

平成 3 1 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	1 3
入院患者さんからのご意見・ご感想	1 6
(参 考)	
外来患者さん調査票	2 4
入院患者さん調査票	2 6

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つな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 令和元年１１月

②入院患者さん 令和元年４月～１０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、各外来受付にお願いし、無作為に患者を抽出しアンケートを実施しました。

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31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

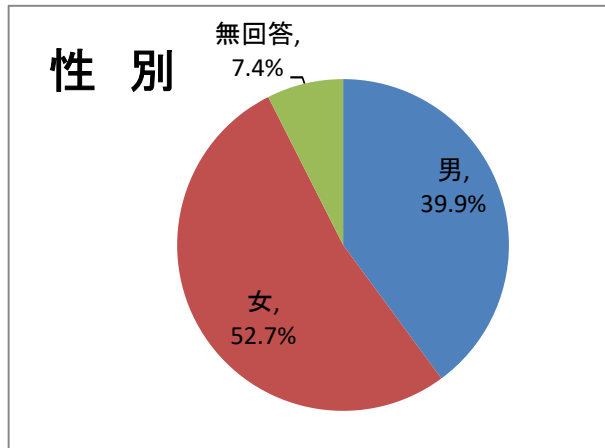
去る、12月に外来受付に依頼し、外来患者を対象に実施した患者満足度調査の結果について、ご報告します。この調査は、当院に関することに対して患者さんから率直なご意見をいただき、その結果を患者サービスの改善に役立てることを目的に実施いたしました。

・調査人数 外来患者 188人

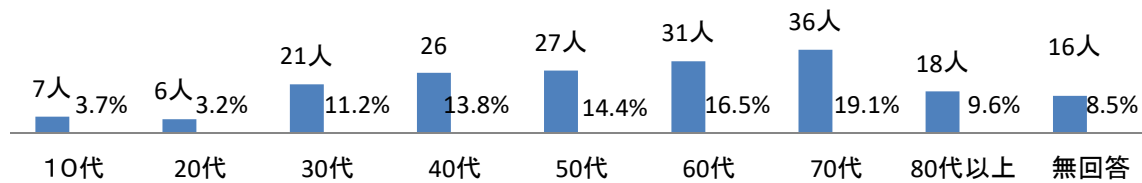
・調査場所 各外来待合室

1. 性別

男	75 人	39.9%
女	99 人	52.7%
無回答	14 人	7.4%
合計	188 人	100%



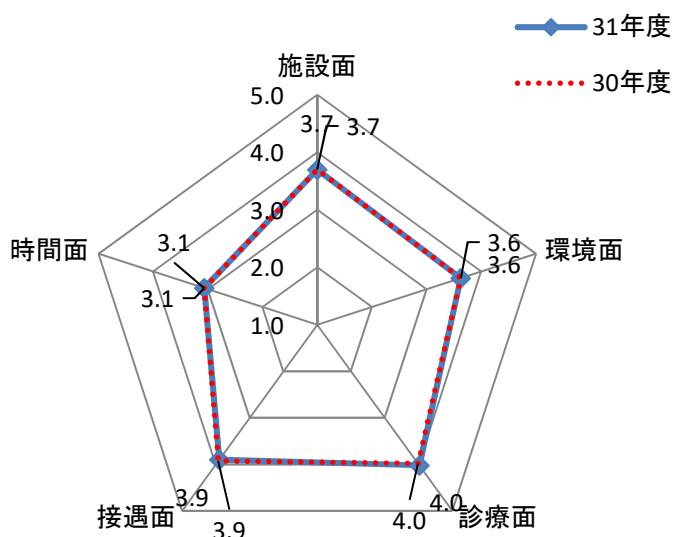
外来患者年代別人数と割合



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
18	4	2	0	23	20	6	14	
8.4%	1.9%	0.9%	0.0%	10.7%	9.3%	2.8%	6.5%	
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	215
10	37	3	20	6	6	12	0	
4.7%	17.2%	1.4%	9.3%	2.8%	2.8%	5.6%	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	100.0%
0	2	0	30	0	0	2	0	
0.0%	0.9%	0.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	

