

# 患者満足度アンケート調査報告

## 平成 28 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 28 年 5 月 23 日～平成 28 年 5 月 28 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 444／471（回収率：94.27 %）

---

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

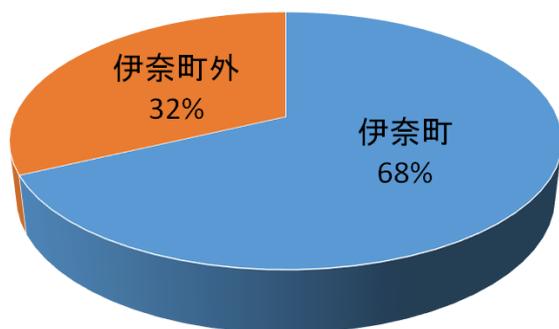
TEL 048 - 723 - 0855(代)

FAX 048 - 721 - 8813

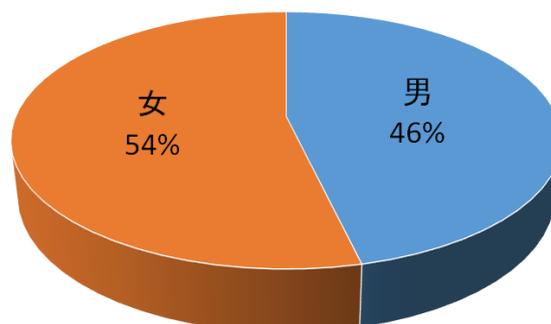
---

# 問 1 : 患者さま自身について

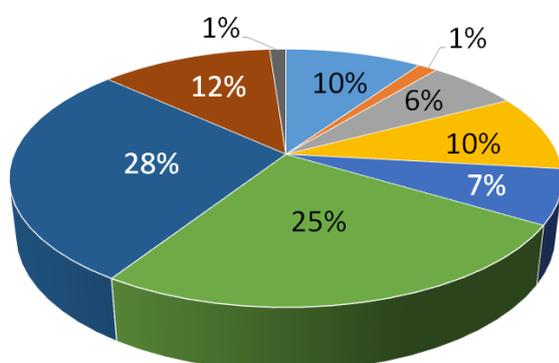
## 住 所



## 性 別

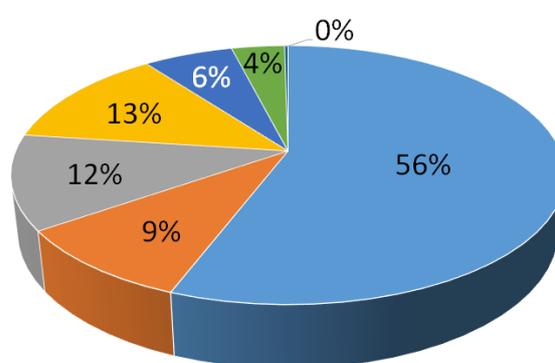


## 年 齢



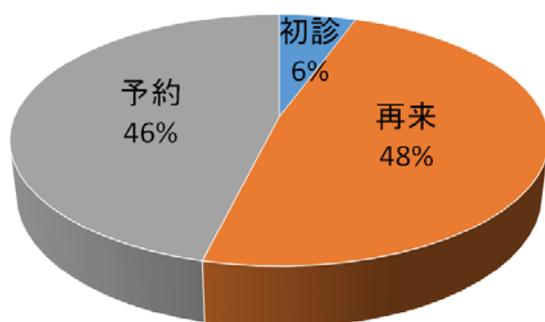
- 0~10歳代
- 20歳代
- 30歳代
- 40歳代
- 50歳代
- 60歳代
- 70歳代
- 80歳代
- 90歳代

