

令和5年度 外来満足度調査

外来満足度調査に今年度もたくさんの方にご協力いただき、
ありがとうございました。心より御礼申し上げます。

調査の結果と皆様からいただいたご意見を真摯に受け止め、
よりよい医療をお届けできますよう、努力してまいります。
これからもどうぞよろしく願いいたします。

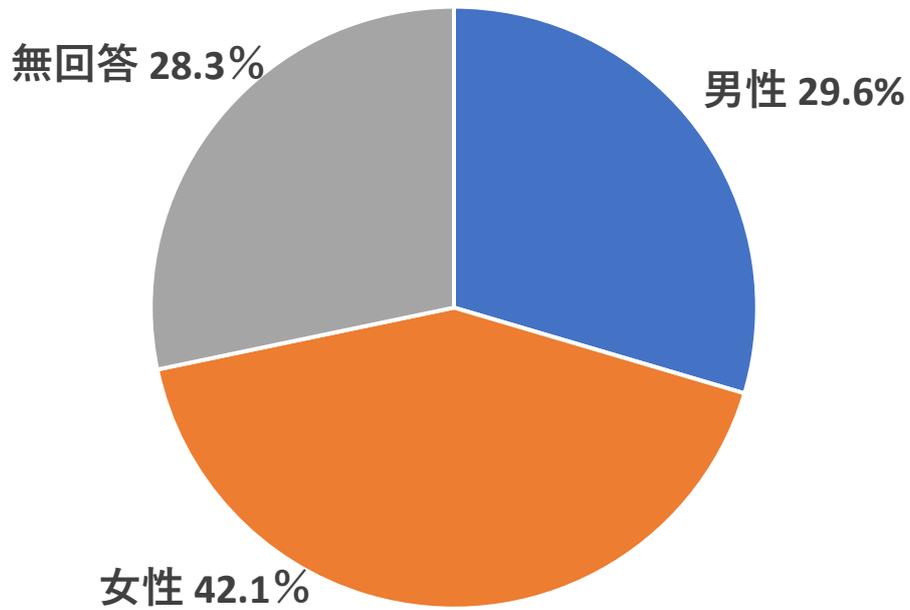
実施日時：令和5年 11月 13日（月）、14（火）

回答者： 615名（1項目でも記入された方）

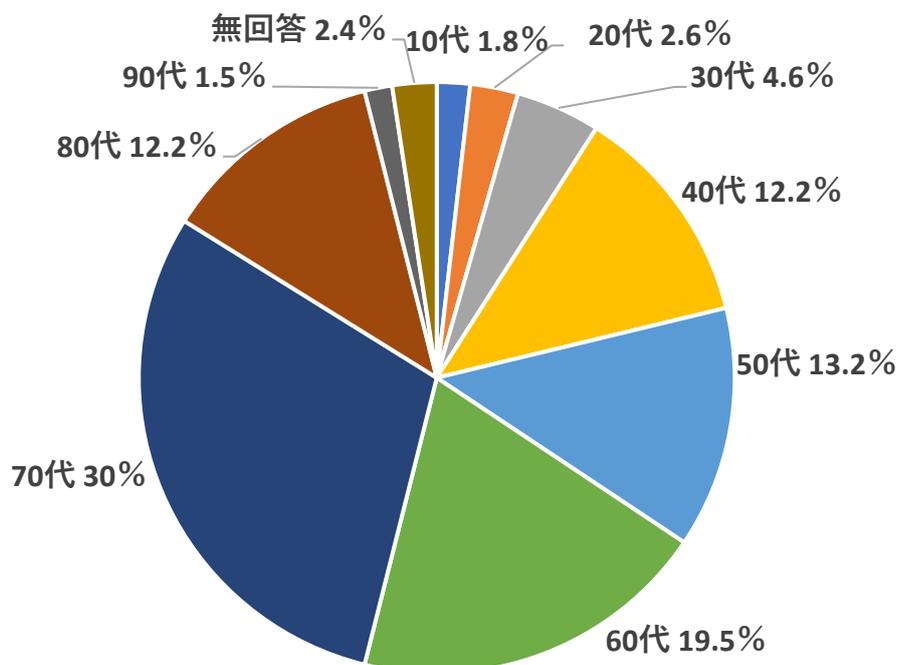
配布枚数： 700枚

●回答してくださった方のプロフィール

〈男女比〉



〈年代〉



〈 科別回収数 〉

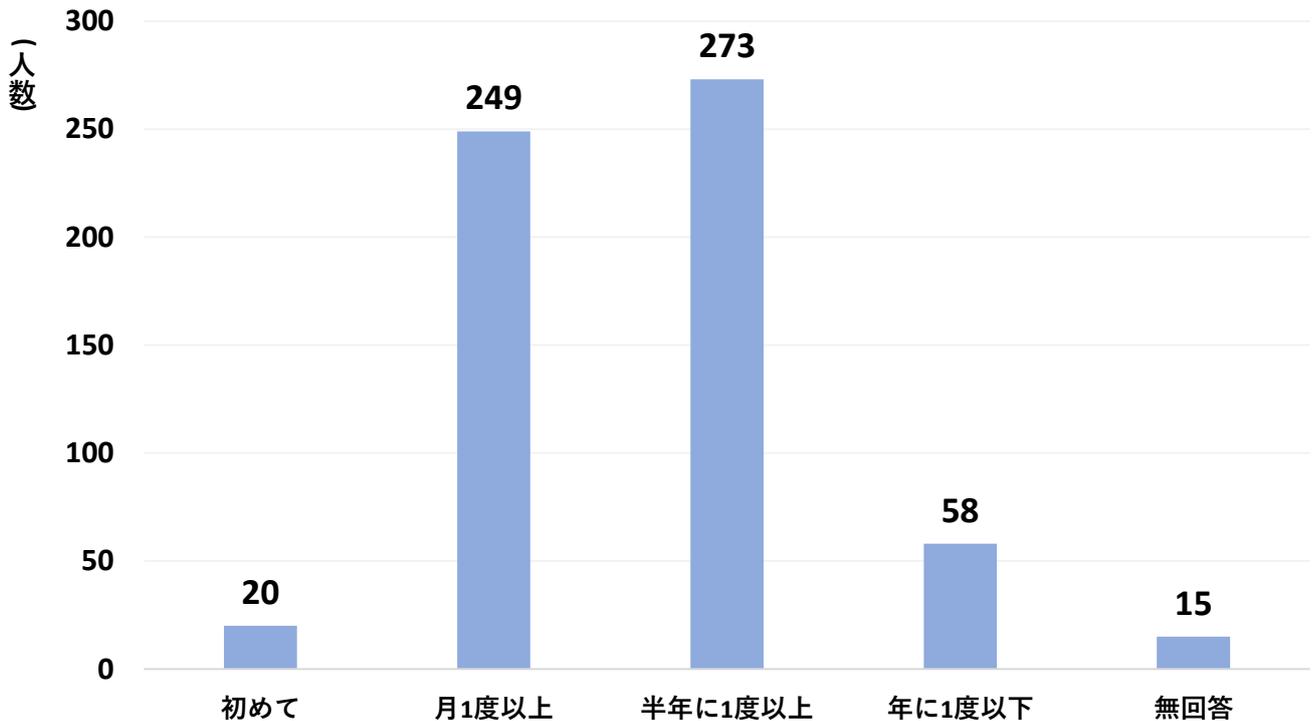
アイセンター	内科	整形外科	耳鼻咽喉科
128	118	88	73

リハビリ	皮膚科	消化器内科	泌尿器科
67	51	43	13

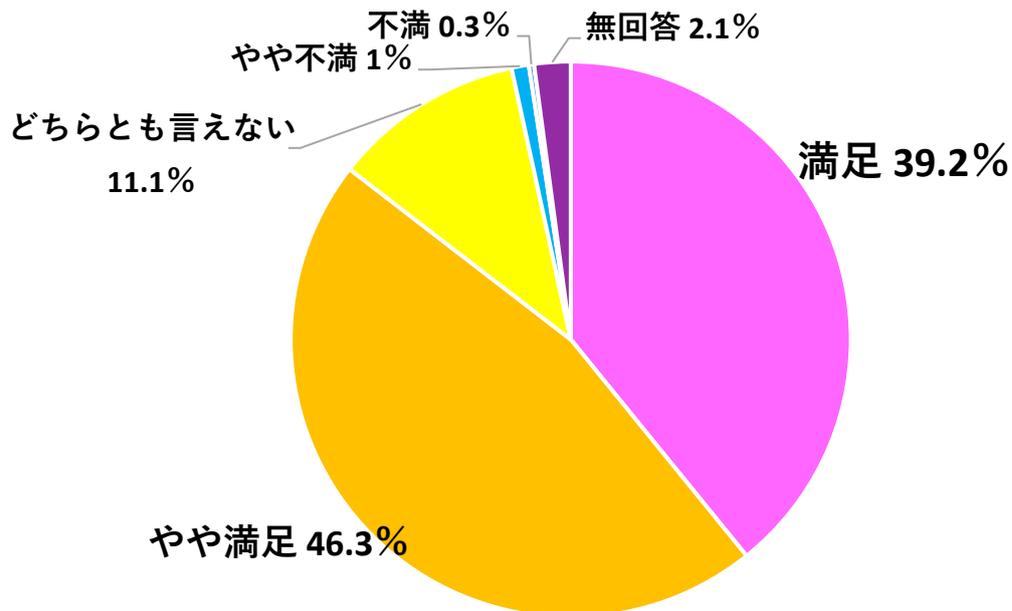
心療内科	形成外科	外科	小児科
12	8	6	2

その他	無回答
3	3

〈 受診の頻度 〉



●総合評価 「全体として当院に満足していますか？」



