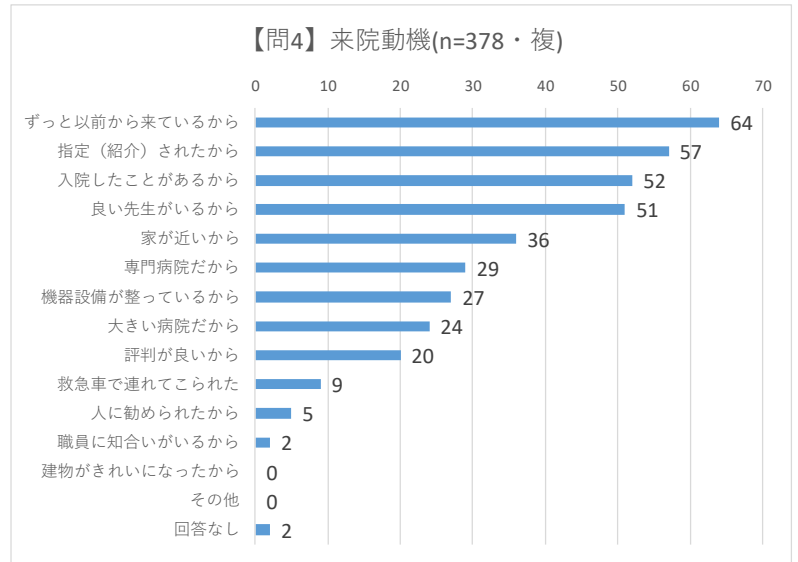




【問4】来院動機(n=378・複)

	件数	(%)
1 ずっと以前から来ているから	64	16.9
2 指定(紹介)されたから	57	15.1
3 入院したことがあるから	52	13.8
4 良い先生がいるから	51	13.5
5 家が近いから	36	9.5
6 専門病院だから	29	7.7
7 機器設備が整っているから	27	7.1
8 大きい病院だから	24	6.3
9 評判が良いから	20	5.3
10 救急車で連れてこられた	9	2.4
11 人に勧められたから	5	1.3
12 職員に知合いがいるから	2	0.5
13 建物がきれいになったから	0	0.0
14 その他	0	0.0
15 回答なし	2	0.5
合計	378	100.0

\* 複数回答

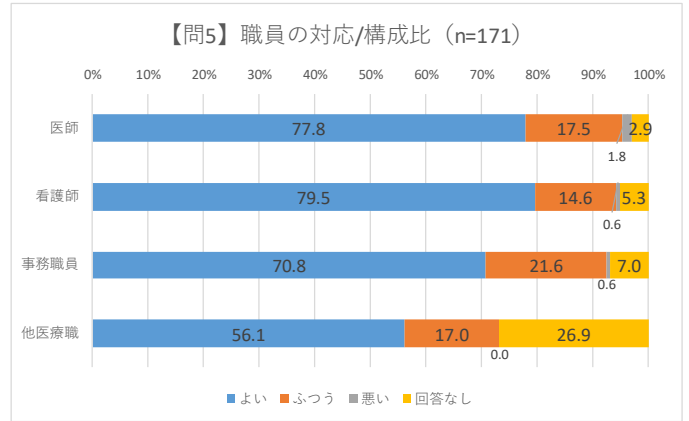
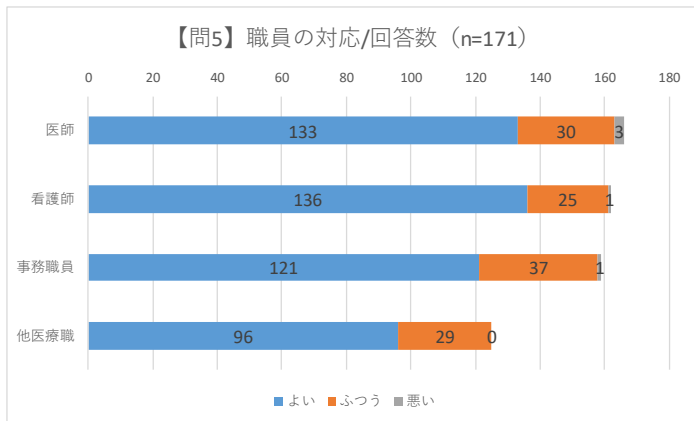


