

平成27年度 患者満足度調査【外来】コメント（抜粋）

肯定的なご意見

注…【優しさ】は、「当センターが日本一優しい病院を目指している」ことに対するコメントです。

・【喫茶店】院内のカフェは便利であり、待ちスペースとしても良好です。
・【食堂】接客は良い。メニューをたまに変えてほしいです。
・【売店】以前と比べたら夢のよう！（に便利になりました）
・【院内全体】綺麗で明るく、特に晴れている日は、とても明るい気持ちになれます。
・【院内全体】廊下や待ちスペースに余裕があり、心身ともにリラックスできます。心地よいです。
・【優しさ】案内指示がわかりやすいです。呼出器があり、待ち時間もわかりやすいです。
・【優しさ】初めての体験でとても不安でしたが、医師や看護師がよく説明してくれたので不安がなくなりました。
・【優しさ】待ち時間が少ないため、身体への負担が少なくて良いです。
・【優しさ】説明をきちんとしていただけるし、わからないことは理解するまで教えてもらえます。病院職員が明るいことが一番です（私たち患者は不安だらけだから）。
・【優しさ】建物も新しくなり外来も病棟も過ごしやすいです。外来の吹き抜けの屋根が明るくて気持ちよく待てます。医師と看護師さんの連携もいい方だと思います。
・【優しさ】患者の意見をよく聞いて下さり、コミュニケーションが取りやすかったです。明るく一緒に頑張りましょうと初診の時声をかけて頂き、頑張ることができました。
・【優しさ】全体的に医師、看護師の患者に対応する話し方が非常に良いと感じています。
・【優しさ】どなたもまず笑顔で対応して下さるのでそれに一番ほっとします。担当の先生もとってもやさしいのでそれも大変嬉しいです。気持ちがほっとします。
・【優しさ】新しくなり、ずいぶん改善されたと思います。来院は楽しみとなっています。
・【その他】乳腺外科のマンモグラフィの技師が数年前は男性でした。このところ女性になり満足しています。
・【その他】通院治療センターで看護師さんのお名前が各ブースに表示されたのは、より信頼できます。
・【その他】医師、看護師、スタッフの皆様、いつもとても忙しいのに明るく優しくしてくださってありがとうございます。私は治療が長くなりそうなのですが、ずっとよろしく願いいたします。
・【その他】臨床検査技師はどういう方かよくわかりませんが気がついたことがあります。心電図検査をされた技師の方、暗く落ち込んでいる私を元気にしてくれる言葉をいただき有り難く忘れません。

平成27年度 患者満足度調査【外来】コメント（抜粋）

改善が必要な点に関するご意見

注…【優しさ】は、「当センターが日本一優しい病院を目指している」ことに対するコメントです。

・ 【喫茶店・食堂】値段が高めです。
・ 【売店】品揃えが少なめです（特に午後）。
・ 【院内全体】1Fのトイレが混んでいます。手拭きの紙が床に捨てられていて汚いです（電気乾燥機の方がよいのでは？）。
・ 【優しさ】対話が少ないです。もう少し患者のきもちになってもらいたいです。
・ 【その他】予約時間と診療時間の差を縮める努力を!!
・ 【その他】待ち時間が長くて、つかれてしまうことがあります。
・ 【その他】予約をきちんといれているのに、いつも時間が過ぎています。これだけ新しいシステムを入れているなら、出来れば待たされずに案内してほしいです。
・ 【その他】初診の受付の流れがよくわかりませんでした。
・ 【その他】先生はパソコンに目が行きがちですが、私の目ももっと見てほしいです。
・ 【その他】患者が納得いく対応をして頂きたいと思います。すべてにおいて初めてのことで、患者や家族は不安を抱いているのでやさしく接してほしいです!!
・ 【その他】医師の態度が気になることがあります。皆さんに対して同じ事のくり返しだと思いますが、こちらとしては初めての事ばかりなので、その都度ささいな事が気にかかります。時間の制限もあるとは思いますが、態度に出さずにわかるまでくわしくお願いしたいです。看護師さんも場所によっては急がしいのか、態度が気になる人がいます。
・ 【その他】診察時に着替えられる小スペースが欲しいです。トイレ内での着替えはとても苦勞しています。
・ 【その他】便所（の数）が少々少ないです。また、狭いと感じる時があります（女子トイレ）。
・ 【その他】待っている時ですが足りないと思う時があります。付き添いの方が多いためと思われます。
・ 【その他】車いす専用駐車スペースも少なく、いつも停められません。
・ 【その他】トイレのウォシュレットが汚れている時があったので、清潔を保ってほしいと思いました。
・ 【その他】当施設に到着するまでの間に案内看板が少ないです。カーナビ案内だと違う場所を指示するので困りました。
・ 【その他】通院・検査・診療中にこのアンケートを持ち歩くのはかさばって大変です。できれば、HP等で常時意見をを受け付ける又はアンケートサイトを創設するなどに対応して欲しいと思います。
・ 【その他】検査等の時間で忙しく時間が無いのに、とてもしつこくアンケートを書くように依頼されて困惑したので、そこを考えて頂きたいと思います。無理やり渡されて本当に困りました。

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477件、改善が必要な点に関するご意見273件、その他のご意見111件、合計861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。