

患者満足度アンケートの実施結果

◎アンケート実施日

外来患者様 平成28年7月21日（木）、26日（火）

入院患者様 平成28年7月19日（火）～7月29日（金）

◎アンケート実施方法

外来患者様 外来受付ブースにて、診察待ちの患者様を対象にアンケート用紙を無作為に配布

入院患者様 数日以上入院している患者様を対象に、病状に配慮したうえで無作為にアンケート用紙を配布

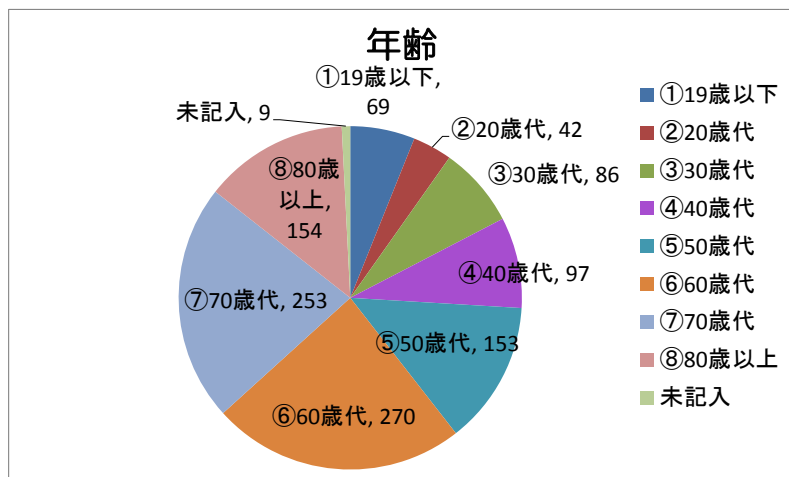
平成28年度患者満足度アンケート集計結果

【外来】

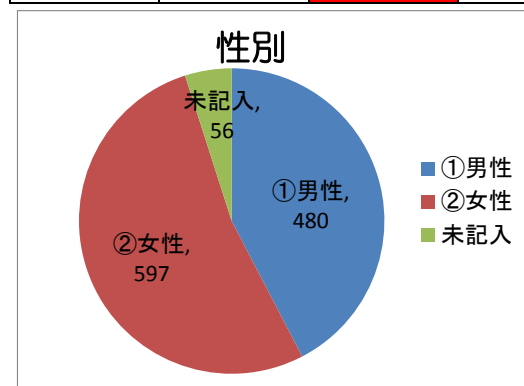
(1) 調査協力者基本属性

診療科									
(1)内科	(2)消化器内科	(3)神経内科	(4)治療内視鏡科	(5)小児科	(6)外科	(7)脳神経外科	(8)整形外科	(9)形成外科	
139	109	51	10	28	141	31	80	54	
(10)産婦人科	(11)泌尿器科	(12)皮膚科	(13)眼科	(14)耳鼻咽喉科	(15)麻酔科	(16)放射線科	(17)精神科	(18)歯科口腔外科	計
116	62	29	21	122	0	5	82	53	1133

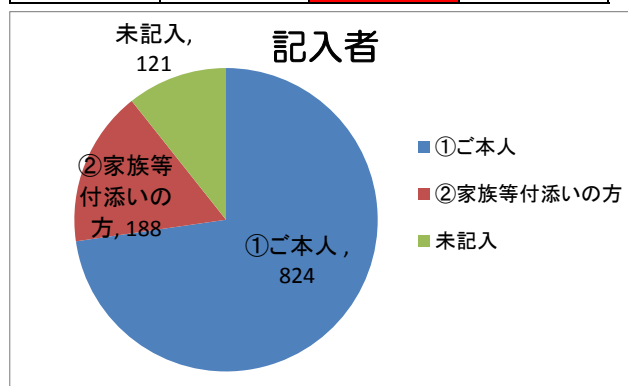
年齢									
①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	未記入	計
69	42	86	97	153	270	253	154	9	1133



性別		
①男性	②女性	未記入
480	597	56
		計
		1133



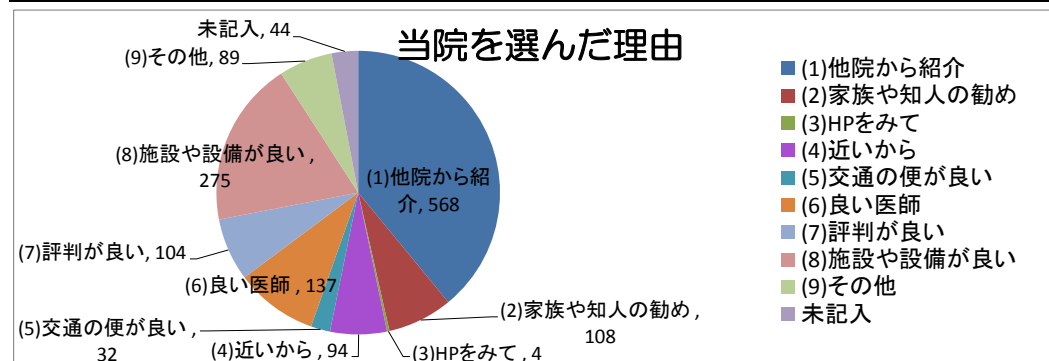
記入者		
①ご本人	②家族等付添いの方	未記入
824	188	121
		計
		1133



選んだ理由(複数回答項目)										未記入	計
(1)他院から紹介	(2)家族や知人の勧め	(3)HPをみて	(4)近いから	(5)交通の便が良い	(6)良い医師	(7)評判が良い	(8)施設や設備が良い	(9)その他			
568	108	4	94	32	137	104	275	89	44	1455	

(9)その他にチェックされた際の内訳

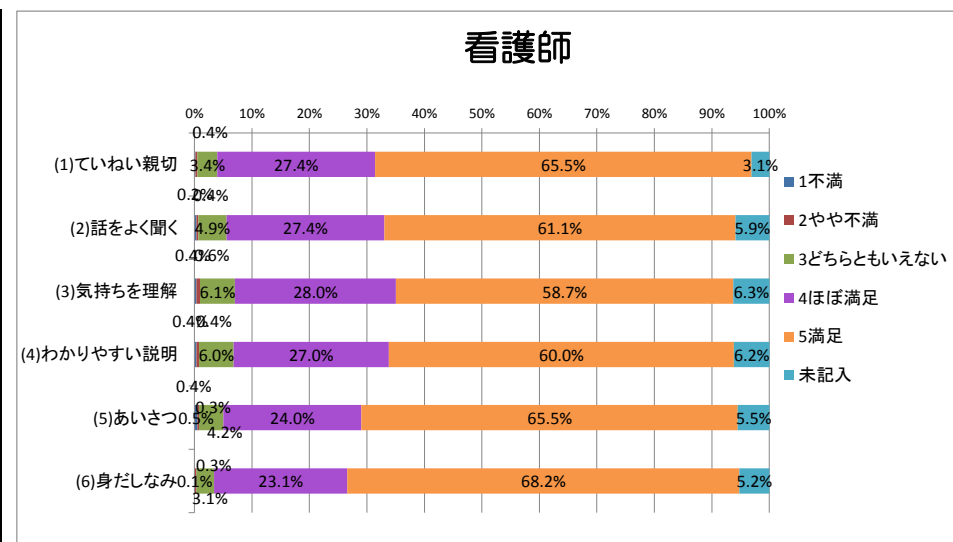
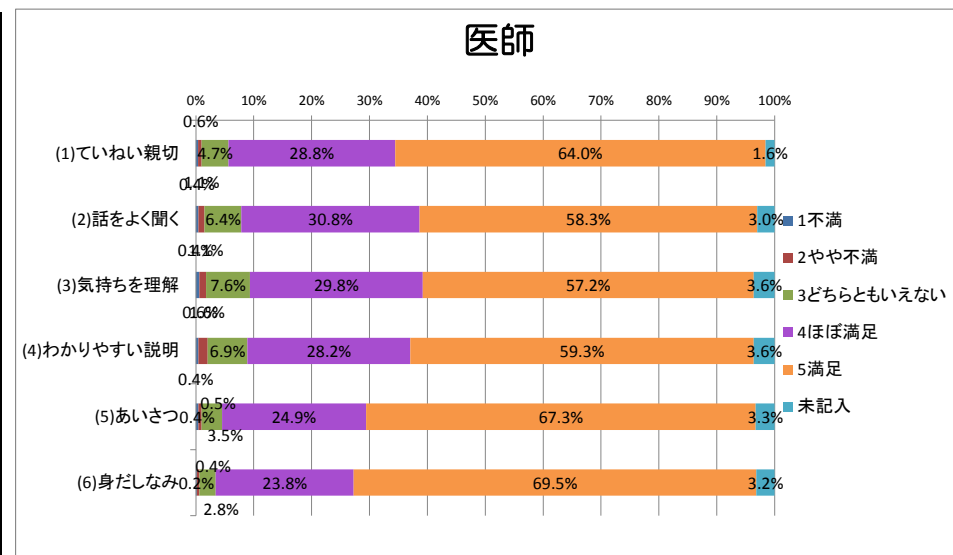
【件数】	【理由】
28	入院歴、通院歴あり
23	救急搬送、救急外来のため
5	健診、精密検査のため
4	紹介のため
3	総合病院だから
2	医師、看護師が良い
1	他に良い病院がなかった
1	他にいくところがないから
1	ここしか知らない
1	入院の際に歯科の診察をうけたいから
1	市内の歯科で行きたいと思う所がない
1	家族のくすり
1	他科受診
1	兄弟がかかっていたから
1	検診の時、受診をすすめられた。
1	職場の指定
1	労災で診察
1	ケガをしてから
1	外に精神科がないから
1	〇〇先生に診てもらって以来ずっとここに通っているから
1	物忘れ外来があったから
1	強制
1	学校より
1	酒田病院から→日本海
1	入院中に診察を受けてから
1	何かを受ければいいのか分からなかったから
1	担当医がこちらに来たのでついてきた
1	自宅が近いので
1	インターネット
1	他に病院がないから
1	尿閉があり夜間対応緊急対応が可能のため
1	家族が通院しているため
1	普段通っている医院が休みだったので
計 92	(その他を選択せず、理由欄に記載あったため、+3件)



