

平成28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. 満足度評価	P7
5. 総合評価(100点満点)	P33
6. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思いますか	P34
7. 自由意見	P35

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、入院期間、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…………… 644 枚

有効回収数…………… 502 枚

有効回収率…………… 78.0%

【調査日時】

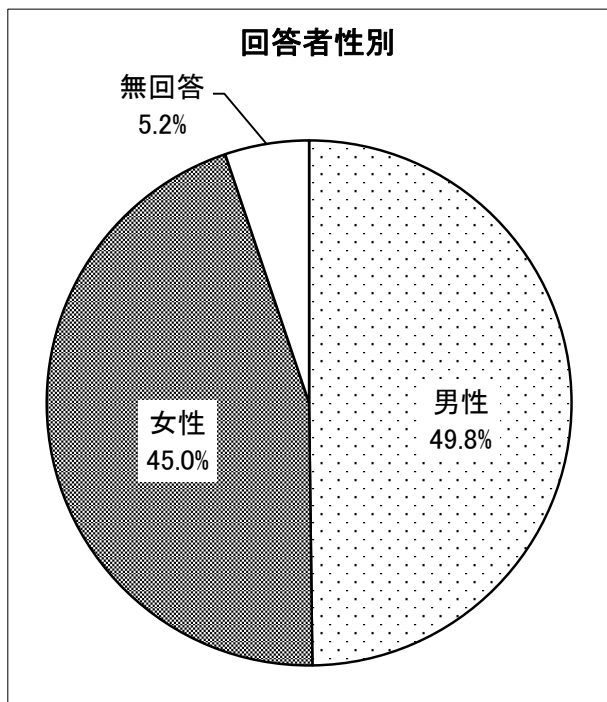
配付日時 平成28年8月2日(火)～8日(月)まで

回収日時 平成28年8月2日(火)～10日(水)

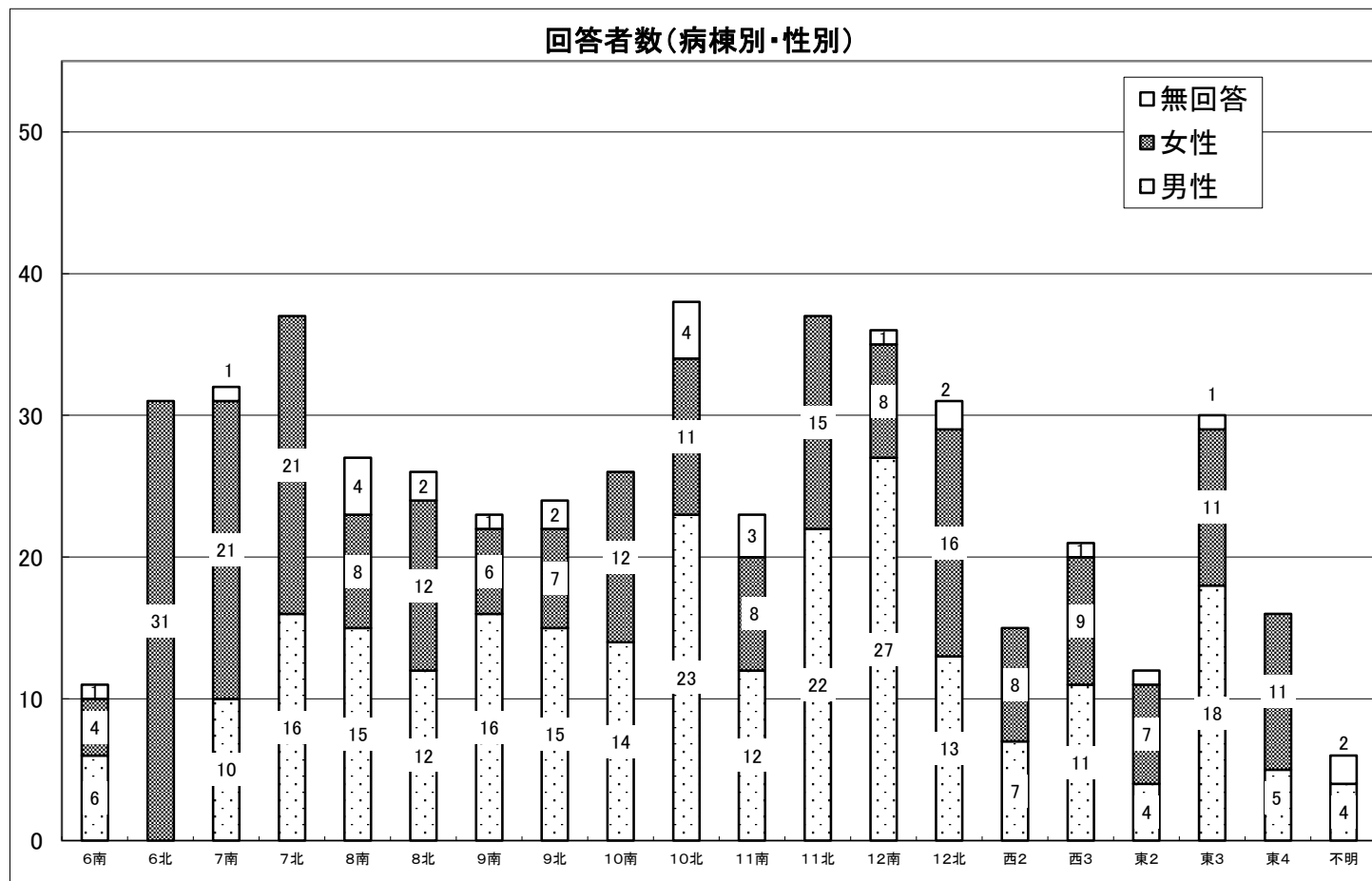
2. 調査回答者の属性

(1) 回答者の性別

男性49.8%、女性45.0%で回答者の割合は男性の方が少し多い。



	男性	女性	無回答	計(人)
人数	250	226	26	502
割合	49.8%	45.0%	5.2%	100.0%

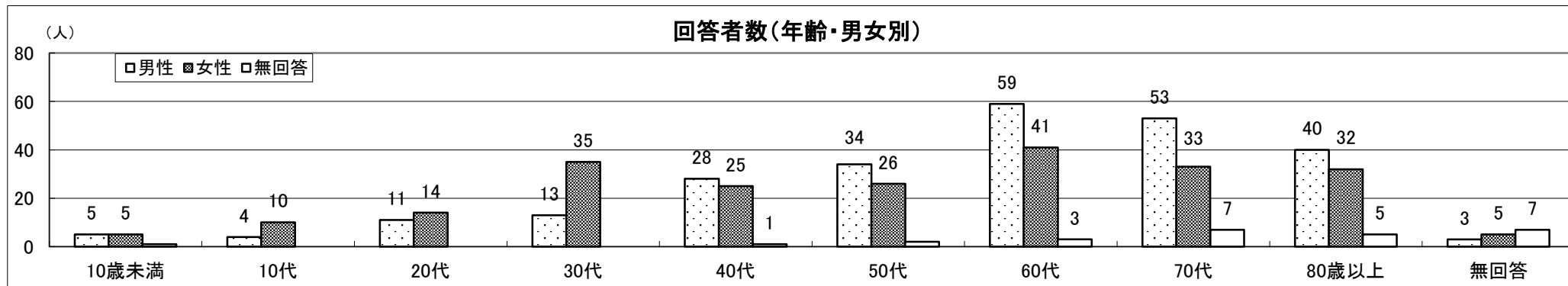


	6南	6北	7南	7北	8南	8北	9南	9北	10南	10北	11南	11北	12南	12北	西2	西3	東2	東3	東4	不明	計
男性	6	0	10	16	15	12	16	15	14	23	12	22	27	13	7	11	4	18	5	4	250
女性	4	31	21	21	8	12	6	7	12	11	8	15	8	16	8	9	7	11	11	0	226
無回答	1	0	1	0	4	2	1	2	0	4	3	0	1	2	0	1	1	1	0	2	26
計	11	31	32	37	27	26	23	24	26	38	23	37	36	31	15	21	12	30	16	6	502

(2) 回答者の年齢・男女別

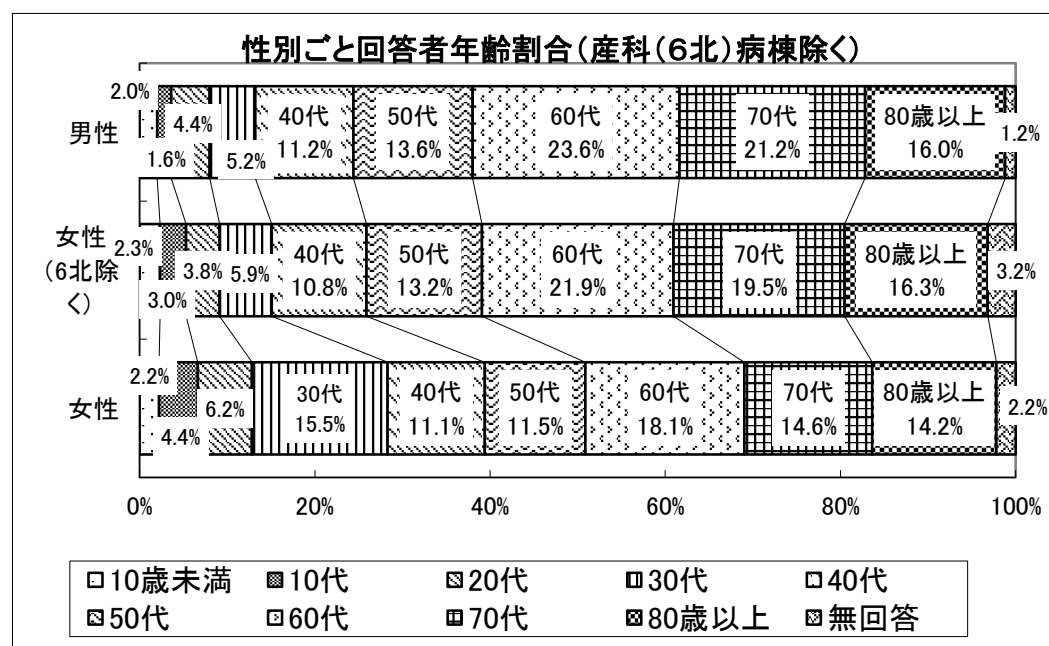
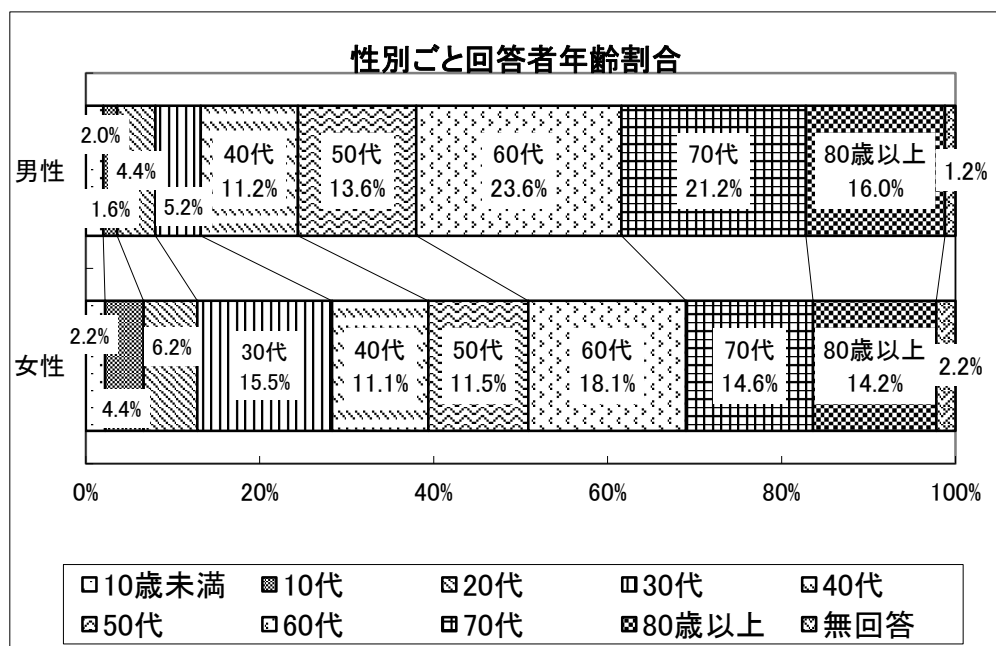
男性は60歳代、70歳代で全体のほぼ半数を占めている。男女とも60歳代が最も多い。

女性は男性に比べ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	5	4	11	13	28	34	59	53	40	6
女性	5	10	14	35	25	26	41	33	32	5
無回答	1	0	0	0	1	2	3	7	5	7
計	11	14	25	48	54	62	103	93	77	18

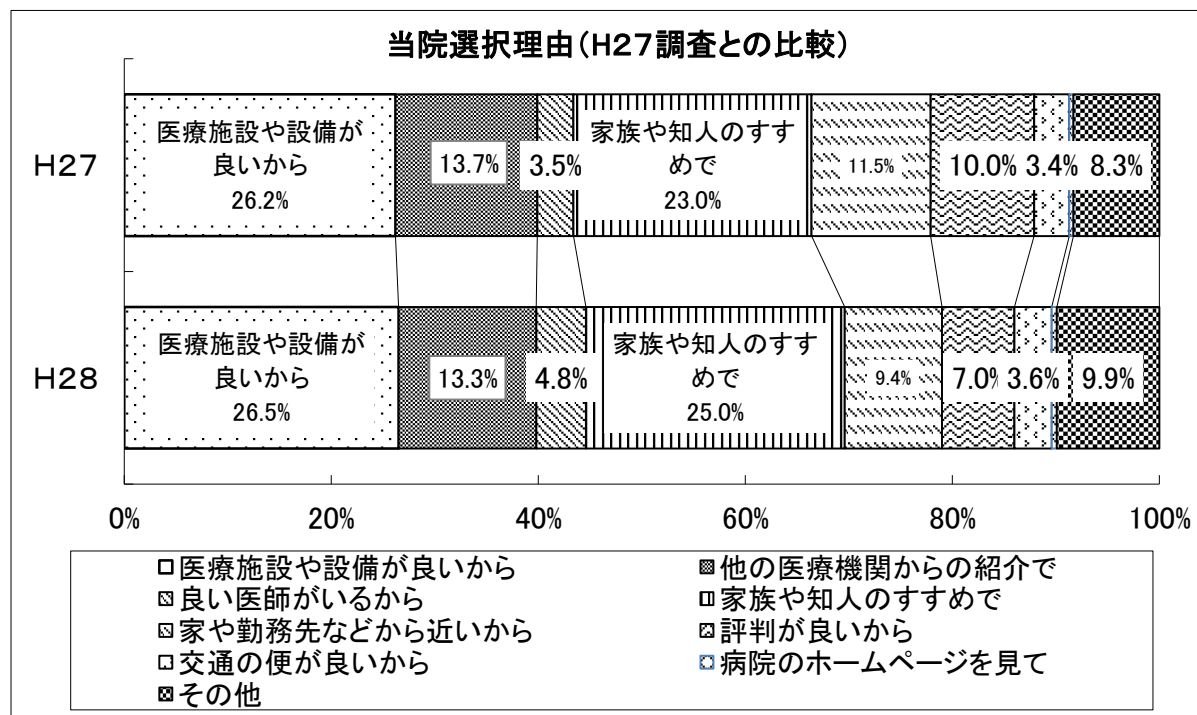
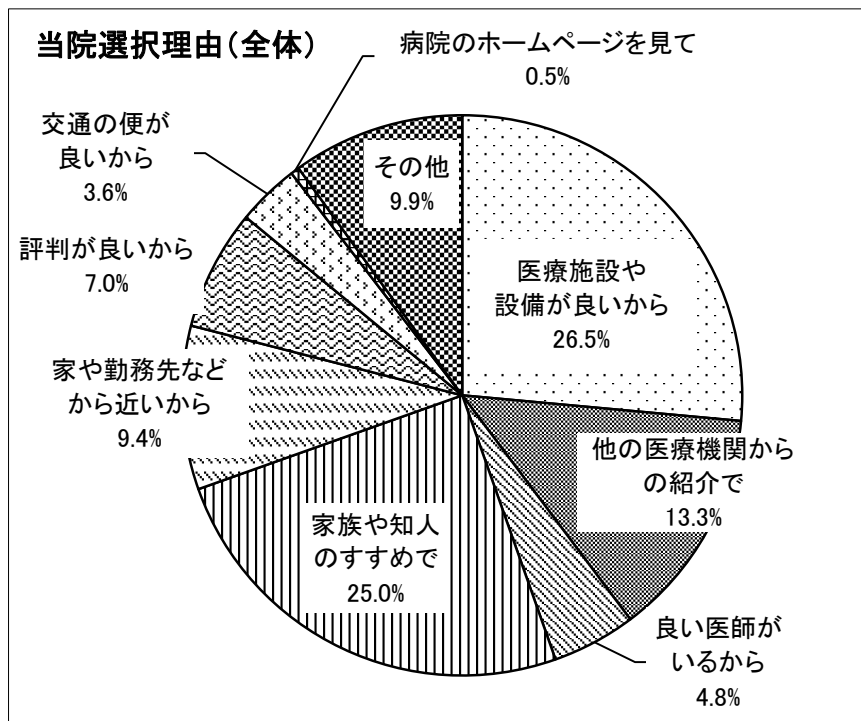


3. 当院選択理由

(1) 全体

「医療施設や設備が良いから」(26.5%)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」(25.0%)、「他の医療機関からの紹介で」(13.3%)の順に回答割合が高くなっている。

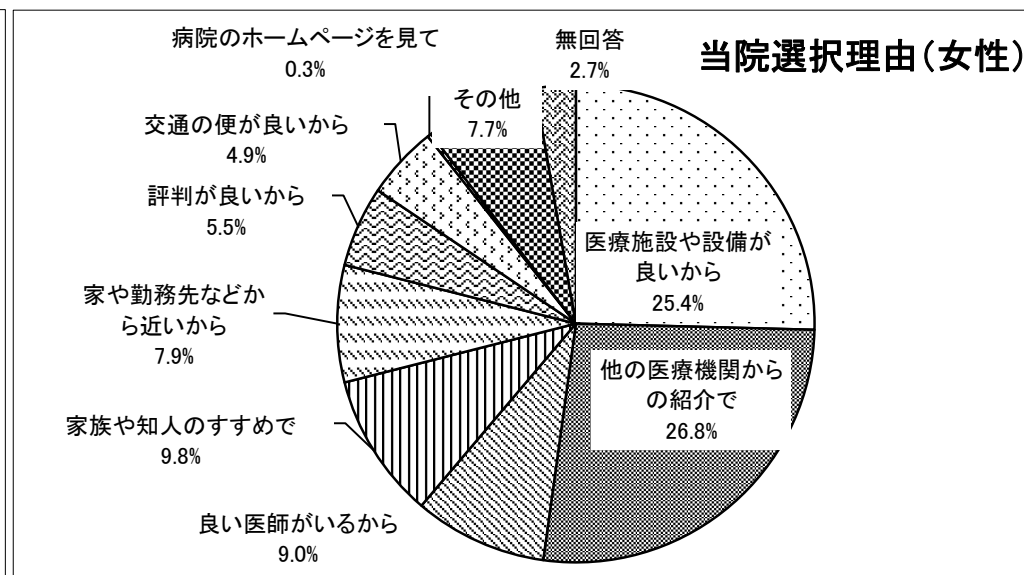
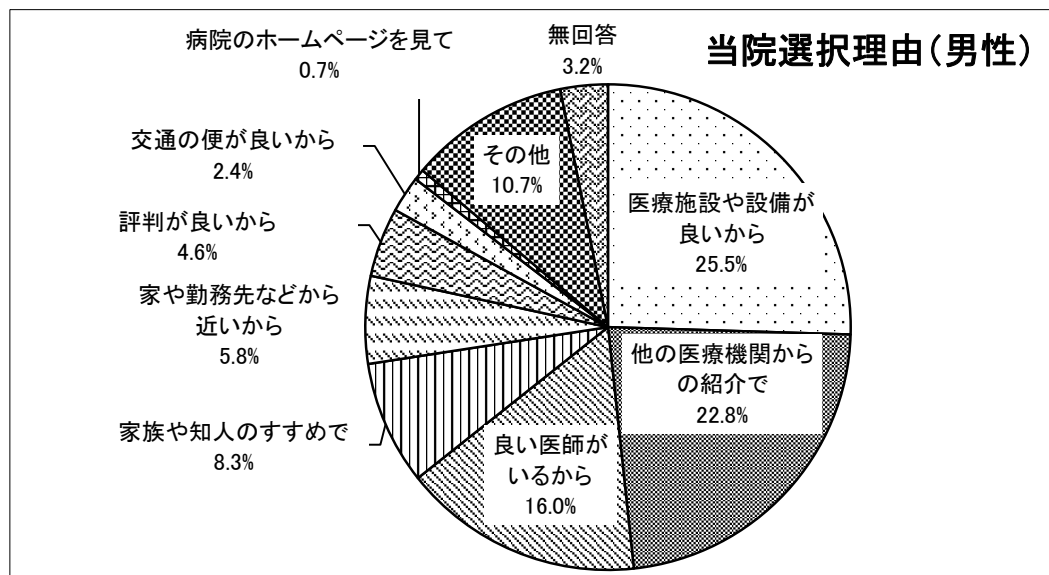


	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	計	割合(今回)	割合(H27)
医療施設や設備が良いから	1	6	8	24	18	19	52	41	37	7	213	26.5%	26.2%
他の医療機関からの紹介で	1	3	1	5	12	9	28	26	18	4	107	13.3%	13.7%
良い医師がいるから	0	3	1	3	4	6	11	6	5	0	39	4.8%	3.5%
家族や知人のすすめで	6	3	9	18	16	28	38	39	35	9	201	25.0%	23.0%
家や勤務先などから近いから	0	1	7	9	12	12	12	10	10	3	76	9.4%	11.5%
評判が良いから	3	1	4	9	5	10	11	7	4	2	56	7.0%	10.0%
交通の便が良いから	1	0	0	4	2	7	5	7	3	0	29	3.6%	3.4%
病院のホームページを見て	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	4	0.5%	0.4%
その他	3	2	5	5	17	8	14	12	11	3	80	9.9%	8.3%
無回答	7	9	14	19	22	25	32	38	31	14	211		
計	22	28	50	96	108	124	206	186	154	42	805	100.0%	100.0%

