

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 令和 元年 7月23日（火）、25日（木）

入 院 令和 元年 7月23日（火）～7月31日（水）

◎アンケート実施方法

外 来 各科外来のブロック受付にて、診察待ちの患者さん及び会計待ちの患者さんを対象にアンケート用紙を無作為に配布

入 院 数日以上該当病棟に入院している患者さんを対象に、病状に配慮したうえで無作為にアンケート用紙を配布

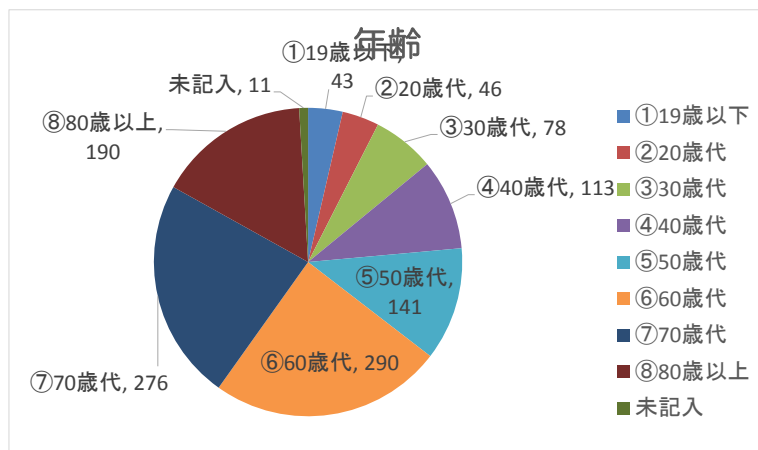
令和元年度患者満足度アンケート集計結果

【外来】

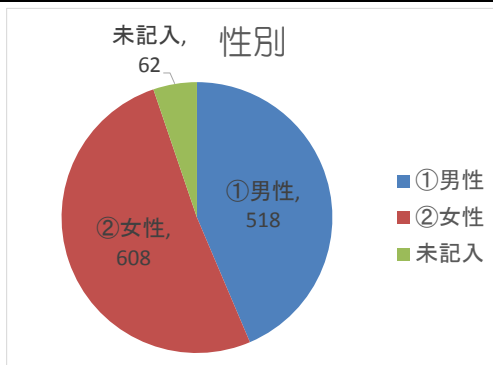
(1) 調査協力者基本属性

| 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 | | |
| 172 | 128 | 50 | 16 | 20 | 158 | 10 | 100 | 40 | 104 | | |
| (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 |
| 66 | 16 | 33 | 100 | 0 | 11 | 54 | 59 | 0 | 20 | 31 | 1188 |

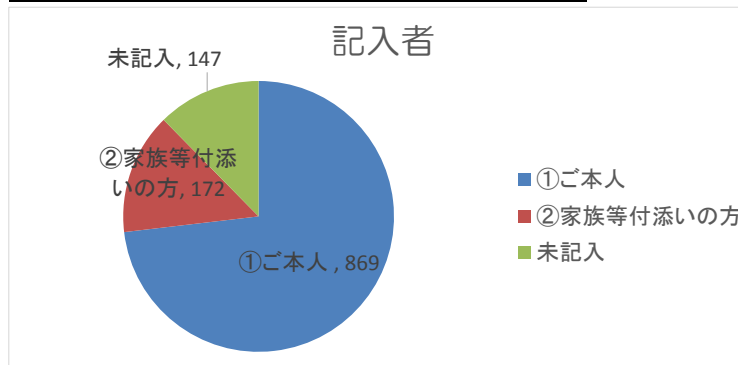
| 年齢 | | | | | | | | | 計 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----|------|
| ①19歳以下 | ②20歳代 | ③30歳代 | ④40歳代 | ⑤50歳代 | ⑥60歳代 | ⑦70歳代 | ⑧80歳以上 | 未記入 | 計 |
| 43 | 46 | 78 | 113 | 141 | 290 | 276 | 190 | 11 | 1188 |



| 性別 | | | |
|-----|-----|-----|------|
| ①男性 | ②女性 | 未記入 | 計 |
| 518 | 608 | 62 | 1188 |



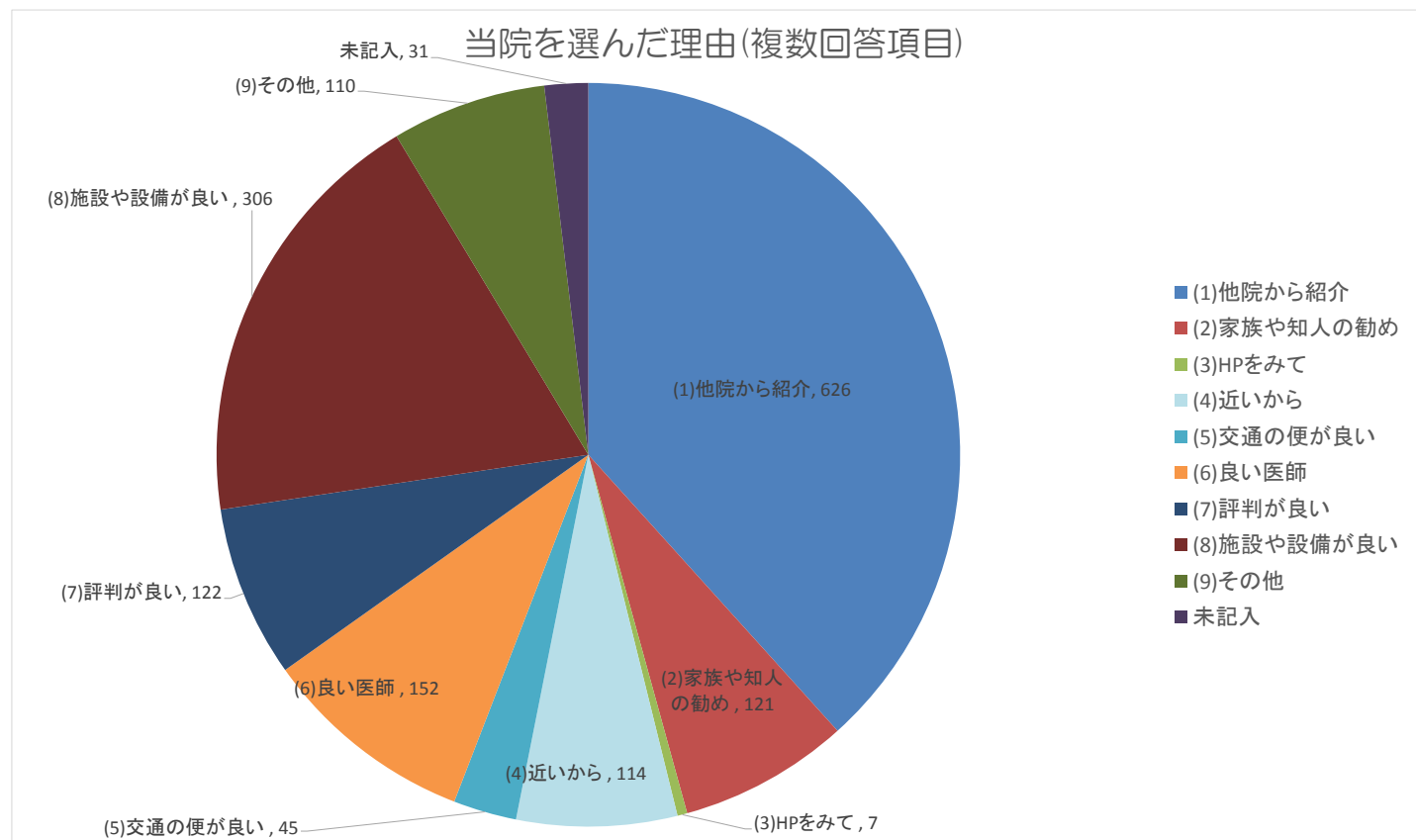
| 記入者 | | | |
|------|-----------|-----|------|
| ①ご本人 | ②家族等付添いの方 | 未記入 | 計 |
| 869 | 172 | 147 | 1188 |



| 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 |
| 626 | 121 | 7 | 114 | 45 | 152 | 122 | 306 | 110 | 31 | | 1634 |

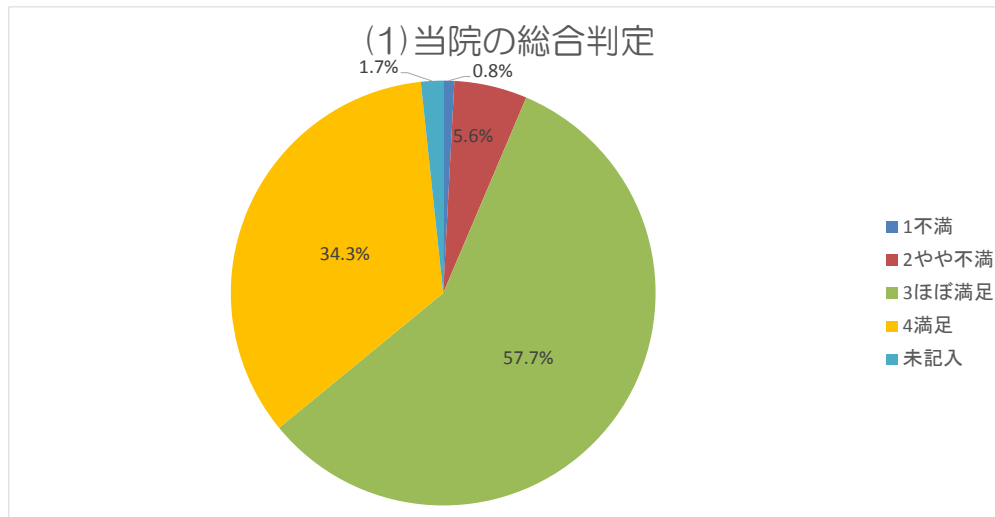
(9)その他にチェックされた際の内訳

| 【件数】 | 【理由】 |
|-------|------------------|
| 61 | 入院歴、通院歴あり |
| 13 | 救急搬送、救急外来のため |
| 6 | 紹介のため |
| 2 | 医師、看護師が良い |
| 15 | 総合病院だから |
| 3 | 健診、精密検査のため |
| 0 | 他者(知り合い)に会いたくない為 |
| 0 | 泊まった方が安心する |
| 0 | 里帰りのため |
| 2 | 日曜日にあったので |
| 0 | 労災の為 |
| 0 | その他 |
| 計 102 | |

