

平成 2 8 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	18
(参 考)	
外来患者さん調査票	26
入院患者さん調査票	28

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28年5月10日(火)～12日(木) 3日間
- ②入院患者さん 平成28年5月～9月

(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28年度 外来患者満足度調査の結果について

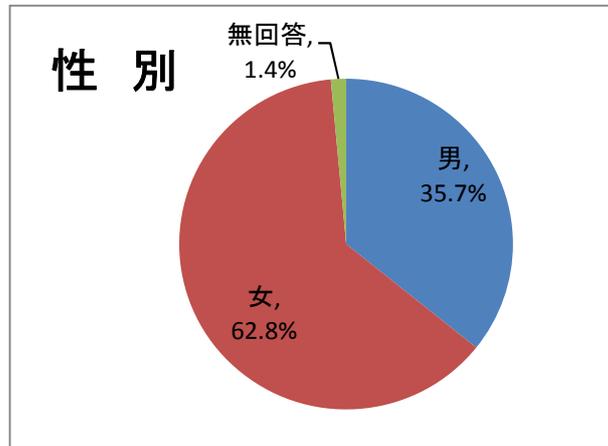
地域連携部医療相談室・看護局セーフティマネジメント部会

去る、5月10日(火)～12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。

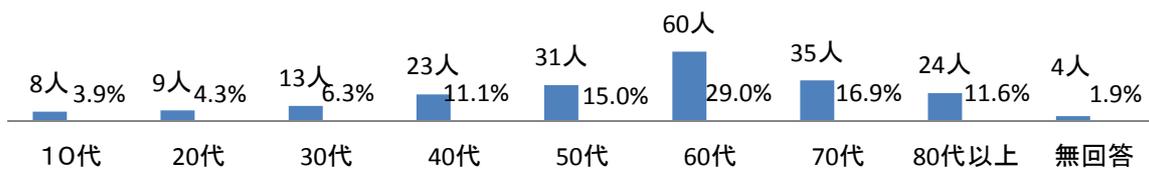
- ・調査人数 外来患者 207人
- ・調査場所 1階エレベーター横

1. 性別

男	74人	35.7%
女	130人	62.8%
無回答	3人	1.4%
合計	207人	100%



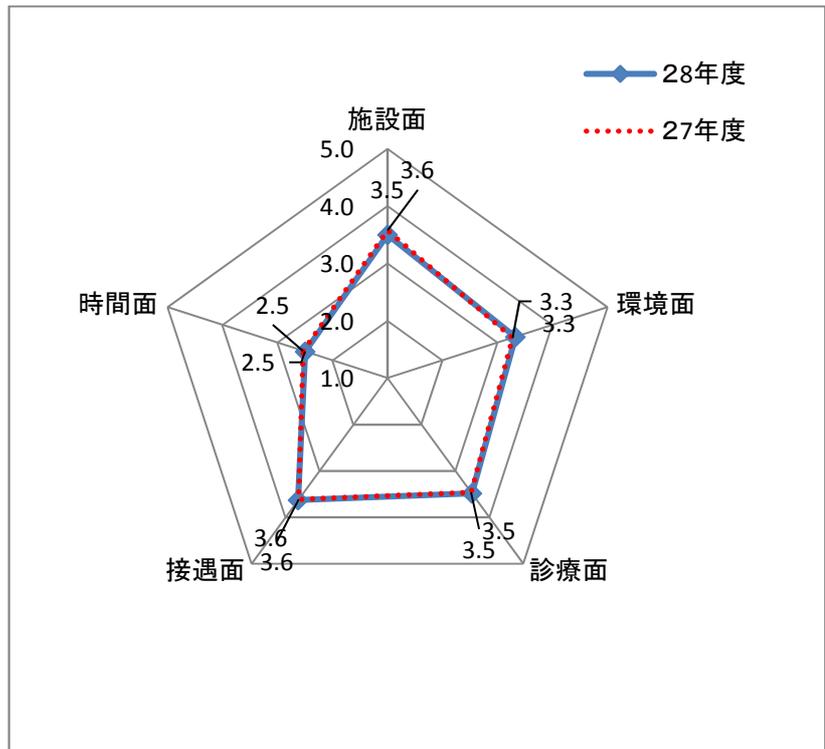
外来患者年代別人数と割合



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
52	13	11	0	23	7	9	19	
20.2%	5.0%	4.3%	0.0%	8.9%	2.7%	3.5%	7.4%	258
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	
7	37	13	10	5	3	10	1	100.0%
2.7%	14.3%	5.0%	3.9%	1.9%	1.2%	3.9%	0.4%	
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	6	0	29	1	0	2		
0.0%	2.3%	0.0%	11.2%	0.4%	0.0%	0.8%		

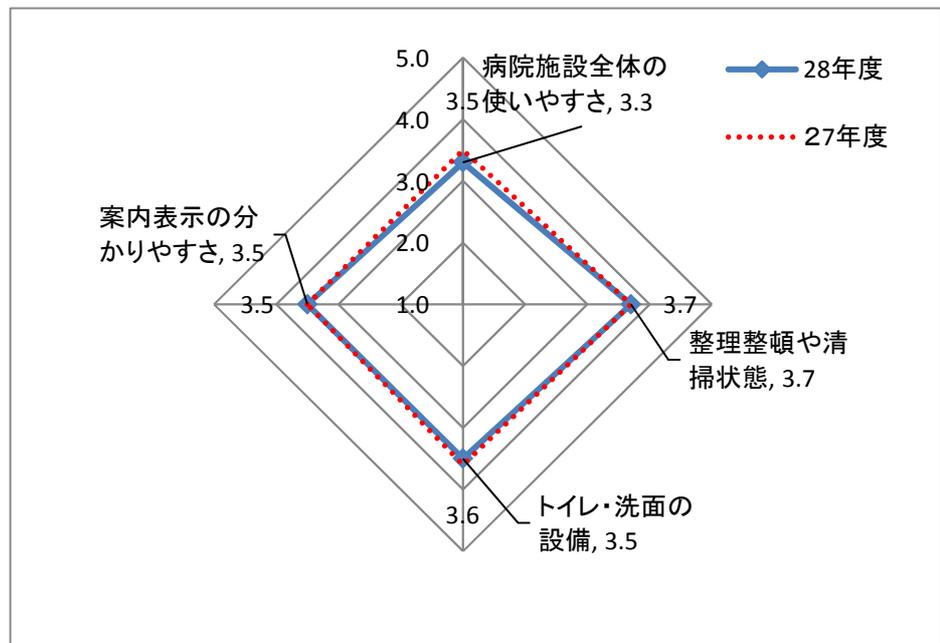
2. 病院全体を通して

	28年度	27年度
施設面	3.5	3.6
環境面	3.3	3.3
診療面	3.5	3.5
接遇面	3.6	3.6
時間面	2.5	2.5



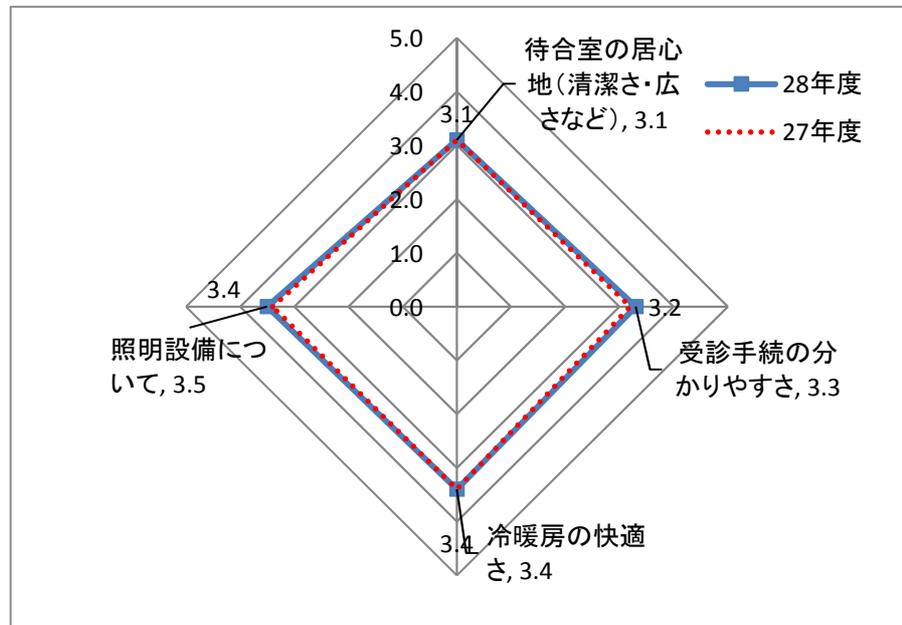
施設面、環境面、診療面及び接遇面では、前年度と同様におおむね満足いただいている結果ですが、時間面については、改善されていないというきびしい回答をいただきました。今回の回答を真摯に受け止め、今後は、より良い病院環境の整備やスタッフ間の連携を密にし、待ち時間の短縮に努めてまいります。

