

平成28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. モバイルシステム利用度 | P10 |
| 7. 待ち時間 | P11 |
| 8. 満足度評価 | P17 |
| 9. 総合評価(100点満点) | P36 |
| 10. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思いますか | P37 |
| 11. 自由意見 | P38 |
| | 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、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 | 1771 枚 |
| 有効回収数 | 811 枚 |
| 有効回収率 | 45.8% |

【調査日時】

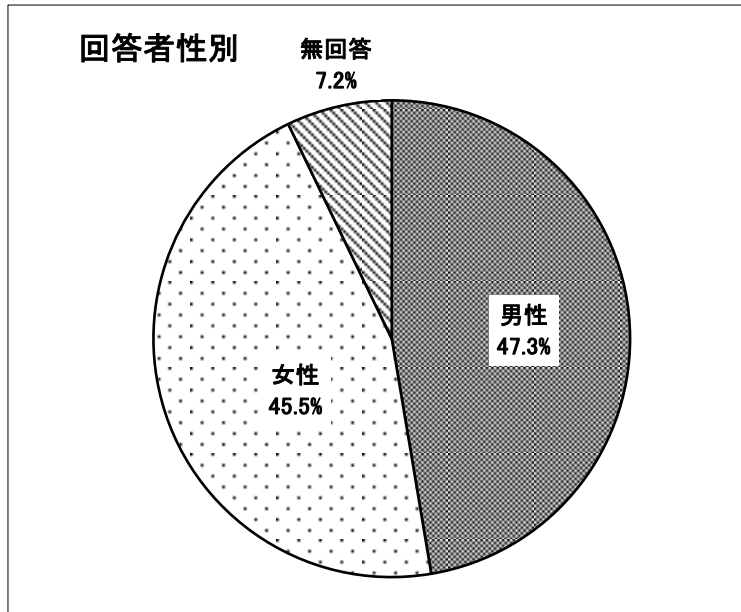
配付日時 平成28年8月2日(火)3日(水) 8時～16時

回収日時 平成27年8月2日(火)16時～8月3日(水)16時

2. 調査回答者の属性

(1) 回答者の性別

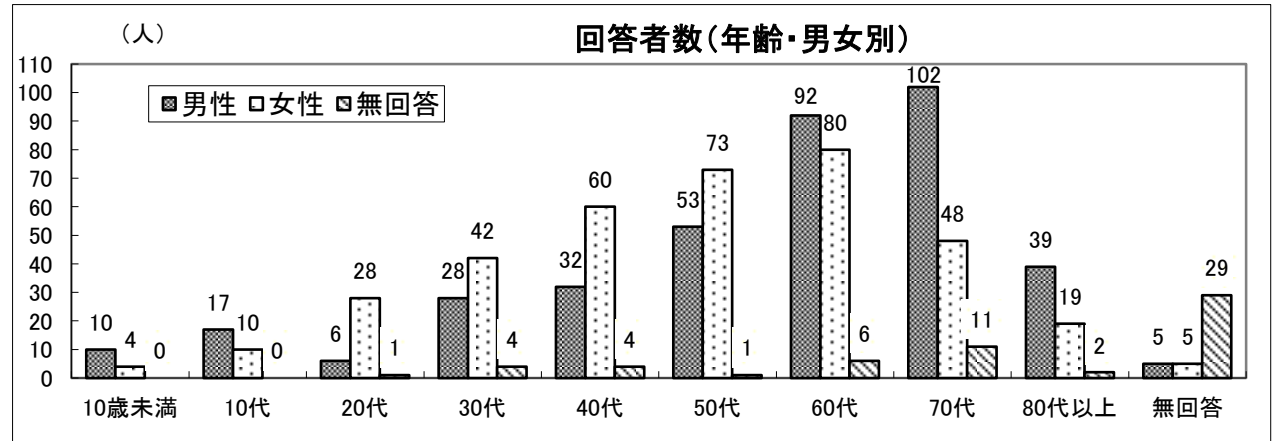
男性 47.3%、女性45.5%で男性の方がやや多い。



| | 男性 | 女性 | 無回答 | 計(人) |
|----|-------|-------|------|--------|
| 人数 | 384 | 369 | 58 | 811 |
| 割合 | 47.3% | 45.5% | 7.2% | 100.0% |

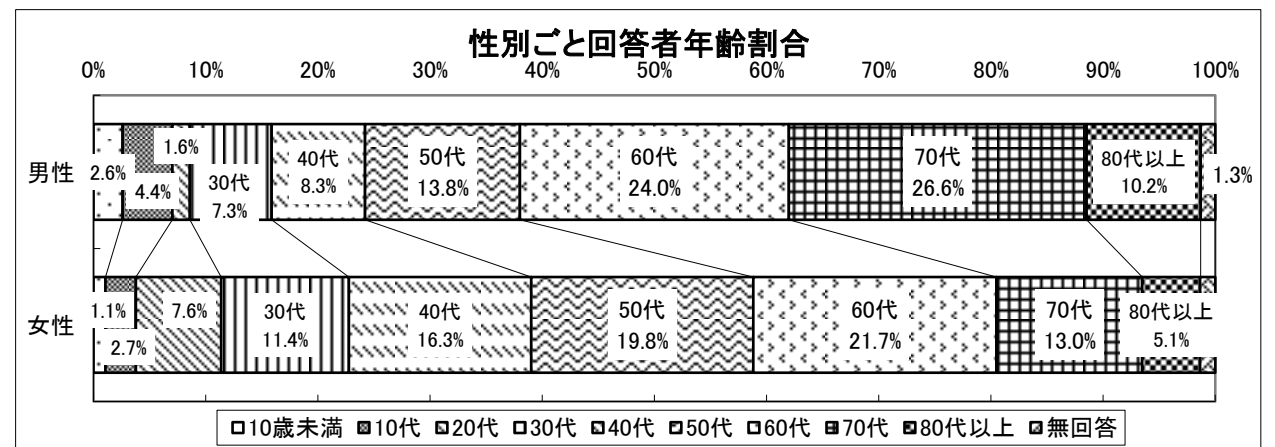
(2) 回答者の年齢・男女別

60歳代～70歳代の回答者が全体の約半数を占めている。男性は70代、女性は60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 | 10 | 17 | 6 | 28 | 32 | 53 | 92 | 102 | 39 | 5 |
| 女性 | 4 | 10 | 28 | 42 | 60 | 73 | 80 | 48 | 19 | 5 |
| 無回答 | 0 | 0 | 1 | 4 | 4 | 1 | 6 | 11 | 2 | 29 |
| 計 | 14 | 27 | 35 | 74 | 96 | 127 | 178 | 161 | 60 | 39 |

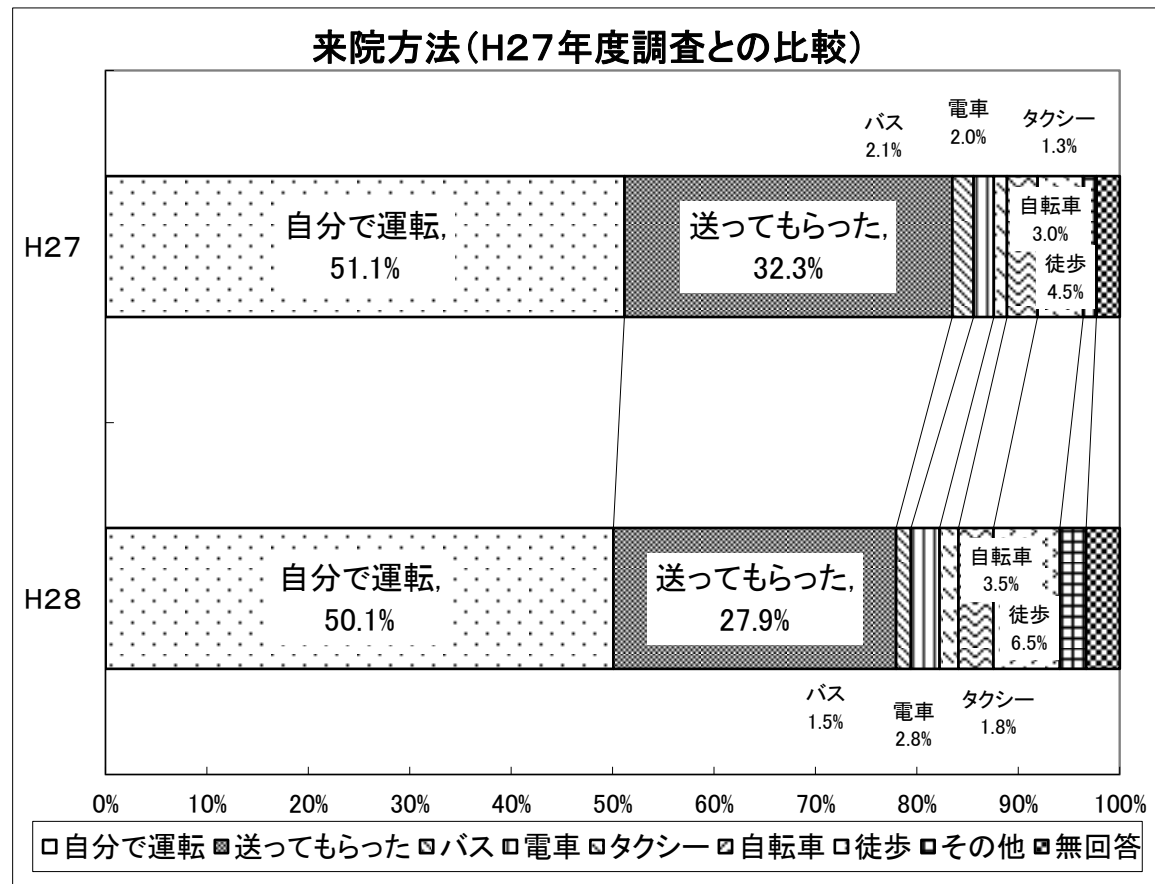
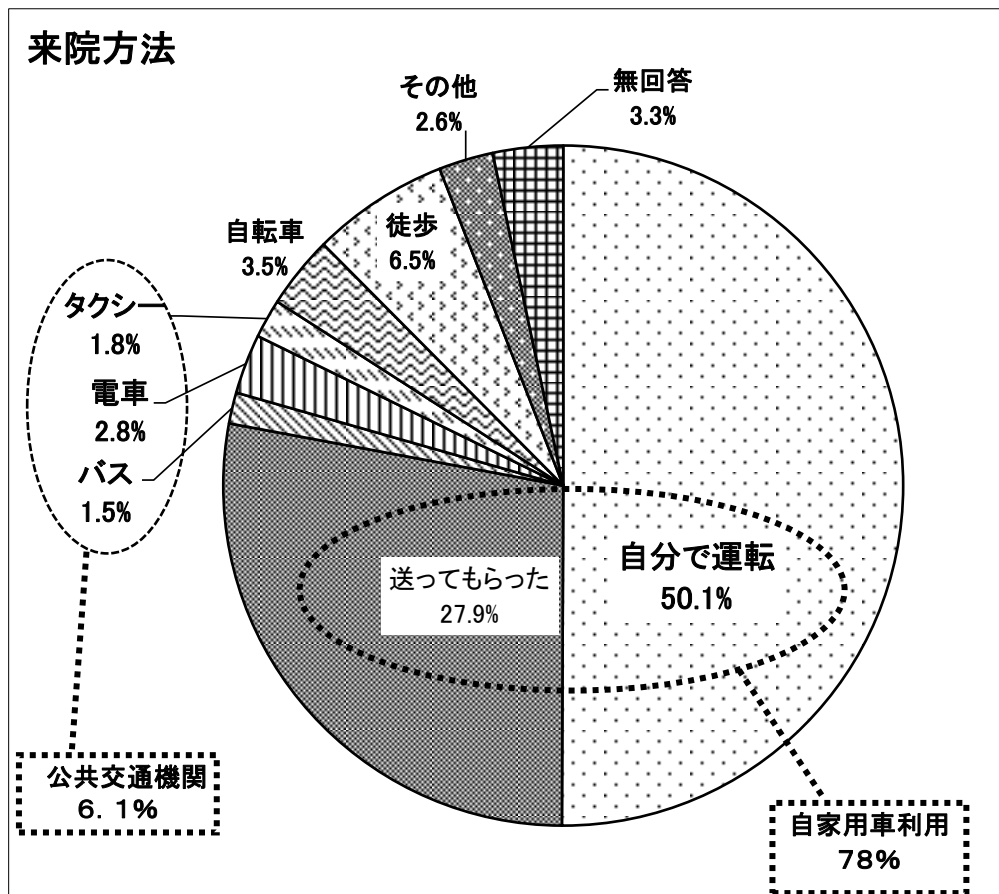


3. 来院方法

(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。

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。

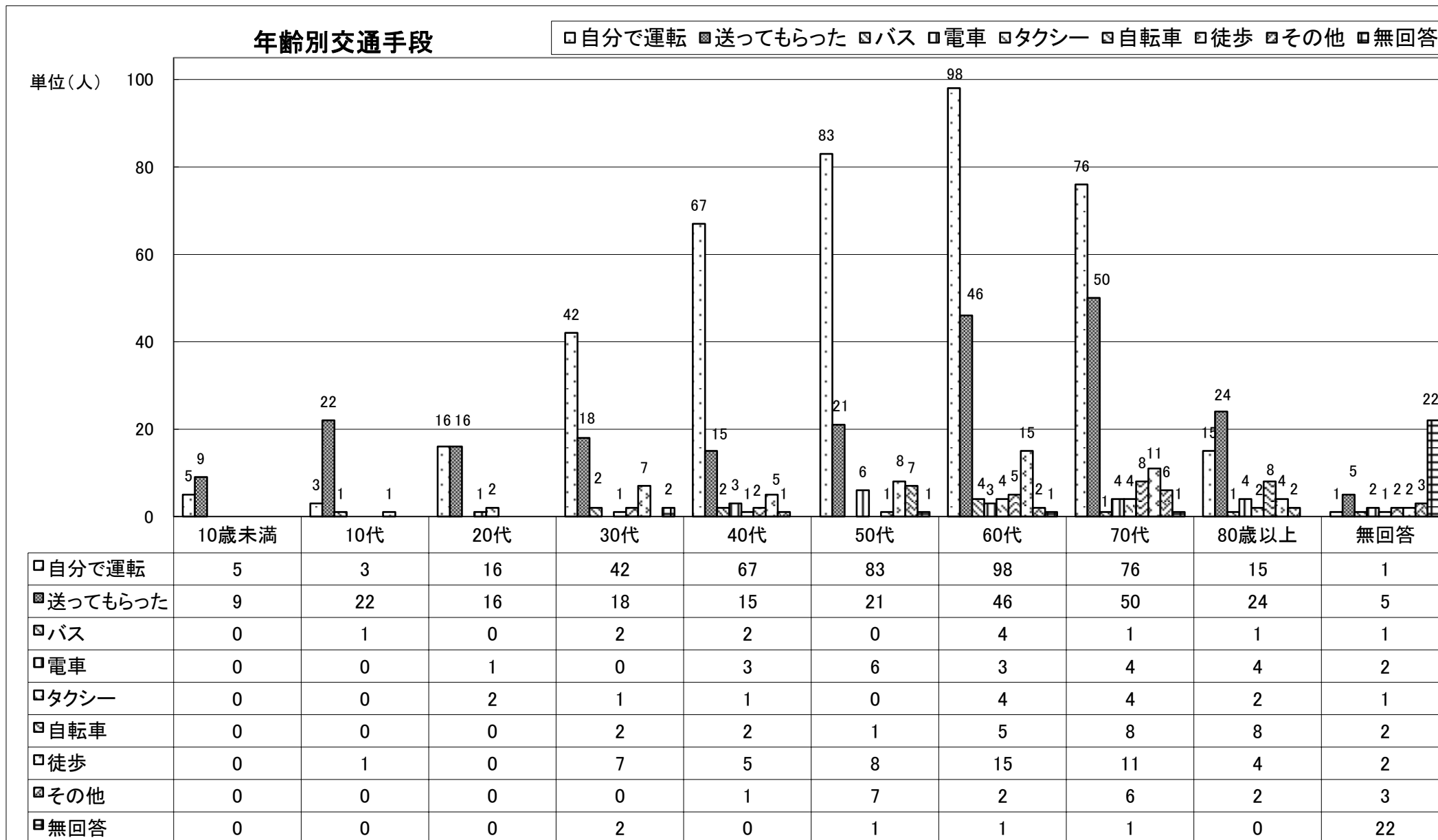


| 割合 | 自分で運転 | 送ってもらった | バス | 電車 | タクシー | 自転車 | 徒歩 | その他 | 無回答 | 合計 |
|-----|-------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| H27 | 51.1% | 32.3% | 2.1% | 2.0% | 1.3% | 3.0% | 4.5% | 1.3% | 2.3% | 100% |
| | 83.4% | | 5.4% | | | | | | | |
| H28 | 50.1% | 27.9% | 1.5% | 2.8% | 1.8% | 3.5% | 6.5% | 2.6% | 3.3% | 100% |
| | 78.0% | | 6.1% | | | | | | | |

(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。

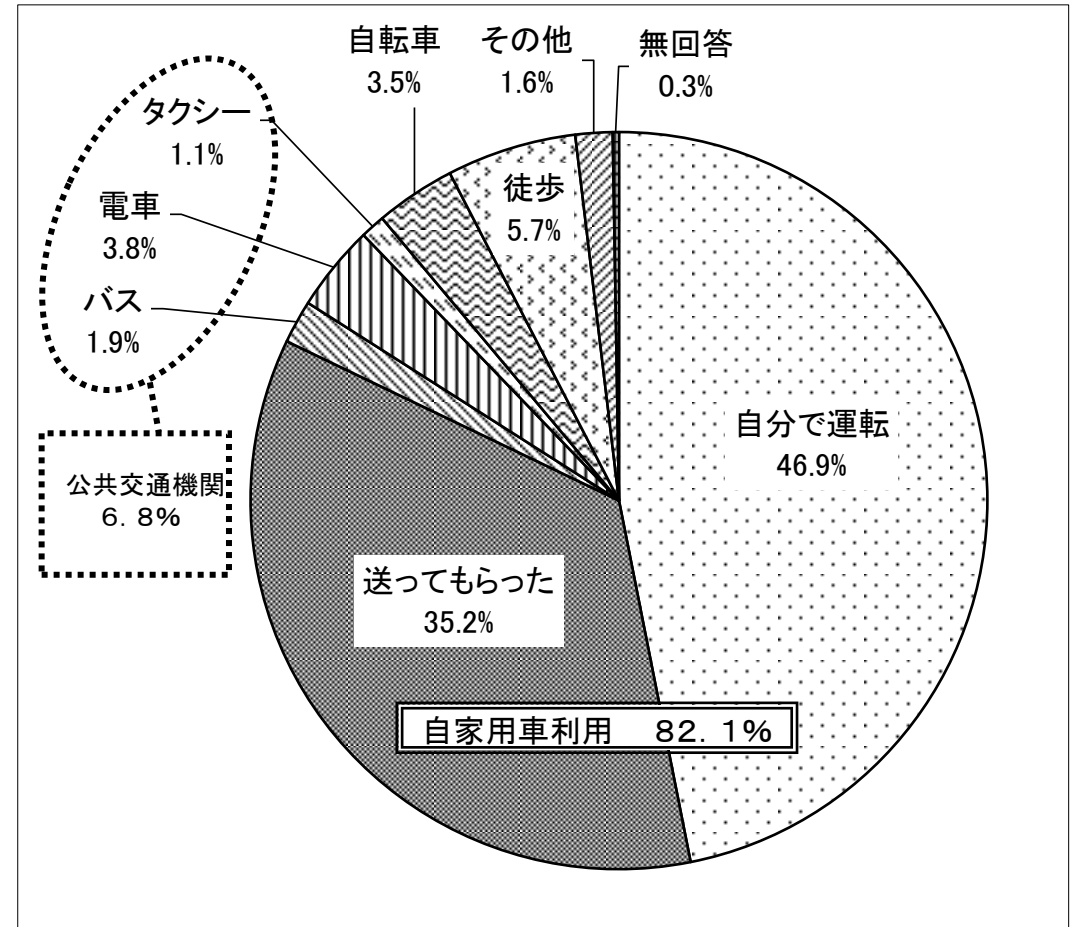
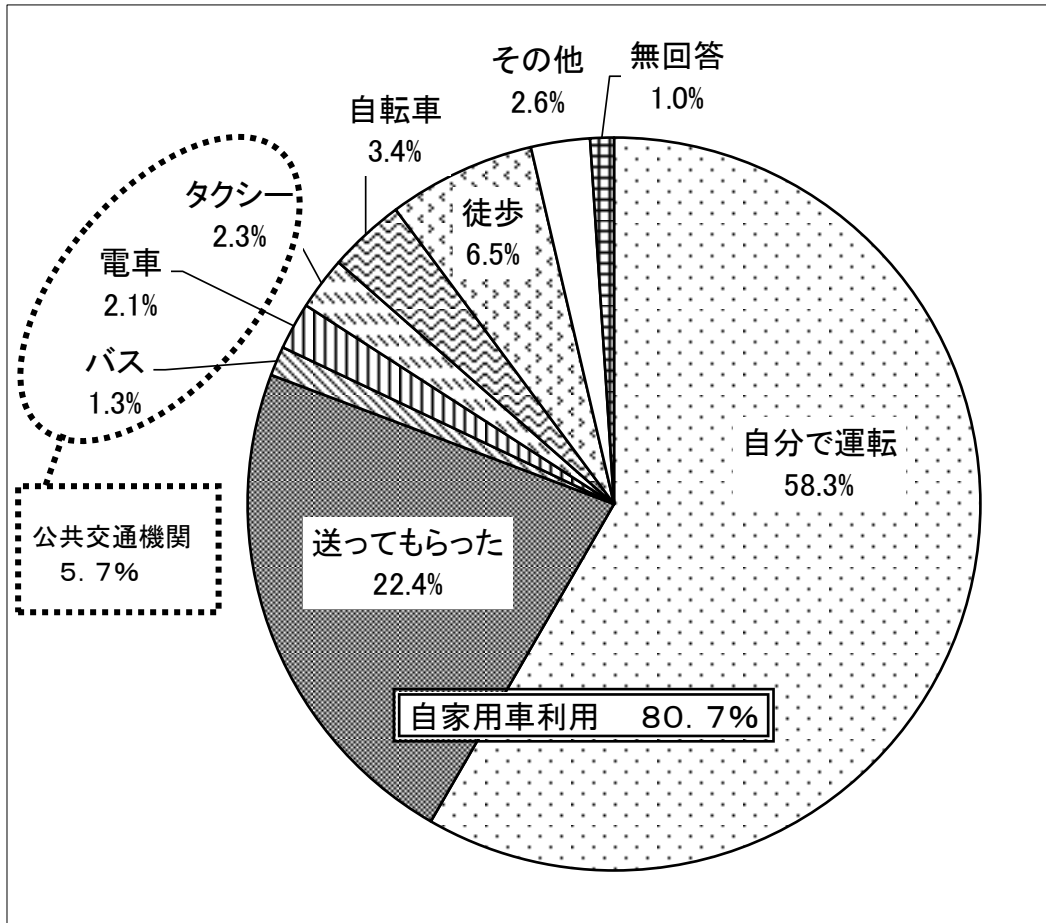


(3) 男女別交通手段

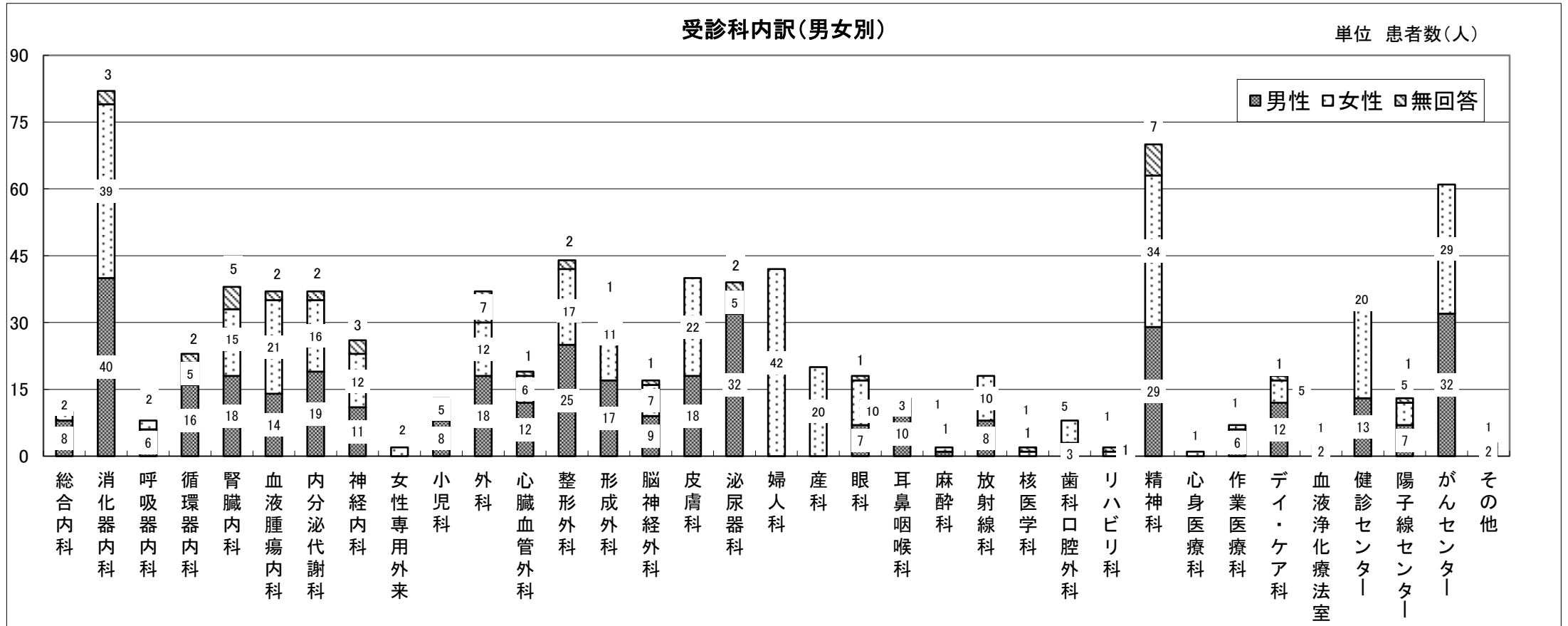
自家用車利用の割合は、男女とも約80%である。

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 | 8 | 40 | 6 | 16 | 18 | 14 | 19 | 11 | 0 | 8 | 18 | 12 | 25 | 17 | 9 | 18 | 32 | 0 | 0 |
| 女性 | 2 | 39 | 2 | 5 | 15 | 21 | 16 | 12 | 2 | 5 | 12 | 6 | 17 | 11 | 7 | 22 | 5 | 42 | 20 |
| 無回答 | 0 | 3 | 0 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 計 | 10 | 82 | 8 | 23 | 38 | 37 | 37 | 26 | 2 | 13 | 37 | 19 | 44 | 29 | 17 | 40 | 39 | 42 | 20 |

| | 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 | 7 | 10 | 1 | 8 | 0 | 3 | 0 | 29 | 0 | 6 | 12 | 2 | 13 | 7 | 32 | 2 | 9 | 412 |
| 女性 | 10 | 3 | 1 | 10 | 1 | 5 | 1 | 34 | 1 | 1 | 5 | 1 | 20 | 5 | 29 | 1 | 8 | 397 |
| 無回答 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 22 | 65 |
| 計 | 18 | 13 | 2 | 18 | 2 | 8 | 2 | 70 | 1 | 7 | 18 | 3 | 33 | 13 | 61 | 3 | 39 | 874 |

