

平成 26 年度

患者さん満足度調査結果



むつ総合病院医療相談室

目 次

はじめに	2
調査の概要	3
(1) 実施時期	
(2) 実施方法	
(3) 回答の概要	
調査結果 (外来患者さん)	4
(1) 性別・年齢・受診科	
(2) 病院全体を通して	
(3) 施設面	
(4) 環境面	
(5) 診療面	
(6) 接遇面	
(7) 時間面	
(8) 知人等に当院を紹介したいと思いましたが	
調査結果 (入院患者さん)	9
(1) 性別・年齢	
(2) 病院全体を通して	
(3) 施設面	
(4) 環境面	
(5) 診療面	
(6) 接遇面	
(7) 知人等に当院を紹介したいと思いましたが	
外来患者さんからのご意見・ご感想	13
入院患者さんからのご意見・ご感想	15
(参 考)	
外来患者さん調査票	19
入院患者さん調査票	21

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、職員ひとり一人が創意工夫し、日々努力していくことが、市民の皆さんから信頼される病院を築き上げることに繋がるものと考えております。

当院では、定点観測という意味合いを含めて調査項目を昨年と同様の調査を実施し、患者さんから率直な意見をお伺いさせていただきました。それ以降、様々な業務改善サービスの向上に取り組んでまいりました。これらの活動の成果について、改めて患者さんからの評価をお伺いし、昨年と比べ、各項目の動向を確認することにより、より極め細やかな課題が見えてくると考えております。この調査結果をシェアし、患者さんへ安心していただける、喜んでいただける、満足いただける医療サービスを提供できるよう引き続き、努力していきたいと思っております。

最後に、調査にご協力くださいました入院患者さん、外来患者さん、そして、ご家族の方に厚くお礼申し上げます。

むつ総合病院
医療相談室

調査の概要

(1) 実施時期

①外来患者さん 平成26年4月22日(火)～23日(水) 2日間

②入院患者さん 平成26年6月16日(月)～7月7日(月) 22日間

(2) 実施方法

調査は無記名方式で、実施機関内に在院していた入院患者さん及び通院された外来患者さんを対象として実施いたしました。

記入は原則として患者さんご本人にお願いしましたが、記入することが難しい患者さんについては、ご本人にご意見をお伺いし同行の方に代筆していただきました。

質問項目の分野は、①施設面、②環境面、③診察面、接遇面として、さらに外来患者さんには、時間面の分野を加え、それぞれに具体的な質問を設けて5段階で評価していただきました。

段階別の評価基準は次のとおりです。

5	4	3	2	1
非常に満足	満足	普通	やや不満	不満

調査票の最後にご意見、ご感想を自由にご記入いただける項目を設け、患者さんの素直な気持ちをお伺いできるようにいたしました。

外来患者さんに対しては、1階エレベーター横に記入用の机を設置して患者さんに調査への協力を呼びかけ、患者さんまたは同行の方から直接回収いたしました。

入院患者さんに対しては、看護師が病室を訪問して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26年度 外来患者満足度調査の結果について

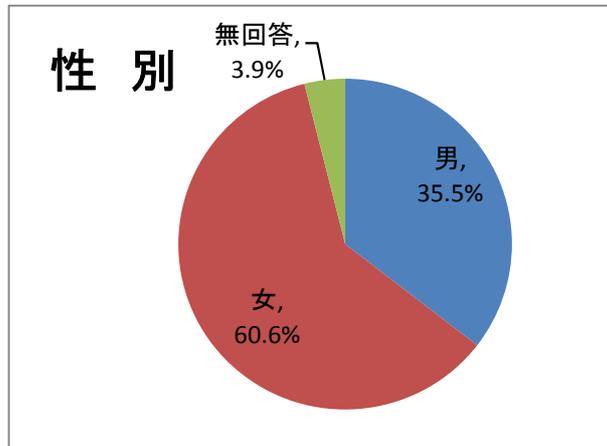
医療相談室

去る、4月22日(火)、23日(水)に外来患者を対象に実施した患者満足度調査の結果について、ご報告します。この調査は、当院に関することに対して患者さんから率直なご意見をいただき、その結果を患者サービスの改善に役立てることを目的に実施いたしました。

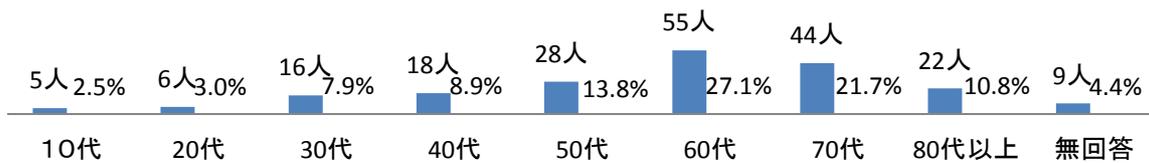
- ・調査人数 外来患者 203人
- ・調査場所 1階エレベーター横

1. 性別

男	72人	35.5%
女	123人	60.6%
無回答	8人	3.9%
合計	203人	100%



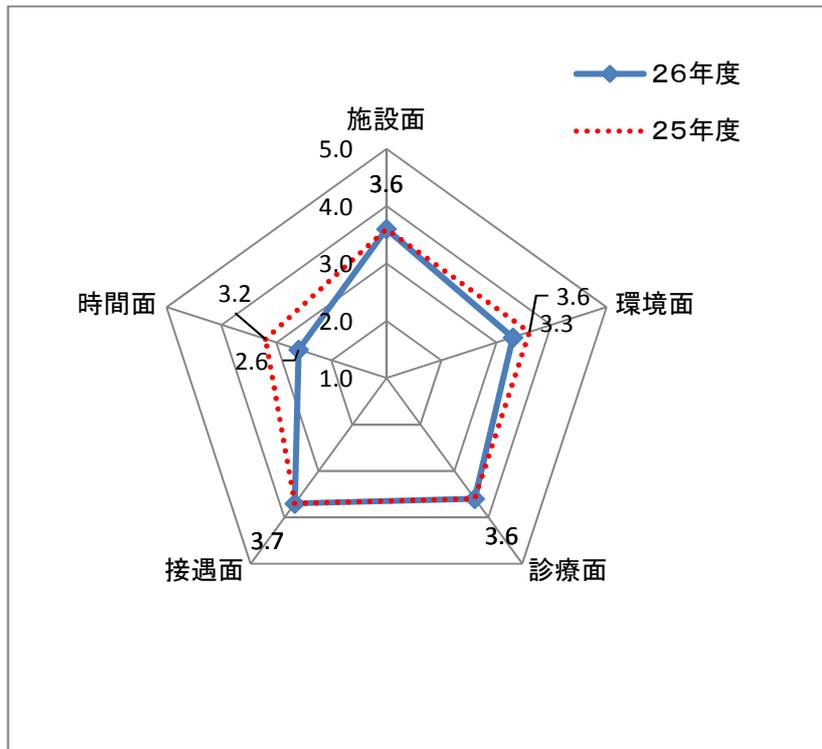
外来患者年代別人数と割合



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
41	5	15	0	13	12	7	7	
20.2%	2.5%	7.4%	0.0%	6.4%	5.9%	3.4%	3.4%	203
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	
5	43	11	7	4	4	5	1	100.0%
2.5%	21.2%	5.4%	3.4%	2.0%	2.0%	2.5%	0.5%	
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		100.0%
0	1	0	22	0	0	0		
0.0%	0.5%	0.0%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%		

