

外来患者さんに対する アンケート調査結果報告書

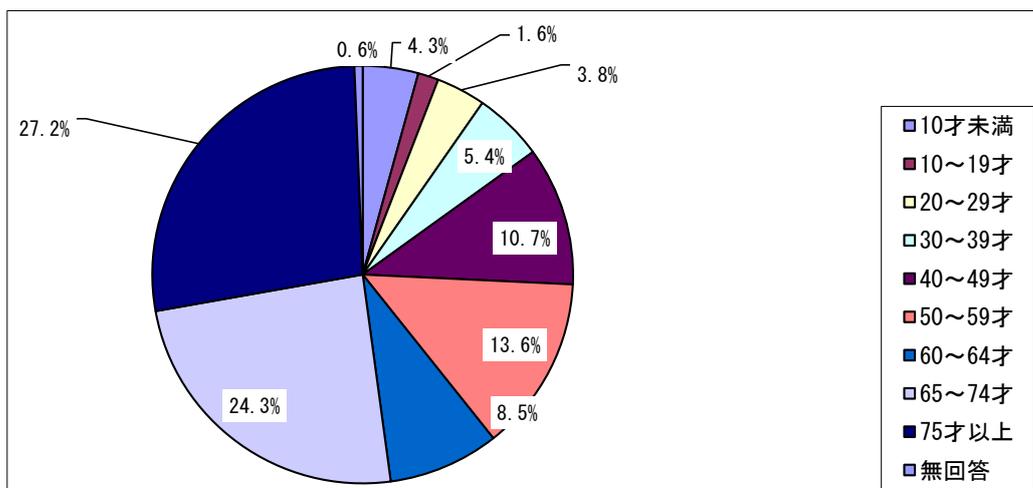
令和3年2月18日～19日実施



業務検討委員会

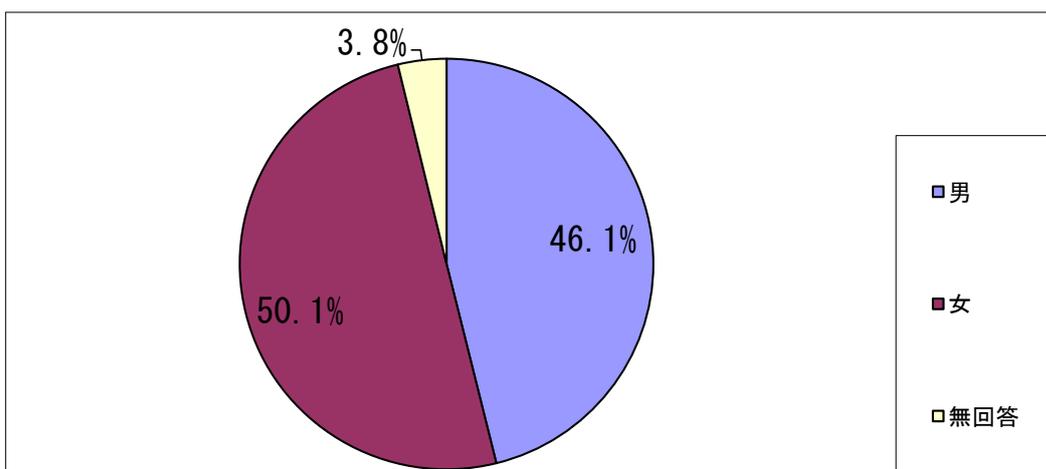
1 年齢

10才未満	27	4.3%
10～19才	10	1.6%
20～29才	24	3.8%
30～39才	34	5.4%
40～49才	68	10.7%
50～59才	86	13.6%
60～64才	54	8.5%
65～74才	154	24.3%
75才以上	172	27.2%
無回答	4	0.6%
合計	633	100.0%



