

患者満足度調査 結果報告書

令和3年度
松戸市立総合医療センター

－ 目次 －

| | |
|-------------|----|
| 調査概要 | 1 |
| 調査結果(外来) | 3 |
| 外来患者アンケート用紙 | 5 |
| 調査結果(外来) | 9 |
| クロス集計(外来) | 15 |
| 自由記述(外来) | 17 |
| 診療面(待ち時間) | 19 |
| 診療面(接遇) | 21 |
| 施設面 | 22 |
| 交通関連 | 24 |
| その他 | 25 |
| 御礼 | 26 |
| 調査結果 総括(外来) | 29 |
| 調査結果(病棟) | 31 |
| 入院患者アンケート用紙 | 33 |
| 調査結果(病棟) | 37 |
| クロス集計(病棟) | 43 |
| 自由記述(病棟) | 47 |
| 診療面(接遇) | 49 |
| 施設 | 51 |
| その他 | 53 |
| 御礼 | 55 |
| 調査結果 総括(病棟) | 59 |

【調査概要】

1 目的

今後のより良い病院運営の参考とするため、入院患者さん・来院された患者さん・ご家族の方にアンケート調査のご協力をいただき、患者さん・ご家族のご意見や、感じていることなどを把握し、当院のサービス向上・充実につなげることを目的とする。

2 調査方法

(1) アンケート配布期間

○ 病棟

- ・ 配布日・・・令和3年11月15日（月）～令和3年12月15日（水）
- ・ 対象者・・・退院が決まった患者

○ 外来

- ・ 配布日・・・令和3年11月24日（水）～令和3年11月26日（金）
- ・ 対象者・・・外来患者

(2) サンプル数

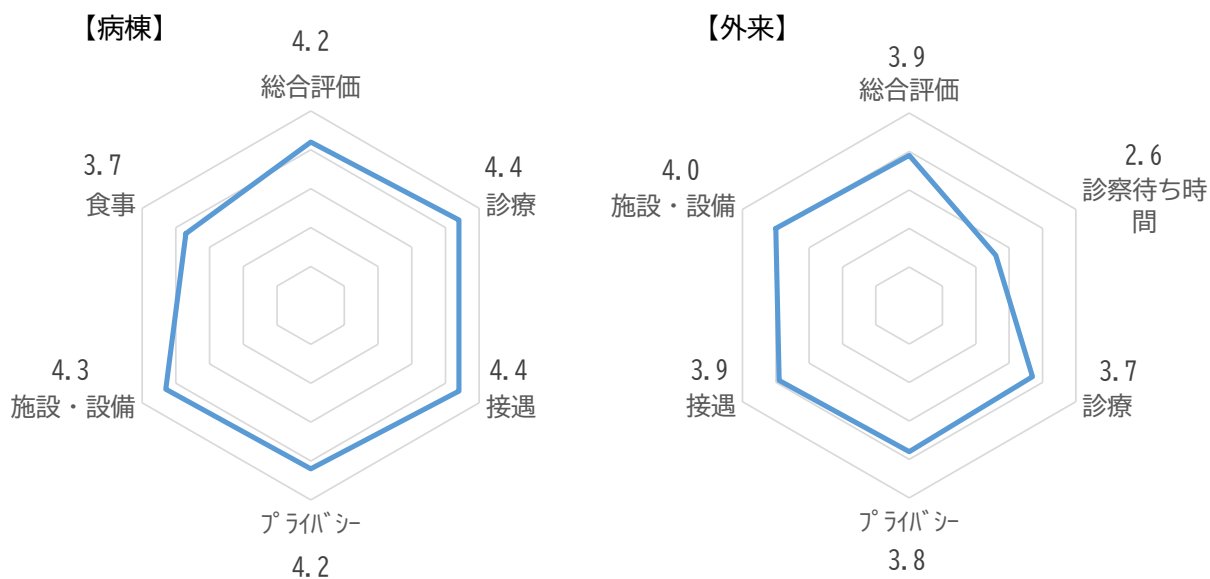
○ 病棟

配布数：300枚 回収数：268枚 回収率：89.3%

○ 外来

配布数：500枚 回収数：412枚 回収率：82.4%

3 調査結果概要（各項目平均点）



患者満足度調査

調査結果（外来）

令和3年度

松戸市立総合医療センター

外来患者 アンケート

当院では、来院された患者さんにアンケート調査を実施し、ご意見を伺っています。ご協力いただいたアンケートは、今後のより良い病院運営の参考とし、患者さんに対するサービス等の充実に努めてまいります。

