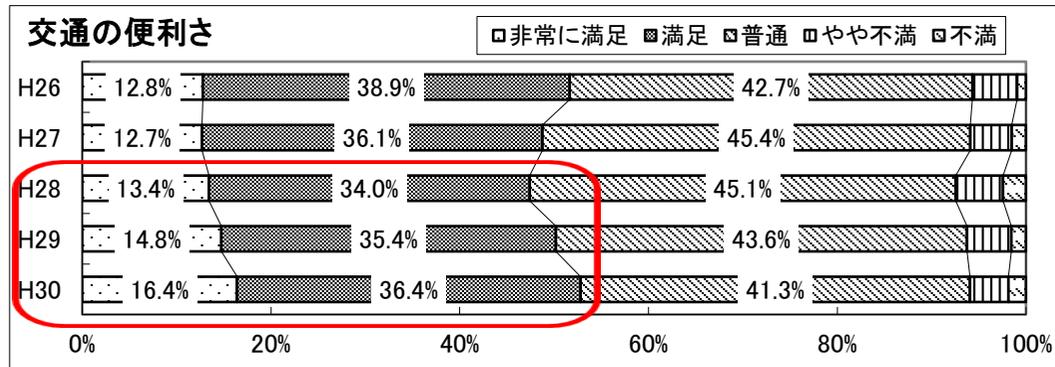
### プライバシーの配慮

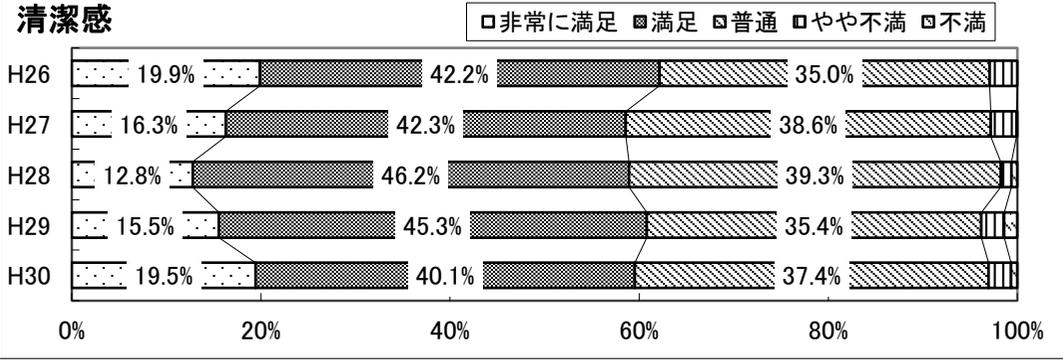
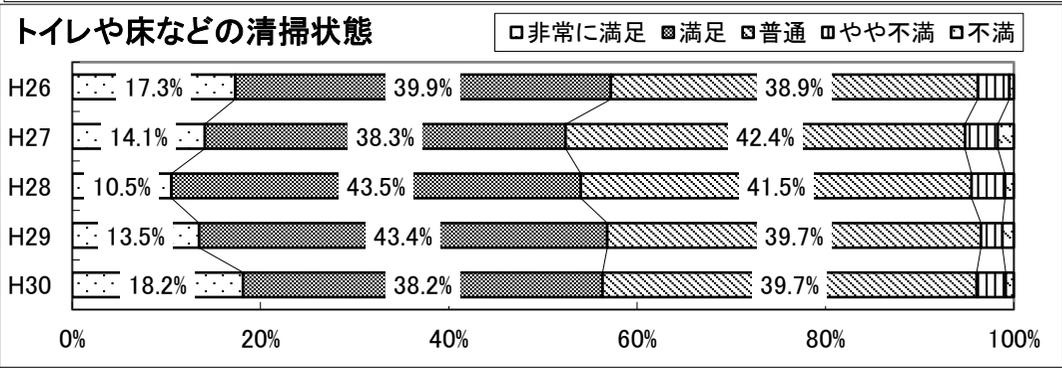
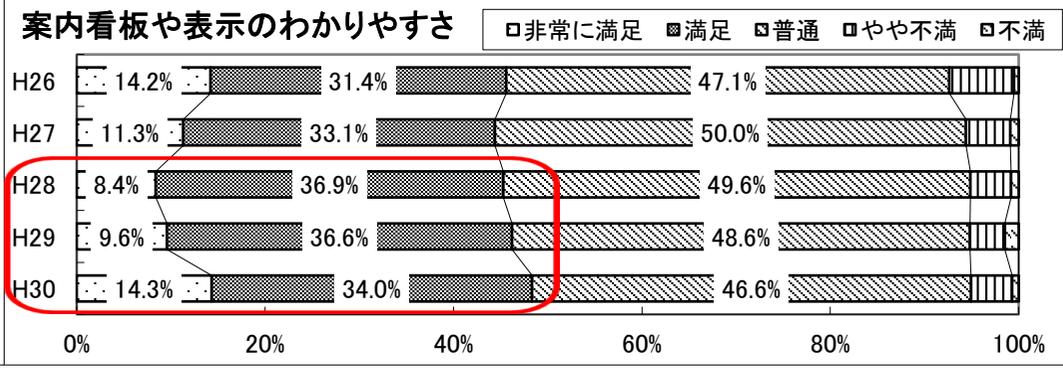
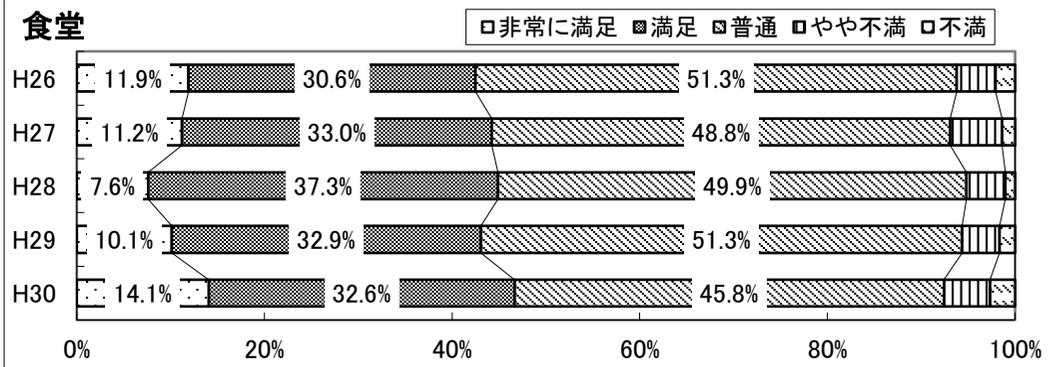
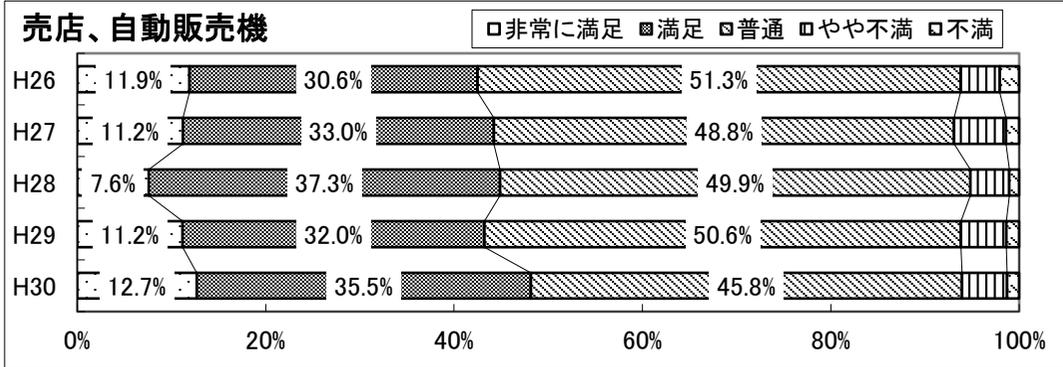
□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



