

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30年7月24日（火）、26日（木）

入院患者様 平成30年7月23日（月）～7月31日（火）

◎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

日本海総合病院 患者満足度向上委員会

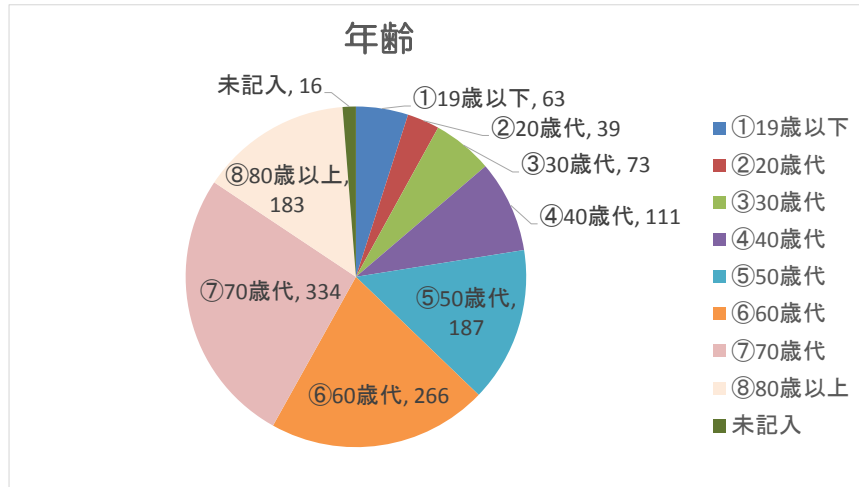
平成30年度患者満足度アンケート集計結果

【外来】

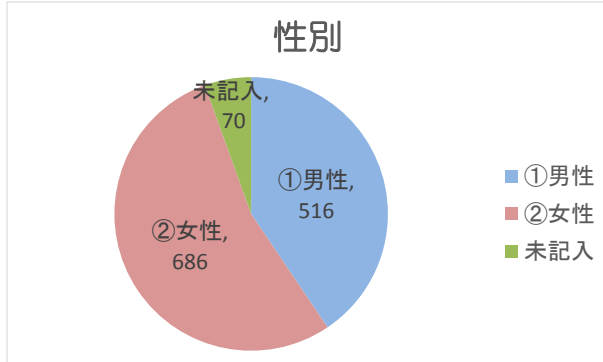
(1) 調査協力者基本属性

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	(10)産婦人科		
182	126	57	20	30	157	31	102	48	86		
(11)泌尿器科	(12)皮膚科	(13)眼科	(14)耳鼻咽喉科	(15)放射線治療	(16)放射線科	(17)精神科	(18)歯科口腔外科	(19)人工透析	(20)放射線治療室	(21)人工透析室	計
67	31	33	97	0	14	83	60	0	20	28	1,272

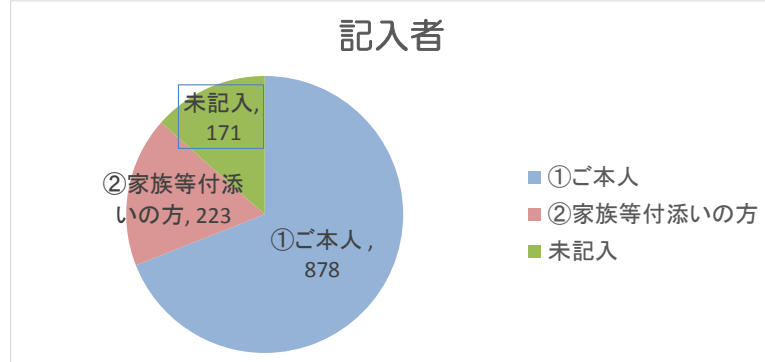
年齢									
①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	未記入	計
63	39	73	111	187	266	334	183	16	1,272



性別			計
①男性	②女性	未記入	1,272
516	686	70	



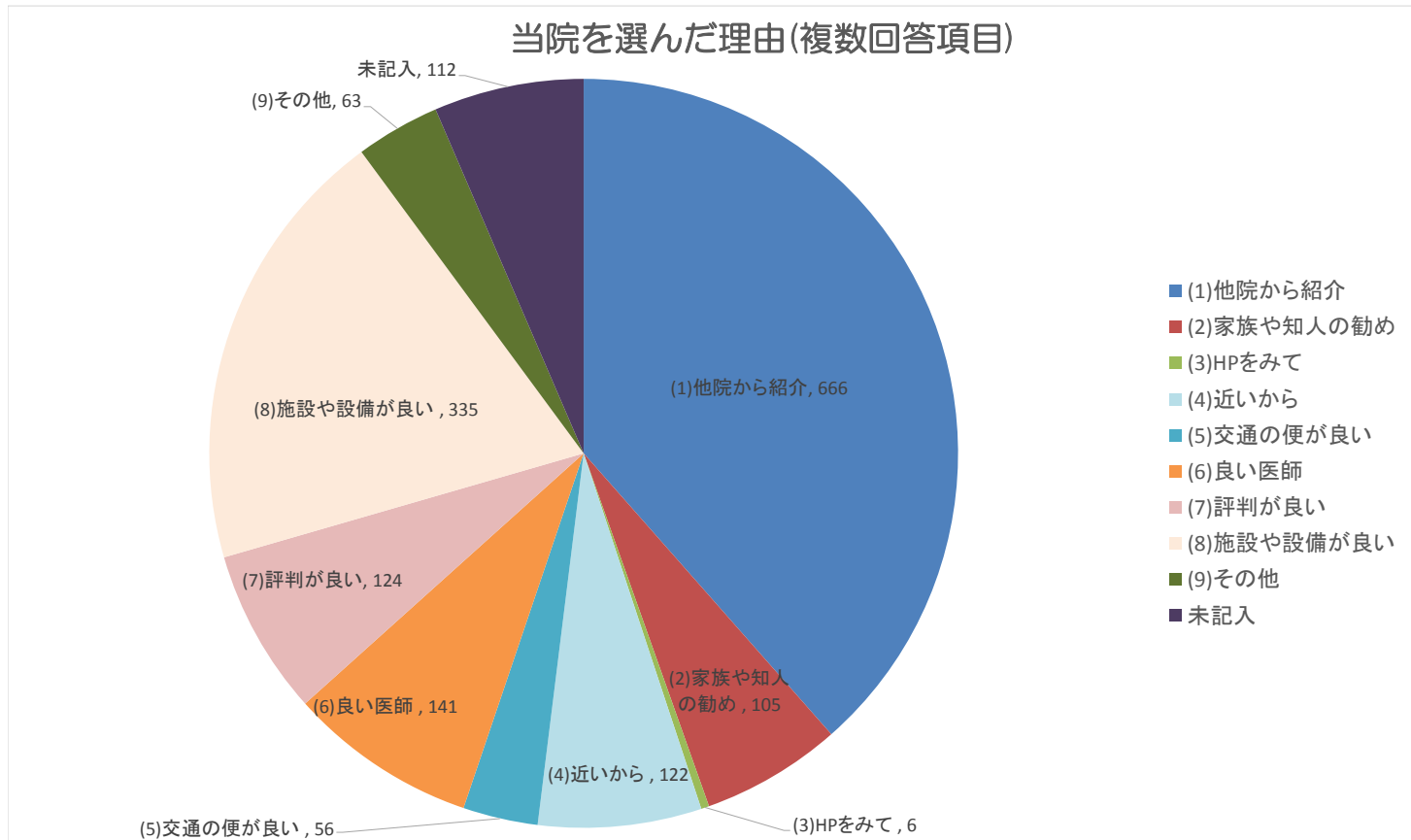
記入者			計
①ご本人	②家族等付添いの方	未記入	1,272
878	223	171	



当院を選んだ理由(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
666	105	6	122	56	141	124	335	63	112	1,730

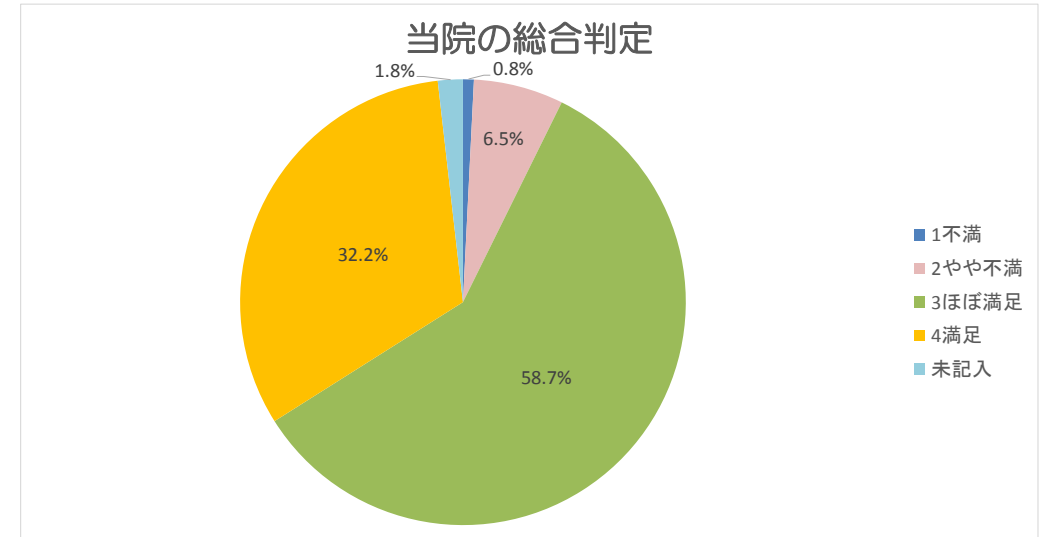
当院を選んだ理由 その他の内訳

【件数】	【理由】	【件数】	【理由】
64	入院歴、通院歴あり	1	カレーパンが美味しいので
22	救急搬送、救急外来のため	1	ラジオを聞いて
18	紹介のため	1	交通事故
9	健診、精密検査のため	1	里帰りのため
7	総合病院だから	1	病院の雰囲気の良いため
5	医師、看護師が良い	1	県立だから
3	自分で選択した	1	専門医の診察を受けたいため
3	信頼できる病院だから	1	セカンドオピニオン
2	自宅に近いから	1	何となく
1	産婦人科があるため	1	少し待つ時間が長い
1	眼科があるため	1	紹介状がないと受診できないのは不満
		計 146	

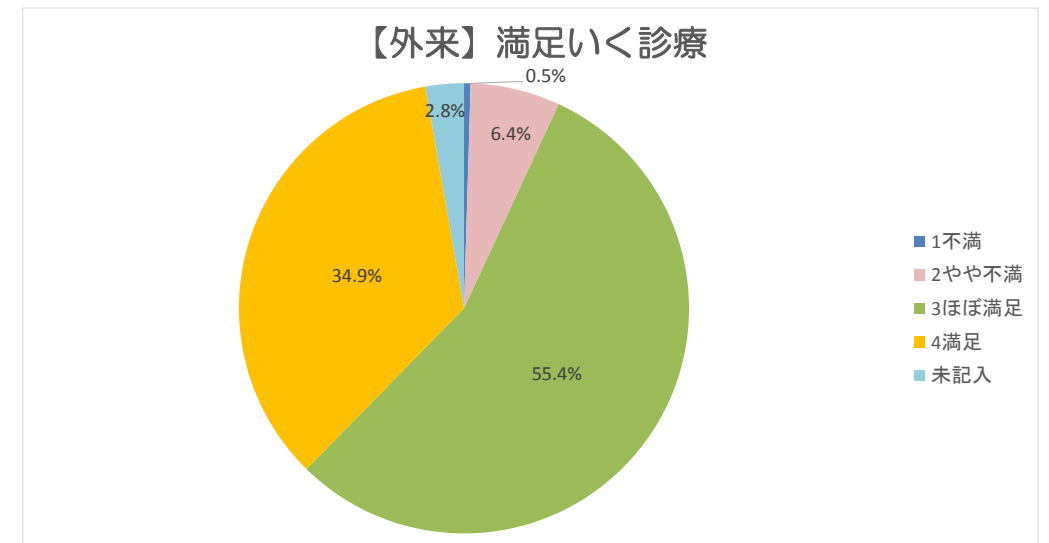


(2) 調査結果

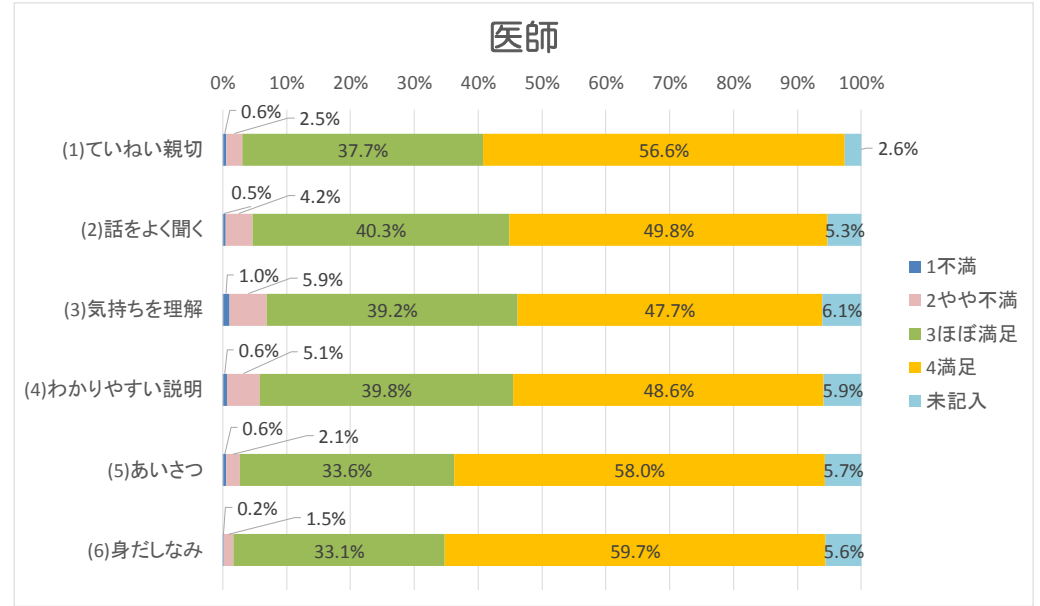
1.総合					
(1)当院の総合判定					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
10	83	747	409	23	1,272



