

平成 2 9 年 度

患者さん満足度調査結果



む つ 総 合 病 院

地域連携部・看護局接遇委員会

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	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・看護局接遇委員会

調査の概要

(1) 実施時期

- ①外来患者さん 平成29年5月9日（火）～11日（木） 3日間
- ②入院患者さん 平成29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29年度 外来患者満足度調査の結果について

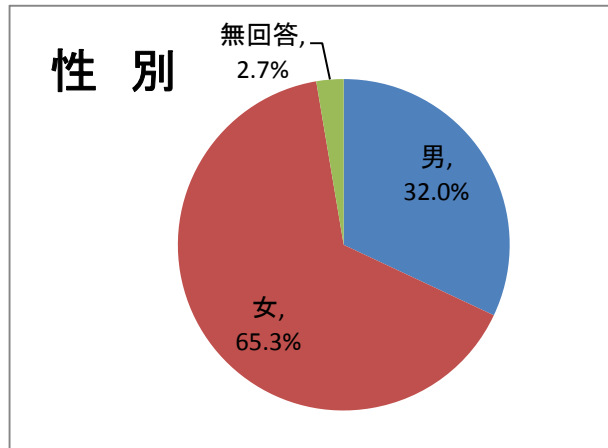
地域連携部医療相談室・看護局接遇委員会

去る、5月9日(火)～11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。

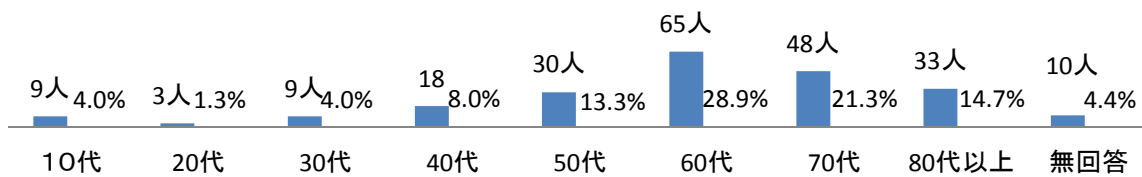
- ・調査人数 外来患者 225人
- ・調査場所 1階エレベーター横

1. 性別

男	72人	32.0%
女	147人	65.3%
無回答	6人	2.7%
合計	225人	100%



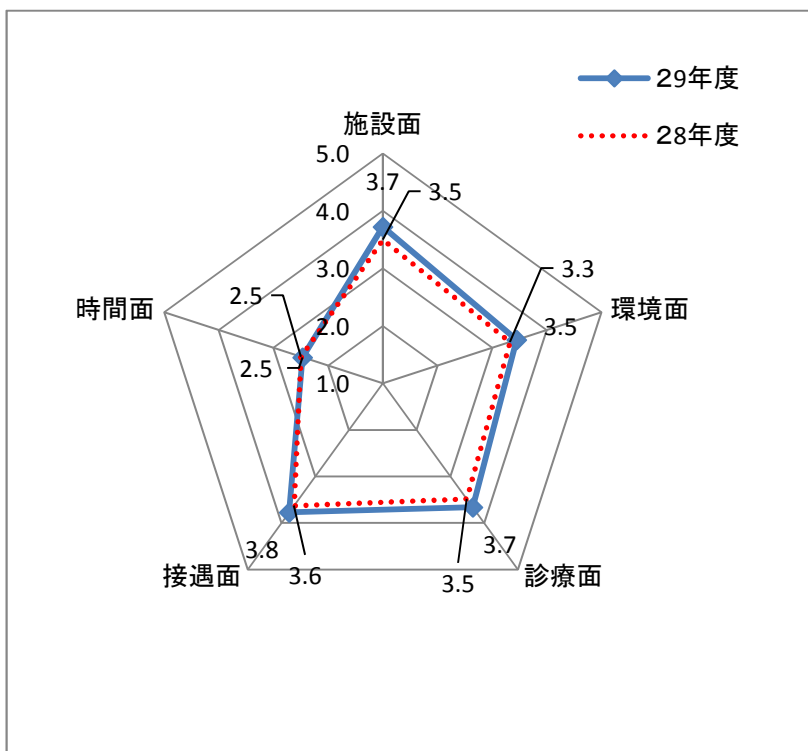
外来患者年代別人数と割合



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
53	9	6	0	28	14	12	18	
18.2%	3.1%	2.1%	0.0%	9.6%	4.8%	4.1%	6.2%	292
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	
13	59	8	12	6	6	16	0	100.0%
4.5%	20.2%	2.7%	4.1%	2.1%	2.1%	5.5%	0.0%	
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	呼吸器内科	2
0	3	0	23	3	0	1	2	
0.0%	1.0%	0.0%	7.9%	1.0%	0.0%	0.3%	0.7%	