## 受 診 科

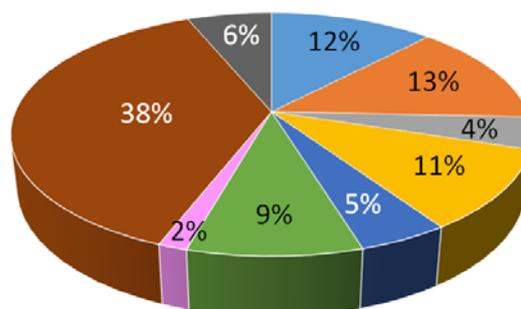


- 内科
- 小児科
- リハビリテーション科
- 消化器科
- 神経内科
- 皮膚科
- 循環器科

## 初 診 ・ 再 来

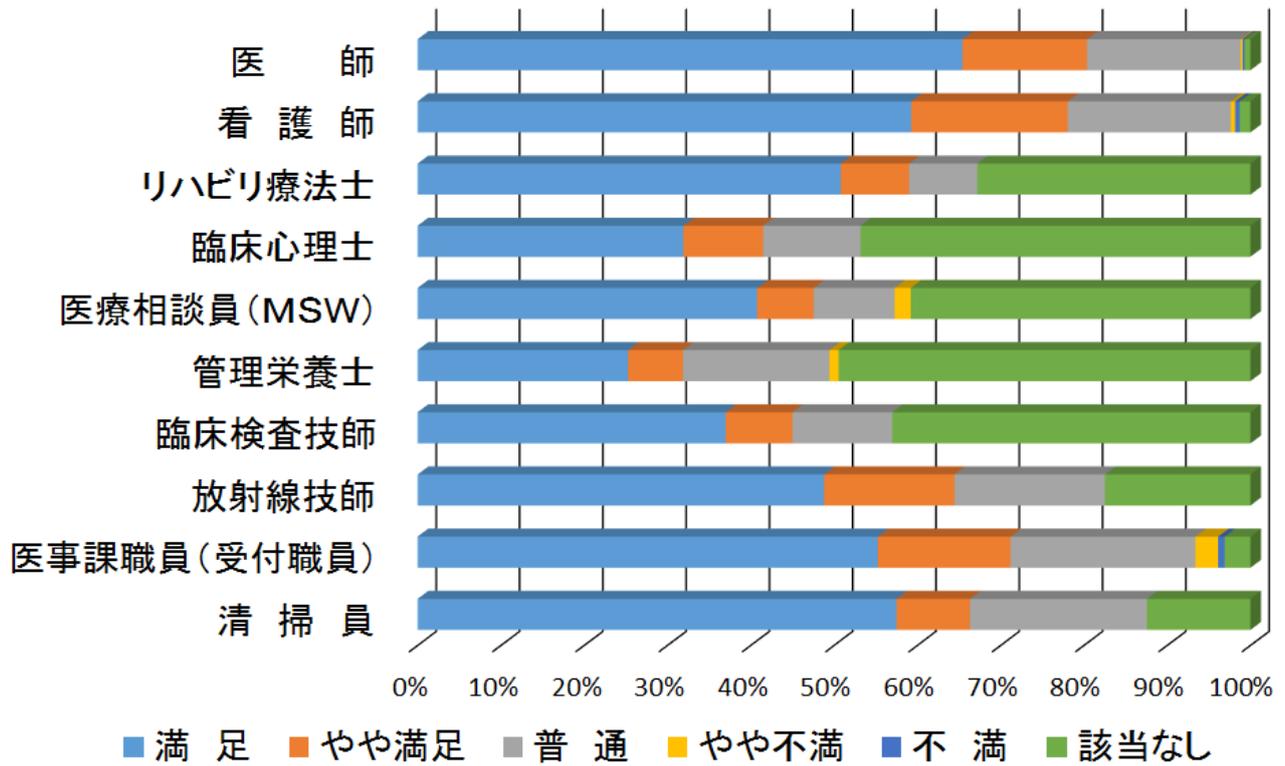


