

接遇についてのアンケート 集計結果

《 実施期間 》 平成30年8月21日～9月22日

職員の接遇について

- どうしても患者は下に見られ、言葉は丁寧でもマニュアル的しか伝わってこない。口調がきつい。視線を合わせない。
- 日によってころころ変わる人が居る。(60代・女)
- 初めての手術でとても緊張しています。看護師さんの笑顔に癒されています。明日の手術が無事に終わりますように。(60代・女)
- とても細やかな気使いをして頂きうれしかったです。有難うございました。(70代以上・女)
- いつも対応も素晴らしいです。一ヶ月一回の診察も楽しみです。感謝。(70代・女)
- いつも優しく丁寧にしていただいています。何も言う事ありません。お世話になります。よろしくお祈りします。(70代以上・女)
- 酸素ボンベを持っていたり、足を骨折して車を引いたりしていますので、とても大事にいただいています。ほんとに、ありがたいです。お世話になりますがよろしく頼みます。
(70代以上・女)
- 対応に不満な点は有りません。(50代・男)
- 皆親切で大変感謝しています。入院をして元気がないのが、やわらぎました。(50代・男)
- いつも良くして頂きありがとうございます。おかげで毎日が楽しく過ごせます。一人暮らし。
(70代以上・女)
- 他県から来ていますが医師、職員さん共に対応が良く気持ちいいです。地元の病院もこうであってほしいと思うほどです。(40代・男)

トイレクリーナーについて

- 便坐クリーナーを付けてほしい。ペーパータオルは車椅子の患者が使えない。トイレに処置が出来る場所がない。特にペーパータオルに関しては、改善が見られず、病院としてのあり方に疑問を感じる。(50代・男)
- トイレの便座を拭くための消毒液を配置して下さい！衛生第一！！(年代・性別不詳)

態度・表情について

- ・ 一部の人がすごく悪い。(60代・女)
- ・ 科によって違う。(50代・女)
- ・ もっと大体をてきぱきして下さい。遅すぎます。(60代・女)
- ・ 通院をしているのですが、最近特に職員の方の態度が悪く感じます。言葉遣いも悪く感じます。何とかしていただきたいと思います。(60代・女)
- ・ 処置室看護師さん年配の責任者の様な方の対応が気になる。時間がさほどかからない処置だったと思いますが、難聴の為そばを離れたくなかったのですが、「外に出て下さい」と言われ、返事をせずに居ると、一方的に3～4回くらい言われました。その看護師さんはいつもマイペースで接していて十分に感じた事はないです。(60代・女)
- ・ ○○先生の受診待ち時間が長いので、午後診に変更にと思い受付で尋ねました。こちらも困っていることを伝えていろいろ聞いていると、クラークの○○さんだと思います。「そんな状況を言われるならば先生を替えて見られては。みなさん待っておられますよ」と言われました。こちらは94才の高齢者です。もっと親身になって対応してほしいです。
- ・ 患者や家族はやさしく話していただけたら、わからない事や心配事を話せるのでうれしいです。他の病院ですが、中々聞く事が出来ない事がありましたので。(70代以上・女)
- ・ 皆さん、丁寧かつ気さくでとてもありがたかったです。(9月20日入院時)
(70代以上・女)
- ・ 皆さん、気さくで話しやすく、とても良いです。(60代・女)
- ・ 皆様が親切にして下さりありがたい。何度入院しても、常に笑顔で迎えてくれ、苦しい治療も頑張れる。これからもよろしくお願いします。(70代以上・女)
- ・ 皆さんとても気さくに接して下さりありがとうございました。色々な話も聞けて良かったです。短い期間でしたがお世話になりました。皆さんも体調管理しっかりなさってください。
- ・ 仲間の人たちには笑顔で挨拶しているが、患者には無しの人が多く感じる。女の人に限る。男性の方がいい人が多いです。(60代・女)