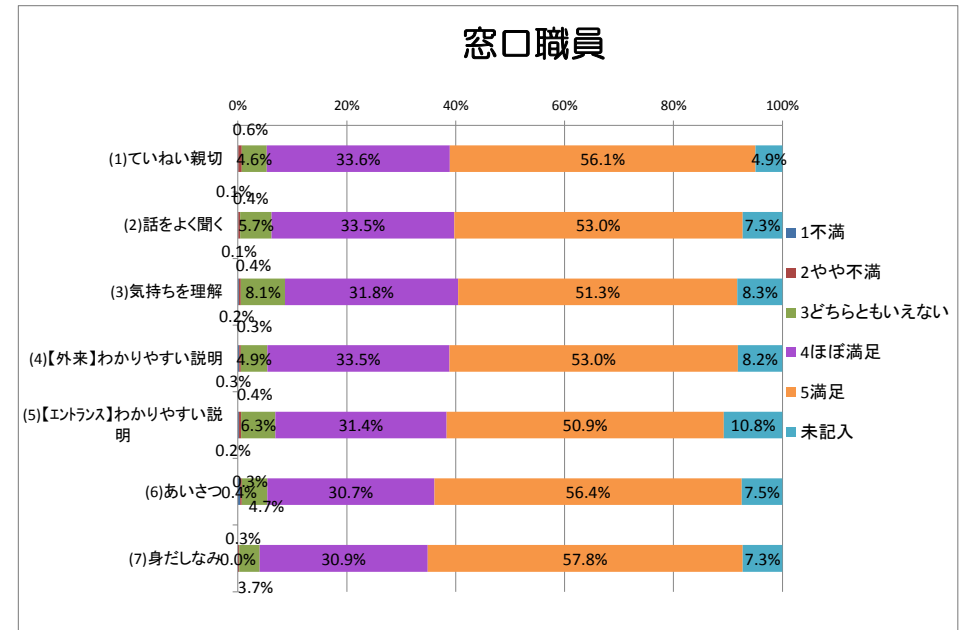
(2) 調査結果

3.医師						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
4	7	53	326	725	18	1133
(2)話をよく聞く						
5	12	72	349	661	34	1133
(3)気持ちを理解						
7	13	86	338	648	41	1133
(4)わかりやすい説明						
5	18	78	319	672	41	1133
(5)あいさつ						
5	6	40	282	763	37	1133
(6)身だしなみ						
2	5	32	270	788	36	1133

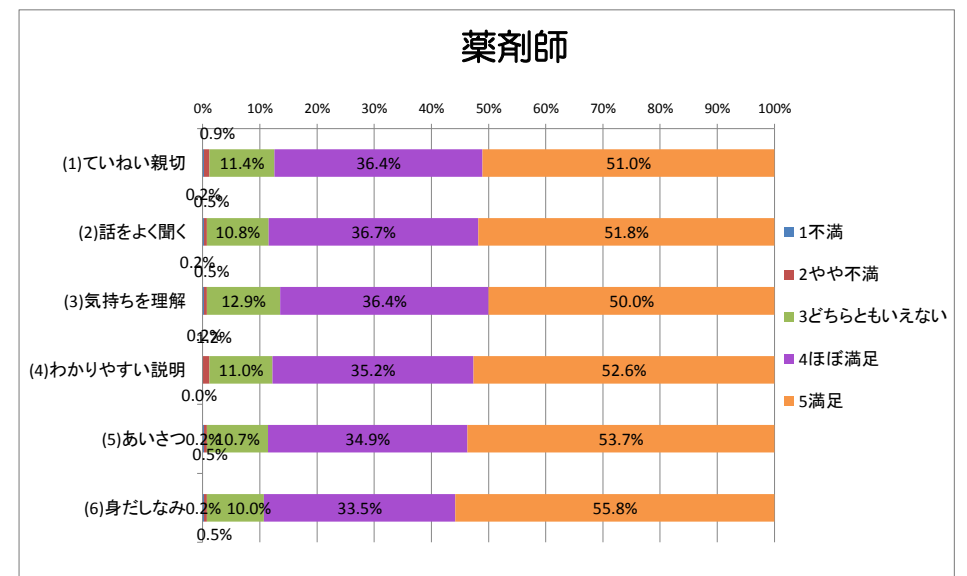
4.看護師						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
2	4	39	311	742	35	1133
(2)話をよく聞く						
4	4	55	311	692	67	1133
(3)気持ちを理解						
4	7	69	317	665	71	1133
(4)わかりやすい説明						
4	5	68	306	680	70	1133
(5)あいさつ						
6	3	48	272	742	62	1133
(6)身だしなみ						
1	3	35	262	773	59	1133



