

令和4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）	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	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4年9月20日（火）～30日（金）※土日祝除く8日間
- ②入院患者さん 令和4年4月～令和4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。

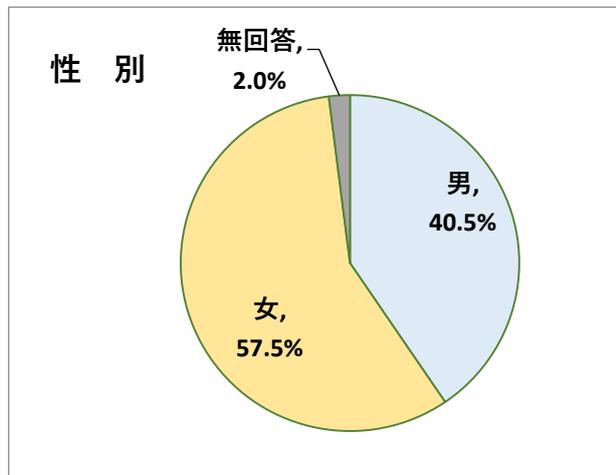
令和4年度 外来患者満足度調査の結果について

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。

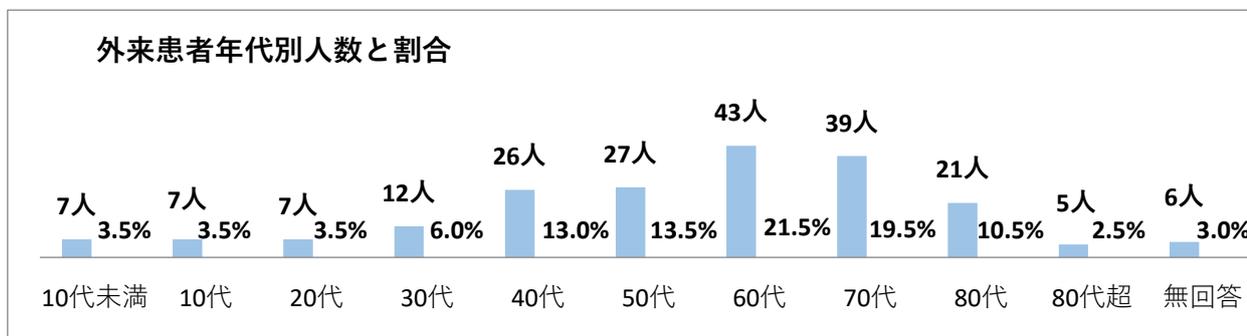
- ・調査人数（外来患者） 200人
- ・調査場所 各外来待合室

<性別>

男	81人	40.5%
女	115人	57.5%
無回答	4人	2.0%
合計	200人	100.0%



<年齢>

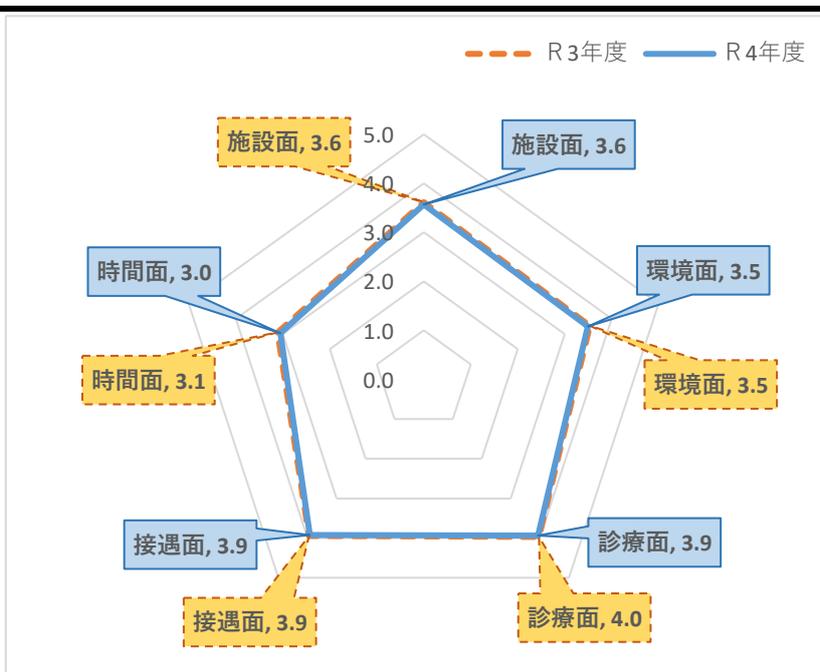


<診療科>

内科	糖尿病	甲状腺	神経内科	外科	小児科	産婦人科	眼科	
30人	8人	2人	0人	15人	15人	15人	15人	
15.0%	4.0%	1.0%	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	20人	0人	15人	5人	5人	15人	0人	
7.5%	10.0%	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	200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>

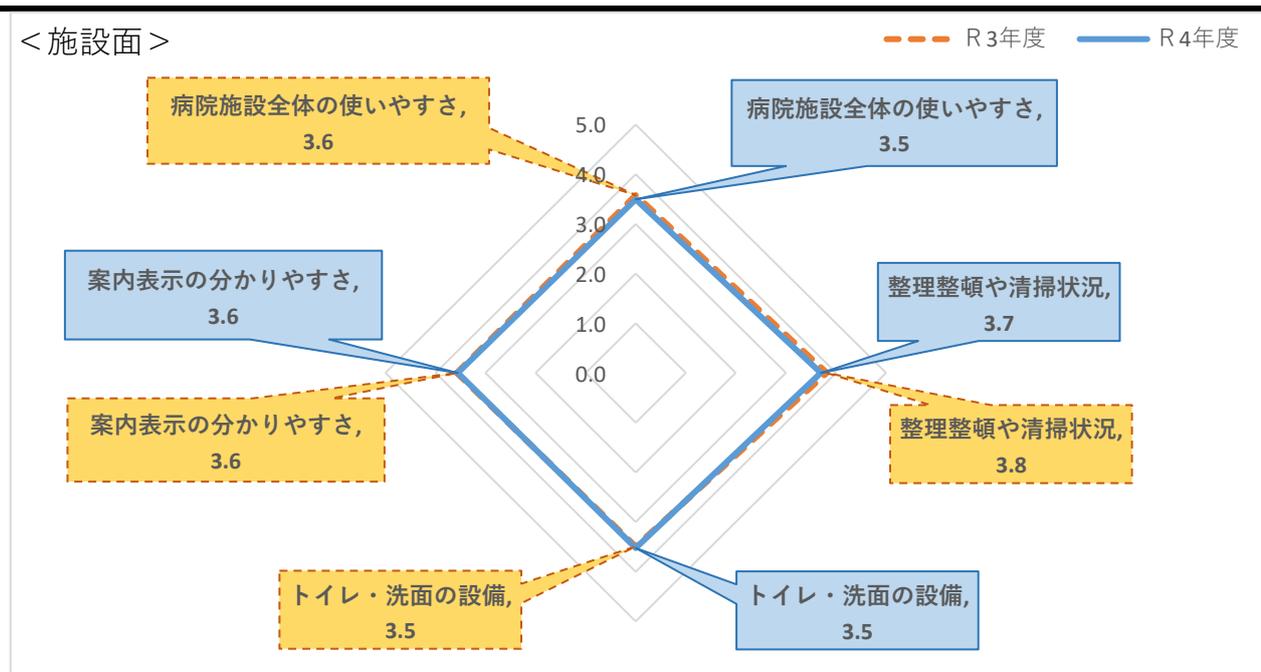
	R3年度	R4年度
施設面	3.6	3.6
環境面	3.5	3.5
診療面	4.0	3.9
接遇面	3.9	3.9
時間面	3.1	3.0



施設面、環境面及び接遇面は前年度と同じで、診療面及び時間面については前年度より0.1ポイント下がっています。特に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。