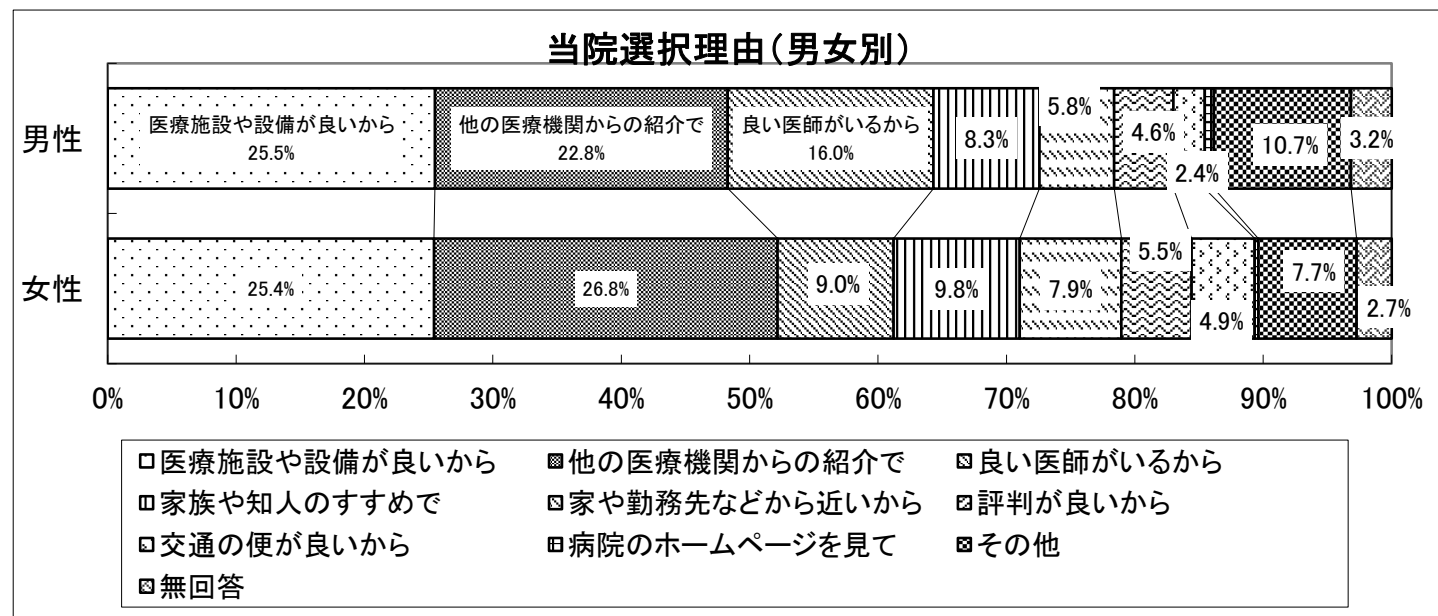
(※1人2つまでの回答)

(2) 男女別

男女とも25%以上の方が「医療施設や設備が良いから」を選択している。女性は「他の医療機関からの紹介で」が最も多い。



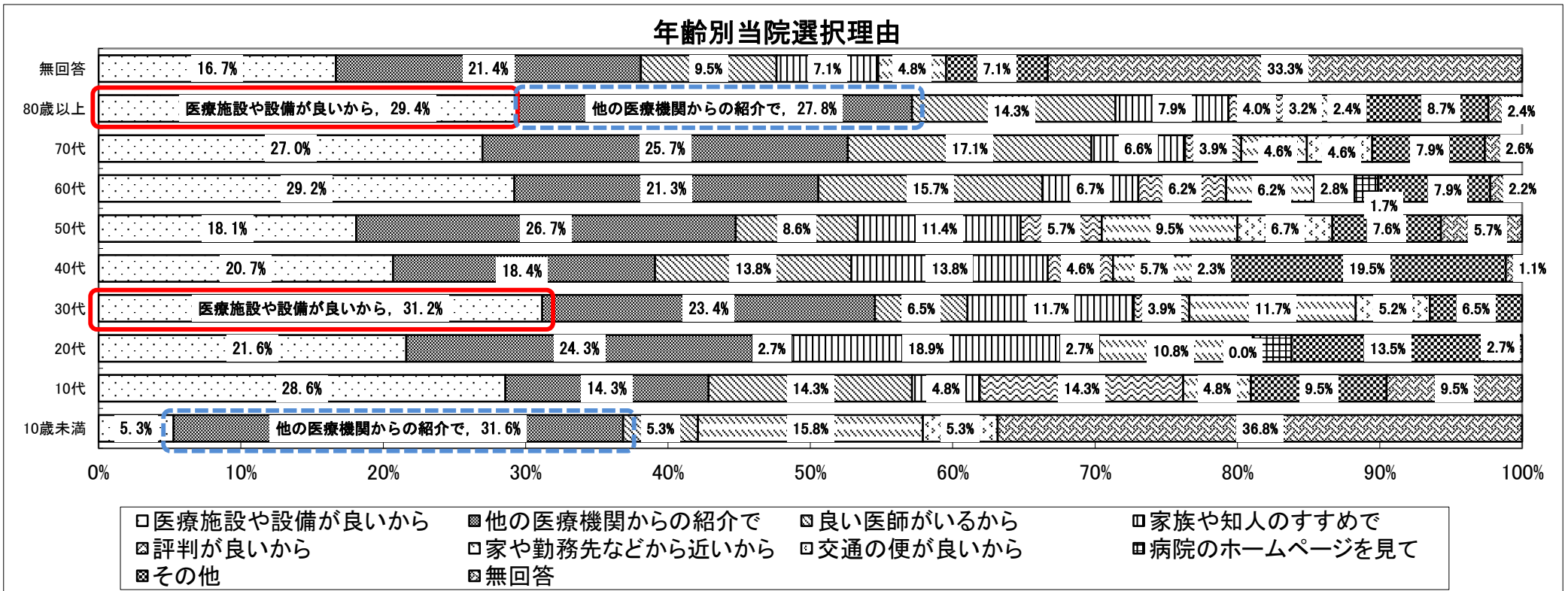
	男性	女性
医療施設や設備が良いから	25.5%	25.4%
他の医療機関からの紹介で	22.8%	26.8%
良い医師がいるから	16.0%	9.0%
家族や知人のすすめで	8.3%	9.8%
家や勤務先などから近いから	5.8%	7.9%
評判が良いから	4.6%	5.5%
交通の便が良いから	2.4%	4.9%
病院のホームページを見て	0.7%	0.3%
その他	10.7%	7.7%
無回答	3.2%	2.7%
計	100.0%	100.0%



(3) 年齢別

「医療施設や設備が良いから」の回答割合は、30歳代、80歳以上の年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歳未満と80歳以上の年代で高くなっている。

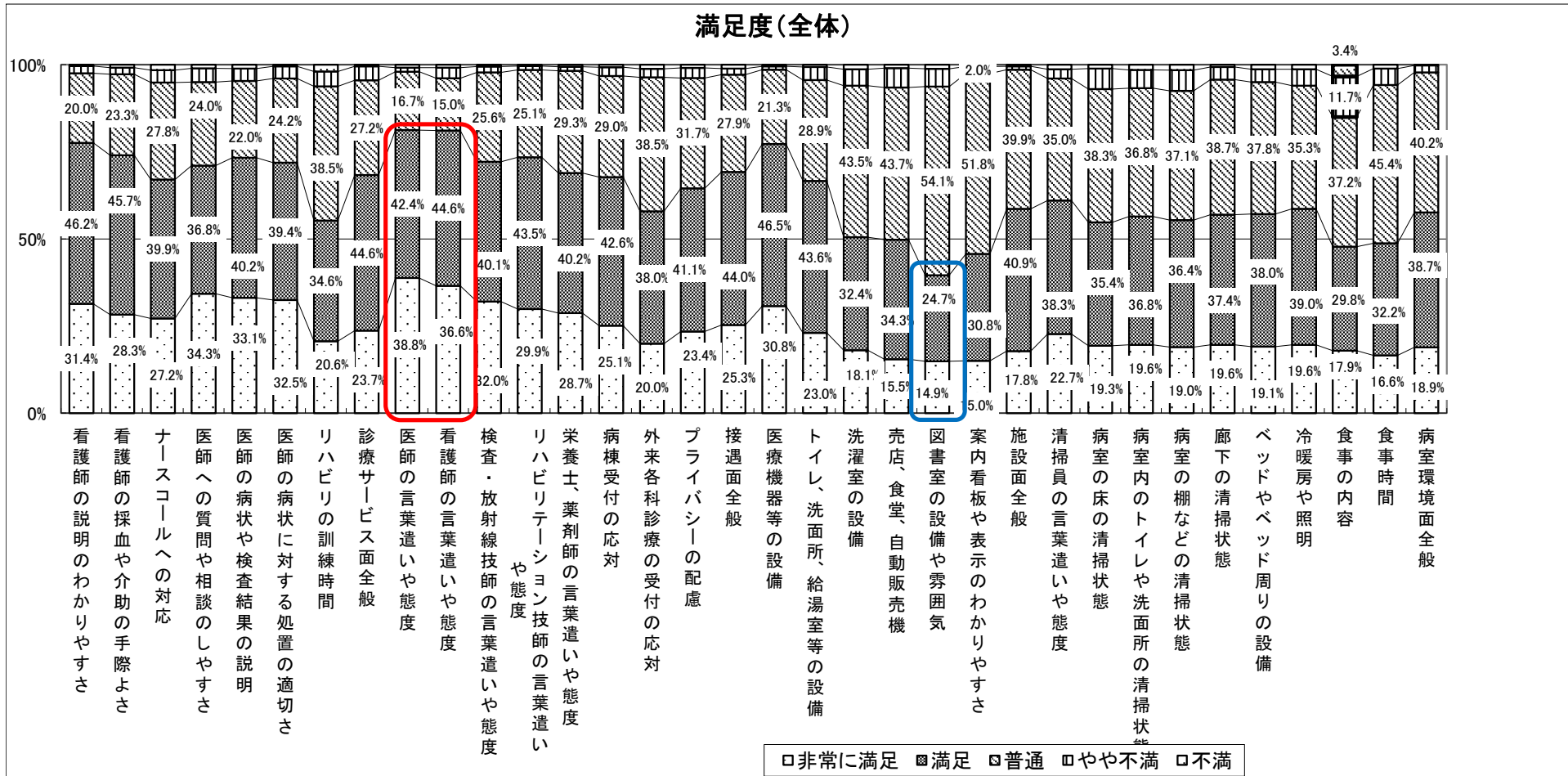


	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	計
医療施設や設備が良いから	5.3%	28.6%	21.6%	31.2%	20.7%	18.1%	29.2%	27.0%	29.4%	16.7%	26.5%
他の医療機関からの紹介で	31.6%	14.3%	24.3%	23.4%	18.4%	26.7%	21.3%	25.7%	27.8%	21.4%	25.0%
良い医師がいるから	5.3%	14.3%	2.7%	6.5%	13.8%	8.6%	15.7%	17.1%	14.3%	9.5%	13.3%
家族や知人のすすめで	0.0%	4.8%	18.9%	11.7%	13.8%	11.4%	6.7%	6.6%	7.9%	7.1%	9.4%
家や勤務先などから近いから	15.8%	4.8%	10.8%	11.7%	5.7%	9.5%	6.2%	4.6%	3.2%	4.8%	7.0%
評判が良いから	0.0%	14.3%	2.7%	3.9%	4.6%	5.7%	6.2%	3.9%	4.0%	0.0%	4.8%
交通の便が良いから	5.3%	0.0%	0.0%	5.2%	2.3%	6.7%	2.8%	4.6%	2.4%	0.0%	3.6%
病院のホームページを見て	0.0%	0.0%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%
その他	0.0%	9.5%	13.5%	6.5%	19.5%	7.6%	7.9%	7.9%	8.7%	7.1%	9.9%
無回答	36.8%	9.5%	2.7%	0.0%	1.1%	5.7%	2.2%	2.6%	2.4%	33.3%	26.2%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

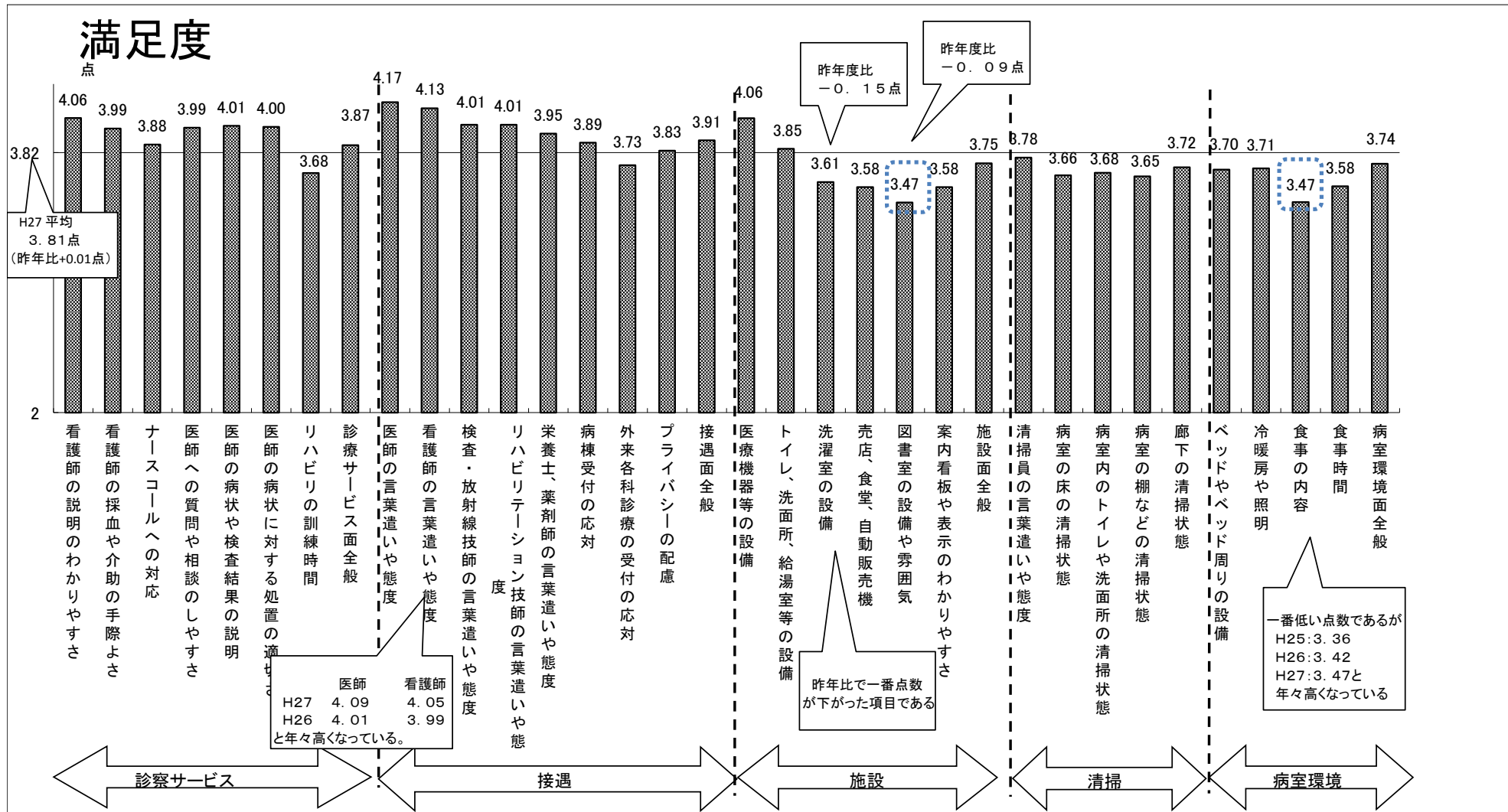
4. 満足度評価

(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80%以上となっている。
 項目別にみると「図書室の設備や雰囲気」について「非常に満足」「満足」への回答割合が39.6%と一番満足度が低い。
 「医師の言葉遣いや態度」「看護師の言葉遣いや態度」については、非常に満足・満足の回答割合が81%を超え、最も高くなっている。

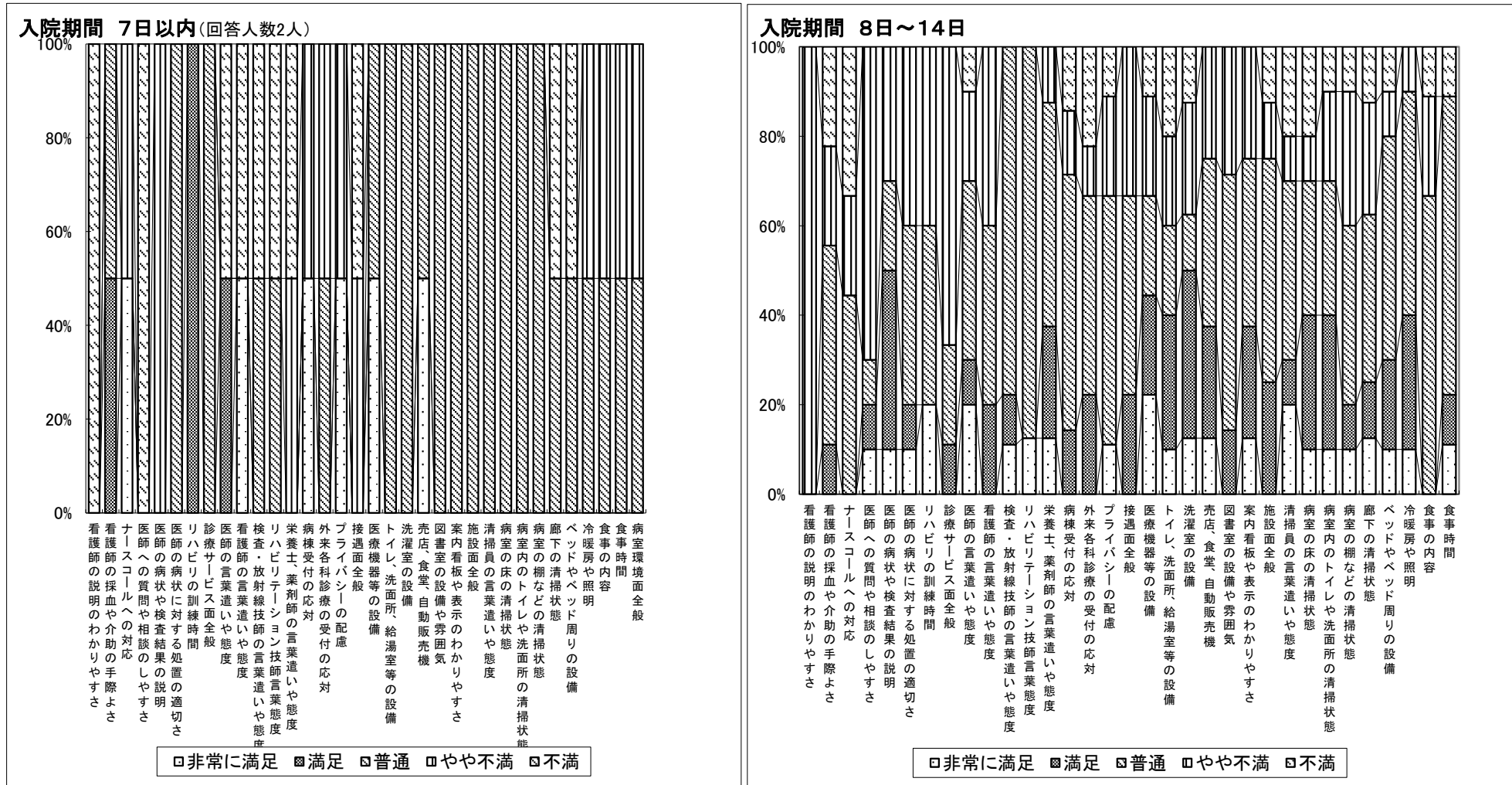


(1-2)全体:回答を点数化(非常に満足:5点、満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点とし、合計点数を回答数で割り、各設問の点数を算出)
 平均は、3.82点でありH27年度とほぼ変わりはない。
 最も点数が高い設問は、「医師の言葉使いや態度」であった。一方、最も点数が低い設問は、「図書室の設備や雰囲気」「食事の内容」であった。

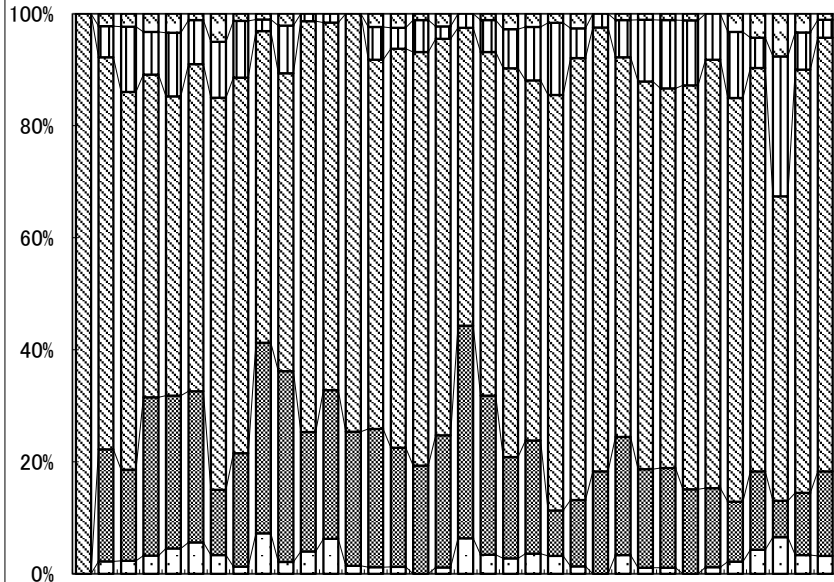


(2) 入院期間別比較

入院期間別にみると、3ヶ月～6ヶ月未満の方の「非常に満足」の割合が高い傾向にあり、1ヶ月～3ヶ月入院している方の満足度も次に高い傾向にある。



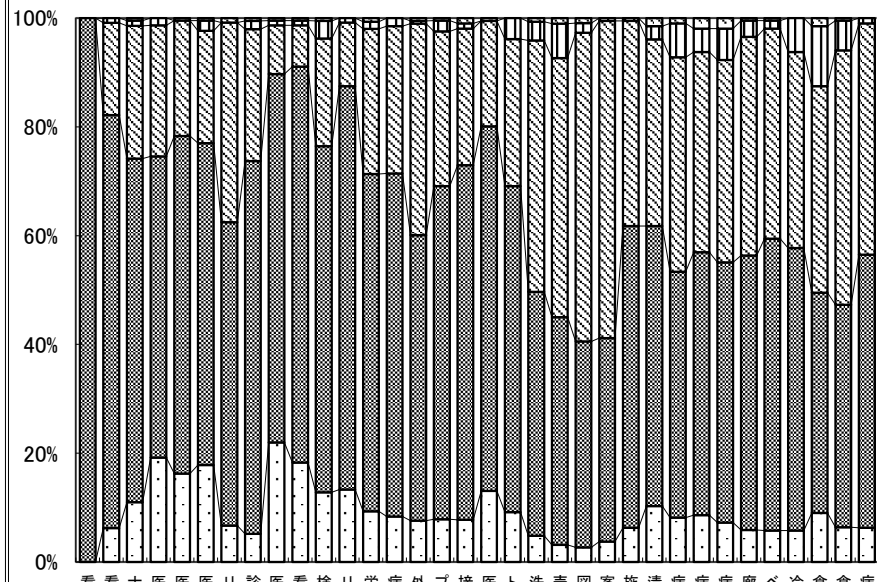
入院期間 15日～1ヶ月未満



- 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
- 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
- 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
- 診療サビース面全般
- 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