お手数ですが、ご回答をお願いいたします。

松戸市立総合医療センター 病院長 尾形 章

ご回答にあたってのお願い

- ・このアンケートは無記名式です。
- ・該当する項目に☑を記入してください。
- ・ご回答は患者さんご本人にお願いします。ご本人が困難な場合は、ご家族の方等がご回答ください。
- ・ご回答後は院内に設置しているアンケート回収箱にお入れください。

■来院日 月 日

■回答者

患者本人 患者のご家族 患者の知人 その他

■利用者の性別

男 女

■利用者の年齢

0～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代
80代 90代以上

■受診した診療科

内科 リウマチ科 アレルギー科 血液内科 総合診療科
糖尿病・代謝・内分泌内科 外科 乳腺外科 消化器外科
消化器内科 循環器内科 呼吸器内科 呼吸器外科 脳神経外科
脳神経内科 心臓血管外科 新生児科 小児科 小児外科
小児心臓血管外科 小児脳神経外科 産婦人科 整形外科
形成外科 泌尿器科 眼科 皮膚科 耳鼻いんこう科
化学療法内科 放射線治療科 緩和ケア科 （ ）科

■当院を選んだ理由（複数回答可）

いい医師がいるから 評判がいいから（口コミ） 医療設備がよい
他院からの紹介 知人の紹介 自宅や職場から近い
ホームページを見て 病院広報誌「ペアレーター」を見て
救急搬送 その他（ ）

診察面などについて

問1 診察までの待ち時間

とても満足 4.2% ほぼ満足 11.8% ふつう 38.9% やや不満 29.0% とても不満 15.5% （利用なし） 0.6%

（ 予約はしていませんか 予約あり 予約なし
予約時間から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか _____ 時間 _____ 分 ）

問2 診察時間

とても満足 14.0% ほぼ満足 32.2% ふつう 46.8% やや不満 4.4% とても不満 1.4% （利用なし） 1.1%

問3 医師による診察・治療内容

とても満足 24.7% ほぼ満足 40.4% ふつう 29.1% やや不満 3.3% とても不満 1.1% （利用なし） 1.4%

問4 痛みや症状を和らげる対応

とても満足 12.2% ほぼ満足 25.2% ふつう 33.0% やや不満 2.3% とても不満 1.4% （利用なし） 25.8%

問5 精神的なケア（不安なく診察を終えることができましたか）

とても満足 18.5% ほぼ満足 32.4% ふつう 32.1% やや不満 5.7% とても不満 0.6% （利用なし） 10.8%

問6 プライバシー保護の対応（プライバシーの配慮はされていませんか）

とても満足 22.7% ほぼ満足 32.4% ふつう 35.2% やや不満 1.7% とても不満 0.6% （利用なし） 7.4%

接遇面について

問7 医師について（言葉使いや態度は適切でしたか）

とても満足 37.4% ほぼ満足 34.7% ふつう 23.0% やや不満 2.2% とても不満 1.1% （利用なし） 1.6%

問8 看護師について（言葉使いや態度は適切でしたか）

とても満足 35.3% ほぼ満足 37.8% ふつう 22.7% やや不満 1.4% とても不満 1.1% （利用なし） 1.6%

問9 検査職員について（言葉使いや態度は適切でしたか）

とても満足 28.8% ほぼ満足 34.7% ふつう 22.0% やや不満 1.1% とても不満 0.6% （利用なし） 12.7%

（ 受けた検査に☑をしてください
採血 レントゲン CT MRI 内視鏡 その他
（ ）

問10 事務職員について（1階の受付・会計職員の言葉使いや態度は適切でしたか）

とても満足 19.8% ほぼ満足 38.2% ふつう 38.2% やや不満 2.4% とても不満 0.5% （利用なし） 0.8%

問 11 事務職員について(2階の外来受付職員の言葉使いや態度は適切でしたか)

とても満足 20.3% ほぼ満足 32.3% ふつう 35.4% やや不満 3.1% とても不満 0.3% (利用なし) 8.6%

**問 12 その他のスタッフについて
(清掃員、警備員等の言葉使いや態度は適切でしたか)**

とても満足 19.3% ほぼ満足 32.6% ふつう 39.7% やや不満 0.8% とても不満 0.0% (利用なし) 7.6%

施設面について

問 13 案内や掲示 (わかりやすい案内や掲示でしたか)

