

平成30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	13
入院患者さんからのご意見・ご感想	16
(参 考)	
外来患者さん調査票	21
入院患者さん調査票	23

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
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 平成30年11月

②入院患者さん 平成30年4月～9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30年度 外来患者満足度調査の結果について

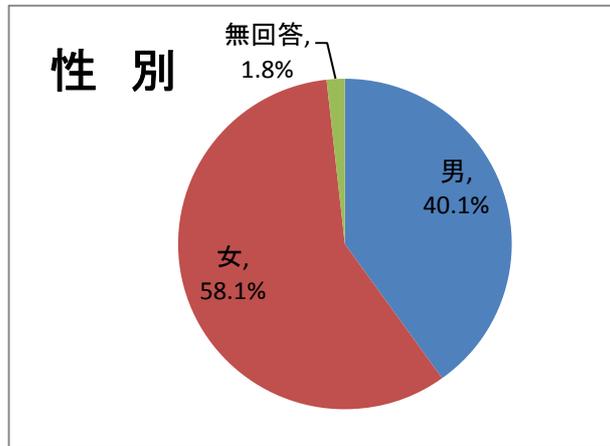
地域連携部医療相談室・看護局接遇委員会

去る、11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。

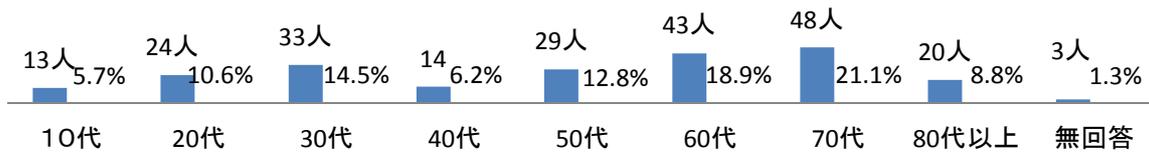
- ・調査人数 外来患者 227人
- ・調査場所 各外来待合室

1. 性別

男	91人	40.1%
女	132人	58.1%
無回答	4人	1.8%
合計	227人	100%



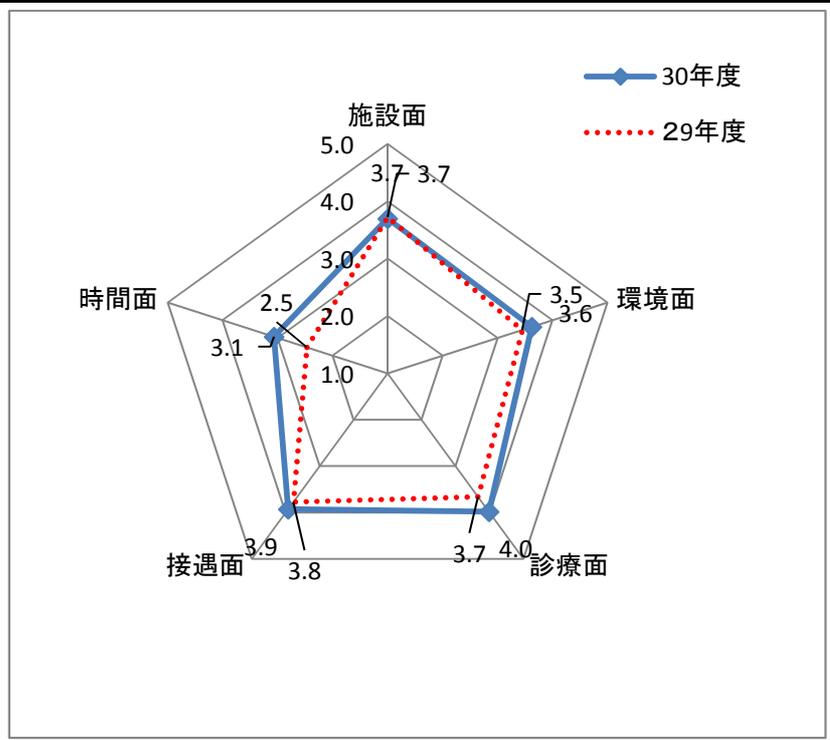
外来患者年代別人数と割合



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
37	3	3	2	23	21	25	21	
12.5%	1.0%	1.0%	0.7%	7.8%	7.1%	8.4%	7.1%	296
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	
7	41	4	21	19	10	23	3	
2.4%	13.9%	1.4%	7.1%	6.4%	3.4%	7.8%	1.0%	100.0%
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	
0	1	0	23	5	0	4	0	
0.0%	0.3%	0.0%	7.8%	1.7%	0.0%	1.4%	0.0%	