患者さんが安心して、受診しやすい環境整備に努めていきます。

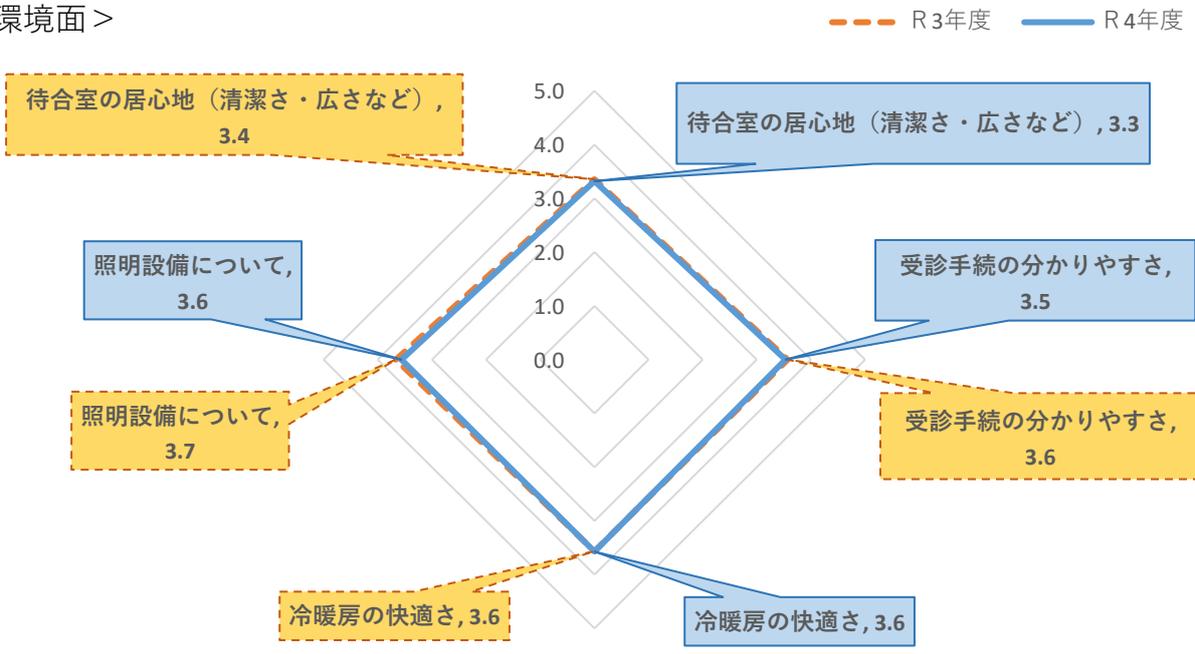
<施設面>



施設面については、前年度と同じか0.1ポイント下がっています。

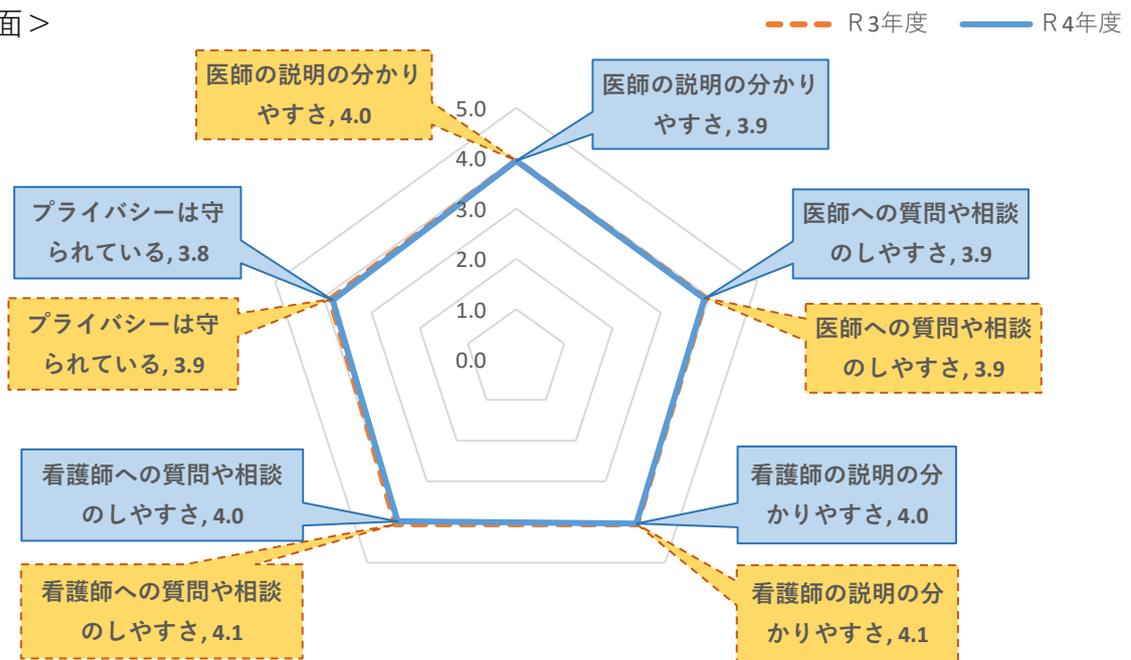
駐車場、待合室、トイレなどの狭さに対する意見もあり、患者さんが安心して利用していただけるよう、施設管理に創意工夫を重ねていきます。

<環境面>



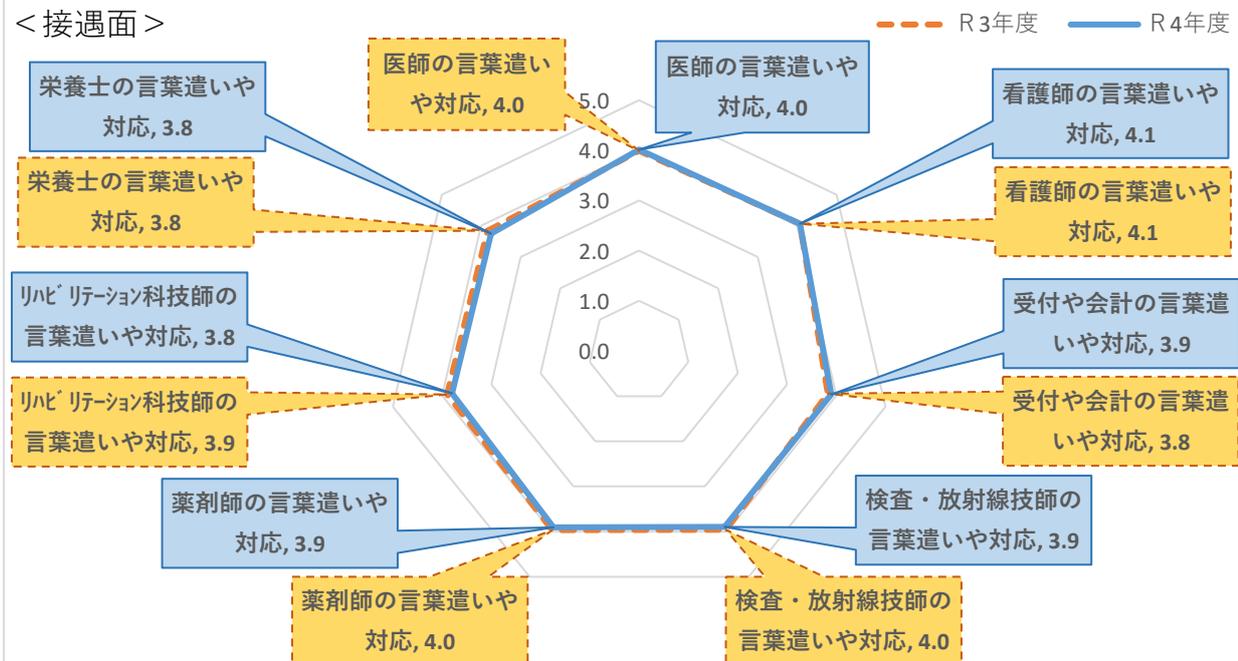
環境面については、全体的に0.1ポイント程度下がっています。
 また、評価自体も低くさらなる工夫と改善に努めていきます。
 体調に不安を抱える患者さんが、治療に専念できるよう、快適な環境づくりになお一層努めていきます。

<診療面>



診療面については、全体的に0.1ポイント程度下がっています。
 ある程度の評価はあるものの、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。

