

# 平成 2 3 年 度

## 外 来 患 者 満 足 度 調 査

### 結 果 報 告 書

#### ◇ 調査概要 ◇

- (1) 調査対象：外来患者
- (2) 調査期間：平成24年1月30日（月曜日）～平成24年2月3日（金曜日）
- (3) 調査方法：10番～13番、21～23番受付にて質問票を配布。待ち時間などを利用して頂き、回答をお願いした。回収箱は診察申込書記入台、会計（4番窓口）、総合案内、受付などに投函してもらう方法で回収。
- (4) 配布数

配 布 数	5 0 0 枚
回 答 数	4 3 8 枚
有効回答数	4 3 3 枚

※回答数は白紙で返却があったものを含む総数。

※有効回答数は記載があったものの総数。

前回 有効回答率	2 9 . 5 %
今回 有効回答率	8 6 . 6 %

前回実施に比べ、5 7 . 1 %のアップとなる。

今回の傾向や結果は、このページ以降にあるグラフ・弊社からのコメント、ならびにフリーコメントの参照をお願い致します。ご活用頂けたら幸いです。

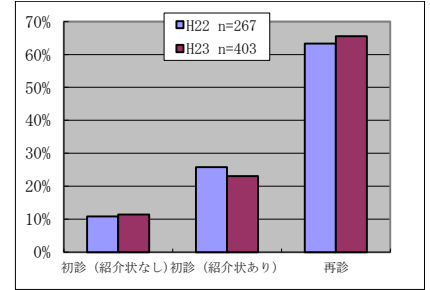
昨年度のアンケートをもって3年間の総括をさせて頂いたことに伴い、今年度よりアンケート内容をリニューアルしております。無記入に関しては、アンケートの満足・不満の割合の実態を反映すべく小計・割合ともに集計していません。今回のコメントについて、前年度・今年度の比較は無記入を除くパーセント（%）にて報告しております。

## 1. 患者様について教えていただけますか

### ①受診形態を教えてください

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	初診（紹介状なし）	29	10.9%	46	11.4%	17	0.5%
b.	初診（紹介状あり）	69	25.8%	93	23.1%	24	-2.7%
c.	再診	169	63.3%	264	65.5%	95	2.2%
合計		267	100%	403	100%	136	-

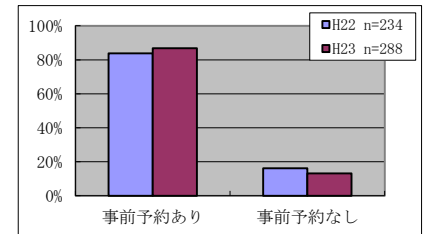
初診・紹介状をお持ちの患者さんの数が23.1%となり、わずかであるが前年に比べて2.7%の減。なお、傾向としては構成比率はほぼ前年とかわらない結果である。



### b・cとお答えの方にお聞きします

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	事前予約あり	196	83.8%	250	86.8%	54	3.0%
b.	事前予約なし	38	16.2%	38	13.2%	0	-3.0%
合計		234	100%	288	100%	54	-

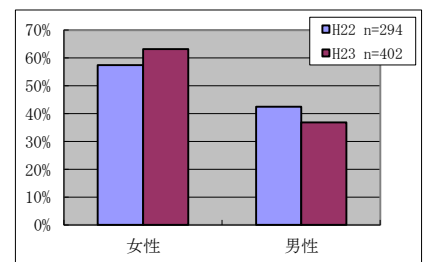
事前予約されていない患者さんの占める割合が13%。前年に比べて3%の減となった。事前予約が根付いてきたこと、地域の先生方のご協力の結果であることが理解できる。今後も紹介患者さんについては、事前予約のメリットの広報を行なっていくことで、さらに向上が期待できる。



### ②性別

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	女性	169	57.5%	254	63.2%	85	5.7%
b.	男性	125	42.5%	148	36.8%	23	-5.7%
合計		294	100%	402	100%	108	-

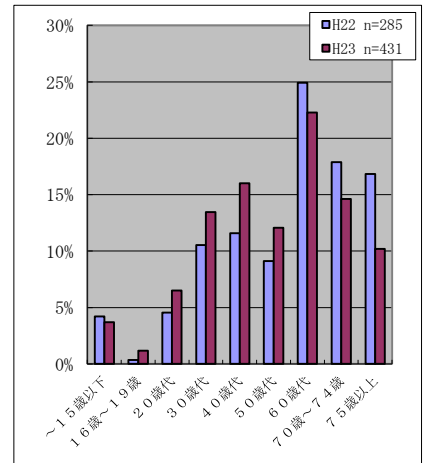
女性の割合が前年に比べ、5%以上の増となり60%を超える結果となった。



### ③年齢

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	～15歳以下	12	4.2%	16	3.7%	4	-0.5%
b.	16歳～19歳	1	0.4%	5	1.2%	4	0.8%
c.	20歳代	13	4.6%	28	6.5%	15	1.9%
d.	30歳代	30	10.5%	58	13.5%	28	3.0%
e.	40歳代	33	11.6%	69	16.0%	36	4.4%
f.	50歳代	26	9.1%	52	12.1%	26	3.0%
g.	60歳代	71	24.9%	96	22.3%	25	-2.6%
h.	70歳～74歳	51	17.9%	63	14.6%	12	-3.3%
i.	75歳以上	48	16.8%	44	10.2%	-4	-6.6%
合計		285	100%	431	100%	146	-

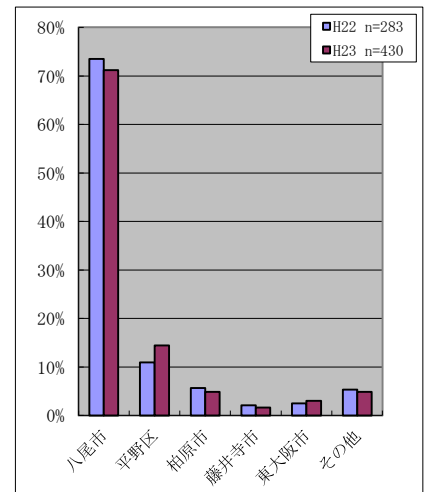
今年度：1位 60歳代 2位 40歳 3位 70～74歳 //前年度：1位 60歳代 2位 70～74歳 3位 75歳以上  
今年度の特徴は、前年に比べ4.4%の増となった40歳代。また、70～74歳は3.3%減、75歳は6.6%減。



### ④お住まい

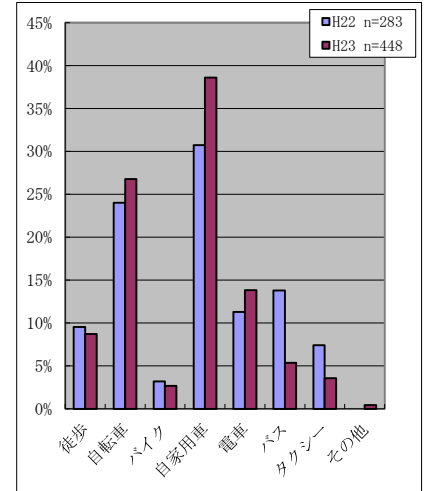
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	八尾市	208	73.5%	306	71.2%	98	-2.3%
b.	平野区	31	11.0%	62	14.4%	31	3.4%
c.	柏原市	16	5.7%	21	4.9%	5	-0.8%
d.	藤井寺市	6	2.1%	7	1.6%	1	-0.5%
e.	東大阪市	7	2.5%	13	3.0%	6	0.5%
f.	その他	15	5.3%	21	4.9%	6	-0.4%
平成23年度：その他内訳 合計20 (1名は未記入)		-		-		-	-
奈良県・奈良市4名・羽曳野市3名		-		-		-	-
大阪市2名・堺市2名・松原市2名		-		-		-	-
河内長野市・港区・生野区・都島区 各1		-		-		-	-
香芝市・王寺町・福岡県 各1		-		-		-	-
合計		283	100%	430	100%	147	-

