

令和7年度 患者満足度調査結果報告書

令和8年3月31日

蒲郡市民病院

調査目的

令和8年2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とさせていただきます。

今後のより良い診療サービスの向上に役立てるため、当院への評価やご意見などを調査し、問題点を把握し、診療サービスの改善を図ることを目的として実施しております。

調査概要

	外来	入院
調査期間	令和8年2月4日(水)～ 令和8年2月13日(金)	令和8年2月4日(水)～ 令和8年2月13日(金)
調査方法	アンケート用紙 Web アンケート	アンケート用紙 Web アンケート
アンケート回答数	115件 (昨年度48件)	110件 (昨年度65件)

調査結果

○報告書中の「評価点」は、回答数を点数化して、平均を出した値です。

【基準点】 良い：2点 普通：1点 悪い：-2点 未回答等：0点

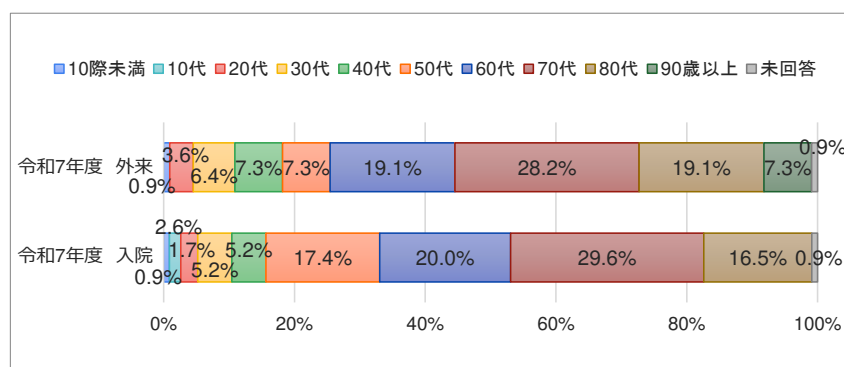
評価点は、各設問の有効回答数（未回答等を除く）を母数（N）として算出しています

（「未回答」「見たことがない」「利用したことがない」「そもそもサービスを知らない」「その他」は除外）

○「割合」は、全回答を母数（N）として算出しています。

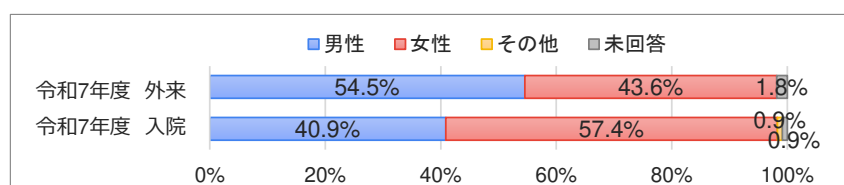
【年齢（年代）】

年 齢	人 数		割 合	
	外来	入院	外来	入院
10歳未満	1	1	0.9%	0.9%
10代	2	0	1.7%	0.0%
20代	3	4	2.6%	3.6%
30代	6	7	5.2%	6.4%
40代	6	8	5.2%	7.3%
50代	20	8	17.4%	7.3%
60代	23	21	20.0%	19.1%
70代	34	31	29.6%	28.2%
80代	19	21	16.5%	19.1%
90歳以上	0	8	0.0%	7.3%
未回答	1	1	0.9%	0.9%
総 計	115	110	100.0%	100.0%



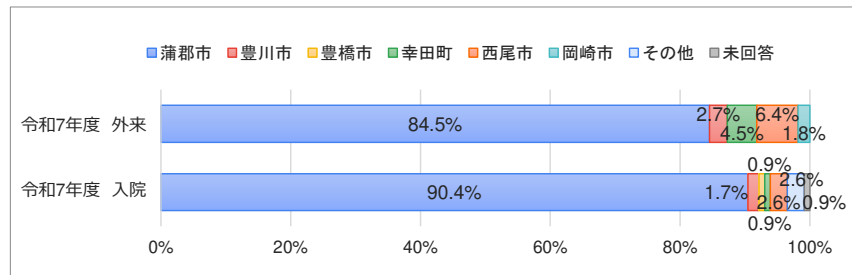
【性別】

性 別	人 数		割 合	
	外来	入院	外来	入院
男性	47	60	40.9%	54.5%
女性	66	48	57.4%	43.6%
その他	1	0	0.9%	0.0%
未回答	1	2	0.9%	1.8%
総 計	115	110	100.0%	100.0%



【お住いの市町村】

お住まいの地域	人数		割合	
	外来	入院	外来	入院
蒲郡市	104	93	90.4%	84.5%
豊川市	2	3	1.7%	2.7%
豊橋市	1	0	0.9%	0.0%
幸田町	1	5	0.9%	4.5%
西尾市	3	7	2.6%	6.4%
岡崎市	0	2	0.0%	1.8%
その他	3	0	2.6%	0.0%
未回答	1	0	0.9%	0.0%
総計	115	110	100.0%	100.0%



回答者の属性としては、外来・入院ともに、65歳以上の高齢者が高い割合を占めており、地域の高齢者医療を支える当院の役割が色濃く反映されています。

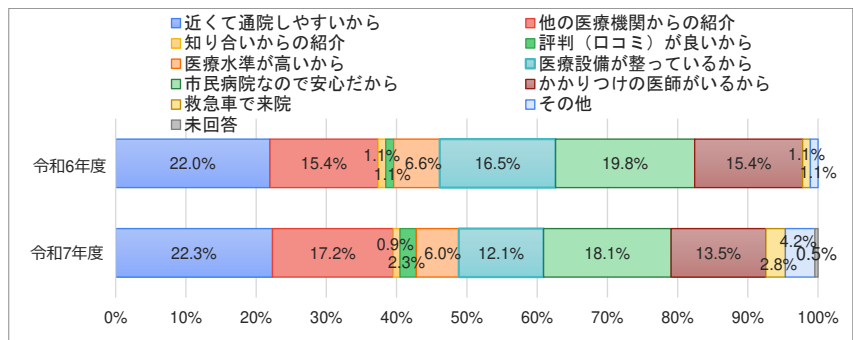
性別では、外来は男性がやや高く、入院では、女性の方が割合が多い結果となった。

居住地については、外来・入院ともに、蒲郡市内が最も多い結果となった。外来では、幸田町や西尾市、豊川市からの利用者も一定数存在し、近隣地域にお住いの方々の信頼も維持されています。

