

平成 27 年度

# 患者さん満足度調査結果



む つ 総 合 病 院

地域連携部・看護局セーフティマネジメント部会

## 目 次

はじめに . . . . .	2
調査の概要 . . . . .	3
(1) 実施時期	
(2) 実施方法	
(3) 回答の概要	
調査結果 (外来患者さん) . . . . .	4
(1) 性別・年齢・受診科	
(2) 病院全体を通して	
(3) 施設面	
(4) 環境面	
(5) 診療面	
(6) 接遇面	
(7) 時間面	
(8) 知人等に当院を紹介したいと思いましたが	
調査結果 (入院患者さん) . . . . .	9
(1) 性別・年齢	
(2) 病院全体を通して	
(3) 施設面	
(4) 環境面	
(5) 診療面	
(6) 接遇面	
(7) 知人等に当院を紹介したいと思いましたが	
外来患者さんからのご意見・ご感想 . . . . .	13
入院患者さんからのご意見・ご感想 . . . . .	17
(参 考)	
外来患者さん調査票 . . . . .	24
入院患者さん調査票 . . . . .	26

## はじめに

むつ総合病院は、『信頼される病院』を基本理念として、市民の健康を守るためにいつでも、だれにでも良質な医療の提供に努めています。

私たちは、この気持ちを常に持ち続け、患者さんに笑顔で接し、医療サービスの向上に日々努めるとともに、地域の拠点病院として診療の充実、医療の質の向上にこれまで以上に積極的に取り組んでいます。

医療の質とは、患者さんへの診療を中心として、施設面の整備、療養環境の充実、さらには職員の接遇など、病院を取り巻くハード面・ソフト面を包含するものです。これらについて、職員一人ひとりが創意工夫し、日々努力していくことが、市民の皆さんから信頼される病院を築き上げることに繋がるものと考えております。

当院では、定点観測という意味合いを含めて調査項目を昨年と同様の調査を実施し、患者さんから率直な意見をお伺いさせていただきました。それ以降、様々な業務改善サービスの向上に取り組んでまいりました。これらの活動の成果について、改めて患者さんからの評価をお伺いし、昨年と比べ、各項目の動向を確認することにより、より極め細やかな課題が見えてくると考えております。この調査結果をシェアし、患者さんへ安心していただける、喜んでいただける、満足いただける医療サービスを提供できるよう引き続き、努力していきたいと思っております。

最後に、調査にご協力くださいました入院患者さん、外来患者さん、そして、ご家族の方に厚くお礼申し上げます。

むつ総合病院

地域連携部・看護局セーフティマネジメント部会

# 調査の概要

## (1) 実施時期

- ①外来患者さん 平成27年4月21日(火)～23日(木) 3日間
- ②入院患者さん 平成27年6月中旬～9月中旬

## (2) 実施方法

調査は無記名方式で、実施機関内に在院していた入院患者さん及び通院された外来患者さんを対象として実施いたしました。

記入は原則として患者さんご本人にお願いしましたが、記入することが難しい患者さんについては、ご本人にご意見をお伺いし同行の方に代筆していただきました。

質問項目の分野は、①施設面、②環境面、③診察面、接遇面として、さらに外来患者さんには、時間面の分野を加え、それぞれに具体的な質問を設けて5段階で評価していただきました。

段階別の評価基準は次のとおりです。

5	4	3	2	1
非常に満足	満足	普通	やや不満	不満

調査票の最後にご意見、ご感想を自由にご記入いただける項目を設け、患者さんの素直な気持ちをお伺いできるようにいたしました。

外来患者さんに対しては、1階エレベーター横に記入用の机を設置して患者さんに調査への協力を呼びかけ、患者さんまたは同行の方から直接回収いたしました。

入院患者さんに対しては、あらかじめカルテに調査票を挟み込み、ナースステーションで、看護師が新規入院患者さんに直接調査票をお渡しし、協力をお願いいたしました。回答いただいた調査票は、各病棟ナースステーションに設置した回収箱に、患者さんまたは同行の方に投函していただきました。

# 平成27年度 外来患者満足度調査の結果について

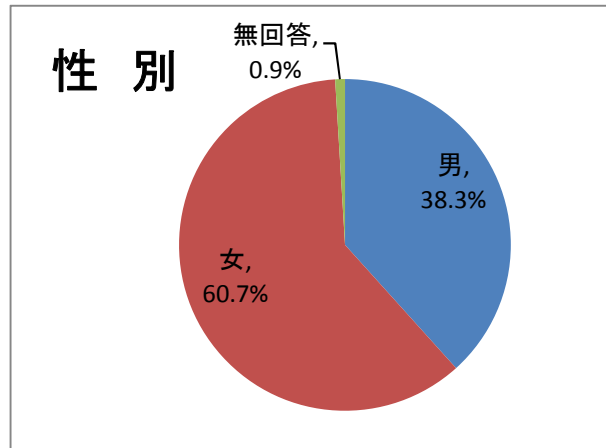
地域連携部医療相談室・看護局セーフティマネジメント部会

去る、4月21日(火)～23日(木)に外来患者を対象に実施した患者満足度調査の結果について、ご報告します。この調査は、当院に関することに対して患者さんから率直なご意見をいただき、その結果を患者サービスの改善に役立てることを目的に実施いたしました。

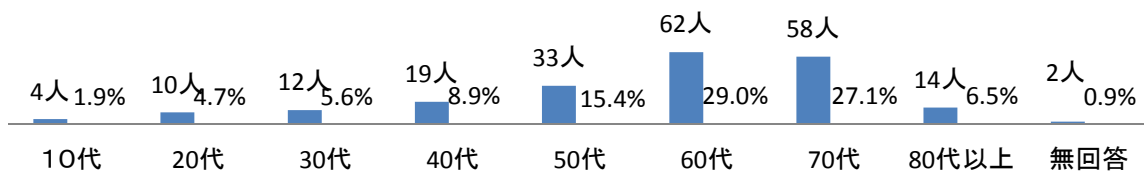
- ・調査人数 外来患者 214人
- ・調査場所 1階エレベーター横

## 1. 性別

男	82人	38.3%
女	130人	60.7%
無回答	2人	0.9%
合計	214人	100%



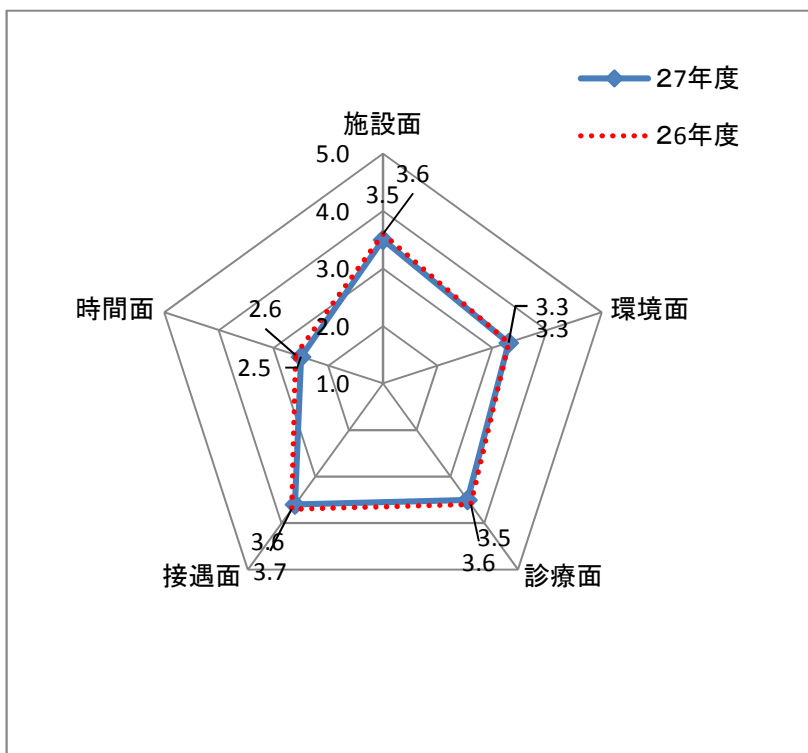
外来患者年代別人数と割合



内科	糖尿病	甲状腺	神経内科	外科	小児科	産科婦人科	眼科	合計
54	18	15	0	10	2	13	13	
20.7%	6.9%	5.7%	0.0%	3.8%	0.8%	5.0%	5.0%	261
耳鼻科	整形外科	メンタル科	泌尿器科	脳外科	放射線科	皮膚科	形成外科	
8	56	12	9	4	3	3	2	100.0%
3.1%	21.5%	4.6%	3.4%	1.5%	1.1%	1.1%	0.8%	
人工透析	歯科	麻酔科	循環器科	心臓外科	総合科	健診保健科		
0	2	0	31	4	0	2		
0.0%	0.8%	0.0%	11.9%	1.5%	0.0%	0.8%		

