

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27年7月7日（火）、9日（木）

入院患者様 平成27年7月6日（月）～7月10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

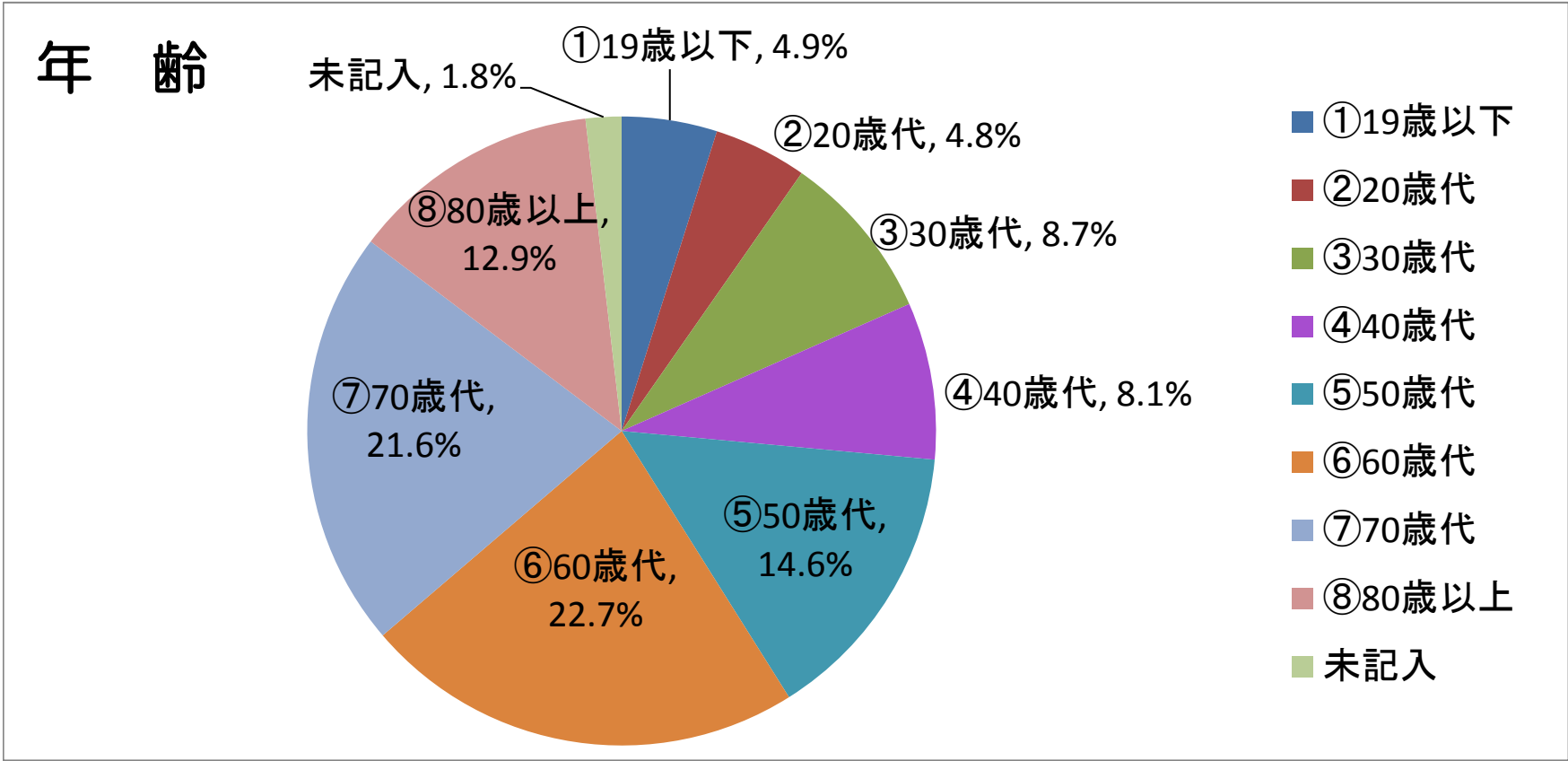
平成27年度患者満足度アンケート集計結果

【外来】

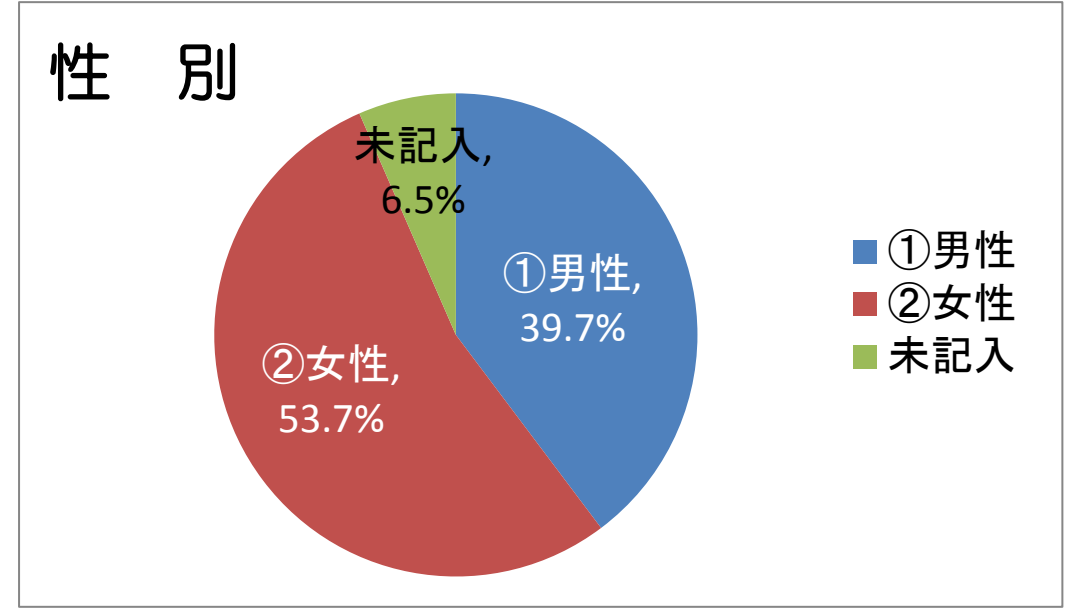
(1) 調査協力者基本属性

診療科									計
(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	
166	50	39	8	21	136	25	132	16	
(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	
94	46	13	25	87	0	19	59	43	
									979

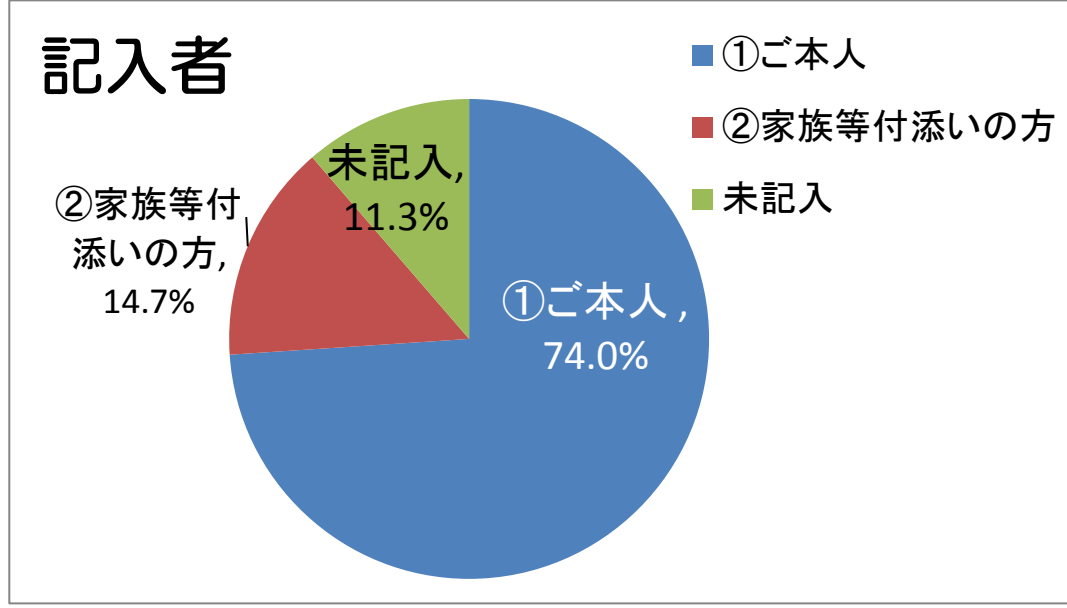
年齢									計
①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	未記入	
48	47	85	79	143	222	211	126	18	
4.9%	4.8%	8.7%	8.1%	14.6%	22.7%	21.6%	12.9%	1.8%	



性別			計
①男性	②女性	未記入	
389	526	64	979
39.7%	53.7%	6.5%	100.0%



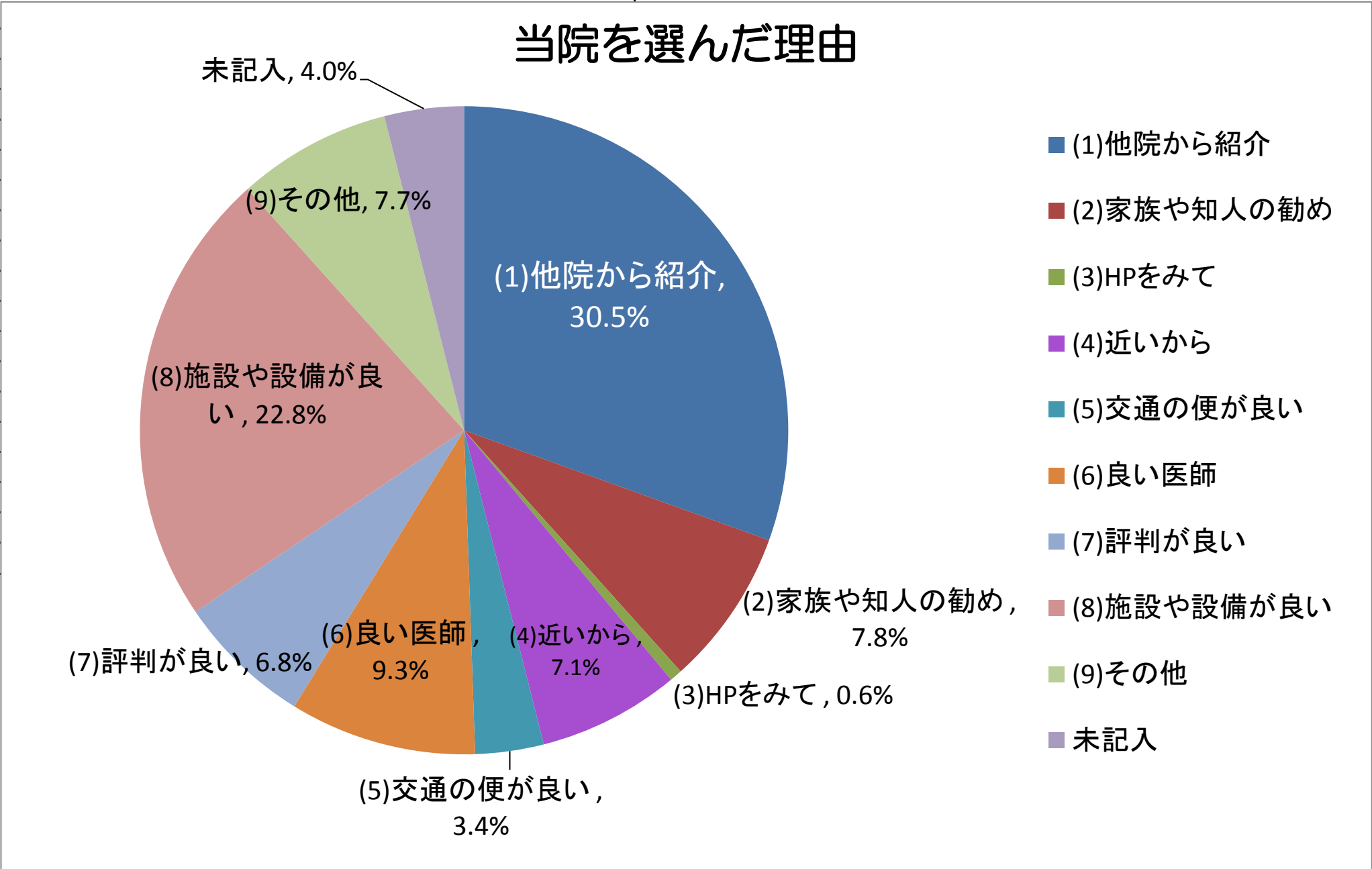
記入者			計
①ご本人	②家族等付添いの方	未記入	
724	144	111	979
74.0%	14.7%	11.3%	100.0%



選んだ理由(複数回答項目)										
(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
393	101	8	91	44	120	87	294	99	51	1288
30.5%	7.8%	0.6%	7.1%	3.4%	9.3%	6.8%	22.8%	7.7%	4.0%	100.0%