とても満足 19.8% ほぼ満足 44.2% ふつう 31.1% やや不満 3.3% とても不満 0.8% (利用なし) 0.8%

**問 14 安全面への配慮
(物などにぶつかることなく、安全に歩行することができましたか)**

とても満足 28.1% ほぼ満足 47.7% ふつう 23.2% やや不満 0.5% とても不満 0.3% (利用なし) 0.3%

問 15 清掃状況 (清掃が行き届いていましたか)

とても満足 37.3% ほぼ満足 44.2% ふつう 17.0% やや不満 1.0% とても不満 0.3% (利用なし) 0.3%

問 16 感染症対策 (消毒液やアクリル板の設置などの感染症対策は十分でしたか)

とても満足 27.5% ほぼ満足 44.6% ふつう 25.4% やや不満 1.6% とても不満 0.8% (利用なし) 0.3%

問 17 駐車場料金 (駐車場料金は適切でしたか)

とても満足 14.5% ほぼ満足 24.9% ふつう 29.2% やや不満 5.5% とても不満 1.1% (利用なし) 24.9%

■松戸市立総合医療センターを親しい方にもすすめたいと思いますか？

強くすすめたい 13.6% すすめたい 66.9% どちらとも言えない 18.9% あまりすすめたくない 0.3%
すすめたくない 0.3%

■ご意見、ご要望 (設備全般、室温等)、お気づきの点などがありましたら、自由にご記入ください。

アンケートのご協力ありがとうございました。

調査結果（外来）

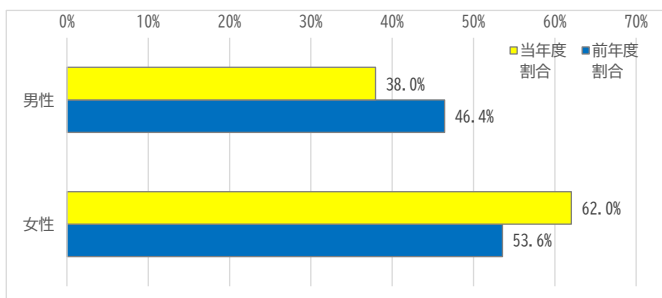
注）割合は内訳ごとに小数点第二位を四捨五入しており、合計は必ずしも一致しない。

1 基礎情報

(1) 【回答者性別】

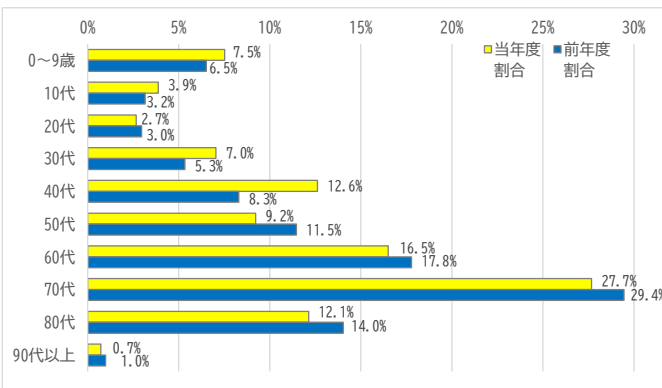
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度割合 | 前年度割合 |
|----|----------|-------|-------|
| 女性 | 255 | 62.0% | 53.6% |
| 男性 | 156 | 38.0% | 46.4% |
| 総計 | 411 | | |

回答者の6割以上が女性であった。前年度の回答者も女性が多かったが、今年度の方が男女差が大きくなっている。なお令和3年度外来患者の男女比は男性44%・女性56%。



(2) 【回答者年代】

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度割合 | 前年度割合 |
|-------|----------|-------|-------|
| 0～9歳 | 31 | 7.5% | 6.5% |
| 10代 | 16 | 3.9% | 3.2% |
| 20代 | 11 | 2.7% | 3.0% |
| 30代 | 29 | 7.0% | 5.3% |
| 40代 | 52 | 12.6% | 8.3% |
| 50代 | 38 | 9.2% | 11.5% |
| 60代 | 68 | 16.5% | 17.8% |
| 70代 | 114 | 27.7% | 29.4% |
| 80代 | 50 | 12.1% | 14.0% |
| 90代以上 | 3 | 0.7% | 1.0% |
| (空白) | | | |
| 総計 | 412 | | |



