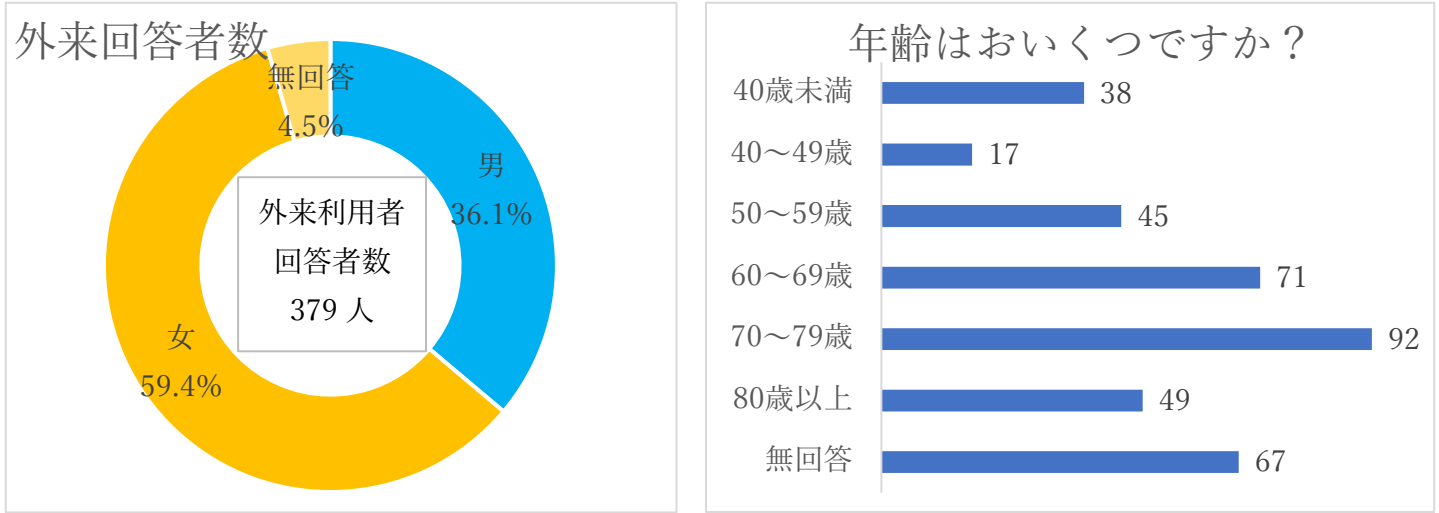


# 2024 年度患者満足度調査結果

