

令和 2 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 . . . . .	1
調査の概要 . . . . .	2
(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) . . . . .	3
○ <性別><年齢><受診科>	
○ <病院全体を通して>	
○ <施設面>	
○ <環境面>	
○ <診療面>	
○ <接遇面>	
○ <時間面>	
○ <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	
調査結果 (入院患者さん) . . . . .	10
○ <性別><年齢>	
○ <病院全体を通して>	
○ <施設面>	
○ <環境面>	
○ <診療面>	
○ <接遇面>	
○ <知人等に当院を紹介したいと思いましたが>	
○ 入院患者さんからのご意見・ご感想	
(参 考)	
外来患者さん調査票 . . . . .	25
入院患者さん調査票 . . . . .	27

## はじめに

むつ総合病院は、『信頼される病院になる』を基本理念として、市民の皆様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きます。

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います。

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。これまで、様々な業務改善を行いサービスの向上に取り組んできましたが、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います。この調査結果を職員一同で共有し、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、引き続き努力してまいります。

最後に、調査にご協力いただきました外来患者さん、入院患者さん、そしてご家族の皆様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2年9月23日(水)～30日(水) 6日間(土日除く)

②入院患者さん 令和2年4月～令和2年9月 6か月間

## (2) 実施方法

調査は無記名方式で、実施期間内に通院された外来患者さん、及び新規に入院した患者さんを対象として実施しました。

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、「施設面」、「環境面」、「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答えできるようにしました。

外来患者さんに対しては、各科外来受付において調査票をお渡しし、協力をお願いしました。回答いただいた調査票はそれぞれ受付にて回収しました。

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新規入院患者さんに調査票をお渡しし、協力をお願いしました。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。

## 令和2年度 外来患者満足度調査の結果について

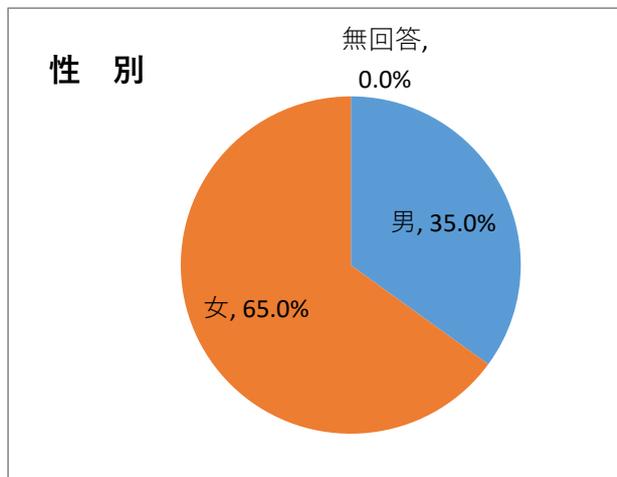
去る9月に外来患者さんを対象に実施した、患者満足度調査の結果についてご報告いたします。この調査は、当院に関することに対して患者さんから率直なご意見をいただき、その結果を医療サービスの向上に役立てることを目的に実施いたしました。

・調査人数（外来患者） 200人

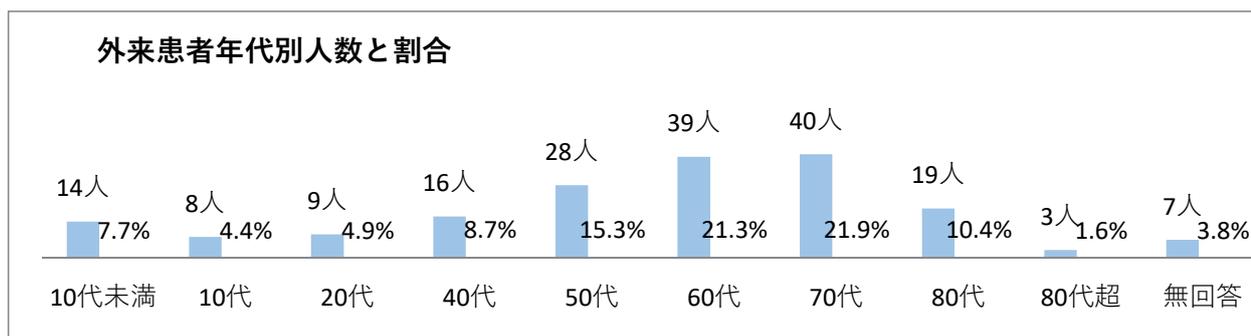
・調査場所 各外来待合室

<性別>

男	70人	35.0%
女	130人	65.0%
無回答	0人	0.0%
合計	200人	100.0%



<年齢>

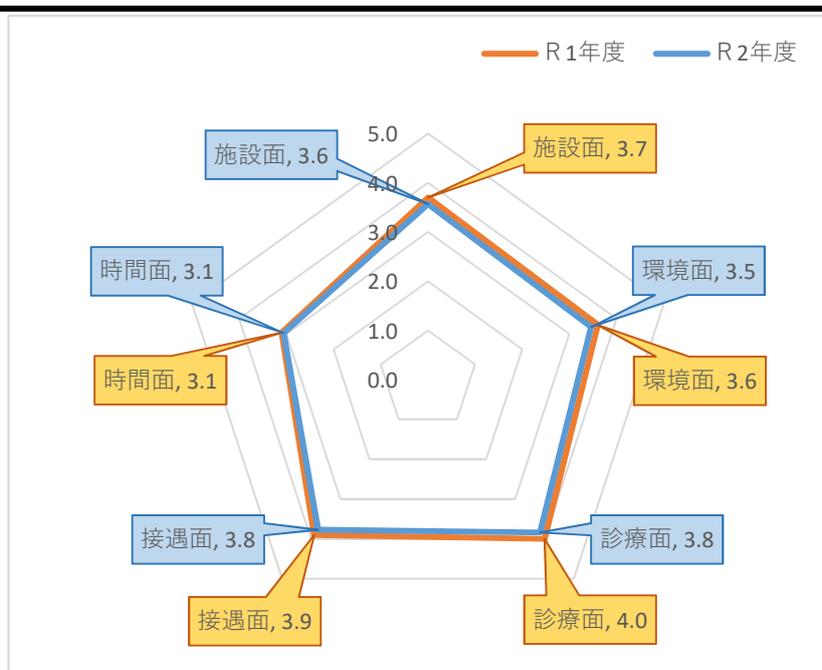


<診療科>

内科	糖尿病	甲状腺	神経内科	外科	小児科	産婦人科	眼科	
33人	0人	0人	7人	10人	20人	20人	10人	
16.5%	0.0%	0.0%	3.5%	5.0%	10.0%	10.0%	5.0%	
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	
10人	30人	0人	15人	10人	5人	10人	0人	
5.0%	15.0%	0.0%	7.5%	5.0%	2.5%	5.0%	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	無回答	合計
0人	0人	0人	20人	0人	0人	0人	0人	200人
0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

<病院全体を通して>

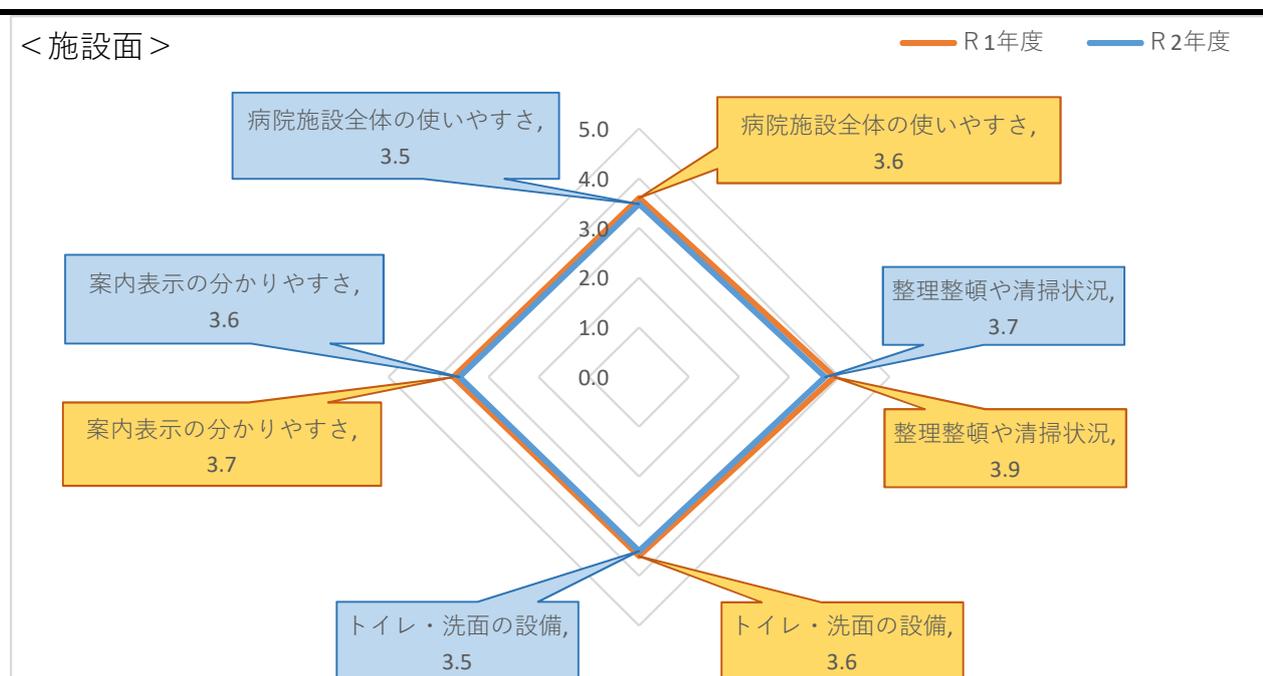
	R1年度	R2年度
施設面	3.7	3.6
環境面	3.6	3.5
診療面	4.0	3.8
接遇面	3.9	3.8
時間面	3.1	3.1