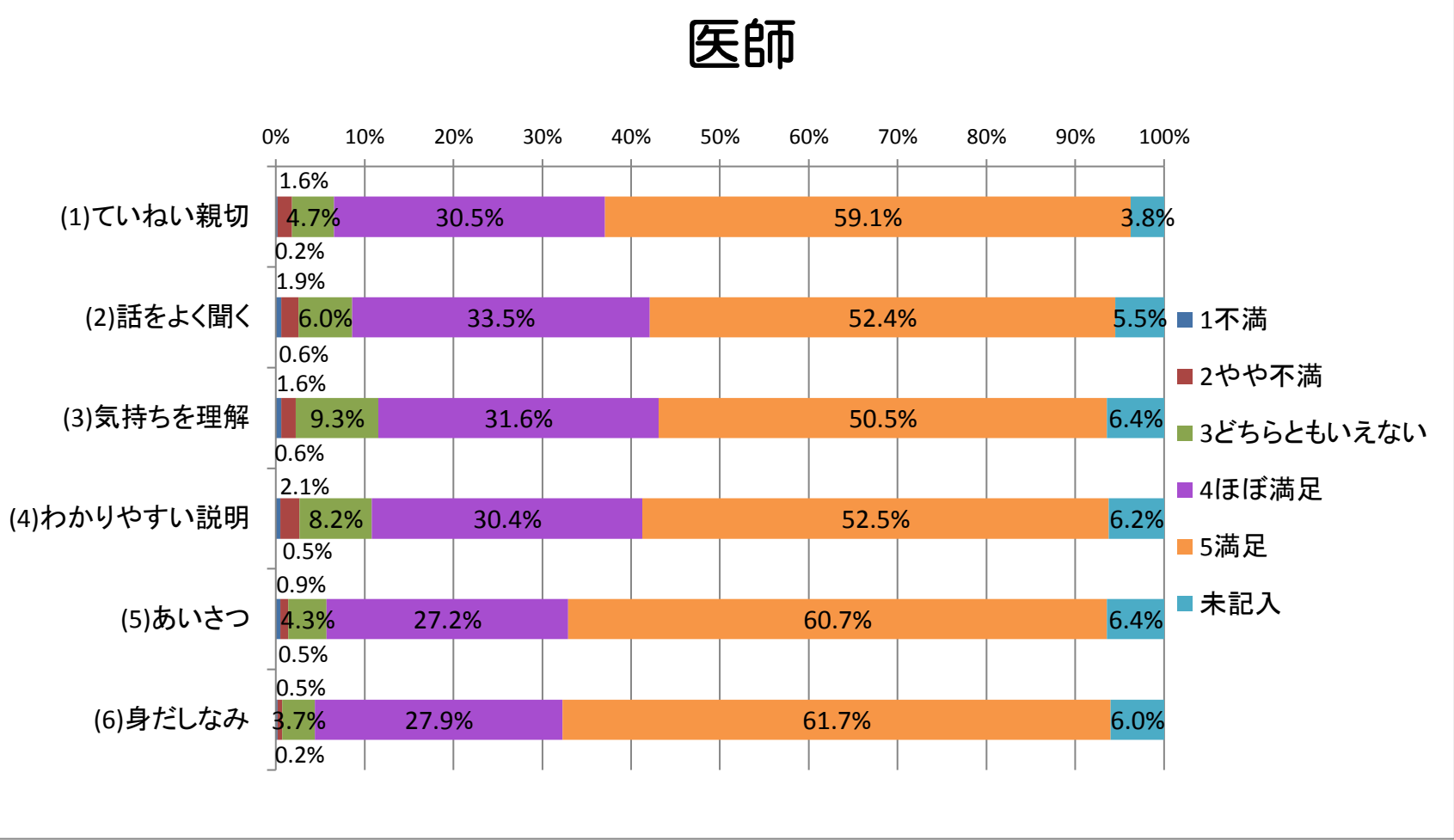
(9)その他にチェックされた際の内訳

【件数】	【理由】
31	入院、通院歴あり
15	救急搬送、救急外来のため
8	紹介のため
6	総合病院だから
5	医師、看護師が良い
3	健診、精密検査のため
1	駐車場も広いから
1	検診で病気らしいものが見つかったので
1	肩を骨折して
1	テレビで
1	原因がわからなかったので、とりあえず
1	一泊で安心だと思いました
1	産後すぐに見てもらったため
1	歯科恐怖症のため
1	他の医療機関の診察(2～3ヶ所)受けるも改善みられず。こちらに来て改善が見られました。
1	他に産婦人科があるが良くなかった。街に婦人科がほぼない。
1	総合病院の産科で自宅から通える所のため
1	ここしか考えられなかった
1	個人病院では心配だから
1	自選
1	病名が判らないため総合病院へ
1	眼科で手術して大変喜んでいます。ありがとうございます。
1	大きい病院がここしかないから。
1	紹介状なしでも受診できるから
1	他の医療機関の薬があわないので変えたら合うので
1	入院により
1	個人医者と違いよけいな投薬をされないから
1	ケアマネージャーから聞いて
1	何となく
1	〇〇病院へ不満があったから。〇〇病院へは行きたくないから
1	人間ドックの結果、OPとPETCTを受診
1	治療できる病院がここしかないから
1	知人に会いたくない為
1	手術の時に、地しんでうごけなかったので
1	近くに専門外科がないから
2	未記入
計 99	

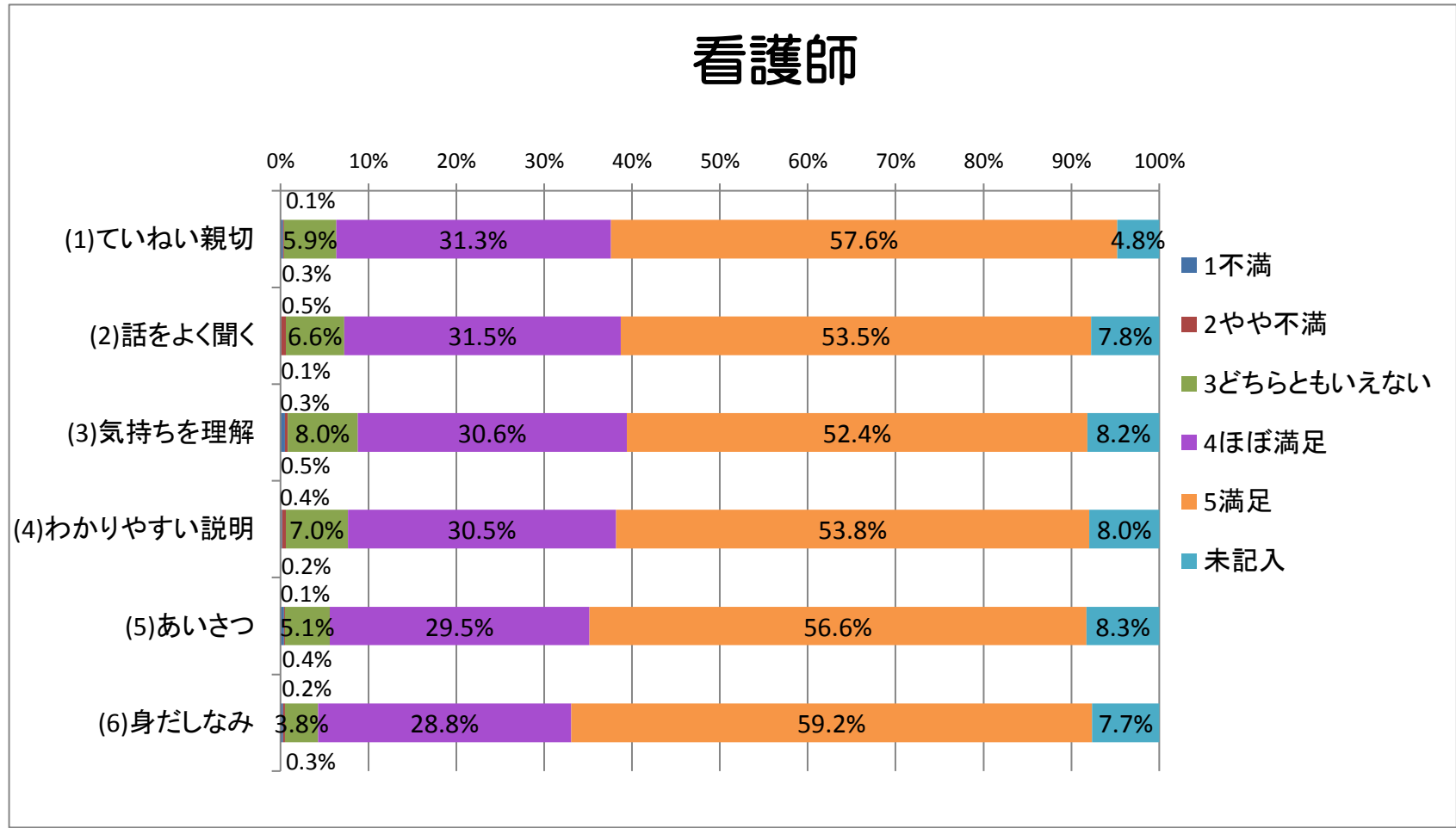


(2) 調査結果

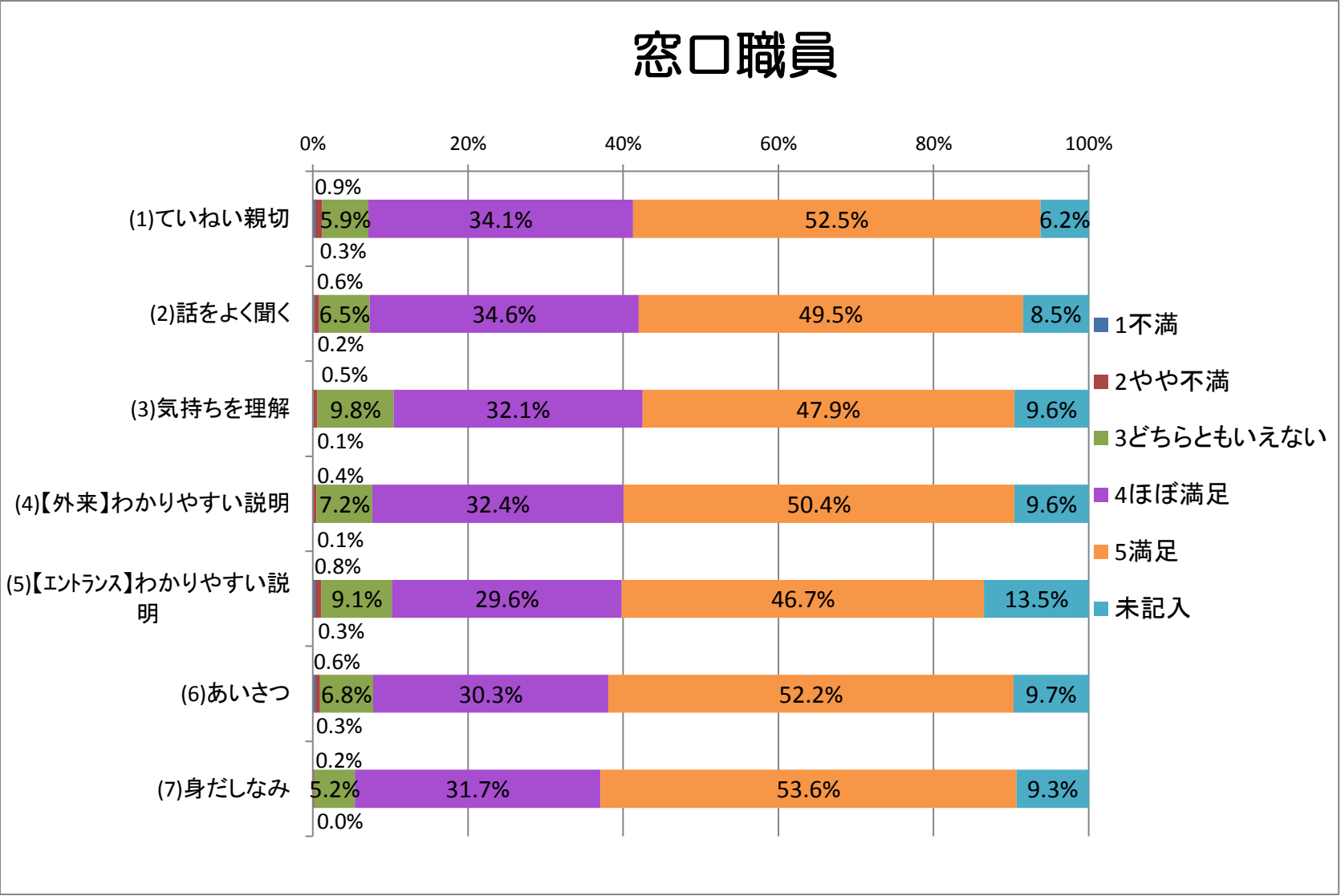
3.医師						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
2	16	46	299	579	37	979
(2)話をよく聞く						
6	19	59	328	513	54	979
(3)気持ちを理解						
6	16	91	309	494	63	979
(4)わかりやすい説明						
5	21	80	298	514	61	979
(5)あいさつ						
5	9	42	266	594	63	979
(6)身だしなみ						
2	5	36	273	604	59	979



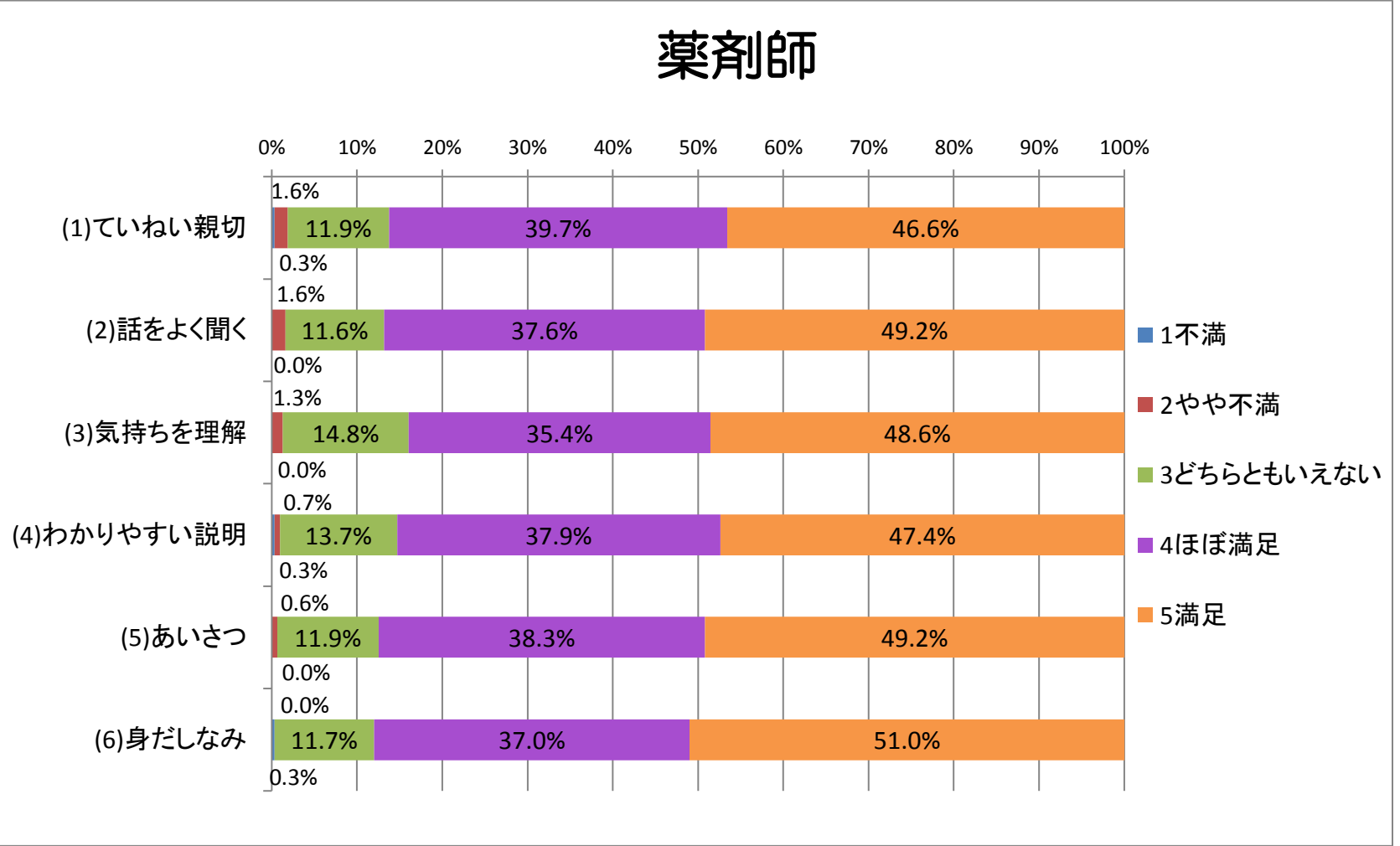
4.看護師						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
3	1	58	306	564	47	979
(2)話をよく聞く						
1	5	65	308	524	76	979
(3)気持ちを理解						
5	3	78	300	513	80	979
(4)わかりやすい説明						
2	4	69	299	527	78	979
(5)あいさつ						
4	1	50	289	554	81	979
(6)身だしなみ						
3	2	37	282	580	75	979



