

2019年7月
患者さま満足度調査(外来)
結果報告書

【配布枚数337枚、回収枚数337枚(回収率100%)】

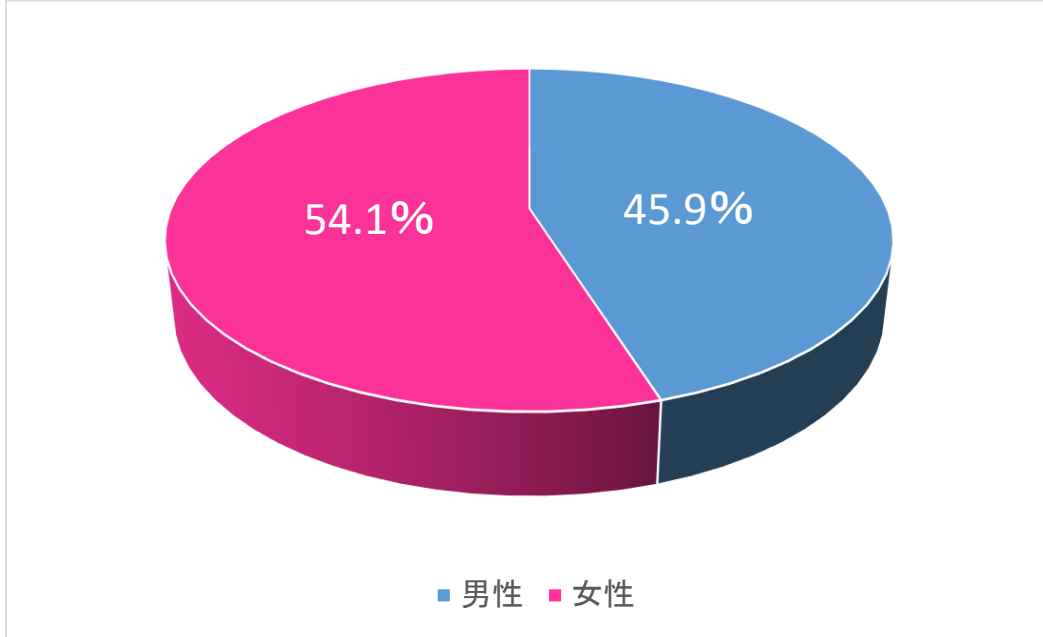


医療法人社団恵生会
上白根病院

患者さま 満足度調査の結果(外来)

