

項目	満足	普通	不満	回答無し	
1. 受付窓口等事務職員の対応	11	9	2	1	No.1と3
2. 担当医師の対応	17	3	1	1	No.17
3. 看護師の対応	15	5	1	1	
4. 検査技師等の対応	15	6	0	1	
5. トイレ等の設備について	15	6	1	1	
6. 病室や検査室等について	12	6	3	1	
7. その他意見					
No.1 ①受付の不満:10/13の予約の時入院案愛をもらえなかったので別の日再度受付に来た!					97308
②看護師の不満:検査後の説明不足で困った。意識がもうろうとしている時の説明だったので記憶がない。患者の様子をみきわめてほしかった。					
③検査技師の対応について聞かれても、眠っていたのでわからない!					
④トイレ等の設備の不満:トイレは広くてきれいだったが、数が少ない!					
⑤病室等の不満:418号室の端。外からの明かりで夜眠れなかった。ブラインドか何かで夜の光を遮るように工夫してほしい。					
⑥その他意見:はじめての入院でわからないことが多かった。例えば売店は〇時～〇時。消灯は、21時。テレビ、イヤホン、TVカードのこと。入院案内をくまなくよめば書いてあるが、別紙でわかりやすく表示したものが病室に着いたときに(目に付くところに)あればよかったのに……					
No.3 骨折して体が不自由なのに、支払いはCashというのは困ります。銀行へ行ってCashにして、又、病院の窓口へ行くのは大変です。家族は遠いので、1か月に一度くらいしか来ません。是非カード支払いを認めてほしいです。					
→申し訳ございませんが対応いたしておりません。					
No.4 正面玄関に南側の信号から逆に入ってくる車がある。危険だと思う。一方通行の表示を!!					
→ご指摘ありがとうございます。当院としても同様に感じており、危険性大と認識し表示を行う予定です。					
No.5 受付票を入れるところがあれば良い。無いので看護師が出てくるまで受付票を渡すことができない。					
→診察室のパソコン(電子カルテ)には、受付順とお名前が表示されておりますので、急いで受付票をお渡しいただかなくても大丈夫ですのでご安心ください。					
No.6 廊下におしっこのようなものがこぼれていてそのままです。ソファーに「血っぽもの」がついている。シミ?					
→1日のうちでも定期的に清掃を行っておりますが、お気づきの点がございましたら、お近くの職員にお知らせいただければ幸いです。よろしくお願い致します。					

No.7 駐車場は、1時間無料にしていきたい。
→外来診察の方や緊急入院の患者さま(ご家族)については、無料にしておりますので会計受付に駐車券をご呈示下さい。
No.8とNo.10 親切にしてくれました。
No.13 大腸内視鏡検査を受けました。検査後、検査室で検査の先生方検査結果の所見でも一言ほしかつた。(私から聞いたら答えてくれたが……) *11/11(土)
看護師の方の対応がすごく良かったので感心しました。また、この病院で診てもらいたいと思います。
→内視鏡検査の結果については、担当医師の所見等も含めて診察をさせていただいた担当医が総合的に判断したうえでご説明することになっておりますので、お気持ちはごもっともかと思いますが、ご理解のほどよろしくお願い致します。
今後も何かございましたらご遠慮なくご相談下さい。よろしくお願い致します。
No.15 当直及び担当の先生方にはもとより、看護師さんなど皆様が大変親切にして下さり、安心して検査・治療に臨むことができました。おかげさまで、検査結果も良好で退院することになりました。関係する皆様に心から感謝申し上げます。ありがとうございます。(68歳夫より)
→ご丁寧なお礼のお言葉をいただきありがとうございます。検査結果も良好とのこと何よりでした。
No.17 不真面目である。(※医師の対応につき不満と記載)
→申し訳ございませんが、抽象的な表現のためコメント致しかねます。
No.18 朝早く来ましたが順番取りの診察券などが置いてあり、ずっと待っている人がおられます。時間になれば表れる現況は如何なものでしょうか？
→順番については、玄関を解錠してからは皆様のモラルにお任せしております。診察の順番や待ち時間については、診療内容(患者様ごとの病状など)により前後致しますので、お時間に余裕をお持ちいただければと存じます。よろしくお願い致します。
No.20 皆様親切で気持ちよく手術ができました。(眼科)ありがとうございました。
→お礼のお言葉をいただき、ありがとうございました。今後も、がんばってまいります。
No.21 ①看護師の対応は大変親切で迅速であった ②病室は、個人の私物入れが狭く困った。③診療費の概算を事前に教えてほしい。当日精算する場合に持参の必要がある。又は後日精算が可能かを説明してほしい。④検査中にその過程ごとに何故行われているのか？できるだけ説明して進行してほしい。⑤経理の計算係の方は、明るい声で元気づけられた。
→①お褒めいただきありがとうございます。②申し訳ございません。今後の課題として検討させていただきます。③精度上難しい点がございます。どうしても、無理な場合はご相談ください。④医師は、検査に集中しておりますのでご理解下さい。⑤お褒めいただきありがとうございました。
No.23 307号室は、付添用のベッドを設営すると狭い。又、付き添い者用のベッドをもう少し良いものとしては、如何ですか。
→原則として付き添いはおられないと言うことで設計しております。したがって、臨時の対応用のものなので、ご理解をお願いします。

回答者について

	部署		性別	年齢
No.1	4	F	♀	68
No.2	3	F	♀	53
No.3	5	F	♀	85
No.4	外来		♂	63
No.5	外来		不明	71
No.6	外来		♀	44
No.7	2	F	不明	55
No.8	3	F	不明	81
No.9	外来		♂	76
No.10	外来		♀	65
No.11	2	F	♂	56
No.12	2	F	♂	96
No.13	2	F	不明	47
No.14	4	F	♀	70
No.15	3	F	♀	68
No.16	5	F	♂	75
No.17	外来		♂	70