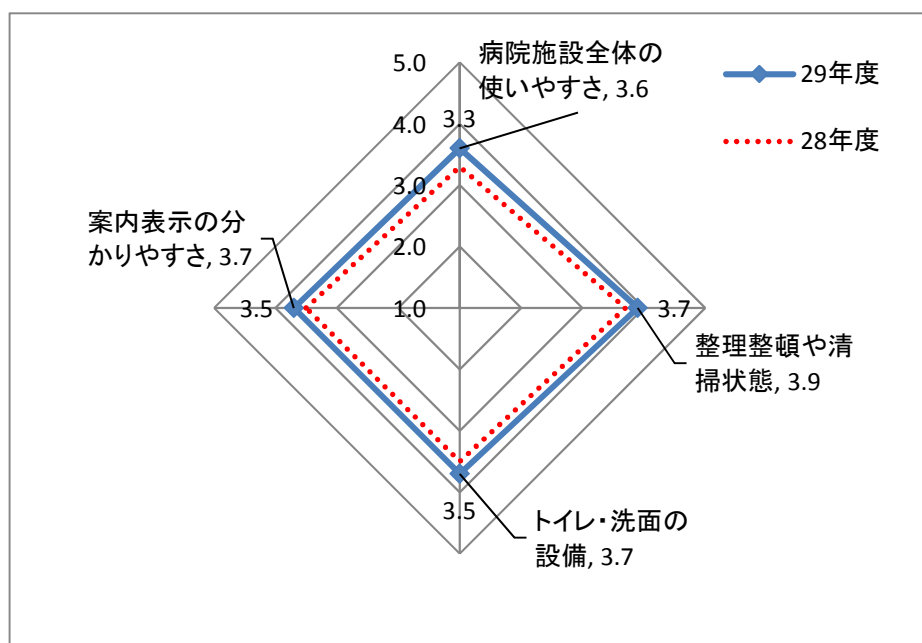
2. 病院全体を通して

	29年度	28年度
施設面	3.7	3.5
環境面	3.5	3.3
診療面	3.7	3.5
接遇面	3.8	3.6
時間面	2.5	2.5



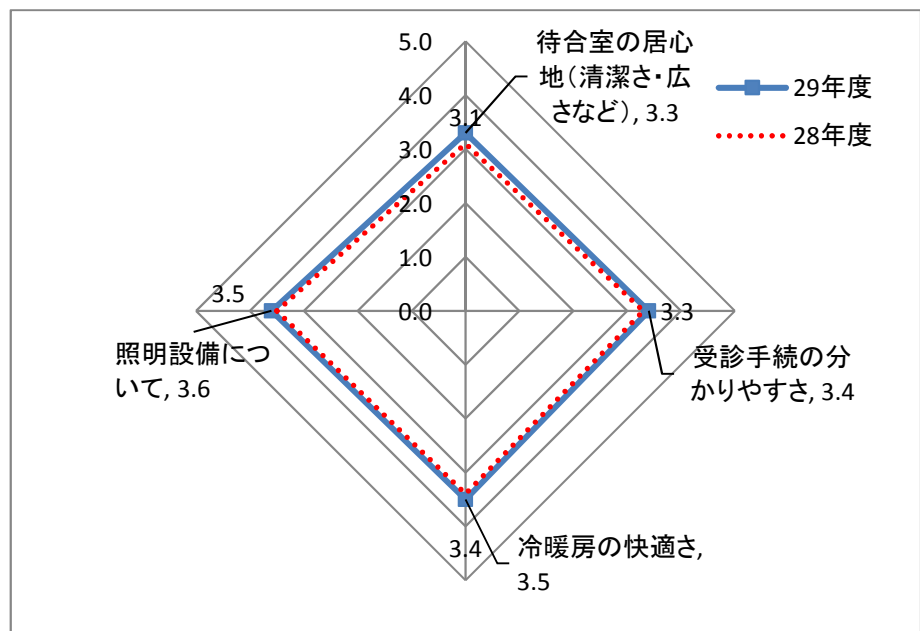
施設面、環境面、診療面及び接遇面は、前年度と比較して0.2ポイント増加で推移しており、満足いただいている結果でした。しかし、時間面については、改善されていないというきびしい回答をいただきました。今回の回答を真摯に受け止め、今後は、より良い病院環境の整備やスタッフ間の連携を密にし、待ち時間の短縮に努めてまいります。

3. 施設面



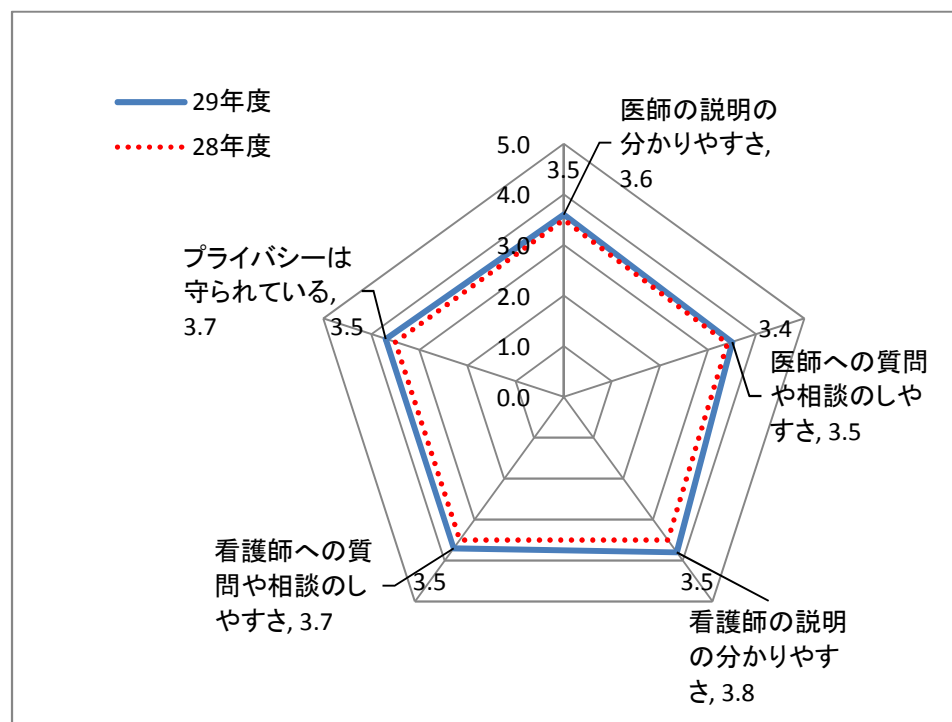
施設全般の使いやすさについて、前年度と比較して、0.2～0.3ポイント増加で推移しており、満足いただいている結果となり、患者さんにも、きめ細やかな、施設整備、清掃作業等が浸透してるように感じられます。これからも、限られたスペースの中でご不便をおかけしておりますが、よりご満足いただけるよう工夫し、施設管理に努めてまいります。

4. 環境面



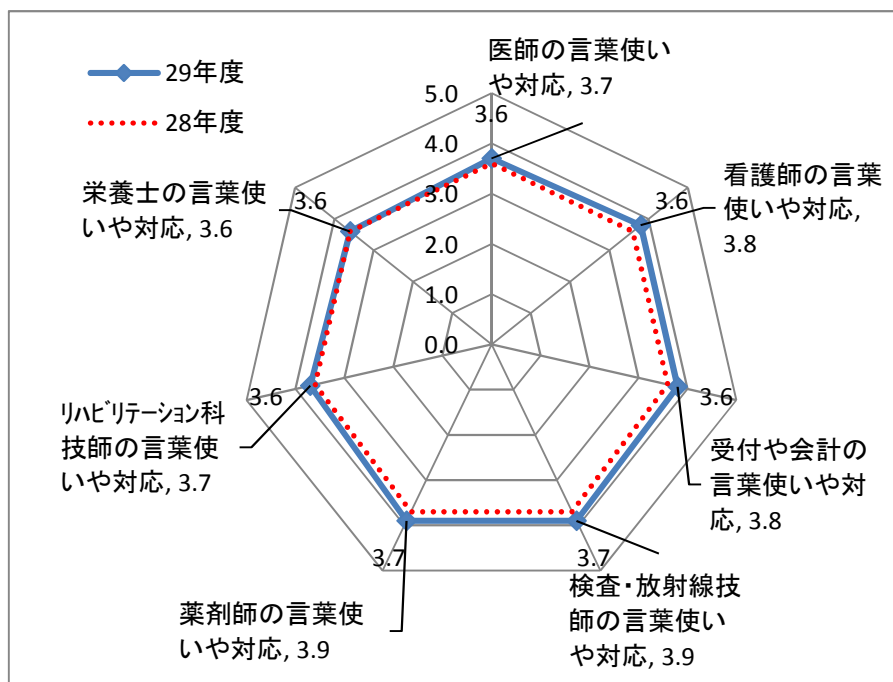
環境面については、。前回調査と比較して、0.1～0.2ポイント増加で推移しております。
 総合病院という医療行為の専門性から、一科の受診だけでなく、他の診療科、各種検査など、多角的な診療・検査を実施する必要性のある患者さんが多くいらっしゃるため、院内移動をお願いすることも多々あります。
 このため、初診の患者さんに対しても院内移動を明確にご理解いただける案内方法を模索し診療全体が円滑に行われるようにしていきたいと思っております。

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0.1～0.3ポイントの増加で推移しております。今回の結果に慢心することなく、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。

