平成30年度
患者アンケート調査
結果報告

【　外　来　】

調査期間：平成31年1月21～25日

雲南市立病院

アンケート調査結果報告

Ⅰ. 調査実施概要

1. 調査目的

当院を利用される患者の皆さまが病院に対して現在のサービスをどのように評価しているのか、またどのようなサービスを望んでいるのか、絶えず変化する医療ニーズを把握するために実施し、その調査結果をもとに、医療の質の向上や改善を図り、患者の皆さまが利用しやすく、地域に親しまれ信頼され愛される病院づくりを推進していくことを目的としています。

2. 調査概要

(1)調査対象　調査期間中における当院の外来患者

(2)調査内容　対象者の属性、待ち時間、職種別(接遇・身だしなみ・技術など)、施設・設備、病室の環境、受診全般、食事、病院の印象、意見要望など

(3)調査期間　平成31年1月21日(月)～25日(金)　(前回:平成29年2月13日(月)～17日(金))

(4)調査方法　各科で診察終了時に個別配布し、会計待合で記入していただき、回収箱に投函していただいた。

(5)サンプル数

配布枚数	1347	枚	(前回:1244枚)
回収枚数	1168	枚	(前回:1072枚)
回収率	86.7	%	(前回:86.2%)

3. 集計・分析方法

〇満足度の設問については、「5 非常に満足」「4 満足」「3 ふつう」「2 不満」「1 問題あり」の5段階評価による選択とした。

〇各設問における「該当なし」の回答及び無回答については、集計・分析の対象から除外した。

〇グラフ右横の点数は、5段階評価を点数化したものです。

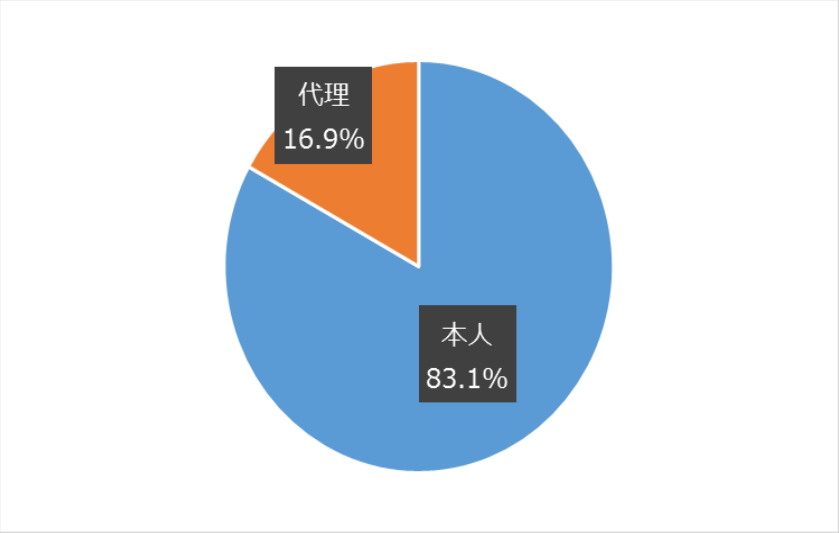
「非常に満足」を5点、「満足」を4点、「ふつう」を3点、「不満」を2点、「問題あり不満」を1点とし、合計点数を「無回答」を除いた回答者数で割って算出

Ⅱ. 調査回答者の属性

1. アンケート記入者

受診者本人がご自身で回答される方が多かった。

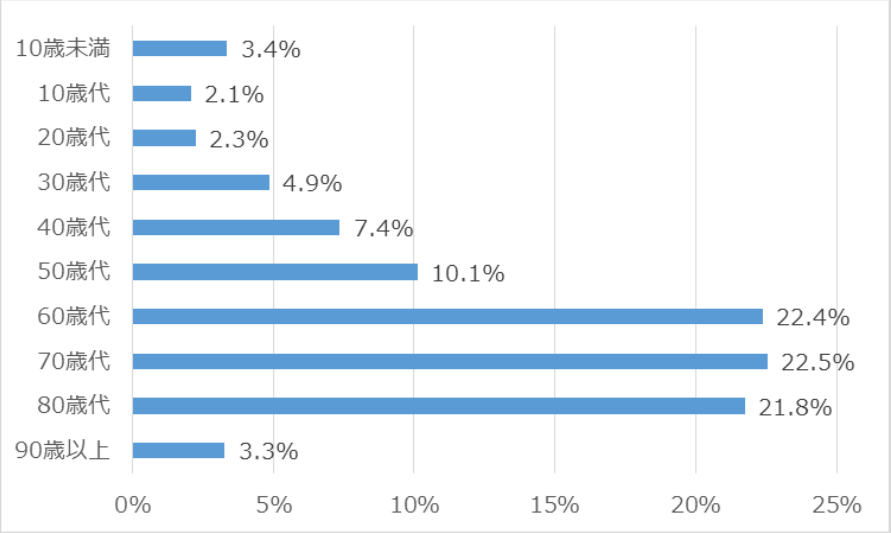
（回答数：1,062名）



2. 年齢構成

70歳代が最も多く、次いで60歳代が多いという結果であった。

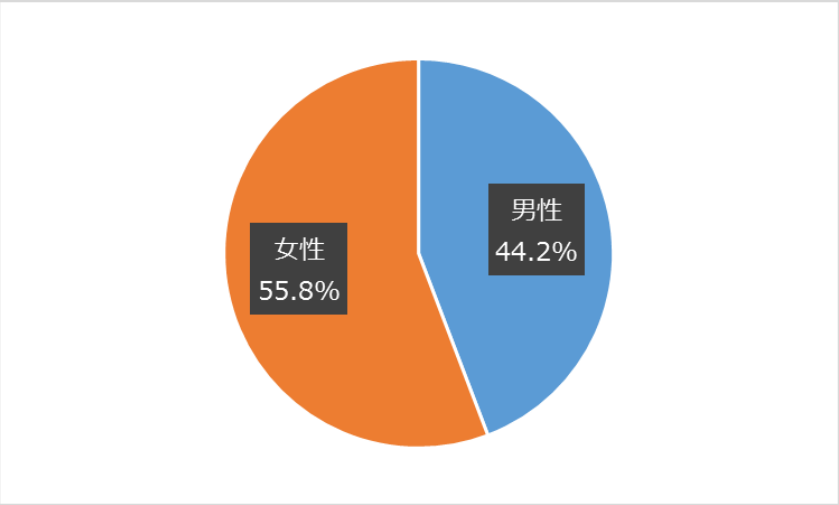
70歳以上の高齢者が47.6%を占め、高齢者の受診割合が高いことを示している。（回答数：1,154名）



Ⅱ. 調査回答者の属性

3. 性別

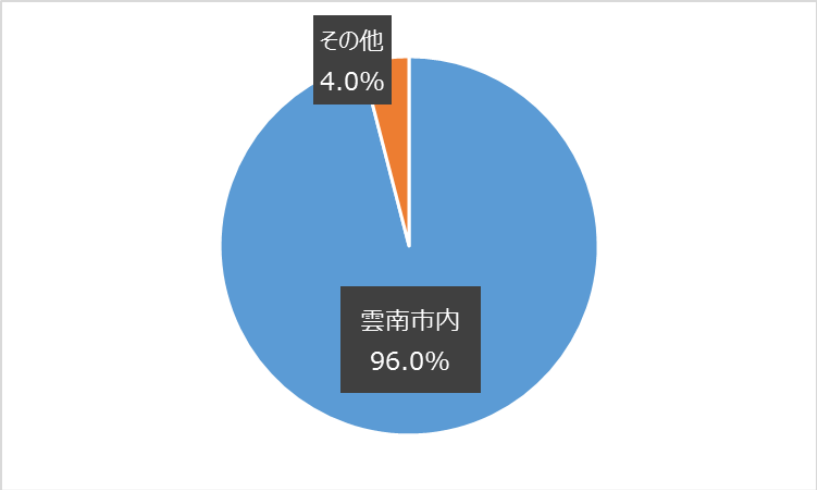
女性が男性を11.6%上回っている。（回答数：1,122名）

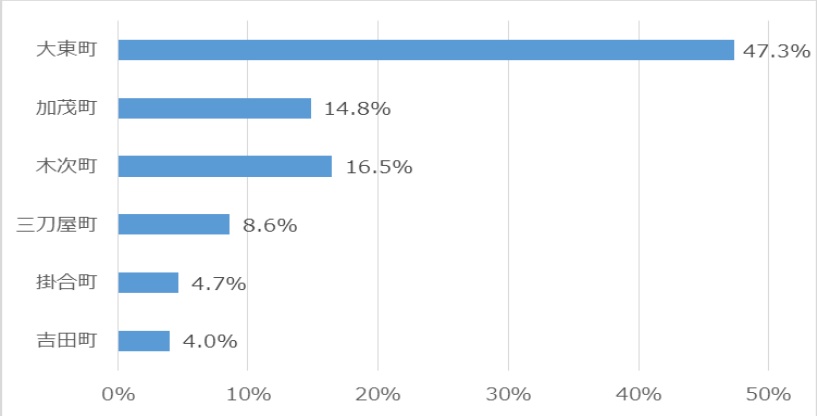


4. 住所

雲南市内の方が96.0%とほとんどを占めている。

市内では、大東町が47.3%と最も多く、次いで木次町、加茂町であった。（回答数：1,044名）

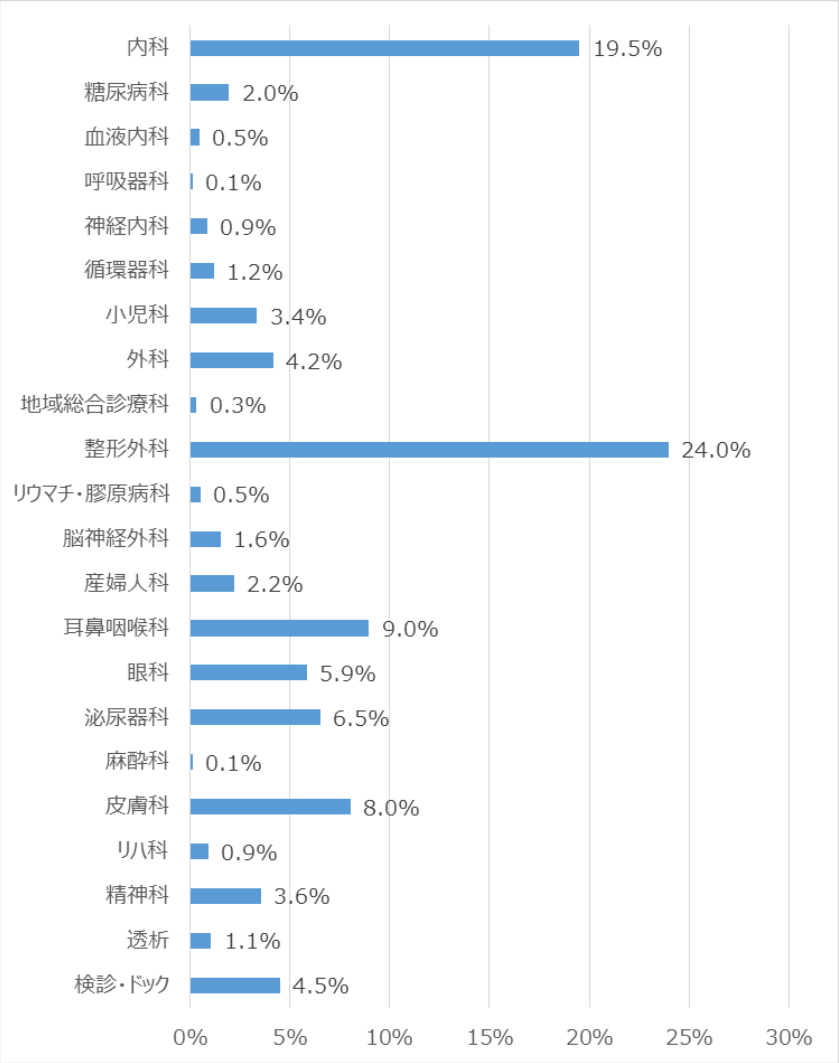




Ⅱ. 調査回答者の属性

5. 受診科

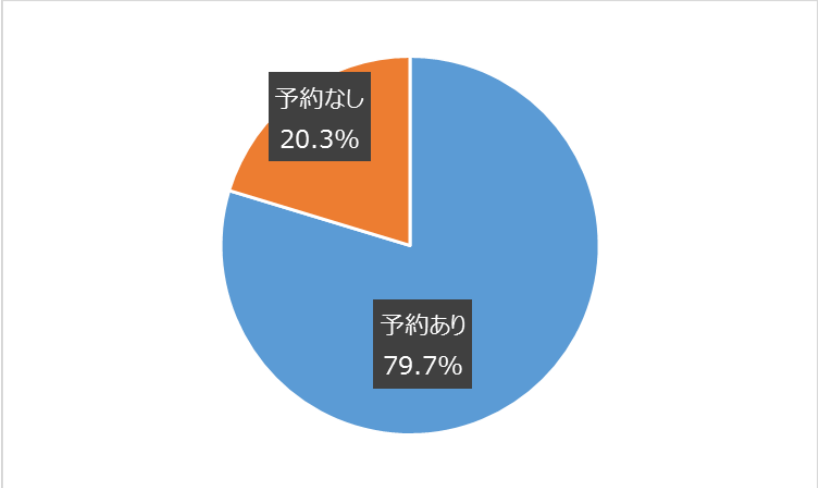
整形外科が24.0%と最も多く、次いで内科(19.5%)、耳鼻咽喉科(9.0%)となっている。(回答数:1,482名) ※複数回答あり



6. 予約の有無

予約受診率が79.7%と、比較的高い予約率であった。

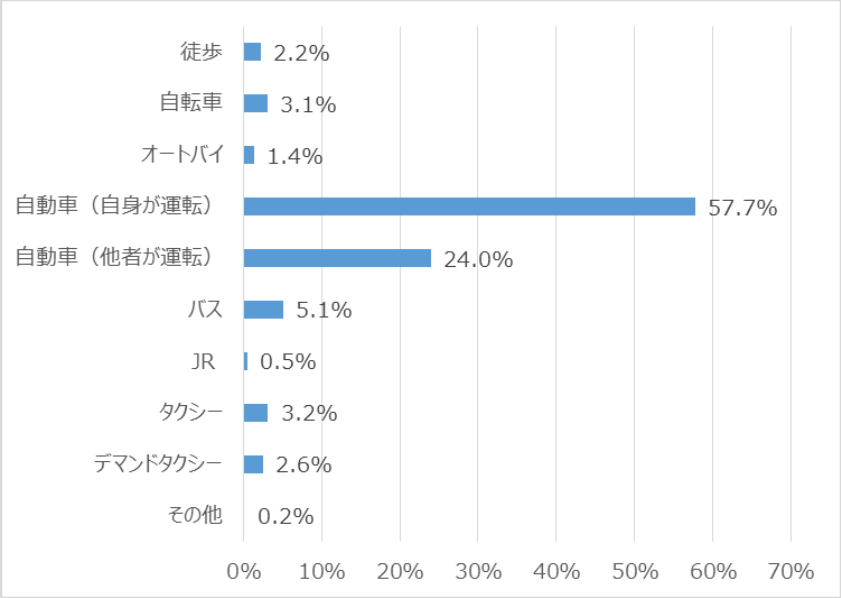
(回答数:1,123名)



Ⅱ. 調査回答者の属性

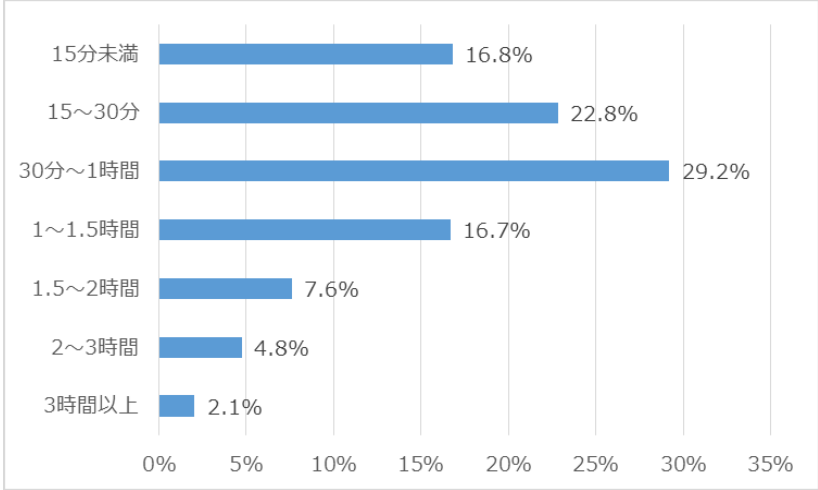
7. 交通手段

自分で自動車を運転して来院される方が57.7%、他者が自動車を運転して来院される方が24.0%と、自動車で来院される方が多いことが分かる。（回答数：1,169名） ※複数回答あり



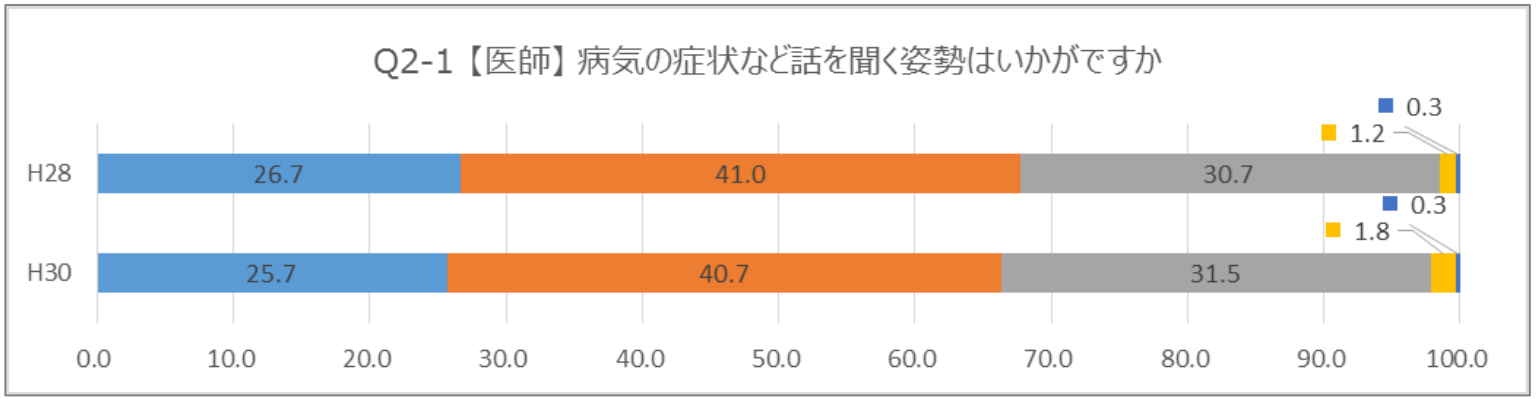
8. 診察待ち時間

待ち時間は30分～1時間が29.2%で最も多く、次いで15～30分（22.8%）、15分未満（16.8%）であった。一方、待ち時間が1時間以上の方が31.2%あることが分かった。（回答数：1,113名）



1. 医師

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で65%を超えており、医師に対する満足度は総じて高いものと言えるが、どの項目においても1～2%の方が「不満」「問題あり」と回答された。
前回調査と比較し、「不満」が若干増え、評価点数を少し落としたが、全職種の中で総合評価は一番高い。