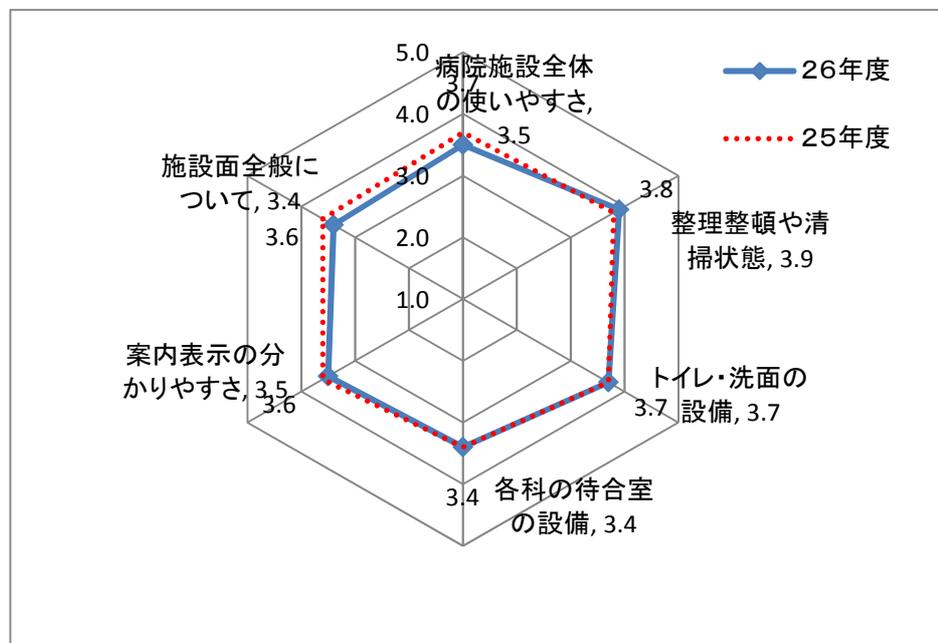
2. 病院全体を通して

	26年度	25年度
施設面	3.6	3.6
環境面	3.3	3.6
診療面	3.6	3.6
接遇面	3.7	3.7
時間面	2.6	3.2



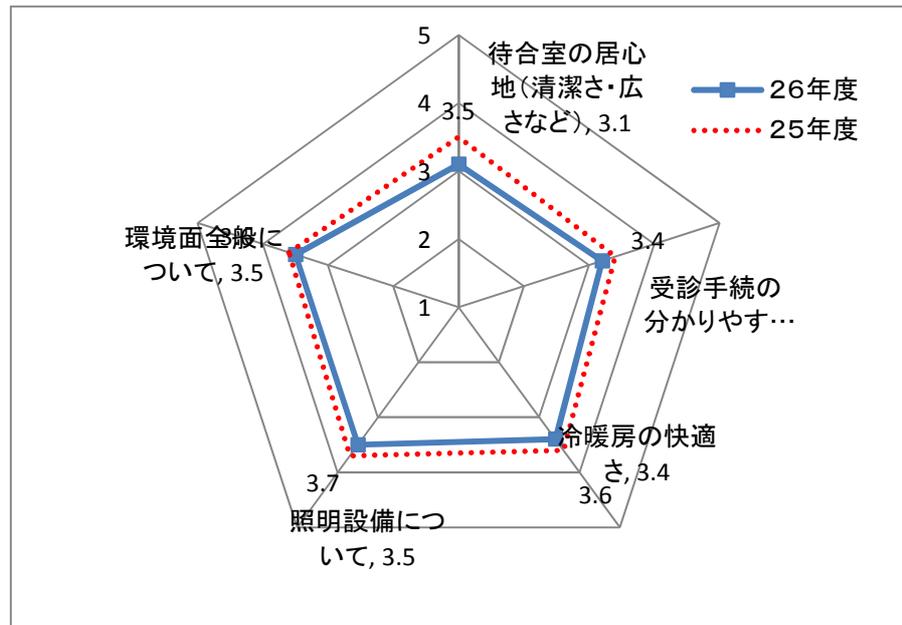
とりわけ、施設面、診療面及び接遇面では、おおむね満足いただいている結果でした。前回と比較して、環境面では、0.2ポイント、時間面については、0.6ポイントの減となっております。今後は、より良い病院環境の整備やスタッフ間の連携を密にし、待ち時間の短縮に努めてまいります。

3. 施設面



施設全般の使いやすさについて、各科の待合室の整備を除いて、おおむね満足いただいている結果でした。前回の結果と比較して、整理整頓や清掃状態は、0.1ポイント増加しているものの、病院全体の使いやすさでは、0.2ポイントの減少となっております。限られたスペースの中で診療させていただくために、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

