

平成30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	578 枚
有効回収数	377 枚
有効回収率	65.2%

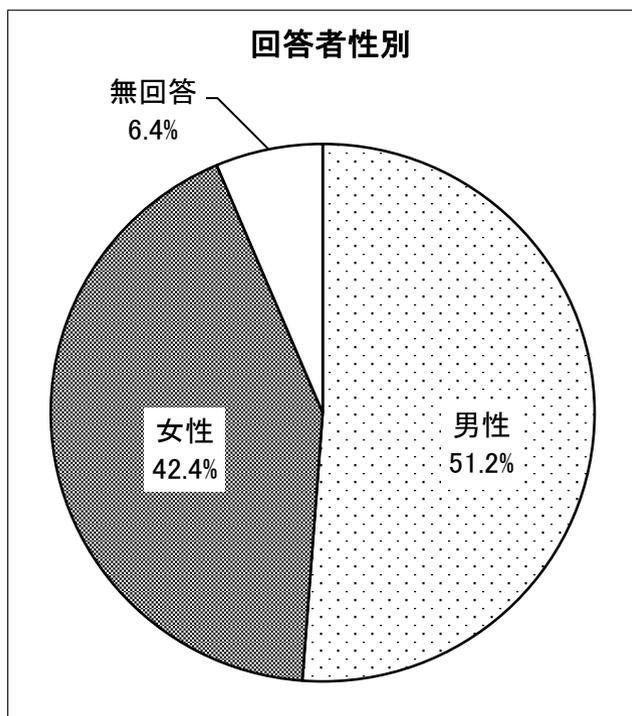
【調査日時】

配付日時 平成30年8月1日(水)～7日(火)

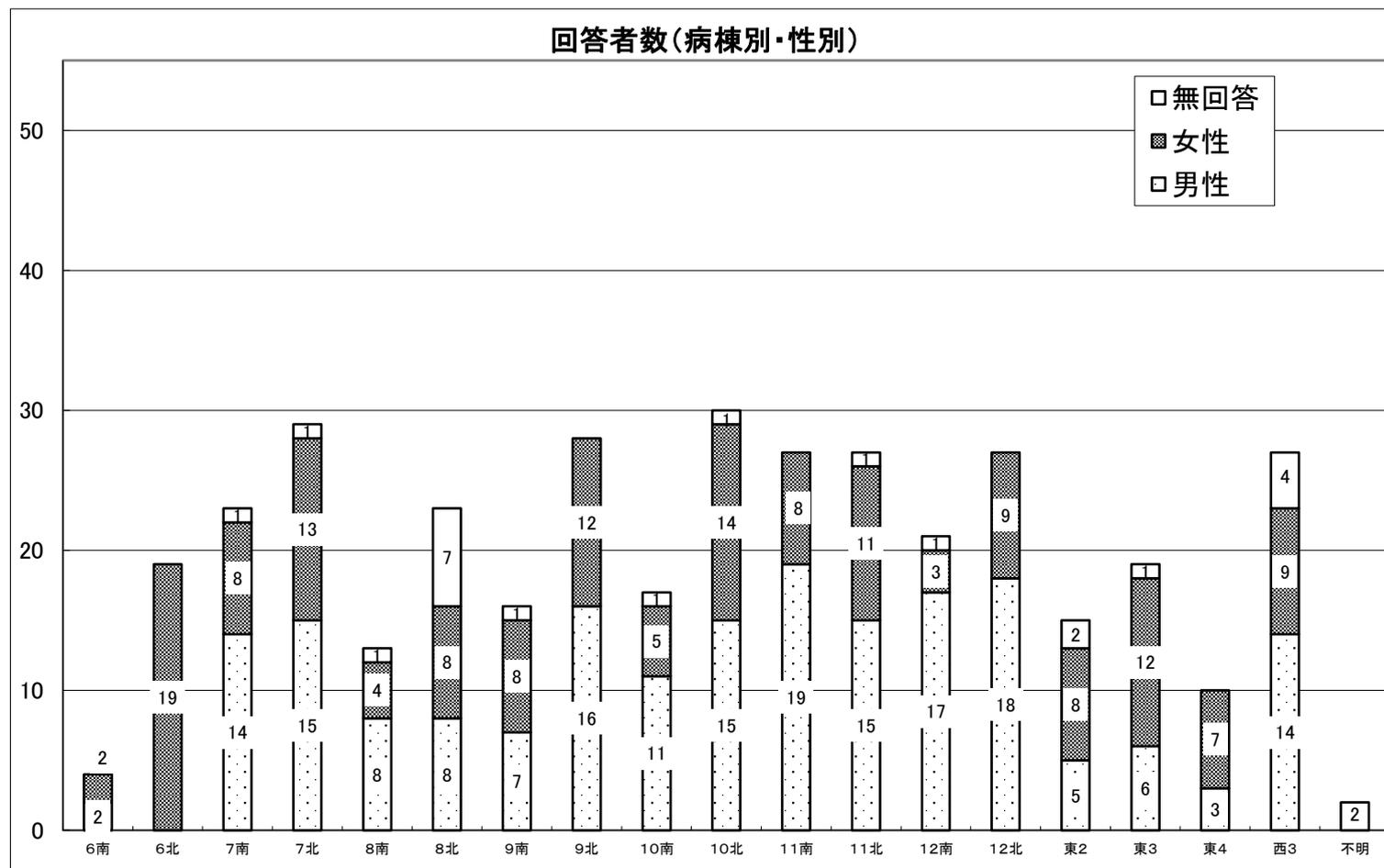
回収日時 平成30年8月1日(水)～9日(木)

2. 調査回答者の属性

(1) 回答者の性別

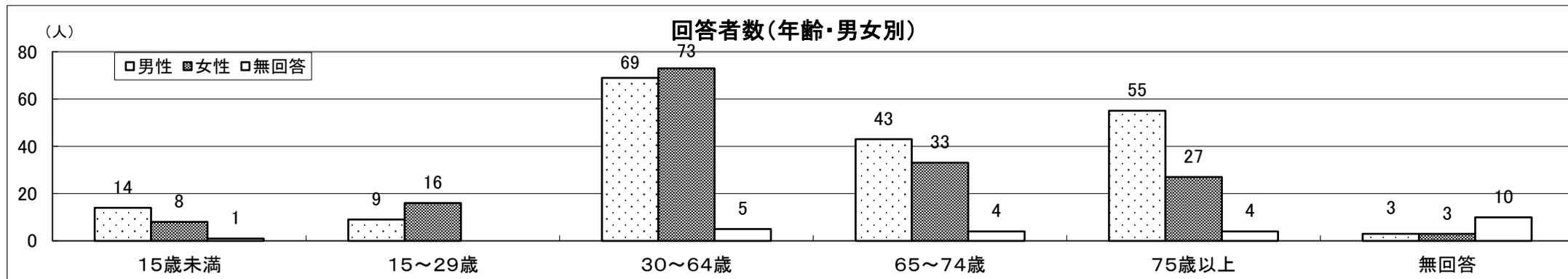


	男性	女性	無回答	計(人)
人数	193	160	24	377
割合	51.2%	42.4%	6.4%	100.0%



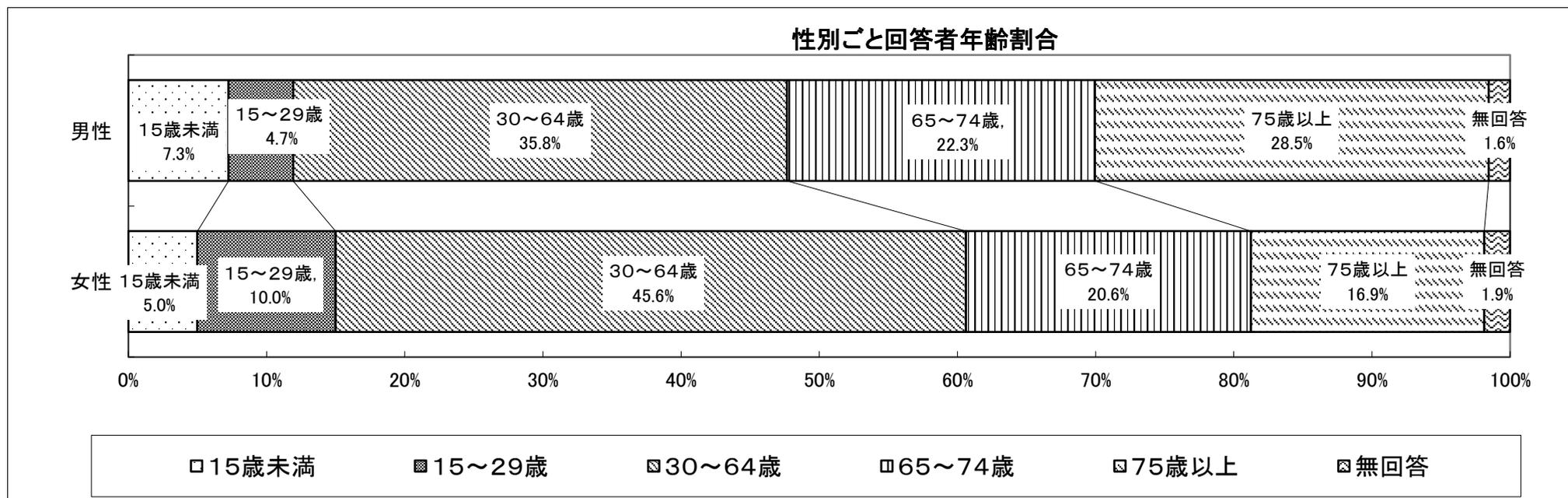
	6南	6北	7南	7北	8南	8北	9南	9北	10南	10北	11南	11北	12南	12北	東2	東3	東4	西3	不明	計
男性	2	0	14	15	8	8	7	16	11	15	19	15	17	18	5	6	3	14	0	193
女性	2	19	8	13	4	8	8	12	5	14	8	11	3	9	8	12	7	9	0	160
無回答	0	0	1	1	1	7	1	0	1	1	0	1	1	0	2	1	0	4	2	24
計	4	19	23	29	13	23	16	28	17	30	27	27	21	27	15	19	10	27	2	377

(2) 回答者の年齢・男女別



(単位:人)

	15歳未満	15~29歳	30~64歳	65~74歳	75歳以上	無回答
男性	14	9	69	43	55	3
女性	8	16	73	33	27	3
無回答	1	0	5	4	4	10
計	23	25	147	80	86	16

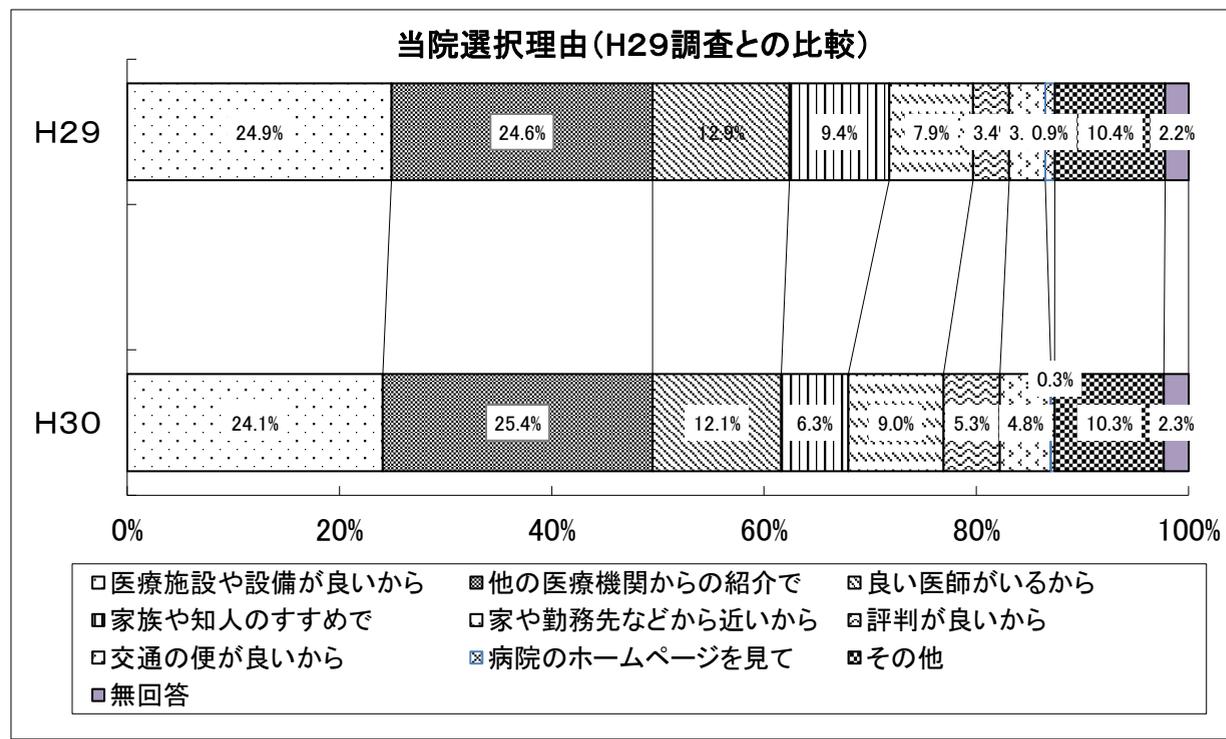
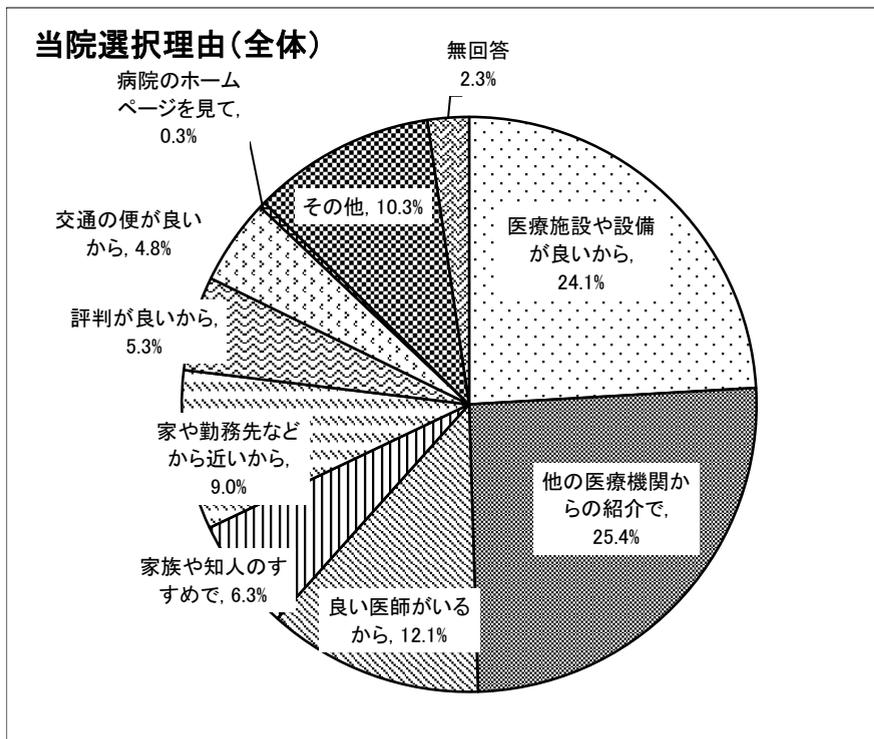


3. 当院選択理由

(1) 全体

「他の医療機関からの紹介で」の割合が最も高くなっており、次に「医療施設や設備が良いから」の割合が高くなっている。

昨年と比較すると、「家族や知人のすすめで」の割合が低くなっている。

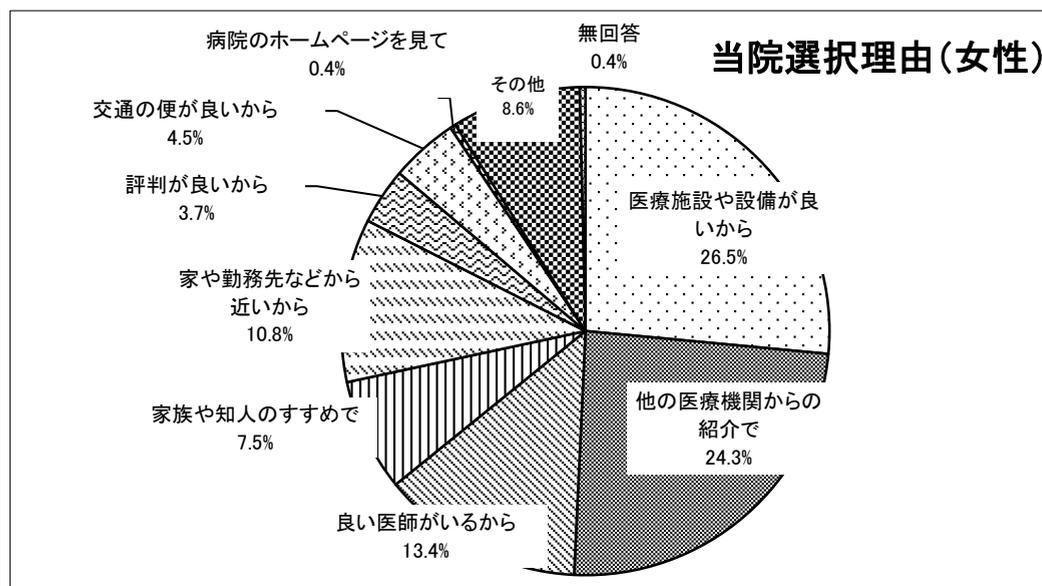
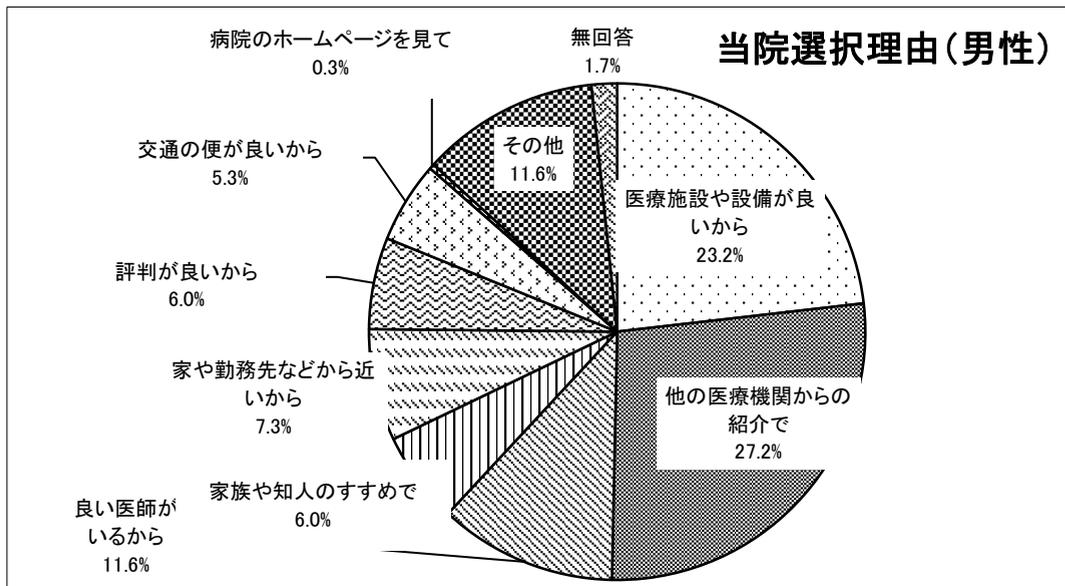


	15歳未満	15~29歳	30~64歳	65~74歳	75歳以上	無回答	計	割合(今回)	割合(H29)
医療施設や設備が良いから	5	8	57	37	36	2	145	24.1%	24.9%
他の医療機関からの紹介で	12	11	56	37	36	1	153	25.4%	24.6%
良い医師がいるから	3	2	21	21	24	2	73	12.1%	12.9%
家族や知人のすすめで	1	3	20	7	6	1	38	6.3%	9.4%
家や勤務先などから近いから	2	2	29	7	11	3	54	9.0%	7.9%
評判が良いから	0	1	18	4	8	1	32	5.3%	3.4%
交通の便が良いから	4	2	13	4	5	1	29	4.8%	3.4%
病院のホームページを見て	0	0	2	0	0	0	2	0.3%	0.9%
その他	2	6	32	11	11	0	62	10.3%	10.4%
無回答	2	1	1	0	2	8	14	2.3%	2.2%
計	31	36	249	128	139	19	602	100.0%	100.0%

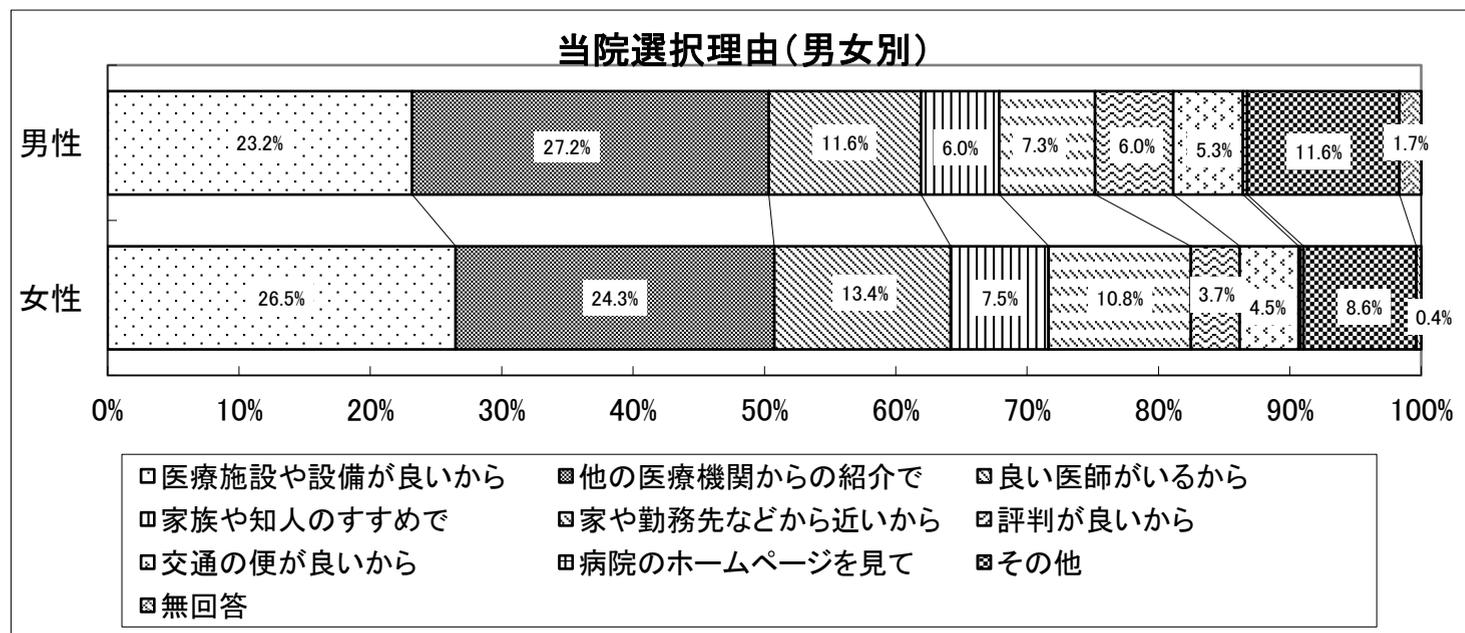
(※1人2つまでの回答)

(2) 男女別

男性は「他の医療機関からの紹介で」の割合が最も高く、女性は「医療施設や設備が良いから」の割合が最も高くなっている。

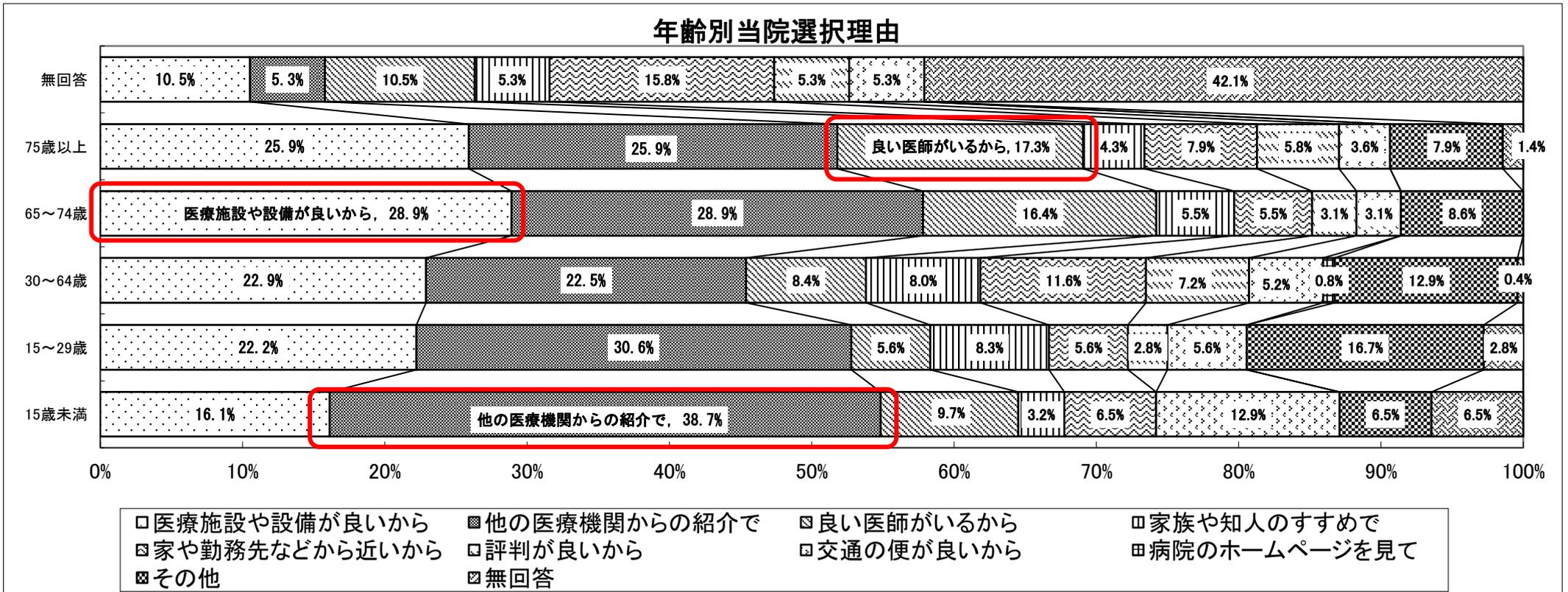


	男性	女性
医療施設や設備が良いから	23.2%	26.5%
他の医療機関からの紹介で	27.2%	24.3%
良い医師がいるから	11.6%	13.4%
家族や知人のすすめで	6.0%	7.5%
家や勤務先などから近いから	7.3%	10.8%
評判が良いから	6.0%	3.7%
交通の便が良いから	5.3%	4.5%
病院のホームページを見て	0.3%	0.4%
その他	11.6%	8.6%
無回答	1.7%	0.4%
計	100.0%	100.0%



(3) 年齢別

「医療施設や設備が良いから」の割合は、65～74歳の年代で高くなっている。15歳未満の年代では「他の医療機関からの紹介で」の割合が最も高くなっている。他の年代に比べると、75歳以上の年代では「良い医師がいるから」の割合が高くなっている。