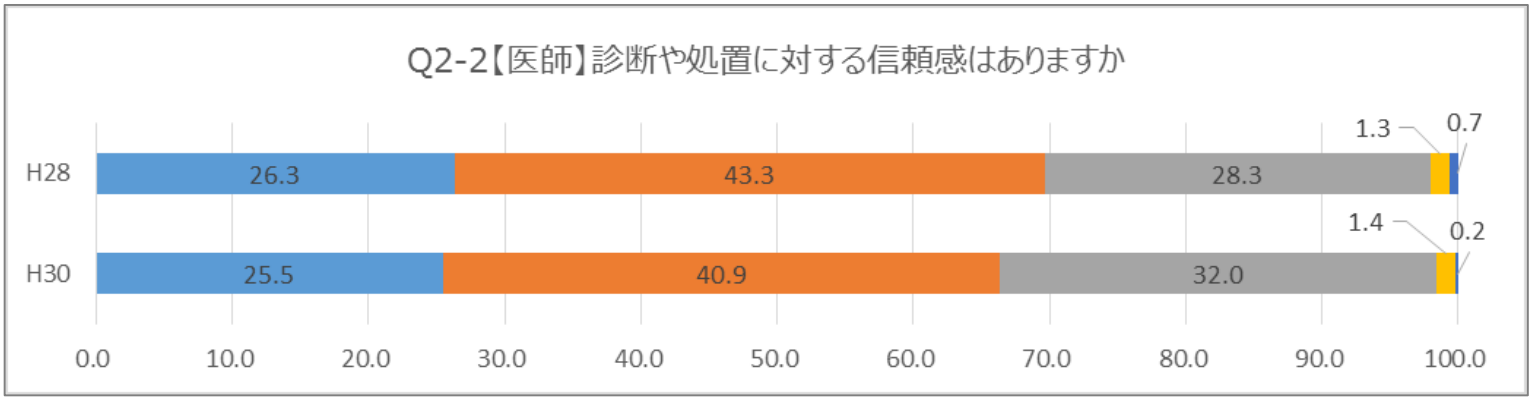


評価点数

3.93

3.90

▲0.03



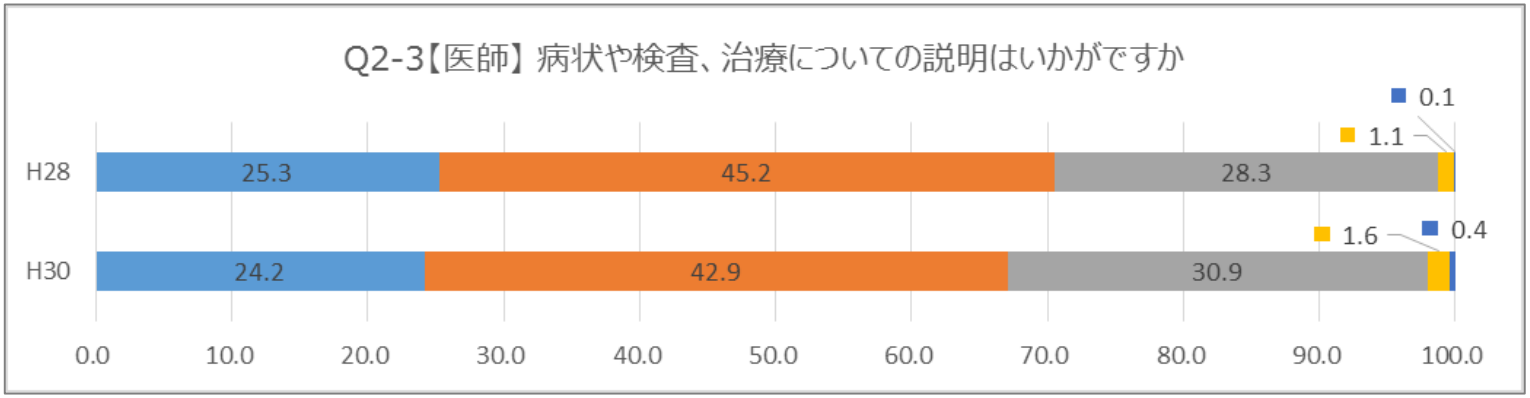
3.93

3.90

▲0.03

■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

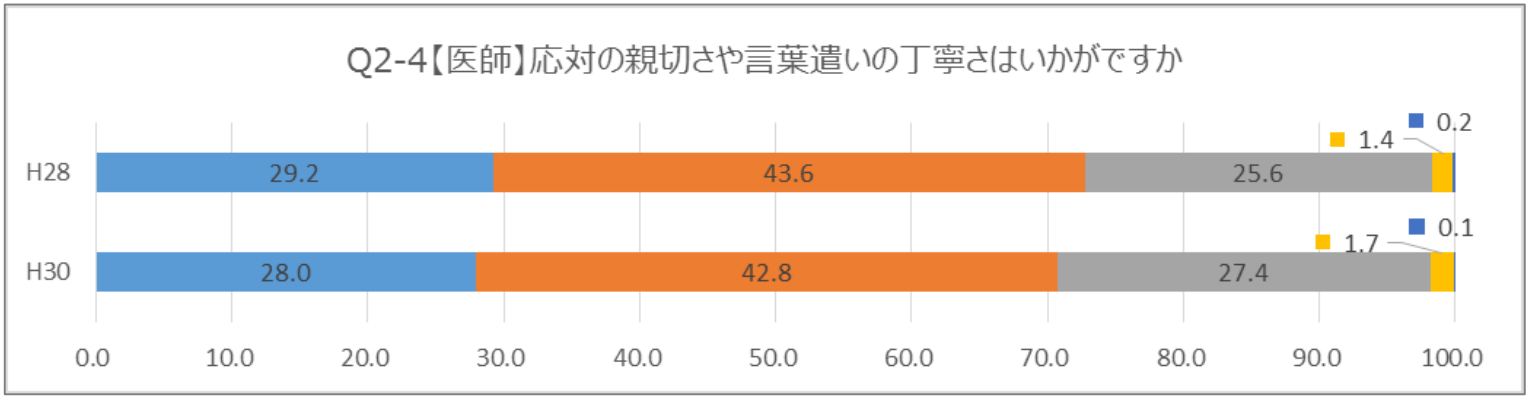
評価点数



3.94

3.89

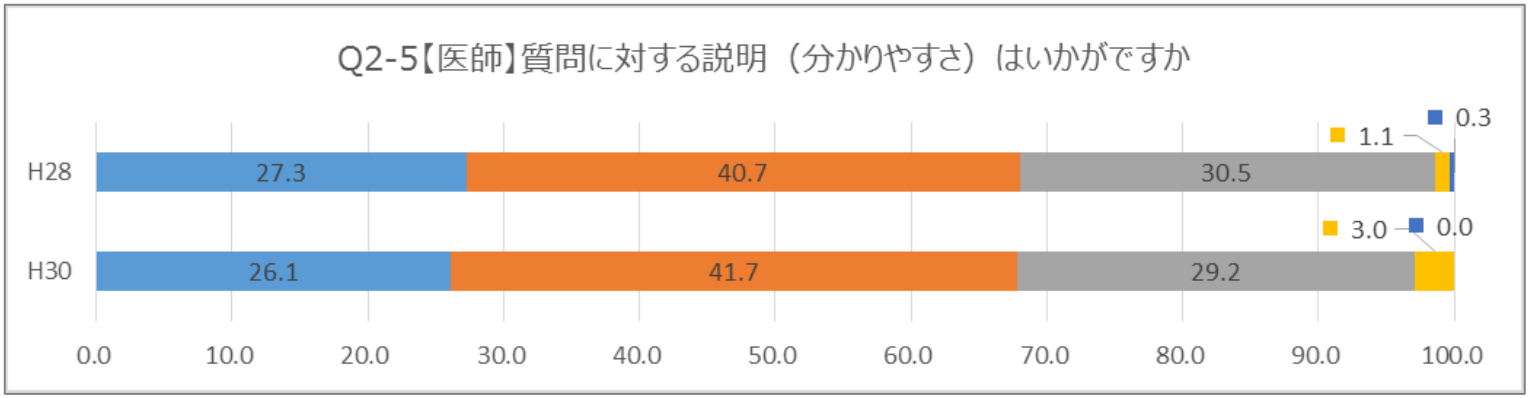
▲0.05



4.00

3.97

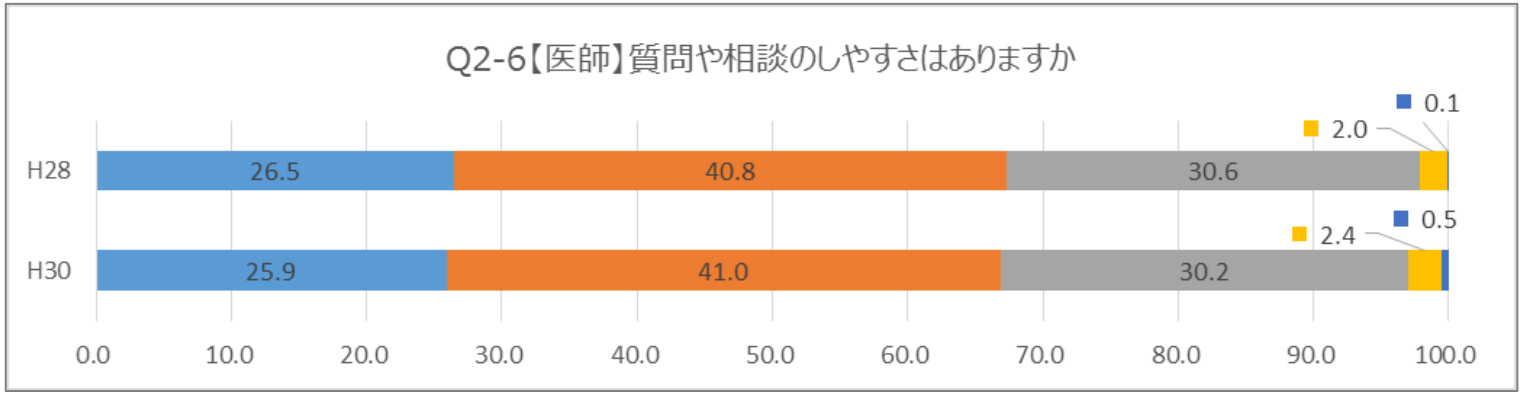
▲0.03



3.94

3.91

▲0.03

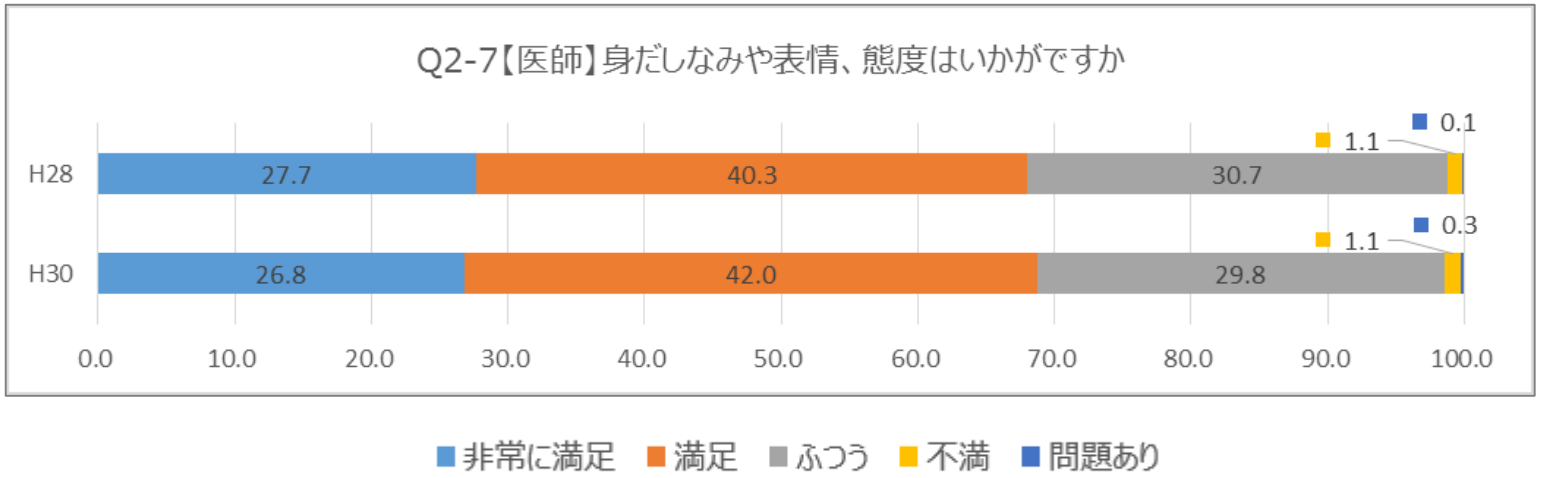


評価点数

3.92

3.89

▲0.03



3.94

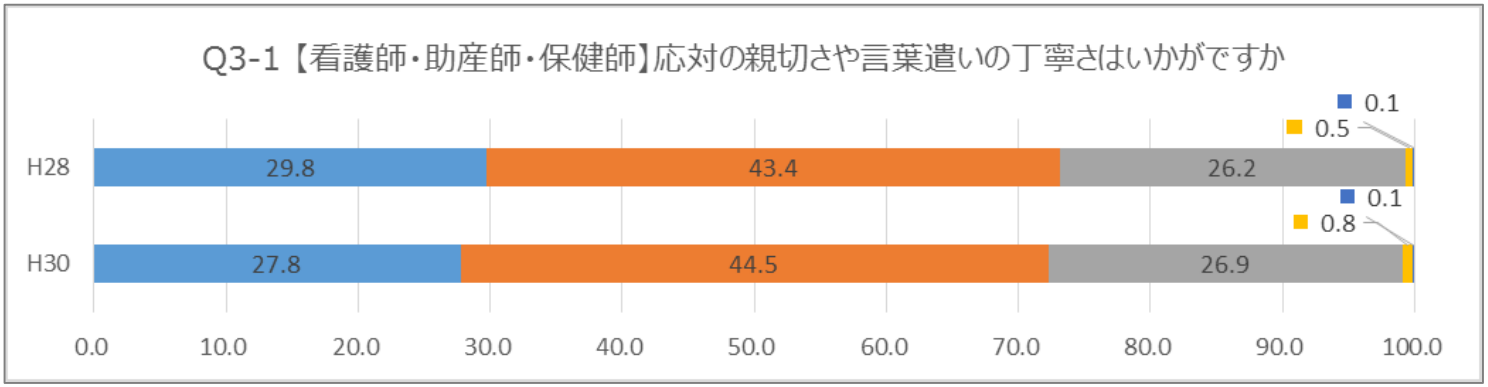
3.94

±0.00

平均	▲0.03
H28	3.94
H30	3.91

2. 看護師

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で65%を超えており、看護師に対する満足度は総じて高いものと言える。
前回調査と比較し、総合評価はほぼ変化はなかった。