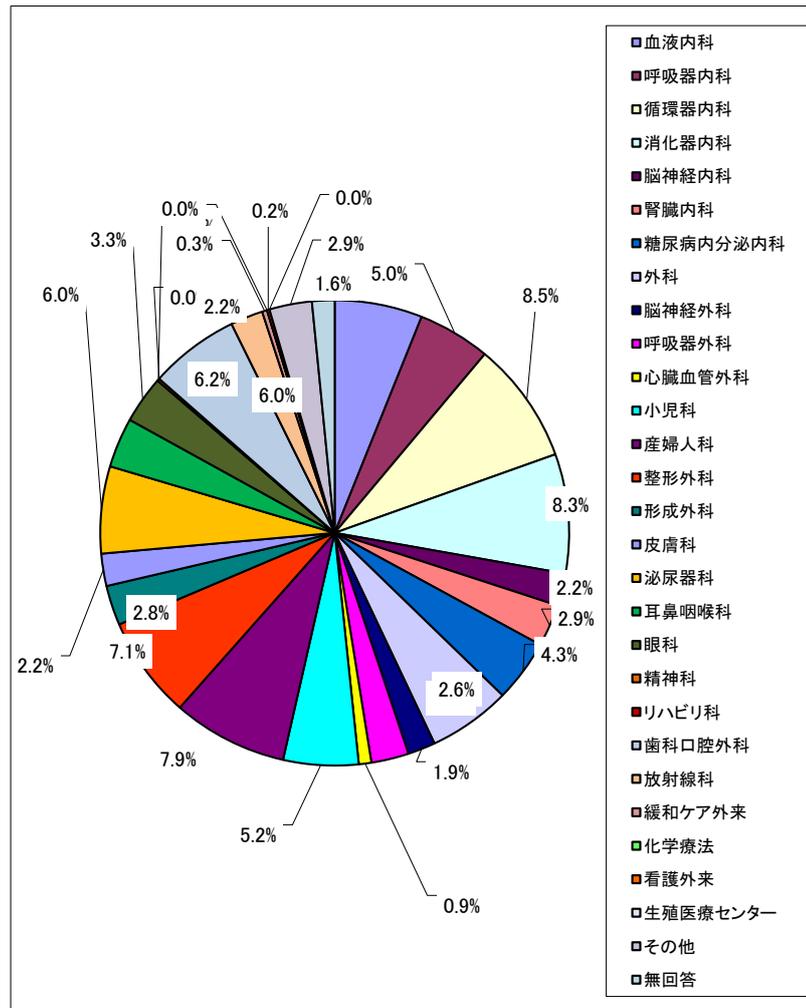
2 性別

男	292	46.1%
女	317	50.1%
無回答	24	3.8%
合計	633	100.0%



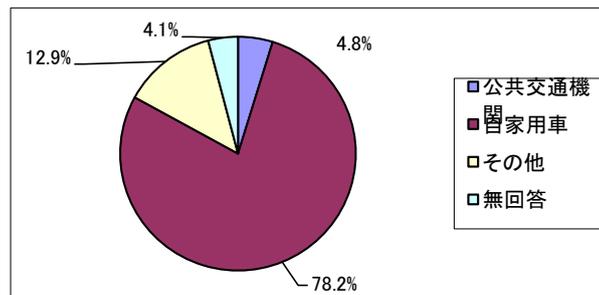
3 本日の診療科（複数可）

1	血液内科	35
2	呼吸器内科	29
3	循環器内科	49
4	消化器内科	48
5	脳神経内科	13
6	腎臓内科	17
7	糖尿病内分泌内科	25
8	外科	33
9	脳神経外科	11
10	呼吸器外科	15
11	心血管外科	5
12	小児科	30
13	産婦人科	46
14	整形外科	41
15	形成外科	16
16	皮膚科	13
17	泌尿器科	35
18	耳鼻咽喉科	20
19	眼科	19
20	精神科	1
21	リハビリ科	0
22	歯科口腔外科	36
23	放射線科	13
24	緩和ケア外来	2
25	化学療法	0
26	看護外来	1
27	生殖医療センター	0
28	その他	17
29	無回答	9
	合計	633



4 来院手段

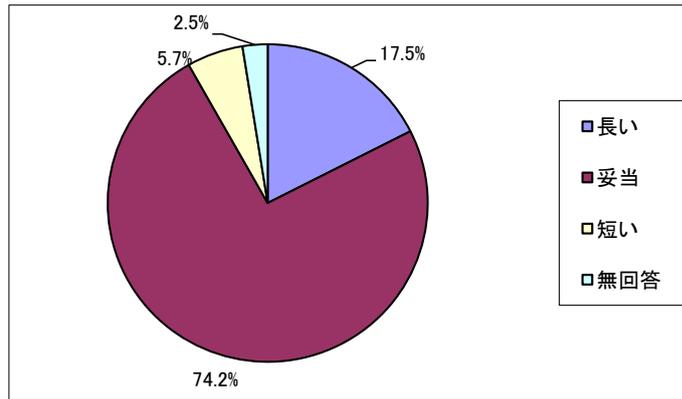
公共交通機関	57	9.0%
自家用車	530	83.7%
その他	44	7.0%
無回答	2	0.3%
合計	633	100.0%



