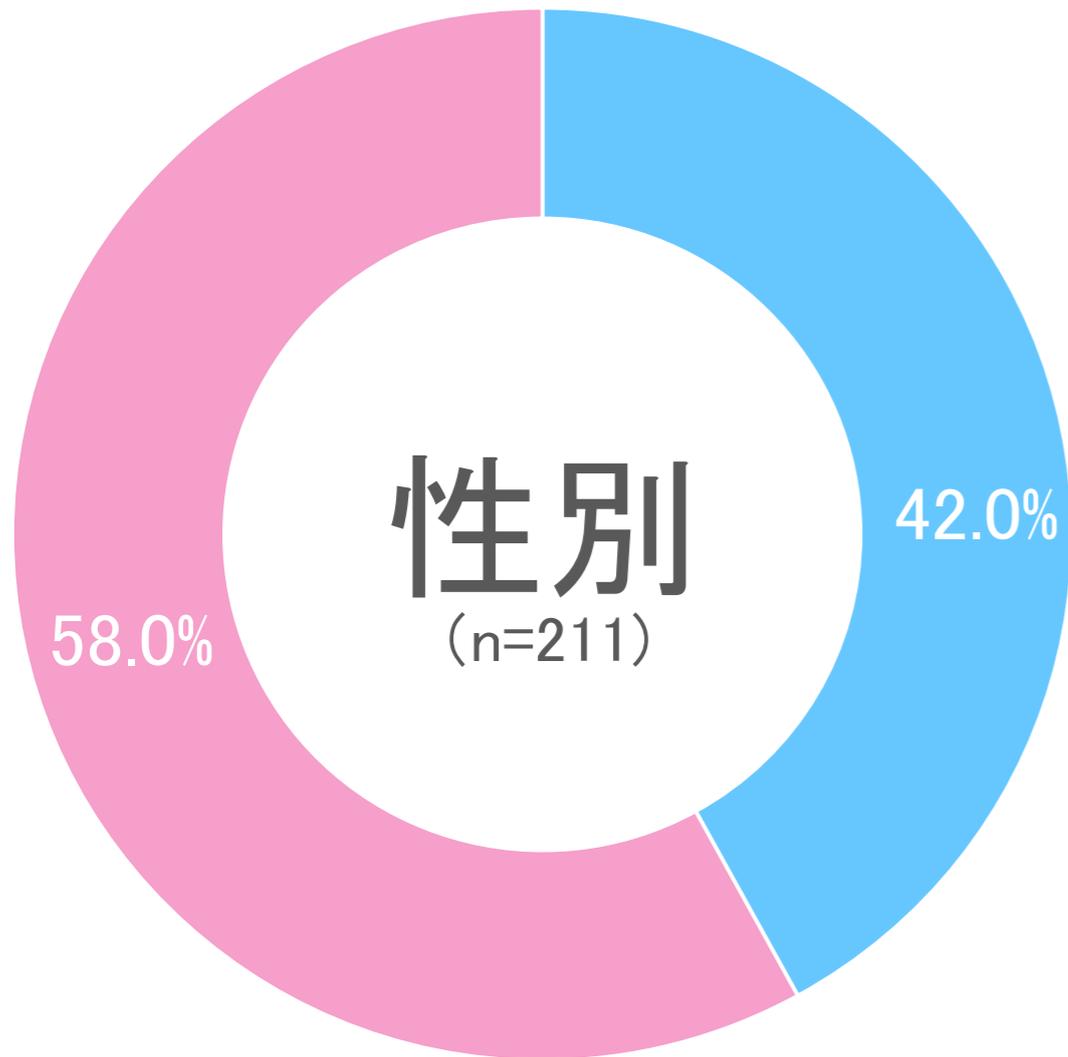


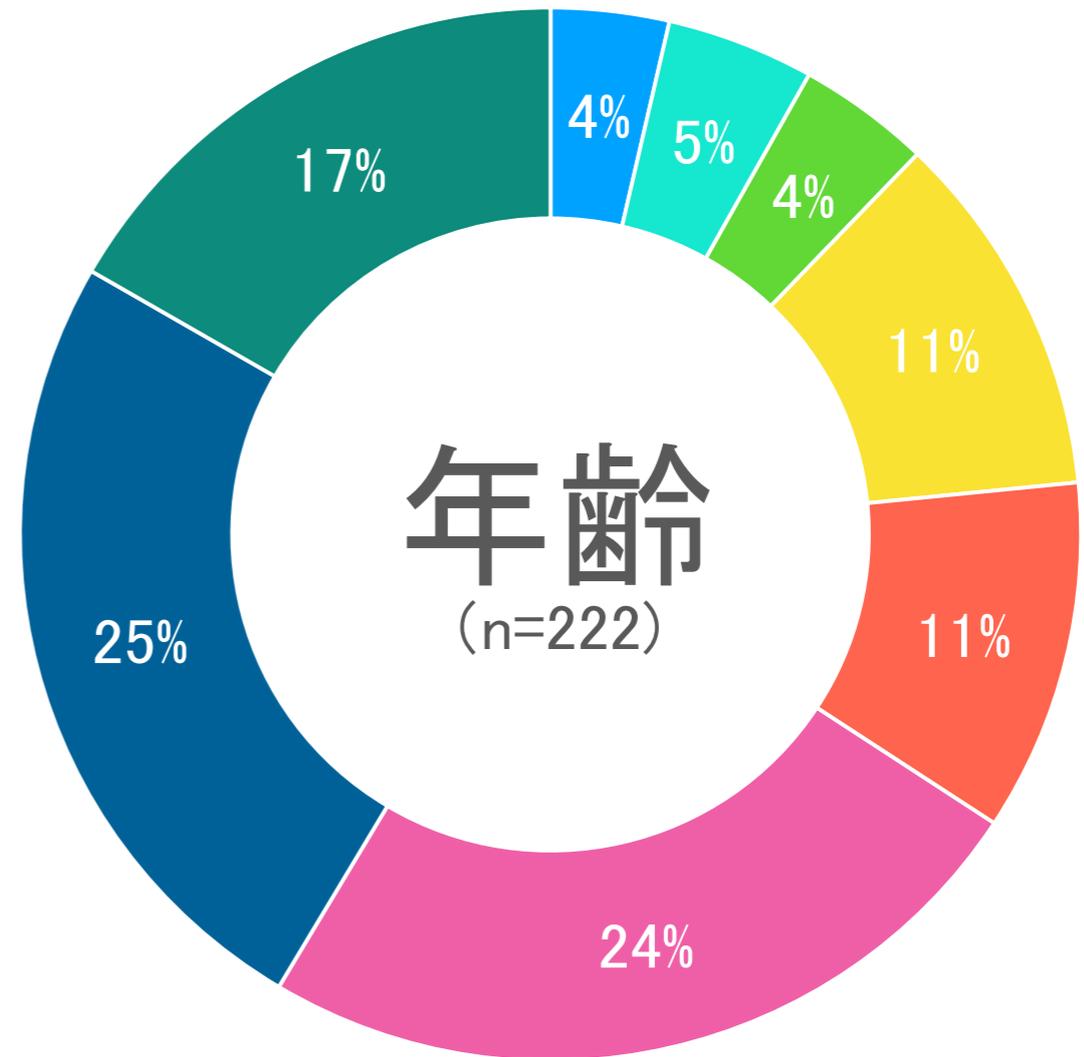
令和2年度  
患者サービス向上委員会  
患者様アンケート(外来)

アンケート回答数(244件)