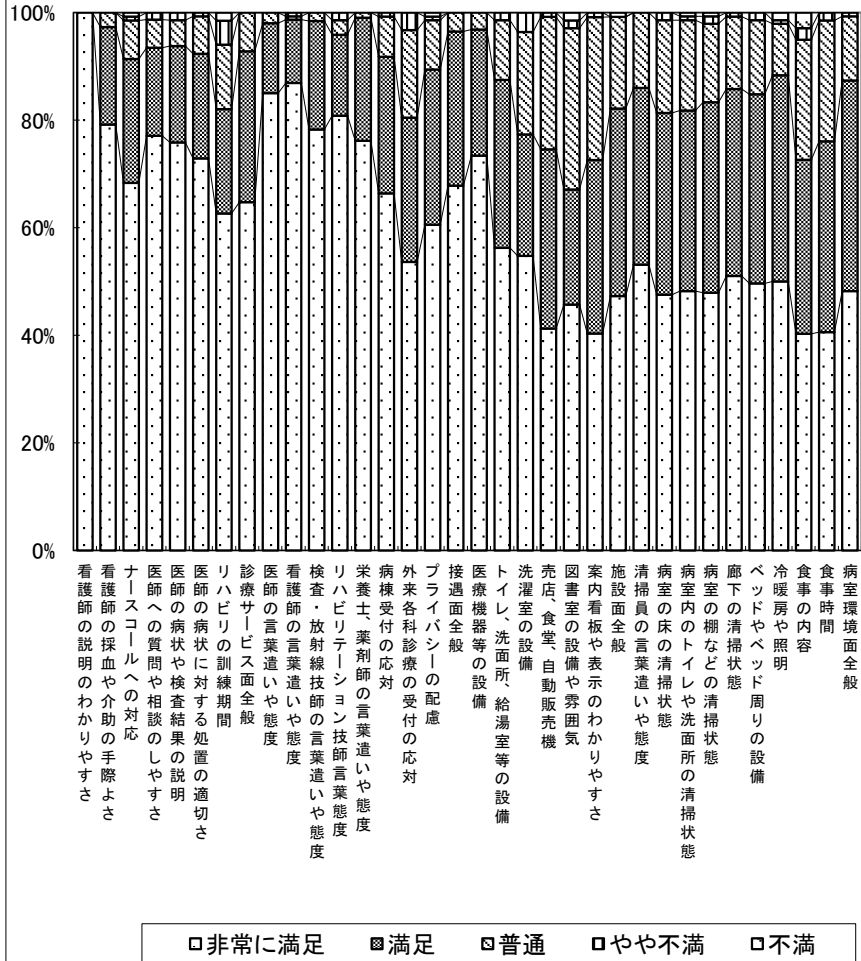
入院期間 1ヶ月～3ヶ月未満



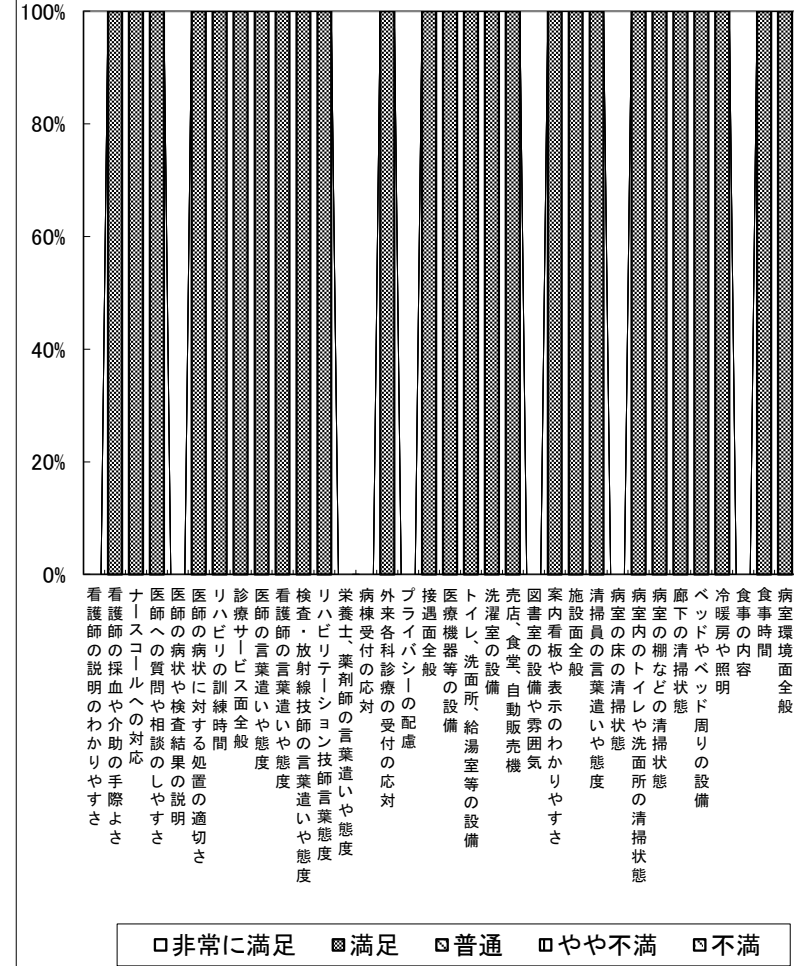
- 病室環境面全般
- 食事時間
- 食事の内容
- 冷暖房や照明
- ベッドやベッド周りの設備
- 廊下の清掃状態
- 病室の棚などの清掃状態
- 病室内のトイレや洗面所の清掃状態
- 清掃員の言葉遣いや態度
- 施設面全般
- 案内看板や表示のわかりやすさ
- 図書室の設備や雰囲気
- 売店、食堂、自動販売機
- 洗濯室の設備
- トイレ、洗面所、給湯室等の設備
- 医療機器等の設備
- 接遇面全般
- ブライバシーの配慮
- 外来各科診療の受付の対応
- 病棟受付の対応
- 栄養士、薬剤師の言葉遣いや態度
- リハビリテーション技師言葉態度
- 検査・放射線技師の言葉遣いや態度
- 看護師の言葉遣いや態度
- 医師の言葉遣いや態度
- 診療サビース面全般
- 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 3ヶ月～6ヶ月未満

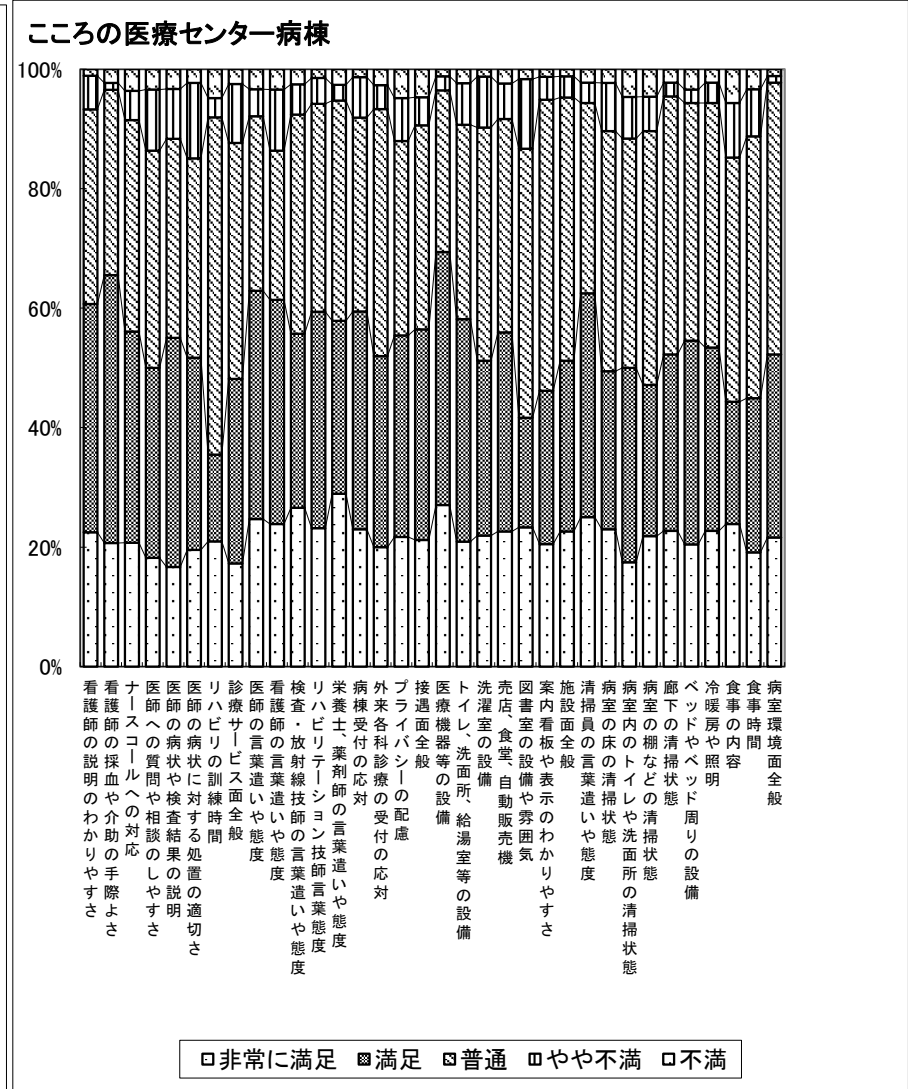
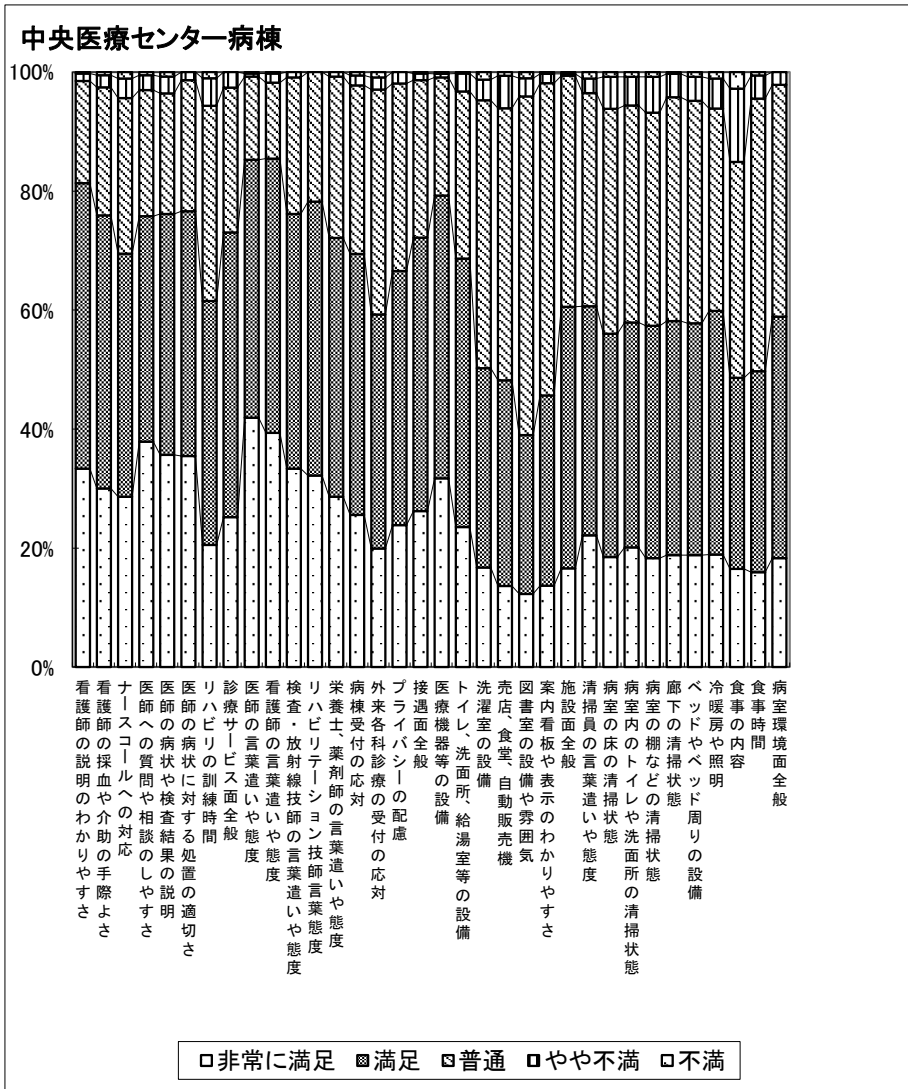


入院期間 1年以上(回答人数1人)



(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

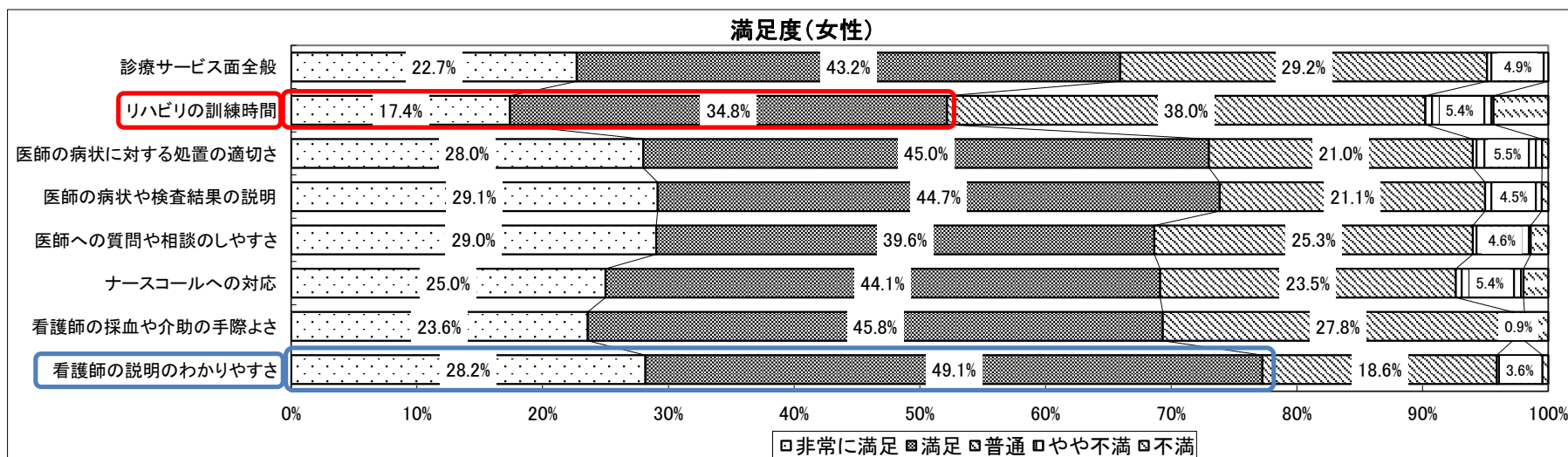
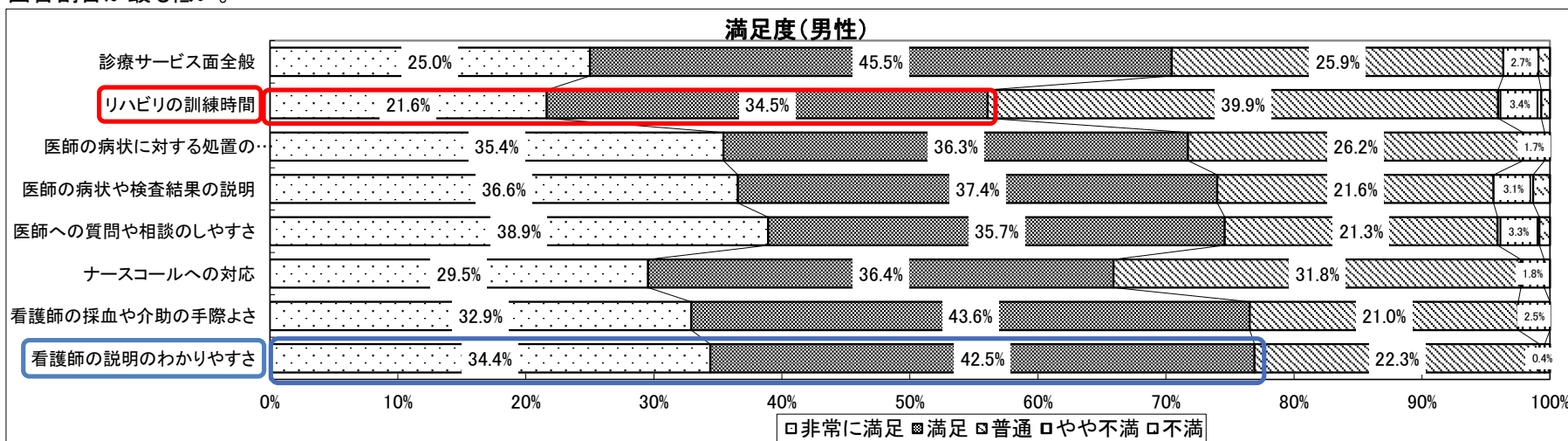
中央医療センターとこころの医療センターを比較すると、全般的に中央医療センターのほうが非常に満足・満足の回答割合が高くなっている。



(4) 男女別

【診察サービス面】

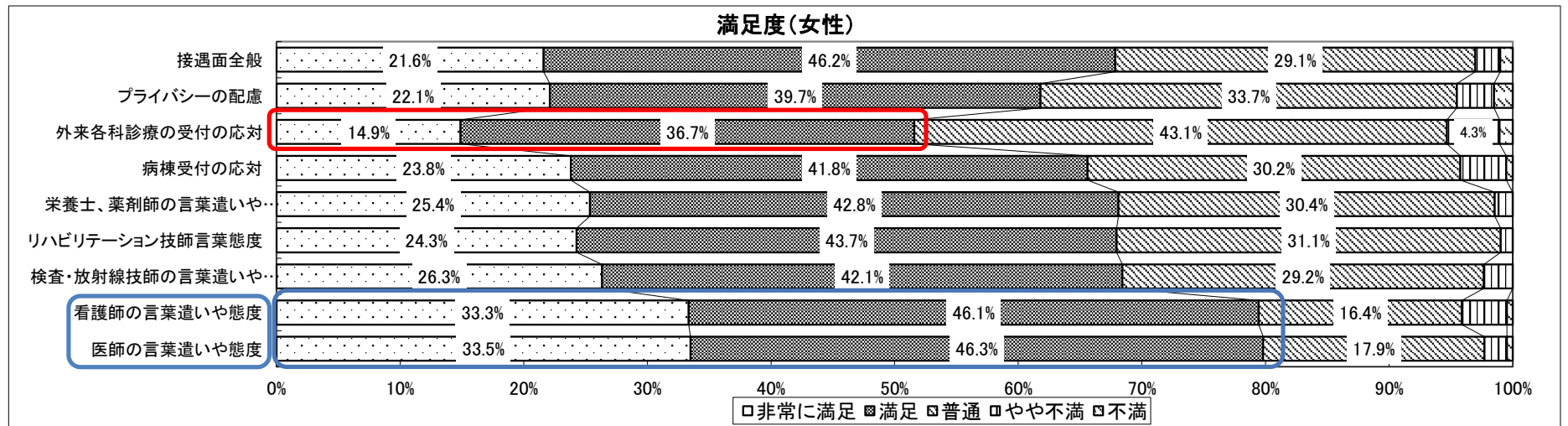
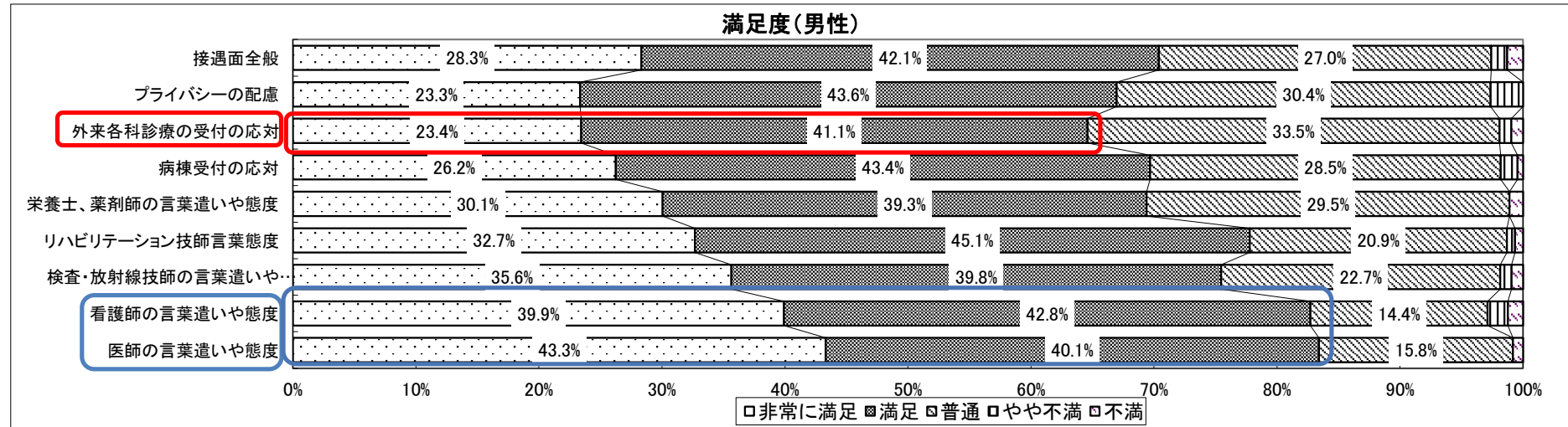
男性、女性とも「看護師の説明のわかりやすさ」に対する非常に満足、満足の回答割合が最も高くなっており、「リハビリの訓練時間」に対する非常に満足、満足の回答割合が最も低い。



【接遇面】

「外来各科診療の受付の対応」に対する女性の非常に満足、満足の回答割合が最も低くなっている。

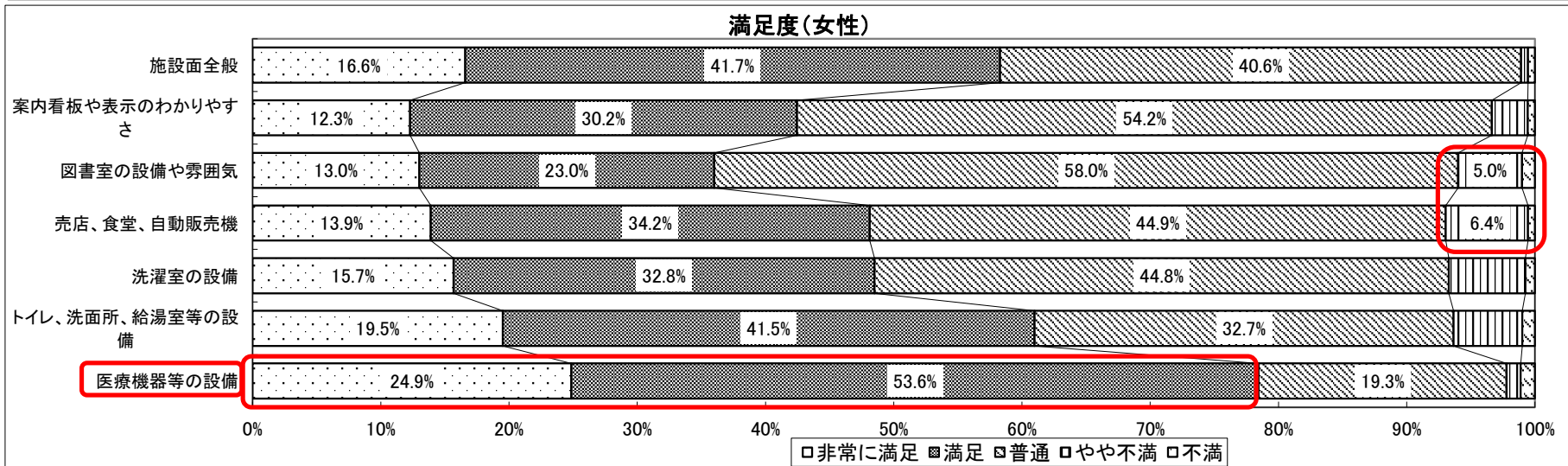
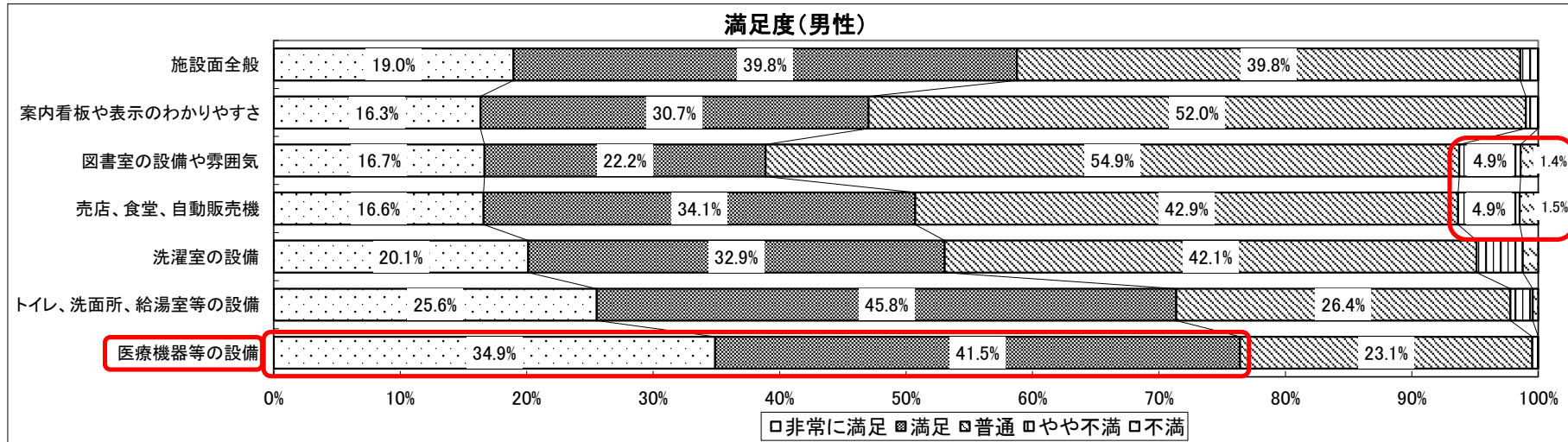
また、男女とも「医師の言葉遣いや態度」「看護師の言葉遣いや態度」に対する満足度が一番高くなっている。