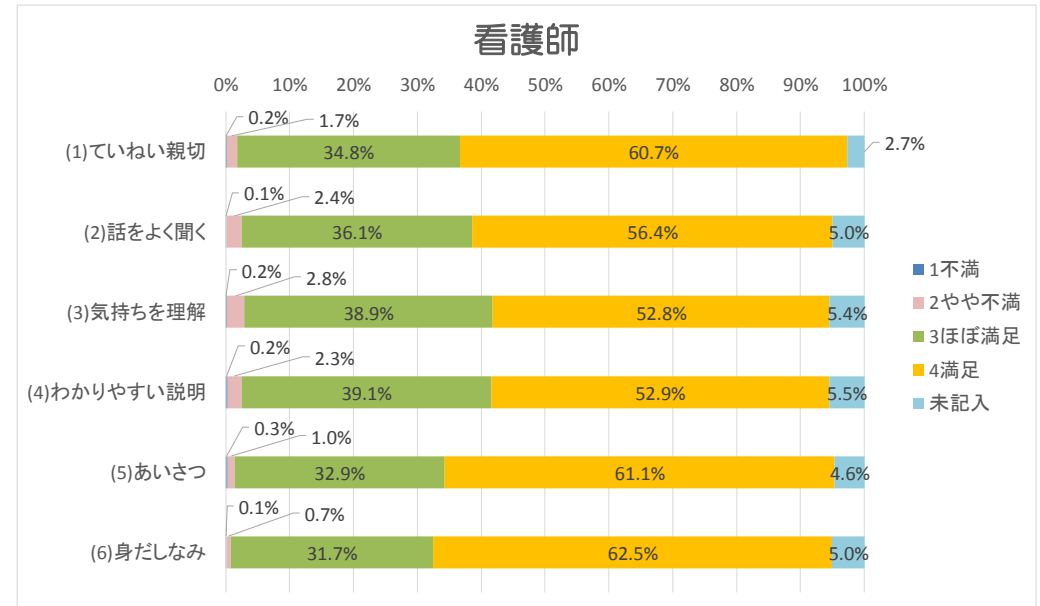
2.外来全般					
(1)【外来】満足いく診療					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
6	82	705	444	35	1,272



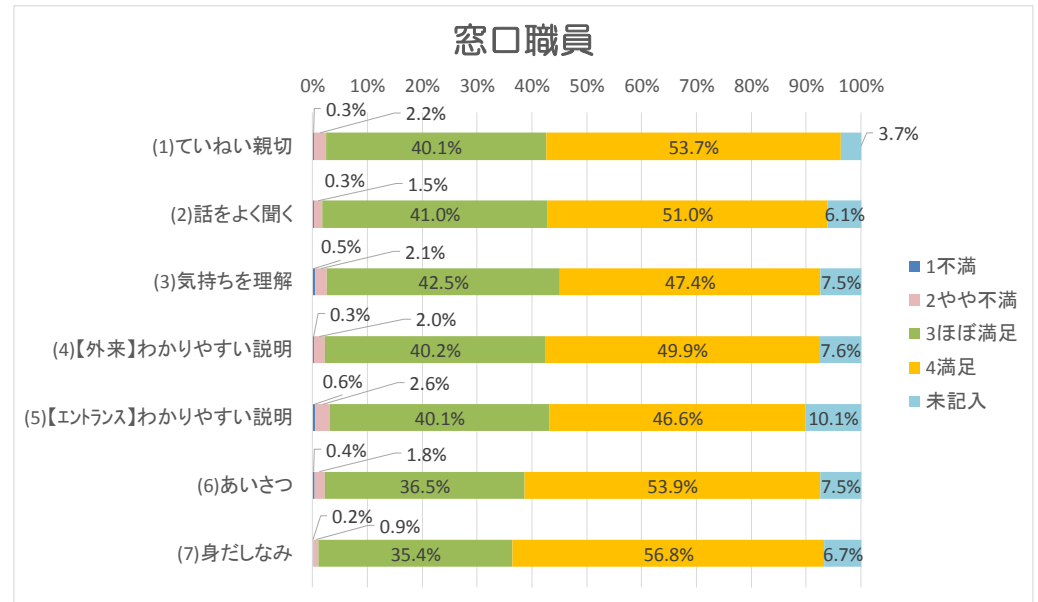
3.医師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
7	32	480	720	33	1,272
(2)話をよく聞く					
6	53	512	634	67	1,272
(3)気持ちを理解					
13	75	499	607	78	1,272
(4)わかりやすい説明					
8	65	506	618	75	1,272
(5)あいさつ					
7	27	427	738	73	1,272
(6)身だしなみ					
2	19	421	759	71	1,272



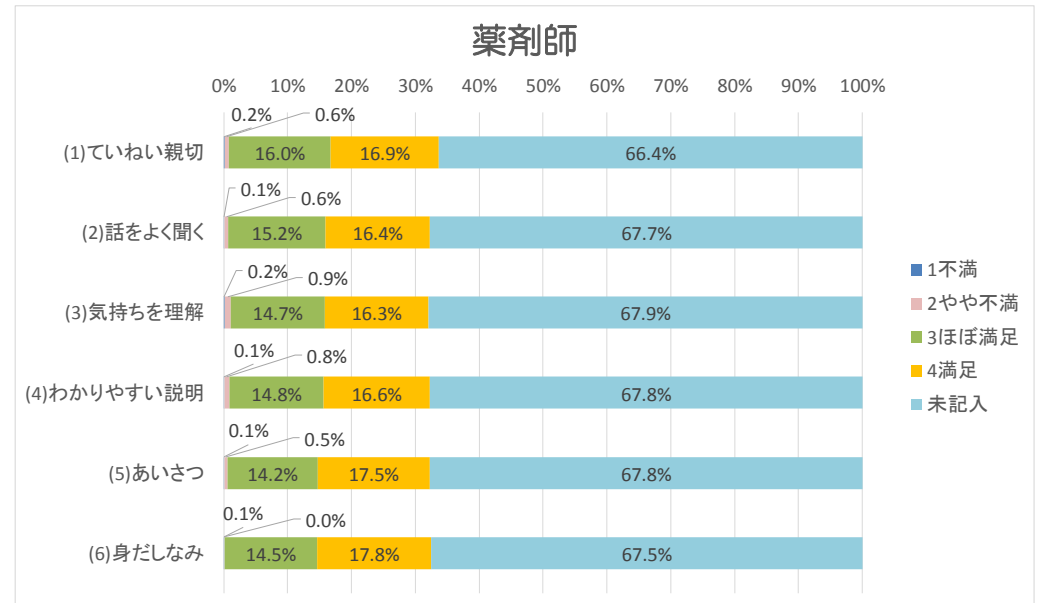
4.看護師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	21	443	772	34	1,272
(2)話をよく聞く					
1	31	459	718	63	1,272
(3)気持ちを理解					
2	35	495	671	69	1,272
(4)わかりやすい説明					
3	29	497	673	70	1,272
(5)あいさつ					
4	13	419	777	59	1,272
(6)身だしなみ					
1	9	403	795	64	1,272



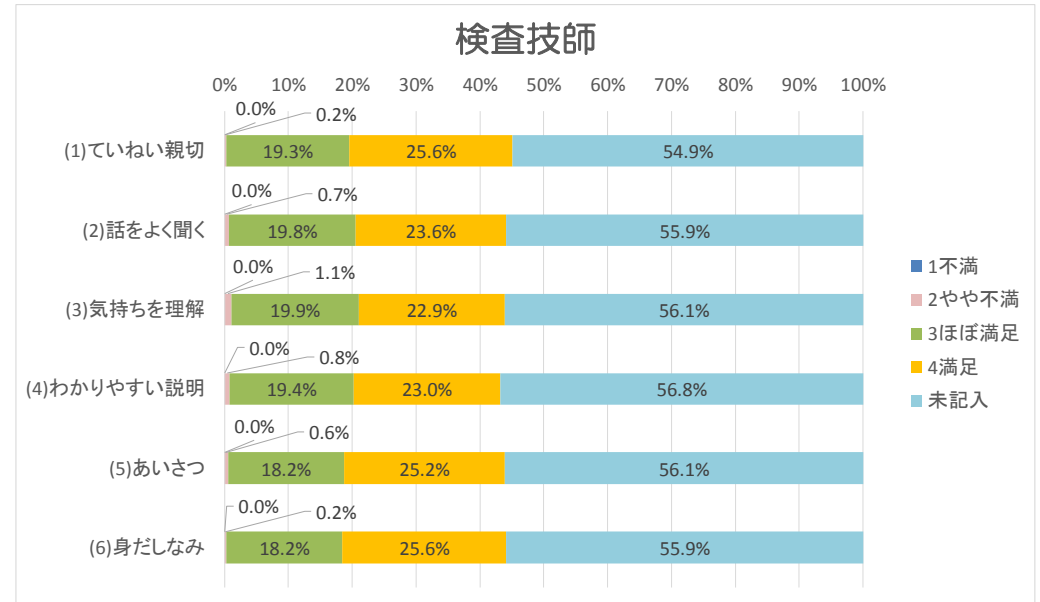
5.窓口職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
4	28	510	683	47	1,272
(2)話をよく聞く					
4	19	522	649	78	1,272
(3)気持ちを理解					
6	27	541	603	95	1,272
(4)【外来】わかりやすい説明					
4	25	511	635	97	1,272
(5)【エントランス】わかりやすい説明					
7	33	510	593	129	1,272
(6)あいさつ					
5	23	464	685	95	1,272
(7)身だしなみ					
2	12	450	723	85	1,272



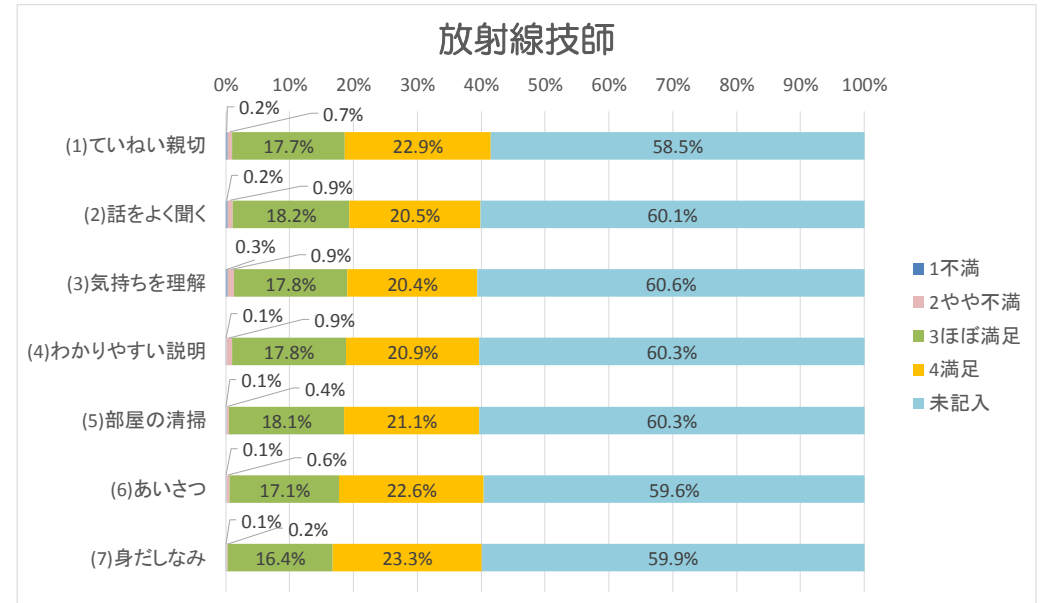
6.薬剤師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	8	203	215	844	1,272
(2)話をよく聞く					
1	8	193	209	861	1,272
(3)気持ちを理解					
2	12	187	207	864	1,272
(4)わかりやすい説明					
1	10	188	211	862	1,272
(5)あいさつ					
1	6	180	223	862	1,272
(6)身だしなみ					
1	0	185	227	859	1,272



