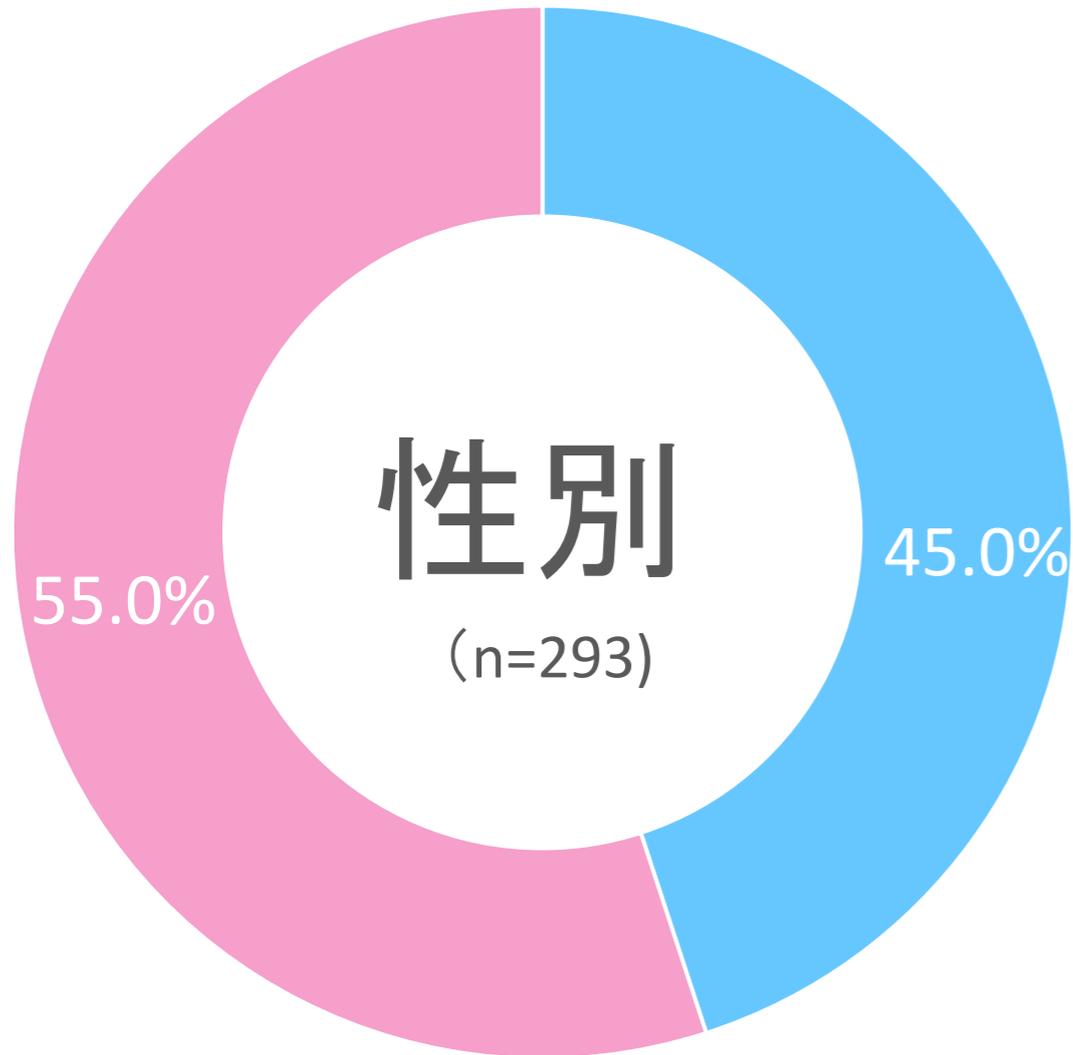


令和3年度  
患者サービス向上委員会  
患者様アンケート（外来）

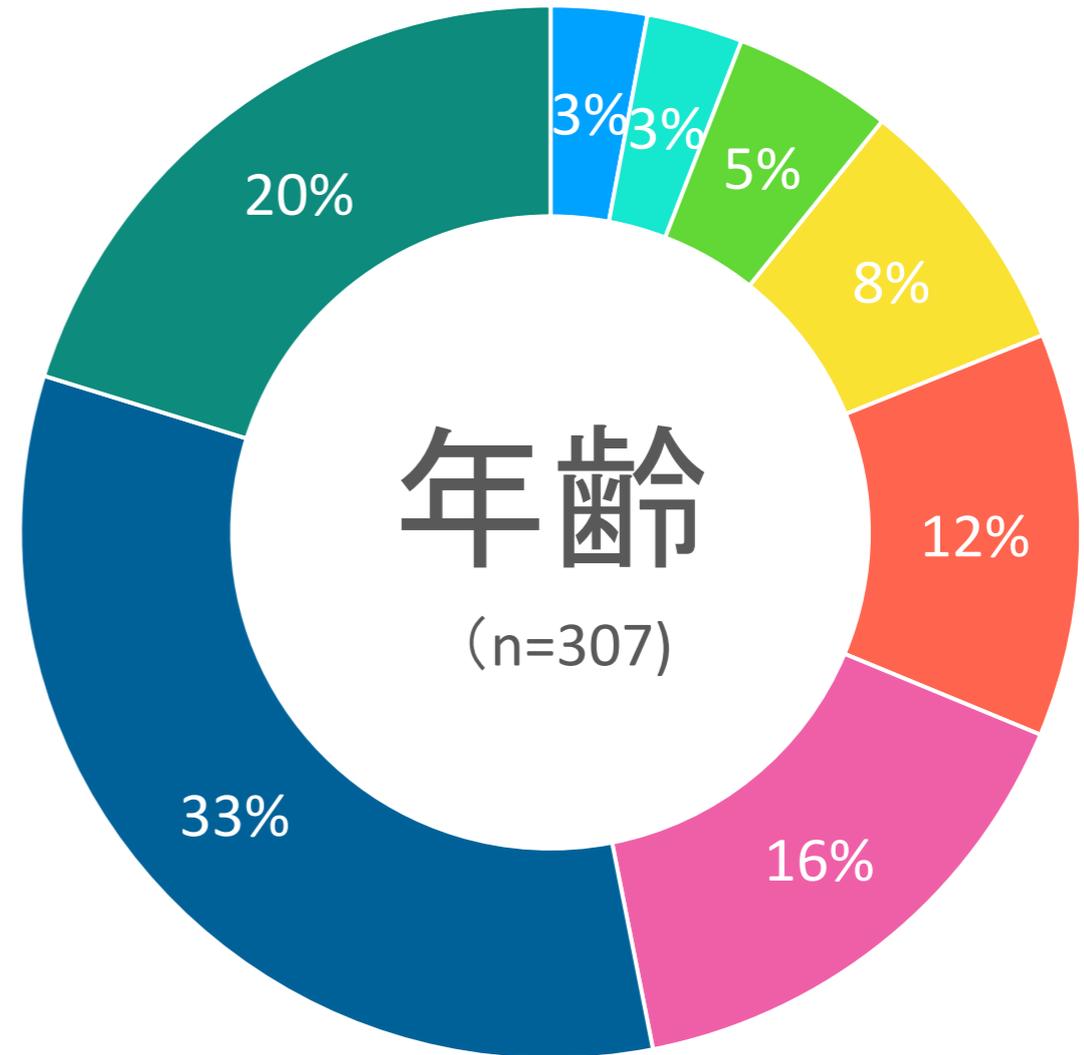
アンケート回答数（320件）

実施期間 令和4年2月28日（月）～3月4日（金）

# 患者情報

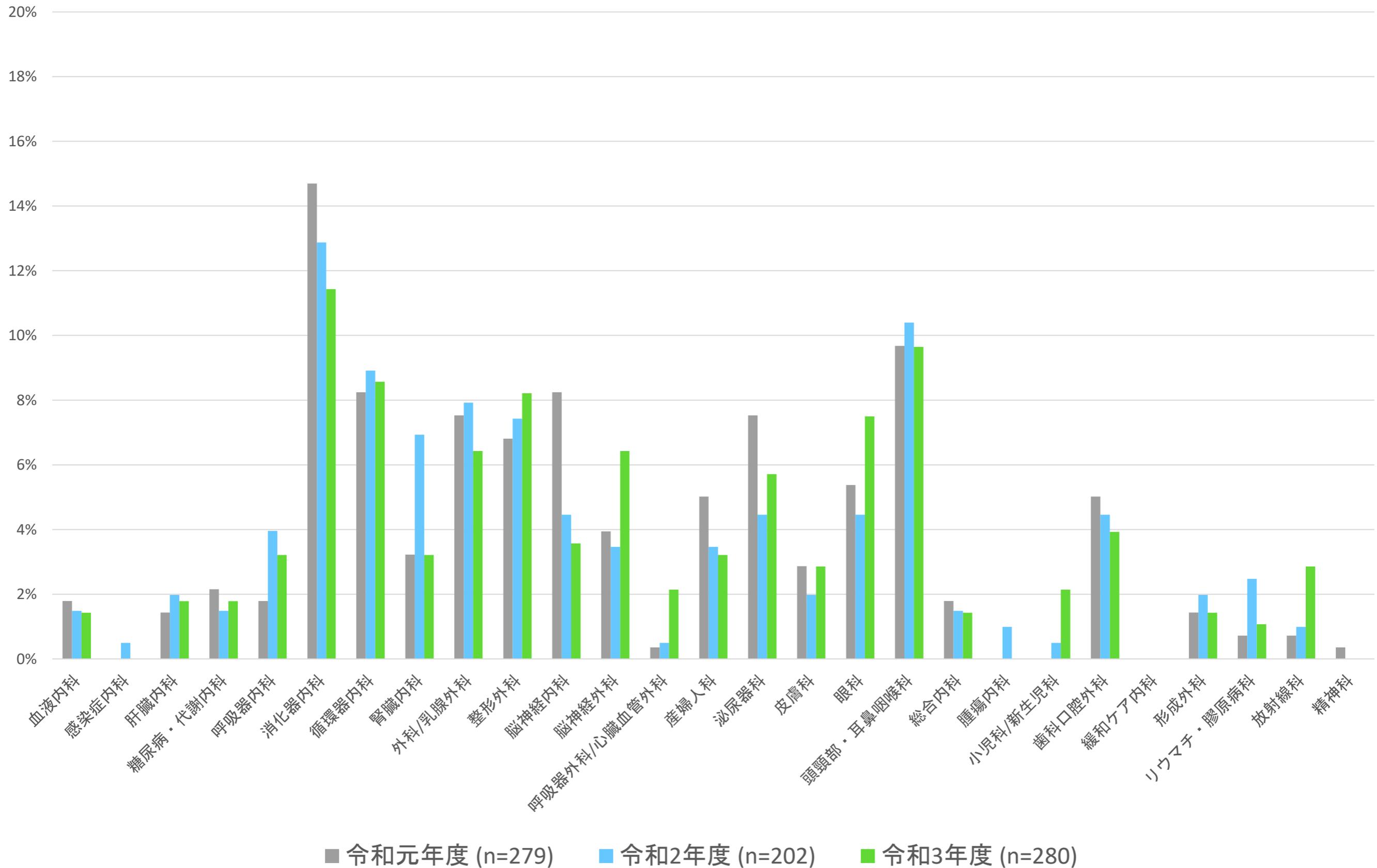


■ 男性      ■ 女性

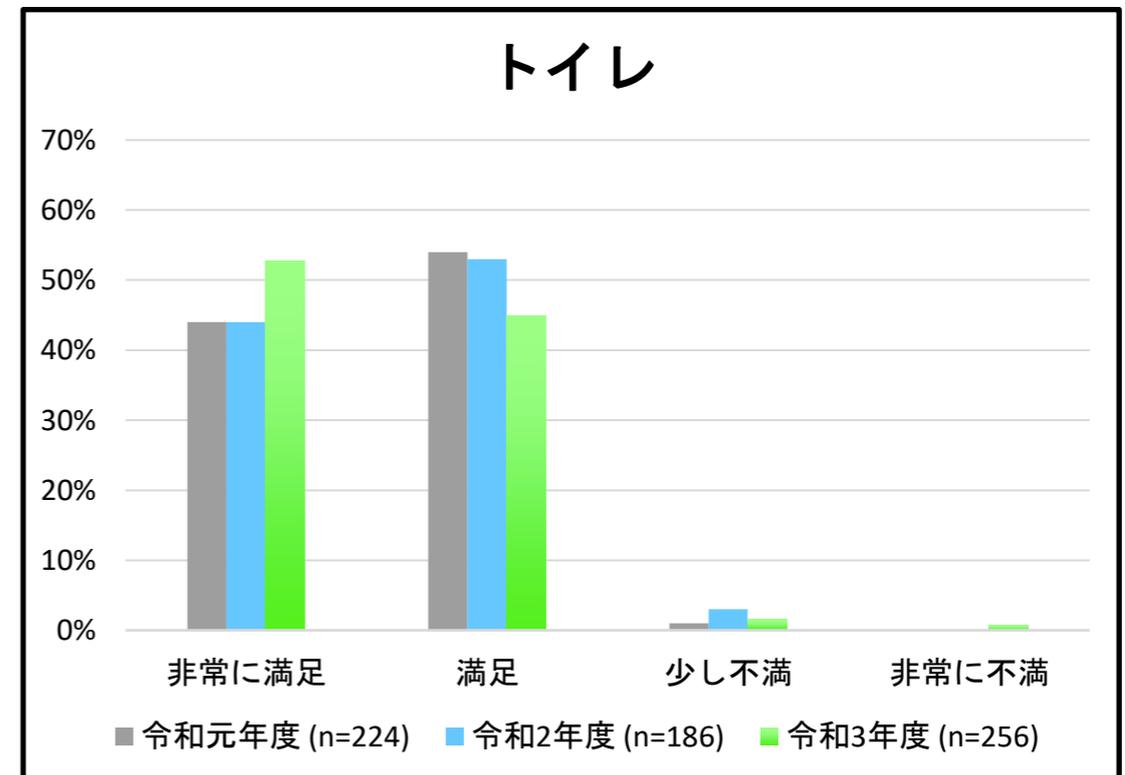
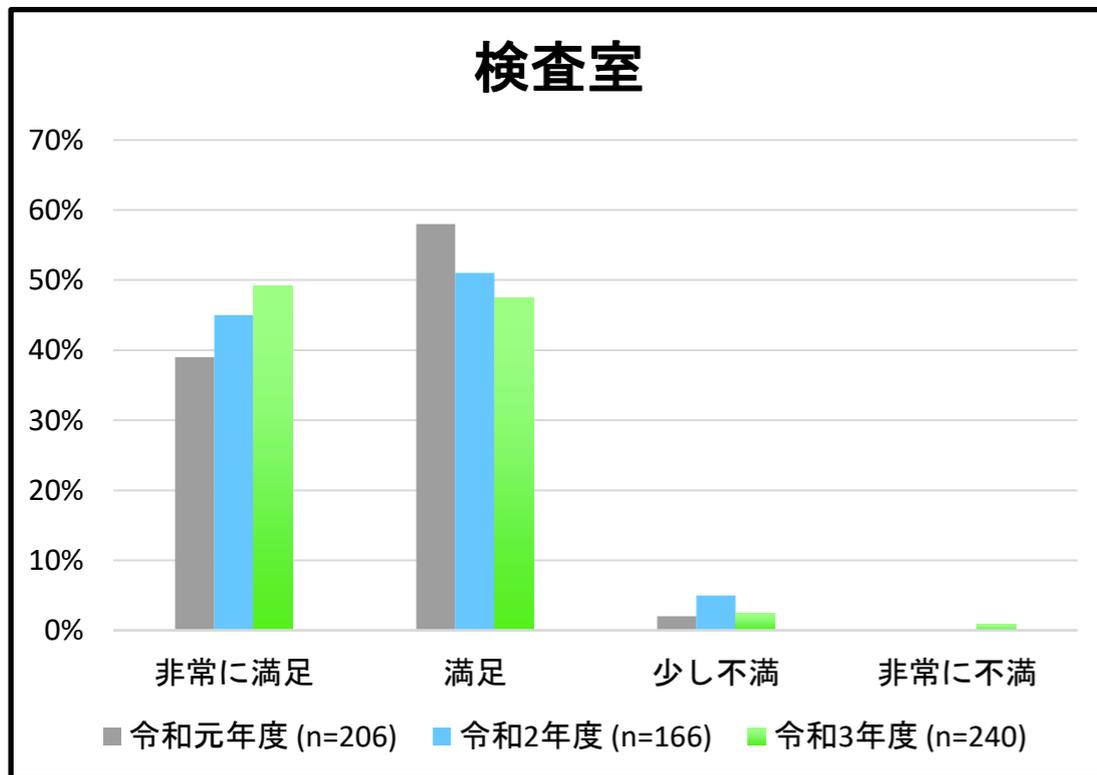