5 待ち時間

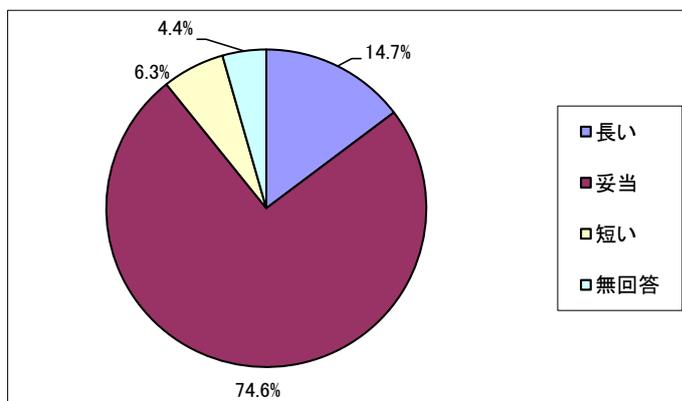
①診察を受けるまでの待ち時間

長い	111	17.5%
妥当	470	74.2%
短い	36	5.7%
無回答	16	2.5%
合計	633	100.0%



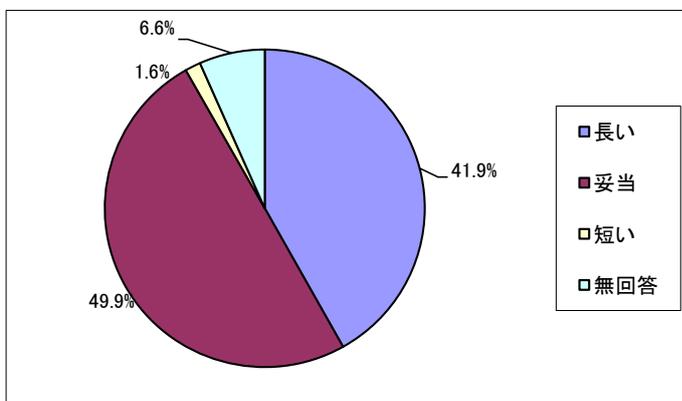
②診察終了から計算窓口へ向かうまでの待ち時間はいかがでしたか。

長い	93	14.7%
妥当	472	74.6%
短い	40	6.3%
無回答	28	4.4%
合計	633	100.0%



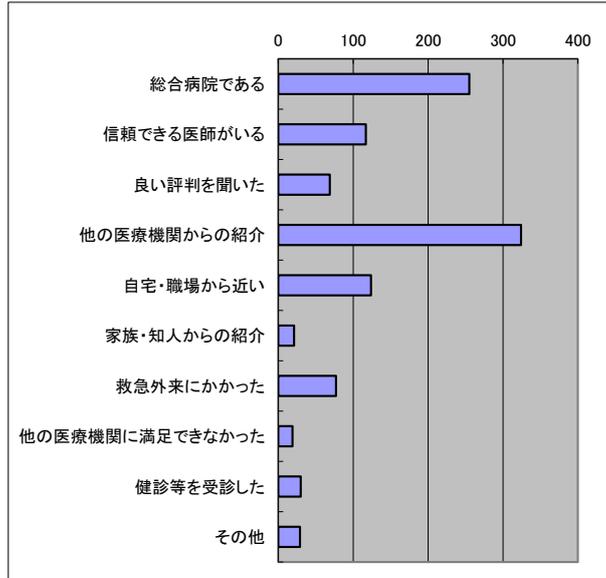
③計算手続きから会計終了までの待ち時間はいかがでしたか。

長い	265	41.9%
妥当	316	49.9%
短い	10	1.6%
無回答	42	6.6%
合計	633	100.0%



6 選択理由

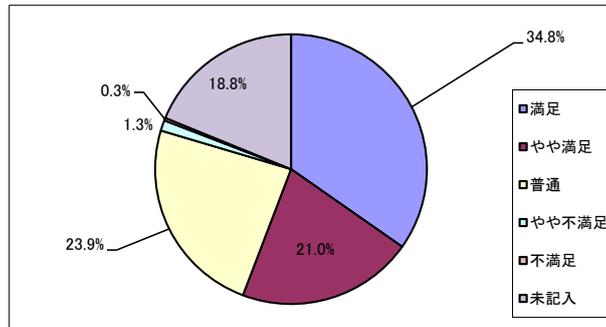
総合病院である	255
信頼できる医師がいる	117
良い評判を聞いた	69
他の医療機関からの紹介	324
自宅・職場から近い	124
家族・知人からの紹介	21
救急外来にかかった	77
他の医療機関に満足できなかった	19
健診等を受診した	30
その他	29