【施設面】

「交通の便利さ」「総合待合室の設備や雰囲気」「案内看板や表示のわかりやすさ」は、非常に満足・満足を合計した割合がH28年度以降年々増加している。

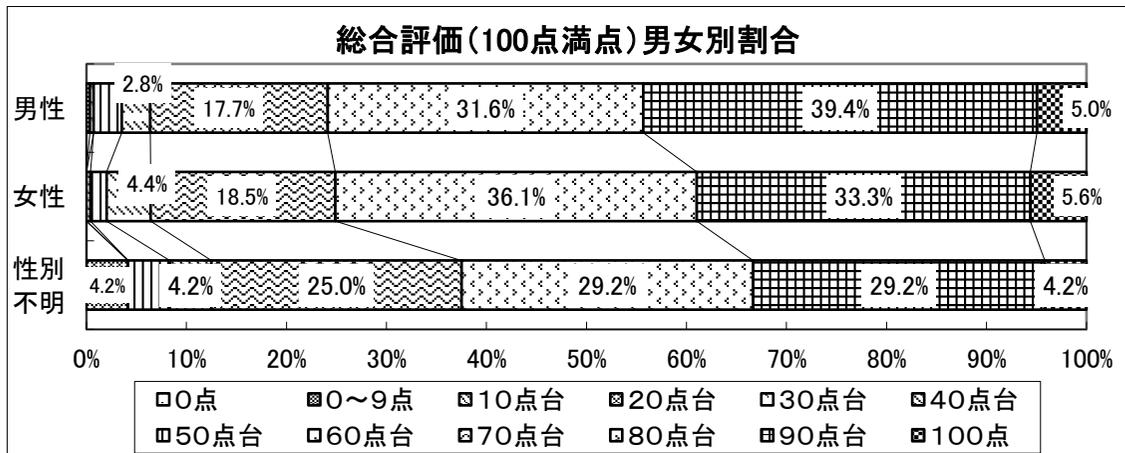
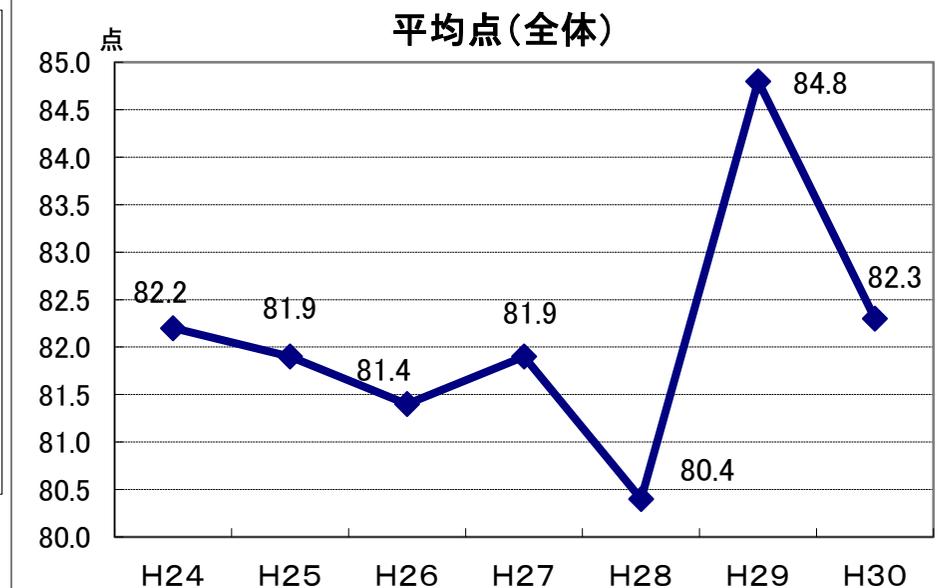
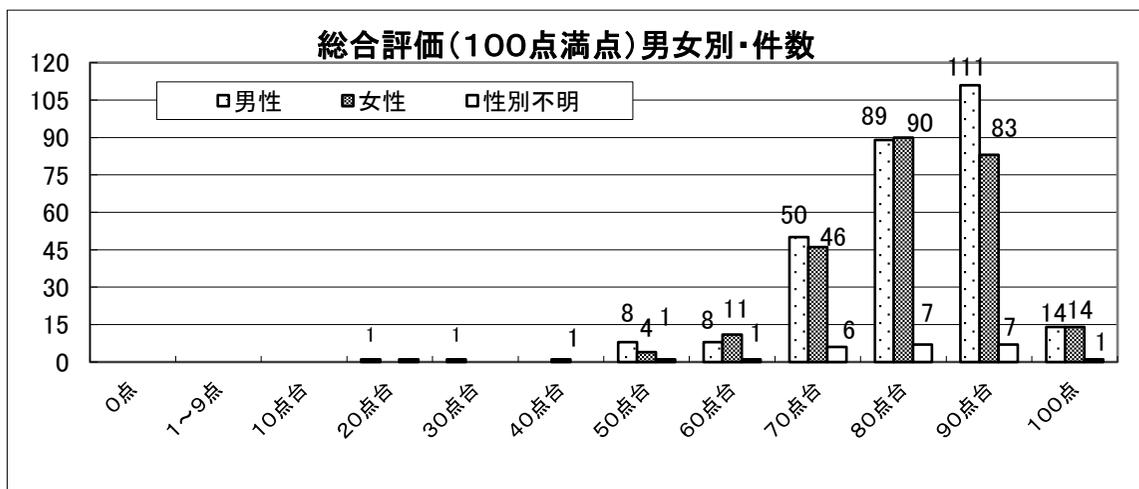




## 9. 総合評価(100点満点)

100点と評価した人が29人で5.2%(昨年比△2.0%)、90点台が201人で36.2%(昨年比+6.8%)、80点台が186人で33.5%(昨年比△2.2%)となり、80点以上と評価した人は75.0%(昨年比+2.7点)となった。

