

令和2年度 患者満足度調査【外来】コメント（抜粋）

肯定的なご意見

・ 入口を入ると天井が高く開放的で、明るいので気持ちがほっとする。
・ 検査や治療で不安が大きいなか、先生をはじめ、わかりやすい説明と丁寧な対応で安心して受診することができています。セミナーやコンサートの開催を心から楽しみにしています。
・ 診察後、カウンターできちんと確認してくれるので安心かつ聞き忘れ防止になり良い点だと思いました。
・ センター内がいつもきれいで太陽光が指し、緑もあってとても気持ちが良いです。こちらで治療を受けられて安心、満足しています。レストラン、カフェ、図書館、コンビニ等が充実しているところも良いです。
・ 検査の際、緊張しているのを察してやさしい対応をしていただきました。
・ 以前よりもお会計がスムーズになっていたのがよかった。
・ 駐車場が無料なのが助かる。
・ 専門的で設備も整っており、看護師や受付の方々など一般的な病院と比べて教育がしっかりされている印象を受けました。
・ 先生方にはいつもわかりやすく説明してもらい感謝している。看護師さんや技師の方々、会計その他スタッフの方々が丁寧でやさしいと感じている。

改善が必要な点に関するご意見

・ 診察待ち時間が長くて困っている。
・ 会計受付番号を取ってから支払い終了まで時間が長い。
・ ドコモの電波の調子が悪いので、Wi-Fiを整備してほしい。
・ 駐車場の案内がわかりづらい。また、身障者用の駐車場も増やしてほしい。
・ 呼出受信機が新しいタイプのものになり、わかりにくくなった。以前のほうが確認しやすかった。
・ ソファが少なく、混んでいると座れない。
・ 優しい医師もたくさんいるが、医師によっては態度が上から目線で高飛車である。
・ 診察室の所にある受付がとても忙しそうで、電話対応もしており、待たされることが多い。
・ 言葉使いが失礼な看護師がいて、不快に感じた。
・ 医師・看護師と受付の引継ぎが悪く、話がかみ合っていないことがある。

このほか、たくさんのご意見をいただきました（肯定的なご意見829件、改善が必要な点に関するご意見384件、その他のご意見38件、合計1251件 ※）。
今後の病院改善のための参考にさせていただきます。どうもありがとうございました。

※ いずれも延べ件数です。