## 当 院 選 定 理 由

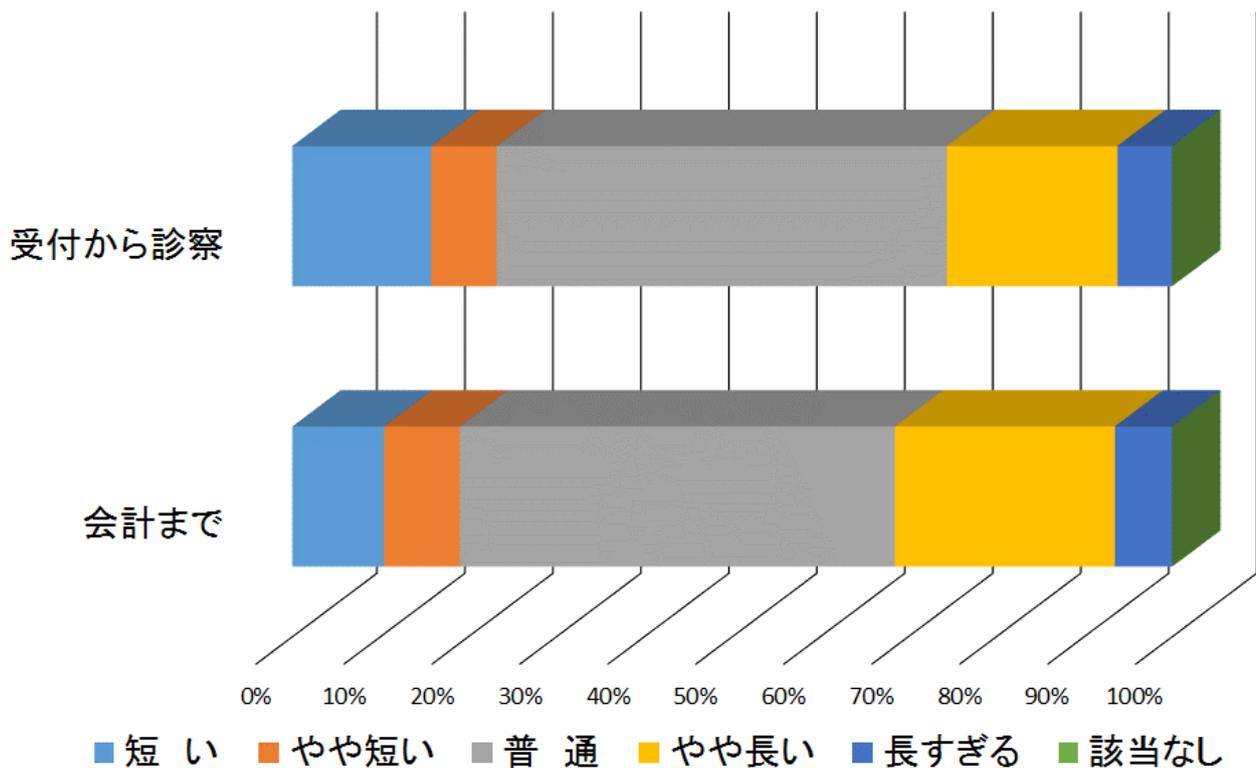


- 他医(医師)の紹介
- 病院の評判が良い
- 医療水準が高い
- 医療スタッフが良い
- 施設・設備が良い
- 知人・家族の薦め
- ホームページを観て
- 通院に便利だから
- その他