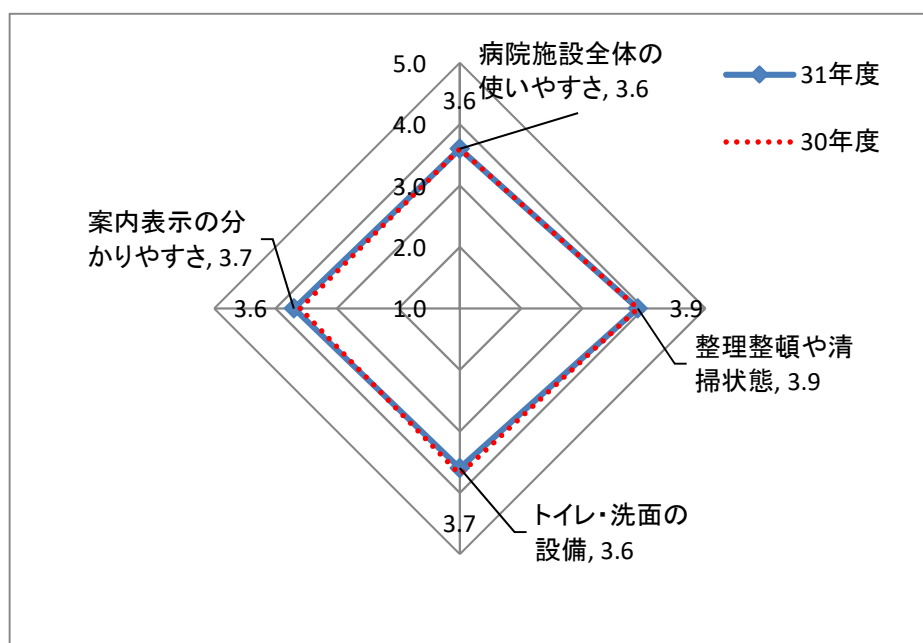
2. 病院全体を通して

	31年度	30年度
施設面	3.7	3.7
環境面	3.6	3.6
診療面	4.0	4.0
接遇面	3.9	3.9
時間面	3.1	3.1



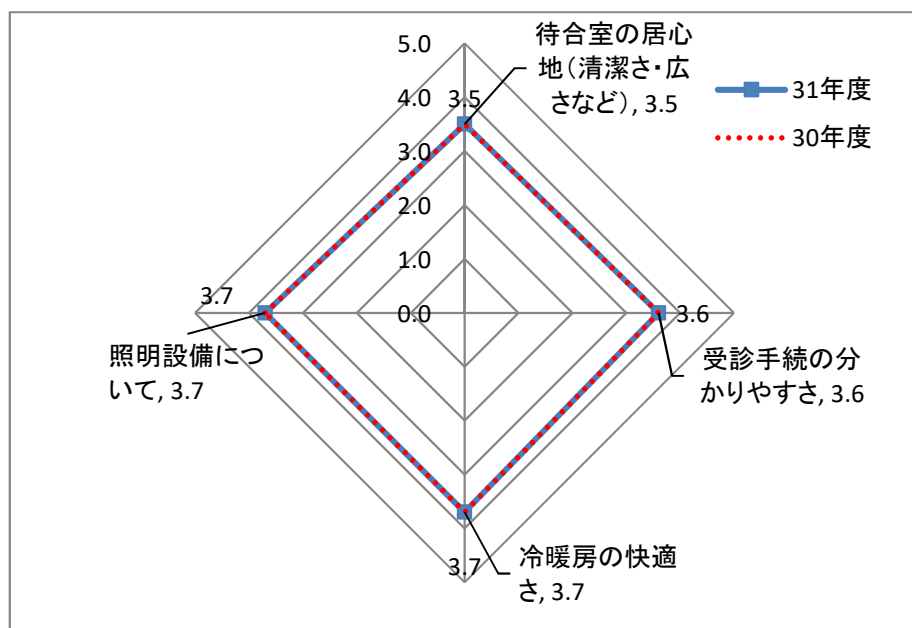
施設面、環境面、接遇面、診療面は、前年度と比較すると横ばいで推移しており、概ね満足いただいている結果でした。また、時間面については、前年度は大幅な伸びを示したものの、今回は横ばいで推移しており、待ち時間解消には至っておりません。今後も外来やスタッフ間の連携を密にし、待ち時間の短縮に努めてまいります。

3. 施設面



施設全般の使いやすさについて、前年度と比較して横ばいで推移しており、ほぼ満足いただいている結果となり、患者さんにも、極め細やかな、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

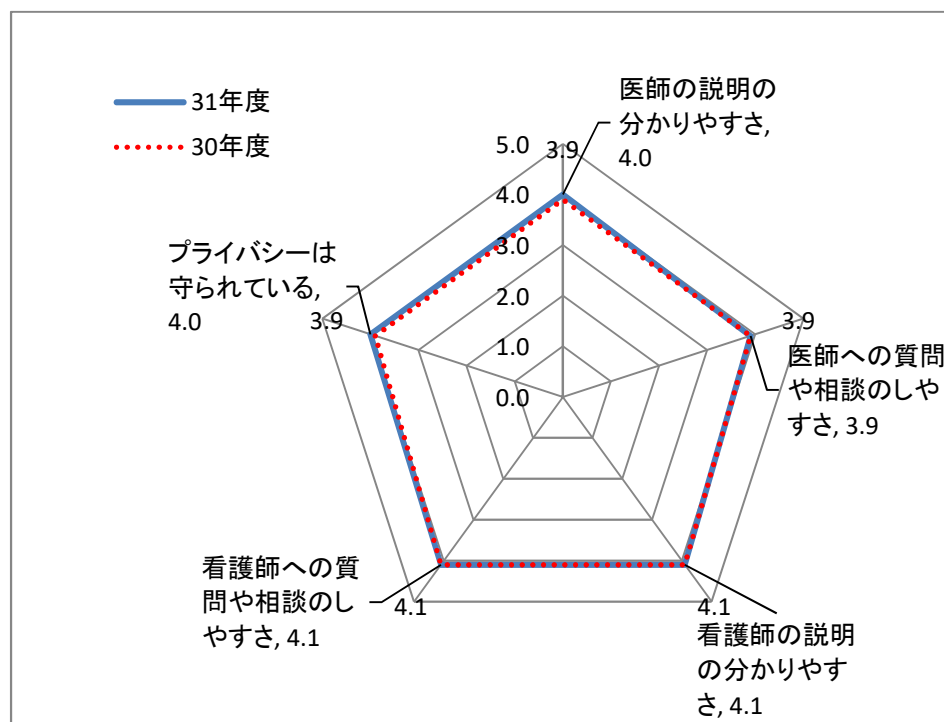


環境面については、。前回調査と比較して、横ばいで推移しております。

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。

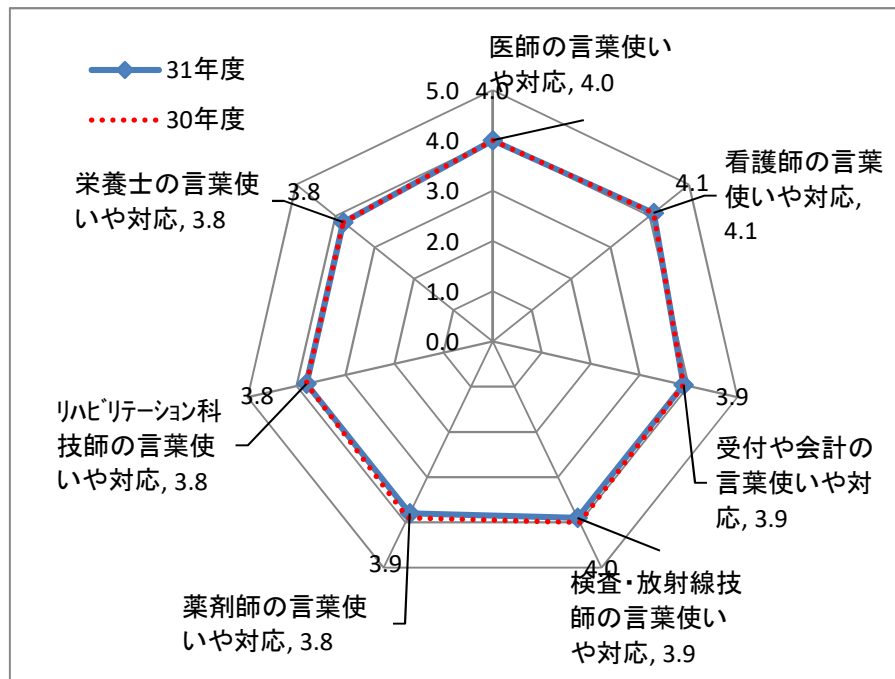
このため、初診の患者さんに対しても院内移動を明確にご理解いただける案内方法を模索し診療全体が円滑に行われるようにしていきたいと思っております。

5. 診療面



診療面については、前回調査と比較して、ほぼ横ばいで推移しております。今後も、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。なお、プライバシーへの配慮については、0.1ポイント増加しておりますが、この結果に慢心することなく、これからも職員への啓発に努めていきたいと思っております。

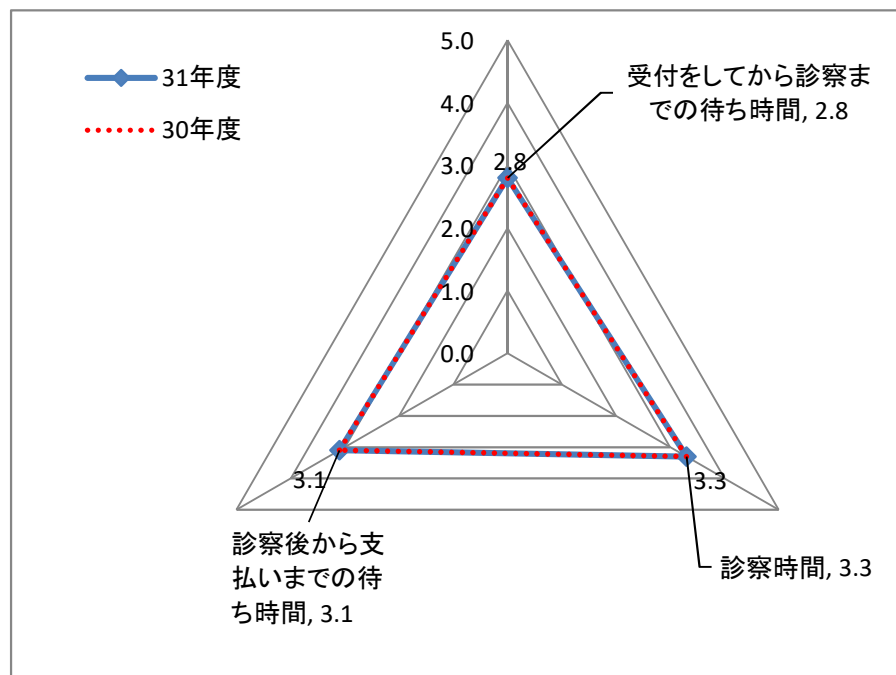
6. 接遇面



接遇面については、昨年と比較してほぼ横ばい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、2～3%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