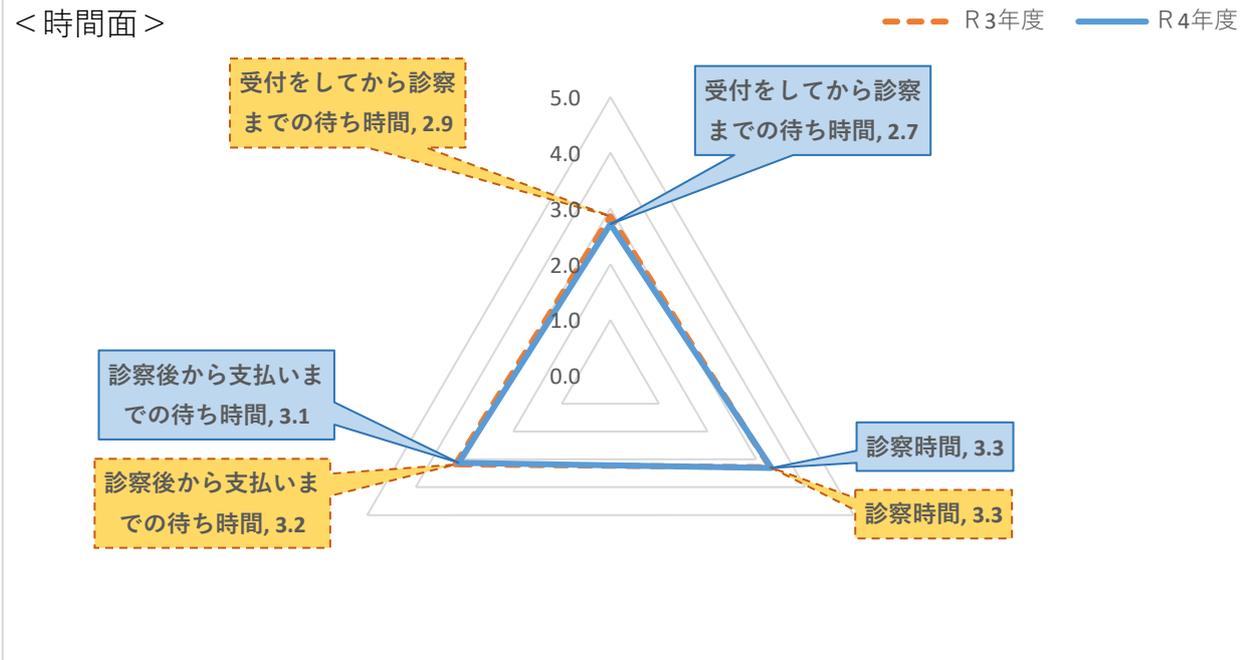
< 接遇面 >



接遇面については、前年度と概ね同程度の評価ですが、診療支援分野での評価が少し下がっています。

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。

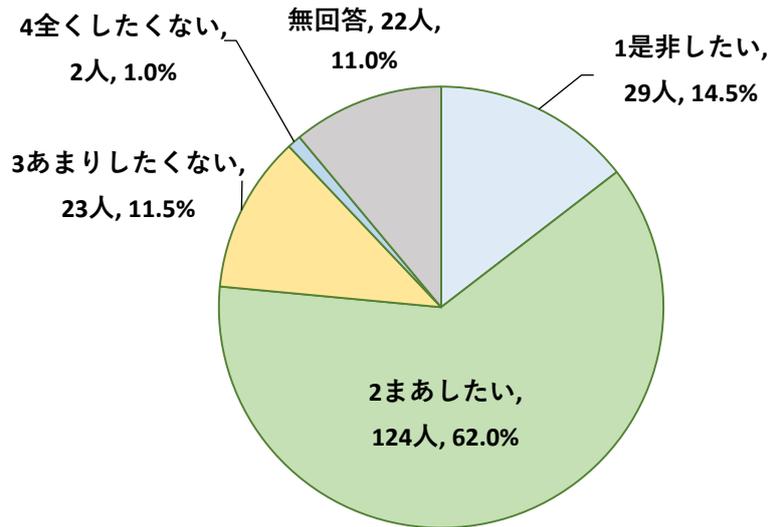
< 時間面 >



時間面については、診療前と診療後で0.1~0.2ポイント下がっています。評価自体も低く、長年の懸案事項である待ち時間短縮は喫緊の課題です。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	14.5%
2まあしたい	124人	62.0%
3あまりしたくない	23人	11.5%
4全くしたくない	2人	1.0%
無回答	22人	11.0%
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」が全体の4分の3を超えましたが、前年度より0.6ポイント減少しました。

前年度より評価が下がった項目があったことが反映されたものと考えています。

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
女	40代	待合室の座席の間隔狭く移動しづらい。車いすやストレッチャーの方がどこで待てばいいのかと思うくらい優先場所も狭い。
女	50代	待合室の椅子が近すぎて感染対策に不安。換気がしっかりできているか心配でした。
男	60代	待合室が狭い。
女	60代	駐車場が足りない。
女	50代	発熱外来等で駐車場が少ないのはわかりますが、もう少し福祉車両を優遇していただける場所があれば大変助かります。いつもありがとうございます。
女	80代	待合室の通路が狭く、導線が交錯して危険。
女	60代	病棟のトイレや風呂やシャワー室が古すぎるように思いました。
女	40代	駐車場の拡大を！！
女	30代	トイレに子供を座らせるのが欲しい。だいたい今どこの施設もついています。
男	20代	障がいのある子の親です。トイレにユニバーサルシート（折り畳みベット）を、設置してください。子供用のトイレベットは、小さすぎてオムツ交換ができません。

○診療面（要望意見）

性別	年齢	意見等
男	10代	耳の悪い方には、大きな声ではなく紙などを用いて見せてあげればよいと思いました。
女	60代	診療にあたるまでの制限があり、具合が悪くてもすぐに来れないのが不便である。
女	50代	他の科を受診したら、診察の結果わかりませんと言われ終了した。

○診療面（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	40代	〇〇科の看護師のテキパキとした動きはとてもいいです。患者として非常に来やすいです。
女	60代	相談しやすいのでいつも助かっている。
女	80代	先生が親切丁寧で良かったです。

○接遇面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	40代	医師、看護師、スタッフ、人により接遇や対応が素晴らしい方と、そうでない方がいる。
女	70代	ほとんどの医師や看護師の対応はいいですが、一部の方の対応は不満です。

女	40代	〇〇科の▲▲先生の態度が横柄で辛くなります。質問や相談しやすい空気を作る努力をして欲しい。
男	10代	〇〇科受診した時、先生への対応が冷たいと思った。
女	30代	〇〇科のスタッフの対応はすごくいいです。他の科の一部の医師は態度が悪く無責任。医師の免許を持っただけで人の痛みがわからない最低の人間です。

○接遇面（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	70代	いつも親切にありがとうございます。
女	80代	看護師がとても優しく、9日間の入院生活でしたが楽しかったです。
女	80代超	紹介状という形で受診しましたが、大変親切にしてくださいありがとうございます。今後ともよろしく願います。
女	60代	二年前に入院した時、〇〇科病棟の看護師さん達がとても優しく、親切で安心できました。ありがとうございました。
女	50代	いつも親切に対応してもらって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	70代	朝早く玄関に並ぶが、寒くなるので室内に入れて欲しい。
女	10代	待ち時間が長い。
女	70代	診察時間20秒、待ち時間2時間。
女	80代	〇〇科の診察室横の壁付近に車イスで待たされる時間が長い。
女	50代	待ち時間は、まあしょうがないとあきらめています。

○その他（要望意見）

性別	年齢	意見等
男	60代	朝、入り口に人がたくさん並んでいるのを何とかして欲しい。
男	70代	駐車場の係の人、玄関前の人動き、協調性の工夫が必要だと思います。利用者を中へ誘導していただければ、早く車を移動して来ることができる。
女	50代	〇〇科は非常に満足ですが、▲▲科は不満です。
男	70代	知人等に当院を紹介したいかについては、病気の種類や病状による。
男	70代	ルールが守られていない。入院部屋のルール。
女	40代	インターネットでむつ病を調べたとき、PDFファイルを開くのが大変と感じるので、そのまま見れるページもあると便利だなと思いました。
女	60代	下北に住んでいるので、むつ病院が頼りです。
男	20代	キャッシュレス推進して欲しい。

○その他（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
----	----	-----

男	30代	2回ほど入院しましたが大変お世話になりました。コロナ禍で大変かと思いますが引き続き頑張ってください。
女	20代	いつもありがとうございます。
女	60代	今の状態に大変ありがたく思っています。