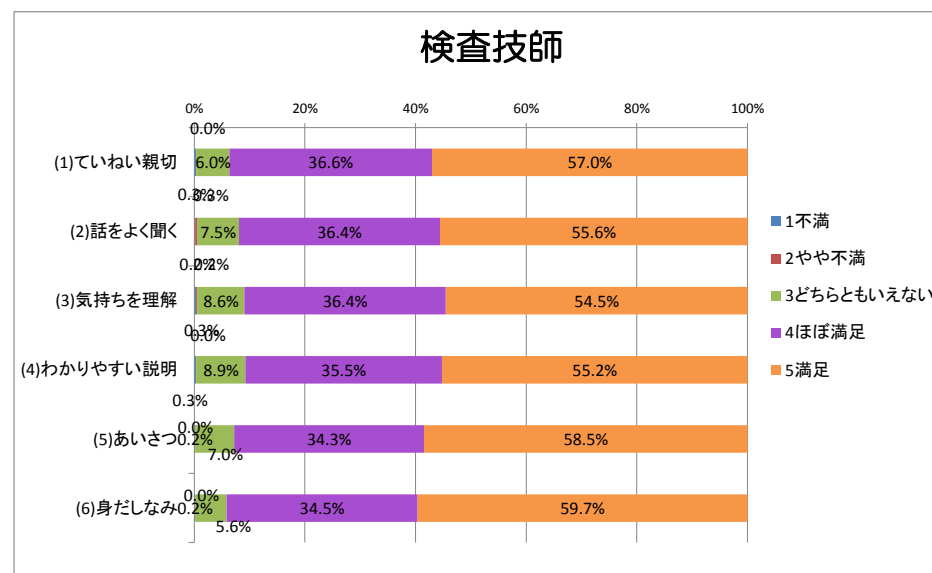
5.窓口職員						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
1	7	52	381	636	56	1133
(2)話をよく聞く						
1	4	65	380	600	83	1133
(3)気持ちを理解						
2	4	92	360	581	94	1133
(4)【外来】わかりやすい説明						
3	3	55	379	600	93	1133
(5)【エントランス】わかりやすい説明						
2	5	71	356	577	122	1133
(6)あいさつ						
5	3	53	348	639	85	1133
(7)身だしなみ						
0	3	42	350	655	83	1133



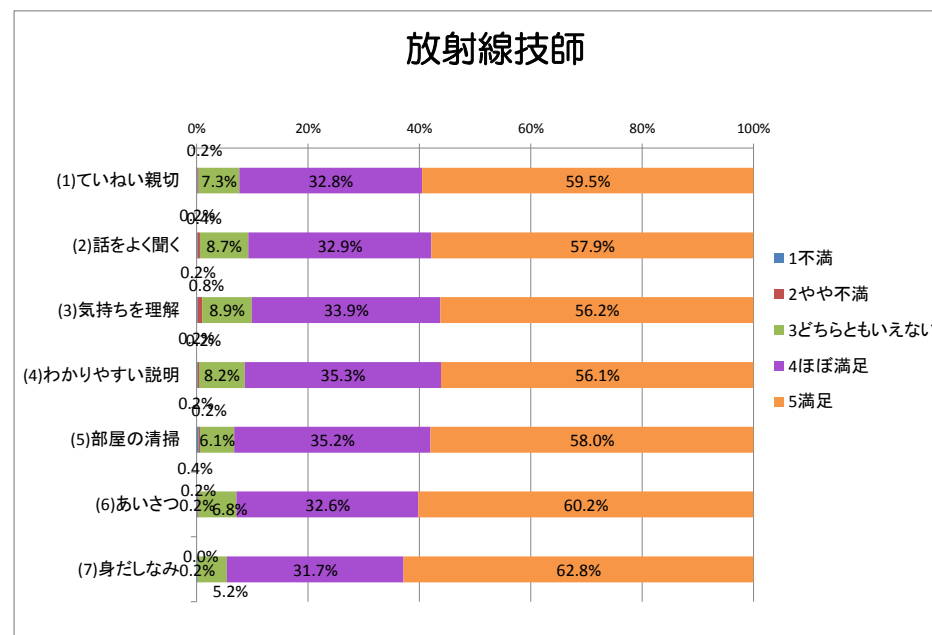
6.薬剤師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
1	4	49	157	220	431
(2)話をよく聞く					
1	2	45	153	216	417
(3)気持ちを理解					
1	2	54	153	210	420
(4)わかりやすい説明					
0	5	46	147	220	418
(5)あいさつ					
1	2	45	147	226	421
(6)身だしなみ					
1	2	42	141	235	421



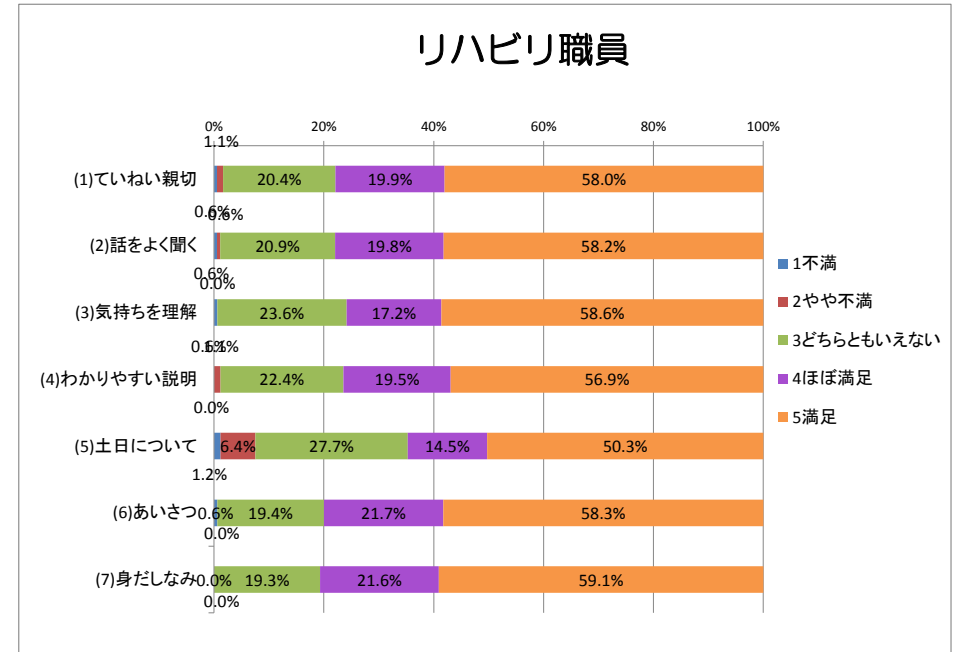
7.検査技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
2	0	36	218	340	596
(2)話をよく聞く					
1	2	44	212	324	583
(3)気持ちを理解					
2	1	50	212	318	583
(4)わかりやすい説明					
2	0	52	207	322	583
(5)あいさつ					
1	0	41	200	341	583
(6)身だしなみ					
1	0	33	202	349	585



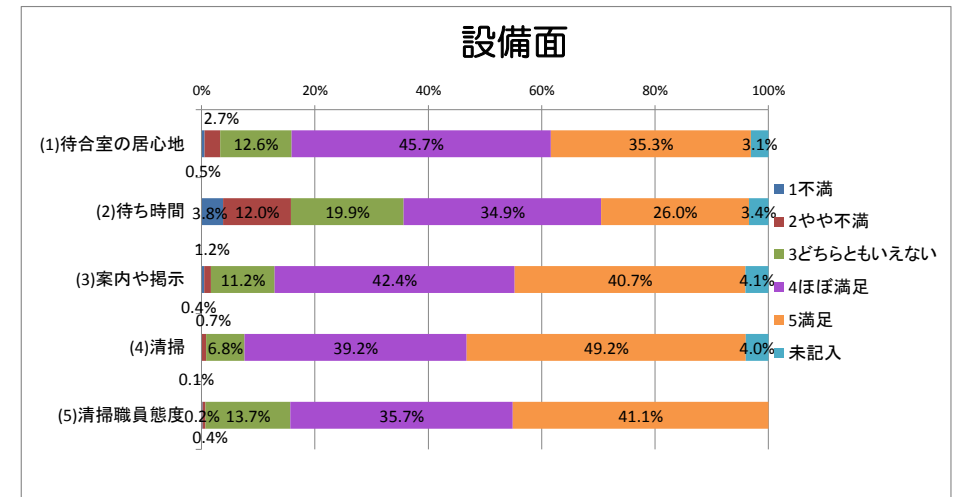
8.放射線技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
1	1	36	162	294	494
(2)話をよく聞く					
1	2	42	159	280	484
(3)気持ちを理解					
1	4	43	164	272	484
(4)わかりやすい説明					
1	1	40	171	272	485
(5)部屋の清掃					
2	1	30	172	283	488
(6)あいさつ					
1	1	33	159	293	487
(7)身だしなみ					
1	0	25	152	301	479



