

令和 5 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 . . . . .	18
入院患者さん調査票 . . . . .	20

## 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を提供するよう努めています。

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、昨年と同様の項目で調査を実施し、患者さんから率直な意見をお伺いしました。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、満足して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5年9月21日(木)～29日(金) ※土日除く8日間
- ②入院患者さん 令和5年6月 1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、患者さんのお考え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。

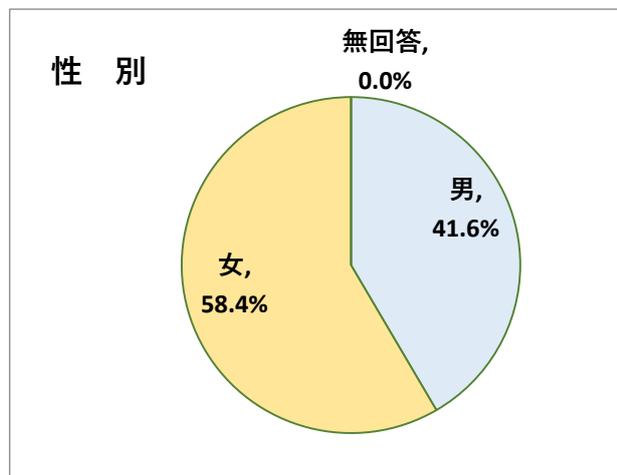
# 令和5年度 外来患者満足度調査の結果について

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。

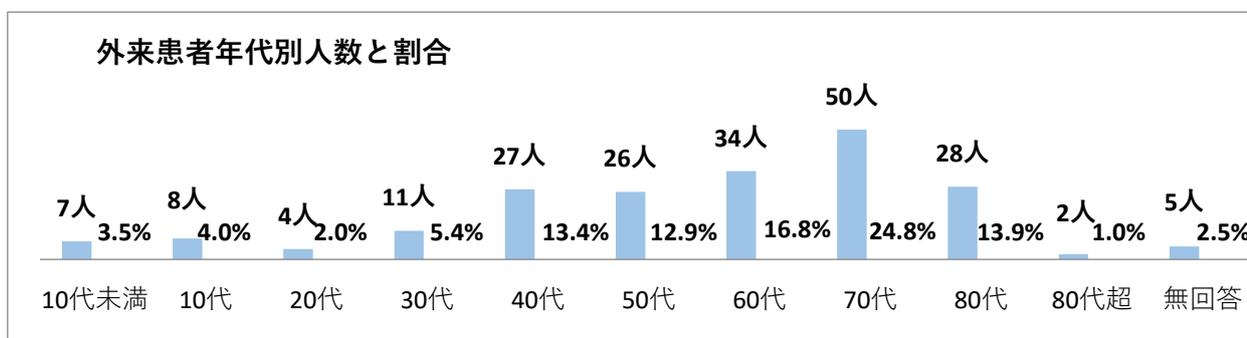
- ・調査人数（外来患者） 202人
- ・調査場所 各外来待合室

## <性別>

男	84人	41.6%
女	118人	58.4%
無回答	0人	0.0%
合計	202人	100.0%



## <年齢>

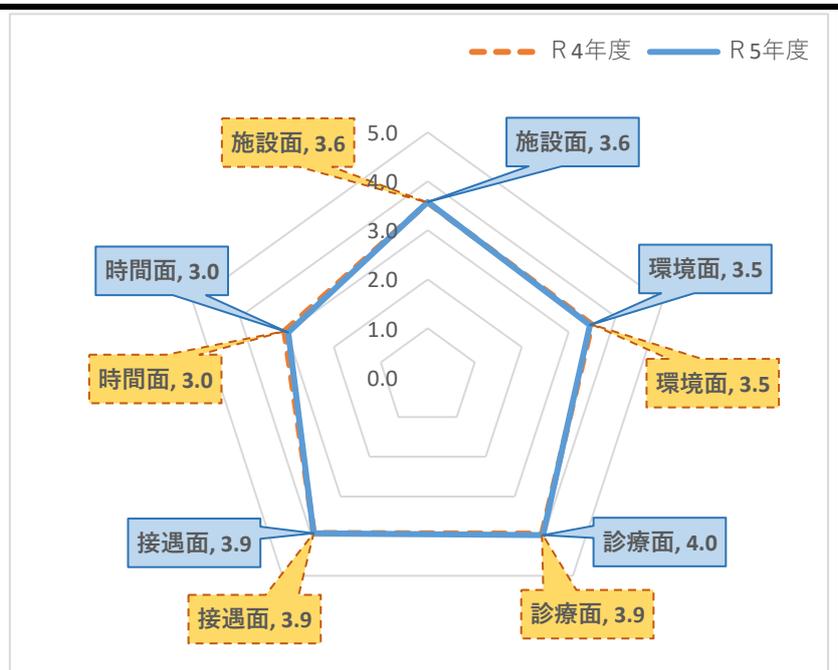


## <診療科>

内科	糖尿病	甲状腺	神経内科	外科	小児科	産婦人科	眼科	
31人	8人	2人	2人	15人	15人	15人	15人	
15.3%	4.0%	1.0%	1.0%	7.4%	7.4%	7.4%	7.4%	
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	19人	0人	15人	5人	5人	15人	0人	
7.4%	9.4%	0.0%	7.4%	2.5%	2.5%	7.4%	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	202人
0.0%	2.5%	0.0%	9.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

