

令和元年度 患者満足度調査結果報告書

令和元年 8月14日
 蒲郡市民病院

令和元年 7月の患者満足度調査アンケートの実施にご協力いただいた皆様にお礼を申し上げるとともに、ここに調査結果をご報告させていただきます。

調査の概要

調査実施日 外来：令和元年7月10日（水）
 入院：令和元年7月4日（木）～7月10日（水）

アンケート回答数

[外来] 回答数 322件（対象外来患者数666人に対する回答率 48.3%）
 ※平成30年度 回答率 55.1%
 [入院] 回答数 175件（対象入院患者数402人に対する回答率 43.5%）
 ※平成30年度 回答率 46.7%

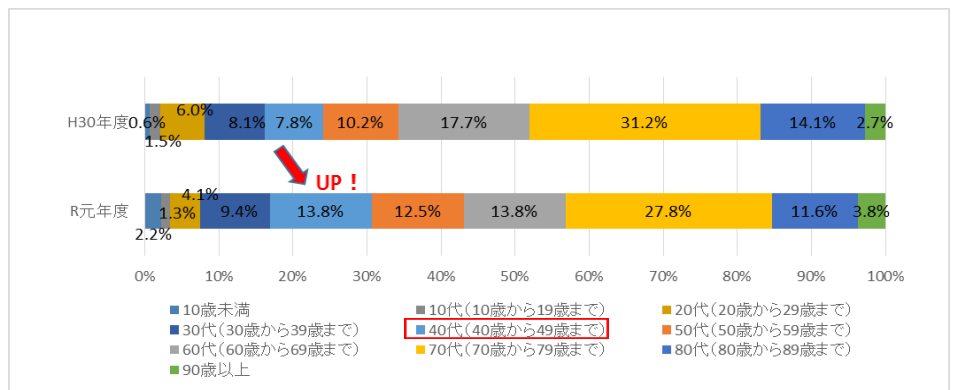
集計結果

■設問1 ■年齢・性別・住所について

1. 年齢（年代）

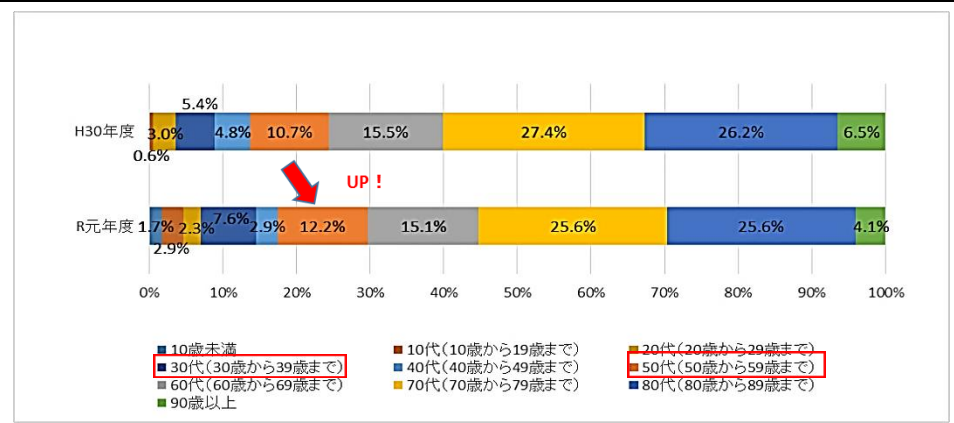
【外来】

年齢	人数	割合
10歳未満	7	2.2%
10歳から19歳まで	4	1.3%
20歳から29歳まで	13	4.1%
30歳から39歳まで	30	9.4%
40歳から49歳まで	44	13.8%
50歳から59歳まで	40	12.5%
60歳から69歳まで	44	13.8%
70歳から79歳まで	89	27.8%
80歳から89歳まで	37	11.6%
90歳以上	12	3.8%
総計	320	100.0%



【入院】

年齢	人数	割合
10歳未満	3	1.7%
10歳から19歳まで	5	2.9%
20歳から29歳まで	4	2.3%
30歳から39歳まで	13	7.6%
40歳から49歳まで	5	2.9%
50歳から59歳まで	21	12.2%
60歳から69歳まで	26	15.1%
70歳から79歳まで	44	25.6%
80歳から89歳まで	44	25.6%
90歳以上	7	4.1%
総計	172	100.0%

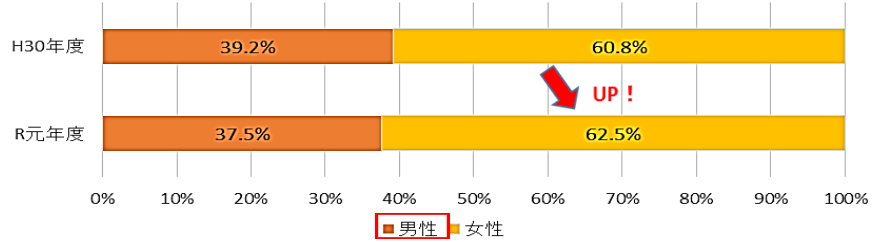


入院・外来ともに65歳以上の高齢者が高い割合を占めている。しかしながら、外来では40代が、入院では30代・50代の割合が増加している。泌尿器科など診療体制の充実と30年度から実施している人間ドックなどが労働人口にあたる年齢層の受診につながっていると考えられる。

2. 性別

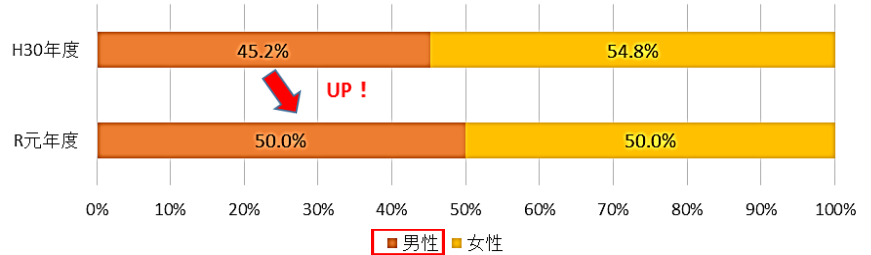
【外来】

性別	人数	割合
男性	119	37.5%
女性	198	62.5%
総計	317	100.0%



【入院】

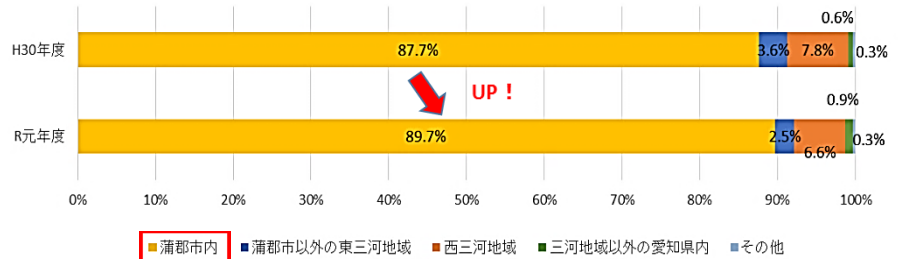
性別	人数	割合
男性	86	50.0%
女性	86	50.0%
総計	172	100.0%



