

平成29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)	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	1504 枚
有効回収数	736 枚
有効回収率	48.9%

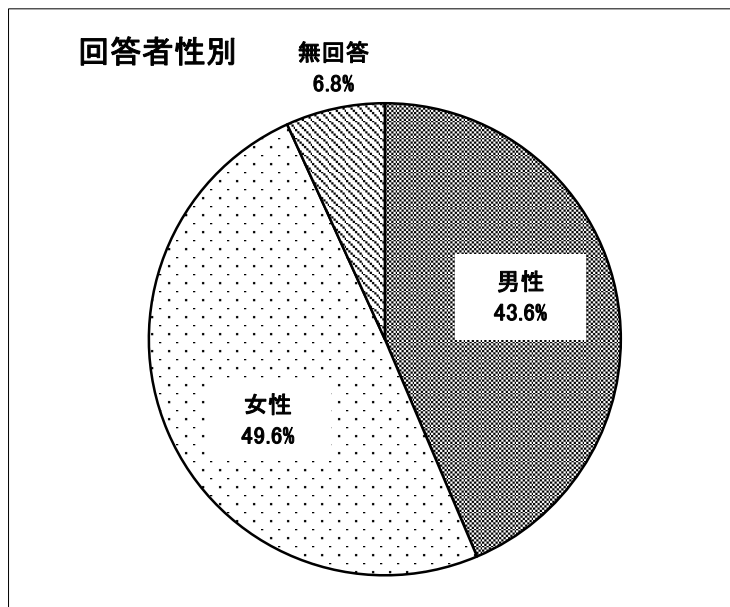
### 【調査日時】

配付日時 平成29年8月2日(水)3日(木) 8時～16時

回収日時 平成29年8月2日(水)16時～8月3日(木)17時

## 2. 調査回答者の属性

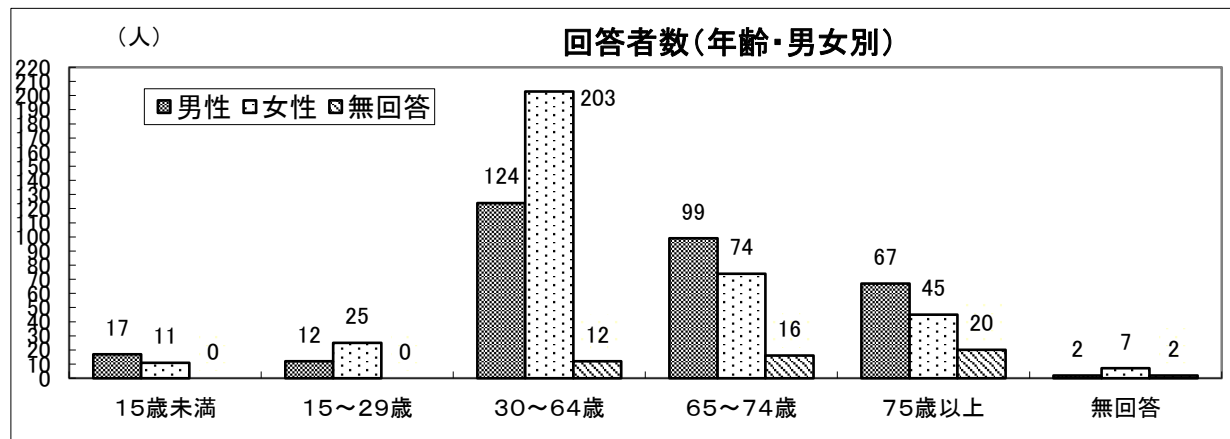
### (1) 回答者の性別



	男性	女性	無回答	計(人)
人数	321	365	50	736
割合	43.6%	49.6%	6.8%	100.0%

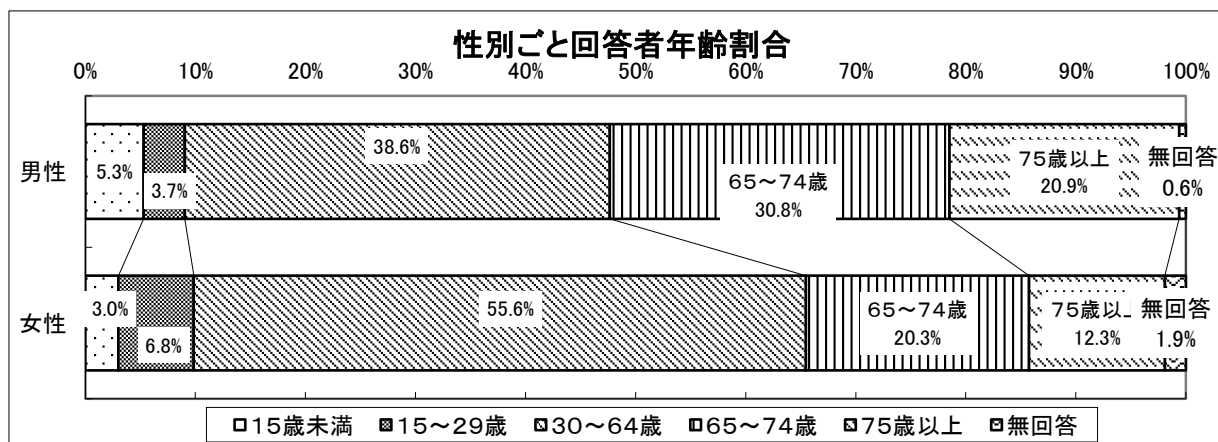
### (2) 回答者の年齢・男女別

H29年度より年齢の区分けを変更した。



(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	17	12	124	99	67	2
女性	11	25	203	74	45	7
無回答	0	0	12	16	20	2
計	28	37	339	189	132	11

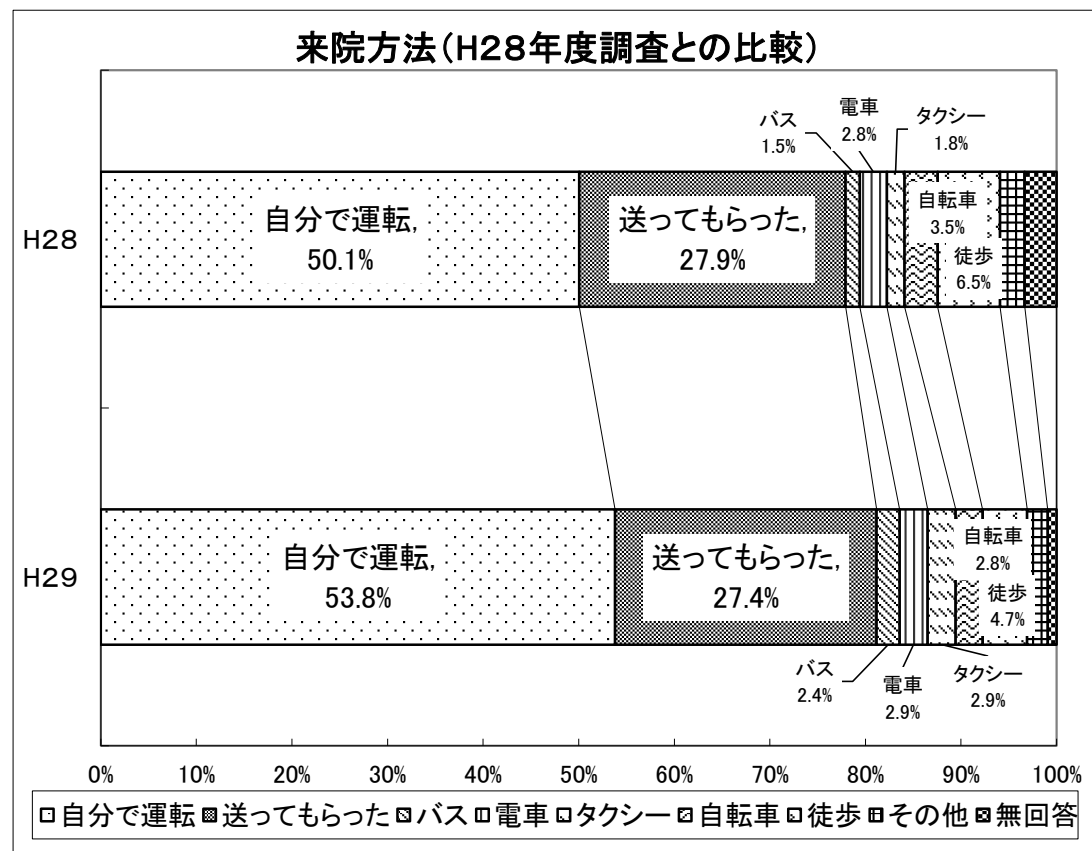
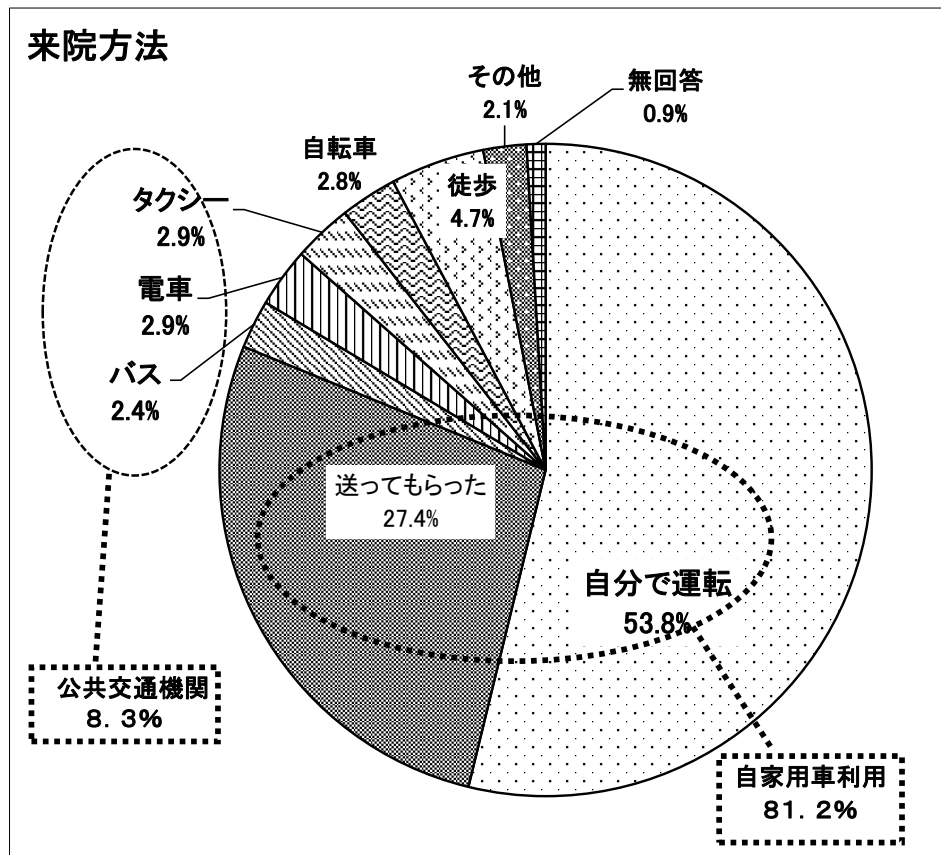


### 3. 来院方法

#### (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。

前年度と比べると自家用車利用が3.2%増加している。



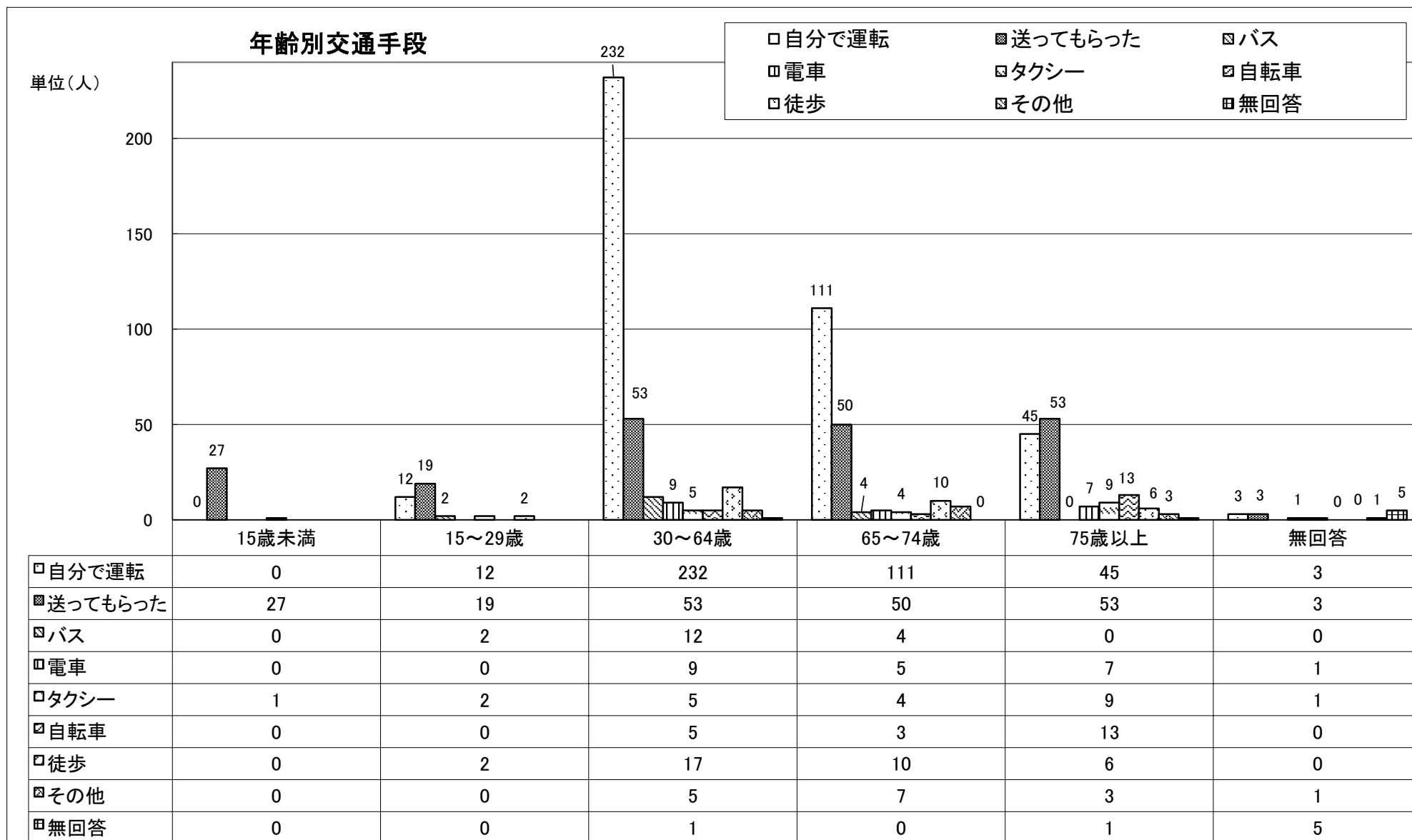
割合	自分で運転	送ってもらった	バス	電車	タクシー	自転車	徒歩	その他	無回答	合計
H28	50.1%	27.9%	1.5%	2.8%	1.8%	3.5%	6.5%	2.6%	3.3%	100%
	78.0%		6.1%							
H29	53.8%	27.4%	2.4%	2.9%	2.9%	2.8%	4.7%	2.1%	0.9%	100%
	81.2%		8.3%							

(重複回答あり)

## (2) 年齢別交通手段

30歳～74歳は「自分で運転」の回答が最も多い。

29歳以下、75歳以上は「送ってもらった」の回答が最も多い。75歳以上では自転車の回答が他の年代に比べ多い。



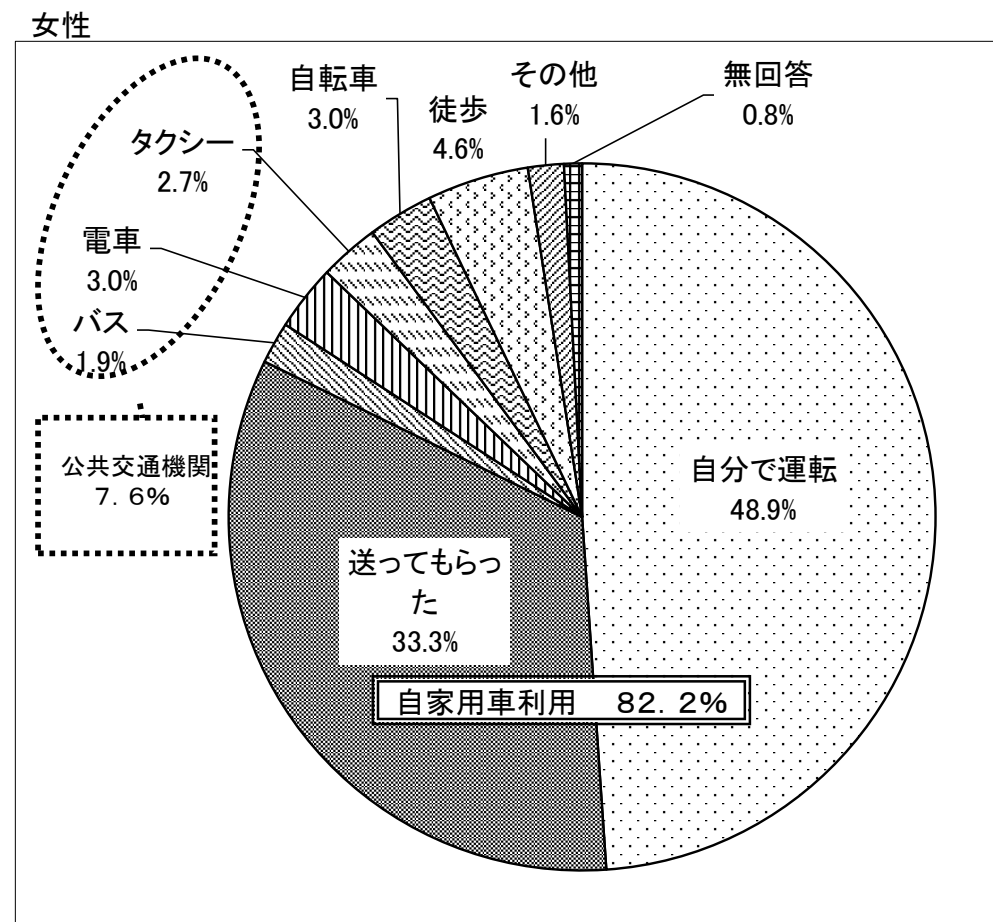
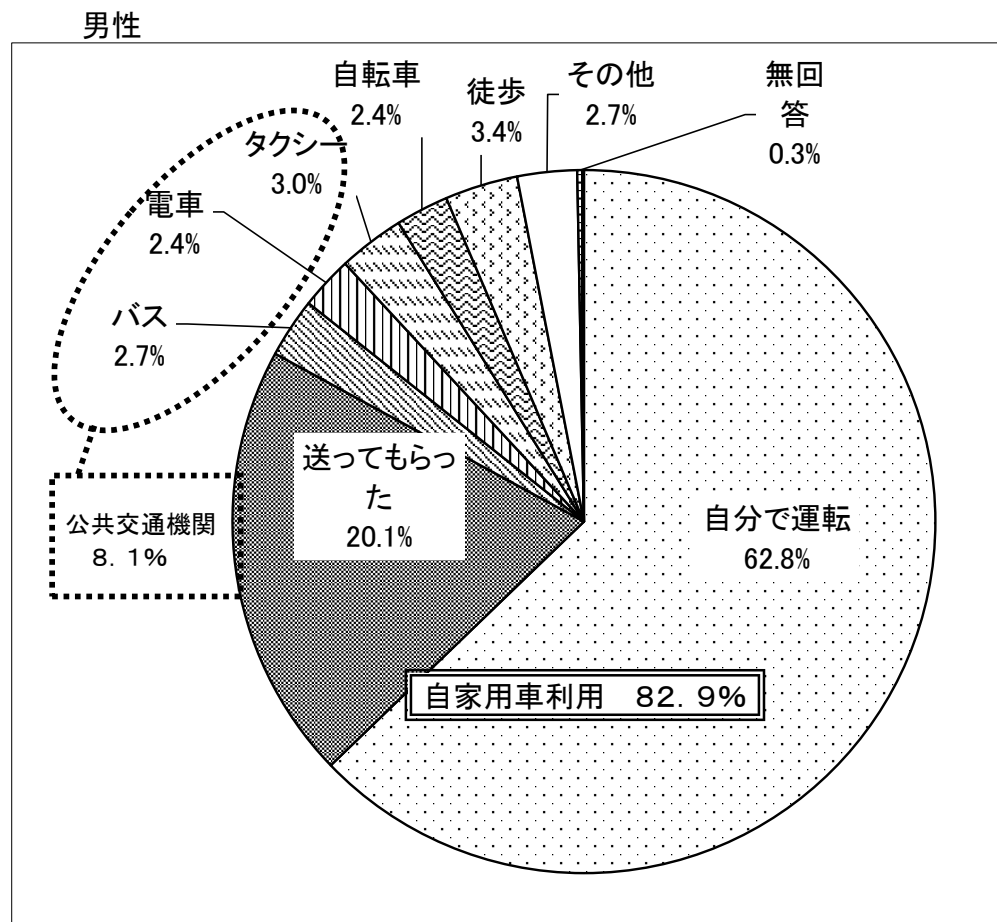
(重複回答あり)

### (3) 男女別交通手段

自家用車利用の割合は、男女とも約82%である。

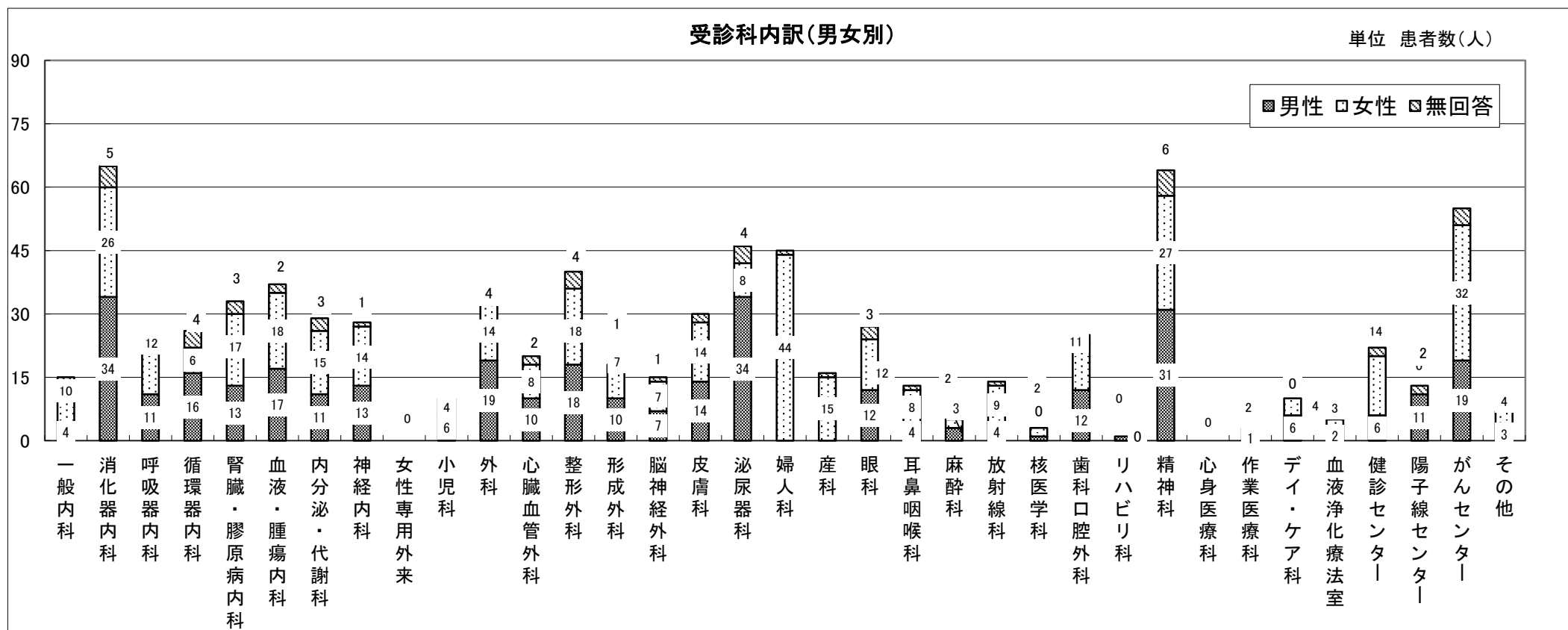
自家用車利用のうち、「自分で運転」の回答割合は男性のほうが高く、「送ってもらった」の回答割合は女性のほうが高い。

