

令和 3 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

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か>

○ 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）	11
------------------------	----

○ <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か>

○ 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、患者さんに寄り添い、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、医療の充実・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３年９月２１日（火）～３０日（木）※土日祝除く７日間

②入院患者さん 令和３年４月～令和３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、ご本人に意見を聞いて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、患者さんの気持ちを答えられるようにしました。

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、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等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3年度 外来患者満足度調査の結果について

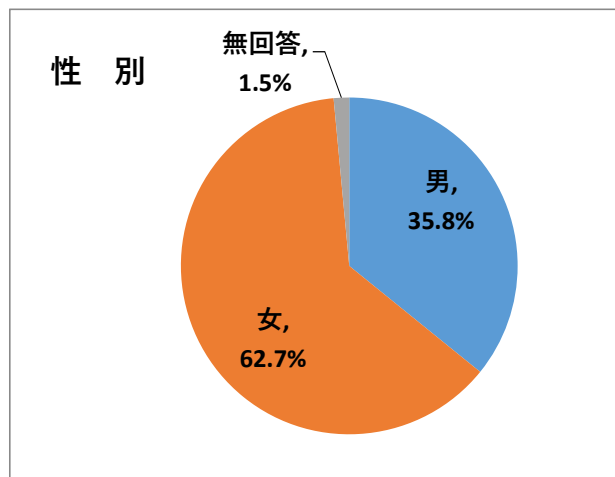
去る9月に外来患者さんを対象に実施した、患者満足度調査の結果についてご報告いたします。この調査は、当院に関することに対して患者さんから率直なご意見をいただき、その結果を医療サービスの向上に役立てることを目的に実施いたしました。

・調査人数（外来患者） 201人

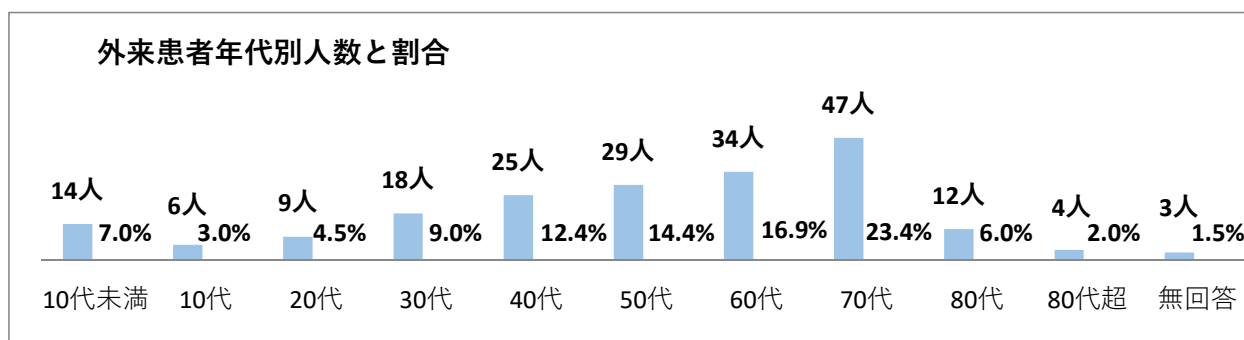
・調査場所 各外来待合室

<性別>

男	72人	35.8%
女	126人	62.7%
無回答	3人	1.5%
合計	201人	100.0%



<年齢>

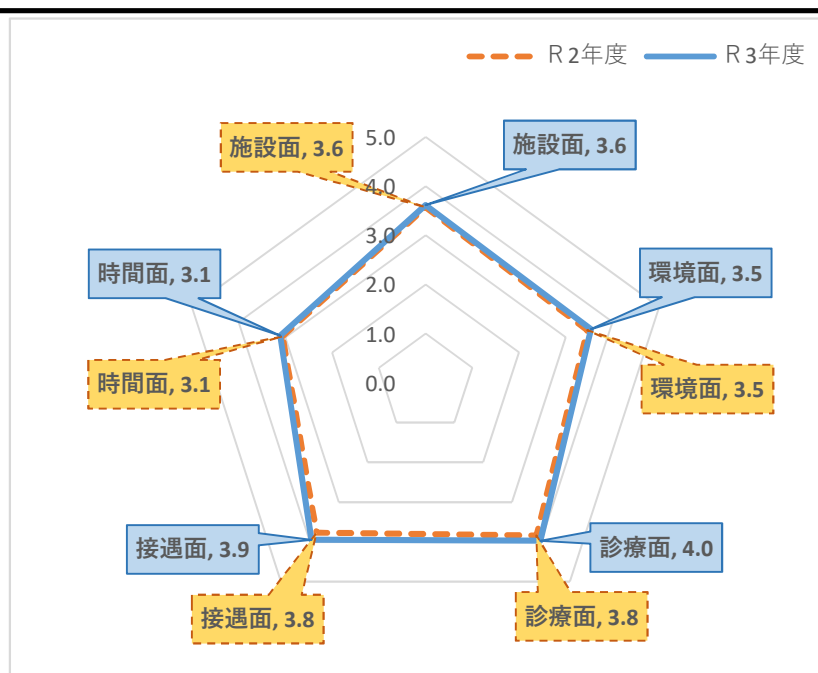


<診療科>

内科	糖尿病	甲状腺	神経内科	外科	小児科	産婦人科	眼科	
30人	10人	0人	0人	15人	15人	15人	15人	
14.9%	5.0%	0.0%	0.0%	7.5%	7.5%	7.5%	7.5%	
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	
15人	21人	0人	15人	5人	5人	15人	0人	
7.5%	10.4%	0.0%	7.5%	2.5%	2.5%	7.5%	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	無回答	合計
0人	5人	0人	20人	0人	0人	0人	0人	201人
0.0%	2.5%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

<病院全体を通して>

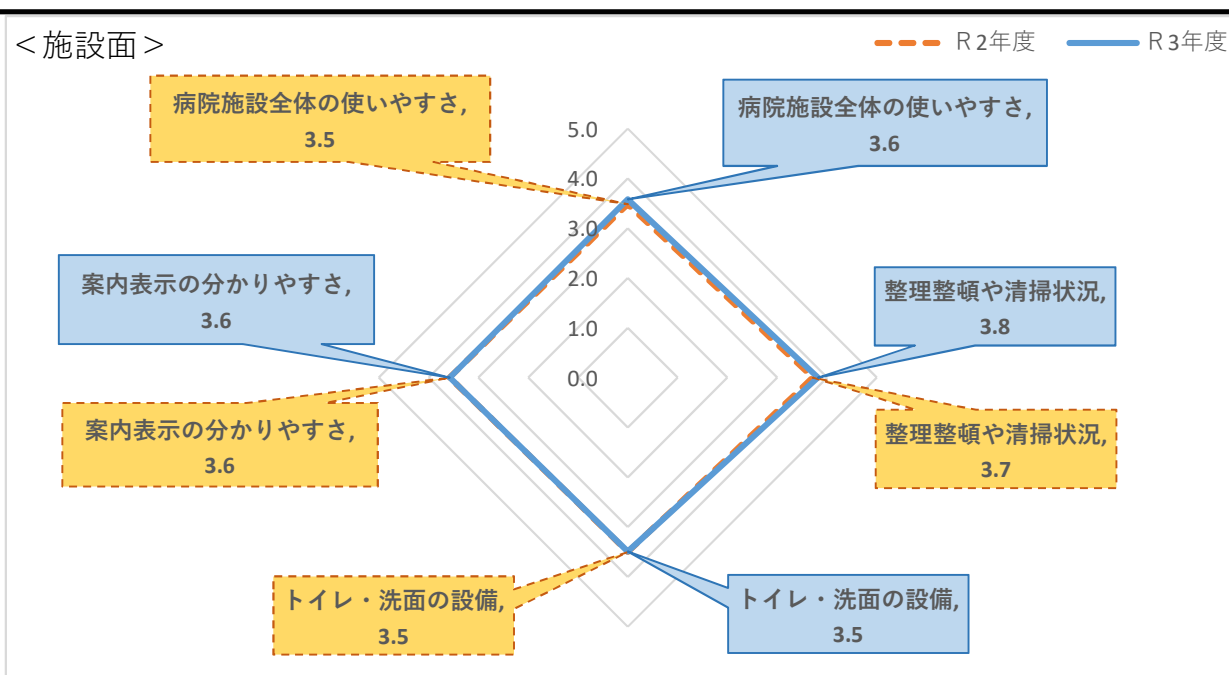
	R2年度	R3年度
施設面	3.6	3.6
環境面	3.5	3.5
診療面	3.8	4.0
接遇面	3.8	3.9
時間面	3.1	3.1