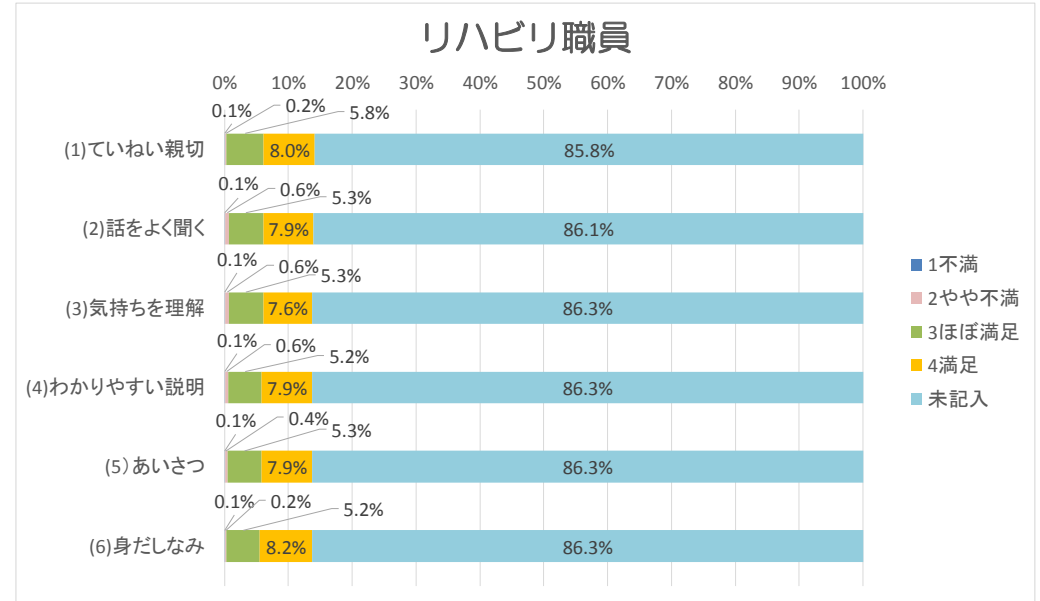
7.検査技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	3	246	325	698	1,272
(2)話をよく聞く					
0	9	252	300	711	1,272
(3)気持ちを理解					
0	14	253	291	714	1,272
(4)わかりやすい説明					
0	10	247	292	723	1,272
(5)あいさつ					
0	7	231	320	714	1,272
(6)身だしなみ					
0	3	232	326	711	1,272



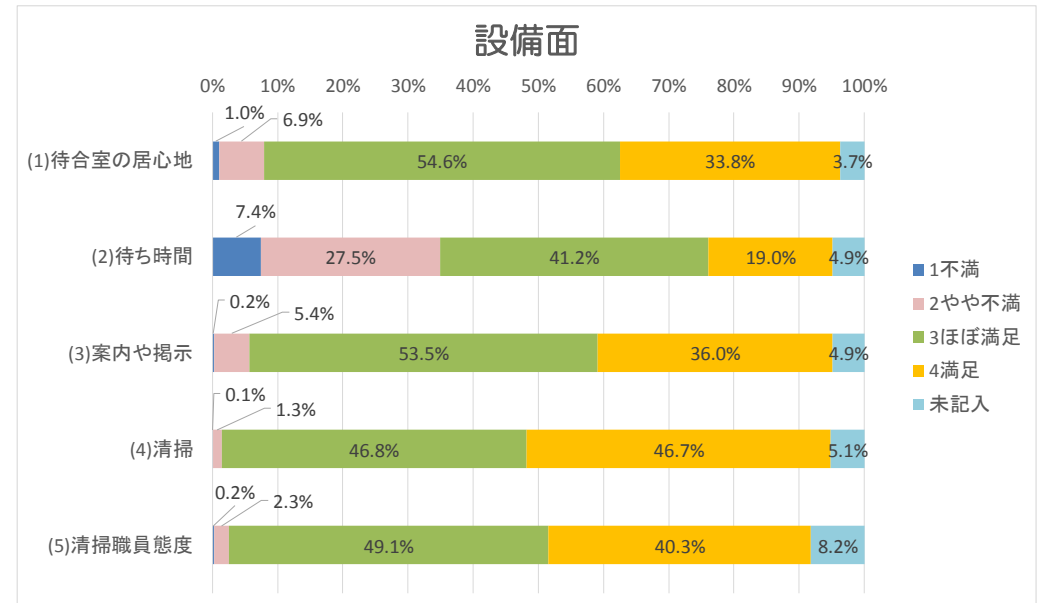
8.放射線技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
3	9	225	291	744	1,272
(2)話をよく聞く					
3	11	232	261	765	1,272
(3)気持ちを理解					
4	12	226	259	771	1,272
(4)わかりやすい説明					
1	11	227	266	767	1,272
(5)部屋の清掃					
1	5	230	269	767	1,272
(6)あいさつ					
1	7	218	288	758	1,272
(7)身だしなみ					
1	3	209	297	762	1,272



9.リハビリ職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	3	74	102	1092	1,272
(2)話をよく聞く					
1	8	68	100	1095	1,272
(3)気持ちを理解					
1	8	68	97	1098	1,272
(4)わかりやすい説明					
1	7	66	100	1098	1,272
(5)あいさつ					
1	5	68	100	1098	1,272
(6)身だしなみ					
1	3	66	104	1098	1,272



10.設備面					
(1)待合室の居心地					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
13	88	694	430	47	1,272
(2)待ち時間					
94	350	524	242	62	1,272
(3)案内や掲示					
3	69	680	458	62	1,272
(4)清掃					
1	17	595	594	65	1,272
(5)清掃職員態度					
3	29	624	512	104	1,272



大分類	中分類	担当部門	記載内容	対応策
職員に関すること	接遇・態度	共通	緑内障から発症する内科系のサルコイドーシスという難病といわれ副作用が恐ろしいので治療をしないという選択をしました。その折の先生の態度に少々疑問があります。内科の先生です。先生によっては態度が冷たく感じた事があります。	常に患者さんの立場に立った話し方、行動をするように努めてまいります。
			ベテランだと思われる先生ほど、話をよく聞いてくれない、という印象があります。	
			同じ話を何回もしなければいけない	ご意見を踏まえ、患者さんに満足いただけるような説明に努めてまいります。ご不明な点などがありましたらお気軽にお声がけください。
		看護師	私の仕事関係で検査日と外来診察日と同じ日であればありがたいが、できないのであれば患者の都合を汲みとってくれる意思とシステムがあればありがたいです。今回は説明室の方は良く対応して頂きました。	検査内容によっては同日とならない場合もございますが、事前の診察の際に医師に相談していただきますようお願いいたします。
			医師、看護師のリレーション、情報共有がいまひとつだがそれ以外は良好と思われる。	患者さんに安心していただけるよう、職種間での連携を図ってまいります。
			血圧測定は丁寧に(高低差があるとき2〜3度測定)採血が説明不足、終了前10〜15分前にタイムアワーを早く切る方がいる	血圧測定時は声かけをしながら、測定間隔や測定値を伝え対応していきます。手技は丁寧にいき、不安の軽減に努めます。採血結果は定期的の場合毎回個別に説明をしています。気になる点、不明な点についてはその都度患者さんに確認をし十分な説明を行います。血圧低下時等は予定より早く終了する場合もあるため、その旨を説明しながら返血操作を行います。
			救急対応での男子看護師の女性の身になって考える配慮がないと思った。	救急外来を受診する患者さん、家族の方の苦痛や不安が少しでも軽減し、安心できるように更に努力して配慮していきます。救急受診する患者の心理についても学習会を開催し、具体的取り組みを現在しております。迅速な対応と、患者さん、ご家族に寄り添った配慮ができるよう努めてまいります。
			救急の看護師の態度は本当に最低だと思う。使用する頻度が多いので毎回違う看護師に当たるが、誰一人いい人がいない。偉そうな看護師ばかりいる。不満しかない。	長期間通院している患者さんが多く、親しみをもって接している事がなれなれしい言動になっていて反省しました。これからは患者さんの人格、背景を理解し敬意をもって対応していきます。また、なれなれしい態度、言動にならないように緊張感を持って対応していきます。
			子供に話すような口調で馬鹿にされているようだ。	
		放射線技師	身体が不自由なのに服を脱いで椅子にかけたらそこに座るのでは無いと怒られた。患者の状態に合わせて誘導するなど何も行わず気分を害した。教育をお願いしたい。不愉快だ	検査を行う際、誤解を招かないよう工夫して説明を行ってまいります。
			CTやMRI時に具合悪くてもすぐ対応して頂けませんでした。大変苦しい思いをしました。	今まで以上に検査中の患者さんの状態観察に努め、急変時に速やかに対応してまいります。
		窓口職員	医療事務の人が通行患者をじろじろ見ている人がいる。(消化器内科)体が悪いので歩行も不自由なので直して欲しい。 公的機関に申請のための書類作成依頼のため窓口職員と思われる電話対応(午後から)に不快感をもったことがある。	各担当窓口等の担当部門へ伝え、改善に努めます。 なお、担当部門において接遇等に関する研修会を定期的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。
			「会計に間違いがあり次回来院時に相殺」とTELがあった。TEL時も来院時もお詫びの言葉はなかった。貼りだされたアンケートにも同内容があり、その方はわざわざ会計訂正のために来院されていた ニチイ職員(?)の方は1Fホールの方もいつも自分目線だと思う。謝ってはいけない患者に隙を見せてはいけないとかという教育なのかと思ってしまう	
			予約外での診察の際の時間・どの科を受診して良いかわからない時、窓口職員の対応は不満以前、心臓血管外科の外来の受付対応が悪いと投書させて頂きました。整形外科での対応は悪いと感じた事はありませんが体調が悪くて受診している方に、きつく当たる様な態度だけはしないで頂きたいと思います。患者を看る力も医療従事者としては必要だと思います 窓口職員もっと笑顔がほしい	
			窓口が混んでいる時の配置対応がない。(臨時的対応)	混雑している窓口には他の部署からの応援体制を整えておりますが、運用等も含め改善に努めます。
	会計窓口の対応でマイク等使わないと何言っているのか聞きとりにくい。愛想がなくて冷たい感じがする。話通じない。	マイク使用等も含め検討してまいります。またご指摘いただいた内容については、担当窓口等の担当部門へ伝え、改善に努めます。 なお、担当部門において接遇等に関する研修会を定期的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。		

大分類	中分類	担当部門	記載内容	対応策
職員に関すること	事務部		病院入口に歩行困難で車イスが必要なお年寄りがあったが、いつもエントランスにいる介助をしてくれる人が不在で大変そうでした。	案内職員や業務補助者が順番に対応いたしますのでご理解いただきますようお願い申し上げます。
			このアンケートの人の対応があまり…	来年度のアンケートの際は患者さんがご不快な思いをしないよう接遇向上に努めてまいります。
			1階ファックスコーナーは、親切さが無いというか、怖い感じがします。	ご意見を運営業者に伝えさせていただきます。
			駐車場整備のおじさんの誘導は最悪でした。暑い中大変ですが、あんたの指差したどこに曲がれと言うのか？それだけ不満！	当日の状況は確認できませんが、今後は的確な誘導を心がけるよう改めて指導してまいります。
	共通		説明がよくわかりやすかった。 内容説明を詳しく話してほしい	今後も患者さんに満足いただけるよう接遇向上に努めてまいります。
			全体的に説明不足で初めて来院した時に戸惑う事が多かった。 入院までの説明が、同じことを何度もあっち、こっちと面倒だった。半日もかかるのは苦痛です話している用語が分かりにくい。	ご意見を踏まえ、患者さんに満足いただけるような説明に努めてまいります。ご不明な点などがありましたらお気軽にお声がけください。
	説明	看護部	以前～受診した科に再診出来なかった。(体制が変わったとかで)大量に薬を処方していただき、結果として状態悪くなったのに(医師も診る必要がないと言っているとか)	詳細は不明ですが、「以前から」という言葉から開業医に紹介した患者さんからのご意見と推測されます。本来ならばご紹介先の医師から紹介状を持参して頂き、しかるべき医師が診察するところだったと考えます。また、一度は医師に確認したのか、以前担当した医師の判断で「新患担当医から診察してもらう」という指示があったと思われる。診療日も限られているためやむを得ない対応と考えます。 どのような場合でも具合が悪いときは症状によって対応させていただきますが、病院としての役割をご理解頂き、これからも開業医との連携を図りながら対応させていただきます。
			予約の時間が当日受付時に変わっている事があった(予約票の時間と)	医師の都合で予約日の変更をお願いする場合は、必ず電話や手紙で連絡するようにしておりますが、ご指摘のような行き違いがあったことを反省し、以下のような対応を徹底していきます。 電話で予約変更するときは、変更日時を患者さんから復唱してもらい、間違いなく伝わっているか確認いたします。お手元に予約券があるときは、記入変更してもらい、予約券がないときはメモでお渡しします。来院時に変更する時は、受付と協力して予約券用紙に予約日時を記入し、変更内容をカルテ付箋に残します。
	技術	看護部	透析室に慣れていない看護師さんが多くなって、穿刺と止血に所用時間のばらつきがあります。	勤務交替者に関しては指導的立場のスタッフとペア体制をとり指導の強化に努めます。
		検査部	採血時、看護師本人希望の左手を受け入れたくない様子。右手に変えようとして不満であった。 採血、痛い人がいる(複数名)。技師に当たるとほっとする。 採血する時、漏れてしまい、手に青痕ができて、1週間治らなかつた。	患者さんに寄り添う対応に努めます。 技術の向上に向けて日々の研鑽に努めます。
診療部		地域の開業医の診察では手術をしても効果がないと言われましたが紹介状を書いて頂き受診となり手術しました。結果(白内障手術)もともと近視で目がよく見えなかつたがよく見える様になったと本人が大変喜んでます。ありがとうございました。 先生、膝炎を治して下さい、ありがとうございました	今後も患者さんに満足いただけるよう接遇向上に努めてまいります。	
院内環境に関すること	待ち時間	共通	来院から問診そして診察とすべて待ち時間が長い 診察の時間が大体でも判ればよいよですが。 今日は予約時間のみて頂きましたが、通常は1時間～2時間待ちで、どうにかならないかと思っています。	予約時間からおおよその待ち時間を案内板に表示しております。患者さんの待ち時間については改善を図るよう院内全体で検討してまいります。
			急患が入った時医師が離れると待ち時間が長くなり、1人の医師で対応で来ないのかな。 待ち時間が長い時がある 全体的にほぼ満足でしたが待ち時間が長く診察が短く、話をしたくて。 予約外で来ると待ち時間が長い。具合悪くて来ているので、10人に1人という具合で診察に割り入れる事は出来ないでしょうか	途中で具合が悪くなった場合、横になって休むこともできますのでスタッフにお声がけください。患者さんの待ち時間については改善を図るよう院内全体で検討してまいります。
		共通	月1回だけなのですが、もう少し待ち時間が…	患者さんの待ち時間については改善を図るよう院内全体で検討してまいります。
		放射線部	CT待ち時間が長く、90才の患者は腰が痛いと少し不満でした	待ち時間の長くなっている患者さんに対して不具合がないか声をかけてまいります
		検査部	生理検査室で2時間以上も待たされているので、何時間待ちとかわかるようにして下さい。予定があるので	予約時間より早く来院された方かと思いますが、待ち時間が長い医場合はお声がけします。