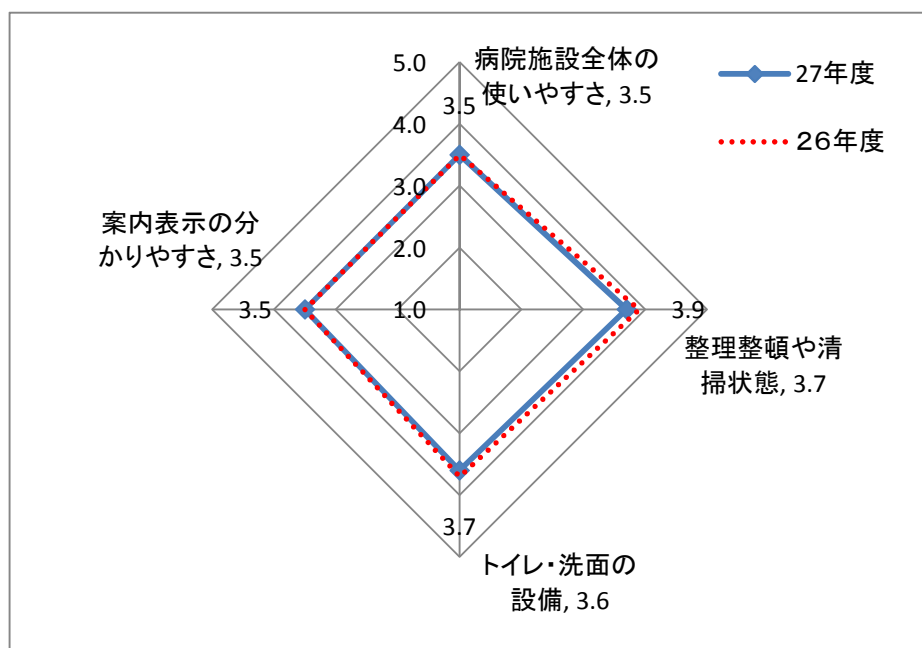
## 2. 病院全体を通して

	27年度	26年度
施設面	3.5	3.6
環境面	3.3	3.3
診療面	3.5	3.6
接遇面	3.6	3.7
時間面	2.5	2.6



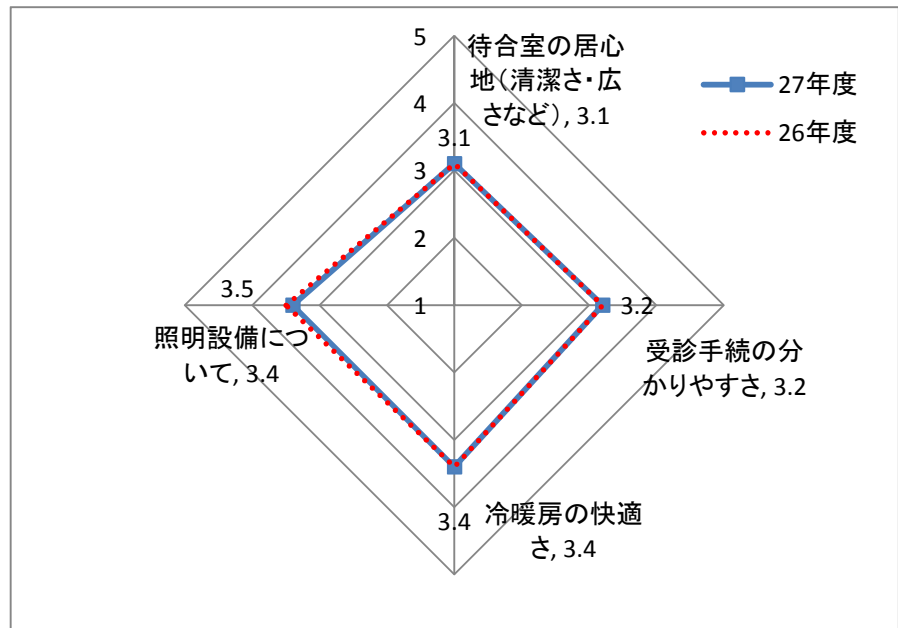
施設面、環境面、診療面及び接遇面では、おおむね満足いただいている結果でしたが、前年度と比較して、すべての面において、0.1ポイントの減となっております。今回の回答を真摯に受け止め、今後は、より良い病院環境の整備やスタッフ間の連携を密にし、待ち時間の短縮に努めてまいります。

## 3. 施設面



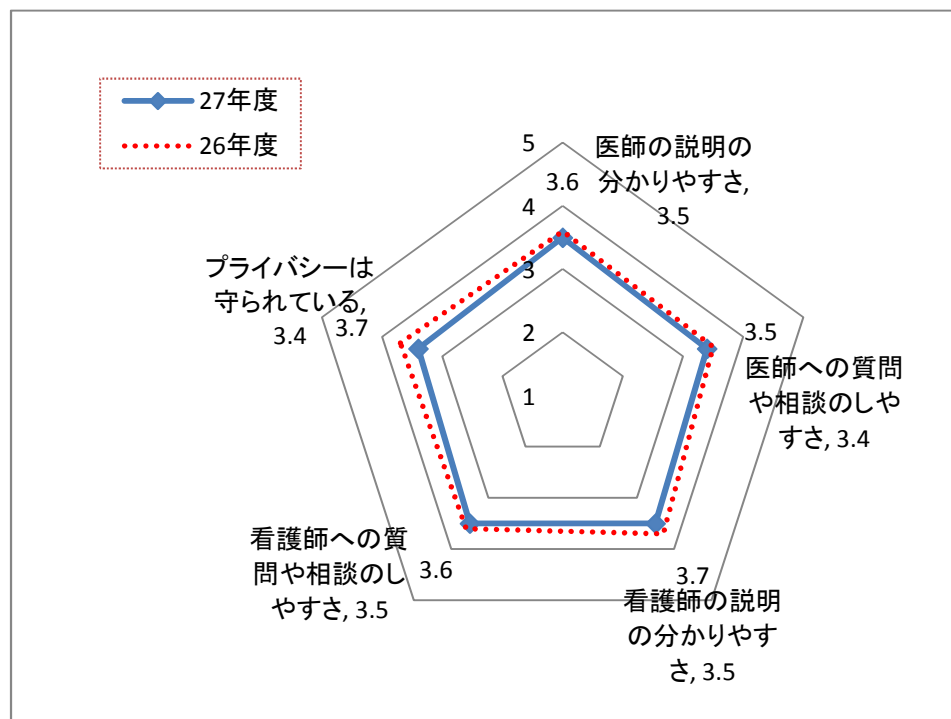
施設全般の使いやすさについて、おおむね満足いただいている結果でしたが、前年度と比較して、整理整頓や清掃状態が、0.2ポイントの減少、トイレ・洗面の設備が0.1ポイント減少しており、患者さんの声も年々厳しくなっているように感じられます。限られたスペースの中でご不便をおかけしておりますが、よりご満足いただけるよう工夫し、施設管理に努めてまいります。

