

## 平成24年度 患者満足度調査結果 外来編

調査期間 平成24年12月3日から平成24年12月27日まで

平成16年2月、病院全体において定期的、継続的に医療の質向上へ反映させていくための組織的機能として「患者サービス評価委員会」が設置され、調査に関する具体的な方法、実施期間、設問等について検討が重ねられた上で、「患者満足度調査」を実施しております。第9回目となる今回は、設問の内容を再検討し平成24年12月に実施しました。

なお、滝川市立病院ホームページに全ての結果および入院編調査結果について掲載しています。



日本医療機能評価機構

ふ  
れ  
あ  
い

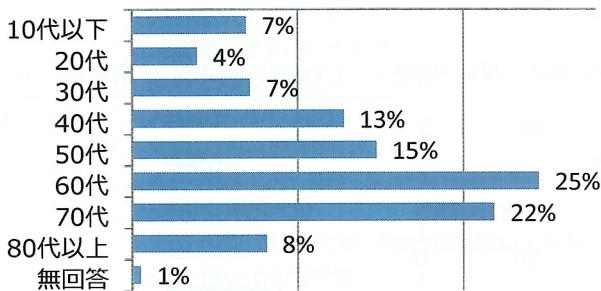
第35号

平成25年 2月18日

発行: 滝川市立病院  
滝川市大町2丁目2-34

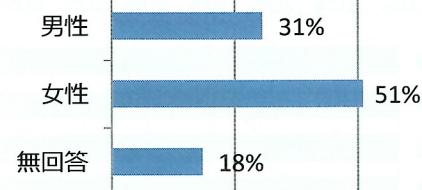
電話0125-22-4311  
FAX0125-24-6010  
編集: 広報委員会  
[www.med.taki.kawa.hokkaido.jp](http://www.med.taki.kawa.hokkaido.jp)

### Q 1. 患者様自身について

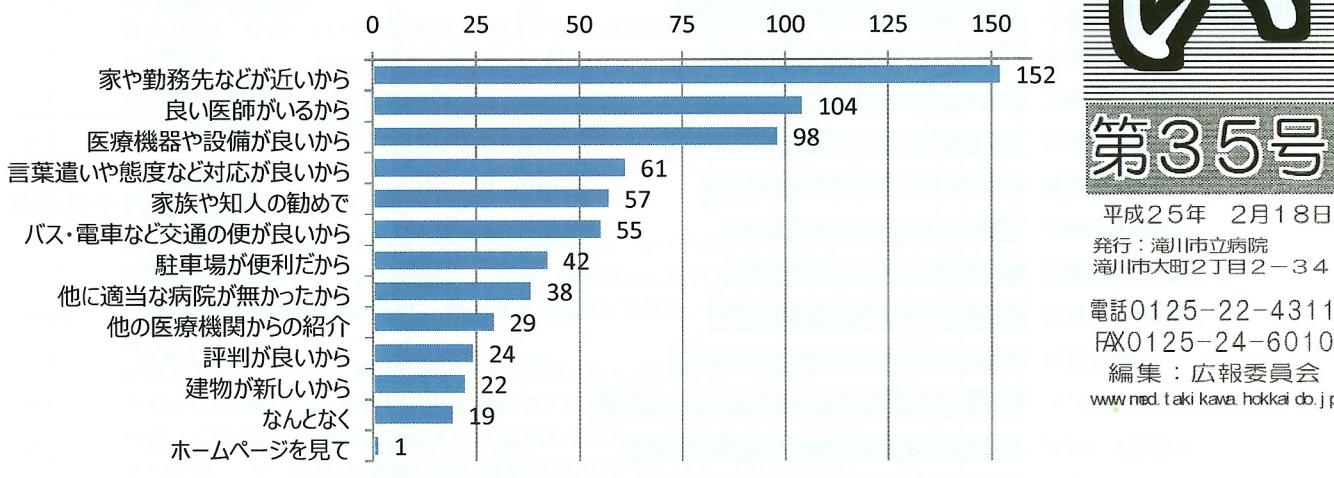


調査用紙配付件数 500件

回収件数 408件 (81.6%)