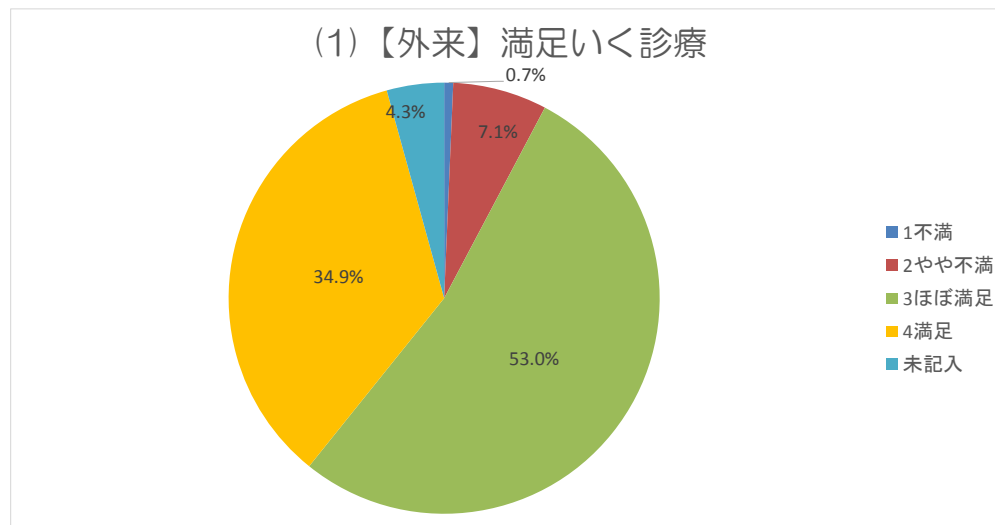


(2) 調査結果

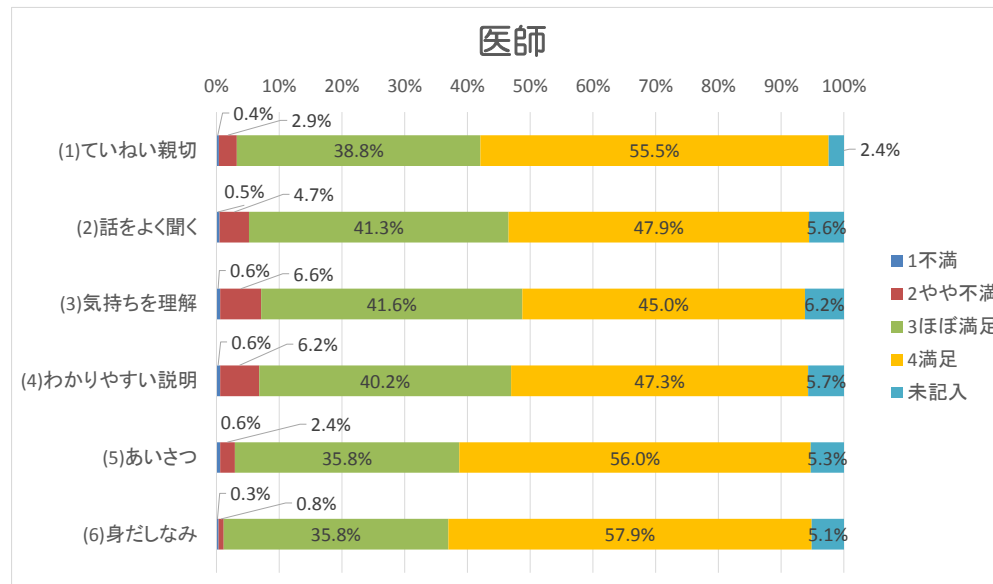
| 1.総合 | | | | | |
|------------|-------|-------|-----|-----|------|
| (1)当院の総合判定 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 10 | 66 | 685 | 407 | 20 | 1188 |



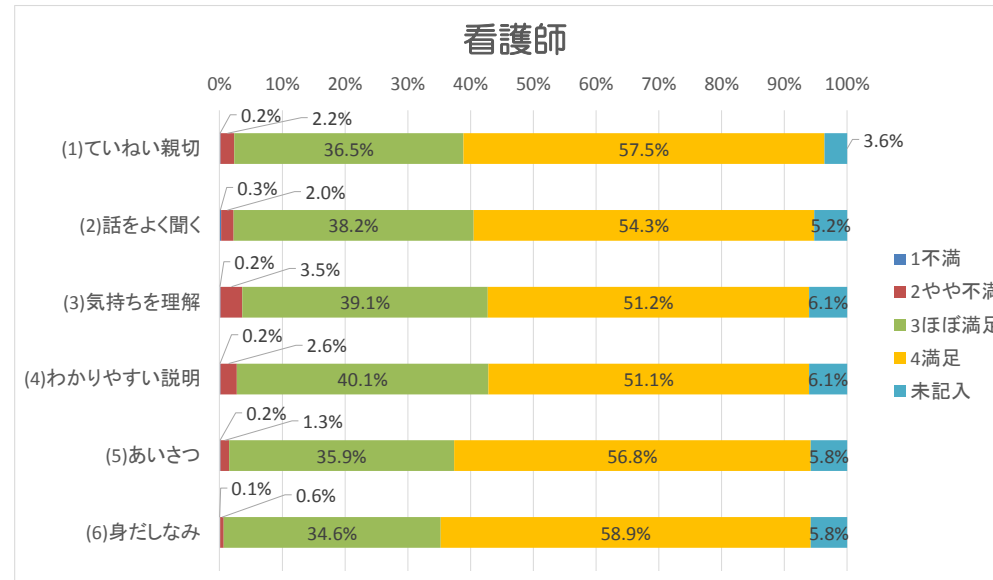
| 2.外来全般 | | | | | |
|---------------|-------|-------|-----|-----|------|
| (1)【外来】満足いく診療 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 8 | 84 | 630 | 415 | 51 | 1188 |



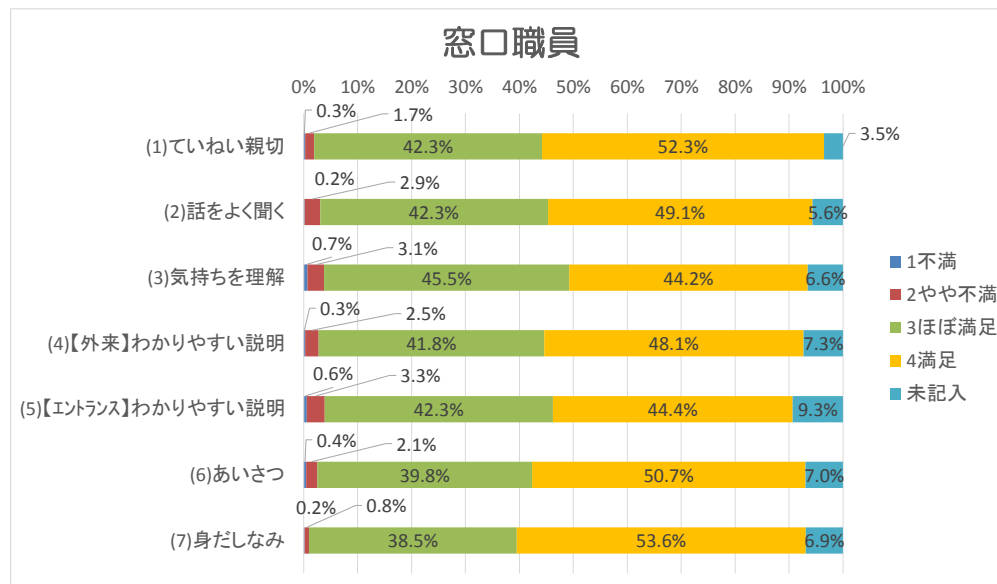
| 3.医師 | | | | | |
|-------------|-------|-------|-----|-----|------|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 5 | 34 | 461 | 659 | 29 | 1188 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 6 | 56 | 491 | 569 | 66 | 1188 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 7 | 78 | 494 | 535 | 74 | 1188 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 7 | 74 | 477 | 562 | 68 | 1188 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 7 | 28 | 425 | 665 | 63 | 1188 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 4 | 10 | 425 | 688 | 61 | 1188 |



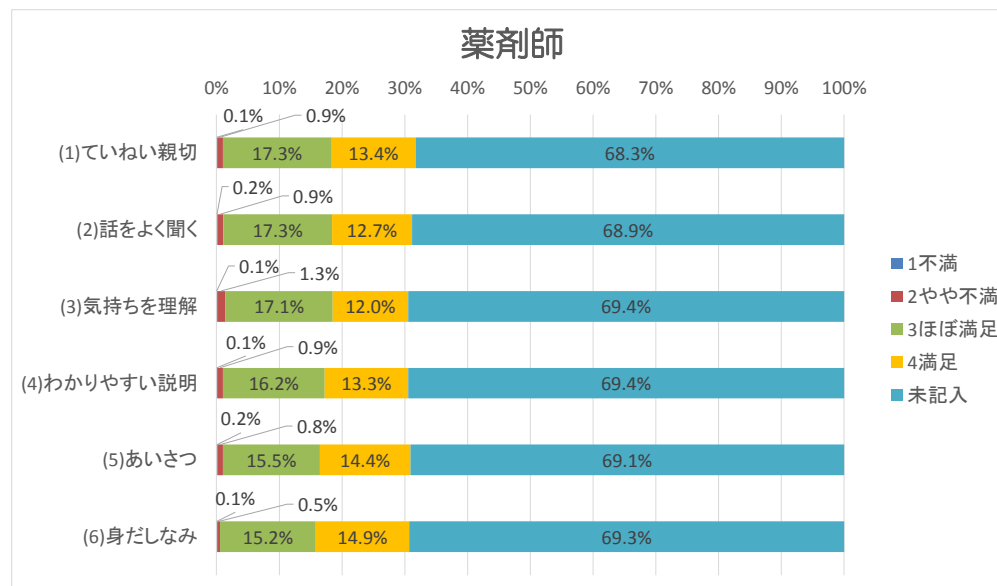
| 4.看護師 | | | | | |
|-------------|-------|-------|-----|-----|------|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 2 | 26 | 434 | 683 | 43 | 1188 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 3 | 24 | 454 | 645 | 62 | 1188 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 2 | 41 | 465 | 608 | 72 | 1188 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 2 | 31 | 476 | 607 | 72 | 1188 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 2 | 16 | 426 | 675 | 69 | 1188 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 1 | 7 | 411 | 700 | 69 | 1188 |



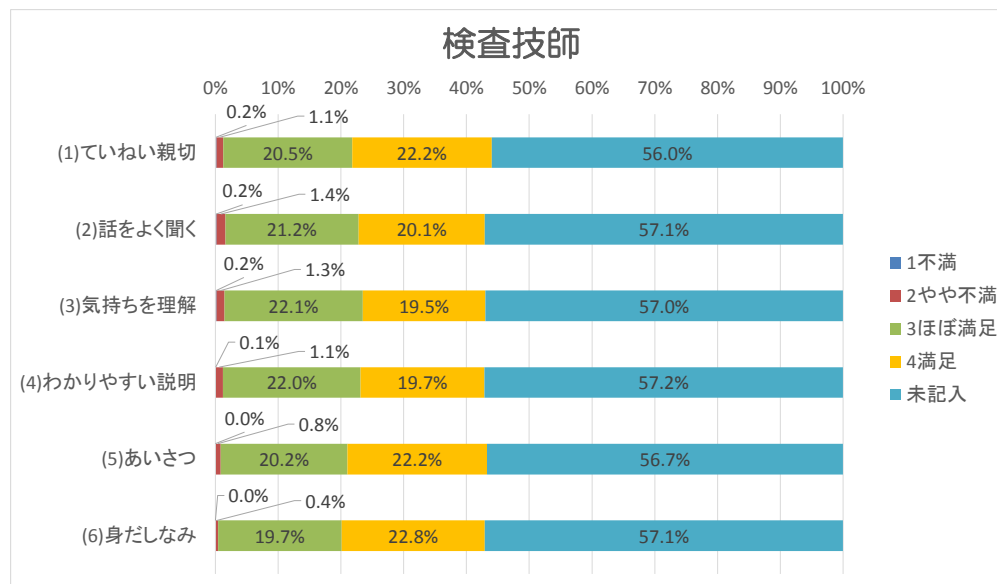
| 5.窓口職員 | | | | | |
|---------------------|-------|-------|-----|-----|------|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 3 | 20 | 502 | 621 | 42 | 1188 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 2 | 34 | 502 | 583 | 67 | 1188 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 8 | 37 | 540 | 525 | 78 | 1188 |
| (4)【外来】わかりやすい説明 | | | | | |
| 3 | 30 | 497 | 571 | 87 | 1188 |
| (5)【エントランス】わかりやすい説明 | | | | | |
| 7 | 39 | 503 | 528 | 111 | 1188 |
| (6)あいさつ | | | | | |
| 5 | 25 | 473 | 602 | 83 | 1188 |
| (7)身だしなみ | | | | | |
| 2 | 10 | 457 | 637 | 82 | 1188 |