# 患者情報

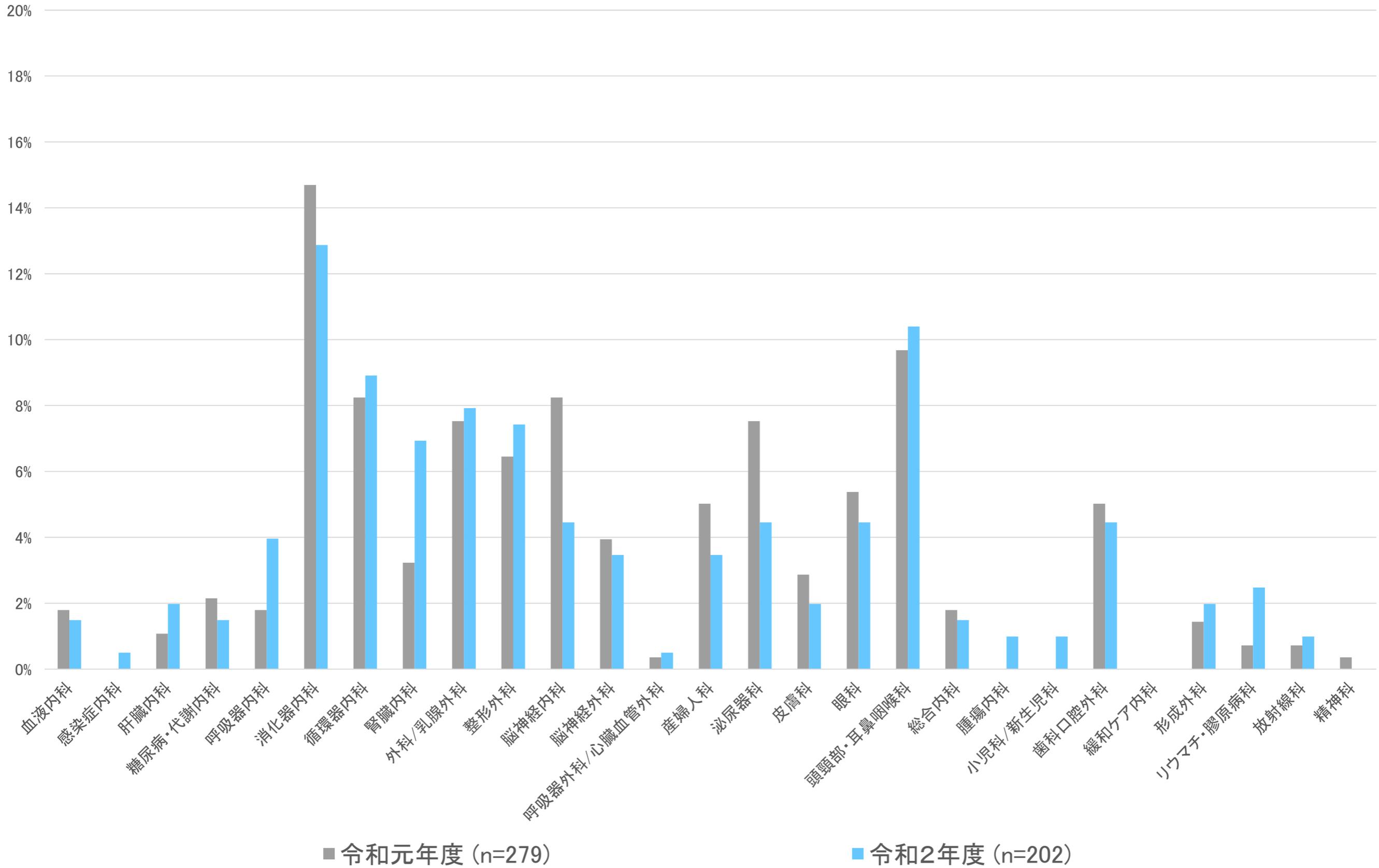


■ 男性 ■ 女性



■ 0～19歳 ■ 20～29歳 ■ 30～39歳  
■ 40～49歳 ■ 50～59歳 ■ 60～69歳  
■ 70～79歳 ■ 80歳～

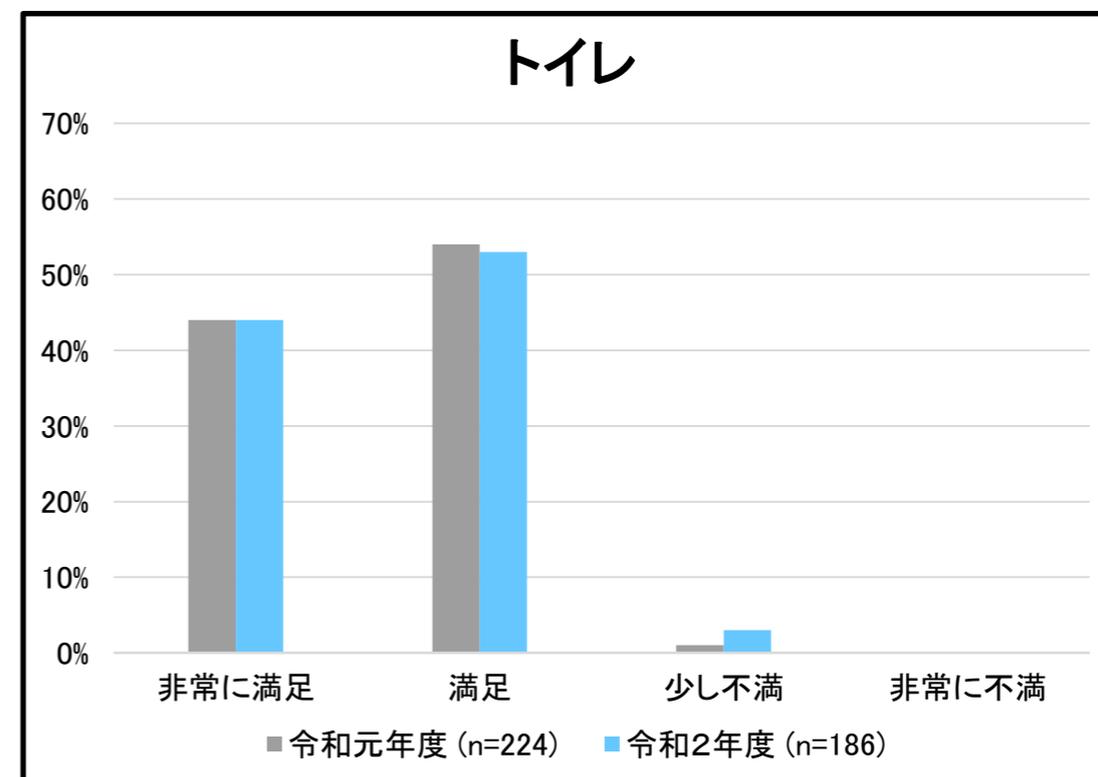
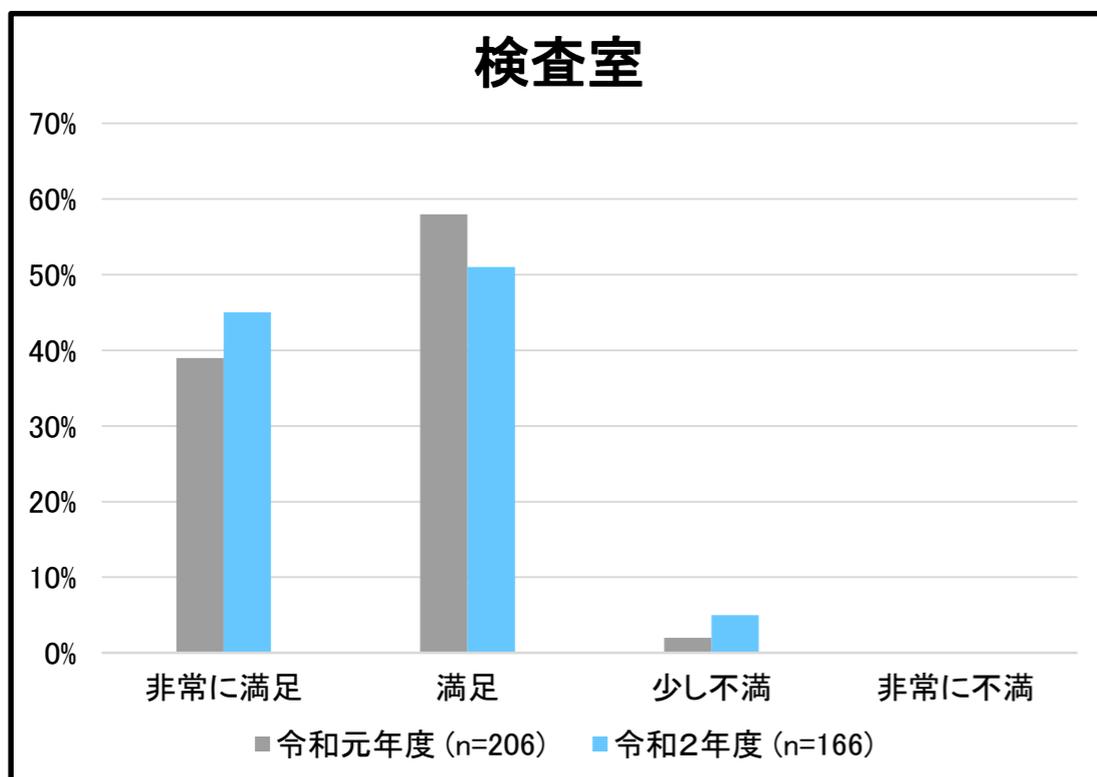
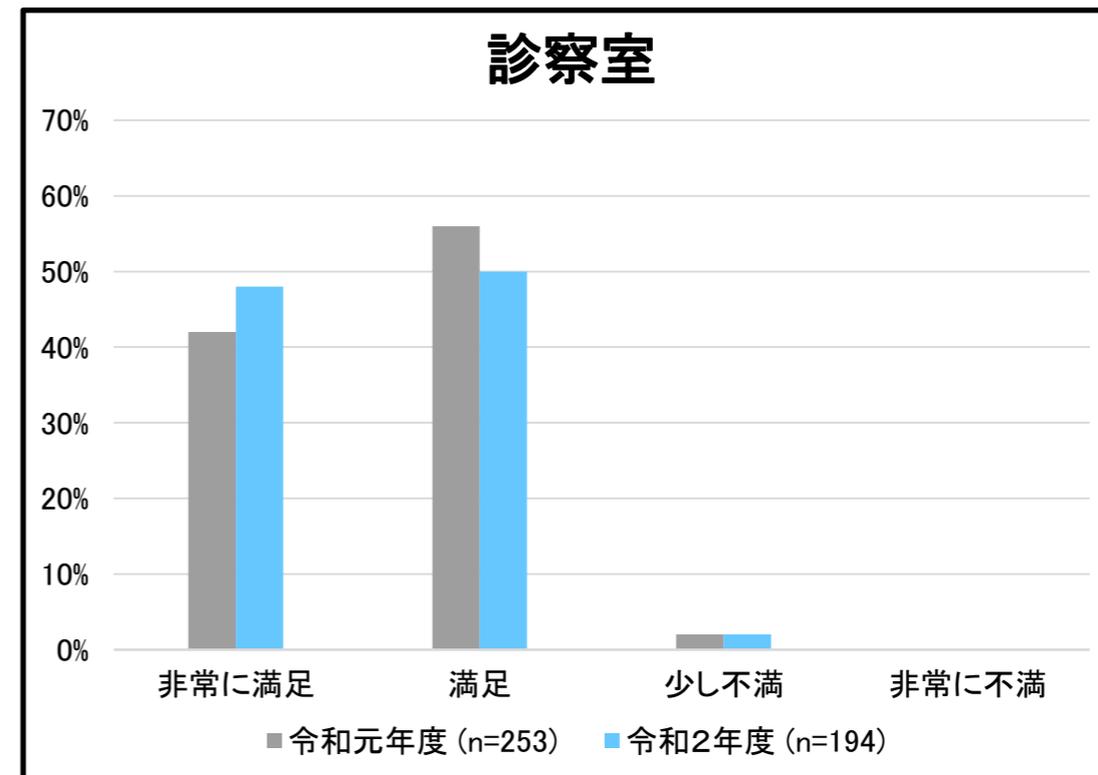
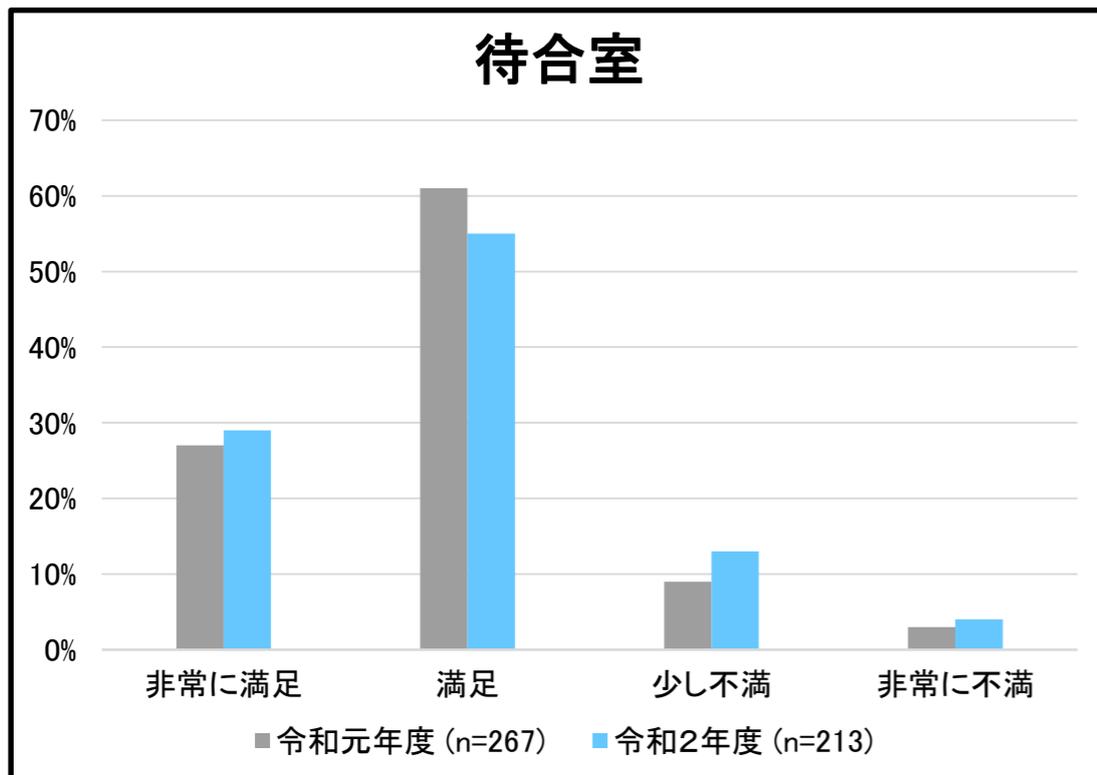
# 受診した診療科



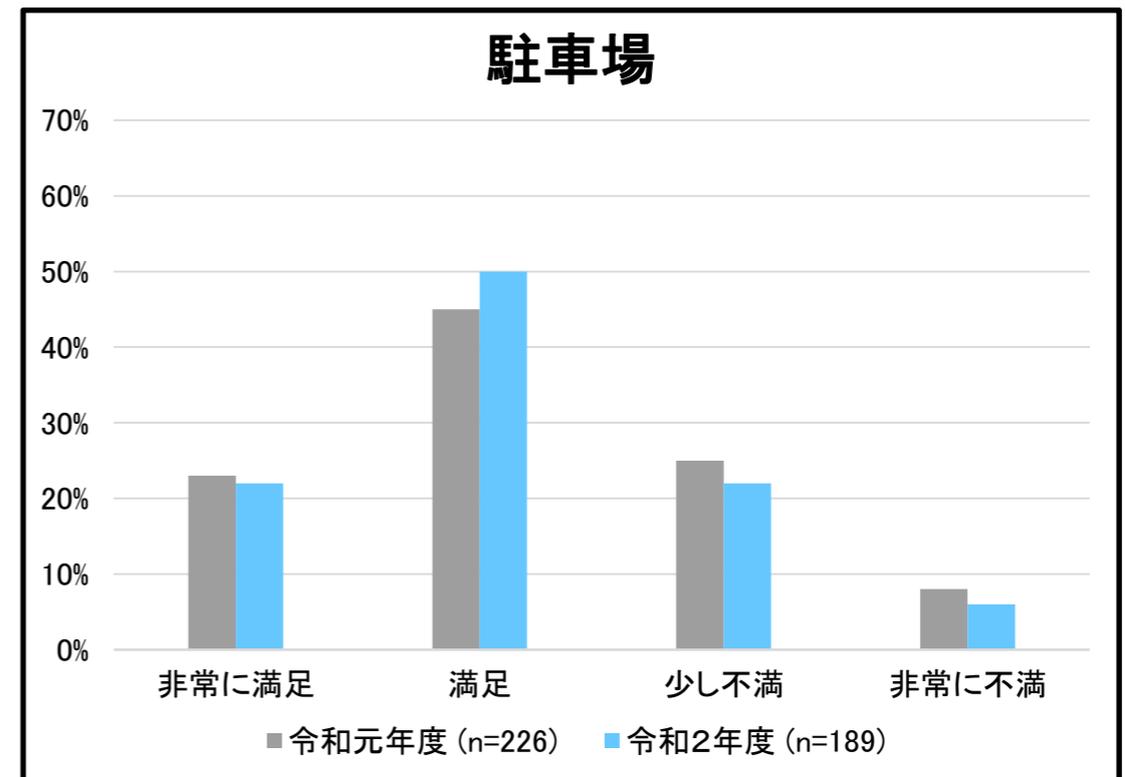
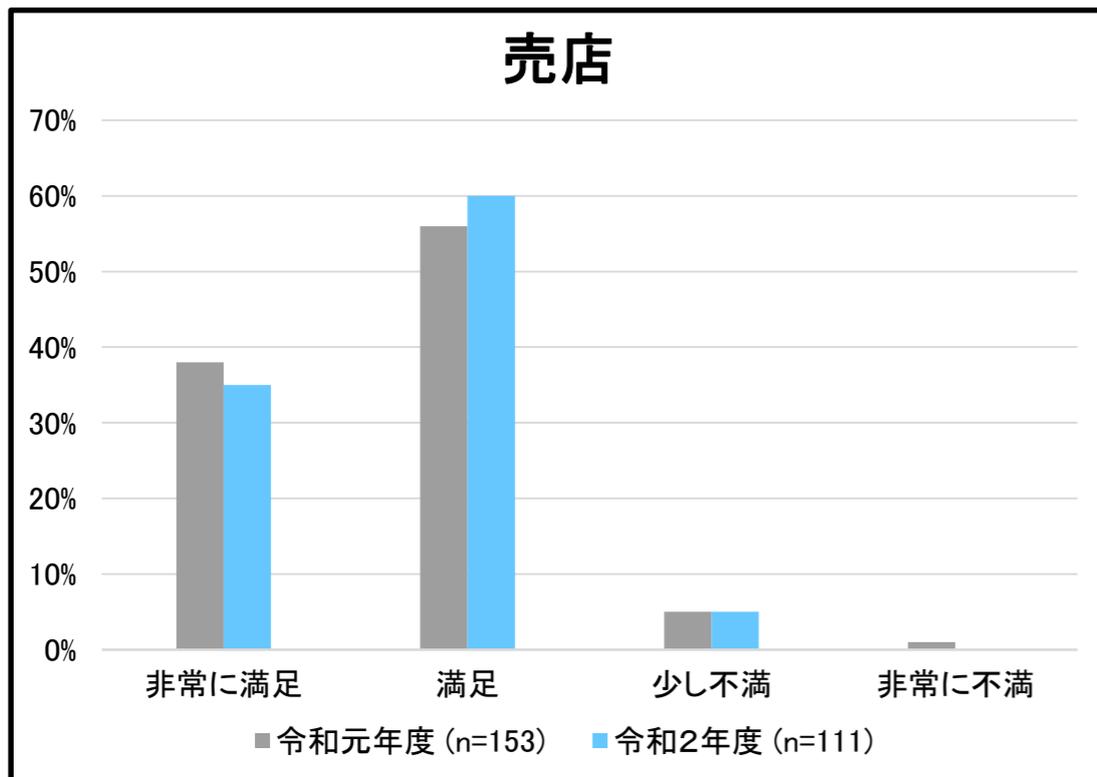
■ 令和元年度 (n=279)