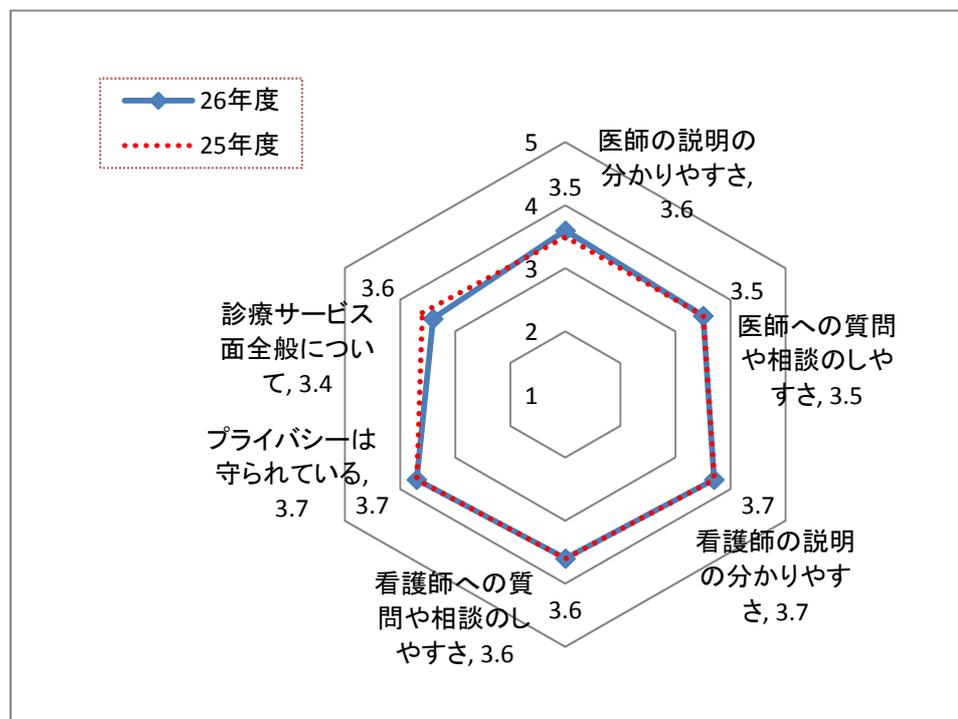


環境面については、おおむね満足いただいている結果でしたが、前回と比較して、全体的に0.2～0.5ポイントの減少で、厳しい結果となりました。

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、初診の患者さんはもちろんのこと、最新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

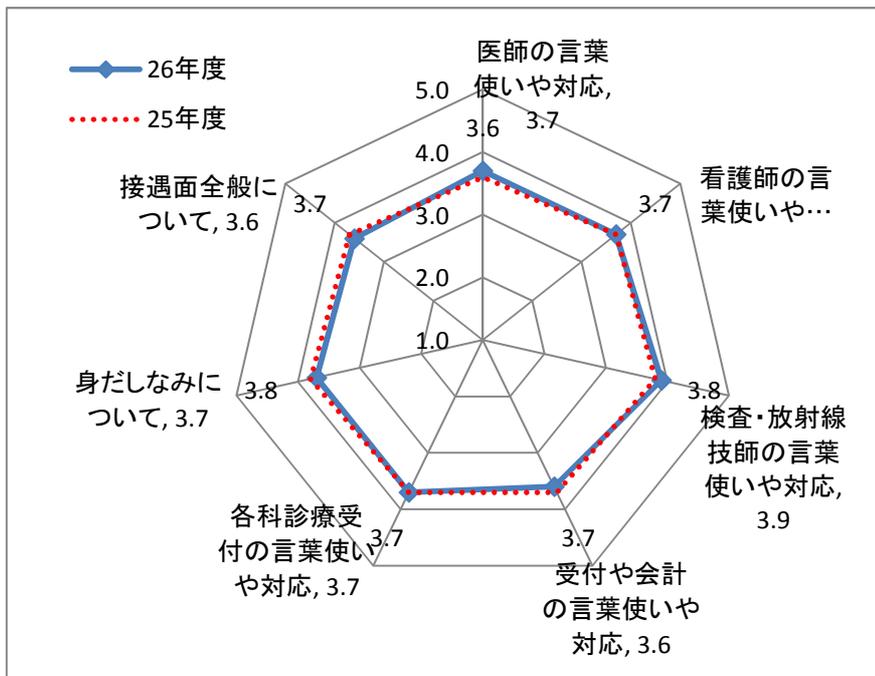


診療面については、満足いただける結果でした。

前回調査と比較して、医師の説明の分かりやすさが0.1ポイントの増加ですが、診療サービス面全般は0.2ポイントの減少でした。他の項目は前回と変わらず高いポイントを維持しております。

公立病院として、診療面を充実させることが本旨であると考えております。、今後も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

6. 接遇面

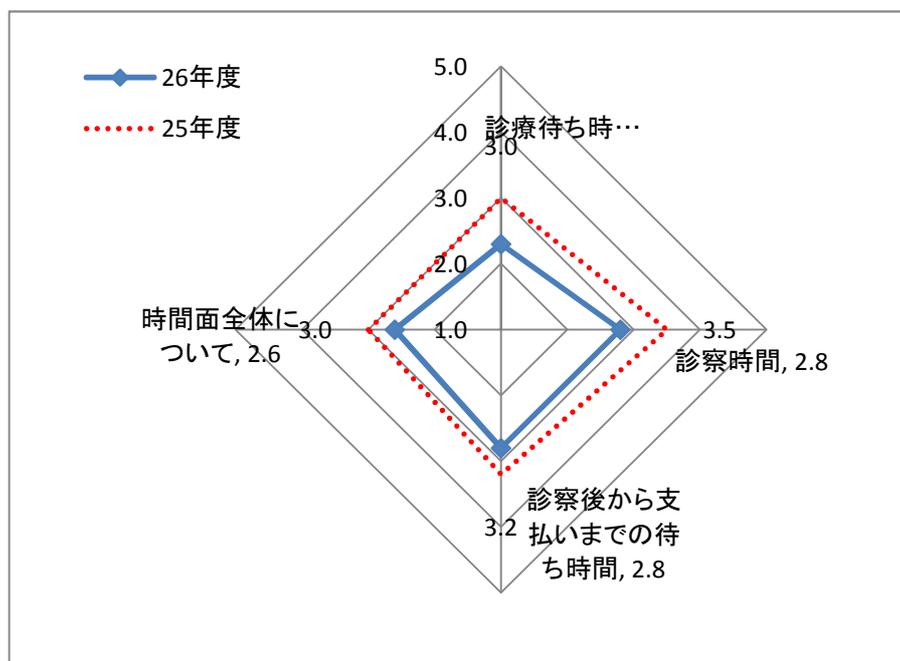


接遇面については、満足いただけている結果でした。

前回調査と比較して、医師や検査・放射線技師の言葉遣いや対応は、0.1ポイントの増加ですが、受付の言葉遣いや対応は、0.1ポイントの減少でした。

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。当院では、前回の調査後、全職種を対象とした接遇研修を行いました。この研修で学んだことを患者さんに実践できるよう頑張ってまいります。