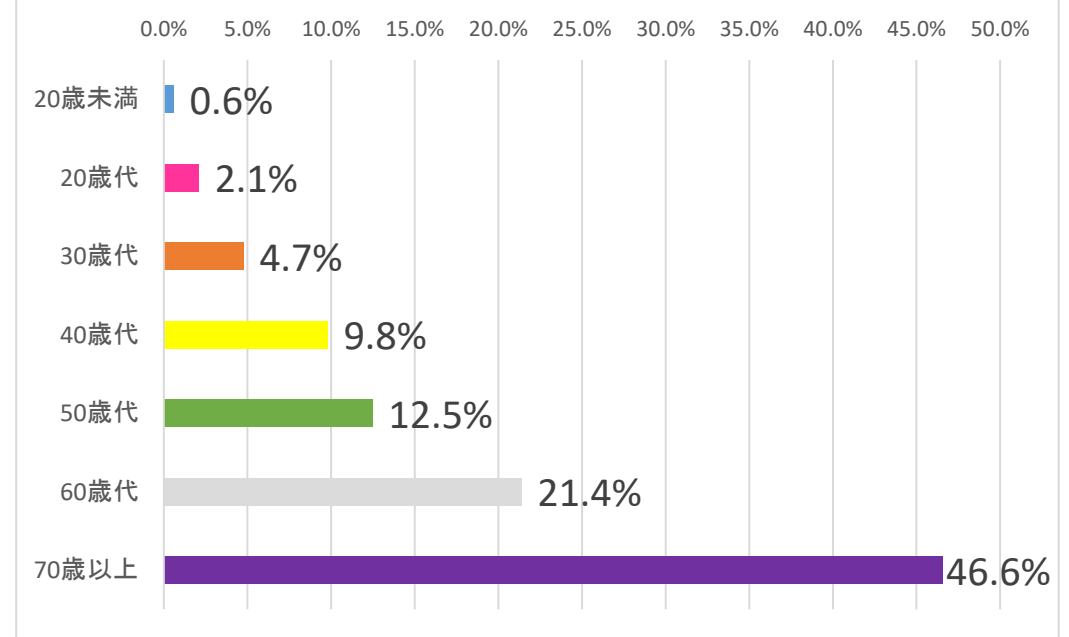
問1 性別

対象者の性別は、“男性”が45.9%、“女性”が54.1%で女性がやや多かった。



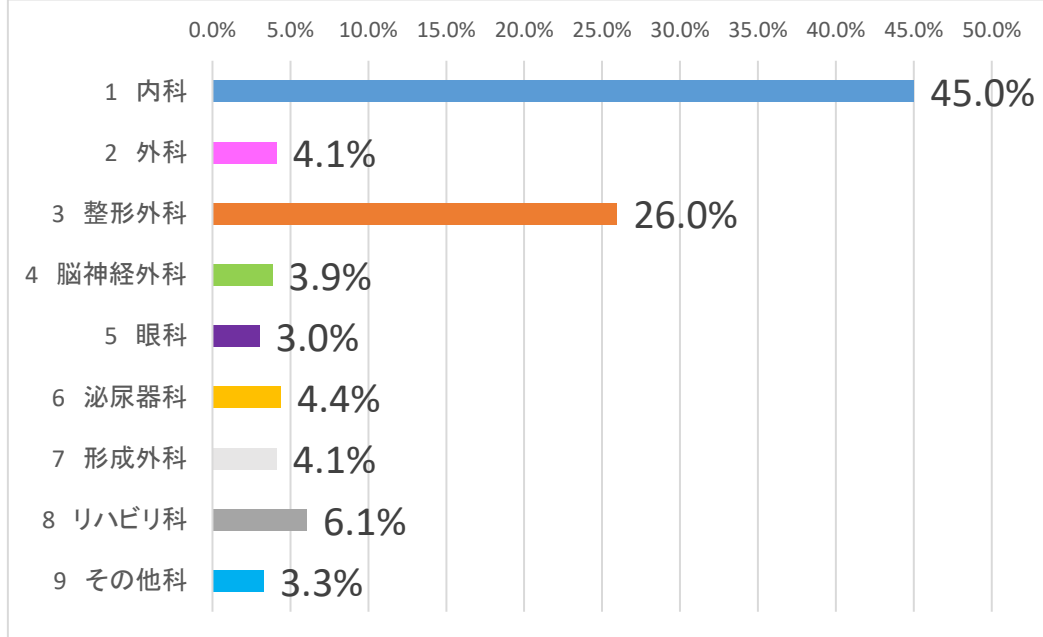
年齢

年代を増すごとに患者数が増え、“70歳以上”の方の割合が半数近くを占めた。



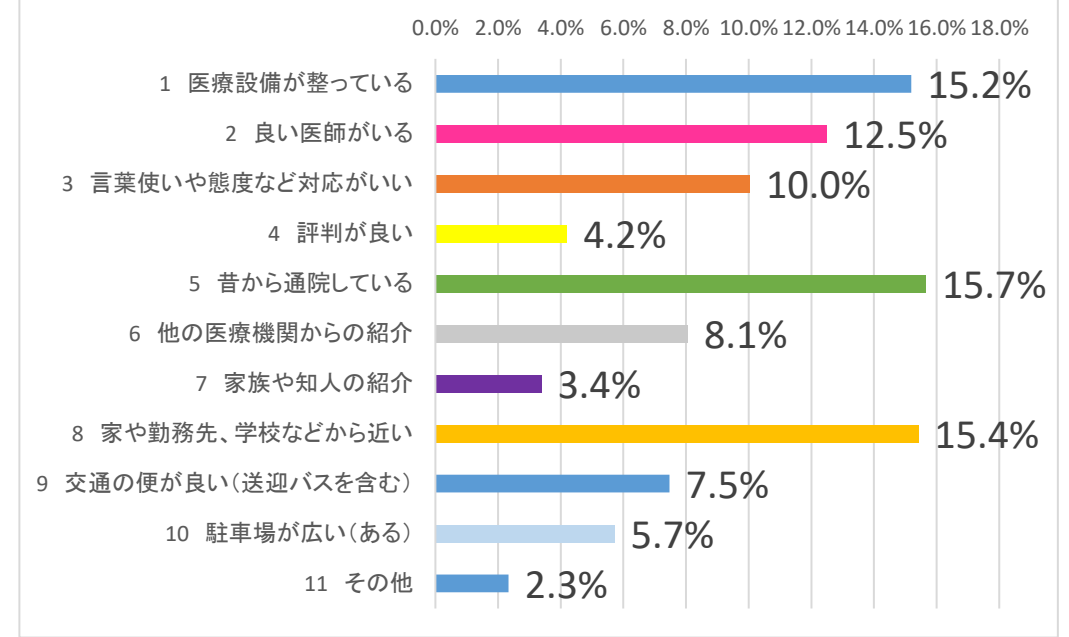
問2 本日受診された診療科(複数回答可)