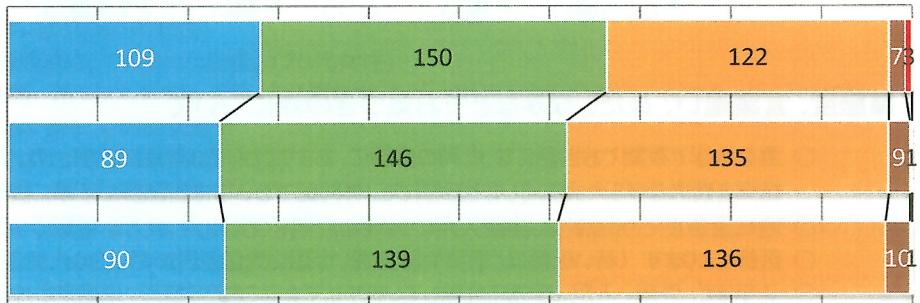


### Q 2. この病院を選ばれた理由 (複数回答可)



### Q 3. 医師の対応について

① 症状など話をよく聞いてくれますか



② 病状や治療方法の説明はいかがですか

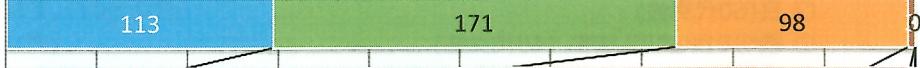


③ 質問に対する説明はいかがですか



### Q 4. 看護師の対応について

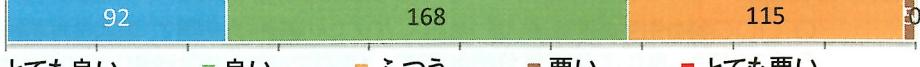
① 検査・処置などの説明はいかがですか



② 待ち時間の説明・対応はいかがですか



③ 話はよく聞いてくれますか



■ とても良い ■ 良い ■ ふつう ■ 悪い ■ とても悪い

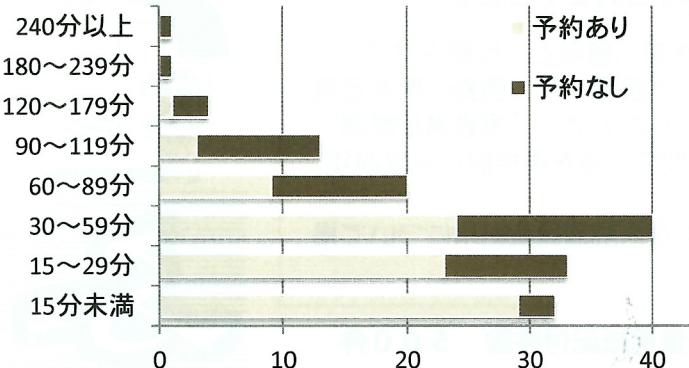
- 先生の対応には今でも気持ちの中に残って顔も見たくありません。頭が良くて病気を治すという意味では他の先生が上だと思います!!(50代女性)
- 互いにそれ違いの場合は職員の方々は「あいさつ」した方が感じが良いと思います。(60代男性)
- いつも忙しいのに、やさしく声かけていただき、ありがとうございます。(80代女性)
- 我慢できぬ時は直接話します。話せぬ人もいることでしょう。(70代女性)
- 特に申し上げることはない(80代男性)
- 全体的に良いと思います。(70代女性)
- 良く説明して下さっていると思う。身だしなみも良い。(70代女性)
- 内科にかかりていますが、良いです。長いことかかっていますが、先生が結構かわられます。今の先生は良いです。(50代女性)
- 今まで良い(70代女性)
- 前に入退院の受付で駐車場の話をした時に車を父が乗って来て入院で車をもって行かれなければなど言った時の受付の人の説明と態度がとても腹が立ちました。(50代女性)
- 皆さん優しく接して下さる(50代女性)
- 待ち時間、前回2時間近くかかりました。(10代男性)
- 特にありません。大変良い。(80代男性)
- 以前と比して良く見える(70代男性)
- 何を言っているのか聞こえない小声の先生が…病気の事なのでもう少しあつきりしゃべってくれるといいと思います。(10代女性)
- 大変親切です(60代女性)
- 患者にタメ口で話している職員を見ました。自分も同じくされるのではと思うと悲しくなります。(40代女性)
- 人による(70代女性)
- 全体は良い(60代女性)
- 大体宜しいと思います(60代女性)
- 良い(80代女性)
- 上記の事柄については、どなた様も親切で気持ちが良いです(70代女性)
- とても良い(60代男性)
- (休日夜間受付) わからずウロウロしていたのに声もかけてくれなかった。(50代女性)
- 普通です。(60代女性)
- 良い(50代男性)
- 具合が悪くて受診しているのに冷たい態度をとられる事がある。もう少し思いやりを持ってほしいです。でも以前より、対応が少し良くなっています。(残念ながら全員の方がとは言えませんが。)(20代女性)
- 看護師さんや職員の方たちの使いがていねいでうれしいです。ありがとうございます。(10代男性)
- 先生も看護師さんも検査の人たちもとても子供にやさしいです。(10代男性)