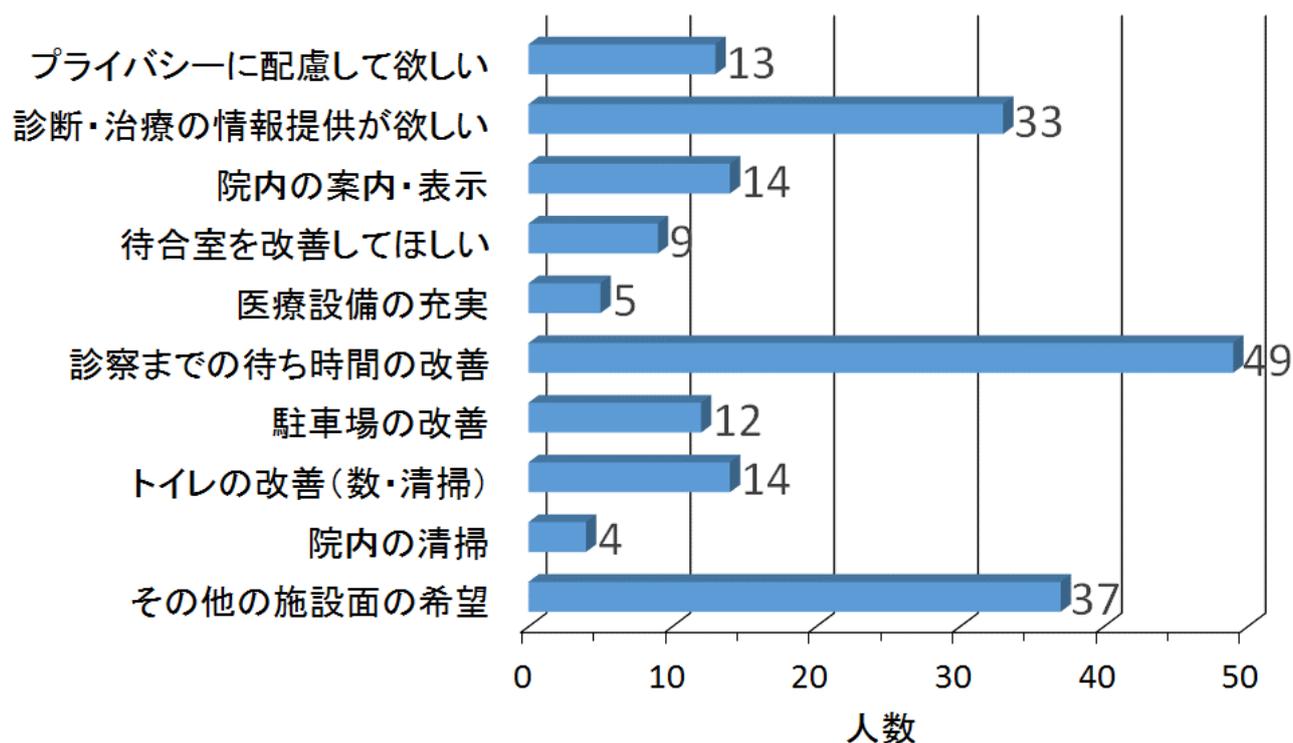
## 問2：病院従業員の言動・態度について



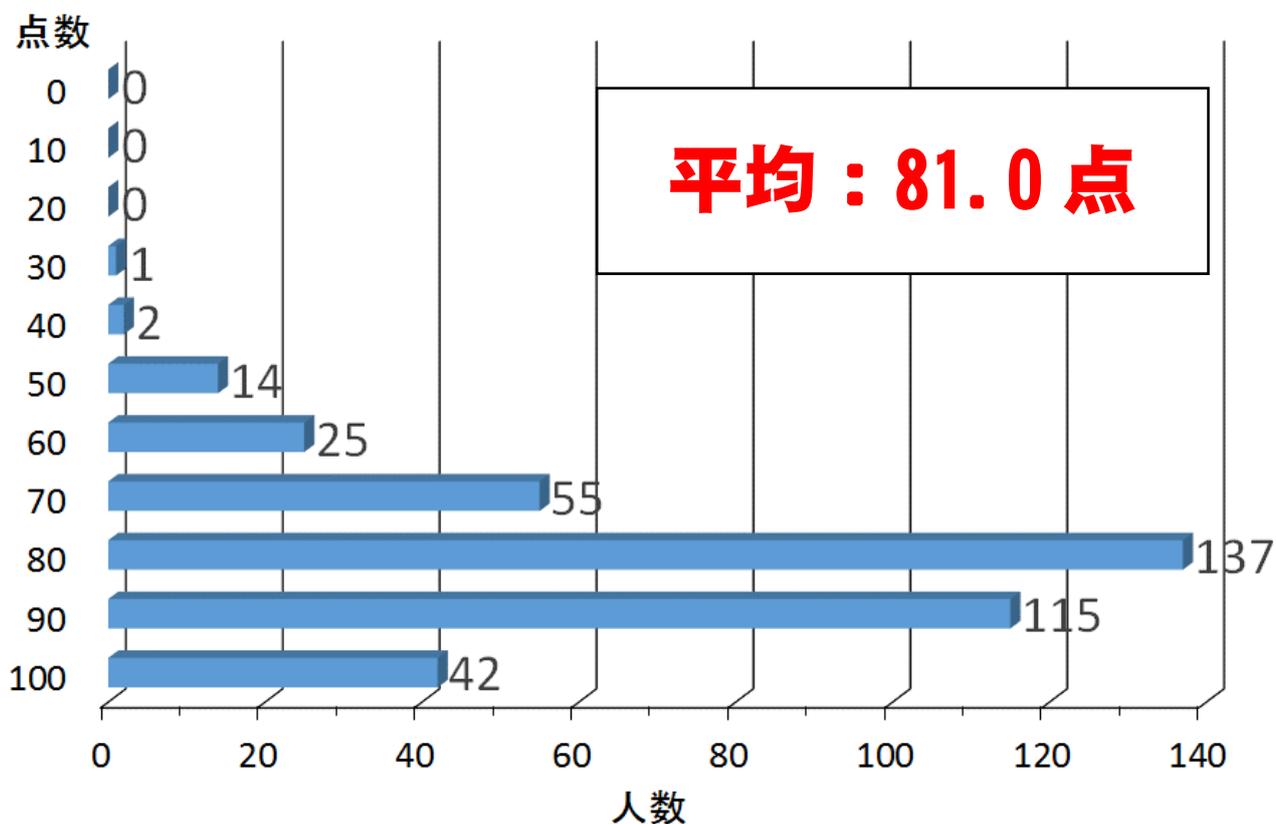
## 問3：待ち時間について



#### 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6：当院に関するご意見をご自由にお書き下さい

1. 説明が分かりづらい
2. ここへ来ると、気持がおちつきます。安心して帰る事が出来ます。
3. キッズスペースがあるのはとても助かるが、おもちゃが床から近い高さがあり、不衛生に感じるし、子供もよく床に落としているので、カーペットタイプにしたり、高めに片付けられたら嬉しい。あと、もう少しおもちゃがあると助かる。箱ティッシュを置いてもらえると助かる。
4. 必ず聴診器を当てて診療してもらう方が良い。
5. 院長先生に安心して診ていただいており、感謝しております。
6. 院長先生の説明は良く判ります。全副しています。
7. その他の施設で、手すりのないトイレがあるので、是非すべてのトイレに手すりをつけて欲しい→1人でいけるようになる。
8. 院長先生に、患者なのに「お母さん」と呼ばれるので、名前で呼んだほうが良いと思う。
9. 小児科が毎日あると良いです。
