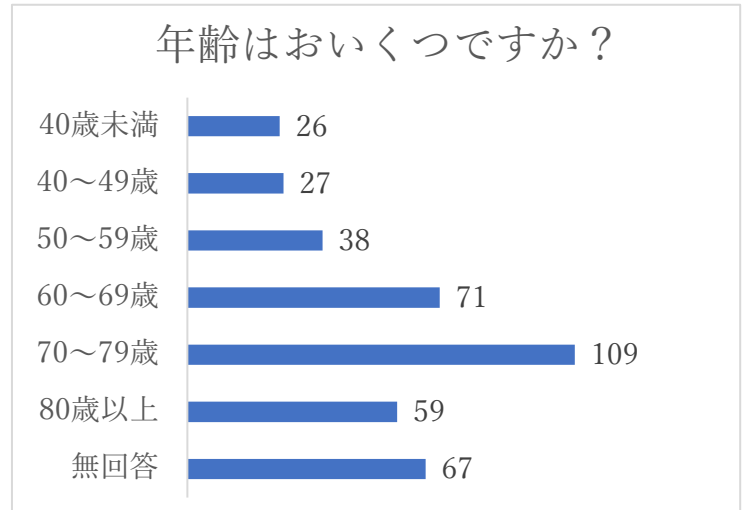
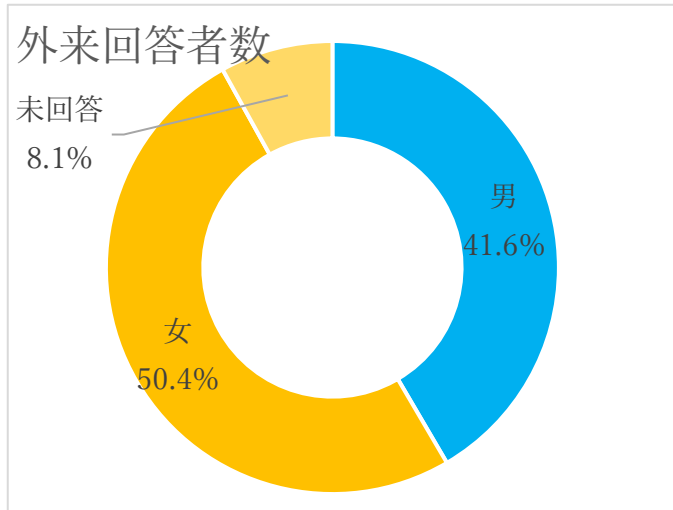