【当院を選んだ理由】※複数回答可

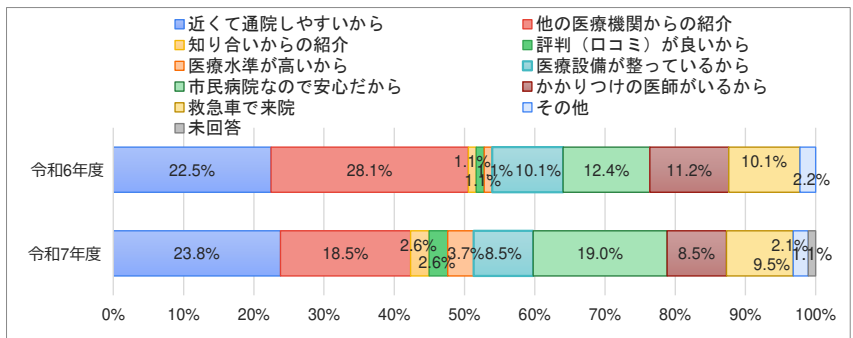
【外来】

病院選択理由	人数	割合
近くて通院しやすいから	48	22.3%
他の医療機関からの紹介	37	17.2%
知り合いからの紹介	2	0.9%
評判（口コミ）が良いから	5	2.3%
医療水準が高いから	13	6.0%
医療設備が整っているから	26	12.1%
市民病院なので安心だから	39	18.1%
かかりつけの医師がいるから	29	13.5%
救急車で来院	6	2.8%
その他	9	4.2%
未回答	1	0.5%
総計	215	100.0%



【入院】

病院選択理由	人数	割合
近くて通院しやすいから	45	23.8%
他の医療機関からの紹介	35	18.5%
知り合いからの紹介	5	2.6%
評判（口コミ）が良いから	5	2.6%
医療水準が高いから	7	3.7%
医療設備が整っているから	16	8.5%
市民病院なので安心だから	36	19.0%
かかりつけの医師がいるから	16	8.5%
救急車で来院	18	9.5%
その他	4	2.1%
未回答	2	1.1%
総計	189	87.9%



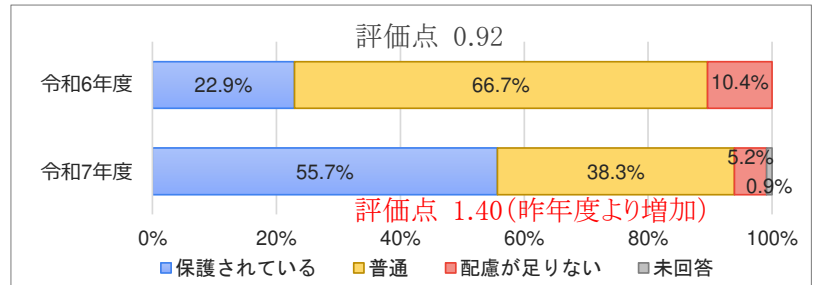
外来・入院ともに、「近くて通院のしやすさ」を理由として当院を選択したという回答が最も多く、地域の身近な医療機関として利用されている傾向が見られた。また、「市民病院としての安心感」や「他の医療機関からの紹介」を理由とする回答も多く、地域医療機関との連携の中で当院が紹介先として選ばれている状況が伺える。昨年度と比較すると、外来では、医療機関からの紹介がやや増加し、地域連携の進展がうかがえる結果となった。

一方で、入院では紹介を理由とした入院がやや減少し、市民病院としての安心感や口コミなどを理由とした入院が一定程度見られた。引き続き、地域の医療機関との連携を図りながら、患者様に信頼される医療提供体制の維持に努めていく必要がある。

【患者さんのプライバシー保護】

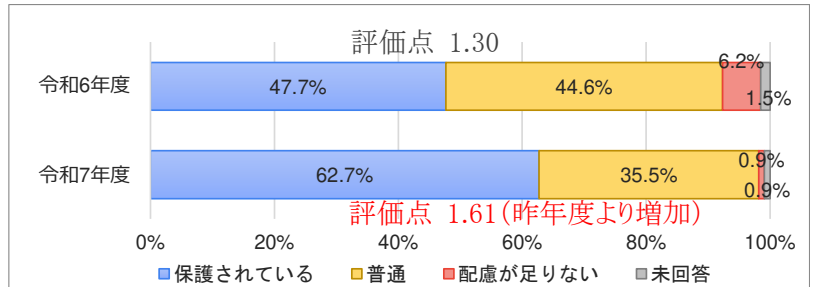
【外来】

	人数	評価点数
保護されている	64	1.12
普通	44	0.39
配慮が足りない	6	-0.11
未回答	1	0.00
総計	115	1.40



【入院】

	人数	評価点数
保護されている	69	1.27
普通	39	0.36
配慮が足りない	1	-0.02
未回答	1	0.00
総計	110	1.61



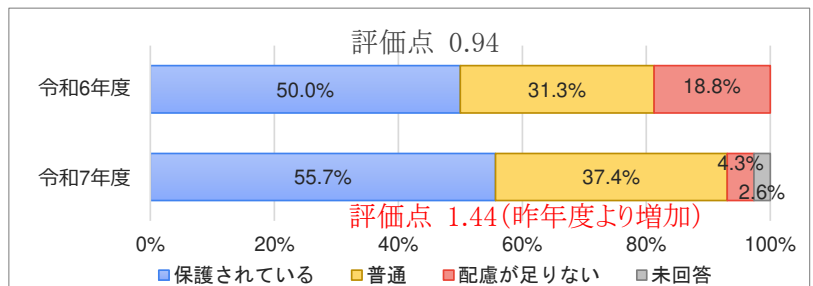
外来・入院ともに、昨年度と比較して、プライバシーが保護されていると感じている患者の割合が大幅に増加しており、全体として評価は改善する傾向が見られた。(評価点で、外来は0.48ポイント増加、入院は0.31ポイント増加)

