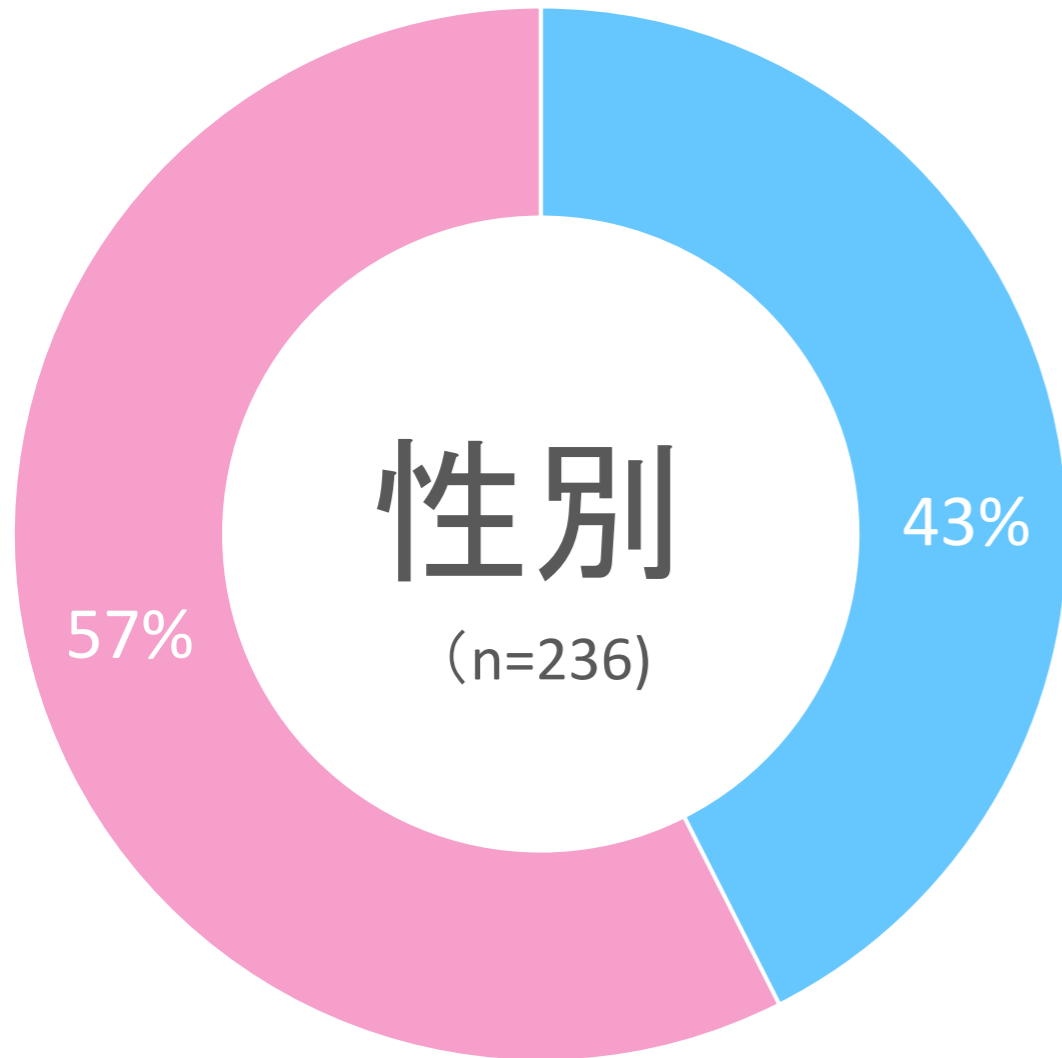


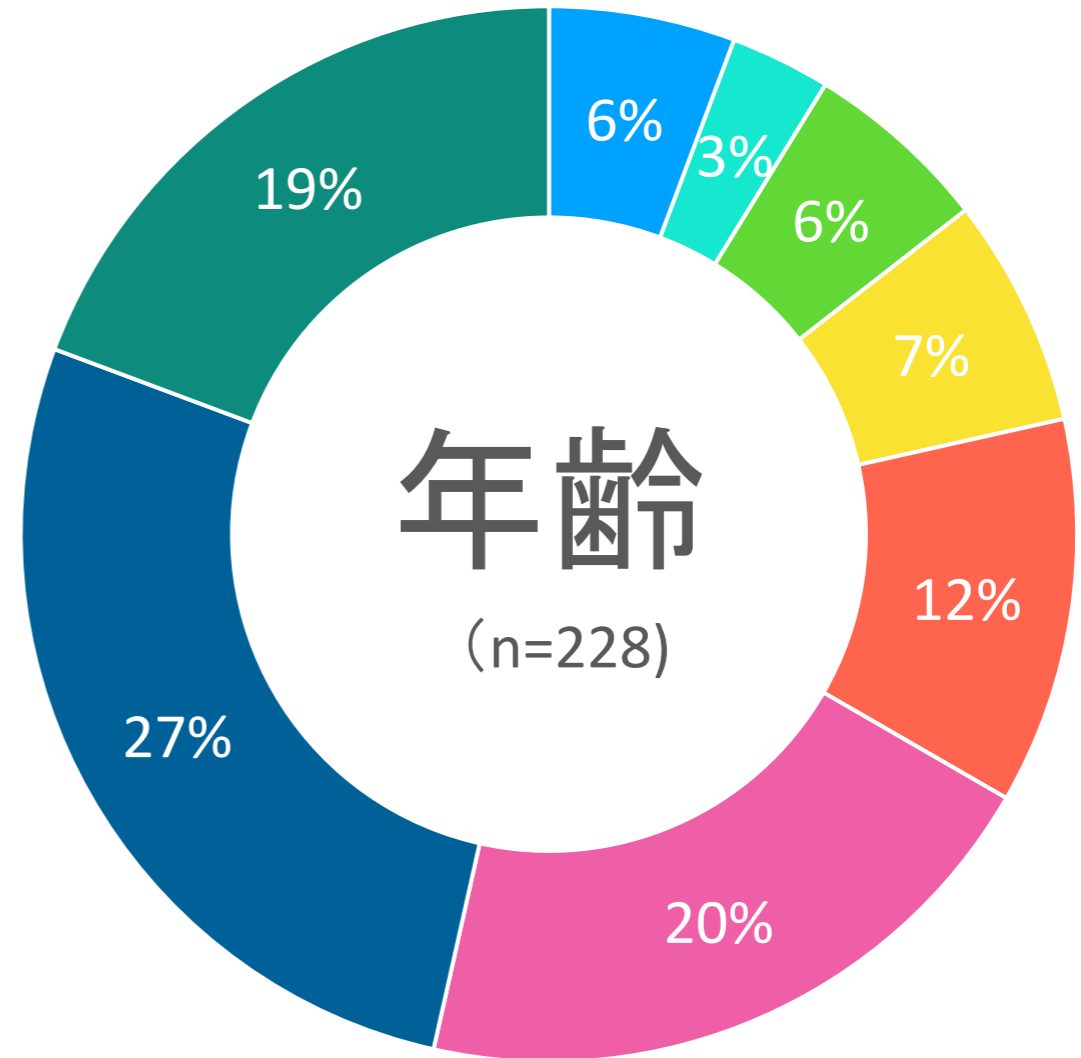
令和5年度
患者サービス向上委員会
患者様アンケート（外来）
アンケート回答数（236件）