<病院全体を通して>

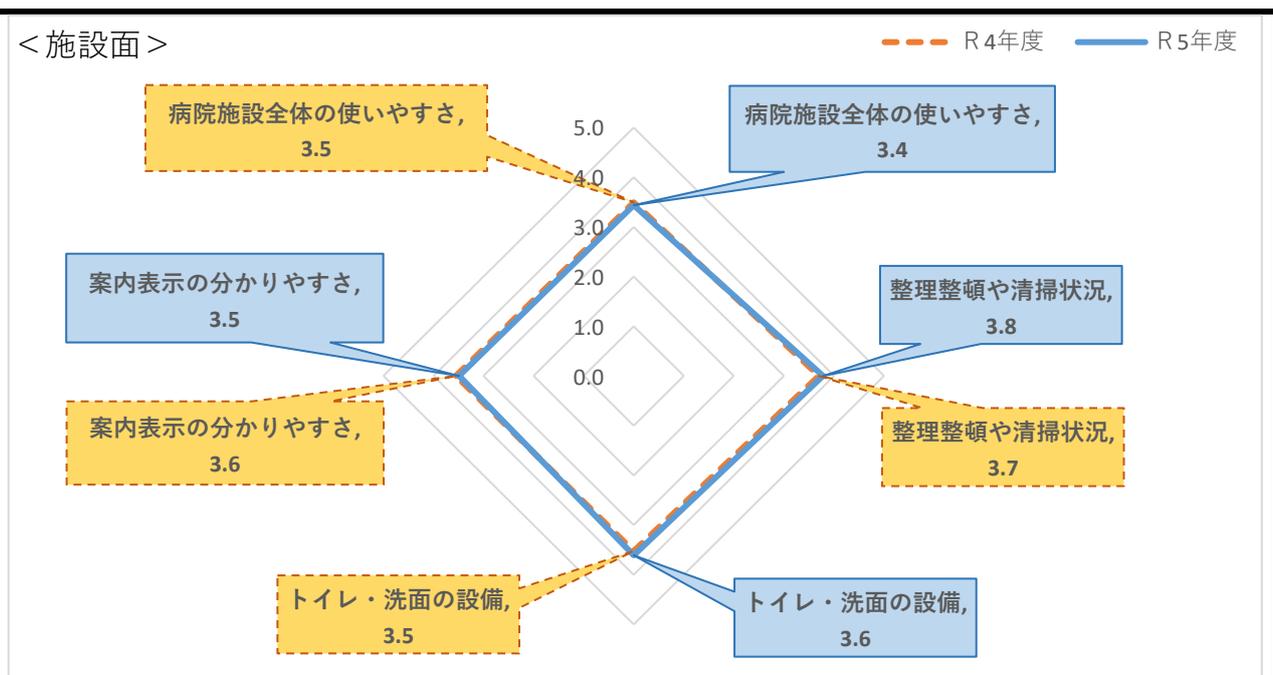
	R4年度	R5年度
施設面	3.6	3.6
環境面	3.5	3.5
診療面	3.9	4.0
接遇面	3.9	3.9
時間面	3.0	3.0



診療面が0.1ポイント上がりました。しかし、接遇面や診療面と違い、施設老朽化に伴う施設面や環境面での評価が低く、さらには、懸案事項である時間面での評価は相変わらず低評価のままです。