施設面、環境面及び時間面は前年度と同じで、診療面及び接遇面については前年度より0.1～0.2ポイント上がっていますが、時間面については他に比べ評価が低く、待ち時間の短縮を含めた改善に努めていきます。

患者さんが安心し、受診しやすい環境整備に努めていきます。

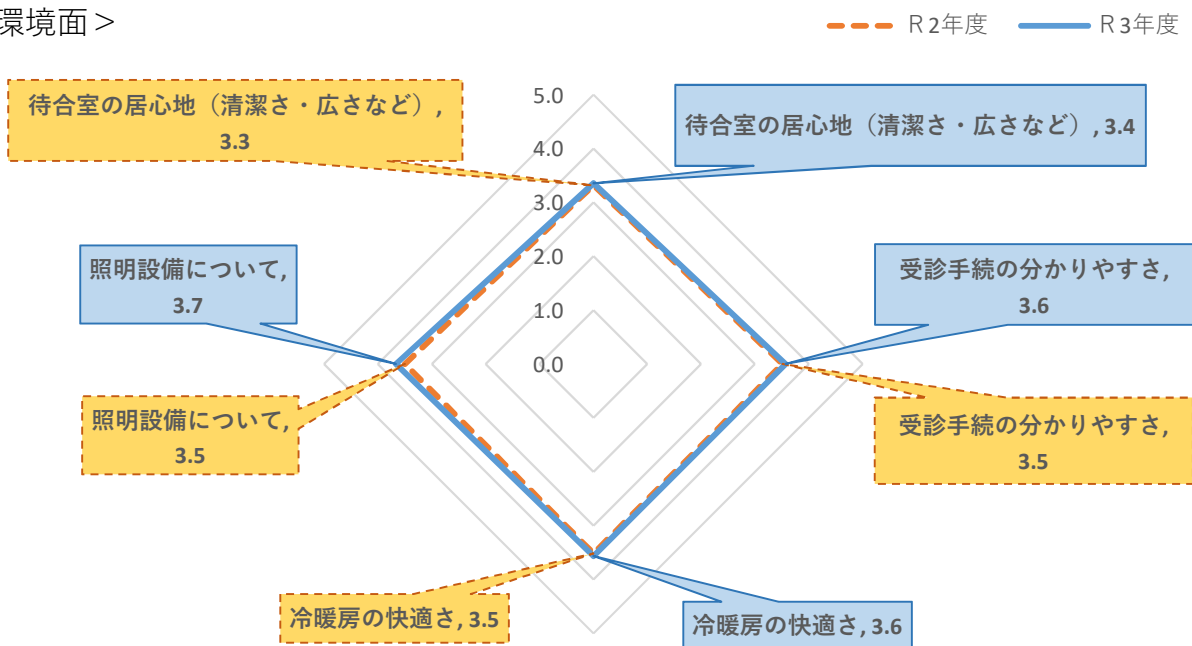
<施設面>



施設面については、前年度と同じか0.1ポイント上がっていますが、評価自体は決して高くありません。

駐車場、待合室、トイレなどの狭さに対する意見もあり、患者さんが安心して利用していただけよう、施設管理に創意工夫を重ねていきます。

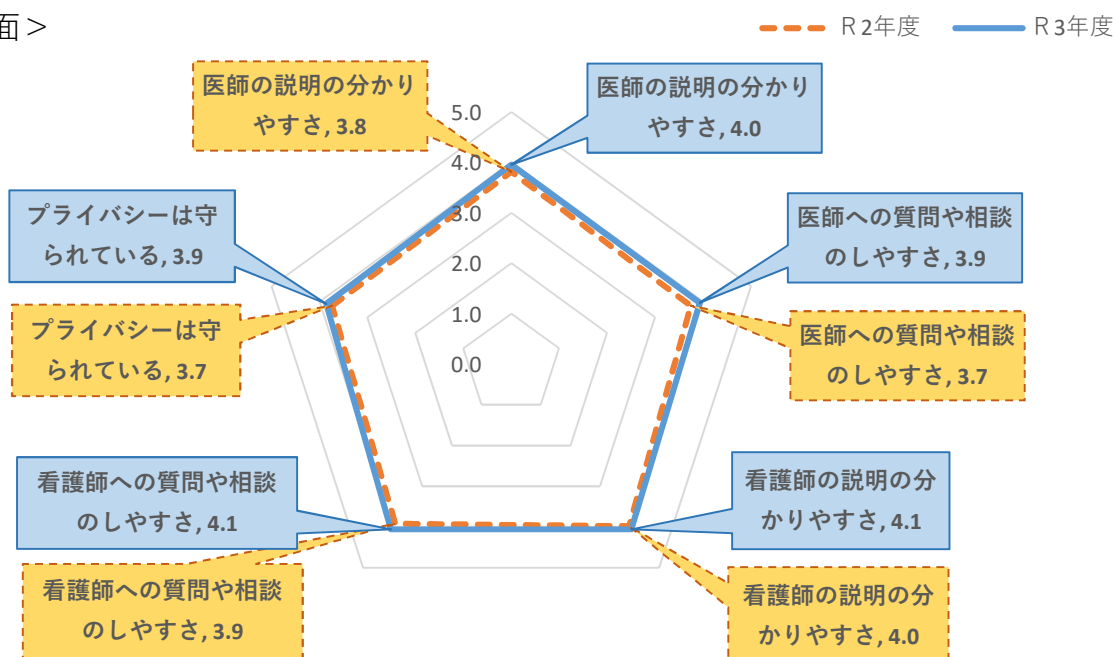
<環境面>



環境面については、全体的に0.1～0.2ポイント上がっていますが、評価自体は決して高くなく、さらなる工夫と改善が必要です。

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いきます。

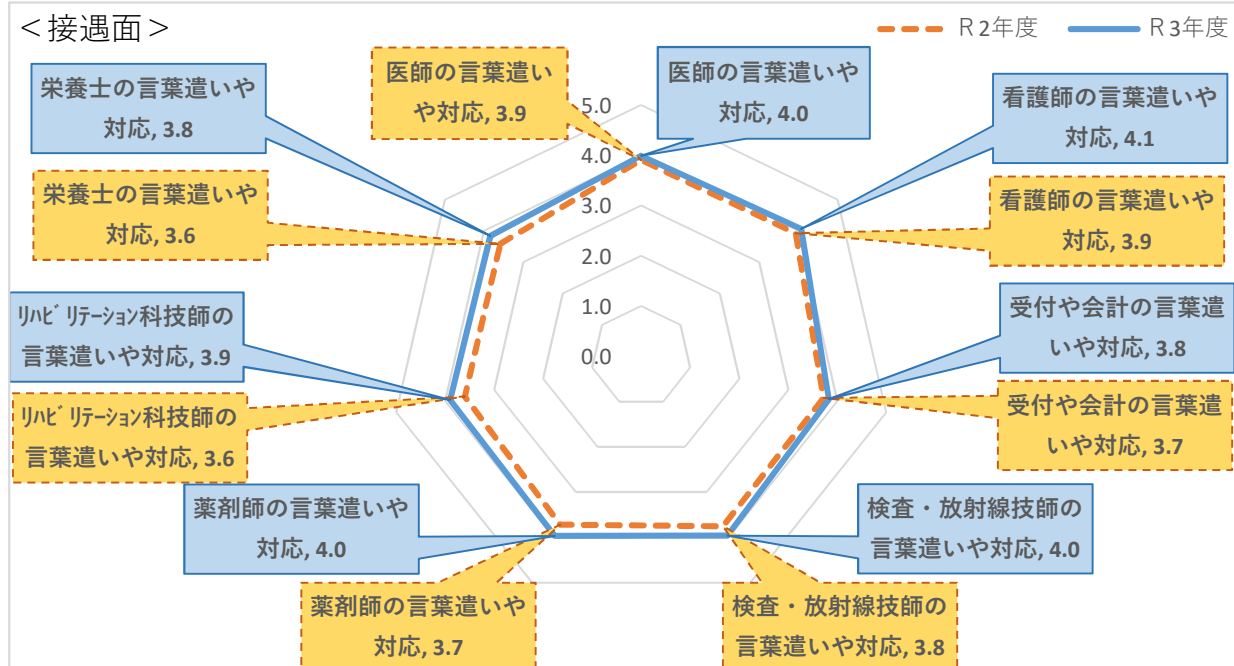
<診療面>



診療面については、全体的に0.1ポイント～0.2ポイント上がっています。

引き続き、傷病治療の主役である患者さんへの丁寧な説明、質問や相談への真摯な対応により、患者さんからの信頼を確保し、併せて医療の質の向上に努めていきます。

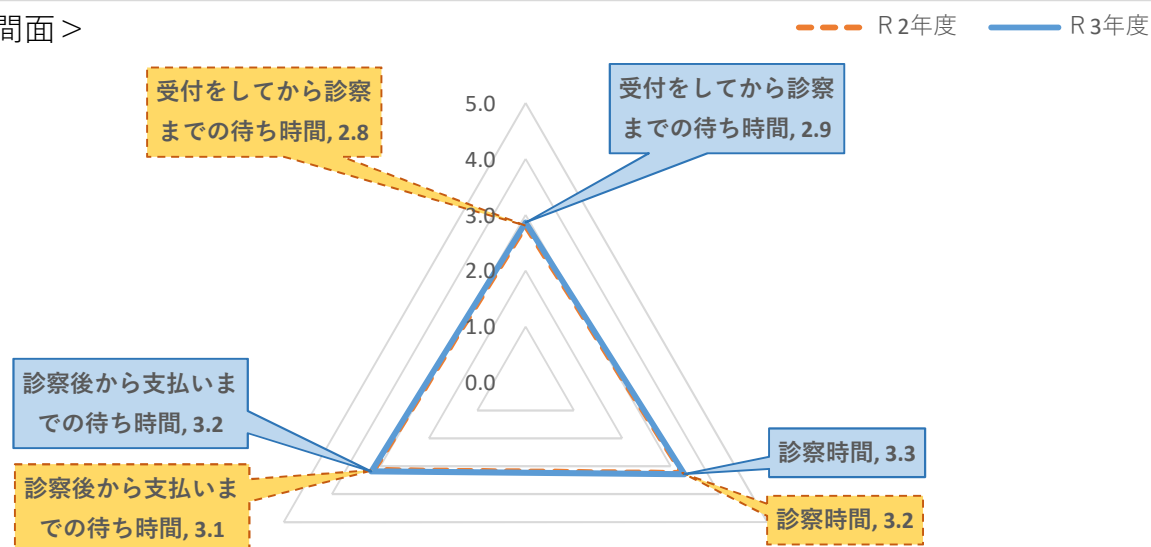
< 接遇面 >



接遇面については、全体的に0.1～0.3ポイント上がっています。

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いきます。

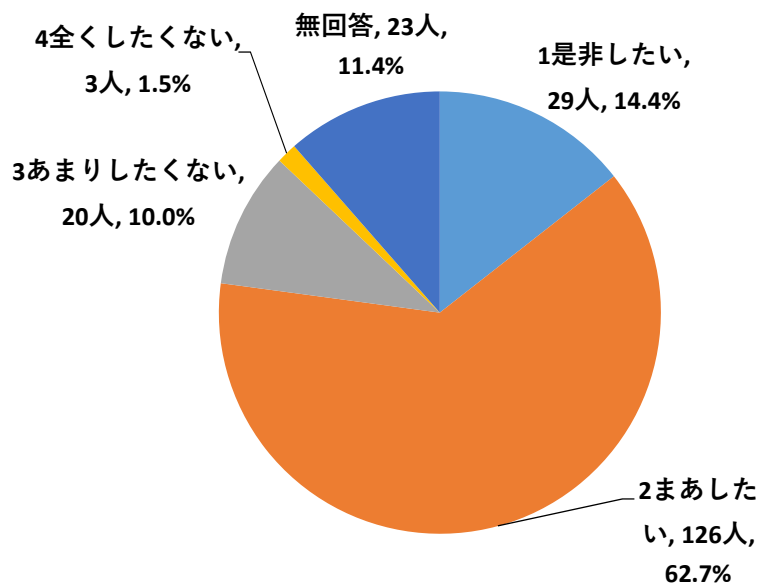
< 時間面 >



時間面については、全体として0.1ポイント上がっていますが、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いきます。

<知人等への当院紹介>

1是非したい	29人	14.4%
2まあしたい	126人	62.7%
3あまりしたくない	20人	10.0%
4全くしたくない	3人	1.5%
無回答	23人	11.4%
合計	201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を超え、前年度より10.1ポイント増加しています。

各項目で前年度より評価が上がったことが反映されたものと考えていますが、基本理念である「信頼される病院になる」を目指し、なお一層の努力を重ねていきます。

＜外来患者さんからのご意見・ご感想＞

○施設面（要望意見）

性別	年齢	意見等
男	70代	案内表示がわかりにくい。ごみ箱の蓋は、衛生面を考慮して足で開けられるよう改善して欲しい。
男	40代	洋式トイレが少ないように思う。
男	70代	駐車場が混んでいて、時間がかかって不満です。
女	40代	椅子の配置をもっとどうにかして欲しい。出入りしにくい。
女	50代	待合室の椅子の配置を少し考えて欲しい。出入りしにくい。
女	70代	車イスを利用しているが、時間帯によってはない時がある。また、通路が狭く通れないことがある。
男	10代未満	トイレに「音ひめ」が欲しい。
女	30代	妊婦用の駐車場の台数が少ない。もう少し増やした方がいい。
女	40代	駐車場が少なく不便。横断歩道を渡る方の駐車場はもう少し整備をして、使いやすくして欲しい。
女	10代未満	車イス等使用している患者用の駐車場がなぜ使えないのか。また、夕方になると正面玄関前にポール（三角コーン）が置かれ、そこでの乗車ができなくなる。雨天時困る。