受診された診療科は、以下の通りだった。



問3 当院を選んだ理由(複数回答可)

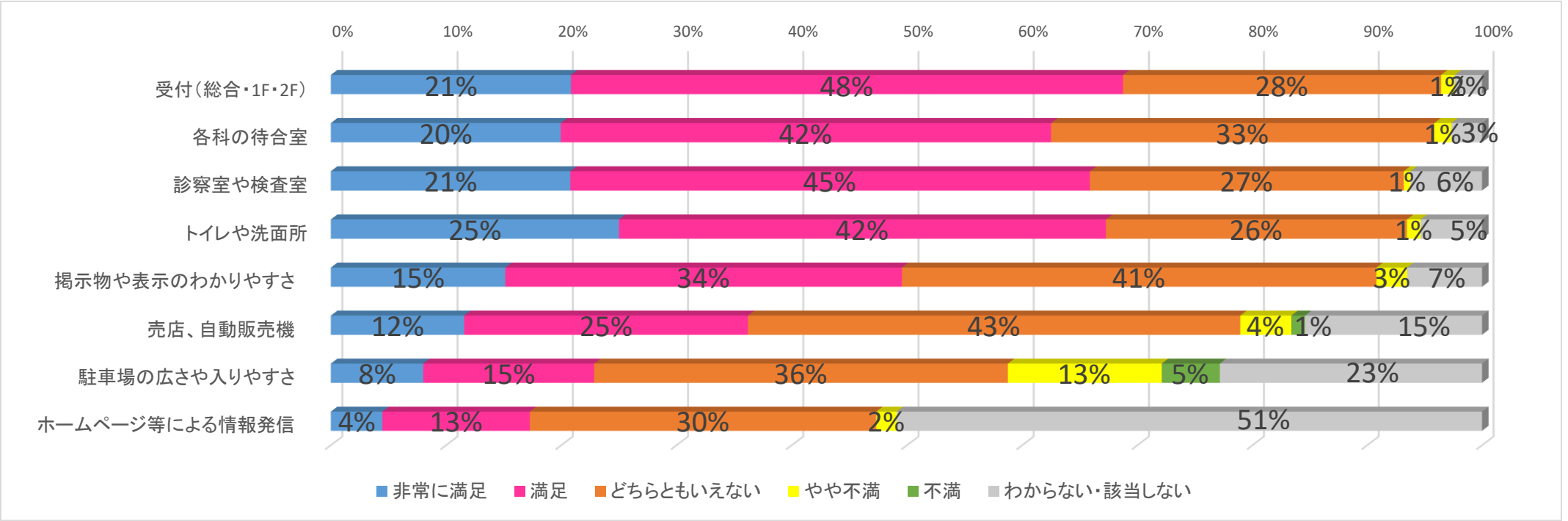
選択理由は、以下の通りであった。



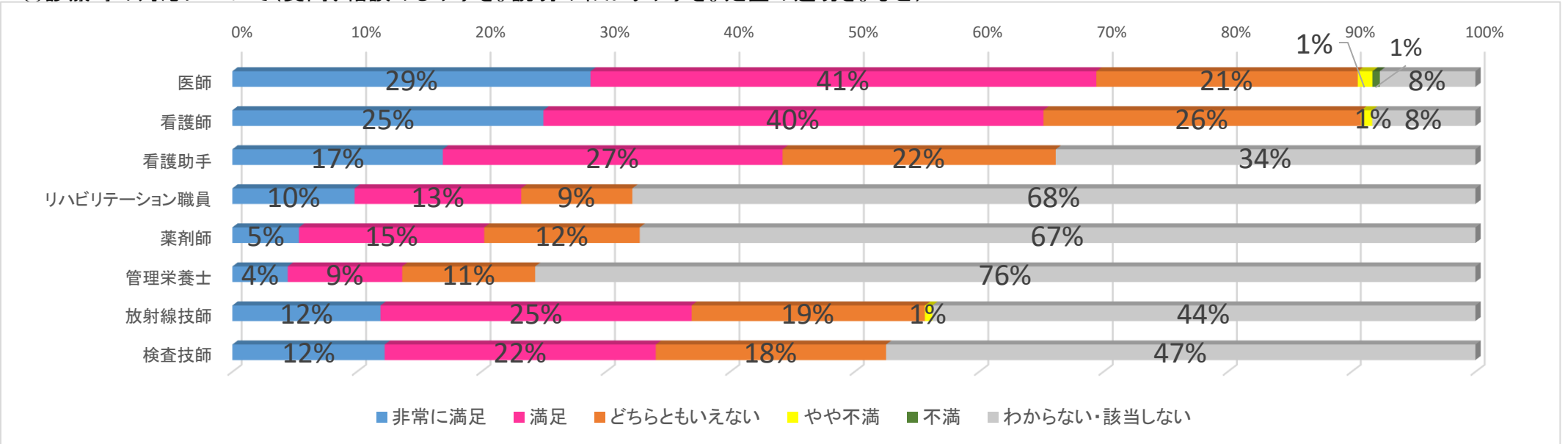