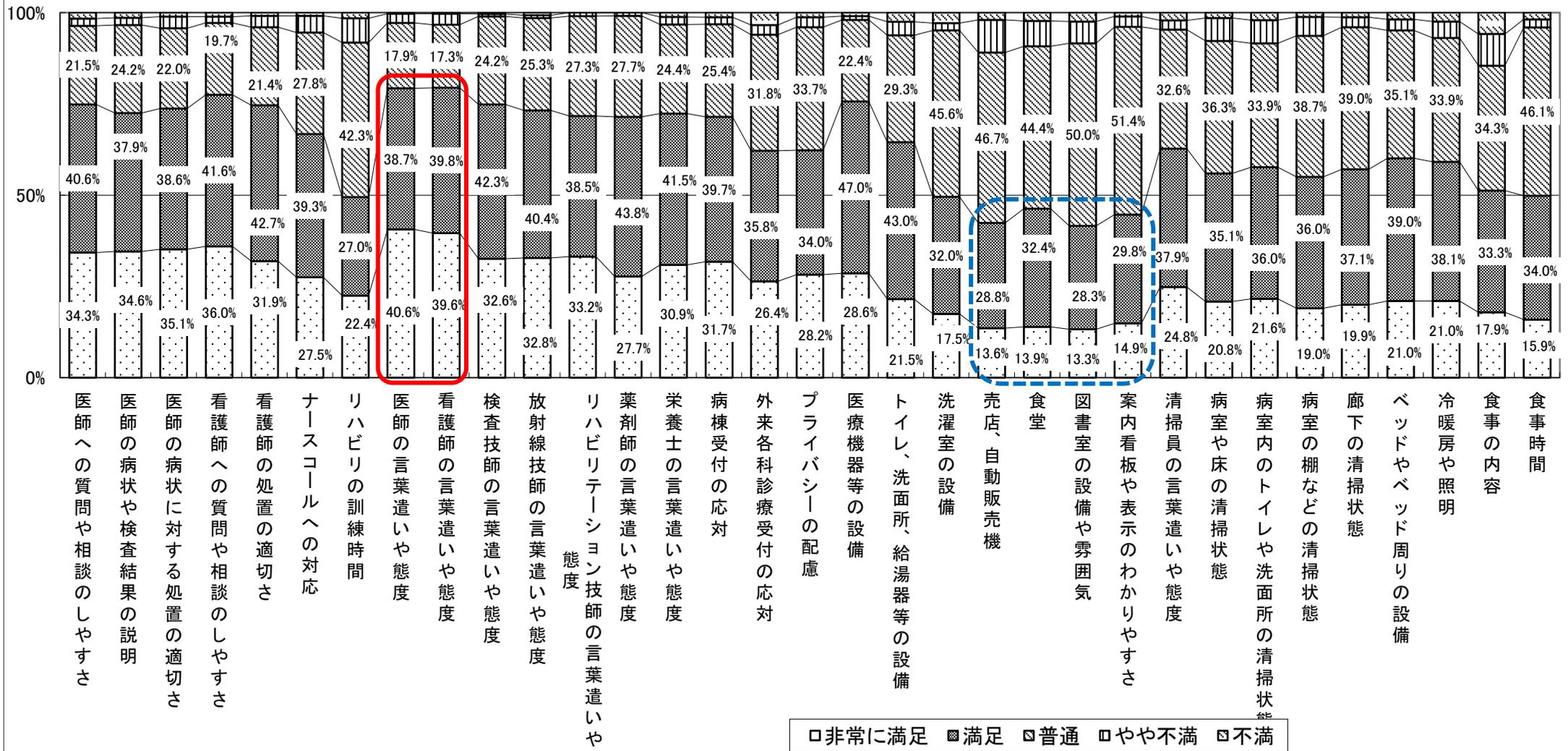
	15歳未満	15～29歳	30～64歳	65～74歳	75歳以上	無回答	計
医療施設や設備が良いから	16.1%	22.2%	22.9%	28.9%	25.9%	10.5%	24.1%
他の医療機関からの紹介で	38.7%	30.6%	22.5%	28.9%	25.9%	5.3%	25.4%
良い医師がいるから	9.7%	5.6%	8.4%	16.4%	17.3%	10.5%	12.1%
家族や知人のすすめで	3.2%	8.3%	8.0%	5.5%	4.3%	5.3%	6.3%
家や勤務先などから近いから	6.5%	5.6%	11.6%	5.5%	7.9%	15.8%	9.0%
評判が良いから	0.0%	2.8%	7.2%	3.1%	5.8%	5.3%	5.3%
交通の便が良いから	12.9%	5.6%	5.2%	3.1%	3.6%	5.3%	4.8%
病院のホームページを見て	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
その他	6.5%	16.7%	12.9%	8.6%	7.9%	0.0%	10.3%
無回答	6.5%	2.8%	0.4%	0.0%	1.4%	42.1%	2.3%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

4. 満足度評価

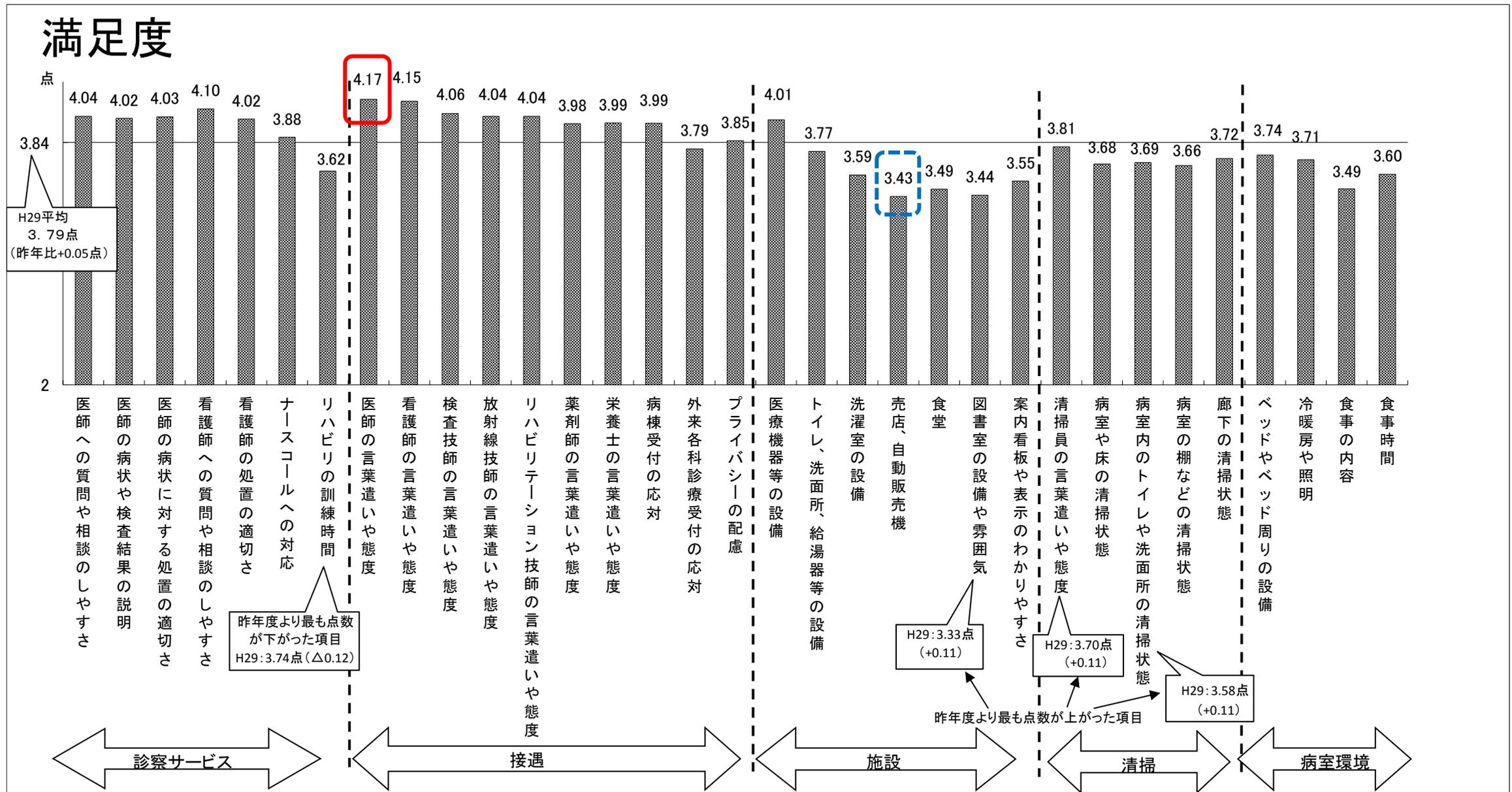
(1) 全体

ほとんどの設問で、非常に満足・満足・普通を合計した割合が90%以上となっている。
 「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・満足の割合が約80%と他の設問と比べて高くなっている。
 「売店・自動販売機」「食堂」「図書室の設備や雰囲気」「案内看板や表示のわかりやすさ」は非常に満足・満足の割合が50%を下回っており、満足度が低くなっている。

満足度(全体)



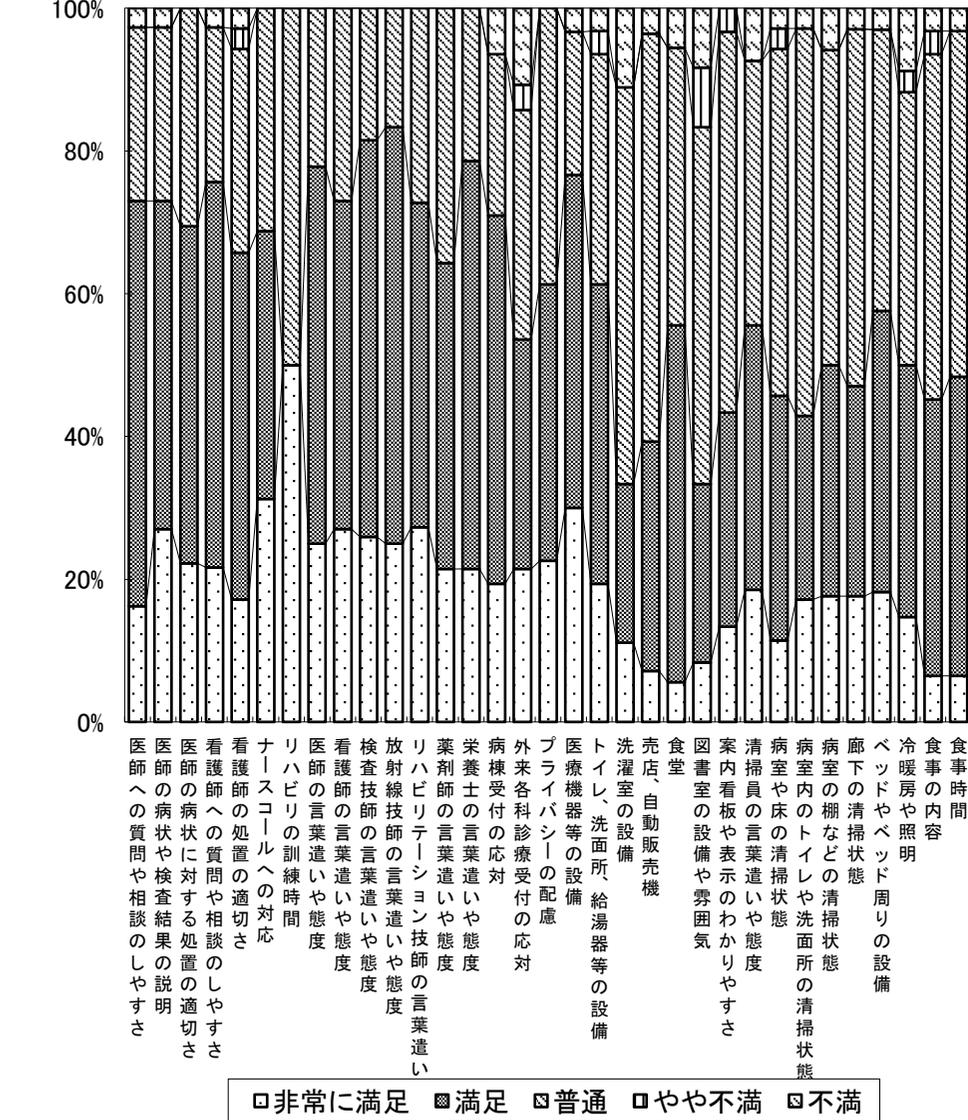
(1-2) 全体: 回答を点数化(非常に満足:5点、満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点とし、合計点数を回答数で割り、各設問の点数を算出)
 平均は、3.84点でありH29年度より0.05点高くなった。
 最も点数が高い設問は、「医師の言葉使いや態度」であった。一方、最も点数が低い設問は、「売店・自動販売機」であった。