9.リハビリ職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
1	2	37	36	105	181
(2)話をよく聞く					
1	1	37	35	103	177
(3)気持ちを理解					
1	0	41	30	102	174
(4)わかりやすい説明					
0	2	39	34	99	174
(5)土日について					
2	11	48	25	87	173
(6)あいさつ					
1	0	34	38	102	175
(7)身だしなみ					
0	0	34	38	104	176



10.設備面						
(1)待合室の居心地						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
6	31	143	518	400	35	1133
(2)待ち時間						
43	136	225	395	295	39	1133
(3)案内や掲示						
5	14	127	480	461	46	1133
(4)清掃						
1	8	77	444	558	45	1133
(5)清掃職員態度						
2	5	155	405	466	100	1133



【外来】患者様アンケート自由記載(主なもの)

大分類	担当部門	自由記載	対応策
職員に関すること	共通	これからも皆様に愛される病院にして下さい。宜しくお願いします。	今後も患者様に満足していただけるよう努めてまいります。
		職員の中に化粧が濃すぎる方がいて、見て不快に思いました。	身だしなみについて気を付けておりますが、注意してまいります。
		職員のムダ話、挨拶なし。これってありですか？	
	診療部 -医師	もう少し患者の話を聞いてほしい。	ご意見を踏まえ、患者様にご満足いただけるよう接遇の向上等に取り組んでまいります。療養の場であることを忘れず、お互いを注意していく職場環境にしていきます。
		患者は医師だけが頼りなので病気の説明や今後の治療方針など、患者の納得いくまで親切に説明してほしい。	
		もう少し詳しく教えていただきたい。	常に患者様の立場に立った行動、話し方をするよう努めてまいります。また、気になる点についてはお気軽にお声かけください。
	看護部 -看護師 -助産師	面会の時だが、話し方が感じ悪かった。事務的で、早く出て行ってという感じだった。	昨年度より挨拶啓発活動として病棟ラウンドを行い、気になる点があればその場で注意し、すみやかに報告を師長に行い、指導の徹底を図っています。今年度は入院時と退院時の挨拶をルール化し実施しています。
	医療技術 -薬剤部 -検査部 -放射線部 -リハビリテーション室 -栄養管理室	一部、やる気を感じられない職員の方がいます。	一部のみならず改めて全体へ指導いたします。
	事務	キョロキョロしていたら警備員さんが案内してくれて助かりましたが、案内板の表示はあるものの分かりにくいと感じました。	案内につきましては初診患者様への1・2階外来部門誘導表示と複合受診患者様への他診療科の誘導説明等が特に課題と認識しています。院内外のご意見等を参考にしながら見直してまいります。
		警備の人の態度が良くない人がいる。	ご意見を踏まえ、患者様にご満足いただけるよう接遇の向上等に取り組んでまいります。
院内環境に関すること	共通	初めて来た人にはもう少しわかりやすく順番など教えてもらいたい。	ご意見を踏まえ、より一層気を付けてまいります。また、気になる点については職員へお気軽にお声かけください。
		科によっては予約の時間をはるかに過ぎてしまうこともあり、少しでも改善できればと思います。	患者様の待ち時間については、ご意見を参考にし、患者様に満足いただけるよう関係部門において、改善を図るため検討を進めてまいります。
		待ち時間が長い。	
		駐車場での車の止め方が酷い人が多いので、どうにかしてほしい。	駐車場をご利用になる全ての方の止め方について、完璧に誘導することは難しいと考えておりますが、駐車場整理業務の徹底を図ってまいります。
		ジェネリックではなく、薬が選べたらうれしいです。システムに加えていただきたいです。	管理上、1成分につき1剤の採用としており、薬事委員会にて慎重に選定を行っております。そのため入院中は先発品かジェネリック医薬品かを選択することはできません。外来については現在のところ選択できませんが、自由に選択できる「一般名処方」を検討しております。
		土日祝日の診察はどうにかならないか。	休日については救命救急センターにて診察対応させていただいております。ご理解いただきますようお願いいたします。
		事務	看板の色分けは良いが文字が見えにくい。複雑な名称は簡素化して明記しては？
	冷え過ぎですので、冷房の温度調節を考えて欲しい。	当日の産婦人科外来の待合ホールの設定温度は25℃としておりました。温度管理につきましては全ての患者様の要望に対応することは難しい状況にあり、不快に感じられた際はお近くのスタッフまでお声掛けくださるようお願いいたします。	
	待合室が少し暑い。		
		妊娠していない方(高齢女性)が産婦人科の体重・採血室に入っていたため、すぐに利用できなかった。『妊婦専用』と表示してほしい。囲いのあるスペース内に高齢の方や付添の方が遠慮なく座っており、9か月の私が座れなかった。病院の方が注意してくれたらありがたい。	当該スペースにつきましては、婦人科の患者様もご利用していただいていることから『妊婦専用』の表示は難しいと考えております。また、座席スペース等に限らずご不便の際はお近くのスタッフまでお声掛けくださるようお願いいたします。

【外来】患者様アンケート自由記載(主なもの)

大分類	担当部門	自由記載	対応策
院内環境に関すること	事務	消化器内科の待合いすの背もたれが、びったりくっついていて背中合わせで座っている人が動くと、いす全体がゴンゴンとぶつかって、びっくりした。	ソファ位置の確認修正を徹底してまいります。
		授乳室を1Fにも増やしてほしいです。	検討した結果、1階外来入口付近に授乳室を新設することにしたので完成した際はご活用いただきますようお願いいたします。
		右側通行とか左側通行とか考えてほしい。	病院では、手摺を頼りに片側歩行しか出来ない方、麻痺を患う患者様も多く通行しており、患者様の安全等を守るためにも、規制を設けることは難しいと考えておりますのでご理解いただきますようお願いいたします。
		車いすの場合待ち合い室で居場所に困ることがあります。	形成外科外来の待合ホールに車椅子待機スペースを新設いたしました。
		待合室ロビーに会計時車椅子での居場所が無いので、会計前に場所(コーナー)を設置してほしい。	ご意見を参考にして検討してまいります。
		昼休み、年寄りを車いすから、自家用車に移動させたい時、昼休みを全員しているので、手伝ってくれる人がいなく、大変です。交替制にしてください。	エントランスホールの介助スタッフが不在のときは、お近くのスタッフまでお声掛けいただければ対応いたしますのでご理解いただきますようお願いいたします。
その他(好評価)	共通	丁寧な説明や対応をしていただき、安心して受診できました。	常に患者様の立場に立った行動、話し方をするよう努めてまいります。
		日本海総合病院のICT技術を用いた電子カルテシステムや自動決済システムが素晴らしい。素晴らしい技術者がいるにちがいない。	今後もさらなる向上を目指して努めてまいります。
		皆様とても親切で優しくしていただき心を開け気持ちよくお話し、行動できました。ありがとうございます。	今後も患者様に満足していただけるよう努めてまいります。
		全体的に色々な気遣い、説明等レベルアップしている。親切だなと思っています。	
		日々改善、努力されている病院だと感じます。大変ご苦労様です。これからもよろしく願います。	
		どの職種の方もいつも暖かく接して下さってありがたいと思っています。	
		紹介で来院しました。来て良かったと思います。	
		以前より予約時間通りになり、うれしいです。	
	診療部-医師	〇〇医師に初診で丁寧な話を聞いて頂き、これからの希望が持てました。心から感謝いたします。	
		〇〇〇〇先生は、良く話を聞いてくれて、若い先生なのに安心できます。	
		患者の心を重視して術に当たってくれました事を心から感謝しております。	
		患者に対する対応がとても丁寧で優しくしていただきました。感謝しております。	
		患者の意見をよく尊重してくれた。	
		不安もなく抜歯して頂くことができました。ありがとうございます。	
		初めて日本海総合病院に入院しましたが、先生初め皆様の心遣いが身にしみ、ありがとうございました。	
	医療技術-薬剤部-検査部-放射線部-リハビリテーション室-栄養管理室	検査室の対応が以前より早くなりました。とてもいいと思います。	
		あまり待つことなく予約時刻通り受診できた。採血システムもスムーズだった。	
		いつも来院すると、かかっていないのにリハビリ職員が挨拶してくれる。さわやか！	
事務	時間外での事ですがAM7:00~7:45の間、院内でのわからない事等優しく答えてくれた警備の人、清掃の人が丁寧に教えてくれました。ありがとうございます。		
	駐車場の警備員さんが挨拶をしてくれて気持ちよかった。		