施設面、環境面、診療面、接遇面については、前年度より0.1~0.2ポイント下がっており、満足度向上のための対策と努力を続けてまいります。

また、時間面についても横ばいで推移しておりますが、評価自体は決して高いとは言えず、待ち時間の短縮を含めた改善に努めてまいります。

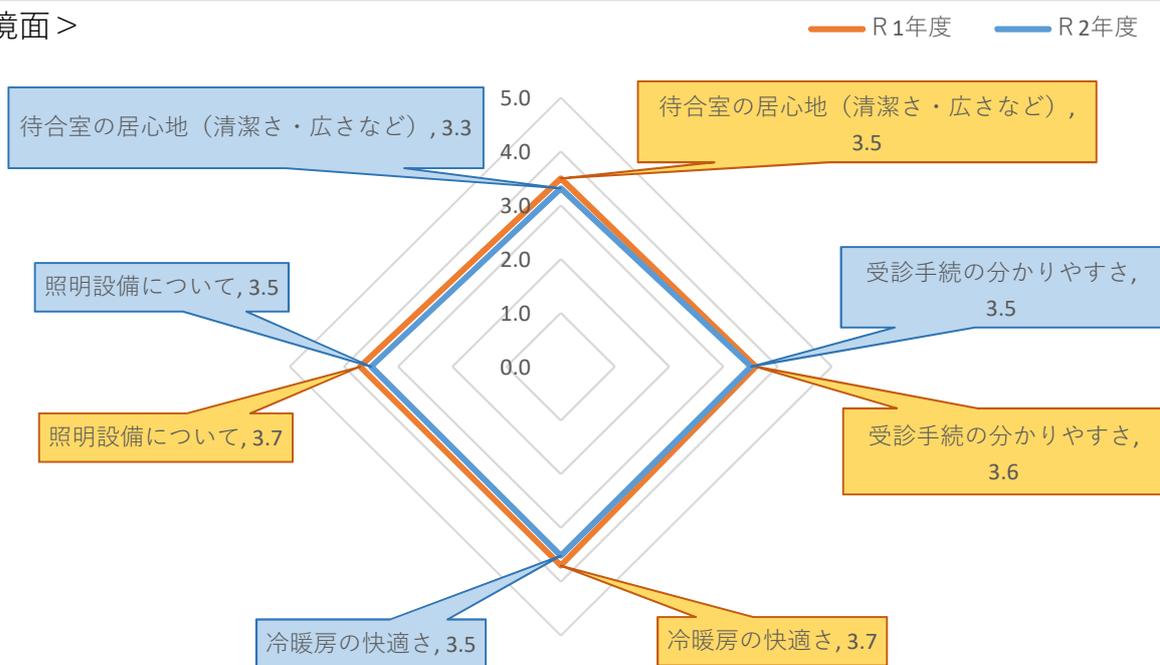
<施設面>



施設面については、全体的に0.1~0.2ポイント下がっております。

駐車場、待合室、トイレなどの狭さに対する意見もありますが、患者さんが安心して利用いただけるよう、施設管理に創意工夫を重ねてまいります。

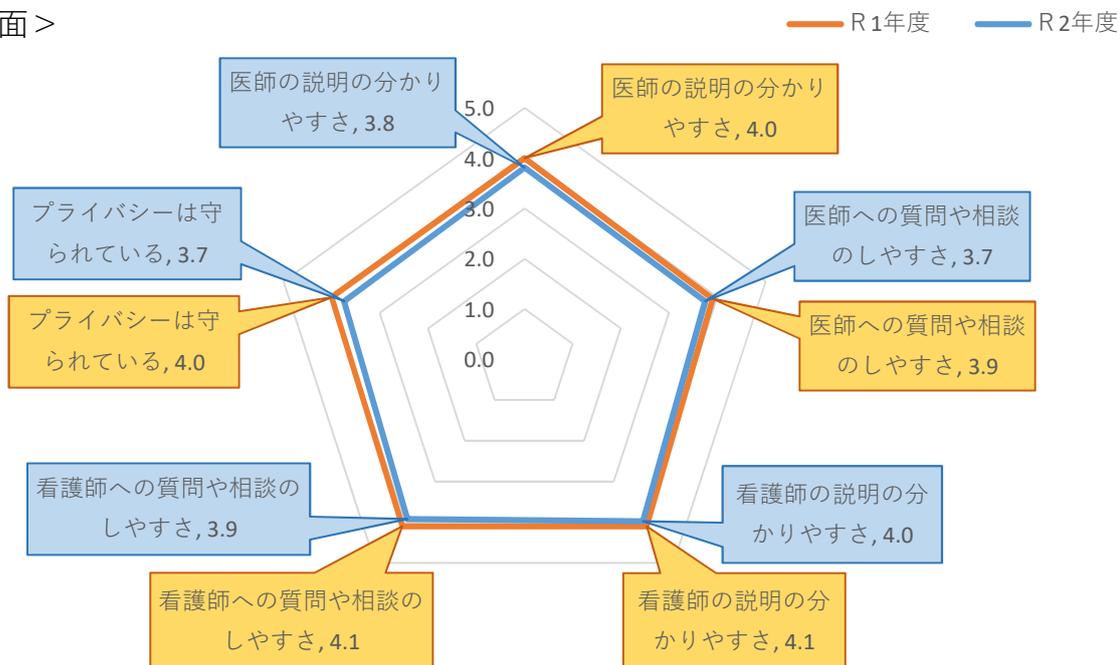
<環境面>



環境面については、全体的に0.1~0.2ポイント下がっております。

体調に不安を抱える患者さんが、治療に専念できるよう、快適な環境づくりになお一層努めてまいります。

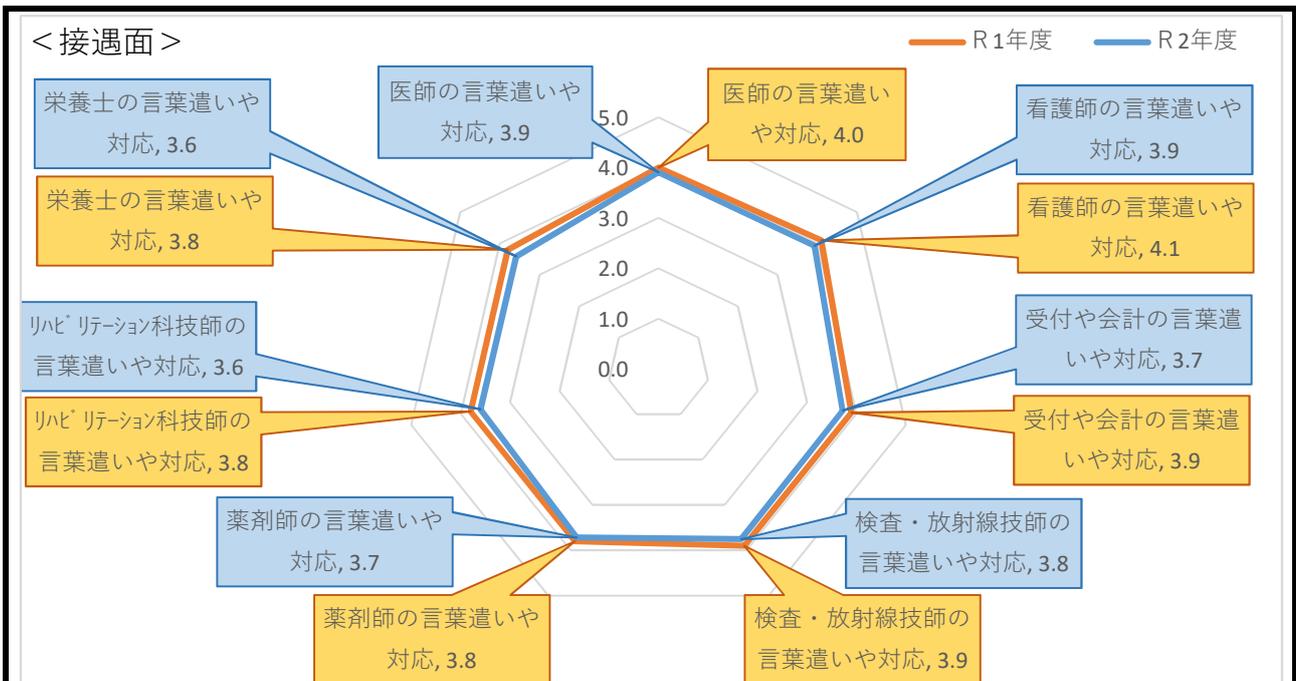
<診療面>



診療面については、全体的に0.1~0.3ポイント下がっております。

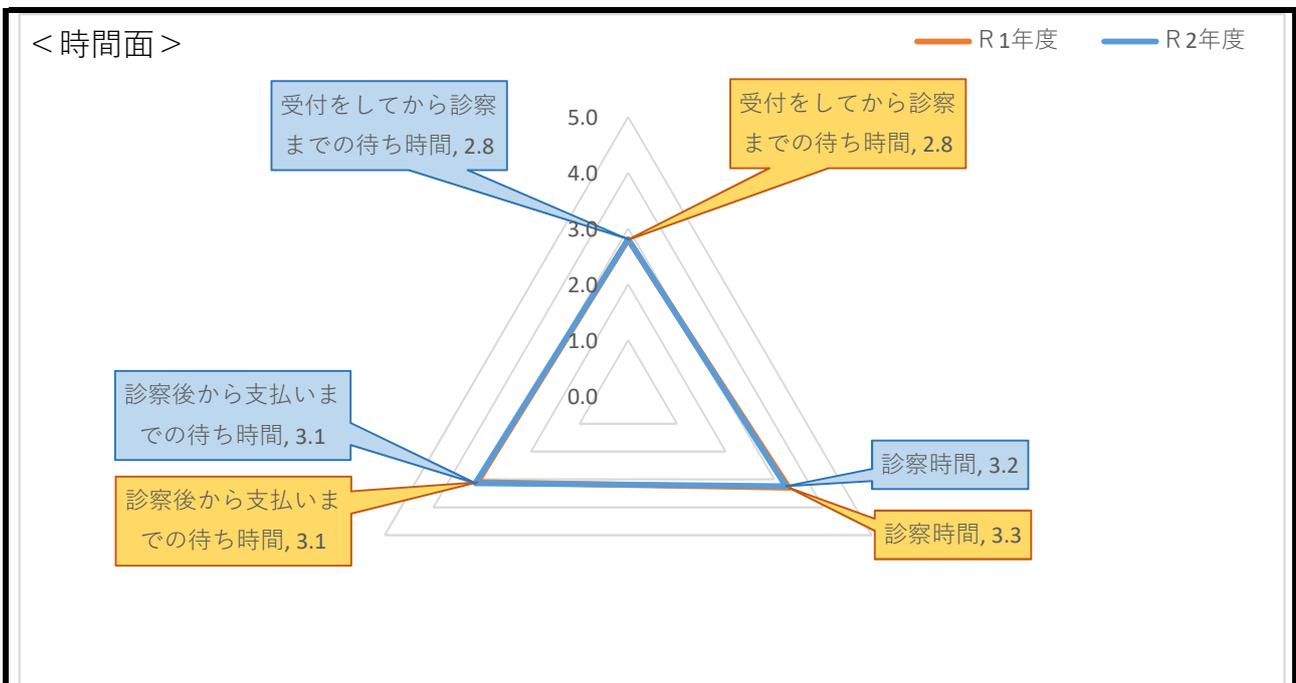
傷病に対する不安を解消するためのコミュニケーションの不足に関する意見もあります。

患者さんに信頼されるよう、医療の質の向上はもとより、患者さんとの十分な意思疎通に努めてまいります。



接遇面については、全体的に0.1~0.2ポイント下がっております。

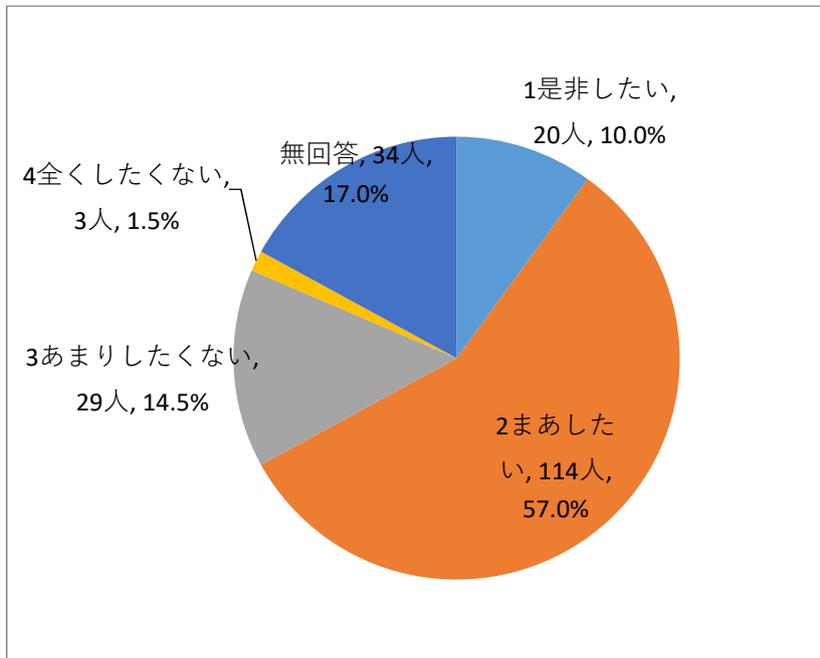
穏やかな気持ちで受診できるよう、患者さんに寄り添い、丁寧な言葉遣いを心がけ、笑顔と安心を届けられるよう、職員一丸となって取り組んでまいります。



時間面については、ほぼ横ばいではありますが評価自体が低く、長年の懸案事項である待ち時間短縮はもとより、待っている患者さんに寄り添った改善に努めてまいります。

<知人等への当院紹介>

1是非したい	20人	10.0%
2まあしたい	114人	57.0%
3あまりしたくない	29人	14.5%
4全くしたくない	3人	1.5%
無回答	34人	17.0%
合計	200人	100.0%



当院を知人等に紹介したいかについては、「是非したい・まあしたい」が過半数を超えてはありますが、昨年度より1.1ポイント減少しております。

各項目で前年度より低いと評がされた結果が反映されたものと考えており、基本理念である「信頼される病院になる」を目指し、一層の努力を重ねてまいります。