平均点は、男性が83.0点(昨年比△3.1点)、女性が82.2点(昨年比△1.9点)で、全体で82.3点(昨年比+2.5点)となった。

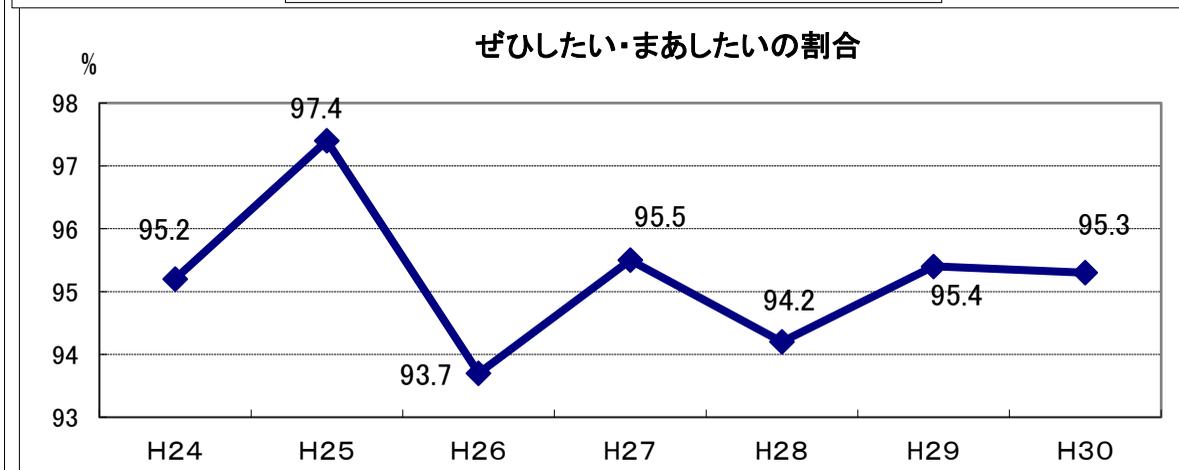
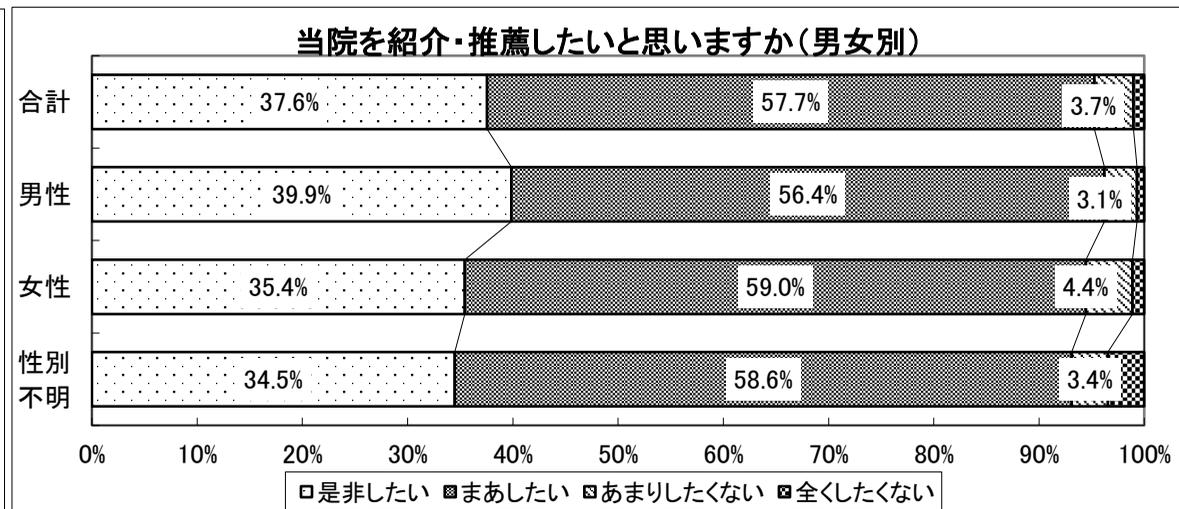
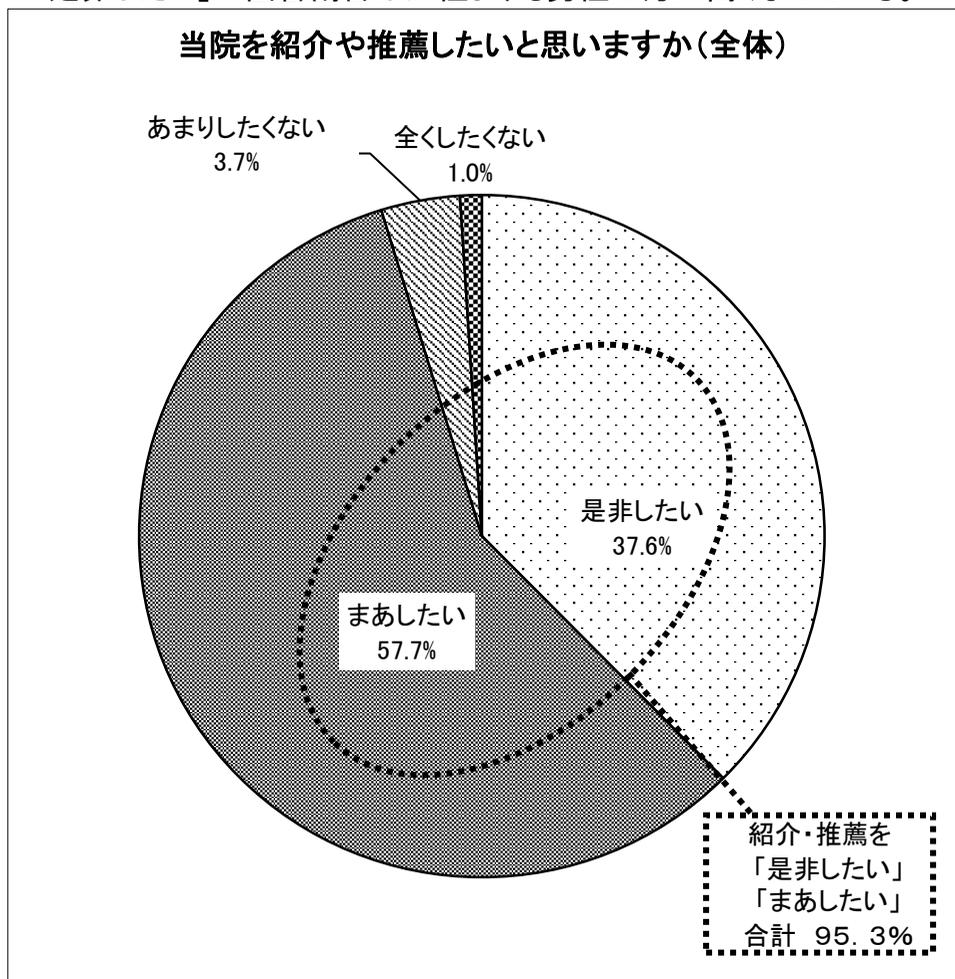


| 年度  | 平均点  |
|-----|------|
| H24 | 82.2 |
| H25 | 81.9 |
| H26 | 81.4 |
| H27 | 81.9 |
| H28 | 80.4 |
| H29 | 84.8 |
| H30 | 82.3 |

|         | 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(H29) |        |  |
|---------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|------|-----------|--------|--|
| 男性      | 0    | 0    | 0    | 1     | 1    | 0    | 8    | 8    | 50    | 89    | 111   | 14   | 282    | 83.0 | 86.1      |        |  |
| 女性      | 0    | 0    | 0    | 0     | 0    | 1    | 4    | 11   | 46    | 90    | 83    | 14   | 249    | 82.2 | 84.1      |        |  |
| 性別不明    | 0    | 0    | 0    | 1     | 0    | 0    | 1    | 1    | 6     | 7     | 7     | 1    | 24     | 78.4 | 80.7      |        |  |
| 合計      | 0    | 0    | 0    | 2     | 1    | 1    | 13   | 20   | 102   | 186   | 201   | 29   | 555    | 82.3 | 84.8      |        |  |
| 割合(今回)  | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.4%  | 0.2% | 0.2% | 2.3% | 3.6% | 18.4% | 33.5% | 36.2% | 5.2% | 100.0% |      |           |        |  |
| 割合(H29) | 0.0% | 0.4% | 0.0% | 0.2%  | 0.8% | 0.4% | 1.1% | 4.7% | 20.1% | 35.7% | 29.4% | 7.2% | 100.0% |      |           |        |  |
|         |      |      |      | 25.0% |      |      |      |      |       | 75.0% |       |      |        |      |           | 100.0% |  |
|         |      |      |      | 27.7% |      |      |      |      |       | 72.3% |       |      |        |      |           | 100.0% |  |

## 10. 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95.3%(昨年比△0.1%)  
 「是非したい」の回答割合は女性よりも男性の方が高くなっている。



|            |            | 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<br>(今回) | 男性         | 39.9% | 56.4% | 3.1%     | 0.7%    | 100.0% |
|            | 女性         | 35.4% | 59.0% | 4.4%     | 1.1%    | 100.0% |
|            | 性別不明       | 34.5% | 58.6% | 3.4%     | 3.4%    | 100.0% |
|            | 合計         | 37.6% | 57.7% | 3.7%     | 1.0%    | 100.0% |
| 割合         | 割合 合計(H29) | 33.7% | 61.7% | 3.9%     | 0.7%    | 100.0% |

## 11.自由意見

| 分類           | 番号 | 自由意見   | 回答   |
|--------------|----|--|--|
| おほめ<br>(22件) | 1  | 〇〇科と〇〇科にかかっていますが、とてもよくして頂いている事を感謝申し上げます。   | 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。(患者さんの声部会) |
|              | 2  | 〇〇科の〇〇先生の対応は毎回ていねいで心安らぎます。   |  |
|              | 3  | 〇〇Drはいつも優しく接して頂けるので質問しやすいです。ありがとうございます。  |  |
|              | 4  | 医師の先生が非常に丁寧に説明してくださいました。   |  |
|              | 5  | 先生になるのにも大変。なっても大変。いつもいつも有難く思っています。これからも私達の命お願いいたします。   |  |
|              | 6  | 先生はじめスタッフの皆様には、大変懇切丁寧な治療、接遇に努めていただき厚く御礼申し上げます。   |  |
|              | 7  | いつもていねいに見て頂き本当にありがとうございます。これからも頑張ってください。   |  |
|              | 8  | 看護師さん達がとても優しく接してくださいさり ありがたく思っています。  |  |
|              | 9  | 看護師がとても良かった。   |  |
|              | 10 | 看護師さんはプロだといつも感心しています。入院した時、〇〇病棟の〇〇さんの言ってくださった言葉「普通にしていればいいのよ」の言葉、時々かみしめています。何気ない言葉ではありますが、感謝しています。 |  |
|              | 11 | 相談外来が非常に良い   |  |
|              | 12 | 当病院は家族と共に永年お世話になっており発展を祈っております。よろしくー。  |  |
|              | 13 | 今後も患者の目線で対応してください。   |  |
|              | 14 | 私は30歳頃から県立病院で命をたすけて頂き心から感謝申し上げます。  |  |
|              | 15 | すごく不安な事やつらい事があって話をくわしくきいて頂いて、説明して頂いて(30分位)家へ帰ると、気持ちが少し軽くなってよかったです。                                 |  |