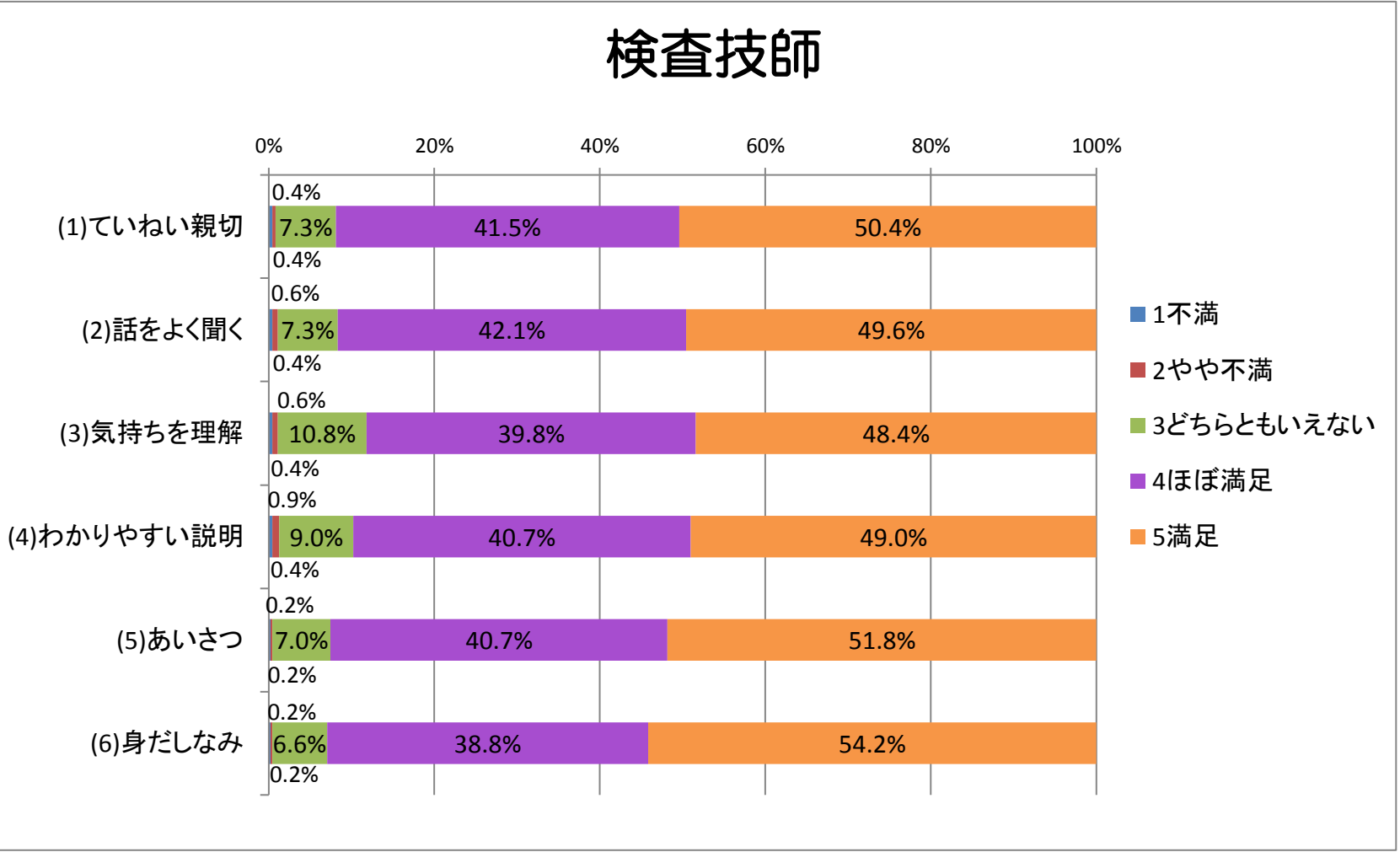
5.窓口職員						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
3	9	58	334	514	61	979
(2)話をよく聞く						
2	6	64	339	485	83	979
(3)気持ちを理解						
1	5	96	314	469	94	979
(4)【外来】わかりやすい説明						
1	4	70	317	493	94	979
(5)【エントランス】わかりやすい説明						
3	8	89	290	457	132	979
(6)あいさつ						
3	6	67	297	511	95	979
(7)身だしなみ						
0	2	51	310	525	91	979



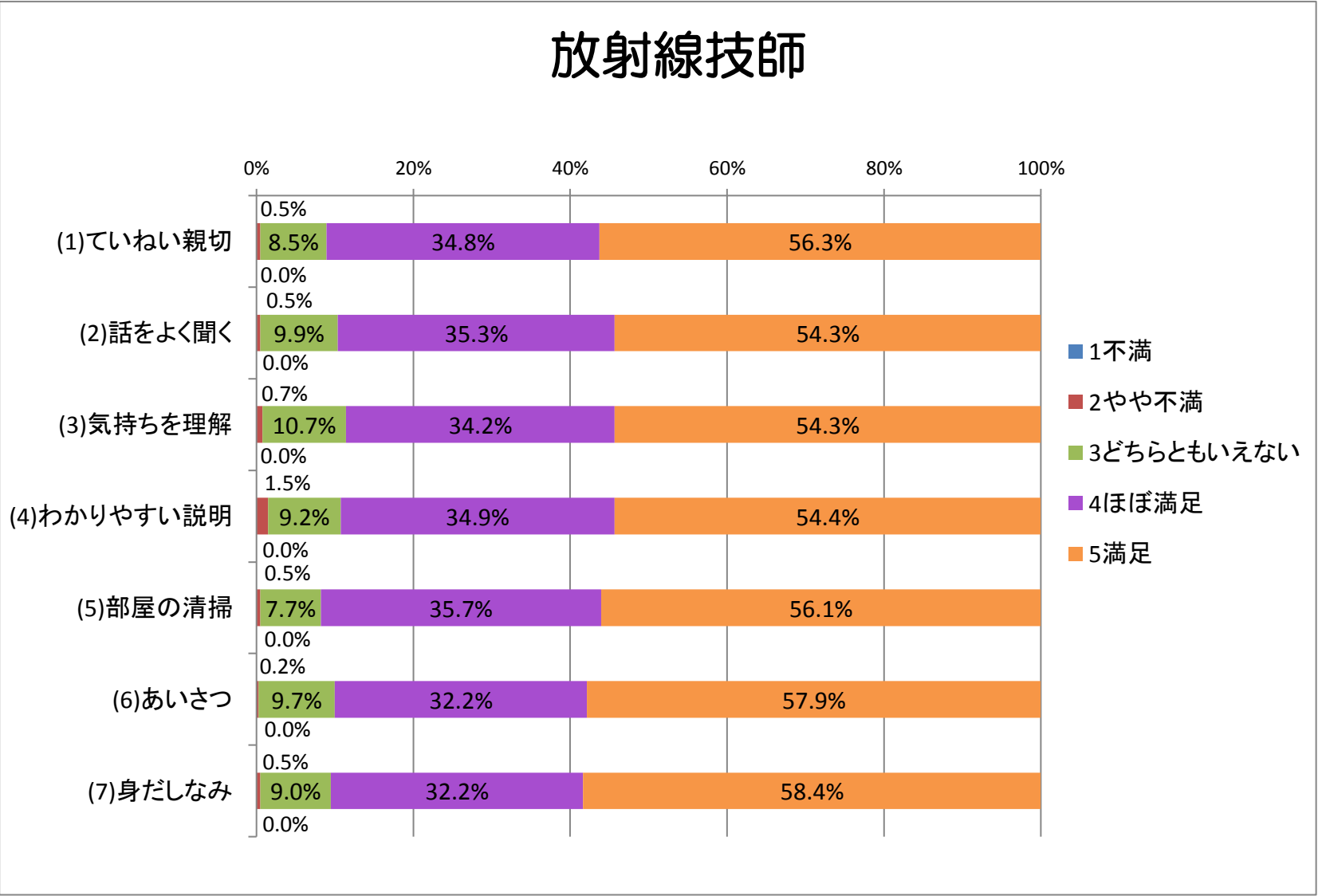
6.薬剤師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
1	5	38	127	149	320
(2)話をよく聞く					
0	5	36	117	153	311
(3)気持ちを理解					
0	4	46	110	151	311
(4)わかりやすい説明					
1	2	42	116	145	306
(5)あいさつ					
0	2	37	119	153	311
(6)身だしなみ					
1	0	36	114	157	308



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	2	35	200	243	482
(2)話をよく聞く					
2	3	34	197	232	468
(3)気持ちを理解					
2	3	50	185	225	465
(4)わかりやすい説明					
2	4	42	191	230	469
(5)あいさつ					
1	1	33	191	243	469
(6)身だしなみ					
1	1	31	182	254	469



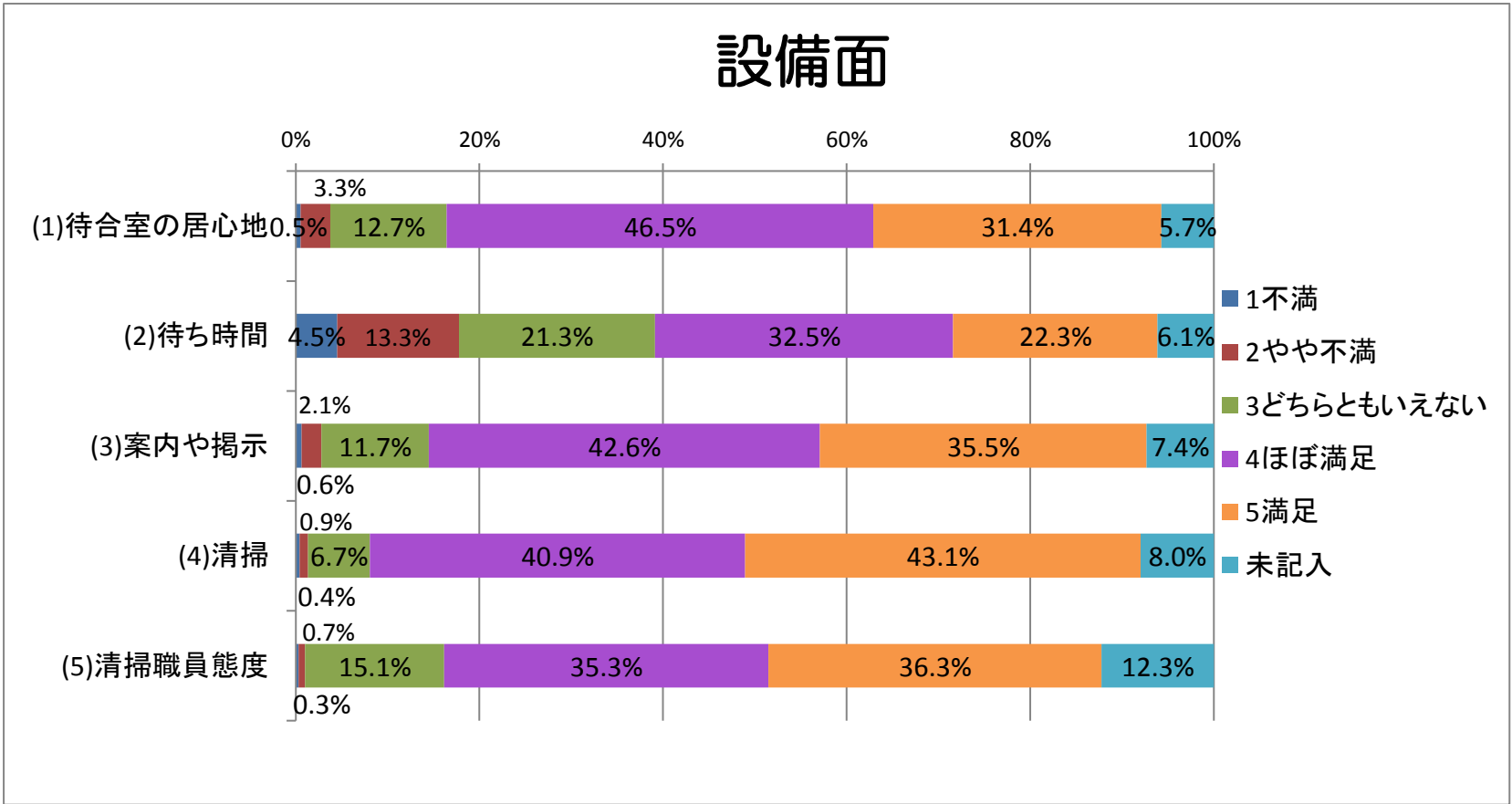
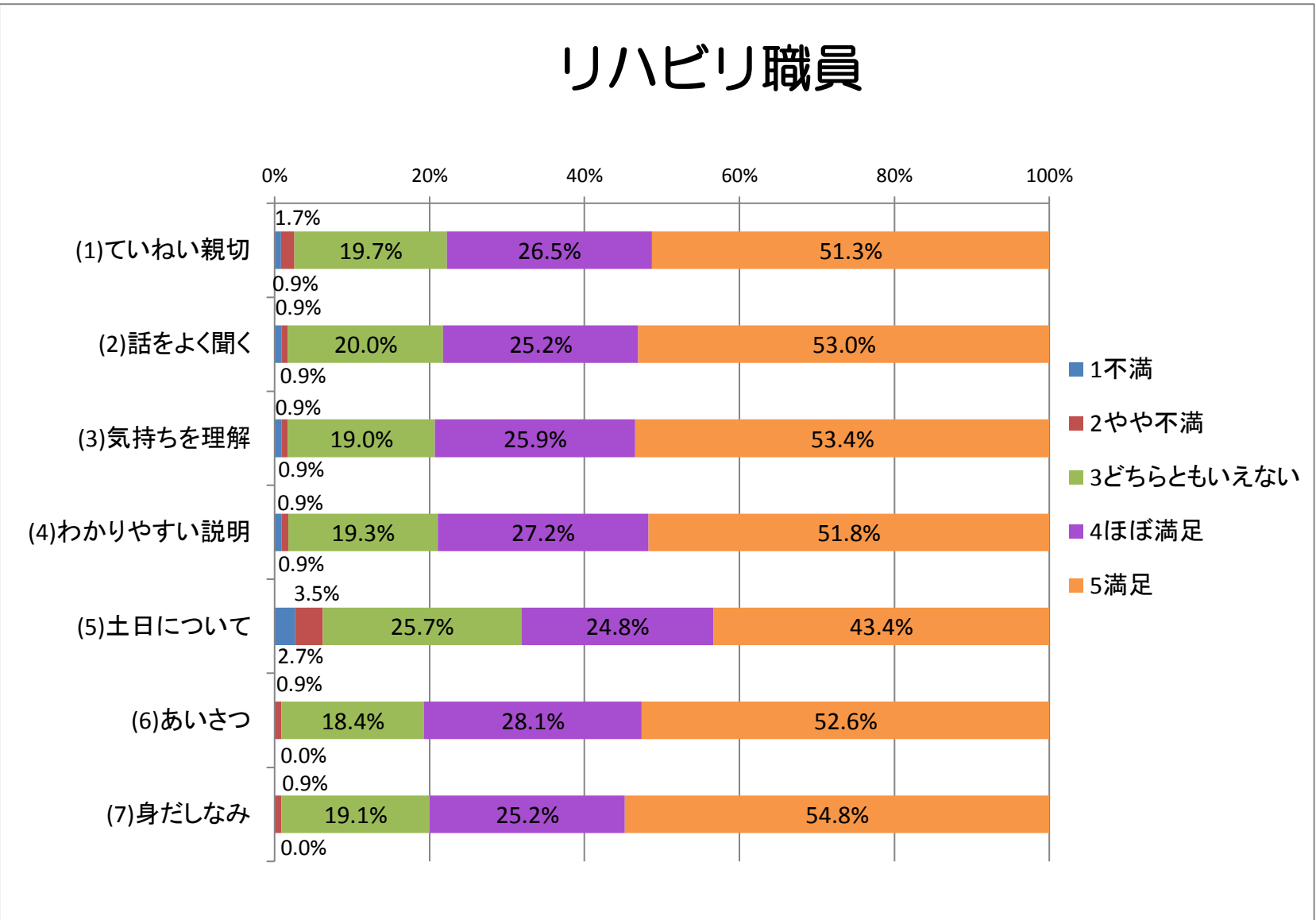
8.放射線技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
0	2	35	144	233	414
(2)話をよく聞く					
0	2	40	143	220	405
(3)気持ちを理解					
0	3	43	138	219	403
(4)わかりやすい説明					
0	6	37	140	218	401
(5)部屋の清掃					
0	2	31	144	226	403
(6)あいさつ					
0	1	39	129	232	401
(7)身だしなみ					
0	2	36	129	234	401