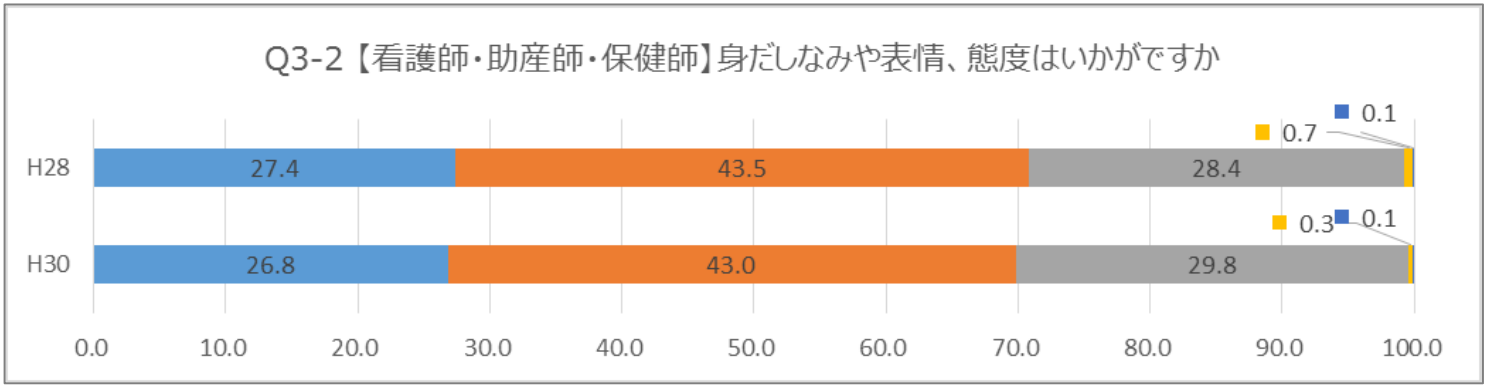


評価点数

4.02

3.99

▲0.03

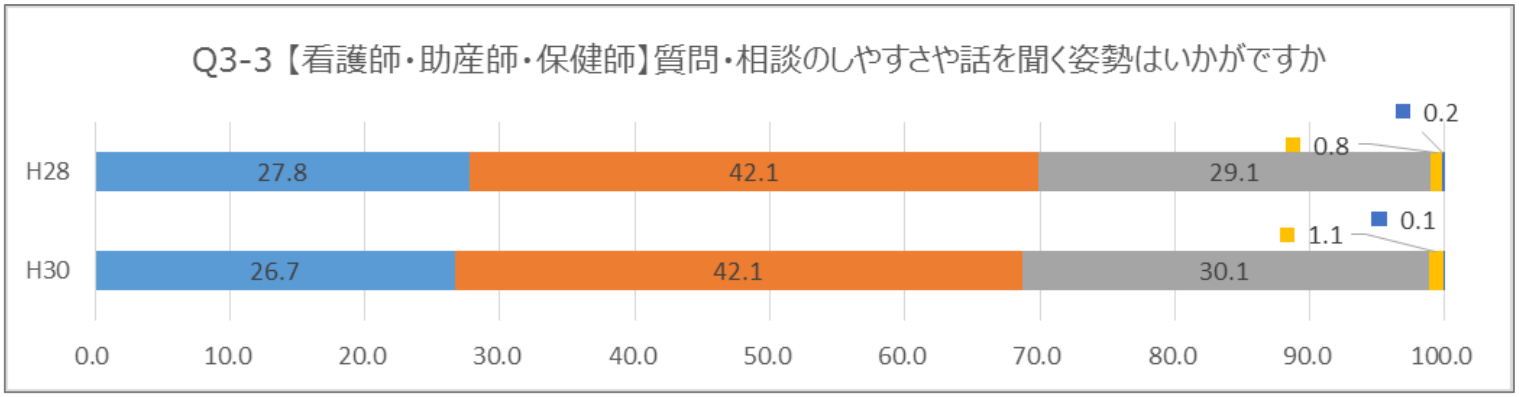


3.97

3.96

▲0.01

■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

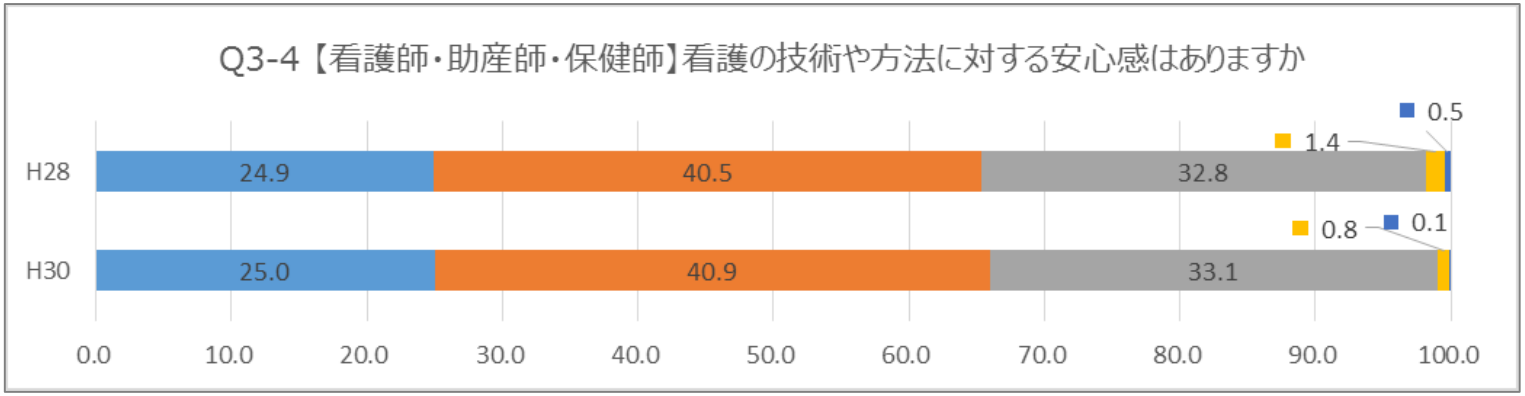


評価点数

3.96

3.94

▲0.02



3.88

3.90

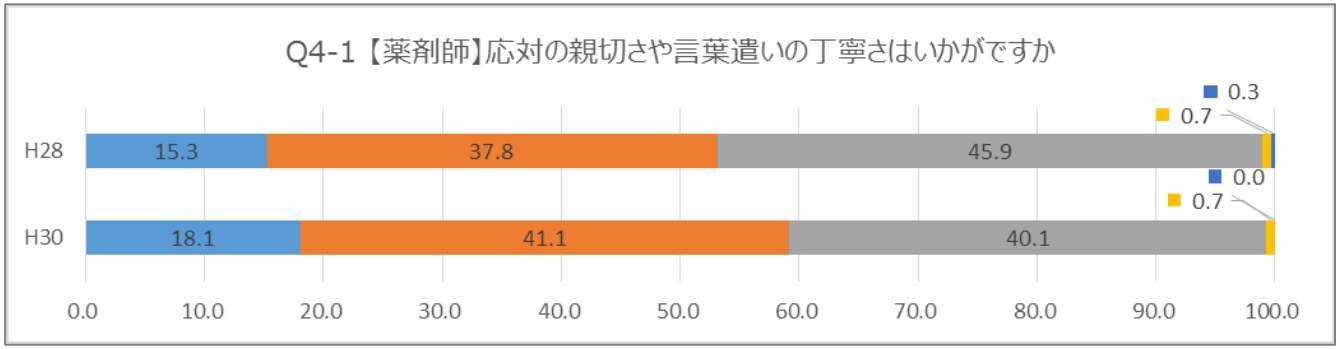
＋0.02

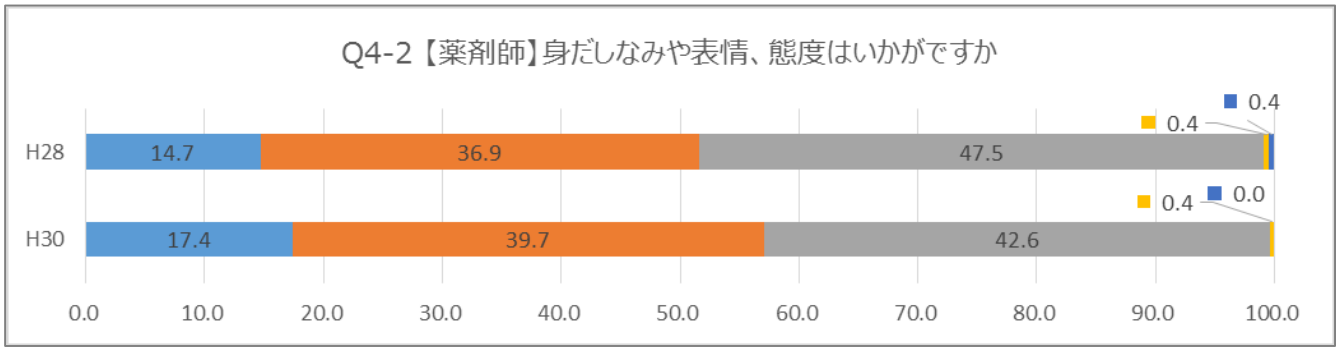
■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

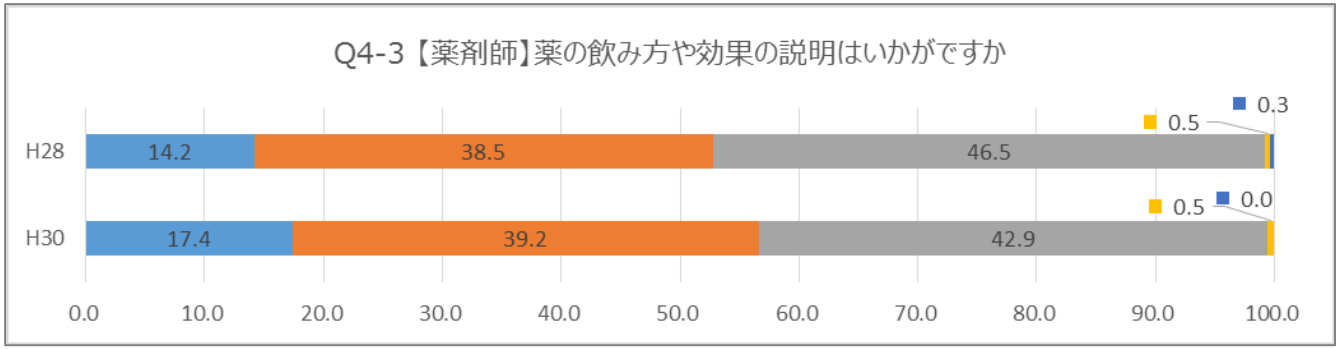
平均（▲0.01）	
H28	3.96
H30	3.95

3. 薬剤師

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、薬剤師に対する満足度は良好なものと言える。
前回調査と比較し、総合評価はすべての項目で改善された。







非常に満足　満足　ふつう　不満　問題あり

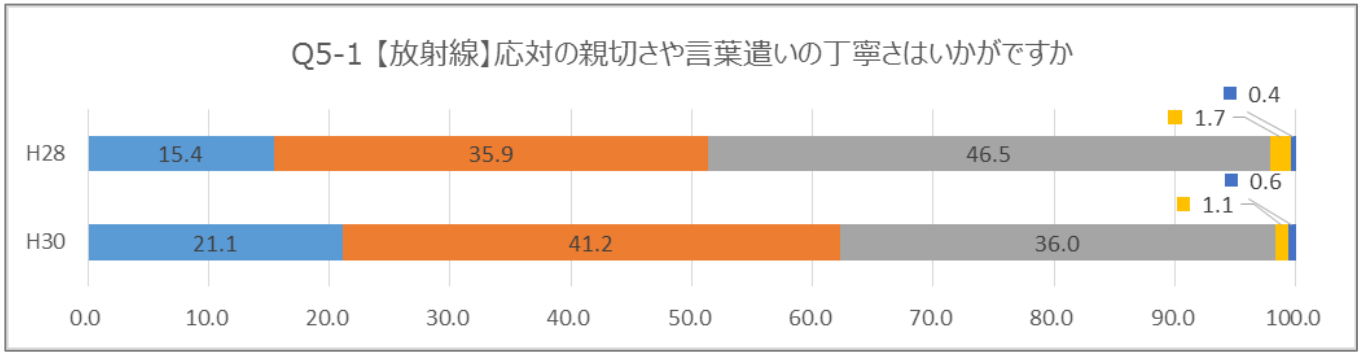
評価点数

3.67	
3.77	
＋0.10	
3.65	
3.74	
＋0.09	
3.66	
3.73	
＋0.07	

平均	＋0.09
H28	3.66
H30	3.75

4. 放射線職員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、放射線職員に対する満足度は良好なものと言える。
前回調査と比較し、総合評価はすべての項目で改善された。

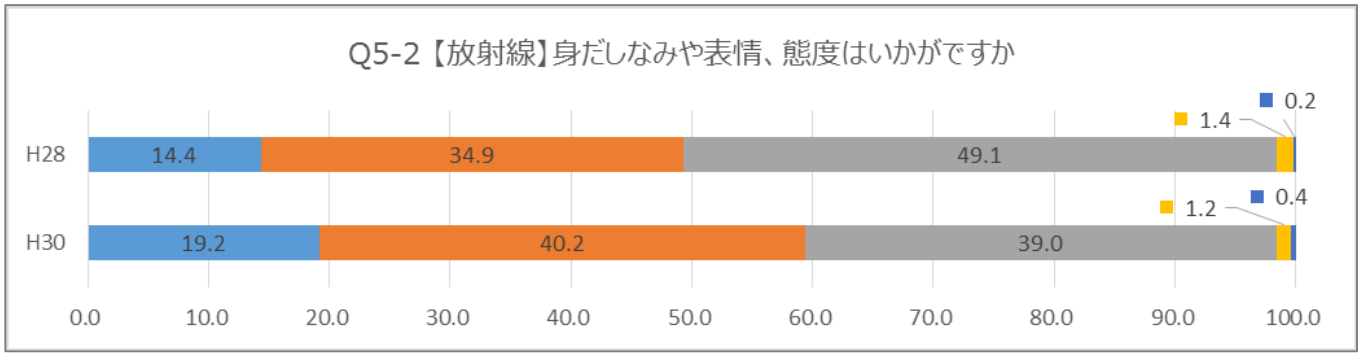


評価点数

3.67

3.77

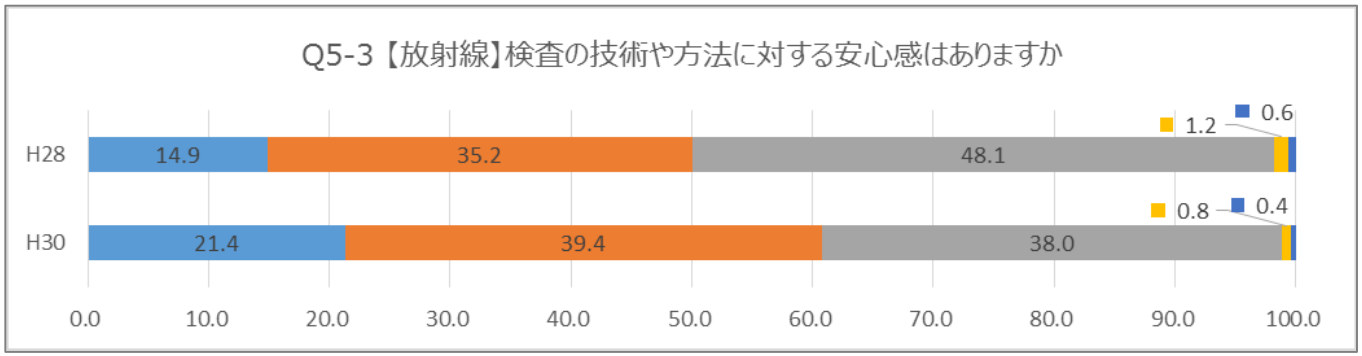
＋0.10



3.65

3.74

＋0.09



3.66

3.73

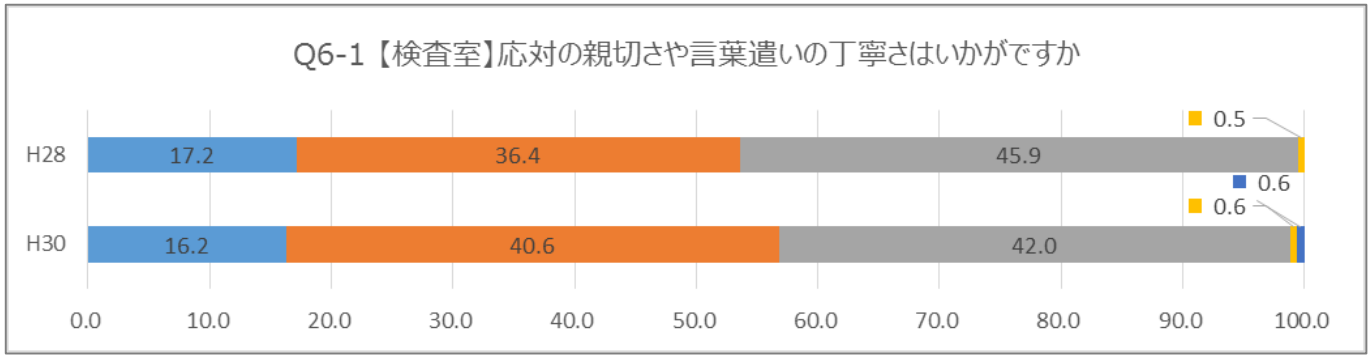
＋0.07

平均	＋0.09
H28	3.66
H30	3.75

■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

5. 検査室職員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、臨床検査技師に対する満足度は良好なものといえる。
前回調査と比較し、総合評価はすべての項目で改善された。

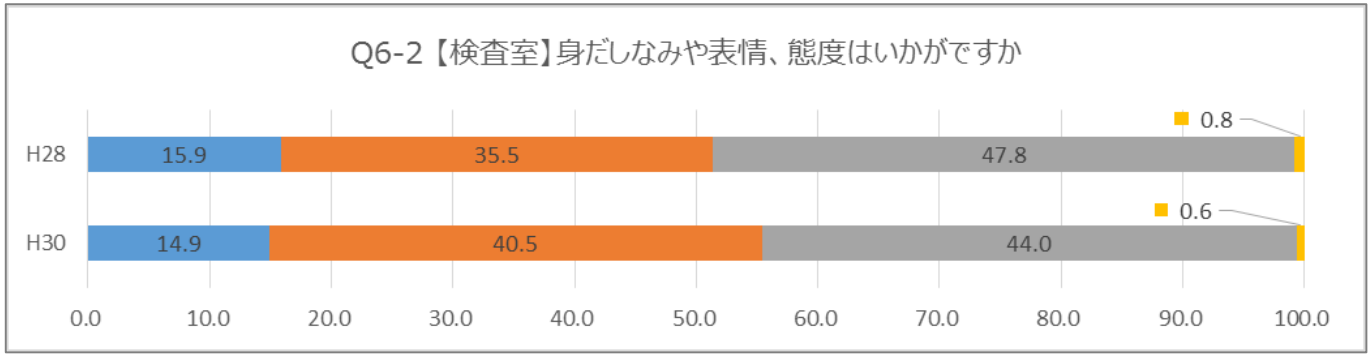


評価点数

3.70

3.71

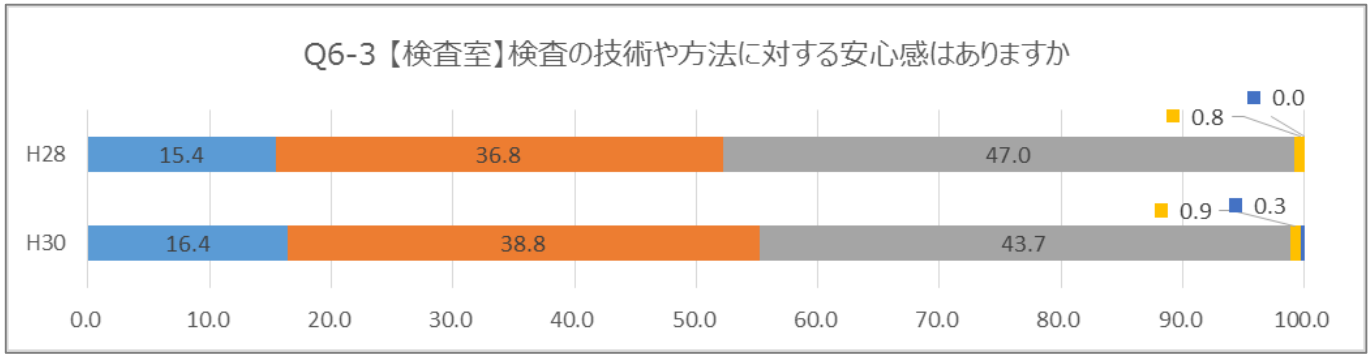
＋0.01



3.66

3.70

＋0.04



3.67

3.70

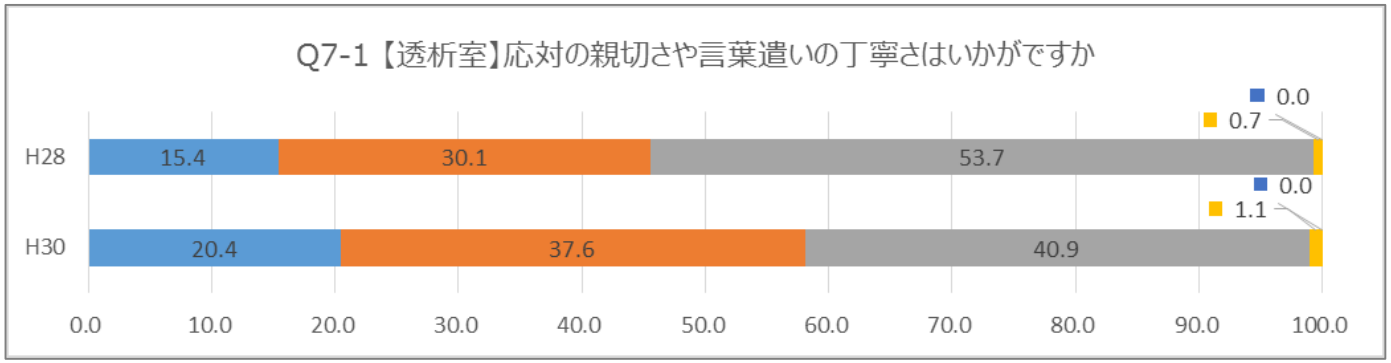
＋0.03

平均	＋0.03
H28	3.68
H30	3.70

■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

6. 透析室職員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、透析室職員に対する満足度は良好なものといえる。
前回調査と比較し、総合評価はすべての項目で改善された。

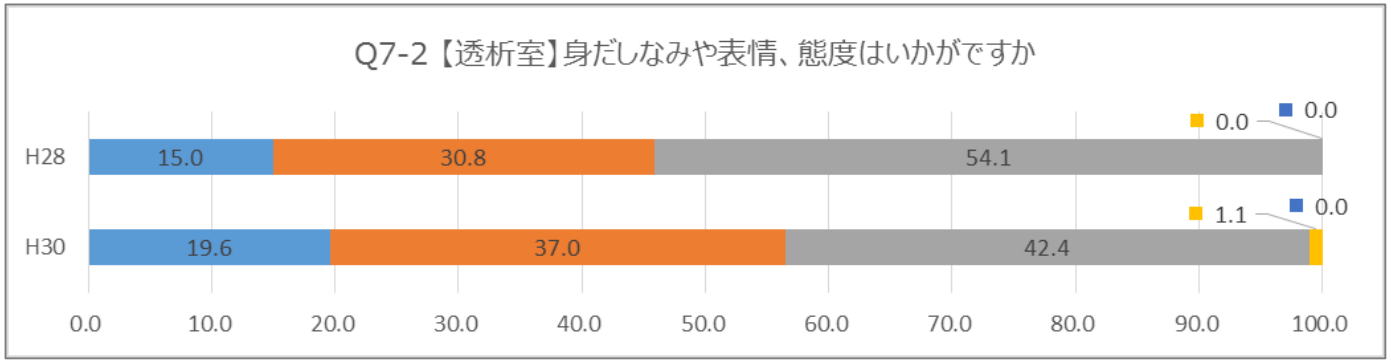


評価点数

3.60

3.77

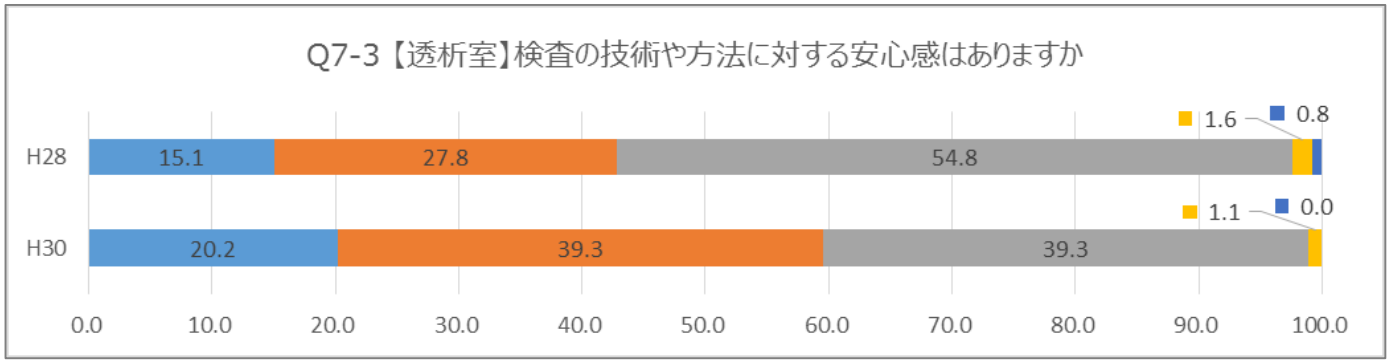
＋0.17



3.61

3.75

＋0.14



3.55

3.79

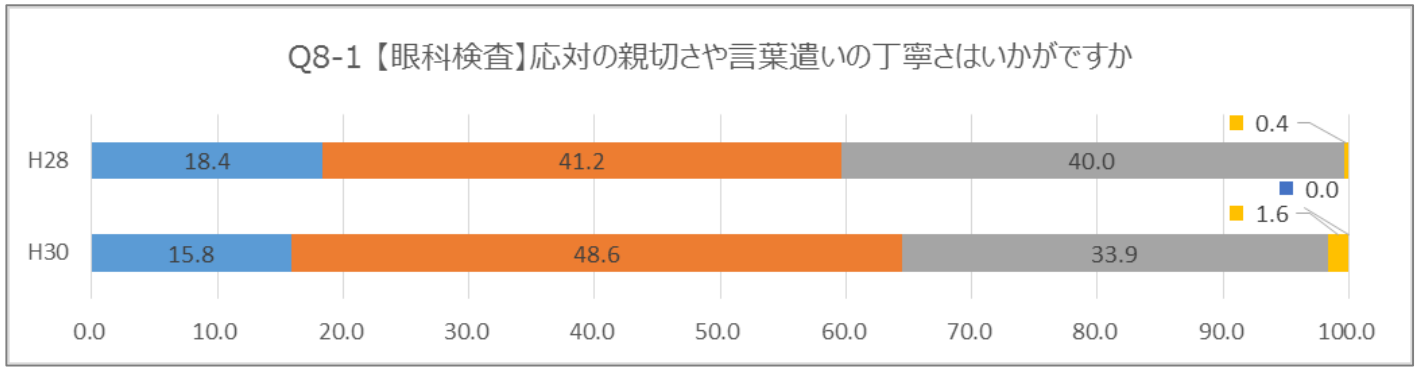
＋0.24

平均	＋0.18
H28	3.59
H30	3.77

■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

7. 眼科検査職員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、眼科職員に対する満足度は良好なものと言える。
前回調査と比較し、総合評価はほぼ変化がなかった。

