

岩見沢市立総合病院 御中

2018年患者満足度調査報告書



株式会社ソラスト
2018年9月



ソラスト札幌支社

患者満足度調査報告書

～目次～

I はじめに ～実施目的と概要～	… 3 ～ 4
II 総評（満足のいく外来診療を受けることができたか）	… 5
III アンケート結果	
①患者さんご自身のことについて（9項目）	… 6 ～ 1 4
②施設について（6項目）	… 1 5 ～ 1 9
③医師の診察について（6項目）	… 2 0 ～ 2 3
④看護職員の対応について（5項目）	… 2 4 ～ 2 8
⑤受付、会計窓口について（4項目）	… 2 9 ～ 3 2
⑥その他職員について（各4項目） （薬剤師、放射線技師、生理検査技師、リハビリ職員）	… 3 3 ～ 4 0
⑦その他（4項目） （ホームページの内容、他の方に紹介したいと思うか、 交通手段、病院を選んだ理由）	… 4 1 ～ 4 5
⑧全体に対するご意見	… 4 6 ～ 4 7
⑨お褒め、激励の言葉	… 4 8 ～ 4 9

はじめに ～実施目的と概要～

実施目的

病院職員の対応やサービスについて、ご意見・ご感想を把握し、より良い病院づくりへのヒントとして活用することを目的として実施

実施概要

- ・ 実施期間
2018年8月6日（月）～8月10日（金）の5日間
- ・ 調査対象
調査実施期間に来院した患者さんまたは付添の方
- ・ 調査項目
アンケート用紙参照（4ページ）
- ・ アンケート用紙配布方法
受付直後または会計待ちの患者さんにランダムに配布
- ・ 配布、回収状況
配布：1,500枚 回収：865枚 （回収率57.7%）

はじめに ～実施目的と概要～

外来アンケート

このアンケートは、病院職員の対応やサービスについて、皆様のご意見・ご感想をお聞かせし、より良い病院づくりへのヒントとして活用するためのものです。ぜひ、ご協力をお願い致します。

病院長

1、患者さんご自身のことについてお尋ねします。（あてはまるところに「○」印をつけてください。）

本日受診された診療科 (複数回答可)	1 内科 5 整形外科 9 泌尿器科 13 皮膚科	2 消化器内科 6 産婦人科 10 精神神経科 14 放射線科	3 小児科 7 耳鼻咽喉科 11 麻酔科 15 形成外科	4 外科 8 眼科 12 脳神経外科
性別	・ 男性	・ 女性		
年齢	() 歳			
来院回数	・ 初めて	・ 2回目以降		
紹介状の有無	・ 紹介状あり	・ 紹介状なし		
予約の有無	・ 予約あり	・ 予約なし		
受付方法	・ 自動再来機	・ 窓口対応		
お住まい	・ 市内	・ 市外 ()		
アンケートの回答者	・ ご本人	・ 家族	・ その他	

2、病院施設、職員についてお尋ねします。
以下の各項目について、あてはまるところに「○」印をつけてください。

	満足度		
	1 満足	2 やや満足	
	3 やや不満	4 不満	
◆ 1 満足のいく外来診療を受けることが出来ましたか？			
施設に関して	1 診察室・検査室・トイレなど、院内の案内表示は、分かりやすかったですか？		
	2 売店の印象はいかがでしたか？(利用された方のみご回答ください)		
	3 清掃はいきとどいていましたか？		
	4 診療科前の待合場所や診察室の広さ、設備(椅子の数)は、いかがでしたか？		
	5 プライバシーへの配慮はいかがでしたか？		
	6 車で来院された方にお尋ねします。駐車場はいかがでしたか？(何分ぐらいで駐車できましたか？)		
医師の診察について	1 診察までの待ち時間はいかがでしたか？(何分ぐらいでしたか？)		
	2 医師の対応(言葉づかい・態度)、身だしなみはいかがでしたか？		
	3 医師の診察時間はいかがでしたか？		
	4 医師の説明はいかがでしたか？		
	5 医師は話を良く聞いてくれましたか？		
看護職員の対応について	1 看護職員の看護・対応・説明はいかがでしたか？		
	2 看護職員の対応(言葉づかい・態度)、身だしなみはいかがでしたか？		
	3 看護職員は名前を確認していましたか？		
	4 看護職員は話を聴いて適切な対応をしてくれましたか？		
	5 看護職員の説明は分かりやすかったですか？		
各受付・会計窓口について	1 正面各受付職員の対応(言葉づかい・態度)、身だしなみはいかがでしたか？		
	2 初診・再診受付窓口での待ち時間はいかがでしたか？(何分ぐらいでしたか？)		
	3 会計の待ち時間はいかがでしたか？(何分ぐらいでしたか？)		

3 「やや不満」や
4 「不満」に○印をつけた方はその内容を、下記の欄に具体的に記入下さい。

以下の各項目について、あてはまるところに「○」印をつけてください。

満足度			
1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満

3 「やや不満」や
4 「不満」に○印をつけた方はその不満内容を、下記の欄に具体的に記入下さい。

その他の職員について	1 お薬を処方された方にお尋ねします。				
	①薬が処方されるまでの待ち時間はいかがでしたか？				
	②薬剤師の薬に関する説明はいかがでしたか？				
	③薬剤師の対応(言葉づかい・態度)、身だしなみはいかがでしたか？				
	2 画像検査(レントゲン、CT、MRI等)を受けられた方にお尋ねします。				
	①画像検査までの待ち時間はいかがでしたか？				
	②放射線技師の画像検査に関する説明はいかがでしたか？				
	③放射線技師の対応(言葉づかい・態度)、身だしなみはいかがでしたか？				
	3 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。				
	①生理検査までの待ち時間はいかがでしたか？				
	②検査技師の生理検査に関する説明はいかがでしたか？				
	③検査技師の対応(言葉づかい・態度)、身だしなみはいかがでしたか？				
4 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。					
①リハビリまでの待ち時間はいかがでしたか？					
②リハビリ職員の訓練に関する説明はいかがでしたか？					
③リハビリ職員の対応(言葉づかい・態度)、身だしなみはいかがでしたか？					

3、その他(あてはまるところに「○」印をつけてください)

(1)当院ホームページの内容はいかがですか？
①十分 ②ほぼ十分 ③やや不十分 ④不十分 ⑤見たことがない

(2)当院を選ばれた理由をお聞かせください(複数回答可)

- | | |
|-------------------|---------------|
| ①医療施設や設備が良いから | ⑥他の医療機関からの紹介で |
| ②良い医師がいるから | ⑦家族や知人のすすめで |
| ③言葉遣いや態度など対応が良いから | ⑧自宅などから近いから |
| ④評判が良いから | ⑨交通の便が良いから |
| ⑤待ち時間が少ないから | ⑩その他() |

(3)当院を他の方に紹介したいと思いませんか？

- ①思う ②少し思う ③あまり思わない ④思わない

(4)本日来院された際の交通手段は何ですか？

- ①徒歩 ②自転車 ③自動車 ④タクシー ⑤バス ⑥JR ⑦その他

4、最後に、当院に期待することやお気付きの点について、ご意見・ご要望をご記入ください。

ご協力ありがとうございました。ご記入いただいたアンケート用紙は受付事務員にご提出ください。

「満足のいく外来診療を受けることができた」と感じた人の割合は93.5%と高い数値でした。

(回答者565人中342人が満足、186人がやや満足と回答)

病院職員全般に対する満足が高かった一方、施設に関する満足度はやや低い結果でした。特に駐車場、売店、広さ、空調に対しては厳しい意見が多く寄せられました。

新病院の建設に向けた方針決定まではまだ時間はあります。今の環境でも改善を行うことで満足度をより向上させることは可能かと思います。また、移転となる際の建築（院内配置）や患者動線、新サービスの提供へと繋がる調査内容・結果かと思います。

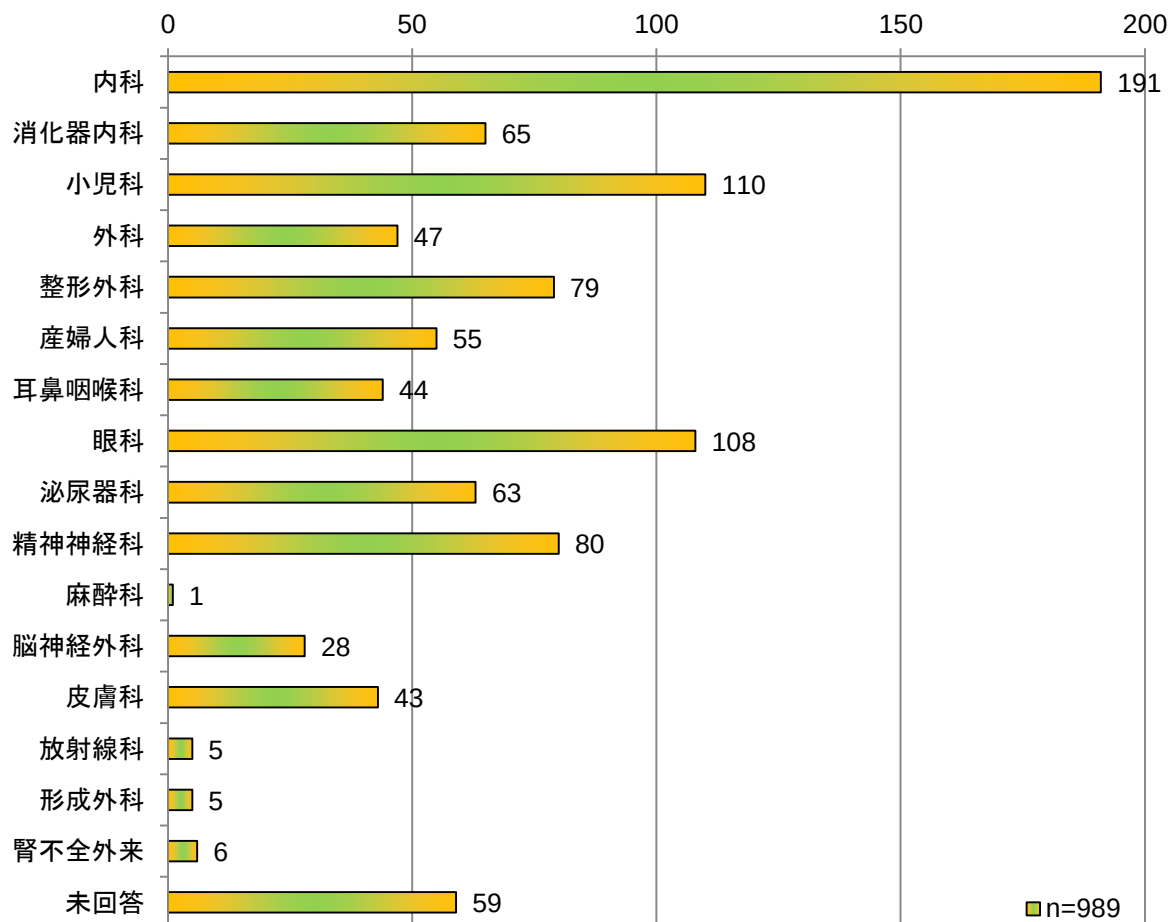
今後も定期的にアンケートを実施し、患者等、病院を受診、利用される方の声を把握し、より良い対応、サービスを提供できる体制を目指すことが、満足度向上や市立病院ブランドの確立へ繋がると思います。

アンケート結果

～患者さんご自身のことについて（9項目）～

受診された診療科（複数回答あり）

診療科	回答数
内科	191
消化器内科	65
小児科	110
外科	47
整形外科	79
産婦人科	55
耳鼻咽喉科	44
眼科	108
泌尿器科	63
精神神経科	80
麻酔科	1
脳神経外科	28
皮膚科	43
放射線科	5
形成外科	5
腎不全外来	6
未回答	59
合計	989