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	23	31	60	117
(2)話をよく聞く					
1	1	23	29	61	115
(3)気持ちを理解					
1	1	22	30	62	116
(4)わかりやすい説明					
1	1	22	31	59	114
(5)土日について					
3	4	29	28	49	113
(6)あいさつ					
0	1	21	32	60	114
(7)身だしなみ					
0	1	22	29	63	115

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
5	32	124	455	307	56	979
(2)待ち時間						
44	130	209	318	218	60	979
(3)案内や掲示						
6	21	115	417	348	72	979
(4)清掃						
4	9	66	400	422	78	979
(5)清掃職員態度						
3	7	148	346	355	120	979

0%1%15%35%



【外来】患者様アンケート 自由記載欄（主なもの）

大分類	担当部門	自由記載	対応状況など
職員に 関すること	診療部 -医師	よくみてくれてありがたいですが、もう少し、はっきりと話してもらえるとわかりやすいです。	ご意見を参考にして、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。
		声が小さすぎる先生がいっぱいます。年よりにはききとりにくい。	
		先生が時間がないのはわかりますが、患者の気持ちをもう少しだけわかろうとする聞こうとする所があれば、ありがたいです。	
	看護部 -看護師 -助産師	ナースで大声で、嫌味を言う人がいます。時間を間違って来たら、診察室の裏で『何で今来るの？○○時の予約じゃない!!』と大きい声で言っていました。間違って申し訳ないのですが、そこまで言いますか？	常に患者様側にたった行動、言動をするよう努めてまいります。外来に関しては師長、サービス委員を中心にロールプレイを取り入れた学習会を実施し、接遇改善をしていきます。また、各部署はこれのご意見を受けとめ、日々の接遇を見直し、思いやりのある態度・声掛けができるようにしていきます。
		以前、救急外来にTELした時、40度熱があり体調が悪いから早くみてほしいと言ったのに、医者からもらった処方しかできないと断られ、普通の時間に来て待たされ、結果が出たのはPM2時過ぎ、入院しました。朝、みてくれたらと思います。	
		入院時、職員の休憩室（？）のと隣の部屋だったため、ゆっくり眠れなかった。職員の勤務態度が嫌々やってる感がすごい人がいた。	療養の場であるということを忘れず、周囲への配慮が足りないときはお互いを注意していく職場環境にしていきます。
	医療技術 -薬剤師 -検査技師 -放射線技師 -リハビリ技師	りんしょう検査技師の話方、態度は最低である。何様なのか！超不満。りんしょう検査技師は前から態度が、高慢であった。改善して下さい。	検査部全体で接遇を見直し、接遇に対する意識を高める為、部内研修会を開催し、また、接遇・マナーレッスンの資料を全員から読んでもらい改善に努めます。
		採血のやり方悪い	採血が難しい患者様はスタッフがわかるようにコメントラベルを出したり、上手な人に交代するようにしています。トラブルにならない採血方法をテーマに部内研修会を開催予定です。日々、技術力向上に努めます。
		検査がうまいとは思えなかった	技術力向上を目指して努めます。技術が未熟な場合、確認が必要になる場合がありますが、スタッフが交代して検査する場合の説明方法については全体で検討します。
	事務	休日・時間外のTELの対応が最悪!!	休日・時間外の電話対応は、警備室にて初期対応を行い、各部門へ転送しています。コメントの対象が警備室か、転送先が不明ですが、院内全部門で丁寧な電話対応に努めます。
あっちからもこっちからも大声で番号を呼ぶ声が混ざりあっていてまぎらわしい		患者様からの生の声については、ありのままを各窓口等の担当部門へ伝え、接遇・態度に関するものについては、すぐに対応するように指示し、確認した結果について報告されます。 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に行っておりまして、引き続き患者満足度の向上に努めます。	
各科の受付の職員に比べると感じが悪い。威圧的で聞きにくい（エントランス窓口職員） 以前は会計も早く受診から終了までとてもスムーズで良かったと思う。			
声が小さく聞き取りにくいことがある			
文書窓口の一人の方、忙しいとは思いますが、もうすこし早口ではなく、ゆっくり、わかりやすく、説明してほしい。			
初診の時にはシステムがよくわからない。紹介→受付→検査→診察→支払いなどおおよその手順の冊子があると便利です		様々なケースの患者様がいため、冊子等の準備は難しいところですが、エントランス業務機能向上対策会議等で総合案内や受付、問診コーナー等を整備するなかで、このような声にも対応できるよう努めます。	
院内 環境に 関すること	事務	冷房がききすぎてエアコンの下はすこし寒かったです。	産婦人科受診の患者様の記載が多かったですが、調査した結果、産婦人科待合スペースの一部座席直上に、エアコン吹き出し口があり、風が当たりやすい状況だったのが原因かと思われます。患者様に風が当たらないように風の方向を変える部材を吹き出し口に設置しました。
		待合室が夏は暑くて冬は寒い。	
		婦人科の待合室の冷房が強いつも寒いと感じます。他の科と同じくらいにしてもらおうと有り難いです。	
		待合室 混雑時には、空気清浄等しっかりやってほしい	院内は空調機器（フィルター・加湿機能あり）の運転により空気の循環を行っております。喚気・空調は適切に行っておりますが、アンケート実施時期（7月上旬）は季節の変わり目であり、外気温等の影響を受けやすく、混雑も重なったのが原因かと思われます。季節の変わり目や混雑時等はこれまで以上に温度調整も含め、施設管理を行っていきます。

【外来】患者様アンケート 自由記載欄（主なもの）

大分類	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	待合室が暗くて字が見えにくいのでもう少し明るくしてもらいたいと思います。	記載いただいた待合スペースの照度測定を行ったところ、照度基準は満たしていましたが、一部蛍光灯の球切れ部分がありましたので交換しました。
		待合室で本を読むには暗い	
		駐車スペースが無く、駐車できない時があります。	
		2Fへのエレベーター（正面）が少なく、階段を使用できない体調の場合、エスカレーターを設置して欲しいと思った。	病院敷地内に新たに駐車場の設置や建物内にエスカレーター 設置は構造上非常に困難です。駐車場においては、駐車場整理員等により患者様が円滑に駐車できるよう駐車整理を行ってまいります。
		洋式トイレが少なく、古い設備があり不便を感じます。狭い。	現在、和式便器の洋式化も含め、計画的にトイレ等の設備更新を行っております。
		待ち時間が長い→文書をもらったり、新しく他の科にかかるとき15分以上待たされ受付時間が終了したので、今はダメと言われたことが何度もある。	患者様の待ち時間については、エントランス業務機能向上対策会議において、改善を図るため検討を進めております。エントランスホールのレイアウトの変更と併せて運用の変更により工夫に努めます。また、開業医の皆様などとの連携を更に進めるため、院内にかかりつけ医のポスター掲示を始めました。
		今日はスムーズでしたが、待ち時間が長い時が多い。	
		予約していても待ち時間長いのか、残念です。みなさんとてもやさしく、わかりやすいです。	
		一般の人が総合病院依存の傾向が強い混み合う原因が軽症のものは町中の医院を利用するよう病院側からも進めてほしい	
		受付機不調。何故？カート`電池切れ	再来受付機は不調時でも、「受付中止」等の表示がなされないため、患者からの申し出によって対応することが多い状況です。情報管理室の常駐オペレーターが速やかに対応するようにしておりますが、今後は、エントランスホール従事者等が稼働状況にも気を配ります。
その他 (好評価)	共通	皆さまにいていねいに対応して頂き、大変感謝しております。	今後も患者様にご満足いただけるよう接遇の向上等に努めてまいります。
		スタッフが親切で安心して入院手術できます(^▽^)	
		全般的にふんいきが大変良かった。ありがとうございました。	
		全体に病人を安心させる様に思いました。ありがとうございます。	
	診療部 -医師	担当の先生は大変親切で適切な助言を下さる。	
		担当の先生がとても話しやすく説明もわかりやすいです。	
		3才の子どもが受診したのですが、色々と話しかけて頂き、ありがとうございました。	
		親切であたたかい態度。細かいことも気配して下さいます。	
		いつもていねいに話をきいてくださり、ありがたいです。	
		初診でも待ち時間短く診ていただき、手術も短時間で丁寧に施していただき感謝してます。ありがとうございました。	
	看護部 -看護師 -助産師	とても親身に相談にのってもらえてよかったです。	
		特に看護師の方がとても親切で思いやりがあると思います。病院全体とても心地よい病院だと思います。	
		胃カメラ検査の際には看護師さんより親切に対応して頂きました。	
		先月受けた検査結果が悪く、急に診療をうけることになり、予約変更のTELをした際のこと。ムリなお願いをしたにもかかわらず、電話に出た職員（看護師？）の方が本当に親身になって対応してくださいました。たった一本の電話でしたが、切ったあと、気持ちがおちつきました。ありがとうございました。	
		5～6年前に通院した時はあまり感じが良くなかった看護師さんも、現在は皆さんとても丁寧に対応してくれています。	
	医療技術	リハビリの〇〇さん、とても丁寧ですごく良い。	
	事務	病院玄関のボランティアの方々も良く気がつき、親切である。大いに助かっている。	
		待時間の状況について以前よりわかりやすくていねいに説明をいただけて良かった	