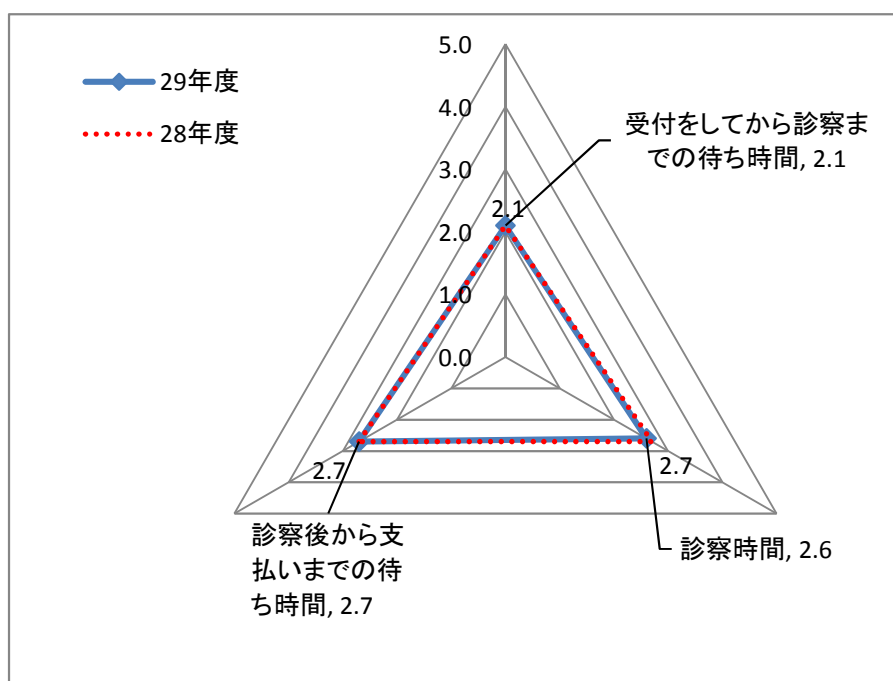
6. 接遇面



接遇面については、昨年と比較してほとんど職種で増加傾向で推移しております。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。

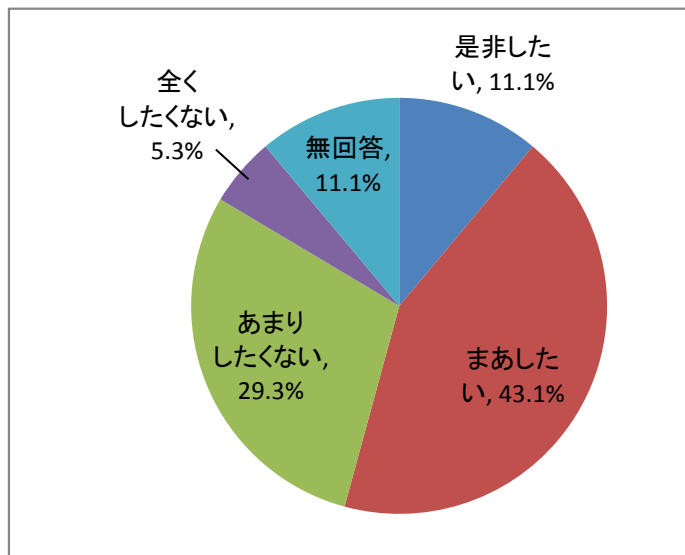
前年度の調査と同様、患者さんの待ち時間への不満が浮き彫りになりました。

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な調査・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	25 人	11.1%
まあしたい	97 人	43.1%
あまりしたくない	66 人	29.3%
全くしたくない	12 人	5.3%
無回答	25 人	11.1%
合 計	225 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、過半数を超え、昨年と比較して、約4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29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・看護局接遇委員会

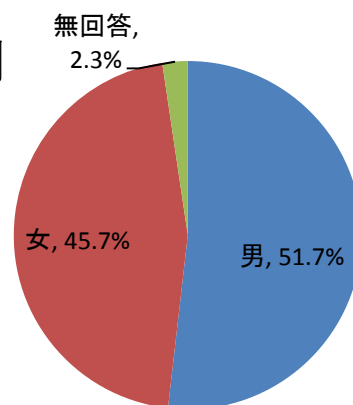
5月から9月までの約5か月間、新規入院患者を対象に実施した患者満足度調査の結果について、ご報告します。この調査は、当院に関することに対して患者さんから率直なご意見をいただき、その結果を患者サービスの改善に役立てることを目的に実施しました。