■ 令和2年度 (n=202)

# Q1. 病院内の施設や設備、居心地はいかがでしたか



# Q1. 病院内の施設や設備、居心地はいかがでしたか

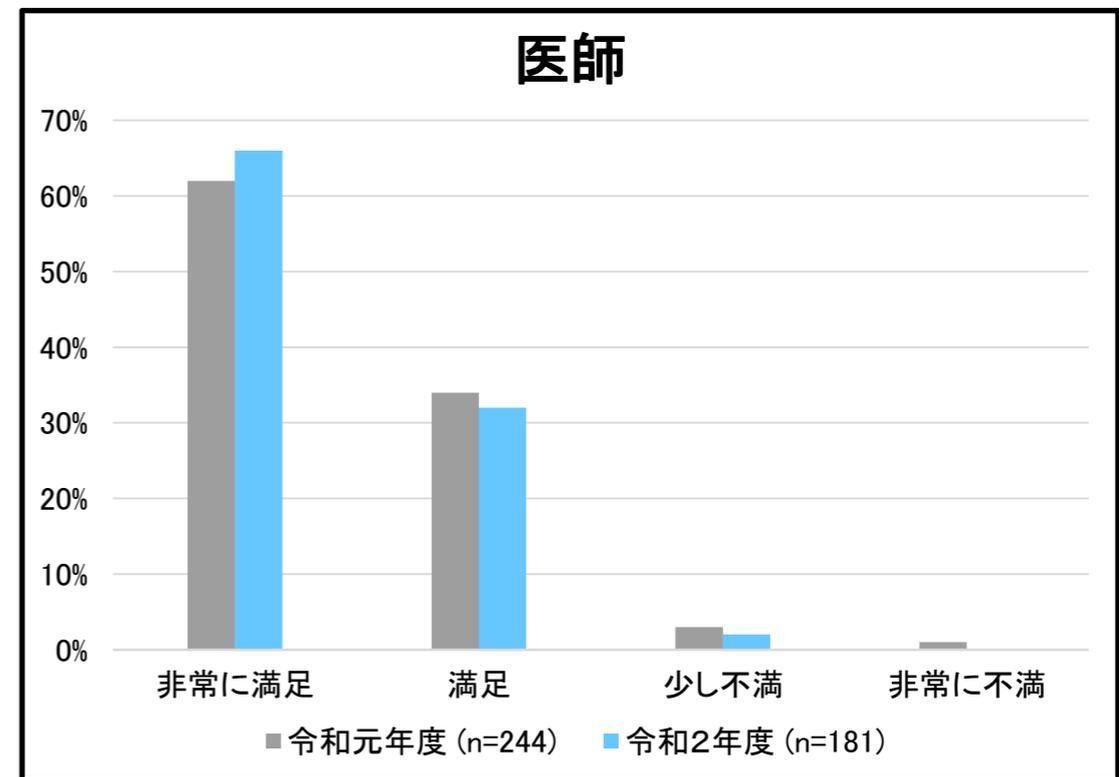
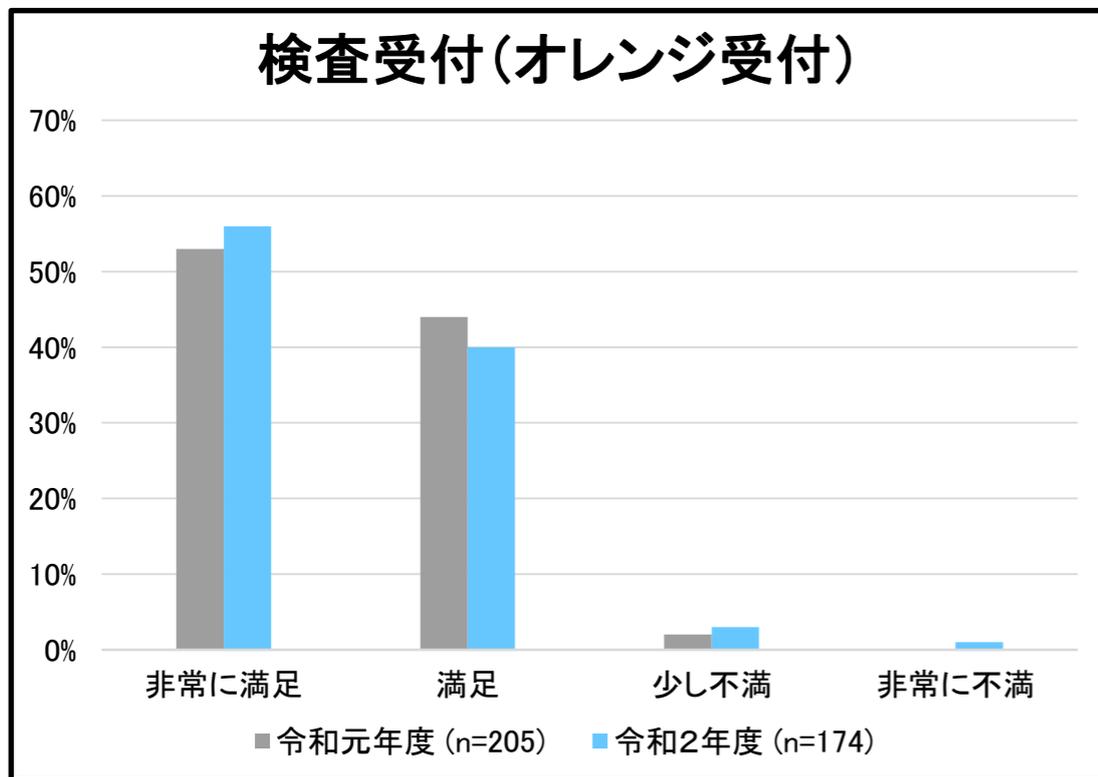
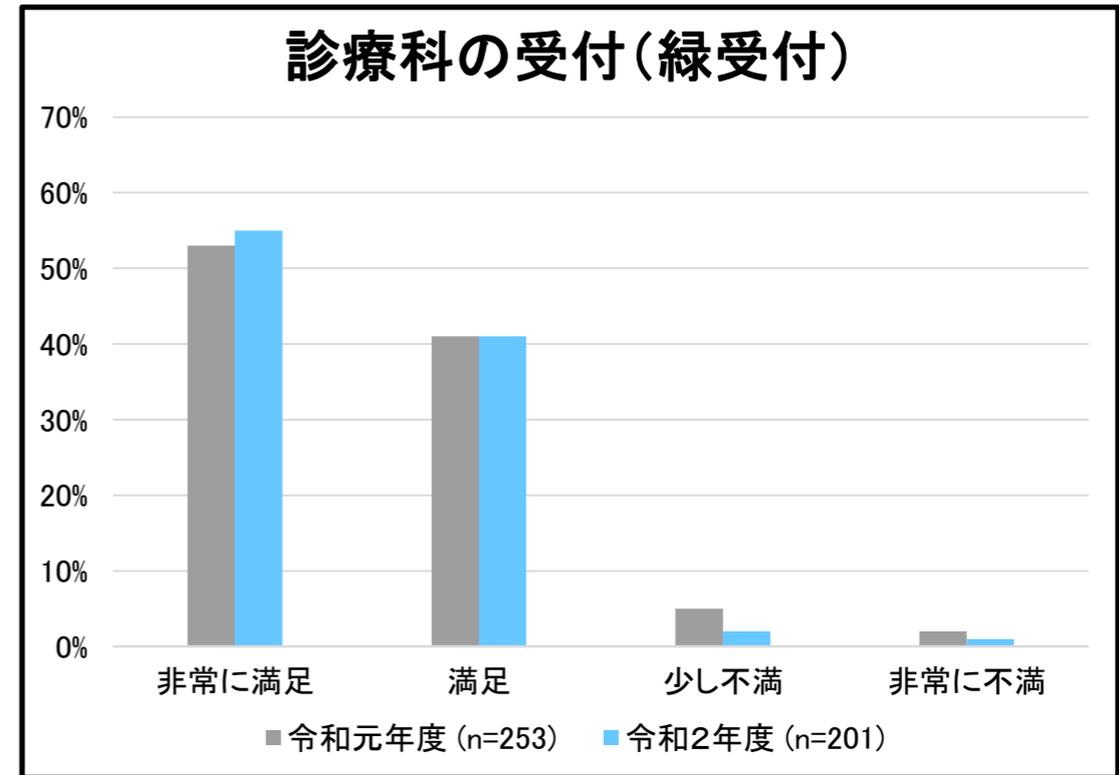
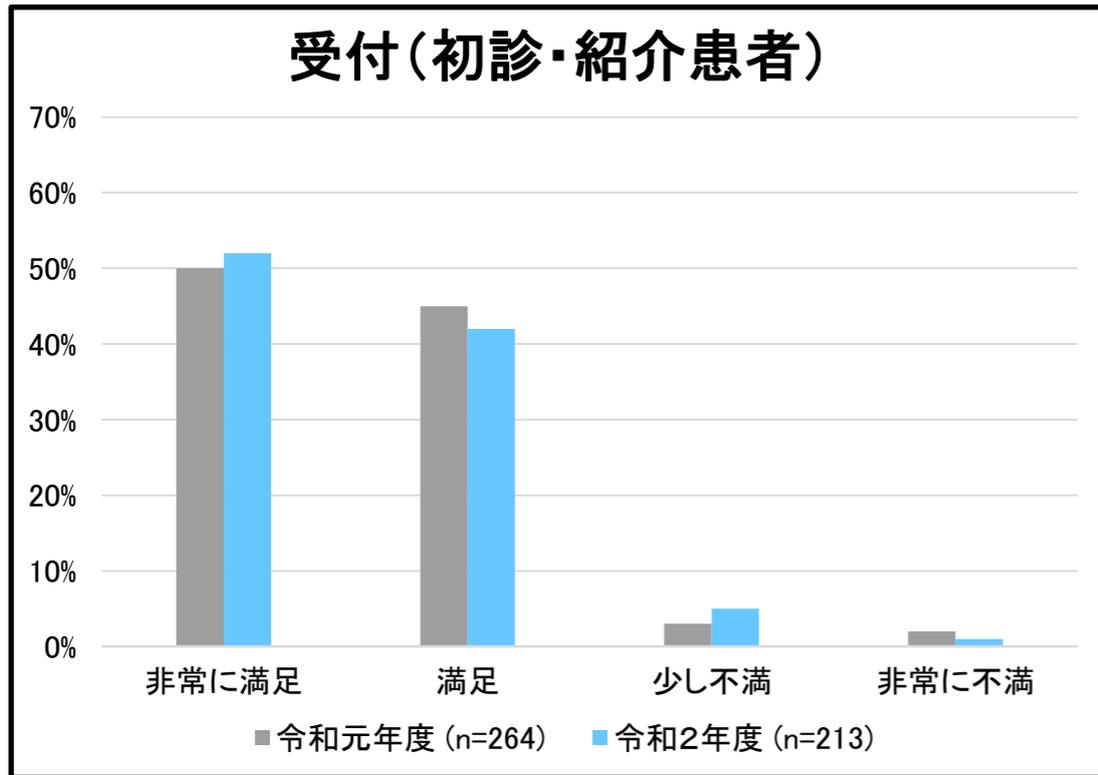