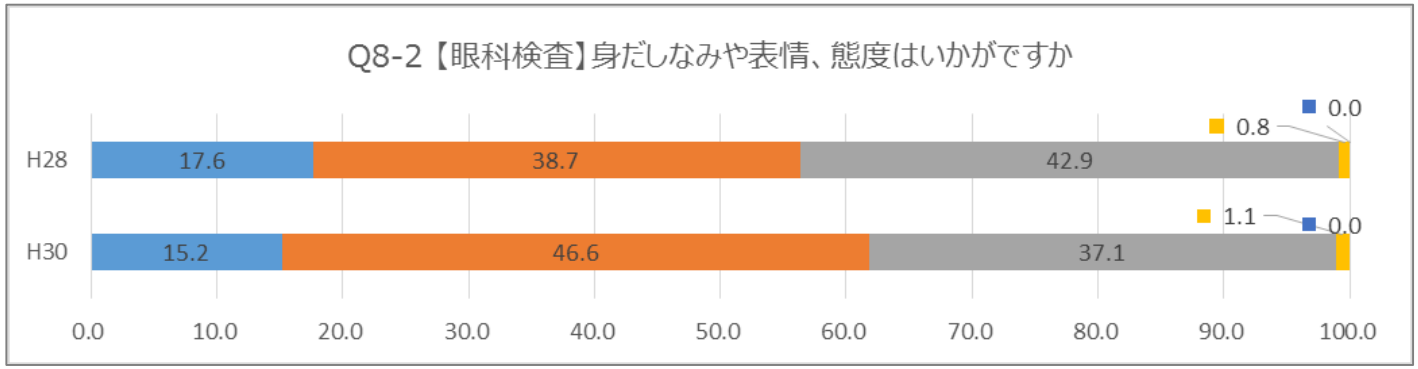


評価点数

3.78

3.79

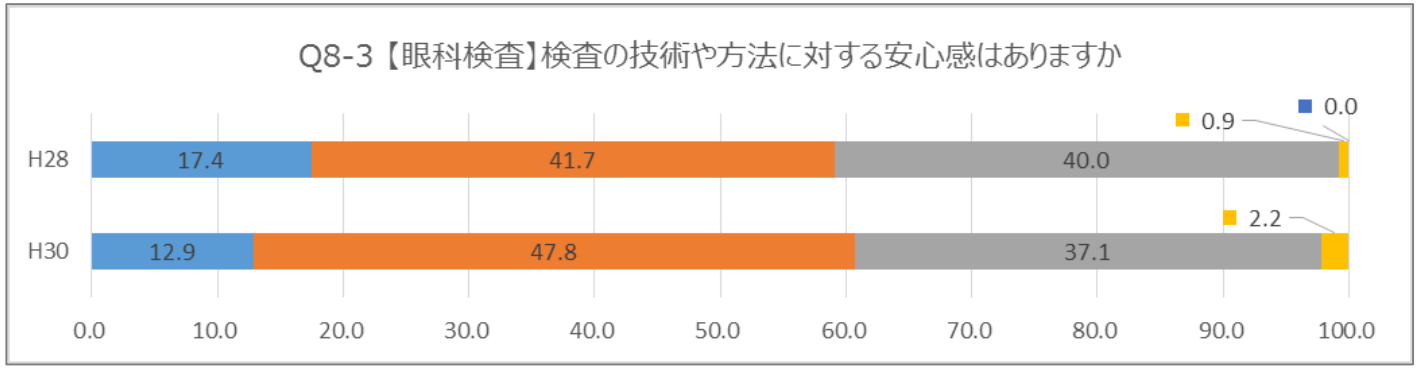
＋0.01



3.73

3.76

＋0.03



3.76

3.71

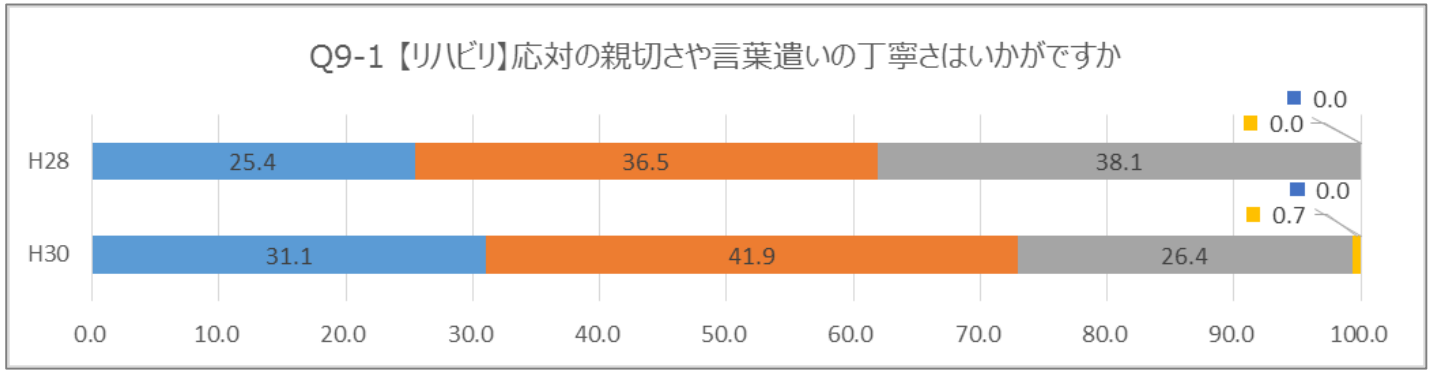
▲0.05

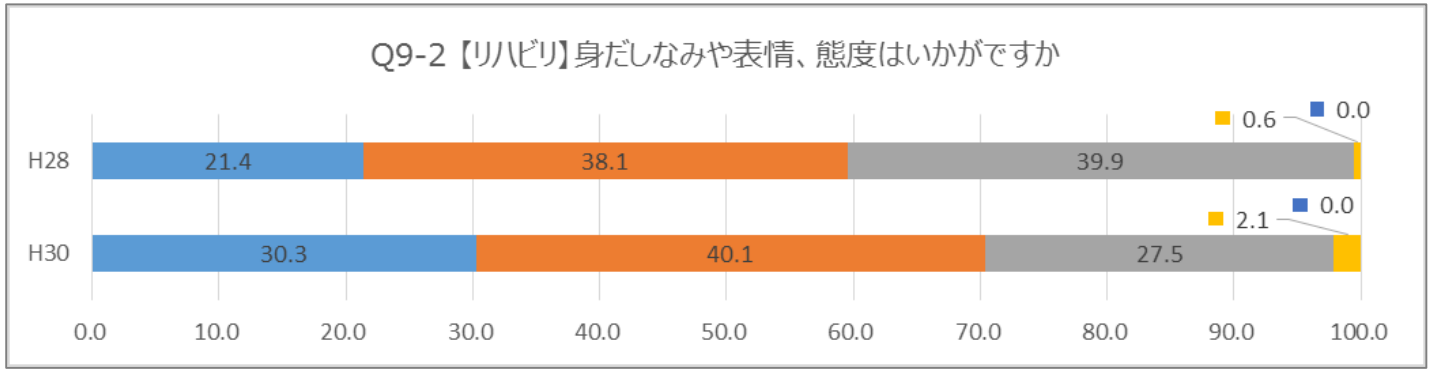
平均	▲0.01
H28	3.76
H30	3.75

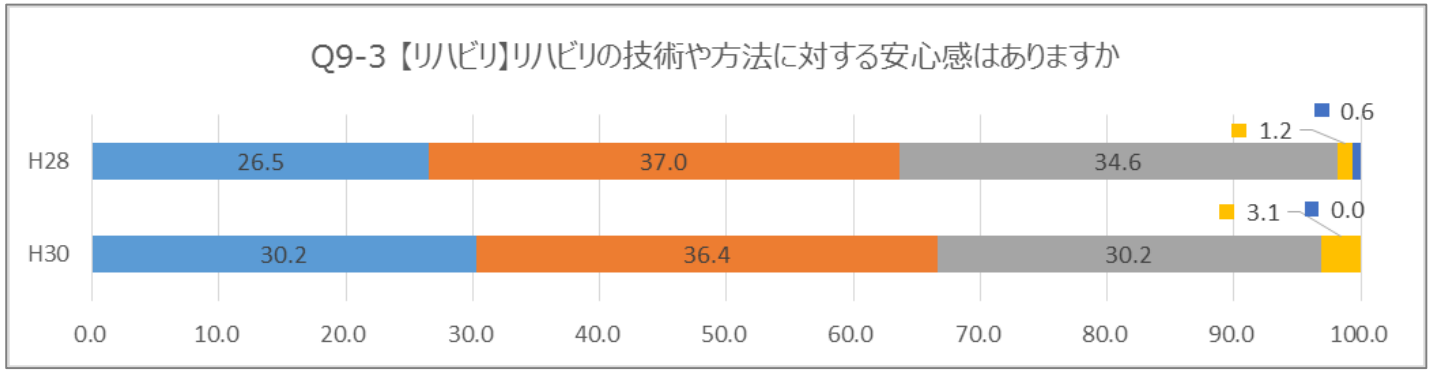
■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

8. リハビリ職員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で65%を超えており、リハビリ職員に対する満足度は総じて高いといえる。
前回調査と比較し、総合評価はすべての項目で改善された。







評価点数

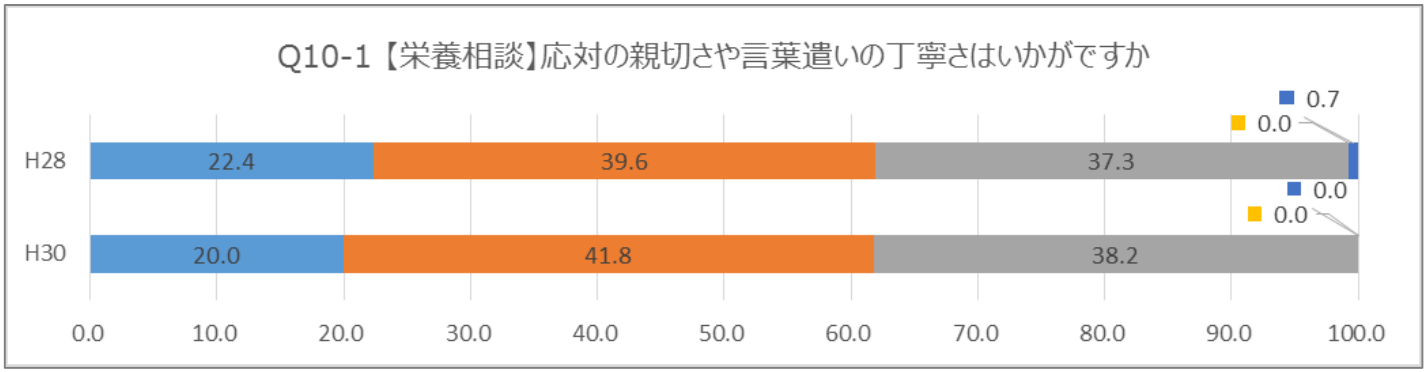
3.87	
4.03	
+0.16	
3.80	
3.99	
+0.19	
3.88	
3.94	
+0.06	

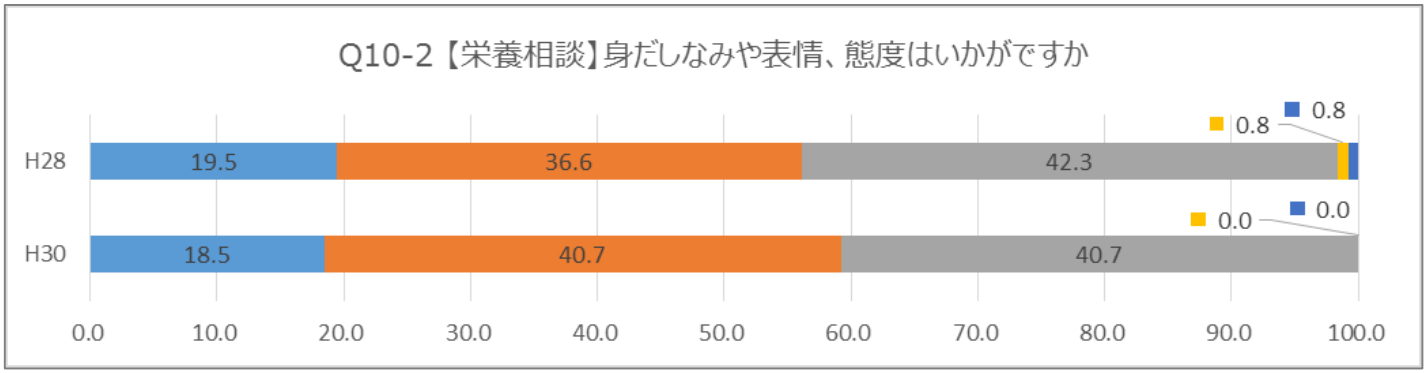
平均	+0.14
H28	3.85
H30	3.99

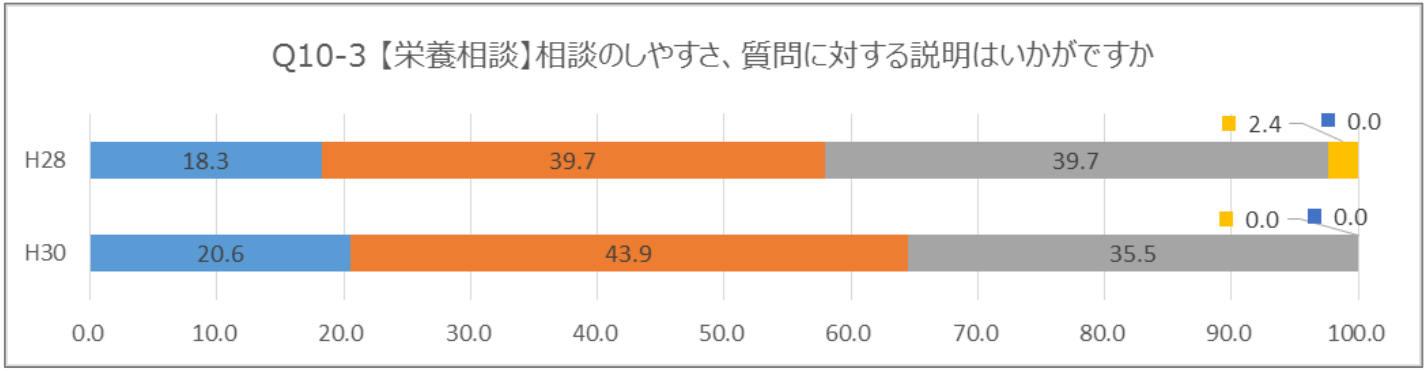
■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

9. 栄養相談職員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で55%を超えており、眼科職員に対する満足度は良好なものと言える。
前回調査と比較し、総合評価は若干改善された。







評価点数

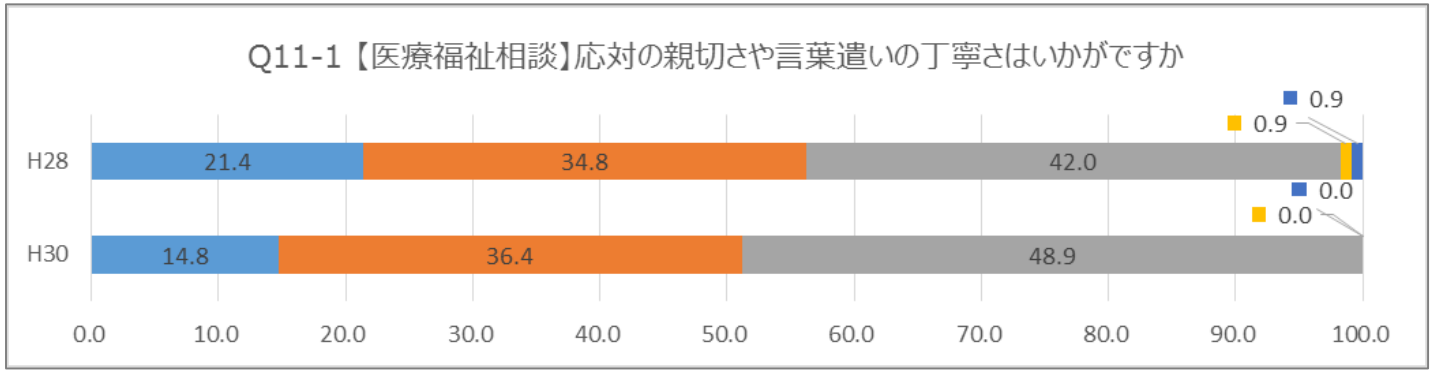
3.83	
3.82	
▲0.01	
3.73	
3.78	
＋0.05	
3.74	
3.85	
＋0.11	

