

平成29年度 患者満足度調査【外来】コメント（抜粋）

肯定的なご意見

- ・ 値段はすこし高いと思いますが、接客をしてくださる方がとても感じが良いです。（食堂）
- ・ 全体に明るく、清潔で、待ち時間も苦にならないのでよいです。
- ・ 患者への説明がわかりやすい。待合室が広く落ち着いた雰囲気である。環境が緑が多く開放的である。
- ・ 受付してくれる方（外来ボランティア）がファイルに診察券、受付案内票を入れてくれ、優しい気持ちになりました。
- ・ 閉所恐怖症のため、CTのほか検査に不安があったが、看護師に相談すると検査室を見学させてくれたり、技師さんも大変優しく対応してくれた。
- ・ 座る場所も多いので待ち時間もあっという間に感じます。駐車場も多いので必要以上に早く来院することもなく助かっています。
- ・ 医師、看護師が非常に親切で特に医師は「何でも聞いてください。」と言われ、心強いです。
- ・ 納得するまで説明していただいたり、気になることを聞いてくれるので安心します。
- ・ 毎月なにかしらのコンサートがあり、本当に癒されています。明るい院内でホッとします。
- ・ 私も医療機関で働いていますが、見習うべきところがたくさんあります。病院はできれば足を運びたくない場所ですが、見方が変わりました。がんセンターのような病院が増えてくれることを願います。

改善が必要な点に関するご意見

- ・ 喫茶店や食堂の値段が、少し高め。
- ・ 昼食時間を過ぎると物が無い。近くにコンビニや食堂がないので食事にありつけず辛いことがある。（売店）
- ・ 1階の女性トイレはいつも手を洗うところに手拭きの紙がちぎれて汚い時が多いです。
- ・ スタッフはほとんどの方が優しいが医師はもう少し優しくして下さってもいいのではないかと思います。相性もあるので難しいとは思いますが。
- ・ 看護師、技師などスタッフの対応には安心感が持てるが、何人かの中に声が小さくハッキリと聞こえない人がいる。ハッキリと大きくゆっくり話してほしい。
- ・ 患者の意見とか状況をもっと親身になって聞いてもらえるような対応をしてほしいと思うことがある。検査結果など分かりやすい説明をしてほしい。
- ・ トイレの手を拭くペーパータオルが取り出しにくく、ちぎれてしまうためせっかく掃除をしても、ちぎれた紙が散らばってしまう。
- ・ 診療科によって、待ち時間が違うのがわかりづらい。ベルが鳴らず呼ばれて受診になったり、ベルが鳴ってから窓口でケースを出したり。初めての時案内がなく不親切に感じた。案内がないなら診察までの流れを統一してもらいたい。
- ・ 今日、受付機が1台しか作動しておらず、7～8人の行列ができていた。機械自体は3台あるのになぜ1台しか使用できず職員は立っているだけなのか。不親切極まりない。
- ・ はじめての治療だから質問したのに症状の内容説明が面倒くさいのか「だから肺炎のようなもの」と答えられ、それ以上聞くことはできなかった。肺炎の具体的は症状を教えてくださいましたのに。肺炎になったことがなければわからないですね。
- ・ 他の患者さんも「なんだあの医者」と待合室で憤慨されていたり「〇〇さんどうぞ」が聞き取れず「いつもわからない、はっきり聞こえるようにすればいいのに」とその場にいる患者さん同士でその医者に対する不満を言い合ったりと、あの場所だけは優しくない空気でした。
- ・ 身障者駐車場がいつもいっぱい困っています。身障者でない方が堂々と止めていて腹が立ちます。あるデパートは身障者は登録して専用の場所に置けるようになっています。また、スペースはもっと狭くてもよいので多く置けたらよいと思う。
- ・ 診察後、説明コーナーに呼ばれるのに30分以上かかったことが何度もある。診療や会計よりも待ち時間が長く「質問ありませんか？無ければ今日はおわりです。」と言われるだけ。質問がない人はすぐに会計に行かせてほしい。

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467件、改善が必要な点に関するご意見220件、その他のご意見133件、合計820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。