7. 時間面



待ち時間については、ご満足いただけていない評価とご意見をいただきました。

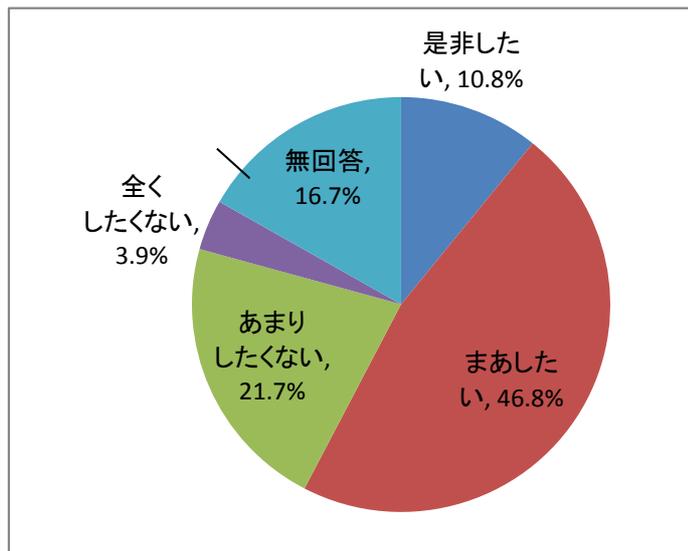
前回調査と比較して、0.4～0.7の大幅な減少となり、患者さんの待ち時間への不満が浮き彫りになりました。

院内においても、システムを活用し待ち時間の状況を定期的に調査・分析を行っており、予約のある患者さんにも、お待ちいただいていることは把握しております。

外来診療の待ち時間の短縮を図るということは、患者さんへのサービス向上の一つであると考えており、患者さん個々の症状や診療状況により変動もございますが、改善に取り組んでまいります。

8. 知人等に当院を紹介したいと思いましたが。

是非したい	22 人	10.8%
まあしたい	95 人	46.8%
あまりしたくない	44 人	21.7%
全くしたくない	8 人	3.9%
無回答	34 人	16.7%
合 計	203 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、昨年は70%と超えておりましたが、今年は57.6%と減少いたしました。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26年度 入院患者満足度調査の結果について