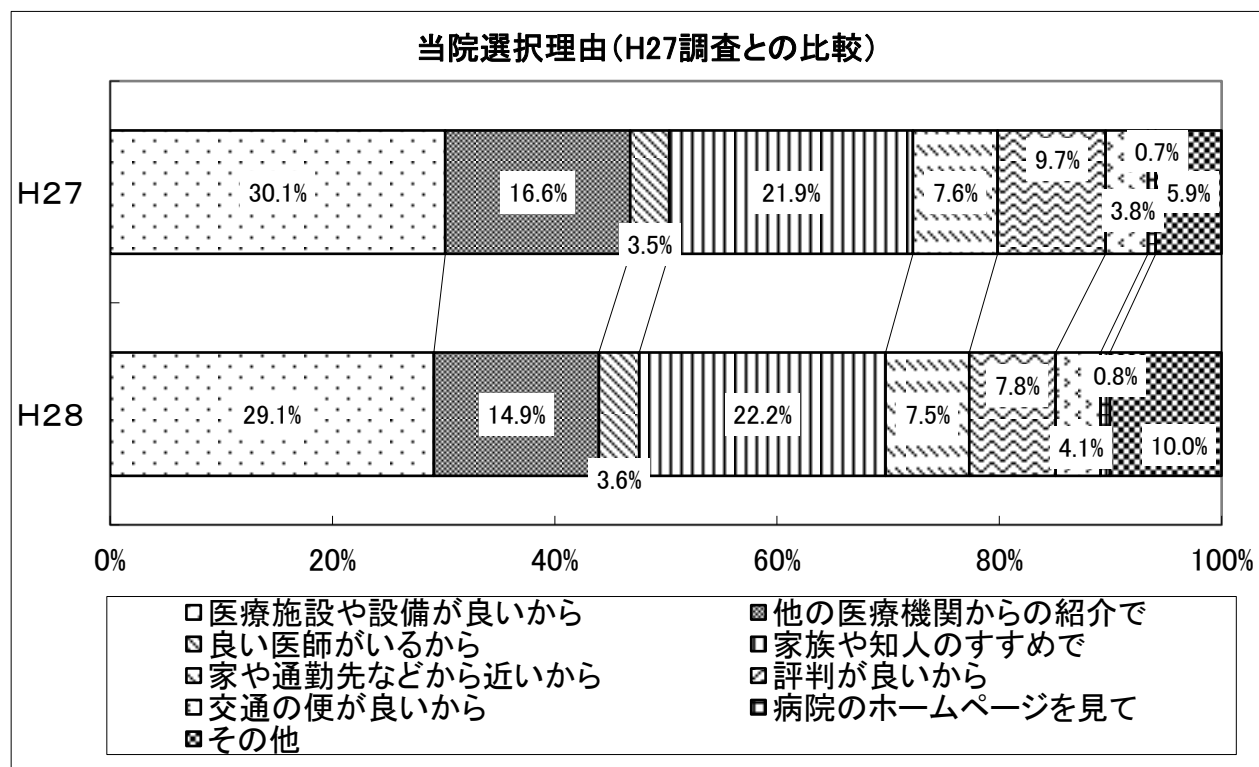
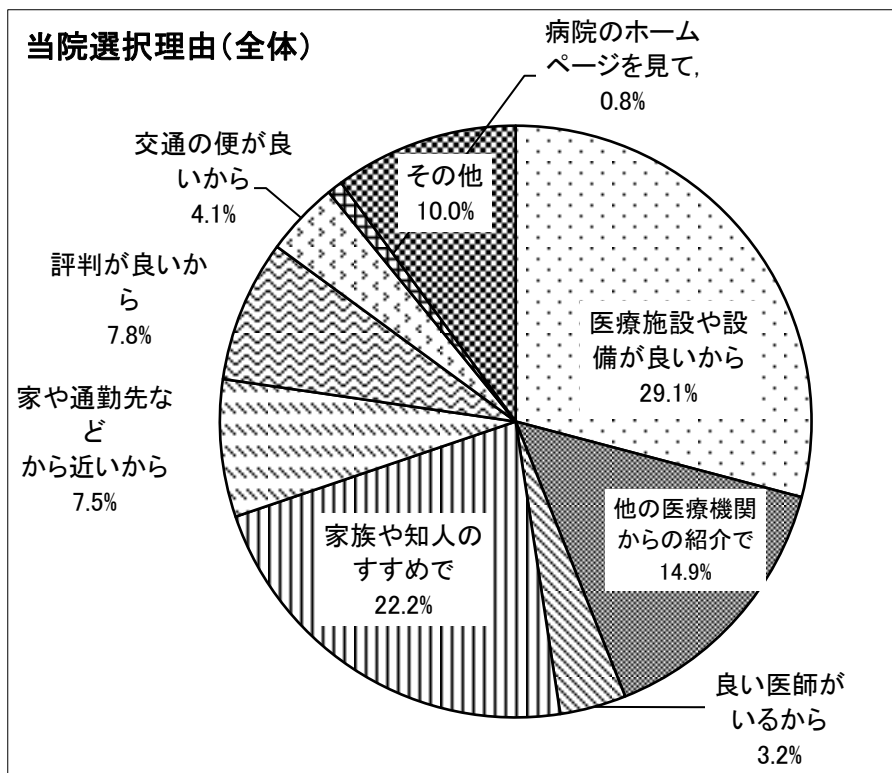
※複数科受診あり

5. 当院選択理由

(無回答の割合が25%と多かったので、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」「評判が良いから」の回答が減少している。「家族や知人のすすめで」の回答割合は昨年4.7%増えたが、今年度も更に0.3%増えた。

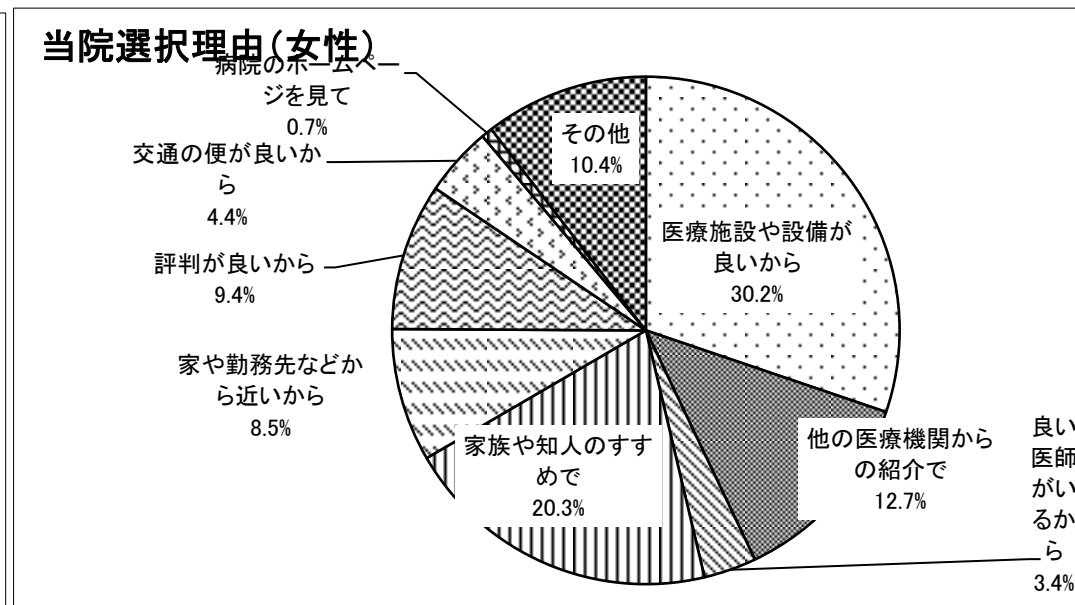
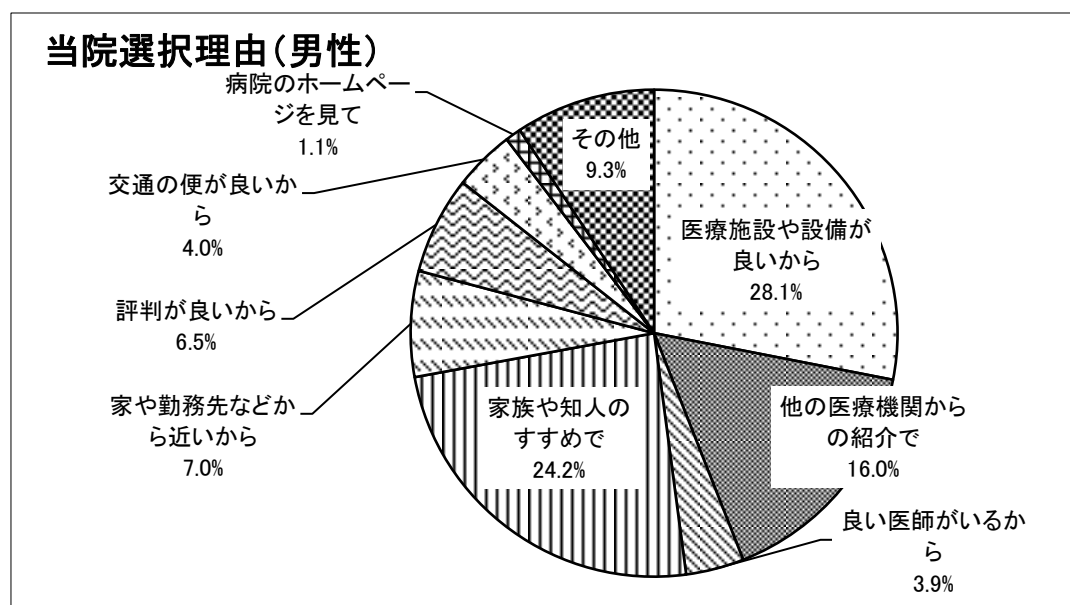


| | 10歳未満 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80歳以上 | 年齢無回答 | 計 | 割合(今回) | 割合(H27) |
|---------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|------|--------|---------|
| 医療施設や設備が良いから | 5 | 8 | 14 | 32 | 38 | 67 | 91 | 58 | 24 | 8 | 345 | 29.1% | 30.3% |
| 他の医療機関からの紹介で | 1 | 7 | 6 | 12 | 9 | 29 | 44 | 43 | 18 | 7 | 176 | 14.9% | 16.6% |
| 良い医師がいるから | 1 | 0 | 1 | 6 | 7 | 9 | 6 | 8 | 4 | 1 | 43 | 3.6% | 3.5% |
| 家族や知人のすすめで | 5 | 9 | 7 | 18 | 24 | 36 | 59 | 78 | 25 | 2 | 263 | 22.2% | 21.9% |
| 家や勤務先などから近いから | 1 | 4 | 11 | 16 | 16 | 8 | 20 | 9 | 3 | 1 | 89 | 7.5% | 7.6% |
| 評判が良いから | 1 | 3 | 2 | 11 | 15 | 20 | 26 | 12 | 2 | 0 | 92 | 7.8% | 9.7% |
| 交通の便が良いから | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 | 16 | 9 | 8 | 4 | 2 | 48 | 4.1% | 3.8% |
| 病院のホームページを見て | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 10 | 0.8% | 0.7% |
| その他 | 2 | 7 | 6 | 13 | 21 | 24 | 23 | 15 | 7 | 1 | 119 | 10.0% | 5.9% |
| 計 | 16 | 38 | 48 | 114 | 134 | 213 | 281 | 232 | 87 | 22 | 1185 | 100.0% | 100.0% |

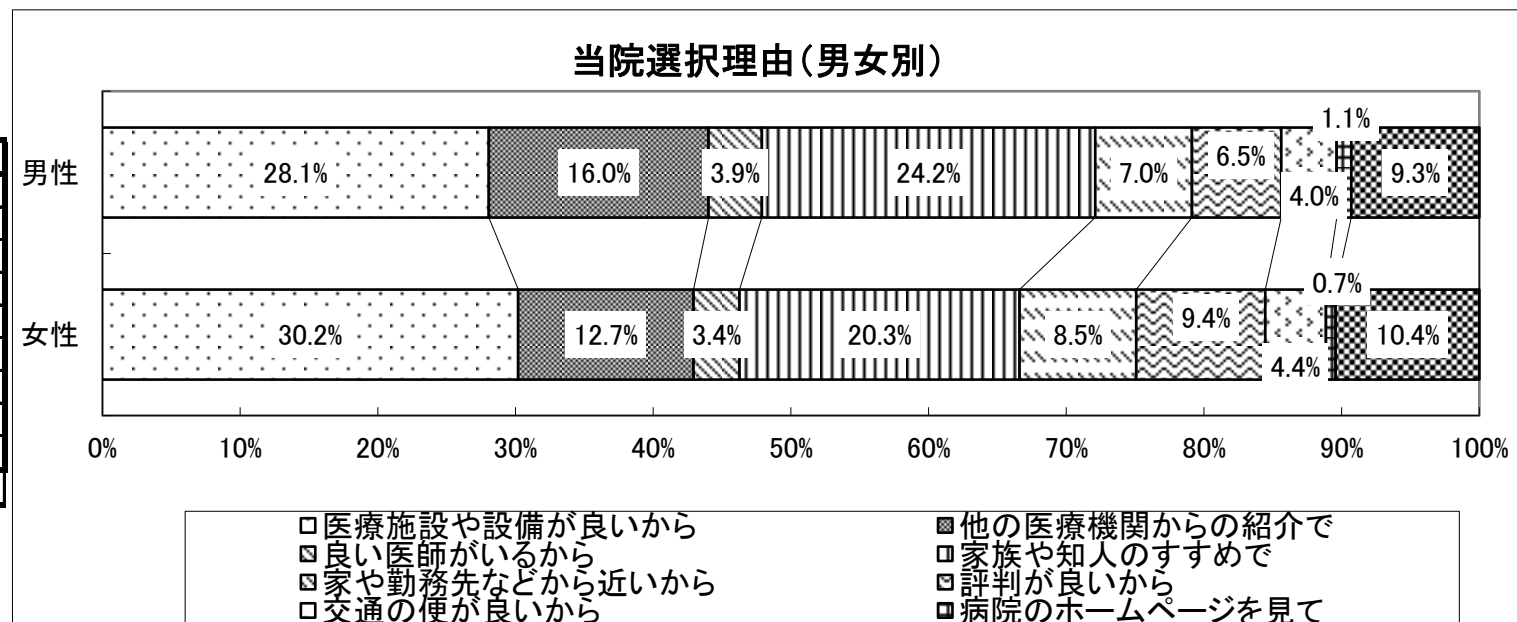
(※1人2つまでの回答)

(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「評判が良いから」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。

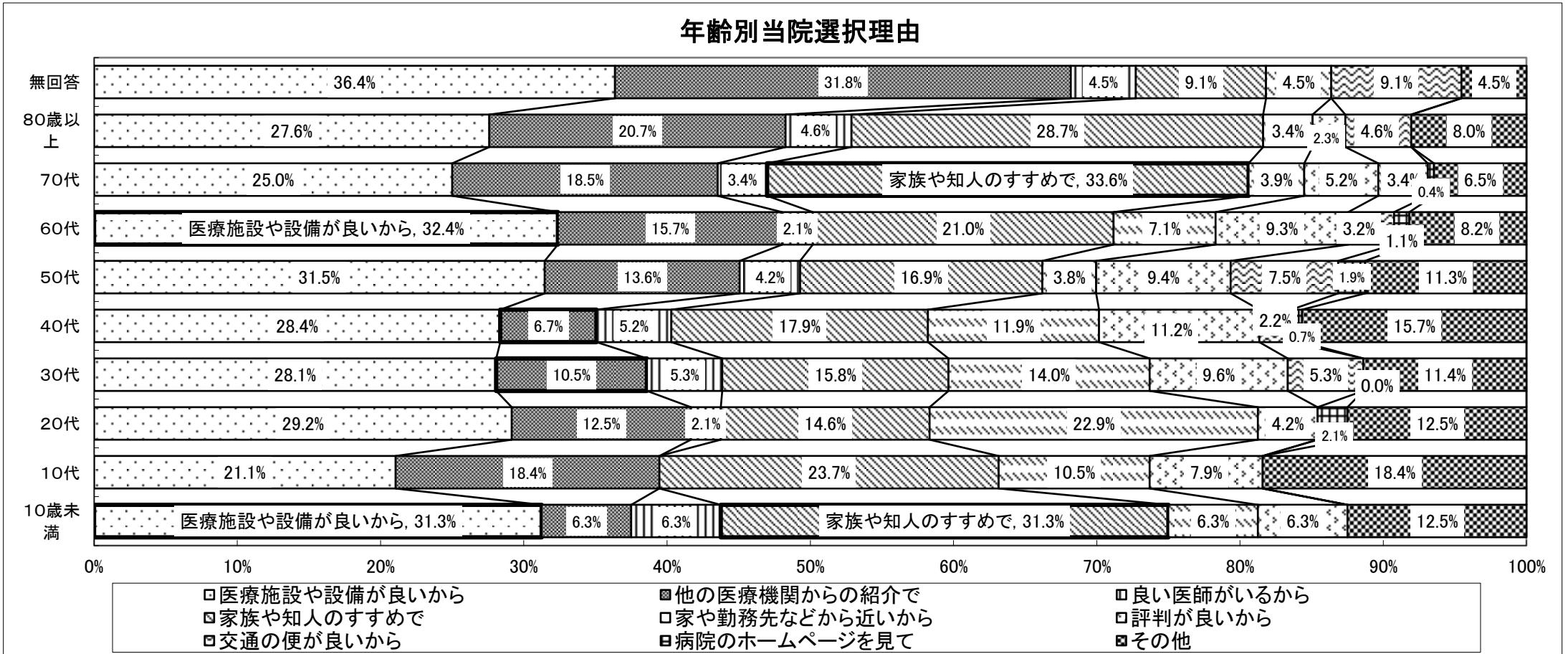


| | 男性 | 女性 |
|---------------|--------|--------|
| 医療施設や設備が良いから | 28.1% | 30.2% |
| 他の医療機関からの紹介で | 16.0% | 12.7% |
| 良い医師がいるから | 3.9% | 3.4% |
| 家族や知人のすすめで | 24.2% | 20.3% |
| 家や勤務先などから近いから | 7.0% | 8.5% |
| 評判が良いから | 6.5% | 9.4% |
| 交通の便が良いから | 4.0% | 4.4% |
| 病院のホームページを見て | 1.1% | 0.7% |
| その他 | 9.3% | 10.4% |
| 計 | 100.0% | 100.0% |



(3) 年齢別

「医療施設や設備が良いから」の回答割合は、10代を除き、年代を問わず高い。「家族や知人のすすめで」の割合は10歳未満と70代が高い。10歳未満と30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。

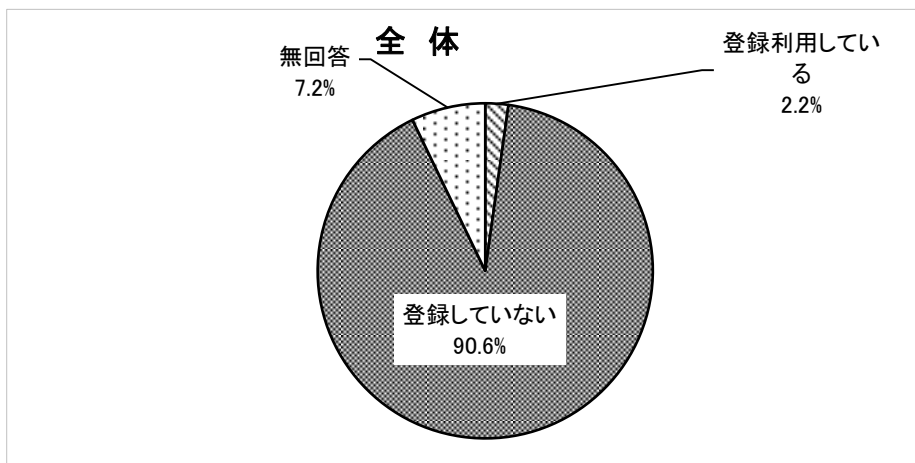


| | 10歳未満 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80歳以上 | 無回答 | 合計 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 医療施設や設備が良いから | 31.3% | 21.1% | 29.2% | 28.1% | 28.4% | 31.5% | 32.4% | 25.0% | 27.6% | 36.4% | 29.1% |
| 他の医療機関からの紹介で | 6.3% | 18.4% | 12.5% | 10.5% | 6.7% | 13.6% | 15.7% | 18.5% | 20.7% | 31.8% | 14.9% |
| 良い医師がいるから | 6.3% | 0.0% | 2.1% | 5.3% | 5.2% | 4.2% | 2.1% | 3.4% | 4.6% | 4.5% | 3.6% |
| 家族や知人のすすめで | 31.3% | 23.7% | 14.6% | 15.8% | 17.9% | 16.9% | 21.0% | 33.6% | 28.7% | 9.1% | 22.2% |
| 家や勤務先などから近いから | 6.3% | 10.5% | 22.9% | 14.0% | 11.9% | 3.8% | 7.1% | 3.9% | 3.4% | 4.5% | 7.5% |
| 評判が良いから | 6.3% | 7.9% | 4.2% | 9.6% | 11.2% | 9.4% | 9.3% | 5.2% | 2.3% | 0.0% | 7.8% |
| 交通の便が良いから | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 5.3% | 2.2% | 7.5% | 3.2% | 3.4% | 4.6% | 9.1% | 4.1% |
| 病院のホームページを見て | 0.0% | 0.0% | 2.1% | 0.0% | 0.7% | 1.9% | 1.1% | 0.4% | 0.0% | 0.0% | 0.8% |
| その他 | 12.5% | 18.4% | 12.5% | 11.4% | 15.7% | 11.3% | 8.2% | 6.5% | 8.0% | 4.5% | 10.0% |
| 計 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

6.モバイルシステムの利用について

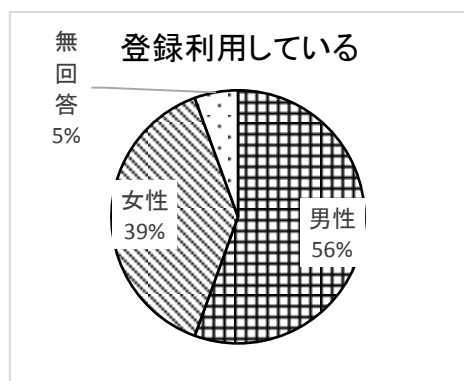
(1)全体

「登録していない」と回答した人の割合が全体の9割を占め、登録している人はわずか2.2% (18人)であった。



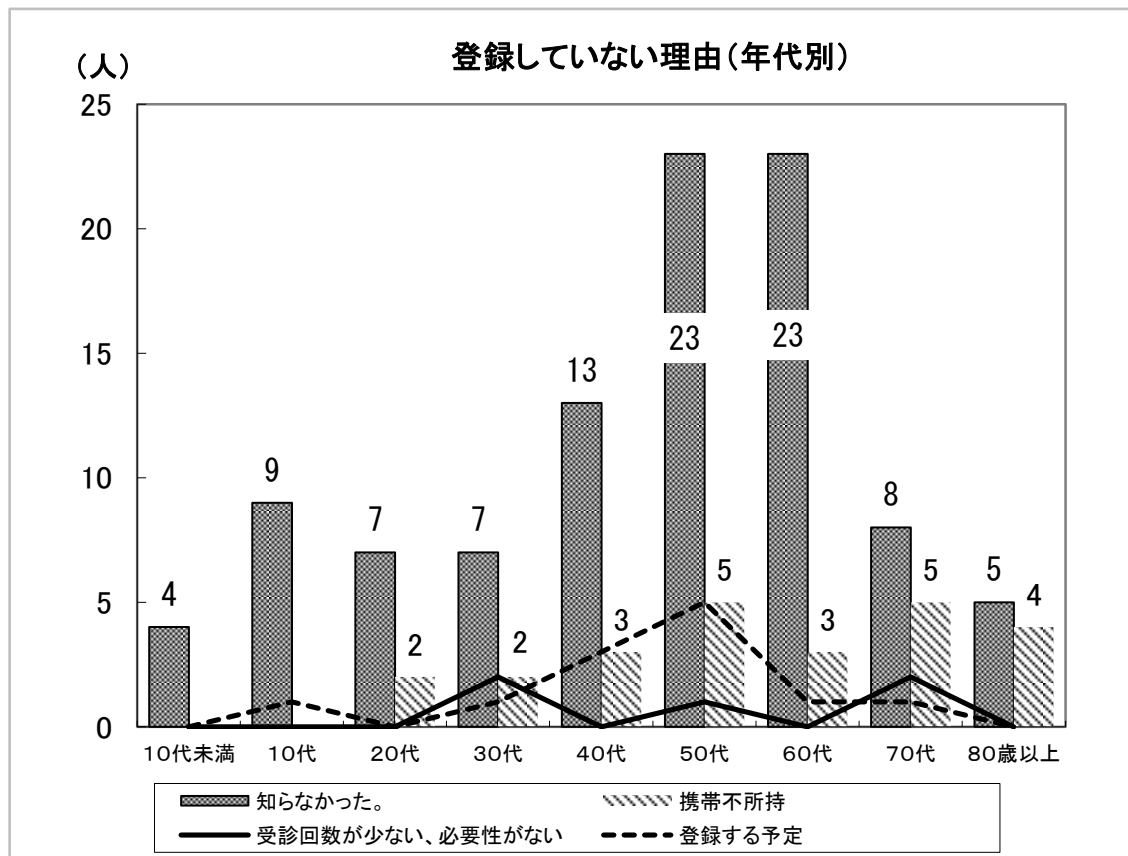
(2)登録している方の内訳

登録している方は、男性の方が多くなっている。



(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「知らなかった」の回答が多かった。

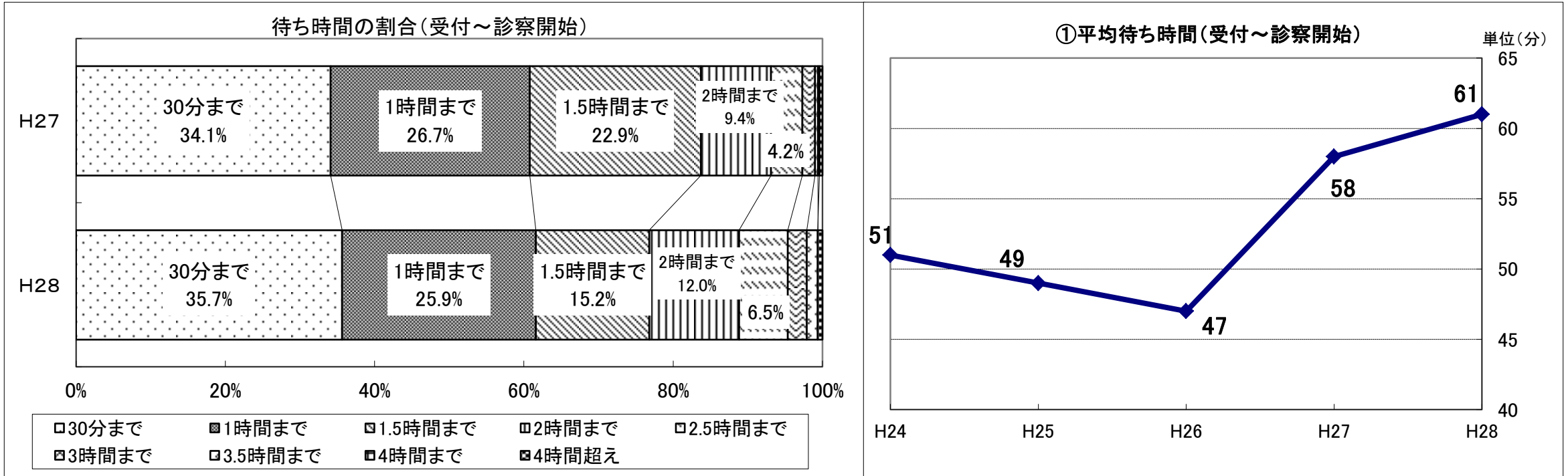


| | 10歳未満 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80歳以上 | 無回答 | 計(人) | 割合(今回) |
|----------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|------|--------|
| 登録利用している | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 2 | 6 | 3 | 1 | 18 | 2.2% |
| 登録していない | 14 | 27 | 35 | 69 | 89 | 120 | 170 | 148 | 53 | 10 | 735 | 90.6% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 | 4 | 6 | 7 | 4 | 28 | 58 | 7.2% |
| 計 | 14 | 27 | 35 | 74 | 96 | 127 | 178 | 161 | 60 | 39 | 811 | 100.0% |