女	10代未満	売店内が狭く、車イスでは入りづらい。
女	60代	車の駐車場が少なくなり大変です。

○環境面（要望意見）

性別	年齢	意見等
男	60代	カルテ等を運ぶ台車の音がちょっとうるさい。

○診療面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	80代	担当医をネットで調べて来たのに不在だった。更新はマメにして欲しい。
男	40代	生活習慣病健診で胃カメラができるようにして欲しい。
女	60代	心臓の検査結果の説明の時「わからない！」と言われたときは、「？」と思いました。
女	80代超	初めてストレッチャーで受診したが、どこにいたらいいかわからなかった。わかるようにして欲しい。
男	10代未満	プライバシーを守って欲しい。他の患者さんがいるのに、大きな声で「次りハビリ科に行ってください。」等言われると不快になります。
女	20代	発症してから何度も病院に足を運ぶことになったので、できれば最初から薬や点滴の対応をして欲しかったです。

○診療面（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	80代	眼科の先生の対応には感謝しています。内科や循環器科の先生には、忙しいのか冷たい対応をされたことがありました。

○接遇面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	60代	以前入院しましたが、態度と口の悪い看護師がいてびっくりしました。もっと気を付けて欲しい。

○接遇面（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	60代	お医者さんも看護師さんも話しかけやすく、とても優しい雰囲気だった。
女	70代	いつも感じのいい対応ありがとう。
男	70代	初めての利用だが、大病院にしては全般に心遣いが細やかだと思う。
女	30代	看護師さんが優しく、安心して受診できました。
女	60代	婦人科の先生、看護師さんはとても良くしてくれ安心です。
女	70代	職員の対応が柔らかくなったような気がします。患者の気持ちに寄り添う姿勢を感じます。
女	10代未満	先生、看護師さん、スタッフの皆さんは優しく信頼できます。
男	10代未満	小児科の先生や看護師さんにはいつもお世話になっていて、親切に対応してもらっていて本当にありがたいと思っています。
女	30代	いつも丁寧な対応をありがとうございます。
女	40代	よその科はお医者様ファーストだったり症状が軽いと笑われますが、皮膚科は受付も看護師さんも医師も、優しいので嫌な気持ちになりません。いつもありがとうございます。

○時間面（要望意見）

性別	年齢	意見等
男	40代	今回は予約なのでスムーズだが、他の科だと受付してから待ち時間が長い。
女	60代	待ち時間が長く感じる。
男	10代未満	夜勤明けで受診することが多く、受付時間をもっと長くして欲しい。10時だと無理。
女	70代	待ち時間が長い。
女	50代	待ち時間が長すぎる。テレビでもつけて欲しい。
男	10代未満	午前中の患者さんが多く待ち時間が長くなっていて、小さい子供がいると辛いなあと思いますが、仕方ないなあと思ったりもします。

○時間面（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	70代	以前は待ち時間が長かったが、予約になってからは満足です。
女	70代	予約ができていいです。
女	80代超	私は、歯科・心臓血管外科・神経内科を定期的に受診していますが、予約なので大変助かります。