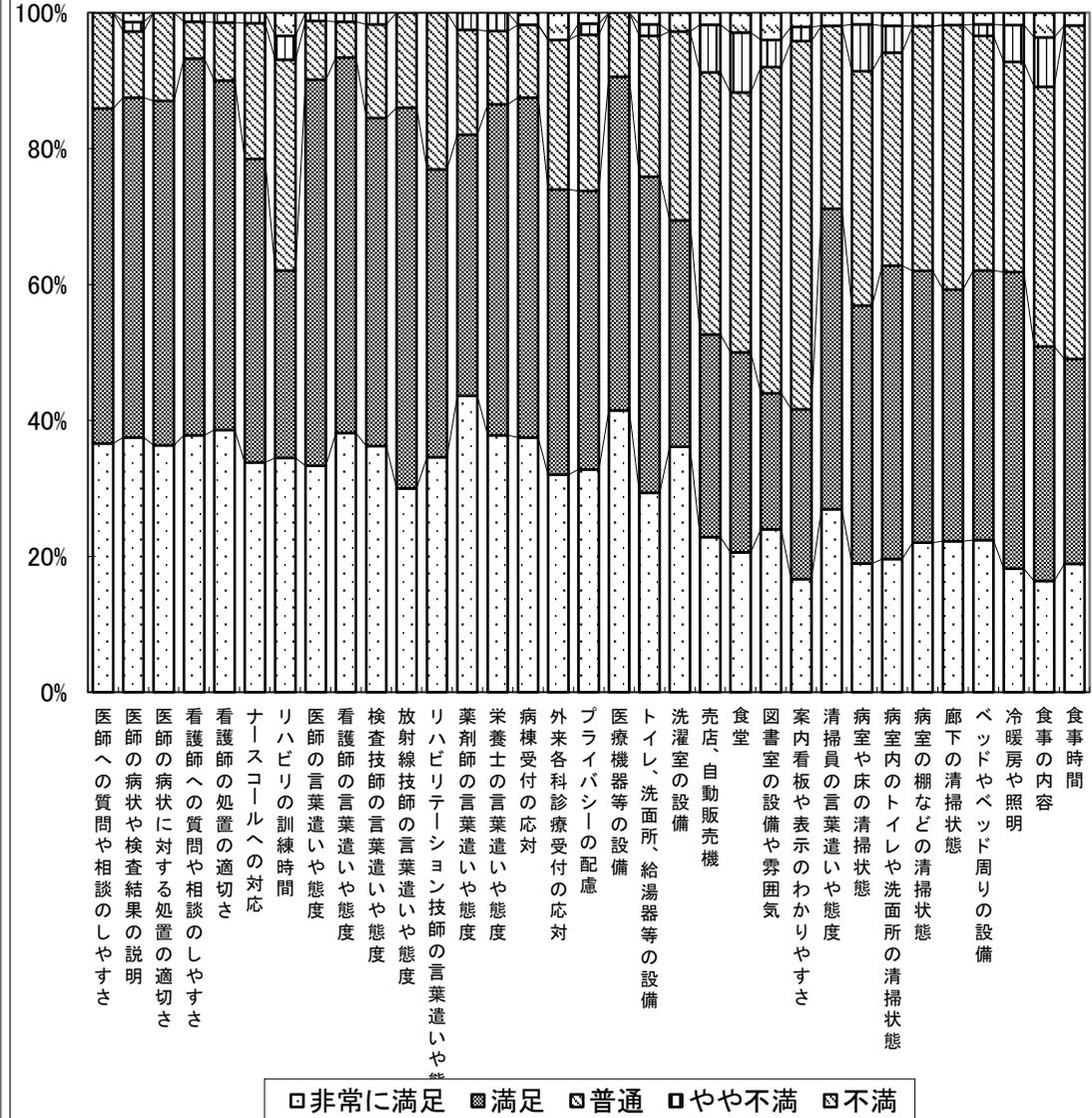
(2) 入院期間別比較

入院期間別に比較すると、入院期間「4～7日」が全般的に非常に満足・満足の割合が高くなっている。

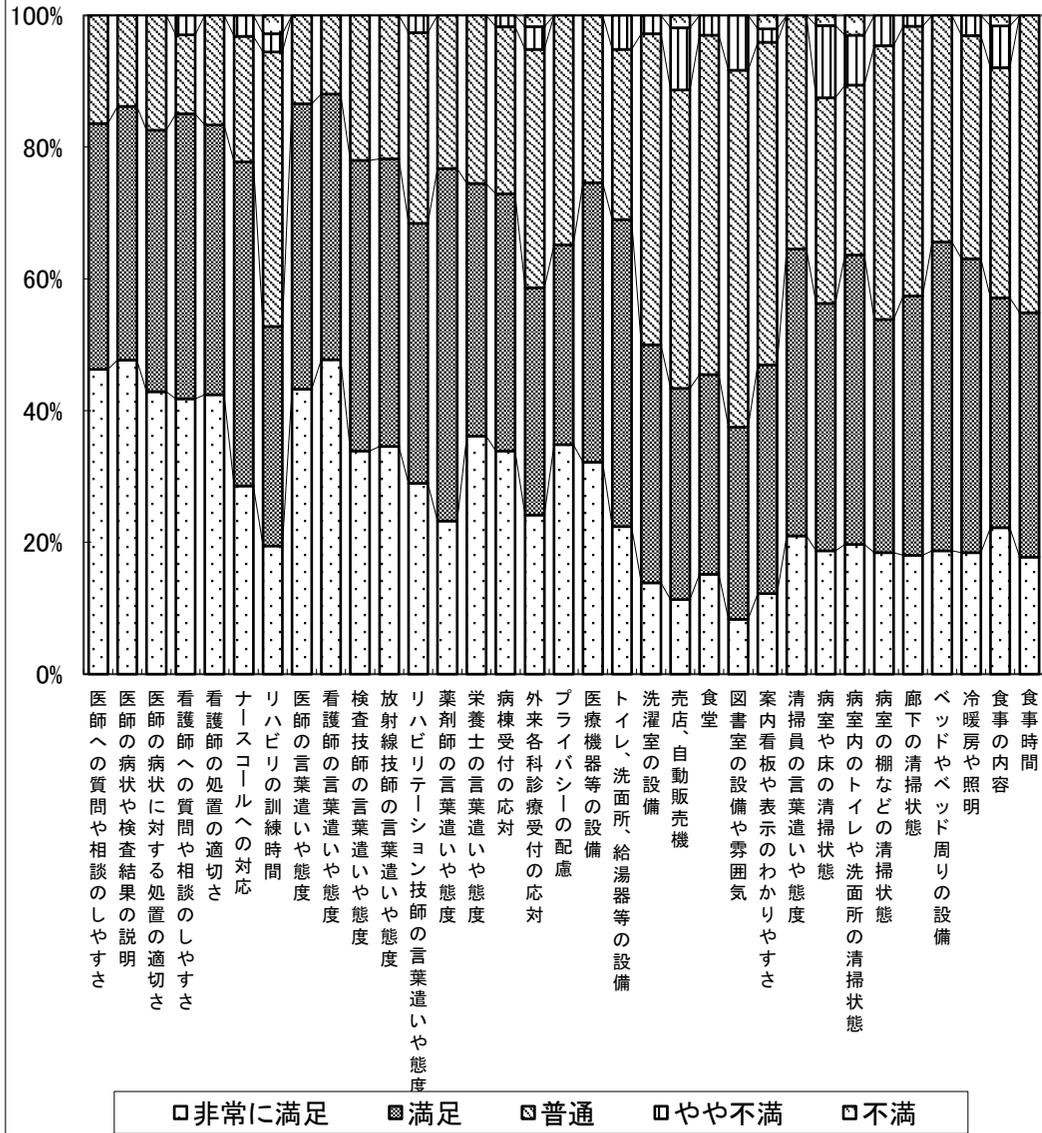
入院期間 3日以内



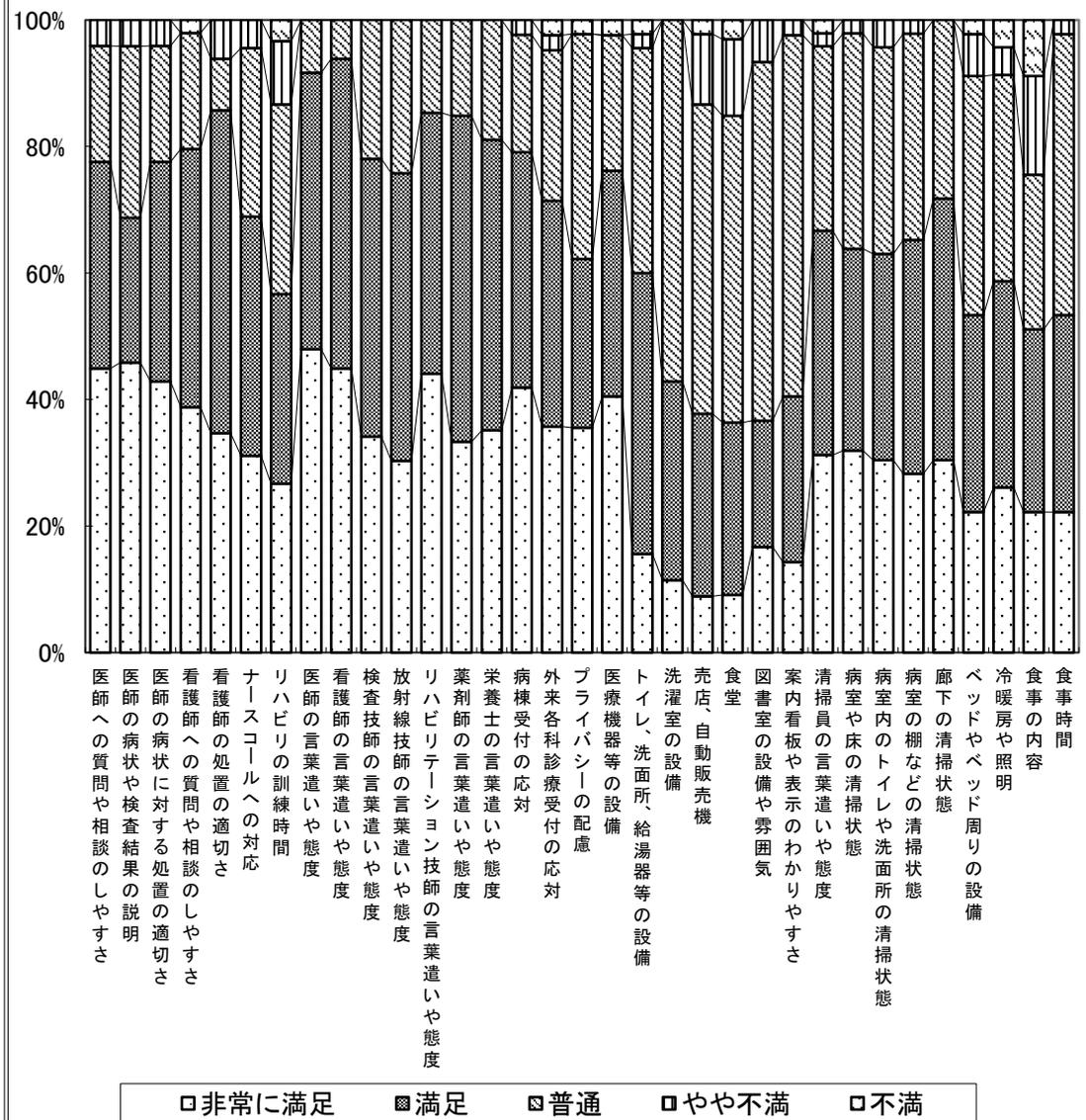
入院期間 4日～7日



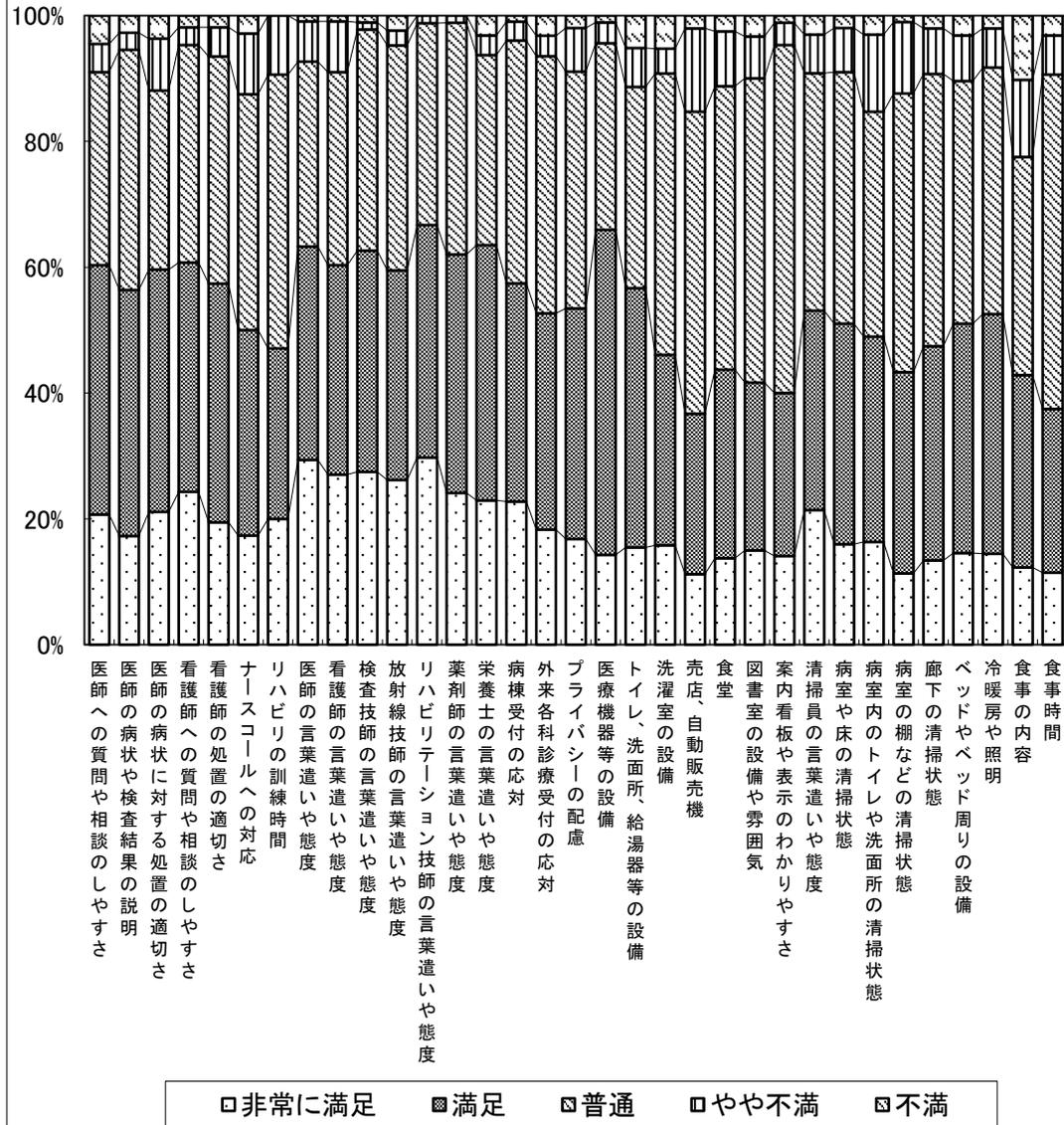
入院期間 8日～14日



入院期間 15日～1ヶ月未満

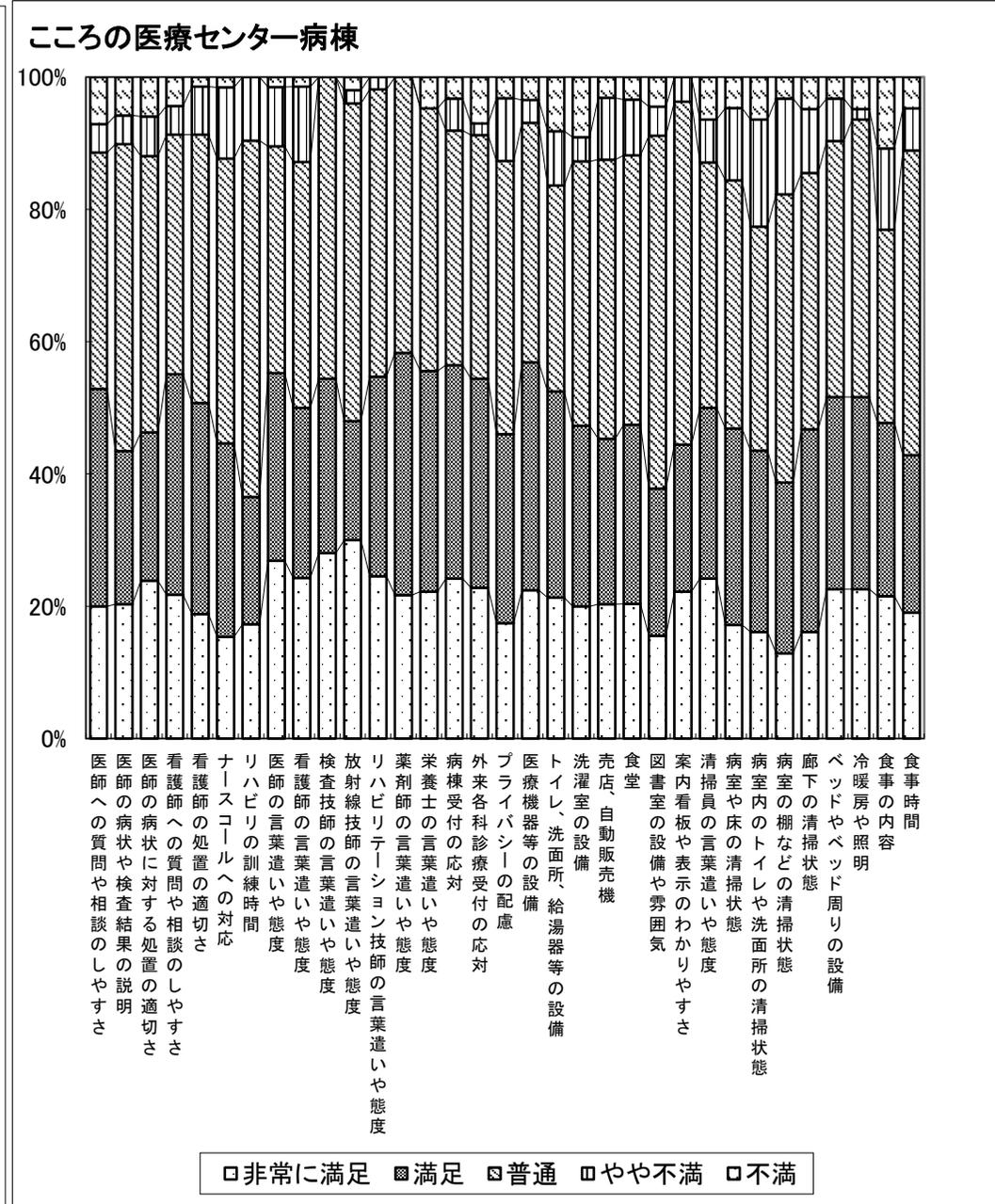
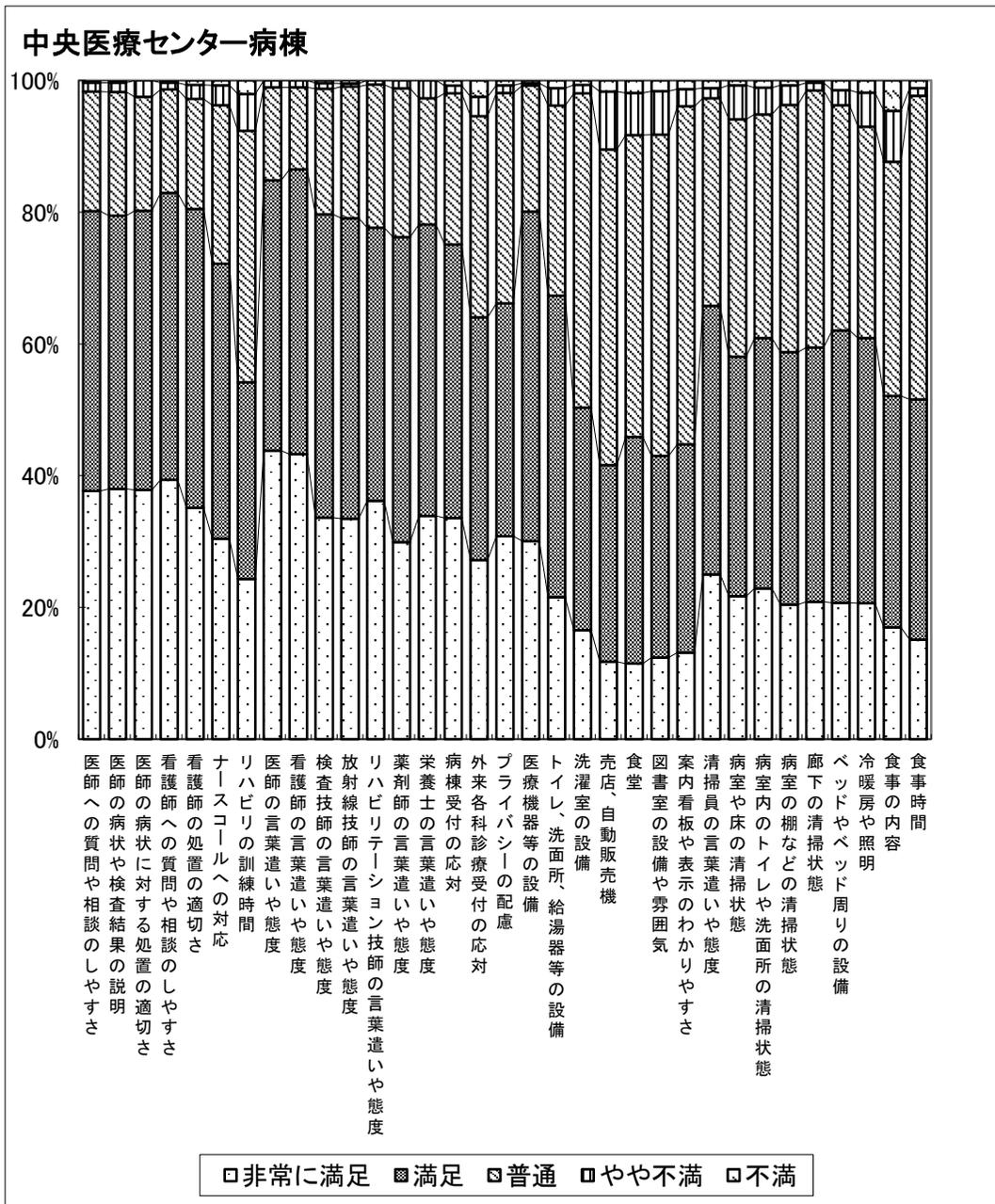


入院期間 1か月以上



(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

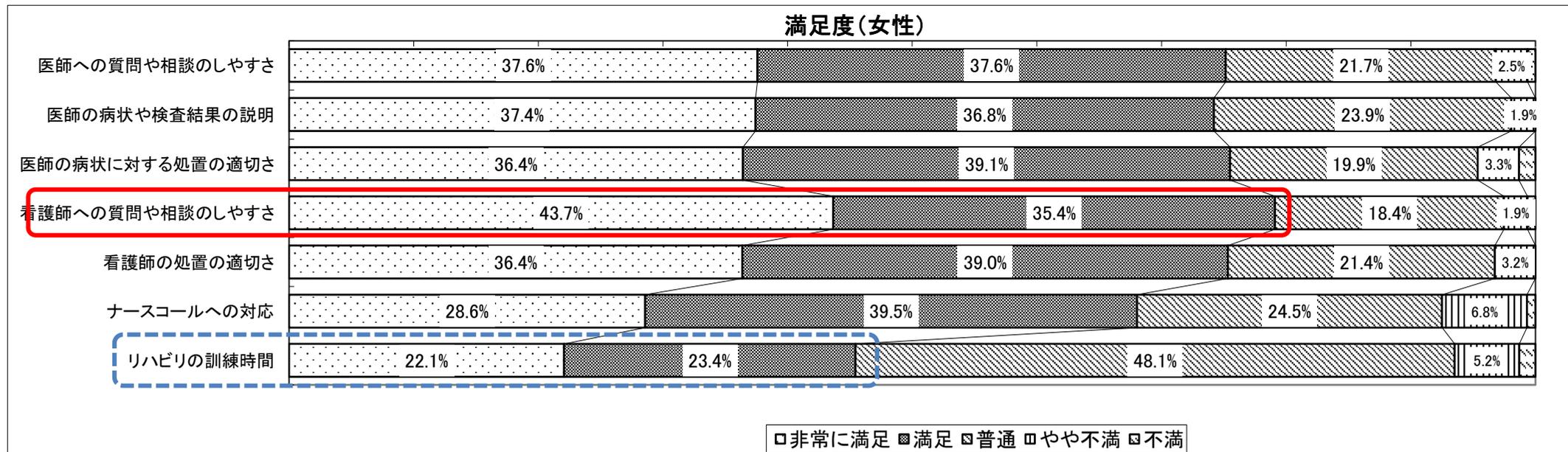
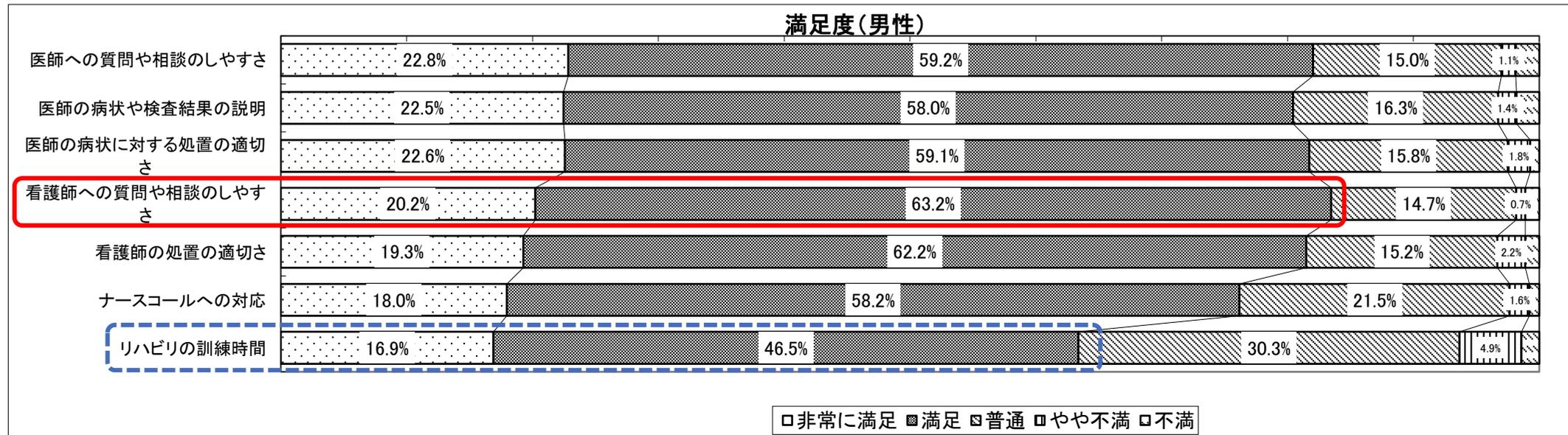
中央医療センターとこころの医療センターを比較すると、全般的に中央医療センターの方が非常に満足・満足の割合が高くなっている。



(4) 男女別

【診察サービス面】

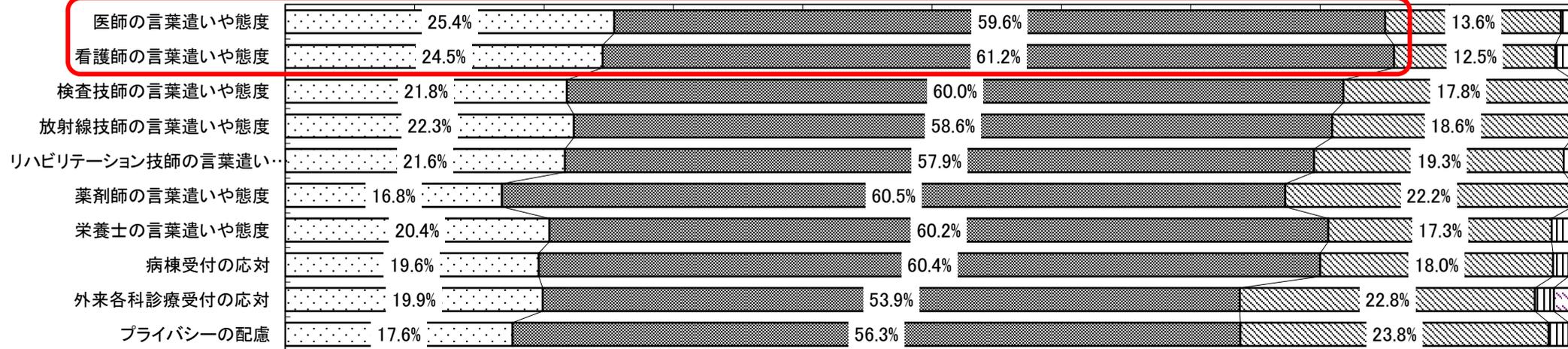
男性、女性ともに「看護師への質問や相談のしやすさ」に対する非常に満足、満足の割合が最も高く、「リハビリの訓練時間」に対する非常に満足、満足の割合が最も低くなっている。特に女性の非常に満足、満足の割合が低くなっている。



【**接遇面**】

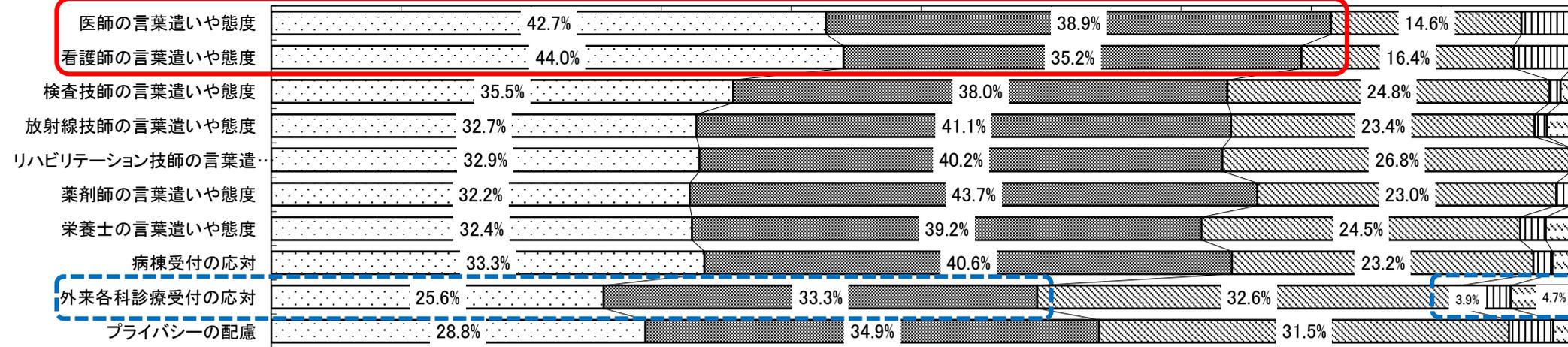
男性、女性ともに「医師の言葉遣いや態度」「看護師の言葉遣いや態度」に対する非常に満足・満足の割合が高くなっている。
 女性は「外来各科診療の受付の応対」に対する非常に満足、満足の割合が低く、不満、やや不満の割合が高くなっている。

満足度(男性)



□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 □不満

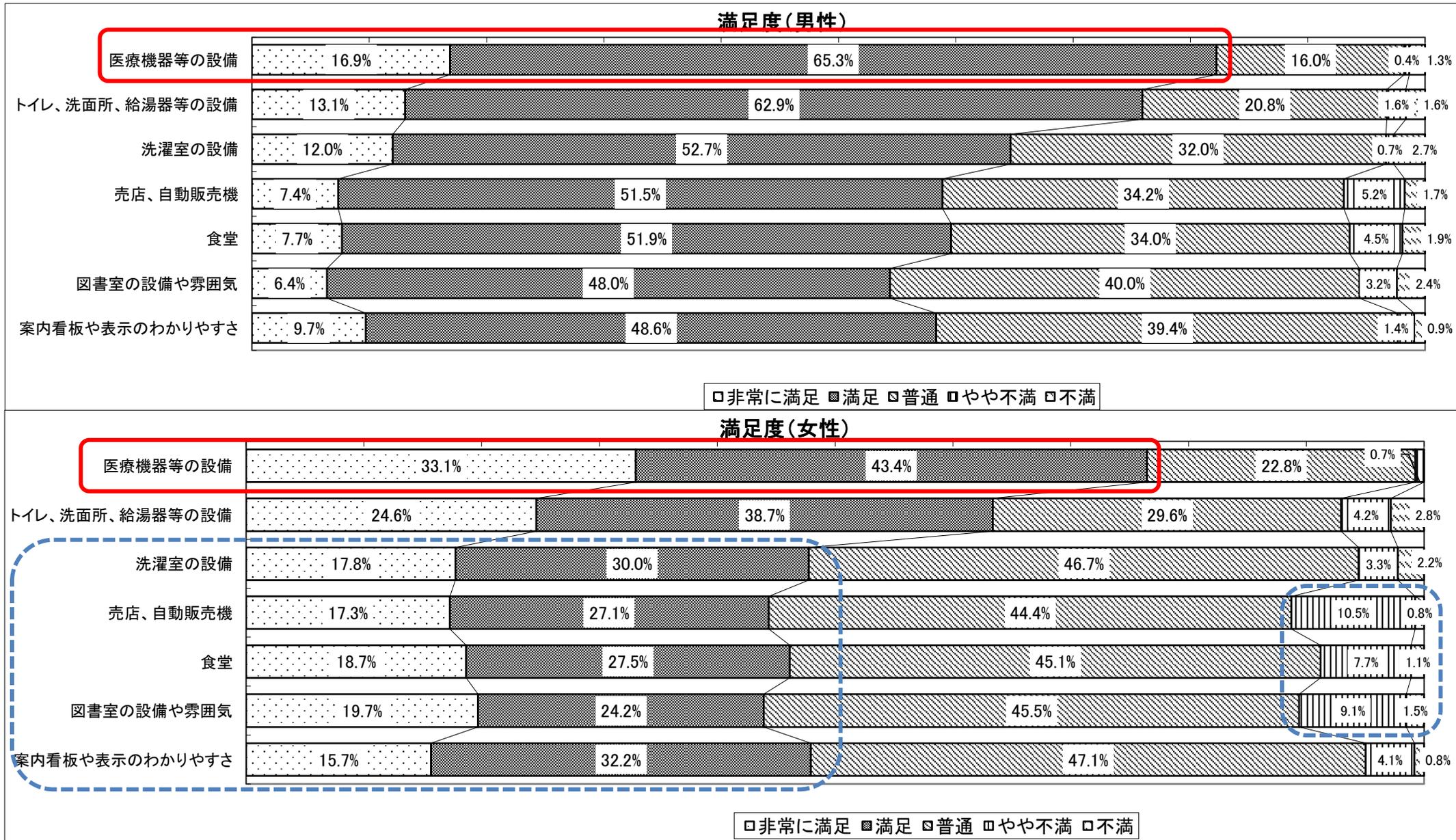
満足度(女性)



□非常に満足 ■満足 ▨普通 □やや不満 □不満

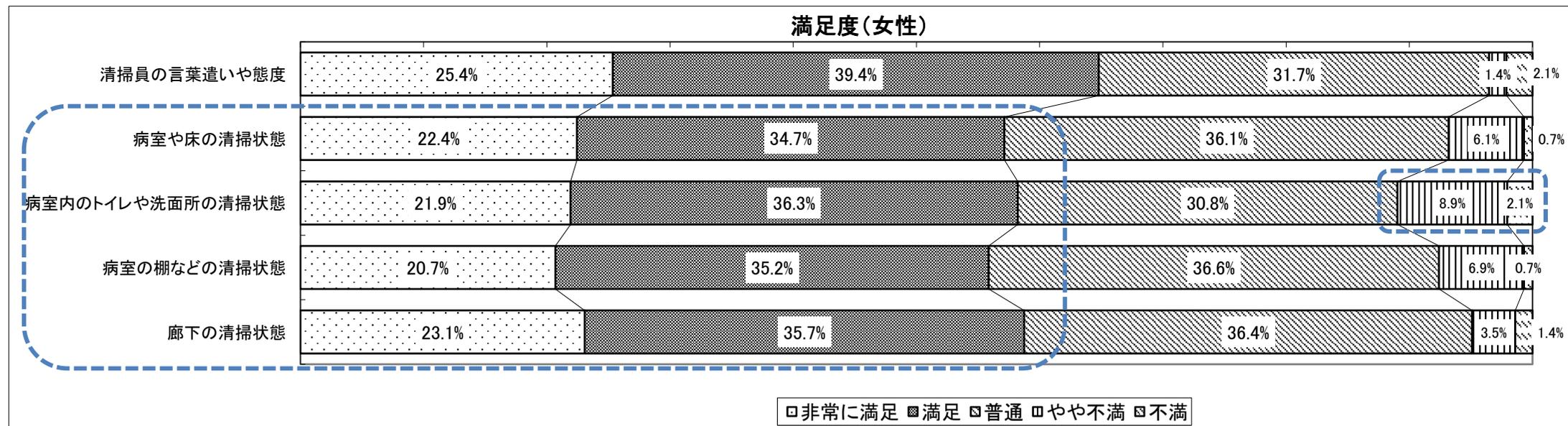
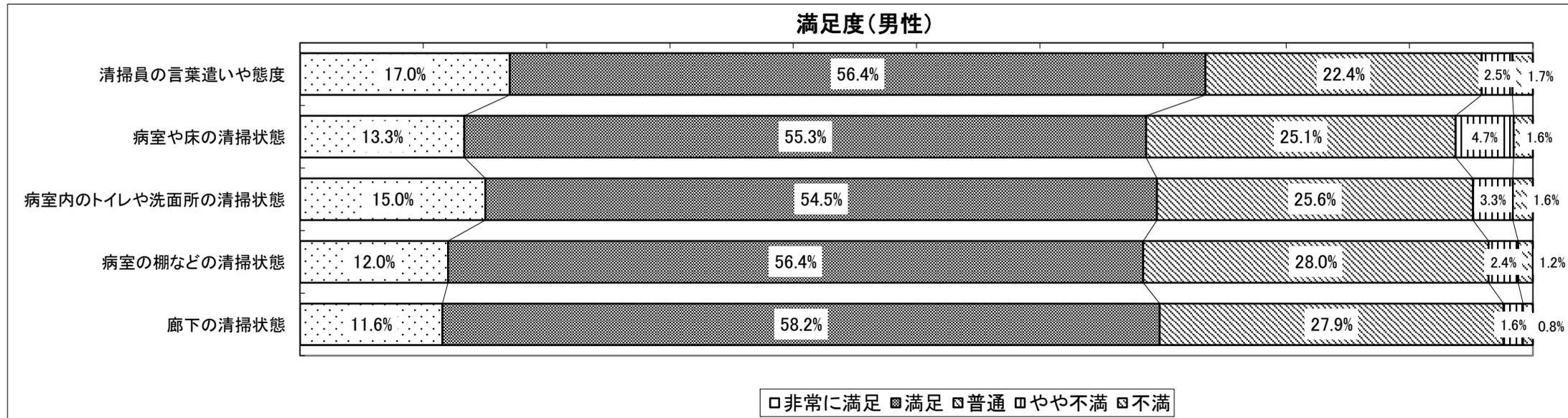
【施設面】

男性、女性ともに「医療機器等の設備」に対する非常に満足、満足の割合が高くなっている。
 女性は、男性と比べると全般的に施設に対する満足度が低くなっている。



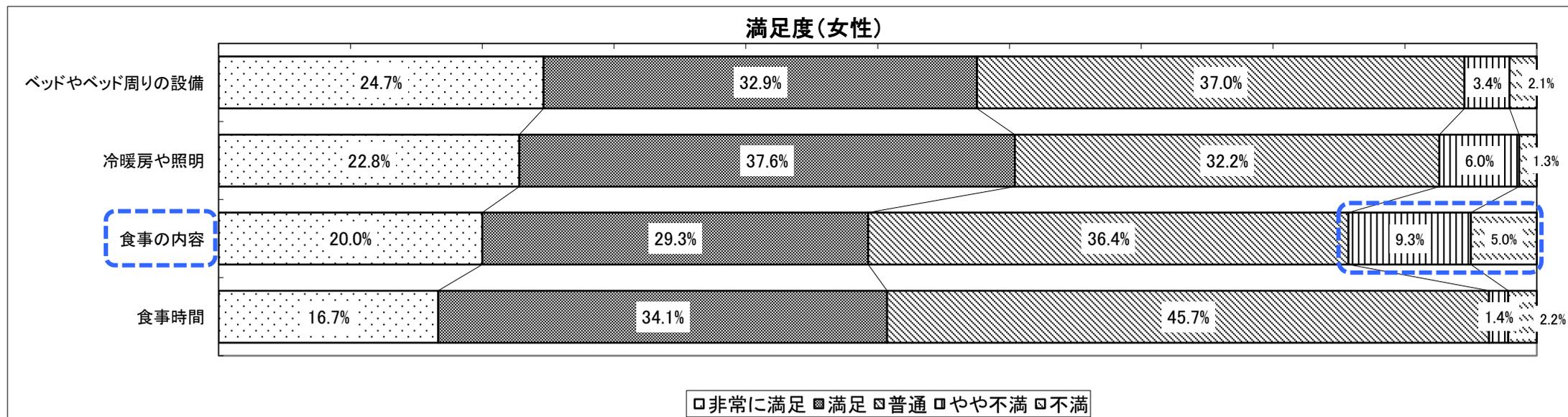
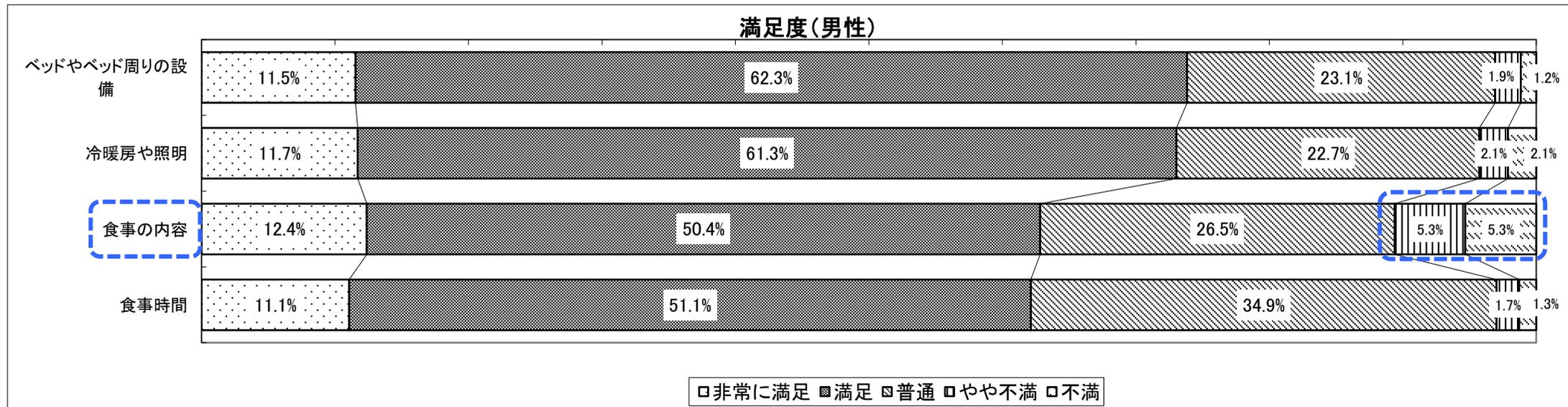
【清掃面】