【施設面】

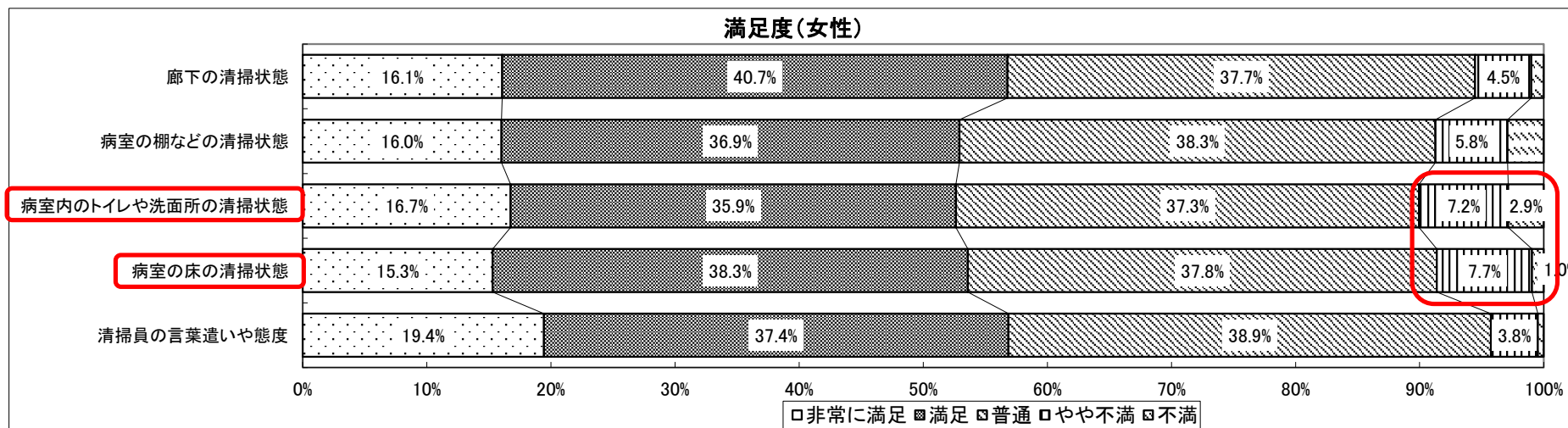
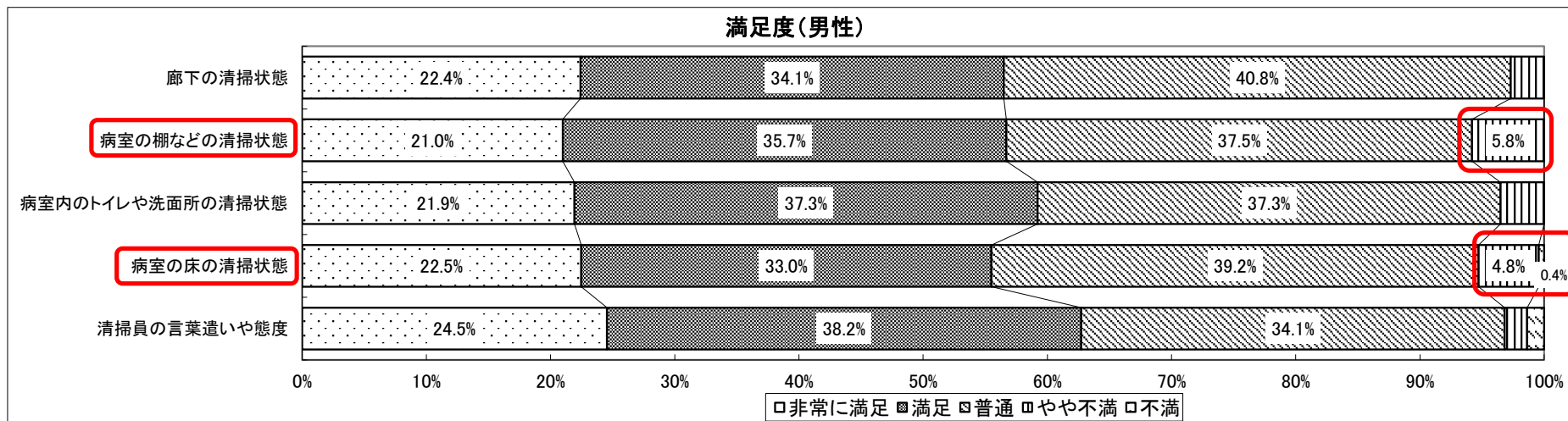
男性、女性ともに「医療機器等の設備」に対する非常に満足、満足への回答割合が高くなっている。

「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。



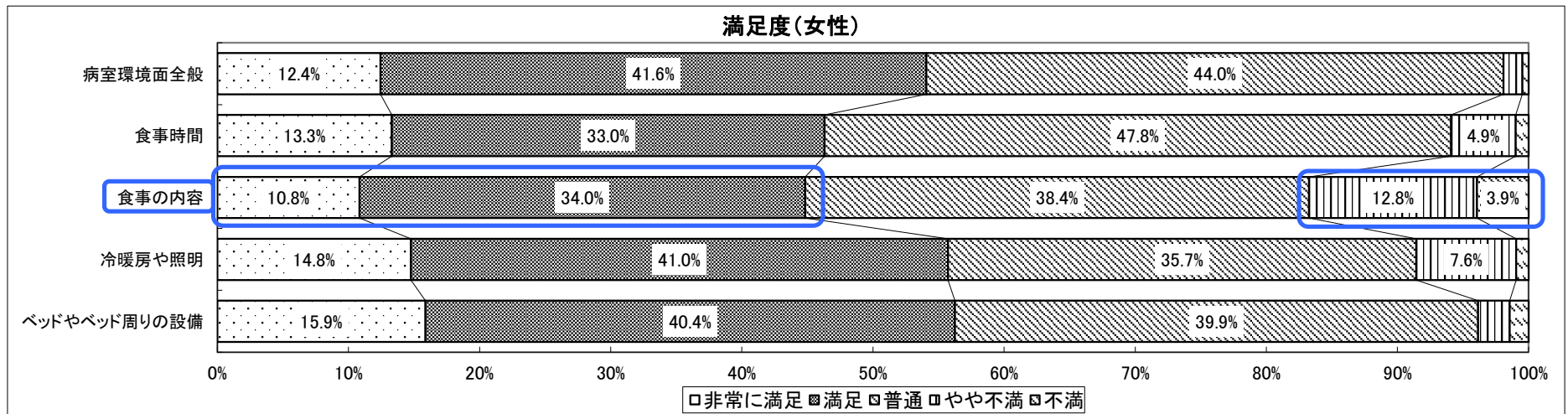
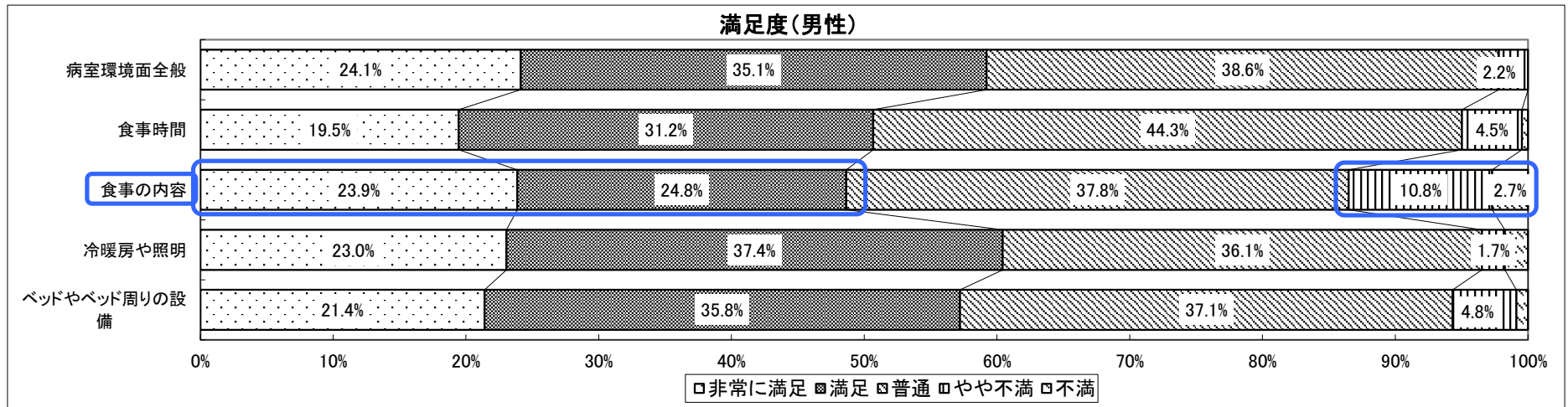
【清掃面】

男性は「病室の棚などの清掃状態」について、女性は「病室内のトイレや洗面所の清掃状態」について、やや不満・不満の回答割合が高くなっている。また、男女とも「病室の床の清掃状態」についてもやや不満の割合が高い。



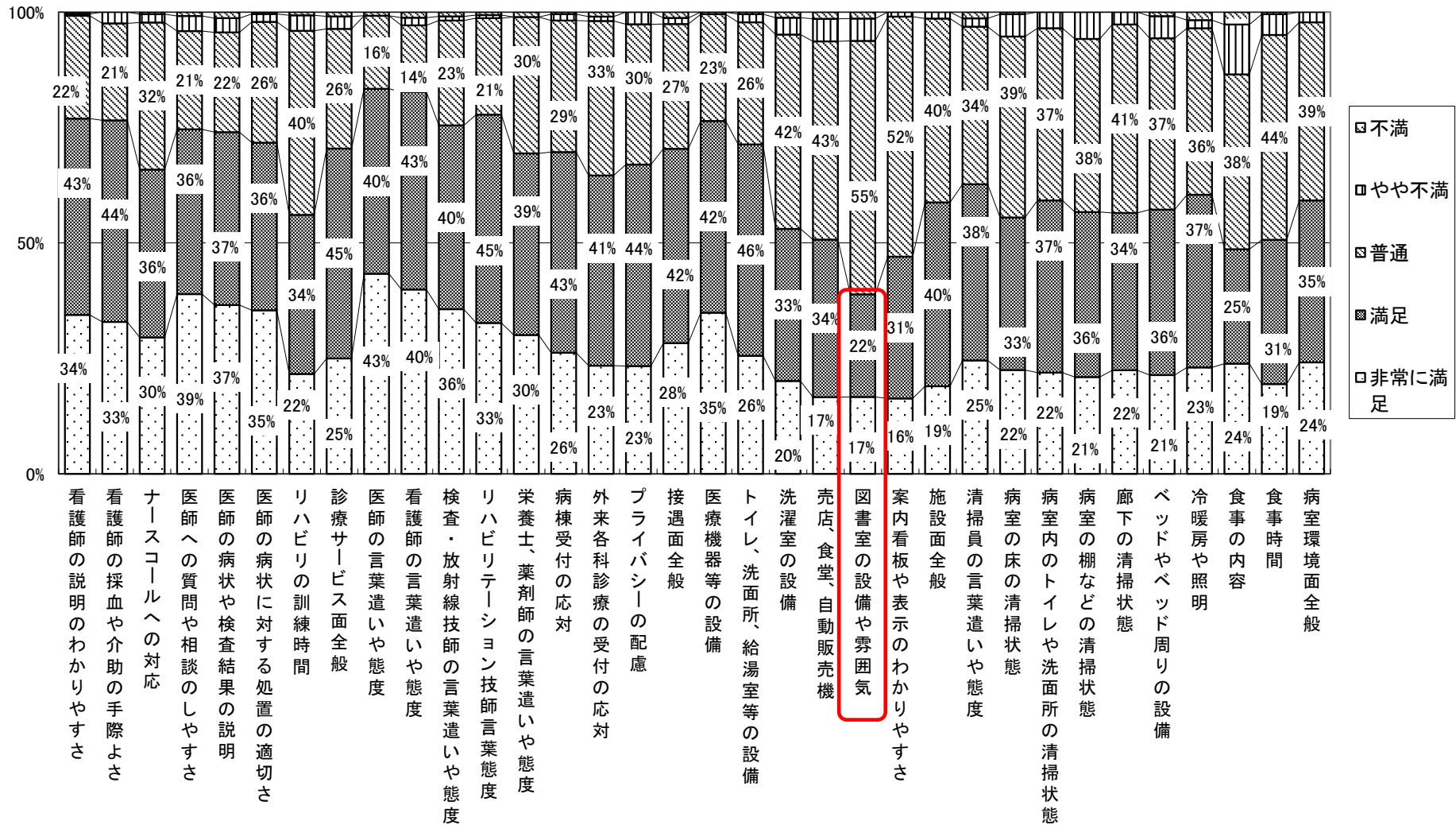
【病室環境面】

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。

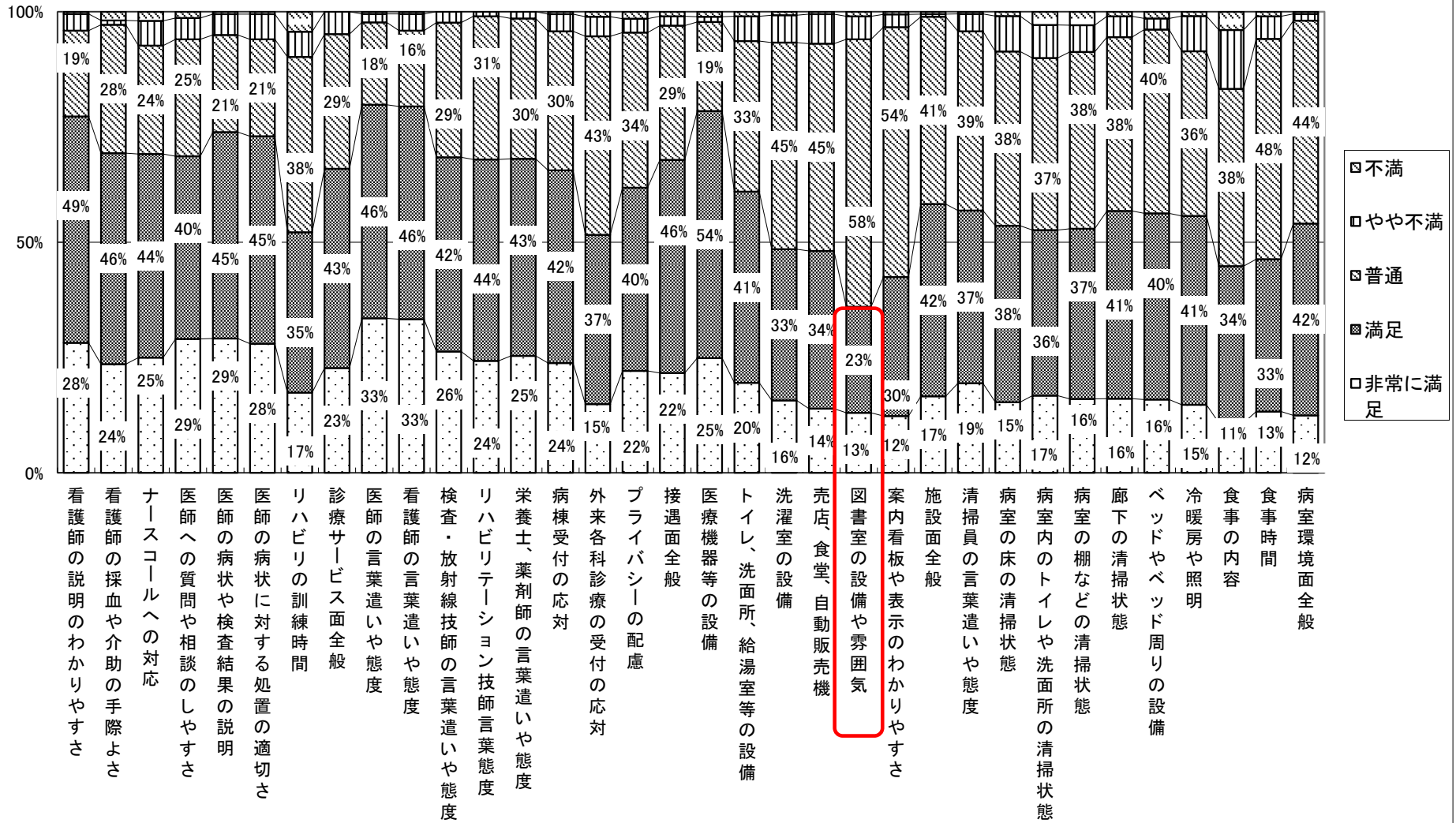


男女とも、「図書室の設備や雰囲気」への非常に満足、満足の割合が一番低くなっている。

満足度(男性)



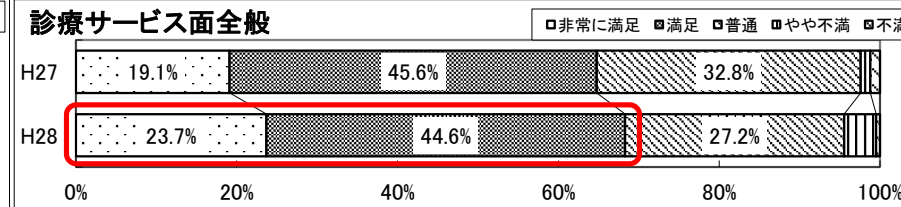
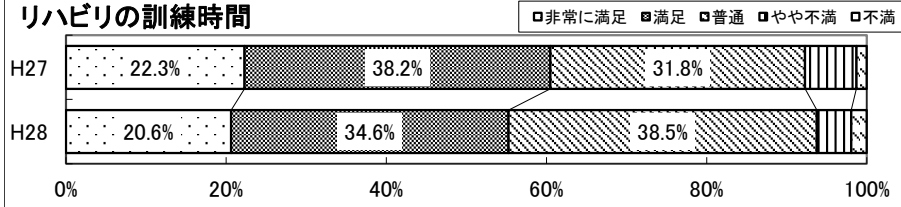
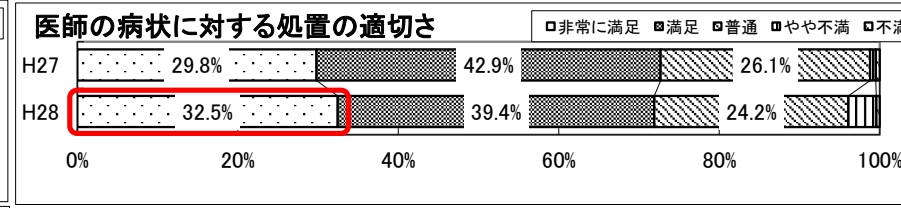
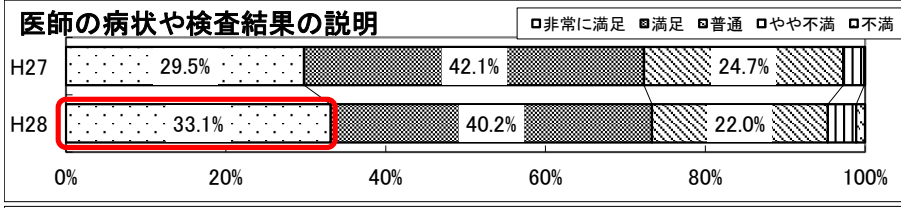
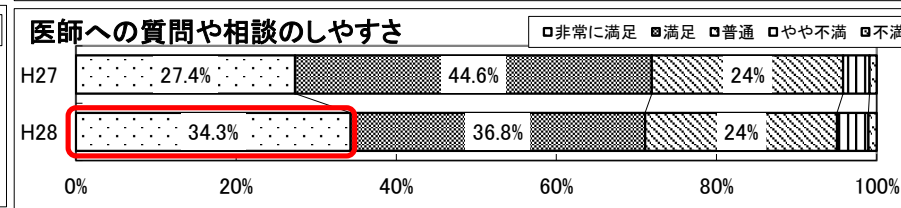
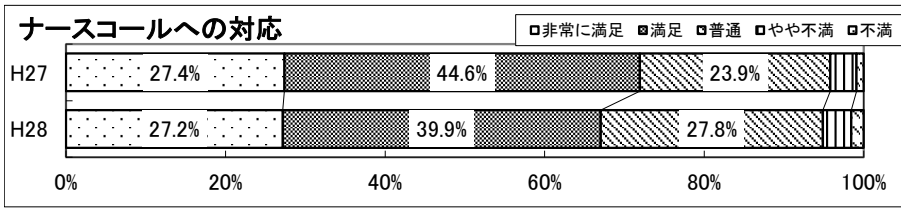
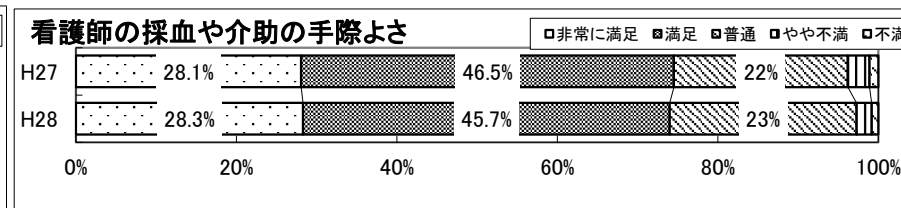
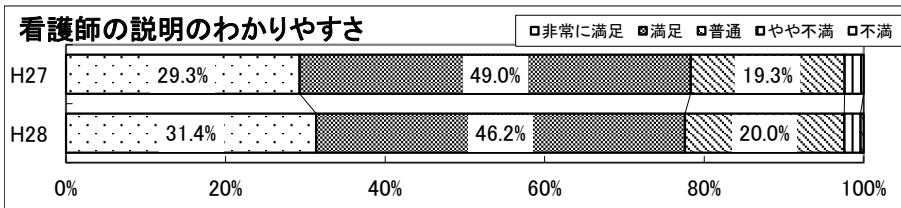
満足度(女性)