八尾市の割合が例年どおり突出（但し、2.3%減）。ついで平野区（3.4%増）。両方を合わせると80%を超える結果となった。地域密着の医療が継続して展開できていると理解できる。奈良県全体で昨年1名から6名となり、羽曳野市で3名もとなり今後の医療連携、医療構築の参考となる結果が反映された。



⑤ 当院への来院手段

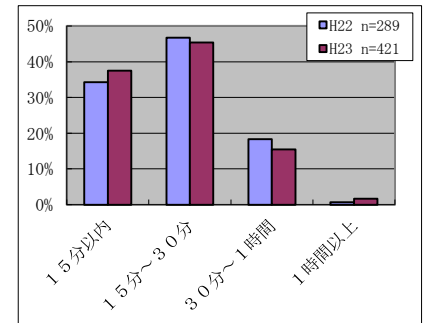
	平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
	小計	割合	小計	割合		
a. 徒歩	27	9.5%	39	8.7%	12	-0.8%
b. 自転車	68	24.0%	120	26.8%	52	2.8%
c. バイク	9	3.2%	12	2.7%	3	-0.5%
d. 自家用車	87	30.7%	173	38.6%	86	7.9%
e. 電車	32	11.3%	62	13.8%	30	2.5%
f. バス	39	13.8%	24	5.4%	-15	-8.4%
g. タクシー	21	7.4%	16	3.6%	-5	-3.8%
h. その他	0	0.0%	2	0.4%	2	0.4%
平成23年度その他内訳：新幹線1名 介護タクシー1名			-		-	-
合計	283	100%	448	100%	165	-



自家用車の割合が高い。次いで、自転車の割合が高い。なお今回のアンケートにて、この割合が高い層から当院への要望として、駐車場の料金、入り口の狭さ、自転車の多さを指摘された患者様がいらっしゃった（例外：重複回答された患者様の回答は2重に計上）。特に自転車については、車椅子の方、乳母車など妊婦の方の通行などを考えると、朝の警備員の対応がより一層求められる。※前年度は電車はJR22名、近鉄10名。

⑥ 自宅から当院までの所要時間

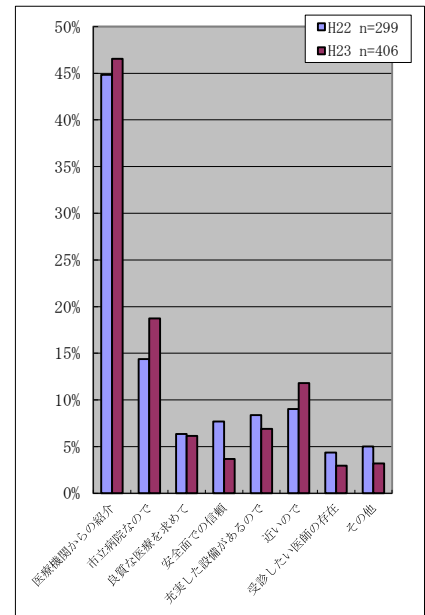
	平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
	小計	割合	小計	割合		
a. 15分以内	99	34.3%	158	37.5%	59	3.2%
b. 15分～30分	135	46.7%	191	45.4%	56	-1.3%
c. 30分～1時間	53	18.3%	65	15.4%	12	-2.9%
d. 1時間以上	2	0.7%	7	1.7%	5	1.0%
合計	289	100%	421	100%	132	-



1時間以上の方が2名⇒7名となった。15分～30分、30分から1時間、1時間以上の方が割合が60%を超えることから、自転車・自動車を使いやすくすることが求められる。自転車では巡回の徹底、自動車では料金の見直しや誘導の際の警備員の臨機応変なポジショニングなどが必要と感ずる。

⑦ 当院を受診された理由を教えてください

	平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
	小計	割合	小計	割合		
a. 医療機関からの紹介	134	44.8%	189	46.6%	55	1.8%
b. 市立病院なので	43	14.4%	76	18.7%	33	4.3%
c. 良質な医療を求めて	19	6.4%	25	6.2%	6	-0.2%
d. 安全面での信頼	23	7.7%	15	3.7%	-8	-4.0%
e. 充実した設備があるので	25	8.4%	28	6.9%	3	-1.5%
f. 近いので	27	9.0%	48	11.8%	21	2.8%
g. 受診したい医師の存在	13	4.3%	12	3.0%	-1	-1.3%
h. その他	15	5.0%	13	3.2%	-2	-1.8%
平成23年度 その他内訳：合計8名（5名は未記入）			-		-	-
救急・救急車3名・当院脳外科より1名			-		-	-
どの病院に行けばわからない1名			-		-	-
近くに産婦人科ない1名			-		-	-
ここで手術でしたので1名			-		-	-
知人のすすめ1名			-		-	-
合計	299	100%	406	100%	107	-



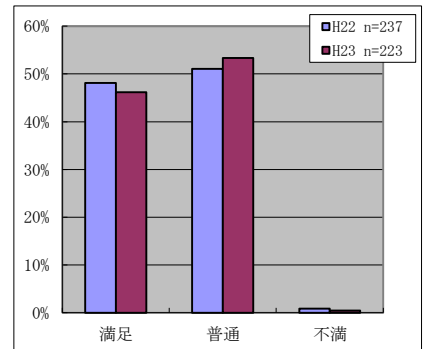
医療機関からの紹介が46%をマーク。地域の先生方、ご関係者の方々のご期待ととらえることができると推測される。医療機関からの紹介、近いの、市立病院なのが前年度と同じくトップ3となった。安全面・良質な医療に関する周知は、院内でのリーフレットの配布、昨年掲載した市政だよりを通じて、広く市民の方々に知ってもらいたいと考えている。

2. 受付について

① 初再診（2番・3番）で受付された方にお聞きします。

事務員の対応はいかがですか

	平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
	小計	割合	小計	割合		
a. 満足	114	48.1%	103	46.2%	-11	-1.9%
b. 普通	121	51.1%	119	53.4%	-2	2.3%
c. 不満	2	0.8%	1	0.4%	-1	-0.4%
合計	237	100%	223	100%	-14	-



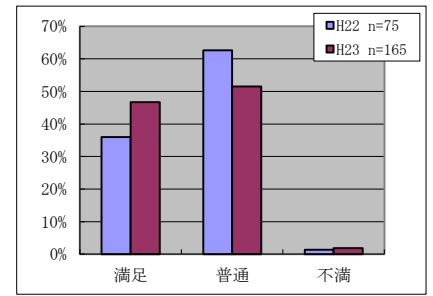
前年度とほぼ変わらず、満足・普通で99%を占める。

②地域医療連携室（6番）で受付された方にお聞きします。

事務員の対応はいかがですか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	27	36.0%	77	46.7%	50	10.7%
b.	普通	47	62.7%	85	51.5%	38	-11.2%
c.	不満	1	1.3%	3	1.8%	2	0.5%
合計		75	100%	165	100%	90	-

満足・普通で98%を占める。前年度に比べて満足が36%から46.7%に躍進。普通の層の方々が満足の層に流れたのが大きな要因。患者さん、地域の医療機関、当院を結ぶ窓口として今後も更なる満足度向上が期待される。

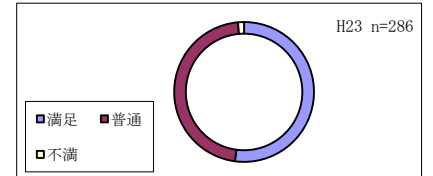


③再来機（8番）で受付された方にお聞きします。

操作方法はいかがですか

		平成23年度	
		小計	割合
a.	満足	149	52.1%
b.	普通	133	46.5%
c.	不満	4	1.4%
合計		286	100%

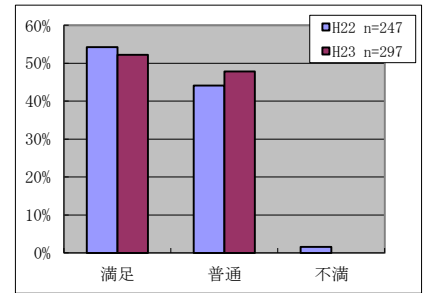
満足が50%を超える。また、満足・普通で97%を占める。



④外来診療受付（10～13番）の事務員の対応はいかがですか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	134	54.3%	155	52.2%	21	-2.1%
b.	普通	109	44.1%	142	47.8%	33	3.7%
c.	不満	4	1.6%	0	0.0%	-4	-1.6%
合計		247	100%	297	100%	50	-