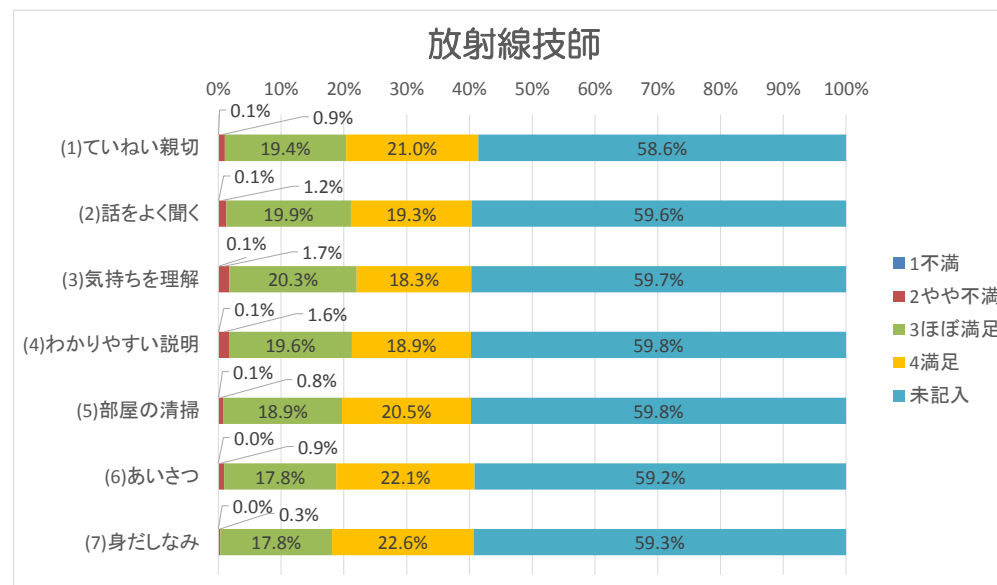
| 6.薬剤師 | | | | | |
|-------------|-------|-------|-----|-----|------|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 1 | 11 | 206 | 159 | 811 | 1188 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 2 | 11 | 206 | 151 | 818 | 1188 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 1 | 16 | 203 | 143 | 825 | 1188 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 1 | 11 | 193 | 158 | 825 | 1188 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 2 | 10 | 184 | 171 | 821 | 1188 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 1 | 6 | 181 | 177 | 823 | 1188 |



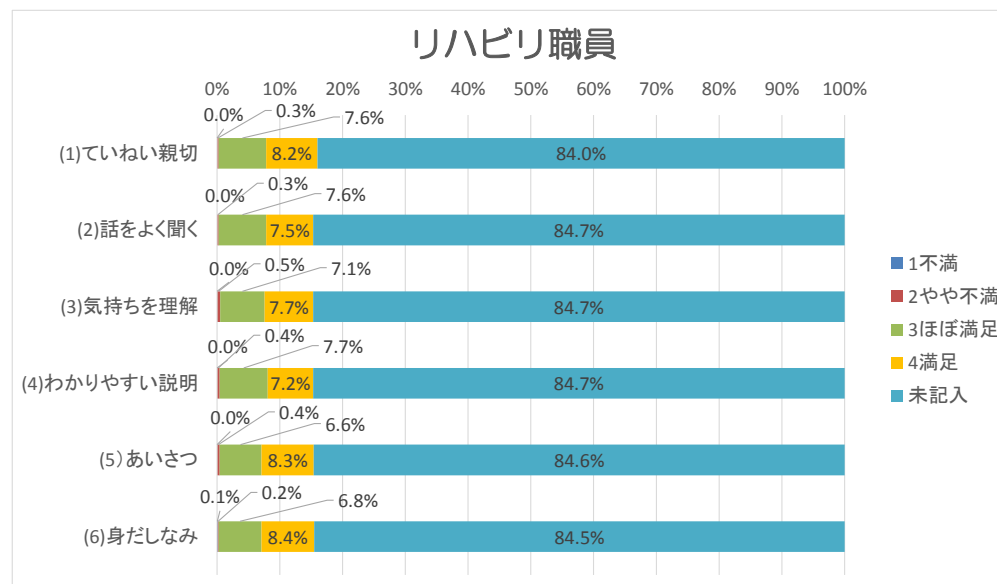
| 7.検査技師 | | | | | |
|-------------|-------|-------|-----|-----|------|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 2 | 13 | 244 | 264 | 665 | 1188 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 2 | 17 | 252 | 239 | 678 | 1188 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 2 | 15 | 262 | 232 | 677 | 1188 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 1 | 13 | 261 | 234 | 679 | 1188 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 0 | 10 | 240 | 264 | 674 | 1188 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 0 | 5 | 234 | 271 | 678 | 1188 |



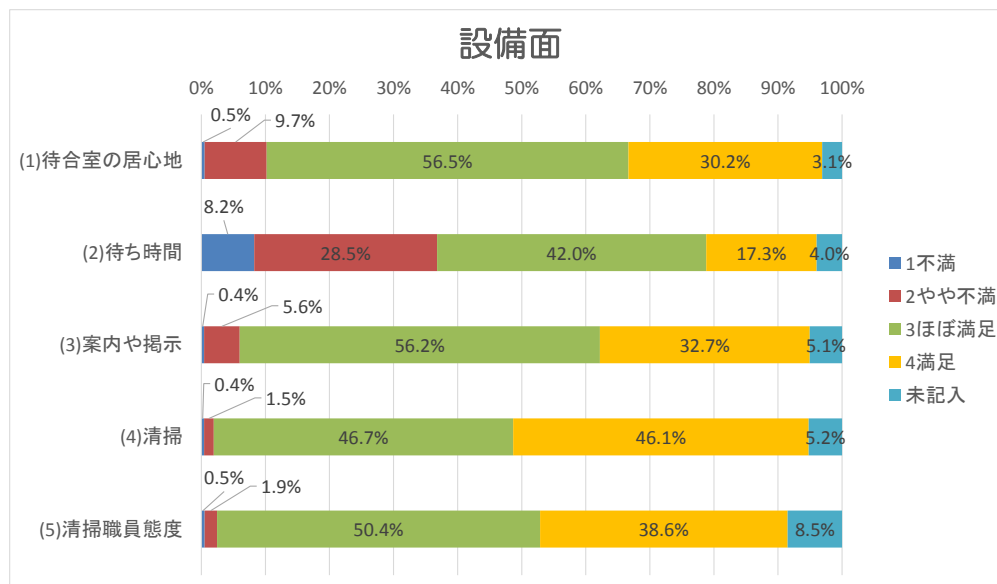
| 8.放射線技師 | | | | | |
|-------------|-------|-------|-----|-----|------|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 1 | 11 | 230 | 250 | 696 | 1188 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 1 | 14 | 236 | 229 | 708 | 1188 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 1 | 20 | 241 | 217 | 709 | 1188 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 1 | 19 | 233 | 225 | 710 | 1188 |
| (5)部屋の清掃 | | | | | |
| 1 | 9 | 224 | 244 | 710 | 1188 |
| (6)あいさつ | | | | | |
| 0 | 11 | 212 | 262 | 703 | 1188 |
| (7)身だしなみ | | | | | |
| 0 | 4 | 211 | 268 | 705 | 1188 |



| 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 | 3 | 90 | 97 | 998 | 1188 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 0 | 3 | 90 | 89 | 1006 | 1188 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 0 | 6 | 84 | 92 | 1006 | 1188 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 0 | 5 | 91 | 86 | 1006 | 1188 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 0 | 5 | 79 | 99 | 1005 | 1188 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 1 | 2 | 81 | 100 | 1004 | 1188 |



| 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 |
| 6 | 115 | 671 | 359 | 37 | 1188 |
| (2)待ち時間 | | | | | |
| 98 | 339 | 499 | 205 | 47 | 1188 |
| (3)案内や掲示 | | | | | |
| 5 | 66 | 668 | 389 | 60 | 1188 |
| (4)清掃 | | | | | |
| 5 | 18 | 555 | 548 | 62 | 1188 |
| (5)清掃職員態度 | | | | | |
| 6 | 23 | 599 | 459 | 101 | 1188 |



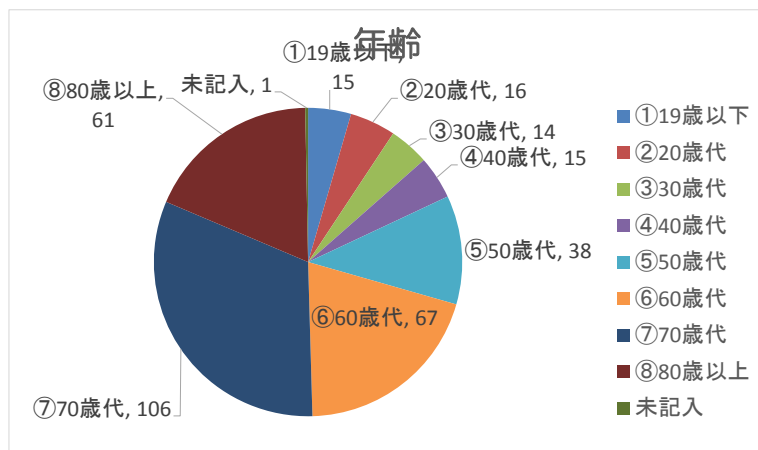
令和元年度患者満足度アンケート集計結果

【入院】

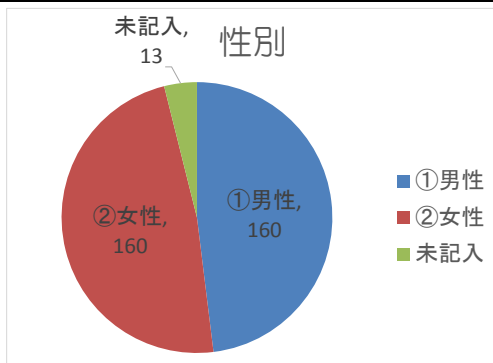
(1) 調査協力者基本属性

| 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 | |
| 31 | 33 | 25 | 26 | 38 | 30 | |
| (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 |
| 35 | 24 | 23 | 19 | 25 | 24 | 333 |

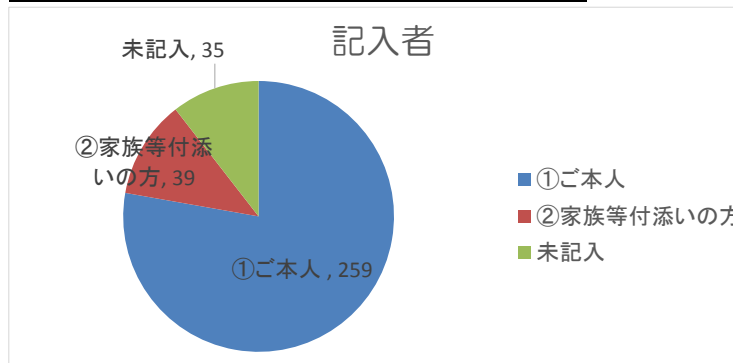
| 年齢 | | | | | | | | | |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----|-----|
| ①19歳以下 | ②20歳代 | ③30歳代 | ④40歳代 | ⑤50歳代 | ⑥60歳代 | ⑦70歳代 | ⑧80歳以上 | 未記入 | 計 |
| 15 | 16 | 14 | 15 | 38 | 67 | 106 | 61 | 1 | 333 |



| 性別 | | | |
|-----|-----|-----|-----|
| ①男性 | ②女性 | 未記入 | 計 |
| 160 | 160 | 13 | 333 |