待ち時間について

- ・ 待ち時間が長い。(年代・性別不詳)
- ・ 予約の時間から長い時で2時間ぐらい待つ間に病人はすっかり参ってしまいます。特に、〇〇外来はひどすぎます。予約制度の効果的な方法を考えて頂きたいと思います。頼りにしていますのでよろしく願います。(70代・女)
- ・ 予約の時間に来てはかなり待ちが長く次の診察に間に合わない。何の予約時間ですか？(70代・男)
- ・ 予約時間と診察時間が違いすぎる。(年代・性別不詳)
- ・ 朝7時30分順番を取り1番だったが診察終わりが13時30分。あまりにも長く考えてほしい。しんどいから来ているのに！！予約者の間に入れる方法を考えて！！今日の診察は疲れた！！病気も悪化する！！(年代不詳・女)
- ・ 遅くなるので16時30分頃との案内あり、実際の診察時間が19時過ぎだった。時間の誤差がありすぎると思います。せめて、時間の修正を途中でしてもらおう等の対応が必要ではないでしょうか。(年代・性別不詳)
- ・ 事前に問い合わせをして来たが、整理番号関係なく予約制と言われる。そういうことのないよう問い合わせ、早朝早く番号を取ったが、「係の者が言わなかったですね。」と担当は他の責任へ…横のつながりを丁寧にする事で、病院にとっても合理化できると思いますが…。(50代・女)
- ・ 小学校帰りの娘を受診させる時、待ち時間が長く感じました。たまたまこのアンケートを書くための机と椅子が準備されていたので、子どもの宿題がそこで出来ました。普段から自由に使ってもよい机と椅子があれば、嬉しいと思います。(40代・女)
- ・ 長い時もありますが、たずねるとその事にちゃんと応答下さり、気持ちが良い。(60代・女)
- ・ 待ち時間が長いむねをあらかじめ伝えて頂いたので一旦家に帰ることが出来たのでありがたかったです。(子どもが小さいので)(30代・女)

設備について

- ・ クーラーが少し強い風なのでゆるくしてほしいです。(70代以上・女)
- ・ キャッシングコーナーがなくて不便。

入院について

- ・ 深夜に医療行為が必要な患者さんは個室にしてほしい。
- ・ 看護師で夜足音が高い方がある。（年代・性別不詳）
- ・ 勝手に高い個室に入院させられたのは、少し納得がいかない。（40代・男）
- ・ 病室のカーテンをしっかり閉じてほしい。
- ・ 入院の場合説明なく2人～個室になっていて何故かといつも思います。一泊入院位でもあるので入院が決まったら説明してほしいです。以前から4人部屋になったことは無いし不思議に思います。（70代・女）
- ・ 主人が入院した時も親切で病室もきれいで、行くのが嫌な気持ちにならなかった。〇〇先生の入院時の説明もとても良かったです。（60代・女）
- ・ 手術、無事に終わりました。病棟も新しくなり、以前とは違い大部屋の人数も4人となり快適な一夜を過ごさせていただきました。通院は〇〇先生に通っております。（70代以上・男）
- ・ 入院病棟の職員の方はすべて親切で優しく感謝しています。ありがとうございます。若いリハビリの方々も同じで、「元気が出る」と母が喜んでいます。（50代・女）

食事について

- ・ 病院食の質が良くない。
- ・ 病院食に使われている食材が悪すぎだ。魚、貝類等、水分が立っていて、その上揚げ物として調理した物は干物状態になっている。最悪な調理方法だ。冷凍のクレープ等不味くてコンダクターの常識を問う！（年代・性別不詳）
- ・ 透析の昼食弁当の単価は内容からして高すぎる。また、メニュー内容も悪すぎる。改善を求める。

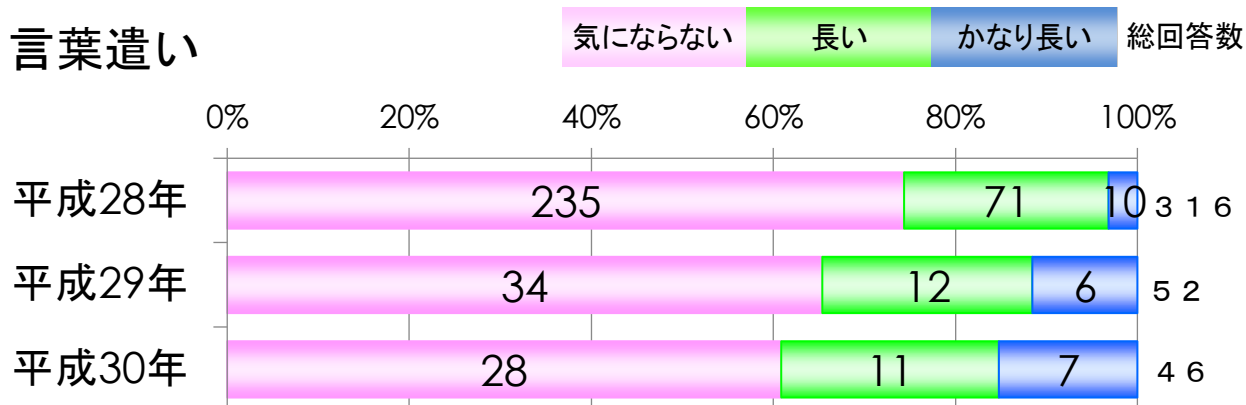
その他

- ・ もう少し前を早く開けてほしいです。せめて5分前くらいは。（70代・女）
- ・ 全ての患者に対してマスクの着用を義務付けして下さい。全員がマスクを着用していないと意味がない！！（年代・性別不詳）
- ・ 通訳がいてよかった。
- ・ 〇〇先生ありがとう。（50代・男）