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>

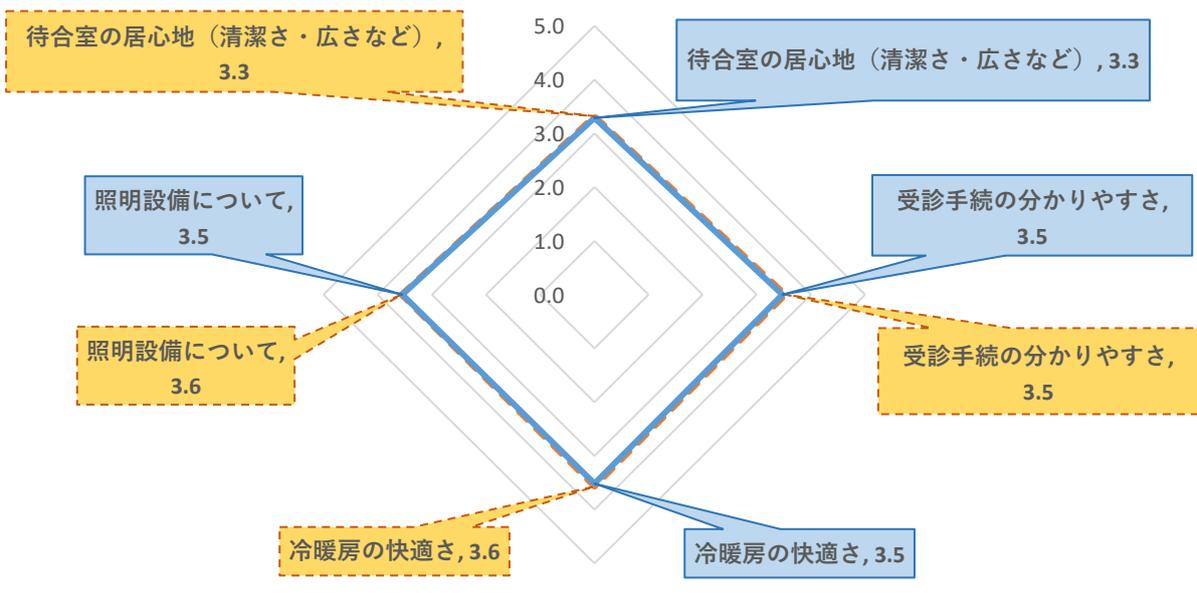


施設面については、トイレ等の設備や清掃等が0.1ポイント上がる一方で、使いやすさや案内表示の評価が0.1ポイント下がっています。

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>

--- R4年度    — R5年度

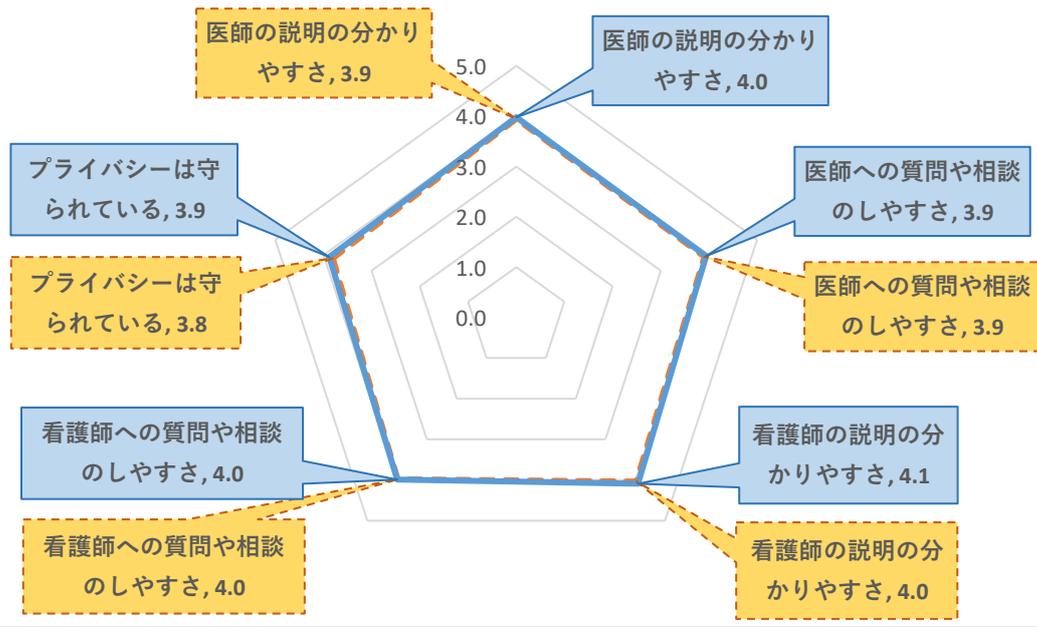


環境面については、冷暖房の快適さ、照明設備について0.1ポイント下がっています。全体の評価が低くさらなる工夫と改善に努めていきます。

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>

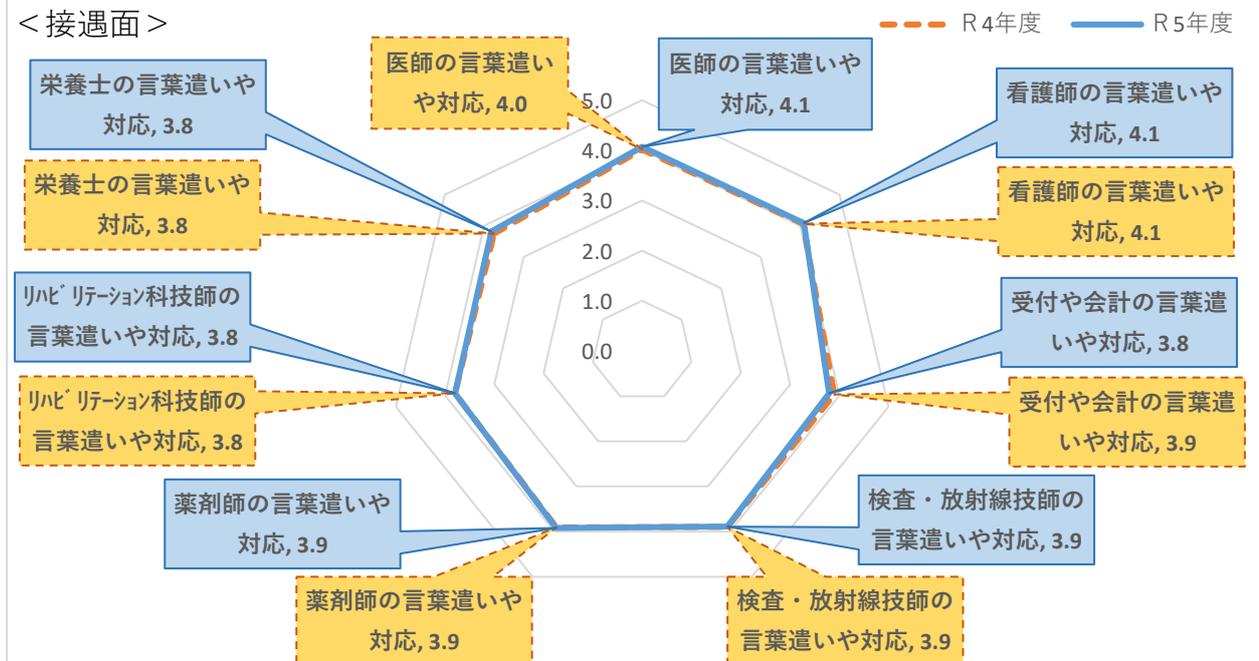
--- R4年度    — R5年度



診療面については、医師や看護師の説明、プライバシーについて0.1ポイント上がり、全体的に一定の評価が得られています。

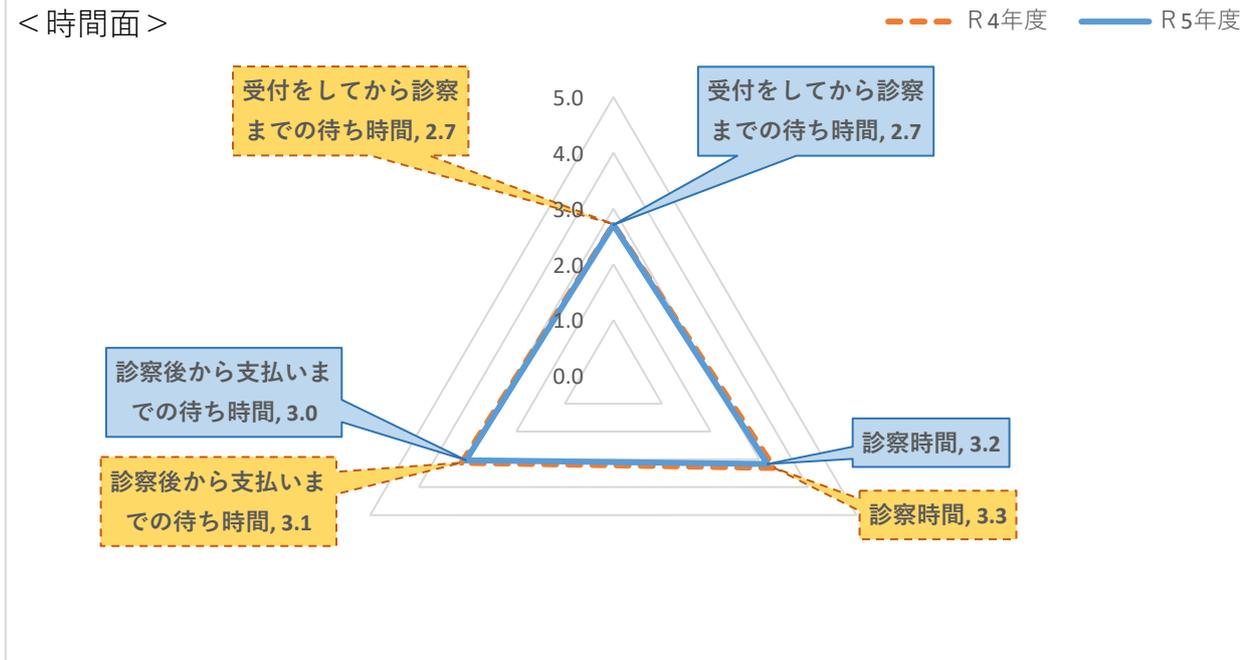
引き続き傷病治療の主役である患者さんへの丁寧な説明、質問や相談への真摯な対応により、患者さんからの信頼を確保し、併せて医療の質の向上に努めていきます。