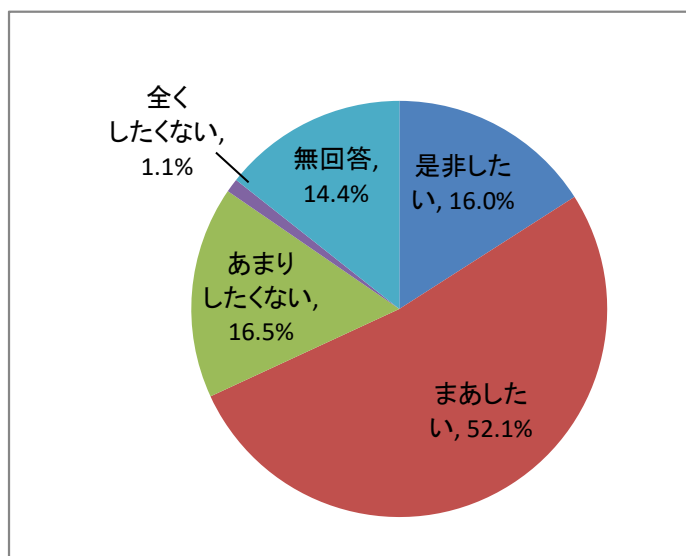


待ち時間については、前年度と比較して横ばいとなっております。

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、今後も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か。

是非したい	30 人	16.0%
まあしたい	98 人	52.1%
あまりしたくない	31 人	16.5%
全くしたくない	2 人	1.1%
無回答	27 人	14.4%
合 計	188 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、過半数を超えましたが、昨年と比較して、約7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31年度 入院患者満足度調査の結果について