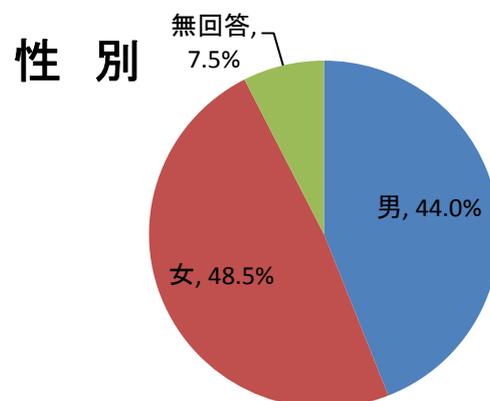
医療相談室

6月16日(月)から退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。

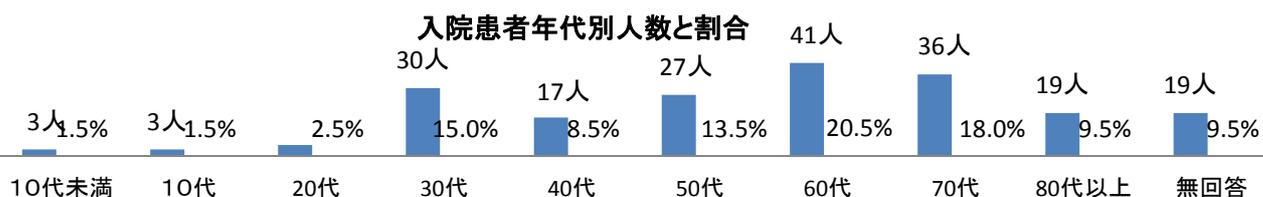
・調査人数 入院患者 200人

1. 性別

男	88人	44.0%
女	97人	48.5%
無回答	15人	7.5%
合計	200人	100%

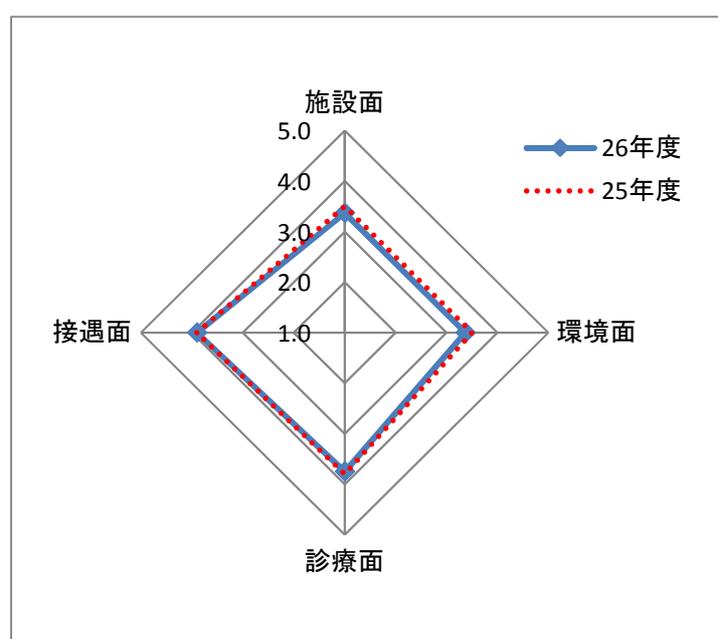


入院患者年代別人数と割合



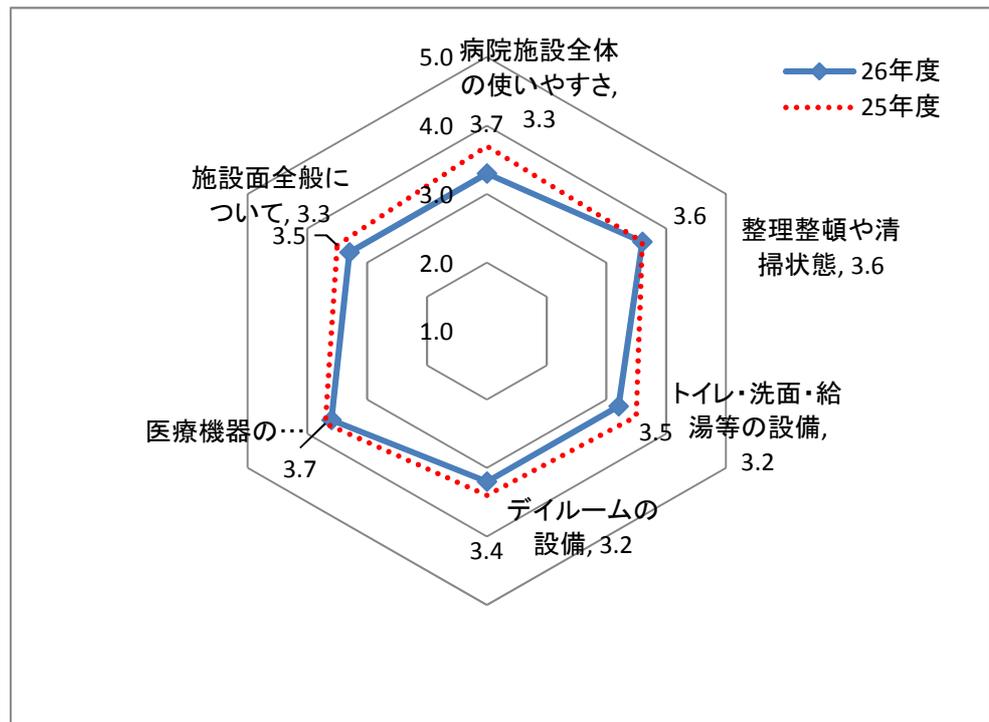
2. 病院全体を通して

	26年度	25年度
施設面	3.4	3.5
環境面	3.4	3.5
診療面	3.8	3.8
接遇面	3.9	3.9



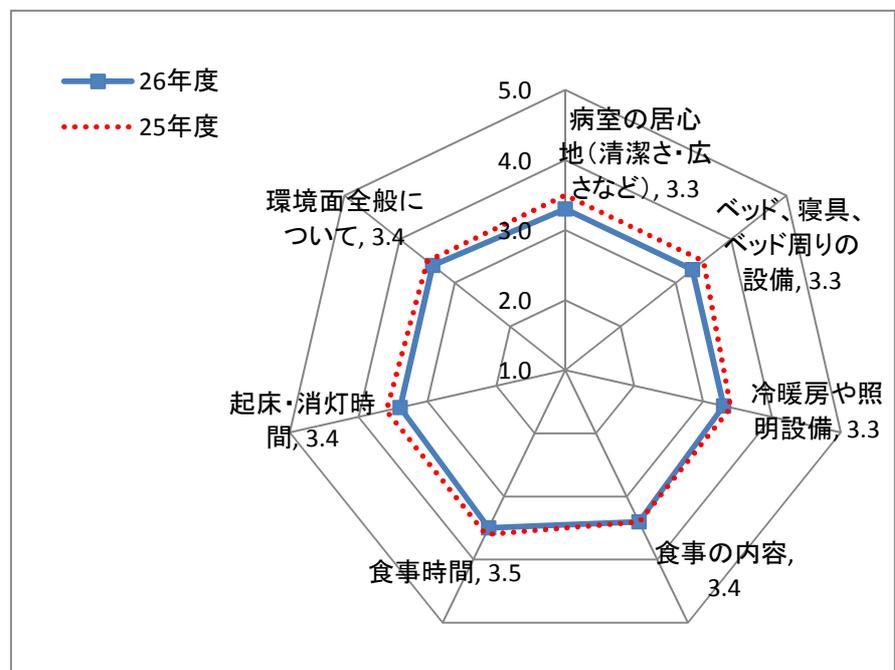
病院全体について、施設面及び環境面は、昨年度と比較して0.1ポイント下がったものの診療面及び接遇面は昨年と同じ結果となりました。施設面の整備及び病室の環境状況については患者さんの意見を謙虚に受け止め、出来る限り対応してまいりたいと思います。

3. 施設面



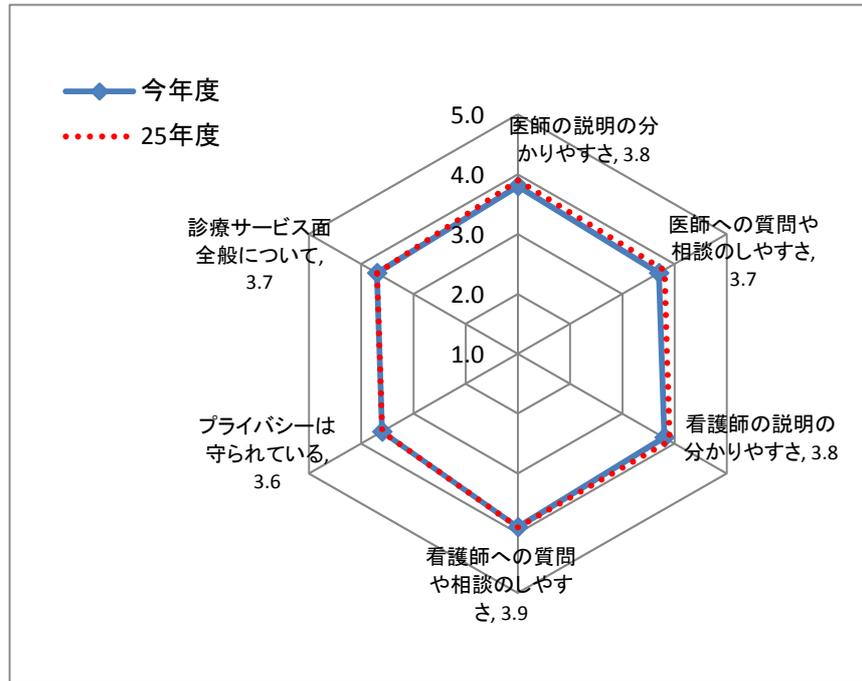
施設全般の使いやすさについて、昨年と比較して、全体的に下がっており厳しい結果となりました。トイレ、に関すること。売店の移動販売などの要望意見を多く頂きましたので、病院全体の問題として考え、出来るものから順に整備してまいります。

4. 環境面



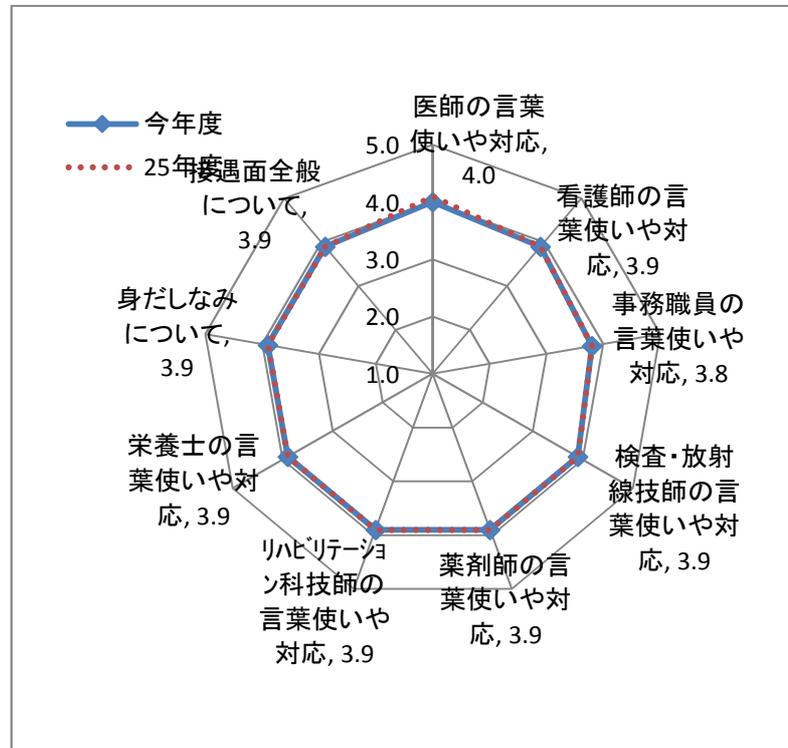
環境面全般についても、昨年と比べ各項目のポイントが下がっております。この結果を真摯に受け止め、入院患者さんにとって快適な診療環境をご用意することを第一に考えて、診療に影響のない範囲でご意見を尊重した環境整備に努めていきたいと思っております。