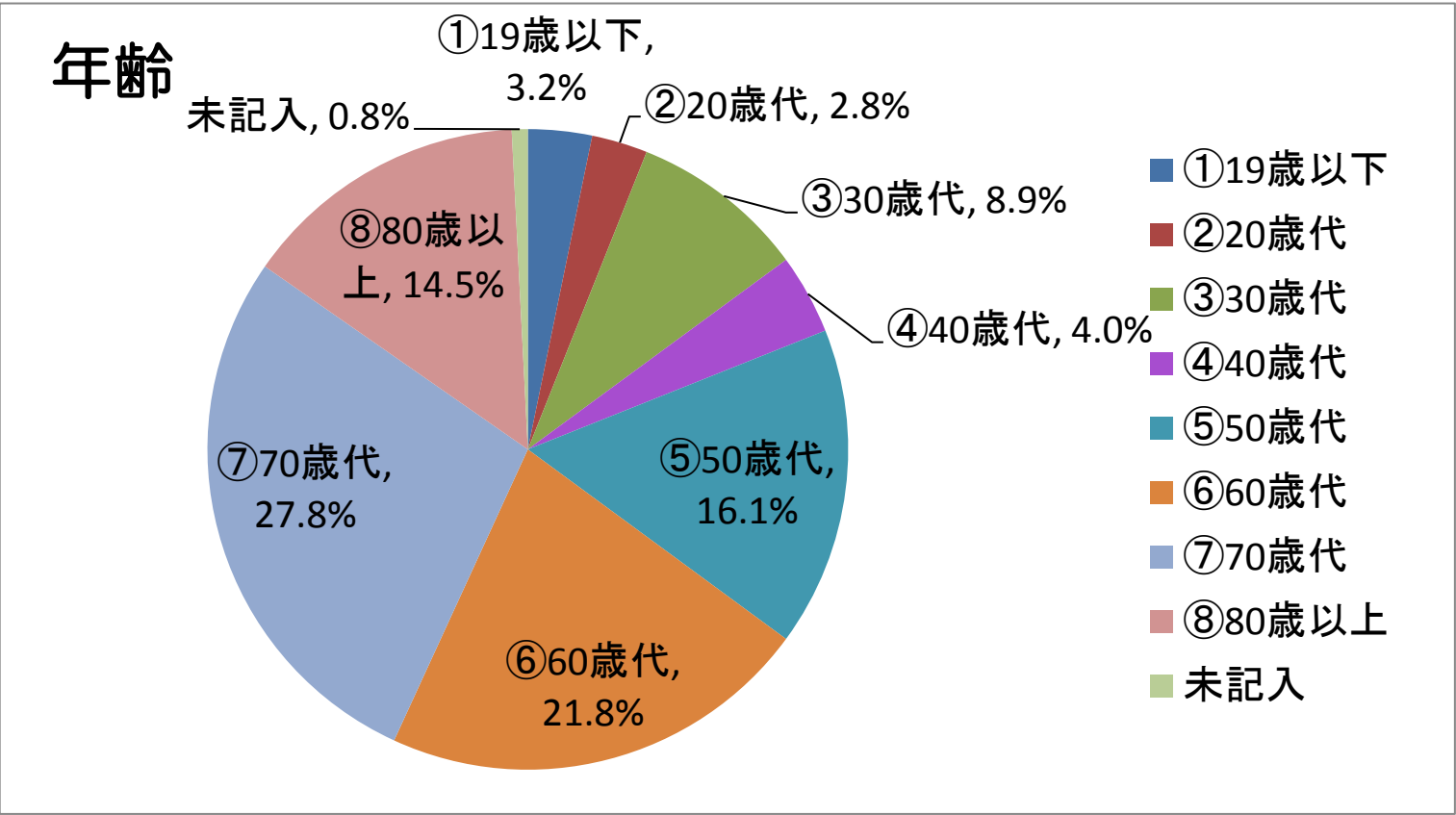
平成27年度患者満足度アンケート集計結果

【入院】

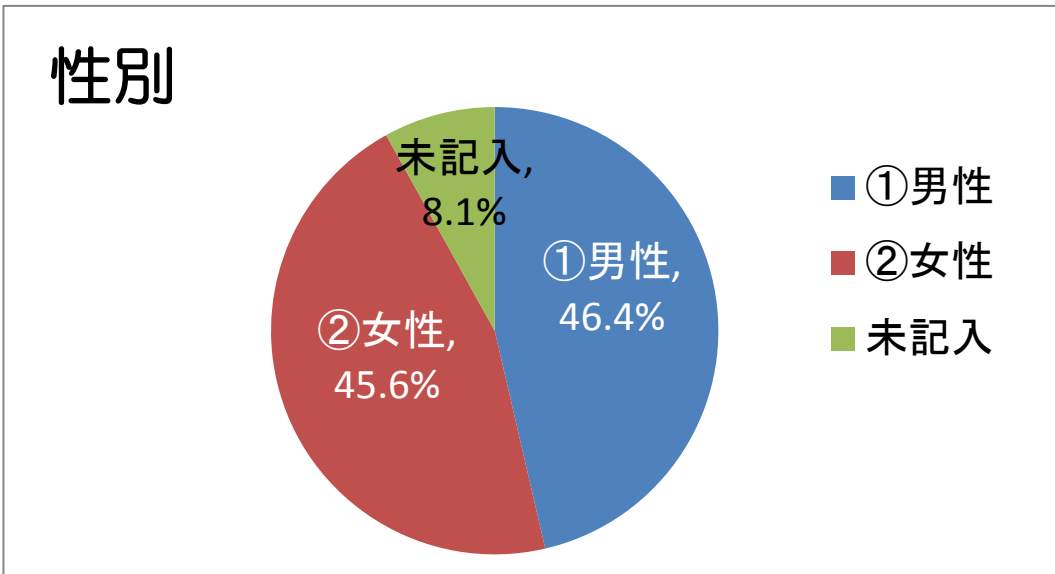
(1) 調査協力者基本属性

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
22	25	22	10	17	23
(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
28	23	20	16	17	25
計					248

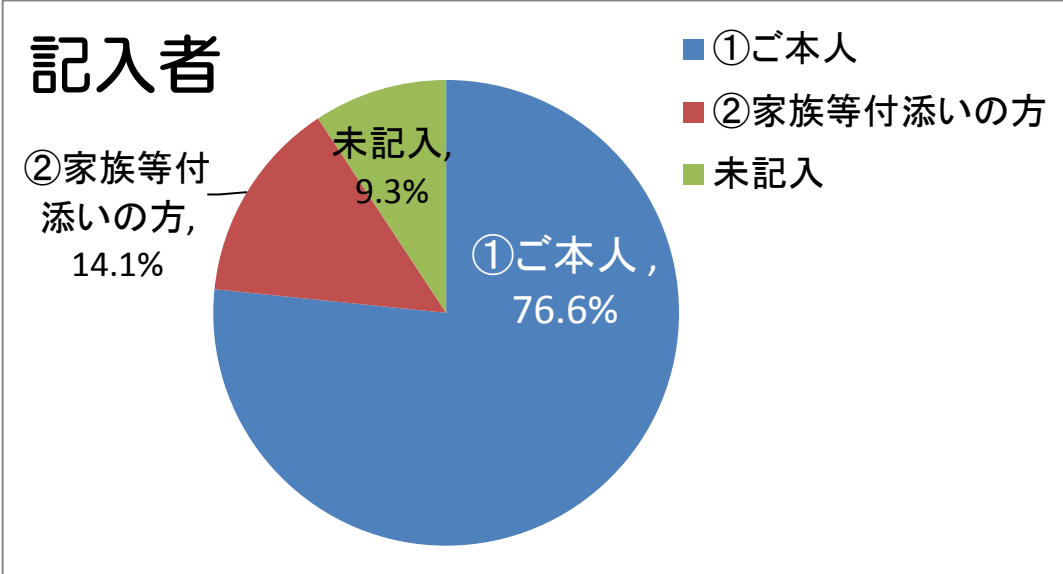
年齢								
①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	未記入
8	7	22	10	40	54	69	36	2
3.2%	2.8%	8.9%	4.0%	16.1%	21.8%	27.8%	14.5%	0.8%
計								248
								100.0%



性別			計
①男性	②女性	未記入	
115	113	20	248
46.4%	45.6%	8.1%	100.0%



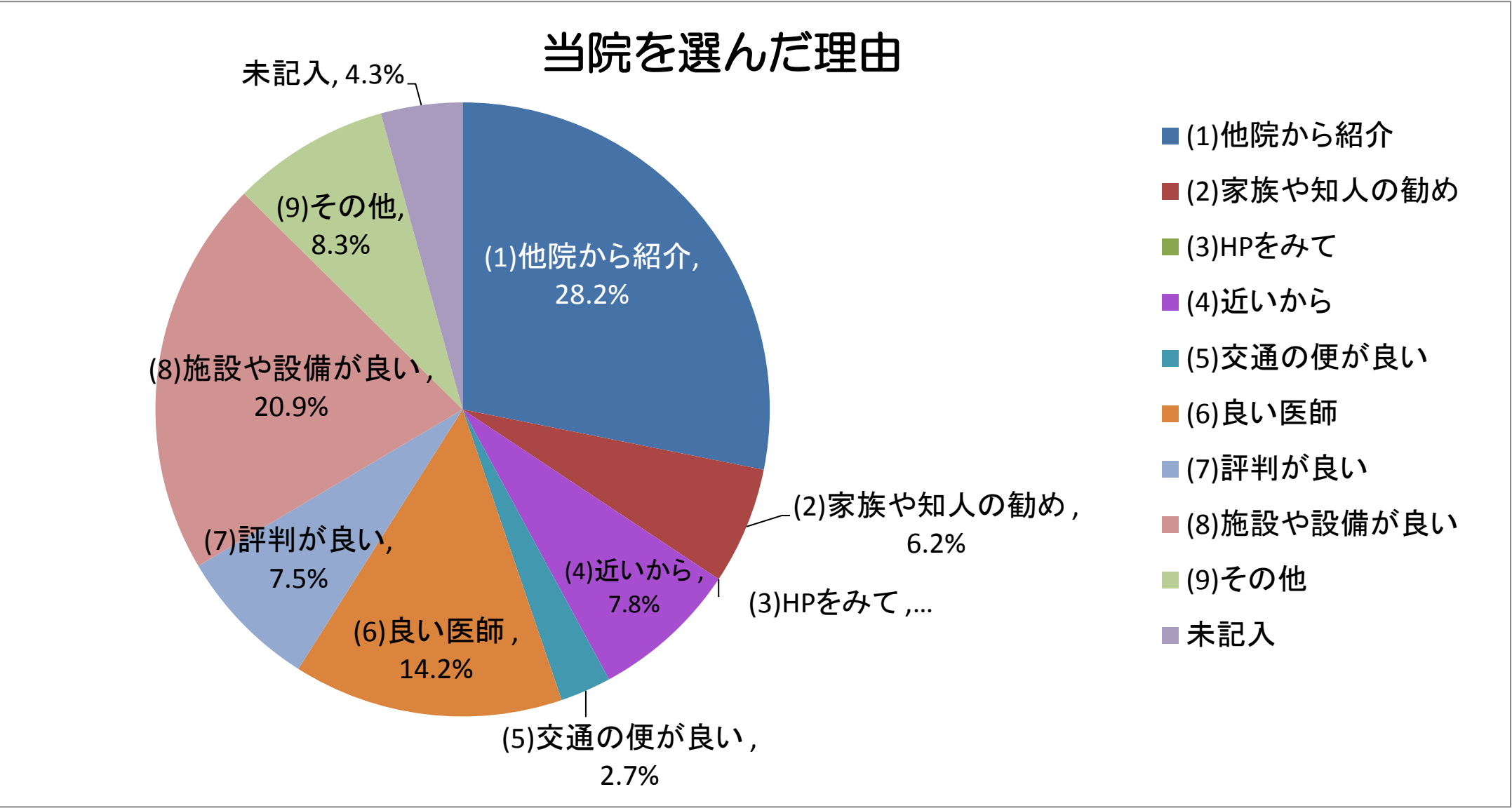
記入者			計
①ご本人	②家族等付添いの方	未記入	
190	35	23	248
76.6%	14.1%	9.3%	100.0%



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
105	23	0	29	10	53	28	78	31	16	373
28.2%	6.2%	0.0%	7.8%	2.7%	14.2%	7.5%	20.9%	8.3%	4.3%	100.0%

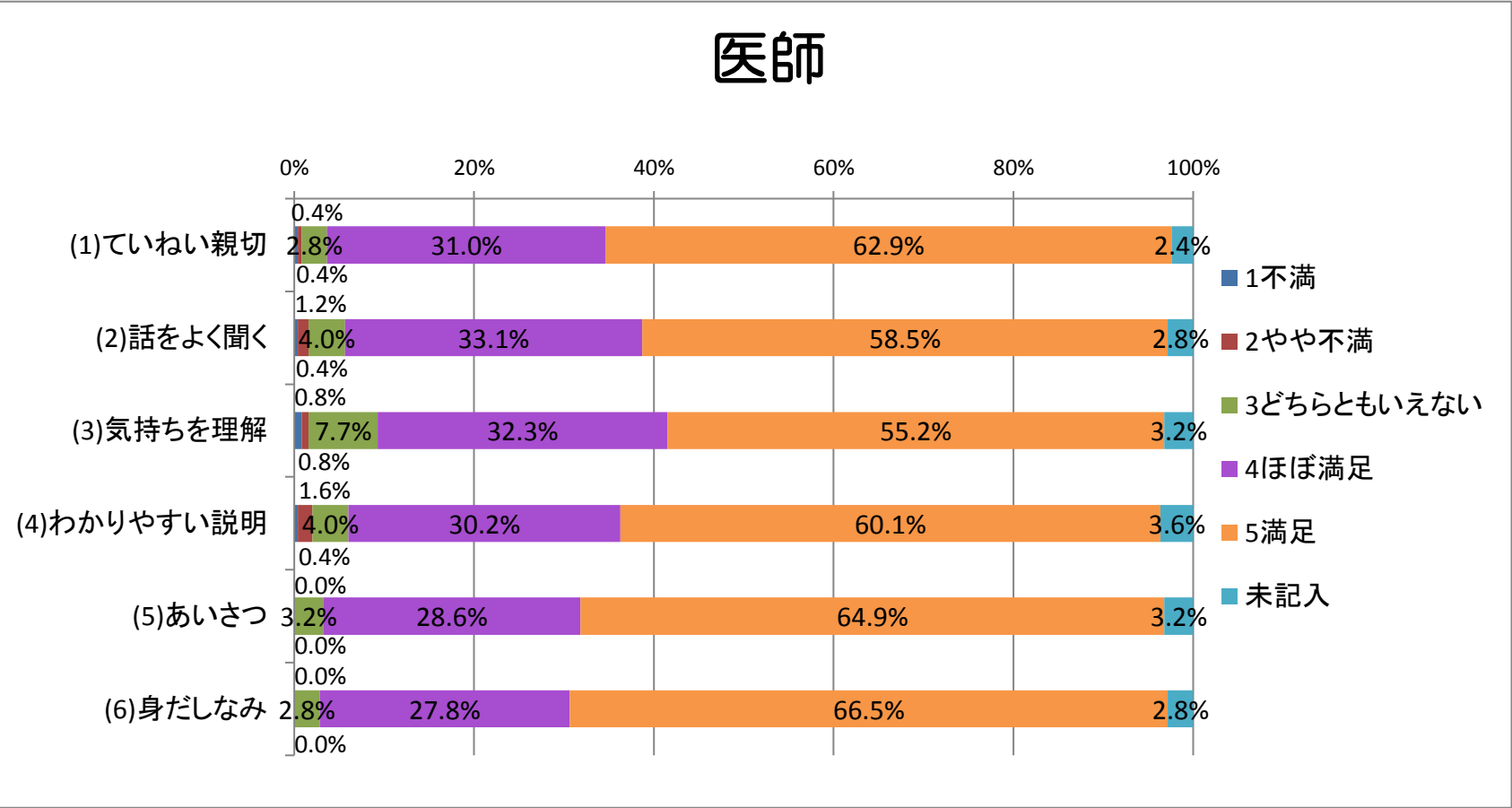
(9)その他にチェックされた際の内訳

【件数】	【理由】
14	入院、通院歴あり
8	救急搬送、救急外来のため
1	大きい病院にいい先生がいるときいたので来ました。
1	本人の希望
1	調べていた治療法と同じで、病院が近いから
1	体調不良に成った時点より現在に至るまで当病院に大変お世話に成って戻り安心をいただいております
1	以前に本人も家族も入院し信頼があるから
1	酒田市内に身内が在住なので
1	酒田に他の病院がないから
1	総合病院は当地には何か所ありますか？
1	未記入
計 31	