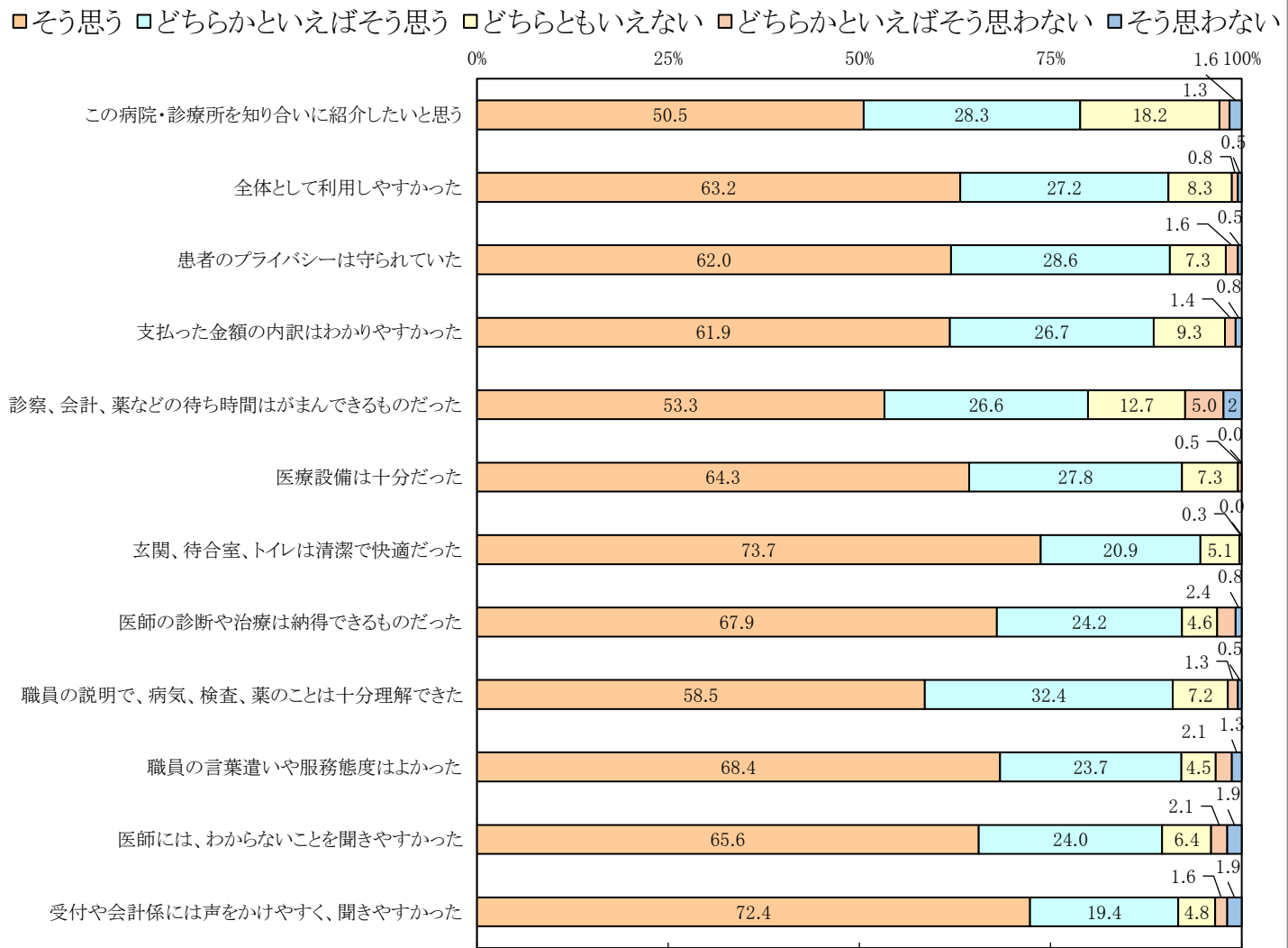
実施期間：外来 2024 年 10 月 21 日～26 日、入院 2024 年 10 月 1 日～10 月 31 日