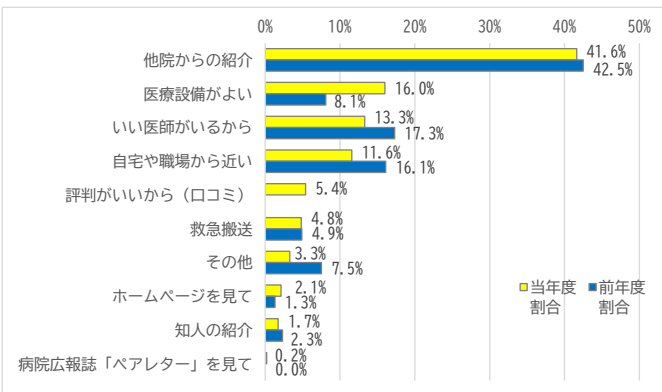
回答者の年代は60代以上が令和3年度57.0%、令和2年度62.2%。40代で4.3ポイント増加が見られた。

2 総評項目

(1) 【当院を選んだ理由】（複数回答）

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度割合 | 前年度割合 |
|-----------------|----------|-------|-------|
| 他院からの紹介 | 216 | 41.6% | 42.5% |
| 医療設備がよい | 83 | 16.0% | 8.1% |
| いい医師がいるから | 69 | 13.3% | 17.3% |
| 自宅や職場から近い | 60 | 11.6% | 16.1% |
| 評判がいいから（口コミ） | 28 | 5.4% | - |
| 救急搬送 | 25 | 4.8% | 4.9% |
| その他 | 17 | 3.3% | 7.5% |
| ホームページを見て | 11 | 2.1% | 1.3% |
| 知人の紹介 | 9 | 1.7% | 2.3% |
| 病院広報誌「ベアレター」を見て | 1 | 0.2% | 0.0% |
| 総計 | 519 | | |

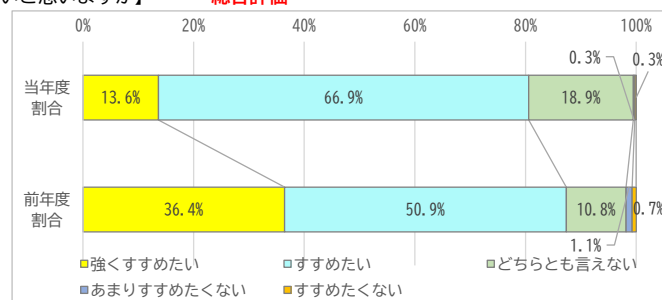
※前年度割合「-」は前年度調査票に選択肢なし。



「医療設備がよい」7.9ポイント増加、「いい医師がいるから」4.0ポイント減少、「自宅や職場から近い」4.5ポイント減少。令和3年度から新たに追加した「評判がいいから（口コミ）」は5.4%。

(2) 【松戸市立総合医療センターを親しい人にもすすめたいと思いますか】 = 総合評価

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度割合 | 前年度割合 |
|------------|----------|-------|-------|
| 強くすすめたい | 52 | 13.6% | 36.4% |
| すすめたい | 255 | 66.9% | 50.9% |
| どちらとも言えない | 72 | 18.9% | 10.8% |
| あまりすすめたくない | 1 | 0.3% | 1.1% |
| すすめたくない | 1 | 0.3% | 0.7% |
| 総計 | 381 | | |



評価上位2項目6.8ポイント減少、評価下位2項目1.2ポイント減少、「どちらとも言えない」8.1ポイント増加。なお、調査票の回答選択肢を前年度「すすめる」「まあまあすすめる」から、当年度「強くすすめたい」「すすめたい」に改めたことから、上位2項目と下位2項目にまとめて前年比を記載した。次年度は個別に前年比を記載する。

