

# 患者さん満足度調査のまとめ



[平成21年12月実施]

茅ヶ崎市立病院  
業務改善・サービス向上委員会

## もくじ

もくじ・・・・・・・・・・・・・・・・	1
はじめに・・・・・・・・	2
調査の概要・・・・・・・・	3
(1) 実施時期	
(2) 実施方法	
(3) 回答の概要	
調査の結果 [入院患者さん] .....	6
(1) 病院全体を通して	
(2) 施設面	
(3) 環境面	
(4) 診療面	
(5) 接遇面	
調査の結果 [外来患者さん] .....	9
(1) 病院全体を通して	
(2) 施設面	
(3) 環境面	
(4) 待ち時間	
(5) 診療面	
(6) 接遇面	
入院患者さんからのご意見・ご感想 .....	12
外来患者さんからのご意見・ご感想 .....	18
(参考)	
入院患者さん調査票 .....	21
外来患者さん調査票 .....	23

## はじめに

茅ヶ崎市立病院は、「健やか・共創」を基本理念として、市民の健康を守るためにいつも、だれにでも良質な医療を提供しています。

私たちは、この気持ちを常に持ち続け、患者さんに接し、医療サービスの向上に日々努めています。

しかし“私たちが提供している医療サービスは、患者さんが求めているご期待に答えることができているのであろうか”“私たちが提供している医療サービスは、患者さんにご満足していただけているのであろうか”、このような問題意識から、患者さん満足度調査を実施させていただくことになりました。

今回の調査を通して、患者さんの率直なお気持ちをお伺いすることができたことは、私たちにとって大切な財産となりました。この結果を、私たちの業務の改善、患者さんへの医療サービス向上のための拠り所として、今以上に患者さんに安心していただける、喜んでいただける、ご満足いただける医療サービスを提供できるように努力していきたいと思えます。

最後に、調査にご協力いただいた入院患者さん、外来患者さん、そしてご家族の方々に厚く御礼申し上げます。

平成22年2月

茅ヶ崎市立病院  
業務改善・サービス向上委員会

## 調査の概要

### (1) 実施時期

①入院患者さん 平成21年12月 7日(月)～11日(金) 5日間

②外来患者さん 平成21年12月14日(月)～16日(水) 3日間

### (2) 実施方法

調査は無記名方式で、実施期間内に在院していた入院患者さんおよび通院された外来患者さんを対象として実施いたしました。

記入は原則として患者さんご本人にお願いしましたが、記入することが難しい患者さんについては、ご本人にご意見をお伺いし、同行の方に代筆していただきました。

質問項目の分野は①施設面 ②環境面 ③診察面 ④接遇面として、さらに外来患者さんへは待ち時間の分野を加え、それぞれに具体的な質問を設けて5段階で評価していただきました。

段階別の評価基準は次の通りです。

5	4	3	2	1
非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満

調査票の最後にご意見、ご感想を自由にご記入いただける項目を設け、患者さんの率直なお気持ちをお伺いできるようにいたしました。

(調査票は21頁以降を参照)

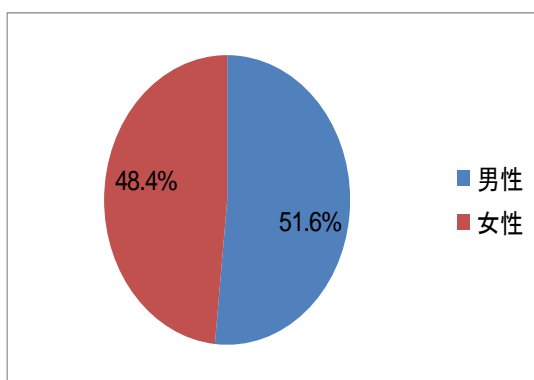
入院患者さんに対しては、看護師が病室を訪問して患者さんに直接調査票をお渡しし、協力をお願いいたしました。回答いただいた調査票は、各病棟ナースステーションに設置した回収箱に、患者さんまたは同行の方に投函していただきました。

外来患者さんに対しては、正面受付に記入用の机を設置して患者さんに調査への協力を呼び掛け、同所に設置した回収箱に、患者さんまたは同行の方に投函していただきました。

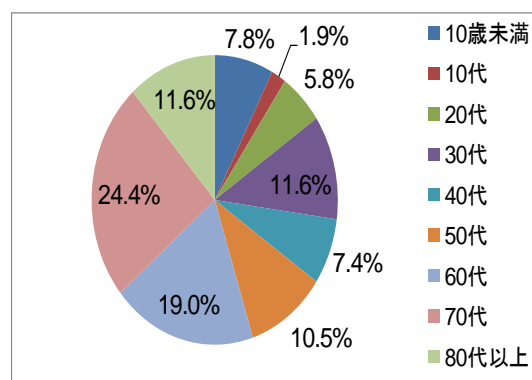
### (3) 回答の概要

#### ①入院患者さん

	入院患者さん実人数	回答数	回答率
3階西病棟	60	20	33.4%
3階東病棟	69	37	53.6%
4階西病棟	75	29	38.7%
4階東病棟	63	34	54.0%
5階西病棟	81	45	55.6%
5階東病棟	42	25	60.0%
6階西病棟	64	49	76.6%
6階東病棟	45	21	46.7%
<b>合 計</b>	<b>499</b>	<b>260</b>	<b>52.1%</b>



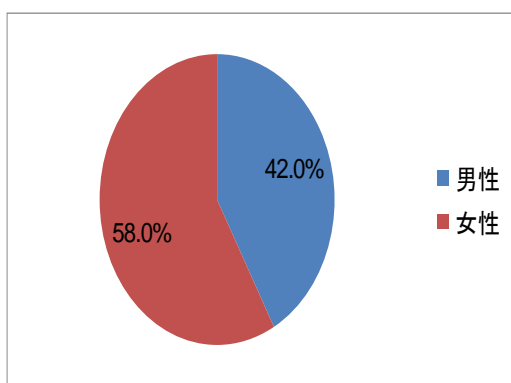
[回答の男女比率]



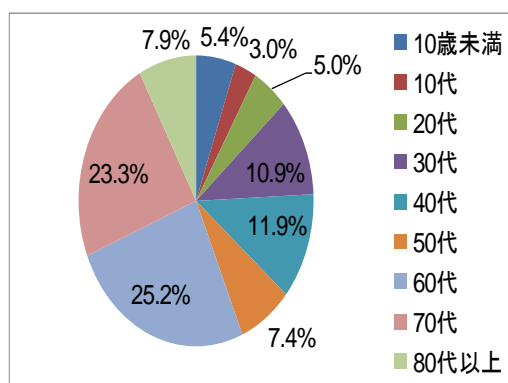
[回答の年代比率]

