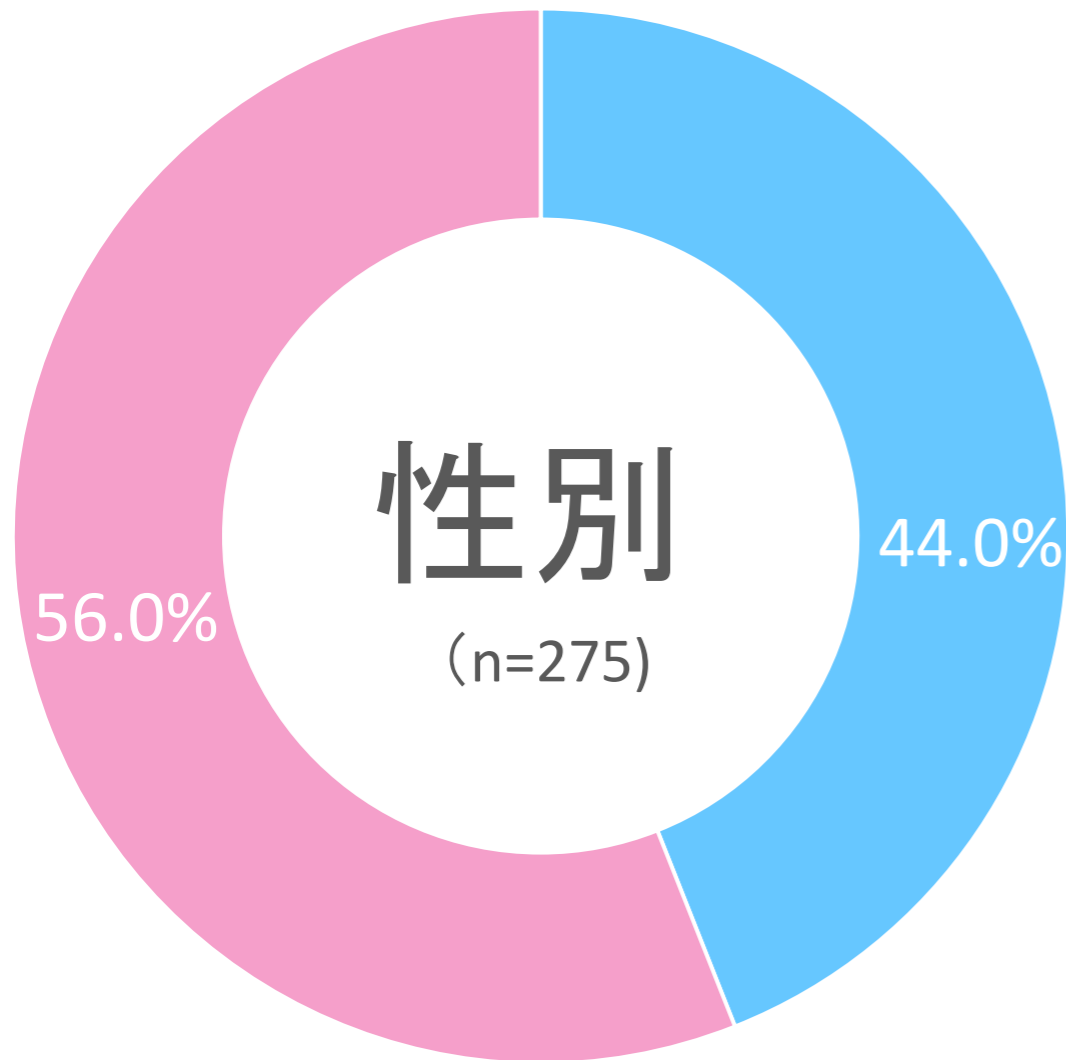


令和4年度  
患者サービス向上委員会  
患者様アンケート（外来）

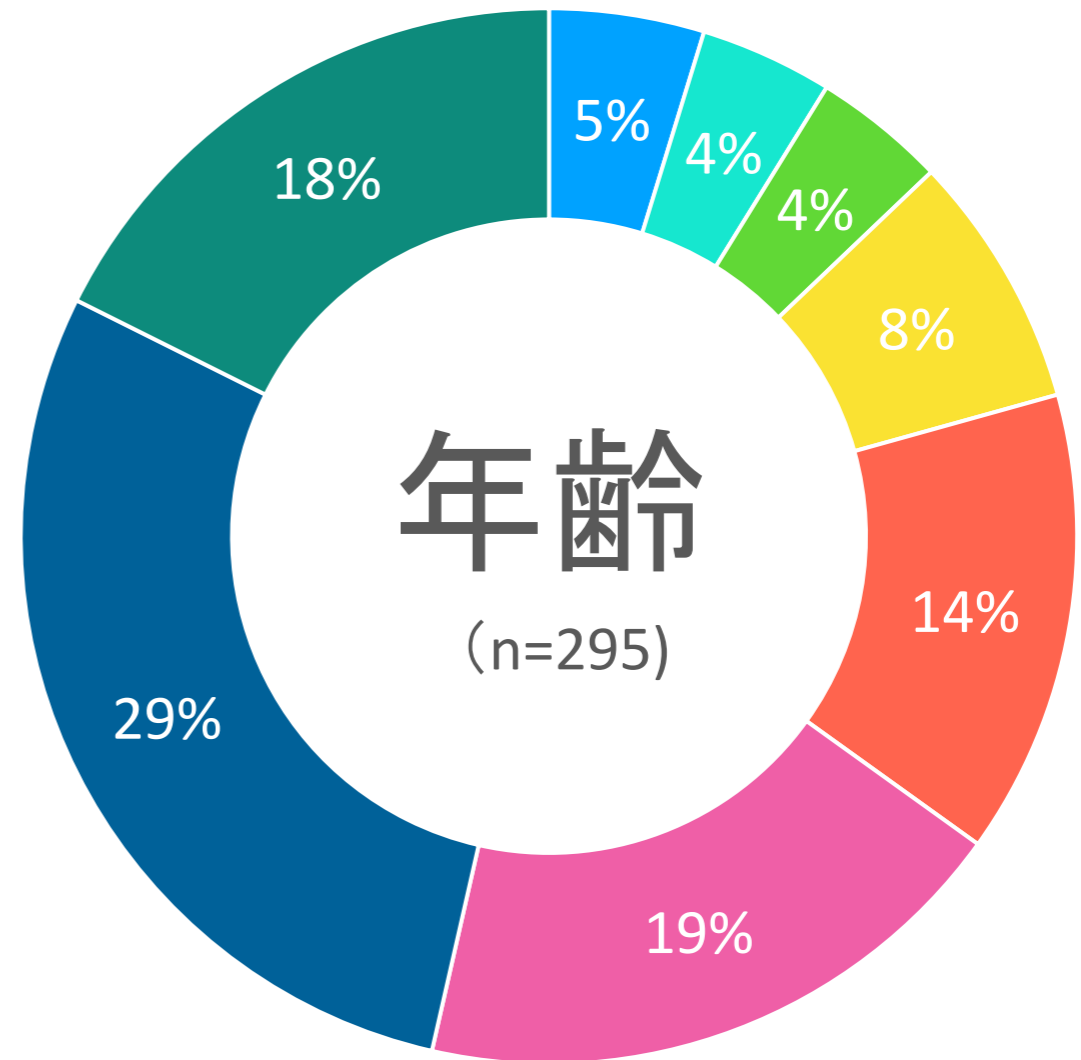
アンケート回答数（316件）

実施期間 令和5年2月27日（月）～3月3日（金）

# 患者情報

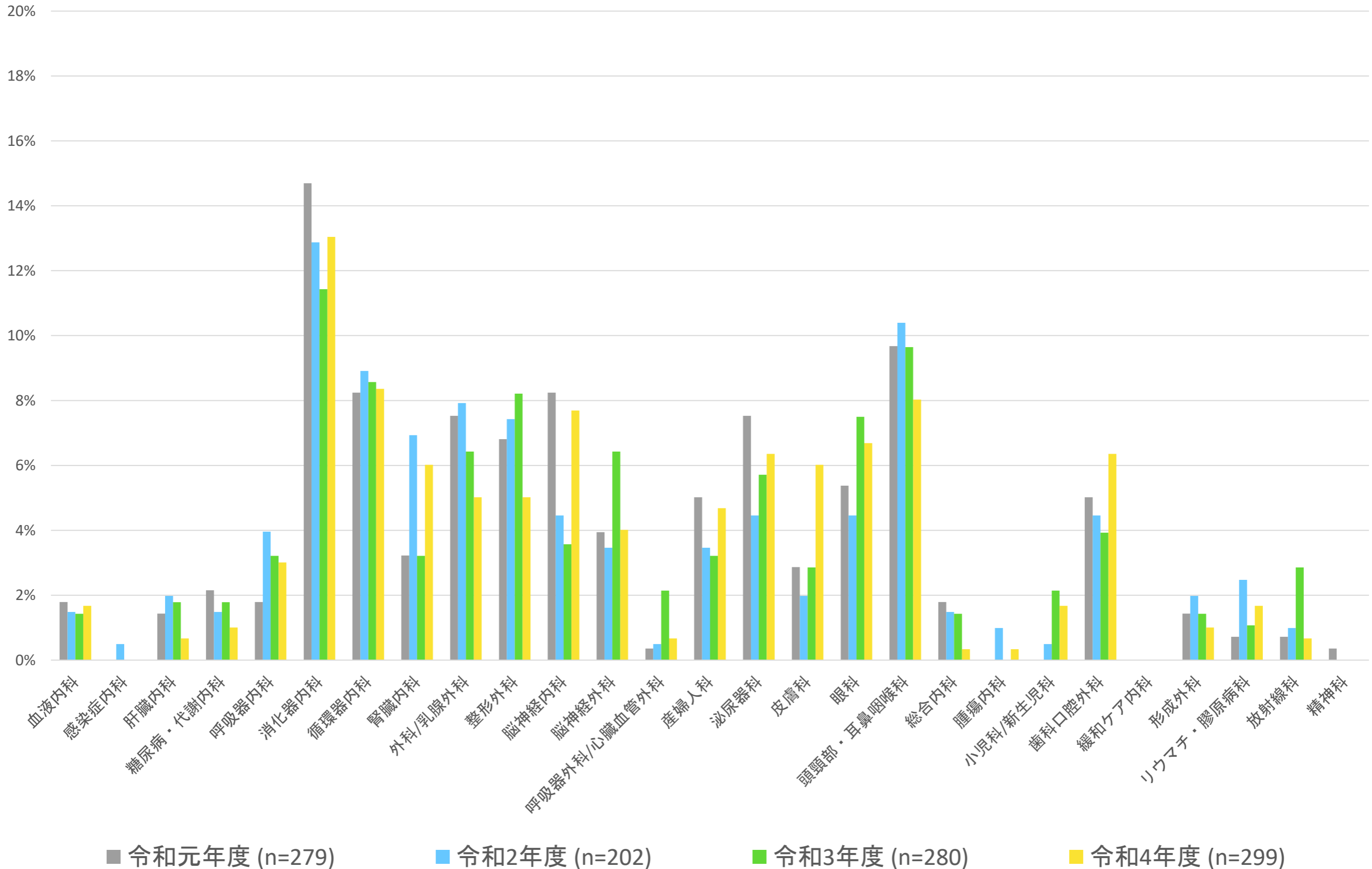


■ 男性      ■ 女性

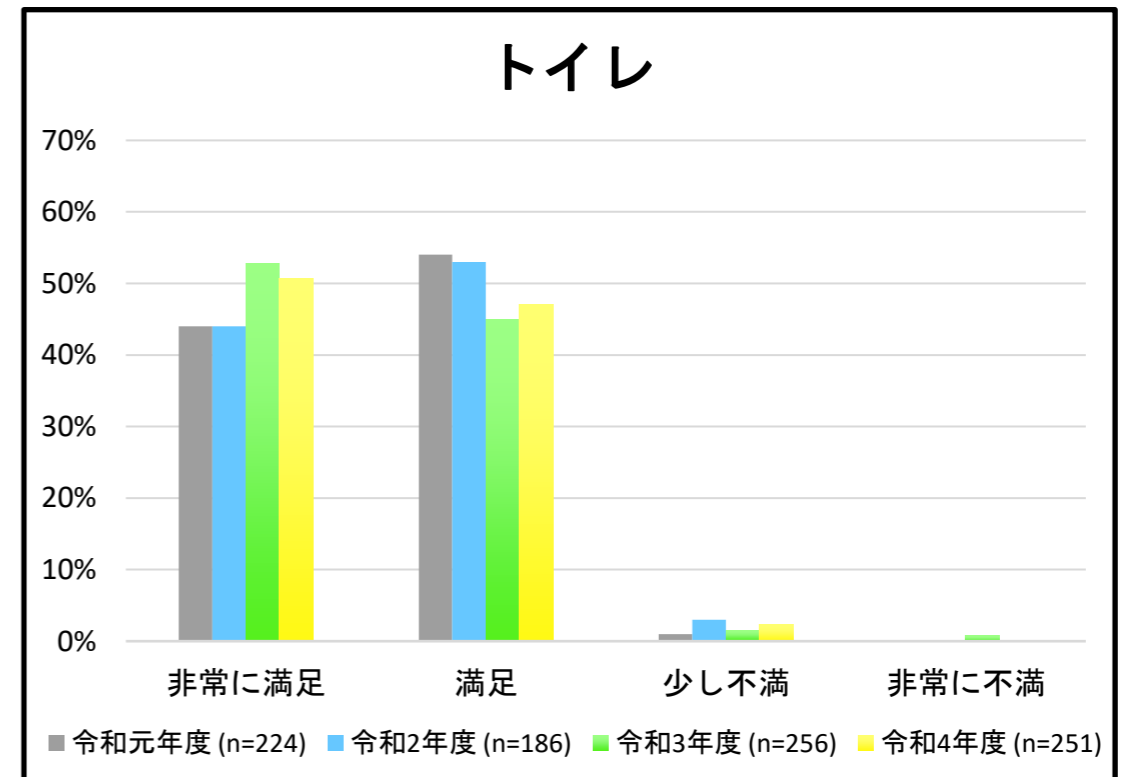
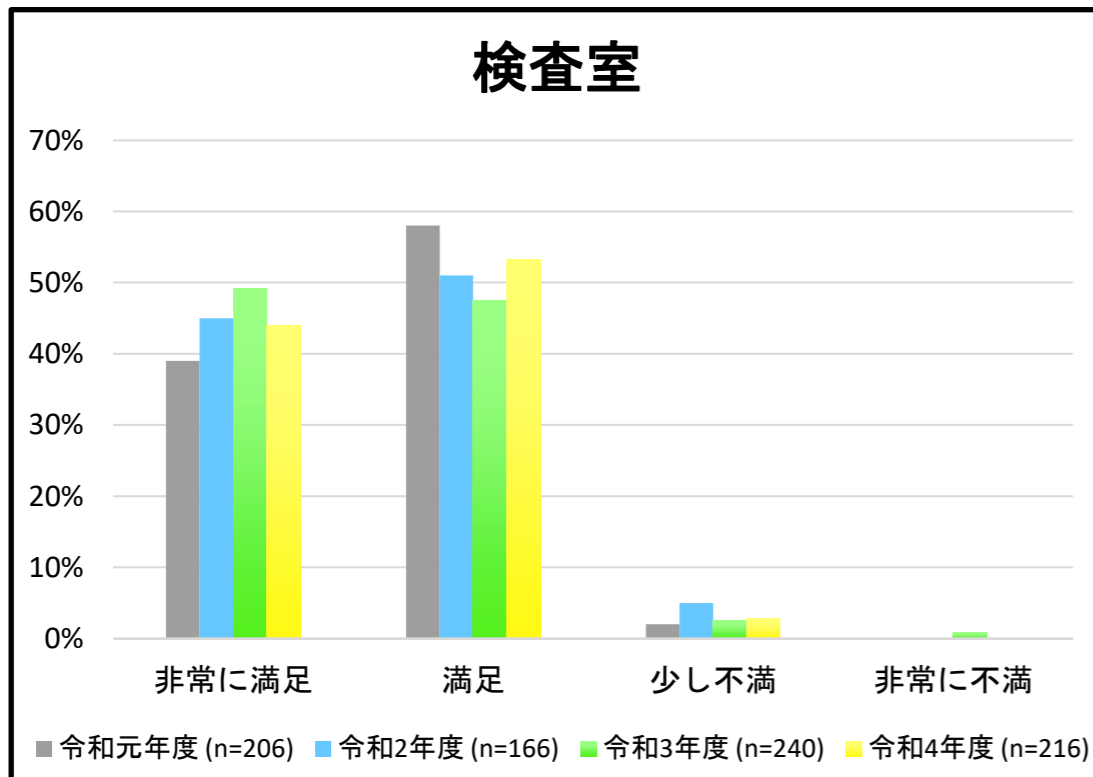