大分類	中分類	担当部門	記載内容	対応策
院内環境 に関する こと	待ち時間	窓口職員	会計処理が遅い。	会計処理につきましては、正確かつ迅速な会計処理に努めておりますが、混雑時や患者さんのお薬の確認等いろいろな条件が重なりますと、お待たせする結果となっております。お急ぎの方や、「遅い」と感じられた方は、遠慮なく窓口職員へお声をかけてください。今後も、「正確かつ迅速な会計処理を」心がけるよう努めて参りますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
	設備	事務部	救急外来、正面エントランスどちらの入口を通っても透析室までは遠過ぎます。難儀なことです。	現在、放射線治療棟建設工事に伴い、平成30年3月から正面北側出入口を閉鎖させていただいております。平成31年3月の工事完成予定に併せ、出入口を再開いたします。
			エレベータが暑い。	エレベータには換気機能は有しておりますが、専用のエアコンを装備されておられません。このため、1・2階の室内温度に影響されやすい状況でございます。今後は室内の温度管理を徹底してまいります。
			待合室が少し暑かったです。	アンケート当日の外来待合室の温度については、当院でも測定させていただいており、場所や時間帯によって、不快に感じる温度でありました。結果を受け、エアコンの点検時期等の見直しにより一定の改善が得られることを確認できましたので、次年度以降は対応してまいりたいと考えております。なお、同じ待合室でもエアコンの設置場所の関係上、若干の温度差が生じている状況です。
			待ち時間が長いのは仕方のない事だと理解していますが冷房がききすぎて寒いです…いつもストール等を持参し、対策はしていますが…	外来待合室のエアコンは廊下側及び駐車場側のみ設置しているため、夏場においては、風量を強く設定しております。室温については、暑いとのことご意見が圧倒的に多く寄せられているため、改善できるように努めてまいります。
			掲示物はすっきりして良いが、案内(診察の)が白地に数字の表示の方が見やすいのかとも思いました。反射するので場所によっては、見に行ったりもしています。	医師診療予定表のデジタル化につきましては、環境美化の改善等を目的として、平成30年4月に運用を開始しました。また、モニターには医師診療予定の他に、ご提供したい情報も切替表示させていただいております。見難い状況につきましては、日差しの関係性等を調査し、対応を検討してまいります。
			歩く時に右側を歩いていた方が良いか左側の方が良いのか分からず、患者同士が衝突しそうになる事が多い。院内に右側通行か左側通行かの標色があっても良いと思う。	病院を利用される方々の中には、怪我や麻痺を患う方が多くおり、通行規制により当該患者さんに危険を及ぼすことを懸念しております。このため、対応は難しいものと考えております。
			横になって休める場所があったらよかった	畳スペースにつきましては、現在、既存病棟の一部には併設しておりますが、外来部門にはございません。対応につきましては、新たなスペースの確保が難しいものと考えております。
			以前よりは良くなったが、駐車場もう少しあれば助かります	当院では、放射線治療棟建設工事に伴う駐車場減少に対応するため、平成30年12月に駐車スペースの拡張を行いました。来院される方々の駐車場は、南側の他に東側にも整備しており、毎日、空きがある状況であります。工事完成後の対応につきましては、必要に応じて拡張を検討してまいります。なお、冬期間においては、排雪スペース確保等の影響から一層の混雑が予想されますが、ご不便を感じさせないよう努めてまいります。
			いつも思うのですが、車がなかなか駐車出来なく困ることがあります 何とかならないものでしょうか(冬場は特にです)	外来患者さんが多い日は、必然的に駐車場が混雑している状況にありますが、毎日、東側駐車場には空きがあるようですのでご利用ください。待合の混雑については、病院全体で対応を検討しております。
			駐車場、待ち合い室の混雑	現在、一般駐車場においても混雑している状況にあるため、対応は難しいものと考えております。
			冬の駐車場が凍っていてとても怖いです。	危険な思いをさせてしまい申し訳ございません。これまでも駐車場の凍結時には融雪剤の散布などによる対応をしてまいりましたが、今後は一層、注視してまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。なお、施設使用において、お気づきの点がございましたら、遠慮なくお近くのスタッフにお声掛けください。
			窓際設置のテレビ後ろブラインドは少し閉じ気味の方がいい。テレビ画面より外が眩して画面が見えづらくなる。	待合室には少しでも外の光を取り込みたいとの考えはありましたが、これまでも天候に応じてブラインドを操作しておりました。今後は天候を見ながら対応してまいりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
番号を呼ぶのが隣の精神科の番号を同時に呼ばれ区別がつけにくい	呼び出し音声のほかに画面に番号が表示されますので、あわせてご確認ください。			

大分類	中分類	担当部門	記載内容	対応策
院内環境に関する こと	設備	事務部	モニターに番号や担当医の表示が出ます。音声も聞き取りやすくなり見やすいのですが、すぐ表示が切りかわってしまいます。曜日ごとの担当医などは今まで同様、紙で貼っておき、常に見られるようにしてもいいかなと思います。	患者さんが見やすいように表示時間を調整してまいります。
			MRIの音が他病院に比べて大きすぎると思います	機器によるかと思いますが、機械音が気になる場合は耳栓やヘッドフォンもありますのでお声がけください。
			バスの待ち合いのところに椅子が必要。(工事中の場所)薬局が敷地内にあった方がいい。目の悪い人、歩けない人は大変	バス停留場へのベンチ設置につきましては、過去に同様のご要望がございましたことから平成30年5月に対応させていただいております。追加設置につきましては、冬期間の利用率及びスペースの兼ね合いを考慮しますと対応は難しいものと考えております。なお、バスの運行においては、バス待合所を利用する方々についてもご配慮させていただいておりますので、安心してご利用ください。また、敷地内薬局につきましては、当院でも検討をしておりますが、実現化には課題が多い状況です。
			採血室の待ち時間が表示されるようになり、わかりやすい。また採血室での待ち時間が短縮されたと思われる。	お褒めのお言葉をいただきまして、ありがとうございます。
			設備がそろっている。	今後も各設備を維持できるよう努めてまいります。
			通路の座る場所に業者の人達が座っていて座れない時がある	院内には毎日、多くの医薬情報担当者、物品納入及び工事業者等が入り出ております。当該業者は当院の運営にとって不可欠な存在ではありますが、椅子の占領はご遠慮いただきたいと考えておりますので、今後は注視してまいります。なお、医薬情報担当者の来院につきましては、平成30年9月の運用変更により、滞在時間が減少しております。
	清掃	事務部	中央処理室の施設設備、担当の看護師さん清掃状況等更に整えられますよう、要望いたしま 特室→病室の清掃はできていない 蛇口からカビが出た カフェテーブルの下にパンくずがたくさんこぼれている。	改めて清掃業者に強く指導してまいります。
	その他	共通	複数科を受診していると連携がうまく取れていない事がある	ご意見については、テナント業者に伝え、改善できるよう努めてまいります。
			アンケートの回答に「普通」がほしい。不満でも満足でもない。	患者さんに安心していただけるよう、職種間での連携を図ってまいります。
			今回のアンケートについて、神経内科受診者にとっては、少し負担が大きかった。	ご意見ありがとうございました。来年度の参考にさせていただきます。
		診療部	あまり転動しないでほしい。慣れてくると、別の担当医になり、継続性がない。	医師の異動は大学等の医師配置計画によりますので何卒ご理解いただきたいと思います。転動の際は後任医師への引き継ぎはきちんと実施しております。
		事務部	デイケアがあったら嬉しいです。	急性期対応の病院として設置は困難と考えておりますので、何卒ご理解いただきま すようお願いいたします。
			食堂のメニュー全てがまずい。なんとかならないものか。	テナント運営業者に伝えさせていただきます。
	カレーパンが素晴らしい		ご意見については、テナント運営業者にも伝えさせていただきます。	
		全体的に院内は明るく清潔で、とても心地が良いです。またカフェや食堂お弁当が売っていたりするのは、そちらのスタッフの方も感じが良いです。このような病院が増えてくれると患者としても安心です。	施設については清潔感を維持できるよう努めてまいります。また、テナント業者の接 遇に対するご意見については、運営業者にも伝えさせていただきます。	

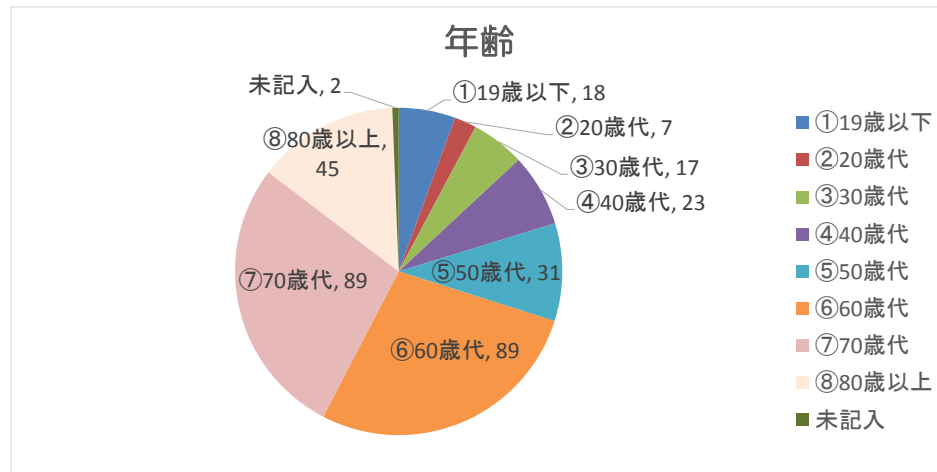
平成30年度患者満足度アンケート集計結果

【入院】

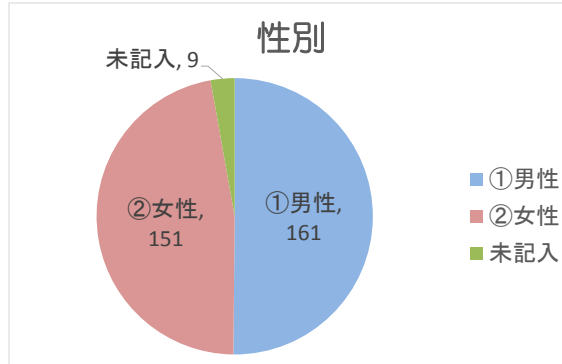
(1) 調査協力者基本属性

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	
29	35	29	27	18	26	
(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
18	33	23	19	34	30	321