7. 待ち時間

(1) 受付から診察開始まで

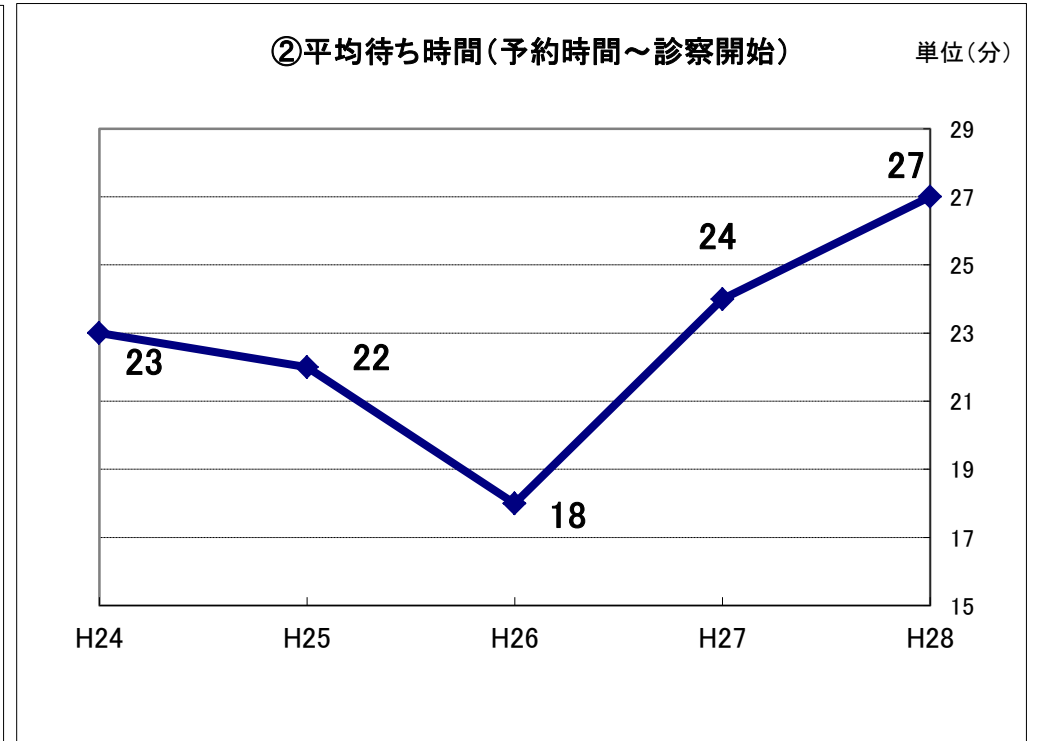
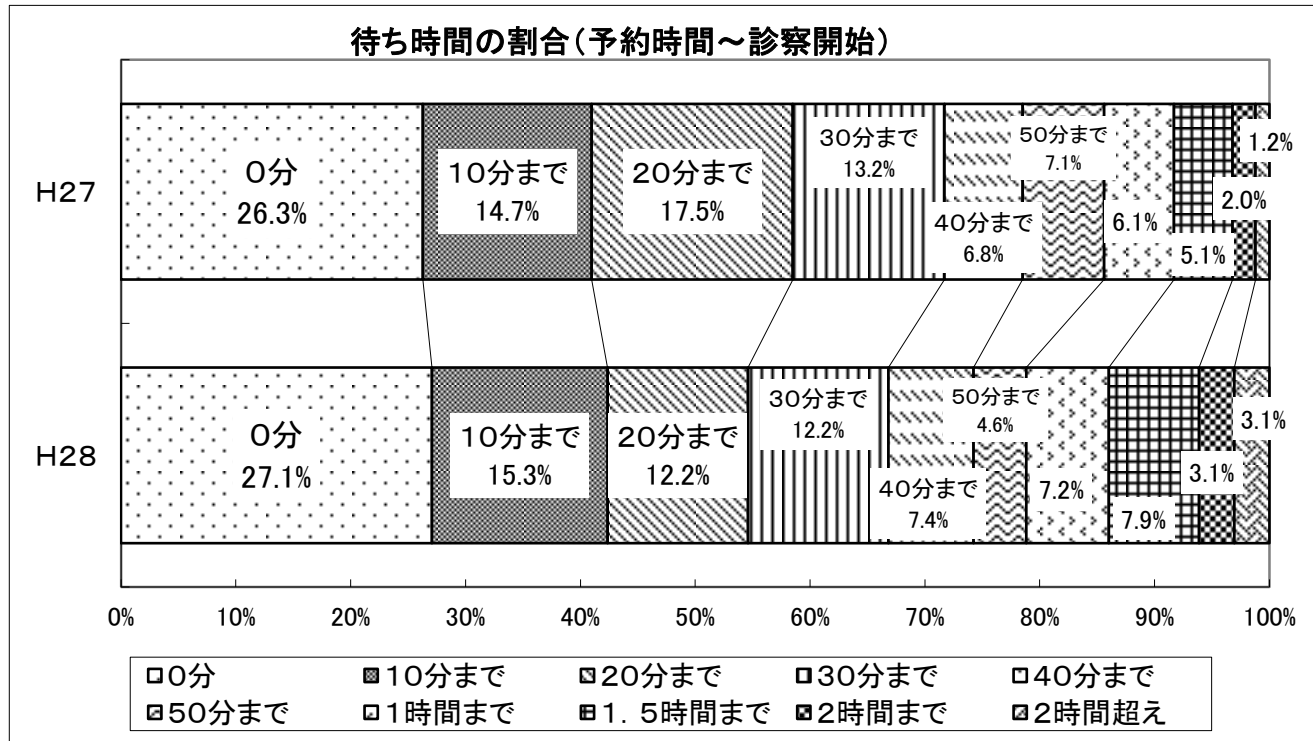
昨年と比較すると、「30分まで」の割合は増えたが、「1時間まで」「1.5時間まで」の割合が減り、2時間以上の待ち時間が増えたため、平均待ち時間が増えた。平均待ち時間は61分で昨年より3分長くなっている。



| | | 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 |
|-------------|---------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|-------|--------|------|
| H27 (前回) | 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% | |
| H28 (今回) | 回答数 | 169 | 123 | 72 | 57 | 31 | 12 | 7 | 0 | 3 | 474 | 61分 |
| | 割合 | 35.7% | 25.9% | 15.2% | 12.0% | 6.5% | 2.5% | 1.5% | 0.0% | 0.6% | 100.0% | |
| | 1時間まで | 61.6% | | | 38.4% | | | | | | 100.0% | |
| | 1.5時間まで | 76.8% | | | 23.2% | | | | | | 100.0% | |

(2) 予約時間から診察開始まで

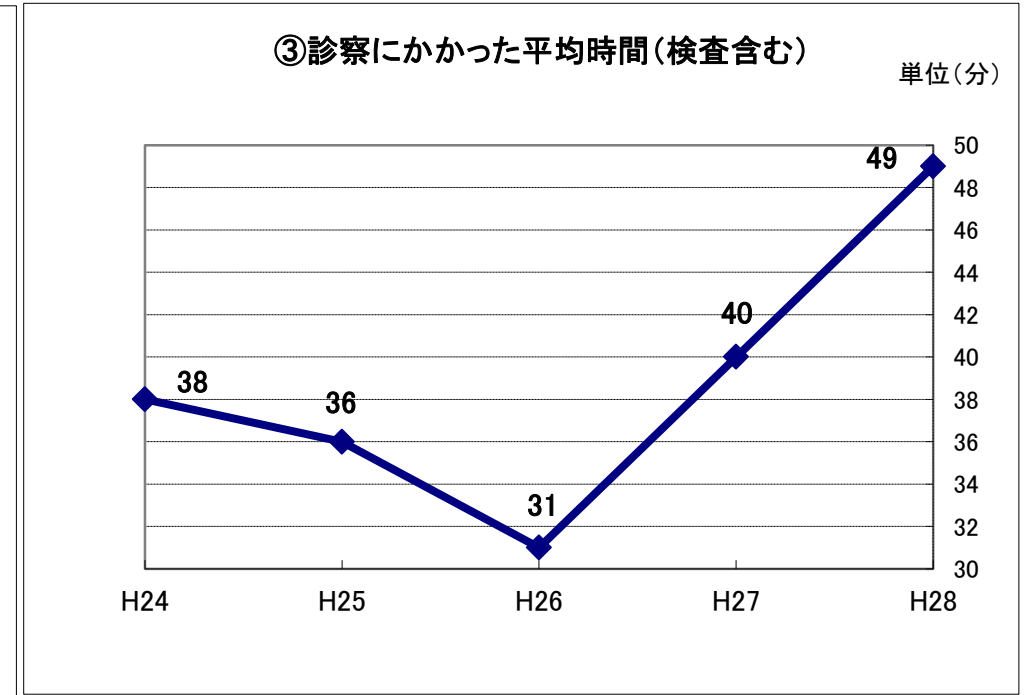
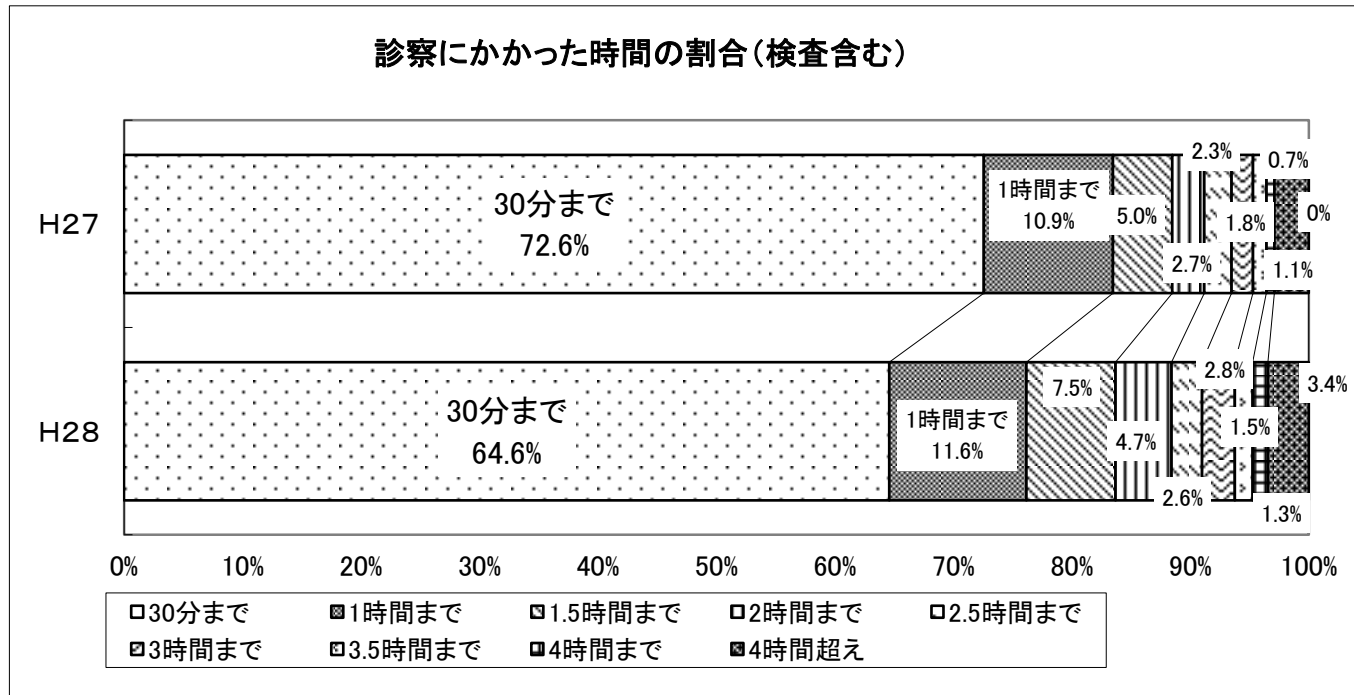
昨年と比較すると、待ち時間「10分まで」の割合は増加しているが、20分～30分待ちが減り1時間以上待ちの割合が増加したため平均待ち時間が増えたようである。平均待ち時間は27分と昨年より3分長くなった。



| | | 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 | |
|-------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|------|------|--------|
| H27 (前回) | 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% |
| H28 (今回) | 回答数 | 124 | 70 | 56 | 56 | 34 | 21 | 33 | 36 | 14 | 14 | 458 | 27分 | |
| | 割合 | | 27.1% | 15.3% | 12.2% | 12.2% | 7.4% | 4.6% | 7.2% | 7.9% | 3.1% | 3.1% | | 100.0% |
| | | 30分まで | 66.8% | | | | | 33.2% | | | | | | 100.0% |
| | | 1時間まで | 86.0% | | | | | | | 14.0% | | | | 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り、1時間以上かかる割合が7.2%増えている。
診察にかかった平均時間は49分と昨年に引き続き9分長くなった。

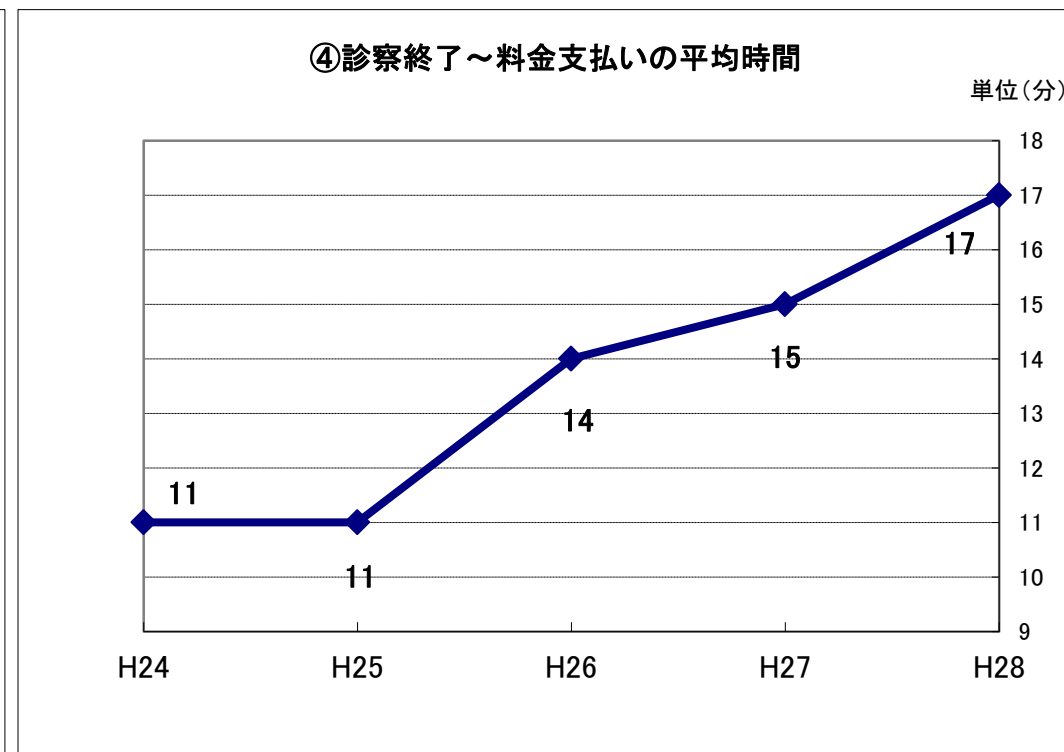
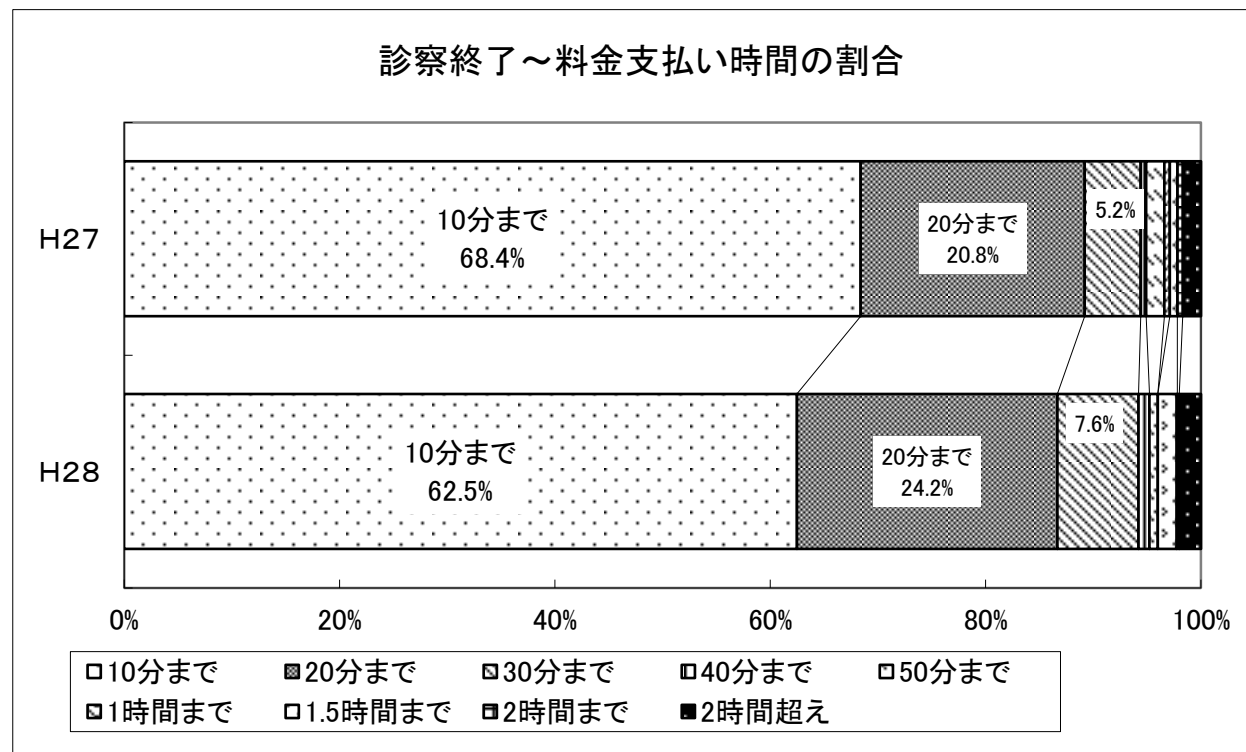


| | | 30分まで | 1時間まで | 1.5時間まで | 2時間まで | 2.5時間まで | 3時間まで | 3.5時間まで | 4時間まで | 4時間を超え | 計 | 平均時間 |
|-------------|---------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|--------|--------|------|
| H27 (前回) | 回答数 | 320 | 48 | 22 | 12 | 10 | 8 | 5 | 3 | 13 | 441 | 40分 |
| | 割合 | 72.6% | 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% | |
| H28 (今回) | 回答数 | 301 | 54 | 35 | 22 | 12 | 13 | 7 | 6 | 16 | 466 | 49分 |
| | 割合 | 64.6% | 11.6% | 7.5% | 4.7% | 2.6% | 2.8% | 1.5% | 1.3% | 3.4% | 100.0% | |
| | 1.5時間まで | 83.7% | | | 16.3% | | | | | | 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」の割合が減り「20分まで」「30分まで」の割合が増えたため平均待ち時間が長くなった。

診察終了から料金支払いまでの平均時間は、17分と昨年の15分より2分長くなっている。



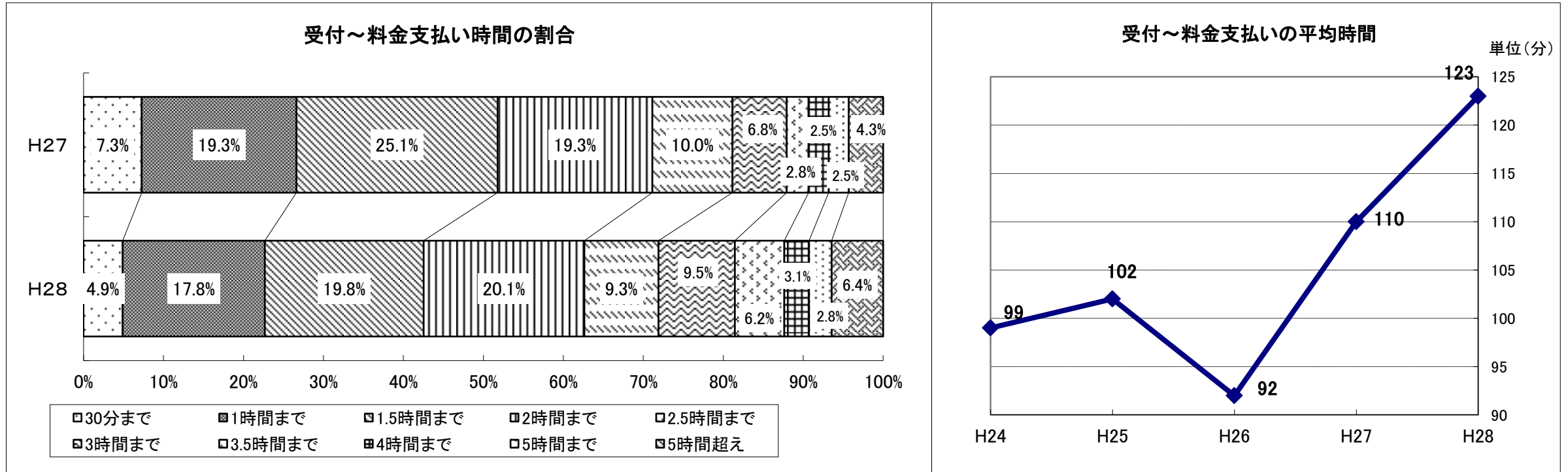
| | | 10分まで | 20分まで | 30分まで | 40分まで | 50分まで | 1時間まで | 1.5時間まで | 2時間まで | 2時間超え | 合計 | 平均時間 | |
|-------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|--------|------|------|--------|
| H27 (前回) | 回答数 | 273 | 83 | 21 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 400 | 15分 | |
| | 割合 | 10分まで | 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% | | | 100.0% | | | |
| | | 1時間まで | 97.0% | | | | | | 3.0% | | | | 100.0% |
| H28 (今回) | 回答数 | 248 | 96 | 30 | 4 | 3 | 0 | 7 | 1 | 8 | 397 | 17分 | |
| | 割合 | 10分まで | 62.5% | 24.2% | 7.6% | 1.0% | 0.8% | 0.0% | 1.8% | 0.3% | 2.0% | | 100.0% |
| | | 30分まで | 94.2% | | | | 5.8% | | | 100.0% | | | |
| | | 1時間まで | 96.0% | | | | | | 4.0% | | | | 100.0% |

(5) 受付から料金支払いまで

昨年と比較すると、「1.5時間まで」の回答割合が減少している。

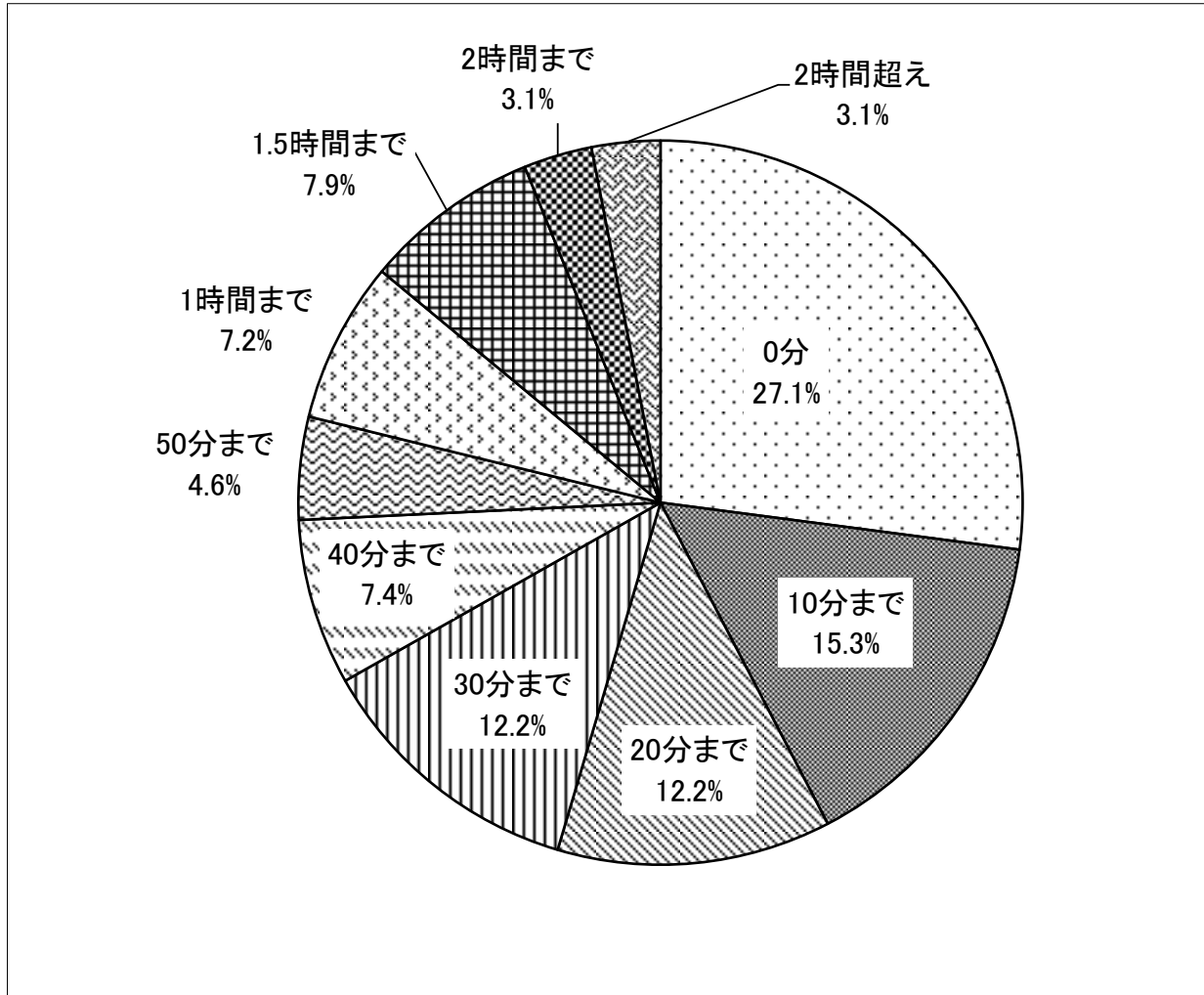
受付から「1.5時間まで」に料金支払まで終了できる割合は全体の42.5%となっている。(前年度は51.7%)

受付から料金支払いまでの平均時間は、123分と昨年より13分長くなった。

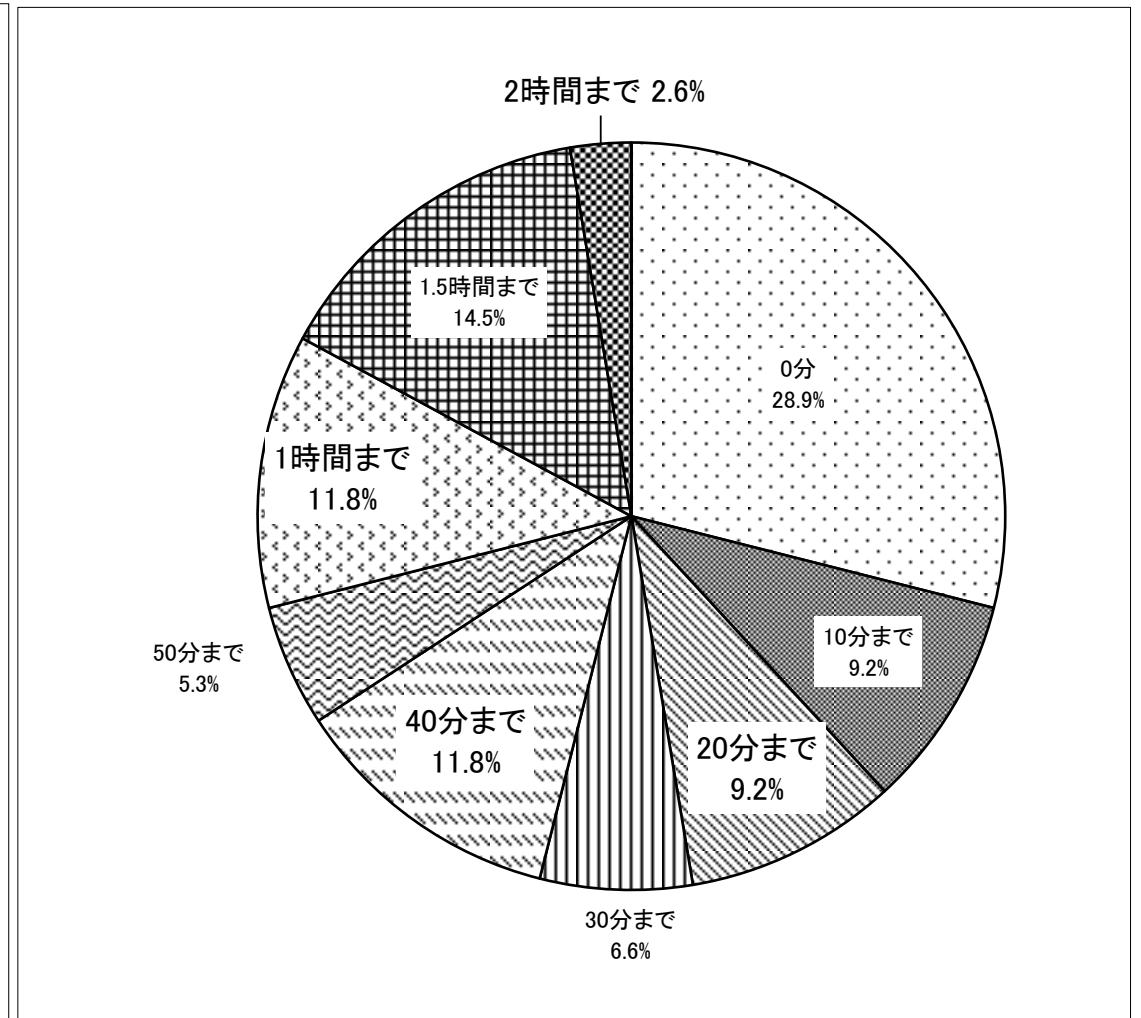


| | | 30分まで | 1時間まで | 1.5時間まで | 2時間まで | 2.5時間まで | 3時間まで | 3.5時間まで | 4時間まで | 5時間まで | 5時間超え | 合計 | 平均時間 |
|----------|-------|----------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|--------|--------|--------|--------------|
| | | H27 (前回) | 29 | 76 | 101 | 77 | 40 | 27 | 11 | 10 | 10 | 18 | |
| 割合 | 回答数 | 7.3% | 19.3% | 25.1% | 19.3% | 10.0% | 6.8% | 2.8% | 2.5% | 2.5% | 4.3% | 100.0% | |
| | 1時間まで | 26.6% | | 73.3% | | | | | | | 100.0% | | |
| | 2時間まで | 71.0% | | | | 28.9% | | | | 100.0% | | | |
| H28 (今回) | 3時間まで | 87.8% | | | | | | 12.1% | | | | 100.0% | 2時間3分 (123分) |
| | 回答数 | 17 | 69 | 77 | 78 | 36 | 37 | 25 | 12 | 11 | 26 | 388 | |
| | 割合 | 4.9% | 17.8% | 19.8% | 20.1% | 9.3% | 9.5% | 6.2% | 3.1% | 2.8% | 6.4% | 100.0% | |
| | 1時間まで | 22.7% | | 77.3% | | | | | | | 100.0% | | |
| 割合 | 2時間まで | 62.6% | | | | 37.4% | | | | 100.0% | | | |
| | 3時間まで | 81.4% | | | | | | 18.6% | | | | 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】