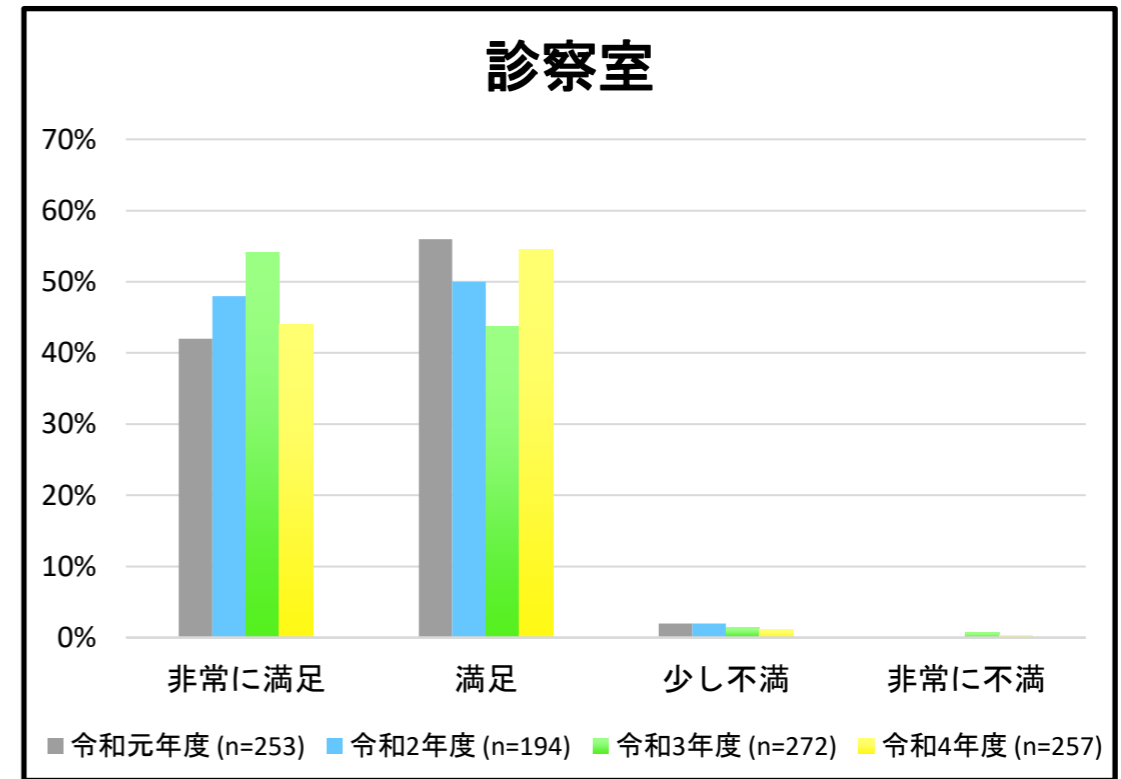
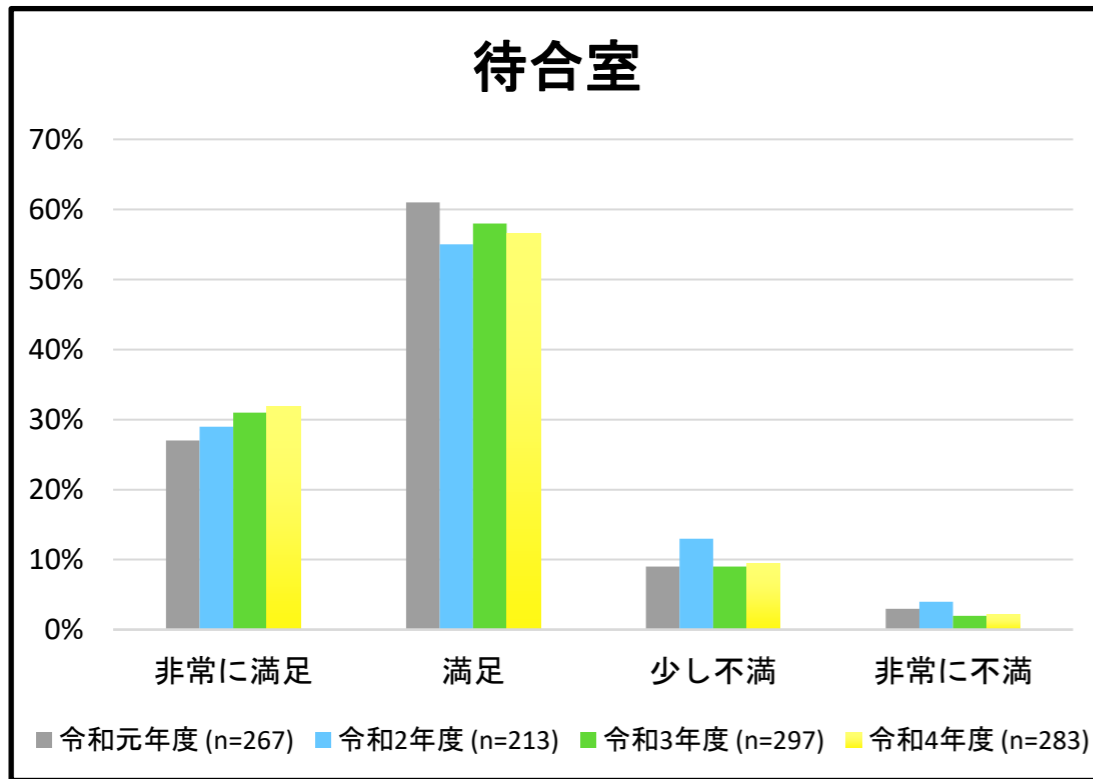


■ 0～19歳      ■ 20～29歳      ■ 30～39歳  
■ 40～49歳      ■ 50～59歳      ■ 60～69歳  
■ 70～79歳      ■ 80歳～

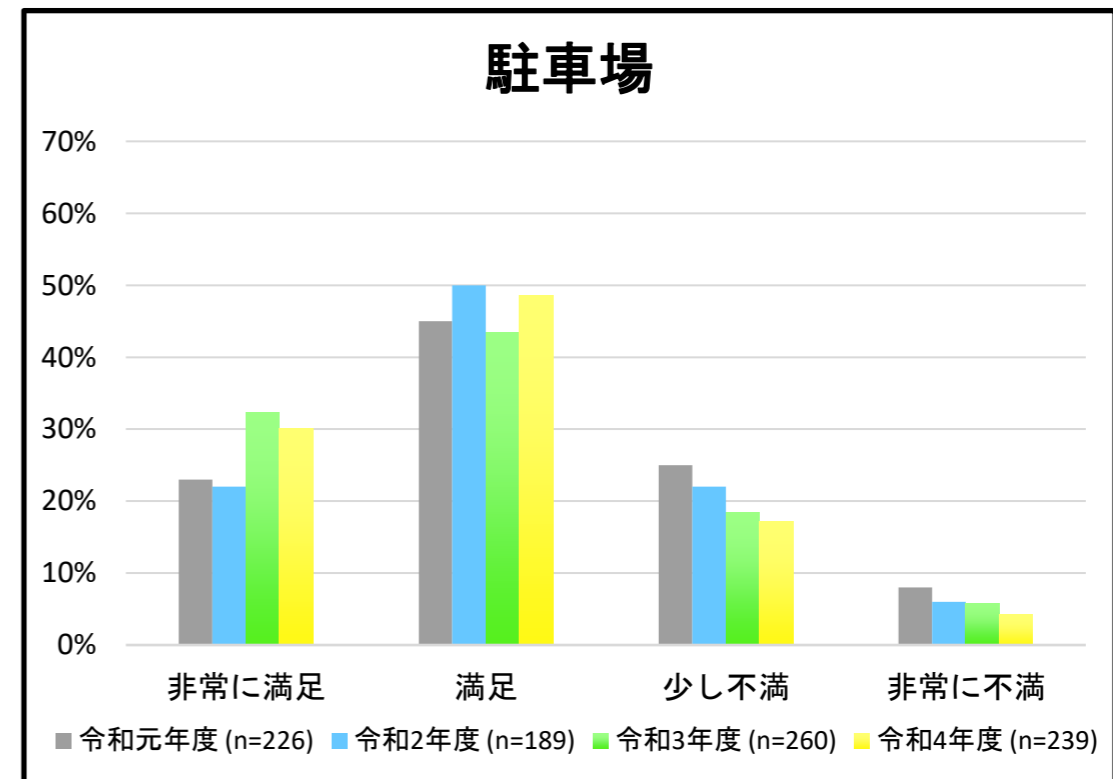
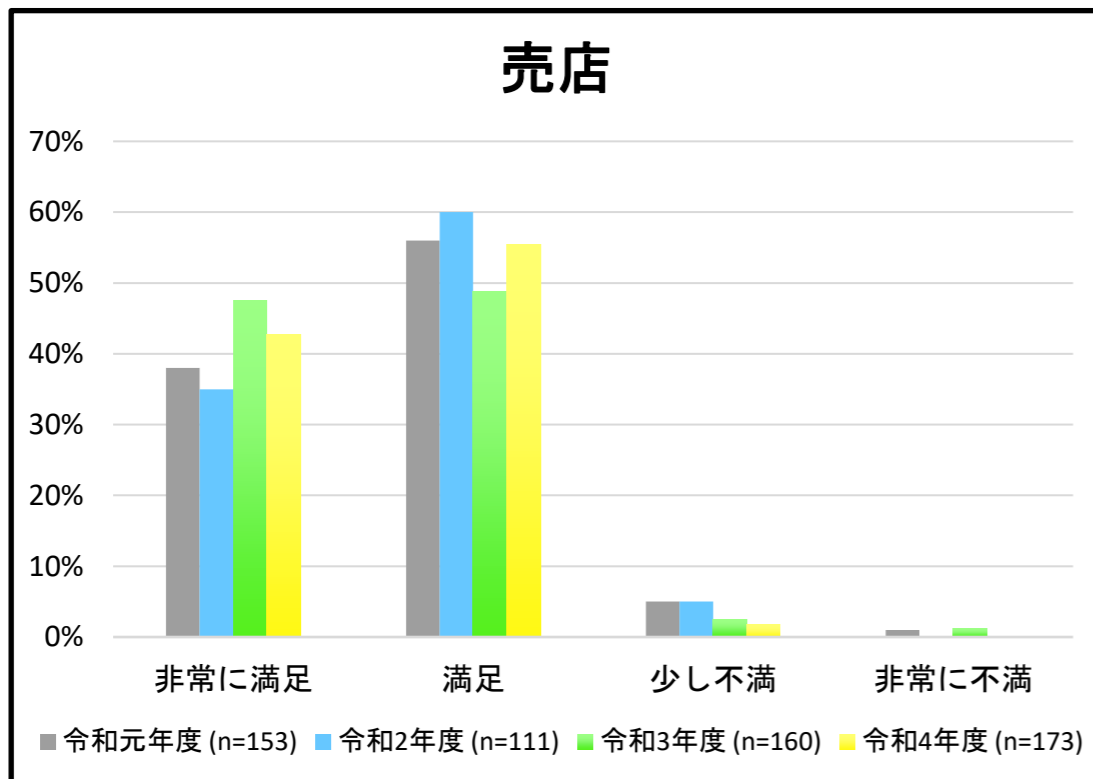
# 受診した診療科