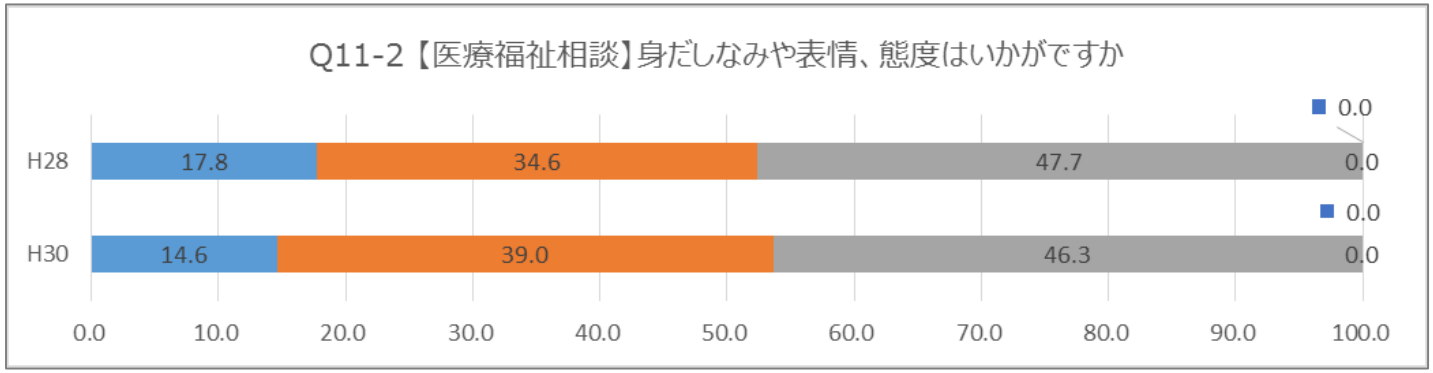
平均	＋0.05
H28	3.77
H30	3.82

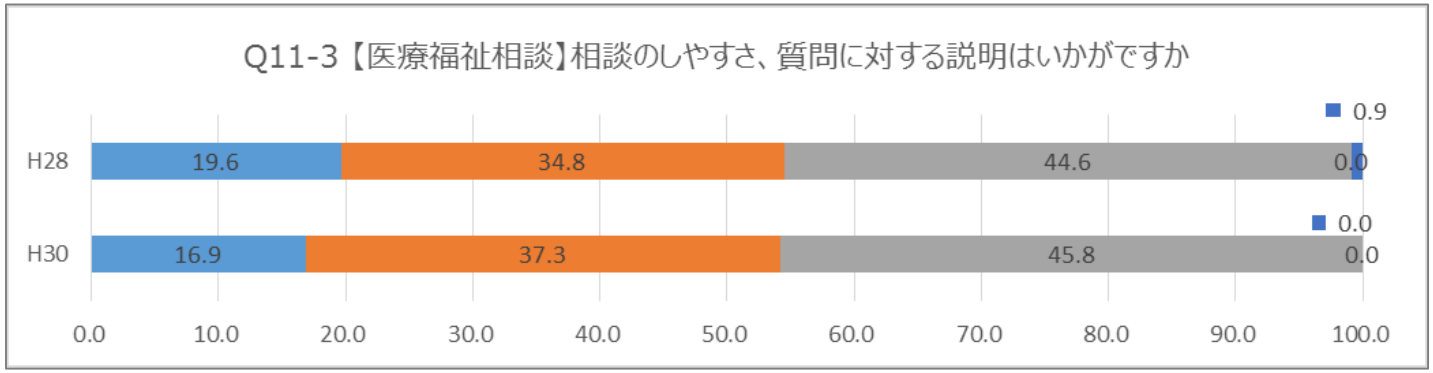
■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

10. 医療福祉相談員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、医療福祉相談員に対する満足度は良好なものと言える。
前回調査と比較し、総合評価は若干低下した。







評価点数

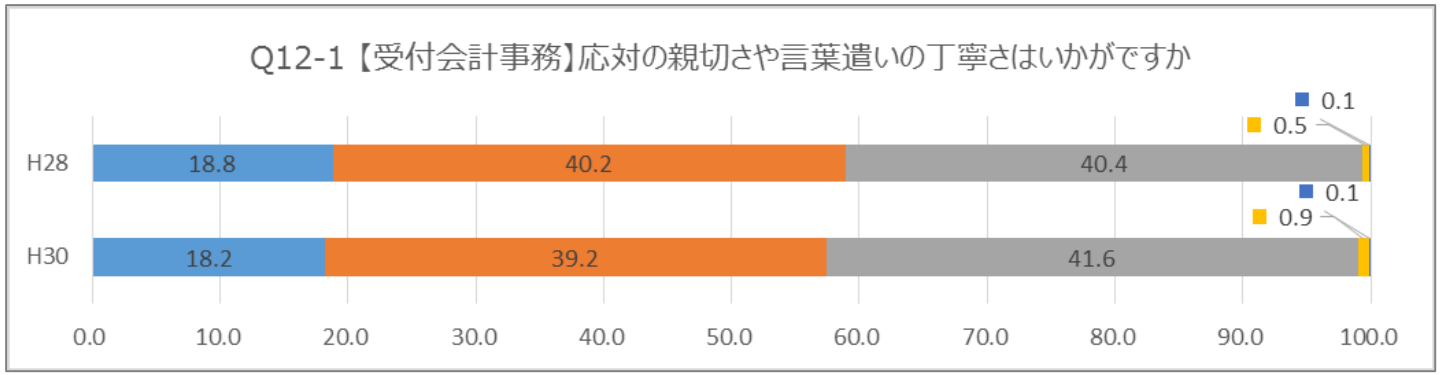
	3.75
	3.66
	▲0.09
	3.70
	3.68
	▲0.02
	3.72
	3.71
	▲0.01

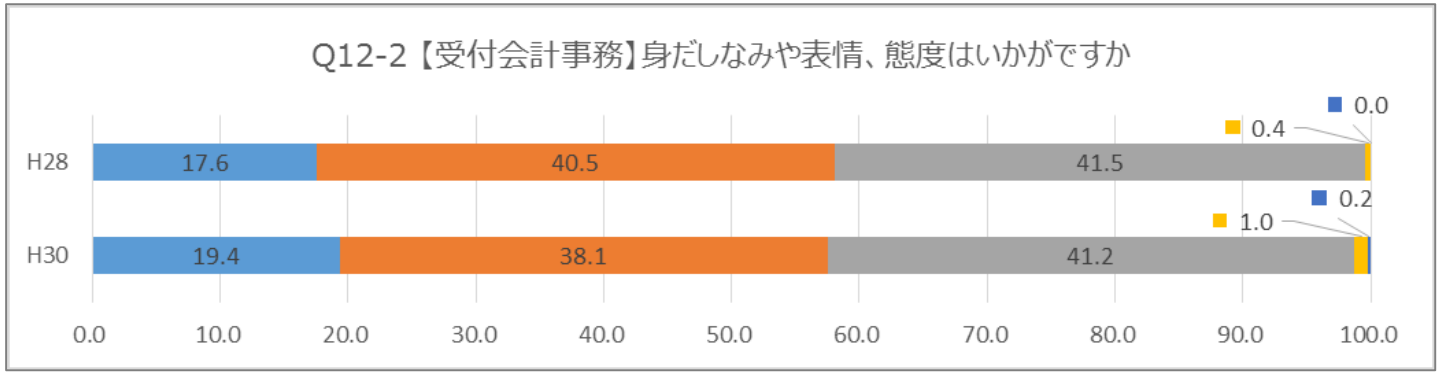
平均	▲0.04
H28	3.72
H30	3.68

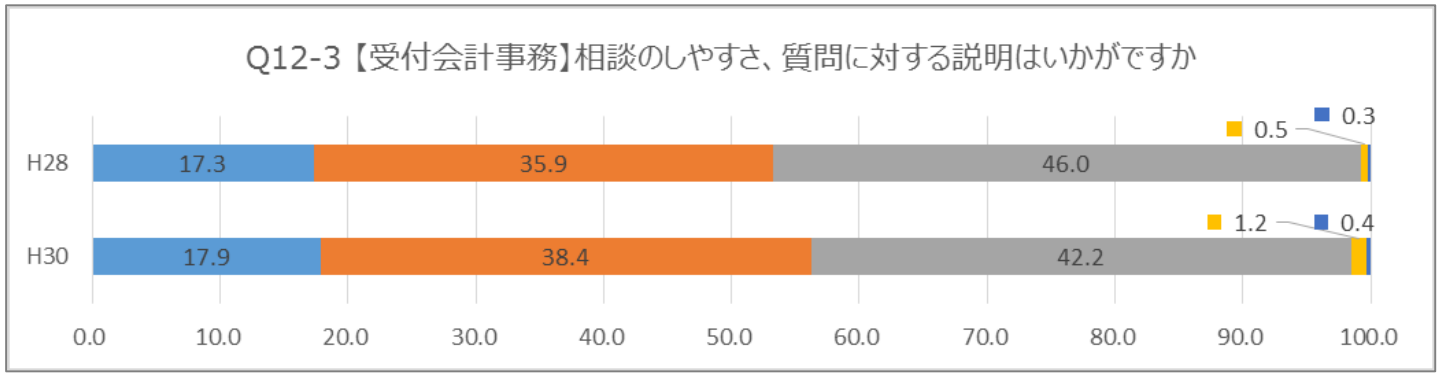
■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

11. 受付（会計）事務職員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で55%を超えており、受付（会計）事務職員に対する満足度は良好なものと言える。前回調査と比較し、総合評価は変化がなかった。







評価点数

3.77	
3.74	
▲0.03	
3.75	
3.75	
±0.00	
3.69	
3.72	
＋0.03	

平均	±0.00
H28	3.74
H30	3.74

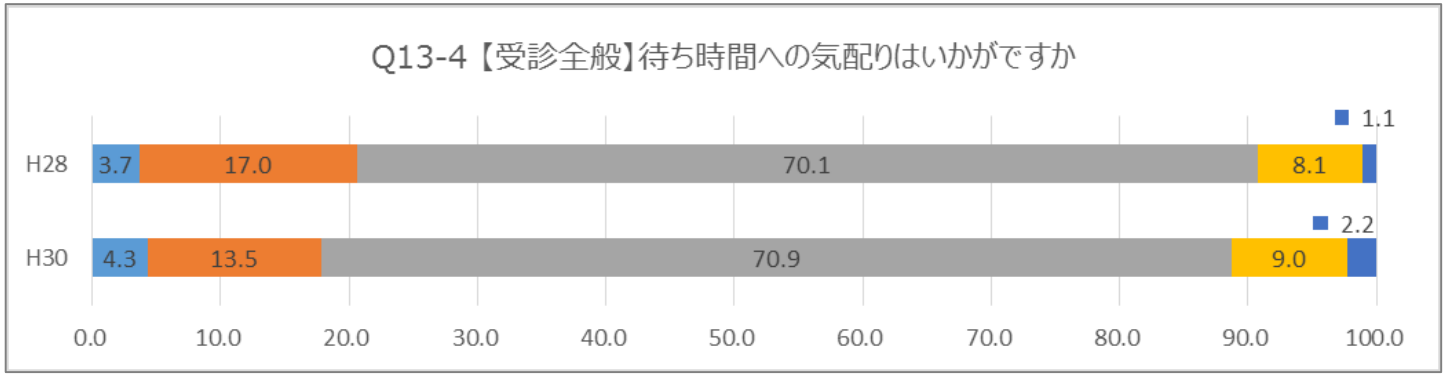
■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

12. 受診全般について

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が15%～30%台であり、受診全般に対する満足度は総じて低いものと言える。
前回調査と比較し、プライバシーへの配慮が改善されたが、待ち時間に対する評価が低下し、総合評価も若干低下した。