実施期間 令和6年3月4日（月）～3月10日（日）

患者情報

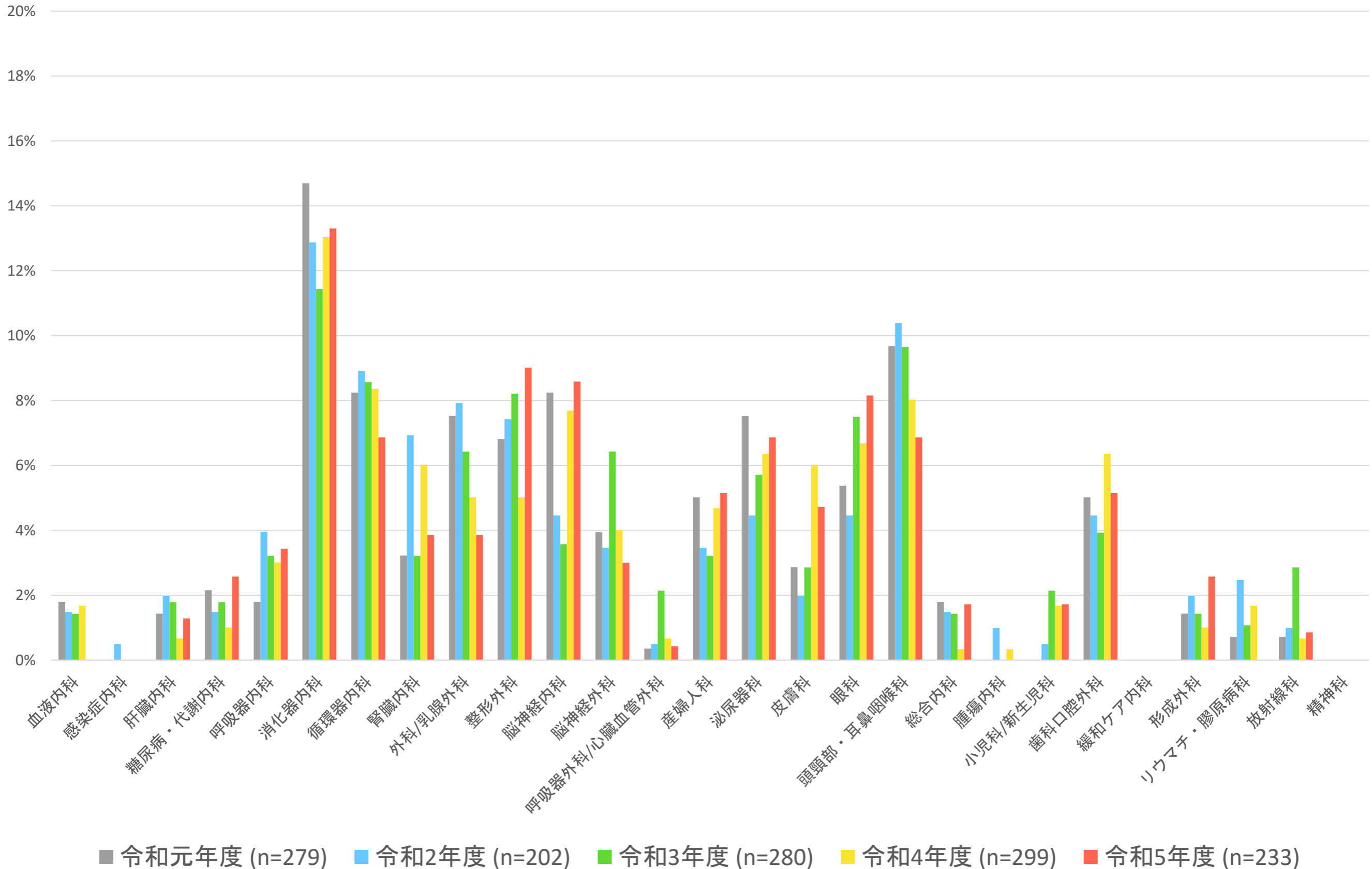


■ 男性 ■ 女性

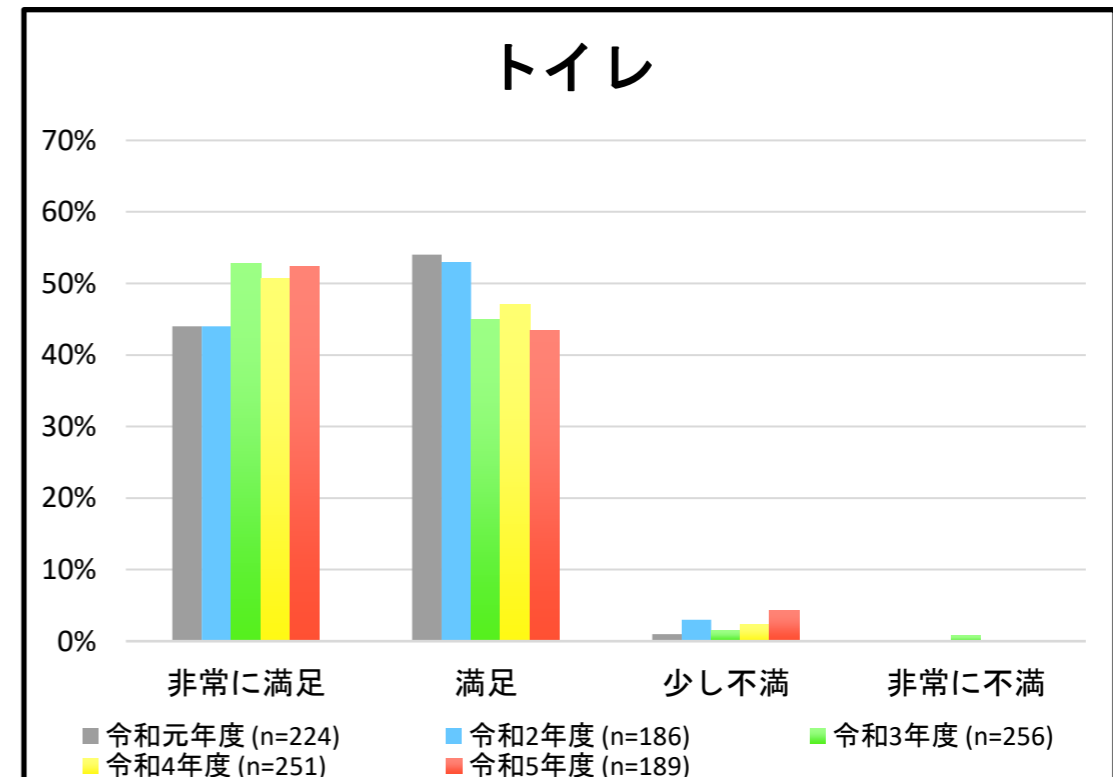
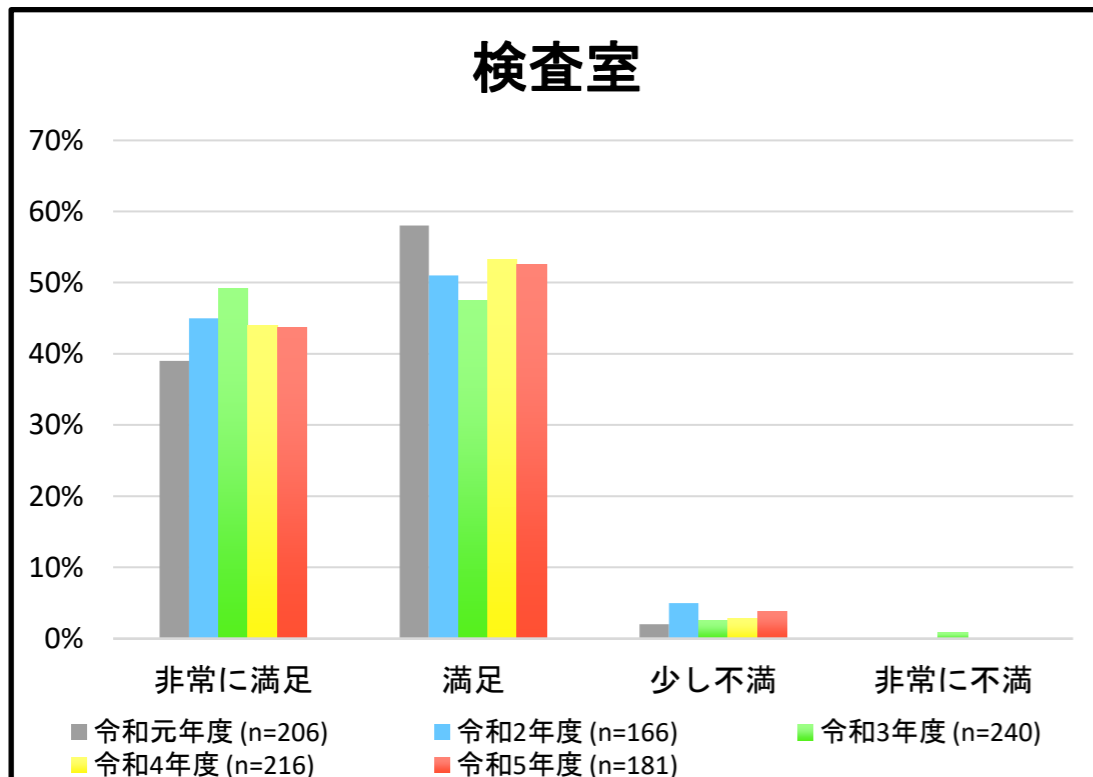
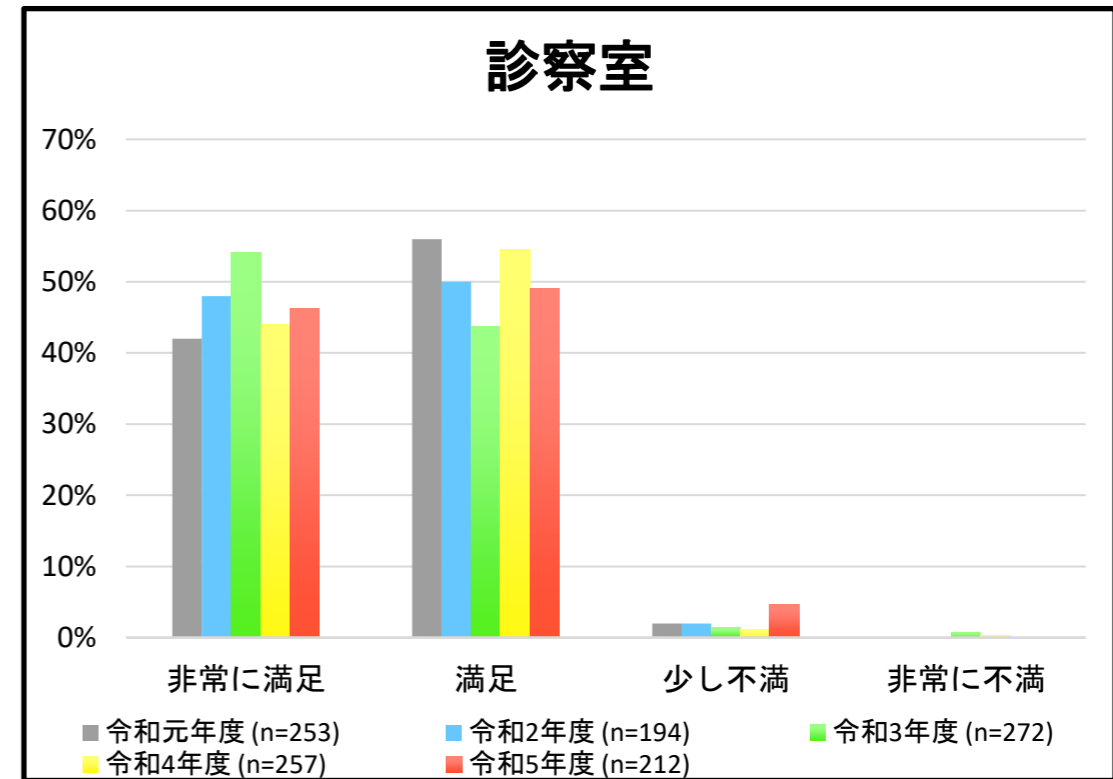
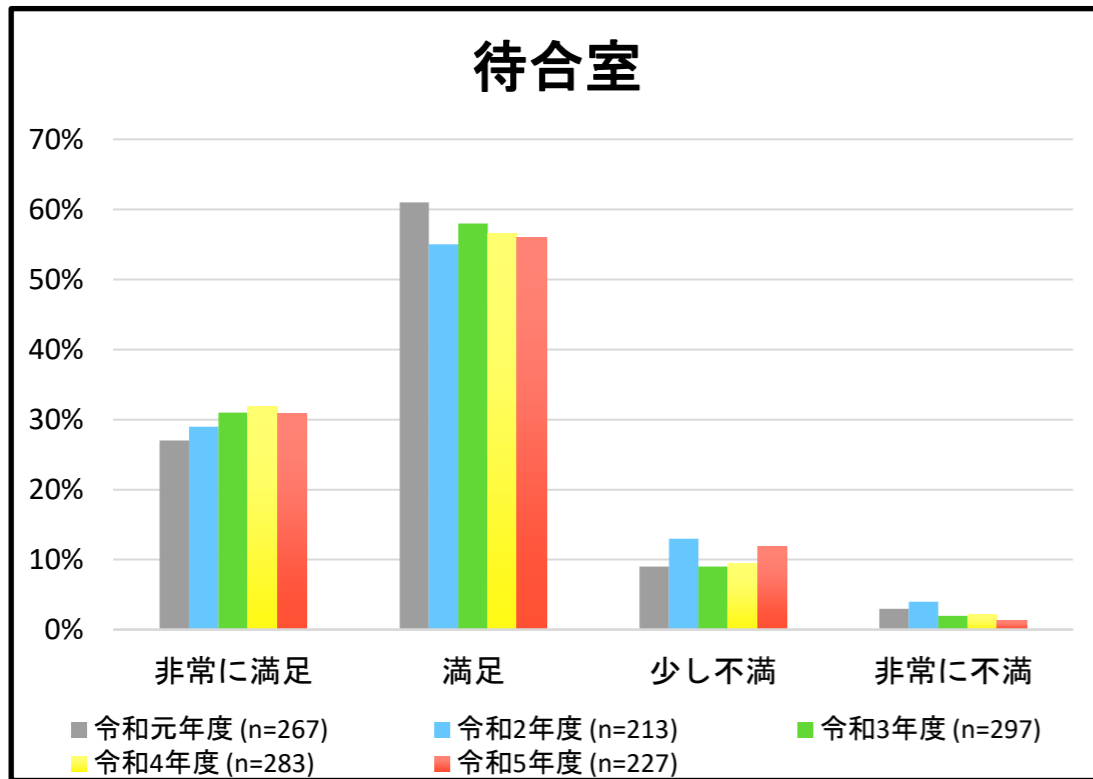


■ 0～19歳 ■ 20～29歳 ■ 30～39歳
■ 40～49歳 ■ 50～59歳 ■ 60～69歳
■ 70～79歳 ■ 80歳～

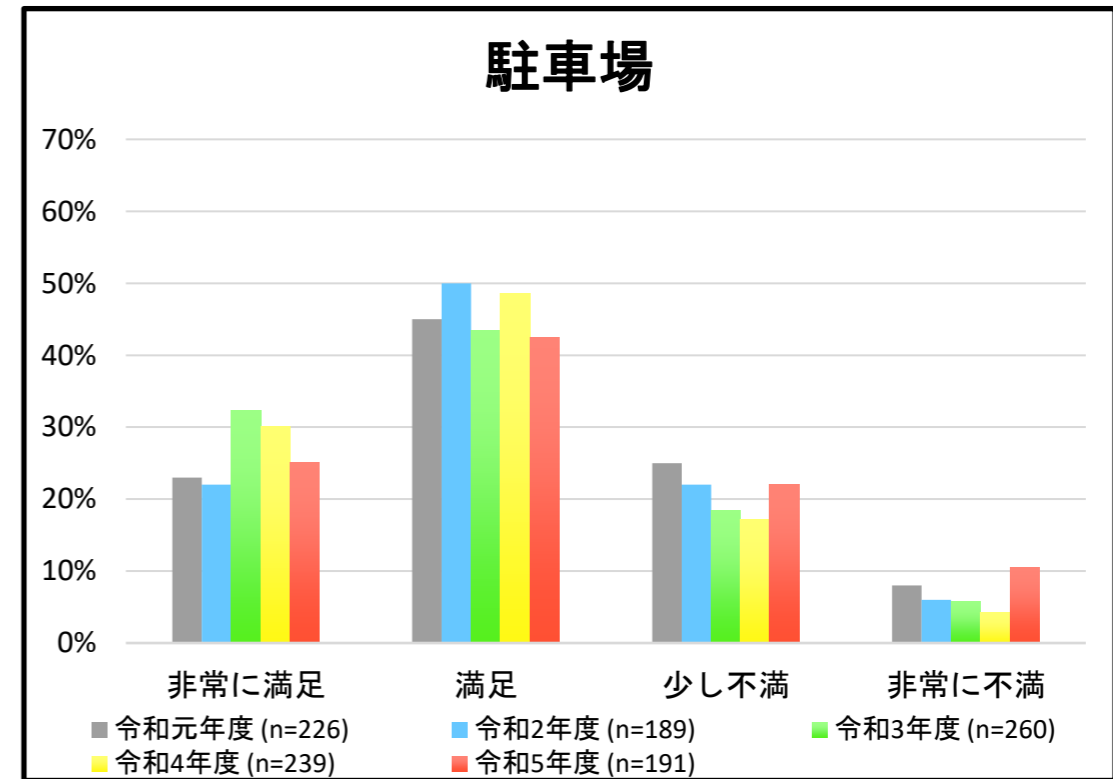
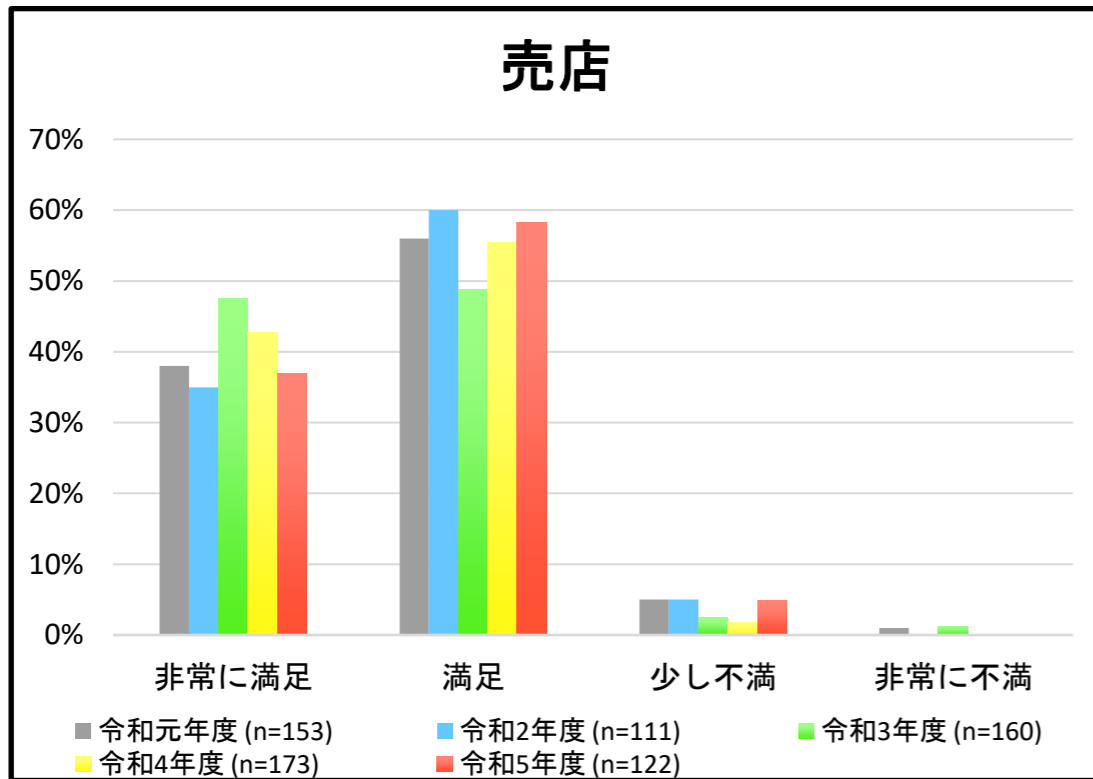
受診した診療科