#### ■施設や設備などで改善してほしい点について

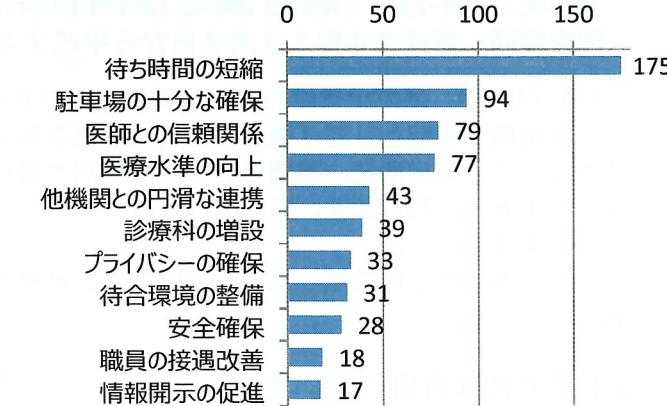
- 家族の事も考え、会いに行ける、交通の便利性などについても説明してほしい。(60代女性)
- 売店のテーブルやイスの有る所のスペースを広くしてほしい。(30代男性)
- 新しくなり、色々な面が改善され、今の時点では思うことがないです。(60代女性)
- 良(60代男性)
- 診察室が廊下から見える事。つい立があればいいかな。(70代女性)
- 冬場入口で確実に雪が取れる様にして、フロアでの転倒防止を図られたい(60代男性)
- 診療などの科も毎日開業してほしい。(午前も午後も)(70代女性)
- 待ち時間に、本、新聞などあったら少しはまぎれるかなと思います。(80代女性)
- 駐車場が少ない。困っています。(70代女性)
- 南側のまことにブラインドを付けてほしい(50代男性)
- 耳の遠い人に対してわかりやすい表示(60代男性)
- 母が10日ほど入院したが病棟環境はとても良いと思った。(70代女性)
- 病院が新しくなり、検査に行く時、迷うこともありましたが、今は慣れましたが、はじめての方はわかりにくいくらい。(50代女性)
- 血圧計が2台位あればいいと思います。(40代女性)
- 売店は1階にある方が便利ではないでしょうか(60代女性)
- 病院が新しくなって気分良いです。暖房の設定を少し下げてほしい(でも寒い人もいるかな)(70代女性)
- 「すばらしい先生」方がいらっしゃると思いますか、私の回りでは「やっぱり〇〇〇〇に行く」と言う人が多いです。いい先生がいるし全て安心できると言っている。私もその一人かもしれない。(50代女性)
- 駐車場で警備員を使うのであれば空きスペースを確認して指示してほしい。(50代女性)
- 駐車場係は親切でより世話をしてくれます。(70代男性)
- トイレ(小)いつも汚れている。(60代男性)
- もう少し駐車場があると助かります。(10代女性)
- 待ち時間が知りたい。(60代女性)
- 駐車場不十分(80代女性)
- 採血時に消毒綿を採血時の机に直接置いて針を抜くときにそのまま使用するのは少し疑問なのですが?(60代女性)
- 室温がお年寄り設定で暑い。眼科の医師がよくかわる。駐車場の障害者コーナー?の割合が高すぎ。駐車場警備員が邪魔。空場の案内をさせろ。車を一方通行に流せ。(30代男性)
- 駐車場の長い綱は冬場には不便?です。運転があまりうまくないので。(70代女性)
- 駐車場少ない(30代女性)
- ゴミ箱を増やしてほしい(40代女性)