・調査人数 入院患者 387人

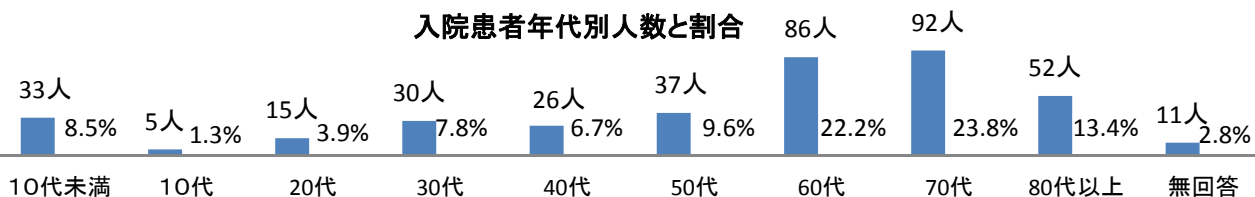
1. 性別

男	200人	51.7%
女	177人	45.7%
無回答	9人	2.3%
合計	387人	100%

性別

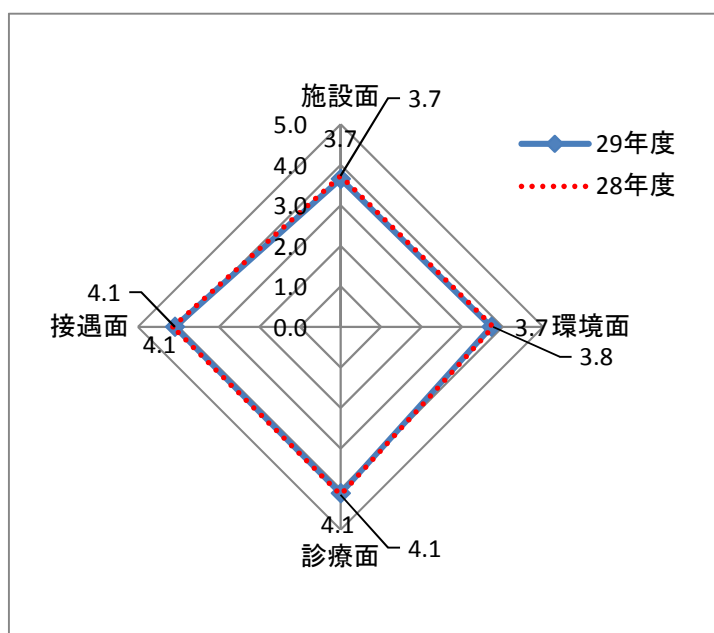


入院患者年代別人数と割合



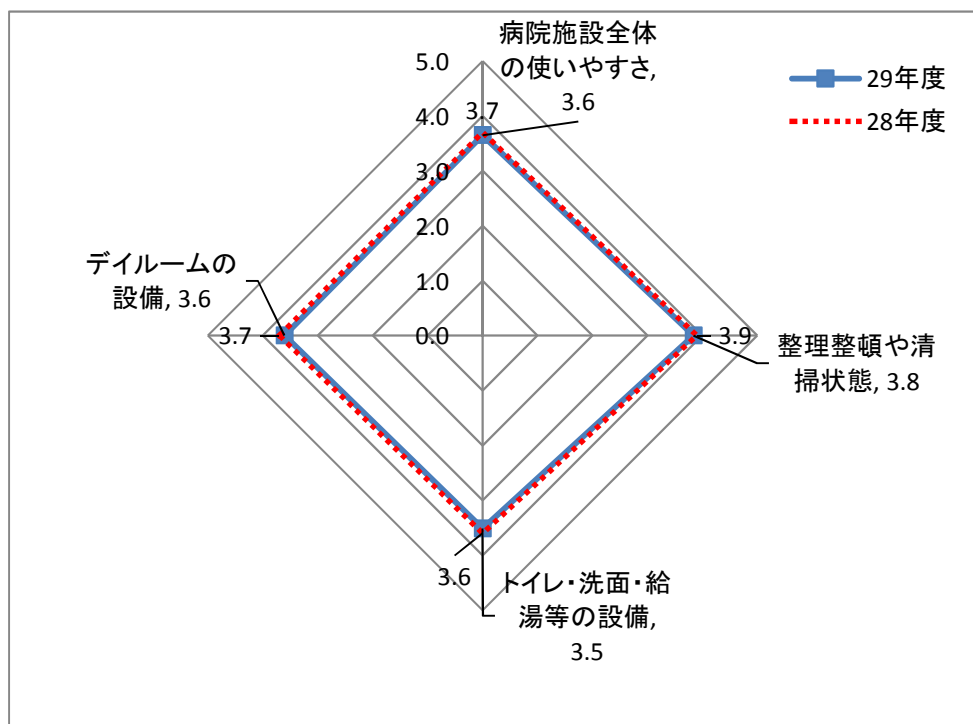
2. 病院全体を通して

	29年度	28年度
施設面	3.7	3.7
環境面	3.7	3.8
診療面	4.1	4.1
接遇面	4.1	4.1



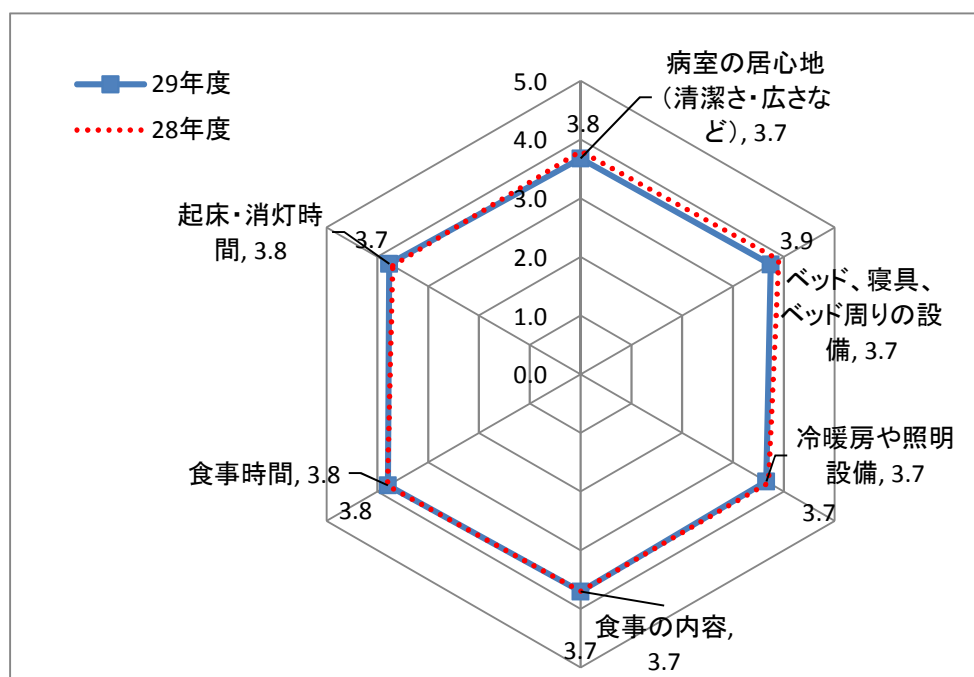
病院全体について、すべての項目で、昨年度と比較して横ばいに推移しております。特に、診療面及び接遇面については、今回も4.1と高い数値を示しており、患者への接する態度、丁寧な説明等心のこもった接遇に努めたことが、今回の結果につながったと思います。これからも、慢心することなく、患者さんのために一層努力してまいります。

3. 施設面



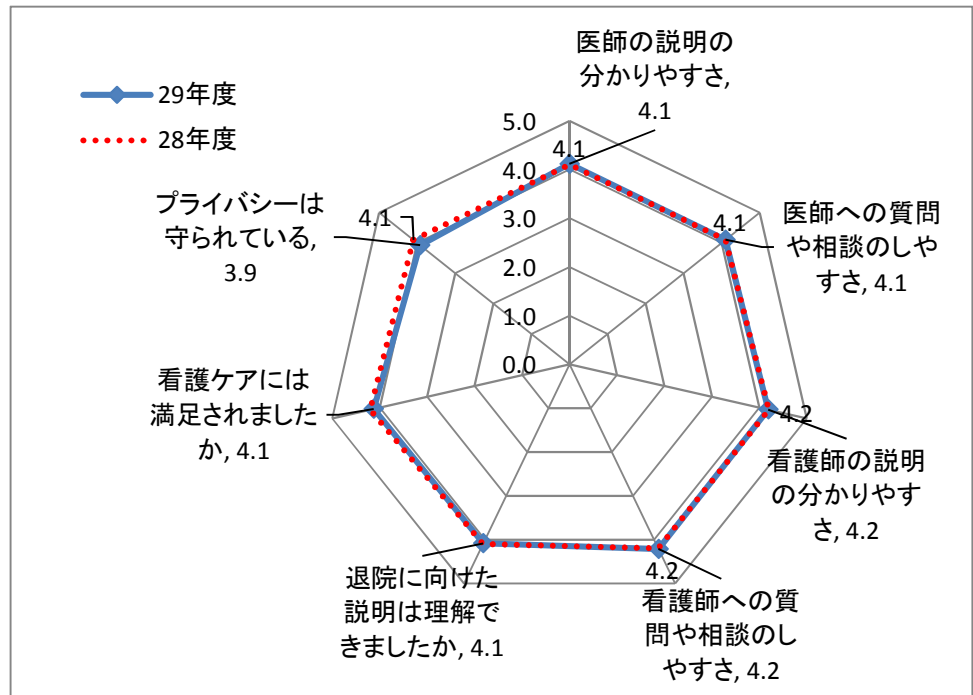
施設全般の使いやすさについて、昨年と比べ、全体的に0.1ポイント下がっています。トイレについて、要望意見を多く頂きましたので、病院全体の問題として考え、出来るものから順に整備してまいります。

4. 環境面



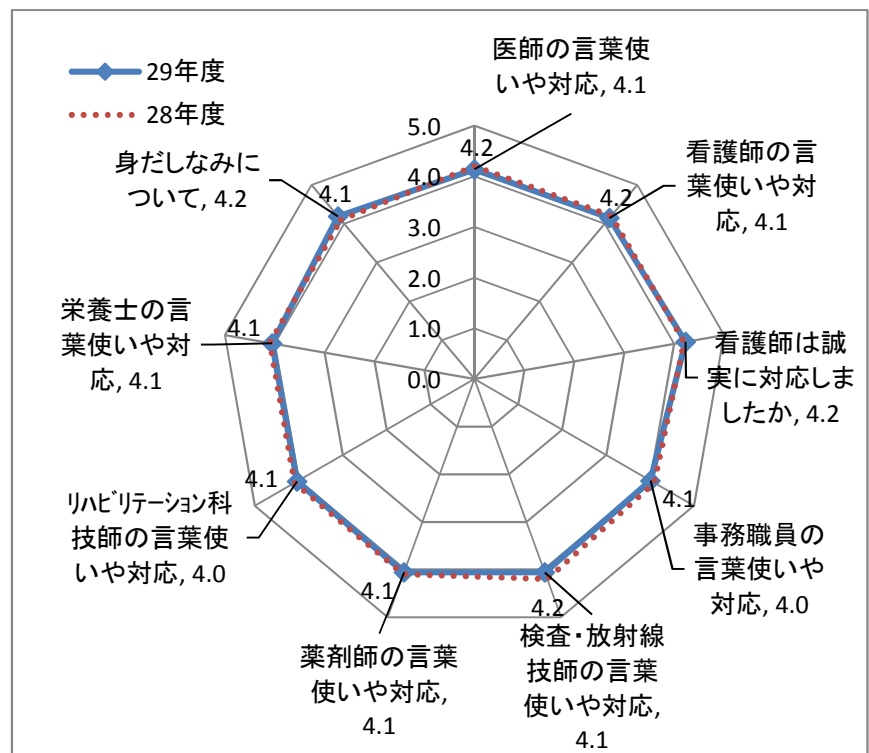
環境面全般については、昨年と比べほぼ横ばいに推移しています。今後も、入院患者さんにとってより快適な診療環境に努めていきたいと思っております。