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】

- 先生が良い。
- やはり赤十字病院は、設備が充実していると毎回思います。

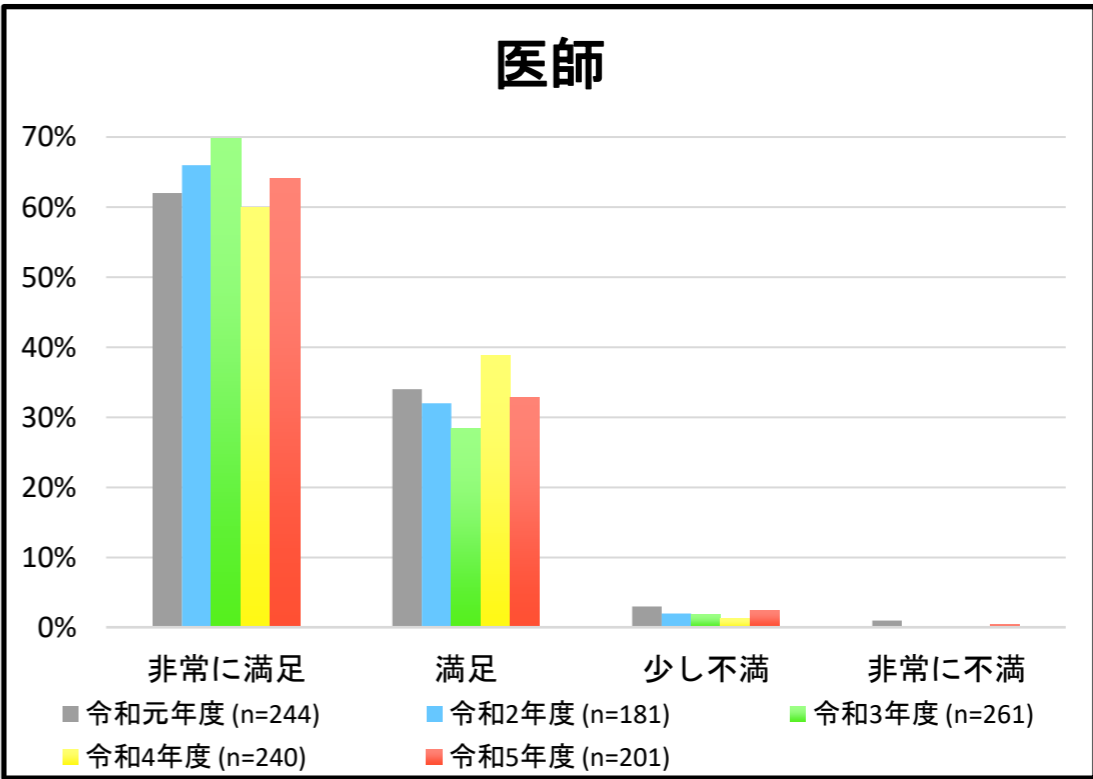
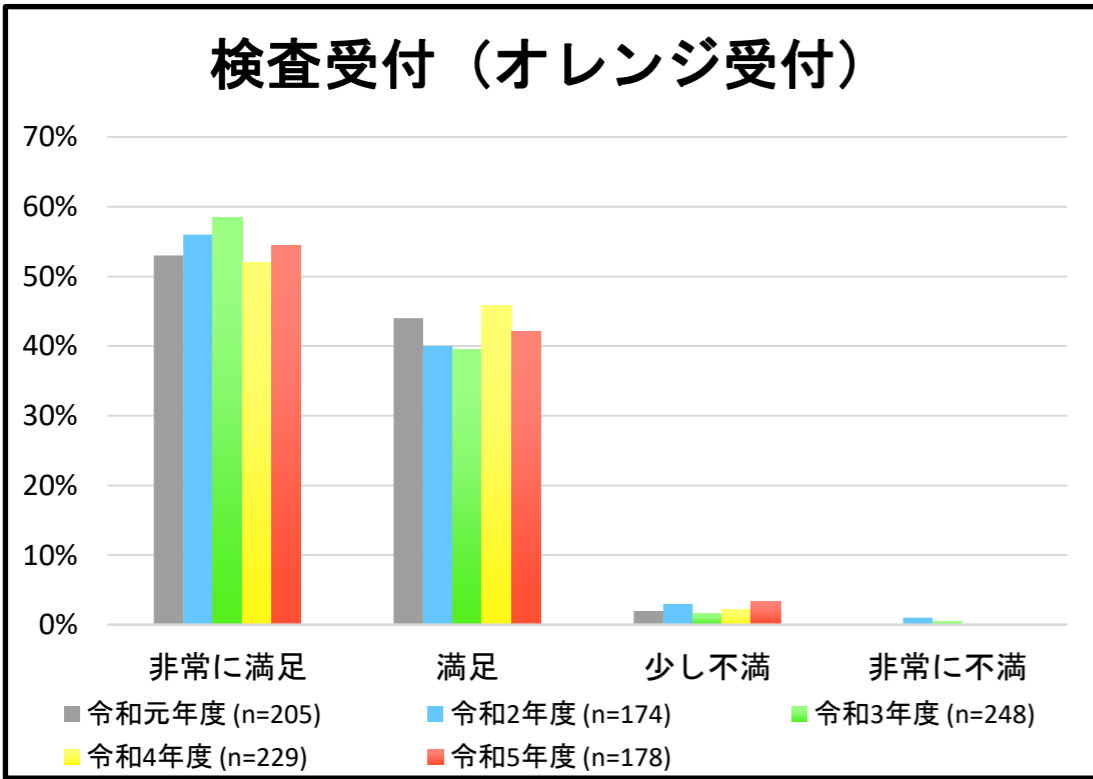
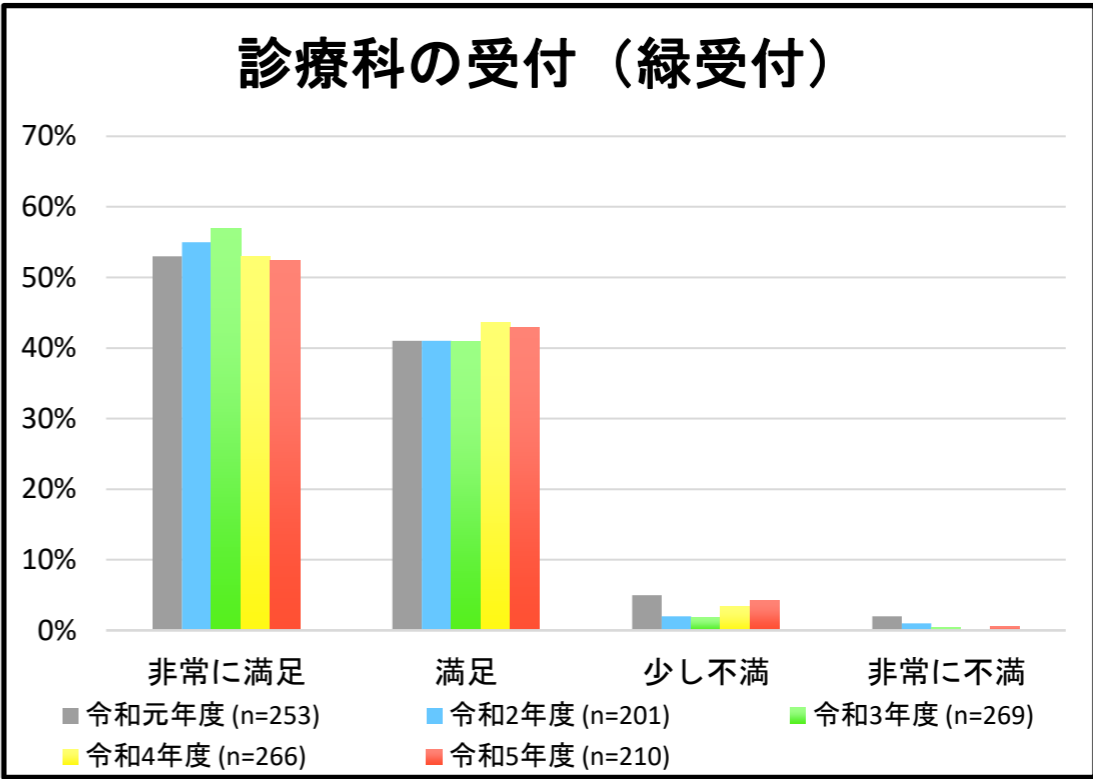
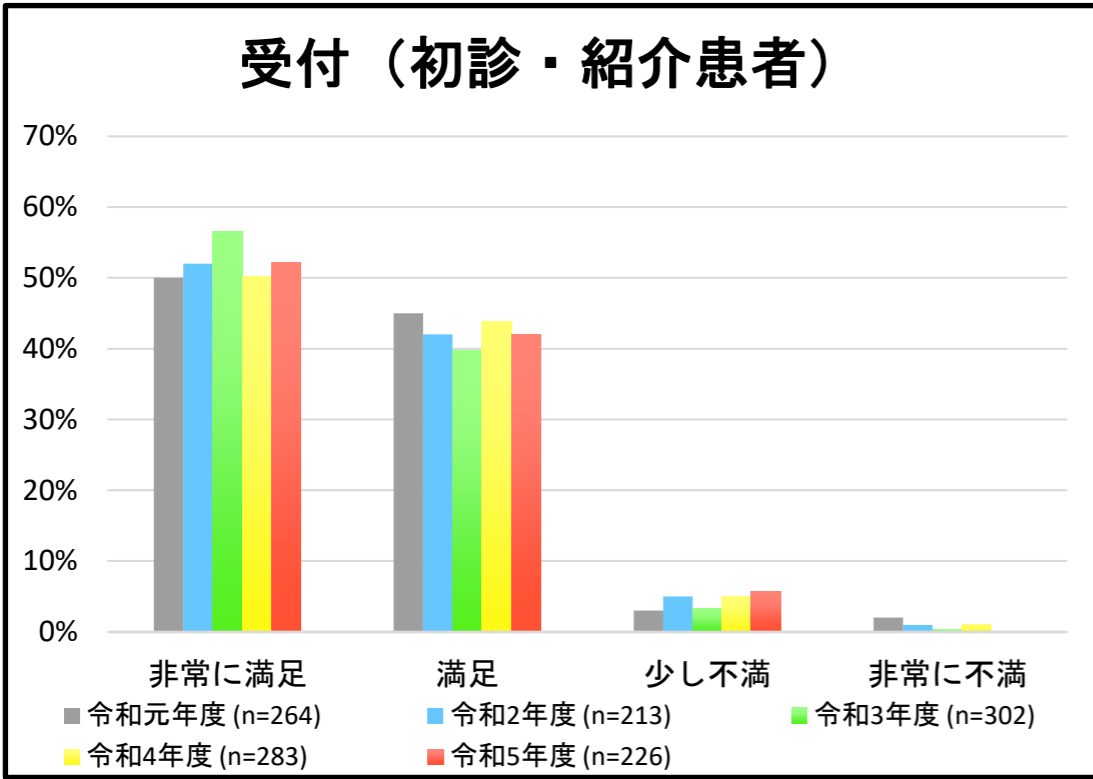
【改善してほしい点】

- 案内がわからない。 ● 待ち時間にもう少し自由に動けると良い。
- 9時半予約なのに手違いで10時過ぎになった。 ● 売店食べるところが少ない。
- 診察室の前の待合室で車いすの場合どこにいれば邪魔にならないかわからない。
- スマホのようなもので呼び出してほしい。順番や待ち人数がわかるように。
- 駐車場の空きがわからずグルグル回ってしまい時間がかかる。 ● 駐車場が足りない。
- 待合室、受付前が混雑。 ● 待合室が人でいっぱい。