3. お住まいの地域

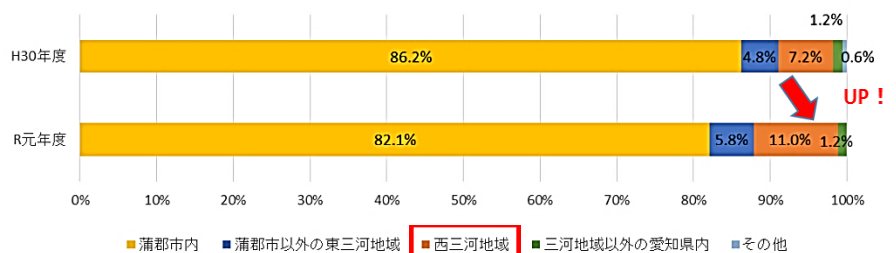
【外来】

地域	人数	割合
蒲郡市内	286	89.7%
蒲郡市以外の東三河地域	8	2.5%
西三河地域	21	6.6%
三河地域以外の愛知県内	3	0.9%
その他	1	0.3%
総計	319	100.0%



【入院】

地域	人数	割合
蒲郡市内	142	82.1%
蒲郡市以外の東三河地域	10	5.8%
西三河地域	19	11.0%
三河地域以外の愛知県内	2	1.2%
その他	0	0.0%
総計	173	100.0%



地域の基幹病院として、外来診療では市内からの患者が9割近くを占めている。

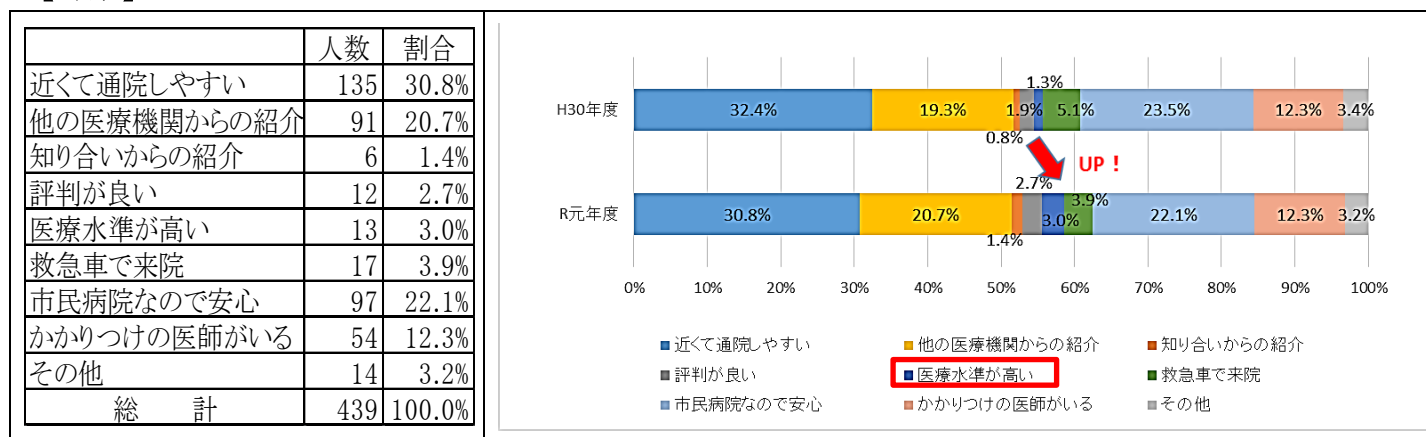
一方で入院患者については、東三河・西三河地域からの患者が4.8%増加している。要因としては、平成30年度からの大学連携による診療体制の強化をはじめ、幸田・西尾方面への開業医訪問・病診連携に更に力をいれた効果が考えられる。また、西三河地域からの救急搬送が増加してきていることも、市外からの入院患者増加の要因。

当院は東三河南部医療圏と西三河南部医療圏の狭間に位置しており、バイパス整備などにより近隣市町へのアクセスも容易になっている。近隣には工場なども多い（＝若い患者層・医療ニーズがある）状況を踏まえ、患者確保と満足度向上につながる病院運営を考える必要がある。

■設問 2■ 市民病院に関することについて

4. 当院を選んだ理由（複数回答有）

【外来】

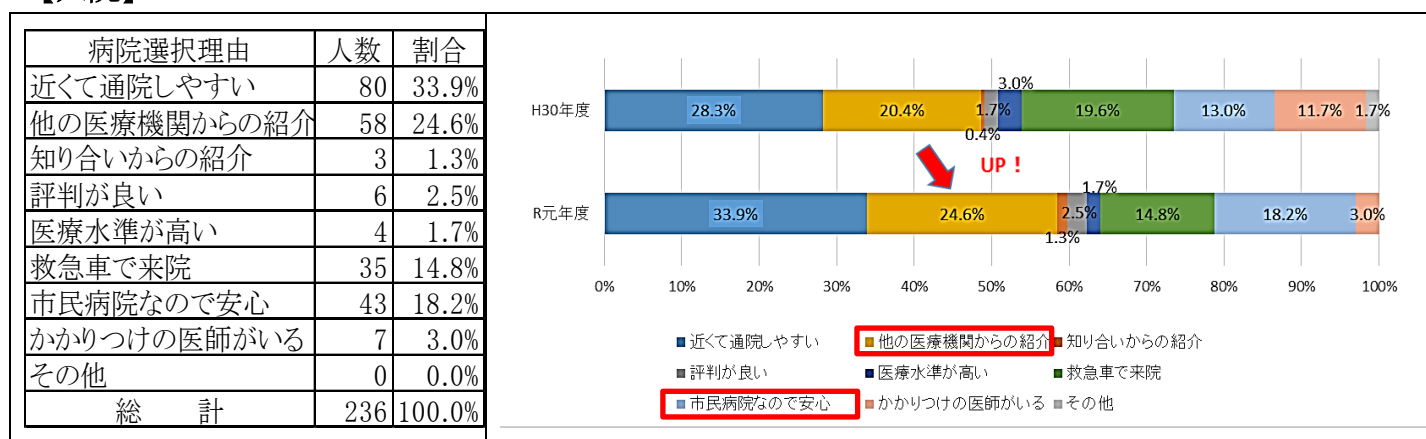


【その他 選んだ理由】

凡例：・良い点 ▲改善点

- ・入院したから
- ・専門医がいる
- ・症状が出てネットで調べたらよくない病気の可能性があったから
- ・施設の連携病院にて
- ・開業医だと結局検査できず市民病院に回されるから初めからここに来た
- ・市民病院で出産しているので子供の診察がスムーズ
- ・自分が子供の頃からかかっている（以前より継続している）ので