○その他（要望意見）

性別	年齢	意見等
男	70代	むつに一つの総合病院なので、ここに来るしかありません。
女	10代未満	使えるATMがない。
男	10代	使えるATMがなくなり困ります。
女	60代	公済会薬局は別だと思いますが、あまりに時間がかかると思います。見ていてあまりにも遅く、早くやろうとする気持ちが全く見られない。

○その他（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	70代	自分が受診している科は、ほぼ満足でありがたいと思っています。
女	10代未満	小児科は問題ないと思います。

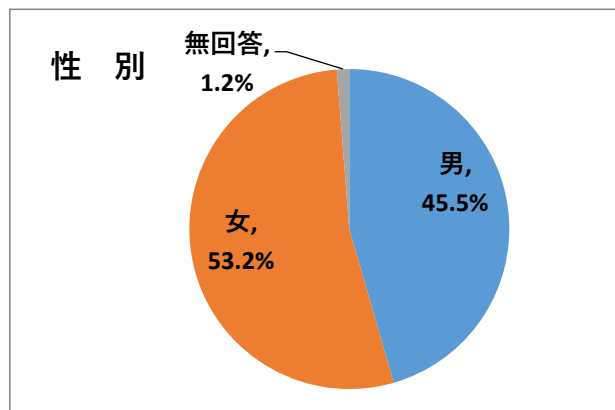
令和3年度 入院患者満足度調査の結果について

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） 402人

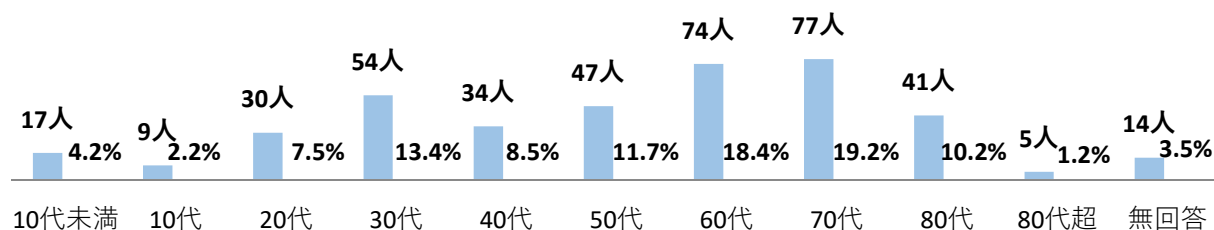
<性別>

男	183人	45.5%
女	214人	53.2%
無回答	5人	1.2%
合計	402人	100.0%



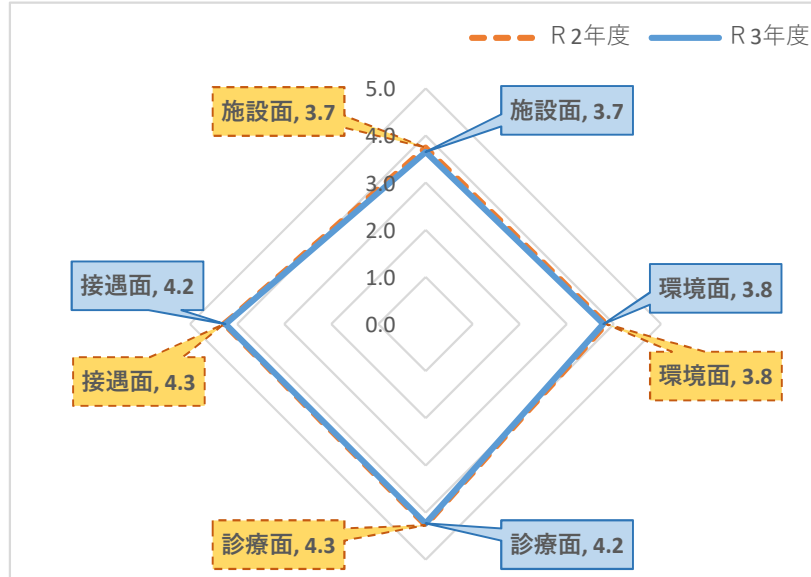
<年齢>

入院患者年代別人数と割合



<病院全体を通して>

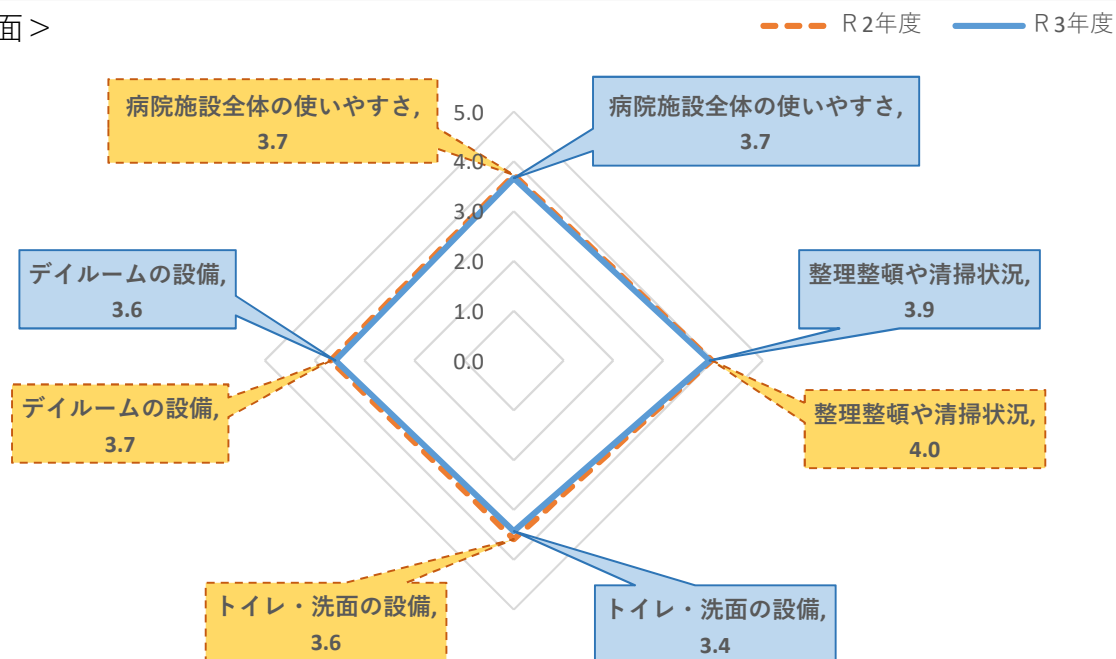
	R2年度	R3年度
施設面	3.7	3.7
環境面	3.8	3.8
診療面	4.3	4.2
接遇面	4.3	4.2



施設面と環境面はほぼ同じでしたが、4点を下回っており、古い施設ではあるものの創意工夫を凝らし、安心して治療を受けられるよう努めていきます。

診療面と接遇面が0.1ポイント下がったため、患者さんに寄り添い信頼される医療の提供に一層努めていきます。

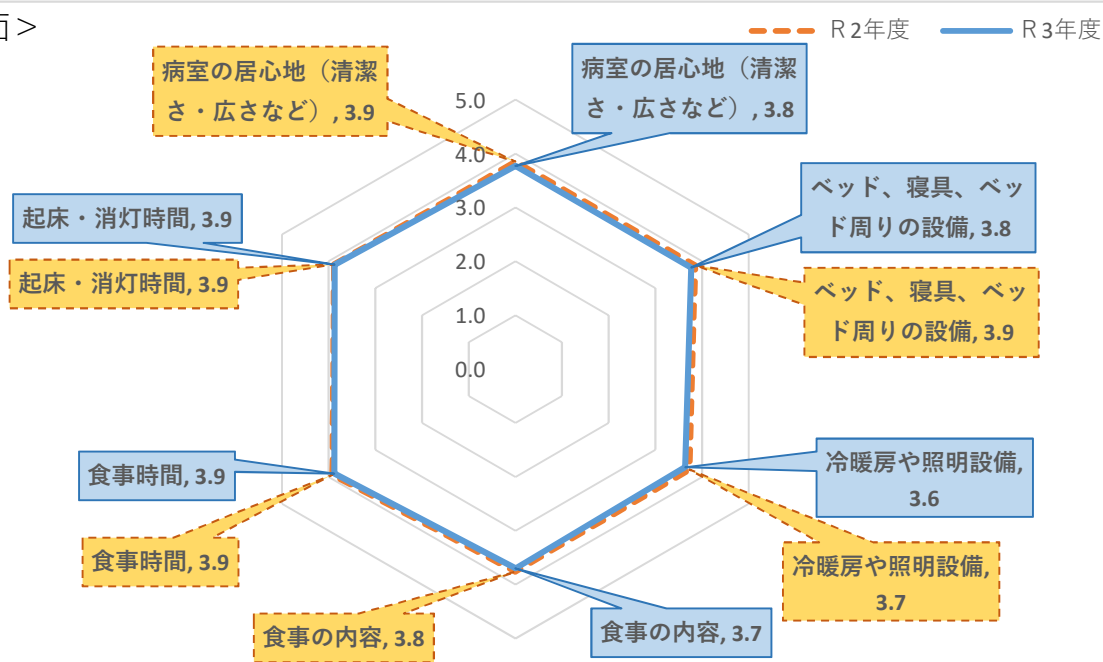
<施設面>



施設面では、0.1～0.2ポイント下がっている項目が多く、特にトイレに関する要望が多くなっています。

施設が古いため、なかなか改善が難しい部分もありますが、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いきます。

