

## 外来患者さんからいただいたご意見・ご要望

令和3年11月の外来患者さんアンケートにて患者さんからいただきましたご意見及びその回答について、主なものをご紹介します。

○駐車場が混雑する

⇒連休明けや時間帯によっては立体駐車場1階が満車となる場合がございます。ご不便をおかけしますが上階のご利用をお願いいたします。

○予約時間通りに診察してほしい

⇒予約時間通りに診察できるよう努めておりますが、処置や病状・治療方針などの説明により遅延が生じる場合がございます。ご理解の程よろしくをお願いいたします。

○検査から再診察（説明）までの待ち時間が長い

⇒検査の種類によっては結果の判定までに1時間以上要する場合や他の患者さんの処置等で時間を要し、診察時間に遅延が生じる場合がございます。お待ち頂く時間が長くなり申し訳ございませんが、ご理解の程よろしくをお願いいたします。

○患者対応の改善。

⇒接遇研修を定期的に行っておりますが、皆が高いレベルで対応できるよう努めてまいります。

○待合室が狭く、椅子が少ない

⇒スペース的な問題があることと、コロナ対策のため密を避けて座席数を減らしています。現状でのご理解をお願いいたします。

○照明が暗い

⇒環境標準照度は保っております。現状でのご理解をお願いいたします。

○待ち番号システムがどの位置でも見えるようにしてほしい

⇒待ち番号システムは多くの席から見える場所を検討し設置しております。見づらい席に座られた方にはご不便をおかけいたしますがご理解くださいますよう、よろしくをお願いいたします。

○移転しないでほしい。

⇒新病院の建設場所は、津波や浸水被害の危険性がなく、災害時に継続して医療提供できることから、半田運動公園東側農地となりました。

新病院へのアクセスを確保するため、周辺道路の整備を進めるとともに、路線バスの拡充や病院直行バスなど、多様な交通手段の導入の可能性を検討し、自家用車による移動が困難な方にも使いやすい移動手段の確保に努めてまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

# 外来患者さんアンケート結果（令和3年11月1日実施）

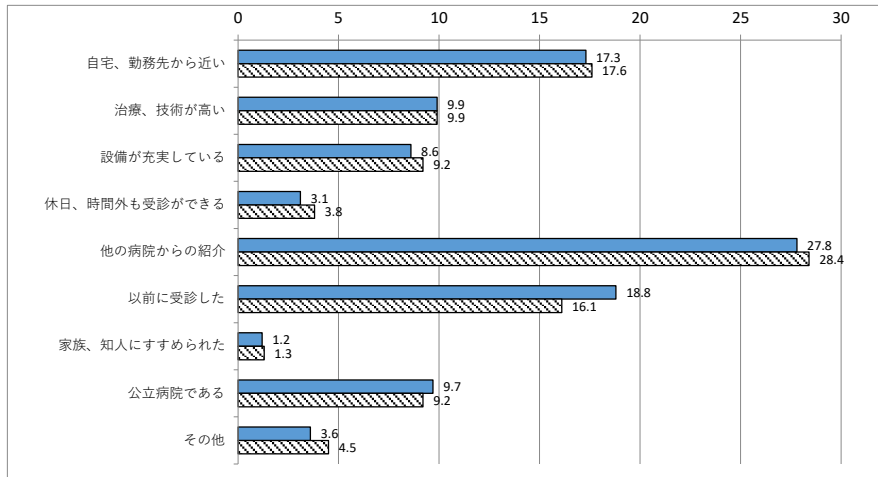
回答 345人 ・ ・ ・ ・ 当日の外来患者実人数 648人 回答率：53.2%