5. 診療面



診療全般については、昨年同様ほぼご満足いただける結果となりました。他方で、医師や看護師の説明不足やプライバシーについて配慮を求めのご意見もいただきました。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。

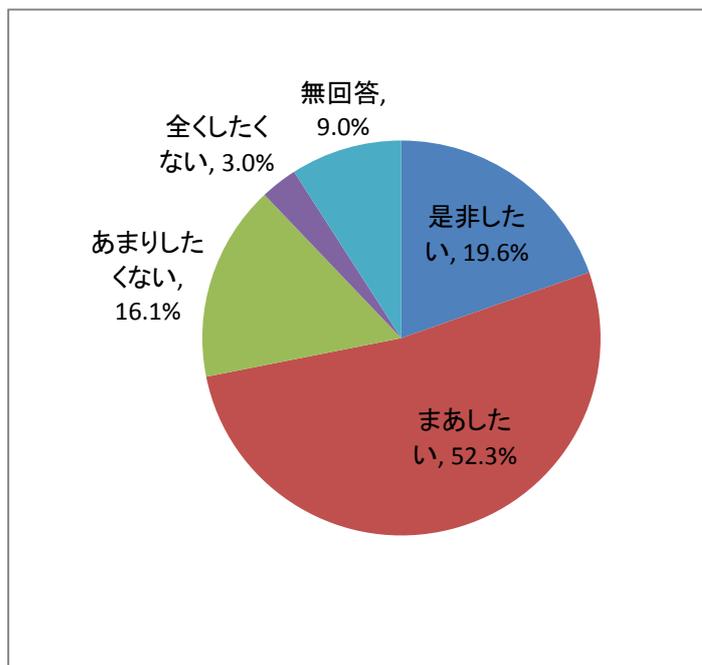
6. 接遇面



接遇全般について、昨年に引き続きご満足いただける結果となりました。たくさんの感謝の言葉をいただき、職員の励みになります。これからも、職員が患者さんの心の支えとなって、笑顔を忘れず患者さんが治療に専念できるような接遇をめざしてまいります。

7. 知人等に当院を紹介したいと思いましたか。

是非したい	39 人	19.6%
まあしたい	104 人	52.3%
あまりしたくない	32 人	16.1%
全くしたくない	6 人	3.0%
無回答	18 人	9.0%
	199 人	100%



当院を知人に紹介したいことについては、是非したい・まあしたいが、70%を超えており、当院の基本理念「信頼される病院になる」が、確実に患者さんに対して浸透してきているものと考えられます。これからも、慢心することなく、下北圏域唯一の総合病院として良質な医療の提供に努めてまいります。

外来患者さんからのご意見・ご感想

(1) 施設面

①施設面の要望・感想

性別	年代	要望
女	40歳代	体調の悪い人がほかの人と同じように座って長時間待つのは苦痛なので、横になれるようなスペースを設けたらいいのでは。サービス面について、水やお茶を紙コップで無料で飲めるような機器(市役所にあるもの)を置けば、待ち時間も苦にならないと思う。これまでの水のみ場は、感染症対策や衛生面から考えればどうかと思う。 トイレの扉が内開きなので、使いづらい。点滴をしながら入る患者のいるので、外開きにすればいいと思う。
女	60歳代	トイレが狭い。待合室のいすの間隔が狭すぎて、咳でうつる。
女	60歳代	予約できた時、駐車場がいつも満車で車を入れることができません。もう少し改善できればと思っています。
男	70歳代	車椅子のトイレを内庭のほうにもう1つ作って欲しい。足りない。何年も前からしゃべっている。廊下に色分けして欲しい。
女	30歳代	とにかく駐車場をどうにかしてほしい。
女	60歳代	車椅子用トイレが少ない。
女	40歳代	駐車場が少ない。
男	50歳代	駐車場の案内をもっと分かりやすくして欲しい。下の方とか、もっと活用して欲しい。
女	60歳代	入院の際売店で買う消耗品を安いものも置いてもらいたい。100円物のような品
男	10歳代	子供(19歳)が、車椅子でトイレ利用が不便なので、トイレに折りたたみベッドをつけてほしい。

(2) 環境面

①環境面の要望・感想

性別	年代	要望
女	70歳代	受付するために朝早く来て、玄関前に並んでいたのが初めてだったのですが、寒い日は大変だろうと感じました。何とかならないものかと思いますが検討してみて欲しいです。
男	30歳代	看護師の服が変わりましたね。
男	60歳代	冬期間、正面入り口からの寒風が循環器内科待合所に入ってくるので、案内板の下にプラスチック板を取り付けて欲しい。
男	70歳代	暑すぎる。脱いでいる人が多い。
女	70歳代	・待合時間を過ごす時、テレビ・植物など憩いの場が欲しい ・看護事務の事務種が解るような方法(服装その他)があってほしい。誰に相談すればよいのか。
女	70歳代	循環器が寒い。
男	70歳代	受付の1回目は番号と氏名を呼びますが、2回目も番号と氏名を呼んでもらいたい。

②環境面の感謝の言葉

性別	年代	要望
男	80歳以上	特にありませんが、いつもありがたく思っております。ありがとうございますの一言です。何かとご苦労様です。

(3) 診療面

①診療面の要望・感想

性別	年代	要望
男	80歳以上	各科、横のつながりが無い。例えば各科で同じような問診表を記入しなければならない。1回で済ませてほしい。
女	70歳代	リハビリの対応あまり良くならないです。ちょっとでも痛いといってすぐやめるくせがあります。リハビリを少し改善して欲しいです。
女	80歳以上	医師の対応が今ひとつ残念に思います。問診も患者の顔を見ないで、カルテとニラメッコしている。触診はほとんどない。
女	60歳代	医師が親身になって話を聞いてくれない。
男	70歳代	医師と話していると、看護師が口出しする。
女	60歳代	各科の先生により、不満があります。
女	70歳代	耳鼻科の診察後の説明が全く悪い。
女	70歳代	相対的に診察時間が短い。
女	60歳代	先生の答えがパツとしない。診察時間が短い。
男	60歳代	先生によって、相談しにくかったりする。看護師によっていろいろ。へんなマスクのかけ方、気をつけて欲しい。
女	40歳代	看護師の注射がうまくない。
女	60歳代	新しい先生、看護師さんで大変でしょうが、前より段取りが悪い。
女	80歳以上	不整脈で県病へ行きたいので、紹介状をお願いしますといったが、心房細動ではないので書かないといわれた。