## Q2. 病院内の施設・設備について、よい点、改善してほしい点があればお書きください

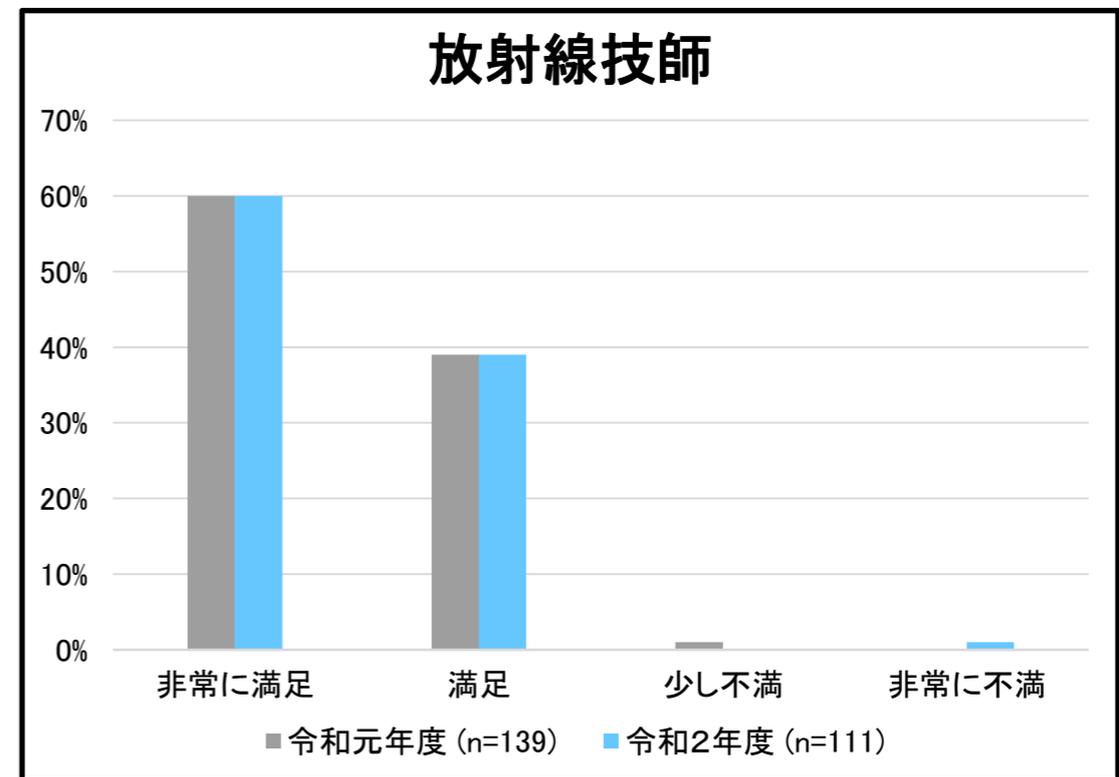
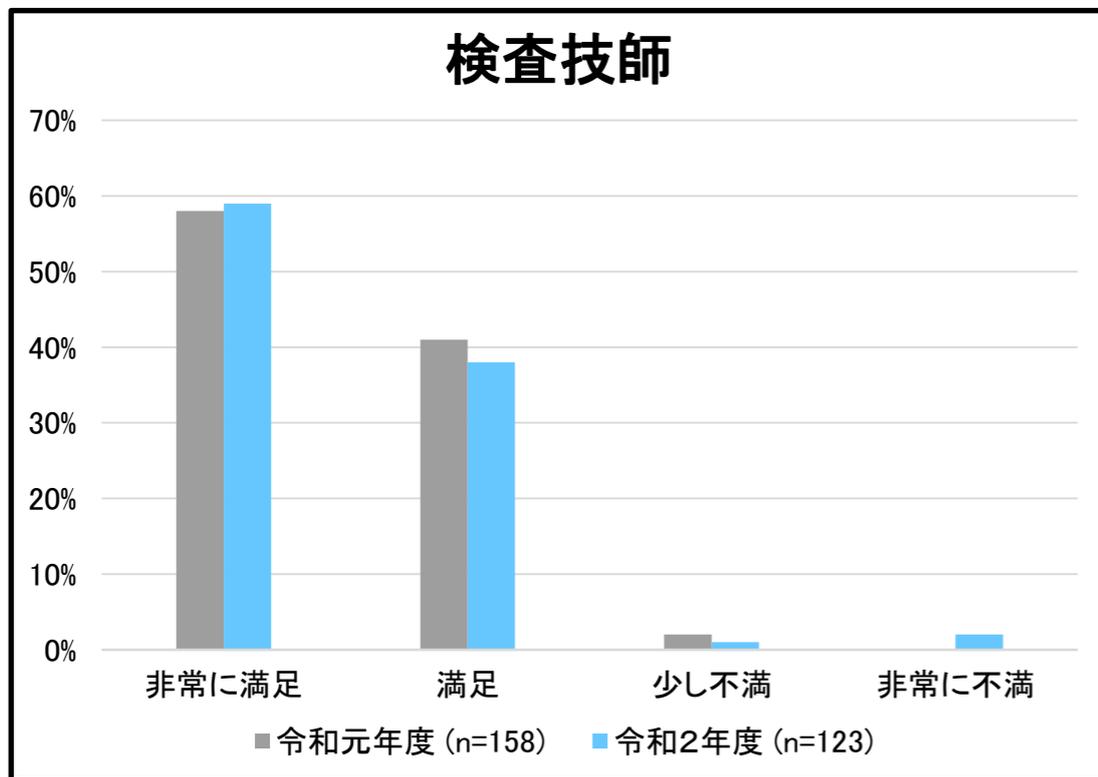
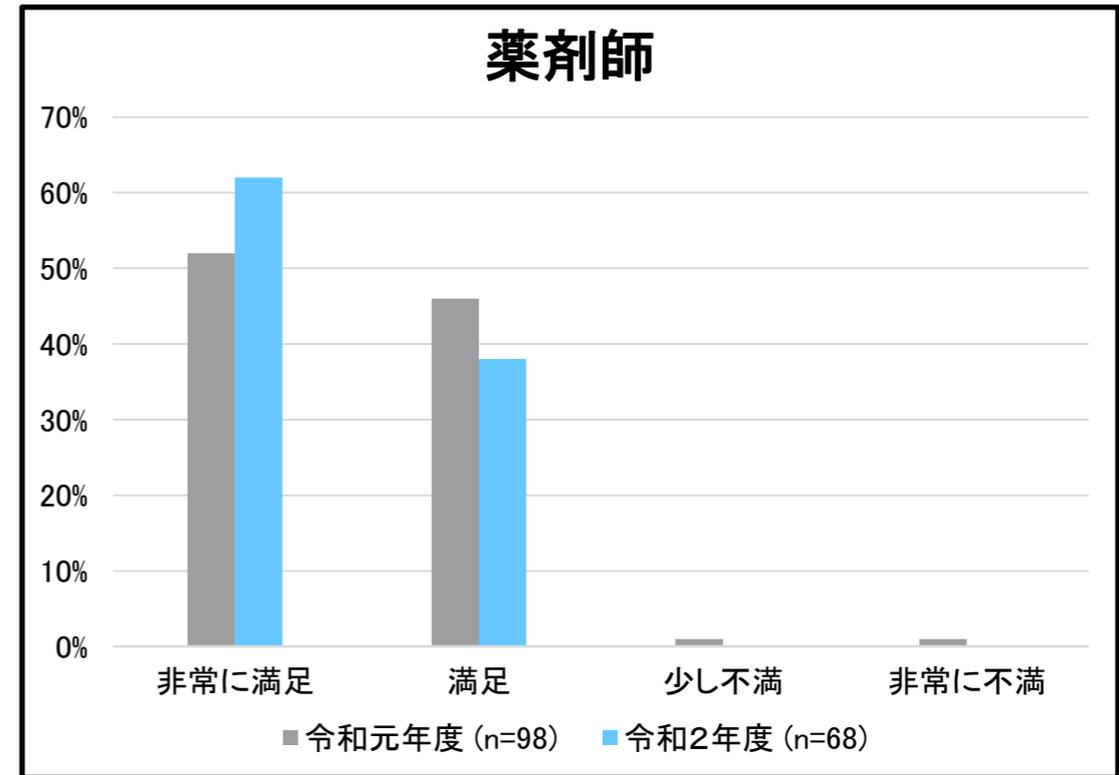
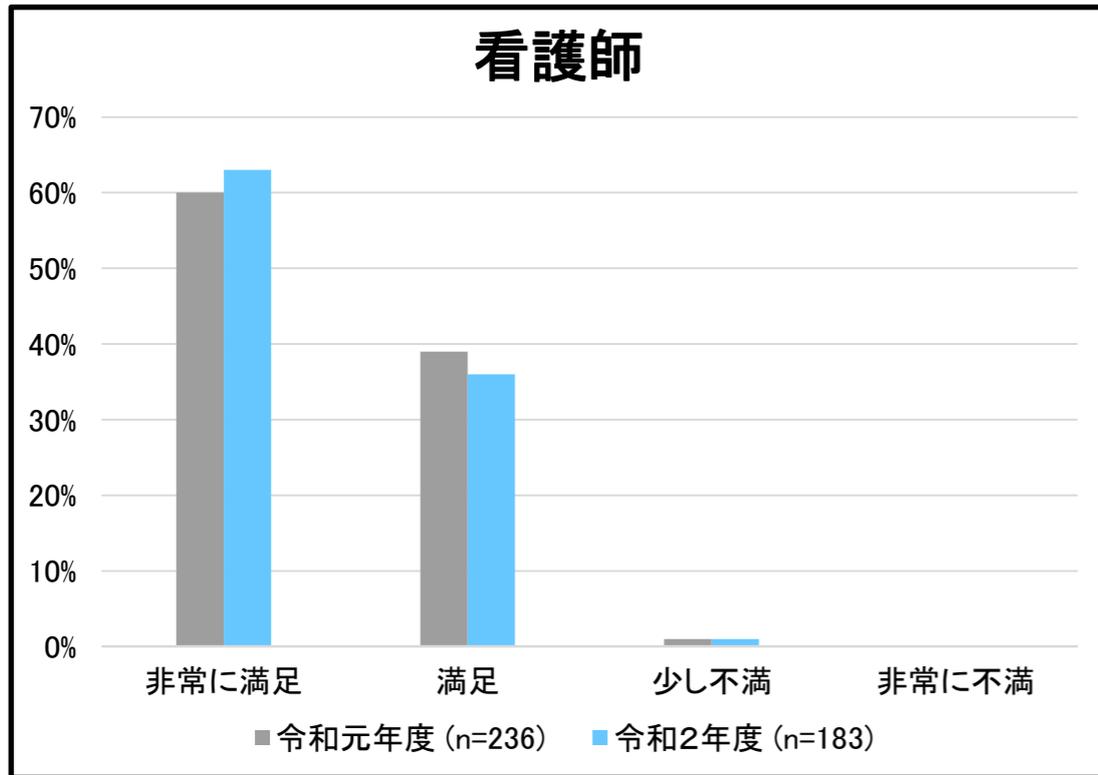
### 【改善してほしい点】

- 駐車場もっと広くしてほしい。 ● 駐車場がいっぱいで停めにくい。 ● 駐車場から玄関まで距離がある。
- 売店がもう少し大きいほうが良い。 ● 過密すぎるので患者の来院数を調整してほしい。 ● 待合い席不足。
- 駐車場に到着してから空いているところを探すのに時間がかかる。 ● トイレがせまい。
- 骨密度の検査の時、着替えに苦労した。靴を脱いで着替えるスペースがほしい。
- 次に呼ばれる番号が出ている人と出ていない人がいて、自分がいつ呼ばれるかわかりづらい。
- トイレの流しまわりが、ひどく濡れていたのでマメに拭いてほしい。 ● 待ち時間が長かったです。
- 記入する資料等の説明をして頂いた時、ビニールシート越したと文字がぼやけて見えなかった。
- 待合い室が密になっているのが気になった。 ● シートやマスクのせいだと思うが、声が聞こえにくい。
- 診察室等のとびらの前にも消毒を置いてほしい。
- 椅子の背もたれの間についたてが欲しい。隣の人との間隔が狭い。

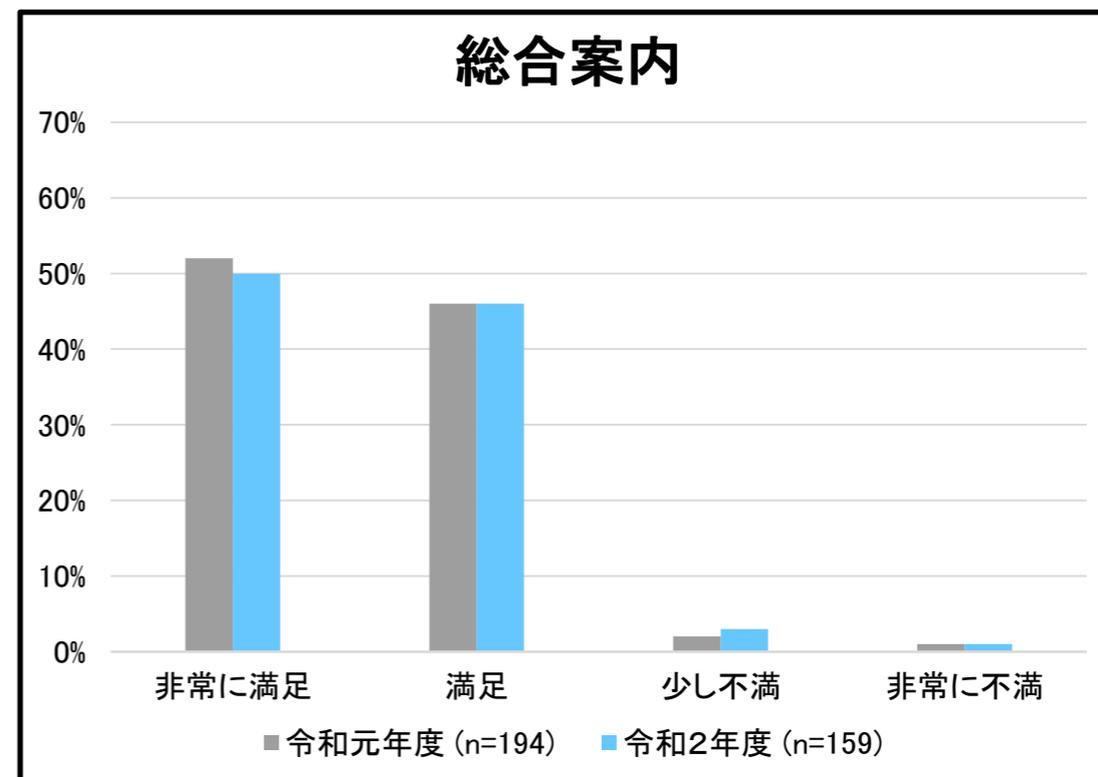
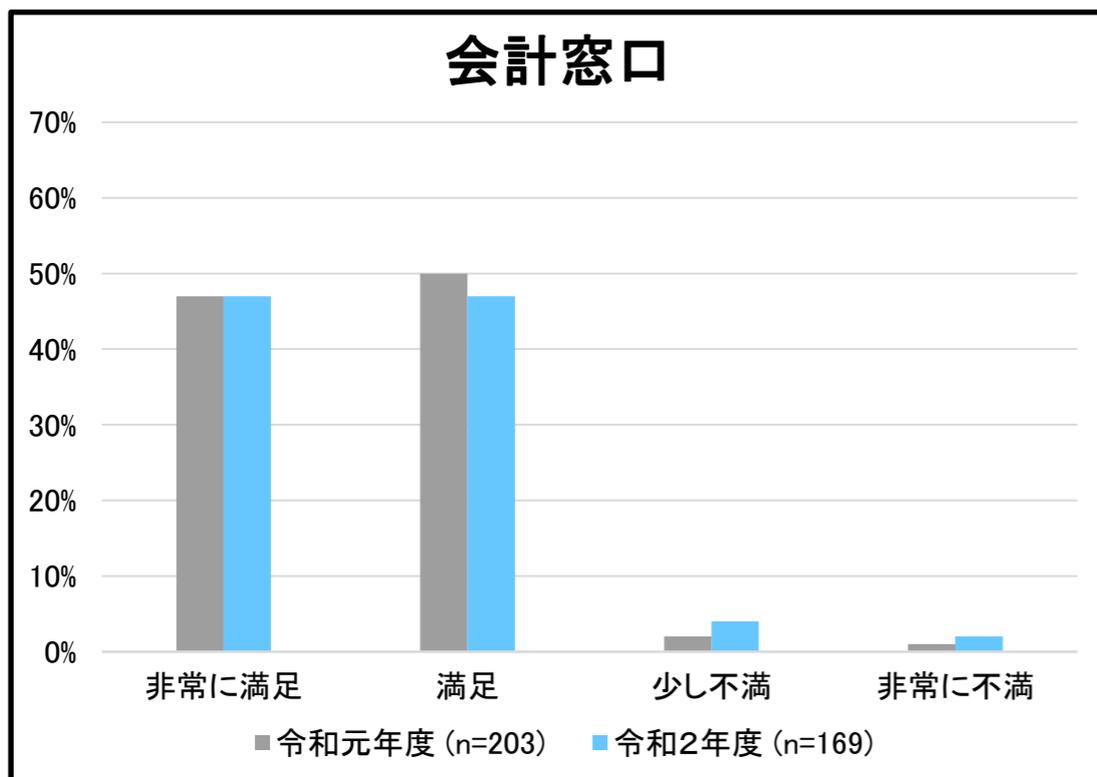
# Q3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさはいかがでしたか



# Q3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさはいかがでしたか



### Q3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさはいかがでしたか



## Q4. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさについて よい点、改善点があればお書きください

### 【改善してほしい点】

- 点滴を受けるのに看護師さんから処置案内の画面に自分の番号が出たらオレンジ1へ行ってくださいと言われたので目の前の椅子に座り待っていた。でも、1時間たっても番号が出ないので直接行くと「誰にそんなこと言われたの。直接くれば良かったのに」と受付で言われた。使用しないシステムだったらある意味がない。もう少し患者に寄り添った対応をしてほしい。
- 声が聞こえにくい。● 声が小さくて聞き取りにくい人がいる。● かかりつけ医と同じ質問テスト内容だった。
- 言葉ははっきりしていてとても聞き取りやすいですが、ほぼ皆さん早口で内容を聞きなおすことが多かった。
- CT(腸)時、ホッカイロ有。こちらから申告。技師からの確認なし。ぶっきらぼう。
- 待合室で自分の順番が来ているかどうかわかりにくかったのと、番号がきたら呼ばれなくても入室して良いのかわからなかったので戸惑いました。

### 【良い点】

- 看護師がとても親切。● 脳波の検査担当者の方は特に話しやすくて良かった。
- 廊下、待合室が広くてきれい。 ● 検査技師の女性の方とても丁寧な対応でした。
- 問題ありません。皆さんきちんとされています。● 分かりやすかった。● 優しく、親切である。
- 良かった。● 年上であろう方々の接待がよかった。

## Q5. 病院内の案内表示についてよい点、改善点があればお書きください

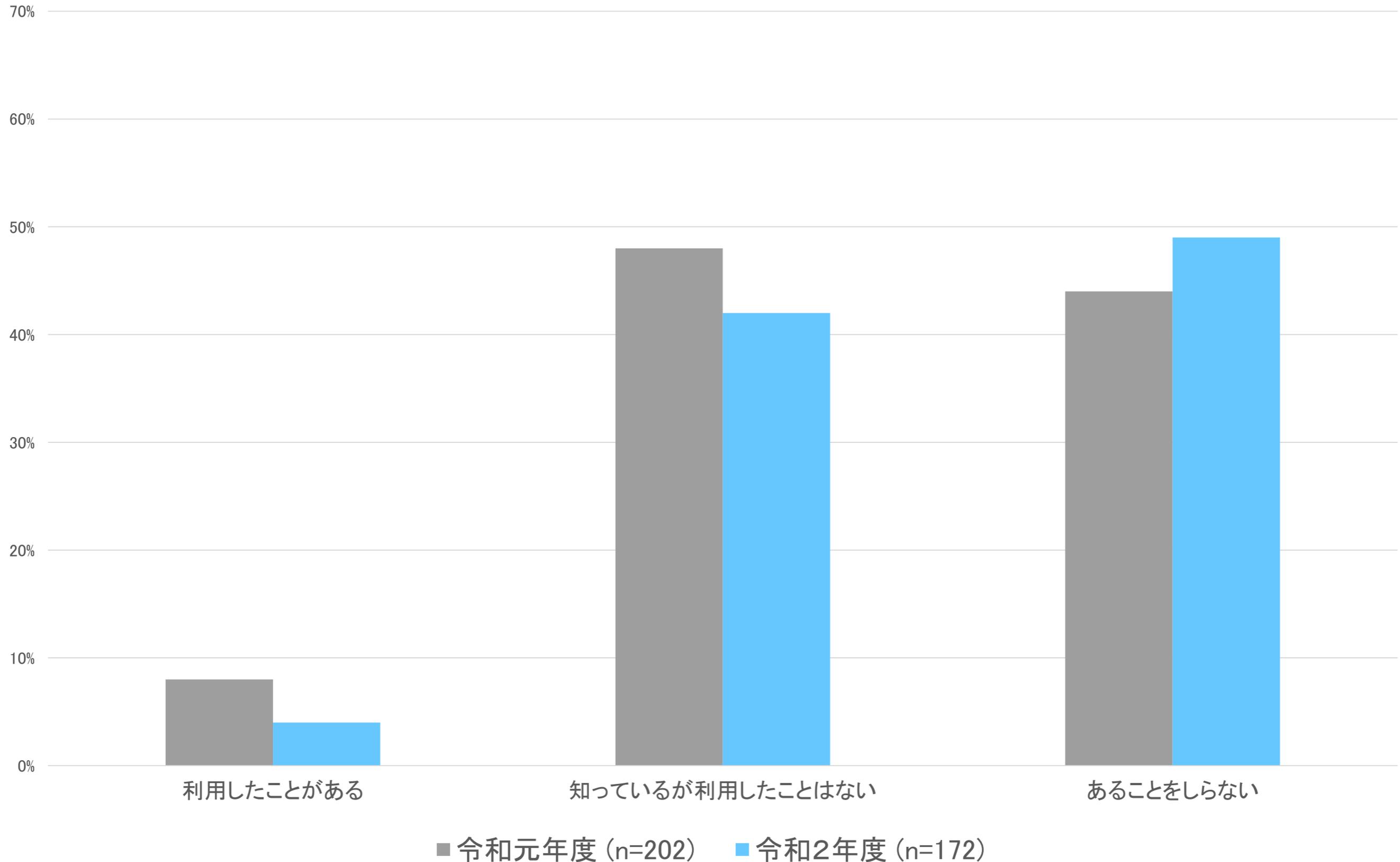
### 【改善してほしい点】

- オレンジ0番の受付表示が待合室側から見えない。
- 会計の仕方がわかりにくい。
- 表示が場所によって見えない。(柱などで)
- 受付の呼び出しが聞き取りにくいです。
- 1と7が判読しにくい。とくに番号札の改善を強く望みます。
- 座る椅子が少ない。

### 【良い点】

- 分かりやすくて良いです。
- 色分けでわかりやすい。
- 表示が多くなりわかりやすかった。
- 職員の説明も良く、理解しやすい。

# Q6. 伊勢市駅と当院の間を結ぶ送迎用の無料シャトルバスがありますが 利用したことはありますか



## Q6. シャトルバスについて(感想、理由)

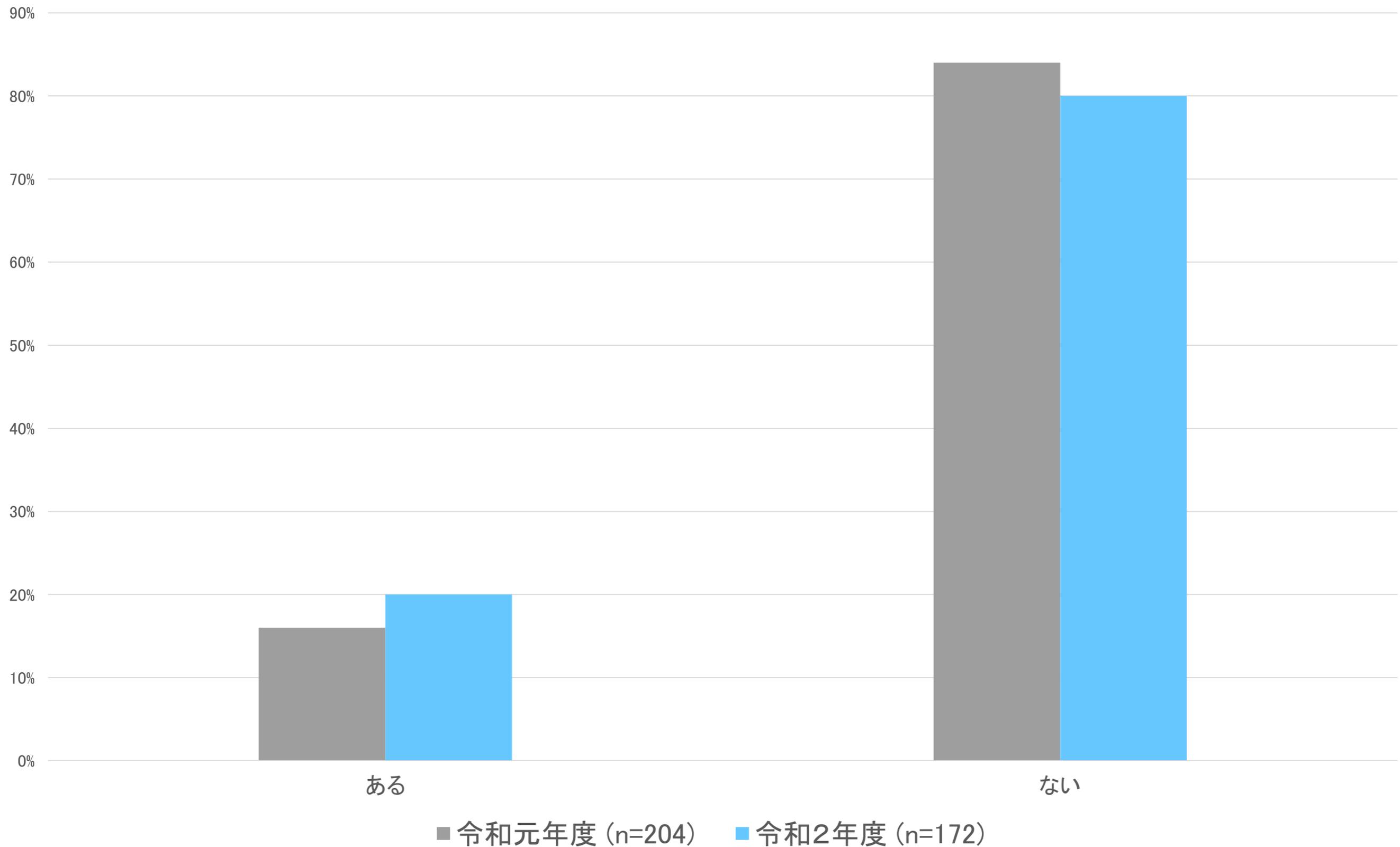
### 【感想】

- おかげでスムーズに来院することができました。
- とても便利。

### 【シャトルバスを知っているが、利用したことが無い理由】

- 車でくるため。(27件)
- 自分で動けず家族の付き添いが必要。
- 家が近いから。
- 使わなくても来れるから。
- 時間が合わない。
- バイクを利用。
- おかげバスを利用するため。
- 家と反対側だから。