評価点数

Q13-1 H28	3.03
Q13-1 H30	2.90
	▲0.13
Q13-2 H28	3.19
Q13-2 H30	3.19
	±0.00
Q13-3 H28	3.15
Q13-3 H30	3.07
	▲0.08

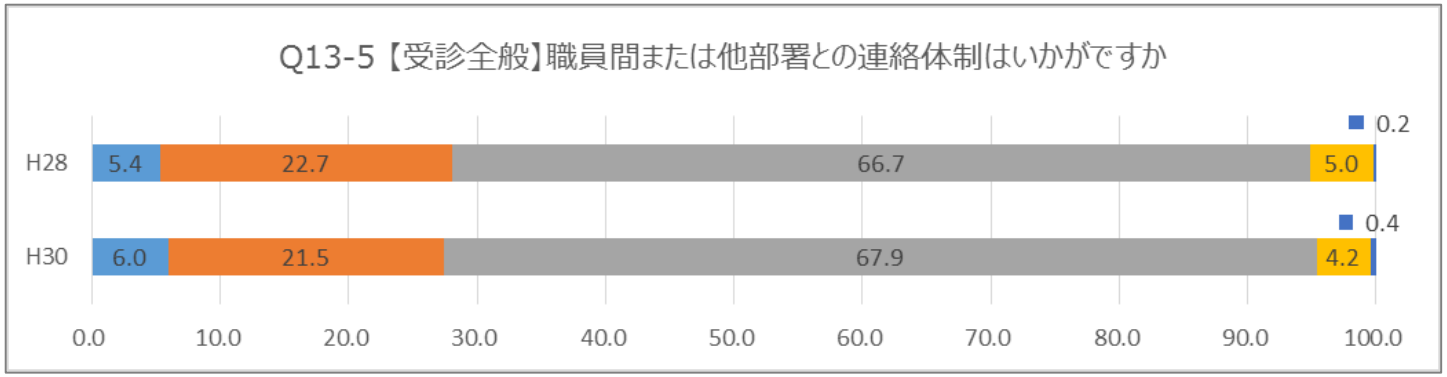


評価点数

3.14

3.09

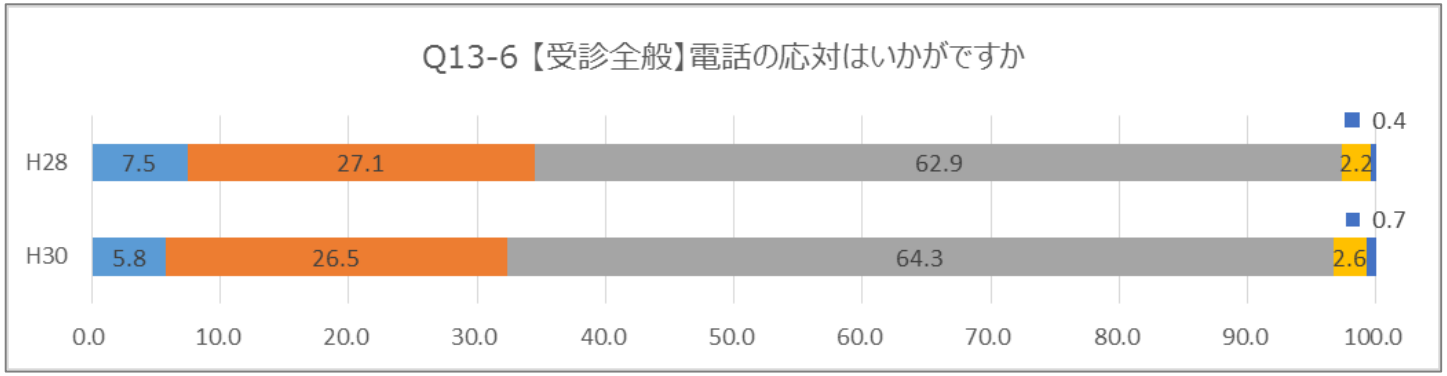
▲0.05



3.28

3.28

±0.00

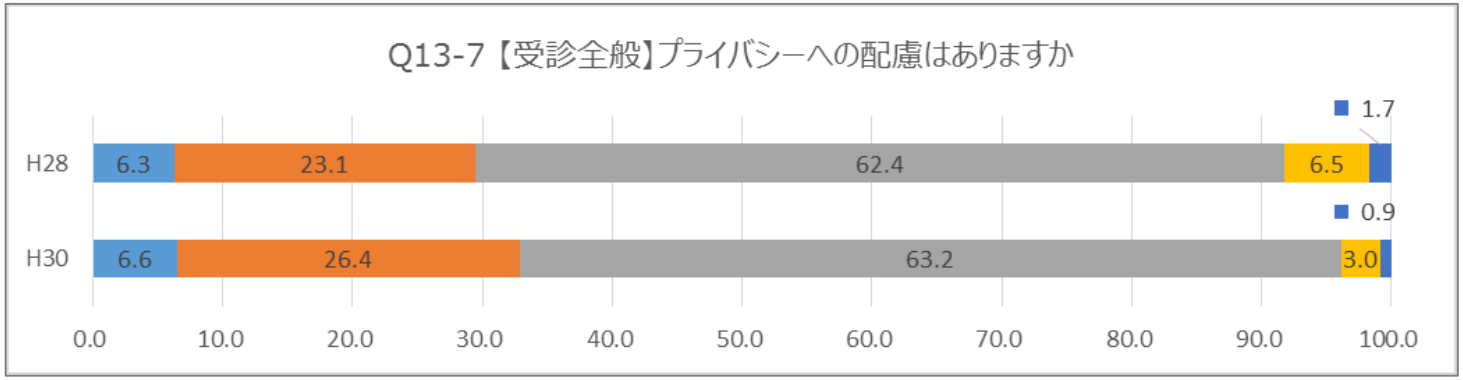


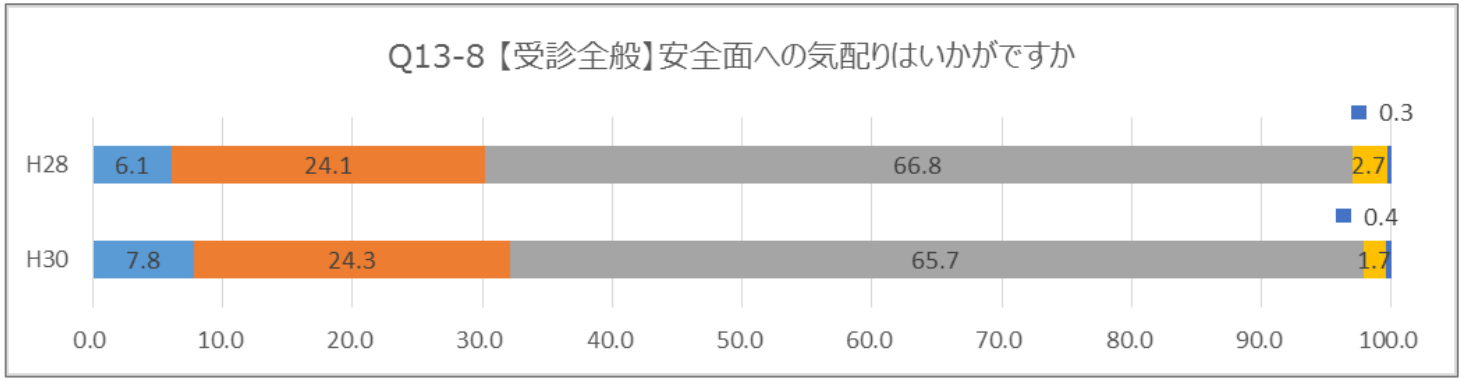
3.39

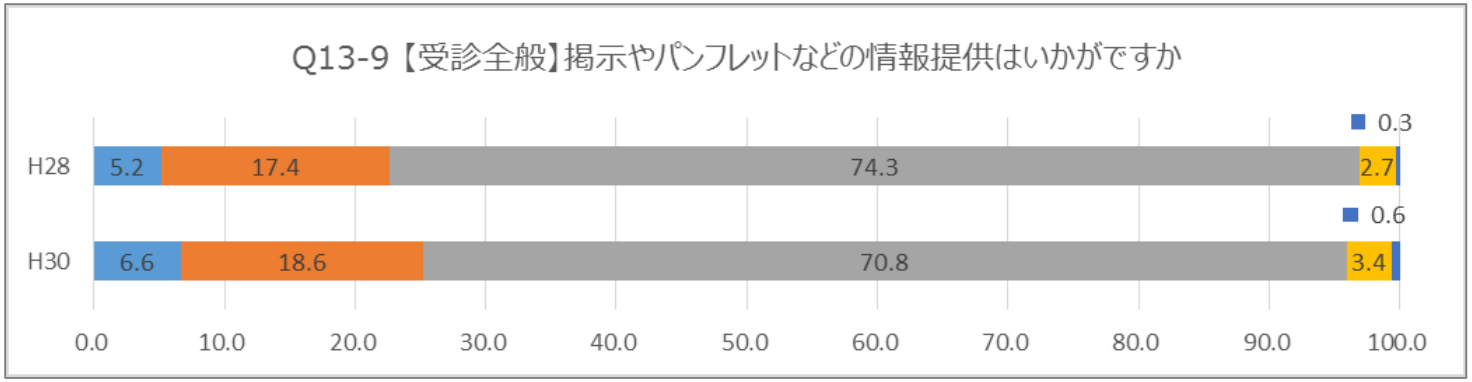
3.34

▲0.05

非常に満足　満足　ふつう　不満　問題あり







非常に満足　満足　ふつう　不満　問題あり

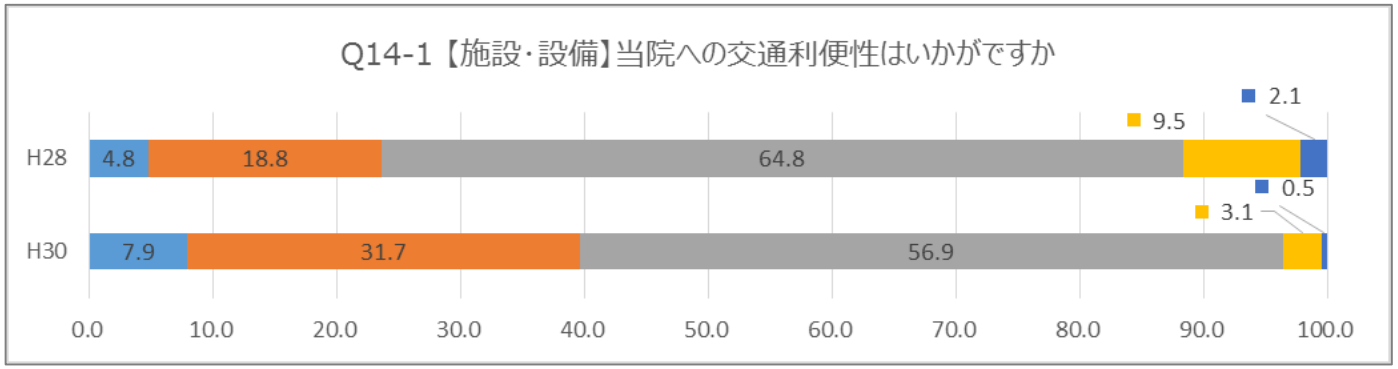
評価点数

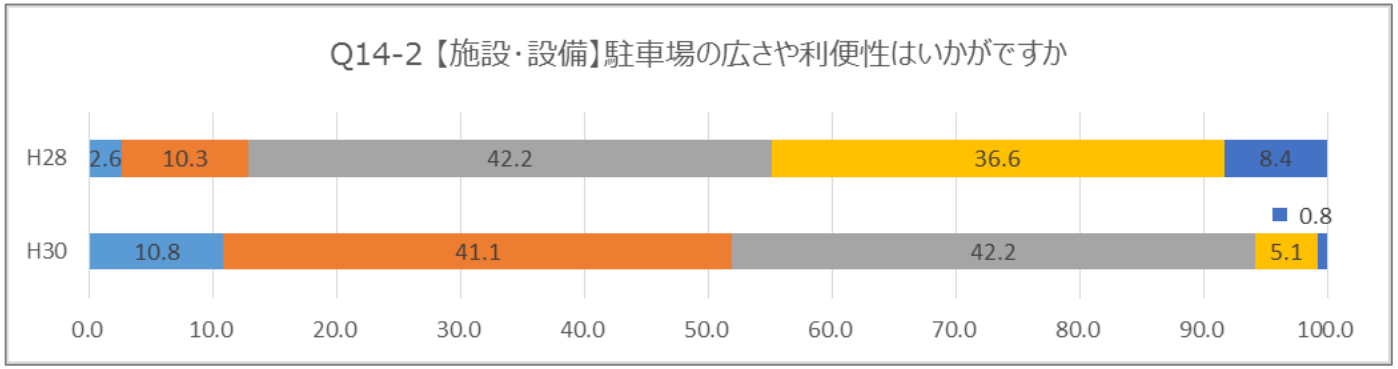
	3.26
	3.35
	＋0.09
	3.33
	3.37
	＋0.04
	3.24
	3.27
	＋0.03

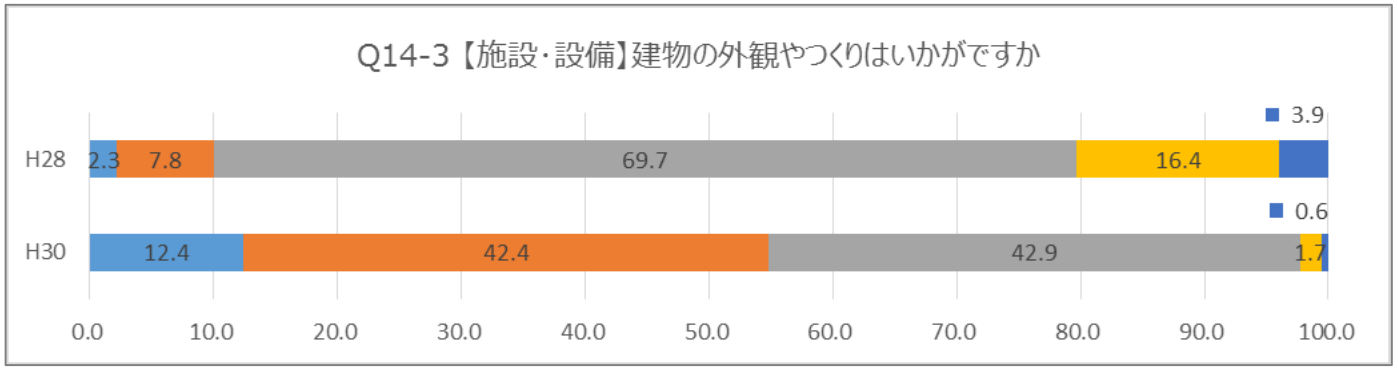
平均	▲0.01
H28	3.22
H30	3.21

13. 施設設備等について

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が30%～60%台であり、項目により評価のばらつきがあった。
新本館棟が完成したことにより、前回調査と比較し、駐車場・外観・つくり・雰囲気・トイレ・空調・清潔感など大きく改善された。