(5) 昨年比

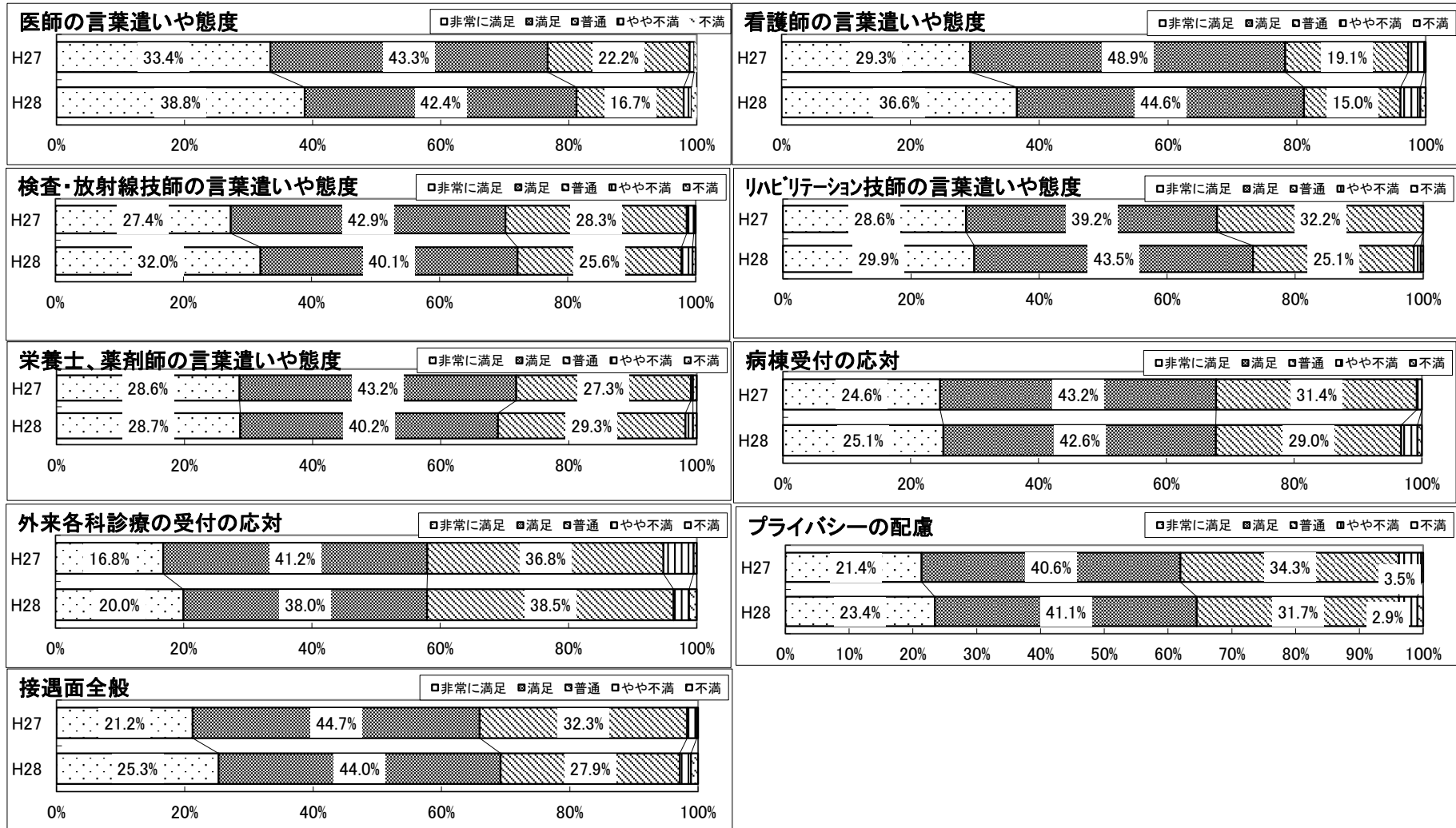
【診療サービス面】

昨年と比較すると、看護師に関する項目について非常に満足、満足ともに、ほとんどの項目についてほぼ横ばいである。特に昨年に比べて「医師への質問や相談のしやすさ」「医師の症状や検査結果の説明」「医師の症状に対する処置の適切さ」に対する「非常に満足」の回答割合が増加した。診療サービス面全般の非常に満足、満足への回答割合が上がり、満足度も上がっていると考えられる。



【接遇面】

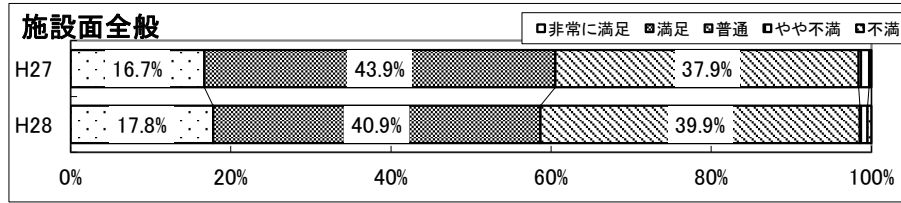
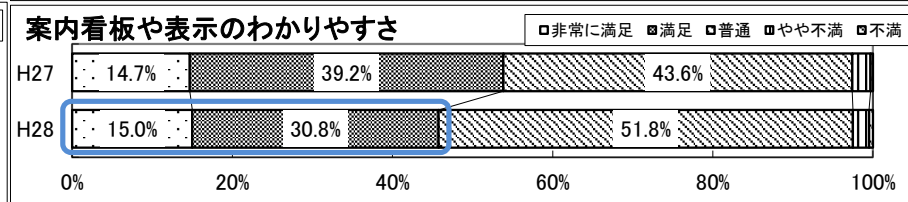
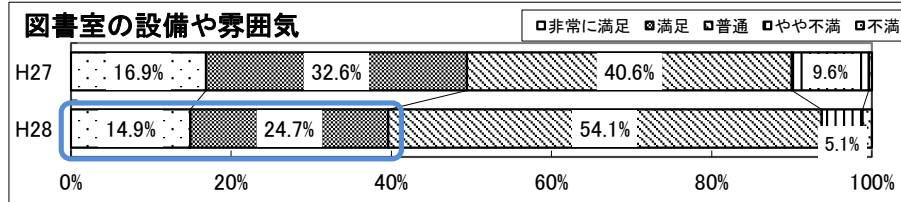
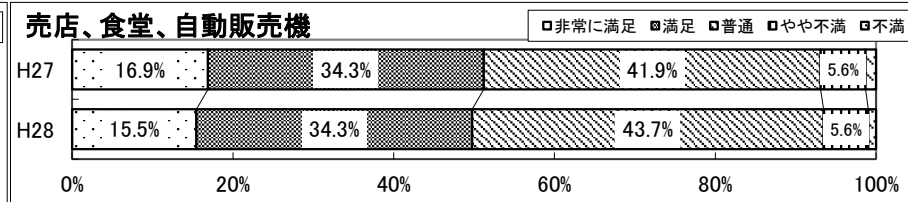
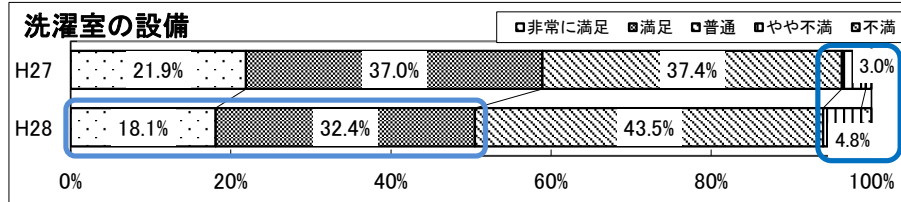
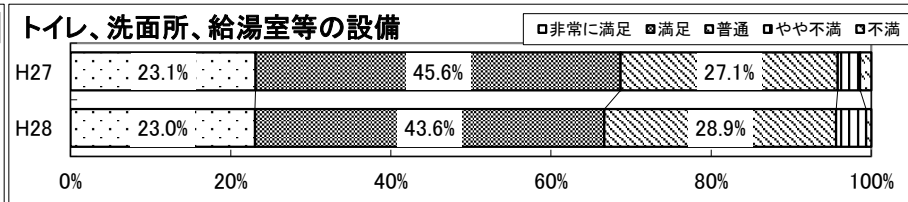
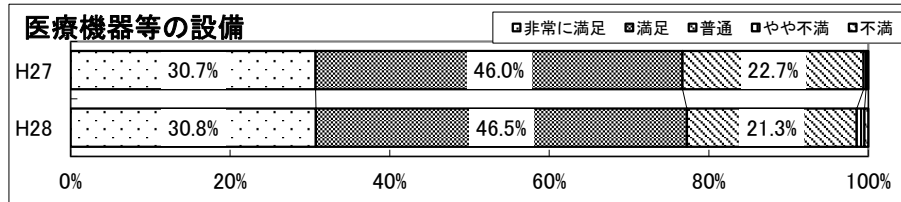
昨年と比較すると、ほとんどの設問で非常に満足・満足の回答割合が増加している。全体的にみると満足度は高くなっていると思われる。



【施設面】

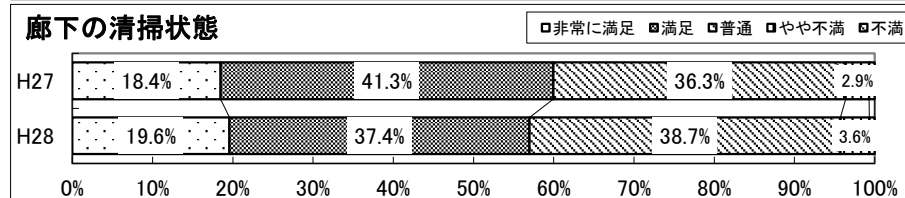
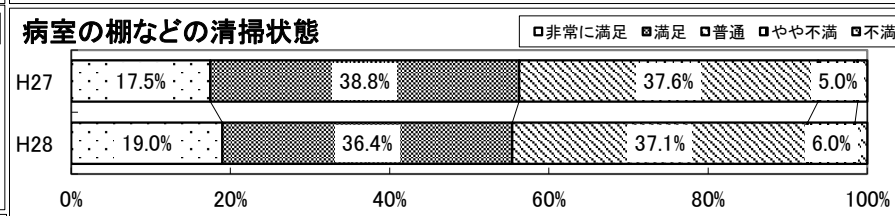
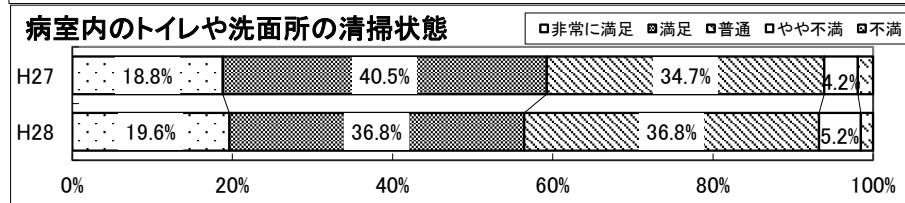
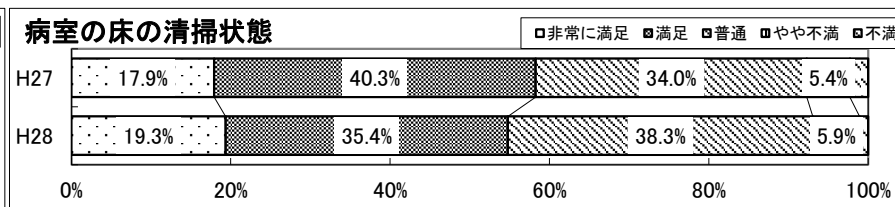
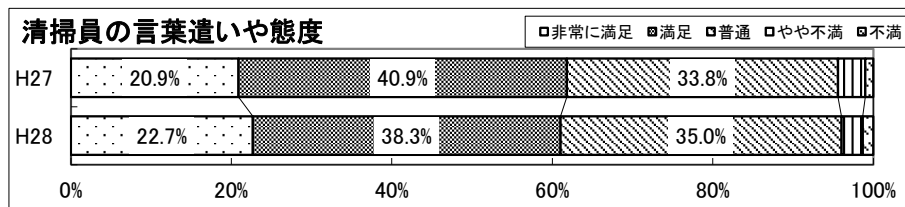
昨年と比較すると、ほとんどの項目について非常に満足、満足への回答が減少し、やや不満、不満の割合が増加しているため満足度は下がっていると考えられる。

「図書室の設備や雰囲気」「洗濯室の設備」については、非常に満足、満足の割合が共に減少している。



【清掃面】

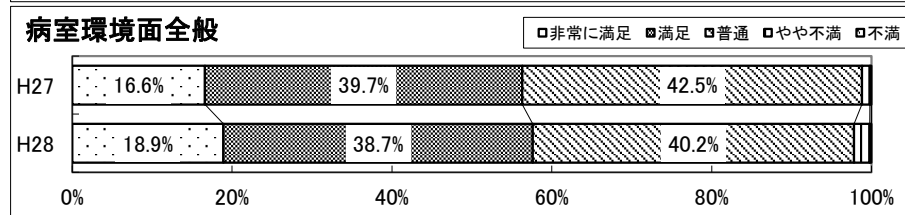
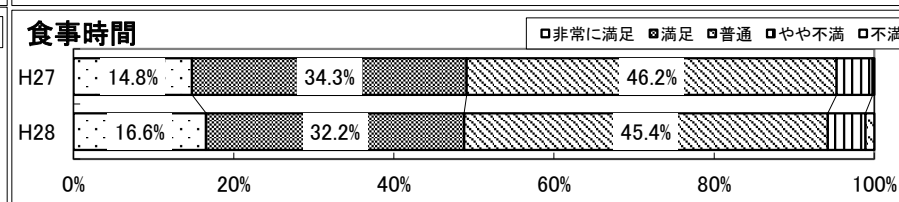
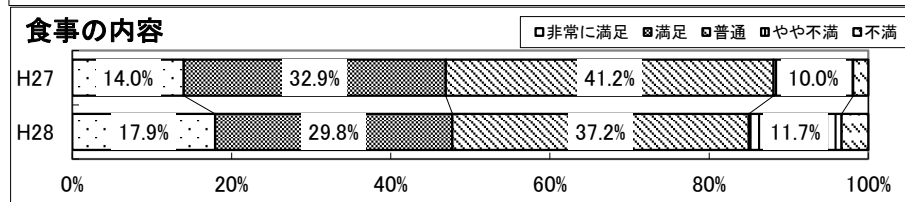
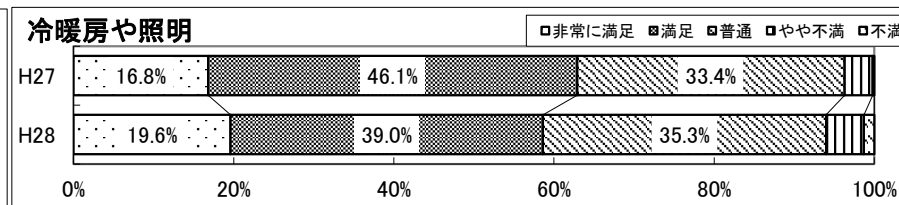
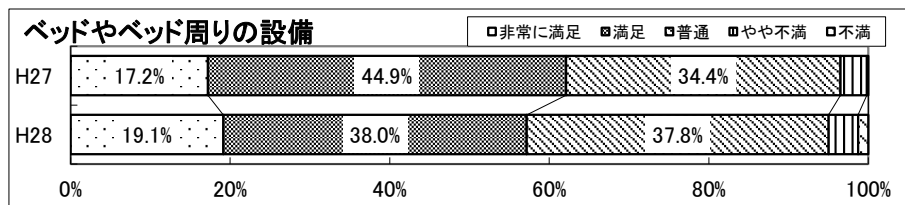
昨年と比較すると、非常に満足の回答割合が増加したが、満足の割合はすべての項目において減少していて、やや不満の回答割合が増加している。



【病室環境面】

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。

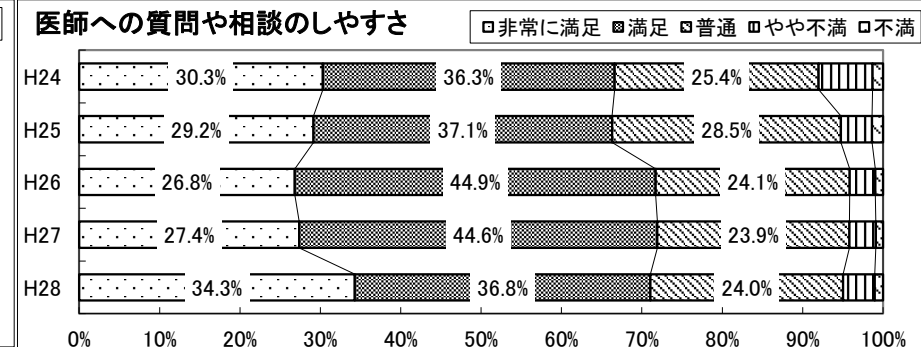
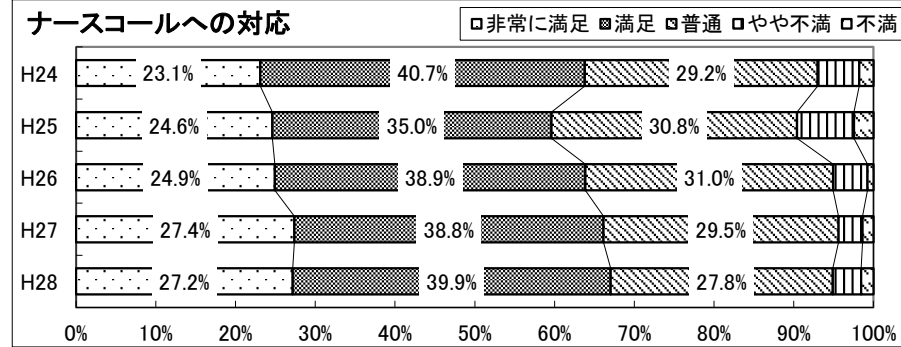
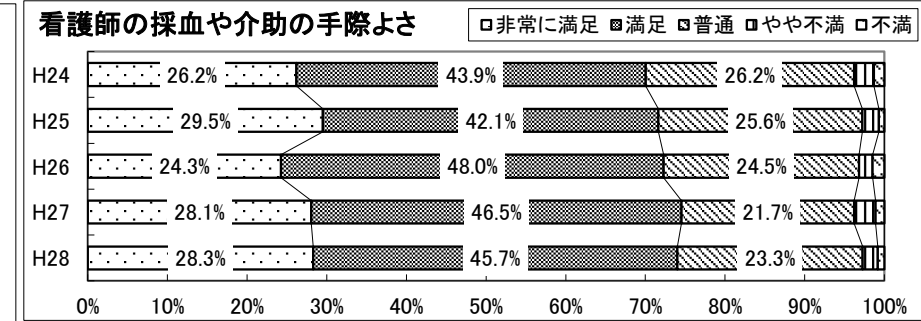
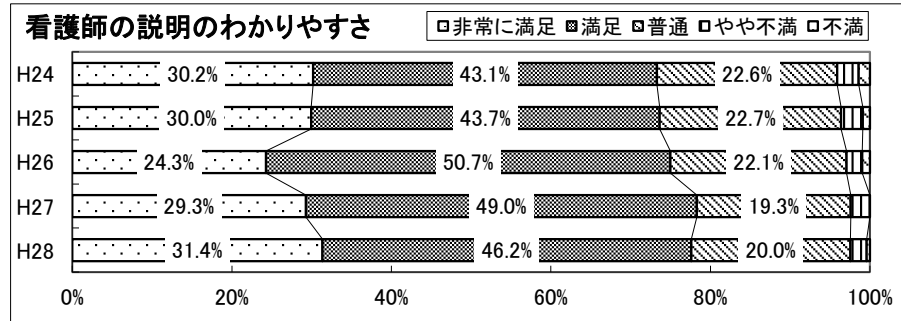
食事の内容については非常に満足、満足が増加したが、やや不満、不満に対する回答割合も増加している。



(6) 過去5年間の推移

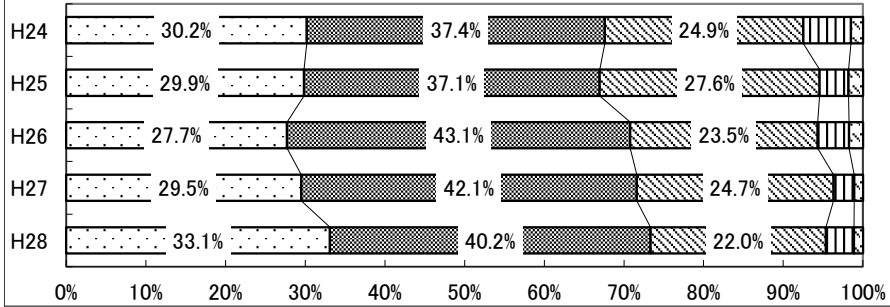
【診療サービス面】

H24年以降「ナースコールへの対応」について非常に満足と満足への回答割合が年々増加している。「医師への質問や相談のしやすさ」については、非常に満足の割合が約7%増加し全体的に医師への評価が上がった。診療サービス面全般も年々満足度が上がっている。