【問5】職員の対応/回答数 (n=171)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	133	136	121	96	486
2 ふつう	30	25	37	29	121
3 悪い	3	1	1	0	5
4 回答なし	5	9	12	46	72
合計	171	171	171	171	684

【問5】職員の対応/構成比 (n=171)

	医師(%)	看護師(%)	事務職(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	77.8	79.5	70.8	56.1	71.1
2 ふつう	17.5	14.6	21.6	17.0	17.7
3 悪い	1.8	0.6	0.6	0.0	0.7
4 回答なし	2.9	5.3	7.0	26.9	10.5



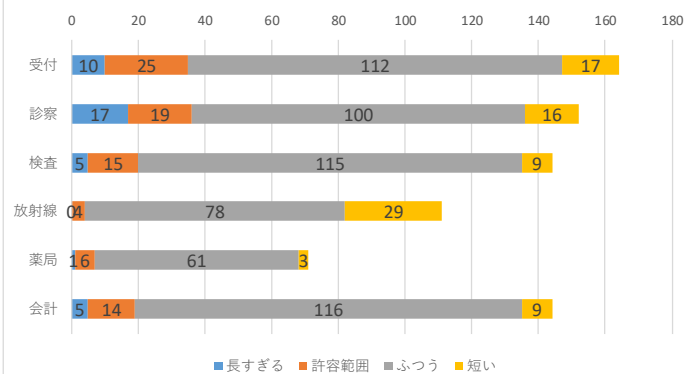
【問6】待ち時間/回答数 (n=171)

	受付	診察	検査	放射線	薬局	会計	計
1 長すぎる	10	17	5	0	1	5	38
2 許容範囲	25	19	15	4	6	14	83
3 ふつう	112	100	115	78	61	116	582
4 短い	17	16	9	29	3	9	83
5 回答なし	7	19	27	60	100	27	240
合計	171	171	171	171	171	171	1026

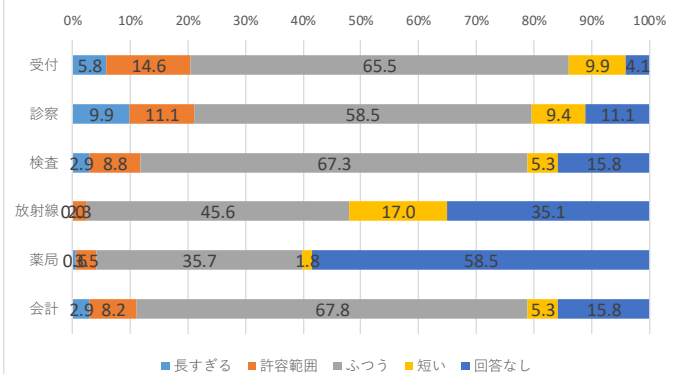
【問6】待ち時間/構成比 (n=171)

	受付(%)	診察(%)	検査(%)	放射線(%)	薬局(%)	会計(%)	計
1 長すぎる	5.8	9.9	2.9	0.0	0.6	2.9	3.7
2 許容範囲	14.6	11.1	8.8	2.3	3.5	8.2	8.1
3 ふつう	65.5	58.5	67.3	45.6	35.7	67.8	56.7
4 短い	9.9	9.4	5.3	17.0	1.8	5.3	8.1
5 回答なし	4.1	11.1	15.8	35.1	58.5	15.8	23.4

【問6】待ち時間/回答数 (n=171)