患者さま 満足度調査の結果(外来)

問4 満足度をお聞かせください。

①施設面全般について

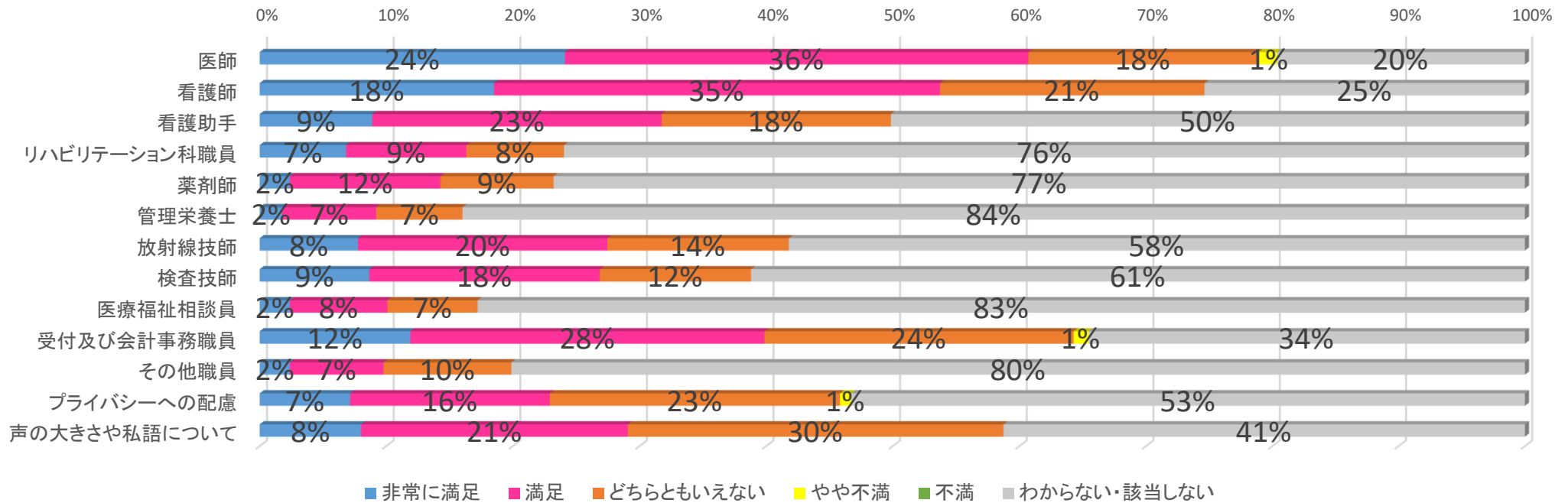


②診療時の対応について(質問、相談のしやすさ。説明のわかりやすさ。処置の適切さ。など)