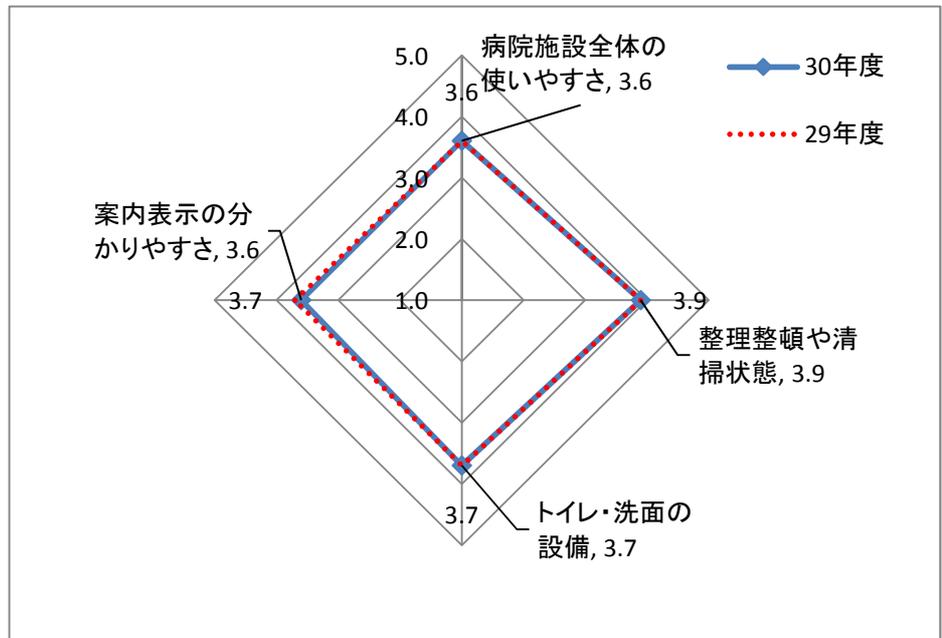
2. 病院全体を通して

	30年度	29年度
施設面	3.7	3.7
環境面	3.6	3.5
診療面	4.0	3.7
接遇面	3.9	3.8
時間面	3.1	2.5



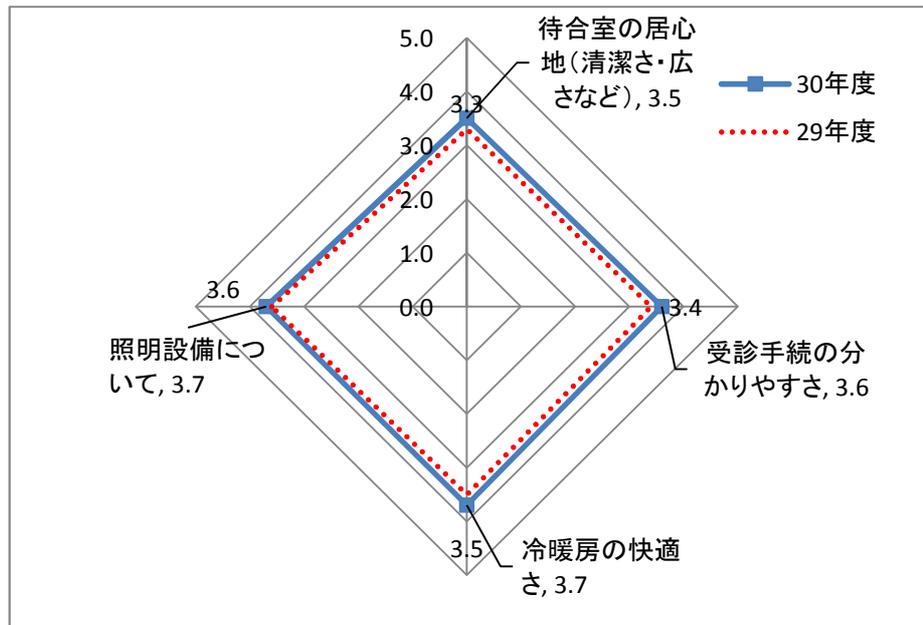
施設面、環境面、接遇面は、前年度とほぼ横ばいで推移しており、診療面については0.3ポイント増加で推移しており満足いただいている結果でした。また、時間面については、デジタルサイネージ及びまちあいカフェの設置で患者さんに安らぎの場を設け好評を得ているとともに、予約を導入する外来やスタッフ間の連携を密にし、待ち時間の短縮に努めてきたのが、効を奏したのと思われる。

3. 施設面



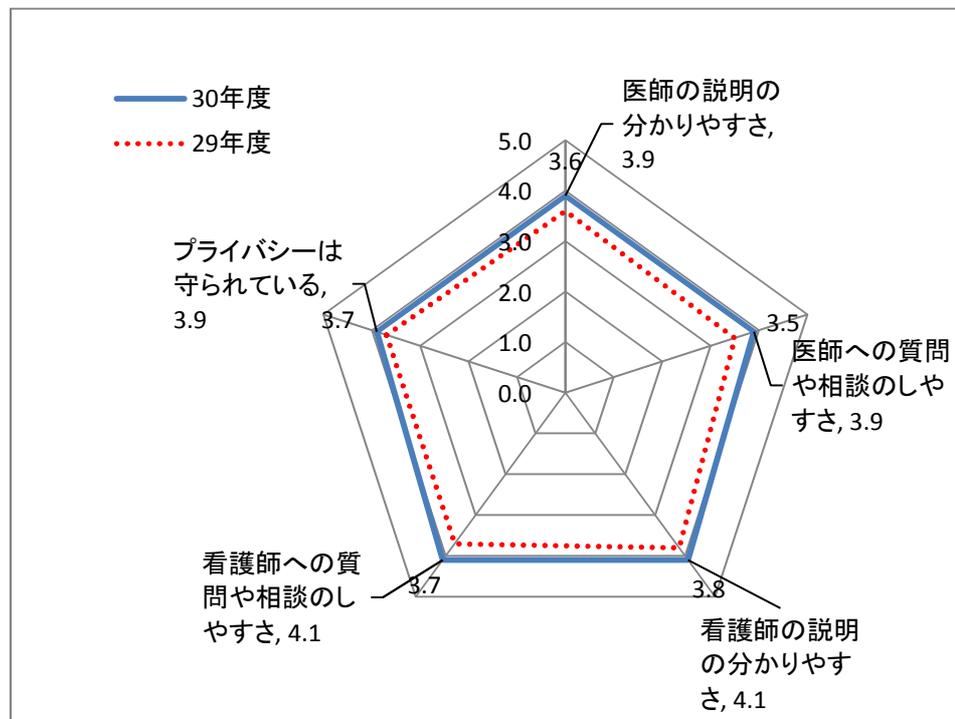
施設全般の使いやすさについて、前年度と横ばいで推移しており、ほぼ満足いただいている結果となり、患者さんにも、極め細やかな、施設整備、清掃作業等が浸透してるように感じられます。これからも、限られたスペースの中でご不便をおかけしておりますが、よりご満足いただけるよう工夫し、施設管理に努めてまいります。

4. 環境面



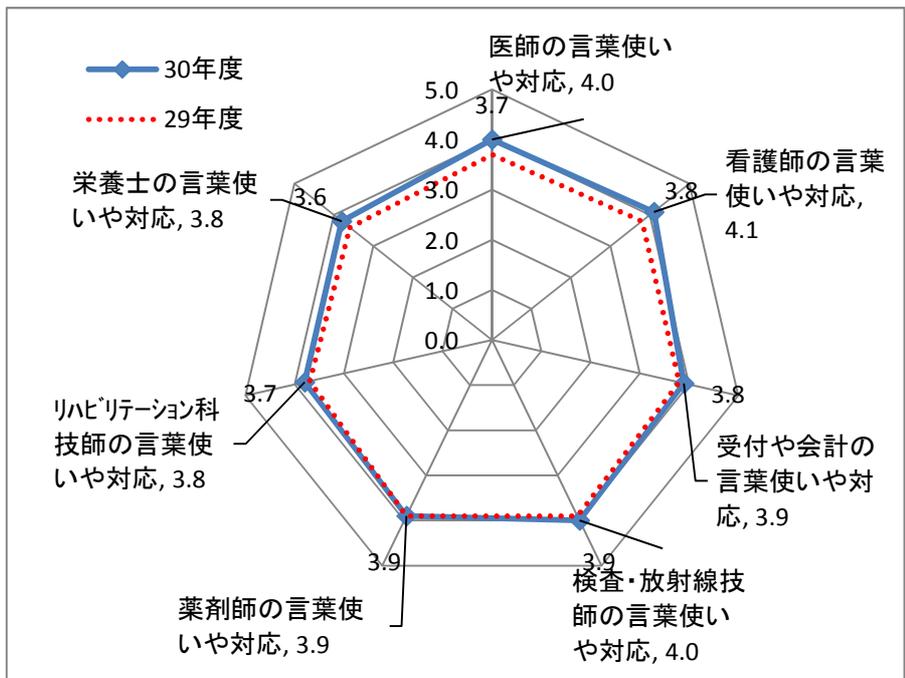
環境面については、。前回調査と比較して、0.1～0.2ポイント増加で推移しております。
 総合病院という医療行為の専門性から、一科の受診だけでなく、他の診療科、各種検査など、多角的な診療・検査を実施する必要性のある患者さんが多くいらっしゃるため、院内移動をお願いすることも多々あります。
 このため、初診の患者さんに対しても院内移動を明確にご理解いただける案内方法を模索し診療全体が円滑に行われるようにしていきたいと思っております。