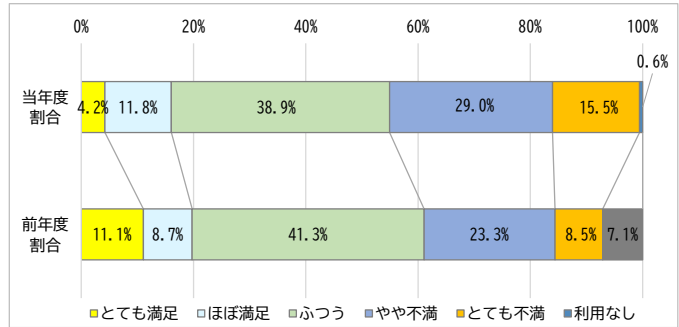
3 個別項目

注) 回答の選択肢を前年度「やや満足」から、当年度「ほぼ満足」に改めた。

<診察面などについて>

問1 診察までの待ち時間

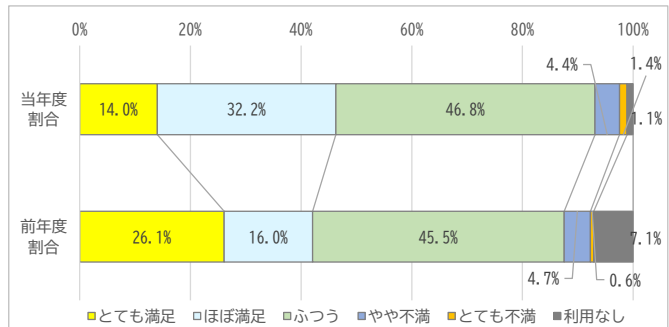
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 15 | 4.2% | 11.1% |
| ほぼ満足 | 42 | 11.8% | 8.7% |
| ふつう | 138 | 38.9% | 41.3% |
| やや不満 | 103 | 29.0% | 23.3% |
| とても不満 | 55 | 15.5% | 8.5% |
| 利用なし | 2 | 0.6% | 7.1% |
| 総計 | 355 | | |



「とても満足」6.9ポイント減少、「ほぼ満足」3.1ポイント増加、「やや不満」5.7ポイント増加、「とても不満」7.0ポイント増加。

問2 診察時間

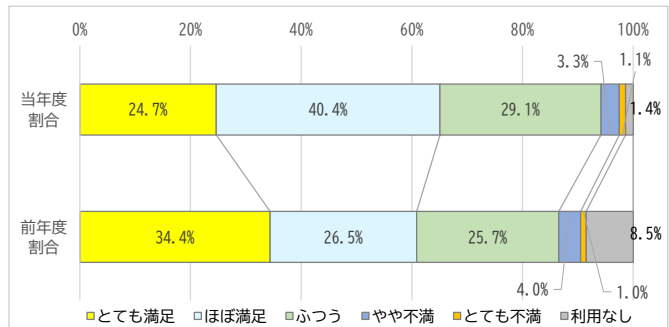
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 51 | 14.0% | 26.1% |
| ほぼ満足 | 117 | 32.2% | 16.0% |
| ふつう | 170 | 46.8% | 45.5% |
| やや不満 | 16 | 4.4% | 4.7% |
| とても不満 | 5 | 1.4% | 0.6% |
| 利用なし | 4 | 1.1% | 7.1% |
| 総計 | 363 | | |



「とても満足」12.1ポイント減少、「ほぼ満足」16.2ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問3 医師による診察・治療内容

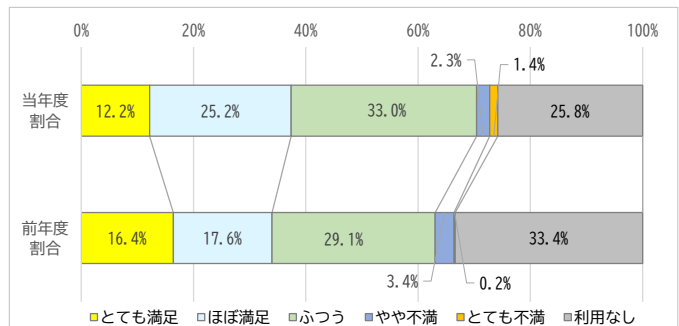
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 89 | 24.7% | 34.4% |
| ほぼ満足 | 146 | 40.4% | 26.5% |
| ふつう | 105 | 29.1% | 25.7% |
| やや不満 | 12 | 3.3% | 4.0% |
| とても不満 | 4 | 1.1% | 1.0% |
| 利用なし | 5 | 1.4% | 8.5% |
| 総計 | 361 | | |