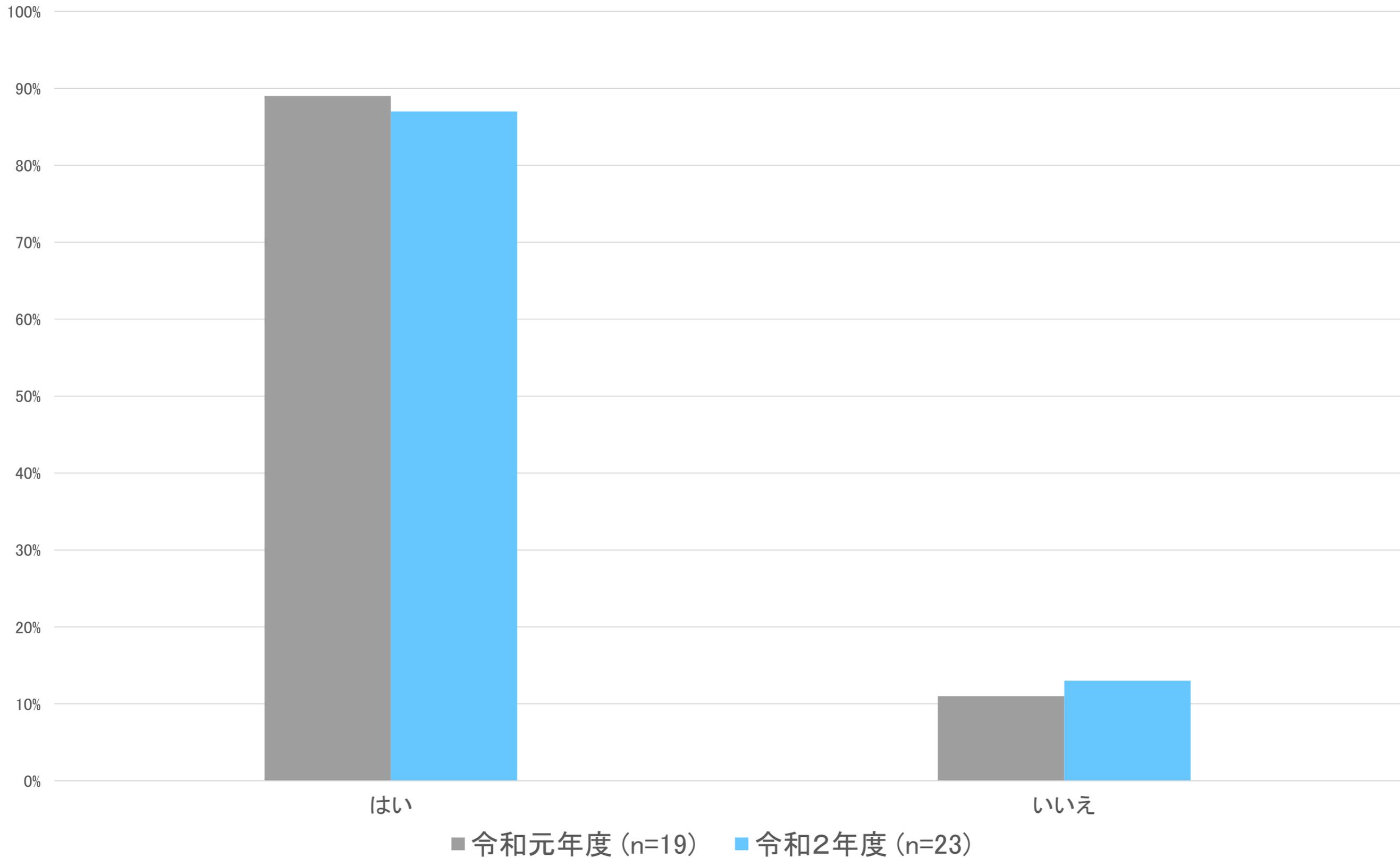
## Q7. 当院のホームページをご覧になったことはありますか



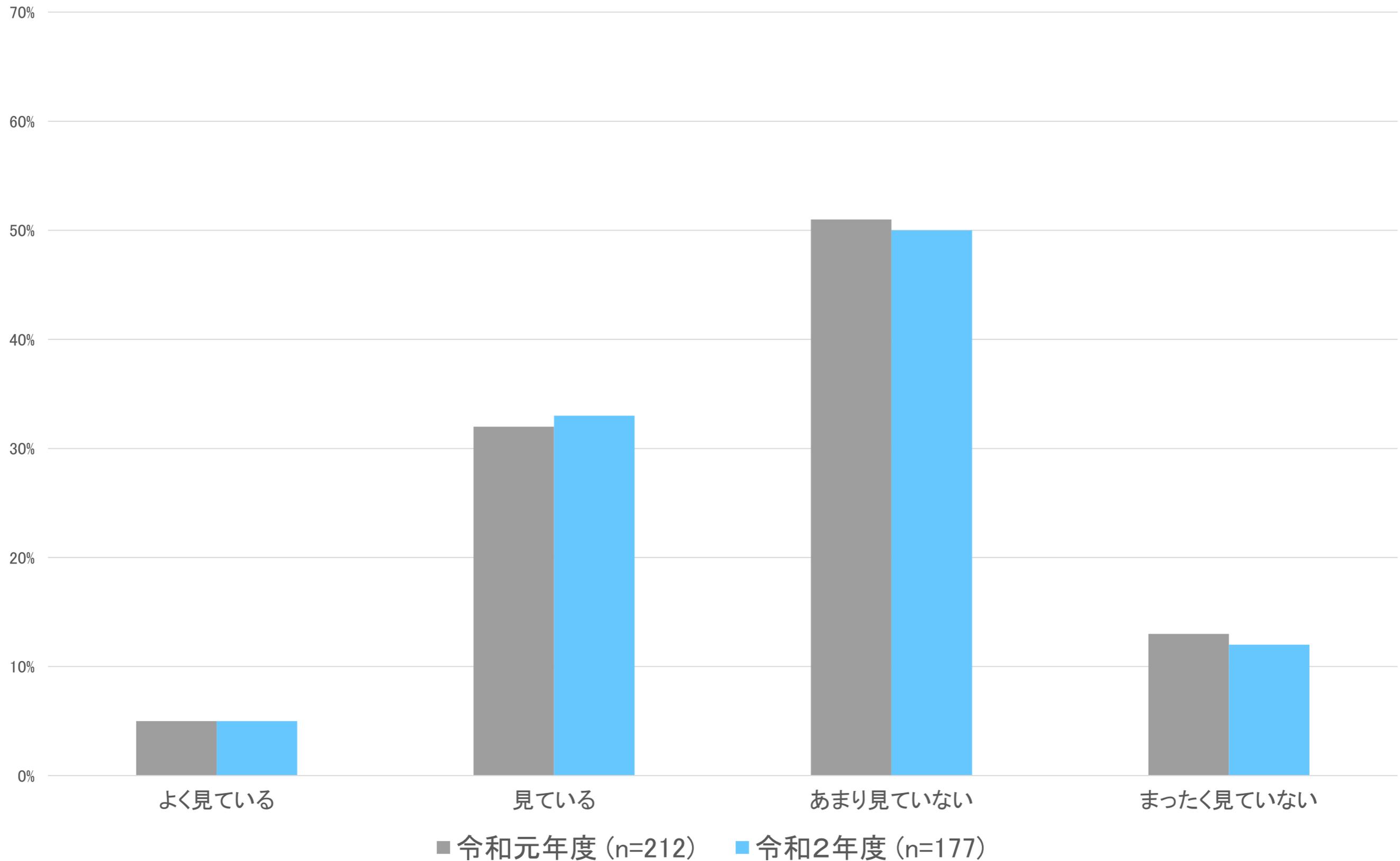
## Q7. 当院のホームページでどんな情報を見ましたか

- 医師について(6件)
- 受診について(4件)
- 診療科について(2件)
- アクセス

# Q7. スムーズに探すことができましたか



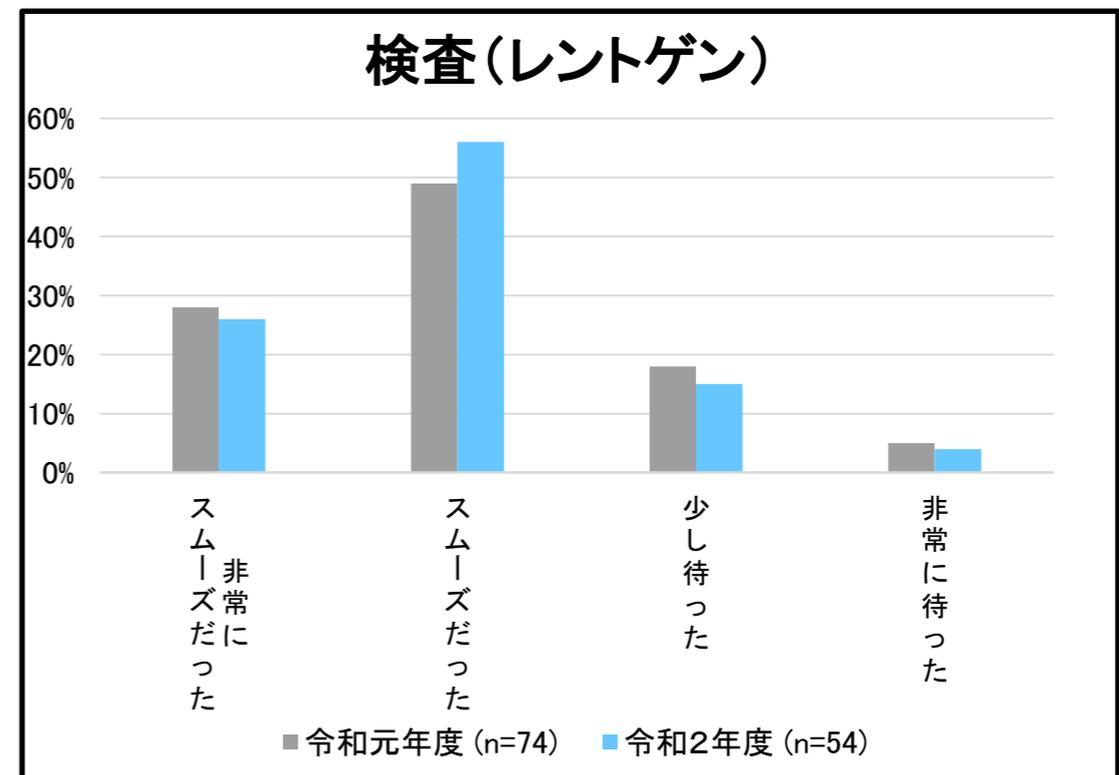
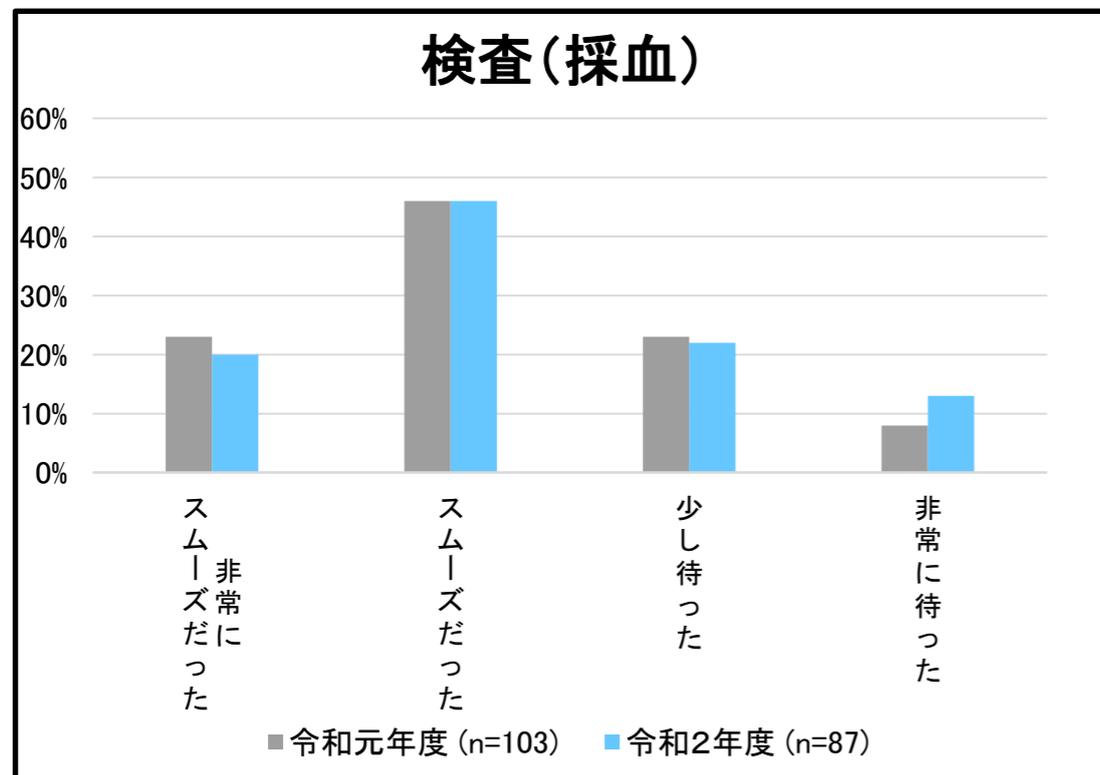
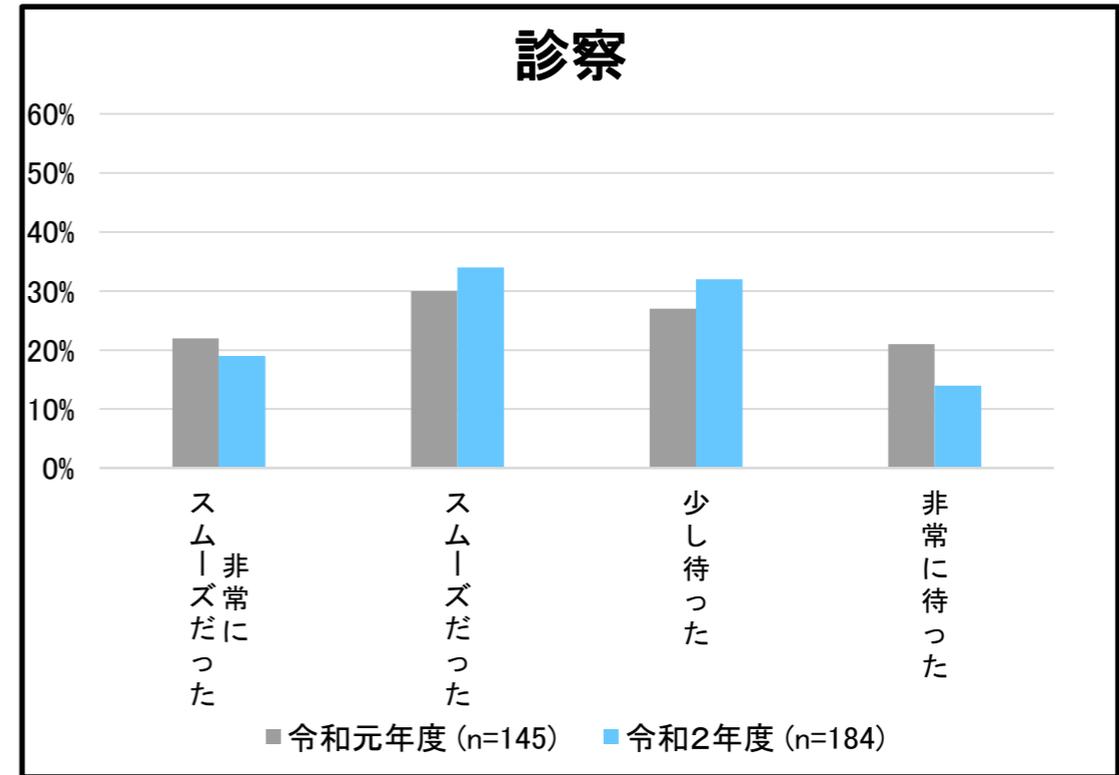
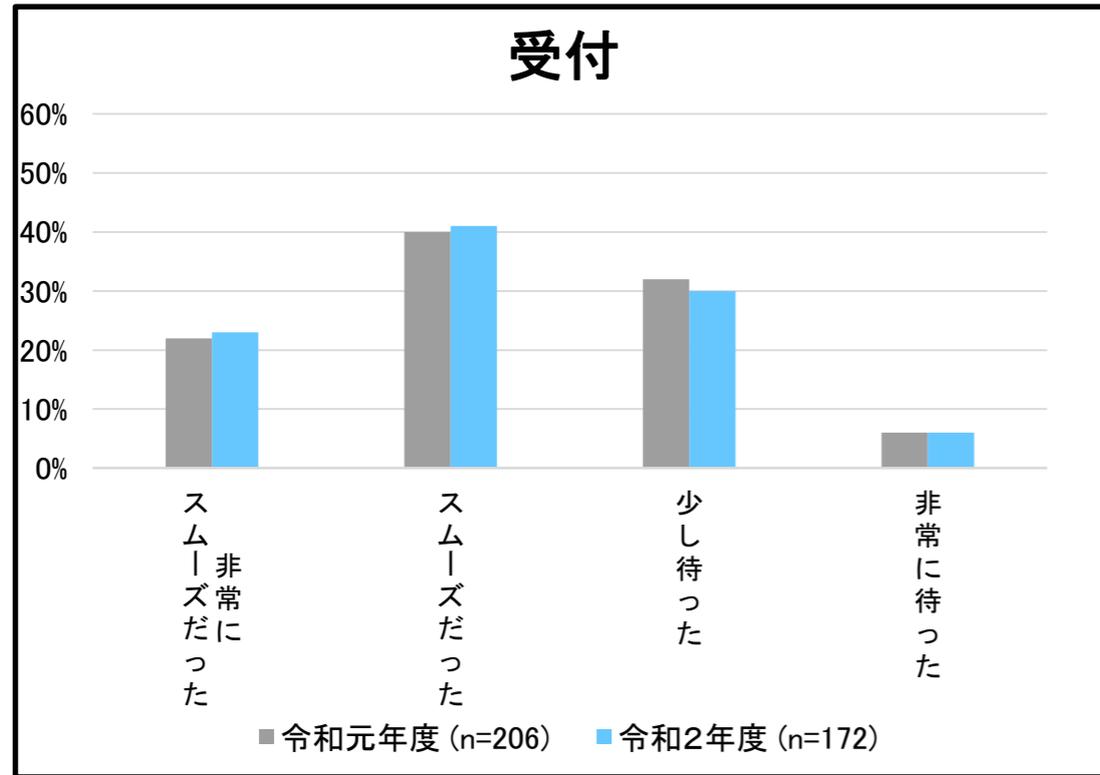
## Q8. 院内の掲示物は見えていますか