5. 診療面



診療面については、前回調査と比較して、全体的に0.2～0.4ポイントの増加で推移しております。今回の結果に慢心することなく、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。特にプライバシーへの配慮については、医療機関にとって常に意識しなければならない責務です。今後も職員への啓発に努めていきたいと思っております。

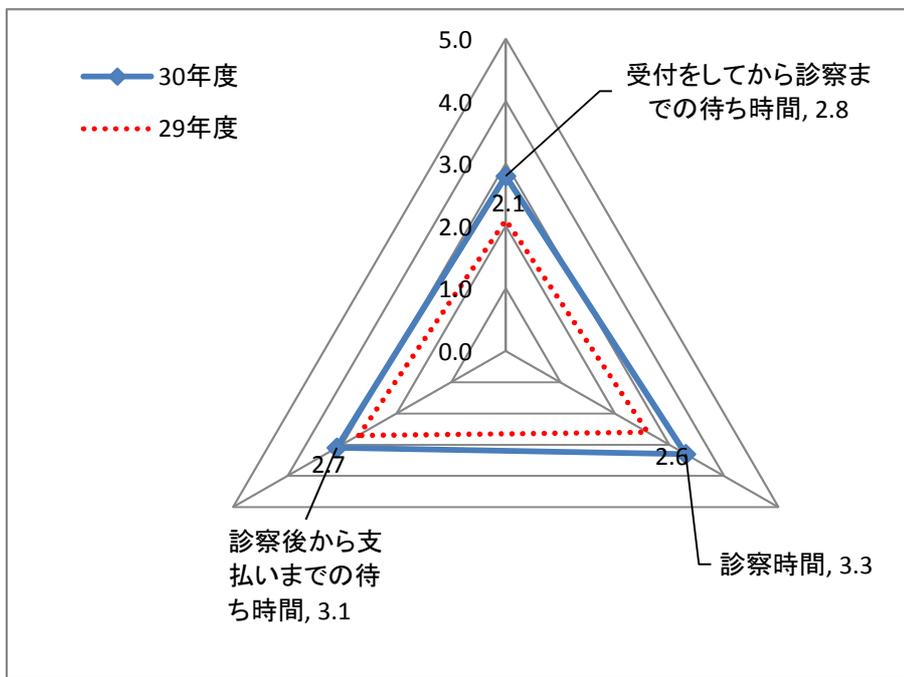
6. 接遇面



接遇面については、昨年と比較してほとんど職種で増加傾向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、1～2割を占めており、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



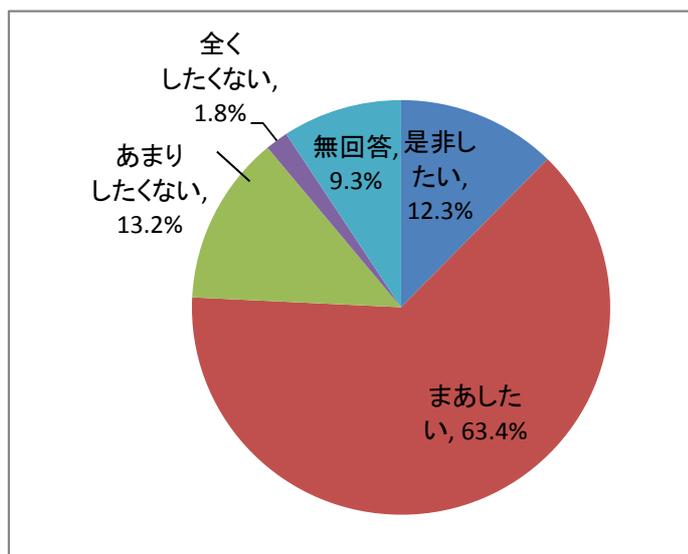
待ち時間については、前年度と比較して大幅な伸び率を示しています。

今回の結果は、患者さんに対し、待ち時間アンケートを実施し、待ち時間の状況を定期的に調査・分析を行うなど、外来診療の待ち時間の短縮に病院スタッフ一同が努力した結果が数値として現れたものと思われまます。

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が。

是非したい	28 人	12.3%
まあしたい	144 人	63.4%
あまりしたくない	30 人	13.2%
全くしたくない	4 人	1.8%
無回答	21 人	9.3%
合 計	227 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、75%を超え、昨年と比較して、約21.3ポイント増加しております。今回の皆様のご意見に慢心することなく、より一層「信頼される病院」をめざして努力してまいります。