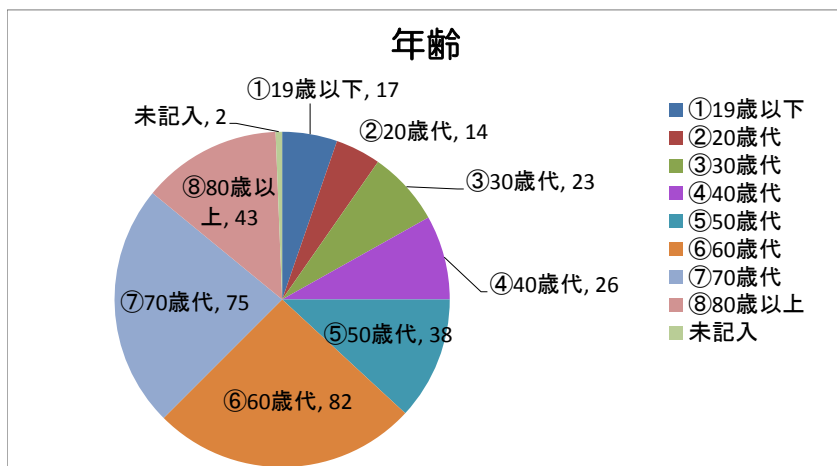
平成28年度患者満足度アンケート集計結果

【入院】

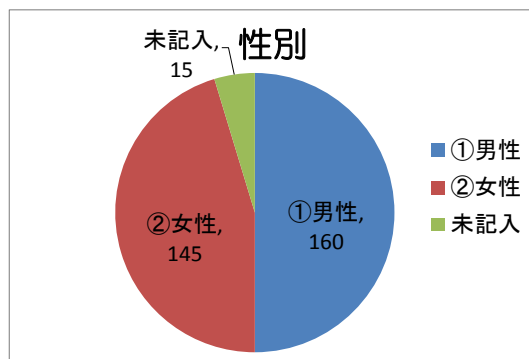
(1) 調査協力者基本属性

診療科						
(1)3階東病棟	(2)3階西病棟	(3)3階南病棟	(4)4階東病棟	(5)4階西病棟	(6)4階南病棟	
40	35	26	23	16	21	
(7)5階東病棟	(8)5階西病棟	(9)6階東病棟	(10)6階西病棟	(11)7階東病棟	(12)7階西病棟	計
26	27	27	16	22	41	320

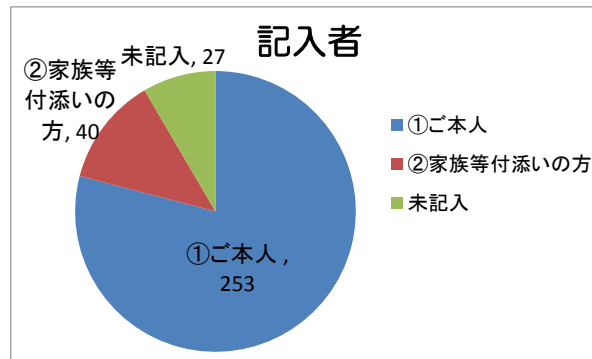
年齢									
①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	未記入	計
17	14	23	26	38	82	75	43	2	320



性別			
①男性	②女性	未記入	計
160	145	15	320



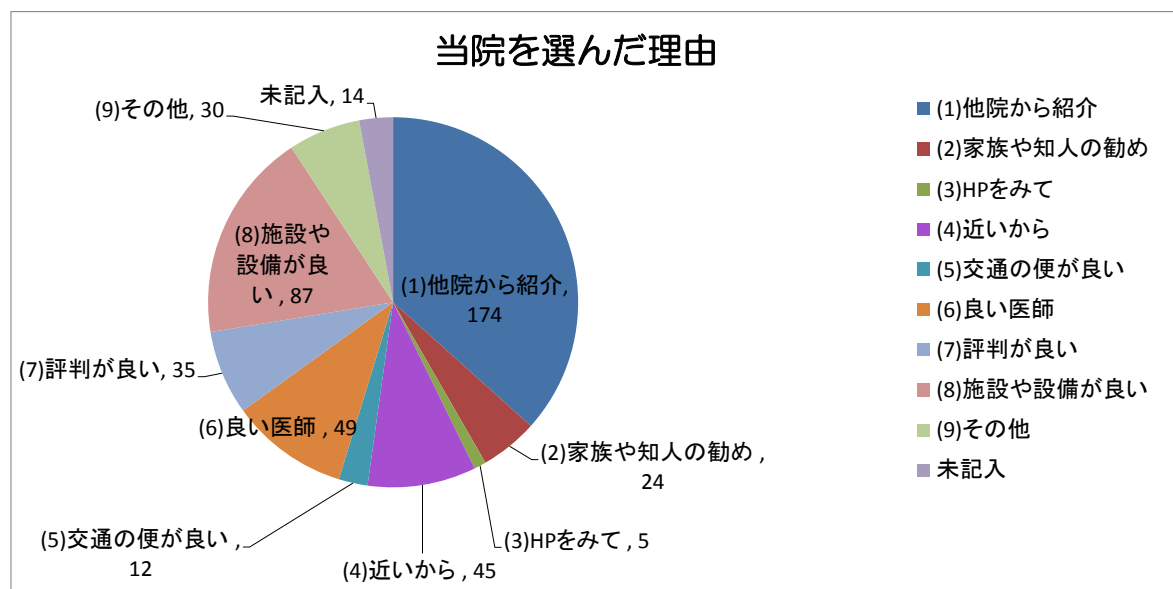
記入者			
①ご本人	②家族等付添いの方	未記入	計
253	40	27	320



選んだ理由											
(1)他院から紹介	(2)家族や知人の勧め	(3)HPをみて	(4)近いから	(5)交通の便が良い	(6)良い医師	(7)評判が良い	(8)施設や設備が良い	(9)その他	未記入	計	
174	24	5	45	12	49	35	87	30	14	475	

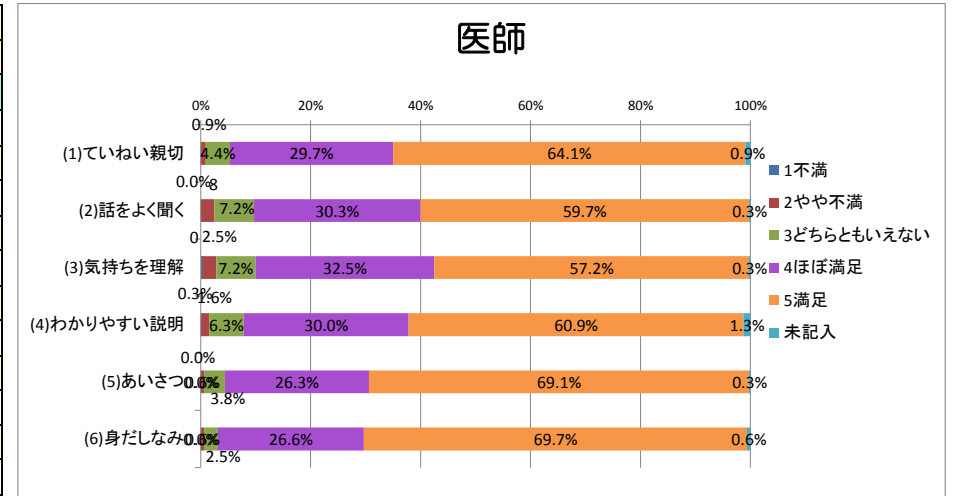
(9)その他にチェックされた際の内訳

【件数】	【理由】
10	救急搬送、救急外来のため
9	入院、通院歴あり
1	小児科〇〇先生にお願いしたかったから
1	高度医療が期待できるから
1	検診で見つけていただいたのでそのままお願いした。
1	がんの疑いがあったので、最初から大きな病院が良いと思った。
1	上の子二人もお世話になったので。
1	総合病院の方が何かあった時安心だから
1	酒田市にはここしか無いので
1	医療センターかかっていたが、先生が移ってきたため
1	子どもが酒田に住んでいるので
1	地域性から選択肢が限られる
1	手術してくださった主治医の先生がいるから
1	酒田はここだけなんです。お願いします。
1	ケガをしたときに通りがかりの人が電話をかけてくださった
計 32	(その他を選択せず、理由欄に記載あったため、+2件)