# 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

### 【良い点】

- 明るい雰囲気が良いと思います。色や番号で分かれていますのでわかりやすいです。

### 【改善してほしい点】

- 4-1～4-9の待合室の椅子の向き、2列→1.5に。4-10～4-18は1列→1.5していただければより良い。
- 駐車場が少ない（6件）
- 待合室の椅子が少ない。
- 待っている間WIFIがちゃんと届くとありがたいです。総合受付の列と往来の交差が気になる。
- 暖房強い。節約できると思います。

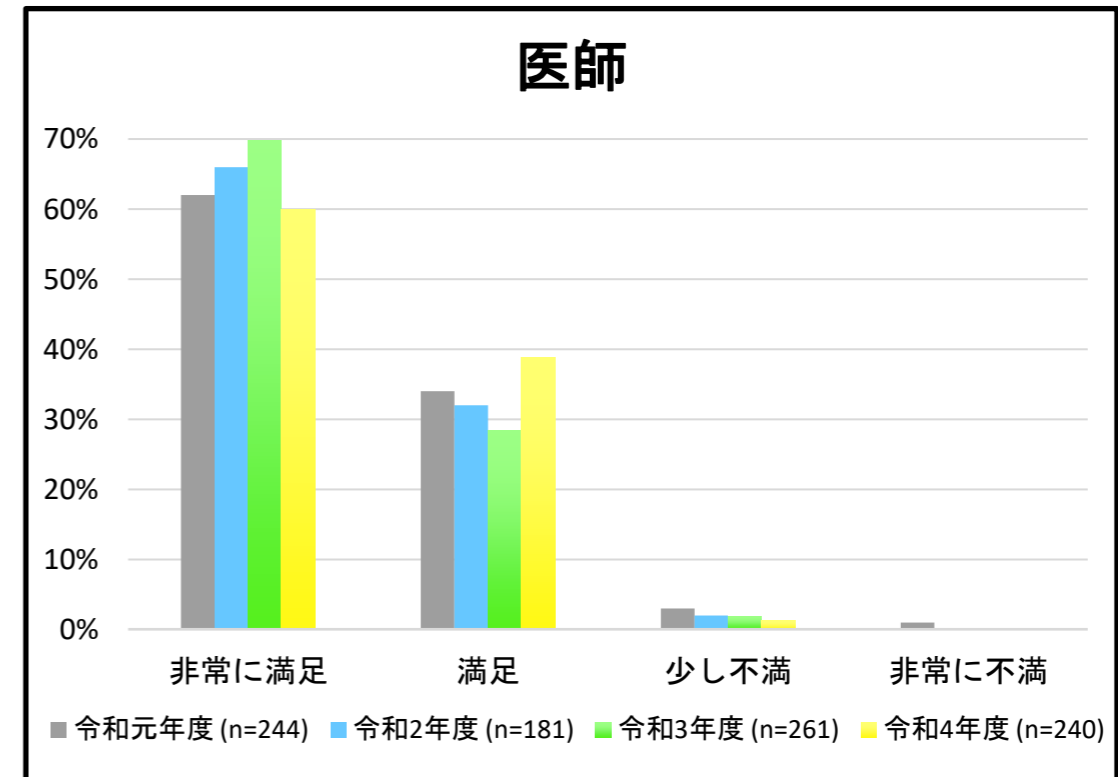
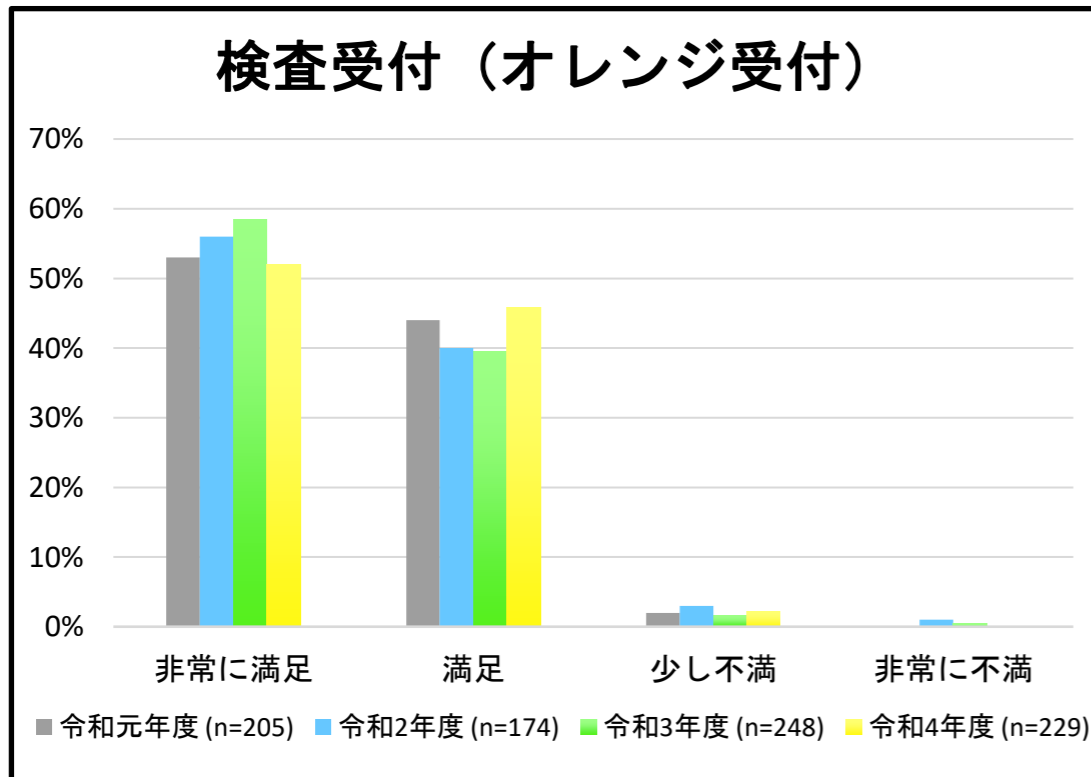
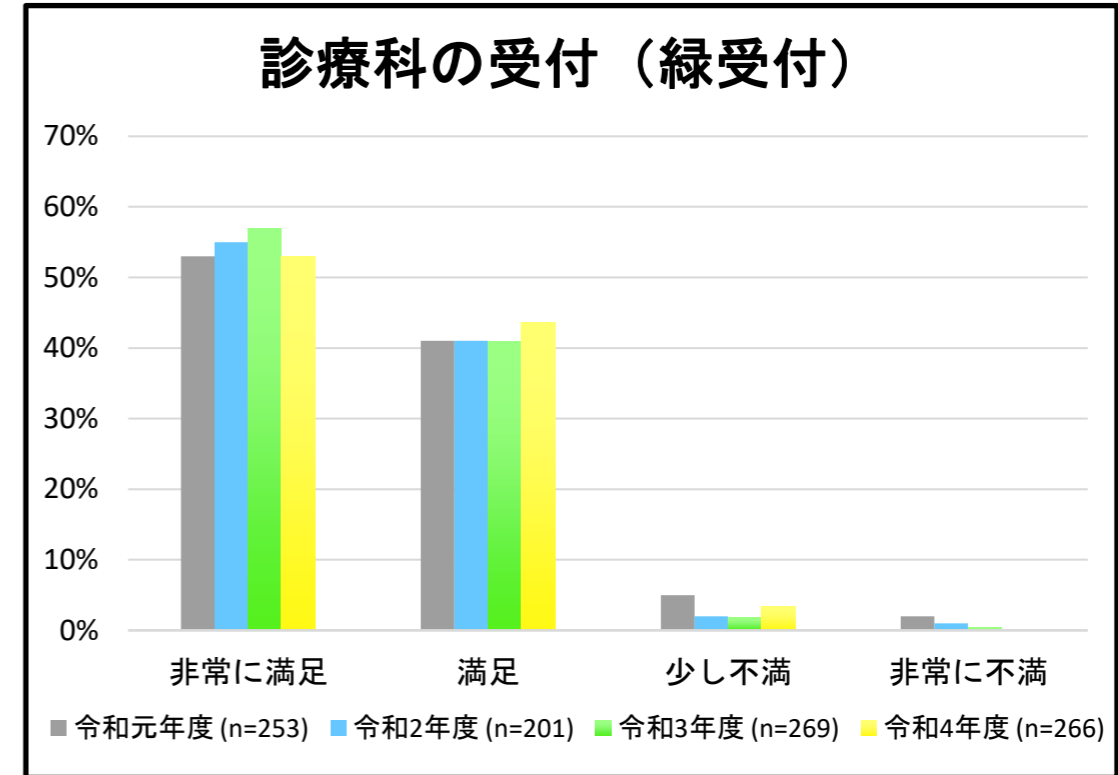
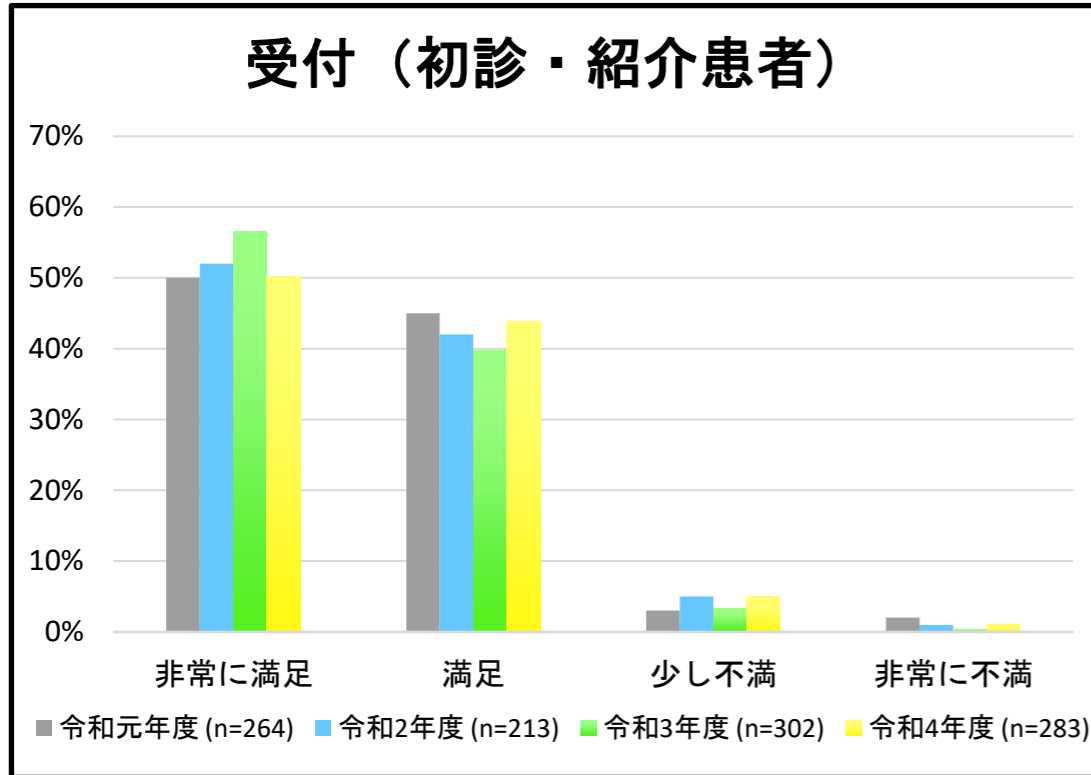
---

・ 駐車場については、天候や時間帯による混雑時ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。警備員が巡回しておりますので、お困りごとがありましたらお気軽にお声がけください。また、当院を受診の際は、なるべく公共交通機関をご利用くださいますようご協力をお願いいたします。なお、当院と伊勢市駅裏口（北口）間の無料シャトルバスを運行しておりますので是非ご利用ください。