平成30年度 入院患者満足度調査の結果について

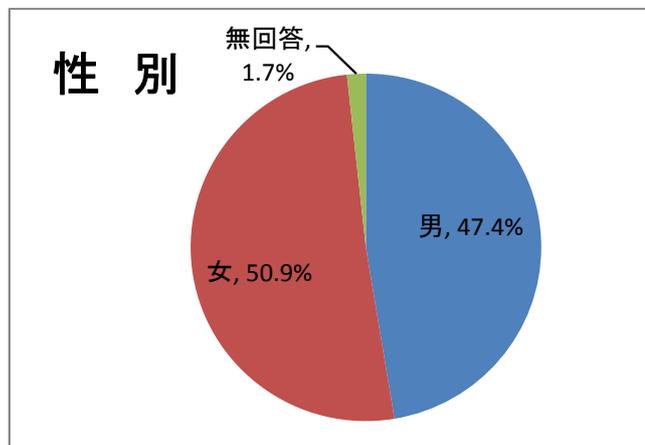
地域連携部医療相談室・看護局接遇委員会

4月から9月までの約6か月間、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。

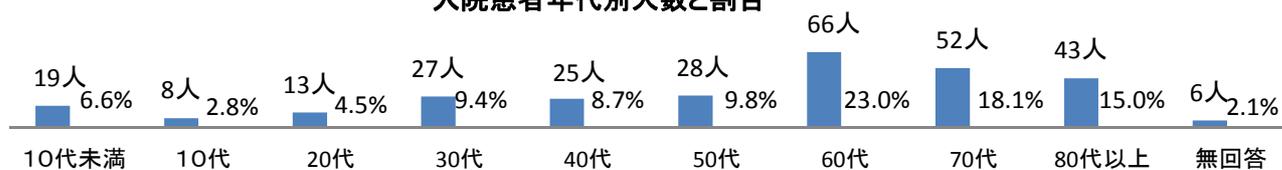
・調査人数 入院患者 287人

1. 性別

男	136人	47.4%
女	146人	50.9%
無回答	5人	1.7%
合計	287人	100%

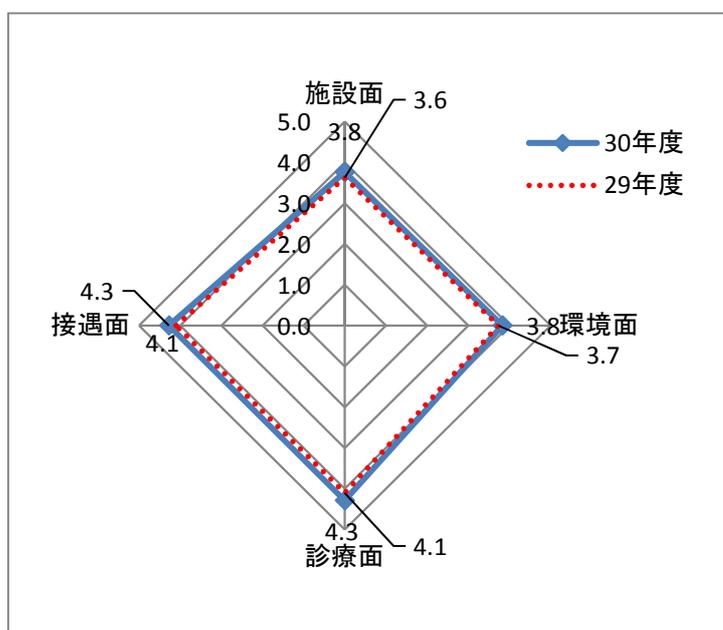


入院患者年代別人数と割合



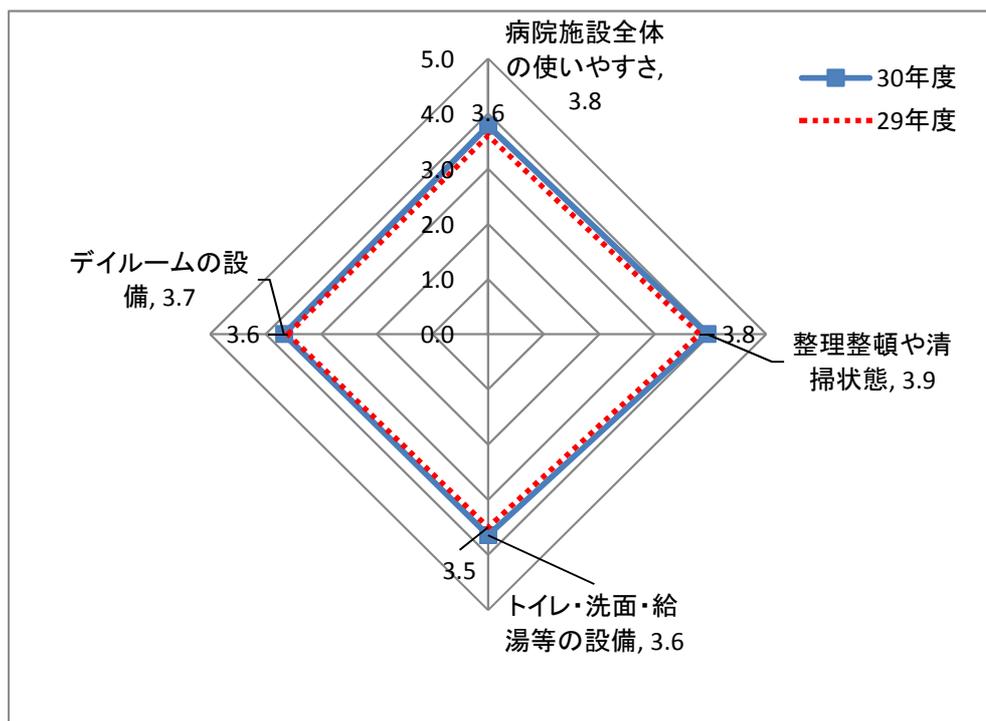
2. 病院全体を通して

	30年度	29年度
施設面	3.8	3.6
環境面	3.8	3.7
診療面	4.3	4.1
接遇面	4.3	4.1



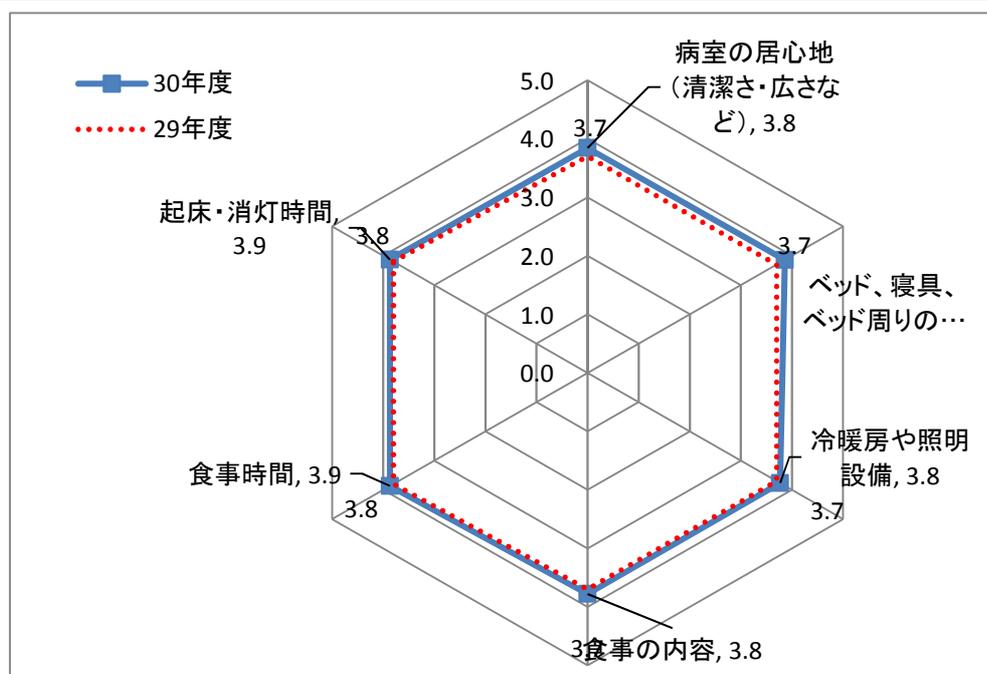
病院全体について、すべての項目で、昨年度と比較して0.1～0.2ポイント伸びております。特に、診療面及び接遇面については、今回も4.3と高い数値を示しており、患者への接する態度、丁寧な説明等心のこもった接遇に努めたことが、今回の結果につながったと思います。これからも、慢心することなく、患者さんのために一層努力してまいります。

