

平成27年度  
患者満足度調査結果  
【入院】

福井県立病院

1. 調査の概要	P1
2. 調査回答者の属性	P2
3. 当院選択理由	P4
4. 病院ホームページ	P7
5. 満足度評価	P8
6. 総合評価(100点満点)	P35
7. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思いますか	P36
8. 自由意見	P37

## 1. 調査の概要

### 【調査の目的】

当院に入院されている患者さんの当院への評価・満足度等を把握し、今後の病院運営の向上に役立てることを目的に実施

### 【調査対象】

中央医療センター病棟

6南、6北、7南、7北、8南、8北、9南、9北、10南、10北、11南、11北、12南、12北病棟に入院している患者さん

こころの医療センター病棟

東2、東3、東4、西2、西3病棟に入院している患者さん

### 【調査内容】

対象者の属性、入院期間、当院の選択理由、ホームページの閲覧、個別満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見

### 【調査方法】

院内でアンケート用紙を手渡し、院内設置の回収箱により回収

### 【サンプル数】

配付枚数	604 枚
有効回収数	485 枚
有効回収率	80.3%

### 【調査日時】

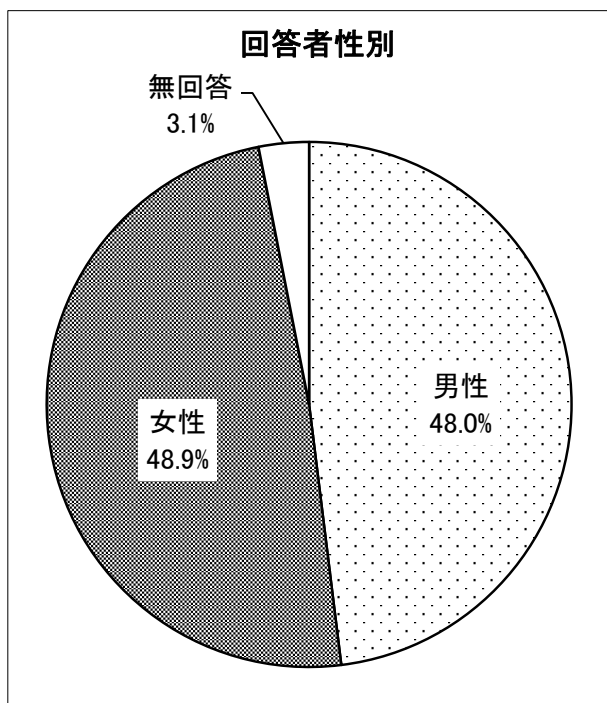
配付日時 平成27年8月4日(火)～10日(月)まで 午前中

回収日時 平成27年8月4日(火)～13日(木)

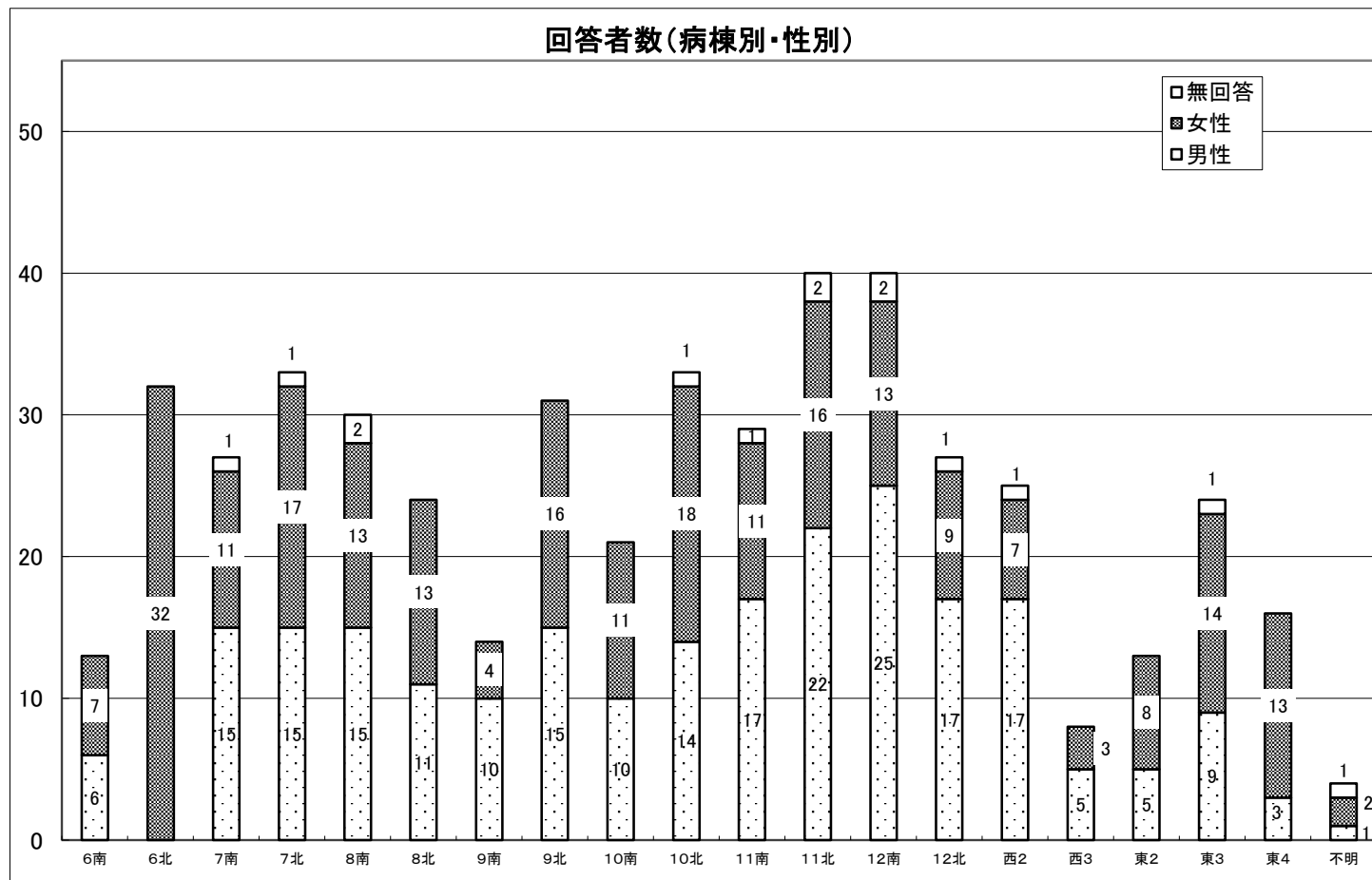
## 2. 調査回答者の属性

### (1) 回答者の性別

男性48.0%、女性48.9%で回答者の割合はほぼ同じである。



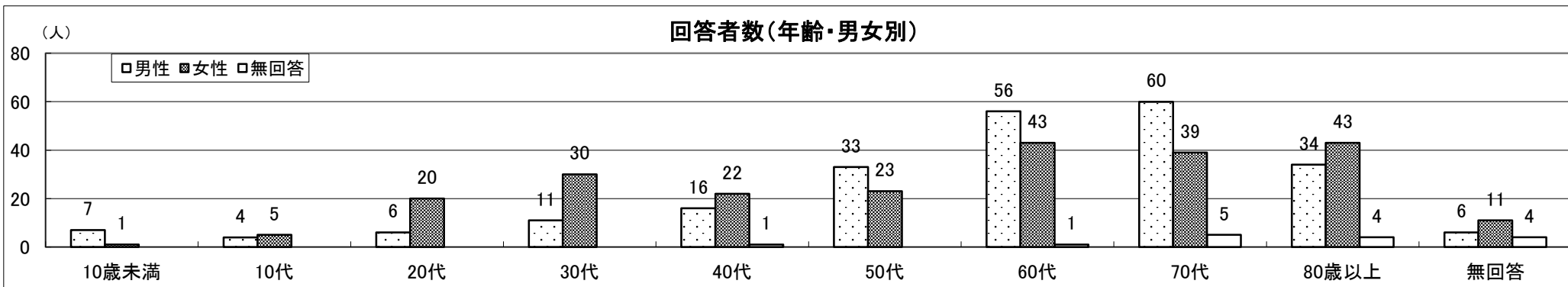
	男性	女性	無回答	計(人)
人数	232	238	14	484
割合	47.9%	49.2%	2.9%	100.0%



	6南	6北	7南	7北	8南	8北	9南	9北	10南	10北	11南	11北	12南	12北	西2	西3	東2	東3	東4	不明	計
男性	6	0	15	15	15	11	10	15	10	14	17	22	25	17	17	5	5	9	3	1	232
女性	7	32	11	17	13	13	4	16	11	18	11	16	13	9	7	3	8	14	13	2	238
無回答	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	14
計	13	32	27	33	30	24	14	31	21	33	29	40	40	27	25	8	13	24	16	4	484

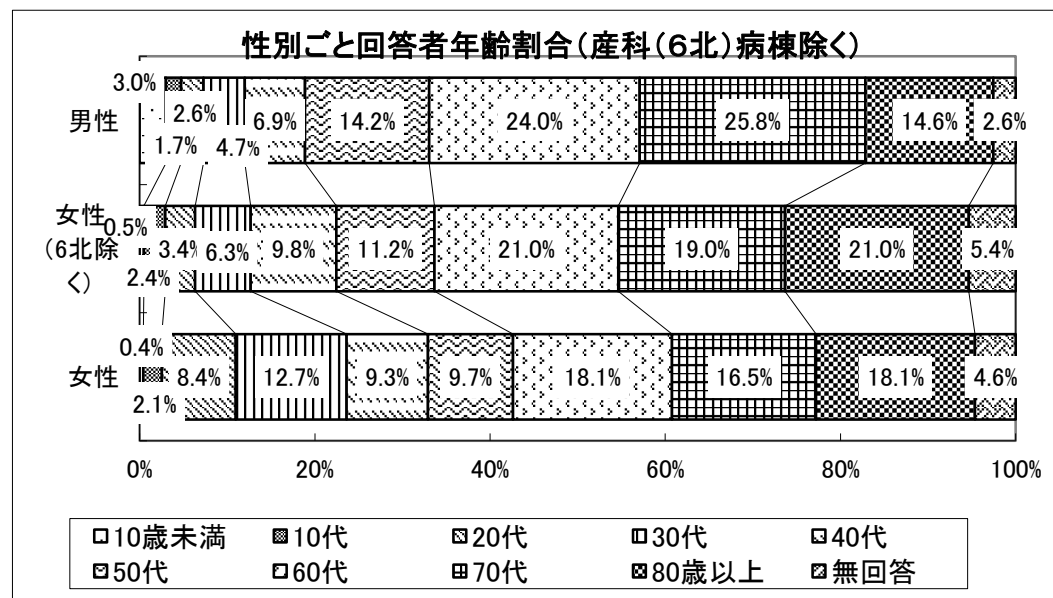
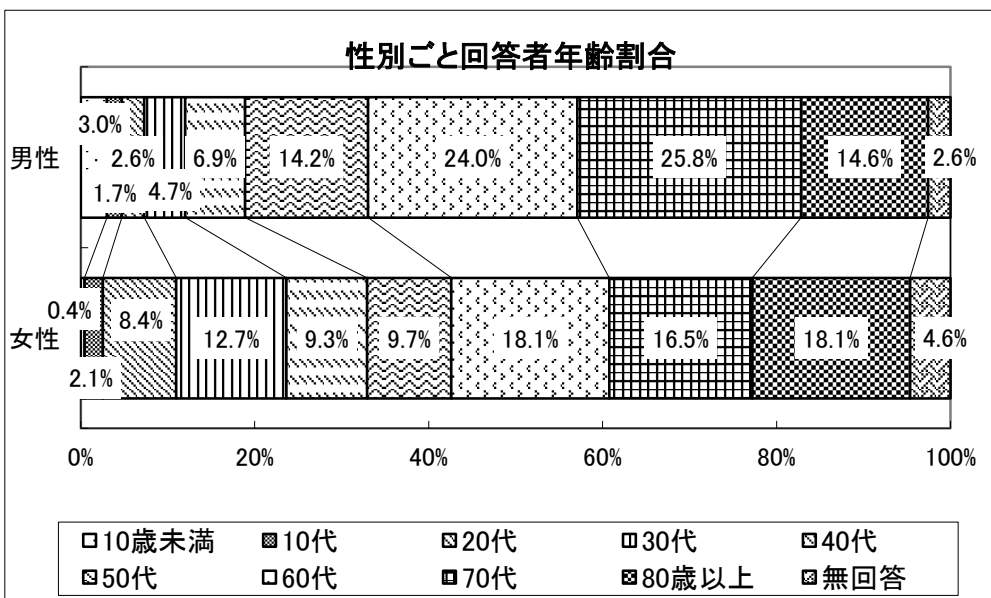
## (2) 回答者の年齢・男女別

男性は60歳代、70歳代で全体のほぼ半数を占めている。男性は70歳代が最も多く、女性は60歳代と80歳代が最も多い。  
 女性は男性に比べ20歳代、30歳代の割合が多いが、これは6北病棟(産科)を含んでいるためであり、これを除くと大きな違いはみられない。



(単位:人)

	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答
男性	7	4	6	11	16	33	56	60	34	6
女性	1	5	20	30	22	23	43	39	43	11
無回答	0	0	0	0	1	0	1	5	4	4
計	8	9	26	41	39	56	100	104	81	21
家族が回答 (割合)	8	3	1	2	2	5	3	13	22	4
	100.0%	33.3%	3.8%	4.9%	5.1%	8.9%	3.0%	12.5%	27.2%	19.0%



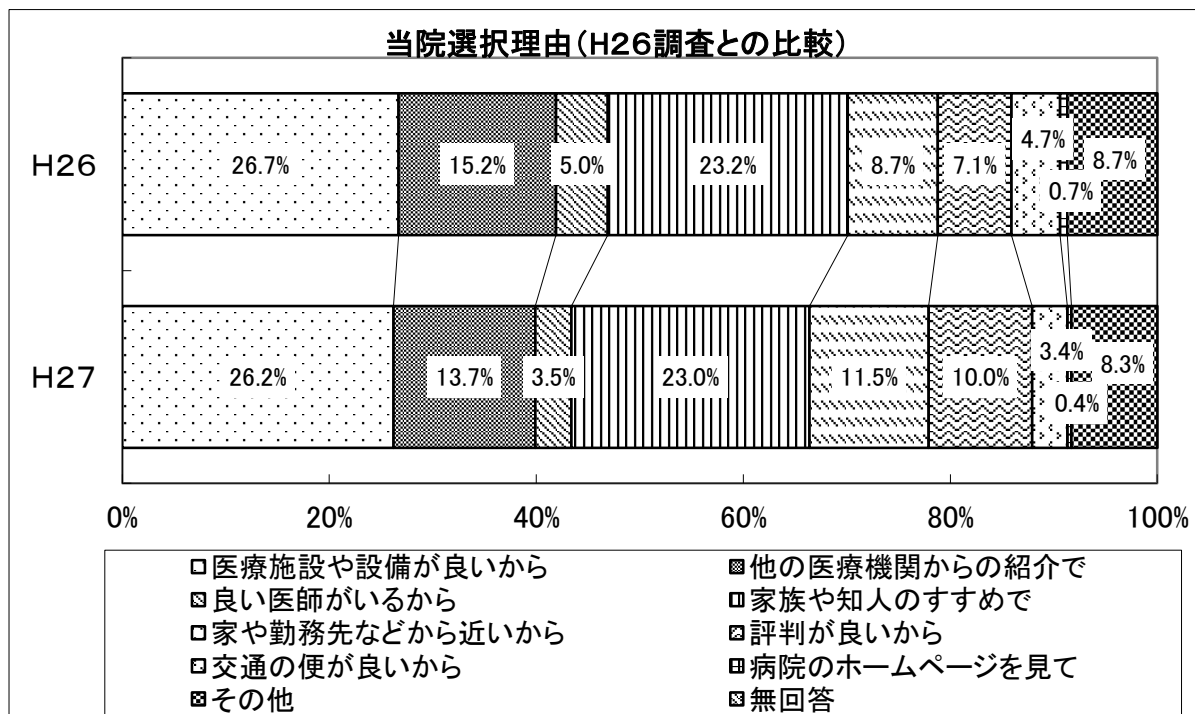
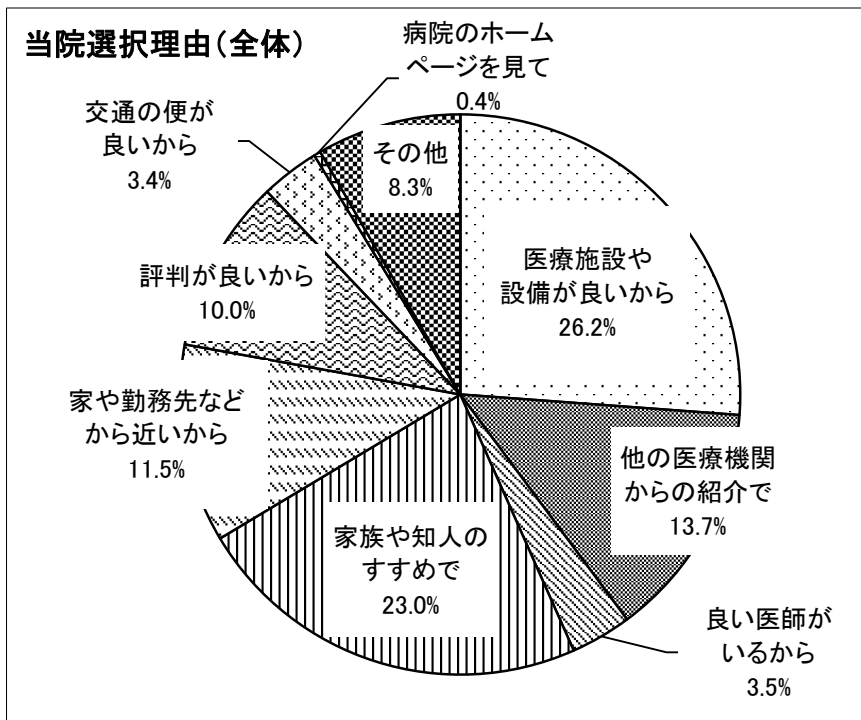
### 3. 当院選択理由

(H27年度はアンケート回収枚数が昨年の1.4倍あり無回答の割合が高いため、無回答を省いた割合で比較している。)

#### (1) 全体

「医療施設や設備が良いから」(26.2%)の回答割合が最も高く、全体の約4分の1を占めている。

次いで「家族や知人のすすめで」(23.0%)、「他の医療機関からの紹介で」(13.7%)の順に回答割合が高くなっている。

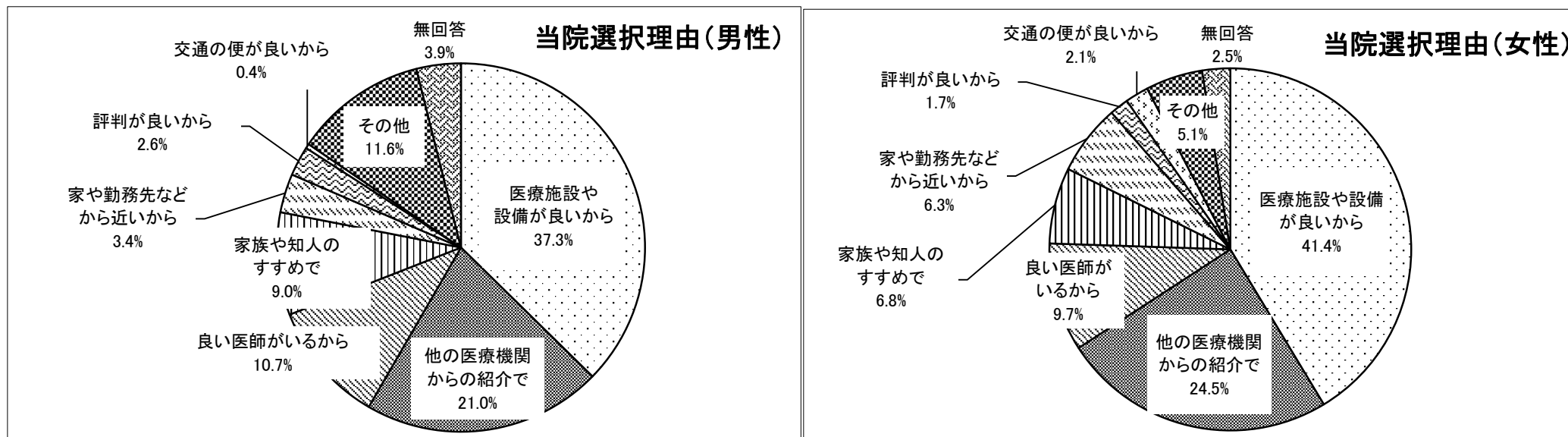


	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	計	割合(今回)	割合(H26)
医療施設や設備が良いから	5	0	11	24	16	21	44	44	29	7	201	26.2%	26.7%
他の医療機関からの紹介で	1	4	2	5	3	11	23	33	19	4	105	13.7%	15.2%
良い医師がいるから	0	1	0	1	3	6	10	4	2	0	27	3.5%	5.0%
家族や知人のすすめで	4	4	13	13	15	17	35	35	32	9	177	23.0%	23.2%
家や勤務先などから近いから	0	1	7	9	11	10	17	18	12	3	88	11.5%	8.7%
評判が良いから	1	4	5	12	6	8	15	12	12	2	77	10.0%	7.1%
交通の便が良いから	1	0	1	2	3	4	2	7	6	0	26	3.4%	4.7%
病院のホームページを見て	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	3	0.4%	0.7%
その他	1	0	2	5	6	12	12	10	13	3	64	8.3%	8.5%
無回答	3	4	11	11	14	23	41	45	36	14	202		
計	16	18	52	82	78	112	200	208	162	42	768	100.0%	100.0%

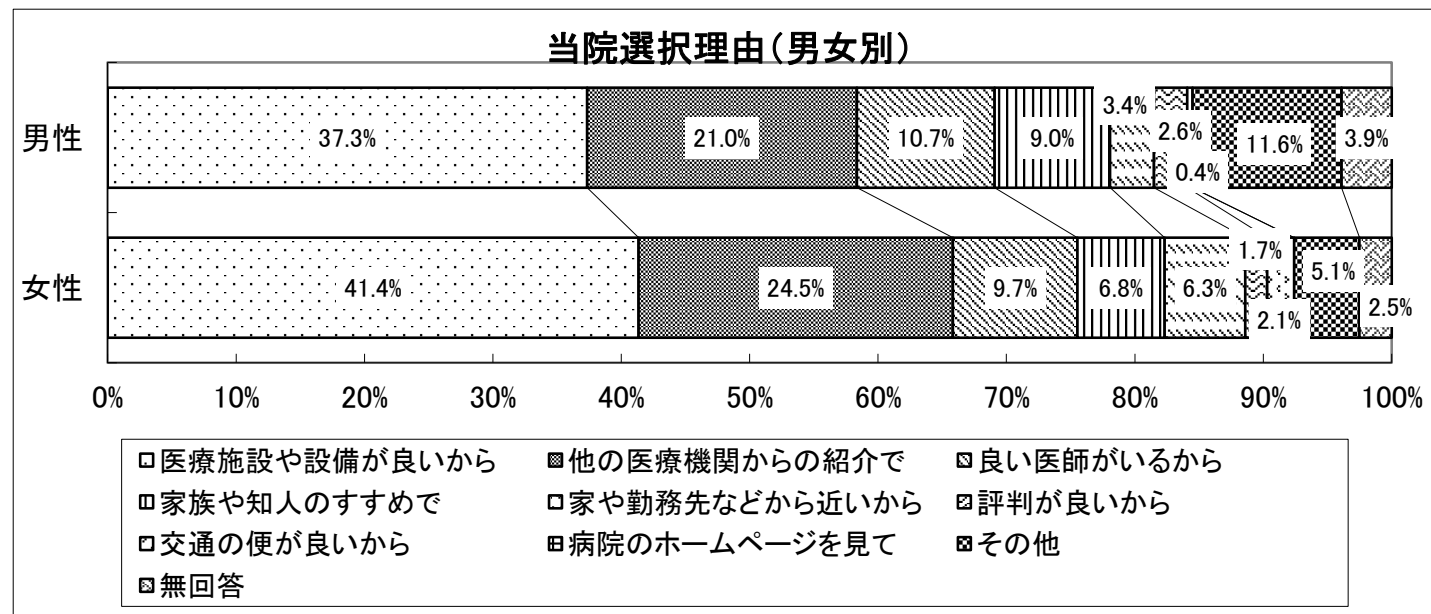
(※1人2つまでの回答)