【ご意見】（当院の改善した方がよいところ、あるいは今後も伸ばしていった方がよいところ）

◎「満足」と回答された方（39.2%）

- ・時間通りに診てもらえる。
- ・難しいとは思いますが、リハビリの曜日が増えたら嬉しいです。
- ・整形外科の待ち時間が長い。仕方なく…。
- ・アイセンターなど、仕事終わりに利用したい。
- ・駐車場の数が少ない。
- ・待ち時間が少し長いかな。
- ・会計がスムーズで気に入ってます。整形受診時。待ち時間が長いので、予約制度を高めてほしい。
- ・待合の椅子の所での質問などはプライバシーのために控えていただきたいです。
- ・朝の混みが酷い、もっと分散すればと思う。
- ・待ち時間が長い。
- ・交通の不便な所なので、バスがもっとあれば良い。
- ・看護師の方皆さん丁寧で優しいです。
- ・接客も丁寧だと思います。
- ・医師、スタッフとも、いつもとても良いと思います。痒い所に手が届いています。
- ・予約制があれば良いと思います。
- ・医師、看護師さん達すべて親切で、頼りになる感があり、好感度が高い。
- ・科によって待ち時間が極端に違う。待ち時間があまりに長いと疲れるので、改善してもらえたら嬉しい。
- ・概ね良好。
- ・出来るだけ待ち時間を短く。
- ・医療事務をしています。こちらの職員さんの対応は見習う所が多いといつも感じています。