2023 年度患者満足度調査結果

実施期間：外来 2023 年 10 月 16 日～21 日、入院 2023 年 10 月 1 日～10 月 31 日

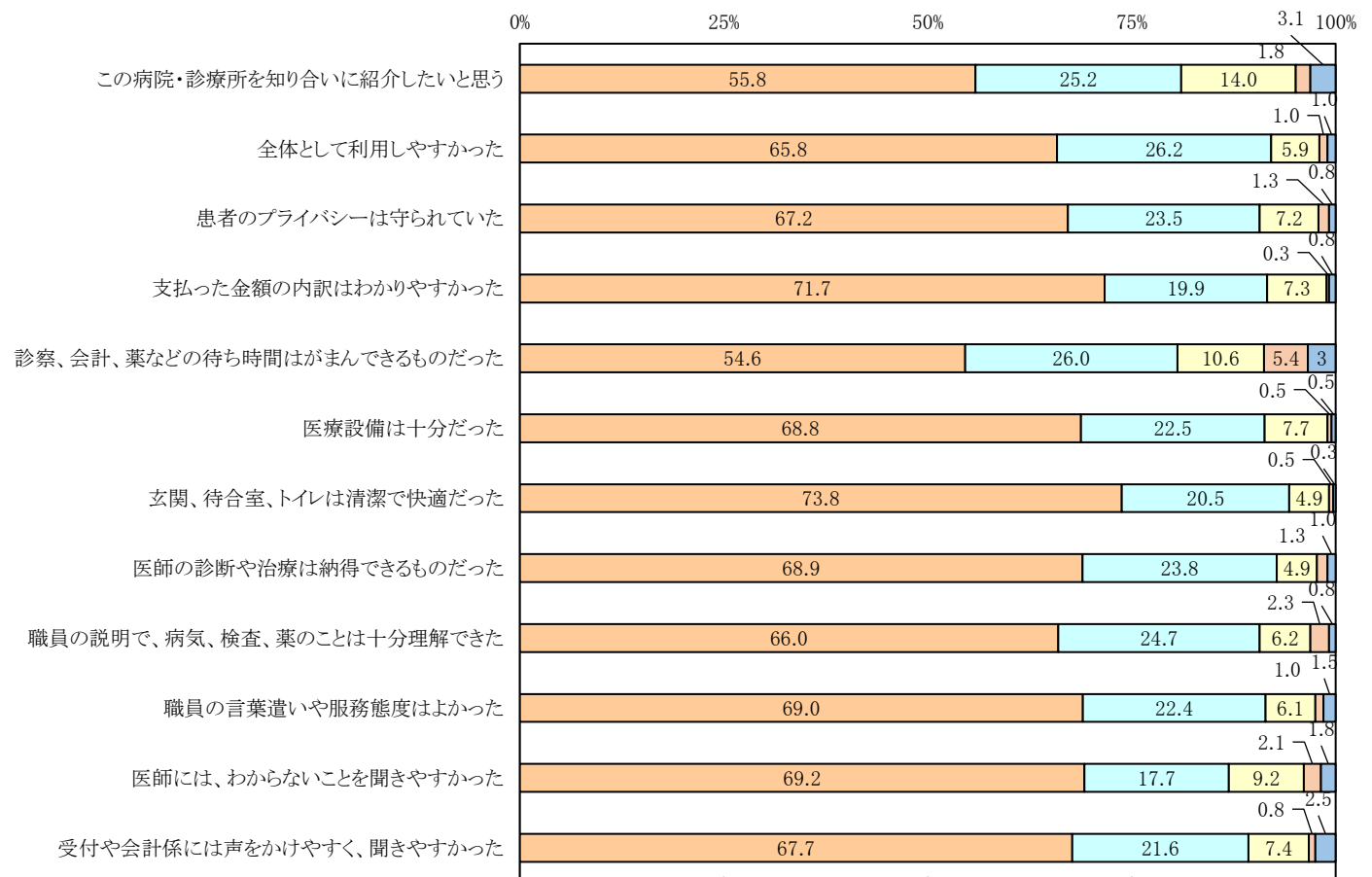
ご回答者のデータ

外来



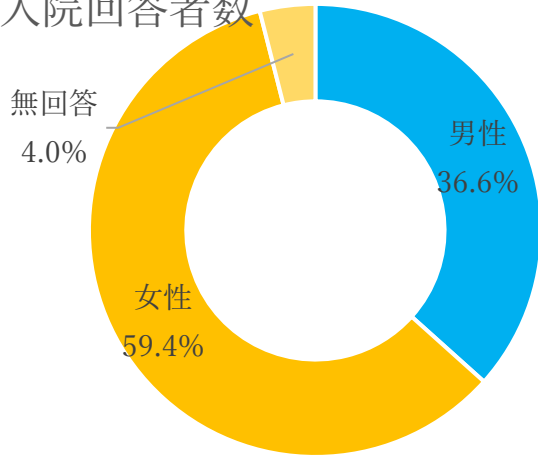
外来利用者さんの回答

そう思う
 どちらかといえばそう思う
 どちらともいえない
 どちらかといえばそう思わない
 そう思わない

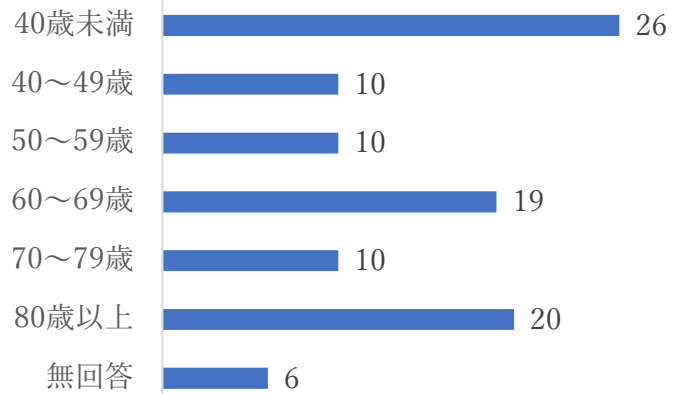


入院

入院回答者数

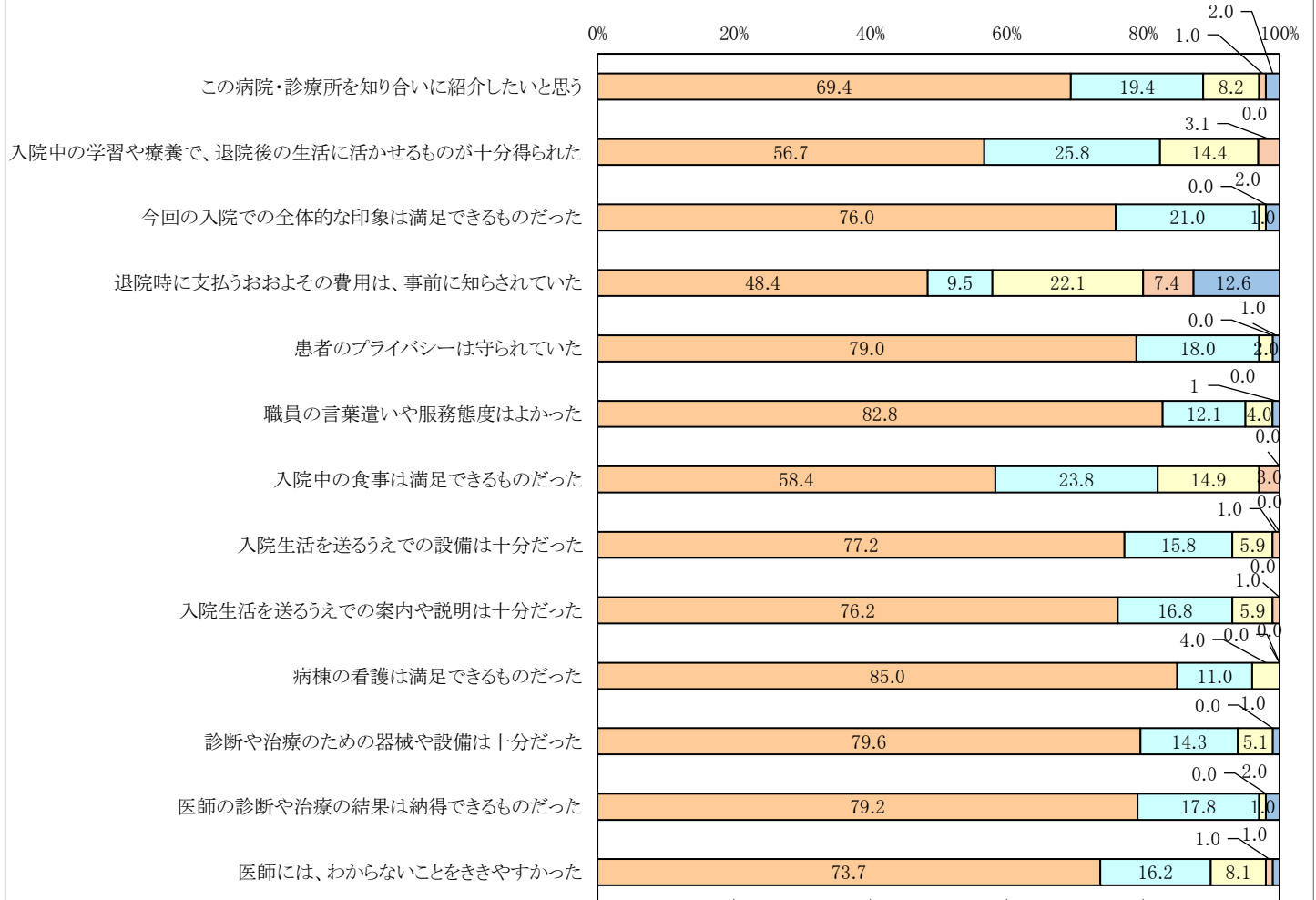


年齢はおいくつですか？



入院利用者さん回答

そう思う
 どちらかといえばそう思う
 どちらともいえない
 どちらかといえばそう思わない
 そう思わない



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

- 予約時間よりも早く行ったが、すぐに CT 検査をしてくれて助かりました。窓口、その他職員の応待も良かったです。以前予約なしで行った時にも病状等を細かく丁寧に聞いてくれて、また親切に応待してくれてとても良かったです。安心しました。
- ボランティアの方々も親切に対応してくださり助かります。
- 医療従事者の方々に感謝しています。小児科、内科、産科、健診センターでお世話になっていますが、丁寧に親切な方が多く、助かります。いつもありがとうございます。
- 今日、直接接した先生や、看護師さん、検査の方が丁寧に対応してくださり、気持ちよく利用できました。
- 混んでいたにもかかわらず、丁寧に速く受診できました。体調にもやさしく助かります