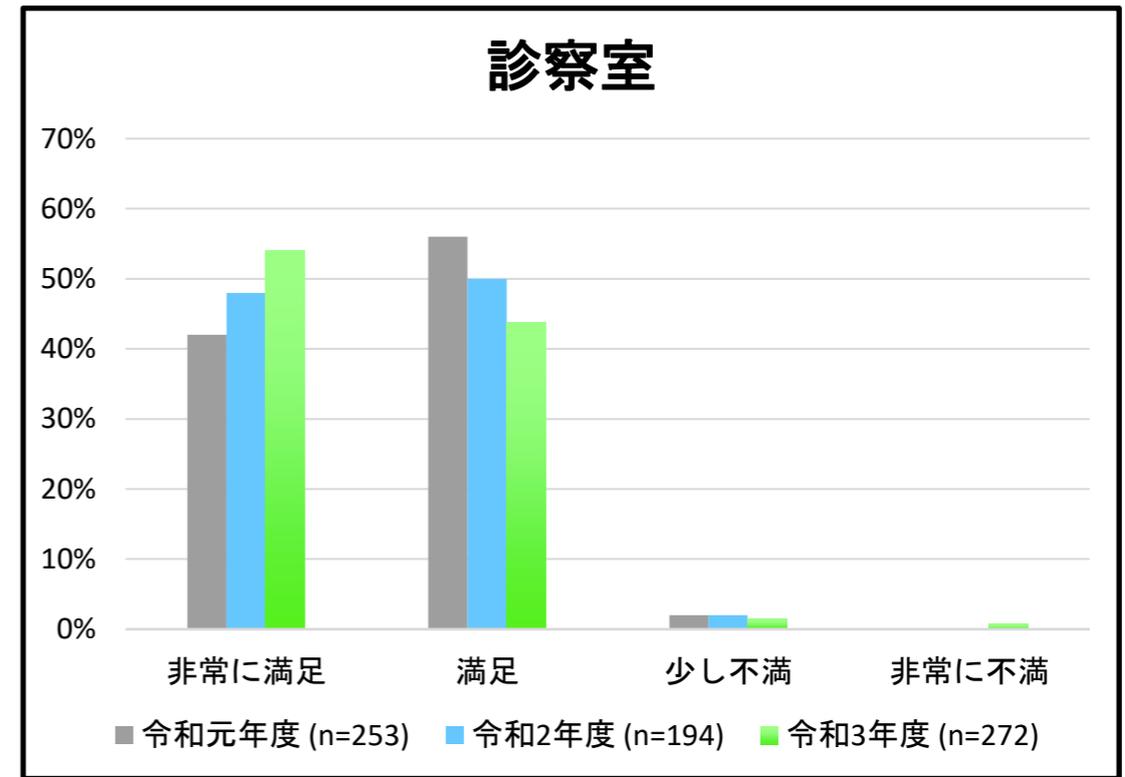
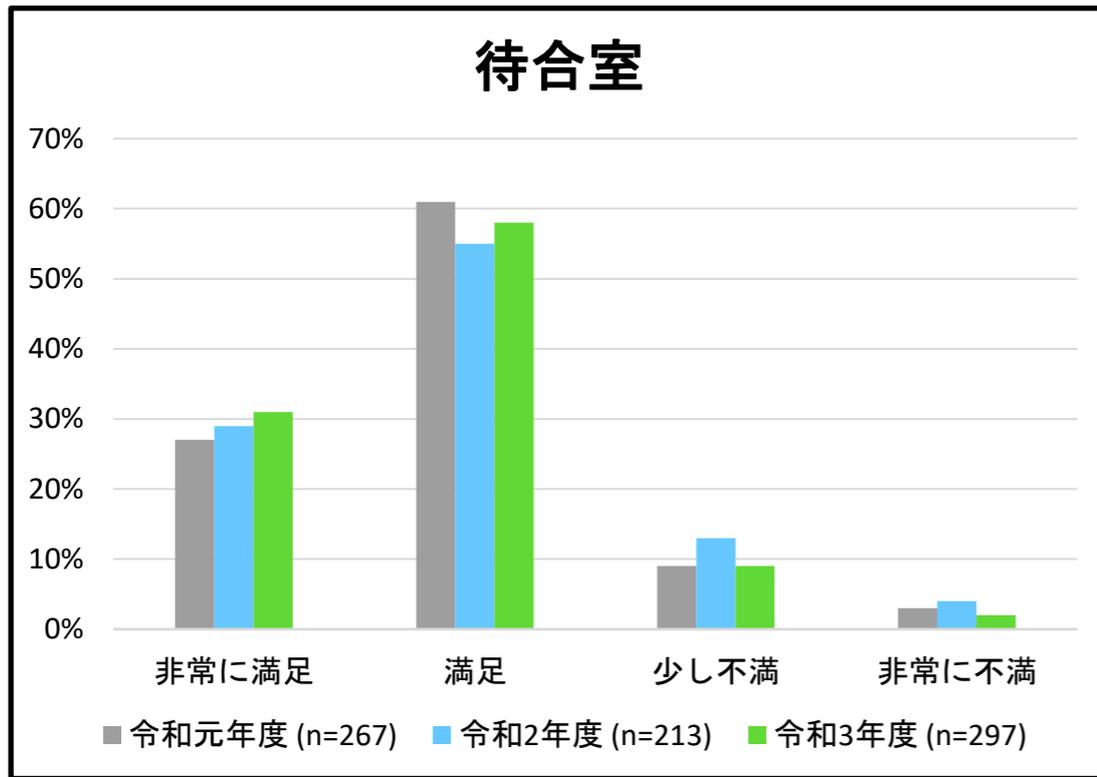


■ 0～19歳      ■ 20～29歳      ■ 30～39歳  
■ 40～49歳      ■ 50～59歳      ■ 60～69歳  
■ 70～79歳      ■ 80歳～

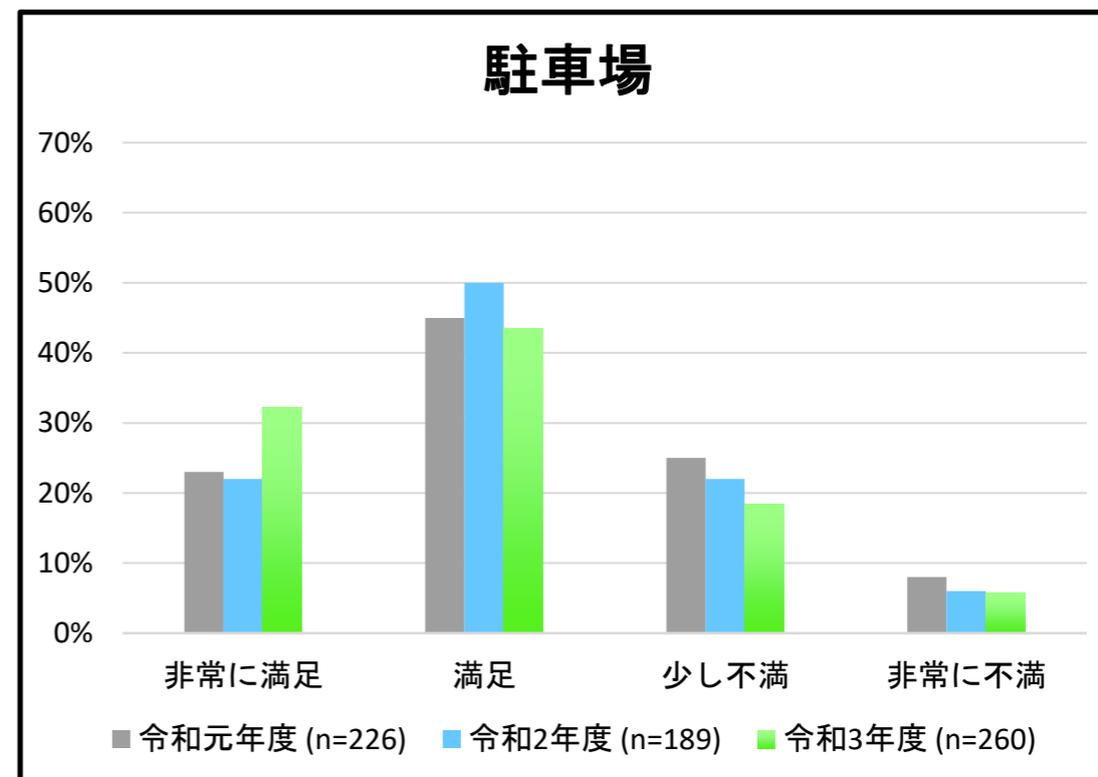
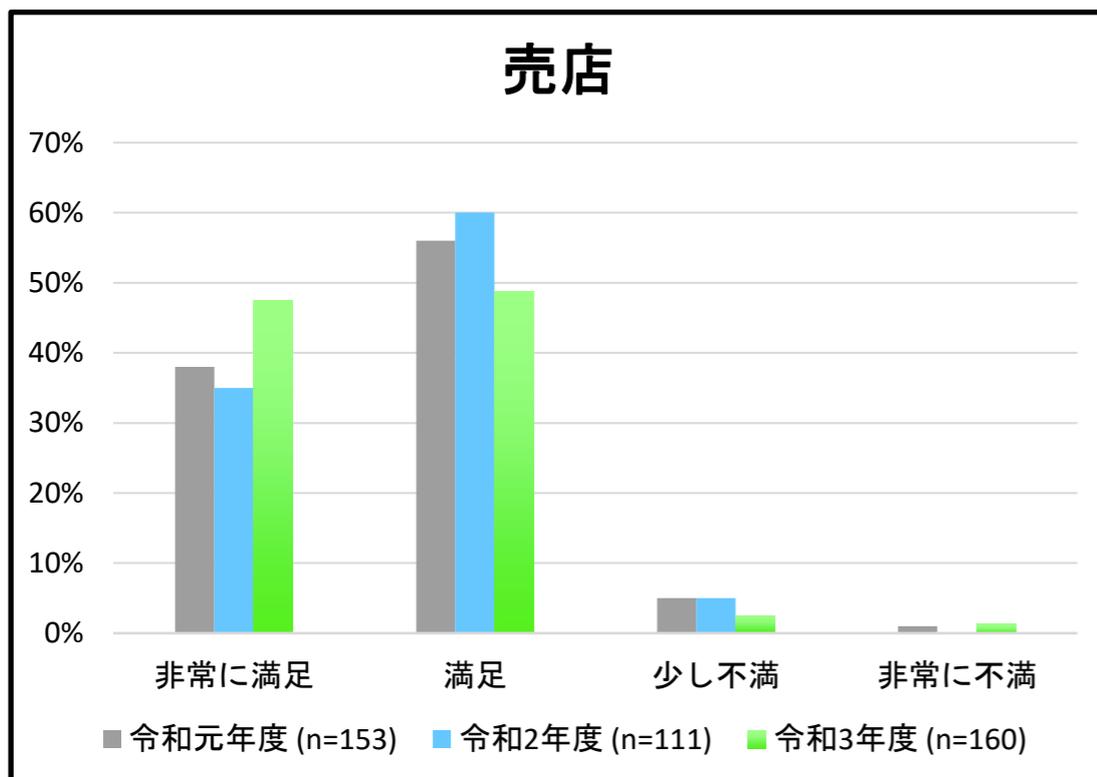
# 受診した診療科