():平成27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 | 124 | 70 | 56 | 56 | 34 | 21 | 33 | 36 | 14 | 14 | 458 | 28分 (23分) | |
| | 割合 | | 27.1% | 15.3% | 12.2% | 12.2% | 7.4% | 4.6% | 7.2% | 7.9% | 3.1% | 3.1% | | 100.0% |
| | | 30分まで | 66.8% | | | | 33.2% | | | | | | | 100.0% |
| 2科目 | 回答数 | 22 | 7 | 7 | 5 | 9 | 4 | 9 | 11 | 2 | 0 | 76 | 25分 (28分) | |
| | 割合 | | 28.9% | 9.2% | 9.2% | 6.6% | 11.8% | 5.3% | 11.8% | 14.5% | 2.6% | 0.0% | | 100.0% |
| | | 30分まで | 53.9% | | | | 46.1% | | | | | | | 100.0% |

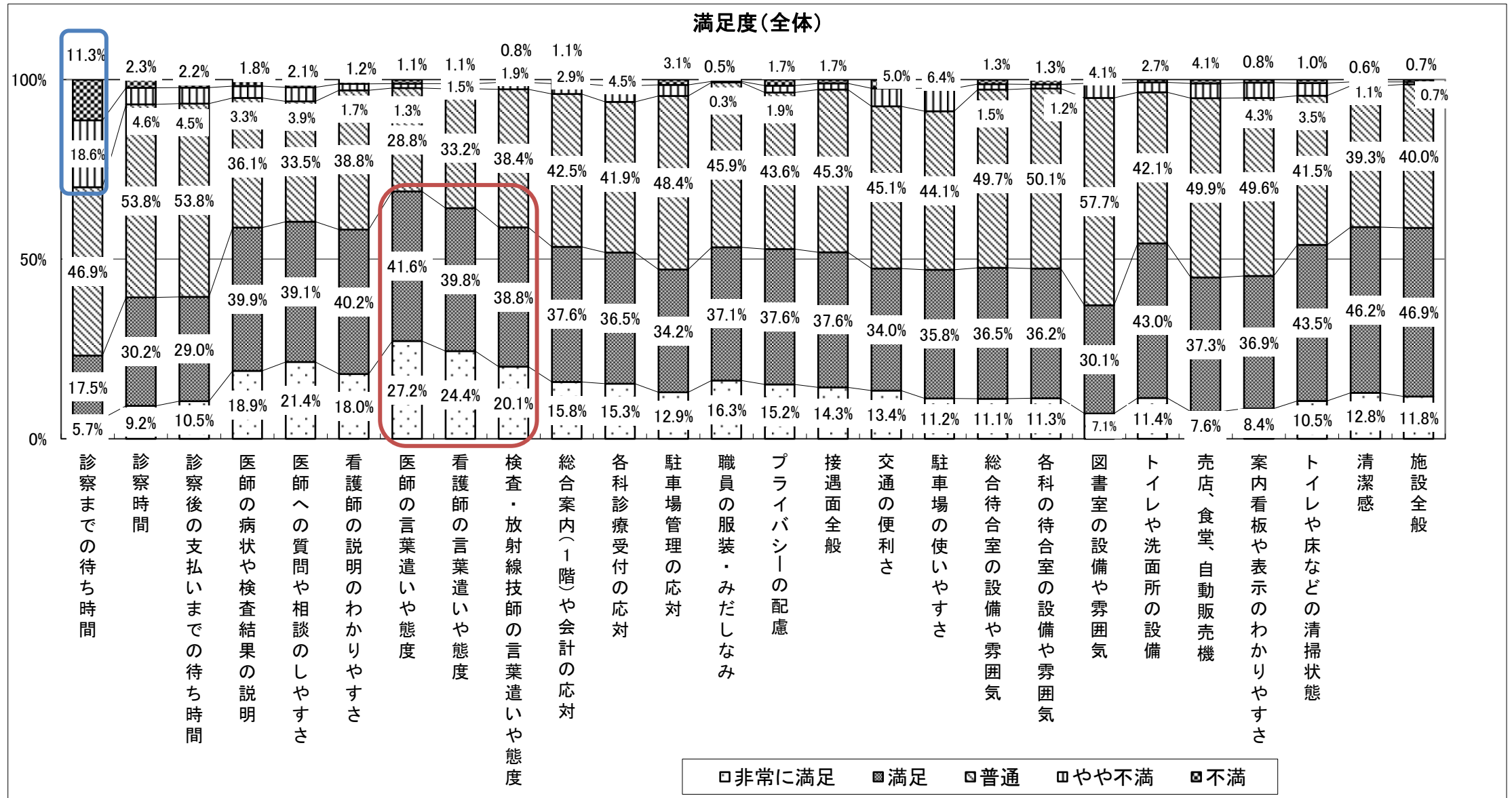
8. 満足度評価

(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。

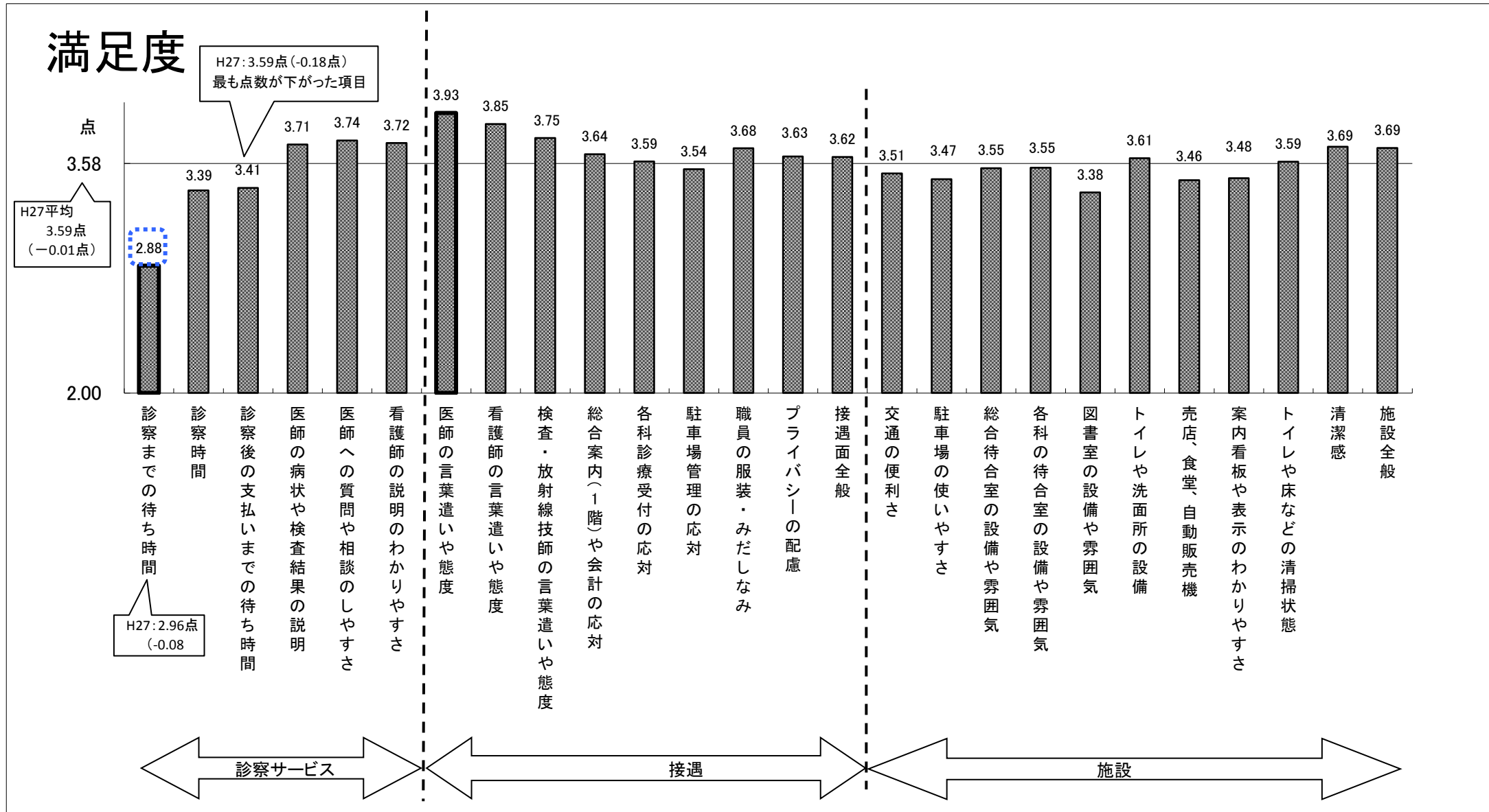
「診察の待ち時間」については、不満・やや不満の回答割合が29.9%と他の設問と比べて高くなっている。「医師の言葉遣いや態度」については、

非常に満足・満足の回答割合が68.8%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、3.58点であった。

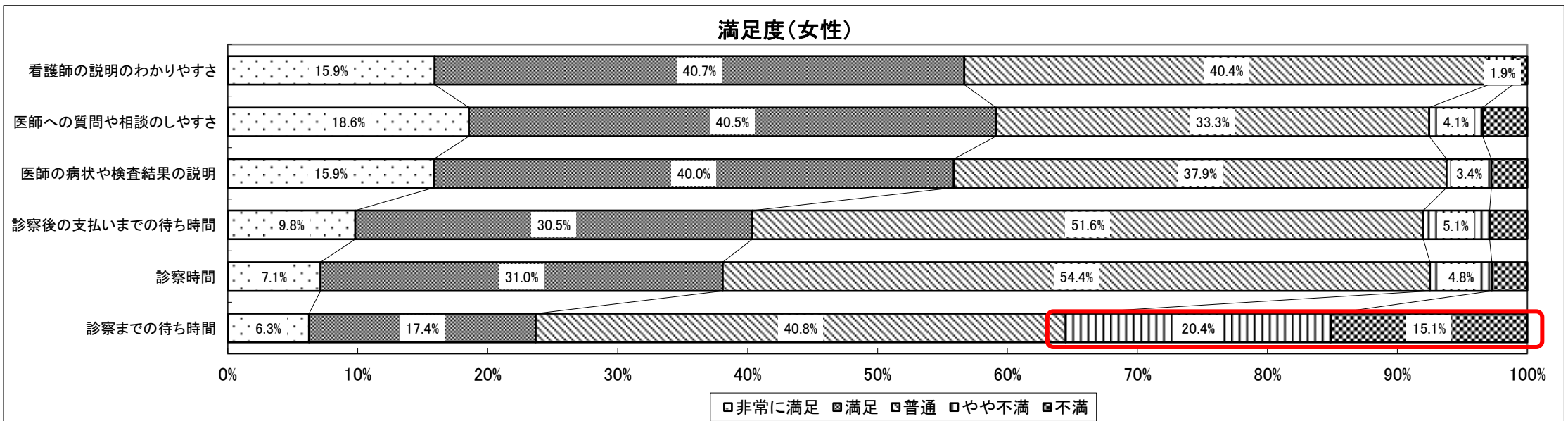
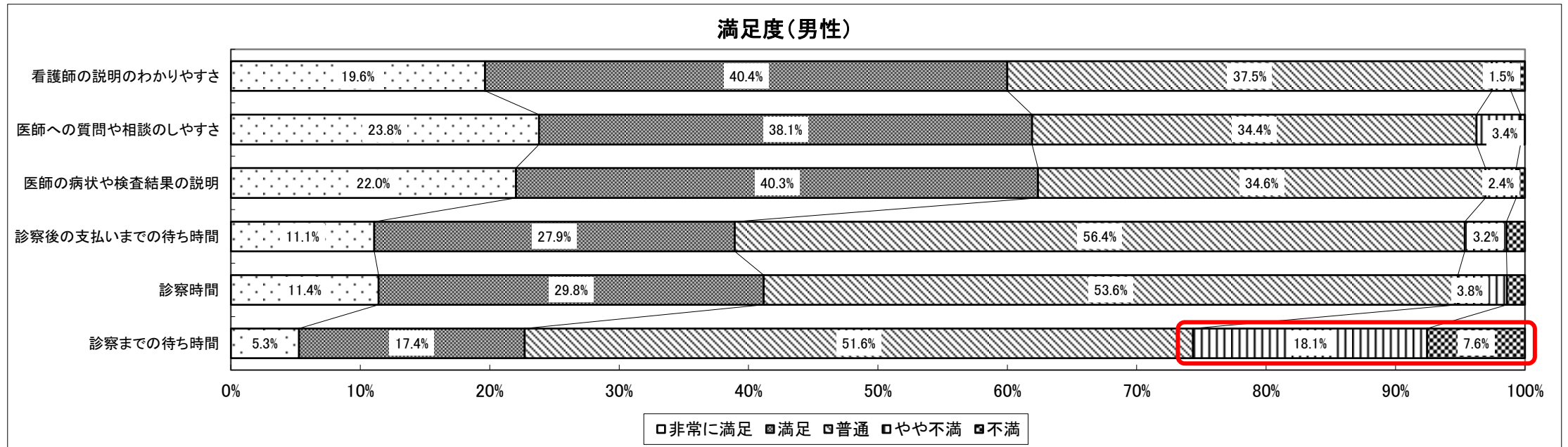
最も点数が高い設問は、「医師の言葉遣いや態度」であった。一方、最も点数の低い設問は、「診察の待ち時間」であった。



(2) 男女別

【診察サービス面】

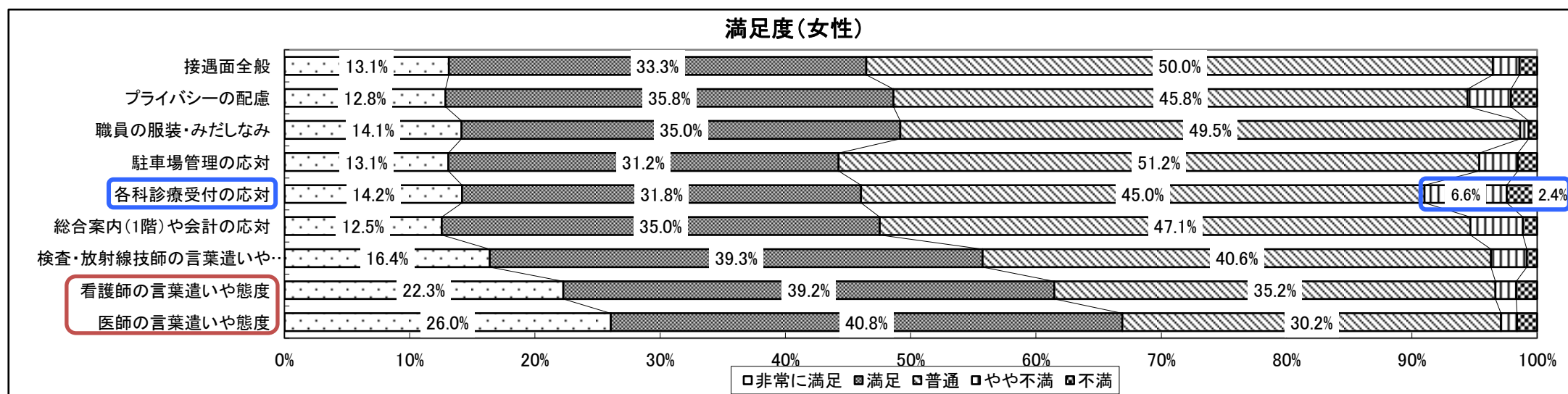
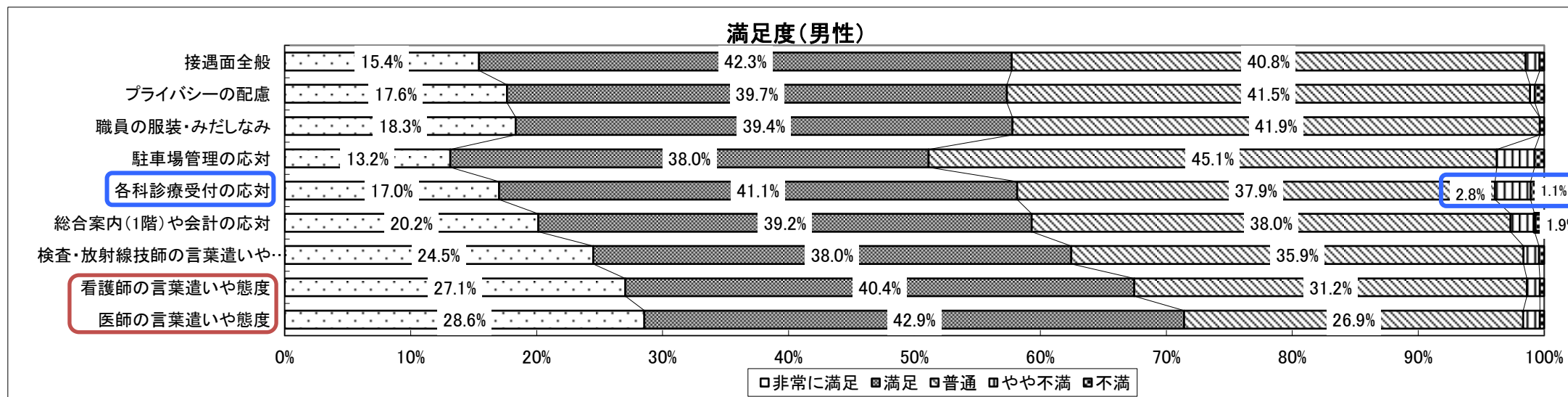
「診察の待ち時間」について 不満・やや不満とする回答割合が男女ともに高く男性25.7%、女性35.5%である。



【接遇面】

男性、女性ともに「各診療科受付の応対」の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。

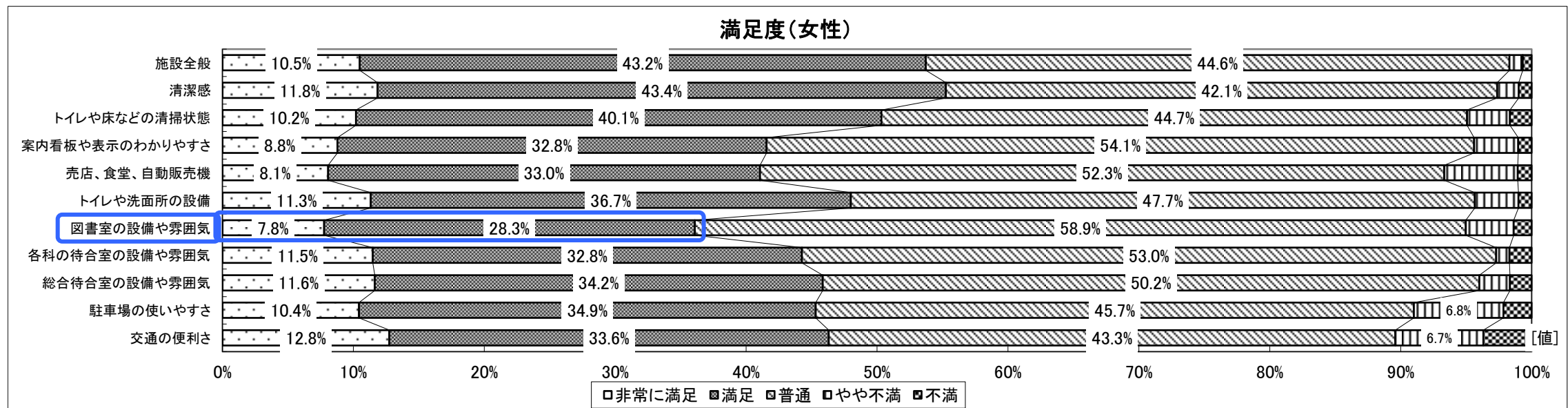
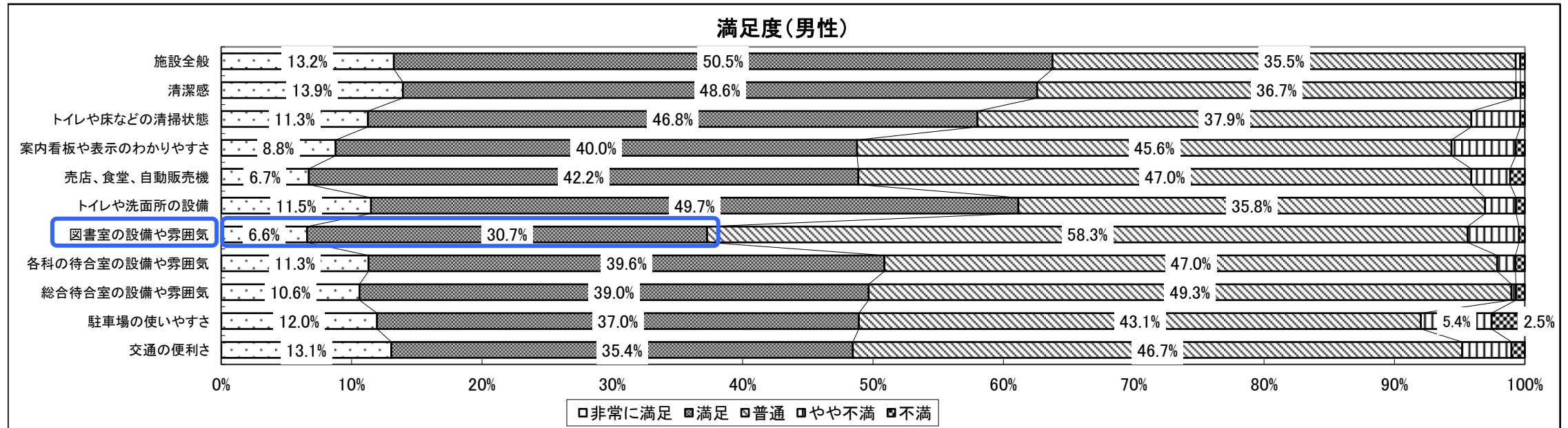