「とても満足」9.7ポイント減少、「ほぼ満足」13.9ポイント増加、「ふつう」3.4ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問4 痛みや症状を和らげる対応

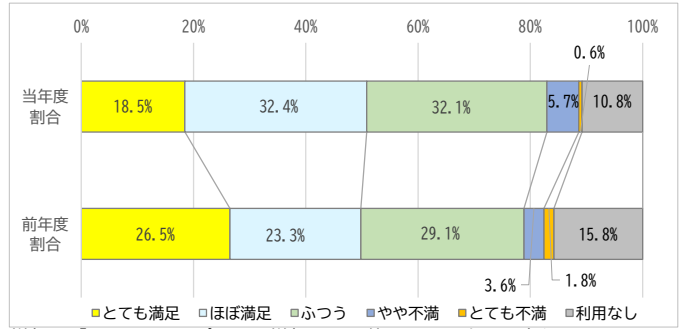
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 42 | 12.2% | 16.4% |
| ほぼ満足 | 87 | 25.2% | 17.6% |
| ふつう | 114 | 33.0% | 29.1% |
| やや不満 | 8 | 2.3% | 3.4% |
| とても不満 | 5 | 1.4% | 0.2% |
| 利用なし | 89 | 25.8% | 33.4% |
| 総計 | 345 | | |



「とても満足」4.2ポイント減少、「ほぼ満足」7.6ポイント増加、「ふつう」3.9ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問5 精神的なケア

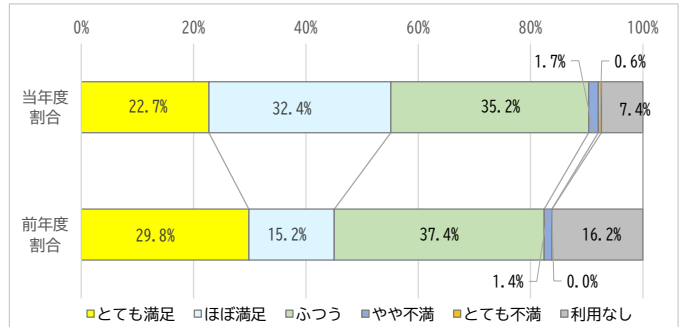
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 65 | 18.5% | 26.5% |
| ほぼ満足 | 114 | 32.4% | 23.3% |
| ふつう | 113 | 32.1% | 29.1% |
| やや不満 | 20 | 5.7% | 3.6% |
| とても不満 | 2 | 0.6% | 1.8% |
| 利用なし | 38 | 10.8% | 15.8% |
| 総計 | 352 | | |



「とても満足」8.0ポイント減少、「ほぼ満足」9.1ポイント増加、「ふつう」3.0ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問6 プライバシー保護

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 80 | 22.7% | 29.8% |
| ほぼ満足 | 114 | 32.4% | 15.2% |
| ふつう | 124 | 35.2% | 37.4% |
| やや不満 | 6 | 1.7% | 1.4% |
| とても不満 | 2 | 0.6% | 0.0% |
| 利用なし | 26 | 7.4% | 16.2% |
| 総計 | 352 | | |