10. 最初の頃、診察の待ち時間があまり長くなかったのが、嬉しかったです。そのうち慣れた頃、診察終了後、1・2時間待たされましたが、他の病院では結構、当たり前だった様に思います。でも、今までそんなに待たなかったのに、どうしてと思い声をかけたら、書類が廻ってなかったようです。でも、その後はあまり長く待っていると、事務関係の人・看護師さん・お医者様が、声をかけて下さるようになりましたので、とても安心できるようになりました。
11. 小児科の先生を固定の先生にして欲しい。
12. 小児科・耳鼻科の充実。医療の充実をはかることで、患者のニーズに応えていけると思う。小児科・耳鼻科など医療難だと感じることも多く、町外を利用せざるをえない。町内に子供は多いのに小児科・耳鼻科がなさすぎる。中耳炎などなど診てくれる医者がいなく、とても不便を感じています。是非、月～土曜日までの診察をお願い致します。
13. 小児科の診察日が少ない為、毎日にして欲しいです。子どもはいつ体調が悪くなるか分からないので、小児科は毎日診察していて欲しいです。
14. 小児科・皮膚科に診察している曜日・時間が良く分からない。ネット等にも詳しく書いて欲しい。
15. 小児科は待ち時間も短く、お薬もよく効くので、大変助かっています。以前いた○○先生にはお世話になりました。
16. 親切丁寧で、受付の方の電話対応も気持ちいいです。
17. ホームページに、最新の情報をきちんとアップしてほしい。以前に見たときに、全く確認したい事が分からなかった。(診察日等)
18. 小児科・皮膚科の診察日を増やして欲しい。