## 11.自由意見

| 分類           | 番号 | 自由意見  | 回答   |
|--------------|----|---|--|
| おほめ<br>(22件) | 16 | 入院中に感じたこと、〇〇病棟の対応は、最高のスタッフがいるし、担当でなくとも対応してくれた。                                | 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。(患者さんの声部会) |
|              | 17 | 病院スタッフについては大変満足しています。いつもお世話になりありがとうございます。今後ともどうぞ宜しくお願いします。                    |  |
|              | 18 | すべて親切で感謝してます。業務が負担にならないか心配です。   |  |
|              | 19 | 冬期に他院ではワクチン不足により、インフルエンザの注射が出来なかったときに、直ぐに投薬して頂きまして、本当に有難かったです。(本人が高齢で助かりました。) |  |
|              | 20 | 入院を含め、満足しています   |  |
|              | 21 | トイレがとてもきれいでした。さすが県立！室温も丁度良いです。ありがとうございました。                                    |  |
|              | 22 | きれいで良かった。   |  |
| ご意見<br>(36件) | 23 | 各科ごとに医師の力量の差が大きい。   | 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した。(患者さんの声部会)   |
|              | 24 | 今回から先生変わって良かったです。   |  |
|              | 25 | 人を見て判断している先生がいて、治るものも治らない。  |  |
|              | 26 | 先生、看護師の対応が良くない科がある。   |  |
|              | 27 | 1人の先生が短期間で異動しないでほしい。3年未満の異動はできるだけやめてほしい。                                      |  |
|              | 28 | 実力のある医師などは独立していきます。もう少し実力や技術の有る医師が残ってくださるのも大切かと思いました。                         |  |
|              | 29 | 県立病院は、福井の医療の顔になっていただくには、メインの医師の確保に力を注いでいただきたい。いらっしゃるのなら、もっと公報して欲しい。           |  |

## 11.自由意見

| 分類          | 番号                            | 自由意見  | 回答   |
|-------------|-------------------------------|---|--|
| ご意見<br>(続き) | 30                            | 検査結果等説明が少ない。状態の情報が少なく分かりにくい。  | 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。<br>ご意見ありがとうございました。(患者さんの声部会) |
|             | 31                            | 間違いは早くあやまる。弁解無用。  |  |
|             | 32                            | このクオリティを保ちつつ、先端医療もどんどん行なって下さい。  |  |
|             | 33                            | 100点としたいところですが、まだまだ向上して欲しくて95点としました。不満が有るわけではありません。                             |  |
|             | 34                            | 早期発見で、病気を早く見つけて、なおして下さい。がんばって下さい。   |  |
|             | 35                            | 地域医療中核として今後も県民のためにがんばってください。  |  |
|             | 36                            | 老人の入院に対し、非常に不満。   |  |
|             | 37                            | 入院時のタオル等の貸出しがあると助かります。  |  |
|             | 38                            | 各部署に水が置いてあると嬉しい   |  |
|             | 39                            | 大野から通っています。直通バスがないので交通費や通院にかかる時間の面で大変不自由な思いを致しております。(バス会社と御協議の上で是非御一考承りたく存じます。) |  |
|             | 40                            | バス、電車などに上手く接続できないため、一寸遅れると電車を1.5時間待たなくては帰宅できない。                                 |  |
|             | 41                            | 県立病院へ来るバスはたくさんあるのに家の近くからのバスは駅まわりで10時過ぎしかない。                                     |  |
|             | 42                            | 鯖江→福井なので、緊急時の対応が必要  |  |
| 43          | いつもの塗り薬がなくなり、先生の許可がないと長時間待った。 |   |  |

## 11.自由意見

| 分類          | 番号                    | 自由意見   | 回答   |
|-------------|-----------------------|--|--|
| ご意見<br>(続き) | 44                    | 今日は患者が少ないように感じた。よって診察などの待ち時間が短かったように思う。  | 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した。(患者さんの声部会) |
|             | 45                    | すごく時間がかかりすぎる。(〇〇外来)  |  |
|             | 46                    | 昨年入院の前日、他の事で診察に来た時、頭の結果はなんともなかったのですが、あくる日入院することになりました。前日は調子が悪いと言ったのに、じゃ他の検査してみましょうかと言われなかったので、総合病院の意味があるのかなと思いました。 |  |
|             | 47                    | 初診で総合案内受付で症状を説明し、受診相談をしましたが、「まず内科へ」は、ないと思いました。   |  |
|             | 48                    | 色々不満あり。全て改善する必要あり。   |  |
|             | 49                    | どうしようもないので病院に来たのに扱いは雑。   |  |
|             | 50                    | 〇〇薬局はひどすぎる。県立病院として調査して改善すべき責任がある。ジェネリック点数を上げるため患者アンケートの小さな文字によってジェネリック変更の同意を取るシステムであり、ジェネリック変更への患者へのメリットを誤解している。   |  |
|             | 51                    | 困りの調剤薬局の教育は県立病院が院外処方を選択した以上義務であり、責任を持つべきである  |  |
|             | 52                    | 〇〇調剤の対応が悪い。プロ意識がない。雑談しながらしている。   |  |
|             | 54                    | ガン医療センターに行く距離が遠くて、ややこしい。お年寄りには、難しと思う(歩くのも長い距離大変)レントゲン室までも行ったりきたりは大変。   |  |
|             | 53                    | 入院したことがあるのですが、病室の壁、床が古くて良くない。  |  |
|             | 55                    | スタバ入れて欲しい。   |  |
| 56          | スタバなどのひと休み出来るカフェがほしい。 |  |  |

## 11.自由意見

| 分類          | 番号  | 自由意見   | 回答   |  |
|-------------|---|--|--|--|
| ご意見<br>(続き) | 57  | 科や人によって本当にいい所と最低な所に分かれる病院と今感じてます。  | 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。<br>ご意見ありがとうございました。(患者さんの声部会)   |  |
|             | 58  | このようなアンケートで改善されるとは思わない。  |  |  |
|             | 59  | 福井県の公立病院としてこれからもハード面ばかりでなく、ソフト面でも今まで以上によりお願いしたいです。   |  |  |
|             | 60  | 順番待ち中(昼頃)休憩室より大声が聞こえる  |  |  |
|             | 61  | 受付票を持ち歩くクリアファイルは不要、紙一枚の方がバックに入れやすい   |  |  |
|             | 62  | 診察→検査→診察よりも治療計画に沿って受付→検査→診察の方がスムーズではないかと思う。  |  | ご意見ありがとうございます。可能な限り、検査が先になるように配慮させていただきます。診察によっては検査前の説明や同意をしっかりと確認してから検査もありますので、ご理解のほどお願い申し上げます。<br>(外来運営部会) |
|             | 63  | 1年ごとに心エコーで経過を見ていかないといけないのに1年後だと予約が入れられなかったり、その都度初診になったりするのが困る。きちんとケアしてくれる感じの病院がない。   |  | ご意見ありがとうございます。かかりつけ医制度を利用し検査の必要な時期になったら、かかりつけ医より紹介していただくという方法もございます。主治医にご相談ください。(外来運営部会)                     |
| 64          | 各トイレ内に診察ファイルを入れるケースがあるといいと思います。他の病院では何か所か有りました。 | 外来にあるトイレの手洗い場には診察ファイルを入れるケースを設置させていただいておりますので、手洗いの際にご利用ください。なお、トイレの個室にはスペースの関係上設置しておりません。ご了承ください。なお、中央処置室内のトイレに限っては患者さんが検尿で利用されるため、個室にもケースを設置しております。(患者さんの声部会) |  |  |
| 診察<br>(8件)  | 65  | 採血の場合、朝総合受付で順番をとり、採血で順番をとる。総合受付番号で採血順番はできないのか、総合受付をして採血の順番を取るのに走って順番をとる。体に具合の悪い者しかいないところで二度も順番を取らせる。ここはどこの国日本であり福井である。県立病院は能力のない集団か。                           | 走って採血の順番を取るのは危険ですのでおやめください。採血の受付をすることで検尿のコップや検査用の試験管などが自動で準備できるようなシステムになっております。そのため総合受付では検査の受付ができないことはご理解ください。(外来運営部会) |  |