#### 4. 環境面



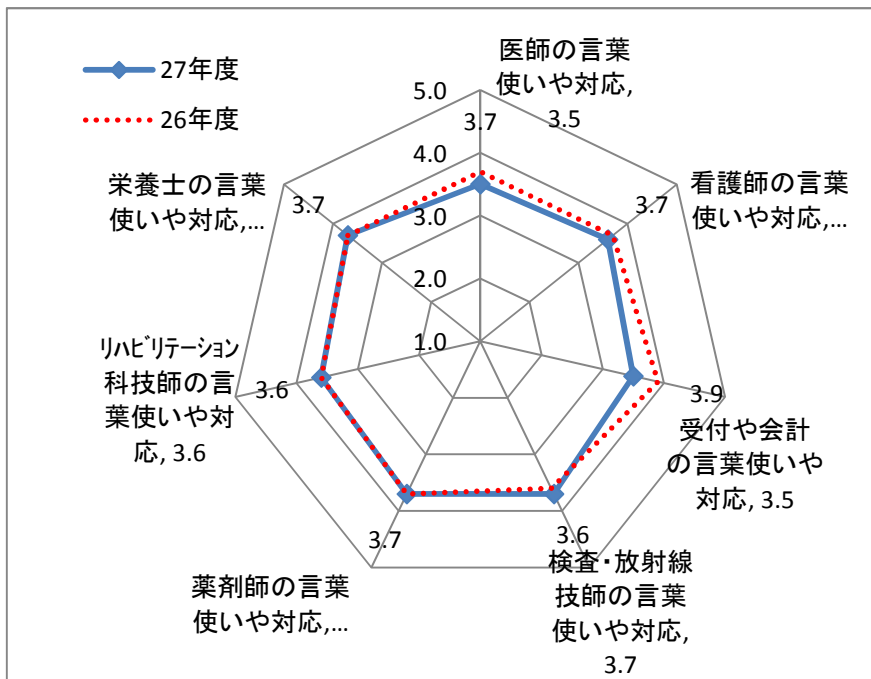
環境面については、前回と比較して、全体的に横ばい傾向で推移しております。総合病院という医療行為の専門性から、一科の受診だけでなく、他の診療科、各種検査など、多角的な診療・検査を実施する必要性のある患者さんが多くいらっしゃるため、院内移動をお願いすることも多々あります。このため、初診の患者さんに対しても院内移動を明確にご理解いただける案内方法を模索し診療全体が円滑に行われるようにしていきたいと思っております。

#### 5. 診療面



診療面については、前回調査と比較して、すべての項目で0.1～0.3ポイント減少しております。今回の厳しい結果を踏まえ、患者さんに対して、より良い医療のサービスを提供するとともに、医療の質の向上に努めていきたいと思っております。特にプライバシーへの配慮については、医療機関にとって常に意識しなければならない責務です。今後も職員への啓発に努めていきたいと思っております。

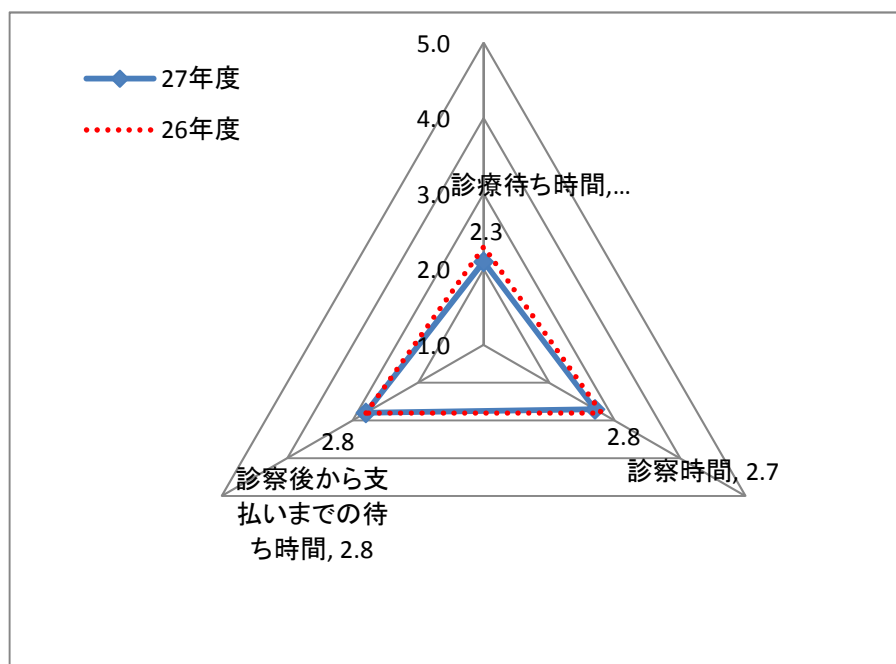
## 6. 接遇面



接遇面については、おおむね満足いただけている結果でしたが、受付や会計の言葉使いや対応が0.4ポイントの減少、医師への言葉使いや対応は0.2ポイント減少しており、前年度の調査と比較して、厳しいものとなりました。

今回の調査を通して、スタッフからのささやかな一言や配慮が、患者さんにとって大きな心の支えであり、励ましになることを改めて実感しました。今後も患者さんに笑顔と心のこもった接遇が出来るよう努めてまいります。

## 7. 時間面



待ち時間については、ご満足いただけていない評価とご意見をいただきました。

前年度の調査と同様、患者さんの待ち時間への不満が浮き彫りになりました。

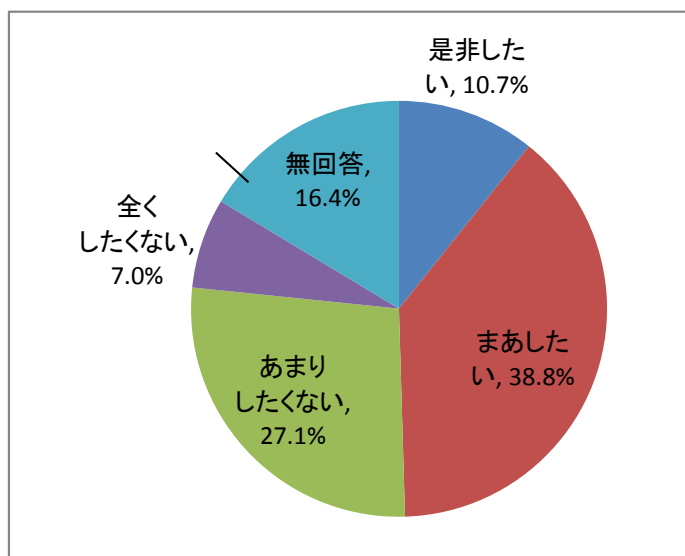
院内においても、システムを活用し待ち時間の状況を定期的に調査・分析を行っており、予約のある患者さんにも、お待ちいただいていることは把握しております。

外来診療の待ち時間の短縮を図るということは、患者さんへのサービス向上の一つであると考えており、患者さん個々の症状や診療状況により変動もございますが、改善に取り組んでまいります。



## 8. 知人等に当院を紹介したいと思いませんか。

是非したい	23 人	10.7%
まあしたい	83 人	38.8%
あまりしたくない	58 人	27.1%
全くしたくない	15 人	7.0%
無回答	35 人	16.4%
合 計	214 人	



当院を知人に紹介したいことについては、是非したい・まあしたいが、今回の調査では、49.5%とわずかに過半数を割り、昨年と比較すると、約8ポイント減少しております。今回の皆様のご意見を真摯に受け止め、「信頼される病院」をめざして努力してまいります。

# 平成27年度 入院患者満足度調査の結果について

地域連携部医療相談室・看護局セーフティマネジメント部会

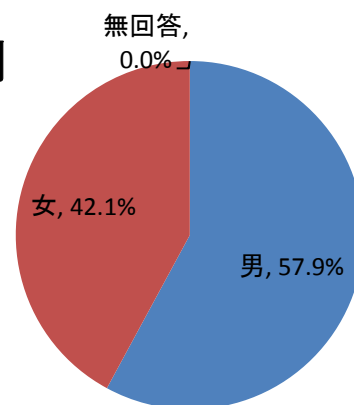
6月中旬から9月中旬までの約3ヵ月間、新規入院患者を対象に実施した患者満足度調査の結果について、ご報告します。この調査は、当院に関することに対して患者さんから率直なご意見をいただき、その結果を患者サービスの改善に役立てることを目的に実施しました。