女性は、男性と比べると全般的に清掃に対する満足度が低くなっている。特に「病室内のトイレや洗面所の清掃状態」に対する不満・やや不満の割合が高くなっている。



【病室環境面】

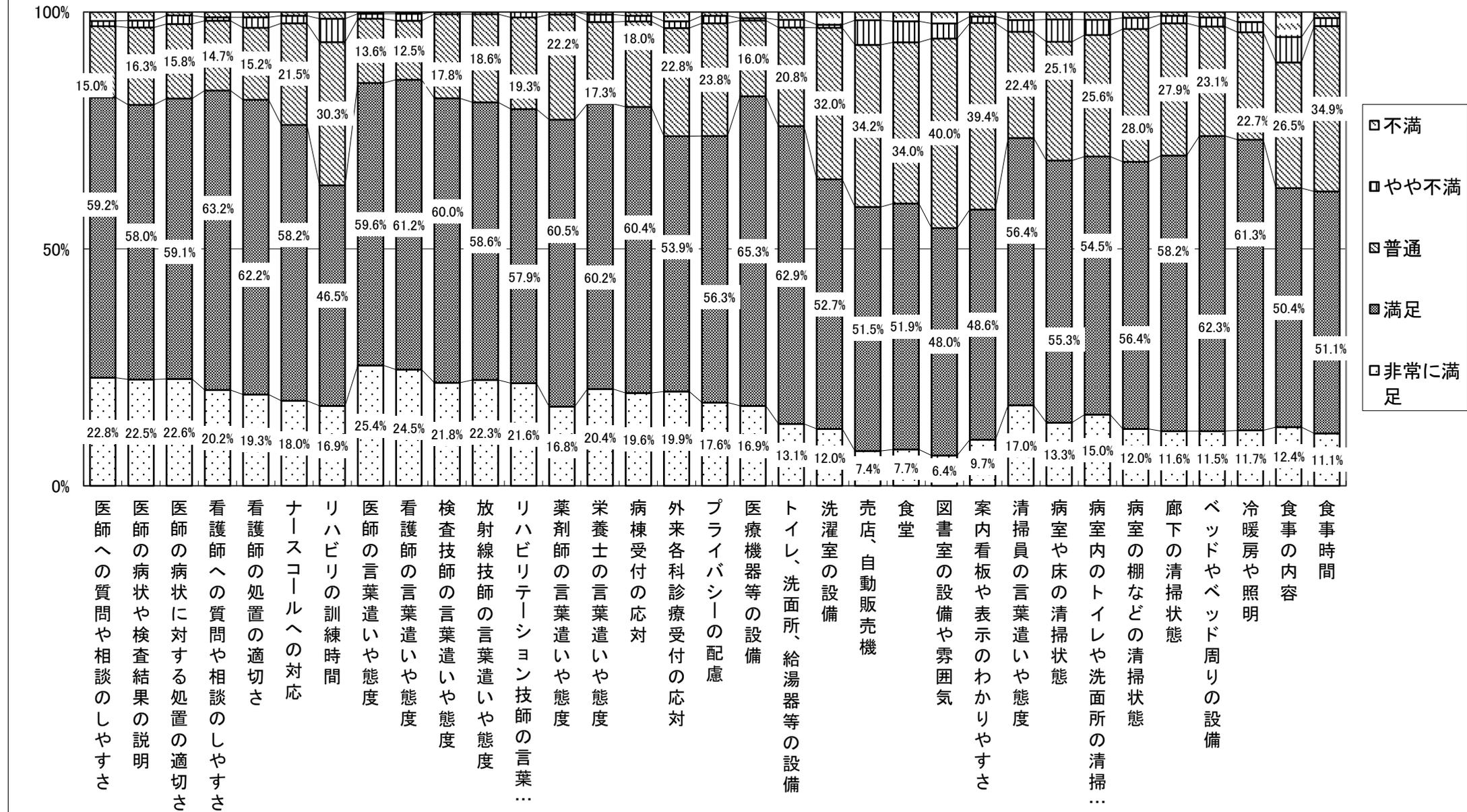
男性、女性ともに「食事の内容」について、不満・やや不満の割合が高くなっている。



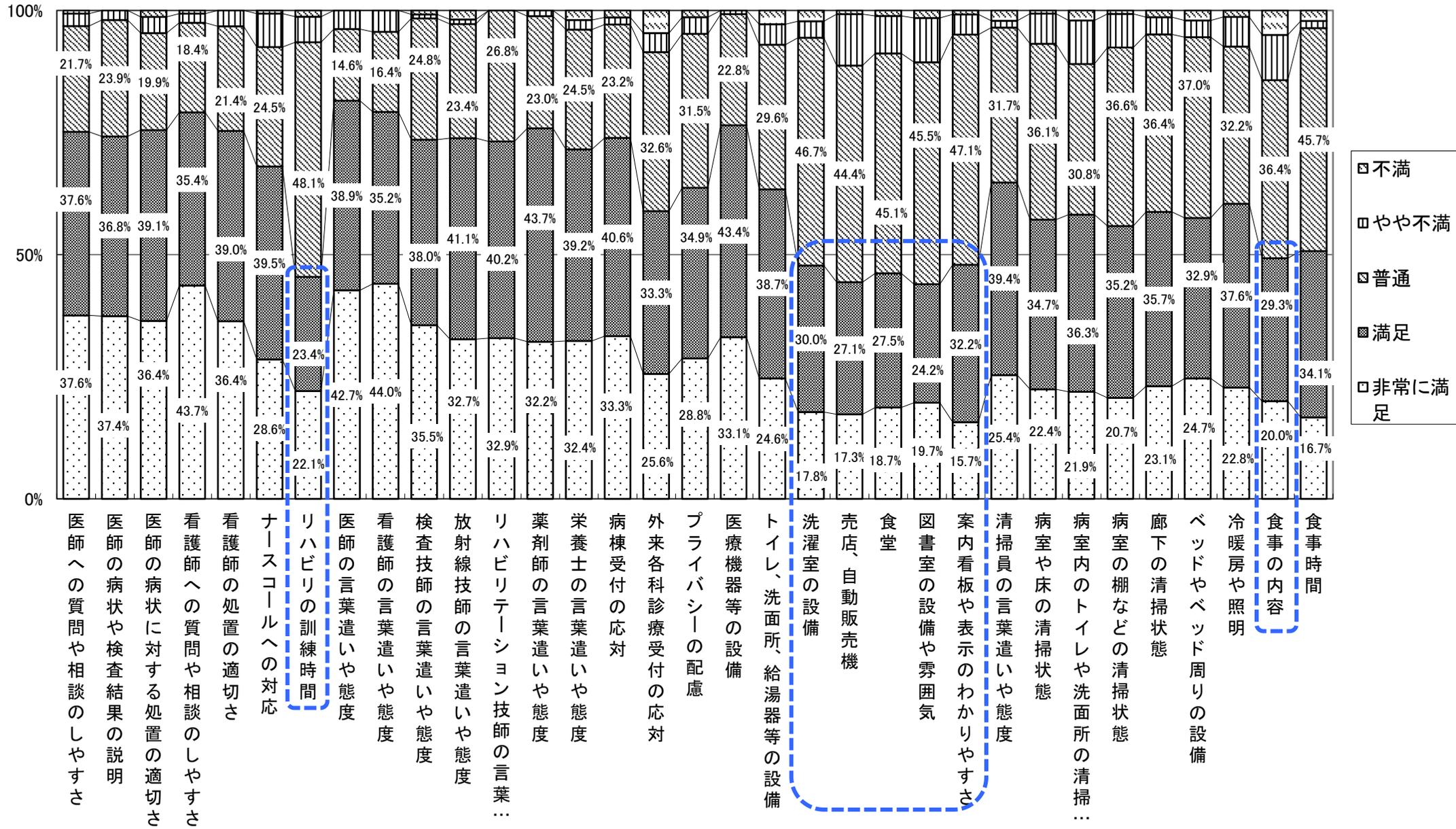
男性と女性を比較すると全般的に女性の方が非常に満足・満足の割合が低くなっている。

特に女性は、「リハビリの訓練時間」「洗濯室の設備」「売店・自動販売機」「食堂」「図書室の設備や雰囲気」「案内看板や表示のわかりやすさ」「食事の内容」について、非常に満足・満足を合計した割合が50%以下である。

満足度(男性)



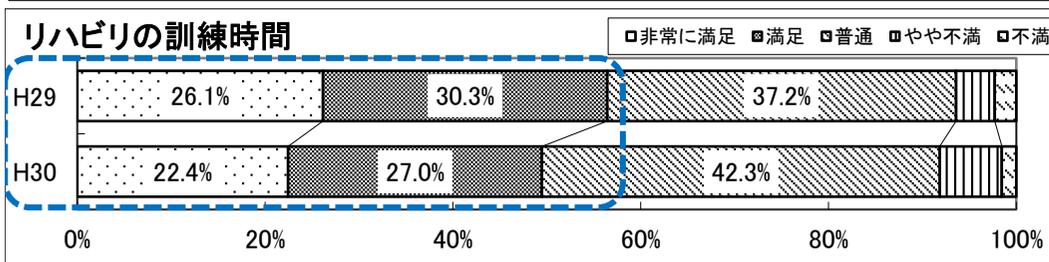
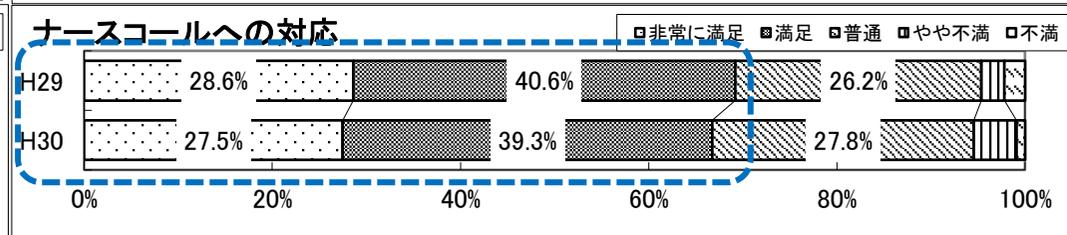
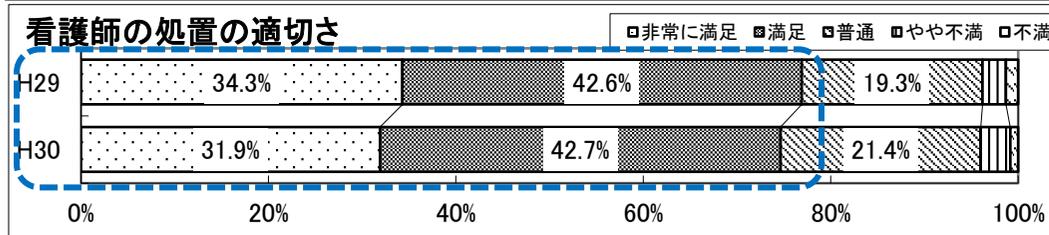
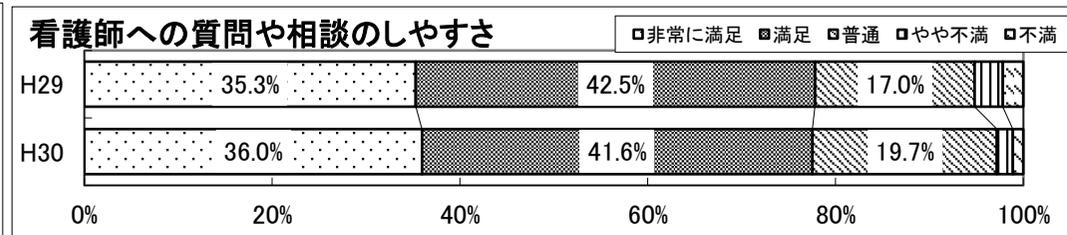
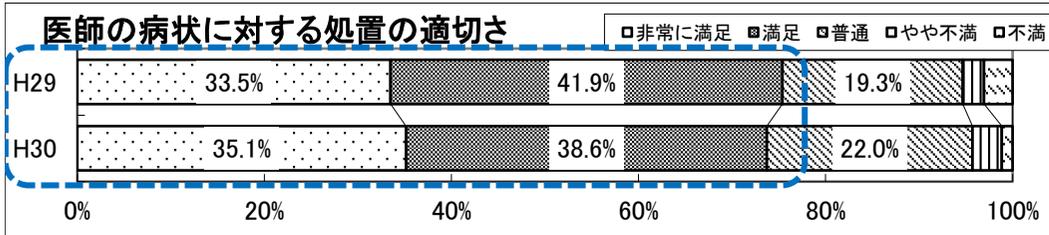
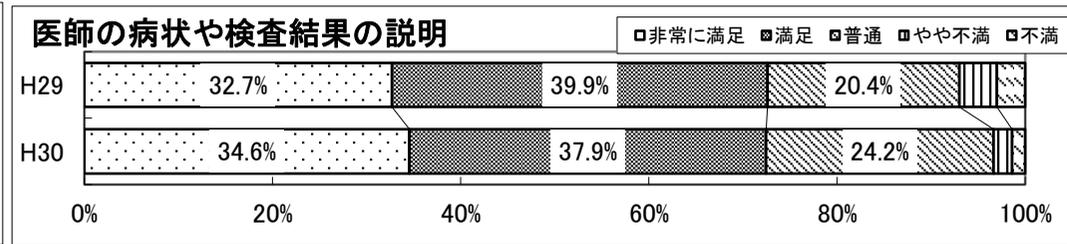
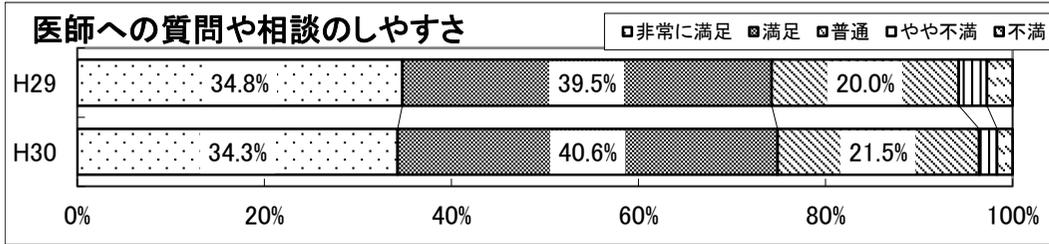
満足度(女性)



(5) 昨年比

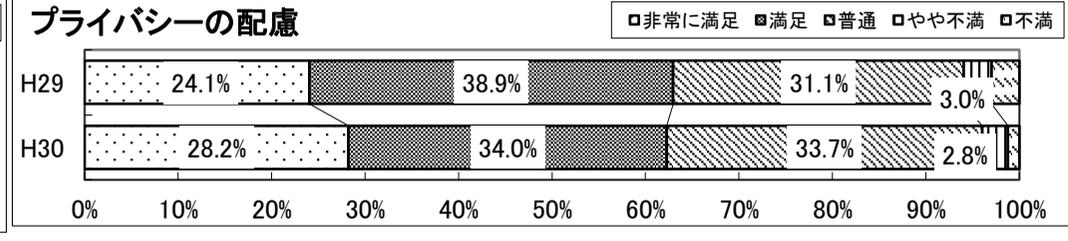
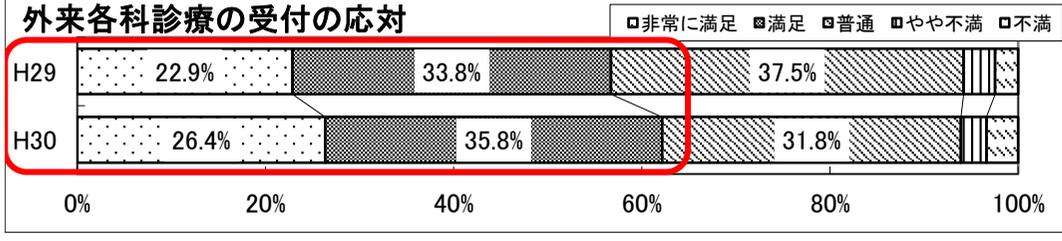
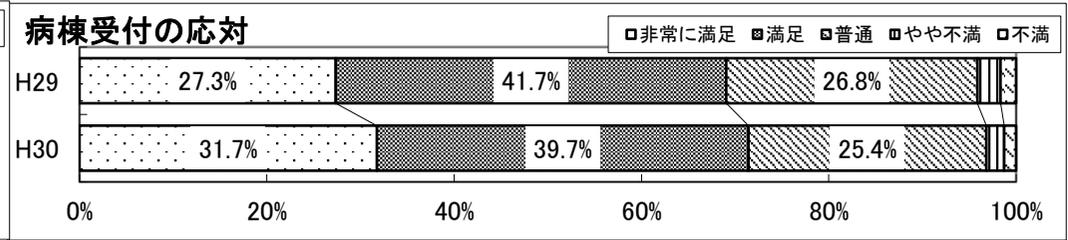
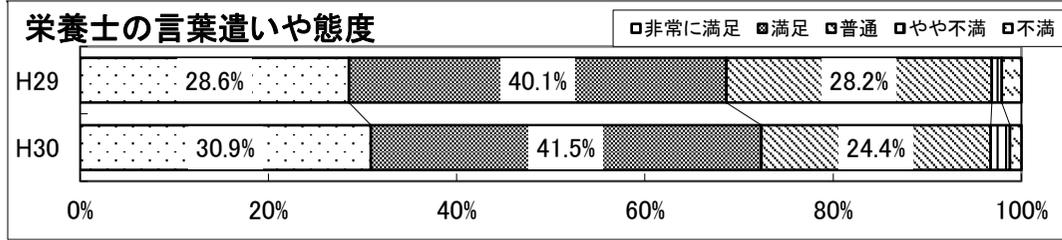
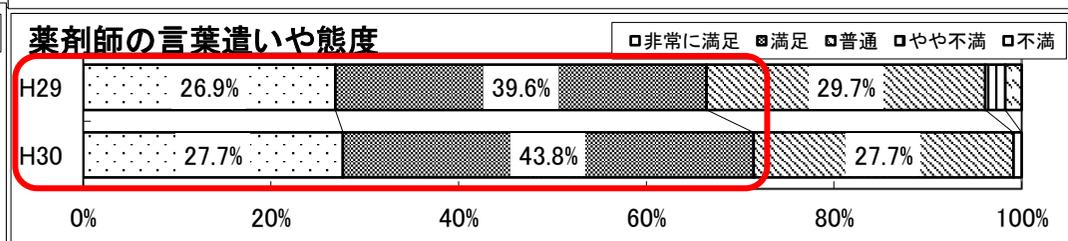
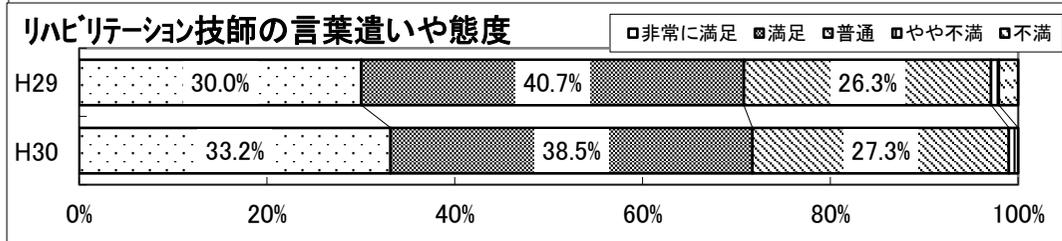
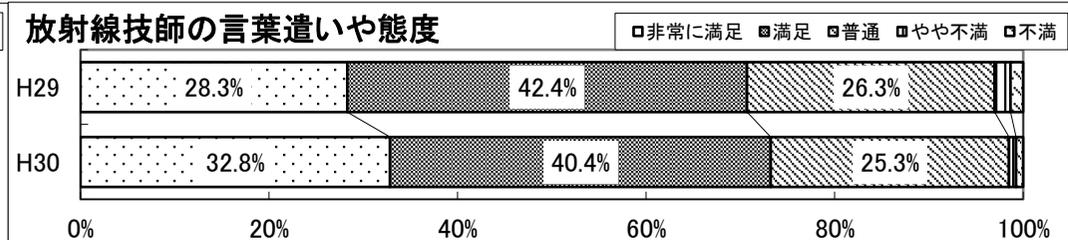
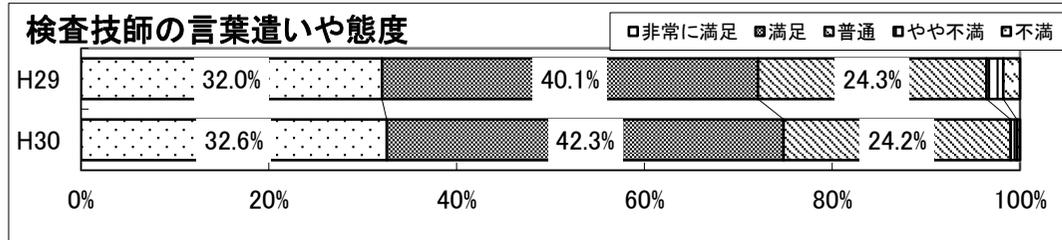
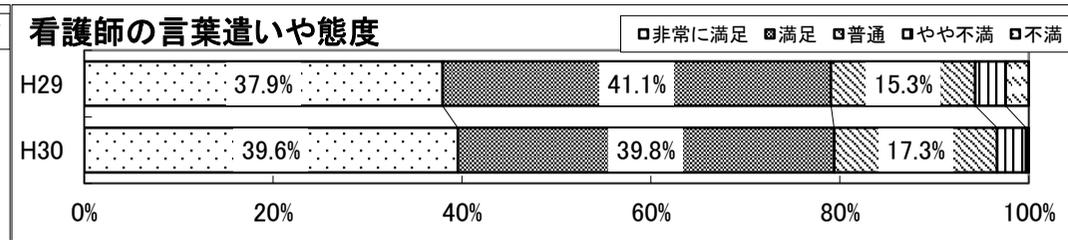
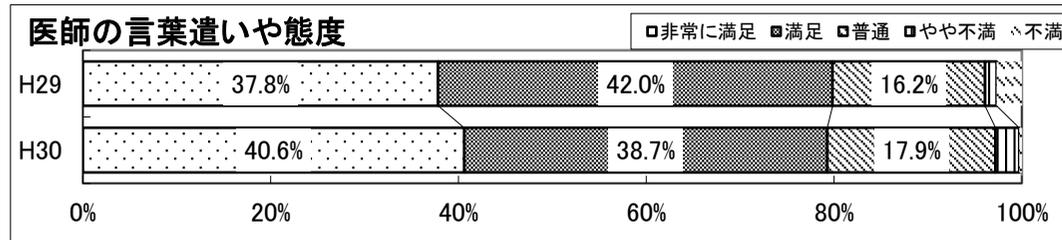
【診療サービス面】

昨年と比較すると、ほとんどの設問で非常に満足・満足の割合がほぼ同じか、減少している。「医師の病状に対する処置の適切さ」「看護師の処置の適切さ」「ナースコールへの対応」「リハビリの訓練時間」は非常に満足・満足の割合が減少している。