引き続き、患者が安心して診療を受けられるよう、プライバシー保護への取り組みを継続していく必要がある。

【治療に対する満足度】

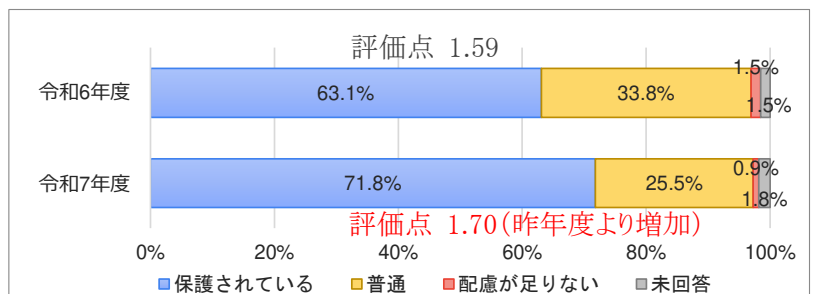
【外来】

	人数	評価点数
保護されている	64	1.14
普通	43	0.38
配慮が足りない	5	-0.09
未回答	3	0.00
総計	115	1.44



【入院】

	人数	評価点数
保護されている	79	1.46
普通	28	0.26
配慮が足りない	1	-0.02
未回答	2	0.00
総計	110	1.70



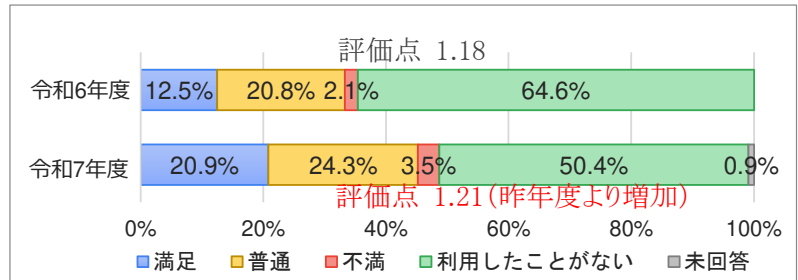
外来・入院ともに、治療に対する満足度については、「満足」と回答した患者の割合が最も多く、全体として概ね良好な評価となった。(評価点で、外来は0.50ポイント増加、入院は0.11ポイント増加)

また、昨年度と比較すると、外来・入院いずれにおいても「配慮が足りない」とする回答が大幅に減少しており、治療内容に対する評価は改善傾向が見られた。

【患者支援センターへの期待】

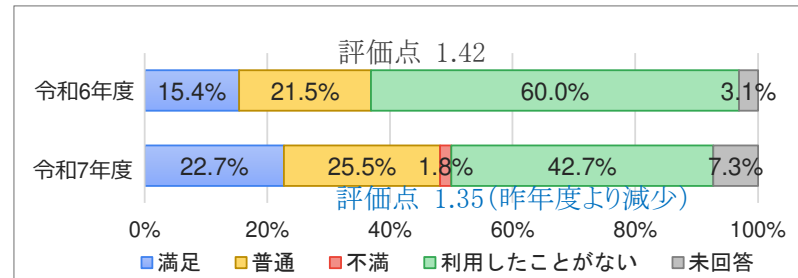
【外来】

	人数	評価点数
満足	24	0.86
普通	28	0.50
不満	4	-0.14
利用したことがない	58	0.00
未回答	1	0.00
総計	115	1.21



【入院】

	人数	評価点数
満足	25	0.91
普通	28	0.51
不満	2	-0.07
利用したことがない	47	0.00
未回答	8	0.00
総計	110	1.35



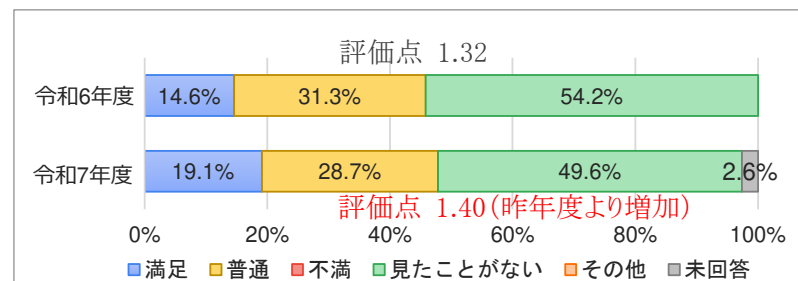
外来・入院ともに、昨年度と比較して、患者支援センターを利用した患者の割合が増加しており、患者支援センターの利用が広がっている傾向が見られた。

また、利用した患者からは、「満足」または「普通」と回答が多く、概ね良好な評価が得られている結果となった。(評価点で、外来は0.03ポイント増加、入院は0.07ポイント減少)

【広報誌「海～かぜ～」に対する満足度】

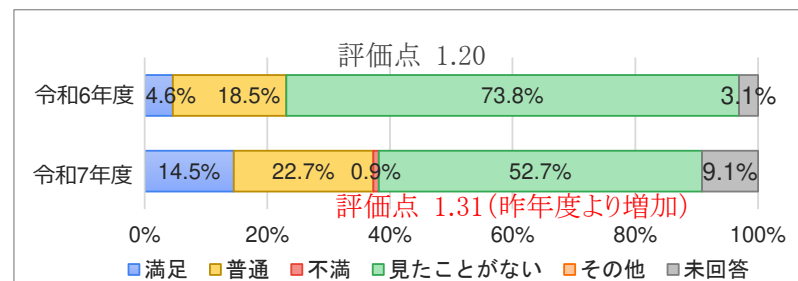
【外来】

	人数	評価点数
満足	22	0.80
普通	33	0.60
不満	0	0.00
見たことがない	57	0.00
その他	0	0.00
未回答	3	0.00
総数	115	1.40



【入院】

	人数	評価点数
満足	16	0.76
普通	25	0.60
不満	1	-0.05
見たことがない	58	0.00
その他	0	0.00
未回答	10	0.00
総数	110	1.31