## ご回答者のデータ

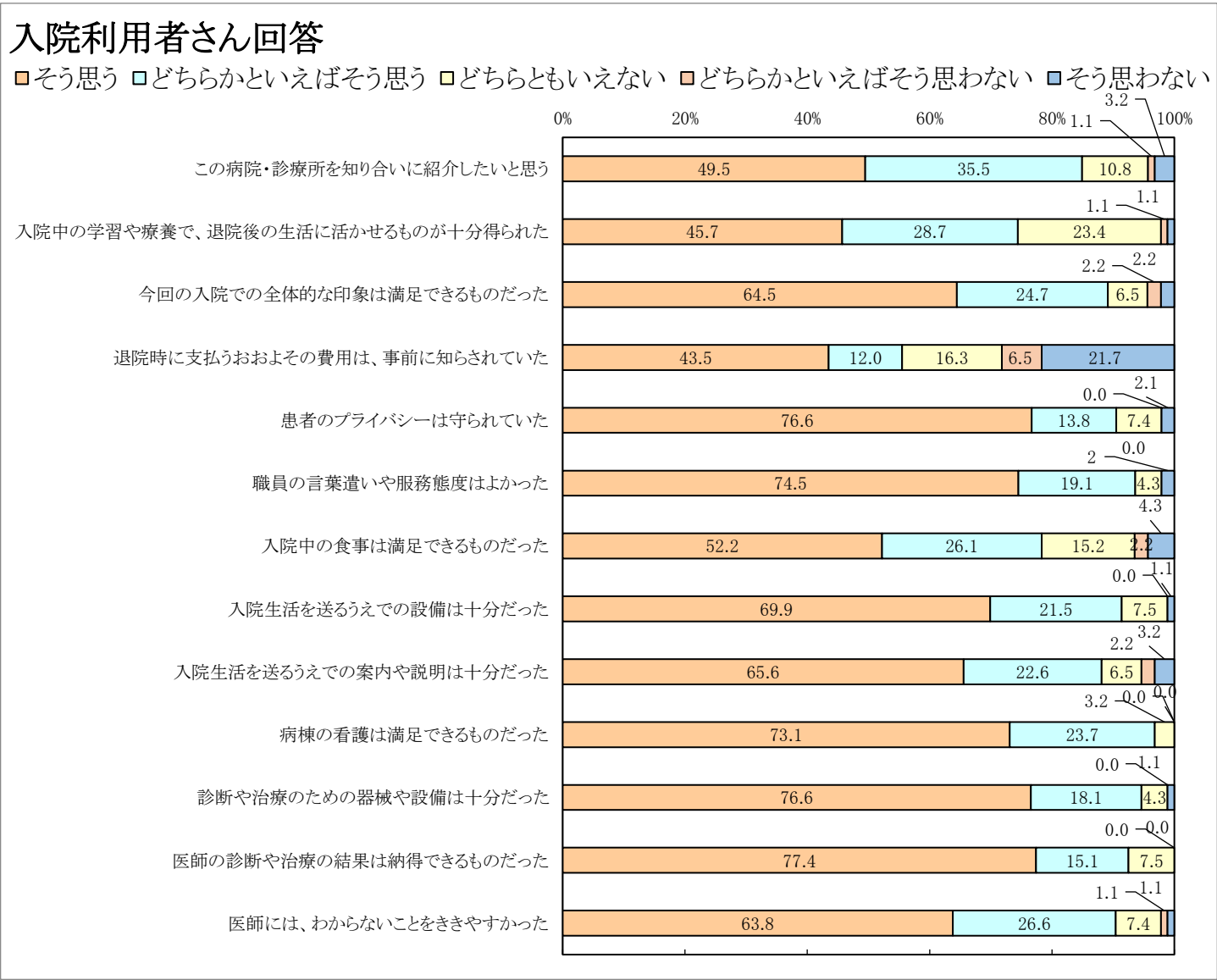
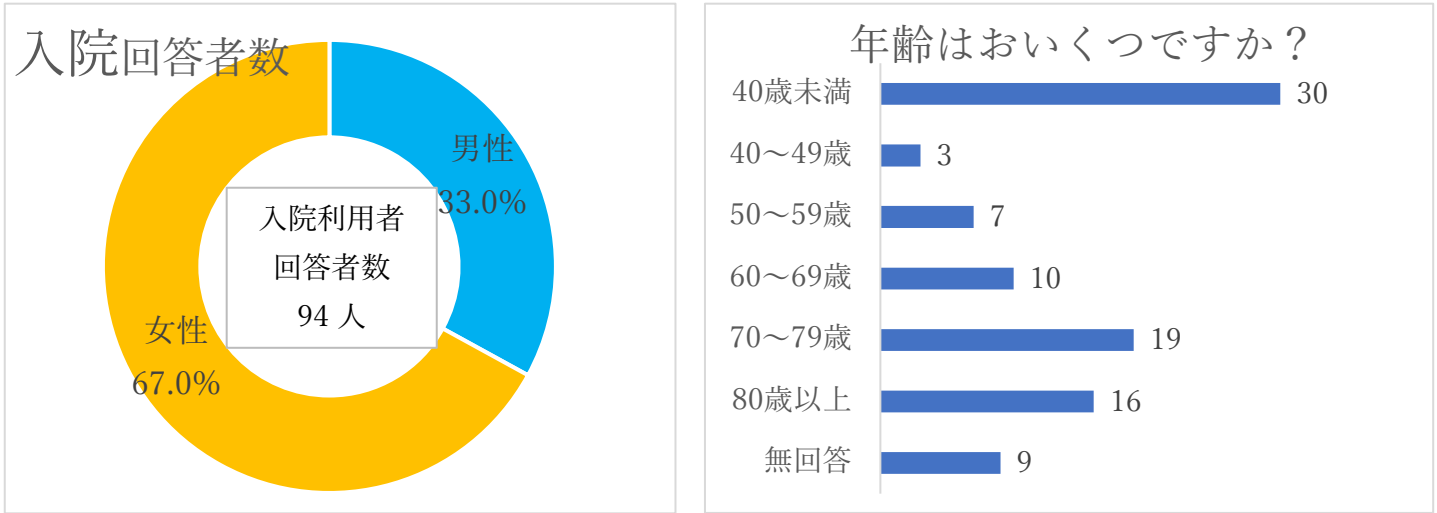
### 外来