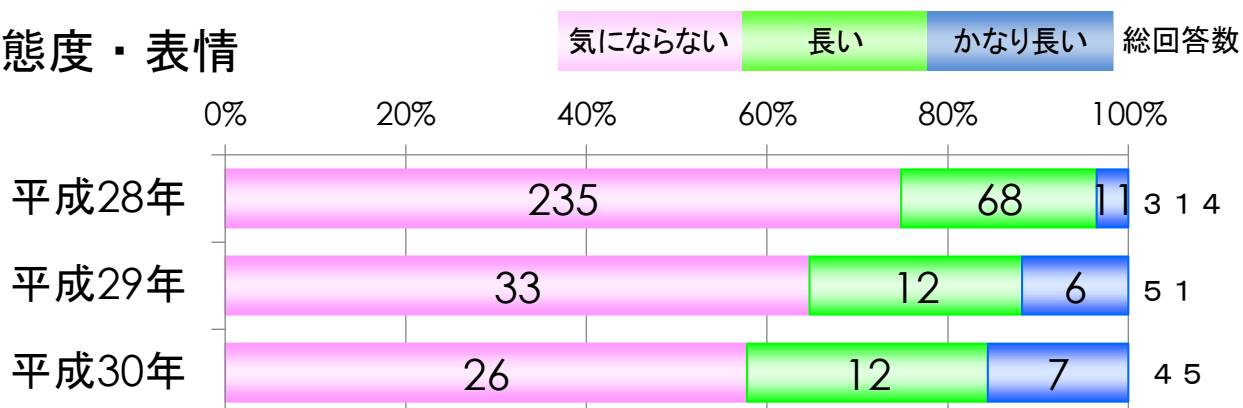
※ 紙面の都合上、いただいたご意見の一部を掲載しております。ご了承下さいませ。

【外来】

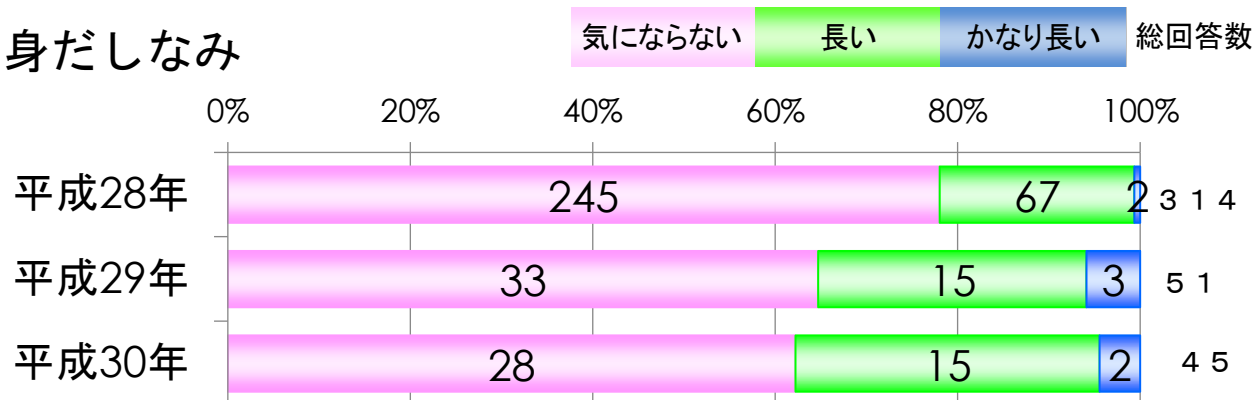
言葉遣い



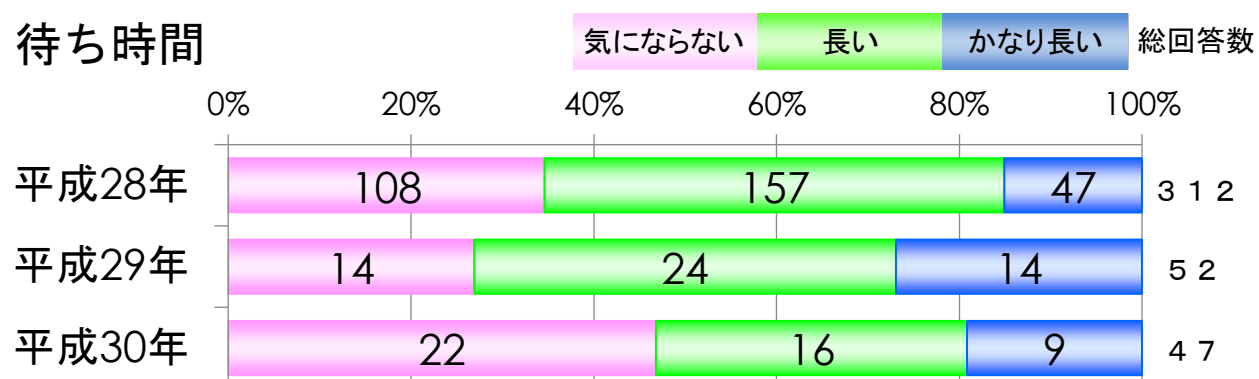