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、病院全体の使いやすさが、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

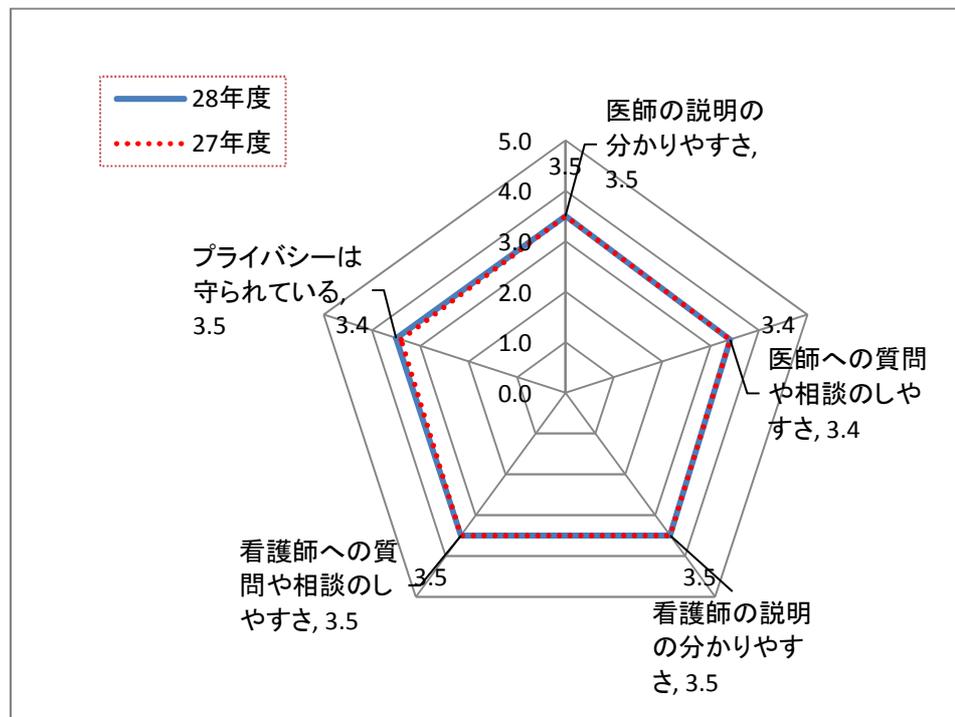


環境面については、。前回調査と比較して、全体的に横ばい傾向で推移しております。

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。

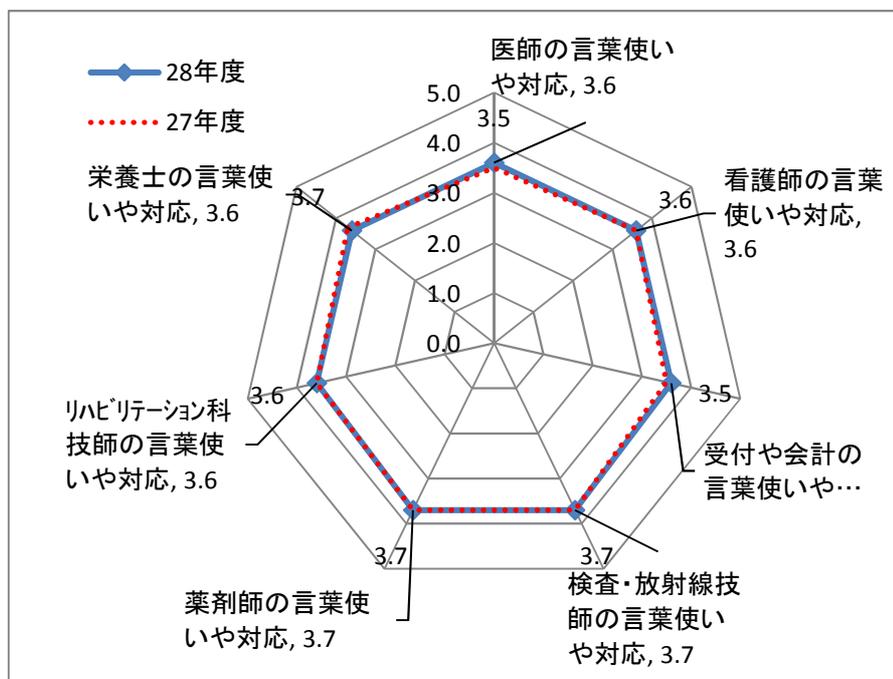
5. 診療面



診療面については、前回調査と比較して、全体的に横ばい傾向で推移しております。

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。

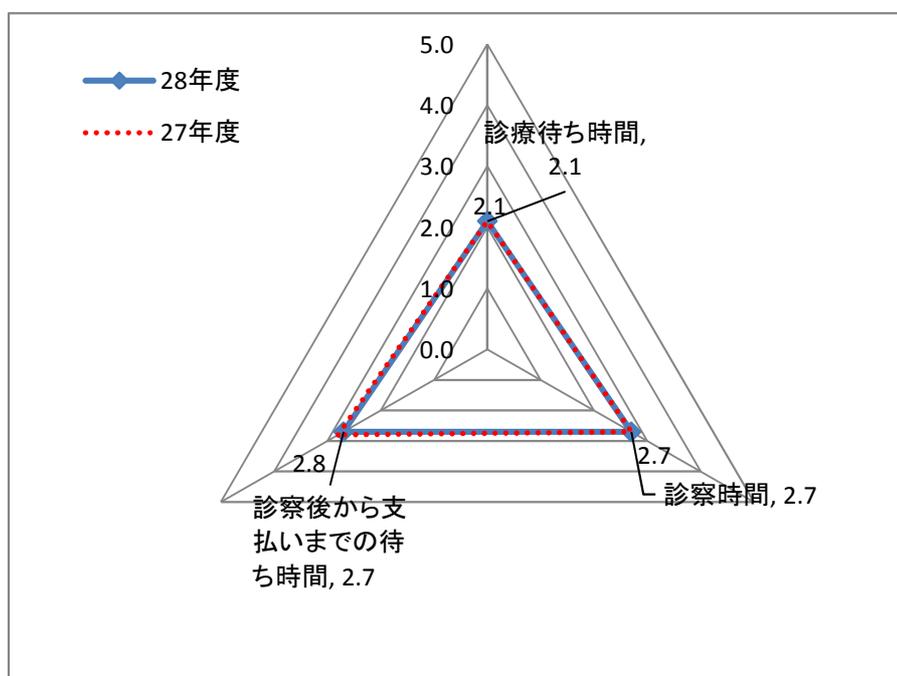
6. 接遇面



接遇面については、昨年とほとんど変わらず推移しています。平均値では、おおむね満足いただけている結果でしたが、段階別評価では、「不満」や「やや不満」に思っている方が、1～2割を占めており、まだまだ、接遇面に関しては、厳しいものと受けざるを得ません。

しかし、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。

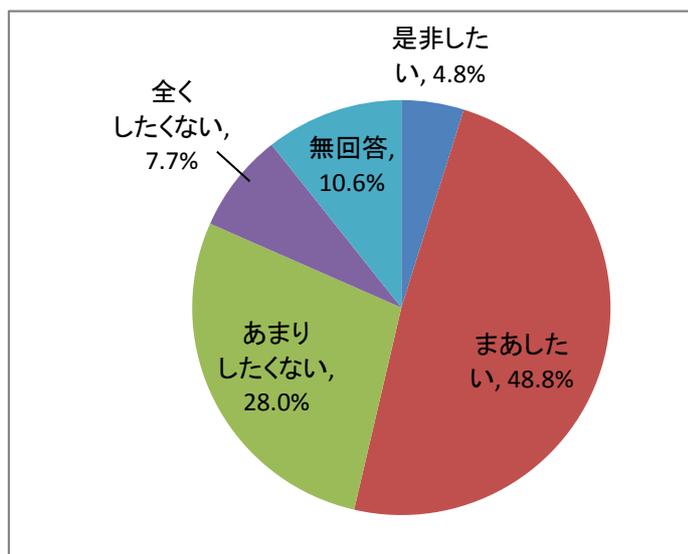
前年度の調査と同様、患者さんの待ち時間への不満が浮き彫りになりました。

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ありますが、調査の結果等を踏まえ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したが。