・調査人数 入院患者 375人

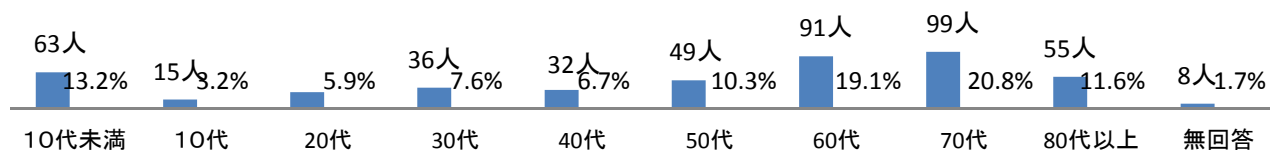
## 1. 性別

男	275人	57.9%
女	200人	42.1%
無回答	0人	0.0%
合計	475人	100%

## 性別

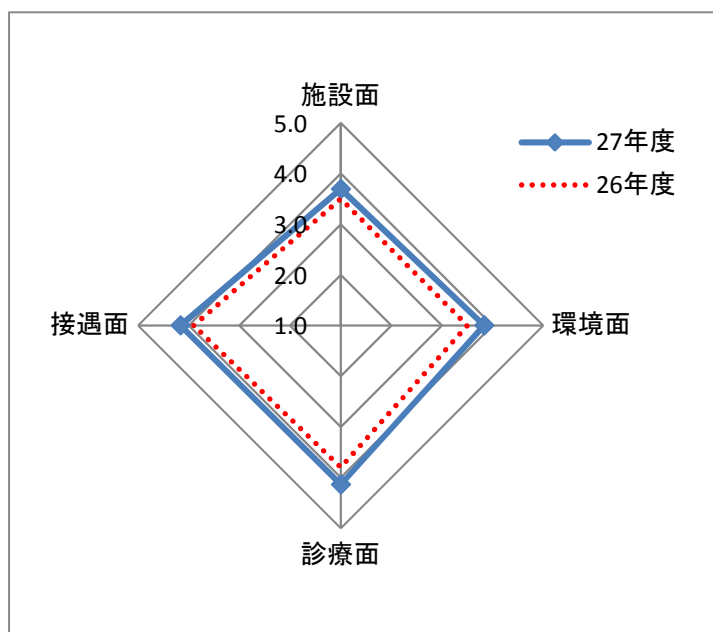


## 入院患者年代別人数と割合



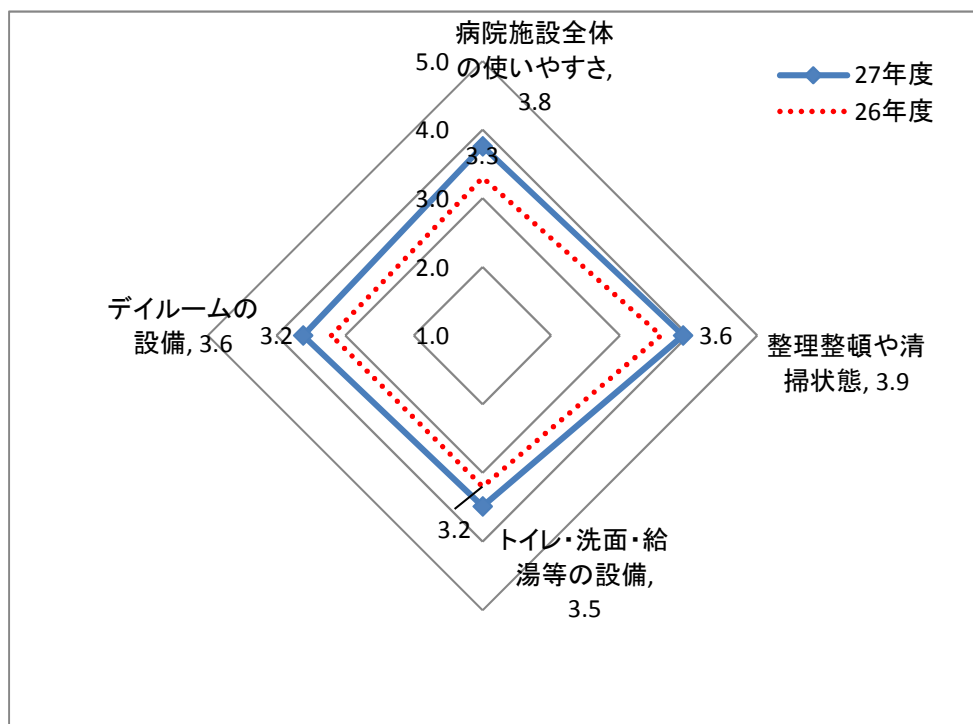
## 2. 病院全体を通して

	27年度	26年度
施設面	3.7	3.5
環境面	3.8	3.5
診療面	4.1	3.8
接遇面	4.2	3.9



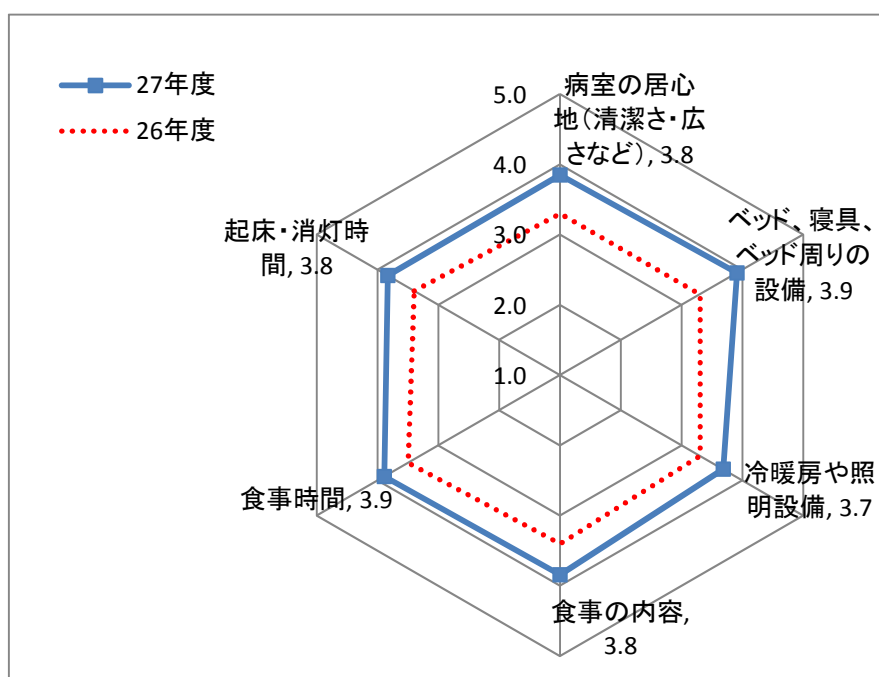
病院全体について、すべての項目で、昨年度と比較して0.2～0.3ポイントあがっております。特に診療面及び接遇面は4.0を超えており、患者への接する態度、丁寧な説明等心のこもった接遇に努めたことが、今回の結果につながったと思います。これからも、慢心することなく、患者さんのために一層努力してまいります。

### 3. 施設面



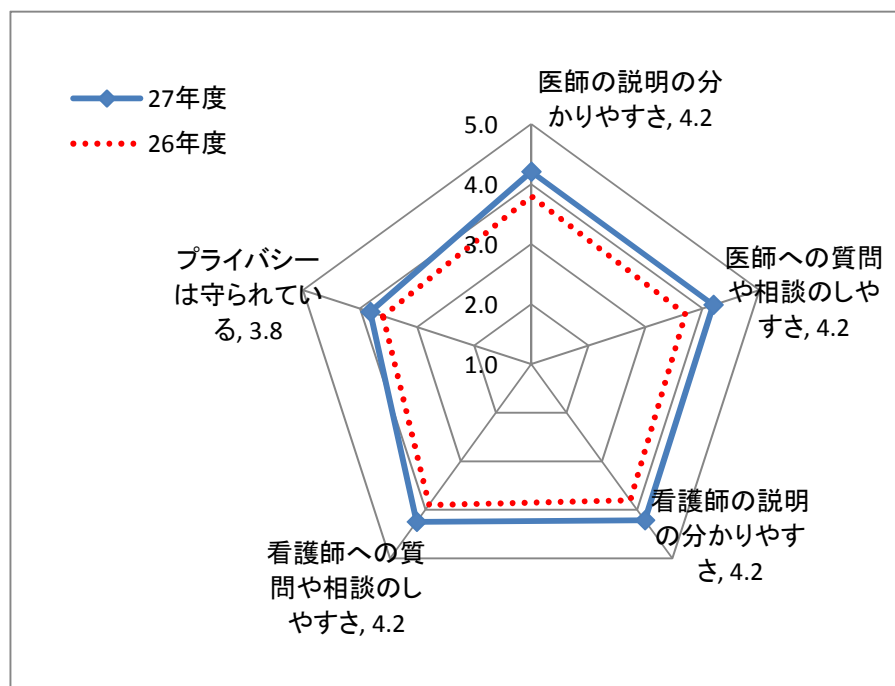
施設全般の使いやすさについて、昨年と比較して、全項目において大幅な伸びとなっており、日頃の努力が結果となって現れました。  
 トイレについて、要望意見を多く頂きましたので、病院全体の問題として考え、出来るものから順に整備してまいります。

