

患者満足度アンケート調査報告

平成 30 年度（外来版）

調査対象	調査期間中に当院外来を受診された方
調査期間	平成 30 年 5 月 21 日～平成 30 年 5 月 26 日
調査方法	職員がアンケート用紙を配布し、アンケート回収箱で回収した。 ご本人による記載が難しい場合は、ご家族等による記載も可能とした。
サンプル数	回収数／配布数 301／340（回収率：88.5 %）

医療法人 のぞみ会

のぞみ病院

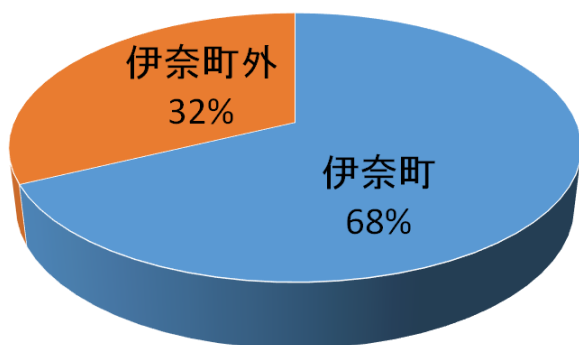
〒362-0806 埼玉県北足立郡伊奈町小室3170

TEL 048 - 723 - 0855(代)

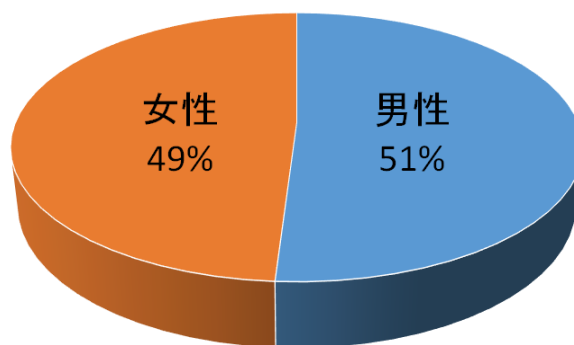
FAX 048 - 721 - 8813

問 1 : 患者さま自身について

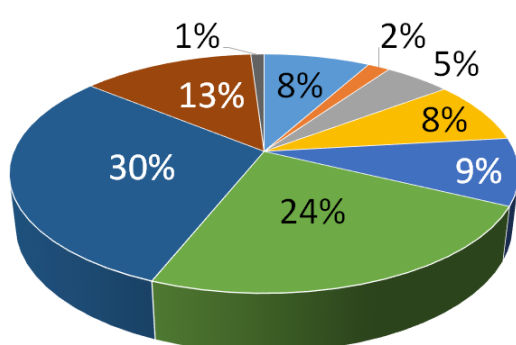
住 所



性 別

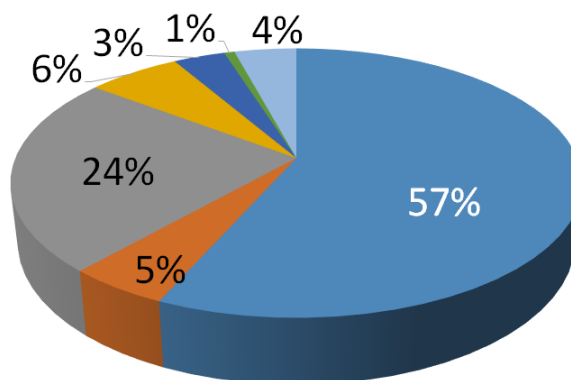


年 齢



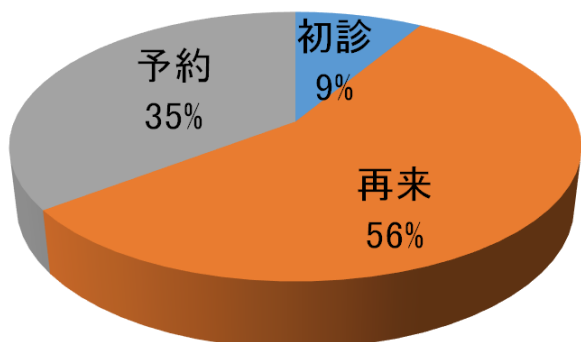
- 20歳未満
- 20歳代
- 30歳代
- 40歳代
- 50歳代
- 60歳代
- 70歳代
- 80歳代
- 90歳代以上