【入院】



【その他 選んだ理由】

凡例：・良い点 ▲改善点

- ・緊急入院
- ・施設より
- ・新しい道路ができたので、西の方からも来院しやすくなった。

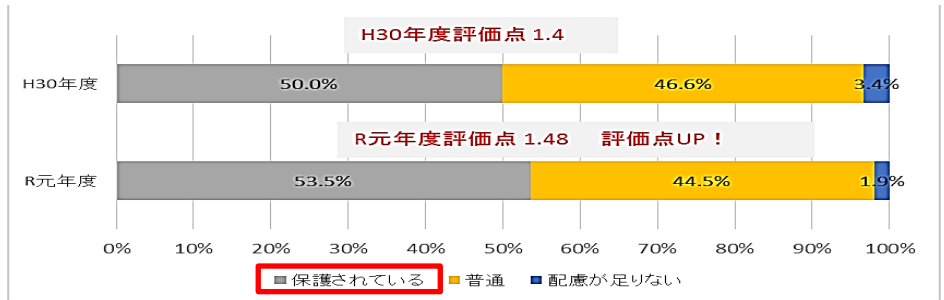
外来については、地域連携の強化により、「他の医療機関からの紹介」により受診される患者さんが1.4%増加している。外来患者さんなどから、「最近、市民病院の評判が良くなった」とのお言葉をいただくことも増えたが、アンケート結果でも増加している。

入院については、平成30年度に大学連携や診療体制の充実など、開業医だけでなく、市民むけに病院広報の取り組みを強化した結果、「医療水準が高い」が1.1%増加、「評判が良い」、「知り合いからの紹介」についても少しずつではあるが増加傾向となっている。結果として、「他の医療機関からの紹介」が4.2%と大きく増加。「市民病院なので安心」という意見も5.2%増加した。引き続き病診連携の強化と、診療体制や医療機器をしっかりとPRすることで、医療圏の中で選ばれる病院になることができると思われる。

5. 患者さんのプライバシー保護

【外来】

	人数	評価点数
保護されている	166	1.07
普通	138	0.45
配慮が足りない	6	-0.04
総計	310	1.48



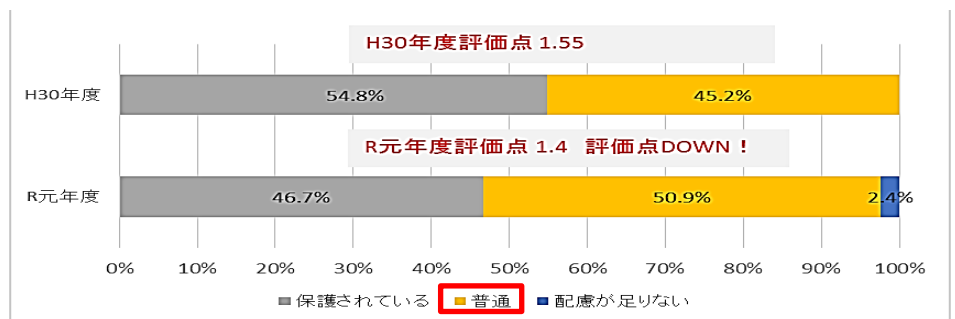
【お気づきになった点】

凡例：・良い点 ▲改善点

- ▲検査の説明などしてくれるのはありがたいが、声が大きくプライバシーは守られてない
- ▲オープンな場所での聞き取りや説明をされるが、周囲にまる聞こえなので、そこは残念です。

【入院】

	人数	評価点数
保護されている	79	0.93
普通	86	0.51
配慮が足りない	4	-0.05
総計	169	1.40



【お気づきになった点】

凡例：・良い点 ▲改善点

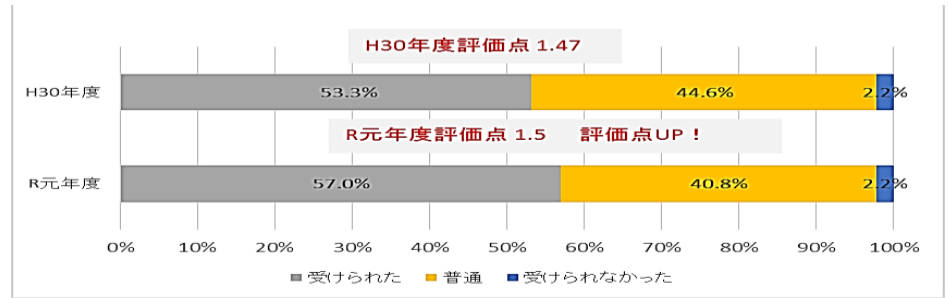
- ・優しい心遣いに満足しています
- ・信用しています
- ▲オープンスペースで病状等の話をしたくない時がある。他人に聞かれてしまう。
- ▲プライバシーを気にしすぎて配慮が足りない。
- ▲看護師さんの配慮が足りない。

外来診療におけるプライバシーの保護については、「保護されている」との意見が3.5%（評価点で0.07ポイント）増加したことにより、前年度よりも評価があがった。検査や会計時など、患者さんの氏名をお呼びすることなど、ご意見箱や患者アンケートでも時折、投書がされる意見もあるため、他院の状況なども調査しながら、改善策を検討したい。一方、入院では「保護されている」との回答が8.1%（評価点で0.17ポイント）と大きく減少、「配慮が足りない」が2.4%増加（評価点▲0.04）となり、大きく評価が下がった。患者さん・ご家族との面談などを含め、対応を検討したい。

6. 治療に対する満足度

【外来】

	人数	評価点数
受けられた	179	1.07
普通	128	0.45
受けられなかった	7	-0.04
総計	314	1.47



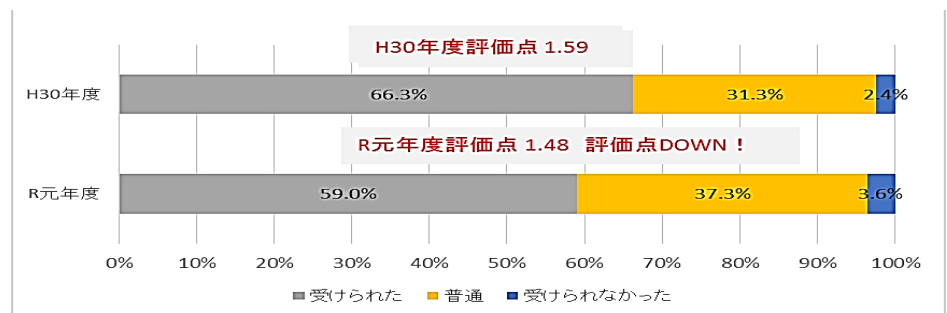
【お気づきになった点】

凡例：・良い点 ▲改善点

- ・説明が丁寧でとてもよいと感じました。話もしっかり聞いてくれるので不安も少なくなっていると思います。
- ・担当の先生に安心感が持てます。
- ▲科によって違うので答えられない ▲待ち時間が長い
- ▲整形にかかっているが、先生が変わりすぎ ▲もう少し頻繁に通いたい
- ▲かかりつけ医以外の医師は丁寧ではない ▲事務的で親身がない
- ▲救急外来の際、「専門ではないから」と非難。対応の悪い医師がいた。(患者と目を合わせない)