## (2) 男女別

「医療施設や設備が良いから」の割合は女性の方が高くなっている。



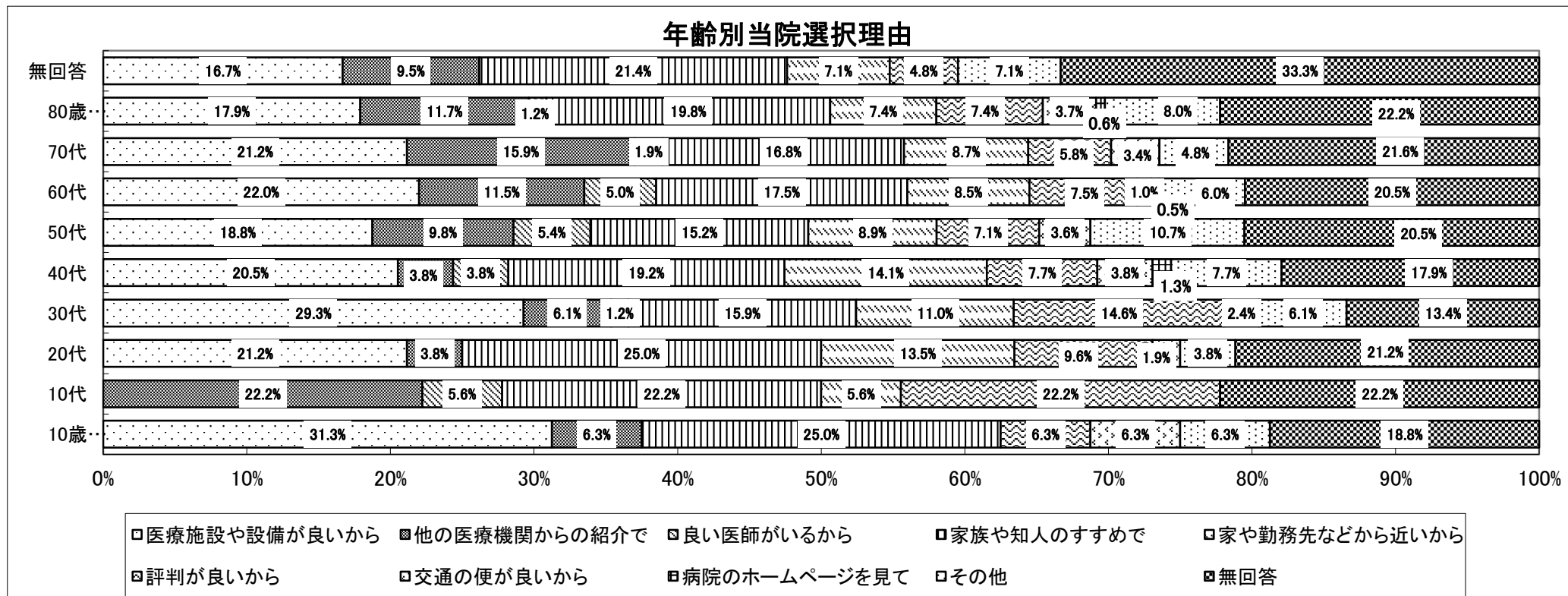
	男性	女性
医療施設や設備が良いから	37.3%	41.4%
他の医療機関からの紹介で	21.0%	24.5%
良い医師がいるから	10.7%	9.7%
家族や知人のすすめで	9.0%	6.8%
家や勤務先などから近いから	3.4%	6.3%
評判が良いから	2.6%	1.7%
交通の便が良いから	0.4%	2.1%
病院のホームページを見て	0.0%	0.0%
その他	11.6%	5.1%
無回答	3.9%	2.5%
計	100.0%	100.0%



### (3) 年齢別

「医療施設や設備が良いから」の回答割合は、10歳代、30歳代で高くなっている。

「他の医療機関からの紹介で」の回答割合は、10歳代と50歳代以上の年代で高くなっている。



	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	計
医療施設や設備が良いから	31.3%	0.0%	21.2%	29.3%	20.5%	18.8%	22.0%	21.2%	17.9%	16.7%	26.2%
他の医療機関からの紹介で	6.3%	22.2%	3.8%	6.1%	3.8%	9.8%	11.5%	15.9%	11.7%	9.5%	13.7%
良い医師がいるから	0.0%	5.6%	0.0%	1.2%	3.8%	5.4%	5.0%	1.9%	1.2%	0.0%	3.5%
家族や知人のすすめで	25.0%	22.2%	25.0%	15.9%	19.2%	15.2%	17.5%	16.8%	19.8%	21.4%	23.0%
家や勤務先などから近いから	0.0%	5.6%	13.5%	11.0%	14.1%	8.9%	8.5%	8.7%	7.4%	7.1%	11.5%
評判が良いから	6.3%	22.2%	9.6%	14.6%	7.7%	7.1%	7.5%	5.8%	7.4%	4.8%	10.0%
交通の便が良いから	6.3%	0.0%	1.9%	2.4%	3.8%	3.6%	1.0%	3.4%	3.7%	0.0%	3.4%
病院のホームページを見て	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.5%	0.0%	0.6%	0.0%	0.4%
その他	6.3%	0.0%	3.8%	6.1%	7.7%	10.7%	6.0%	4.8%	8.0%	7.1%	8.3%
無回答	18.8%	22.2%	21.2%	13.4%	17.9%	20.5%	20.5%	21.6%	22.2%	33.3%	26.3%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



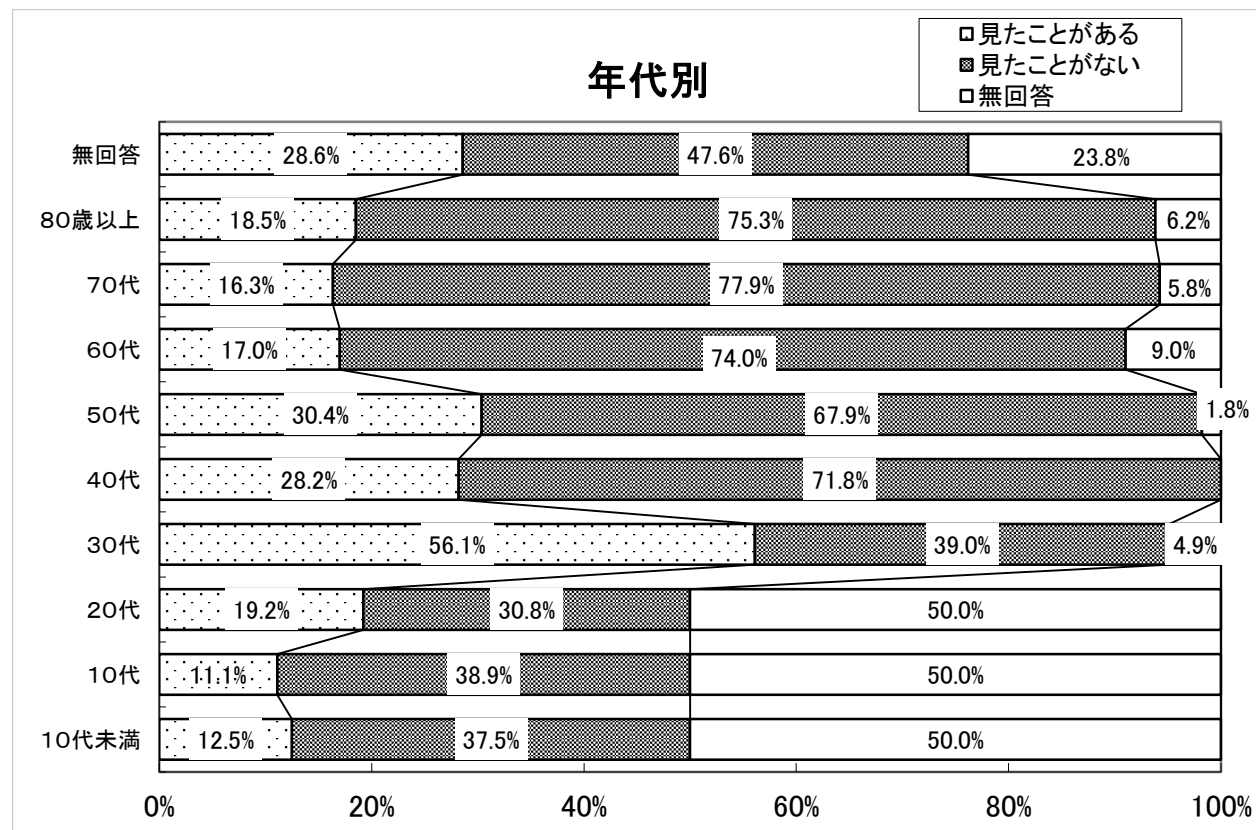
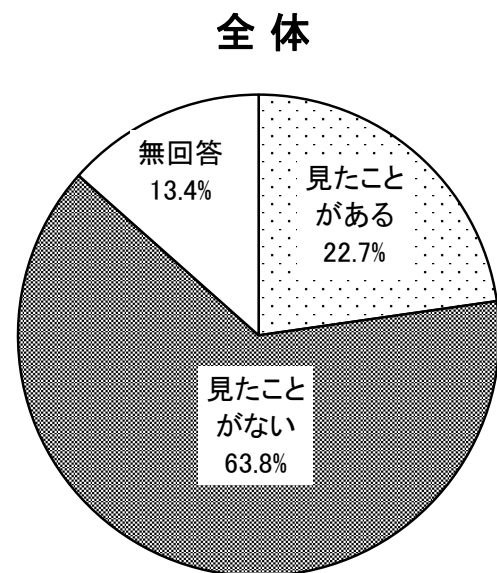
## 4. 病院ホームページ

### (1) 全体

「見たことがない」と回答した人の割合が全体の6割を超えている。

### (2) 年代別

ホームページを見たことがあると回答した割合は30歳代が最も高くなっている。



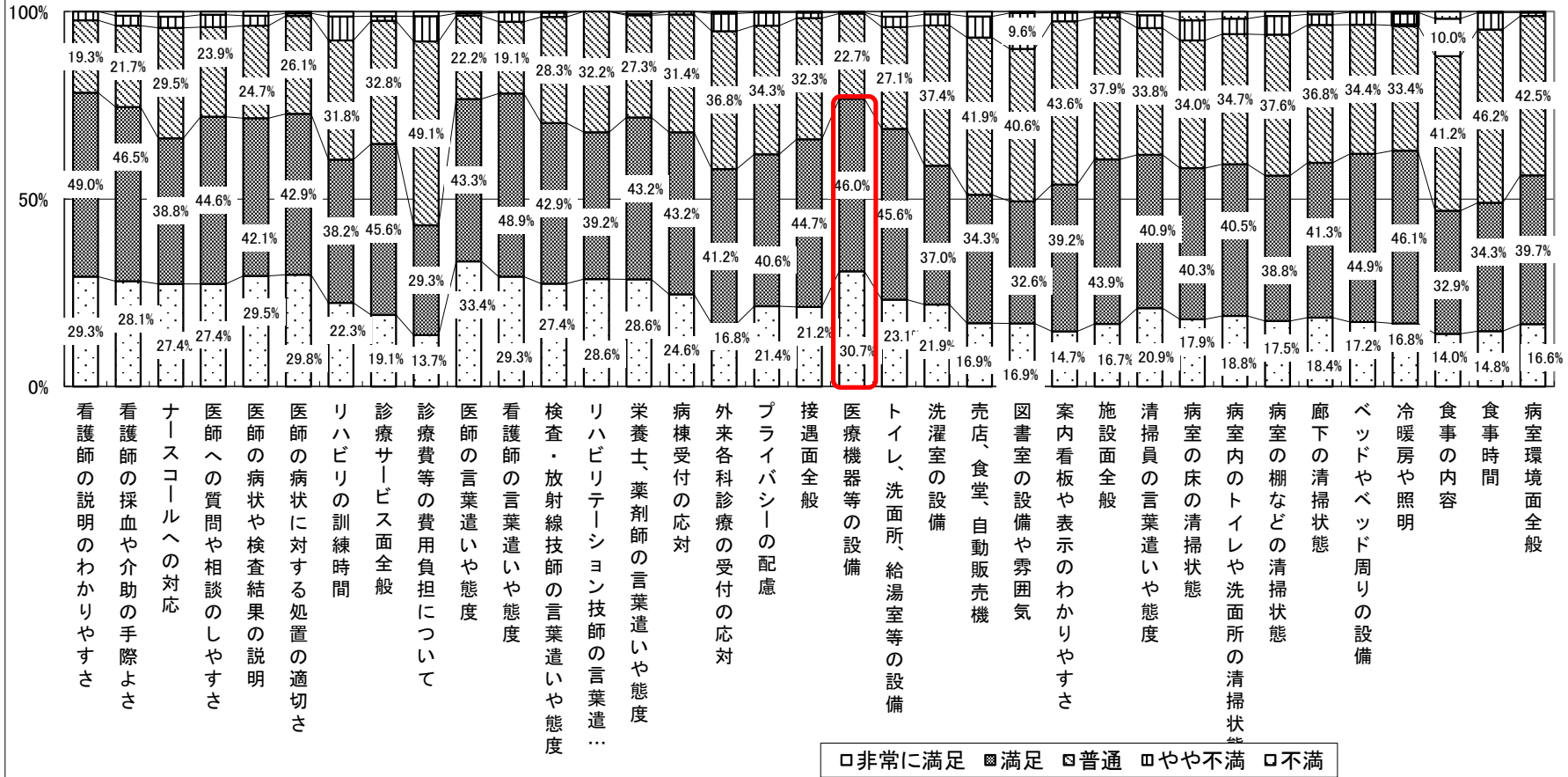
	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	計(人)	割合(今回)	割合(H26)
見たことがある	2	2	10	23	11	17	17	17	15	6	120	22.7%	18.3%
見たことがない	6	7	16	16	28	38	74	81	61	10	337	63.8%	75.5%
無回答	8	9	26	2	0	1	9	6	5	5	71	13.4%	6.2%
計	16	18	52	41	39	56	100	104	81	21	528	100.0%	100.0%

## 5. 満足度評価

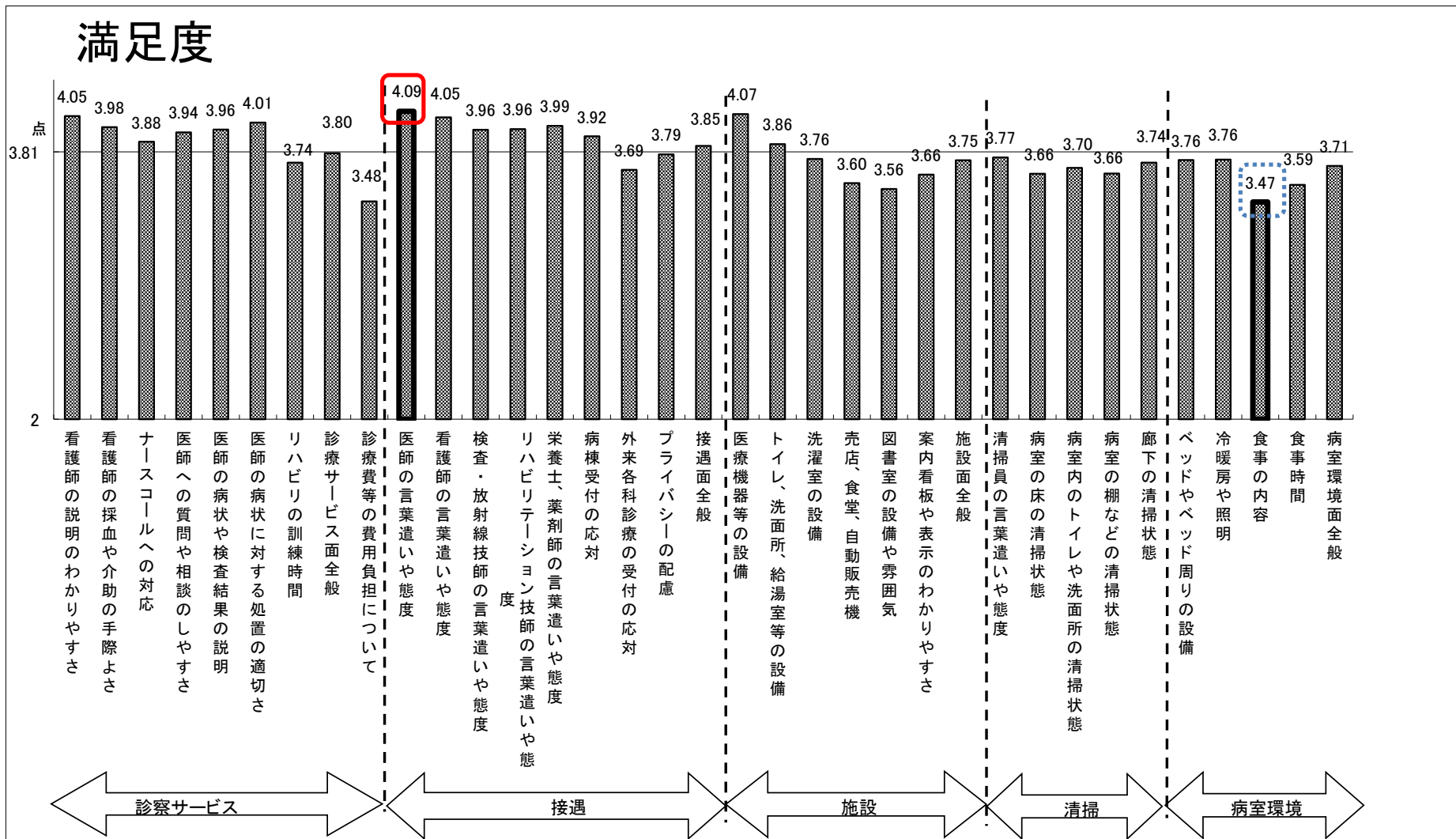
### (1) 全体

ほとんどの設問で、非常に満足・満足・普通の回答割合が70%以上となっている。  
 項目別にみると「食事の内容」についてやや不満への回答割合が10%と高くなっている。  
 「医療機器等の設備」については、非常に満足・満足の回答割合が76.7%と最も高くなっている。

満足度(全体)



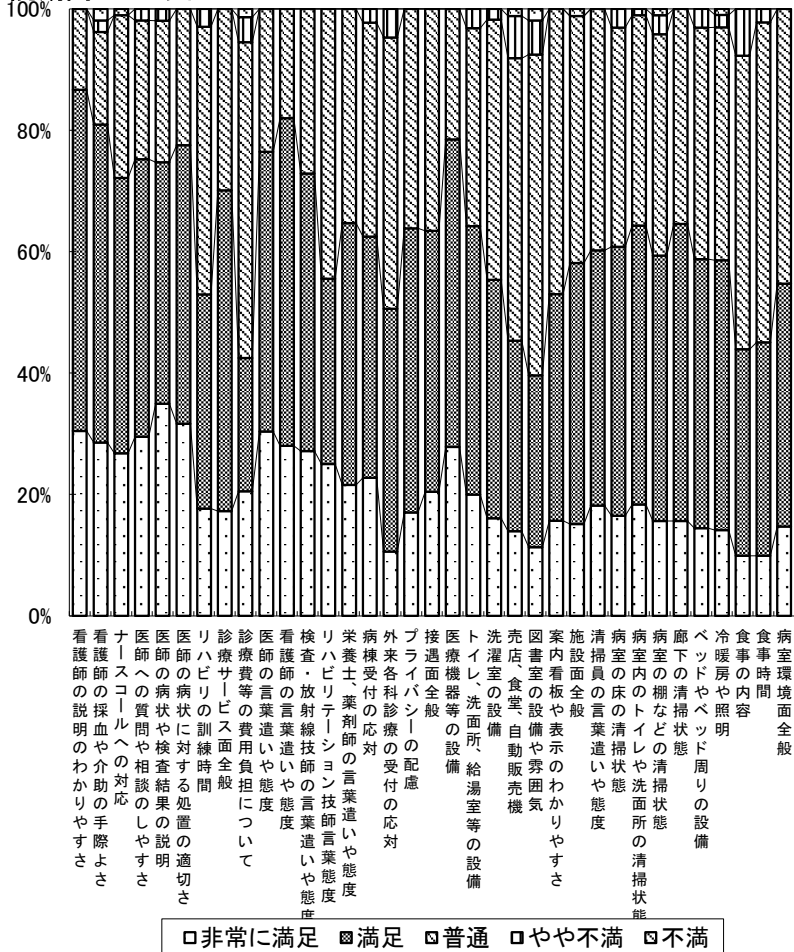
(1-2) 全体: 回答を点数化(非常に満足:5点、満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点とし、合計点数を回答数で割り、各設問の点数を算出)平均は、3.7点であった。  
 最も点数が高い設問は、「医師の言葉使いや態度」であった。一方、最も点数が低い設問は、「食事の内容」であった。



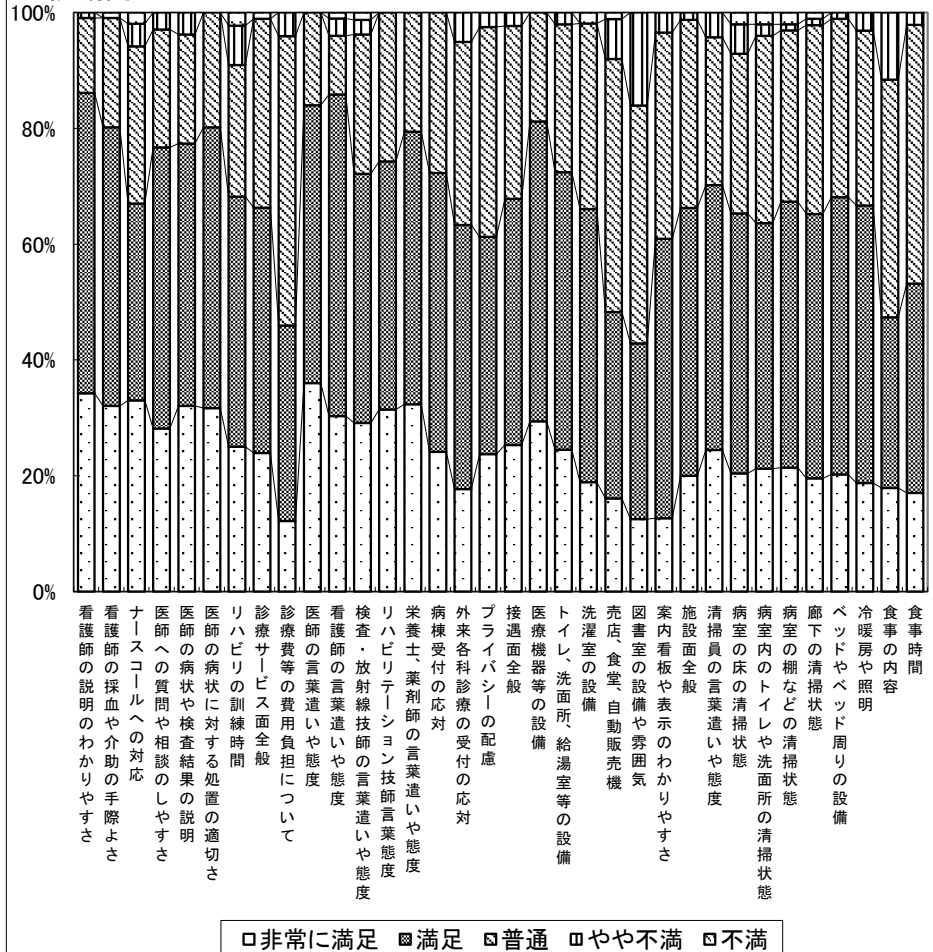
## (2)入院期間別比較

入院期間別にみると、3ヶ月～6ヶ月未満の方の満足度が高い傾向にあり、6ヶ月以上入院している方の満足度は低い傾向にある。どの入院期間でも「診療費などの費用負担について」や「図書室の設備や雰囲気」、「食事の内容」についての満足度が低い。