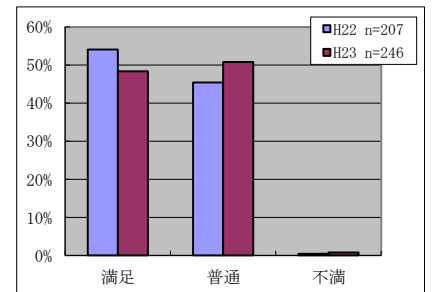
前年度同様、満足が50%を超える結果となった。また、不満が4名⇒0名となり、事務部門では唯一不満ゼロとなった部署であり、大変良い結果となった。高いスキルで接客を行なっていることがわかる。



⑤検査（20～23番）、健診（24番）の事務員の対応はいかがですか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	112	54.1%	119	48.4%	7	-5.7%
b.	普通	94	45.4%	125	50.8%	31	5.4%
c.	不満	1	0.5%	2	0.8%	1	0.3%
合計		207	100%	246	100%	39	-

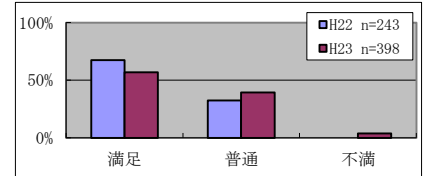
前年度に比べて、満足が5.7%減となったが、引き続き満足・普通で99%を占める。



3. 診療面について

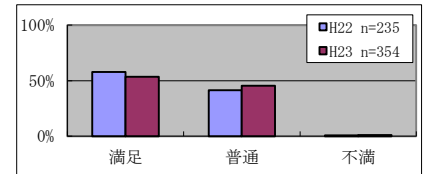
①医師の説明、対応はいかがですか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	164	67.5%	226	56.8%	62	-10.7%
b.	普通	79	32.5%	157	39.4%	78	6.9%
c.	不満	0	0.0%	15	3.8%	15	3.8%
合計		243	100%	398	100%	155	-



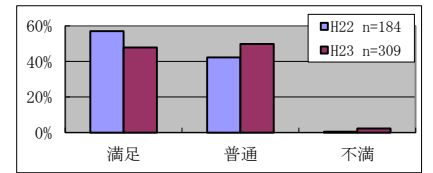
②看護師の説明、対応はいかがですか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	136	57.9%	189	53.4%	53	-4.5%
b.	普通	97	41.3%	161	45.5%	64	4.2%
c.	不満	2	0.9%	4	1.1%	2	0.2%
合計		235	100%	354	100%	119	-



③検査技師の説明、対応はいかがですか

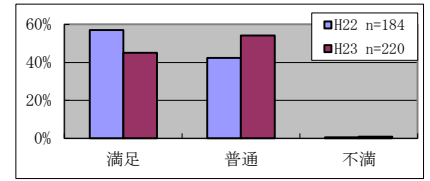
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	105	57.1%	148	47.9%	43	-9.2%
b.	普通	78	42.4%	154	49.8%	76	7.4%
c.	不満	1	0.5%	7	2.3%	6	1.7%
合計		184	100%	309	100%	125	-



④放射線技師の説明、対応はいかがですか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	105	57.1%	99	45.0%	-6	-12.1%
b.	普通	78	42.4%	119	54.1%	41	11.7%
c.	不満	1	0.5%	2	0.9%	1	0.4%
合計		184	100%	220	100%	36	-

※今年度より新設項目。参考として、平成22年度検査技師の結果を記載しています

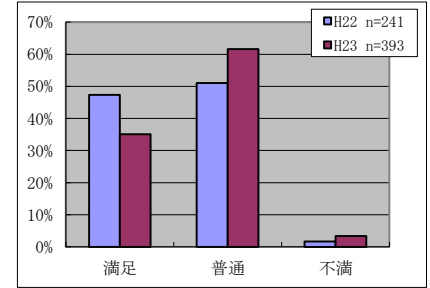


4. 会計、支払い、院外処方箋FAXコーナーについて

①会計窓口 (4番) の職員の対応はいかがですか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	114	47.3%	138	35.1%	24	-12.2%
b.	普通	123	51.0%	242	61.6%	119	10.6%
c.	不満	4	1.7%	13	3.3%	9	1.6%
合計		241	100%	393	100%	152	-

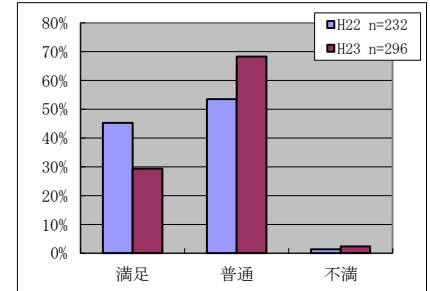
満足が前年度47.3%⇒今年度35.1%と12.2%の減。前年度と比較し、普通の割合が約10%増となったことが背景と思われる。なお、不満は1.6%増となった。最後に院内で接する部署となる可能性が高い部署である為、相手の立場にたった対応、不快感を与えない対応がより一層求められる。



②支払い窓口 (5番) の職員の対応はいかがですか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	105	45.3%	87	29.4%	-18	-15.9%
b.	普通	124	53.4%	202	68.2%	78	14.8%
c.	不満	3	1.3%	7	2.4%	4	1.1%
合計		232	100%	296	100%	64	-

満足が前年度45.3%⇒今年度29.4%と約15%の減。前年度と比較し、普通の割合が約15%増となったことが背景と思われる。なお、不満は1.1%の増となった。4番同様、最後に院内で接する部署となる可能性が高い部署である為、相手の立場にたった対応、不快感を与えない対応がより一層求められる。

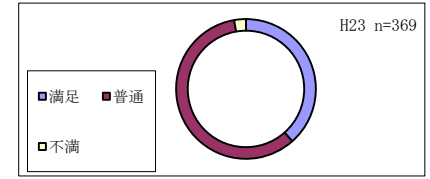


③機械を使ってお支払いされた患者さまにお聞きします。

操作方法はいかがですか

		平成23年度	
		小計	割合
a.	満足	142	38.5%
b.	普通	217	58.8%
c.	不満	10	2.7%
合計		369	100%

満足・普通で98%を占める。しかし、他に比べて満足の割合が低く、普通の割合が高いのが特徴である。

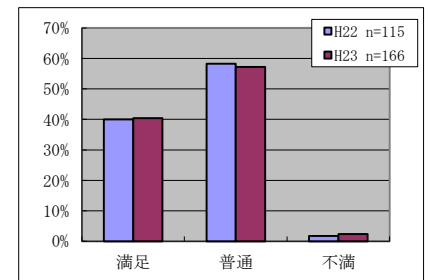


④院外処方箋FAXコーナーをご利用された方へ。

薬剤師の説明、対応はいかがですか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	46	40.0%	67	40.4%	21	0.4%
b.	普通	67	58.3%	95	57.2%	28	-1.1%
c.	不満	2	1.7%	4	2.4%	2	0.7%
合計		115	100%	166	100%	51	-

満足・普通で97%を占める。前年度とほぼ同じ割合である。初めて来院された患者さんは院内処方と思っている患者さん多いことから、FAXコーナーの役割、FAXコーナーのメリットを周知するのも手である。



5. 待ち時間について

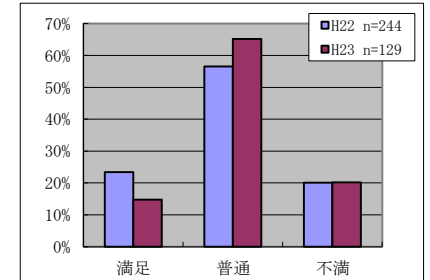
①予約以外の方にお聞きします。受付完了から診療 (検査) 受付まではスムーズでしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	57	23.4%	19	14.7%	-38	-8.7%
b.	普通	138	56.6%	84	65.1%	-54	8.5%
c.	不満	49	20.1%	26	20.2%	-23	0.1%
合計		244	100%	129	100%	-115	-