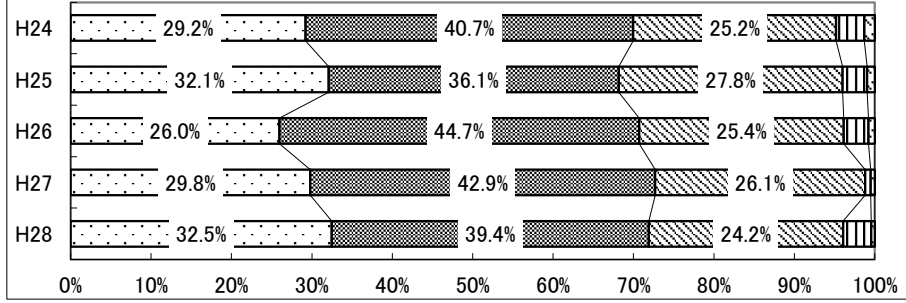
医師の病状や検査結果の説明

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 □不満



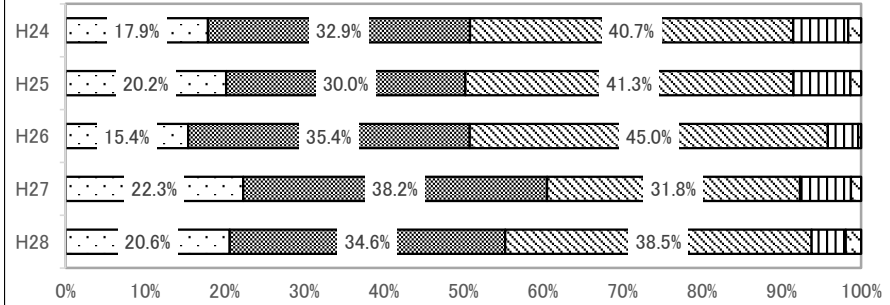
医師の病状に対する処置の適切さ

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 □不満



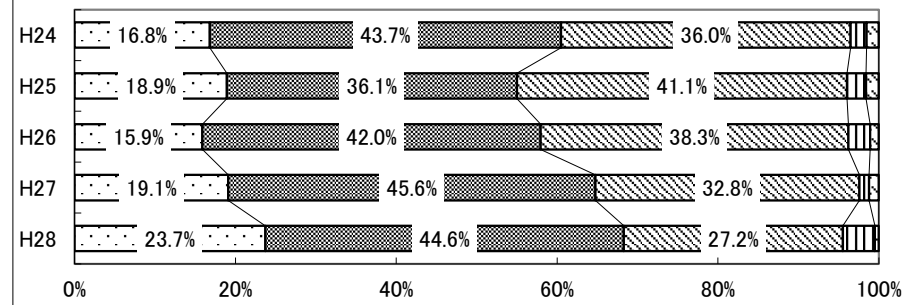
リハビリの訓練時間

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 □不満



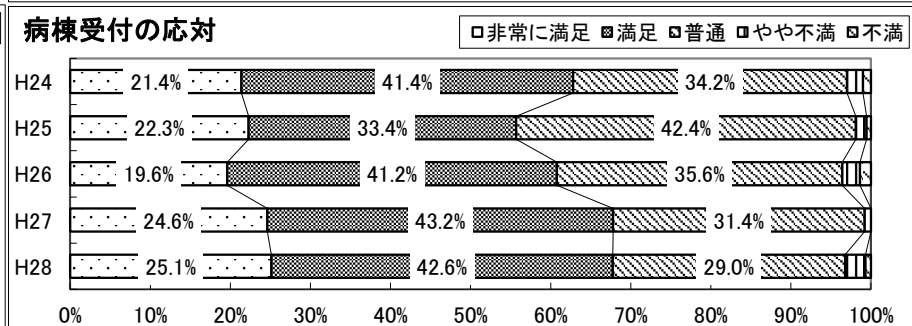
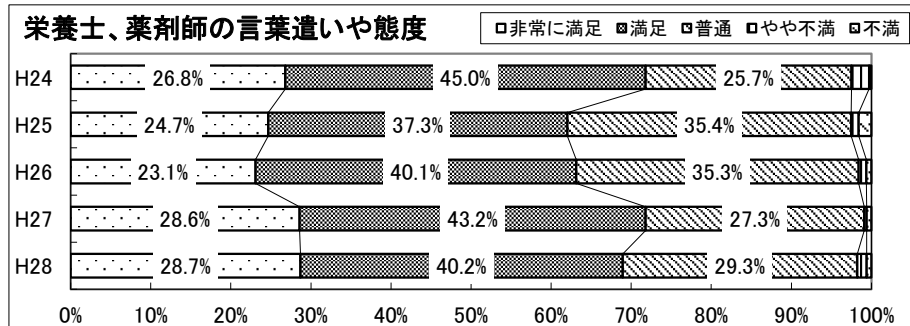
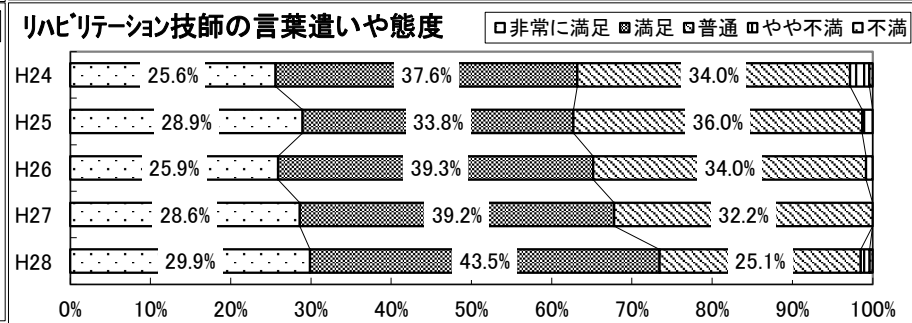
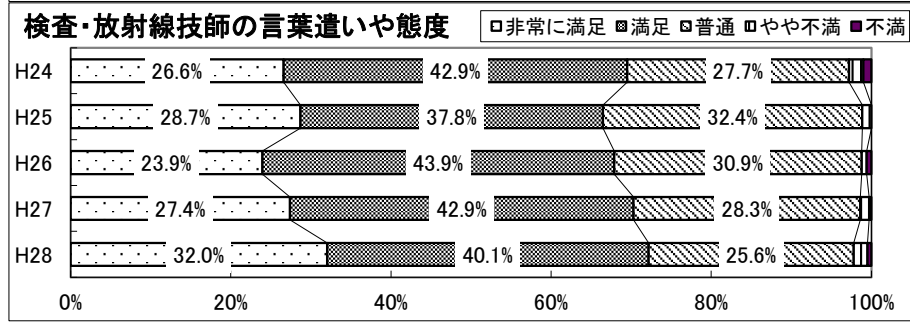
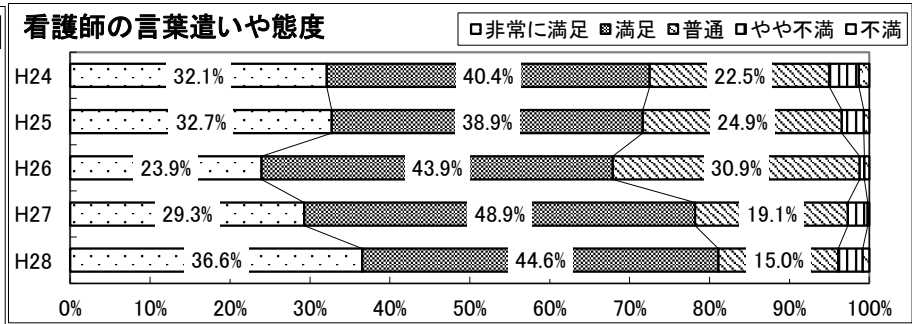
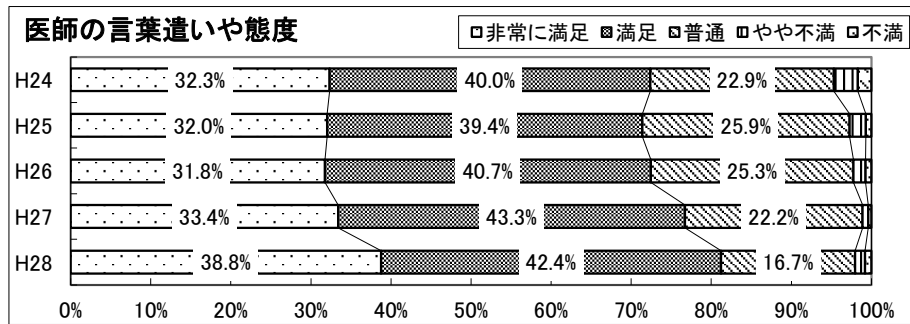
診療サービス面全般

□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 □不満



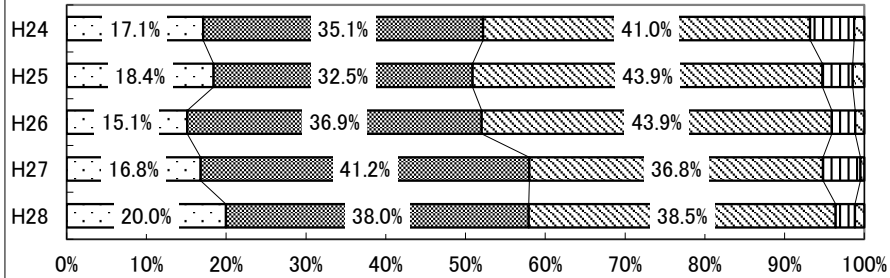
【接遇面】

過去5年間の推移をみると、ほぼ横ばいあるいはほとんど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。



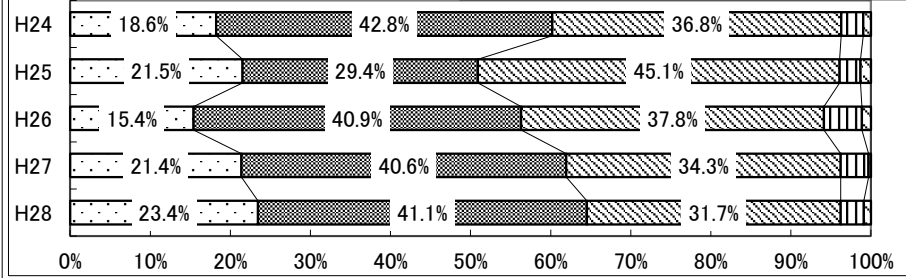
外来各科診療の受付の応対

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



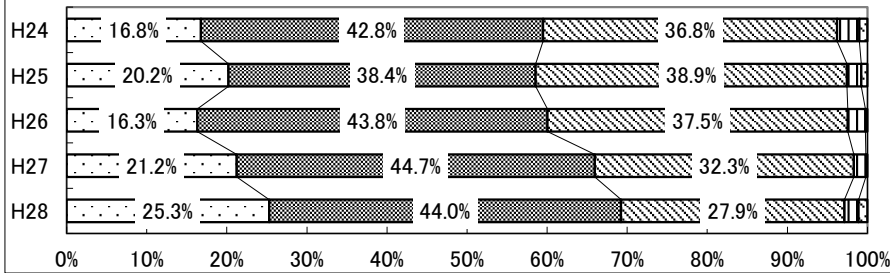
プライバシーの配慮

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



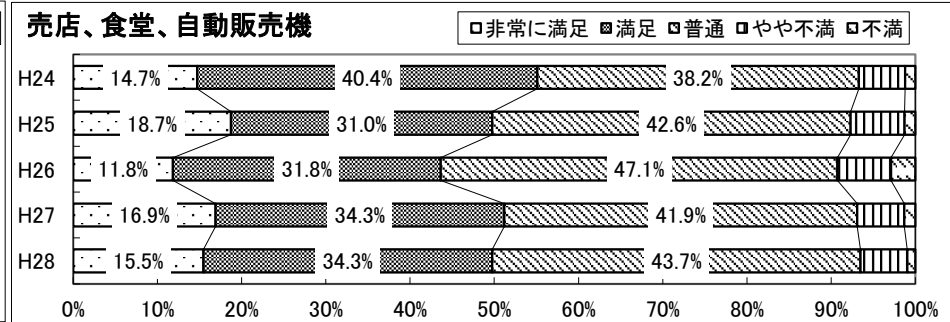
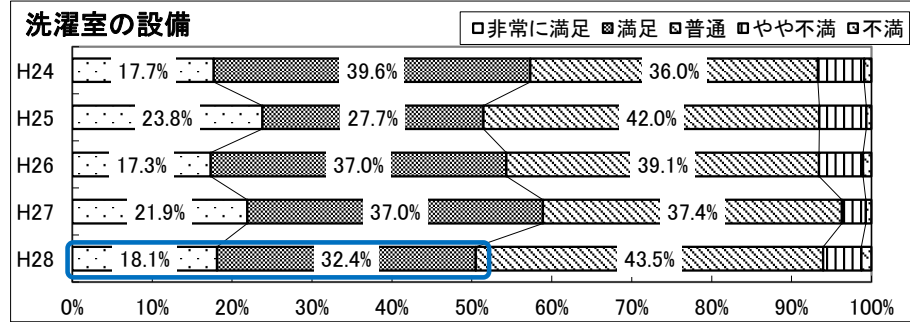
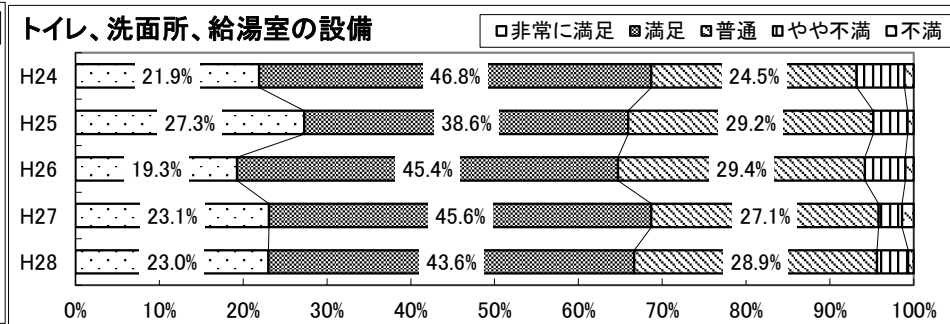
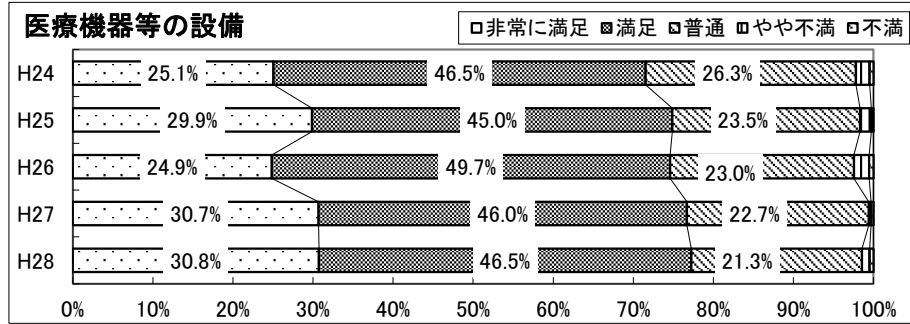
接遇面全般

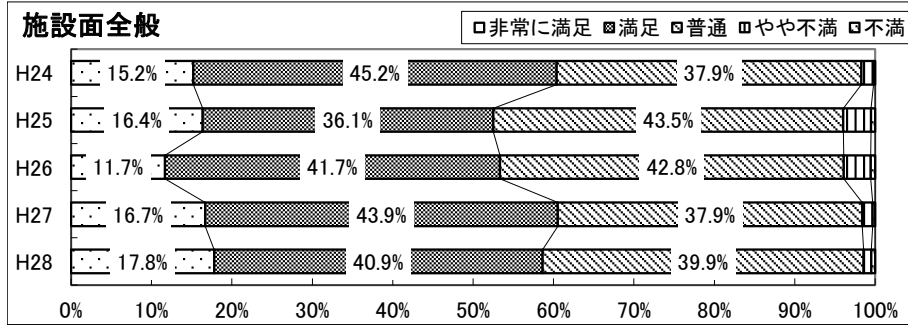
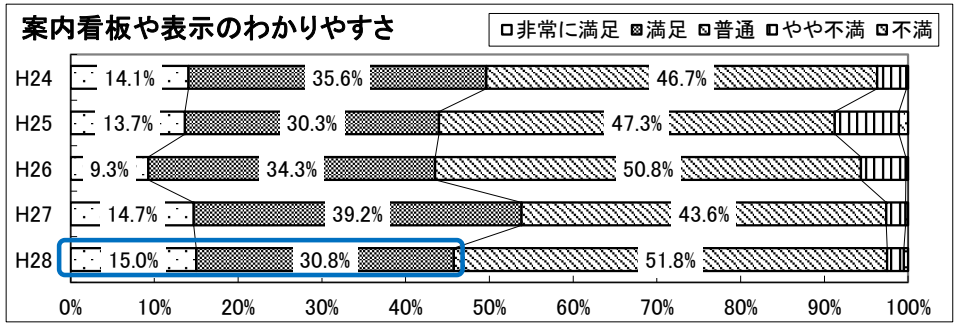
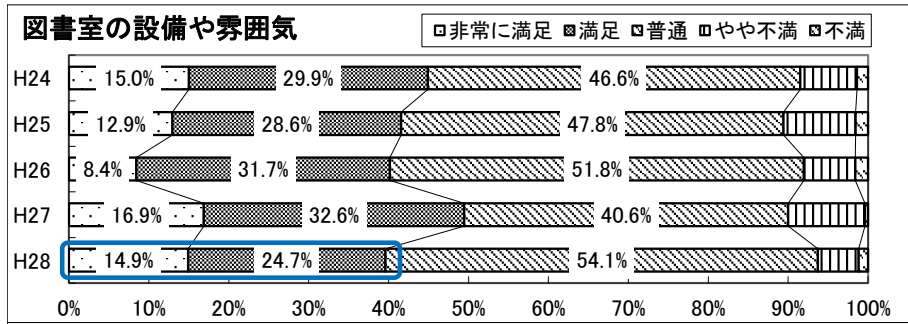
□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



【施設面】

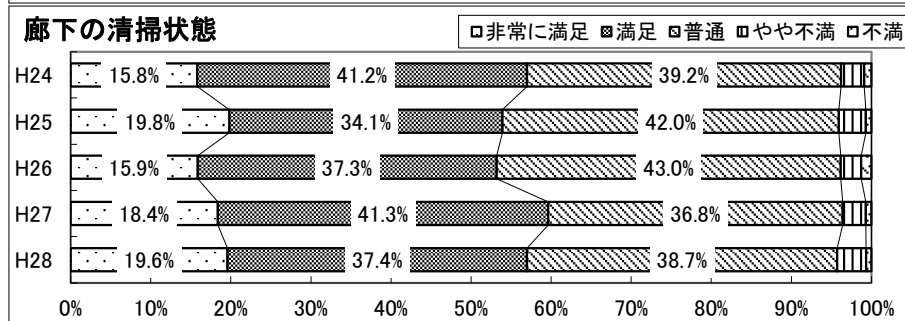
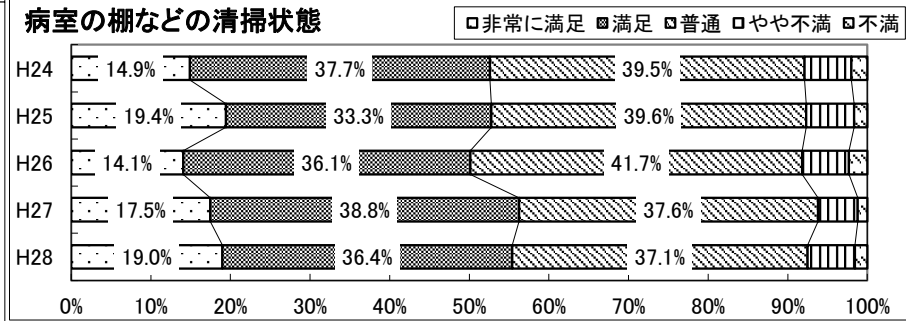
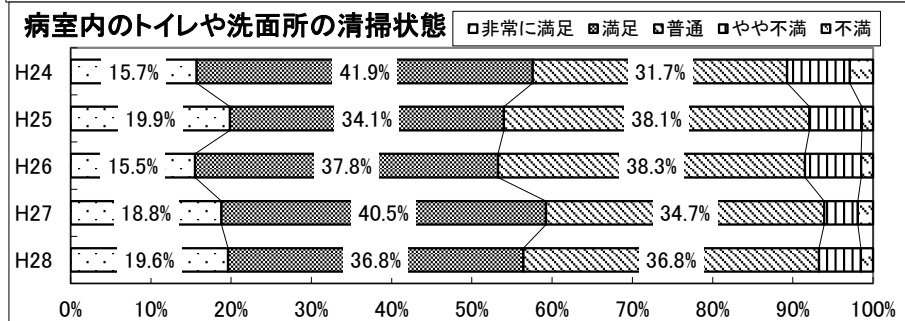
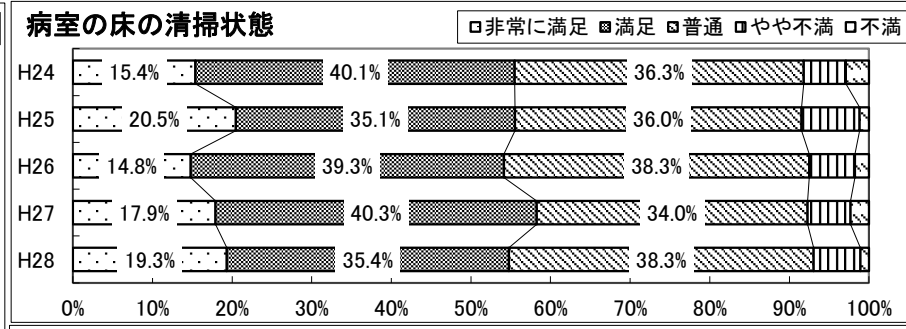
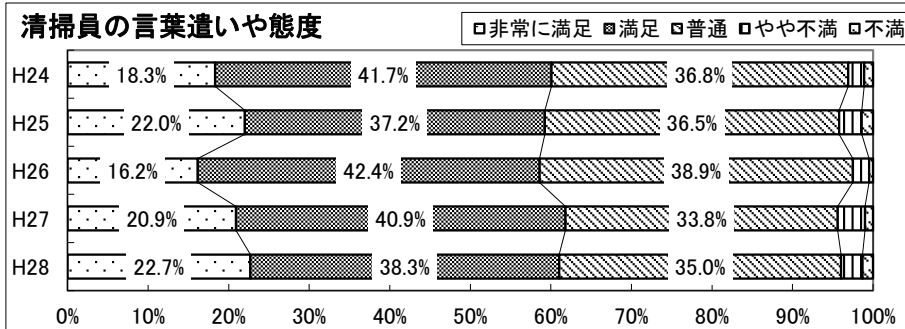
昨年と比較すると「医療機器等の設備」についての非常に満足、満足の回答割合が増加したが、そのほかの項目はすべて減少している。特に「洗濯室の設備」「図書室の設備や雰囲気」「案内看板や表示のわかりやすさ」の満足度が減少している。





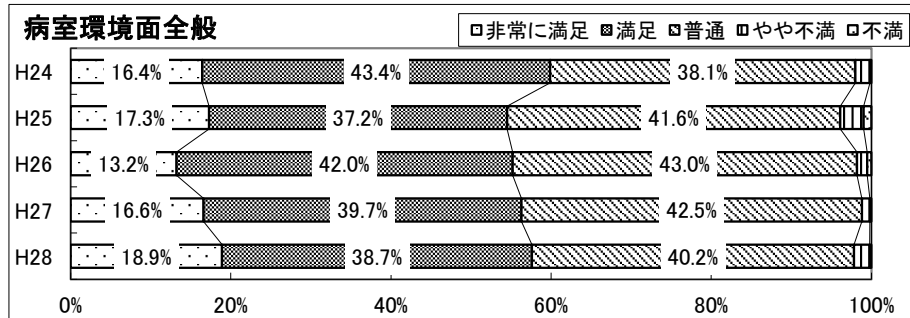
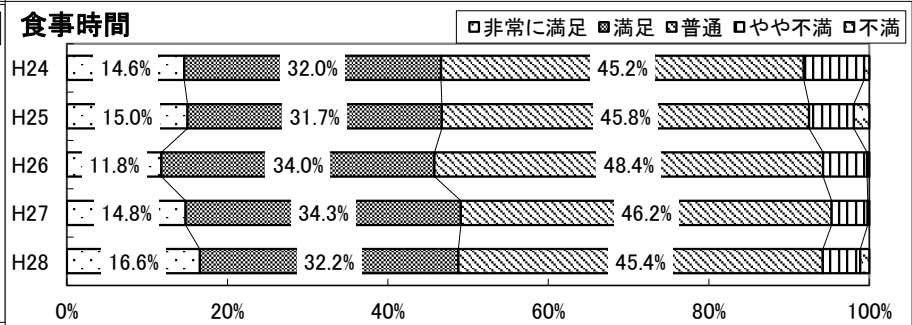
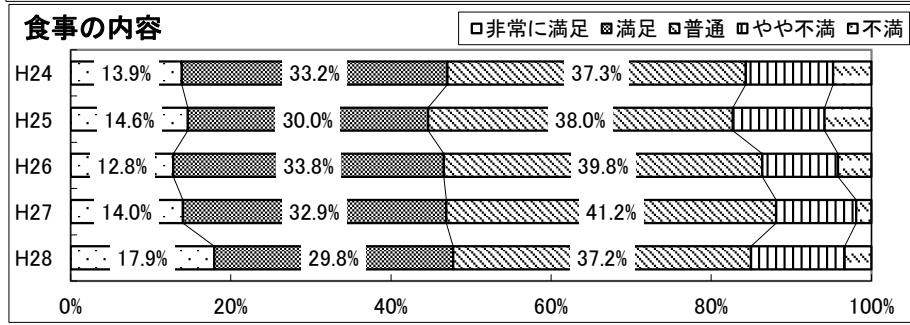
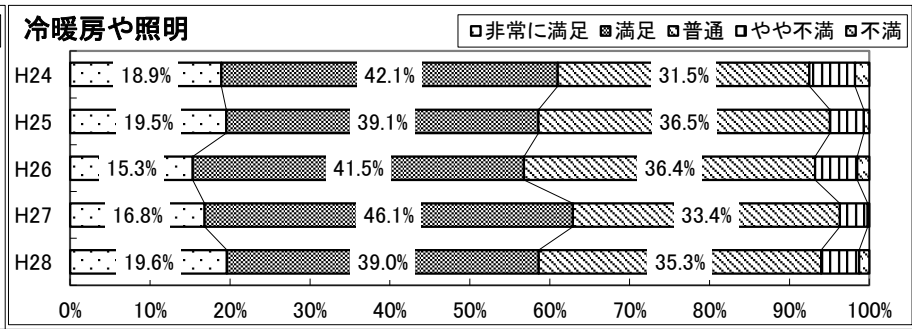
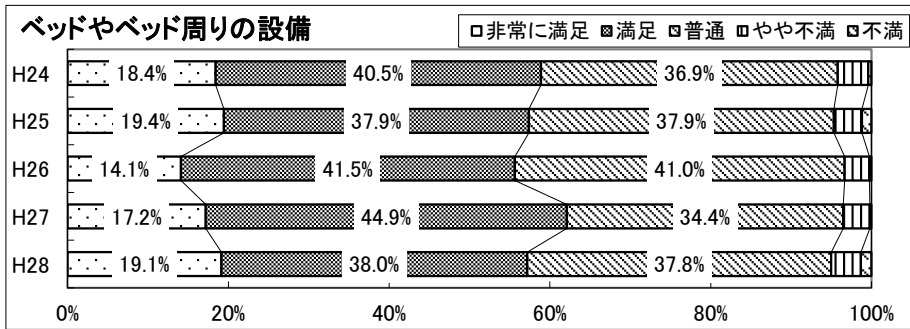
【清掃面】

