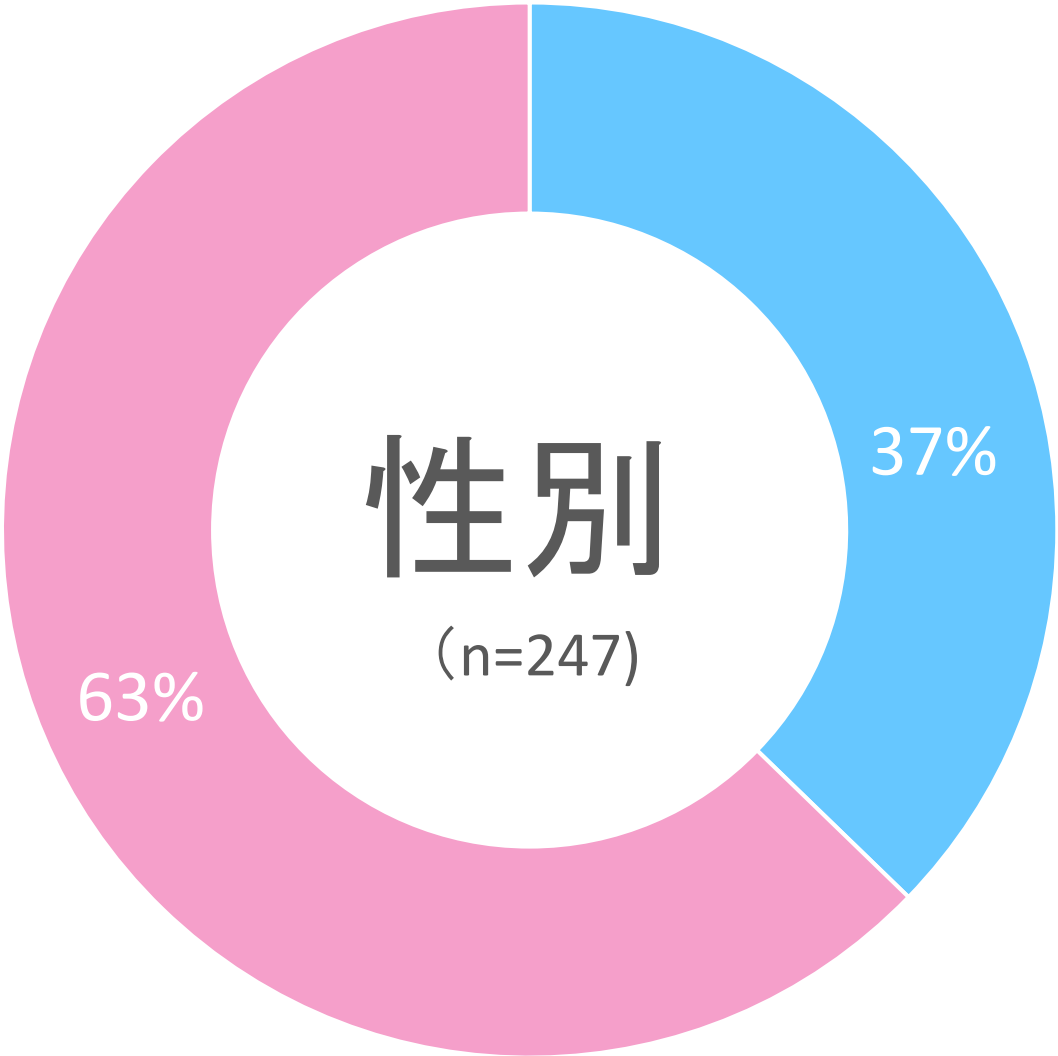


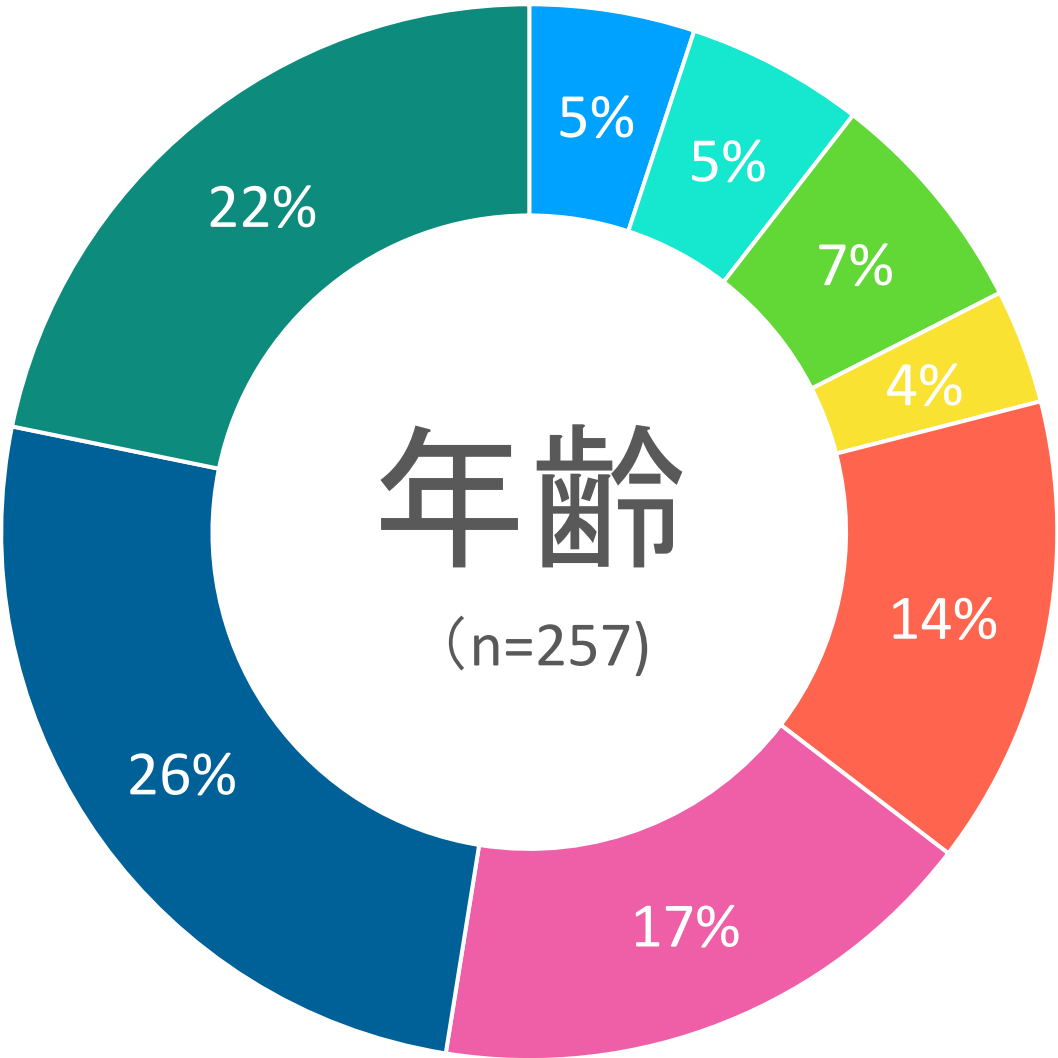
令和6年度
患者サービス向上委員会
患者様アンケート（外来）
アンケート回答数（265件）