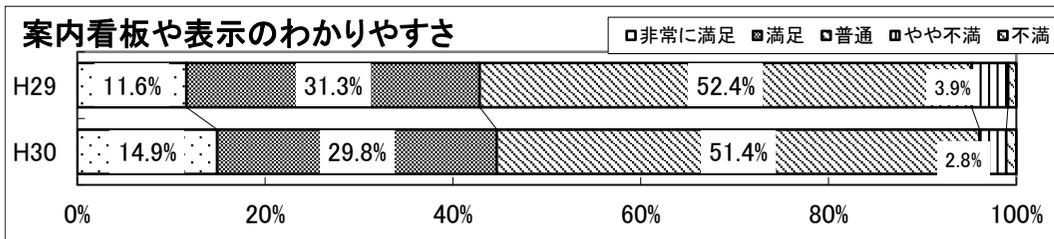
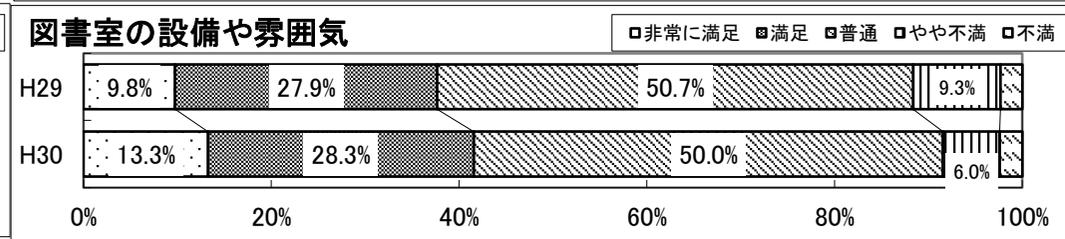
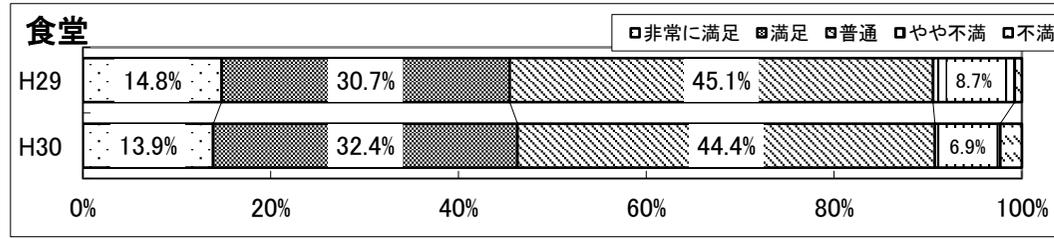
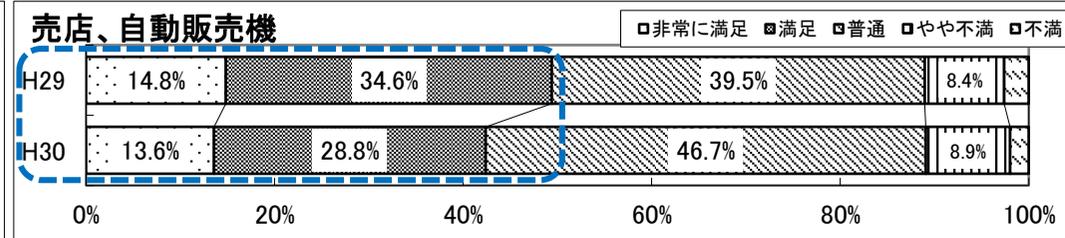
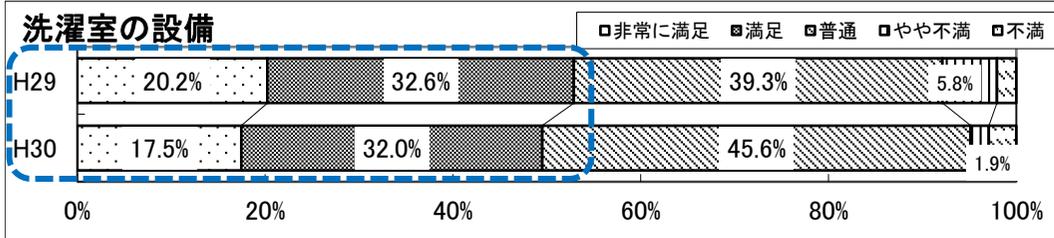
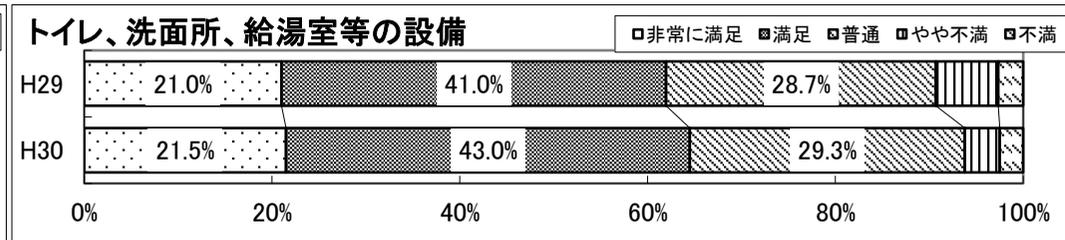
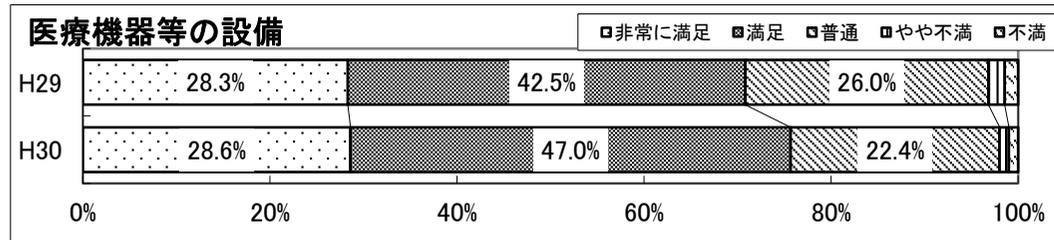
【接遇面】

昨年と比較すると、ほぼすべての設問で非常に満足・満足の割合がほぼ同じか増加している。特に「薬剤師の言葉遣いや態度」「外来各科診療受付の応対」は非常に満足・満足の割合が増加している。



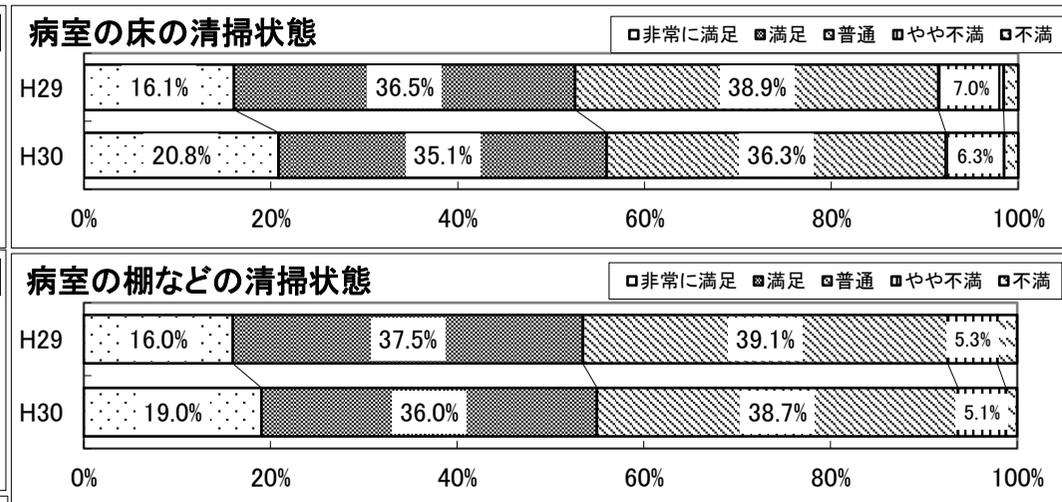
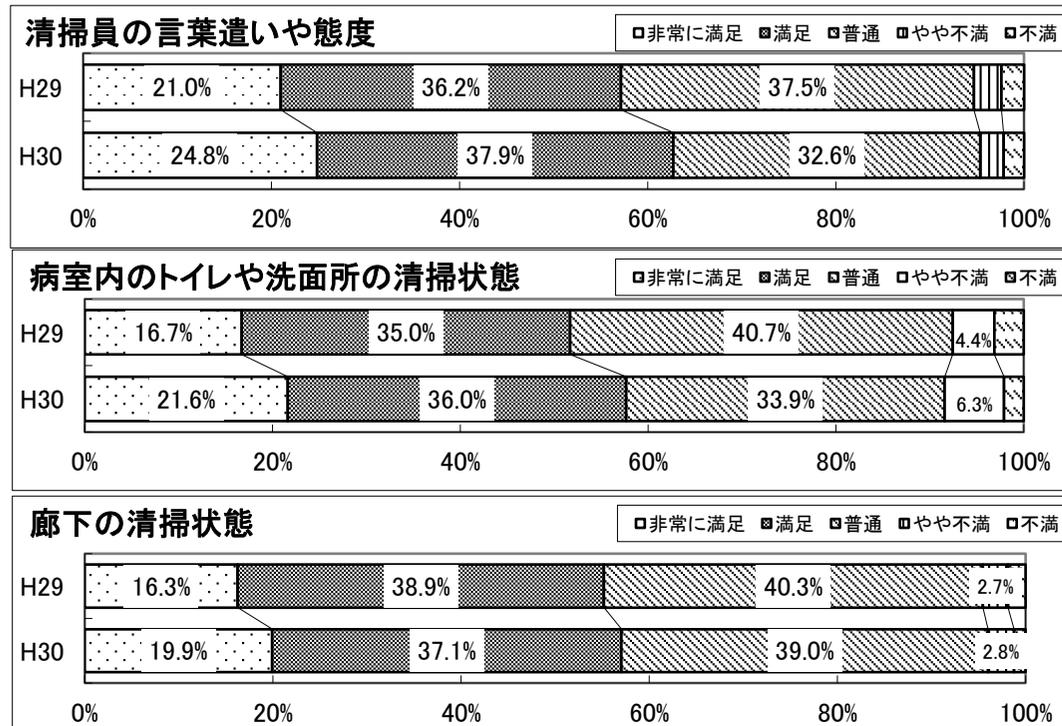
【施設面】

昨年と比較して、「洗濯室の設備」「売店、自動販売機」は非常に満足・満足の割合が減少している。それ以外の設問は非常に満足・満足の割合が増加している。



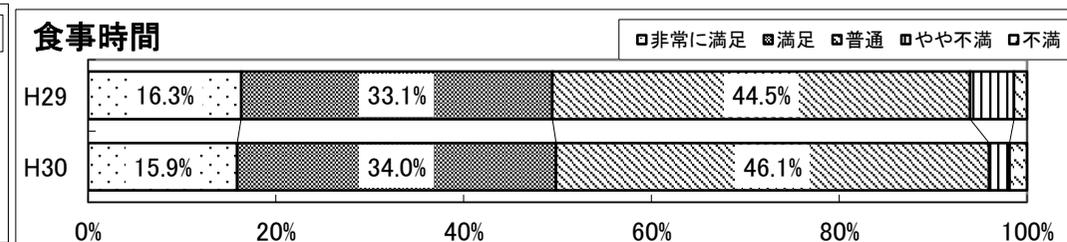
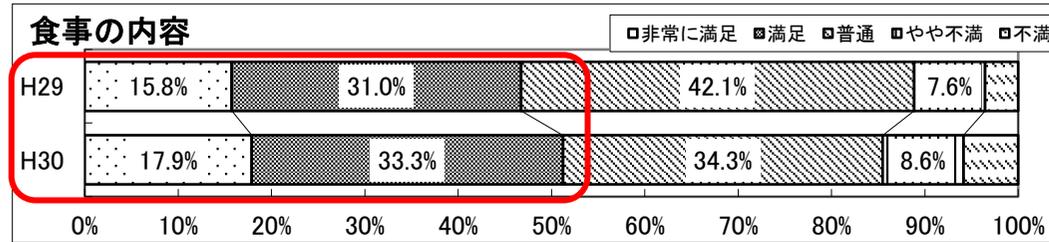
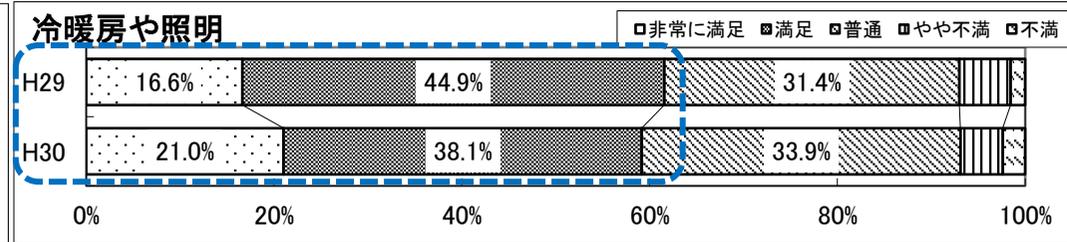
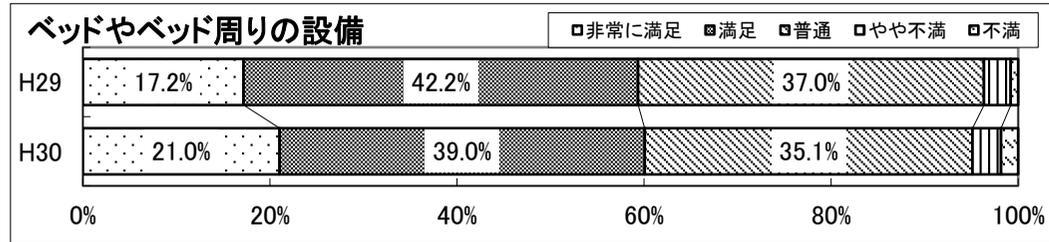
【清掃面】

昨年と比較すると、すべての設問で非常に満足・満足の割合が増加している。



【病室環境面】

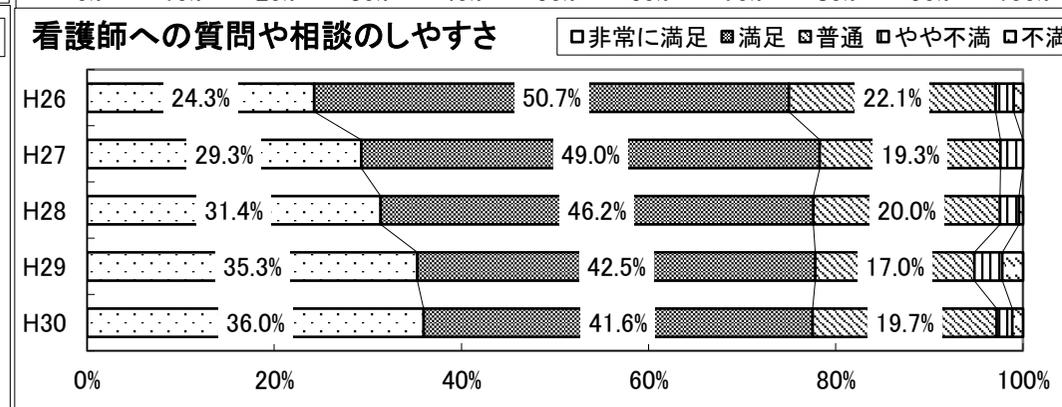
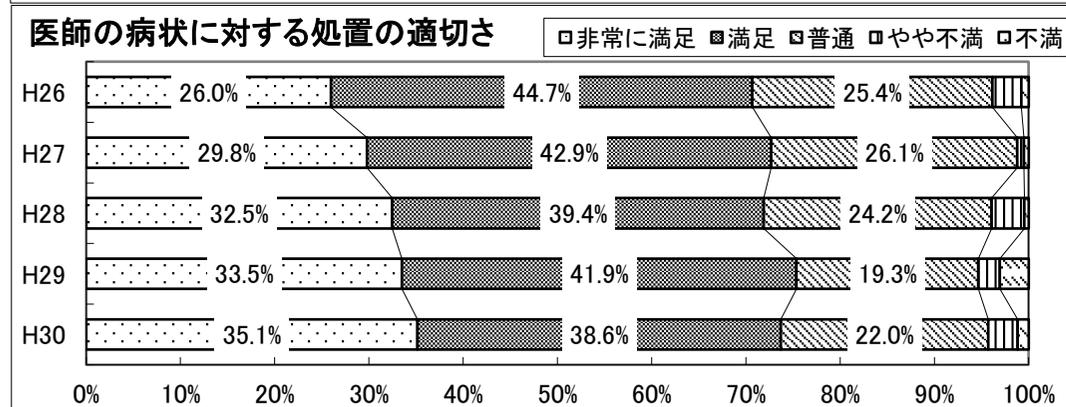
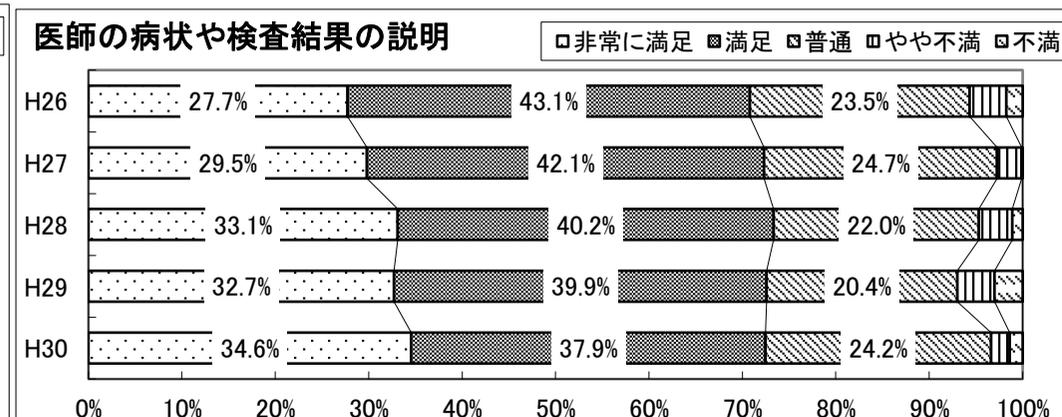
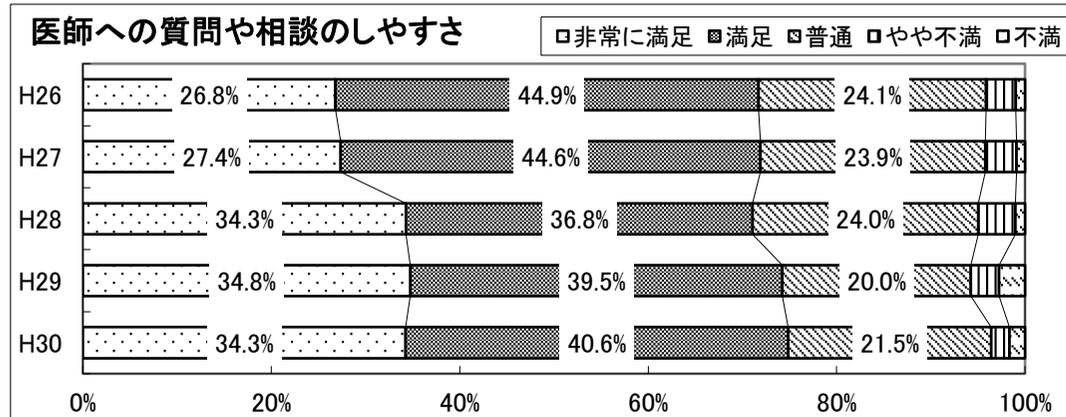
昨年と比較すると「冷暖房や照明」は非常に満足・満足の割合が減少しており、「食事の内容」は非常に満足・満足の割合が増加している。



(6) 過去5年間の推移

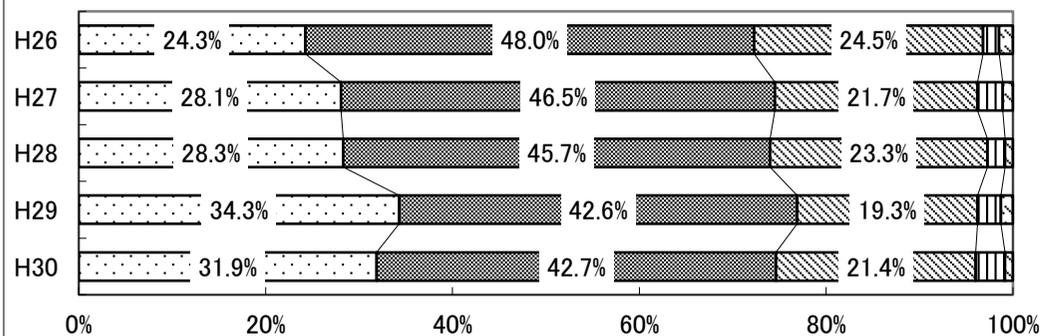
【診療サービス面】

非常に満足だけの割合を見ると、年々増加している設問が多いが、非常に満足・満足を合わせると横ばいのものが多い。



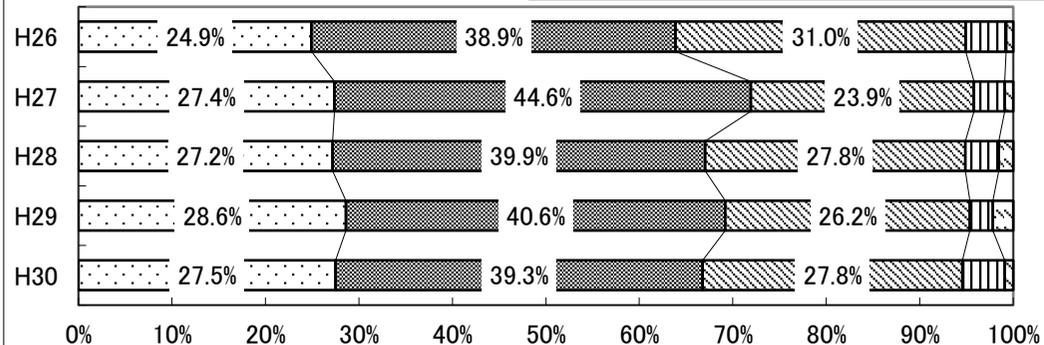
看護師の処置の適切さ

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



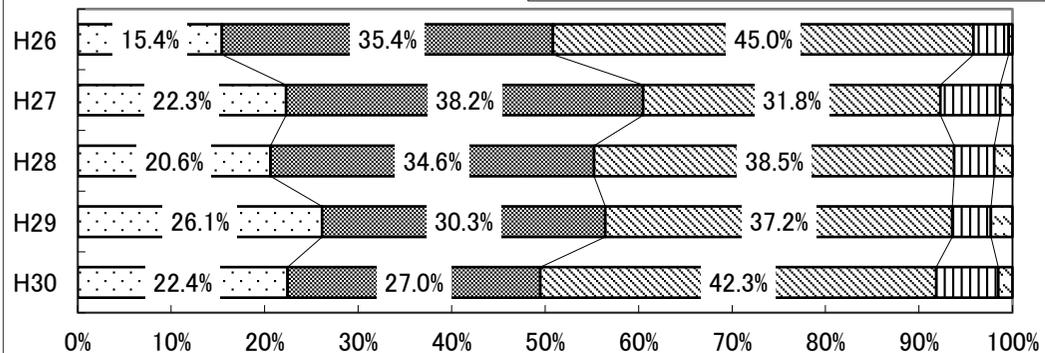
ナースコールへの対応

□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



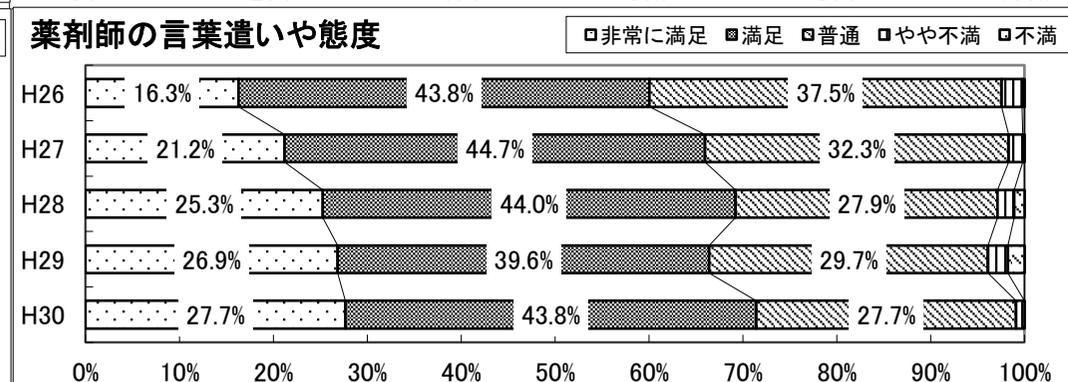
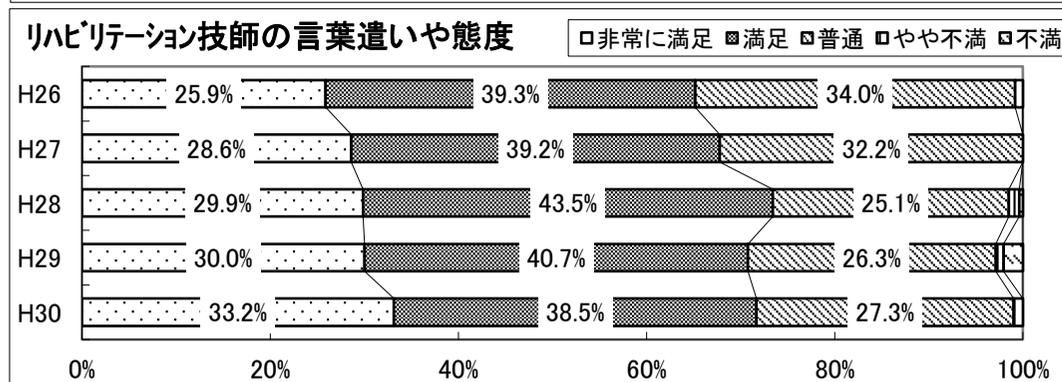
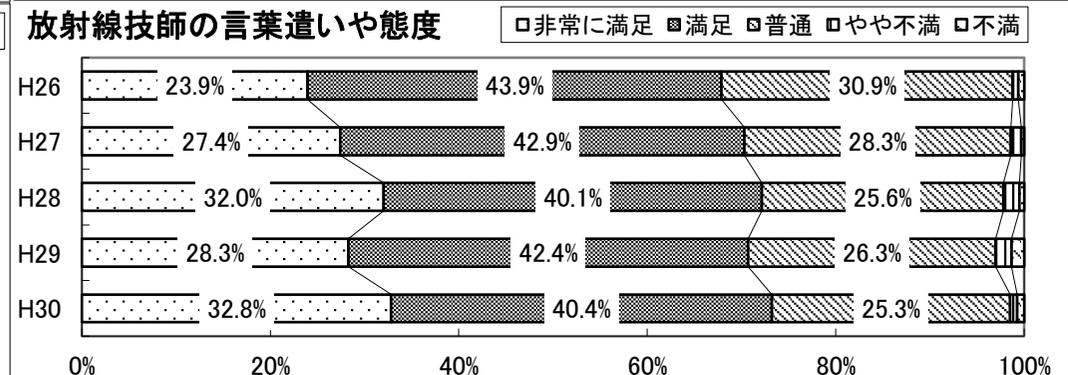
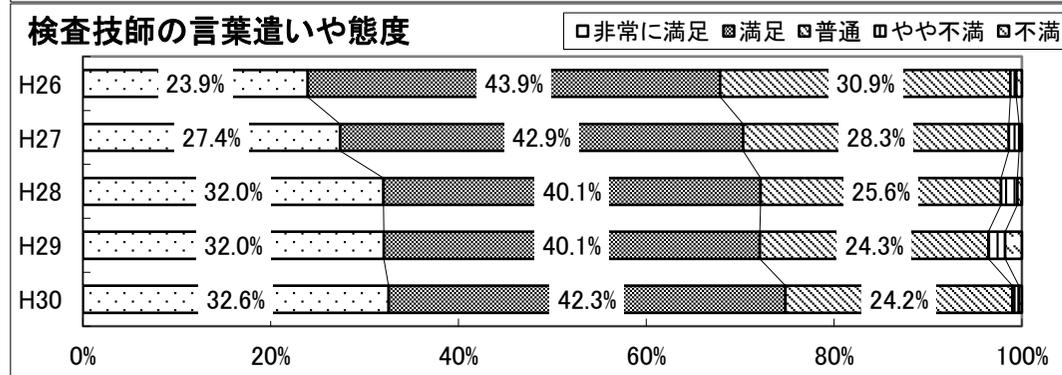
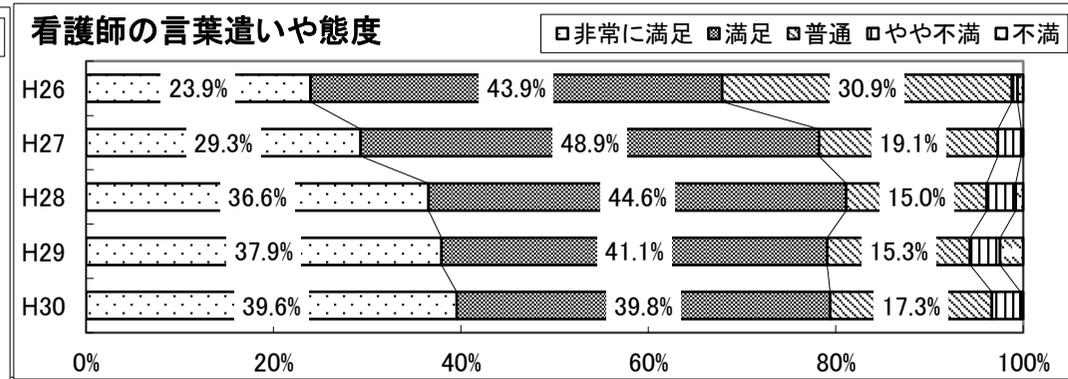
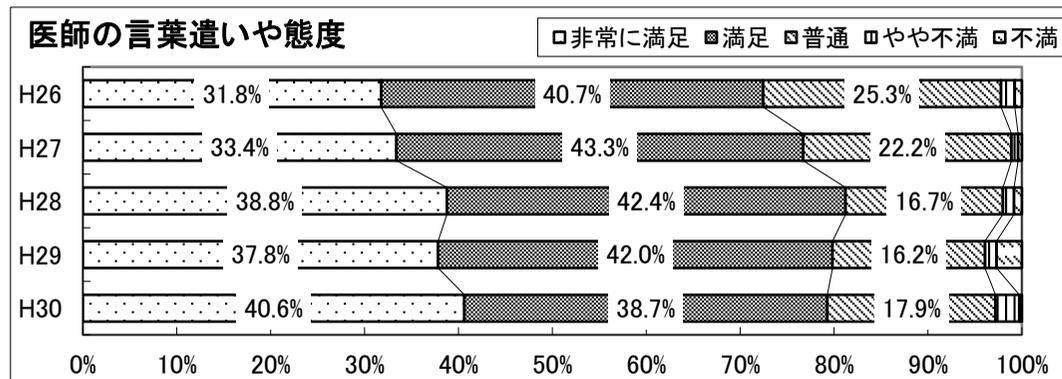
リハビリの訓練時間