受 診 科

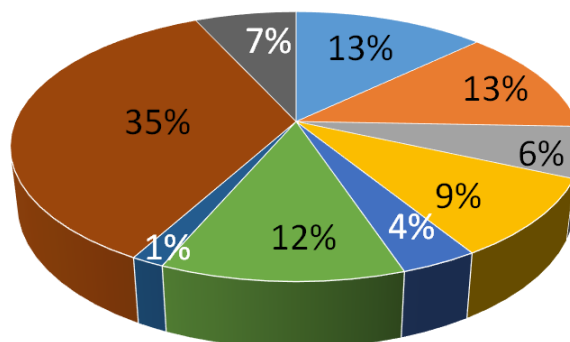


- 内科
- 皮膚科
- 循環器内科
- 脳神経外科
- 神経内科
- リハビリテーション科
- 消化器内科

初 診 ・ 再 来

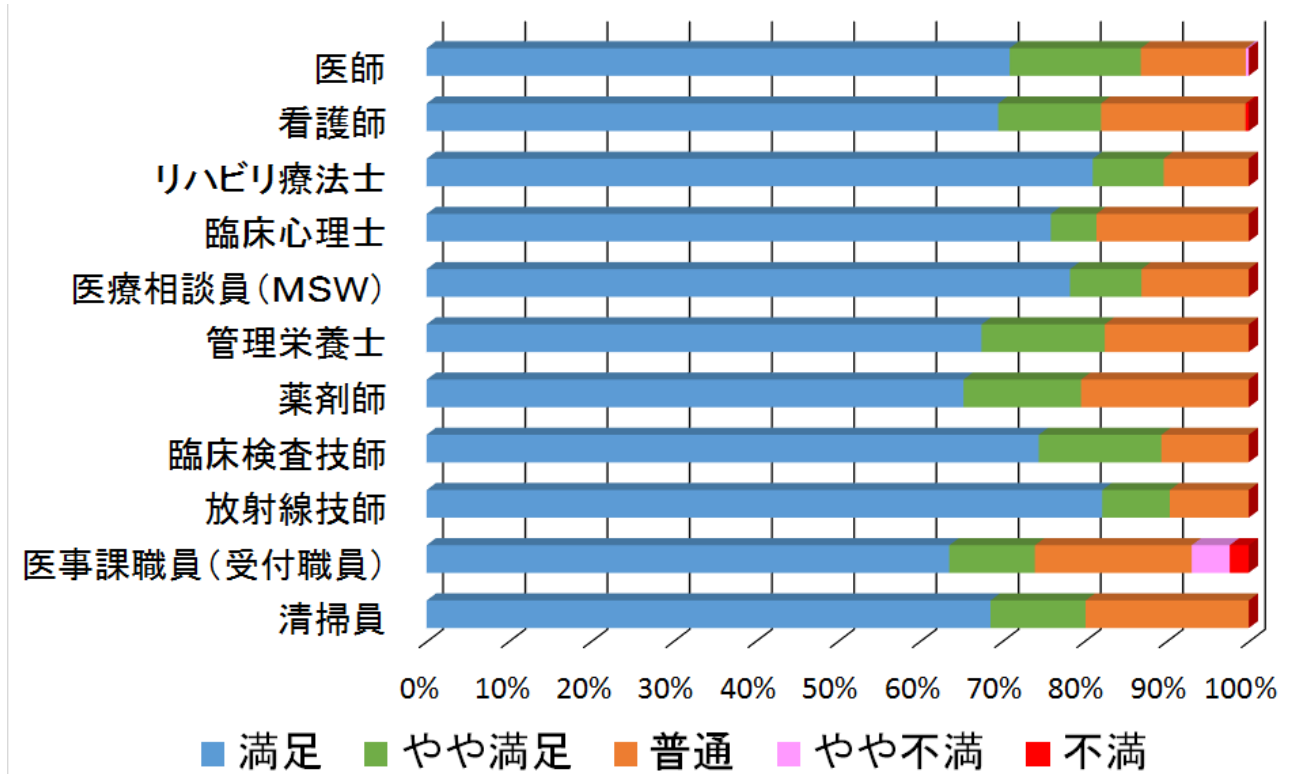