実施期間 令和7年3月3日（月）～3月9日（日）

患者情報

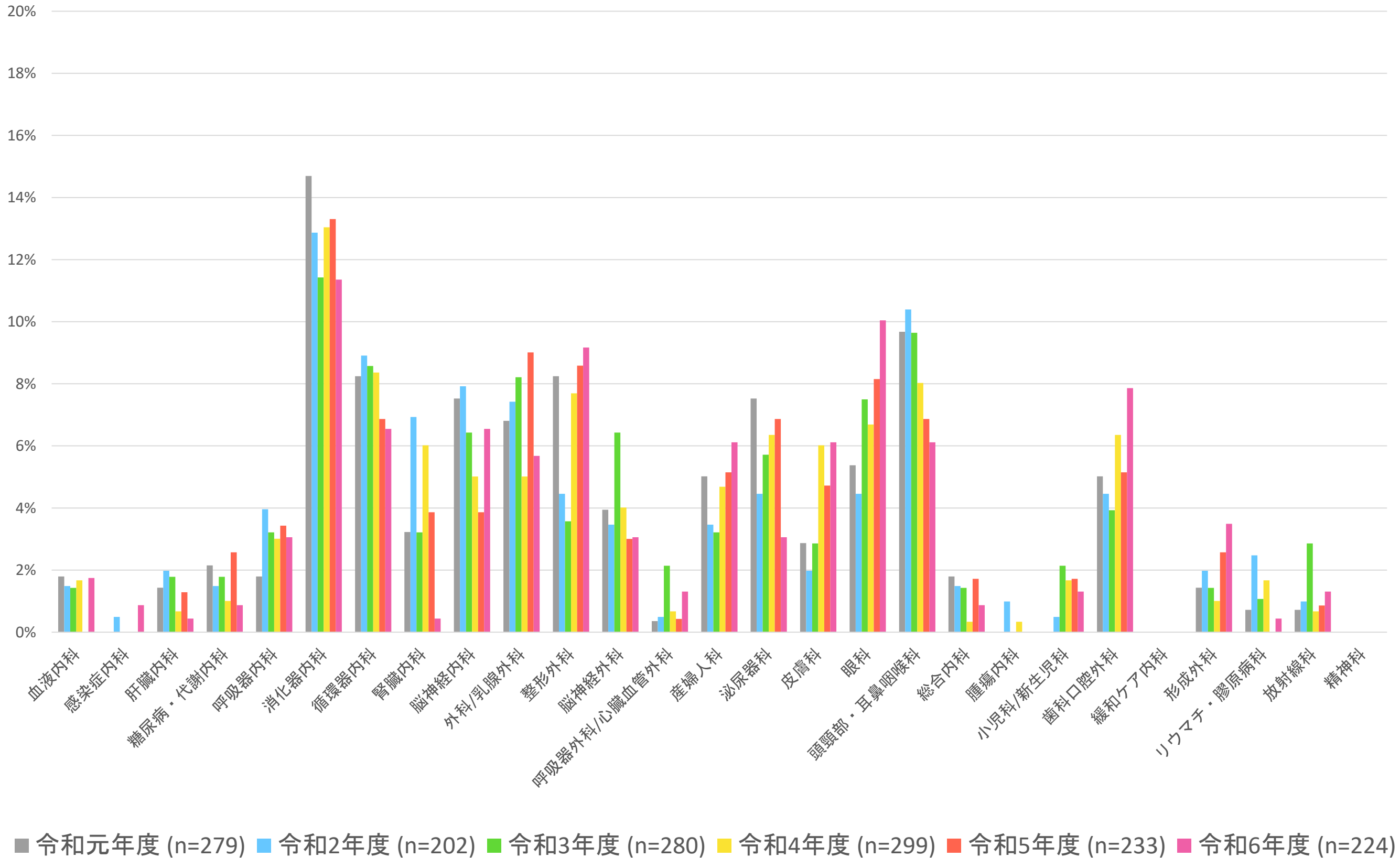


■ 男性 ■ 女性

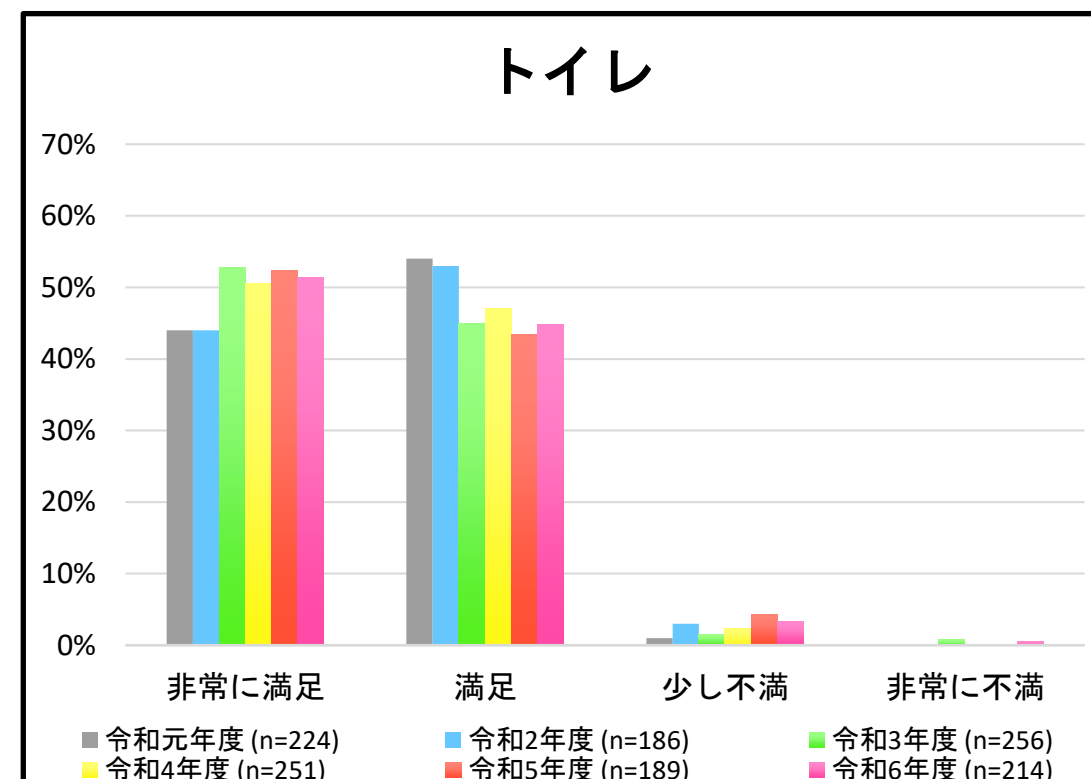
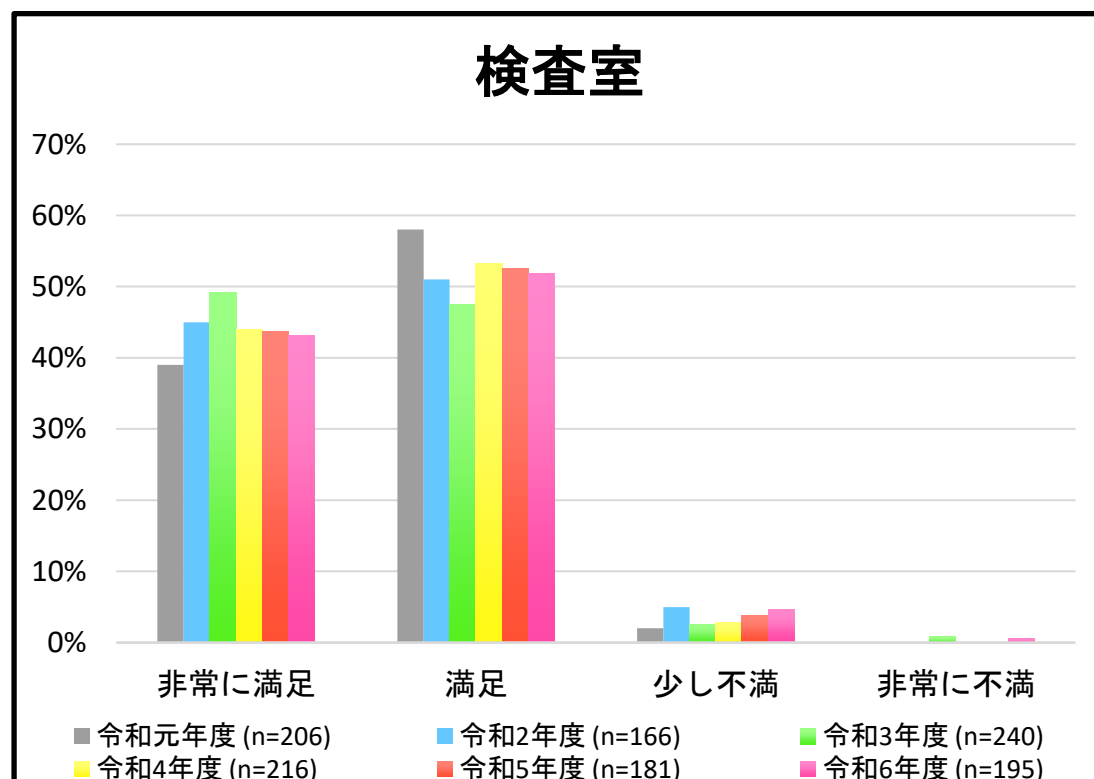
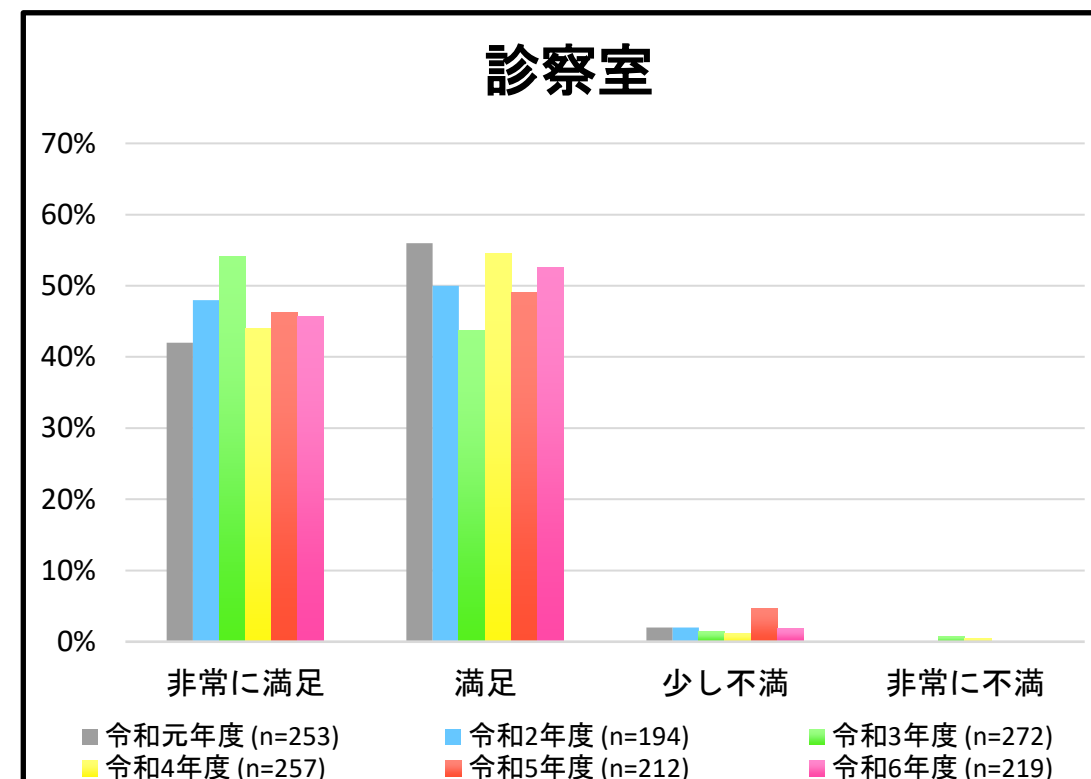
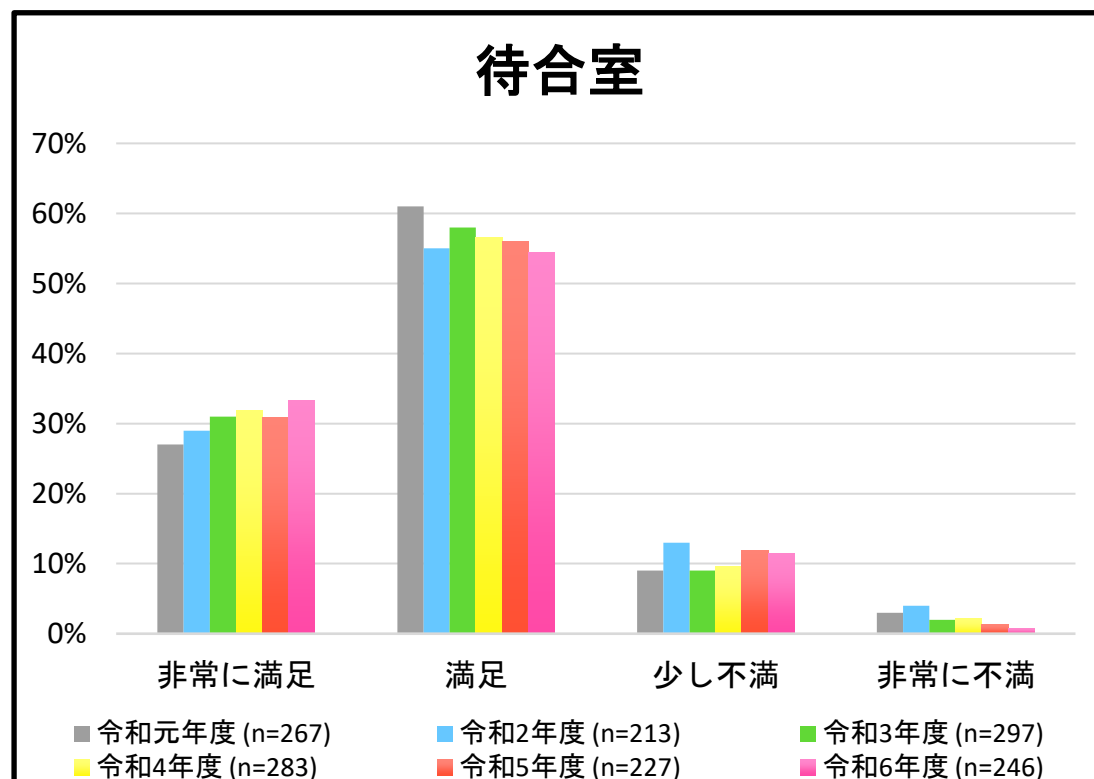


■ 0～19歳	■ 20～29歳	■ 30～39歳
■ 40～49歳	■ 50～59歳	■ 60～69歳
■ 70～79歳	■ 80歳～	

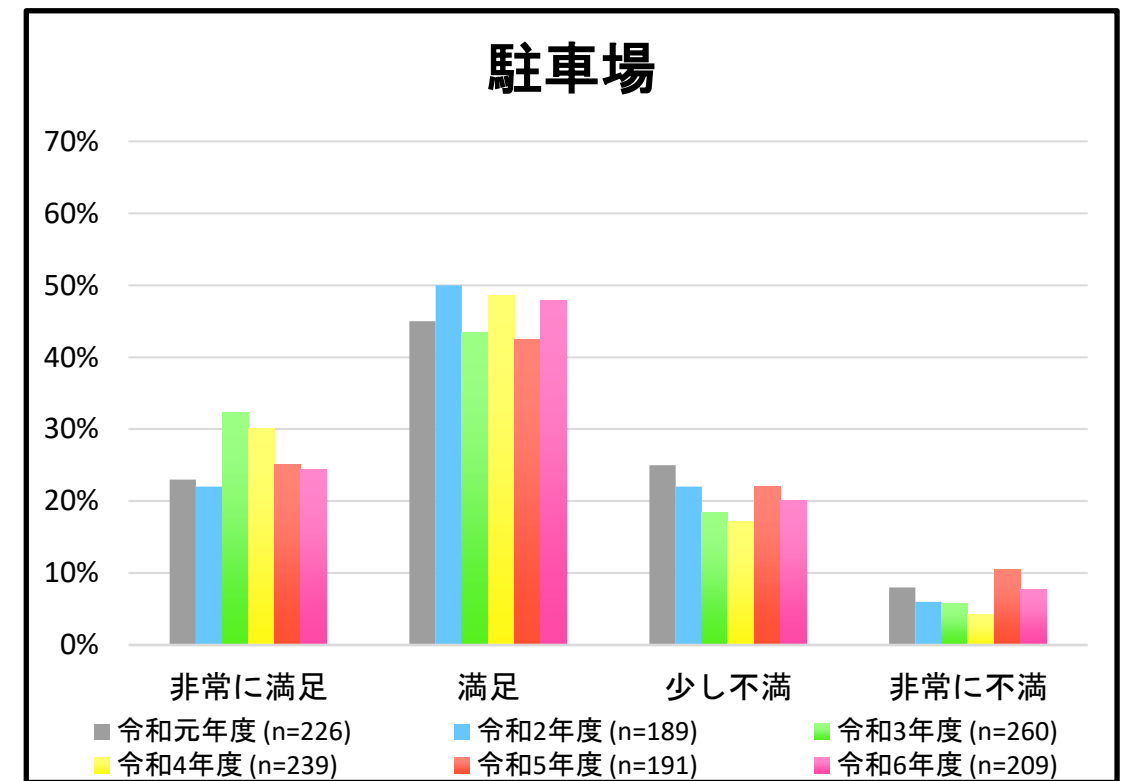
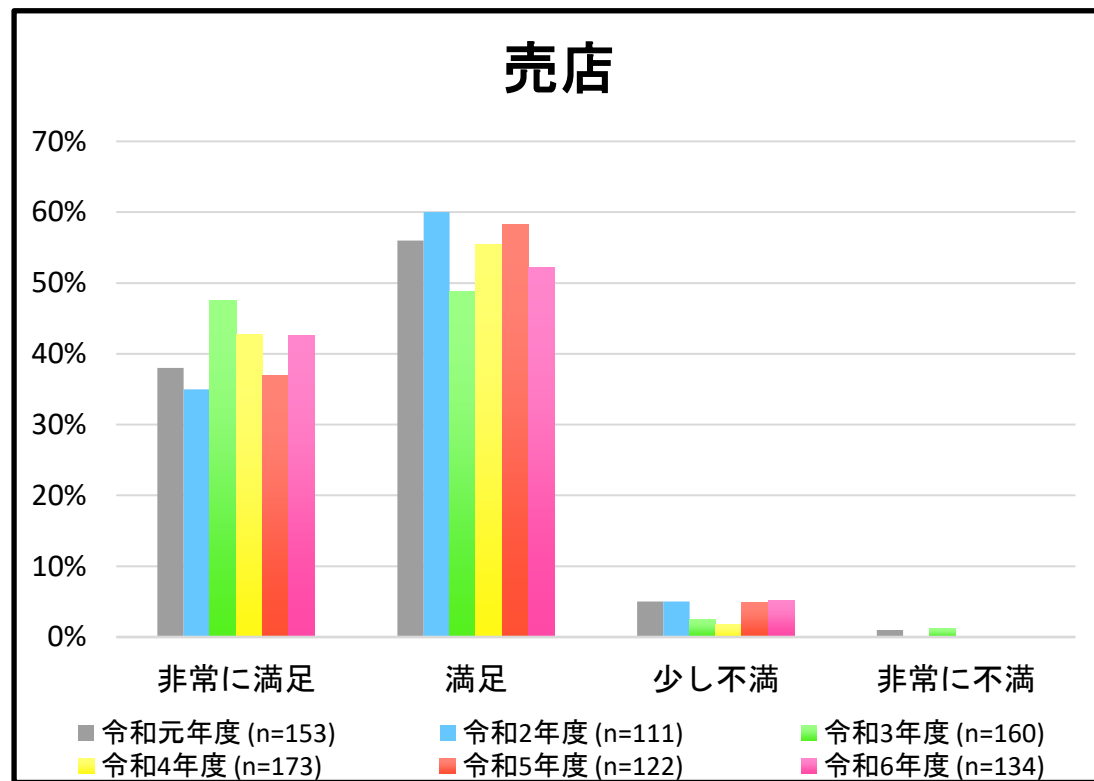
受診した診療科