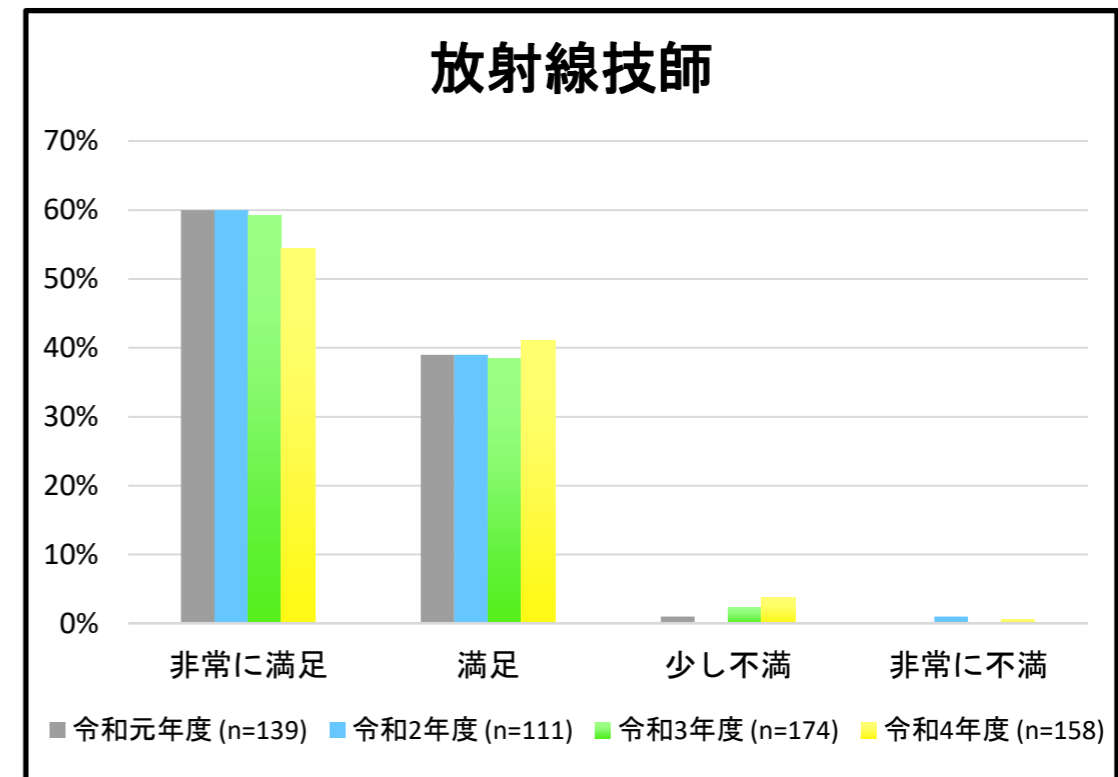
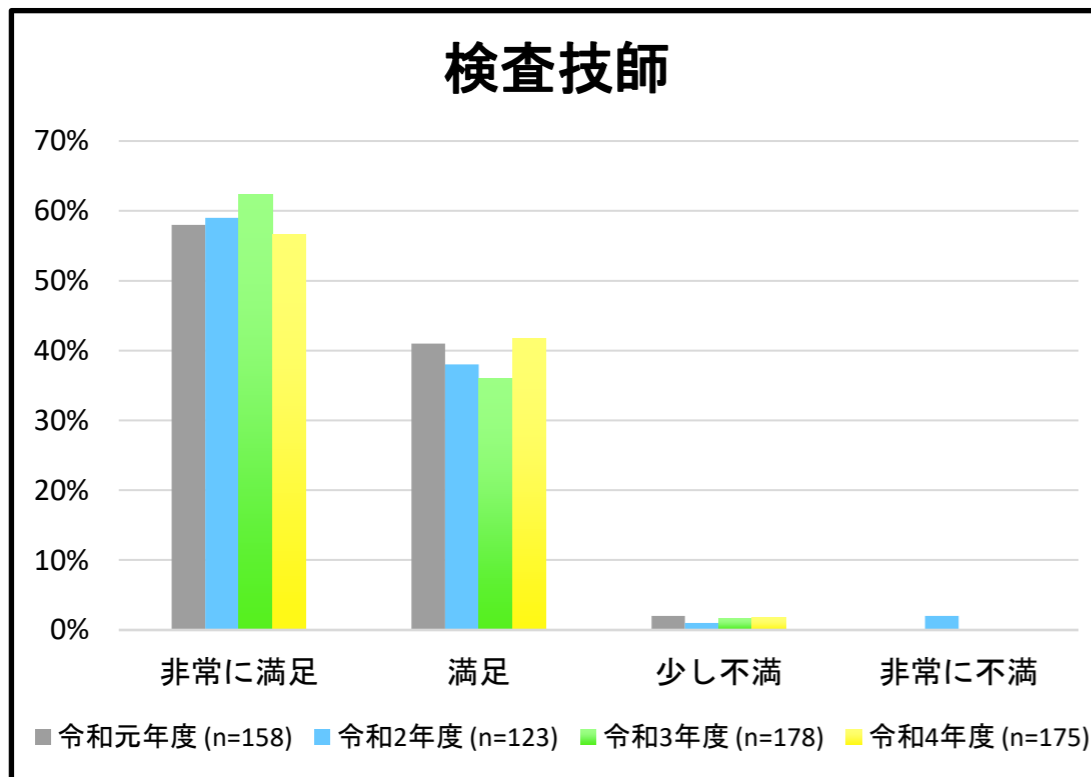
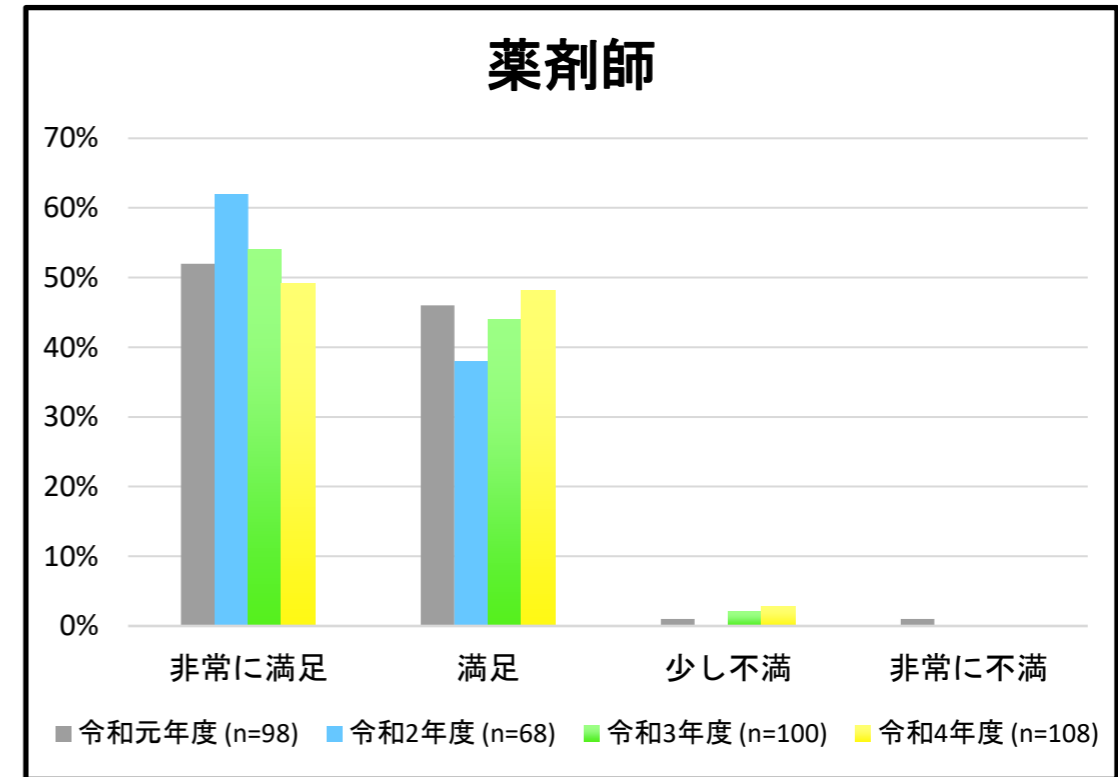
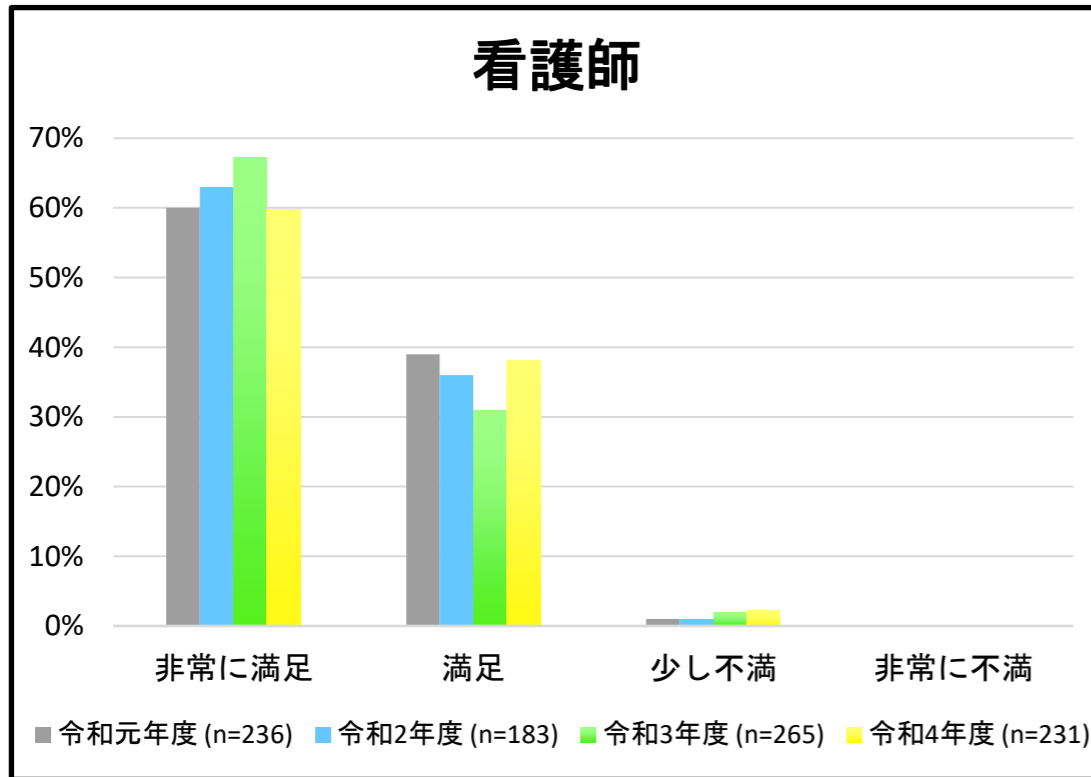
・ 待合などについては、それぞれ検証を行いできる限り改善に取り組んでまいります。

・ Wi-Fiについては院内全体のネットワーク環境充実に向けて整備と適切な運用を検討してまいります。

# Q 3. 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

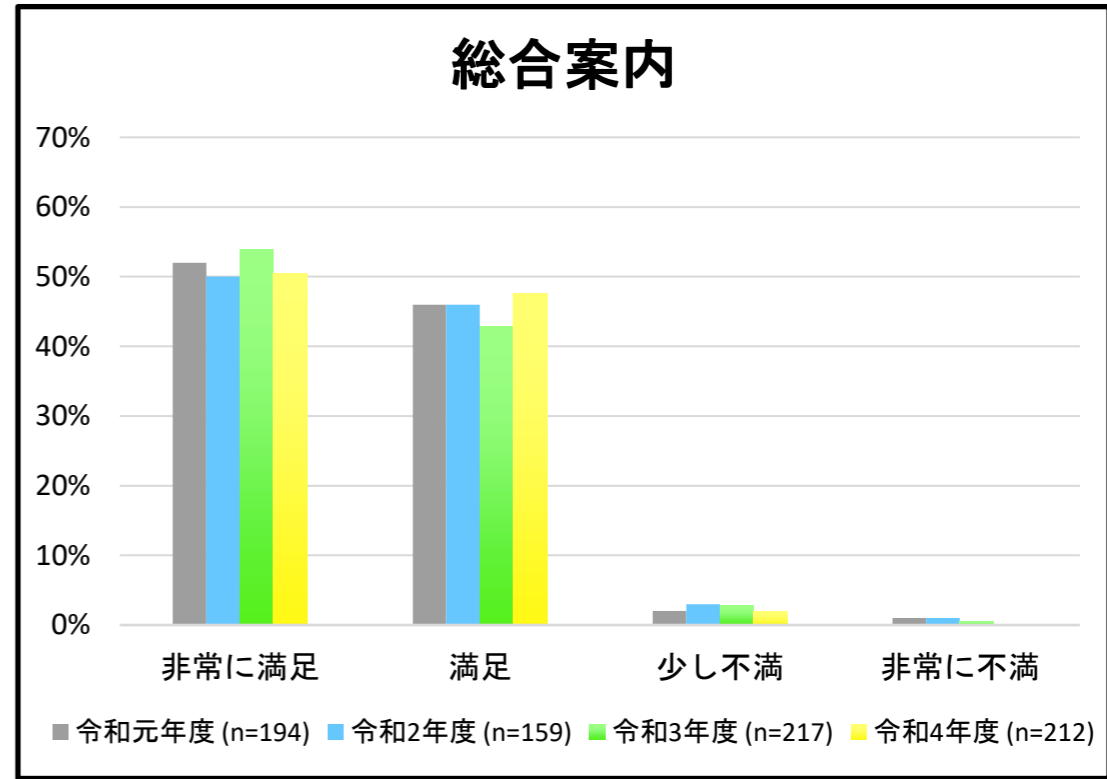
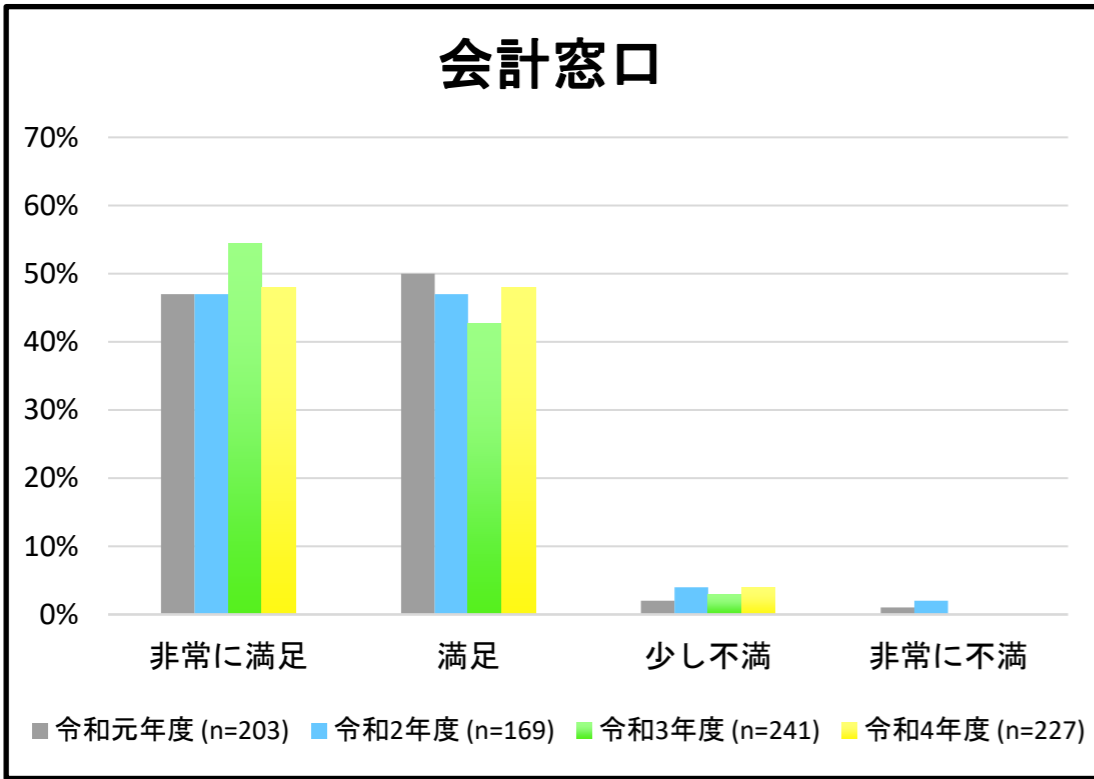