#### Q 5. 診察待ち時間について

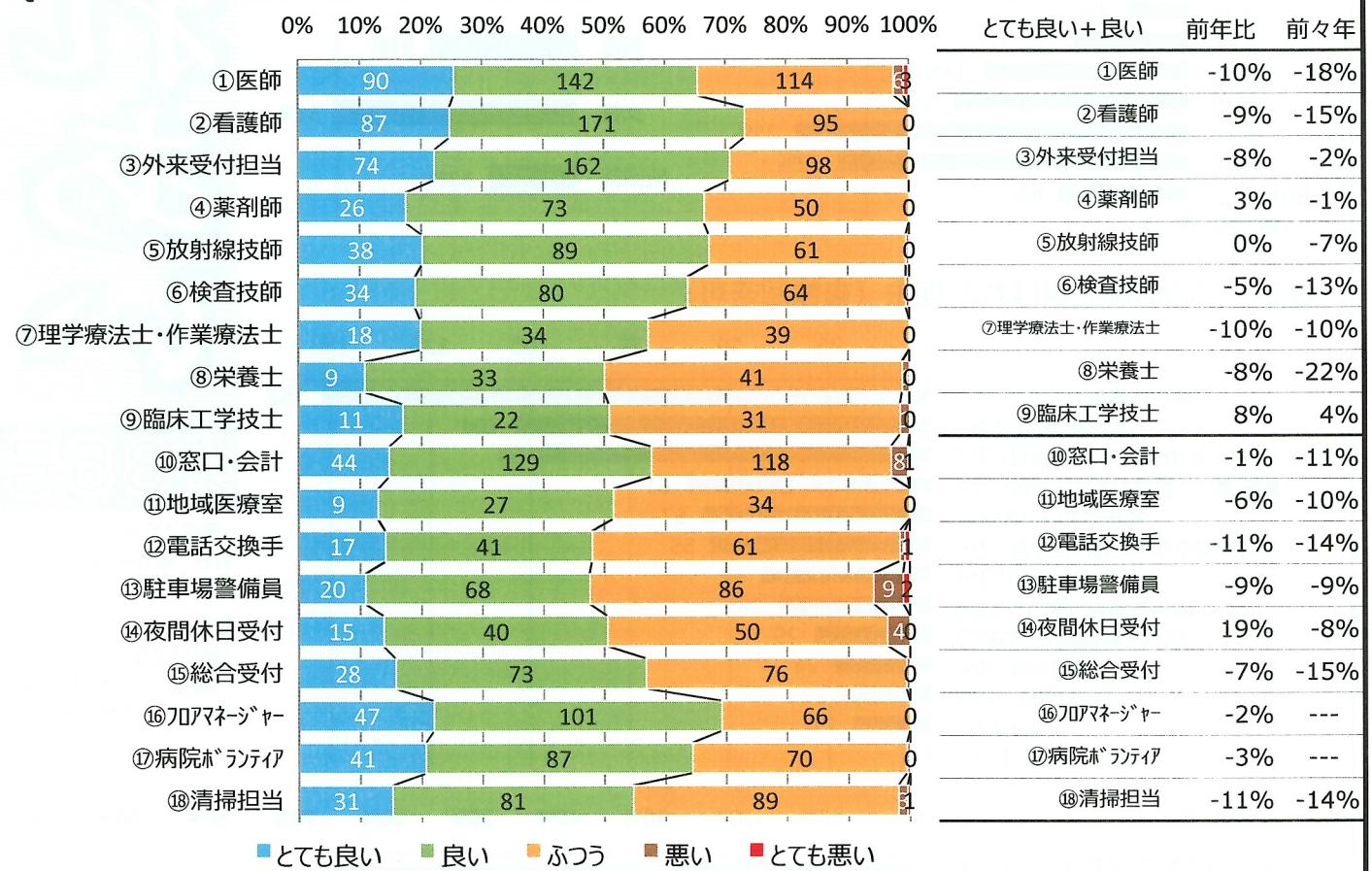
(有効回答数 144件)