## 11.自由意見

| 分類          | 番号 | 自由意見   | 回答  |
|-------------|----|--|---|
| 診察<br>(続き)  | 66 | 本日尿検査がありました。出来ませんでした。前回検診日に次回は尿検査有ると連絡があれば協力出来たと思います。  | 尿検査の項目は精算書の予約には表示されません。次回の検査に関しては主治医が説明をしているかと思えます。わかりにくかったときは看護師等にご確認ください。(担当師長)                       |
|             | 67 | 前回初め〇〇先生の診察を受けたが、仏頂面で挨拶をしても返事がなく質問に対しても返答がとても冷たかった。予約(再診)の時間を決める時もぶっきらぼうな態度で正直未だにこんな医師もいるのか驚きました。その事もあって再診は別の先生に(〇〇先生)変えてもらいました。(理由は言いませんでしたが)〇〇先生は質問もしっかり答えてくださって変えて良かったと思えました。 | このたびは医師の態度でご不快な思いをおかけし、申し訳ありません。該当の診療科へお伝えし、改善を図るよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。(患者さんの声部会)                |
|             | 68 | 医師の態度が良ければ。終始モニターと会話しているような状態。名前の確認以外は全く、会話ではない!!目を合わせることも、唇を読むこともできず難聴者にはキツイ!!  |   |
|             | 69 | 〇〇科〇〇医師の態度改善を要求。明らかに面倒くさそうだった。説明も雑。不親切。臨床医としての自覚に欠けていると思う。〇〇先生がなつかしい。  |   |
|             | 70 | 医師(個人)の患者への対応に差がある。(他科)生活意見を聞いたり、病状を聞き出して対応希望。   |   |
|             | 71 | 医師の言葉遣いが冷たく感じる。もっと説明してほしい。   |   |
|             | 72 | 手術・手術後など患者さんに対して不安を与える様なことを気をつけてほしい(過去に経験したことがありますので)検査時(各検査)にも同様。若いDr. 育てるのは大事だと思いますが・・・。   | このたびは患者さんに不安を与えてしまい、申し訳ありませんでした。どのようなことで不安を感じたのか具体的に教えていただけますと改善につなげることができると思います。よろしく願いいたします。(患者さんの声部会) |
| 受付<br>(13件) | 73 | 受付の人にもう少し笑顔がほしい。もう少し大きな声で呼んでほしい。   | 親切・丁寧な対応を心がけるよう努力して参ります。また、声の小さいスタッフには、努めて大きな声を出すよう指導いたしました。(医療サービス課長)                                  |
|             | 74 | 各科の診療受付の対応にもばらつきがあります。   | 各診療科ともに、親切・丁寧に対応できるよう努めて参ります。(医療サービス課長)   |

## 11.自由意見

| 分類         | 番号 | 自由意見   | 回答   |
|------------|----|--|--|
| 受付<br>(続き) | 75 | 診療受付の人に深いため息をつかれた。   | この度は、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。親切・丁寧な対応を心がけるよう受付スタッフを指導いたします。(医療サービス課長) |
|            | 76 | 先日、術後に体調不良で受診したが、「体調が悪い」と受付の方に伝えたのに待合室で2時間以上待った。受付の方が看護師さんに一言伝えてくれたら、中で休ませてもらえたのではないかと思う。また、「術後の体調不良かと思う」と事前に電話したら、「受診して下さい」とのことだったので来たのに、2時間以上待合室で待ったあげく、もう一人の受付の人に「なぜ〇〇科に来たのか」と言われ非常に不愉快だった。 |  |
|            | 77 | 受付(〇〇科)対応悪い  |  |
|            | 78 | 〇〇センターで〇〇科の二次検診の際、〇診の担当事務が順番を呼ばれる際の番号を書いた紙を渡すのを忘れて、ファイルを診察室に回してしまった様でした。申し出た時に変わりの紙をくださいましたが「すみません」や「失礼しました」といった言葉がなかったのが残念でした。いつも愛想がないと思っていましたが、アンケート当日でも自分の態度を変えないんだと思いました。                  |  |
|            | 79 | 各診療受付の方の笑顔が少ないと思う。優しく対応するよう心がけてほしい。  |  |
|            | 80 | 〇〇科受付態度悪い  |  |
|            | 81 | 総合案内態度が悪かった(2年程前)。無人の時がある。   |  |

## 11.自由意見

| 分類         | 番号 | 自由意見   | 回答  |
|------------|----|--|---|
| 受付<br>(続き) | 82 | 診療科受付のかごに受付票がたまっている。早く来ているのに意味が無いと思う。                                      | 診療科によっては、患者さんの数が多いため受付にカゴを置いて順番に対応させて頂いております。ご理解頂きますようお願い申し上げます。(医療サービス課長)  |
|            | 83 | 再診できた時、窓口に出すのをわからなくてタイムロスした。   | 当院では、再来受付機での受付の後、診療科窓口で受付票を出して頂くことになっております。ご理解頂きますようお願いいたします。(医療サービス課長)   |
|            | 84 | 受付の時間が長い。処理が遅い。②受付   | ②受付については、他の診療科よりも患者が多くお待たせする時間が長くなっております。できる限り早く処理ができるよう努めておりますので、ご理解頂きますようお願い申し上げます(医療サービス課長)  |
|            | 85 | 各科診療受付によって態度がよくない。ファイル持って行っても何も言わない。私語が大きくて・・・                             | この度は、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。親切・丁寧な対応を心がけるよう受付スタッフを指導するとともに、私語についても注意いたします。(医療サービス課長)  |
| 接遇<br>(4件) | 86 | 先日、CTの際呼び出し番号の方がおられず、CTの技師の方の会話の中で「次に何を入れようか？」という言葉が待合室まで聞こえました。とても不愉快でした。 | この度は不愉快な思いをおかけしまして申し訳ございませんでした。午前中のCT検査は大変混み合います。少しでも待ち時間を減らすため、3台ある装置の担当技師は、互いに連携を取り合い検査を進めていきます。予定されていた患者さんがいらっしやらなかったため、技師同士のやり取りの中で「次に(頭部や腹部など)何(の検査)を入れようか?(入れたら効率的に装置が稼動するだろうか?)」という主旨の発言が聞こえ、誤解を招いたかと思われまます。いただきましたご意見をスタッフ一同で共有し、スタッフ同士の発言に注意するよう指導致しました。貴重なご意見、ありがとうございました。(放射線室長) |
|            | 87 | 〇〇の検査の時に、看護師同士の私語が、ひどくてどうかと思った。  | このたびは大変不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。接遇面など今後も配慮していきたいと思っております。(担当師長)  |
|            | 88 | 警備員の言葉使い悪い。態度悪い。   | 警備員のことによって不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。委託業者に対し、言葉づかいについて指導いたしました。(利用環境サービス室長)   |