【施設面】

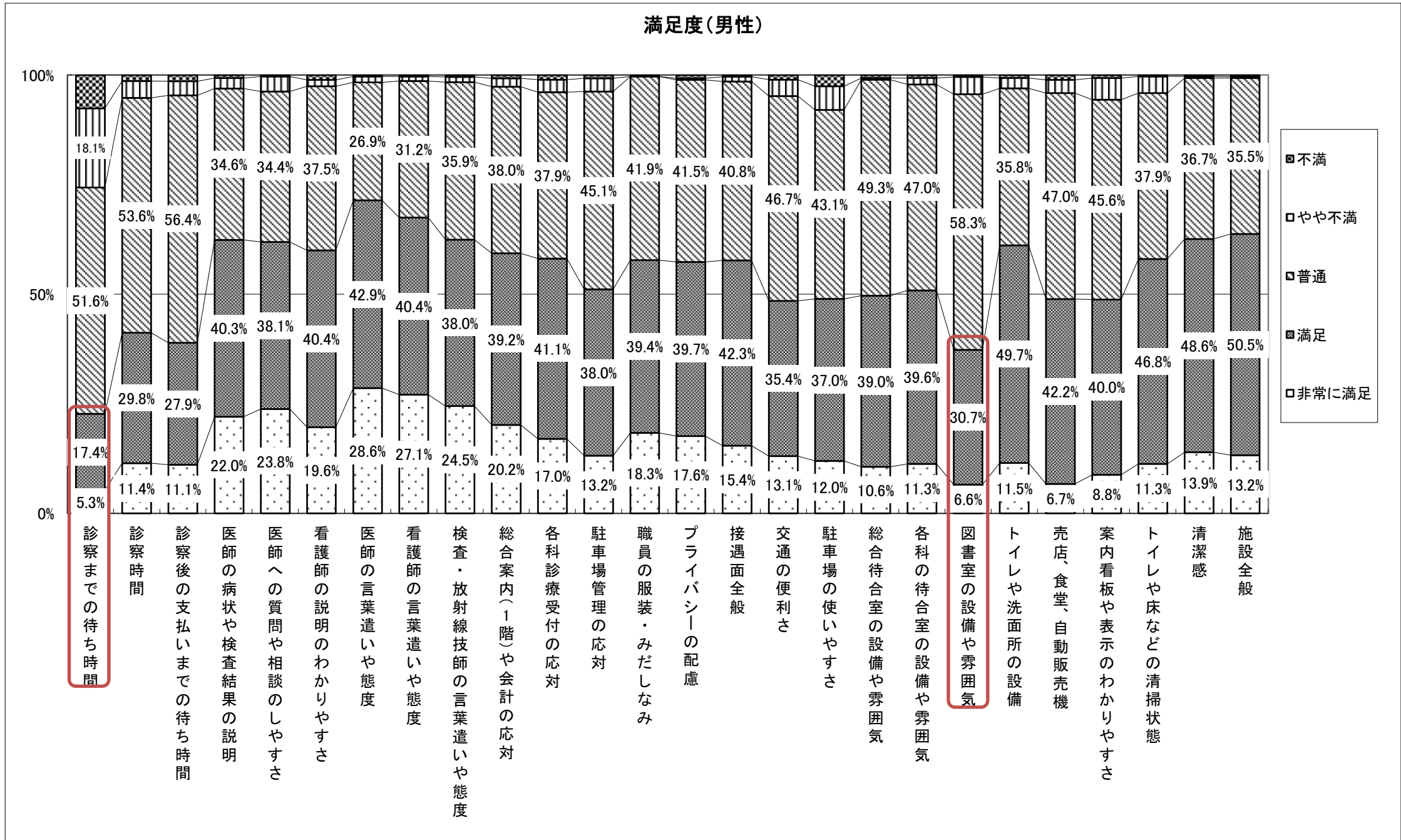
男性、女性ともに清潔感への満足度が高くなっている。

「駐車場の使いやすさ」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。

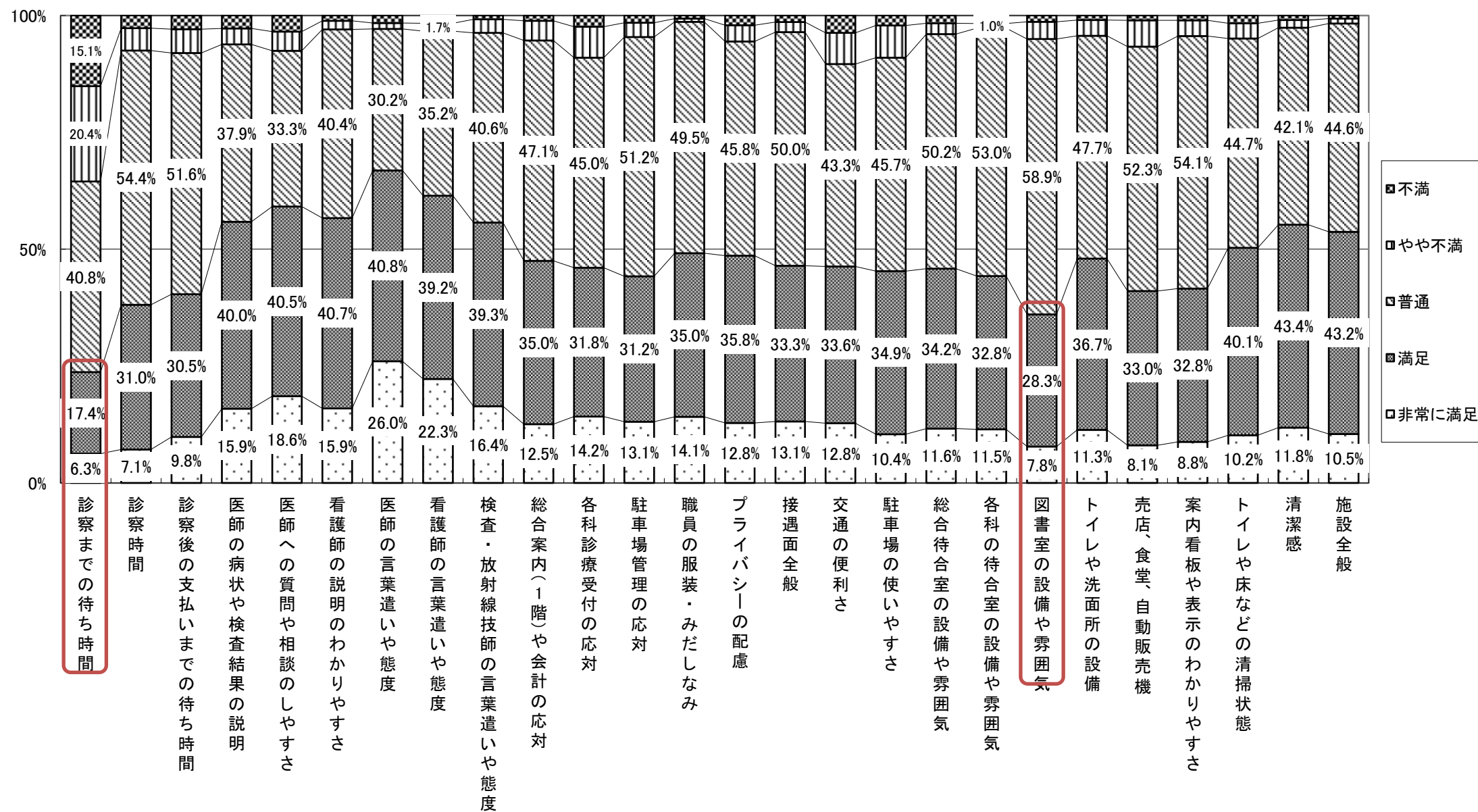
男性、女性ともに「図書室の設備や雰囲気」への満足度が他項目と比較し低い。



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。



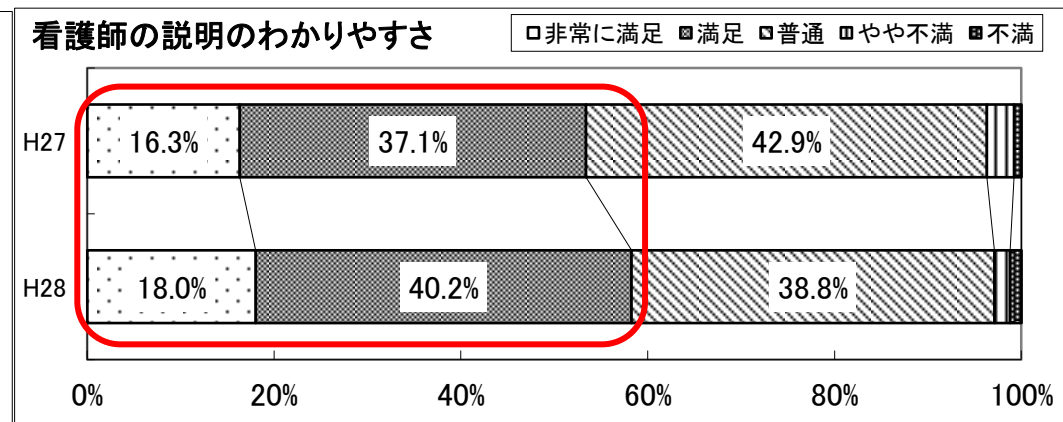
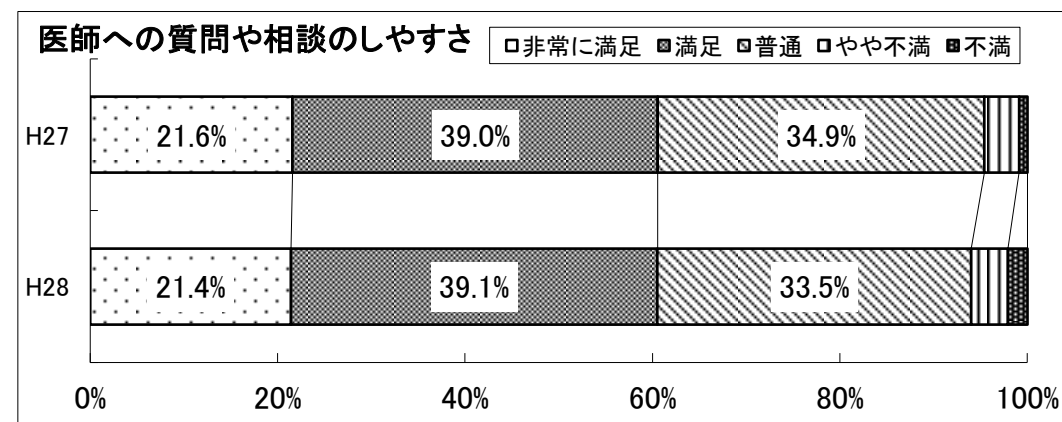
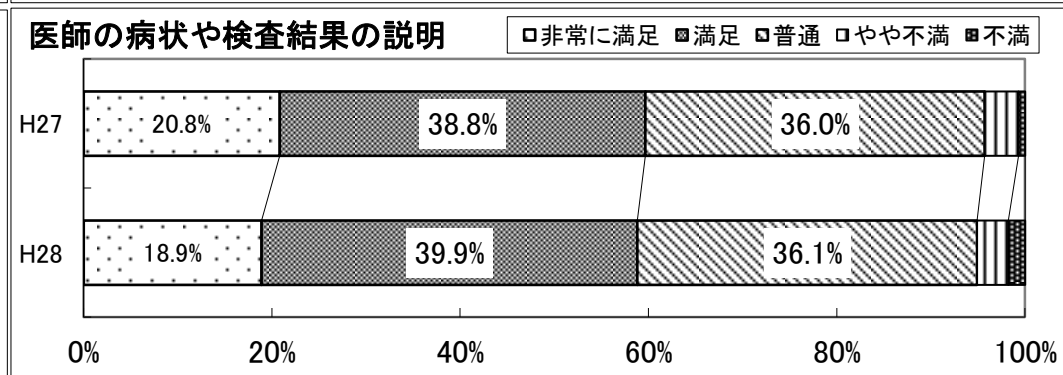
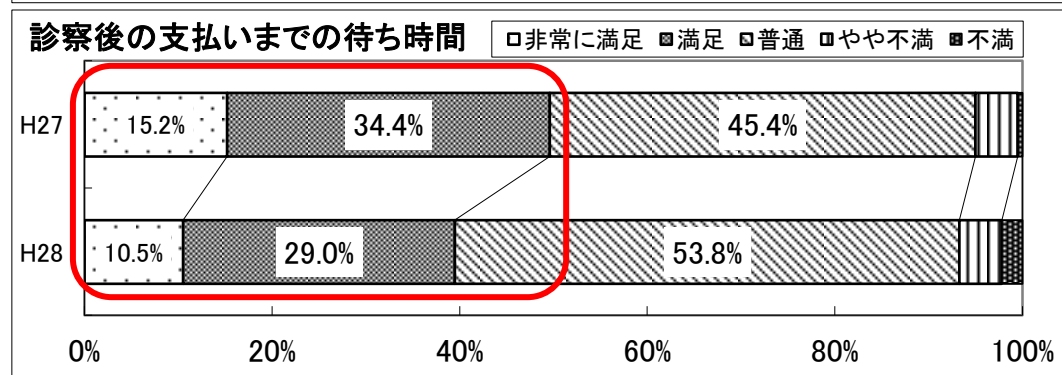
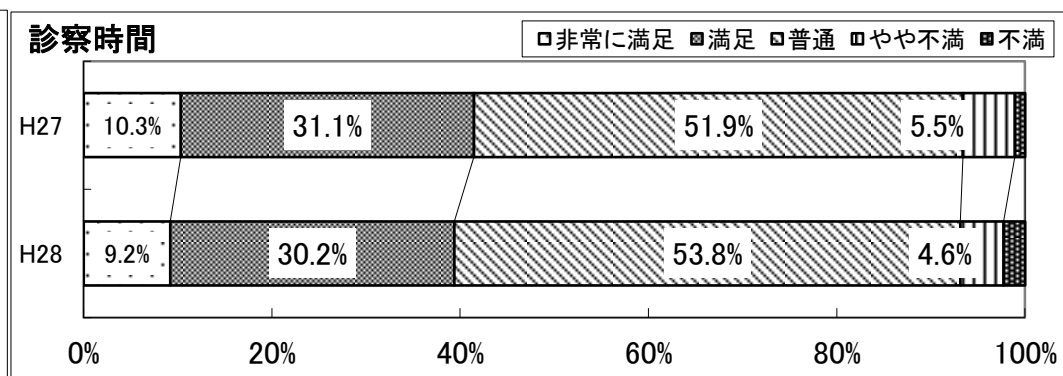
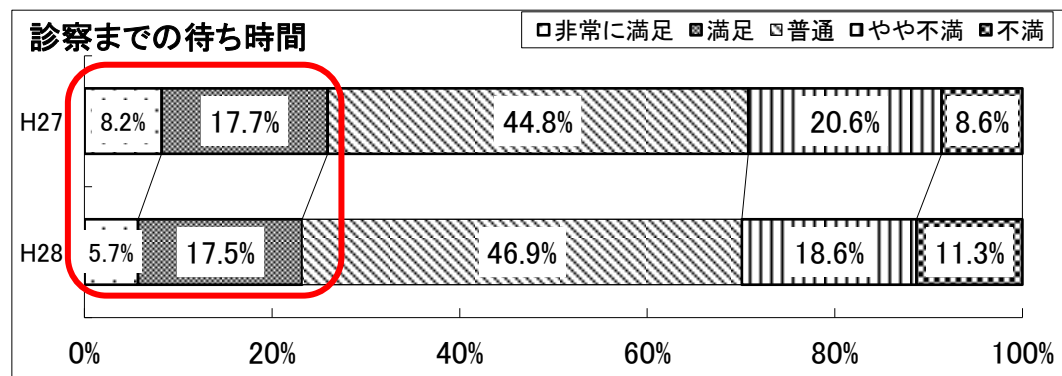
満足度(女性)



(3) 昨年比

【診察サービス面】

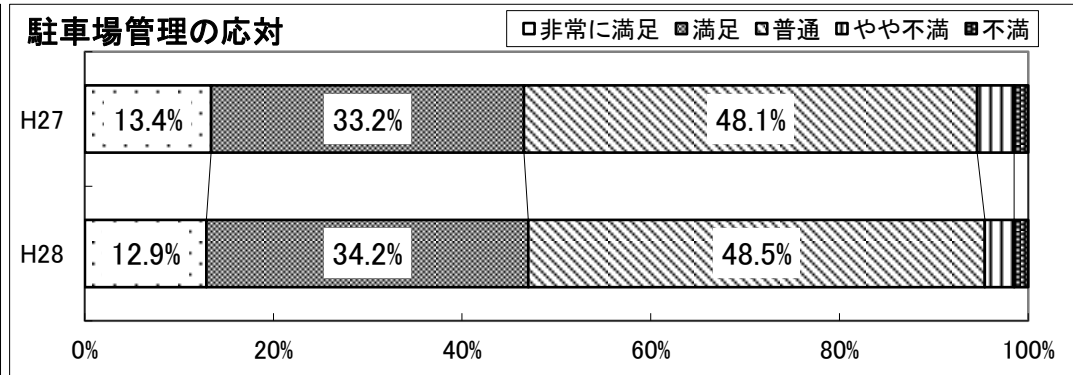
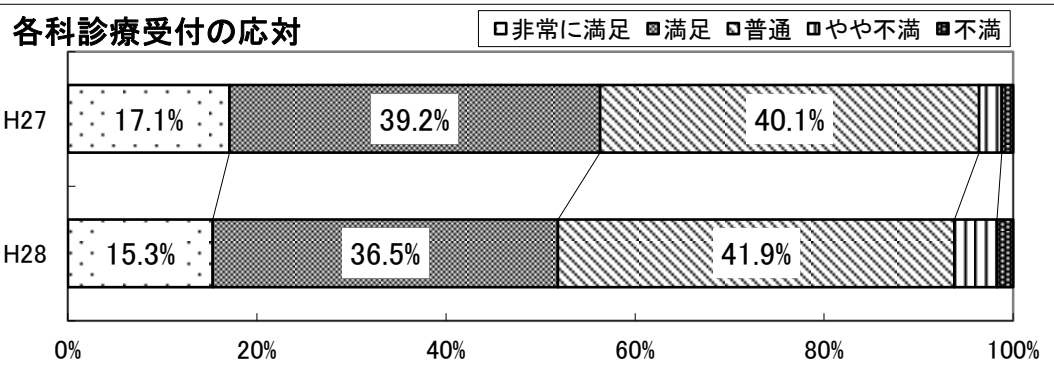
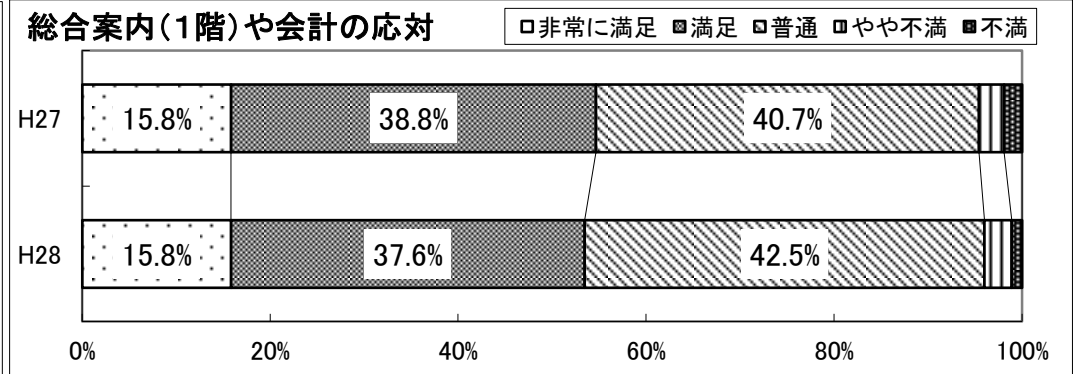
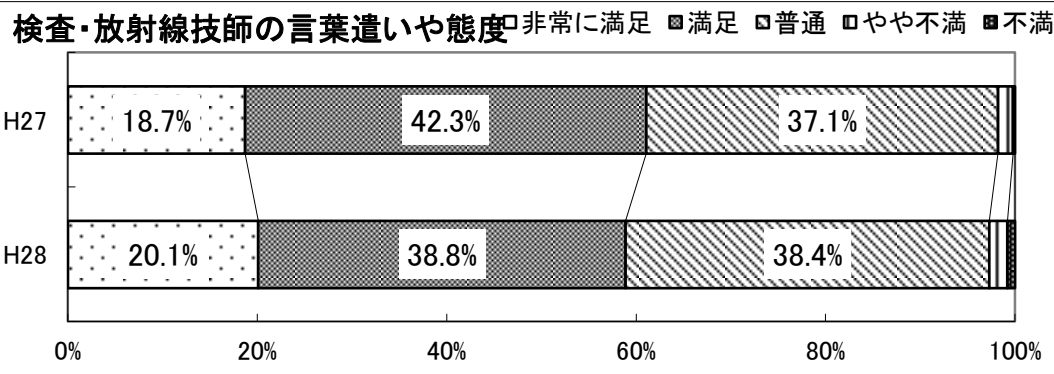
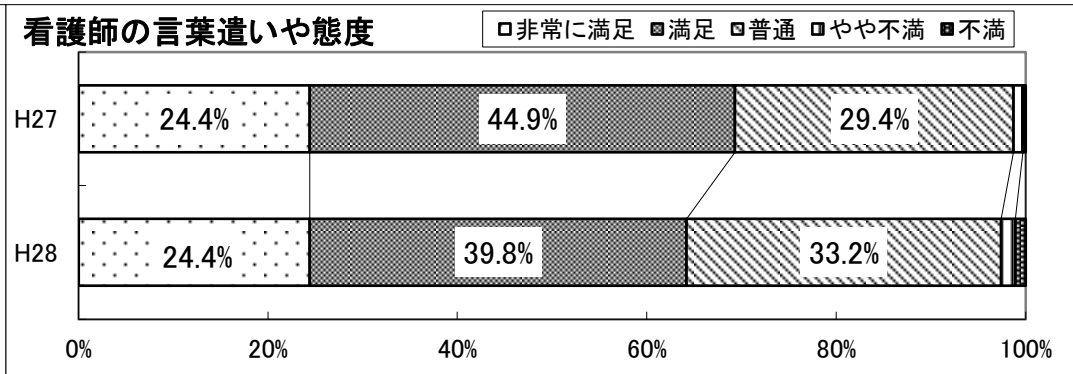
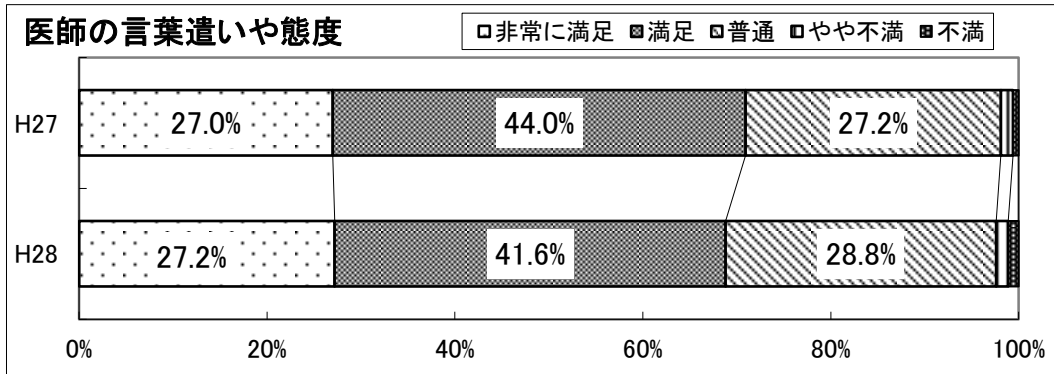
昨年と比較すると、「診察までの待ち時間」「診察後の支払いまでの待ち時間」について「非常に満足」「満足」の回答割合が減少し満足度が低下している。「看護師の説明のわかりやすさ」については「非常に満足」「満足」の割合が増えている。

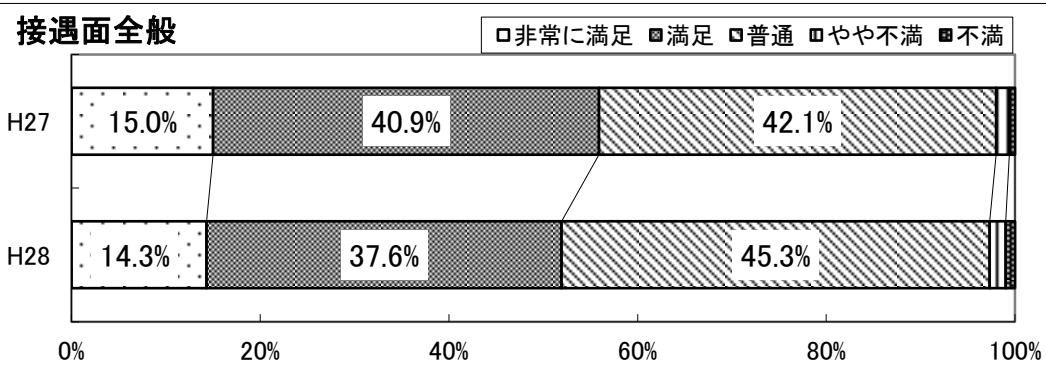
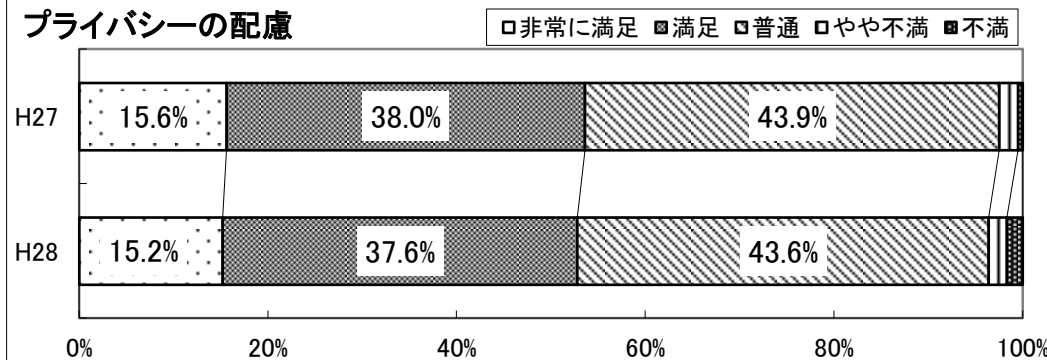
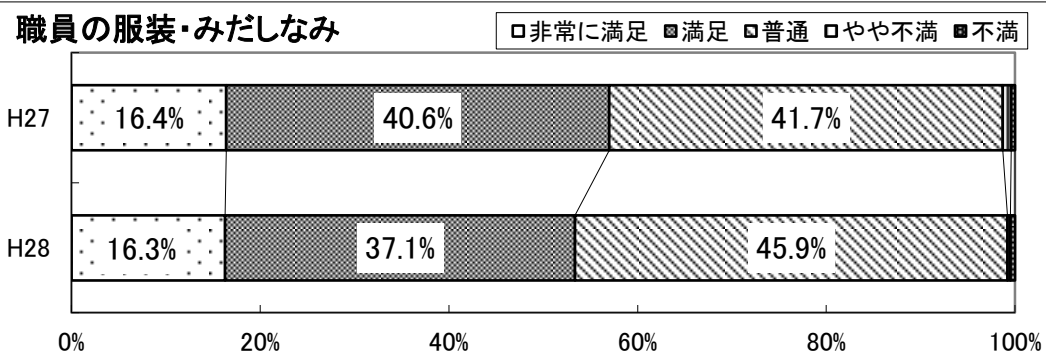


【接遇面】

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減少している。特に「各診療科の受付対応」については昨年より4.5%減少している。

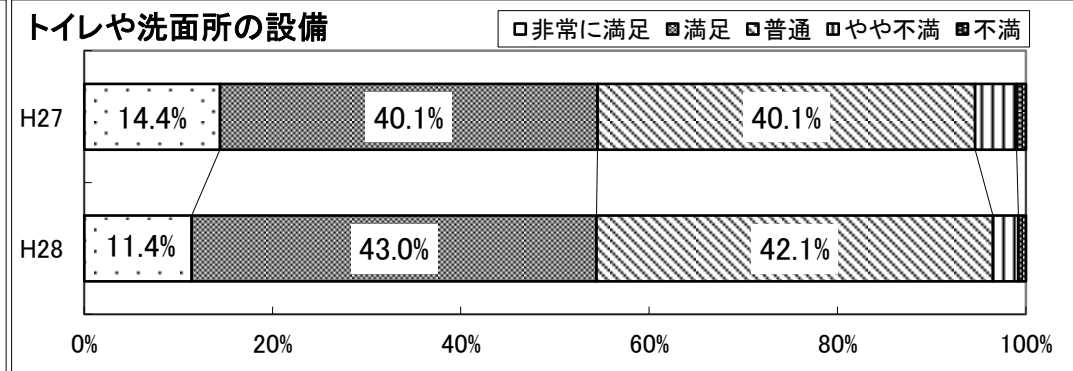
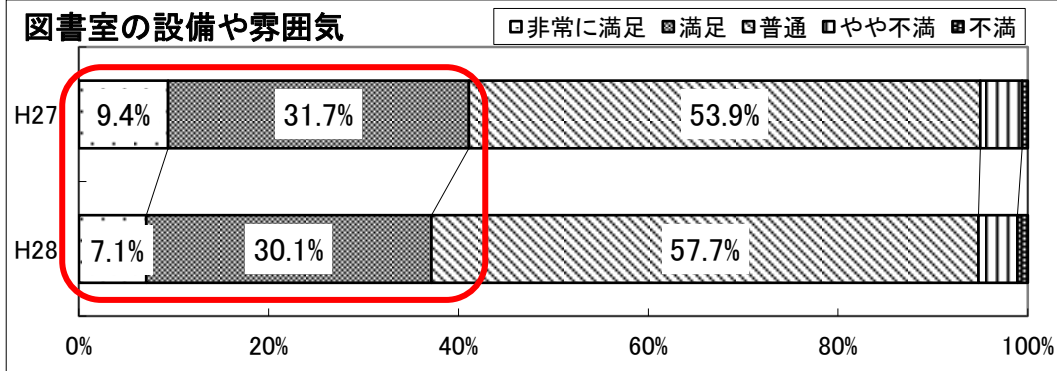
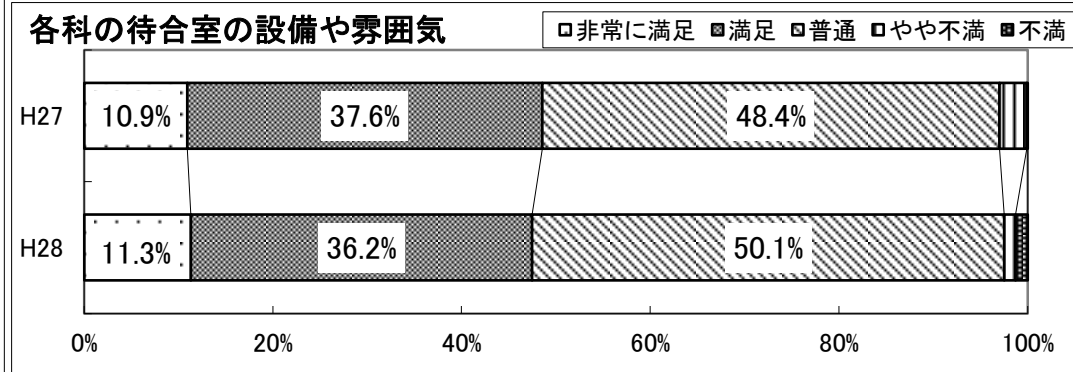
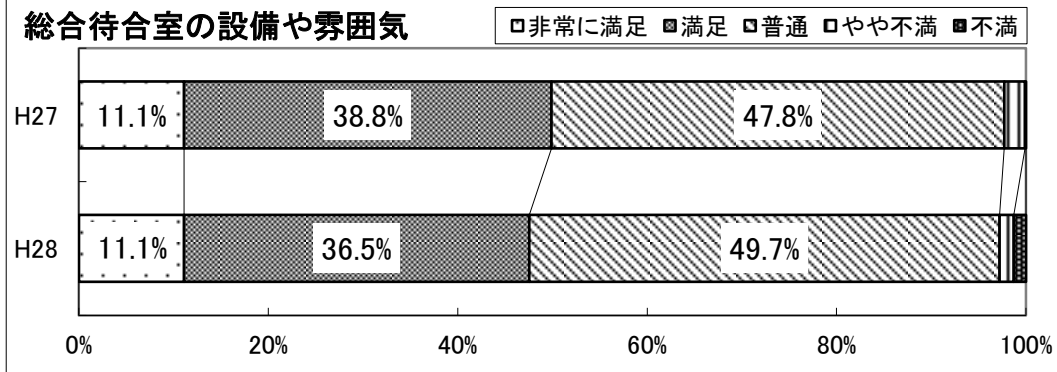
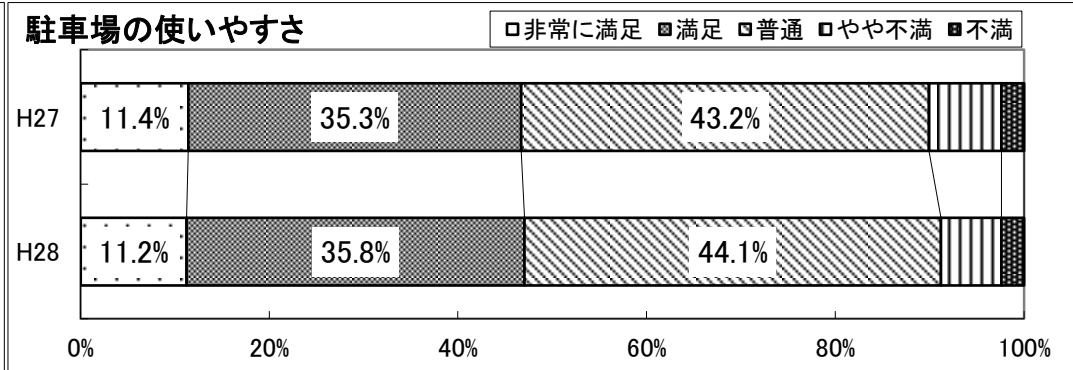
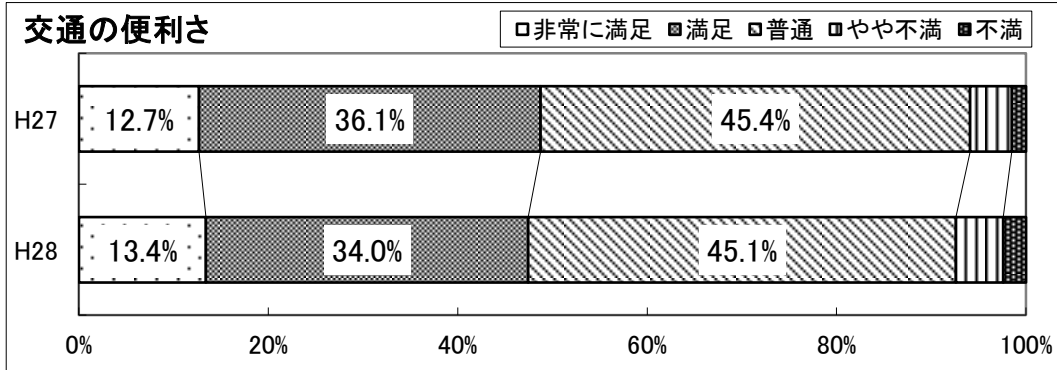
接遇全般で見ると、「非常に満足」と「満足」の割合が昨年より4%減少している。