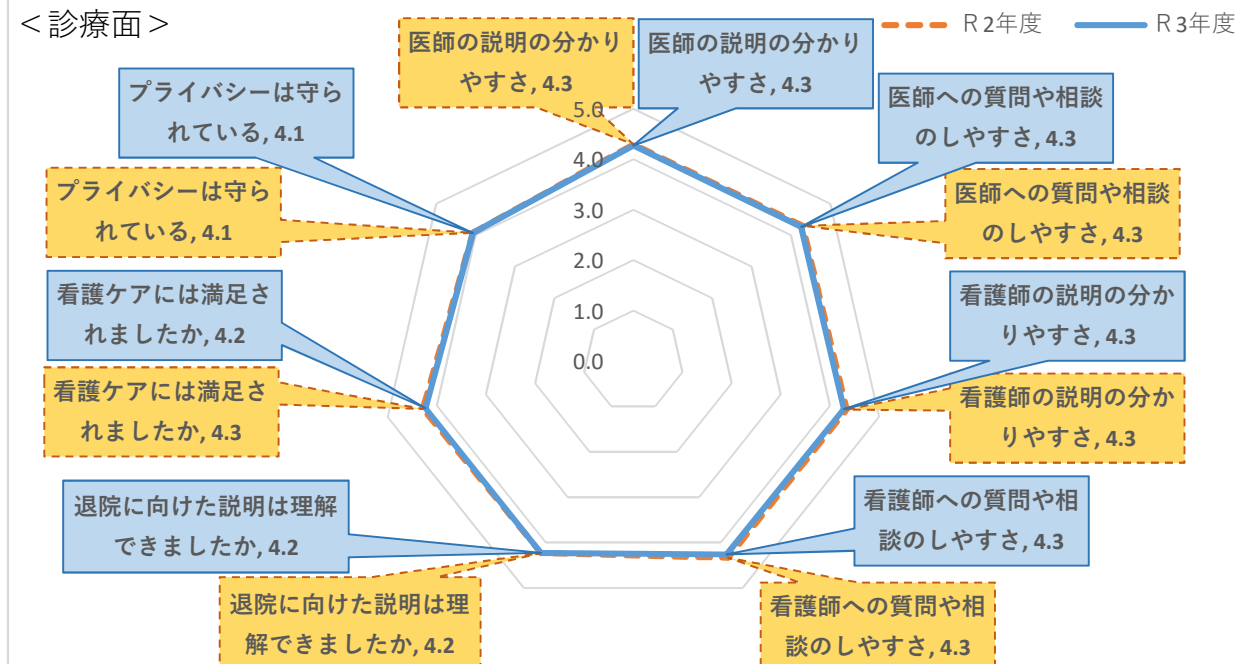
<環境面>



環境面では、冷暖房・照明及び病室について0.1ポイント下がりました。

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。古い施設で改善が難しい部分もありますが、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いきます。

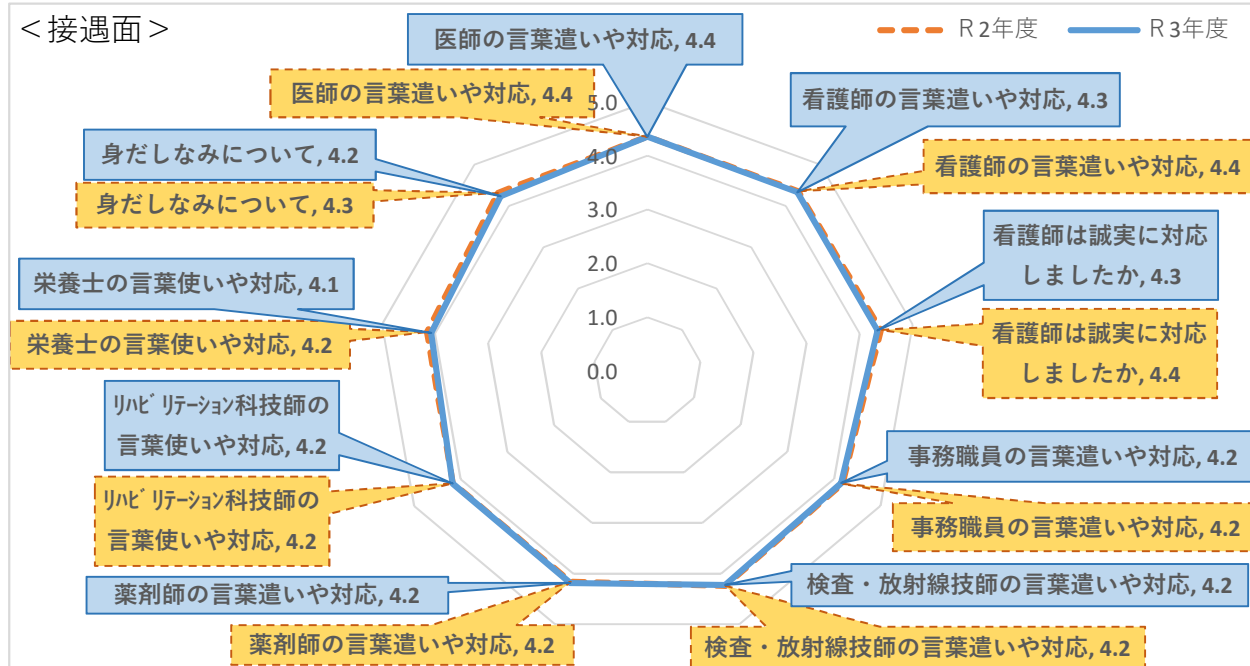
<診療面>



診療面では、看護ケアについて0.1ポイント下がりましたが、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いきます。

<接遇面>

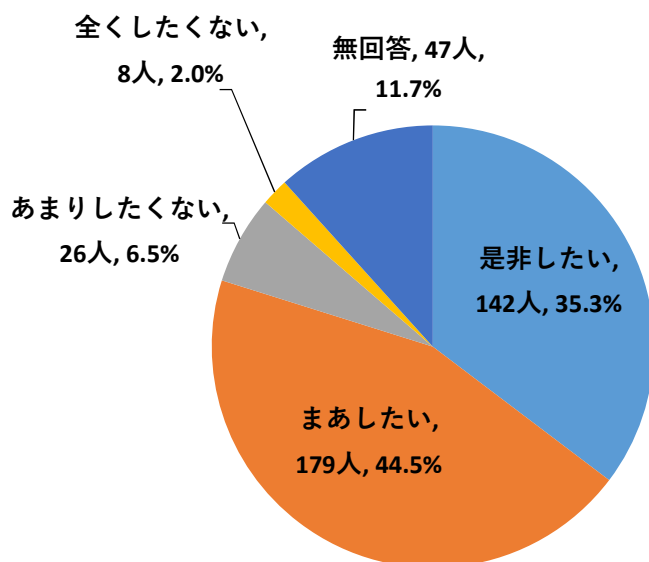


接遇面では、看護師や栄養士の対応で0.1ポイント下がりましたが、全項目とも4点以上で、おおむね満足いただける結果になりました。

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いきます。

<知人等への当院紹介>

是非したい	142人	35.3%
まあしたい	179人	44.5%
あまりしたくない	26人	6.5%
全くしたくない	8人	2.0%
無回答	47人	11.7%
合計	402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8割近くになり、前年度比では3.2ポイント増加しています。