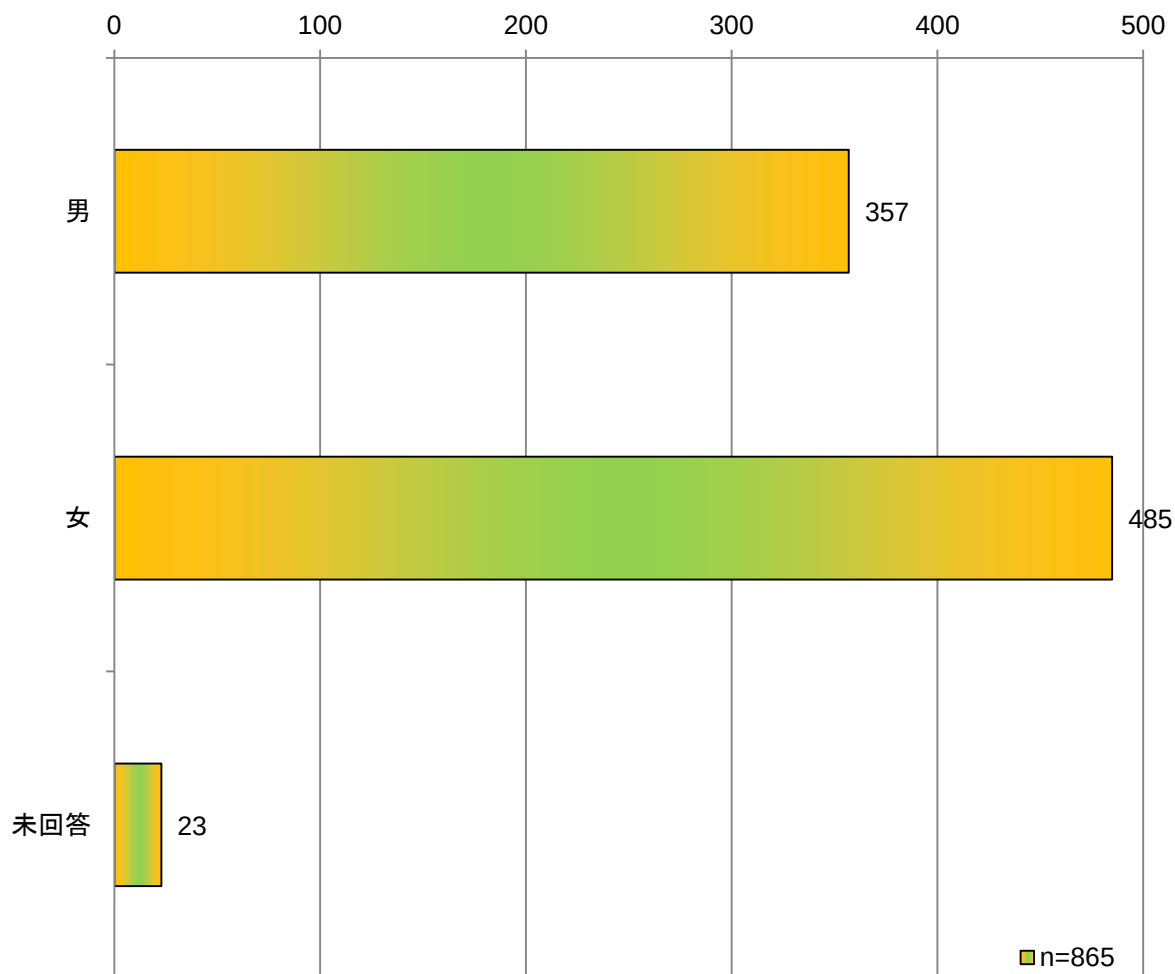


アンケート結果

～患者さんご自身のことについて（9項目）～

性別

性別	回答数
男	357
女	485
未回答	23

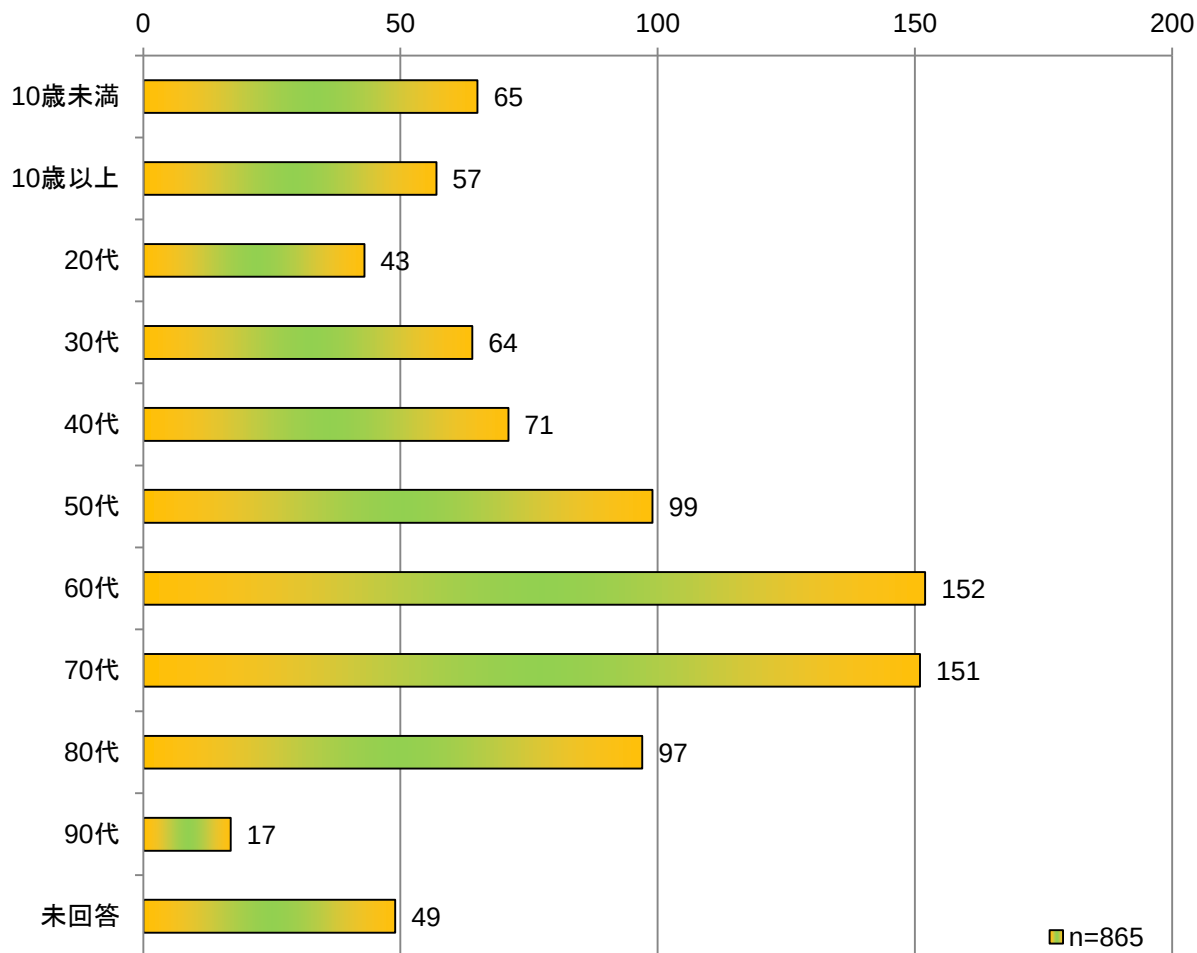


アンケート結果

～患者さんご自身のことについて（9項目）～

年齢

年齢	回答数
10歳未満	65
10歳以上	57
20代	43
30代	64
40代	71
50代	99
60代	152
70代	151
80代	97
90代	17
未回答	49