公共交通機関利用の割合は男女差がほぼ見られない。



(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	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	34	11	16	13	17	11	13	0	6	19	10	18	10	7	14	34	0	0
女性	10	26	12	6	17	18	15	14	0	4	14	8	18	7	7	14	8	44	15
無回答	1	5	2	4	3	2	3	1	0	0	4	2	4	1	1	2	4	1	1
計	15	65	25	26	33	37	29	28	0	10	37	20	40	18	15	30	46	45	16

	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	12	4	3	4	1	12	1	31	0	1	6	2	6	11	19	3	1	354
女性	12	8	2	9	2	11	0	27	0	2	4	3	14	0	32	4	12	399
無回答	3	1	0	1	0	2	0	6	0	0	0	0	2	2	4	0	3	65
計	27	13	5	14	3	25	1	64	0	3	10	5	22	13	55	7	16	818

※複数科受診あり

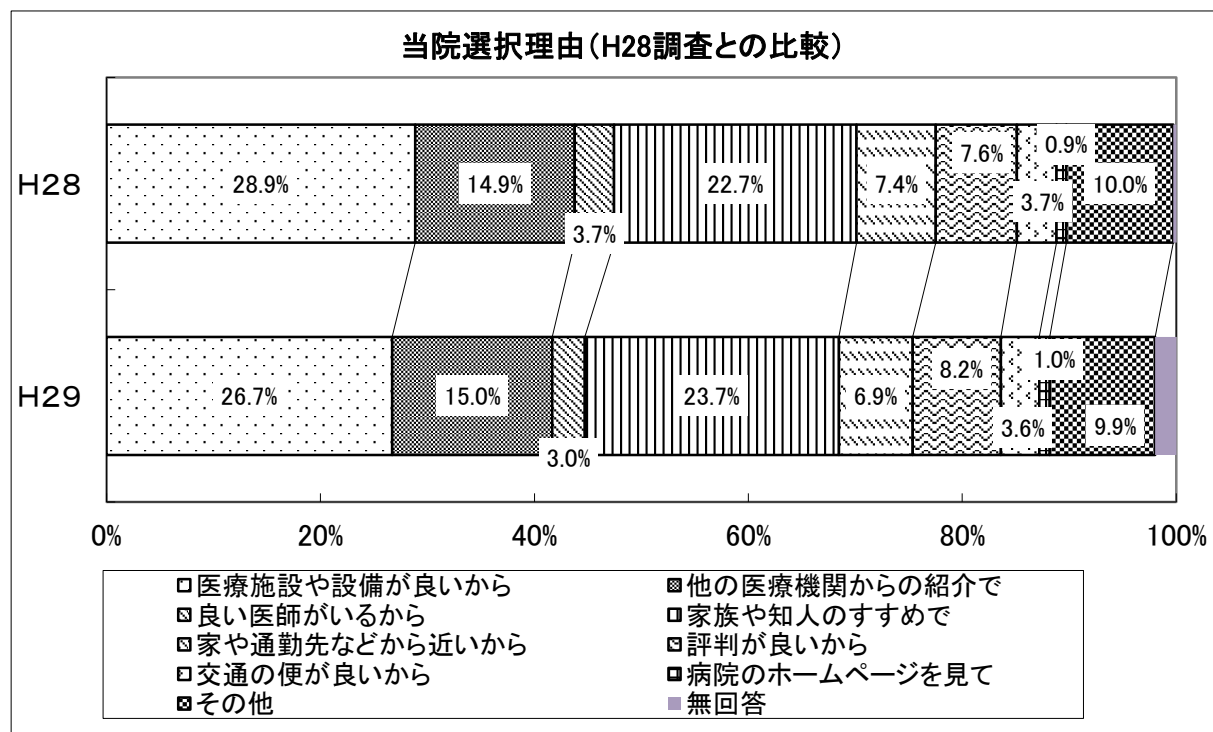
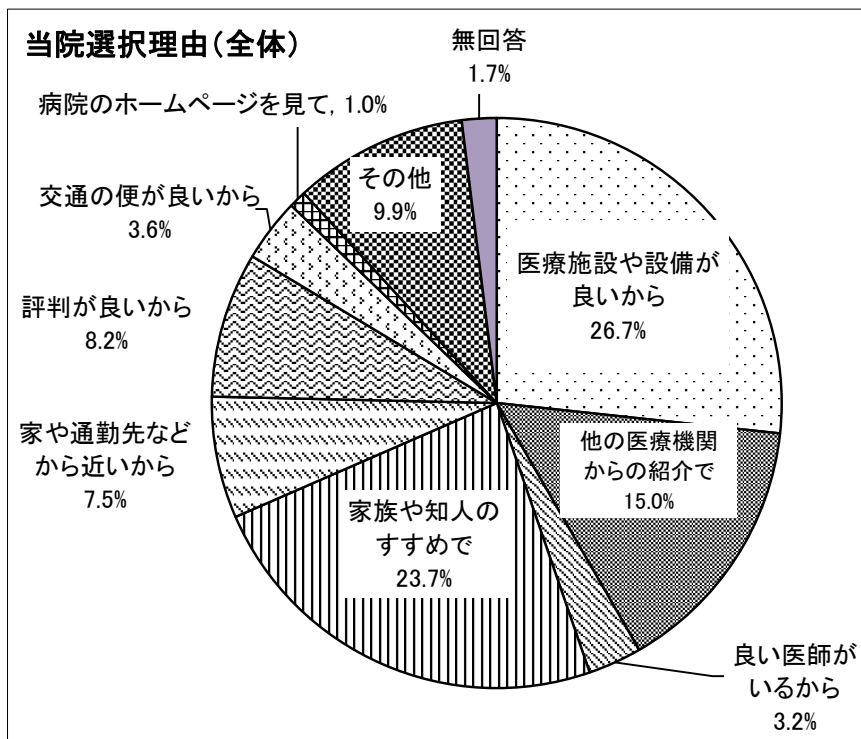


## 5. 当院選択理由

### (1) 全体

「医療施設や設備が良いから」の回答割合が、最も高くなっている。

昨年度と比べると、「医療施設や設備が良いから」の割合がわずかに減ったが、「評判が良いから」がわずかに増えており、大きな変化はみられない。

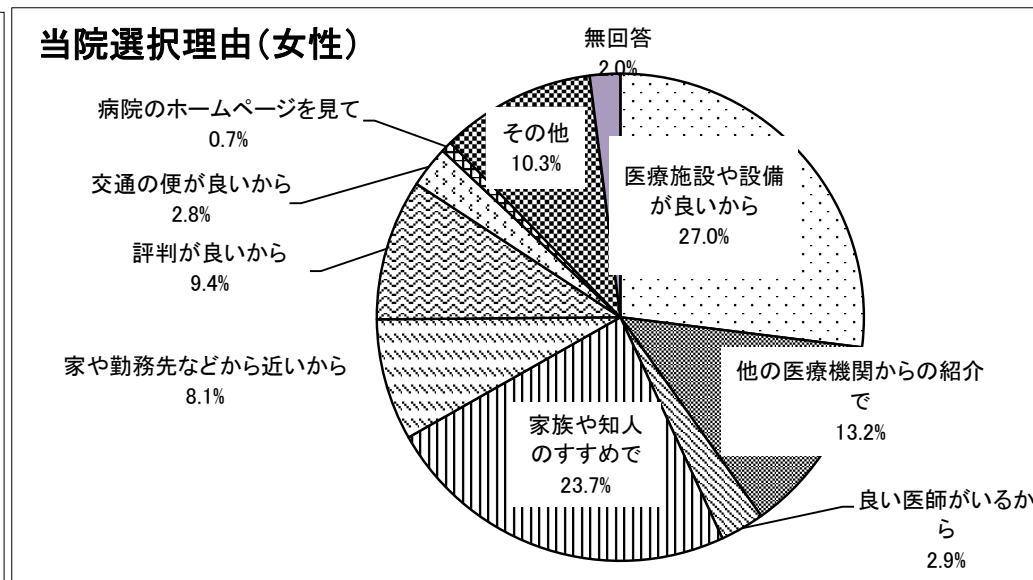
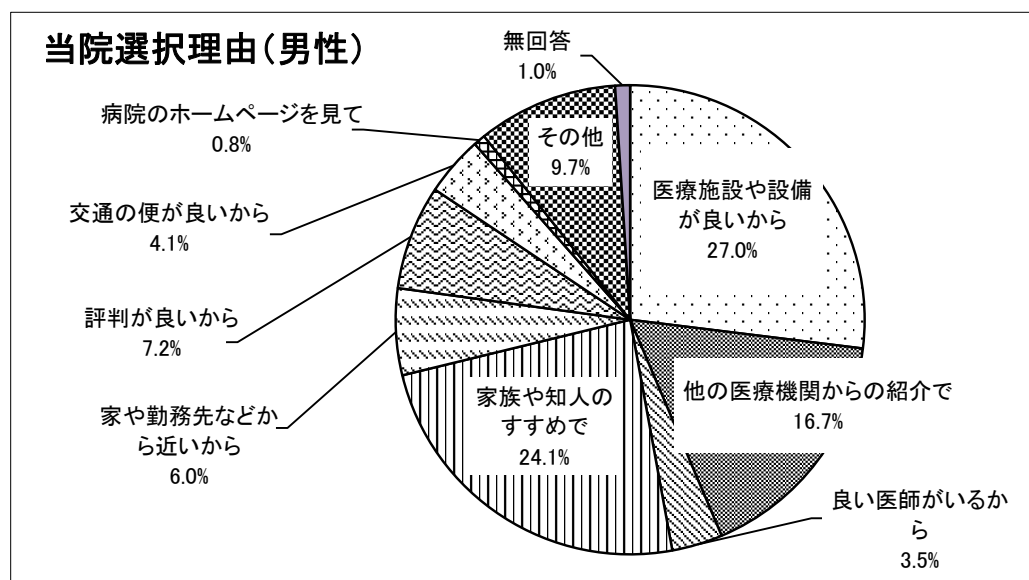


	15歳未満	15～29歳	30～64歳	65～74歳	75歳以上	年齢無回答	計	割合(今回)	割合(H28)
医療施設や設備が良いから	10	11	136	84	54	3	298	26.7%	28.9%
他の医療機関からの紹介で	5	3	65	53	38	3	167	15.0%	14.9%
良い医師がいるから	1	1	18	9	5	0	34	3.0%	3.7%
家族や知人のすすめで	11	16	104	75	55	4	265	23.7%	22.7%
家や勤務先などから近いから	2	8	39	20	7	1	77	6.9%	7.4%
評判が良いから	4	5	52	16	14	1	92	8.2%	7.6%
交通の便が良いから	1	2	19	7	10	1	40	3.6%	3.7%
病院のホームページを見て	0	0	4	6	1	0	11	1.0%	0.9%
その他	8	7	66	20	9	0	110	9.9%	10.0%
無回答	0	0	7	3	6	6	22	2.0%	0.3%
計	42	53	510	293	199	19	1116	100.0%	100.0%

(※1人2つまでの回答)

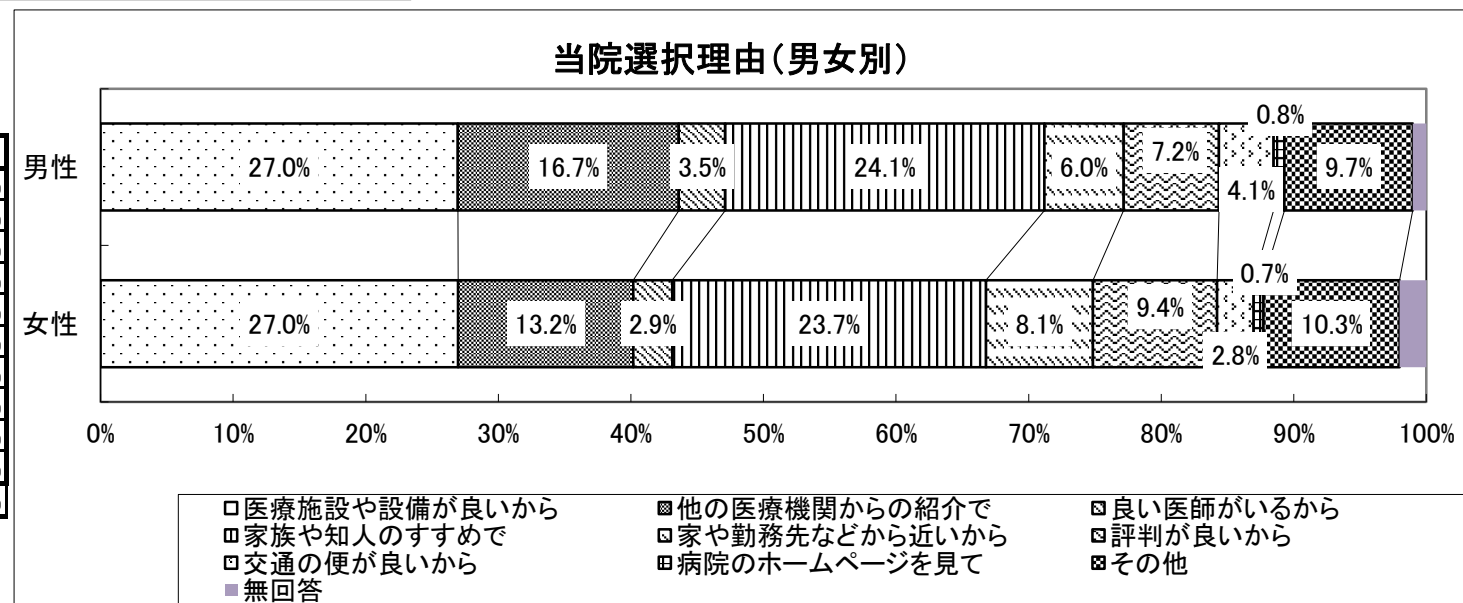
## (2) 男女別

、「医療施設や設備が良いから」「家族や知人のすすめで」への回答にはほぼ男女差が見られない。「評判が良いから」への回答は、女性の方が2.2%高く、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	27.0%	27.0%
他の医療機関からの紹介で	16.7%	13.2%
良い医師がいるから	3.5%	2.9%
家族や知人のすすめで	24.1%	23.7%
家や勤務先などから近いから	6.0%	8.1%
評判が良いから	7.2%	9.4%
交通の便が良いから	4.1%	2.8%
病院的ホームページを見て	0.8%	0.7%
その他	9.7%	10.3%
無回答	1.0%	2.0%
計	100.0%	100.0%

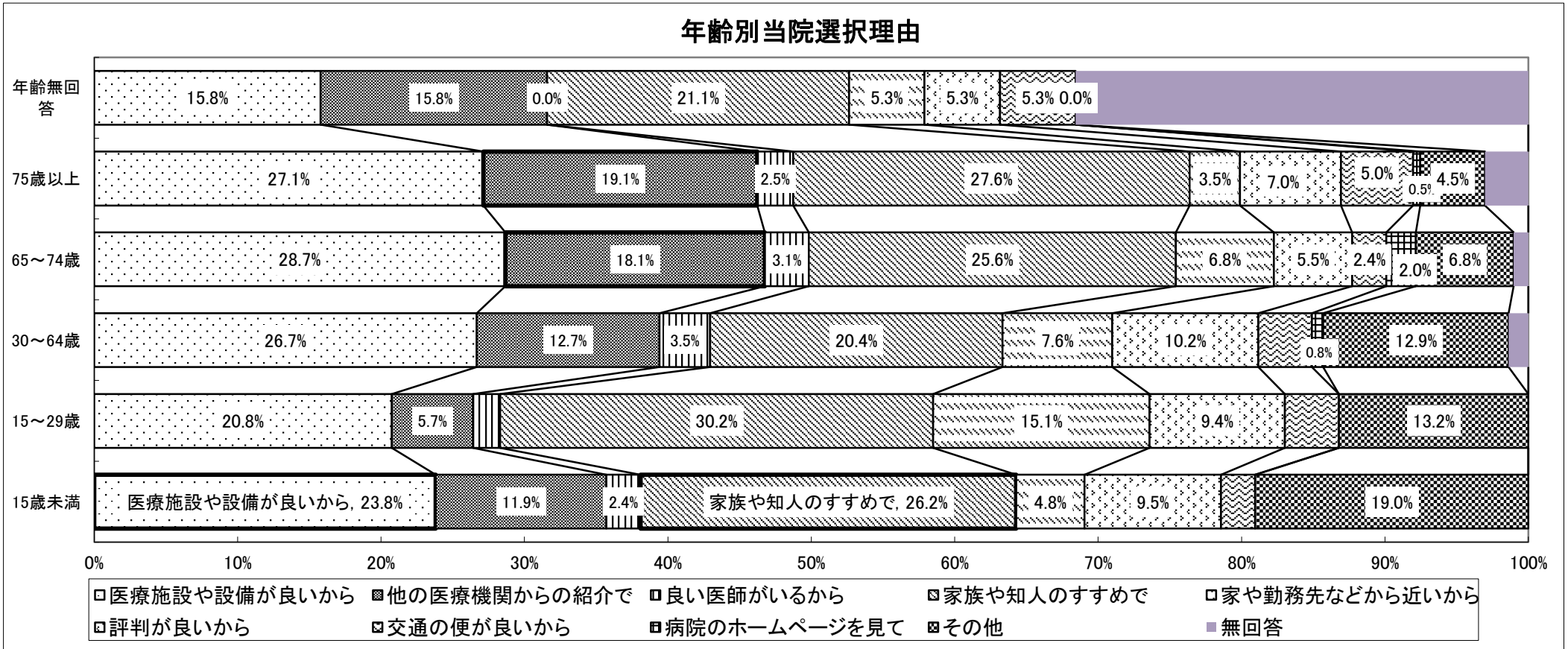
(※1人2つまでの回答)



### (3) 年齢別

「医療施設や設備が良いから」の回答割合は、年代を問わず高い。「家族や知人のすすめで」の割合は29歳以下と75歳以上が高い。

「家や勤務先から近い」は、15～29歳の年齢で選択理由として重視されていることがわかる。



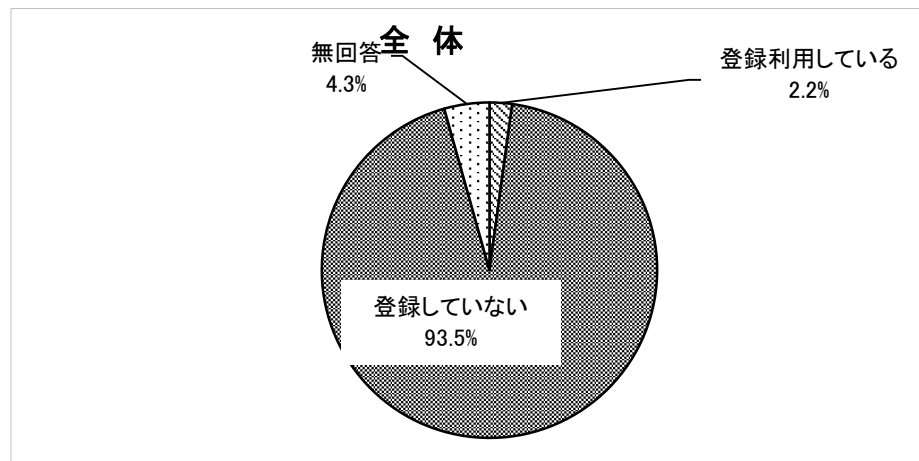
	15歳未満	15～29歳	30～64歳	65～74歳	75歳以上	年齢無回答	合計
医療施設や設備が良いから	23.8%	20.8%	26.7%	28.7%	27.1%	15.8%	26.7%
他の医療機関からの紹介で	11.9%	5.7%	12.7%	18.1%	19.1%	15.8%	15.0%
良い医師がいるから	2.4%	1.9%	3.5%	3.1%	2.5%	0.0%	3.0%
家族や知人のすすめで	26.2%	30.2%	20.4%	25.6%	27.6%	21.1%	23.7%
家や勤務先などから近いから	4.8%	15.1%	7.6%	6.8%	3.5%	5.3%	6.9%
評判が良いから	9.5%	9.4%	10.2%	5.5%	7.0%	5.3%	8.2%
交通の便が良いから	2.4%	3.8%	3.7%	2.4%	5.0%	5.3%	3.6%
病院のホームページを見て	0.0%	0.0%	0.8%	2.0%	0.5%	0.0%	1.0%
その他	19.0%	13.2%	12.9%	6.8%	4.5%	0.0%	9.9%
無回答	0.0%	0.0%	1.4%	1.0%	3.0%	31.6%	2.0%
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

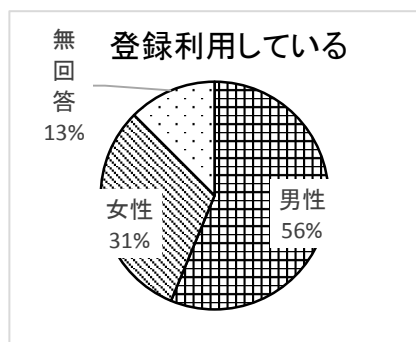
### (1)全体

「登録していない」と回答した人の割合が全体の9割を占め、登録している人はわずか2.2% (16人)であった。



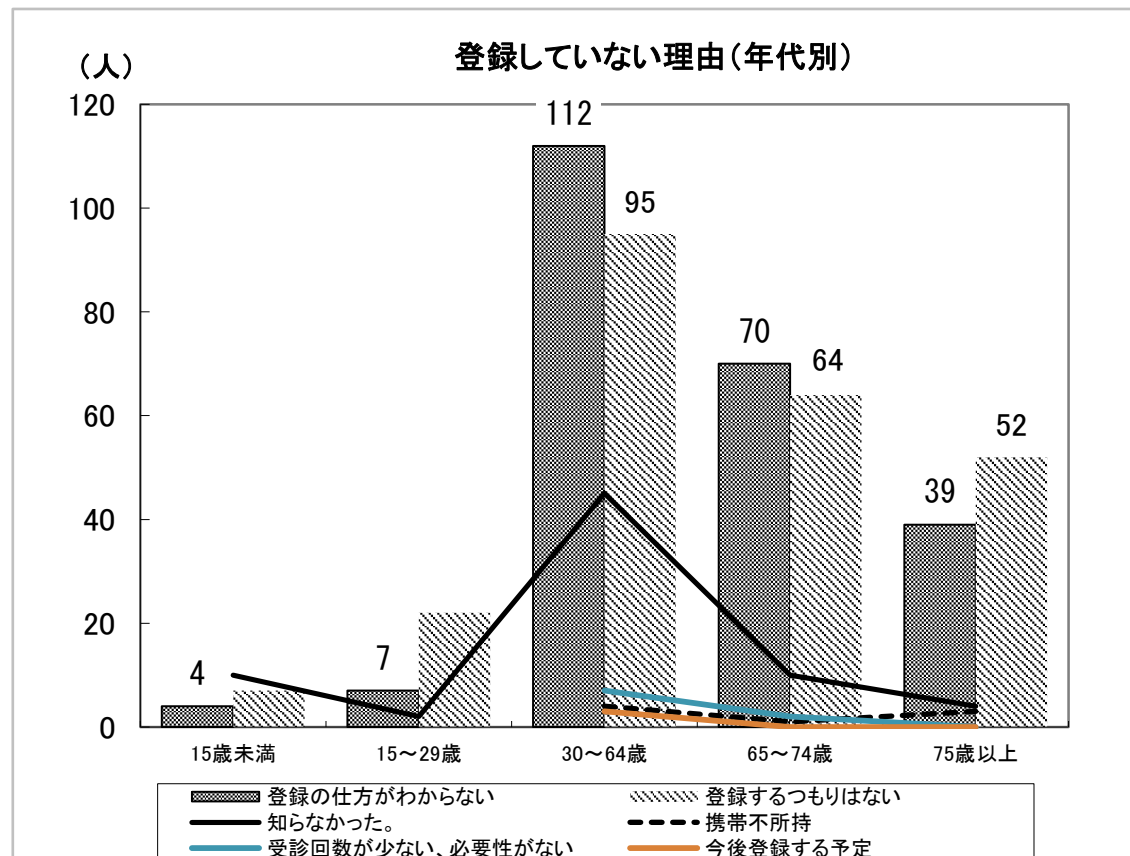
### (2)登録している方の内訳

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「登録の仕方がわからない」の回答が多かった。



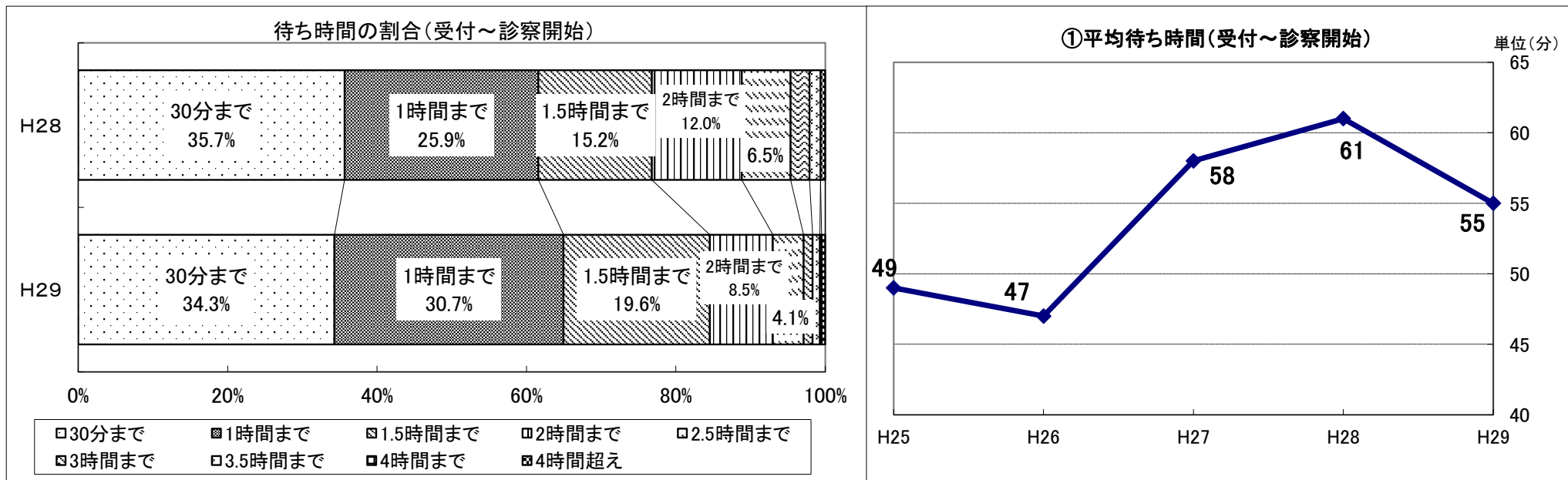
	15歳未満	15~29歳	30~64歳	65~74歳	75歳以上	年齢無回答	計(人)	割合(今回)
登録利用している	0	1	9	1	5	0	16	2.2%
登録していない	28	34	320	183	116	7	688	93.5%
無回答	0	2	10	5	11	4	32	4.3%
計	28	37	339	189	132	11	736	100.0%