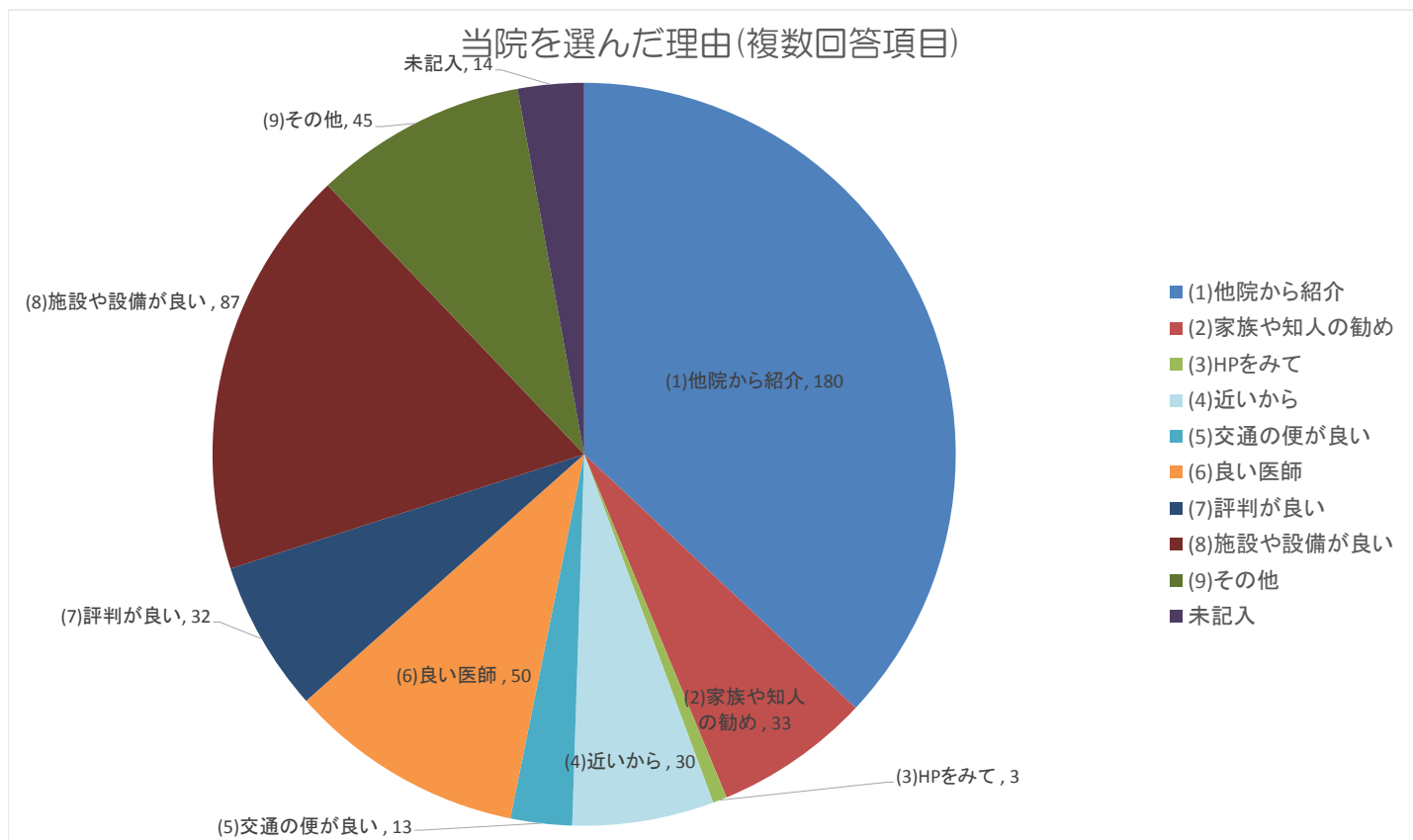
| 記入者 | | | |
|------|-----------|-----|-----|
| ①ご本人 | ②家族等付添いの方 | 未記入 | 計 |
| 259 | 39 | 35 | 333 |



| 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 |
| 180 | 33 | 3 | 30 | 13 | 50 | 32 | 87 | 45 | 14 | 487 |

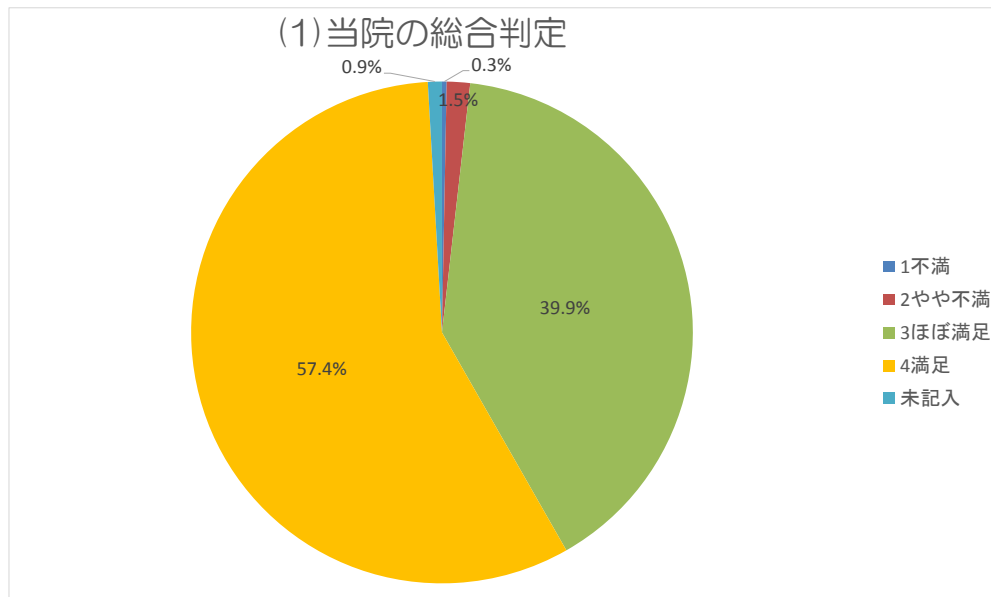
(9)その他にチェックされた際の内訳

| 【件数】 | 【理由】 |
|------|------------------|
| 20 | 入院歴、通院歴あり |
| 8 | 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 |
| 8 | 総合病院だから |
| 1 | 健診、精密検査のため |
| 0 | 他者(知り合い)に会いたくない為 |
| 0 | 泊まった方が安心する |
| 0 | 里帰りのため |
| 0 | 日曜日にあったので |
| 0 | 労災の為 |
| 0 | その他 |
| 計 41 | |

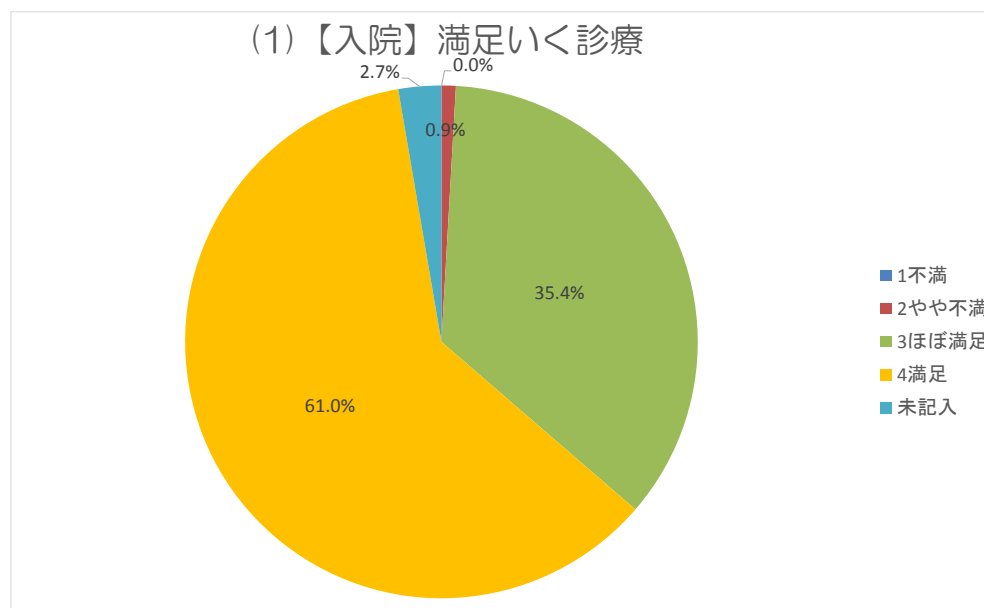


(2) 調査結果

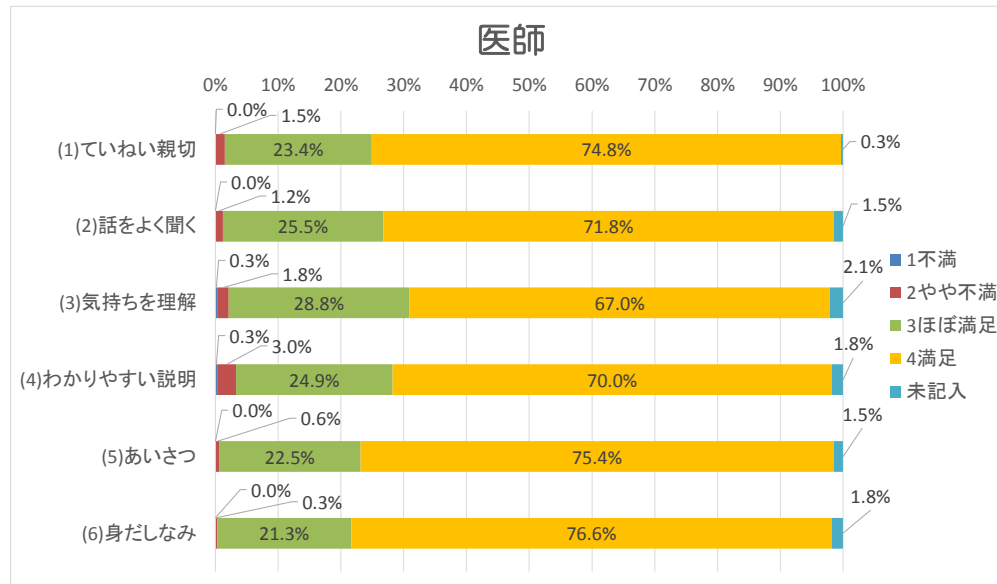
| | | | | | |
|------------|-------|-------|-----|-----|-----|
| 1.総合 | | | | | |
| (1)当院の総合判定 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 1 | 5 | 133 | 191 | 3 | 333 |



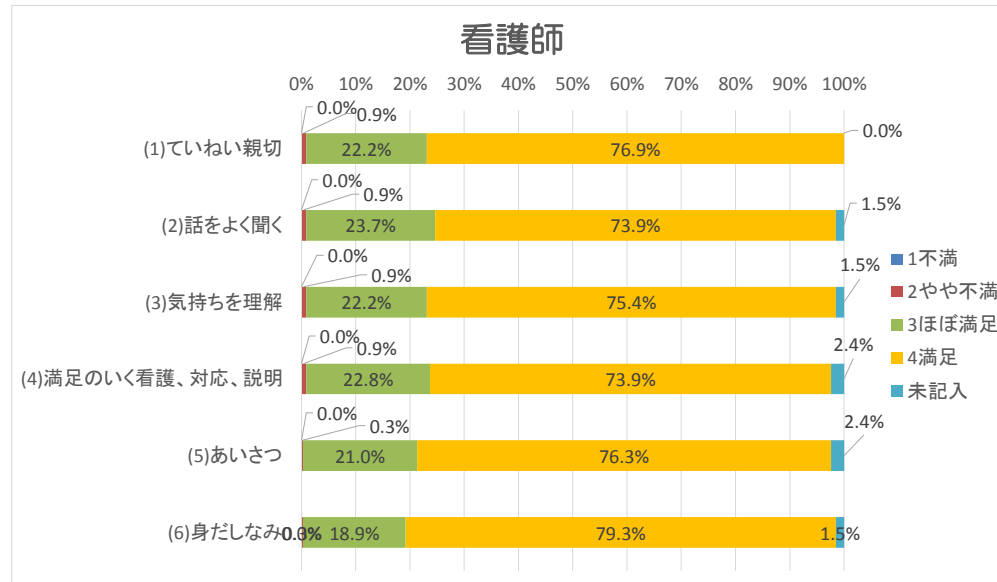
| | | | | | |
|---------------|-------|-------|-----|-----|-----|
| 2.入院全般 | | | | | |
| (1)【入院】満足いく診療 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 0 | 3 | 118 | 203 | 9 | 333 |



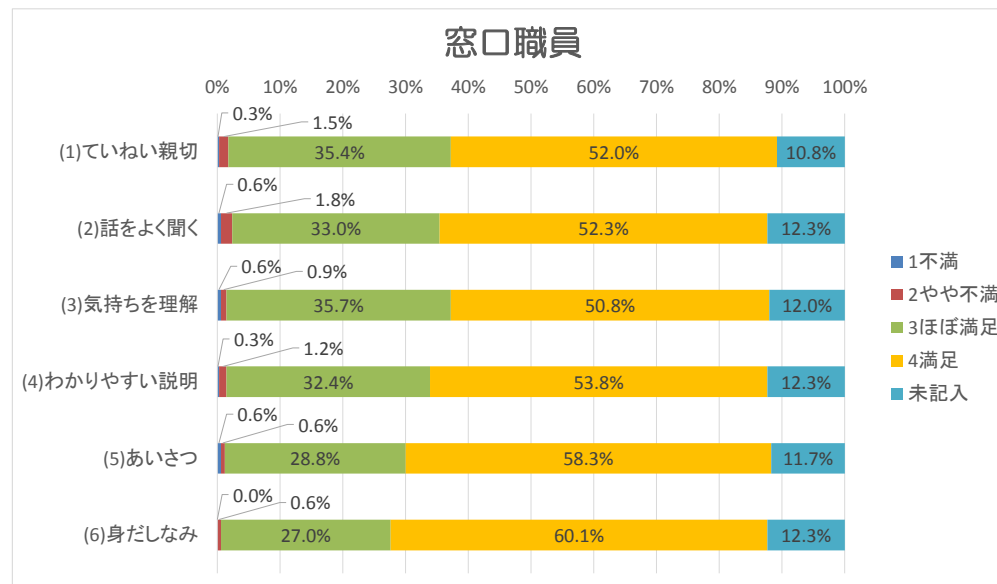
| 3.医師 | | | | | |
|-------------|-------|-------|-----|-----|-----|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 0 | 5 | 78 | 249 | 1 | 333 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 0 | 4 | 85 | 239 | 5 | 333 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 1 | 6 | 96 | 223 | 7 | 333 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 1 | 10 | 83 | 233 | 6 | 333 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 0 | 2 | 75 | 251 | 5 | 333 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 0 | 1 | 71 | 255 | 6 | 333 |