## ②外来患者さん

外来患者さん実人数	回答数	回答率
2,762	204	7.4%



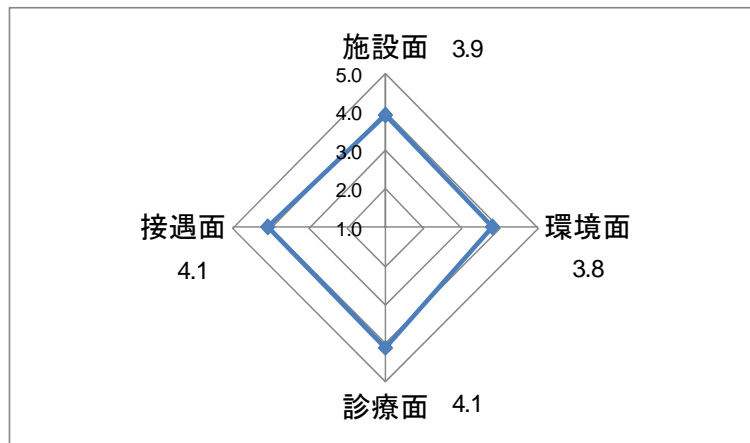
[回答の男女比率]



[回答の年代比率]

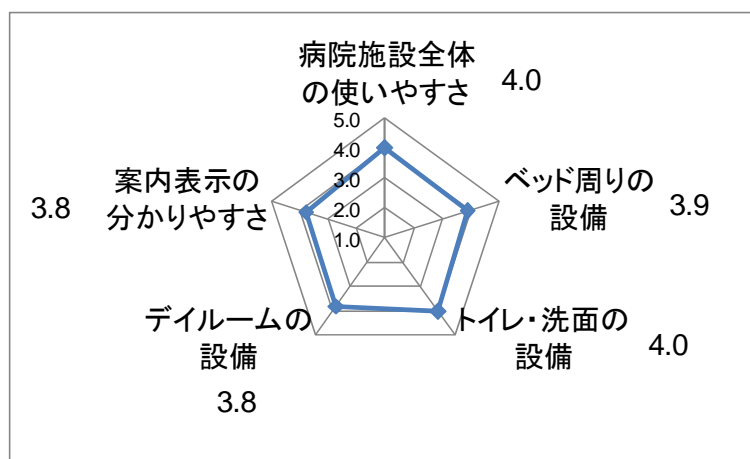
## 調査の結果 [入院患者さん]

### (1) 病院全体を通して



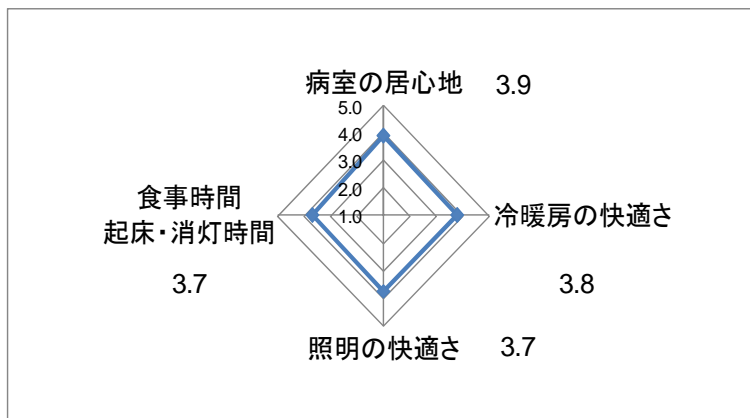
病院全体について、入院患者さんにご満足いただいている結果でした。  
施設面、環境面で備品の整備、病室環境の状況についてご意見をいただきました。

### (2) 施設面



施設全般の使いやすさについて、ご満足いただいている結果でした。  
案内表示について、空調設備の使い方表示、浴室の蛇口の冷温表示、デイルームでの設備環境についてご意見をいただきました。

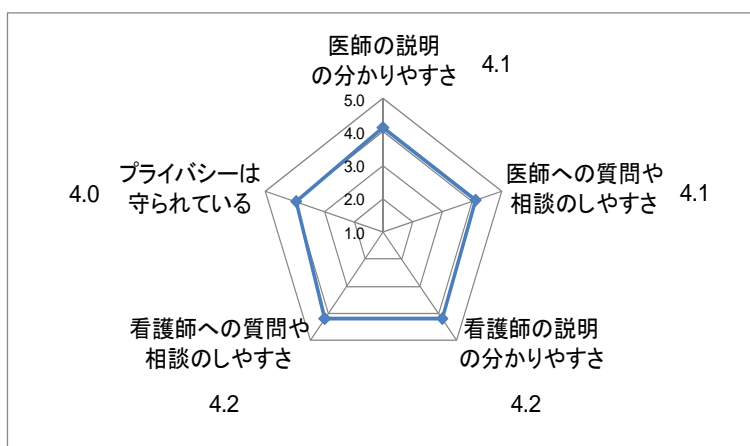
### (3) 環境面



消灯時間、冷暖房の快適さ、照明の快適さについてご意見をいただきました。

入院患者さんにとって最善の診療環境をご用意することを第一に考えておりますが、診療に影響のない範囲内でご意見を尊重した環境整備に努めていきたいと思っております。

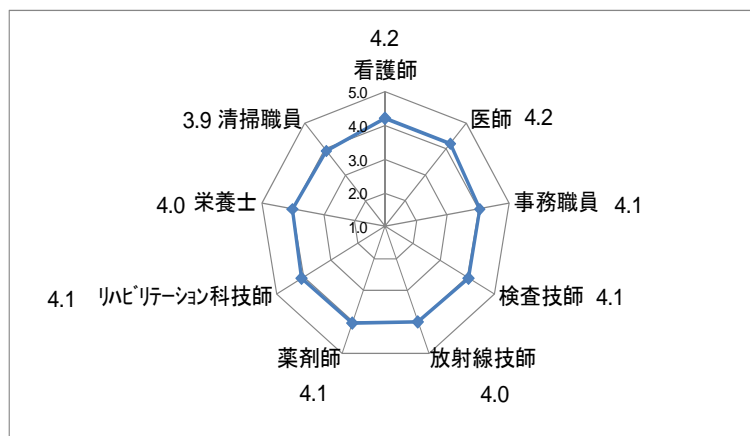
### (4) 診療面



診療全般について、ご満足いただいている結果でした。

他方で、医師、看護師からの説明の分かりやすさについて、配慮を求めるとご意見もいただきました。今以上に患者さん目線での診療をご提供できるよう、職員への啓発に努めていきたいと思っております。