## <外来患者さんからのご意見・ご感想>

### <施設面>

性別	年齢	ご意見・ご感想
女	40代	トイレをもう少し広くして欲しい。コーヒーなどくつろぐ場所があり少し待ちやすくなりました。
女	70代	ホールの椅子をもう2列位増やしたらいかがか。尿検査の手洗水道器は手を触れたくないで自動（レバー）にしたらいかがか。
男	80代	待合室の椅子の間隔が少なく移動に苦勞する。前後を広くすると楽になると思う。
女	60代	血圧計の置き場所をもう少し考えてほしい。
男	60代	駐車スペースを増やして欲しい！階段暗すぎ！トイレ狭すぎ！待合室密すぎ！
男	40代	外来棟・入院棟のトイレが狭い。
女	10代未満	駐車場が満車になり、病院敷地外の駐車場に停めた場合、具合の悪い子供を歩かせるのが大変です。
女	40代	待合室が暗い。椅子の並びが悪い。数も少なく狭い。
男	80代	車イスの他、ストレッチャー用のスペースも出来よくなってきていると思う。TVの設置で気を紛らわすことでイライラ軽減もされているように思う。これからも人に優しい配慮期待します。

### <診療面>

性別	年齢	ご意見・ご感想
女	50代	どの科の医師も丁寧でいいのですが、内科医師の中には早口で聞き取れない時があります。検査結果の説明不足が多少不満の時もあり、改善をお願いします。
女	70代	本日受診の医師ではありませんが、返答の仕方が恫喝を受けているような時があり憂鬱です。
女	60代	今回受診の科ではありませんが、定期受診の際、医師に体調などを相談しても否定されてメンタルへ行けばいいと言われ、トラックのドライバーでもしていない限り、夜は眠る必要はないだろうとまで言われた時は、悲しい思いをしました。でも、ここの病院しか私たちには選べない現実があります。
男	60代	各科の連携に心配がある。がん治療は各科にかかるので。緩和ケアの充実を望みます。
男	70代	最後でしたが、丁寧に診て頂きました。ありがとうございました。

< 接遇面 >

性別	年齢	ご意見・ご感想
女	70代	耳が遠い人が多いので、呼びかけの声は大きい方がいいのではと感じました。
女	10代未満	小児科しかかかっていませんが、小児科の皆さんはとても優しく安心してきます。

< 時間面 >

性別	年齢	ご意見・ご感想
女	50代	毎回来ているのでだいたいの待ち時間がわかるため、私的には待っている時間は苦痛ではありません。
男	60代	受付から支払いまでの合計時間が3時間であった。もう少し短くしてもらいたい。
女	10代	混んでいるので仕方ないと思うが待ち時間が長すぎる。番号だけでなく、おおよその待ち時間も表示すれば親切だと思う。看護師さんは親切で嬉しいです。