7 来院時の感想

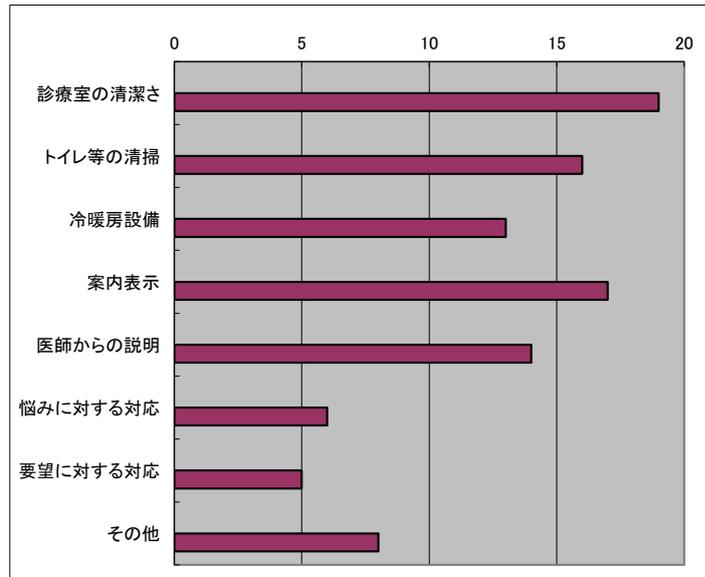
①-1 設備・情報提供

満足	220
やや満足	133
普通	151
やや不満足	8
不満足	2
未記入	119



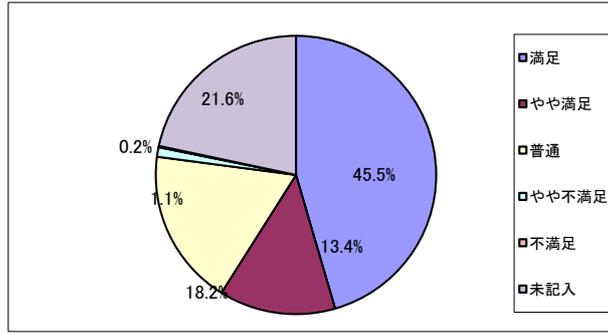
①-2 何が不満でしたか

診療室の清潔さ	19
トイレ等の清掃	16
冷暖房設備	13
案内表示	17
医師からの説明	14
悩みに対する対応	6
要望に対する対応	5
その他	8



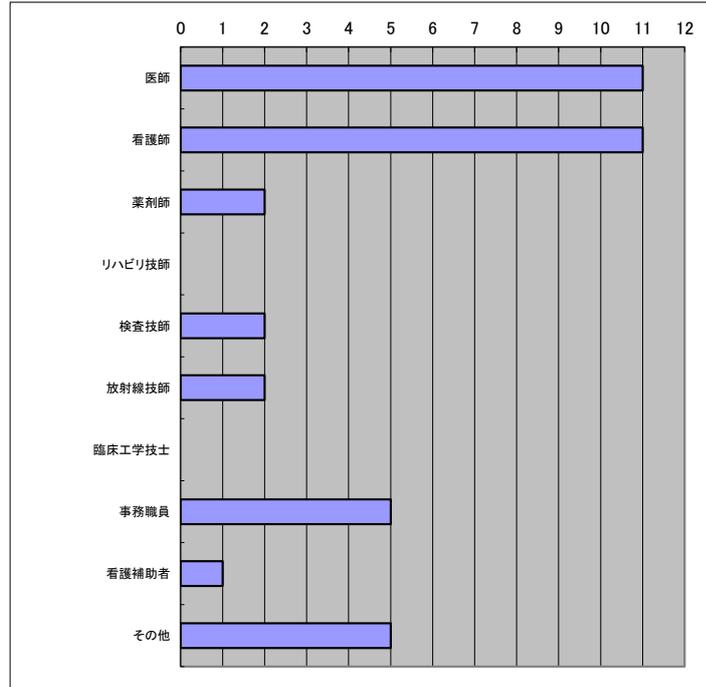
②-1 職員の対応

満足	288
やや満足	85
普通	115
やや不満足	7
不満足	1
未記入	137



②-2 不満だと感じた具体的な職種

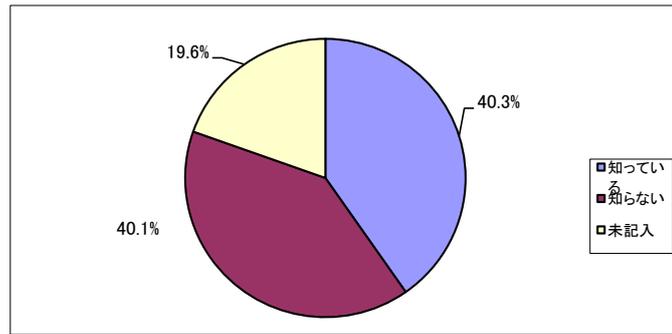
1	医師	11
2	看護師	11
3	薬剤師	2
4	リハビリ技師	0
5	検査技師	2
6	放射線技師	2
7	臨床工学技士	0
8	事務職員	5
9	看護補助者	1
10	その他	5