## (5) 接遇面

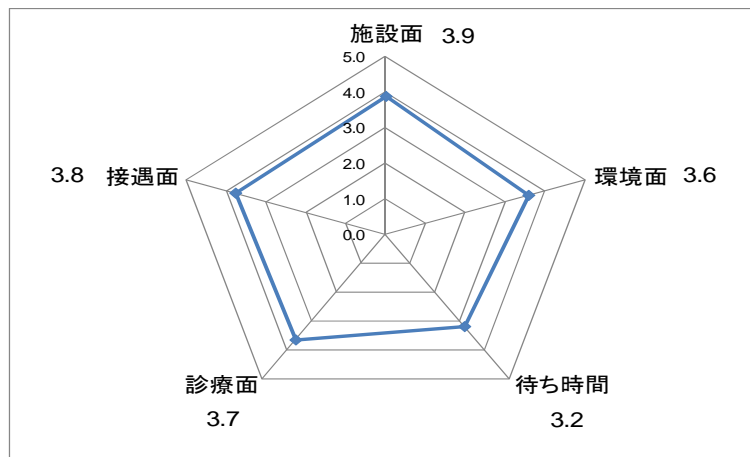


接遇全般について、ご満足いただいている結果でした。

たくさんの感謝の言葉をいただき、職員の励みになります。これからも、職員が患者さんの心の支えとなって、患者さんが治療に専念できるような接遇を目指していきたいと思えます。

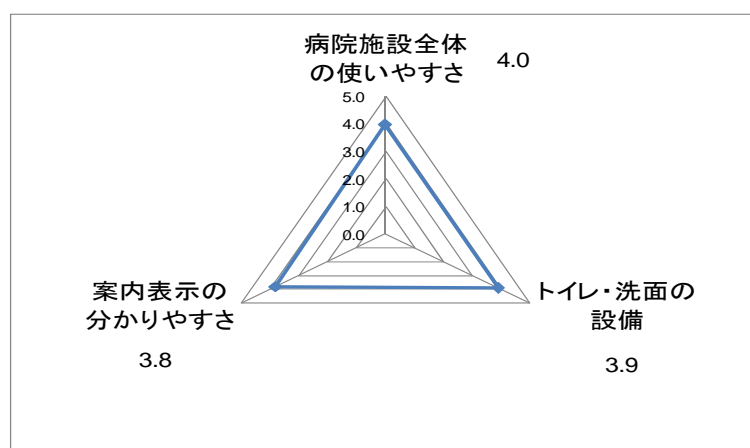
## 調査の結果 [外来患者さん]

### (1) 病院全体を通して



施設面、接遇面については概ねご満足いただいている結果となりました。  
しかし、とりわけ待ち時間についてご満足いただけていない結果となりました。

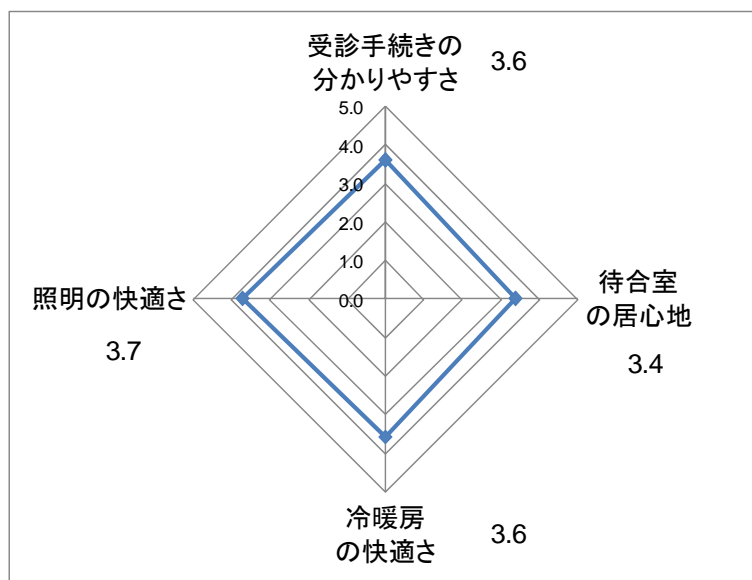
### (2) 施設面



施設全般の使いやすさについて、ご満足いただいている結果でした。

他方で、不特定多数の患者さんがお待ちになる外来フロアの衛生面について、ご不安をお持ちになっているご意見をいただきました。

### (3) 環境面



待合室の居心地、冷暖房の快適さについてご意見をいただきました。

患者さんのご健康にご負担をお掛けしない待合室環境の整備を検討していきたいと思えます。また、医療事務関係についてもご指摘をいただいております。万全を期すよう関係職員へ指導していきます。

### (4) 待ち時間

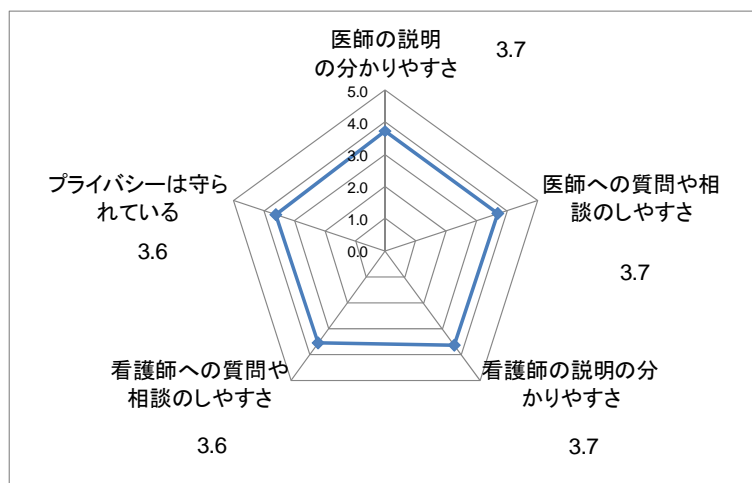
	平均点
診察までの待ち時間を許容できる	3.1
検査までの待ち時間を許容できる	3.3

待ち時間については、ご満足いただけていない評価とご意見をいただきました。

院内においてもシステムを活用して待ち時間の現状を定期的に調査・分析を行っており、とりわけ予約のない患者さんに長くお待ちいただいていることを把握しております。

外来診療の待ち時間の短縮を図ることは、患者さんへのサービス向上の一つであると考えており、患者さん個々の症状や診療状況による変動もございましたが、改善に取り組んでまいります。