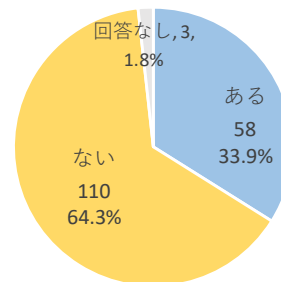
【問6】待ち時間/構成比 (n=171)



【問7-1】救急(時間外)受診の経験 (n=171)

	件数	(%)
1 ある	58	33.9
2 ない	110	64.3
3 回答なし	3	1.8
合計	171	100.0

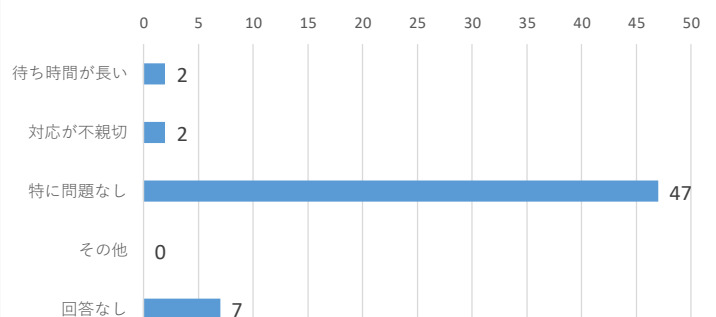
【問7-1】救急(時間外)受診の経験 (n=171)



【問7-2】救急(時間外)受診時の問題点 (n=58)

	件数	(%)
1 待ち時間が長い	2	3.4
2 対応が不親切	2	3.4
3 特に問題なし	47	81.0
4 その他	0	0.0
5 回答なし	7	12.1
合計	58	100.0

【問7-2】救急(時間外)受診時の問題点 (n=58)

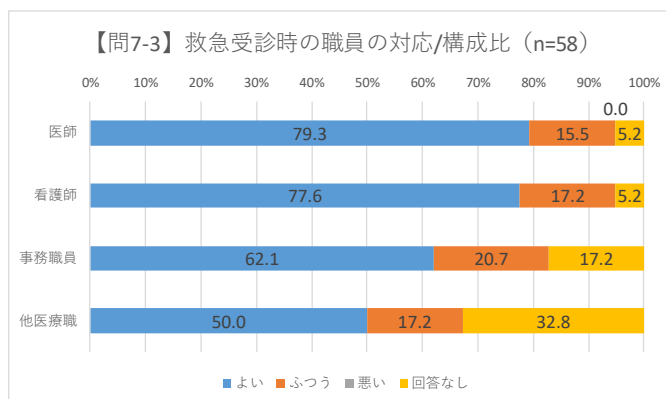
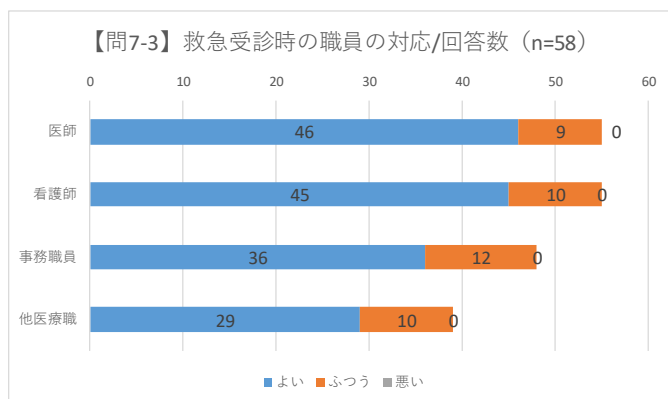


【問7-3】 救急受診時の職員の対応/回答数 (n=58)

	医師	看護師	事務職員	他医療職	合計
1 よい	46	45	36	29	156
2 ふつう	9	10	12	10	41
3 悪い	0	0	0	0	0
4 回答なし	3	3	10	19	35
合計	58	58	58	58	232

【問7-3】 救急受診時の職員の対応/構成比 (n=58)