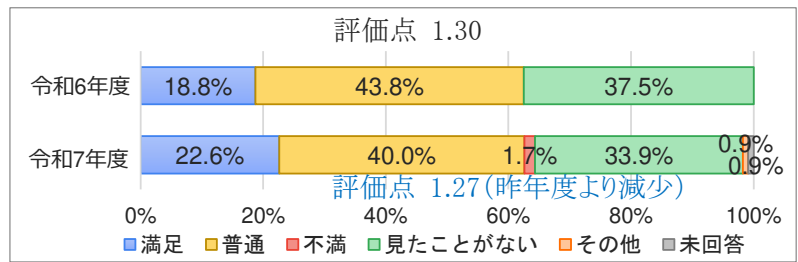
外来・入院ともに、広報誌「海～かぜ～」を見たことがある患者からは「満足」または「普通」とする回答が多く、概ね良好な評価が得られている。(評価点で、外来は0.80ポイント増加、入院は1.10ポイント増加)

また、昨年度と比較して「見たことがない」とする回答は減少しており、広報誌の認知が広がっている傾向が見られた。今後も広報誌の内容充実や周知の工夫を図りながら、より多くの方に当院の取組を知っていただけるよう努めていく必要がある。

【デジタルサイネージに対する満足度】

※デジタルサイネージとは： 外来待合エリアに設置されており、待ち時間を有効活用して、院内情報、病気や生活に関わる様々なコンテンツを配信するサービスです

	人数	評価点数
満足	26	0.70
普通	46	0.62
不満	2	-0.05
見たことがない	39	0.00
その他	1	0.00
未回答	1	0.00
総数	115	1.27

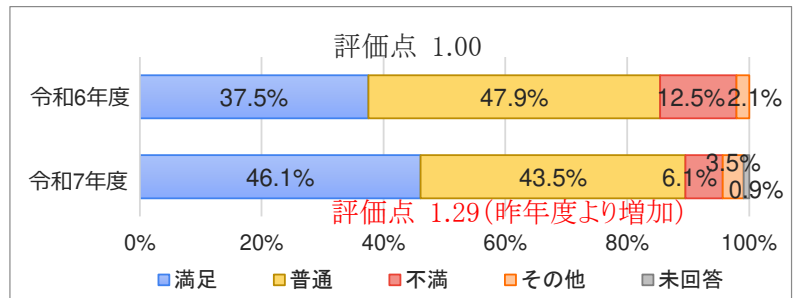


昨年度と比較して、大きな変化は見られず、「普通」とする回答が最も多く、「満足」とする回答はやや少ない結果となった。(評価点は、0.03ポイント減少)

また、「見たことがない」とする回答も一定数見られることから、今後も、認知向上を図り、より多くの患者様に価値のあるコンテンツを提供出来るように、サービス向上に努めていきたいと考えております。

【診察番号表示システムに対する満足度】

	人数	評価点数
満足	53	0.96
普通	50	0.45
不満	7	-0.13
その他	4	0.00
未回答	1	0.00
総数	115	1.29



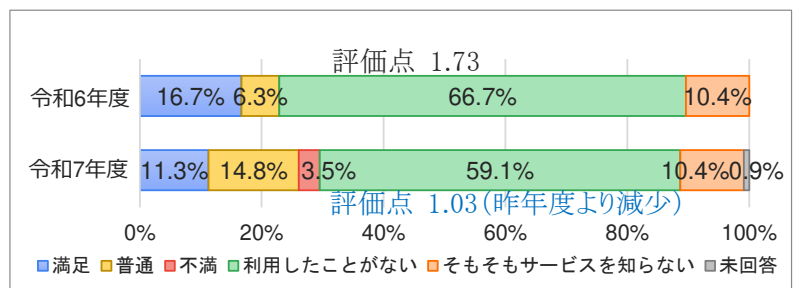
昨年度と比較して、「満足」とする回答は減少し、「普通」および「不満」とする回答がやや増加、全体として評価はやや低下する傾向が見られた。(評価点は、0.29ポイント増加)

患者様からは、診察までの待ち時間に関する意見も多く見られることから、待ち状況が分かりやすい表示方法などの改善を検討していく必要がある。

【まもなくコールに対する満足度】

※まもなくコールとは： 院内に設けた専用受付機に、携帯電話番号を登録しておけば、診察順番が近づいた段階で、自動的に患者様の登録電話に呼び出し連絡が届くサービスです

	人数	評価点数
満足	13	0.76
普通	17	0.50
不満	4	-0.24
利用したことがない	68	0.00
そもそもサービスを知らない	12	0.00
未回答	1	0.00
総数	115	1.03



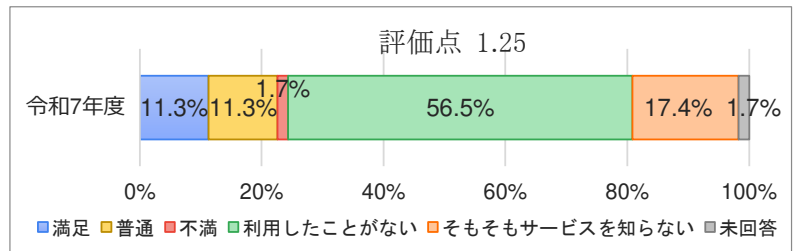
昨年度と同様、「利用したことがない」とする回答が最も多く、利用はまだ十分に広がっていない状況が見られた。(評価点は、0.70ポイント減少)

一方で、利用している患者の評価では「満足」が減少し、「普通」や「不満」の割合が増加していることから、サービス内容の改善を図るとともに、より一層の周知に努めていく必要がある。

【後払いサービス】

※後払いサービスとは：事前に利用者登録していただいた患者さんに対し、診察後に支払窓口で会計をせずにそのまま帰宅することができるサービスです

	人数	評価点数
満足	13	0.93
普通	13	0.46
不満	2	-0.14
利用したことがない	65	0.00
そもそもサービスを知らない	20	0.00
未回答	2	0.00
総数	115	1.25