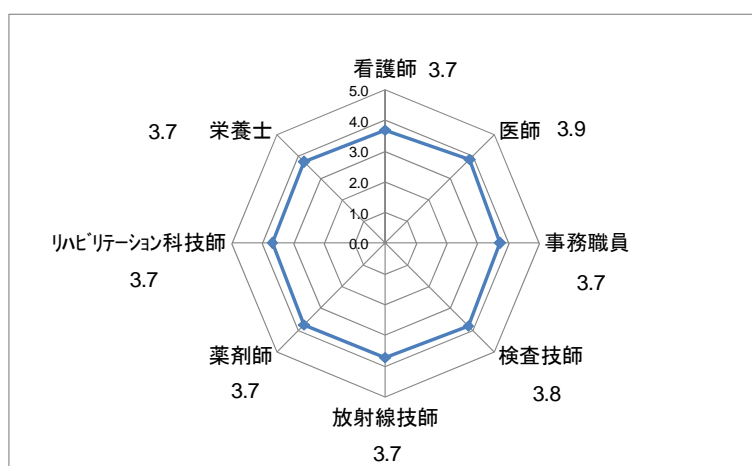
## (5) 診療面



診療面についての評価は3.5強とほぼご満足いただいている結果でした。

また患者さんからのご意見・ご感想では感謝のお言葉を多くいただいております。職員一同が研鑽に励み、医療技術の向上に努め、より良い医療サービスを患者さんに提供できるようにしていきたいと思っております。

## (6) 接遇面



診療面については、概ね満足いただけている結果でした。

「笑顔がほしい」他のご意見もいただいております。診療以外の面でも患者さんによりご満足いただけるよう、明るい病院づくりをしていきたいと思っております。

入院患者さんからのご意見・ご感想

(1) 施設面

場所・人物を特定できる記述については、個人情報保護のため、●●としてあります。

①施設面の要望・感想

性別	年代	要望・感想
男	50歳代	個室の増加を望みます。 売店を広くして欲しい(商品の充実)
男	80歳以上	暖房スイッチ関係の扱い方を最初に説明しておいて頂くと有難いです。
女	60歳代	建物に関して、窓外(ベランダ?)排水(雨天時)が悪い (排水口にゴミ等がつまっているのか、水がたまっている)
男	70歳代	ベッド廻りにもう少しスペースがほしい(30cm)
女	40歳代	棚はあるがベッドのそばにおいてほしい。手の届く所に収納スペースがないのが不便。
男	70歳代	冷蔵庫を収納庫に。
男	60歳代	個室を多くしてもらいたい。●●病院は全部個室とか言っていました。 照明スタンドを明るくしてもらいたい。
男	70歳代	浴槽の水と湯の蛇口の表示がなく不便でもあり、危険な思いをした。
男	60歳代	ベッドがかたい。
男	60歳代	トイレが省エネタイプ(?)の為か、洗浄したい時に準備中のランプがついて使いづらい。●●号室のトイレ室は(シャワー室との)段差の箇所が点滴のセットを押して入る時ふらついている患者にとって車輪が滑り込んで危険な思いをしました。
女	30歳代	各階に自動販売機があると便利だと思う。
女	60歳代	テイルームにお茶や水を買える自動販売機があると早朝夜間など下まで行かずにすむので便利だと思う。
女	30歳代	テイルームに自販機があれば便利だと思います。2階まではちょっと遠すぎます。
女	20歳代	7Fのコインランドリーの近くに両替機があったら良いなと思います。
女	20歳代	ビデオではなくDVDが欲しいです。
女	10歳未満	日頃から重度の障害を持っているため、かかりつけとして通院させて頂いておりますが、不便な点として申し上げたい事として、車いすを使用している為、エレベーターが非常にせまく、他の方と一緒に乗る場合、遠慮せざるをえない場合が多くあります。 又、小児科はバギー使用もあるかと思えます。2階に上がる際、とても不便を感じています。職員専用のものを車いすの方が使用できるように出来ないものでしょうか…。
男	10歳未満	病室の外にトイレを設置してほしかったです。(病室のトイレが使われていると大変なので…)
女	10歳未満	テイルームに電子レンジ等があるといいと思います。 (小児科は部屋で親は食べられないため買ってもしすぐに食べられないので)
男	10歳未満	電子レンジが欲しい。
男	10歳未満	子供の付き添いでいたので、出来ればコインシャワーなどがあると助かります。なかなか、家に戻れない場合助かると思う。

②施設面の感謝の言葉

性別	年代	感謝の言葉
	60歳代	部屋が広くて気持ちがいいです。
女	60歳代	建物内は清潔で感じ良いです。
男	70歳代	眼科や他の検査通院、又はレストランの利用などもあるので勝手が分かっていることもあります。●●病院の個室より穏やかに快適でした。
男	70歳代	設備レイアウト良い。病室内用具機具等も良い。

(2) 環境面

①環境面の要望・感想

性別	年代	要望・感想
女	60歳代	入院する時ねまきその他のもののリースがあると助かります。
男	60歳代	4人部屋であった為廻りの入院患者のイビキにより、眠れず。
女	80歳以上	ベッドまわりに蚊がいます。病院に蚊等いると思いませんでした。夜眠れない時もありました。
男	40歳代	浴室のボードに部屋番号と名前を記入するのは少し危険（盗難等）看護師の方のみわかる番号やIDに変更するべきではないか、と思う。
女	40歳代	とくに痛みや体に不自由がなかったので、あと1時間消灯が長ければ良いと思いました。
女	50歳代	お天気がよく窓を開けていたら「か」が入っていたので一部でもアミ戸があればよかったのに。
男	60歳代	TV、消灯時間を拡大
男	70歳代	PM9時以降、消灯後のテレビを見るのは禁止してほしい。 以前入院時にテレビの灯が天井に映りまるでネオンサインが目の前でチカチカしてなかなか寝つかれなかった。
男	60歳代	消灯時間を21時→22時にしてほしい。
男	70歳代	照明の快適さについて、内側のベッドは読者には暗い。もっと明るくして下さい。
男	70歳代	●●号室ですが寒いです。
男	80歳以上	入院生活に参考になる本があると良いと思う。
男	40歳代	すごく退屈で昼寝ばかりするので夜ねむれないことがある。 退屈をなくすために、図書館とか、本屋を設けて欲しい。
女	60歳代	空調について、乾燥がひどく、唇がとても乾きます。
女	40歳代	夜間の部屋の見まわり等で、寝ている人もいるわけだから、もう少し静かに作業を行う、足音、歩き方等がうるさい方がいて、見まわりに来られるたび何度も目を覚まし不愉快でした。
女	50歳代	照明について。昼間はつけっぱなしだとまぶしく感じた。勝手に消してよいか迷った。
男	30歳代	南側の病室なので昼間はとても暑い。
男	50歳代	差額ベッド代をもう少し安くして下さい。A:1万円、B:7000円くらいが妥当。
男	60歳代	消灯10時に。
男	60歳代	丁寧な仕事をする人もいれば、おざなりの仕事をする人もいて、手洗い石けんが足りない時やトイレペーパーが不足がみで心配の時があります。 他には、窓際の熱さ（遮光カーテンの長さ）の工夫が欲しいです。
女	60歳代	自由に読める本を定期的に入れかえてほしい。
女	30歳代	少し部屋が乾燥気味かなという気がします。
女	30歳代	4人部屋の冷蔵庫の使用料金がもう少し安くなると良い。
女	30歳代	ベビーにあわせて室温が高かったため、持ち物のパジャマをもっと薄手にしたかった。
女	30歳代	病室内の乾燥が気になり、よく眠れないです。加湿器があればいいのですが…。
女	30歳代	産科病棟ではお産後水分を沢山とるので、冷蔵庫を常に使える状態であるとありがたいと思いました。
女	30歳代	南側の部屋は暑いです。
女	20歳代	冷暖房が自分で調整できなかったのが残念でしたが個室なのもありゆったりと過ごせてとても良い入院生活でした。 冬場加湿器があったらいいなと思いました。