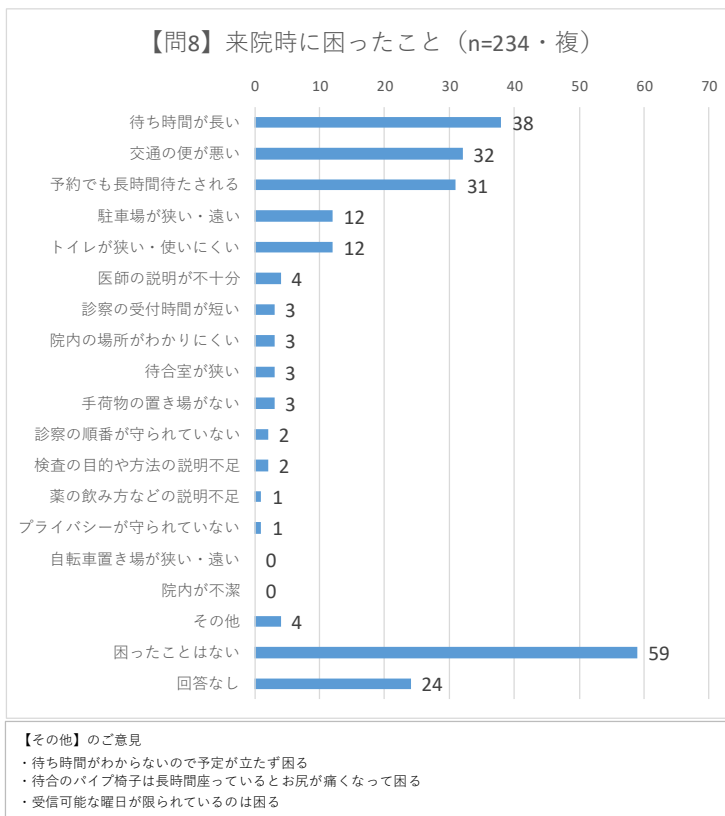
	医師(%)	看護師(%)	事務職員(%)	他医療職(%)	合計(%)
1 よい	79.3	77.6	62.1	50.0	67.2
2 ふつう	15.5	17.2	20.7	17.2	17.7
3 悪い	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4 回答なし	5.2	5.2	17.2	32.8	15.1



【問8】 来院時に困ったこと (n=234・複)

	件数	(%)
1 待ち時間が長い	38	16.2
2 交通の便が悪い	32	13.7
3 予約でも長時間待たされる	31	13.2
4 駐車場が狭い・遠い	12	5.1
5 トイレが狭い・使いにくい	12	5.1
6 医師の説明が不十分	4	1.7
7 診察の受付時間が短い	3	1.3
8 院内の場所がわかりにくい	3	1.3
9 待合室が狭い	3	1.3
10 手荷物の置き場がない	3	1.3
11 診察の順番が守られていない	2	0.9
12 検査の目的や方法の説明不足	2	0.9
13 薬の飲み方などの説明不足	1	0.4
14 プライバシーが守られていない	1	0.4
15 自転車置き場が狭い・遠い	0	0.0
16 院内が不潔	0	0.0
17 その他	4	1.7
18 困ったことはない	59	25.2
19 回答なし	24	10.3
合計	234	100.0

\* 複数回答

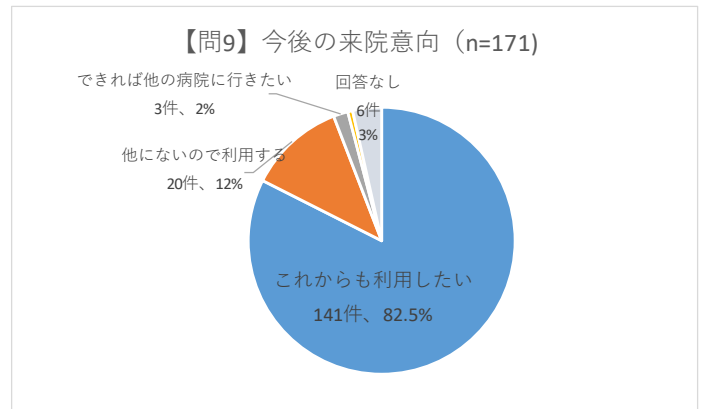


【その他】のご意見

- ・待ち時間がわからないので予定が立たず困る
- ・待合のバイク椅子は長時間座っているとお尻が痛くなって困る
- ・受信可能な曜日が限られているのは困る

【問9】今後の来院意向 (n=171)