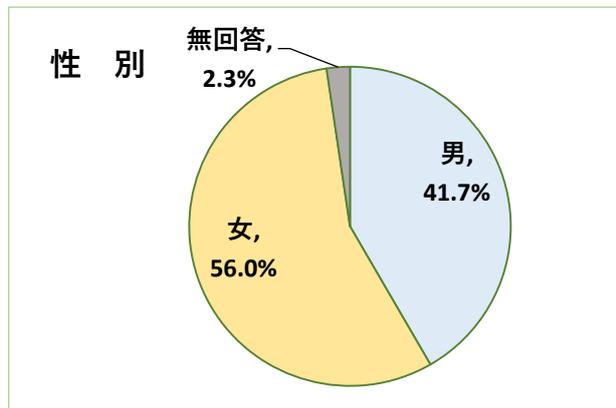
令和4年度 入院患者満足度調査の結果について

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。

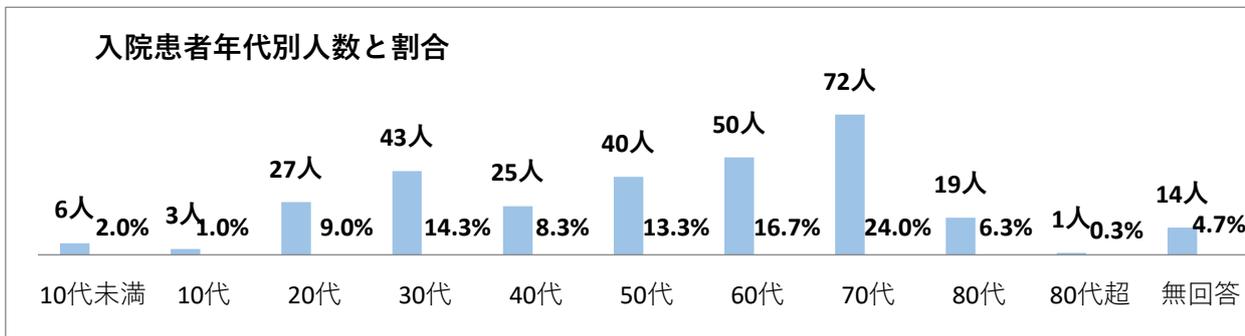
・調査人数（入院患者） 300人

<性別>

男	125人	41.7%
女	168人	56.0%
無回答	7人	2.3%
合計	300人	100.0%

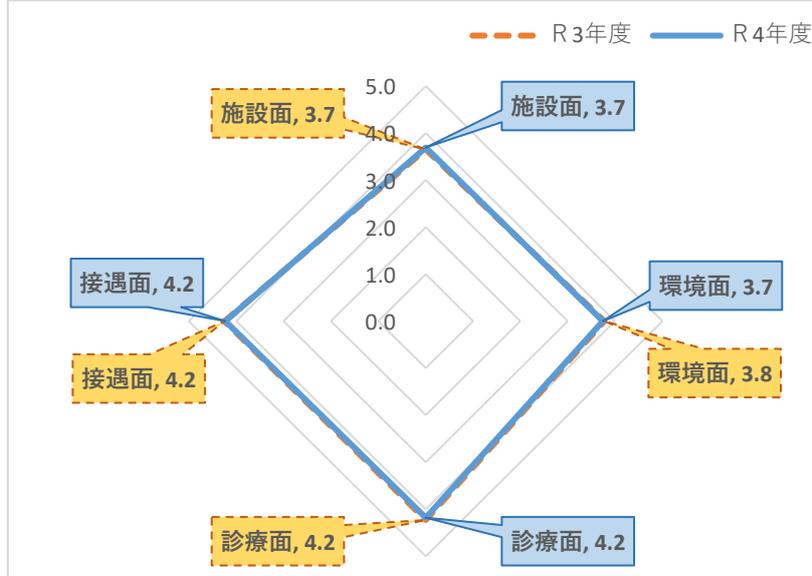


<年齢>



<病院全体を通して>

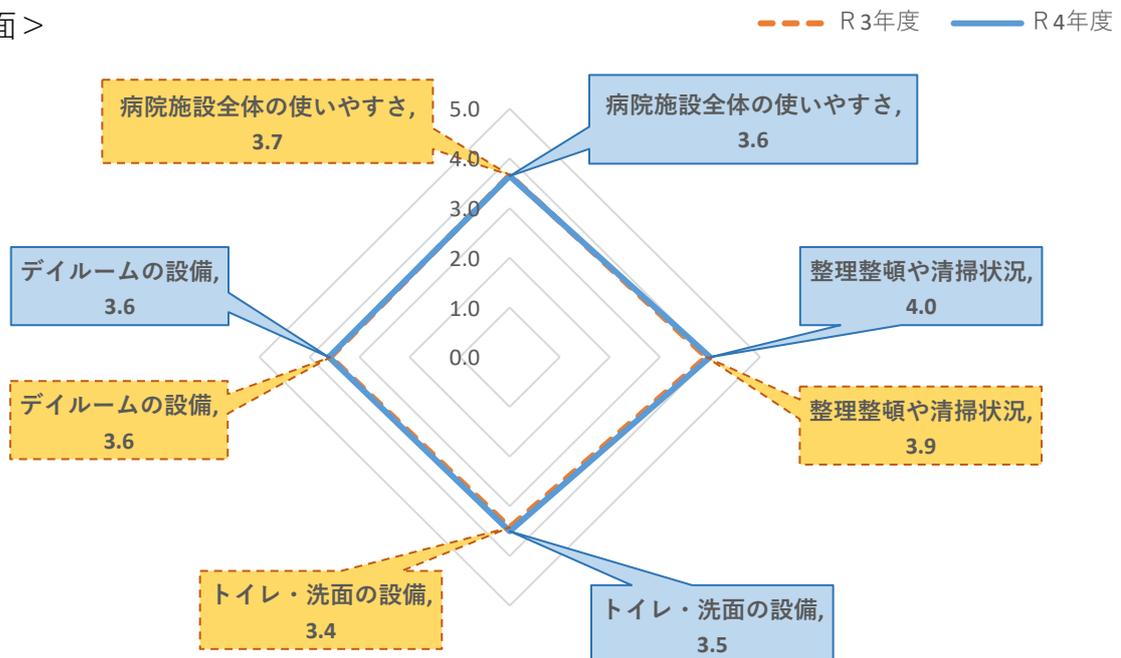
	R3年度	R4年度
施設面	3.7	3.7
環境面	3.8	3.7
診療面	4.2	4.2
接遇面	4.2	4.2



古い施設ということもあって施設面と環境面が4点以下となっており、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。