< その他 >

性別	年齢	ご意見・ご感想
女	40代	名前ではなく番号で呼んで欲しい。
女	70代	整形、大文句あり。
男	80代	入院病棟に行く際の体温チェックを各階ではなく、1階受付でした方がいいのではないかな。
女	70代	色々変更しているがその通りになっていない。検査に行ったら黄色い用紙をこの箱に入れてくださいと書いてあって入れたが、後から来た人は看護師に手渡ししていた。どっちなの？
男	80代	正面玄関の順番待ちがいつも三密状態で問題。コロナ対策を無視している。年寄りには苦痛であり、病院内で番号札を交付し、待合室で整然と待てるよう整理して欲しい。
女	40代	入院中、職員の方々には大変お世話になりました。ありがとうございます。
女	無回答	迅速でとても良い！
男	無回答	あまり病院に慣れていないが安心して来ることができる。

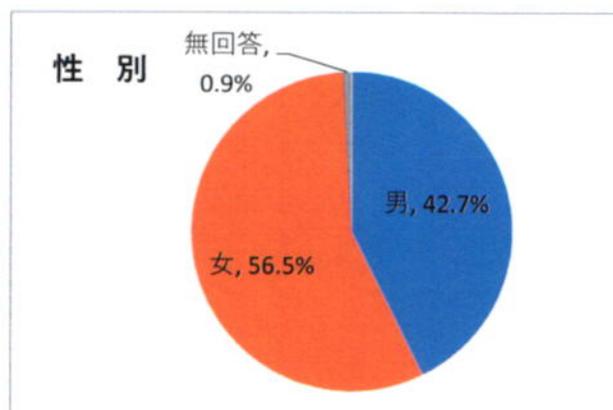
## 令和2年度 入院患者満足度調査の結果について

4月から9月までの6か月間、新規入院患者さんを対象に実施した、患者満足度調査の結果についてご報告いたします。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、その結果を医療サービス向上に役立てることを目的に実施いたしました。

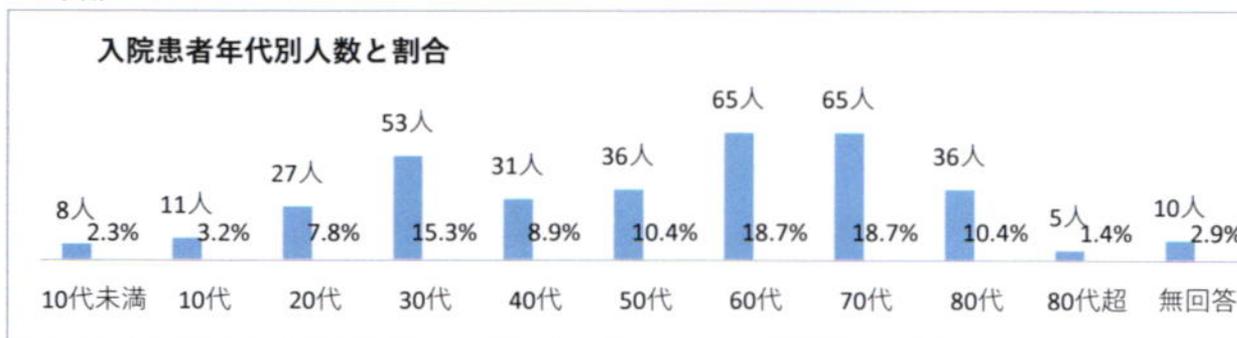
・調査人数（入院患者） 347人

<性別>

男	148人	42.7%
女	196人	56.5%
無回答	3人	0.9%
合計	347人	100.0%

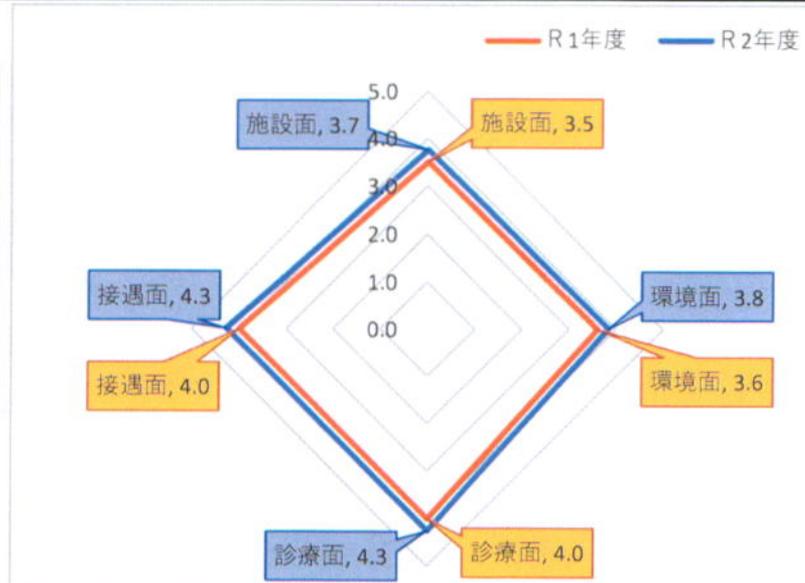


<年齢>



<病院全体を通して>

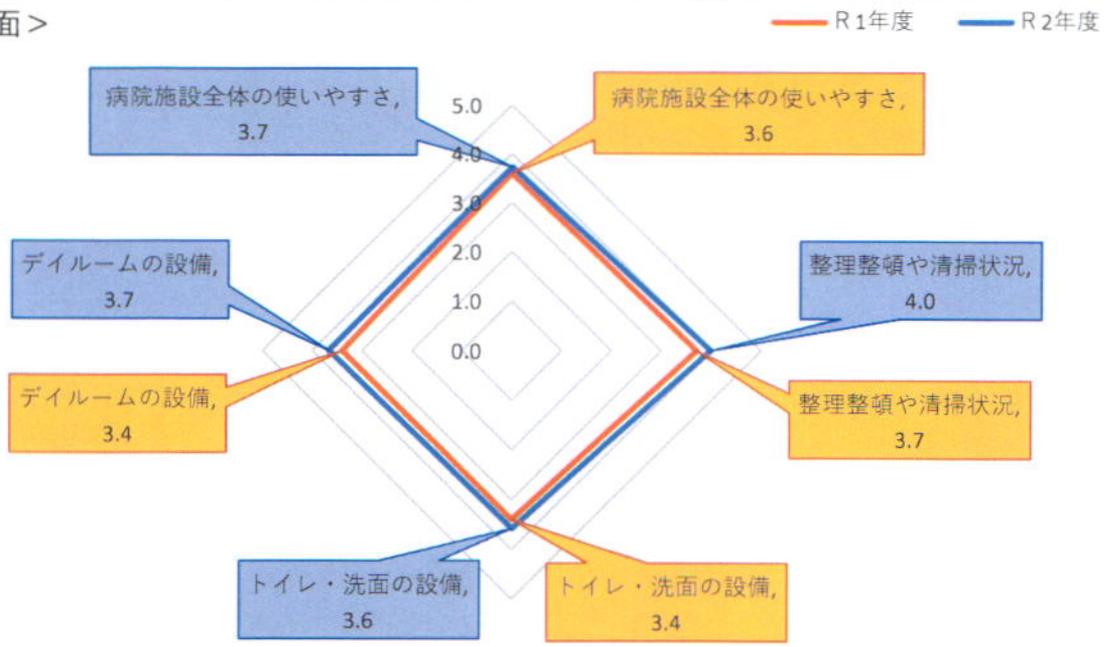
	R1年度	R2年度
施設面	3.5	3.7
環境面	3.6	3.8
診療面	4.0	4.3
接遇面	4.0	4.3