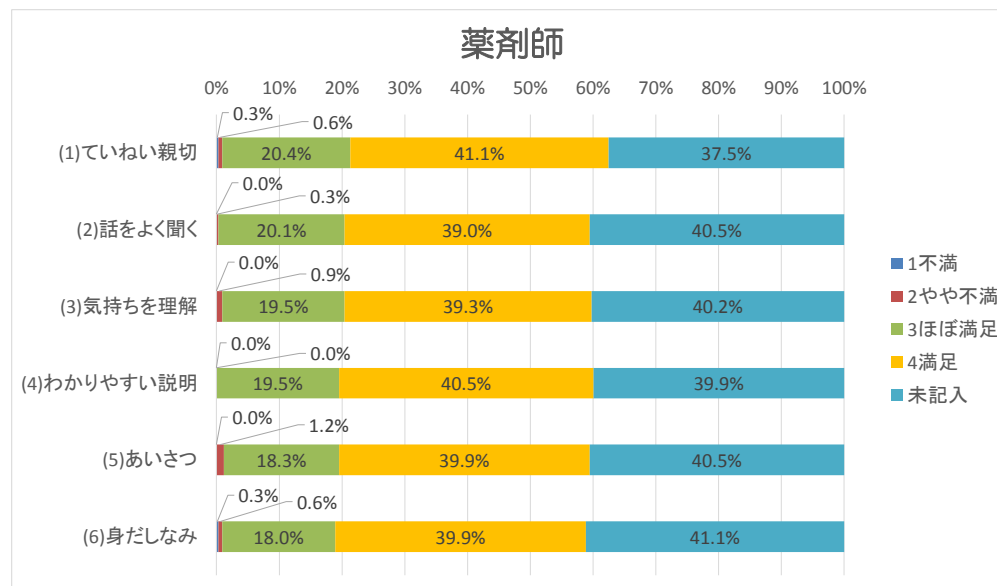
| 4.看護師 | | | | | |
|------------------|-------|-------|-----|-----|-----|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 0 | 3 | 74 | 256 | 0 | 333 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 0 | 3 | 79 | 246 | 5 | 333 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 0 | 3 | 74 | 251 | 5 | 333 |
| (4)満足のいく看護、対応、説明 | | | | | |
| 0 | 3 | 76 | 246 | 8 | 333 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 0 | 1 | 70 | 254 | 8 | 333 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 0 | 1 | 63 | 264 | 5 | 333 |



| 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 | 5 | 118 | 173 | 36 | 333 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 2 | 6 | 110 | 174 | 41 | 333 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 2 | 3 | 119 | 169 | 40 | 333 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 1 | 4 | 108 | 179 | 41 | 333 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 2 | 2 | 96 | 194 | 39 | 333 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 0 | 2 | 90 | 200 | 41 | 333 |

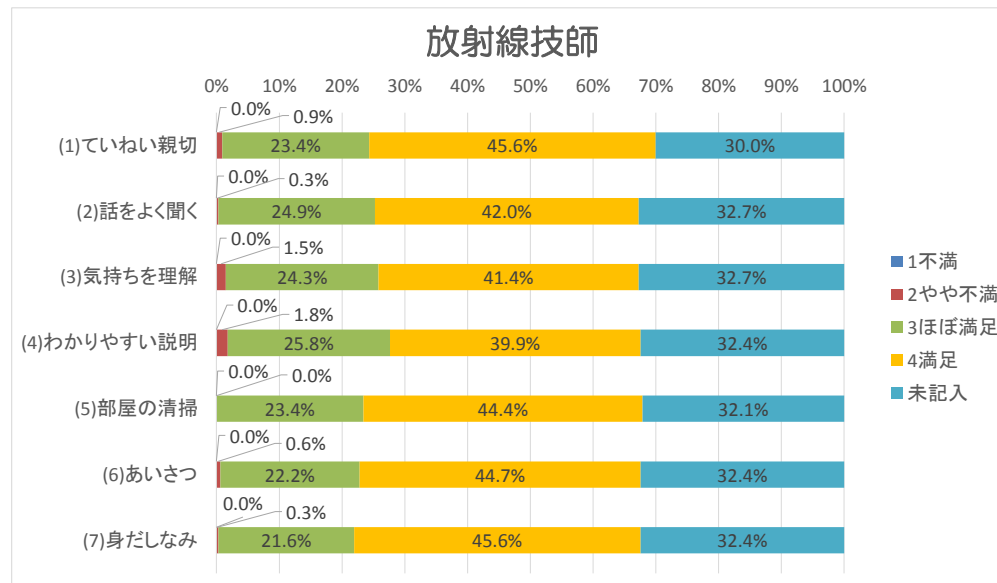
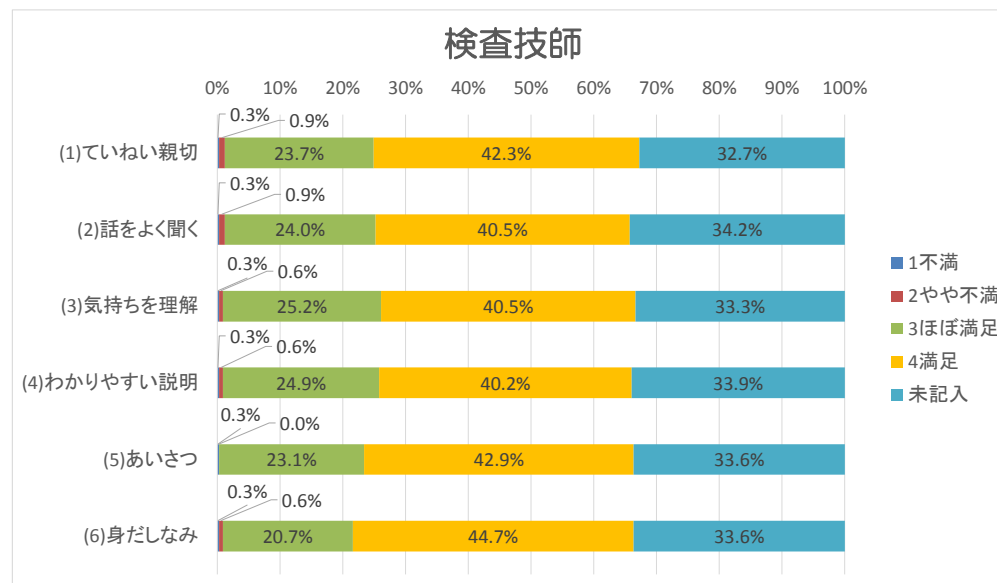


| 6.薬剤師 | | | | | |
|-------------|-------|-------|-----|-----|-----|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 1 | 2 | 68 | 137 | 125 | 333 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 0 | 1 | 67 | 130 | 135 | 333 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 0 | 3 | 65 | 131 | 134 | 333 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 0 | 0 | 65 | 135 | 133 | 333 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 0 | 4 | 61 | 133 | 135 | 333 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 1 | 2 | 60 | 133 | 137 | 333 |

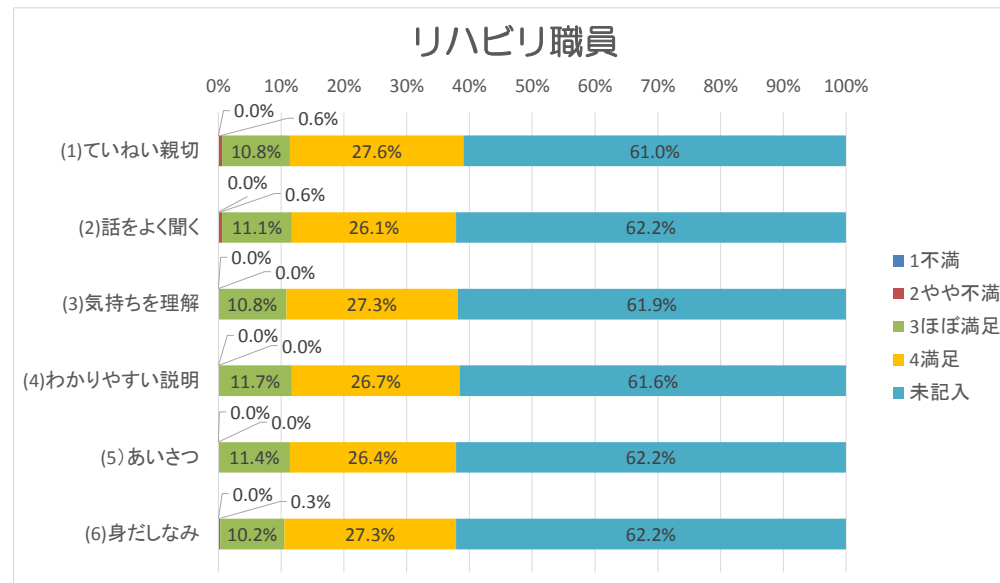


| 7.検査技師 | | | | | |
|-------------|-------|-------|-----|-----|-----|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 1 | 3 | 79 | 141 | 109 | 333 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 1 | 3 | 80 | 135 | 114 | 333 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 1 | 2 | 84 | 135 | 111 | 333 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 1 | 2 | 83 | 134 | 113 | 333 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 1 | 0 | 77 | 143 | 112 | 333 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 1 | 2 | 69 | 149 | 112 | 333 |

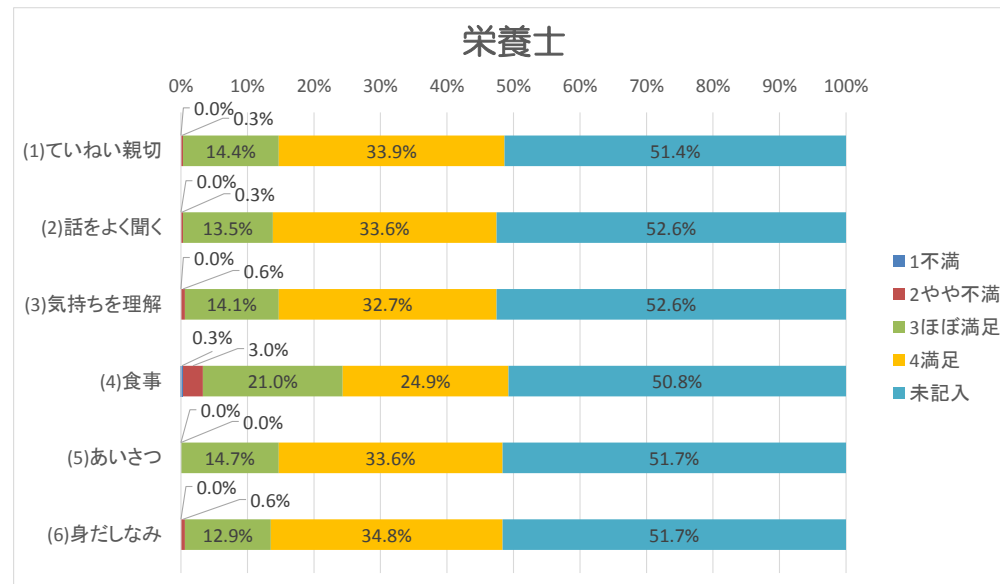
| 8.放射線技師 | | | | | |
|-------------|-------|-------|-----|-----|-----|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 0 | 3 | 78 | 152 | 100 | 333 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 0 | 1 | 83 | 140 | 109 | 333 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 0 | 5 | 81 | 138 | 109 | 333 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 0 | 6 | 86 | 133 | 108 | 333 |
| (5)部屋の清掃 | | | | | |
| 0 | 0 | 78 | 148 | 107 | 333 |
| (6)あいさつ | | | | | |
| 0 | 2 | 74 | 149 | 108 | 333 |
| (7)身だしなみ | | | | | |
| 0 | 1 | 72 | 152 | 108 | 333 |