是非したい	10 人	4.8%
まあしたい	101 人	48.8%
あまりしたくない	58 人	28.0%
全くしたくない	16 人	7.7%
無回答	22 人	10.6%
合 計	207 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、過半数をわずかに超え、昨年と比較して、約4ポイント増加しております。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28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

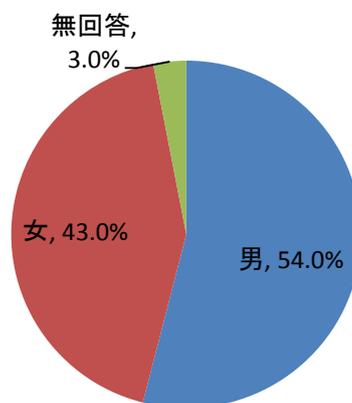
5月から9月までの約5か月間、新規入院患者を対象に実施した患者満足度調査の結果について、ご報告します。この調査は、当院に関することに対して患者さんから率直なご意見をいただき、その結果を患者サービスの改善に役立てることを目的に実施しました。

・調査人数 入院患者 365人

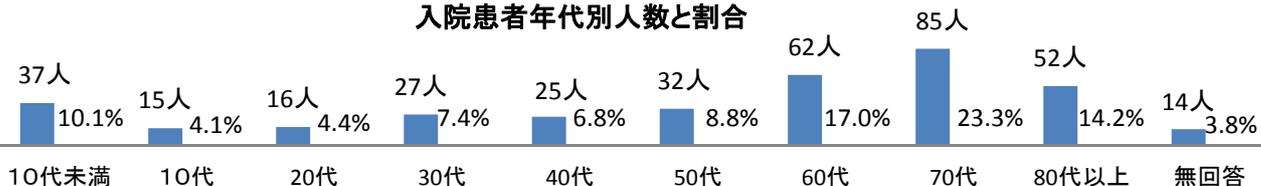
1. 性別

男	197人	54.0%
女	157人	43.0%
無回答	11人	3.0%
合計	365人	100%

性別

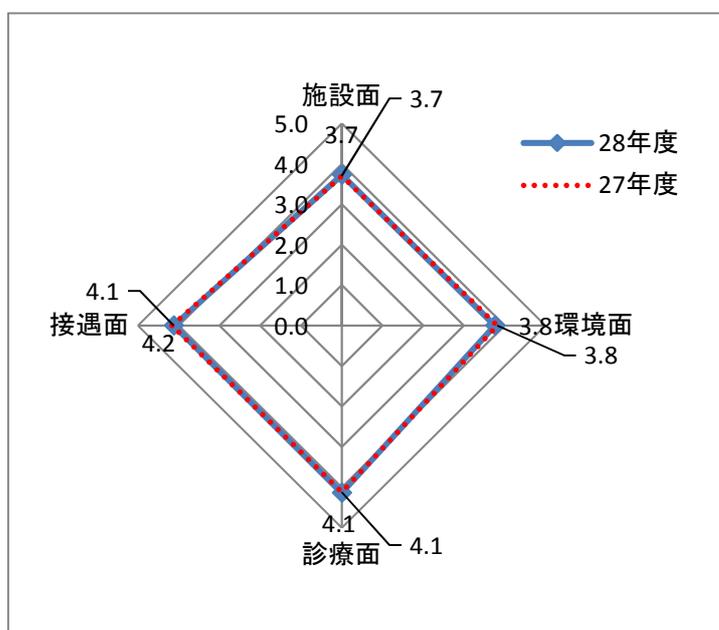


入院患者年代別人数と割合



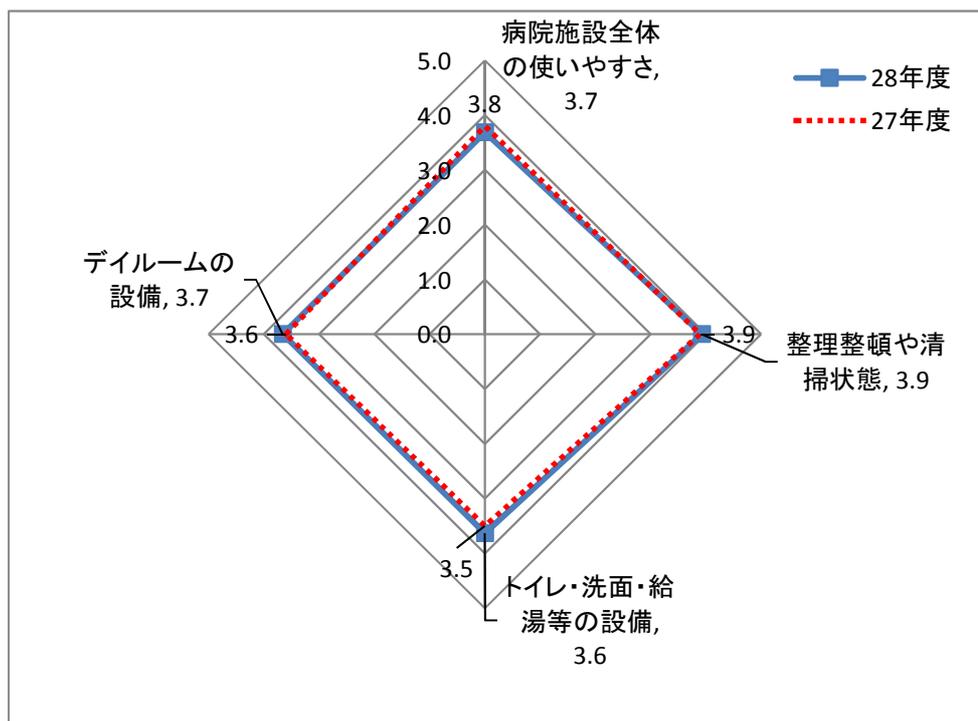
2. 病院全体を通して

	28年度	27年度
施設面	3.7	3.7
環境面	3.8	3.8
診療面	4.1	4.1
接遇面	4.1	4.2



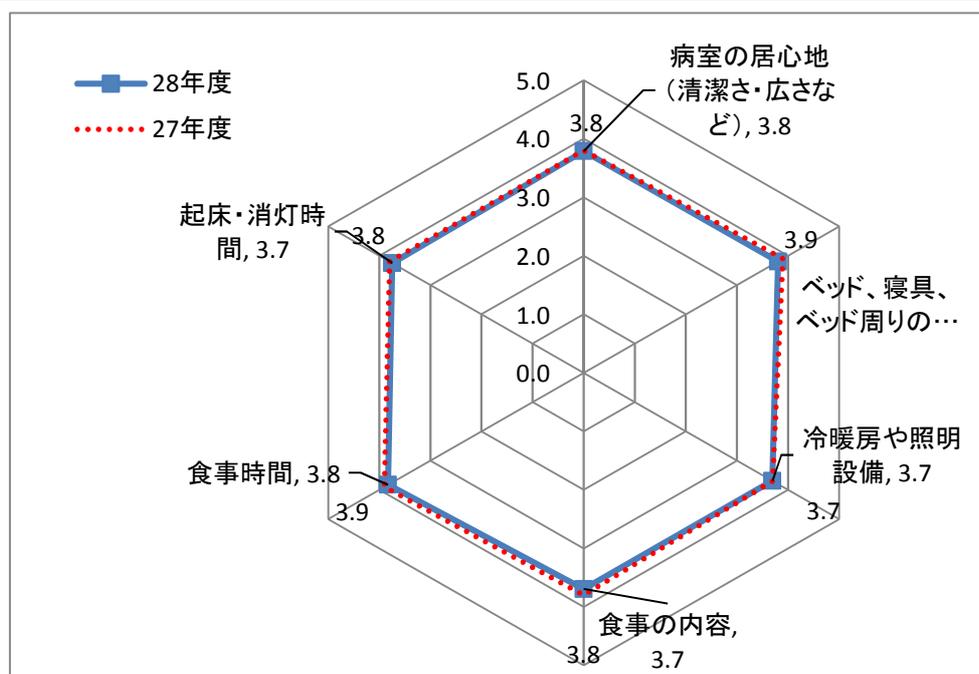
病院全体について、すべての項目で、昨年度と比較してほぼ横ばいに推移しております。特に診療面及び接遇面は4.0を超えており、患者への接する態度、丁寧な説明等心のこもった接遇に努めたことが、今回の結果につながったと思います。これからも、慢心することなく、患者さんのために一層努力してまいります。