昨年はずべての項目について満足度が上がっていたが、今年度はすべてにおいて満足度が下がり平年並みの満足度である。



【病室環境面】

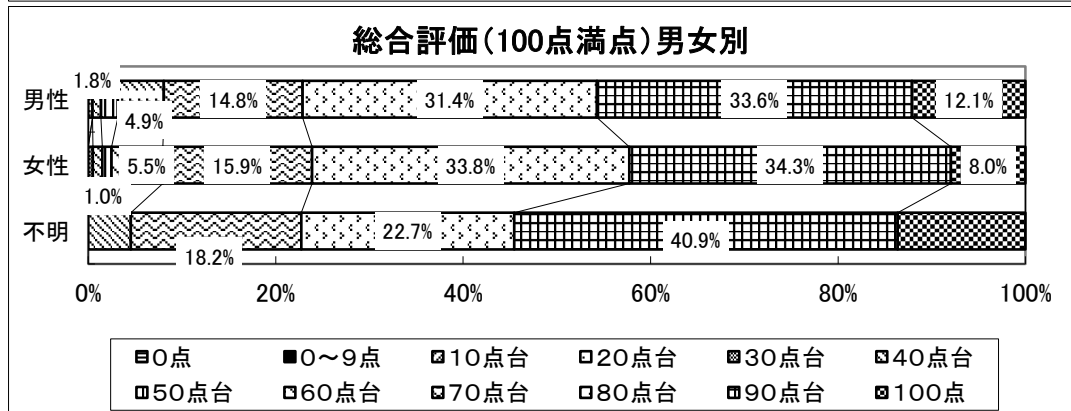
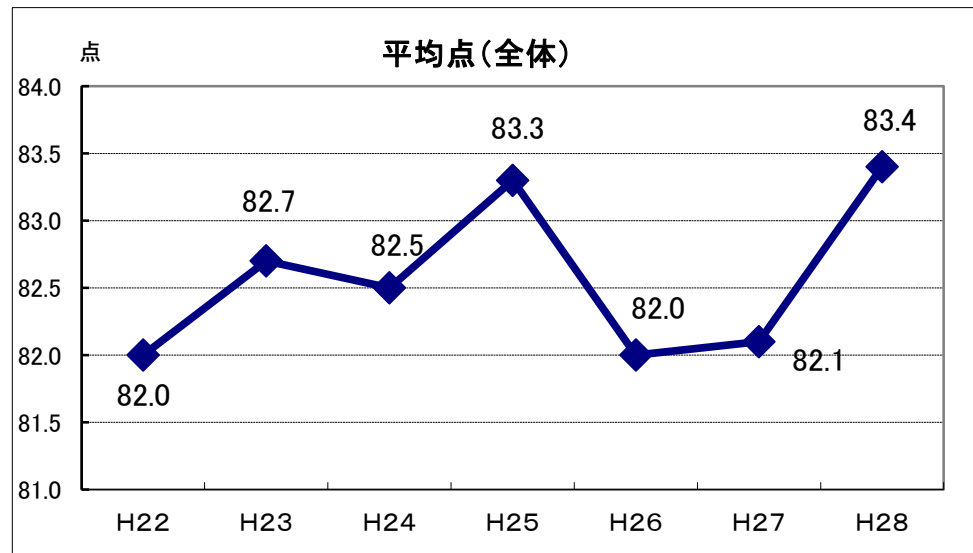
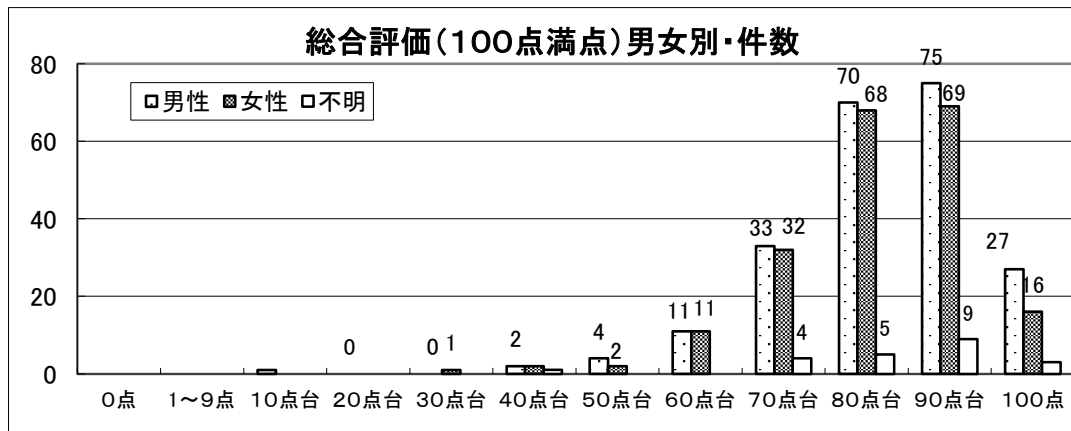
「ベッドやベッド周りの設備」「冷暖房や照明」についての満足の回答割合が下がったが5年間の推移はほぼ変わりはない。



5. 総合評価(100点満点)

100点と評価した人が46人で10.3%(昨年比+3.2%)、90点台が153人で34.3%(昨年比+0.6%)、80点台が143人で32.1%(昨年比-2.1%)となった。

平均点は男性が84.1点(昨年比+2.0点)、女性が82.6点(昨年比+0.9点)で、全体で83.4点(昨年比+1.6点)となった。



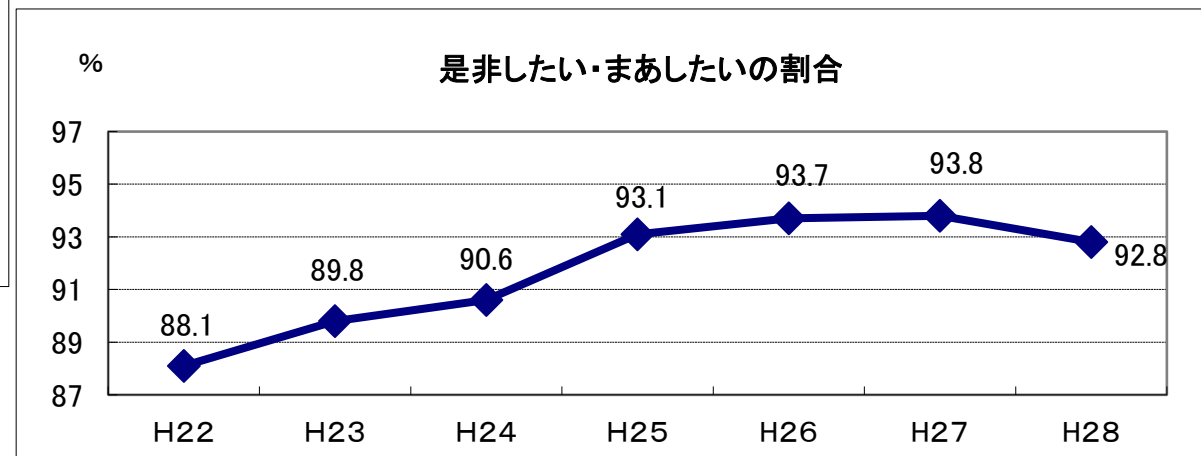
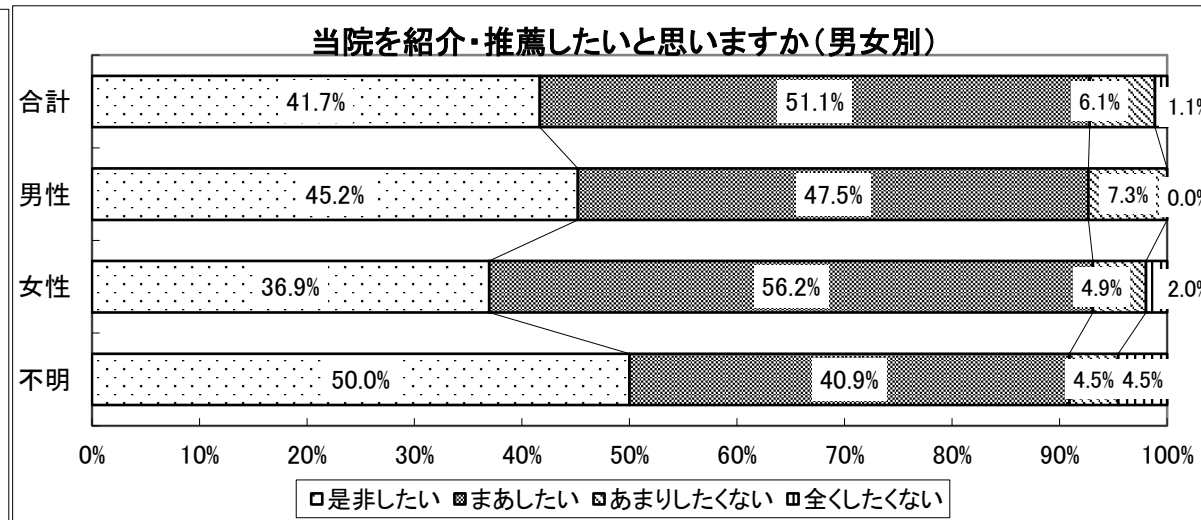
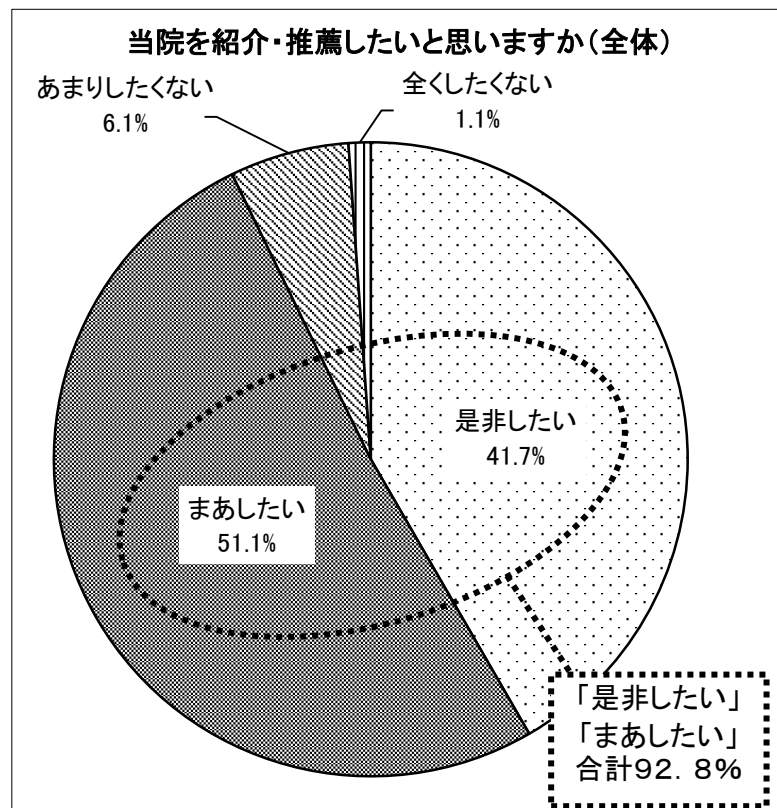
年度	平均点
H22	82.0
H23	82.7
H24	82.5
H25	83.3
H26	82.0
H27	82.1
H28	83.4

	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(H27)
男性	0	0	1	0	0	2	4	11	33	70	75	27	223	84.1	82.5
女性	0	0	0	0	1	2	2	11	32	68	69	16	201	82.6	81.7
不明	0	0	0	0	0	1	0	0	4	5	9	3	22	84.8	80.0
計	0	0	1	0	1	5	6	22	69	143	153	46	446	83.4	82.1
割合(今回)	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%	1.1%	1.3%	4.9%	15.5%	32.1%	34.3%	10.3%	100%		
	23.3%						76.7%						100%		
割合(H27)	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%		

6. 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92.8%で、昨年度より1%低くなっている。

「是非したい」の回答割合は41.7%で、男女別では女性より男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	45.2%	47.5%	7.3%	0.0%	100%
	女性	36.9%	56.2%	4.9%	2.0%	100%
	不明	50.0%	40.9%	4.5%	4.5%	100%
	合計	41.7%	51.1%	6.1%	1.1%	100%
割合	合計(H27)	42.1%	51.7%	5.0%	1.2%	100%

7. 自由意見(入院)

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
おほめ	1	昨年から〇歳の父親が入退院の繰り返しですが、職員の方はいつも笑顔で声かけしていただき本人はよるこんでいます。家族も安心です。	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意見を真摯に受け止め「信頼されこころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。
	2	状況に応じて対応を工夫していただいていることに感謝しています。また、ひとりの看護師さんにお伝えしたことが、他の方にもきちんと伝わっているということが感じられることが安心感につながっています。	
	3	看護師さんには本当にいろいろ話を聞いていただき、たすけていただいています。ありがとうございます。食事面でももう少し種類が増えてくれると嬉しいですが、単なるワガママです。美味しいご飯をいつもありがとうございます。	
	4	無事に出産できるか不安ばかりだったが、皆さんのおかげで出産することができた。特に助産師さん、看護師さんが親切に温かくサポート、また、お世話してくれたので産後も心地よく過ごすことが出来ました。本当にお世話になりました。ありがとうございました。	
	5	約一週間お世話になり、ありがとうございました。	
	6	先生や看護師がとても丁寧で優しく安心して入院できました。清掃の方々も親切にしてくれ、とても居心地の良い入院生活となりました。皆さんお忙しいと思いますが、頑張ってください。	
	7	不慣れな土地での突然の入院だったにもかかわらず、医師、看護師の方々は丁寧に対応してくださり、不安な日々もそんな皆様の声かけや診察等で解消されることがおおく、安心して入院生活を送ることができました。ありがとうございました。	
	8	長男の手術ということで、本人も家族もとても不安でしたが、お医者さんも看護師さんもとても親切・丁寧で、また頼もしく、安心して任せることができました、ありがとうございました。	
	9	お世話になりました。ありがとうございました。	
	10	医師も看護師さんも優しくて丁寧で感謝でいっぱいです。	
	11	複数の科を入院した。情報共有ができてよい。掃除が丁寧。清潔。医師や看護師が親身。施設も満足。	
	12	みなさん、親切で丁寧で対応がよかった。	
	13	電話に出るときはやさしくお願いします。看護師さんや医師と話すのが楽しい。気軽に質問できるから、気楽でうれしい。	

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
おほめ (続き)	14	外来→治療→入院が上手く連携されていてありがたいと思った。	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意見を真摯に受け止め「信頼されこころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。
	15	ありがとう	
	16	難しい手術をやってくださった。感謝です。知人や家族に知らせたい。少々面倒なことでもにこやかに対応をお願いします。	
	17	どうもありがとうございました。	
	18	いろいろと良くして下さいるのでありがとうございます。家でも皆が喜んでいます。	
	19	看護師が交代制で変わりすぎるのでなるべく小人数が嬉しい。リハビリは最初が大切だと思うので、時間を長くして欲しい。良かったのは、看護師がアドバイスをして下さいることが有り大変有り難かった。	
	20	不満はありません。看護師のみなさんに親切にして頂き感謝しております。	
	21	入院してみて、看護師さんたちにお世話になり、毎日の忙しさを目の前で数日見てよくわかり、もう少し看護師さんたちの人数が増えたら一人、一人に少しでも余裕が出て、和やかな環境もできるのでは。ナースステーションも空にならないのではと思いました。大変な仕事ではありますが、皆様頑張ってください。わたしは、お世話になり大変感謝しております。ありがとうございました。	
	22	満足しています	
	23	先生も看護師さんもすぐ対応していただけるので（気になることも対応してくれる）入院（長期）と病氣（初めて）の不安がストレスにならないので治療に専念出来ます。	
	24	かかりつけ院長先生より県立が一番ですと紹介状をいただき自宅も近く入院生活医療面、病室の皆様にも感謝の毎日です。ありがとうございます	
	25	自分とはしよりにもかわからず、親切にいただいたこと忘れません。返しはできないかも知りませんがほんとうにありがとうございました。	
	26	満足しています	
	27	不満はありません	
28	色々とお世話になりました。看護師さんが皆さんとても親切な方ばかりで安心して過ごせました。ありがとうございました。		

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
おほめ (続き)	29	職員の方は皆明るい。	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意見を真摯に受け止め「信頼されこころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。
	30	2週間の入院でしたが術後のお医者様、看護師さん、その他色々お世話をおかけしました。ありがとうございます。皆様の丁寧な介護の数々にはとても頭が下がります。何とお礼を申し上げて良いかわからないほどです。	
	31	不満はありません	
	32	〇〇先生丁寧な診断ありがとうございました。感謝してます。	
	33	施設面ー清掃面ーでもよい。不満はありません	
	34	ありがとうございました。	
	35	〇〇の切除後気分が悪くなり寝込んだとき、大部屋の隣の方がイヤホンなしでテレビを見ていて、うるさいし眠れそうに無いなと思っていましたが、看護師が注意してくださり助かりました。うれしく思いました。	
	36	皆さんの優しさとてもうれしく思います。丁寧な言葉使いの私自身とても勉強になってます。いつもありがとうございます。	
	37	医師をはじめ携わる人の親切さが身にしみます ありがとうございます	
	38	入院していろいろ不安でしたが説明など教えていただきありがたく思っています	
	39	みなさんとても親切です	
	40	改善の理由は人それぞれの考え方で、当職員さんは各自病人のため一生懸命世話をしていると思います。病気でつらいところがあっても看護師さんの誠意、サービス、アドバイスで励まされます、ありがとうございます	
	41	特別ありません。何回も通院、入院しておりますが非常に満足しております	
	42	特にありません。交通整理の方がとても親切で笑顔です	
43	看護師の方を始め職員の方の対応等が非常に良いと思います。継続してください。		

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
おほめ (続き)	44	心が温まり人にやさしく接することができます。みなさんに感謝します。	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意見を真摯に受け止め「信頼されこころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。
	45	フルネームで呼ばれるのが苦痛。受け持ちの看護師さんは、私のことを考えてくれうれしい。	
	46	大変満足しています。	
	47	不満なんかありません。感謝あるのみです。新規の入院患者に対しては、マナーなど遠慮せずに話して協力してもらうべきです。	
ご意見	48	病室に同じ程度くらいの4人入れた方が良い。一人者は4人とも同じ部屋、経済的にも考える事。	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。
	49	相部屋の場合は患者の状態が同等程度の方を入れて欲しい	
	50	申し分のない当院で入院させてもらっています事はありがたい限りですが医師の方、看護師の方、人間ですから十人十色ですね。申し分のない全て行き届いた看護師さんもいれば自分の我意で話す方もいらっしゃいます。患者もいろいろな方がおられますが頑張ってほしいと思います。患者の身になり快く接して下さる看護師さんは完璧な仕事をなさいます。	
	51	お茶熱すぎてすぐ飲めず	
	52	1日の日程を時間別に教えてほしい。(例)午前何時頃に何々を行います。午後何時頃に何々を行います。	
	53	老人には院内が広すぎて不安がいっぱい。どこへ行っていいのかわからない。	
	54	福井駅からのアクセスが悪い。タクシー1120円は高すぎる。	
	55	結果的に目的とする治療が成功し無事退院できればOK。直らなければNGとなる。要は結果が全てかと思慮される。ソフト・ハード面はこの次と感じます。	
	56	今回は、私の身勝手な行動により家族や関係者の方々に迷惑を掛けかけました	
57	もっと外泊したい。売店に行きたい。		

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
ご意見 (続き)	58	ナース室は入らないでくださいと言って出て行かねばならないけど何についてあんなに会議を開かねばならないんだらうと思います。相撲が始まったら見たい人がいるかもしれないけど私も番組はほぼ捨てて見ていません。お相撲が始まったら初日から千秋楽まで消して欲しい。	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。
	59	わがままな年寄りのめんどろ大変ですが、良い方とそうでない方の対応がはっきり分かれていると思う	
	60	先生方も色々あるとは思いますが、患者の手術だけして他へ変わって行ってしまうのが納得いきません。手術した先生が最後まで責任を持って患者をみていただきたいと思います。	
	61	医師の診察の回数をもっと多くしてほしい。下剤が効かないのもっと適切に処方してほしい	
	62	看護師各々悪い	
	63	個室は利用料金が高いことから室内のテレビ冷蔵庫はカードではなく自由に使えるようにしたらどうでしょうか。	
	64	TVの有料はわかるが、冷蔵庫まで有料は？特に夏場は・・・	
	65	床がきれいになれば。私ばかり怒られる。	
	66	日曜、祭日看護師が不足しているように感じる。増やしていただくことを希望する。	
	67	栄養士、薬剤師がもっと患者に関与できるシステムにして欲しい。	
	68	食事は病院なのである程度覚悟していたが、夕食のメインがガンモだったのは驚いた。がっかりしました。	
	69	廊下清掃の人で、患者や面会人が歩いていても道を譲らないみたいな態度。 朝、売店前にて、事務服を着た女性が、患者をよけて歩くのではなく、患者の方がよけて歩いていたのを見た。	