全体として、0.2~0.3ポイント上がっております。

しかしながら、厳しいご意見をいただいている部分もありますので、今後におきましても、患者さんが安心して医療を受けられるよう改善に努めてまいります。

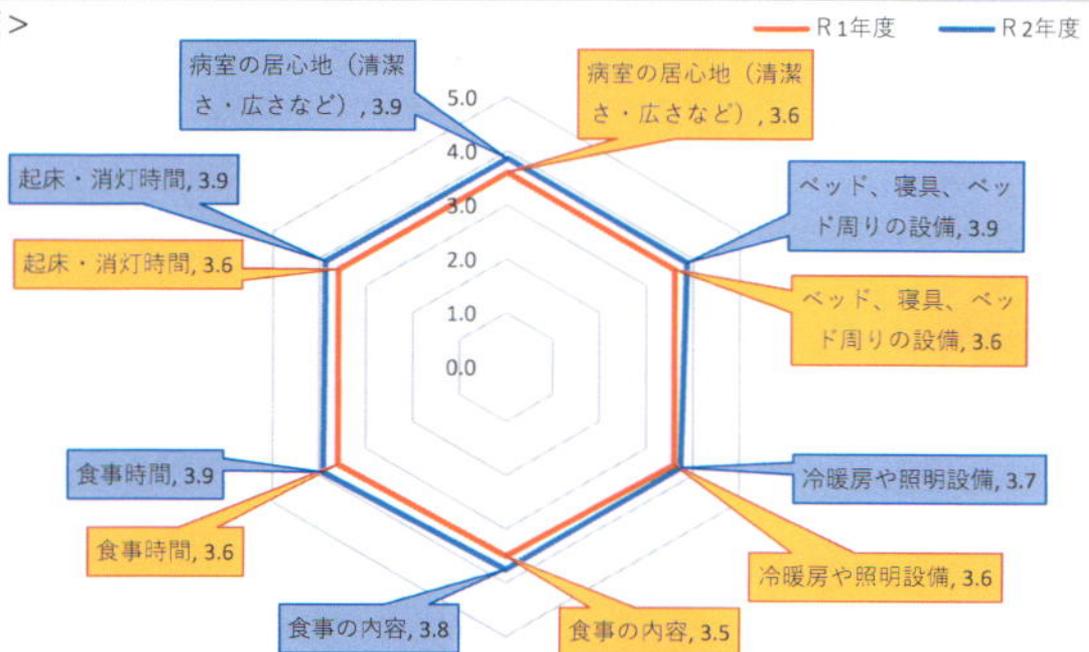
<施設面>



施設面では、全体的に0.1~0.3ポイント上がっております。

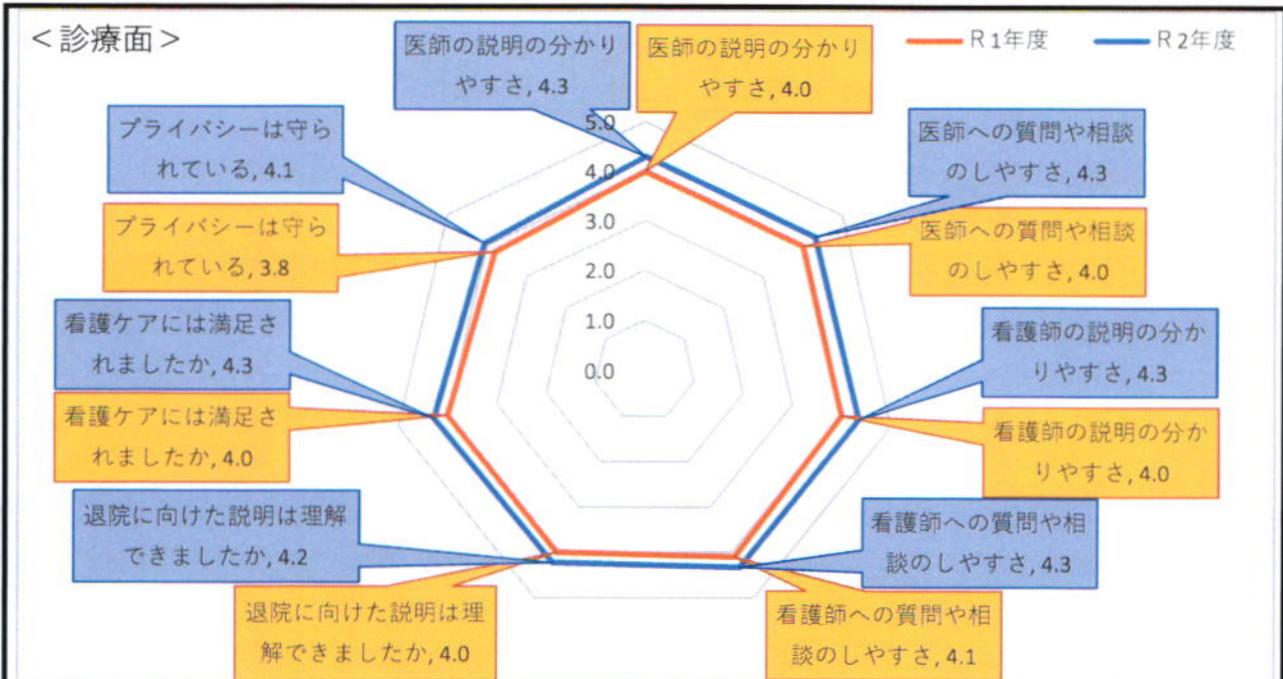
清掃をはじめとして、可能なところの改善を行ったことへの評価と思いますが、老朽化する病棟であるが故、改善が難しい部分もあります。そうした中でも、患者さんが使いやすい施設になるよう、創意工夫を凝らしてまいります。

<環境面>

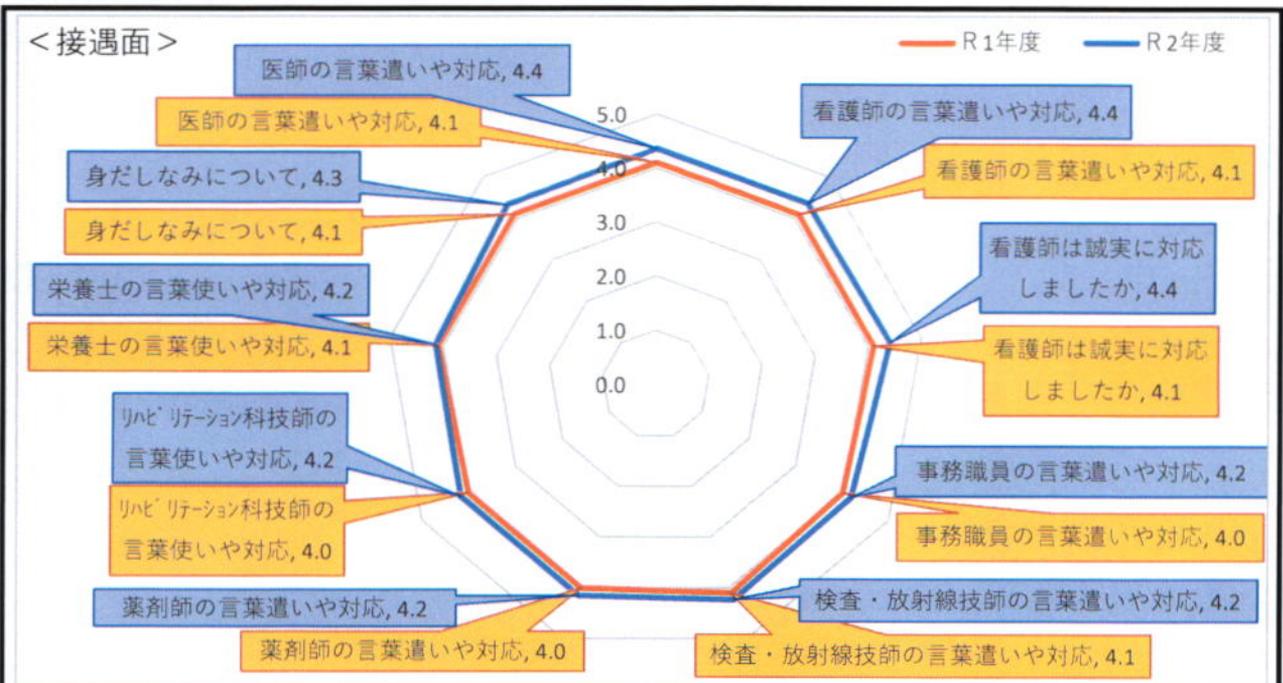


環境面では、全体的に0.1~0.3ポイント上がっております。

一方、病室の居心地をはじめ、多くの要望意見をいただいております。古い病棟でありますので改善困難な部分もありますが、患者さんが落ち着いて診療を受けられる環境づくりに努めてまいります。



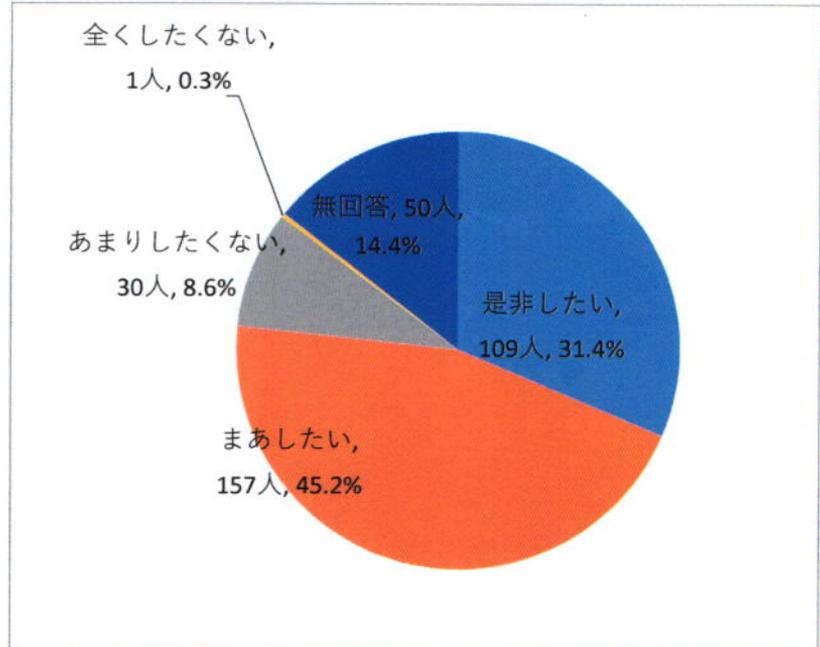
診療面では、全体的に0.2~0.3ポイント上がっております。  
 全項目とも4点以上で、おおむね満足いただける結果になりました。  
 今後におきましても、患者さんに信頼していただけるよう、職員一同研鑽に努めてまいります。