### 外来利用者さんの回答



入院



# 満足度調査でお寄せいただいたご意見

## 職員の対応で満足な点①

- ・ 責任者の人達の対応がとてもすばらしかったです。これからもいままで通りのご活躍をよろしく願いいたします。
- ・ 医師、職員の皆さんが親切で高齢者でも安心して受診や会計、薬局を済ますことができありがたく感謝です。
- ・ 車イスでの診療でしたが、みなさんに親切にいただき、感謝しております。ありがとうございました。
- ・ 自分の症状を分かりやすく説明してもらえてよかった。
- ・ 送迎の方とても親切でよかった。いつ来ても気持ちのよい思いをする。
- ・ 内科にかかっているのだが前回の心電図で不整脈が見つかった。  
すぐに循環器科の予約が取れとてもよかった。
- ・ お世話になります。
- ・ 送迎をしていただき助かります。
- ・ 至れり尽せりで最好です。
- ・ いつも玄関先や組合員の係の方がいっしょうけんめいな所を常に見ていて、好感が持てます。  
自分も車の運転ができなくなったら送迎もお願いするようになるので協力したいです。
- ・ 毎月の通院や、入院時の対応、リハビリ中の通院治療等、お世話になり、日常生活動作などの運動機能や動作能力の回復を図っていただき、感謝している。
- ・ 職員の皆様は気持ちよく接して下さいます。入口（玄関）、会計等のボランティアの方々には、毎回お世話になり、安心して通院しています。
- ・ 丁寧な、治療、説明で、病気も良くなり良かったです。
- ・ 先生がとてもやさしくて良かった。
- ・ 8月に〇〇先生にかかりました 私話をじっくり聞いてくれてうれしかったです。
- ・ 初めて利用したが、とても親切にさせていただいて、安心して入院生活を送ることができました。ありがとうございました。
- ・ 緊急入院でした。受け入れていただけて本当に安堵いたしました。コロナ禍、遠距離等で思うように面会に行くことができず病院の皆さまには大変お世話になり、ありがたく思っております。又、地元への転院の際には相談員さんには丁寧に相談にのっていただき大変、心強く感じました。お世話になり、ありがとうございました。
- ・ 父は3階 HCU、6階 B 病棟にお世話になりましたが、どちらの医師、看護師、リハビリ担当の方、ソーシャルワーカー、相談員の方全ての対応が丁寧で良いと思います。また他の病院に比べ雰囲気が良い。階段ですれ違った時に挨拶をするなどは社内教育がしっかりとしている表れだと思います。行院で働らく皆さんも年を取り入院をしている人のように病院の世話になることもあるかと思っています。患者が自分を写す鏡と思いより丁寧に接していただければ幸いです。



## 職員の対応で満足な点②

- ・ 大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ 優しく対応していただき、ありがとうございました！  
ご飯おいしかったです！
- ・ 産後ママに優しく寄り添う、心地良い病院です。ぜひ友人に勧めたいです。
- ・ とても温かい対応に感謝しています。ありがとうございました。
- ・ リハビリでの対応、時間厳守はとても良い。
- ・ ○○○○がお世話になりました。○○先生、○○さん○○さん○○さん、ありがとうございました。
- ・ 全般的に良かったです。
- ・ 職員皆様の仕事内様の濃さに感謝です。
- ・ 医師、看護師もこちらの要望をきいてもらえました。24 時間対応してくださり、安心できる。
- ・ 笑顔で親切に接してくださり安心できた。
- ・ 先生方や看護師さん、スタッフの方々、みなさん優しくてありがたかったです！
- ・ ボランティアの方に教えていただき助かりました。



## 職員の対応で不満足な点①

- ・ 時々、「態度が一！！！」という声も聴こえるのでそこは残念。
- ・ 病院内での職員の方の挨拶は、気持ちの良い物です。(全員では、ありませんが)
- ・ ○ブロックの受付にいます中で詳しく説明してくれる人もいますが、そうでもない人もいます。午前中は混んでいて、聞きたくとも聞けない。
- ・ 小児科の受付の対応は見直した方が良いでしょう。○○の女性。
- ・ 「○○科での受付対応が良くない」(親切ではないと思った)。
- ・ 大きい受付はスムーズに行ってほしい。患者からみていると無駄口と思う。白衣がパツンパツンみっともない。○○科の看護師は患者をバカにしている。何年もいるのに全々変わっていない。自分の家族が同じ様にされていいのか？