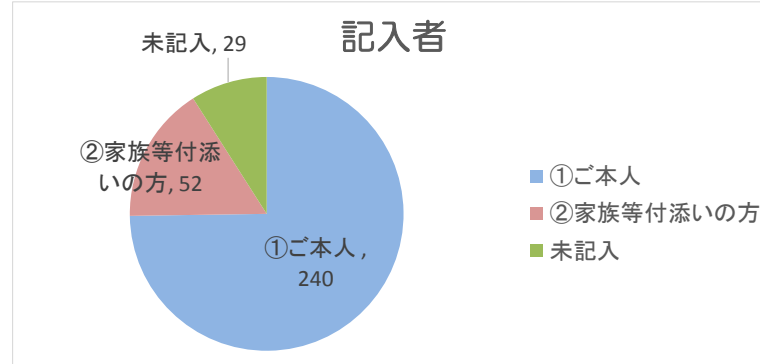
年齢									
①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	未記入	計
18	7	17	23	31	89	89	45	2	321



性別			
①男性	②女性	未記入	計
161	151	9	321



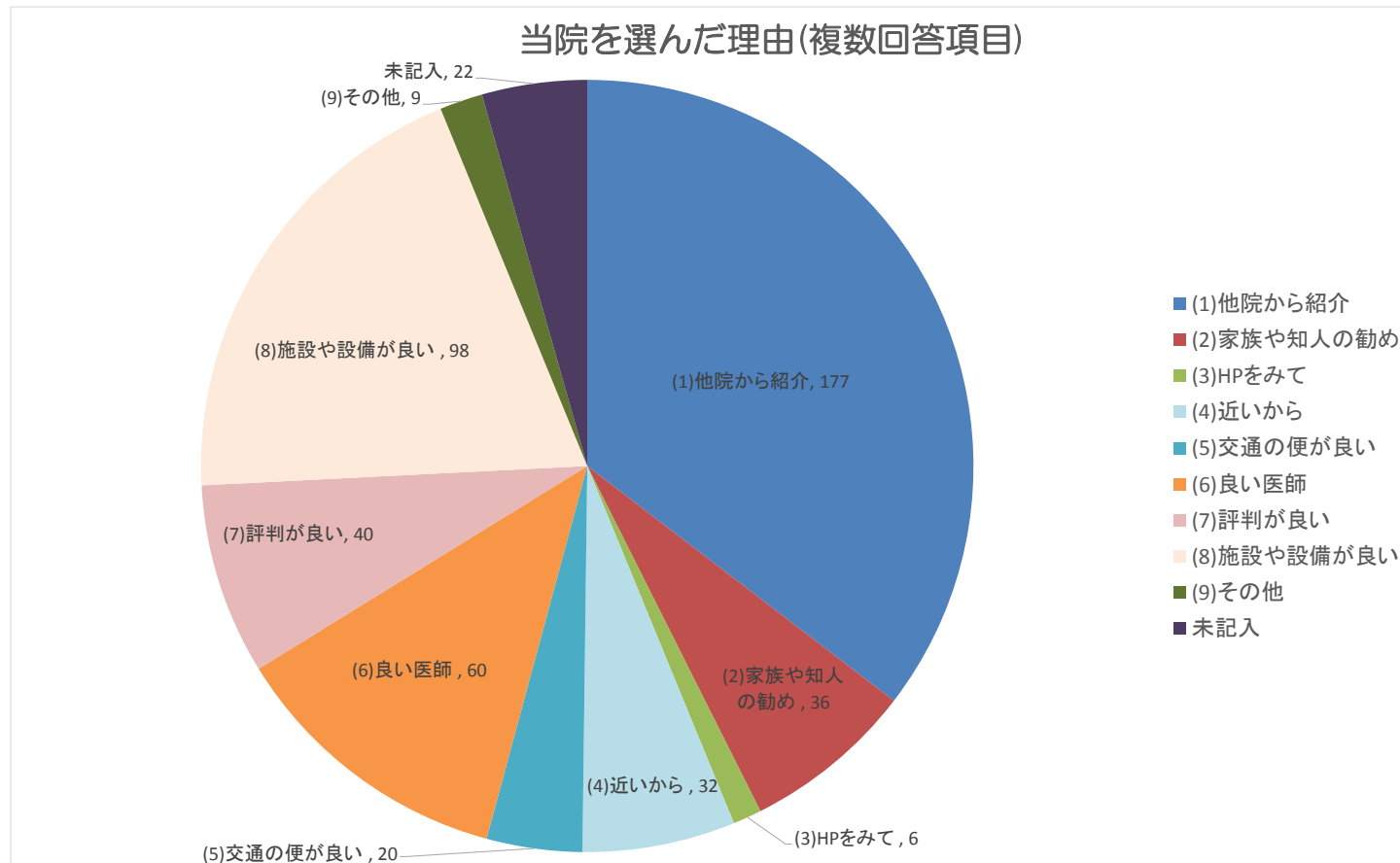
記入者			
①ご本人	②家族等付添いの方	未記入	計
240	52	29	321



当院を選んだ理由(複数回答項目)										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	未記入	計
177	36	6	32	20	60	40	98	9	22	500

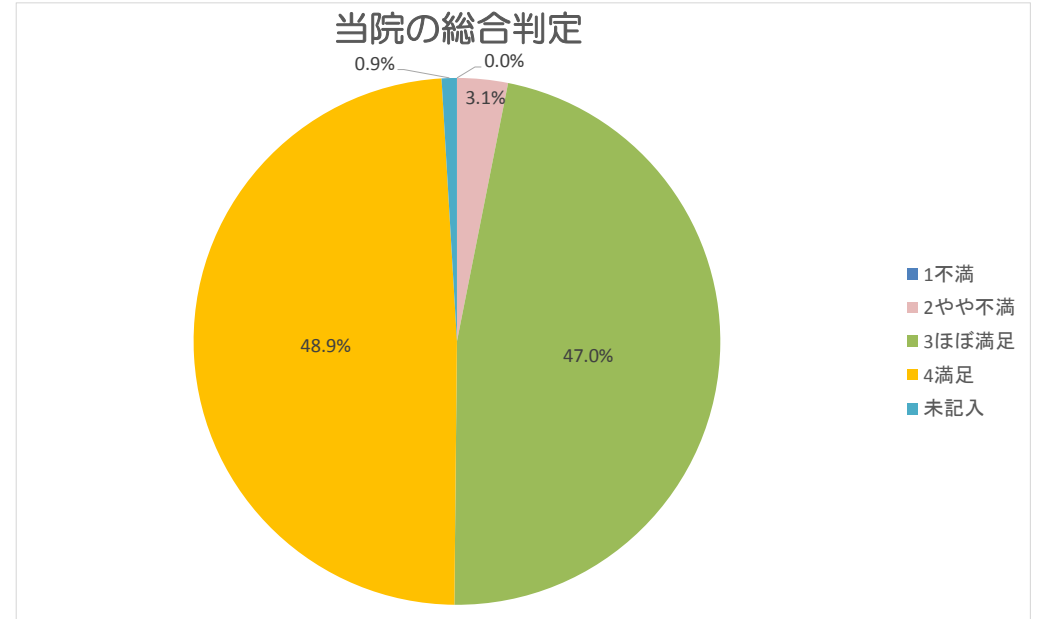
当院を選んだ理由 その他の内訳

【件数】	【理由】
14	入院歴、通院歴あり
9	救急搬送、救急入院のため
2	紹介のため
2	医師、看護師が良い
2	他の医療機関よりいいので
1	手術ができると思ったから
1	出産のため
1	総合病院だから
1	難病でも治療できると思ったから
計 33	

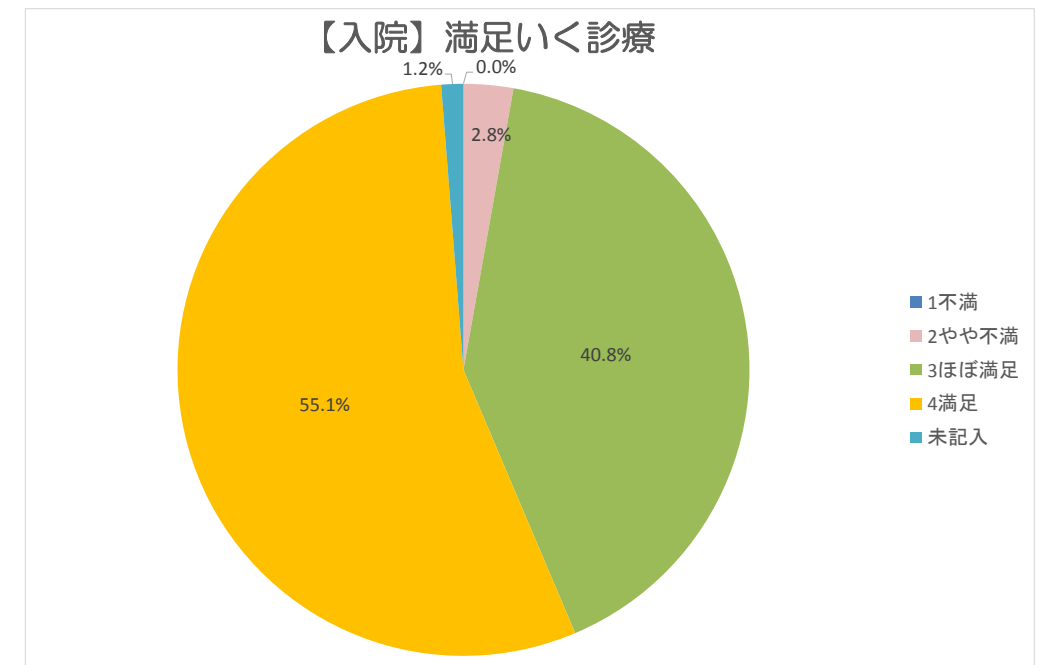


(2) 調査結果

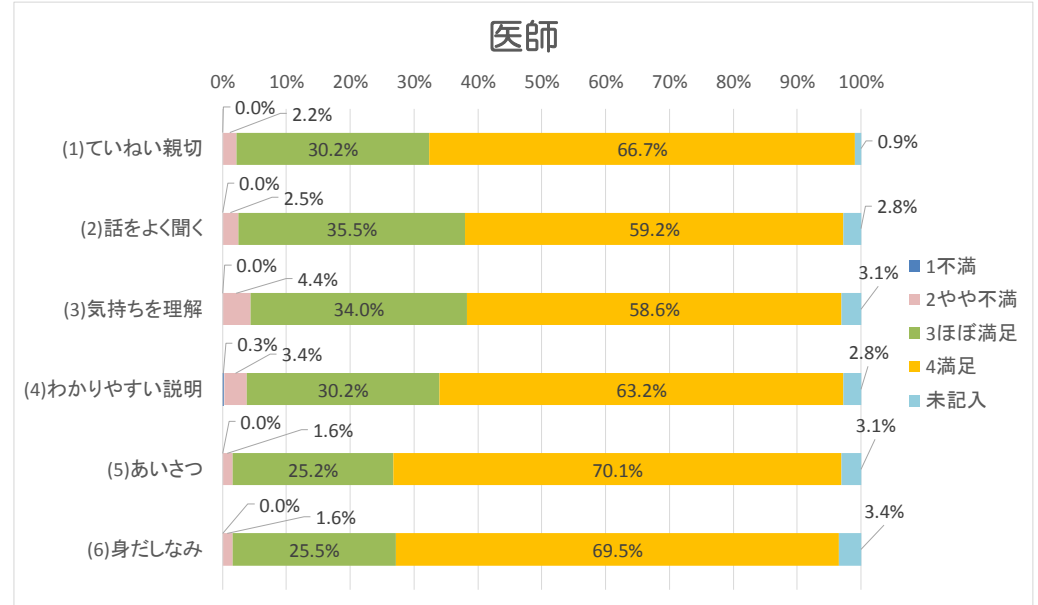
1.総合					
(1)当院の総合判定					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	10	151	157	3	321



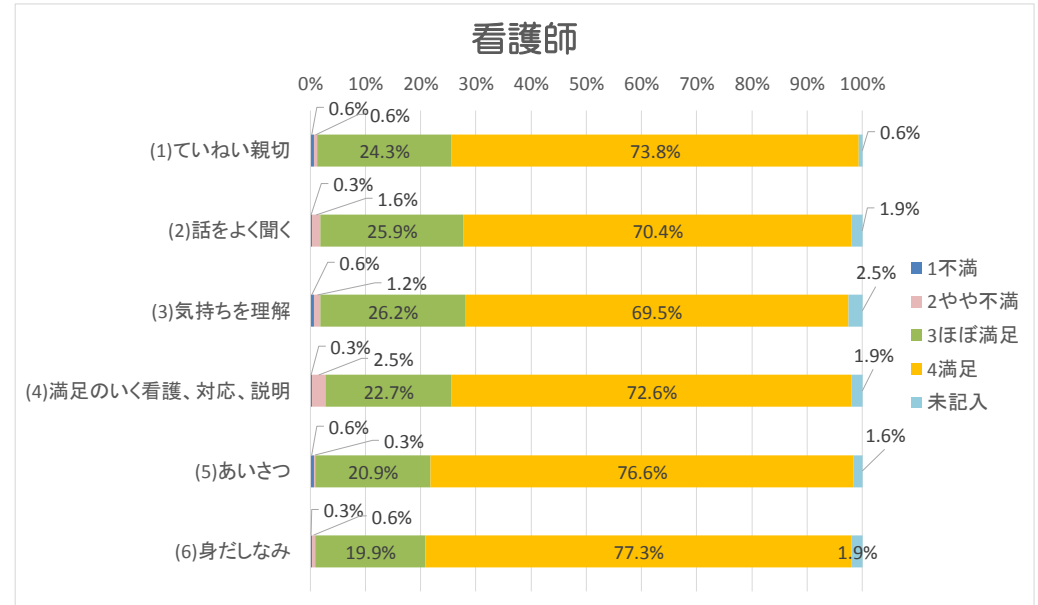
2.入院全般					
(1)【入院】満足いく診療					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	9	131	177	4	321