接遇面では、全体的に0.1~0.3ポイント上がっております。  
 全項目とも4点以上ですが、医師及び看護師の評価が大きく上がっております。  
 今後におきましても、患者さんが治療に専念できるよう、寄り添い懇切丁寧な対応に努めてまいります。

<知人等への当院紹介>

是非したい	109人	31.4%
まあしたい	157人	45.2%
あまりしたくない	30人	8.6%
全くしたくない	1人	0.3%
無回答	50人	14.4%
合計	347人	100.0%



当院を知人等に紹介したいかについては、「是非したい・まあしたい」が全体の4分の3以上となりましたが、前年度比では1.8ポイント減少しております。

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、基本理念である「信頼される病院になる」を目指してまいります。

## <入院患者さんからのご意見・ご感想>

### <施設面（要望意見）>

ご意見・ご感想
せめて部分的でも良いからWI-FIが使用できると入院中すごく助かると思った。トイレが開放的過ぎて少し恥ずかしかった(音とか)。
トイレの清掃は行き届いているが、トイレの仕切りのカーテンが汚すぎます。定期的に変換して頂けると、もっと快適に過ごせると思います。
自販機の商品の種類の少なさ、水がまずい。
入浴させていただきましたがシャワーの出が悪く、床のタイルが剥がれたところもあってちょっと怖かったです。
車椅子トイレが遠すぎます。
作業療法で最新のカラオケ機械を用意してほしい。
階段に手すりが両側にあったら良いと思う。
トイレの個数を増やしてほしい。
洗面所のスペースを取り、車椅子が楽に通りやすくしてほしい。
大小のトイレが並行して2箇所有ればと思いました。
トイレの数が少ない。
A-6号室に入っていましたが、トイレか洗面所より悪臭が漂っていました。単純に配水管の密封が故障していると思います。メンテナンスをきちんとしてもらいたいです。
病室から見える外壁が数カ所破損しています。メンテナンスをお願いします。
給茶機か自販機（パック飲料ではなくてもっとさっぱりとした飲み物）があると良いと思った。
洗面所、トイレ 車椅子が2台通れるようにしてもらいたい。
早急にトイレの改修が必要です。
ディルールの自販機が充実していると嬉しい。
3Fトイレの小さな洗い場の水道蛇口がきちんと閉まらなく、いつも水が出っぱなし、とても気になりました。
病院の設備の老朽化がとても残念です。
Wi-Fiがあれば良いと思います。テレビのチケットが高額だと思います。
トイレの数が少ないため不便である。
Wifiがほしかった。
新築したら各部屋4人、洗面所付き、寝たきり患者以外全部電動ベッド、各部屋トイレ付きにして欲しい。
病棟のトイレは申し訳ないですが、清潔感がなかった気がします。ぜひ改善を。
トイレの改善して欲しい。（狭い、少ない）
Wi-Fiないのが不便。

トイレの数が少ない。
トイレ、洗面所の設備の老朽化、不衛生感が強い。
トイレの通路が狭いため車椅子等があれば用を足せないこともあり不便なので広げて欲しい。できたら洋式トイレを1つ増やして欲しい。トイレ内も狭いので広げて欲しい。
有料で良いのでWi-Fiがあるとよい。

<環境面（要望意見）>

ご意見・ご感想
病室にある家具にコートやスラックスを掛けるところがありません。掛けられるようにしてください。
テレビ床頭台の棚がもう少し幅があれば使い勝手が良いと思う。
病室の壁が薄いのか、人の話し声、洗面所の水の音、痰を吐き出す音など一日中病室内に響き渡り術後の身にはつらく不快でした。
ロッカーが狭い。
毎回きれいな環境で入院生活を送らせて頂き感謝しています。一つだけ環境面でトイレの便座クリーナーの容器の上のほこりが少し気になるため、担当の方をお願いしたいです。他は細部にわたりきれいに掃除されています。
他の患者さんについてになりますが、足音（スリッパパタパタ）や消灯後の物音に配慮して頂けるように入院説明時に注意喚起していただければと思いました。
掃除は床、ゴミ箱だけでなく他もした方が良いのではと思った（除菌など）。窓や上につるしてあるホースのようなものなどにほこりが目立っていた。
お部屋のベッド毎に広さが違うのは仕方ないのかなとおもいます。
生活音がうるさい事(改善策はあると思います)と、他患者の会話の声が高すぎて(高齢の方は難聴もあるから仕方ないと思うが…)睡眠のさまたげとなった。
口腔外科、歯科って苦手で治療中は緊張でいっぱい。シーンとしてよけい緊張感を誘う。低音でも音楽を流すとか、雰囲気作りをしてみてもどうかと思います。
基本おいしいが、ご飯に合わないおかずの時もあった。代替食時の内容ももう少し見直しても良いのかな?と思った。人によって対応が違う時がありとまどった。統一してほしい。
入院前に話しを聞かれた時に嫌いな食べ物など話したが、4階病棟では認識されていなかった。
蛍光灯がまぶしくて眠れない。
はやめに8時に寝たいです。自由時間を伸ばしたいです。
夜間のことについて。点滴の時に押してくるカートがガタガタ音が響く。器材室の戸の閉める音。病室の電気、消灯後なので明るすぎでは。
病室の室温管理をやってもらいたい。これからの季節気温がもっと上昇するので。（病室は6人部屋である。）
食事の際の給湯の不備、お茶が無いことが不満。

毎日掃除はしているようですが窓の棧などはホコリがいっぱいです。たまには掃除も必要かと思う。
検査後の食事で右手が使えないためおにぎりにしてくれましたが、おかずは煮魚で左手で箸を使うしかなかった。「コロッケと卵焼き」のような手でも食べられる食事の方が良かった。食事全体は美味しかった。
マットレスが硬く枕も硬くて眠れませんでした。シャワー室も足元に何かを敷いて頂きたいと思いました。（ペーパータオル等で）1人のシャワーが終わったら破棄するなど。
患者の外の散歩コースがほしいと思った。自分が筋力低下である程度自立してから退院したいと思い階段昇降とラジオ体操第一、第二セットで施行。もちろん主治医の許可をもらってから開始しました。おかげさまで心身ともに快調で気持ちよく退院日をむかえることができました。昼食前、夕食前にも外散歩ができたらもっと食欲もでていただろうなと思います。
男子のズボン前開きがあれば立ちしょんがしやすいのですが……。食堂に週刊誌が何日も、1冊6月頃のものがありました。処理しても誰もとがめないと思いますが。
身の回りの収納スペースがもう少し欲しい。
建物の老朽化が気になります。特にお風呂場はカビなどがすごく気になる……。衛生的にどうかと思います。せめてお風呂場だけでも新しくするべきだと思います。皆さん自分だったら入りたいですか？と聞きたくなります。後はベッドが硬くて腰が痛い……。ちょっと寝づらいです……
お風呂場汚い。
紙パック類の自販機が病棟内に設置してありますが、出来たら500mlのお茶などのペットボトルが売っている自販機もあるとありがたかったです。
ベッドが硬くて腰が痛くなった。
浴槽が深かった。
掃除の時に外れたと思われるが、便座のアース線は結線しておいた方が良い。

< 環境面（感謝お礼等） >

ご意見・ご感想
20数年前に母が脳梗塞でお世話になった際は、一般の方を介護補助の方として各自で用意する必要があったが、そのときから比較すると親族の負担は少なくなったと思う。
夜中トイレが明るくてよかったです。お世話になりました。引き続き治療がんばります！！
そうじがとてもきれいでした。
入院期間中の食事はどれもおいしかったです。毎回楽しみでした。
前よりは食事が良くなりました。

< 診療面（要望意見） >

ご意見・ご感想
---------

医師からの検査数値などの説明は詳しいほど良いのではと思われる。
深夜勤務の看護師の方が捨て台詞のように「自分で良く分かるね」と歩きながら言っていて、本音が漏れていて傷付きました。特に授乳の仕方も状態も見てくれなかったのに、言いたいことだけ言っていくんだなど。「がんばれがんばれ」精神論ばかりなのも同じかなと思う。色々具体的なアドバイスや困ったときには市販のアイテムを使うなど解決法も教えて欲しい。若い方はアドバイスを教えてくれました。相談しているのに「あなた次第」と言われました。良いおっぱいと周りのママに言ってるのを聞くとへこみます。
入院日に渡された説明用紙（手術に関しての次の日までの流れ、リハビリに必要な持ち物）をできれば入院前にいただけると物と心の準備ができたかと思います。
病棟と科（眼科）の連絡に不備があったのか話す内容に食い違いがありました。
本人確認が多すぎると思う。（ムダが多いのでは？）
医師・看護師不足は否めない。充実した医療を提供する為にも早急の人員確保を強く願う。