## 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」「1時間半まで」の待ち時間の割合が増え、2時間以上の待ち時間の割合が減った。

平均待ち時間は55分で昨年より6分短くなっている。

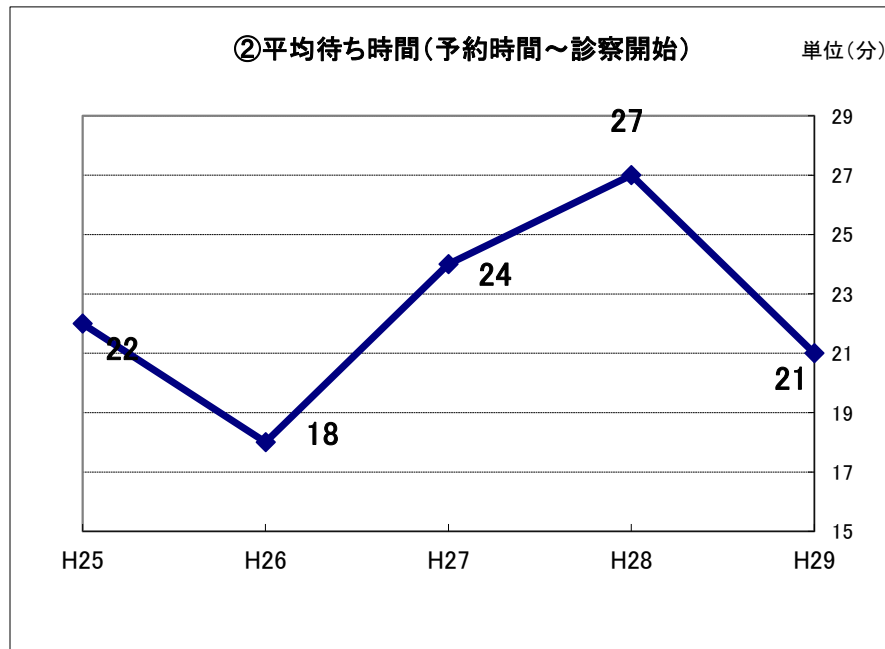
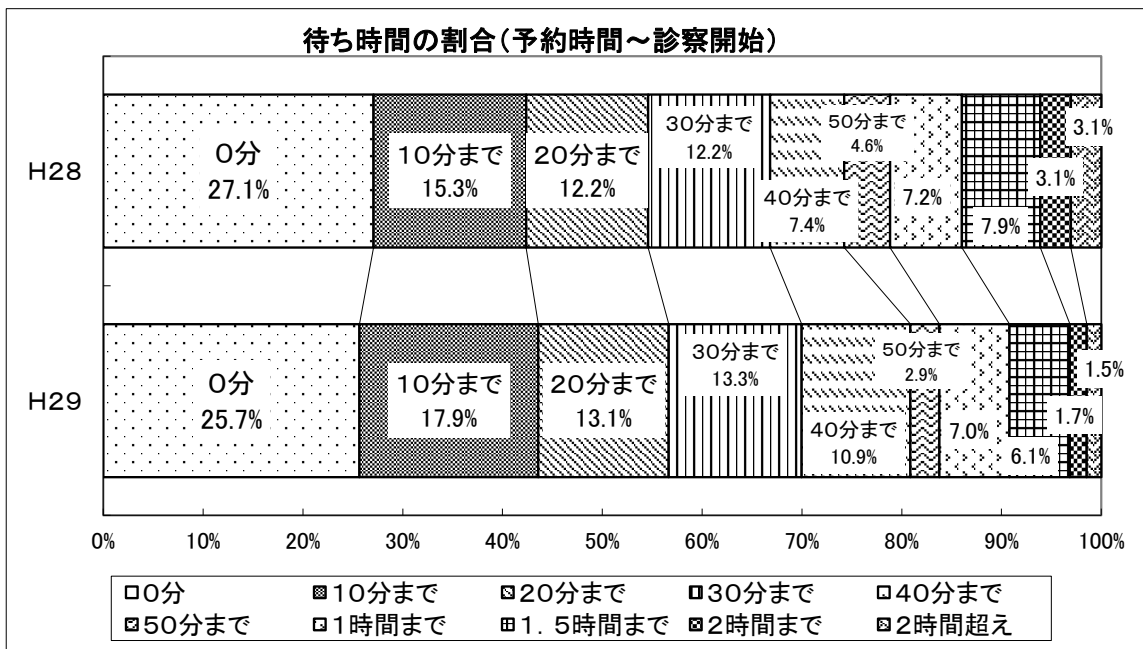


		30分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2.5時間まで	3時間まで	3.5時間まで	4時間まで	4時間超え	計	平均時間
H28 (前回)	回答数	169	123	72	57	31	12	7	0	3	474	61分
	割合	34.1%	26.7%	22.9%	9.3%	4.2%	2.5%	1.5%	0.0%	0.6%	101.8%	
	1時間まで	61.6%		38.4%								
	1.5時間まで	76.8%			23.2%					100.0%		
H29 (今回)	回答数	142	127	81	35	17	5	4	1	2	414	55分
	割合	34.3%	30.7%	19.6%	8.5%	4.1%	1.2%	1.0%	0.2%	0.5%	100.0%	
	1時間まで	65.0%		35.0%								
	1.5時間まで	84.5%			15.5%					100.0%		

(2) 予約時間から診察開始まで

昨年と比較すると、30分までの待ち時間の割合が増加し、1時間半以上の待ち時間の割合が減少した。全体の43.6%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21分と昨年より6分短くなった。

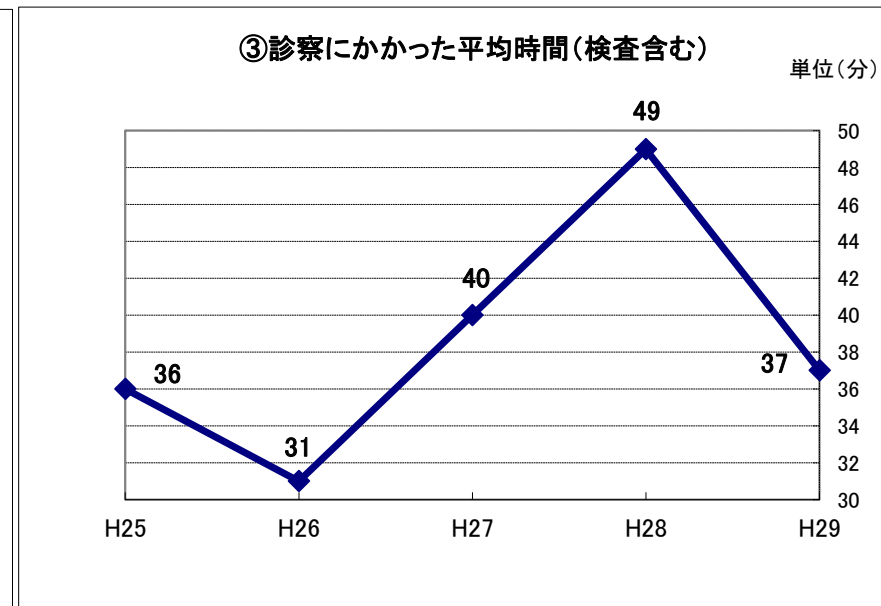
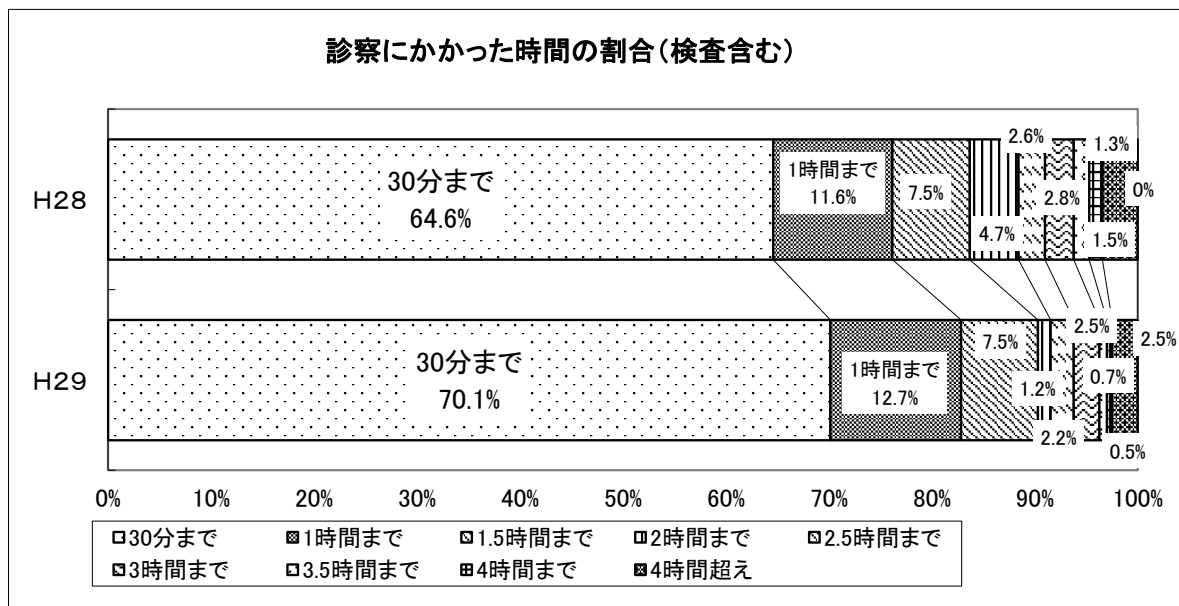


		0分	10分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2時間超え	計	平均時間
H28 (前回)	回答数	124	70	56	56	34	21	33	36	14	14	458	27分
	割合	27.1%	15.3%	12.2%	12.2%	7.4%	4.6%	7.2%	7.9%	3.1%	3.1%	100.0%	
	30分まで	66.8%					33.2%					100.0%	
	1時間まで	86.0%							14.0%			100.0%	
H29 (今回)	回答数	106	74	54	55	45	12	29	25	7	6	413	21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%	

### (3) 診察にかかった時間(検査含む)

昨年と比較すると、30分以内の回答割合が増加し、全体の90%が1時間半以内に診察を終えている。

診察にかかった平均時間は37分と昨年より12分短くなった。

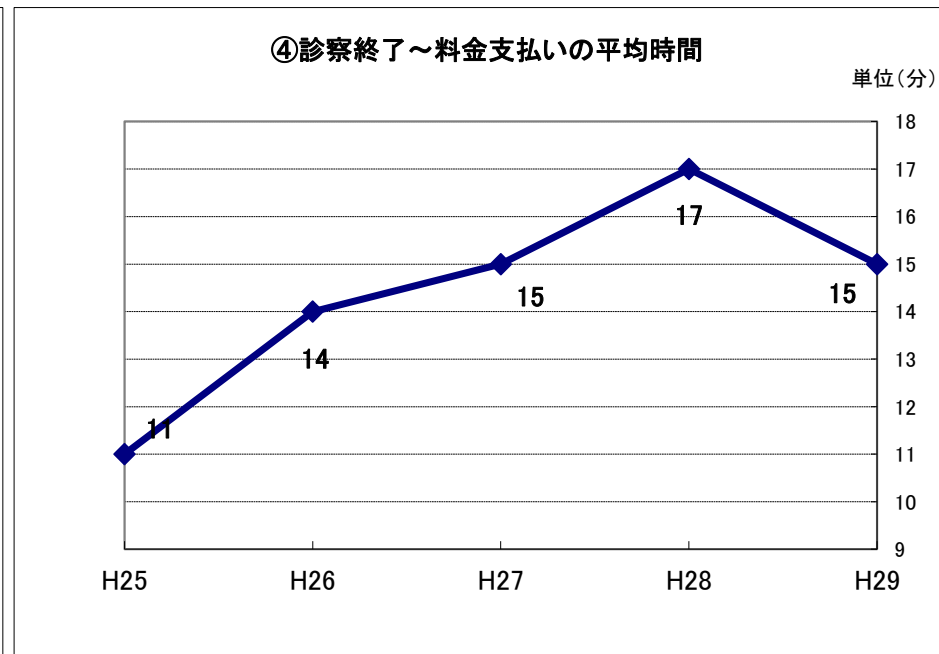
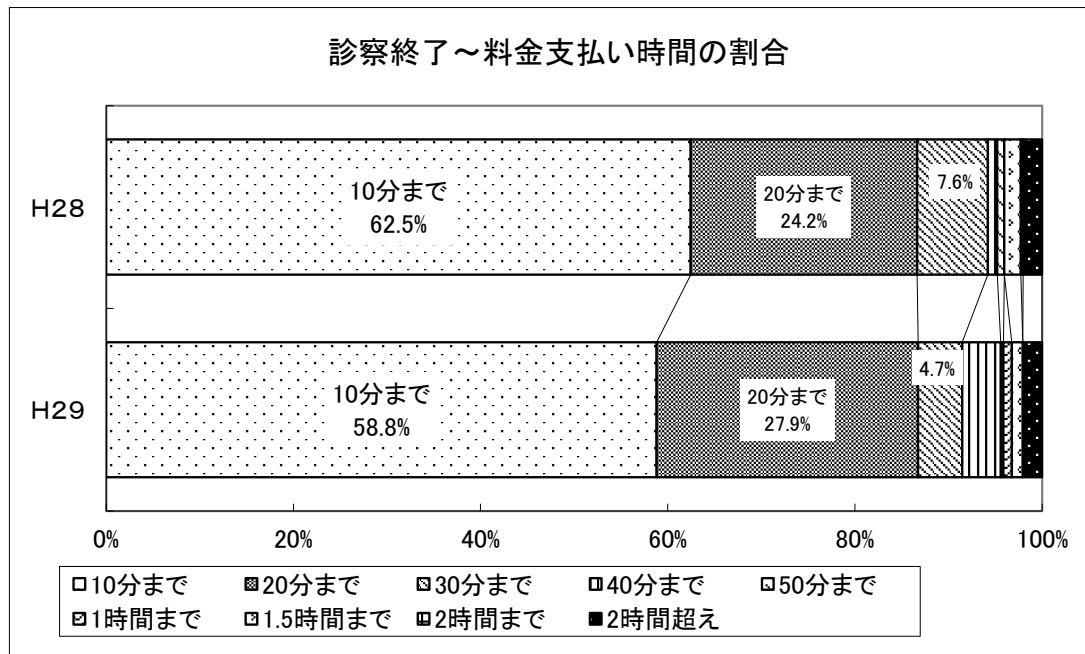


		30分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2.5時間まで	3時間まで	3.5時間まで	4時間まで	4時間超え	計	平均時間	
		H28 (前回)	回答数	301	54	35	22	12	13	7	6		16
割合		64.6%	11.6%	7.5%	4.7%	2.6%	2.8%	1.5%	1.3%	3.4%	100.0%		
	1時間まで	76.2%										100.0%	
	1.5時間まで	83.7%			16.3%					100.0%			
H29 (今回)	回答数	282	51	30	5	9	10	3	2	10	402	37分	
割合		70.1%	12.7%	7.5%	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%			

(4) 診察終了から料金支払いまで

昨年と比較すると、全体の86%が、診察終了から20分までに料金支払いを終えていることに変わりはないが、「30分まで」の割合が減っている。

診察終了から料金支払いまでの平均時間は、15分と昨年より2分短くなった。



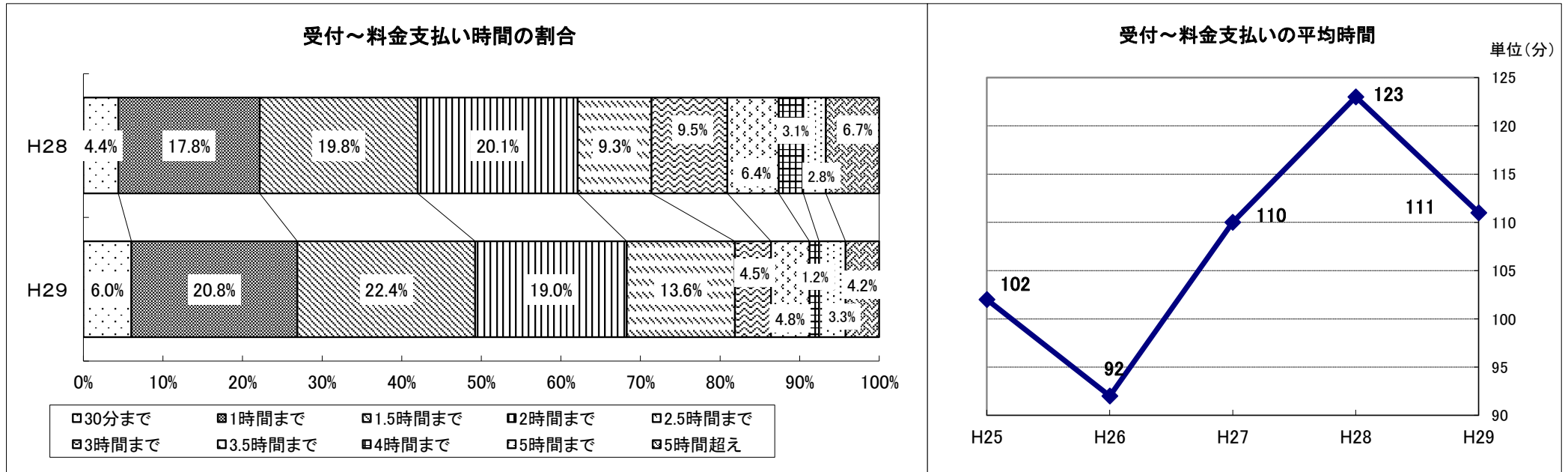
		10分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2時間超え	合計	平均時間		
H28 (前回)	回答数	248	96	30	4	3	0	7	1	8	397	17分		
	割合	#VALUE!	24.2%	7.6%	1.0%	0.8%	0.0%	1.8%	0.3%	2.0%	#VALUE!			
		30分まで	94.2%					5.8%					100.0%	
		1時間まで	96.0%						4.0%				100.0%	
H29 (今回)	回答数	200	95	16	14	1	3	4	0	7	340	15分		
	割合	58.8%	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%	



(5) 受付から料金支払いまで

昨年と比較すると、受付から料金支払いまで3時間半以上の回答割合が減少している。  
 全体の49.2%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42.0%)

受付から料金支払いまでの平均時間は、111分と昨年より12分短くなった。

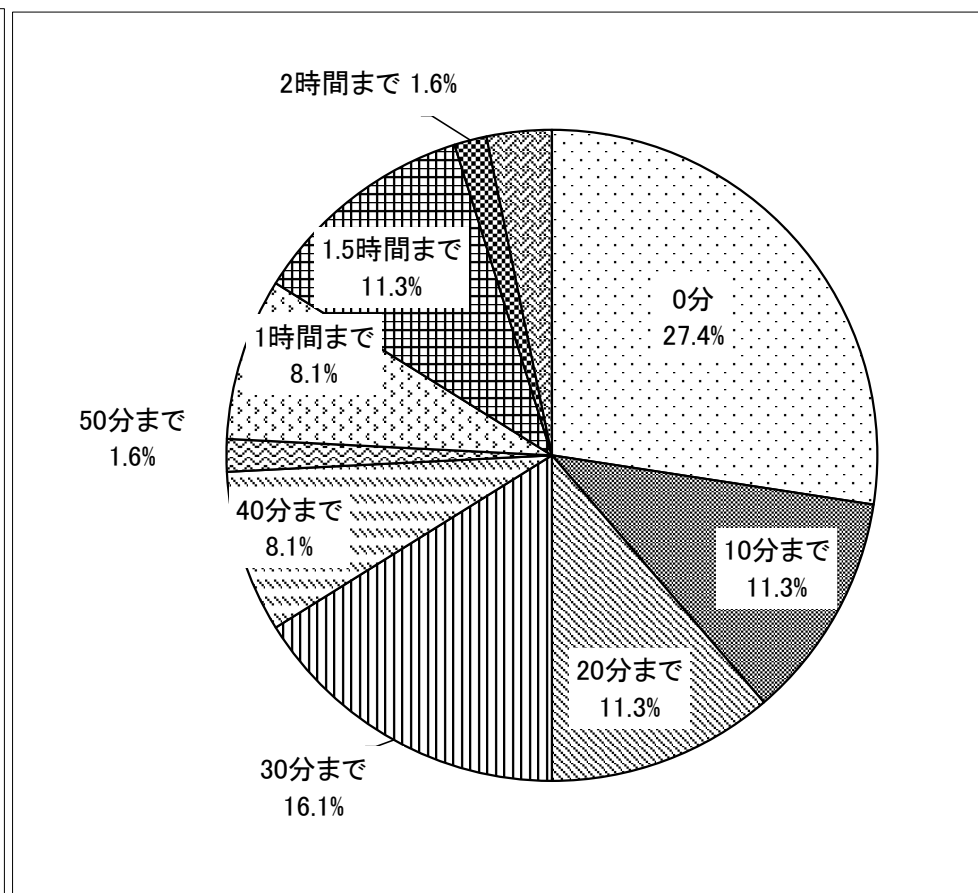
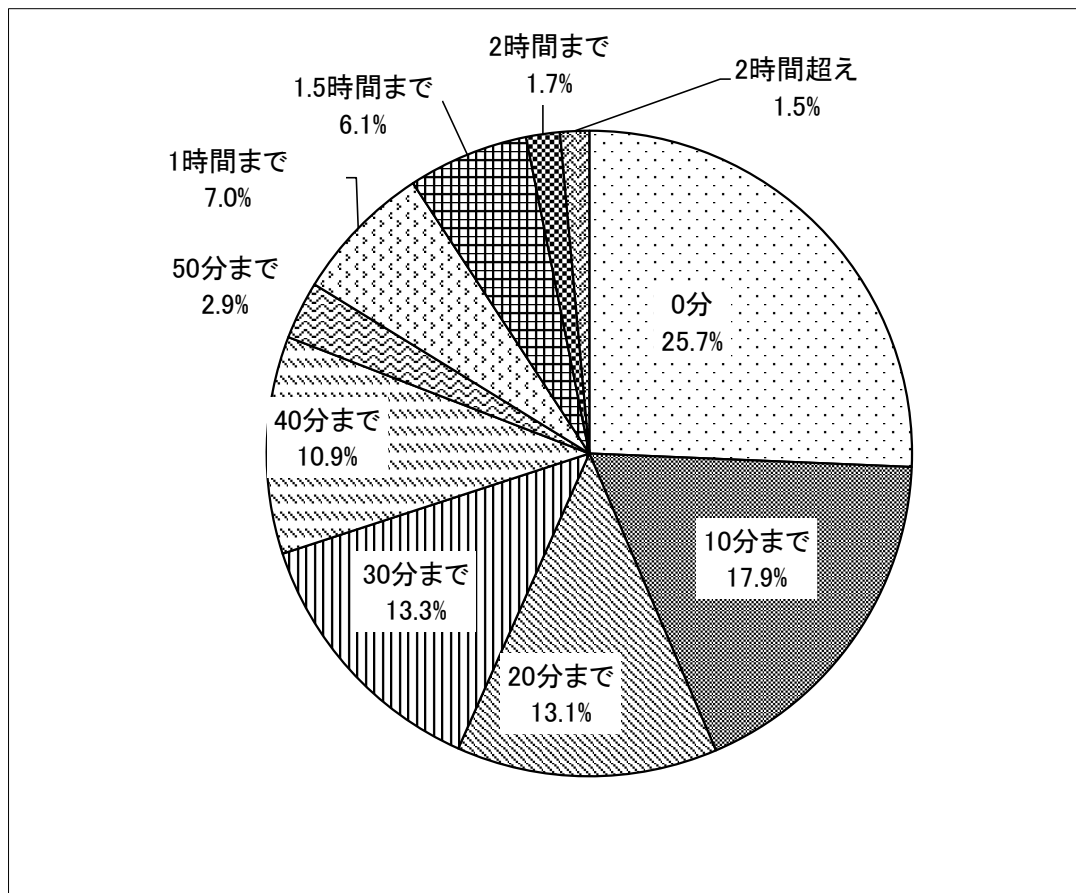