次項へ続く↓

◎「満足」と回答された方（続き）

- ・全体的にとってもよいと思う。
- ・満足しています。
- ・スタッフの方の対応が皆良かった。
- ・障害者用駐車場を玄関の近くに増やしてほしい。
- ・レーザー治療の金額が安く良いと思ったが、治療のそれ以上にアットホーム、丁寧、スピーディーな対応がとても良いと思いました。

◎「やや満足」と回答された方（46.3%）

- ・駐車場から入口まで、雨の日が困る。
- ・待ち時間があまり見えないこと。
- ・予約できる科を増やしてほしい。
- ・夕方受診できる。
- ・（受付）時間が短くなったような気がする。終了時間が早くなったので、やはり遅い時間までやっているのが良かった。
- ・駐車場の台数 増やす。 欠員の診察科の補強（Dr）北陸銀行 又は、Ja射水 又は 郵政省のATMの設置。
- ・整形、外科の診察が多い中、ペイン（麻すい科）が単独であれば良い。
- ・待つ時間が長い。
- ・対応良い（整形外科）。リハビリテーションは特に良し。
- ・夕方の診察日を増やしてほしい。
- ・午後からの受診時間が長いので助かります。
- ・科の受付での対応。
- ・待ち時間が長い時、何らかの対応を。
- ・待ち時間が長すぎる。
- ・駐車場の白線の引き方が狭すぎ、1度バックでぶつけてしまった。又誰かわからないが車に擦った跡があり。
- ・予約の待ち時間が長いです。
- ・待ち時間が長い。
- ・待ち時間が長い。
- ・耳鼻科の予約があれば良い。
- ・全ての科で予約制にした方が待ち時間が少なくて良いと思います。
- ・すべての受診科があると良いと思います。当県ではなく他県で受診をしている科がある私はこの病院にあれば転院するかなと感じました。
- ・眼科に3ヶ月に1度来院していますが、検査後から診察までの待ち時間が長く感じます。検査結果の記録もできれば欲しい。
- ・待ち時間がもう少し短いと嬉しい（30分ぐらい）。
- ・PMの受診科を増やして欲しい。
- ・時間がかかる。
- ・受診が遅い（予約の時でも）。
- ・足がないので、できたらデマンドタクシーがあればいいと思います。
- ・待ち時間が長いので、夕方に来ると不便に思います。

◎ 「やや満足」と回答された方（続き）

- ・やさしさが嬉しい。
- ・温かい雰囲気は、またここでお願いしたいと感じられるので、このままでいて欲しいです。
- ・注射時間、長い間待たされる。
- ・待ち時間が長い。
- ・障害者駐車スペースにいつも健常者の人の車が停まっています。以前一度受付の方に言ったけど改善していない。
- ・遅めの時間迄診て頂けるので、仕事を終え安心して受診出来る事に感謝をしております。
- ・待ち時間が長い。
- ・予約しやすくしてほしい。
- ・待ち時間が長いので早ければ良い。
- ・もう少し愛想よくしてください。
- ・受付が8:30となっているが、先に来た人が先にカードを置くほうが良いと思います。
- ・長いこと待たされる。
- ・ホームページに非常勤の先生の紹介がない。簡単な紹介がほしい。
- ・予約制にしていただきたい。
- ・受付の方が受付票を渡すと時々困った顔をします。なぜ？患者・家族が不安になる行動は改善が必要。
- ・採血が下手です。
- ・笑顔、雰囲気がいい。
- ・正面入口から入ってすぐからスタッフの皆さん親切丁寧に接してくれています。
- ・もう少し待ち時間が少ないとよいですね。
- ・受付から支払いまで約半日かかる。事務手続きに時間がかかりすぎ。
- ・待ち時間の短縮。
- ・予約時間の人数が多すぎて最低1時間以上待ちます。人数を減らしてほしい。
- ・丁寧な対応で皆さんとても感じが良く、何かあった時はすぐ検査等して下さるので安心です。
- ・入院時の食事がもっとおいしいとよい。
- ・予約で来院した際、予約時間の前が空いているのに受診できないことがあった。
- ・行き届いており満足しています。今後もよろしく願います。
- ・予約時間になっても受診できない。
- ・3ヶ月前から予約しているのに待ち時間が長すぎる。（1時間半～2時間）
- ・受診科の窓口が開いたときの列の作り方が分かりづらい。
- ・皮膚科の混み具合が凄い。意を決して受診しに来る感じ。
- ・科によって待ち時間が長い。予約制があればいいと思う。
- ・受付時の混雑や待ち時間についてはなかなか難しいところですが、試行錯誤されていると思います。ありがとうございます。フロアスタッフの方が声をかけて下さるので、久しぶりの受診や受け付け方法変わった際は安心します。
- ・待ち時間がいつも長すぎる。