#### Q 7. 当院に望まれること(複数回答可)



#### Q 6. 各職員の態度・言葉遣い・身だしなみについて



#### ■態度、言葉遣い、身だしなみなどでお気づきの点について

- 急な血尿で夜間でお世話になった時の医師に、あまりにもひどい言葉に腹がたった。専門医を呼ぶ価値がないと言われ、貧血の検査結果を残念ながら大丈夫でしたと言われた。専門医でない事は看護師に丁寧に説明され受診していた。(70代男性)
- 地域医療室での退院後の施設入所についての説明をくわしくしてほしい。種類についても。(60代女性)
- 医師によります(若い医師ほど態度や言葉遣いが悪い先生が居ます)(30代男性)
- 7年ほど、外来、入院、手術を経験していますが幸運なことに(整形、麻酔科)いやな思いはしたことがなく、有難いと思っています。(60代女性)
- 外で待っている方々に笑顔できちんとあいさつできていました。とても感じがよいと思います。(40代女性)
- 良(60代男性)
- 親切で良いと思います。(40代女性)
- 看護師について、〇〇〇〇病院の看護師に比べて対応が良い。応対の言葉遣い、暖かさを感じます。お客様としての対応ノウハウ有。〇〇〇〇病院はもちろん人にもよるが、事務的、権威主義的(お高い)10年前の接遇対応が多い様に感じている。(60代男性)
- 〇〇〇〇科の先生の言葉遣いがつめたい。パソコンの画面ばかり見て、患者の方をあまり見ない。(50代女性)
- とても皆さん良くしてくれて気分がいいです。(笑顔での対応がGood!!)(10代女性)
- 挨拶が特に良いと思います(60代男性)
- 窓口と会計が無愛想(30代女性)

- 透析患者用の駐車場を確保してほしい。透析時間に間に合わない時がある。(40代男性)
- 足が痛い時、伸して座りたい時があるので、伸して座れる所があると良い。(60代女性)
- 会計の番号の出方がわかりづらい、勘違いする。
- 駐車場が少し少ない気がします。(60代女性)
- 受付と待合室を別にして頂きたいです。(40代女性)
- 毎回、会計待ちの順番がわかりにくい。(40代女性)
- 売店が2階でとても利用しづらいです。(60代女性)
- 室内駐車場があつたら良い(10代女性)
- 駐車場に警備員がいるのであれば空いている所へちゃんと誘導してほしい。(10代男性)
- 2階フロアに公衆電話を設置してほしい。(40代女性)
- 各外来の場所がわかりにくい。廊下など足元に何かわかる目印があればいいと思います。(40代女性)