### 4. 環境面



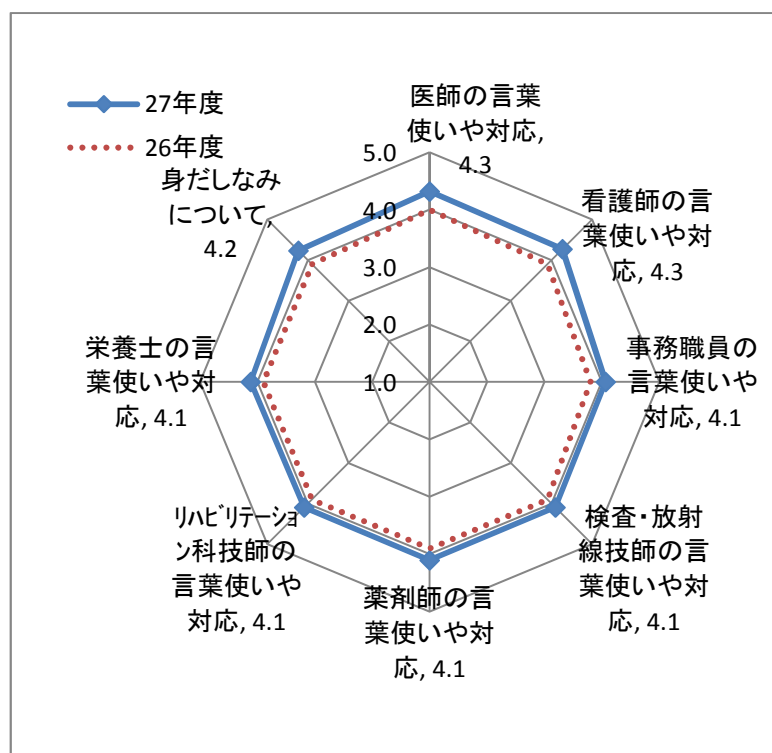
環境面全般については、昨年と比べ各項目のポイントが大幅に伸びております。この結果に慢心することなく、入院患者さんにとってより快適な診療環境に努めていきたいと思っております。

## 5. 診療面



診療全般については、昨年と比較して、全項目で伸びており、ほぼご満足いただける結果となりました。今以上に患者さん目線で診療を提供できるよう、職員への啓発に努めてまいります。

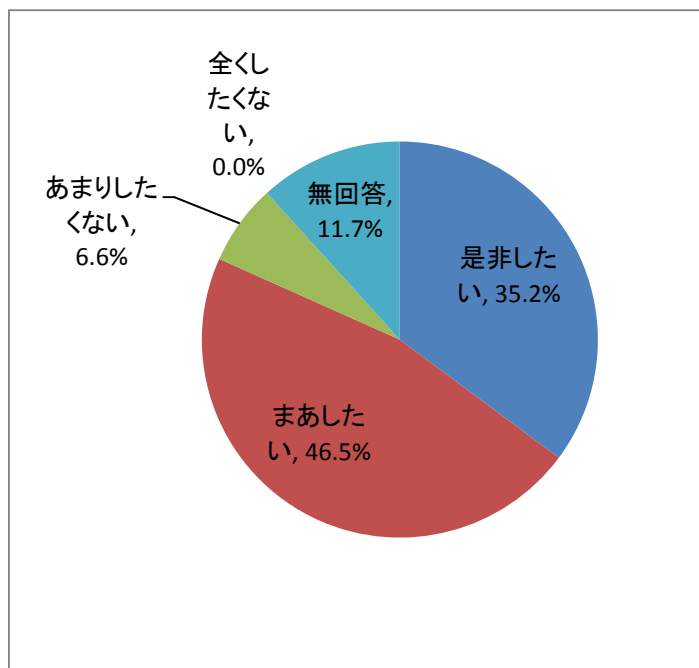
## 6. 接遇面



接遇全般について、昨年に引き続きご満足いただける結果となりました。たくさんの感謝の言葉をいただき、職員の励みになります。これからも、職員が患者さんの心の支えとなって、笑顔を忘れず患者さんが治療に専念できるような接遇をめざしてまいります。

## 7. 知人等に当院を紹介したいと思いましたが。

是非したい	96 人	35.2%
まあしたい	127 人	46.5%
あまりしたくない	18 人	6.6%
全くしたくない	0 人	0.0%
無回答	32 人	11.7%
	273 人	100%



当院を知人に紹介したいことについては、是非したい・まあしたいが、80%を超えており、当院の基本理念「信頼される病院になる」が、確実に患者さんに対して浸透してきているものと考えられます。これからも、慢心することなく、下北圏域唯一の総合病院として良質な医療の提供に努めてまいります。

## 外来患者さんからのご意見・ご感想

### (1) 施設面

#### ①施設面の要望・感想

性別	年代	要 望
男	50歳代	駐車場が少なすぎる。
男	70歳代	看護職の服装がみんな同じで、専門的な質問をする時困ったことがある。職種で分かるようにして欲しい。今日はまた何か変わっているような気がした。
女	20歳代	車の駐車場をもう少しスムーズに進める方法はないのでしょうか。
女	40歳代	試験的に導入していらっしゃる呼出し番号？のお知らせですが、よい案だと思いますが、現状ではあまり役に立っていない感じがします。更なる工夫改良を期待しています。
男	50歳代	駐車するところが少ない。
女	70歳代	1階の車椅子用のトイレの扉を直してください。数も、もう1個くらいあれば助かります。
男	60歳代	駐車場が狭い
男	60歳代	暖房で空気が乾燥し、のどが痛くなります。
女	50歳代	トイレ・洗面所はもっと広いほうがいい
女	60歳代	駐車場が混むので予約時間より早めに家を出るのですが、間に合わないでイライラすることがある。
男	60歳代	照明を明るく、トイレの数を増やして欲しい。
男	60歳代	番号の掲示板化

### (2) 環境面

#### ①環境面の要望・感想

性別	年代	要 望
女	70歳代	これは入院している人の話ですが、部屋の掃除があまりきれいでないとの事です。
男	80歳以上	むつ病院にかかって25年になります。弘大、県病、青森市民病院へ行きましたが、朝暖かい所に入れて診察されますが、冬の寒いうちだけでも待ち時間入り口に入れて欲しいものです。院長先生よろしくお願い申し上げます。
女	40歳代	小児科で受付したいと思い遠くから来ていたのに、11時過ぎていたのと82人と人数が多いので他の病院へ行ってくださいと言われました。とても残念でした。11:01の駐車券でした。
男	50歳代	私は出稼ぎに行って、関東の病院によく行っていましたが、カルテとかは人間でなく、コンペアーで各科にいつてスピーディーにこなしていました。外にこんな朝から並んでいません。むつ市は患者が多いのかなあと思う。

### (3) 診療面

#### ①診療面の要望・感想

性別	年代	要望
女	50歳代	・診察中待合室にいますと、診察中の声が聞こえて、自分も次聞かれていると思うと不快になる。 ・診察受付でのやりとりで待っている人が注目するため、声が大きいと丸聞こえになってしまう。 (どの診療科も)
女	50歳代	先生の診療態度があまりにもひどすぎると思います。H27.〇月の受診のときです。
女	30歳代	呼び出し時は、マイクを使ってほしい。人が多いため聞こえづらい。
男	60歳代	外来の看護師の中には、態度の悪い人もいます。その人一人にせいで、他の看護師まで悪くみられるのは、かわいそうだ。呼び出しは、マイクを使って欲しい。人が多いため、雑音で聞き取れない。
女	60歳代	お医者がすぐかわる。
男	50歳代	総合病院の特性を生かしきれていないと思う。
男	80歳以上	患者への呼び出しをもう少し大きな声でお願い致します。
女	30歳代	受診をする際に専門用語を使うため、分かりづらいです。
男	70歳代	医師の対応にバラツキがあるのは止むを得ないが、町の噂でも評判の悪いのは〇〇科。
女	60歳代	〇〇科の先生が変わったので、今の先生にチョット不安です。
女	70歳代	調子が悪いのに来るのですが、あまりにも簡単にと言うか相談にならない。
女	70歳代	医師との対面のとき、目を見て話をしてほしい!!
女	50歳代	いろんな説明は、もっとゆっくりめがいいと思います。
女	60歳代	CTの予約に27日かかります。病気が悪くなる。
女	20歳代	産婦人科で台に乗るときに下に足を置く乗せる足マットみたいなものを置いてほしい。
女	70歳代	患者からのお願いで、やっと検査をしてもらいました。
女	50歳代	全科が診療可能だいいと思います。
男	60歳代	医師及び看護師の言葉遣いや対応等は、人それぞれの性格もあり、丁寧な言葉遣いや患者の気持ちを考え分かりやすく説明して下さる方も多くおられます。一方、ぶっきらぼうな対応で、患者に対して不快な思いを与える方もいるのも確かです。しかし、最近は患者の対応や言葉遣いも悪くなってきており、現に、私の診察中に、となりの診察室から「ろくな医師がいないが、この病院しかないから仕方なく来てるんだ」というような、ばかにした言い方をする患者もいるのも確かです。医師と患者は信頼関係を築いてこそ、初めて適切な治療が出来るのではないのでしょうか。病院、患者ともお互いの気持ちになって考え、診察をすることによってよい関係が生まれると思います。
男	70歳代	平成25年〇月に〇〇科を受診したが、診察した医師は説明どころか一言も発しなかった。