女	20歳代	贅沢かもしれませんが、とても乾燥肌の為、加湿器があると、すっごく助かります。掃除も丁寧でうれしいです。
女	10歳未満	お風呂入ったり色々タオルを使うので自由に使いたい。
女	10歳未満	大部屋のせっけん等設備各部屋に設置してほしい。
男	10歳未満	テイルームのテーブルが汚い。
女	10歳未満	すごしやすかったです。テレビカードがもうすこし1枚でたくさん使いたいです。

## ②環境面の感謝の言葉

性別	年代	感謝の言葉
男	70歳代	ホテルに泊まっているようで職員の皆様に感謝しています。
男	70歳代	病院というより、何かサービス関係の所にいる気が致します。とても心良く過ごしております。
男	70歳代	休日退院の際は、前日迄の精算と、以降概算分とを支払通知とし、当日徴収をする。後日精算は、従来方法とされたら如何なものかと思います。(未徴収防止)
女	80歳以上	気持ちよく、不自由なく過ごさせています。これからも一層の発展を望みます。
男	80歳以上	初めての入院で心配でしたが、皆様のおかげで快適に過ごさせていただきました。ありがとうございました。
女	40歳代	丁寧に親身に対応してくださる看護師の方々、目を見てしっかりと説明をしてくださる医師の方々、共に信頼感、安心感を感じています。4人部屋ですので、環境面などで不自由がいくらかはありますが、それでもおだやかに過ごせていることをありがたく感じています。
女	50歳代	病院の中の使い道も内はきれいでとても良いです。建物自体が静か。とても使いやすい。明るい。
女	10歳未満	2日の短い入院生活でしたが、快適に過ごせました。看護師の皆さまの親切に感謝しています。

## (3) 診療面

### ①診療面の要望・感想

性別	年代	要望・感想
男	50歳代	食事の選択種類を多くして欲しい(食事代の増額もOK)
女	70歳代	もう少し患者さん一人一人にケアができればと思いますが、ぜひたくでしょうか。
男	60歳代	2回目、名前が違っていた。名前の確認チェック、再度確認。不安になってしまいます。1回目検査時、2回目入院時の調書質問の用紙
男	60歳代	一つだけ注文させてもらおうと手術後に集中治療室内は夢からいっきにさめた状態でした。痛み止めが副作用で頭が回るとか腰が痛いの困ったとかあったので、事前に話していただくとうさらによいと思えます。
女	80歳以上	先生、感謝しております。先生はよく説明して下さるのですが、よくわかりません。もう少し細かく説明してほしいのですが。
男	80歳以上	病院休診付の救急の対応をよろしく。
男	70歳代	抗がん剤治療中患者用のメニューを考えて下さい(食べれる様に)①減塩をやめる。塩ジャケとか干物とか、それ自体に味のある物を使う。②果物とか、麺類を増やす。食欲がなくなります。食べれる物を増やして下さい。
女	30歳代	担当者が目まぐるしく替り、カルテ等で病状の判断をしているので、一人の担当者が長い時間ついてくれる方が、親近感もわくし、相談もどんどんしやすいと思う。伝えていたことが伝わってなかったこともありました。
女	60歳代	食事→冷めていないのが良いと思う反面、冷たいのが冷たすぎる。朝食がもう少し早い方が良い。
男	60歳代	もう少し送りをきちっとすること。とくに薬について(看護師の方)

男	50歳代	主治医に聞きそびれてしまった質問などは、看護師の方を通して聞いてもらえるのだろうか。1日1～2回の主治医の回診の時に聞きそびれると心配です。
女	60歳代	寝返りが片側しかできず、夜間看護師さんをお願いしますが、完全横向きに。患部のある足も横向きにしてもらうので楽ですが、1Wでそのようにして頂いたのは1人であとは中途半端で終わりです。
男	30歳代	検査を受けている時に、患者に聞こえるところで別の話をしていたので不快な思いをした。
男	60歳代	私は血便で近くのクリニックから市立病院を紹介されて来ました。血便がなぜ？どのようなことで、原因は？など私達にはわかりません。一応の診察を終えてどうします。(入院する)と聞かれ少し考えました。結局入院することにしましたが、医師として、専門家として、判断を患者に聞くことより下してほしい。病氣・人の身体についての専門家として医師。”私達はお客ではない”
男	70歳代	リハビリ、土・日・祭日と続いて三日間ないのは不満でした。お世話になりました。
女	20歳代	看護師によって説明の内容が異なることがあって、戸惑うことが何度かあった。
女	50歳代	看護師さんに付きましては、質問しやすい方とそうでない方がいらっしゃいました。
女	20歳代	初めての出産でしたが、安心して入院することができました。ただ、麻酔がきいてる中で、出産届とかの説明を受けても、なんだかよく分かりづかった。できれば、麻酔が切れてからの説明を受けたかった。
女	40歳代	こちらに知識がないのでしょうがないかもしれないが、最初の頃の医師の説明がもう少し詳しくしてほしいな…と思う。皆さん忙しいのに良い対応をしてくれて感謝しています。
男	10歳未満	強いて言うならごはんをもう少し子供向けにしてほしかったのと(味はおいしいのですが、見た目嫌がられる)
男	10歳未満	救急で夜中に受診したけど、すごく待たされたので少し不満です。患者さんは他に1人もいなかったのに40～50分は待たされました。医師や看護師の方はとても良い方でしたが…。
男	10歳未満	全体的には良いと思いますが人により対応のしかたがまちまちに感じました。統一感を持たせた方が良いと思う。