【入院】

	人数	評価点数
受けられた	98	1.18
普通	62	0.37
受けられなかった	6	-0.07
総計	166	1.48



【お気づきになった点】

凡例：・良い点 ▲改善点

- ・優しい心遣いが嬉しいです
- ・この病院を信用しています
- ▲内容説明が不十分 ▲一部受けられなかった
- ▲ナースコールを押して来てくれたのに「ちょっとお待ち下さい」と点滴を替えてくれない事があった。人手不足なので仕方ないと思っている。
- ▲4月の時点で異常に気がついてほしかった。
- ・診療科や常勤の先生が増え、安心できる。
- ・先生方はよく見てくださってる。

外来診療においては、満足な治療を受けられたとの回答が57%と3.7%増加している。治療だけでなく、説明や傾聴などについての意見も多く、接遇改善により、さらに満足度を上げることもできると考えられる。救急外来の対応や、診療科による対応の違いなど、厳しい意見も出されているため、部署の状況を共有し、改善策を検討していきたい。

入院については、評価点が0.11ポイント減少しているが、要因としては「普通」との回答が6%増加したことが主な要因である。意見としては治療内容よりも、病棟での生活や職員の対応改善要望が多い。P.12～の「患者さんからのご意見」にあげられた事項について改善することで、入院治療の満足度向上を図ることができる。

7. 患者支援センターへの期待

【外来】

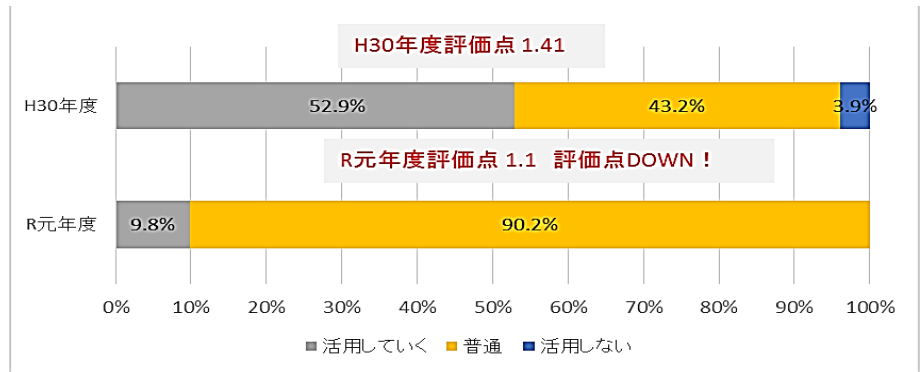
	人数	割合
利用した	29	9.8%
利用していない	266	90.2%
総計	295	100.0%

	人数	評価点数
活用していく	29	0.20
普通	266	0.90
活用しない	0	0.00
総計	295	1.10

【お気づきになった点】

- ・全体的に満足しています
- ・その時になったら考える
- ▲入院当日部屋が決まらずウロウロしていた
- ▲来院後の時間がかかる
- ▲一人に関する時間が長すぎる
- ▲初診の待ち時間が長いです

凡例：・良い点 ▲改善点



【入院】

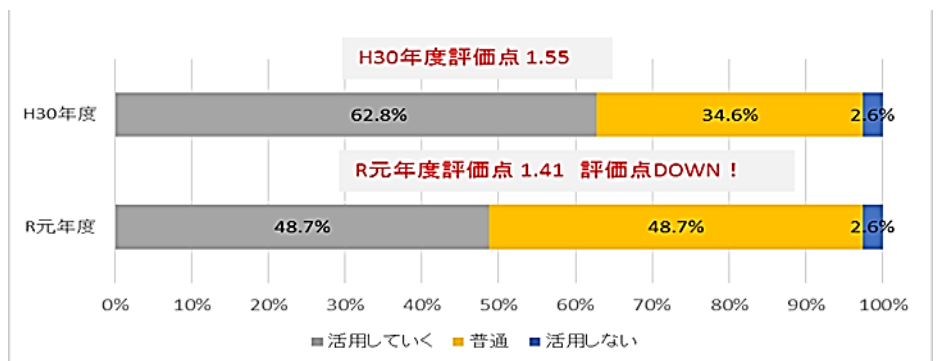
	人数	割合
利用した	38	23.8%
利用していない	122	76.3%
総計	160	100.0%

	人数	評価点数
活用していく	19	0.97
普通	19	0.49
活用しない	1	-0.05
総計	39	1.41

【お気づきになった点】

- ▲普段使っているクリームを薬剤師に回収された。病室に行ったらすぐ返してくれると思っていたのに、こっちから看護師に依頼してやっと返してもらえた。何のために預かったのか意味不明だし、入院の理由と直接関係ない物だったらこんなことする必要はないと思う
- ▲進捗状況が分かりづらい
- ▲1階の入院説明及び手続の際とても不快でした。カウンター内に人は居るのに1時間以上待たされました。健常時ならば理解もし、我慢できるのですが検査のため絶食で来院していたので大変きつかったです。他の事務員さんでも良いのでスピーディな対応をお願いしたかった。カウンターは1・2しか使用していなかった。病人にとって又高齢者にとっての対応は適切にお願いしたいです。ナースの丁寧な説明を受けていたので、ここでの説明は不要と実感しました。

凡例：・良い点 ▲改善点



本年5月から開設した「患者支援センター」についての利用状況。外来・入院ともに厳しい意見がだされている。現場スタッフによる業務改善のためのミーティングを重ねており、待ち時間対策など改善の実行を行っている。今後ご意見箱や入院アンケート結果などを留意しながら、改善点を見極めていきたい。