## 11.自由意見

| 分類          | 番号 | 自由意見   | 回答   |
|-------------|----|--|--|
| 接遇<br>(続き)  | 89 | どの人もぶっきらぼう。医者もはっきりしてくれない。看護師さんも受付さんも無愛想。   | このたびは、医師、看護師、受付職員の対応でご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。もう少し具体的なことを教えていただくとより改善につなげることができると思いますので、よろしくお願ひします。(患者さんの声部会)   |
| 看護<br>(6件)  | 90 | ベテラン看護師にたまに横柄な態度が見られる。   | このたびは看護師の対応でご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。具体的にどのような態度だったのかご指摘いただくと、今後の患者さんへの対応の改善につながります。言葉使いや態度について、十分に配慮するよう指導してまいります。(担当師長)   |
|             | 91 | 看護師の言葉遣いや態度は良い人もいれば悪い人もいる。悪い人はだれがみてもわかると思うので教育をして下さい。  | ご意見ありがとうございます。接遇が向上するよう今後とも研修などを通して指導してまいります。(担当師長)  |
|             | 92 | 看護婦の再教育が必要。無駄口多い、忘れ物多い、パソコン不慣れ(入力ミス)消し忘れ   | 看護師の態度に不快な思いをおかけして申し訳ありません。常に向上心をもって業務に当たるように努力を重ねてまいります。(担当師長)  |
|             | 93 | 看護師の心得。看護師の態度悪い。特に入院。  | この度は、看護師の態度で不快な思いをおかけした事をお詫びいたします。患者さんに心穏やかに過ごしていただけるよう、スタッフを指導して参ります。(看護部)  |
|             | 94 | 昨年入院しておりましたが看護師さんの対応はその人によりますが、余り気分がよくなかった所もありました。   |  |
|             | 95 | 今日の診察の事ではないけど、〇〇科は全くすすめたくありません!! 家族が〇〇で行ったが、診察はしてくれたが看護師にここは健康な人が来る所ではないと言われ「カチン」ときた!! なんのための病院ですか!! | 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。関係スタッフを指導し、患者さんのお気持ちに寄り添った対応ができるように努力してまいります。(担当師長)  |
| 施設<br>(10件) | 96 | 2F売店横の飲食コーナーが少々使い勝手がしにくい。カウンターと丸テーブルの間が狭い。   | 飲食コーナーについて、ご不便をおかけし、申し訳ありません。カウンターと丸テーブルの間のスペースを確保するのは、場所の関係上難しい状況です。(廊下にテーブル等がはみ出すのは消防法上認められておらず、テーブルを間引きすることも考えましたが、現在の利用状況を考えると、テーブルの数を減らすのは適当ではないため)ご理解ください。(利用環境サービス室長) |

## 11.自由意見

| 分類         | 番号  | 自由意見  | 回答  |
|------------|-----|---|---|
| 施設<br>(続き) | 97  | ゴミ箱の設置してほしい                                   | ごみ箱について、ご不便をおかけし、申し訳ありません。設置してほしい場所等、もう少し具体的なことを教えていただけますと、改善につなげることができますので、よろしければ教えていただければと思います。よろしくお願いいたします。(利用環境サービス室長)  |
|            | 98  | CT検査室の前の廊下は何故暗いのか！！暗過ぎや！！気が滅入る！！照明を至急増やして下さい。 | 廊下の照度のことで不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。現在の廊下照度につきましては、国の基準に基づき設定いたしております。暗い場所を具体的に記入いただけましたら、照度の測定をさせていただきます。ご理解をお願いします。(利用環境サービス室長)  |
|            | 99  | 通路により暗いところがある。                                |   |
|            | 100 | もう少し涼しいと嬉しい。                                  | 院内の空調について、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。場所により、室温を変えておりますので、具体的な場所を教えてください。対応を検討いたします。(利用環境サービス室長)  |
|            | 101 | WiFiの環境をもう少し整えてほしい                            | ネット環境に関してご不便をおかけしており、申し訳ありません。院内のネット環境の改善は、検討すべき課題として受け止めておりますが、病院内全域に広がるWiFiの整備は、県立病院のネットワークシステム上、非常に困難であるのが現状です。現在は1階ふれあい図書室周辺にてfreeWiFiのご利用が可能となっておりますので、そちらをご利用ください。よろしくお願いいたします。(利用環境サービス室長) |
|            | 102 | 処置室や病室が汚い。(血がついている。)                          | このたびは、院内の清掃について、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。カーテンに血液が付着しているなど汚れている際は、取り換えさせていただきますので、お近くのスタッフにお声かけください。(利用環境サービス室長)   |
|            | 103 | トイレで手を洗う時、すぐに水が止まり、きれいに手洗いできない                | トイレの手洗いの水のことで、ご不便をおかけして申し訳ありません。手洗いの水はセンサーで制御を行っていますが、水量の制御は特に行っておりませんので、手の位置がセンサーから外れたものと思われます。センサーの反応する角度を確認いたしますので、場所を教えてください。よろしくお願いいたします。(利用環境サービス室長)  |

## 11.自由意見

| 分類           | 番号  | 自由意見   | 回答   |
|--------------|-----|--|--|
| 施設<br>(続き)   | 104 | 婦人科の横のトイレは妊婦には狭すぎると思います。   | トイレのことで不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。トイレの個室ブースの大きさは、おおむね決まっています、左右は手すりをもって力が入りやすい幅、前後は扉をロックされたときにロックし返すのに問題がない幅です。<br>もし、狭すぎて問題があるようでしたら、遠慮なく多目的トイレをご利用ください。(利用環境サービス室長) |
|              | 105 | 和式トイレを使いたい   | このたびは、トイレについて不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。病院のトイレはほとんどが洋式となっており、和式は2階の南西側(正面玄関入って2階左奥)だけとなっております。ご理解をお願いします。(利用環境サービス室長)   |
| 駐車場<br>(11件) | 106 | 立体駐車場の中にも警備の方がいて、空いているところを教えてくださいとありがたいです。                               | 駐車場のことで、ご不便をおかけし、申し訳ありません。空いている場所への誘導を徹底するよう指導いたしました。(利用環境サービス室長)  |
|              | 107 | 立体駐車場の駐車台数が少ない。遅いと満車のため朝早く来る。  | 駐車場のことで、ご不便をおかけし、申し訳ありません。どうしても、一番近い立体駐車場から満車になってしまいます。ご理解をお願いします。(利用環境サービス室長)   |
|              | 108 | 仕方がないとは思いますが、早めに行っても駐車場が空いてないのが困ることがあります(体の悪い人の事を考えて近いと助かります)            |  |
|              | 109 | 屋内駐車場は9時頃には満車になる。私は心臓が悪いので長く歩けない。患者もお見舞者も同じ扱いではなく、屋内駐車場の1.2Fは患者専用としてほしい。 | 駐車場のことで、ご不便をおかけし、申し訳ありません。お手数ですが、お体の具合を守衛にお申し出いただければ、駐車場の業者に引き継ぎ、できるだけ近い駐車場をご案内させていただきます。(利用環境サービス室長)  |
|              | 110 | 朝一番以外駐車場がいつもほぼ一杯で足が悪いところかなり歩かなければならなくてしんどかった。(車いすがないこともあり辛かったこともありました。)  |  |
|              | 111 | 駐車場がいつも混んでいるので拡充してほしい。駐車場が満車で15分ぐらい探す時がある。                               |  |

## 11.自由意見

| 分類            | 番号  | 自由意見  | 回答  |
|---------------|-----|---|---|
| 駐車場<br>(続き)   | 112 | 駐車場の拡大を望む。                                      | 駐車場のことで、ご不便をおかけし、申し訳ありません。皆様のご期待に添えるような場所の確保が難しいのが現状です。(利用環境サービス室長)   |
|               | 113 | 立体駐車場に水が溜まっていて危険であり 足元がぬれることが不満です。              | 駐車場のことで、ご不便をおかけし、申し訳ありません。水はけがよくなるよう水路の清掃を徹底するようにいたします。(利用環境サービス室長)   |
|               | 114 | 駐車料金30分を2時間無料になると良い。診察は30分では無理。                 | 駐車場の利用料については、受益者負担として徴収しております。診察を受けられる方は、申し訳ありませんが、料金の負担をお願いします。(利用環境サービス室長)  |
|               | 115 | 駐車場料金の改善、患者負担はおかしい                              | 駐車場の利用料については、受益者負担が原則です。ご理解願います。(利用環境サービス室長)  |
|               | 116 | 駐車場料金について患者は無料にできない理由を知りたい。                     |   |
| 清掃<br>(1件)    | 117 | トイレが汚い。掃除しているのかわからず。                            | トイレについて、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。清掃につきましては、毎日実施いたしております。お気づきの点がございましたら、近くの係員までお知らせください。(利用環境サービス室長)  |
| 待ち時間<br>(21件) | 118 | 予約時間と実際の診察時間の差が大きい                              | 予約の患者さんを長時間お待たせして申し訳ありません。予約制を取っておりますので、予約の患者さんを予約時間通りに診察できるように努力しておりますが、緊急に診察が必要な患者さんなど状態によっては、緊急に診察が必要なことも多くあり、予約の患者さんには大変ご迷惑をおかけしています。(外来運営部会) |
|               | 119 | 予約時間と実際診察時間が異なる。(大幅に遅れる)                        |   |
|               | 120 | 前回、紹介状を持ってきた時、11時頃に来て3時半ぐらいまでかかった。時間がかかりすぎて疲れた。 |   |
|               | 121 | 紹介状を持っての診察の待ち時間が4時間とは長すぎる。                      | 予約のある紹介患者さんの診察が優先されるのですが、予定以上に診察に時間がかかってしまうことや急患の対応で待ち時間が長くなってしまふことがあります。ご理解のほどよろしく願います。(外来運営部会)  |