8 研修医評価

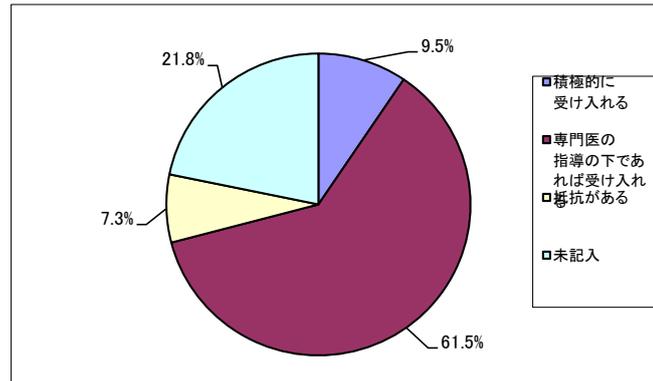
①-1 臨床研修指定病院について

知っている	知らない	未記入
255	254	124

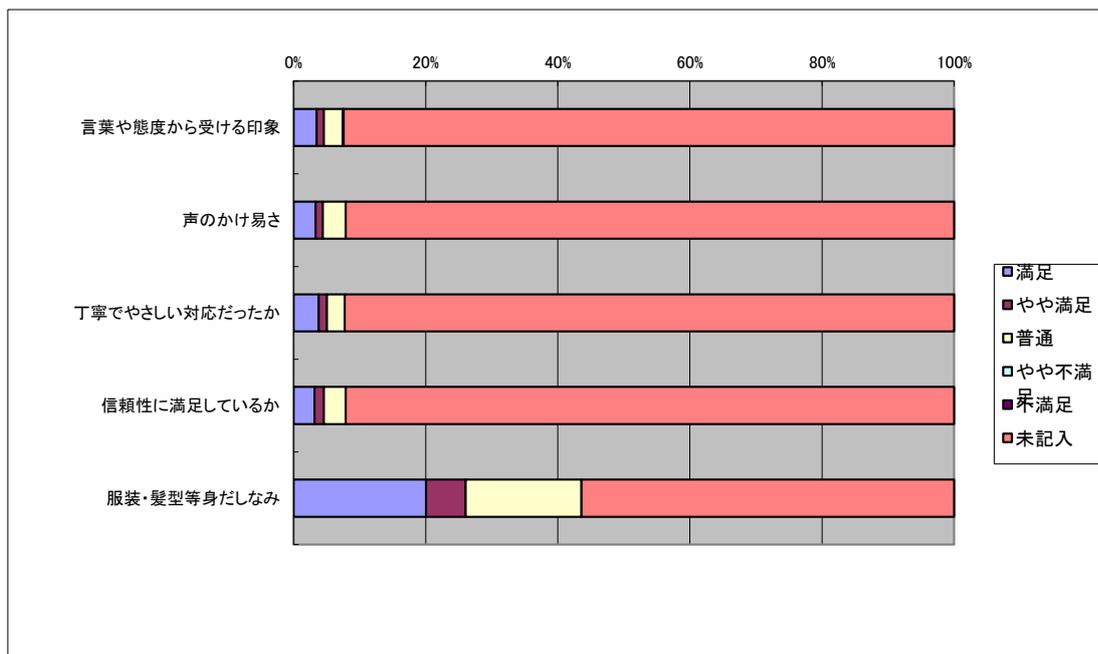


①-2 研修医の診察について

積極的に受け入れる	専門医の指導の下であれば受け入れる	抵抗がある	未記入
60	389	46	138

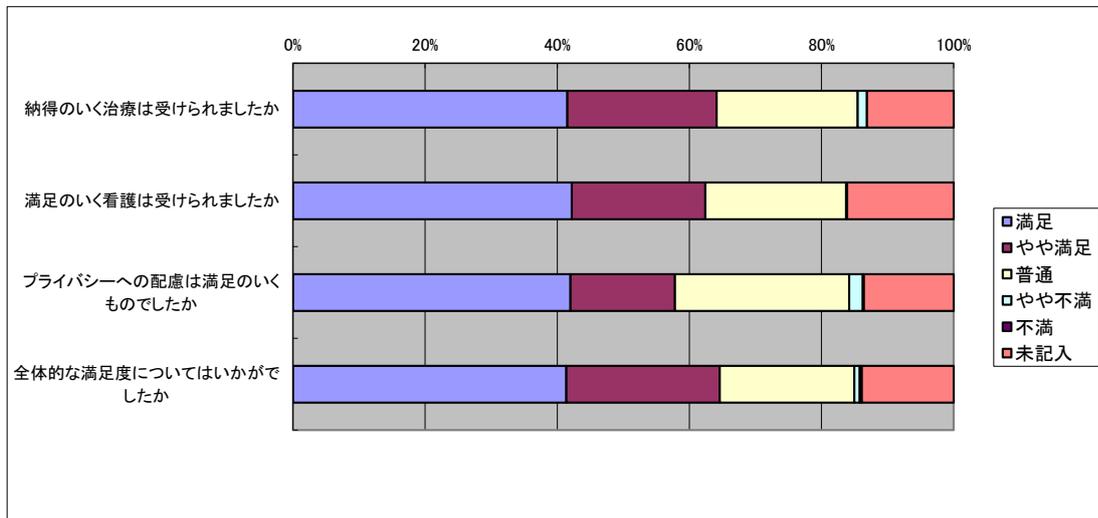


	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	未記入
言葉や態度から受ける印象	22	7	18	1	0	585
声のかけ易さ	21	7	22	0	0	583
丁寧でやさしい対応だったか	24	8	17	0	0	584
信頼性に満足しているか	20	9	21	0	0	583
服装・髪型等身だしなみ	127	38	111	0	0	357



9 総合的評価

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未記入
納得のいく治療は受けられましたか	263	143	135	9	0	83
満足のいく看護は受けられましたか	267	128	135	1	0	102
プライバシーへの配慮は満足のいくものでしたか	266	100	167	13	1	86
全体的な満足度についてはいかがでしたか	262	147	129	5	2	88



意見分類（外来）

大項目		項目	件数
受診関連	17件	待ち時間・予約	17 件
施設	54件	駐車場	11 件
		案内・モニター	14 件
		待合室・トイレ・その他	29 件
プライバシー	7件	プライバシーについて	7 件
職員の対応	14件	職員の対応（全職種）	14 件
その他	39件	お礼・お褒めの言葉	27 件
		その他	12 件

※意見内容は意見一覧表参照

意見一覧表(外来)

個人名に関しては伏字にて記録してあります。

待ち時間・予約について

予約時間の20分前には来ているのに予約時間になって20分過ぎてからしか(本日は40分)呼ばれなかった。でも「遅れなし」と表示されているボードにギモンを感じる。入院中、相部屋で隣の方への医師からの説明がすべて聞こえた。当然、こちらの説明もきこえるであろうことが気になった。子ども医療で支払がないのに会計窓口で紙を出してまたされる。どうにかしてほしい。(ヒマではないので)医師・看護師の対応には満足していますが待ち時間が、予約しているのにとっても長いです。

10:00mp予約だったが診察を受けられたのは11:05頃だった。もう少し時間通りにできないだろうか？

調子の悪い患者が多いので待ち時間が短いと助かる。

内科を午後受診した時、案内は遅れなしではあったが待ち時間は30分以上あった。

一時間以上待ち時間でも遅れなしでした。

会計がわかりにくい。またスピーディーにお願いしたい。

新しい建物になってから会計に掛ける時間が長くなった。

会計の待合が長い。クリアファイルの使い回しを簡素化

先生の都合もあるのかな？診察終了の先生があるのに一時間以上待たされる。特に初診の時。

待ち時間が長い

新しくなってから事務手続きの待ち時間が大幅に増えた。患者を並ばせて待たせるシステムに何故変わったのか。今までどおり治療には満足していますが新体制にもものすごくストレスを感じます。何が便利になったのでしょうか。誰のための体制変更？改善？総合受付の密がすごい。

コロナの時期でもあるので診察の待ち時間を短くして欲しい。待ち時間が辛すぎます。(きちんと予約しているのに長い、、、)

計算から会計までが前より長くなった気がする。

会計に何時間かかる？(旧病院の時よりかなり長くなった)