また、診療面と接遇面は同じでしたが、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。

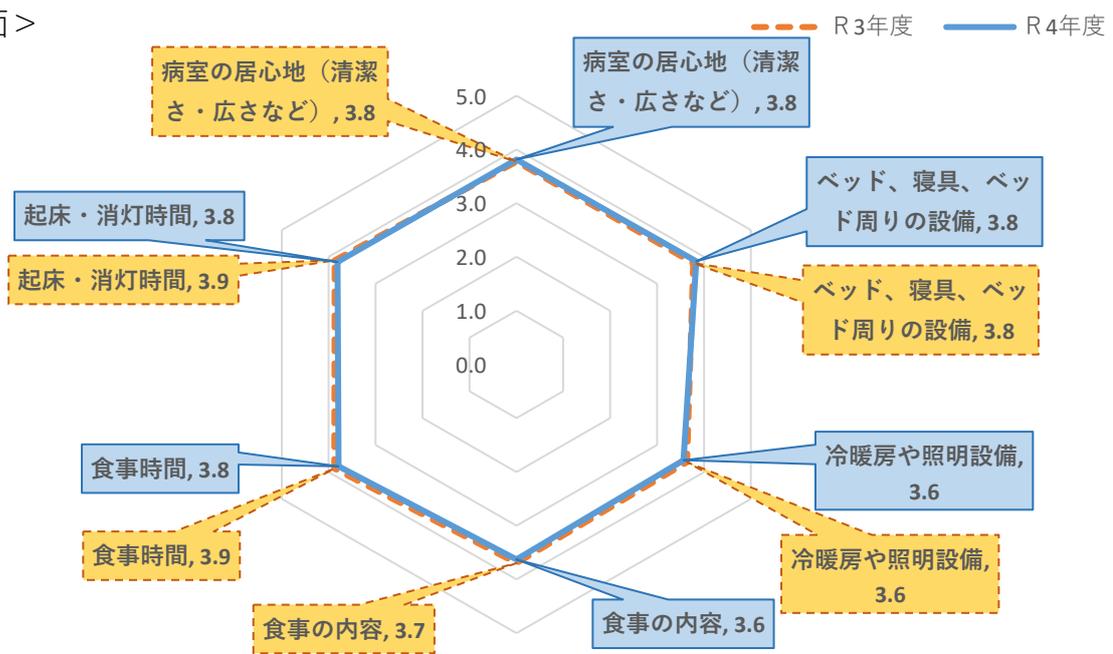
<施設面>



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。

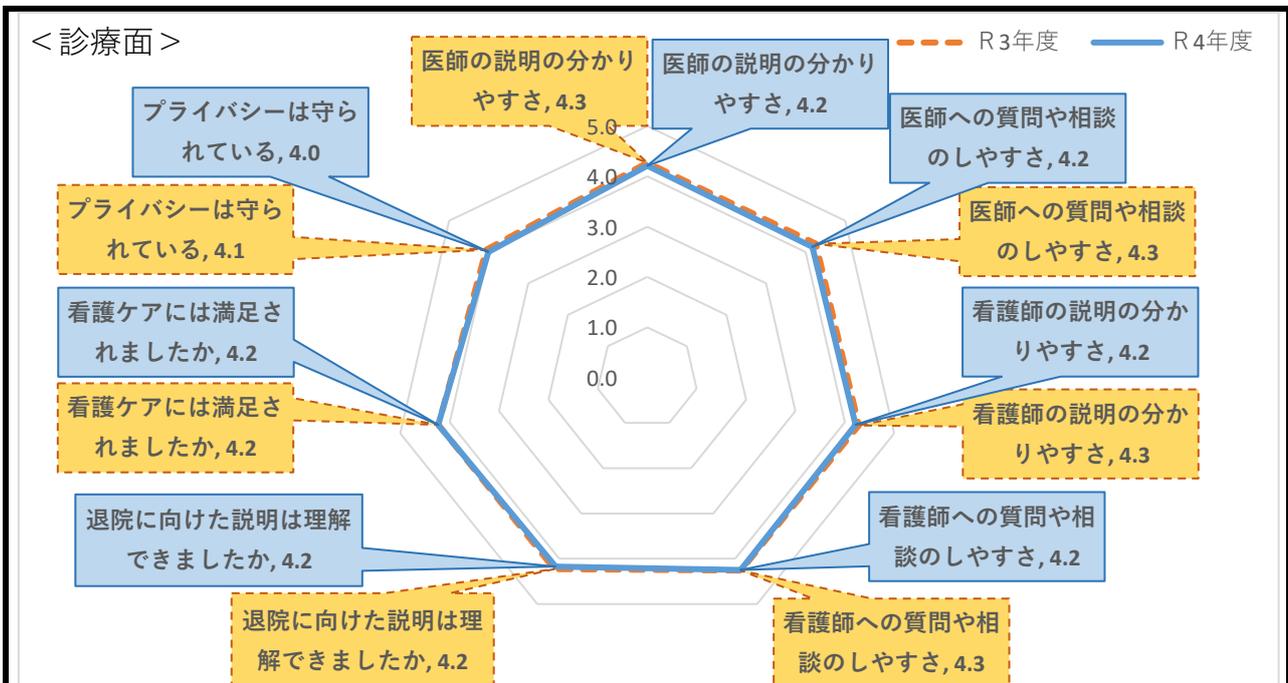
施設が古いため、なかなか改善が難しい部分もありますが、そうした中でも、患者さんが使いやすい施設になるよう、創意工夫を凝らしていきます。

<環境面>



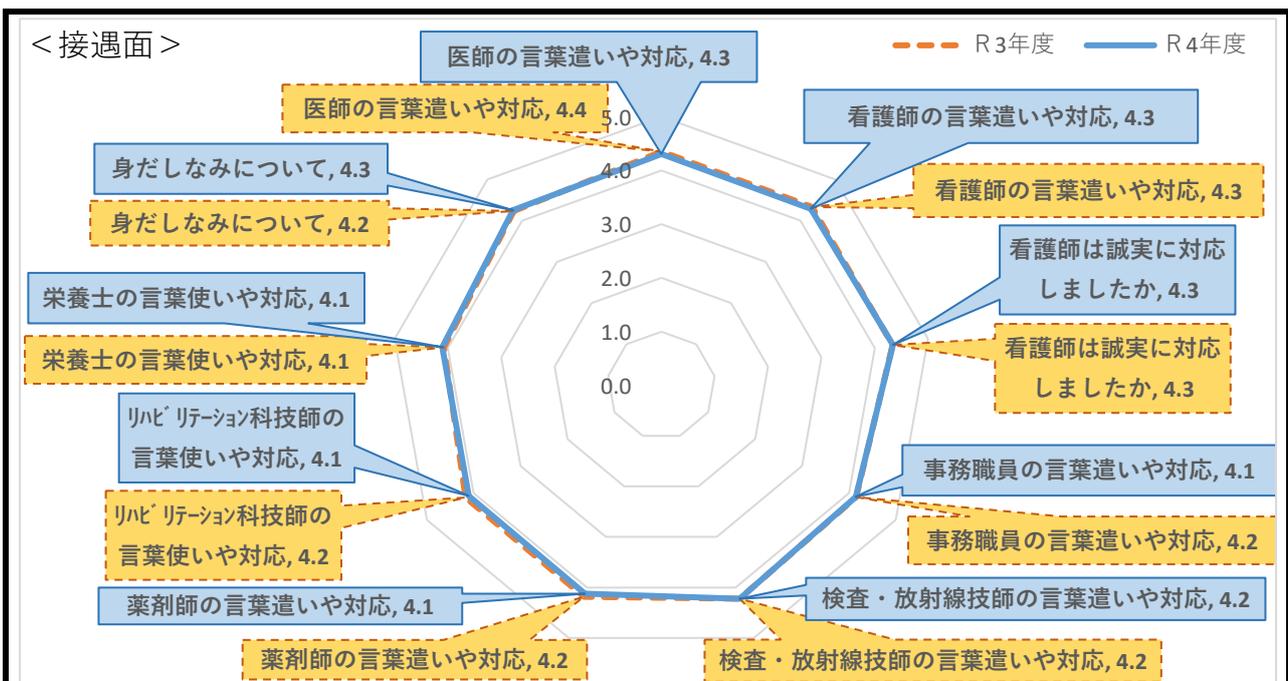
環境面では、食事の二項目と起床・消灯時間について0.1ポイント下がりました。

冷暖房、清掃、WiFi環境整備をはじめ、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。



診療面では、医師及び看護師との間のコミュニケーションに関し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。

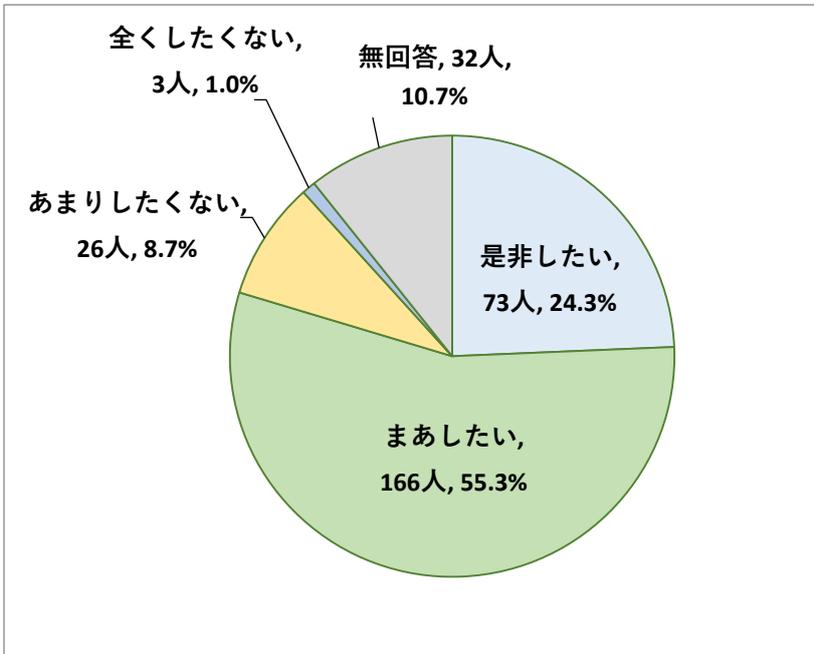


接遇面では、同じあるいは0.1ポイント下がりましたが、全項目とも4点以上で、おおむね満足いただける結果になりました。

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	73人	24.3%
まあしたい	166人	55.3%
あまりしたくない	26人	8.7%
全くしたくない	3人	1.0%
無回答	32人	10.7%
合計	300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0.2ポイント減少しています。