19. 小児科の日を増やして欲しいです。
20. 事情があつて待ち時間が長いのは仕方のないこと。それを承知で来ています。このアンケート調査などすることに、病院の姿勢が見られます。これからもよろしく願ひいたします。
21. 皮膚科の日数を増やして頂けると助かります。でも、診察自体はとてもわかりやすく、優しく話して下さるので良いと思います。
22. 病院の入院生活から自宅に帰り、通院する様になってから5~6年。1ヶ月に1回の受診をする事で、以前より元気になっていく様な気がします。生活を続けていけるのも、病院があつての事だと思っています。今後も宜しくお願い致します。
23. 待ち時間の短縮
24. 子供が楽しく過ごせます。皮膚科にしかかかった事はないですが、大満足です。
25. 予約が取りにくいので、いつも担当医師が違って不安です。
26. 院長先生の診察が受けられなくなったのが、残念です。
27. 駐車場の出入り口について、旧道の出入口で、院に向かって右側の出入口は、出口だけなのではないでしょうか。一方通行のマークが消えているので、入ってしまったのですが、ある方が(患者さん)が激しい口調で「よく免許がとれたなあ」とわざわざ言ってきました。入ってはダメなら、きちんと書いてくださるといいです。
28. 全て院長先生にお願いしておりましたが、院長先生が体調を崩された事もあり、診ていただきにくくなり困っています。
29. 院長先生のお体が心配です。過労とか...ご自愛なさって下さい。
30. 治療日時が変わることがあり、当院にくるまえに電話をしなければならぬので、そこが80点にした理由です。
31. 院長先生の予約は、御時間を短縮されて非常に良いことだと思っています。
32. 皮膚科を毎日診察してほしい。医師を増やしてほしい
33. 皮膚科の診療時間を増やしてほしい。休診が多い気がする。
34. 待合室の書籍の更新を適格にやってほしい。(週刊誌、月刊誌、季刊誌など) 占い雑誌が落丁しているのは見苦しい。
35. 午後來院すると患者少なくてのんびりしています。早くも遅くもない。
36. 小児科を前のように同じ先生で見て欲しい。
37. いつも親身になっていただいてありがとうございます。これからもよろしく願ひいたします。
38. 町の健康診断時の大混雑をどうにかしてほしい。
39. 私はこの病院が大好きです。これからもよろしく願ひ致します。
40. 全体的に病院スタッフも病院内、外も清潔で良いと思う。スタッフの明るさに救われます。これからも頑張ってお仕事してください。
41. 会計が長すぎる。もう少し短くしてほしい。
42. 診断、治療の情報を説明して下さる内容を分かりやすくして下さい。例え