当 院 選 定 理 由

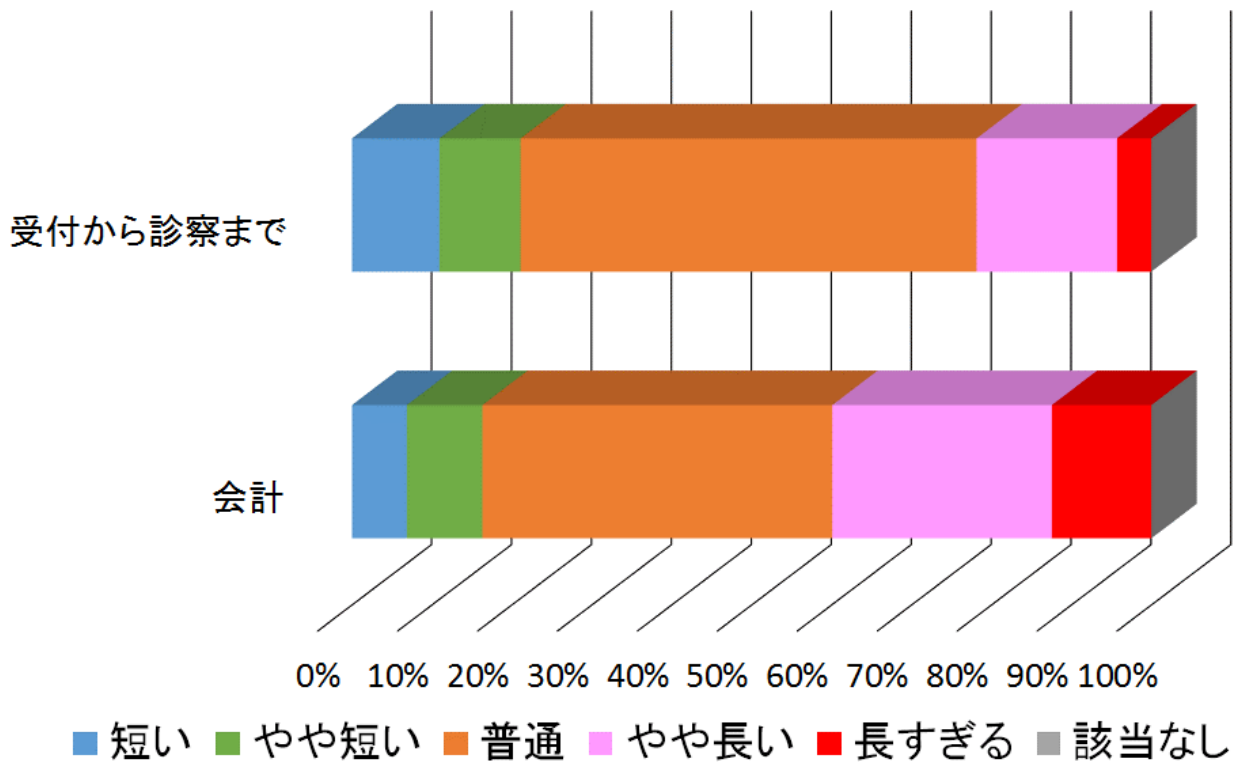


- 他医(医師)の紹介
- 病院の評判が良い
- 医療水準が高い
- 医療スタッフが良い
- 施設・設備が良い
- 知人・家族の薦め
- ホームページを観て
- 通院に便利だから
- その他