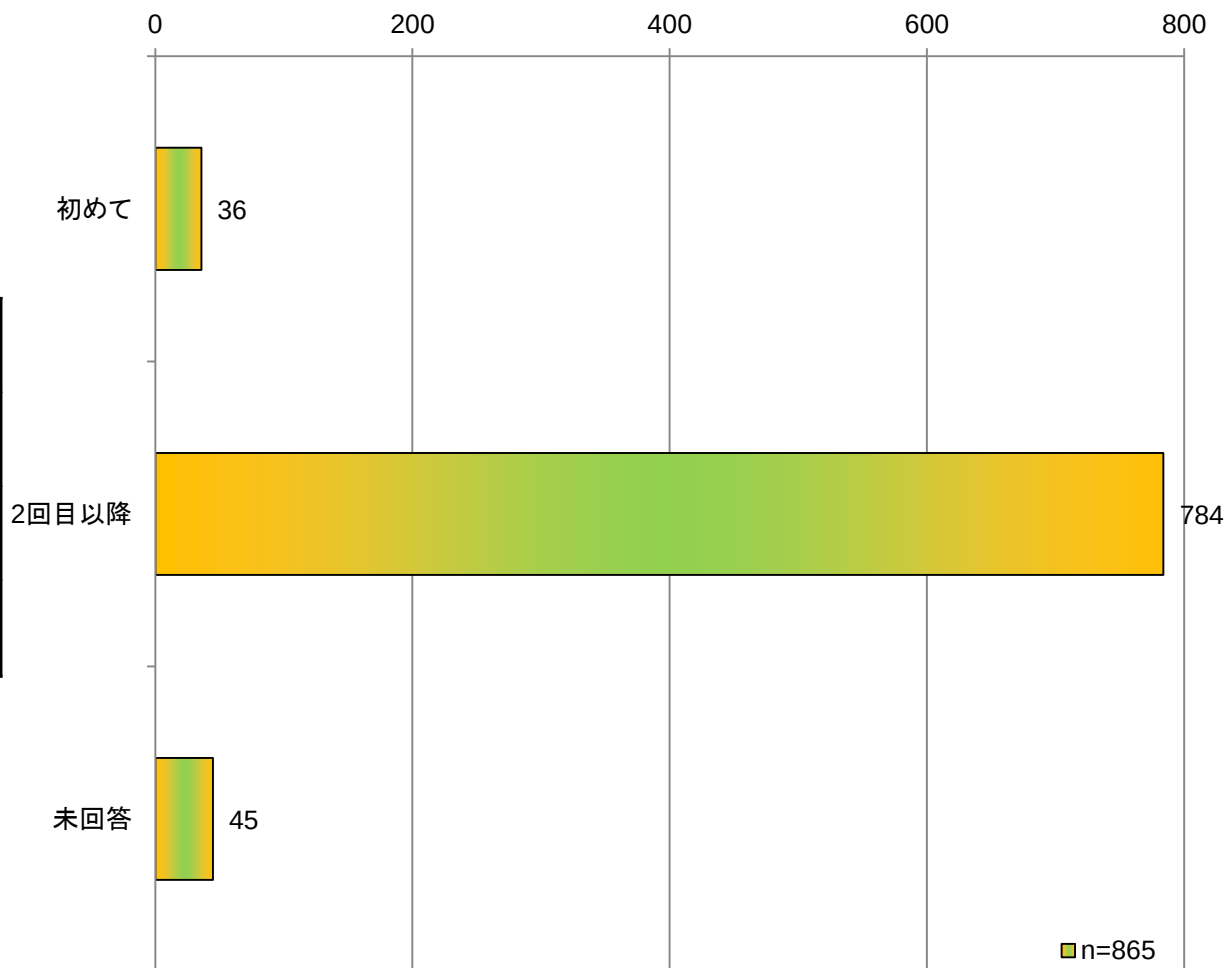


アンケート結果

～患者さんご自身のことについて（9項目）～

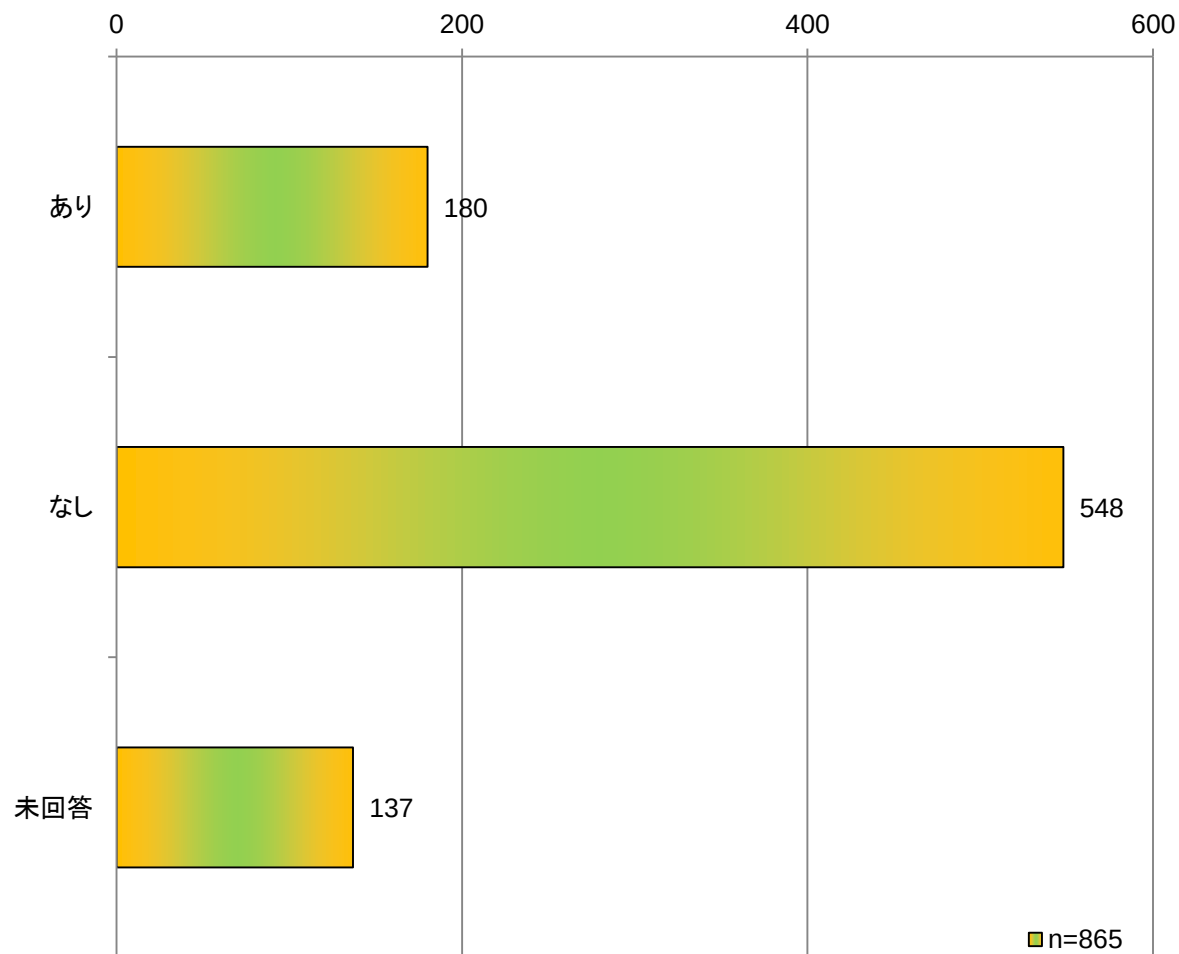
来院回数

来院回数	回答数
初めて	36
2回目以降	784
未回答	45



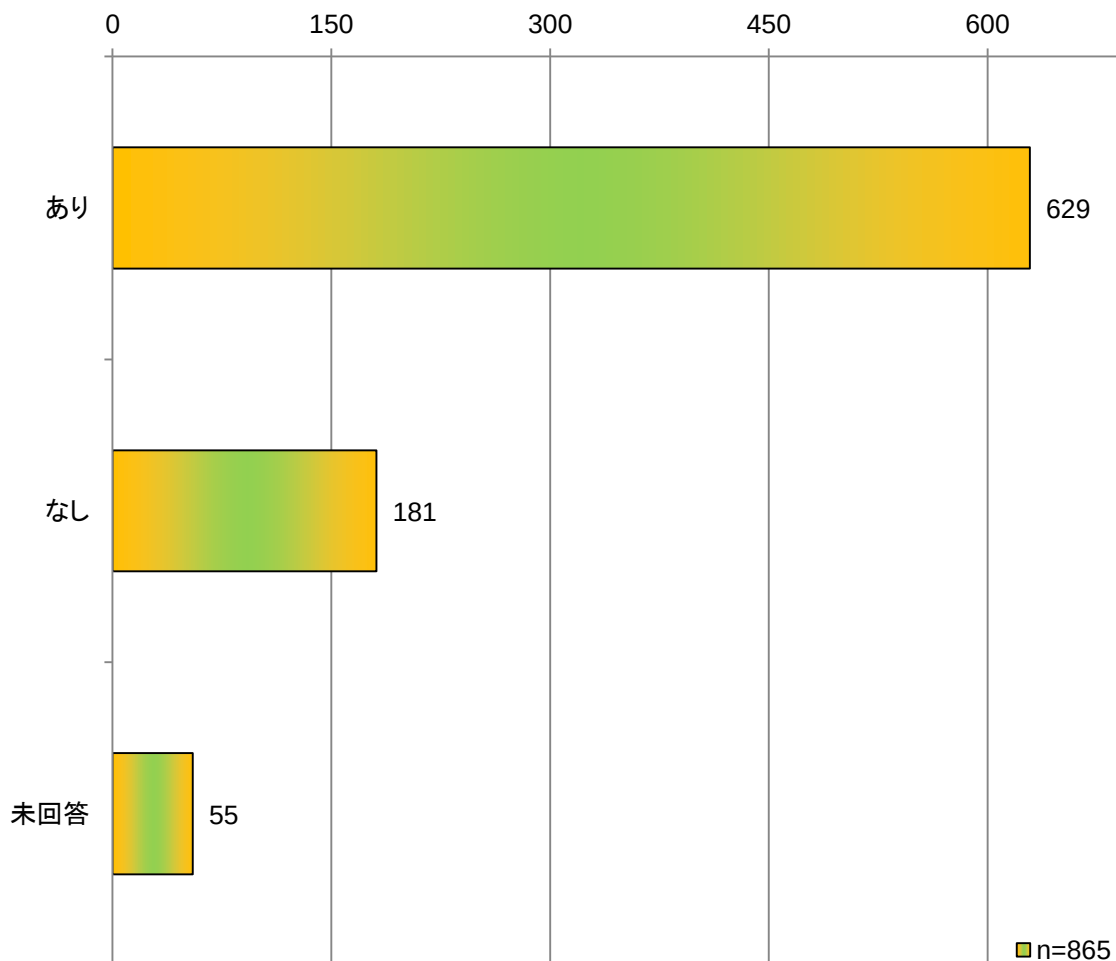
紹介状の有無

紹介状の有無	回答数
あり	180
なし	548
未回答	137



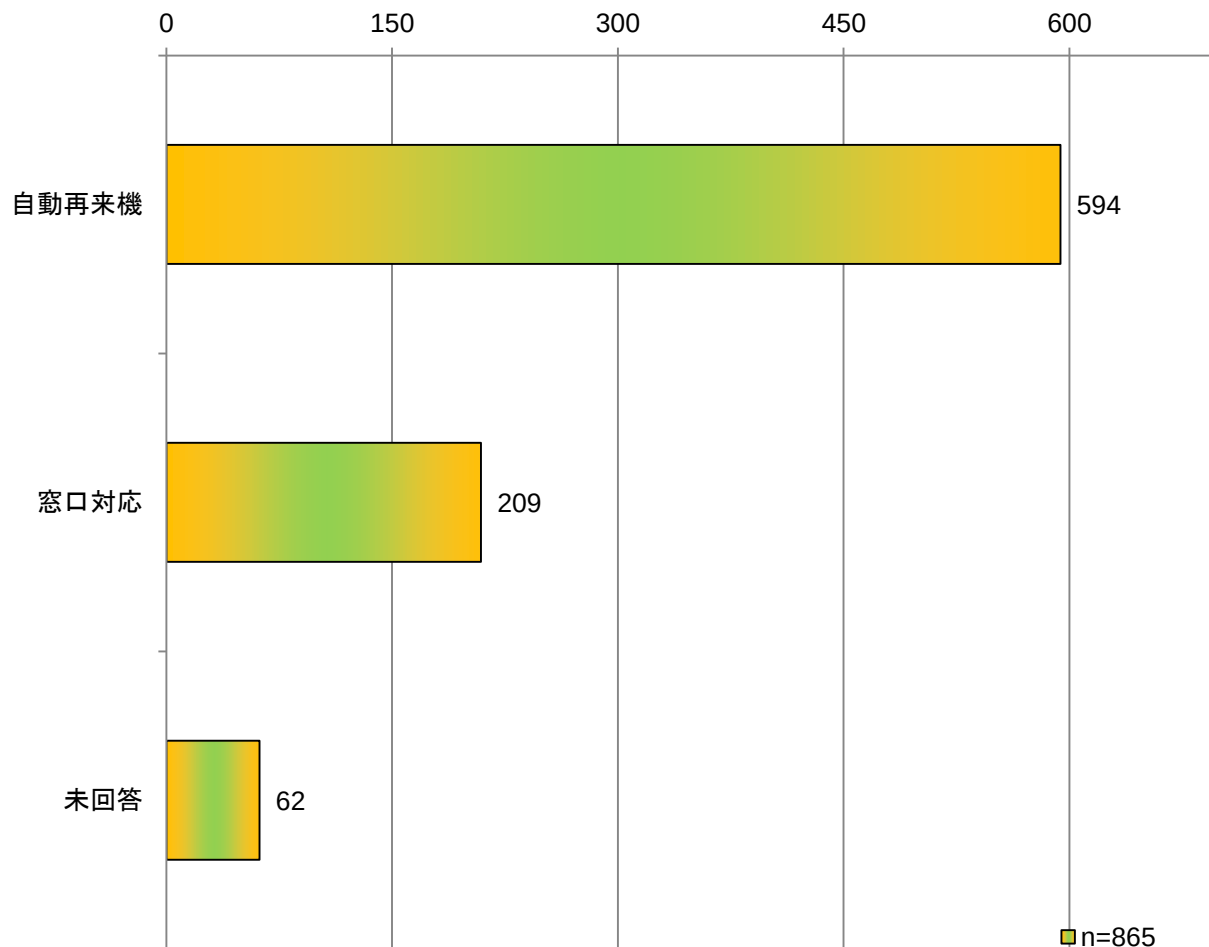
予約の有無

予約の有無	回答数
あり	629
なし	181
未回答	55



受付方法

受付方法	回答数
自動再来機	594
窓口対応	209
未回答	62

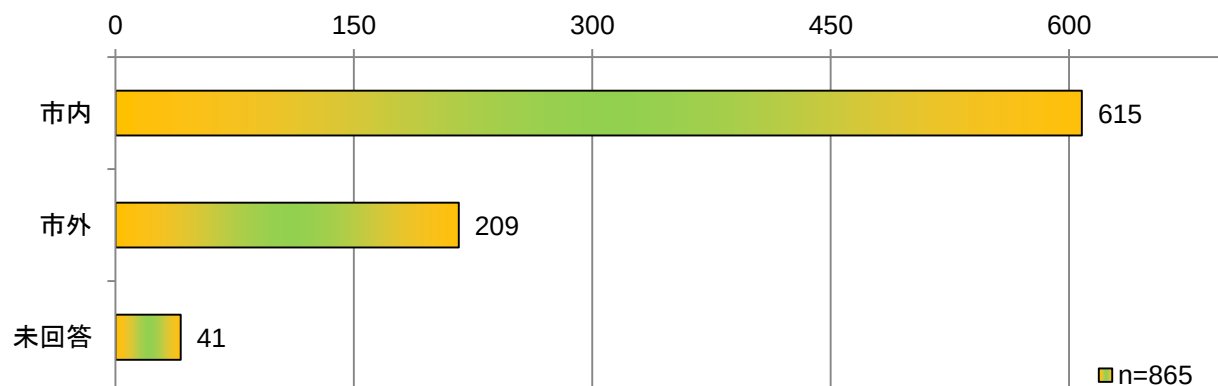


アンケート結果

～患者さんご自身のことについて（9項目）～

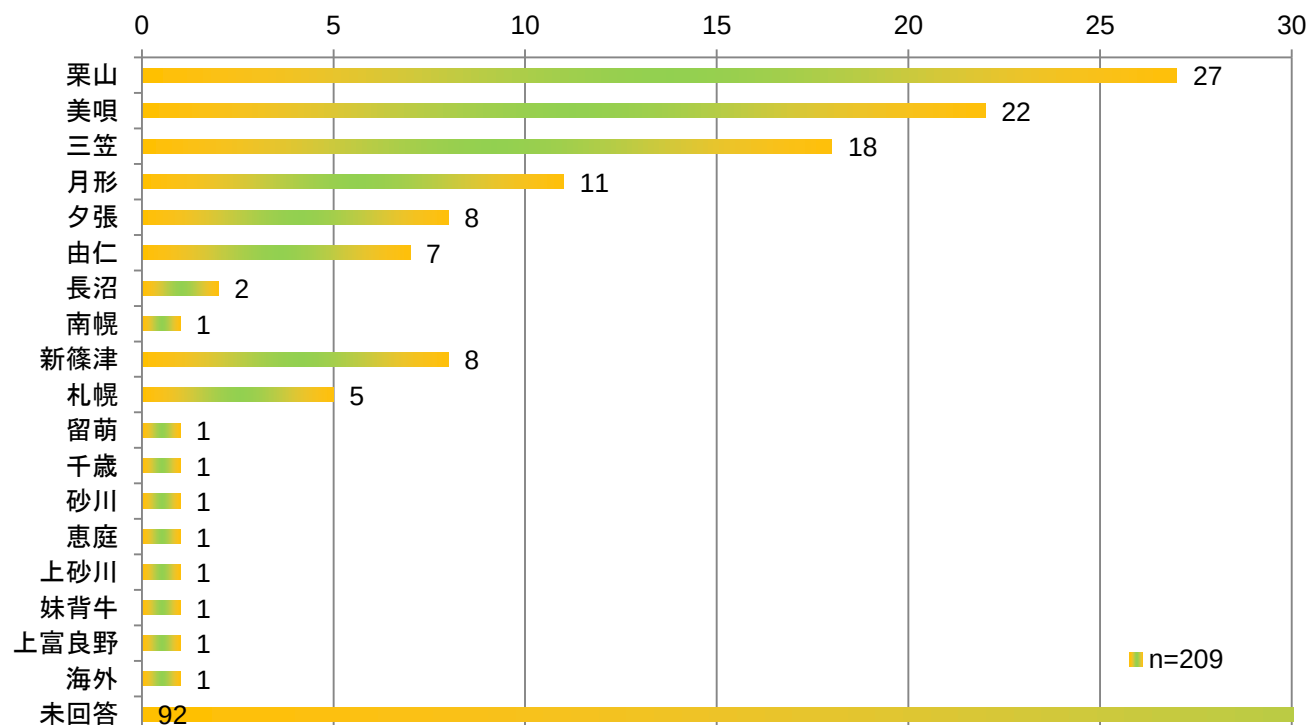
住まい

住まい	回答数
市内	615
市外	209
未回答	41



市外内訳

地域名	回答数
栗山	27
美唄	22
三笠	18
月形	11
夕張	8
由仁	7
長沼	2
南幌	1
新篠津	8
札幌	5
留萌	1
千歳	1
砂川	1
恵庭	1
上砂川	1
妹背牛	1
上富良野	1
海外	1
未回答	92