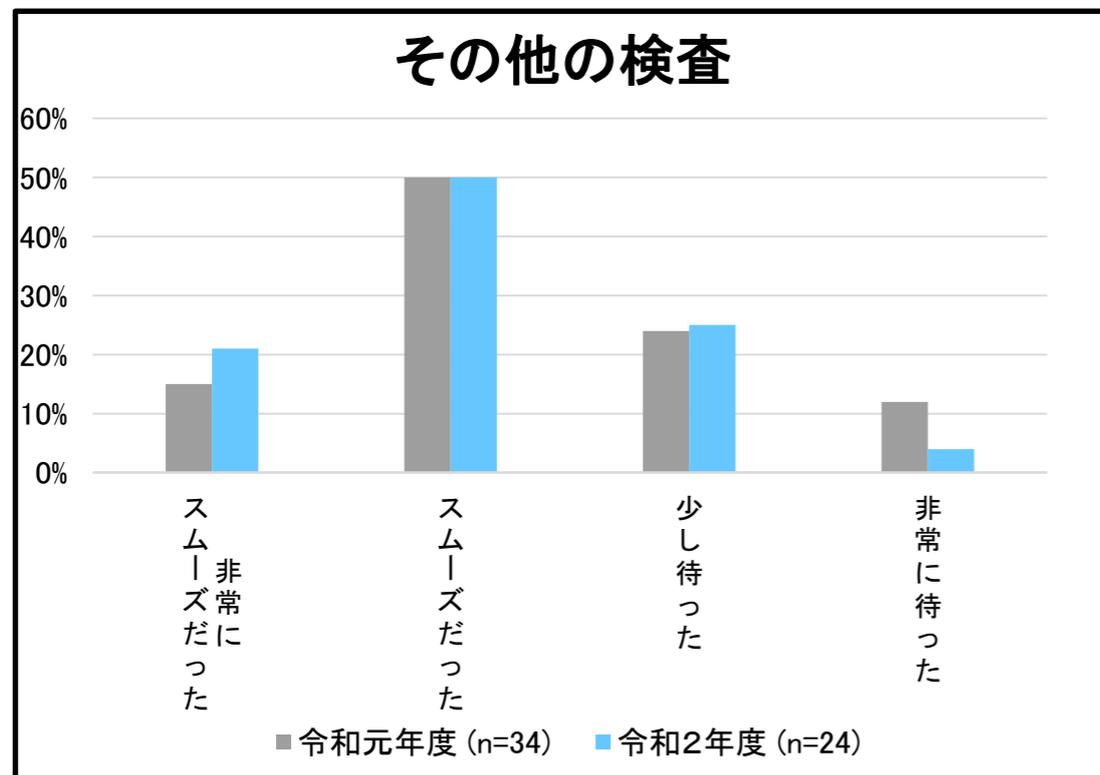
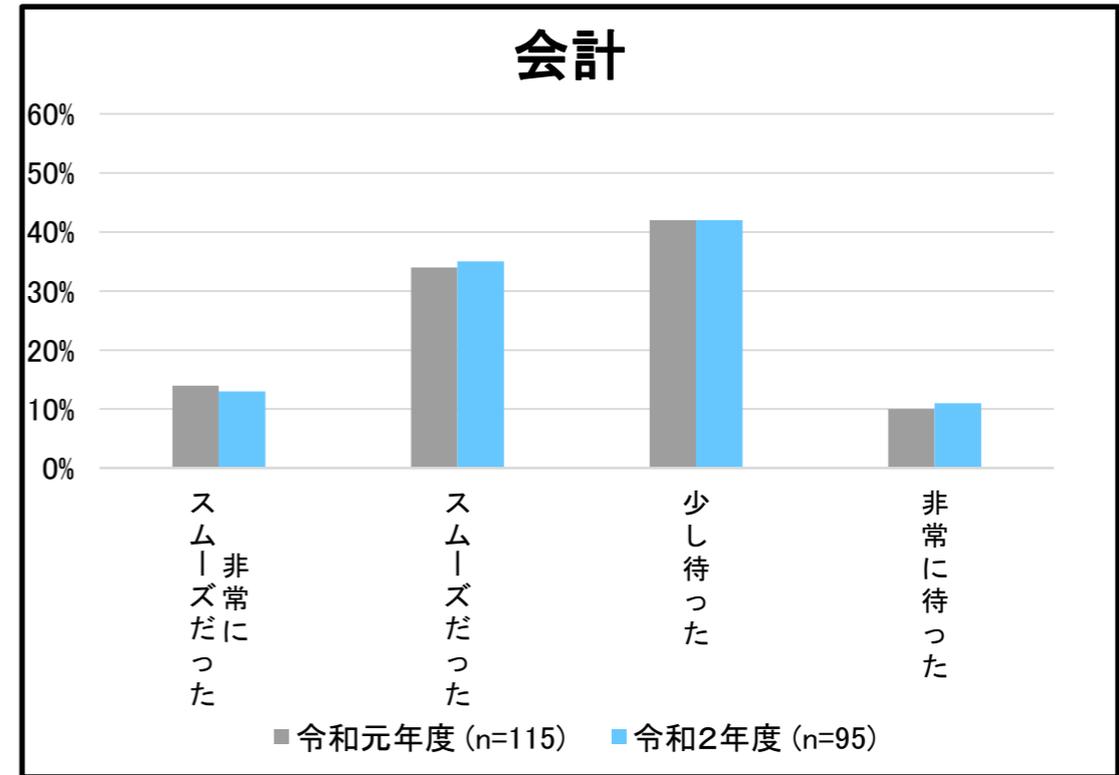
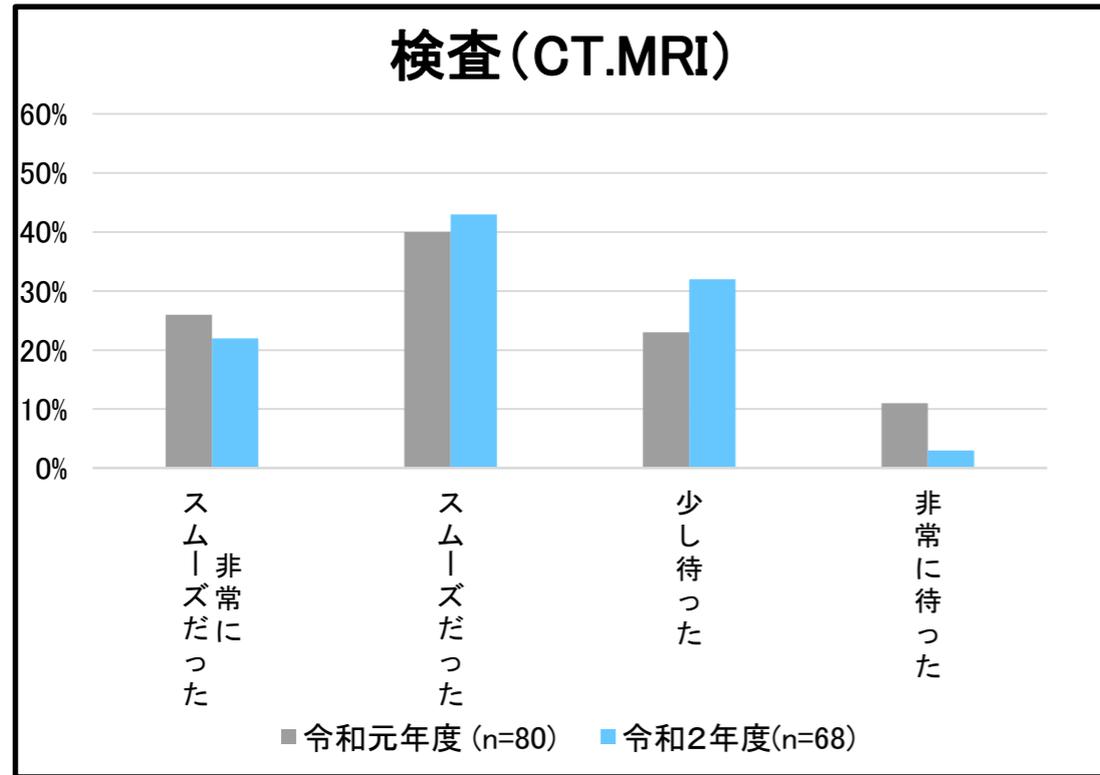
Q9. 当院のホームページ、掲示物、配付資料について、よい点、改善点をお書きください