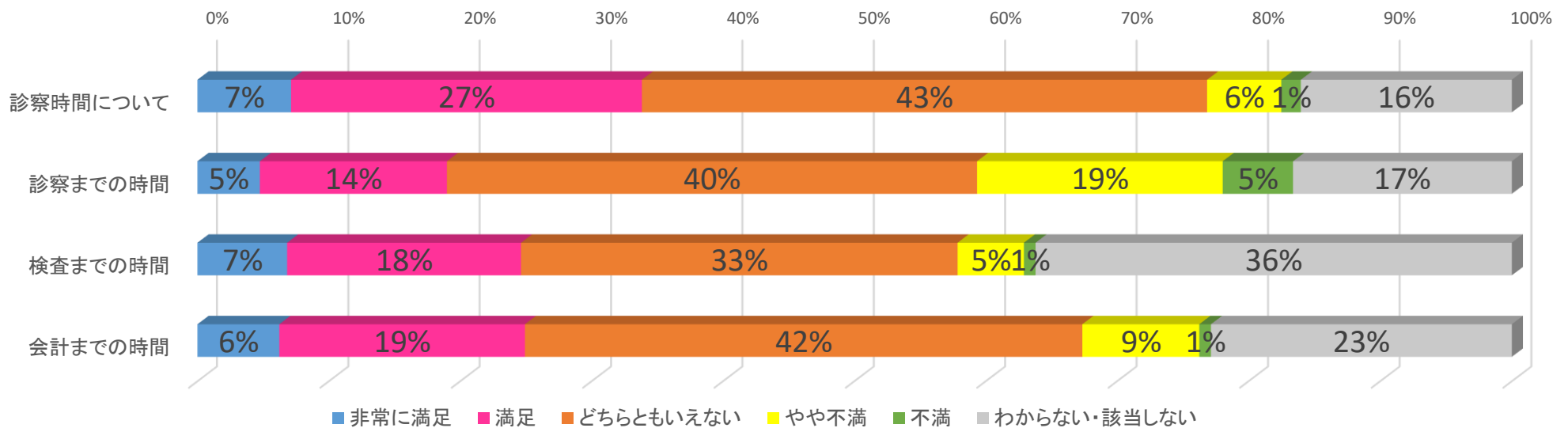


患者さま 満足度調査の結果(外来)

③ 接遇面について(言葉使いや態度)