# Q 3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさはいかがでしたか





# Q 3. 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



## Q 4. 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

### 【良い点】

- 全部良好です。
- 次の検査へスムーズに案内してくれて各所で丁寧に声かけしてくれた。
- やさしい説明で良かったです。
- 皆様大変良い方でした。
- 親切な対応。
- これ以上の改善は難しいと思います。
- Goodです。
- 3番受付の職員さん、声もよく通っていて元気でした。MRIの検査技師さんも親切でした。
- 先生と看護師さんも丁寧な方で安心できました。

### 【改善してほしい点】

- MRIを早くしてください。
- もう少しゆっくり話していただけるとより分かりやすいのでは？と思います。
- 電話交換の対応が悪い。
- CTの若い女性技師の説明がすごく早口でわかりづらく、聞いていない事を(説明されていないこと)キツく冷たい口調で注意され、上から目線の態度が非常に不愉快でした。患者との接し方を1から勉強した方が良いのではないのでしょうか。
- 時間がないせいか(混んでいるため余裕がない?)質問しにくい部分が若干ある。こちらの不安がいっぱい、知りたいという気持ちを理解していただければ。
- 人数が少ない。時間がかかりすぎ。

- 
- ・職員の対応に至らぬ点がありましたことお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、職員への指導や研修の実施により、接遇の質向上に努めてまいります。
  - ・待ち時間につきましては、業務の効率化や病診連携の更なる推進により、できる限り予約時間に受診していただけるよう努めてまいります。なお、緊急対応等やむを得ない事由により診療の遅延、診療順の変更などご迷惑をおかけする場合がございます。ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

## 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

### 【良い点】

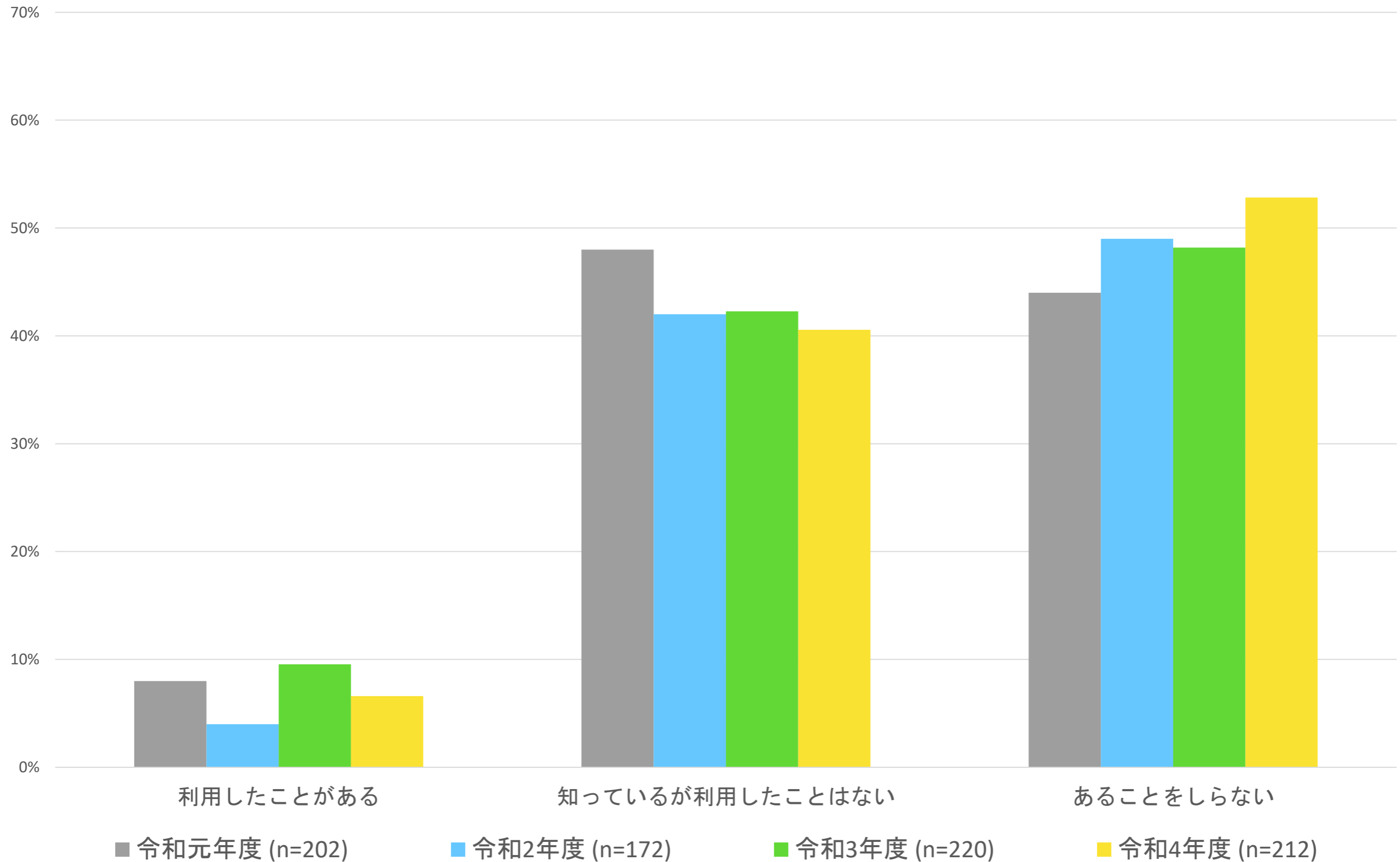
- わかりやすかった。 ●細かく書いてあって分かりやすい。 ●良くできていると思う。
- 色でわけてあり、わかりやすい。

### 【改善してほしい点】

- 診察室の表示に死角があり見にくくなっている箇所があります。
- 丸型の時計、正面受付にもつけてほしい。左側にはついているので。
- 診療科もピクトグラム...難しいか？

- 
- ・それぞれ検証を行いできる限り改善に取り組んでまいります。

# 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



## SQ6-1. シャトルバスについて（感想、理由）

### 【感想】

- 少し歩く距離があるので不満。
- 時間外もくるのでありがたい。

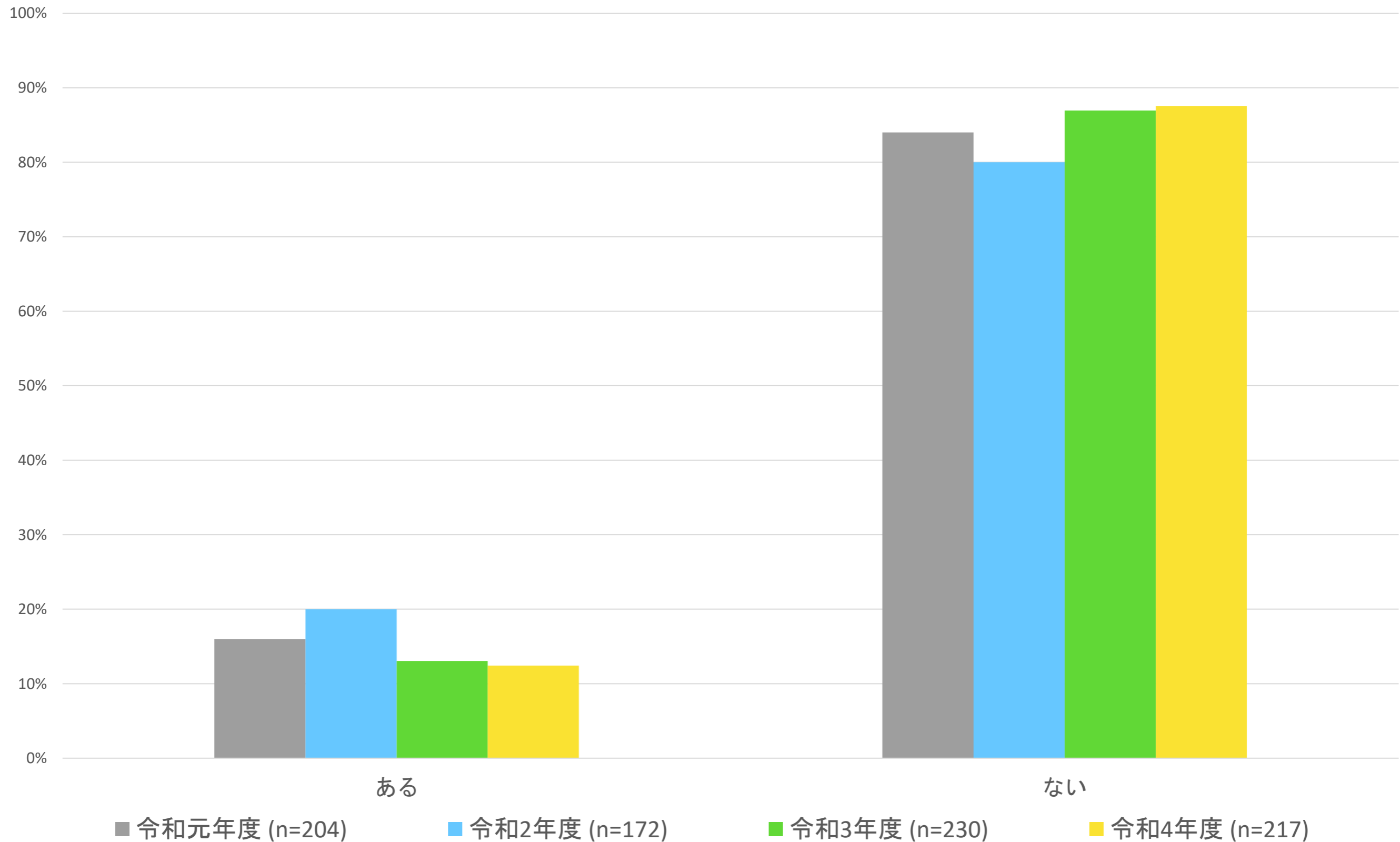
### 【シャトルバスを知っているが、利用したことが無い理由】

- 自家用車を使用（20件）
- 機会があれば今後利用してみたい。
- 時間的に無理。
- 近所だから（3件）
- 機会がない。
- 時刻表、場所がはっきりわからない。
- 遠方。

---

・ 当院を受診の際は、なるべく公共交通機関をご利用くださいますようお願いいたします。なお、当院と伊勢市駅裏口（北口）間の無料シャトルバスを運行しておりますので是非ご利用ください。時刻表は、伊勢市駅の裏口（北側）、当院の正面玄関、ホームページにてご覧いただけます。