< 診療面（感謝お礼等） >

ご意見・ご感想
20数年前に一度入院しました。今回の看護師の患者に対する対応の仕方、言葉遣いにとっても感動しました。そしてなによりも主治医の先生が毎日採血の結果をコピーし、本人の目で1日1回確認出来ましたことに心から感謝しています。
手厚い看護と毎食の食事、リハビリにより体力の維持ができました。ありがとうございます。
女性のお医者さん達だからか、不安にならないようにしてくれて話しやすく安心して過ごせます。
様々な面で配慮して頂き安心して療養することができました。とても感謝いたします。先生方もお忙しい中1日2回以上訪室して下さい不安が軽減できました。元気をもらって退院します。ありがとうございます。
出産の際、沢山のスタッフの方々に支えていただき、痛みでつらい中安心して我が子を産むことが出来ました。産後も睡眠の面など、気にかけて頂きとても有難かったです。むつ病で出産出来てよかったなと思います。本当にありがとうございました。スタッフの皆様も体調にお気をつけて下さい。
不安なことがたくさんあった中、こまめにたくさんのサポートをして頂き、とても助かりました。ありがとうございました。
コロナウイルスの影響で立ち会い面会の出来ない心細い不安な出産でしたが産婦人科の看護師さん、助産師さんの親切な対応と声掛けにとっても救われました。母子共に健康に退院を迎えられたのも皆様のおかげです。本当にありがとうございました。

産後で夜眠れない日が続き情緒不安定になりかけていました。私の出産の時に居た看護師さんに無理せず休んで！！赤ちゃんみてあげるからと優しく声をかけていただいた時は本当に助かりました。本当にありがとうございました。気にかけて声かけてくださる看護師さんがたくさんいて本当に皆さんに感謝しています。ありがとうございました。

昼夜を問わず、献身的にお世話していただき、スタッフの皆様には心から感謝しています。

先生方に大変お世話になりました。皆様ありがとうございました。

入院して、3日目AM4時水を買っておこうと起きようとしても起きれない、ナースコールを押そうとしても身体がふるってやれない。二時間くらいしたら看護師さんが来て、びっくりして飛んできておいしいもの飲んで食べてと。何もなく、お隣のおばあちゃんが昨日くれたせんべいを5個食べました。ブドウジュース一本飲んで、二時間看護師さんと若いお医者さんがつきっきりで話をしてくれて良くなりました。肝臓と腎臓と悪くして入院したのに低血糖は初めてのことでびっくりしました。そばについてくれた6/10AM5~6時過ぎまでの看護師さん、あなた達のおかげで助かりました。名前も分からず申し訳ありません。本当に感謝しています。いくらコロナ対策と言っても外科の患者には家族を必要とする人が多いです。そうすれば看護師さんも少しだけらくになると思います。何階の人は逢えて家族に逢えない階もある。少し考えて頂きたく思いました。ありがとうございました。

主人の実家に里帰りに来たので、慣れない環境やコロナウィルスの影響で一人目の出産より不安が多い状況でしたが、こちらの産婦人科で出産～入院生活を経て、元気がわきましたし、看護師さんや医師の皆さんにとっても助けて頂き本当に安心した入院生活でした。乳首トラブルや赤ちゃんがなかなか眠ってくれずとてもツライときもあったのですが、毎日代わる担当してくださる看護師さん全員があたたかい言葉と的確なアドバイスをしてくださり、本当に安心できました。「赤ちゃん預かるから寝て良いよ」と言ってくださったり、食事中赤ちゃんが泣くとすぐに飛んできて、「みているのでご飯食べてね～」と先回りして言ってくださったり、どこかでコソッと見ているのではないかと思うくらい、察する力と思いやりを感じました。

産後の御祝御膳が豪華でとてもおいしかったです。産科の先生方、看護師さんの皆さん大変お世話になりました。妊娠期間の10ヶ月不安の方が多かったのですが、分娩の際たくさんスタッフの皆さんが見守り勇気づけられ無事に出産できたことを感謝します。ありがとうございました。

初めての入院生活で不安な面がありましたが、寄り添ってご指導お手伝いしてくださった助産師さんにとっても感謝しています。次回もお産の際は、むつ病院さんをお願いしたいと思いました。

入院は少し不安でしたが、医師も看護師さんたちもていねいに接して頂き、安心して生活することができました。ありがとうございました！！

若い看護師さん達、皆 親身に相談、考えてくれてすごく助けられました。産婦人科スタッフの方々、皆さんとても優しくうれしかったです。むつ病で産んで正解でした。

このコロナ時期で出産も家族が立ち会うことができなかつたんですが、初産で不安で不安で…。分娩室ではNsさん、先生がずっと手を握ってくれていたんで安心できました。ありがとうございました。

ドクター看護師の皆様方初め、スタッフの方々には数日入院していますが「感謝」の言葉しかありません。

新型コロナウイルスの対応等、通常業務外の精神的なご苦労が多い中、大変親切にご対応・看護くださり、心よりお礼申し上げます。おかげ様で元気になりました。関わってくださった全ての方々に感謝いたします。ありがとうございました。皆様もお体に気をつけて。

〇〇先生始め、麻酔科、手術部の皆様のおかげで退院できることになりました。ありがとうございました。また、看護スタッフの皆様には大変お世話になりました。顔と名前は覚えられませんでした。親切に接していただき感謝しております。ありがとうございました。

お忙しい中医師はちょこちょこ見に来てくれました。優しくしていただきありがとうございました。看護師さんは熱と寒気でガタガタしていた私に電気毛布をかけてくれたり、本当に天使に見えました。色々ご迷惑お掛けしてすみませんでした。本当にありがとうございました。

同じ病状で以前入院したときより1ヶ月半位速く退院することが出来ました。〇〇先生、婦長さん初め看護師さんの対応が非常に良く感動致しました。

若い看護師の説明が分かりやすかった。話しやすかった授乳の方法など自分に合った方法を教えてくれる方がいたので助かりました。

手術後、サポートしていただいた看護師の皆様ありがとうございました。医師の先生、ありがとうございました。

今回初めて入院して看護師さんの大変さが身にしみてわかりました。短い期間でしたが大変お世話になりました。

入院、手術に際し色々のご配慮ありがとうございました。

Opは無事終了し安心し、感謝しています。

手術後意識が朦朧とする中看護婦さん方には優しく接していただき、気持ちが落ちつきました。一週間という短い期間でしたが貴重な時間でした。お世話になりました。

出産の為、三度目の入院となりましたが、先の二度の入院の時よりも手厚い看護を受け、逆に退院してからやっていけるかな？大丈夫かな？と心配になってしまいました（笑）でも、ゆっくり休ませて頂きありがたかったです。お世話になりました。

入院・手術にあたって、不安と恐怖と絶望感とたくさんの入りみだれた気持ちでの入院でしたが、看護師さん方の言葉かけの一つ一つで、ちょっとずつ前向きな気持ちになれたり、安心して入院生活を送ることが出来ました。Dr.の説明もわかりやすかったですし、質問にも丁寧に答えていただき安心できました。ありがとうございました。

安心して入院生活を送ることが出来ました。迷惑や心配をかけました。

入院2日目でベッドから出られないので、夜中に優しく声をかけてくれて、大便の後始末をしてくれて本当にありがたかった。

<p>皆が優しくてびっくりしました。ありがとうございました（ニコちゃんマークの絵文字） ツラくて痛かった出産、一人で不安でさみしかった入院生活・・・看護師さんのおかげで たえられました。ありがとうございました！育児頑張ります（ニコちゃんマーク）帰りたい 帰りたい言っていました、看護師さんに会えなくなるのはツライです、本当にありがと うございました！！</p>
<p>お忙しい中親切丁寧に対応して頂きありがとうございました。個人的に産後のメンタルが 心配でしたが、今回は落ち込むことなく前向きに過ごせた一週間となりました。先生方や 看護師さんのおかげだと思います。ありがとうございました。</p>
<p>人手不足もあったと思いますが対応が遅い時もありましたが、よくやってくれたと思いま す。本当に感謝しています。大変な仕事だとつくづく思いました。</p>