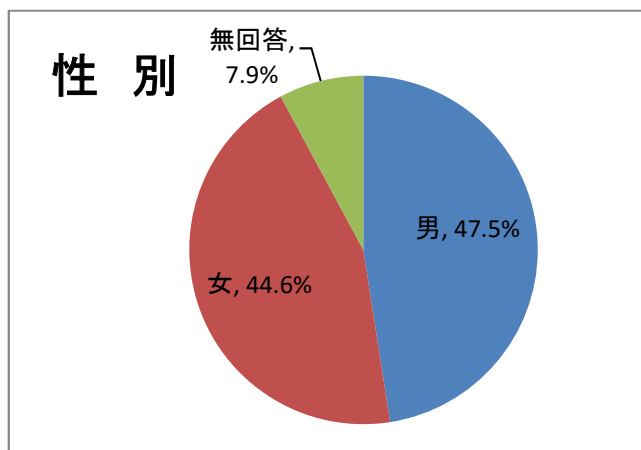
地域連携部医療相談室・看護局接遇委員会

4月から10月までの約7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。

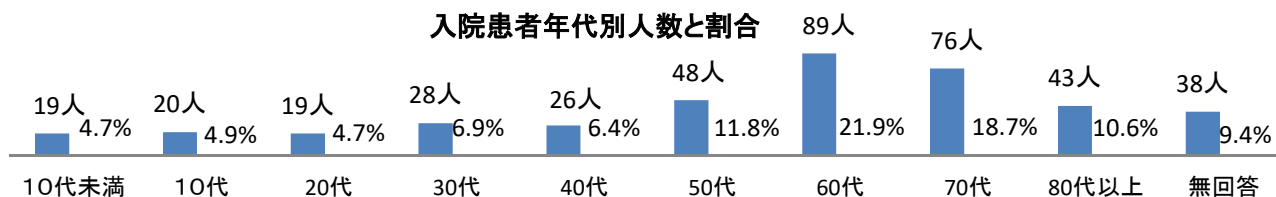
・調査人数 入院患者 406人

1. 性別

男	193 人	47.5%
女	181 人	44.6%
無回答	32 人	7.9%
合計	406 人	100%

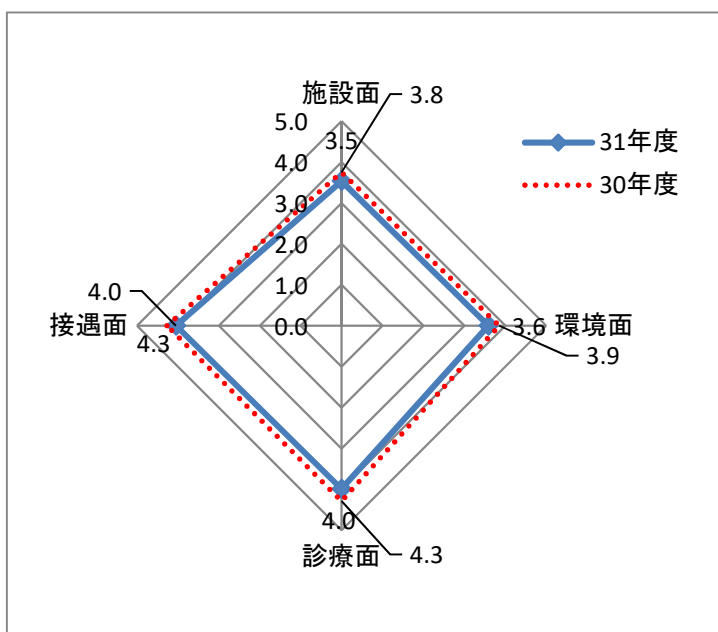


入院患者年代別人数と割合



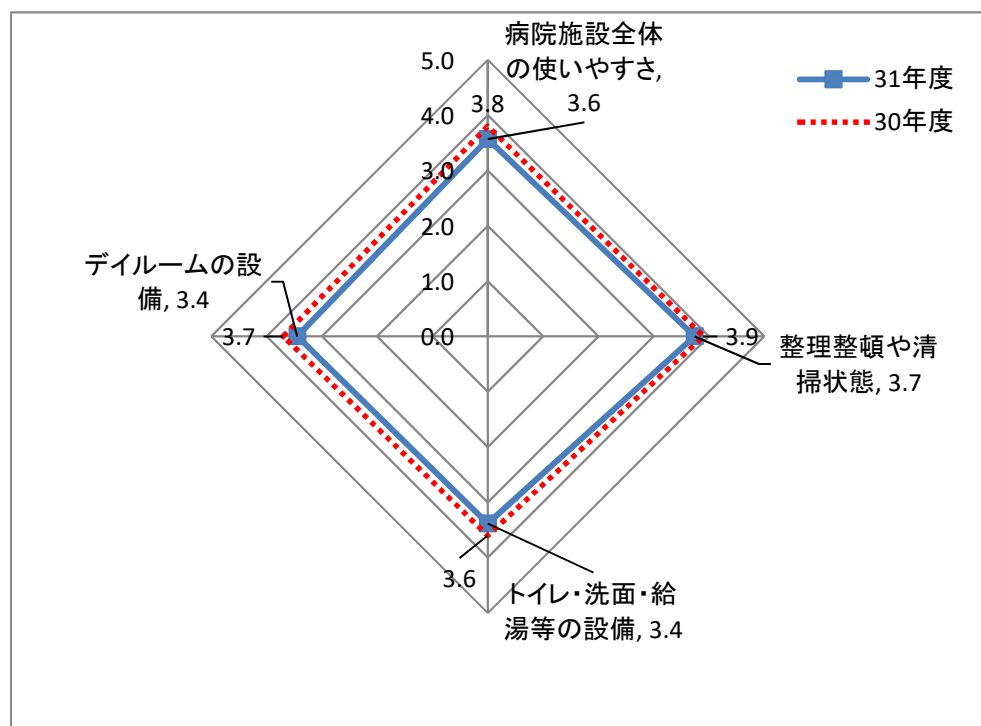
2. 病院全体を通して

	31年度	30年度
施設面	3.5	3.8
環境面	3.6	3.9
診療面	4.0	4.3
接遇面	4.0	4.3



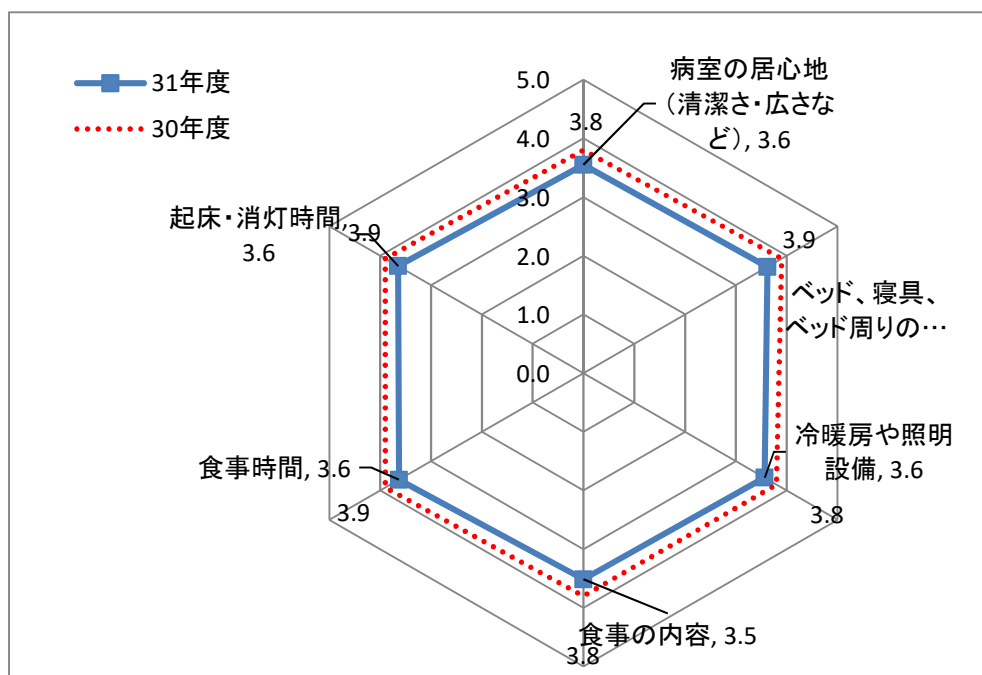
病院全体について、昨年度と比較して、すべての項目について、0.3ポイント下がっております。この結果を患者さんからの厳しい意見として謙虚に受け止め、出来る限り対応してまいりたいと思います。

3. 施設面



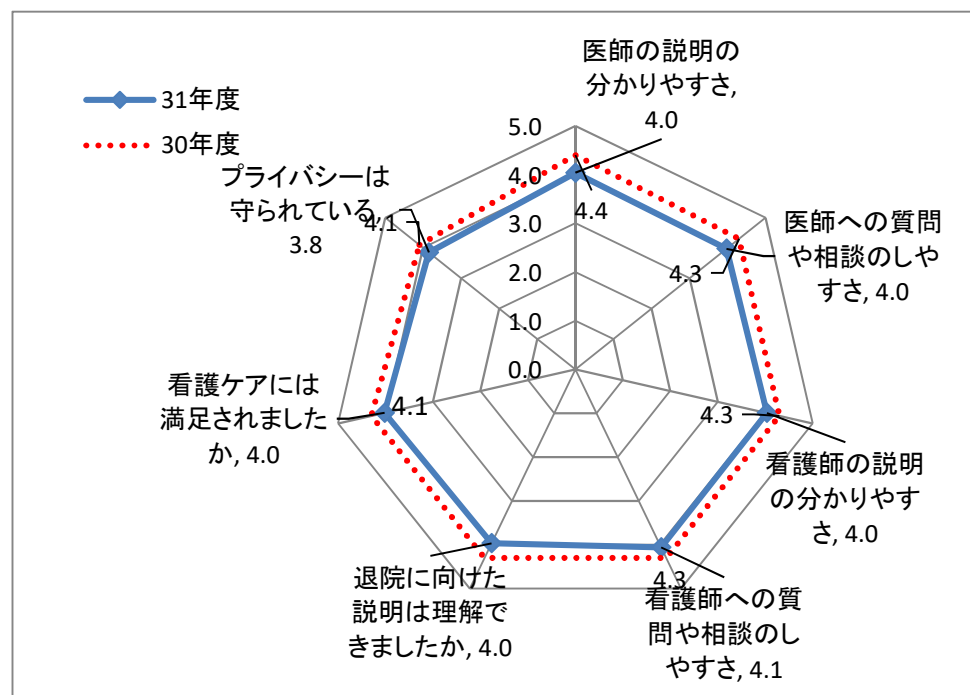
施設全般の使いやすさについて、昨年と比べ、全体的に0.2～0.3ポイント下がっています。トイレについて、要望意見を多く頂きましたので、病院全体の問題として考え、出来るものから順に整備してまいります。

4. 環境面



環境面全般についても、昨年と比べ全体的に0.2～0.3ポイント下がっております。これらの結果を真摯に受け止め、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。