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。しかし、「プライバシーは守られている」については、2ポイント減少となり、患者さんへの権利が守られていない結果となりましたので、プライバシーに配慮するよう努めてまいります。

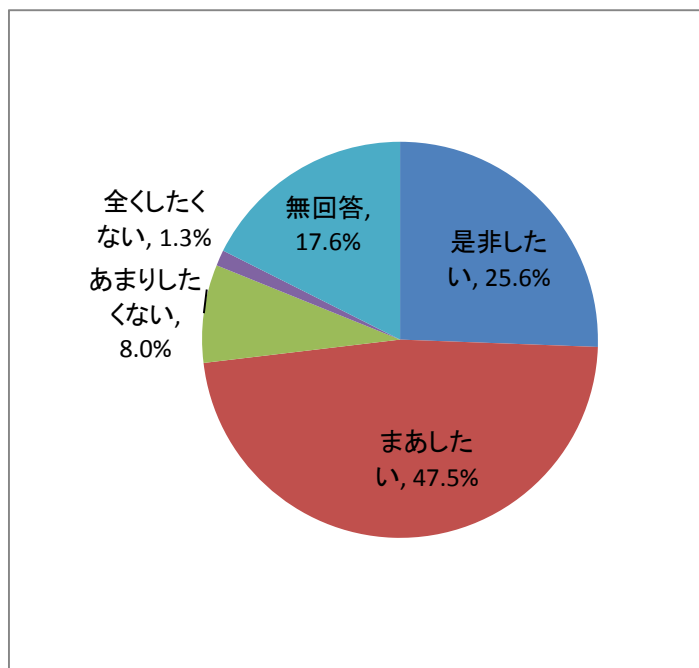
6. 接遇面



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。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	25.6%
まあしたい	184 人	47.5%
あまりしたくない	31 人	8.0%
全くしたくない	5 人	1.3%
無回答	68 人	17.6%
	387 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、70%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
女		不満に思うことは、車を止める所がないこと。もっとどうにかしてほしい。(代理)
女	80歳以上	照明が薄暗い。駐車場のおじさんの態度が悪い人もいる。
女	80歳以上	駐車場がもっと広くなれば良い。付き添いが車を止める間、患者を待たせることになる。ちなみに今日は、40分待たせました。(代理)
女	20歳代	子どもが遊べるスペースが欲しい。小児科しか授乳スペースがなく、2階の診療科を受診する際は大変です。(代理)
女	40歳代	トイレの個室が狭いと感じます。体の不自由な人や大きい人は不便だと思います。
女	60歳代	出来れば、トイレに物を置く棚が欲しいです。

(2) 環境面

①環境面の要望・感想

性別	年代	要 望
男	60歳代	待合室の中庭に、四季、春・夏・秋の咲く花を置いてほしい。
女	40歳代	待合室が暑すぎると思います。

(3) 診療面

①診療面の要望・感想

性別	年代	要 望
男	60歳代	医師の説明をもう少し詳しくして欲しい。
女	60歳代	医師不足が不安です。総合病院らしく補充をお願いします。
女	80歳以上	眼科受診をしていたが他院に紹介状を出されたので、当院受診と同時に受診できるように出来ないか。高齢なので、現在はどこへも受診していない。(1年以上も)距離的なこと。交通機関などの利用も困難です。眼科医の診療日の増加など検討できないか。
女	70歳代	診察の時の対応が悪い。

女	50歳代	私は、むつ総合病院へ通院して、かれこれ7～8年になりますが、病院内は患者さん達が沢山いますが、なんか病院っていうところは具合のいい所ではありません。ドクターも看護師さんもなんか不機嫌な顔をしているし、特に●●の先生は嫌ですね！もっと患者さんに対して分かりやすく説明して欲しいなあと思いました。
男	70歳代	整形の場合、1, 2, 3かかる医師が違うので、電光掲示板に番号を表示して欲しい。患者は、どの先生にかかるか知っているので1番が16とかでわかるのでぜひお願いします。今、何番かわかるとストレス軽減になると思います。看護師さんいつもご苦労様。
男	60歳代	一部の医師が、患者の顔も見ないし、あいさつも返さない。診察室の入り口に掲げてある規範等も絵に描いたモチのようだ。
女	60歳代	お医者さんが患者さんのことに対して、親切に接して欲しい。
女	80歳以上	平成28年に転倒した際に頭を打ったので、来院し脳外を受診してもMRIをするわけでもなく、青森の病院(県病)で手術をして来た事があるので、きちんと家族の意見を聞いて欲しい。
女	60歳代	●●科の先生には不満がありますが、いつかお世話になると思えば何も言えません。他科の先生も、上手な先生ほどいなくなっているのが不満です。
男	70歳代	どこの病院でも同じ。特に下北では、むつ総合病院が中心的存在とは首をかしげる。
男	80歳以上	診療科の医師のよっては、非常に無愛想で説明も納得のいかない状況の場合がある。
女	70歳代	眼科は先生が少ないせいでしょうけど、先生も患者さんも大変ですね。15:00～再受診に来てください、と言われた。皆様御苦労様です。
女	20歳代	受付の呼び声が聞きづらい。同じホールで何か所でも呼んでいるので、たまに重なることがある。同じ場所ではか呼ばないので、返事をしても見えない時があったりする。何回かチェックしてから次の人を呼んでほしい。
女	70歳代	県病も受診したことがありますが、非常に先生の説明がはっきりして良かった。(眼科で受診)
女	80歳以上	私は難聴で、受付の前で緊張して待っています。番号の次に名前をマイクで呼んでいただければとても嬉しいです。
女	80歳以上	お医者さんの説明が短い。簡単すぎる。
女	50歳代	●●科の先生は、信頼していますが質問しにくい。こわい。
女	60歳代	予約と当日の診察を分けた方が良い。
女	50歳代	話だけで、診察がないのが不満。昨日採血したが、その結果がすぐわからないのが…。
		待合イスが座りにくい。いつもの先生から、別の先生に代わるときがあつて話がかみ合わず、そのままどうでもよくなって帰った時あります。
女	50歳代	むつ総合病院は、むつ市中心の病院です。眼科の医師を常勤にしてください。そしてむつ総合病院で目の手術が受けれるように、ぜひ、ぜひ、お願いしたいと思います。週2日の診察では、患者さんがあふれかえって、受付も10時までですし、午後に診てもらう方は何時に帰れるのか。これではいけないと思います。この思いは私だけではないはず。難しいこととは思いますが、なんとかかなうように願っています。