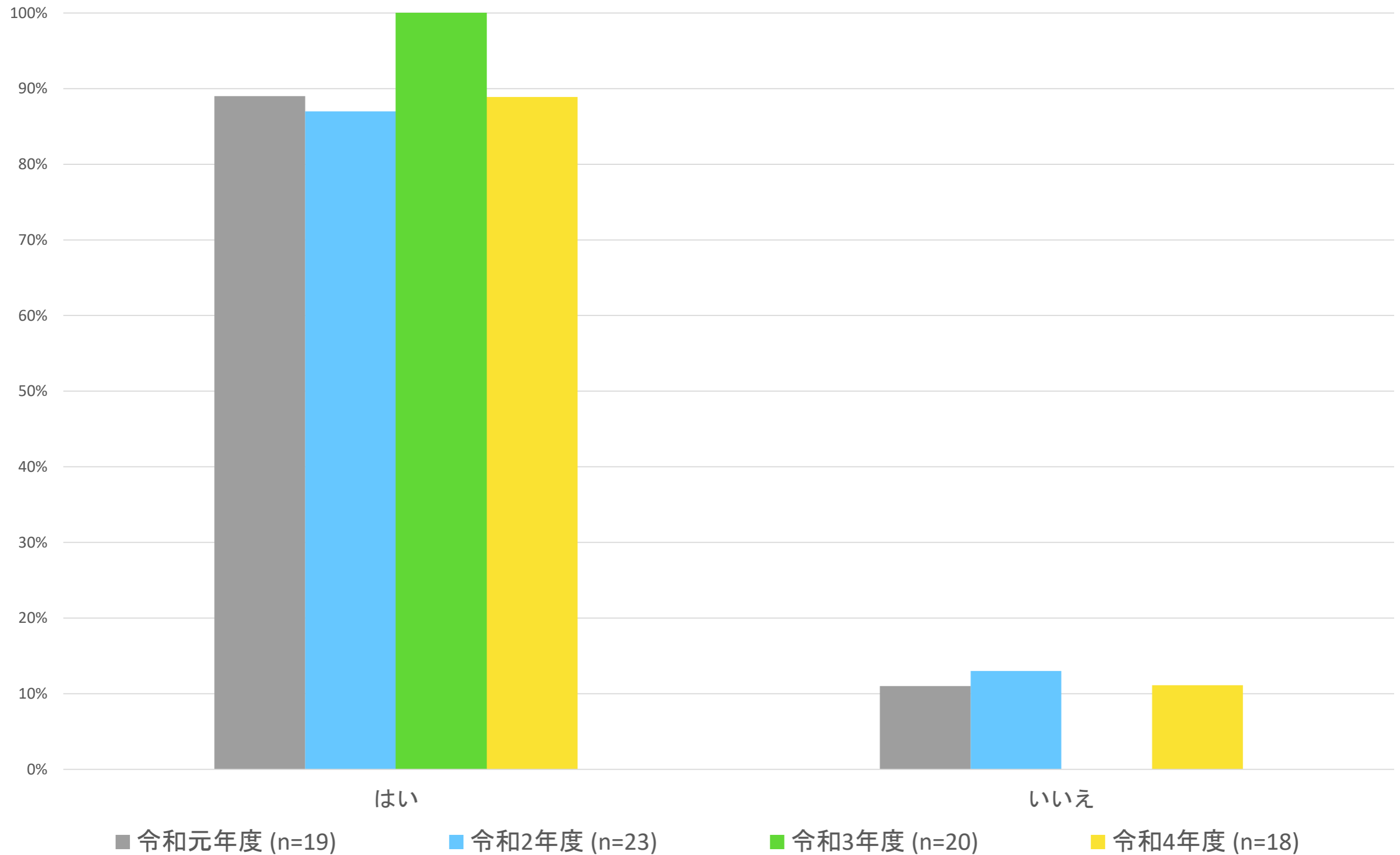
# Q7. 当院のホームページをご覧になったことはありますか



## SQ7-1. 当院のホームページでどんな情報を見ましたか

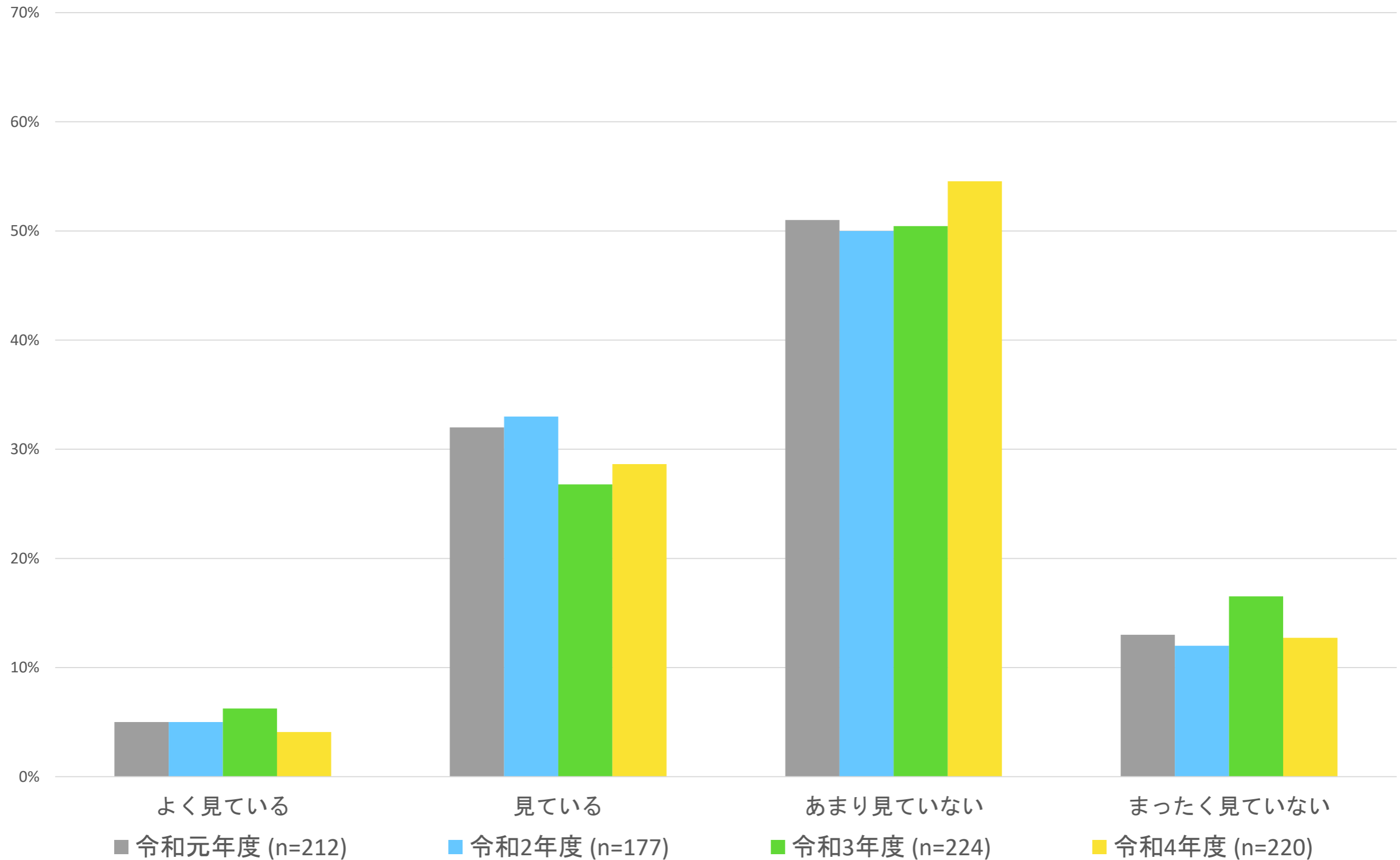
- 医師について（5件）
- 診療科について（6件）
- 入院費用
- 駐車場（2件）
- 初診の予約方法
- 開院時間確認
- 案内
- 病院外観

## SQ7-2. 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



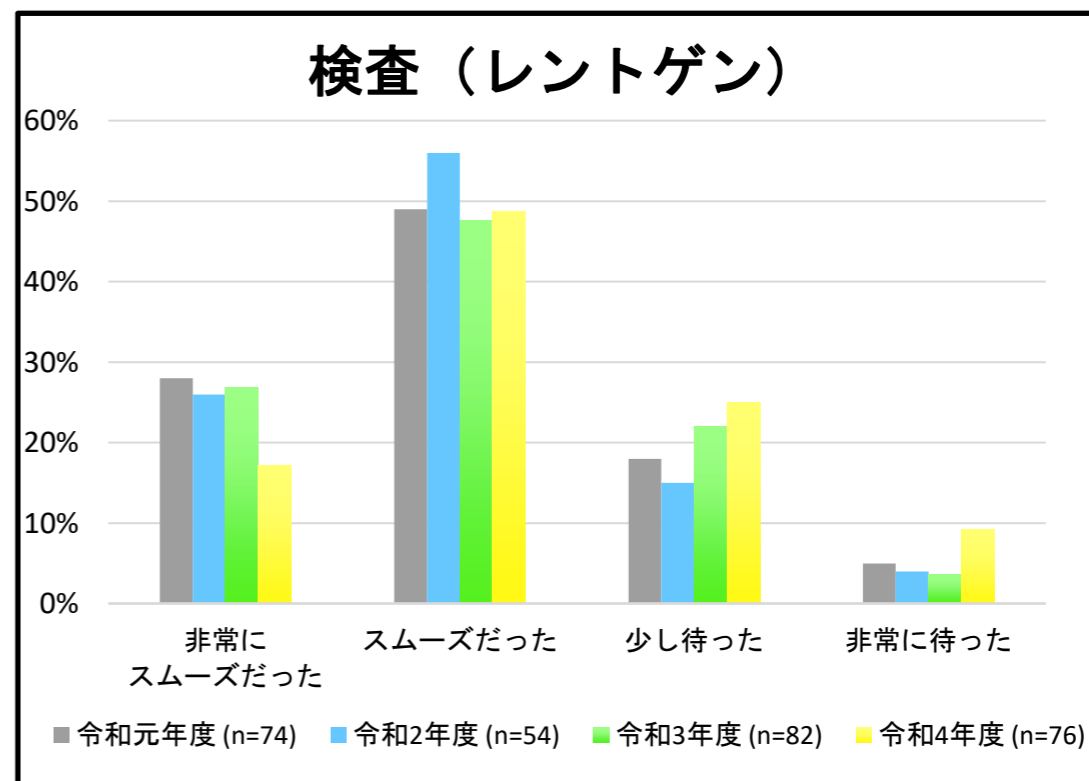
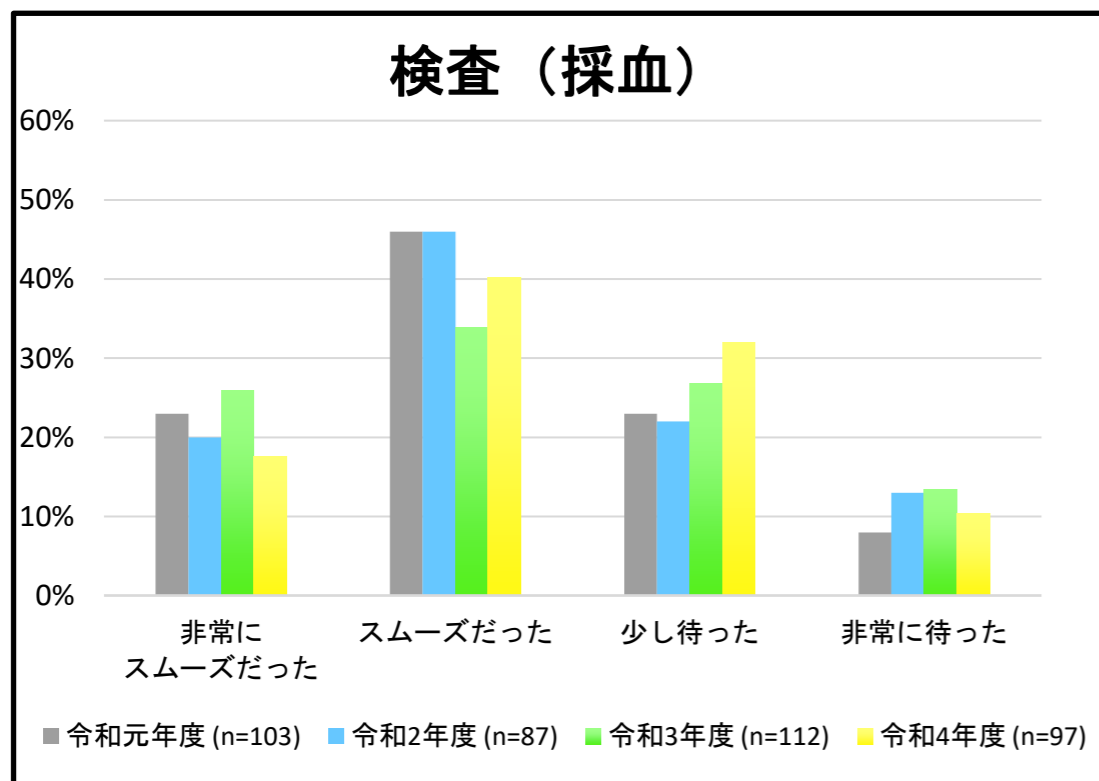
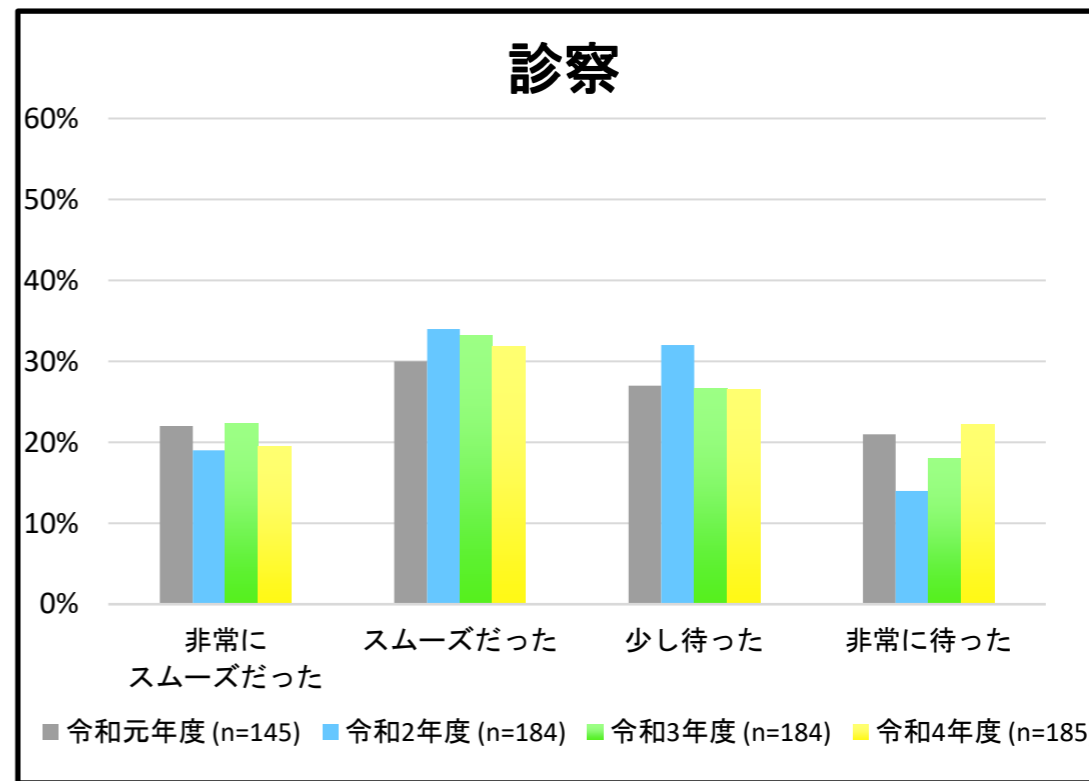
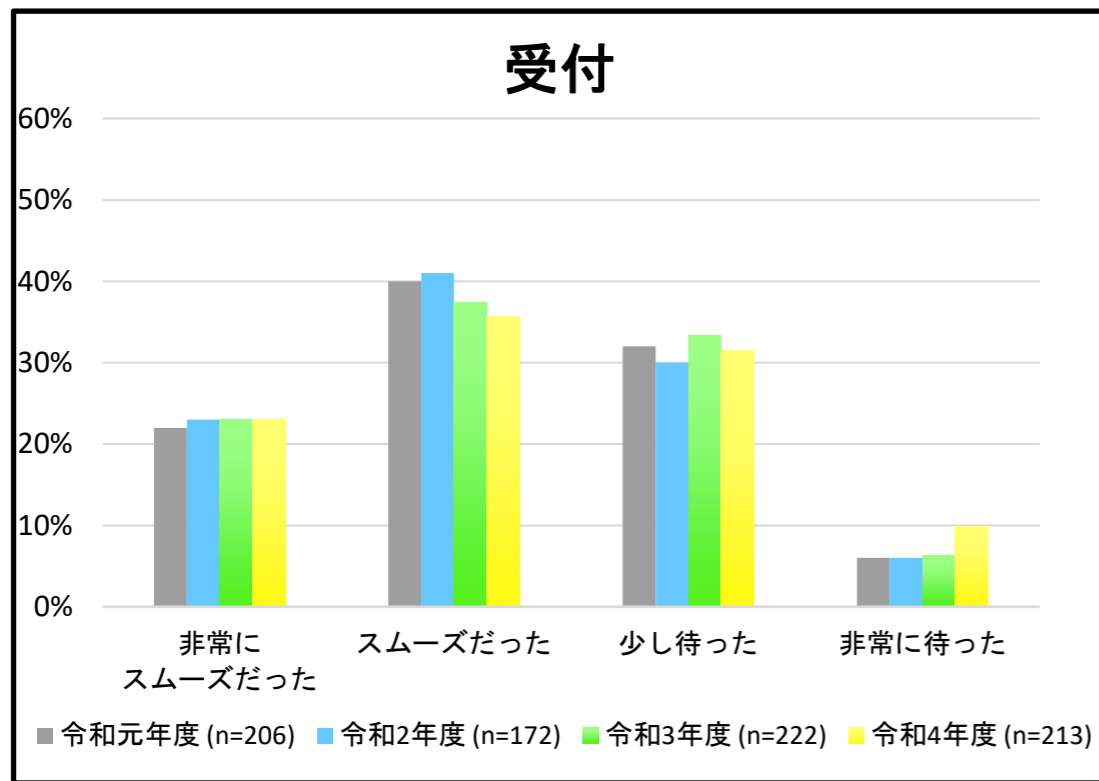
## Q9. 当院のホームページ、掲示物、配付資料について、よい点、改善点をお書きください