- 私がお世話になった職員の方は皆、明るく、やさしくしていただいています。
- 内科にかかったが主治医は勿論の事、看護師さん他スタッフの方の対応が良好。パートさんも病人に対して親切。
- 他の病院よりこちらに来たかったので安心感があってうれしいです 医師の説明もわかりやすく安心しました お世話様でした。
- 夫婦二人で眼科にかかりましたがスタッフの皆様言葉使いや説明も親切丁寧に安心して診てもらうことができました。言葉選びは患者にとって大切かと思います。
- 婦人科で診察、手術で入院しましたが、皆さんやさしく親切でとても安心して、終わることができました。本当に感謝しています。ありがとうございました。
- 利根沼田に必要な病院であり、大切に皆で守って行くべきと思います。スタッフ医師の皆様ががんばってください。
- 利用者の状況を考慮して計画を作成していただきましたので、無理のない在宅介護ができております。ありがとうございます。
- スタッフの方、環境、設備、食事すべて大変満足しました。特に、助産師さんには大変お世話になり、丁寧に優しく対応いただけただけのため、安心して過ごすことができました。また出産することがあれば、貴院にお世話になりたいです。本当にありがとうございました。
- 親切で良いと思います。



職員の対応で満足な点②

- ・ 総合診療科●●さんありがとう。親切な対応に感謝してます。
- ・ 送り迎えがありがたい。
- ・ 送迎も対応が良く助かっている。妻と2人でお世話になっています。
- ・ 待合室などが混雑してなくてよかった
- ・ 病院をよく知らない人には「声かけ」があってよかったと思う。