ば、血圧で結果は教えてくれるのですが、身体的に正常なのか。

43. 地元に優秀なリハビリ病院があり、大変助かっています。院長先生もお身体が悪いように見受けられますが、いつまでもご活躍いただきたく思います。
44. 名前ではなく番号で呼んで欲しい
45. 往診して欲しい
46. 予約が取りにくい
- 47.今のままで良いと思います。
48. 先生の薬や病気に対する説明が詳しく良く分かりました。5/26 第2の先生です。
49. 小児科を常時設けて欲しい
50. 小児科の先生は、この先も外部の先生ですか？出来れば、同じ先生に見ていただけると嬉しいです。
51. 今後も通わせて頂きたいと思っていますので、よろしくお願い致します。
52. 患者の立場になって話をしてくれ説明してくれる。患者から見れば、とても嬉しい事！病内の雰囲気も明るく、気持が良い。
53. 小児科を毎日やって欲しい。
54. 担当医が休みの時、気分・体調が急変したときにどのようにしていいのか。担当医がいらっやらない時の連絡方法を知りたい。
55. 体の状態を詳しく説明してほしい。
56. いつまでも続けて欲しいです。
57. 退院後も色々相談にのっていただけるととてもありがたい。
58. まだ初診なのでよく分かりませんが、これから宜しくお願い致します。
59. ○○先生はとても話しやすく、とても気に入っています。○○先生は100点です。2.30年以上お世話になっております。今後もよろしくお願い致します。
60. 小児科の日数が減ってしまったのが残念。来たい時に来れないので。
61. 小児科・皮膚科の曜日を増やして欲しい
62. 大変ありがたいです。
63. 小児科の診察の曜日を増やして欲しい。
64. 自宅から近いので利用しているが、受診したい科の日数が少ないので、行きたいときに行けず不便。先生の都合も理解していますが、皮膚科の休診が多い。受付(会計)愛想よくない。病院だから仕方ないのかもしれないけど暗い。もう少し笑顔で対応しても良いと思う。
65. 皮膚科の日数を増やして欲しい。
66. 待ち時間を短くなるようにしてほしい。(1時間以内)
67. 現在は大分なれましたが、始めて来た時に受付の対応が悪く…印象が今も残っている。悪いというのは、道順を聞いても…。
68. 予約なしでも診ていただけるので、大変ありがたいです。○○先生がいなくなったらどうしようかと思っています。先生いつまでも長く続けて下さい。

69. 先生をはじめ、皆様が病人及び家族にも優しくして下さい、いつも感謝しています。声掛けも笑顔で、心が救われます。いつもありがとうございます。
70. 先生の対応すごく良かったです。
71. しばらくぶりを受診すると、先生の交替があつてとまどう。
72. 救急の時でも気持ちよく見ていただける。助かります。
73. 先生に相談しやすいです。丁寧です。
74. 医師の方々、お話が分かりやすいです。
75. 私も他院の医療事務をしています。こちらの受付の方は、あまり感じが良くない(たくさんいる)ので、もう少し改善された方が良いと思います。(人数も1人ではなく2人~3人置くべきです。)また会計も時間がかかるのは分かりますが、もう少し早い会計を希望します。
76. 受付から診察までの待ち時間については、先生方の対応等によって長くなることは、理解できるが、会計での待ち時間を受付スタッフ等を増やす等して少しでも短くして頂きたいです。又、臨時休診等の情報をもう少しホームページ等を活用し、提供してもらえると二度手間にならずにすむので、改善の方をよろしくお願いします。のぞみ病院は子供の待ち合い室もあり、通いやすい為、是非小児科医の常駐をして頂けると助かります。
77. 子供には、障がいがある為に車椅子での通院ですが、外来での看護師さんや受付の方が、その都度対応が良く、待ち時間に配慮等ありがたく思っています。
78. 院長先生の予約はなくしてほしい。今まで見てもらっていましたが、今はダメです。面倒くさいから。
79. コメントが少し雑に聴こえる(主治医の先生)リハビリの先生には話を聞いてもらえるし、アドバイスももらえて感謝している。
80. 上記改善2点されれば100点です。
81. あと、小児科が毎日やっていたら助かります。
82. 週一回リハビリでお世話になっています。先生方のご指導にとっても本人が満足し、張り切って来ております。よろしくお願い致します。
83. 患者一人一人に時間をとって話を聞いていただけるのは、ありがたい。ですが、待ち時間が少し長く感じます。院長先生の予約は大変ありがたいです。
84. いつもお世話になっています。ありがとうございます。
85. 他の病院に比して気持ちよく受診させていただいております。いつもありがとうございます。