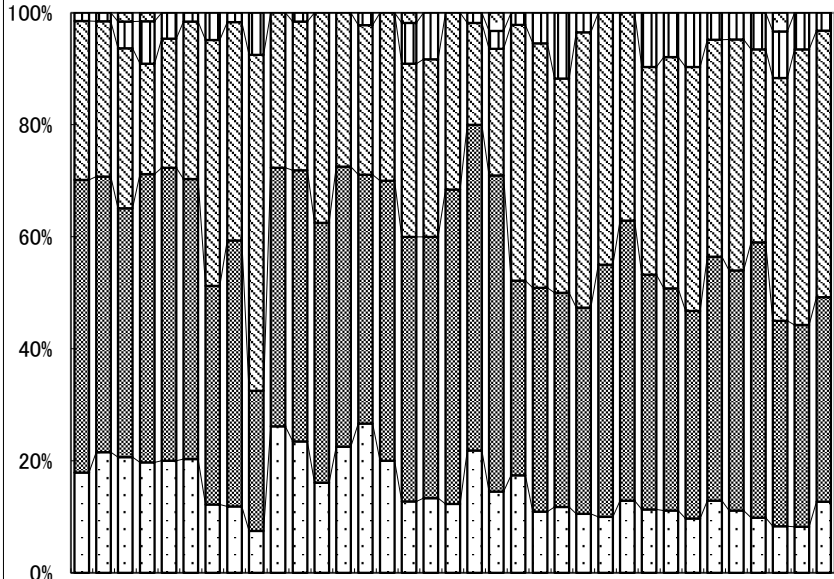
### 入院期間 7日以内



### 入院期間 8日～14日



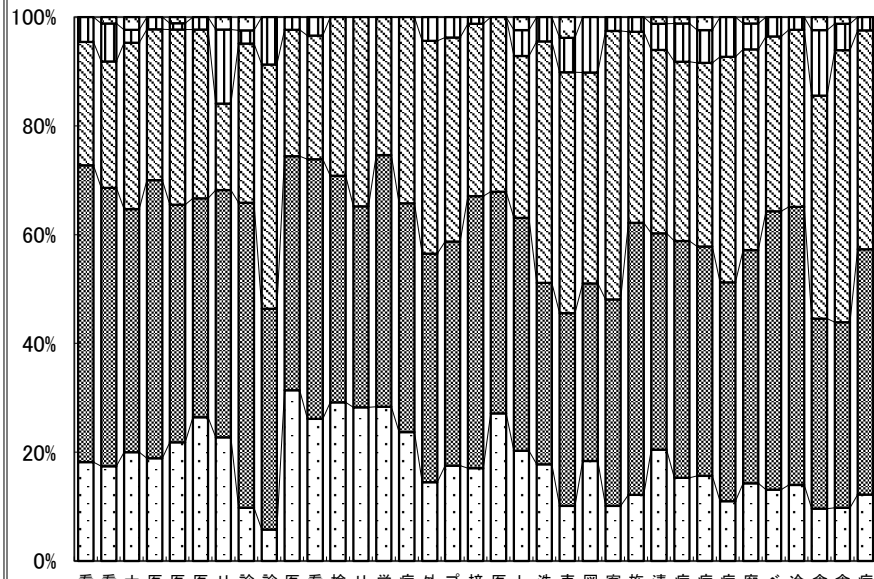
入院期間 15日～1ヶ月未満



病室環境面全般  
食事時間  
食事の内容  
冷暖房や照明  
ベッドやベッド周りの設備  
廊下の清掃状態  
病室の棚などの清掃状態  
病室内のトイレや洗面所の清掃状態  
病室の床の清掃状態  
清掃員の言葉遣いや態度  
施設面全般  
案内看板や表示のわかりやすさ  
図書室の設備や雰囲気  
売店、食堂、自動販売機  
トイレ、洗面所、給湯室等の設備  
医療機器等の設備  
接遇面全般  
ブライバシーの配慮  
外来各科診療の受付の対応  
病棟受付の対応  
栄養士、薬剤師の言葉遣いや態度  
リハビリテーション技師言葉態度  
検査・放射線技師の言葉遣いや態度  
看護師の言葉遣いや態度  
医師の言葉遣いや態度  
診療費等の費用負担について  
診療サービスマン全般  
リハビリの訓練時間  
医師の病状に対する処置の適切さ  
医師の病状や検査結果の説明  
医師への質問や相談のしやすさ  
ナーズコールへの対応  
看護師の採血や介助の手際よさ  
看護師の説明のわかりやすさ

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 □不満

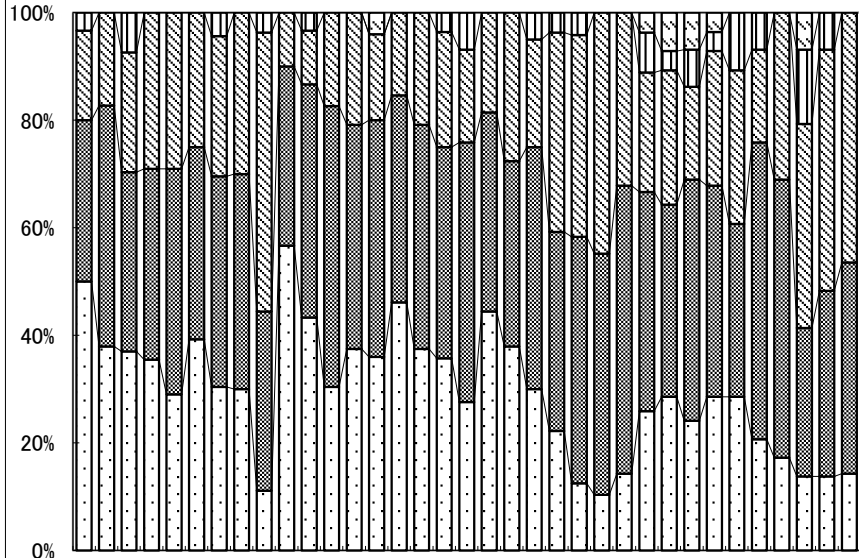
入院期間 1ヶ月～3ヶ月未満



病室環境面全般  
食事時間  
食事の内容  
冷暖房や照明  
ベッドやベッド周りの設備  
廊下の清掃状態  
病室の棚などの清掃状態  
病室内のトイレや洗面所の清掃状態  
病室の床の清掃状態  
清掃員の言葉遣いや態度  
施設面全般  
案内看板や表示のわかりやすさ  
図書室の設備や雰囲気  
売店、食堂、自動販売機  
トイレ、洗面所、給湯室等の設備  
医療機器等の設備  
接遇面全般  
ブライバシーの配慮  
外来各科診療の受付の対応  
病棟受付の対応  
栄養士、薬剤師の言葉遣いや態度  
リハビリテーション技師言葉態度  
検査・放射線技師の言葉遣いや態度  
看護師の言葉遣いや態度  
医師の言葉遣いや態度  
診療費等の費用負担について  
診療サービスマン全般  
リハビリの訓練時間  
医師の病状に対する処置の適切さ  
医師の病状や検査結果の説明  
医師への質問や相談のしやすさ  
ナーズコールへの対応  
看護師の採血や介助の手際よさ  
看護師の説明のわかりやすさ

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 □不満

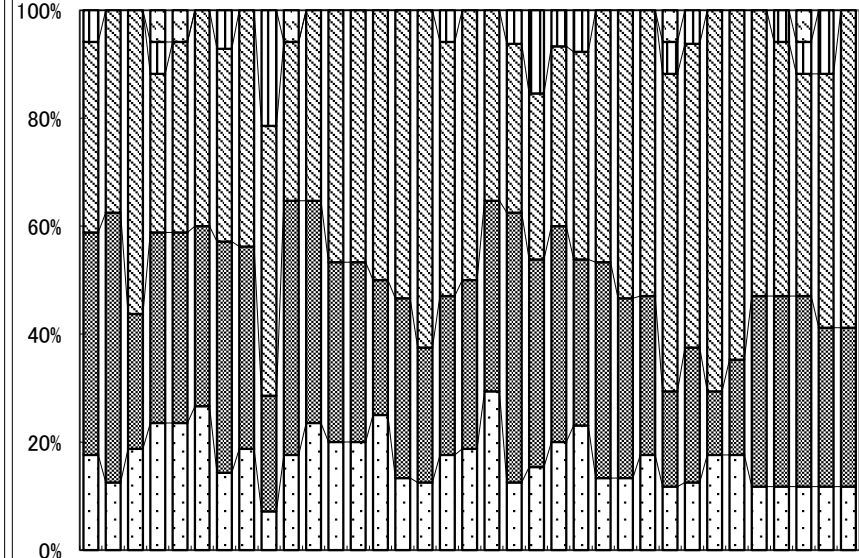
入院期間 3ヶ月～6ヶ月未満



- 病室環境面全般
- 食事時間
- 食事の内容
- 冷暖房や照明
- ベッドやベッド周りの設備
- 廊下の清掃状態
- 病室内の棚などの清掃状態
- 病室内のトイレや洗面所の清掃状態
- 病室の床の清掃状態
- 清掃員の言葉遣いや態度
- 施設面全般
- 案内看板や表示のわかりやすさ
- 図書室の設備や雰囲気
- 売店、食堂、自動販売機
- 洗濯室の設備
- トイレ、洗面所、給湯室等の設備
- 医療機器等の設備
- 接遇面全般
- プライバシーの配慮
- 外来各科診療の受付の対応
- 病棟受付の対応
- 栄養士、薬剤師の言葉遣いや態度
- リハビリテーション技師言葉態度
- 検査・放射線技師の言葉遣いや態度
- 看護師の言葉遣いや態度
- 医師の言葉遣いや態度
- 診療費等の費用負担について
- リハビリの訓練期間
- 医師の病状に対する処置の適切さ
- 医師の病状や検査結果の説明
- 医師への質問や相談のしやすさ
- ナースコールへの対応
- 看護師の採血や介助の手際よさ
- 看護師の説明のわかりやすさ

□非常に満足 ■満足 □普通 □やや不満 □不満

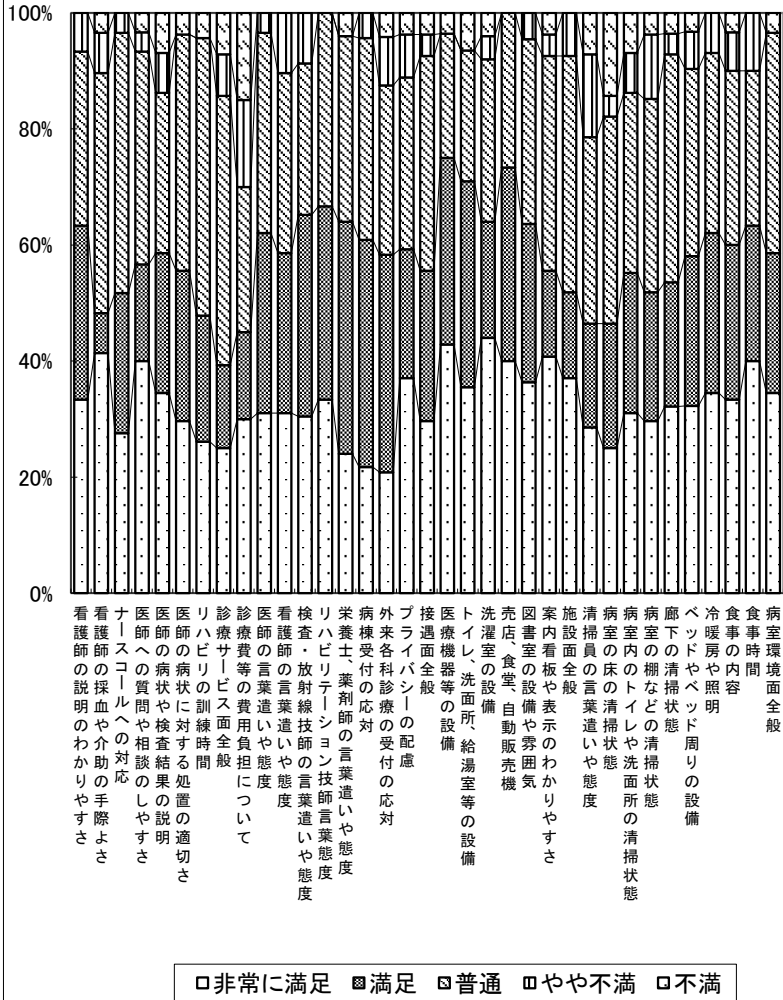
入院期間 6ヶ月～1年未満



- 病室環境面全般
- 食事時間
- 食事の内容
- 冷暖房や照明
- ベッドやベッド周りの設備
- 廊下の清掃状態
- 病室内の棚などの清掃状態
- 病室内のトイレや洗面所の清掃状態
- 病室の床の清掃状態
- 清掃員の言葉遣いや態度
- 施設面全般
- 案内看板や表示のわかりやすさ
- 図書室の設備や雰囲気
- 売店、食堂、自動販売機
- 洗濯室の設備
- トイレ、洗面所、給湯室等の設備
- 医療機器等の設備
- 接遇面全般
- プライバシーの配慮
- 外来各科診療の受付の対応
- 病棟受付の対応
- 栄養士、薬剤師の言葉遣いや態度
- リハビリテーション技師言葉態度
- 検査・放射線技師の言葉遣いや態度
- 看護師の言葉遣いや態度
- 医師の言葉遣いや態度
- 診療費等の費用負担について
- リハビリの訓練期間
- 医師の病状に対する処置の適切さ
- 医師の病状や検査結果の説明
- 医師への質問や相談のしやすさ
- ナースコールへの対応
- 看護師の採血や介助の手際よさ
- 看護師の説明のわかりやすさ

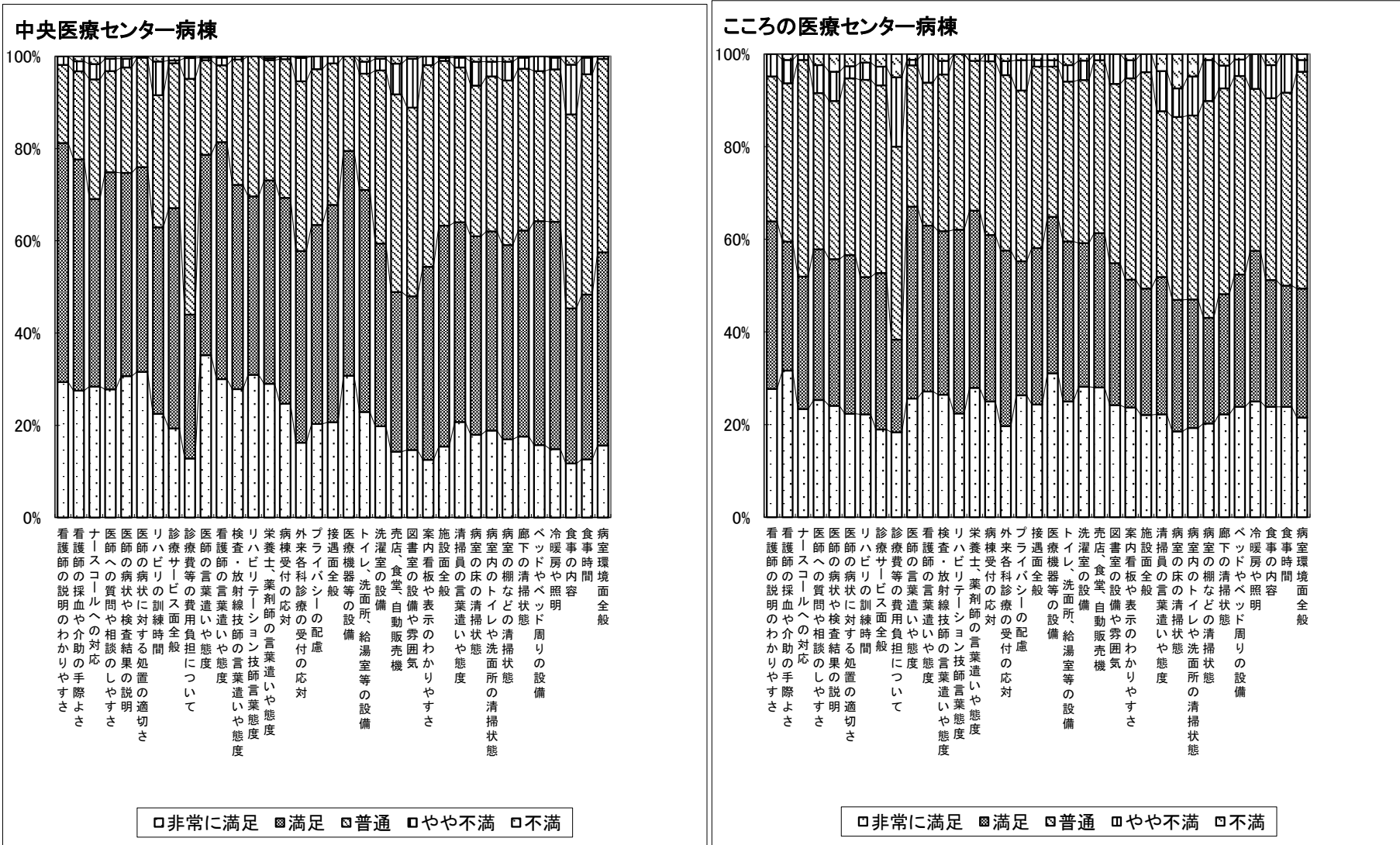
□非常に満足 ■満足 □普通 □やや不満 □不満

入院期間 1年以上



### (3) 中央医療センター病棟とこころの医療センター病棟との比較

中央医療センターとこころの医療センターを比較すると、全般的に中央医療センターのほうが非常に満足・満足の回答割合が高くなっている。

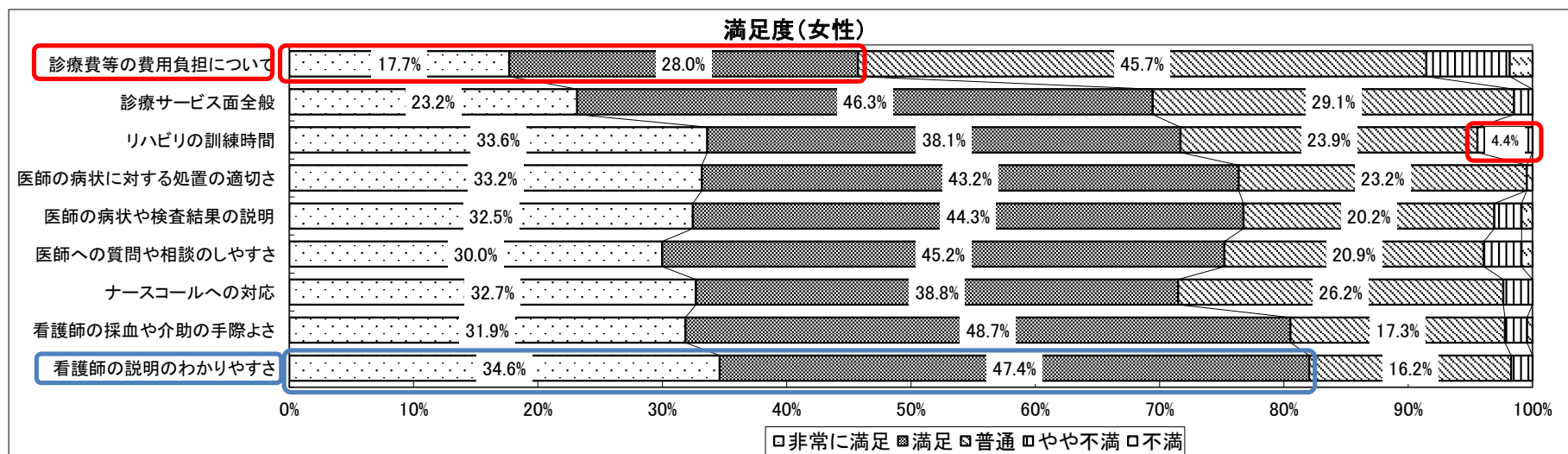
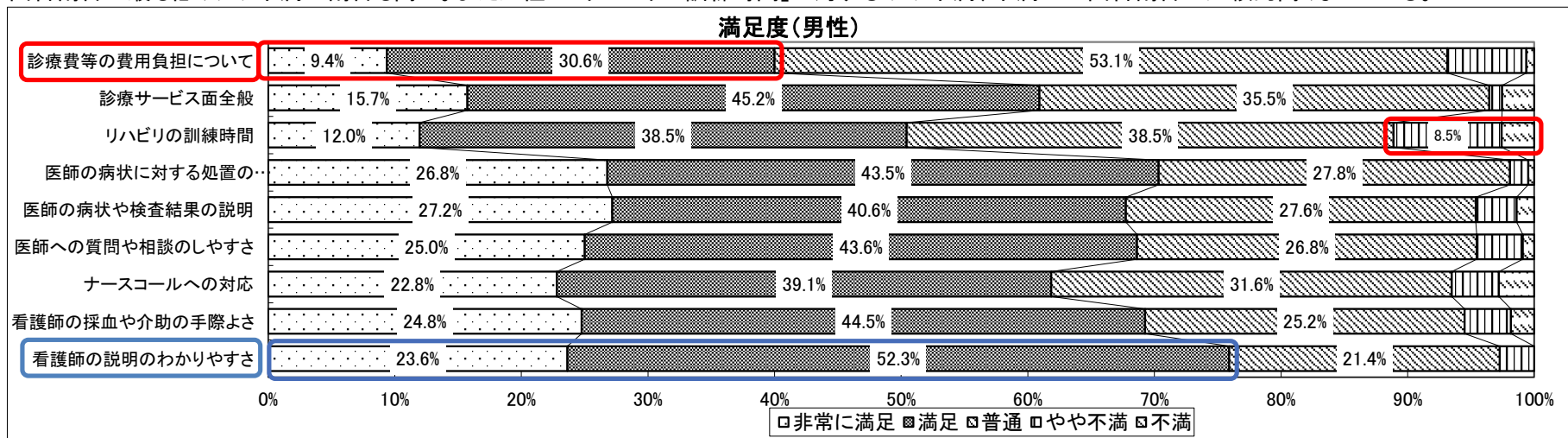