※前年度は予約・予約外を問わず質問を設けていた

分数記載：15名 平均回答待ち時間：1時間13分

普通の割合が高い。不満が少ないため、一般的な受付ができていると考えられる。満足をあげるにあたり、地域経由では事前予約のPRが引き続き必要。患者さんからの意見として雑誌・新聞設置、待ち時間の口頭説明、呼び出し番号の設置などが意見としてあがっている。



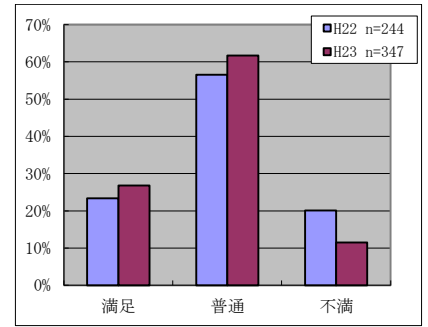
②予約の方にお聞きします。受付完了から診療（検査）受付まではスムーズでしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	57	23.4%	93	26.8%	36	3.4%
b.	普通	138	56.6%	214	61.7%	76	5.1%
c.	不満	49	20.1%	40	11.5%	-9	-8.6%
合計		244	100%	347	100%	103	-

※前年度は予約・予約外を問わず質問を設けていた

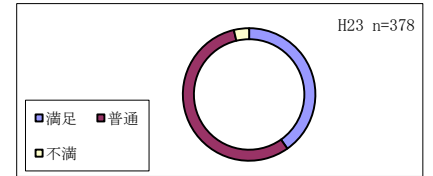
分数記載：38名 平均回答待ち時間：55分

普通の割合が高い。満足もあわせると88%。5-①の設問予約以外の方と比べると待ち時間も少ない為か、満足の割合が高い。待ち時間解消については5-①を参照されたい。



③医師の診察時間（もしくは検査時間）はいかがでしたか

		平成23年度	
		小計	割合
a.	満足	152	40.2%
b.	普通	212	56.1%
c.	不満	14	3.7%
合計		378	100%

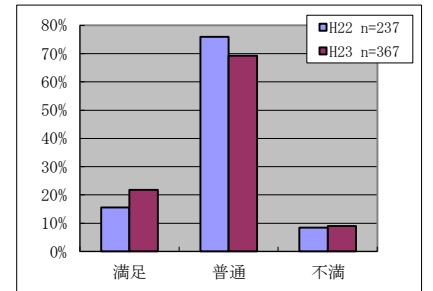


④診察終了からお支払い完了まではスムーズでしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	37	15.6%	80	21.8%	43	6.2%
b.	普通	180	75.9%	254	69.2%	74	-6.7%
c.	不満	20	8.4%	33	9.0%	13	0.6%
合計		237	100%	367	100%	130	-

分数記載：21名 平均回答待ち時間：35分

満足が前年に比べ、6.2%の増。全体として満足・普通で90%を占める。

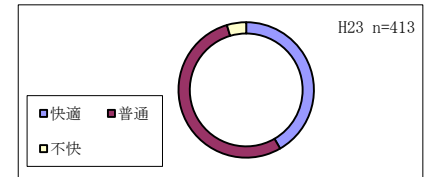


6. 環境、案内、その他

①病院の設定温度はいかがですか

		平成23年度	
		小計	割合
a.	快適	172	41.6%
b.	普通	222	53.8%
c.	不快	19	4.6%
合計		413	100%

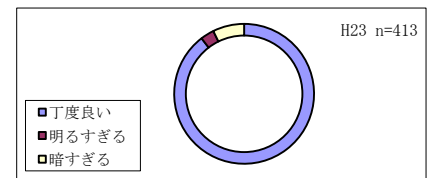
満足・普通で95%を占める。但し、コメントとして内科待合の温度が寒い、今日は寒かったといった意見が有り、適時温度がコントロールできるような環境が求められる。



②院内の明るさはいかがですか

		平成23年度	
		小計	割合
a.	丁度良い	370	89.6%
b.	明るすぎる	13	3.1%
c.	暗すぎる	30	7.3%
合計		413	100%

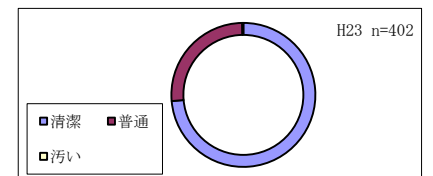
丁度良いが89%と突出。ご不便を感じるかたの傾向は暗すぎるであることがわかる。



③トイレはいかがですか

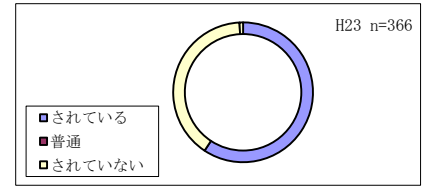
		平成23年度	
		小計	割合
a.	清潔	296	73.6%
b.	普通	105	26.1%
c.	汚い	1	0.2%
合計		402	100%

清潔が73%、普通を加えると99%。汚いと回答されたのは1名であり、清潔面が保たれていることがわかる。トイレについては使用中なのかがわからない、婦人科付近にトイレ設置の要望があがっている。



④バリアフリーの配慮はされていきましたか

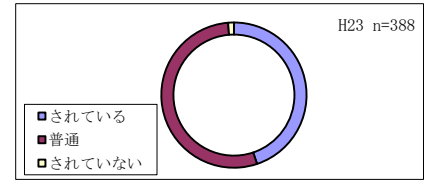
		平成23年度	
		小計	割合
a.	されている	217	59.3%
b.	普通	146	39.9%
c.	されていない	3	0.8%
合計		366	100%



バリアフリーへの配慮がなされていないと回答されたのは3名であり、非常に少ない数字となった。

⑤プライバシーの配慮はされていきましたか

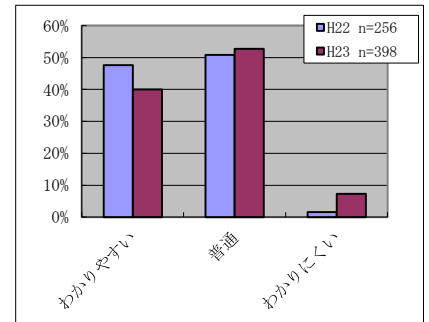
		平成23年度	
		小計	割合
a.	されている	174	44.8%
b.	普通	209	53.9%
c.	されていない	5	1.3%
合計		388	100%



プライバシーへの配慮がなされていないと回答されたのは5名であり、非常に少ない数字となった。

⑥院内の案内表示はいかがですか

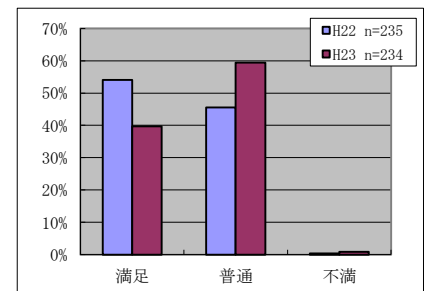
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	わかりやすい	122	47.7%	159	39.9%	37	-7.8%
b.	普通	130	50.8%	210	52.8%	80	2.0%
c.	わかりにくい	4	1.6%	29	7.3%	25	5.7%
合計		256	100%	398	100%	142	-



わかりにくい（去年は不満）が前年度1.6%⇒今年度7.3%となり5.7%増加となった。患者様の立場にたった案内表示を考えていくことが求められる。例えば、患者様からは会計表示をもう少し大きくして欲しいといった意見有り。

⑦館内・総合案内をご利用された方にお聞きします。対応はいかがですか

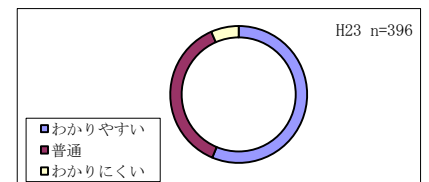
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	満足	127	54.0%	93	39.7%	-34	-14.3%
b.	普通	107	45.5%	139	59.4%	32	13.9%
c.	不満	1	0.4%	2	0.9%	1	0.5%
合計		235	100%	234	100%	-1	-