< 接遇面 >



接遇面については、前年度と概ね同程度の評価ですが、一定の評価が得られています。  
 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。

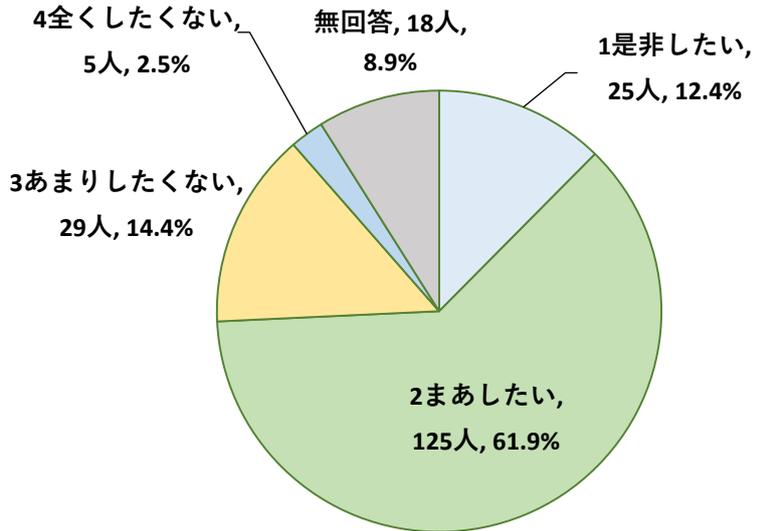
< 時間面 >



時間面については、診療時間と診療後で0.1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	25人	12.4%
2まあしたい	125人	61.9%
3あまりしたくない	29人	14.4%
4全くしたくない	5人	2.5%
無回答	18人	8.9%
合計	202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程度となりましたが、前年度より2.2ポイント減少しました。

連続して評価が下がっており、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	80代	駐車場が足りない。
女	60代	雨の日は下の駐車場まで行くのが大変です。
女	40代	駐車場が空かず車が止められない。
女	50代	車イスの方にとって通路が狭いと思います。（トイレ入り口、各科前など）
女	50代	障がい者用トイレにユニバーサルシートが欲しい。
女	50代	和式トイレは必要ですか？洋式の数も充実しているので、あまり気にはなりません、無くなったらいいかも。
女	60代	トイレのウォッシュレット機能は消毒していますか？使用したいと思っても消毒されているかどうかわからないので、使用できないでいます。
女	60代	駐車場に車を停めにくい。
女	60代	放射線室での着替え場所を設置して欲しい。
男	70代	昨年〇階に入院した時、シャワーの湯水の出が悪く不便だった。
女	70代	トイレがもっとあった方がいいと思います。
女	80代	駐車場が不便です。

○環境面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	80代	モニターの画面が同じで飽きます。
女	60代	処置室が混雑している。
女	60代	柱に椅子が近すぎて通り抜けが困難なところがある。
女	60代	待っている時間が長いので、テレビを置いて欲しい。
男	60代	入院時に携帯のWi-Fiが使用できるようにして欲しい。
女	60代	待合室が狭い。
女	60代	もっと電気の節電をしたらいいと思います。
女	50代	私の家族はいろいろなところに入院しましたが、病院全体そんなに明るくないです。むつ病は地下や病棟の照明もあんまり節電しているように思いません。エレベーター前や廊下も少し照明を下げてもいいと思いました。
女	40代	待合室の椅子の間が狭すぎ、奥に座ると移動ができない。
女	70代	レントゲン室と廊下が寒すぎる。
女	70代	電気をつけすぎだと思います。
女	10代	待合室の椅子が硬く狭い。
女	10代	張り紙がごちゃごちゃすぎてわかりにくい。
女	無回答	待合室のテレビ画面を興味あるものにして欲しい。
女	40代	食堂のファンなのでそのまま続けて欲しいです。

## ○診療面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	70代	診察に応じて投薬をこまめにしてしてもらいたい。
女	40代	〇〇科の医師は横柄な態度で、なんでその科の医師になったのかわからないくらい怒りを覚えます。
女	70代	カルテが重くなった。薄くならないのか。

## ○診療面（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	30代	〇〇先生がいなくなってしまうことが本当に残念です。初めてこんなに信頼できる先生に出会えました。本当にありがとうございました。
女	80代	看護師さんたちは、多忙にもかかわらず親切に説明してくださり、とても感謝しています。
女	40代	〇〇科の△△先生は話をよく聞いてくれるいい先生。話を聞いてくれるから診察迄の時間が長くなっても仕方ないと思う。

## ○接遇面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	50代	〇〇科医師の言い方に傷ついた。
女	30代	〇〇科で、人が多いとパニックと過呼吸になることを伝えたのに、発作が起きたまま30分以上放置されました。
女	60代	科によって対応が違い、〇〇科は素晴らしいが、△△科では説明もなく午前中いっぱい待たされた。
女	60代	ある科の受付の方の声がとても大きいことがあります。そこまで大きな声でなくてもいいと思います。
女	60代	患者の扱いが雑で、物扱いされるのが不満。声掛けして欲しい。
女	40代	〇〇外科の対応はとても良いと思いますが、入院の際、看護師の対応（言葉遣い、説明不足）がとても悪く、もう入院したくないと思いました。