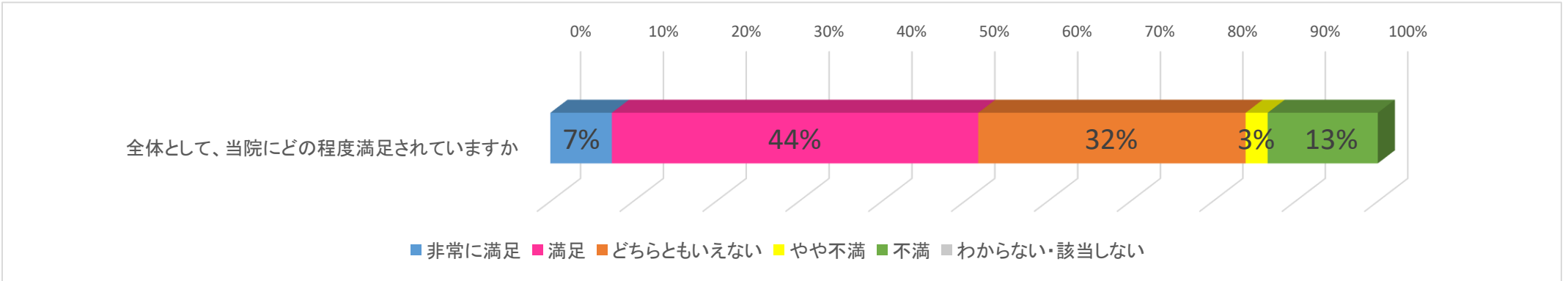


④ 時間面について

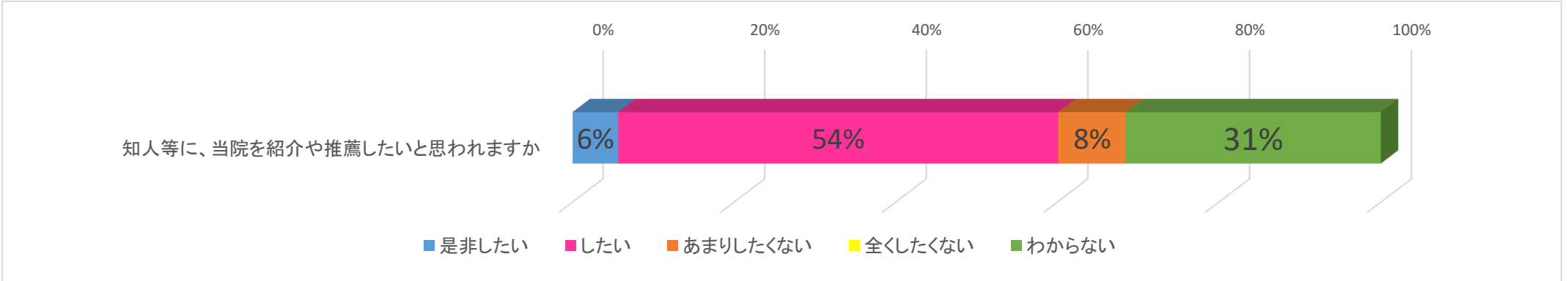


患者さま 満足度調査の結果(外来)

問5 全体として、当院にどの程度満足されていますか？



問6 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか？



問7 当院の良い点や不満に感じている点、改善点を希望する点等について、自由にご記入ください。

◎診察関連

- ・医師による呼び出しアナウンスが聞き取りにくい場合があります。小声だった。早口だと分かりにくい。番号が掲示されればよいのと思います。
- ・診察で医師から名前を呼ばれる際、耳が悪く聞き取りにくいことがある。
- ・昨年母が白内障の手術をした時の先生がとても良くして頂きました。内科の先生にも良くして頂いています。全体に明るく接して頂くのでありがたいです。
- ・皮膚科の再開を強く希望します。
- ・皮膚科、眼科があると助かります。
- ・事故で整形外科とリハビリに通っている。緊急搬送された時、私の後に2人緊急搬送された。そのおかげでその場にいた看護師が「こんなじゃ残業になる！」と迷惑そうに大声で言っていたので、ちゃんとした検査は迷惑そうなのでやめてしまった。その後、調子が悪く通い続けている。
- ・整形の先生は優しいです。リハビリ科のスタッフは良くやっている。
- ・患者に寄り添うのではなく、患者の立場になって考えていない。

- ・最近の新しい職員の方は良い感じですが。
- ・放射線科でレントゲンを撮る時、内側のドアを閉めないのは大丈夫かなと思う。
- ・マンモ検査が痛い。
- ・受付したときに、6番の前とか、8番の前とかでお待ち下さいと言って欲しい。
- ・医師の方であまり親身に説明してくれない方もいる。(良い先生もいるが)
- ・受付事務で丁寧に対応している方もいる。
- ・X線後、受付場所の案内が間違っていた。
- ・X線検査まで長時間待たされた。
- ・いつの日も患者に優しい対応願います。
- ・数年前の検査で結果を知らされず、帰宅させられた。その後も来院しているが、結果の報告はされていない。
- ・投薬の診断であったにもかかわらず、処方箋が出されなかった。

患者さま 満足度調査の結果(外来)