< 前回の回答 407人（実人数699人），回答率 58.2% >

■ 令和3年11月実施    ▨ 令和2年9月実施

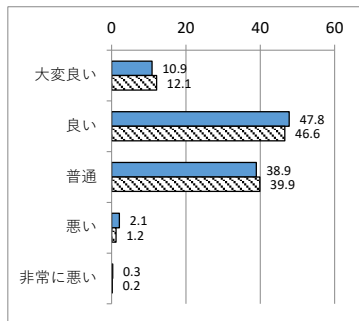
【単位：%】

## 1. 受診動機（複数回答可）（延べ回答606）

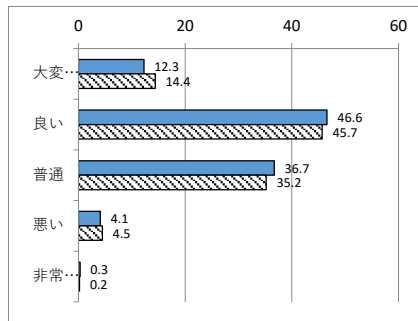


## 2. 施設、設備

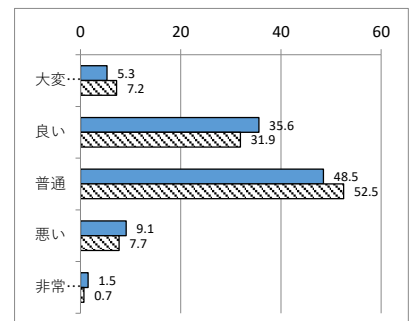
### A. 案内表示 (339)



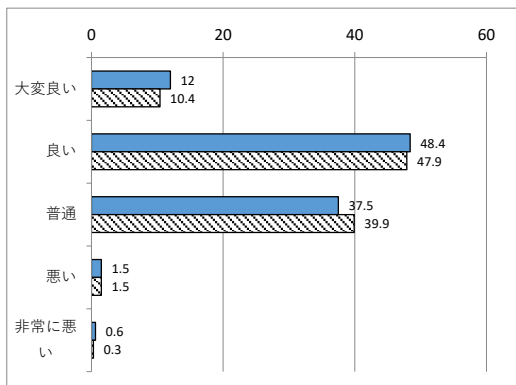
### B. 待ち番号表示システム (341)



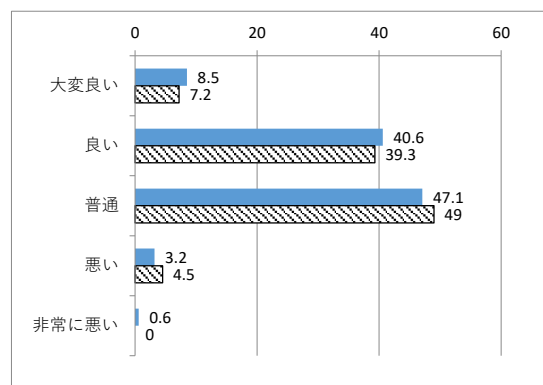
### C. 待合室 (340)



### D. トイレ (341)

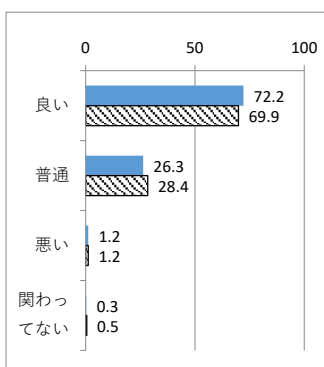


### E. 照明 (342)

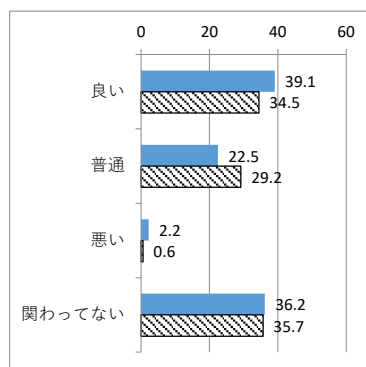


## 3. 受診時の状況

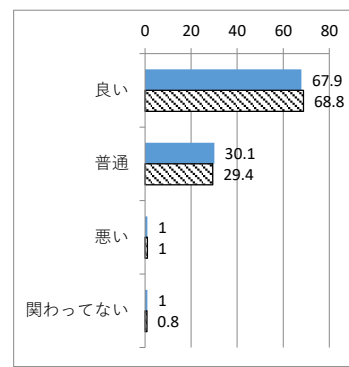
### A. 医師の対応 (338)



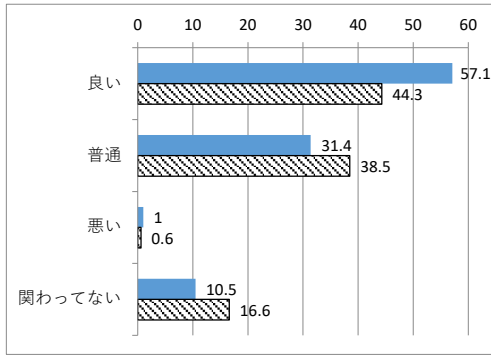
### B-1. 看護職員（検査）の対応 (138)