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】

- なし

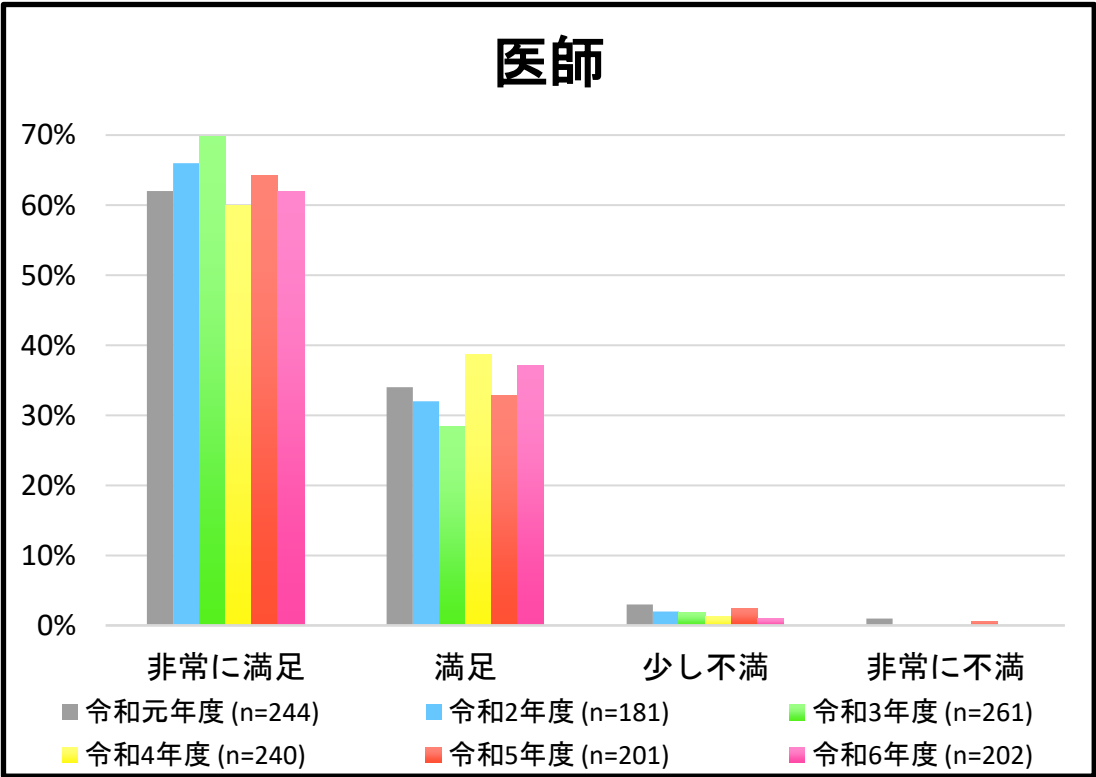
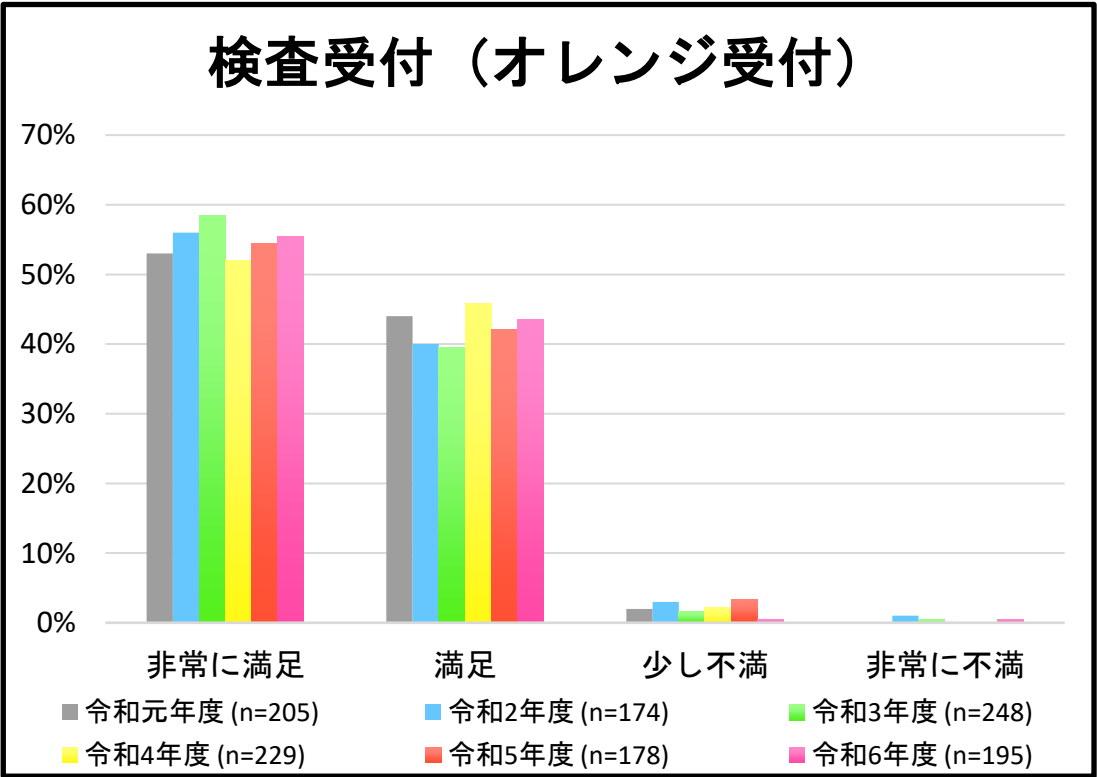
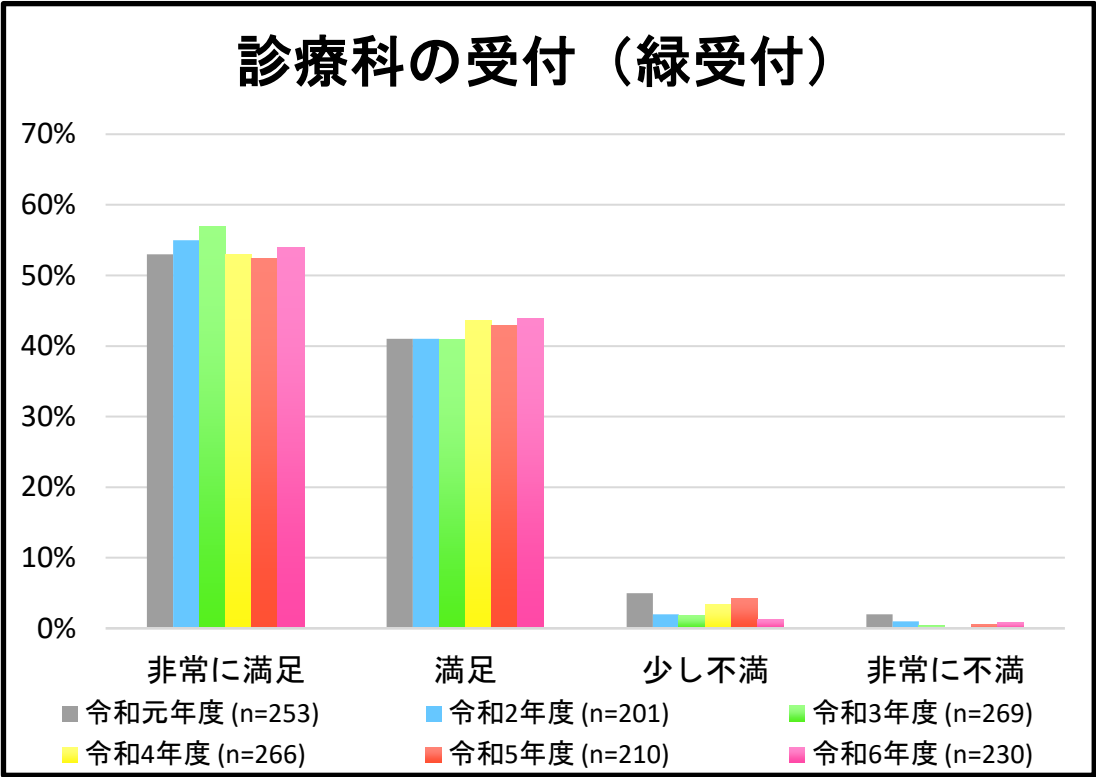
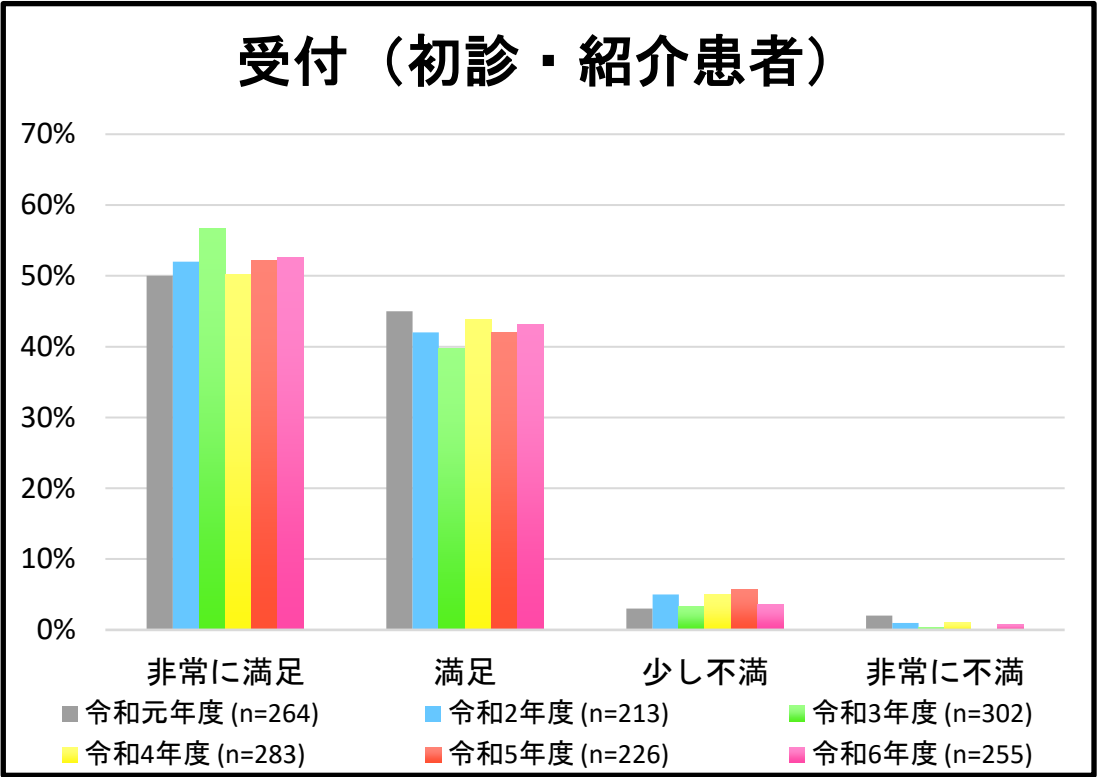
【改善してほしい点】

- 初診の人には受付の流れ、書類の提出が分かりにくい。 ● 受付が分かりにくい。
- 待ち合い室のイスが座れない。少ない。 ● 待合の椅子を増やしてください。
- 少し寒かった。 ● 院内が暑すぎる。
- 駐車場の量。 ● 駐車場が遠い。 ● 朝一番の駐車場の空きがない。 ● 雨がしのげる駐車場を増やしてほしい。
- 駐車場少ない。 ● 駐車場にとめれる所がなかった。
- 男子トイレ汚い。