- ・ 皆様がんばっており、たいへん助かります。ご苦労様です。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつも丁寧に対応していただいてありがとうございます。
- ・ いまのままで良いと思います。
- ・ お世話になります。精神的に楽です
- ・ とても親切にしてもらい助かりました。
- ・ みんなよかった。
- ・ 医師の先生、看護師さん、薬剤師さん、栄養士さん、皆さん親切ですごく良かったです。入院生活すごしやすかったです。
- ・ 看護師の研修や指導が立派と思う。親切で立派である。明るい病院である。
- ・ 初めての入院で不安はありましたが外科の●●先生をはじめ看護婦さんたちにやさしく接していただき入院は快適でした。また、入院から退院まで個室で過ごさせていただけましたが、個室料金も取らず、食事も美味しく、朝昼晩と楽しみでした。先生、看護婦さん職員の皆様ありがとうございました。
- ・ 自宅から一番距離が近いという理由で、分娩を依頼しました。入院中、不安定になってしまった心を看護師さんたちに手厚くフォローしていただいて、本当に助かりました。今後も、子供共々よろしく願いいたします。
- ・ 大変お世話になりました。
- ・ 同じ病室の高齢の方への声かけが、とても思いやりのある言葉であたたかい気持ちになりました。看護師もリハビリの人も良かったです。
- ・ リハビリ病棟に入院していました。6B病棟の看護師さん介護士さん、リハビリの方々皆さんがとても温かく親切で親身になって話を聞いてくれたり励ましてくれたり素晴らしい看護をしてくださいました。感謝の気持ちでいっぱいです。全ての方々がそうでした。
- ・ 胃癌の化学療法が自分に合っていた。癌が消えてよかった。
- ・ おおむね満足です。
- ・ 整形のリハビリを利用。痛いけど説明は納得でき、親切さを感じた。