②診療面の感謝の言葉

性別	年代	要望
女	60歳代	口腔外科の先生始め、看護師さんはすごく感じがいいです。口腔の方は人に紹介したいと思います。
女	60歳代	自分そのものがノンキな方なので、これといって文句のつけようがないです。
女	70歳代	前より先生の説明が良くなっている。

(4) 接遇面

①接遇面の要望・感想

性別	年代	要望
		どの仕事でも同じことだが、良い仕事しておられる方が多いのですが、良くない方が数人でもいると、せつかくの良い環境が悪く思われてしまうのは、残念に思います。
男	70歳代	●●さんの態度が悪い。
女	70歳代	患者をしからないことです。親切にお願いします。
男	60歳代	医師の態度が悪すぎる(いばる)。都会の先生みたいに親切にできないものか。出来ればむつ病院に来たくない。
女	60歳代	医者の言葉遣いが乱暴に感じることもある。

女	80歳以上	朝早く来ています。
男	20歳代	受付、特に会計の愛想のない人が多いと思いました。各科の受付の方は普通だと思います。
男	80歳以上	FAXで診療の予約をしていたが、受付がしっかりされていなかった(病院)。1時間待ってから受付されていないことが分かった。
女	60歳代	対応悪くて、事務的。回転悪い。県病を見習え。

②接遇面の感謝の言葉

性別	年代	要望
男	60歳代	良いです。
女	60歳代	いつもやさしくしていただいて、ありがたいとおもっています!!
女	20歳代	いつもお世話になっております。
女	70歳代	優しい看護師さんの対応がありがたかったです。糖尿の採血検査は、次の日に結果を聞きに来るので大丈夫。

(5) 時間面

①時間面の要望・感想

性別	年代	要望
女	60歳代	1. 診察時間まで待つ割に診察時間が短い。 2. 受付から会計まで全体の流れがとても悪い。
男	60歳代	会計の時間を工夫して時間を短くできないものか?
女	30歳代	内科外来は、待ち時間が非常に長い。テレビを置いてくれば、少しはまぎれるのでは? 小児科にあるのだから内科にもぜひ置いて欲しい。
女	50歳代	時間がかかりすぎなので、ほかの病院を研究したほうがいい。
女	80歳以上	早く来ても待ち時間が長いと思います。
女	10歳代	今回初診で23番の受付でしたが、1時間半待っても説明なく、聞いても「?」で、どれくらい待てばいいのか見当がつかないのでは、病状以上に辛い物があります。小学生がじっと待つにも限界があり、キャンセルしました。 又、他機関から紹介状を持ってきた時は、優先して診察していただきたいです。(代理)
女	70歳代	時間の面、大変でした。
		私は、関東のほうに働きに行きましたが、妻が行っていたところよりは時間がかかります。特に診察の後です。
女	60歳代	検査があるため時間がかかるので、朝早く出てくるが、検査が終わってくると、カルテが一番後になっている。検査が終わった後は、だいたいよいので、受付順にして欲しい。最高1つの科に5時間いた。
女	60歳代	毎月来てますが、どうしても待ち時間が長すぎます。もう少し何とかありませんでしょうか。
男	20歳代	待ち時間が長い。
男	60歳代	受診までの待ち時間を短く。

入院患者さんからのご意見・ご感想

(1) 施設面

①施設面の要望・感想

性別	年代	要 望
女	30歳代	3階の場合売店にいけないので、3階にワゴンなどで販売に来て欲しい。シャワー室の換気扇をもっと効かせて欲しい。 ベッドが小さすぎて、何度も落ちかけて怖かった。
女	30歳代	売店が来て欲しい。1階に行けない人のために、歩く売店みたいな。看護師さんに頼むのが申し訳ない人もいるし、自分で選びたいし、商品を見ると気分転換になると思う。
女	60歳代	売店から何か必要な物(雑貨)注文取りに来てくださると歩けない人は助かります。病室に入らなくても入り口から声掛けしてくれる形でもよいと思います。
男	70歳代	洗面所の流し台が狭い(古い建物の関係だと思います)
男	10歳未満	テレビ台とベッドが近く、ベッド柵を上げ下げする際にテレビを一度しまうのが不便。コンセントを使うときに、ベッドの下の方であって使いづらかった。
男	50歳代	テレビカードが高すぎるのではないかな。
女	80歳以上	1ヵ月に1度位は売店のほうが注文とつてもいいと思います。メンタルの方からはなかなかいけませんので不自由いたしました。一人暮らしのため、身近にお願いする人がいませんでした。

(2) 環境面

①環境面の要望・感想

性別	年代	要 望
女	30歳代	面会規制の意味も分かりますが、規制のためストレスを感じました。
女	20歳代	トイレで便をする時、響いてしまって恥ずかしい。お世話になりました!!
女	20歳代	面会できるスペースとして利用しているディルームですが、夕方以降も電気をつけてもらえず、面会のときいつも暗いです。
女	40歳代	各階入院病棟への移動売店があると嬉しいです。・枕がかたすぎる。・夜間の室温が高く安眠できない。(日中も暑いです…。) ・ねまきで半袖(上)があるといいなと思う。・夏期間だけでも食事の時、冷たいお茶も用意してもらえるとうれしい。熱いお茶がたくさん残りすぎてもったいないです。
女	60歳代	夜中の電気のあかりがカーテンのネットからもれて、真ん中のベッドはまぶしくて眠られない。
		湯船に入浴剤を入れたらどうか？皮膚がカサカサにならない様に！・ゴミ箱(洗面所)のフタは必要か？バタバタ音がうるさい(夜中)。・各部屋に消臭剤を置いたらどうか？
女	50歳代	①5月を含む今のような良い季節(気候)には、外気に直接触れることが出来たらうれしいと思います。(金谷公園や市役所跡のあたりを数人ずつ散歩するなど) ②入院前は、草花を育てたり、近所の犬を散歩させたりして、楽しい時間を過ごしていました。むつ病院にも、園芸療法等があると良いと思います。
男	60歳代	食事後の下げる時間が少し早い。20分ぐらい後にしてもらいたい。
女	50歳代	病棟の空気があまりよくない。もう少し風を入れて臭いをなくしてほしいと思います。