# Q1. 病院内の施設や設備、居心地はいかがでしたか



# Q1. 病院内の施設や設備、居心地はいかがでしたか



## Q2. 病院内の施設・設備について、よい点、改善してほしい点があればお書きください

### 【良い点】

- 色分けしてあって分かりやすい。 ●施設が明るく綺麗でいいです。

### 【改善してほしい点】

- 耳が聞こえなくて受診しているのにザワツキでアナウンスがわからない。
- 駐車場の空き場所がわかるようにして欲しい。混雑時にグルグル回りしなければいけないから！
- 人が多すぎてできれば車で待ちたい。 ●食堂などがあれば良い。 ●おもいやり駐車場からが遠い。
- 掛時計が少ない。（高齢者は小さいデジタルは無理） ●来院者が多すぎて、座る所がなかった。
- トイレのペーパーですが、以前は良かったのに約1年位前から質が悪く、すぐに切れて使いにくい、何とかしてほしいと思います。 ●駐車場が少ない。 ●そもそも導線設計が素人だから。解決不可でしょ！
- 患者数の多いこともあると思いますが先生を受診したのが予約の90分後となった。

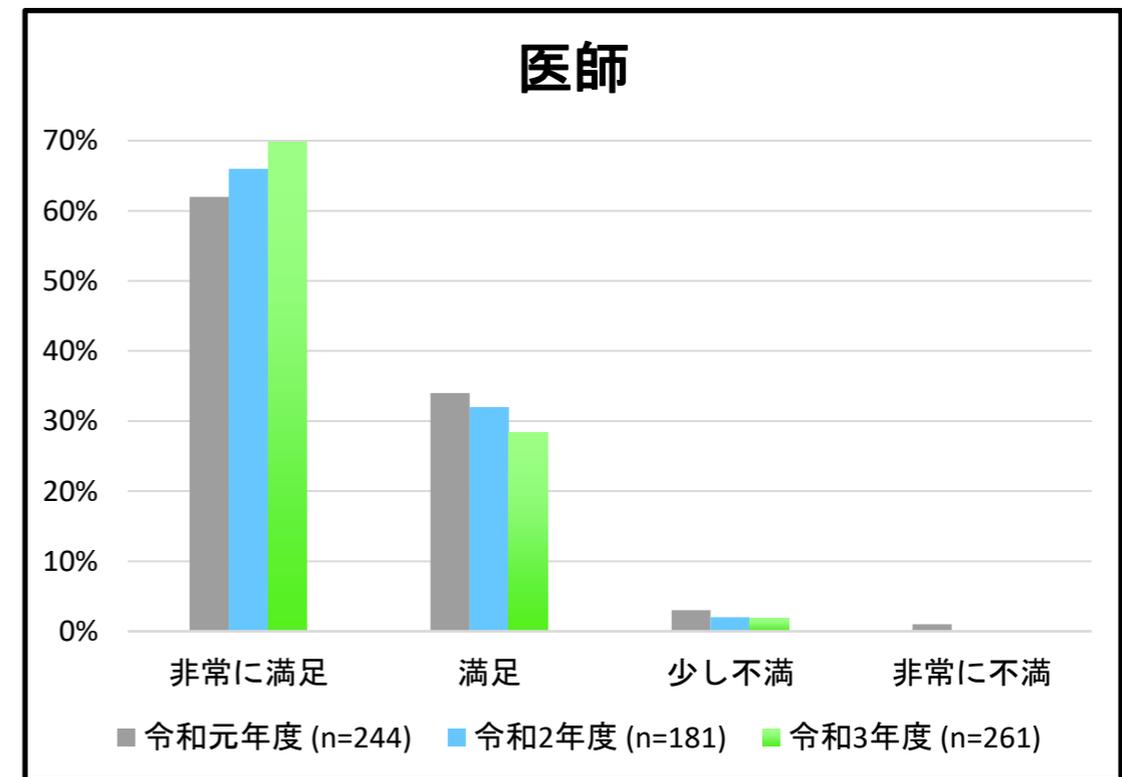
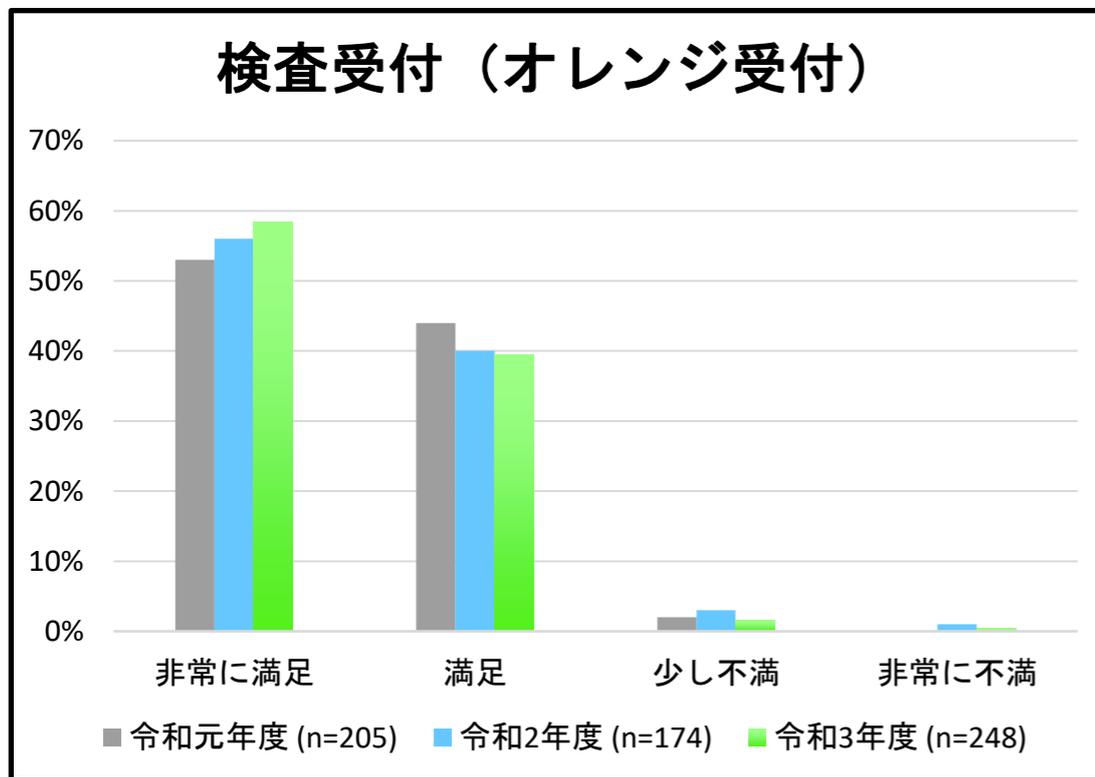
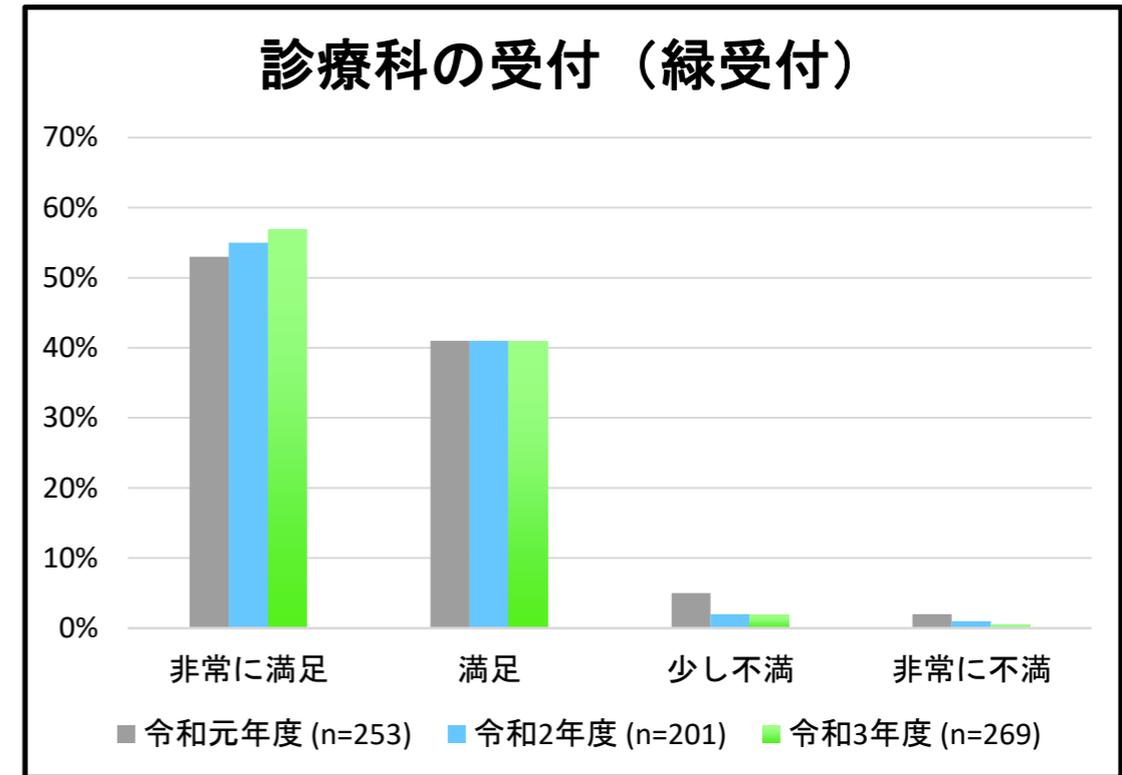
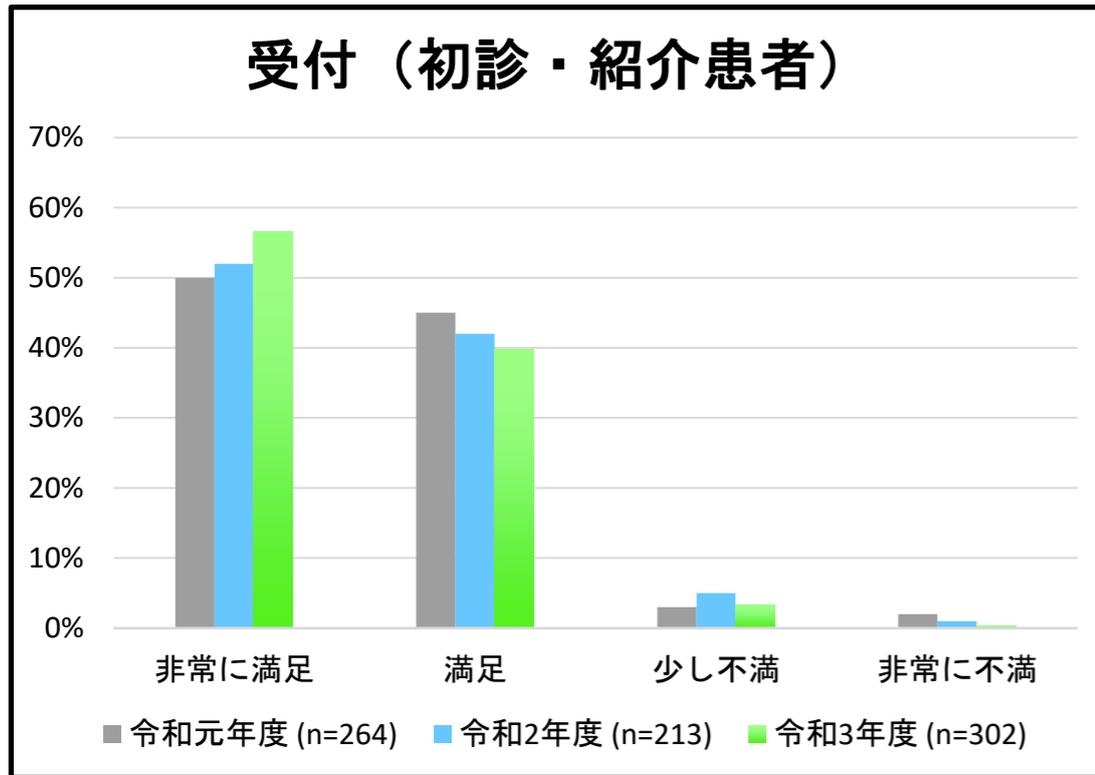
---

・ 駐車場については、天候や時間帯による混雑時ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。警備員が巡回しておりますので、お困りごとがありましたらお気軽にお声がけください。