- ・ 診察に行く度に○○科の受付にいる看護師と事務員にずっと悪口を言い続けられています。そのせいで持病のうつ病が再発・悪化してしまいました。
- ・ 薬の Fax で無愛想な人がいた。「お大事に……」ぐらい言えればいいのと思った。「おつかれさま」とパツと渡された。
- ・ 職員の方が患者のことを美容室で話していました。以前にもそのようなことがありこわいと思いました。
- ・ ○月○日にひざをいためて整形外科を希望したが、午後は外科の医師しかいないと言われ、近くの整形外科を自分で見つけるように言われ、当病院への診察をあきらめた。いざ必要になった時に医師がいなくて本当に困った。

## 職員の対応で不満足な点②

- 皮膚科の先生の常設をお願いします。整形外科の先生も増員してください。
- 人間ドックで血圧高めを診断されていて日々の血圧測定の結果も知らせることになっていたと思うが7月のドックの結果を見ても血圧高めには半年間話はありません。
- ○○科の主治医を変えてもらいたいができなかった。肩の痛みで病院へ来たが受診ができなかった。なぜなのか。1カ月待ちになるのはおかしい。何の為の病院なのか説明してほしい。医師不足ではないですか？
- 会計ミスが年に数回あったが、今年はまだない。精神科を受けたいが、再診のみなので困っている。死にたくなる場合がある。
- 採血をする人(ナースさん)をもっと増やした方がいいと思います。
- 予約の電話は繋がらないことがよくあるのと、繋がってもたらい回しにされる事が多い。
- 外来待合所からは、看護師の姿があまり見えないので伝えたいことや聞きたいことなどを言えない。
- 外来は良いが入院病棟の職員の対応が悪かった。
- Dブロック待合のイスにDブロック以外の方が座っていた。
- 入院手続きのときの看護師さんが内容を全く説明せずに「名前を書いてください」と書類をよこしたのでちょっとどうかと思いました。
- 言葉使いは統一的な会話ですが、もう少ししていねいだとかカッコ良いかも。
- 相談員の言葉づかいがきつかった。聞きたいことを聞けるようにしていくことも必要と思う。相談員は何のために、配置してあるのか、明確にしてもいいのでは？
- 大変お世話になりありがとうございました。大きな病院はあまりなく、行かざるを得ません。対応は人によりまちまちです。優しい人もいますが、いじ悪な人もいます。いじ悪の人は自分の事を自覚していません。経営のことを見なおされた方が良いと思います。職員の教育も見直された方が良いのかも知れません。特に○○先生、サイアク！！
- ○○科は、詳しい説明もなく先生からの返答も何もない。2〜3年前に事務局に話したが、それが先生につつ抜けで、先生の方からいやみを言われた。この病院では正直に話せばダメと思った。
- こちらの要望をお伝えした時に、不愉快な態度で接した看護師がいて残念だった。
- 大部屋で耳の遠い患者さんに対し思いやりのない言葉を他の人が聞こえるようにスタッフの間で話しをしていたのには驚きました。悲しかったです。
- 大変お世話になりありがとうございました。家族の記入なので食事の内容などわからない点ありましたので、どちらともいえないにチェックさせていただきました。毎日食事の量を記録しているので、入院中の食事メニューや摂取量を教えていただけたらうれしいかなと思いました。
- 相談員と看護師、看護師間の申し送りが不十分と感じた。相談員は病室に入らないので、患者の容態把握や病室移動についても知らない点が多かったが仕方ないと思った。