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
診察	70	以前、救急いった時の対応が不満。2時間待たされて待合室で流産を何度もいわなければならない状況だった。精神的にもつらかった。	ご指摘の件は救急スタッフが最も注意をしているポイントなので大変ショックを受けております。 まず、2時間待ちは連休中で救急車が立て込んでいる以外はほとんどないと思っていた事。第2点として、トリアージを行った際に産科の訴えである場合はトリアージレベルを上げて速やかに対処するように心がけている事。スタッフ一同で問題点を再度確認し改善していきたいと考えております。（担当科長）
	71	担当医の先生、月に一度でいいんで週回（回診？）お願いしたい。聞きたいこともありますので。	回診の頻度が少ないとのことで、ご心配をおかけしました。 リハビリテーション科では、病床数に比して医師数が少ないため全体回診は土曜日に行くことが常態となっております。平日もお一人お一人の状態に合わせて回診しておりますが、週末外出や外泊をされる方ではお会いする機会が減ることがあります。急性期の主治医は、原則として病状の落ち着いた方の回診には来ません。必要に応じて病状説明の機会を設けますので、ご質問などは病棟看護師にお伝えください。 なお、今年度9月より多職種での全体回診を毎週平日2回行っております。リハビリなどでお部屋を離れている間は、お会いできないことがあるかもしれません。受け持ち看護師にお話していただくことで、情報の共有を図っておりますので、お声をかけてください。 担当医が女性のため、看護師と間違われることもしばしばあります。いずれにせよ、他職種間の連携に努めておりますので、身近な職員にお声がけください（担当科長）
	72	リハビリをさせてもらっていますが土日連休と休みになってしまうと間が空いてしまい運動効果がマイナスになってしまう気がする。せめて土曜日は活動してくれると助かります	来年度より、土日祝日のリハビリを実施予定です。（リハビリ室長）
	73	患者をみてやっているという態度で接するのではなく、お世話をさせていただくという態度で接してほしい。言葉使いに注意、患者さんをちゃん付けはよくない	この度はご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。ご指摘ありがとうございます。ご意見をスタッフに伝え指導をしております。貴重なご意見ありがとうございました。（担当師長）
受付	74	精算機が終わった後受付で支払いする際、事務員が非常に事務的な対応だった。個室を希望していたが空いていなかった。	このたびは大変ご不快な思いをおかけしまして申し訳ございませんでした。関係スタッフを指導し、患者さんのお気持ちに沿った丁寧な対応ができるよう努力しております。（医療サービス課長）
接遇	75	救急車で運ばれたのに家族の声かけが遅すぎる。集中治療室で目が覚めてからの扱いがひどすぎる。気を失って病院に運ばれたのに話しかけても返事すらしてくれない。話をしてくれても振り返りもせず、私も初めてあんな状態で入院したのに「他に病人さんもいらっしゃるのだから私も病人ではないのか。「眠れ」と言われてもこのまま死んでしまいそうで怖かった。集中治療室の事は一生忘れません。	今回は、大変ご不快、不安な気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。限られたスペースの中での対応であり、病状も落ち着かない中、不安も大きかったと思います。今後患者さんのみならず、ご家族様にも少しでも早めの対応に心がけていきたいと思っております。（担当師長）
	76	説明する言葉をじっくりゆっくりしてほしい（難聴のため）	説明が理解されたかどうか確認しながらゆっくり説明させていただきます。（担当師長）

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
看護	77	働いてらっしゃる皆さん、一生懸命笑顔で対応してくださり、入院して気持ちが悪くなる時も救われます。ただ、たくさん働いてらっしゃる分、情報が共有されているのかな？と心配な点があります。例えば、小さいことですが、体重は病室ではかる？自分ではかりに行く？Etcその日その日の看護師さんに、聞かれても私自身がどうするのが一番なのかわかりません。（部屋内安静の状態）	私たちの対応により、患者さんにご心配をおかけし、まことに申し訳ありませんでした。今回の貴重なご意見をもとに、スタッフで話し合いを持ちました。今後は、このようなことがないように、スタッフで情報を共有し、患者さんが安心な入院生活が送れるよう、努めてまいります。（担当師長）
	78	入院当初、わからないことを聞いたら、冷たく教えられた気がした。情報がゆきとどいてないと思うことがあった。	・「冷たく教えられた」に関し、接遇が行き届かず、申し訳ありませんでした。 ・「情報がゆきとどいてない」は、看護師に言ったことが看護師間で伝達されていなかったの意味としてとらえました。要望や継続すべきことが抜けることがないように、申し送りの方法を考慮致します。（担当師長）
	79	全体的に秒単位での仕事が不自然な気がする。もう少しゆとりの気持ちがあれば・・・	このたびは、看護師の対応がゆとりのない対応だったようですね。スタッフで心温まる看護の提供が看護師として目指す姿勢であることを話し合いさせていただきました。誠に申し訳ありませんでした。ご意見ありがとうございました。（担当師長）
	80	病室で病状などまわりに気づかれたくないのでもっと小声で言ってほしい	この度はご不快な思いをおかけしましたこと大変申し訳ありませんでした。ご指摘された対応について「入院時に、病状や検査時の説明を病室で実施しても良いかの確認をすること。普段の会話は患者さんに聞こえるくらいで行うこと。プライバシーを守り同室患者さんへの配慮を行うこと。」を話しあいました。今後は適切な対応ができますよう努めてまいります。（担当師長）
	81	担当看護師の受け持ちの回数が少なくあまり顔を出してもらえない。夜勤にはいる前のあいさつがない。洗面介助がきちんとされていない（忙しいのはわかりますが）	準夜の勤務前にラウンドはしているが挨拶が不十分だったと思います。今後は患者一人ひとりに挨拶をすることを心がけていきます。洗面介助、口腔ケアなど行っていますが、患者さんの状態に合わせたケアが出来るように努めます。（担当師長）
	82	医療はすばらしいと思うが、病気があって手術を予定する予定で体力も落ち食欲も落ち、つらっている患者に入院初日から「早く退院してほしい」とか「保険の関係上退院してほしい」と言われるのはつらい。そういう制度でスタッフの方も言わざるえないのかも。言い方にも色々ある。不信感と不安がなく、業務的に感じる。笑顔が足りない。	退院調整が必要な患者の場合、患者さん・ご家族との話し合う機会も少なく、早期に調整が必要なため入院時に説明したと考えます。退院調整を行う時の説明が不十分だったと考えます。患者さん・ご家族の思いを確認しながら今後は退院調整をしていきます。また笑顔で対応できるように接遇にも気をつけていきます。（担当師長）
	83	MRSAの知識・認識が浅い。特にMDRP においては知らない看護師がいる。感染症の対策委員会は？勉強会は？活動されていますか？	勉強会については全職員に年2回院内感染防止研修会を実施しています。感染症の委員会は感染防止対策委員会を月1回開催しています。感染防止のための基礎知識に差があるのは事実です。全体研修等で今後指摘事項に関して普及活動を行っていきたく考えています。（感染予防対策委員会）病棟においては、患者全員に対して標準予防策を実施しています。感染患者に対しては感染経路別にICT指導のもと対策を行っています。週1のICTラウンドでも現状でよいか確認しています。不定期ではあるが勉強会も行っています。（担当師長）

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
看護 (続き)	84	食事時間入院患者は色一の方が入院されており、家庭の食事時間のようにはいきません。お忙しいとは思いますが、片付けは心配りして下さい。	食後の片付けについて、気配りが欠けていたこと申し訳ありませんでした。食後は、一人一人の患者さんにお聞きしながら、片付けるよう指導します。（担当師長）
	85	患者のために。気持ちを考えて。少しの気遣いが患者の安心を得られます。	この度は、看護師の気配り、言葉かけや配慮が足りなかったと反省しております。不安な気持ちを抱くことになり、申し訳ありませんでした。今後、少しでも患者さんの気配りができるよう指導していきます。貴重なご意見ありがとうございました。（担当師長）
	86	看護師同士の連携があまりされていない	各勤務で引き継ぎを行い情報を共有し連携するよう努めているところですが、ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。具体的にどのようなことだったのでしょうか。差し支えなければ教えて下さると助かります。（担当師長）
	87	採血が朝早すぎ。またぐっすり寝れたかと言われるが早朝、夜でも看護師さんの中では大きな声で話をされると寝れない	ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。採血の人数が多いとき、また指示で早朝採血の場合など必ず前日に早朝から伺うかもしれないことを説明をさせていただいていると思いますが、十分伝わらなかったのでしょうか。眠られない方にとって大変ご迷惑かと思いますがご理解・ご協力お願い致します。また早朝伺うときや私たちの声で眠れなかったりしないよう細心の注意を払うよう気配りができるよう指導致します。ご意見ありがとうございました。（担当師長）
	88	毎日インシュリンをうっています。都度人が変わり痛さが変わります。見るからにこころやさしそうなベテランでない女性に看護師さんは痛くありません。彼女たちは言葉も態度も謙虚です。「上手よ全然痛くないよ」といつも褒めます。何故でしょう。同じ注射針の太さのはずなのに	貴重なご意見ありがとうございます。また、看護師への優しいお声かけ感謝いたします。すべてのスタッフが、ご指摘のように、優しい心配り、気配りができ、注射手技も上達するよう、日々向上を目指したいと皆で話し合いました。（担当師長）
	89	こちらがしてほしい事に対して、拒否してしてくれないことがある	この度はご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。今後のスタッフ教育のために、もう少し詳しく教えて下さると助かります。（担当師長）
	90	やさしく接してくれる人もいれば冷たく接する人もいるので、不愉快になるときがある。	申し訳ありません。患者さんへの対応について話し合いました。今後、患者さんへ不愉快な思いをしないように対応させていただきます。（担当師長）
	91	人のプライバシーを人にすぐ言うのが人に対して失礼ではないか。勝手な判断で決めないで欲しい。	このたびは不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。医療従事者としてプライバシー保護や、医療倫理についての勉強会を行い、理解を深め今後の患者対応に関して十分配慮していく事を指導いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。（担当師長）
	92	土日、コールしても全然来ない。平日はすぐ来るのに。	土日は看護師の勤務者数が少ないため、ご不自由をおかけし申し訳ありません。（担当師長）

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
看護 (続き)	93	ナースコールの対応が遅い。朝食を30分程度早くならないか。質問に対する回答が遅い。シーツの交換はもう少し早い方が良い。リハビリの訓練時間もう少し長いとありがたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・このたびは、看護師の対応が遅くなり申し訳ありませんでした。日常生活上のケアを必要とされている方を対象とした病棟であり、おひとり、お一人の動作の介助を安全に確実に行わなければなりません。また、質問に対する回答につきまして、対応が遅くなり申し訳ありませんでした。的確なお返事をする為にお時間をいただくことがあります。今後、なるべく早く対応できるように心がけていきます。ご意見ありがとうございます。(担当師長) ・ご意見ありがとうございます。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) ・人員の関係で、平日一日当たりのリハビリ実施時間は現状通りですが、来年度より土日祝日のリハビリを実施予定です。つきましては、入院期間中におけるトータルなりハビリ時間は今以上に実施できる予定です。(リハビリ室長) ・(シーツ交換について)シーツは週1回交換を行っております。お気づきの点がありましたら、近くのスタッフにお申し付けください。(利用環境サービス室長)
	94	救急で入院した時、看護師が次々と変わるのでお願いしたいことを変わるたびに言わなければならない、家族としては心配が増すばかりで、他の病院にすれば良かったと思った。	このたびは、入院に際し、ご心配をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。本来ならば、病棟が変わるたびに看護師が患者さんやご家族のご希望について申し送りをしなければならぬところ、申し送りが十分にされていなかったようです。今後は患者さんやご家族のご希望は転棟時に必ず伝えて行くように心がけていきたいと思っております。ご心配をおかけし、申し訳ございませんでした。(担当師長)
施設	95	駐車場との2Fの連絡通路365日、終日、通れるようにしていただくとありがたい。通院、見舞いの時、階段が苦痛の高齢の家族のために検討ください。	防犯の都合上、外来を営業していない土曜、日曜に通行許可するのは難しいです。ご理解お願いいたします。(利用環境サービス室長)
	96	洗面所に手洗い石鹸などをおいていただけると助かる。	設置作業と経費の関係から、順次導入を検討します。設置をご希望な場合は、お近くのスタッフにお申し付けください。(利用環境サービス室長)
	97	各ベッドから外が見える窓があるところが良い。産科の待合椅子を増やしてほしい。	産科の待合イスについては、設置スペースがないため、設置予定はありません。(利用環境サービス室長)
	98	洗濯設備が少ない。使いたい時にすぐ終了している前の人の衣類が残ったままずっと使えないことがある。すみやかにとるよう注意書きしてほしい。	ご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。洗濯設備が滞りなく利用できるように、使用状況がわかるボードを設置しました。ボードにも記載しましたが、衣類が残ってご利用できないときは、お手数ですが看護師にお声かけください。貴重なご意見ありがとうございます。(担当師長)
	99	大部屋だとどうしてもトイレの音が気になる。夜中はけっこう聞こえる。センサーのライトだとうれしい。消臭剤も。	(消臭剤について)消臭剤の設置を希望する場合は、お近くのスタッフにお声かけください。(利用環境サービス室長)

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
施設 (続き)	100	トイレ側のところまでトイレの様子がわかる。収納棚が高くて背が低く届かない。ベットが手動だった。	背が低く収納棚に届かない場合は、お近くのスタッフにお声をおかけして使用するようして下さい。電動ベッドは計画的に更新しています。（利用環境サービス室長）
	101	ゴミ箱の所にペットボトル用も設置して欲しい	デイルーム内の自動販売機近くにペットボトル用のゴミ箱がございますので、そちらをご利用ください。（利用環境サービス室長）
	102	カーテン洗ってるのかな？	定期的クリーニングを行っております。汚れが気になった際は、お近くのスタッフにお申し付けください。（利用環境サービス室長）
	103	テレビ(病室・個室)の配置がいまひとつ。個室のテレビ配置をもう少しベッドから見やすい位置に配置してもらえるとありがたい。	患者さんによって見やすい位置が違いますので、現在の位置でご利用お願いいたします。（利用環境サービス室長）
	104	病室でWi-Fiが使えるとありがたい	院内医療機器への電波障害等を考慮し、情報セキュリティポリシーにおいて使用を認めていません。電子カルテPCも無線を使用しており、電波干渉も懸念されるためご理解お願い致します。（利用環境サービス室長）
	105	病室のトイレの便座が高くて高齢者には座るのも、踏ん張るのも大変です。トイレトーパーがもう少し厚いと良い。枕の横幅が少なく長時間横たわる者には不適當。	病室のトイレは、車椅子の方の利用を考慮して少し高めの構造となっています。病室のトイレが高いと感じた場合、デイコーナー付近のトイレをお使い下さい。枕につきましては、様々な意見があり今の枕を採用しております。ご自分の枕を使用することも可能ですので、ご理解願います。（利用環境サービス室長）
	106	風呂場の出入り口に冷気が混入され、全裸の病人にはこたえる	浴室踊り場の冷房を切ってご利用下さい。（利用環境サービス室長）
	107	フリーWifi設備を整えてほしい	すいせん図書コーナーにフリーWi-Fiは設置してあります。ご利用下さい。（利用環境サービス室長）
	108	お風呂に雑巾が1枚でもあった後にきれいにしておられるので用意があるとうれしい。 Wifiを有料でもいいので飛ばしてほしい。	前半回答：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。何かお困りの時は遠慮なく看護師にお申し出ください。（担当師長） 後半回答：院内医療機器への電波障害等を考慮し、情報セキュリティポリシーにおいて使用を認めていません。電子カルテPCも無線を使用しており、電波干渉も懸念されるためご理解お願い致します。（利用環境サービス室長）
109	コインランドリーが待たずに使用できるようにしてほしい。テレビの耳にあてるとき、聞こえない時もある。	コインランドリーでお待たせしたことにつきまして、申し訳ありませんでした。次回、同じことが起きないように、看護師に声をかけていただくようにいたします。貴重なご意見ありがとうございました。（担当師長）	

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
施設 (続き)	110	ロッカーにハンガーを置いてほしい	ハンガーの利用は患者さんによって異なりますので、利用の際は、ご自身で準備していただきますようお願いいたします。（利用環境サービス室長）
	111	テレビの見れる位置を変えてほしい	患者さんによって見やすい位置が違いますので、現在の位置でご利用をお願いいたします。（利用環境サービス室長）
	112	和式の便器を1カ所もうけて欲しい	2階小児科外来横に設置されているトイレに和式便所が設置されています。（利用環境サービス室長）
食事	113	救急センター利用時患者の乗り降り、受付をする際近くに駐車スペースがあると助かる。（患者から目が離しにくいときがある）	救命救急センター前の道路にくぼみがあります。緊急性が高い患者さんが降車する際に、そちらのスペースをご利用下さい。（利用環境サービス室長）
	114	トイレの故障を直してください。	修理しました。（利用環境サービス室長）
	115	洗面所の水があふれていつも汚いので、タオルでもおいてふけるようにしたらと思います。	この度は洗面所の清掃について至らない点があり、ご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。ご指摘ありがとうございます。看護スタッフには、患者さんに気持ちよく使用していただくために環境整備に努めるよう指導してまいります。ご意見のタオルについては、感染等の問題から常時置いておくことができません。ご理解願います。（担当師長）
	116	ベッドの背もたれの自動化	電動ベッドご利用の際は、リモコンで操作して背もたれを調整して下さい。手動ベッドをご利用の際は、お近くのスタッフにお声かけしていただいてベッドの調整をお願いいたします。（利用環境サービス室長）
	117	シャワー室に時計を設置してほしい。	要望のある場所から順次設置します。（利用環境サービス室長）
	118	病室内の空調の管理	病室内の空調は一括管理しており、皆様が過ごしやすい温度に設定しています。（利用環境サービス室長）
	119	出来たら麺類の食事を増やしてほしい。	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。麺類の提供につきましては、小鉢での提供や、一部の食種において主食で提供しております。食事の種類によっては対応できませんので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）
	120	朝食をご飯でなくパンを希望したのに無視された。	食事変更をお聞きしていたにもかかわらず、栄養部への連絡が抜けてしまい申し訳ありませんでした。（担当師長）

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
食事 (続き)	121	食事の魚の骨をつけたままなので骨がないと、いいと思う。食事がもっとおいしいと、いいと思う。救命救急センターの先生の対応がとても良かったです。	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。骨のない魚では、使用できる魚の種類が限られてしまうため魚の骨を付けたまま提供しております。ご理解いただきますようお願いいたします。魚の骨について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）
	122	もう少し、こってりした物を出して欲しい。	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。当院では、選択食（メインのおかずを2種類から選べる食事）という食事で、揚げ料理や炒め料理など油を使用した料理を提供しております。患者さんの病気の状態に合わせて栄養量の調整を行っておりますが、食事内容などご要望がござい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）
	123	食事のバラエティーが無さすぎ	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。いただきまし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まいります。（栄養管理室）
	124	パンが食べたい。あんかけみたいなのが多いのでいやだ。和食のこりっとしたのが食べたい。ご飯がかたい。ふりかけとか海苔をもっとつけてほしい	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。パンの提供につきましては、食事の内容によって対応出来ますのでご要望がござい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。食事の内容につきましては、いただきまし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。（栄養管理室）
	125	夕食と朝食に間の時間が空きすぎる。18時～8時の間はちょっと空きすぎ？	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）
	126	食事がおいしくない	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。いただきまし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まいります。（栄養管理室）
	127	食事の味付けが毎食一緒のように思えるもう少しバリエーションを考えた献立をお願いします	
	128	食事のおかずが不満あります。栄養部もアンケートを採ったり、要望を聞きおかずの充実を図って欲しい	
	129	食事で魚が出たときに、冷凍の魚を解凍して使っているのか、臭いが気になる事がある。ショウガなどで臭いを消してほしい。アイスノンが病棟で不足することがある	
	130	食事がもっとおいしいものをだしてほしい。	

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
食事 (続き)	131	食事の中に髪の毛がはいついたことがあった。	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衛生管理の教育を徹底いたします。（栄養管理室）
	132	食事時間をもう少しおそくできないか。せめて18時に。	ご意見ありがとうございます。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）
	133	食事は美しいのか良い。	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。いただきまし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まいります。（栄養管理室）
	134	食事のことについてですが夜食をとらせてもらおうとありがたい。	このたびは、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。当院では、夜食の提供は行っておりません。ご理解いただきますようお願いいたします。（栄養管理室）
	135	食事がおいしくなれば良い。行くところ（退院先）がなくて困る。	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。いただきまし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まいります。（栄養管理室）
	136	飯がまずいというか汚く見えて食べれないときがあつてきつい。おぞくて汚くて吐いてしまって食べれない。あんなもんおかずではない調理と言える。	
	137	食事量が少ない。	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）
清掃	138	個室を利用したが浴室のカーテンがカビだらけでとても不愉快だった。言って対応してもらったが、もっと清掃に指導を入れてほしい。細かな汚れも気になる。歯ブラシなどでこすれば取れるなど。	カーテンについて気になる点がございましたら、お近くのスタッフにお申し付けください。（利用環境サービス室長）
	139	清掃員さんがゴミ箱のふたを病室内で足でけり大音をたててするのにびっくりおどろきました。病人にも非常に悪いと思います。別の所でしてください。	適切な清掃をするよう指導いたします。（利用環境サービス室長）
	140	浴室をきれいにしてほしい。	1日1回清掃を行っています。汚れ等が気になる場合は、お近くのスタッフまでお申し付け下さい。（利用環境サービス室長）
	141	共同の洗面所の掃除は誰がするのか。	清掃業者が1日1回行っております。（利用環境サービス室長）

分類	番号	自由意見	回答（回答者）
清掃 (続き)	142	退院後病室の清掃に入る人で挨拶で清掃に入るのさくになりますと言いましたが、清掃でうるさいのではなく、2人で話しながらの作業でうるさかった。 廊下清掃の人で、患者や面会人が歩いていても道を譲らないみたいな態度。 朝、売店前にて、事務服を着た女性が、患者をよけて歩くのではなく、患者の方がよけて歩いていたのを見た。	清掃作業に集中することと、患者さんに配慮した清掃作業を行うよう注意致しました。（利用環境サービス室長） 事務服を着た方が当院職員であるか分かり兼ねます。（患者さんの声部会）
待ち時間	143	診察の待ち時間が長い。	複数の紹介患者さんがありますと、診察時間が極度に遅くなります。今後も同様なことが繰り返され、ご迷惑をおかけするものと思われまます。ご理解下さいますようお願い申し上げます。（外来運営部会）
料金	144	付き添いが必要なため、また他の入院患者に迷惑にならないよう個室を利用したが、追加料金が高い。	ご意見ありがとうございます。個室の料金については、県内の主要病院の個室料金を参考にし、それぞれの個室の面積のほか、トイレ、浴室等の付帯設備を比較して決定しております。ご理解のほどよろしく願います。（利用環境サービス室長）
	145	駐車料金が最低でも100円かかるので、毎日や1日2回の面会では、高くなるので、サービス券があると助かります。	皆様駐車料金を払って駐車場をご利用していますので、ご理解願います。（利用環境サービス室長）
	146	医療サービス点数請求額にミスが多数あり	このたびは大変ご不快な思いをおかけしまして申し訳ございませんでした。関係スタッフを指導し、請求に関して迅速に対応するよう努めてまいります。（医療サービス課長）
	147	1週間のおむつ代がかかって大変何か方法はないのか。	社会資源も含め、生活のことなど相談できる「なんでも相談」をご利用ください。（担当師長）
その他	148	短期間入院、検査入院とかなの場合、いびきの心配で迷惑など考えて寝れないこともあり、苦情となると思うが、その部屋の患者の程度にあわせた部屋での入院が望ましいと思う。もう無理かも。	ご不安があればご希望に添えるよう部屋の配慮をしますが、入院前にご相談あれば個室の配慮もできますので、心配事など相談していただきたいと思ひます（担当師長）
	149	病衣の上着のひもなし。ゴムが伸びている。	お近くのスタッフにお申し付けください。交換いたします。（利用環境サービス室長）
	150	〇〇病棟の病人に関する取り扱い（薬など）が一律で各自に合った取り扱いになっていない。	診療内容に関することは直接医師にご相談下さいますようお願いいたします。（患者さんの声部会）