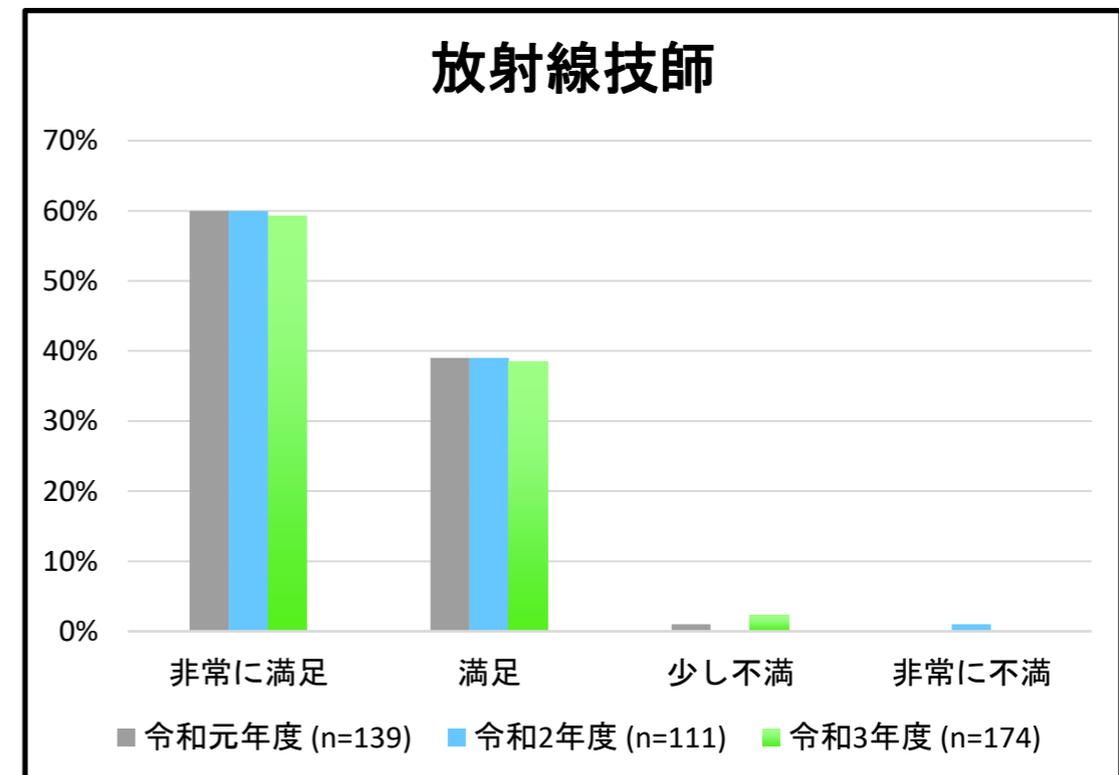
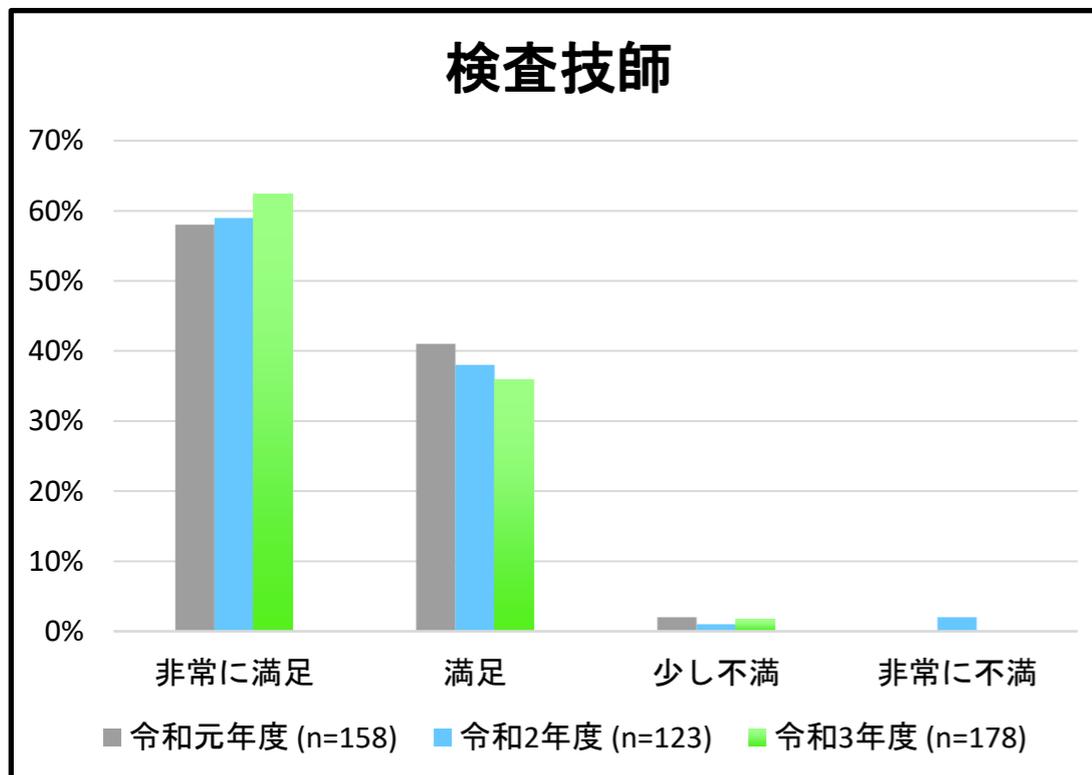
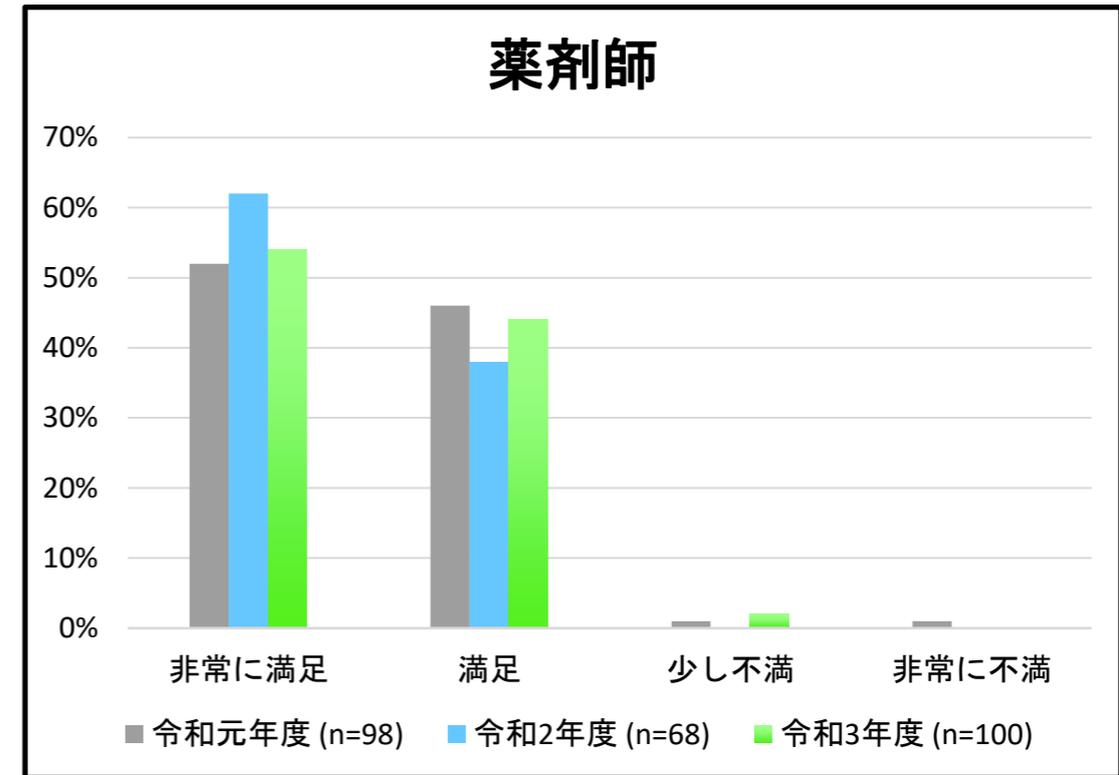
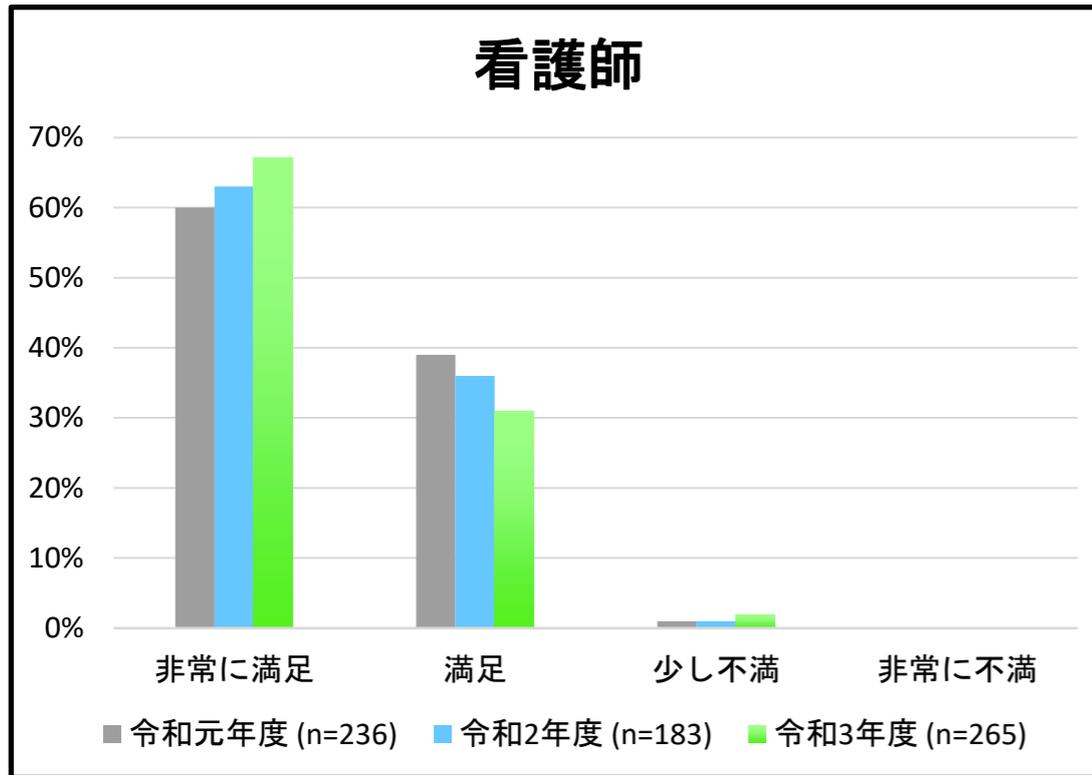
・ 当院を受診の際は、なるべく公共交通機関をご利用くださいますようお願いいたします。なお、当院と伊勢市駅裏口（北口）間の無料シャトルバスを運行しておりますので是非ご利用ください。

・ 外来診療につきましては、業務の効率化や病診連携の更なる推進により、できる限り予約時間に受診していただけるよう努めてまいります。なお、緊急対応等やむを得ない事由により診療の遅延、診療順の変更などご迷惑をおかけする場合がございます。ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

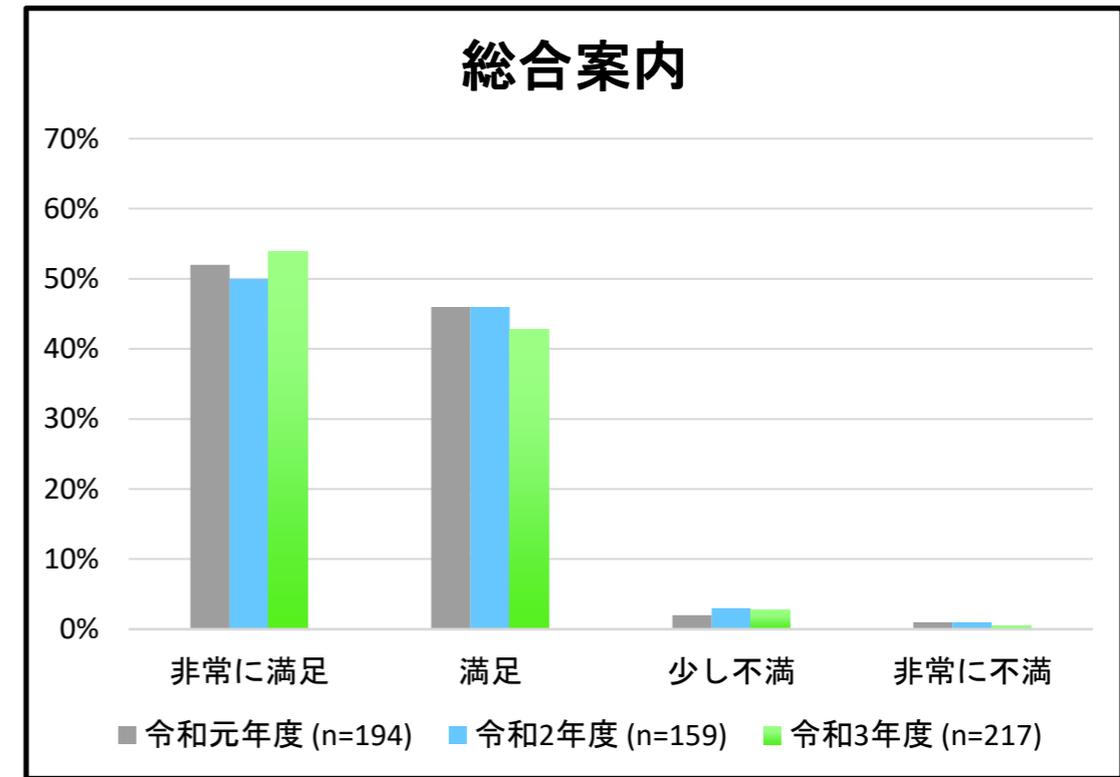
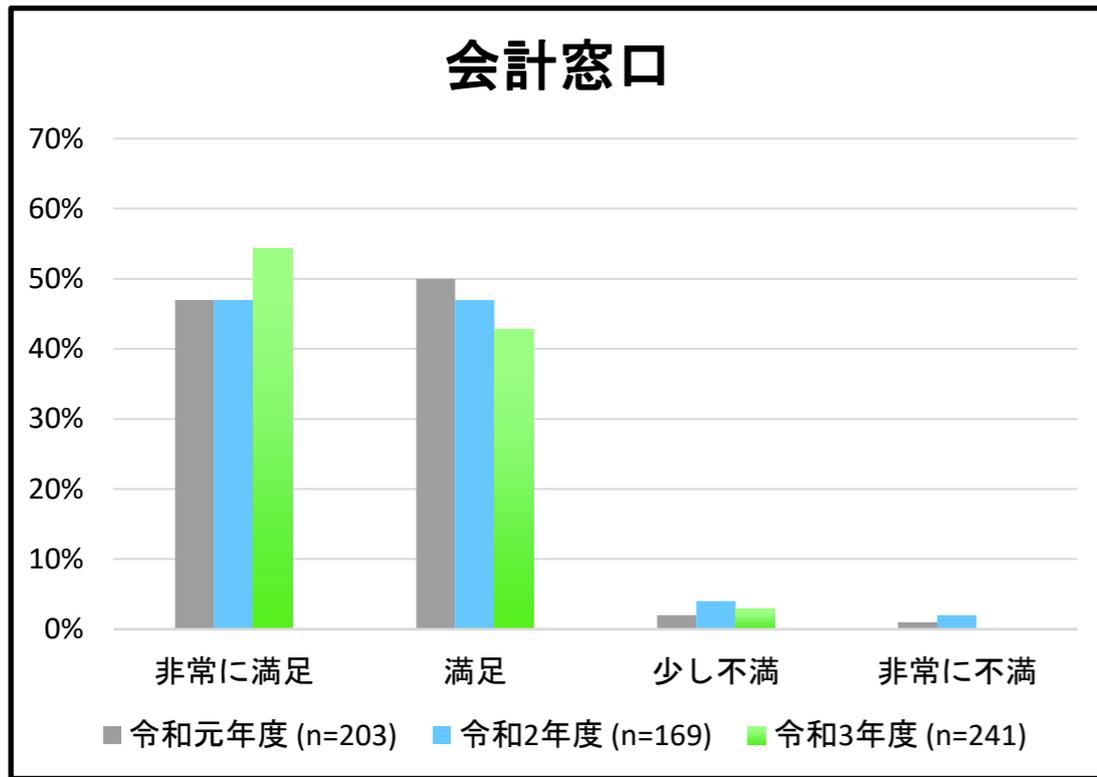
# Q 3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさはいかがでしたか



# Q 3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさはいかがでしたか



# Q 3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさはいかがでしたか



## Q4. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさについて よい点、改善点があればお書きください

### 【良い点】

- （忙しいとは思いますが）笑顔で接してくれると、とても安心します。来院時は不安でいっぱいなので。
- 丁寧でよい。
- 良くしてもらっています。ありがとうございました。
- 今のままでいいです。ありがとう。
- 良好でした。
- ここの皆さんは、あたたかく感謝しています。

### 【改善してほしい点】

- 人によって不親切。
- 産婦人科の受付は非常に不満。TELの対応が悪い。いきなり怒られた。
- ビニールシートがあるため、声が少しききとりにくいです。しょうがないと思うのですが...
- テキパキしている間が良いと思う反面、言葉にきつさを感じる人がいる。
- さっぱりしているが、こちら側の話はあまり聞かない。

---

・職員の対応に至らぬ点がありましたことお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、職員への指導や研修の実施により、接遇の質向上に努めてまいります。

## Q5. 病院内の案内表示についてよい点、改善点があればお書きください

### 【良い点】

- わかりやすい。 ●良いと思います。 ●大きくてよく見える。 ●色で表示されているので分かりやすい。
- 色で分けているのは、分かりやすい。視覚障害者のある方にはどんな案内をしているのか知りたいです。
- 色別で分かりやすいです。 ●色と番号で分かりやすいと思う。 ●案内表示+スタッフの案内で分かりやすい。

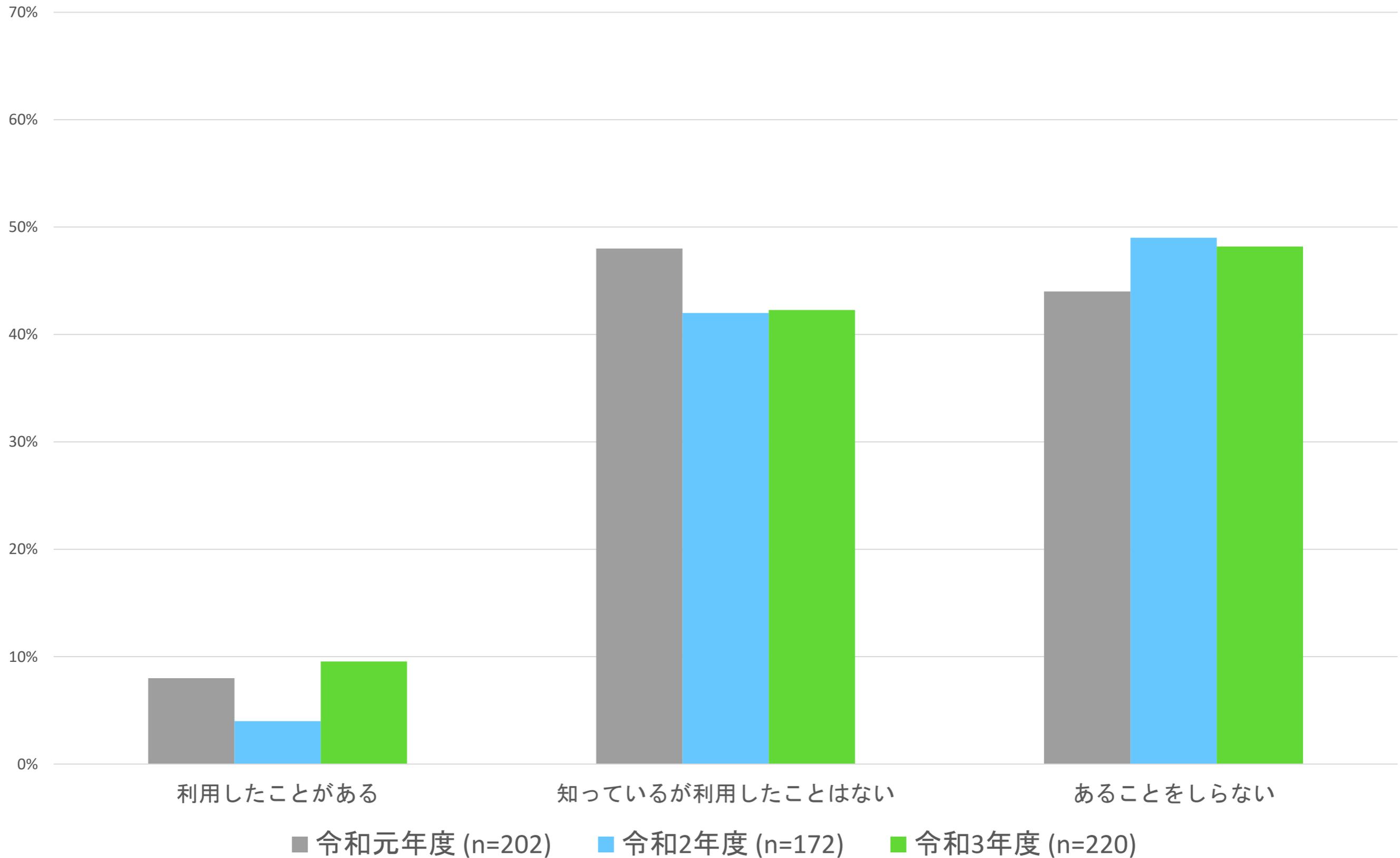
### 【改善してほしい点】

- 診察室の前には利用者が多すぎて密集していた。 ●便座がつめたい、小児科。
- オレンジ6-5の案内図をもらったが現場の状況と表示が逆で修正の必要あり。受付で案内図をもらったが受付の係が所定の位置まで同行してくれた。 ●救急病棟から、帰る出口の道がわからなかった。案内表示がなかった。
- 5~6月に1回しか来ないので番号ふだを出す等の流れがわからずムダに待ちくたびれた。
- 市外から車で来るのですが道案内の看板がもう少し多くほしい。
- 銀行ATMがわかりづらい。待合室には特に掛時計要。
- 数字で案内では、わかりにくいハッキリと何科と書いてほしい。
- アンケートを手書きで8枚って、頭おかしいのでは？患者への制度設計が場当たりになっている証拠。

---

・多岐にわたるご意見をいただきありがとうございます。それぞれ検証を行いできる限り改善に取り組んでまいります。

# Q6. 伊勢市駅と当院の間を結ぶ送迎用の無料シャトルバスがありますが 利用したことはありますか



## Q6. シャトルバスについて（感想、理由）

### 【感想】

- 車を運転できない時に助かった。公共交通機関があるのはありがたい。
- 助かります。（2件）
- 便利でよかった。
- 不便だった。
- ステップを低くして欲しい。

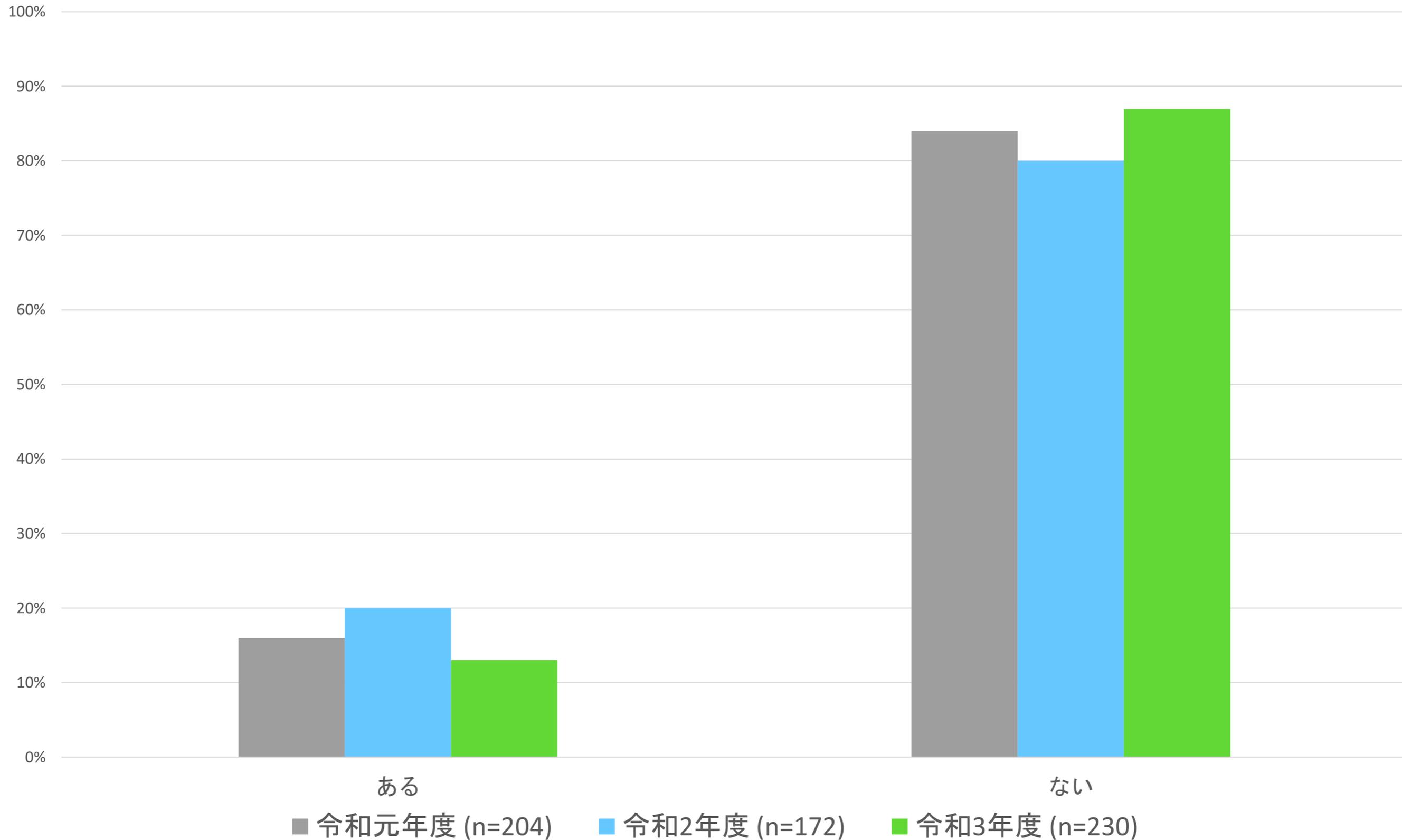
### 【バスを知っているが、利用したことが無い理由】

- 車で来るから。（32件）
- 家が近いから。（3件）
- 乗車出来ない。
- 必要ないので。
- 駅まで行かないから。

---

・シャトルバスのステップの高さ調節については現行車両での対応が困難なため、乗降車時にお困りの際はスタッフにお声がけください。  
車両の更新時期には、頂いたご意見についても十分に考慮し検討いたします。