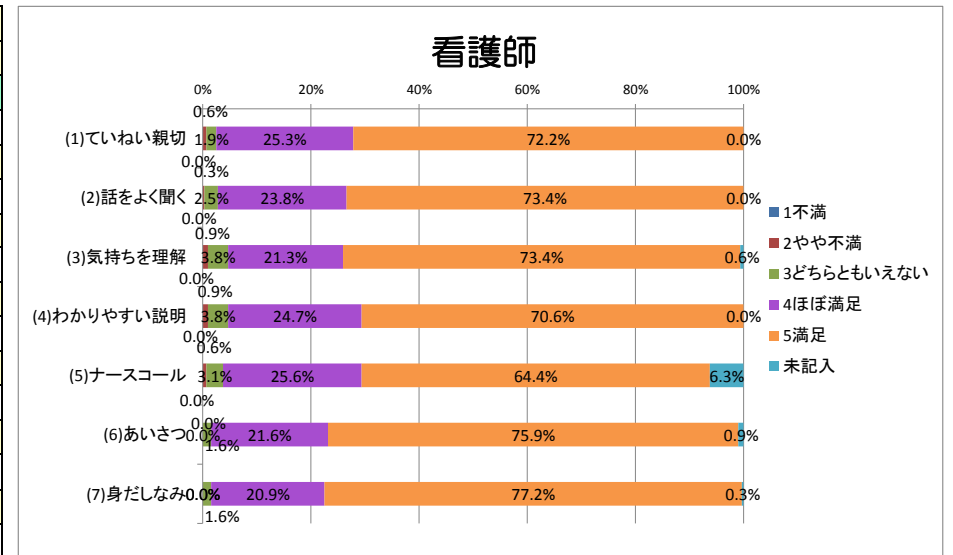


(2) 調査結果

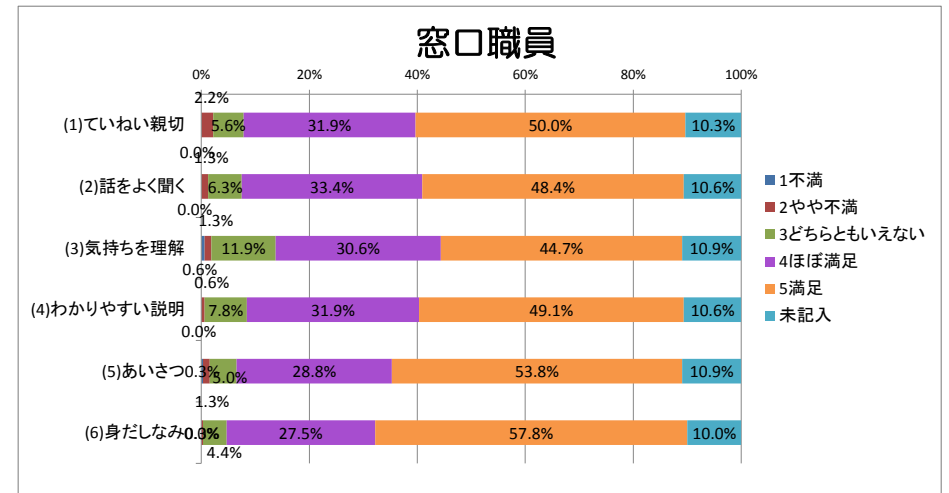
3.医師						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
0	3	14	95	205	3	320
(2)話をよく聞く						
0	8	23	97	191	1	320
(3)気持ちを理解						
1	8	23	104	183	1	320
(4)わかりやすい説明						
0	5	20	96	195	4	320
(5)あいさつ						
0	2	12	84	221	1	320
(6)身だしなみ						
0	2	8	85	223	2	320



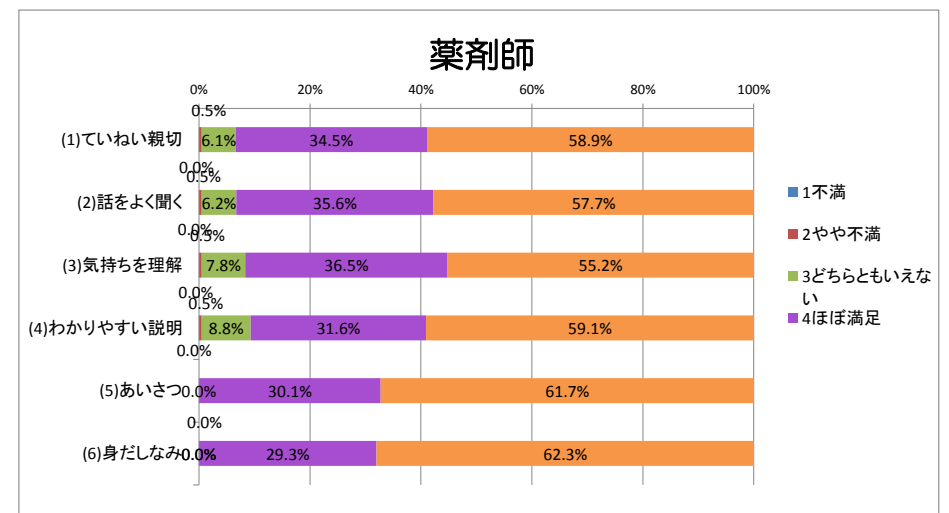
4.看護師						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
0	2	6	81	231	0	320
(2)話をよく聞く						
0	1	8	76	235	0	320
(3)気持ちを理解						
0	3	12	68	235	2	320
(4)わかりやすい説明						
0	3	12	79	226	0	320
(5)ナースコール						
0	2	10	82	206	20	320
(6)あいさつ						
0	0	5	69	243	3	320
(7)身だしなみ						
0	0	5	67	247	1	320



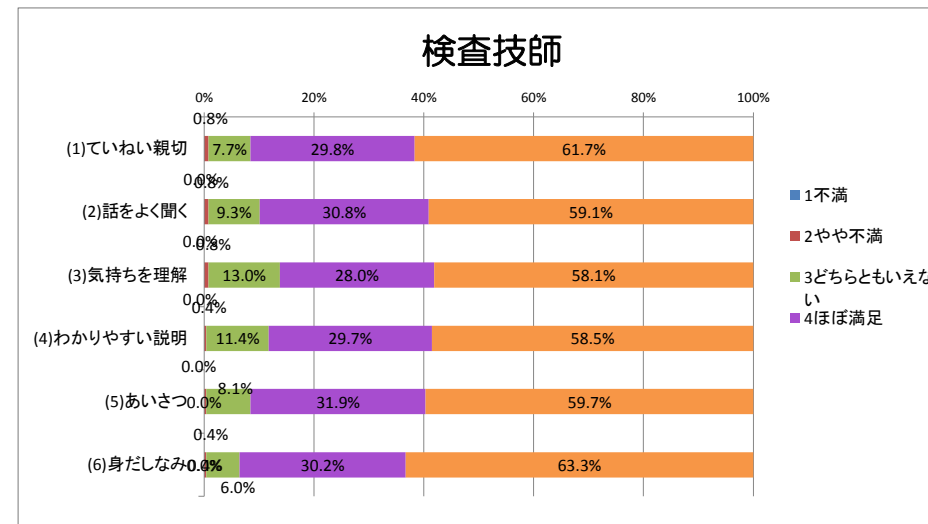
5.窓口職員						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
0	7	18	102	160	33	320
(2)話をよく聞く						
0	4	20	107	155	34	320
(3)気持ちを理解						
2	4	38	98	143	35	320
(4)わかりやすい説明						
0	2	25	102	157	34	320
(5)あいさつ						
1	4	16	92	172	35	320
(6)身だしなみ						
0	1	14	88	185	32	320