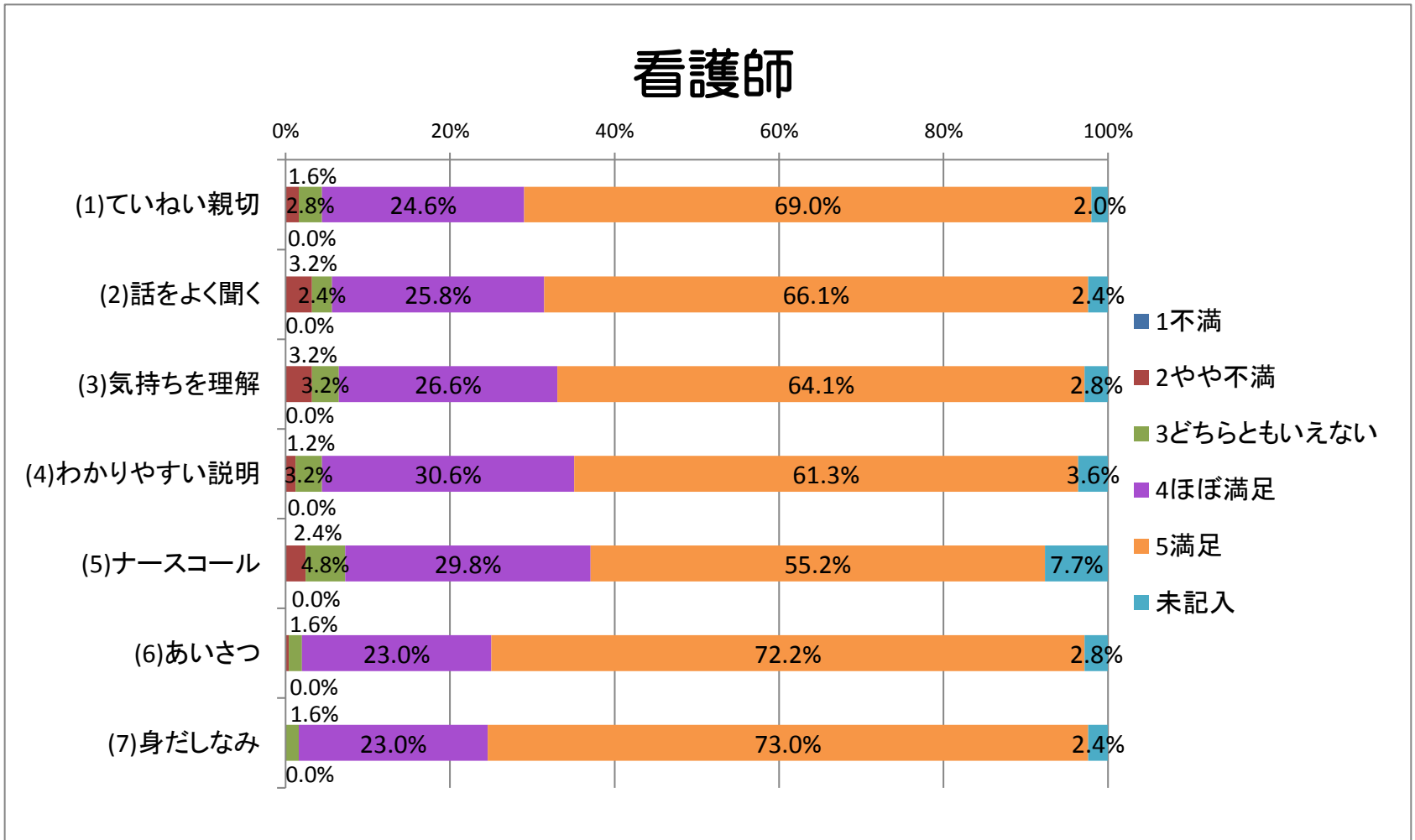


(2) 調査結果

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
1	1	7	77	156	6	248
(2)話をよく聞く						
1	3	10	82	145	7	248
(3)気持ちを理解						
2	2	19	80	137	8	248
(4)わかりやすい説明						
1	4	10	75	149	9	248
(5)あいさつ						
0	0	8	71	161	8	248
(6)身だしなみ						
0	0	7	69	165	7	248

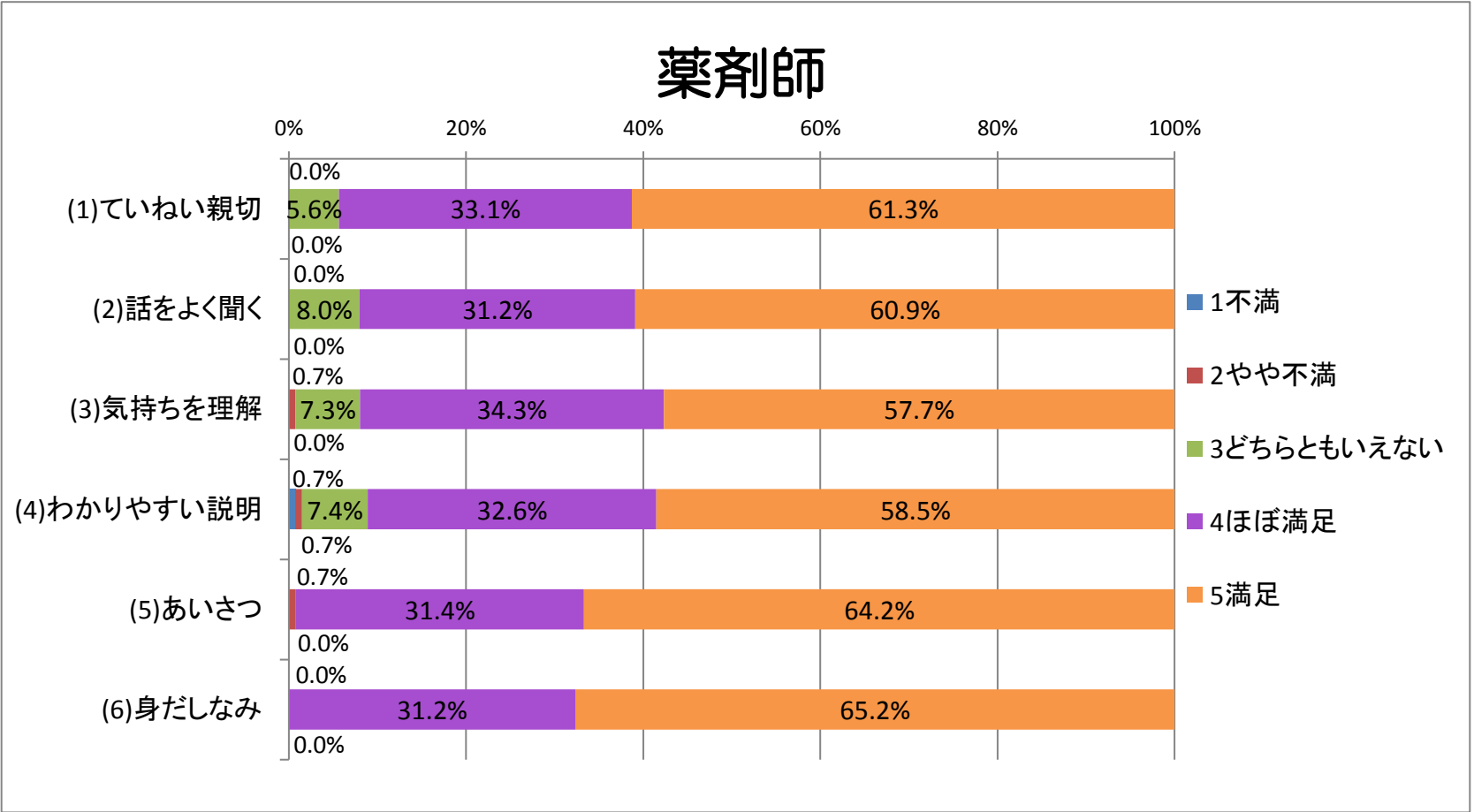
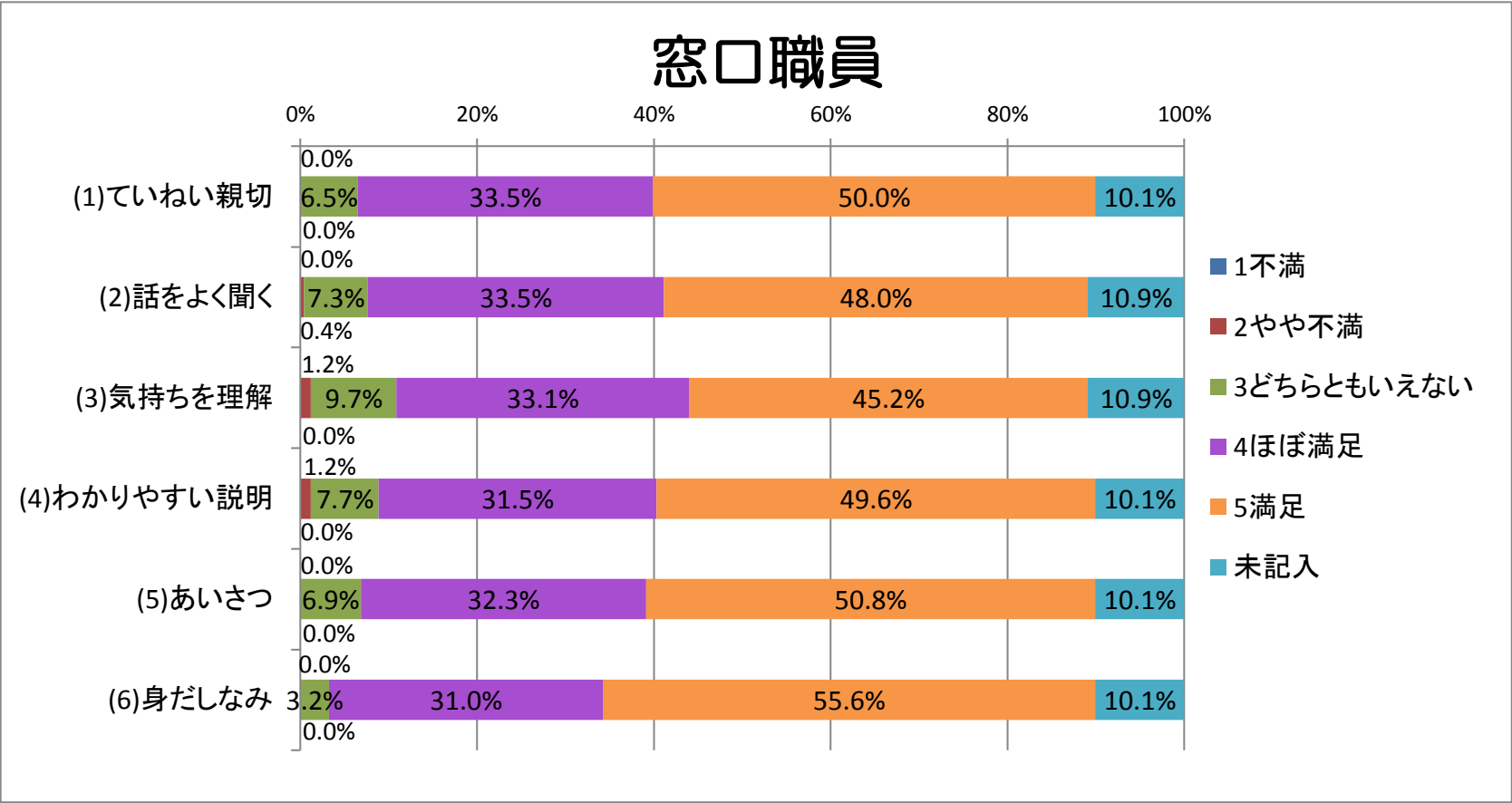


4.看護師						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
0	4	7	61	171	5	248
(2)話をよく聞く						
0	8	6	64	164	6	248
(3)気持ちを理解						
0	8	8	66	159	7	248
(4)わかりやすい説明						
0	3	8	76	152	9	248
(5)ナースコール						
0	6	12	74	137	19	248
(6)あいさつ						
0	1	4	57	179	7	248
(7)身だしなみ						
0	0	4	57	181	6	248