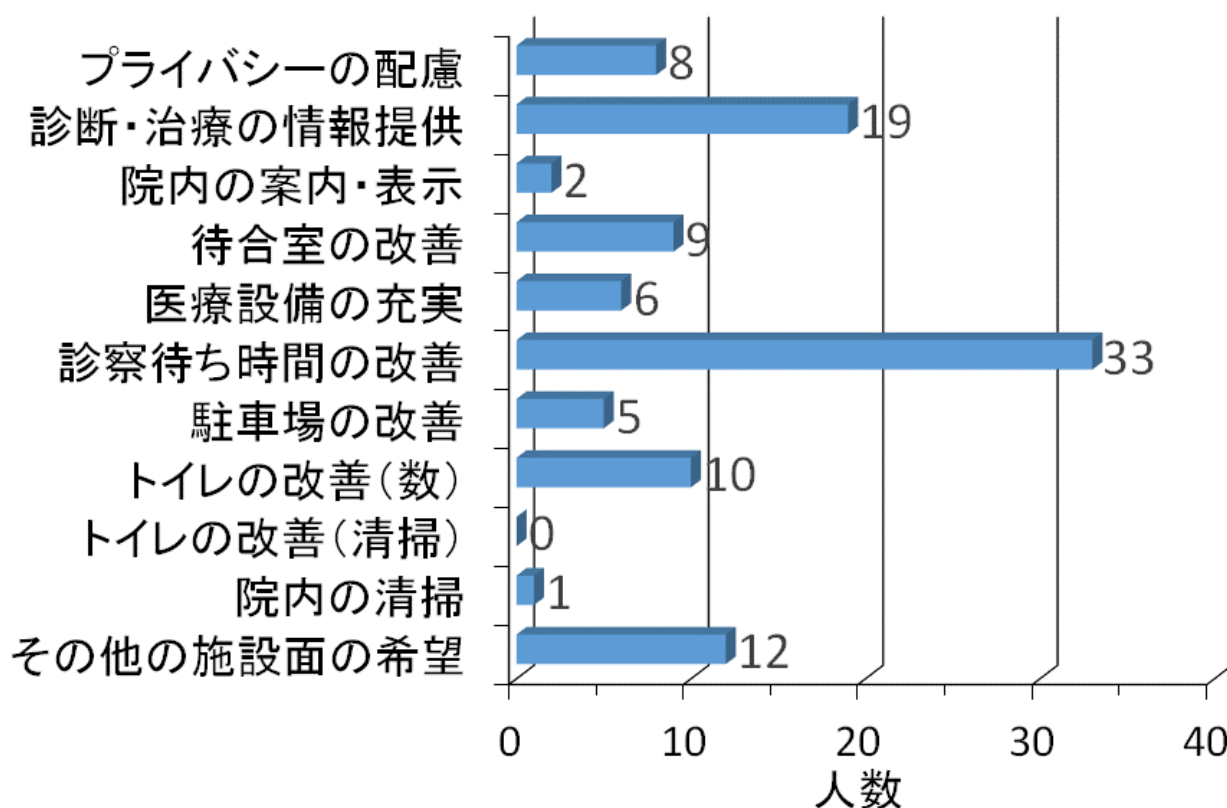
問2：病院従業員の言動・態度について



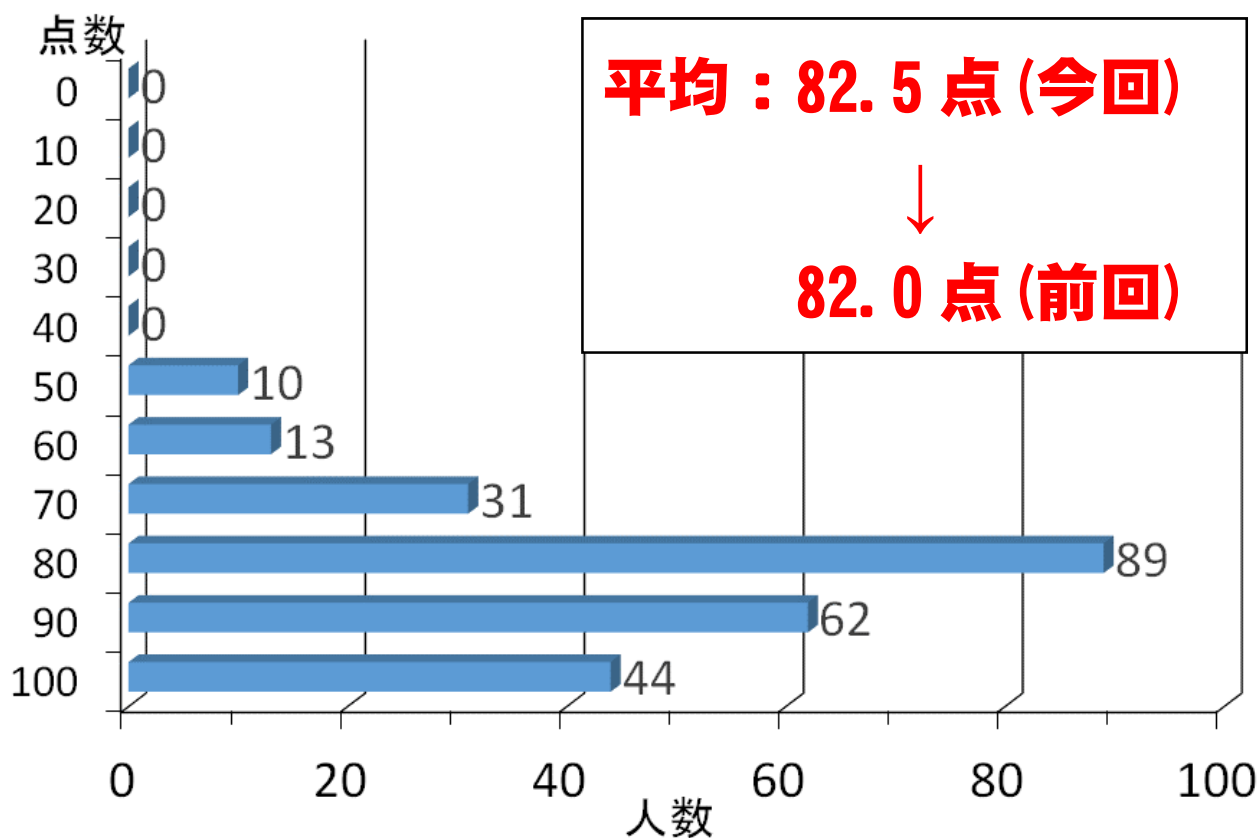
問3：待ち時間について



問4：当院への改善要望事項について



問5：のぞみ病院を100点満点で評価すると何点か？



問4：当院への改善要望事項について（その他）

1. 赤ちゃんがゴロンと遊べるようなスペースがあると待ち時間をあきずに過ごせる。
2. 待合室にテレビを置く、音楽を流す。
3. 外の通路の凸凹修理してほしい。
4. 診療科（外科等）を増やしてほしい。
5. 着替えのため、トイレに椅子を置いて欲しい。
6. 待合室の絵を変えてほしい。体の調子が悪い時に目がまわります。
7. 車いすの男性トイレが狭くて使いづらい
8. 皮膚科をもう少し日数を増やしてほしい。
9. 自転車置き場屋根がほしい。
10. 駐車場に大きな穴があいている。タイヤがパンクしそうなので直してほしい。