◎診察関連

- ・脳外、形成外科を受診していますが、先生方の診察が高度で、上白根病院で傷も治り良かったです。(他病院では治らなかった傷も良くなりました。)
- ・医師が多いので早く診察してもらえる。
- ・近所の方は上白根病院に通院しています。私たちも家族で通院しています。とても良い病院だと思います。
- ・ロコミとなってしまうが、科によっては高圧的な医師や看護師がいると聞く。医師も看護師も対応が良く、丁寧に対応して下さった為、科によりけり。
- ・可能であれば、仕事の終了後に通院できるように受付時間を17:30まで延ばして欲しいです。そうすれば会社を休まなくて済みます。
- ・入院時の病棟のスタッフの対応はとても良かった。(リハビリも)
- ・「骨折し、入院した時のDr.NS.リハビリ職の皆さん本当に良くしてくれた」とのことです。ただ、その時の経験から体調悪化時に期待を持って内科を受診した所、「ろくに話も聞いてくれず、けんもほろろな扱い」と大変ショックを受けていました。
- ・1年前から整形外科で血流を良くする点滴を週2回受けているが、看護師が明るく対応して下さるので、ありがたく思い、これからも治療を続けようと思う。
- ・形成外科の先生はとても感じが良く、優しく接してくれてとても嬉しかった。
- ・整形外科で手術をして痛みがほとんどなく大満足している。
- ・整形外科の先生はあまりこちらの話を聞いてくれず、とてもつらいのに、それに対する説明や今後どうすれば良いのかなどの説明があまりない。
- ・整形外科の先生が不安を持っている患者に対して誠意をもって対応して頂けなかったことが残念に思います。
- ・多くの科を常設してほしい。
- ・先生方が患者と真剣に向き合っていると感じます。本当に考えていただいている気持ちになります。
- ・救急搬送された母に、大変丁寧に診察していただき、ありがとうございました。最初に診察して下さった武信先生のおかげで大事にならずにすみました。今まで通院していた病院から上白根病院に転院した。
- ・受付の改善:人が多く並んでいる時に通路の真ん中寄りに並んでいる人がいて、他の通行者に迷惑がかかっていると思います。
- ・診察時の看護師の配慮の欠落。ワンピースで受診した際に、お腹の状態を確認する為、横になりバスタオルをかけてもらいましたが、下着が見える状態で、見当違いのバスタオルのかけ方で恥ずかしい思いをしました。
- ・受付時の緊急判断・トリアージが適切ではなかった事に不満。
- ・受付(外来)の方の対応がイマイチでした。
- ・形成外科の女性医師の親身なアドバイスに心から感謝しております。
- ・救急車で運ばれ、不安でいっぱいでしたが、入院中に看護師や職員の皆様が親切で良い病院でした。栄養士さんも良く考えてくれてありがとうございました。
- ・4月に整形外科を受診した際に受付の女性にいやな思いをさせられたので、別の病院に変えた。

- ・検査を早くして頂くので良いと思います。
- ・入院中、看護師の声が大きくなるさかったことがある。
- ・検査時の看護師の対応が？看護教育をお願いしたい。
- ・看護助手の動き方と看護師の動き方が患者より見えない。
- ・診察予約時間について、もう少し細かく出来ないでしょうか。
- ・医師がよく替わるので患者としては気持ちも落ち着かず、不安になります。
- ・診察で呼ばれた際、松葉杖を使用していたが、基本的に誰もドアを開けて下さらなかったの、出入りがとても大変だった。(特定の看護師だけは開けて下さいましたが、いつもいらっしゃるわけではないので)
- ・2011年からの長い付き合いです。色々な科でお世話になりました。通院・入院で大変お世話になり今に続いています。これからも宜しくお願い致します。
- ・看護師の対応が悪い。今回の件以外でも利用させていただいたが、本当に感じが悪い。(特定の人というわけではなく全体的に)偉そう。ため口、命令口調。病院自体は綺麗だし、他のスタッフ(医師、看護助手、放射線技師など)は優しく、丁寧なので、本当に残念。看護師の接遇面での教育をして頂きたい。
- ・細かい案内が足りない。
- ・科を跨いでの診察の時に、違う先生が前のカルテをちゃんと見ていないことが多々あり、老人だと説明不十分の時がある。よって、家族が付き添わないといけなく感じる。整形の先生は、人によるが、対応がおかしいと思うことがある。しかし、介護をしている身としては、全体的に助かっている面が多い。
- ・具合が一番悪いとき、救急対応してもらいにくい。受入→診察までを速やかにしてほしい。
- ・体調が悪く、動けない時にすぐに対応(声をかけてもらった)が良かった。先生も丁寧で良かった。
- ・予約をしても待ち時間が長いのが不満。他の科でもいつも2時間以上待つ。
- ・予約の時間に来院しても待ち時間が長い。
- ・予約をしても、診察で呼ばれるまで時間が長いかなと常に感じています。受付の対応は非常に良い感じがします。
- ・全て待ち時間が長い。
- ・診察待ち時間が長い。(2)
- ・待ち時間が少し長く感じた。
- ・待ち時間が長いので、現在の待つ人(患者)の数をモニターで分かると良い。
- ・待ち時間が長いのは不満がある。予約していても待つのは、時間が読めず、仕事をしているため困る。
- ・問題なのは待ち時間のみです。他はそれほど不満になる事はないです。ただ、どこの病院でも同じです。時間短縮できる病院が出来たらよいと思う。
- ・待ち時間が2時間余ある場合もあり、予約でも患者さんが多いので仕方がないです。それでも丁寧で診察して下さるので我慢できます。
- ・内科一〇番診察室一〇人待ち等、もつとはっきり分かる形で表示して下さい。
- ・待っている順番が表示されると良い。