3. 施設面



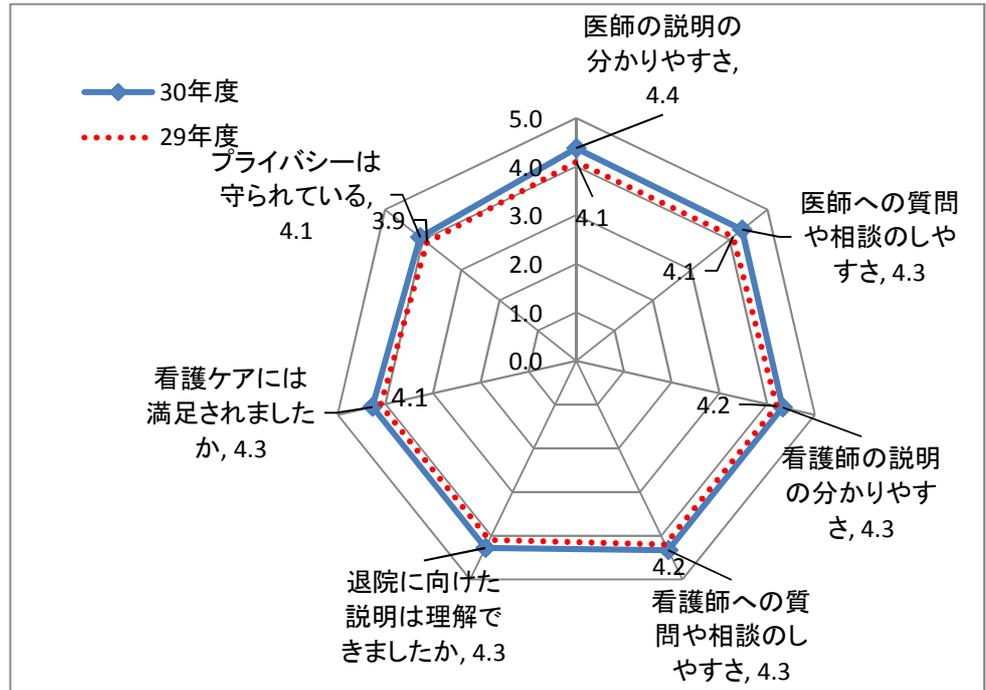
施設全般の使いやすさについて、昨年と比べ、全体的に0.1～0.2ポイント増加しています。トイレについて、要望意見を多く頂きましたので、病院全体の問題として考え、出来るものから順に整備してまいります。

4. 環境面



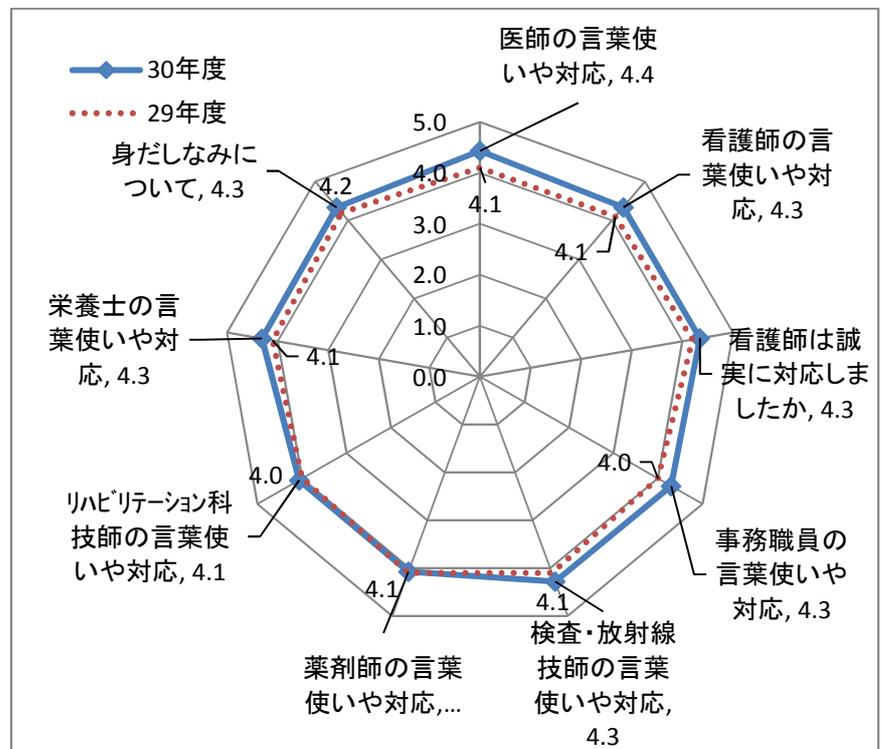
環境面全般についても、昨年と比べ全体的に0.1～0.2ポイント増加しています。今後も、入院患者さんにとってより快適な診療環境に努めていきたいと思っております。

5. 診療面



診療全般については、全項目に亘りご満足いただける結果となりました。特に「医師の説明の分かりやすさ」は、0.3ポイントも増加し、4.4という評価をいただいたことは、患者さんに分かりやすく且つ丁寧に説明されていることが結果として現れたものと思われます。また、「プライバシーは守られている」について、前回厳しいご指摘をいただいておりますが、今回は0.2ポイント増加となり、この1年間、患者さんへの権利を尊重し、プライバシーに配慮するよう努めてきた結果だと受け止めております。