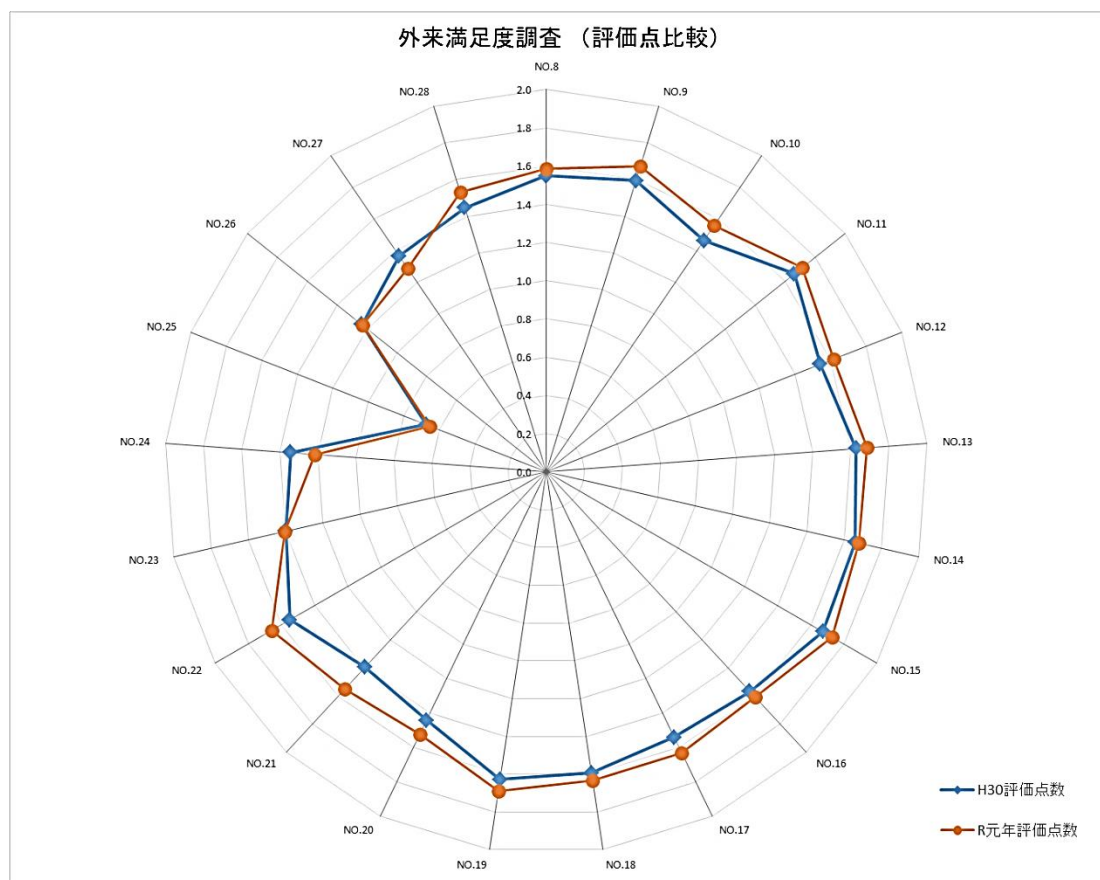
(注) 昨年度データの設問は「地域連携室の活用について」。評価点比較は参考値としてご覧ください。

設問3 ■ 次の質問について、「満足度」をお聞きします。

評価点数： よい（満足）… 2点 普通… 1点 悪い（不満）… -2点

【外来満足度調査】

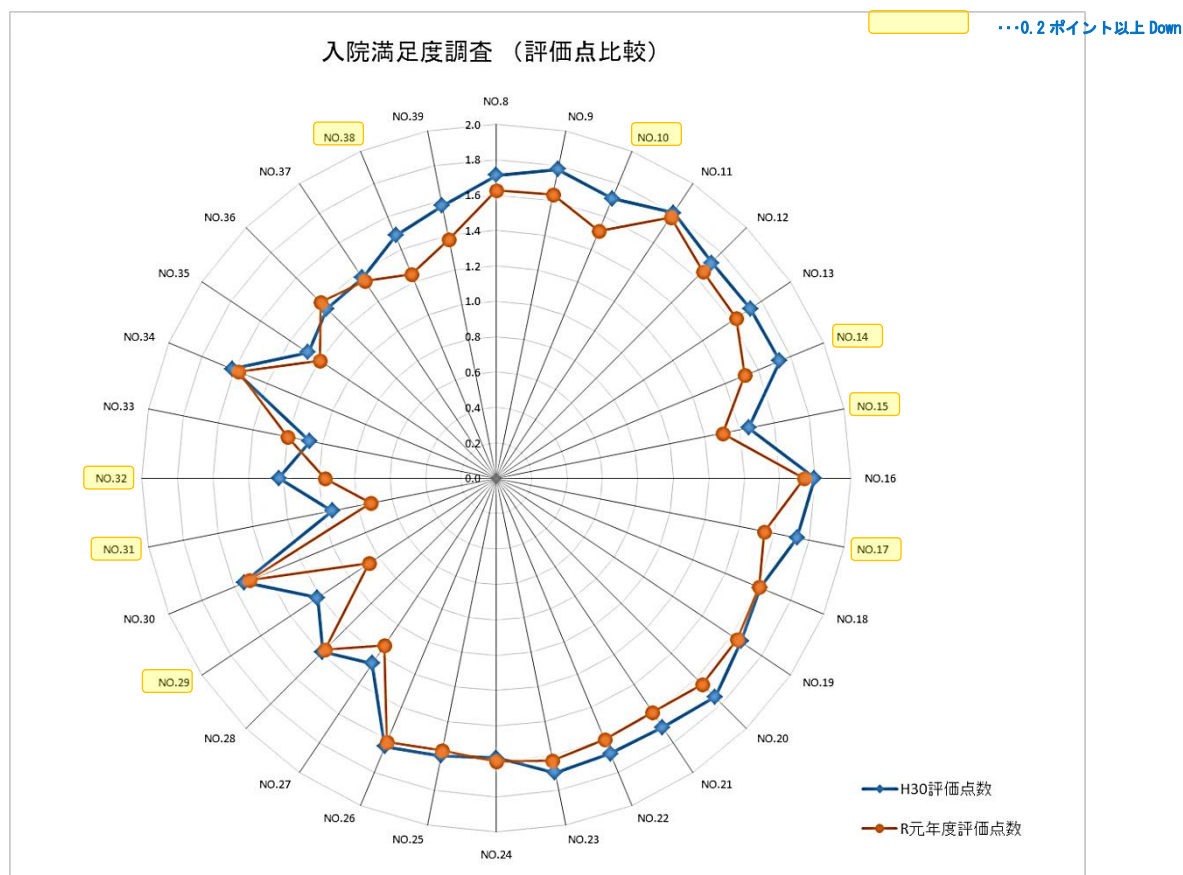
外来満足度調査 質問項目		評価点数	
		R元年	H30年
医師について	No.8 医師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.58	1.55
	No.9 医師の対応は親切で丁寧でしたか。	1.67	1.59
	No.10 医師の説明に納得でき、あなたの気持ちを理解してもらえましたか。	1.56	1.46
	No.11 医師の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.71	1.66
	No.12 医師に気軽に相談できましたか。	1.62	1.54
看護師について	No.13 看護師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.68	1.63
	No.14 看護師の対応は親切で丁寧でしたか。	1.68	1.66
	No.15 看護師の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.73	1.67
	No.16 看護師に気軽に相談できましたか。	1.61	1.57
医療技術員について	No.17 医療技術員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.63	1.54
	No.18 医療技術員の対応は親切で丁寧でしたか。	1.63	1.59
	No.19 医療技術員の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.69	1.63
事務員について	No.20 事務員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.53	1.44
	No.21 事務員の対応は親切で丁寧でしたか。	1.55	1.39
	No.22 事務員の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.66	1.55
病院の設備・環境について	No.23 案内表示(診療科や検査場所、会計窓口、トイレ、売店等)はわかりやすいですか。	1.40	1.40
	No.24 病院内施設(トイレや待合用いすなど)は清潔感があり、快適に利用できましたか。	1.22	1.34
	No.25 診療までの待ち時間はどうか。	0.66	0.67
	No.26 お支払いまでの会計の待ち時間はどうか。	1.23	1.24
	No.27 当院では患者さんへの情報提供のため、従来の広報紙に加えメディネージを使用していますが、どう思いますか。	1.29	1.37
	No.28 当院では、総合受付にコンシェルジュを配置、患者さんの診療のサポートを行っていますが、どう思いますか。	1.53	1.45
評価点数(平均)		1.51	1.47