#### (4) 男女別

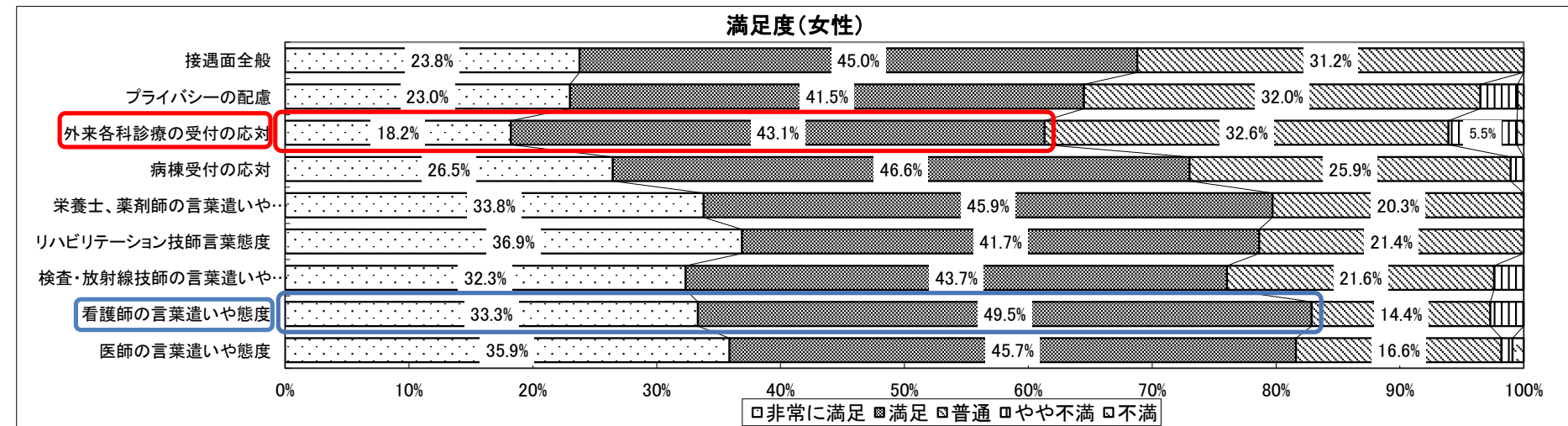
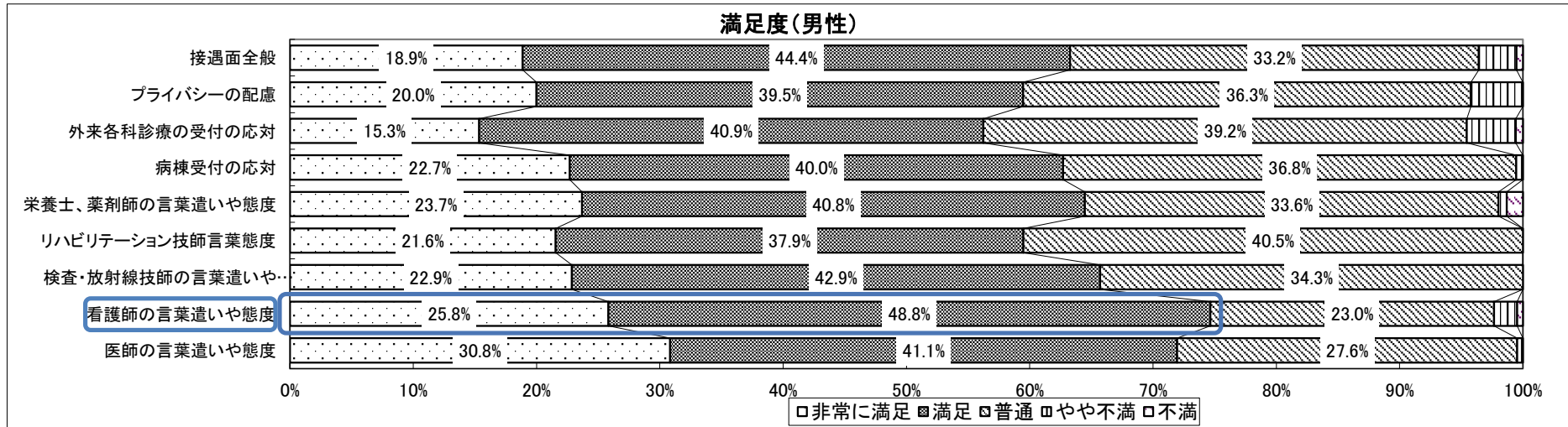
##### 【診察サービス面】

男性、女性とも「看護師の説明のわかりやすさ」に対する非常に満足、満足の回答割合が最も高くなっており、「診察費等の費用負担について」に対する非常に満足、満足の回答割合が最も低くやや不満の割合も高い。また女性の「リハビリの訓練時間」に対するやや不満、不満への回答割合が比較的高くなっている。



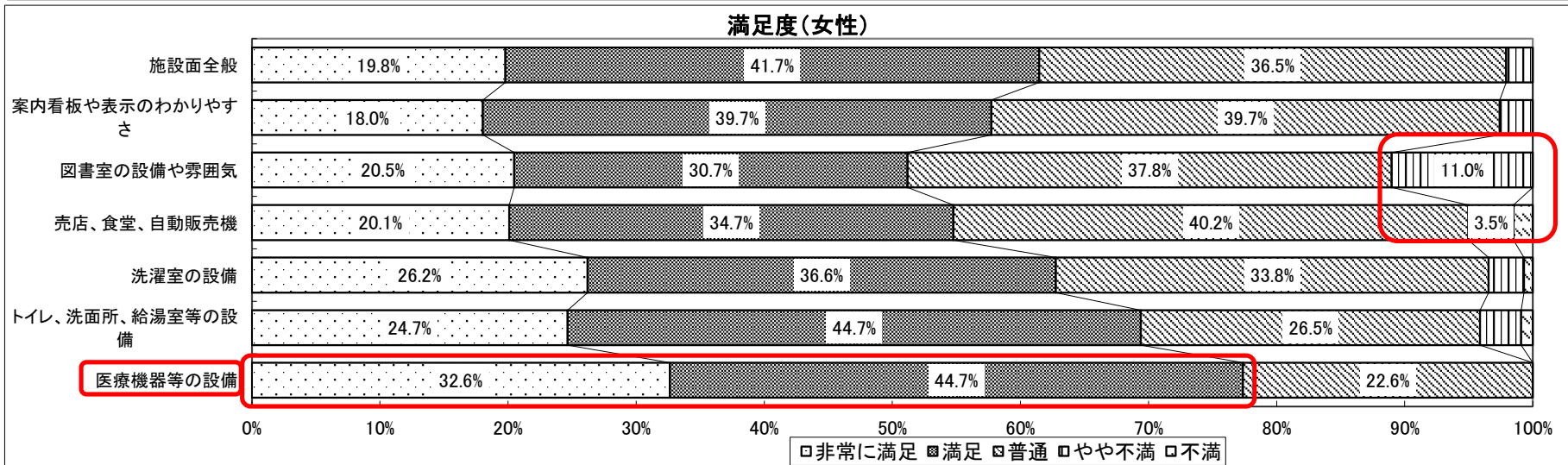
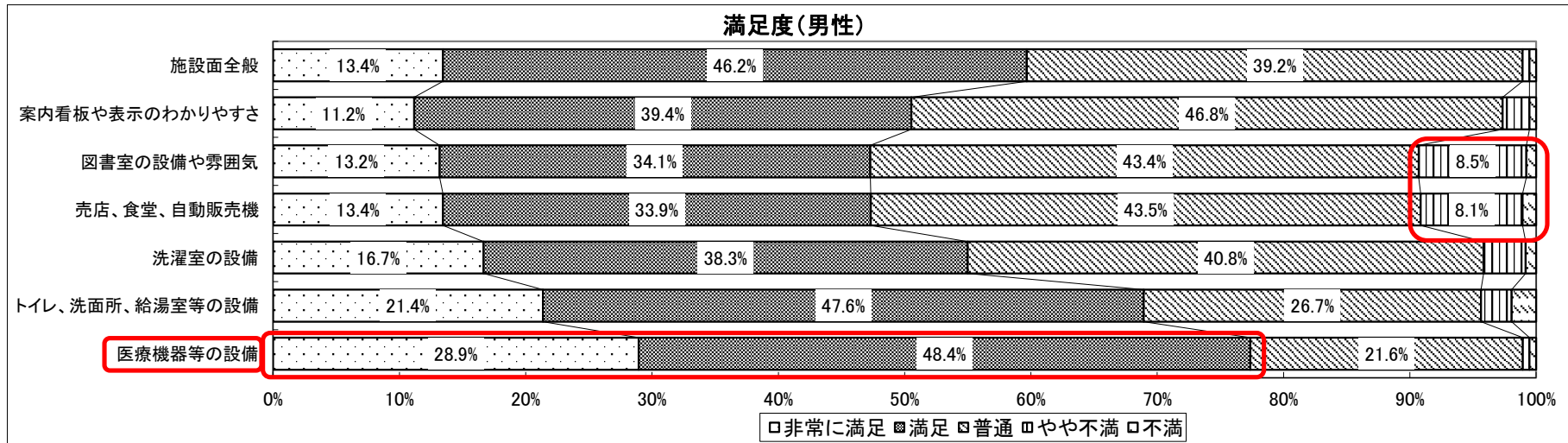
【接遇面】

「接遇面全般」について、非常に満足・満足の回答割合が女性よりも男性の方が低くなっている。  
 「外来各科診療の受付の応対」に対する女性の非常に満足、満足への回答割合が最も低くなっている。また、男性、女性ともに「看護師の言葉遣いや態度」に対する満足度が一番高くなっている。



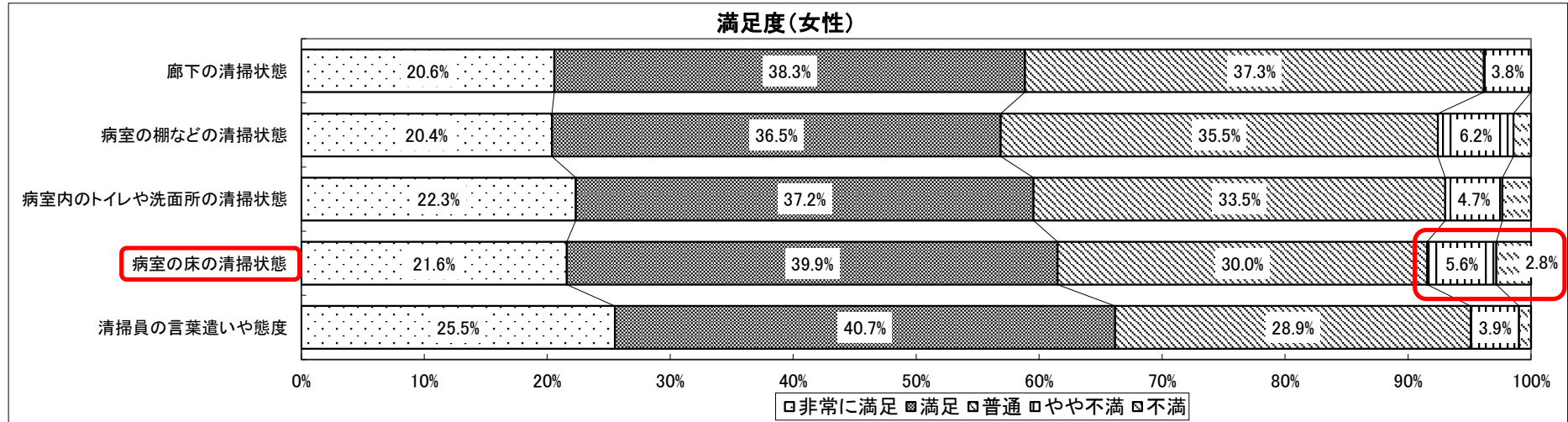
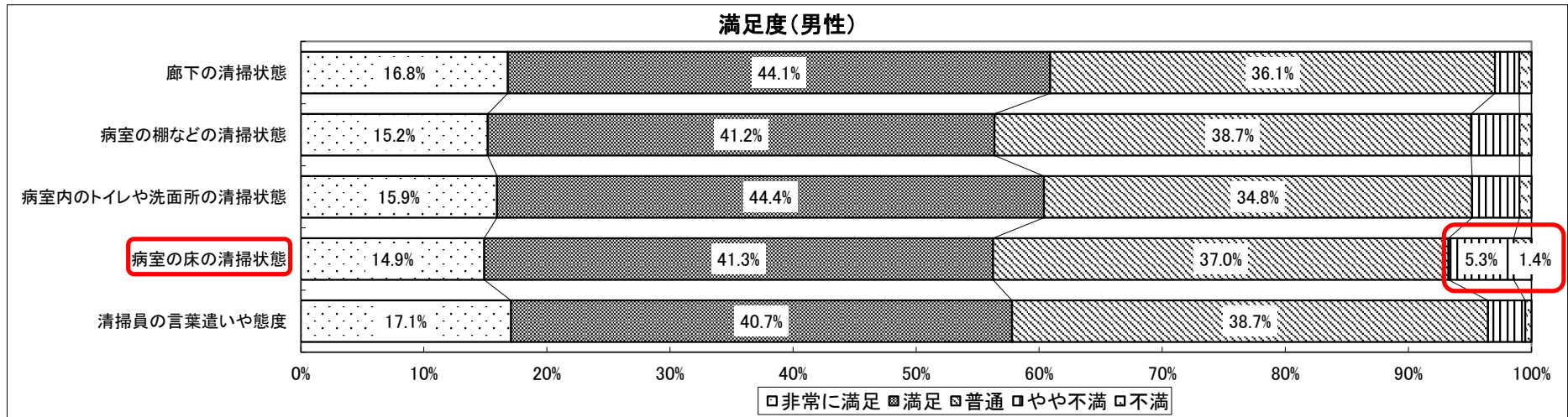
【施設面】

男性、女性ともに「医療機器等の設備」に対する非常に満足、満足への回答割合が高くなっている。全般的に非常に満足・満足の回答割合が男性よりも女性の方が低くなっている。「図書室の設備や雰囲気」や「売店、食堂、自動販売機」に対するやや不満、不満の回答割合が男女ともに高くなっている。



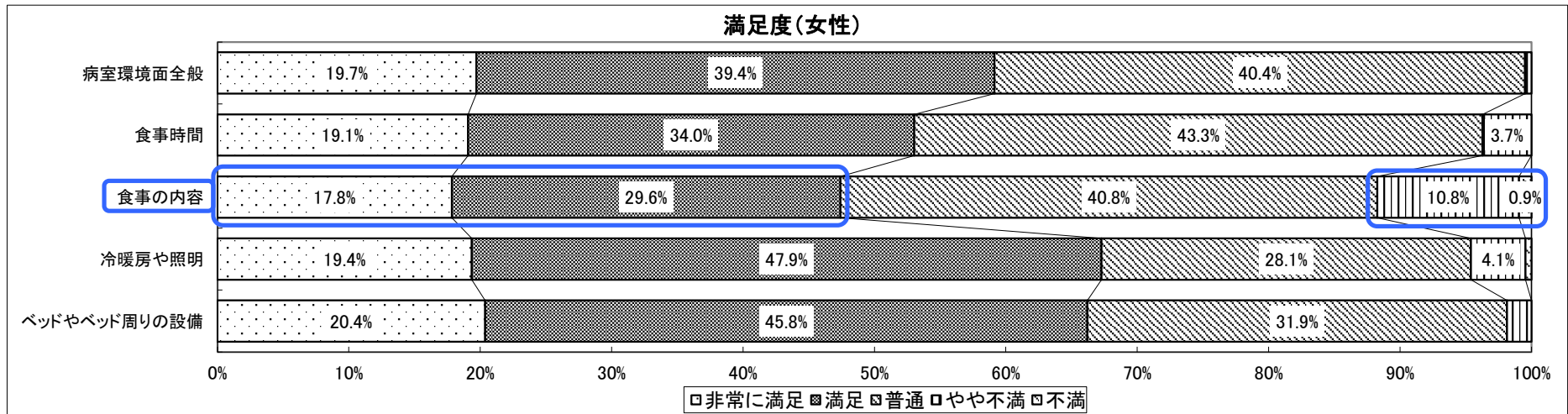
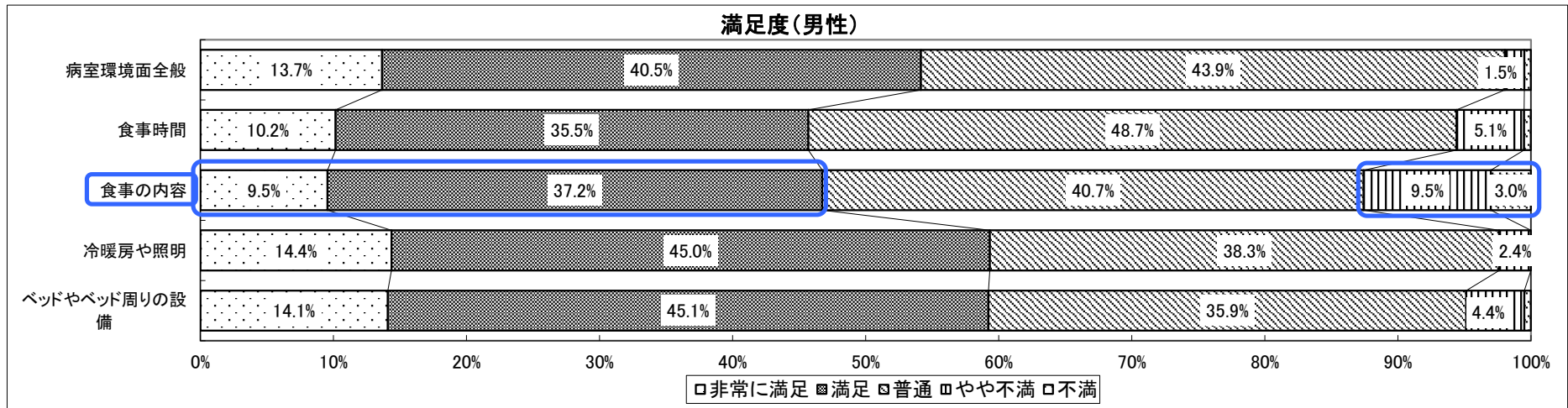
【清掃面】

男女共「病室の床の清掃状態」について、やや不満・不満の回答割合が高くなっている。



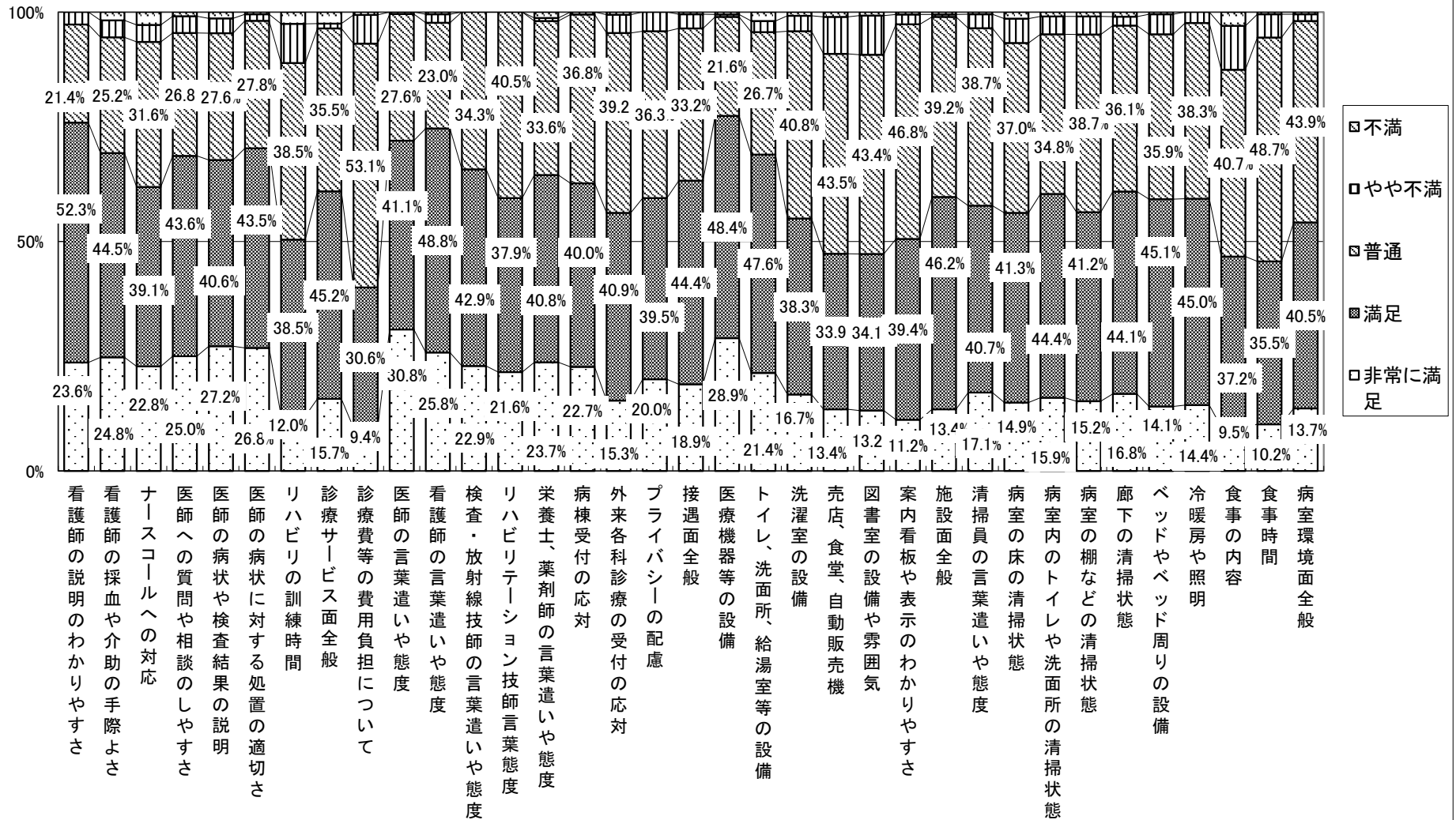
【病室環境面】

男性、女性ともに「食事の内容」について、非常に満足、満足への回答割合が低く、やや不満、不満への回答割合が高くなっている。

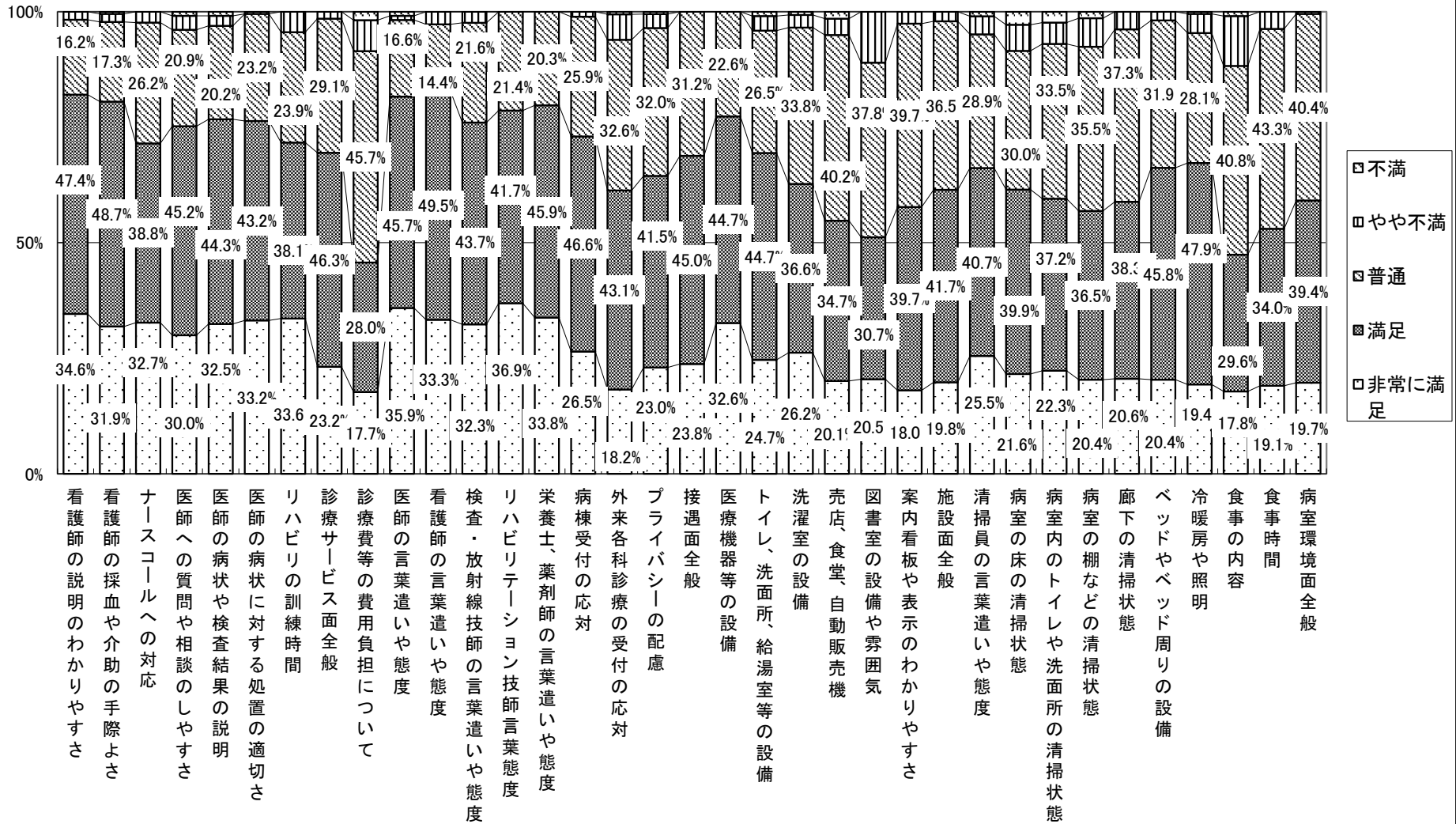


全体的に見ると、女性よりも男性の方が非常に満足・満足の回答割合が低い傾向にある。

満足度(男性)