#### ②診療面の感謝の言葉

性別	年代	要望
女	70歳代	医師の説明が良かった。(分かりやすい)
女	70歳代	皆様が大変親切で、丁寧な対応がとても気持ちが良かった。

女	60歳代	むつ市内で一番大きい病院なので、安心して通院することができます。これからも、患者一人ひとりのために頑張って下さる様お願いいたします。
女	60歳代	いつもお世話になっております。ありがとうございます。

#### (4) 接遇面

##### ①接遇面の要望・感想

性別	年代	要 望
男	70歳代	言葉遣いを丁寧に。不愉快のときがある。地元の言葉で説明する。案内する。何々出してとか
女	30歳代	朝の7:30～8:30までの電話での対応が悪すぎるので、改善を求めたい。
女	30歳代	すべての職員、あいさつ、笑顔など感じられない。病院のモットーを掲げているが、誰も意識していると思われません。
男	50歳代	会計同士が話しすぎで長くなる。待合室でしゃべり過ぎでうるさい！
女		患者様を尊厳した対応をしてくださいますようお願いいたします。
男	60歳代	診察カード入れBOXの使用の仕方、初診の時に全然説明がありませんでした。何回か診察に来ていますが、〇月〇日初めて説明がありました。
女	50歳代	受付の係りの人が、男女によって言葉遣いが悪い。
女	80歳以上	木で鼻をかんだような、言葉を受け取ることも有る。年のせいと決め付ける先生もいる。
男	20歳代	前回母が入院した時に、7階のナースの話し方が悪いと思う。
女	60歳代	以前よりは良くなったと思うが、個人の病院と比べると・・・。

##### ②接遇面の感謝の言葉

性別	年代	要 望
女	40歳代	看護師さんも助産師さんともとても優しく、説明も丁寧に対応が良いといつも思います。県病や弘大にも、入院経験がありますが、不満がたくさんありました。しかし、むつ病院はとても、診療面・接遇面どちらも良いと思います。
男	60歳代	ご苦労様です。
男	60歳代	良好である。

#### (5) 時間面

##### ①時間面の要望・感想

性別	年代	要 望
男	40歳代	予約を取っているのに予約の意味が全くない。待ち時間が長すぎる。
		待ち時間が長い(予約時間通りにならない)
女	60歳代	待ち時間が長い。



女	70歳代	内科の待ち時間の長さに大変不満です。検査日程の日時が長い。内科で検査の科を作って欲しい。検査だけでも8時に来て、14時までかかり申し込みしていった。
女	70歳代	待ち時間をもう少し考えてもらいたい。
男	40歳代	内科は、すべての待つ時間が長すぎる。なんとか、先生増やして早くできることはできないでしょうか。それだけが、不満です。後は、いいです。
女	60歳代	診察が終わってから案内カードがくるまで時間がかかりすぎます。1時間ぐらにかかる時もあります。
女	60歳代	診察の時間は短いのですが、診察前と診察後の待ち時間が長すぎて疲れてしまう。見ていると、ローテーションの流れが悪いと思います。
女	50歳代	診察まで何回も名前を呼ばれること。医師の診察が終わってから会計までの時間が長いこと。対策を期待します。
女	70歳代	もう少し早く出来ないでしょうか。
男	60歳代	具合が悪くて病院に来るのですが、待ち時間等、長くて家に帰ると、どっと疲れが来ます。朝8時30分に家を出て、2つの科を受診し、お薬をいただいて家に着いたら、18時ということが何度かありました。予約制をとっている病院もあるようです。もう少し短縮できる方法はないのでしょうか。病院側の努力があることは感じていますが…。
男	40歳代	内科の待ち時間が特に長い。
男	80歳以上	待ち時間が長すぎる。何とか(もう少し)ならないものか。ぜひ考えていただきたい。お願いします。
女	60歳代	待ち時間が長くて疲れます。1日かかります。冬期間は特に車での通院が大変です。
男	60歳代	待ち時間が長い。
男	70歳代	待ち時間が多過ぎる。もう少し早くできないのでしょうか。
女	70歳代	診察後、カードをもらってまでの時間が長すぎる。
女	50歳代	私事ではありますが仕事を持っているため、限られた日にしか診察出来ない為、内科だけ予約を入れてもらっていたが、入れてもらえない日が多くなり、今現在も続いております。なぜなのでしょう？改善していただきたいと思います。
女	80歳以上	予約時間なので、なるべくその時間に診てもらいたいです。
女	50歳代	(診療時間)待ち時間が長いので、やり方をもっと変えた方がよいと思います。他の病院のやり方を見てきて参考にしてみてもどうか。(特に内科です。)
女	60歳代	受付から診察、会計まで時間がかかりすぎる。(予約なのに)

## ②時間面の感謝の言葉

性別	年代	要望
女	80歳以上	先月よりも診察が早くなったと思います。
女	50歳代	今日は予約検査でしたが、スムーズに出来たので良かったです。

## 入院患者さんからのご意見・ご感想

### ◆苦情（19件）

- ・個室から大部屋へ移った際に、パンパースの取り替え方、シャワー室の場所等教えていただけず、困りました。その都度聞いていましたが、「え？聞いていないの？」と言われることが多く、残念に思いました。皆さん看護師さん方は優しく話しやすかった分、残念というか嫌な思いになりました。でも、大変お世話になり感謝しています。ありがとうございました。
  - ・入院中に予定されているタイムテーブルをもらえなかったのが、残念でした。（他の方はもらっているようだったので）
  - ・看護師さんによって指導の仕方や言っていることが違うので困りました。
  - ・ディルームのイスに背もたれがなく、お腹の大きい妊婦には大変でした。
  - ・トイレの水洗いの勢が強すぎるのか、うるさかった。
  - ・同室の方の携帯のバイブ音が深夜まで続き、結構響いて気になりました。消灯になったら、携帯もバイブ音を切るとか、あると良いと思います。
  - ・看護師さんの笑顔がなく、挨拶もない。
  - ・〇〇科の病棟のせいか、内科のことを知らなすぎる。
  - ・安眠を妨げる高いびき、強烈な歯ざしり等の「有害患者」の対応を検討すべきです。数年前も今回も他室へ避難しました。先回は耳栓を使用し、眠り薬を5日間程、飲みました。有害患者は、夜間は隔離病棟へ移動し、治療すべきです。
  - ・同室患者の歯ざしり、いびきが凄かった。私が個室へ入ればそれまでだが、入院前に、「いびき、歯ざしり、寝言」はありますか？等、質問事項に組み入れ「はい」と答えた人に防止グッズのチラシなんか見せておいで欲しい。
  - ・廊下・病室が汚い。病室は柵、床頭台、壁が汚い。違う患者の病名がわかるくらい話がよく聞こえる。
  - ・ナースコールをしても来るのが遅いときがある。
  - ・部屋の掃除が雑、もう少しモップ掛けしたほうが良い。
  - ・建物が古いせいか病室が汚い。もっと磨いて欲しい。
  - ・患者が病衣を汚し交換を頼むと、中には嫌な顔と話し方をする看護師がいた。こちらは料金を支払っている訳です。病院着って借り放題ですよ。
- 機器の音、台車の音が夜は時に気になった。患者が目覚めて泣いていた。
- ・面会受付の人達の態度が怖い。
  - ・入院にあたっての質問が病室のため、個人情報に他の患者に筒抜け。
  - ・自分の担当の方は親切だったが、病室内の人がナースコールを押してもなかなか来なくて、何度も押したようだが、「何度も押さなくても来ます」と、ちょっと不快な言い方でした。ちょうど交代後の忙しい時間だったと思いますが。