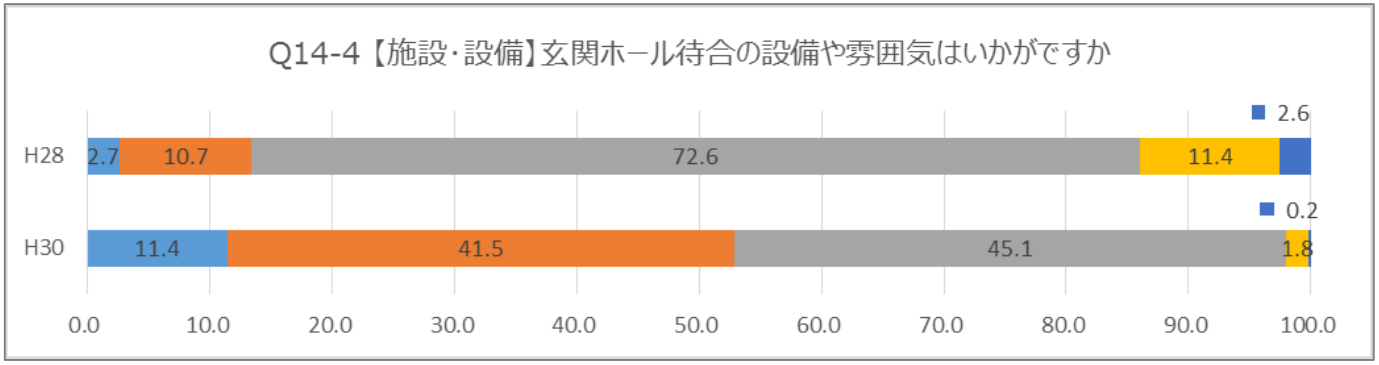


評価点数

H28	3.15
H30	3.43
	＋0.28
H28	2.62
H30	3.56
	＋0.94
H28	2.88
H30	3.64
	＋0.76

■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

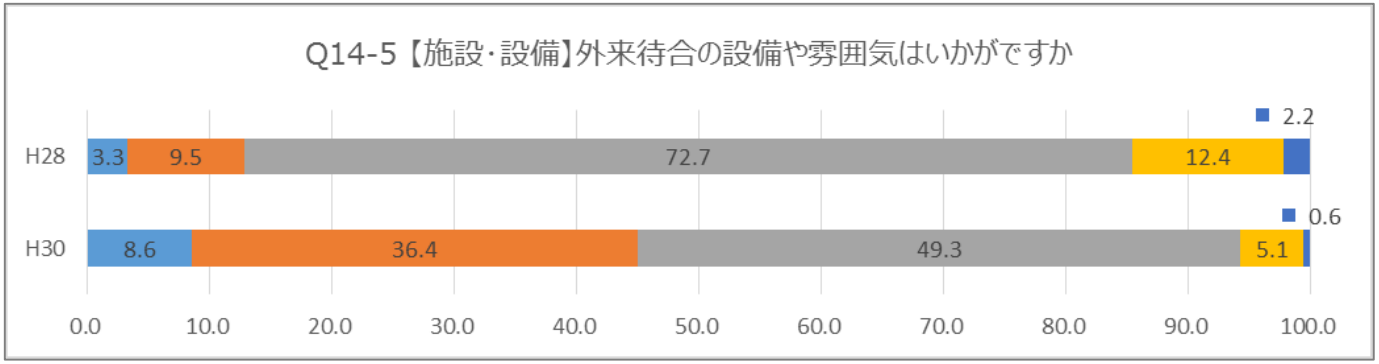
評価点数



3.00

3.62

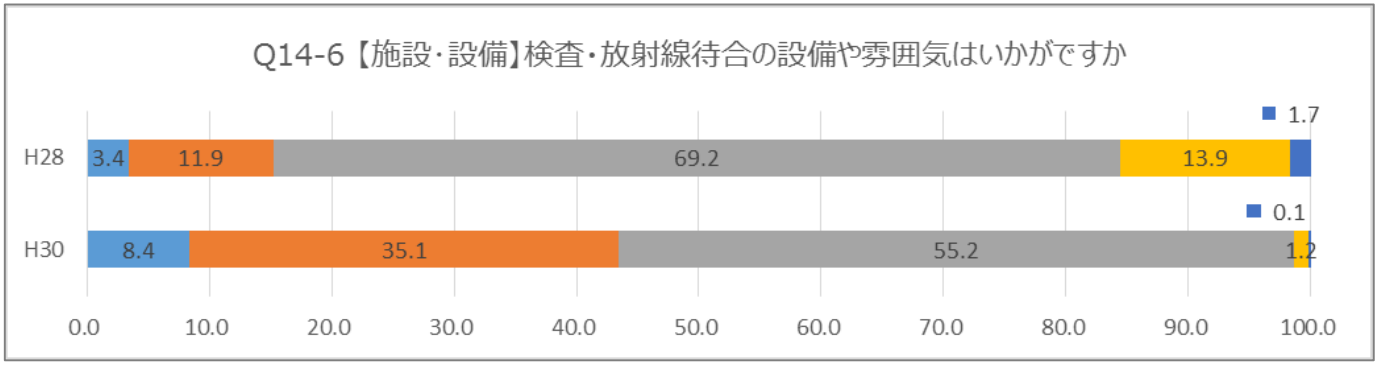
＋0.62



2.99

3.47

＋0.48



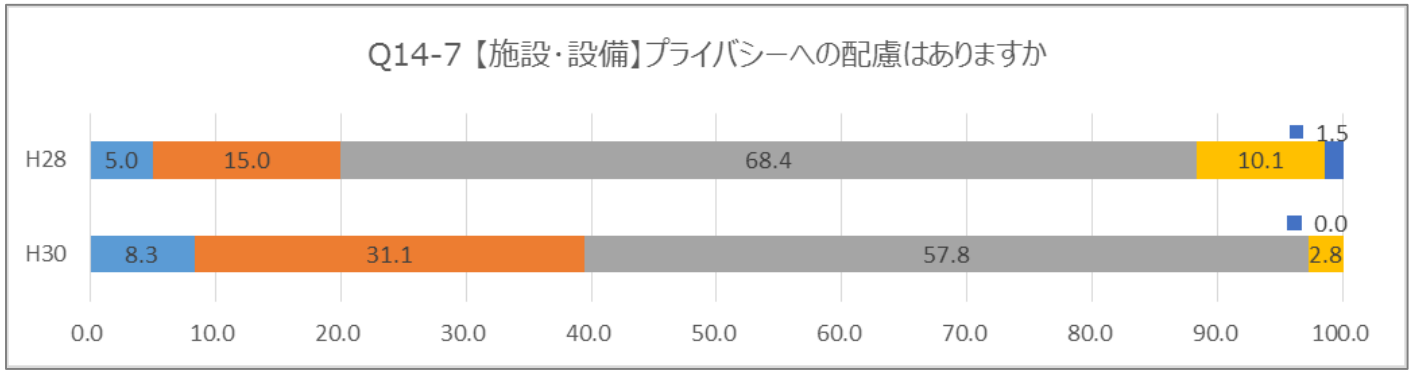
3.01

3.50

＋0.49

■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

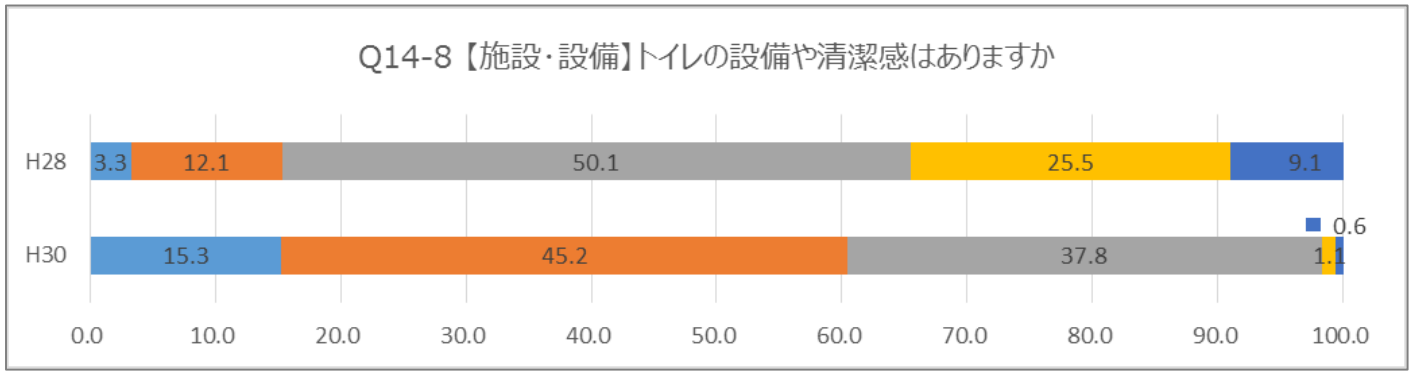
評価点数



3.12

3.45

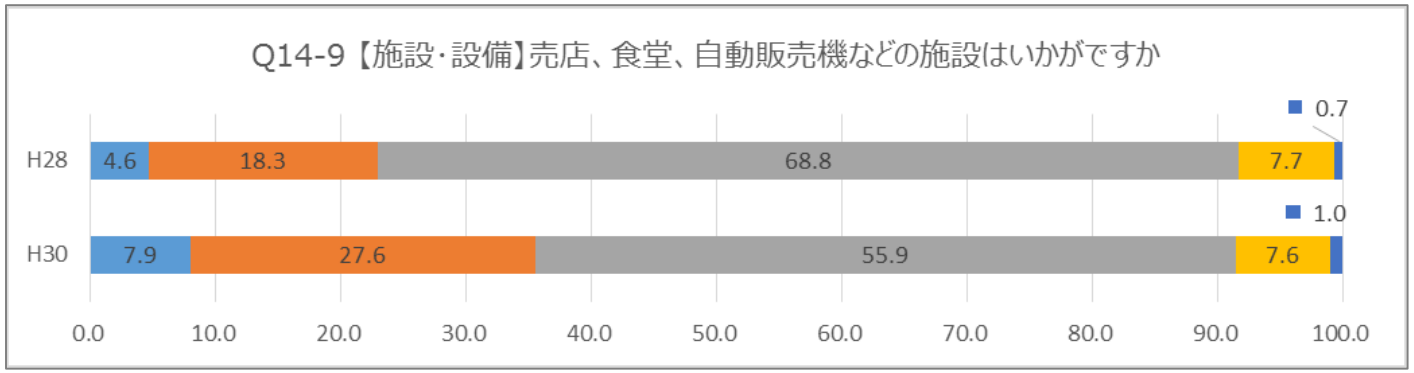
＋0.33



2.75

3.73

＋0.98



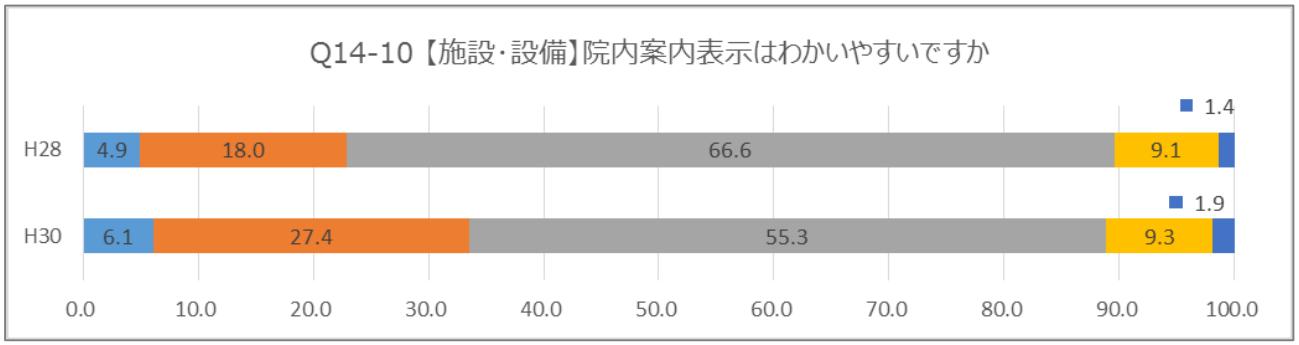
3.19

3.34

＋0.15

■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

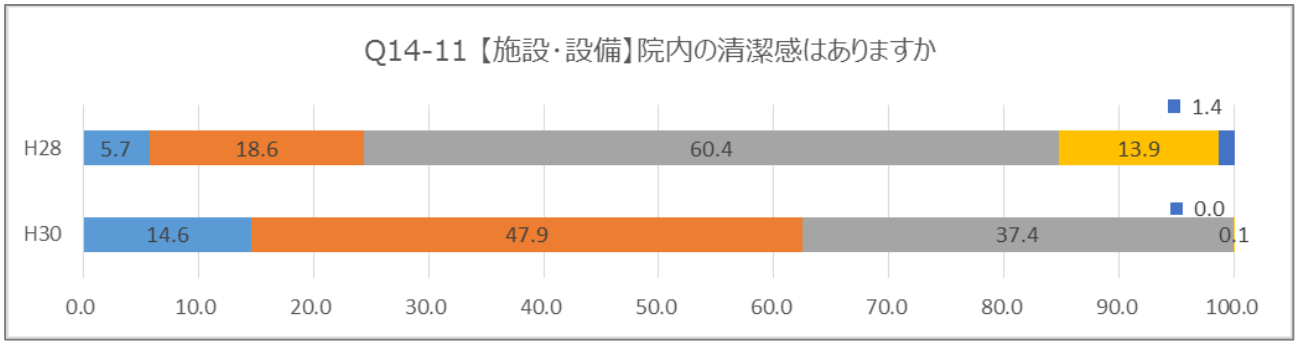
評価点数



3.16

3.27

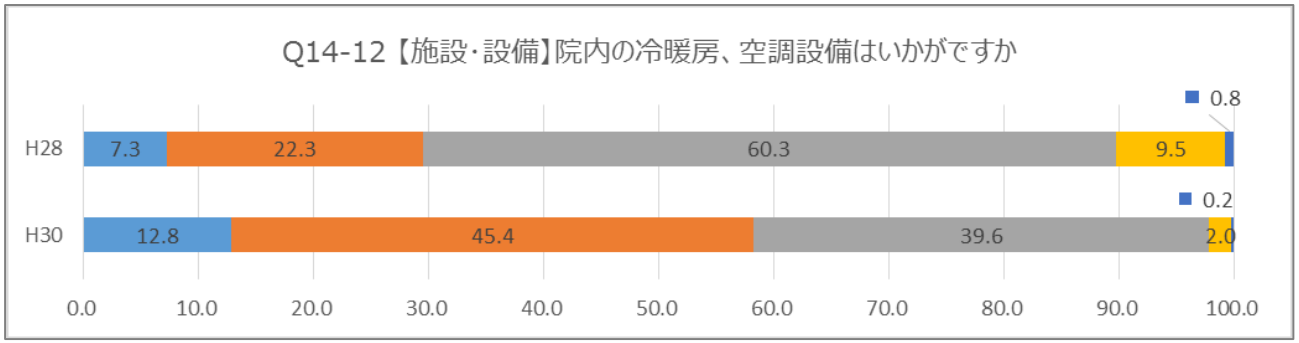
＋0.11



3.13

3.77

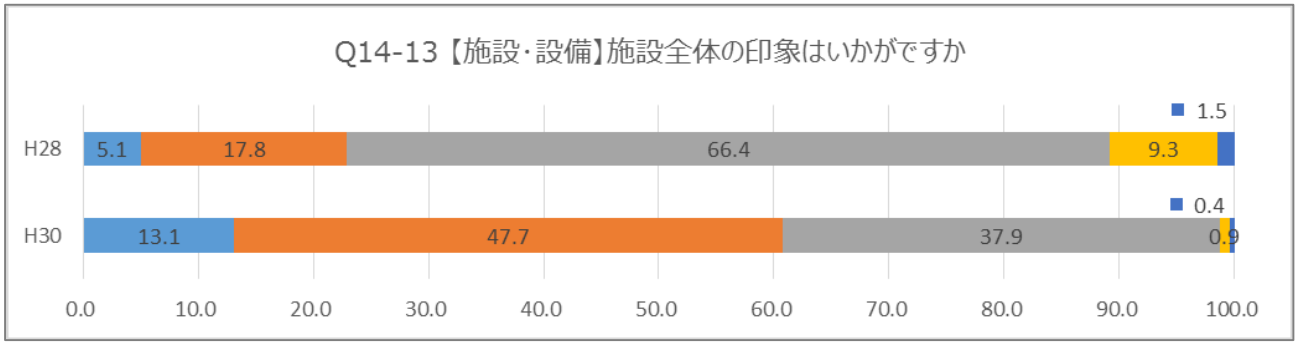
＋0.64



3.26

3.69

＋0.43



3.16

3.72

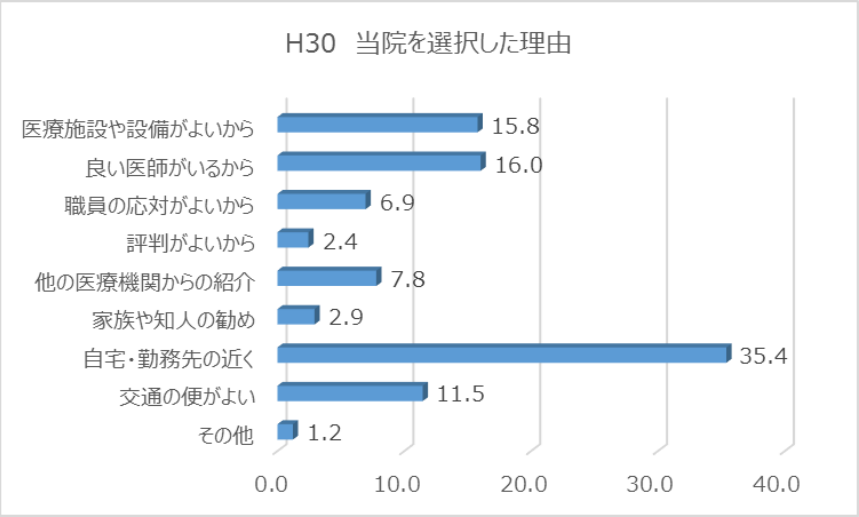
＋0.56

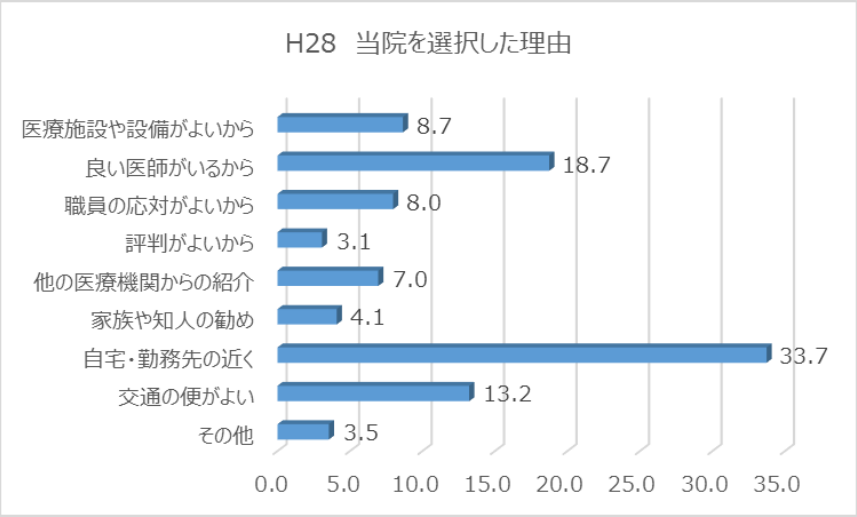
■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■問題あり

平均	＋0.52
H28	3.03
H30	3.55

(1)当院を選択した理由

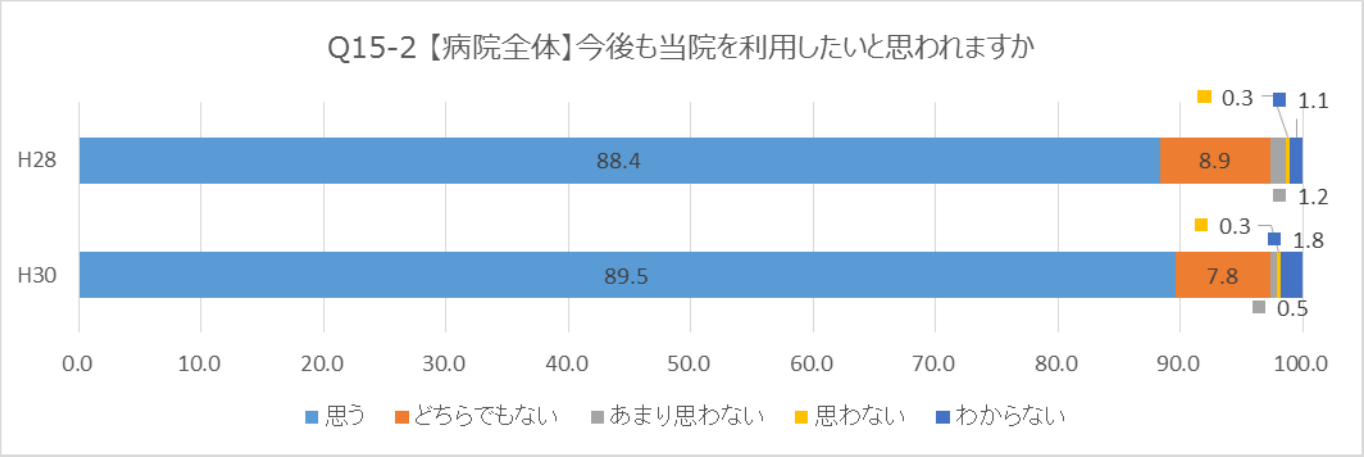
選択した理由は、「自宅・勤務先の近く」が最も多く、次に「良い医師がいるから」、「医療施設や設備がよいから」となっている。
前回調査と比較し、「医療施設や設備がよいから」が改善された。





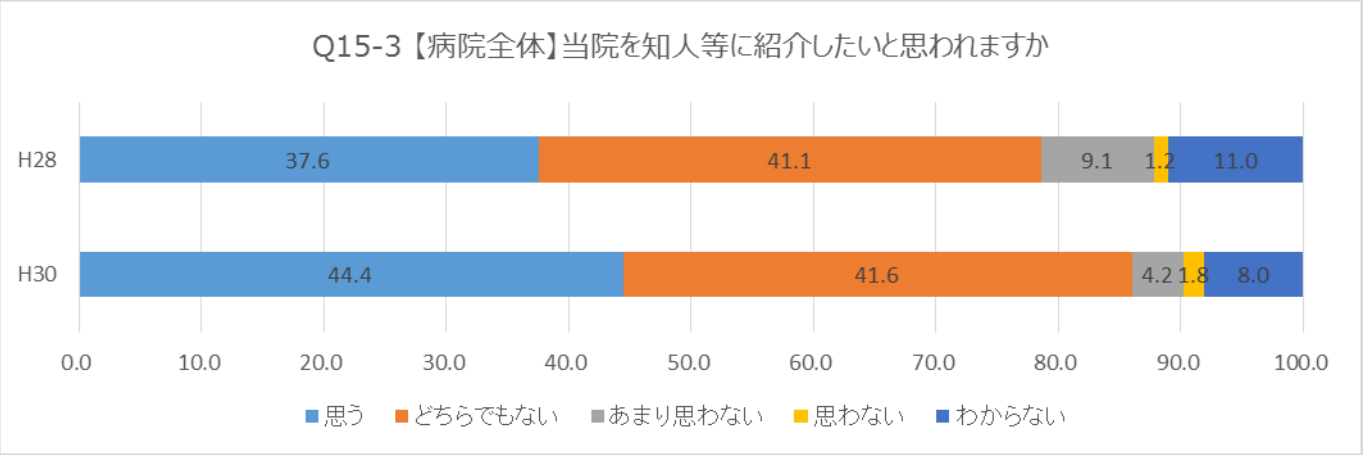
(2)今後も当院を利用したいか

今後も当院を利用したいと「思う」と回答された方が89.5%であり、当院の役割の重要性が伺える。



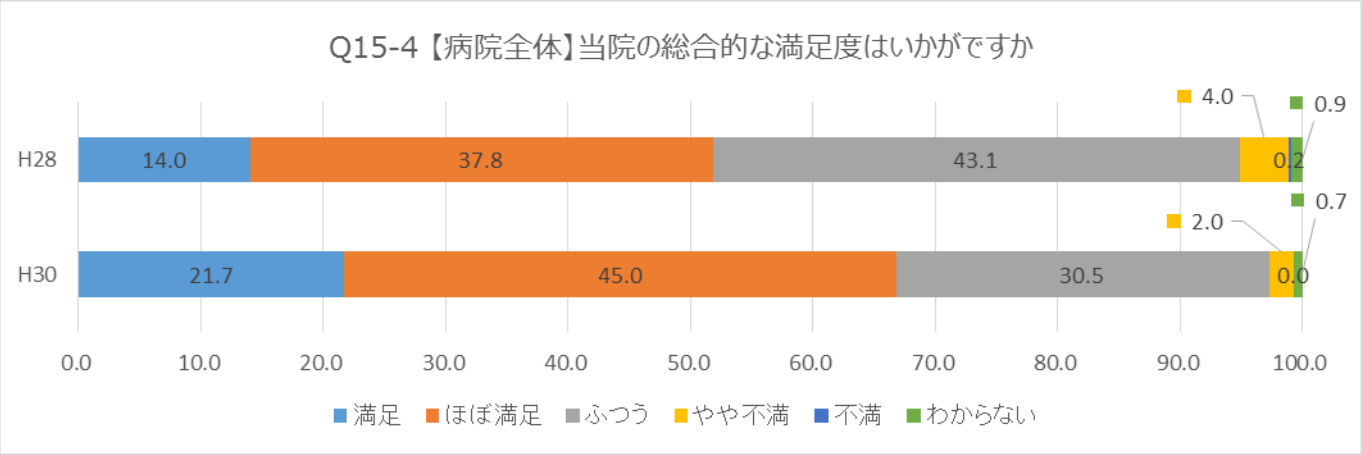
（3）当院を知人等の紹介したいか

知人に紹介したいと「思う」と回答された方が44.4%、「あまり思わない」「思わない」は6.0%であった。



（4）当院の総合的な満足度

「満足」「ほぼ満足」と回答された方の割合が66.7%であり、当院に対する満足度は良好と思われる。
前回調査と比較して、満足度は改善された。



Ⅲ．アンケート結果まとめ

１５．ご意見・ご要望等（自由記載）

（1）改善してほしい点

【施設・設備面】

- 正面駐車場から玄関まで遠く感じる。ロータリーをよけると時間がかかるし、ロータリーを通るとこわい。
- 思いやり駐車場が少ない。
- 駐車場から玄関まで回るのでなるべく短くしてほしい。
- タクシー乗り場を作ってほしい。
- 雨に濡れるのでアーケードを長くしてほしい。
- 自転車等で来院した場合、歩くところが長いので、屋根等が出来ないですか。
- オートバイ（原付）での通院なので、駐輪場から、院内に入るまでが遠いように思われる、腰が悪いので歩くのがつらい。
- 高齢なので、足腰等が痛み、本館棟の近くに駐車スペースが多くあることをお願いしたい。
- 駐車場から横断歩道が遠い為、玄関まで歩くのが大変。食堂へ行くのも遠い。
- 施設の車での受診時、一般の駐車場をすすめられますが、車イスの利用者様の受診時に帰りの時はボランティアの方がおられず、天候などによっては、一般の駐車場まで遠くて不便さ感じます。（行きの時は、降車時ボランティアの方に見守りをお願いした事もあります。）
- シルバーカーを使う方が多いですが、大きく小回りがききにくいので、小回りがきく、コンパクトで安定したウォーカーがあれば助かると思います。
- 玄関ホールにカーテンがあれば良い。
- 診察室などのドア（車イスだとおさえながらの出入りが難しい。）
- 起立時不安定な人が、血圧を測る時つかまるもの、支えるものが周囲になく、立ち座りがしやすい安定した手すり等があれば良いと思います。
- 入院時、シャワー室の広さが狭く、脱衣室には手すりが一切なく不自由だった。

- 通路の待合場所のイスと、歩行通路との幅が狭い気がする。
- 廊下が狭い、科の待合スペースを広くして欲しい→車イスが通りにくい、場所がない
- １階の通路に待合いイスが置いてあるためせまさを感じる、通りにくい。
- 全体的に待合室が狭く、イスも少ないと思う。
- 思ったより内科待合室が狭く感じる。
- 内科の受付が分かりにくい。
- 内科の待合場所　イスが少なく離れていると順番が分かりにくい。
- 内科あたりで左右どっちに行けばいいか目印が欲しい。天井から案内板が下げてあるといいのにと思った。
- 内科の廊下の血圧計のイスが低くて老人は大変。
- とにかくせまい。血圧計増やしてください。
- 待合席が少ない。車イス介助をともなう場合、席の配置が悪い為、どこで待っていればよいか困っている。旧施設のような外待ち、中待ちの体制の方が介助を必要とするものとしては利用しようと思う。
- 待合のイスがもう少しあると嬉しい。
- 日によって待合いイスが少ない時がある。
- 各外来の待合いベンチの配置等が嫌です。
- 耳鼻科の待合室のイスの向きを耳鼻科の方向に向けてほしい。（番号の出るテレビが背になるため）
- 小児科の待合室がせまくて不便だと思う。以前の方が広い。
- 小児科待合に絵本などあると嬉しいです。
- 発熱患者の待合の壁面にもアンパンマンなど貼ってもらえるといいなと思います。
- 小児科はくつを脱いで待てるスペースがあると助かる。
- 外来待合にテレビ設置。

- 受付番号が表示されるモニターを通路やロビーに設置してほしい。診察室の前にしかモニターがないので、診察室前のイスが満員で座れない時困る。モニターを見つめて立って待っている人もいる。院内の診察室前ではない別の場所にいても、自分の番号が呼ばれていることが分かるようにしてほしい。フードコートで使われている呼び出し器のようなものがあってもよい。つまり待合室がせまいということ。改善してほしい。
- 待合室に給茶器等のサービスがあると良い。
- 会計受付番号が左の方からは見えない。
- 会計の自動支払機を設置してもらいたい。
- 薬局への「FAX」が分かりづらく、当分の間は説明が必要と思う。※FAXがあることを後で知って残念だった。
- 院内表示、分かりやすくなりました。
- 案内表示をもう少し分かりやすくしてほしい（例：床に色テープ等）
- レントゲン室等の標識が大変わかりにくい。青の表示を見て歩いてたら途中なくなって悩んだ。天井にでもあれば見上げるので分かるが、小さな看板ではしかも白地に黒の矢印では分かりません。
- 各科の行き方が非常に分かりにくい。以前のように床に目印案内がある方がよい。
- 初回来院の時はトイレの場所が分かりづらかった。そしてトイレから出た通路で出入りの方とぶつかりそうになる。
- 外来のトイレの数が少ない、特に多目的トイレが少ない。
- 各科、トイレ等々表示板を天井部分の高い所に（目につきやすい）お願いします。
- トイレ→車イス利用者にとって、手洗い後の手拭用紙の位置が高すぎて、一人の時は利用できません。下の方に！
- 待合室に何もなく、ただ番号表を見ているだけでは…。合間に病院の情報とかドクターの紹介とか流してもいいのでは…テレビもないし。
- トイレのティッシュ入れがいっぱいになってふたがないと見苦しい。
- リハビリ室が離れているので大変です。
- 通い付けの病院のこと思うので、なかなか分からない場所多い（なれないせい・・・もある）

【待ち時間】

- 会計の待ち時間が長い。混雑している時はそれなりに事務、受付を増やして早くしてほしい。一番目に入る場所なのでもっと早くてきぱき仕事をしてほしい。
- 会計の待ち時間が長く、帰りのバスに間に合わないことが多い。
- 診察の待ち時間がもう少し短くなってほしい。
- 予約でも待ち時間がやや長い。少しでも短時間に。
- 予約した時間からの待ち時間がかなり長い。予約の意味がない。
- 今日は今まで一番待ち時間が短かったのですごく嬉しい。予約時間が長いのはつらい！
- 診察の待ち時間が予約時間とかなり遅れている。予約を入れる時間と人数を考えてください。
- 初めて見てもらいに来た時、予約なしで来たと時に予約の人が全員終わられてからようやく見てもらえるようになるので、初めての時は４～５時間は待ちました。初めての人専用が出来ませんでしょうか？待つだけで病気になります。
- 科目ごとの待ち時間が分かるといい。全体で何番は分かりにくい。
- 初診の場合の待ち時間が長すぎる。最大２時間半待ったことがある。改善してほしい。
- 外来時は思わないが、入院の際、部屋の都合もあると思うのですが、待ち時間が長いことが改善できると良い。体調不良にて来院しているのに、夕方頃まで外来で待つのは病気があり体調不良の人は辛いのではないかと心配する。
- 診療科の区分がないので受診の順を呼ばれた時に他科と混同する。
- 内科外来待ち合い中、診察室前のイスはいっぱいで廊下のイスで待っていると、呼び出しの声が聞こえづらいし、放送の声とNSの呼び出し声が重なると聞きとれない。
- 前にも書いたが、待ち時間を短くしてください。
- できるだけ予約時間内で診察してもらいたいです。
- 初診の時、時間がかかりすぎて、余計に病気が重くなるような気がします。受付をしてから見てもらうまで、４～５時間待ちます。何とかならないでしょうか？

【食堂、レストラン、売店について】

- 売店については以前より悪い。おはぎ等又たまご煮があると帰宅しても食べられるので、そのようにして頂きますと喜びます。
- 売店に下着類を置いてほしい
- 売店で買い物をしたのち、以前はそばにお茶を飲んだり、パン等口にできるスペースがあったが、今は入口に数席だけでもう少しスペースがあるとよいと思う。
- 売店の充実
- 売店で弁当を購入しても以前と比べて食べるところが少なくなった。看護師さんは人によってはキツい。以前、相談したら冷たくあしらわれた。
- 売店の商品がちょっと高い。
- 売店が分かりにくい。玄関の近くの方が、不自由な方、年配の方も利用しやすい。と思います。
- 売店の品物の数を増やしてほしいです。
- 売店は前の売店の方が品物等にしても良かったと思う。以前の売店にはあったが今度の売店にはないものもある！！
- レストランの場所が遠いように思います。（特に足の悪い人など）
- 以前食堂へ行ったが食べれる物がほとんど無く売店へ行ったが、品切ればかりだったのが残念だった。
- 食堂（展望レストラン）への行き方が分かり辛く、行けるか不安だった。
- 食堂があまりにも遠く、外来の場合昼食をと思っても行くことが出来ず残念です。下の方で出来ないものでしょうか？
- 食堂にナプキン、ティッシュをテーブルに。
- 食堂のプラ？コップの見た目いまいち。

