

調査人数		246		10代	20代	30代	40代	
		男		9	6	6	6	
		女		4	4	6	13	
2021年度 患者満足度調査 外来				50代	60代	70代	80代以上	
				17	26	17	7	
				12	29	52	22	
院内の案内についてお伺いします。	Q1.案内はわかりやすいですか？	1Q1_わかりやすい					217	
		1Q1_わかりにくい					20	
	Q2.職員の私語は気になりますか？	1Q2_気になる						12
		1Q2_気にならない						219
	Q3.電話の対応はいかがですか？	1Q3_良い						110
		1Q3_普通						115
1Q3_悪い							1	
予約受付についてお伺いします。	Q1.受付の印象はいかがですか？	2Q1_良い					142	
		2Q1_普通					100	
		2Q1_悪い					1	
	Q2.説明はわかりやすいですか？	2Q2_わかりやすい					216	
		2Q2_わかりにくい					7	
診察までの待ち時間についてお伺いします。	Q1.順番が守られていますか	3Q1_はい					189	
		3Q1_いいえ					21	
	Q2.予約時間に診察されましたか？	3Q2_はい						109
		3Q2_いいえ						113
	Q3.待ち時間への対応はいかがですか？	3Q3_良い						54
		3Q3_普通						152
3Q3_悪い							29	
医師の態度や言葉使いについてお伺いします。	Q1.医師の態度や言葉使いはいかがですか？	4Q1_良い					170	
		4Q1_普通					70	
		4Q1_悪い					0	
	Q2.説明はわかりやすいですか？	4Q2_はい						225
		4Q2_いいえ						8
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか？	4Q3_はい						219
		4Q3_いいえ						6
	Q4.質問や相談はできましたか？	4Q4_はい						203
		4Q4_質問や相談はない						21
		4Q4_いいえ						11
	看護師についてお伺いします。	Q1.看護師の態度や言葉使いはいかがですか？	5Q1_良い					143
			5Q1_普通					55
5Q1_悪い							1	
Q2.説明はわかりやすいですか？		5Q2_はい						188
		5Q2_いいえ						3
Q3.プライバシーに配慮されていましたか？		5Q3_はい						188
		5Q3_いいえ						1
Q4.質問や相談はできましたか？		5Q4_はい						142
	5Q4_質問や相談がなかった						46	
	5Q4_いいえ						2	
リハビリテーションについてお伺いします。	Q1.スタッフの態度や言葉使いはいかがですか？	6Q1_良い					118	
		6Q1_普通					51	
		6Q1_悪い					0	
	Q2.説明はわかりやすいですか？	6Q2_はい						159
		6Q2_いいえ						2
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか？	6Q3_はい						160
		6Q3_いいえ						4
	Q4.質問や相談はできましたか？	6Q4_はい						134
		6Q4_質問や相談がなかった						23
		6Q4_いいえ						3
	Q5.リハビリの内容に納得しましたか？	6Q5_はい						121
6Q5_まだわからない							29	
6Q5_いいえ							2	
歯科についてお伺いします。	Q1.看護師の態度や言葉使いはいかがですか？	7Q1_良い					38	
		7Q1_普通					8	
		7Q1_悪い					0	
	Q2.説明はわかりやすいですか？	7Q2_はい						44
		7Q2_いいえ						2
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか？	7Q3_はい						46
		7Q3_いいえ						0
	Q4.質問や相談はできましたか？	7Q4_はい						37
7Q4_質問や相談がなかった							7	
7Q4_いいえ							1	
受付・会計についてお伺いします。	Q1.スタッフの態度や言葉使いはいかがですか？	8Q1_良い					91	
		8Q1_普通					95	
		8Q1_悪い					4	
	Q2.説明はわかりやすいですか？	8Q2_はい						167
		8Q2_いいえ						8
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか？	8Q3_はい						178
		8Q3_いいえ						3
	Q4.質問や相談はできましたか？	8Q4_はい						108
8Q4_質問や相談がなかった							70	
8Q4_いいえ							3	
インターネットに関して	当院のホームページはいかがですか？	見やすい					44	
		わかりにくい					5	
		見ていない					82	
	外来待ち時間中にWiFiを利用していますか？	利用している						46
		利用していない						85
		利用方法がわからない						16
		WiFiが繋がらない					12	
当院についてお伺いします。	当院は他の方に勧められる病院ですか？	9Q1_はい					156	
		9Q1_いいえ					6	