◆感謝・お礼（70件）

- ・わがままで手がかかり、身内でも手を焼く病人に対して皆さん親切に子どもに接していただき、感謝しています。ありがとうございました。
- ・先生が少ないような気がします大変そう。看護師も忙しそう。頑張ってください。非常に満足しています。
- ・医師・看護師始め、スタッフの対応が良かったと思います。また、10月に胃瘻交換に来なければならぬので、その時も皆さんとお会い出来ればと思っています。本当にありがとうございました。
- ・スタッフの皆様の細かな心配りと笑顔に感謝いたします。ありがとうございました。
- ・今日の入院(手術)にあたって沢山のお医者さん、看護師さん、沢山のスタッフの皆さんに助けて頂いてとても感謝しています。手術の際には沢山の人に優しくしていただいて不安な気持ちも和み安心しました。感謝しています。本当にありがとうございました。
- ・看護師達等、明朗活発にて安心して検査を受けられました。
- ・10年前、5年前、2・3年前と付き添いとして入院病棟に出入りしていて、今回は自分の入院でお世話になりました。全体的に変わったとすぐに思いました。皆さんの言葉、対応が丁寧で担当が代わってもきちんと伝わっていることがとてもうれしいです。ありがとうございました。
- ・スタッフの方色々お世話様でした。これからも皆様の活躍を心からお祈り申し上げます。七夕様ありがとう。ハンディーの人にも心遣い本当にありがとう。
- ・看護師がよく声を掛けてくれたので気持ちが明るくなった。
- ・看護師さんの優しく明るい言葉がけにずいぶんと救われました。ありがとうございました。ただ、患者との対話が減りすぎていて異様さを感じえない場面もありました。少々患者への言葉遣い工夫が必要かと感じます。
- ・地域連携センターの長として頑張ってください。皆さんの患者に対する接し方が良く、笑顔で退院できます。ありがとうございました。
- ・医師・看護師さん等対応の良さ、明るさ、非常に好感で快適に過ごせた。
- ・非常に親切な対応でした。ありがとうございました。
- ・看護師さんみんな優しくて元気をもらいました。病院に来るのが楽しいです。言い方悪いけど、ありがとうございます。
- ・大変お世話になりました。ありがとうございます。
- ・親切にして頂き、ありがとうございます。
- ・先生や看護師さんがとても親切で大変満足しています。これからもよろしくお願ひします。
- ・担当の看護師さんの対応が良くて安心して、手術、入院ができました。本当にありがとうございました。
- ・看護師さんやお医者さんが、穏やかな方たちでしたので、入院していても嫌な気分になりませんでした!! これからも元気あふれる〇階病棟でありますように。
- ・はじめてのむつ病院でしたが、ご飯もおいしく先生方も優しく良かったです。

- ・入院中は満足し安心しました。ありがとう。
- ・お産の時は、助産師にずっと腰をさすってもらいすごく楽になりました。産後は、なれない授乳もスタッフの方が自分のペースに合わせて指導してくださり、何とか授乳もできるようになってきました。ありがとうございました。
- 無事退院します。ありがとうございました。
- ・主治医の先生や看護師さんに親切にいただき、ありがとうございました。ご飯もとてもおいしかったです。
- ・大変お世話になりました。次回、2人目が出来たら、またよろしくお願いします。
- ・大変お世話になりありがとうございました。
- ・看護師の方が皆優しく接してくれるため、安心して過ごすことが出来た。
- ・皆様全員が親切で感謝しております。接し方など気持ち良く感じられます。何度も入院していますが、安心して過ごせたことが良かったです。
- ・私は、長期入院は初めてなのでわかりませんが、看護師の対応、仕事ぶりには敬意と感謝の気持ちです。ありがとうございました。
- ・〇〇先生をはじめ看護師の方々にお世話になりました。ありがとうございました。再々度の入院もあると思いますので、よろしく願いいたします。
- ・看護師さんには非常に良くして頂き、ありがとうございました。
- ・大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・〇〇病棟の看護師さん達の対応など、全て皆さんパーフェクトでした。親しみやすさ、言葉遣いの親近感は患者さんの不安を取り除く特効薬です。これからも看護師さんの笑顔、対応の良さで患者さんを救ってくれると思えます。大変な仕事ですが、頑張ってください。
- ・10年前のむつ病院の時に比べると、医師・看護師の患者に対する対応はとて良くなったと思います。
- ・スタッフの皆様の患者に対する、親切でいねい、献身的な姿勢に感謝いたします。(50代・5F北)
- ・大変お世話になりました。快適に過ごし回復することが出来ました。ありがとうございました。退院時の細かいところまでお気遣いいただき感謝します。
- ・私は〇〇の手術のためにむつ病院に入院しました。手術後、〇〇病棟に入り看護師さんたちにもよくしてくださいまして感謝しております。私は今日退院です。本当にありがとうございました。
- ・皆さん元気があり、とても良いと思いました。
- ・皆さん親切でやさしかったです。ありがとうございました。
- ・医師。看護師の方々の対応がすばらしく、是非、家族に紹介したいし、自分も当院に通院して安心して受けられます。安心して、入院、通院ができます。ありがとうございました。
- ・医師には感謝し、看護師は親身に聞いてくれる人と、表情や姿から面倒くさそうにしている人と様々だった。
- ・新人の方にはとても優しくしてもらった。

- ・本当にお世話になりました。
  - ・優しく声をかけてもらい親として気持ちが落ち着いた。
  - ・子どもも無事退院することができました。親身にやって下さりありがとうございました。
  - ・色々お世話して下さいありがとうございました。今後もたくさんの子どもの救ってあげて下さい。
  - ・看護師さん一人ひとり皆さん優しい方ばかりでありがたかったです。
  - ・ありがとうございました。
  - ・息子の入院で不安でしたが、看護師が話を聞いてくれて安心しました。
  - ・とても気さくで話しやすい。頼りやすい。
  - ・医師・看護師とも言葉がけが良かった。
  - ・みんなとても親切で、安心して任せることができた。
  - ・優しく対応してくれた。
  - ・2年前に入院しましたが、今、医師・看護師の優しさにびっくりしました。ありがとうございました。
  - ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・ご先生始めスタッフの皆様方が、それぞれ患者の心に寄り添い一生懸命励んでいらっしゃるお姿に感動とうれしさをいただきました。優しく暖かくそして明るい言葉がけは、何よりのいやしとお薬になりました。短期間でしたが、不安なく安らかに過ごせましたことをとても感謝しております。
- どうぞ皆様方ご健康に留意され、日々お元気なお体とお心で楽しくお仕事が出来ますことを願っております。お世話を頂きました。本当にありがとうございました。
- ・病室、トイレや洗面所等は狭く、病棟の古さを感じましたが、整理・整頓が行き届いていました。接遇面では、看護師の皆様への献身的な患者対応には、頭がさがる思いでした。むつ病の発展とお世話になりました皆様にはお礼を申し上げたいと思います。
  - ・以前に比べて、接遇面は良くなったと思います。それぞれの持ち場でキビキビ働いている姿、声が明るく、元気をもらいます。施設も年数が経ち、他地域から比べると見劣りしてきたが、大切に使っていると思います。清掃してくださった方々、毎日お疲れ様です。ご飯あまり食べられなかったけどおいしかったです。お世話になりました。ありがとうございます。これからも頑張ってください。
  - ・お世話になりました。
  - ・いろいろありがとうございました。
  - ・それぞれの職種の方はとても優しく話しやすかった。
- ・今日この部屋の担当ですという挨拶を何度か聞きました。誰が誰なのか皆同じ看護師のように見えますが、そう名乗って下さると気持ち的に身近に感じうれしく思いました。説明を聞いている時は理解したつもり。でも自分の口で言おうとしても言葉が出て来ない。体の図などのプリントを用いて説明してくだされば、自分なりのメモも出来たのではないかと思いました。沢山のスタッフさんたちにお世話になり、病院生活も気持ちよく過ごす事ができました。ありがとうございました。
- ・A医師に相談したところ、快く説明等して頂き、初めての心臓カテーテルを受けることになり、その結果に非常に満足しています。また、当院にあれだけの医療設備とスタッフがおられる事に驚いています。市の広報誌等で紹介されてはいかがですか。患者が多くなるかも。