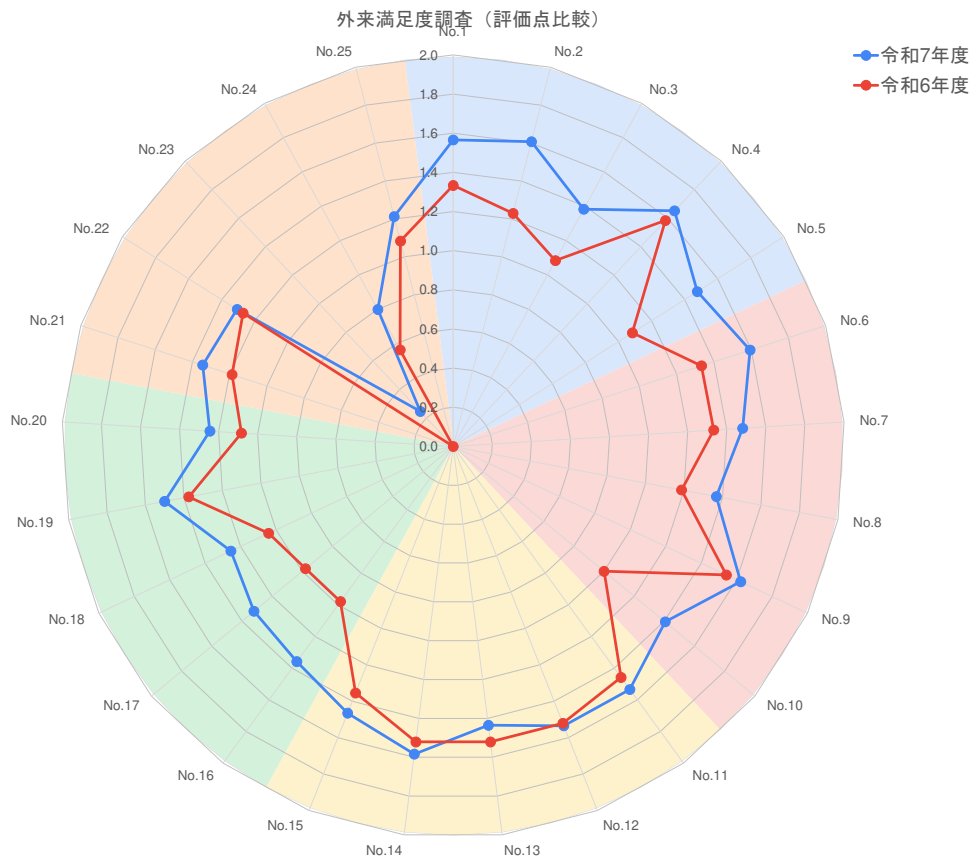
後払いサービスについては、「利用したことがない」または、「そもそもサービスを知らない」とする回答が約8割を占めている。利用はまだ十分に広がっていない状況が見られた。

一方で、利用した患者からは、概ね良好な評価が得られていることから、今後はサービスの周知を進め、利用促進に努めていく必要がある。

※本資料は、次ページ移行も続きます

【外来満足度調査】

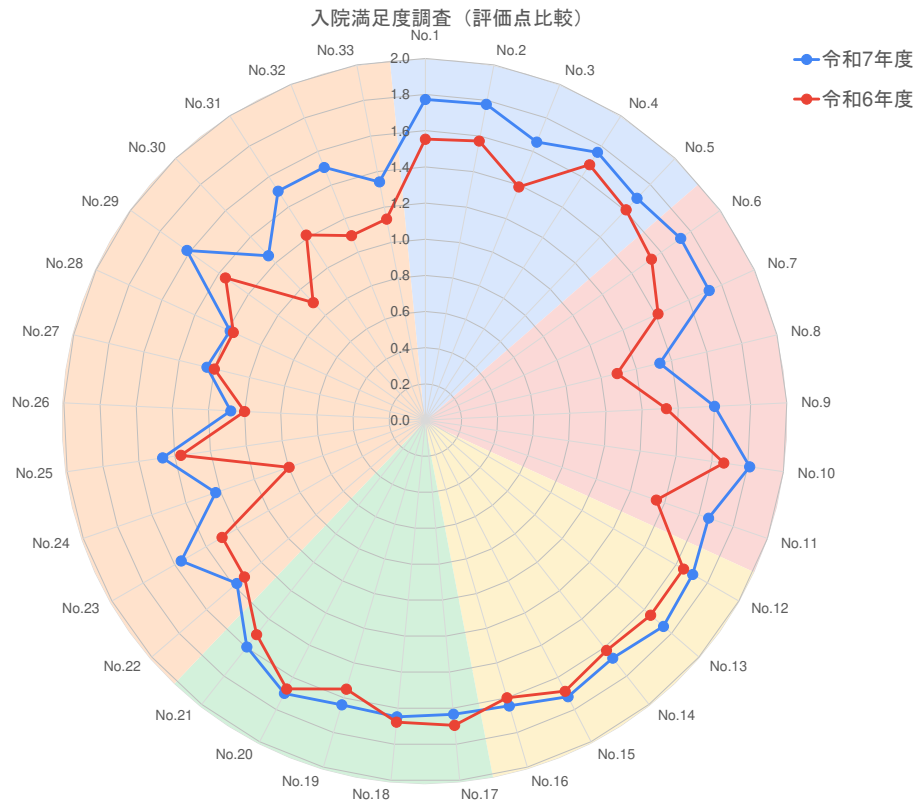
外来満足度調査 質問項目		評価点数	
		令和7年度	令和6年度
医師について	No.1 [聞き取りやすく分かりやすい言葉で説明しましたか?]	1.57	1.33
	No.2 [応対は親切で丁寧でしたか?]	1.61	1.23
	No.3 [説明に納得でき、あなたの気持ちを理解してもらえましたか?]	1.38	1.08
	No.4 [身だしなみは清潔感がありましたか?]	1.65	1.58
	No.5 [気軽に相談できましたか?]	1.48	1.08
看護師について	No.6 [聞き取りやすく分かりやすい言葉で説明しましたか?]	1.59	1.33
	No.7 [応対は親切で丁寧でしたか?]	1.48	1.33
	No.8 [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?]	1.37	1.19
	No.9 [身だしなみは清潔感がありましたか?]	1.62	1.54
	No.10 [気軽に相談できましたか?]	1.41	1.00
医療技術員について	No.11 [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	1.46
	No.12 [応対は親切で丁寧でしたか?]	1.53	1.52
	No.13 [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?]	1.44	1.52
	No.14 [身だしなみは清潔感がありましたか?]	1.58	1.52
	No.15 [気軽に相談できましたか?]	1.47	1.35
事務員について	No.16 [聞き取りやすく分かりやすい言葉で説明しましたか?]	1.36	0.98
	No.17 [応対は親切で丁寧でしたか?]	1.32	0.98
	No.18 [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?]	1.25	1.04
	No.19 [身だしなみは清潔感がありましたか?]	1.50	1.38
	No.20 [気軽に相談できましたか?]	1.25	1.08
病院の設備・環境について	No.21 [案内表示はわかりやすいですか?]	1.35	1.19
	No.22 [病院内施設は清潔感があり快適に利用できましたか?]	1.31	1.27
	No.23 [診察までの待ち時間はどうか?]	0.25	0.00
	No.24 [お支払いまでの会計の待ち時間はどうか?]	0.80	0.56
	No.25 [総合受付に配置しているコンシェルジュはどうか?]	1.21	1.08
評価点数(平均)		1.37	1.19