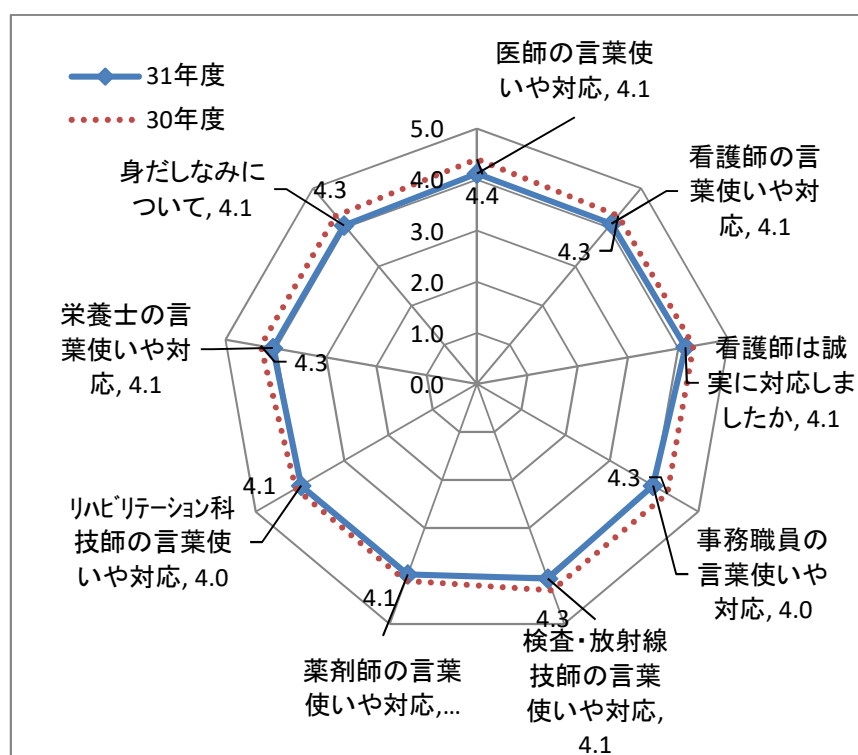
5. 診療面



診療全般については、全項目に亘り4.0以上と概ね満足いただける結果となりましたが、昨年と比較すると0.1～0.3ポイント下がっております。今後は、患者が安心できるよう、分かりやすく且つ丁寧な説明を心掛けるよう努めてまいります。

また、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

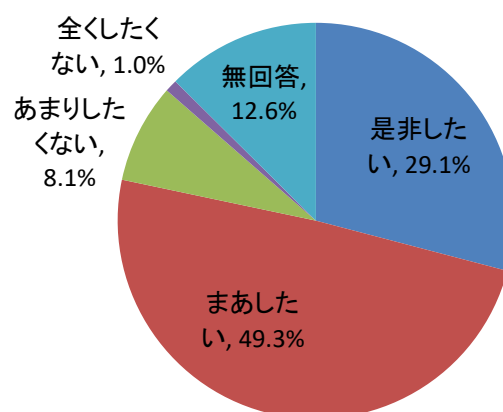


接遇全般についても、ほとんどの項目で前年度と比較して0.1～0.2ポイント下がっているものの、ほぼ満足いただける結果となりました。

これからも、職員が患者さんの心のよりどころになって、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か。

是非したい	118 人	29.1%
まあしたい	200 人	49.3%
あまりしたくない	33 人	8.1%
全くしたくない	4 人	1.0%
無回答	51 人	12.6%
	406 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
男	30歳代	待合室が狭いと思います。
女		駐車場の拡大をぜひお願いしたいです。
男	80歳以上	車イスでの待合室でのスペースがあれば、なお良いと思う。(代理)
男	60歳代	トイレ、手洗所のコックがかたすぎて、水量の微調整ができない。初めて来た時の受診手続き迄のいく過程がわかりづらい。個人的なことなのですが、照明をもう少し暗くしても良いと思う。電気量の削減にもなる。
男	50歳代	駐車場のキャパが足りないと思います。立体駐車場にすれば、土地を有効利用できるのでは？
女	40歳代	施設・備品が古い。
男	80歳以上	駐車場をもう少し考えてほしい。
男	60歳代	検査場所への導線を床に色分けで表示してもらいたい。→ で！病人が使うのでトイレは広めにしてもらいたい。

(2) 環境面

①環境面の要望・感想

性別	年 代	要 望
女	40歳代	受付をしてからの時間が多少時間がかかるので、体調が悪い時や急ぎのときとかは困る。また、11時までしか受付をしていないので、11時30分までにしてほしい。(以前、知らなく受診できなかった事もあったので)
女	60歳代	待合室(椅子のある場所)がもう少し明るいと読書する人にもやさしいのでは？と思います。
女	40歳代	待合室の照明が暗く、どんよりした雰囲気なのが気になります。
女	30歳代	携帯電話を使った受診番号が見れるシステムは良いが、予約の人が入っていないので、番号の進みが遅いし、改良されるといいと思う。
男	40歳代	朝、受付のため、入り口に並んでいます、もう少し早く病院の中に入れて頂けないでしょうか。(冬さむい)
女	50歳代	前面の「照明設備」について。待ち時間が長いので、“本”を持ってきているが本を読むには“暗い”と思う。(12/3…今日は比較的明るく感じる。)
女	20歳代	外来の通路の車イスどうしの行き来、ストレッチャーの行き来の際、座イスにぶつかっている時があるので、もう少し広くても良いと思う。

(3) 診療面

①診療面の要望・感想

性別	年 代	要 望
女		診察後の案内カードをもう少し早くしてほしい。(色々、事情があると思いますが)
女	30歳代	医師の先生がもう少し親身になって、いただけると不安が減ると思う。電子カルテを打つのに忙しそうに思える。
女	50歳代	●●科の医師が日によって変わり、とても不親切な言い方をされたりして体調が悪いのに更に悪くなった時がある。
女	80歳以上	●●受診時、医師の説明で(ヘルパー)として満足できない時がある。(代理)
男	60歳代	名前でなく番号で呼んで欲しい。
女	60歳代	お医者様、看護師様、皆一生懸命なさっているのはわかっていますが、もう少しスムーズに診察が流れていってほしいと思います。少し辛口に意見を言わせてもらいました。申し訳ございません。
男	50歳代	診療面については、診療科によって差がある。親の介護保険の件で、たらいまわしになったことがある。(つい先日のこと)。●●科窓口。

②診療面の感謝の言葉

性別	年 代	要 望
女	30歳代	いつもお世話になっております。インフルエンザもはやっていますので、みなさま、お身体にお気をつけて、お仕事がんばってください。
女	30歳代	いつも親切にしています。熱が出たり不安な時にとてもありがたいです。
女		●●科以外は受診する機会がほとんどありませんが、先生の対応にはいつも満足しています。質問にも丁寧に答えていただけますし、不安も解消されます。●●科はこと決めてしています。
女	40歳代	●●科の看護師さんたちは、みんな明るく親切で安心できます。いつもありがとうございます。
女		話しやすい先生で安心して診ていただけます。
女	50歳代	毎回、理解しやすいように皆様が説明してくれるので安心できます。
男	50歳代	先生や看護師さんに説明とか、質問がしやすくて気分的にすごく楽でした。

(4) 接遇面

①接遇面の要望・感想

性別	年 代	要 望
女		高齢の看護師ほど話しづらい。

②接遇面の感謝の言葉

性別	年 代	要 望
女	40歳代	対応が優しく感じました。
女	80歳以上	親切で良かったです。
男	10歳代	看護師さんの対応がとても良い。(代理)
男	50歳代	ていねいな対応ありがとうございました。

(5) 時間面

①時間面の要望・感想

性別	年 代	要 望
女	60歳代	待合室で、「元気な人でなければ、病院に来れないよ」と言っている人がいましたが、その通りで待っている時間がとにかく長くて具合悪くなりそうになる。
女	50歳代	病名 わかるまで時間がかかりすぎます。不調の時は、遠くても青森に行ってます。待ち時間の問題は、変えていくべきと思います。具合悪い時外来で、4時間待ちは結構ありました。