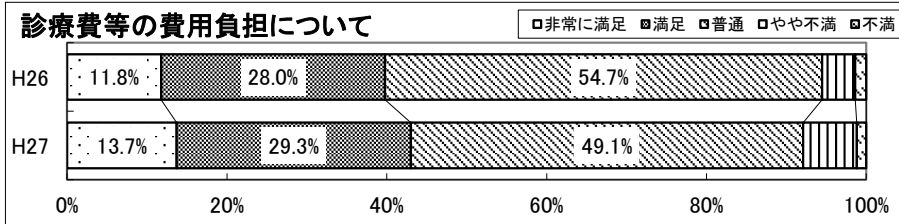
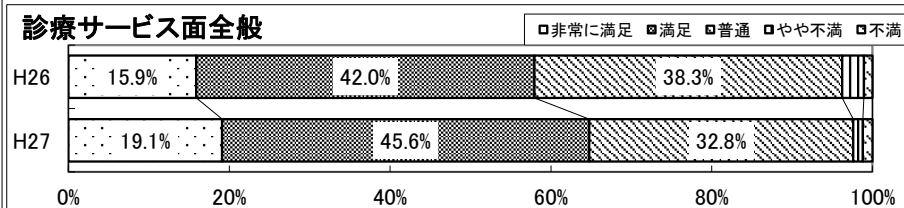
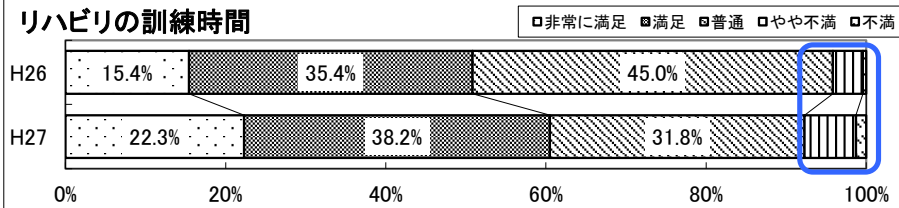
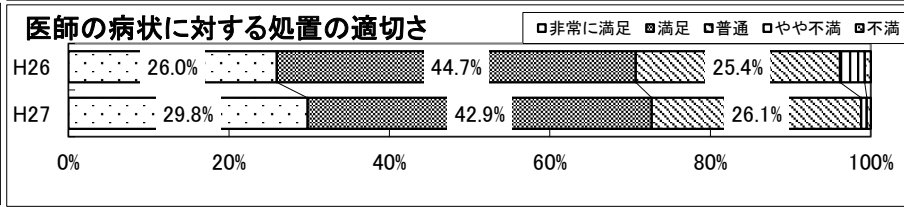
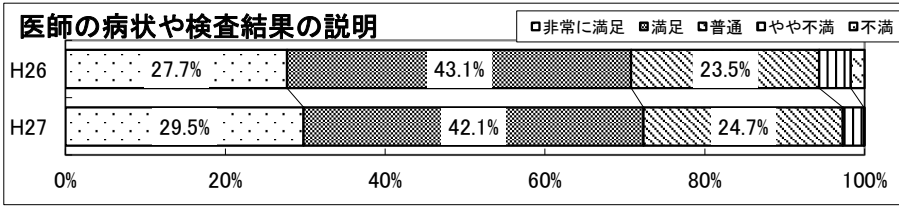
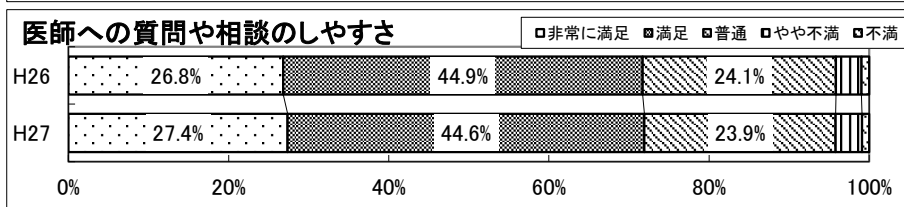
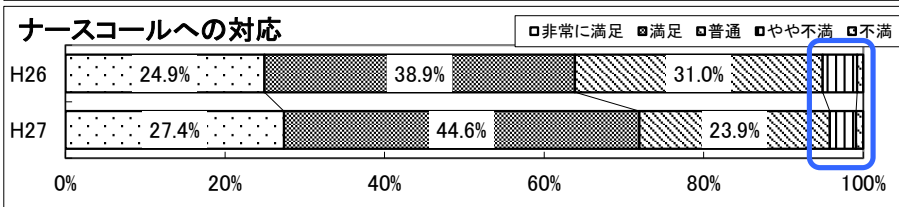
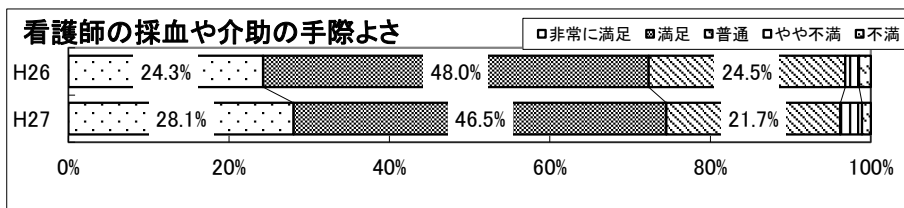
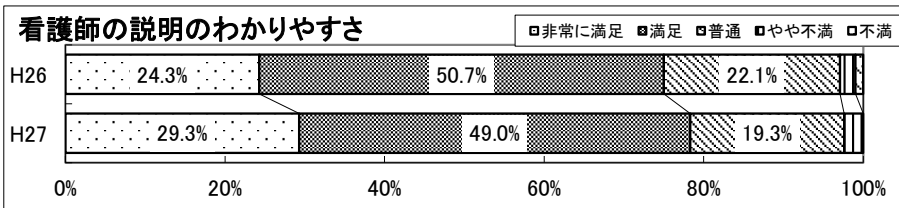
満足度(女性)



(5) 昨年比

【診療サービス面】

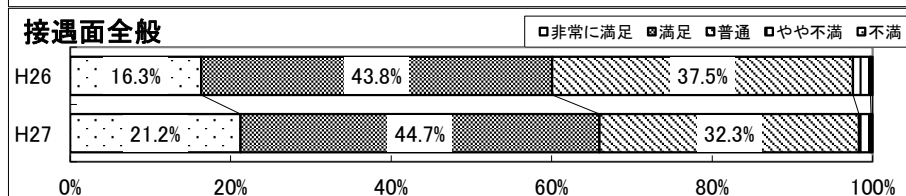
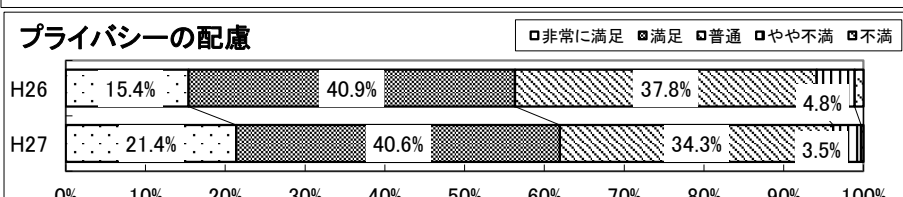
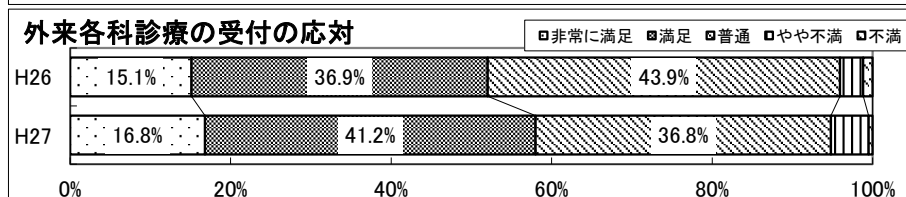
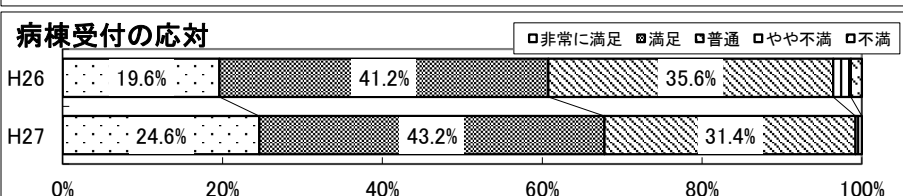
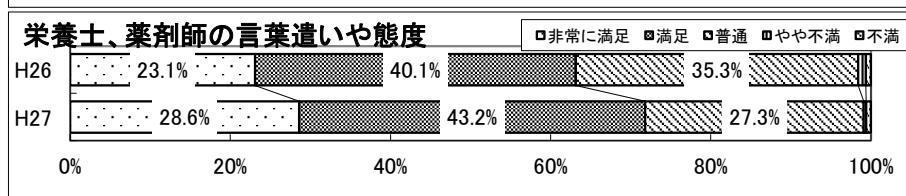
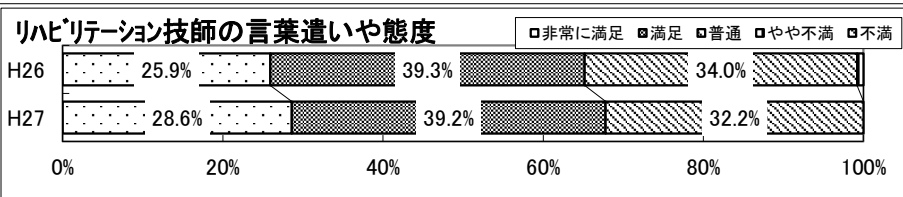
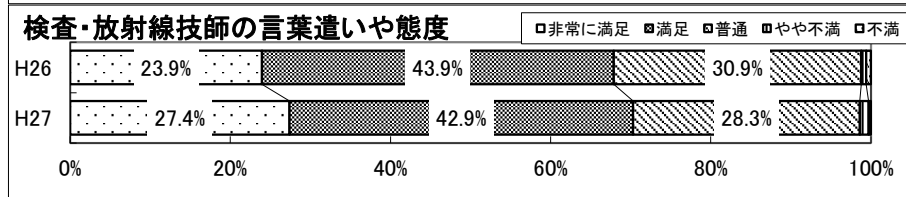
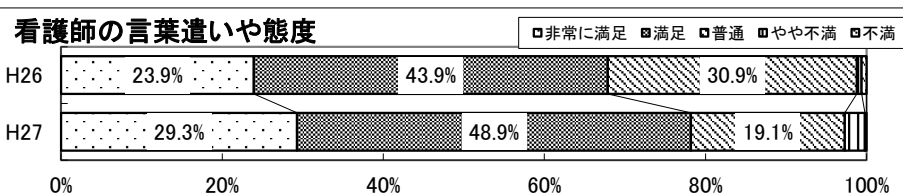
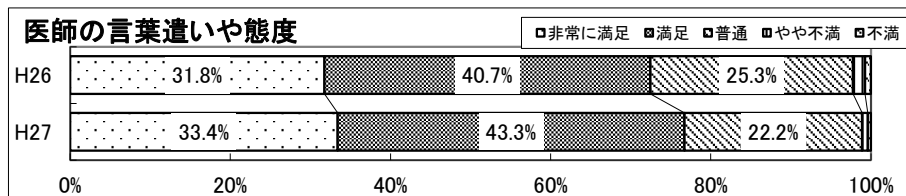
昨年と比較すると、すべての項目について非常に満足・満足の回答割合が増加し、ほとんどの項目についてやや不満、不満の回答割合が減少している。特に昨年に比べて「ナースコールへの対応」に対するやや不満、不満に対する回答割合が減少し、非常に満足、満足への回答割合が増加している。一方で「リハビリの訓練時間について」のやや不満、不満の割合が増加している。





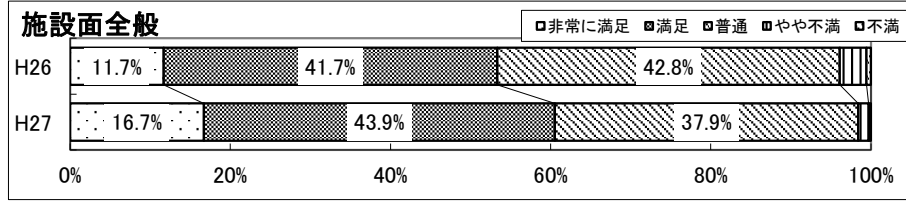
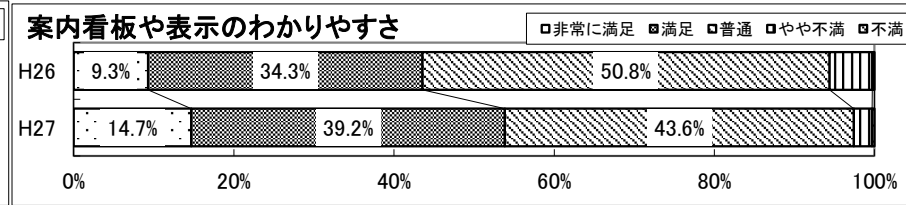
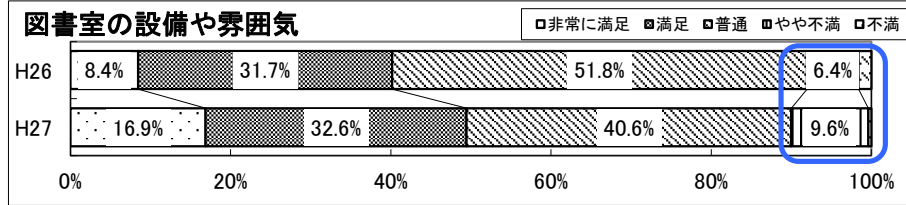
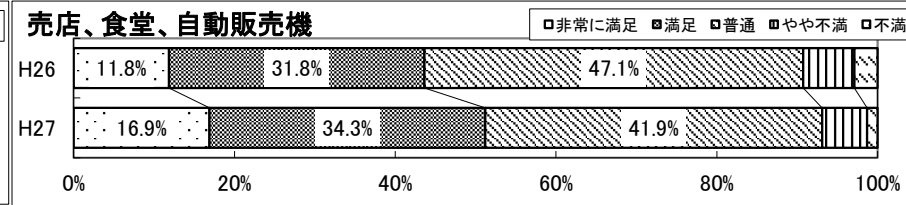
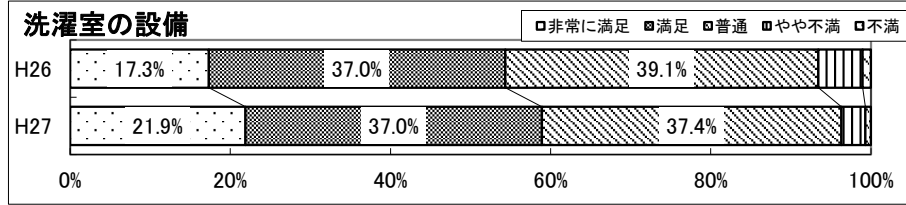
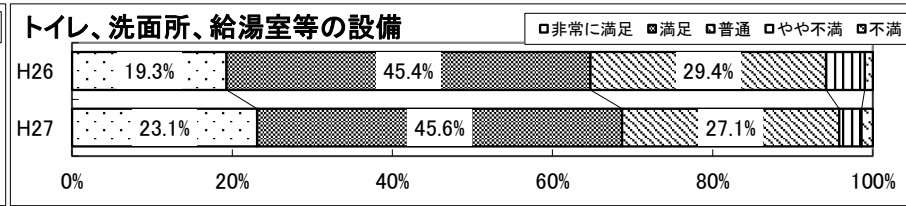
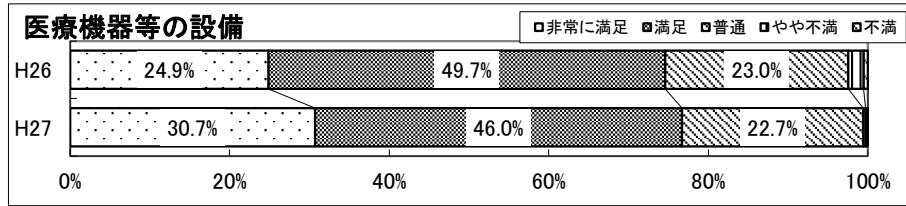
【接遇面】

昨年と比較すると、ほとんどの設問で非常に満足・満足の回答割合が増加している。全体的にみると満足度は高くなっていると思われる。



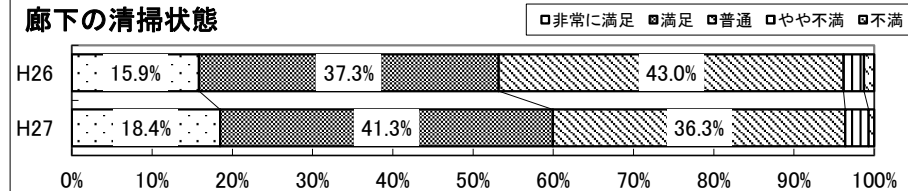
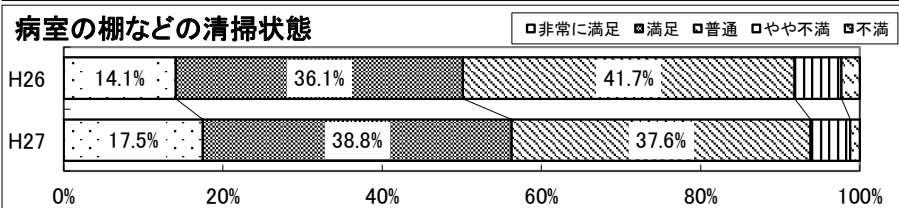
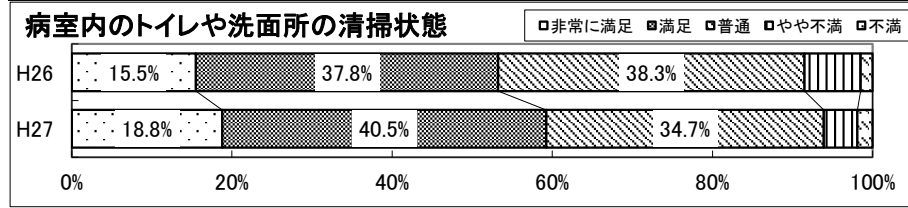
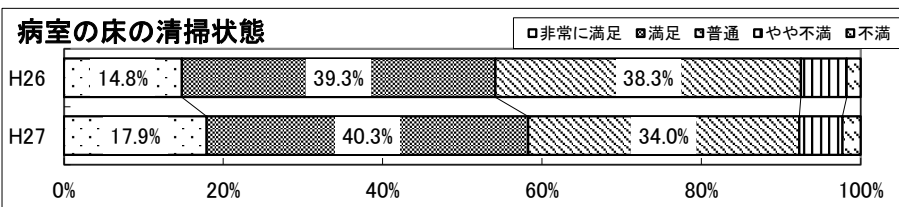
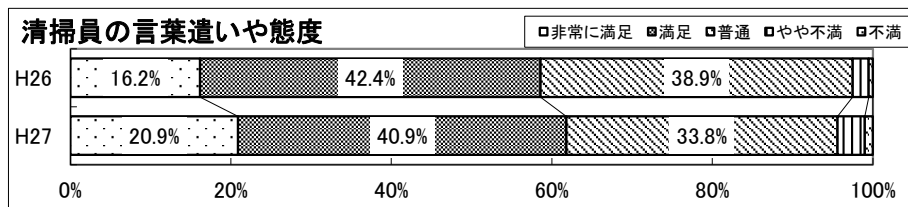
【施設面】

昨年と比較すると、全ての項目について非常に満足、満足への回答が増加し、やや不満、不満の割合が減少しているため満足度は上がっていると考えられる。「図書室の設備や雰囲気」については非常に満足・満足の割合が増加している一方でやや不満の割合も増加している。



【清掃面】

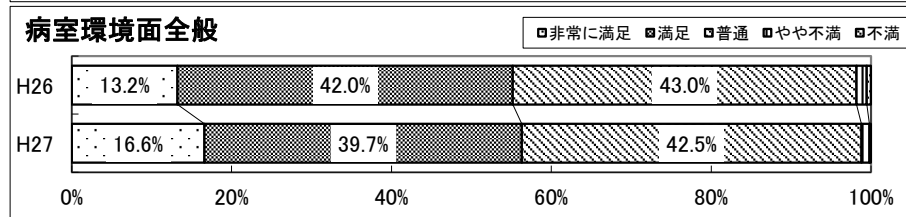
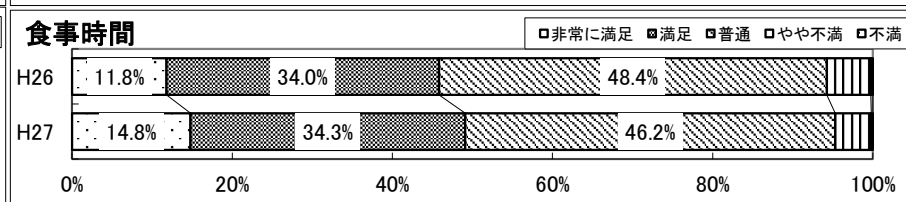
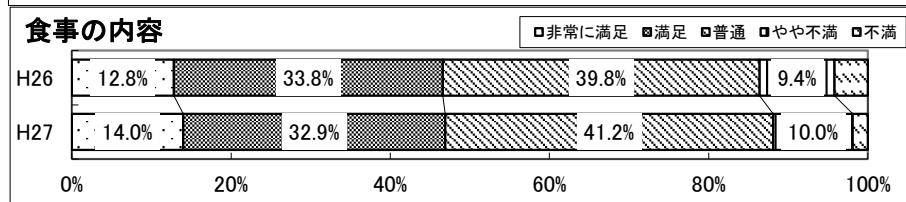
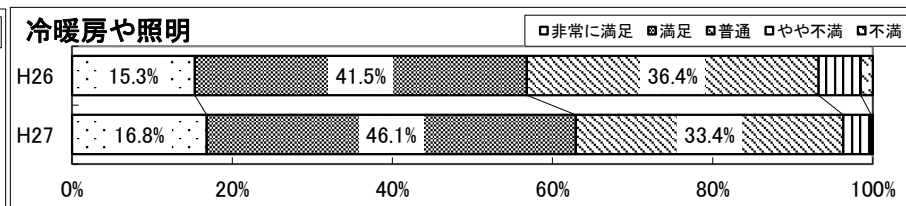
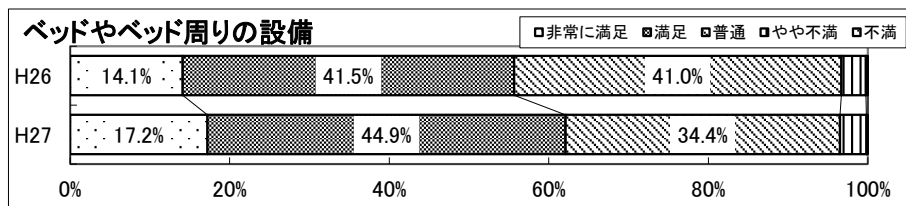
昨年と比較すると、非常に満足・満足の回答割合がすべての項目において増加している。