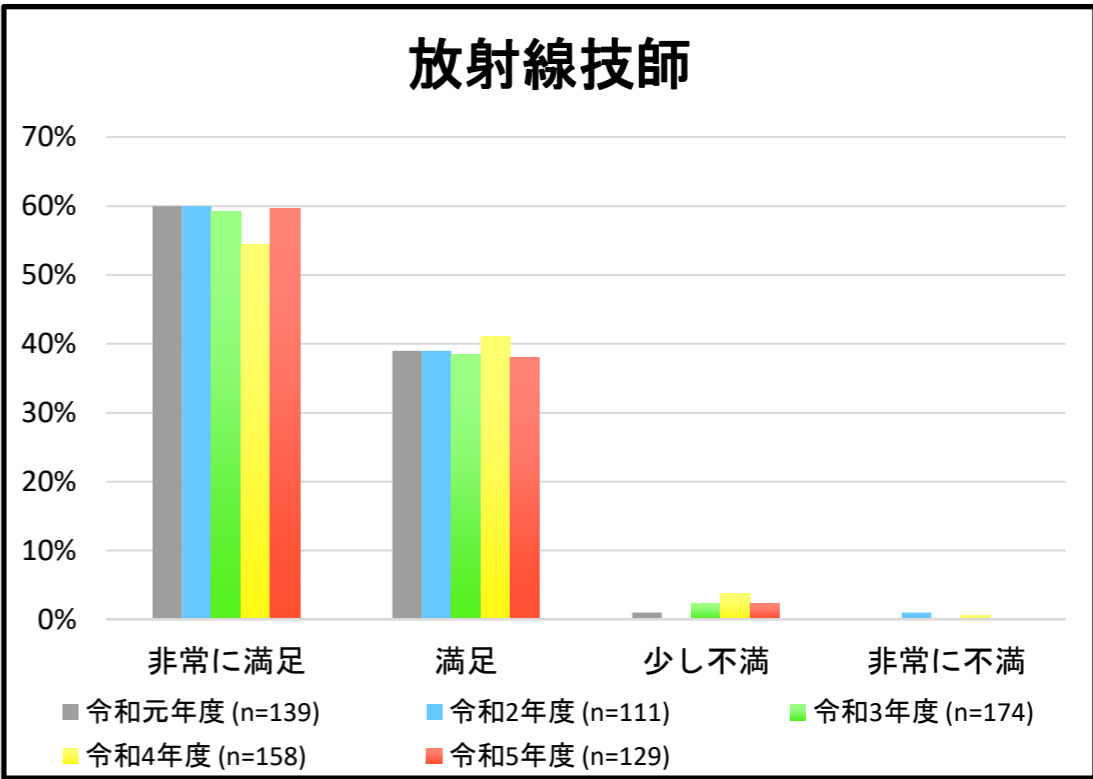
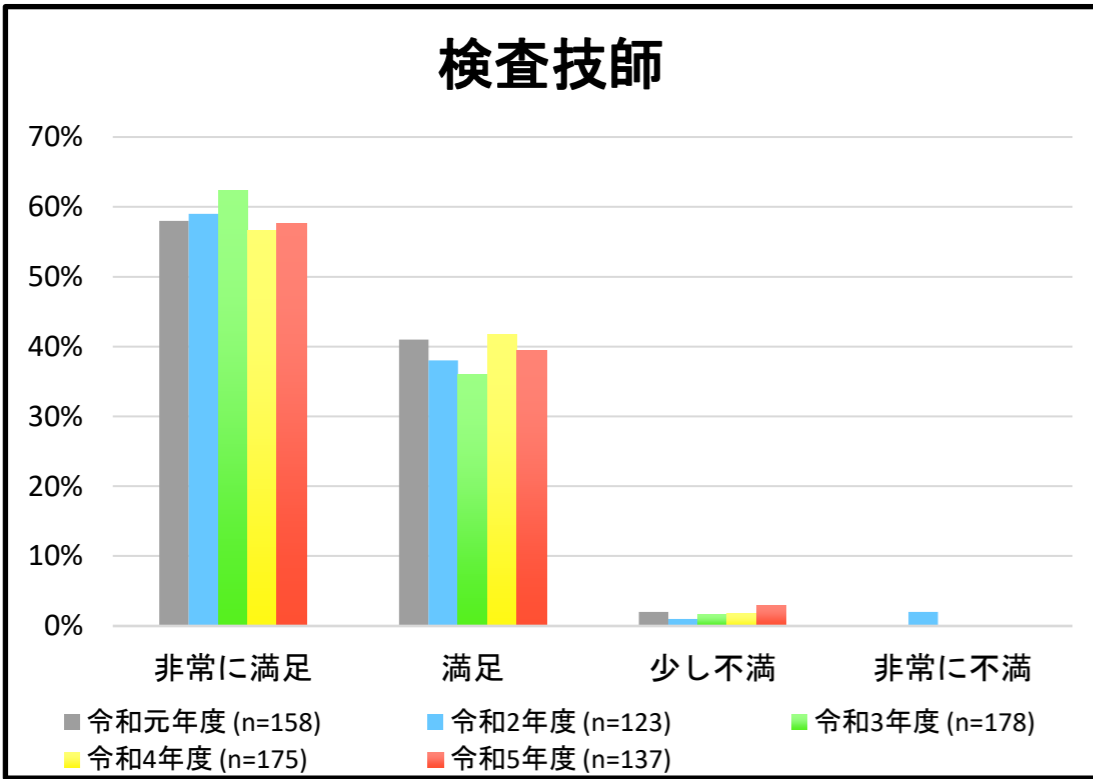
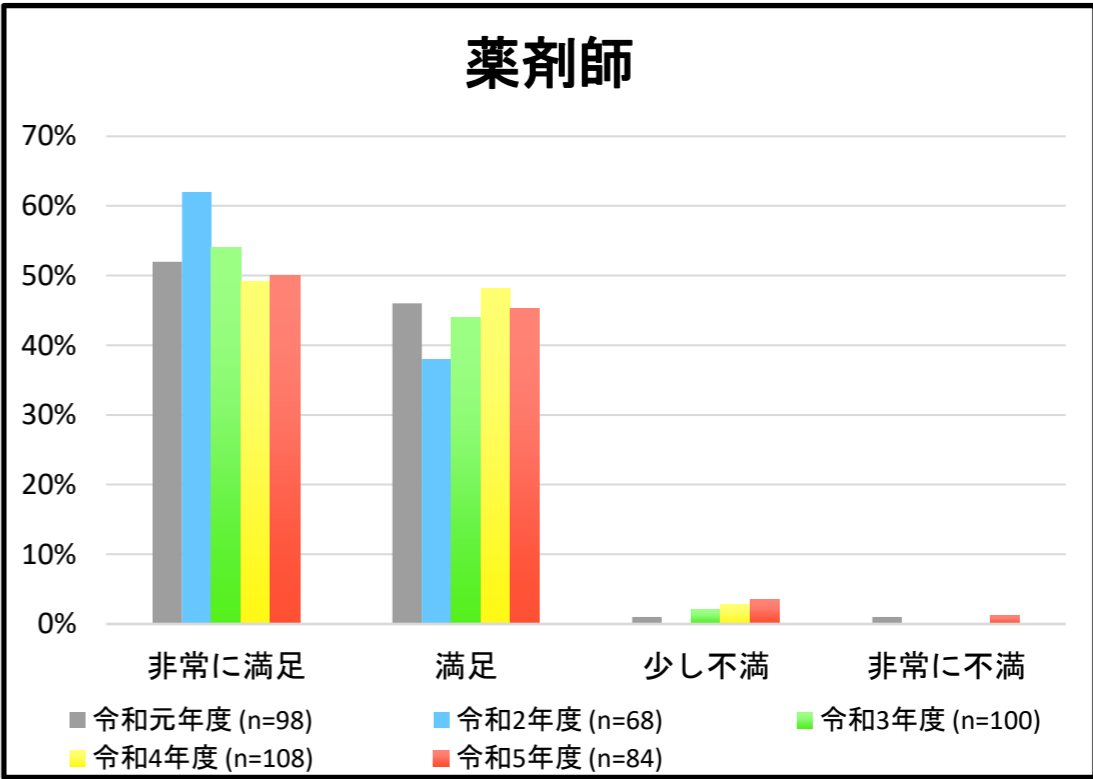
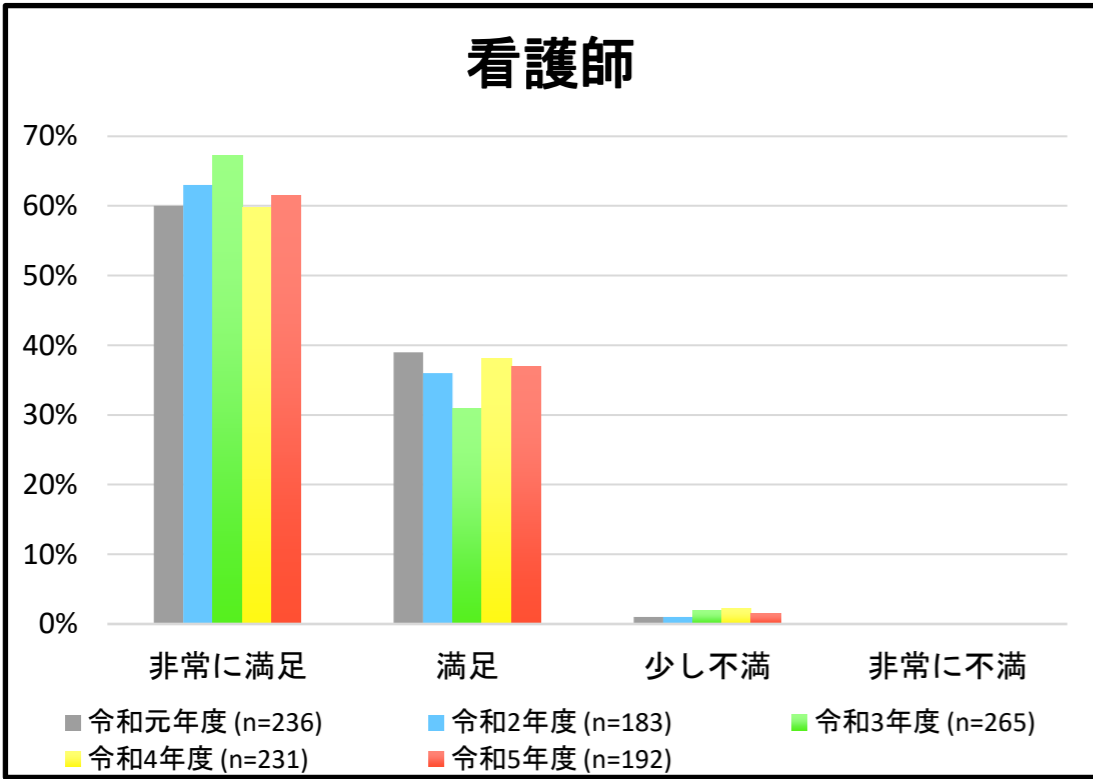
・ 駐車場混雑時にご迷惑をおかけしており申し訳ございません。警備員が巡回しておりますので、お困りごとがありましたらお気軽にお声がけください。また、当院をご受診の際は、なるべく公共交通機関をご利用くださいますようご協力をお願いいたします。なお、当院と伊勢市駅裏口（北口）間の無料シャトルバスを運行しておりますので是非ご利用ください。

・ 混雑時、ご不便をおかけしており申し訳ございません。受付前や待合室等、受診時に少しでも快適に過ごしていただけるような環境作りに努めてまいります。

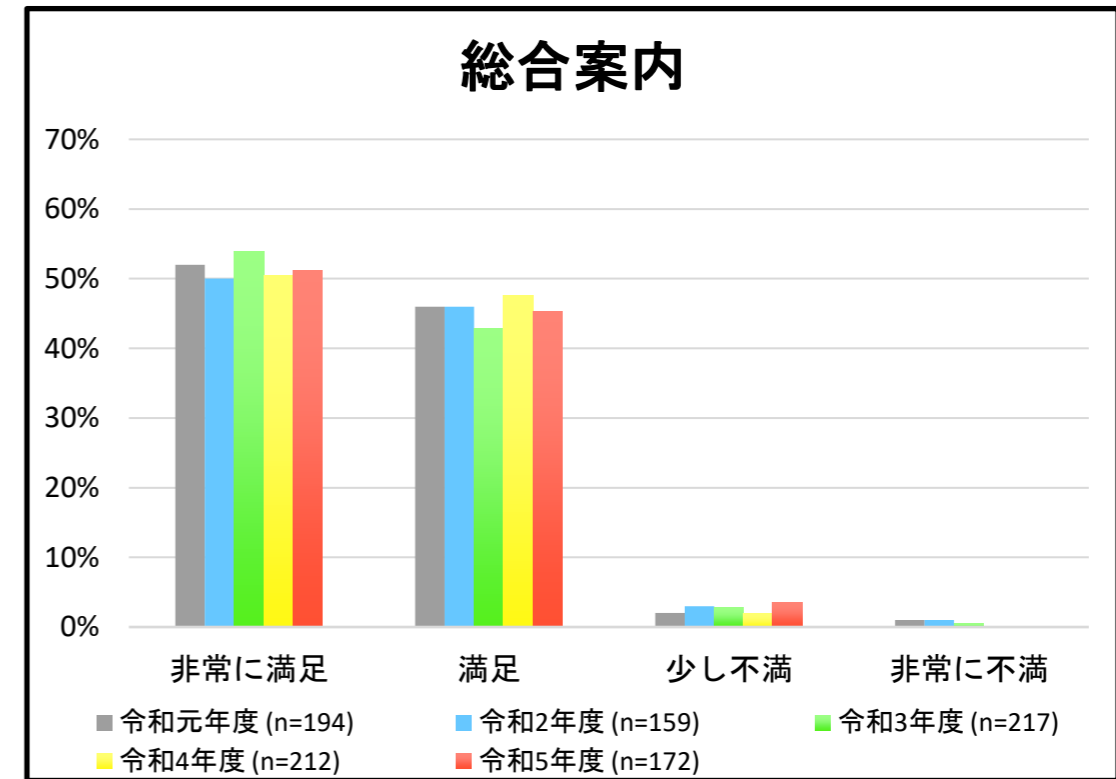
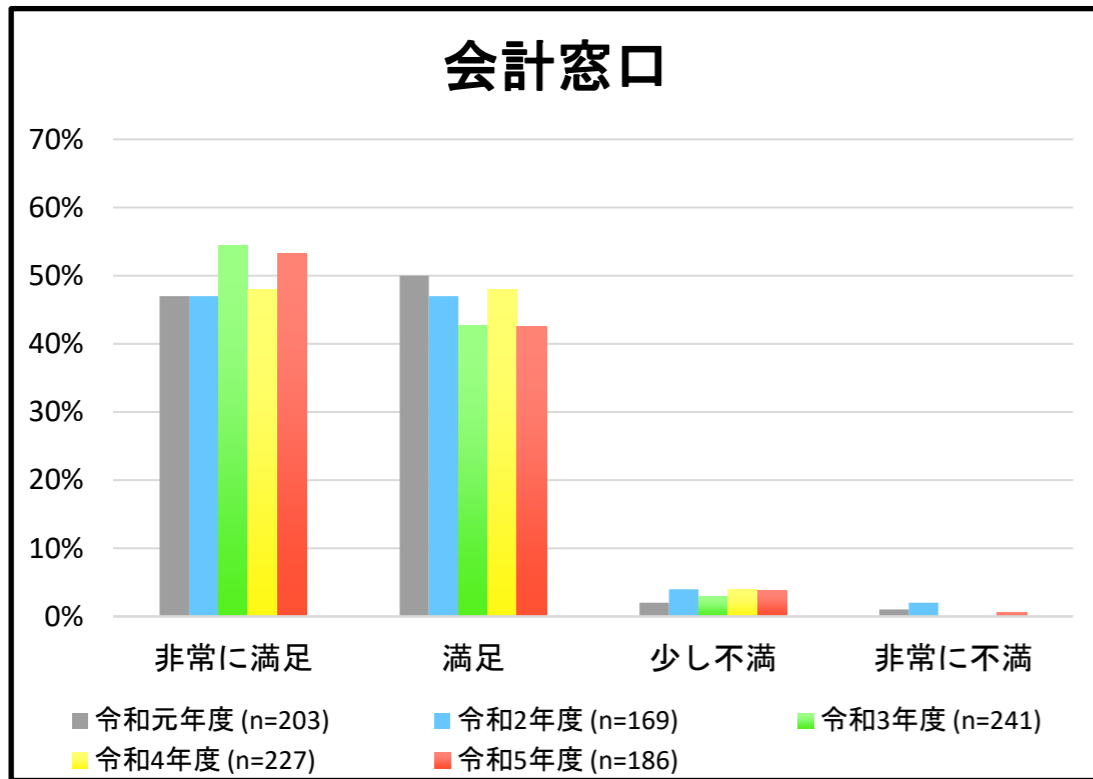
Q 3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさはいかがでしたか



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】

- 身だしなみや話し方がしっかりしてて良い。
- 2019年12月に肺気胸の手術後のレントゲン撮影時痛みがあり立ち上がれなかった。その時、技士の先生と一緒に入ってくれました。涙が出るほど嬉しかったです。名前を見る余裕もなく、お礼もまともに言えませんでした。● 感謝の気持ちでいっぱいです。● とても良いと思いました。

【改善してほしい点】

- なし

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】

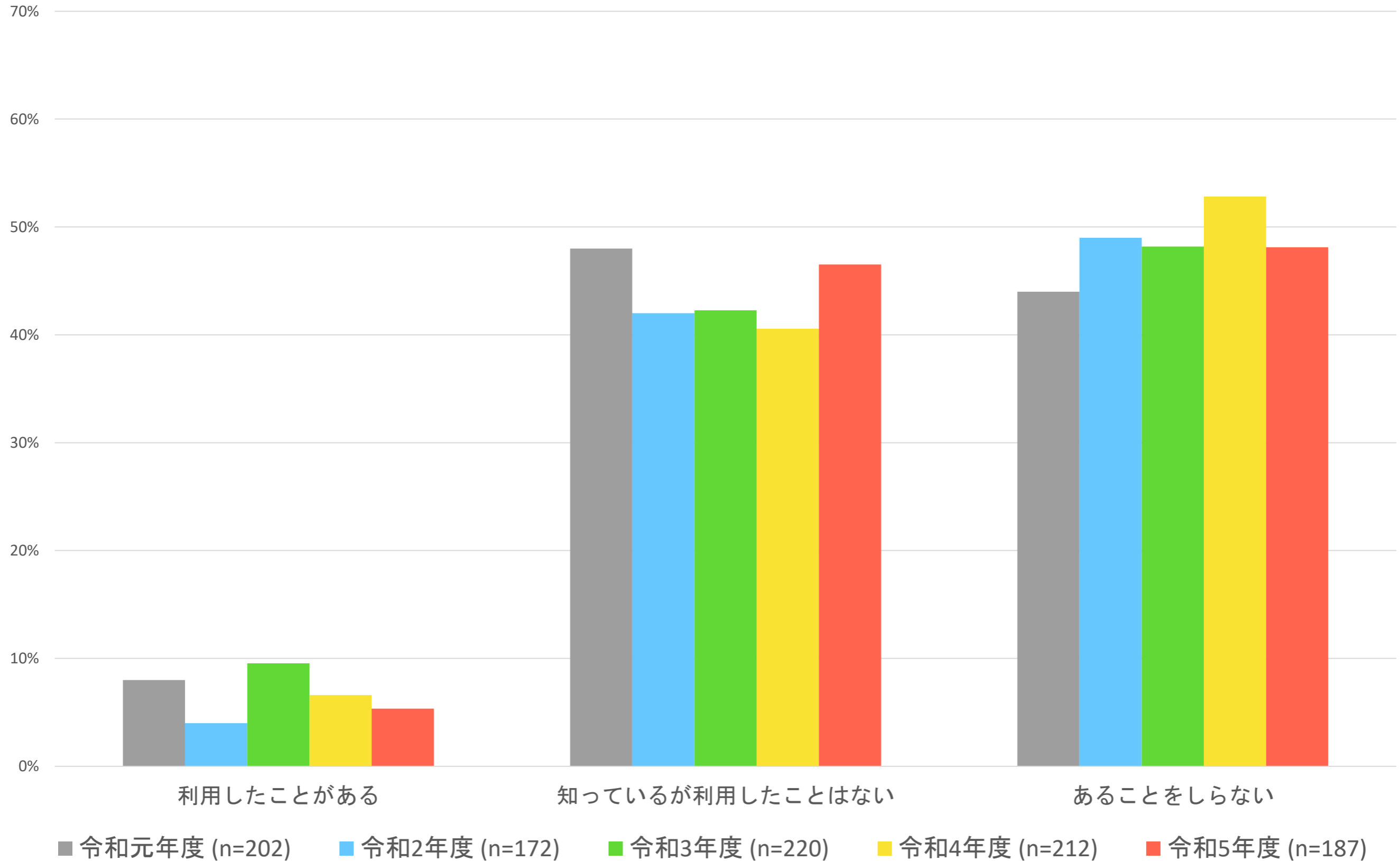
- 分かりやすくてよい。
- 非常に見やすい。
- 良いと思う。
- 初めて来院しました。院内迷いましたが、係の方が丁寧に教えてくれました。
- それぞれの受付の方も教えてくれるので有難い。
- 色別はとても良い。
- よく見えていい。
- わかりやすい。
- トイレがわかりやすい。
- 受付の方が親切でした。

【改善してほしい点】

- 外来受付への道順案内が不明。
- 診察前のモニターが座る場所によって見えにくい。
- 今回の検査が2個あったが、もう少し案内を早くしてほしい。
- 待合の人数表示があれば席を外しやすい。

・ ご意見いただきありがとうございます。ご案内方法、待合室などについては、それぞれ検討を行い、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



SQ6-1. シャトルバスについて（感想、理由）

【感想】

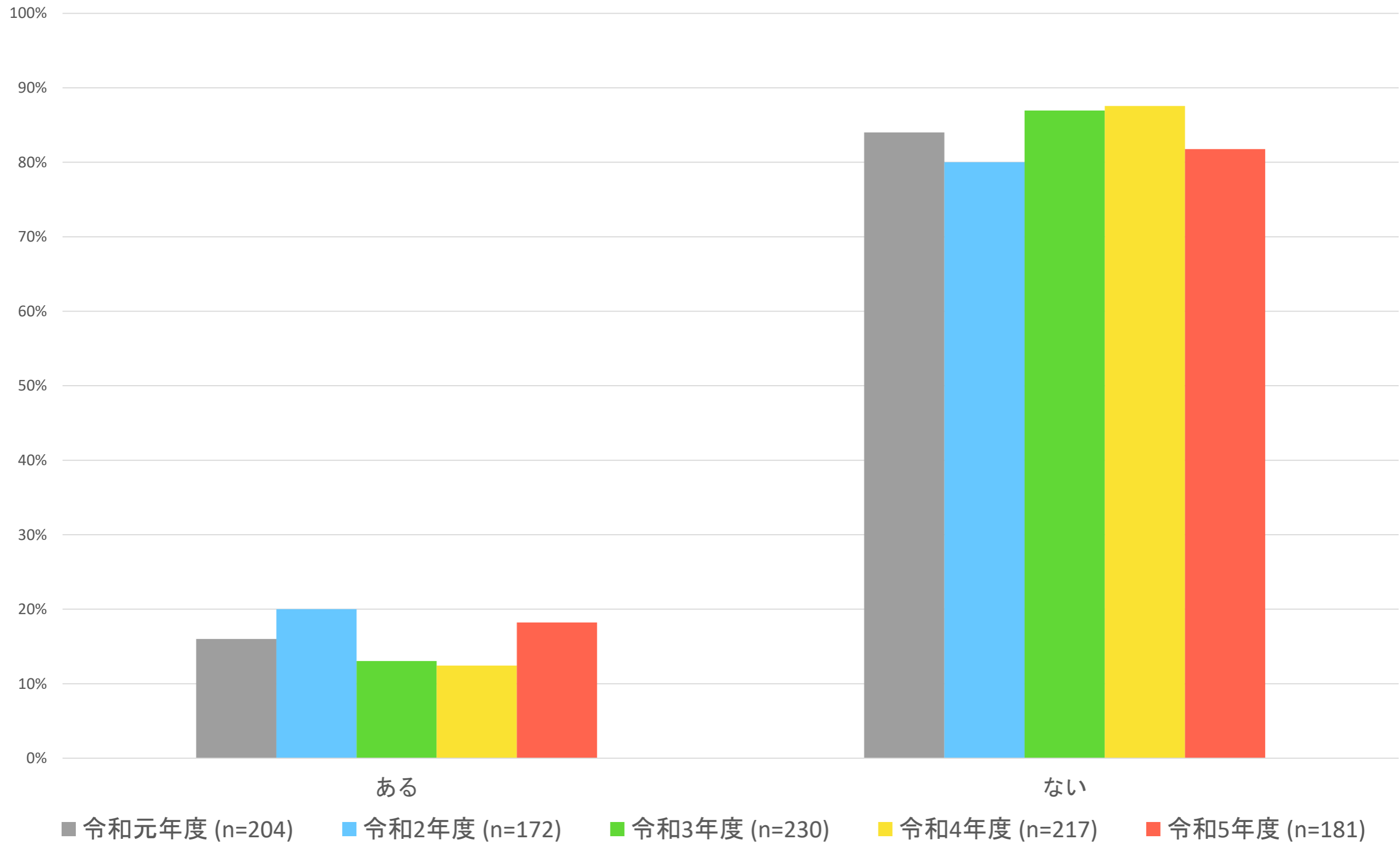
- いつも便利に利用させてもらってます。
- 便利。 ● 大変助かってます。

【シャトルバスを知っているが、利用したことが無い理由】

- 自家用車のため・・・30名
- 歩いてくるため・・・1名
- 家が近所のため・・・3名
- 家から駅まで遠いので。 ● 家や職場が逆方向のため。 ● 早朝以外ピストン運行してください。
- 無料だと知らなかったため。 ● 時間がわからない。

・ 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。シャトルバスの時刻表につきましては、伊勢市駅の裏口（北側）、当院の正面玄関、ホームページよりご覧いただけます。また、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。