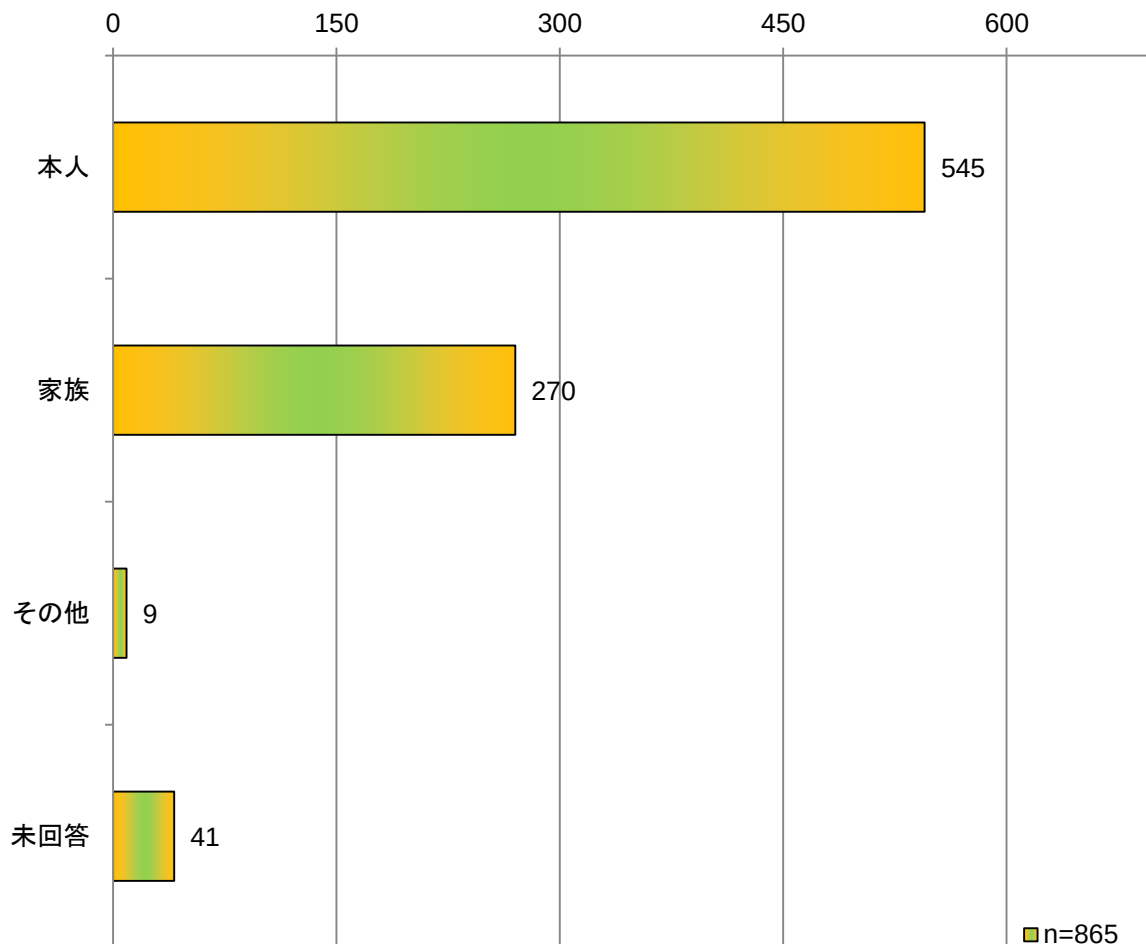


アンケート結果

～患者さんご自身のことについて（9項目）～

回答者

回答者	回答数
本人	545
家族	270
その他	9
未回答	41



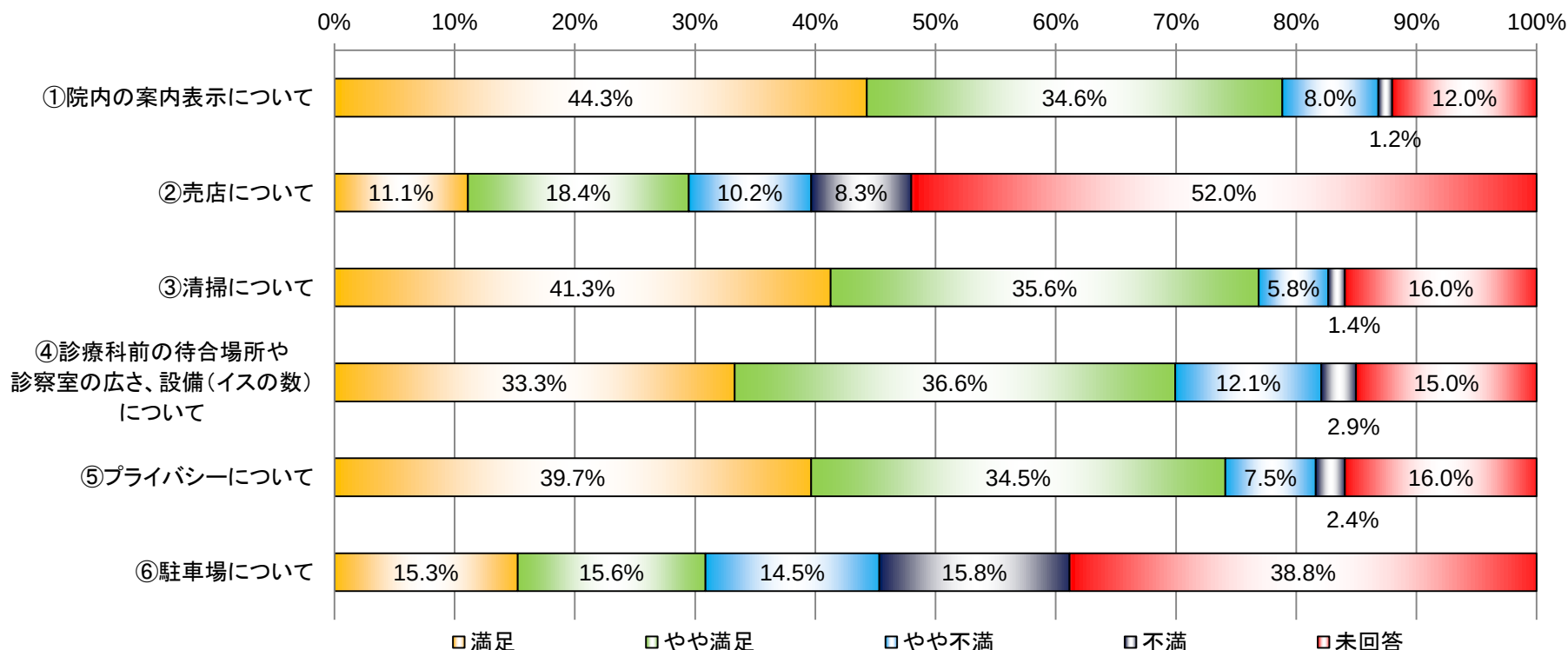
※その他と回答された方
からの具体的な回答は
ありませんでした

施設に関して

設問	回答数/構成比	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①院内の案内表示について	回答数	383	299	69	10	104
	構成比	44.3%	34.6%	8.0%	1.2%	12.0%
②売店について	回答数	96	159	88	72	450
	構成比	11.1%	18.4%	10.2%	8.3%	52.0%
③清掃について	回答数	357	308	50	12	138
	構成比	41.3%	35.6%	5.8%	1.4%	16.0%
④診療科前の待合場所や診察室の 広さ、設備(イスの数)について	回答数	288	317	105	25	130
	構成比	33.3%	36.6%	12.1%	2.9%	15.0%
⑤プライバシーについて	回答数	343	298	65	21	138
	構成比	39.7%	34.5%	7.5%	2.4%	16.0%
⑥駐車場について	回答数	132	135	125	137	336
	構成比	15.3%	15.6%	14.5%	15.8%	38.8%

アンケート結果

～施設に関して（6項目）～



回答された方（未回答除く）のうち、80.0%の方が「満足」、「やや満足」と回答。他の設問と比較すると低い結果でした。要因は売店と駐車場に関して厳しい評価・ご意見が多かったためです。その2項目を除くと74.9%の方から評価を頂いています。ハード面への対応は多くの時間と費用を要するため難しいと思いますが、検討が必要かと思います。特に駐車場に関しては、来院の交通手段の69.9%が自動車であることを考慮すると必須ではないでしょうか。

施設に関するご意見

院内の案内表示について

- ・（少なく）分かりづらい . . . 9件
 - ・自動販売機やトイレの案内が分かりづらい . . . 2件
 - ・院内が迷路のようだ . . . 1件
- など計 19件

売店について

- ・品揃えが悪い . . . 18件
 - ・狭い . . . 11件
 - ・暗い（照明や雰囲気） . . . 8件
 - ・商品が高い . . . 6件
 - ・店員さんの印象、対応が悪い . . . 5件
 - ・1Fにしてほしい . . . 1件
- など計56件

清掃について

- ・もう少しキレイにしてほしい . . . 3件
 - ・トイレや絨毯（マット）が汚れている . . . 3件
 - ・ゴミが落ちている . . . 3件
- の計9件

施設に関するご意見

診療科前の待合場所や診察室の広さ、設備（イスの数）について

- ・イスが足りない・・・16件
 - ・待合場所等が狭い・・・6件
 - ・泌尿器外来は混雑するので座れない・・・1件
- など計25件

プライバシーについて

- ・診察室内の声の中待合（外に）に漏れている・・・5件
 - ・隣の診察室の声が聞こえる・・・2件
 - ・フルネームで呼び出ししないでほしい・・・2件
- など計19件

駐車場について

- ・駐車場が混んでいて停められない、駐車場スペースが足りない、増やしてほしい・・・96件
 - ・狭い・・・22件
 - ・整備（舗装や線引き）されていない・・・19件
 - ・出入り口が不便・・・5件
 - ・今の駐車場は高齢者、子どもは歩くのが大変・・・1件
- など計160件

施設に関するご意見（設問以外）

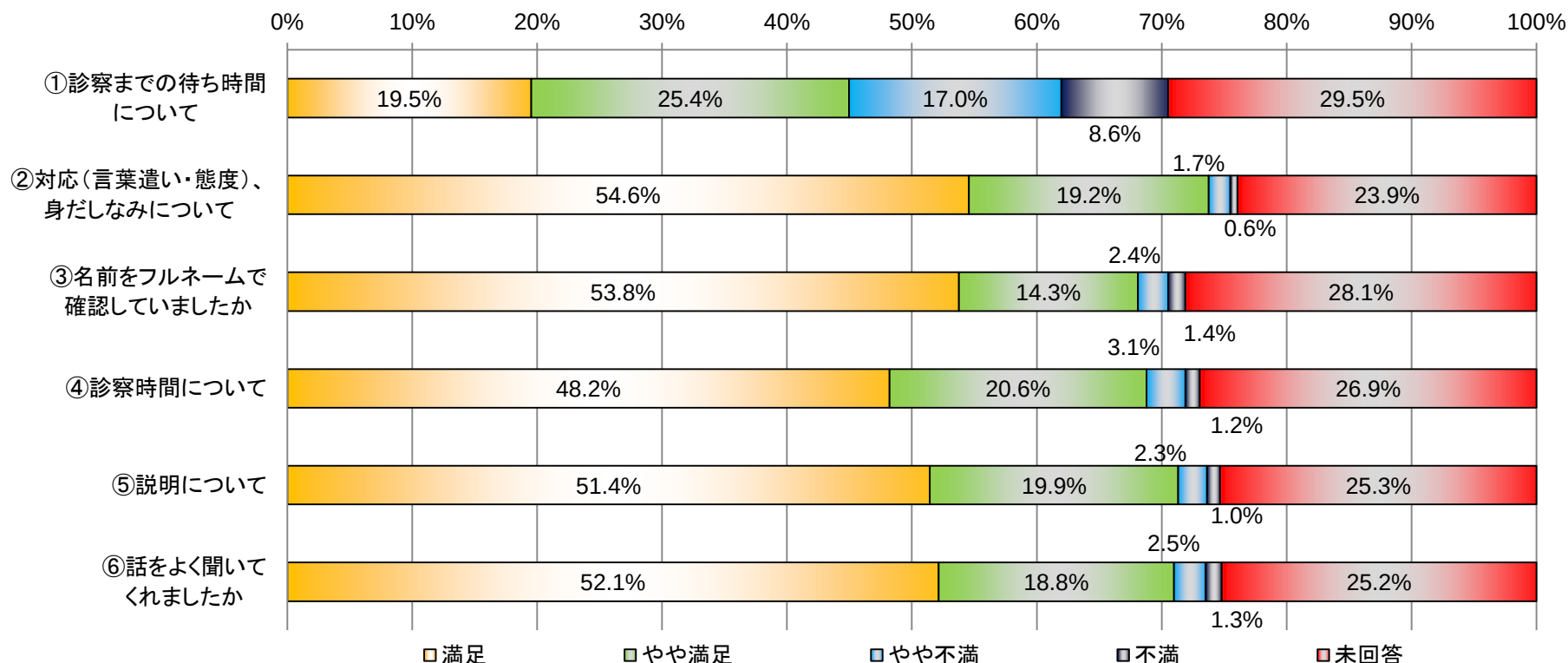
- ・イスが座りづらい（間隔が狭い、向かい合わせ）・・・9件
- ・院内が暑い（空調設備を整えてほしい）・・・8件
- ・院内の照明を明るくしてほしい（暗い）・・・8件
- ・車イスや点滴中、トイレが使いにくい・・・3件
- ・トイレに清潔感がない（古くて）・・・3件
- ・傘立てがいっぱいで使用できない・・・1件
- ・外科と小児科が近いのが気になる・・・1件
（外科はがん治療で抵抗力弱い人が多い、小児科は風邪の子どもが多い）
- ・車イスでの血圧測定は困難なため小さな血圧計を貸してほしい・・・1件
- ・トイレの個室を増やしてほしい・・・1件
- ・トイレが臭い・・・1件
- ・通り道に自転車が置かれていることがある・・・1件
- ・休日でも非常灯はつけてほしい・・・1件
- ・脳波検査時、周囲の音がうるさかった・・・1件
- ・車イス専用スペースを設けてほしい・・・1件
- ・売店ではなくコンビニのほうが良い・・・1件
- ・名前ではなく番号で呼び出したほうが良いと思う・・・1件
- ・院内の掲示物がはがれている・・・1件
- ・絨毯（マット）を新しくしたほうが良い・・・1件
- ・顔見知りになると知人のような対応をされるので困る・・・1件
- ・ホームページが分かりづらい・・・1件
- ・ホームページに診断書料金を載せてほしい・・・1件
- ・清掃員の態度が悪い・・・1件
- ・待合室に杖専用イスは置けないか・・・1件
- ・出入り口を歩行者、車イス、救急車と分けられないか・・・1件
- ・8時前に再来機を使用できるようにならないか・・・1件