ご意見無し

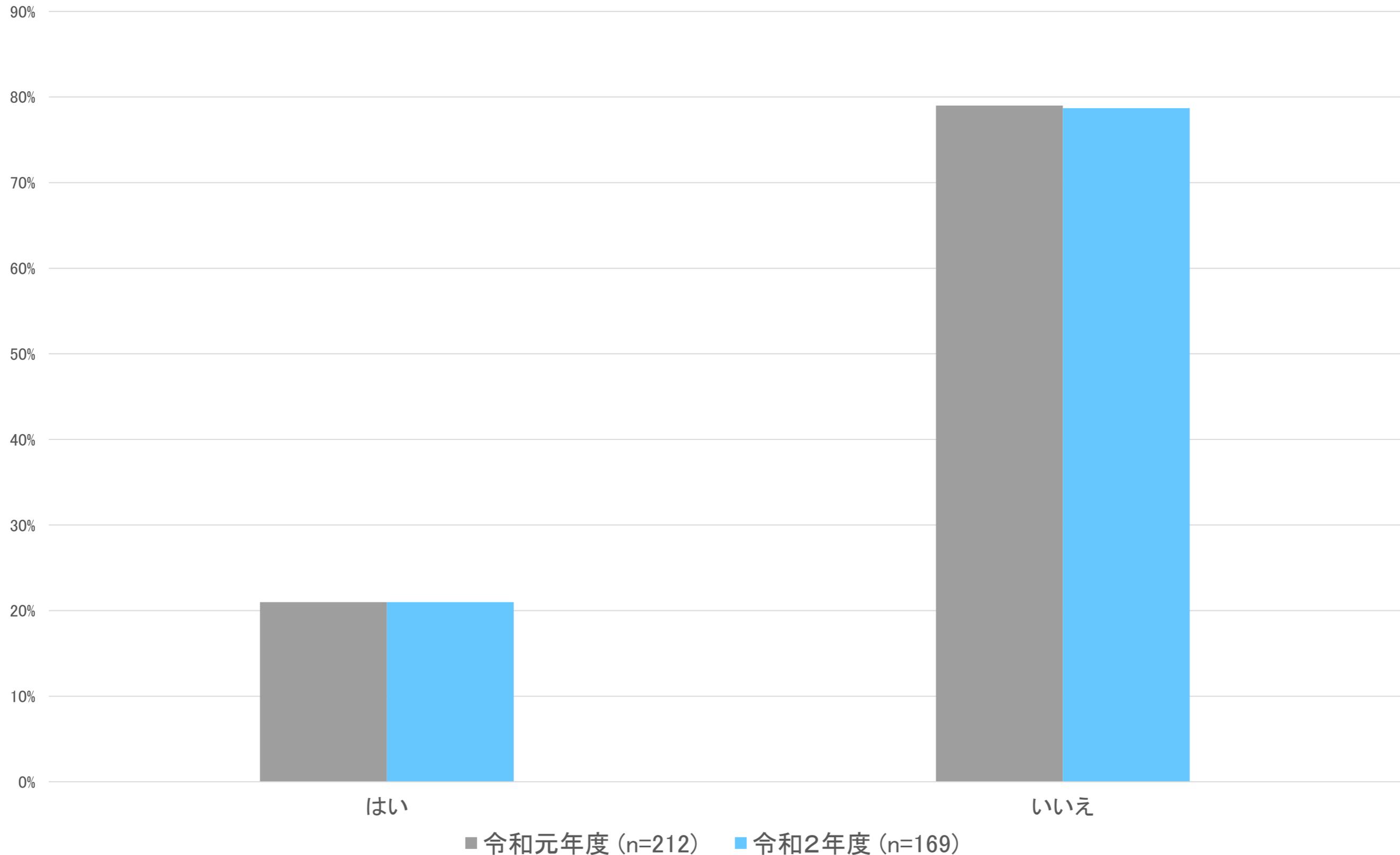
# Q10. 待ち時間についていかがでしたか



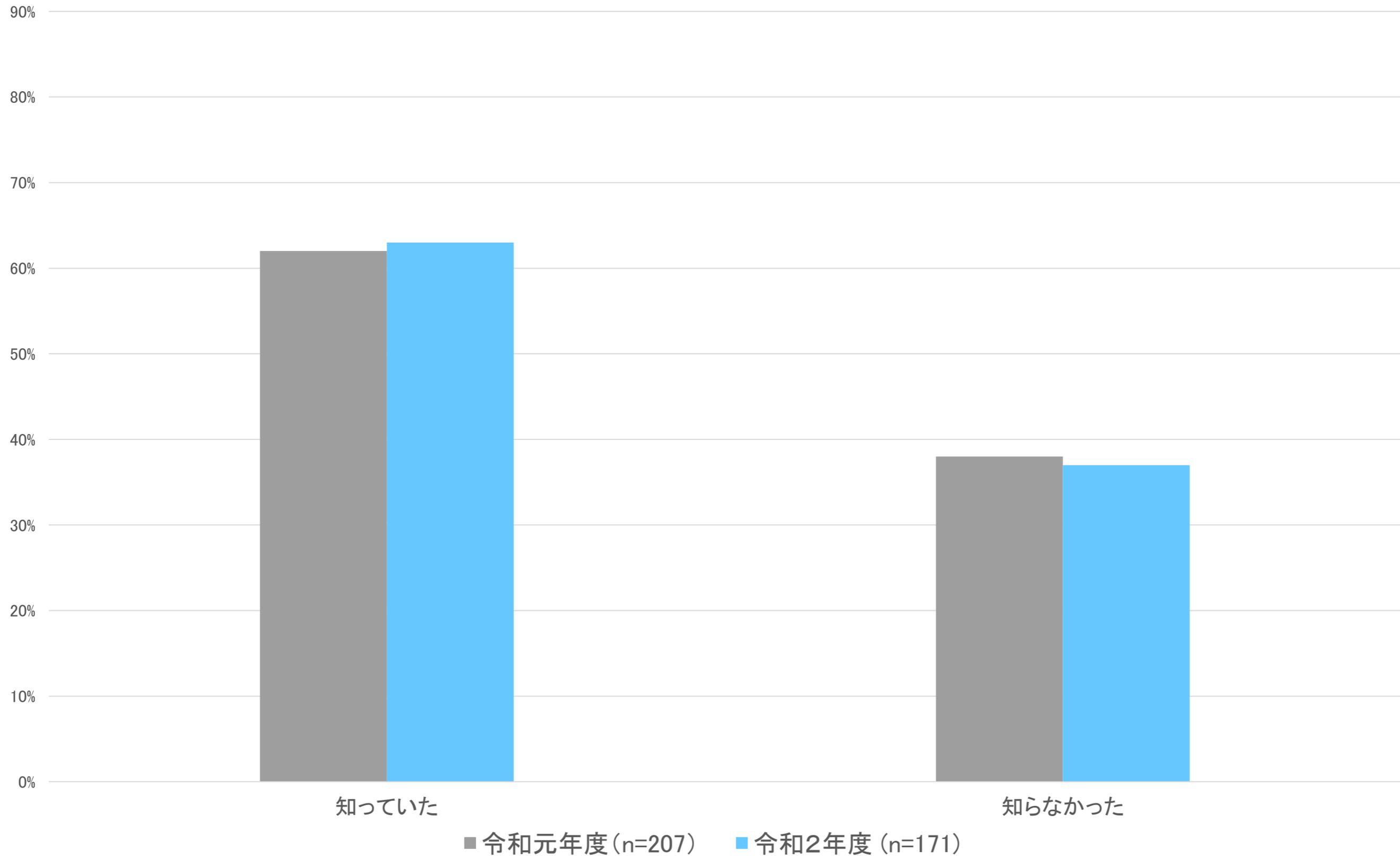
# Q10. 待ち時間についていかがでしたか



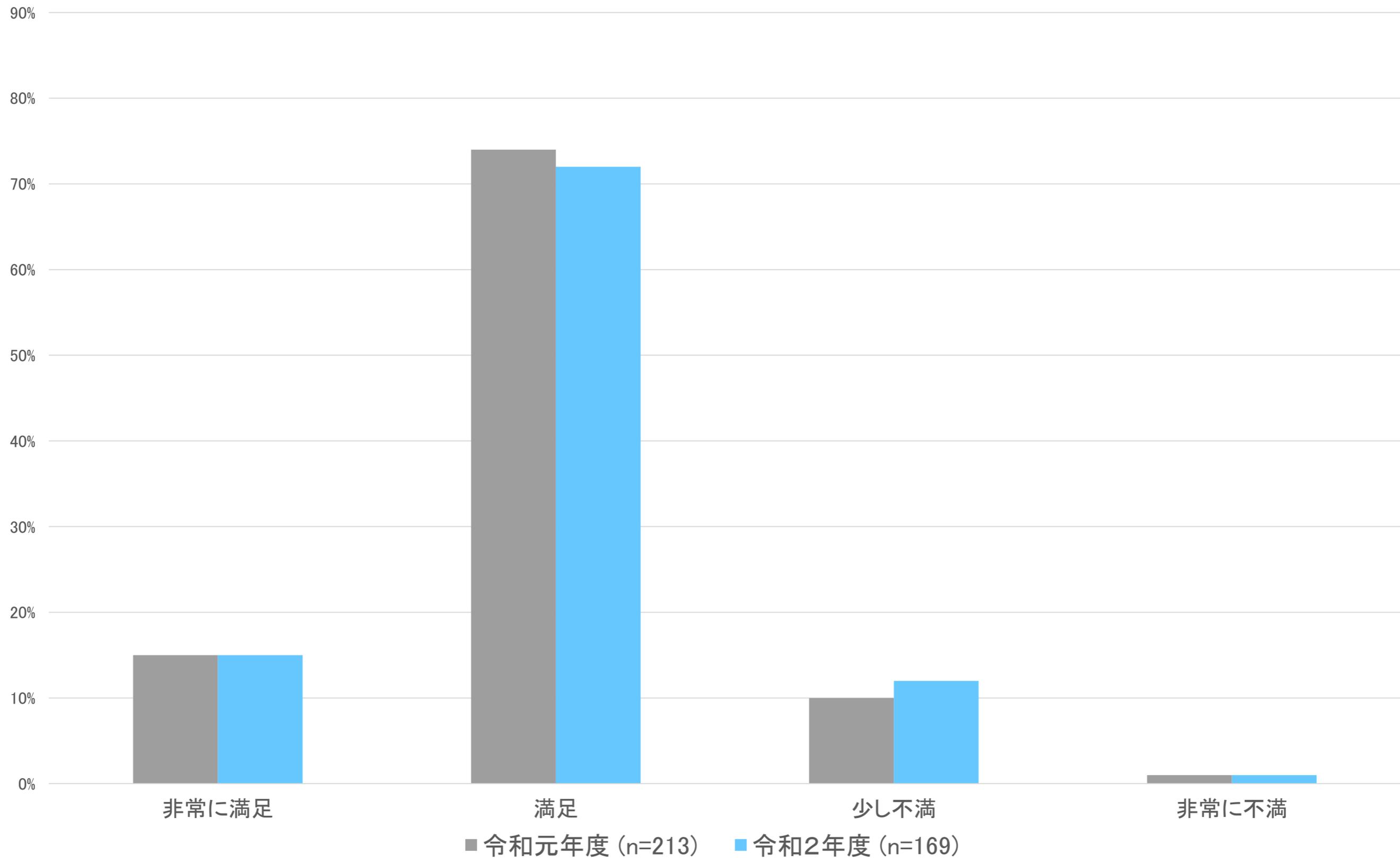
# Q11. 当院にご意見箱があるのはご存じですか



## Q12. 当院の役割について



# Q13. 総合的に判断して、伊勢赤十字病院に満足していますか



## Q14. 総合満足度（不満な意見）

- 待ち時間が長い。(8件)
- 駐車場が遠い。(5件)
- 同じことを聞かれる。
- 待合室が密になっていた。
- 紹介状のある患者は至急診ていただきたい。処置も遅くなるから。
- 案内が不親切。
- 地域医療の医師に文句を言いたい。紹介状を渡して終わりではなく、日赤に渡して予約をしてほしい！紹介状をもって受付に出したけど「予約がないと診てもらえないですから」と冷たく日赤の事務の人にあしらわれた！すぐにでも診てもらいたいと思い来たのに、そんな言い方をされてかなりショックでした。
- 術後まだ不安があっても、もう受診できないのは心細い気持ちになります。
- 「朝食控えて」の指示があり、当日大腸カメラだと思っていたのだがCTだった。後日また仕事を休むことになる。
- 数年前の親の治療に今も納得していないから。怖くて自分もここで治療してもらおう気にならない。
- 一日かけて診察をしてもらう必要があり、時間的に不満がある。会計がとても遅く感じる。
- 密にならない様、もっと早朝から受付しスムーズに診療の流れを。9時には診療の体制を！！
- 以前、精神科の先生と合わず、自分で他を探して移ったことがある為。早朝の受付の方が朝から疲れている感があるから、大変かと思います。

## Q14. 総合満足度(良い意見)

- 父の治療をして頂いているのでありがたく思っています。●自宅から近くなった。駐車場が広がった。
- とても丁寧な対応・スムーズなところ。●安心して診察してもらえ。●診療科目がたくさんある。●地方病院では十分だと思う。
- 設備が整っており病院がキレイ。●今日は早く終わった。●何度お世話になっても嫌になっことがない。
- 待ち時間は長いが安心して診療を依頼できる。●皆さん大変親切に接していただきありがとうございます。
- きれいで清潔感があった。医師、スタッフの対応も良かった。●大病院はそういうものだと理解している。
- いつも診察して頂いているのでデータがあり良い。●前回子供の怪我で来院した時よりずっとスムーズになった。
- 思っていたよりスムーズに試みてみんなに優しくしていただいた。●病院内が非常にきれいです。
- 病院の皆様本当にお疲れ様です。地域医療を守っていただきありがとうございます。●細かな対応がよかったです。
- 時間的にスムーズに出来た。●病院内がきれいだった。清潔感もあってよかった。●親切で優しくかった！
- 細かな対応がよかったです。●特に受付の対応がすごくよくなっていると思います。●家から近くにある。
- 抗がん剤治療でとてもお世話になりました。おかげでしんどかった治療も楽しく終わることができました。
- 案内、医師の対応、信頼できそうでした。●信頼できる病院と感られる。●丁寧に説明していただきました。
- 1か月入院しても不満がない。●私のほか、家族がお世話になり元気になりました。ありがとうございます。
- 沢山の患者(いろいろな症状)にスムーズに対応していると思います。●流れがよかった。●先生が優しくかった。
- 初めての受診でしたが親切に教えていただけました。●地域で最も信頼できる病院だから。
- ずっとお世話になってる。●親切さと親身に相談を聞き入れてくれたこと。