改善が必要な点 ※ご意見協の数字は、同じ内容のご意見の集計結果です。

ご意見

先生の説明が少なく不安を感じる。

先生になかなか質問しにくいです。

先生が忙しすぎるのかもしれませんが。

車いす駐車場が少ないので困っている。体育館側の使えるようにアプローチ等考えてほしい。

車いすの台数

1階の会計の方の声がマスク、パネルの影響で聞き取りづらいことがあるので、もう少し大きな声が良いと思います。

〇〇さーん と呼ぶのが大変そう、のどをお大事に

呼び出しをフルネームで呼ばれるのは、プライバシーが無いと感じる。本人確認は、個別に行ってほしい。

2

診察の呼び出しをモニター・番号表示にしてほしい。順番が分かればトイレにも行きやすい。

外来の待ち順番が分かると良い

予約時間をこまめに変えている所とそのままのところがある。

待ち時間が長い。 12

予約時間を守ってほしい。 21

診察が遅れても説明が無かった。

内科の待ち時間が長い。 2

診療科によって待ち時間が長い所があるので改善してほしい。

予約時間が守られなかった場合、急な患者等の対応の説明があればよい、納得します。

リハビリを長くするか、ロコパークへ安く行ける方向にしてほしい。

午後からのリハビリがあると良いです。

整形外科の山本先生の外来を増やしてほしいです。

受付・会計がぶっきらぼうである。

予約TELの対応。お忙しいとは思いますが、もう少しゆっくりと対応していただきたいです。

感染対策の為に、以前のように玄関で1名検温をしていた方が良いと思う。

初めて受付をしたとき、スタッフの感じが少し良くなかった。

診察の予約変更・キャンセルに電話をしてもつながらない。

総合受付の対応が良くない時があつて、説明が分からない時がある

外来受付の女性の方で、言葉遣いがいつもきついです。

入院したときに、病棟のスタッフの患者に対する言葉遣いが幼児扱いなのに対して腹が立ちました。70歳は赤ちゃん言葉で話しかけられる年齢ではないと思いました。

受付から会計の流れが分かりづらい。

WiFiの番号をあちこちに明示してほしい。

初めて来院したときはわかりにくかった。

駐車スペースがもう少し多くしてほしい。 2

駐車場の整備 8

車いす駐車場に屋根が欲しい。

売店を広くして品数を増やしてほしい。購入したものを食べられる場所を設けてほしい。

高齢者が多くなるため、あたごのような施設を、低価格にして入所できるように多く作った方が良いと思う。

インフル予防注射の予約ができずに失望した。

期待するところ

患者に寄り添った治療をお願いします。

皆さん、体調を崩さないようにお過ごしください。

症状別の短期教室みたいなのがあったら良い。

安心・安全より良い診療

予約時間通りにして頂きたい。

眼科や耳鼻科があると良い

変らない素敵な病院であってほしい。

回復期通院のフォローアップのより充実

これからも地域のニーズによりそった病院を目指してほしい。

リハビリがもっとできるようにして頂きたい。

回復期病棟のスタッフの増員(夜勤が大変そう)