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」を目指していきます。

<入院患者さんからのご意見・ご感想>

<施設面（要望意見）>

病室の壁が古いせいか汚れてキズが目につきます。
トイレの床が汚いので新しくしてほしい。
シャワー室(小)に小物を置く台がなくて大変でした。(シャンプーなど置けなかった)
トイレ最低です。「手前のトイレに鍵がないんです」と言ったら、「前からありません」との答えでした。じゃあ鍵のないトイレをお前が使ってみろよと、心の中で毒つきました。
シャワールームがお産後の体にはきつい所でした。たおれたりしたら危ないし、シャンプーとかの置き場所もなく使いづらい。
施設の設備がどうしても不満になってしまいますが、新しくするのもむずかしいだろうなと思います。改修等頑張ってもらいたいと思います。
むつでお産できるのはむつ総合病院さんしかなくなったので、大変難しいとは思いますが、せめて産婦人科病棟はキレイな設備にして欲しいと強く思いました。特にトイレとシャワー室！！部屋の壁紙はがれたままとか、ちょっと悲しい気持ちになりました。
窓・サッシから隙間かぜが入る。
行きたくないトイレは精神衛生ともよろしくない。おしりをきれいに洗えないのではシャワートイレとは言えまい。予算のこともあると思うがぜひ一考願いたい。ちょっとしたことが誠心誠意患者のために良き汗を流している看護師、医師の努力を無にってしまう（病院の印象を悪くしてしまう）につなぎかねない。残念です。
車椅子のトイレは新しいので快適に利用させていただきましたが、中央の流し台とトイレは改修していただきたいと思います。
掃除の方へ。廊下のゴミ箱のふたやトイレトーパー置いてある棚も汚れている時があるから拭いてほしいです。
窓の建て付けが悪いのか、歪んでいるのか。
トイレについて女子のトイレに男子が入っていれば女子が困ります。女子用に大きくわかりやすくした方がよいと思います。
トイレが狭くて改良必要。
手すりが少ない。
各病室にトイレ、洗面台があればいいなあと思いました。
車椅子の方達のトイレ利用が不便と感じた。
病棟の老朽化、陳腐化はいかんともしがたい。むつ下北地区の中核病院にふさわしい建物の必要性を感じます。医師や看護師の接遇が良くなっているだけになおさら必要。
男子トイレの数少ない、狭い。点滴を持って入れない。

<環境面（要望意見）>

個室とは何かと思う部屋。ドアが閉められないのでプライバシーも何もない。外からの音で眠りにくく、こちらもまた気をつかう。トイレのドアが手洗い場の音が全て反響して聴くこえてくるため、消灯後(特に深夜)うるさい。そして何より食事がまずい。時間帯？作る人？によるのかお米が時々軟飯。離乳食かと思うほど。薄味なのは良いがナゼその組み合わせ？と思う献立。管理栄養士は自分で食べたことあるの？焼き魚とガリって初めて。朝食も白米が進まない(朝から煮物・・・)ものばかり。無料じゃないから仕方なしに食べている。
食事の際に、毎回はしがついていればと思います。NSがただ水洗いして本当にきれいか。NSも大変だろうし。NSの方「忙しい」と解るので、何度もお願いしにくいことがあった。
トイレのペーパーがない、クリーナーが壊れる、液が入ってない、手洗い石鹸がきれている。日常のことでした。
ATMがなくて、とても不便。
夜間の照明が明るい。トイレ前の病室だったので夜間トイレの水音が少し気になった。室温が少し高く感じた。
売店や自販機もキャッシュレス対応してほしい(入院中に現金をもち込むのが怖いので)。病棟にWiFiがほしい。
病室の照明が明るすぎてまぶしい。天気の良い日は消してほしい。その方が財布にも優しい。
階ごとに自販機を置いてほしい。コンビニにしてほしい。
電動ベッドの割り当てがなかったので不便を感じた。
3F小さい方のお風呂をもう少し清掃してほしい。天井が黒くなっていて気になります。
トイレ・アコーディオンのぐらつき。洗面所のペーパーゴミ箱が奥に引っ込んで捨てづらい時がある
病室にもWi-Fiつなげてほしいです。
主食半分にしている患者が多くご飯だけではなく、パン・うどんも半分になることを教えてくれたほうが親切だと思う。回ってきた栄養士に言ったがとりあってもらえなかった。
トイレのアルコールがなく不自由でした。
9時半頃までラジオ預かりとなるのが不満。
ベッドのアップダウンのリモコンがなく使いにくかった。ベッド脇が狭く冷蔵庫が開けにくかった。
夜の暖房が暑くて寝苦しい時もあった。個人的には夜は暗い方がいい。お茶かコーヒーを飲む熱いお湯があればいい。
換気が悪い。
3年ほど前に入院した時より、静かになっていました。足音も静かでした。
個室にいた時、カーテンの向こうの話し声で悲しくなった事があります。病院スタッフとは限りませんが、廊下の声は中にも聞こえます。
風呂にバスマット敷いてほしいです。
給湯ですが、熱いお湯が出たら、いつでも身体を拭いてサッパリするのにと感じました。
カーテンがないと着替えの時、困る。

夜間の照明が明る過ぎて、白内障患者は少し辛い。
朝洗面時お湯が出ない時があった。
wi-fiの導入を検討してほしい。3Fの自動販売機、お札が使用できなく不便だった。両替機等があれば便利かも？
下膳される栄養科の方、もう少し静かに（音をたてないで）下膳してほしい。
Wi-Fiあればうれしい。
やっぱり個室が良かったです。1人の時は良かったです。同室の方がいると気を使ってゆっくり休めなかったです。暑い日の入院だったので、日中冷房があまり効かず、汗だくにならないといけないのも辛かったです。
手術日の前日の夜中に修理？しているような音と緊張で全く寝られなかったため、やる時間帯を考えていただきかった。
入院生活が切迫の為長かったのでWi-Fiの設置があればうれしかったです。
古いベッドのソファ、寝ると沈んでとても辛かったです。
病院の設備について。1、衣類を入れるケースのような物が必要である。2、ハンガーを掛けるところがない。3、7階にある清涼飲料にジュース、ドリンク類も加えてはどうか。下まで行くのに大変である。
食事に果物がなかった。
大部屋の方々が夜にさわいでいて、ねむりたいのにねむれないことがあって困りました。
ベッドの柵とマットレスの間隙間がありすぎて子供の足が落ちて危ない気がする。
今回は、中ベッド 両サイド 鼾 寝言、自分はわからないが？睡眠不足でした。 お互い病人ですから仕方はないが、部屋の状況を把握を一早くしていただき後からの入院者に配慮を願いたい。
入院時間が短い TV等はイヤホンを使ったらいいと思う。介護士みたいな人が部屋に来て病院なのにわいわい ギャーギャーアハハさわいで行く人がありこっちは病人なのにしばらくいられると、頭が痛くなります。注意よろしくをお願いします。6階のピンクの服うるさい。

<環境面（感謝お礼）>

そうじが行きとどいていて病棟内、病室がきれいで良かったです。
そうじも定時に来て下さり、ゴミを回収していただけるのでとてもきれいに使えました。
ご飯も家庭料理の素朴さが美味しいです。
おかずの味付けとか献立内容とか大変参考になりました。献立レシピほしくなりました。美味しいでした。

<診療面（要望意見）>

入院時は体温計をもって来なかったので検温のたびに体温計を借りることになってしまいました。必要なら持参物に書いて下さると助かります。
看護師・助手・私語なく一生懸命働いて下さっています。私個人の意見ですが、食後の歯ブラシ、その他大変忙しいです。この仕事は助手さんでも出来るのではと思いました。

外科から小児科に移った際、消灯時間や点滴アラームが鳴った時など事前に説明があればと思いました。
入院時の検査結果と実際に行った、治療結果のデーターを退院時に書面で示してもらえれば、ありがたい。
先生が多忙のためかゆっくりお話できない。
質問しようと詰所の前までいってもこちらから声をかけるまで気づかず誰に聞いていいのかわかってしまう。もう少し目を配り看護師から声をかけてもらいたい。
分娩も入院中も本当によくしてもらって感謝するばかりです。ただやはり『母乳育児』を推してるだけあって経産婦でもメンタルがボロボロになりました。母乳を推してることは悪いとは思いますが、母乳育児成功までの道のりにもっと自由度がほしかったです。「ここはそんなやり方してない」といわれると不安になります。ずっと泣くならあずかるよじゃなくて、1度赤ちゃんが満足するまでミルクを飲ませたかったです。私は母乳が増え自信につながりましたし、できると思ってなかったのが指導し支えてくれて感謝しています。しかし、お産できるのがここしかなくなった今、少しやり方を変えた方が妊婦さんたちも安心できるし、またここで出産したいと思えると思います。
手の甲から点滴を外すとき、配慮ほしかった。事務的でちょっとどうかと。ゆっくりとしてほしかった。
スタッフの方が多くて戸惑いました。何人もの方から同じような事を聞かれて、ビックリしました。(面倒とかではなく)
分娩中もう少し現状報告をしていただければ助かります。自分が今どうゆう状況か、いつまでこの痛みが続くのかわからないままたえるのは辛いので、、、
母乳育児に対して、アンケートを実施するべき！！！！混合希望のお母さんもいるはず…。母乳が足りず赤ちゃんが泣いてもミルクをもらえる雰囲気ではなかった。毎日辛かったです。今後、検討してほしい。
全体的に親切だが入浴中についてや診断について等わかりづらい気がしました。
作業手順にばらつきがあるのが気になった。点滴時にニトリルを使う人、消毒だけする人、何もしない人がいた。感染予防の観点から考えるとニトリルが正解だと思います。ベテランと呼ばれそうな年代の人ほど消毒だけということがあった。忙しいし大変だと思いますがこれからも頑張ってください。ありがとうございました。お世話になりました。