< 接遇面（要望意見） >

ご意見・ご感想
<p>看護師さんは以前に比べると対応の悪い方がいなくなり、対応の良い方は残りという感じ ですが、大きな声での私語が目立つのと、人によっては担当(受持)であってもきちんと引き 継ぎができていない、不安になる言動があるので気になりました。</p>
<p>看護師たちの態度すべてがなっていない。教育しなおしてほしい。</p>
<p>子供が熱を出した時、あまり親身になってくれないと感じた。不安になっていたが、〇〇 さんが子供の状態を見てくれて話を聞いてくれてとても安心しました。</p>
<p>患者の希望をよく聞いてほしい。</p>
<p>退院時の用意の希望を聞いてほしかった。</p>
<p>私は夜間の入院になってしまったが、警備員の方の対応が少し気になった。看護師はすご く親切な方もいた。</p>
<p>対応のととても良い助産師と悪い人の差が激しい。デリカシーのない発言をされる方も居る ので、産後や妊娠中の人の体だけではなく心のケアもできるよう心がけて頂けたらもっと 過ごしやすと思います。</p>
<p>一部の看護師さんからのプライバシーが守られていない。(カーテンを開けばなし)口調が 怒り口調の看護師、まだ体調が良くないのにいそがせる。</p>
<p>不潔で体臭がきつい。その人は夜中の柵の上下もうるさい。不快で付添の方が体調が悪く なった。小児科には向いていないと思う。愛想もない。</p>
<p>助手さんが手洗い石鹸で患者の食器を洗っている。大丈夫？</p>
<p>コロナの状況下でどこの病院も閉鎖的にならざるを得ないのかもしれませんが、面会時間ですら 会うことができず、患者の心理・精神的不安は測りしれなかったことでしょう。超高齢化 社会においてコロナの状況下においての入院生活は自力でできていない患者にとってはと ても厳しい入院生活を強いられています。患者、家族の橋渡しとしては、NSはもう少し 考慮していただきかったです。</p>
<p>看護師さんの中に、香水？ポディークリーム付けている方がいて、匂いが本当にきつかつ たです。婦人科でいろんな患者さんがいる中で、匂いものを付けるのはタブーだと思いま す。</p>

< 接遇面（感謝お礼等） >

ご意見・ご感想
看護師さん優しい、話しやすい。調理員の方色々ごちそうありがとうございます。朝、医師の方々が一人一人に声を掛けて下さり元気が出ます。
医師、看護師さんが優しく対応してくださるので安心して身体を任せることができ嬉しかったです。本当に有り難うございます。
医師、看護師さんの言葉と優しさで心が救われ元気になって嬉しかったです。心から感謝しています。本当にありがとうございました。
今回眼科でお世話になり、医師や看護師の皆さんに感謝しています。
食事やトイレ等で大変お世話になりました。面会できない際にも安心してお願いすることが出来ました。ありがとうございました。
看護師さんも対応がよく安心していられます。部屋も静かで大変すごしやすかったと思います。お世話になりほんとうに有難うございました。
入院して不安な気持ちの中看護師さん達の何度も声を掛けて下さるのが私にとってとても安心した気持ちになりました。ありがとうございましたと感謝の気持ちでいっぱいです。
大満足。優しい人たちで、過ごしやすかったです。
入院患者が少ないこともあり医師、看護師達の対応がとても丁寧を感じる。
看護師からの声かけは元気が出ます。
6階の看護師さん達がみんな優しく親切で明るく声かけてくださって感謝しています。気持ちのすごく優しい看護師さん達が他の患者さんにシャワーや髪の毛を洗っているときの声がけも聞いているこっちも笑顔になるくらいでした。人の気持ちの分かる人達ばかりで良かったです。
看護師達が明るく話しやすくて良かった。
皆さん親切な対応ありがとうございました。
先生はじめ看護師の皆さんが誠心誠意丁寧にまた、家族のように親身に対応してくださり頑張れました。そして様々な患者さんに対応されていて頭が下がります。お身体ご自愛ください。
お医者さん、看護師さんたちには本当に親切に頂きました。ありがとうございました。
以前入院したときよりも看護師の対応がよく気持ちが良かった。
コロナのときで大変なのによくやっていると思いました。看護師さんのみなさんのお世話になり、本当にありがとうございました。
先生、病棟の看護師さんがとても親切です。緊張と不安しかない中、全員が優しく明るく声を掛けてくれて、不安が和らぎました。これからも頑張ってください。
半日間でしたが、大変親切にして頂き感謝しております。お世話になりました。ありがとうございました。
忙しい中、日々ていねいに応待して下さい感謝します。安心して入院できます。
受け持ち看護師の方が親切で精神的にもすごく助けられました。
スタッフはとても接しやすく丁寧で良かったです。

スタッフの皆様の対応がとても良く入院中でも心配なく過ごすことができました。
清掃の方も声かけが良くて素晴らしかったです。
声かけが良かったです。お世話になりました。
毎日師長さんが来てくれること。看護師さん達は皆さん優しくいつも笑顔で親切でありがたかったです。感謝しています。退院日に病室に会いに来てくれた看護師さん方、助手さんありがとうございました。優しさを感じました。
入院患者さん達に対する看護師さんの態度は誠に献身的であり頭が下がる思いです。毎日の勤務誠にご苦労様と申しあげたいです。
患者さんへの声かけは非常に優しく感じる。接し方が穏やかで嬉しかった。感謝しました。病院全体で基本方針が浸透されている感じでした。
お疲れ様です。色々な患者がいると思いますが、これからも患者に寄り添っていただけるとありがたいと思います。ありがとうございました。
いつも笑顔で皆さん接して下さり（医師も看護師も）とても患者として安心します。ありがとうございます。
先生や看護師さん達には良くしていただき入院中も安心していることが出来ました。みんな接し方も優しいです。病気の時は優しさがとてもうれしくありがたく思います。これからもずっと今のままでいてほしいと思います。今回の入院では本当に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た。優しい気遣いで面会なしの淋しい入院生活を乗り越えることができました。ありがとうございました。
今回手術をしたのですが本当に看護師さん方の温かみにふれ、とても感謝しております。おかげ様で不安もなく回復も早く快適に入院生活を送る事が出来ました。もう病気にはなりたくないですがもしまた病気になった時はよろしくお願いします。笑顔がすてきな看護師さん達ありがとうございました。
ご親切にありがとうございました。皆が優しく笑顔が良くてすてきな病院でした。どんな病人に対しても笑顔で頑張っている姿が私は好きでした。これからも笑顔で頑張ってください。
先生、看護師の皆さん、明るく元気に頑張っている姿を見て元気をもらいました。私も退院し、明日から一生懸命働くぞ！と思います。
看護師さんたちの対応の良さ。特に丁寧な対応をしてくれる方は〇〇と書いてありました。他にも〇〇さんや〇〇さんなど気遣いもそうですが、親身になって対応して下さりとても安心でした。
一人暮らしで家族が地元におらず。子供は埼玉県と大変な時期で少し心細く入院しました。入院してみて看護師さん、リハビリ、先生達の親切で暖かい態度に感謝しています。ありがとうございました。
親切にしてもらった。うれしかった。

<その他（要望意見）>

ご意見・ご感想
まだコロナが出ていないなら、喉つまりしたときのために介護していきたい。

女医さんの多いのにビックリしました。男性医師はどうしたのかとても気になります。
ベッド周りのカーテンだけ、ちゃんと閉めてほしいカナ？少しでも開いてると授乳中、集中できない。
元旦くらいは0時までテレビを見せてほしかった。
3泊4日でしたが入浴があれば。
部屋移動を少なくして欲しい。
ネマキにポケットがほしいと思いました。大変お世話になりました。ありがとうございました。
同室の先輩患者さんを見てリハビリや内服薬の大切さを勉強しました。
診察時間が長い。
看護師の当日の担当者が誰なのかわからなかった。
色々とお世話になりました。ありがとうございました。
〇〇さんを6Fへ戻すこと。
風呂の使用方法がわからなかった。

<その他（感謝お礼等）>

ご意見・ご感想
いつもいつもお世話になり有難うございました。毎月毎月入院しましてほんとうによかったと思います。来月からも入院しますのでよろしく願いいたします。
スタッフの皆様大変お世話になりました。コロナに負けないでください。
先生、看護師のみなさんにとっても感謝しています。ありがとうございました。
ありがとうございます。
6階のNS,先生方には大変お世話になりました。これからコロナがはやってくると思いますが頑張ってください。
毎月のように入院していますが大変満足しています。これからも何度も入院しますのでよろしく願い致します。
毎日安心して過ごす事ができました。大変お世話になり有難うございました。
ありがとうございました。
人数が少なくて大変そう。いつもありがとうございました。
ありがとうございました。お世話になりました。
母児共に大変お世話になりました。
大変お世話になりました。
大変お世話になりました。心から感謝します。ありがとうございました。
お世話になりました。
退院までありがとうございました。
今回も大変お世話になりました。また次回がありましたら、そのときはよろしくお願い致します。ありがとうございました。

毎回毎回大変お世話になりました。次回もまたよろしく申し上げます。本当に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す。

ありがとうございました。

ありがとうございました。

大変お世話になりました。

安心して入院生活が送れました。

## 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、「信頼される病院になる」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いただきます。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。

お手数ではありますが、なにとぞ、ご回答いただきますようお願いいたします。

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。

※記入は患者さんご本人、同行の方いづれでも構いません。

①性別 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		3	2	1

接遇面	医師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	看護師の言葉遣いや対応	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・放射線技師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	薬剤師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	リハビリテーション科技師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	栄養士の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1

※接した職種についてお答えください

時間面	受付してから診療までの待ち時間	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 \_\_\_\_\_

#### (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	医師の言葉遣い対応	5	4	3	2	1
	看護師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	看護師は誠実に対応しましたか	5	4	3	2	1
	事務職員の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	検査・放射線技師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	薬剤師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	リハビリテーション科技師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	栄養士の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	身だしなみについて	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せんか。

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。