		30分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2.5時間まで	3時間まで	3.5時間まで	4時間まで	5時間まで	5時間超え	合計	平均時間
		H28 (前回)	回答数	17	69	77	78	36	37	25	12	11	26
	割合	4.4%	17.8%	19.8%	20.1%	9.3%	9.5%	6.4%	3.1%	2.8%	6.7%	100.0%	
	1時間まで	22.2%		77.8%								100.0%	
	2時間まで	62.1%				37.9%						100.0%	
	3時間まで	80.9%						19.1%				100.0%	
H29 (今回)	回答数	20	69	74	63	45	15	16	4	11	14	331	1時間 51分 (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%	
	3時間まで	86.4%						13.6%				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】

(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28年度

		0分	10分まで	20分まで	30分まで	40分まで	50分まで	1時間まで	1.5時間まで	2時間まで	2時間超え	計	平均時間
1科目	回答数	106	74	54	55	45	12	29	25	7	6	413	21分 (28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%			
2科目	回答数	17	7	7	10	5	1	5	7	1	2	62	26分 (25分)
	割合	27.4%	11.3%	11.3%	16.1%	8.1%	1.6%	8.1%	11.3%	1.6%	3.2%	100.0%	
	30分まで	66.1%				33.9%				100.0%			

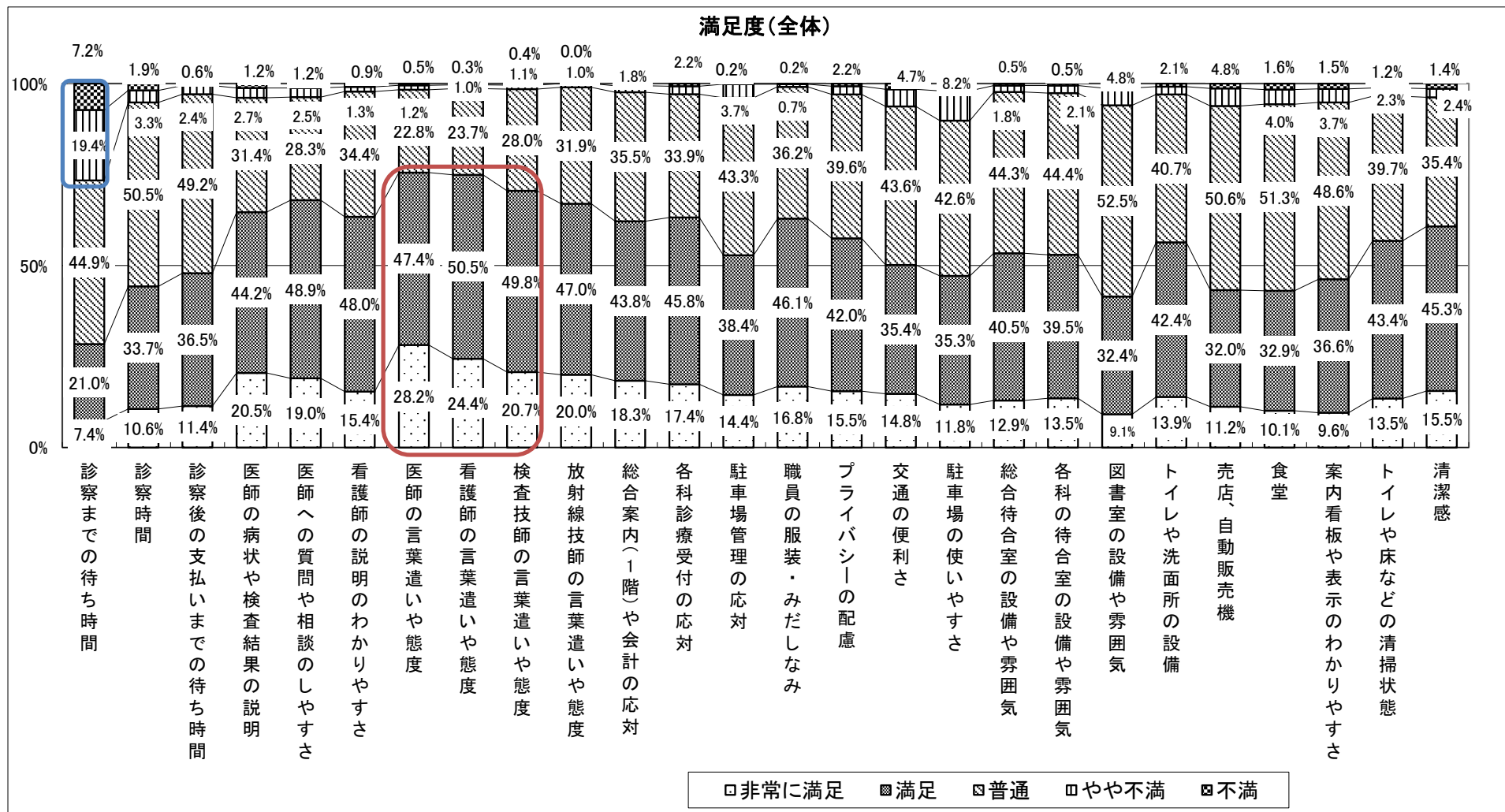
## 8. 満足度評価

### (1) 全体

ほとんどの設問で非常に満足・満足・普通の回答割合が90%以上となっている。

「診察の待ち時間」については、不満・やや不満の回答割合が26.6%と他の設問と比べて高くなっている。

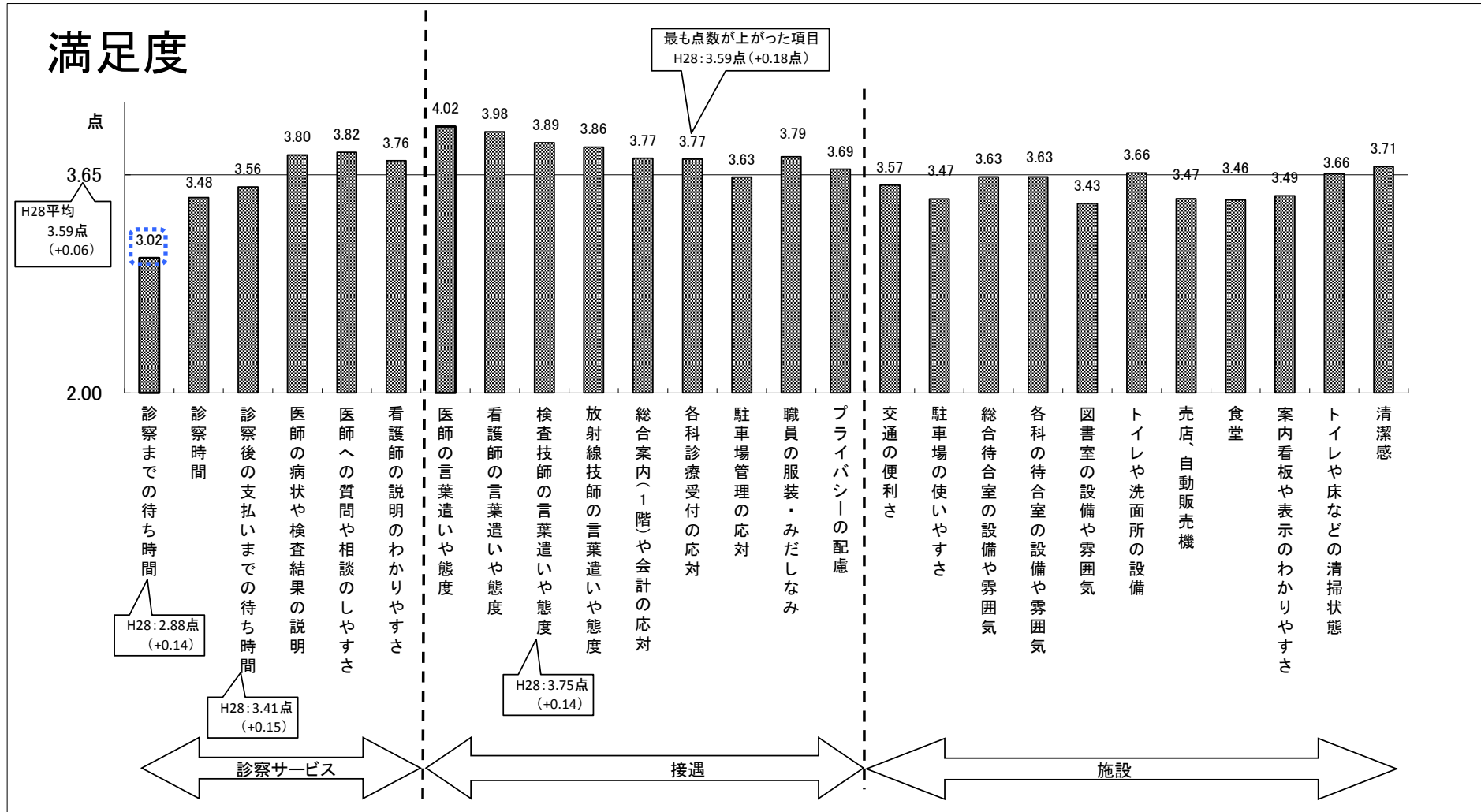
「医師の言葉遣いや態度」については、非常に満足・満足の回答割合が75.6%と最も高くなっている。続いて「看護師の言葉遣いや態度」、「検査技師の言葉遣いや態度」等、接遇面での満足度が高くなっている。



H29年度より「検査技師の言葉遣いや態度」と「放射線技師の言葉遣いや態度」、「売店、自動販売機」と「食堂」の項目を分けた。

(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、3.65点であり、H28年度より0.06点上がった。

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。

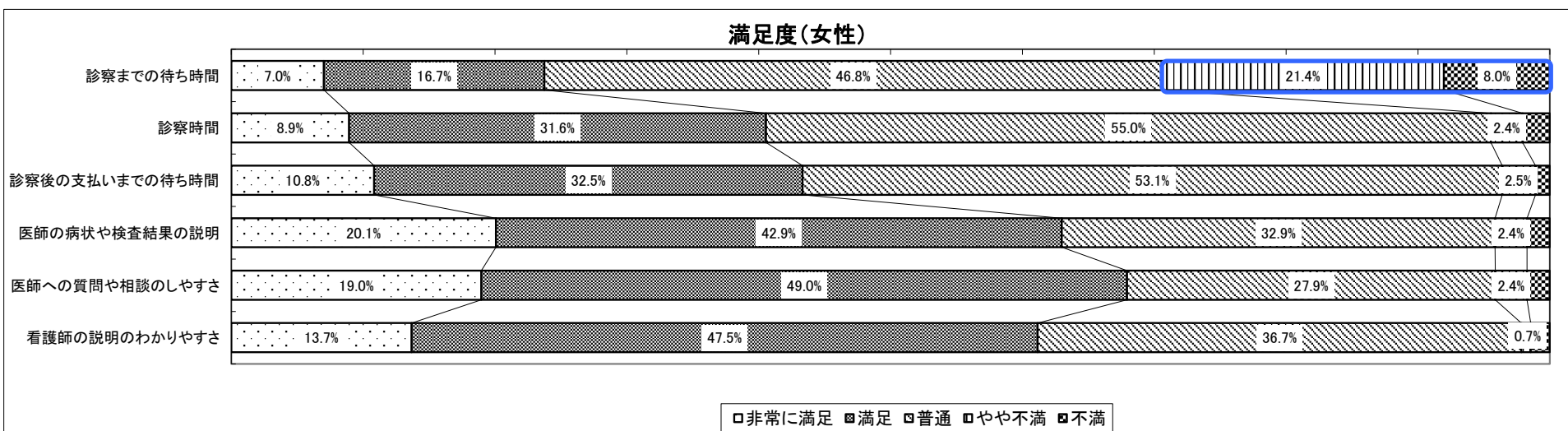
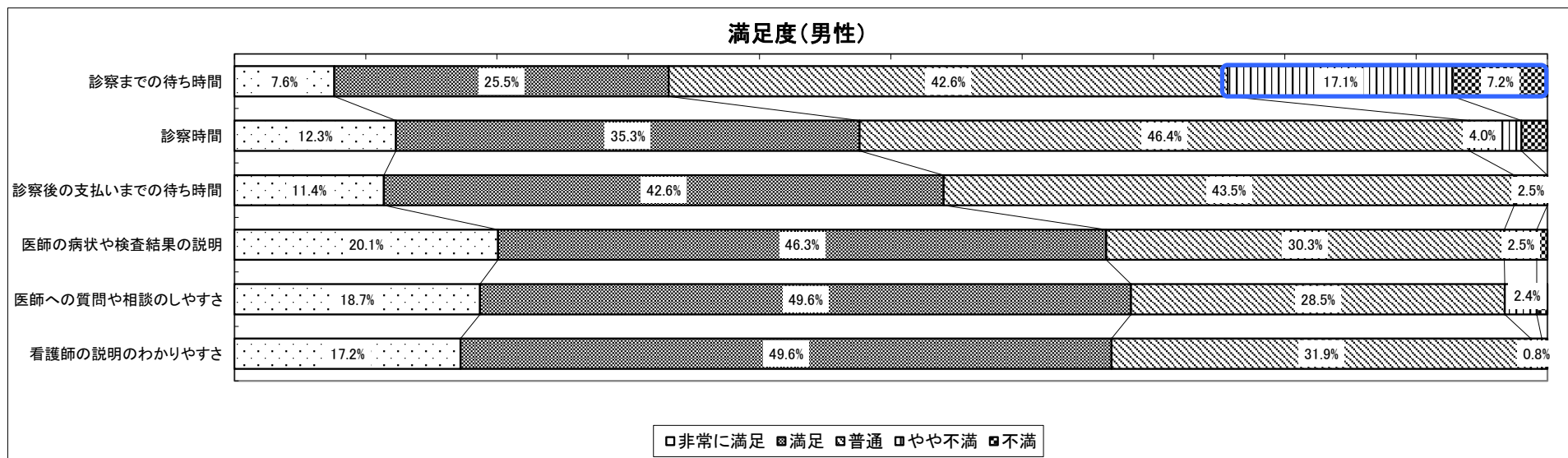


H29年度より「検査技師の言葉遣いや態度」と「放射線技師の言葉遣いや態度」、「売店、自動販売機」と「食堂」の項目を分けた。

## (2) 男女別

### 【診察サービス面】

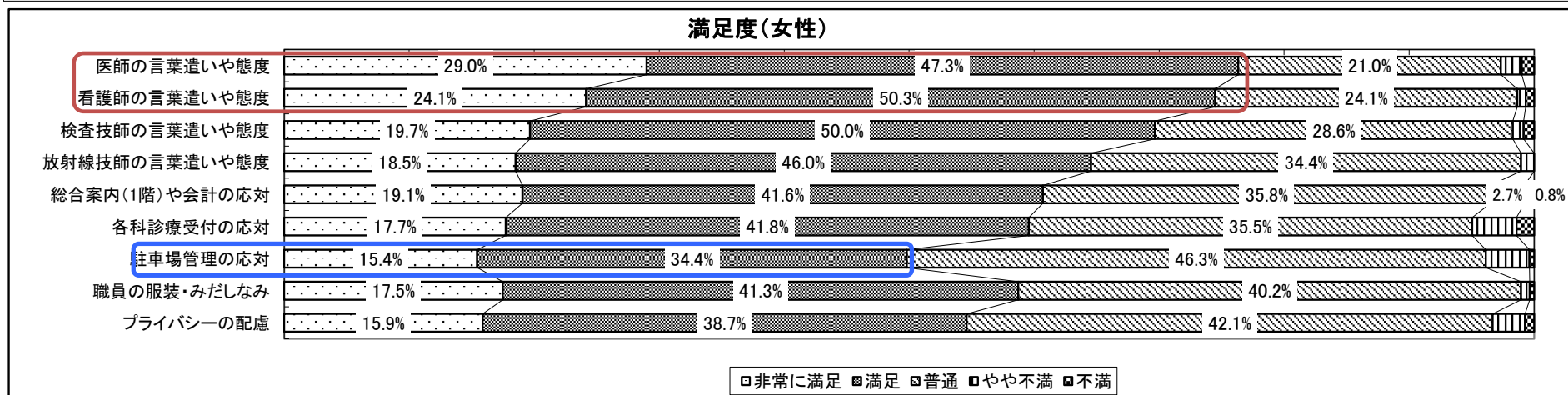
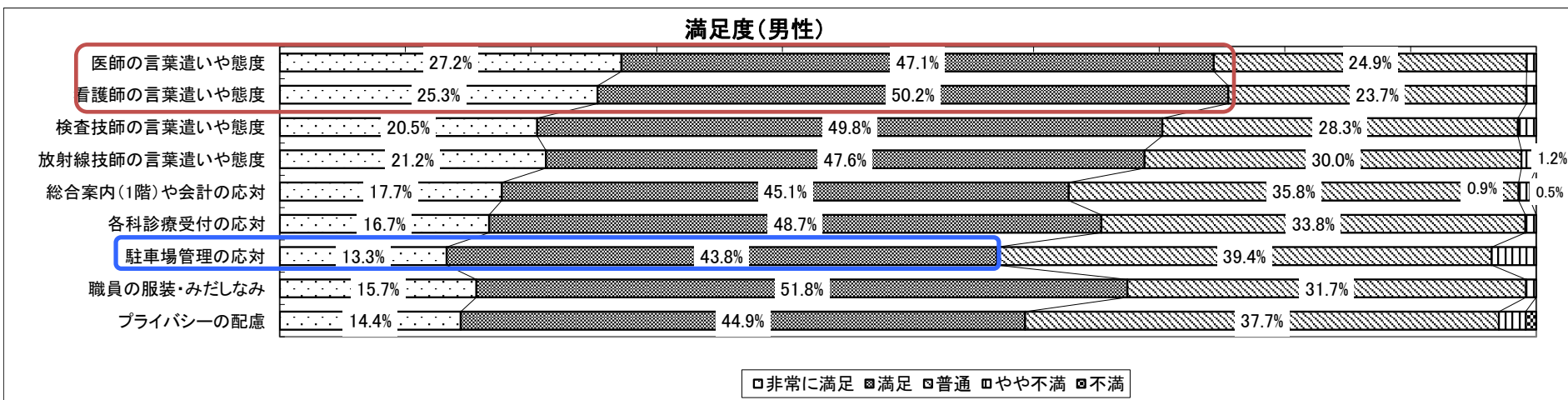
「診察の待ち時間」について 不満・やや不満とする回答割合が男女ともに高く男性25.7%、女性29.4%である。



【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」の非常に満足・満足の割合が他項目に比べ低くなっている。

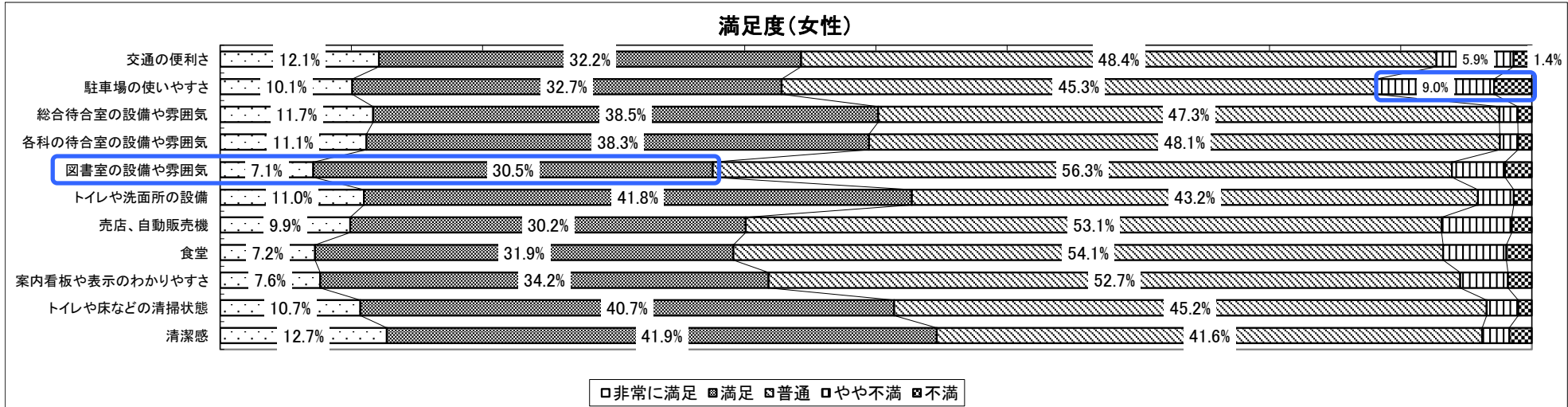
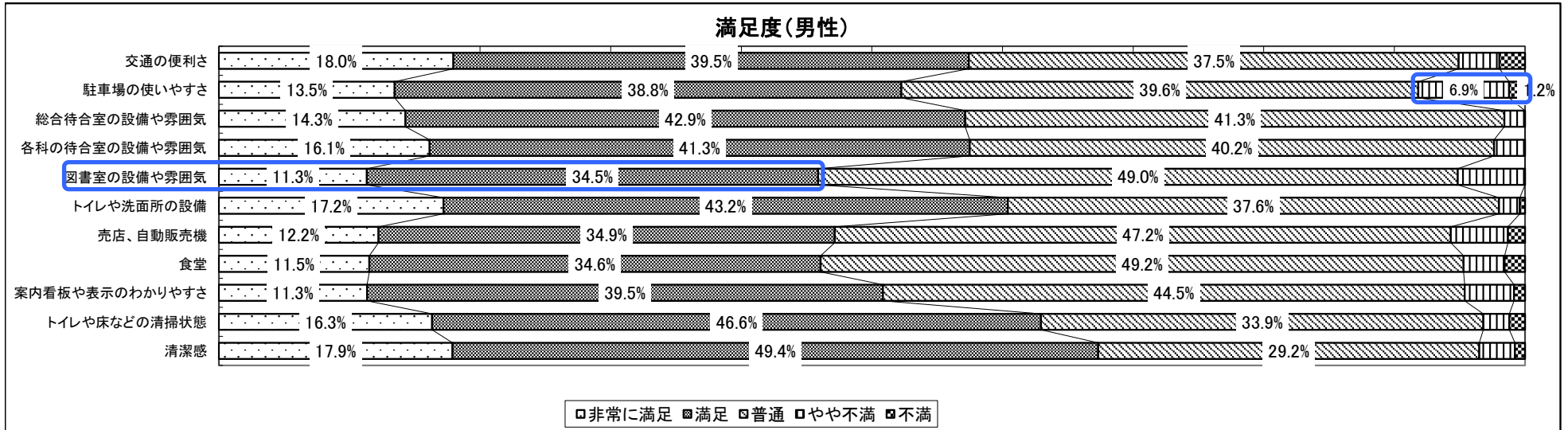