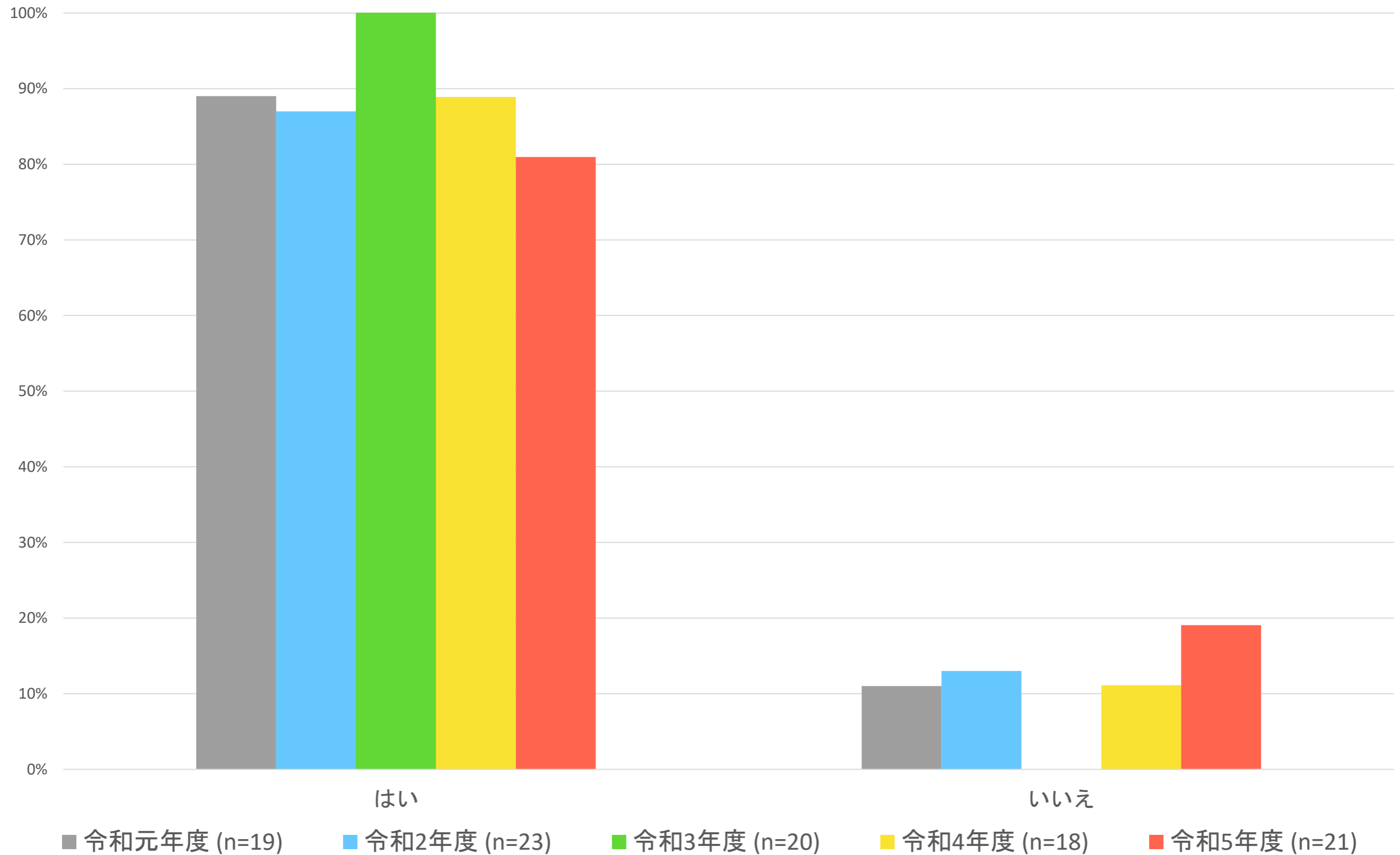
Q7. 当院のホームページをご覧になったことはありますか



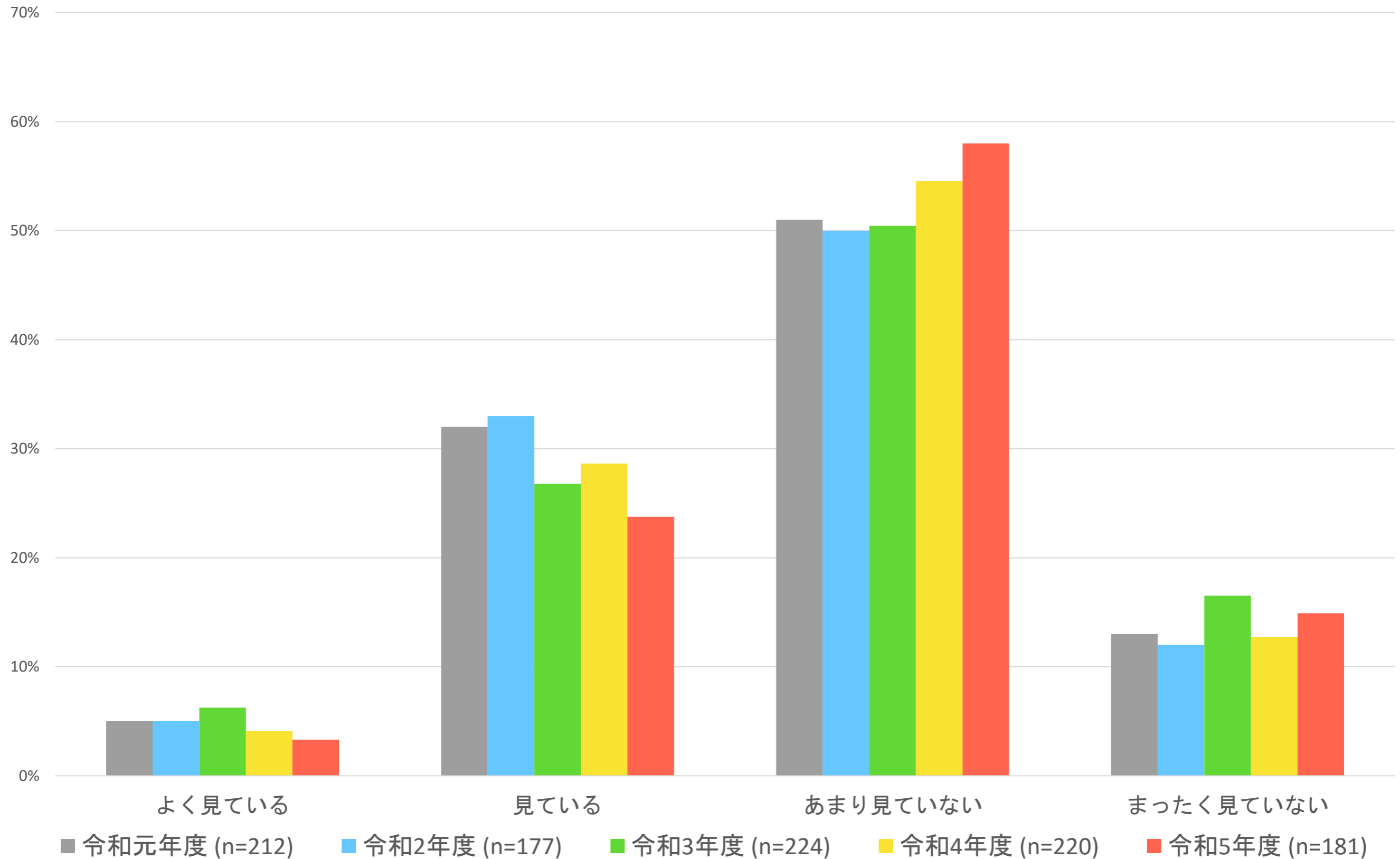
SQ7-1. 当院のホームページでどんな情報を見ましたか

- 先生、担当医の情報 6名
- 受診時間 2名
- 外来、入院、お見舞い
- 乳腺外科
- 受診の流れについて
- 紹介状について
- 医師の診察日
- 産婦人科
- 対応診療
- マイナカード、支払いについて

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

【よい点】

- 入院時見ていました。ハンドマッサージもしていただけるようで興味を持ちました。
- 見やすくてわかりやすかった。

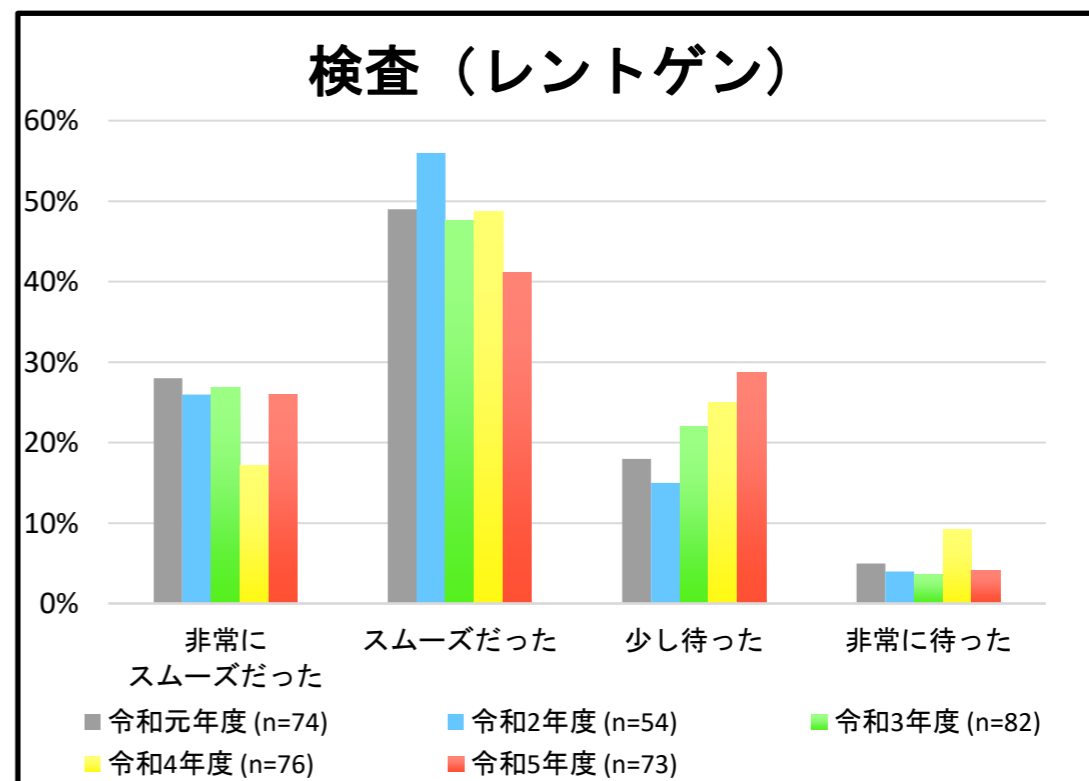
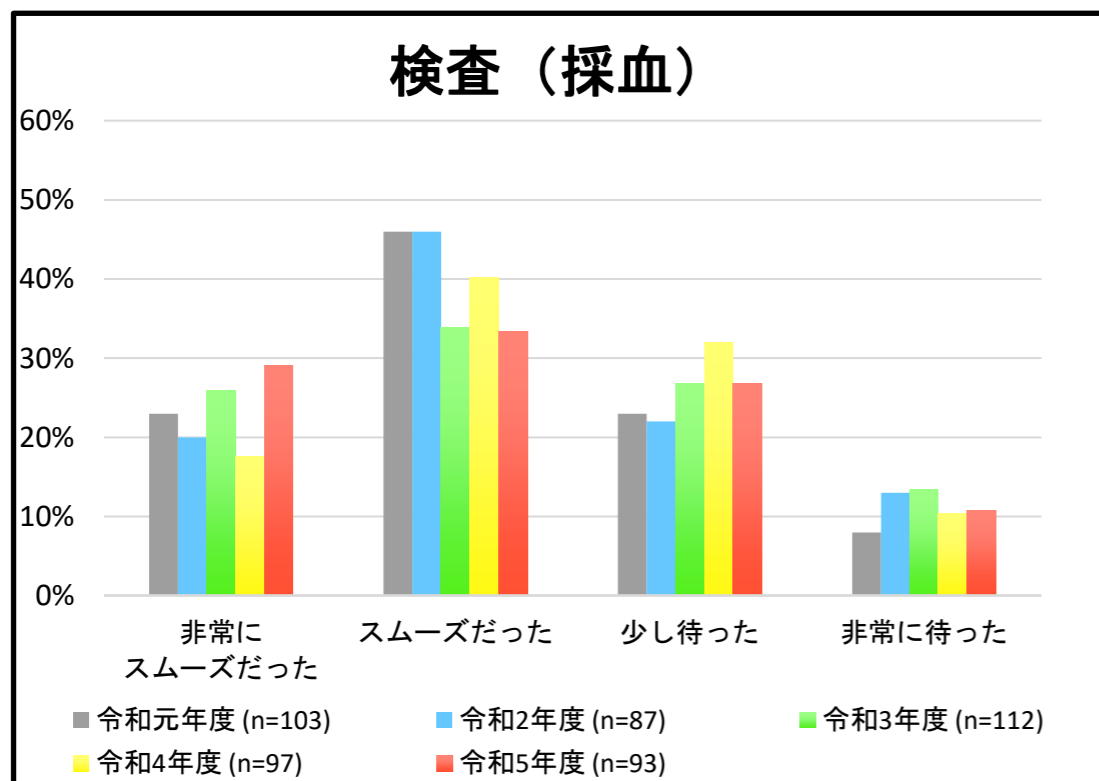
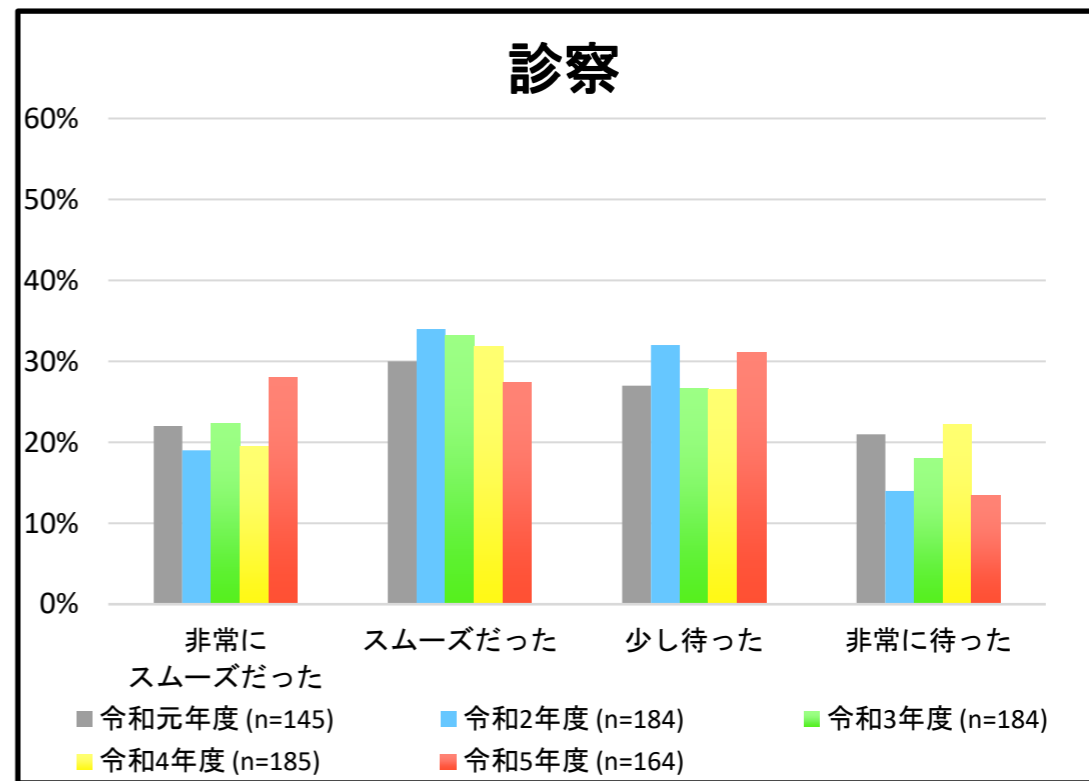
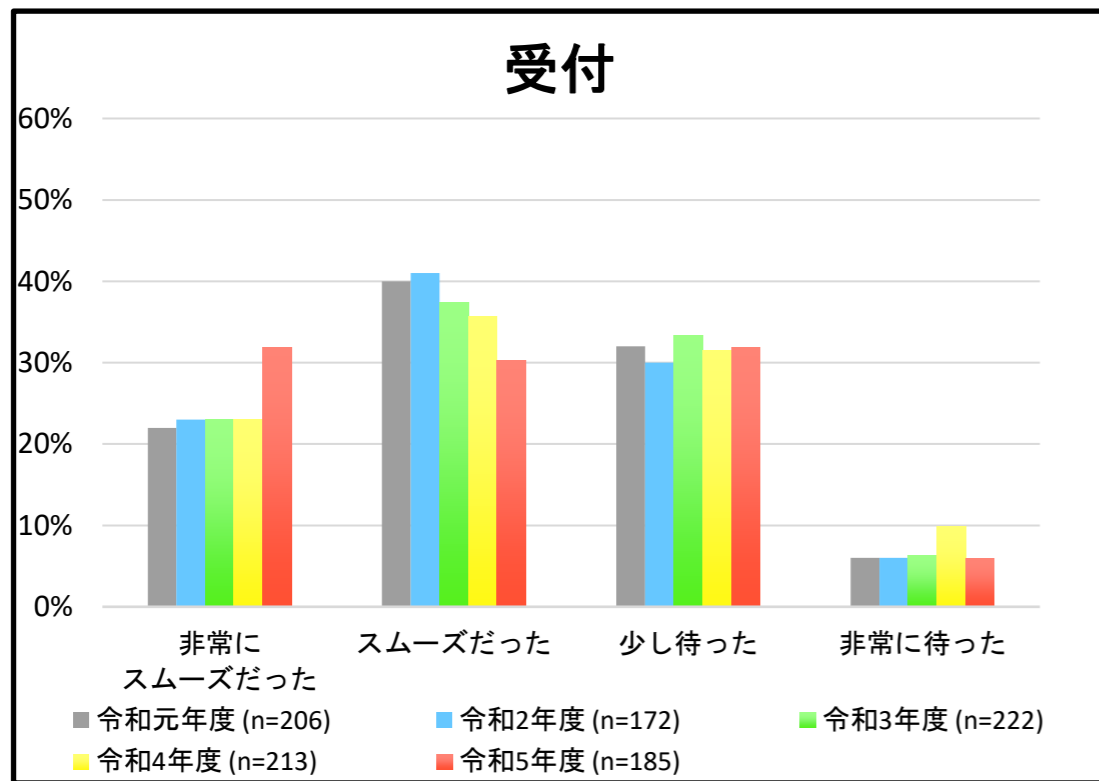
【改善してほしい点】