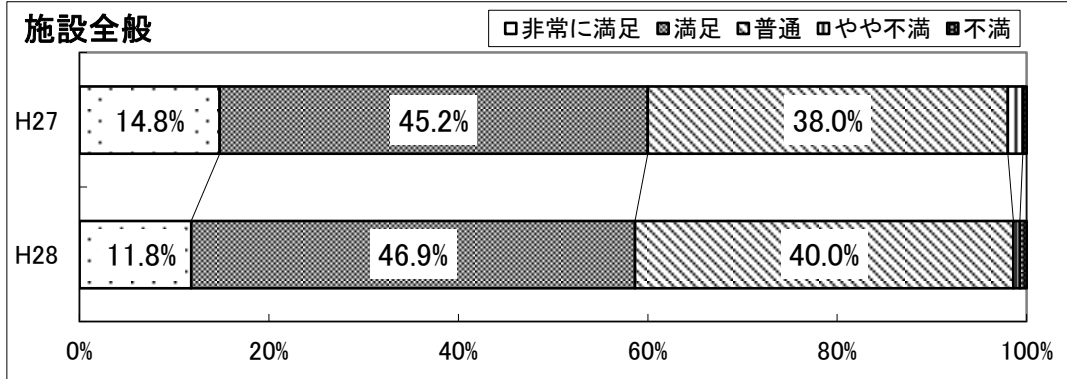
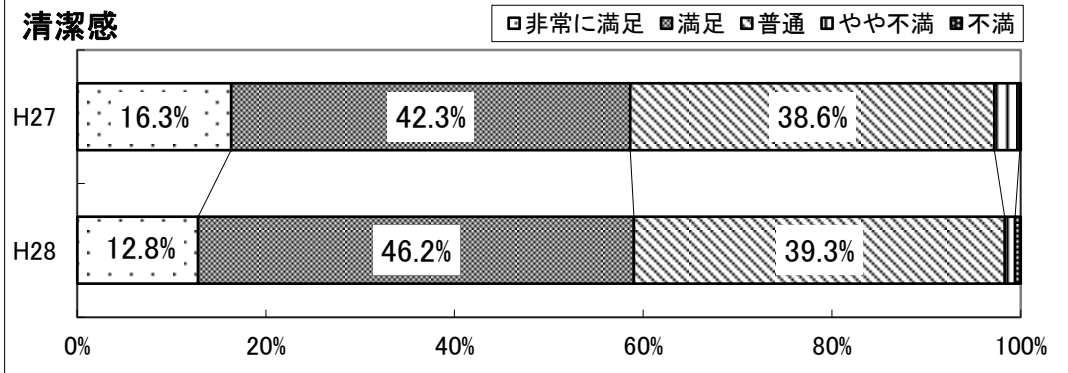
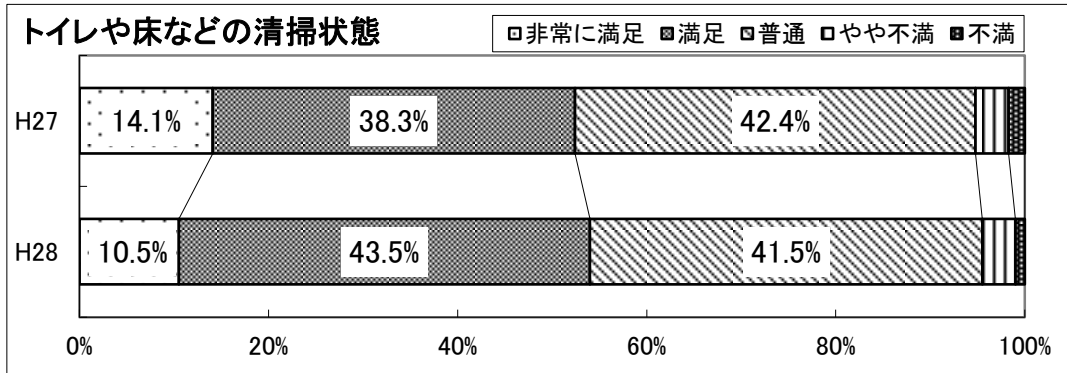
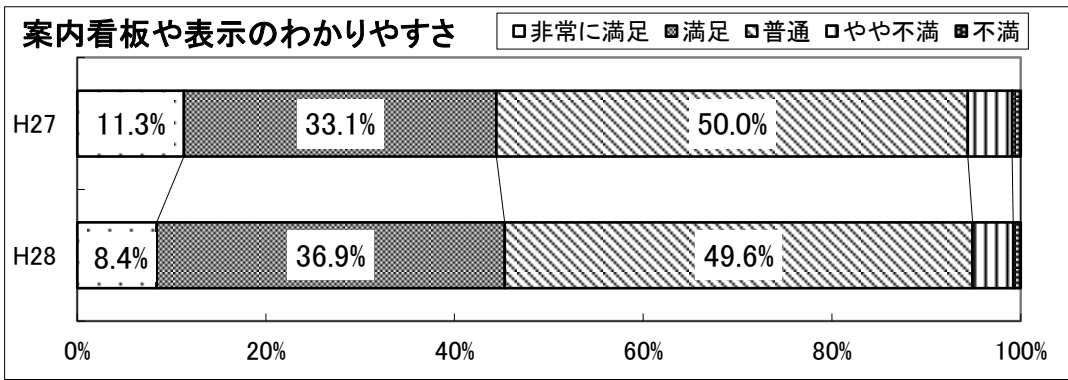
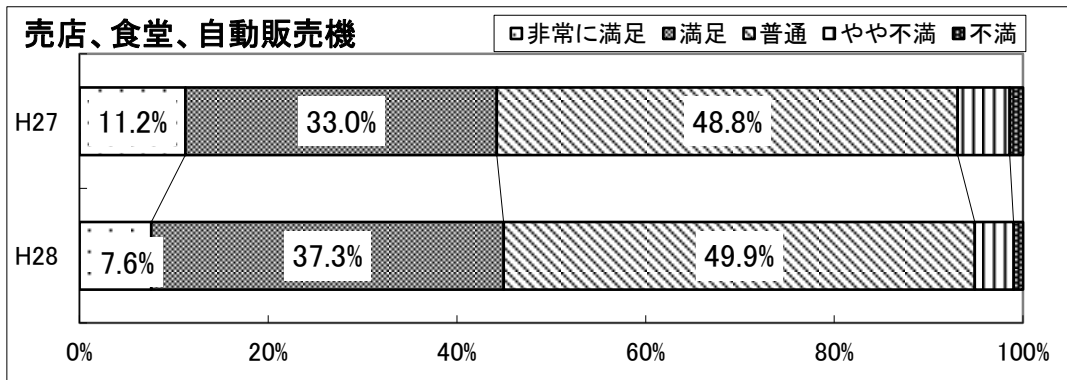




【施設面】

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がやや不満・不満の割合も減少している。
「図書室の設備や雰囲気」は非常に満足・満足への回答が減少している。

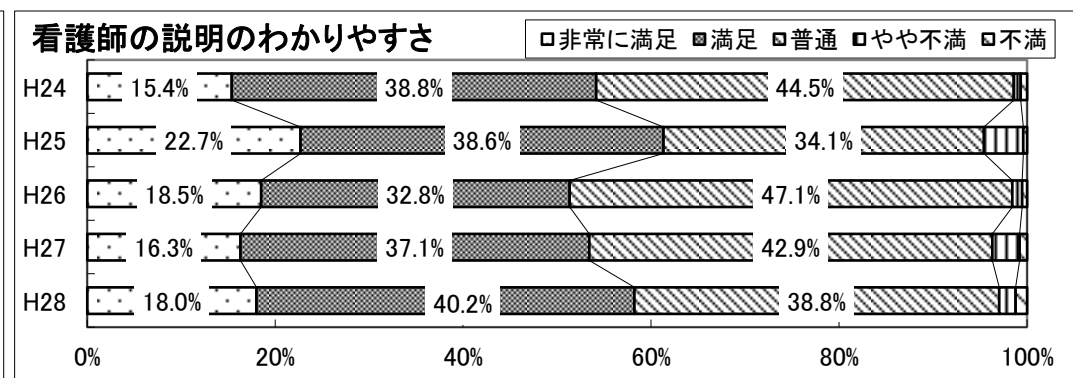
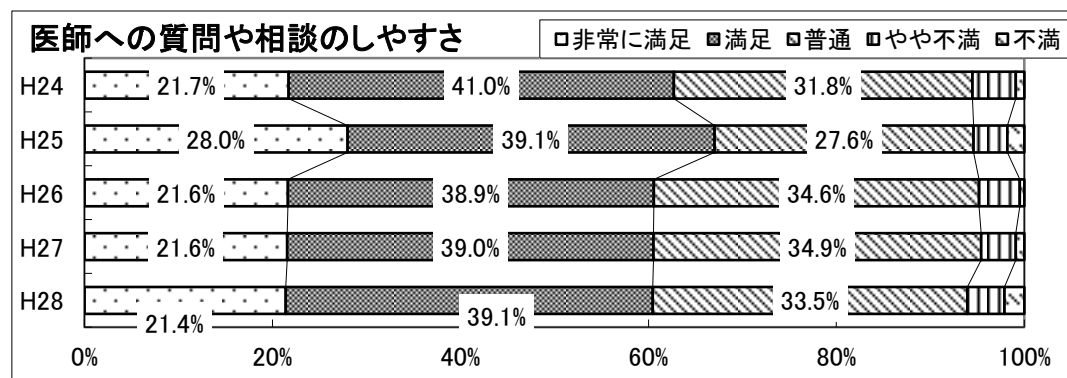
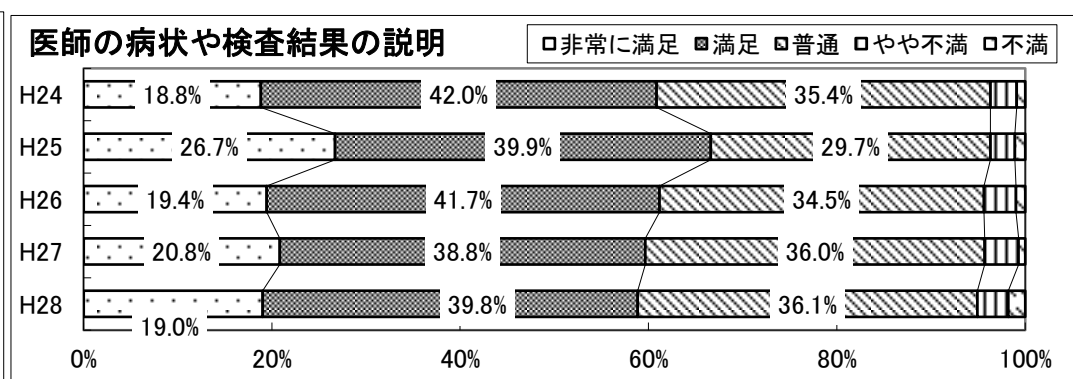
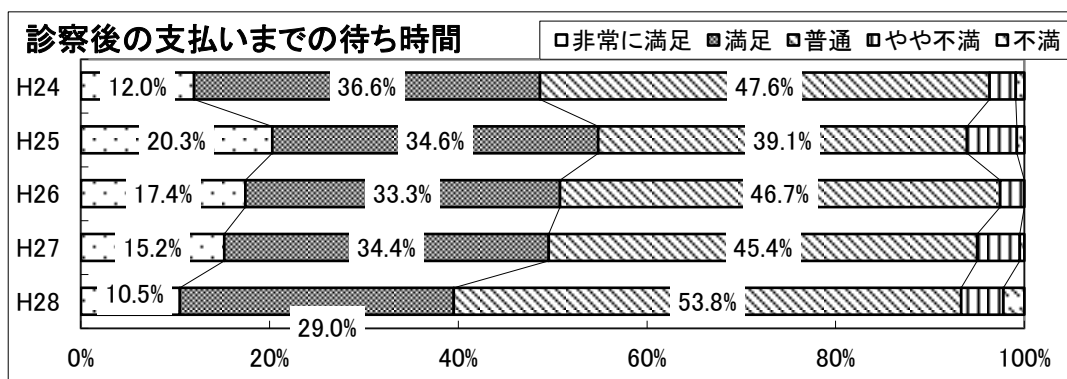
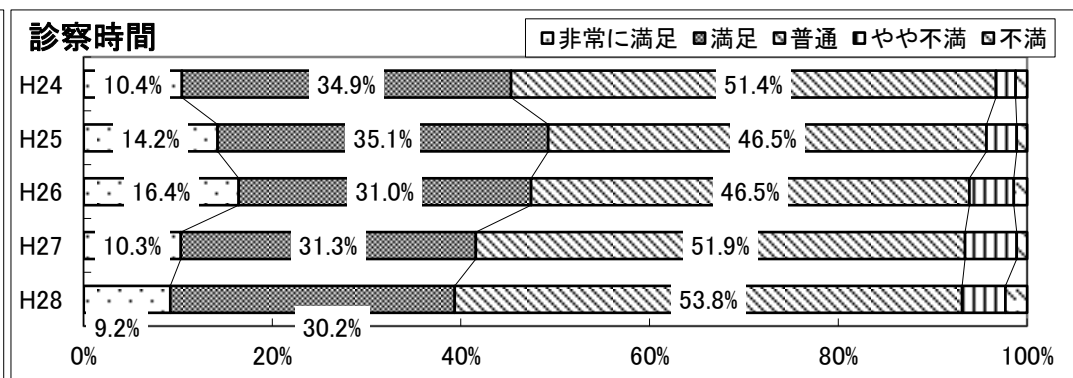
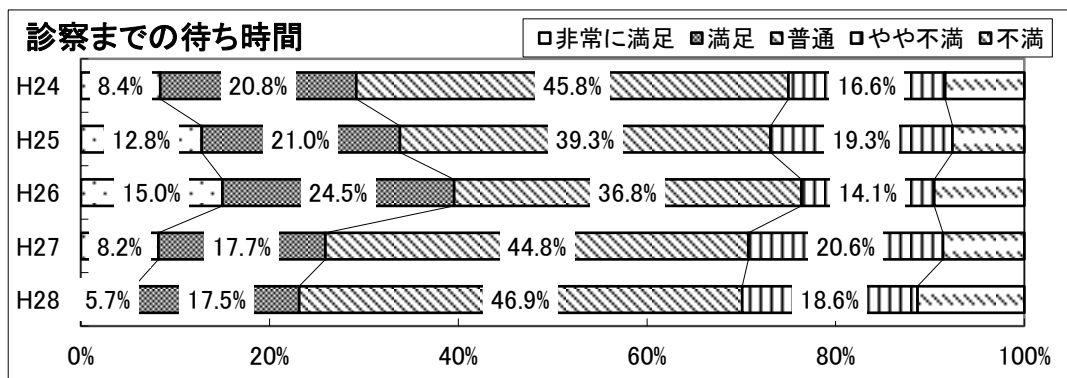




(4) 過去5年間の推移

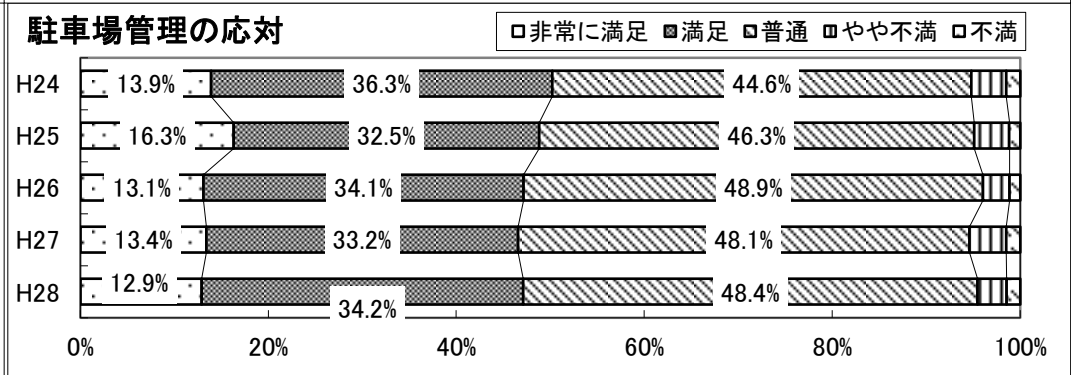
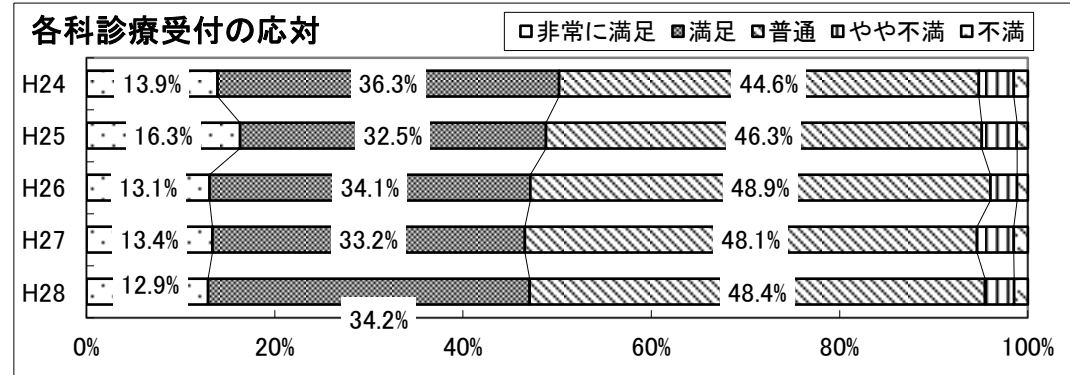
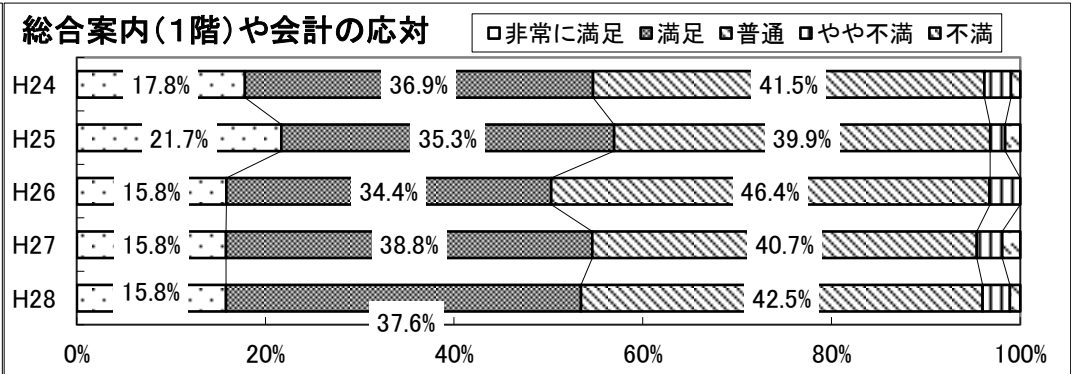
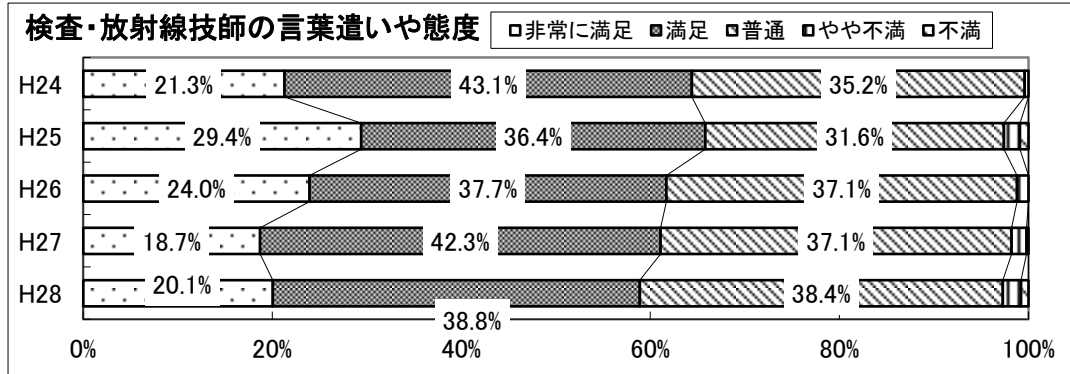
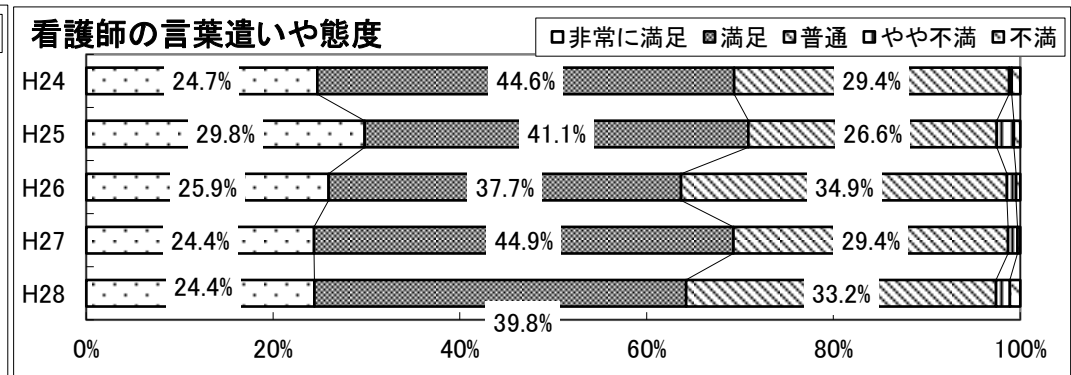
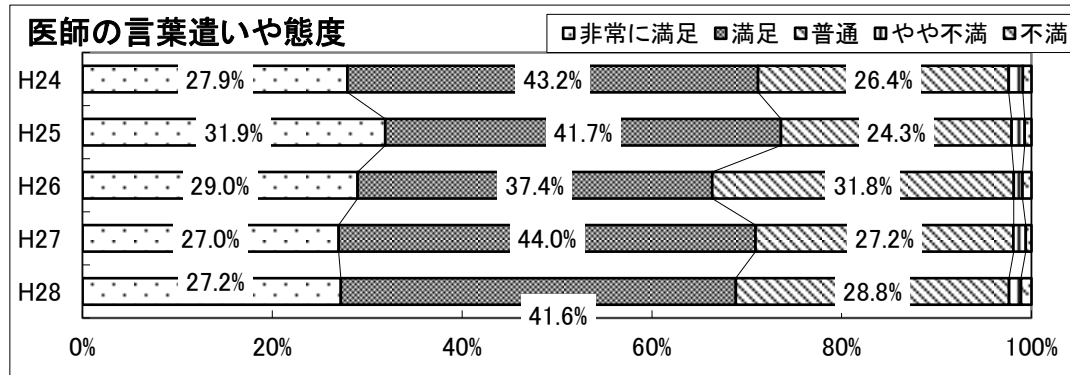
【診察サービス面】