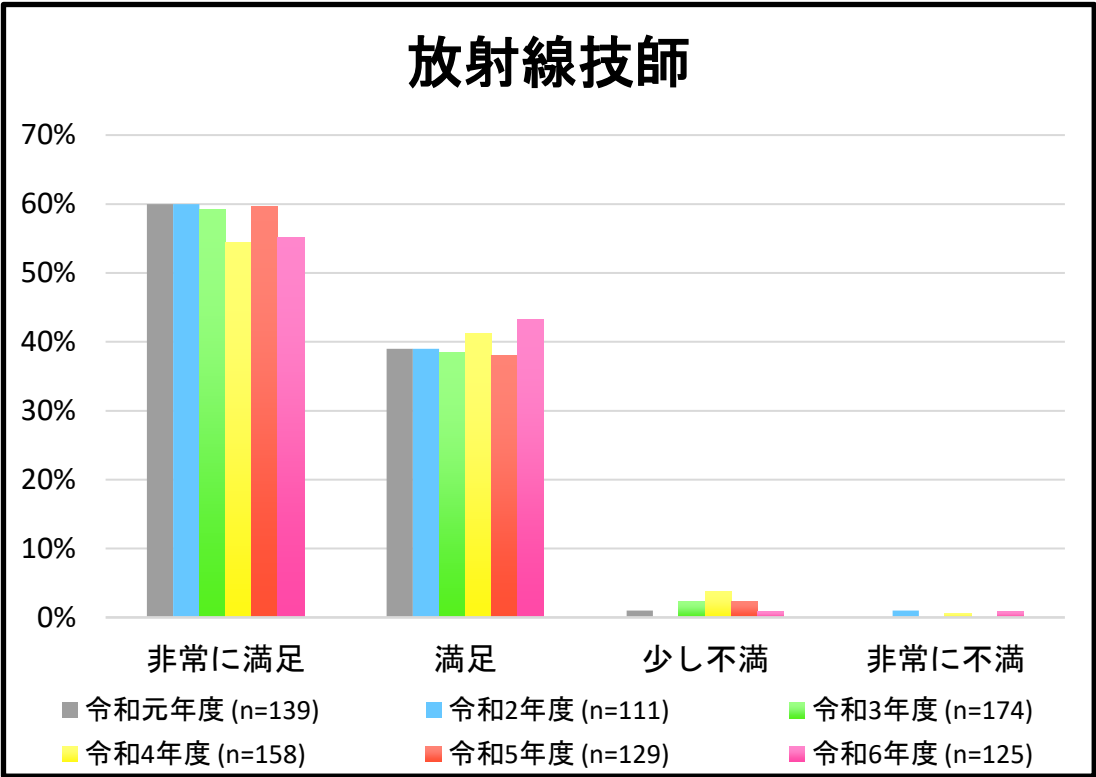
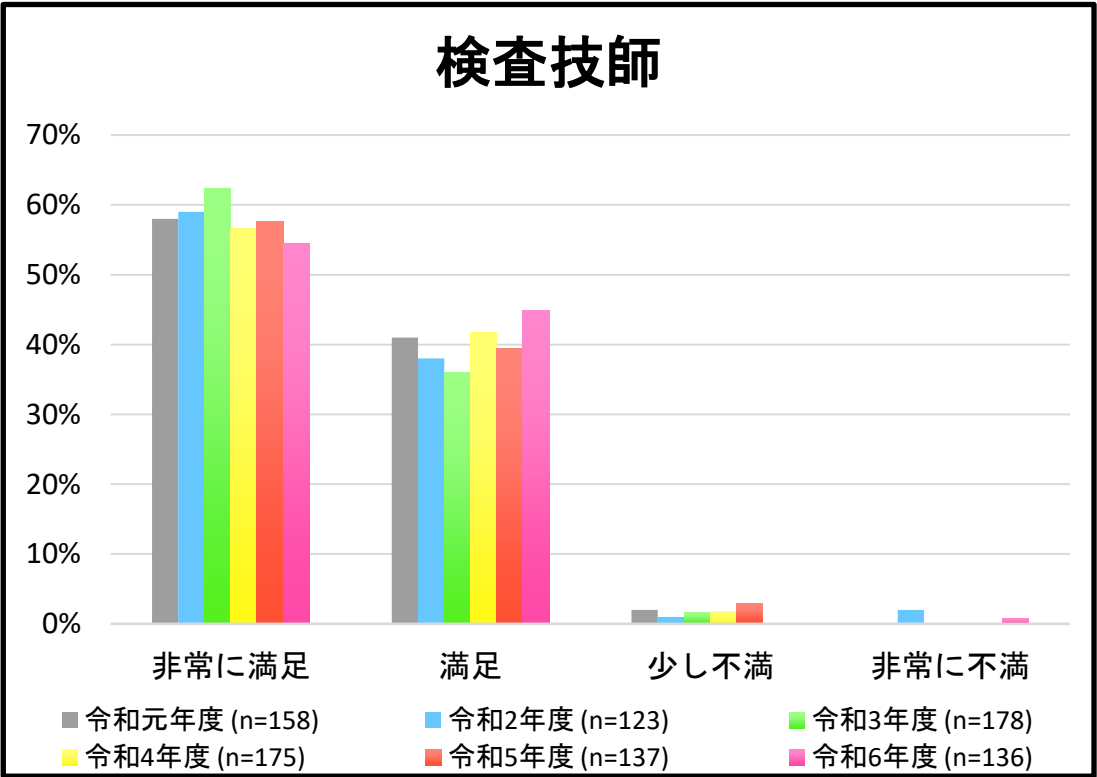
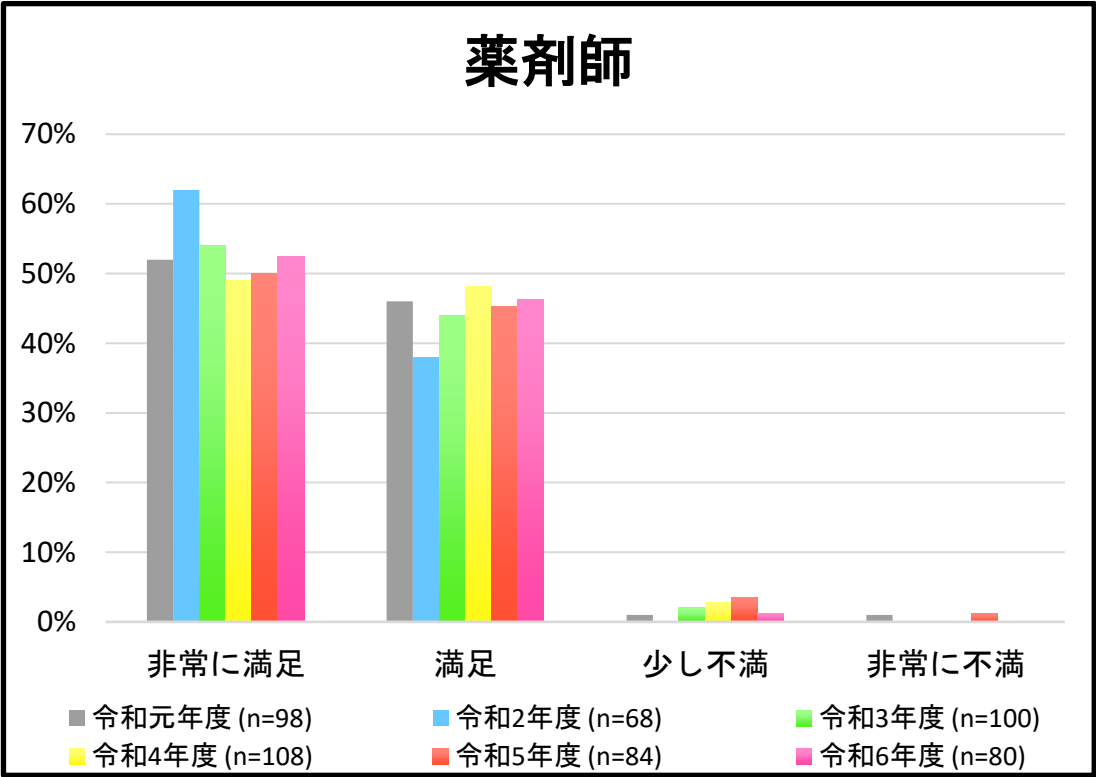
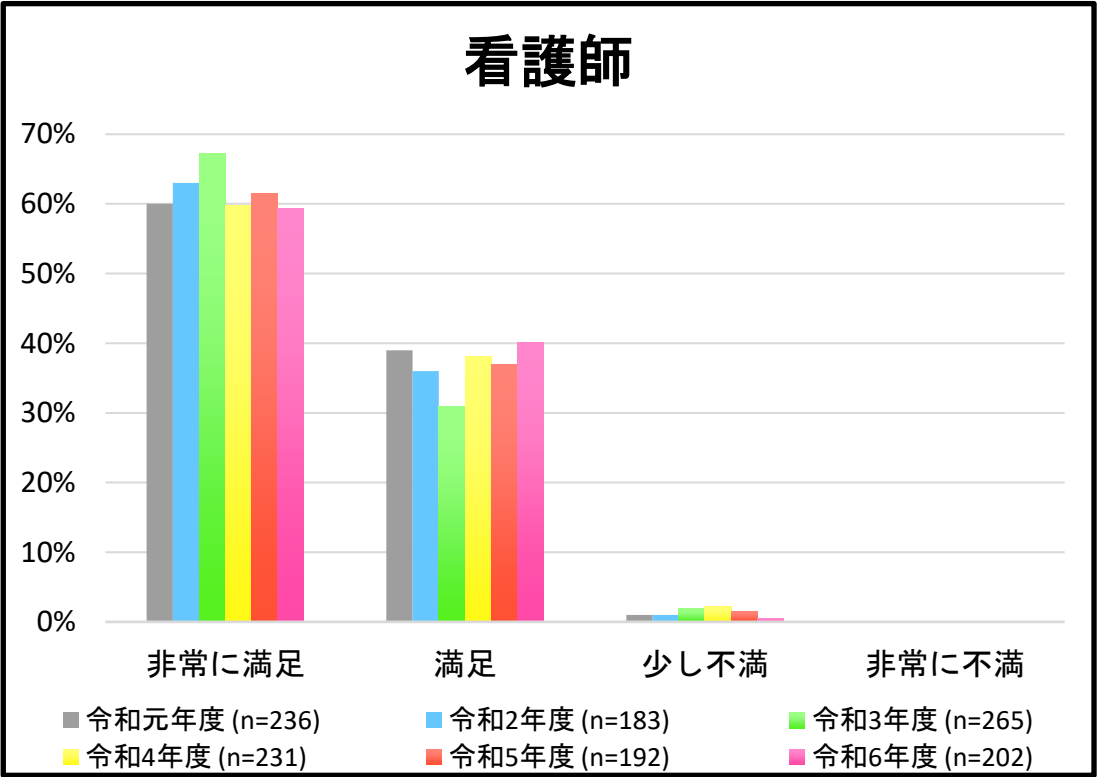
・ 駐車場につきましては、昨年7月より駐車場の管理運営を専門業者に委託したことにより運用状況に改善はみられるものの、天候や時間帯によっては混雑が続いており、皆さまにはご不便をおかけしておりますことお詫びいたします。お困りごとがありましたら警備員または総合案内スタッフにお気軽にお声がけください。なお、当院をご受診の際は、なるべく公共交通機関をご利用くださいますようご協力をお願いいたします。また、当院と伊勢市駅裏口（北口）間の無料シャトルバスも運行しておりますので是非ご利用ください。

・ 待合室等の混雑時にはご不便をおかけしており申し訳ございません。状況に応じて速やかに椅子のご用意をさせていただくよう心掛け、今後も快適にご受診いただけるような環境作りに努めてまいります。

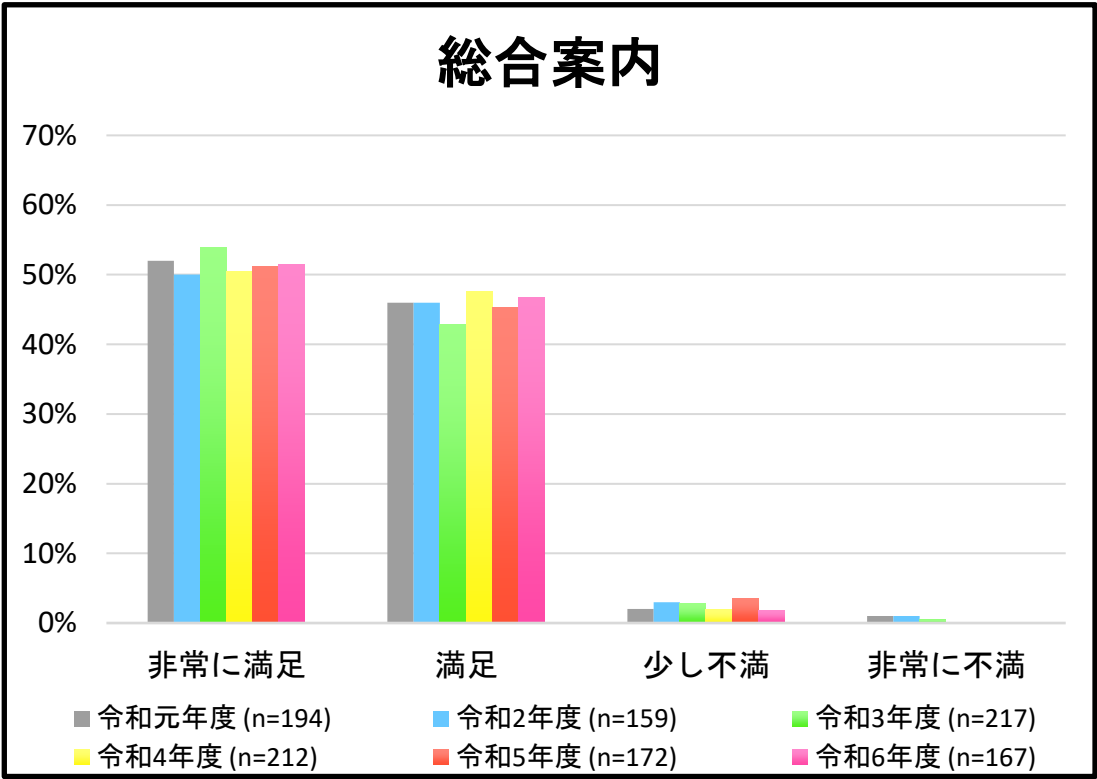
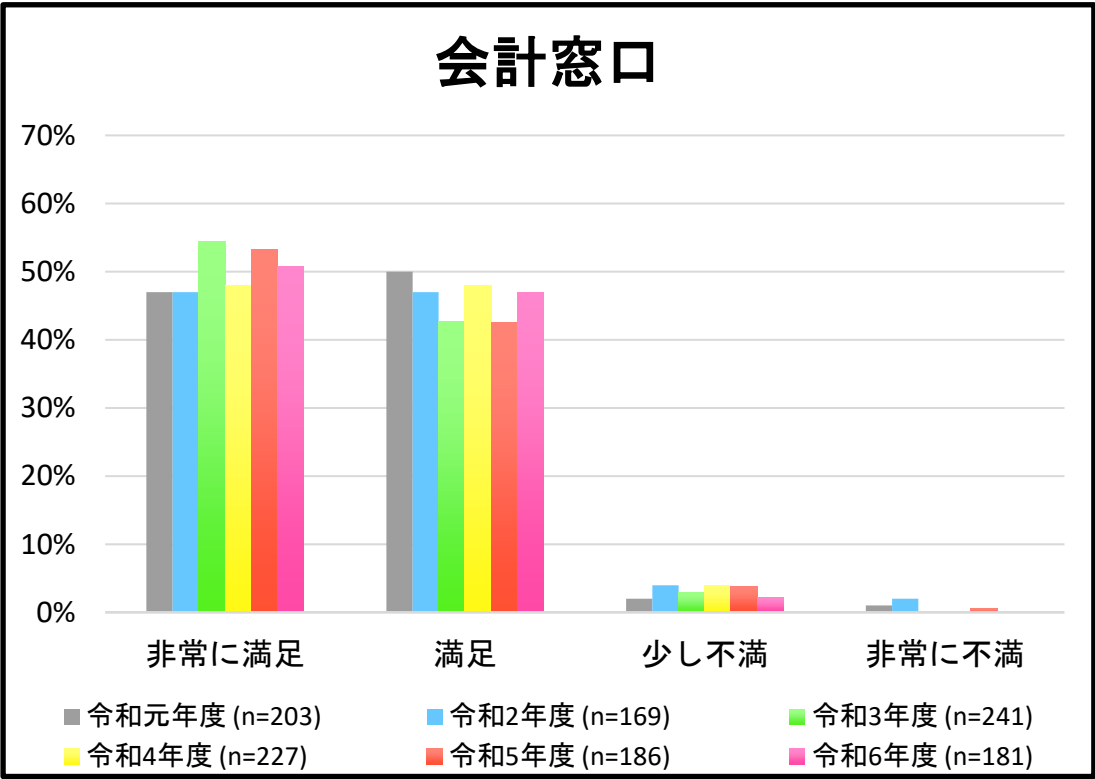
Q 3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさはいかがでしたか



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



Q 4. 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】

- 検査後の説明の書類で不安がとりのぞけて安心する。
- 皆様親切。
- 清潔な感じを受けた。
- 医師、看護師がすばらしい 他の方も良かった。

【改善してほしい点】

- 病院の場所の表示がなく困りました。
- 番号呼んでももらえると気づきやすい（会計以外でも）。
- 受付の後に口頭で番号を呼ばれるが耳が遠いこともあり聞こえづらかった。

・ご不便をおかけし大変申し訳ございません。担当スタッフには、大きな声ではっきりとしたアナウンスを心がけるよう改めて指導いたしました。円滑にご受診いただけるよう今後も検討を続けてまいります。

・聞こえの不自由な方には、その旨お申し出いただきましたら、番号札の活用や筆談の対応等もさせていただきますので、お気軽にご相談ください。

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】

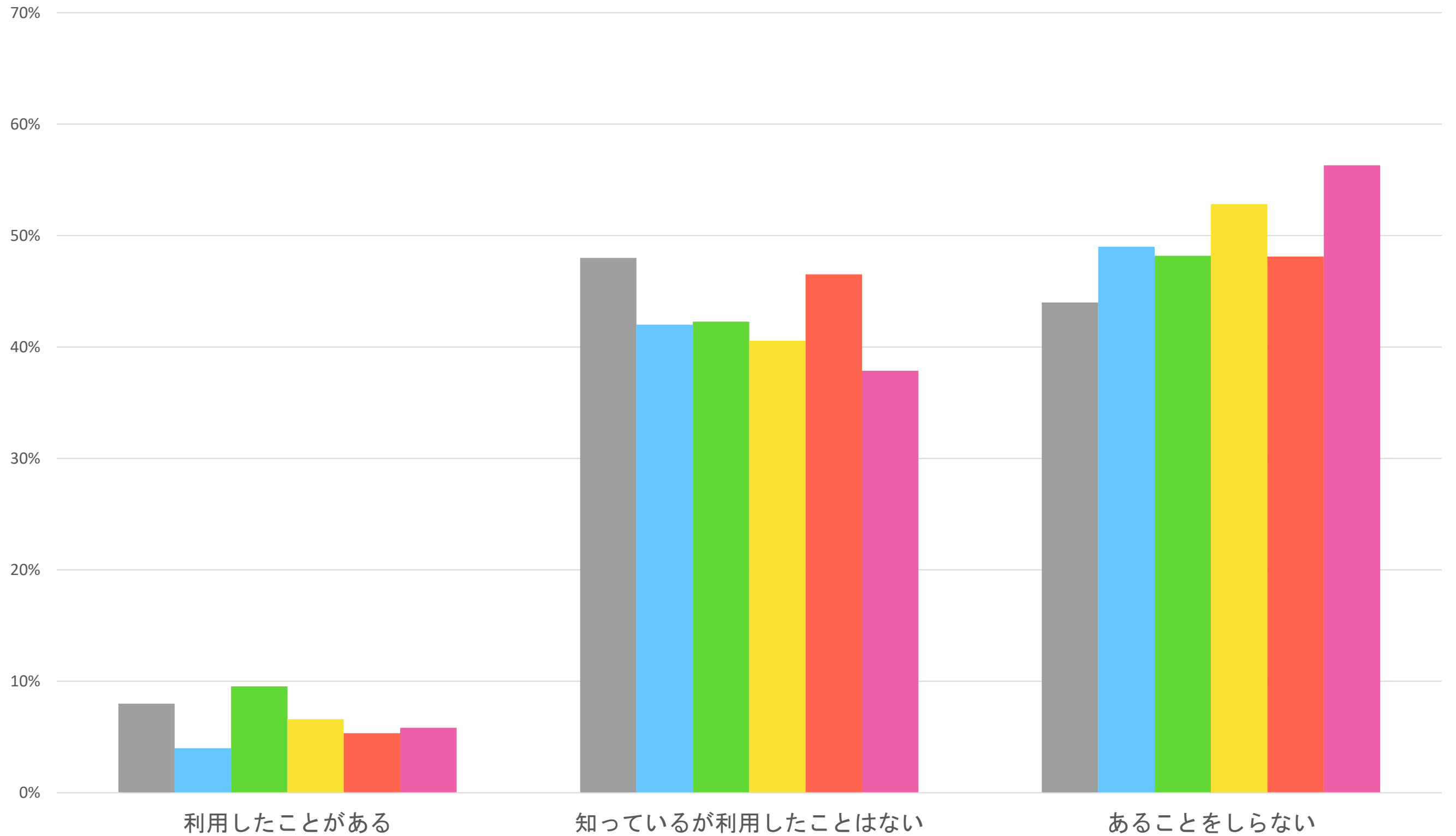
- 分かりやすい。
- 色分けが特く良く扉の数字も大きい為、見やすくて良いと思う。
- 色分け等されて、理解しやすい。
- 色と番号で分かりやすかった。
- 数字や色でわけててわかりやすい。

【改善してほしい点】

- 呼出番号が呼ばれたり、モニターにうつしたり統一してほしい。
- 各科の受付の表示（数字のみ）が初見では分かりにくい。
- 耳の遠い年寄が増える中で、番号呼出の声が大きくなるばかり各所に番号表示のデジタルサイネージ出してほしい。
- アナウンスが聞き取りにくい。

・ご不便をおかけし大変申し訳ございません。担当スタッフには、大きな声ではっきりとしたアナウンスを心がけるよう改めて指導いたしました。円滑にご受診いただけるよう今後も検討を続けてまいります。

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



■ 令和元年度 (n=202) ■ 令和2年度 (n=172) ■ 令和3年度 (n=220) ■ 令和4年度 (n=212) ■ 令和5年度 (n=187) ■ 令和6年度 (n=206)