②環境面の感謝の言葉

性別	年代	要 望
男	80歳以上	毎食大変おいしく戴けております。只、欲を言うと、お味噌汁ちよつと塩っぱ味だと思い、もうちよつと薄味にしてもらったら、なお、おいしいと思いますので念のために。
女	70歳代	安心して老後を過ごすことが出来ます。

(3) 診療面

①診療面の要望・感想

性別	年代	要 望
男	60歳代	申し送りが悪い。
男	50歳代	看護師に質問したところ、医師に聞いてきます。と言ったまま回答がなかった。

②診療面の感謝の言葉

性別	年代	要 望
男	70歳代	ありがとうございました。
男	70歳代	入院から退院まで私にかかわってくれた方々へ感謝でいっぱいです。この度は本当にありがとうございました。
女	30歳代	長い間お世話になりました。看護師さんや先生には感謝しています。
女	30歳代	お世話になりありがとうございます。医療面、本当に安心して入院することができました。今後もよろしくお願ひします。
女	30歳代	医師・看護師とも、優しい対応にとてもうれしかったです。患者さんを思ってくれているという姿勢もすごく伝わってきました。久しぶりにむつ総合病院にお世話になりましたが、いい病院だと思えました。
女	10歳未満	短い間でしたがありがとうございました。〇〇先生ステキでした。
女	70歳代	入院期間中は、皆様に大変お世話になり、ありがとうございました。
男	40歳代	14年前に父が入院したときは、医師に対しても、看護師に対しても、不信と不満だらけでしたが、今回入院して、別の病院に入院した感覚の様な感じで、医師の説明や対応、看護師のすべての対応に満足する形になりました。これからも安心できるむつ病院でお願いします。
	80歳以上	患者に対し、平等に誠心誠意接してくれていてありがたいと思っています。弱っている人たちはとても敏感になっています。医療スタッフの方々の日々のお勤めを頼りにしています。よろしく!!
女	50歳代	看護職のお仕事は本当に大変なお仕事だと改めて感じています。いつもご苦勞様です。これからも患者の立場に立った医療をよろしくお願ひいたします。
男	50歳代	すべての項目で非常に満足。満足になるようにがんばって下さい。

(4) 接遇面

①接遇面の要望・感想

性別	年代	要 望
女	30歳代	面会が厳しすぎる。

女	60歳代	・看護師さん、個人個人は良い対応をしてくれていると思うが、忙しいのか質問したことや頼んだことの返答や再来がなかなか返ってこない。きちんとした引継ぎがなされていないのか？と思う。どんな小さなことでも、ないがしろにせず、対応して欲しい。 ・入院して気づいたこと…とにかくうるさい!!騒々しい!! 掃除やら、看護師さんたちのカート、足音などなど…。部屋がオープンだから仕方ないが、職員が静かにすれば、患者や付き添いも静かにするよう心がけると思うが…。寝てられない!! ・大病でない人への対応が粗末な感じがすることがある。手術や大病の人は、こまめに顔出し・声がけがあるが、そうでない人に顔出しもない。微熱があっても、吐き気がしても、考えない感じだった。
女	30歳代	掃除スタッフの方が、配膳車の中から牛乳を持っていくのをみました。食事が終わり残した物であっても、気持ちのいい光景ではありません。
女	30歳代	2人目・3人目の子どもがいるお母さんも多いと思います。面会について、制限をもう少し考え工夫してもらいたいです。産んだ子だけでなく家にいる子どもも心配です。面会が厳しいということで、他の病院にした方もいるようでした。
女	20歳代	お掃除をしてくださるおばさんが病院食のワゴンの余った牛乳をもらって行っていました。
女	70歳代	6階病棟看護師、無愛想1名。
男	70歳代	患者に向けての返答が気になる。◎背中を向けての返答、◎マスクをしているので、語尾がはっきりしない、◎足にあった沓をはいてほしい。(バタバタと沓をひきずっている)名札も見える所に全員がつけてほしい。
男	80歳以上	看護師の一部に接待の悪い人がいる。

②接遇面の感謝の言葉

性別	年代	要 望
女	80歳以上	患者は話せてないのですが、職員の方の声がけに少しずつなれていき、寂しさにも徐々に慣れ感謝しております。ありがとうございました。
女	60歳代	みなさんの声がけが安心させてくれております。シャワーなど大変なことでしょうに、お世話させていただき(シャワーの順番等)感謝しております。激務のご様子、お身体を大切に…。
女	60歳代	4階のスタッフの皆様には感謝しております。
女	60歳代	看護師さん達が非常にやさしいです。
女	10歳代	小児科ということもあり、笑顔の対応に安心します。
男	30歳代	明るい看護師さんが多くて安心しました。
男	10歳未満	お医者さま、看護師さんがとてもやさしく接してくれてありがたかったです。
女	80歳以上	病院の皆様には、本当に細やかな看護をしていただきまして感謝の気持ちでいっぱいです。
男	60歳代	ナースの対応には非常に満足している。・他の医療機関の経験がないので比較にならないが、医療の目的や経過を説明教えてもらえれば患者は安心する。
男	70歳代	看護師さんが明るい。やさしい言葉遣いで気持ちを楽に持つことが出来ています。駐車場が近ければなおよい。病人には希望のある明日が必要と思う。
男	70歳代	6階病棟の師長さん、看護師さんは、いつ入院しても、とても親切でやさしく感謝しております。特に師長さんの優しさには、心が打たれます。
女	80歳以上	患者への声がけが明るく、とても気持ちが良いです。ありがとうございました。

※ご協力ありがとうございました。この調査は今後も定期的実施して参ります。

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 医療相談室

【回答方法】

該当する項目に○をし、ご意見をご記入ください。

(1) 患者さんご本人の性別、年齢及び診療科をお聞かせください。

※ 患者さんご本人が、ご高齢で、記入が困難な場合やお子さんの場合には、ご家族又は保護者の方がご記入ください。 ※代理が記入した場合は、✓点を付けてください。 代理人：□

- ① 男性 女性 ②年齢 満 _____ 歳
- ③ 診療科 _____ 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
	各科の待合室の設備	5	4	3	2	1
	案内表示の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	施設面全般について	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
	環境面全般について	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
	診療サービス面全般について	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
	検査・放射線技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
	各科診療受付の言葉使いや対応	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

時 間 面	診療待ち時間	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
	時間面全体について	5	4	3	2	1

(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。

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 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
	医療機器の設備	5	4	3	2	1
	施設面全般について	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
	環境面全般について	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
	診療サービス面全般について	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
	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。