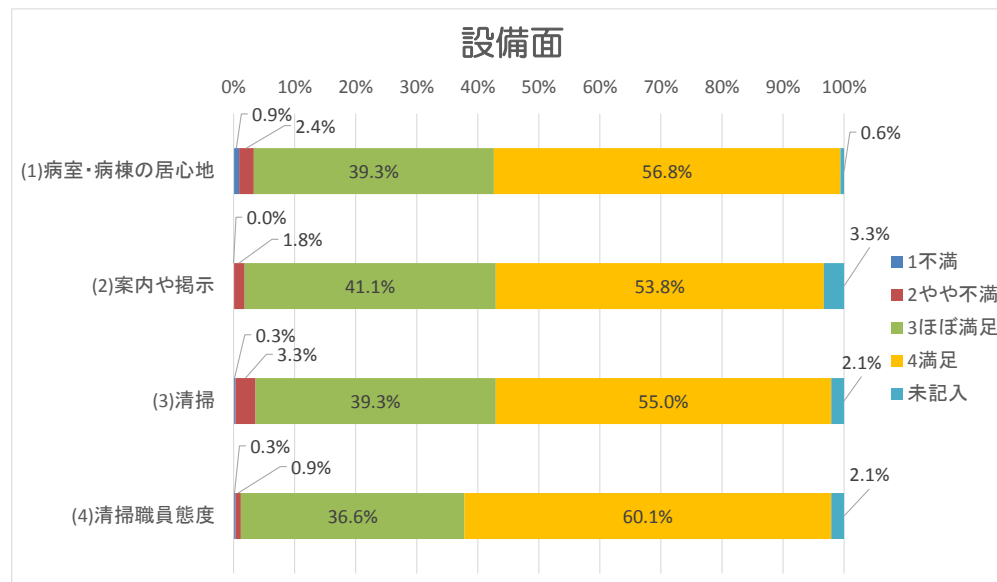
| 9.リハビリ職員 | | | | | |
|-------------|-------|-------|-----|-----|-----|
| (1)ていねい親切 | | | | | |
| 1不満 | 2やや不満 | 3ほぼ満足 | 4満足 | 未記入 | 合計 |
| 0 | 2 | 36 | 92 | 203 | 333 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 0 | 2 | 37 | 87 | 207 | 333 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 0 | 0 | 36 | 91 | 206 | 333 |
| (4)わかりやすい説明 | | | | | |
| 0 | 0 | 39 | 89 | 205 | 333 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 0 | 0 | 38 | 88 | 207 | 333 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 0 | 1 | 34 | 91 | 207 | 333 |



| 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 | 1 | 48 | 113 | 171 | 333 |
| (2)話をよく聞く | | | | | |
| 0 | 1 | 45 | 112 | 175 | 333 |
| (3)気持ちを理解 | | | | | |
| 0 | 2 | 47 | 109 | 175 | 333 |
| (4)食事 | | | | | |
| 1 | 10 | 70 | 83 | 169 | 333 |
| (5)あいさつ | | | | | |
| 0 | 0 | 49 | 112 | 172 | 333 |
| (6)身だしなみ | | | | | |
| 0 | 2 | 43 | 116 | 172 | 333 |



| 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 | 8 | 131 | 189 | 2 | 333 |
| (2)案内や掲示 | | | | | |
| 0 | 6 | 137 | 179 | 11 | 333 |
| (3)清掃 | | | | | |
| 1 | 11 | 131 | 183 | 7 | 333 |
| (4)清掃職員態度 | | | | | |
| 1 | 3 | 122 | 200 | 7 | 333 |



| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|-----------------------------|-------|------|--|---|
| 職員に関する事 | 接遇・態度 | 共通 | お世話になりありがとうございます。 | ありがたいお言葉ありがとうございます。 今後も患者さんにご満足いただけるよう接遇向上に努めてまいります。 |
| | | | すべて満足です。秋田にくらべて | |
| | | | いつも優しく接していただきありがとうございます | |
| | | | 全員親切だとイメージがあります。これからもがんばってください | |
| | | | みなさんていねいで親切です。安心して来院できてます。 | |
| | | | みなさん親切でていねいに対応して下さいました。気持ちよく診察を受ける事ができました。 | |
| | | | 鶴岡から来ています。とても明るくほっとします。 | |
| | | | 良いと思います。 | |
| | | | 全体、みなさんがいつもやさしくていねいに接して下さるので不安で病院に来ても安心して温かい気持ちで帰れます。これからもこの様な状態であるとありがたいです。 | |
| | | | 感じが良い、混まなければもっと良い | |
| | | | いつも親身になって話をきいて頂きとてもありがたく思います | |
| | | | いつも皆さんに丁寧に接していただいています。 | |
| | | | 皆さん親切です。皆一律ではないのでこれで十分です。ありがとうございます。時に待ち時間が長くなるのが困ります。 | |
| | | | 丁寧でやさしく良かったです。 | |
| | | | いつもご丁寧に対応していただきいつも気持ちよくむかえていただきました。ありがとうございます。 | |
| | | | 親身に接してくれて大変助かっています | |
| | | | フレンドリーで良かった。 | |
| | | | 職員も医師もわからない点について質問するとていねいで非常に判り、これから先にも患者の身に寄りそってください。 | |
| | | | 医師、スタッフの皆様が親切です。いつもありがとうございます。 | |
| | | | いつもありがたく思っております | |
| ていねいな対応に感謝しております | | | | |
| 全般的に接客に重点を置かれていて好印象。 | | | | |
| とても丁寧でわかりやすく親切な対応でありがたかったです | | | | |

| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|----------|-------|------|--|--|
| 職員に関すること | 接遇・態度 | 看護部 | 一人の患者として受診させて頂きましたが 普通の接し方では困難な部分もあるので受診科以外の方にも理解して頂き、全ての方が通院しやすくして頂ければと思いましたが 今日受診して、先生、看護師さんは、以前受診していた科の対応と全然違って安心して受けることが出来ました。 | 「安心して受けることができました」というお言葉をいただき、とてもうれしく思います。スタッフ全員で共有し今後もさらに良い接遇に努めてまいります。 |
| | | | お世話になりありがとうございます。お陰様で安心して治療を受けることができます。みなさんととても親切丁寧でありたいと同時に敬服しております。 | |
| | | | 術後不安や痛みのある私に対して方言を使いこやかにさり気なく寄り添ってくださった看護師さんのおかげで気持ちが楽になりました。 | |
| | | 共通 | 少し気分の悪い人がいます。 | ご意見ありがとうございます。当院では安心・信頼・高度な医療を提供できるようチーム医療と接遇向上に取り組んでおります。今後は、よりご満足いただけるよう職員が一丸となり努めてまいります。 |
| | | | いろいろな人がいるなと思いました。 | |
| | | | 職員が多い感じ(受付、看護師、ボランティア、事務など)はいいのだが効率よく回っているようにみえない。庄内地方の基幹病院としてよろしく願います。高度医療に期待しています。 | |
| | | 診療部 | 休日医の対応。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。病院全体で接遇の向上に取り組んでおりますので、医師が参加する診療部会議等で周知し、一層取り組みを強化いたします。今後とも患者さんに寄り添った高度な医療を提供してまいります。 |
| | | | あまり断片的に診断を告げないでほしい。 | |
| | | | 忙しいからか話を聞く時間がとても短くなったように思う。科の特ちょうからも、もう少し話を聞いてもらえるとありがたいです。 | |
| | | | 検査後の説明をもっとくわしくていねいをお願いします | |
| | | | 10回に1度位ですが態度・対応に不満を感じる時がありますが混んでいるので疲れているのかなと同情する気持ちになる事があります。全体的には感じがいいと思います。 | |
| | | | ワープロだけを見ないで患者の目を見て説明して頂きたい たまに顔も見えてくれない先生方もいらっしゃいます。 | |
| | | 看護部 | ハリのさし方がうまくない。 | 血管が見えにくい方には血管が浮き出るように温め対応をしていますが、今後は技術の向上と苦痛の軽減に努めてまいります。 |
| | | | 採血は上手な方にして欲しい。 | |
| | | | 採血や点滴時の注射を一回でして欲しい。血管が細いため、複数回になることが度々ある。 | |
| | | | もう少しきれいにぬってほしかった。入院した時、1人だけ「つめたいな」と感じた女性がいました。(痛い時に) | ご意見を真摯に受け止め、看護部としての対応を振り返りました。患者さん一人ひとりに、看護部の理念である温かな看護を全看護師ができるよう取り組んでまいります。 |
| | | | 以前7/30ストレッチにのっている時、生理現象を申し出てもきいてくれなかった。 | 訴えに対し即時の対応が行われなかったことを反省いたします。今後は、苦痛な思いをすることがないように適時の対応に努めてまいります。 |
| | | | パン屋の階段で助手が2列でふさいで上がっていてじゃまだった。 | 接遇に関する学習会を行っていますが、今回のことを反省しマナーの周知徹底を行ってまいります。 |
| | | | 看護師さんが説明する時など床にひざまづいたりはしなくて良いと思います。負担があるのではないかと。有難いとは思いますが。 | 私たちは患者さんと同じ目線の看護を心がけております。今後も同じ目線で患者さんに寄り添った対応を努めてまいります。 |

| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|----------|-------|------|--|--|
| 職員に関すること | 接遇・態度 | 看護部 | 入院時、当日手術時間の説明も無く、手術室まで車イスでの移動という話だったのに実際は歩かされ退院時には何時頃までむかえに来いとの話もなく、担当の看護師も何だか頼りなく…初めての入院、手術だったが不安だった | この度は説明不足や説明内容が異なっていたことを深く反省いたします。スタッフ間の引き継ぎをしっかりと行い、安心していただけるような説明を行うとともに、常に心のこもった対応ができるように努めてまいります。 |
| | | | 退院時ベッド回りを看護師が確認したので帰る時廊下で別の看護師に呼び止められベット点検終わったと言ったのにベッドに戻され、又、担当看護師が来て「さっき確認したのに」と、ぶつぶつあからさまに文句を言われ(一人言)すごく気分が悪かった(妻と退院喜んでたのに) | 看護師間の連携がとれておらず不快な思いをさせてしまったことを反省いたします。退院時に忘れ物なくスムーズに退院できるシステムを振り返り対応してまいります。 |
| | | | 機械的で型通りな説明の仕方という印象だ。疲れがああの処で増す。 | 患者さんにご理解いただけるような説明ができるよう、教育と周知に努めてまいります。 |
| | | | 慢性疾患があり通院しているにも関わらず具合が悪くてTELLしても診察できないというのは不便 | このたびは不便な思いをさせてしまい申し訳ございません。予約外に受診なされる場合は、当番医師の診察とさせていただきますのでご了承ください。 |
| | | 事務部 | 担当科以外の症状がある時その担当(別)の科の医師の診察が受けられるの大変ありがたいと思うのですが、なぜかかりつけの医院からの医師にしなければいけない? | 当院では、本来の担うべき高度・専門的な医療の提供を図るため、日々の健康管理(予防・治療)を行うかかりつけ医(診療所・医院・クリニック)の医師と高度・専門的な医療の提供を行う当院の担当医が「ふたり主治医制」として患者さんの診療情報を共有し、機能・役割分担をしながら協力して患者さんへの継続的な治療と健康管理を推進しておりますので御協力のほどお願いいたします。 |
| | | | 薬局ファックスコーナー 親切味がない 北側出入口の所にイスが欲しい。 | FAXコーナーのスタッフには親切な対応を心掛けるよう周知し、改善できるよう努めてまいります。人工透析の患者さんがご利用される入退院入口には、放射線治療棟完成以降、ソファを置いておりませんでした。現在は設置しておりますのでご活用ください。 |
| | | 窓口職員 | 診断書を1部でいいと言ったのに2部とどき、そのぶんお金をとられた。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。文書の部数についてはお支払いの前に説明をし、納得していただいた上でお支払いいただいております。その後、郵送により届くように手続きしております。今後は説明を強化し、誤解のないように努めます。 |
| | | | 診断書等2~3週と言う事ですが 5~6週でいつになるか聞いても先生にお伝えしませんでした話にならない。こんな病院初めてです。ガッカリです。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。申込みの際、完成まで2~3週間ほどお時間をいただくと説明をしておりますが、内容によっては、それ以上かかってしまうことがあります。ご了承いただくとともに、進捗について確認したい場合は、文書担当窓口へお問い合わせください。 |
| | | | 初診で紹介状がないまま来ました時、お金の件で何回もしつこく聞かれたのに「5000円)を出されますか?」と聞かれたのにとってもふんがいました。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。非紹介患者加算(5,000円)については、患者さんに納得していただけるようご説明していますが、その際の説明の仕方について誤解のないように努めてまいります。 |
| | | | 受付の方、説明する時など床にひざまづいたりはしなくて良いと思います。負担があるのではないかと。有難いとは思いますが。 | お気遣いいただきましてありがとうございます。 |
| | | | 初診時の時、検査場所の詳しい説明、会計迄の流れについての説明がなく戸惑った。 | 不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。初診の患者さんにはなるべく詳しく検査場所までの説明させていただいておりますが、今後はより丁寧な説明に努めるとともに、説明を聞いてもよくわからない場合には、各部署に職員がおりますので、お気軽にお声掛けください。 |

| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|--------------------|-----|------|---|--|
| 院内環境 に関する こと | 設備 | 事務部 | 設備や案内表示などが常に細かい改善をされていて、サービスが停滞していないところがとても良いと思います(工事などが多く落ち着かないという意見もあるかもですが……) | ありがたいお言葉ありがとうございます。 来院する方の利便性向上のため、改善するよう努めてまいります。 |
| | | | 酒田市にこのような病院がある事に感謝したい 個人医院では、設備の面など、どうしても無理な所があるので助かります | |
| | | | トイレもいつもきれいで気持ちが良い。 | |
| | | | フロアも清潔に保たれていて、待っている時とても、気持ちが良いです。いつもありがとうございます。 | ありがたいお言葉ありがとうございます。 今後ご満足いただけるよう対応してまいります。 |
| | | | 外回りなどもきれいにしておりとても大変心使いも良くて気持ちがいいです。これからも頑張ってください。 | |
| | | | そうじが行き届いて気持ち良い | |
| | | | 駐車場に車をとめるのに時間がかかる | |
| | | | 10時頃来院しましたが、駐車スペースでないとところに当たり前のように駐車している車が多くて危険だと感じました。停める場所を探すのも大変で足りていないと思いました。 | ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 これまで拡張工事等を行ってまいりましたが、曜日により不足している状況は確認しているところです。限られた敷地ではありますが、今後も患者さんの駐車場確保に努めてまいります。 |
| | | | 車の駐車場満車で場所を考えていただきたい。 | |
| | | | 駐車場が前よりも狭くて空気が少ない。(母が車いすの為、特に困る) | |
| | | | いつも駐車に困る。 | |
| | | | 車の駐車場の改善は？ | |
| | | | 内科の診察前の採血は2階、レントゲンは1階で不便！腰が痛い時は大変だった。 | スペースに限りがあり、申し訳ございませんが対応は難しいものと考えております。 |
| | | | 歯科は診察室せまい | |
| | | | 出入口から入院病棟のエレベーターが遠い。 | |
| | | | 待合室に本や雑誌をおいて下さい(たいくつです) | 申し訳ございませんが、対応は難しいものと考えております。 |
| | | | お茶の設備がエントランスにあります但し休憩室にもあったら良いと思います | |
| | | | 待っている間はだ寒くなった | 夏場は、「暑い」とのお声が多く寄せられているため、待合室の温度については、エアコンの配置上、通路及び窓側は少し温度が低くなっております。ご了承ください。 |
| | | | 人と人との行きちがいにぶつかりそうになる。やじるしを付けた方が良い。 ←→左側通行とか | 片側通行の規制が麻痺がある患者さんや高齢の方々に事故を及ぼすことも危惧されるため、申し訳ございませんが、対応は難しいものと考えております。 |

| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|-----------------------|------|------|---|--|
| 院内環境に関する こと | 清掃 | 事務部 | ゴミ箱が少ない(診察室待合のところ) | 外来待合室には余分スペースが少ないため、申し訳ございませんが、対応は難しいものと考えております。 |
| | | | 車イス用のトイレの場所をもっと分かり易く表示してほしい。 | 車椅子トイレも含めた案内表示の改善については、懸案の課題として、対応してまいります。 |
| | | | トイレが狭く、車イスが入れない場所がある。 | スペースの余裕が少ないトイレもありますが、車椅子のご使用ができない箇所はないものと捉えております。申し訳ございませんが構造上、対応は難しいものと考えております。 |
| | | | トイレはいつもきれいでしたが、今日は床に排泄物がおちていました。病院だからしかたがないし私も具合が悪くて伝えられなくてすみません。 | トイレ清掃(点検)は5回/日しております。 汚れにお気づきの際はお声がけください。 |
| | | | 清掃がいき届いてない時間帯がある。(トイレ) | |
| | 待ち時間 | 共通 | 予約時間を大幅に遅れる科(医師)がある | ご不便をおかけし申し訳ございません。 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対策をすすめてまいります。 |
| | | | 1時間以上待っている事が多い。そのわりに内診時間が2, 3分で終る | |
| | | | 診察時間 予約時間より60分も遅れる時もあり、あとの程度待てば診察ですからと看護師からアナウンスして戴いたら安心する | |
| | | | 予約制度が機能していない待ってる患者の気持ちも考えて | |
| | | | 待ち時間が長い。 | |
| | | | 予約時間はあまり待たせないような時間で決定してほしい | |
| | | | 受付番号表示で次の番号も出ると良いのですが…… | |
| | | | 時間がかかりすぎる | |
| | | | 待ち時間を短くしてほしい | |
| | | | 待ち時間が長すぎる | |
| | | | 予約していても待ち時間が長い | |
| | | | 待ち時間が長すぎます。早急に対策してください。薬をもらうのも合わせると、毎回半日かかります。 | |
| | | | 診察を受け終わってから帰りの受付までの時間が長い | |
| | | | 予約時間の通りに進まないのが検討してほしい(予約時間とは何か) | |
| | | | 昔、予約をしていたが2時間またされた | |
| 待ち時間が長い | | | | |
| 予約時刻と実開始時刻が差が大きい(長時間) | | | | |
| 待ち時間が長すぎる。 | | | | |
| 待ち時間を短くしてほしい。 | | | | |
| 良い人多いと思うが合わない人もいる。 | | | | |

| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|--------------------|------|--|---|---|
| 院内環境 に関する こと | 待ち時間 | 共通 | 外来診療待ち時間長い 予約時間来ても待ち時間90分 診察3分予約時間30分位で診察希望します | ご不便をおかけし申し訳ございません。 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対策をすすめてまいります。 |
| | | | 時に待ち時間が長くなるのが困ります。 | |
| | | 看護部 | 待合室でTV方向を向いていると自分の番号が見えない。わからない人も多くスムーズに人が流れてくれない。 | 呼び出し音が聞こえやすいようにテレビの音量と呼び出し音や待合の椅子の配置等を検討いたします。 |
| | | | 自分の番号を口頭だけで呼ばれても耳の悪い方にはわからない。目に見える方法で、数字を書いたボードなど提示してもらえると親切なように思う(以前からずっと思っていました 反応できず困っている方が多いように見えました) | ご意見ありがとうございます。自動呼出し機でお呼びしても診療室に来られない方に対してホワイトボードに番号を書いて、再度呼び出しをしております。現在は耳鼻咽喉科と神経内科で活用しており、今後拡大する予定です。 |
| | | 検査技師 | 中央検査室の順番が遅すぎる。もっと人数を増して対応するべきだ。2:00の診察(予約)に12:10に来て診察が15:05とは遅すぎる!! | 御意見いただきありがとうございます。 採血室では、混雑時は採血する人員を増員して対応するとともに、結果報告は採血後約1時間でできるような体制を構築しておりますが、今後一層待ち時間の短縮に努めてまいります。 |
| | | 窓口職員 | 説明コーナー診察で長時間待ち、ほっとしたのもつかの間、説明のところでさらに待たなければならず、忘れられているのかと確認したことが何度かある。 | 説明コーナーでの待ち時間については大変な注意を払っておりますが、長時間お待たせしてしまうことがあります。今後は待ち時間の短縮に努めてまいります。 |
| | | | 今日ではありませんが入院説明コーナーの待ち時間が長すぎる | |
| | | | 入院の説明してくれるところが時間がかかりすぎて看護師さんの説明が終わって事務の担当の方にかわるのも時間がかかりすぎるような気がしますもう少しスムーズに進まないものでしょうか | |
| | | | 「会計の待ち時間が長い」と口答でありました | |
| | | | | 会計の機械が混んでいた場合、窓口でも対応できないかどうか(特にお年寄り等) |
| その他 | その他 | 事務部 | その他…食堂の定食は午後1時前から売り切れが毎月なるのがほとんどです。午後1時には治療の関係でいけないがせめて1時30分頃まで食べられるようにして欲しい。利用者の利便も考慮して欲しい。お願いします。一人の対応態度が通院全体の印象が変わります 各自が自覚をもって始めて通院全体のイメージになります。 どの会社も同じです。 | 以前にも同様のご意見を頂いたことがあり、その際は運営業者から対応が難しいとの回答がありましたが、改めて検討してもらおうよう伝えさせていただきます。 |
| | | 共通 | 日本海文庫2F 本を読むところ？食事など飲食している従業員や外部職人(電気関係など)がしている | 当該スペースは文庫専用ではなく、手術待ちの御家族の待機場所等、多目的な利用をしており、飲食についても許可しております。但し、患者さんの優先スペースであるため、今後は配慮を心掛けるよう周知してまいります。 |
| | | アンケート担当で立っている人が無表情すぎ もっと愛想良くした方がいいのでは | アンケート初日に職員からも同様意見があり、2日目は積極的な挨拶を心掛け対応したところ。来年度以降は、初日から対応できるよう努めてまいります。 | |

| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|----------|---|---|--|---|
| 職員に関すること | 接遇・態度 | 診療部 | 先生は現在の症状を分かりやすく説明してくれました。安心感がありました。 | ありがたいお言葉ありがとうございます。 今後も患者さんにご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、突然の入院で不安ばかりでしたが、とても親切に親身になって気持ちが軽くなりました。 | |
| | | | 医師の笑顔がとっても心強くありがたく感じました。 | |
| | | | 急に入院したので何も分からずお医者さんに頼りすぎたり甘えすぎたり多かったですと思います。しかし、嫌な顔せず受け入れてくれたり、時には患者さんの体を見て判断されていました。大変なすごい仕事だなと思いました。 | |
| | | 共通 | 職員の対応はみんな良く親切にしてくれます。 | |
| | | | 緊急に来て初めての来院で不安だったのですが、本当に親切にしてもらい本当にありがたかったです。ありがとうございました。 | |
| | | | 皆様に親切にさせて頂いて、元気になりました。ありがとうございました。 | |
| | | | 耳の聞こえが悪くなっていく私達にも、話をすればやさしく、ゆっくり、理解しやすいようにしてくれる事に感謝しています。 | |
| | | | 全体的に良い感じです。 | |
| | | | 全体ハキハキしてて気持ちよく接しました。 | |
| | | | 当院は地方独立行政法人の観点から医療運営に関しては、他院との業績は明らかに比類なく伸展しているものと痛感いたします。 | |
| | | | 皆さんから本当に良くしてもらいました。ありがとうございました。 | |
| | | | 日本海病院のファンの一人です。大勢の患者さんがいる中、きめ細やかな対応に感謝申し上げます。毎日激務と存じます。どうか職員の皆さま健康第一でお願い致します。 | |
| | | | 感謝。これにつきます。 | |
| | | ほぼ満足 | | |
| | | 職員皆さん、親切丁寧に対応してくれて本当に申し訳ないくらい他にない病院です。ありがとうございます。 | | |
| | | 栄養士 | 栄養士 個人的に話にのってくれる。話にのって料理の作り方など。 | |
| | | | 栄養士の人達も親切で非常に安心出来ました。アリガトウ | |
| | | | 栄養士の笑顔がとっても心強くありがたく感じました。 | |
| | | 薬剤師 | 薬剤師の人達も親切で非常に安心出来ました。 | |
| リハビリ | リハビリ職員 親切、毎日来てくれる。 | | | |
| | リハビリの方が患者の事を一番考えているのが毎日見えました。良い病院ですね。頑張ってる。 | | | |

| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|----------|-------|------|--|---|
| 職員に関すること | 接遇・態度 | 看護部 | <p>1泊2日の入院(?)でしたが外来予約外で診療からDr、ナーススタッフの的確な説明・対応全てで安心出来る環境だと思います。日本海HDは、検査機器も充実して信頼できるパートナーです。大変お世話になりありがとうございました。皆様も御身体御自愛下さいませ様に。やさしい環境をありがとうございました。合掌</p> <p>看護師さん いい笑顔です。</p> <p>看護師の方、突然の入院で不安ばかりでしたが、とても親切に親身になって気持ちが軽くなりました。</p> <p>看護師の笑顔がとっても心強くてありがたく感じました。</p> <p>看護師の人達も親切で非常に安心出来ました。</p> <p>ご担当頂いた看護師さんからは大変ご親切にご説明下さりありがたく感じました。</p> <p>患者を安心しておまかせ出来ます。本当にありがとうございます。家内ですが、色々私の話を聞いて下さり感謝です。</p> <p>看護スタッフの方々が患者の事を一番に考えているのが毎日見えました。良い病院ですね。頑張つて。</p> <p>看護師さん一人一人に丁寧に声をかけてくれて安心します。初めての入院ですが安心して過ごせています。感謝です。</p> <p>期待を上回る対応に感謝しています。ありがとうございます。</p> <p>急に入院したので何も分からず看護師さんに頼りすぎたり甘えすぎたり多かったですと思います。しかし、嫌な顔せず受け入れてくれたり、時には患者さんの体を見て判断されていました。大変なすごい仕事だなと思いました。髪が洗えない時、ベッドの上で少し洗ってくれて気持ち良かったです。ありがとうございました。</p> <p>最初は初めての事が多くて不安でしたが、どの方もとても優しくしてくださったのでだんだん不安が無くなって来ました。長い期間の入院でしたが本当にありがとうございました。</p> <p>耳の遠い本人に対して皆様やさしく接していただき感謝しています。ありがとうございました。</p> <p>色々な所に入院しましたが患者さんたちへ生活を一番しっかり見て貰っていると感じました。トイレ・シャワーいつもありがとう。働く皆さんも身体大切に。</p> <p>対応等の接遇が正確かつスムーズで感心しました。</p> <p>特に直接接してくれた看護師さんは細かいところまで気がついてくれ、笑顔で良かったです。最初に顔見せの形で挨拶に来てくれた時マスクをはずして挨拶してくれた人は1人。その後マスクをしててもよくわかりました。他の人は髪の毛の形や眉の形や背の高さ等外観で判断しました。</p> | <p>ありがたいお言葉ありがとうございます。 看護理念である、患者さん中心の心かよい合う温かな看護を目指し、今後も患者さんの気持ちに寄り添えるよう努力してまいります。</p> |

| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|----------|---|--|--|--|
| 職員に関すること | 接遇・態度 | 看護部 | 入院の患者さんに手をかけているのがわかります。話も聞いてもらえました。分かるまで心配なところ 師長さんの声が嬉しかったです。 | 看護理念である、患者さん中心の心かよい合う温かな看護を目指し、今後も患者さんの気持ちに寄り添えるよう努力してまいります。 |
| | | | 看護助手さんの中に声が大きい方がいて日常会話(業務連絡等も)～不平・不満まで全部聞こえてくるのが、少し気になります。 | 看護補助者または、看護師全員に今回のご意見の内容を伝え、病院内のマナーを徹底するよう指導しました。また、補助者教育委員会で情報共有し、マナーの向上に努めてまいります。 |
| | | | 救急搬送されましたが、検査中待っている家族への説明が必要でした。 | 来院後診療が落ち着いた時点や検査が追加される都度、患者さんやご家族に経過を説明するよう心がけておりますが、今回説明がされていなかったことを反省しております。今後は、十分な説明が行われるよう対応してまいります。 |
| | | | 子供の夜泣き等があり、同室の方を心配して同室でも大丈夫かと相談したところ、とても冷たい対応で入院生活が不安になった。(看護師さんかはわかりません)子供を預けるところに「お借りします」と言われ、子供は物ではないのになと思った。 | 夜泣きの続くお子さんの場合は、個室や処置室を使用していただくなど対応し、鳴き声が他の患者さんの睡眠環境の妨げにならないよう努力しています。今後は言葉の使い方に注意し、不快な思いや不安がないよう対応してまいります。 |
| | | | 初めての出産、日本海への入院だったので、入院にあたっての事前情報がなく困りました。準備するものや流れ(日数)など、母親学級を受けるよりも前にHP等で調べられるとうれしいです。 | ご意見ありがとうございます。 初めてのお産の方でも不安なく情報が得られるようHPIに掲載いたしました。 |
| | | | 大変お世話になりました。ありがとうございます。点滴の針を入れる時等、何人も交替されたりすると、不安が募ります。(確かに血管が細いからなのですが)ご苦勞な事とは思いますが、技術の向上を宜しく願います。 | 不安にさせてしまい申し訳ございません。 点滴の穿刺が困難な場合は、交代するようにはしておりますが、学習会を開催し、技術向上に努めてまいります。 |
| | | | 目が合っているのに、知らないふりだった。 | 思いやりをもって、心から挨拶が行えるよう接遇マナーを徹底してまいります。 |
| | | | 事前に治療(胃SED)時間は前日にならないと分からないと聞いていたが実際入院してからの説明は当日でないと分からないというものでした。説明時の食い違いがあるので、今後統一した説明にして欲しいと思います。 | 現在、外来で使用している説明書の内容を修正し、説明を統一できるよう努めてまいります。 |
| | | 共通 | とても良くして貰っている(頑張っている)反面、一人が嫌な対応するだけで全員が悪く思われるのは通院、入院してみてもとても残念に感じる。チームとしてさらに安心出来る病院になればと思う。 | ご意見ありがとうございます。 当院では安心・信頼・高度な医療を提供できるようチーム医療と接遇向上に取り組んでおります。今後は、より満足いただけるよう職員が一丸となり努めてまいります。 |
| | | 診療部 | 症状の説明 今現在の自分の状態の説明が無く、こちら側から聞かないと教えてくれなかった。突然の退院で「あ、もういいんだ!？」って感じになった。 | 病院全体で接遇の向上に取り組んでおりますので、医師が参加する診療部会議等で周知し、一層取り組みを強化いたします。今後とも患者さんに寄り添った高度な医療を提供してまいります。 |
| 検査技師 | 検査をする時、顔に髪がパサツとかかり、不快を感じました。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員の身だしなみの徹底について周知いたします。 | | |
| 事務部 | ごみ回収時、産後L判のナプキンのごみ(とても大きいものを一つ)床に落として行かれた。とても大きいので気づくと思うのですが。 | 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 清掃業者に状況を周知し、改善に努めてまいります。 | | |

| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|--------------------|-----|-----------------------------|---|---|
| 院内環境 に関する こと | 設備 | 事務部 | 売店の職員の対応について。「どうもありがとうございました」の挨拶も無かったし、本を見たいと思って前を通ったが店員が本の前にずっといて見られなかった。パン屋の店員さん。お忙しそうですが、体の不自由な人にも優しい接待を心掛けてもらいたいです。 | 売店及びコーヒーショップのスタッフには親切な対応を心掛けるよう周知し、改善できるよう努めてまいります。 |
| | | | 大変快適に気持ちよく入院生活を送れています。ありがとうございます。 | |
| | | | 個室のトイレの広さ(点滴台を入れると利用しづらい)、ディールームに洗面台の設置など、個々にも若干の問題点はあったとしても、総合的に概ね満足度は高い。 | 設備の課題対応については、構造上、難しいものもありますが、今後もご満足いただけるよう努めてまいります。 |
| | | 看護部 | お風呂の時間をもう少し遅くまで使いたい。 | 申し訳ございません。 安全面を考慮しての時間帯となっておりますので、ご協力をお願いいたします。 |
| | | 事務部 | 個室なのに隣室の音が結構聞こえて、内情までわかってしまうのは辛い。 | 当該個室は4床室を改修した経緯があるため、現場責任者に状況を確認し、対応に努めてまいります。 |
| | | | 冷房吹き出し口のフィルターの黒い汚れ？ほこりが気になりました。こすると取れる感じがしました。 | 定期的な点検は実施しておりますが、改めて状況の確認をしたうえで、対応に努めてまいります。 |
| | | | 夜、エアコンが止まり、暑くて眠れなかった。 | 夏場はエアコンの運転時間を延長しておりますが、ご希望があれば更なる延長も可能ですので、遠慮なくスタッフにお申し出ください。 |
| | | | 4人部屋の場合、内側と窓側で温度・明るさ違い過ぎる。 | 照度基準は満たしていると捉えております。温度についてはエアコンの配置とカーテンの閉鎖等の兼ね合いから違いが出やすい状況にあります。申し訳ございませんが、対応については難しいものと考えております。ご了承ください。 |
| | | | 男子トイレにモップを掛けて下さい。 | 日中は病棟に清掃業者が常駐しておりますので、小便器周りに汚れがあった場合は、遠慮なくお近くのスタッフにお申し出ください。 |
| | | | 点滴患者にとって個室トイレ狭い。冷暖房の調温が困難(寒い) | 構造上、対応は難しいものと考えております。 |
| | | | 外気と触れる場所が欲しいと思った。 | 1階には中庭テラスがあり、気候が良い日などにご活用いただけますと幸いです。病棟階への当該スペース等設置については、難しいものと考えております。ご了承ください。 |
| | | | 障害者の駐車場に本当に車いすの人が止められる駐車場を作って欲しい。 | モラルのない駐車対策については、表示看板の改修等してきましたが、今度も注視に努めてまいります。 |
| | | | ドラム式洗濯乾燥機にして欲しい。少しの量でも乾燥機で衣類が全然乾かない。トースターを増やして欲しい。部屋によっては、わざわざ焼きに行くのが遠い所がある。 | 洗濯機及び乾燥機については、業者が運営管理しているため、ご意見を伝えさせていただきます。トースターについては防災管理等から増設は難しいものと考えておりますので、ご了承ください。 |
| | | | 病室内にヒジ付イスが1脚あると、室内での安楽な過ごし方が大幅に向上する。(レンタルでも可)ちなみに自分は市価2,000円程度の携帯イス(キャンプ等利用用)を利用し画期的に改善された。 | 病室の面積には限りがあるため、対応は難しいものと考えておりますので、ご了承ください。 |
| | | 各階ごとに自販機をもう1台位欲しいかも。 | スペースに限りがあるため、対応は難しいものと考えております。ご了承ください。 | |
| | | ⑤ATMコーナーにゆうちょと農協もあったら助かります。 | 当院からも何度か設置について要望しておりましたが、対応は難しいのが現状です。ご了承ください。 | |

| 大分類 | 中分類 | 担当部門 | 自由記載 | 対応策 |
|-----|-----|------|--|--|
| その他 | その他 | 栄養士 | 果実、果物は再度目を通す。生物は特に。味、においが変わった？。 | 納品時、盛り付け時、配膳前の目視チェックを徹底します。病棟から連絡いただいたら、すぐに交換します。 |
| | | 共通 | ユニホームの色が多種なうえ、特に②医師がどなたなのかユニホームで判断出来なかった。1週間たって医師とわかったのが3人だけでした。 | 職員のユニホームは多種多色のものを採用しておりますので、職種別にネームカードの色で職種を区別しております。患者さんへの周知は外来や病棟に設置してあるテレビモニター(デジタルサイネージ)で行っております。患者さんが分かりやすいところに掲示するなど工夫いたします。 |
| | | | 本当の事なのですが、おむつはただではないといわれました。 | 患者さんへの説明については、より一層取り組みを強化してまいります。 |
| | | | 白い手術着がとても痒かった。 | 状況を確認した上で、対応してまいります。 |