SQ 6 - 1 . シャトルバスについて（感想、理由）

【感想】

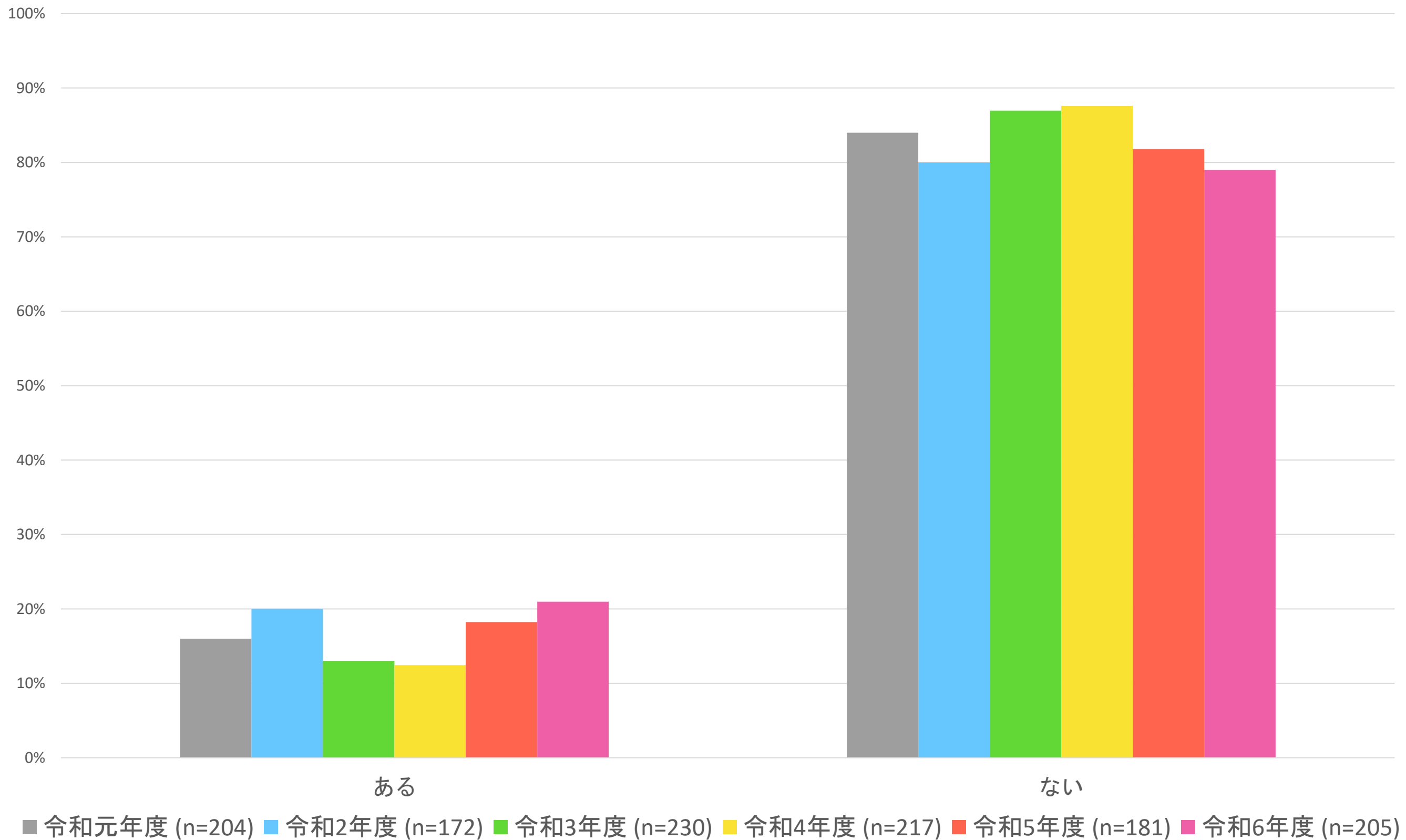
- 便利。●よかった。●運転できない時期だったので助かりました。

【シャトルバスを知っているが、利用したことが無い理由】

- 病院が自宅から近いため。●自家用車利用。（１９件）●駅が遠い為。（３件）
- おかげバスを利用。●送り迎えがあるため。（２件）●タクシーを利用しているので。

・ 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ご協力をお願いいたします。

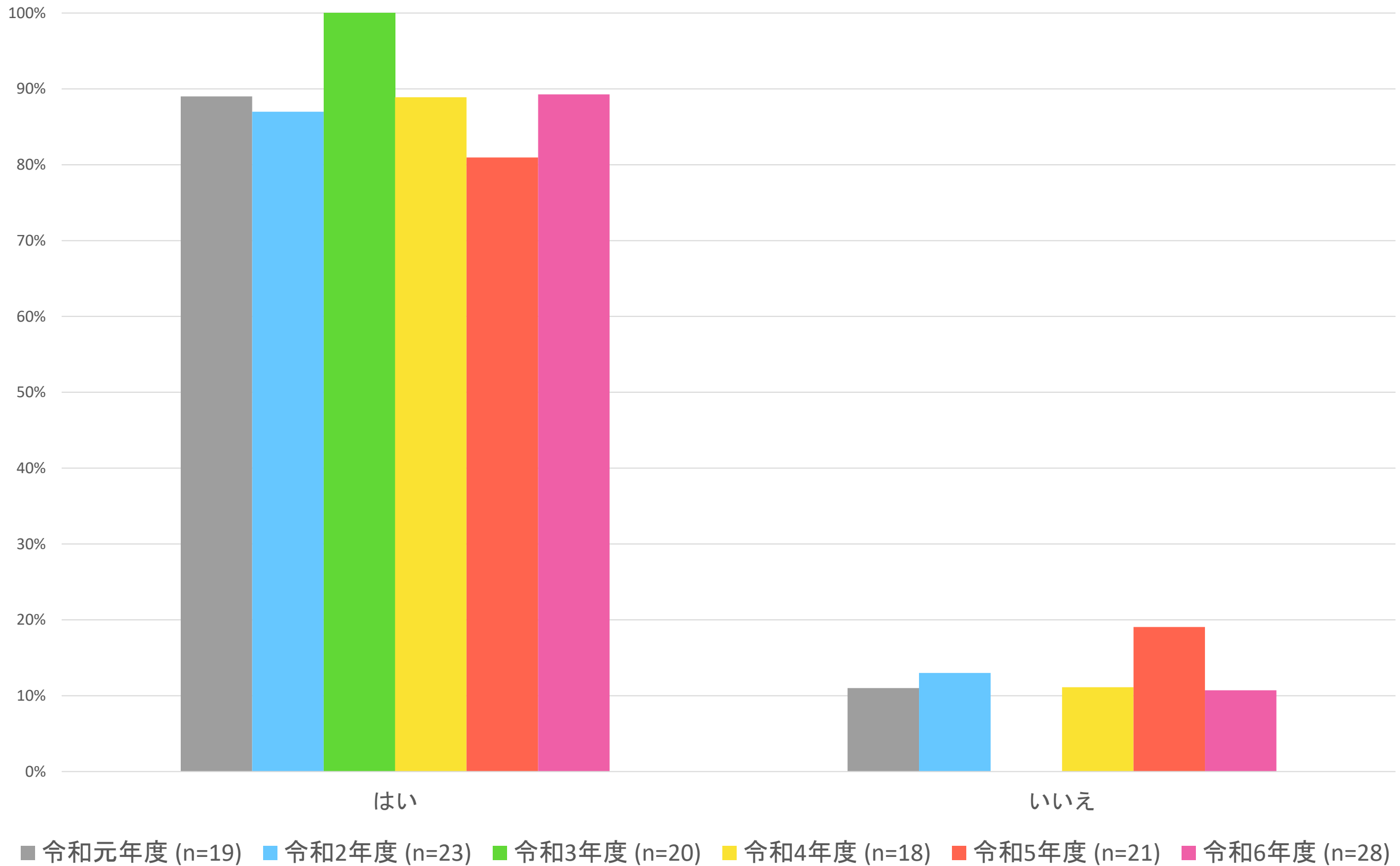
Q7. 当院のホームページをご覧になったことはありますか



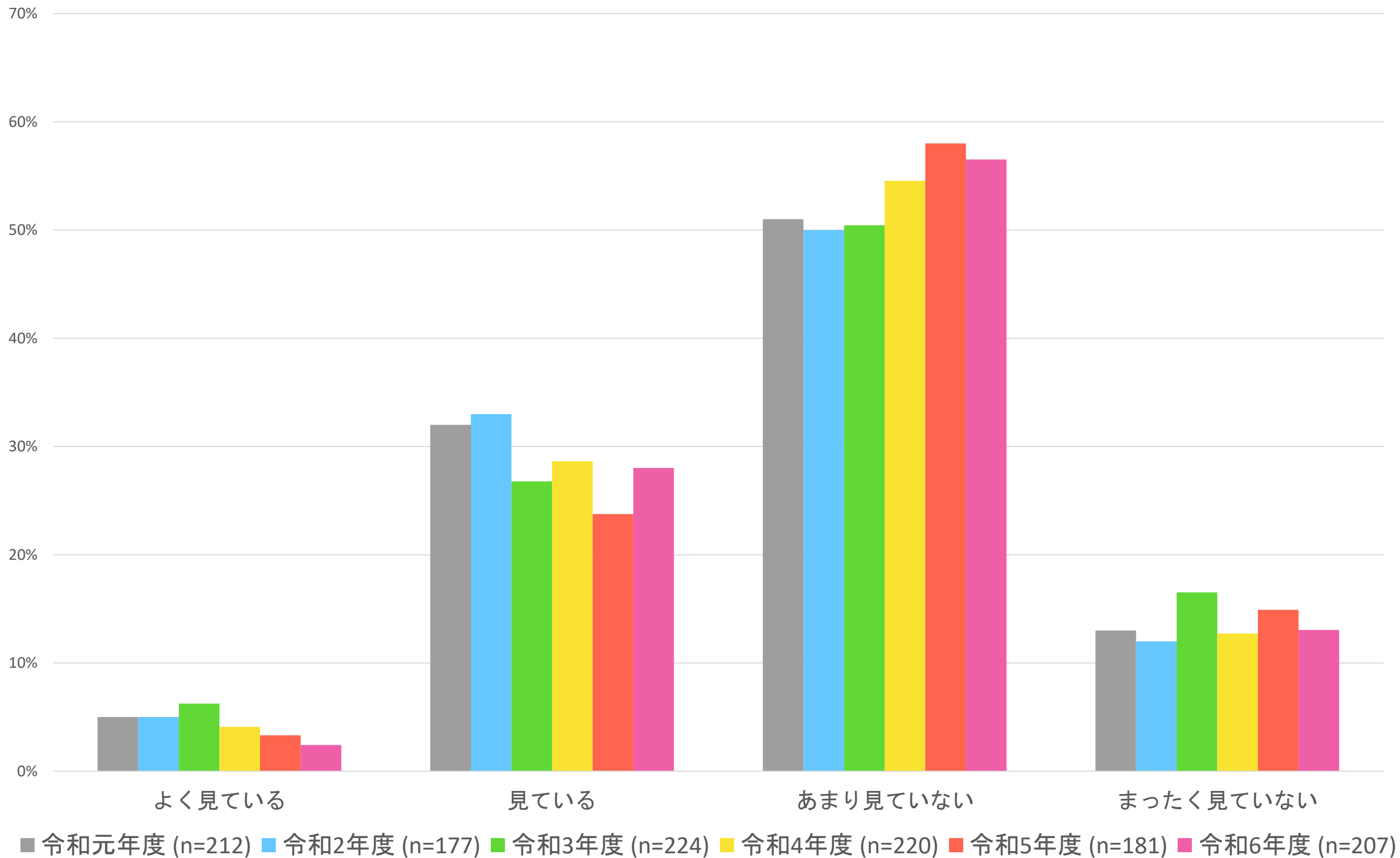
SQ7-1. 当院のホームページでどんな情報を見ましたか

- 電話番号
- 入院について
- 外来について（3件）
- 医師について（5件）
- 診療科について（4件）
- 看護部について
- 駐車場について
- 周囲の地図やアクセスについて
- カフェやスタバがあるか
- フロア案内（2件）
- 診療時間について（2件）
- 全体に関すること

SQ 7-2. 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】

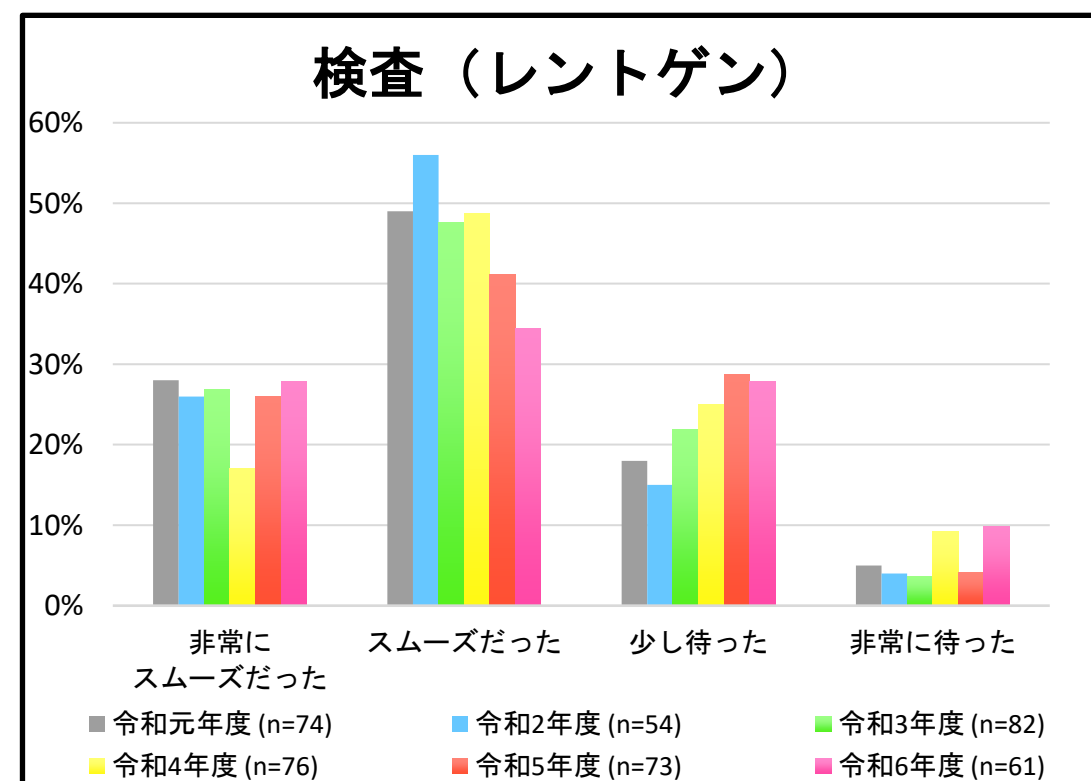
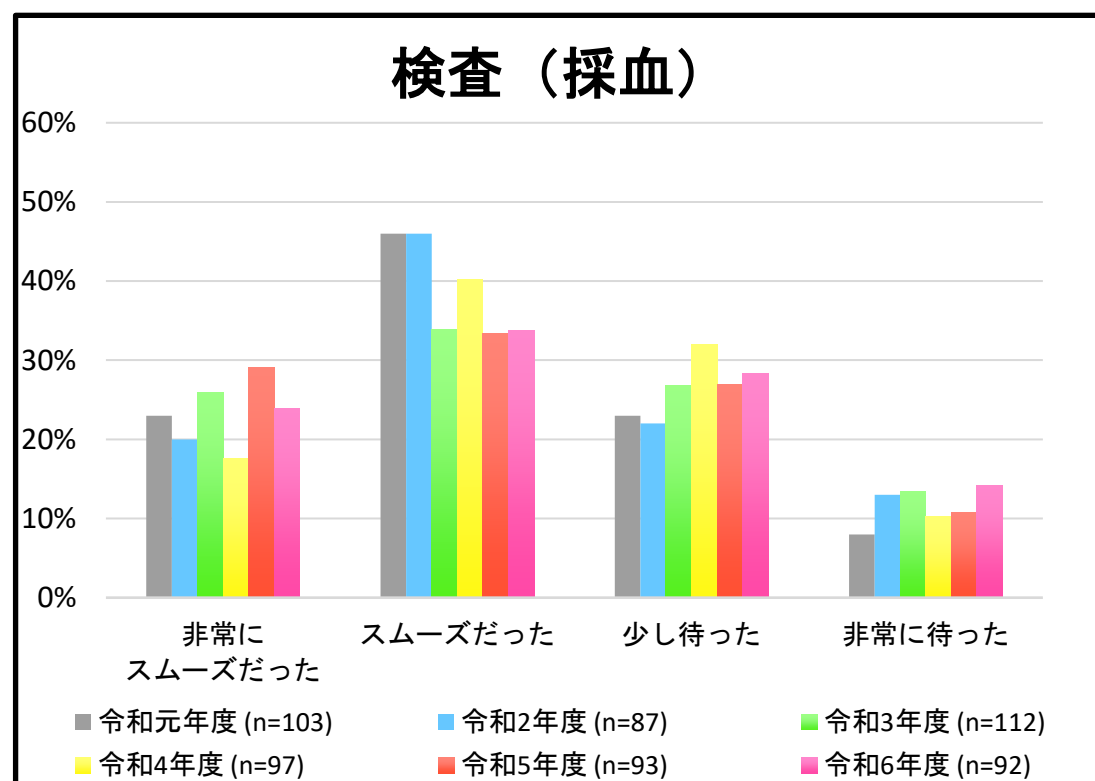
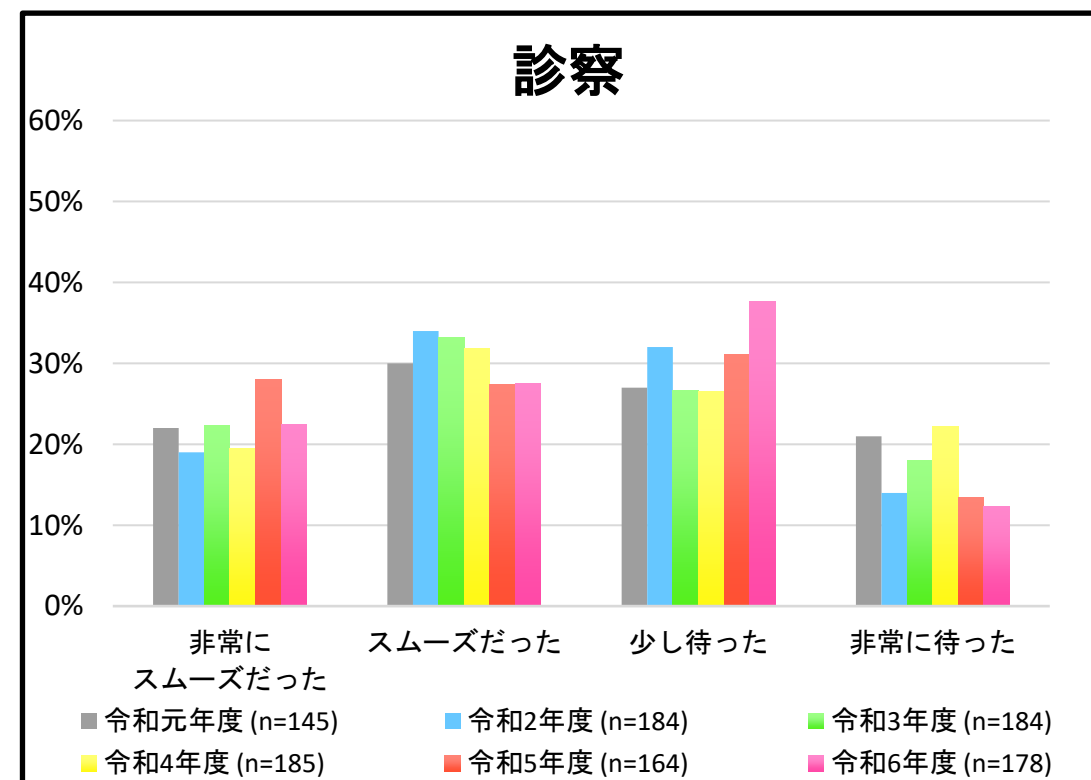
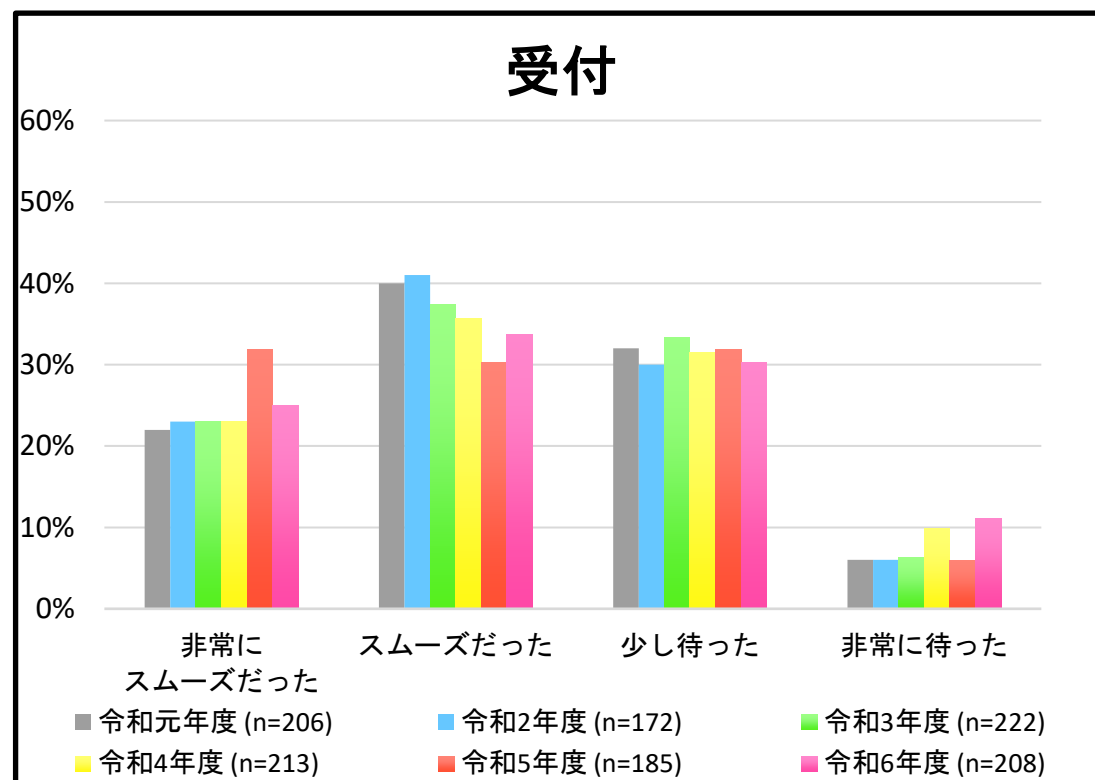
- ゴチャゴチャしておらず見やすい。