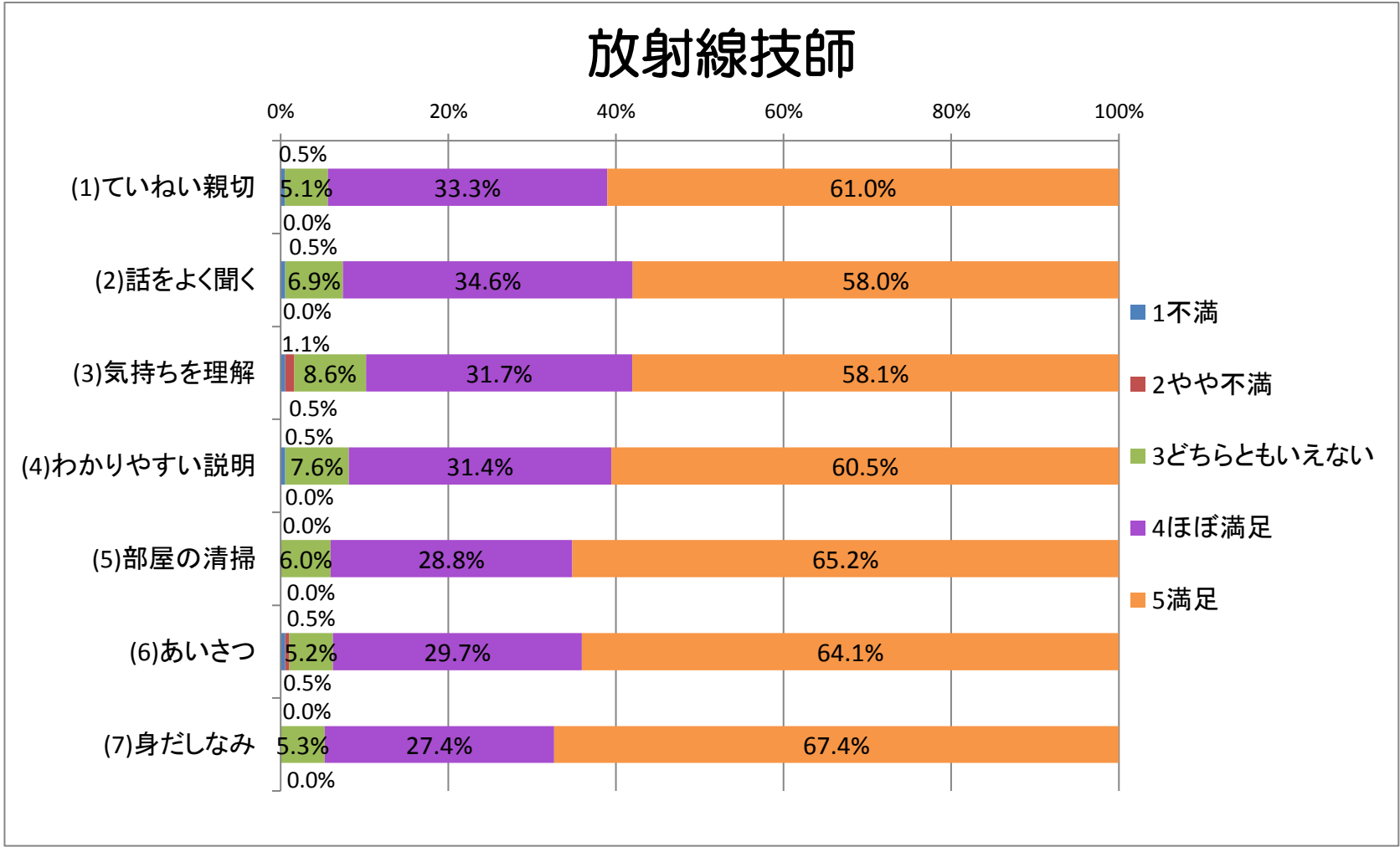
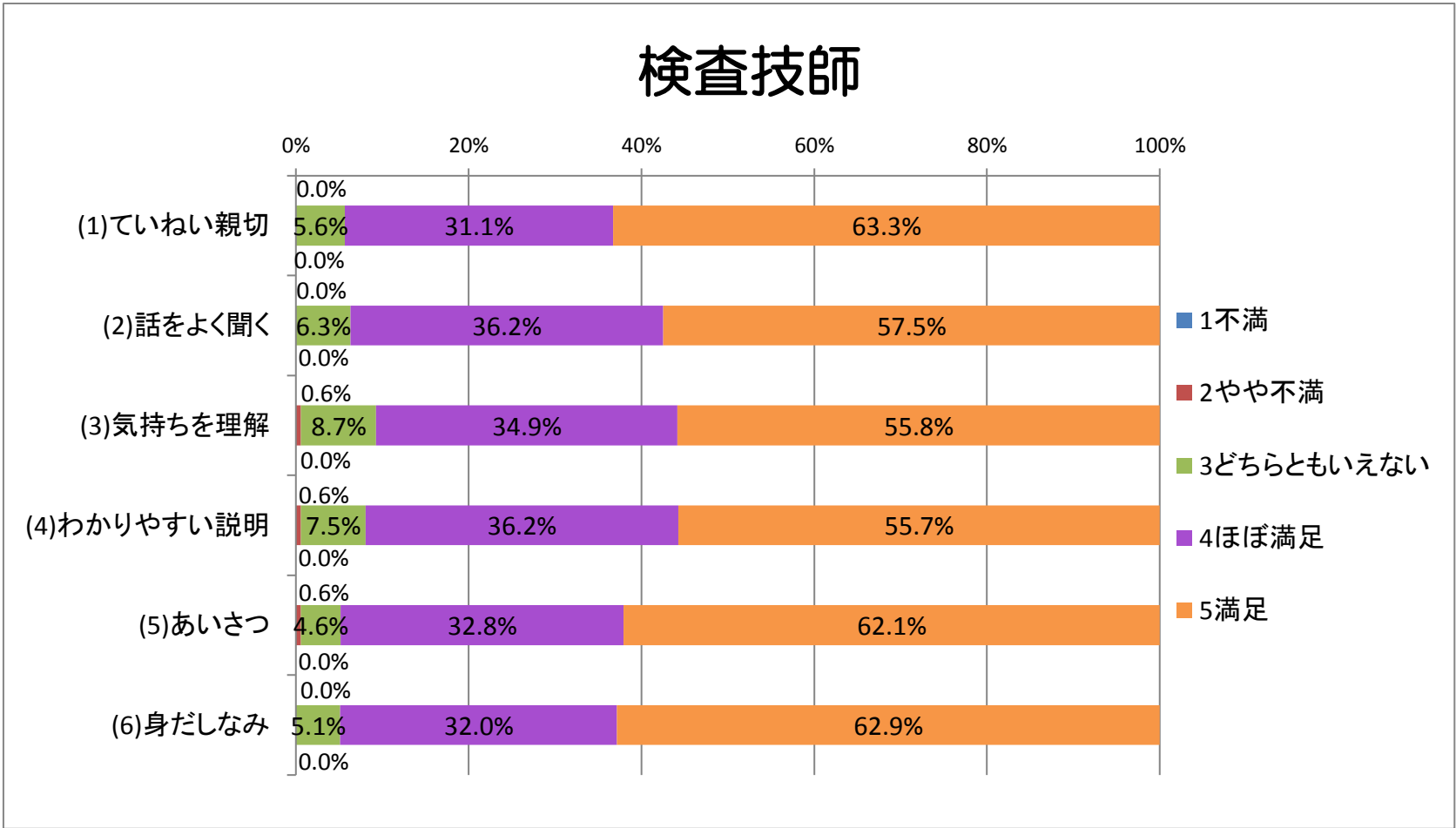
5.窓口職員						
(1)ていねい親切						
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	未記入	合計
0	0	16	83	124	25	248
(2)話をよく聞く						
0	1	18	83	119	27	248
(3)気持ちを理解						
0	3	24	82	112	27	248
(4)わかりやすい説明						
0	3	19	78	123	25	248
(5)あいさつ						
0	0	17	80	126	25	248
(6)身だしなみ						
0	0	8	77	138	25	248

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	0	8	47	87	142
(2)話をよく聞く					
0	0	11	43	84	138
(3)気持ちを理解					
0	1	10	47	79	137
(4)わかりやすい説明					
1	1	10	44	79	135
(5)あいさつ					
0	1	5	43	88	137
(6)身だしなみ					
0	0	5	43	90	138



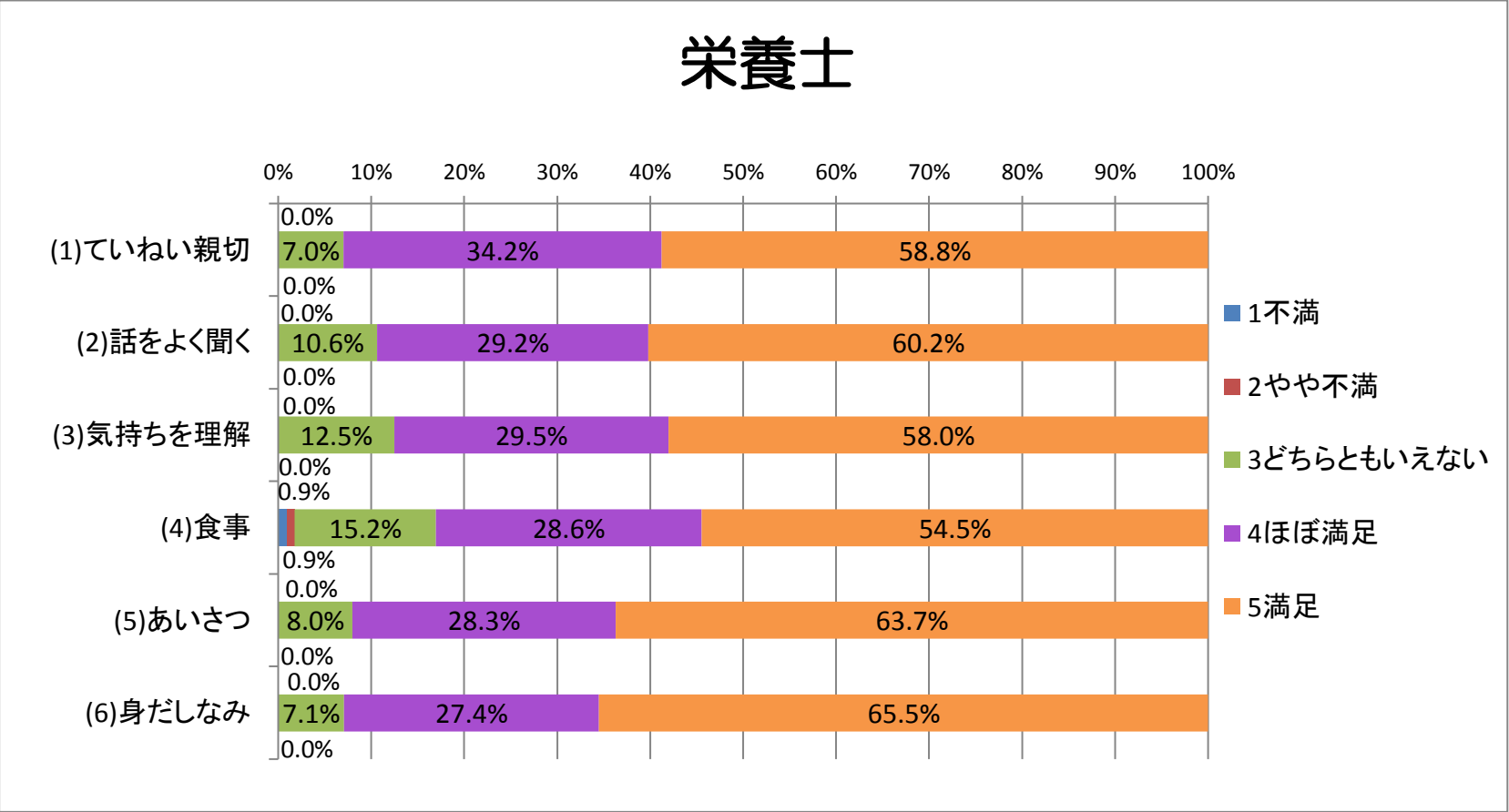
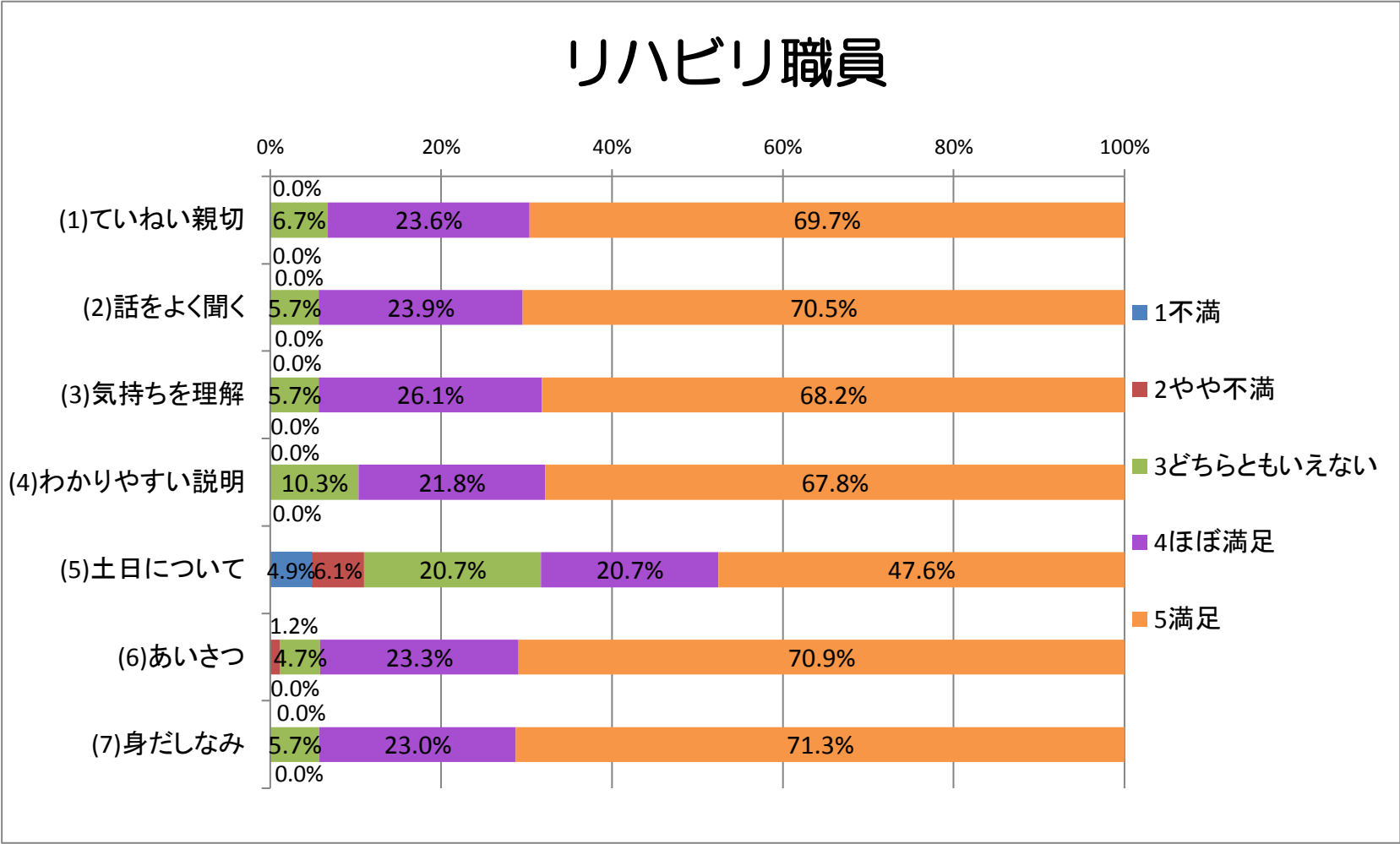
7.検査技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
0	0	10	55	112	177
(2)話をよく聞く					
0	0	11	63	100	174
(3)気持ちを理解					
0	1	15	60	96	172
(4)わかりやすい説明					
0	1	13	63	97	174
(5)あいさつ					
0	1	8	57	108	174
(6)身だしなみ					
0	0	9	56	110	175