3. 施設面



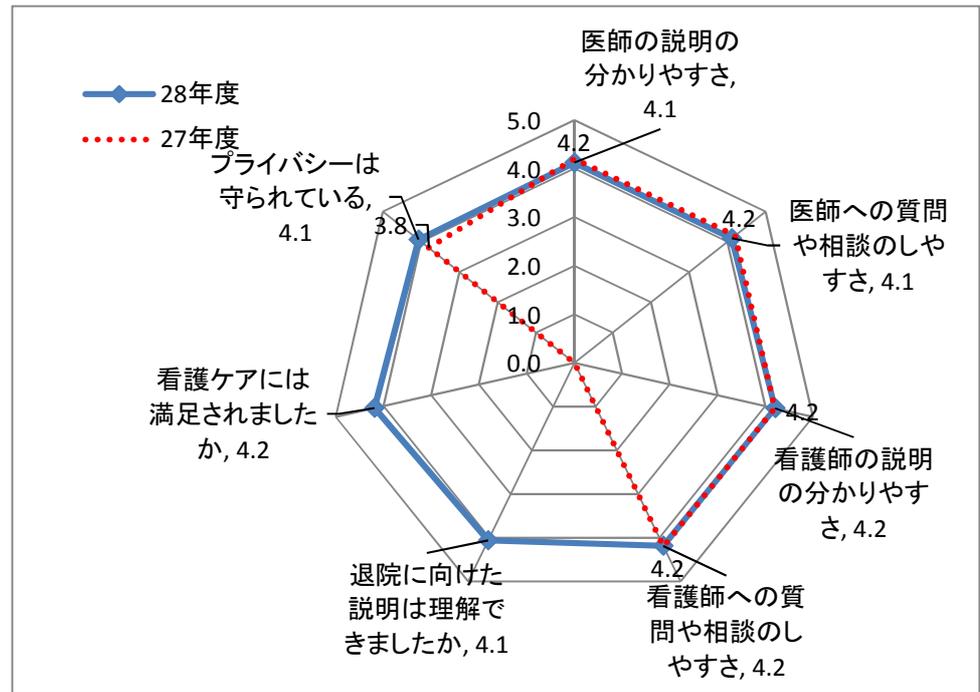
施設全般の使いやすさについて、昨年と比べほぼ横ばいに推移しています。トイレについて、要望意見を多く頂きましたので、病院全体の問題として考え、出来るものから順に整備してまいります。

4. 環境面



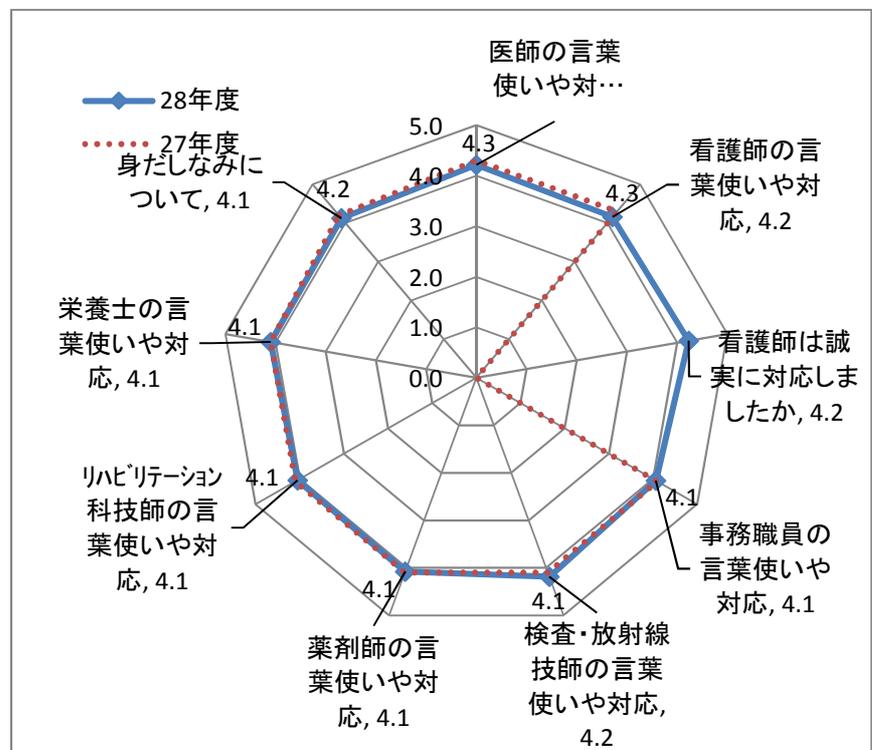
環境面全般については、昨年と比べほぼ横ばいに推移しています。今後も、入院患者さんにとってより快適な診療環境に努めていきたいと思っております。

5. 診療面



診療全般については、昨年から2項目追加になったにも関わらず、全項目に亘りご満足いただける結果となりました。特に、「プライバシーは守られている」については、3ポイント増加となり、患者さんへの権利が守られてきてい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。