医師の診察について

設問	回答数/構成比	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①診察までの待ち時間について	回答数	169	220	147	74	255
	構成比	19.5%	25.4%	17.0%	8.6%	29.5%
②対応（言葉遣い・態度）、身だしなみについて	回答数	472	166	15	5	207
	構成比	54.6%	19.2%	1.7%	0.6%	23.9%
③名前をフルネームで確認していましたか	回答数	465	124	21	12	243
	構成比	53.8%	14.3%	2.4%	1.4%	28.1%
④診察時間について	回答数	417	178	27	10	233
	構成比	48.2%	20.6%	3.1%	1.2%	26.9%
⑤説明について	回答数	445	172	20	9	219
	構成比	51.4%	19.9%	2.3%	1.0%	25.3%
⑥話をよく聞いてくれましたか	回答数	451	163	22	11	218
	構成比	52.1%	18.8%	2.5%	1.3%	25.2%

アンケート結果

～医師の診察に関して（6項目）～



回答された方（未回答除く）のうち、90.2%が「満足」、「やや満足」であり医師への満足度は非常に高い結果でした。診察までの待ち時間を短縮することで、よりスムーズな外来診療の実施と患者さんの満足度向上が達成できます。診療科により対応のばらつきがありますので、良い対応をしている診療科を目標に取組を進めていかれてはいかがでしょうか。

医師の診察に関するご意見

① 診察までの待ち時間について

- ・長い（予約通りに診察されない）
～予約通りに診察されない、予約から1時間以上待たされる、予約外で5時間待った、待ち時間の少ない時間帯に予約を入れたのに2時間待ち、仕方ないと思うが不満である、急患が入ったときに説明がない、薬だけの場合は早くしてほしい、9時に受付しても診察が12時～の計62件

② 対応（言葉遣い・態度）、身だしなみについて

- ・愛想がなく冷たい印象・・・1件
 - ・PCへの入力より先に検査結果の説明をしてほしい・・・1件
 - ・話したことに反応がない・・・1件
 - ・患者に話しかけず付添と話をして診察が終わった・・・1件
 - ・紹介状があっても『当院では診る必要はない』と帰されたことがある・・・1件
 - ・担当医が変わったのに挨拶がない・・・1件
 - ・普通に扱ってほしい・・・1件
 - ・症状の変化を伝えた時、『様子見ますね』と一言で終わった・・・1件
 - ・少しでも改善になるような説明や薬を出すなりの対応をするのが病院なのでは？・・・1件
 - ・声が小さく本人に聞こえていなかった・・・1件
 - ・担当医が若い医師に変更となった。自信なさそうに見えた・・・1件
 - ・対応が悪い（内科）・・・1件
- の計12件

医師の診察に関するご意見

③名前をフルネームで確認していましたか

- ・フルネームでの確認はなかった の計 1 件

④診察時間について

- ・診察はすぐに終わってしまう の計 1 件

⑤説明について

- ・短い（待ち時間は長いのに） . . . 3 件
 - ・不足している、納得できない . . . 3 件
 - ・難しかった . . . 2
 - ・早口であった . . . 1 件
 - ・バカにされているようで嫌な気持ちになった . . . 1 件
- の計 10 件

⑥よく話をきいてくれましたか

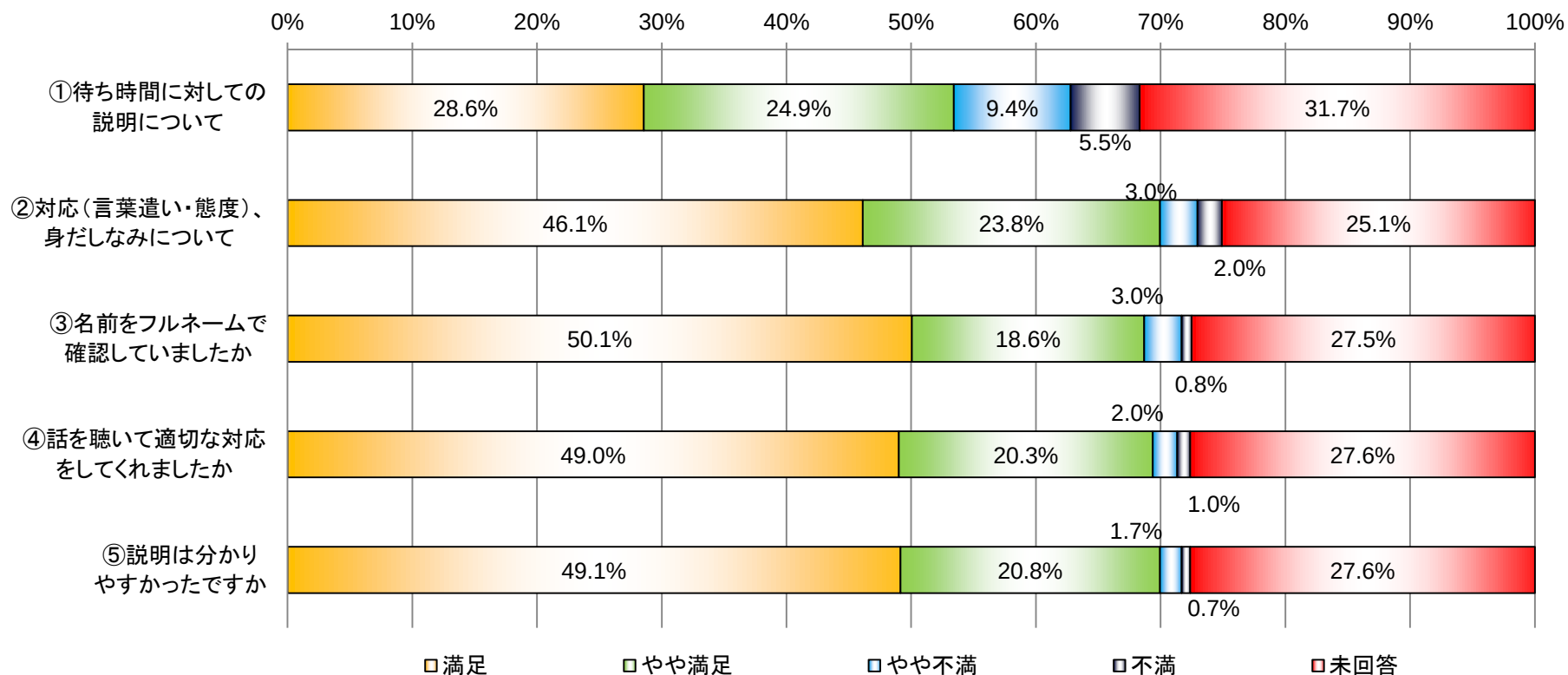
- ・先生による の計 1 件

看護職員の対応について

設問	回答数/構成比	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①待ち時間に対する説明について	回答数	247	215	81	48	274
	構成比	28.6%	24.9%	9.4%	5.5%	31.7%
②対応（言葉遣い・態度）、身だしなみについて	回答数	399	206	26	17	217
	構成比	46.1%	23.8%	3.0%	2.0%	25.1%
③名前をフルネームで確認していましたか	回答数	433	161	26	7	238
	構成比	50.1%	18.6%	3.0%	0.8%	27.5%
④話を聴いて適切な対応をしてくれましたか	回答数	424	176	17	9	239
	構成比	49.0%	20.3%	2.0%	1.0%	27.6%
⑤説明はわかりやすかったですか	回答数	425	180	15	6	239
	構成比	49.1%	20.8%	1.7%	0.7%	27.6%

アンケート結果

～看護職員の対応について（５項目）～



回答された方（未回答除く）のうち、91.9%が「満足」、「やや満足」であり看護職員の対応は非常に素晴らしい結果でした。『待ち時間に対する説明が不足している』とのご意見が多数寄せられております。診察補助や説明等でお忙しいと思いますが、患者さんの思いを把握して頂き、対応を考えてみてはいかがでしょうか。

看護職員の対応に関するご意見

待ち時間に対しての説明について

- ・説明が不足している、またはない
～診察の順番がくるまで説明がなかった、聞かないと教えてくれない、口頭による案内はなく貼紙だけであった、急患が入ったときの説明がない、1時間遅れの案内であったが結局3時間待った、採血の予約で1時間待ったので少し不満～ の計32件

対応（言葉遣い・態度）、身だしなみについて

- ・対応が横柄（冷たい）・・・11件
 - ・言葉遣い、身だしなみが乱れている・・・4件
 - ・私語（窓口での私語が気になる、私語をする前に仕事をしてほしい）・・・2件
 - ・問診の声が大きく恥ずかしかった・・・1件
 - ・質問したところ『待っててください』との返答のまま放置された・・・1件
 - ・イライラをぶつけられるのはとても不愉快です・・・1件
 - ・笑顔はないが対応は良い・・・1件
 - ・中待合にいるときに『次は厄介な健康診断』と言われた・・・1件
- の計21件

名前をフルネームで確認していましたか

- ・名前を間違えられた（間違えられる）・・・2件
 - ・名前で確認をしていなかった・・・1件
- の計3件

看護職員の対応に関するご意見

話を聴いて適切な対応をしてくれましたか

- ・尋常ではない痛みで時間外の診察をお願いしたが診てくれなかった。
後日、頸椎ヘルニアと判明した・・・1件
 - ・電話で質問した際の対応が非常に悪かった・・・1件
- の計2件

説明は分かりやすかったですか

- ・早口である（聞き取りづらい）・・・4件
 - ・余計な説明が多い・・・1件
- の計5件

看護職員の対応に関するご意見（設問以外）

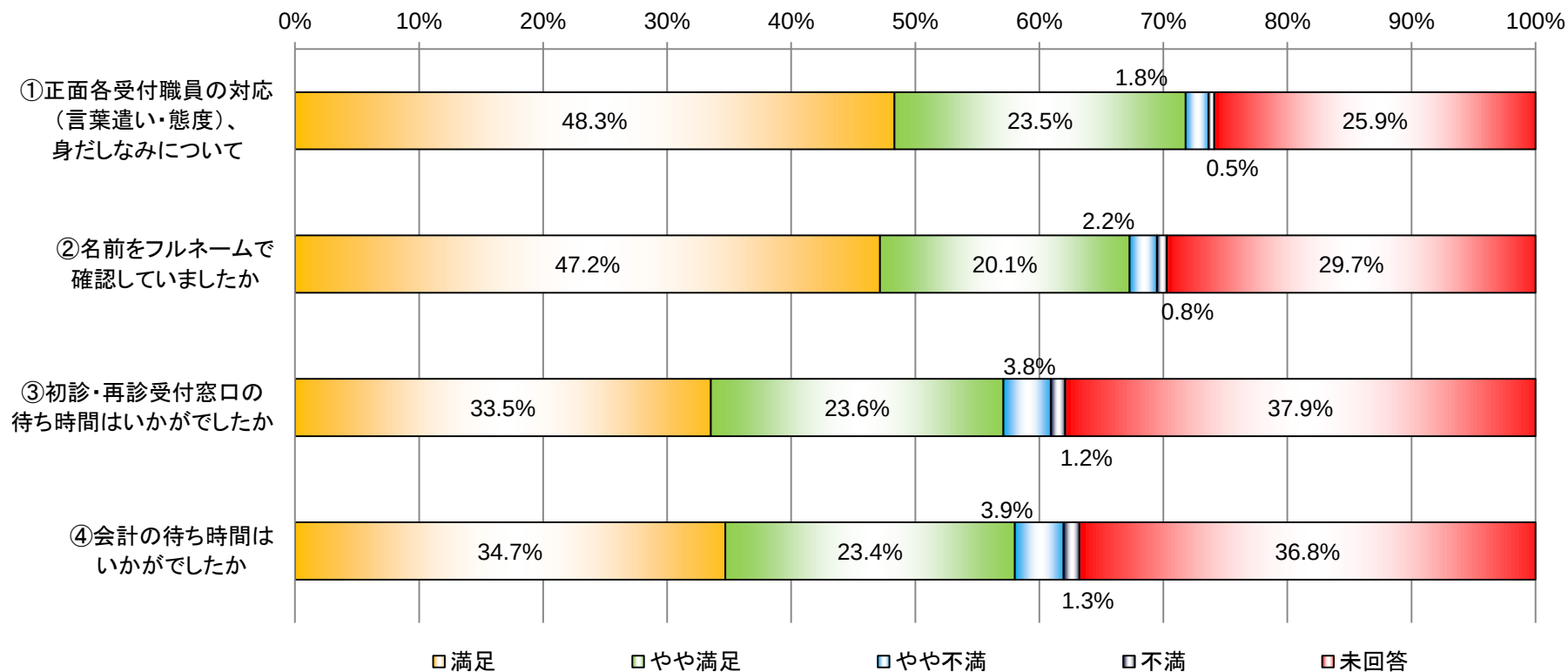
- ・採血の待ち時間が長い・・・2件
- ・採尿カップの渡し方を考えてほしい・・・1件
- ・採血をスムーズにできる人と時間がかかる人の差が大きい・・・1件
- ・採血の技術をあげて欲しい・・・1件
- ・採血、注射する際、『アルコールは大丈夫ですか？』と聞かれなかった・・・1件
- ・採血、注射する際、素手による消毒であった・・・1件
- ・ナースコールしたときに露骨に嫌な顔をされた・・・1件
- ・待合で病状を話すのはいかななものか・・・1件
- ・私服のような柄物のズボンはあまり良い印象ではない・・・1件
- ・予約前に来たが時間を過ぎてからの案内であった。予約の意味がない・・・1件
- ・ドアを開けっ放しにしていることがある・・・1件
- ・呼ばれる順番の説明と実際が異なる・・・1件
- ・問診が長い・・・1件
- ・人権侵害の対応をされていた人がいた（病棟）・・・1件
- ・高圧的な態度はどうにかならないのか（病棟）・・・1件