「診察までの待ち時間」については、やや不満・不満の割合が年々増加し満足度は低下している。



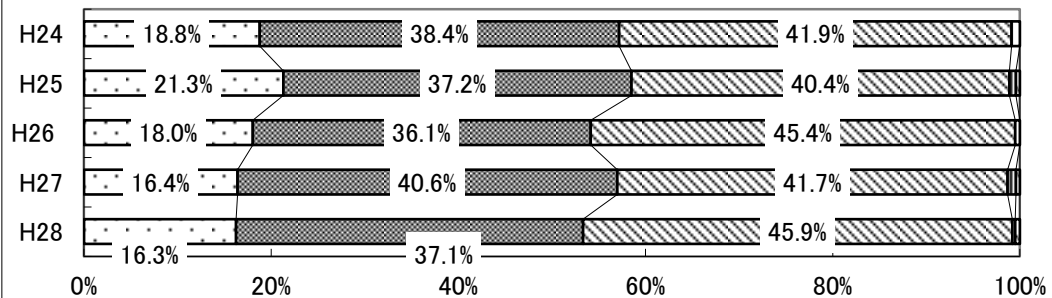
【接遇面】

ほとんどの項目で非常に満足、満足への割合が横ばいである。満足度にあまり変わりはないと考えられる。



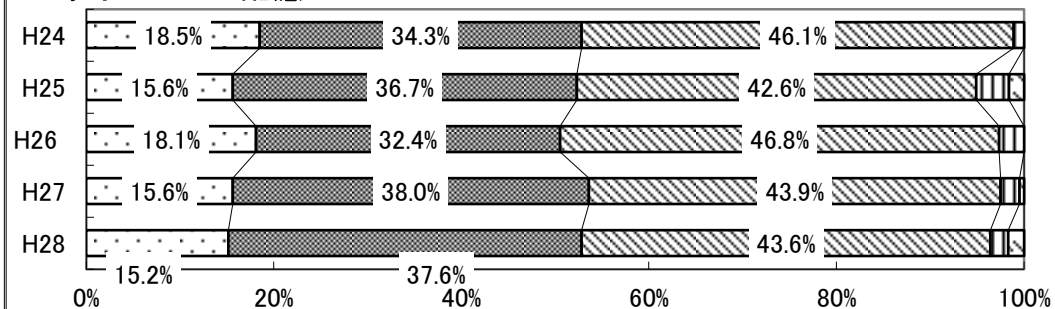
職員の服装・みだしなみ

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



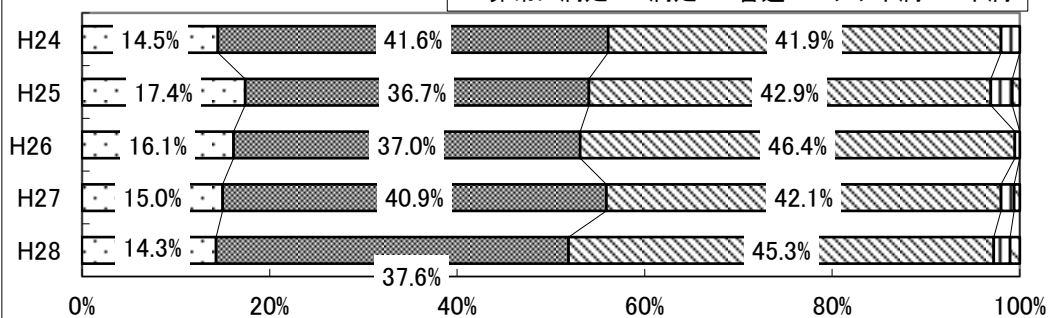
プライバシーの配慮

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



接遇面全般

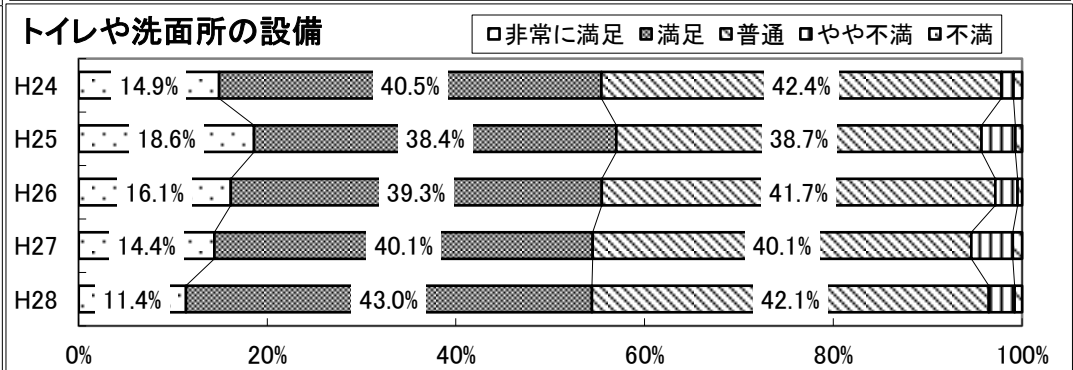
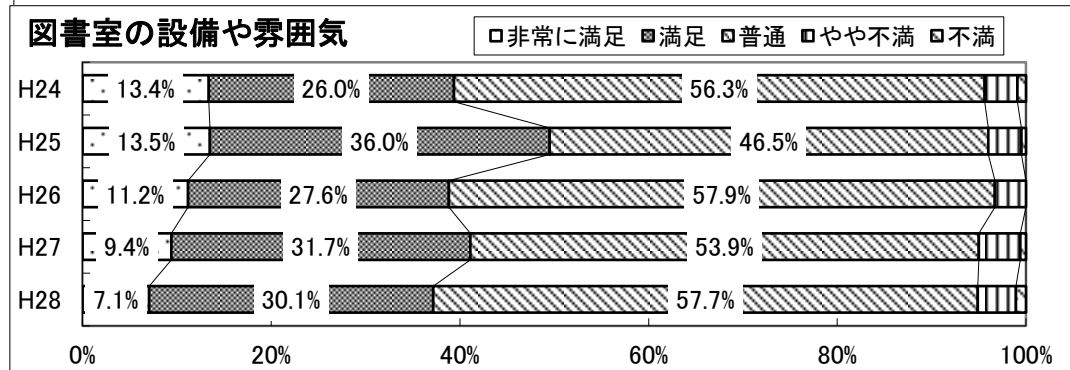
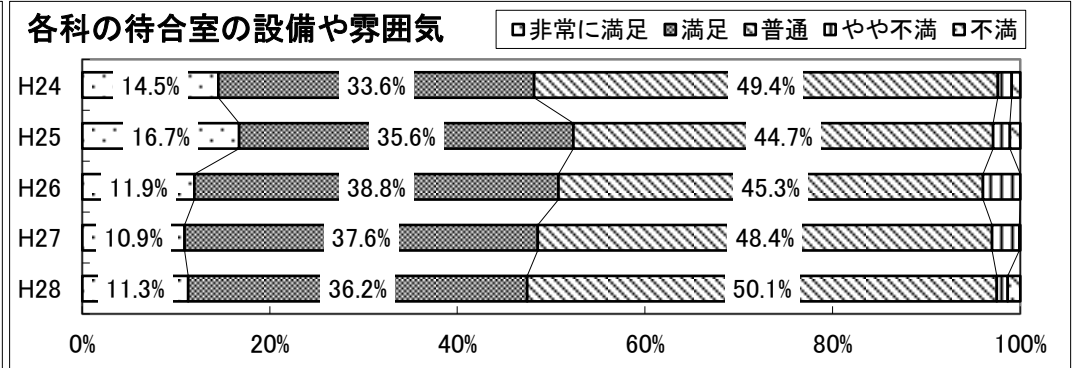
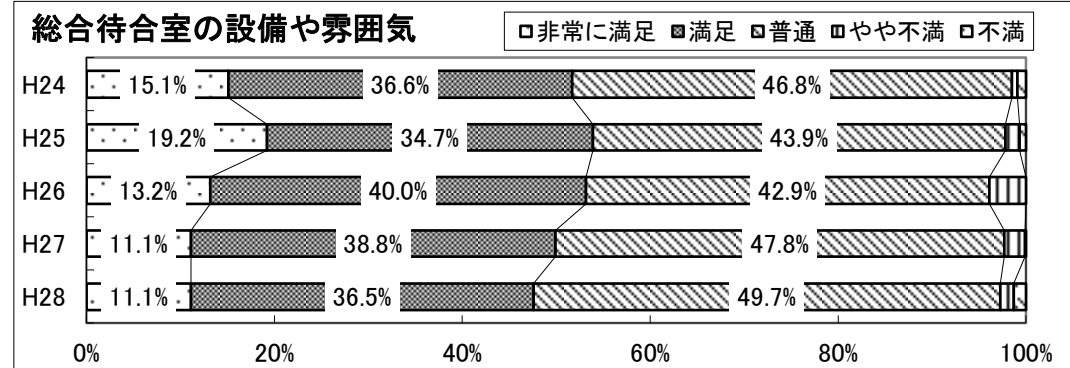
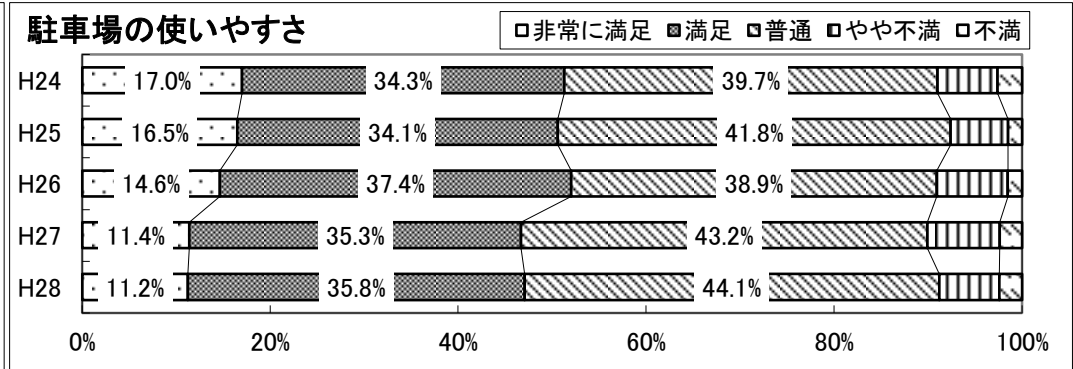
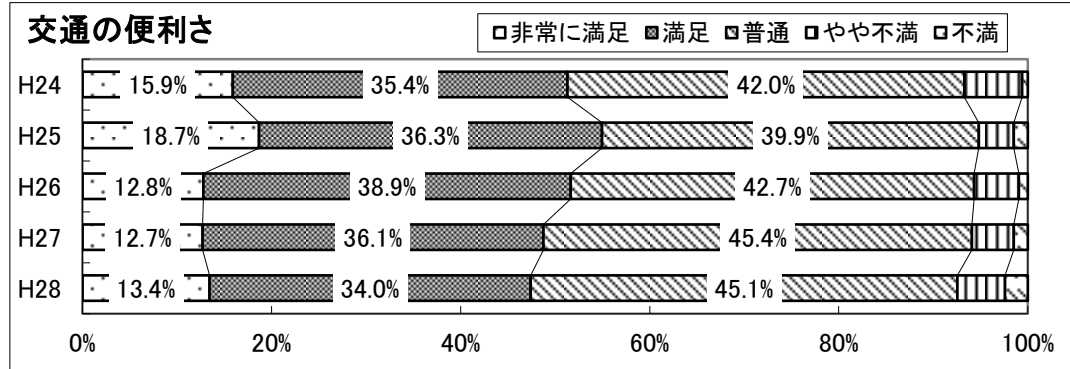
□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満

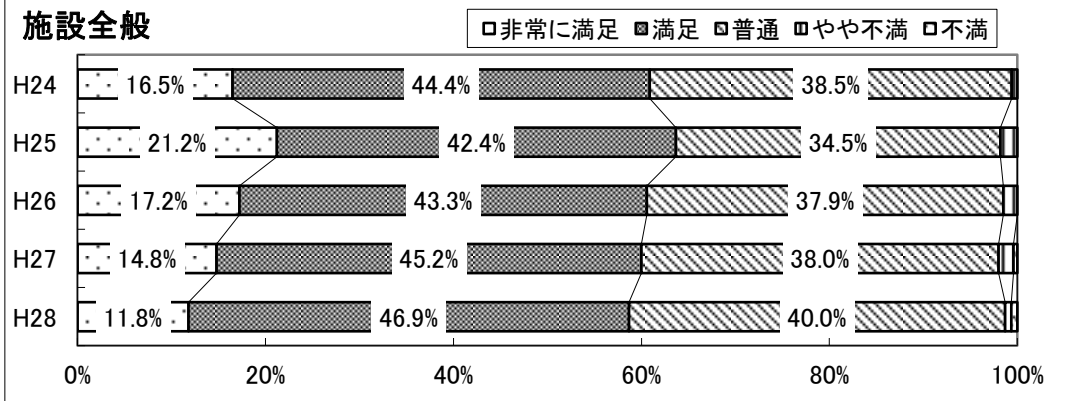
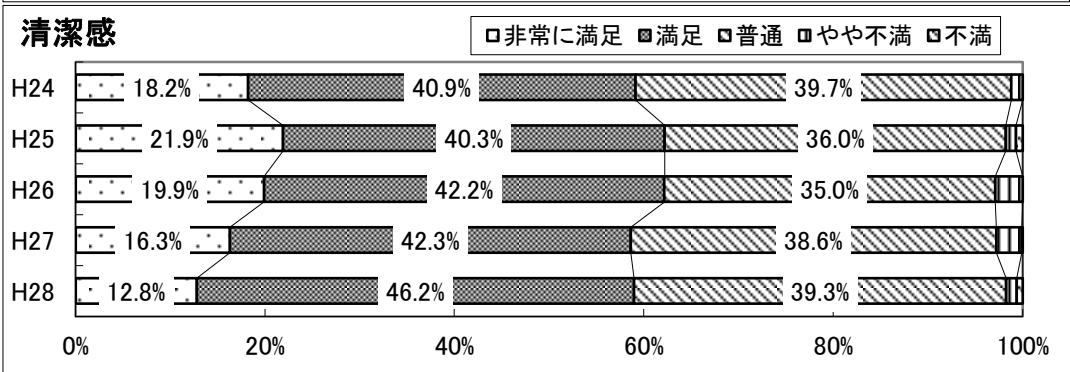
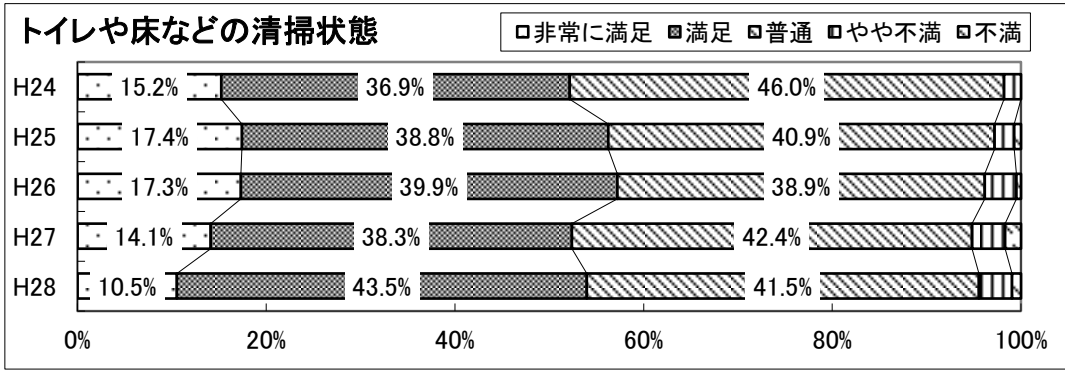
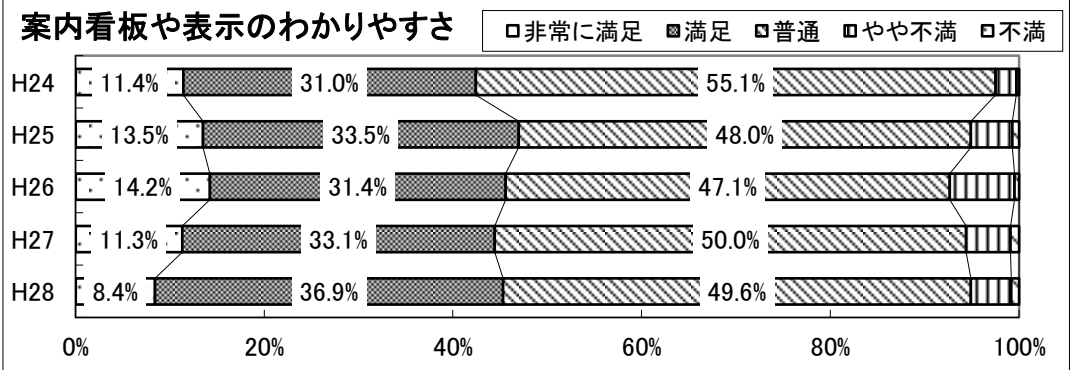
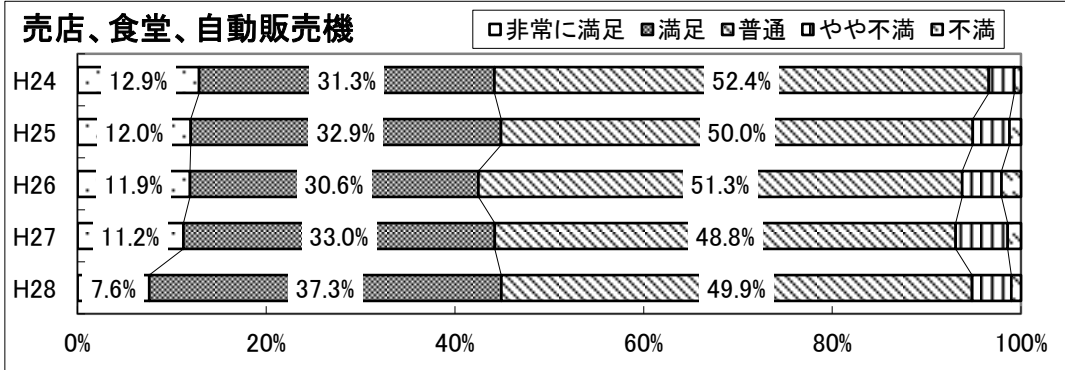


【施設面】

ほとんどの設問でH24年以降、非常に満足・満足の割合が減少傾向にある。

「図書室の設備や雰囲気」については非常に満足・満足の割合が低く、満足度は低下していると考えられる。

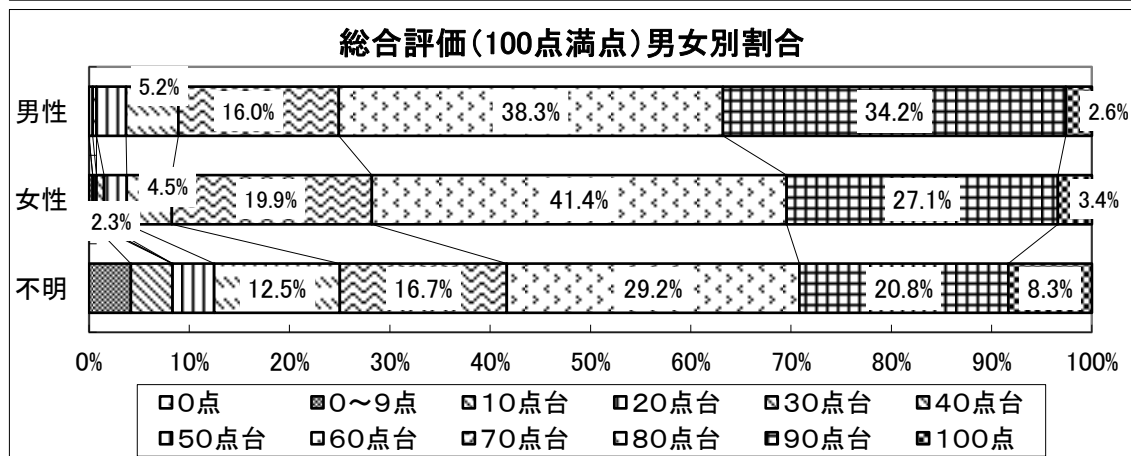
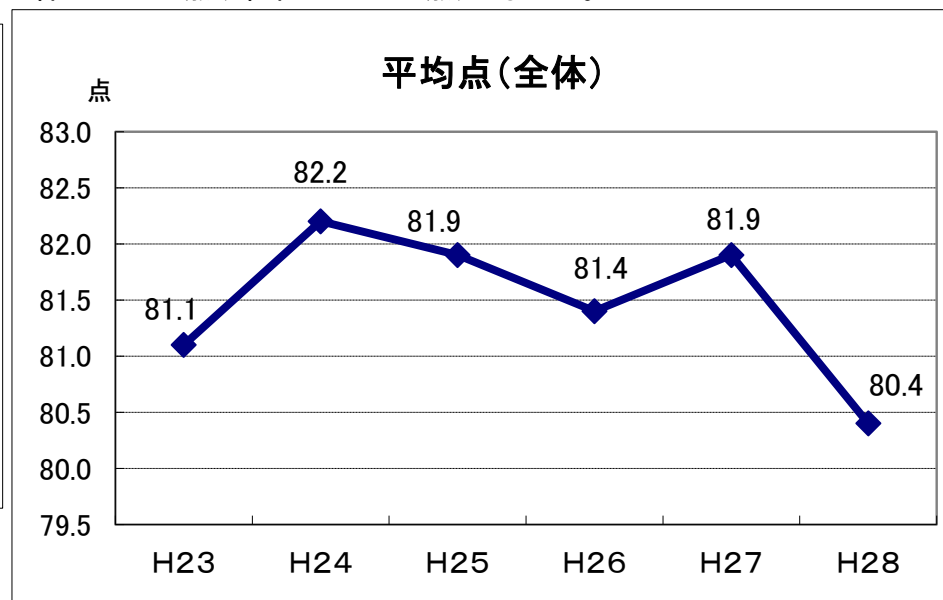
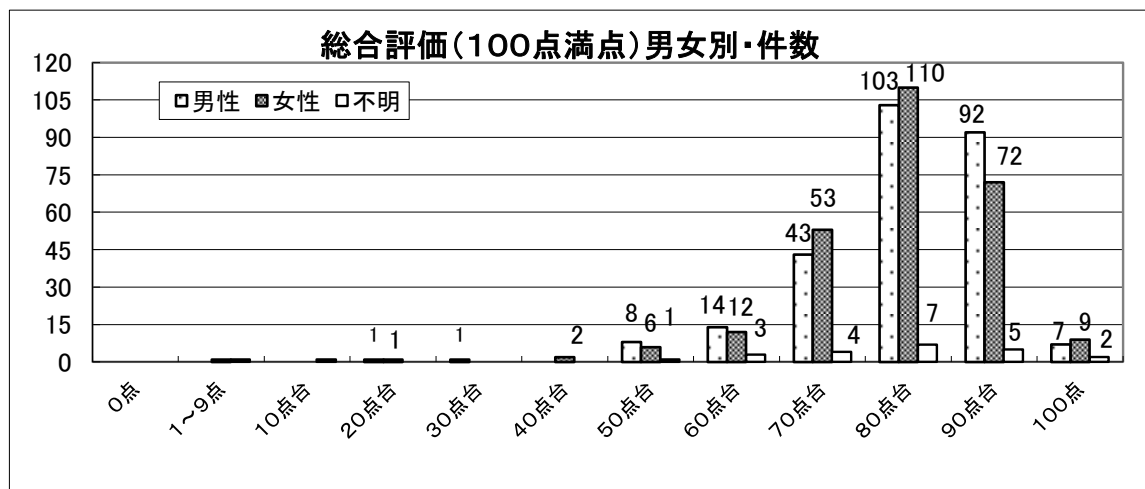




9. 総合評価(100点満点)

100点と評価した人が18人で3.2%(昨年比△1.7%)、90点台が169人で30.1%(昨年比△1.8%)、80点台が220人で39.4%(昨年比+0.2%)となり、80点以上と評価した人は72.8%(昨年比△3.3点)となった。

平均点は、男性が81.3点(昨年比△1.3点)、女性が80点(昨年比△0.8点)で、全体で80.4点(昨年比△1.5点)となった。

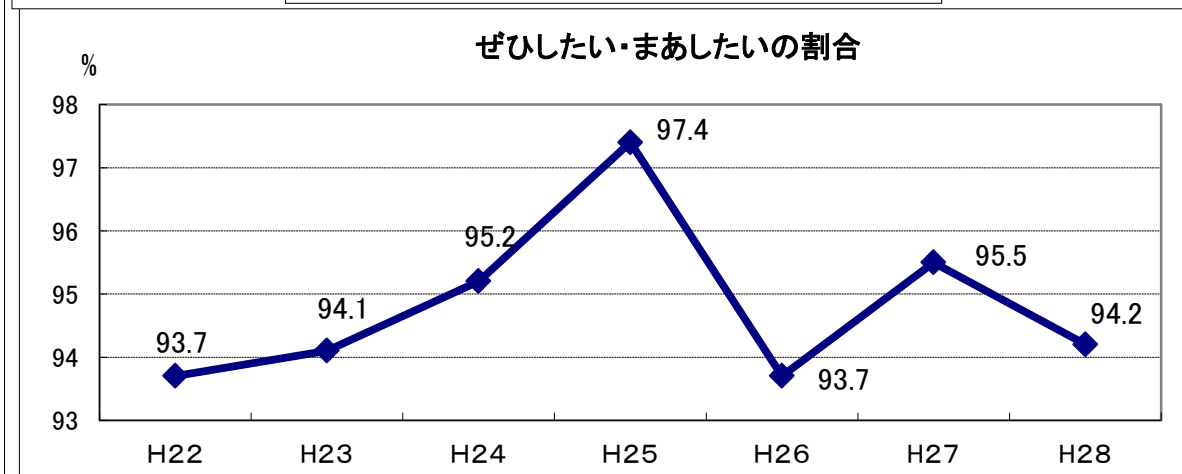
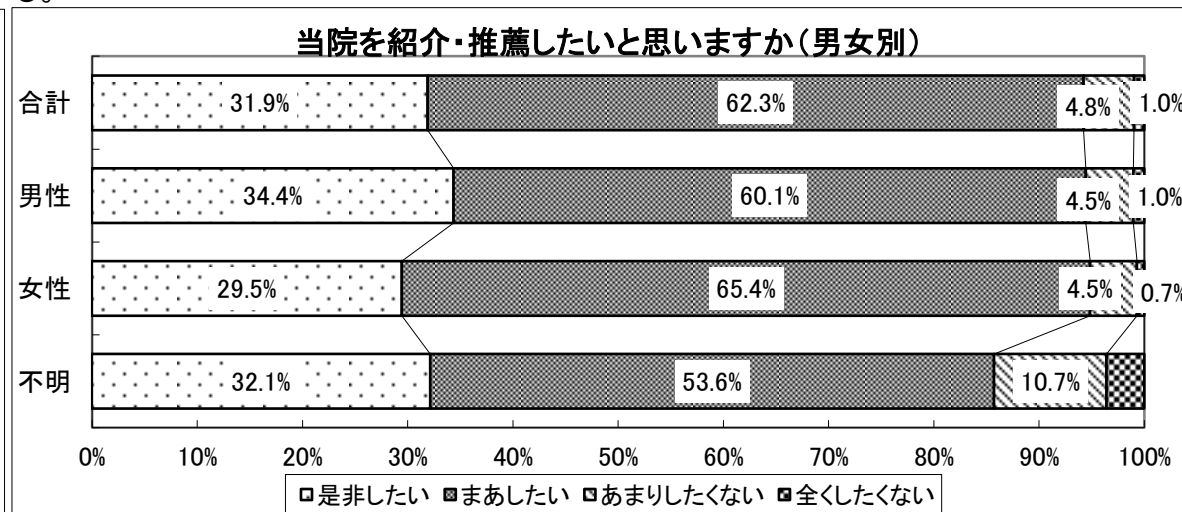
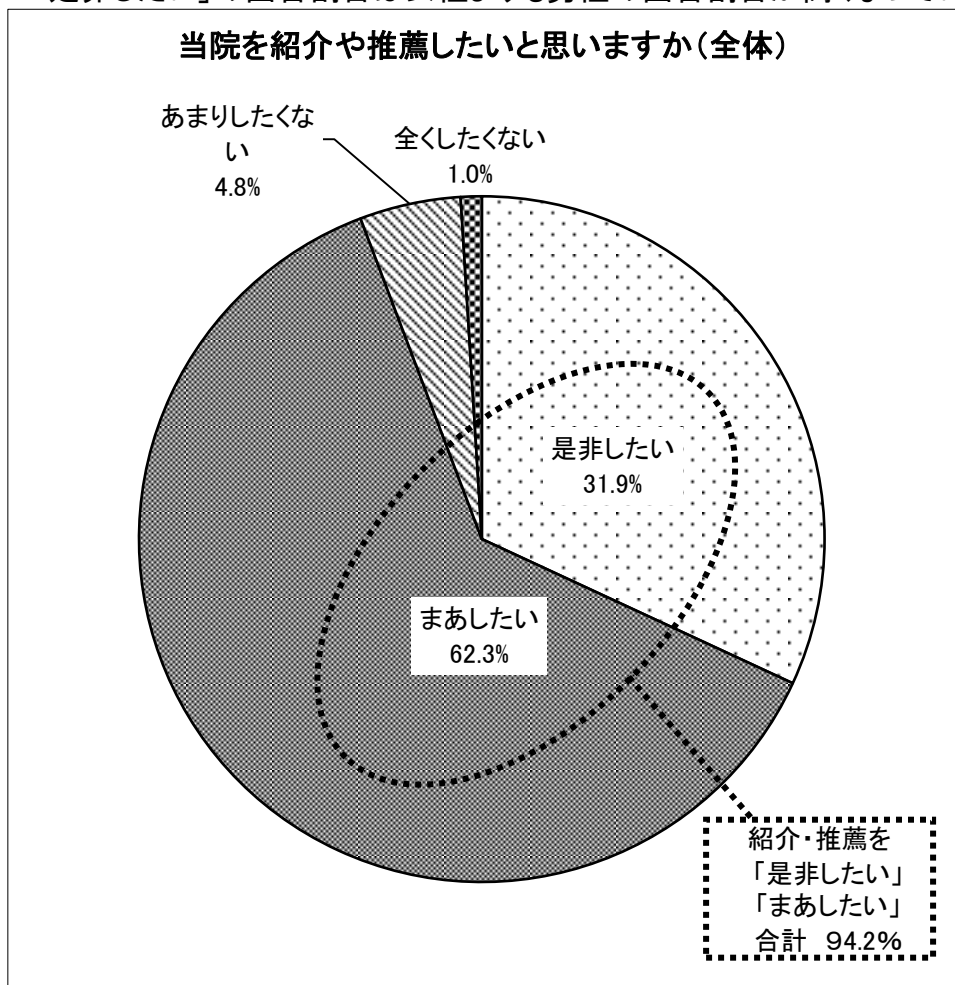


| 年度 | 平均点 |
|-----|------|
| H22 | 79.9 |
| H23 | 81.1 |
| H24 | 82.2 |
| H25 | 81.9 |
| H26 | 81.4 |
| H27 | 81.9 |
| H28 | 80.4 |

| | 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(H27) |
|---------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|--------|------|-----------|
| 男性 | | | | 1 | 1 | | 8 | 14 | 43 | 103 | 92 | 7 | 269 | 81.3 | 82.6 |
| 女性 | | 1 | | 1 | | 2 | 6 | 12 | 53 | 110 | 72 | 9 | 266 | 80.0 | 80.8 |
| 不明 | | 1 | 1 | | | | 1 | 3 | 4 | 7 | 5 | 2 | 24 | 73.6 | 82.2 |
| 合計 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 15 | 29 | 100 | 220 | 169 | 18 | 559 | 80.4 | 81.9 |
| 割合(今回) | 0.0% | 0.4% | 0.2% | 0.4% | 0.2% | 0.4% | 2.7% | 5.2% | 17.9% | 39.4% | 30.2% | 3.2% | 100.0% | | |
| 割合(H27) | 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% | | |
| | | | | 27.2% | | | | | 72.8% | | | | | | |
| | | | | 24.0% | | | | | 76.1% | | | | | | |