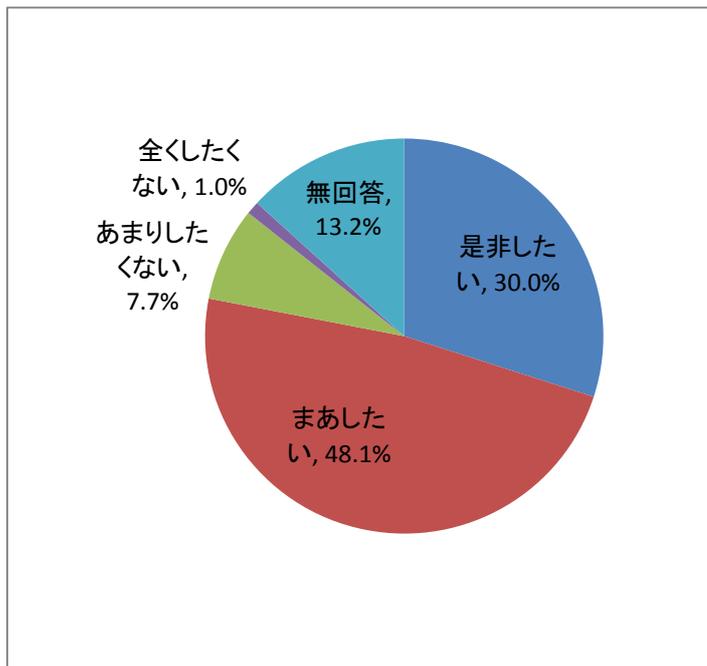
6. 接遇面



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増加し、ご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が。

是非したい	86 人	30.0%
まあしたい	138 人	48.1%
あまりしたくない	22 人	7.7%
全くしたくない	3 人	1.0%
無回答	38 人	13.2%
	287 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
女	30歳代	整形外来受付前の通りはせまくて、通る人とぶつかったり、それが妊婦さんとか、高齢者だったら、私みたいに足の悪い人もいると思うので、もう少し広くして欲しいかなと思います。
女	30歳代	駐車場が少ない。
女	30歳代	小児科のイスが少ない!!
男	70歳代	待合所に通路をつけて欲しい。イスが多くて通りにくい。
男	40歳代	トイレがせまい。

(2) 環境面

①環境面の要望・感想

性別	年代	要 望
女	30歳代	尿検査用のトイレがいつも汚いです。床やカップを置く場所が尿で汚れています。洗面台もいつも水でビショビショなので、洗面台の壁にも案内カードを入れて置ける場所が欲しいです。
女	20歳代	慣れると流れが分かりやすい。初めての時は、受付～会計までの流れがややこしかった。インターネットで待ち人数が見られるが、活用の仕方がイマイチわからない。
女	20歳代	暖房が効きすぎて少し暑かったです...

(3) 診療面

①診療面の要望・感想

性別	年代	要 望
男	60歳代	セカンドオピニオンについて詳しく知りたい
女	80歳以上	心外と脳外は予約できますが、整形外科受診のために早く出てきて受付しています。予約料とっていいので、予約できると助かります。
女	80歳以上	3か月に一度受診していますが、心外と脳外は予約できますが、整形外科ができないために早く出てきて受付しています。予約の代金とっていいので、予約できると助かります。
男	80歳以上	先生の入口にドクターの名前がほしい。
女	50歳代	医師の対応は科によって違うと思います。

②診療面の感謝の言葉

性別	年代	要 望
女	80歳以上	診療科が多いですが、大変親切にさせていただいております。ありがとうございます。
女	50歳代	いつも親切丁寧に対応してもらえて安心感があります。
女	80歳以上	優しく声かけしてくださり、ありがたく思います。治療に通院したいと思います。(代理)
女	80歳以上	整形の方は優しいと思います。
男	30歳代	●●科入院中は担当の先生、病棟看護師さんへ大変お世話になりました。予想以上に早く回復したので感謝しています。今後ともよろしく願います。
女	20歳代	●●科医は皆さん話しやすいです。

(4) 接遇面

①接遇面の要望・感想

性別	年代	要 望
女	20歳代	今回ではないが、以前違う科を受診した時、医師の話し方が上から目線で、言葉遣いがきつい時があった。
女	50歳代	医師によって親切な人と全く質問を受け付けられない態度の人がいます。
女	40歳代	改善をしている努力は認めたいと思いますが、もう少し患者の立場になっていただければ、もっと改善できると思う。どうしても、段取りの悪さが以前通院していた病院と比べてしまうと目についてしまいます。

②接遇面の感謝の言葉

性別	年代	要 望
女	70歳代	徐々に病院の関係者の方は私たち病人に対して良くなっているように思います。心遣いがあるように思います。
女	60歳代	整形の看護師は忙しいのにもかかわらず、言葉遣い、対応にしても一生懸命でていねいです。これからも頑張してほしい。チームワークもいいのか。先生方も優しいです。
	70歳代	耳がよく聞こえないのでご迷惑をおかけしております。。先生始めスタッフの皆様方の優しさに感謝しております。今後ともよろしく願います。
女	50歳代	(数年前)以前より病院内での働く人達の対応が良くなったと思います。

(5) 時間面

①時間面の要望・感想

性別	年代	要望
女	50歳代	以前より待ち時間が早くなりました。今日は早く帰れます。
男	70歳代	待ち時間が長い。
女	30歳代	待ち時間は採血すると1時間半くらい待たなければならないのでそこが少し長いかなと思いますが、結果が出ないと思うと仕方がないのかなと思います。
女	70歳代	混み具合によって待ち時間が違うと思います。整形に関してはさばきが良く、感心しております。やや不満は検査が必要な科(●●)や●●科の事です。
男	60歳代	待ち時間の改善を望みます。
女	70歳代	●●科の場合、受付してからの時間が長すぎる。朝早く来ないと午前中に終わらない。
女	10歳代	緑のカードが来るのが遅いので、直してください。
女	20歳代	カルテではなく、パソコンでデータ管理すると、もっと待ち時間が減ると思う。診察が終わってから会計の紙をもらうのに1時間弱待つこともあった。
女	80歳以上	診察までの待ち時間が長い。10時受付で、12時に処置なら11時までに来院で十分だと思う。診察後の次回予約も毎月のことなら、もう少しスムーズに進めて欲しい。
女	60歳代	診察までの待ち時間が長すぎると思う。遠くから来られるお年寄りには特に気の毒に思う。
女	50歳代	予約といってもほとんど守られていないと思います。(糖内)
女	30歳代	診察終了後から1階の会計へ行くまでの時間がかかりすぎるので、改善していただきたいと毎回思います。
男	70歳代	受付してから診察までの時間、改善できないか。(高齢者には大変です。)
女	70歳代	●●科の方で検査するまで、時間がかかるものなのかなと思いました。
女	50歳代	●●科の待ち時間が非常に長い。