## ○接遇面（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
男	50代	全般的に丁寧な対応をしてもらっている。
女	30代	〇〇科は、受付、看護師さん、女医さんみんな優しいのでとても通いやすいです。
男	70代	先日、妻受診の際の看護師及び医師の対応に、ものすごく優しさを感じました。
女	60代	とても良くしていただいてよかったです。
女	無回答	〇〇科外来受付はマナーが悪い。

○時間面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	60代	診療が終わってもカルテを貯めてまとまってから呼ぶ科があります。まとめないですぐに呼んで欲しい。
女	40代	受診科によっては、2時間以上も待つ科があるが、どうしても改善できないでしょうか。
女	60代	診察するまでが遅い。
男	70代	時間がかかりすぎ。
男	70代	受付窓口から終了まで流れが悪い。
女	70代	診察に時間がかかりすぎです。
女	40代	新しい病棟は、待ち時間に飽きない工夫が増えたらいいなと願っております。

○時間面（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	40代	診察時間早くて大変驚きました。

○その他（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	70代	診察券をやる時（受付の時）色分けされているのがわからず他人に注意された。
女	50代	誰もがこの病院で良かったと思えるところであって欲しいです。
女	60代	耳が悪いのでどうしたらいいでしょうか。
女	50代	〇〇外科入院の時は差別に負けないように頑張れる人だけ入院してください。
男	40代	医師不足、高齢化社会により、状況が良くないことはたくさんあると思います。ですが、より良い医療、安心して受診できる環境作りを、今後行っていただきたいと期待しています。

○その他（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	50代	いつもありがとうございます。健康に注意してこれからも過ごしたいと思えます。これからもよろしくお願いします。
女	40代	今後もよろしくお願いします。
女	50代	医師はVery Goodです。
女	40代	公済会売店の商品がバラエティー豊富で楽しいです。（菓子とか）