受付・会計窓口について

設問	回答数/構成比	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①正面各受付職員の対応 (言葉遣い・態度)、 身だしなみについて	回答数	418	203	16	4	224
	構成比	48.3%	23.5%	1.8%	0.5%	25.9%
②名前をフルネームで 確認していましたか	回答数	408	174	19	7	257
	構成比	47.2%	20.1%	2.2%	0.8%	29.7%
③初診・再診受付窓口の 待ち時間はいかがでしたか	回答数	290	204	33	10	328
	構成比	33.5%	23.6%	3.8%	1.2%	37.9%
④会計の待ち時間は いかがでしたか	回答数	300	202	34	11	318
	構成比	34.7%	23.4%	3.9%	1.3%	36.8%

アンケート結果

～受付・会計窓口について（４項目）～



回答された方（未回答除く）のうち、94.3%が「満足」、「やや満足」であり質の高いサービスを提供しています。対応（言葉遣い・態度）と受付窓口・会計の待ち時間に関しては多数のご意見を頂きました。両者とも改善されると患者サービスに直結するため、患者さんも分かりやすい（実感しやすい）と思います。

受付・会計窓口の対応に関するご意見

正面各受付職員の対応について

- ・対応が悪い、冷たい、ぶっきらぼう . . . 7件
 - ・笑顔がない、表情が暗い . . . 2件
 - ・具体的な説明がなかった（診療科の場所、基本票を提出する場所） . . . 2件
 - ・不親切でただ忙しそう . . . 1件
 - ・言葉の語尾が上がっているのが気になる . . . 1件
- の計 12件

名前をフルネームで確認していましたか

- ・名前で呼ばれていない、確認されていない . . . 3件
 - ・フルネームでの確認はなかった . . . 2件
- の計 5件

初診・再診受付窓口の待ち時間はいかがでしたか

- ・朝の時間帯、保険証確認に時間がかかりすぎ の計 1件

会計の待ち時間はいかがでしたか

- ・待ち時間が長い . . . 5件
 - ・会計がないのに待たされる . . . 2件
 - ・早い時と遅い時に差がある . . . 1件
 - ・月初めに保険証を提示した際にコピーをしていなかったため時間がかかった . . . 1件
- の計 9件

受付・会計窓口の対応に関するご意見（設問以外）

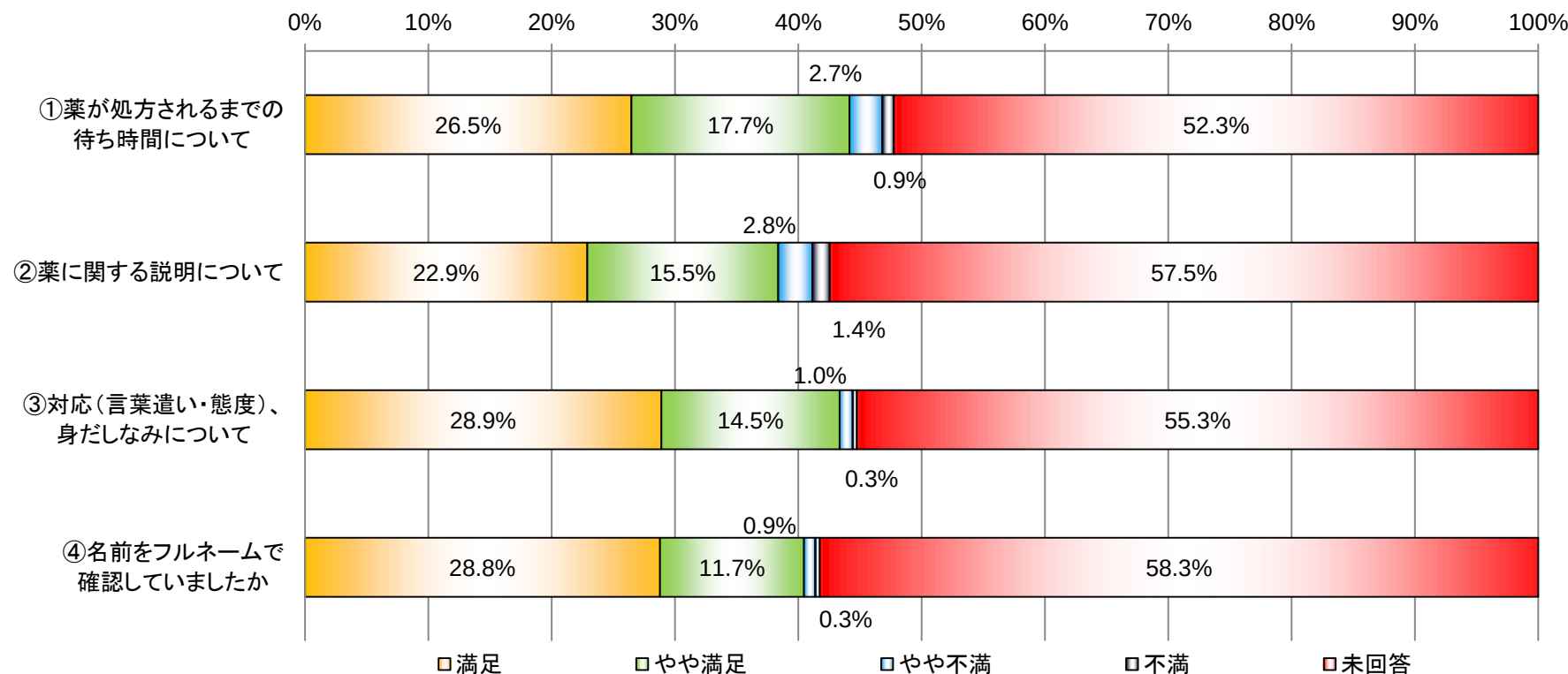
- ・朝の受付、順番がきちんとしていないのでしっかり見てほしい・・・３件
- ・事務処理は適正、正確に（二重請求有）・・・１件
- ・５、６番が同じ「新来受付」表示なのに５→６に回され違う対応なのが不思議・・・１件
- ・入院患者に書類を渡すとき内容を詳しく教えてください・・・１件
- ・書類ができていない場合、再度来院するのは手間（遠方からくるため）・・・１件
- ・証明書の発行が遅く手続きも面倒・・・１件
- ・マイクの声が大きくてびっくりする・・・１件
- ・再来の受付待ち時間が長いので全て機械対応にしてほしい・・・１件
- ・マイクで名前を呼ばれるのがイヤ・・・１件
- ・産科受付の人の対応が悪く（上から目線）また来たいと思えない・・・１件
- ・眼科受付の対応が不満。質問しても『診察の時に先生にきいてください』との返答であった・・・１件
- ・クレジット会計の対応が変だと思う・・・１件
- ・代理人に受付をさせているのは不満・・・１件
- ・会計がないのに会計を通るのが面倒くさい・・・１件
- ・カード払いの番号渡されるが名前で呼ばれる。番号札の意味。改善してください・・・１件
- ・保険証確認の事務員の表情が明るいとさらに良いと思います・・・１件
- ・保険証確認担当者が少ないと思います（忙しそうで申し訳ない）・・・１件
- ・保険証確認のため並んでいても横入りされるので改善して欲しい・・・１件
- ・毎月、保険証の確認をしているのに再来機が使えないのはなぜでしょう・・・１件

薬剤師について

設問	回答数/構成比	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①薬が処方されるまでの待ち時間について	回答数	229	153	23	8	452
	構成比	26.5%	17.7%	2.7%	0.9%	52.3%
②薬に関する説明について	回答数	198	134	24	12	497
	構成比	22.9%	15.5%	2.8%	1.4%	57.5%
③対応(言葉遣い・態度)、身だしなみについて	回答数	250	125	9	3	478
	構成比	28.9%	14.5%	1.0%	0.3%	55.3%
④名前をフルネームで確認していましたか	回答数	249	101	8	3	504
	構成比	28.8%	11.7%	0.9%	0.3%	58.3%

アンケート結果

～その他職員において：薬剤師（４項目）～



回答された方（未回答除く）のうち、94.1%が「満足」、「やや満足」であり満足度は非常に高い結果でした。

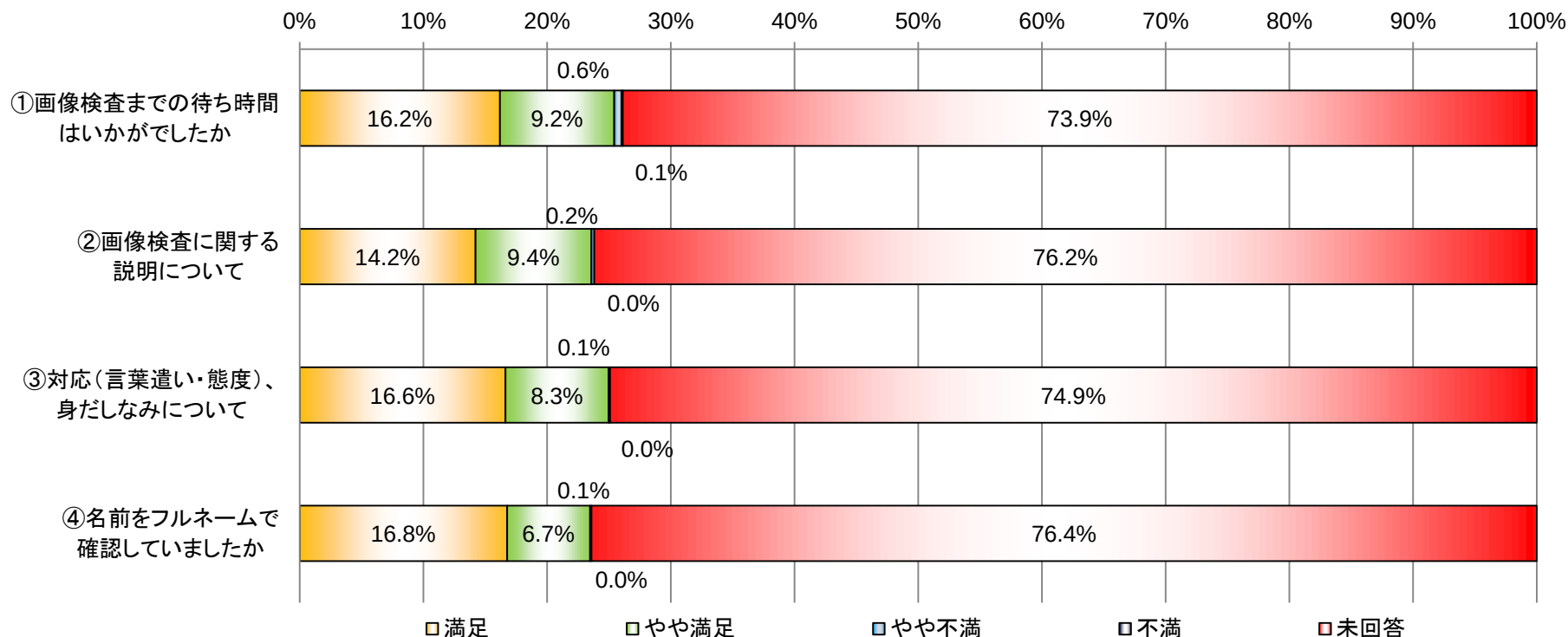
ご意見として、『薬の説明がない（５件）』、『薬の名称が変わったことに対する説明がない（１件）』、『分かるような説明がない（１件）』、『対応（愛想）が悪い（２件）』、『窓口に行っても誰も気づかない（１件）』、『待ち時間が長い（１件）』の計１１件が寄せられました。

放射線技師について

設問	回答数/構成比	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①画像検査までの待ち時間はいかがでしたか	回答数	140	80	5	1	639
	構成比	16.2%	9.2%	0.6%	0.1%	73.9%
②画像検査に関する説明について	回答数	123	81	2	0	659
	構成比	14.2%	9.4%	0.2%	0.0%	76.2%
③対応（言葉遣い・態度）、身だしなみについて	回答数	144	72	1	0	648
	構成比	16.6%	8.3%	0.1%	0.0%	74.9%
④名前をフルネームで確認していましたか	回答数	145	58	1	0	661
	構成比	16.8%	6.7%	0.1%	0.0%	76.4%