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）>

古い設備と思いますが、エレベーターの遅さが気になります。
女子トイレに鍵がついていないので、つけたほうが入りやすい。
居室の窓が開けにくい。トイレの仕切りはカーテンじゃなく、ドアの方が落ちつく。
お風呂の戸が重く、開け閉めが大変なのが気になりました。
コロナと人不足で大変な入院期間でした。入院病棟の建て替えが必要でしょう。
老朽化しているので、仕方ないと思う。地域病院として頑張してほしい。
トイレが少なくて朝がきつい。
冷暖房の設備・トイレが少ない。
病棟内のトイレの数不足。
設備が古くなっている。
病院(入院室)の古いのは仕方ないかなー。
他県の（岩手）ことで申し訳ないが、各病室にトイレ、洗面所がついていて、とても快適に患者達は過ごせていました。むつ病院も新しくなる折には、是非考えてくださればうれしいです。付き添いの人も老人の患者も生き生きと入院していました。
もう少しトイレが広いと良し。

<施設面（感謝お礼）>

去年、入院した時もシャワールーム（小）が床などきれいにリフォーム（？）されていて、気持ちよく使えました。貸し出しのドライヤー（ピンク）の風量が弱いと感じました。目詰まりでしょうか。

<環境面（要望意見）>

夜寒かった。
暖房の調節がむずかしい。自動になってほしい。
病室がとても暑い!!
ゴミ回収に何度も来ていたが各ベッドのゴミ箱はそんなに溜らない。食事前15分位より、女性の談笑や大きな声での話しが始まり産後の人は神経質になると思った。
暖房器の中のはこりが気になりました。宜しくどうぞ。
病院食は栄養面にも配慮すべき。野菜が多く魚は少し、肉に至ってはシチューに1切れも入っていないことがあった。コスト面でも卵は安価だし高野豆腐は高タンパクで安価、工夫次第でコストをかけないで供給可能と思います。
病室があまりにきれいとは言えない。割れたカップの片付けを手伝っていた時埃の多さにビックリ。丸くふいてる印象。
入院病棟も外来もWiFiが使えるよう努力していただきたい。
食事の内容をもう少し上げてほしい。安価でも工夫次第で出来ると思います。大部屋内での会話も患者どおしひかえるよう注意願いたい。

冷蔵庫のカードが高い割にあまり冷えない。Wifiがほしい。
食事がおしくない、常にプライバシーの保護に努めてほしい、パジャマにポケットがあると便利。
冷蔵庫がお茶など入れても冷たくない。ありがとうございました。
ジュースの自動販売機を置いて欲しい。自動販売機の数を増やして欲しい。
消灯時間をもう少し遅くして欲しい。
〇〇〇〇みたいな人は大部屋に入れるのは周りの人が大変「メイワク」します。ヘンクツジジイ・ライオンのようなイビキ、無呼吸。みなさん大変お世話になりました。
カーテンの劣化が見られます。
小便器のところにモップが欲しい。
窓側のベッドだったんですが壁がかなり汚れていて（血痕みたいなものの汚れ）横になると目先に見えて不快でした。白いカラスプレーでもかけてせめて飛び散った血痕だけでも隠して欲しいです。
目につく所に時計があると助かると思います。各ベッドにカレンダーがあるのは良かったと思う。（20～15年前入院したときはひと月に1回特別スペシャルなメニューがあり長く入院するひとは楽しみでした）
Wi-Fi環境があると良いと思いました。
ドライヤー、エアコンのホコリがすごかったので少し気になりました。
冷房設備…窓側の方は暑いとのことでしたが、通路側は寒かったです（お布団貸していただきました）。WiFi設備が整っていると嬉しいです。
ガラスをきれいにして下さい。
院内放送がききづらい。（わたしには、まったく関係ないことだが。）
ベッドの脇のカーテンのレールが壊れていて閉めにくかった。又開けにくかった。
年配の人は同室でまとめたほうがいいと思う。夜遅くのガサガサ、ガタガタにはまいてしまう。婦人科病棟パジャマ交換気配りが足りない。
風呂場やトイレが汚れていて不快だった。古い建物なので多少は仕方ないものの、もう少し改善して欲しいと感じた。
食事量、女性の主食が多すぎる。1/2程度でいい。
Wi-Fi完備希望
女性の病棟ということでトイレの汚物入れがいつも溢れているので大きい物を置いた方が衛生的に良いと思います。シャワー室の床のタイルが剥がれているので危ないと思います。洗面所のシンク下にあるペダル式のゴミ箱の蓋が、開けるたびにシンク下にぶつかって皆さんうるさいと思っていると思うので、改善した方が良いと思います。細かい事ですが、患者になって気づいた事なので改善して欲しいと思います。
入院食とても美味しかったのですが、もう少し多めに食べたいです。
トイレの汚物入れをもう少し大きい物にしてほしい。特に夜間になると中がいっぱいになって捨てることができずに困った。
病棟にWi-Fiが欲しい(1日数百円負担してもいいので)

<環境面（感謝お礼）>

お祝い御膳のフルーツとケーキ美味しかったです。

ご飯がおいしかったです。

<診療面（要望意見）>

患者の声が医師に届くように、医師の方から「何でも相談して下さい」「何かありませんか」と、声をかけることで1番患者が安心出来ることです。信頼と頼りがいが何よりだと思います。

優先順位を考え対処していないみたいで、不快。臨機応変に対処してほしい。

面会が出来ない為、患者の様子がわからず、家族も少し不安な状態になります。障害があるため余計にきめ細かい状態の連絡があれば良かったなとも思います。いろいろお世話になりました。ありがとうございました。

今回は、熱が出て発熱外来で受診しました。

このご時世なのでコロナの検査をし、結果コロナもインフルも陰性で風邪だと診断されました。発熱だけで喉の痛み咳、鼻水も全くない症状でした。とりあえず薬を処方され、飲んでいたが1週間も熱が下がらず、再度発熱外来で診察。再度コロナの検査も陰性でした。コロナでもない、インフルでもない。風邪の症状も全くないので、どこか違うところが悪いのではないかと先生に聞くも「結果はコロナじゃないと出てますから、前回より強めの薬を出しますね」とそれだけでした。その薬を飲んでも熱は下がらず、別の病院で色々検査をしてくれて、その結果今すぐむつ病院へ行ってくださいとなり、入院ですよ。2回も熱が下がらないって受診しているのにその原因を調べる事もなく、コロナじゃないと言うだけで私はその先生を許しません。はっきり言って信用できません。それでも初めての入院生活でしたが、主治医の先生や看護師さん、看護助手さんみなさんとっても優しく親切でとっても感謝しています。ありがとうございました。何度も言いますが、コロナで大変だと思いますがあの発熱外来の医者はもう少し患者の話にもっと耳を傾けた方がいいと思います。思い出すと腹が立って仕方がありません。

人員が少なすぎてスタッフが大変そう。もう一人二人増やしただけでもサービス力が上がり、患者の早い回復に繋がると思います。

ナースコールを呼んでから看護婦さんが来てくださる時間です。ナースコールを9時20分に押してちょっとお待ちくださいと言われてから45分経過しても音沙汰なし、しびれを切らし10時10分再度ナースコールを呼んで何とか対応（処置）していただきました（ちょっとの時間とはいつもどのくらいが目安ですか、あと10分か15分くらいで伺いますとかある程度が目安を教えてください、イラつきが解消しますので）

入院計画書を頂いたときに「何でもお話ししてください」と言われましたが、話してもそれがDr.にと届いていなかったことにおどろきました。

手術時間がはっきりせず家族をかなり待たせることになった。はっきりして欲しかった。

今の状況、病状の説明がなく退院。次の診察まで不安。時間指定をして来院しても担当もいない。詰所に声をかけても師長はじめ振り向きもしない。外来はもっと悪い。最低、最悪、パワハラです。