(2) その他

性別	年代	要望
男	60歳代	以前の話ですが、会計の時、●●の診察と思ったのか(カルテ等を見たので、そうと私は思った)計算ができないのか、と言われたことがある。その人の顔は覚えている。会計の人は違う意味で言ったのかもしれませんが。
男	70歳代	待合室での私語がうるさい。
女	40歳代	特になし。というか、意見・感想を言ったところで、どうにかなると思っていない。
女	10歳代	小・中学生の読める本が欲しいです。何時間も待つときにとっても退屈です。
男		たまに周囲がうるさいと呼び出されても聞こえないときがある。特に小児科はギャーギャーしているのです。
男	60歳代	特に不満はないです。
男	70歳代	公立野辺地病院に行った来たものですが、全てにおいて、野辺地病院の方が良い感じました。(失礼)

入院患者さんからのご意見・ご感想

◆苦情（11件）

- 土地柄もあってのことだと思いますが、本人は何気なく話しているようだと思うのですが、言葉が荒々しく感じるがありました。
- 中年のデリカシーのないナースの対応に凄くいやな思いを何度もした。報告・連絡・相談がされておらずお願いしたこと、自らやると言ってきたことが実行されず、放置されることが多々あった。最低でも自らやると言ったことは、実行していただきたい。
- 看護師の患者様に対する言葉に疑問を感じた。年配の方が歩き出したら、「ころんだらどうするの。看護婦が困るから」
- 看護師やスタッフの言葉遣いや態度、介助の仕方がすごく悪い。病院に行くたびに不愉快になる。家族が見舞いにいけなくても、病室の人達は見てるし、聞いてますよ。自分の家族や自分がそうになったら！という立場になって考えて欲しい。もっと研修、講習をしてレベルアップしたらどうですか？ナースセンターの所にスタッフの名前と顔写真を貼って欲しい。看護師なのかりハビリの人なのか名前もわからないので、わからない。
- 後継ぎの連絡が不十分である。
- パジャマ交換の人と会えないと新しいのをもらえなくて不便でした。
- 具合が悪くて。血管が見つらいのは分かりますが、もうちょっと針の刺し方を勉強してください。
- 非常に理不尽な対応をする看護師さんの態度に納得がいかず、その旨を他の看護師さんにお話したところ、その後看護師長さん、相談した看護師さんに謝罪いただき心から感謝いたします。（看護師に対する評価数字に※付けながら）看護師さんにつきましてはほぼ全員の方がとても良い対応でしたが、非常に良くない方もいらっしゃいました。
- ベッドの柵がきついし、重たいし、腰が痛くなりました。
- 入院4～5日目の午後、看護師へ氷枕の交換を依頼し拒否された。再度要求したが、ようやく対応に応じ持ってきたら、「ドン」と置き、自分で枕を交換し、帰り際、名前を確認したら、対応が急変、熱を測るとか、具合がどうか、あきれてものが言えない。
- 退院時の対応が冷たく感じた。看護師が走っており人手が足りないと感じた。

◆感謝・お礼（59件）

- 親切にしてくれました。ありがとう。
- 看護師さんたちのナースコールの対応は、何度呼ぶほうに対しても、その都度対応なさっていたのには、とても好感が持てました。
- 朝起き汗をびっしょりかいていた子どもに着替えのお願いをしたところ、身体を綺麗に拭いていただき気持ちよくその後寝ることが出来ました。ありがとうございます。
- 医師の皆様の丁寧な説明、対応ありがとうございました。
- 小児科でしたが先生も看護師さんもよくしていただき良かったです。
- ガスのお湯ではなくポットを置いていただき大変助かりました。ミルクなどを作るときに90℃のお湯は少し不便でした。

- ・皆さん優しくきれいでした。
- ・夜勤帯における看護師さんのお仕事の様子を見るにつけ、その大変さに驚いています。大変お世話になりました。
- ・産後だけでなく、入院してからずっと寄り添っていただき心強かったです。感謝しかありません。心が折れそうなき時も皆さんの暖かい言葉に救われました。
- ・先生、看護師の方には、大変お世話になりました。
- ・親切にしてくださいありがとうございました。
- ・ありがとう、お世話になりました。
- ・若い看護師さんより経験の多い看護師さんの方が丁寧で親切でした。
- ・食事はとてもおいしくいただきました。
- ・色々ありがとうございました。
- ・お世話になりました。
- ・看護師の皆さん、優しく笑顔で話しかけてくれました。
- ・特にありません。ありがとうございました。
- ・看護師の対応が10年ぐらい前よりすごく親切になってきている。言葉遣いも優しく対応していると思います。
- ・看護師さん、スタッフさんがとても親切で、安心して入院生活を送れた。ありがとうございました！
- ・約1週間大変お世話になりました。最後まで親切にありがとうございました。
- ・お世話になりました。診療面・接遇面は良かったです。
- ・丁寧な対応感謝申し上げます。
- ・看護師さんに優しくしてもらいました。
- ・大変お世話になりました。ありがとうございます。
- ・皆様親切で優しく感じました。看護婦さんのしごとは、大変だと思いありがたく感じました。
- ・とても親切にしてください何もなく退院いたしました。本当にありがとうございました。
- ・手術で緊張している私を励ましてくださった〇〇さんと■■■さんには感謝します。ありがとうございました。
- ・2日間、とても親切にしてくださいありがとうございました。
- ・皆さんが赤ちゃんに丁寧に優しく接してくれてありがたかったです。夜泣き等、他の患者さんにも迷惑をかけたのでは、とそこが心配でした。無事に退院でき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。(緊急帝王切開後の方より)
- ・話しやすい先生で安心して手術を受けられました。
- ・穏やかな医師の初期対応がすばらしく親身な対応に安心して治療を受けられました。
- ・昼夜を通して患者の回復のために、一生懸命働いてくれるスタッフの皆様に敬意を表します。
- ・司令塔の元によき部員が集まるという感じがしました。むつ総合病院はここから良き方向に前進して行くと感じました。
- ・皆さん優しく接してくださいありがとうございました。