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93.9%（昨年比△1.6%）
 「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。



| | | 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 | 34.4% | 60.1% | 4.5% | 1.0% | 100.0% |
| | 女性 | 29.5% | 65.4% | 4.5% | 0.7% | 100.0% |
| | 不明 | 34.4% | 60.1% | 4.5% | 1.0% | 100.0% |
| | 合計 | 31.9% | 62.3% | 4.8% | 1.0% | 100.0% |
| 割合 | 合計(H27) | 39.8% | 55.7% | 3.6% | 0.9% | 100.0% |

11.自由意見(外来)

| 分類 | 通し 番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|-----|----------|---|--|
| おほめ | 1 | 明るくてきれいで、とても好きな病院です。 | 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。 |
| | 2 | 私は満足しております。お陰様でこうして生きていられます。有難うございます。 | |
| | 3 | 医師のていねいで適確な対応が好印象だった。 | |
| | 4 | マイナス2点はテレビが無いこと。でも静かでいいですね。スタッフ全員が大変親切で治療へ来るのが楽しいです。 | |
| | 5 | 私は長年通院・入院していますが、とても安心して通院さえていただいています。 | |
| | 6 | 昨日、今日と来院しましたが、支払いの所にいらっしゃるオレンジのエプロンの方がいつも気持ちよく対応して下さいます。 | |
| | 7 | 廊下ですれちがう時に、会った人が元気に挨拶してくれるので気持ちが良い | |
| | 8 | 今回〇〇が悪そうだったので心配し、紹介状持って来ました。主治医だったですけど、説明も詳しくして頂きありがたかったです。〇〇先生 | |
| | 9 | 売店最高 | |
| | 10 | とても気に入ってます。Drが親切で患者の気持ちになって考えてくれる方なので信頼しています。 | |
| | 11 | 安心感 | |
| | 12 | 空調がちょうどよい | |
| | 13 | とても丁寧に診て頂いているし居心地がいいです | |
| | 14 | 信頼される医療機関として頼りにしている | |
| | 15 | 〇〇受付の対応はとても良いと思います。デイケア科もとても良いです。担当科の医師も親切で治療に専念でき体調も良好です。 | |
| | 16 | 入院中安心して過ごせたことはとても良かった。皆さん親切でありがたいです。 | |
| | 17 | 〇〇さんは、親切丁寧でよいと思います。 | |
| | 18 | 職員の方先生もとても良い。 | |
| | 19 | 病院の警備員の方は声かかけてくださりとてもよい印象でした。 | |

| 分類 | 通し番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|-----|--|--|---|
| ご意見 | 20 | 通院のために仕事を休んだり遅刻、早退しなければならないのがつらいです。注射を受けるためだけでも医師の確認のため待たされるのが困ります（仕方のないことだとはわかっているのですが） | 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。 |
| | 21 | 他の病院かわることは不満です | |
| | 22 | 人によってちがう | |
| | 23 | 赤字経営にならぬか心配…老婆心ですが！ | |
| | 24 | 車イスのスペースに健常者が堂々と停める。モラルの問題ですね。 | |
| | 25 | 公立病院としての使命、役割をこれからもしっかりと果たして欲しい | |
| | 26 | 該当科による | |
| | 27 | 受付や医師の姿勢 | |
| | 28 | 初診料5000になるのがちょっと。近くなので直接当院に行きたい。 | |
| | 29 | 医師の異動が多すぎると思う | |
| | 30 | 先生の転医がありすぎ | |
| | 31 | 診察の順が表示順でないので | |
| | 32 | 先生が代わらないように存続を望む | |
| | 33 | 低音量で静かなクラシック系の音楽が流れていると良いと思います。 | |
| | 34 | 医師の説明が伝わらない。質問しても「それは自分の専門と違います」と何も答えてくれない。 | |
| | 35 | 一度も目を合わせることなく終了した(〇〇科)検診。聞きたいことも聞ける状態ではなかった感じ。もう来ません。 | |
| 36 | 毎年いつも予約申し込みで、4月に電話してても胃カメラの検査ができずもっと枠を増やしてほしい。 | | |
| 37 | 体のことが心配で初めて受診したのに紹介状を持ってきてくださいとみてくれなかった。少々ことなら個人病院へ行く。原因不明大病のときはみてほしい。 | | |

| 分類 | 通し番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|-------------|------|--|---|
| ご意見 (続き) | 38 | 人間ドックの予約について、公務員の方や大きい会社などは予約が優先されているようです。一般の人が予約が取れずに困ってしまいます。改善をお願いします。 | 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。 |
| | 39 | 各科の連携とというか、体の部位別だけでなく、全体を総合的に考えて診察してもらいたい。なかなか受診に来る時間も限られているので、上記のように総合的な受診検査にしてもらえると時間的にたびたび会社休めないの | |
| | 40 | 1, 2階外来でのこと、看護師。混んでいるからとか大したことないからといって、他院個人病院を勧めるのはやめてほしい。大きい病院へ来るのは理由があるのだから患者の気持ちを考えましょう。 | |
| | 41 | Drの一新、患者さんの声を聞いてくれる人を望む。嫌み・上から目線・待ち時間が長く、診察は7～8分 | |
| | 42 | 自分は治りたいのにあいまいな態度をとること。自分は治りたい、医者ということをきいても治らないのはなぜ | |
| | 43 | 話を聞き流さずに本気で聴いて。待ち時間が長すぎる。いらいらする | |
| | 44 | 障害者の方専用だけでなく足他不自由な方の為病院近くの駐車場を専用駐車場に変えていただきたい。 | |
| | 45 | 障害者駐車スペースはいつも空いていない、少ないと思う。又障害者以外の車が止められているように思う。 | |
| | 46 | 駐車場料金→無料が30分というのは短すぎる。せめて1時間以内にして欲しい。 | |
| | 47 | 自家用車で通院する際の費用が医療費控除の対象外なので税務署へ可能になるよう働き掛けてほしい。公共交通機関の料金しか認められないので不都合。タクシーも贅沢。自家用車はもっと贅沢？ | |
| | 48 | 看護師さんのことば（入院していた時）がきつくつらかった。すごく傷ついた。（○科病棟、○○の人。○○の人は良い。） | |
| | 49 | Nsさんととても疲れる仕事なのはわかります。色々な患者さんもいることと思います。だけど皆さんが診ているのは病棟だけではないはずですよ。どうぞ「毎日笑顔で」とまではいいませんが、嫌々感や積極的疲れたオーラ、上から目線は出さないでください。 | |
| | 50 | トイレにマナー音を増やしてほしい。 | |

| 分類 | 通し番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|----|------|---|--|
| 診察 | 51 | 入院中に部長回診が一度もないのですが、電子カルテになったからですか？患者は部長先生の一言がほしいのですが。（12F） | どちらの診療科のことか分かり兼ねるので、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） |
| | 52 | 再診や通院になると先生が毎年のように変わって、すごく嫌です。 | 当院皮膚科医師は当院と金沢大学皮膚科医局が相談した上で、金沢大学病院皮膚科からの交代制の医師の派遣により運営されています。毎年のように担当医師が代わることはございますが、十分に引き継ぎを行うように努めておりますので、よろしくお願いいたします。（担当科長） |
| | 53 | データのための診断な為、本人の生の判断がない感じがする。 | ご意見ありがとうございます。諸検査データばかりでなく、自覚症状や日常生活の状況などにも一層の注意を払いながら診療して参りたいと存じます。なお、データが安定し、特別な自覚症状もない患者さんには、近医に変わることをお勧めしています。転医先のご希望は担当医にお話し下さいますよう、お願い申し上げます。（担当科長） |
| | 54 | 注射だけするためがんセンターへ行くのは如何なものか。 | がん医療センターには、がんの薬物治療に詳しい薬剤師や看護師を配置して、患者さんに対応しておりますので、必要な際は、遠慮なく申し出てください。（がん医療センター長） |
| | 55 | 〇〇科で受診して注射をがんセンターで受けますがこの移動が高齢者には大きな負担です。改良していただければと思います。 | |
| | 56 | 医師の担当期間が短い。特殊な病気のため毎年医師が交代するのは困る。 | 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。当科としても、一人の医師の在職期間がもう少し長い方がよいと考えています。ただ、医師数を確保することも容易ではなく、なかなか皆様のご要望にお応えできず残念に思っています。今後とも現状を改善できるよう努力してまいります。近年、福井市内に開業された当科専門医師が増えてきています。当院と連携して患者さんの診療にあたらせていただくことも多くなっています。ご紹介させていただき、お一人の先生へ長く診ていただくことも選択肢となり得る場合があります。担当医とご相談いただければ幸いです。（担当科長） |
| | 57 | 今年〇月〇日の時はじめての先生〇代、言葉遣い悪い。今までの話を少ししたら、僕は関係ないと言われました。〇〇の先生です。 | どちらの診療科のことか分かり兼ねる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） |
| | 58 | 診察時間以外でちょっとした相談事があっても先生と話ができない。受付が電話など通してくれない。遠くから来ているので、考慮してほしい。親身になってくれる医師が少ない。（事務的） | 診察時間外の面談には、緊急性のある場合のみ対応しております。電話対応は、診療の支障になるためできません。患者さんそれぞれの事情には、公平性を欠かない範囲で配慮しております。外来に使用できる時間は限られておりますので、円滑な診療のためにご協力をお願いいたします。（担当科長） |
| | 59 | 〇〇科の患者をバカにしている。先生も受付も。特に受付の女が2人、人を小バカにして話す。〇〇患者を先生はアホと話しているように話す。命令口調。とにかく、ここの何ものが最悪。電話で何度も抗議しているのに改善された所が一つもない。最悪です。ここは！毎月ここに来ているのが地獄！ | 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沿った丁寧な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） |

| 分類 | 通し番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|------------|---|---|--|
| 診察 (続き) | 60 | 医者の方が大きく待合に筒抜け。受付後眼科分して採血があると言われて採血の結果が出てから診察になると言われた。受付時に採血があることがわからないのか。 | 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、採血がある場合はすみやかに患者さんにお伝えするよう徹底致します。（医療サービス課長） |
| 受付 | 61 | 診察受付混み合っている時、番号で呼ぶのは聞こえない。名前も呼ぶが聞こえなくて？30分以上待たされた。小さい子供だったので大変待ち時間に困った。順番に呼んでいますと言っているが、廊下に出るなどして大声で読んでほしい。 | このたびはご不快な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。患者さんをお呼び出しする時は、大きな声ではっきりとした口調でお呼び出しするよう徹底致します。（医療サービス課長） |
| | 62 | 電話での対応はひどい。途中で切れる。話が伝わらないなどが常にある。 | |
| | 63 | 受付職員の対応が極めて事務的で冷やか | |
| | 64 | 一度通常の診察以外（栄養指導だったと思う）を受けた時点数が入ってなく、次回のまとめでの請求になったが、会計での聞かれた方が「いつ払ってくれますか」だった。こちらも落ち度があったのかもしれないが、もっと聞き方、誘導の仕方があると思う。 | |
| | 65 | 〇〇科の受付の一人の対応（言葉遣い）悪い | |
| | 66 | 受付に笑顔がない | |
| | 67 | 受付女性の私語が多い | |
| | 68 | 診療科の受付態度があまりよくない（〇番受付）。 | |
| | 69 | 受付番号が4桁で覚えにくい。〇〇科の受付の人の番号を呼ぶ声がきつく感じる。会計機の前にいる案内の人のあいさつが暗くて怖い。 | |
| | 70 | わかりにくい話を総合受付で対応してもらった時に、あまり丁寧でなかったことがあった。 | |
| | 71 | 受付が昔と比べて不親切な人が多い | |
| 72 | 初診加料を知らなかった。いきなり5000円かかりますと言われて承諾するしかなかった。まず開業医で診てもらってくださいと案内するべき。医師もほとんど診察せずに終わった。同時同帯に同姓が二人以上いる時は呼び出す時番号かフルネームを呼ぶべき。配慮が足りない | このたびは大変ご不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。初診加算料（5000円）につきましては、院内各所に案内を掲示しておりますので、ご確認とご理解の程宜しくお願い致します。また、お呼び出しをする時は、まず受付番号でお呼びし、お返事がない場合のみお名前でお呼びしています。（医療サービス課長） | |
| 73 | 治療後で支払いが遅いこと | 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。治療後から支払いまでの間に患者さんをお待たせし、ご迷惑をおかけすることのないよう努力致します。（医療サービス課長） | |

| 分類 | 通し番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|------------|------|--|---|
| 受付 (続き) | 74 | アイチケットのようなネットで受け付けできると便利。お年寄り、送迎者に優しくなると思う | ご意見ありがとうございます。当院は今年4月より患者案内モバイルシステムを導入致しました。1階正面玄関側の再来受付機の横に案内を掲示しておりますので、ご確認下さい。（医療サービス課長） |
| | 75 | 診察券を機会に入れても各科で再び受診票を提出しないと順番が来ない科がある。 | ご意見ありがとうございます。再来受付機での受付後はすみやかに各科の窓口を受診票を提出して頂くようご協力をお願い致します。（医療サービス課長） |
| | 76 | ・各科の受付の人がもう少し愛想よくというか、事務的にではなく接遇を学んで対応して欲しい。検査と科の受付の人特に。検査の受付の人席を外していること多いけど、すごく混むのできちんとして欲しい。 ・科の受付で番号を呼ばれるが、声が小さい。イスに座ったままでなく、立って呼んだらいいと思う。声が届かず、名前で呼ばれるのは嫌だ。 | 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沿った丁寧な対応ができるよう努力して参ります。また、今後呼び出しをする時は、大きな声ではっきりとした口調で呼び出しするよう徹底致します。（医療サービス課長） |
| 接遇 | 77 | 看護師の中に上から目線で話す人がいる。又、早口で説明されると、70代の者は理解できない事がある。病院側は当然のことであっても、患者側は分からないことを前提にして欲しい。 | ご意見ありがとうございます。聞く側の立場になり、ゆっくりとはっきりした言葉で説明ができるように努力して参ります。万が一理解しにくいことがあれば、その都度看護師にお尋ねください。（担当師長） |
| | 78 | 入院中安心して過ごせたことはとても良かった。県立病院内で診察待ちの時看護師さんが他に何人か近くにいる中で「がんセンターから連絡がありこちらの科が終わったらがんセンターに戻って下さいと言われ、周りの人に自分ががんとしれてしまい少しショックでした。同じ病気なので安心してすが県立の方は少し気を遣ってしまいます。でも皆さん親切でありがたいです | ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ありません。看護師の日常的な案内の言葉に配慮がなく反省しております。患者さんのご意見を外来看護師・その他の外来スタッフ一同で共有し、気持ちの良い対応ができるようにいたします。（担当師長） |
| | 79 | お願い、患者の体調はスタッフの皆さんと違い非常に悪い状態にあること常に頭に置いて対応して頂きたい | スタッフには、体調不良の患者さんが多く来院されることを今一度周知し、その上での対応をこころがけるよう指導していきます。（外来運営部会） |
| | 80 | 警備員の対応、言葉遣いがなっていない、もっと訓練して欲しい | 業者の責任者を通じて指導いたしました。（利用環境サービス室長） |
| 看護 | 81 | ナースのレベルの低さ。スタッフ愛想悪い。自動精算機の数も医者の数も足りていない気がする。本当に辛い人が可愛そう。 | ご意見ありがとうございます。看護師のレベルの低さを感じられたのはどのようなことでしょうか。改善して参りたいので、具体的に教えていただきたいと思っております。病院全職員をあげて接遇に取り組んでおります。（外来運営部会） |
| | 82 | 看護師さんによって対応や言葉遣いに差がある。 | ご意見ありがとうございます。看護師間で声かけを行いお互いに注意をしております。患者さんに優しい言葉かけや態度ができるように努力して参ります。（外来運営部会） |
| 施設 | 83 | 駐車場のトイレが汚い | 駐車所管理業者にトイレ清掃を徹底するよう注意いたしました。（利用環境サービス室長） |

| 分類 | 通し番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|------------|---------------|---|---|
| 施設 (続き) | 84 | 場所により空調の温度差がある | 空調を一括管理して温度を統一するよう設定していますが、空調設置箇所によって温度差を感じる可能性があります。ご理解ください。（利用環境サービス室長） |
| | 85 | 県立だから厳しいとは思いますが、スタバやタリーズ等のコーヒーショップがあればいいなと思います。 | 設置スペースがありません。ご理解ください。（利用環境サービス室長） |
| | 86 | 本日の新聞を見れるように部数も多く | ふれあい図書室すいせんでは、現在、読売新聞・福井新聞・日刊県民福井の3誌をご覧いただいております。このうち読売新聞は図書室予算で購入しておりますが、限られた予算の中でさらに1紙の購読、もしくは部数の追加は難しい状況です。地元紙2紙については職員のボランティアにより提供させていただいております。何卒ご理解いただきますようお願い致します。（図書室担当） |
| | 87 | 案内看板を多くつけてほしい | 出入口、曲がり角等に案内看板を設置していますので、そちらをご確認をお願いします。（利用環境サービス室長） |
| | 88 | バス時間を増やしてほしい。待ち時間の雑誌を増やしてほしい。 | 京福バスがバス利用者に合わせて本数を決めているので難しいです。外来には雑誌の設置をしておりますので、ご理解ください。（利用環境サービス室長） |
| | 89 | 左腕で測定できる血圧計がほしい。 | 血圧計の会社（オムロン）に確認したところ、左右両方で測定可能ということでした。（外来運営部会） |
| | 90 | 敷地内（ロータリー近くの大理石の椅子？）でのタバコ | 定期的に守衛が巡回して敷地内での喫煙を注意をしています。（利用環境サービス室長） |
| | 91 | 両替機を置いてほしい | 2階売店前に1万円札両替機は設置してあります。（利用環境サービス室長） |
| | 92 | がんセンターのトイレのお手ふきがないときが多い。 | トイレのお手ふきに関しては、スタッフは女性ばかりで男性トイレまでは気づきませんでした。今後は時間を決めお手ふきの補充を行って行きたいと思っております。（担当師長） |
| | 93 | スタバなどコーヒーショップが欲しい。 | 設置スペースがありません。ご理解ください。（利用環境サービス室長） |
| 94 | ウオシュレットの水が出ない | 修繕致しますので、設置箇所を教えてください。（利用環境サービス室長） | |
| 駐車場 | 95 | 駐車場が混んでいる時、入れない事がある。 | 立体駐車場以外に、病院の北に第3駐車場、病院南に第2駐車場がございますのでご利用ください。（利用環境サービス室長） |
| | 96 | 立駐内での空車状況が解りづらい。空車状況が一目見て解るような設備を設置してほしい。 | 立体駐車場の入口前に空車状況を表示していますので、ご覧下さい。（利用環境サービス室長） |
| | 97 | 身障者の駐車場が少ない。駐車場に時々車椅子がない | 車椅子がない場合は、お近くの職員にお声かけしてください。（利用環境サービス室長） |

| 分類 | 通し番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|------|------|---|--|
| 駐車場 | 98 | 先生はすごくよく不安なところを聞いて下さりとても安心して治療できましたが看護師のレベルが低くてすごくがっかりした。雑な方が多すぎる。病気になって不自由な人の気持ちがわかった。駐車場のゲートから出るカード、右手の自由がきかない方は大変。おじさんでいいので人間を一人つけて下さい。」病気にならないとわからない病院はだめだと感じました。 | 立体駐車場の北入口に職員が立っていますので、そちらをご利用ください。（利用環境サービス室長） |
| 清掃 | 99 | トイレのゴミ箱が朝はいつもいっぱいですね。 | 清掃業者の責任者を通じ、定期的な回収以外の時間についても気をつけてみるよう注意致しました。（利用環境サービス室長） |
| | 100 | 男子トイレ小用の床が尿で汚れていることが多い | 清掃業務の委託契約において1日2回の清掃となっておりますが、よごれを見つけたときにはお近くのスタッフまでお声かけください。すぐに清掃致します。（利用環境サービス室長） |
| | 101 | 各フロアのトイレの時間によるかもしれないが結構汚れている | |
| | 102 | 前回入院時浴室が汚い | 1日1回清掃を行っています。汚れ等が気になる場合は、お近くのスタッフまでお申し付け下さい。（利用環境サービス室長） |
| 待ち時間 | 103 | アンケート調査日であろうか？診察待ち時間が今回のみ早い。10年間通っているが今回初めてである。今後もこの様にスムーズに行きたいです。 | <ul style="list-style-type: none"> ・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すようお願いいたします。 ・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。ご理解下さいますようお願い申し上げます。 ・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すようお願いいたします。 ・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） ・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、 <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> |
| | 104 | 予約時間が長引くのがつらい。 | |
| | 105 | 待ち時間が長い。各診療科に分かれてからも長い。 | |
| | 106 | 以前受診したとき、別の科でも受診をすすめられましたが、待ち時間が長く、午前の診察時間に間に合わず、別の日と言われたことがあります。この場合は、当日の午後に診察を入れてほしいです。 | |
| | 107 | 待ち時間が長い。待ち時間が改善されれば。救急では適確な診断をしてくださる医師がある程度人数がいれば。 | |
| | 108 | 待ち時間の長さ | |
| | 109 | 予約時間から2時間以上も遅くなるのは驚きました。 | |
| | 110 | 休み明け初診の時の待ち時間が長いです。 | |
| | 111 | 予約時間があるのに1時間半～2時間待たされる。予約受付けてなんなの？待合室で他の病気がうつされるか心配。 | |
| | 112 | 仕事上待ち時間に対応して欲しい。 | |

| 分類 | 通し番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|--------------|---------------------------|---|---|
| 待ち時間 (続き) | 113 | 診察時間より待ち時間が長い | <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すようお願いいたします。</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。ご理解下さいますようお願い申し上げます。</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すようお願いいたします。</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"> 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。 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） 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。 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 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 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お願い申し上げます。（外来運営部会）</p> |
| | 114 | 他の病院と比べたら良いです。待ち時間が長い所もあるけどその待ち時間が一寸長い時もある | |
| | 115 | 待ち時間が長すぎる | |
| | 116 | 待ち時間と時間のルーズさ | |
| | 117 | 待ち時間が長い | |
| | 118 | 待ち時間が長い | |
| | 119 | 診療・待ち時間が長すぎる。効率よくしてほしい | |
| | 120 | 待ち時間が長い | |
| | 121 | 受付したあと予約時間が過ぎても診察までの時間が長い | |
| | 122 | 予約時間と診察開始時間の誤差の大きさ（特に午前） | |
| | 123 | 午前中診察時の待ち時間が長い時がある | |
| | 124 | 待ち時間対策○予約の意味あるのか。 | |
| 125 | 皮膚科予約だったのに1時間近く遅れたことがあった。 | <p>予約のある患者さんの診療が優先されるのですが、予定以上に時間が長くかかる患者さんの診療や急患の対応のために待ち時間が長くなってしまっていることがあります。</p> <p>ご理解いただきますよう、よろしく申し上げます。（皮膚科長）</p> | |

| 分類 | 通し番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|------|------|---|--|
| | 126 | 採血室の数が増えると良いのではないか。 | <p>朝の外来採血については大変混雑しご迷惑をおかけしております。対策として一部フレックス制を導入し8時30分始業のところ8時14分より業務を実施しています。職員の適正配置などを考慮すると現状維持が限度と考えます。</p> <p>また、朝一番は、機器の準備や必要な物品の補充・準備などを作業を行っております。十分な準備を行うことで採血業務がスムーズに進行出来るようにしておりますのでご理解頂けますよう宜しくお願い致します。また、採血の待ち時間短縮のためにいろいろな取り組みを行っておりますが混み合うこともございます。少しでも患者様の待ち時間が少なくなるようスタッフ一同努力していく所存でございますので、ご理解とご協力をお願いいたします。（検査室長）</p> |
| | 127 | 検査によって時間が読めない | |
| | 128 | 採血時間をもうすこし早く御願ひします | |
| | 129 | 採血を最初から4人でやってほしい。待っている人が多い。 | |
| | 130 | 中央採血受付の流れをスムーズに。待ち時間が長い。 | |
| | 131 | 今日は採血にすごく時間がかかりました。（待ち時間）早めに来て遅れて診察が終わるのが遅くなってしまいました。結果が出るのが遅く予約時間に間に合わないこともありました。 | |
| 待ち時間 | 132 | 中央採血について8時に受付を始めて一番の人が呼ばれたのが8:16でした。受付票に8時と書いてあり皆さん待っているんだから8時にすぐ始めて欲しい。何のために8時になっているのかわからない。ダラッと準備しているけど患者＝客だと思って欲しい。 | |
| | 133 | 血液検査などの検査結果の説明。検査室の場所の複雑さ。とにかく待ち時間が長過ぎます。2時間待ちはザラでヘタすると3時間にもなる。12時にしか診察できないのに10時に予約を設定するのはおかしい。11時半に予約してもらえれば時間を無駄にせずに済みます。 | |
| | 134 | 採血の待ち時間を短縮して欲しい | |
| 売店 | 135 | 売店のレジの対応が悪かった。3人で私語をしながら合間に「〇〇円です」という感じで、普通の店でもしないような対応をされた。 | <p>この度は、お客様が不愉快な思いをされたことに対し、心から深くお詫び申し上げます。</p> <p>当売店では、お客様が気持ちよくご利用頂けるよう、常に笑顔と真心をもって接するよう心がけておりますが、今一度スタッフ一同初心に立ち戻って「お客様あっての売店であること」を肝に銘じて、お客様が不快な思いをされることのないよう、これまで以上に質の高いサービスの提供に努めてまいります。</p> <p>（県立病院共済会）</p> |
| 食堂 | 136 | 喫茶室の料金が不明瞭。陳列商品（ケーキ）とレジの金額が異なる。 | <p>この度はさくらでの喫食及びレストランについての貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>メニュー表ケーキの金額表示が330円～となっており不明瞭であったこととお詫びいたします。ケーキの陳列棚には各ケーキの料金が掲示してありますが、メニュー表には330円～と表記してありわかりにくくなっていたため「メニュー表には各ケーキにより金額が異なります。陳列ケースにてご確認ください。」の一文を入れさせていただきまます。尚、時期や種類によってケーキの金額が変わることもあり330円～という表記にさせていただいておりました。今後接客の際にもお客様に一言お伝えするよう努めてまいります。今後ともレストランさくらをよろしく御願ひします。（レストランさくら担当）</p> |

| 分類 | 通し番号 | 自由意見 | 回答（回答者） |
|---------|------|--|--|
| 料金 | 137 | 初診料の値上げは不満 入院中の部屋代。例えば、大部屋希望で空きがなく、やむをえず個室にされた場合でも部屋代を取られるのが不満 | ご意見ありがとうございます。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、紹介状のなしで受診される患者さんに対して、初診加算料をお支払いいただくことになりました。なお、金額については、国の定めた最低額としておりますので、ご理解のほどよろしくお願い致します。またお部屋代に関しましては、担当看護師とご相談頂きますようお願い致します。（医療サービス課長） |
| | 138 | 投薬料の金額がその日わからなく後日請求が自宅に来たが遠いので次回というわけにはいきませんか？ | お支払いについては、会計スタッフまでご相談下さい。（医療サービス課長） |
| | 139 | 初診加算料はなぜ高くなるのですか | ご意見ありがとうございます。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、紹介状のなしで受診される患者様に対して、初診加算料をお支払いいただくことになりました。なお、金額については、国の定めた最低額としておりますので、ご理解のほどよろしくお願い致します。（医療サービス課長） |
| その他 | 140 | 他の医者診断書が（5000）ないと見ないといいながら他の人に紹介できるかの説明はおかしいのでは。他の医者が決めるものではないのか。⑨の質問を聞くのなら他の医者の紹介状なしにしたら。 | ご意見ありがとうございます。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、紹介状のなしで受診される患者さんに対して、初診加算料をお支払いいただくことになりました。なお、今回のご指摘を受け、次回からの設問を見直してまいります。（医療サービス課長） |
| | 141 | 各科の待合室の案内ボード（受付番号や病院案内etc）の切り替えの時間が早すぎると思う。説明文を最後まで読み切らない内に替わるのでイラッとす。もう少しゆっくり映してほしい。 | ご意見ありがとうございます。表示時間を延ばしました。（医療サービス課長） |
| その他（続き） | 142 | 1階の料金システムが故障した時、ボランティアのみで対応していた。もっとスムーズなサービスをすべき。 | 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沿った丁寧な対応ができるよう努力して参ります。（医療サービス課長） |
| | 143 | なんでも相談にいる看護師無駄愚痴が多い | 大変申し訳ありません。 2人で報告・連絡・相談しながら患者さんのご相談を受けております。私語は慎むよう注意し、患者さんがお声かけしやすい雰囲気を保ってまいります。（外来運営部会） |