アンケート結果

～その他職員について：放射線技師（４項目）～



回答された方（未回答除く）のうち、98.8%が「満足」、「やや満足」であり満足度は非常に高い結果でした。

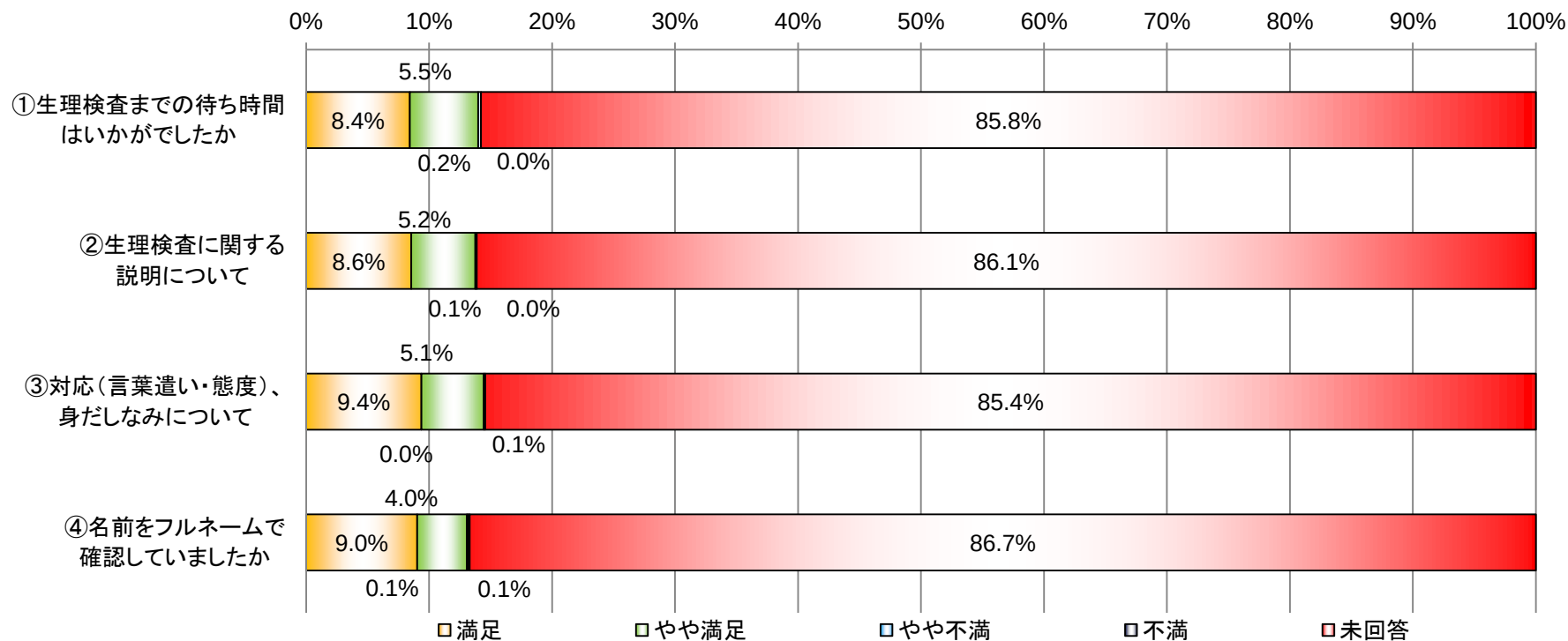
ご意見として、『レントゲン撮影時、鍵を閉めていなかったため子供が疑問・不思議に感じていた（１件）』、『次の案内が不明確で分からなかった（１件）』、『年齢に関わらず下着（ブラジャー）の確認をしたほうが二度手間にならないのでは（１件）』の計３件が寄せられました。

生理検査技師について

設問	回答数/構成比	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①生理検査までの待ち時間 はいかがでしたか	回答数	73	48	2	0	742
	構成比	8.4%	5.5%	0.2%	0.0%	85.8%
②生理検査に関する 説明について	回答数	74	45	1	0	745
	構成比	8.6%	5.2%	0.1%	0.0%	86.1%
③対応(言葉遣い・態度)、 身だしなみについて	回答数	81	44	0	1	739
	構成比	9.4%	5.1%	0.0%	0.1%	85.4%
④名前をフルネームで 確認していましたか	回答数	78	35	1	1	750
	構成比	9.0%	4.0%	0.1%	0.1%	86.7%

アンケート結果

～その他職員について：生理検査技師（４項目）～



回答された方（未回答除く）のうち、98.8%が「満足」、「やや満足」であり満足度は非常に高い結果でした。
生理検査（技師）に対するご意見はありませんでした。

アンケート結果

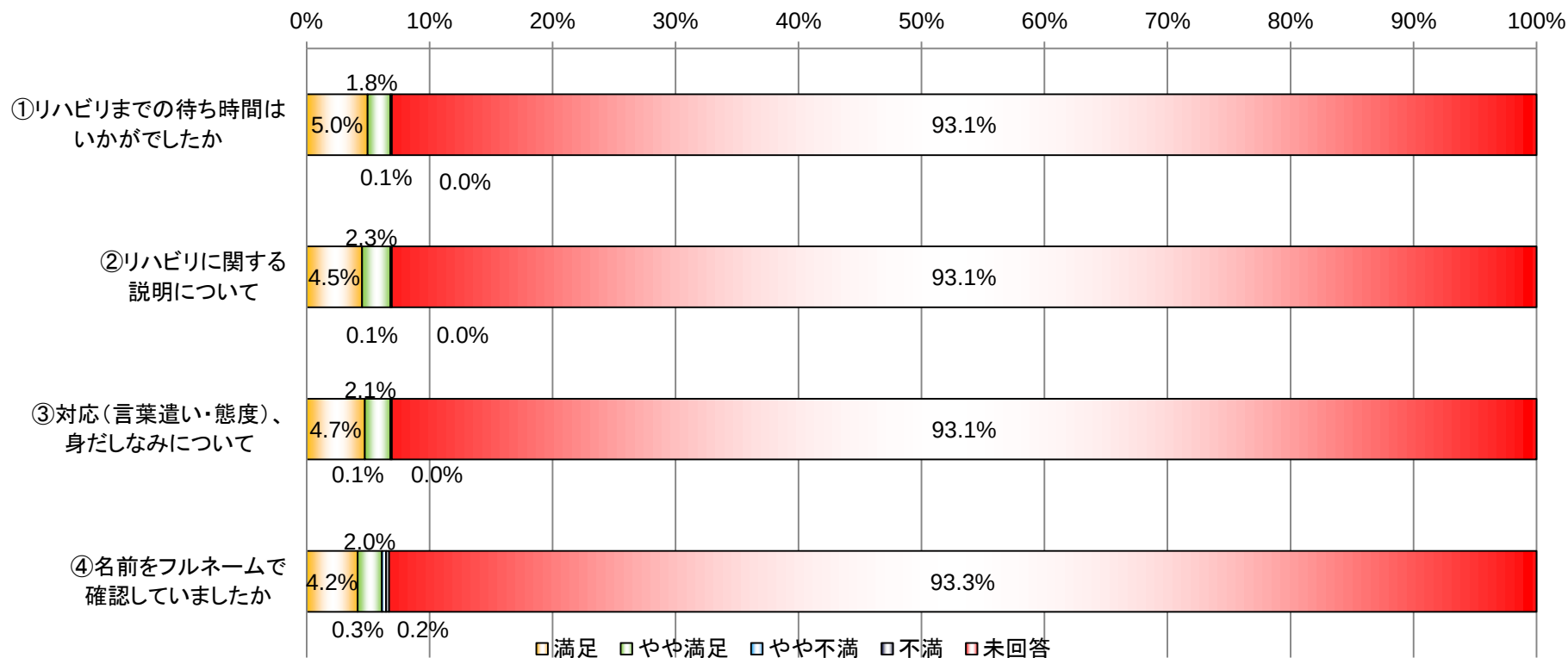
～その他職員について：リハビリ職員（4項目）～

リハビリ職員について

設問	回答数/構成比	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①リハビリまでの待ち時間 はいかがでしたか	回答数	43	16	1	0	805
	構成比	5.0%	1.8%	0.1%	0.0%	93.1%
②リハビリに関する説明について	回答数	39	20	1	0	805
	構成比	4.5%	2.3%	0.1%	0.0%	93.1%
③対応(言葉遣い・態度)、 身だしなみについて	回答数	41	18	1	0	805
	構成比	4.7%	2.1%	0.1%	0.0%	93.1%
④名前をフルネームで 確認していましたか	回答数	36	17	3	2	807
	構成比	4.2%	2.0%	0.3%	0.2%	93.3%

アンケート結果

～その他職員について：リハビリ職員（４項目）～

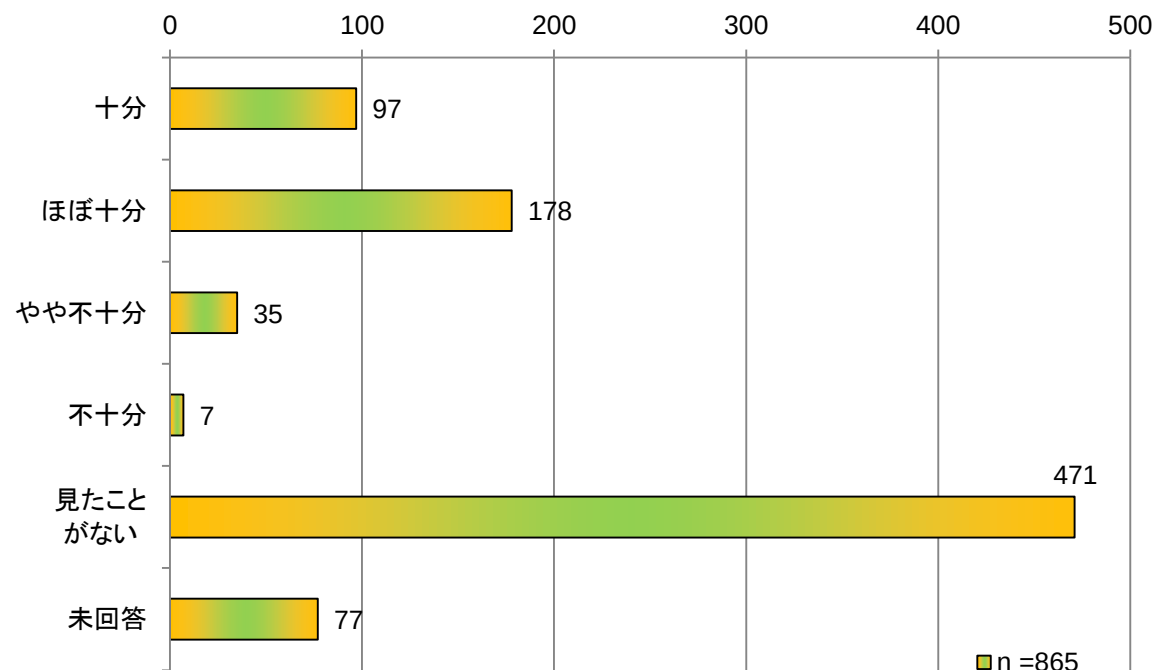


回答された方（未回答除く）のうち、96.6%が「満足」、「やや満足」であり満足度は非常に高い結果でした。

ご意見として、『毎日のように来ているので顔パス状態でありフルネームでの確認はされていない（１件）』、『名前での確認はしていなかった（１件）』の計２件が寄せられました。

ホームページ内容

ホームページ内容	回答数	構成比
十分	97	11.2%
ほぼ十分	178	20.6%
やや不十分	35	4.0%
不十分	7	0.8%
見たことがない	471	54.5%
未回答	77	8.9%



「ホームページを見たことがない」と回答された方の割合が最も高く54.5%でした。見たことがある方（未回答除く）のうち、86.8%が「十分」、「ほぼ十分」と回答されているため、ホームページの内容は充実していると推察できます。