- ・看護師も先生も皆さん優しく丁寧に安心して入院生活が送れました。ありがとうございました！！
- ・看護師さんの対応がとても優しくていねいでよかった。
- ・みんな明るく気持ち的に落ち着くので良かった。
- ・担当看護師はじめ、皆さんがとても親切に接してくれました。本当にありがとうございました。
- ・看護師さんの優しさや笑顔で接してくれて不安や不満なく入院生活が送れて感謝いたします。医師の〇〇先生の態度がとてもすばらしかったこと、大げさですが胆嚢の手術の時にこのまま起きなかつたらどうしようかと思いつつ目を覚まして成功と言われました。本当に感謝いたします。ありがとうございました。
- ・子供だけでなく親の心配もしてくれてありがたかったです
- ・気にかけてくれ、言葉をかけてくれて、安心しました。
- ・看護師の細やかな愛を感じさせるような行為に涙が出ました。素晴らしく思ったので先輩をみて、成長してほしい。
- ・洗面所にペーパータオルを置いてあるので、良かった。
- ・看護師の言葉遣いや対応がとても良くなり、安心感がありました。
- ・両親以上に生きることができて、これ以上の幸福はありません。医者、そして皆さまのおかげと心のきもに命じこれからの、残り少ない人生を大切に生きていきたいと、思っています。
- ・むつ病院で初めて入院しましたが看護師さんの仕事は大変なことだと知りました。夜間一人で先生から用務員さんまでの仕事をてきぱきと処理していました。夜間に認知症の老人が何回も呼び出したり、身の回りの世話をしたり親切に処理しておりました。皆様の仕事のおかげで市民は健康な日常生活を過ごせるのです。感謝いたします。
- ・看護師さんの方々が訪室するたびに笑顔で接して下さり有意義な入院生活を過ごすことができました。少ない人数で大変だろうと思いますが頑張ってください。食事もおいしくいただきました。ご飯もちょうど良い硬さでバランスの良い食事が摂れました。感謝です。
- ・不安感を消すような助言・対応に感謝しています。
- ・看護師さんの激務、本当に献身的な勤務態度ありがたい限りです。
- ・大変お世話になりました。
- ・私が看護師さんの顔が分からないのに、皆さんが良く声をかけてくれ、とても心強かったです。
- ・病院の対応はすばらしかった。13年前に入院していたことがあり、施設面の老朽化が懸念されるが、今後も、医療スタッフ共頑張っていたきたい。
- ・お世話になりました。
- ・早急に手術してくれた、〇〇先生や〇階病棟のスタッフに感謝します。残りの人生を頑張ります。個人的には、食事の味付けは良いと思っています。ありがとうございました。
- ・1週間の入院生活非常に満足でした。
- ・大変お世話になりました。ありがとうございます。今後も通院でお世話になります。
- ・お世話になり、ありがとうございます。
- ・いろいろお世話になりました。ありがとうございました。

◆医療的なこと（5件）

- ・5F入院し、途中2Fに変わったが、2Fへ移るとの連絡もない、またその時に退院の日も決まっていたようだが、その説明もない（施設には連絡していたようで、家族には施設からだいぶ立ってから連絡があった）。
- ・医師から看護師への診療内容の変更などが速やかに、伝達されていない場合あり。
- ・脳外科、眼科医師の常勤が望まれる。
- ・忙しい中、きちんと治療をみてもらえた。
- ・先生による回診の時刻が全くわからなかったので、概略の時間だけでも知りたかったです。

◆要望について（9件）

- ・午後の受診や土曜午前だけの受診の検討をお願いします。
- ・腰痛に悩まされましたが、枕を低いバスタオルに代えたら楽になったので、マイ枕持参OKとしてほしい。
- ・初めてのお産で不安もありましたが、親切に対応してくださり、助かった面が多くあった反面、「やれる！」、「やるしかない！」との声もあり（もちろん母親は私ですし、他人がやるわけではありませんが）、特に夜間～夜中はめげそうになりました。初産婦への配慮、新生児の特徴などをもっと母親目線でアドバイスいただきたかったです。ただただ寝る、泣く赤ちゃんの様子をスタッフだからこそその言葉で説明してほしいです。それでも、皆様の指導や声がけのおかげで出産～退院まで楽しく生活できました。感謝しています。
- ・早期の建て替えを実施し、入院患者にとって快適な病院を目指してほしい。
- ・マットレスが硬いので、もう少し厚いか、柔らかいものにしてほしいです。
- ・病室もしくは1階エレベーター前の休憩所だけでもWi-Fiが使えるといいなと思いました。
- ・短期間の入院ですが長期入院患者さんにもこのような対応をしてください。
- ・体温計のブザー音量のばらつき、終了時間がまちまちであるので、統一できないでしょうか？
- ・ひとつ気になった点は施設に関することです。病棟は壁面や天井などにひび割れや塗装の剥がれなど老朽化が目立っており、せつかく、スタッフの方の対応が良くても施設設備が良くなければ、患者目線でみると不快に感じます。一刻も早い新病棟建設を望みます。

◆面会について（1件）

- ・面会できないので洗濯物が溜まっているとか家族に連絡があればいいのだが・・・。

◆施設と当院のルールについて（13件）

- ・地震などの災害に対する建物が万全であるか心配です。建物の老朽化が進んでいるようで、市長の公約に期待します。
- ・エレベータースピード。数を増やせばよい。
- ・自分が重病で入院したのではないので、消灯時間が少し早かった。
- ・室内の蛍光灯の光の調節ができると良いと思いました。
- ・寝るとき明るすぎて気になりました。
- ・洋式トイレが少ない。
- ・Wi-Fiが通じればもっと良い。
- ・エレベーターの待ち時間、エレベーターの不便。ごみ集めと一緒にやっぱりイヤ。
- ・トイレ・洗面所の改修を望みます。ベッドのマットがとても硬く腰と背中が痛かった。
- ・設備が老朽化しており、設備の更新が急務であるとする。
- ・4階のシャワーの温度調整が難しかった。シャワーヘッドが固定できず動いてしまって使いづらかった。
- ・個人的な部分ですが、ベッドと枕が自分には合わないと感じました。
- ・トイレの個室が足りず患者同士のトラブルが生じている。

◆その他（3件）

- ・洗濯物がなくても病院に行かなければならない・・・。
- ・マスクをかけて聞き取りにくい時あり。
- ・救急外来を受診し帰宅許可が出たが、病院玄関前で気を失い転倒、怪我がなくて良かった。術後抗生剤の点滴の接続不良のため、寝具がぐちょぐちょ、術後で傷が痛いのにシーツ交換。寝巻交換など大変だった。手術翌日回診時主治医に「昼ごはん間に合わなかったので、夜から」と言われたが、昼食それも常食が来た。持ってきた人に「出ないと言われた」と言ったが確認することなく行った。主治医にそのことを話したらびっくりしていた。お粥から始めるつもりだったらしい。

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。