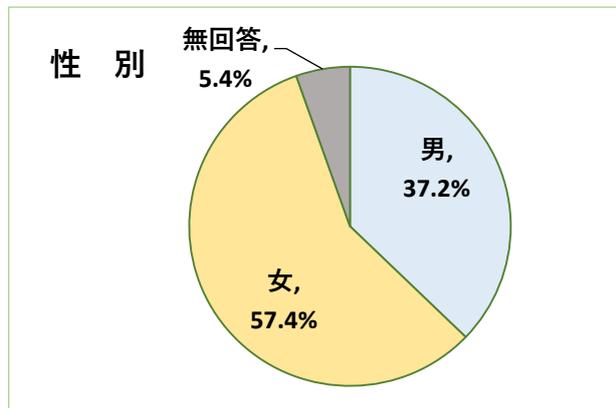
# 令和5年度 入院患者満足度調査の結果について

6月に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。

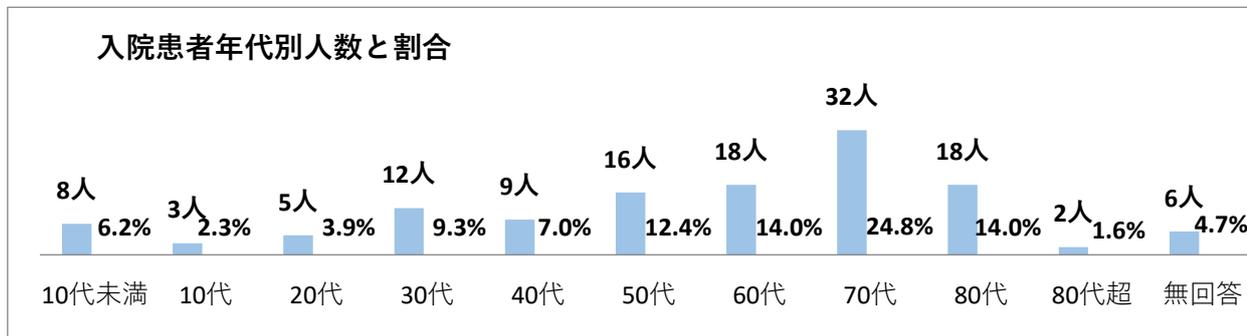
・調査人数（入院患者） 129人

<性別>

男	48人	37.2%
女	74人	57.4%
無回答	7人	5.4%
合計	129人	100.0%

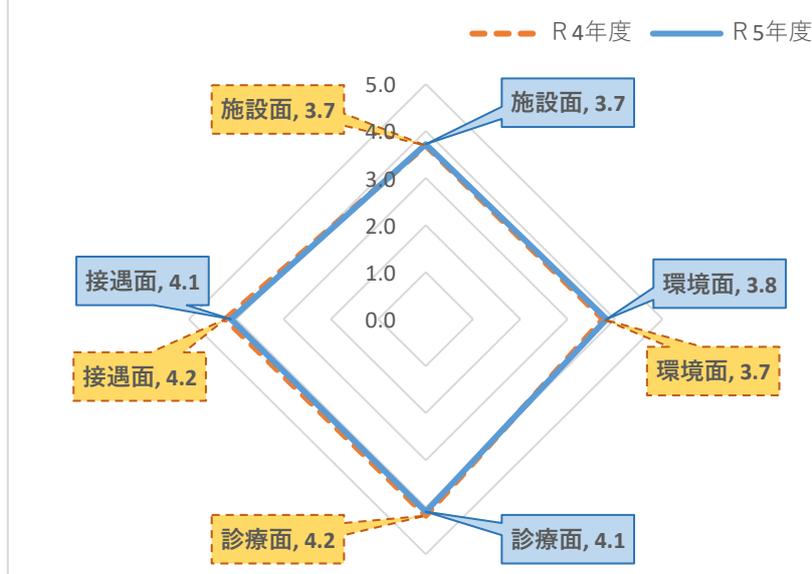


<年齢>



<病院全体を通して>

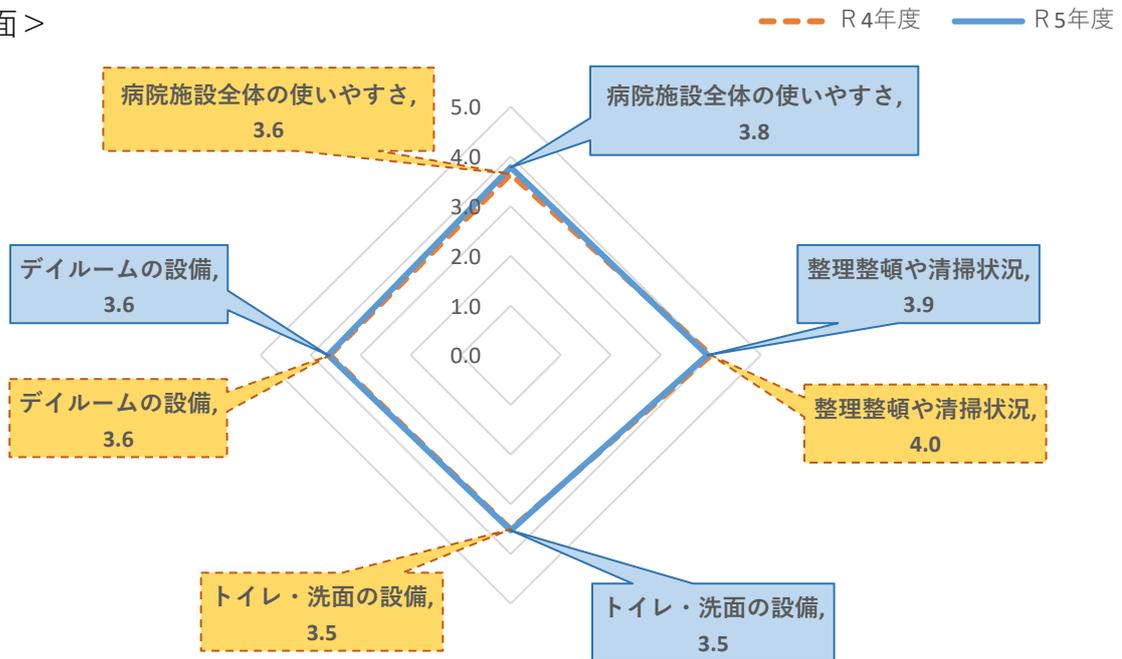
	R4年度	R5年度
施設面	3.7	3.7
環境面	3.7	3.8
診療面	4.2	4.1
接遇面	4.2	4.1



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、診療面と接遇面はそれぞれ0.1ポイント下がりましたので、患者さんに寄り添い、信頼される医療の提供になお一層努めていきます。

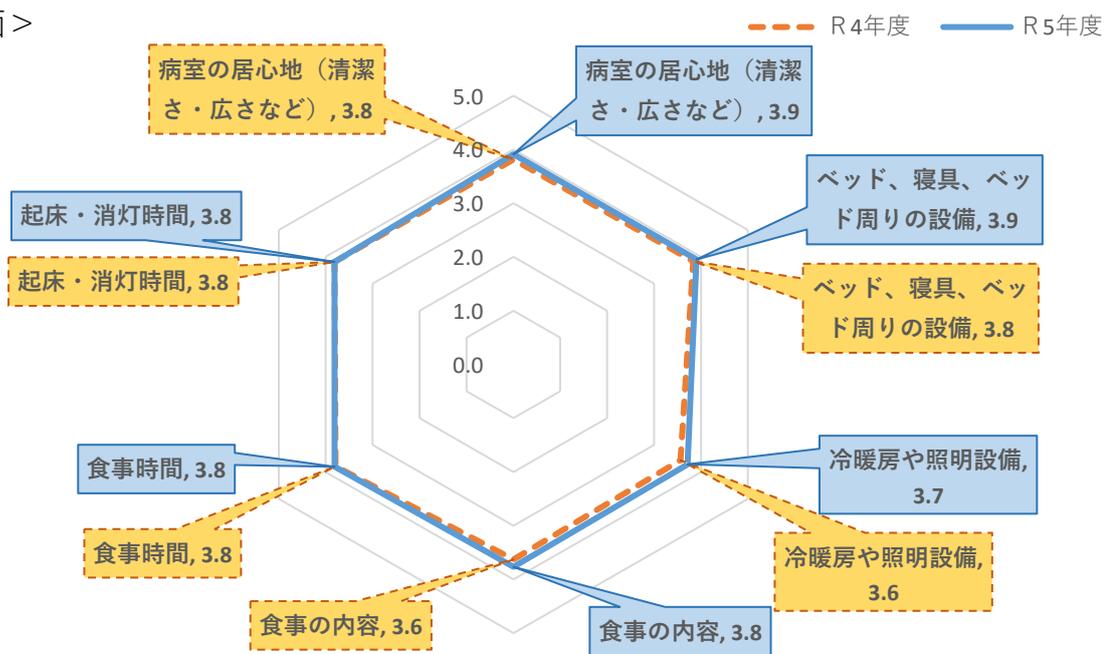
<施設面>



施設面では、使いやすさが0.2ポイント上がっていますが、例年どおり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。