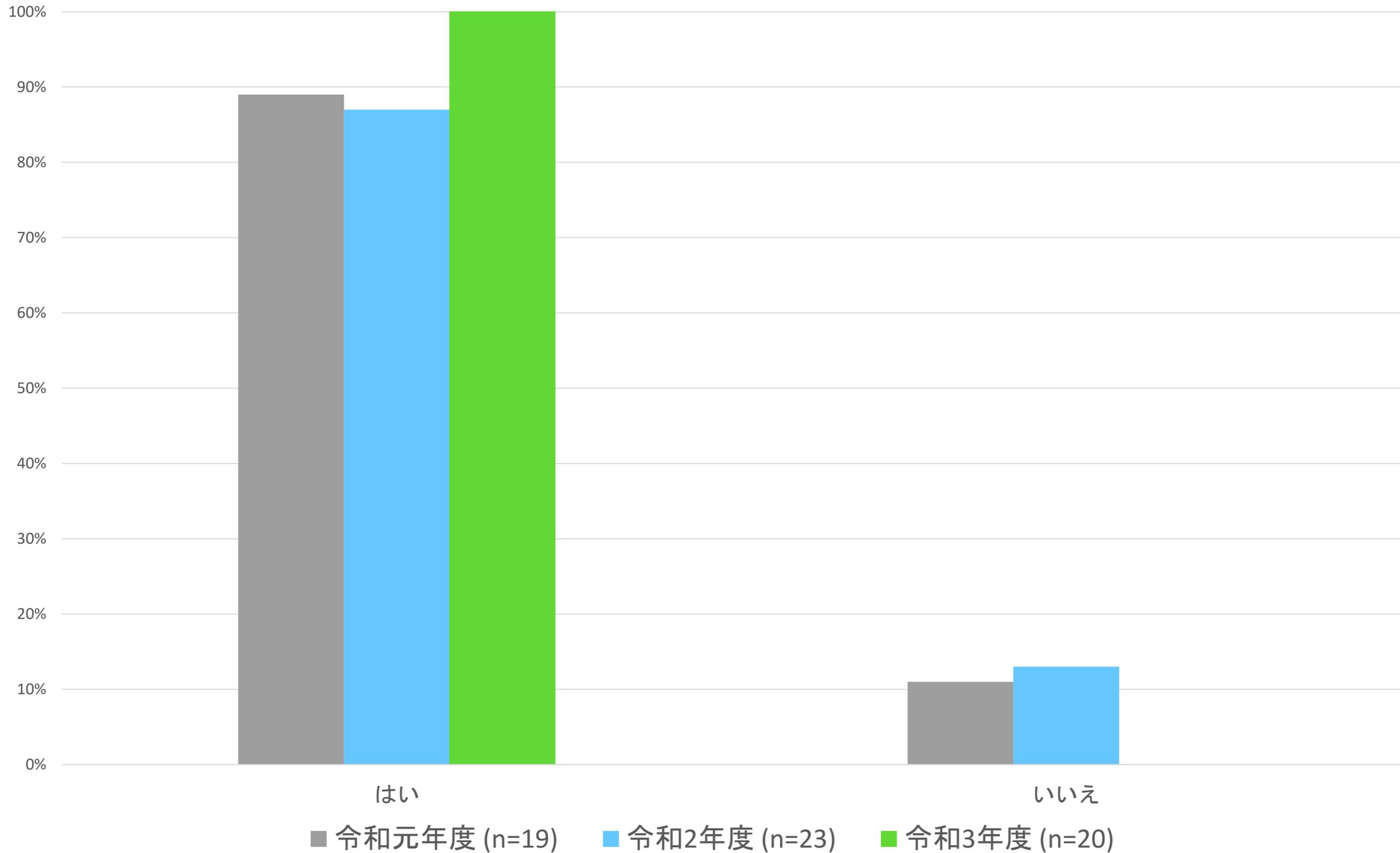
# Q7. 当院のホームページをご覧になったことはありますか



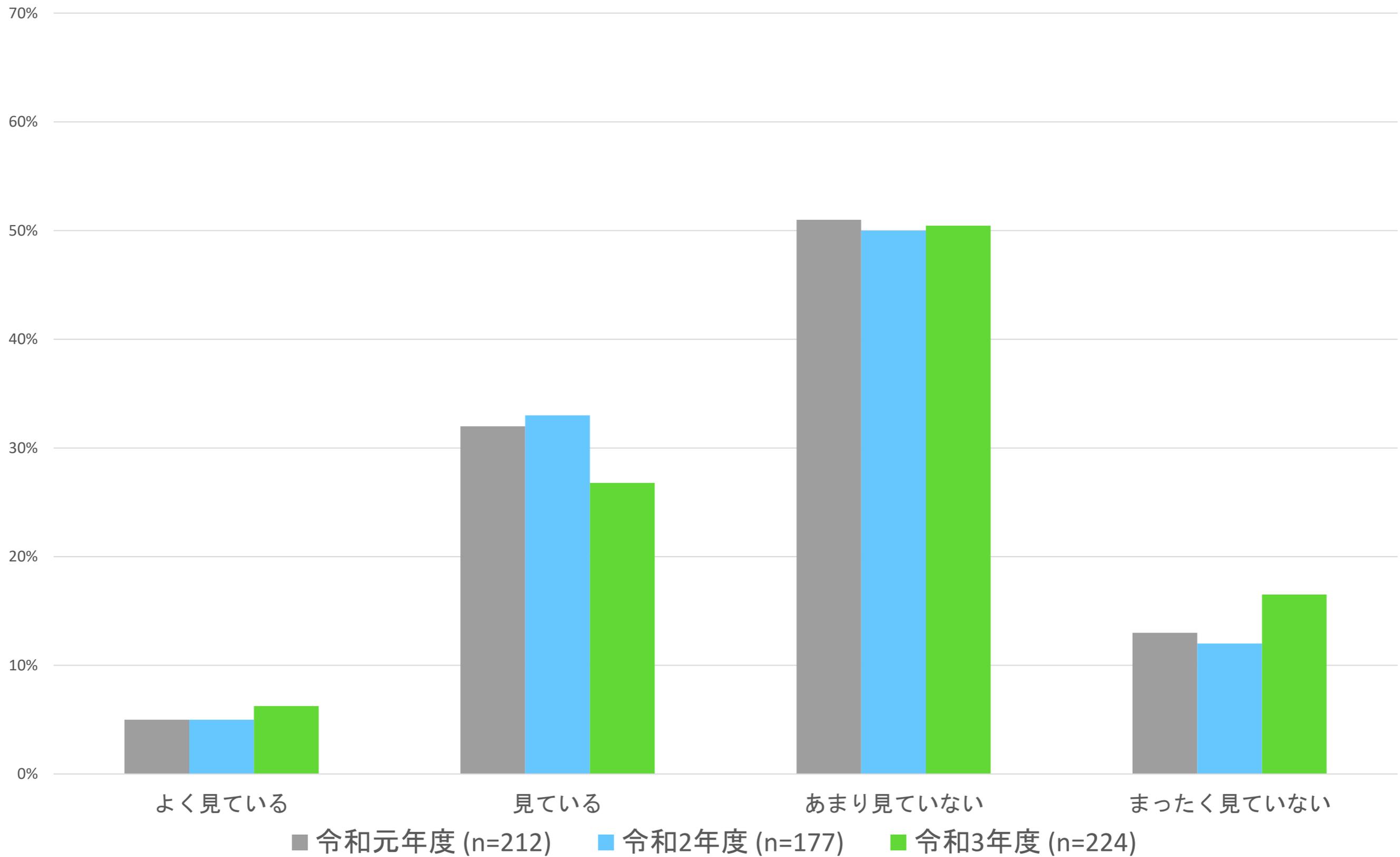
## SQ7-1. 当院のホームページでどんな情報を見ましたか

- 診療科、医師について（8件）
- コロナについて（2件）
- 外来について
- アクセスについて(2件)
- 手術数について
- 診察時間、休診日について
- 予約方法について

## SQ7-2. スムーズに探すことができましたか



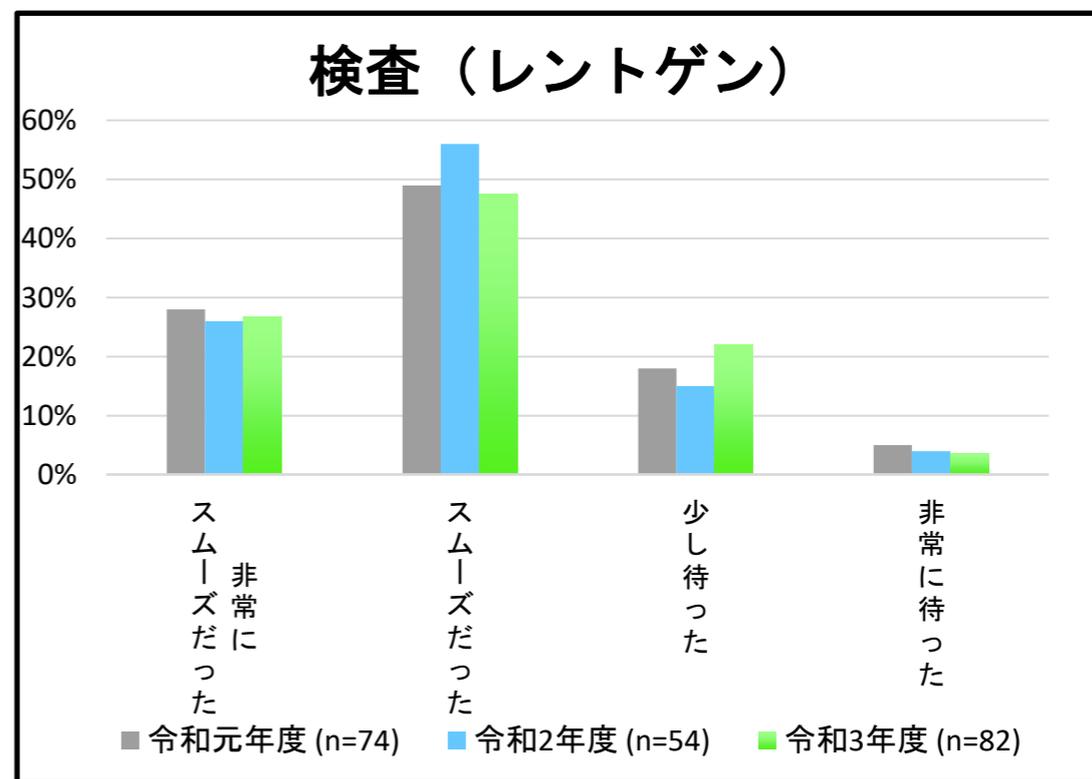
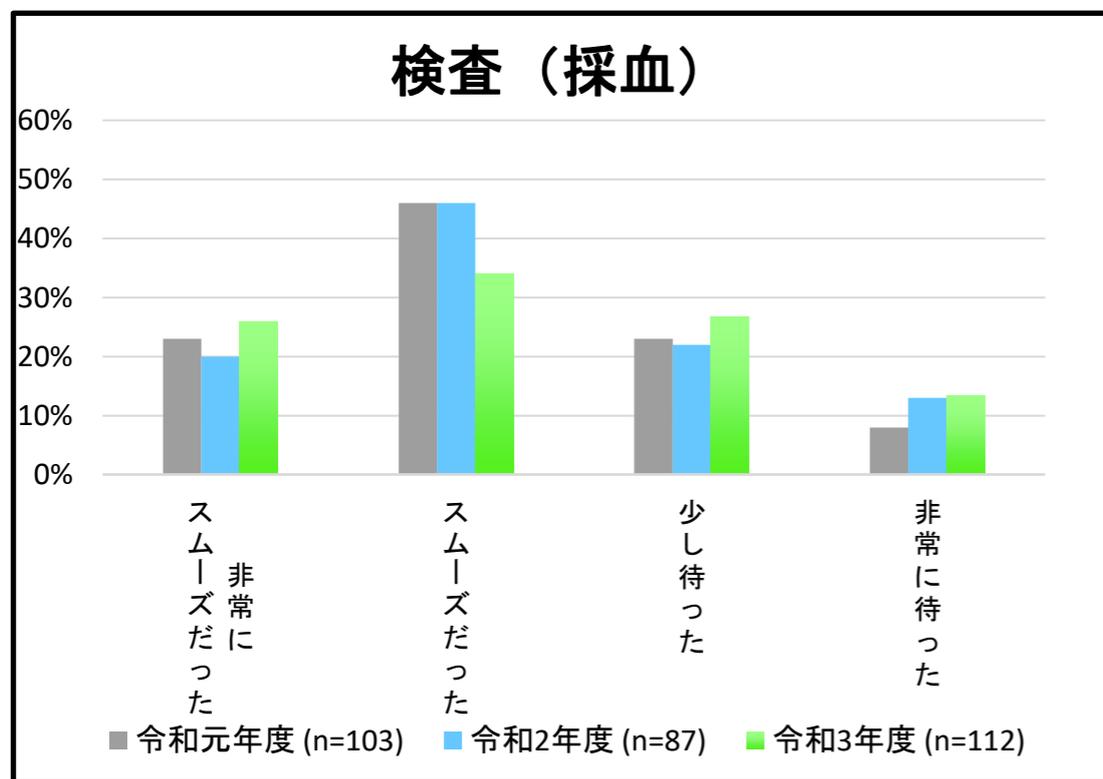
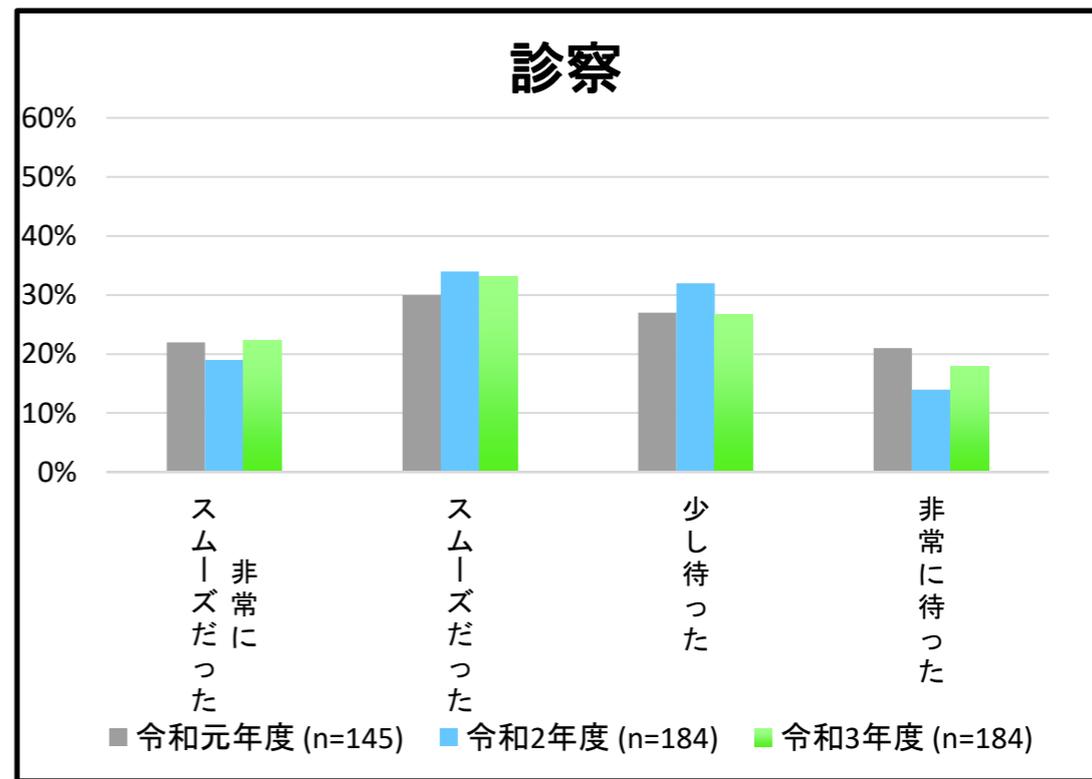
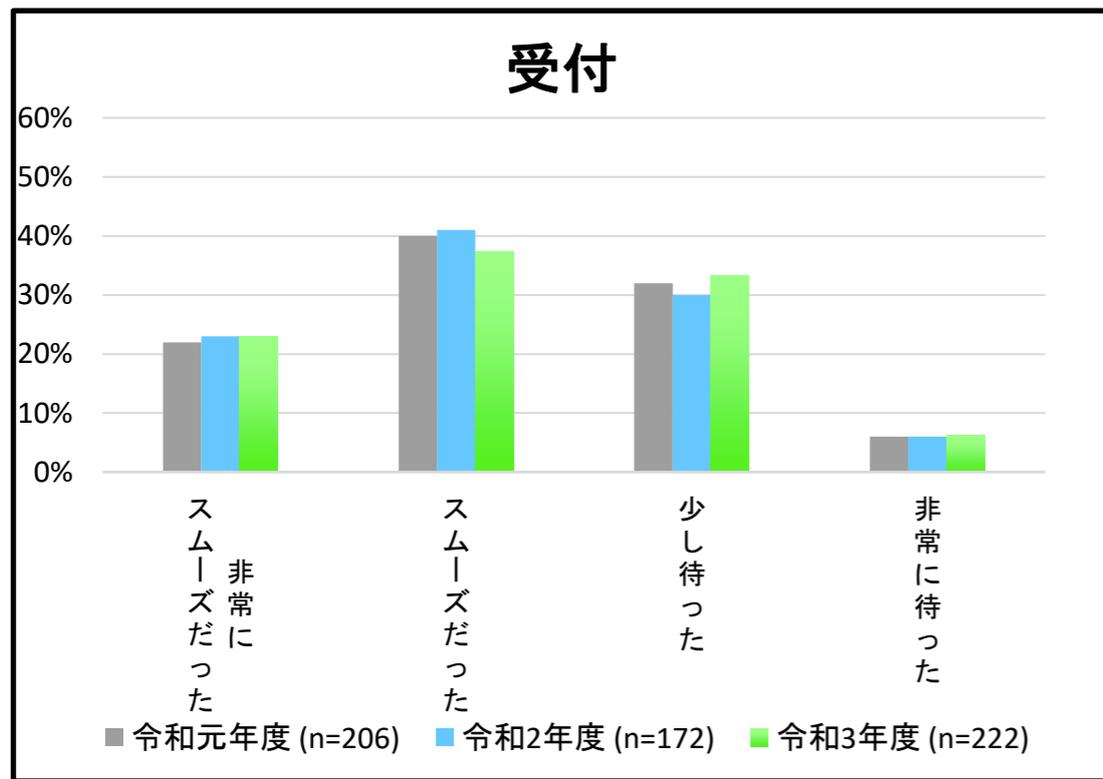
## Q8. 院内の掲示物は見えていますか