【改善してほしい点】

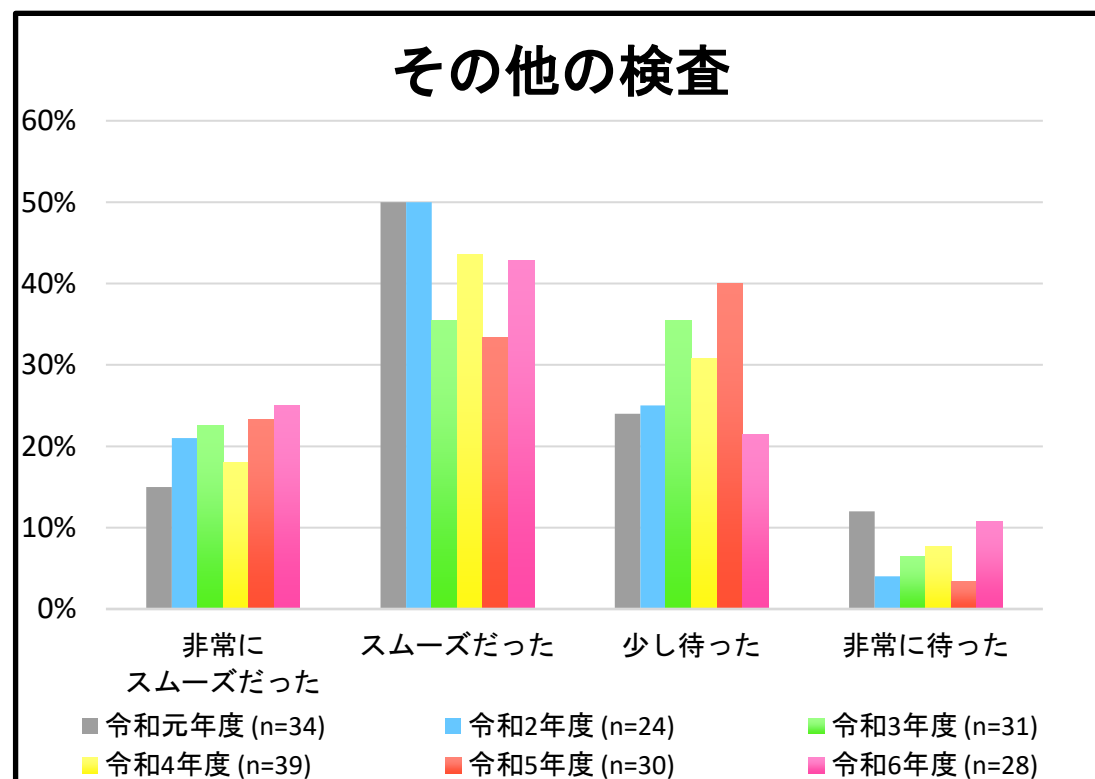
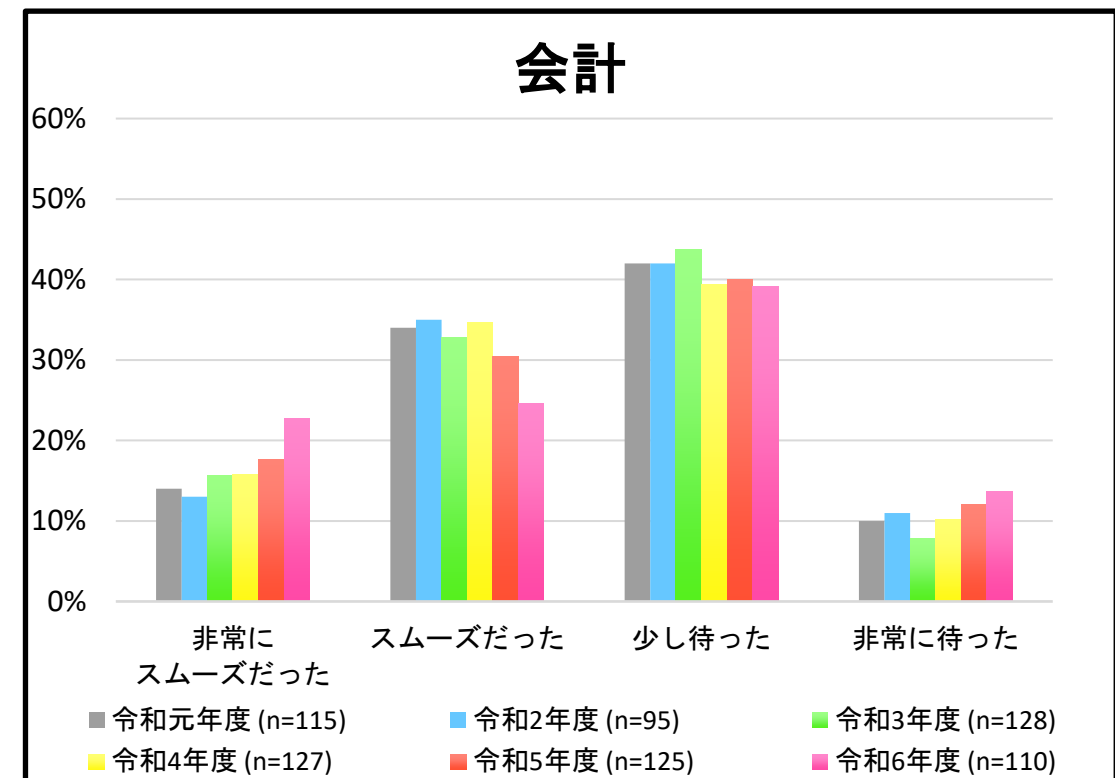
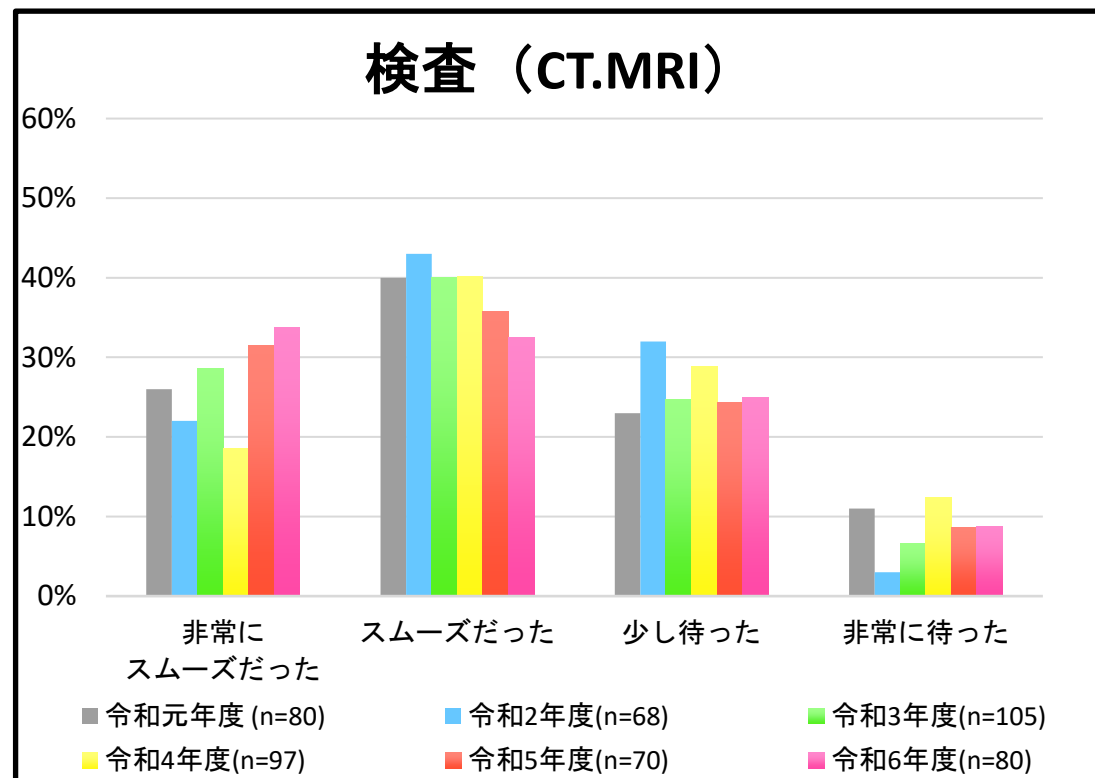
- ポスターがベタベタと字が小さい。大きい画面で大きい字で表示してほしい。（デジタルサイネージ）
- 掲示物の字が小さい物が多く、高齢者には読みにくいと思う。
- 予約などネットでできると嬉しい。

・ご意見いただきありがとうございます。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、整理を行い、各掲示物が見やすくなるように努めてまいります。また、デジタルサイネージ等の利用につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。