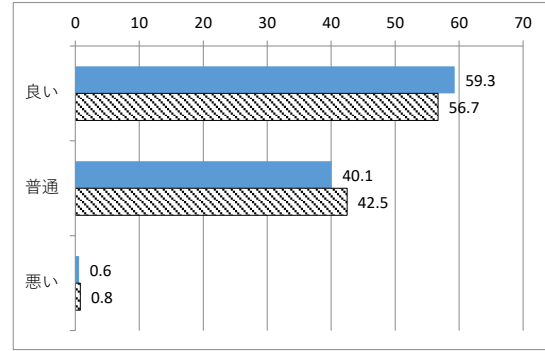
### B-2. 看護職員（検査以外）の対応 (309)



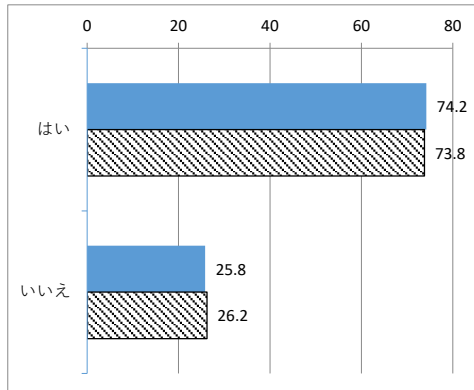
C. 臨床検査技師・放射線技師・薬剤師の対応 (294)



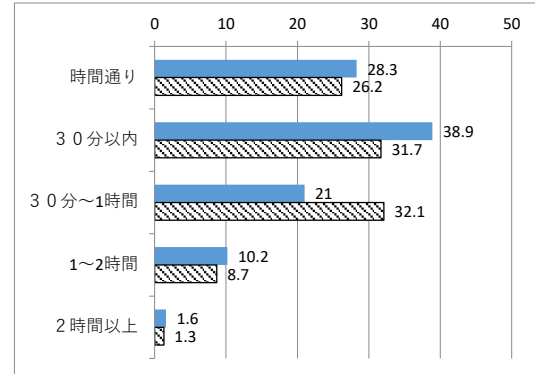
D. 事務職員(受付・会計など)の対応 (317)



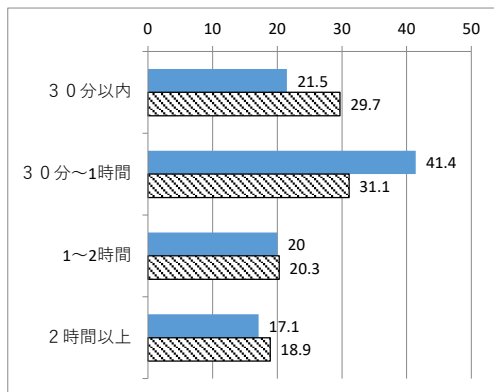
4. 診察・注射・検査時などに自ら名前を名乗っているか (314)



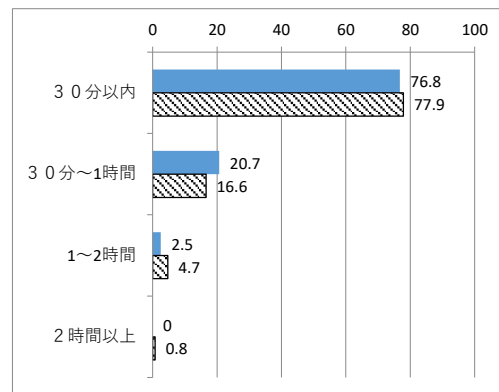
5. 各科受付をしてから診察開始までの待ち時間(予約患者) (314)



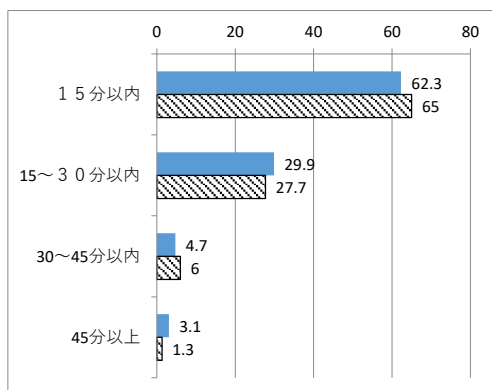
6. 各科受付をしてから診察開始までの待ち時間(予約外) (70)



7. 受付をしてから検査開始の待ち時間 (203)



8. 診察終了から会計書をもらうまでの待ち時間 (321)



9. 総合的評価 (321)