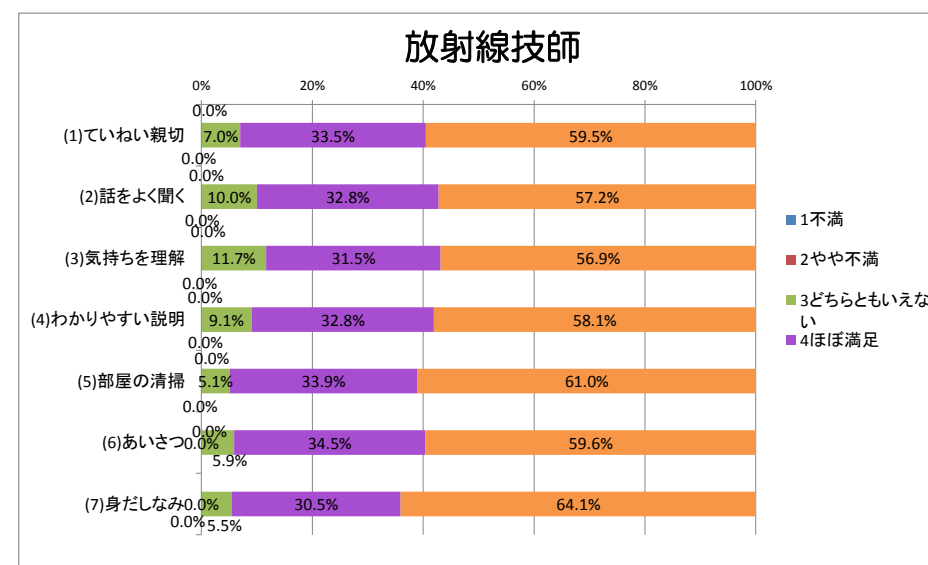
6.薬剤師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
0	1	12	68	116	197
(2)話をよく聞く					
0	1	12	69	112	194
(3)気持ちを理解					
0	1	15	70	106	192
(4)わかりやすい説明					
0	1	17	61	114	193
(5)あいさつ					
0	0	16	58	119	193
(6)身だしなみ					
0	0	16	56	119	191



7.検査技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
0	2	19	74	153	248
(2)話をよく聞く					
0	2	23	76	146	247
(3)気持ちを理解					
0	2	32	69	143	246
(4)わかりやすい説明					
0	1	28	73	144	246
(5)あいさつ					
0	1	20	79	148	248
(6)身だしなみ					
0	1	15	75	157	248

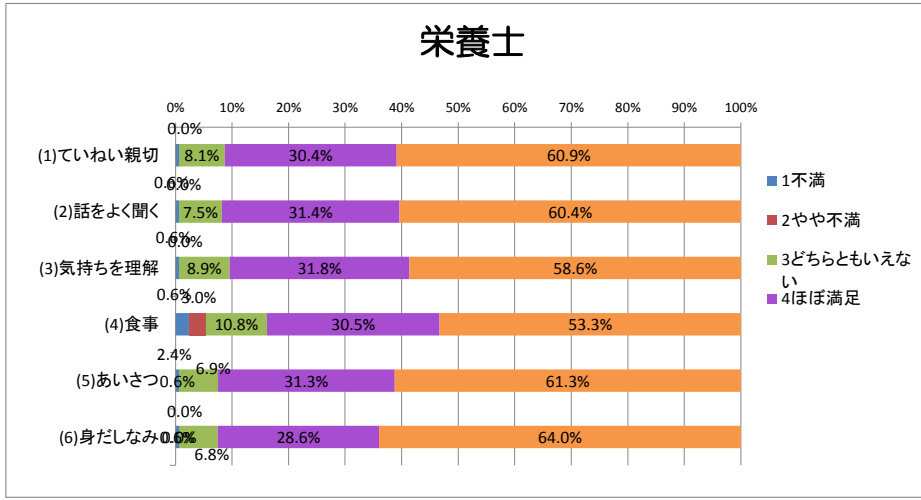
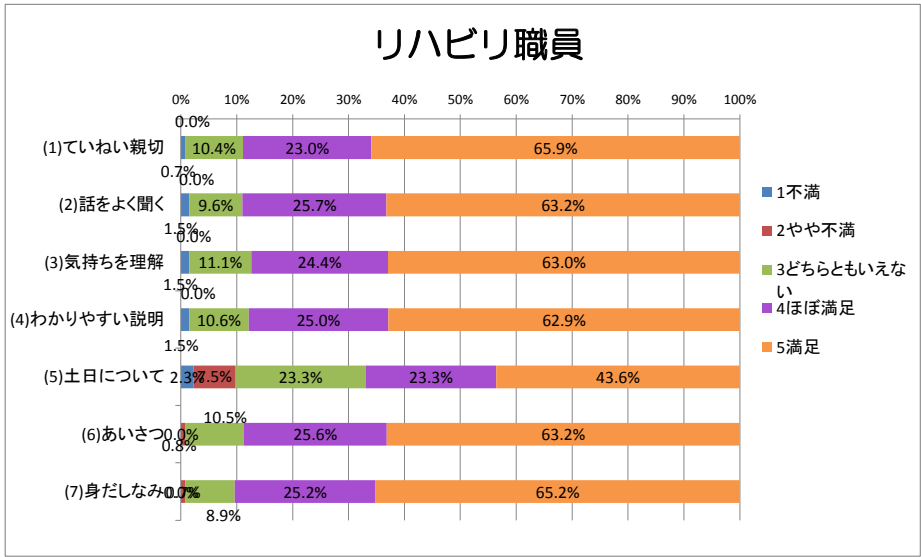


8.放射線技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
0	0	18	86	153	257
(2)話をよく聞く					
0	0	25	82	143	250
(3)気持ちを理解					
0	0	29	78	141	248
(4)わかりやすい説明					
0	0	23	83	147	253
(5)部屋の清掃					
0	0	13	86	155	254
(6)あいさつ					
0	0	15	88	152	255
(7)身だしなみ					
0	0	14	78	164	256

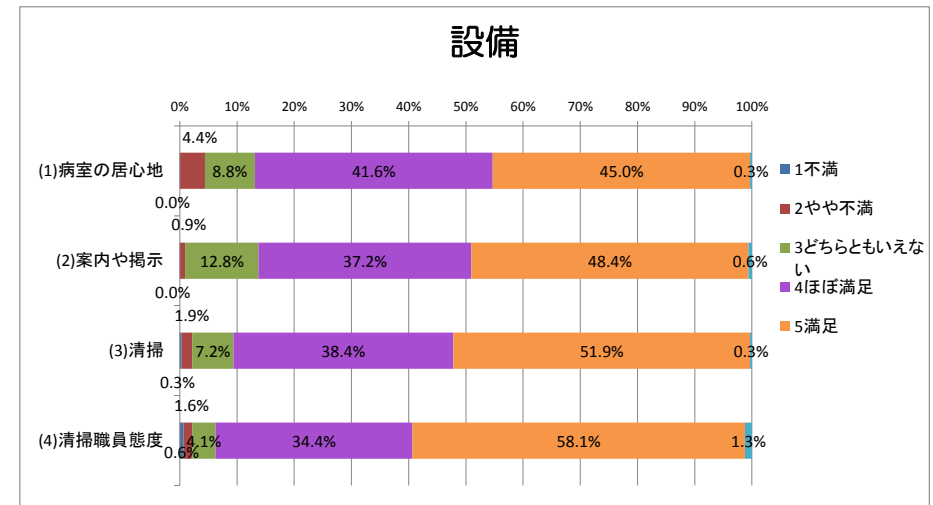


9.リハビリ職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
1	0	14	31	89	135
(2)話をよく聞く					
2	0	13	35	86	136
(3)気持ちを理解					
2	0	15	33	85	135
(4)わかりやすい説明					
2	0	14	33	83	132
(5)土日について					
3	10	31	31	58	133
(6)あいさつ					
0	1	14	34	84	133
(7)身だしなみ					
0	1	12	34	88	135