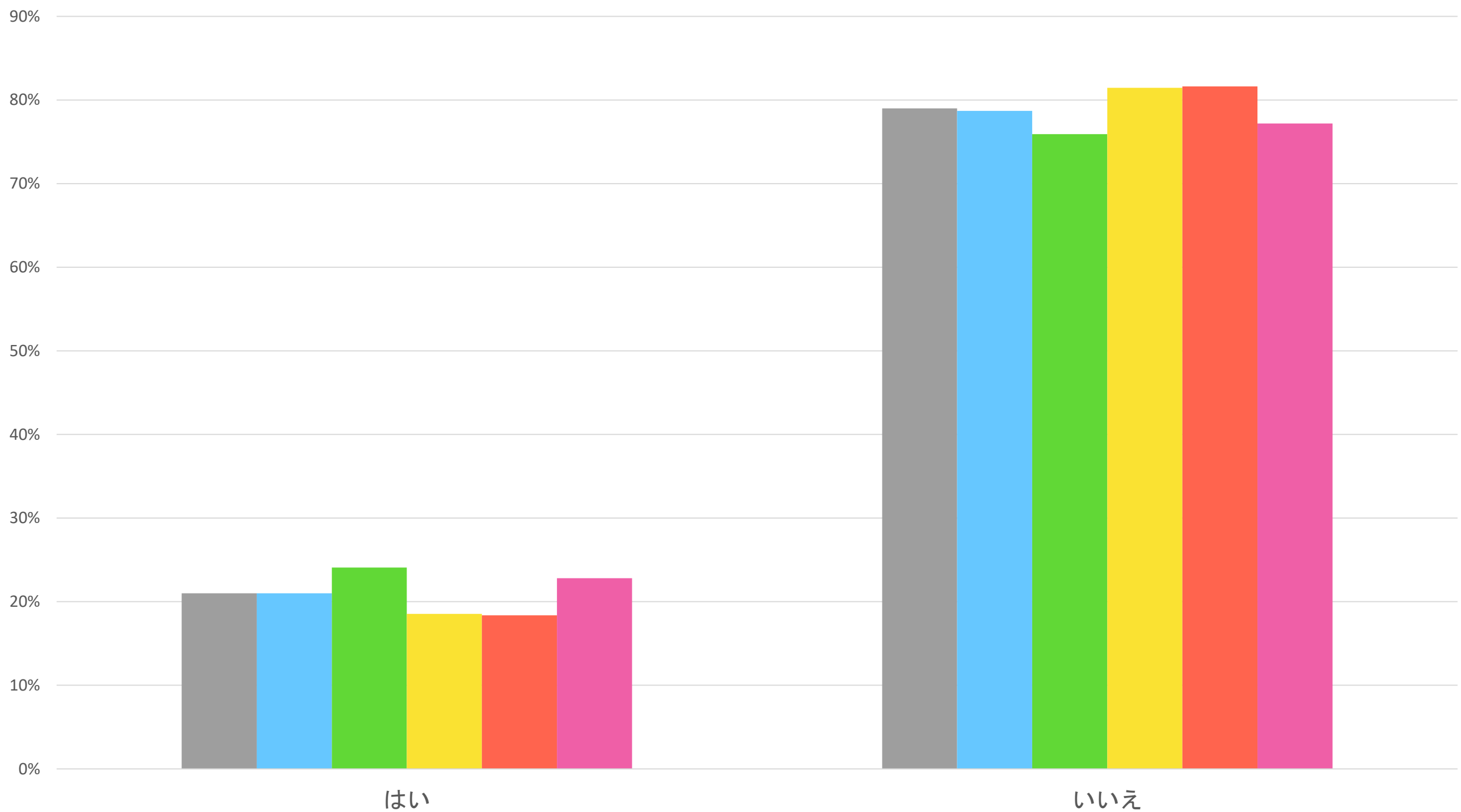
Q 1 0 . 待ち時間についていかがでしたか



Q 1 0 . 待ち時間についていかがでしたか

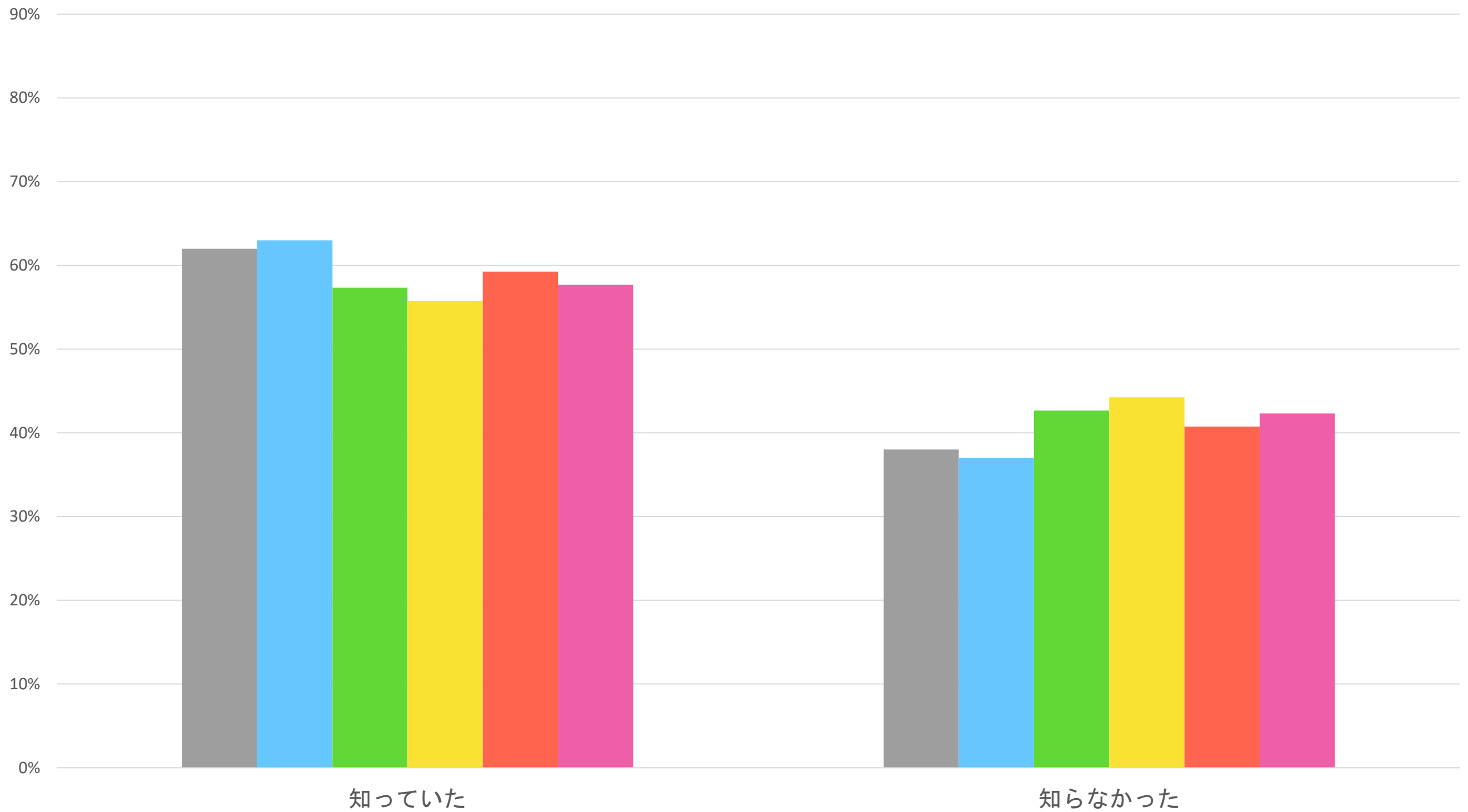


Q 1 1. 当院にご意見箱があるのはご存じですか



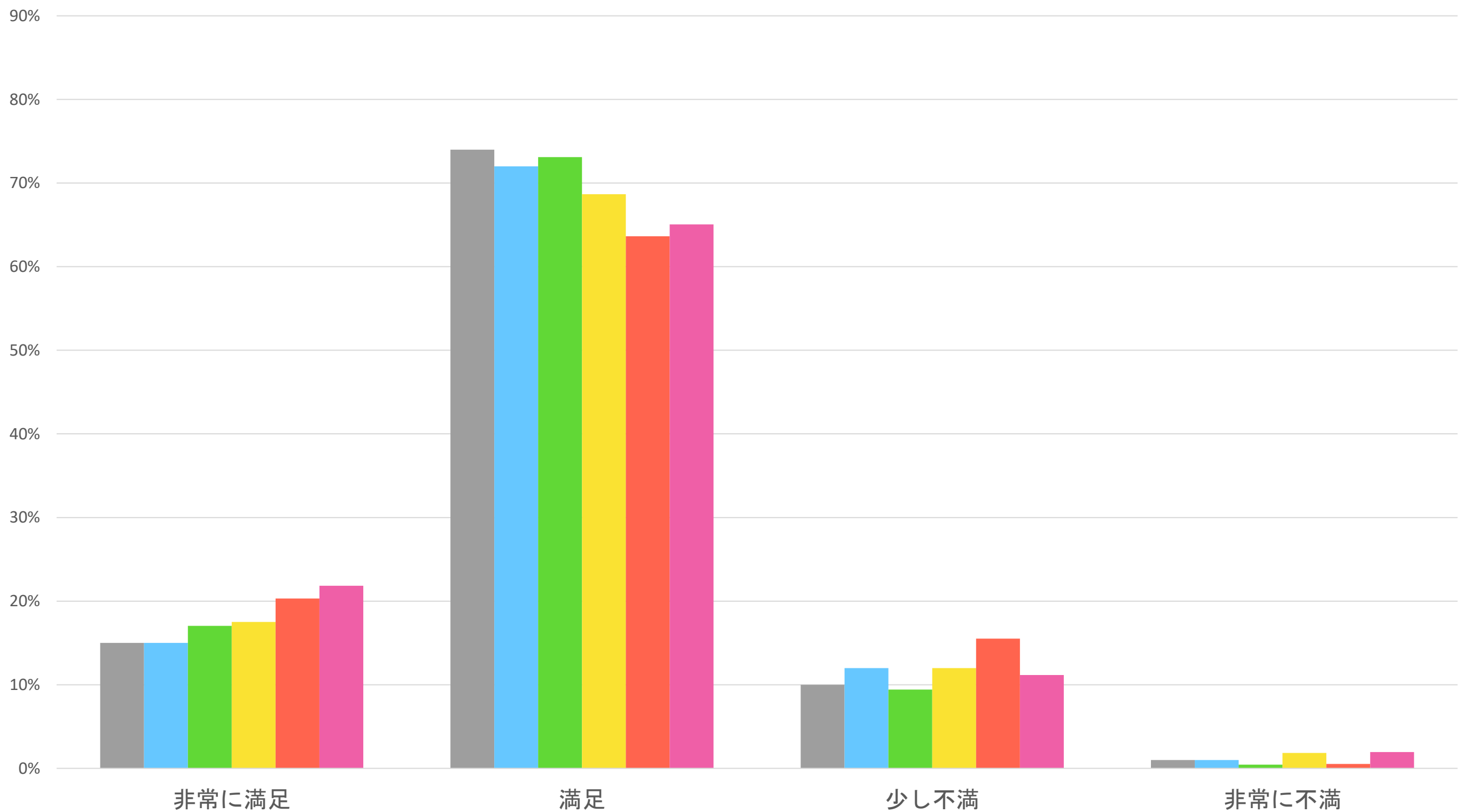
■ 令和元年度 (n=212) ■ 令和2年度 (n=169) ■ 令和3年度 (n=220) ■ 令和4年度 (n=221) ■ 令和5年度 (n=185) ■ 令和6年度 (n=206)

Q 1 2. 当院の役割について



■ 令和元年度 (n=207) ■ 令和2年度 (n=171) ■ 令和3年度 (n=218) ■ 令和4年度 (n=217) ■ 令和5年度 (n=189) ■ 令和6年度 (n=208)

Q 1 3 . 総合的に判断して、伊勢赤十字病院に満足していますか



■ 令和元年度 (n=213) ■ 令和2年度 (n=169) ■ 令和3年度 (n=223) ■ 令和4年度 (n=217) ■ 令和5年度 (n=187) ■ 令和6年度 (n=206)

Q14. 総合満足度（良い意見）

- きれい。（2）●スムーズ。（6）●親切、丁寧にしてもらった。（16）●安心感がある。（8）
- 信用があるから。●便利。伊勢の中心にあり便利である。●様々な診療科があるから。
- わかりやすかったこと。
- 待ち時間の長さは患者の多さの為なのである程度は仕方ないと思います。●各スペースも程良い広さである。
- 先生が良かった。仮に重い病気であったとしても絶対に治るという気持ちになる。安心感がある。
- 地域医療のリーダーとして良くやって頂いていると思う。●少し迷路みたいに迷うが良いです。
- 案内標記が色で示されていたり番号が大きい為、気付きやすくて移動が良いと感じた。
- 待ち時間も比較的短く、検査・診察をスムーズに受けることができ非常に満足。
- 先生が誠実。お忙しいのにバタバタしていない人が多い。待合など静か。
- 全般的に文句の付けようがありません。
- 居住地には総合病院なく、救急で受け入れてもらっている。
- 今お世話になっているドクターがとても話しやすく、何でも聞いてもらえる雰囲気がある。
- 以前から利用させていただいてます。ありがとうございます。

Q14. 総合満足度（不満な意見）

- 待ち時間が長い。（9件） ●少し移動に迷う。 ●マスク強制されたから。 ●駐車場が空いていない時がある。
- 紹介状のみの診察で治療に関して連携が取れていない。退院へのスピードが早い。もう少し状態が安定するまで治療してほしい。 ●入院面会がめんどくさい。 ●初診の受入れを広げて下さい。
- 妻が脳神経内科に通っていたが、かかりつけ病院に移ったが検査のたび紹介状がいり紹介手数料がかかってしまうのが不安。 ●とにかくいつも人が多すぎる。 ●黄色の正面受付並んでいるが何番に並んでいるのかとてもわかりにくい。 ●待ち番号がわかりずらい。その場をはなれられない。待ち番号スマホの仕組み導入して欲しい。
- 待ち時間が長いのでフリーWi-Fi使えるようにして下さい。
- 前回入院時定期処方箋を提出していたが、他同じ効果の内服を2種類退院時にだぶって処方されたことがあった。 ●付き添いや健康な人は、足の不自由な人以外は階段を使えるようにしてほしい。
- 紹介状を基にCT検査だったが、紹介の場合だとフィードバックは後日紹介してもらった病院でとのことなので、できれば少し待ってでも当日にわかれば次回もう一度通院の手間が省ける。
- 以前CTの時女性の先生に手荒くあつかわれたのでおどろいた。もう一人救急にいる女性に先生はきついので怖いかな。 ●総合病院なのでこむ以外は問題なし。 ●病院が遠いのが残念です。
- 志摩市に2大病院があります事で岐阜県から移住しましたが、現在では機能が十二分に発揮されないままにいる様に想像されます。高齢になればなる程思う事は医療の充実ではないかと思います。

・ご意見いただきありがとうございます。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。また、頂きましたご意見をもとに検討を重ね、快適にご受診いただけるような環境づくりを進めてまいります。