事前の説明をもう少し丁寧にしてもらえると助かります。看護師のみなさんは質問しやすい雰囲気よかったです。人によって授乳中のやりかた（ポイント？）に違いがあり戸惑うことがあったので、できるだけ統一していただけたらいいと思いました。

救急車で運ばれた時に、痛いと訴えているのに平気で動かされた。左が痛いと訴えているのに、右だと話したのに嫌な思いをした。

排泄・哺乳回数観察用紙にその日の赤ちゃんの体重の記載欄があれば良いなと思いました。体重がどのくらい減った・増えたが記載があればわかるので。あと分娩室内にいる時や沐浴等で新生児室にいるときに排泄があれば記入して欲しいと思いました。記入があれば親もスタッフも最終排泄がいつなのかが正確に把握できると思います。

技術の向上と他病院でどんな事を行っているか経営者がもう少し考えるべき。

初ストレッチャーの移動だったのですが、酔いました。操作が荒いのではなく、たぶん自分の三半規管の問題。でもそういう人もいると思うので、何か声がけとか、「目つぶってほうがいい」とか対処法みたいなのがあったらしてくれてもいいなと思いました。運んでくれた方の「迎えに来るから」はこころ強かったです。「腹帯持ってないの？」これから刺される横で「これ、どう使うかよくわからない」発言はちょっとドキドキしました。不安に感じる方もいるかもなので、患者のいないとこの方がいいかもです。検査のお部屋のベテランナースさんは、頼もしかったです。なぜか食事のオーバーテーブルをあてがわれなかったので、言えば良かったのでしょうか。やっぱり食事摂るには少し不便でした。でも総じてとてもよくしてもらいました。大変お世話になりました。

医師には最善を尽くして貰い感謝しておりますが、家族への思いやりが全くなく又、病気に対しての説明、頭からダメです。覚悟してください、治りません、私はこっちの方は関係ないとの一言。あまりにもひどすぎる言葉に納得いきませんでした。私達家族だけじゃなく、他からも聞いておりましたが本当腹立たしく思いました。

心臓カテーテル検査を受けられる方への用紙は入院病棟で貰うより、事前に貰えれば助かります。バスタオルが必要な事を知らなかった。

<診療面（感謝お礼）>

入院時は車椅子、歩けるようになるのか不安で、リハビリ科技師の指導で退院は杖なしで帰れるまでになりました。ありがとうございます。リハビリってすごいです。退院してからも家庭で訓練したいと思っています。言葉遣いもやさしく、ありがとうございます。

体がすっかり良くなるまで入院させて頂きありがとうございます。細やかな心くばりとサポートで心身共に支えて頂きました。おかげ様で安心して元の生活に戻れそうです^-^

看護師さん、助手の皆さん大変お世話になりました。又リハビリテーションの先生方にも楽しくリハビリ出来るようにして下さい本当に感謝しております。ありがとうございました。

〇〇先生はじめ看護師の皆さんも、わかりやすい説明と患者の立場に立った対応など、2泊という短い期間だったものの、ストレスなく過ごすことが出来ました。ありがとうございました。

出産から、産後ケア、授乳ケアまで、とても良くして頂き感謝しています。ありがとうございました！大きな不安や心配もなく入院中過ごすことができました。

コロナで付き添いがなかったため不安でしたが腰をさすったり、おしりを押してくれてすごく助けられました。出産後もとても気持ちが不安定になってしまいご迷惑をおかけしました。でもみなさんととても親身になってくれて助けられました。3人目もうむことがあるならまたみなさんのような助産師、看護師さんだといいなあとと思います。本当にありがとうございました。

(大腸ポリープ切除術) ○○先生、スタッフの先生方の高い技術力と優しい声かけで最初の不安が途中からなくなりました。痛みもなく短時間で終わっていただき有難うございました。切除術後先生はすぐ家族に声かけをして下さったとの事。又、病室に足を運んでいただき詳しく話して下さいました。心配りに感謝です。看護師の△△さんには世間話などで気をまぎらわせていただきました。何でも聞ける人柄で患者にとって頼もしい限りです。辛い事もあるでしょうが頑張っていて欲しいです。ありがとうございました。

看護師の話に励まされました。それまでの不安や緊張がいつに解消された。次回治療に向け頑張りたいと思います。

部屋が暑かったがアイスノンを準備してくれて助かりました。主治医の先生はじめ、外科スタッフの皆さんの誠実な対応に感動しました。ありがとうございました。

急な入院でしたがタオルケット等貸して頂き助かりました。退院後の生活について、仕事をしている人向けの注意事項をリクエストしたところ対応頂きありがとうございました。

胃・大腸内視鏡カメラで非常に苦しいとき、看護師さんに先生の言葉にほっとさせられました。ありがとうございました。

コロナ渦の中、担当の違う私を受け入れ手術してもらいありがとうございました。大変お世話になりました。

とても優しく丁寧に、時にフレンドリーに(いい意味で)対応していただきありがとうございました。出産という一生に一度経験できるかわからない場面でそばで長い時間支えてくださった先生、助産師さん、看護師さんに感謝しかありません。本当にかっこよく素晴らしい職業だなと思いました。これからもお体に気をつけて無理なくお過ごしください。本当にありがとうございました!!

休む時間を作ってくれたり、しっかり授乳のやり方などを丁寧に教えてもらえてとても安心感があり質問などもしやすかったです!!ナースコールを押していなくても気にかけて声をかけてもらったのも気持ち的に負担にならず、とても助かりました。これからの子育てを前向きに頑張れそうです!ありがとうございました!!

夫が6月に入院し、続いて私も7月に入院しましたが医師の外来での病気の説明や対応の早さには感動しています。画像を見ての説明がわかりやすく納得するばかりです。安心して過ごしています。看護師たちも親切な言葉がけについて「ありがとうございます」と言いたくなってしまう。今後また入院することになると思いますが、よろしく願いいたします。

栄養士の方が何度も来て下さり、丁寧に対応してもらえました（つわり中だったので、色々な提案してもらえて助かりました）。点滴スタンドがキコキコ鳴ってしまった時にオイルを刺してもらい、動きもスムーズになりました！そういった細かな点も気づいてもらえて嬉しかったです。お医者さん、看護師さん共に、皆さん優しく、安心して入院できました。どんな時も寄り添ってくださり、前向きな言葉で励ましてくれたので、なんとか長い入院生活も乗り越えられました。ありがとうございます☆腕に点滴が刺せなくなったときに「今まで頑張りましたね」と腕に手をそっと乗せてもらったのですがとても嬉しく感動しました。どの看護師さんも素晴らしく、明るく、本当に助けられました。感謝です。点滴が外れた時に、どの看護師さんも気づいてくれて一言かけてくださったのも嬉しかったです。長い間本当にお世話になりました!!

お医者さん、看護婦さんそのほかの対応はすばらしい。私の話したことが他の看護婦さんへ引き継がれ、伝えられ、安心して入院中過ごせました。感謝の10倍以上です。

大変お世話になりました。皆様のやさしい看護・介護でとても心も和み楽しい入院生活ができました。本当にありがとうございます。

悪阻で苦しんで入院しましたが、むつ病院に来て救われたと思っています。精神的にもまわってしまった時も、看護師の皆様の励ましによってなんとか乗り越えられました。ご迷惑をおかけして本当にすみませんでした。心から感謝しています。ありがとうございました。出産まで、これからもよろしく願いいたします。

初めての出産、育児。

「楽しみ」よりは不安が大きかったけど、先生たちのおかげで長いなと思っていた入院生活も、あっという間でした。ありがとうございます。夜中の陣痛で病院に着き、恐怖でしかなかった出産を励ましてくださった〇〇さん、日中何度も呼んでは走って来たり話を長々聞いてくださった△△さん、夜中の乳首のむくみを必死で柔らかげて、しんどい時を助けてくださった▲▲さん、とてもとても感謝です。この感謝は一生忘れません。

看護師がてきぱき動いてくれて、よかった。

今回のお産で助産師が陣痛が長くて意識が遠のきそうな私を、身体をずっとさすってくれたりしてくれて感謝しています。

頻回授乳で疲労がたまっている時に赤ちゃんを預かってくださりとても助かりました。夜勤スタッフの人数が少ないためとても忙しい中で対応して下さりありがとうございます。お世話になりました。ありがとうございました。