【施設面】

男性、女性ともに清潔感への満足度が高くなっている。

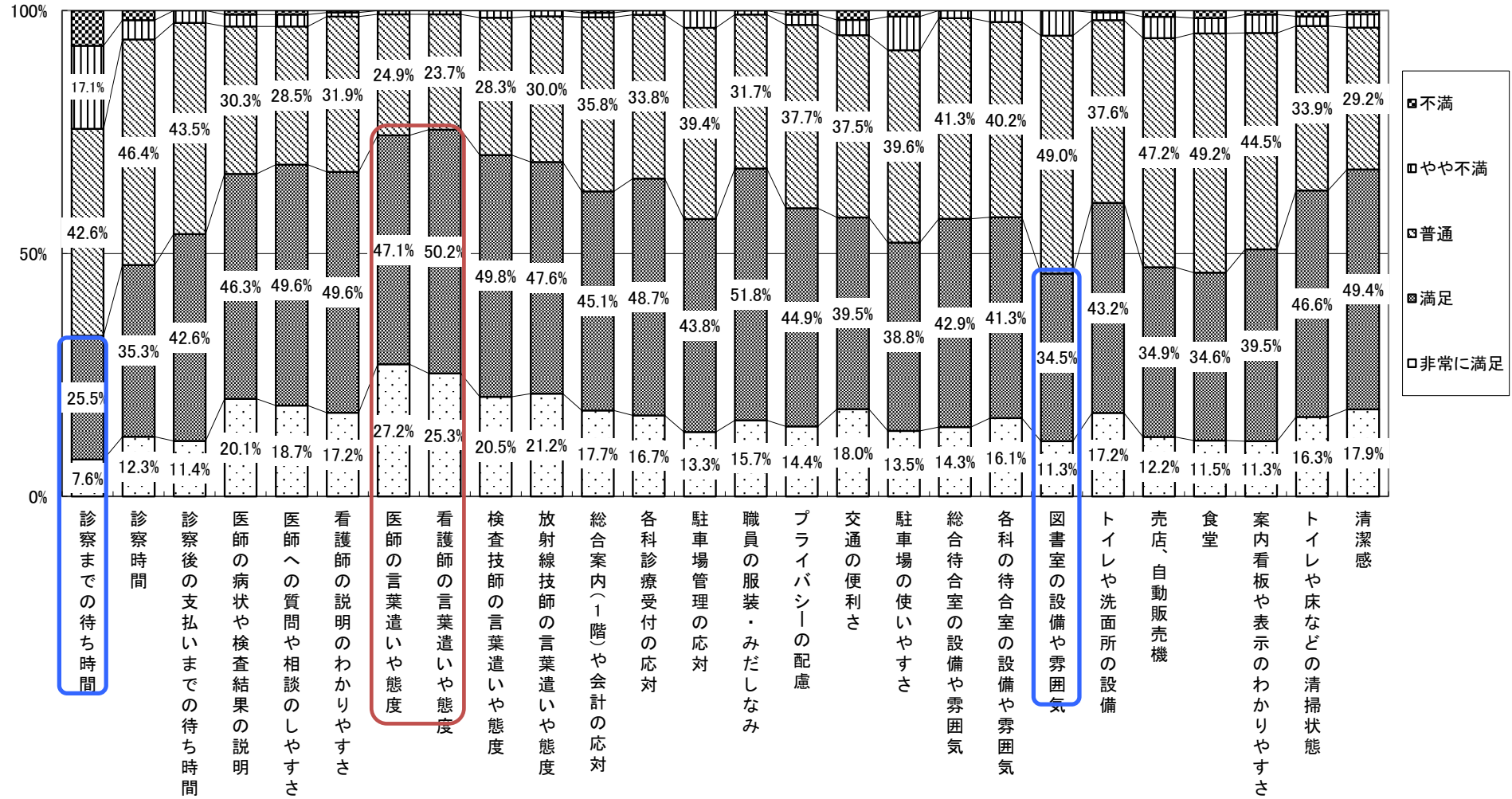
「駐車場の使いやすさ」は、不満・やや不満と回答した割合が、他の設問と比べて男女ともに高くなっている。

男性、女性ともに「図書室の設備や雰囲気」への非常に満足・満足の割合が他項目と比較し低い。



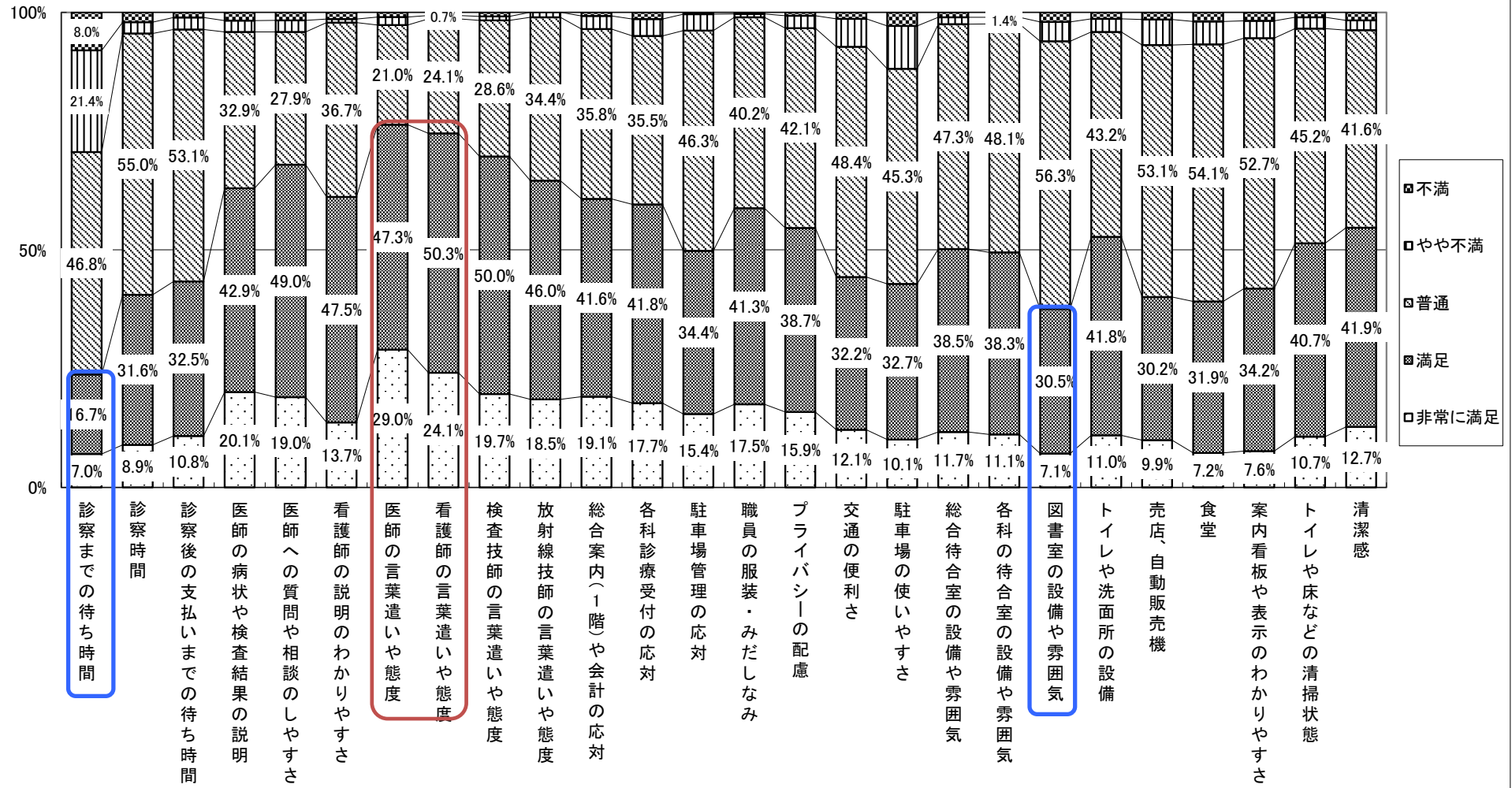
全体的に見ると、男性、女性ともに、医師や看護師の接遇面に対する満足度が高く、「診察の待ち時間」「図書室の設備や雰囲気」への満足度が低い。

満足度(男性)





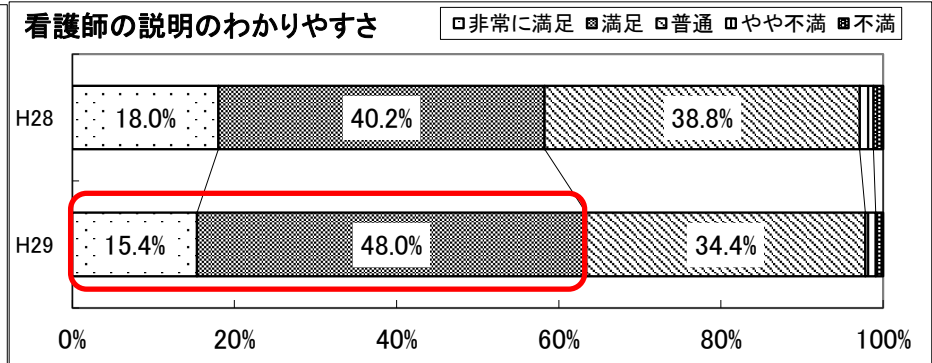
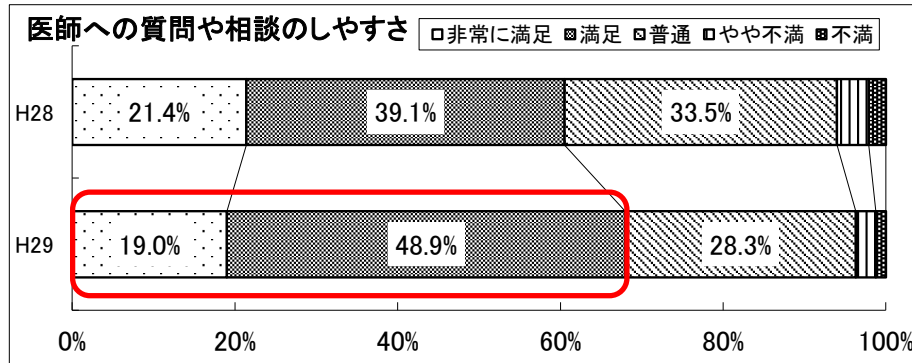
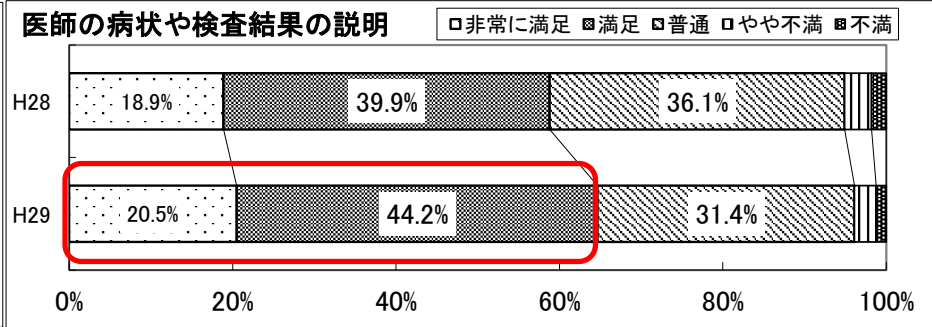
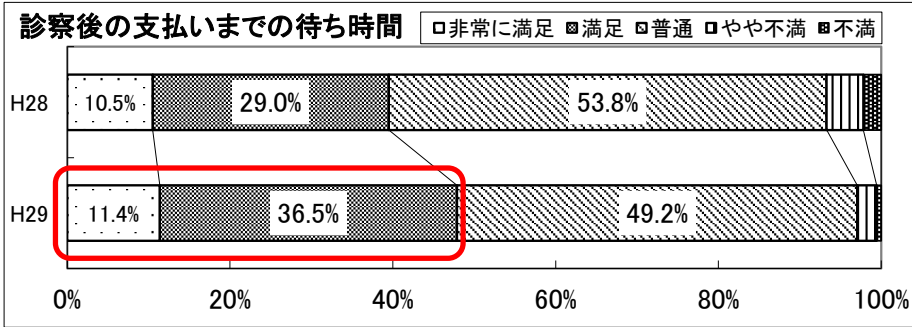
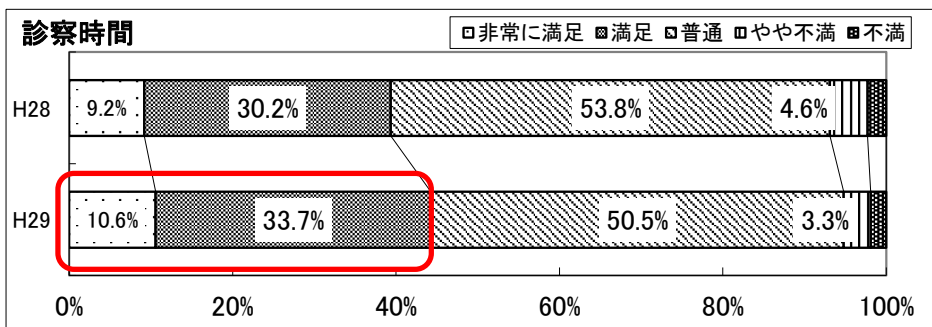
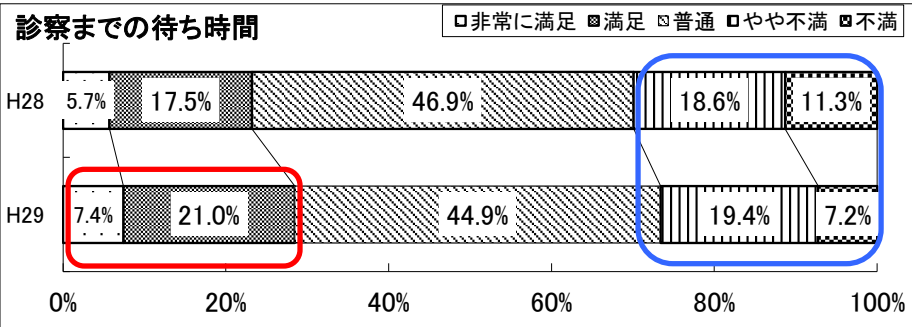
満足度(女性)



### (3) 昨年比

#### 【診察サービス面】

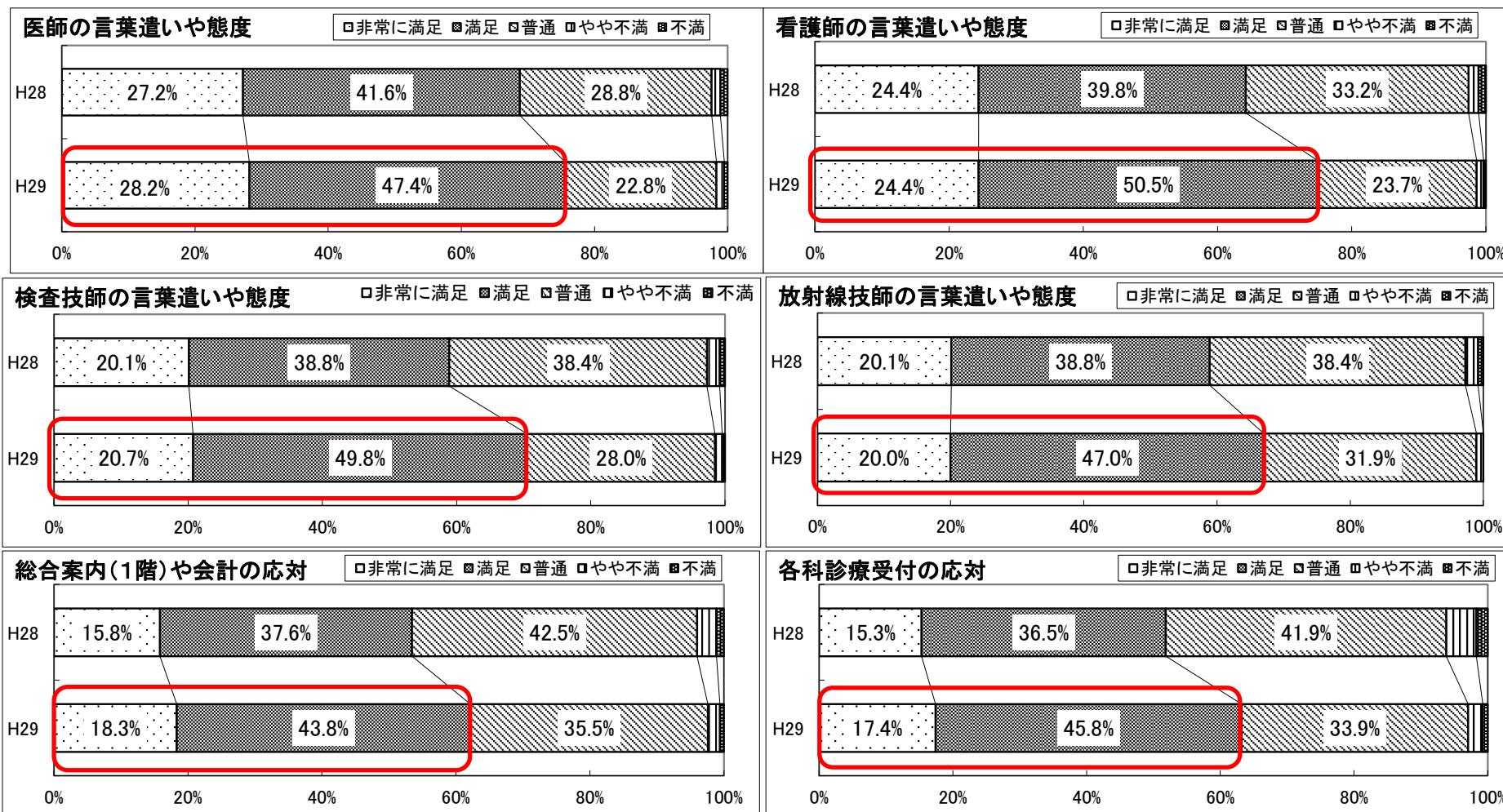
昨年と比較すると、診察サービス面のすべての項目について、「非常に満足」「満足」の回答合計割合が増加している。「診察までの待ち時間」については「やや不満」「不満」の割合は依然高いが、減少している。

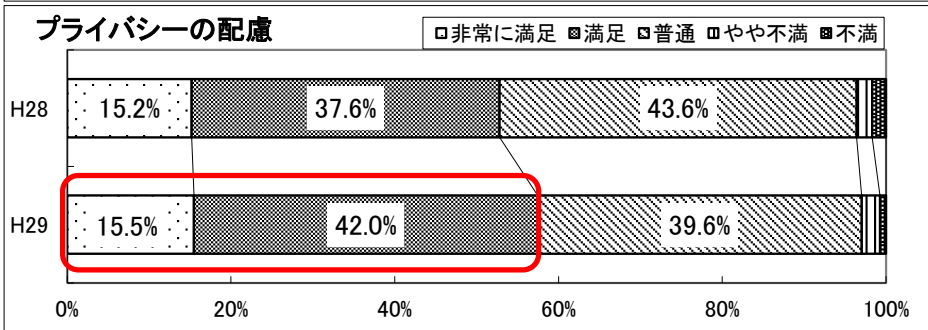
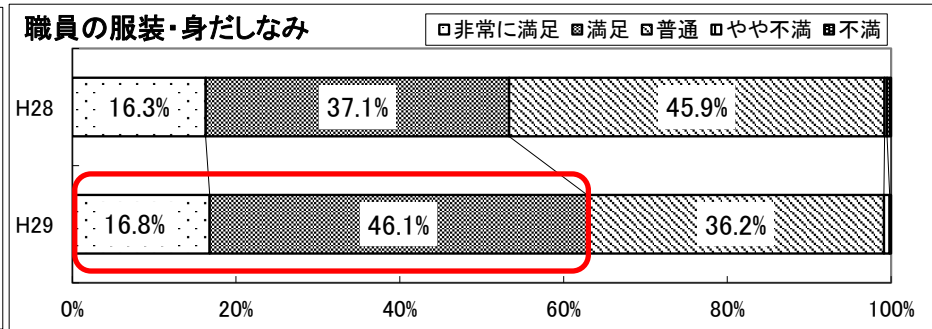
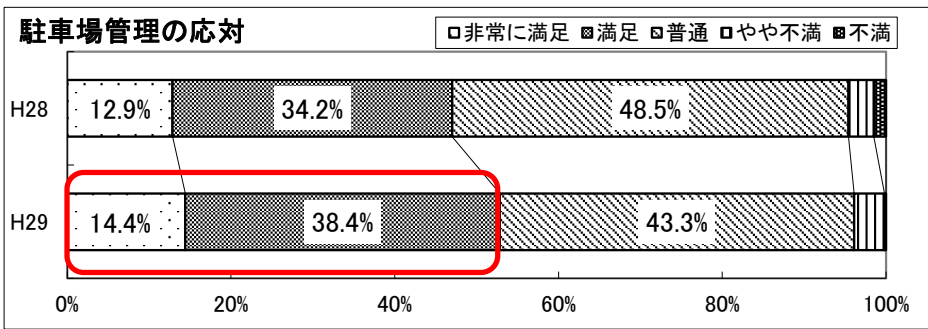


【接遇面】

昨年と比較すると、接遇面のすべての項目で「非常に満足」「満足」の回答合計の割合は、昨年より増加している。

(注 H29年度より「検査技師の言葉遣いや態度」と「放射線技師の言葉遣いや態度」項目を分けたため、H28年度の割合は同じとなっている。)

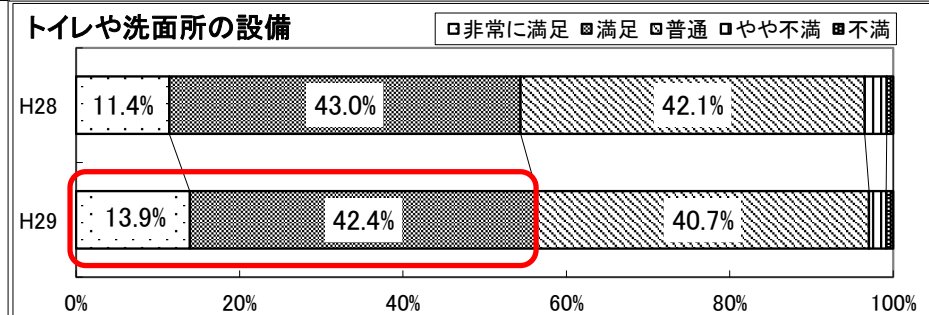
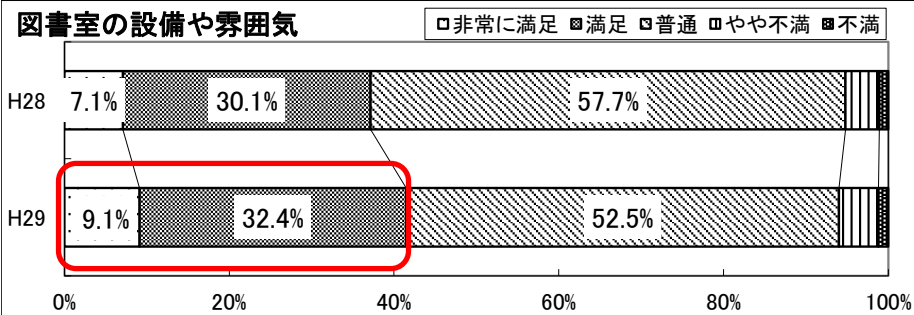
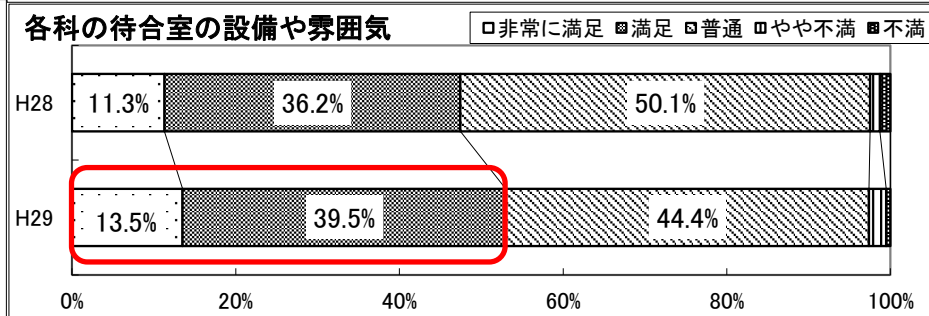
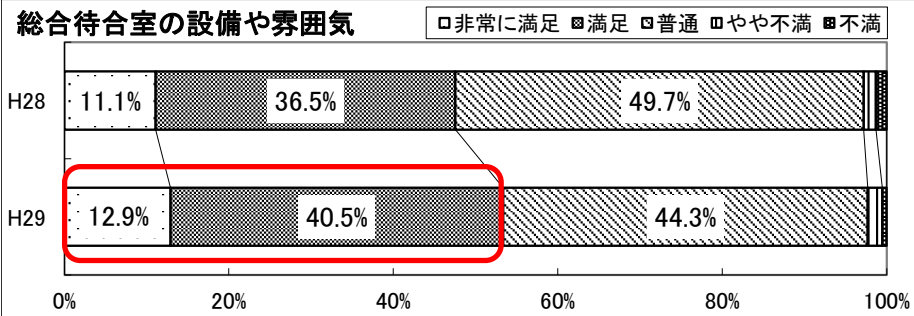
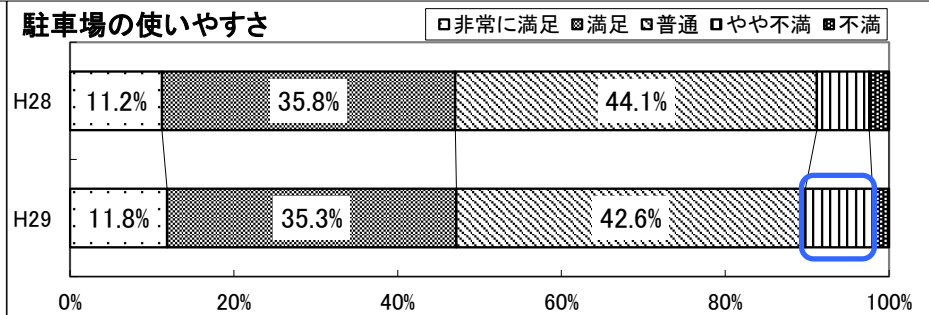
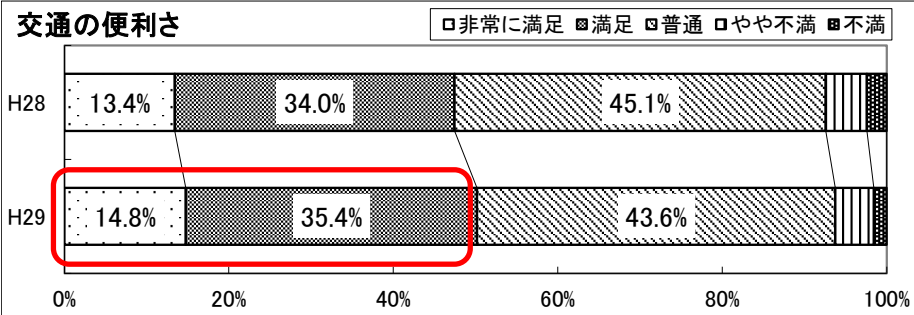