職員の対応で不満足な点①

- ・案内係の方の言葉づかいが、友達のように気になりました。もう少し丁寧でも良いかと。
- ・看護師の対応が、他の病院に比べてあまりよくなく感じが悪い。いい人もいるが。忙しいのはわかるが、改善してほしい。
- ・仕事が忙しいでしょうけれど安心できる笑顔がある人となない人がいる。
- ・受付番号を他の人は2~3回言ってそれから名前を言いますがその時も「名前で失礼します」と言ってから言うのに、ある人は1回受付番号を言ってその後何も言わずにすぐ名前を言う人がいます。教育を徹底してほしい。
- ・予約患者以外を看てくれない外来があるのでとても困ります。急に体調崩した時は本当に困ります。
- ・会計時の番号を呼ぶ時、もう少し大きい声を出してくださると助かります。
- ・9時の診療開始時間が守られていない。
- ・医師の態度が高圧的で腹がたった。こちらの質問はさえぎられた。
- ・受付の人が感じ悪かったです。
- ・いくら寝たきり状態でわからない患者でも、その人の前で「くさいくさい」と連呼する医者はどうなのかと思う。
- ・各科の受付は声をかけにくく、対応にも優しさが無い。冷たい。検査を担当して下さった看護師さんはとても親切でしたが。
- ・朝、小児科へ電話をつないでもらう時、受付の方の対応が一人一人違うので対応を統一してほしいです。
- ・いつも患者の意見を聞いてくれない医師がいる。説明してほしいが取り上げてくれない。病院側は組合員のための病院と言っているがその医師には気持ちがない。他の医師に変えてほしい。
- ・紹介状を持参したが予約無しのためか、検査が一番最後に回され、待つのに2時間かかり体調不良もあり辛かった。もう少し臨機応変に対応していただきたい。
- ・整形の完全予約制は急なケガ等した人には不親切。以前のように急患には対応してほしい。
- ・先生の説明が足りない。病気にかかっているのは我々の方だが先生の都合で、予約の日が決められている。こちらにも都合はあるのだが予約を取っていても、1時間は待たされる。
- ・転んで頭を打ったので脳神経外科を受診した。医師から開口一番「一人の人は困る」と言われた。身よりのない人のことを言っているのではないかと思うが抗議した。人権を守り最後を終わらせるシステムがないように感じた。
- ・小児発熱外来の入口で抗原検査を待っている人の並ぶ場所を決めてもらいたいです。並んだ時、密になっていました。
- ・とても具合が悪く不安だった時に外来で診察して頂いた医師に入院させていただけると言われた時は本当にありがたかったです。ですが病棟の担当医師が変わったとたん大したことがないというような感じでそのまま入院していても治療のしようがない、かかりつけのクリニックに診てもらってと言われた時のショックは大きかったです。昔から生協の組合員ですし頼れる地域の病院は中央病院しかないのでもっと親身に診察して下さる医師がいてくれると良いと思います。



職員の対応で不満足な点②

- ・ 退院時が、3ヶ月以上になると転院しなければならないとのことについて、わかっていますが入院時に説明がなく、不満をもっているとの声があります。
- ・ 入院中に大腸検査のおおよその結果を教えてほしかった。
- ・ 地域医療の中心的病院として貢献度は高いと思いますが、地方の住民に寄添った対応はどのようなのでしょうか。声をかけられる職員がフロアーにいないのが不安です。

施設に関するご意見

- ・ 新装オープンして間もないため設備良好。病院の内外とも清掃等行き届いている。駐車場が広い。
- ・ 図書室を充実させてください。コロナ前の色のあせた古い本ばかり。本を寄付したいです。
- ・ 病院1階の導線案内が、もっとあるとよい。
- ・ 待合スペースに車椅子の患者と付き添いの人と一緒にいられるような所を作ってほしい。
- ・ エレベーターの足元が見えてこわい。
- ・ 病棟のトイレが汚かった。
- ・ 病室のドアのつくりのせいかと思われるが勢い良くしまるためドンドン大きな音がして気になった。

待ち時間に関するご意見

- ・ 何ごととも時間がかかり過ぎます。
- ・ 患者数も多いので待ち時間は仕方ないことでしょうね。
- ・ 予約でも待ち時間が長すぎる。看護師の声かけ、態度など改善してほしい！！
- ・ 予約なのに1~2時間待ち。
- ・ 予約なしでも受診できればよい。
- ・ 予約時間の案内がない日があり、少々遅くなりました
- ・ 内科にかかりましたが、予約制なのに待ち時間が長すぎると思います。もう少しスムーズにしてもらいたいと思います。
- ・ 予約時間の17分前に来たのに呼ばれたのが90分後で待ちくたびれた。
- ・ 発熱外来を受診した後急患になりお世話になりましたが、先生もナースもとても親切な方でした。でも9時に来たのに終わったのが14時40分でお腹がすきました。

その他のご意見

- ・ 病院に行く出入り口となる道路が狭く坂なので、冬は雪などが危険だと感じました。道路の拡幅工事などを検討されたし。