(2) その他

性別	年 代	要 望
男	20歳代	お熱のある子が行ったり来たりしていたので気になりました。
女	60歳代	看護師たちのユニホームを変えたらどうでしょうか？
女	80歳以上	朝早く並んでいる人たちの中には、初めての人や慣れないでゆっくりしてる人にブツブツ言っている人がいて嫌になる。(代理)
男	80歳以上	朝の受付のシステムは変えた方がいいと思います。色ごとで進みが違うので、後から来た人のほうが先になることがあり不満が出ています。順番通り、空いた機械に進めるべきではないでしょうか？(代理)

入院患者さんからのご意見・ご感想

◆ 苦情（20件）

- ・〇月〇日17時過ぎ面会受付の男性（一人しかおらず）の態度が悪すぎる。帰る際声かけをして名札のネームプレートを返そうと手渡すと無言のまま勢いよく取り上げられた。挨拶もなし。とても不愉快でした。
- ・入院患者の叫び声はなんとかならないものか。
- ・私語が多いようです。
- ・仕方のないことかもしれないが、診療科や担当医師によって患者の訴えを向き合ってくれないのが往々にしてある。最終日、医師に問いかけているのに横から口をだして出しゃばる看護師がいて非常に不愉快、医師の話を聞いているのだ。
- ・個人の資質による対応がみられます。少しの不快感が全体と思ってしまうそうです。良くしていただきました。
- ・離乳食初期で発注しているはずなのに離乳食中期程度のつぶし粥がきた。飲み込めずに吐き出すしかといて作り直してもらっても空腹の限界で不機嫌になり食べてくれない（作り直しを待てない）。
- ・施設が古いのと、複数で入る部屋ではプライバシーは守られないと思う。対応が腹立たしい方がいた。入院の際の診断書について説明を最初にしてくれた人が人をバカにしていると感じた。本人には言った。
- ・3回連続で夕食が同じで魚(鯖)でした。制限等はあったと思いますが、さすがに同じ魚をだすのはやめていただきたい。
- ・何年前前の入院時と環境が変わっておらず、つらい目にあっている私に個室へ移ってはどうかという看護師は問題あると思う。特に主任以上のクラスの看護師は問題あり。それ以外は問題なし。嫌な思いを繰り返していろいろと損をする。どうでもいい患者。病状に合わせた食事ではないため食事することが不可能。本来受けられるべき処置が実施されない。
- ・何年も前から部屋のルールが守られていない。何のためのマニュアルですか。
- ・トイレがアコーディオンカーテンで開いてしまい、利用していて落ち着かない。看護師からの返答が「しかたがないね」とか「～だから」と突き放すような言動が多く感じられる。スタッフのBMI値がとても気になります（指導する立場です）。
- ・朝ご飯が遅すぎる。
- ・シャワー室にシャンプー、ボディーソープなど置く台がほしい。シャワーカーテン新しい奴に変えてほしい。食事の時だけ子供を預かってほしい。そういう制度にしてほしい。ごはんだけゆっくり食べたい。周りのママさん達もかわいそう。
- ・ポークカレーの日に白米だけで、カレーが入っていなかった。食べるものがなかった。
- ・もう二度と来るつもりはない。
- ・MRI検査終了時の装具の取り忘れに気づいていなかった。
- ・今回救急で来院したのだが、来院する前に電話をし小児科外来に繋いでもらったのだが、その際対応された方の説明がとても一方的な感じがして不快だった。ただでさえ子供が高熱を出し、焦りや不安がある中それをあおるような物言いはいかがなものか。「他に言い方はないのか？」と思わされた。病棟の看護師さん達や救急の医師・看護師・技師さん達の対応で救われた気持ちになっただけに、その外来で対応した方の対応のひどさが強く印象に残ってしまっている。ただ残念。基本的な規則などもあるのかもしれないが、それをふまえた上でもうちょっとどうにかしてほしい。はじめに対応される方の印象で、その病院のイメージが変わることも少なくないと思うので。ただそれ以外救急・病棟ともに医師・看護師の方には感謝しかない。本当にありがとうございました。お世話になりました。
- ・カルテの身長、体重の入力間違いが何度訂正申告しても正されず、麻酔科Drと家族の面談でようやく修正された。本人確認の時は体重も重視すべき。

- ・看護師不足の事情は承知しているが、昼夜声をあげて注意しているベテランナースの言動は、若いナースの模範にならない。同室の患者としても不愉快。
- ・ナースコールが無視されるとすごく寂しい。

◆感謝・お礼（91件）

- ・感謝、感謝です、ありがとう。
- ・ありがとうございます。
- ・大変お世話になりました。医師、看護師、麻酔科の診療面と接遇面が良くて感謝です。ありがとうございます。
- ・牛乳、ヨーグルト等乳製品に対して代替のメニューを取り入れて下さり、本当にありがとうございました。看護師さんの対応も明るくよかったです。主治医の先生には親切丁寧に病状について教えていただきありがとうございました。
- ・今回の入院で普段聞けない栄養士さんや薬剤師さんから話を聞く事が出来ました。少しでも役に立てられるようにしたいと思います。ありがとうございました。
- ・10年前に比べて看護師が優しくなった。以前より食事が良くなった。
- ・ありがとうございました。〇〇さん、お世話になりました。
- ・先生も看護師さんも話しやすく、やさしかったです。ありがとうございました。
- ・先生も看護師さんもととても丁寧に説明してくださり、優しく対応してくださいました。自分も県病、西北病院、むつ病院、上の子は弘大、西北病院、家族は県病、弘大の入院歴がありますが、むつ病院の病棟の看護師さんの対応が一番良いと思います。外来の方に小児科専用のトイレがあると便利だと思います。5日間の入院でしたが、本当にお世話になりました。ありがとうございました。子どもの病気は母親の責任だと姑に言われ、家族より先生や看護師さんのおかげで沈んでいた気持ちが少し気が楽になりました。
- ・5年ぶりの検査入院で検査科の設備、備品の入れ替えが進んだのか施設内の空気感に驚きました。（特にRI？）病棟も45年以上経過しているが老朽化を職員の努力で維持していると感じました。スタッフの方々の気遣いや話しかけ方も良かったです。（特に20代～30代くらいの方々）。これからもよろしくお願いします。
- ・すべて良かったです。ありがとうございました。
- ・備品、ベッド等はきれいでした。
- ・手厚い治療、親身な看護、リハビリ誠にありがとうございました。皆様に助けられた命を大切に少しでも社会に貢献していきたい。
- ・看護師さんたちの多忙なことに感謝申し上げます。
- ・看護師さんも助産師さんもととても優しく親身になってくれたので出産も産後の不調も乗り越えられたと思います。感謝しかありません。今はとても考えられませんが、もし第2子を考えるのであれば、またむつ病院で出産したいと思うほど、スタッフさんの対応が良かったです。
- ・医師看護師さんには大変お世話になりました。たくさんの素晴らしいスタッフさんがいるのですが一部の看護師さんの身だしなみ不衛生な方がいてとても残念な気持ちになりました。しっかりメイクをして下さいというのではなく、清潔を心がけてほしいと思います。短い入院期間で患者が何を思っどうしてほしいのなかなか難しいとは思いますが、今自分なら！こうしてほしいよねって患者の気持ちに寄り添ってほしいと思います。これからもたくさんの患者さんのために頑張ってください。先生、看護師さん本当にありがとうございました。
- ・医師や看護師さんには大変お世話になりました、ありがとうございました。