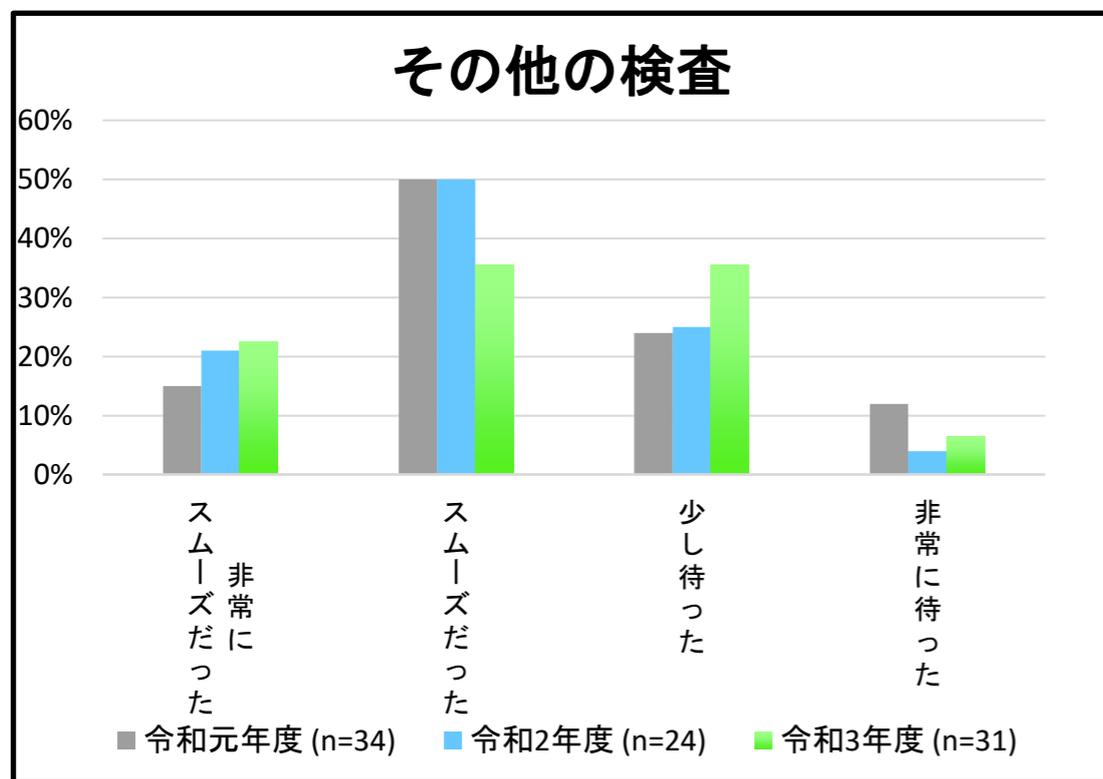
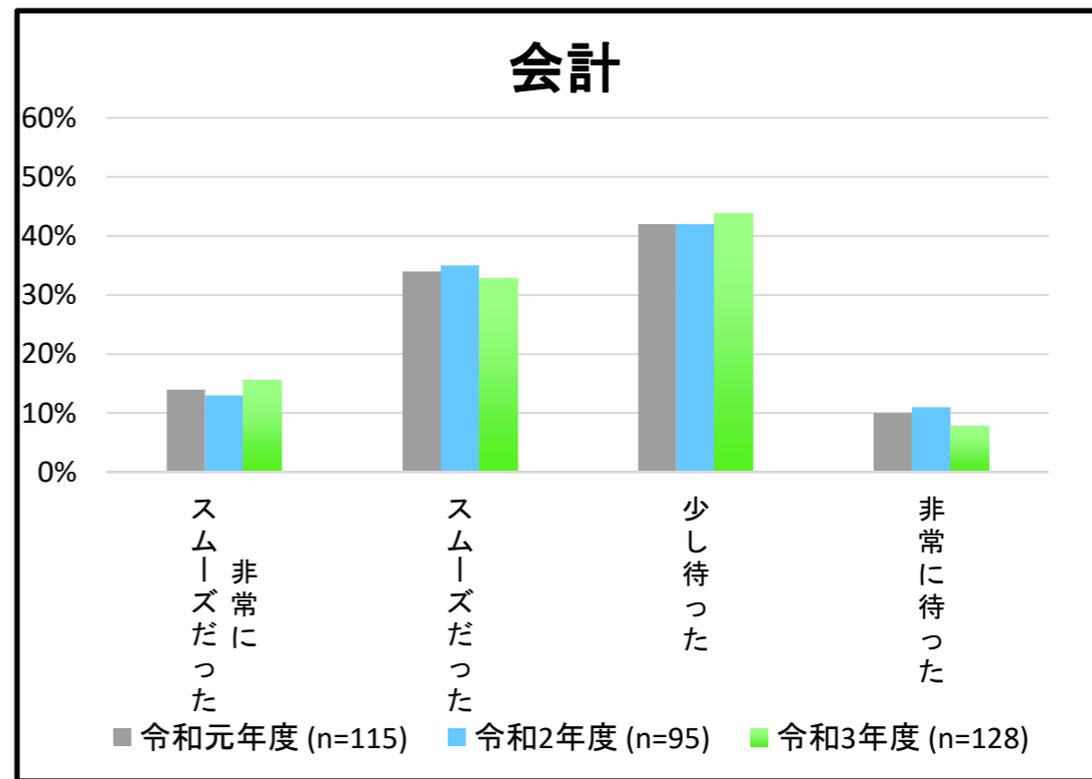
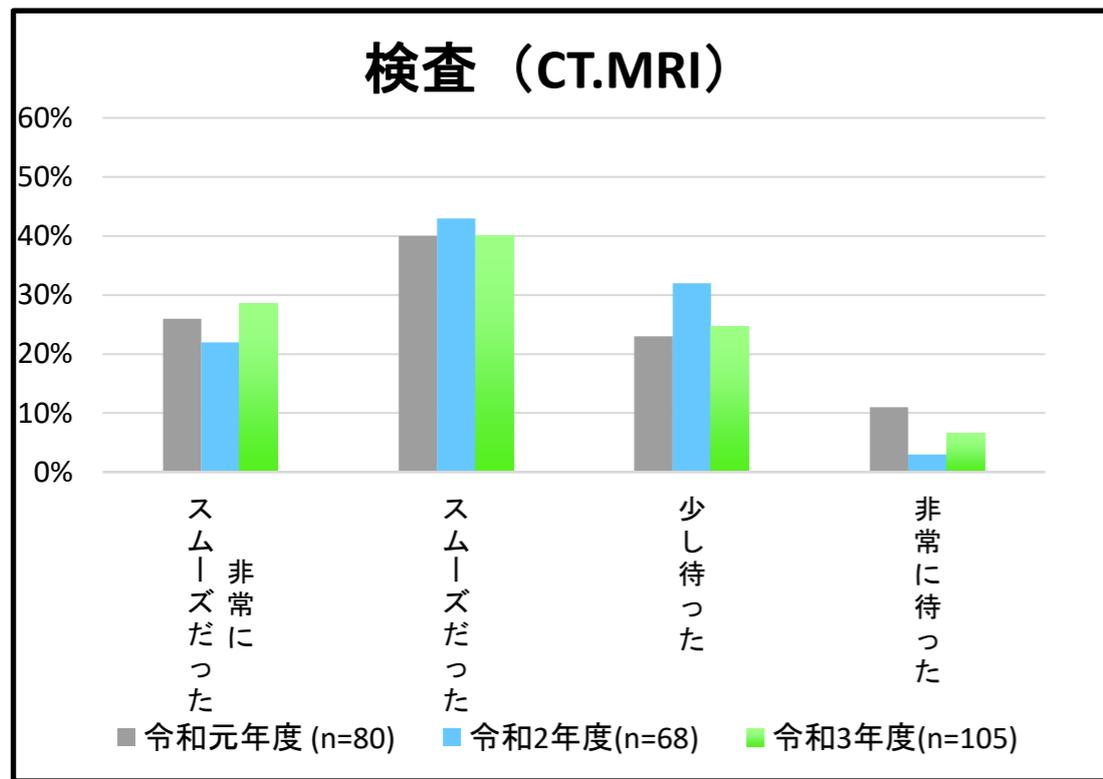
Q9. 当院のホームページ、掲示物、配付資料について、よい点、改善点をお書きください