【病室環境面】

昨年と比較すると、すべての設問で非常に満足、満足の回答割合が増加している。

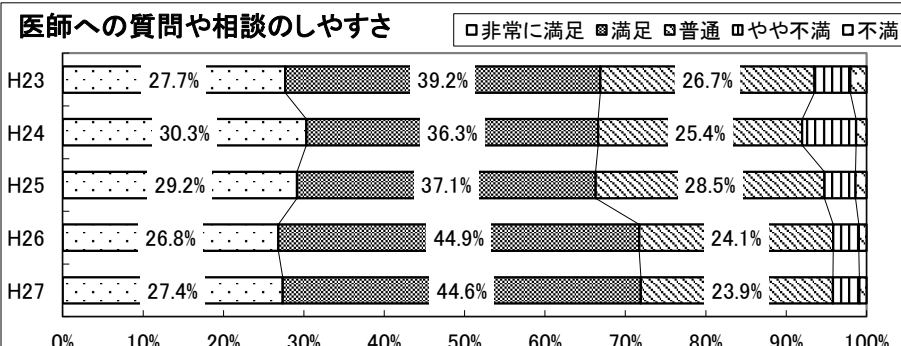
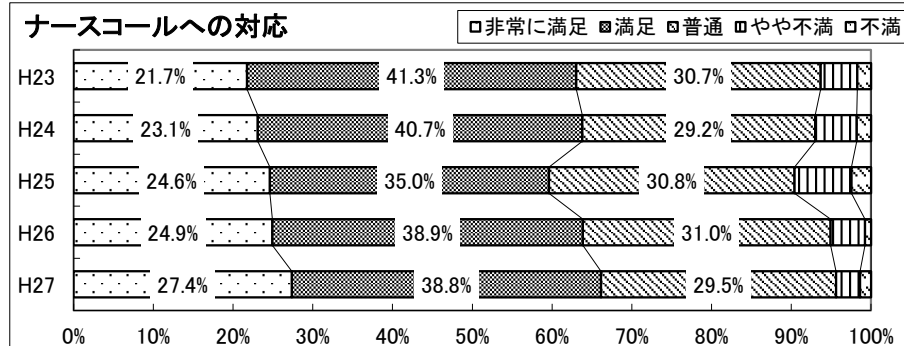
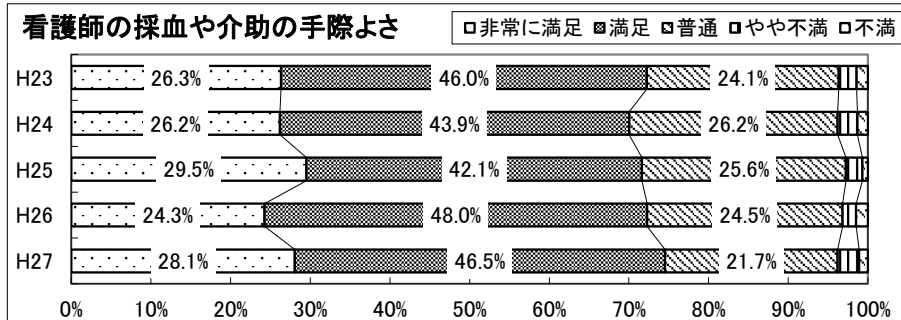
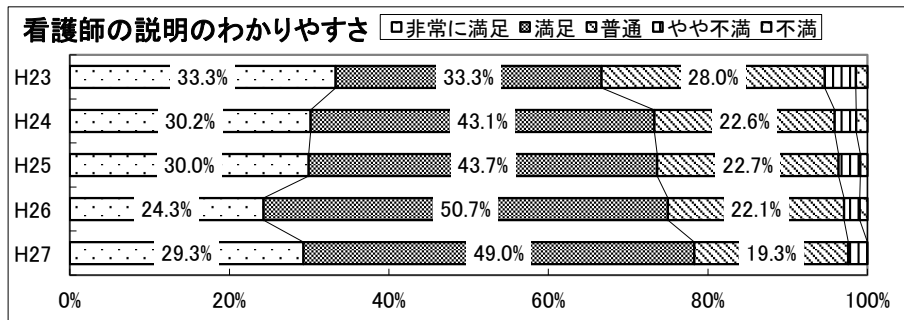
「冷暖房や照明」については、非常に満足、満足への回答割合が増加し、やや不満、不満に対する回答割合が昨年と比べ減少して満足度が上がったと考えられる。



## (6) 過去5年間の推移

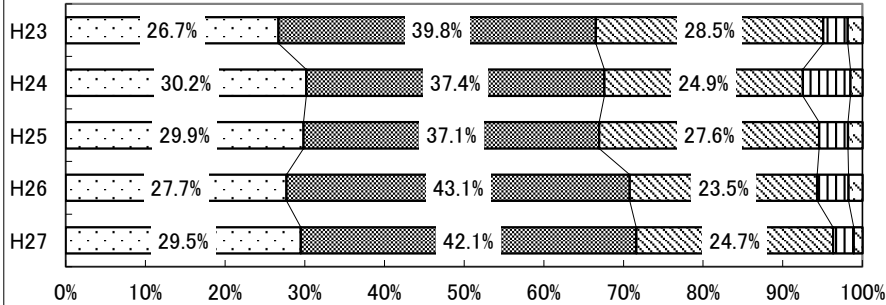
### 【診療サービス面】

H25年以降「ナースコールへの対応」や「看護師の採血や介助の手際よさ」、「診療サービス面全般」について非常に満足、満足への回答割合が年々増加している。



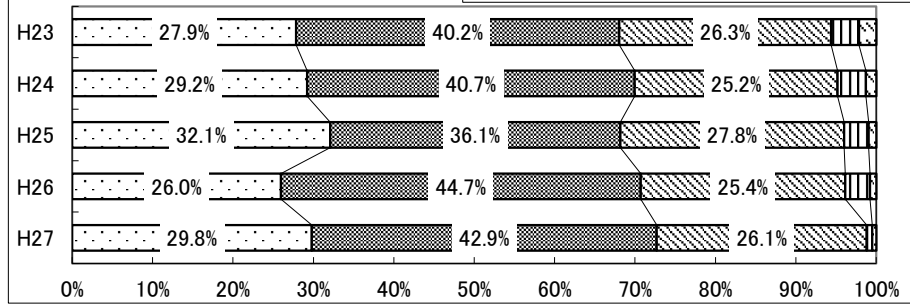
医師の病状や検査結果の説明

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



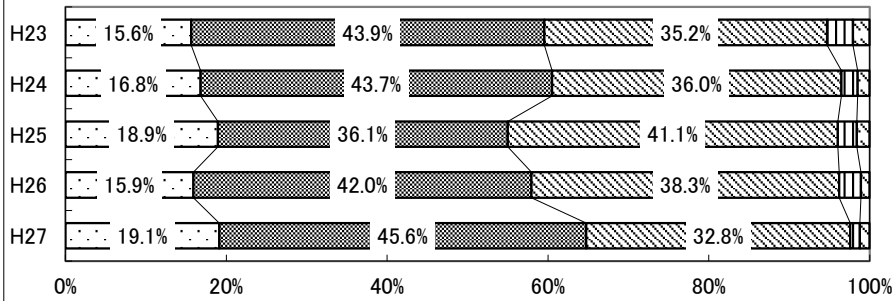
医師の病状に対する処置の適切さ

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



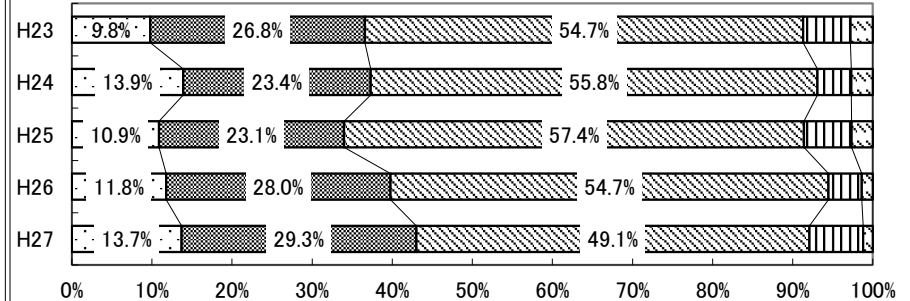
診療サービス面全般

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



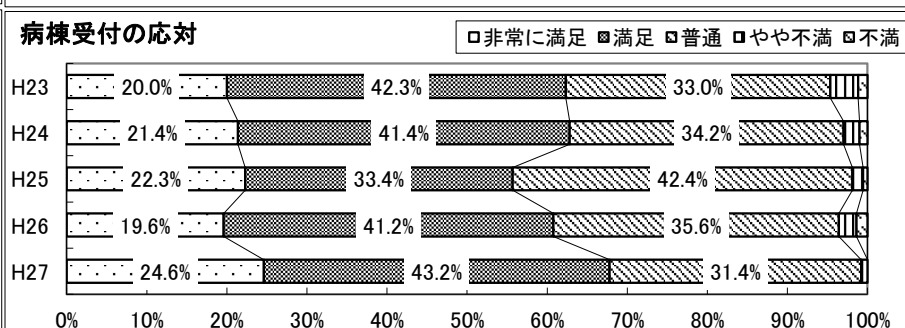
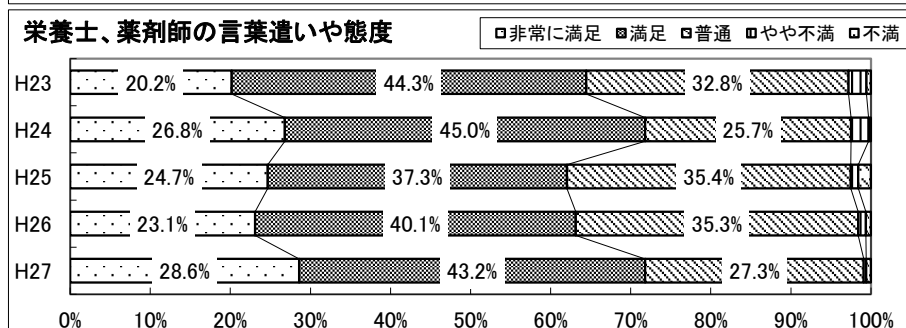
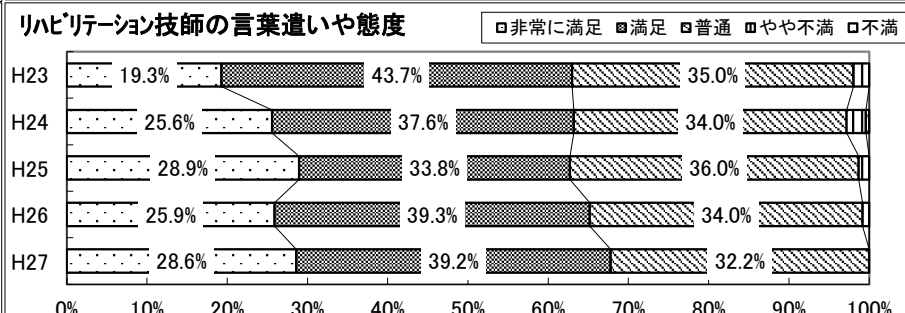
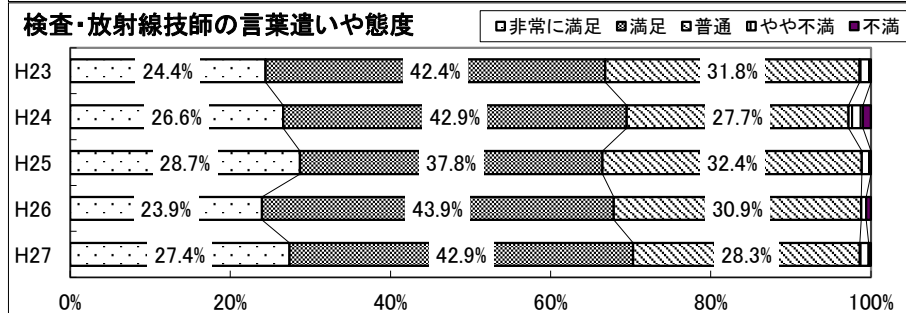
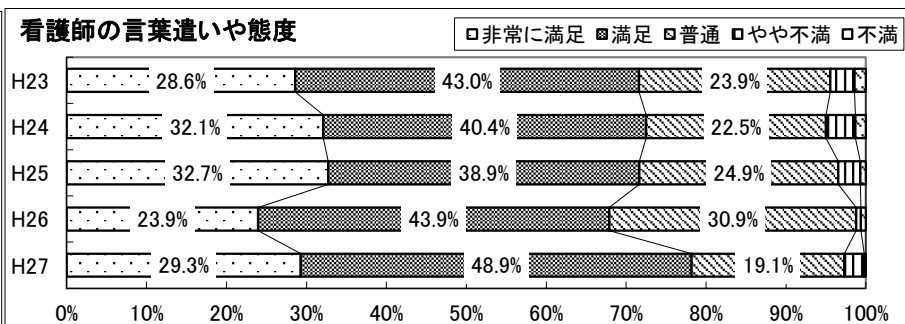
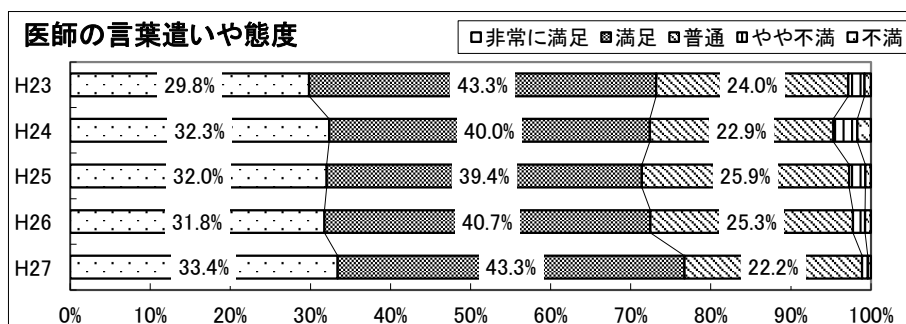
診療費等の費用負担について

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



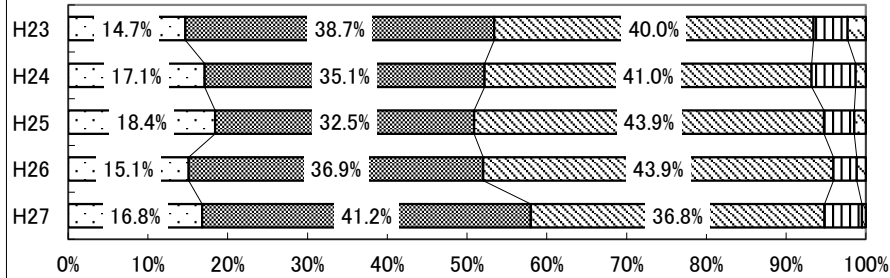
【接遇面】

過去5年間の推移をみると全ての項目について非常に満足、満足への回答割合が増加して満足度は上がっていると考えられる。



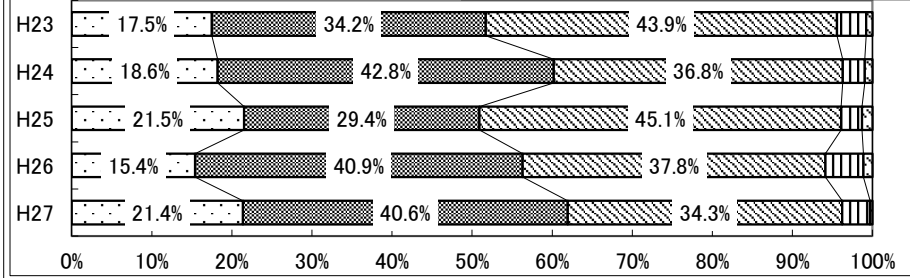
### 外来各科診療の受付の応対

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



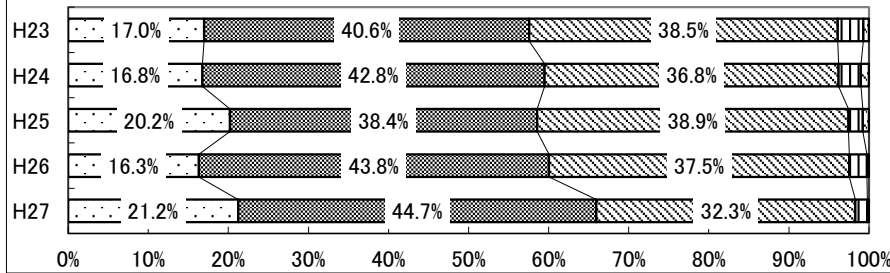
### プライバシーの配慮

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



### 接遇面全般

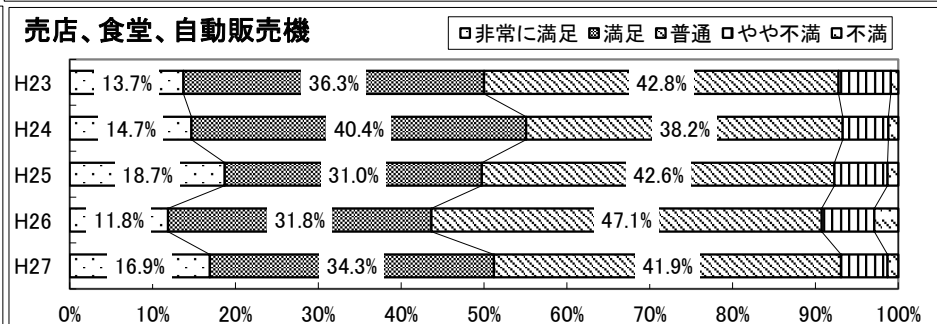
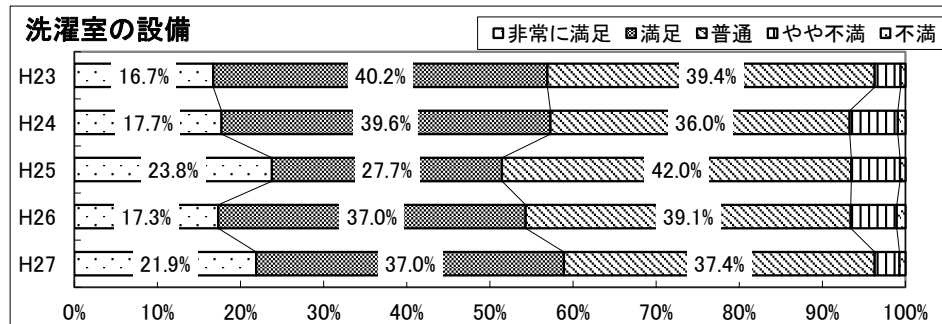
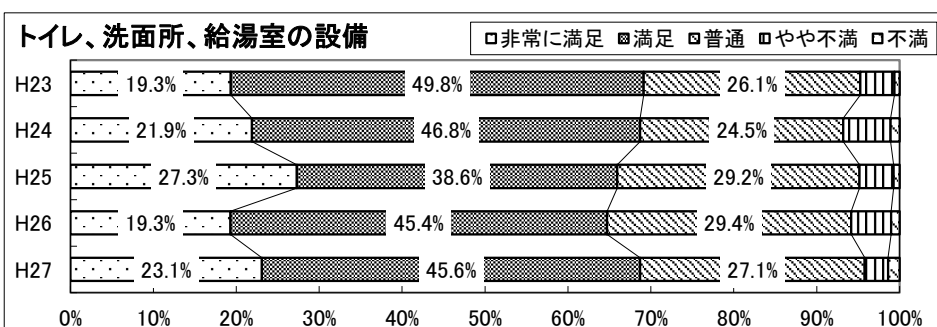
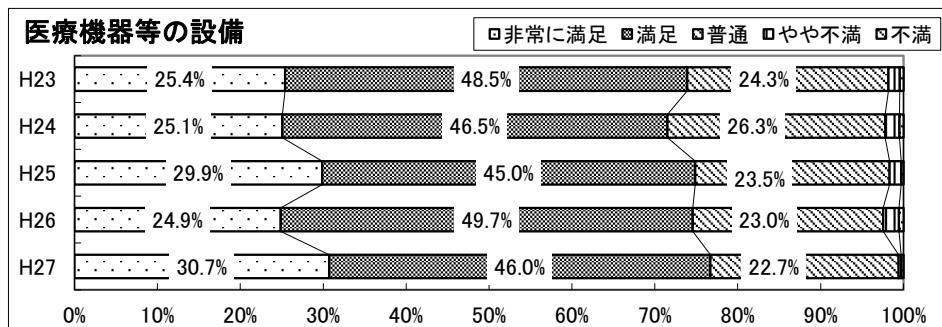
□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満





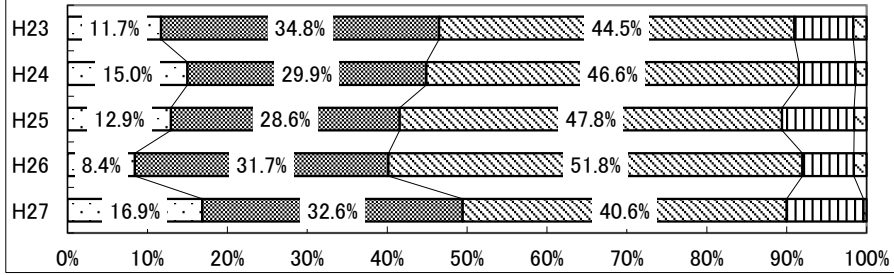
【施設面】

昨年と比較すると全ての項目について非常に満足、満足の回答割合が増加し、やや不満や不満の割合が減少しているため満足度は上がっていると考えられる。「図書室の設備や雰囲気」については非常に満足、満足が増加している一方で、やや不満の割合も増加している。