10.栄養士					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
1	0	13	49	98	161
(2)話をよく聞く					
1	0	12	50	96	159
(3)気持ちを理解					
1	0	14	50	92	157
(4)食事					
4	5	18	51	89	167
(5)あいさつ					
1	0	11	50	98	160
(6)身だしなみ					
1	0	11	46	103	161



11.設備面						
(1)病室の居心地						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
0	14	28	133	144	1	320
(2)案内や掲示						
0	3	41	119	155	2	320
(3)清掃						
1	6	23	123	166	1	320
(4)清掃職員の態度						
2	5	13	110	186	4	320



【入院】患者様アンケート自由記載欄(主なもの)

分類	担当部門	自由記載	対応状況など
職員に 関すること	共通	食事の配膳等のサポートをして下さる方、ほとんどの方親切だし感じが良いのですが、一人いつも無愛想であいさつもしなかったりで残念でした。	職員全員で気をつけてまいります。
	診療部 -医師	胃のポリープを取るだけだったのに大腸検査・CT検査をなぜするのか説明してほしかった。	何か疑問等あるときは医師、看護師等へお気軽にお声かけください。
	事務	窓口職員、親切に説明してください。	患者様からの声については、改善に努めます。 なお、担当部門においても接遇等に関する研修会を定期的を実施しておりますので、引き続き患者満足度の向上に努めます。
	看護部 -看護師 -助産師	看護師同士の連絡が伝わっていない。交換した人に同じことを何回も説明しなければならない。	連携の強化を図ってまいります。
院内 環境に 関すること	共通	個人差があるので評価は難しい。トイレが少なく、狭いと感じた。	トイレの増設につきましては限られた面積であるため難しいと考えております。狭さにつきましては扉の改修(引き戸)により一部解消できるものと考えており検討しております。一部実施予定です。
		TV設備を更新してほしい。ナースコールが頻繁にあり、かなり多忙のように見受けました。	病室のテレビにつきましては平成29年6月頃を目途に更新を計画しております。
	事務	毎朝、テレビが必ずつかない。接触が悪いのかコードを抜き、差し直すついった。	点検業者に確認したところ、現在は改修されております。お困りの際はお近くのスタッフにお声掛けいただければ対応いたしますのでお願いいたします。
		エアコンが消えてから夜が暑いです。	エアコンの運転時間につきましては、これまでも適宜延長してまいりましたが、今後は夏(7~9月)、冬(12~2月)は深夜帯まで毎日延長することとしました。
		エアコンが時間で切れること。	
		ベッドがやわらかい。	病棟には固めの用意もありますが、患者様の容体により使用可能かどうかの判断となりますのでご相談ください。
		入院用のベッドが電動で自分で操作できたらよい。個室にソファがあると家族や訪問者にとってもよいのではないか。	電動ベッドの用意はありますが、希望に際しては職員へご相談ください。ソファについては、スペースの関係上難しいと考えております。
		玄関から入ってエレベーターまでが少し長いようである。特に足が悪いので強く感じた。	ご不便をおかけしまして申し訳ありません。エントランスには車椅子の準備もありませんのでご利用ください。
		個室で冷房設備、温度が設定できたらよいと思う。	当院では個別各室方式でなく、中央監視室にて中央管理する方式ですので、ご不便を感じた際にはお近くのスタッフまでお声掛けいただきますようお願いいたします。

【入院】患者様アンケート自由記載欄(主なもの)

分類	担当部門	自由記載	対応状況など	
院内環境に関すること	事務	コンビニが入院患者にとって不便な場所にある。病衣着ではとても行きにくい。	コンビニの配置につきましては外来に近い場所であることから、入院関係者様にはご不便をお掛けしておりますが、代替え場所等がないため、対応は難しいと考えております。ご理解いただきますようお願いいたします。	
		車いす用トイレのドアの取っ手をもう少し使いやすくしてほしい。	点検をしましたところ一部不具合がございましたので改修いたしました。ご不便をお掛けしまして申し訳ございませんでした。	
		外側の窓の汚れが気になる。	ガラス窓清掃につきましては定期的(1年4回)実施しておりますが、今後は実施時期等の見直しを図り改善してまいります。不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。	
		車いす用トイレの便座が汚れていて、自分で拭けないとき困りました。	当該箇所の清掃につきましては1日3回実施いたしております。汚れ等があった場合には清掃いたしますのでお近くのスタッフまでお声掛けいただけますようお願いいたします。	
		身障者トイレがタイルや廻りが汚れすぎ。		
		退院後に郵送されて来る請求書の到着が遅いと思います。保険金請求等について全て遅れます。	退院後、速やかな請求書の発送に努めてまいります。なお、退院時に会計ができるよう検討を進めております。	
	医療技術 -薬剤部 -検査部 -放射線部 -リハビリテーション室 -栄養管理室	もっと味にバリエーションをつけてください。	年3回の嗜好調査を参考にし改善に努めております。今年度より、献立のサイクルを22→25日へと増やすなど、バリエーション豊にするよう意識しております。今後一層、食事の改善に励んでいきたいと思っております。	
		三連休があり、続けていたリハビリも休みで少し残念に思えました。交代勤務で続けてもらえたら助かります。	10月より理学療法については土曜日もリハビリを行っております。	
	その他(好評価)	共通	先生の常に親身な対応に心を打たれました。また、看護師さんの適切なアドバイスや親切さに感謝します。	今後も患者様にご満足していただけるよう接遇の向上に努めてまいります。
			とても親身に優しく接してくださり、元気をいただきました。安心しました!!ありがたかったです。先生も明るく親切で心強く感じました。お掃除、お食事を運んでくださるときの温かい笑顔に励まされました。患者さんのことを心から考えてくださっていることが伝わってきました。ありがとうございました!!	
初めてのお産でしたがみなさんととても親切なスタッフの方々でした。どうもありがとうございました。				
7/22手術後に鼻血が止まらなくなり、そのとき看護師の方から神対応をして頂いた。さすがプロと感じました。とても感謝しています。				
医師の方や助産師の方の対応、説明がとても丁寧で満足しています。女医さんと話しやすくて良いです。				
今回救急外来に入り、対応を手早く配慮していただき入院できた。日頃から安心して予約日を迎えられます。施設も清潔です。住民になくはならない病院です。				
看護師さんの優しく群を抜いた対応にすごく助かっています。掃除をする方、手伝いをされる方も一生懸命で好感が持てます。				

【入院】患者様アンケート自由記載欄(主なもの)

分類	担当部門	自由記載	対応状況など
その他 (好評価)	診療部 -医師	話をよく聞いてくれ、細かい説明をしてくれ患者のことをよく考えてくれて本当にありがたいです。 研修医の方々はとても頑張っていますね。このまま成長していってくれたらと思います。頑張ってください。	今後も患者様にご満足していただけるよう接遇の向上に努めてまいります。
	看護部 -看護師 -助産師	いつもにこやかに、私達家族もホッとするような対応して下さい、本当にありがとうございました。お世話になりました。 助産師さんの心遣いがうれしかった。入院生活も気遣いで支えられたし、頑張って乗り越えれた。感謝しています。 看護師さんも優しく、丁寧に看護してくれました。ほほ寝たきりの状態でも、歩かせてくれたり一生懸命にリハビリしてくれてすごく感謝しています。 とても親切、丁寧に気持ち良く入院生活を送っています。	
	医療技術 -薬剤部 -検査部 -放射線部 -リハビリテーション室 -栄養管理室	ごはんがとてもおいしく、自宅でも塩加減を参考にしようと思った。	