外来満足度調査については、昨年度と比較して多くの項目で評価の向上が見られ、全体として満足度は改善する傾向が見られた。(評価平均点は、0.18ポイント増加)
 一方で、診察までの待ち時間や会計までの待ち時間に関する評価は他の項目と比べて低い傾向が見られることから、引き続き、待ち時間の短縮など患者負担の軽減に向けた改善に取り組んでいく必要がある。

【入院満足度調査】

入院満足度調査 質問項目		評価点数	
		令和7年度	令和6年度
医師について	No.1 [聞き取りやすく分かりやすい言葉で説明しましたか?]	1.77	1.55
	No.2 [対応は親切で丁寧でしたか?]	1.78	1.57
	No.3 [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?]	1.66	1.39
	No.4 [身だしなみは清潔感がありましたか?]	1.76	1.68
	No.5 [気軽に相談できましたか?]	1.69	1.61
看護師について	No.6 [聞き取りやすく分かりやすい言葉で説明しましたか?]	1.73	1.53
	No.7 [対応は親切で丁寧でしたか?]	1.72	1.41
	No.8 [ナースコールなどの対応は適切でしたか?]	1.33	1.09
	No.9 [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?]	1.60	1.33
	No.10 [身だしなみは清潔感がありましたか?]	1.81	1.67
	No.11 [気軽に相談できましたか?]	1.66	1.35
医療技術員について	No.12 [聞き取りやすく分かりやすい言葉で説明しましたか?]	1.71	1.65
	No.13 [対応は親切で丁寧でしたか?]	1.74	1.65
	No.14 [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?]	1.67	1.62
	No.15 [身だしなみは清潔感がありましたか?]	1.72	1.69
	No.16 [気軽に相談できましたか?]	1.65	1.60
事務員について	No.17 [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	1.69
	No.18 [対応は親切で丁寧でしたか?]	1.65	1.68
	No.19 [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?]	1.64	1.55
	No.20 [身だしなみは清潔感がありましたか?]	1.70	1.67
	No.21 [気軽に相談できましたか?]	1.60	1.51
入院生活全般について	No.22 病室についての満足度をお答えください[温度や湿度は適切に管理されていますか?]	1.38	1.32
	No.23 病室についての満足度をお答えください[照明は適切ですか?]	1.56	1.30
	No.24 病室についての満足度をお答えください[外部からの音がさざぎられ、静かさが十分に保たれていますか?]	1.23	0.80
	No.25 病室についての満足度をお答えください[清掃は十分に行われ、清潔に保たれていますか?]	1.47	1.37
	No.26 病院給食(食事)についての満足度をお答えください[味は満足できましたか?]	1.08	1.00
	No.27 病院給食(食事)についての満足度をお答えください[量は満足できましたか?]	1.24	1.20
	No.28 病院給食(食事)についての満足度をお答えください[食事は適温(温かいものは温かく)で配膳されましたか?]	1.19	1.17
	No.29 入院生活についての満足度をお答えください[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?]	1.62	1.36
	No.30 入院生活についての満足度をお答えください[入浴の回数や時間は満足でき、快適に利用できましたか?]	1.26	0.90
	No.31 入院生活についての満足度をお答えください[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?]	1.50	1.22
	No.32 入院生活についての満足度をお答えください[入院中の生活に不便なく過ごすことができましたか?]	1.51	1.10
	No.33 入院生活についての満足度をお答えください[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?]	1.34	1.13
評価点数(平均)		1.56	1.40



入院満足度については、昨年度と比較して多くの項目で評価の向上が見られ、全体として概ね良好な評価となっている。(評価平均点は、0.16ポイント増加)

特に、医師や看護師の対応、入院生活全般に関する項目において評価の向上が見られ、患者様への対応や療養環境に対する満足度が高まっている傾向がうかがえた。

※患者様からいただいたご意見は、原文のまま掲載しております。なお、個人が特定されるおそれのある氏名等の情報については、削除しております。

【外来】

[医療面・接遇面]

◎こちらの病院で初めて出産しました。先生、助産師さん、看護師さんには妊婦健診の時から大変お世話になりました。初めてのことで不安だったけど、皆さん優しく救われました。お産が大変だったけど先生は命の恩人です！本当に感謝しています。ありがとうございました！

◎私は西尾市ですが、眼科手術後、先生の対応が良く、西尾市もどらず、蒲郡市民病院にこれからも通います。よろしくをお願いします。

◎時間外土日で来院すると、待ち時間が3時間で祖母の時とても大変でした。3年前になりますが、今はわかりません。今年きゅうきゅう車で来院した時はとても対応がすばやく、よかったです。感謝しています。