満足が前年度46.3%⇒39.7%となったが、普通の割合が増えたことによるものと考えられる。立ち寄られる患者様の状況の応じた、ステレオタイプでない返答・振る舞いなどを行なうことで、普通⇒満足へあがっていくと思われる。

⑧診察券の使い方、裏面の表示はいかがですか

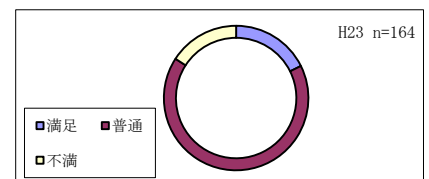
		平成23年度	
		小計	割合
a.	わかりやすい	223	56.3%
b.	普通	147	37.1%
c.	わかりにくい	26	6.6%
合計		396	100%



院内では必要不可欠なものである為、わかりにくい数字を減らす努力が求められる。例えば、使い方を掲示するなど。

⑨レストラン・カフェを利用された方にお聞きします。味、価格はいかがですか  
レストラン

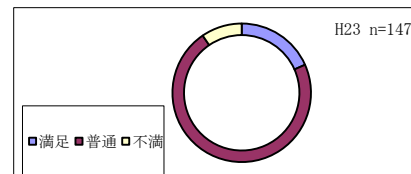
		平成23年度	
		小計	割合
a.	満足	29	17.7%
b.	普通	109	66.5%
c.	不満	26	15.9%
合計		164	100%



結果として、回答数が若干少ない設問となった。満足が20%をきる形となった。患者様からは、終了時間の早さ、面積の広さ、メニューの豊富さを要望する意見有り。



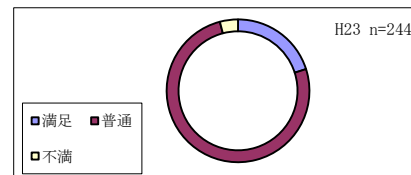
カフェ		平成23年度	
		小計	割合
a.	満足	27	18.4%
b.	普通	106	72.1%
c.	不満	14	9.5%
合計		147	100%



結果として、回答数が若干少ない設問となった。満足が20%をきる形となった。患者様からは、終了時間の早さ、面積の広さ、メニューの豊富さを要望する意見有り。

⑩コンビニ、まちなかステーションはいかがですか

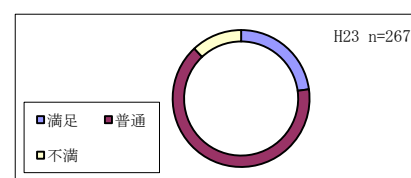
		平成23年度	
		小計	割合
a.	満足	49	20.1%
b.	普通	185	75.8%
c.	不満	10	4.1%
合計		244	100%



普通が若干突出する結果となった。

⑪駐車場は利用しやすいですか

		平成23年度	
		小計	割合
a.	満足	61	22.8%
b.	普通	174	65.2%
c.	不満	32	12.0%
合計		267	100%

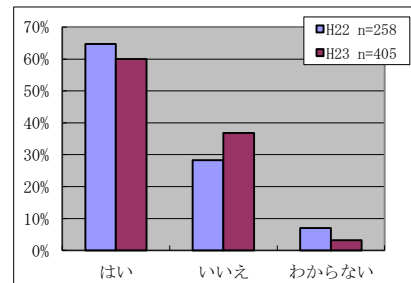


普通と回答された方がトップとなったが、なお今回のアンケートにて、当院への要望として、駐車場の料金、入り口の狭さを指摘された患者様がいらっした。また、警備員のたつ位置についても指摘有り。

## 7. 地域医療について

①平素、病気になった場合の「かかりつけ医」の先生をおもちですか

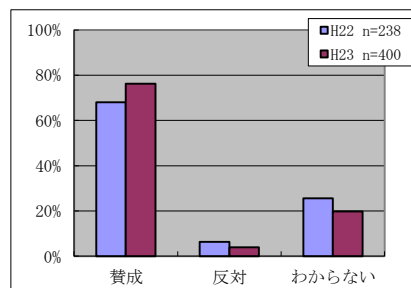
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	はい	167	64.7%	243	60.0%	76	-4.7%
b.	いいえ	73	28.3%	149	36.8%	76	8.5%
c.	わからない	18	7.0%	13	3.2%	-5	-3.8%
合計		258	100%	405	100%	147	-



かかりつけ医をお持ちの患者様が前年度と同じく60%を超える。いいえと答えられた方が8.5%増となり、広報誌・ポスター掲示など周知を行うことで、理解を進めていくことが可能である。

②当院では「かかりつけ医」制を推進しております。

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	賛成	162	68.1%	305	76.3%	143	8.2%
b.	反対	15	6.3%	16	4.0%	1	-2.3%
c.	わからない	61	25.6%	79	19.8%	18	-5.8%
合計		238	100%	400	100%	162	-

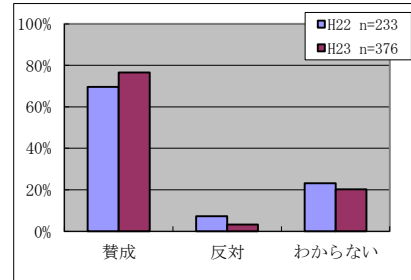


かかりつけ医制の推進に関して、305名の患者様がご理解を頂いている。かかりつけ医をお持ちの方と答えた243名よりも多くの方が賛成をされているのが特徴である。なお賛成と頂いたのは、前年度68.1%⇒今年度76.3%となった。

③地域医療連携室では、かかりつけ医療機関からの

「事前予約」制を推進しております。

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
a.	賛成	162	69.5%	288	76.6%	126	7.1%
b.	反対	17	7.3%	12	3.2%	-5	-4.1%
c.	わからない	54	23.2%	76	20.2%	22	-3.0%
合計		233	100%	376	100%	143	-



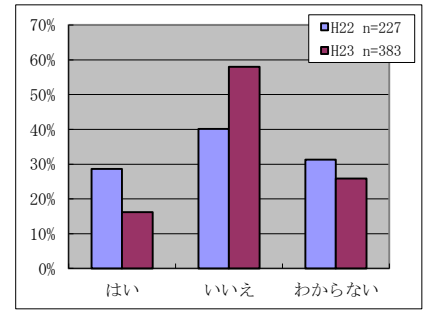
事前予約反対の患者様が前年度と同じく少ないのが特徴。また、賛成は前年度69.5%⇒今年度76.6%となった。7番の地域の項目全てにおいて、患者様からご理解を頂いている結果となった。



## 8. 医療安全について

①当院の医療安全対策の取り組みについてご存知ですか？	平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
	小計	割合	小計	割合		
a. はい	65	28.6%	62	16.2%	-3	-12.4%
b. いいえ	91	40.1%	222	58.0%	131	17.9%
c. わからない	71	31.3%	99	25.8%	28	-5.5%
合計	227	100%	383	100%	156	-

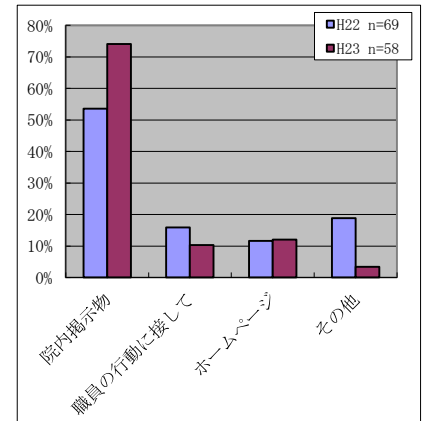
ご存知でない患者様が非常に高い。はいと答えの方は12.4%の減。医療安全のご理解にあたりパンフレット、ポスター、市政だよりなど八尾市広報物の活用をあげられる患者様がいらっしゃっており、引き続き様々なツールを使うことで、基本である「まずは広く浅く知ってもらう」必要を感じた。



設問①で「a はい」と答えた方にお聞きします。

何でお知りになりましたか？	平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
	小計	割合	小計	割合		
a. 院内掲示物	37	53.6%	43	74.1%	6	20.5%
b. 職員の行動に接して	11	15.9%	6	10.3%	-5	-5.6%
c. ホームページ	8	11.6%	7	12.1%	-1	0.5%
d. その他	13	18.8%	2	3.4%	-11	-15.4%
平成23年度 その他内訳：合計3名		-		-		-
市議会議員の説明、八尾市広報誌		-		-		-
手術のときの説明書：各1		-		-		-
合計	69	100%	58	100%	-11	-