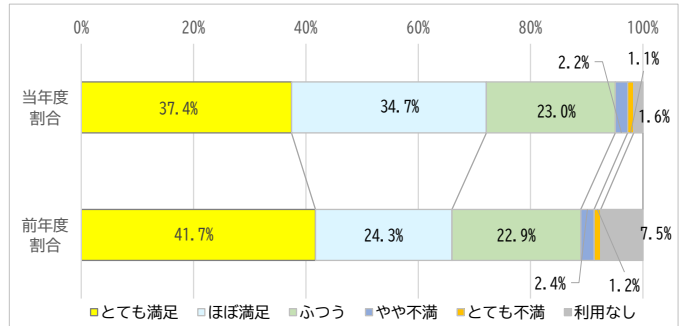


「とても満足」7.1ポイント減少、「ほぼ満足」17.2ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

<接遇面について>

問7 医師について（言葉使いや態度は適切でしたか）

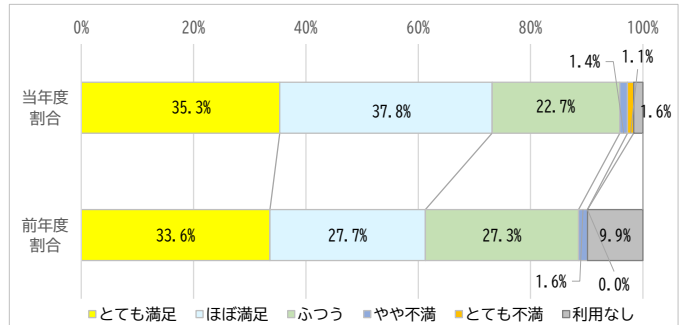
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 137 | 37.4% | 41.7% |
| ほぼ満足 | 127 | 34.7% | 24.3% |
| ふつう | 84 | 23.0% | 22.9% |
| やや不満 | 8 | 2.2% | 2.4% |
| とても不満 | 4 | 1.1% | 1.2% |
| 利用なし | 6 | 1.6% | 7.5% |
| 総計 | 366 | | |



「とても満足」4.3ポイント減少、「ほぼ満足」10.4ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問8 看護師について（言葉使いや態度は適切でしたか）

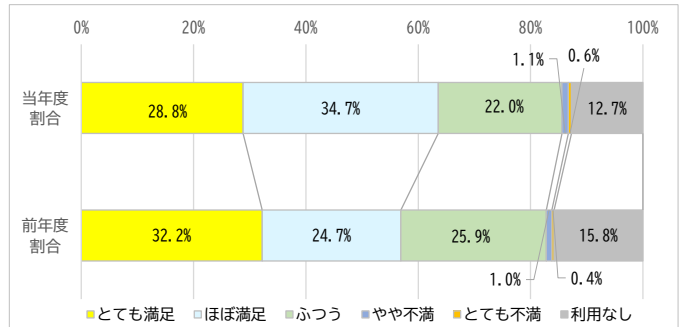
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 129 | 35.3% | 33.6% |
| ほぼ満足 | 138 | 37.8% | 27.7% |
| ふつう | 83 | 22.7% | 27.3% |
| やや不満 | 5 | 1.4% | 1.6% |
| とても不満 | 4 | 1.1% | 0.0% |
| 利用なし | 6 | 1.6% | 9.9% |
| 総計 | 365 | | |



「ほぼ満足」10.1ポイント増加、「ふつう」4.6ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。

問9 検査職員について（言葉使いや態度は適切でしたか）

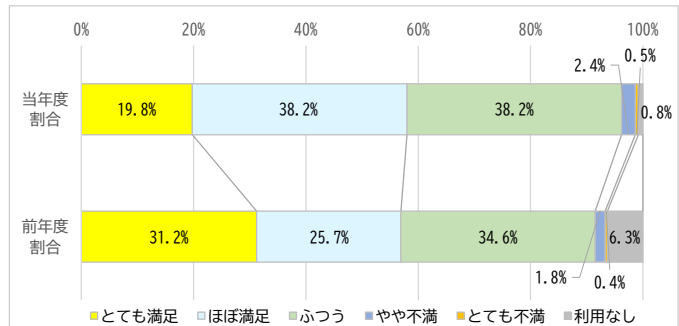
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 102 | 28.8% | 32.2% |
| ほぼ満足 | 123 | 34.7% | 24.7% |
| ふつう | 78 | 22.0% | 25.9% |
| やや不満 | 4 | 1.1% | 1.0% |
| とても不満 | 2 | 0.6% | 0.4% |
| 利用なし | 45 | 12.7% | 15.8% |
| 総計 | 354 | | |



「とても満足」3.4ポイント減少、「ほぼ満足」10.0ポイント増加、「ふつう」3.9ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。

問10 事務職員について（1階の受付・会計職員の言葉使いや態度は適切でしたか）

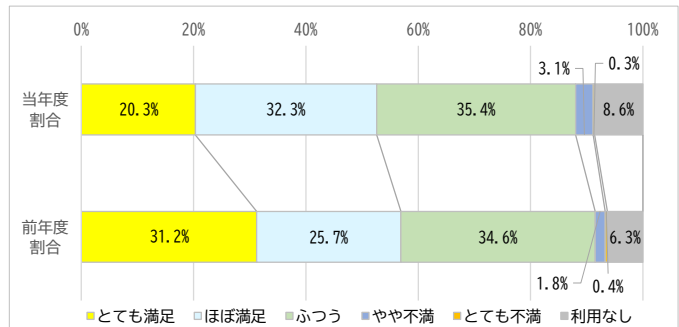
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 73 | 19.8% | 31.2% |
| ほぼ満足 | 141 | 38.2% | 25.7% |
| ふつう | 141 | 38.2% | 34.6% |
| やや不満 | 9 | 2.4% | 1.8% |
| とても不満 | 2 | 0.5% | 0.4% |
| 利用なし | 3 | 0.8% | 6.3% |
| 総計 | 369 | | |