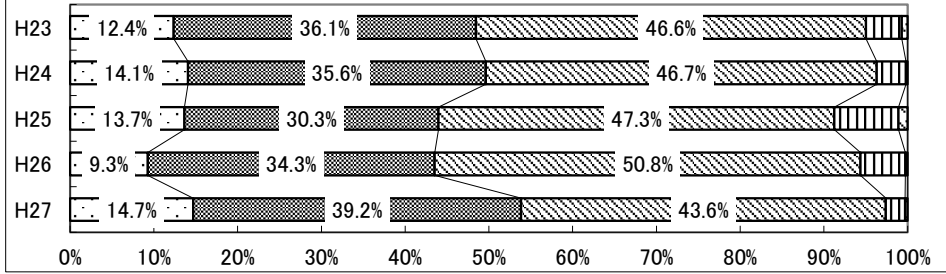
### 図書室の設備や雰囲気

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



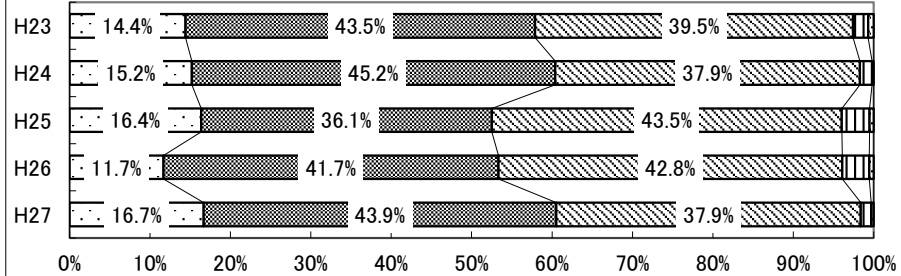
### 案内看板や表示のわかりやすさ

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



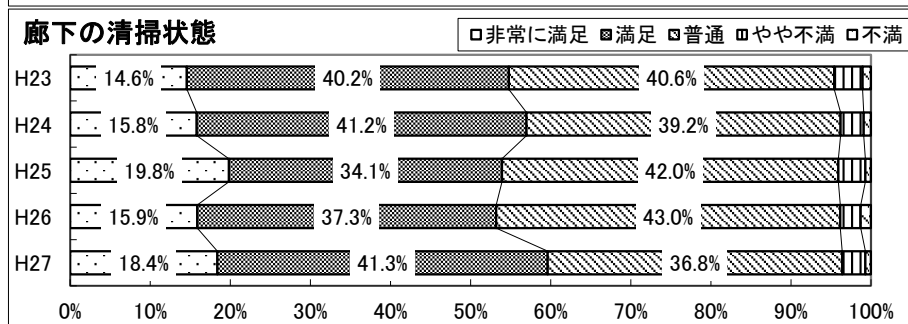
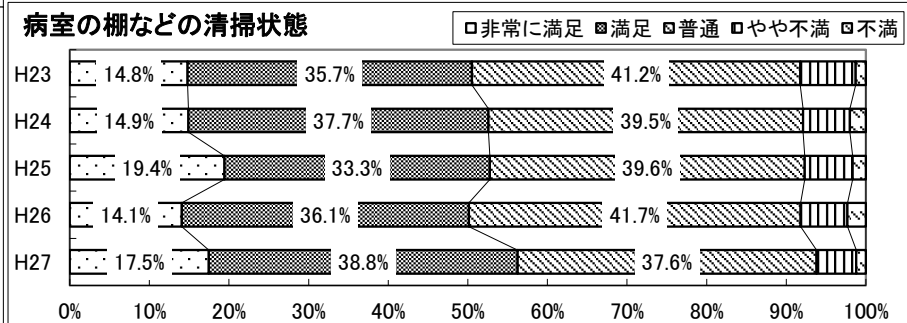
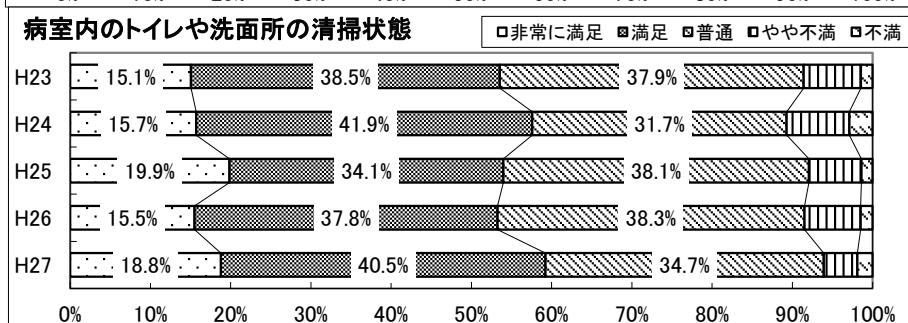
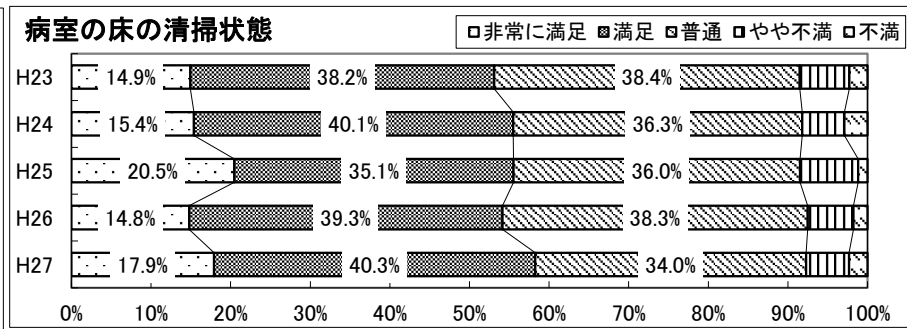
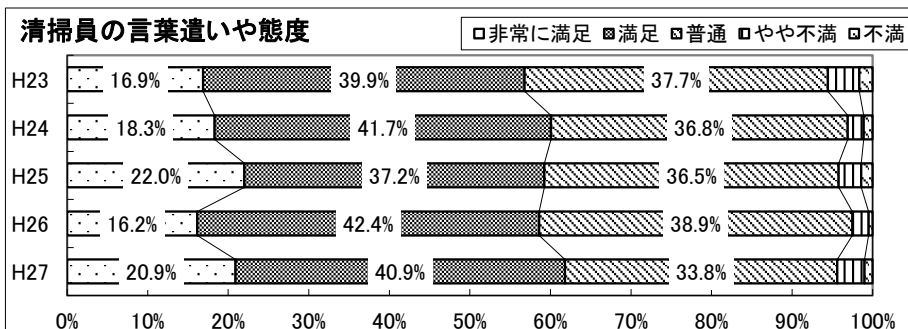
### 施設面全般

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



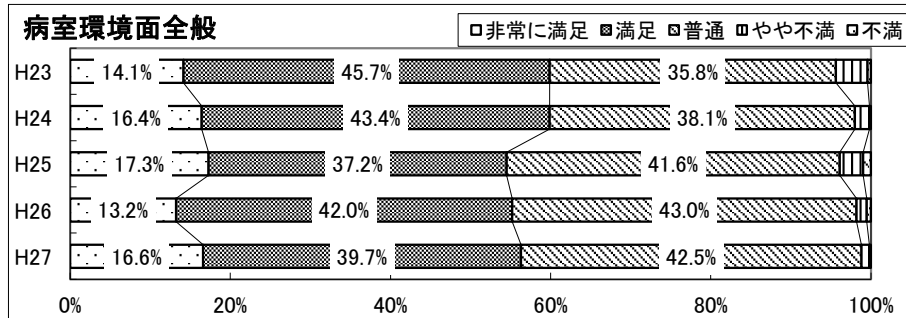
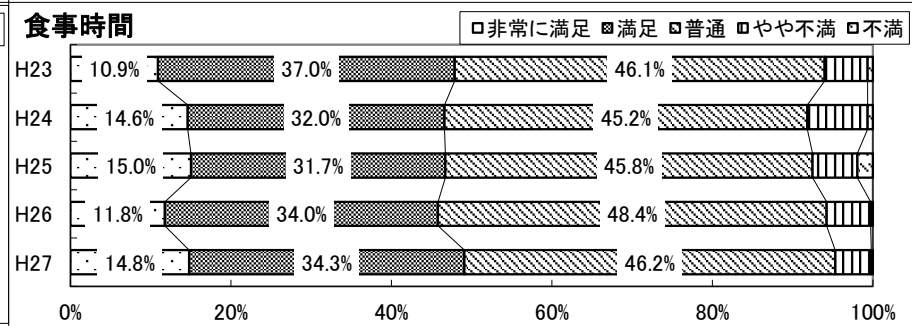
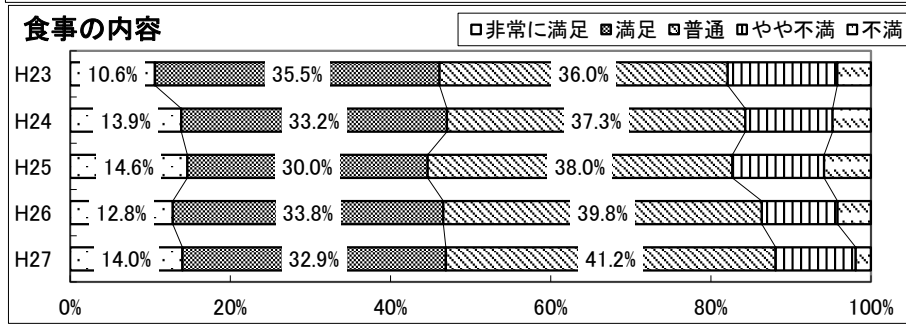
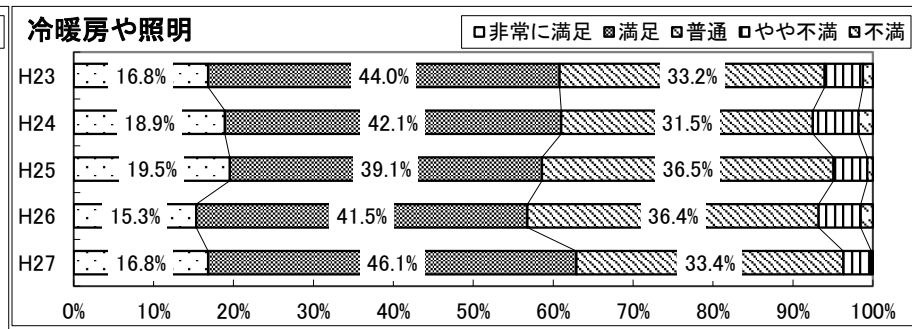
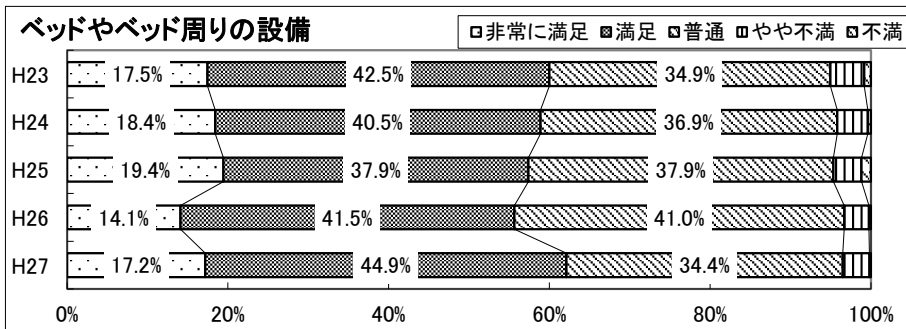
【清掃面】

すべての項目について非常に満足への回答割合が増加し満足度は上がっている。



【病室環境面】

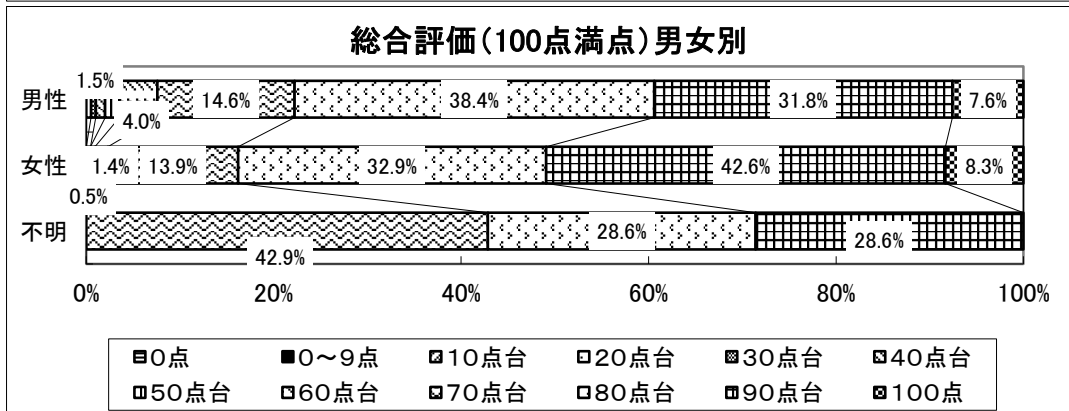
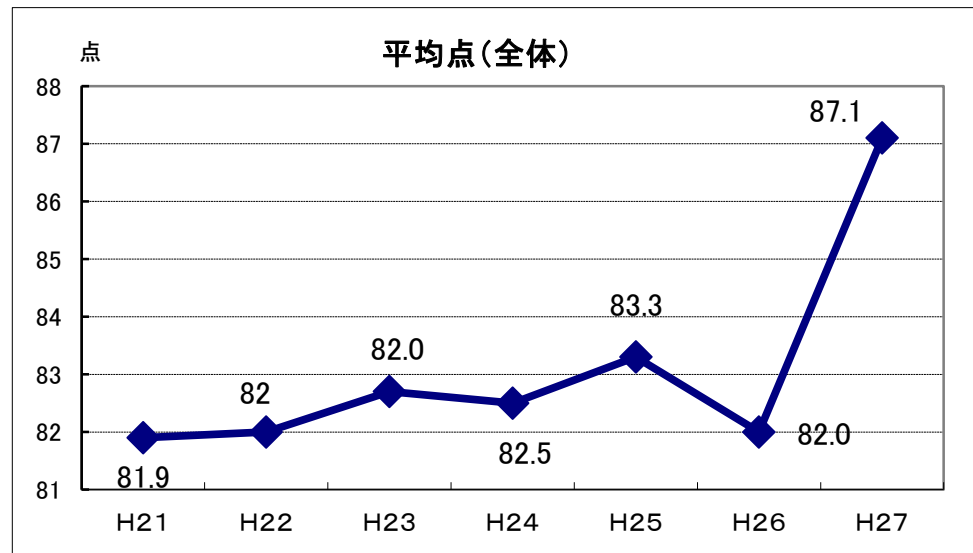
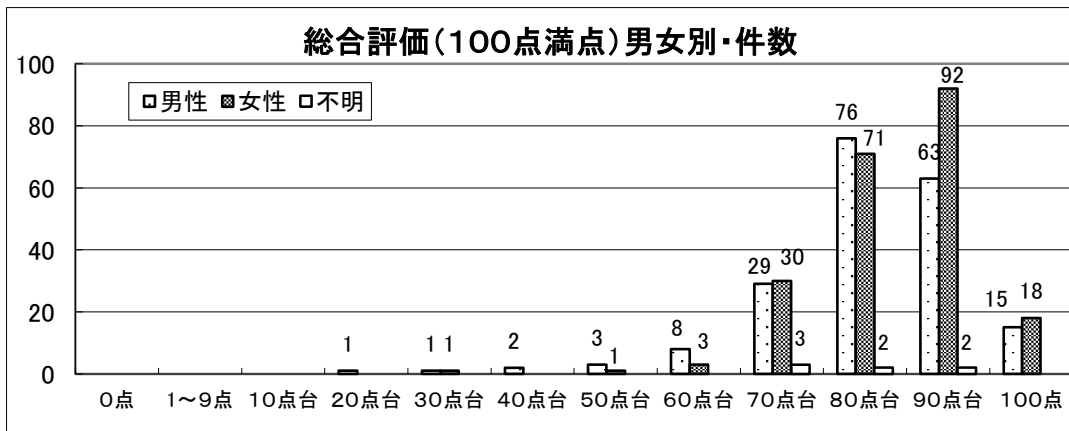
過去5年間の推移を見ると、非常に満足、満足の回答割合がH23以降緩やかに減少していたが、H27年度は全ての項目で増加している。



## 6. 総合評価(100点満点)

100点と評価した人が33人で7.8%(昨年比+0.7%)、90点台が157人で37.3%(昨年比+3.6%)、80点台が149人で35.4%(昨年比+1.2%)となった。

平均点は男性が85.6点(昨年比+2.5点)、女性が88.3点(昨年+6.6点)で、全体で87.1点(昨年比+5.1点)となった。

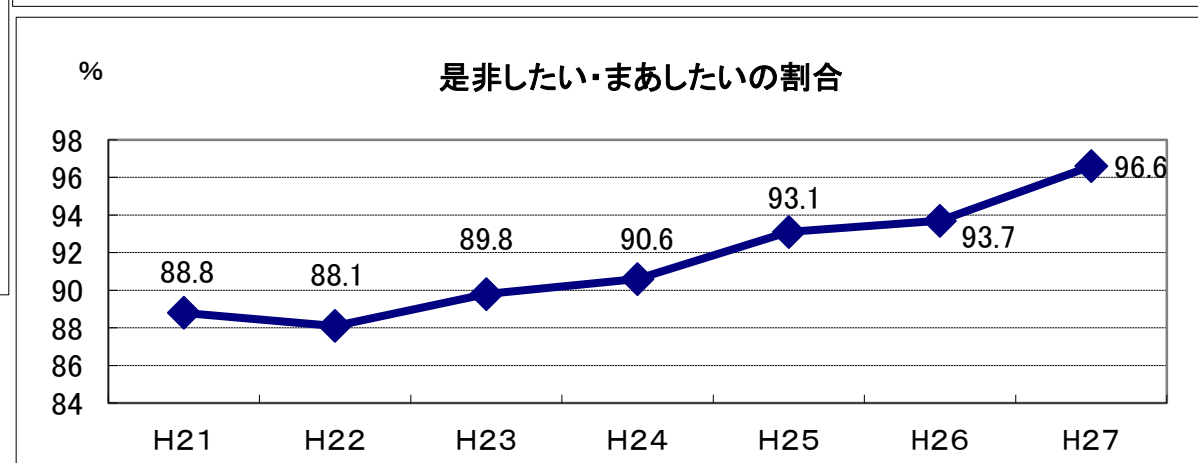
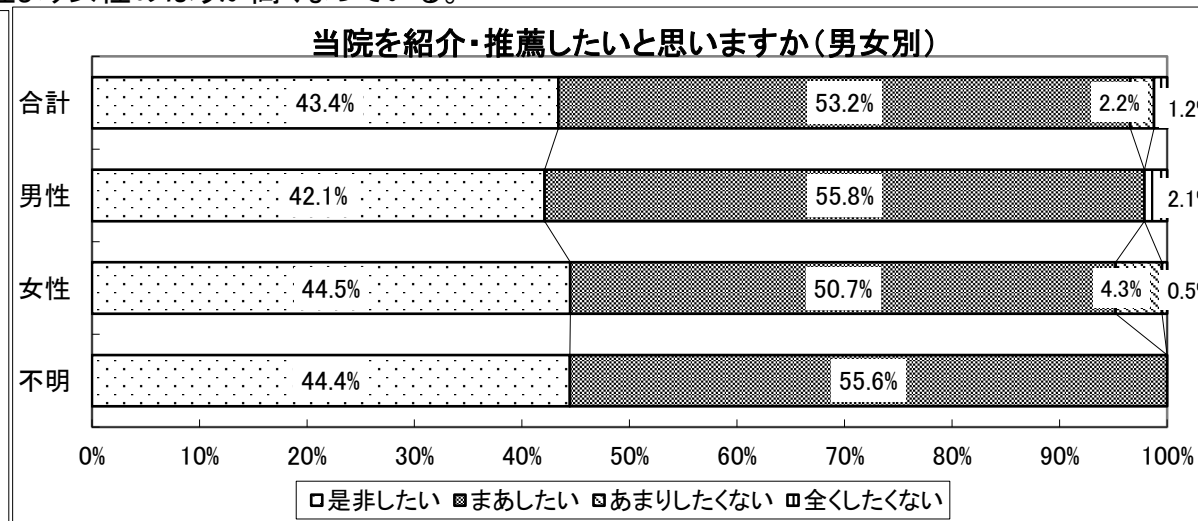
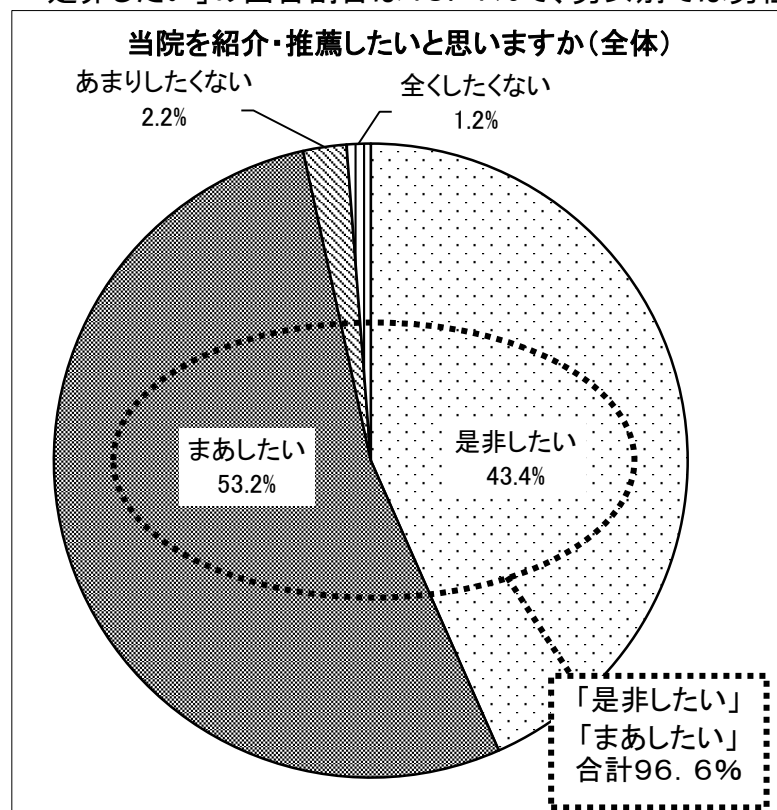


年度	平均点
H21	81.9
H22	82
H23	82.7
H24	82.5
H25	83.3
H26	82.0
H27	87.1

	0点	1~9点	10点台	20点台	30点台	40点台	50点台	60点台	70点台	80点台	90点台	100点	計	平均点数	平均点数(H26)
男性	0	0	0	1	1	2	3	8	29	76	63	15	198	85.6	83.1
女性	0	0	0	0	1	0	1	3	30	71	92	18	216	88.3	81.7
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	2	0	7	83.6	66.3
計	0	0	0	1	2	2	4	11	62	149	157	33	421	87.1	82.0
割合(今回)	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.5%	0.5%	1.0%	2.6%	14.7%	35.4%	37.3%	7.8%	100%		
	19.5%									80.5%			100%		
割合(H26)	0.3%	0.5%	0.3%	0.5%	0.0%	0.5%	2.2%	4.1%	16.6%	34.2%	33.7%	7.1%	100%		
	25.0%									75.0%			100%		

## 7. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思いますか

「是非したい」と「まあしたい」を合わせた割合は96.6%で、過去7年間で最も高くなっている。  
 「是非したい」の回答割合は43.4%で、男女別では男性より女性のほうが高くなっている。



		是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない	計
割合 (今回)	男性	42.1%	55.8%	0.0%	2.1%	100%
	女性	44.5%	50.7%	4.3%	0.5%	100%
	不明	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	100%
	合計	43.4%	53.2%	2.2%	1.2%	100%
割合	合計(H26)	40.1%	53.6%	4.7%	1.6%	100%

## 8. 自由意見

分類	通番	自由意見	回答
おほめ (24件)	1	大変親切にしてください、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。	多くの皆様から「おほめ」の言葉をいただきまして、ありがとうございました。今後も皆様からいただきました貴重なご意見を真摯に受け止め「信頼され心あたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。
	2	最初はあまり説明がなかったので手探り状態でした。この頃は何とか自分にも余裕が出来たのか、病院の事も少し分かってきました。お世話になりましたありがとうございます。でもこれから先不安で一杯です。	
	3	本当によくやって頂いています。	
	4	いつも献身的にしてくださいまして有難うございます。	
	5	看護補助師の方は非常に気がつくし接遇面においても好感がもてます。	
	6	コンプライアンスのすぐれた病院である。ISOのすぐれた管理が目まはっていた。	
	7	お風呂が好きな時間に選べるのが嬉しいです。洗濯に1回分ずつの洗剤があれば嬉しいです。食事に出るゼリーは、スーパー等ではないのでしょうか？食事もとても美味しく頂きました。やさしい味付けで家で参考になります。来て本当によかったと感謝しています。	
	8	看護師の対応が非常に良い、優しい人が多い。	
	9	長期入院となると色々わがまま出ましたが、こちらのスタッフの皆さんは嫌な顔ひとつせず対応して下さいました。ありがとうございました。	
	10	とても親切で安心できました。	
	11	看護師さんが皆親切で患者さんがどうして欲しいかも良く聞いてくれる。熱が出てその後汗をかいたりして、気持ち悪い時にいつでも蒸しタオルを貸してくれるので、気持ちがよくなる、してもらう方は嬉しいです。	
	12	突然の手術と入院でしたがこの病院に入れて頂き本当に感謝しています。ありがとうございました。	

分類	通番	自由意見	回答
おほめ (続き)	13	主人も〇年前ごろから4～5回入院させていただき、手術もさせていただきずっと通院でお世話になっております。私も2回目ですが何もかも安心してあります。いつもありがとうございます。	多くの皆様から「おほめ」の言葉をいただきまして、ありがとうございました。今後も皆様からいただきました貴重なご意見を真摯に受け止め「信頼され心あたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。
	14	県下に誇れる医療機関だと思います。(医師、看護師、を始めとする医療スタッフの治療に対する真摯さ、質の高い看護、患者1人1人に対する接遇態度はすばらしい)県民としてこのような医療機関が身近に存在する事を大変嬉しく思います。今後もこの様な、医療、看護の維持、向上を願っています。	
	15	大変お世話になりありがとうございます。感謝しております。	
	16	現在の不満はない。家族の意見を良く聞いてくださりありがたいです。	
	17	沢山の不安を抱えての患者にとって、先生はじめ看護師さんの温かい言葉遣いと態度でどれだけ癒されたかわかりません。いろいろとありがとうございます。	
	18	拠点病院として役割をしっかりとっていると思いました。⑨医師の真摯な態度、医療施設の充実、各診療科との連携とても良いと思います。	
	19	医療設備も充分で何も申し上げる事はありません。別になし。私はただ県立病院に入院させていただけた事に感謝です。	
	20	とても静かでゆっくり休養できます。看護師さんたちも親切。	
	21	気持ちよく入院生活を送ることが出来感謝しています。	
	22	食事がとても美味しく汁一つも残さず頂きました。改めて大勢の人のおかげで生かされている事に気づかされました。毎回のメニューを持ち帰り参考にします。はつきりおっしゃる事は、正しいとは思いますが、〇歳の身としては、もう少し柔らかい明るいそして、少し待つ気持ちで対応をして欲しいと思います。ほとんどの人に優しくしていただきました。感謝！	
	23	先生やNSのスタッフの方と話すとおとなることが多かった。(笑顔が多くてよかった)	
24	看護師さんは非常にいい、大好きなひとばかり		