②診療面の感謝の言葉

性別	年代	要望
女	70歳代	ありがとうございます。
女	80歳以上	科によって、医師・看護師の対応が違いますが、慣れましたらなじみやすいです。
女	30歳代	総合病院があつて心強いです。

女	50歳代	●●科の先生の対応は素晴らしいと思います。
女	60歳代	●●科外来を受けました。受付の看護師さん達が何をしても「ありがとうございます」と返してくれるので、こっちも「ありがとうございます」と気持ちよく返せます。変化あります。
女	50歳代	●●科、■科はとても良かったと思っています。

(4) 接遇面

①接遇面の要望・感想

性別	年代	要 望
女	60歳代	言葉遣いや優しさがもう少しあっても良いのでは？
男	60歳代	看護師受付の方の言葉遣いがきつい方がいる。
女	50歳代	むつは選択肢がないため、ここに来院していますが、患者の対応などはまだまだです。患者の立場に立って接していない。もちろん全員ではありませんが。
男	60歳代	患者の呼び出し方:1.受付…受付番号・氏名、2.診察…受付番号・氏名。 受付番号をつけて呼んでもらいたい。
女	50歳代	看護師長の立場をもう少し考え、言い方に気をつけてもらいたい。
女	50歳代	入院は最悪(看護師の対応がなっていない)、患者を何だと思っているのでしょうかね。

②接遇面の感謝の言葉

性別	年代	要 望
女	80歳以上	むつ総合病院の設備・清掃職員のご親切には本当に感謝しています。
男	80歳以上	むつ総合病院の皆様は、大変ご親切です。
女		●●科の先生、看護師さんの対応は大変良かったです。

(5) 時間面

①時間面の要望・感想

性別	年代	要 望
男	60歳代	待ち時間の解消法対策についてのPTチーム等立ち上げのニュースは聞き及んでいるが、これまでの対策(?)は、対策とは程遠い。大学病院や県立中央病院等、参考事例は多々あると思う。金がかかるが電子カルテの導入(?), 医師カルテの読み込み等のハリーアップ、もう少しシステムの改善が必要ではないか。
女	60歳代	待合室の時間待ちの不満。TVなどをおいたら?と思う。
女	80歳以上	待ち時間があまりにも長い。

女	80歳以上	待ち時間があまりにも長い。
女	70歳代	昨年12月から受診している。冬期間は開門時間が6時30分で椅子で待て、非常に改善されたと感じたが、4月中旬に7時に変更された。人件費等がアップするのか、光熱費もアップするのかもしれないが、4月は朝も寒く咳をするお年寄りも多い。今までどおり6時30分に変更しサービス第一に考えて欲しい。患者第一に考え勤務員が頑張してほしい。診療待ち時間が長いので、受付サービスに努めてほしい。
男		診察までの時間が長すぎる。
男	60歳代	待ち時間が長いので改善して欲しい。
男	70歳代	待ち時間については、しかたないのかなと思って待っています。
女	60歳代	待ち時間を早く改善してもらいたい。
女	50歳代	待ち時間があまりにも長すぎて用事を済ませて来ても、1日がかりでますます病気になり、帰ってきません。
男	60歳代	診察時間がかかりすぎ
男	60歳代	診察後の次の手続き(採血・レントゲン)の書類の仕上がり遅すぎます。(30分が限度です)
女	70歳代	受付票の番号が今何番目あたりかが分からないので(受付に番号)。ただじっと待っている時間が多い。
女	80歳以上	糖尿病外来の予約時間と実際の診察時間が1~4時間もずれることが多いので、受診の予約時間をもう少し実態に近いものにしていただきたい。体力的にも病院に来るのが大変です。
女	10歳代	とにかく待ち時間が長い上に、診察は短くこちらがせかされているように感じ、質問しづらい。具合が悪くて病院へ行っているのに、重症度に関係なく待たされるのはいかがなものかと思う。可能な限り、他の民間病院への転院が可能であれば、対応して欲しい。
男	60歳代	朝7時の開院、6時半にして欲しい。
男	70歳代	患者が多いのか、診察時間が長すぎる。身体不良の時がある。
女	70歳代	とにかく遅い。
女	80歳以上	新年度で先生が代わったためか、待ち時間がとても長かった。96歳と高齢で、朝から昼過ぎまで待ったので大変でした。(代理)
女	80歳以上	待ち時間が長い!! 自分の番号まであと何番かわかれば、待ちやすいのではないのでしょうか!
女	70歳代	どこの病院も同じだと思いますが、むつ病院はとにかく長い。
女	70歳代	1年に1回のカメラの検査の時、時間がかかりすぎる。
女	40歳代	診察後から緑の紙が出るまで、ちょっと長い感じがします。(代理)
男	70歳代	今何番ですより、後どれくらい時間がかかるのか待ち時間の表示が欲しい。
男	80歳以上	診察までの時間が長すぎる。
男	70歳代	受付から診察までの時間が長い。診察の時間をもう少し長くしてもらいたい。
女	40歳代	待ち時間が長すぎる。もう少し早くできないものかと思います。
女	50歳代	●●科の待ち時間が長い。
女	80歳以上	待ち時間が長くて、朝順番待ちで10番台でも検査に行ってきた段階でその順番とは関係なく、その後何時間も待たなければならない。先立っては12時過ぎても終わらず、番号の意味ないと思い、腹が立ちました。
女	50歳代	診察までの待ち時間が長すぎる。

女	40歳代	待ち時間が前より長くなった！（代理）
女	30歳代	待ち時間が長いのは仕方がないが、会計の紙がわたされるのが遅い。会計の紙だけに30分は待ちたくない。（代理）
女	50歳代	待ち時間がもう少し短いと良いと思います。具合悪い時はつらいデス。
女		●●科外来は待ち時間が長すぎる。先生は顔も見ないで話をする。
女	50歳代	いつも思いますが、どこの科も待ち時間が長くて、1日かかります。どうにかならないんでしょうか。具合が悪くて来ているのに、ますます具合が悪くなります。まだまだ不満な点があります。

(2) その他

性別	年代	要 望
男		案内カード入れを設置して欲しい。
女	50歳代	入院患者への面会時、時間を記入する意味がわからない。同じく係の人の対応がバラバラです。（例）退院時は、面会に書かなくてもいいと言われてたり、面会だから書けと言われてたり。時間によっていない時もあるのが困る。
女	60歳代	整形で番号の早い人は、番号と名前を呼ぶが、遅い番号の人は名前しか呼ばない。整形の場合、柱があるし、看護師さんが見えないので聞こえない時もある。遅い人でも番号を呼んで欲しい。また、マイクを使用して欲しい。
女	50歳代	前より改善したと思う。