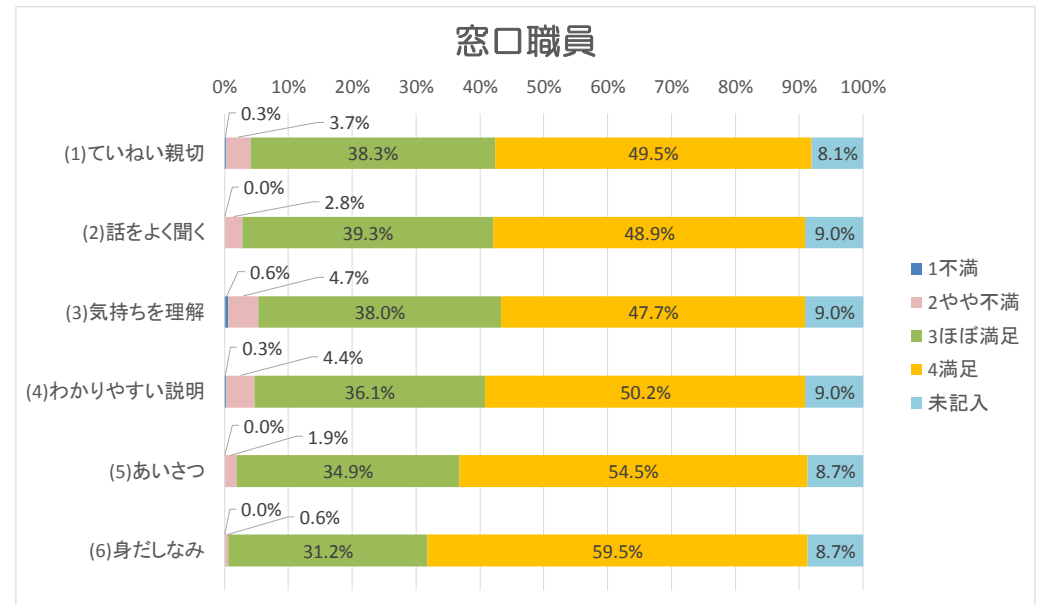
3.医師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	7	97	214	3	321
(2)話をよく聞く					
0	8	114	190	9	321
(3)気持ちを理解					
0	14	109	188	10	321
(4)わかりやすい説明					
1	11	97	203	9	321
(5)あいさつ					
0	5	81	225	10	321
(6)身だしなみ					
0	5	82	223	11	321



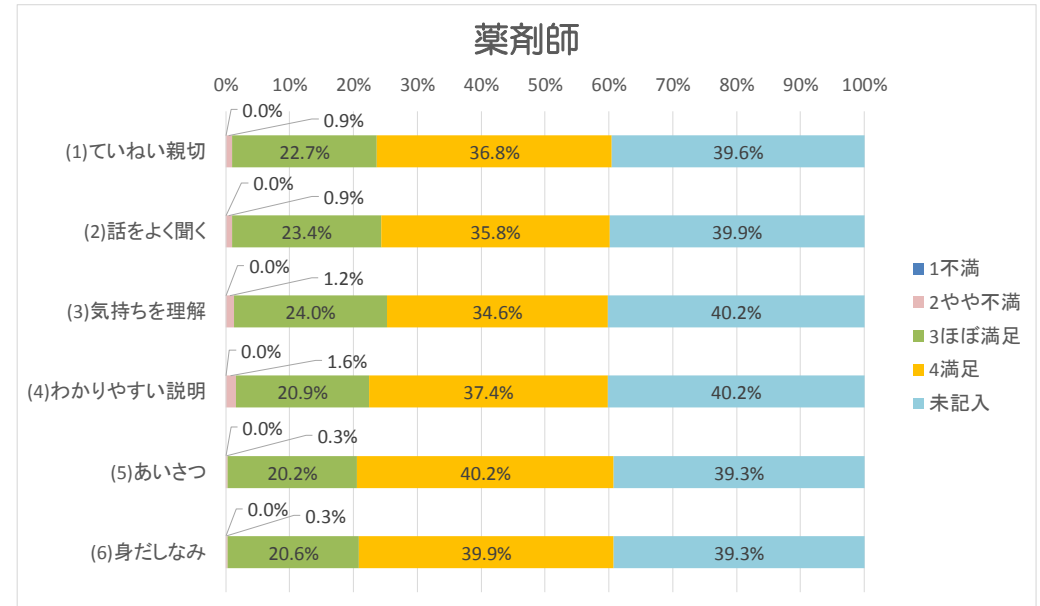
4.看護師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	2	78	237	2	321
(2)話をよく聞く					
1	5	83	226	6	321
(3)気持ちを理解					
2	4	84	223	8	321
(4)満足のいく看護、対応、説明					
1	8	73	233	6	321
(5)あいさつ					
2	1	67	246	5	321
(6)身だしなみ					
1	2	64	248	6	321



5.窓口職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	12	123	159	26	321
(2)話をよく聞く					
0	9	126	157	29	321
(3)気持ちを理解					
2	15	122	153	29	321
(4)わかりやすい説明					
1	14	116	161	29	321
(5)あいさつ					
0	6	112	175	28	321
(6)身だしなみ					
0	2	100	191	28	321

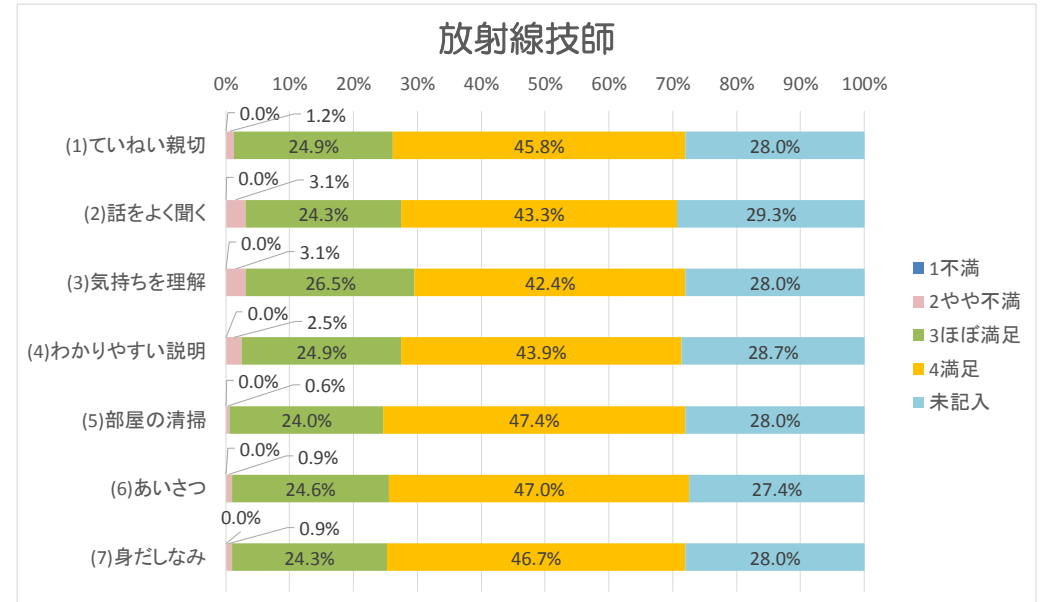
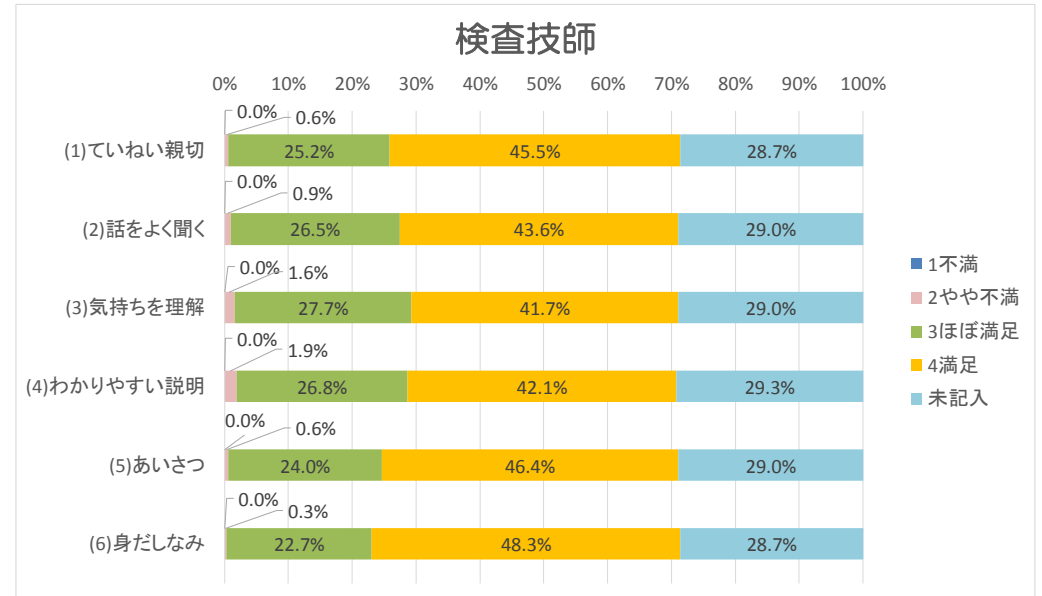


6.薬剤師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	3	73	118	127	321
(2)話をよく聞く					
0	3	75	115	128	321
(3)気持ちを理解					
0	4	77	111	129	321
(4)わかりやすい説明					
0	5	67	120	129	321
(5)あいさつ					
0	1	65	129	126	321
(6)身だしなみ					
0	1	66	128	126	321

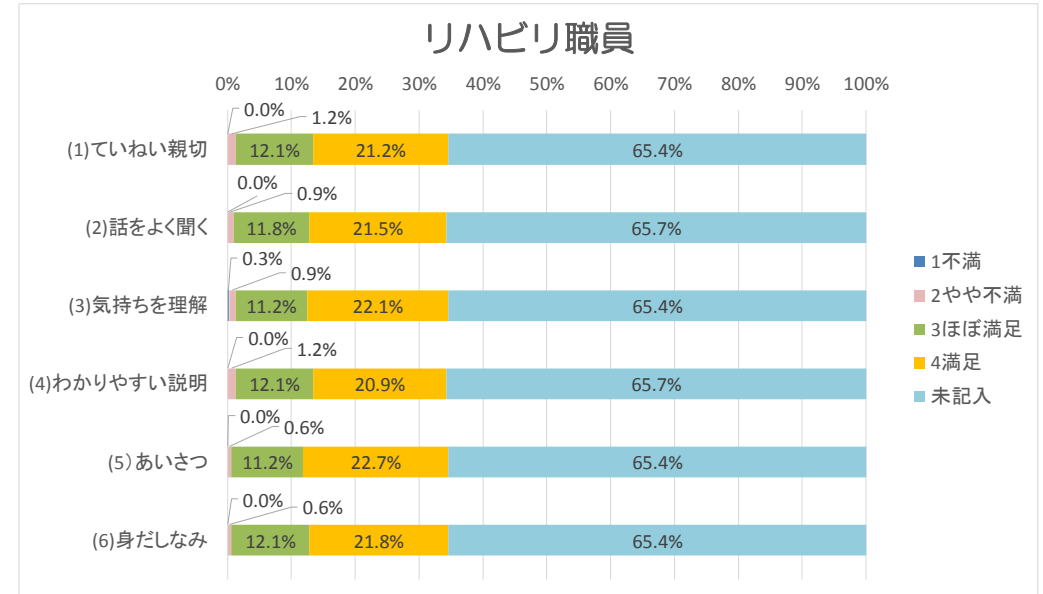


7.検査技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	2	81	146	92	321
(2)話をよく聞く					
0	3	85	140	93	321
(3)気持ちを理解					
0	5	89	134	93	321
(4)わかりやすい説明					
0	6	86	135	94	321
(5)あいさつ					
0	2	77	149	93	321
(6)身だしなみ					
0	1	73	155	92	321