患者さま 満足度調査の結果(外来)

◎診療関連

- ・会計の待ち時間が長い。(2)
- ・会計の時間を早く出来る様お願いします。
- ・会計が以前に比べてとても早く呼ばれるようになり、大変満足しています。
- ・会計の機械化。

◎設備関連

- ・病院内が綺麗・清潔感がある。(8)
- ・病院も新しくなり、全体的に良いイメージの方へ向かっているの、
どんどん良くなっていてもらいたい。
- ・設備が整っている。
- ・掃除がきちんとされており、気持ちが良いです。
- ・クーラーの風が強くて少し寒い。
- ・コンビニの商品が少ない。(2)
- ・患者呼び出しの声がこもってはいっきりと聞こえないことがある。
- ・車イストイレを多めにしてほしい。
- ・駐車場が登りになっている所くらいでしょうか。
- ・建物内や外来がとても綺麗で清掃も行き届いている。
- ・ATMを設置してほしい。
- ・クレジットカードが使用出来る様お願いします。
- ・1階総合受付の受付・会計窓口が少ない。
- ・コンビニを充実してほしい。
- ・昼過ぎなど弁当類の品数が減っている。

◎駐車場関連

- ・駐車場を無料にしてほしい。
- ・駐車場が広くて良い。
- ・駐車場の出口が狭く、通りにくい。死角になっている部分で車をこすった。
- ・駐車場を拡げて頂きたい。
- ・駐車場が少ない(バイク)
- ・バイクの駐輪スペースが少なく、不便である。
- ・駐車場の入口が分かりにくく、迷いました。(反対車線から車で来たので)
- ・保土ヶ谷バイパス方面から来ると駐車場が入りにくい。
- ・時間により駐車場に入れない時があり、駐車場を一部立体化する等、
台数を増やして頂きたいです。
- ・雨の日に駐車場が満車で車イスの日とは困ってしまう。

◎送迎バス

- ・光が丘団地に1日10回もシャトルバスを走らせているのに、3~4分回り
道を朝・昼から2回でもしてもらえればタクシー代が助かる。
- ・鶴ヶ峰駅からも送迎バスが欲しい。
- ・送迎バスは助かります。

◎送迎バス

- ・送迎バスを利用しています。(竹山病院前~上白根病院)もう少し、便を増や
してほしい。(30分に1便程度)

◎その他

- ・全体的に良い。普通以上。
- ・全体的に親切で良い。
- ・不満に感じることはありません。皆さんお忙しいと思いますが、親切だと思う。
- ・全体的には満足していますが、言い換えれば、まあまあ普通とも言えます。
「非常に満足」には「ここまでしてくれるのか」の期待以上の対応が必要。
- ・いつも親切に対応して下さい、安心して受診できる。これからもお願いします。
- ・職員の皆さんが親切で良い。
- ・転居したばかりでわかりません。