会計までが長い。密。もう少しスムーズに会計が終わるといい。

会計が長い

待ち時間が長い

環境・施設の整備について(駐車場)

駐車場から出入り口までが遠い。

おもいやり駐車場について意見があります。障害がありながら運転しています。駐車場の確保に感謝しています。いつでも駐車場を利用出来るように付きそいのない運転手専用を3台からもう少し増やして頂きたいと思えます。付きそいの方がいる場合は患者さんを降ろして通常の駐車場に行って貰うのも可能だと思います。障害を持ちながら運転している方が増えています。検討をお願いします。

立体駐車場を通して入口に車を横付けしたい場合が(今回は大丈夫だったが・・・)あるが、満車だと入れなかったりする。介助が必要な人が(車椅子など)いる場合、中に入らせてほしい場合、説明しないと入れないような状態だったのでどうすれば良いかと思った。

正面玄関に車横付けが段差があるため車椅子の乗り降りが困難である。

バイクをとめる所、自転車、バイクを止めるところをもっときちんとしてください。

一般(自家用車)の乗り降りのロータリーへ行く看板を見やすく設置して頂けると戸惑わずに行きやすい。

有料駐車場が無料または〇時間無料になるとうれしい。(現在は無料のところを利用している)

駐車場のジャリを舗装してほしい。

駐車場が狭い。

環境・施設の整備について(駐車場)
バイクの止めところが悪い
駐車の事(前払いが出来ない。院内で精算できるとよい)
環境・施設の整備について(案内・モニター)
23-32の前のイスが少ない4. 番号の出る表示が見えにくい。
各科(JとかH)とかの表示がパッとみてわかるようにしてほしい。各科によって工夫している・していないなどと等一されてない。例えばビニールシートにGと貼ってない等。外待合のスペース(イス)が少ないのでコロナが終わった後もつきそいできたら最大2名までにして欲しい。バス(特に巡回バス)の待ち合わせのイスが少なすぎる。乗り継ぎ場にもなっているのでできたら増やして。
アルファベット案内表示が見つらく壁や天井からつす等大きく表示してほしい。
トイレの標識がわかりにくい。一般的な表示を使った方がよい。
入口を入ってすぐの柱の案内に「T」の案内がなくて探すのに苦労した。
出入り口がいまいちわかりづらい。
JとかHとかの扉の表示がわかりづらく、聞いている人をけっこうみる
No.表示の掲示板に死角が多すぎる
会計を待っている所(ろうかのつきりの所)にパイプイスが並べてありますが、会計番号が見えないのもう一つ奥にもモニターをつけて貰えるとうれしいです。
電子版の数字が小さすぎて見にくいです。
番号表示のモニターが見えない外待合のベンチがあるのでどこからも見られると(モニターが増えると)うれしいです。いつも丁寧に診ていただき感謝しています。ありがとうございます。
表示板(テレビ)の位置が低い。もう少し高くしてほしい。前に人がいると見えない。
呼び出しの画面の文字をもう少し大きくして下さい。
会計の案内表示がおかしい
環境・施設の整備について(待合室・トイレ・その他)
会計がいつも混雑している。
会計の場所がせまいし年配の方などは特にわかりづらいと思います。
待合の場所がもう少し広いと、落ち着けると思う。(中ではなく外の待合です)
正面玄関が少し不便。すぐに受付カードが入れられたが奥までいかなければならないから。
非接触型の検知器では正確な体温が測定できないと思う。外で冷えた状態で計ると36℃を下回ることもさへあり、全くアテにならない。特に様々な病気の感染が懸念される病院で使用するのはいかがなものかと、考えてしまう。
売店はなくなったのかな？
二階の受付手前にイスがあり、一列に並べと書いてあるのにイスにすわっており立って並んだ人もめている。受付機のすぐ横が消火設備がありイスをおけない配置になっているからである。消防法との無合成を考慮して設計に成っていないのが原因であると思う。再考願う。老人は立って朝一の受付機に30~40分並べないからである。数回担当職員に伝えているが馬耳東風である。モラルが低い。まじめに対応してほしい。
待合イスが少ない
院内がくらい(照明)
待合所で混雑。3密があもたれていない。
初めて来院した際には若干システムがわかりにくかった。流れを理解できるような案内があれば良いと思います。

環境・施設の整備について(待合室・トイレ・その他)

会計時間・会計待合室の改善をお願いしたいです。

休憩するスペースがもう少しあるといいです。

冬・病院の中が暑すぎる。厚着してきているのに外は寒く中があつすぎる。

以前の様な食堂がなくなりカフェのみになった事が残念。

レントゲン・CTなどの更衣室にかがみがほしいです。脱いだり着たりで頭髪が乱れているのでは、、、と気になります。

かつて入院したとき仕切りカーテンが汚れていた。至急取り替えるべきと思った。

コロナウイルスでバタバタしている時に入場者の制限がなかった。やっと最近になって体温の検査をやり始めたが少し遅いと思いました。

コロナで待つ椅子等配慮が大変。大勢だとすわれない。

受付票のクリアファイルはいらない。紙だけの方が持ち歩くのに楽。アンケートはめんどうなのでやめてほしい。

子どもが小学生のため平日の午後受診ができる科を増やして欲しい(小児科だけでなく)食堂の設置(以前の様な)