前年度と同様に院内掲示物が突出している。患者様からのコメントにて周知不足を指摘している。掲示物の見せ方、配布・配置など工夫が必要であると感じる。例えば、1ヶ月ある場所を設けて簡単な周知からまずは行なっていく必要が求められる。

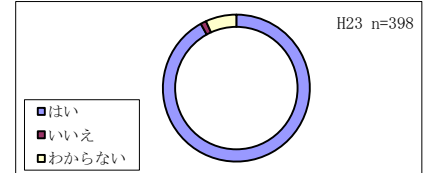


③医療安全対策について患者様に知っていただく為には、今後どのような取り組みを、すればよいと思いますか？

記入あり 小計 45

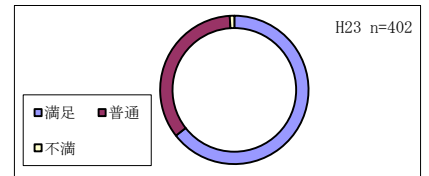
## 9. 総括

①職員全般の身だしなみは病院にふさわしかったですか	平成23年度	
	小計	割合
a. はい	366	92.0%
b. いいえ	5	1.3%
c. わからない	27	6.8%
合計	398	100%



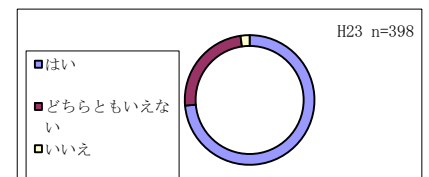
身だしなみとしては、ほぼ不快のない印象をもって頂けていることがわかる。

②全体としてこの病院に満足していただいていますか	平成23年度	
	小計	割合
a. 満足	259	64.4%
b. 普通	139	34.6%
c. 不満	4	1.0%
合計	402	100%



引き続き、よりよい病院づくりに向けた行動をとっていくことが求められる。

③八尾市立病院をご家族、ご友人に紹介したいですか	平成23年度	
	小計	割合
a. はい	293	73.6%
b. どちらともいえない	96	24.1%
c. いいえ	9	2.3%
合計	398	100%



引き続き、よりよい病院づくりに向けた行動をとっていくことが求められる。

★当院へのご要望、ご意見を自由にご記入下さい。  
記入あり

平成23年度外来アンケート：

医療安全対策について患者様に知っていただく為には、今後どのような取り組みをすればよいと思いますか？

番号	性別	年齢	満足コメント
1	女性	60代	八尾市立病院では、大変お世話になっております。各科の先生方がいつも親切にお話をお聞きできますし、各職員の方々にも大変親切にしてくれます。常に医療安全対策についてなど、大変安心して来院させて頂いています。
2	女性	70～74歳	地域によって全科そろっていないところや、MRなどの設備がない病院やクリニックでは結局、八尾市立病院のようにそろっている病院に行かせてもらうことが患者にとっては安心です。 お正月、年末などでも救急患者をとって欲しい。

番号	性別	年齢	改善を要望すると思われるコメント
1	女性	16～19歳	チラシをおく。
2	女性	20代	待ってる間暇やからパンフレットのなんを渡したり？
3	女性	30代	どんなことをしているのかわからないので、パンフレットや目に付くところに貼り出したらどうですか。
4	女性	30代	患者さんが持ち歩くファイルに最も守って欲しいことを書いた紙を入れておくと待ち時間に読める。
5	女性	40代	受付時などに説明あるいはチラシを渡すなど。
6	女性	40代	冊子の配布
7	女性	60代	受付時にちらしを置くか、手渡しするようにする。コンパクトに大きな字で。
8	男性	50代	配布物があれば受付時や支払い時などの時に配るか、機械操作なら持ち帰ってもらうよう推進すると良いと思う。
9	男性	60代	パンフレットの様な書いたものがあればわかりやすい。
10	男性	70～74歳	パンフ配布。
11	男性	75歳以上	PR用のパンフレットはあるのでしょうか？今日は気づきませんでしたが、なければあったほうが良いと思います。
12	女性	40代	市政だよりなどにのせて欲しいです。
13	女性	40代	市政だよりにのせる。
14	女性	40代	広報誌の活用等
15	女性	50代	市の出している八尾に書いてもらう。
16	女性	60代	市政だより、個人、病院内の説明の掲示。町内会・老人会の集会時に出向く事。
17	男性	～15歳以下	市政だよりで広報する。
18	男性	40代	八尾市広報等でのアピールを増やす
19	男性	50代	広報にのせる。
20	男性	60代	広報等で発信

平成23年度外来アンケート：

医療安全対策について患者様に知っていただく為には、今後どのような取り組みをすればよいと思いますか？

21	女性	50代	掲示物、市政だよりで私たちに伝えるようにして欲しい。
22	女性	50代	ポスター、説明。
23	女性	60代	具体的に表示・提示しても良いと思う。
24	男性	40代	表示をわかりやすくする。
25	女性	40代	院内のテレビで流す。
26	男性	50代	待合ディスプレイにわかり易く表示すればいいと思う。
27	女性	20代	たらいまわしにしないこと。情報開示の徹底。
28	女性	60代	情報開示
29	女性	60代	個人的にわかりやすい方法（例 冊子を配るなど）。
30	男性	50代	緊急時の対応等を明確にして欲しい。
31	男性	～15歳以下	わかりやすく説明して欲しい。
32	女性	70～74歳	医療については、患者はわからないので、危険・リスク・安全性についてなど事前に説明して繰り返ししていくしかないと思います。
33	男性	75歳以上	高齢者はパソコンもチラシも見ない。口頭説明しかない。
34	女性	60代	待ち時間の利用（？）
35	男性	50代	この内容がわからん！周知PRが不足か？
36	男性	60代	地道に継続すること。

番号	性	記入者	その他
1	女性	40代	医療も進み、高齢社会になっているなか、腕を持った医師、患者の立場に立った医師というものが余計に患者にとっては見てもらいたいというのが本心です。色々なうわさでそうになっているのかもしれませんが、一人でも多くそういった医師が多くなることを望みます。本人なれば小さなことも病気となれば怖いものです。どの医師も同じようであれば、予約も集中せず、患者も安心し、理解できると思う。
2	女性	60代	救急車との連携。
3	女性	70～74歳	知らん。
4	男性	60代	急な病気で困った時でもこちらでかかっていた場合、急な電話でも診察ができるようにして欲しい。
5	男性	60代	初診時かなり待ちました。患者が多いので仕方ないのですが、横になる場所あるいは声をかけてもらえたら気分的にも楽になったと思います。
6	男性	70～74歳	耳が聞こえづらいので、はっきり伝わってるのかを診て欲しいです。
7	男性	70～74歳	安全対策をするのが当然だと思います。

平成23年度外来アンケート：当院へのご要望、ご意見を自由にご記入下さい

○：評価を頂いていると思われるご意見

番号	評価	性別	年齢	コメント
1	○	女性	60代	長年お世話になっていますが、何も言うことはありません。わかりやすい、近い、親切でありたいです。
2	○	女性	60代	今回のように紹介で診察して頂いてとても安心です。
3	○	女性	60代	総合病院として医療の充実、設備がととのっているので安心できます。
4	○	女性	60代	上にも書かせて頂きましたが、八尾市立病院にとりまして大変有り難いところだと思います。よろしくお願ひ致します。
5	○	女性	70～74歳	初めて来たので、最初はちょっととまどいましたが、2、3日したた気持ちよく来られてる様になりました。皆さま、親切で大変良いと思います。
6	○	男性	60代	良い病院だと思います。
7	○	男性	75歳以上	地域医療については内科の医院が少ない。従って、市民病院に来ている。徳洲会の入り口に入ると天井が低い。その他色々と圧迫感がある。八尾市立病院に来ると、なんとなく気楽な気持ちになること。