受付No. にての順番と氏名が他に漏れないこと

地域の病院として頼りにされたい。

待ち時間の短縮

氏名でよばずに、番号表示等で管理してほしい。

地域医療貢献

総合病院になって、診療科をもっと増やしてほしい。

マスク時代の昨今、外来呼び出しを少し大きな声で、あるいはマイクを使うなどしてほしいです。

良い点

とても親身になってくださり、感謝しています。
明るく元気に進めていて、混んでいるときもイスを出してくれる。
昨年、入院しましたがとても良くして頂き、ずっと痛かったです。歯科の先生もすごくよいです。
外来ナースさんはとても親切です。心電図の方もどなたにも親切で有難く思っています。外来のナースさんは、いつも笑顔です。
わからないこと色々分かりやすく説明してくれます。
整形外科外来の、「次の方」をお知らせするのは、とても良い。
入院中も、通院でもお世話になっています。ゆったりとした雰囲気がとても好きです。スタッフも親切だし、ずっと通いたいって皆様、とても感じよいです。
手術への対応が早かった
先生方は親切に説明して下さる。
とても良い感じですが。全部の部署が良いです。
職員の私語が無く、とても良かった。
全ての職員が笑顔で優しくきびきびとしている。
先生はじめ、看護師様スタッフの皆さまの温かいもてなしに、感謝いたしております。
スタッフの印象が良い。
入院中の食事が良かった。
丁寧・親切 4
医師がしっかりと話を聞いてくれる。
移動する距離が少なくとても良いです。
皆さんきびきびと良く動き回っている。
静かで職員の方が優しくて、丁寧であったように思います。
20年程前に母が入院をしたときと同じように、親しみを感しました。
会計と予約は早い。
医師がしっかりと話を聞いて、方法を話してくれた。足の麻痺・ひじの痛みなどが完治して生活もできています。再発防止のために、故障しない方法などを始動していただきたい。
看護師さんスタッフが明るい
医師・看護師さんがフレンドリー
職員の方はとても親切で言葉遣いが良い。
対応に安心感がある。
先生が先生らしくなくて、とても良い。皆さんとても親切です。
歯科が特に良い。
入院スタッフの対応
入院した時は、とてもよくして頂き、感謝でした。
大変良いです。
リハビリ内容や、自宅での取り組み方などを教えてくれるところ
医師などの対応と言葉遣いがとても親切です。
整形外科を受診していますが、山本先生にずっとお願いします。
医師・スタッフの方、小さなことでもよくみていると思う。
清潔
スタッフが皆様概ね感じが良い。
山本先生が話しやすい。
患者が多い時にイスを出してくれた。
感染防止の配慮がなされている。
安心できる先生方ばかりだと思います。
スタッフが明るくて感じが良い。
親切で丁寧な印象です。 4
電話の対応がよい
声が大きくて聞きやすい
問診時にもう少しお話ができれば、もっとよかったです。
スタッフ・看護師・先生全ての人が穏やかで笑顔で、笑い声をよく耳にします。素敵だと思います。
入院経験はとてもよくして頂いたと感謝しています。
信頼が持て、安心して受診をしています。
外来受付の髪の高い背の高い方は、常に優しく対応してくれます。
コロナワクチン接種の時は、とても整然としていてよかったと思います。
先生・スタッフともにOK
入院をしたときの医師・看護師・介護士の対応がとても患者のことを考えていて、丁寧で的確で優しくかった。リハビリスタッフの方も患者のことをよく考えて、的確でも接し易かった。
リハビリを先にしてくれる。
WiFiがある。
気分が良い