- 掲示物はもっと目立つようにしてほしい。

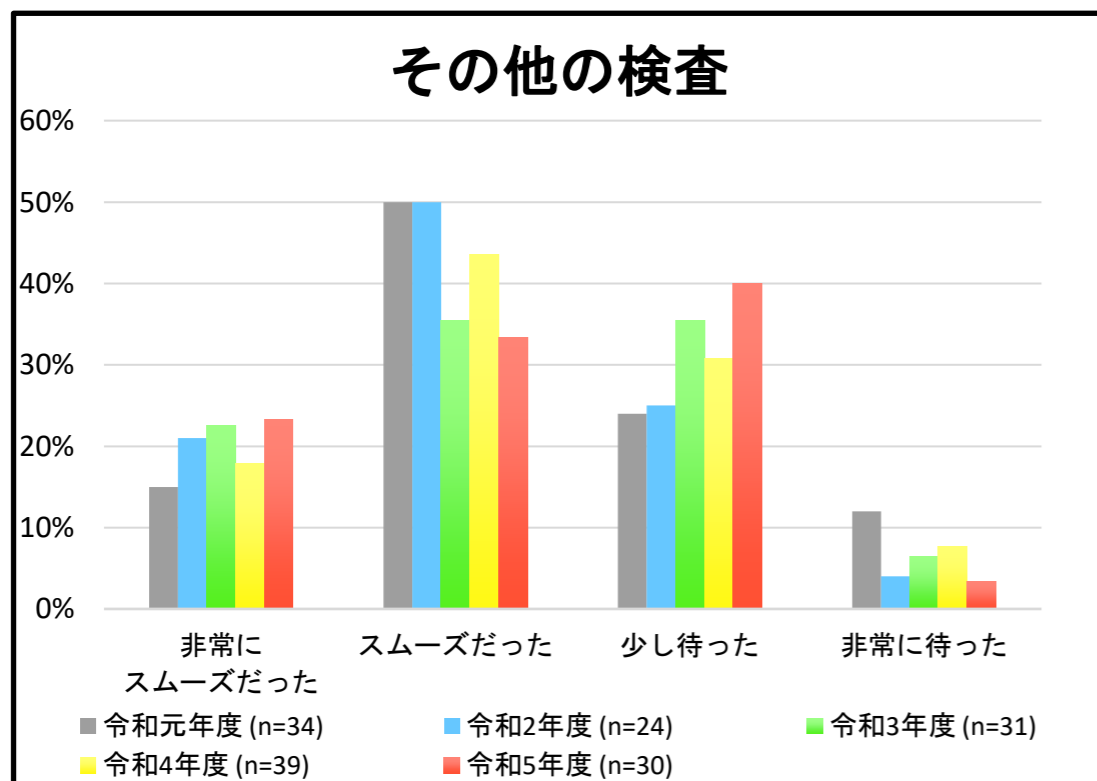
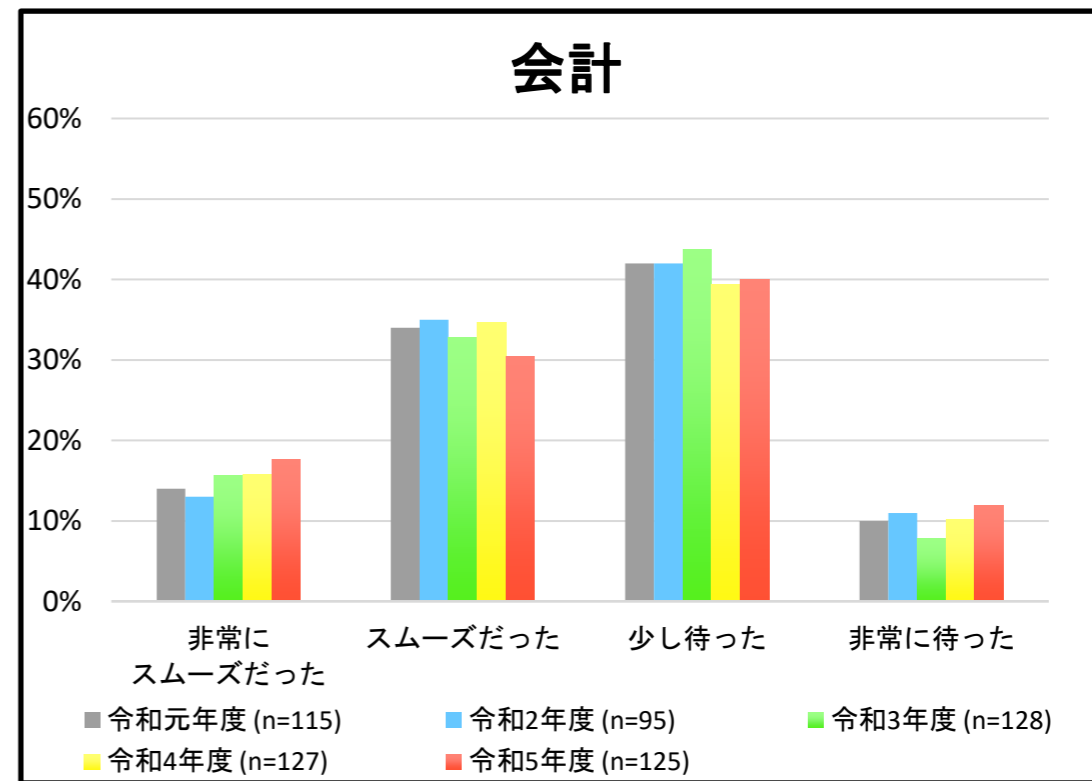
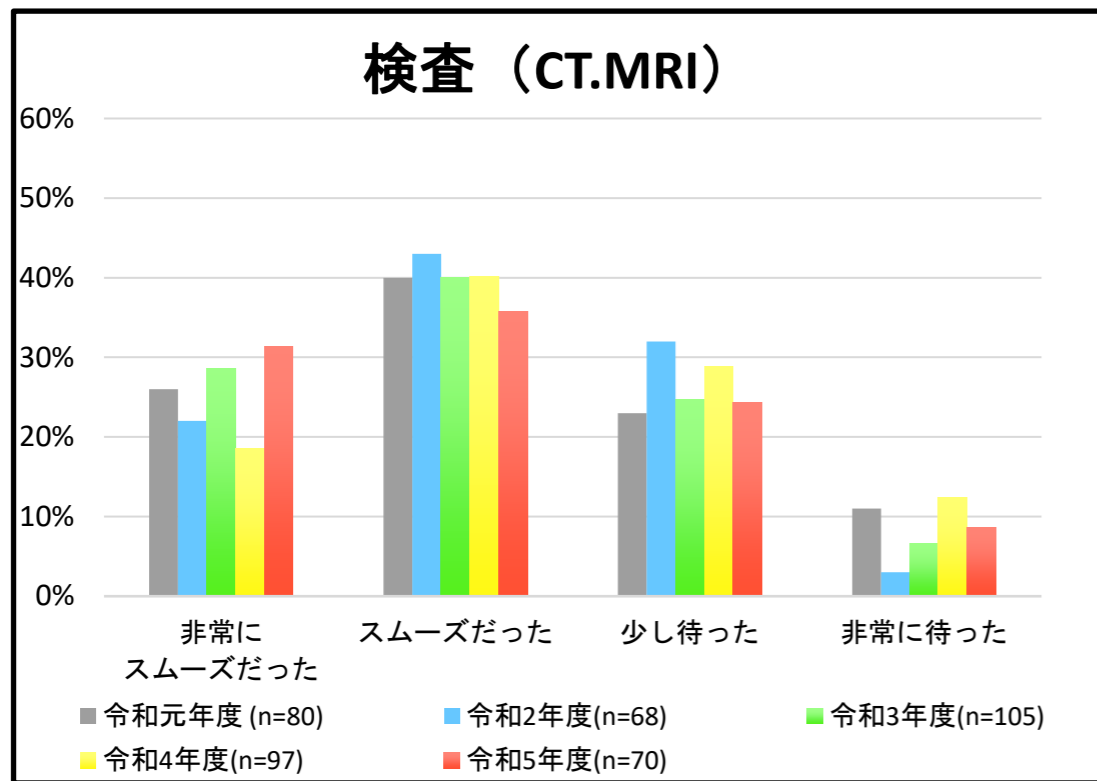
・ 当院では各掲示物に掲示期間を設けております。掲示期間が過ぎたものにつきましては、随時、整理を行ってまいります。