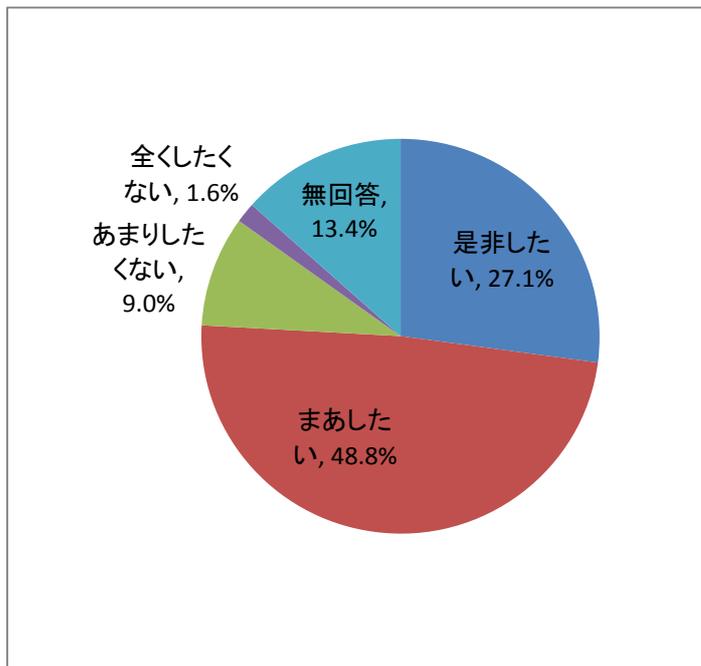
6. 接遇面



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。追加項目となりました「看護師は誠実に対応しましたか」についても、4.2と満足しているという結果をいただきました。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	99 人	27.1%
まあしたい	178 人	48.8%
あまりしたくない	33 人	9.0%
全くしたくない	6 人	1.6%
無回答	49 人	13.4%
	365 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、75%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	改善・対応策(案)
女	60歳代	病院の駐車場が患者数に対して足りないと思う。	<p>車をご利用の皆様には、大変ご不便をおかけしています。</p> <p>当院でも限られた敷地内での対応は苦慮している状況です。</p> <p>満車の際は、若干遠くなりますが、国道を跨いだ向かい側の「共用駐車場」を利用していただけると存じます。</p>
女	70歳代	駐車場について、いつも混んでいて大変である。なんとかならないかなあ。	
女	50歳代	駐車場が足りないと思います。少し離れてもいいと思うので、あると助かります。	
男	70歳代	駐車場の整備(予算の都合もあるでしょうが)を検討してほしい。	
男	40歳代	朝の駐車場の対策を。	
女	30歳代	中途半端な時間に来ると駐車場がなくて、警備員に聞いたときの説明が分かりにくい時があった。	<p>車をご利用の皆様には、大変ご不便をおかけしています。</p> <p>当院でも限られた敷地内での対応は苦慮している状況です。満車の際は、若干遠くなりますが、国道を跨いだ向かい側の「共用駐車場」を利用していただけると存じます。</p> <p>また、説明に関しては分かりやすい説明をするよう指導いたします。</p>
女	80歳以上	導尿の場所があればいいと思います。	自己導尿と推察しますが、多目的トイレをご利用くださるようお願いいたします。
女	80歳以上	ストレッチャー移送の患者の家族として受診を待つ間に、オムツ換えする部屋が借りられれば大変ありがたいと思います。	<p>多目的トイレは、ストレッチャーのまま入室できますので、ご遠慮なくご使用ください。多目的トイレが使用中の場合は、看護師に声掛けくだされば、脳神経外科外来の一室に案内、利用していただいています。</p>
女	50歳代	整外に入院していた時、杖が必要でした。洗面所等で杖の置き場に困りました。又、見た目普通なので障害者用トイレは使いにくい。洋式トイレのドアが内開きなので使いにくい。この地域でたった一つの総合病院なので、必ず通院、入院となります。そのことを考えた運営をお願いします。	<p>杖置き場設置の要望については、今後の改善の参考とさせていただきます。</p> <p>トイレのドアについては、全て事故防止のため内開きとなっております。スペースが狭くご不便をおかけしますが、ご理解いただきたいと存じます。</p> <p>また、多目的トイレの使用は、障害者に限ってはいませんので、遠慮なくご使用ください。</p>
女	50歳代	トイレがせまい。	<p>病気や怪我を抱えている方にとっては、一般トイレは多少狭く不便と感じるかもしれませんので、その場合は、多目的トイレをご使用ください。</p>

(2) 環境面

①環境面の要望・感想

性別	年代	要望・意見・提言	改善・対応策(案)
男	60歳代	各診療科、設備等の表示が一点に集中しすぎ。どっちなのかよく理解できない。表示方法に改善を！	分かりにくい部分については、出来る限り改善していきたいと考えております。 また、行き先が分からない場合は、総合案内や近くのスタッフまでお声掛けください。
男	60歳代	場所によって次の順番待ち時、立って待たされる。なるべく座って待つようにしてほしい。	椅子が足りない場合は、折りたたみ椅子等で対応いたしますので、近くのスタッフまでお声掛けください。
女	60歳代	満足、不満足よりむつ病院を頼りにしております。良くなってもらえれば大変助かります。都会の病院には通えませんから、どうぞよろしく願いいたします。	これからも、患者さん等の意見に真摯に耳を傾け、安全・安心な医療の提供を心掛けてまいります。

②環境面の感謝の言葉

性別	年代	要望
女	80歳以上	全体的に院内が清潔で気持ちよい。

(3) 診療面

①診療面の要望・感想

性別	年代	要望・意見・提言	改善・対応策(案)
女	40歳代	医師・看護師さんなど人によってとても良い方とそうでない方がいるようです。自分のときは親切な方でしたが、知人方は良い感じでなかったそうです。	信頼関係が持てるように、医師・看護師ともに診療にあたっていくように努めます。
女	40歳代	待合室で大声で名前を呼ばれるのがイヤです。紙のカルテではなくて電子カルテ？にした方が良いと思います。(待ち時間の短縮等)	待ち時間の短縮の等のため、紙カルテから電子カルテにした方がいいとの意見ですが、電子カルテは平成27年2月に既に導入済みであり、現在、紙カルテと併用している状況です。待ち時間の短縮には少なからず効果があるものと思っています。
女	60歳代	ある日内科で診療が17時までかかり、医師が1人ということでしたが、遅くても構わないので、時間がかかり遅くなるという説明をして欲しい。緊急で行っても、検査予約(MRI)などに結構時間がかかり、結果次第で他科紹介され、診断がつくまでかなりの日時を要する。他科との連絡、診察などもっと早くして欲しい。	内科外来受付担当から、診療時間の目安のお知らせをします。 なお、症状により、日時を待たず診察・検査等を進めています。
女	50歳代	薬の処方の中で、いつも28日分出されますが。連休のときなど、1週間多くもらうこともできるのでしょうか。	医師・看護師へ申し出下されば対応可能です。 長期旅行などの場合も日数に配慮した処方が可能です。

②診療面の感謝の言葉

性別	年代	要望
女	40歳代	担当の〇〇先生がとても優しいです。八戸から転院してきて良かったと思いました。

(4) 接遇面

①接遇面の要望・感想

性別	年代	要望・意見・提言	改善・対応策(案)
女	30歳代	受付にいる男女とも無愛想だし、ツンツンしてるし、やる気なさそうでとても嫌な気分。直して欲しい。	受付にいる男女ともとあり、どの部署の受付を指しているのか不明ですが、接遇については、当院の基本方針を念頭に指導、改善に努めてまいります。
女		入院病棟の看護師さんの対応がきつくて、怖いし、適当。人によるけど、特に、〇〇の看護師さんは偉そうで上から目線。人によって内容が変わり、とても不安になる。特に入院病棟の〇〇が意地悪で、冷たいし怖い。人(患者)のことを考えない言動。ナースコールしても来ない。死んだりしたらどうするのか？責任を取れるのか？とにかく不親切極まりなく不快。改善した方がいい。教育した方がいい。	看護局長から、師長・主任を通して、スタッフへ指導します。 患者さんに寄りそい親切な対応を心掛けてまいります。
女	30歳代	毎月行う保険証の確認の受付は、月初めだけでも受付にせめて2人おいての対応をお願いしたい。(今朝、連休明けということもあってか、すごい行列で周りの患者さんたちもイライラしていました)	指摘の件は、午前7時35分から始まる受付前の保険証確認についての意見と思われます。 受付前の保険証確認は、3か月以上保険証確認をしていない方や保険証に変更があった方に再来受付機でのトラブル等を防止する目的で実施しております。また、保険証確認は、毎月1回の確認を求めていますことから、患者さんたちが自主的に並んで保険証確認を受けている状況で、月初め等は特に混合う状況となっています。このことから、現在、混雑が予想される月の中頃までは職員の早出出勤により、時間差ではありますが、2名の職員を配置して対応しています。 なお、毎月保険証の確認をされている方(3か月以上経過していない方)は、診療の合間等いつでも確認できることから、空いた時間帯に確認を済ませるように説明することといたします。 また、保険証の自動読取機器の導入も検討しています。
女	50歳代	会計で、3か月位前に自分達の手違いで会計間違っ安くしたのに、誤るといふか「済みません」という謝罪の言葉が全くなかった。「訴えるぞ!!」と思った。サービス業ですよね。忘れんな。	状況に応じた接遇を指導してまいります。
女	40歳代	看護師さんの対応が人によっては悪い人もいる。病気で不安な気持ちで来ているので、忙しいのは理解できるが、感じが悪くて気分が悪くなる。	接遇研修などで、スタッフのスキルアップを図り、個人的に悪いスタッフには、注意・指導いたします。

②接遇面の感謝の言葉

性別	年代	要望
女	30歳代	看護師さんの対応はすごく良くなったと思います。
女	60歳代	看護師の方々は、前より接しやすくなりました。
女		たくさんのごこと、良くなってきたと思います。自分の病気が良くなってきたので理解できる。皆さんたくさん頑張っている。たくさんの方が時間がかかり、お金もかかり日数もかかり、人の気持ちもたくさんいただいた。感謝です。
男	60歳代	メンタルヘルス科ディケアのスタッフは接待が良く安心できます。