むつ病院で今回3回目のお産でお世話になりました。2018年初めてのお産から2020年コロナ流行で立ち会い・面会のない心細いお産、今回も同様の中、Drはじめ、陣痛から出産まで心強くサポートして下さった助産師さん、産後メンタルケアまで心遣い頂いた看護師の皆様に心から感謝しています。ありがとうございました。

< 接遇面（要望意見） >

医師や看護師の中でも、対応の良い方、悪い方の差があり、とても良くしてくれる看護師さんには感謝していますが、最悪な人もいたので、二度と担当しないで欲しいと思う程でした。

引き続き誠実な対応をお願いします。
病院設備や1日の流れについて自分から質問しないと分からないことがあった。
入院に必要な物品を準備し翌日届けたら「こんなに何を持ってきたの」と言われた。病状に不必要な物もあると思ったが必要だと言われたため持って行ったが、使わないので持って帰るよう言われた。入院時、必ず必要な物だけを説明して欲しい。
言葉づかいが悪い看護師が1名いた。担当の時嫌だった。いつ怒られるがドキドキする。師長さんとの会話で元気をもらえた。優しく接してくれた看護師さんには感謝の気持ちでいっぱいです。お世話になりました。
入院時に必要なものをきちんと説明してほしい。（不要と思うものも準備してほしいと言われたため準備したら不要といわれた）
お風呂上がりに自分のベッドで薬をつけていたら、委託の掃除の人が「失礼」と言ってカーテンを開け、私は裸で塗っているのにそのまま床を掃きだし（モップ）、おまけに私の湿疹を見て「それいつできたのー？」と話しかけてきた。デリカシーがないのと、着替えや裸でいる時は少し待ってくれるべきだと思うし、湿疹の事は患者に言うべき事ではないと思った。
新たに患者さんが入院される時、携帯・スマホの着信音をマナーモードか音を下げ設定してください、と言ってあげて欲しいです。操作できないお年寄りもいますので設定して貰いたいです。（看護師さんに）たまたまみんな心配だったのか、親戚の方などから何度も高い着信音で困りました。

< 接遇面（感謝お礼） >

病気や入院に対する不安がありますが、患者本位に対応していただき嬉しかったです。
皆さん話しやすく、あっという間の入院でした。
スタッフの皆さんに心から感謝です。とてもよくして頂きました。有難うございます。
看護師さんやその他のスタッフの方々、皆、優しく声かけしてもらい気持ち安らかに入院生活を送る事が出来ました。感謝です。皆さん昼も夜も何だかとても忙しそうで改めて大変だなあと思いました。これからも入院してくる方のために頑張ってください。
初めての長期入院で多少不安がありましたが、皆様のお声かけや対応により安心して過ごすことができました。お忙しい毎日になりますが、どうかお体に気をつけてください。お世話になりありがとうございました。
今月はじめの2泊3日入院に続く、今回の3泊4日の入院です。前回も同じようなことを書きましたが今回も〇〇先生はじめ看護師・スタッフの皆さんの優しい、あたたかい対応によりストレスなく過ごすことができました。ありがとうございました。
入院生活・産後は気持ちに少し余裕がなくなります。頼みやすい方、そうではない方がいるので気を使います。でも対応はとて皆さん良かったと思います。ありがとうございました。
先生や看護師さんなど皆さん明るく話しやすく入院は、したくないものですが心配することなく過ごすことができました。本当にお世話になりました。いつもお疲れ様です。ありがとうございました。

<p>親切で優しく感謝しています。看護師さんの長時間の多忙さがすごくわかりました。その中で皆さんが気遣いして優しくして、素晴らしいと感じました。地元のむつ病院がこんなにいい病院だと実感しました。病棟だけでなく検査室の看護師さんにも検査の時に励ましてもらいました。涙が出てきました。</p>
<p>主治医の先生には、親切に対応して頂きまして、大変感謝しています、ありがとうございます。看護師の皆さん方もありがとうございました。</p>
<p>先生、看護師の皆さんから丁寧な対応をしていただき、おかげさまで体調も良くなり退院することが出来ました。ありがとうございました。</p>
<p>以前、他科病棟の看護師さんの高圧的な対応や不十分な説明を体験し、非常に不愉快さを患者、家族側で感じたことがありました。今回の初動対応につきましては、親切さを感じられました。ありがとうございました。</p>
<p>皆さん親切で大変良かったです。感謝しています。</p>
<p>看護師の皆さんが親切で大変よかったですと思います。</p>
<p>看護婦さんの笑顔や笑い声が絶えない病棟で暗くなりがちな気分を明るく高めてくれた。ありがとう。感謝。</p>
<p>人に対しての言葉遣いが最高です。丁寧です。面倒見が良い。</p>
<p>看護師さんの対応が丁寧で親身になって話を聞いてくれました。色々とお世話になりありがとうございました。</p>
<p>お産の際は、大変お世話になりました。そして、入院中も本当に優しい対応・言葉に助けられました。こちらが聞きたいことをしっかり対応してくださり、心強かったです。本当にありがとうございました。</p>
<p>医師、看護師、他の職員も対応言葉遣い申し分ありません。</p>
<p>優しく丁寧に対応していただきありがとうございました。</p>
<p>親身にお世話いただき、感謝しかありません。本当にありがとうございました。</p>
<p>手術の子供に、ニコニコと皆さんが声がけしてくれたので、息子も不安にならずに過ごせた。</p>
<p>看護師たちの笑顔・言葉がけはとていいです。気持ちよく入院生活を送れました。ありがとうございました。</p>
<p>電話対応もとても親切でした。面会できない分、入院当初は不安でしたが先生、看護師さんの説明で安心できるようになりました。この度は、面会させて頂きまして本当にありがとうございます。</p>
<p>旧病棟での入院生活は怖かったが今回は快適でした。看護師さんには感謝しています。</p>
<p>看護師の皆さんの心遣いや気配りが大変嬉しかったです。本当に有難うございました。</p>
<p>看護師さんの連絡により、入院中の母の様子を伺い、本人が安心して療養していると感じています。お世話になりました。ありがとうございました。</p>
<p>看護師さん達がとても優しく、前向きに考えることができました。ありがとうございました。</p>
<p>常に笑顔で安心して入院生活を送れました。言葉使いも心がこもって親身になりありがたかったです。早くコロナが終息する事を願って自分も気をつけます。(他1件感謝の言葉)</p>

忙しい中でも声がけしていただき安心して治療が受けられました。

優しい言葉がけありがとうございました。

<その他（要望意見）>

看護師の給与アップに期待したい。

コロナ禍で要らぬ気苦労もあると思いますが、患者並びに市民のために頑張ってください。

看護師さん方々がハード過ぎですね。暇なく動いていてよくやってくれると思う。もう少し体制を考えてほしい。

検査入院のため一部回答ができません。

先生・リハビリの先生・職員の皆様大変お世話になりありがとうございました。コロナから守るため家族との対面ができなかったことが寂しく長期入院の人たちに何か対策をとってもらいたいと思います。会うのが難しいならビデオ（テレビ）対話などあれば心穏やかに過ごせると思います。

<その他（感謝お礼）>

初めての入院でしたが、むつ病院全体のスタッフの皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。これからも頑張ってください。

母子共々、大変お世話になりました。皆様のおかげで不安なく入院生活できました！

沢山の方に支えていただきました。ありがとうございます。^-^

お世話になりました。

602号室の窓側に入院させていただきました。入院のたび先生はじめ看護師の皆様スタッフの皆様には大変お世話になっております。

今回は急に具合が悪くなり、汗でぐしゃぐしゃのまま救外を受診し入院になりました。お陰様でなんとか退院できます。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。今回の入院でDr.スタッフの皆さんの若さに驚きました。むつ病院の未来は安心かも？若さとバイタリティーに希望が持てます。

大変良かった。無事退院できます。

ご面倒をおかけしました。ありがとうございました。また来ます。

全部良好で大変助かりました。ありがとうございます。毎日の仕事に大変でも頑張ってください。お世話になりました。

特になし。今後ともよろしく申し上げます。

ありがとうございます。

入院している間、ありがとうございました。

むつ・下北のために頑張ってください。お世話になりました。

2泊3日間お世話になりました。誠にありがとうございました。

何日間かでしたが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

【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	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
療	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
面	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	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
遇	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
面	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。