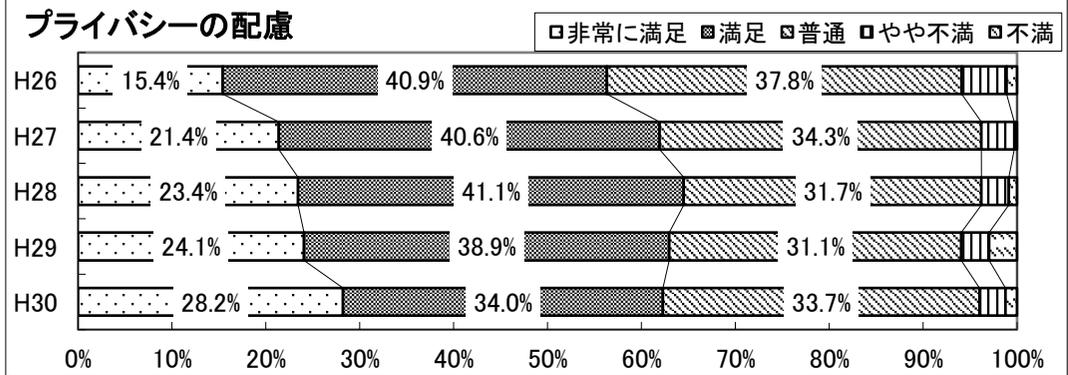
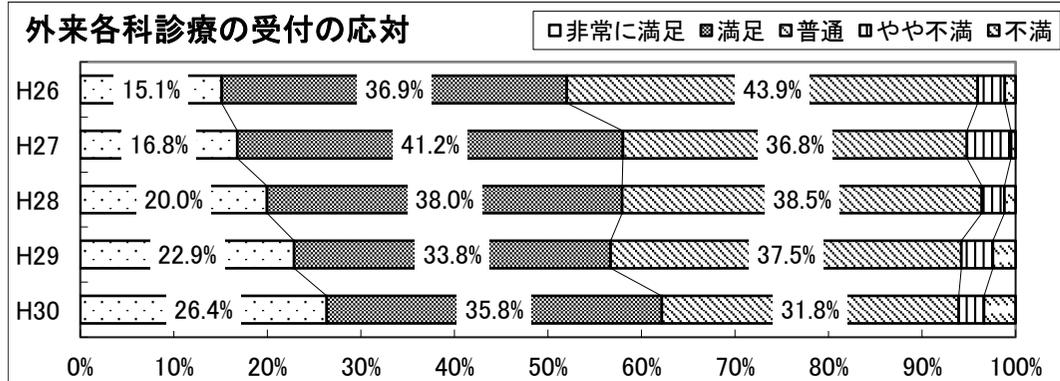
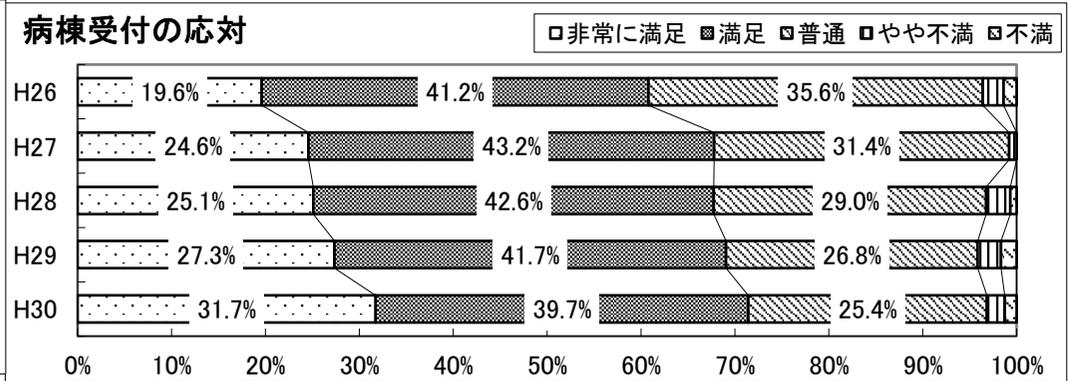
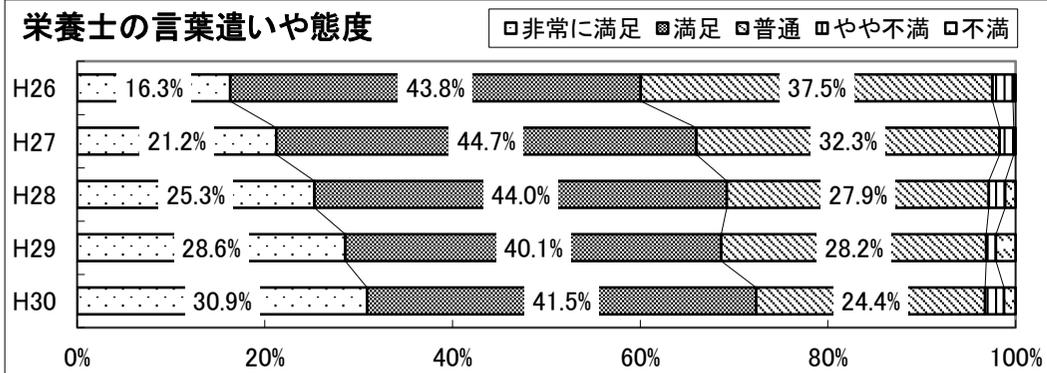
□非常に満足 □満足 □普通 □やや不満 □不満



【接遇面】

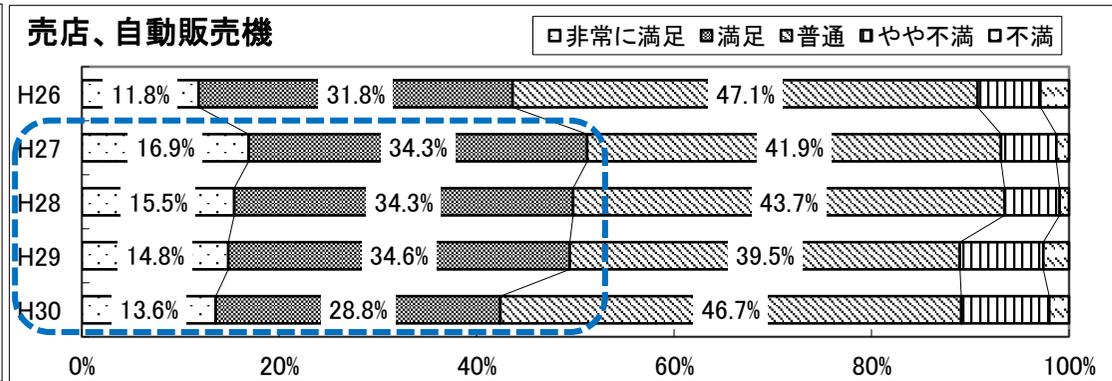
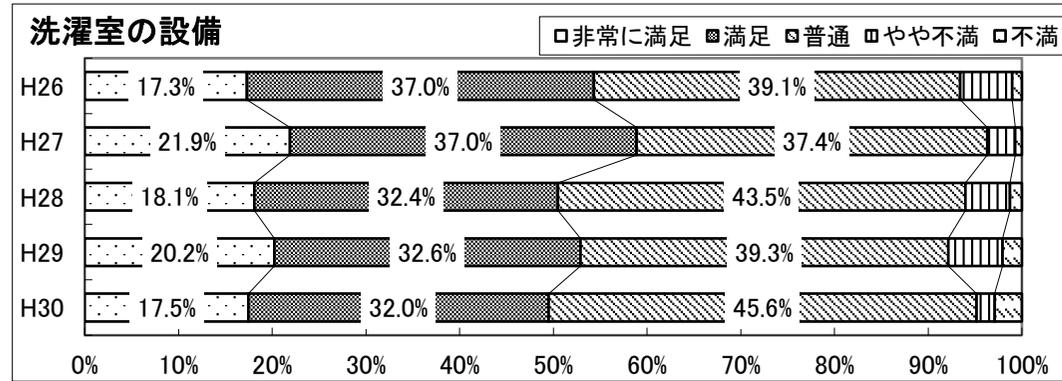
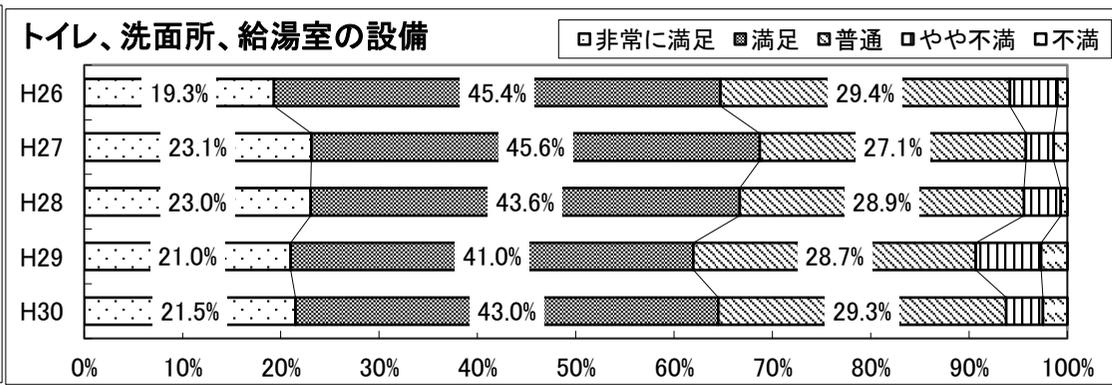
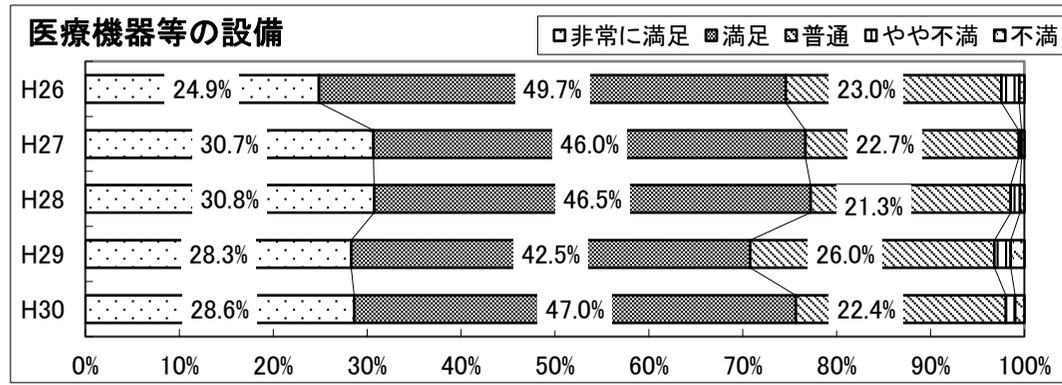
過去5年間の推移をみると、ほとんどの設問について、非常に満足、満足の割合が年々増加している。

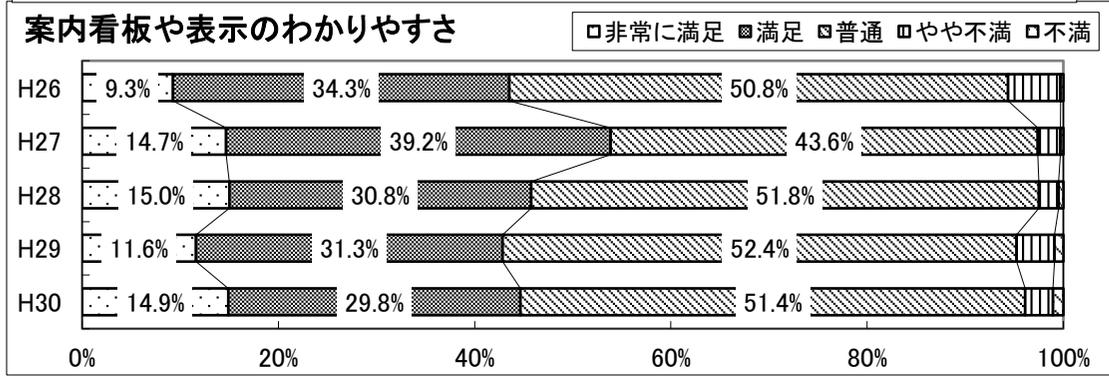
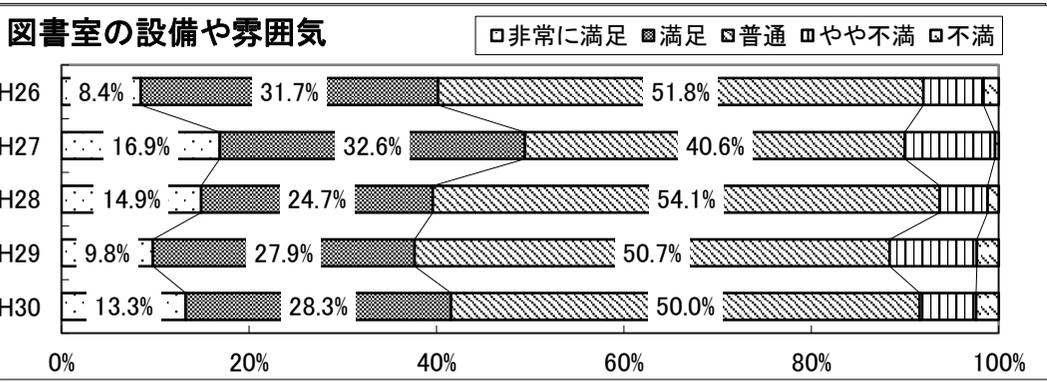
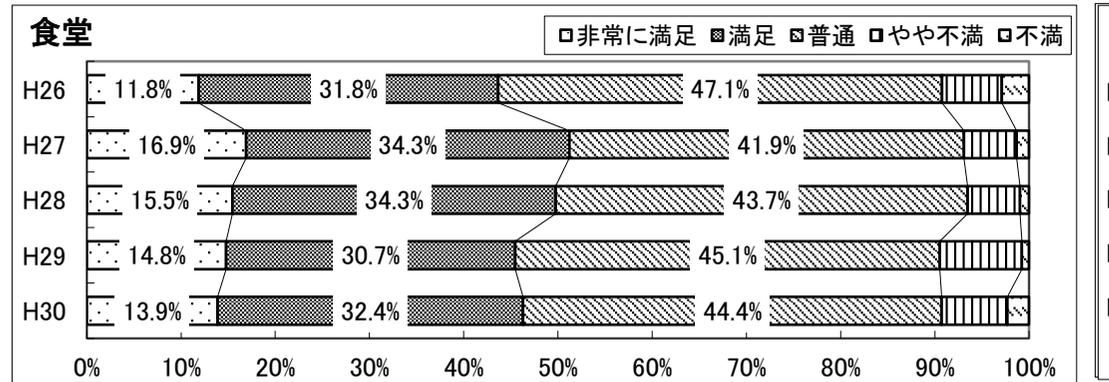




【施設面】

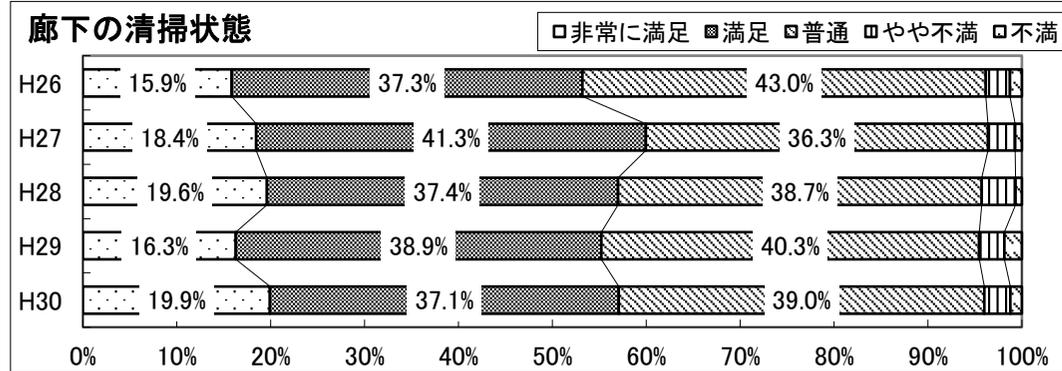
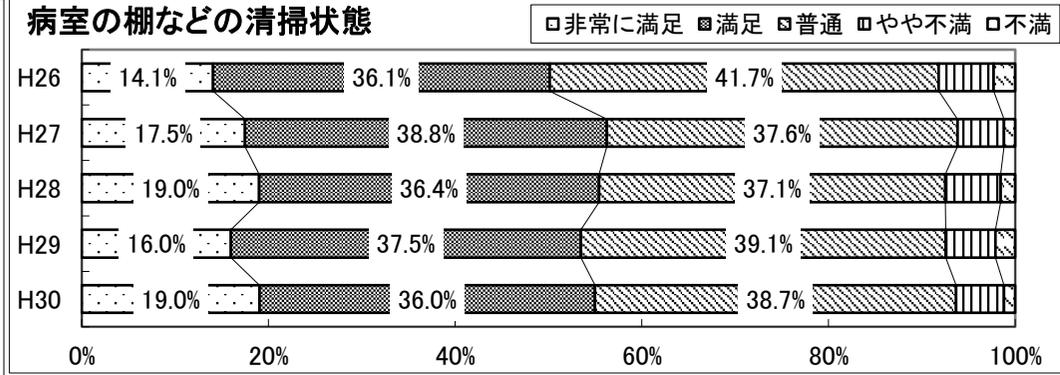
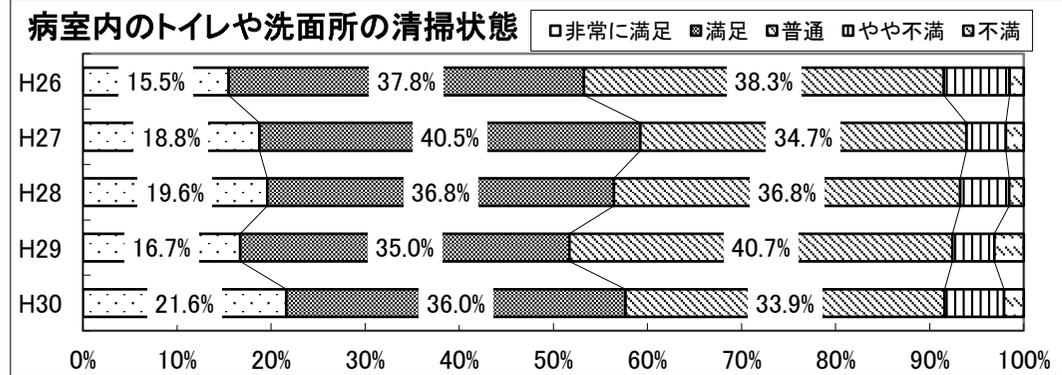
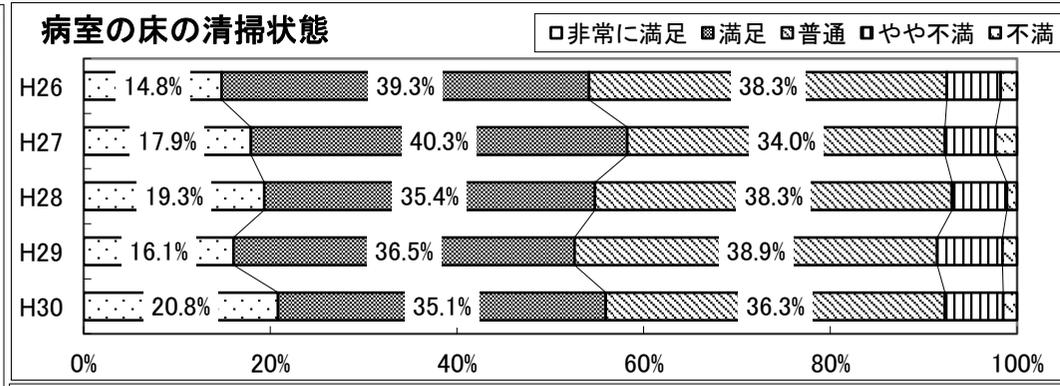
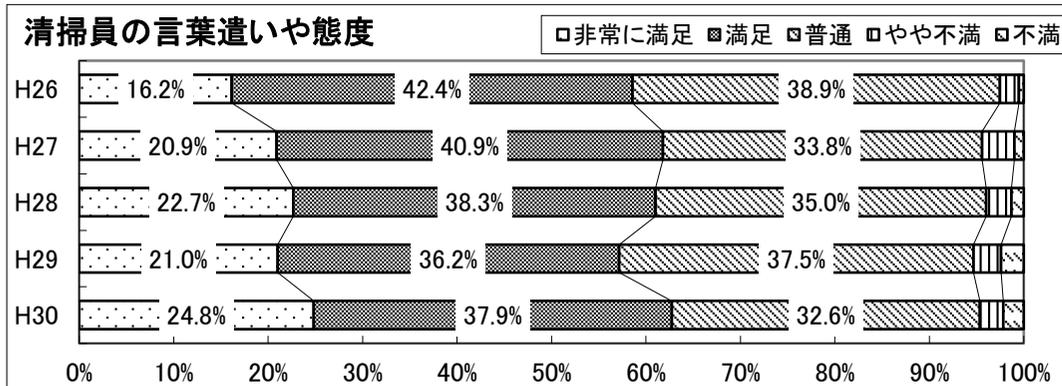
H27年度からH29年度にかけて、非常に満足・満足の割合が減少している設問が多いが、H30年度は増加している設問が多い。
 「売店・自動販売機」は、非常に満足・満足の割合がH27年度以降年々減少しており、特にH30年度は大きく減少している。





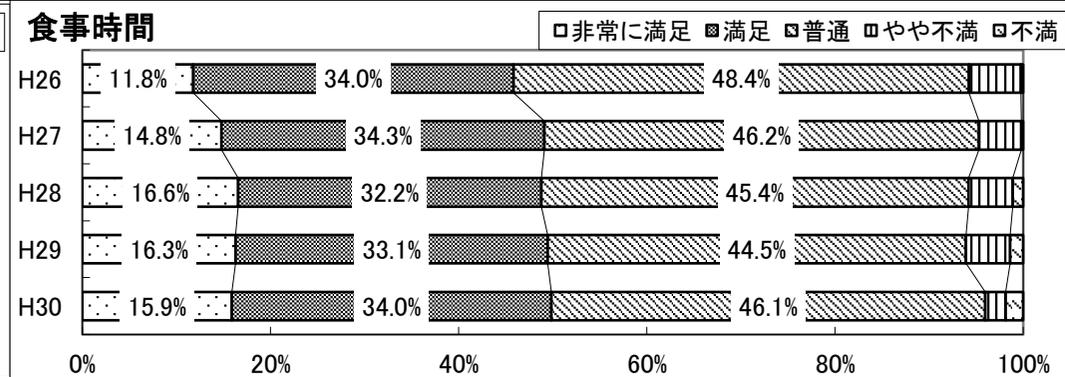
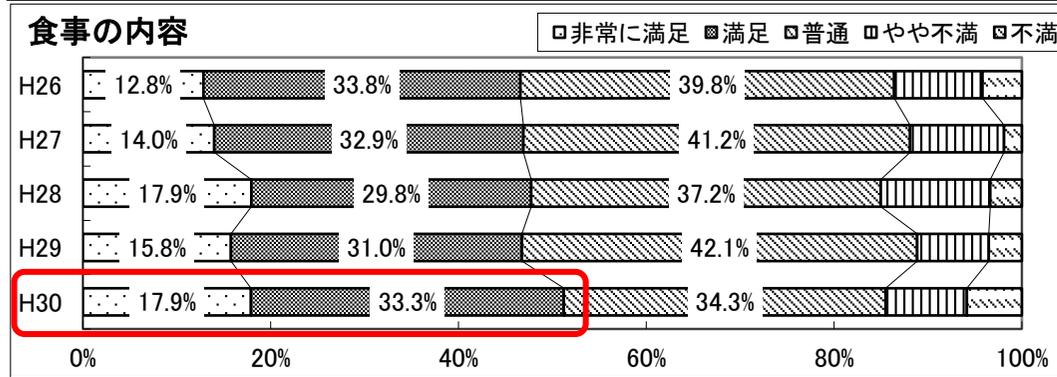
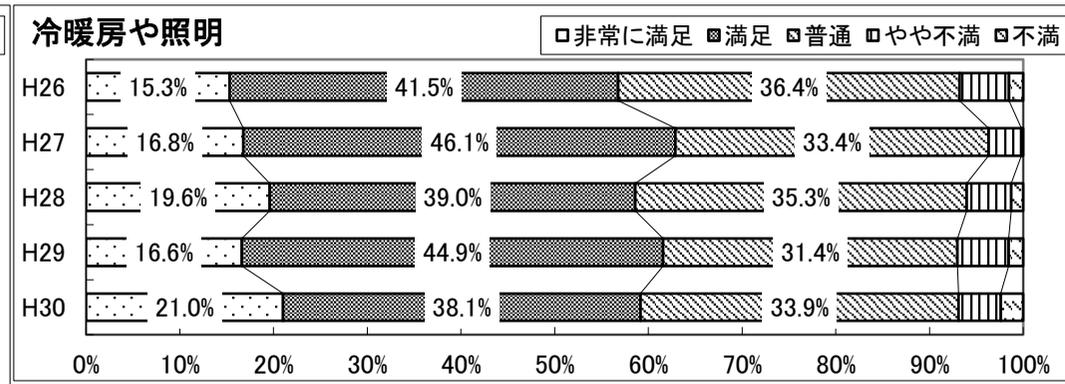
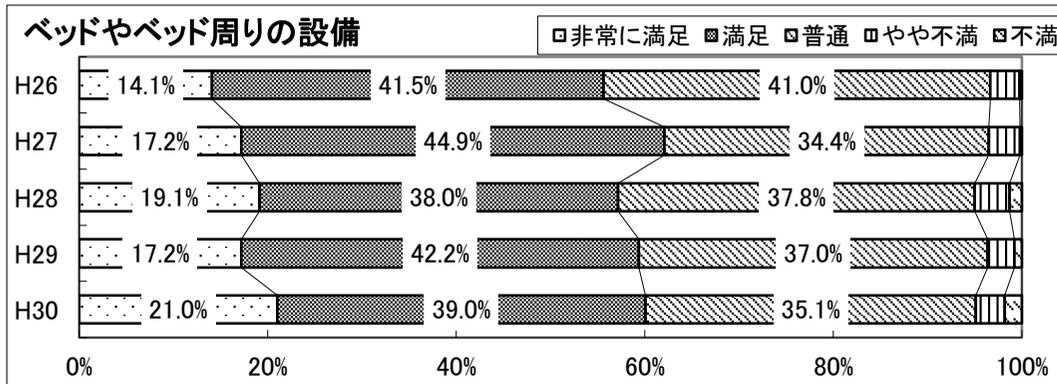
【清掃面】