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	0	10	65	119	195
(2)話をよく聞く					
1	0	13	65	109	188
(3)気持ちを理解					
1	2	16	59	108	186
(4)わかりやすい説明					
1	0	14	58	112	185
(5)部屋の清掃					
0	0	11	53	120	184
(6)あいさつ					
1	1	10	57	123	192
(7)身だしなみ					
0	0	10	52	128	190

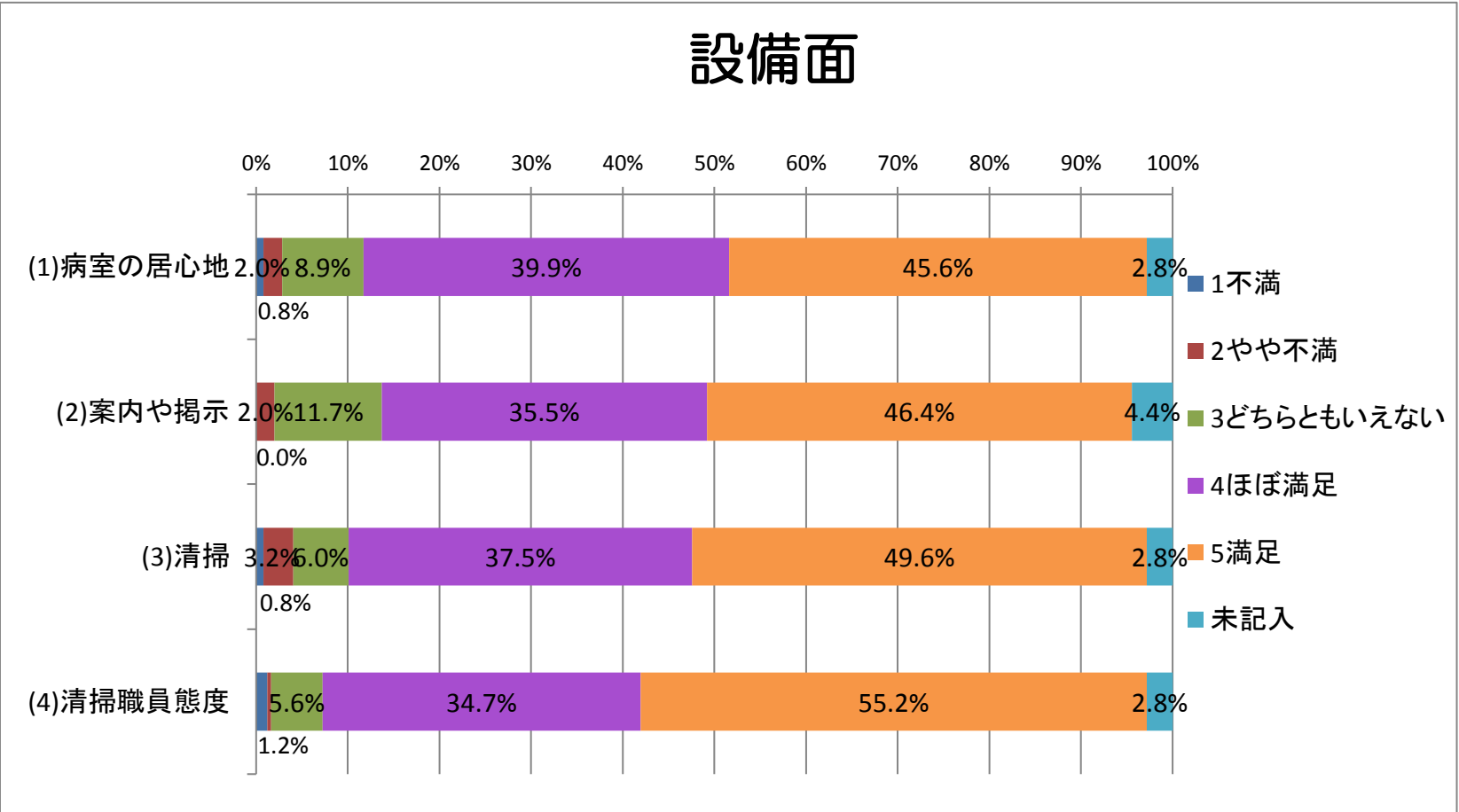


9.リハビリ職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3どちらともいえない	4ほぼ満足	5満足	合計
0	0	6	21	62	89
(2)話をよく聞く					
0	0	5	21	62	88
(3)気持ちを理解					
0	0	5	23	60	88
(4)わかりやすい説明					
0	0	9	19	59	87
(5)土日について					
4	5	17	17	39	82
(6)あいさつ					
0	1	4	20	61	86
(7)身だしなみ					
0	0	5	20	62	87

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
0	0	8	39	67	114
(2)話をよく聞く					
0	0	12	33	68	113
(3)気持ちを理解					
0	0	14	33	65	112
(4)食事					
1	1	17	32	61	112
(5)あいさつ					
0	0	9	32	72	113
(6)身だしなみ					
0	0	8	31	74	113



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
2	5	22	99	113	7	248
(2)案内や掲示						
0	5	29	88	115	11	248
(3)清掃						
2	8	15	93	123	7	248
(4)清掃職員の態度						
3	1	14	86	137	7	248



【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	診療部 -医師	初めに受けた医師の方は順序よく説明もなく相手の都合とか話を聞くこともなく考える時間も与えてくれないと感じた。すごく不安と不信感を持った。	ご意見を参考にして、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。
	看護部 -看護師 -助産師	朝、洗顔、ハミガキをしている時「おはよう」の一言もなく、パソコンを打ちながら通り過ぎていく看護師がいます。自分のチームの患者でないからでしょうか？	サービス委員では挨拶運動に力を入れており、今後挨拶を強化していきます。随時、各病棟で師長・サービス委員が注意をしています。
		個人の患者にははっきり伝えようとしての結果だろうけど、声がうるさい！他の人のことも考慮してほしい。	療養環境を重視し、できるだけ個々に合った声のトーンや口調でコミュニケーションをとっていけるように師長はじめ、サービス委員を中心に配慮していきます。
		人生初めての入院で他病院のことはよくわかりません。◎ 気になった事、気づいた事→入院当日に食事（ご飯の堅さ、お粥が良いのか等）を聞いてほしい。	看護部全体で振り返り、食事に関しても気配りが出来るよう教育・指導を徹底します。
		患者の痛みに対しての配慮がない。傷口の上に物を上げた。体を動かすときも気を使わない。若い方、残念でした。	看護部全体で振り返り、二度とこのようなことが無いようにします。患者さんの立場にたった看護を行い、声かけによる苦痛の確認と、苦痛緩和への配慮を行います。看護部長から師長へ指導と教育の徹底を行いました。
		夜、トイレの介助の呼出しに7分以上後の対応（男性看護師）	出来る限り早めの対応を心がけます。やむを得ず遅れてしまう場合は、具体的な時間を指定し、ご協力いただける環境づくりに努めます。
		手術の時、待っている家族に予定通り手術が始まったかどうかだけでも教えてもらえると待っている家族は安心するかもしれません。いつ始まって終わったのか、待っている身としては心配なので時間が長く感じた。	手術の説明時、手術の開始時間、予定終了時間をお知らせしております。心配な方には手術室の番号を提示し、電話での問い合わせが出来るようにしました。
		患者様へ面会にきたときは患者様がうごける状態であればデイルームにてお願いしたい	面会の方にはデイルームの使用の協力をお願いしております。療養環境に対して、看護師による周囲への気配り目配りが出来るように師長を中心に配慮していきます。
		同室の方が少しうるさく、このような場合看護さんからの注意はないのでしょうか？	療養環境に対して、看護師による周囲への気配り目配りが出来るように師長を中心に配慮していきます。
	医療技術	技師としての技術が不安（放射線技師）	月に一度部内勉強会を行い技術向上に繋がるよう努めます。
	-薬剤師 -検査技師 -放射線技師 -リハビリ技師 -栄養士	手術を受け間もないのに手助けもなく「台へ乗って下さい」と言われ、どうすれば良いかわからなかった。痛い時こそ、その身になって考え補助してもらいたい。	患者様の立場にたった適切な介助を行えるよう事例の周知、徹底を行います。また、部内で接遇向上委員会を設けておりますので、そちらを中心として接遇の向上に努めます。
		リハビリは2日休まないで、せめて土曜日にしてほしい	来年度、新規採用職員を増やし、土曜日、1日か半日のリハビリを行うよう検討中です。
		食事について全体で考えてください（栄養士）	毎日のミーティングを通して、栄養士、調理師で献立の改善を行っています。食事に変化をもたせるよう、季節の食材を積極的に取り入れています。今後も、改善のため検討を重ねていきます。
	事務	入院案内が今で良いとは思わない。（窓口職員）	患者様からの生の声については、ありのままを各窓口等の担当部門へ伝え、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の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。
院内 環境に 関すること	事務	夜廊下の電気照明が明るくすいみん不足である	記載をいただいた病棟を調査した結果、一部点灯間隔が狭い場所がありました。当該病棟と協議しながら、全体のバランスを考慮し、点灯位置の変更を行っていきます。
		夜9時になるとエアコンが消え、ねぐるしかった。	患者様の体調を第一に考え、病棟看護師と連携してこまめな病室の温度管理を行い、最適な空調運転ができるように努めます。
		トイレの室内が狭く、点滴や尿入れコップ、体調の優れない人にとっては、とても大変なことでした。	病室トイレの面積を広くすることは非常に困難です。現在、設置してある洋式便器は古い設備のため、更新時には、省スペース型の便器を選定し、少しでも病室トイレ内のスペース確保に努めます。
		個室トイレが狭いと思う 又 7Fのせいか水の勢いも小さい	

【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	病室の照明ですが日中明るいときは消しても良いのでは（天気悪く暗いときとか必要に応じてつければ省エネにもなるのでは	病室の照明は、壁面のスイッチにて点灯消灯が可能であり、使用していないもしくは必要に応じて、こまめに各病棟にて行っております。 4床室の場合は、プライベート確保により1床ごとにカーテンで仕切ることが可能ですが、その際に窓からの日光だけでは、暗くなる可能性があります。また、快晴時の病室内の点灯は、特に無駄に感じる印象がありますが、プライベートの確保及び作業照度の確保から状況に応じて、点灯を行っております。
		外の空気がすいたい。それも朝。（2日に一度はね）	病室の窓は、病棟看護師に声を掛けていただければ、一部開放することが可能です。
		個室トイレ：ドア開けて手すりなし　前とか脇に設置お願い	個室トイレが狭い印象があるため、手すり設置位置及び洋式便器の省スペース型への更新も含め、検討していきます。
		産婦人科の個室くらい家族が泊まれるようにしたほうがいいと思う。	産婦人科病棟個室等については、現在、改修工事の検討をしております。
		散歩できるコースがあればよいと思う。面会コーナーでお茶が飲めたらと思った。	患者様専用の散歩道について、敷地内の状況では安全に散歩できる場所の確保が非常に困難です。お茶については、各病棟デイルームに自動販売機を用意しておりますので、そちらをご利用願います。
		トイレ、洗面台の清掃が気になった。ゴミ箱がいっぱいになってるときがある。体重計の脇に物を置く台か棚があっても良い。採尿コップの跡が何日もそのまま残っている。トイレトペーパーもっとミシン目のはっきりした切れやすいペーパーを。	清掃作業及び巡回スケジュールを決め、院内の清掃・ゴミ回収を行っております。清掃・ゴミ回収のタイミングが患者様の病室設備の利用頻度及び状況に合わない時がありましたら、病棟看護師に声を掛けていただければ対応可能です。
その他 (好評価)	共通	生まれてはじめての検査で不安な時「頑張って」と声をかけてくださり勇気づけられました。話を聞いてくれたり、おきれなかった時食事の手伝いをしてくださり感謝ありがたく思いました。	今後も患者様にご満足いただけるよう接遇の向上等に努めてまいります。
		言葉も態度も良くて居心地がよかったです。医師の説明も分かりやすくて文句なしです。なにより医師、看護師さん方の笑顔が最高によかったです。	
	診療部 -医師	先生の回診、話し方、表情で魔法のように“何でもない”と戦える気がしました。	
		不安だらけの入院でしたが、担当医師の〇〇先生が全ての件で正面からお話して下さり、不安が和みました。他の接して下さったスタッフの方々も良くお世話して下さい感謝の気持ちで一杯です。有り難うございました。	
		こんなに懸命な病院はほかにありません。これからも頑張って地域のためつくっていただきたい。特に〇〇先生には大変お世話になっています。	
		非常に多忙にもかかわらず1日数回回診があり安心を与えて戴き現在の治療に大変満足致しております	
		今は庄内地区においてはなくてはならない病院である。更なる向上を願ってます。	
	看護部 -看護師 -助産師	配膳や身体拭きに対しても献身的に対応して頂き感謝しております。	
		手術後痛みと不安がありましたが、看護師のみなさんにとてもよくしていただいて、感謝です。ベット上で排泄するのは初めてでしたが配慮していただいて、ありがたかったです。入院中、安心して過ごすことができました。以前入院したときの助手さんもいてくださって、安心感が増しました。お世話になりました。ありがとうございました。	
		初めて接した時からみなさん好感の持てる接遇をされていました。自分の職場でも日頃から接遇向上に取り組んではいますが、見習わなければと思いました。これからも頑張ってください。	
		具合の悪い時、笑顔に癒やされました。いつも明るい声で接して下さい、感謝の気持ちでいっぱいです。どの看護師さんもととても感じが良かったです。大変なお仕事ですが、これからも頑張って下さいね。	
		不安な時、看護師さんの気配りや声かけに安心して入院生活を送る事ができた。ナースコールの対応もテキパキとしていてすぐに対応して頂きました。ありがとうございました。	