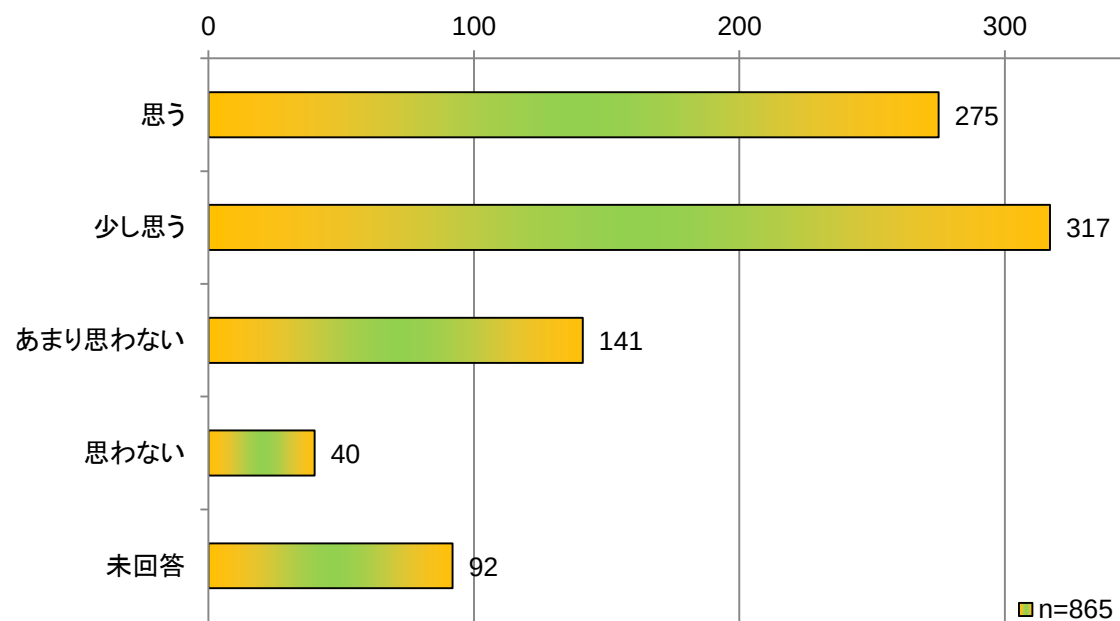
ご意見で、『各種診断書料金を掲載して欲しい』との要望がありました。

アンケート結果

～その他（4項目）～

他の方に紹介 したいと思うか

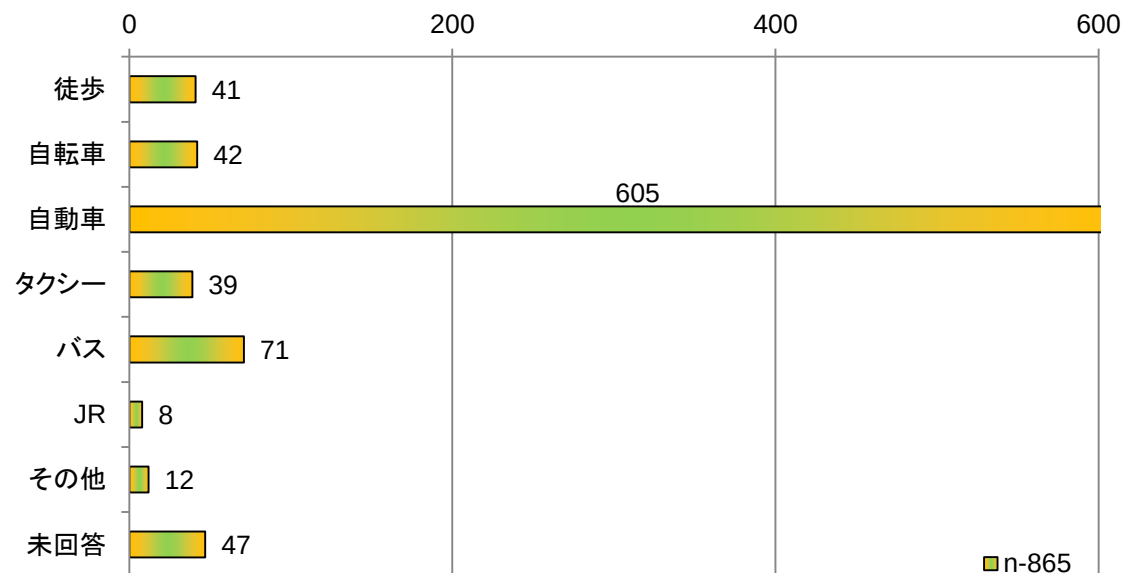
選択肢	回答数	構成比
思う	275	31.8%
少し思う	317	36.6%
あまり思わない	141	16.3%
思わない	40	4.6%
未回答	92	10.6%



回答された方（未回答除く）のうち、76.6%が「思う」、「少し思う」とであり高い評価でした。一方、約1/4が「あまり思わない」、「思わない」であるため、改善の余地はまだまだあると思います。
アンケート結果のネガティブな意見を改善することで患者数増や地域連携強化に繋がっていくと思います。

交通手段

選択肢	回答数	構成比
徒歩	41	4.7%
自転車	42	4.9%
自動車	605	69.9%
タクシー	39	4.5%
バス	71	8.2%
JR	8	0.9%
その他	12	1.4%
未回答	47	5.4%



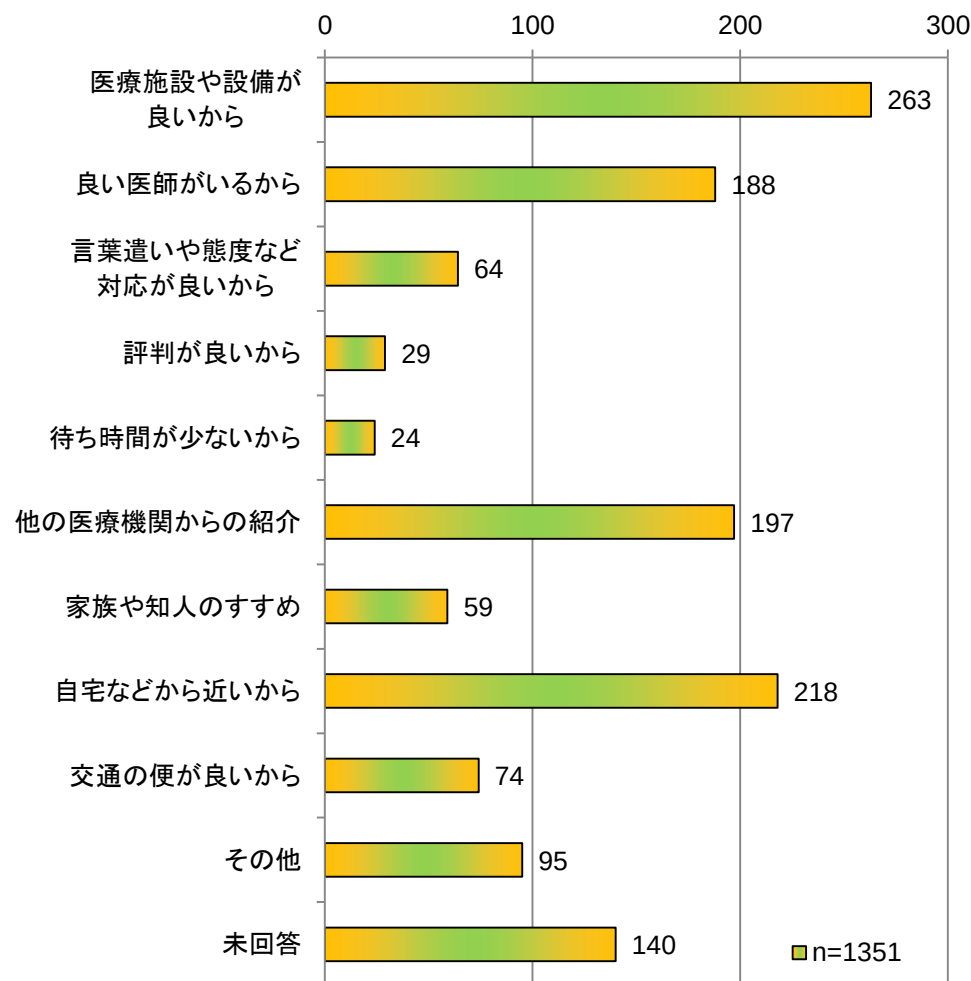
自動車が最も多く69.9%、バス、JR等の公共交通機関が9.1%、徒歩、自転車、タクシー（合計）で14.1%でした。

自動車が一番高い結果となったのは、駐車場完備＋駐車料金無料と公共交通機関の利便性が低いことが要因と思われます。

もしも病院建設の検討により移転されることとなった場合には、場所によっては公共交通機関を利用する患者さんが増加すると思いますが、地域性を考慮すると自動車が一番高くなることが予想されます。

病院を選んだ理由 （複数回答あり）

選択肢	回答数	構成比
医療施設や設備が良いから	263	19.5%
良い医師がいるから	188	13.9%
言葉遣いや態度など対応が良いから	64	4.7%
評判が良いから	29	2.1%
待ち時間が少ないから	24	1.8%
他の医療機関からの紹介	197	14.6%
家族や知人のすすめ	59	4.4%
自宅などから近いから	218	16.1%
交通の便が良いから	74	5.5%
その他	95	7.0%
未回答	140	10.4%



病院を選んだ理由 （その他）

- ・救急車による救急搬送であった・・・4件
- ・救急外来受診のため・・・4件
- ・通院したい診療科があるため・・・2件
- ・ケアマネジャーの紹介・・・1件
- ・市内に小児科の入院設備があるのは市立病院のみのため・・・1件
- ・どの診療科に受診すれば良いかわからなかったため・・・1件
- ・院内処方であるため・・・1件
- ・地域に総合病院がないため・・・1件
- ・健康診断の二次検査のため・・・1件
- ・様々な診療科があり利用しやすいため・・・1件
- ・人間ドックを受けられるため・・・1件
- ・股関節の医師が北海道大学病院からきているため・・・1件
- ・以前、他院で主治医だった医師がいるため・・・1件
- ・以前、勤務していたため・・・1件

全体に対するご意見

全体に対して（全40件）

- ・待ち時間が長い、短くしてほしい・・・8件
- ・全体的に暗い（雰囲気、照明）・・・2件
- ・接遇、マナーが悪い（笑顔がない、口調が冷たい）・・・2件
- ・早く新病院にしてほしい・・・2件
- ・回収箱を用意して欲しかった・・・2件
- ・待ち時間が長いのは不満であるが仕方ないと思う・・・1件
- ・運転手がいなくても玄関先で下してから駐車場に停めたい・・・1件
- ・以前、受診した診療科でも初診時負担金を徴収するのはやめてほしい・・・1件
- ・入院食のカロリーが少ない・・・1件
- ・市立病院を他の人に紹介したいと思わない。特に内科・・・1件
- ・妊婦健診代が高い・・・1件
- ・アンケートに答えたらポケットティッシュ等あっても良いと思う・・・1件
- ・病院に関係のない人が出入りしている・・・1件
- ・入院食をもう少し良くしてほしい。買ってきて食べるなら入院している意味がない・・・1件
- ・アンケートのせいか対応が良すぎて気持ち悪かった・・・1件
- ・非常に良くしてもらったが待ち時間は長く感じた・・・1件
- ・午前にきてもやっていない診療科があるのはおかしい・・・1件
- ・駐車場でタバコを吸っている人がいても注意されないのはおかしい・・・1件
- ・病院の体制含め新しくしてください・・・1件
- ・予約通りにいかないのであれば予約時間という表現を変えたほうがいい・・・1件
- ・外来全体、態度が悪い・・・1件

アンケート結果

～全体に対するご意見～

- ・ 具合悪い人がイスに座って待っているのは可哀想 . . . 1 件
- ・ 2回目以降は予約にして待ち時間を少なくしてほしい . . . 1 件
- ・ 笑顔がなく口調も冷たい . . . 1 件
- ・ 以前より待ち時間は短くなったが具合の悪い時に待つのは大変 . . . 1 件
- ・ 最新機器を揃えてほしい . . . 1 件
- ・ アンケートのためかいつもより対応が良かった . . . 1 件
- ・ 花の絵などがあるといいのでは . . . 1 件
- ・ 心境的に余裕がないためアンケートに回答する気にならない . . . 1 件

ご協力頂いた方より寄せられたお褒め、激励の言葉

全体に対して（全22件）

- ・現在、満足しています・・・1件
- ・全体的に良いです・・・1件
- ・以前と比べて対応が優しくなったと感じます・・・1件
- ・数多くの疾患を抱えているので総合的に見てもらえるのはここしかない・・・1件
- ・日々ご苦勞の連続と思いますが頑張ってください。いつもありがとうございます・・・1件
- ・親子でお世話になっています・・・1件
- ・みんな優しいです・・・1件
- ・礼儀、言葉遣いはすごく关心します。これからも患者のための病院であってほしい。いつもありがとう・・・1件
- ・岩見沢には大切な病院です。工夫をしてより良い病院を目指してください・・・1件
- ・皆さん親切で良かったです・・・1件
- ・良く対応して頂き感謝です・・・1件
- ・以前、待合にイスの設置を要望をし、対応してもらいました。とてもうれしいです・・・1件
- ・長年通院しています。待ち時間については特に不満に思っていない・・・1件
- ・各部署の方たちも良い対応をして頂いております。・・・1件
- ・特別、不満を感じることはありません・・・1件
- ・全体的にスムーズな対応でした・・・1件
- ・南空知の中核病院として頑張ってください・・・1件
- ・患者が多いため待ち時間があるのは当たり前です。
一部の特殊な声にめげず地域医療のためこれからも頑張ってください・・・1件
- ・救急対応が良かった・・・1件
- ・市民から「市立病院で診てもらえば安心」と思えるようあり続けてください・・・1件
- ・カード払いがとても楽です・・・1件
- ・駐車場に警備員がいて案内してくれるのが良い・・・1件

アンケート結果

～お褒め、激励の言葉～

医師に対して（全14件）

- ・大変お世話になっています・・・1件
- ・精神科の医師の対応は良い・・・1件
- ・先生がとても良い（婦人科、皮膚科）・・・1件
- ・親切な対応をしてくれた（小児科医師）・・・1件
- ・心配事も丁寧に聞いてくれた（小児科医師）・・・1件
- ・予約受付時間を提示するようになったのは良い（眼科）・・・1件
- ・良い先生がいると思います（小児科、精神科）・・・1件
- ・先生にいつも丁寧に対応してもらい感謝しています（小児科）・・・1件
- ・とても良く話を聞いてくれ不安を取り除いてくれました（内科）・・・1件
- ・主治医が休診で他の医師に診てもらいました。
感じも良くてよかったです（消化器内科）・・・1件
- ・いつも以上に話を聞いてもらったように感じました・・・1件
- ・先生を信頼して長く通院しています。どの先生も親身でとても良いです・・・1件
- ・とても丁寧に話を聞いてもらえた、説明もしてもらった。満足です・・・1件
- ・女医さん、看護師さんの表情や声かけが明るくて良かった・・・1件

看護職員に対して（全5件）

- ・看護師さんの対応が以前より明るくなった・・・1件
- ・看護師さんが優しくかった・・・1件
- ・看護師はさんとても親切で良いです・・・1件
- ・外来受付の助手さんの対応がいつも親切で心地よいです（小児科）・・・1件
- ・助産師さんがいつも優しく声をかけてくれるので安心して通っています。
出産までよろしくお願いします（産婦人科）・・・1件

事務員、薬剤師、生理検査技師に対して（全6件）

- ・総合案内の女性の対応が分かりやすく優しく癒されます・・・1件
- ・会計は他の病院と比べてもかなり早いと思います・・・1件
- ・薬剤師さんはいつも明るく感じが良い。たまにしか来ない息子の名前も憶えてくれた・・・1件
- ・薬局の人はいつも笑顔で良い・・・1件
- ・会計終了から10分後には薬ができていてスムーズに受取れたので満足です・・・1件
- ・脳外検査員に丁寧な対応をして頂いたこと感謝しています・・・1件