- ・看護師さんもお医者さんもみんな自分のできる分だけがんばっていいと思うよ。
- ・医師、看護師さんの対応、雰囲気がとても良く小さい子どもでも安心してお任せできた。病棟看護師さん忙しい中でもみなさんいつも笑顔でありがたかった。ありがとうございました。
- ・患者さんに対しての丁寧な対応には感心させられました。
- ・初めて男性看護師さんにお世話になりましたが大変感じの良い入院でした。前立腺生検をした先生が終わって「お疲れ様でした」と声がけしてくれて一段と信頼感が深まりました。
- ・看護師の中には、表情が硬くよくない印象を受けたときがあった。多くの若い方は、笑顔多くよかった。
- ・看護師さんたちの優しい接し方に気持ちが楽になり、とても過ごしやすい入院生活となりました。ありがとうございました。
- ・術中の麻酔科医師、看護師さんの言葉がけにとっても助けられました。ありがとうございました。あとご飯おいしいです。(前回入院時にも思いました。)バランスも参考にしたいので、毎月の献立をHPにupしてください。たまにレシピ公開してください。
- ・主治医の先生、手術をしていただき大変ありがとうございました。看護師さんもお仕事とはいえ、朝から夜中まで患者へ献身的に対応してもらい感謝感動しております。今後も頑張ってください。ありがとうございました。
- ・色々お世話になりました。看護師さんありがとうございました。
- ・入院中は本当にお世話になりました。予定より早く退院出来るのは皆さんのおかげです。ありがとうございました。
- ・しっかり対応してもらった。
- ・想定していたよりも長い入院、珍しい難病で少し不安を感じていましたが、お医者さんがわからないことを詳しく説明してくれたり、看護師さんが明るくサポートしてくれたり、前向きになれました。同時に大変な仕事だなどとも思いました。入院中関わった人全員に感謝を。ありがとうございます。これからは頑張ってください。
- ・初めて入院しましたが、夜中でも患者さん達の世話をしていたので感動しました。これからはがんばってください。
- ・看護師さんが非常に良くしてくれて助かりました。
- ・ありがとうございました。
- ・丁寧な対応ありがとうございます。
- ・患者に対しての「声かけ」「対応」「看護ケア」一人、一人に優しく接していただきありがたく感じています。
- ・医師も看護師もとても親切で、毎回説明をわかりやすくして下さって、ストレスに対する心配、配慮してくれた事もとても嬉しかったです。塩分制限も辛く感じない毎食おいしいご飯でした。大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・一人一人に付き添った看護をしていると思います。何でも友達のように話せて、すごいと思いました。病気に対しても前向きに取り組む事ができました。本当に先生も看護師さんも素晴らしい人ばかりでした。これからは頑張っていってほしいと思います。この度は本当にありがとうございました。
- ・安心して入院生活ができました。先生はじめ看護師のみなさんありがとうございました。
- ・大変お世話になりました。
- ・大変良かった。
- ・血管が見えにくくて点滴・注射大変させてます。夜中の大変な時に打ち直し大変だったと思います、〇〇さんありがとう。

- ・入院前は尿が近かったが、今はそれがなくなりました。ありがとうございました。
- ・2回目です。満足しています。同じ部屋の人の看護師さんの仕草を見ていると頭が下がる思いです。
- ・むつ病院は長いこと通院していますのでいつまでも良きむつ病院であることを心から願っています。（私としては大切なむつ病院です。）
- ・看護師さんの接遇大変良かったです。ありがとうございました。
- ・大変お世話になりました。
- ・親切にいただきました。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。
- ・夜間の看護師不足の様な気がする。明るい看護師ばかりでしたので、病気をしている人にとっては心が安らぎました。
- ・感謝して帰ることになり、うれしく思います。おやつの買い物、おやつの時間が待ち遠しくもあり、楽しかったです。
- ・救急で入院したのに良くしていただき、本当にありがとうございました。
- ・身も心も全部あずけられました。気がつく看護師さん達だと安心して退院します。又、何かで入院したときは、お願いします。
- ・設備は、老朽化で快適とはいえないが看護師等のスタッフが気遣いをして患者に接していたのは評価できます。
- ・30年前に入院したことがありますが、その頃より勉強した為か、看護師も医師も良くなっている。
- ・心配なことを話したとき、丁寧に答えてくださって不安が解消されました。ありがとうございました。
- ・「いつでも相談して下さい」という雰囲気（皆さんが）とても安心して入院生活を過ごすことができました。ありがとうございました。
- ・H11年、むつ病で手術、入院しました。その頃から見ると、お医者さんの説明、看護師さんの応対、全然良く変わりました。安心して治療が受けられると思い感謝いたしました（良く一人一人に向き合ってくれていると思います）。ありがとう御座いました。
- ・全て満足のいく入院生活でした。
- ・今までにも状態が良くない人にむつ病院にかかることを勧める。周りの人たちはむつ病でいいの？というけど、地域医療の向上のために役立てたいと思い入院を決めました。病院の皆様には本当にありがとうございました。これからも通院しますので、よろしくお願いします。
- ・3Fは助産師さん、看護師さん、みなさん親切でした。産婦人科の先生も女性で安心でき、優しく接してくれました。お産をむつ病院でできて、よかったです。
- ・整形外科の〇〇先生がとても良い方なので安心しています。今後ともよろしくお願いします。
- ・お世話になりました。笑顔で接していただきとても励まされました。笑顔は病気の方の力になります。今後も笑顔で勇気をあげて下さい。ありがとうございました。
- ・とても丁寧な対応で安心しながら入院できました。ありがとうございました。
- ・医師・看護師に満足できた。
- ・とても明るく、雰囲気の良い看護師さん達ばかりで3泊4日の入院でしたが、不安もなく、過ごす事が出来ました。大変な仕事を大変に見せずにすることはすごいことです。ありがとうございました。
- ・看護師さんの食事や身体介護が素晴らしいと思いました。食事は大変美味しく、毎日楽しみでした。7階病棟入院案内はとても役に立ちました。