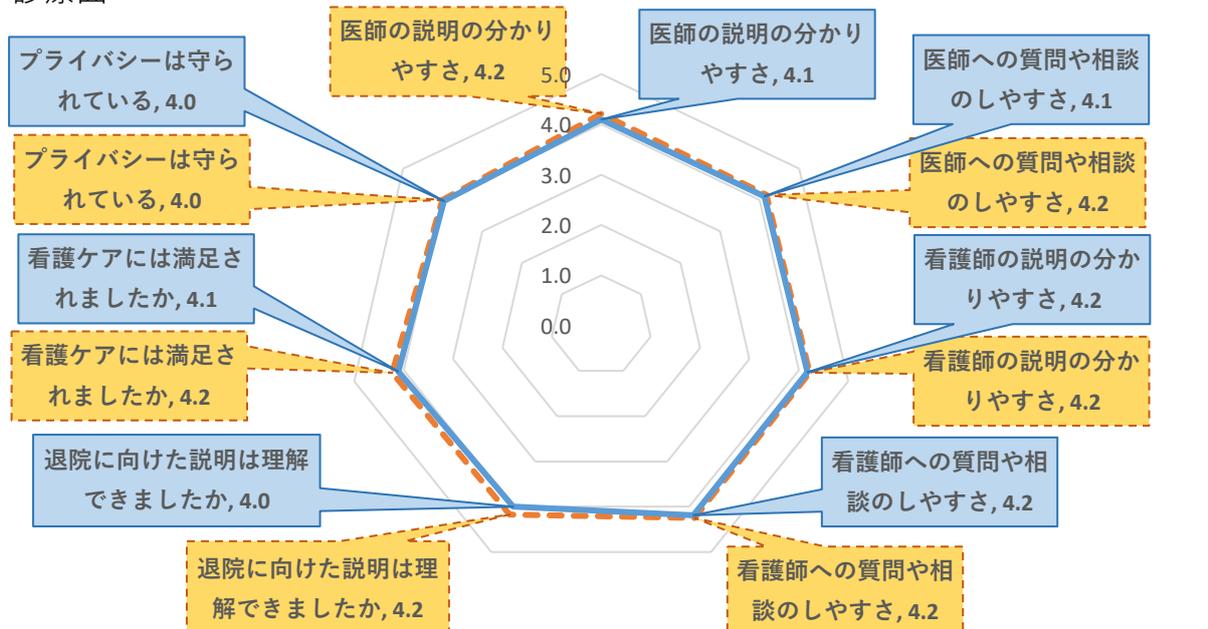
<環境面>



環境面では、病室の居心地、ベッド周り、冷房・照明、食事の項目が0.1～0.2ポイント上がりました。

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治療を受けられる環境づくりに努めていきます。

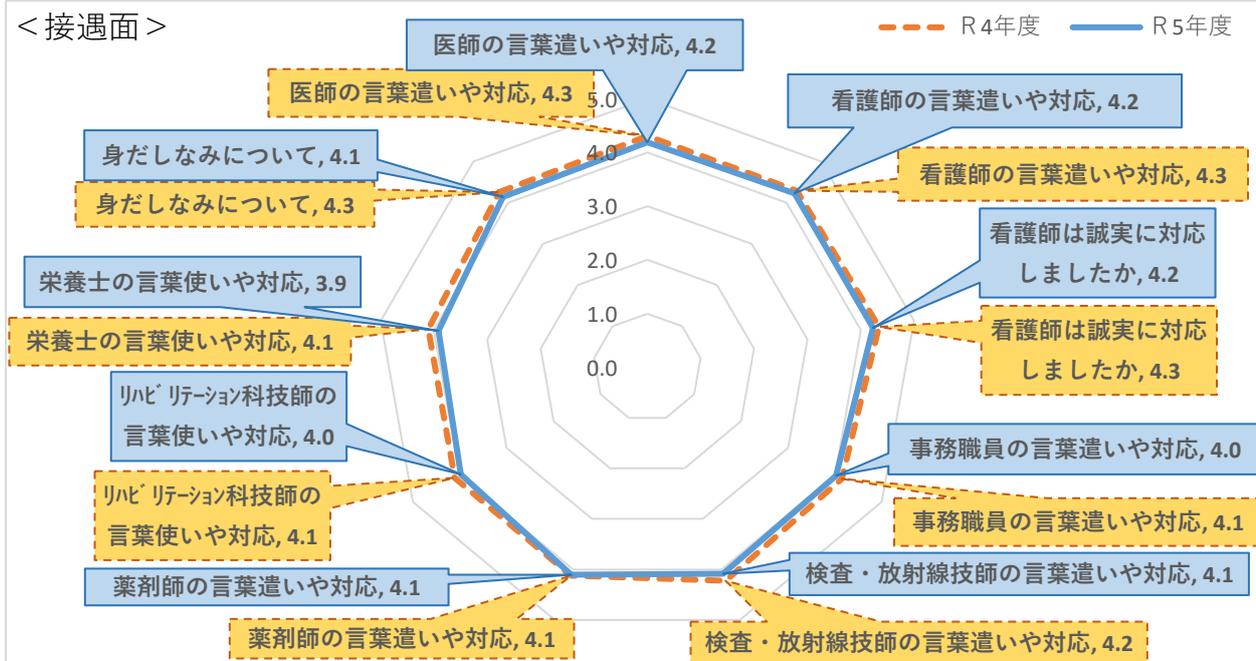
<診療面>



診療面では、医師及び看護師との間のコミュニケーションに関し0.1～0.2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>

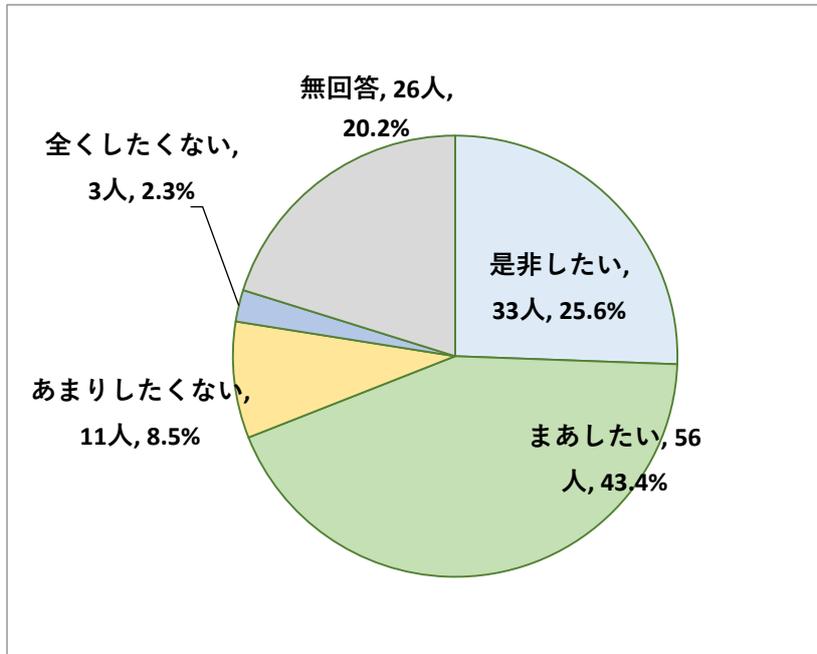


接遇面では、0.1～0.2ポイント下がった項目が多くありましたが、ご意見の中には、言葉遣いをはじめ接遇面での向上を評価していただいたものもありました。

これを励みに、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なお一層努めていきます。

<知人等への当院紹介>

是非したい	33人	25.6%
まあしたい	56人	43.4%
あまりしたくない	11人	8.5%
全くしたくない	3人	2.3%
無回答	26人	20.2%
合計	129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7割近くになりましたが、前年度比では10.6ポイントも減少しています。