×：改善要望、不満などと思われるご意見

番号	評価	性別	年齢	コメント
1	×	女性	20代	期限切れの掲示物は張り替えて下さい。
2	×	女性	20代	待ち時間が長く感じるため、雑誌・新聞等を置くといいのではないのでしょうか。（こども連れの方もいたので、絵本もあれば尚いいと思いました。）
3	×	女性	30代	トイレが少ないので、もっと設置して欲しいです。婦人科のそばに一つ欲しいです。
4	×	女性	30代	産婦人科を受診しましたが、待合のイスの所に風が当たって寒いです。待ち時間が長いので、身体が冷え切っていました。
5	×	女性	30代	以前、家族が両足かかと骨折してこちらに連れて来ましたが、時間内の3分遅れとの事で受付で断られました。。。その後、他の病院にて時間外でしたが、受け入れてもらいました。
6	×	女性	30代	入院中の食事がもう少し美味しくして欲しい。
7	×	女性	30代	小児科の待合室を個別に設けて欲しい。伝染する可能性が高く、ギャアギャアわめくこともある為、別に部屋を作るなり。配慮が欲しい。
8	×	女性	30代	前回来院時、すごく寒かったです。上着が脱げるくらいの室温が欲しい。
9	×	女性	30代	看護師が全体的に偉そう。特に産婦人科 話し方がきつい 質問しづらい
10	×	女性	40代	駐車場の入り口が入りにくい。歩道をきちんと作って欲しい。
11	×	女性	40代	トイレのドアが、使用中なのか開いているのかわかりにくい。
12	×	女性	40代	先生の説明があまりなかったので、自分が今どのような状態になっているのかわからなかった。先生の質問だけに答えるだけでもう少し説明をして欲しいと思った（耳鼻科）。

平成23年度外来アンケート：当院へのご要望、ご意見を自由にご記入下さい

13	×	女性	40代	待ち時間が長くなる時など、科ごとに呼び出し番号でもつけて何番目とわかるようにして下さい。以前、2時間待ちで、(予約していたのに)おトイレにも立てなくて困りました。10番窓口で3人目と言われて、2時間待ちました。
14	×	女性	40代	17時以降カード払いできない時の2階の会計の対応が不愉快。1階の会計に連絡すると言ってしていない。未支払いの署名も嫌だし、抗がん剤17時までに終わらないのは患者のせいでない。17:30すぎた方が会計次回で不愉快でなく有り難い。
15	×	女性	40代	小さな声から、大きな声まで患者の立場に立って心と体を両方を考え、多くの先生方スタッフが同じ気持ちで、接し安心して家に帰れるように第一に考えて頂きたい。弱い人間も多いこと。。。
16	×	女性	40代	定期的に診察して欲しい(内科)。
17	×	女性	40代	再診か紹介のみ利用できるイメージがあるので、もう少し病院のレベルはそのまま、敷居を低くして欲しい。
18	×	女性	40代	病院と関係ない自転車が邪魔です。
19	×	女性	40代	夕方の診療がない。電話でのオペレーターの対応が悪い(不親切なマニュアル設定のため?)。以上の二点を改善して頂けたら友人に紹介したり良い病院になると思います。
20	×	女性	50代	娘がぜひ市民病院で産みたいと希望しておりましたが、予定ない決まっていな段階でもういっばいで入院できないということ。市民のために優先して入院できないか。。。
21	×	女性	50代	予約としても待つ時間が長い。
22	×	女性	50代	確実でわかりやすい言葉で、症状などを言って欲しい。これからの方針を決めにくい。アドバイス等少なく短文で診察が終わる。
23	×	女性	60代	採血の時、いつもおじいさんにやってもらってるけど、すごく痛いし毎回あおたんになる。。。もっと上手な人にして欲しい。
24	×	女性	60代	小児科の説明もあいまいで自信なさげな話し方に不安がある。病院を変えようと思っている。会計の愛想の悪さが目立ち気分が悪い。駐車場のガードマンは立っている場所が意味ない。入ってきた時と駐車場から出てくる時にぶつかりそうになって危ないのに見ていない。
25	×	女性	60代	初診で来院したときに各部署で現在の待ち時間を約何時間位になりますと知らせて欲しい。ただ、長くなるとだけでは分かりにくいです。よろしく、検討願います。
26	×	女性	60代	小児科の待合室で子供がギャーギャー、母親がついているのに長く泣き続けるのを注意して欲しい。患者ができなく皆で顔を見合わせている。よく見る光景です。看護師さんから言って下さい。
27	×	女性	60代	今日は節電のためか待ち所が寒かったです。
28	×	女性	60代	地域の病院として八尾市民だけ優遇でなく回りの市とも連携して何らかの手当てをして欲しいです。
29	×	女性	60代	診察と病室など産科と婦人科を分けて欲しい!入院中の薬などかかりつけ医と連携して出せるようにして欲しい!
30	×	女性	60代	整形外科を受診した時の若い先生の言葉のいい方、態度がとても冷たく横柄でした。なので、民間医院にかかりました。
31	×	女性	70~74歳	紹介状が無くても診察を受けたい。現在では、初診の日を待たないと思います。拠点病院のことはわかっていますが、市民病院なのでやはり八尾市民はもう少し診て頂きやすくなるように希望したいと思っています。
32	×	女性	70~74歳	何箇所か入院治療をしましたが、食事が一番まずかったです。他の病院は細かいところまで気を配り、味付けがよくだいぶおいしかったのに。。。何度もアンケートに投書しましたが、改善されなく残念です。病院の楽しみは食事です。もう一工夫お願いします。
33	×	女性	70~74歳	待ち時間を少なく。
34	×	女性	70~74歳	予約時間ですが採尿、採血後の診察時間を診察場に明記して下さい。待ち時間の推測が出来ないので急ぎの用件があるときは困ることになる。
35	×	女性	70~74歳	自転車整理の男性は、朝あいさつをしない。こちらがしているのにしないのは腹が立ちます。

平成23年度外来アンケート：当院へのご要望、ご意見を自由にご記入下さい

36	×	女性	75歳以上	家族の者が入院した際、初めての大病で初めての入院のため、不安を感じていましたが、担当の先生はやはりその病気の治療のことだけに関しての説明とかで、患者の不安までくみとってもらえない印象でした。退院してから、もっとそういうことをケアしてもらえたら良いと思いい院内の案内を見るとパンフレットとか講演のチラシを置いてることに気づきました。もう少し、入院中にもそういうケア（精神的）の案内もサポートしてもらいたかったです。あと、入院中の看護師の対応の面ですが、個人差もあって丁寧な方もいればさつな人もいてそれも患者のストレスになると思われました。
37	×	女性	75歳以上	付き添いで来たが、もう少し丁寧に初めて来た人への案内対応を研修下さい。おなじみの方は要領をわかっているから、その対応が良いと思いますが、初めての人もいるので配慮して欲しい。
38	×	女性	75歳以上	会計の待ち時間が長すぎる
39	×	男性	～15歳以下	入院中の駐車代は無料にするべきだ（お見舞いに来た人も含め）。
40	×	男性	40代	内科待合の温度が寒いです。
41	×	男性	50代	地下駐車場の入り口が狭いため進入しにくい。多くの車が接触しています。救急車を使わず、自力で来たのに「地域連携の紹介状がないと診察できない。」と断られた。制度運用に問題があると思う。
42	×	男性	50代	レストラン・カフェの終了時間が早い、もう少し広くてメニュー豊富にして欲しい。
43	×	男性	60代	自転車場が狭いと思う（最近特に、病院外の人が置いている？）
44	×	男性	60代	夜間、時間外の充実を。整形外科の医師の対応は不満、不快、再教育を。
45	×	男性	60代	医師と患者の対話時間が短い。説明不足。
46	×	男性	60代	主人が昨年から手術通院でつきに2～3回来てますが、痛さがきついためもう少し早く診察できたらいつも思っています。勝手な思いですが。
47	×	男性	70～74歳	会計等の掲示板の番号の文字をもう少し大きくして欲しい。初診・再診の待ち時間をどうにかして欲しい。
48	×	男性	70～74歳	科の先生によって待ち時間が常時長い先生がいる。予約時間で調整して欲しい。
49	×	男性	75歳以上	待ち時間を短くして欲しい。
50	×	男性	75歳以上	血液検査の時、容器がないということで待ち時間が長かったと思います。ちょっと考えられないことでした。
51	×	男性	75歳以上	待ち時間長い。