### 【改善してほしい点】

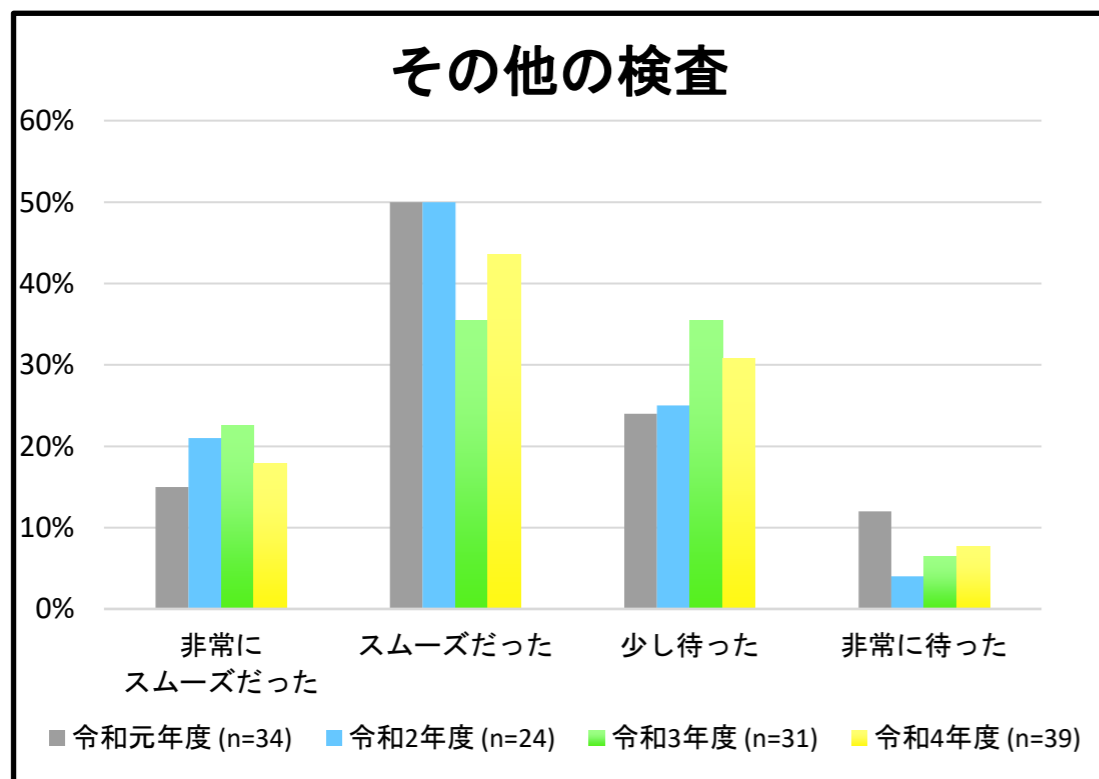
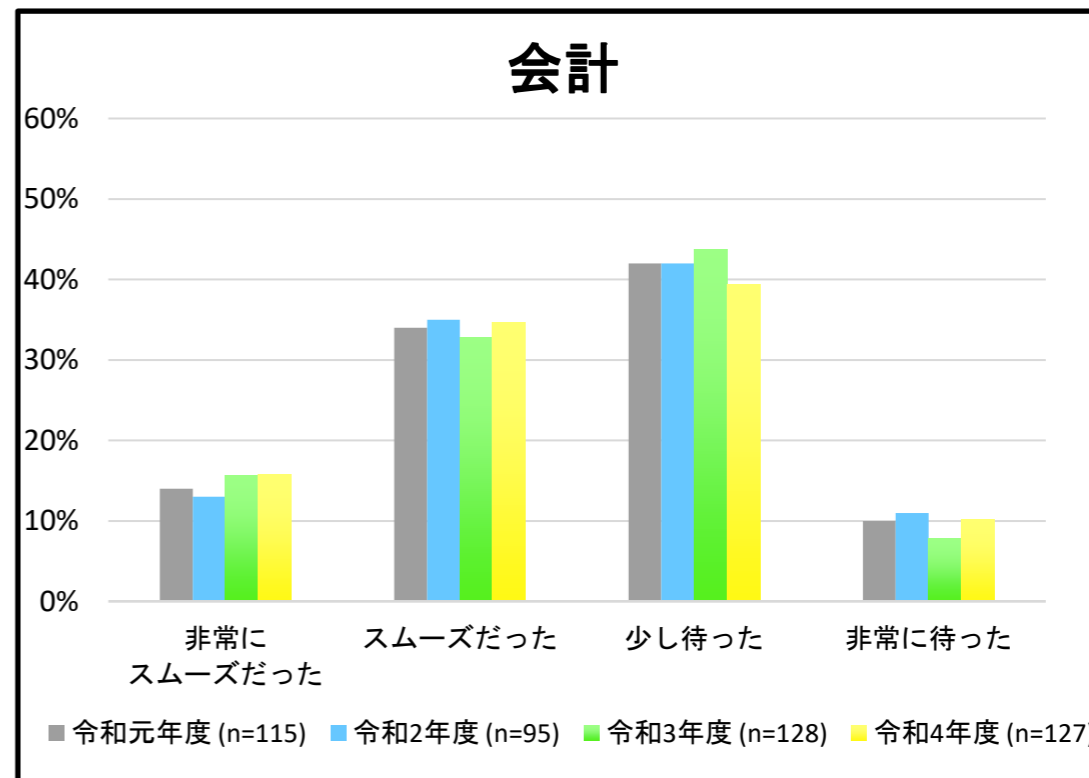
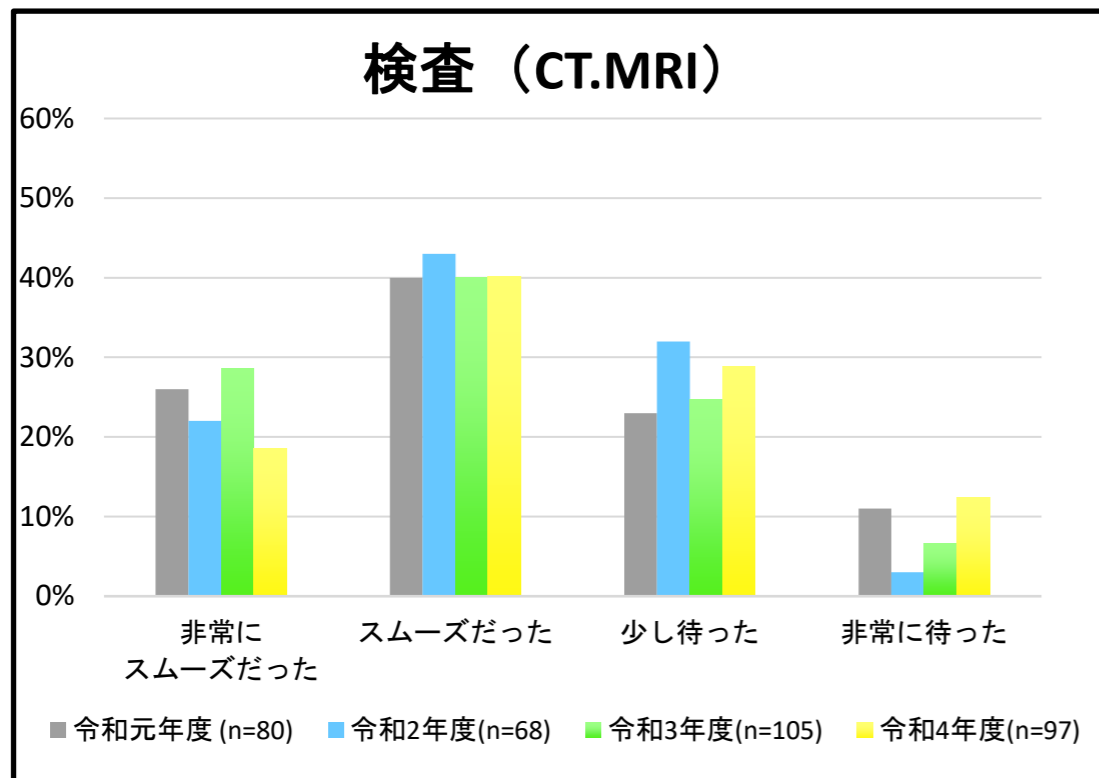
- 掲示物見やすくしてほしい。 ● 患者の側に立って作成。 ● もう少し字が大きい方が良くも。
- 整形外科4-5の診察案内掲示、2022年のままになっている、削除されてはいかが？