・ また各掲示物が見やすくなるよう適切な掲示期間の設定に努めてまいります。

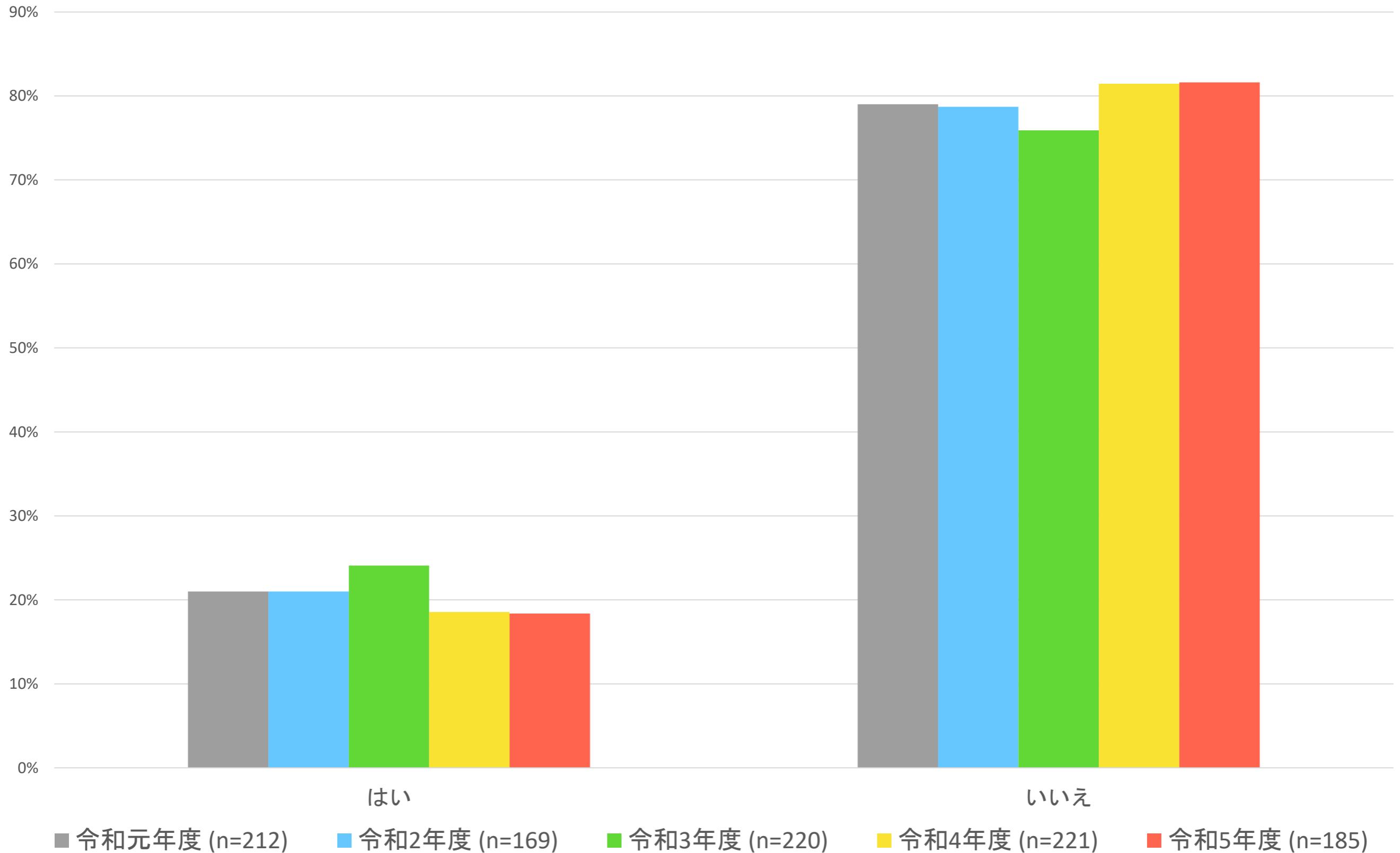
Q10. 待ち時間についていかがでしたか



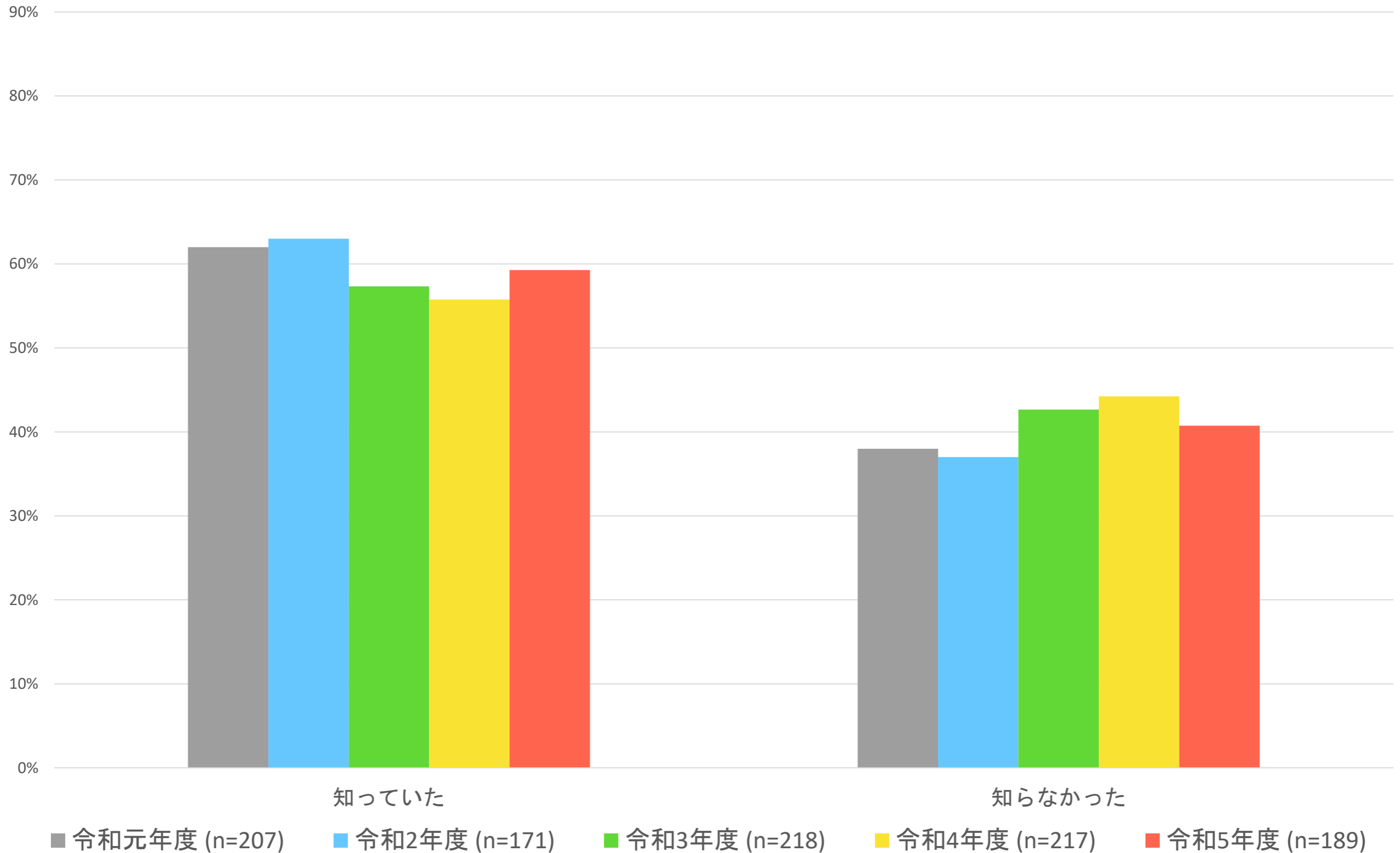
Q10. 待ち時間についていかがでしたか



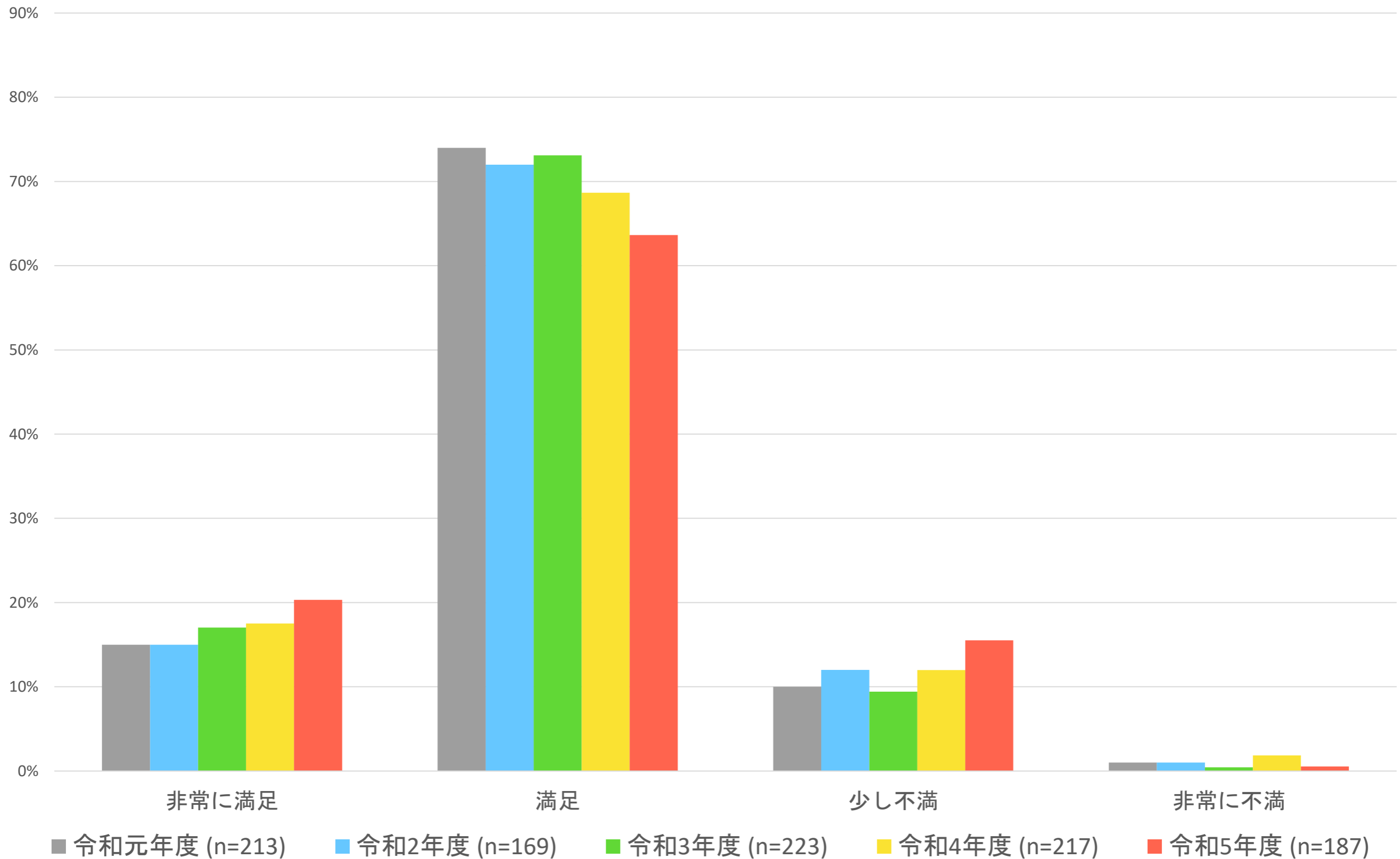
Q1 1. 当院にご意見箱があるのはご存じですか



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）

- 説明もわかりやすく、受付～スムーズでした。 ● 手厚い対応だと思う。 ● 建物がきれい。人が良かった。
- 良い病院だと思った。 ● テキパキ、スムーズに活動している。 ● 分かりやすい。 ● 職員が親切。 ● 看護師さんはとても親切。 ● 先生の話聞きやすかった。 ● 対応がやさしかった。 ● よくしてもらった。 ● 患者数に対してスムーズで医師は話しやすく説明もわかりやすかったです。 ● 医師、職員さんの患者さん対応良い。 雰囲気明るい。 ● 呼吸器内科の〇〇先生は丁寧にしっかり説明をしてくれてよかった。次回もかかることがあれば今回の先生にお願いします。 ● 症状や状態など丁寧に説明してくれた。 ● 安心している。 ● 地域では信頼度No1だから。 ● 受付から検査で分かりやすく丁寧に教えてくれる。 ● 初めて受診しましたが、皆さん丁寧にでした。
- 検査の行き方がよくわかってよかったです。 ● スムーズな対応。 ● 利用がしやすい。 ● スムーズに受付できた。 ● 非常に満足。 ● 信頼しているので。 ● 安心をもらいました。 ● 皆様とても温かくやさしくありがたかったです。 ● 不安なことをきちんと聞いて対応してくれる。 ● 安心できる医療機関なので。 ● 以前入院した時、困った事、不満が何もなかった。 ● 初めてなので不満がない。もっと待つかと思っていたが、スムーズでした。 ● 施設、設備が特に充実しています。 ● 先生も親切に話を聞いていただき安心できました。一連の流れがスムーズで待ち時間も短く満足でした。

Q14. 総合満足度（不満な意見）

- 待ち時間が長い・・・10名 ● 駐車場が少ない・・・3名 ● 外来、待合が狭い、暑い。車いすが通れない。
- 問診票 同様のことを何枚も・・・有効的に作ってる？ ● 忙しいのはわかるが、職員の対応が悪い場合が多い「知っていて当然」とでも言っているかの説明の仕方。 ● 知らないから確認しています。 ● 医師の異動が多い。
- シャトルバスの便数が少ない。 ● 診察後、会計確認への案内がなく無駄な待ち時間を過ごした。会計自体はスムーズでした。 ● 人によっては人間味がない。寄り添って欲しくない。 ● 最終的にはこの病院を頼りにしていません。先生の対応にも違いがあり、不満な面もあります。 ● 先生は忙しいので別にゆっくりと相談できる場所があれば良いのですが。 ● 待ち時間に座る椅子がなかった。 ● 乳腺外科の先生はとても良い先生で感謝しているが、忙しすぎると思う。 ● 人員を増やして先生の負担を軽くしてほしい。より良い医療のために。 ● 駐車場から院内が遠い。院内が広すぎてわからない。 ● 当日飛び込みでCTをいれていただきました。患者が聞いているのに、飛び込みが多すぎると職員の方が愚痴ってました。 ● 不快な思いです。 ● 総合的にはOK。個々の診察については少し不満あり。結局その病気のみでの対応で、全体的にはフォローしないから。 ● 救命での診療を受け入れてもらえず非常に困った。

-
- ・ 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。
 - ・ 頂きましたご意見につきましてはそれぞれ検討を進めてまいります。