◎「どちらとも言えない」と回答された方（11.4%）

- ・清掃が行き届いていますね。
- ・待ち時間が長い。
- ・待ち時間が長い。
- ・受付で紹介状を渡しているのに、発熱外来でかなり待たされたあげく「紹介状があるなら先におっしゃってください」と言われた。連携不足を感じた。
- ・待ち時間が長い（予約してても）。
- ・待ち時間が長い。
- ・今のままでよい。
- ・受診する科によっては、対応が冷たいところがある。
- ・待ち時間が長い（診察）ので通常でも予約ができれば良いと思います。
- ・予約時間より30分以上待たされることが多々ある。
- ・施設としては満足だが、とにかく待ち時間が長すぎる。皮膚科は定期的に来院するので予約制を導入すべき（特に花川先生の診察）。

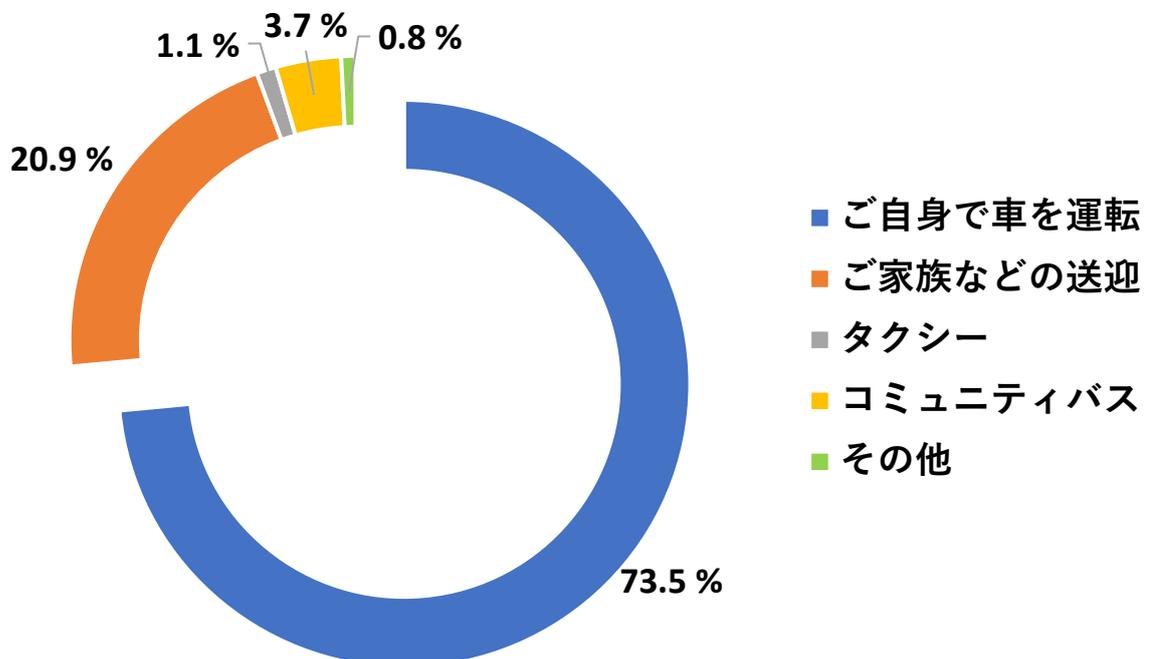
◎「やや不満」と回答された方（1.0%）

- ・注射のみでも、予約が取れなかったら待ち時間が長い。

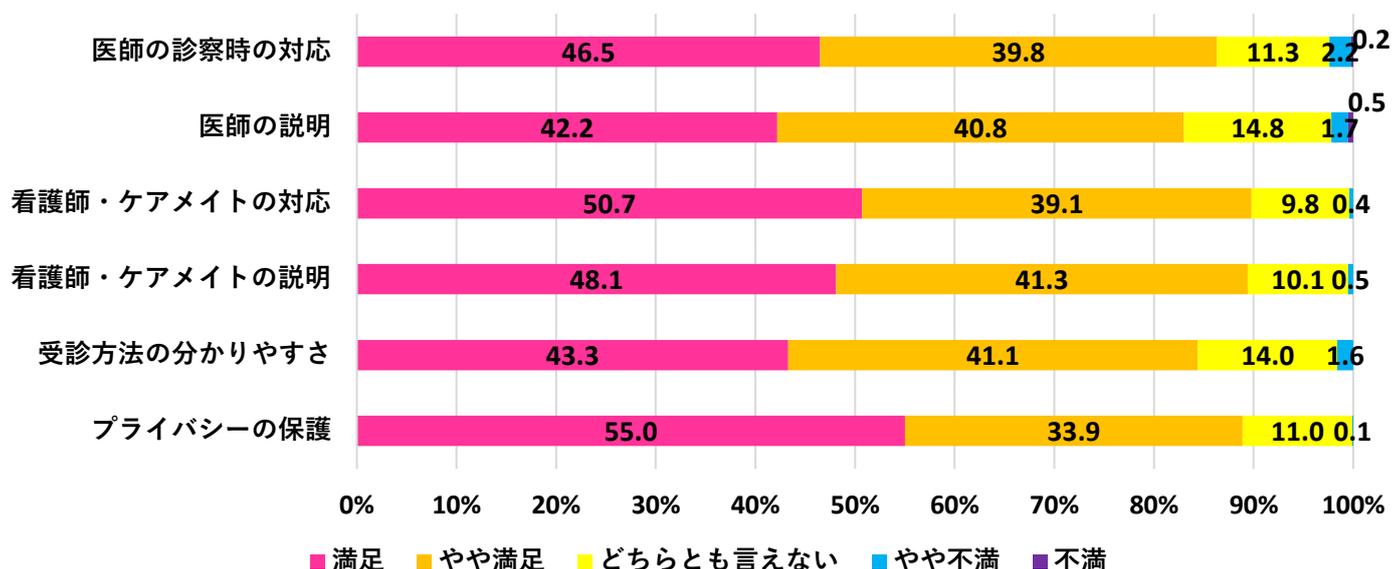
◎「不満」と回答された方（0.3%）（一部）

- ・混んでいる。
- ・医師紹介写真を更新してほしい

●当院受診時の交通手段（複数回答可）



●診療についての満足度



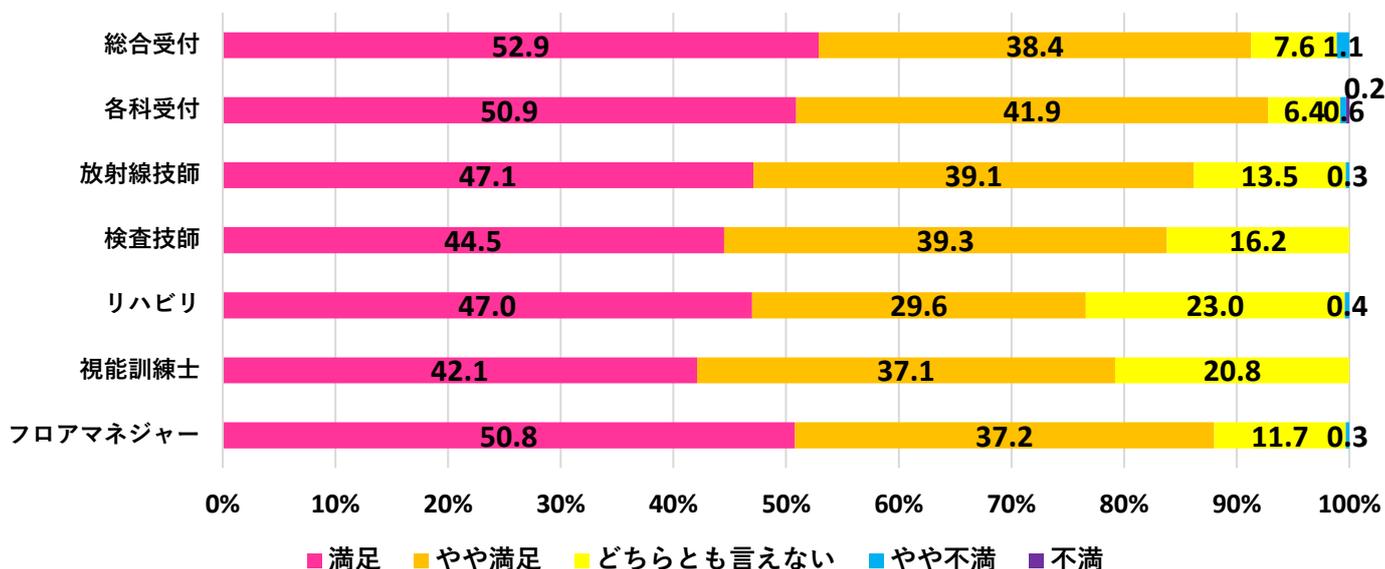
【ご意見】

- ・スタッフの方が親切で助かります。
- ・医師は分かりやすく説明してほしい。やっつけ仕事にならないで。