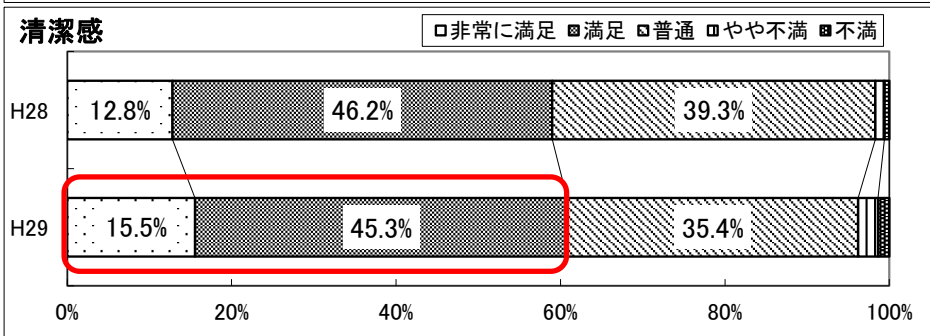
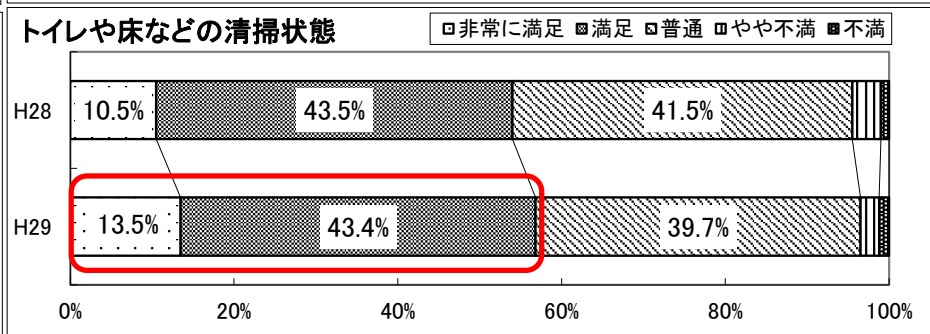
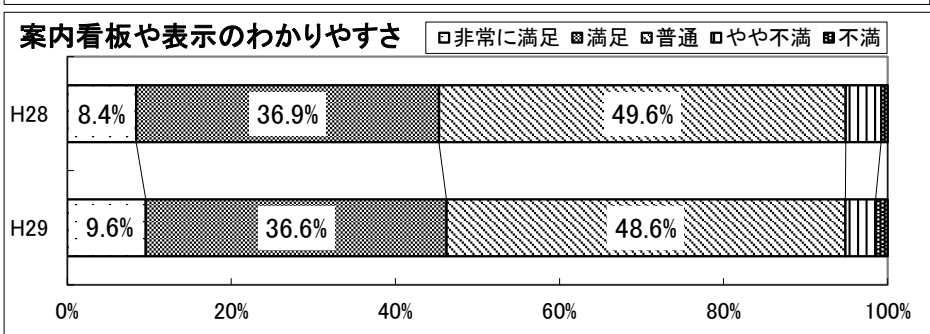
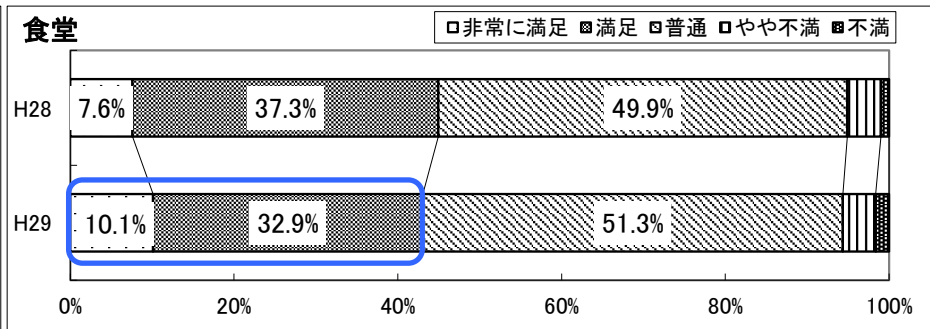
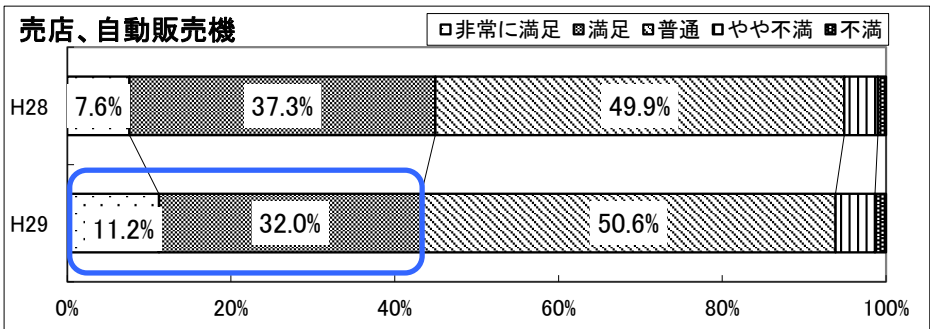


【施設面】

昨年と比較すると、ほぼすべての設問で、非常に満足・満足の回答合計の割合が増加している。

「売店、自動販売機」「食堂」は非常に満足・満足の回答合計の割合が減少している。（H29年度より売店自動販売機と食堂を分けたためH28年度の値は同じとなっている）「駐車場の使いやすさ」のやや不満の割合が+1.8%とわずかであるが増加している。

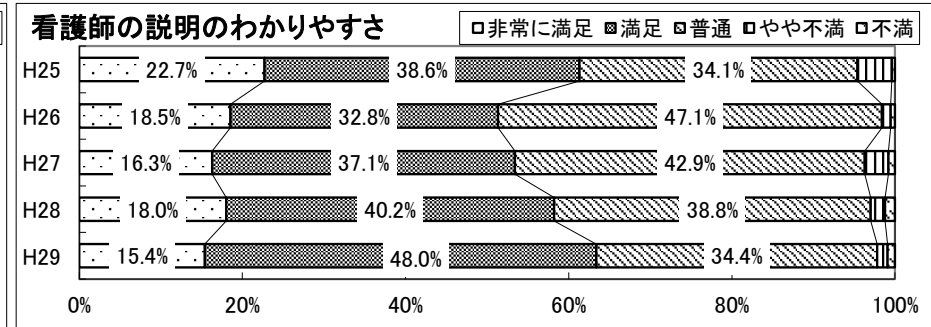
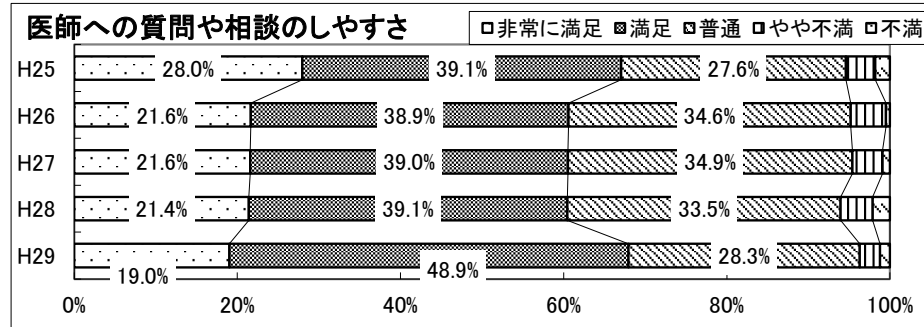
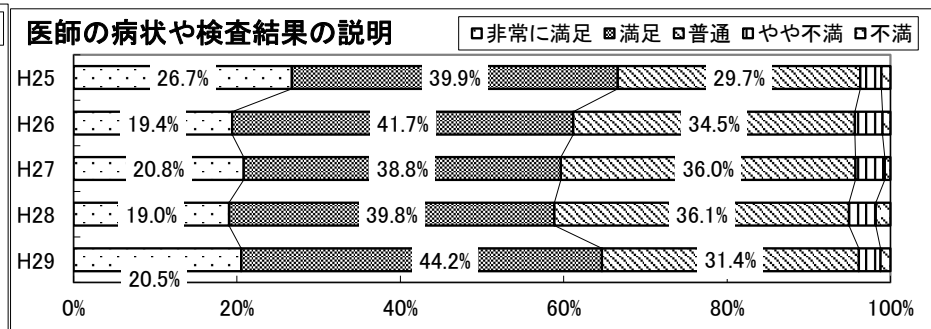
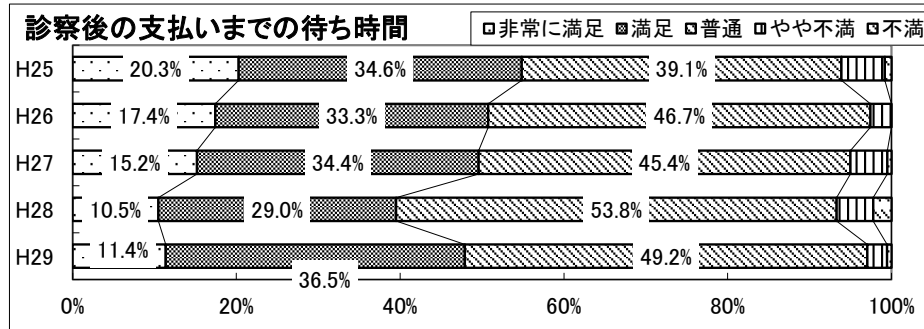
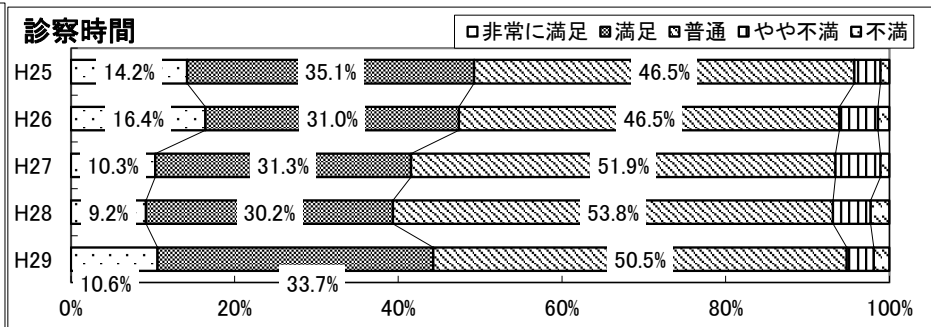
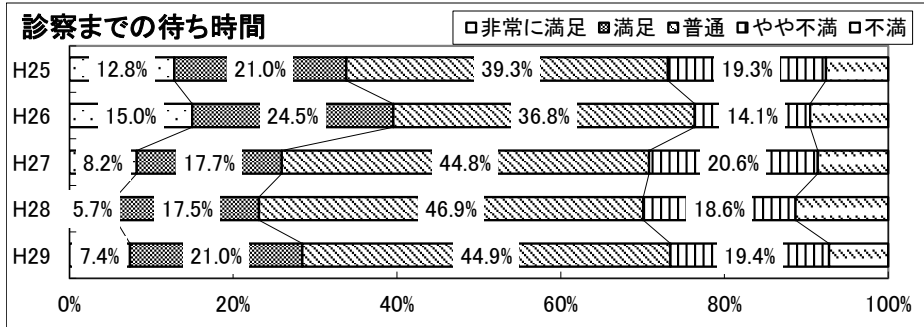




#### (4) 過去5年間の推移

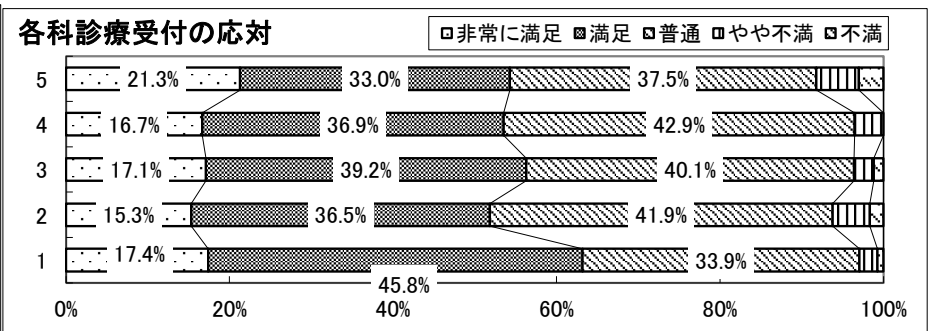
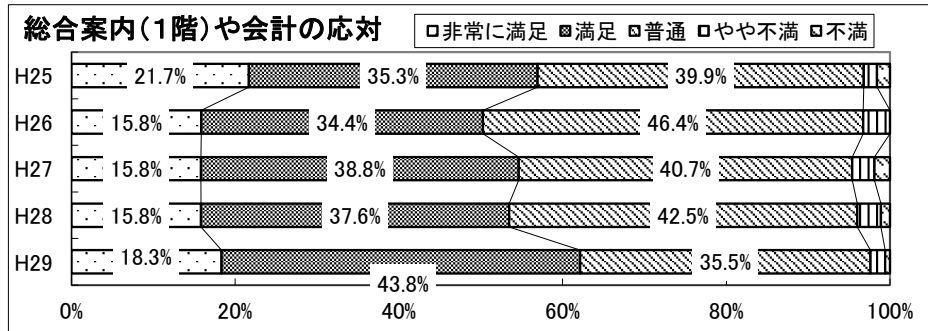
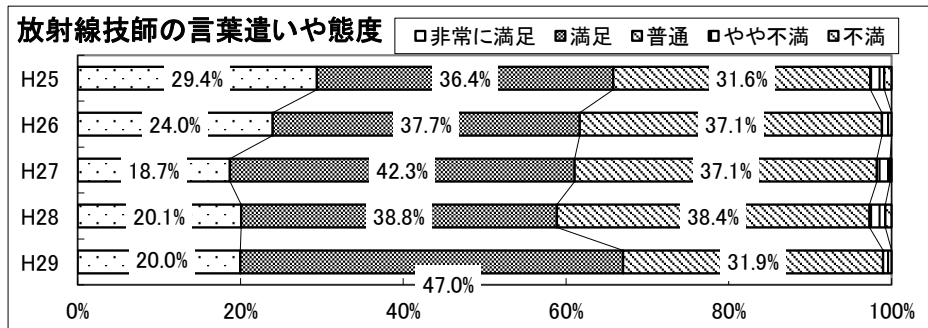
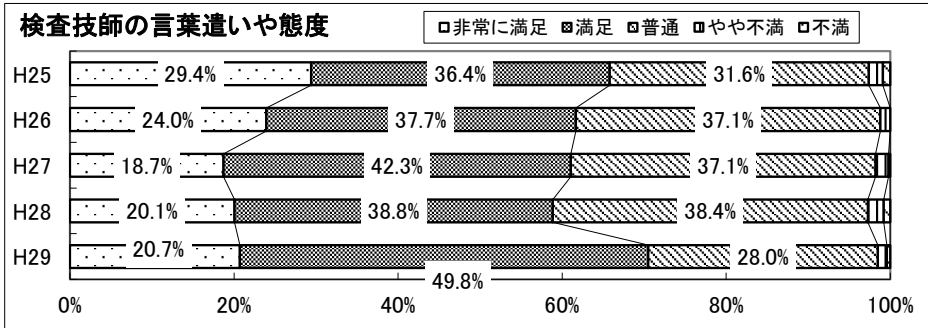
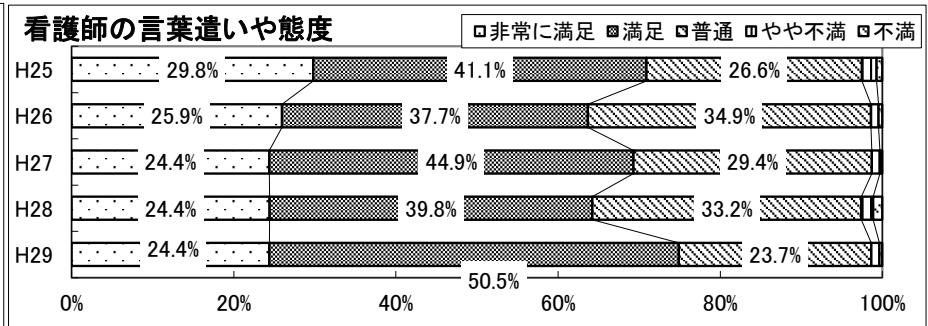
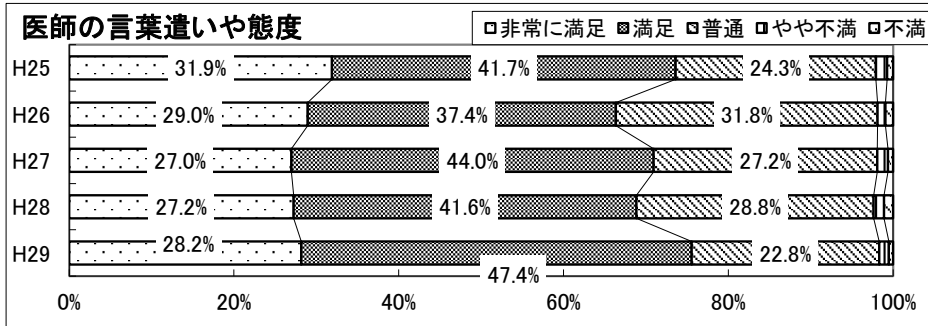
##### 【診察サービス面】

年々、「医師への質問や相談のしやすさ」や「看護師の説明のわかりやすさ」に対する満足が上がってきている。  
「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ていたが、減少に転じた。



【接遇面】

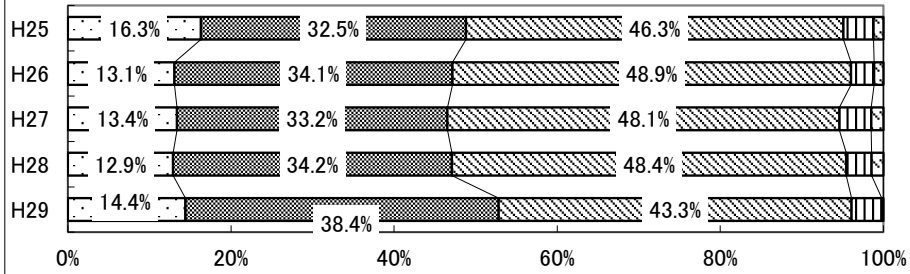
過去4年間とんどの項目で非常に満足、満足への割合がほぼ横ばいであったが、H29年度は上昇に転じた。





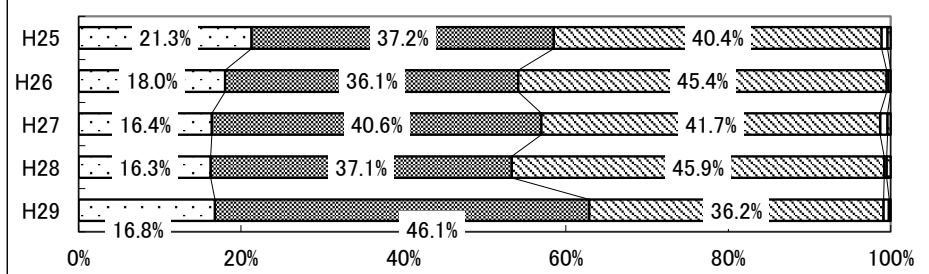
### 駐車場管理の対応

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



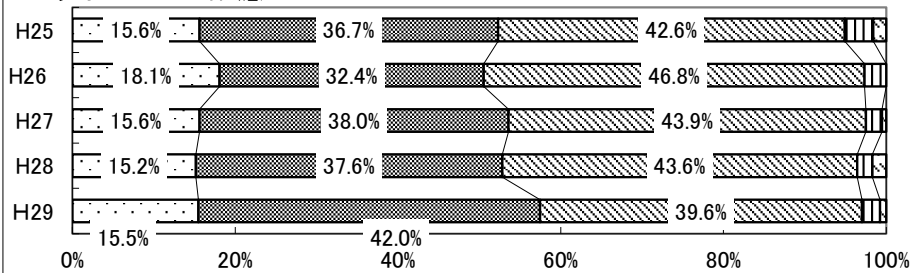
### 職員の服装・みだしなみ

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



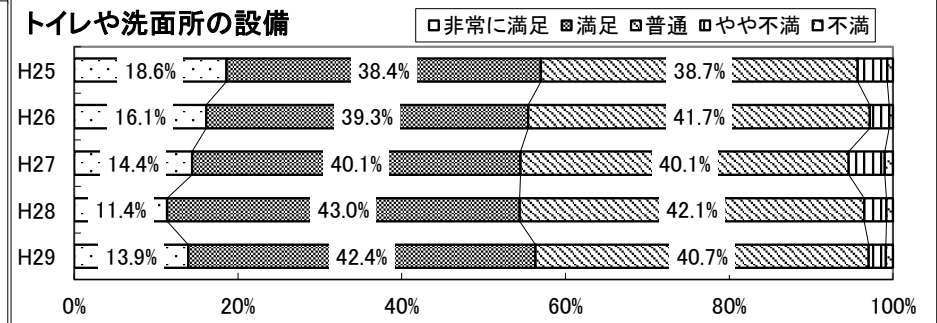
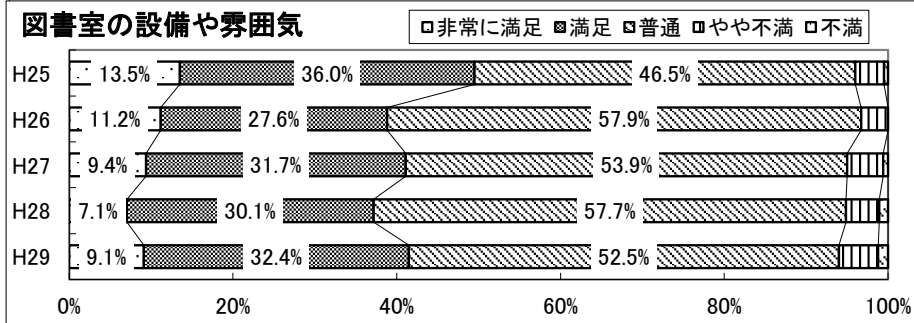
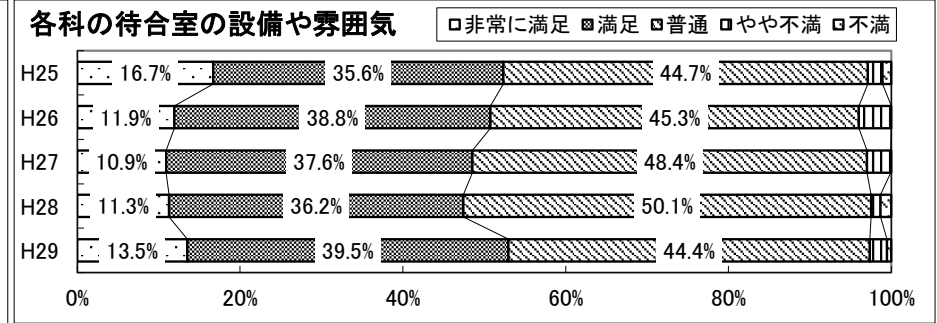
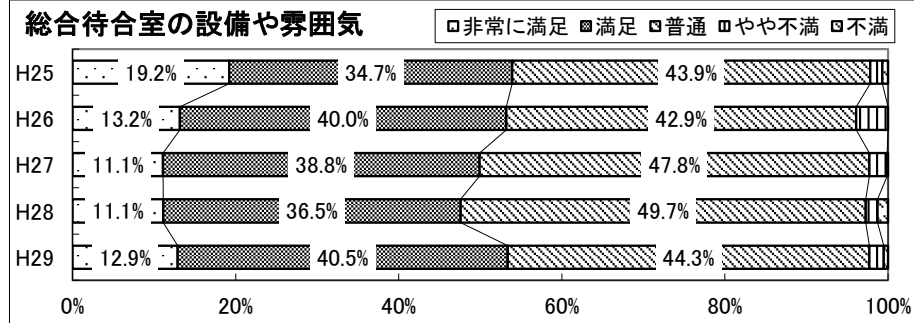
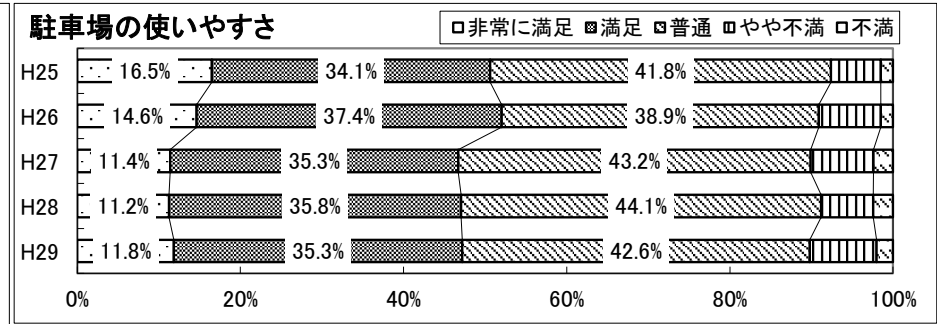
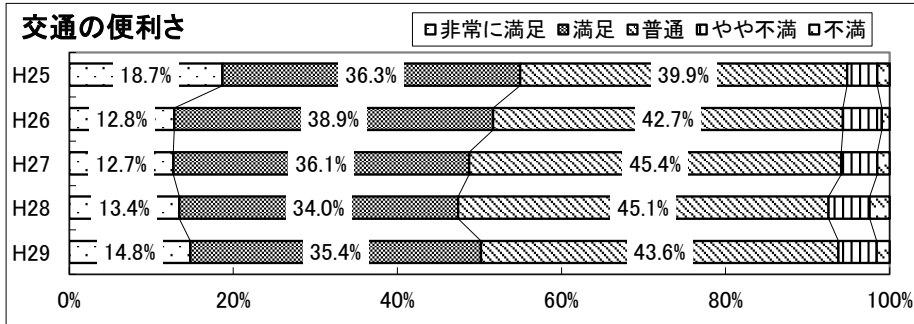
### プライバシーの配慮

