

患者様アンケート結果

「平成28年度外来調査報告」

実施日 平成28年10月6.7日(2日間)

総配布数 325枚

男性 166枚(51.1%)

女性 159枚(48.9%)

年齢 60歳以上の方が75%を占めています。

10代…3人(0.9%)

20代…6人(1.9%)

30代…16人(5%)

40代…22人(6.9%)

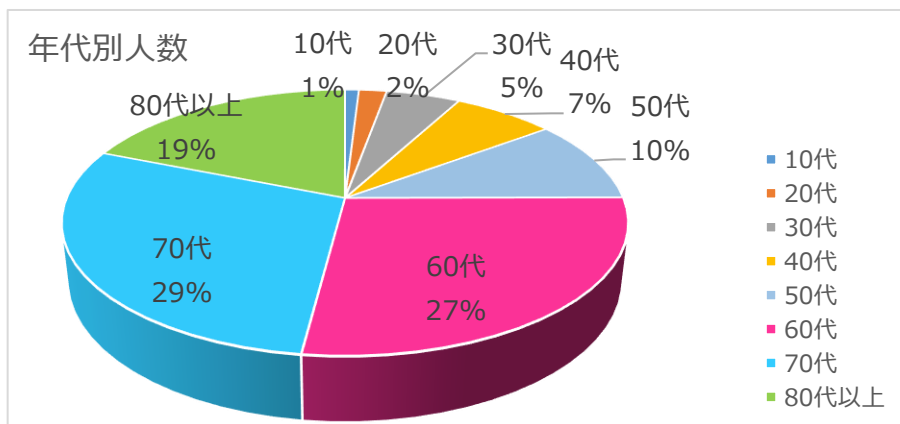
50代…32人(10.1%)

60代…86人(27.1%)

70代…92人(29%)

80代以上…60人(18.9%)

平均年齢…66.1歳



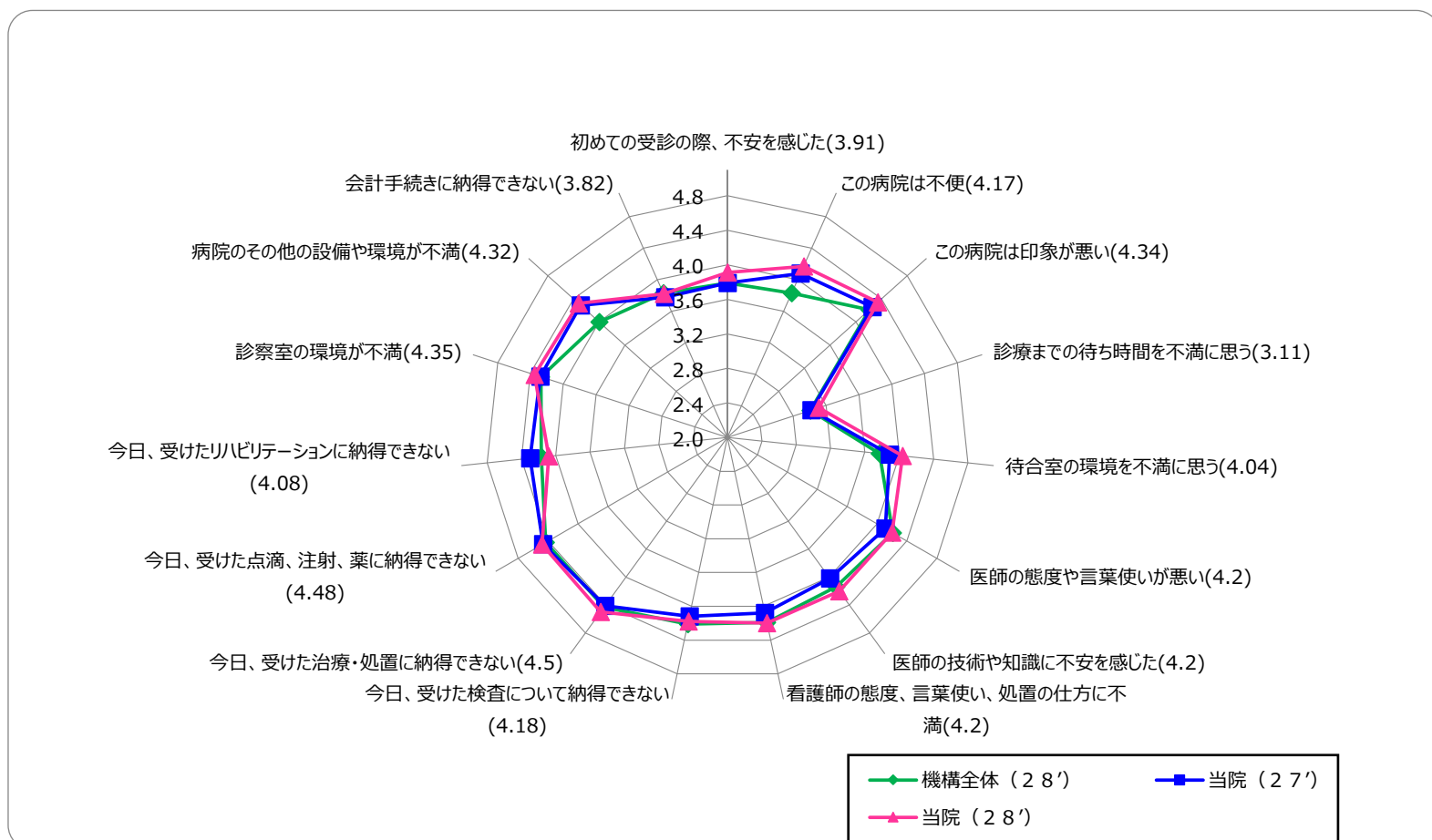
(※5点満点中)