すべての設問において、H27年度からH29年度にかけて、非常に満足・満足の割合が減少しているが、H30年度は増加している。



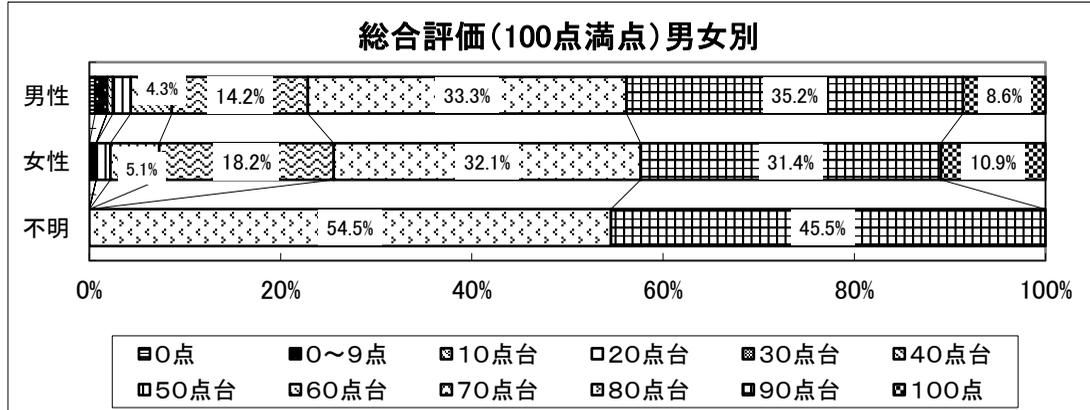
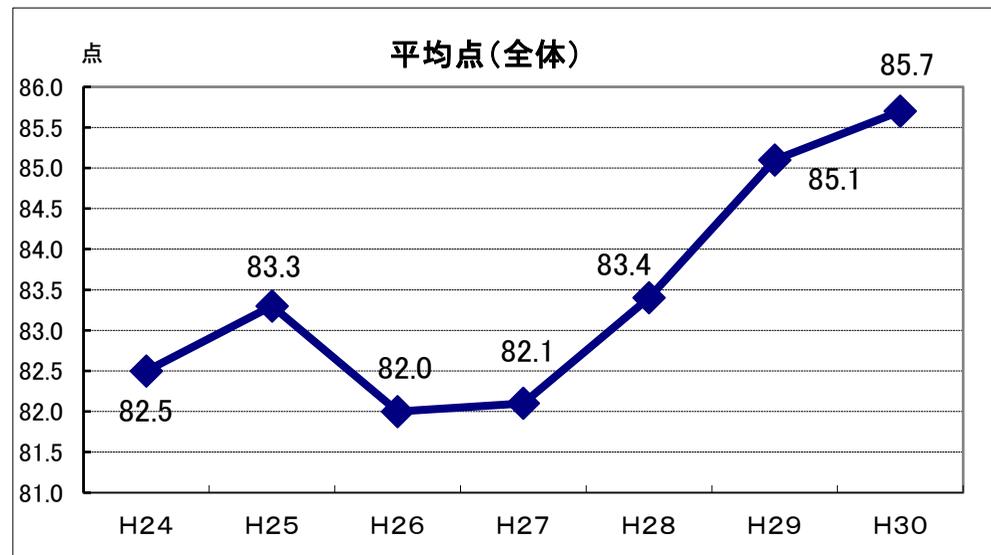
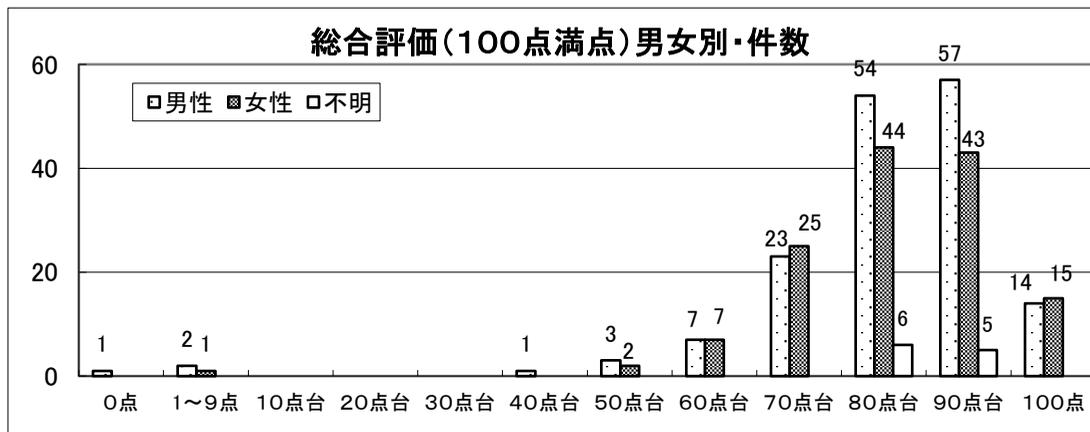
【病室環境面】

「食事の内容」の非常に満足・満足の割合はH26年度からH29年度にかけて伸び悩んでいたが、H30年度は増加している。



5. 総合評価(100点満点)

100点と評価した人が29人で9.4%(昨年と同じ)、90点台が105人で33.9%(昨年比△1.1%)、80点台が104人で33.5%(昨年比+1.6%)となった。平均点は男性が85.2点(昨年比△0.1点)、女性が85.9点(昨年比+1.1点)で、全体で85.7点(昨年比+0.6点)となった。



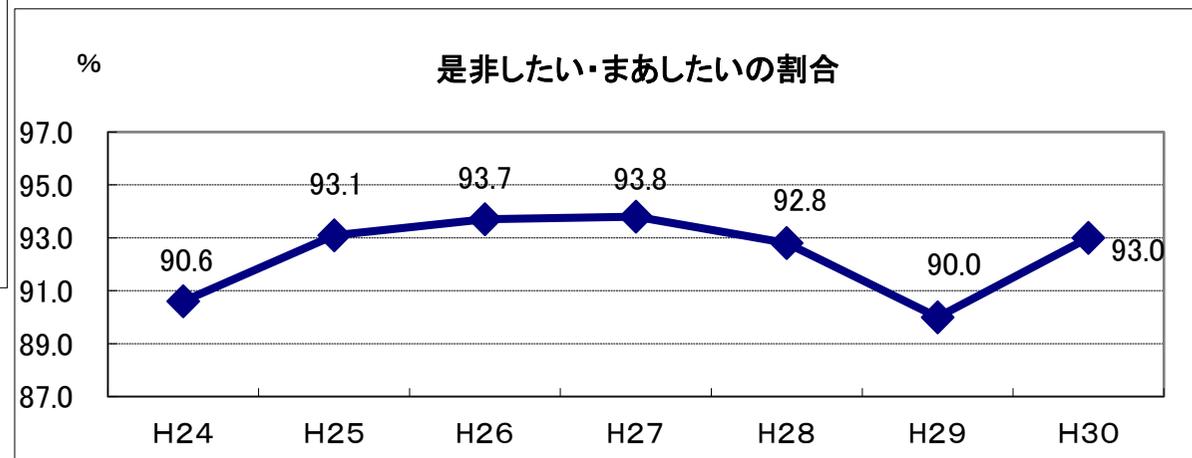
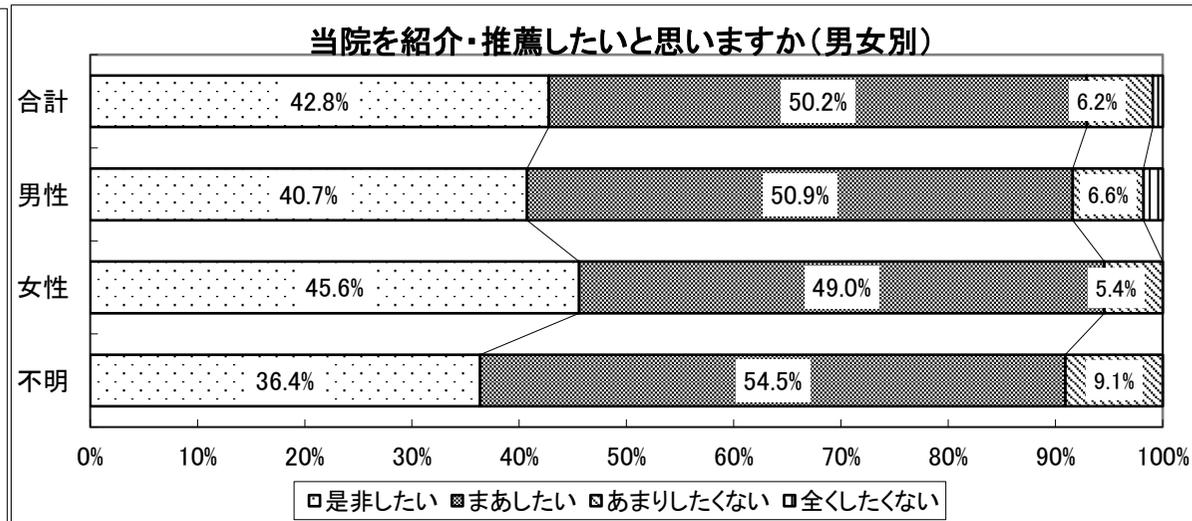
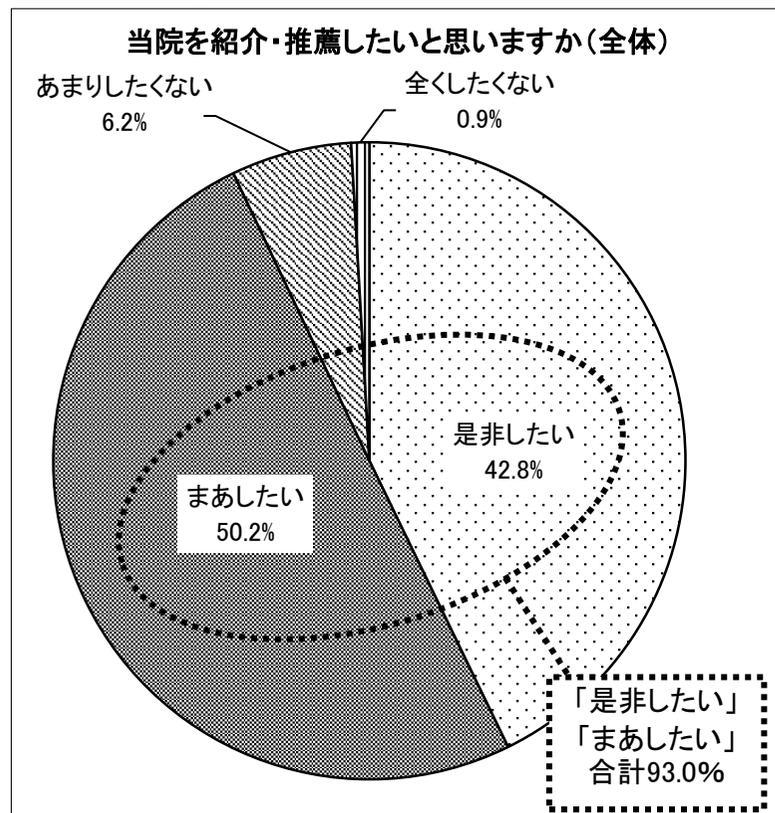
年度	平均点
H24	82.5
H25	83.3
H26	82.0
H27	82.1
H28	83.4
H29	85.1
H30	85.7

	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(H29)
男性	1	2	0	0	0	1	3	7	23	54	57	14	162	85.2	85.3
女性	0	1	0	0	0	0	2	7	25	44	43	15	137	85.9	84.8
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	0	11	89.5	84.7
計	1	3	0	0	0	1	5	14	48	104	105	29	310	85.7	85.1
割合(今回)	0.3%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	1.6%	4.5%	15.5%	33.5%	33.9%	9.4%	100%		
	23.2%						76.8%						100%		
割合(H29)	0.9%	0.3%	0.3%	0.0%	1.4%	0.6%	1.4%	4.6%	14.2%	31.9%	35.0%	9.4%	100%		
	23.7%						76.3%						100%		

6. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思えますか

「是非したい」と「まあしたい」を合わせた割合は93.0%で、昨年度より3.0%高くなっている。

「是非したい」の回答割合は42.8%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	40.7%	50.9%	6.6%	1.8%	100%
	女性	45.6%	49.0%	5.4%	0.0%	100%
	不明	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	100%
	合計	42.8%	50.2%	6.2%	0.9%	100%
割合	合計(H29)	40.9%	49.1%	7.3%	2.7%	100%

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
おほめ (39件)	1	担当医の先生はじめ、看護師の方々も、優しくてよくしていただきました。ありがとうございました。	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。(患者さんの声部会)
	2	先生も看護師も皆が笑顔なのが印象的でした。ありがとうございました。大変な仕事ですがみなさんががんばって下さい。	
	3	〇〇先生、〇〇先生には大変お世話になり生命を救われほんとうにありがとうございました。〇〇病棟、リハの皆様、感謝！！	
	4	先生、看護師様のわかりやすい説明、丁寧な対応に感謝します。点滴スタンドのタイヤ部からの音が結構するので4人部屋なので他の方に迷惑にならないか気になりました	
	5	医師の病状の親切な説明感謝申し上げます。また〇〇病棟の看護師の親切な対応ありがとうございました	
	6	担当医の先生には満足しています。それ以上に熱心だと思っています。原因、納得するまでの完治に持って行くこと、すごいと思います。各先生により助かりました。看護師さんのフォロー親切です。清掃のおばさんにも毎日元気づけられました。	
	7	<ul style="list-style-type: none"> ・先生は診察のことについては教えてください、自分の言ったことについて答えてくれます。 ・看護師はいたれりつくせりしてもらっています。自分にとっては大変気持ちが楽になります。 ・先生はじめ看護師さんのさりげない行動には本当に感謝しています。 	
	8	専門医がおり安心して入院できる。	
	9	医師・看護師さんの対応も丁寧。特に〇〇看護師はハキハキ気持ち良い対応をしてくださいます。	
	10	はじめての〇〇病棟の入院です。もっとネガティブな予想でしたが医師や看護師の患者への対応はとて明るく勇気つけられました。	
	11	〇〇病棟の看護師さんが素晴らしいです。つらいので寄り添ってくれてうれしいです。	
	12	看護師さんが優しくしてくれました、ありがとうございました。	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
おほめ (続き)	13	個室希望だったのが、入院したら四人部屋を案内された。しかし私自身の状況(心の面)を説明したら、素早く対応。状況を分かってもらい、個室に入ることができ本当に良かった。対応の良さに満足しています。	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。(患者さんの声部会)
	14	若い看護師さん、いつも元気に笑顔で明るくこちらも元気をいただけてました。明るい笑顔いい感じでした。作り笑顔ではなく心からの笑顔でした。感謝してます！これからも続行してください。特に〇階の看護師さんの雰囲気がいい。落ち着きがあつて。	
	15	看護師教育が大事、先生は素晴らしいです。よい看護師さんは素晴らしいです。	
	16	若い看護師さん達が大きい声で自信を持って仕事していたところがよかったです。	
	17	施設面や看護師の教育、患者への対応及び食事の配室、清掃員まできめ細やかな指導の跡が伺えてとても爽やかな気持ちで入院生活を送っています。ありがとう。	
	18	看護師に大変お世話になりました。ありがとうございました。	
	19	皆さん親切で安心していれます。感謝です。	
	20	とても良くして頂いて、納得いくお産が出来、県立を選んで本当に良かったと思いました。	
	21	皆さん色々優しく教えてくれたり対応してくれてありがとうございました。	
	22	みなさん親切で、安心して過ごすことが出来ました。おかげさまで子供の体調も良く、すごく感謝しています。	
	23	皆の気遣いがうれしい。	
	24	皆さんに親切にしてくださりありがたいと思っています。特にリハビリの先生	
	25	どんなことにも対応してくださり本当にありがとうございました。	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
おほめ (続き)	26	この病院でいつも治してもらっている、ありがとう。	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。(患者さんの声部会)
	27	とても親切で申し訳ないくらいです。ありがとうございます。	
	28	以前から外来で長年各科診療をうけてきた。入院では兄、母がお世話になっているので信頼できる病院としてお世話になっている。今回、私にとってははじめての入院で期待以上の医療チームの編成など最新のシステムが完備されており、一層信頼できる。病院として今後も自身の治療に専念したいと思います。県内一の最新の医療。公立病院としての良さ、強みを発揮され、医療従事者他すべての人材を大切にしてほしいと強く思っています。	
	29	おかげさまで、今もってお世話になります。これからもよろしくお願いします	
	30	患者の方針を聞いていただけて嬉しく思います	
	31	緊急にて敦賀からの搬送入院でしたが、皆様のおかげでここまで回復することができました。ありがとうございます。まだ入院は続くと思いますが何卒よろしくお願いいたします。	
	32	病気がわかってからでの短期間での外来受診、検査、検査入院なので病院のことは正直十分わかっていません。担当の先生には不安が強い私自身がまだ病気の受け止めもできていないため、先生への質問もできていないのも現実です。先生との関係もこれからなのだと感じています。これからも先生にも看護師さんにもお世話になります。ありがとうございます。	
	33	家族の者が入院させていただいておりますが(母、夫、孫等)不快な気持ちは感じたことはありません。ありがとうございます。	
	34	よく見ていただいて大変感謝しております。今後どうぞよろしくお願いいたします。	
	35	受付をはじめとしてコンピューター処理でスピーディな処理に関心です。各スタッフの方々のチーム医療が的確に実行され安心、信頼して静養に専念できます。感謝です。	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
おほめ (続き)	36	本当に申し訳ないくらいよくしていただき感謝しております。負担にならないようにしたかったのですが、いつも甘えてしまっております。早くよくなるよういたしますので退院までどうぞこれからもよろしくお願い申し上げます。誠に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。(患者さんの声部会)
	37	いつもありがとうございます	
	38	きれいにそうじをしていると思います	
	39	きれいでいいですね。	
ご意見 (39件)	40	診療医師の言葉使いや態度に対する不満あり。上から目線の言動は患者として淋しいです。聞きたいことも聞けなくなるような気分です。	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。(患者さんの声部会)
	41	病名をはっきり伝えてほしい。	
	42	治療方針を明確に説明いただくと有難いです。	
	43	意見は言っているが、反映されていない。 一般常識がずれている。看護師は多忙なため忘れやすい。あまり言いたくない。	
	44	介護師さんが少ないので看護師さんの仕事が多くなると思います	
	45	衛生面が看護師さん個人で違うように感じる。	
	46	看護師威張る	
	47	以前入院していた病棟は、申し送りがなくなって、看護師に伝えた事が、翌日に誰にも伝わっていない、ということがしょっちゅうあった。	
	48	看護師も医師も、私の感覚からすると「すみません」「ごめんなさい」と口にする機会が多く、少々卑屈に聞こえる。人間仕方がないことが多いので堂々としてよい。人手不足への不安は残る。	
	49	病院の連携がなってない。単独での対応や処置はよいと思うが組織全体の連携をよくしてほしい。	
	50	情報の共有をDr間やNs間でしていただきたい。	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
ご意見 (続き)	51	Drや看護師さんらもストレスがたまるでしょうね	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。(患者さんの声部会)
	52	私らは、病人ですから先生の言うとおりで。おまかせです。	
	53	隣のベッドの方とお医者さん、看護師さんとの会話がつつめけなので、聞こえてきてつらくなってしまいました。自分はすぐ元気になれるけど…。でも仕方ないなとも思います。看護師さんはとてもやさしくされていて、よけいにつらかったです。	
	54	〇〇では助産師さんがとても親切にして下さり安心感がありました。ただ、お産の声などが聞こえてしまい、出産前だと恐怖を覚えてしまったり夜が眠れなくなったりで、少しストレスになってしまいうところもありました。	
	55	わがままな人、重症で手がかかる人、見舞客が多くて騒がしい人などは、なるべく一室にまとめる	
	56	患者でマナーの悪い人がよくいる	
	57	マナーの悪い患者が時々います。対応をお願いしたい。	
	58	部屋の洗面所に布巾が在るとよい。	
	59	敷地内にコンビニ等があると良い	
	60	トイレの音が小さくならないか	
	61	病院から景色を見ると落ち着きます	
	62	冷蔵庫が自由に使えないのが分からない。	
	63	部屋にカレンダー、時計などがあるとよい。	
	64	各階に自販機がほしい。	
	65	清潔感がない。	
66	手術前夜十分に身体を休めてくださいと指示があったができなかった。4人相部屋で仕方がないことと十分認識しています。精神的、肉体的にちょっとつらかった。		