食堂が欲しい。(前院内にあったような)待ち時間にテレビニュース見られたように

トイレの数が少ない。

付き添いの休憩場所が少ない。

患者用食堂の設置してほしい

傘立てがない。

血液検査やレントゲン検査が1階、2階、診察室3階と忙しい。不満です。

外待合が以前より狭い

9時30分診察でCTが15時30の中間時間が長すぎ。トイレが2OR3(少なすぎ)で以前の院内HPのトイレの方が数が多ならんでまたトイレ待ちがなかった

プライバシーについて
1つ気になったのは診察(問診)机がドアにかなり近いので診察中の会話が丸聞こえになる事で、気にされる方もいらっしゃると思います。少しテーブル(動かせるなら)を奥に移動させた方がプライバシーが守れるのではないのでしょうか。他の病院では中の人の声はここまで聞こえません。
名前・生年月日を毎度言うのは良いですが、まわりに聞こえないか不安です。生年月日も月と日だけだと嬉しいです。
化学療法を受けるようになってから、自宅の近所の方や知人に病院で会いたくないと強く思うようになりました。患者を呼ぶ時はほとんど番号で呼ばれていますから安心はしていますが、たまに名前と呼んでみえるのを聞きます。やむをえず名前によぶ場合は、せめて名字だけとかにしてください。
初めての紹介をうけてきて、病名を言われるときに人を思いやる言葉でなくその先生は言葉も態度も冷たかった。今は違う先生でみてもらっていますが、もう少し患者の気持ちを配慮して癌告知してほしいです。他のスタッフや先生はすごくやさしく治療していただき感謝しています。特に産科の若い先生はていねいでやさしくて中待合でまわっているとき全ての声がかきこえます。なんとかならないものかと毎回思います。
本人確認の口頭で名前と生年月日を伝えるのが少々面倒。間違いを防ぐために仕方のないこととは思うが他の人に個人情報を知られたりもする可能性もあるので何か違う方法があったらと思う。
誤診を防止する為の手段が毎回「名前」と「生年月日」を言わなければならないのなら別の方法を考えてほしい。
確認のための受付でのなめ生年月日は言いたくない人もいると思った。
職員の対応について
本日の診察には関係ありませんが、2年前子どもが夜間救急外来にかかりました。ぜんそくでの入院歴があり、その日も変な咳をして、ぐったりした様子だったので、TELをしてうがいました。子どもは自閉症で話すことが出来ず様子を見て、受診を決めたのですが、救急外来では話せず、苦しいかわからなかった事と酸素濃度がそんなに低くなかったことから、嫌みを言われ、舌打ちされたことがあります。それ以来、夜間外来で来ていません。名前は忘れましたが、女性の研修医(たしかではですが)の方だったかと思います。全ての人が平等に診察され安心できる病院にしてほしいです。
先生によっては感謝に対する態度が違う。説明をより詳しくして欲しい。
婦人科の受付の人の内線電話の受け答えが丸聞こえで、「聞いてないも〜ん」とか信じられない電話対応です。患者さん全員に聞こえていると思う。職場なので言葉遣いに気をつけた方がいいと思う。
一般的に満足しているが時々ため口のスタッフ・医者がいる。
患者さんへの言葉使いや態度は良いが、処置室内での看護婦さん同士や会計窓口での職員同士の会話が気になった。年配の方への声掛けがため口だったり、職員同士の間でプライベートの話が大きな声で待合までまる聞こえだった。
アンケートを実施している間は言葉使いは丁寧だけど終了すると友達言葉になっている。親しみやすいが年配の方に対して幼い子を相手にしているようにも聞こえる。会計場所狭い。待ちが長い。自動会計機で出来る方はそちらでやってもたつた方がよいのでは？
次回予約の患者都合を全く聞いてくれない点。患者の細かい状況をあまり聞いてくれない点が不満です。医師が忙しいのはわかりますが近況等、待ち時間の間に患者がレポート報告するとかの工夫があってもいいと思います。
休日に発熱。他の病気でお世話になっていた為電話をした。診察にきました。38.0~39.0もあったにも関わらず薬もせずまともな検査もせず返されました。帰り際に「このまま熱が下がらずえんどくなったら救急車で来院してください」との事。又さらにしんどくなり来院した所即入院、敗血症でした。意識がもどらないかもと…家族につげられました。これってどうなのか？そのときの最悪のドクターは若い今時風の女性でした。
飲んでいない薬を飲んでいますよね？と言われたりやっていない検査をやったと言われて信用していいの不安になった。
かつて精神科の〇〇先生は最悪の先生。顔を見ずしんさつをする。
車椅子の補助をして下さる方(年配の方)一言多い
救急の事務職員の対応が冷たい
入院時の説明で事務員で悪い人がいたが、その人の限り。よい事務員もいる。名札をかかしていた。後カウンターの中の受付(各課)で忙しくすると言葉がきつい人がいる。忙しくなると大変とは思うけど時々態度の悪い人に出会う。
会計の人の態度