外来診療については、ほとんどの項目で前年度を上回る満足度であった。待ち時間については引き続きの課題である。

【入院満足度調査】

入院満足度調査 質問項目		評価点数	
		R元年	H30年
医師について	No.8 医師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.63	1.71
	No.9 医師の対応は親切で丁寧でしたか。	1.63	1.78
	No.10 医師の説明に納得でき、あなたの気持ちを理解してもらえましたか。	1.51	1.71
	No.11 医師の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.77	1.80
	No.12 医師に気軽に相談できましたか。	1.65	1.72
看護師について	No.13 看護師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.63	1.73
	No.14 看護師の対応は親切で丁寧でしたか。	1.52	1.73
	No.15 看護師のナースコールなどへの対応は適切でしたか。	1.30	1.45
	No.16 看護師の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.74	1.80
	No.17 看護師に気軽に相談できましたか。	1.54	1.73
薬剤師について	No.18 薬剤師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.61	1.61
	No.19 薬剤師の対応は親切で丁寧でしたか。	1.64	1.66
	No.20 薬剤師の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.65	1.75
医療技術員について	No.21 医療技術員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.59	1.69
	No.22 医療技術員の対応は親切で丁寧でしたか。	1.60	1.69
	No.23 医療技術員の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.63	1.70
事務員について	No.24 事務員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.60	1.58
	No.25 事務員の対応は親切で丁寧でしたか。	1.57	1.60
	No.26 事務員の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.61	1.64
病室について	No.27 病室の温度や湿度は適切に管理されていますか。	1.13	1.26
	No.28 病室の照明は適切ですか。	1.37	1.39
	No.29 病室は外部からの音がさざざり、静かさが十分に保たれていますか。	0.87	1.22
	No.30 病室の清掃は十分に行われ、清潔に保たれていますか。	1.51	1.54
病院給食(食事)について	No.31 病院給食の味は満足できましたか。	0.72	0.94
	No.32 病院給食の量は満足できましたか。	0.97	1.23
	No.33 病院給食は適温(温かいものは温かく)で配膳されましたか。	1.20	1.07
入院生活全般	No.34 入院時の受付や入院中の手続きは、適切に行われましたか。	1.58	1.61
	No.35 入浴の回数や時間は満足でき、快適に利用できましたか。	1.20	1.28
	No.36 トイレや浴室の清掃は十分に行われ、清潔感があり快適に利用できましたか。	1.40	1.35
	No.37 面会時間は適切ですか。(平日:午後3時~8時)	1.34	1.36
	No.38 入院中の生活に不便なく過ごすことができましたか。	1.25	1.48
	No.39 退院に向けた支援・手続きの説明は十分に受けられましたか。	1.38	1.57
評価点数(平均)		1.44	1.55



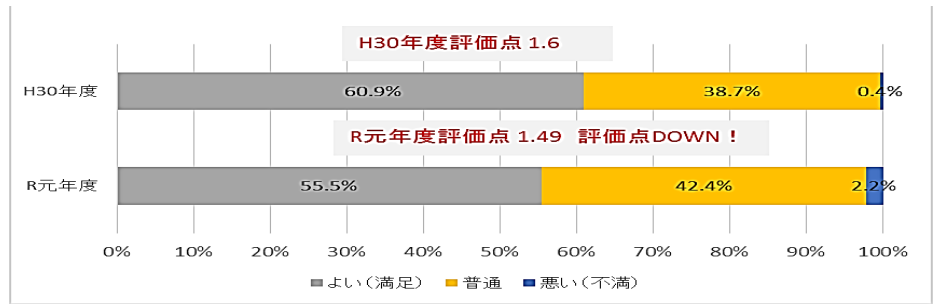
入院診療については、0.2ポイント以上の減少となった項目が多い。接遇や環境面の影響も大きい改善が必要。

■設問 4 ■

病院の待ち時間対策について、外来を受診された患者さんに「認知度」及び「満足度」をお聞きします。

40. 診察番号表示システム（外来待合室）について

	人数	評価点数
よい(満足)	127	1.11
普通	97	0.42
悪い(不満)	5	-0.04
総計	229	1.49



【お気づきになった点】

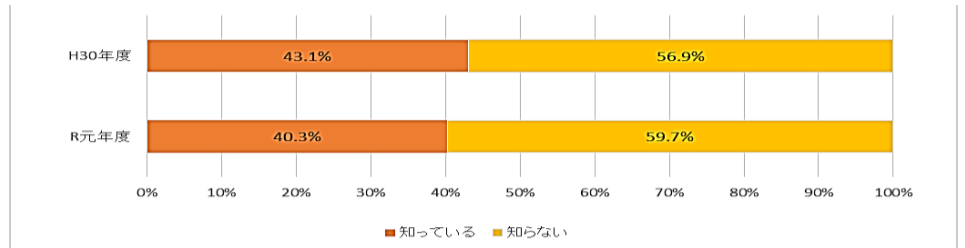
凡例：・良い点 ▲改善点

- ・担当の先生は待ち時間ゼロをめざしているようです
- ・番号表示だけでなく、音声で番号が呼ばれることがあっても良いと思います
- ▲診察がどれくらいになるか「時間」がわかると、なおいいと思う。
- ▲予約時間が出ていない時がある
- ▲いきなり「診察中」に表示されることがあったり、中待合に呼ばれてから、診察室に入るまでにすぐ呼ばれることがある。子供だと、もたもたと時間がかかってしまうため、すぐ呼ばれると気が焦り、バタバタする
- ▲聴覚過敏で怖がる（子供） ▲中待イス 表示システムに向いていないので見づらい
- ▲介護者がいればいいが、いない時はわかりにくい
- ▲何番目に呼ばれるか表示があるといい。席を外す時助かる。
- ▲システム自体はよいが、予約時間と実際の診察時間があまりにもずれていて驚かされる。予約のとり方を改善したほうがよいのではと思います（順番をつけるなど）