- ・診察時の説明は、担当された医師ごとにばらつきがあると感じた。
- ・長い待ち時間。リハビリ科はスムーズ、時間通り。
- ・看護師さんによって、とても心安らぐくらい親切な方とそうでない方の差がある。
- ・限られた時間での診察・治療ですから、十分な説明の時間がとりづらいでしょうが、重症度に応じた対応を。
- ・医師の診察時、毎回病状や病名が記入してある記録がほしいです。
- ・医師にお願い。同じ症状等多いと思いますが、患者は老人、若人いろいろいます。耳の遠い人やマスク等で聞きとりにくい人が大勢いると思います。ゆっくりわかりやすく聞きとりやすい説明をお願いします。
- ・リハビリテーション科があり、うれしいです。
- ・検査内容結果の説明（画像など）。
- ・看護師さんの採血はどの方も大変上手です。
- ・以前初めて内科に受診した（1年前）際に、ある先生に「ドクターショッピング」と言われました。心臓が悪いのかあるいは更年期による為なのか確認するための受診でした。婦人科の先生の下承をとった上での来院でした。とても残念です。
- ・発熱外来にかかった時のDrの診療が乱暴で抗原検査で鼻血がでました。話もちゃんと聞いてくれないし、二度とみてもらいたくない。
- ・眼科の検査が丁寧である。
- ・病気について年寄りにも説明がほしい。
- ・初めての受診時や再診の時はよく分からなかった。機械の前で困っている人もよく見ます。
- ・遅くまでやっているのだから仕事終了後に来れるのがよいのに。だんだん短くなっているような！
- ・やさしく対応していただき安心して受診させてもらっています。