- わかりやすい。
- 素人建築設計された病院を、ITに頼らず、人力だけで対応している前世紀型システムですね。

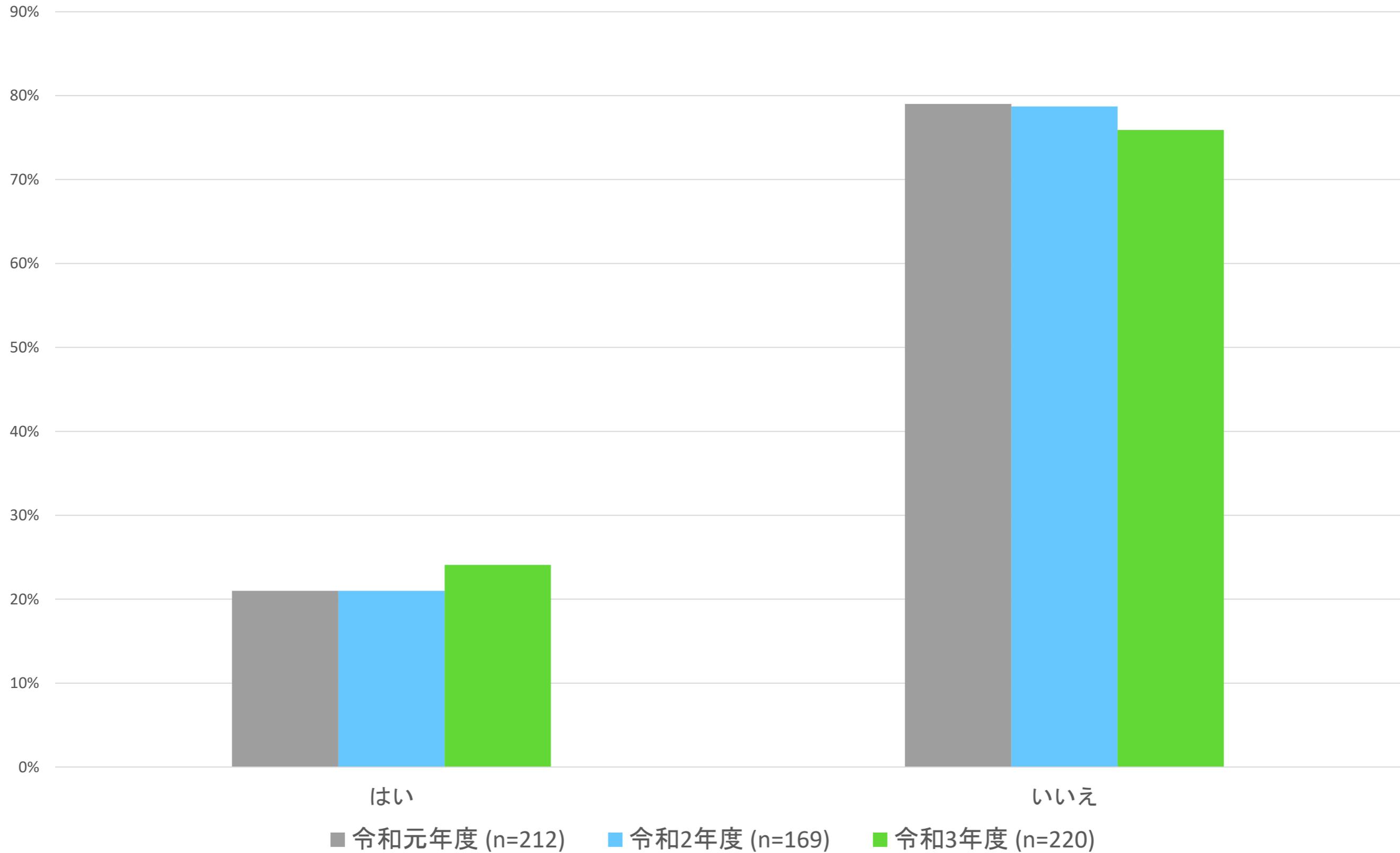
# Q10. 待ち時間についていかがでしたか



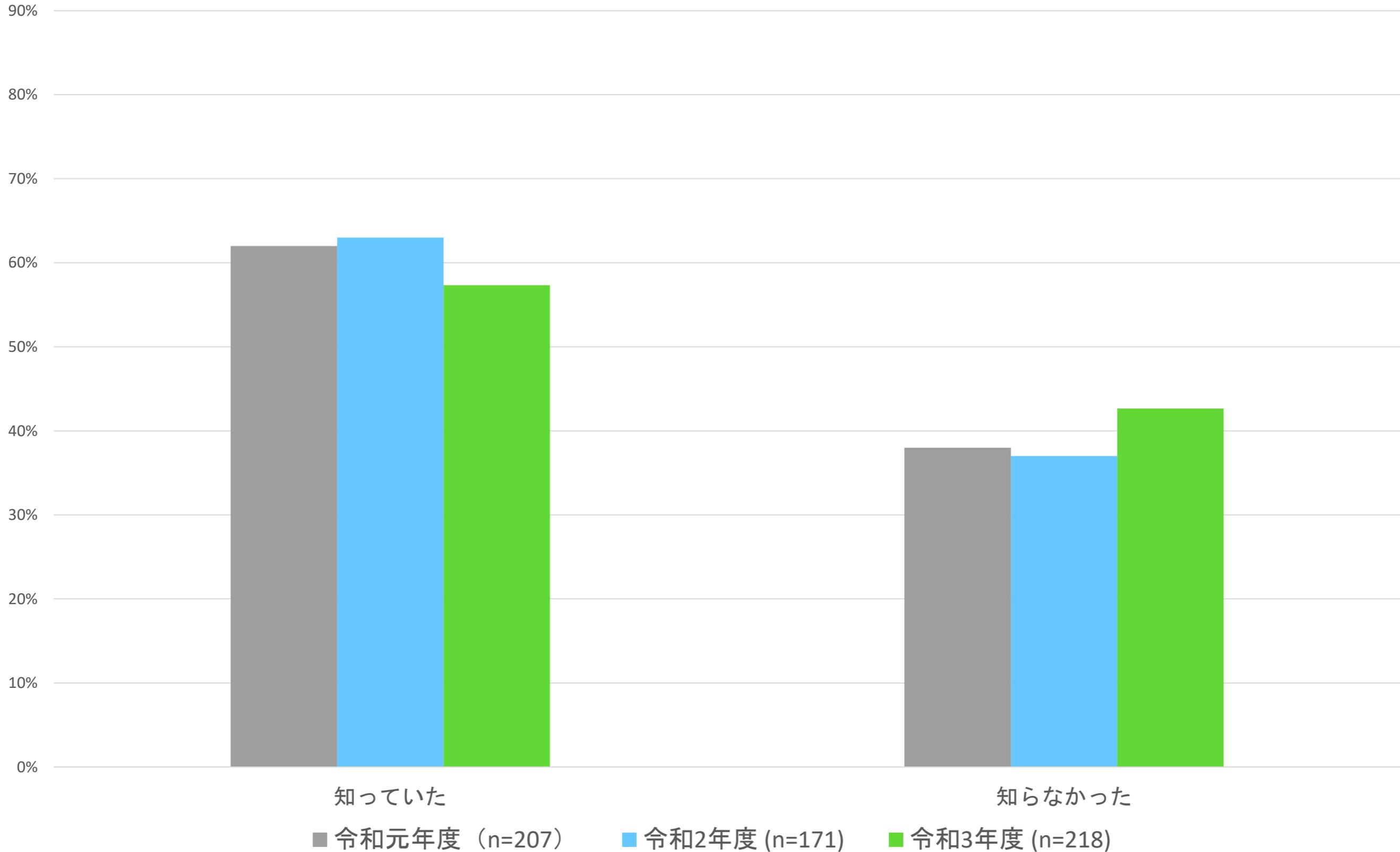
# Q10. 待ち時間についていかがでしたか



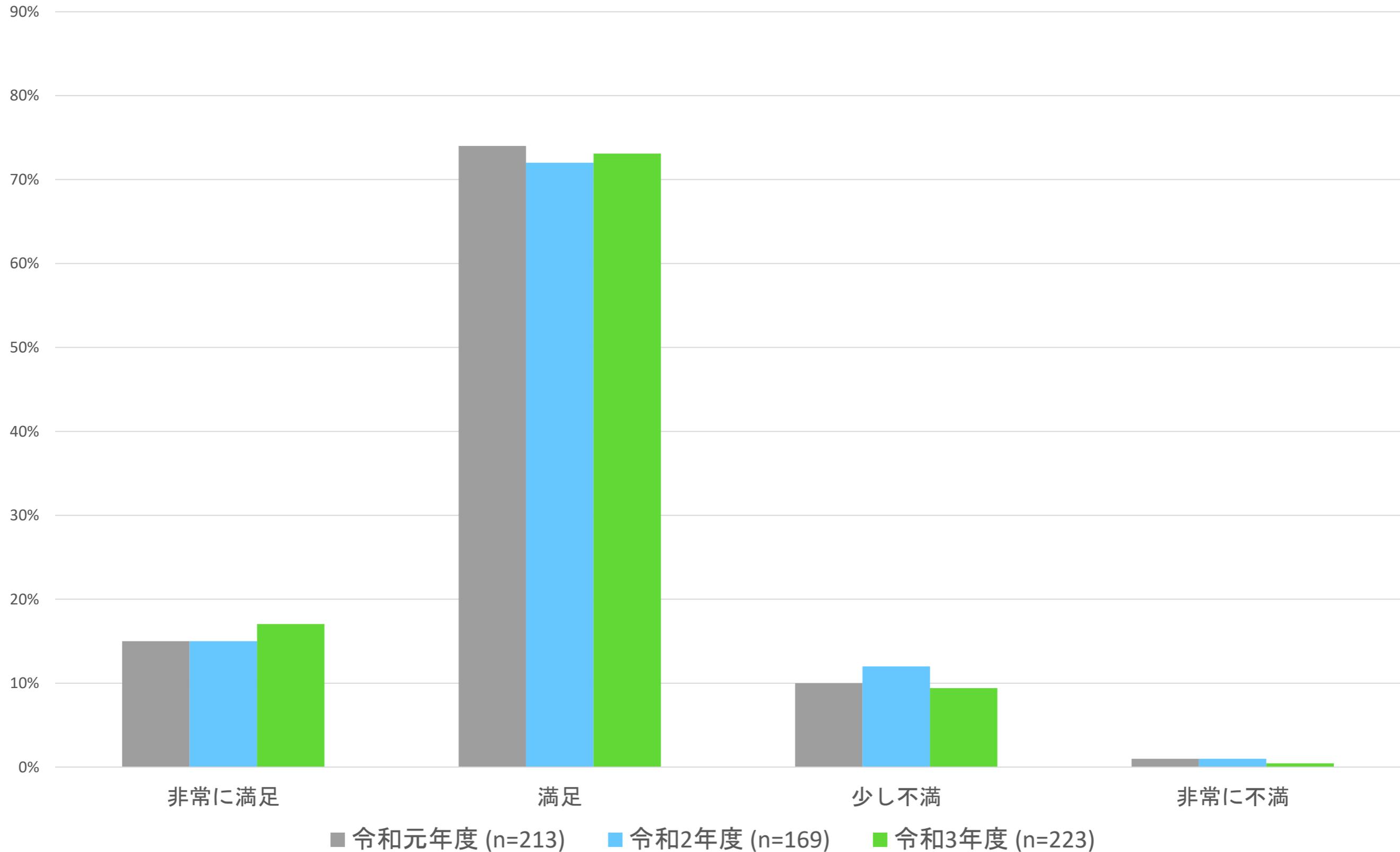
# Q1 1. 当院にご意見箱があるのはご存じですか



## Q12. 当院の役割について



# Q13. 総合的に判断して、伊勢赤十字病院に満足していますか



## Q14. 総合満足度（良い意見）

- 検査が流れるようにできた ●検査機器が充実で安心できる ●施設が新しくきれい（3件）
- 皆さんとても親切です（7件） ●入院が2回目で情報連絡が行き届いている ●説明丁寧でした
- ストレスを感じる事がなくスムーズにできた（4件） ●患者サイドでの対応に配慮されている
- 安心感をもって診察を受けることができる ●先生が良かった ●現在の居住地と自分の体の状態を考えると、ここで受けることのできる治療に満足している ●根拠の無い安心感！！ ●先生方を信頼出来る事
- 検査室が多いから ●適切な検査で納得した ●これとって問題がない ●鳥羽地区は病院が無いので一番の頼りになっています ●以前にも入院した事もあり、非常に満足した ●本当に困った時しか来ないのだが（紹介で）必ず解決するので長いこと町の医者に診てもらっていて治らず、ここにきてすぐ良くなったことが2回ほどある ●近い、設備も良い ●ただ普通に素晴らしいと思った。 ●地域の中心的な病院として頑張っていると思う
- コロナ禍にあたって大変頑張られていると思います。 ●安心する（4件） ●大きな検査してもらえから
- スタッフの方の対応がとても気持ち良いので、、、大変なお仕事ですが頑張って下さい。
- 全般的に意見がなく、全員がキビキビ仕事しているので心が安まる ●トイレの場所がわかりやすい
- 忙しいのによく頑張っている。 ●20年以上前からかかりつけの病院だから。
- 高齢の患者さんが多い中、若いスタッフさんが、がんばって説明している姿にほっこりしました。これからもよろしくお願いします。(患者の母) ●丁寧に診察していただいた。
- 色々な人が来る中で、皆冷静に対応していると思う ●地域の要として信頼している（2件）
- 安心できるやさしい言葉で対応して下さい気分がよいです ●病院医者職員は頑張っていて満足

## Q14. 総合満足度 (不満な意見)

- パーキングチケットの説明が欲しかった。
- 待ち時間が長い。(11件)
- MRIの受付対応が悪い。
- 紹介状がなくても受診したい。
- 駐車場が遠い。
- 患者数が多い。
- 患者の立場になって診察してほしい。
- 診察番号の400番代は失くしてほしい。(例：429で「死に行く」)
- 院内暑かった。
- 書く書類が多い。
- 建築設計患者対応制度設計に不満。

---

・ 外来診療の待ち時間につきましては、業務の効率化や病診連携の更なる推進により、できる限り予約時間に受診していただけるよう努めてまいります。なお、緊急対応等やむを得ない事由により診療の遅延、診療順の変更などご迷惑をおかけする場合がございます。ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

・ 職員の対応に至らぬ点がありましたことお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、職員への指導や研修の実施により、接遇の質向上に努めてまいります。