お礼・お褒めのことば
満足しています。
レントゲン撮ったときの男性の先生がすごくやさしくて良かったです。
すべて満足しています。
改装して立派になり、会計近くに図書コーナーがあり、話題の本があり、コロナの配慮もされていてよくなったと感じます。医療関係の皆様には本当に感謝しています。大変だと思いますが頑張ってください。お陰様で安心して診察を受けられます。
特にない。以前と比べ良かった様に思う
精一杯努力していらっしゃる事がわかります。今後とも、この姿勢を大切にしてください。スタッフの方が親しく声をかけてくださるのがうれしいです。
みなさま親切でとてもうれしいです。
コロナの中、診療を続けるのは大変だと思います。全職員の方が、コロナに感染するリスクの中、患者為に病院機能を維持して頂き感謝しています。もし診療がストップしたらと考えると不安もあります。自分自身が感染しないように対策をして、病気をコントロールできるようにしたいと思っています。
これからも地域医療の要としてがんばってください。
初めてでも案内が良かった。
医師・職員の皆様のお気遣いに来院するたびに感謝しております。ありがとうございます。
案内係多いので助かる。
リハビリの〇〇先生と整形の〇〇先生が最高に良い
言葉使いも丁寧で対応していただきました
案内係が良い。
Free!Wi-Fiが良い。
入院中はありがとうございました。いろいろご苦労があると思いますがお体を大切に頑張ってください。
出入口の変更で薬局が遠くなりましたが薬局も満足なので満足しています。お世話様でなります。
職員の方々が優しいのがよいです。
患者本人は地元岩倉市の近くの病院(ようにクリニック)に通っていたが家族(息子)がいつも付き添っていて不信感を持った。具体的には診察時に医師がディスプレイばかり見て患者の顔をほとんど見ない。強い筋肉の痛みを訴えていたにも関わらず対応療法(薬の処方)のみで根本的な原因を探そうという姿勢が全くない。小牧市民病院を受診して痛みの根本的な原因を見つけてもらい適切な処置をもらったため、本人も元気になり、家族も大変満足しています。
小児科の受付の方やDR、NAみなさんとても親切で安心して受診できます。耳鼻科のスタッフの方もとても丁寧で安心です。いつもありがとうございます。
掃除がとても良くて気分が良い。
新しい建物になって初めて受診したがとてもきれいで素敵な病院になった。再来受付での案内係の方も親切で適切に誘導してくれた。診察後の会計までのじかんもモニターでわかりやすくよかった。
産婦人科は今回初めての科でしたが女性の先生も多くとても親しみやすく安心感がありました。以前小児科でもお世話になりましたが先生方は(他職員の方も)大変な中とても丁寧に対応されていると感じています。これからも地域の中にこのような大きな総合病院があることは大切ですので宜しくお願いします。
手術を受けた病院であり全て満足している。
受付や看護師さんの対応が年寄りにも親切で感じが良い。施設も新しくきれい・医療機材も最先端のものが入っていると思うので期待してる。
初めてでも案内の方がいねいに説明してくれて安心でき分かりやすかった。

その他
<p>コロナのため入院中。面会禁止はさみしかった！</p>
<p>納得のいく治療について過去に同じ病をわずらった事がなく比べることが出来ないためこんな感じかな？と平均を決める事は出来ません。ただよしてもらったと感想での1.満足に丸をつけさせて頂きました。その為最終評価は3.普通となりました。ご了承くださいませ。</p>
<p>今は検査の段階なので治療看護についてはまだわかりませんがいろいろな検査をするため仕方がないかと思うが日にちをまとめて貰うと患者が助かる。10日間で6日来ている。家が春日井方面なのでもう少しアクセスが良いと助かる。</p>
<p>工事の関係で入口がかわったりしてとまどうことが多いです。</p>
<p>以前テレビカードを使用していたと思うが未使用のものが残っている。どうすれば？2日間の帰宅で2本分のインスリンは多い。あと返却できないので考えて欲しい。</p>
<p>予防接種の日にも薬の処方や診察もして欲しいです。授乳室を各階に設置して欲しいです。聴力検査の時 耳鼻科受付(3階)→小児科(2階)体重測定→耳鼻科へ(3階)へ報告・薬を貰う→小児科で薬をのませて授乳(2階)→耳鼻科へ行く(3階)この往復大変です。荷物とベビーカーで毎回大変です。</p>
<p>私自身は長い間(38年間)通院していますから良いのですが血液検査尿検査がある時は(名古屋からの中日病院からの紹介・家が名古屋から犬山へ変わりましたから)やられたらよいかなと思うことは血液検査尿検査がある人には(この結果が1~1.5時間かかると)前もって1~1.5時間位待たない事を話しておいたり皆さんそのつもりで来ていると思いますのでは、* * 上記の事は待っていると時々不満を耳にします。</p>
<p>雨の日は傘を持って歩くのが不便。駐車精算金は院内出口で精算出来ると便利。</p>
<p>自立支援医療受給者証に時間がかかりすぎる→会計後すんでからさらに提出するようになっているので不便(人が多くなり精神的に不安になる)→精神科の受付で済ませてもらえると楽(時短)になるのではないかと？または会計前の受付で受領して会計と同時に済んでいるようにしてほしい。受付の方はとても親切なのでいつも助かっています。宜しくお願いします。</p>
<p>透析患者ですが①入院②手術③退院の時透析病院へ妻が14時30分に患者(夫9)を迎えに行き、市民HPへ入院させ翌日手術して頂きその翌日朝8時頃また市民HPへ妻が患者(夫)を迎えに行き次にまた透析する病院へ送るのは妻(68歳)も体力的に無理がありなんとか1日入院日数を増やして欲しいです。妻の方が倒れます。</p>
<p>長い年月通ってるから特にありません。ただ車椅子の為通路がづらいです。</p>
<p>書類の受け取りのデータ化希望(生命保険)玄関1カ所だと不便。</p>