分類	通番	自由意見	回答
ご意見 (22件)	25	外来での待ち時間が長いので疲れます。	いただきましたご意見は、今後の業務運営などの参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございました。
	26	洗濯の乾燥場所があるとよい。	
	27	中には自分の仕事をこなしたらそれでいいと思う観念はよろしくない。	
	28	図書室が3階以上にあると嬉しいけど、パジャマでは行けない。	
	29	4人部屋の場合、回りの人への配慮で照明を使い分けて欲しい。夜中に眠れないからと自分の照明を明るく点けると、カーテンをしてあっても明るく安眠できない事がある。ありがとうございました。	
	30	人が少ない。人を変えてしまった。	
	31	95点とした5点の残りの改善希望 大部屋の音、光の管理を良いレベルで一貫してほしい。①21時完全消灯②入り口扉の開閉③音の管理(耳の遠い人が多く、消灯後も大きな音でラジオ、テレビ視聴④故障と思う台車のカタカタという音・・・など	
	32	現状不満足な点も個々には沢山あります。常に自己改革を求めて「向上」を願っております。(終身世話になる患者より！)	
	33	初診で外来受付した時、ファイルの科が「がんC」と書かれてありショック。それを持って長いがんセンターの廊下を歩いて診察を受けに行くのは辛かった。もう少し配慮があっても良かったのではと悲しかった。	
	34	4人部屋は入り口の2箇所は窓が小さいの1個のみで真仕切りなどで大変暗いため陰気な気持ちになる。窓側は明るく冷房も良く効いているようだ。検査等十分にいただき回復出来て大変喜んでます。	
	35	食堂にテレビを設置したほうが良い。今回、気づいたが〇階南の踊り場に体重計がおいてあったが、北にはなかった。両方においてであると便利です。	
	36	トイレの水の音がうるさい。	
37	みんな知っているから説明や紹介がいらぬ。		

分類	通番	自由意見	回答
ご意見 (続き)	38	身体的・精神的に異常な患者と一緒に病室は困る。	いただきましたご意見は、今後の業務運営などの参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございました。
	39	医者が足りない。設備がもうちょっと良くない。	
	40	コミュニケーションを良くして欲しい。生活環境をサポートして欲しい	
	41	病状が最悪の時に検査で技師が黙って交代し、部下に指導している様子であった。普通はもう1人見させて下さいと挨拶します。	
	42	日赤や済生会みたいに病院内にスタバやタリーズなどのカフェをつくって欲しい。また医大のように病院内にコンビニがあると便利だと思う。精神的に息詰まるのでリフレッシュできる場をつくって欲しい。	
	43	売店が、暗くせまいイメージがする。	
	44	ヘヤースタイルが清潔感がなかった人1名いた。	
	45	4人部屋では病人同士の配慮(ストレスがたまらないようにしてしてほしい)	
	46	患者の私物は勝手に使用してはならない。一言ほしい。料金に見合った待遇がない。建物だけは立派。	
診察 (1件)	47	簡単な手術なんだろうが、具体的な手術内容に付いて説明が足らなかったように思う。家族に前もって説明するのに説明できず不安が増幅した。手術の担当医と外来の時の先生が違うことも不安を感じた。	この度は、手術の説明内容が不十分とお感じになり、不安を抱かせ申し訳ありませんでした。より患者さんに添った説明を心がけるよう、スタッフに指導させていただきました。また、当科では主治医と複数の担当医がチームとして入院診療に当たっています。外来診察時と手術担当医が違っててもご安心下さい。(担当師長)
接遇 (2件)	48	○科外来受付の人に書類を忘れたと伝えたら笑われてとても不快になった。	この度は、受付職員の接遇に対してご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。笑顔で親切な対応を心がけるよう教育しておりますが、今後はさらに厳しい接遇指導を実施し改善できるよう努めてまいります。(医療サービス課長)
	49	守衛さんの言葉使い、態度。	守衛の対応につきましてご不快な思いをおかけし申し訳ありません。警備業務の責任者を通じ、接遇に注意するよう指導いたしました。

分類	通番	自由意見	回答
看護 (15件)	50	重い患者さんにおいてなるべく病室をまとめて頂きたい。	この度は、貴重なご意見ありがとうございました。今後の参考にさせていただきますのでもう少し詳しく教えていただけると助かります。(担当師長)
	51	空調について、エアコンの取り扱い等の説明をして欲しい。	病棟のオリエンテーションで説明が不十分で申し訳ありません。今後は、空調、エアコンの使用方法も説明し、快適な入院環境を提供していきます。(担当師長)
	52	病人の病状(主たる病気)の専門の科へ移りたいが最初にはいったところにつけなければならず、専門の科へ移動ができずらいのはどうしたものか。	緊急入院となった場合、専門の科に空床がなければバリアフリーで院内の空いている病棟に入院し、専門の科が空いたら専門の担当の科に移動するというシステムをとっております。しかし、個室を希望されている場合や専門の科が満床でなかなか空きがない場合、また医師が専門の科でなくても治療可能と判断した場合は入院した病棟のままになることもあります。その都度わからないことがありましたらスタッフにご相談下さるようお願い致します。(担当師長)
	53	看護師に個人差が激しい。	看護ケア技術や対応に差を感じられるほど、患者さまに苦痛を与えた事を深くお詫びします。専門職として、できるだけ質の高いケアの提供に勉強会や研修により自己研鑽し現場での看護ケア実践力向上に努めて参ります。(担当師長)
	54	返事をしてかえってこない看護師もいます。	この度は看護師の対応で不快な思いをお掛けし大変申し訳ありませんでした。今後、同じようなことが起きないように看護師への教育を行います。貴重なご意見、ありがとうございます。(担当師長)
	55	看護師さんが、患者さんを怒鳴っている声が聞こえてきてゾッとしました。年老いると、あの様な扱いをされるのでしょうか。	
	56	若い看護師さん達はまじめに一生懸命に取り組んでいますが、熟年者の看護師さんの中に横柄な方がおられます。馴れていて教える立場になれば尚更、基本に忠実になるべきだと思います。(一部の人)	詳細はわかりませんが、ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。常に患者さんには、気持ちの良い挨拶や対応が出来るようスタッフ全員で取り組んでいきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。(担当師長)
	57	不満な点が3つありました。担当者or看護師長様に伝えてあります。通路で私語が多い。(声が大きい)	看護師はペア体制で情報交換を行いながら業務を行っております。ただ処置室のドアを開けたまま看護師が会話していたことで患者さんから注意を受けたことがありました。それ以降は、ドアを閉めて会話をするようにしていますが、さらに大きな声にならないよう気をつけて参ります。(担当師長)
	58	夜間トイレ対応にお力添えをお願い申し上げます	夜間のトイレ対応についてのご意見ですが具体的な内容が把握し難いので詳細がわかりましたら教えて下さい。トイレなど日常生活動作の介助はリハビリの状況や患者さんの状況に合わせてリハビリの方とも相談し危険のないように行っております。分からない事がありましたらスタッフにお尋ね下さい。(担当師長)

分類	通番	自由意見	回答
看護 (続き)	59	休日の看護体制不備(人員不足)。平日と差があると感じた。退院日時は書面で明確にして欲しい。前回退院時、昼食出るつもりだったが出ず。レストラン、売店でカード使用不可。TVモニター外部入力すら有料。	平日はペアで4~5チームで看護師は8~10人ですが、休日は2ペアとリーダーとなるため看護師は5名体制となっています。ご理解をお願い致します。(担当師長) レストラン「さくら」では、カードが使えるようになりました。ご利用下さい。 テレビは、ご利用されている間は料金がかかります。ご了承下さい。(利用環境サービス室)
	60	声をかけないナースがいる。口腔ケアが雑な人がいた。	この度は看護師の対応で大変不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。患者さんへの声掛けやケアなど対応が不十分だったと反省しております。今後は患者さん、ご家族に優しく声を掛け、対応ができるよう指導してまいります。(担当師長)
	61	ナースコールに回答しない。してもいつも10~15分、長い時は20~30分来ない。下膳も遅く洗面介助もするのみで片付けてもらえない。一流の県立と思っていたのがっかりです。	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ありません。 ナースコールには、速やかに回答するように心がけております。ご指摘を受けスタッフに再度注意喚起いたしました。病棟のその時の状況で、お待たせする事があると思いますが必ず看護師は伺いますので、ご理解願います。下膳、洗面介助の後片付けに関しても少しでも早く伺えるように対処してまいります。
	62	看護師の質の向上をお願いしたい。点滴の針刺しは全く迷惑している(2~3回)。病人を患者と思わない。	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ありません。患者さんへのお声かけが足りなかったのと、看護師の態度に配慮がなかったのだと反省しております。針が入らなかったらもう1回刺せばいいという思いは決してなく、1回1回の留置針挿入や、採血に神経を集中して行っております。看護師全員で、自己研鑽してまいります。(担当師長)
	63	長期入院の時の点滴のもれや何度も入れ替えるのがつらい(血管が細かったり見えない時はベテランの方にしてほしい。)	24時間の持続点滴が長期間におよび、お辛い気持ちお察しします。血管が細かったり見えないときは、ベテランスタッフに交代するなどの対応をしていきたいと思えます。また、今後は看護技術の向上に努めてまいります。(担当師長)
	64	ドアの音や足音がうるさい。点滴・注射が痛いときがある。	ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。ドアの件で詳細がわかれば教えて下さい。最後までドアに手を添えるなど注意致します。また、病室内での歩行時は足音に注意して歩くよう看護師間に周知しました。さらに、点滴・注射に関してに関して、医師。看護師とも技術の習得に努めて参ります。(担当師長)
施設 (14件)	65	〇〇病棟でタバコが吸えないのは、かなりのストレスになって来ているので吸えるようにしてほしい	申し訳ございません。病院敷地内は禁煙となっております。ご理解ください。(利用環境サービス室)
	66	個室の数を増やしてほしい。冷房のききが良くない。	個室を増やすことは費用、工事期間中の病床運用から困難です。空調については、風量を弱、中、強の3段階、室温については、リモコンで温度調整可能となっています。お気付きの点があったらスタッフまでご連絡ください。(利用環境サービス室)
	67	テレビのチャンネルが少ない。	病棟のテレビは、平成29年度に更新時期を迎えます。その際の参考にさせていただきます。(利用環境サービス室)

分類	通番	自由意見	回答
施設 (続き)	68	車椅子トイレの便座	具体的な内容をもう少し詳しく教えてくださいと助かります。(患者さんの声部会)
	69	もう少し冷房きいても良いかなと。(部屋)	空調については、風量を弱、中、強の3段階、室温については、リモコンで温度調整可能となっています。お気付きの点があったらスタッフまでご連絡ください。(利用環境サービス室)
	70	寝ている時の部屋が少し寒い。それ以外は満足でした。	
	71	ベッド電動でない為いちいち看護師さんと呼ばって対応しなければならない。	電動ベッドへの更新は毎年少しずつ実施しております。経費の都合上、一気に全てを更新するのは難しい状況です。ご理解をお願いします。(利用環境サービス室)
	72	両替機の設置(1万、5千円、両替出来ないのが不便)テレビの番組多様化。有料番組(BS CS)	病棟のテレビは、平成29年度に更新時期を迎えます。その際の参考にさせていただきます。(利用環境サービス室)
	73	テレビのチャンネルが少ない。 地上波Dのテレビ朝日系がうつらないのが残念でした。	
	74	院内のWi-Fi環境が整うと大変ありがたいです。	1階ふれあい図書室すいせん前にWi-Fiを設置しました。どうぞご利用ください。(利用環境サービス室長)
	75	集会にテレビがない。	当院では静かな落ち着いた環境づくりを目指しており、共用スペースへのテレビの設置を控えています。ご理解願います。(利用環境サービス室長)
	76	図書室の本の数をもっとふやしてほしい。	図書室へのご意見ありがとうございます。現時点では、図書室及び保管場所の面積、書架の収容冊数が限られており、新規図書の入と同時に除架を行わざるを得ない状況です。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。(図書室担当)
	77	手洗い用のソープがあると良いです。前はあったと思うのですが。	各トイレにはシャボネット(液体石鹸)を設置しています。病室にも石鹸を置いています。ない場合はお近くのスタッフにお声かけください。(患者さんの声部会)
78	病室に手洗い石ケンくらいは置いて欲しい。		
清掃 (10件)	79	清掃時壁やベッドにガンガン当てて少しうるさいです。頭が痛いときなど大変困ります。	掃除業者の責任者を通じ、各清掃員に適切に掃除を行うよう指導しました。(利用環境サービス室)
	80	清掃をもっといねいをお願いしたい。ゴミ箱の処理法でないため。すべてを燃やせるゴミとして処分している。トイレ掃除の後も汚れている。汚れが落ちていない(水分がとびちってぬれたまま。汚れが目立つ。ゴミがおちていることが多い。ごみは分別しているが、業者の処分は一括で燃えるごみにしている。	
	81	洗面台をもう少し掃除して欲しいです。冷たい水が頂きたいです。	

分類	通番	自由意見	回答
清掃 (続き)	82	お風呂場床、浴室の扉がピンクぬめりやカビがあり、きれいに掃除してほしい。	浴室の清掃について、清掃の際には毎回確実にカビ、ぬめり等がないか確認するよう指導しました。(利用環境サービス室)
	83	浴室のカビ、浴槽内垢でザラザラ扉とカラ戸の間のカビ、取手全般ぬるぬる、椅子の裏側ヌルヌル、……	
	84	トイレ、シャワー室の床が汚い	
	85	掃除のおばちゃんが、同じ部屋の人に私のことを「あの子前も〇〇科に入院してた子だから多分今回の入院で〇〇の治療するんやろ」って小声で話してたの聞こえてました。	掃除業者の責任者を通じ、各清掃員に院内での態度、接遇について、是正するよう指導しました。(利用環境サービス室)
	86	清掃員が声を掛けなしにカーテンを開けるのは気分悪い	カーテンを開ける際、入室時には声をかけるよう指導致しました。(利用環境サービス室長)
	87	そうじをもう少ししてほしい。	契約上、定期的な清掃の回数を増加させることできませんのでご了承ください。清掃について、お気づきの点があればお近くのスタッフにお知らせください。直ちに清掃員に伝え、掃除いたします。(利用環境サービス室)
	88	〇〇科なのでトイレ等の清掃を最低でも3回以上は掃除してほしいかな。お風呂掃除は患者さんが掃除してるんですか？カビ取り防止作業を週1回してほしい。	契約上トイレの清掃は2回となっております。また、カビの防除については適宜行っております。汚れなどお気づきの点があればお近くのスタッフにお知らせください。直ちに清掃員に伝え、掃除いたします。(利用環境サービス室)
食事 (12件)	89	産科用のご飯がほしい。病院食ではなく、赤ちゃん、母乳にいいレシピが知りたいから。	食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。食事メニューにつきましては、分娩食等で母体・胎児への栄養量に合わせて食事を提供しておりますが、赤ちゃん、母乳に良いレシピ等は担当栄養士にご遠慮なくご相談ください。(栄養管理室)
	90	食事が日を追うごとに辛くなる。病院食しか食べられないと特に。野菜は火の通しすぎでクタクタだし、味も香りもない。肉も魚も硬い。サイドメニューがバリエーション少なく美味しくない。季節感のある生ものが欲しい。	食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見を参考に献立内容や調理、味付けについて、当室スタッフで検討いたします。また、季節メニューや旬の食材を増やし、患者さんに喜んでいただける食事提供に努めて参ります。(栄養管理室)
	91	食事が1パターンでおいしくない。納豆ぐらい欲しい。	

分類	通番	自由意見	回答
食事 (続き)	92	今は見かけませんが、2月初めに入院する前栄養指導を受けましたが、大変傲慢な方で、味噌汁はいけない…まではいいのですが朝は可愛そうだから出してやっているとかまでは言いすぎでしょう。	この度は不快な思いをお掛けし、大変申し訳ありませんでした。今後、同じようなことが起きないように、栄養管理室職員への教育を行います。貴重なご意見、ありがとうございます。(栄養管理室)
	93	朝食がもう少し早いといい。(7時頃)	ご意見ありがとうございます。朝食の配膳時間につきましては、全ての病棟へ適温のお食事が配膳できるよう設定しており、現在の時間を変更することが困難な状況です。ご理解いただきますようお願いいたします。(栄養管理室)
	94	朝食がもう1時間早いと良いのだが…	
	95	朝食はもう少し早いほうがよい(7時から7時30分)。	
	96	毎日の食事・献立ご苦労だと思うが、もう少し個人差があっても良いと思う。量が多くて食べ切れず、毎食残す結果となった。せめて三種の中からチョイス出来ればと感じた	このたびは、食事の量につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。当院では、患者さんの病態や必要な栄養量を考慮し、ご飯の量はご飯小盛り、ご飯普通盛り、計りご飯等で調整して、お食事を提供しております。食事の量などご要望がありましたらご遠慮なく栄養士や病棟の看護師にご相談ください。(栄養管理室)
	97	ご飯が硬い。変えてもらったら海苔みたいでおいしくない ご飯が改善するとよい。	食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。ご飯を含めすべての調理物を毎日確認して提供しておりますが、固いご飯が提供され申し訳ありませんでした。いただきましたご意見を参考に、ご飯の状態や味付けについて検討し、患者さんに喜んでいただけるお食事を提供できるようスタッフ全員で取り組んでいきます。(栄養管理室)
	98	患者の病状等、医師と連携し、食欲が無い状態であっても、「食べたい」と思えるように気を配ってほしい。実際、病状もよくありませんでしたが、おかゆのみになったときもあり、それを見て嫌気がさしました。病院に居ながら、栄養も取らせず、なんなんだと思いました。それで、病院と言えるのか？	この度は不快な思いをお掛けし、大変申し訳ありませんでした。患者さんの病態等に合わせて栄養量の調整を行っておりますが、食事に関して疑問等ございましたら栄養士や病棟の看護師にご相談ください。(栄養管理室)
	99	食事の味付けをシンプルにしてほしい。	食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見を参考に献立内容や調理、味付けについて、当室スタッフで検討いたします。また、季節メニューや旬の食材を増やし、患者さんに喜んでいただける食事提供に努めて参ります。(栄養管理室)
	100	食事面、もう少しおいしいといいかなと思う	
	101	食事がまずい。内容がよくない。	
102	ご飯がイマイチで食事の時間がおっくうだった。		

分類	通番	自由意見	回答
売店 (6件)	103	売店の時間(しまるのが早い)	営業時間につきましては、これまでも、お客様のご要望により幾度か時間拡大を行ってきております。閉店時間につきましても、お客様の入店状況などを調査確認し、県立病院事務局とも協議の上、現在の営業時間とさせていただきます。ご理解のほどお願いします。(県立病院共済会)
	104	売店の営業時間が長いと嬉しい。	
	105	売店がもう少し遅い時間まで(7時頃)開いていると良い。	
	106	売店が他の病院と差がありすぎる。病院食とはいえ、味音痴的な不味い物が出てくる。酸味で誤魔化すな。	
	107	売店、食堂に魅力がない。いつまで経ってもサービスの向上が見られない。コンビニ、カフェとか民間の業者の方がだんぜん良い。	
	108	売店の書籍の冊数をもっと多いとうれしいです。	
料金 (6件)	109	個室の利用料金が、入院日・退院日とも満額となるのがやや不思議に感じました。時間で割る、午前・午後で半額とする等、ご配慮下さると嬉しいです。	個室料金ですが、県の条例で定められており半額という明記がございません。ご理解いただきますようお願いいたします。(医療サービス課長)
	110	近所の〇〇科で、事前に空ベッドがあることを先生が確認した上で、紹介状を書いていただき、救急外来に来ました。やはり入院になったのですが、個室しかないとのこと。大部屋希望のことも言いましたが、ベッドは差額ベッド代ではなく、個室料を支払ってくださいといわれました。確か厚生省もそんなこと認めてないはず…。県立病院なのにどうなってるんでしょうか？今まで、同じようなケースで私自身入院(県外私立)しましたが、差額ベッド代すらとられないところもありました。	大部屋が満床の場合には、個室に入院していただく場合があります。その際、大部屋希望と申し付けていただければベッドが空き次第、転室することは可能です。また、個室料の免除についてですが、治療上必要な場合等免除できる規定が定められております。ご理解いただきますようお願いいたします。(医療サービス課長)
	111	個室を希望していないのに、入院当日に個室しか空いていないと電話があった。了解はしたが、自己負担が増えるので急ぎの手術ではないため別の日に変更したかった。	このたびはご希望のお部屋に入院できずに負担のかかる結果になってしまいお詫び申し上げます。当院は急性期病院のためお部屋の希望につきましては、必ずしもご希望の通りになるとはお約束できません。このことは入院の説明の際に説明させていただいていると思います。通常は個室をお取りする方が難しいのですが、今回はあいにく大部屋の空床がなかったということで、ご相談のお電話をさせていただいたと思います。別の病棟で大部屋を探すことや、医師に相談し入院日の変更が可能なこともありますので、患者さんの事情を十分お聞きし対応をするよう指導して参ります。(医療サービス課長)



分類	通番	自由意見	回答
料金 (続き)	112	限度額、医療費公費などの説明が遅い。	この度は、受付職員の対応が遅くご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。今後は、入院が決まったとき、入院時に説明するように徹底いたします。(医療サービス課長)
	113	大まかに大体〇円～〇円とでも伝えてもらえると分かりやすいです	医療費について、分からないことがございましたらお気軽に受付職員へお声掛けください。(医療サービス課長)
	114	だいたい診療費を早く知らせて。	
その他 (7件)	115	生命は命を左右するものですからわれわれにはどうしてもとは言われたい？面会には朝、午前中はやめてほしいです。声がだんだん大きくなり世間話が大きくなり時間が長くなる。横で頭が痛い。	面会人のことでご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。入院の際にディルームの紹介を行っていますが、病室を訪室した時にも周囲に気を配って声掛けを行っていきます。また、気になることやお気づきのことがありましたら、いつでもスタッフに声掛けをお願い致します。(担当師長)
	116	予約日時が各診療科ごとなので忘れる。予約票が1枚になると良い	平成28年1月1日より電子カルテシステムが更新されるのに伴い、予約票の表示の仕方が変更になります。ご指摘がありましたように変更されますのでもう少しお待ちください。(医療サービス課)
	117	同室の子ども、親が付き添っているのに音量がうるさい。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。入院される患者さん自身へマナーを守っていただきますようお願いいたします。(患者さんの声部会)
	118	同室者のマナーに問題がある時があった。長期入院となると少々辛い。個室へ移動したいと思った。	このたびは不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。どのような内容だったでしょうか。お気づきになられた時に、スタッフにおっしゃっていただければ、看護師が対応させていただきます。また、大部屋で心地よく過ごしていただくためのパンフレットを作成して、入院時にご説明していく予定です。貴重なご意見、ありがとうございました。(担当師長)
	119	隣の部屋の人の音楽のかけられが夜まで続いた。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。今後、このようなことがないよう、入院生活に適した療養環境を目指していきたいと思っております。(担当師長)
	120	皆に愛される病院でいて欲しいと思います。私程迷惑かけた患者はいないと思います。	今後も、県民に愛されるように努力していきたいと思っております。(担当師長)
	121	鍵のかかったところに入れられた時は孤独で苦しかった	苦しいお気持ちを理解し寄り添うことができなかったことに対し反省しております。鍵のかかる個室は治療上必要と医師が判断し、患者さんを保護する目的で用いる部屋です。患者さんが安心して療養できるよう努めてまいります。(担当師長)