## 11.自由意見

| 分類           | 番号   | 自由意見  | 回答   |
|--------------|--|---|--|
| 待ち時間<br>(続き) | 122  | 予約時間から診察までの時間が長い。   | 待ち時間が長くご迷惑をおかけして大変申し訳ありません。時間通り診察が進むように医師・看護師ともに努力しています。しかし、当日具合が悪く予約なしで診察される方もおられるので予約時間通りに進まないことが起こります。ご理解とご協力をお願いいたします。(外来運営部会) |
|              | 123  | 患者が多いので仕方ないが待ち時間が長い。  |  |
|              | 124  | 診療の待ち時間が長い。   |  |
|              | 125  | 科によってではあるが、待ち時間が長すぎる場所がある。  |  |
|              | 126  | 番号を呼ぶまでの待ち時間が長い。  |  |
|              | 127  | 待ち時間の改善   |  |
|              | 128  | 診察待ち時間、診察後の支払いまでの待ち時間が長すぎる。予約時間の分散、窓口の事務員を増やす等工夫して欲しい。  |  |
|              | 129  | 地域医療連携制度で紹介され受診したが医療面では満足しているが、やはり以前と同じで患者が多く、全ての待時間も長く不便な面もあり、改善点もあると思う。   |  |
|              | 130  | 予約時間までに来院しているのに、予約時間をガッツリ過ぎる。その後の予定が狂う。何のための予約時間なのか？緊急の人がいたとかならわかる。そうではないなら、予約の人が先なのは当然ではないか？遊園地のファストパスみたいなものだと思うが、予約時間にみてもらえないなら意味がない。 |  |
|              | 131  | 待ち時間が長いと待っている時間が辛いときがあります。  |  |
| 132          | 1人の人にかかる時間がすごく長い時がある、予約時間でやっているのですから、10分前後で進めてほしい。             | 疾患や治療計画によっては時間がかかることもあります。どうぞご理解をお願い申し上げます。(外来運営部会)   |  |
| 133          | 自分は〇〇という病気で〇〇注射を打っていますが、待ち時間が非常に長い。採血室に注射が用意してないとの事だが何とかしてほしい。 | 薬品の管理上、薬剤によっては処置室に常備できないものがあります。ご理解のほどお願い申し上げます。(外来運営部会)  |  |

## 11.自由意見

| 分類           | 番号  | 自由意見  | 回答  |
|--------------|-----|---|---|
| 待ち時間<br>(続き) | 134 | 血液検査後の診察なので時間がかかるのは分かりますが、もう少し早くなりませんか。昨年とは早くなったように見れますが。(座っていると腰が痛くなります) | 検査の種類によっては通常の採血結果よりも時間を要することがあります。ご理解のほどお願い申し上げます。(外来運営部会)  |
|              | 135 | 中央採血に時間がかかる。スタッフを増員して〈短縮して〉診療時間(科)のデータ提供するとよい。                            | ご意見ありがとうございます。患者さんの確認や検体の確認など省略できない作業もあり時間がかかってしまうこともあります。中央採血室の朝の混雑している時間には検査技師を増員して対応しております。ご理解のほどよろしく願います。(外来運営部会)   |
|              | 136 | 採血がいつも混んでいるので、そこがもう少しスムーズに流れると早く終わるのでありがたいです。朝だけ人数を増やすとか出来ないでしょうか         |   |
|              | 137 | 採血者待ちが大変です。番号札か何か考えてください。こんなに待たされたのは初めてです。                                |   |
|              | 138 | 2科受診がある場合、1科目受けて待ち時間の間に2科目の受診受けられるようにしてほしい。待ち時間がもったいない。                   | 待ち時間の間に可能なら2科目の診察へ行っていただくことは可能です。その場合、受付にはその旨を伝えてから行くようお願い申し上げます。(外来運営部会)   |
| 食事<br>(2件)   | 139 | 入院中の食事(不加熱の食事の際、変化が少なかった)   | 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。いただきましたご意見を参考に、当室スタッフで検討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。(栄養管理室)  |
|              | 140 | おいしい贅沢な料理も出してほしい  |   |
| 売店<br>(2件)   | 141 | 売店をもっと充実させてほしい。   | 当県立病院共済会は、本棟2階の売店を運営しております。当売店に関するご意見・ご要望に対してお答えいたします。売店の充実について、例えば商品の品揃えにつきましては、地元業者が地元の食材を使って作る弁当や患者さんが必要とする介護用品の充実など、限られた店舗スペースの中で、病院内施設としてできる限りお客様ニーズにお応えする努力をしておりますが、ご要望の具体的な内容をお聞かせいただければ、検討させていただきたいと考えております。(県立病院共済会) |
|              | 142 | 売店の品が種類不足。いつも品不足で困る。  |   |

## 11.自由意見

| 分類          | 番号  | 自由意見   | 回答  |
|-------------|-----|--|---|
| 食堂<br>(5件)  | 143 | 食堂の質が低い。   | 貴重なご意見ありがとうございます。9月より肉・魚の仕入れ先を変えるなど、食材から質の良い物になるよう努力しております。今後ともよろしく願いいたします。(レストランさくら)   |
|             | 144 | 食堂のメニューが少なく味が良くない。   | 季節メニューなどに取り組み、飽きの来ないメニューにしております。今後ともご満足いただけるように努力いたします。(レストランさくら)   |
|             | 145 | 食堂の味付けやメニューをもっと質の高いものにしてほしい。   | 味付けやメニューに関して、ご意見ありがとうございます。皆様に喜んでいただけるようメニューおよび味付けを改善してまいります。(レストランさくら)   |
|             | 146 | 食堂のメニューが全く変化が無くすぐあきる。  | 季節メニューなど取り込まれたメニューにさせていただいています。変化に富んだ楽しめるメニュー展開をしていく努力をします。(レストランさくら)   |
|             | 147 | レストランの食事は、美味しくない   | ご意見ありがとうございます。美味しいものを提供できるように味付け、作業等見直していきます。(レストランさくら)   |
| その他<br>(8件) | 148 | 採血とその結果の判明に長い時間を要するため、短縮化を図って頂きたい。   | 採血と結果の待ち時間につきましては、技師は毎日鋭意努力しております。しかし患者さんか集中する時間帯には待ち時間が長くなることもあります。誠に申し訳ございません。また、採血の技術につきましても、定期的に研修会を持つなど技術向上に努めております。このような患者さんのご意見は真摯に受け止め対応していく所存でございますので、今後ともよろしく願いいたします。(検査室長) |
|             | 149 | 採血の仕方が「ヘタ」。針のさし方〇〇医院は大変うまい。見習う必要あり。  |   |
|             | 150 | 左手で測定できる血圧計があるといいと思います。右手で計れないので   | 設置されている血圧計はどちら側の腕でも測定できます。もし不便なときは看護師にお声かけください。(担当師長)   |
|             | 151 | 人間ドックの指定で何度か受けているが、以前より待ち時間が少なくてよかった。また、待っている間の雑誌等も、以前よりふえているが、もう少しふやしてくれるとうれしい。 | おほめいただきましてありがとうございます。雑誌については、増やせる努力をしていきたいと考えています。(健康診断センター長)   |
|             | 152 | 前まで書面での結果通知だったのに結果にかかわらず平日の日中にまた来ないといけないのがとても困る。                                 | 婦人科検診のことでよろしいでしょうか？婦人科検診は、ご本人様に直接説明させていただくことになりました。ご理解のほどお願いいたします。(健康診断センター長)   |