	27年得点	全国順位	28年得点	全国順位
外来アンケート総合得点	4.09	60/143	4.18	34/143

項目	27年得点	全国順位	28年得点	全国順位
初めての受診の際の不安について	3.79	(50/141)	3.91	(30/140)
この病院は不便	4.08	(17/141)	4.17	(8/140)
この病院は印象が悪い	4.26	(58/141)	4.34	(28/140)
診療までの待ち時間を不満に思う	3.02	(75/142)	3.11	(77/140)
待合室の環境を不満に思う	3.89	(49/140)	4.04	(24/140)
医師の態度、言葉使いが悪い	4.11	(101/141)	4.2	(79/140)
医師の技術や知識に不安を感じた	4.02	(100/141)	4.2	(54/140)
看護師の態度、言葉使い、処置	4.08	(106/141)	4.2	(70/140)
検査への納得	4.12	(97/137)	4.18	(80/136)
治療、処置への納得	4.41	(74/135)	4.5	(34/135)
点滴、注射、薬への納得	4.47	(53/134)	4.48	(43/133)
リハビリテーションへの納得	4.3	(31/111)	4.08	(64/111)
診察室の環境	4.28	(55/140)	4.35	(44/140)
病院のその他の設備や環境	4.29	(13/140)	4.32	(12/140)
会計手続き	3.78	(93/140)	3.82	(94/140)

※(①/②) ①:順位 ②:回答病院数

背景黄色は昨年より点数が上がった箇所



		お褒めの言葉	ご意見・ご要望
当院	回答件数	36件	64件
	回答率	36.0%	64.0%
全国	回答率	34.4%	65.6%

【お褒めの言葉】

・玄関ホール前の車両誘導員の方がとても親切であり、大変感謝している。
・医師の治療に対してしっかり説明があり、信頼できる。案内してくれる方がいることが良い。
・退院後のフォローが良いので安心できる。職員がキビキビしている。
・みんな親切で感謝している。態度、待遇が一番良い。
・全体的にスタッフさんの雰囲気良く、対応が適切。とにかく明るくきれいで、挨拶は最高。
・海が見える。駐車場が無料。環境的に便利。
・私の骨折に関してとても良くして下さり、めきめき良くなっている。ありがたい。
・各看護師さんが親切でいい。実に感じがよい。
・眼科の看護師さんはとても親切。
・予約時間がほぼ正確に守られてる。
・入院していた時に看護師さんが辛い気持ちを理解して下さり、感謝している。
・呼び出し機器は拘束されないためとても良い。
・予約日は患者本人の都合に合わせてくれる。
・診察は8:30からなのに採血は8:00から開始され、患者は助かる。
・古い病院よりすごく明るくなり、感じもよろしい。
・海が見渡せる広い窓で、病院に来たのに癒される。
・私は北九州から来ているが、友人にここの病院を紹介している。
・会計が一人にしては良くテキパキと処理している。
・ボランティアの人たちの感じが良い。
・看護師さんはどなたもとても親切でうれしい。

【ご意見・ご要望】

・もう少し医師が患者の話を聞いてくれると安心する。
・使用済みの器具入れはいつも同じ物を使っているの、他人の使用した物ではないかと不安に思う。
・待ち時間の長さ。予約の意味が感じられない。会計に時間がかかりすぎ。
・Webサイト(関門医療センター)をスマートホン端末で表示した際、レイアウトが横向きでは見づらい。
・禁煙の徹底。電話での対応が悪い。
・看護師同士の私語が目立つ時がある。2Fにレストランなどがあり具合が悪い時に臭いが気になる。
・検査結果のみなので内診を是非してほしい。
・各科の中の待合室が車いすでの利用がしにくい。
・清掃員の手抜きが多々みられる。入院中にいない時などは手抜きが多く、掃除したのにゴミ等が残っている。
・支払いが機械にするべき。待ち時間が長い。
・身体障害者の駐車場の数が足りない。いつ来ても満車である。改善をお願いする。
・眼科受診の時、医師の態度に何度も不快感を感じた。
・薬剤師の方は暇すぎで私語が多い。
・入院していたときの食事の改善。
・入院していたとき何回も部屋を替わり、その度ともうるさい部屋で寝られなかった。
・診療科のパンフレットがあれば良いと思う。
・担当でない先生に受診した時の言葉にがっかりしたが、かかりつけの先生に言ったらおことわりを言って頂けた。
・バイキングコーナーは良いのですが、他のテーブルは囲いが無いのがちょっと心配です。
・進路表示がわかりにくいと思う。
・利益にならなくても週1回でも良いので診療科を増やして欲しい人はいると思う。
・もう1ヶ所位テレビを見れる所があるといい。
・ゆうちょのATMがあればいいと思う。

アンケートにご協力頂いた皆様、
ありがとうございました。