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）>

冷暖房、トイレが狭く、使い勝手が悪い、トイレに手すりが足りない。
窓が汚くて風景が残念です。
トイレに近いと気になる。
入院施設のトイレ、洗面、風呂が早く着工されます様に期待します。
トイレの個数を増やしてもらいたい。
トイレが狭い。

### <環境面（要望意見）>

病棟の換気が不十分です。
掃除の回数を増やしてもらいたい。
隣の人は2日続けてシーツ交換したのに私の所は2週間変えてくれませんでした。退院まで。
テレビカードの消費が早い。
短い入院と思われませんが、シーツ交換が一度もなく残念でした。子供なので食べこぼし点滴漏れがありましたが、こちらから言えば良かったです。
夜間の常夜灯が少し明るくて眠りにくかったです。
朝食にももう少し考慮して頂きたいと思います。
食事時、同室患者の病状を大きな声で話すのはどうか。
子供部屋での子供の泣き声に驚いた。
Wi-Fiがあれば良いと思います。
自販機の売り物、水・お茶以外も欲しい。
テレビの使用料が高い。

### <環境面（感謝お礼）>

好きな時に入れるお風呂がよかった。とても静かでした。
----------------------------

### <診療面（要望意見）>

医師が部屋に来て声をかけてくれるともっと安心感につながると思います。
立ち会い出産や面会が出来ず残念でした。
投薬日に担当の人がいて欲しい。
入院患者はそれぞれ個人差（知的・体力・年齢差）があります。医師・看護師の説明は必要ですが相手の立場を理解した上で対応すべき点があるのではないかと思います。
横の連携が不十分。

< 診療面（感謝お礼） >

助産師さんが非常に親身に対応してくれました。何人産んでも産後は体がいないのと授乳による寝不足は変わりませんが、10年前よりもミルクを飲ませてくれたり、赤ちゃんを預かってくれたりして、精神的にもゆっくり休めました。
3人目の出産でしたが、助産師さんはじめたくさんの方々をサポートしていただき、無事出産退院する事が出来ました。ありがとうございました。
元気な赤ちゃんを産むことが出来て良かったです。先生、助産師さん、看護師のみなさんありがとうございました。
お一人、お一人、教え方ややり方などが違うので、自分にとっての引き出しとしてやりやすさなどが見つけられて、感謝しております。ありがとうございました。
私の母もむつ病院で出産しました。母もこうだったのかなあとと思いながら退院までの日々を過ごしています。医師、看護師の方々には陣痛から出産までこの子と私のことをたくさんアドバイスして頂きました。ありがとうございました。
初めての母児同室うれしかったです。ずっと一緒に居れて安心できました。
初めての出産で入院しました。何度か入院したことがあり以前お世話になっており職員さんの顔を見るだけで安心できました。授乳の仕方が思うように出来ず悩みましたが、色々とアドバイスを下さったり、とても親身に対応して頂き出産から子育てまで何から何までお世話になり感謝しています。
本来の病気・手術・その後の医師・看護師・医療スタッフの治療に対するアフターケアが優しく親切・丁寧で安心して治療を任せることができた。
〇〇先生・看護師の皆様、大変お世話になりました。大変な事が多いと思いますがストレスを貯めずにお身体に気をつけて患者さんの力になってあげてください。
点滴などの感じが良かった。
主治医のガツンと言ってくれる言葉で力がわきました。本当にありがとうございました。

< 接遇面（要望意見） >

皆さん忙しすぎて私たちなんでも聞きづらい、頼みにくい、長くいると忘れられた人みたいになってくる。自分が情けない。
一部看護師の声が大きい、病室、内、外で。
同室者でルール違反をしている人がいても看護師は見て見ぬふり。患者同士だと角が立つので、できるなら看護師が注意して欲しい。

< 接遇面（感謝お礼） >

短い時間でしたが家族になれた気持ちでした。
スタッフの皆さん丁寧に対応してくださいました。ありがとうございました。
3人目で初めてのむつ病院でしたが、とても良かったです。すごく親身になってくれて私たちに寄り添ってくれてるようでとても安心出来ました。ありがとうございました。
看護師さんの説明の方がわかりやすかった。看護師さん優しかった。

感謝の気持ちです。4回目の入院ですが非常に言葉遣いがよくなっている感じです。スタッフ一同の努力に心よりしております。ありがとうございました。（感謝のことは他3）

みなさん優しくて助かりました。

装飾や採血後のシールなど、子供が喜ぶ工夫がされていて良かったです。スタッフ皆様が明るく接して下さるため悲観的にならずに過ごすことができました。

皆さんとても優しい親切だと思いました。

何度かお世話になっているが、入院するたびに看護師さんたちが良くなっていると思います。病人にすれば、それが1番安心する。

<その他（要望意見）>

看護系の方は女性でお願いしたいと思います。

売店など、paypay等のスマホ決済が出来ればお金を持ち歩かなくて済むし、盗難防止にもつながるのかなと思いました。

看護師の人材的ケアに濃淡がありすぎる。

女子トイレから男性が出てきてびっくりしました。

<その他（感謝お礼）>

優秀な看護師もいる。

看護師さんたちは忙しく動いて大変ですね。お疲れ様です。

## 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。