(5) 時間面

①時間面の要望・感想

性別	年代	要望・意見・提言	改善・対応策(案)
女	60歳代	待ち時間が長いのが苦痛である。	<p>待ち時間の対応に関して、なかなか改善されず申し訳ありません。</p> <p>これらのご指摘は、当院にとっても最も大きな課題であると考えております。外来患者が多いことに加え、医師不足から、外来診療担当医師が、救急診療や入院患者の対応もせざるを得ない現状となっております。</p> <p>これまでも、下北圏域における中核病院としての役割を果たすため、症状の安定している方には「かかりつけ医」への医療連携を推進しておりますし、地域の皆様からの声も参考にしながら、診察の進行状況を確認できる『お呼び出し番号モニター制度』や『一部診療予約制度』などの対応をとってきております。</p> <p>今後とも、改善に向けて、創意工夫を図ってまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
女	60歳代	内科の待ち時間が長すぎる。	
女	60歳代	時間かかりますね。	
女	70歳代	待ち時間があまりにも長いので高齢者には病気以上に苦痛です。	
男	60歳代	待ち時間が長いので、改善をお願いしたい。特に内科。	
女	60歳代	自宅を5:30に出て、受診番号NO.4でしたがいつまでも呼ばれなかった。	
女	60歳代	10年以上通院しているが、とにかく受付してから診察までが長すぎると思います。段取りが悪いとか流れがスムーズにいけないと感じます。	
女	70歳代	検査は定期的に行ってくれるので安心している。 X線、マンモ、エコー等終わってから外来受診まで2時間半も待っているのは少し疲れる。	検査及び採血などのオーダーをよりスムーズにするなど、スタッフ間で意見をもち寄り、待ち時間の短縮に向けて努力してまいります。
女	50歳代	待ち時間を早くしてほしい。予約したかいない。	予約診療は、定期的な診察や検査の必要な方が対象者となっておりますが、当院の外来診療医師は、救急診療や入院病棟患者の対応も兼務しており、予約時間通りにいかないことがありますので、ご理解ください。
女	60歳代	採血の際の混雑が何とかならないか？	全ての診療科から採血は中央処置室に集中いたします。適宜、スタッフを配置させ混雑しないようにいたします。

女	50歳代	診察時間が長すぎる。重病できているのに対応が悪い。	<p>外来診療では、病状説明に時間を要する場合も増えてきております。また、救急の患者さんの診察も行わなければならないときもあります。</p> <p>このため、お待ちいただく時間が少し長くなるときもありますが、患者さんの待ち時間を少しでも短縮できるよう努めてまいります。</p> <p>なお、診察までの間に具合が悪くなりましたら、遠慮なさらずに看護師にお話ください。</p>
男	70歳代	表の待ち時間大変不満。	<p>開場時間は、受付、診察開始時に合わせて決めておりますので、個々の体調や病状等を考慮して来院していただければ幸いです。</p> <p>保安上の問題もありますので、当面は現状の対応させていただきたいと存じます。</p>
男	50歳代	混雑しすぎだと思えます。	<p>患者さんには、大変ご迷惑をお掛けいたしまして申し訳ありません。</p> <p>医師が外来を空ける際は、事情説明をしていますが説明不足のようでした。</p> <p>今後、30分以上不在になる場合は、10分毎にお知らせするなど患者さんの立場を考え、分かりやすく説明してまいります。</p>

(2) その他

性別	年代	要望・意見・提言	改善・対応策(案)
女	70歳代	最近、ずいぶん様々な点で改善されているようです。	これからも、患者さん等の意見に真摯に耳を傾け、出来ることから順に対応してまいります。
男	40歳代	初診・再診料を下げるよう努力すべき。(代理回答)	<p>初診・再診料等は、健康保険法等の法律に基づき、算定方法が定められており、病院、診療所の違いや診療内容及び複数科受診等で金額が異なります。</p> <p>また、むつ総合病院では、他の病院や診療所からの紹介状なしに受診された場合には、医療費とは別に初診時選定医療費(2,160円)をいただくことになり、負担が大きくなることから「かかりつけ医」をもってもらうよう勧めています。</p>
男	60歳代	待ち受け番号がアナログなので、信用できないし、呼出し番号もランダムで分かりづらい。	<p>お呼出番号モニターは、患者の待ち時間を有効に活用していただくためにお呼出状況を表示し、あくまでも目安としていただくもので、一人一人の患者に対応したものではありません。個々に対応する場合は、新たなシステム等の導入が必要となることから、今後検討してまいります。</p>

(注) 外来満足度調査を行った結果、患者・家族の皆さんから、お寄せいただいた、ご意見・ご要望・ご提言に対して回答した案件について、提言の要旨とそれに対する回答の要旨を個人情報に充分留意したうえで、公表しています。

ただし、意見・要望の要旨、回答の要旨から特定の個人が識別されるおそれのある案件は、非公表としています。

入院患者さんからのご意見・ご感想

◆ 苦情（16件）

要望・意見・提言	改善・対応策(案)
看護師が冷たい。看護師さんの対応に差がありますが、言葉一つで不安になったことも。	事象を周知し、対応について注意するよう朝のミーティングで話しました。
話し方が相手の理解度に合わせていない、確認しないで伝えることもある(区分変更について)。説明をただ流している。何が必要なことか、伝わってこないときもあった。	区分変更については看護師より、ソーシャルワーカーが対応するケースが多いのですが、いずれにしても相手にきちんと伝わるような説明をすることが責務です。今後は十分注意して関わってまいりたいと思います。大変申し訳ありませんでした。
毎日看護師が変わるので、その都度説明しなければならぬ。	継続受持ち制をとってまいりますので、担当者が変わりますが、毎日、申し送りや情報収集をしてから業務を遂行しております。今後は、伝達事項を情報共有、記録やメモに残し、交代の際により確実に申し送りできるように努めます。
検査結果に時間がかかり、少し早く知りたかった。	検査の種類は分かりませんが、朝・夕の回診時に説明しております。術前検査や精査目的の検査は結果が出てから患者及び家族に説明しております。
入院に至るまでの病気の説明がなかった。	外来で入院の必要性について説明する時に、入院に至るまでの説明もするようにしていきます。
食事の件なのですが、カツ類は入れ歯の人には、幅が広いと食べにくいと思います。	豚カツは、1枚を3切れから4切れに、少しではあります。幅を狭くしております。これ以上切り身が多くなると盛り付け時の作業に支障をきたしますので、ご迷惑をおかけしますが、ご理解くださるようよろしくお願いいたします。
昼の電気の無駄が多い。	無駄な照明がついていないかチェックして行きます。また、節電にも心掛けます。
廊下や食堂での電話は安静にしている病人にとって大迷惑である。禁止すべきだ。	許可されている場所以外で、電話している場合は注意するようにいたします。許可されている場所でも、状況に応じて大声で話していたり長電話しているなど、周りに迷惑だと感じる場合も注意するようにいたします。
ナースコールを押しても来ないことが2回あった。	ナースコールを取ったら、速やかに訪室いたします。
先生と看護師の連携があまりとれていないような気がしました。たとえば「先生何て言っていました」という言葉を何度も聞いた。	患者さんや家族が何て説明されているか、確認の意味で聞く場合もあると思いますが、聞いた後に「こちらでもそのように聞いてました」とか、「こちらでは今後の予定はこのように聞いていました」など復唱に努めてまいります。
ストレッチャーにて1か月に1回受診。待合室が狭く遠慮がちになり、総合案内カウンター横で3時間以上待つ。また、ストレッチャーでのおむつ交換する場所も必要と思われる。	多目的トイレは、ストレッチャーのまま入室ができますので、そちらを使用願います。多目的トイレが使用中の場合は、看護師に声を掛けていただき、脳神経外科外来の一室に案内し利用していただいています。
初の入院患者としては、入院前の最後の外来の説明が少ないような感じがして戸惑うことが多かった。	このことを外来に伝え、配慮するよう指導いたしました。

<p>完全看護といいながら、時間から時間までおむつ交換等に来ないので、その間に便をしているとき等は困りました。言いたくても看護師さんも忙しいでしょうし、こっちでもつい遠慮しなければならなくなります。</p>	<p>日勤ではできる限り、担当看護師がベッドサイドでの記録を心掛け、訪室を多くするように意識していますが、このような不快な思いを与えてしまい申し訳ありませんでした。今後も出きる限りベッドサイドで記録をしながら訪室を行い、不快感や不安感を与えないようケアしてまいります。</p>
<p>子どもの採血時、母親が退室させられるのが不満。子どもの泣き声が聞こえてきて不快だった。</p>	<p>子どもの採血時は、泣き声が聞こえて親が不安や不快になることのないよう退室してもらっております。説明不足で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p>
<p>全身麻酔手術後の個室にある心電図や血圧の計測器具がうるさくて、手術後一睡もできずに苦しかった。音を消すなり対処した方が良くと思います。</p>	<p>アラーム設定をきちんと行うようにし、消灯後は、夜間モードにして対応いたします。</p>
<p>面会受付のおじいちゃんあまりにもきびしくありませんか？もう少し言葉遣いを直した方がいいと思います。</p>	<p>懇切丁寧及び接遇の向上に努めてまいります。</p>