## ②診療面の感謝の言葉

性別	年代	感謝の言葉
男	50歳代	迅速かつ丁寧で安心して、入院させて頂きました。ありがとうございました。
男	70歳代	近年、何回もお世話になってきておりますが、師長さんの細かい気配りと共に、昼夜交替勤務の看護師さんたちの誠意あるお世話に感謝しております。
男	70歳代	看護師さんは教育が良く、気持ちよく接しております。(気力、体力、思いやりの心)
女	70歳代	私は抗がん剤治療で、2泊3日で入院しています。ある看護師さんが口内炎ができるといけなからと氷を紙コップに入れて頂き、本当に心のやさしい思いやりがあり、感謝の気持ちでいっぱいでした。
男	60歳代	術後の細やかなケアに安心して過ごすことが出来、大変感謝しています。
男	60歳代	総合的には高い評価させて頂きます。17Hの手術をして下さった先生(●●先生一同)の頑張りとその後の気配りに感謝でいっぱいです。
	70歳代	主治医の●●先生始め看護師の皆様には心あたたまってお世話をさせて頂きまして言葉にならない程、感謝申し上げます。お陰様で退院の運びとなりました。お一方お一方お礼を申し上げたいのですが…。誠に有難う御座いました。
女	40歳代	慣れない入院で色々不便を感じるんだと思ったのですが、思った以上に快適に過ごせ治療を受けられました。
男	70歳代	四度入院させて頂いていますが、先生の分かりやすい御説明と適格な御指導、看護師の皆さんの優しいお心遣い。何時もうれしく感謝しています。
	70歳代	先生、看護師さんの親切な介護で本人、家族も安心して生活できます。いつも感謝しております。
男	60歳代	皆様、非常に努力されています。
男	60歳代	看護師の巡回が適切。何かあった時の対応がスピーディーで大変よい。
女	80歳以上	主治医の先生の説明がわかりやすく、親身であった。
	70歳代	小生初めての入院で不安がありましたが、先生始め看護師の皆さんの温い看護して頂き無事退院出来そうで心からお礼申し上げます。有難うございました。
女	50歳代	手術にあたり、肺活量の測定や弾性ストッキング着用など、配慮されていた。

女	50歳代	手術箇所によって違うのかも知れないが、3ヶ月前に●●病院で全身麻酔を受けたが、当院の方が安心度を高く感じた。お世話になりありがとうございました。
女	30歳代	初産で入院したが看護師の方々の対応が非常に細やかで優しく、分からない事ばかりなので非常に助けられている。
女	30歳代	お産をとりあげてくれた助産師さんには本当に感謝しています。ありがとうございました。
女	30歳代	心配事などを看護師さんが相談にのってくれて安心させてくれて心がやすめました。
女	20歳代	とてもキレイだし、先生方、看護師さんも優しくうれしい。説明が丁寧。
女	30歳代	スタッフの方々、とても親切でお産の辛い時に助産師さんが交代で腰をずっとさすってください、近くにいるくれる安心感があり、とても感謝しています。助産師さんの笑顔・声のかけ方にとても助けられました。
女	10歳未満	あたたかく説明していただけてうれしかった。

#### (4) 接遇面

##### ①接遇面の要望・感想

性別	年代	要望・感想
女	30歳代	看護師さんの中には、良い人も2~3人いるのだが、怖い人やこっちの意見をきかない人もたまにいるので改善して下さい。
男	70歳代	看護師さん、差があります。もう少し患者の気持ちをくんで欲しい所あり。
男	60歳代	患者に（お願いします。すみません）などの言葉が多い。ほかに変わる言葉はないものか。
男	60歳代	ある日ナースセンターに出向いておたずねしたい事（大事なこと）があったところ「私はここの担当ではない。言っている事が判らない」などという対応をされ、唖然としました。対処が出来なければ即対処できる人に伝えて欲しいと思いました。（他の皆様はとても感謝しています。）
女	20歳代	とても満足しているが、1つ不満があるとすれば看護師全員が100点じゃない事。2、3人ツツンしている人がいて接しにくい。来ると嫌な気分になる。でもだいたい人は優しく好き。
女	50歳代	術後だけは、もう少しやさしくしてほしい。（人にもよる）
女	20歳代	全体的にはとても対応もよく、安心して入院できました。しかし、1人だけ対応の良くない看護師の方がいました。まだ体が自由に動けず物を落としてしまった時「すみませんが」と声をかけると、めんどくさそうな顔をしていました。結局、近くにいた他のスタッフの方が拾ってくれました。その他の方はみなさんとても親切だったのに、とてももったいないです。その1人の人だけで病院の印象が下がってしまうこともあると思うので、そういう人には指導をしていただければ良いと思います。

##### ②接遇面の感謝の言葉

性別	年代	感謝の言葉
女	70歳代	明るくて感じのよい病院と思います。働く皆さんも大変気持ちがよいと思います。
女	70歳代	先生、看護師さん皆さんの明るい対応に入院も気持ちよくすごしました。環境面も整っていて安心して入院生活を送り感謝しております。
男	50歳代	他の病院と比較して、非常に感じの良い雰囲気がある。先生、看護師など言葉遣い、態度が良く、特に看護師は対応が早く、機転が効き、当社ヘスカウトしたいくらいです。
男	60歳代	入院病棟の24時間体制の3K職場で働く医師、看護師に歓心しました。
男	60歳代	業務改善のサービス向上（入院患者）と共に働く医師、看護師の待遇を改善して下さい。
		ナースの方たちのやさしさには心がいやされます。
男	70歳代	病室、設備、看護師の対応等総合的に優良と評価出来る。看護師さんは皆明るく元気でよしい。
男	70歳代	医師、看護師さん達は、親切な人ばかりです。感謝しております。
女	80歳以上	いろいろ親切にいただき、又、自宅で頑張っていけます。