△：○、×にも属さないと思われるご意見（例：良い評価と悪い評価双方をご記入の場合や判断に迷うご意見）

番号	評価	性別	年齢	コメント
1	△	女性	～15歳以下	先生や看護師の方はとても良いのですが、受付窓口の対応があまり気持ちよくないので、（支払い）そこを改善されればもっと素晴らしいと思います。
2	△	女性	40代	良い先生がおられると勧められて（他の医師から）来たけど、すぐに辞められた。先生がコロコロかわり不安です。長く診てもらいたい。
3	△	女性	50代	料金の支払いに時間がかかる。でも、患者が多いので仕方ないのかなとも思う。今までかかった先生は、優しくていい先生ばかりでした。
4	×	女性	60代	看護師や事務の方は丁寧で優しい。先生が問題。税金での市民病院が無駄にならない様こういったアンケートは年に何回かやるべき。人を紹介しようと思わない。先生が若いのか？勉強はしていても患者の心をつかんでいない。不親切！患者にも仕事があり、時間都合つかなかったのですが、一番大事な点滴をする時「あなたに合わせられない！」と、でもその後でも、午後への予約も入り、「できるのに！」と残念です。上への物言いで不快です。脳外科についても同じ。

平成23年度外来アンケート：当院へのご要望、ご意見を自由にご記入下さい

5	×	女性	60代	内科の待ち時間が長すぎる。又先生がパソコンに向かってばかりで、確かにデータを見てくださるのは嬉しいのですが。
6	△	女性	70～74歳	紹介状のあるなしで1500円の料金は大きい負担になります。
7	△	男性	16～19歳	近くなのでもっと利用したいのですが、紹介状が必要など、以前に比べて来院しにくくなって、残念です。
8	△	男性	50代	お忙しいと思いますが、いろいろな病気に対する予防等の講習会を開催して欲しい。
9	△	男性	60代	呼吸器系の医師の配属を希望します。
10	△	男性	60代	かかりつけ医がいません。紹介・推薦などしてもらえますか？家内は、町医者にかかっていたのですが、発見が遅れてなくなりました。そのため総合病院かと思しますので、よろしく願います。



# 八尾市立病院

## 平成23年度 外来アンケート調査



八尾市立病院では、医療サービスの向上を図るために、毎年度患者さまにアンケートを実施しております。

よりよい病院づくりに向けて、職員一同励んでまいります。お手数をおかけしますが、ご協力

※設問は4ページございます。該当する番号に○印（丸印）をつけてください。

※付添いの方が記入される場合は、患者さまご本人についてお答えください。

### 1. 患者様について教えてください

#### ①受診形態を教えてください

- a 初診（紹介状なし）      b 初診（紹介状あり）      c 再診

⇒ b・cとお答えの方にお聞きします

- a 事前予約あり      b 事前予約なし

#### ②性別

- a 女性      b 男性

#### ③年齢

- a ~15歳以下      b 16歳~19歳      c 20代  
d 30代      e 40代      f 50代  
g 60代      h 70歳~74歳      i 75歳以上

#### ④お住まい

- a 八尾市      b 平野区      c 柏原市  
d 藤井寺市      e 東大阪市      f その他（      ）

裏面へ

⑤当院への来院手段（複数ある場合は時間がかかったものを選択して下さい）

- |        |                     |       |
|--------|---------------------|-------|
| a 徒歩   | b 自転車               | c バイク |
| d 自家用車 | e 電車                | f バス  |
| g タクシー | h その他（            ） |       |

⑥自宅から当院までの所要時間

- |         |           |           |
|---------|-----------|-----------|
| a 15分以内 | b 15分～30分 | c 30分～1時間 |
| d 1時間以上 |           |           |

⑦当院を受診された理由を教えてください（1つのみ選択して下さい）

- |              |                     |             |
|--------------|---------------------|-------------|
| a 医療機関からの紹介  | b 市立病院なので           | c 良質な医療を求めて |
| d 安全面での信頼    | e 充実した設備があるので       | f 近いので      |
| g 受診したい医師の存在 | h その他（            ） |             |

## 2. 受付について

①初再診（2番・3番）で受付された方にお聞きします。事務員の対応はいかがですか

- |      |      |      |
|------|------|------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 |
|------|------|------|

②地域医療連携室（6番）で受付された方にお聞きします。事務員の対応はいかがですか

- |      |      |      |
|------|------|------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 |
|------|------|------|

③再来機（8番）で受付された方にお聞きします。操作方法はいかがですか

- |      |      |      |
|------|------|------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 |
|------|------|------|

④外来診療受付（10～13番）の事務員の対応はいかがですか

- |      |      |      |          |
|------|------|------|----------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
|------|------|------|----------|

⑤検査（20～23番）、健診（24番）の事務員の対応はいかがですか

- |      |      |      |          |
|------|------|------|----------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
|------|------|------|----------|

## 3. 診療面について

①医師の説明、対応はいかがですか

- |      |      |      |          |
|------|------|------|----------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
|------|------|------|----------|

②看護師の説明、対応はいかがですか

- |      |      |      |          |
|------|------|------|----------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
|------|------|------|----------|

③検査技師の説明、対応はいかがですか

- |      |      |      |          |
|------|------|------|----------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
|------|------|------|----------|

④放射線技師の説明、対応はいかがですか

- |      |      |      |          |
|------|------|------|----------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
|------|------|------|----------|

## 4. 会計、支払い、院外処方箋コーナーについて

①会計窓口（4番）の職員の対応はいかがですか

- |      |      |      |          |
|------|------|------|----------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
|------|------|------|----------|

②支払い窓口（5番）の職員の対応はいかがですか

- |      |      |      |          |
|------|------|------|----------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 接していない |
|------|------|------|----------|

③機械を使ってお支払いされた患者さまにお聞きします。操作方法はいかがですか

- |      |      |      |           |
|------|------|------|-----------|
| a 満足 | b 普通 | c 不満 | d 使用していない |
|------|------|------|-----------|

④院外処方箋FAXコーナーをご利用された方へ。薬剤師の説明、対応はいかがですか

- a 満足      b 普通      c 不満      d 接していない

## 5. 待ち時間について

①予約以外の方にお聞きします。受付完了から診療（検査）受付まではスムーズでしたか

- a 満足      b 普通      c 不満      ※待ち時間（      ）分

②予約の方にお聞きします。受付完了から診療（検査）受付まではスムーズでしたか

- a 満足      b 普通      c 不満      ※待ち時間（      ）分

③医師の診察時間（もしくは検査時間）はいかがでしたか

- a 満足      b 普通      c 不満

④診察終了からお支払い完了まではスムーズでしたか

- a 満足      b 普通      c 不満      ※待ち時間（      ）分

## 6. 環境、案内、その他

①病院の設定温度はいかがですか

- a 快適                      b 普通                      c 不快

②院内の明るさはいかがですか

- a 丁度良い                  b 明るすぎる              c 暗すぎる

③トイレはいかがですか

- a 清潔                      b 普通                      c 汚い

④バリアフリーの配慮はされていきましたか

- a されている              b 普通                      c されていない

⑤プライバシーの配慮はされていきましたか

- a されている              b 普通                      c されていない

⑥院内の案内表示はいかがですか

- a わかりやすい            b 普通                      c わかりにくい

⑦館内・総合案内をご利用された方にお聞きします。対応はいかがですか

- a 満足                      b 普通                      c 不満

⑧診察券の使い方、裏面の表示はいかがですか

- a わかりやすい            b 普通                      c わかりにくい

⑨レストラン・カフェを利用された方にお聞きします。味、価格はいかがですか

レストラン                  a 満足      b 普通      c 不満

カフェ                      a 満足      b 普通      c 不満

⑩コンビニ、まちなかステーションはいかがですか

- a 満足                      b 普通                      c 不満

⑪駐車場は利用しやすいですか

- a 満足                      b 普通                      c 不満