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



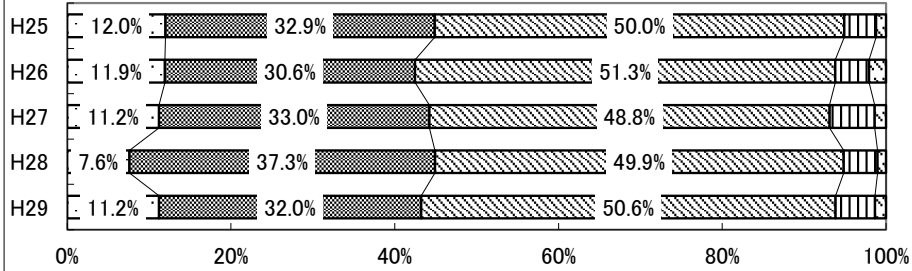
【施設面】

過去4年間とんどの項目で非常に満足、満足への割合が緩やかに減少していたが、H29年度は総合待合室、各科の待合室の「設備や雰囲気」などで上昇に転じた。「売店、自販機」「食堂」「案内看板や表示のわかりやすさ」などは過去4年間と比較するとほぼ横ばいである。



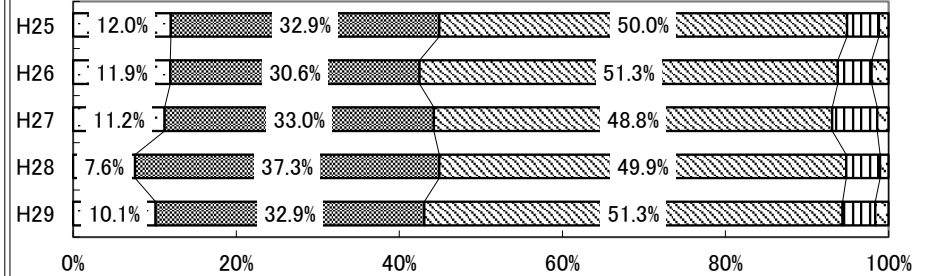
### 売店、自動販売機

□非常に満足 ■満足 □普通 □やや不満 □不満



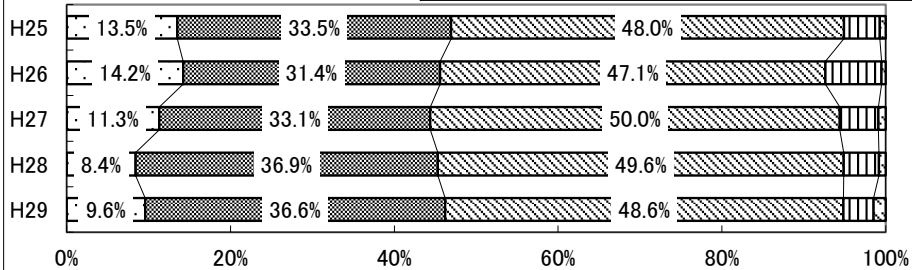
### 食堂

□非常に満足 ■満足 □普通 □やや不満 □不満



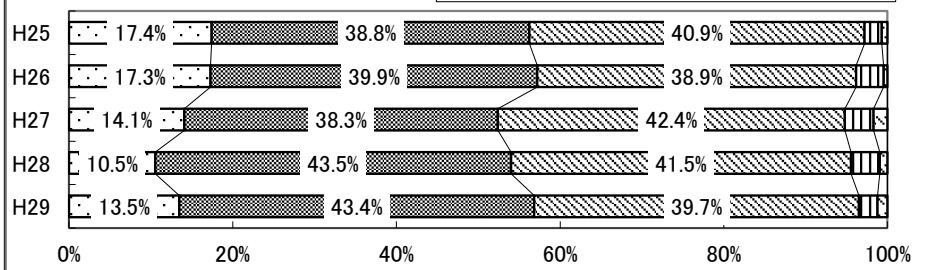
### 案内看板や表示のわかりやすさ

□非常に満足 ■満足 □普通 □やや不満 □不満



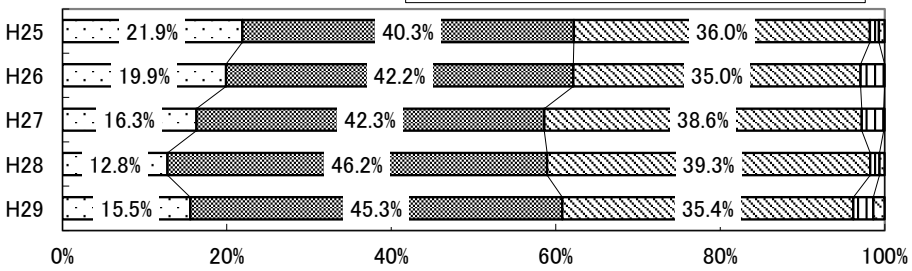
### トイレや床などの清掃状態

□非常に満足 ■満足 □普通 □やや不満 □不満



### 清潔感

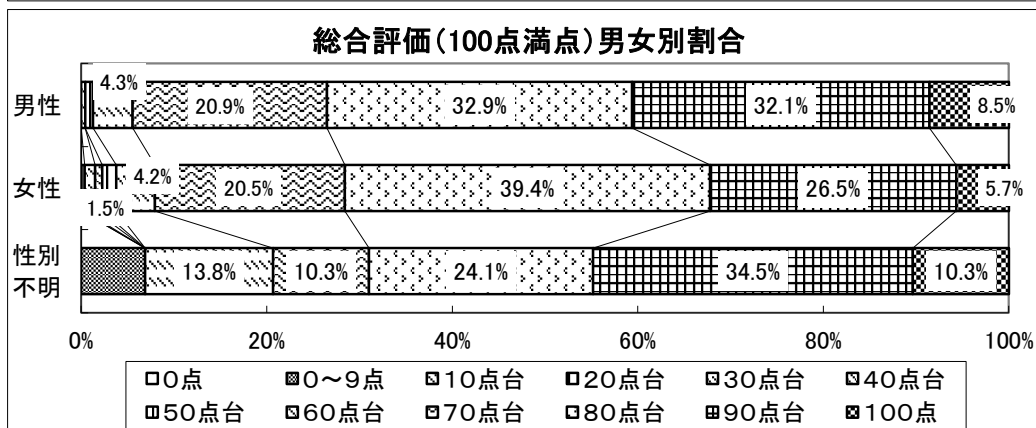
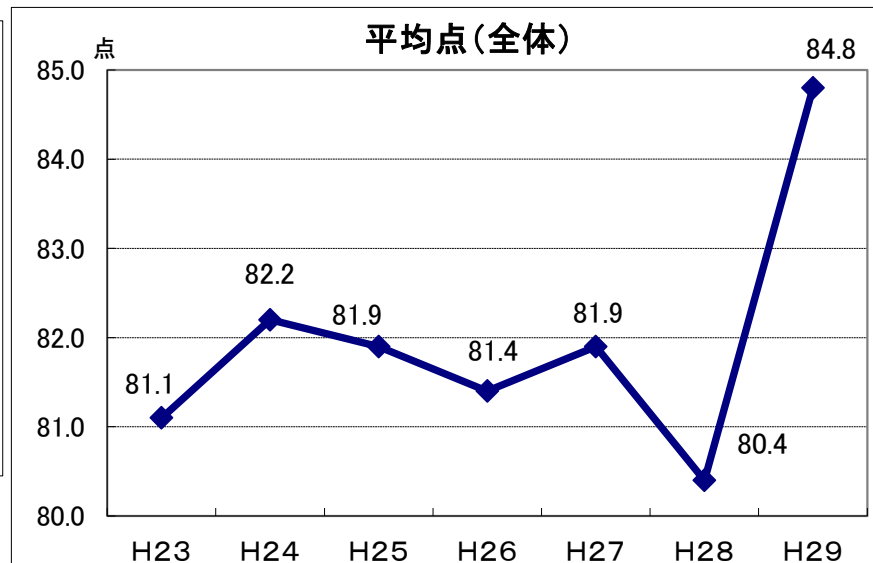
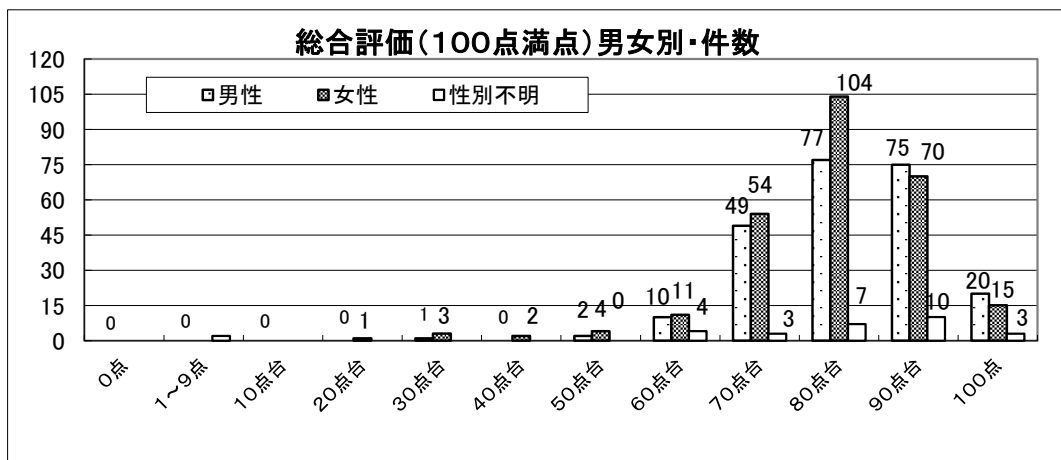
□非常に満足 ■満足 □普通 □やや不満 □不満



## 9. 総合評価(100点満点)

100点(100点以上含む)と評価した人が38人で7.2%(昨年比+4.0%)、90点台が155人で29.4%(昨年比△0.7%)、80点台が188人で35.7%(昨年比△3.7%)となり、80点以上と評価した人は72.3%(昨年比△0.5点)となった。(100点以上をつけた方は100点に換算して計算)

平均点は、男性が86.1点(昨年比+4.8点)、女性が84.1点(昨年比+4.1点)で、全体で84.8点(昨年比+4.4点)となった。



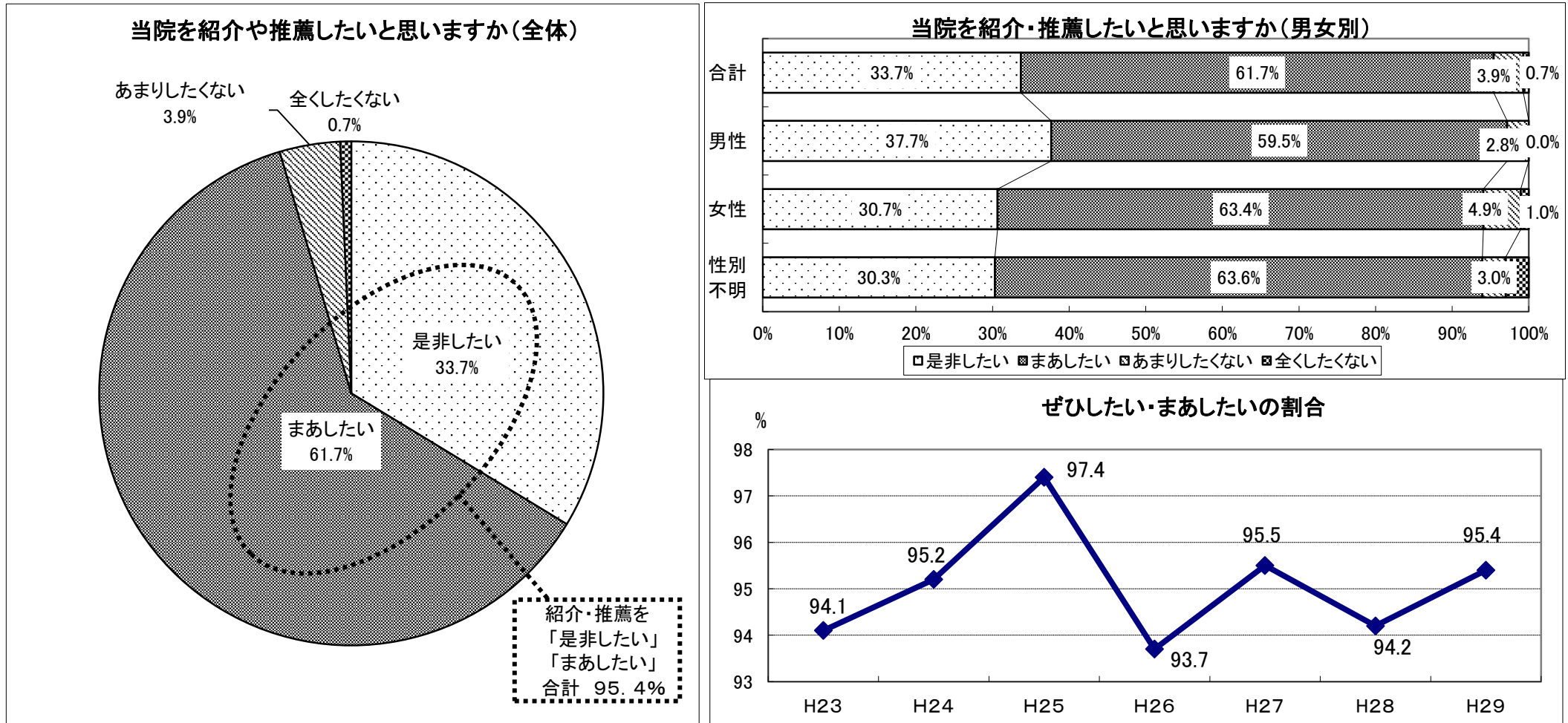
年度	平均点
H22	79.9
H23	81.1
H24	82.2
H25	81.9
H26	81.4
H27	81.9
H28	80.4
H29	84.8

	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(H28)
男性	0	0	0	0	1	0	2	10	49	77	75	20	234	86.1	81.3
女性	0	0	0	1	3	2	4	11	54	104	70	15	264	84.1	80.0
性別不明	0	2	0	0	0	0	0	4	3	7	10	3	29	80.7	73.6
合計	0	2	0	1	4	2	6	25	106	188	155	38	527	84.8	80.4
割合(今回)	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%		
				27.7%						72.3%					100.0%
割合(H28)	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%		
				27.4%						72.8%					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95.4%（昨年比+1.2%）

「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	37.7%	59.5%	2.8%	0.0%	100.0%
	女性	30.7%	63.4%	4.9%	1.0%	100.0%
	性別不明	30.3%	63.6%	3.0%	3.0%	100.0%
	合計	33.7%	61.7%	3.9%	0.7%	100.0%
割合	合計(H28)	31.9%	62.3%	4.8%	1.0%	100.0%

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
おほめ (19件)	1	いつも優しい人がいてくれる	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	私にとって一番信頼している病院です	
	3	二つの科を受診しましたが、2科とも、とても分かりやすく丁寧に診察説明をしていただき良かったです。レントゲン技師の方もとても親切で良かったです。待ち時間の長いのは総合病院なのである程度仕方ないと思います。	
	4	多分職員の皆さん相当疲れていると思います。が、仕事になると患者さんに寄り添い対応されている姿に感心しました。もう少し余裕が持てる勤務等であるとすばらしい対応の病院になるのではないのでしょうか？今日は朝早くに訪れたので、出勤してくる職員さんを見て、疲れた顔をされた方がほとんどだったので感じました。〇〇の看護師さんの思いやりある対応に感動しました。	
	5	いつもありがとうございます。	
	6	してくださったので良かった	
	7	接遇がしっかりできている。	
	8	F先生は良心的でとても信頼できる方で、この先生がいらっしゃるから私は悪血ですが、来させていただいています。内視鏡の検査も患者のことに気をかけてくださって痛みも少なく本当にありがたいです。	
	9	胸のエコー検査で男性の検査技師の方だとすごく嫌だなと思っていたのですが、女性の検査技師だったのですごくよかったです。不安でしたが安心しました。	
	10	心よくお世話になり満足しています。ありがとう存じます。	
	11	入院したとき看護師の皆さんや医師に親切にして頂いた。安心して入院生活が送れた。	
	12	専門の相談員がおられたのは、大変よかった。	

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
おほめ (19件)	13	県立病院、たよりになってます	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)
	14	KDrに丁寧に診察してもらえて安心しました。よく大きい病院は3分診察と言われがちですが、ゆっくは梨を聞いてもらえて良かったです。ありがとうございました。	
	15	最近医師看護師職員の態度が親切でやさしくなったように思う	
	16	救急で入院させてもらって丁寧に先生方も看護師さんたちも対応して下さいだったのでとてもありがたかったです。ありがとうございました。	
	17	どこに行ってもスタッフの対応がていねいで、いつも気分がよいです。普段は〇〇の〇医師が担当です。感謝の気持ちでいっぱいです。設備は経年によって古くなっていくものですし、新改築したての病院と比較しても仕方がないように思います。医療の内容でBestを尽くして下さい。	
	18	Dr. Nsさんから元気をもらいました。ありがとうございました	
	19	大変お世話になりありがとうございました	
ご意見 (28件)	20	福井県のたよりある機関としてチャレンジして頑張りたい	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)
	21	外来のフロアの待ち時間で慣れないお年寄りが気軽にたずねられる(質問に答えられる)スタッフがいて良いと思います。支払いとカード受付のところには、いてくれるが。また、受付の人の仕事が滞らないようサポートする人が必要。(看護師さんは用事が無いと出て来れないので)	
	22	職員同士の私語が気になっていたのと〇と〇の受付の方が注意	
	23	診察は午後なので比較的待ち時間が少ない	
	24	各科の受付(手際の良さ)採血の窓口が少ない	
	25	初診の人は受付～診察に戸惑った。(町医院と診察の流れが違うので)	
	26	採血の人して下さる人の数が少ない	

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
ご意見 (続き)	27	採血に時間がかかる	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)
	28	採血後の診察ですが採血時間が長くてもう少し何とかならないかなと思います。	
	29	待ち時間も少し短くなるといい。採血に技術差ある？	
	30	待ち数に応じて検体検査の人員増を!!	
	31	拘束時間が長いので、採血と診察を入れるとかなりの時間になります。後、採血待ちの人の多さで早めには来ていますが診察時間に間に合うかいつもハラハラしています。	
	32	〇〇診の番号表示がなかなか出ない 忘れられたのかと思ってしまう	
	33	患者の気持ちになって対応して頂ければ良いと感じます	
	34	〇〇の受付の方、笑顔で対応してくださってとてもよかったです。対応も早かったです。しかしカウンターの大きさに比べて受付の方の人数が少ない気がします。もっと受付の方の人数を増やしてきめ細かい受付をしてもらいたいです。	
	35	アンケートに老眼鏡を用意してください	
	36	質問に答えがない	
	37	受診は2名、用紙は1枚	
	38	とてもいい??病院だよ!!	
	39	ケガしたことがない。おくそくでいわない	
	40	モバイルシステムは、当院近くに住んでいたり、福井に??していたり、他の用事があるにとっては便利かもしれないが、遠いところから一旦仕事で通院している人にとっては何のメリットもない。遠い人のためのプランも考えてもらえるとありがたい。	
41	南部に住んでいますので皆は近い病院へ行かれる方が多い		



## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
ご意見 (続き)	42	和式トイレが小児科前のみ多分1か所でもう何か所があったらよいです。	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した。(患者さんの声部会)
	43	産科のトイレが一カ所しかない。増やしてほしい。	
	44	予約時間の遅れたときなど一言アナウンスして欲しい	該当部署には伝えました。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	〇〇科の受付声小さい・不明瞭。対応冷たい。〇〇科医師せっかち	該当部署には伝えました。県立病院には「患者さんの声」を用意しています。また具体的にお知らせください。今後、改善の参考にさせていただきます(患者さんの声部会)
	46	外来ではないですが、〇〇病棟の師長は、患者の立場になって物事を考えることが出来ない最低な人だと思いました。おかつぱの人	
	47	授乳室ありますか。看護師が足りてないです。	授乳室ありますか 【回答】2階の小児科の右わきの廊下を入ったところにベビーコーナーがございますので、譲り合ってお使いください。尚、男性の方は立ち入ることができません。ご理解のほどお願いします。 看護師が足りてないです [回答]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。また、そう思われた状況について詳しくお伝えいただくとありがたいと思います。病院内の各部署に「患者さんの声」というポストをご用意しています。 (患者さんの声部会)
診察 (13件)	48	時間外の診察が受けられると助かる。どこの病院に行ってもよいかわからないときは助けてほしい。	ご意見、誠にありがとうございます。夜間や休日などの時間外の緊急的な精神科救急はかかりつけ医療機関が当センターの場合には原則として当センターが対応し、かかりつけがない場合には、精神科救急情報センターを介して当日の輪番病院が対応することに、県全体の一貫したシステムとして制度化されています。ご理解とご協力の程、何卒よろしくお願い申し上げます。(こころの医療センター長)
	49	糖尿で通院しています、眼科を受診するよういわれて年に2回ほど受診しているのですが、急に転院を勧められて困惑しています。安心して受診するためには連携して見ていただけたのがベストと思っています。あえて転院(眼科)しなければいけないのでしょうか。	当院では、地域医療期間(かかりつけ医)との役割分担を重視しており、病状の安定している方につきましては、かかりつけ医への転院をお願いしています。ご理解のうえご協力をお願いいたします。(担当科長)