## ■その他、お気づきの点について

- 今まで十分だと思います。(70代男性)
- 産婦人科のせまい待合ロビーにて「今日はどうされましたか?」とデリケートな内容を聞かされるのは苦痛です。(20代女性)
- そもそもこのアンケートで改善する事は無いと思います。(30代男性)
- 内科の場合、新規に受付の場合、新規だけの医者をもうけてほしい。日がわりで担当医の場合はOKだけで。(50代女性)
- 杖をついているのですが、近くの駐車場に中々停められず、ずっと奥になった時はちょっとつらいです。(60代女性)
- 私は地方から来院しているので早く帰りたいが、待ち時間が少々長いと思われます。もう少し短縮できればうれしい。(60代男性)
- 朝一番の診察だと待ち時間が少ないのだが10時頃だとだいぶ待たされてしまって子どもがあきてしまうので大変だった。(混んでいるでしかたがないとは思います)(10代女性)
- 節電を徹底した方がよいと思います。(夜間や時間外など不要な所に照明をつけっぱなしにしている)(30代女性)
- アンケートに受診科があった方が良いと思います。医師や看護師の対応、待ち時間は診療科で異なると思うので。(40代男性)
- 時間通りに先生が来て診察してほしい(40代男性)
- 入院時1日中声を出している患者が居るが別棟に移動の考えは?(70代男性)
- の電話応対が悪い。夜間担当だった看護師の対応がとても良くない。あんな態度なら救急やめてしまえばいいと思う!(50代女性)
- 入院病棟(○西)の看護師さんは皆さんとても優しく気遣いがすばらしい。(70代女性)
- 日々御苦労様です。滝川市立病院として、全職員が協力し合い、より良い病院になる様応援いたします。(70代女性)
- 医師の固定(あまりかわらないように)(40代男性)
- 待ち時間の短縮(80代女性)
- 生活習慣病的(血圧、コレステロールなど)でかかっているが、もう少し担当医と話を出来たらと思う時もある。(70代女性)
- なるべく医師を替えてほしくない(70代女性)
- 売店も時々利用しますが気分のいいスペースで良いです。(50代女性)
- 20年來ります。皆さん良く出来てると思います。(80代女性)
- 暖房費の件についてダブルで診療の場合、2回分料金取られるのは納得できません。(60代女性)
- いつも待ち時間が長いとおもう意見が多く書かれていますが、自分の事で他の人にも行ってもらうことがあるのですから、いやなら他の病院に行くべきです。わがままだと思います。(60代女性)
- 診察待合の時間、読む本があればと思います。特に予約でない場合、時間が長いです。(70代女性)
- 新患で来た時に待たされる。具合が悪くて来ているので早めに診てほしい。予約で来ている人は周期的に来ている方で病人ではあるが、急いで診る事ではなくても良い。しかし、具合が悪くて来て2時間以上とか待たされたら余計調子が悪くなります。なるべく新患者さんはすぐ診てあげるべきでは! そしてほしいです!(50代女性)
- 複数の科にかかる時、薬だけいただく場合、先に診察する時に、カルテをその科に回してほしいと思います。診察を終わってから次の科に回すと待ち時間が大変です。(70代女性)
- 待ち時間、大人は我慢できるが子どもはあきてしまう事がある。(10代女性)
- アンケートはめんどうだからやめてほしい。(40代女性)
- MRI室の更衣室、病衣のみだれ室内の掃除が汚い。(60代女性)
- 予約しても待ち時間が長いので短縮してほしい。(70代男性)
- 医師が頻繁に変わるのは困る(70代女性)
- 瞳孔散動薬を入れた際の照明が明るい(60代女性)
- 予約している意味がない。(待ち時間)(30代男性)
- 解りづらい行動支持も適切にアドバイスをして頂けますし全体に親切になり良いと思います。(60代女性)
- 車をとめるところが無くてこまりました。予約時間前に来ても遅れてしまいました。(40代女性)
- 待ち時間、我慢できるがストレスとなる気がします。(60代女性)
- 各診療科への事前予約が可能かどうかとその方法は?(初診での)(30代男性)
- 出張医のないようにしてほしい(80代女性)
- 待ち時間のアンケートはいいけれど、診察が終わってからしか書けない所もあるのがめんどくさい。(40代女性)
- 予約受診ですが30分以上は待たせないでほしい。予約の意味がないと思います。(40代女性)
- 8:30に先生来ない(30代女性)
- 健康診断では採尿を始めにしてほしい(50代男性)
- 患者呼び出しのアナウンスが聞こえづらい。(20代男性)
- 電光掲示板の番号とにらめっこしていなくてはならずつらかった。母も一度見逃して予約なのにすごい遅くなった。年配者には向いていないシステムだと思う。(50代女性)