- 
- ・ 掲示物については、より見やすく掲示できるよう改善に努めます。
  - ・ 古い掲示物については気付き次第更新してまいります。

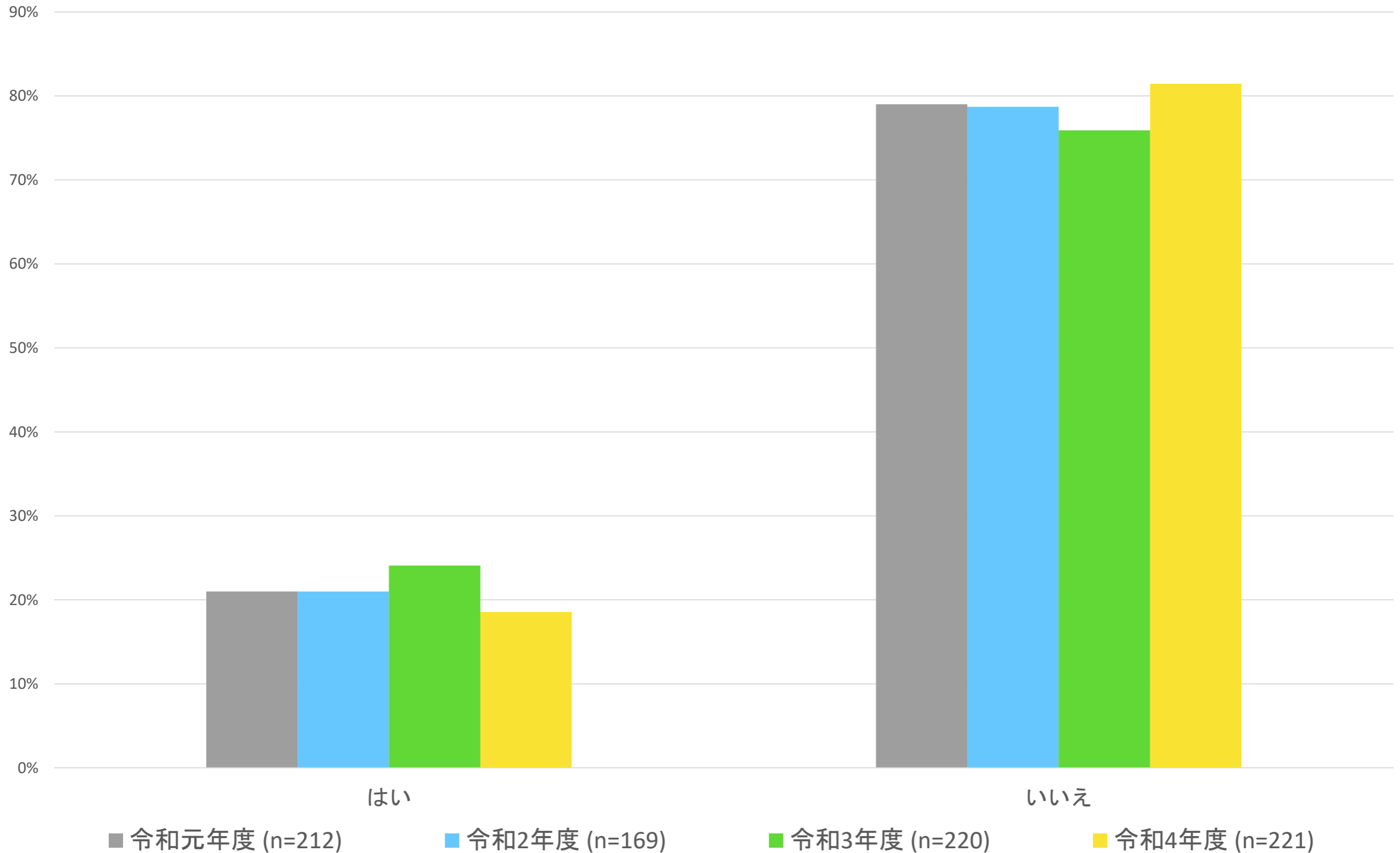
# Q10. 待ち時間についていかがでしたか



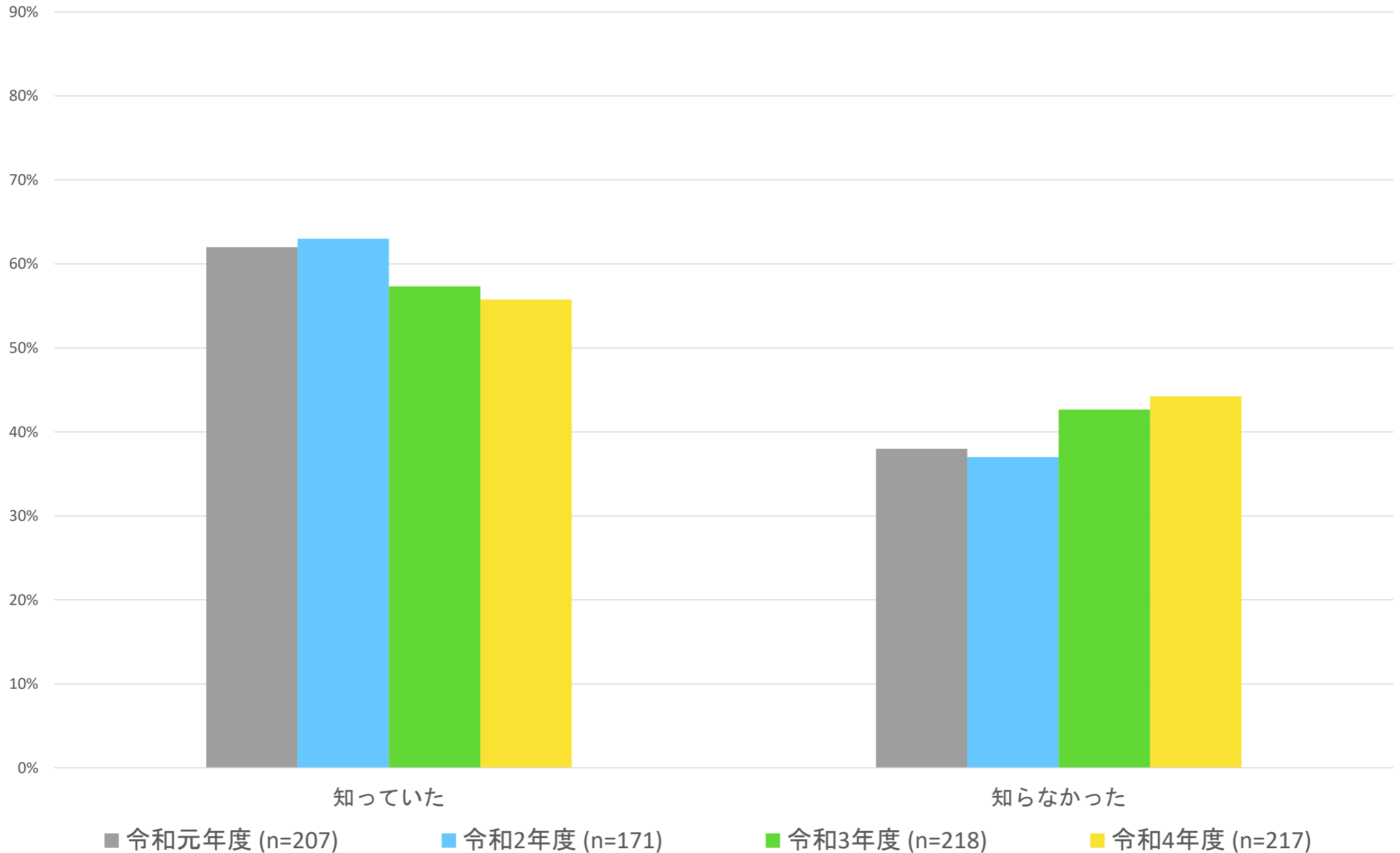
# Q10. 待ち時間についていかがでしたか



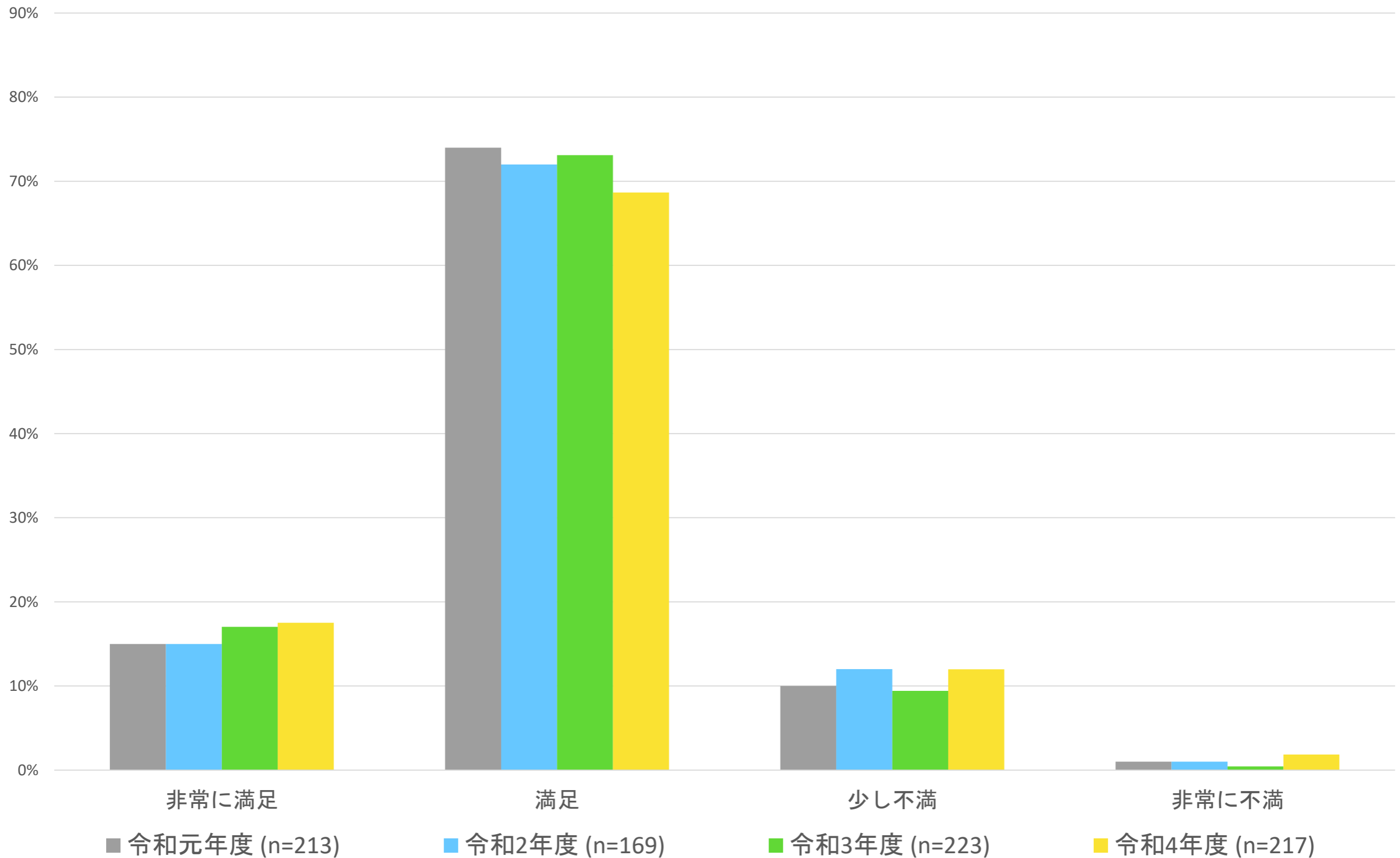
# Q1 1. 当院にご意見箱があるのはご存じですか



## 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（良い意見）

- 対応が良い。●旧建物に比べたらスペース的に余裕あり。●患者さんが多い中、スタッフ等、しっかりやっていると思う。●初めてでもわかりやすかった。●人が多いので疲れたがそれ以外は満足しました。
- 先生への対応、スタッフへの対応が非常に良い。●家から近い、キレイ。●出来る限り早くしていただき、ありがとうございました。●信頼できる病院です。●皆様丁寧です。●丁寧に説明してもらえた。
- 満足というほどではないが特に不満も感じなかった（不満を探せばキリがないので）●診察もスムーズ、対応も親切で分かりやすい。●いつもお世話になってます。●全てがスムーズに流れている。●医療技術が優れているので安心です。●施設、設備が充実している。●建物がキレイで対応が親切。●混んでいるけれども必要性がある為で、地域の医療機関としてとても大切。ドクターヘリも騒がしいけれども。●今日も一人の命が救われていると思うと下からエールを送っている。●信頼できる病院だからです。●親切、丁寧で良かった。
- これまで担当していただいた先生や看護師さんみんな良い人。ありがとうございます。
- 内装がキレイだった。●にこやかに対応して下さいました。●過疎地区のため心配していましたが、ドクターヘリなどで都会より地方の方が安心して医療に来られるので満足しています。●キレイで人も良かった。
- 大きい病院で安心できる。●他病院行ったことないから。●生活拠点の近くに大きい総合病院があるのは安心。●なにもかもがスムーズに運ばれている。●様々な検査が受けられ、様々な科があることなど。●以前の日赤とは色々変わっていて、安心して来たいと思った。●対応が柔らかく親切だった。●スタッフへの対応が良い。
- 大変お世話になりました。有難うございました。●今かかりつけの医師への対応が非常に良い。施設も分かりやすく清潔で大変良い。●皆様親切です。対応が優しい！



## Q14. 総合満足度（良い意見）

- 受付～診察までスムーズでスタッフも優しく対応してくれる。●スムーズに行えていると思った。
- スタッフさんの笑顔が有難いです。皆さま、お疲れ様です。
- 待ち時間も少なくスムーズでした。●清潔感がある。●総合的に施設、設備が充実し、スタッフレベルが高いイメージがついている。●大病院でありながら親切な病院だと思う。●丁寧な対応と明るくフレンドリーです。
- 時間は非常にかかるが看護師、職員の方が親切でした。●親切であった。●特に不満はない。

## Q14. 総合満足度（不満な意見）

- 混んでいる、待ち時間が長い等（16件）
- グリーン受付順番守らない人、横から入ってくる方など注意していただきたい。
- 赤十字病院の考え方だけでなく患者側に思いを寄せ、すべての診療を進めてほしい。
- 日赤で診てもらっているのに最後まで診てもらえず個人の病院にまわされたこと。
- 満足してはいるが、せめて玄関にコインロッカーがほしい。 ●書くものが多い。
- 担当医を変わりたいと思っても初診に当たった人がずっと診る（以前受診していた家族が良くなかった）
- 診察の待合室、1人の患者に家族3人以上は何とかしてほしい。看護師や採血時のスタッフの言葉遣いがないと感じたことがあった。採血が2~3回失敗し（母の血管が細いこともありますが）ホットパックも頼んでいたが忙しさを忘れられたり、採血スタッフが「ごめんなー」と言うのはどうかと思います。
- 他の科を紹介してほしいと云ったら受入れてくれなかった。
- ドッグ利用してもD判定以下(B、C等)はかかりつけ医で診てもらわないといけない事。かかりつけ医がない人は不便。 ●医師が非常に若い人が多いのでミスが不安。

- 
- ・ 外来診療の待ち時間につきましては、業務の効率化や病診連携の更なる推進により、できる限り予約時間に受診していただけるよう努めてまいります。なお、緊急対応等やむを得ない事由により診療の遅延、診療順の変更などご迷惑をおかけする場合がございます。ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。
  - ・ 職員の対応に至らぬ点がありましたことお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、職員への指導や研修の実施により、接遇の質向上に努めてまいります。
  - ・ いただきましたご意見については個別に検討及び改善に努めてまいります。