	件数	(%)
1 これからも利用したい	141	82.5
2 他にないので利用する	20	11.7
3 できれば他の病院に行きたい	3	1.8
4 二度と来たくない	1	0.6
5 回答なし	6	3.5
合計	171	100.0



【問10】希望する設備・備品 <26件>

	件数
食堂、カフェ、飲食スペース	15
駅-病院間のシャトルバスまたは送迎バス	3
売店、自動販売機	2
待ち時間・診察の順番等の通知・表示システム	2
自動会計機	1
セブン銀行以外の銀行のATM (ちばぎん、郵貯など)	1
トレーニングルーム	1
お金が戻るコインロッカー	1

【問11】 其他のご意見 <43件・複>

		ご意見の詳細	件数
感謝 (8件)	対応(6)	11年間通院していますが、医師が変わっても説明もよく大変感謝しています	1
		ありがたく思っています	1
		いつも丁寧にご対応くださりありがとうございます。説明がわかりやすくて安心です。これからもよろしく願います	1
		警備員も職員もとても丁寧で親切です。不安を抱えている患者にとっては慰めになりホッとします。いつまでも暖かい皆様でいてください	1
		自分に関わった人たちはみんな親切な人ばかりで嬉しかった。ありがとうございます	1
		大病院と比べて対応が優しいと感じます	1
	サービス(2)	病院から地元の薬局にファックスで処方箋を送ってくれるサービスは大変ありがたい	1
		会計がバーコード決済になりありがたいです	1
要望 (20件)	診療体制 (13)	診療科目を増やしてほしい（産婦人科、泌尿器科、脳外科、精神科、リハビリ、人間ドック、等）	10
		朝の受付開始を1時間程度早くしてほしい	1
		医師不在の休診日でも診察してほしい	1
		処置室の人数が少ないのもう2人くらい増員してほしい	1
	交通(2)	交通の便を改善してほしい	2
	設備備品(4)	車椅子を利用しているので正面入り口を広くしてほしい	1
		トイレが暗くて古いのもう少しいきれいな空間にしてほしい	1
		血圧測定器の椅子の高さを調節できるとよい。背が低いので腕が曲がって定位置に置きづらい	1
待合のソファが古くて長時間座っていると腰が痛くなるので換えてほしい		1	
その他(1)	脳波検査後にシャンプーしたい	1	
苦情 (15件)	診療体制 (4)	エコーの時上半身裸でしばらく待たされて寒い思いをした。タオルでもかけてほしかった	1
		支払いが毎回5000円を超えるので驚いてしまう。毎月レントゲンは必要ないと思う	1
		身長、体重、血圧を測るが診察時にそのことに触れることはない。計測する必要があるのか疑問	1
		心電図検査、前の患者の皮膚か垢のようなものがシートについていて驚いた。感染が怖い	1
	接遇(3)	医師がいつも急いでいる態度で、患者の不安や今後の治療の見通しなどの話をしない	1
		医師の態度が悪く、二度と来たくない	1
		中待ちで呼び出しの声が小さい先生がいて聞こえない	1
	待ち時間(8)	音が鳴るなどの反応がないとモニターをずっと見ていないと困る	1
		採血の待ち時間が長い	2
		診察の1時間以上前に採血をするのに、診察までに結果が出ないことがあるので早くしてほしい	1
		待合で呼ばれるまで移動してはいけないというルールをどうにかしてほしい。何もできない	1
		毎回予約時間から2~3時間待つので、そもそもの予約時間を遅くしてほしい	3