女	70歳代	看護師さんが非常にやさしいのに感心しました。
男	40歳代	当病院にしか入院したことはありませんが、●●病棟の看護師の方達は非常に良い対応だと思います。(以前お世話になった●●病棟では残念ながら、声もかけずにいきなりカーテンを開けて大声を出す等、デリカシーの無い方がいらっしゃいました)
男	80歳以上	市立病院は看護師も先生もみな親切です。お風呂も入れてくれたのでよかったです。
女	80歳以上	いくつかの科にお世話になっておりますが、受付の方は特に言葉が丁寧で感心しております。「特別この点に付いて教育を受けているのですか？」と聞きましたら別に教育を受けておりませんというお返事でしたが、言葉は心に通じるものと思います。この度入院いたしました看護士さん等皆さん丁寧にして下され癒されました。ありがとうございました。
男	70歳代	皆様に非常に良く接していただいています。安心して入院生活が出来ています。今後ともよろしくお願い致します。
男	70歳代	皆様とても親切でした。平成2年入院手術以来の入院です。新病棟、他施設は全く驚くばかりに素晴らしい。それに伴ってこうした環境もあり医師先生始め、スタッフの方々が誇らしげに仕事をされていると思いました。大事にしてください。ありがとうございます。
女	70歳代	皆さんの仕事に一生懸命にはげているのには感動致しました。栄養士さんにはお目にかかってないのでわかりませんでした。
男	70歳代	看護師若くて美人揃い。対応も良い。当医院初めての入院で直感した事です。この事を維持して下さい。
男	50歳代	丁寧に対応していただいております。
男	40歳代	とっても快適に過ごす事ができました。医師(●●先生)、看護師の方でも、とっても優しく接して下さい、とても満足です。ちなみに食事もとてもおいしく頂きました。
男	50歳代	看護師のみなさんには大変お世話になりました。心より感謝しております。有難う御座いました。
男	60歳代	良い 行き届いています。
女	40歳代	看護師の皆様の優しくおだやかな気配りに安心して治療できました。ありがとうございます。
女	70歳代	今回一日入院をさせて頂きましてみなさんの対応の仕方が心良く思いました。本当にありがとうございました。
女	50歳代	いつも看護師さんの対応の仕方に感謝しつつ勇気づけられています。本当に毎月、ありがとうございます。
女	20歳代	(スタッフの方たち)みな様、非常に丁寧に接して下さい、大変安心してお産を終える事が出来ました。ありがとうございました。
女	50歳代	清掃に関してはきれいなので毎日気持ち良く使えました。
女	30歳代	看護師の方々がとても親切で相談しやすく心強いです。安心して入院生活をすごしています。今後ともよろしくお願いします。
男	10歳未満	病棟の看護師さんたち皆さん、子供の扱いに慣れていらっしゃる方が多くて、息子も次々に優しく接して下さる方々のおかげで、すぐに病室にも慣れることができた様です。プレイルームのおもちゃにも大喜びでした♪
女	30歳代	今回産婦人科でお世話になったのですが、本当に看護師の皆さん、優しく気遣ってくれて、気持ち悪くても本当に安心して出産出来ました。重労働な仕事だと思いますが、これからもがんばって下さい。ありがとうございました。
男	10歳未満	先生をはじめ看護師さんもとても親切で、子供に優しく接してくれ、とても安心できました。子供が病気になると何もしてあげられないもどかしさと、元気に治ってくれるのかという不安でいっぱいでしたが、みなさんが明るく親身に接してくれ親としては心強かったです。
男	10歳未満	全体的に満足度は高いです。

## 外来患者さんからのご意見・ご感想

### (1) 施設面

#### ①施設面の要望・感想

性別	年代	要望・感想
女	80歳以上	病院に近い駐車スペースは、身障者（車いす利用）専用にしてほしいとのことでした。車椅子でしばらく受付で待つ状態でした。
男	70歳代	トイレのドアは手を触れることのない●●デパートのようなAVE方式に。感染、伝染する。
女	30歳代	受付を個別にしてもらいたい。科ごと。
女	30歳代	産科の横に小児科があり、風邪やインフルエンザの子供たちから自分にうつらないかどうか、妊婦としては非常に不安に思いました。

### (2) 環境面

#### ①環境面の要望・感想

性別	年代	要望・感想
男	60歳代	入院費の請求の際に、事前に追加があったのを連絡を忘れられ、窓口で多く請求されあわてた。何の説明もなかったため（入院・手術の時のことです。）
女	10歳未満	病気になるとやはり大きな市立病院を受診します。とても安心できます…が初診や検査をすると料金が高いなあと思います。
女	30歳代	さむい。
女	60歳代	気持ち良い建物で、本もあって結構快適。食事がもっと安く、種類が多ければ利用する。
女	10歳代	事前に取して聞いた事が受付に来て違う事を言われた。説明不足なので統一してもらいたい。
男	60歳代	入院代・治療費の精算で請求代金の間違いが2回生じた。事務処理により注力をして欲しいと思います。
女	60歳代	病院の医師・看護師・職員の方よくやっていますが、先生の移動が早いのもう少しいて下さい。
男	70歳代	カード処理おそい。
男	70歳代	出来たらどこかにロッカーを設置して頂くと良いか。冬オーバーなど荷物をかかえて診察を受けるのが大変に感じた。
男	70歳代	業務改善の意識が極めて低い。①窓口の対応の手厚さ、計算の誤り、会計の支払い方法。
女	50歳代	駐車場の事ですが、患者が時間かかっていたら無料でも良いのではと思っています。（2時間無料とか…）お見舞いの方は時間制限があっても良いと思いますが…。
男	70歳代	マチガイのない様、頼む。
女	70歳代	11:30頃に来ると●●窓口の人がいない時がある。
男	60歳代	●●窓口など受付業務のフローを改善した方が（効率化、テキパキと親切に）良い。サービス向上に知恵を絞って取り組んで下さい。
男	30歳代	1F寒い。空気洗浄機ほしい。
男	60歳代	待合場所の照明が暗い。待ち時間に書物が読めない。
女	60歳代	放送する時の名前を呼ばれるのが、頭の言葉がはっきりしない為名前が分からない。はっきりとしゃべってほしい。
男	70歳代	医師が病名治療方法等説明せずマンネリ化。公務員的。料金会計が不透明又計算ミス時々有り。
男	60歳代	患者本人の当日の駐車代金の免除、又は値下げは出来ないか。
女	30歳代	こういうアンケート自体行わなければならない病院に同情を感じます。（私も公務員です）みなさん努力なさっていると思いますので世間の風評に惑わされずがんばってください。
男	60歳代	最近色々医療が問題視されている中、予算面でも大変と思うが、医師が過労働、過負担にならない様市長・院長の努力をお願いします。特に手術を行う科は経験からも手厚く考慮を。

②環境面の感謝の言葉

性別	年代	感謝の言葉
女	40歳代	私が市立病院が良いと思う点は●●病院などに比べて医師のレベルが上く安定していると感じるからです。いくら良い医師がいても他とばらつきがひどいと不安です。これからも低価格にこだわらず質の高い医療をお願いします。
女	30歳代	市内のHPで一番対応良く大満足