41. まもなくコール

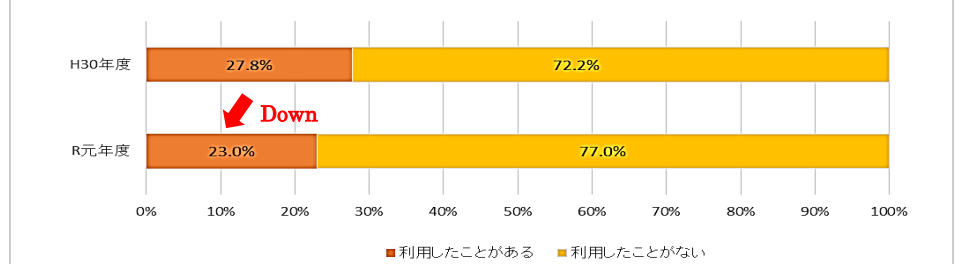
ア. 「まもなくコール」についてご存知ですか。

	人数	割合
知っている	95	40.3%
知らない	141	59.7%
総計	236	100.0%



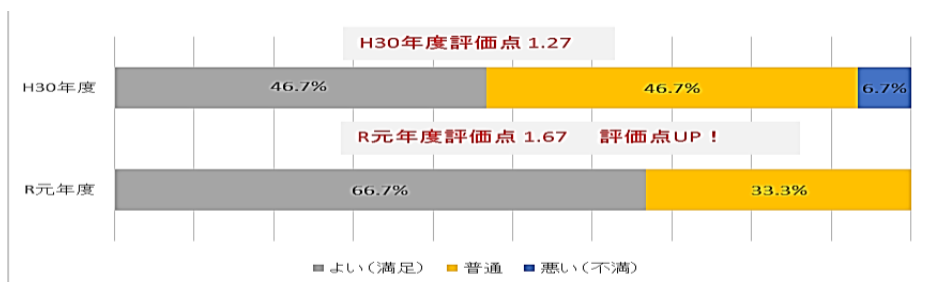
イ. 「まもなくコール」を利用したことがありますか。

	人数	割合
利用したことがある	23	23.0%
利用したことがない	77	77.0%
総計	100	100.0%



ウ. 「まもなくコール」を利用した方の満足度

	人数	評価点数
よい(満足)	18	1.33
普通	9	0.33
悪い(不満)	0	0.00
総計	27	1.67



【お気づきになった点】

凡例：・良い点 ▲改善点

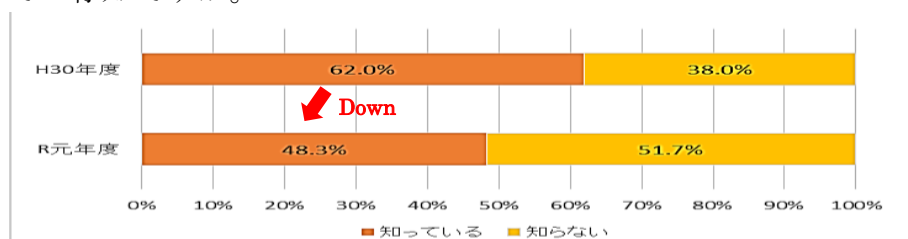
▲待ち時間が長くなりそうな方へ、受付窓口で案内はされているのでしょうか。

42. おいでんミニ講座

患者さんに待ち時間を有効にすごしていただくために、看護師・コメディカル等が中央受付付近において、毎日午前10時から様々なテーマで健康に関するミニ講座を行っています。

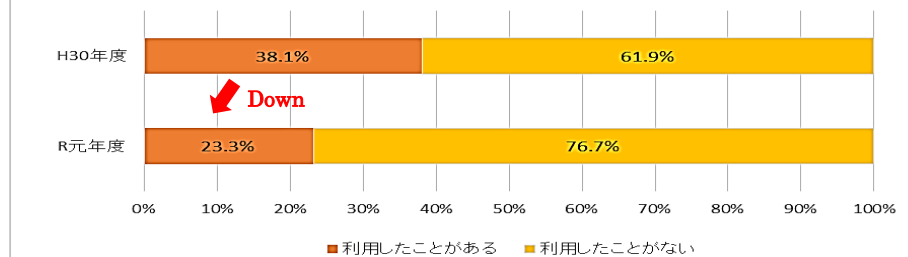
ア. 「おいでんミニ講座」についてご存知ですか。

	人数	割合
知っている	114	48.3%
知らない	122	51.7%
総計	236	100.0%



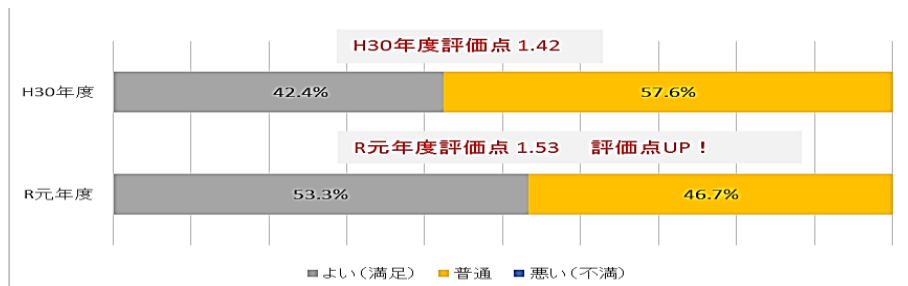
イ. 「おいでんミニ講座」を利用したことがありますか。

	人数	割合
利用したことがある	27	23.3%
利用したことがない	89	76.7%
総計	116	100.0%



ウ. 「おいでんミニ講座」を利用した方の満足度

	人数	評価点数
よい(満足)	16	1.07
普通	14	0.47
悪い(不満)	0	0.00
総計	30	1.53



待ち時間対策である「まもなくコール」については、アンケート結果からみると利用状況が低いが、利用者の評価は高い（満足との回答が20% 評価点では0.4ポイント増加）。特に、小児科などでは、荷物なども多く、急に呼ばれると焦ることもあるとの意見もあった。このため、システム事態の知名度が低く、かつ設置場所の移動が困難であるため、効果的な周知方法を検討するなどして、利用率を上げることで、待ち時間に対する満足度を高められるよう、改善に努めたい。おいでんミニ講座については、「利用したことがある」との回答が23.3%と大きく減少した。要因としては、1日1回講座としたことで参加機会が減少したことがあげられる。しかしながら、利用した方の満足度は非常に高く10.9%（評価点0.22ポイント）増加している。開催時間や周知方法の検討により、さらに満足度を高めることも可能。

【外来】

【医療・接遇面】

- ・玄関のボランティアの方達にはいつも助けていただいてとても有り難いです。
- ▲科によって、診察後の会計表を出してもらうまでに待ち時間がすごく長い所があります。内科は混んでいても早いのですが・・・
- ▲一人一人に関する時間が長すぎるから、時間をある程度決めるとよいと思う
- ▲朝一番の妊婦健診の際、D rのみでN Sが見当たらず、エコー後誰もフォローしてくれず。自分でゼリーをふき取り終了。他院ではN Sが温かいタオルで丁寧に拭いてくれていた。この差はなに？と感じた。
- ▲初診時、1人で来院した時に、受付、診療受付、看護師、医師と何度も同じ事をくり返し言わなくてはならなかった。体調が悪いのに辛いです。確認のためだとは思いますが、何とかならないものかと思いました。
- ▲外来時、医師が私のことを「お母さん」と呼ぶことが気になります。名前をお願いしたい
- ▲時間外で診察を受けた時に、ひどい対応をされた(内科D r)。泣きながら診察室を出て待合で待っていたら、事務の方がやさしく対応してくれ、すごくうれしかった。
- ▲地域連携担当の方が不親切。他の方は親切なのに他人事のような対応を受けた事があり、残念に思いました。
- ▲あいさつや笑顔を大切にしてほしい。特に受付の人
- ▲3ヶ月に1回の通院だと来た時に先生が変わっている。引継ぎはきちんとされているのだろうか心配に思います。