< 診療面（感謝お礼） >

眼科の先生、看護師さんが優しく、親切で安心して手術にのぞめました。
寒くないですか？など術後に何度も確認してくれたので、安心してすごすことができました。手術、入院お世話になりました！ありがとうございました。
外来、病棟、検査、手術室の連携も大変良かった。
皆さんとても親切に接して頂き入院が苦にならずに過ごせました。主治医だった〇〇先生、特に後任の△△先生には一日に何度も病室に足を運んで様子や質問などに答えて頂きありがとうございました。

先生、看護師さんなどの治療援助に3日ですけど何事もなく過ごすことができました。大変ありがとうございました。
家族が立ち会い等できない中のお産でしたが、助産師・医師のみなさんの対応がすばらしく、安心して産めました。ありがとうございました。
初めてのお産ではありませんがいつになってもお産は不安なものですが、一番苦しいときに腰をさすってくれたり、「もうすぐ赤ちゃんとお会えますよ」と言ってくれたことがとても励みになりました。また、夜間授乳が頻回な時、積極的に声をかけていただき、とても心強かったです。スタッフのみなさんの心づかいさすがプロ！！です。大変お世話になりました。ありがとうございました。
入院中は、先生、看護師さんたちに大変お世話になりありがとうございました。古い病棟ではありますが、それなりに困ることなく生活できたと思います。特に息子は、リハビリ科のお兄さんたちがお気に入り、飽きる事なく過ごすことが出来たみたいです。〇〇先生、助けてくれてありがとう。
先生、看護師さんのおかげで安心して入院生活を送ることができました。ありがとうございました。
先生はいつも親切に治療方針等を教えてくださりとてもありがたかった。看護師の方々は日々の大変な業務にも関わらず、いつも明るく丁寧に対応していただき心から感謝します。点滴アートは一生忘れません。ありがとうございました。
携帯で担当看護師と直接話ぐできたことはよかった。看護師さんの対応に満足しています。ありがとうございました。
診察から入院まで本人の状態に合わせた対応をしてくださり助かった。無理なお願いにも検討して対応してくれてありがたかった。
前回の長い入院生活から今日まで皆さんにはたくさんお世話になりました！！早産を免れて何事もなく元気に産まれてきてくれたので、本当に感謝です。本当にありがとうございました。
他病院からの転院でしたが、スタッフの皆さん心温かい言葉をかけてくださり、転院して良かったと思えました。またどの看護師さんも患者の情報を頭に入れていて、情報共有されている安心感がありました。退院後の生活についても一緒に考えてくれて、感謝でいっぱいです。
初産で不安だらけで精神的に辛かったが看護師さんが親切に気にしてくださり本当に助けられました。夜もねむれずにいると休む時間をつくってくれたりとてもありがたかったです。ありがとうございました。
医師や看護師たちは一生懸命対応してくれたと思います。これからも病院に来たときはよろしくお願いします。患者の部屋の割り振りが大事なことがよくわかりました。皆さんがキビキビ動いて頼もしいです。
看護師さんの患者に対する理解しようと症状について勉強されてきてる事に感服です。素晴らしい看護師さんです。安心して治療できました。〇〇看護師さんです。

前立腺の検査で入院しましたが、担当医の〇〇先生のわかりやすい説明で安心して検査を受けることができました。また〇〇先生には幾度となく質問に答えていただき、今後の参考になりありがとうございました。下北地方にとっては当病院はとても大事な病院です。医師および看護師の皆様今後もよろしくお願いいたします。
看護師の皆さんにはその対応ぶりに本当に心身ともに癒やされます。「いい汗」を流していらっしゃることに感謝、感激です。ありがとうございました。
主治医様、看護師様のとても親切な看護を受けられて、元気になりました。大変感謝しております。
安心して出産できました。Dr、Ns、みなさん良くしてくれて、またむつ病院で出産したいと思いました。本当にお世話になりました。
初めての手術だったので不安でしたが、医師からの説明はわかりやすく不安なく手術に臨むことができました。また看護師による術後の看護ケアは素晴らしかったです。ありがとうございました。
各自が一人の患者のために部門ごとにしっかり仕事をされているのを見て、安心と同時に信頼に感じました。
他のナースさんは親切に声をかけていただきました。〇〇さんには血圧の事とか聞いてもらい対処の参考になりました。皆さんありがとうございました。
医師や看護師の方々の丁寧な対応と心遣いに安心して出産、入院生活を送る事が出来ました。不安な事も心強いサポートして下さり感謝しています。ありがとうございました。
入院中とても良くして下さいて快適に過ごせました。また退院後の心配な面や市のサポートの事を教えて頂き、前向きに育児が出来そうだと思うようになりました！ありがとうございました。
昔と今は違う。特に〇〇先生には三人に紹介話しました。膝の先生は病人に対し、素晴らしい対応だと思います。40年世話になった中で1番です。
看護の精神に感謝。ありがとうございました。
連日連夜の看護師の対応は身に余る光栄でした。夜勤体勢も万全で安心して眠れた。むつ病院の繁栄とご多幸をお祈りします。
主治医先生をはじめ諸先生方、看護師皆様方が一体となり、患者の為、一生懸命ご尽力されていることに心より敬意と感謝を申し上げます。今後、下北住民の医療充実のため、愛される、むつ病院でありますよう心よりご期待申し上げます。
何か分からないことは医師に確認してから答えてくれるのは誠実さを感じました。
経産婦でしたが母乳育児はほとんどなく不安でうまくできずに泣いて相談しましたが、とても丁寧に1からしっかりと教えてくださり、さらに体調面など常に気遣っていただき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。
1時間毎の頻回授乳と不眠で授乳が辛く赤ちゃんがカワイイとも思えなくなりそうでしたが、夜赤ちゃんを預かってもらえて休めたことはとても気分転換になり助かりました。少しの時間でも預かってもらえて嬉しかったです。

今回初めてのお産で、2回目の入院でした。お産の進みが早くかなり緊張と恐怖がありました。Dr、助産師、ナースさんみんな近くに居てくださり、呼吸の仕方、お尻の骨を押してくれたり、飲み物を飲ませてくれたり、中には残業して残ってくれた助産師さんもいらっしゃいました。無事に元気な赤ちゃんを出産できたのは皆さんのおかげです。Dr（一同の名前）、助産師（一同の名前）、他のナースの皆さん、本当にお世話になりました。むつ総合病院産婦人科でお産できて良かったです。また2人目の時も宜しくお願いします。

＼（＾○＾）／

感染症の子供達を看ている看護師さん達はとても一生懸命でありがたかったです。皆さん体に気をつけて頑張ってください。

初めてむつ病院に入院しました。私の隣に小便、大便する人がいました。2人ぐらいいたかな？看護師さん助手の人の対応がかなり良く感動しました。よくあそこまでやってくれると思いました。私ももう70歳を過ぎ、これから病気になることと思います。今後病気になったらむつ病院にお世話になりたいと思います。

< 接遇面（要望意見） >

ナースステーションで声をかけても知らないふり看護師の態度が良い、悪い極端すぎ。

入院にあたって書面での案内を渡されたが、口頭で必要な説明がなく、こちらもバタバタしていて必要な書類の提出が遅くなってしまった。そのことは認める。窓口で相談して手続きや処理の仕方を伺いましたが、結果全く違う内容で処理されてしまった。病棟で二言目には「忙しい」「人手不足」でこちらの話を聞いてくれない事もあった。

もう少し人間らしく扱ってほしいです。身体が動く事ができない。目が見えない事が理由で、体、おしりが炎症を起こし、退院するにあたりケアマネージャーさんから、機械浴をしてくれるようお願いしてもらいましたが、いいですと、言いながら、風呂もなし。病院内の親戚もいないと差別ですか