(3) 待ち時間

①待ち時間の要望・感想

性別	年代	要望・感想
男	60歳代	何しろ待ち時間が長いので改善する様願いたい。
男	60歳代	検査予約に約40分要して少し長い。
女	60歳代	診察が終わり会計金額が出るまでが時間のかかりすぎ。
女	60歳代	待ち時間はなるべく少なくして欲しい。
男	60歳代	公立病院の赤字がよく言われているが、待ち時間が長い→患者が多いのに赤字をしたら、経営努力が足りないと思う。無駄がないかよく点検してほしい。
男	70歳代	時間にばらつきがあることが多い。同時の予約者が多いのではないか。
女	60歳代	糖尿病で、血糖値の結果が出るまで1時間半かかっています。もう少し短縮出来ればと思います。
女	40歳代	検査等、手術などで時間がかかる時は駐車場代を工夫して頂ければいいと思います。

②待ち時間の感謝の言葉

性別	年代	感謝の言葉
女	30歳代	最近入院していたのですが、とても快適に過ごす事ができました。ありがとうございました。外来の方も以前に比べ、とてもスムーズ（待ち時間）に診査してもらえようになったと思います。

(4) 診療面

①診療面の要望・感想

性別	年代	要望・感想
男	60歳代	アンケートしている間は、どこ科の受付は早いが普段は対応は遅い。
女	50歳代	退院時の細かい説明がなかった（医師）
女	50歳代	先生によっては話づらい人もいます。何か質問はありますか他聞いてほしい。
男	30歳代	採血の後、糖尿コップ・採血の場所の押さえをしつつ荷物をもつのは無理。ハンソウコウなどの使用を願いたい。
女	10歳未満	小児のリハビリを外来でも受けられるようにしてほしい。
女	40歳代	子どもの予防接種を実施していないのが困ります。

②診療面の感謝の言葉

性別	年代	感謝の言葉
女	40歳代	●●先生がとても良かったのですが、いつの間にかいなくなっていました。残念です。
女	50歳代	わかりやすく、丁寧な説明でした（医師）
女	80歳以上	とてもスムーズかつ快適に診察が終わり、満足しています。
女	10歳未満	娘の入院から退院後のケアまで大変お世話になりました。
女	60歳代	●●医師の対応大変良いです。
男	70歳代	ほぼ満足です。
女	70歳代	大変満足しています。
男	70歳代	大変満足している。
男	10歳代	丁寧にありがとうございます。
男	40歳代	全体的には良いと思う。
男	70歳代	昔よりも極めて努力が目に見えて良くなっています。
女	40歳代	お世話になりありがとうございました。とても満足しています。市民にとって大変ありがたいと思っております。

(5) 接遇面

①接遇面の要望・感想

性別	年代	要望・感想
女	40歳代	●●の態度。とても、とても悪い！！ あんなんだったらいい方が良く。辞めさせろ！！ まず、言葉遣いと態度を直させて下さい。 次回の対応をみさせてもらいます。
女	50歳代	看護師の方は95%優しくかったです。
女	60歳代	もう少し笑顔が欲しい。どの職員も笑顔がない。
女	30歳代	●●態度の悪い時が多い。
女	30歳代	総合受付TELの感じが悪い。受付の人も人によっては悪い。他の病院とのやりとりがうまくいっていない。

## 入院患者さんへ 満足度調査協力をお願い

当院では、「健やか・共創」の理念に基づいて、市民の健康を守るために、いつでも・だれにでも良質な医療を提供することに努めています。

この度、より良いサービス向上のために入院されている患者さんからご感想、ご意見をいただきたく思います。ご協力をお願いいたします。

平成21年12月

茅ヶ崎市立病院

業務改善・サービス向上委員会

### [回答方法]

該当する項目に○をし、ご意見をご記入ください。

#### (1) 患者さんご本人についてお伺いします。

※記入は患者さんご本人、同行の方いずれでも構いません。

① 男 女

② 患者さんの年齢

10歳未満      10代      20代      30代      40代  
50代      60代      70代      80代以上

③入院されている病棟・診療科

\_\_\_\_\_ 病棟 \_\_\_\_\_ 科

#### (2) 各項目について、当院の満足度を5点満点で評価してください。

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
施設面	病院施設全体の使いやすさ	5	4	3	2	1
	ベッド周りの設備	5	4	3	2	1
	トイレ・洗面の設備	5	4	3	2	1
	デイルームの設備	5	4	3	2	1
	案内表示の分かりやすさ	5	4	3	2	1

★裏面に質問が続きます★

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
環境面	病室の居心地	5	4	3	2	1
	冷暖房の快適さ	5	4	3	2	1
	照明の快適さ	5	4	3	2	1
	食事時間、起床・消灯時間	5	4	3	2	1

診療面	医師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	看護師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	プライバシーは守られている	5	4	3	2	1

接遇面	看護師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	医師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	事務職員の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	検査技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	放射線技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	薬剤師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	リハビリテーション科技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	栄養士の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	清掃職員の言葉使いや対応	5	4	3	2	1

※接した職種についてお答えください。

(3) ご意見・ご感想をお聞かせください。

---



---



---

**ナースステーションの回収箱に入れてください。**

ご協力ありがとうございました。

外来患者さんへ 満足度調査協力をお願い

当院では、「健やか・共創」の理念に基づいて、市民の健康を守るために、いつでも・だれにでも良質な医療を提供することに努めています。

この度、より良いサービス向上のために外来患者さんからご感想、ご意見をいただきたいと思ひます。ご協力をお願いいたします。

平成21年12月

茅ヶ崎市立病院

業務改善・サービス向上委員会

[回答方法]

該当する項目に〇をし、ご意見をご記入ください。

(1) 患者さんご本人についてお伺ひします。

※記入は患者さんご本人、同行の方いずれでも構ひません。

① 男 女

② 患者さんの年齢

10歳未満      10代      20代      30代      40代  
50代      60代      70代      80代以上

③受診された診療科

\_\_\_\_\_科

④ 初診 再診

⑤ 予約あり 予約なし

(2) 各項目について、当院の満足度を5点満点で評価してください。

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
施設 設 面	病院施設全体の使いやすさ	5	4	3	2	1
	トイレ・洗面の設備	5	4	3	2	1
	案内表示の分かりやすさ	5	4	3	2	1

★裏面に質問が続きます★

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
環境面	受診手続きの分かりやすさ	5	4	3	2	1
	待合室の居心地	5	4	3	2	1
	冷暖房の快適さ	5	4	3	2	1
	照明の快適さ	5	4	3	2	1

待ち時間	診察までの待ち時間は許容できる	5	4	3	2	1
	検査までの時間は許容できる	5	4	3	2	1

診療面	医師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	看護師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	プライバシーは守られている	5	4	3	2	1

接遇面	看護師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	医師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	事務職員の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	検査技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	放射線技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	薬剤師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	リハビリテーション科技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	栄養士の言葉使いや対応	5	4	3	2	1

※接した職種についてお答えください。

(3) ご意見・ご感想をお聞かせください。

---



---



---

**回収箱に入れてください。**

ご協力ありがとうございました。