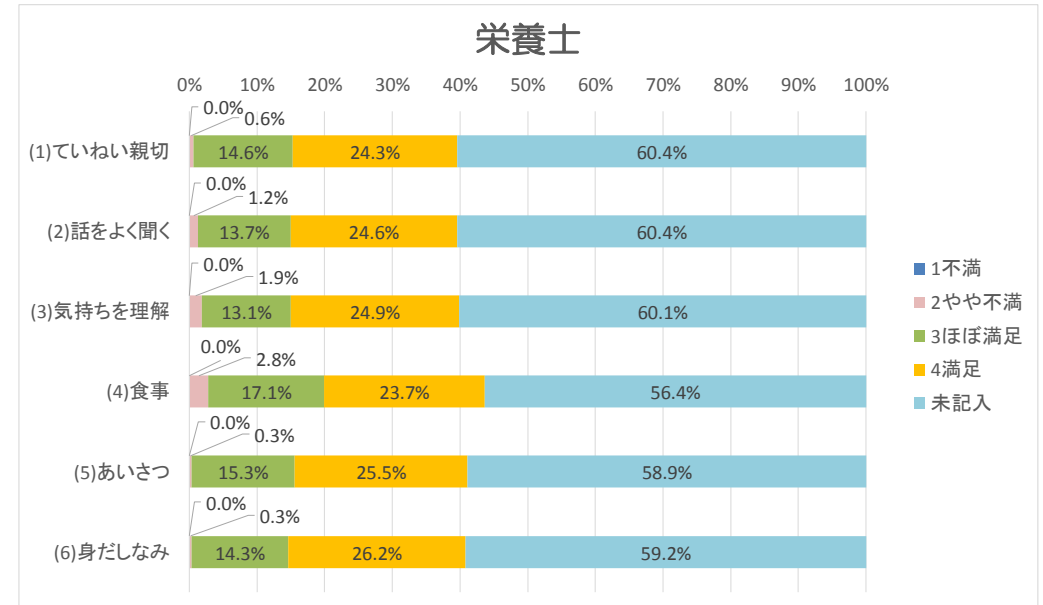
8.放射線技師					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	4	80	147	90	321
(2)話をよく聞く					
0	10	78	139	94	321
(3)気持ちを理解					
0	10	85	136	90	321
(4)わかりやすい説明					
0	8	80	141	92	321
(5)部屋の清掃					
0	2	77	152	90	321
(6)あいさつ					
0	3	79	151	88	321
(7)身だしなみ					
0	3	78	150	90	321



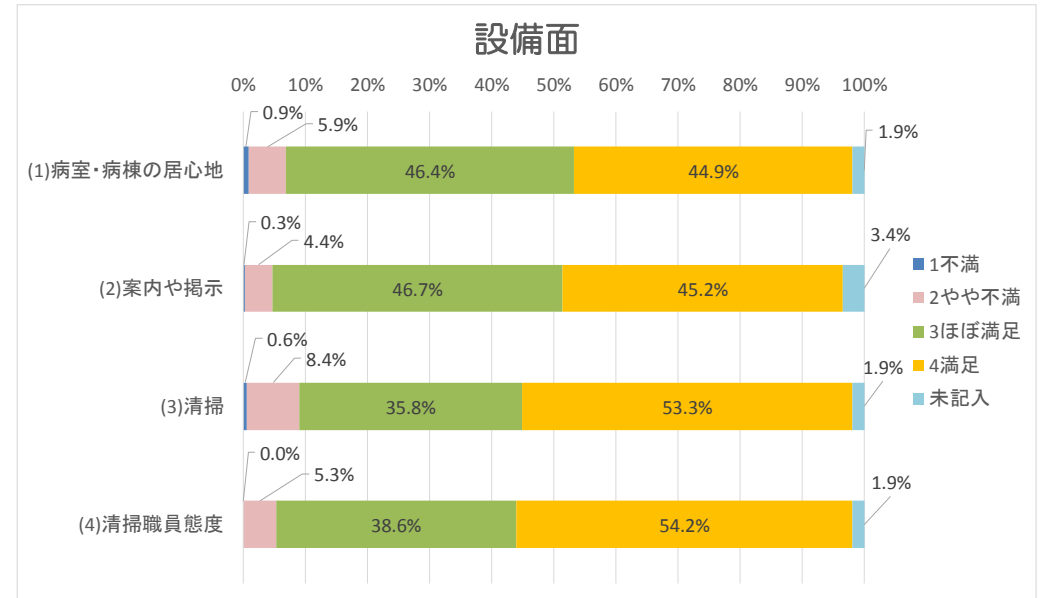
9.リハビリ職員					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	4	39	68	210	321
(2)話をよく聞く					
0	3	38	69	211	321
(3)気持ちを理解					
1	3	36	71	210	321
(4)わかりやすい説明					
0	4	39	67	211	321
(5)あいさつ					
0	2	36	73	210	321
(6)身だしなみ					
0	2	39	70	210	321



10.栄養士					
(1)ていねい親切					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	2	47	78	194	321
(2)話をよく聞く					
0	4	44	79	194	321
(3)気持ちを理解					
0	6	42	80	193	321
(4)食事					
0	9	55	76	181	321
(5)あいさつ					
0	1	49	82	189	321
(6)身だしなみ					
0	1	46	84	190	321



10.設備面					
(1)病室・病棟の居心地					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
3	19	149	144	6	321
(2)案内や掲示					
1	14	150	145	11	321
(3)清掃					
2	27	115	171	6	321
(4)清掃職員態度					
0	17	124	174	6	321



大分類	中分類	担当部門	記載内容	対応策
職員に関すること	接遇・態度	共通	全体として感じが良くここで療養出来る事に幸せを感じました。	今後も患者さんに満足いただけるよう接遇向上に努めてまいります。
			医師の方はじめ、それぞれの職員の方が患者さんの為を思って親切、丁寧に接して下さい有難く思います。	
			皆様花丸です、ありがとう	
			以前に診て頂いた総合病院の方達より大変気持良く接していただき気持良くありがたいです。	
			どの職員の方々も優しく対応してくれてとても安心でした。	
			十数年前の両親や叔父、叔母の時の対応よりどの職員も親切丁寧にさせていただきました。特に医師の先生が、若いけど人格形成に努力なされていると感じました。みんなあいさつがとても良かったです	
			大変良い。人も設備も良くなったと思う。理事長の改革の成果ではなかったかと思われる。皆さんの努力に感謝します。	
			看護師、先生方には特に大変親切にいただき感謝しております。ありがとうございました。	
			関わる方すべてに心のある接し方をさせて頂いております。ありがとうございます。	
			体が弱くなって、優しい言葉をかけられると涙が出ます。皆本当に親切で助かります ありがとう	
			全体的に満足でしたが病棟により事務的なところもありました。	
			いつも笑顔でありがとうございます	
			外来の時から常に思っていますが、最上級の接客業だと思います。(接客業に就いているからこそ大変さが分かります！)素晴らしいです。接遇指導が行き届いていると感じ、こちらの方が恐縮してしまいました。これからも庄内の為尽力していただきたいです。ありがとうございました。	
			みなさん笑顔で応対して頂き優しくかったです。気持ちが落ちつく感じでした。	
			皆さん毎日の御仕事御苦労さんです。	
			初めての手術と入院で不安な部分がたくさんありましたが、みなさんに良くして頂き本当に感謝しております。ありがとうございました。	
皆様のご対応に満足しました。				
病院の職員皆様が患者さん一人ひとりを大切にしようという気持ちがとても伝わってきて、ありがたかったです。あたたかく声をかけて下さったり質問にも丁寧に答えていただきました。看護師さんの配置人数も決まっているのだと思いますが、看護師さんの気持ちに余裕あると患者もゆったりとし、安心して過ごせ、お願いもしやすかったです。「また来ますねー」の言葉は安心感を与えてくれました。皆さん自身の健康にも気をつけながら頑張ってください。				
先生も看護師さんもどの方もとても親切で感じがよろしいので、心よりうれしく思いました。感謝致しております				
丁寧に面倒見ていただいています				

大分類	中分類	担当部門	記載内容	対応策
職員に関すること	接遇・態度	共通	保育士さんが遊んでくれて、娘はとても楽しく過ごしていました。	今後も患者さんに満足いただけるよう接遇向上に努めてまいります。
			不安でいっぱいでしたが、たくさんの方が話を聞いてくれたので気持ちが少し楽になりました。	
			病棟、外来の看護師さんも小さな事でも丁寧に接していただき安心でき、医師の説明も時間にとらわれず説明していただき分かりやすかったです。ありがとうございました。他のスタッフの方も心とむ雰囲気でした。お世話になりました。	
			毎日様子を見てもらえ安心できた。	手術前の患者さんの不安を少しでも軽減できるよう日々努力しております。今後も努力してまいります。
			二回目の入院ですが前回よりも快適に過ごすことができました。ありがとうございました	
			どの方と会話してもとても感じがよくて教育が徹底されてる事がよくわかりました。	
			初めての入院ですが、患者に対する対応の良さに感心しました。コンプライアンス等への取り組みも徹底されている病院なのだと思います。大変お世話になりました。ありがとうございました。	
			日本海総合病院は安心して治療を受ける事ができ地域と連携しているのでこれからも地域みんなの為に頑張って下さい。よろしく願い致します。	
			入院して常に不安を抱えている私にいろいろな面で理解してくれて心良く対応して頂き本当に感謝してます。本当にありがとうございました。	
		病気の対応で、検査からの各部署での連携でスピーディーに病名が判明され的確に処置だけしました事に感謝です。手術前で歯科医の対応も安心でした。		
		4～5年前に母が入院しました。その時は医師は“治らない、すぐ転院しろ”担当看護師は話をしたくても忙しさのあまりろくに話もできないまま転院しました。あの時のいやーなイメージはどこにも“今回”は感じられず、とても心地よい入院生活、外来でした。みなさまの努力が感じられました。		
		娘(9才)の入院でお世話になりました。担当の先生(歯科)看護師さん(小児科)優しくいつも対応して下さいました。2泊でしたが、来た時は不安でしたがとても居心地よく快適でした。ありがとうございました。		
		医者、看護師は、丁寧に好感が持てる 話がしやすく丁寧に教えてくれる	病棟目標である「安全でやさしさのある医療の提供」を、医師・看護師共に頑張ってまいります。	
		20年前頃入院2～3回お世話になりました。今その頃の事を思い出してみんとても親切で病院の中清潔、きれいでびかびかしてはいた何より先生看護師さん達の心やさしい、人間らしい対応でした ありがとうございました。	今後も患者さんの気持ちに寄り添った看護を提供できるよう頑張っております。	
		医師の対応も早く、看護師の優しさに感謝しています	今後も温かい看護の提供に努めていきます。	
看護部	手術・入院生活は2度目ですが術後の大変な時から病棟の看護スタッフの皆様には身も心も支えて頂きました。痺いところに手が届く以上に先回りして色々配慮していただき本当に感謝しております。ありがとうございました。	今後も患者さんに寄り添い、温かな看護の提供に努めていきます。		
	苦しい時、寄り添うようにしっかり対応して頂き神様のように大変ありがたく思っております。			
	6/4より入院になり、2ヶ月近くなり、先生を始め、看護師の方々には大変お世話になり、感謝しています。師長さんが気が利いて思いやりのある方なので、スタッフも同じ気持ちで接してくれている事が分かりました。看護師さんは私の気持ちを理解してくれて接してくれました。ありがとうございました。お世話になりました！			

大分類	中分類	担当部門	記載内容	対応策
職員に関すること	接遇・態度	看護部	忙しい中、丁寧に対応してもらえた。	今後も笑顔を忘れず、親切な対応を継続していきます。
			どの看護師さんもととても親切で、交代なども有るのに伝達もきちんと出来てとても安心でした。色んな作業が重って大変な時も嫌な顔もせず、笑顔で対応して頂きありがとうございました。	
			あまりにも丁寧過ぎる時もあり、逆に申し訳なく感じられました。	患者さんの希望にお応えできるよう日々看護してまいります。お気軽に何でも看護師にお話しいただけるとありがたいです。
			何度目かの入院ですが、覚えのある看護師の方が多く、また覚えていてくれた看護師さんがいる事がとてもうれしく感じました。ありがとうございました。	看護師を覚えて頂いていた事、うれしく思います。信頼し合える関わりができるようにこれからも努力してまいります。
			自分では「大丈夫かも！」と思ったのですが、手術室入室後緊張したようで手の冷感に気づいた看護師さんがニコリと笑ってくれた後に「緊張してるね」と言った後に可能なだけずっと手をさすってくれました。その氣遣いに案心しました。ありがとうございました。	手術前の不安な気持ちに寄り添える心と看護を継続してまいります。お言葉に感謝致します。
			私自身(親)入院を何度もしていますが、3西の看護師さんの対応はどこの科の方々より対応が良く、笑顔があり、安心して子供を預ける事ができました。個室希望だったのですが満室だった為、4人部屋に1人だけ入れて頂きました。ゆっくりと暮らす事ができました。娘も「看護師さん、みんな優しくて良かったよ」と言っておりまして。本当にお世話になりました。ありがとうございました。	「患者さん中心の心通い合う温かな看護を提供する」事を努力していきます。
			歯科で受診した時、夕方だったので当日薬が届かなかった。5Fで入院したのですが、担当看護師には本当に良くして頂きました。	患者さんの希望に添えるように、他部門との調整を行い、速やかに対応をしていきます。
	看護師さん、私の不安や悩みなど優しく聞いてくれてありがとう。感謝しています。	今後も患者さんの思いに寄り添い傾聴していきます。		
	共通	病院設備で手術後ICUに数日お世話になりましたが、残念ながら良くなる方の家族と病院側との関係で家族側の強い態度がもろに聞こえてベッドの上で何もできない自分は、精神的に怖かった。手術は成功でも死と向き合っているタイミングのため。	常に患者さんの立場に立った話し方、行動をするように努めてまいります。	
	診療部	部屋の担当医何人かがそろって回診きて自分の前を通り過ぎられるとさみしく思うけど、ちょっと声をかけられると心が和みます。わがままでしょうか		
	看護部	夜勤の看護師は手が足りないよう。師長は患者に聞き病室をたまに顔を出すべきです	師長として患者さんの部屋を回りながら患者さんからお話を聞き、療養環境を整えてまいります。	
		検査が終わった後迎えにきてくれないので1時間も待たされた。	連携や伝達の不具合がないように、電話を受けたら必ずメモを取り次に繋がるようします。患者さんがお迎えを待つ時間が長くなりそうな時は連絡をいたします。	
		具合が悪い時、毛布を自分で掛け直すのもしんどい事がある。そういう時だけでも看護師さんが掛け直してくれとうれしい。	体調がすぐれない時は、こちらから声かけして対応していきます。	
		交代する時、ごあいさつは丁寧ですが、名前は言わない事になってるのでしょうか。名札を下げているんですが見にくいです。	挨拶時は必ずネームプレートを見せながら名前を言うように徹底します。	
		忙しそうなので気を使う。(ナースコールしづらいなど。)	なるべくナースコールがなる前に訪室してはいますが、訪室時にこちらから声かけを対応していきます。	
	看護師不足からの看護師への負担増加は看護師の体調不良の元となり、ミスにもつながる重要案件だと思います。どこの会社も部長が上の顔色ばかり気にして現場優先主義を忘れては未来はないと思います。	看護師確保対策を継続し、体調管理をしやすい勤務体制を整えていきます。		
	忙しそう、人員を増やしてほしい	業務改善を行い、少しでも患者さんに落ち着いて対応できるようにしていきます。		