◆医療的なこと (1件)

要望・意見・提言	改善・対応策(案)
<p>前立腺生検の痛みの具合など説明があれば不安が減ると思う。予想よりは痛みがなかった。</p>	<p>検査については、一連の流れや、予想される経過について説明し、不安なく検査に望めるよう配慮いたします。説明後も理解できたか、不安なことはないか、再度確認するようにします。</p>

◆感謝・お礼 (61件)

<p>トイレの回数が多かったり点滴を外したり様々な迷惑をおかけしましたが、その都度対処いただき心から感謝申し上げます。</p>
<p>お世話になりました。ありがとうございました。</p>
<p>2ヵ月間大変お世話になりとっても楽しい入院生活でした。本当に皆様ありがとうございました。</p>
<p>看護師の皆さんの笑顔と親身なお世話に感謝しています。おかげで快適な入院生活を送れました。</p>
<p>主治医の忙しい中、何回も足を運んでいただき、ありがとうございました。</p>
<p>朝の「おはようございます」と声をかけられ気持ち良かった。</p>
<p>6階の看護師さんは親切です。ありがとうございました。</p>
<p>看護師も色々で良い人もいれば、笑い声のない人もいました。私たちの方はみんな優しい人ばかりです。</p>
<p>ナースの皆さんありがとうございました。先生これからもよろしくお願いします。</p>
<p>先生方がとても親切で本当に良かった。出産で3回目もむつ病院を選んで看護師に感動しました。ありがとうございます。</p>
<p>安心して入院生活を送れた。</p>

<p>改善への皆様の努力が痛いほど感じられ、感動いたしました。短い期間でしたが皆様の優しい対応と笑顔の声掛けに救われました。本当にありがとうございました。</p>
<p>大変お世話になりました。</p>
<p>大変お世話になりました。完治に専念したいと思います。</p>
<p>7年前に別の病棟に入院した時と比べると、看護師さんの対応がすごく良くなっていると思いました。大変な仕事なのにいつも笑顔で優しく接してくれてとても救われました。本当にありがとうございました。</p>
<p>患者への言葉がけ大変よろしい。</p>
<p>先生方をはじめ看護師さんやスタッフの皆さんのご配慮のおかげで本人も不安を抱かずに手術治療ができたと思います。 認知症にも誠実に対応して下さったこと心より感謝しております。本当にありがとうございました。</p>
<p>むつ病院は、むつ・下北の拠点病院であり、まさに中核病院です。地域の方々の信頼が非常に高いと思います。</p>
<p>今後も高い技術(特にガンの対応)とみんなに愛される病院になることを希望します。今回、同世代の橋爪新院長が誕生しました。すごく期待しています。院内の改革をどんどんやってもらいたい。 良きこと、悪しきことを包み隠さず情報公開してもらいたい。橋爪さんにエールを送りたいと思います。</p>
<p>〇〇先生、看護師さん、どの人もみんな優しく、親切でした。</p>
<p>看護師の入院患者への声掛けがとても良かったので、安心して入院生活が送れた。</p>
<p>先生の説明が分かりやすくて良かった。</p>
<p>初めての入院で分からないことだらけで不安だったが、スタッフも快く手伝ってくれた。「次は何時に来ましようか？」との声までかけてもらい、快適で気持ちの良い入院生活だった。</p>
<p>看護師はよく勉強している。</p>
<p>給食は毎回手の込んだ料理で、とてもおいしかった。特に味噌汁が最高だった。</p>
<p>大変良くしていただきました。</p>
<p>接した方々は皆さん大変親切ですごく安心しました。ありがとうございました。</p>
<p>病院食をいただき、改めて減塩の大切さを知りました。</p>
<p>〇〇先生、その他のスタッフの方いろいろとありがとうございました。</p>
<p>お世話になりました。</p>
<p>看護師さんの皆さんの明るさが非常に良かった。</p>
<p>職員の方々の患者対応には、感謝いたします。ありがとうございました。</p>
<p>全般的に非常に良く、先生や看護師の方に色々尽くしていただき感謝いたしております。 本当にありがとうございました。</p>
<p>先生も看護師さんも助産師の研修生さんも皆さん色々たくさん教えてくれたので、こちらでお産出来て良かったです。またお世話になるかもしれませんがよろしくお願ひします。ありがとうございました。</p>
<p>大変お世話になりました。全てのスタッフの方にお気遣いいただき、心強かったです。ありがとうございました。</p>

担当看護師さんが優しくしてくれた。
13歳ということで部屋の配慮をしていただいたようです。母も仕事で少しの時間の面会でしたが、同室者様のおかげで安心して入院させることができました。本人も苦痛のない入院生活を送れたそうです。部屋を配慮してくださった看護師さんに感謝です。ありがとうございました。
このたびの入院につきまして、〇〇先生を始め〇〇先生を信じて手術をして良かったです。看護師さん、助手さんにも大変親切にしてもらいました。また、内科の〇〇先生にもお世話になり、無事退院することができました。感謝、感謝です。
いろいろと親切、丁寧に接していただいた。夜、何度も病室に足を運んでいただき安心した。
先生・看護師がいつも優しく対応してくださり、不安なく過ごせた。
全体的に整備され管理されていることに感謝。短い入院だったがリラックスできた。
8日間の入院でしたがお世話になりました。
特に看護師さんの一生懸命働く姿を見て感動しました。
医師、看護師が患者の意見に耳を傾け、優しく対応しているところが非常に良かった。
鼻の病気があるが室温と湿度が良いためか、ティッシュを4日間で1枚も使わなかった。大変満足です。
医師や看護師の説明に満足しています。大変お世話になりありがとうございました。
大変お世話になりまして、ありがとうございました。
看護師の担当制は大いに有効であると考えます。夜間の丹念な巡回、速やかな対応は大いに助かります。感謝の思いです。
皆様に大変ご親切にいただき感謝しています。ありがとうございました。
お医者さんも看護師さんも大変丁寧に対応してくださり感謝しております。ありがとうございました。
お世話になりました。
大変お世話になりました。皆さんがとても親切に話を聞いてくださり、安心した入院生活を送ることができました。
お世話になりました。ありがとうございました。(2件)
親切な対応ありがとうございました。
皆さんに大変よくしてもらい、感謝しています。
内視鏡治療のとき不安だったのですが、看護師の優しい一言一言に癒されました。
主治医の先生に優しくしてもらい不安が抜けました。ありがとうございました。
職員の皆さんの対応がとても良く細やかな看護に感謝します。。先生の説明も良かった。
転院してからとても状態が良くなり、感謝とともに驚いています。
看護師、医師の方がとてもけんめいでありがたく思います。言葉がけも良くしてくださりありがとうございました。

◆要望について（9件）

要望・意見・提言	改善・対応策(案)
前より改善されている。これからもっと頑張ってください。	基本理念に掲げております「信頼される病院」に向けて、さらに頑張ってまいります。
主婦の立場から述べさせてもらいことは、家での生活が本格的に出来るまで1週間から10日くらいで退院+αが望ましいと思います。	入院・退院は、主治医の判断となります。下北圏域において唯一の急性期病院であり、手術や検査をするためのベッド確保に、ご協力くださるようお願いいたします。
医療器具(モニター)の簡単な説明があれば助かる。(素人なので簡単な説明が良いと思います)。	モニター装着する時、何のために装着するか、注意点などの説明をいたします。
下北の中核病院として、呼吸器科の医師がいれば非常に助かる。多くの方が困っておりますので今後ともよろしく願います。(7階病棟・6月分)	大学病院に対しての医師の派遣は要望していますが、医事不足のため、困難な状況です。他の病院との連携を強化し、対象患者を紹介できるよう取り組んでまいります。
自分はいびきをかきます。他の人に迷惑がかかると思いなかなか眠れませんでした。また、他の人のいびきで私も眠れませんでした。部屋の環境を変えていただければありがたいのですが。	患者さん一人ひとりに個室を提供できる環境ではなく、皆様にはご迷惑をおかけしています。どうしても、眠れない場合は、病棟看護師にお申し出ください。
患者は体半分、心半分病んでいます。医師の優しい声がけと神の手であってほしいと願う。医師の手で体の一部でいいのでタッチされることですでに治ったように思えます。手当の意味を実感しました。	患者の視点に立って、訴えた場所に手をあてたり、傾聴の姿勢で対応いたします。
付き添い家族の入浴を許可して欲しい。	子どもと一緒に入浴は可能ですが、付き添いだけの入浴は、感染防止のため許可しておりません。事情をお察しいただき、ご理解くださるようお願いいたします。
様々な試みと努力でかなり改善されているが、まだまだ改善の余地はあると思う。さらなる努力を期待する。組織が大きければ成果が見えるまで時間がかかる。着実に前進することを祈念します。	努力を認めていただき、感謝しています。さらなる前進を目指して改善していきますので、見守っててください。
食事は、もう少し奮発してもいいのではないかと考えた。夜の病室の消灯は、もう少し早めのほうがゆっくり休めると考えた。	無駄のないよう食材料を使い、少しでも喜んでいただけるような食事作りを心掛けたいと思います。