入院患者さんからのご意見・ご感想

◆苦情（30件）

- ・掃除の仕方について、ごみとか周りにあるものをよけて掃除してもらいたい。
- ・消灯前に電気を消してしまい、注射して困ったときがあった。一言声をかけて欲しかった。
- ・電灯の手元スイッチに手が届かなかった。
- ・患者によって態度が大幅に変わる看護師がいる。患者の目を見て話さない。きちんと伝わっているのか不安。
- ・患者は具合が悪く病院に来ているのに、事務手続き等優先させないでほしい。
- ・部屋の掃除に来ない。来てもハイターの臭いがきつい。
- ・わきがの看護師、ことば遣いがなれなれしく気分が悪い。
- ・入院患者の立場で考えてほしい。
- ・男性用トイレの引き戸が老朽化しているので改善して欲しい。トイレの清拭消毒液の補充切れが続いていた。
- ・夜になると乾燥する。
- ・職員の職種について患者からわかりづらい。制服で区分しているのならその区分一覧を貼り出して欲しい。
- ・連絡体制が悪い。
- ・初産で新生児の赤ちゃんを抱っこしたこともあやしたことも何もありません。一部のスタッフに「普通にあやして抱っこすればいい」、「乳頭が痛いのはあなたが下手だから」などという言葉にとってもショックを受けました。また、経産婦の人が乳頭が痛いと言ってラップをもらっていたのに、もらえなかったのは何故でしょうか。平等にどのスタッフも患者に接して指導して欲しいと思います。
- ・洗面所の排水溝のにおいが気になった。助手さんに笑顔がない。(若い子)
- ・患者さんによって違うと思うけど少し差別を感じた。
- ・点滴の時間の設定を少し早めにしてくれる看護師さんもいればどうしてもマニュアル通りにしかしてくれない看護師さんもいた。点滴は患者にとっては長時間にわたる場合辛いです。
- ・初めての入院でドキドキしているのに、入院準備をして外来に来たときの看護師さんの対応、待ち時間が長すぎて(30分以上)、待たされている説明もなく、どうしていいのかわかりませんでした。
- ・毎月治療のため入院をしているが、今月(7月)小児科病棟に来てびっくりしました。看護師の人数が少なすぎるし師長さんもないし変わりすぎだと思います。小児科って看護師が子どもたちとふれあって癒してくれたり、付き添う親も励ましてくれたりすることが大事だと思いますが、病院側のやり方が粗末に感じ大変不快です。このようなやり方は患者にも働く看護師さんたちにとっても良くないと思います。こういうやり方ってホスピタリティにかけていると思いませんか？いずれ苦情につながると思いませんか？
- ・患者の対応は患者の立場になって考えてからすればよい。給食のしょうゆ、ソース、ドレッシングは表面ばかりで中にしみこまない。
- ・医者から指示が出て患者に届くまでのレスポンスがもう少し早いと、やきもきしないでいられると思います。
- ・事務員は聞いてもないことばかり言う。医師はあいまいな説明ばかりだった。
- ・売店に行っている間、赤ちゃんを預けていたら看護婦さんに「なげわらし」と言われた。帝王切開後、3時間で赤ちゃんが来た。1人目の時は次の日から一緒だったのに、すぐ連れてきた。もう少し休みたかった。まだ麻酔が効いていて動けない状態だったのにひどすぎます。

- ・対応が少し遅い。2次感染が怖い。
- ・テレビの消音もっと徹底してください。
- ・申し送りがきちんとされていないと思いました。何回も同じことを繰り返すのは苦痛です。残念です。その他は過ごしやすかったです。ありがとうございました。
- ・個々の看護師のことば遣いや対応が違いすぎます。個人的には機嫌が良いときは、人にも「あれ」と思うくらい優しい。患者にあたらなないでほしい。プライベートは仕事場に持ち込まないで。
- ・夜に女性トイレに男の人が入っていたりして入りづらい。
- ・ベッドにこびりついた汚れあり(ウェットティッシュで拭くと少し落ちた)。ベッド(頭の部分の木)にほこりが溜まっていた。
- ・ベッドの場所に床頭台をあわせて下さい。患者同士が6時前に食堂で話しこんでいる。耳ざわりです。やめさせてください。
- ・夜の看護師が少ない。

◆感謝・お礼 (61件)

- ・満足しています。看護師さんの接し方に満足しています。2名
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・先生方、看護師さん、そして色々なスタッフの方に命をいただいたような気がします。まだ、治療がありますが、一日一日を大事に生きていきたいと思います。ありがとうございました。
- ・長期間に亘り、お世話になりました。切迫早産で入院していた頃から先生方、看護師さんや看護助手の方々に本当に良くしていただいて入院生活も楽しく過ごせていた気がします。お部屋の人たちにも恵まれ、出産も無事出来て本当に安心してあります。ありがとうございました。たぶん、次のお産はないかもしれませんが、何かしらお世話になるときがあればその時はよろしく願います。
- ・手術に対する不安、病気に対する不安、これから自分がどうなるのか、すべてのものが不安と心配で頭の中がぐるぐる回っていました。(生きた心地がしませんでした)術前に、研修医の〇〇先生が3日間毎晩顔を出してくれて励まし続けてくださいました。本当にありがたかったです。(主治医、担当医の先生方はもちろんのことです)ナースの方にもとってもよくしてもらい又、先輩ナースは信頼も厚く安心できました。本当に大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・栄養士さんにアレルギーで大変お世話になりました。
- ・ゴミの回収の人が「ありがとうございます」と回収してくれます。すばらしいと思いました。
- ・看護師さん、毎日お疲れ様です。患者さんのためにがんばってください。
- ・お世話になりました。ありがとうございます。
- ・医師・看護師の皆さんも親切で、大変良い入院治療をすることができました。食事も大変おいしかった。他1名
- ・看護師さん達が親切で全く不安がなく入院生活ができました。心からお礼をいいます。皆さんありがとうございます。
- ・リハビリ室の技師さんが、非常に明るくて良いと思いました。
- ・初めての入院で何をどうすれば良いのかわからず不安でしたが、不安と戸惑いの中、丁寧に説明してくださり、本人ばかりでなく家族もケアしていただきました。家族の要望も理解してくださりありがとうございました。

- ・看護師さんはとても親切でした。ありがとうございました。
- ・2日間の入院生活でしたが不安なく満足しました。ありがとうございました。
- ・13年前の入院のときと違い、スタッフの皆様の対応の良さに感心させられました。大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・大変お世話になりありがとうございました。
- ・安心して治療が受けられました。
- ・お世話になりました。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・短い期間の入院でしたが、医師・看護師の対応が明るく丁寧でとても良かったです。入院中は不安なことが多いので神経的にすごく助けられました。
- ・入院中は大変お世話になりました。本当にありがとうございました。暑さ続く折、お身体に気をつけて頑張ってください。
- ・看護師達はよく仕事をしている。
- ・ありがとうございました。
- ・短い間でしたがお世話になりました。
- ・自分の家のように過ごしました。ありがとうございました。
- ・皆さんがとても優しく毎日元気をもらうことができました。ご飯もおいしかったです。話しやすい先生・看護師さんのところで治療ができ、本当に良かったです。」
また入院になる時があるかもしれませんが、その時はお願いします。
- ・大変お世話になりました。
- ・スタッフの皆さん明るいので安心しました。
- ・様々な患者がいて対応に苦慮しているとお察しします。でも、病院側のルールもあると思いますので、漠然とした対応が必要だと思います。頑張ってください。
- ・とても親切に対応していただきありがとうございました。建物が古いのはやむを得ないことだと思いますが、清掃や整理も良くされていたと思います。診療や接遇はとても良く、安心して過ごすことができました。9ヵ月後に、またカテーテル検査でお世話になると思います。よろしくお願いします。
- ・〇階の皆さんには大変よくお世話していただきました。お仕事大変でしょうが、これからも頑張ってください。
- ・先生方への感謝は、もちろんですが看護師さんの誠実に時にフレンドリーに接していただき、入院・手術の憂鬱さも少し和らぎました。ありがとうございました。
- ・赤ちゃんを連れて行っても(預かってもらうのに)たまに気が引ける時があった。ナースステーションの窓(ガラス)越しに話しかけづらい。でも横から覗いているとすぐ気づいて対応してもらえるので、とても良かった。おっぱいの出方等気にしてくれて、頼りになりました。おかげで乳首に傷もなく退院できました。ありがとうございました。
- ・正直世間の評判は良くない、しかし入院してみているところに改善がみられているのを感じます。評判の挽回を願います。一番にDr.の質の向上、わたし見立の良いDr.に巡り会えました。不安もなく安心して治療ができ、ナースの皆様方、ありがとうございました。
- ・今回の入院は16年ぶりの入院で治療も初めてのことですごく不安でしたが、看護師さんがとても親切にしてくれて安心して治療ができました。本当にありがとうございました。