【診療についてのご意見】（続き）

- ・他内服を聞かれなかった事が気になりました。
- ・午後からも総合病院として診ていただけるのがとても良いと思います
- ・いろんな科を紹介されて受診しているうちに症状が落ち着いてしまい、原因がよく分からないまま通院しており不安です。
- ・補聴器検査ばかりに時間がかかる。本音は、補聴器自身の補正をしてほしかった。
- ・以前内科を受診した時に、とても厳しい物言いをされる先生がおられてびっくりしてしまった。多くの患者さんを見ておられるので疲れるとは思いますが、患者さんの気持ちになって話をして欲しいです。
- ・先生方も看護師、事務関係の方に感謝しています。最後までお世話になりたいと思っています。
- ・個々の看護師により対応に差がある親切な人もいるし、年寄りをバカにしている対応の人もいる。質問にも返答してもらえない事もある。
- ・過去に家族が循環器系の病気で入院の際に、真生会ではなく高岡みなみハートHPに入院（転院）するように言われた。出来れば、今後循環器系の病気で入院する際も真生会の方で対応は出来ないものでしょうか（高岡の病院だと遠くて時間がかかるので）。
- ・待ち時間が長いので背もたれが高くやわらかいソファがあれば良いですね。
- ・待ち時間が長い。整形外科が特に長い。
- ・初回受診時、バーコードの使用方法など分からない事が多かった。
- ・数ある他の病院とくらべてみてもすべてが最高だと思います。
- ・診察室から検査室（内科→エコー）が近くて良かった。
- ・担当医師によるが、患者に寄り添った説明がない。
- ・医師にはこちらの質問に丁寧に答えてもらいたい。
- ・医師のぶっきらぼうな態度はやめてください。
- ・いびき治療をしたいがダウンタイムが長いので短い方法でしてほしい。
- ・担当医が代わる際は事前に教えてほしかった。
- ・ますます信頼される病院であってほしいです。
- ・担当医師が毎回違う。
- ・待ち時間をもう少し短くしてほしいと思うことがあります。
- ・内科受診後の結果が長い間待つことが多い気がします。
- ・予約制の導入（一部の診察室のみでも良いので）。早くから待ってても他の科と多数受診の人が途中入っていき進まない。
- ・治療方法から完治見込みまでの経過をもっと詳しく説明してほしい。
- ・ネットで予約できる。