◆面会について（1件）

要望・意見・提言	改善・対応策(案)
面会が厳しい。	入院時、面会について協力していただくよう説明しておりますので、ご理解願います。

◆待ち時間について (2件)

要望・意見・提言	改善・対応策(案)
外来の診療時間は改善の余地があると思う。(時間がかかりすぎ)	化学療法の場合、採血し結果が出た後診察になるため、時間がかかってしまいます。一連の流れについて患者さんへもきちんと説明し、ご理解いただくようにいたします。
外来内科があまりにも遅くて困る。もう少し早く診てもらいたい。具合が悪くて行っているのに待ち時間が長く疲れる。ぜひ改善してください。	待ち時間対策について、少しでも改善できるように様々な見地から検討しているところです。 今後も、皆さんに信頼されるむつ総合病院を目指してまいりますので、ご協力をお願いします。

◆施設と当院のルールについて (20件)

要望・意見・提言	改善・対応策(案)
病室の窓が汚れている。	窓清掃については、窓内面は適時、外面は年2回行っております。また、巡回をし汚れがありましたら、清掃するよういたします。お気づきの点がございましたら病棟スタッフまでお申し付けください。
病室の壁がはがれて古くなってきたのがちょっと気になります。	入院病棟の供用開始から40年近くが経ち、院内も経年劣化が目立ってきていますが、できる範囲で対応いたしますので、ご理解願います。
トイレが少なく汚れていた。	現状の病棟面積では、トイレ設備の拡張スペースが確保できないため、増設、改築は困難な状況にあります。 汚れについては、清掃員が1日4階清掃に入っていますが、汚れが気になる場合は、病棟スタッフまでお申し付けください。係の者が清掃にまいります。
窓が汚くて気が滅入る。シャワーカーテンの黒カビによって違う病気になりそう。	窓清掃については、窓内面は適時、外面は年2回行ってしております。また、巡回をし汚れがありましたら、清掃するよういたします。お気づきの点がございましたら病棟スタッフまでお申し付けください。 シャワーカーテンについては、1ヵ月ごとに交換するよういたしました。
売店がもう少し遅くまで開いてくれると嬉しいです。	利便性を図るため、平成18年4月より、平日7時30分から20時まで営業してまいりました。 特に平日19時30分から20時までの営業時間帯において、利用者がほとんどいないため、平成27年8月理事会において、売店営業時間変更について協議した結果、平成27年10月1日より、現在の平日19時30分閉店となった次第です。 今後についても、出来る限りの対応、サービスの充実を図っていく所存ですので、ご理解のほどよろしく願いいたします。
洋式トイレの数が少なく、急ぎの時は困ることが多い。	これまで、和式トイレから洋式トイレへの改修を行ってまいりましたがスペースの都合上、これ以上の洋式トイレの改修は難しくなってきております。ご不便をおかけいたしますが、ご協力をお願いします。

洗面所が汚いときがある。	清掃員が1日4回清掃に入っていますが、汚れが気になる場合は病棟スタッフに申し付けてください。係りの者が清掃にまいります。
個室に簡易なソファがあれば休息するのに大変助かる。	個室入室の患者さんへは、医療機器モニターの装備、設置などで、スペース的にソファを準備することは困難と思われます。 なお、ご家族のために折りたたみ式の椅子を用意していますのでご利用ください。
レンジが壊れていて不便だった。	当該電子レンジは交換いたしました。
男女別のトイレがなく驚いた。男性がトイレにいてびっくりした。	5階南病棟は、男女兼用トイレになっており、男女別に分けることがスペースの都合上、困難になっております。ご不便をおかけいたしますが、ご協力をお願いします。
全体的に汚い。特にかべ。	入院病棟の供用開始から40年近くが経ち、院内も経年劣化が目立ってきていますが、できる範囲で対応いたしますので、ご理解願います。
電気料金が無料になって良かった。	安心・快適な入院生活を提供できるように、今後も改善してまいります。
ベッドの上下がリモコンでなかったのが少し不便でした。	少しずつではありますが、電動ベッドを増やすようにしています。 患者さんの行動可能範囲を考慮してベッドの選択をしています。
カーテンに消毒液らしきシミがある。壁に黒い手形がついていたり、テープがついていて不潔に思える。	カーテンの汚れは、適時、洗濯をいたしますので、お気づきの点がございましたら、病棟スタッフまで申し付けください。壁の汚れやテープについては、毎日の清掃で気をつけていますが、なお一層の注意を払うようにいたします。
洋式トイレがあり助かりました。ただ、狭いのが残念だった。建て直したときは、車椅子でも入れるようにしてほしい。	7階病棟には多目的トイレが設置されていますので、ご利用ください。
トイレが汚い。	清掃員が1日4回清掃に入っていますが、汚れが気になる場合は病棟スタッフに申し付けてください。係りの者が清掃にまいります。
便器の数ですが、洋2、和1ですがこれでは足りません。私も2回ほど用を足したくて、トイレに行ったのですが、洋式が使えずポータブルを使用しました。和式は誰も使用していません。これを洋式にしたら、患者さんも安心して用を足せる。看護師さんのポータブルの始末も軽減されるのではと思います。	これまで、和式トイレから洋式トイレへの改修を行ってききましたがスペースの都合上、これ以上の洋式トイレの改修は難しくなってきました。ご不便をおかけいたしますが、ご協力をお願いします。
栓のしまりが悪い蛇口があるので、点検してみてもいいかがでしょうか？	点検し修理いたしました。 なお、故障や不便を感じるなど気づいたことがありましたら、病棟スタッフまでお申し出くださると助かります。
床が汚い。	入院病棟の供用開始から40年近くが経ち、院内も経年劣化が目立ってきていますが、できる範囲で対応いたしますので、ご理解願います。

<p>小児科なので子どもに付き添って泊まるのがほとんどだと思うので、もう少しベッドが広ければなあと思います。</p>	<p>ベッドで手術室への入退室など行うことから、規格内のベッドの大きさとなります。 付き添い時の不具合は、病棟師長に相談して小児ベッドの他に休める場所を確保できるように配慮いたします。</p>
--	--

◆その他（2件）

要望・意見・提言	改善・対応策(案)
<p>たくさんの職員が働いている中で、たった一人の言動で印象が決まってしまうと思います。</p>	<p>職員対象の接遇マナー研修を年に数回開催し、更なる改善に努め、患者さんにとって安心して通院できる病院を目指してまいります。</p>
<p>病室前の名前が間違っていた。</p>	<p>大切なお子様の名前を間違え申し訳ありませんでした。気がついた時は、ご遠慮なくお申し出ください。今後は、十分気をつけてまいります。</p>

(注) 入院満足度調査を行った結果、患者・家族の皆さんから、お寄せいただいた、ご意見・ご要望・ご提言に対して回答した案件について、提言の要旨とそれに対する回答の要旨を個人情報に充分留意したうえで、公表しています。

ただし、意見・要望の要旨、回答の要旨から特定の個人が識別されるおそれのある案件は、非公表としています。

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

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をお願い

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 地域連携部・看護局セーフティ部会

【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

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

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
	退院に向けた説明は理解できましたか	5	4	3	2	1
	看護ケアには満足されましたか	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
	看護師は誠実に対応しましたか	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。