◎市民病院で治療できてよかったです。先生と看護師の連携も良く出来ている。支払いも、後払いサービスを使っているので、ストレスなくてとても良いです。

○整形外科の先生が辞められるそうですが、失敗しない、丁寧な先生が居てもいいと思います。よその病院はもっと年齢のいった先生がみえます。何故名古屋市立大に拘るのですか。別に卒業しても他所の病院もある事ですし。そんなにこだわるのならもっと腕の良い先生を入れて下さい。それが唯一不満です。

○産婦人科について。事務の方の説明が人によって違う気がする。自分は尿検査のやり方の説明を受けなかったのが勝手に分からず困ったが、その後別の方はトイレまで行って説明を受けていた。看護師？助産師？さんの説明について。マタニティクラスについての案内や説明が無かったので受けそびれた。冊子にも記載されていない。出産の冊子について とてもわかりづらい。持ち物は結局何が必要なのか、CSセットとの兼ね合いもよく分からなかった。(例:保冷バッグ？は使わなかった。)面会時間、面会可能な人の制限もわかりづらい。内容が更新されていないのでは？妊娠時の初診について 色々詳しく説明があるのは母子手帳を貰いに行く段階になってからで、それまでの間に何かあった場合どこに連絡したら良いのか、まずは何に気を付けたら良いのかななどの案内やプリントの一つも無く驚いた。実際に、痛みや出血があった際、痛みの中どこ連絡すれば良いのか必死に検索してとても辛かった。何か初診時に少しでも渡せる案内があると良いのでは？いつもありがとうございます。市民病院は地域の基幹病院で安心感があり、総じて相談もしやすくとても良いが、案内などあと一歩足りない、洗練されていないことが多いと思う。はじめてコールなど新しい技術を取り入れていることはとても好感が持てるので、今後もより一層発展して行ってほしい。

○質問の量が多いとの意見がありました。

▲医師によって対応に差があり、対応に不快感を感じる

▲診察予約1時間前に来ても血液採取に1時間待たされ結果待ちに1時間かかり診察が1

時間遅れる 血液採取わかっているので予約したいです

▲眼科での予約診察がいつも予約時間から1時間以上待たされます。待ち時間を短縮して頂きたいです。

▲注射待ちが長い 毎回40分以上は待つ できたらもう少し設備等新しくしてほしい

▲待たせすぎ。どのぐらい、かかるのか声かけしてくれるといい。外来NSよりも病棟NSの無駄話が多いのが、気になった。個人情報話さない方がいいですよ。みんな、入院してるので、我慢してますが。

▲病院といえどもサービス業だと思っているので、もう少し丁寧な部分なあってほしいと思った事がある。分からない事を聞いているのに面倒くさそうにするのをやめていただきたい！と思ったドクターがいる。

▲中央処置室の受付の方の対応が悪い 中央処置室の待ち時間が非常に長過ぎる。もう少し回転率を上げる事を考えていただきたい

▲もう少し会計までの時間を短くしてほしい

▲処方箋の誤りなど医師以外の方でも確認をお願いしたいです。

▲呼び出しの声が小さい。

▲採血するまでに45分くらい時間がかかる。採血場の改善をお願いしたいです。採血後、受付で保険証を確認するのに難聴のため聞き取りにくいです。そのため毎回、大きい声でお願いしますと話すので、カルテに「難聴」とわかるようにしてほしいです。特に事務員さんに。

▲患者を呼ぶ際の本人確認ですが、氏名で呼ぶのは個人情報を公にさらしており、いかななものかと不満である。番号で呼ぶ方法など、改善すべきだと思う。

▲初診の際にネット予約ができないのは不都合が多い。また予約しても待ち時間が長い。年齢層が高い人はネットが使えないことが多いが時間があるから待てる、しかし働いてる中はかなり難しい。自分や家族を連れてくると考えると頻度が上がるのでどうかネット予約を導入してほしい。病気は突然なので…。もっとペーパーレスして必要なところにお金を割いてほしい。

▲採血どうにかなりませんか？毎回失敗され内出血して痛いです。恐怖です。他の年配の患者さんへの対応を見てもひどい看護師の方がみえます。自分もそうでしたが忙しいのはわかりますが具合が悪くて来ているのでもう少し寄り添って頂けたらと思います。

▲診察終了後の診療受付からの診療予定表が帰って来るのが遅い

▲ICUにおいて、1人の女性看護師の態度が非常に悪く、不適切な対応だと感じました。さらに、患者が苦しんでいるにもかかわらず、その目の前で医師と看護師が患者に配慮のない会話をしていたことに、強い不快感と不信感を覚えました。今回の一連の対応を踏まえ、今後こちらの病院を利用することに大きな不安を感じており、継続してお世話になることは難しいと判断いたしました。

▲検査の時麻酔が効かないのに検査をされ大きな苦痛を味わった。おさえつけられ、後で看護師に拷問でしたねと言われた。言われた看者の気物をどうしているのか？軽いショック

状態だったですねと言われたが処置室でほったらかしだった。ひどい。

▲再来時に手間がかかる

▲すぐ町医者にまわす プライドが高く相談しにくい

▲待ち時間の検討を。

▲呼び出しで、大きな声で伝えてもらえると。

▲診察後会計まで時間がかかりすぎ。

▲整形外科の先生がもう少し責任を持って見てくれるといいです 先生を信用して見てもらいたいのですぐたいしょしてもらえるからすぐ開業医に紹介しないでください お願いします。

▲入口にいる案内係の人達ちの私語が多い 特に案内の人同志の話が多いと感じた

[設備面]

▲診察番号表示板は、もう少し大きい文字でお願いしたい

▲待合室の椅子を変えて欲しい。

▲まもなくコールを利用しようとする、よくブロックで受付を済ませてください。と表示されます。診療窓口でオレンジファイルを出したあとですがよくその表示が出ます。この機能がいつもうまく使えたら待ち時間を待つだけの時間ではなく、喫茶店でコーヒーでも飲めると思う。