●スタッフの満足度



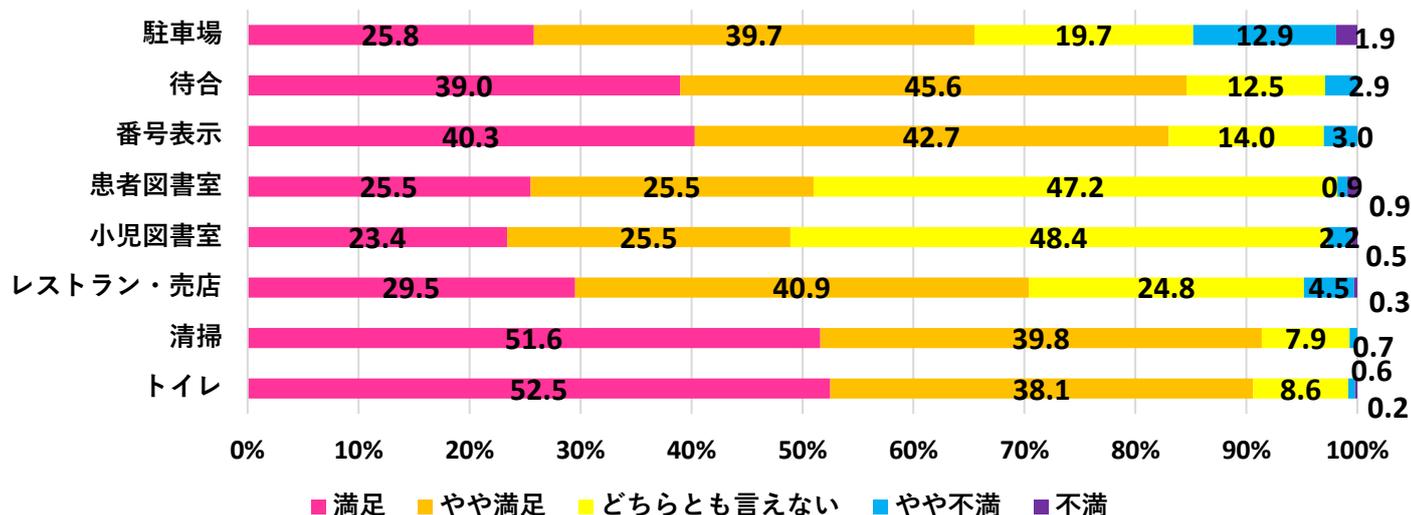
【ご意見】

- ・ 皆さん、声かけして下さり明るい雰囲気の良いと思います。
- ・ 皆さん清潔感があります。
- ・ 総合受付では少し怖いと感じる言い方をされる方がいる。こちらにも非はあるかもしれないけど怖い。
- ・ 多国語の会話が出来るスタッフさんが素晴らしい。南館への廊下にアート作品掲示されているのは、感動です。
- ・ ロビーにおられ対応して下さる人々は大満足です。
- ・ フロアマネージャーさんが立って下さっているので、分からない事があれば聞けるし、困ったら気づいて声かけて下さるのが安心です。
- ・ 3~4ヶ月に一度の利用なので受付の方法が変わっていたり、戸惑うこともありましたが、それぞれのスタッフの方が気付いて導いてくれるのでありがたいです。
- ・ 以前入院したことがあります。みなさんととても親切にしてくださいました。そしてとても丁寧でした。
- ・ すべて動きが良い。他の所からみれば、すごく良い。
- ・ 注射スタッフはいつも良い。
- ・ スタッフのみなさん優しい。
- ・ フロアのスタッフの方々はいつもとても親切で姿を見ると安心します。
- ・ 交通事故担当の〇〇さんには大変お世話になり、感謝しています。
- ・ 検査の時の昼交代の方の態度が冷たい。都合が悪くてもなかなか診てもらえない。
- ・ フロアマネージャーの方が素晴らしい。ちょっと戸惑っていると、さっと笑顔で対応してくれる。
- ・ いつもより明るく感じた。
- ・ フロアマネージャーはとても親切です。
- ・ リハビリの〇〇さんには、肩の手術後のリハビリにて大変お世話になりました。なかなか上手いかななくても根気よく付き合ってくださいました。

【スタッフについてのご意見】（続き）

- ・ 厳しい意見をいわせてもらうなら、土曜日の先生（非常勤？）の中で対応がちょっと・・・と思うところがあった。「〇〇ですか？」と軽めにきかれて・・・わからないから受診したのですが。「あ、もういいです」ってなりました。
- ・ 入口のフロアマネージャーさんはいつも素晴らしいと思う。
- ・ 科の受付の感じがよくない（〇〇科）。

●施設・設備の満足度



【ご意見】

- ・ 駐車場狭い。遠くに停めないといけないことが多い。
- ・ 駐車場が車いっぱい、ずっと遠いところに停めるが、真夏の太陽の暑さで陰もなく、入口までが遠い。裏から施設にすぐ入りたい。
- ・ 駐車場の空き場所が見つからずぐるぐるすることがある。
- ・ (駐車場の) 空いている所が分かりにくい。
- ・ 駐車場も空いている時とそうでない時の差が激しい。もう少し停める所を増やしてほしい。
- ・ 北陸銀行のATMの設置。
- ・ 駐車場不足。特に障害者専用が不足していると思います。
- ・ 車イスの点検 (足置きの ゆがみ)。
- ・ 駐車場で停めるところがないときがある。
- ・ トイレ、いつもきれいでいいと思います。
- ・ トイレが足りない。
- ・ 身体障害者の駐車場が不足。健常者の方が停めている。
- ・ 絵画がたくさんあり楽しませてもらってます。ありがとう。
- ・ 歩行困難者の駐車場、近くに設置してほしい。
- ・ 駐車場出入口が見にくい。左右見えるミラーが設置されていない。
- ・ アンケート記入は画板を付けてほしい。
- ・ 9時半過ぎの来院。駐車場スペース (空きスペース) が少ない。
- ・ 駐車場が満車で裏の駐車場に駐車したが裏入り口が透析専用で、裏にも入り口があると助かる。
- ・ 駐車場がいっぱいだった。
- ・ 8:00~8:30、アイセンター受付前の暖房が付いている音といっしょに金属音のような高音が鳴っていて少し気になりました。(時間がたつと消えていました)
- ・ 待合のイスが少ないかな。
- ・ 駐車場がいつも満車、どこが空いているのか誘導してほしい。
- ・ 現在の各科の待ち時間がネットでわかると良いと思った。
- ・ トイレ、キレイです。