## 施設に関するご意見

- ・ 新しい病院になってはじめて検診に行きましたが建物が清潔で快適でした。
- ・ 車イスでの診療でしたが、トイレもきれいで使いやすいくて助かりました。
- ・ 施設自体はきれいな状態を保っている。
- ・ トイレ等もいつもきれいで気持ちよく使用させていただきます。ありがとうございます。
- ・ 車に乗らないので、場所がなあ〜。
- ・ 小児科の近くにトイレやおむつが換えられる場所がないのは不便です。また、待合室の外で待つように言われるが採血の方も居て座れないし、モニターも見えないため、順番がきたのかどうかも分かりにくいです。
- ・ 支援でお世話になりとても助かっております 玄関・外、どこでも良いので群大病院のようなロッカーが設置されていると良いのですが。冬になるとコート、枝、リック等荷物がいっぱいになります。そしてカルテ、血压等、手もいっぱいです。どうかお願いします。
- ・ 待ち合い場に時計があった方が良いと思います。おおまかな待ち時間の表示があれば尚有難いです。
- ・ 多分、パン焼き？の臭いがイヤだった。
- ・ 私は難聴のため診察が終り精算に必要な書類をもらう際係の人から「〇〇番の方」と呼ばれるのですが聞き取れない時があります。できれば「電光掲示板」など用意していただければ助かります。
- ・ 駐車場スペースが足りてない。何周も回って、探すのは大変！！ケガしてる時は最悪！！
- ・ 本人、家族も含め初めての病院だったが施設も充実していて清潔で満足できた。
- ・ 掃除のこと。部屋のすみ、床のよごれが気になった。
- ・ ベットのマットレスが尻の所がへたっていたのでそうでない物を用意してほしい。
- ・ 相部屋のため、止むを得なかったと思いますが、一晩中、同室者の咳やいびきが大きく、止まらなかったのも、よく眠れなかったのが残念でした。
- ・ ベッドで横になった時に天井の明かりが視線の先にあり、刺激が強く感じられました。痛み等つらい時には、イヤでした。光が目に入るのをやわらげるカバーなど天井から下げるだけでも違うと思います。
- ・ 大部屋に入院しました。プライバシーに配慮していただきたい。
- ・ 大変お世話になりました。病室はきれいでしたが隣がトイレで少し気になりました。窓際のベッドが空いていたのでそこへ移動して欲しかったです。職員の対応は先生はじめ皆様とても良かったです
- ・ 家族で利根中央病院さんにお世話になっています。ありがとうございます。私が病室で使わせていただいた物入れの扉の蝶番が壊れていて、ちょっと残念でした。
- ・ 病状により転棟や転室を5回程経験して大変だと思った。病状の変化で仕方ない点もある。



## 待ち時間に関するご意見

- ・ 検査を予約時間にほとんど出来るのでいつも感心しています。
- ・ 診察の予約も余り待つ事もなくスムーズに見ていただき助ります。
- ・ 大変混雑した日だったがスムーズに受診できた。
- ・ 待ち時間がもう少し短くなると良いです。
- ・ 会計前にアンケート用紙を頂いたのですが診察の待ち時間（1 時間程）が長かったのでその時間に出来れば良かったと思いました。
- ・ 予約時間にはなるべく診察がくるように配慮してほしい。
- ・ 待ち時間が長い。
- ・ いつも予約の少し前に来て待ちますが、今日は待ち時間が少なかったので（15 分位）ちょっと驚きました。いつも 30～40 分位待つので、同じ予約の時間の人が数人いるのかと思っていました。予約の時間を細分化してもらえたらと思っていました。
- ・ インフルエンザの予防注射を受けました。スタッフは満足の対応と思いましたがスタッフが少なく待ち時間が長い！！
- ・ AM10:00 に行き会計を済ましたので 12:30。MRI、診察は予約してあった。診察時間が 30 分以上ズレたのと会計の機械処理をするのに 30 分以上待たされた。
- ・ 会計待ちの時間がかかりすぎ。



## その他のご意見

- ・ 術後の経過が良好だったことにとても感謝しています。知人にこちらの病院での受診をすすめました。
- ・ 近隣地域に密着していて良いと思う。群大の医師も来てくれていて連携できていると思うので、それは続けていただきたい。
- ・ 毎月組合員の皆さんの家にチラシ等をくばっています。私にとっては大変な病院です。
- ・ 通院支援があるので、助かります。



- ・ 高齢となり車免許を返上した現在、一番ありがたいのは組合員に限りませんが、送迎していただけることです。これがなければ病院の利用ができないので……。
- ・ 医療費の機器を増やした方がよい。現金、クレジット会計の他に QR コード決済やバーコード決済を導入してもよいのではないかと。
- ・ コロナも 5 類になっているので外来受診時の検査や面会制限がもう少し緩和されると良い。