問6：当院に関するご意見をご自由にお書き下さい

1. もう少し会計待ち時間の短縮をお願いしたいです。
2. 病院の中が静かで良い。
3. 会計に時間がかかる。
4. 院長先生が良い判断をくれる。
5. 待合室に落ち着く音楽を流すとか、テレビでアニメを映すとかすると、雰囲気がいだいぶ変わってくると思います（静か過ぎて話すのも周りの方が気になって話づらい）。特に皮膚科には子供の受診も多いので飽きずに待てると思います。
6. 会計待ちを短くして欲しい。
7. 小児科がなくなって残念です。
8. 診察終了後の会計の精算が遅過ぎる。
9. 会計までの待ち時間が長いです。他の知人も待ち時間が長過ぎると……。患者様がいないのに長いのはなぜでしょうか？他に比べてしまいます。
10. 診察終了してから会計まで時間がかかり過ぎです。改善して欲しい。

11. 院長診療が予約制になりよかったと思う（待ち時間の短縮）
12. 待ち時間が長いですが、それでも大井先生にかかりたいので一番に選びます。
13. 小児科復活してほしい。
14. 会計遅い。
15. いつも良くしていただきありがとうございます。
16. いつも父母とお世話になっております。急病の時も対応して下さい、ありがとうございます。これからもよろしく願います。
17. リハビリで今までお世話になり、大変感謝しております。お蔭様でリハビリのおかげで仕事もでき家族を養っております。ありがとうございます。
18. 説明をきちんとしてほしい。
19. 会計までの時間が長い。
20. いつもお世話になっております。これからもよろしく願います。
21. 長い間お世話になっております。院長先生いつまでもお元気でいらして下さい。
22. アンケートの内容がおかしい！医師、看護師、受付など、人によっては非常に満足しているが、人によっては不満の人もいる。また、管理栄養士、清掃員等は会話もしたことがないのでコメントのしようがない。特に医師のところは個人名を表示した方がよい。
23. 整形外科も入れて下さい。
24. 予約での診察以外にも救急等にも対応していただけてとても感謝しております。トラブルがあったときに対応していただけることで心強く思っています。これからもよろしく願います。
25. いつもありがとうございます。
26. 小児科がなくなってしまったのが残念です。
27. 皮膚科の大井先生にいつもお世話になっております。とても優しく、丁寧な診察で有難いです。近くの薬局の方々も、同じく丁寧な対応でいつものぞみ病院に通おうと思います。
28. いつもありがとうございます。
29. 受付の時間を5時までにして下さい。
30. いつも診察が終ってから、お会計がそんなに患者さんが待つて

いないのに、他の病院に比べて長い。

31. 夕方の 18 時頃まで診察していただけるとありがたい。
32. 対応がとてもよく処置も痛くないようにしてくれて、とても親切だった。
33. ①診察室前の椅子は外して欲しい。中での診察中の医師の声が全部聞こえる（プライバシーの配慮）。②予約で来院しても 1 時間近く待つのが辛い。③医師・職員の対応が分かりやすく、やわらかい（優しさ）のがホツとします。長年世話になりありがとうございます。
34. ①2~3 ヶ月に一度の通院だが受付が常に変わっている。②院長以外の医師が同じ人に当たったことがない。③医師・看護師に見覚えがないために、なじむことができない。④得意分野（科目）を育成した方が良い。⑤折角の施設が淋しい。
35. 院長へ 自分の体を気づかい、長く続けて欲しい。
36. 小児科ずっと通っていたけどなくなってしまって残念です。週 2 回でもいいのでやってほしいです。
37. 会計をもっと早くしてほしい。伊奈病院等はとても早くて、あのような機械を導入してほしい。
38. 会計を早くお願いします。
39. 私は全体的に改善する所がないと思います。満足しております。
40. 何時も親切に対応してもらえてうれしいです。これからもよろしくお願いします。
41. 書籍類の充実をお願いします。
42. あまり大したことないときに、待ち合い時間は短くしてほしい。
43. 科の増設。