【施設・設備についてのご意見】（続き）

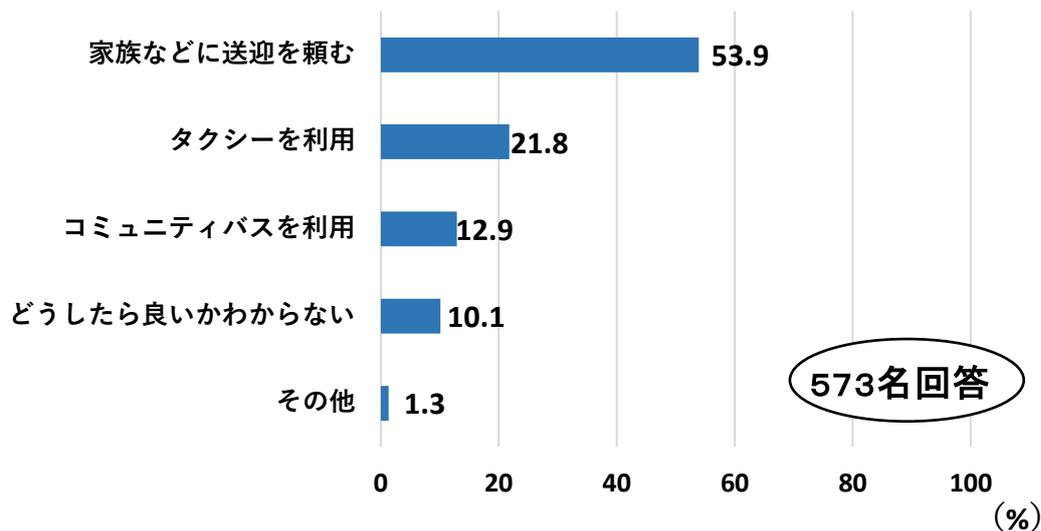
- ・ 待合空調→夏は寒い。
- ・ 小さい子供がいる時に悪天候の時屋根があると助かる。
もしくは近くに止められると助かります。
- ・ 番号表示→座る場所によっては、まったく見えないので不安になる。
- ・ 身体障害者用駐車場に、それ以外の車がいつも止められているので、マークを付けた車が入れない。何とかしてください。
- ・ イス固いかな。
- ・ 消化器センターの表示画面を1台増やしてほしい。
- ・ 掲示板を消化器内科側にもう一機付けてください。
- ・ 身体障害者用の駐車スペースがいつも止められない。
- ・ 売店の品物が少ない。
- ・ Pの面積もっと欲しい。
- ・ 駐車場がたまに車を止められなくて、何周も回ってようやく止められることがある。
- ・ 少し遅めに行くと、裏まで行っても駐車場が空いていなくて、診察を諦めて帰ったことがあります。難しいと思いますが、どうにかならないかと思っています。
- ・ 駐車場が暗い。
- ・ コミュニティバスを増やしてほしい。
- ・ 敷地内（駐車場）が満車の時間帯があるのに駐車場に薬局が出来て不満足。敷地外と同じ薬局である。
- ・ 番号表示画面の番号の表示が小さい。
- ・ 駐車場について使いやすいですが、予算的なこともあると思いますが、雨降時の通路（アーケード）の設置をお願いします。
- ・ トイレの数少ない（和式が多い）。
- ・ 遠い駐車場に車を駐車した場合、病院建物に添って屋根付通路があると嬉しい。
- ・ 午前中に来たら駐車場がなくて困ります。
- ・ 雨の日など駐車場から病院まで歩道があるといいです（屋根つき）。
- ・ フリーWi-Fiを設置してほしい。
- ・ パーキングスペースが狭い。
- ・ 駐車場もっと拡張してほしい。売店も広くしてほしい。
- ・ レントゲン付近の処置室前の椅子に座ると番号表示画面が見えないので設置してくださいと助かります。
- ・ ピンクを基調にした柔かい雰囲気なので、ドキドキした気持ちも少しは落ち着きます。
- ・ とてもきれいで病院の独特なおいもなく快適です。
- ・ レストラン、売店が狭い。
- ・ トイレに芳香剤を置かないでください。
- ・ 障害者の駐車場を増やしてほしい。
- ・ トイレはキレイ。消毒・清掃などもスタッフが一生懸命されている姿をみます。
- ・ 椅子が硬く長く待つのに辛い。
- ・ 利用しやすくなっていると思います。検査までの待ち時間に小児図書室を利用したが、椅子が冷たかったです。今の時期は寒く感じました。
- ・ 絵画や言葉の書かれた額とてもいいと思います。

●情報発信の要望

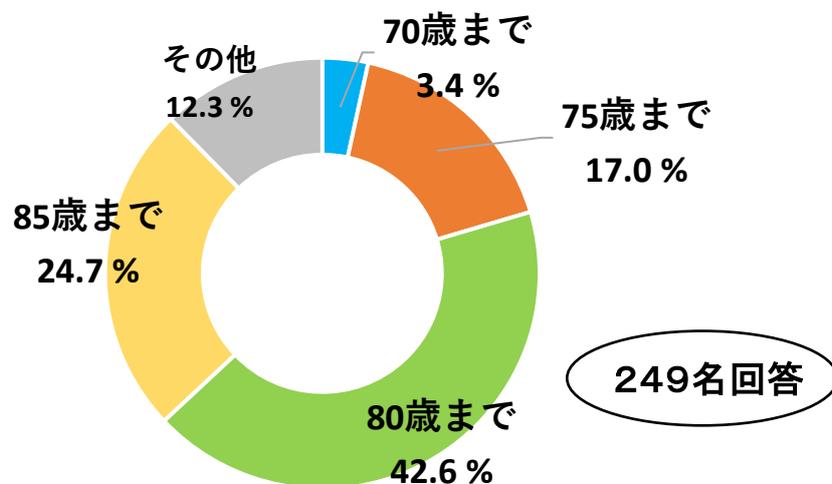
- ・通院手段→バスが通っている所なら助かるが。
- ・2時間以上待つこともあるので、ホームページにリアルタイムで待ち時間の目安が表示されたらいいのになと思います。
- ・待ち時間の目安があるといいなど。

●車を運転して通院されている方への質問

- ご自身での車の運転が困難になった場合、どのような交通手段を選ばれますか？
(複数回答可)



- 65歳以上の方にお尋ねします。おおよそ何歳まで、車の運転を継続しようと思われますか？



【その他を選ばれた方の自由記載】

- ・70歳前に運転をやめた（脳梗塞のため）。
- ・自分の健康に応じて。
- ・体の状態を見ていこうと思います。
- ・90歳位まで。