【接遇面】

- 先生に不満あり。物の言い方、態度が悪い。
- 以前受診した時、とても対応の悪い医者だった。こっちは具合が悪くて来ているのに、「病気じゃない！」と何しに来たと言わんばかりにお薬手帳を投げるように返された。患者のことをもう少し考えてほしい。最悪でした。
- 受診する科によっては先生の態度が悪い科もある。もっと患者に寄りそうようにしてもらいたい。相手はお年寄りですから。その家族に対してもあまり良くなかった。今日はとても良かったです。
- 先生の気分なのか、とても感じが悪い。イライラ、つっけんどん、すぐに態度に出ている。
- １つ聞かれたことに10返さないとイライラされる。仕方なく受診するが本当に不快。今後受診したくない。
- 診察室に入った時、担当医はたまたま電話で話し中でした。TELをし終え、患者に向き、何やらブツブツと文句を一言！患者とは関係ないことです。朝から嫌な気分でした。クセの貧乏ゆすりは直らないのでしょうか？
- 診察中に、ため息をつかれるのはどうかと思う。この先続けて治療しようと思う気持ちがなくなってくる・・・。痛くてどうしようかな？と思って受診しているのに残念です。
- 現在のままで今は満足しています。職員の皆様、皆親切な方ばかりです。医師の方、もう少し話を聞いて頂きたいと思います。（中にはじっくり聞いて下さる医師の方おられ、じっくり病歴など聞いて下さいました。）
- 今回のことではありませんが、以前、入院していた時に他の患者さんがうるさいと言っておられ、それを看護師さんに言ったら会話は食堂で…みたいな事を言われ、すごくイヤでした。その患者さんは退院させますって言われたのにPM9：50以降私たちが帰った後、また部屋に戻って来られたらしいです。すごくイヤでした。その看護師さんもイヤでした。
- 入院中の看護師、看護助手、受付のレベルは平均の底上げが必要。（患者ではなく、自分を見て仕事をする方が多すぎる。）（MAXレベルは良いと思います。）（Minレベルが問題あり、政治や私語が多すぎます。）
- 介護士の方にちゃんとしてほしい。
- 外来も病棟も言い方がきつい看護師がおられる。
- 会計受付の人の声が小さくて聞き取りにくいことがある。

- 受付、会計を含め奥の事務女性（服装で分かる）の態度が良くない。不親切、あいさつをしない、親しみがない。
- 処方せん場所に2人も必要か？（イスに座っているのはどうかと思う、おしゃべりのしすぎ）
- 受付の方のレベル（知識）差がありすぎ。もっと教育してレベル（標準化）を上げて下さい。良い人は良いがダメな人は全然分かってない。
- 朝担当受付の対応が悪い（人が少ないのでは）
- 接遇面を見直してほしい。忙しいのは分かりますが、一番大切な事だと思います。（とても親切な対応をして下さる看護師さんや医師がいるのに、一方で対応の雑な方にあたると一気に嫌な気持ちになる。）
- 医療の進歩はともかくして、患者様第一で接遇の改善に努めて頂きたい。
- 応対の親切さや言葉づかいをもう少しよくしてほしい。
- 患者に対しての接遇講習等をしてみられたらどうでしょうか？患者への気配りというか「心」を感じられない。
- 親しみやすいのと、馴れ馴れしいのは違います。距離感は守っていただきたい。
- 少し弱った体につっけんどんに対応されるのは少し嫌な気持ちがした。
- 座る所がないくらい患者さんがおられる時は、いすをお願いします。

【予約について】

- 予約なしでも、大まかな診察開始時間が表示されると良い。
- 予約の場合先行してもらいたい。
- できるだけ、予約の時間に近くなること希望します。
- 初めてなので待ち時間等分からない。予約でも待ち時間あるのか？
- 予約時間を厳守してほしい。待たせすぎ！！何のための予約なん？
- 予約しているのに意味がない。９：００～なのに過ぎている。

- 検査があると思い予約時間の１時間前には来て待っておりましたが、結局始まったのは予約時間からでしたので、そこから１時間検査をし、先生に診てもらったのは予約時間の１時間後でした。他の患者さんも来られるのがゆっくりですが、検査開始が遅いからではないですか。こちらにも予定がありますのでなるべく時間通りにしてほしいです。

【プライバシー】

- 初診の時に待合のところで看護師に内診されたが、周りに人が沢山いる中で色々と聞かれて不愉快に思った。別室で内診されてはどうか。
- 番号による呼び出しはプライバシーの配慮で有難いですが、あわせて名前も呼んで頂けると有難いです。（何回か呼ばれた後で）
- プライバシーの保護
- わりとカルテ等氏名が分かるものが診察時に見えるのが気になります。
- 待合中イスの位置によって診察の様子が分かる。ドア（入口）カーテンでもあれば良いと思う。
- 血圧測定器はオープンではなく、プライバシーの問題もあり、施設面の問題があるかもしれないが、人の目にふれない場に設置して欲しい。他病院は概ねそうなっている。

【診療の依頼】

- 眼科も午前中お願いします。
- 眼科医師を固定してほしい。
- 小児科は火曜、水曜の午後診療がないので、できれば診療があるとありがたいです。

【その他要望】

- 玄関をあける時間は7：00と決められているのか。先日５分遅れで開けられて外で待っている者にとって５分は長い。（寒い、時間厳守をお願いします。）
- 受付７時１５分に来て誰も居なくて開始と共にカードを入れたのに３番でした。このことを話したら同じことを言う待合室の方が何人もいました。すでに2人の人はどこで入力しておられたでしょうか。どこか不正のにおいがします。
- 待合室で番号を呼び診察室へ入るようアナウンスがあるが、複数科が隣接しているところでは、何科か何番の診察室か分かりにくいことがあるので、科名又は診察室の番号をアナウンスしてもらうとよく分かると思います。
- 番号で呼ばれるとき、患者には間違いないけど、○○番でお待ちの患者様、と呼ばれるとあまり良い気持ちはしません。患者様は言わない方がよいです。
- 診察室前の番号表示板で気になった事です。「予約ありの患者さま」「予約のない患者さま」→「のある」でどうでしょうか。※ごめんなさい。
- 番号で呼び出しがありますが、「○○○番様方」これは、何番様で良いではないでしょうか？
- 放射線検査の時、呼び出し患者番号を確認せずにレントゲンなどの検査を行っている職員がおられますが、本人確認をしてから検査を行っていただきたいです。患者を他人と間違えることがあるのでは？
- 科の案内がもう少し分かりやすい方法を検討して下さい。
- 受付番号が全体の番号なので受診する科でだいたい何番なのか分からないので、受付表に表示してほしい。
- 診察１０分前に携帯にお知らせのコールが入ると良い。
- 診療までの待ち時間、座るところがなく立っている状態もう少し少ないスペースにでも小さなイスでも置いて全員座って待っていたいと思う。
- 再診の場合、高齢者のみの受診の時、手続きに戸惑います。誘導や分かりやすい表示の工夫があればと思います。
- 会計窓口が混雑すると抜かされることがあるので、一列に並んでおいて、空いた窓口から順番に案内してほしい。
- １回だけ会計で手間がかかったのが改善点。
- 内科、会計の受付増員して下さい。

- 予防接種の電話をかけても、対応されない曜日があり、いつでも予約が取れないのは不便です。他の病院はそういう変なことはしておられないと思いますが。いつでも予約できるようにしてください。
- 予約のない時の対応。
- 連絡体制を充実してほしい！！
- ドックについては、検査後に健康相談が何時からあるとか医師の受診結果の説明が何時頃からあるとか伝えた方がいいと思いました。
- 入院する際、荷物を預かってほしい。（病棟に入る前に外来に行かなくてはならず、大きな荷物を持って移動したりするのが大変なため）
- 掲示板に日付が過ぎたものがそのままにしてある。管理面のイメージが悪い。車イスで来たときの待ち合いのスペースがあるといい。特に整形は多いと思います。スペース的に無理があると思いますが。
- 救急入口に出来た身障者駐車場に身障者の（マーク）ない車が駐車居ます。何とかなりませんか？
- よく検査の機械のトラブルで時間がかかります。何とかならないですか？
- インフルと判断された人には、すぐにマスクをかけるよう指導すべきと思う。また待合室を一般と区切ることは出来ないか？
- 聴力検査を３ヶ月に1回種するのですが、前回（前の病院）の方が分かりやすかったです。これはこちらの病院のせいではないのですが。申し訳ありませんがそう思いました。）
- 腰痛、痔など長時間座ることができない時の対応。
- 下着の貸し出し業者を入れてほしい。
- 薬に頼る治療が多いのでは…。もう少し患者の意思や症状を聞いて手を当てて診ることをしていただきたいと思います。人当りは良いと思いますので、不快感はないですが、患部をしっかり診てもらっているのだろうかと不安になる。
- 子どもの予防接種で公費の種類は無料だが、その度に長い会計待ちで子どもを見ながらは負担が大きい。自費と公費と分かりやすい仕組みを外来と医事課で作ってもらい、無料の場合は、黄色いファイルを出したらすぐ帰れるようにしてほしいです。
- オプション検査費用の補助希望。全体医療費の削減になる。
- 心電図検査を男性職員がしていたが、女性にとってはかなり抵抗がある。少し配慮してほしい。
- 職員、先生、看護師その他の皆様の対応が良く今後とも、この状態を保ち、より良い雲南一の病院を目指して下さい。

- 駐車場がいっぱいの時がある。
- 玄関ロビーは寒いです。
- 大変きれいになって気持ちがいいです。
- 外来は大変良いと思います。
- 眼科の検査器具にほこりがついていた。
- 初回なのでこれから・・・
- 食堂に２０１６年のバス時刻表があった、（以前）今は？帰りのバスの時間が１３時２１分から１５時５５分の間にもう１便あるといいですね。
- 受付にすごく時間がかかり、順番が飛ばされていた。
- 地域の中核病院として発展を願っています。
- リハビリも大変満足しています。
- 安定した生活を送れるように。
- 交通事故がないように。

（２） その他ご意見・ご要望等（自由記載）

【設備施設面】

- 思いやり駐車場がもう少しほしい。でも、シルバーカーがあると助かります。
- 駐車場も広くなり、高齢運転者（私）にとって有難いと思っています。
- 自転車置き場の入口のところが入りにくい。ブロック？ ２個ぐらいとってほしい。オートバイで入るのにまわりにくい。
- 食堂がもう少し近くにあればいいかなと思ったりします。
- 売店、食堂、自動販売機の場所が分かりにくい。
- 食堂が遠くてわかりにくい。（家族）
- 相談室（地域連携）が玄関ホール付近にないのは問題。
- 外観は立派。設備も新しくなったのに病院内がとても分かりにくい、特に１Ｆ。
- 玄関ホールの待合は２Ｆからよく見えるので気を使う、横になるところがあると良い。
- 旧病院の建物より良い。時計よく見えるのが希望。
- 当初からのものが分かりにくい造りなので、やたら張り紙が多い。
- 健診の部屋から他の科に行く時の地図と説明では、私にとっては分かりにくかったです。
- 掲示やパンフレットなどの字が小さい。
- 先日（休日）、子どもを救急外来へ連れて行った際、薬局が２Ｆで不便さを感じました。
- 玄関脇にイスとテーブルを設置してあるのですが、オープンすぎて弁当とかが食べづらい。仕切りを作るとか部屋にしてほしい。
- ロビーにお茶とかあると良いですね。お茶どころなので。茶問屋やJAに相談されてはどうでしょう。
- 自動販売機の紙カップタイプを一つ設置して下さい。
- 自販機のカップコーヒー等を飲む所が欲しい。
- トイレの手洗いにお湯が出て、ペーパータオルがあるので有難いです。
- トイレの数が少ない。（多目的トイレ）

- 施設内はとてもきれいで、嫌なにおいもなくトイレの手洗いにお湯が出てびっくりした。すごくうれしい。
- 整形外科外来　待合い座席が少ないです。
- 時間外入口にイスが欲しいです。車待ちの為少しの間ですが。
- 無料Wi-Fiを使えるようにしてほしい。
- 自動会計機の設置をお願いします。
- 寄贈品なので申し訳ないのですが、車イスのストップレバーがきついです。
- 冬場はコートや上着を脱いで持って移動しなければならない為、（ドックや健診時）ロッカー等があると助かります。貴重品も入れられると尚良いかと思います。
- 市民バスが着いた時、足台（踏み台）を出してもらうと喜びます。

【接遇面】

- 新病院になってから先生や皆さんがとても良いと思います。
- 先生は良かった。
- これからもお仕事頑張って皆を元気にしてください。おじいちゃんが入院していた時、リハビリの先生がいつも来てくれてマッサージとかしてくれました。ありがとうございました。
- ○○先生に継続して診察してもらいたいです。
- はじめて入院して思うことは先生方の親切さに涙が出た。
- ○○先生と○○先生に良くしてもらっている。いい先生だと思う。
- 本日ほどの患者は多いと思った。医師の一生懸命な姿が分かる。先生は本当に下がかりで私の方が頭が下がる。本日は診察受けないで別予約する看護師の対応良かった。
- 偉そうにする先生を何とかしてほしい。

- 当院を紹介したいと思うかは、先生にもよる。○○先生、○○先生は信頼できる。かかってない科は分からないけども。
- ドクター、看護師さん、お掃除の方はあいさつをしたい雰囲気がある。科担当の受付の方も理学療法士さんは患者としてあいさつをしている。あいさつはしてもされても気持ちよいもの。
- 医師、看護師さんの態度は良いのに、最後の最後に会計の方の態度が悪くがっかりです。
- 看護師さんの応対は以前より大分良くなった。
- 総合案内所の看護師さんは優しく態度には好感が持てる。
- 看護師さんが親切や丁寧に応対されるようになって来られました。今後とも宜しくお願いします。ありがとうございます。
- 看護師の方達は忙しく、その中でアンケートの説明とかもしてもらいましたが、集計の所におられる係の人は立っておられるだけで、お願いの言葉もありませんでした。残念です。
- 人数が多い為か事務の方看護師さんの対応が雑に感じられた。
- 親切にしていただいてうれしく思います。ただ、会計の所に笑顔もなく、冷たくそっけない若い方がおられ、老人の方に冷たく接しておられたので気の毒でした。もう少しゆっくり大きい声で言ってあげた方が親切ですね。
- リハビリ職員の男性は良い、女性一部不満。
- 車イスの方が多い中で、車イスで診察を待たれる方への声掛け、又廊下の真ん中でいる場合の歩行者への安全配慮が欠けている。その側を、職員の方は自分の安全な歩行で通り過ぎ、何人の人もその危機感を持っていない状況であり、本当に患者さんを玄関に入ったところから責任を持って、受け入れているのかと疑問に思いました。
- 施設全体が良くなったのは嬉しいことですが、働く方達も「雲南市立病院は施設も職員さんもすごくいいよ」とみんなから言われるように、また、それがわかるように、患者さん１人１人に対応していただくと、とてもうれしいです。
- 皆さんていねいに接して下さいます。今後もよろしくお願いします。
- 皆さんが親切で話しやすかったです。ありがとうございました。

- すれ違うスタッフの方があいさつされるのはステキだと思います。
- 私は耳が不自由ですが、いつも通訳さんと一緒についてきます。おくれる時もありますが、できれば筆談したり、少し出来る手話にしたらいいかなと思います。特に笑顔、身振りしてほしいです。
- 受付が分かりにくい気がする。内科ですが番号を持っていて、予約表だけを提出するのに常時受付に人がいない。
- 受付の方に診察券を忘れたことを伝えると、すぐに丁寧に対応して下さいました。ありがとうございました。
- 地元だから、すべて親しみ易い。
- いつも大変お世話になっております。丁寧に対応いただき満足しております。これからもよろしくお願い致します。
- 今後とも丁寧な対応をお願いします。
- 待ち時間への気配りで、予約表をどこに出すのか分からなかった。声かけもなかった。

【診察待ち時間】

- 病院新しくなってから待つ時間早くて大変うれしく思います。

【売店、食堂】

- 売店にくだもの類もありましたら嬉しいです。
- 売店、もう少し品数を増やしてほしいです。前の売店の方が良かったです。
- 売店の店員は無愛想。
- 食堂をリニューアルしてメニューの充実化！
- レストランが１階にあれば利用しやすいです。
- 診察が昼休みをまたぐ時、軽食がとれる所１ヶ所ありますが、メニューが少なく、少々足りません。レストランまで行くまでの必要もなく、もう少し充実した軽食喫茶があれば良いのにと思います。

【その他要望】

- 呼出し番号だけだと、なかなか年配の方は誰を呼び出しされているのか、早わかりがしなく、手間がかかるので、名前も同時に呼出し番号と同じく呼ばれた方がいいと思う。
- 診察番号が表示され分かりやすいですが、それ以外の時で、受付の方が番号を呼ばれる時に、ご高齢の方が気付かずにおられ、またしばらくして番号を呼ばれていました。そのあたりの配慮があればいいなと思いました。
- ○○様でなくても良いと思います。普通に○○さんとか。
- 地域の代表病院として頑張って下さい。期待をします。
- 地域医療の中核病院として今後とも地域に誇れる病院として頑張っていただきたい。
- 以前より全体的に良くなったと思う。これからも病気のある人に寄りそっていただけたら嬉しい。
- 今後とも頑張っていただくようよろしくお願いいたします。
- 肝炎に関する最新のチラシを置いてほしい。
- 高額療養費の掲示だけでは意味が分からなかったので、パンフレットとか手に取れる物、持って帰れる物があったら良かった。
- これからも安心して、ここがあるから大丈夫と思える病院であってほしい。今のように、腕のいい小児科医が２人もいるということは親としてとてもありがたい。
- 医師の確保
- 眼科、脳外科をいつでも受診できるように！
- 歯科が無い。あった方が良い。
- このアンケートは良いことだから、年１回くらいやってほしい。
- 総合案内　検査方法、利用料、術後のケア等外来に行かなくても良い方法。
- 予約ばかり言われましても、当日科の方に来た時は、少し遅くなるけどどうか、と言う事位言われても良いかと。
- 予約の為、当日はダメと最初から必要ない事と思います。

- ボランティアさんご苦労様です。苦情を申し上げて悪いのですが、開始時間を8時位に繰り上げられませんか？車イス等利用する際、血液検査等々あるため8時位に来ます。手助けしていただく人がいないため、ひどい時には雨降りの中駐車場から往復しずぶ濡れになりました。
- インフル対策等よいとこネット使って、多めに。

【その他】

- 受診予約の電話を午後行ったら、予約は午前中のみだと言われ、翌日午前に電話したら、予約は午後だと言われ、苦情を言ったら受付してもらえた。
- 紹介状なしで急患に行っても、こちらの意志でお願いした医師とは違う医師の受診となったので困ることがある。
- はっきりいってわからない
- この度○○科だけの診察で全般的なことはあまり解りませんが・・・ これからも利用させていただきたいと思いました。
- 総合的には満足しています。
- 本日は初診で、ホームページも何も見ず来てしまい、11：20受付でしたが、診て下さり本当にありがとうございました。
- いつも診療していただいて、本当にありがとうございます。診療していただいて、いつも安心して帰れます。感謝しております。
- 今後ともよろしくお願いします。
- お世話になりました。ありがとうございました。
- いつもお世話様です。
- ボランティアさんにはご苦労様ですとお伝えください。頭が下がります。
- 60数年前、当時の雲南病院で生まれ、多分この病院で死ぬと思います。よろしくお願いします。
- 迷う。
- お掃除は行き届いている。
- 交通の便が悪いので大変です。

- 予約外の多数の為、改めて受診予約契約する。
- 検査の回数が減っているので直近の状況が分からない。保険制度の関係もあるが、検査なしで薬をもらうだけでは、通院する必要が感じられない。年間血液検査が２～３日というのは少ない。
- キャッチフレーズ「日本一を目指します」が絵に描いたモチとならないように職員一同エリを正して地域住民の期待に沿うべく努力を期待したい。