- ・夏になると虫刺され等湿疹皮膚病があって、突然の紹介、入院・手術で大変慌しかった。結果、良かったと思う。大変感謝しています。
- ・今回、初めての入院、手術で不安しかなかったのですが、先生や看護師の皆さんにとってもやさしく親切にしてくださいまして本当に感謝しています。特に手術の看護師さんにはとても助けられました。本当にありがとうございました。
- ・優しい声掛け、たくさんしていただきありがとうございました。
- ・栄養の方もいろいろ考えていると思ってます。(手術後に対して)看護師の方も忙しさの中でいろいろと患者をみてくれていると思ってます。ありがとうございます。
- ・看護師の説明や対応が大変いいと思います。
- ・患者の気持ちを第一に考え、気遣いの出来る看護師さんばかりで安心して入院生活を送ることができました。本当にありがとうございました。
- ・看護師さんの自分で経験したことからのアドバイスをいただいて、気づかせていただいたことがありました。ありがたいと思いました。
- ・すんごくよかったです。
- ・〇〇Dr.の変わらぬ誠実さ、そして優しさ、本当に安心できました。知らないことも優しく丁寧に話してくださいました。Dr.は、むつ市で〇〇Dr.だけです。看護師の方もとても良心的で本当にリラックスして看病ができました。本当にありがとうございました。これからも、むつ市の子どもたちのためにも頑張ってください。
- ・(小児科が少ないので)
- ・看護師さんたちの行き届いた心配りのおかげで快適な入院生活を送ることができました。お世話になりました。〇〇さん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。
- ・医療スタッフ職員様の「基本方針」の徹底は完璧に遂行され術後の心の支えとなり、皆様方の期待に応え、回復に努力し、今日の退院に至りました。今日のこの時をともに分かち合いたい心境です。ありがとうございました。感謝、合掌。
- ・皆様、幾度と誠にありがとう。心より感謝します。
- ・病気の身にとっては安心していられるところです。皆さん親切で対応、仕方も穏やかで大変良いと思います。食事は大変おいしかったです。
- ・悩んでいる時など、親しみに話を聞いて対応してくれて助かりました。
- ・お医者さん、看護婦さんの対応が良く、優しくて安心できました。
- ・気持ちよく退院できました。
- ・入院当日に7階から4階に移動になり少し不安でしたが、とても気持ちよく過ごすことができました。
- ・先生、看護師さんが、とても親切で満足いく負荷試験が出来ました。またお世話になった時はよろしく願います。
- ・言うことがなしくらい皆さん親身になって話をしてくれたり、とても親切で楽しい方ばかりでした。ありがとうございました。
- ・看護師さんの優しい対応に感謝します。大変優しく接してくださいました。ありがとうございます。
- ・看護師は、聖母マリアです。
- ・前回と同様、快適に検査、治療を受けさせていただきました。お世話になりました。ありがとうございました。

◆医療的なこと（5件）

- ・担当医が説明のとき早口で、マスクをしていたため聞き取りにくかった。
- ・医師から検査した画像を見ながらの説明がない。
- ・手術の後、個室で説明いただけるとのことでしたが、待合室で他の方(別の手術で来ていた近所の方)のいた所でしたので聞きたいと思っていたことが聞けませんでした。本人は悪い方に考えがちですので。麻酔科の先生の対応(本人を看護師さんに頼んで)には感謝しています。
- ・病状の説明など家族に対し、医師からの説明が入院するときのみで退院時はなかった。一言説明があってもいいと思った。
- ・右足壊疽で足を切開して今は不自由ですが、できれば退院してから足をつくってほしい。

◆要望について（11件）

- ・あいさつを交わすときは笑顔でいてほしい。
- ・食事の味付けはもう少し工夫してほしい。
- ・刻み食なのに味噌汁の具はそのままなので、汁だけでもいいと思う。
- ・救急外来を受診するとき専門の医師を増やしてほしい。(特に小児科)
- ・地下のトイレに手すりがあれば良いと思います。
- ・物の出し入れやカートの音がうるさく苛立つこともありました。改善していただければと思います。
- ・手術後の痛みなどで動けない場合などは赤ちゃんを預かって欲しい。看護師によっては、みんなやっていると言って預かってくれなかった。人によっては痛みは違うので改善してもらいたい。手術した日だけでも家の
- ・病衣にポケットがあればいい。
- ・夜間の看護体制が2名なのは、患者から見ると大変少なく感じられ、安全・安心な病院を考えるなら夜間の看護師を増やした方が魅力的な病院になると思います。
- ・昼夜を問わず医師も看護師もとても忙しく仕事をしていると感じました。しかし、人手不足のため、十分なケアがなされていないと思います。予算面での充実を図り、人手を確保することが働いている方々の精神的充実につながるように思います。
- ・付き添いの方もシャワーを浴びれるようにしてほしい。

◆面会について（1件）

- ・面会規制があり、その面が不便である。ストレスがたまる。

◆待ち時間について（1件）

- ・時間が長い。

◆施設と当院のルールについて（15件）

- ・窓のパッキンなどの劣化により、強風時の隙間風の音にストレスが溜まった。改善してほしい。
- ・電動ベッドがもっとあったらいい。自由に起きたかったです。毎回呼ぶのが申し訳ない。
- ・おむつ交換時に対して換気扇があればよい。
- ・駐車場を立体駐車場にしたらどうですか。
- ・505号室の洗面所の排水の流れが悪い。
- ・洗面所にドライヤーの差込スイッチが欲しい。
- ・大人用の洋式トイレが一つしかなく、待たなければならない時困る。
- ・室内温度管理に若干問題あると思う。大変お世話になりました。
- ・トイレが少ない。
- ・照明が明るすぎる。
- ・トイレがとても使いにくいので、ボタンで流れるようにしてほしい。
- ・テレビがある場所について、自動販売機が設置されましたが、そのため、ちょっと狭くなり、カラーボックスにある本と戻そうとしましたが、ソファーに患者が座っており、本を戻すのに大変だったので、本の位置と、ソファーの位置を今一度考えてほしい。
- ・洗面所:男女別にすべきだ。特に若い女性であれば高齢者男性と一緒にいるのは嫌だと思う。また、逆に高齢者の男性と同じ。(カーテンで仕切り)
- ・便器:今、和式トイレは誰も使わない。今は仕方がないが改善等でトイレを造るときは洋式で。
- ・一番不便だったのは、トイレが少ないことです。狭い、ことかな。

◆その他（1件）

- ・評価を最後まで記入しないで投函されている方もいた。

外来患者さんへ 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、ご家族又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 受診された診療科

_____ 科	_____ 科
_____ 科	_____ 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・洗面の設備	5	4	3	2	1
	案内表示の分かりやすさ	5	4	3	2	1

環境面	待合室の居心地(清潔さ・広さなど)	5	4	3	2	1
	受診手続の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	冷暖房の快適さ	5	4	3	2	1
	照明設備について	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

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	受付をしてから診察までの待ち時間	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 地域連携部・看護局接遇委員会

【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。