調査人数	71	男 女	10代	20代	30代	40代
			0 0	0 0	0 0	0 3
2021年度 患者満足度調査 歯科			50代	60代	70代	80代以上
			2 5	6 10	15 21	4 4
院内の案内についてお伺いします。	Q1.案内はわかりやすいですか?	1Q1_わかりやすい				65
		1Q1_わかりにくい				1
	Q2.職員の私語は気になりますか?	1Q2_気になる				0
		1Q2_気にならない				67
Q3.電話の対応はいかがですか?	1Q3_良い					52
	1Q3_普通					17
	1Q3_悪い					0
予約受付についてお伺いします。	Q1.受付の印象はいかがですか?	2Q1_良い				57
		2Q1_普通				15
		2Q1_悪い				0
	Q2.説明はわかりやすいですか?	2Q2_わかりやすい				67
	2Q2_わかりにくい				0	
診察までの待ち時間についてお伺いします。	Q1.順番が守られていますか?	3Q1_はい				67
		3Q1_いいえ				0
	Q2.予約時間に診察されましたか?	3Q2_はい				35
		3Q2_いいえ				31
	Q3.待ち時間への対応はいかがですか?	3Q3_良い				18
		3Q3_普通				44
	3Q3_悪い				6	
医師の態度や言葉使いについてお伺いします。	Q1.医師の態度や言葉使いはいかがですか?	4Q1_良い				57
		4Q1_普通				13
		4Q1_悪い				0
	Q2.説明はわかりやすいですか?	4Q2_はい				67
		4Q2_いいえ				1
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか?	4Q3_はい				68
		4Q3_いいえ				0
	Q4.質問や相談はできましたか?	4Q4_はい				63
	4Q4_質問や相談はない				4	
	4Q4_いいえ				0	
看護師についてお伺いします。	Q1.看護師の態度や言葉使いはいかがですか?	5Q1_良い				60
		5Q1_普通				8
		5Q1_悪い				0
	Q2.説明はわかりやすいですか?	5Q2_はい				66
		5Q2_いいえ				0
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか?	5Q3_はい				65
		5Q3_いいえ				0
	Q4.質問や相談はできましたか?	5Q4_はい				58
	5Q4_質問や相談がなかった				9	
	5Q4_いいえ				0	
リハビリテーションについてお伺いします。	Q1.スタッフの態度や言葉使いはいかがですか?	6Q1_良い				27
		6Q1_普通				20
		6Q1_悪い				0
	Q2.説明はわかりやすいですか?	6Q2_はい				44
		6Q2_いいえ				1
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか?	6Q3_はい				43
		6Q3_いいえ				2
	Q4.質問や相談はできましたか?	6Q4_はい				37
		6Q4_質問や相談がなかった				7
		6Q4_いいえ				0
	Q5.リハビリの内容に納得しましたか?	6Q5_はい				32
	6Q5_まだわからない				6	
	6Q5_いいえ				1	
歯科についてお伺いします。	Q1.看護師の態度や言葉使いはいかがですか?	7Q1_良い				66
		7Q1_普通				5
		7Q1_悪い				0
	Q2.説明はわかりやすいですか?	7Q2_はい				70
		7Q2_いいえ				1
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか?	7Q3_はい				69
		7Q3_いいえ				0
	Q4.質問や相談はできましたか?	7Q4_はい				64
	7Q4_質問や相談がなかった				6	
	7Q4_いいえ				0	
受付・会計についてお伺いします。	Q1.スタッフの態度や言葉使いはいかがですか?	8Q1_良い				45
		8Q1_普通				26
		8Q1_悪い				0
	Q2.説明はわかりやすいですか?	8Q2_はい				67
		8Q2_いいえ				0
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか?	8Q3_はい				68
		8Q3_いいえ				0
	Q4.質問や相談はできましたか?	8Q4_はい				46
	8Q4_質問や相談がなかった				19	
	8Q4_いいえ				0	
インターネットに関して	当院のホームページはいかがですか?	見やすい				10
		わかりにくい				1
		見えない				35
	外来待ち時間中にWiFiを利用していますか?	利用している				8
		利用していない				39
		利用方法がわからない				5
	WiFiが繋がらない				3	
当院についてお伺いします。	当院は他の方に勧められる病院ですか?	9Q1_はい				54
		9Q1_いいえ				1

改善が必要な点 ご意見協の数字は、同じ内容のご意見の集計結果です。

インフル予防注射の予約ができずに失望した。

待ち時間が長い 5

待ち時間に流すTV放送は、少し検討してもよいかと思えます。

駐車場がもう少し広くなると良い。混んでいて駐車できない。

会計時にマスクをしているので、もう少し大きな声で呼び出してほしい。

いつもより費用が高額になる場合は、前もって説明してほしい。

玄関の入り口に段差があって困る。車で玄関前まで乗り上げると、ガクンとなる。

ジェネリックに変えようとしているが、医師から説明が無く、薬剤師も困っている。

整形外科の待ち時間中、途中で2階の治療と言われて、その後戻ってきたときに、予約の時間になってもやってもらえず、またかなり待たされる状態になる。これは約束違反になる。

歯科の予約時間を守ってもらいたい。整形も予約時間が遅い。

期待するところ

コーヒーショップはあった方がよいと思えます。

ロコパークのことで、急に金額が値上がりしたので続ける気にならない。

車がもう少しスムーズに留められるといいなと思えます。

患者さんの気持ちを第一に考えて病院らしくあってほしい。

良い点

気分が良い

今井先生と衛生士さんもとても丁寧で親切です。夕方遅くまで対応頂き、ありがとうございます。素晴らしいです。

整形外科に8年前くらいにかかり、それ以来歯科に大変お世話になっています。先生、スタッフの皆様にもいつも感謝しています。高齢ですが、車に乗れる限り新発田から通いたいと存じます。これからもよろしく願います。

皆さんとても感じが良いです。

和やかな気持ちになる。

歯科の先生は、優しくてありがたいです。

スタッフの対応が丁寧 2

患者が動きやすい空間

外部の歯科より居心地が良いです

病院という雰囲気ではなく、ホテルのロビーのようで、緊張が少なく来やすい。

具合が悪く来ても、皆様の対応が清々しく、気分良くいられることがgood