▲院内 Wi-Fi が切れる、椅子で腰を痛める、腰が痛くなる

▲10日ほど入院していました。自動販売機の水を買ってましたが、何日も売り切れていて、一階まで買いに行かなくてはならなかったです。

▲待合の椅子が凹みすぎで座りづらいし、立ち辛い、もう少し硬いものと変えて欲しい。

▲まもなくコールが利用できない。10月には利用できたが、12月、1月利用時には通知が来なかった。番号は合っている。登録時に、確認として、登録した番号にSMSやワン切りがあるようになると番号の打ち間違いではないと確認できて良いと思う。通知のタイミングも遅いと思う。中待合に入るタイミングでは、看護師さんからの声掛けの方が早い場合がある。モニターに表示されるのよりも2番くらい早く連絡が来れば、院内のカフェなどに居てもそこから向かって間に合う。

▲血圧、身長測定器を増やしてほしい。

[その他]

○市内には会社帰りに通院できる産婦人科が見当たりません。市民病院の婦人科で対応できないでしょうか？

○特に無し。何も変わらないから。

▲トイレ中の荷物、ファイルの置き場所の工夫をして欲しい

▲今回は、待合で動画を大きな音で流される患者さんがいて、それだけが不愉快でした。こういう時ってどうしたらいいのかわからないですね。

【入院】

[医療面・接遇面]

- ◎みなさん優しく接して下さり安心して出産、入院出来ましたありがとうございました
- ◎主治医の先生は無論リハビリの先生方の仕方が私にとってベストでした。お陰で順調に治療快復にむかっており感謝しています。整形外科の入院患者です。ありがとうございます。
- ◎寒がりなので掛け布団を父に貸してくれて助かりました
- ◎看護師さんの大変さが分かりました。ありがとうございました。入院しないようにがんばります。
- ◎何気ない一言やアドバイスに励まされました。
- ▲退院時に面会時間でなかったためか、家族に部屋まで来てもらえず、腕が使えなかったのに1人で荷物をまとめなければならず大変でした。退院時は例外を設けてほしいです。
- ▲看護婦の人数が少な過ぎるもっと人数が多ければ患者に対応ができるのに
- ▲人が足りてないのかなと思うことが多かった。呼んでも誰もいない時が何度もあり赤ちゃんをむかえに行った時も人がいなくなったりして大丈夫かなと心配になった。
- ▲点滴がおわったので、ナースコールをおしたが5分以上ならしっぱなしのままにされたので悲しかった。緊急事態だったらどうするのかなと不安になった。
- ▲少々待つね→1時間 今行きますね→1.5時間 返事は「はい」以外に必ず一言付く。例えば「また」とか「さっき聞いた」とか。多忙なのは分かりますが、個々人によって対応が全く違いすぎるので、つい顔色を窺ってしまいます。生命名を授かった事に感謝しています。ありがとうございました。
- ▲ナースが多忙すぎる。事務員の話が速い。皆さん看護のために懸命に働いていると思います。病院にいと安心が得られます。皆さんいつもありがとうございます。
- ▲看護師の話し方が少し早口でわかりづらいことがあった。
- ▲看護師不足と伺いました。フロアには男性スタッフの方が2名ということで女性の職場のイメージは感じました。高齢化社会の時代地域医療を支える市民病院の役割は大きいと思います。女性でなくてはならない仕事が多いと思いますがジェンダレスの世の中男性の看護師の方の比率を上げて安心して医療が受けられる体制づくりをお願いします。
- ▲1人部屋で入院生活を送りました。就寝時間帯は周囲が静かになるかと思っていた。結構親が響いて睡眠ストレスを感じました。お互い様だと思っても受け入れられず、寝不足が続き、食欲不振でした。夕食後の過ごし方に注意喚起を希望します。
- ▲やつき早に話さずゆっくり話してほしい
- ▲ナースコールの対応が遅い時があって忙しく働いていると思ったのでやむおえないと思いますが看護師さんが少ないのかな？
- ▲何度もナースを呼ぶ方は個室にしてもらいたい
- ▲ナースコールの処置対応が今一遅い！
- ▲看護師さん不足のナースコールなどの対応は適切でない
- ▲点滴のチューブはもう少し長い方が良い。ベッド回りも動きが制限される（コードを外せ

ばよいことだが)

▲1週間内に来ても、体重、身長、血圧を測るのが面倒。問診票を毎回書くのが面倒

▲患者はとこ●●弱い者●●●正面を見てお話しをしてほしい（パソコンの画面を見ておられるドクターがおおいような気がします。）

[設備面]

◎入院時5階病棟の水回りの不具合でシャワーや洗面が使えない日が3日程ありました。平成9年に新築されて役30年が経過しました。新棟建設を早く進め既存棟の回収も必要になってきたと感じます。病院のスタッフの方々はとてもよく心温まる患者への対応に感謝いたします。

○所々古さの目立つ所もあり白を基調とした明るい医療施設が望ましいと思う

▲尿量測定する容器がたりない

▲ドライヤーが古い、シャンプーリンスの質が悪いのか髪が痛む、おやつがあるといいと思う

▲4階の割れている便利を早く治して欲しい患者の怪我のもとになりうる

▲4階車イストイレの便座にヒビ割れがあり報告しましたが、何か月もそのままヒビ割れは大きくなってきてます。トイレの故障や洗面所の排水の故障や病院として患者の不安感を取りのぞき治療に集中できるようにお願いします。

▲ベッドの頭の高さを返す際、バキッとひっかかるような音がある事がありこわれそうでこわかった。まくらがかたい。シャワーの時間をもう少し長くしてほしい。

▲ベッドの下の清掃ができていない

▲病室の温度管理が悪い（はやが寒い）（寝れない。寒くて）

▲部屋の温度が寒くて、体調も今より悪くなってしまう。管理者はどう考えているのか！病院としては最悪である！

▲ベッド上部の照明はタッチセンサー付きで明るさを換えられた方が良いかな

[その他]

▲入院手続きの時、アンケート答えているのに、それと同じことを聞かれパソコンに係の人が打ち込んでいた。時間の無駄を感じた。

▲AM放送の受信が悪いので残念。ラジオ深夜版を良く聞いています