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
診察 (続き)	50	昔に救急外来に来た時に「このぐらいで来る所ではありません」と言われ、それ以降来るのをためらう事がある。	急に症状が出現しかかりつけ医に受診できない場合、ご心配であれば受診することに問題はありません。徐々に症状がでてきている場合は、まずはかかりつけ医に受診し相談されることをお勧めいたします。精密検査が必要と判断された場合、かかりつけ医師からの紹介状を元に当院で検査が行われるため、スムーズに診療が進むと思われます。(救命救急センター)
	51	若い医師が担当となり不安があった。その医師の指導医の診察が受けたい。	重要事項の最終決定は複数の医師で行います。ただ、不安だと思われた際には、担当医交替も含めて、外来看護師に相談して頂ければと思います。(中央医療センター長)
	52	医師、もう少し表情やわらかい方が良い。ブスツとしていた	重要事項の最終決定は複数の医師で行います。ただ、不安だと思われた際には、担当医交替も含めて、外来看護師に相談して頂ければと思います。(中央医療センター長)
	53	予約時間が決まっているのに診察は30分～1時間おくれで問診は1～2分です	予約時間内に診察できず、大変申し訳ございませんでした。当院では、予約時間を守るためにも病状が安定した方々に、かかりつけ医への逆紹介をお願いしております。ご自身で病状が安定していると思われましたら、担当医に逆紹介のお話をさせていただければ幸いです。(担当科長)
	54	電話やメールなどで病気、診察などの相談ができるとありがたい(このような症状があるけどどうか等)	夜間、緊急時は救命救急センターにて救急医師が対応しております。また夜間、休日はなんでも相談担当の師長が電話でのご相談をお受けいたします。平日はかかりつけ医への受診・ご相談をお願いしております。(外来運営部会)
	55	診察が短い	診療についての貴重なご指摘ありがとうございます。診療科内で、可能な限り診察時間を確保するよう申し合わせました。改善を目指しますので、お気づきの点があればまたご指摘をお願いします。(担当科長)
	56	病状改善策等もう少し詳細に知りたいと思った	午前中の診察時間とは別に午後時間をとりますので、相談ください。(担当科長)

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
診察 (続き)	57	救急病院として力を入れているのだと思うが、命にすぐにかかわらない病科特に整形外科等の対応には不満あり。レントゲンを撮って診断するだけではここまで足を運ぶ意味がないと思う。各項目おむね普通である。いつも来る先生にはお世話になっていると思いますが、まあ二度と来ないと思う科もあります。以上	不十分な対応や接遇があった場合には申し訳なく思います。今後も、国の指導に従い、(高度)急性期病院での診療を必要とする患者さんの治療を当院の使命として、日々の診療を続けていきたいと思っておりますので、御理解賜りますよう、お願い致します。(中央医療センター長)
	58	鼻から内視鏡をお願いします	<p>胃がん検診の検査方法には上部消化管造影(胃透視)検査と上部消化管内視鏡(胃カメラ)検査があり、さらに内視鏡検査にはのどからカメラを挿入する経口内視鏡検査とこのたびご意見をいただきました鼻からカメラを挿入する経鼻内視鏡検査があります。</p> <p>経鼻内視鏡検査では、一般的に負担が軽いと感じられる方が多い一方、経口内視鏡検査に比べ細いファイバーを用いていますので、カメラの性能つまり画質が劣り観察範囲も狭まります。そのため小さな病変が発見されにくく、細胞採取もできません。また鼻の前処置に十分な時間が必要で、胃内観察のための空気の出し入れにも時間がかかり検査時間が経口法より長くなります。</p> <p>当院では長年にわたる胃がん診療の実績から、健診の段階においても微小な病変をしっかりと見つけ出すことを主眼に検査を行っております。健診受診の皆様にも、より病気の発見に適した経口内視鏡検査で行っておりますので、よろしくご理解お願いいたします。</p> <p>なお、経口内視鏡検査に対して不安のある方には鎮静作用のある薬を注射して検査を行うこともできますが、その場合には検査終了後病院で十分に休息をとっていただくなど注意事項がございます。鎮静剤のご希望につきましては、当日の間診、診察の際にご相談ください。</p> <p>もしご不明な点がございましたら、当院健康診断センターにお問い合わせください。(健康診断センター)</p>
	59	研修医が足を組んでいたのは良くない。書類を渡す時も何も言わずにいきなり顔の前に書類、一瞬何か分からなかった。非常に不快でした。医長の方が笑顔でしたよ。	研修医の診察態度に失礼があり、大変申し訳ありませんでした。診療の未熟さや緊張により心のゆとりがなく、書類の説明手順などが抜け落ち、患者さんに不愉快な思いをさせていただきました。診療技術の向上と共に丁寧な対応を心がけることを確認いたします。ご指摘ありがとうございました。(担当科長)

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
診察 (続き)	60	パソコンの結果のみの診察のような気がする。検査結果も大事だと思うが「医は仁」と言われますが、せめて1年に2, 3回は聴診器を当てることも大切ではないでしょうか。	肺が心配なら胸部の聴診、腸が心配なら腹部の触診など、昔から行われてきた診察の方法は今でも大切ですし、御指摘のように、患者さんと触れ合う機会にもなります。医師・患者の関係というより、1人の人間同士の関係としての診察をいっそう大事にしていければと思います。 (中央医療センター長)
受付 (22件)	61	受付の診察券と会計の順序の案内がうるさい せかされる	この度はご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。以前、呼ぶ声が聞こえづらく、呼ばれていないのかと思大変待ったという他の患者さんのご意見を受け、大きな声ではっきりした口調でお呼び出しするように指導しておりました。今後は、大きすぎる声にならぬよう、また、患者さんをせかしているような態度にならぬよう、努めて参りたいと思いますので、ご理解とご協力のほど宜しくお願いいたします。 (医療サービス課)
	62	初めて来た場合、紹介状が必要で、5000円の加算は高い。	国の制度が変わり、医療機関の役割分担と連携を進めるため、当院では他の医療機関の紹介状をお持ちではない患者さんには、医療費の他に初診加算料(自費)をご負担をいただくことになりました。5,000円(歯科口腔外科の場合3,000円)は国の定めた最低額となっております。 (医療サービス課)
	63	初診加算料があると利用しづらい。いらないと思う。	国の制度が変わり、医療機関の役割分担と連携を進めるため、当院では他の医療機関の紹介状をお持ちではない患者さんには、医療費の他に初診加算料をご負担をいただ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お願いいたします。(医療サービス課)
	64	初診でくると5000円取られるのはおかしい。	
	65	初診加算料が必要になったことにて紹介推薦しがたい。	

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
受付 (続き)	66	初診5千円は不当。緊急なのに。夜間はどこも開いていない。	国の制度が変わり、医療機関の役割分担と連携を進めるため、当院では他の医療機関の紹介状をお持ちではない患者さんには、医療費の他に初診加算料（自費）をご負担をいただくことが義務化されました。ただし、受診から継続して入院した患者さん等には、初診加算料のご負担はありません。 軽症の場合には、初期救急医療を担当する在宅当番医や福井市休日急患センターがごいます。 また、済生会病院、福井赤十字病院も救急外来がごいます。ご理解とご協力のほど宜しくお願いいたします。（医療サービス課）
	67	受付と同時に患者にポケベルを持った方が良いと思います。	ご意見ありがとうございます。当院ホームページでもお知らせしておりますが、当院は平成28年4月より患者案内モバイルシステムを導入いたしました。診察が近くなる（診察3人前）とメールが届いたり、診察待ち状況を確認することができますので、ぜひご利用ください。システムへの登録の方法は、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。（医療サービス課）
	68	月初めに保険証の提示を求められる。それは良いのだが、二日にわたって求められた。昨日と今日である。こういうことはやめてほしい。	この度は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。月の初めには必ず保険証を確認しないとけない、という思いから、月の初めの2、3日は口癖のように保険証を見せてくださいと言っている職員がおりました。記録を確認もせずにお聞きして申し訳ございません。今後は確認してからお聞きするよういたします。（医療サービス課）
	69	老人には受付場所・血液採血場所はわかりにくいと思います。いろいろ人を配置して対応していますが、もっと対応してあげるとよいと思います。アンケート実施なのか、いつもと対応が違っていた。	ご意見ありがとうございます。場所がわからないなど、ご不明な点がありましたら、総合案内またはお近くのスタッフにお尋ねください。また今後は、アンケート実施だからではなく普段からよりよい接遇や対応ができるよう努めて参ります。（医療サービス課）
	70	カウンターが広すぎてどこにファイルを出したり、どこで話をしたらいいのか戸惑います。改善を	基本的には、受付カウンターなどの事務員でも対応できるようにしております。 このたびのご意見を受け、カウンターに「ドック」、「精密検査・健康診断（提出用）」の表示を行うなど、受診者の方にできるだけわかりやすいように努めていきたいと思っておりますのでご理解願います。（健診センター）
	71	しんさつ室に入る際の、番号が表記されますが、小さくてよく見えません。サイズは大きめにして下さい。	設備の担当者に問い合わせましたが、診察室の前の番号表示についてサイズを大きくすることはできませんでした。申し訳ありません。番号表示で応答がない際には、マイクを使用して呼び出しをしています。（患者さんの声部会）

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
受付 (続き)	72	受付で老人の対応ができていない人がいた	ご意見を受けまして、高齢の患者さんへの配慮や対応について受付スタッフに指導いたしました。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)
	73	1F受付の態度が悪い。目が合わない。クレームの電話を入れようかと思った。	この度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)
	74	〇〇外来が2名体制の時おしゃべりしていた 今は一人でない	
	75	総合案内や特に会計雰囲気が悪かった もっと良い対応をしてほしい	
	76	電話での予約ができたらいいです	申し訳ございません。当院では、地域の医療機関(かかりつけ医)との役割分担と連携を進めるため、患者さんには当院を受診する前に、まずかかりつけ医で受診していただき、かかりつけ医の紹介により当院の診療予約を取っていただくようお願いしています。個人での予約は受け付けてはおりませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。(医療サービス課)
	77	〇階の〇〇受付の人(女性)達は皆丁寧で優しくて感じがとてもいいけれど、他の科は場所によって決してそうではないところがある。人をえらばず、どの科でも、同じような態度で接して欲しい。そう願う。	この度は、お褒めとご意見をいただきありがとうございます。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)
	78	1F2Fで2回も名前生年月日記入はなぜ? 1Fで記入したので2Fでは、受付票にかいてあるでしょ。	問診表に記入された内容を取り違えたりすることのないよう名前と生年月日を記入していただいています。ご理解ご協力お願いします。(患者さんの声部会)
	79	採血は受付番号でするべし、受付番号を取り採血まで走り順番を取る、この間病人にさせる「わざ」ではない。病院は体の不自由な人が来ることをわかっていない、理解がない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・採血の結果が出てから診察を受けられる患者さん、また診察を受けてから採血など検査が必要な患者さんなど病状により違っております。そのため受付機順番では対応できない場合があります。</li> <li>・予約時間の遅い患者さんが、早くに来院され採血に来られて混み合うこともあります。受付機順番ということになるとますますこのような患者さんで混み合うことが予測されます。(外来運営部会)</li> </ul>
	80	採血の順番は受付機の順にしたらどうか	
	81	自動再来機で受付した順番で採血の順番を決めてほしい。いそいで採血のイスの所まで走って行く人がいるから危ないです(お年寄りの方は)	

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
受付 (続き)	82	県立病院より〇〇病院の方が近いので、かえて頂くとしたら紹介状がいりますか？	ご意見ありがとうございます。 紹介状には患者さんの病状経過および当院での治療内容や検査結果等を記載します。紹介状がなくても受診はできますが、多くの総合病院は紹介状持参を推奨しておりますので、当院主治医にご相談ください。(地域連携室)
接遇 (2件)	83	朝早く中央採血へ行った時のイスの順番がはじめての時わかりにくくて違う場所に座って叱られた	調査したところ、当院のスタッフではありませんでした。 わかりやすい表示を心がけるよう、今後の運営の参考にさせていただきます。(患者さんの声部会)
	84	患者の立場を理解してほしい。説明をして気持ちよく家路に着きたい	
看護 (5件)	85	ナースコール対応が以前入院時おそかったのですぐきて欲しい	この度は不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。具体的な場所や内容を「患者さんの声」にお知らせください。担当部署に伝え、今後の改善につなげたいと思います。(患者さんの声部会)
	86	入院患者の家族ですが、笑顔もなければトイレ介助の願いもめんどくさそうにされ忙しいのはわかるが自由に動けない患者への思いやりがなさすぎる。老人だろうがしっかり患者に対して聞く耳を持ってほしい。	
	87	いつも診察していただいても看護師が先生についていないの!	外来診察医師一人一人に担当の看護師は配置はしておりません。各外来診療科に1人から2人の看護師配置となっております。(外来運営部会)
	88	長年、通っているため通っている。看護師も待合室で大きい声で病気に関することを言うときがあるが、プライバシーもくそもない。他人に病気のことなどを聞かれたくないことくらい理解してほしい。	配慮の足りない対応でご不快な思いをおかけし大変申し訳ありません。接遇については毎週ミーティングで注意し合い、患者さんに気持ち良く受診していただけるように心がけております。いっそう努力いたします。(外来運営部会)
	89	入院の体験から看護師の訓練や指導不足が顕著。パソコンに入力するが訂正や消去が適正でないので、チグハグの指示が出る。清掃などの話し声が大きすぎる。	貴重なご意見、大変ありがとうございます。病棟看護師が電子カルテ操作上の熟達不足から訂正や消去が上手く機能せず、指示に適正さや一貫性が欠けること等がないよう、今後さらに教育研修や指導体制の強化を図ってまいります。(こころの医療センター長) 話し声のご意見については、清掃担当者全員に周知しました。(利用環境サービス室)
施設 (6件)	90	時間外の入りに小さな椅子を置いてくださると助かるのですが、タクシーの来るのを待っているため、傘立てのところがいいです。	時間外にタクシーやお迎え待ちをする場合、守衛窓口に一声お掛け下さい。 守衛担当に待ち椅子の準備をお願いしています。(利用環境サービス室)
	91	入り口(各入り口)に入った所で各診察受口の場所が一目でわかる看板がほしい	正面入口は入って左側の案内掲示板、その他入口は入って左側の壁面に掲示しておりますのでご確認下さい。(利用環境サービス室)

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
施設 (続き)	92	Wi-fiを病室にも欲しい	Wifiについては医療機器への電波障害の可能性があるため、一部を除いて使用いただくことが出来ません。ご理解をお願いいたします。(利用環境サービス室)
	93	もう少し冷房を効かせてほしい。	現在病院の温度設定は24℃です。場所や個人差により暑い寒いのご意見を承っておりますが、全ての方のご要望にお応えするのは難しいのでご理解をお願いいたします。(利用環境サービス室)
	94	エアコンが効きすぎていて、寒かった。	現在病院の温度設定は24℃です。場所や個人差により暑い寒いのご意見を承っておりますが、全ての方のご要望にお応えするのは難しいのでご理解をお願いいたします。(利用環境サービス室)
	95	エコー・MRI等部屋が少し寒気がした。	
駐車場 (6件)	96	毎日〇〇〇治療のため通ってますが、わずか30分程度のことで毎回100円ずつ駐車料金がかかるのは納得いかない。割引とか定期とか検討してもらいたい。遠いので駐車場から時間がかかる。	当院では30分まで無料、以降4時間まで100円・4時間超えると別途、割引申請で100円になることになっています。ご理解をお願いします。(利用環境サービス室)
	97	診察時間の駐車場は無料にしてほしい。	
	98	駐車場の割引のみんなの意見ちがくてこまった。	
	99	1番満足しているのは駐車場です。使いやすいです。ただ、雨の多い日は横から雨風がかなりなので、カバーするなりなんとかしてほしいと思います。	立体駐車場の壁面は建築基準法により開放しなければならないので、ご希望に添うことは出来ません。ご理解をお願いいたします。(利用環境サービス室)
	100	本日駐車場はすごく混んでいました。1Fへと案内されましたが、中を3~4周してやっと空きました。1Fには案内の方はいないのでしょうか。もっと他の手立てはないのでしょうか。	誘導員の案内でご迷惑をお掛けして申し訳ありません。適切に人を配置し、案内するよう管理会社に要請しました。(利用環境サービス室)
	101	駐車場がいっぱい	ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。適切に誘導員を配置し、案内するよう管理会社に要請しました。(利用環境サービス室)
清掃 (6件)	102	トイレの汚れ日常に見られると良いと思います。	ご意見有難うございます。清掃についてのご意見は、清掃業務責任者を通じて清掃担当者全員に周知いたしました。どこのトイレとか教えていただきますと、すぐに対応します。(利用環境サービス室)



## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
清掃 (続き)	103	トイレの女子の腰かけの下が黄色い	不快な思いをさせて申し訳ありません。場所をスタッフまでお知らせ下さい。清掃等対応いたします。(利用環境サービス室)
	104	待合所でのトイレのにおいが気になる	
	105	トイレの清掃はゴム手袋をして便器等を清掃していてそのままのゴム手袋のままでドアノブ等をさわっています。ばい菌ついているのでないですか？	ご意見有難うございます。清掃についてのご意見は、清掃業務責任者を通じて清掃担当者全員に注意いたしました。(利用環境サービス室)
	106	清潔感がない 汚い	
	107	以前入院した時、共同の風呂場に大量の虫がわいていた。どうにかした方がいいと思う。	不快な思いをさせて申し訳ありません。害虫駆除については定期的に行っていますが、もし異常を発見されましたら、お近くのスタッフにお知らせお願いします。すぐに対応いたします。(利用環境サービス室)
待ち時間 (18件)	108	途中の待ち時間が長く感じる	このたびは当院の人間ドックをご利用いただきありがとうございました。 待ち時間の解消につきましては日頃から当センターにおいても努めているところですが、検査の項目や内容によりましては、やはりお待ちいただく時間が長引く場合もあるというのが現状です。 昨秋からは胃内視鏡検査の前処置の方法を変更することにより、胃カメラ検査をよりスムーズにお受けいただけるようにしておりますが、今後他の検査におきましても少しでも待ち時間の解消に努め、利用者の皆様によりご満足いただけるよう引き続き当センタースタッフ一同努めていきたいと思っておりますので、ご理解賜りますようお願いいたします。(健康診断センター)
	109	人間ドックを利用しました。途中の待ち時間が長く感じました。カウンターが広いので、どの方に話したらよいか迷いました。	
	110	採血の待合場所の椅子が少なく立っている人が目立ちます	ご不便をお掛けして申し訳ありません。待ち時間が減るよう検討してまいります。 また当院では、来院される方々の待ち時間を少しでも緩和できるよう、患者モバイルシステムを導入しております。ご利用下さい。(利用環境サービス室)
	111	採血までの時間。結果ができるまでの待ち時間をつぶすスペースほしい	

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
待ち時間 (続き)	112	待ち時間が少し長い時があり予約時間どおりにならない時がある。今日は私が少し遅れて来た為、予約どおりにすまなかった。	<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す。ご理解下さいますようお願い申し上げます。</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"> <li>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。</li> <li>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)</li> <li>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。</li> <li>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</li> <li>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、</li> </ol> <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>以上について外来運営部会で意見交換しました。現状を見直し、改善できることから取り組んでおります。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> <p>近年、高齢の患者さんのお一人・ご夫婦での受診が多くなっています。わかり易い表示や説明に努めております。(外来運営部会)</p>
	113	予約時間より遅れている。	
	114	初診時4時間待った。8:00受付で診察は13:00だった。辛かったのに長かった	
	115	⑦の(1)診察サービス面のところの診察の待ち時間のところでやや不満としたのは以前9:30ごろに来ていた時に2時間待たされていたことがよくあったから・・・今は、わざとおそく来院するようにして、いい待ち時間になっている。	
	116	予約時間通りが難しいのでは？	
	117	いつも予約の20分前に受付をするが、日によっては1時間以上待つことがあるのもう少しどうにかならないかなと思います。	
	118	待ち時間が長くて退屈です	
	119	待ち時間が長すぎる。非常にだ!!	
	120	待ち時間が長い時があるので改善してほしい。(予約の意味がない時がある)	
	121	9時に予約しても1時間も待つのは長すぎます	
	122	診察待合が無音は緊張する。BGMや効果音を。	
	123	待ち時間が長いのは仕方ないですが、一日仕事のつもりでいます	
124	お年寄りの方は受付番号など、あまり見ておらず番号が表記されても分からず呼ばれるまでに時間がかかっていると思う。待ち時間が長くなるのは、そのためなのかなとも思います。		

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
待ち時間 (続き)	125	血液検査の順番待ちが長い。主治医が変わることが多い。番号で呼ぶのは良い面、わかりづらいところでもある。	<p>主治医が変わることが多い。</p> <p>【回答】 主治医交替の理由としてもっとも多いものは医師の転勤だと思います。十分な医療技術を持っていることは医師に必要な条件の一つです。また、人間的に成長していくことも必要な条件です。このことは患者さんにとっても非常に重要なことです。しかし、病院という非常に狭い社会の中で、しかも、同じ病院で働いているだけでは、これらを成し遂げることができません。医師として、あるいは、人間として経験を積むためには、転勤して新たな病院で働くことが大事になってきます。新たな病院で働くことで、医師の仕事の内容は変わりますし、周囲の人間関係も変わります。皆様には大変ご迷惑をお掛けすることになりますが、なにとぞ、ご協力お願い致します。(中央医療センター長)</p> <p>番号でよぶことについて 【回答】個人情報等の観点から番号でお呼びする方法をとっています。(検査室)</p>
食事 (2件)	126	入院時の食事内容を、もっとよくしてほしい。	<p>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献立内容について、当室スタッフで検討いたします。また、季節メニューや旬の食材を増やし、患者さんに喜んでいただける食事提供に努めて参ります(栄養管理室)</p>
	127	ご飯がまずすぎる	<p>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、献立内容の改善に向けて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まいります。(栄養管理室)</p>

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
売店 (4件)	128	下着類や衛生物の自販機があればもっと良い。	売店に関するご意見・ご要望に対してお答えいたします。  コンビニの導入について、売店は一般財団法人である県立病院共済会が運営しておりますが、その設立目的の一つである患者様の援助に必要な事業の一環として始められました。 このため、当売店では、売り上げの中から、患者様の利便性、快適性を向上するための院内の各種行事や活動、共用備品の購入等に対する助成を継続して行い、売店をご利用いただく皆様への利益還元に努めているところです。 コンビニが入ることになれば、こうした患者様への還元事業は見直され、患者様へのサービス低下が懸念されます。
	129	不満はないけど、コンビニ系を入れて下さい。カフェとか。	カフェについては、売店の人員や水道設備等の理由から、売店での営業は行っておりませんが、2階売店前に挽き立てコーヒーの自販機を設置しておりますので、どうぞご利用ください。 なお、自販機のジュース等の料金につきましては、自販機設置業者がそれぞれ独自に設定しておりますので、ご理解くださるようお願いいたします。
	130	ジュースの自販機の料金を安くしてほしい	下着類や衛生物の自販機について、過去に病棟に産後用品等の自販機を置いていた時期がありましたが、需要が多くないことと機器のトラブルが多くお客様にもご迷惑をおかけしたことから、現在では、2階売店内で同様の品物を販売しております。サイズ等のご要望にもお応えできますので、売店をご利用いただければ幸いです。 売店の営業時間は、 平日： 8時～18時30分 土日祝日： 9時～17時30分 年末年始(12月29日～1月3日)： 9時～12時30分(ただし元日は休み)となっております。
	131	売店や食堂、喫茶室などをもう少し充実させて欲しい	また、売店の充実というご要望について、たとえば商品の品揃えにつきましては、地元業者の弁当や患者様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の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)
食堂 (1件)			今後の運営の参考にさせていただきたいと思っております。(レストランさくら 店長)

## 11.自由意見

分類	番号	自由意見	回答
その他 (1件)	132	入院後の診断書が遅い（約1ヶ月もかかる）	大変お待たせして申し訳ありませんでした。 できるだけ早く処理を進めるよう努めておりますが、依頼件数も多く、 また、医師の勤務状態や緊急手術等の都合で診断書の発行を2週間と案内 させていただいております。今後は遅れることなく発行できるよう努 めて参ります。（医療サービス課）

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を実施しております。  
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 <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 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 <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 (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 (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 (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 (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

その他(

(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

その他(

(3) 施設面について

交通の利便さ	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

その他(

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
- ◇◇◇◇◇ 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。12月頃に公表予定です。