- ・看護師さんの優しさ。
- ・30年前に入院したときに比べたらとてもよい環境に変わっていた。
- ・入院してみて看護師は医師より大変だと思う。患者との接する時間が長く、わがまを聞かなければならないことがあるので。ただ、患者は、医師と看護師を頼りにしなければならないので、患者にすれば医師と看護師の笑顔が救いになると考えるので、がんばって欲しい。○階の皆さんは良かった。
- ・担当の看護師さんによく話を聞いてもらいました、病室に入ってきて声かけしてもらって良かったです。
- ・対応がとても早く安心できる。入院中とてもお世話になりました。ありがとうございます。体を大事にしてください。
- ・看護師さんには大変お世話になりました。言葉かけも良く、事務の方、ICUの対応も安心することができました。病状についての説明もしっかりして頂きました。○○先生のご尽力でむつ市内の病院に通院することが出来、本人・家族も感謝しています。
- ・10年前に入院したときに比べ、看護師さんの対応がとても良くてびっくりしました。やさしい言葉遣いも丁寧で安心して入院生活を送ることが出来ました。先生も優しくて安心でした。

#### ◆医療的なこと（3件）

- ・医師と家族の会話が少ない。医師からの説明がもっとあっても良いと思う。患者が高齢の場合は家族との会話を密にしてもらいたい。
- ・検査内容の説明がなかった。検査当日になると、明日になるかもと言われ不安に思った。
- ・治療する場からゲラゲラ笑い声が聞こえてくるので、ちゃんと処置しているのか不安になる。

#### ◆要望について（11件）

- ・夜間、静かな時に尿ポータブルのフタの音がとても高く聞こえてその時なかなか眠れない時があります。申し訳ありませんが、夜間時気配りをお願いします。
- ・もう少し体を動かしやすい環境だといと思います。
- ・担当の看護師さんがメインで付いてくれるともっと話しやすいと思います。日替わりで変わる点が少し残念でした。
- ・病室内の手洗い場にも、石鹸があるととても良いと思います。
- ・寝具の病棟衣の男子のズボン、小尿用の穴が開いている方がよい。下げて使いますと、尿を着衣につけてしまいます。(数回あり、迷惑かけました。)
- ・担当看護師があいさつに来る時、名前を告げたほうが患者も安心すると思います。
- ・子どもが小さいと親と一緒に付き添いをしなくてはいけないのですが、寝るスペースがあったらいいと思う。
- ・夜間のおむつ替えの時に手元の照明がなく、暗くて不快だった。○科病棟のようなヘッドライトみたいなのがあったら良かった。

- ・看護師によって説明が違ったりするので統一して欲しい。
- ・ラジオ・テレビの視聴はイヤホンの使用を徹底してください。
- ・病院の環境としては非常によいところにあるのですが、必要な診療かが少ないとか、診療かがあっても医師がいないとか、何かちぐはぐな感じがします。もう少し地域住民のために関係各位のご努力もお願いします。

#### ◆待ち時間について（1件）

- ・まだまだ通院するには、待ち時間の長さ、変わらずツライものがあります。

#### ◆施設と当院のルールについて（18件）

- ・トイレが少ない。時間によってはまるっきり空きがない。
- ・売店の時間がもう少し早ければ外来患者さんに会わないでも買い物が出来ると思います。ATMは郵便局も置いて欲しいです。
- ・空調が悪い、病室内の塗装及びクロス(臭いを吸着する壁紙)等に手を入れたほうが良い。  
トイレの床も改修したほうが良い。
- ・〇科トイレのウォシュレットを使うことが多かったのだが、ボタンを押しても反応しなかったり、使えても(止)が反応せず、電源を切ったりして使っていた。早く直したほうが良いと思います。  
洗面所の水道で、パッキンがパッキンが壊れているのか、ずっとポタポタ水が出てます。
- ・シャワー室、なんとなく怖い。タイルが清潔に使えない。脱衣場にマットがないため、水滴がある時は何で拭くのか困った。衛生上の問題でマットがないのも分かるが!!
- ・〇科の洗面所、一番左奥の蛇口、きつく閉めても水滴が落ちてくる。毎日行くたび、たちたちと垂れてきます。改善をしたほうがいいのか？
- ・トイレのウォシュレットがこわれているのか、使用不可のところがあって不便です。
- ・老朽化、トイレが狭い。
- ・西陽のあたりやすい場所で、非常に暑苦しく感じました。
- ・入院時の設備がまだまだ不足なところが多くあります。
- ・子どもと寝るにはベッドの幅が狭い。
- ・トイレが不便。洋式トイレが1つしかなく不便。
- ・トイレのカギが壊れたまま。
- ・部屋の換気について、日中は窓を開けているため気にならないが、窓を閉めると尿臭さが気になり眠れなかった。部屋の換気対策を検討して頂きたい。

・トイレを広くしてもらいたい。点滴しながらスタンドを持っていくと戸が閉まりづらいし、身動きがとれないので。

・病室がもう少し広いといいと思いました。

・トイレが狭い。洋式トイレを多くして欲しい。男子の小便器が少ないと思う。病衣にポケットがあれば便利だと思う。

・見舞いに子どもを入れたところを見ましたが、子供はだめの放送もしている。やはり決まりは決まりで受付できちんと対応すべきと思います。子どもも見舞いに来れる対策をお願いします。

◆身だしなみについて（1件）

・身だしなみが良くても白衣の色が横にくすんだ色なので何かぱっとしません。

◆その他（3件）

・夜半、笑い声が高いことが多少元気があってよいと思った。





項 目		非常に満足	満足	普通	やや不満	不満
診 療 面	医師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	看護師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	プライバシーは守られている	5	4	3	2	1

接 遇 面	医師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	看護師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	受付や会計の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	検査・放射線技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	薬剤師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	リハビリテーション科技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	栄養士の言葉使いや対応	5	4	3	2	1

※接した職種についてお答えください

時 間 面	診療待ち時間	5	4	3	2	1
	診察時間	5	4	3	2	1
	診察後から支払いまでの待ち時間	5	4	3	2	1

(3) 知人等に、当院を紹介したいと思いますか。

1. 是非したい    2. まあしたい    3. あまりしたくない    4. 全くしたくない

(4) その他、お気づきの点がございましたら、ご意見・ご感想をお聞かせください。

---



---



---



---

ご協力ありがとうございました。

## 入院患者さんへ 満足度アンケート調査ご協力のお願い

当院では、「信頼される病院」を基本理念に掲げ、住民の健康を守るために、いつでも・だれにでも良質な医療を提供することに努めております。

ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせて頂き、患者さんに対するサービス等の充実に努めてまいりたいと考えております。

お手数ではございますが、なにとぞご回答のほど、よろしくお願い申し上げます。

むつ総合病院 医療相談室

### 【回答方法】

該当する項目に○をし、ご意見をご記入ください。

#### (1) 患者さんご本人の性別、年齢及び入院された病棟及び診療科をお聞かせください。

※ 患者さんご本人が、ご高齢で、記入が困難な場合やお子さんの場合には、ご家族または保護者の方がご記入ください。 ※代理が記入した場合は、✓点を付けてください。 代理人：□

① 男性      女性      ② 年齢 満          歳

③ 病棟・診療科 \_\_\_\_\_ 病棟 \_\_\_\_\_ 科

#### (2) 次の各項目について、当院の満足度を、5点満点で評価してください。

項 目		非常に満足	満足	普通	やや不満	不満
施設面	病院施設全体の使いやすさ	5	4	3	2	1
	整理整頓や清掃状態	5	4	3	2	1
	トイレ・洗面・給湯等の設備	5	4	3	2	1
	デイルームの設備	5	4	3	2	1
	医療機器の設備	5	4	3	2	1
	施設面全般について	5	4	3	2	1

環境面	病室の居心地(清潔さ・広さなど)	5	4	3	2	1
	ベッド、寝具、ベッド周りの設備	5	4	3	2	1
	冷暖房や照明設備	5	4	3	2	1
	食事の内容	5	4	3	2	1
	食事時間	5	4	3	2	1
	起床・消灯時間	5	4	3	2	1
	環境面全般について	5	4	3	2	1

裏面もお忘れなく記入願います。

項 目		非常に満足	満足	普通	やや不満	不満
診療面	医師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	看護師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	プライバシーは守られている	5	4	3	2	1
	診療サービス面全般について	5	4	3	2	1

接遇面	医師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	看護師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	事務職員の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	検査・放射線技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	薬剤師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	リハビリテーション科技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	栄養士の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	身だしなみについて	5	4	3	2	1
	接遇面全般について	5	4	3	2	1

※接した職種についてお答えください

(3) 知人等に、当院を紹介したいと思いますか。

1. 是非したい    2. まあしたい    3. あまりしたくない    4. 全くしたくない

(4) その他、お気づきの点がございましたら、ご意見・ご感想をお聞かせください。

---



---



---

ナースステーションの回収箱に入れてください。

ご協力ありがとうございました。