入院して1週間。風呂、シャワーなし。

看護師1人のせいで、やっぱりむつ病は、むつ病だって。名前書くと後でいじめにあうから。

とても親切な看護師さんと、態度、言葉使いがとても不快に思う看護師さんとの差が激しすぎる。若い優しい看護師さんがこのままのベテラン看護師さんになってくれることを願います。

< 接遇面（感謝お礼） >

短期でしたが、対応の仕方に不快感を持つことなく過ごすことができました。

皆さん、とても親切にしてくださいました。感謝しています。大変な時ですがお体に気をつけてお仕事されて下さい。ありがとうございました。

親切に対応して下さり安心できました(看護師さんお医者さんはとても親切な方が多かったです)。

看護師さんらは(医師も)親切。もちろん全員ではないが。麻酔科の〇〇先生？はおもしろかった。

大変お世話になりました。ちょっとしたことでも親切(丁寧)に教えてくれてとても助かりました。ありがとうございました。
最初4階に入院していましたが、治療のため6階に移動になりました。4階の看護師さんは、言葉遣い、対応が雑でした。6階の看護師さんは、助手さんは何回かお世話になっているのもあり、以前と変わらずとてもやさしく、丁寧に対応してもらいとても満足して退院できます。ありがとうございます。
医師、看護師の皆様には、親切丁寧に、ご対応いただき感謝いたします。看護助手さんら掃除の方も優しい方ばかりでした。
短期入院でしたが、対応の仕方に不快感を持つことなく過ごすことが、出来ました。
妊婦健診よりお世話になっていますが、先生をはじめ、出産に立ちあってくださった助産師さん、看護師さんには本当に親切に接していただきました。入院中の看護師さんの対応も誠実そのものでした。ありがとうございました。
医師や看護師の皆様の皆様には、本当に良く対応して頂きました。
とても誠意あり、親身に対応していただき、感謝しております。ありがとうございました。転院後家族一同、同じ意見です。
丁寧に対応していただきありがとうございます。
気持ちよく入院しました。笑顔と明るい声から元気をもらいました。
先生、看護師さん、スタッフの方、清掃の方々の対応はとてもすばらしく楽しく過ごせました。
看護師さん、スタッフの方、清掃の方、みなさん優しくとてもすばらしかったです。
みなさんとても優しく毎日安心でした。歳の近い看護師さん(助産師さん)が活躍していて、すごく尊敬しました。ありがとうございました。これからも頑張ってください！！
対応して下さった全てのスタッフさん素晴らしいです。設備等は古いものの、スタッフさんのおかげでストレスなく過ごせました！ありがとうございました。
皆さんが優しく安心して入院生活が送れました。ありがとうございます。
看護師さんがみなさんとてもやさしくて、明るくてたくさん助けていただき感謝しています。ありがとうございました。
すごく優しくしてくれて、うれしかったです。1人目の出産もこちらでお願いしたかったです。また、何かあった時は、よろしく願います。ありがとうございました。
看護師さんや、助手さん達の対応にすごく感謝しています。
5日間 丁寧に対応してくれてありがとうございました。
若い看護師さんの対応が優しくて感心いたしました。
介護の仕方が親切過ぎる。定期的に入院しなければならないので以前対応してくれた看護婦さんが覚えていてくれて心強かったです。方向音痴のためレントゲン室に行くのに看護師さんにはお世話になりました。みんな親切です。昔と随分違ってきました。これからのむつ病に期待！
今回は、大変お世話になりました。看護師さんの細かい心配りや優しい接し方にとても感謝しています。これからも忙しいと思いますが体調に気をつけて頑張ってください。ありがとうございました。

〇〇医師、看護師、看護助手みなさんのおかげで良い入院生活を送る事ができました。お礼と感謝を述べます。ありがとうございました。
特に入院生活は初めてなので看護師の方々にはお世話になっております。看護師の方々の優しさ、気遣いに本当に感謝しております。7階病棟は美人の方が多いですね。
リハビリの方々はとても対応がよく感心した。
看護師さんも助産師さんも先生もとても対応が良かったです。
産婦人科の看護師は皆優しかった。
人生初の長い入院でつらい時もありましたが、先生や助産師さん、看護師さんがとても優しく心救われました。またお産の時も宜しくお願い致します！！
医師や看護師の方々に様々な点でご配慮いただきました。優しい声がけもしていただきまして、本当に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した。
以前近親者が入院していた頃より看護師さんの対応は良くなっているような気がしました。
とても良くしてもらってうれしかったです。勇気も沢山もらったし、（手術した夜は時間が長くて）赤ちゃんの泣き声の子守唄に聞こえたり3階で良かったと思いました。
親身になって対応してくださり、本当にありがとうございました。
検査の日帰り入院だったので、記入できないところもありました。建物は大分古くはなりましたが、医師、看護師さんたちがやさしく親切で安心して処置を受けられました。
皆様の対応、笑顔とっても素敵です。ただ、あまりにも忙しくて、お体には気をつけて下さい。むつ病院の医師・看護師さん、頑張ってください。
沢山、患者さんがいる中で丁寧に対応して頂き感謝しております。
看護師さんたちは、親切でやさしく良かったです。本当にありがとうございました。皆様方も体に気をつけて頑張ってください。

<その他（要望意見）>

コロナ感染予防のため病室に入ることが出来ませんでした。看護師さんにすべてまかせたいと思います。
コロナで一人しか面会できなかったり、5分以内とか13時からとか、遠くからバスで面会に来る人は、大変でした。
言葉になまりもなく垢抜けている。
コロナのため家族が、面会できないのが残念でした。病室のなかのことがわからないからです。
院内放送を聞いていると「～させていただきます。と言う表現が。これは {～してもら} の丁寧語ですので、聞き手の意向を考慮した上での表現に新型コロナウイルス感染予防や駐車禁止、病院側として強く訴えたい場合は、この文言は使わない方がよろしいと思います。主体性が感じられないからです。近年この表現方法がはやっており、困った現象だと思っています。
信頼の置ける医師がいる科があれば、知人等に当院を紹介したいと思います。

評価するにはコロナの影響で面会禁止の状況では難しい。システムとして患者の状況が分かるサービス→例えば写真・動画・見守りカメラなど良くて悪くても患者（母）の状況が把握できず、不安・不満でした。
1ヶ月前に入院した際は、入室まで5時間待たされ、受け持ち性 企画書も退院近くに渡され散々だったので、病室が面談室でテレビ 冷蔵庫が使用できなくてもよいと思った。
自動引き落としをしているが、入院では引き落とし不能と言われ非常に不便である。引き落とし不能の理由は医療費の外 食事量、衣服代が入っているためとのことですが、こちらとしては、それらを含めて引き落とししてもよいですが。ゆうちょ銀行のATMが設置されてなく不便である。ゆうちょ銀行の都合なのか病院側の都合なのかは不明ですが？
患者の携帯マナーモードにされていなかったのが気になりました。お世話になりました。ありがとうございました。
診断書の依頼についての説明が「入院される方へ」とHP上のものと看護師さんの説明が違っていたような・看護師に相談したらスムーズでした。

<その他（感謝お礼）>

とても快適な入院生活でした。
一生懸命が目立ちました。ありがとう。
5階の皆様大変お世話になりました。ありがとうございます。
入院しやすく思いました。病院が新築されれば大変使いやすくなると思います。
コロナ禍、入院させてもらい安心しました。皆さんお疲れさまです。
先生はじめ看護師さんには、本当にお世話になりました。
皆さん、とてもいい人たちです。
むつ総合病院のますますの発展と医療関係者の皆様方の益々ご健勝をお祈りいたします。ありがとうございます。
スティックタオルはとてもいいですね。
〇〇医師、及び看護師さんには大変お世話になりました。
看護師の皆さん一ヶ月ありがとうございます。お世話になりました。
短期間ですが不自由なく過ごせました。ありがとうございました。
むつ病院の皆様大変お世話になりました。感謝しています。ありがとうございました。
高齢化社会における医療現場の生の実態を拝見する事ができました。医師を始めとしたスタッフの奮闘ぶりには、感動以上のものを覚えました。本当にご苦労さまでした。お体に気を付けて頑張ってください。参考までに自作標語を一句「怖いのは、慣れと油断と思い込み。」
初めての入院で不安でしたが安心して過ごせました。ありがとうございました。

外来患者さんへ 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、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

【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、同行の方いずれでも構いません。

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	4	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

※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 _____

(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。