【設備面】

- ・小児科にアニメは good
- ▲夏場待合室が暑い。冷房をもっと効かせてほしい。暑くて気分が悪くなる。
- ▲小児科近くにオムツ交換台がほしい。個室(WC)の中に子供を乗せる台がほしい。
- ▲車イス用のトイレにベッドを置いてほしい
- ▲感染のモノが流行の時期ははっきりした隔離スペースがほしい。待合で症状が聞こえると不安。
- ▲もう少しよく見える所に時計があると便利だと思います。車イスだとどこに居ていいかわからない、せまい所もあります。
- ▲イスが深く立ち上がりにくく、長く座っていると疲れる。
- ▲歩道・中庭等の草むしり実施を(小学生等にやってもらおうとよい)。

【その他】

- ▲中待ち合い車いすの人と付添人でいっぱい。付添人がイスを使用していて患者が座れない。
- ▲コンシェルジュがどこにいるかわからない。
- ▲会計時に、人がいない時がある。
- ▲宣伝が足りないと思う。

【入院】

【医療・接遇面】

- ・主治医や検診の先生たちは優しかった。
- ・市民病院に運ばれた時はどうなるかと思いましたが病室の人達やスタッフの人達のおかげで光が見えてきました。本当に感謝しています。ただただありがたいの言葉しかありません。スタッフの一声、やさしさが本当にうれしいです。
- ・看護師さん、清掃スタッフ、食事スタッフさんの気遣いに感謝します。少人数の看護スタッフさんで、一人一人の患者さんに手厚い看護をされる姿を見て、病院のイメージが変わりました。
- ・看護師さん、給食の方など皆さんの声が大きいのが気になりました（介護の必要な方もみえるからかもしれません）が、同時に元気をもらっている様子にも感じました。
- ・全体的に皆さんよく頑張っていて仕事されています。また、入院したくなるような気分になります。力仕事等が多いようなので、看護師さんだけでなく、男性介護士さんを勤務シフトに取り入れたらどうですか。
- ・対応は全て満足しましたが、しゃべらなすぎてボケそうでした。
- ・先生はじめ、看護師の皆さん親切でありがたいです。今後も今のままであってほしいです。
- ・看護師さん達の気遣いに大変感謝しております。1人の看護師さんに辛いことを言われ大変落ち込みました。でも次の看護師さんのデキパキした行動、優しく接してくださる態度に救われました。それからはいやなことを思い出すこともなく穏やかな日々を過ごすことができ、そして退院の日を迎えることが出来ました。本当に皆さまありがとうございます。
- ・退院にあたり本人の希望を聞いて下さり大変ありがたく思います。残り少ない人生を家族ともに、楽しませてもらいます。
- ・皆さんがお忙しそうなので申し訳ない気がしたのですが、丁寧にお答え頂き、感謝しております。
- ・ブザーを鳴らして結構早く来てくれるのでうれしいです！看護婦さんも優しく対応してくれるのでありがたいです。
- ▲病棟の看護師さんの人数がすごく少なく感じました。1人の看護師さんがいくつも受け持ちをしているため、待つことが多くなる。何か頼んでも、後でねと言ったまま中々やってくれない。何かやったら、やりっ放しで行ってしまう。
- ▲看護師の対応、相談は個人差があり人によって違う。退院が決まった人への対応がつかめたい。部屋代を別に払っても、まわりのうるささが同じなのはおかしいと思います。
- ▲看護師の中には、とても優しく声を掛けてくれる方もあるが、患者に対して怒ったような言い方をする看護師も中に入る。患者自身は苦痛で寝ているのだから、優しい声かけをしてもらいたい。
- ▲ナースのその日の気分で対応の差が大きい。新人・リーダー格のナースは対応が良いが中堅クラスのナースは対応が良くない。目に余るものがある。
- ▲毎日担当看護師がいるにもかかわらずあてにならない。行き当たりばったりの対応で患者に対する看護師同士の引き継ぎがまったくない。不安になる対応もしばしばあった。点滴にしても注意・確認をもっと、しっかりしてもらいたい。
- ▲用事があってナースコールを押すがナースによっては2~3回押さないと病室に来ない。ひどい時は8回目でやっと病室に来る。これではナースコールの意味がない。
- ▲食事でご飯が無い、お茶が無い、お手ふきが無いのは当たり前で時間もバラバラ。薬も食後 2

時間してから来ることもあった。人手不足？

- ▲先生の指示で薬が良く変わることがある。薬の指示が出ても薬が届くまでが遅い。看護師さんに先生から言っても、看護師さんの言い伝えが無いのか薬が出るのが遅い。もう少し薬局さんは早くして欲しい。
- ▲産科に入院しました。3時間おきの授乳と、母児同室で睡眠時間の確保がとても大変でした。その間に検温、食事、掃除、ゴミ回収で何度も入退室があります。沢山のヒトに支えられて、ケアして頂いていることを実感していますが、もう少し、タイミングを工夫して頂くなど配慮があるとうれしかったです。

【設備面】

- ▲ベッドの端に隙間があり子供の手足が挟まりそうで怖かったです。毛布を隙間に詰めてもらいました。付き添い者のお風呂はいつも困ります。
- ▲エアコンはつけているが、梅雨の季節で湿度が高く、とても暑かった。
- ▲病室にネット用 Wi-Fi が患者用にあるとよかった（できれば Free 無料）。
- ▲テレビはDVD付きにできませんか？トイレは古さを感じます。点滴ぶら下げる「ころころ」のガラガラ音が大きい。
- ▲トイレの便座ふき（ウェットティッシュ）がいつも空で、ケースしか無かった。
- ▲ICUの手洗いの設備の大きさですが、図の通りにきれいに洗うには小さすぎると思います（リフォームの必要あり）。あと荷物の置き場も欲しいです。
- ▲6階食堂に飲料自販機を設置してほしい。お茶機に紙コップを設置してほしい。
- ▲レンタルパジャマがあると便利

【その他】

- ▲全てにおいて説明が不足している。対応は入院が初めてで比べられないが、「報・連・相」が出来ていない。PC 入力をしているのに紙に記入しているのを見て無駄だと思う。全体的に業務の無駄の洗い出しが必要だと考えられる。
- ▲面会者が面会時間を知らなくて、もめてしまって困ったことがあった。
- ▲術後の筋トレの指導が、専門職からあるとよかった。
- ▲患者の状態を訪ねる窓口が分かりづらかった。
- ▲食事が毎回、同じ物がでてきて食欲を失う。
- ▲男性の小便トイレが濡れていて非常に気分が悪い。洗面所を使用しても上がびしょびしょで気分が悪い。看護師に頼んでもやりっぱなしがたまにみられる。