## 11.自由意見

| 分類          | 番号  | 自由意見  | 回答   |
|-------------|-----|---|--|
| その他<br>(続き) | 153 | もっとプライバシーの配慮をお願いしたい。                                  | どういった点でプライバシーの配慮がなされていないと感じられたのか教えていただけると、改善につなげることができると思います。よろしく願いいたします。(患者さんの声部会)  |
|             | 154 | 所々、戸惑うことがありました。近くの方が教えてくれたので良かったのですが、その方がいないと少々大変でした。 | どういう事に戸惑いを感じたのか教えていただけるとありがたいです。よろしく願いいたします。(患者さんの声部会)   |
|             | 155 | 紹介状がなければ5000円は高い。                                     | 国では、地域の医療機関との役割分担や連携を進めており、その一つの方法として、紹介状無しで受診される患者さんに対して初診加算料5000円をお支払い頂くことが義務化されました。当院を受診される際には、かかりつけ医などの紹介状をご持参いただきますよう、ご理解とご協力のほど宜しく願いいたします。(医療サービス課長) |

当院では、患者サービスの向上を目指しアンケート調査を定期的に行っております。  
ご協力いただきましたアンケートは、今後の病院運営の参考にさせて頂き、サービス等の充実に努めてまいります。  
誠にお手数ですが、アンケート調査にご協力のほどよろしくお願い致します。

① 本日受診された方の性別、年齢に当てはまるものに○をつけてください。

|          |           |           |           |          |
|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 1 男性     |           | 2 女性      |           |          |
| 1. 15歳未満 | 2. 15～29歳 | 3. 30～64歳 | 4. 65～74歳 | 9. 75歳以上 |

② 本日は、どの方法で来院されましたか。当てはまるものに○をつけてください。

|                    |                      |         |        |        |
|--------------------|----------------------|---------|--------|--------|
| 1. 自家用車(患者さん自身が運転) | 2. 自家用車(家族等に送ってもらった) | 3. 徒歩   |        |        |
| 4. バス              | 5. 電車                | 6. タクシー | 7. 自転車 | 8. その他 |

③ 本日は、どの科を受診されましたか。

2つ以上受診された場合は、受診された全ての科に○をつけてください。

|               |                                       |                |                                     |            |
|---------------|---------------------------------------|----------------|-------------------------------------|------------|
| 1 一般内科        | 2 消化器内科                               | 3 呼吸器内科        | 4 循環器内科<br><small>脳心臓血管センター</small> | 5 腎臓・膠原病内科 |
| 6 血液・腫瘍内科     | 7 内分泌・代謝内科                            | 8 脳神経内科        | 9 女性専用外来                            | 10 小児科     |
| 11 外科         | 12 心臓血管外科<br><small>脳心臓血管センター</small> | 13 整形外科        | 14 形成外科                             | 15 脳神経外科   |
| 16 皮膚科        | 17 泌尿器科                               | 18 婦人科         | 19 産科                               | 20 眼科      |
| 21 耳鼻咽喉科      | 22 麻酔科                                | 23 放射線科        | 24 核医学科                             | 25 歯科口腔外科  |
| 26 リハビリテーション科 | 27 精神科                                | 28 心身医療科       | 29 作業医療科                            | 30 デイ・ケア科  |
| 31 血液浄化療法室    | 32 健康診断センター                           | 33 陽子線がん治療センター | 34 がん医療センター                         | 35 その他( )  |

④ 当院を選んだ理由を次の項目から2つ以内で番号でご記入ください。

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

- 1. 医療施設や設備が良いから
- 2. 良い医師がいるから
- 3. 評判が良いから
- 4. 他の医療機関からの紹介で
- 5. 家族や知人のすすめで
- 6. 家や通勤先などから近いから
- 7. 交通の便が良いから
- 8. 病院のホームページを見て
- 9. その他

⑤ 当院が設置した患者案内モバイルシステム(携帯電話にて待ち時間等を案内するシステム)

に登録していますか。当てはまるものに○をつけてください。

- 1. 登録し利用している
- 2. 登録していない

※2.登録していないと回答した方、あてはまる理由に○をつけてください。

- 1. 登録の仕方が分からない
- 2. 登録するつもりはない
- 3. その他( )

⑥各窓口でのお時間をご記入ください。(お分かりになる範囲でお書きください。)

|   |   |     |      |
|---|---|-----|------|
| 1 | 自動再来受付機に診察券を投入した時刻は何時ですか<br>(初診の方は総合受付で受付をした時刻) | 時   | 分    |
| 2 | 予約時間は何時ですか<br>(2科受診の方は2科ともご記入ください)              | 1科目 | 時 分  |
|   |   | 2科目 | 時 分  |
| 3 | 診察を開始した時刻は何時ですか<br>(2科受診の方は2科ともご記入ください)         | 1科目 | 時 分頃 |
|   |   | 2科目 | 時 分頃 |
| 4 | 診察が終わった時刻は何時ですか<br>(2科受診の方は2科目の終了時刻をご記入ください)    | 時   | 分頃   |
| 5 | 料金を支払った時刻は何時ですか                                 | 時   | 分頃   |

※ 裏面につづきます

⑦ 次の各項目について、当院の満足度を5点満点で該当する番号に○をつけてください。

|                 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 該当からしない |
|-----------------|-------|----|----|------|----|---------|
| (1) 診察サービス面     |       |    |    |      |    |         |
| 診察の待ち時間         | 5     | 4  | 3  | 2    | 1  | 0       |
| 診察時間            | 5     | 4  | 3  | 2    | 1  | 0       |
| 診察後の支払いまでの待ち時間  | 5     | 4  | 3  | 2    | 1  | 0       |
| 医師の病状や検査結果の説明   | 5     | 4  | 3  | 2    | 1  | 0       |
| 医師への質問や相談のしやすさ  | 5     | 4  | 3  | 2    | 1  | 0       |
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 5     | 4  | 3  | 2    | 1  | 0       |

(2) 接遇面について

|                |   |   |   |   |   |   |
|----------------|---|---|---|---|---|---|
| 医師の言葉遣いや態度     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 看護師の言葉遣いや態度    | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 検査技師の言葉遣いや態度   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 放射線技師の言葉遣いや態度  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 総合案内(1階)や会計の対応 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 各科診療受付の対応      | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 駐車場管理の対応       | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 職員の服装・みだしなみ    | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| プライバシーの配慮      | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

(3) 施設面について

|                |   |   |   |   |   |   |
|----------------|---|---|---|---|---|---|
| 交通の便利さ         | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 駐車場の使いやすさ      | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 総合待合室の設備や雰囲気   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 各科の待合室の設備や雰囲気  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 図書室の設備や雰囲気     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| トイレや洗面所の設備     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 売店・自動販売機       | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 食堂             | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 案内看板や表示のわかりやすさ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| トイレや床などの清掃状態   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 清潔感            | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

⑧ 当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか。  点くらい(100点満点でご記入ください)

⑨ 家族や知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか。当てはまるものに○をつけてください。

|          |          |             |            |
|----------|----------|-------------|------------|
| 1. 是非したい | 2. まあしたい | 3. あまりしたくない | 4. 全くしたくない |
|----------|----------|-------------|------------|

※「3・4」とお答えいただいた方にお聞きします。どこが改善されれば、紹介・推薦したいと思われませんか。

[ ]

⑩ 自由意見(ご不満なことについて詳しくご記入いただくなど、ご自由にお書きください。)

[ ]

以上でアンケート調査は終わりです。  
お手数ですが、この用紙は以下の所に設置してある「アンケート回収箱」にお入れください。

- ・(1階)②番、④番付近、支払機付近、正面玄関付近
- ・(2階)⑦番、⑨番、⑪番付近、エスカレーター付近、支払機付近
- ・陽子線がん治療センター
- ・がん医療センター

◇◇◇◇◇ ご協力ありがとうございました。 ◇◇◇◇◇

アンケート集計結果は、1階ふれあい図書室または当院ホームページでご覧ください。