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
ご意見 (続き)	67	医師や看護師の口にする言葉は入院患者にとって、生命力を左右するほどのものになることもありますね。なるべくプラス思考に考え、己に打ち勝つように努力していきたいものです。	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。(患者さんの声部会)
	68	病院服が脂くさい	
	69	なるべく家族・親族と他人じゃなく自分の好きな様に医師と患者単独で入院したいです。保護者も高齢で親族一つ一つ頼みを弟と妹の顔色をうかがって入院して土下座するような形は嫌です。単独で医師と入院の手続きをしたいです。	
	70	老人医療の全国モデル病院になってほしい	
	71	評価点95点の-5点は自宅から遠いことが理由です。このような病院が嶺南にも有ったらいいなと思います。	
	72	病院と自宅が最も近い状況なのですが、退院するとリハビリに通えなくなるので少し入院を長くして欲しい。	
	73	アンケートをとることが非常に良い(100点)です。	
	74	こういうアンケートをすることがおかしい。	
	75	緊急な事態がおこってもあんまり対応が遅い場合があります心配です	
	76	紹介状がないと来れないのが不便である	
77	快適な入院生活でした。ゆうちょ銀行のATMがあると良かったです。	ご不便をおかけします。ゆうちょ銀行ATMは以前設置されておりましたが、銀行の都合により撤去されております。(利用環境サービス室長)	
78	老人には電気器具の取り扱いがよくわからないところがあって、手の力が無かったりすると電気がつかないときもある。	申し訳ありませんでした。読書灯は、スイッチが壁にもあります。分かり難く、壁のスイッチが切れているとボタンを押しても付き難いことがあります。看護師の説明が足りなかったと反省しております。今後、十分説明するよう指導します。(担当師長)	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
診察 (7件)	79	主治医の対応には満足できるが、休日に対応した医師は名前も名乗らず患者目線とは言いがたい、上から目線。	このたびは医師の態度でご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。該当の診療科へお伝えし、改善を図るよう努めてまいります。(患者さんの声部会)
	80	担当のDrと担当のNsと一緒に考えてくれて退院後のことは不安だけどちょっと前向きでいられる。でもDrとの話す時間が短くて「大丈夫かな?」と思う時もある。Drが忙しそう。	該当の診療科へこのようなご意見があったことをお伝えいたしました。(患者さんの声部会)
	81	医者が若すぎて頼りない。〇〇科〇〇医師	
	82	ICや術後説明の時は、必ずNS等の第三者が同席すべきだと思う。	ICや術後説明は基本的に看護師も同席するように、スタッフに指導いたしました。ご指摘ありがとうございました。(担当師長)
	83	入院時採血や検査結果の説明なし。	各科医師に対し、説明責任を果たすよう依頼しました。(担当師長)
	84	大部屋で他の患者さんに医師からの説明が大声で聞かなくていいことまで聞こえてくる。別室もしくは、声のトーンを下げてやってほしい。	ご意見を医師に伝え、配慮するよう依頼しました。(担当師長)
	85	〇〇科の医師の説明は丁寧で満足していますが、エコーの時に所見の説明が一切なくやや驚きました。〇〇科からまとめて報告するシステムなら、そのことについて、何か説明があったほうが良いように思いました。	事前に検査の流れなどをご説明するように改善致しました。(担当科長)
受付 (5件)	86	外来の〇〇科受付の人の対応が嫌な気持ちになる。電話での対応も「だから～」と言って、え？分からなくて聞いたのに・・・と言う感じでとても冷たい。笑顔もない。ドクターやナースの方々はとてもよいのに残念だないつも思います。県立病院の〇〇科の顔だということをもっとわかってほしい。	この度は、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。親切・丁寧な対応を心がけるよう受付スタッフを指導いたします。(医療サービス課長)
	87	〇〇外来の受付の態度がものすごく気になった。夜だし、待ち時間が長いからもう少し対応よくしてほしい。	
	88	外来受付案内の方、特に〇番に座っていた女性の態度が非常に悪いと感じた。ご年配の方をバカにしているような扱いが非常に不愉快でした。	
	89	〇〇受付の職員の対応があまり良くない。職員数も少なく長時間待たされる。眼鏡をかけた若い職員は対応良いが、もう一人のやや〇〇の職員が悪い。不親切。手短にさっさとすませたい感じが強く態度に出ている。	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
受付 (続き)	90	○番の受付に少し時間がかかったように思った。	診療科によっては、患者さんの数が多いため受付に時間がかかる場合がございます。できる限り早く処理ができるよう努めておりますので、ご理解頂きますようお願い申し上げます(医療サービス課長)
接遇 (1件)	91	患者の立場に立って対応していただければ、もう少し快適な入院生活が送れると思います。	看護師の対応で不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。相手の立場を考慮して対応するように指導していきます。貴重なご意見ありがとうございました。(担当師長)
看護 (22件)	92	ベテラン看護師の方はさすがに心配りが効いているが若い看護師は経験の浅さから技術の未熟(点滴の針が入らない)それでも一生懸命努力している姿があればいいのですが…。	手技に対し、ご不安な思いをおかけしましたこととお詫びいたします。言葉が足らなかった面もあったかと推測いたします。事前の判断において、力量不足時は患者さんに説明し、上位看護師に報告し対処するように、スタッフ全員に周知しました。(担当師長)
	93	看護師さんの質に差がある。よい看護師さんは素晴らしいけど、間違っただけを言ったり…間違いはあまりない方がよい。手術前に20ccの水分で薬を飲むところを「200ccコップに一杯までいい」と麻酔前に言われて私は驚きました。名前の間違いも入院中2回ありました。	手術前の特に慎重に対応すべき時に、正確なご説明ができずご心配をおかけしました。医師からの指示は、看護師2人でダブルチェックを行い、その後、患者さんへの看護処置を実施しております。今後、医師指示を従命する際には、落ち着いて正確に実施するようスタッフ教育に努めます。また、患者氏名の確認については、患者さん本人にフルネームで名乗っていただき、本人確認をしております。併せて、ネームバンド、ベッドに掲示するベッドネームでも確認しております。マニュアル通り、確実に患者確認を実施し医療事故を起こすことがないよう、今後ともスタッフ教育に努めます。(担当師長)
	94	笑顔が足りないのと挨拶が少ない。患者は心も体も疲れ切っている中で看護師さんから笑顔で挨拶されると心が温かくなって元気が出ると思います。看護師さん達も疲労がたまっていると思いますので、患者自身も明るく振る舞うようにしたいと思い、自分から会った人には挨拶をするよう心がけています。お互い病気を治したい、治ってほしい気持ちを伝え合うのはやはり挨拶が一番だと思います。よろしくをお願いします。	ご意見、ならびに看護師に対し、お気遣いいただきありがとうございます。お気持ちをそのまま看護師に伝えさせていただきました。患者さんを支える立場であることを、今一度、こころするよう、挨拶は基本であること、接遇研修で受けたことを実践するよう周知しました。(担当師長)
	95	○月○日夕方○時○分頃シャワーに入ろうとしたら看護師が来て点滴です。シャワーは7時までなのでと言われた！機械的に言われると腹が立つ！30分も待ってたのに！	お待たせしたこと、言葉が足りなかったことを、お詫び申し上げます。(担当師長)
	96	優しい看護婦さんと無愛想な看護婦との差が有りすぎます。お願いしたら、もう少し優しく接してほしい。特に夜のナースコールは親切にしていだけたら、と思います(少人数の方々)	この度は不愉快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。昼夜問わず病棟スタッフ全員で、患者さんに笑顔で心のコもった対応ができるよう声をかけあって努力してまいります。(担当師長)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
看護 (続き)	97	病院は、医者、看護師、患者ともども病気を治癒していく場所なので、特に看護師の役割は大きいと思います。特に横柄な言葉遣い、態度はもってのほかだと思います。患者に寄り添った看護を期待します。	看護師の対応に対して率直なご意見ありがとうございました。真摯に受け止め、患者さんやご家族の方が安心して入院生活が送れるよう温かいことばかけや気配りをするよう指導教育してまいります。(担当師長)
	98	表裏のある看護師が多すぎる気がします。(ねこなで声対応したり薬の渡し方でも誰もいないところでふてくされたり人を荷物みたいになりハビリの先生に云ってみたり、かげひなたの有る人間が多すぎ。鉛筆1本借りるのにいやな顔(面倒くさい)をしたりする	この度はご指摘ありがとうございます。また、ご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。今後のスタッフの教育のため、その時に詳細をご指摘いただけると助かります。貴重なご意見ありがとうございました。(担当師長)
	99	ナースに少し明るさが足りない。	このたびはご指摘ありがとうございます。笑顔で対応できるよう指導していきます。(担当師長)
	100	退院時診断書のことで看護師に質問すると冷たく返され、受付(事務)の方に聞いても淡々と話されてとても怖かった。看護師がわかってなくてこちらが言わないと点滴の針を抜いてくれなかった	このたびは不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘の件についてスタッフで話し合いました。退院時診断書について質問を受けた場合、看護師は、受付で相談をお願いすることが多いのが現状です。しかし今回は看護師の対応と、受付の対応ともに不快な思いをおかけしてしまいました。本来ならば患者さんの立場に立って丁寧な対応をすることで不安の解消につなげる必要があったと考え、今後は事務、看護師の連携を図り患者さんに寄り添った対応になるよう改善していきたいと思います。 また、点滴の針を抜くことを看護師が把握しておらず、すぐに点滴針を抜かなかったと考えられます。たとえ分からなかったとしても、その場ですぐに担当に確認しますと伝え、患者さんの不安の解消に努めるよう努力して参ります。(担当師長)
	101	カーテンを開けて入ってきたら、きちんと閉めて行ってほしかった。隙間が気になるが閉じることができなかった。	この度は患者さんのプライバシーに配慮が足りず申しわけございませんでした。スタッフには、患者さんのところを離れる時は再度確認するように指導しました。ご迷惑をおかけしました。(担当師長)
	102	看護師さんの仕事は大変です、特に夜勤は…。ナースコールしてもなかなか来て下さらず困った事がありました…。つらいから呼んでいるのにとお思いました。段取り・工夫してください。患者にとって安心できる看護処置をおねがいします(厳しい意見ですみません…病院のため)。	お辛い中、大変お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。ナースコールされる患者さんの身になって、お待たせすることの不安や辛さを慮るよう話をいたしました。また、受け持ち看護師がナースコールに応答できないときは、他の看護師が対応するよう周知しました。(担当師長)
	103	ナースコールを何回も押さないと看護師さんが来ないことがあり少し気になりました。基本は親切に笑顔で対応して下さり良い気分です。	ナースコール対応が遅く、ご不安な思いをお掛けしました事をお詫び申し上げます。看護師には、できる限り早急にコール対応をするように指導しておりますが、他の患者さんの対応時などは、すぐに対応できないこともございます。ご理解ください。(担当師長)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
看護 (続き)	104	ナースコールを呼び出したけど、看護師さんの来るのが遅かった。夜間だったため仕方ないのでしょうか。それ以外は丁寧で良かったです。	この度は、ナースコールの対応に時間がかかり、不安な思いをおかけしました事深くお詫び致します。スタッフ各々がPHSを持つなど、ナースコールに早く対応するように業務改善しました。ご迷惑おかけしまして申しわけございませんでした。(担当師長)
	105	インターフォンの出方が遅い。	
	106	Nsさん(病棟)もいつもギリギリの人数。ナースコールの反応遅い。(2分とか)	日頃より、出来るだけ早く対応できるように努力しておりますが、状況によっては、すぐに対応ができず、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。今後も引き続き、早めに対応できるように心がけてまいります。(担当師長)
	107	3月までは3交替、4月が2交替制で看護師さんの人数が不足しているように感じます	2交代勤務になりましても、同じ人数で業務を行っております。ご安心ください。(担当師長)
	108	夜間見回りしているのか、ナースステーションに人がいないのが、入院している側としては不安があった。	夜間は定期的に巡回しており、ナースステーションに看護師不在の時がございます。看護師不在時には、ナースコールをご利用ください。(担当師長)
	109	当日担当看護師の入れ替わりが激しい。何処の病院も同じだろうけど	看護師は交代勤務のため、日々、担当者が入れ替わりご迷惑をおかけしております。また、安全管理・サービス向上のために、日中は看護師2名で担当させていただいております。複数名の看護師が関わることで混乱を招くことがないように、勤務開始時、終了時のご挨拶を徹底するようスタッフ教育に努めます。また、看護記録や、申し送りによって、患者さんの情報は伝達・共有し、看護ケアに活かしております。(担当師長)
	110	担当看護師さんが毎日変わるため。引き継ぎが上手くできているか心配なときがある	ご心配をおかけして申し訳ありません。交代勤務のため担当は変わりますが、引き継ぎ事項は確実にを行うようにして参ります。(担当師長)
	111	点滴の用済みの袋は、病室に放置せずナースセンターへ持ち帰り処理されるようご留意されたい。	点滴後の容器が病室に放置したままになり、ご不快に感じられたことを深くお詫びいたします。今後このようなことがないようにスタッフ教育に努めます。(担当師長)
	112	前回の処置ややり方を患者に聞いてくるが、それは違うと思う。きちんと引き継ぎしてほしい。	患者さんからの情報収集も踏まえ、看護計画をたてケアにいかしていますので、どうぞご協力をお願いいたします。(担当師長)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
看護 (続き)	113	〇〇病棟に入院していて、プライバシーの為か入り口に名前が書いてないため2日で3回名前を間違えて入ってこられる事があった。急変したりしたときがあると怖い。	この度は、ご不安な思いをおかけして申し訳ございませんでした。日々、患者さんのご病状に応じ、ご協力をお願いし転室をさせていただいております。また、ご指摘の通り入り口には名前の表示がありません。今回の部屋間違いは看護師の把握不足と考えます。今後はこのようなことがないよう指導したいと存じます。ご希望の患者さんには名前を表示しておりますのでお申し出下さい。ご意見ありがとうございました。(担当師長)
施設 (27件)	114	どのベッドも電動ベットだいいと思います。	本院の電動ベッドの数は限られておりますのでご理解ください。ベッドを動かしたいときは看護師にお声かけください。(利用環境サービス室長)
	115	便器(個室)が高い。	病室のトイレは、車いすの方の利用を考慮して少し高めの構造となっております。ご理解願います。(利用環境サービス室長)
	116	電気のスイッチ(頭の上)が届きにくいところにある。	病室のベッドは高さが調整できますので、スタッフに申し付けください。(利用環境サービス室長)
	117	ベッド(幅)が狭い。	病院のベッドは治療行為がしやすい幅に設定されています。ご理解をお願いします。(利用環境サービス室長)
	118	病床の床(クッションフロア)の貼り替え(落ちない汚れが目立つ)	現在、床のリフレッシュ工事について計画中です。(利用環境サービス室長)
	119	壁やカーテンに何か液体の飛び散った跡があるのが気になる。	カーテンに汚れなどがございましたら、お近くのスタッフにお知らせ下さい。交換させていただきます。(利用環境サービス室長)
	120	救急治療室のベッドルームの床や壁、カーテンにゴミや血痕がありました。	
	121	扉の開閉の音が大きい。	ご不便をおかけします。対応いたしますので、具体的な場所を近くのスタッフに伝えてください。対応を検討します。(利用環境サービス室長)
	122	病室の照明について現在2カ所ありますがもう一つ手元だけ照らせるような照明が、枕元に1カ所あると相部屋でも他の人の迷惑にならずよいのではないかと思います。	この件につきましては、施設基準上対応することができません。ご理解願います。(利用環境サービス室長)
	123	病室の洗面所にせっけんがあってもいいと思う。	石けんは、基本的にご自身で準備していただいております。母児同室をされる方など必要に応じて病院側で準備させていただきます。(担当師長)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
施設 (続き)	124	病人は外出、娯楽がないので、CATVを選抜できる設備の導入検討。	テレビの視聴サービスにつきましては、入札で委託先を決定しております。次回更新の時の検討材料にいたします。(利用環境サービス室長)
	125	テレビ、冷蔵庫のカードが少し高いのではないかと？	テレビ、冷蔵庫の料金につきましては、近隣の病院を参考に決定しております。ご理解をお願いします。(利用環境サービス室長)
	126	トイレ内に手洗いが無い。	病室トイレに手洗いは、現在の建物構造上設置する事が出来ません。ご不便お掛けしますが、ご理解お願いいたします。(利用環境サービス室長)
	127	個室(シャワー付)トイレが狭すぎて座れない。	ご不便をおかけします。狭くて、利用しがたい場合は、お近くの多目的トイレをご利用ください。(利用環境サービス室長)
	128	シャワー室にけいそうどバスマットとかおいてあるといいなと思いました。床がぬれてるの嫌な感じです。けいそうどなら洗わなくていいし、どうかなど。	説明が足りず、申し訳ありませんでした。衛生管理上、バスマットは置いておりません。必要な方は、ご自身で準備くださいますようお願いいたします。(担当師長)
	129	廊下側のベットだとカーテンを閉めているとエアコンが効きにくくて暑い。	部屋の空調は、個別に調整することが難しいため、暑すぎる、または寒すぎると感じた時はお近くのスタッフににお伝えください。(利用環境サービス室長)
	130	病室内の空調設備を充実させて病室内の温度差をなくして快適な病室にしてほしい。	
	131	患者によって温度の感じ方が違うため、室温が暑すぎたり寒すぎたりするので困る、カゼを引きそう(なかなか言えない)室の変更等もやってもよいのでは。	大部屋では、なかなか個人に合わせた室温調節は難しいかとは思いますが、看護師に伝えていただければ、ご提案のように部屋異動や、他の患者さんとのご相談ができるかと思えます。遠慮なさらず、ご相談ください。(担当師長)
	132	病棟の冷房きき過ぎ	本人や他患者のベッド位置や冷房のどこでいるところによって、空調管理が、病室か中央監視室の管理なのか確かめることができますので、寒いのを我慢せず看護師に伝えてください。(担当師長)
	133	照明が暗い。	現在の廊下照度につきましては、国の基準に基づき設定いたしております。ご理解をお願いします。(利用環境サービス室長)
134	廊下の照明が暗い。		

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
施設 (続き)	135	照明設備の不備	ご不便をおかけします。具体的な内容を書きいただければ、対応を検討します。(利用環境サービス室長)
	136	乾燥器の位置が高い。	ご不便をおかけします。踏み台等を用意しておりますので、近くのスタッフにお声掛けください(利用環境サービス室長)
	137	Free Wi-Fiがあるといいと思います。	free-Wifiは1Fふれあい図書館に設置されておりますので、ご利用ください。(利用環境サービス室長)
	138	病室にも Wi-Fiがつながっているとよい。	Wifiについては、医療機器への電波障害の可能性があるため、1Fふれあい図書館を除いて使用いただくことができません。ご理解お願いいたします。(利用環境サービス室長)
	139	X字型の建物の通路が直感的でなくとまどう。わかりやすい表示が必要	分岐の場所には必ず案内を取り付けるようにいたします。(利用環境サービス室長)
	140	建物内の案内の件。部屋(病室)へ戻る場合、わかりにくいいため廊下や病室のドア等の色を南北別に識別できるように工夫することも必要と考える。	ご不便をおかけします。現在、南側は緑、北側はオレンジ色になっております。(利用環境サービス室長)
駐車場 (2件)	141	土日は、2階駐車場からの通路が通れないようになっているため、外泊や見舞いに不便に感じます。	防犯上、診療時間外は守衛室の前を通過する運用となっております。ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。(利用環境サービス室長)
	142	駐車場が混む	ご不便をおかけします。(利用環境サービス室長)
清掃 (11件)	143	清掃員の大声での話が辛いときにとてもひびいて困った。	清掃責任者に、注意するよう伝えます。(利用環境サービス室長)
	144	病室の床は以前からの積み重ねで汚れがとれないと思うので、日を限定して床磨きをしてきれいにして欲しい。もちろん、入院患者の入り具合も考えながら。	ワックスがけにつきましては年に数回入っておりますが、至らない部分があり申しわけありません。清掃責任者にご意見を伝えます(利用環境サービス室長)
	145	部屋にゴキブリがいて中々寝れなかった。掃除もあまりきれいに拭いてない気がする	ご不便をおかけします。お近くのスタッフにお知らせ下さい。対応いたします。(利用環境サービス室長)
	146	空ペットボトルの入れ物をこまめに片付けてほしい	
	147	シャワー室のつまりが多いです。	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
清掃 (続き)	148	部屋の清掃って毎日してほしい。トイレの掃除も汚い。それ以外は県内No1だと思ふ。	お部屋の掃除は毎日入っておりますが、至らない部分があり申しわけありません。清掃責任者にご意見を伝えます(利用環境サービス室長)
	149	浴室の清掃状態がわからない。脱衣場の床が濡れていたり髪の毛が落ちていてもわからない。何か簡単に拭けるようなシートがあれば、自分でも最後にふけるのでは？	お部屋の掃除は毎日入っております。何かあれば、お近くのスタッフにお知らせください。対応いたします。(利用環境サービス室長)
	150	部屋の蛍光灯と蛍光電球の清掃をしてほしい。(蛍光灯カバー)	清掃について、至らない部分があり申しわけありません。清掃責任者にご意見を伝えます(利用環境サービス室長)
	151	清掃の横着さ	
	152	掃除が汚い雑、どこも手垢だらけ。	
	153	病院が全体的に汚い。	
食事 (5件)	154	ごはんがいつも煮物づくしで味にめりはりが無い。全体的に甘い。味噌汁の具少ない。	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。食事メニューや料理の味付けにつきましては、バリエーションのある内容になるよう当室スタッフで検討いたします。また、味噌汁の具材についても見直しを行い、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)
	155	入院が長くなると食事に変化がなく飽きてくる。	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。献立内容につきましては、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になるよう当室スタッフで検討します。(栄養管理室)
	156	朝食の時間が遅い。	ご意見ありがとうございます。配膳時間につきましては、全ての病棟へ適温での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)
	157	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)
	158	食事のマナー化	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
売店 (6件)	159	コンビニを作ってほしいor売店の営業時間を夜遅くまでにしてほしい。	<p>コンビニの導入については、売店は、一般財団法人である県立病院共済会が運営しておりますが、その設立目的の一つである患者さんの援助に必要な事業の一環として始められました。</p> <p>このため、当売店では、売り上げの中から、患者さんの利便性、快適性を向上するための院内の各種行事や活動、共用備品の購入等に対する助成を継続して行い、売店をご利用いただく皆様への利益還元に努めているところです。コンビニが入ることになれば、こうした患者さんへの還元事業は見直され、患者さんへのサービス低下が懸念されます。</p> <p>営業時間については、これまでお客様のご要望により幾たびか時間延長を行ってきており、現在は、平日は8時から18時30分まで、土日祝日は9時から17時30分まで(ただし12月29日～1月3日は12時30分まで。元日は休み)となっております。営業時間の延長は、新たな人件費負担を伴うこととなりますが、現在、採算面でぎりぎりの人員数により営業していることに加え、施設内の売店という性格上、利用客数等の観点から今以上の時間延長は困難と判断されますので、ご理解をお願いいたします。(県立病院共済会)</p>
	160	売店の人の愛想の無さ、タメ口はやめて頂きたいです。	
	161	売店の閉店の時間が早すぎる。	
	162	売店を大手コンビニにしてほしい	
	163	売店などの充実、開店時には各商品が揃っていること、特にパンはまずいし固い。忙しくなってきたらいつも2箇所のレジを開けるようにする。また、コンビニ等の出店をさせて、お客様目線での地元重視の特色あるものを提供してほしい。おしゃれなカフェは特に必要だと思います。	
164	売店の店員さんの笑顔が少ない。		
食堂 (2件)	165	2Fの食堂、店舗がもっと充実していると、なお良いです。	メニューの充実をはかり、お客様に喜んで頂けるように努力していきます。(レストランさくら)
	166	食堂のメニューの値段がもう少し安ければ利用したい。	価格については、食材の高騰により、なかなか安く提供することが難しいこともありますが、精一杯努力させていただきます。(レストランさくら)
その他 (10件)	167	受診で来たら車椅子が無い事がよくある。午後にはそろっているようですが、必要なのは受診のある午前中です。スタッフもいなくて、別フロアまで探しに行くことがよくあります。酸素ポンベの入る車椅子をもっと増やしてください。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。酸素ポンベの入る車いすは現在1台配備しております。ポンベ架台付きの車いすは、重心が後ろにあり倒しやすく危ないため、管理上たくさん置いておくことは難しいのが現状です。車いすがない場合は、総合受付横のなんでも相談にお声かけいただければ、探させていただきます。(利用環境サービス室)
	168	病院の対応が遅すぎる。遅くなっている理由、現状等をしっかり患者、家族に説明を早くするべき。	この度は、病院側の対応が遅くなりました事をお詫び申し上げます。何事に対しても、患者さんやご家族の気持ちを考え、早急に対応できるようにして参りたいと思います。(担当師長)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
その他 (続き)	169	各病室に体温計器具がないのは？各病棟には置いてあります。	体温計は、病棟毎に管理方法が違います。当病棟では、体温計が患者さんのお身体の下に長時間入り込んで、発赤するなどの事故を防止するためにも、体温測定時にその都度体温計をお持ちし測定しております。また、検温時以外にも、希望時には、看護師にお伝えいただければいつでも体温測定に対応いたします。ご理解とご協力をお願いします。(担当師長)
	170	部屋のベッドの位置をその人の向きに合わせてほしい。ですがそれをすると部屋のベッドの位置(場所)が空いてしまい難しいと思う。私の場合も右側からの出入りがつらいにもかかわらず、右側になっていたのがそれがつらかったです。看護婦さんや医療に携わっている方に迷惑をかけるのに申し訳なく、自分が我慢すればいいのだからと思いましたが、頭の中にその患者さんの体の具合を見てベッドの出入りを考慮していただきたいです。	カルテによる患者情報と入院時の患者情報をあわせ、部屋の場所やベッド位置など考慮させていただいておりますが、入院中、不都合が生ずる場合は、位置や部屋など考慮させていただいております。不都合な事があれば、我慢せず、看護師にご相談ください。毎朝、ラウンドに回りますので不都合が生じている場合は、一緒に考えながら入院生活が安心できるよう努めたいと思います。(担当師長)
	171	プログラムに関してもう少し病院側として看護師さんにも加わってほしい(アドバイス等)入院者が自主的にと言われても入院状況やその人の性格も考えてほしい。	ARP(アルコールリハビリテーションプログラム)を通して、断酒が継続できるよう支援させていただきます。お困りのこと、わからないことなどありましたら、いつでもご相談ください。(担当師長)
	172	受付と外来の連絡等々をきちんとしてほしい。待つと言われて1時間以上放置！！時間がかかるのは仕方ないので我慢するが、放置は駄目でしょう！！	このたびは大変不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。外来スタッフ(受付と看護師)の連携が十分でなくお待たせしました。今後は十分に配慮するよう指導し、早急な対応ができるように努力いたします。(担当師長)
	173	職場健康検診(ドック)の受け入れ体制について。毎年当院で職場ドック検診を受けていますが、申込時に受け入れが保証されておらず、大変苦慮している。カルテの継続的保存、経過観察、診断結果や入院歴などを考慮し優先して受診できる「安心安全な職場検診の受け入れ体制」を採用願いたい。	長年当院人間ドックを受診いただき感謝申し上げます。県立病院では、初めての方も長期にわたりご利用いただいている方も、予約については、平等に受付業務を行っております。大変ご不便をおかけいたしますがご理解いただきたいと思ます。 また人間ドックは、精査や治療を必要とする異常あるいは異常の可能性のある状況を発見することを担当しております。 データによる経過観察等は、お手元のこれまでの検診結果を「かかりつけ医」にお持ちいただきご相談ください。その貴重な蓄積データを活かすことができます。何卒ご理解の程お願い申し上げます。(健康診断センター長)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答
その他 (続き)	174	リハビリ患者と1対1の対応の必要性について。リハビリ機器を使った訓練指導時の内容や訓練結果(訓練中含む)の説明不足を感じ不安感を持つ。一つの機器での訓練が終わっても、リハビリ技師は他の患者の指導中で有り、立ち往生することが多々見受けられる。患者の程度の差はあるものの、訓練中の患者の状況(心電図、表情那等)を常に監視しながら対応願いたい。	この度は、リハビリスタッフの対応で、ご不安な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。ご指摘の通り、患者さんへの治療内容や治療結果の説明や、各種モニターを使った安全面での配慮につきまして、今以上に心がけてまいります。(リハビリテーション室長)
	175	図書室の不親切さ	ふれあい図書室すいせんはボランティアスタッフの協力を得て運営されており、公共図書館と同様のサービスは、申し訳ありませんがいたしかねます。具体的にどういった点を不親切とお感じになったか教えていただけると助かります。(図書室)
	176	図書室を初めて訪ねたとき、本を借りられる期間は10日間と言われた。また、図書室のことを説明する用紙も渡されなかった。後日、同部屋の患者さんがやはり初めて図書室を訪ねたら図書室の利用の仕方を書いた用紙を渡され、また、本が借りられる期間も14日間と書かれていた。	ご案内した期間が違っていただけにつきましてお詫び申し上げます。なお、貸出期間は2週間が基本ですが、入院されている場合、退院時にいったんお返しいただくことになっております。また、通院されている方は、1ヶ月先の来院日のご予約があればその日まで借りていただくことが可能です。利用案内の紙は来室されたすべての方にお渡しするのではなく、本を借りられた患者さんの状況に応じた口頭でのご案内が不十分だった場合、本に挟んでお渡ししています。詳しい案内は図書室のすぐ外に掲示されており、いつでもご覧いただくことが可能です。(図書室)

当院では、患者サービスの向上を目指しアンケート調査を定期的実施しております。
ご協力いただきましたアンケートは、今後の病院運営の参考にさせて頂き、サービス等の充実に努めてまいります。誠にお手数ですが、アンケート調査にご協力のほどよろしくお願い致します。

① 入院患者さんの性別、年齢に当てはまるものに○をつけてください。

1. 男性 2. 女性

1. 15歳未満 2. 15～29歳 3. 30～64歳 4. 65～74歳 5. 75歳以上

② 入院病棟名に○をつけてください。

1. 6F 南	2. 6F 北	3. 7F 南	4. 7F 北	5. 8F 南
6. 8F 北	7. 9F 南	8. 9F 北	9. 10F 南	10. 10F 北
11. 11F 南	12. 11F 北	13. 12F 南	14. 12F 北	15. 東2
16. 東3	17. 東4	18. 西3		

③ 当院を選んだ理由を次の項目から2つ以内で番号でご記入ください。

--	--

- | | | |
|-----------------|------------------|-----------------|
| 1. 医療施設や設備が良いから | 4. 他の医療機関からの紹介で | 7. 交通の便が良いから |
| 2. 良い医師がいるから | 5. 家族や知人のすすめで | 8. 病院のホームページを見て |
| 3. 評判が良いから | 6. 家や通勤先などから近いから | 9. その他 |

④ 現在の入院期間について、当てはまるものに○をつけてください。

1. 3日以内 2. 4～7日以内 3. 8日～14日 4. 15日～1ヶ月未満 5. 1ヶ月以上

⑤ 次の各項目について、当院の満足度を5点満点で該当する番号に○をつけてください。

	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	該当からしない
(1) 診察サービス面						
医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
医師の病状に対する処置の適切さ	5	4	3	2	1	0
看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
看護師の処置の適切さ	5	4	3	2	1	0
ナースコールへの対応	5	4	3	2	1	0
リハビリの訓練時間	5	4	3	2	1	0

(2) 接遇面について

医師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
看護師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
検査技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
放射線技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
リハビリテーション技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
薬剤師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
栄養士の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
病棟受付の対応	5	4	3	2	1	0
外来各科診療受付の対応	5	4	3	2	1	0
プライバシーの配慮	5	4	3	2	1	0

※裏面につづきます

(3)施設面について	非常に満 足	満 足	普 通	やや不 満	不 満	該 当 い し な わ か ら な
医療機器等の設備	5	4	3	2	1	0
トイレ、洗面所、給湯等の設備	5	4	3	2	1	0
洗濯室の設備	5	4	3	2	1	0
売店、自動販売機	5	4	3	2	1	0
食堂	5	4	3	2	1	0
図書室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
案内看板や表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0

(4)病室などの清掃について						
清掃員の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
病室の床の清掃状態	5	4	3	2	1	0
病室内のトイレや洗面所の清掃状態	5	4	3	2	1	0
病室の棚などの清掃状態	5	4	3	2	1	0
廊下の清掃状態	5	4	3	2	1	0

(5)病室環境面について						
ベッドやベッド周りの設備	5	4	3	2	1	0
冷暖房や照明	5	4	3	2	1	0
食事の内容	5	4	3	2	1	0
食事時間	5	4	3	2	1	0

⑥ 当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか。 点くらい(100点満点でご記入ください)

⑦ 家族や知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか。当てはまるものに○をつけてください。

1. 是非したい	2. まあしたい	3. あまりしたくない	4. 全くしたくない
----------	----------	-------------	------------

※「3・4」とお答えいただいた方にお聞きします。どこが改善されれば、紹介・推薦したいと思われませんか。

⑧ 自由意見(ご不満なことについて詳しくご記入いただくなど、ご自由にお書きください。)

以上でアンケート調査は終わりです。
 お手数ですが、この用紙は、各病棟に用意してあります「アンケート回収箱」にお入れください。
 ◇◇◇◇◇ ご協力ありがとうございました。 ◇◇◇◇◇
 アンケート結果は、1階ふれあい図書室または当院ホームページにて、ご覧ください。