大分類	中分類	担当部門	記載内容	対応策
職員に関すること	接遇・態度	看護部	本当に些細なことなのですが、食事前に持ってきて下さるお茶の温度がとても熱く入院初日、舌に火傷をしまいそうでした。何か病院の対応でこの温度にしているのでしたら致し方ないのですが、一言声をかけて下さるか、温度をもう少し下げただけか、ご検討いただけると幸いです。	配茶の30分前に熱湯を入れ7:30頃から配りますが手渡しせずテーブルの上に置いて一言「熱いですので気を付けて」と声かけをしています。お茶がぬるいという意見もありますので水で薄めたりはしていません。今後も配茶時にはわかりやすく声がけしていきます。
			入院時、初めての男の看護師の対応でした。この年でも男の人に体をふいてもらうのには、抵抗がありました。仕事の内容によっては、もう少し考えてほしいとつくづく思った。また、女のひと、男の人の力の入り方がこんなに違うんだと思ったものです。	現在5階東病棟に男性看護師は勤務していませんが、看護ケアの内容によっては担当を変わるなど配慮して対応していきます。また、男性看護師がいる他病棟と今回の内容を情報共有していきたいと思えます。
		リハビリ室 栄養管理室	退院とは病気とつき合う場合は精神面、体力面でも重要な事と存じますが、もっと何をすれば良いかを指導していただきたい。リハビリ、栄養士へのやや不満もそこからの感情であり、見本性がもっとほしい	リハビリを行う際に手段の説明に具体性が欠けていたということで、視覚的に訴える資料などを増やしていきます。栄養指導は医師からの指示によって実施するもので、患者さんの希望があったからといって必ずできるものではありません。今後も病棟ラウンドを通して、患者さんや看護師に声かけをし、食事に対する不安や悩みに対応していきます。また、栄養指導内容向上のため、診療科内で定期的に勉強会を行うようにしました。
			話を聞いて、対応もすばらしいと思いました。(忙しそうでした。)予定通りに外来患者が来ないときもあり	予約対応の見直しにより待ち時間を短縮できるようにします。
	共通	共通	初めての入院で不安でしたが、とても親切に、丁寧に教えてくださり、ありがとうございました。	今後とも患者さんに満足いただけるよう接遇向上に努めてまいります。
			看護師さんは患者に病気の事わかりやすく教えて下さって安心しました。ありがたいです！	
			看護師さんの方から、シャワーが点滴中でもできると言われ、シャワー出来て気持ち良かった。声を掛けてもらってありがたかったです。大変お世話になりました。	
	共通	それぞれの職種の方が丁寧に説明しているのはわかるが、忙しすぎて早口になり専門用語が出て高齢者には理解しづらかったのではと感じた。全体的に見るとほぼ満足でした。ありがとうございました。	ご意見を踏まえ、患者さんに満足いただけるような説明に努めてまいります。ご不明な点などがありましたらお気軽にお声かけください。	
	説明	看護師	具合が悪くて居るので、個室希望がある場合は対応してもらえる様にさせていただければいいと思います。最初の2～3日は他患者さんの音とかで寝れなかった。	病棟の有料個室は7部屋あります。ご希望の方に優先的にご案内していますが、希望の方が多い場合は順番でご案内する場合があります。また、緊急入院や重症の患者さんなど、希望でなくても個室を使用しなければならない状況もあり、ご希望に添えない場合も出てきます。できるだけ状況をお伝えし、ご理解をいただくようにしていますが、十分な説明が不足していたのだと反省します。今後は、こまめに状況をお伝えし、ご協力をお願いするように致します。
			同室の方の小言さえなかったら、ゆっくり治療に専念したいと思いましたが、今回は、大変病室の居心地が悪く少しでも早く帰りたいと思いました。病室内での話し声(携帯等)気になりました(音量的に)	入院時のオリエンテーション時に、携帯電話の使用マナーや面会時のデイルームの使用方法を説明し、患者さんがゆっくり治療に専念できるように看護師から随時声かけをおこなうようにしていきます。
			入院時、説明なく名札が病室入口に付いていた。手術が終って食欲ないので後でと言うと、配膳して2時間以内と言われ、昼食も摂取せず手術した為、無理に消灯の頃食べました。痛みで眠れなくているが声かけもなく訴えるのも4人部屋の為遠慮してしまっ。	入院時に確認後、名前を表示します。食事についての説明、痛みへの対応について患者に合わせた対応していきます。
		検査部	血液検査の値は出ているが、各項目(例えばAT、AST、CK、CRP…等々)の簡単な説明が欄外にでも欲しい。	現在、検査項目の説明文書を作成をするよう検討しております。
技術	看護師	注射の技術アップ希望	注射の実施に対して不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。技術が未熟なスタッフに対しては実技指導を行いながら技術の向上に努めてまいります	

大分類	中分類	担当部門	記載内容	対応策
院内環境に関する こと	技術	リハビリ室	アロマやヨガをケアとして利用できたら、リハビリがづらいものでなく楽しんで曲に合わせたりしていただける方法を取り入れられないかと	制度上、当院での対応は困難と考えておりますので何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
	待ち時間	共通	今日が忙しいのはわかるが、診察をするのに時間が掛るのは辛いので、できるだけ早くしてほしい。	患者さんの待ち時間については改善を図るよう院内全体で検討してまいります。
	設備	事務部	3東がとてもきれいな感じがしました。(壁の色?)	当該病棟の廊下内装改修については、平成27年度に実施いたしました。今後も清潔感を維持できるよう努めてまいります。
			明るく清潔に保たれている印象で好感がもてます。	今後も清潔感を維持できるよう努めてまいります。
			テレビ使用料、高い。	テレビ使用料(※床頭台)の価格に関しまして、他の医療機関等の価格を踏まえ決定しておりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
			病室の冷房の効き方がベッドの場所によって違うので気を遣いました。病室ごとに温度計、湿度計がついてれば…	病室のエアコンは窓側に設置しているため、4床室ではカーテン閉鎖時等に若干の温度差が生じている状況にあります。エアコンの天井付けによる改善についても検討しましたが、スペースの兼ね合いから困難との結論に至りました。今年度から病室エアコンの更新工事を実施しており、空調管理についても徹底してまいりたいと考えておりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。なお、夏季(7~9月)と冬季(12~2月)はエアコンの稼働時間を延長しておりますが、追加延長等ご要望があれば、遠慮なく担当看護師にお申し付けください。
			部屋が暑い。	
			エアコン(クーラー)の各部屋の微調整がもっと出来ればよいと思った。	
			(車椅子歩行器)を利用したトイレ戸の開閉の仕方。中に入るまで何度も閉まりかかって大変だった。思い切り全開すると勝手に閉まらないことを後々知った。他の患者さんから教えてもらいました。電気が消えた時も、驚きました。初めて使用時に、説明していただければ安心して利用できると思います。	車椅子トイレの半自動扉(勝手に閉まる仕様)については、院内でも改善策を検討している状況であり、近く対応できるよう努めてまいりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。また、照明の消灯については、人感センサーの設定変更(タイマー延長)による対応を取らせていただきました。なお、施設使用において、お気づきの点がございましたら、遠慮なく担当看護師にお申し付けください。
			南棟に比べ西棟は狭く、使いづらい	西病棟(既存病棟)は平成4年に竣工しているため、ご指摘のとおり南棟に比べ狭さを感じるところがございます。対応についてはスペースの余地がないため、難しいものと考えております。
			個室の数がもっとあればいいなと思いました。	個室の増加及び病床数の変更については、近隣地域の人口推移等を見据えたうえで計画的なものとしているため、対応は難しいものと考えております。
			設備個室増やしてほしい、電動ベッドを増してほしい	
			入院病棟ではないのですが、南病棟が分かりにくく、入院中何組も東西病棟にお見舞いいらっしゃる方をみかけました。南病棟の表示説明がもう少しあると良いのかなと思います。	分かり難い案内看板については懸案の課題であり、改善できるよう努めてまいります。
			513号特別室のトイレ、ウォシュレット弱く便器口少なく使用しにくい。特別室としては意味が無いと思う	点検後、改修させていただきました。なお、設備等にお気づきな点がございましたら、ご遠慮なく担当看護師にお申し付けください。
日中病室が暗い	病室の照明については、目に優しい等の理由から間接照明器具としております。照度については基準を満たしておりますが、今後、LED照明への変更による対応についても検討してまいります。			
病室の電気はなくてもよいのでは、節電になると思います。	節電については当院としても大切なものと認識しておりますが、病室の照明については診療において欠かせないため、現状での対応は難しいと思われま。			

大分類	中分類	担当部門	記載内容	対応策
院内環境に関する こと	設備	事務部	1階にある授乳室に空調を入れて日中休日も管理してもらいたい。	1階授乳室の空調についてはホスピタルストリートと共用としておりましたが、今後、単独空調の設置について検討してまいります。
			トイレの便器の清掃をもっときれにした方が… 術後ということもあるのですが、ベッドからの起き上がり等、手すりをもっとあれば…(ナースコールすれば良いのですが…)	トイレの清掃について、改めて清掃業者に強く指導してまいります。手摺の設置についてはスペースの関係上、難しいものと考えております。ご不便を感じた際は、遠慮なく担当看護師にお申し付けください。
			洗面所の使用時間の表示(午前6時から午後21時まで)が気になる	当院では起床を6時、消灯を21時としており、ドライヤー使用により他の患者さんのご迷惑にならないよう表示させていただいております。
	清掃		トイレ、洗面所に毛がたくさん落ちていることが多かった。たくさんのお患者さんがいるもの、もう少しきれいであればと思いました。	病室等の清掃については、マニュアル化されております。仕上がりについては、個人差がないよう全体的なスキル向上を強く指導してまいります。
			大変お世話になりありがとうございました。とてもホスピタリティを感じました。気になった事は部屋の清掃職員さんが人によって雑だったり丁寧だったりした事です 清掃場所や順番がマニュアル化されていますか？	
	その他	栄養管理室	今回の入院で食欲が無く食べる事が出来ず、困ってしまして、栄養士さんより、食事を変えて頂き、やっと食欲も出ました。本当にありがたかったです。	今後も患者さんに満足いただけるよう努めてまいります。
			入院中、セレクトメニューはとても嬉しかったです。唯一の楽しみでした。	
			自分はごはん150gは少し多かった 100gでもいいかな？と思った おかずはとてもおいしかったです。ありがとう。	医師の指示による適正なエネルギー量の食事を提供しているため、米飯の調整は難しい状況です。食欲不振などで摂取できない場合は調整可能です。食事聞き取りの実施は床頭台や廊下の掲示で周知するようにしています。
			食事の量、味が選択できるといいのですが。	給食アンケートの意見も参考にし、味やボリュームの検討を行います。
			病院食について…妊婦・産婦ですが、全くボリュームが足りず、初日は体重が減りました。献立やカロリー、塩分など計算されているものとは理解していますが、味、ボリュームは改善してほしい 入院前に、苦手な食べ物について知らせていたのですが、入院中のメニューに二度も出てきたので困りました。今後の患者さんにご配慮いただければ…と思います。	主菜(肉、魚、卵など)以外の嫌い、苦手な食品の対応は基本的に行っていません。
魚類と肉類の保存に問題があるのではないか。変なおいが残る。	現在も酒や塩、調理で臭みを取るよう工夫しています。今後はさらに薬味や香辛料の使用、調理法の見直しを行います。			