態度・表情



身だしなみ

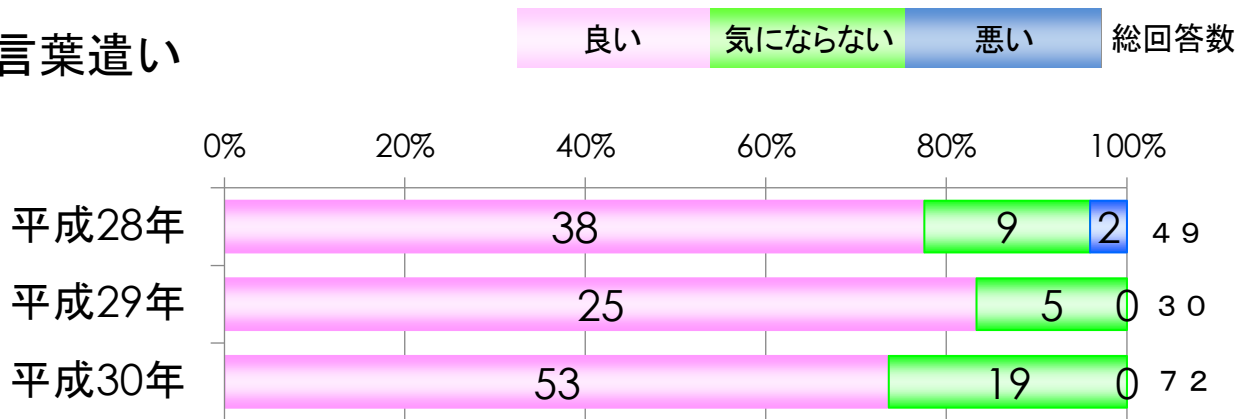


待ち時間

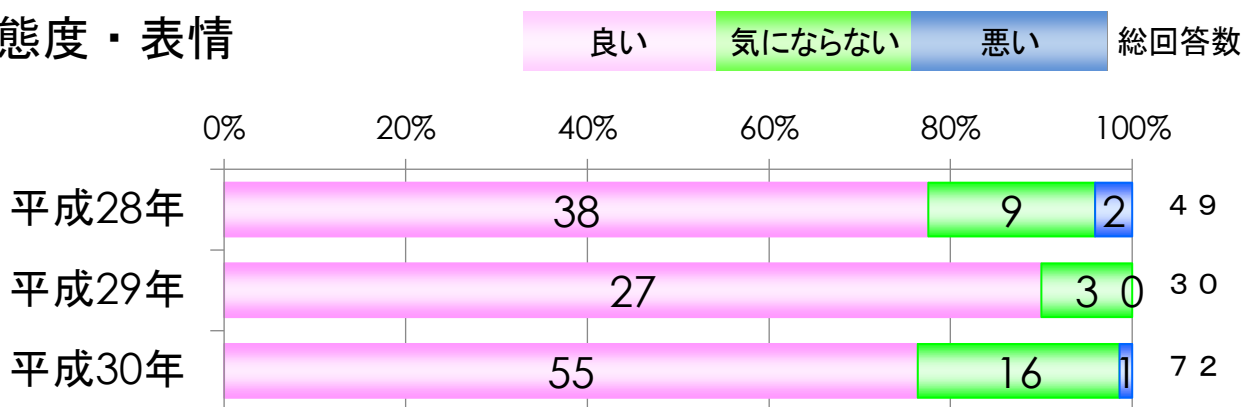


【入院】

言葉遣い



態度・表情



身だしなみ