- ・看護師さんが皆さんに優しく接しているのを見聞きして大変気持ち良く思いました。
- ・食事が大変美味しく毎日楽しみにしていました。自宅へ帰ったら真似して作りたいと思います。
- ・看護師さんが皆さん気さくで優しく、快適に過ごせました。大変な仕事ですが頑張ってください。
- ・主治医のA先生の説明は良く理解でき、患者の意見を聞き入れ、希望を叶えていただき、感謝しております。また、治療に協力下さった、看護師を含め全てのスタッフの皆様ありがとうございました。
- ・入院手術と大変不安でしたが、医師、看護師さん達のケアのおかげで入院中快適に過ごせました。患者のわがままにも笑顔で接して下さる看護師さんに脱帽。大変お世話になりました。
- ・6年前にお世話になったときより、良くなったように思います。
- ・〇〇看護師の説明がわかりやすく理解できた。
- ・先生、看護師の方々に大変親切にいただき、ありがとうございました。
- ・先生にわかりやすく説明していただき、安心して手術に臨めました。看護師数名、言葉遣いが気になる方がいましたが、皆さん丁寧に対応してくださいました。ありがとうございました。
- ・不慣れな中、たくさん気づかってアドバイスをくださった看護師さんたちがすごく頼もしかったです。治療に対しても、患者の気持ちに配慮した丁寧な説明でわかりやすかったです。お世話になりました。ありがとうございました。
- ・看護師さんたちの親切な対応に感謝しています。おそらく、人員の不足だろうと思いますが、看護師たちの仕事量が多いのだと思います。そのため、必死さが伝わってきます。静養の場とは少し違うような気がいたします。
- ・とても親身に対応してもらいました。とても感謝しています。ありがとうございました。
- ・不安な気持ちになっている患者にとって、看護師さんの接し方はとても良かったと思います。病院の食事はおいしくない聞いていましたが、私はとってもおいしいと思いながら食べさせていただきました。わがままを言うなら、もう少しベッドの周りが広ければ…。
- ・先生始め皆様がとても親切で安心して検査を受ける事ができました。本当にありがとうございました。
- ・医師も看護師もとても親切で良かったです。お世話になり有難うございました。
- ・看護婦さん、たくさんのスタッフさん、大変よくしていただき、感謝×2です。
- ・入院から親切丁寧にしていただいて、分娩の時もずっと側で付きっきりでケアしてくださり無事出産できた事に感謝しています。出産後も何かと声がけしてくださり、思うように授乳ができない時も助けて貰いました。こちらの病院で出産して本当に良かったです。また何かありましたら相談させていただきたいと思うので、その時はよろしくお願いします。お世話になりました。
- ・週2回、昼食の選択メニューがある所がよかった。
- ・看護師さんがいい人ばかりで楽しい入院生活を送れました。
- ・ごはんがおいしかった。
- ・お世話になりました。ありがとうございます。
- ・今回2回目の治療、安心して入院しました。まるで自分の実家に帰ったような気がしました。今度は〇月〇日よろしくお願いします。
- ・先生方も看護師さんも優しく対応して下さいました。3回目の入院でしたが、おかげさまですぐに回復し元気になりました。お世話になりありがとうございました。
- ・男性看護師がんばれ！ まじめで態度良好です。

- ・大変お世話になりました。
- ・ありがとうございました。
- ・いつも相談にのってくれてありがたかった。

◆医療的なこと（8件）

- ・検査の帰り(CT)少しふらつくような感じ(去年はなかったことですが)がしたので付き添いがいてくれたらと思いました。
- ・患者用パスと実際はちがうようでした。そういう場合もあることを検査予約の時に説明してもよいかと思います。
- ・不安もなく検査を受けることが出来ました。
- ・朝の回診時に丁寧な説明がほしい。病状説明など。
- ・回診の時に若い医師数人が患者に集中していない。
- ・執刀医の先生と初めて会うのが本人は手術室に入ってから、家族は会わずじまいでした。体にメスを入れると言うことは不安なことです。先生もお忙しいとは思いますが、事前に一度会ってどういう方なのか、挨拶、手術の説明をしていただきたかったです。その方が安心します。
- ・看護師の交替制による、伝達内容等の正確さが不足だと感じた。
- ・今回の入院は主治医からの説明もあまりなくて、先が見えなさすぎてもものすごく不安で心細かった。たいてい入院となると不安は常にあるし、怖い。けど、たいていの場合は何らかの退院に向けての話があったり、処置があったりして、少しずつその気持ちは改善されていくのに、減るどころか、増えていった気がします。せめて説明だけでもあれば。そして、他院への紹介になるのだったらせめてもう少し早くうごいてくれてほしかったです。遅すぎに感じました。看護師さん達は色々細かく気を使ってくれてありがとうございました。

◆要望について（8件）

- ・短い間だがよくやってくれた。緊急入院のためスマホの充電器を持ってこれなかったので充電器を借りれるようにしてほしい→病棟に常備した。
- ・ベット等の移動ですが、もう少し静かにやって欲しい。
- ・付き添い食にもう少し野菜が欲しい(母乳栄養のため)。
- ・患児の啼鳴を防ぐ事が重要とはいえ音楽やサイレン等の電子音の玩具は制限して欲しい。(こちらの安静が妨げられる)。
- ・退院する人が多いのでテレビカードの残金を返す機械をつけてほしい。
- ・患者に関する情報は確実なものを流してほしい。良いものは良く、悪いものは悪いという姿勢って大事ですよ。
- ・病衣にポケットが欲しい。デイルームが狭い。机、テレビ音楽が聴けるようにDVDが見れるようにどこかの階に作ってはどうか。入浴時間の延長(20時まで)。
- ・部屋を間違っ入ってしまうため、部屋番号をもっとわかりやすくしてほしい。
- ・消灯時間をもう少し早くてもいいような気がします。

◆待ち時間について（2件）

- ・入院時の外来での待ち時間が長い。（検査が無いときは、外来から病室までの待ち時間15～20分くらい）
- ・入院時の外来での検査までの待ち時間が長い。そして、検査後の外来に戻ってから病室に行くまでの時間が長い。多数の入院する人は待っているのもつらい位具合が悪い方がいるので来院時間を調整するなりとかで、待たせない方が良いと思う。

◆施設と当院のルールについて（20件）

- ・ベッドが全て電動であってほしい。（令和2年2月現在 電動ベッド設置率 58%）
- ・枕が高く頸と肩こりになった。トイレが汚く暗い。自分の行く場所が分からないので通路に色分けされたガイドラインがあれば便利。
- ・トイレが少なくなかなか空かないことが多いようです。
- ・床の掃除はもう少し頑張りましょうかな？
- ・古いけどよく掃除されていると思います。ただし窓の汚さにはがっかりしました。
- ・円滑な治療のためとはいえ病室の扉は基本的に開放で常夜灯はかなりルクスが高く安静安眠を阻害されてしまい病児の生活リズムが崩れてしまった。
せめて電球カバーや間接照明にしたりできないか。
- ・病室に換気扇がほしい。空気の入れ換えをお願い。
- ・トイレは車椅子用を使用できたのでよかった。
- ・部屋に1カ所出来れば天井中央に換気扇があれば部屋の臭い対策に良いと思う。
- ・新しい病院が早くできるよう願っています。みんなが頑張っている姿をみてそう思いました。
- ・車椅子の患者がシャワーを浴びるとき、中に入りづらい。
- ・トイレの数が少ない、脱衣所・洗面所にコンセントを！
- ・トイレ小さい、狭い、不便。
- ・エアコンの空気が病室内を循環するようにした方が良いと思う。窓側と廊下側と気温が違う。
- ・トイレが少ない。
- ・急に部屋の移動がありバタバタしてしまった。トイレが遠くなり困った。
- ・トイレの鍵を直した方がい。
- ・洗面所の水道の栓がゆるいのかタチタチ出ているから気になる。朝食が質素だと思った。もう一品卵焼きとかししゃもとか欲しかった。白米がたまに団子みたいな時があつて残念だった。
- ・トイレの汚れ。
- ・トイレが狭い。

◆その他（4件）

- ・朝の洗面所を利用する時間を守らず5時過ぎに利用しているのが気になりました。夜中に反対側の病棟の年配の人がトイレを利用していて扉を閉めずに使用していたので慌てました。
- ・ねまきがあつい
- ・アンケートの回収箱をナースステーションの前に置くのは変じゃないか。
- ・看護師の人数 忙しい。

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・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。