「とても満足」11.4ポイント減少、「ほぼ満足」12.5ポイント増加、「ふつう」3.6ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問11 事務職員について（2階の外來受付職員の言葉使いや態度は適切でしたか）

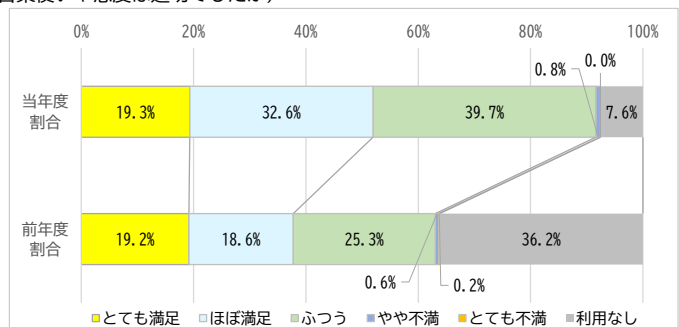
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 78 | 20.3% | 31.2% |
| ほぼ満足 | 124 | 32.3% | 25.7% |
| ふつう | 136 | 35.4% | 34.6% |
| やや不満 | 12 | 3.1% | 1.8% |
| とても不満 | 1 | 0.3% | 0.4% |
| 利用なし | 33 | 8.6% | 6.3% |
| 総計 | 384 | | |



「とても満足」10.9ポイント減少、「ほぼ満足」6.6ポイント増加、その他の項目は大きな変化なし。
なお、令和2年度は1階と2階を分けていなかったため、前年度割合を問10と同様として比較した。

問12 その他のスタッフについて（清掃員・警備員等の言葉使いや態度は適切でしたか）

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 74 | 19.3% | 19.2% |
| ほぼ満足 | 125 | 32.6% | 18.6% |
| ふつう | 152 | 39.7% | 25.3% |
| やや不満 | 3 | 0.8% | 0.6% |
| とても不満 | 0 | 0.0% | 0.2% |
| 利用なし | 29 | 7.6% | 36.2% |
| 総計 | 383 | | |

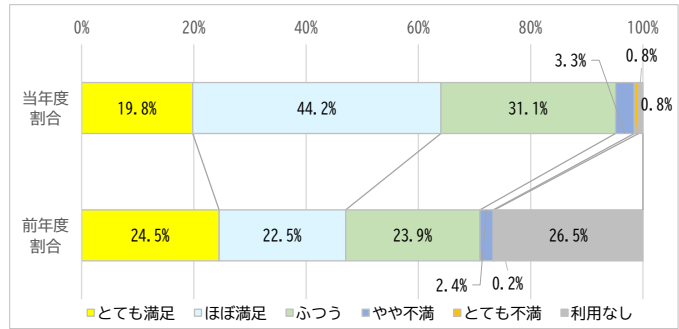


「ほぼ満足」14.0ポイント増加、「ふつう」14.4ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

<施設面について>

問13 案内や掲示（わかりやすい案内や掲示でしたか）

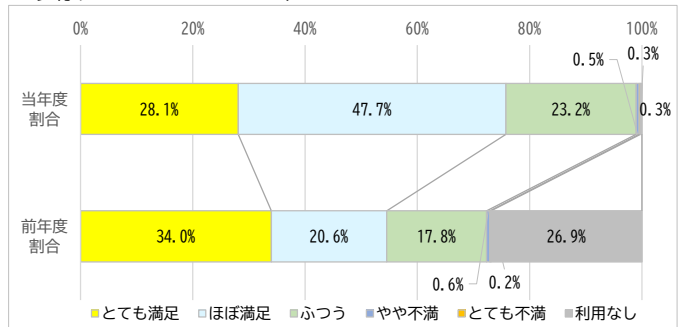
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 77 | 19.8% | 24.5% |
| ほぼ満足 | 172 | 44.2% | 22.5% |
| ふつう | 121 | 31.1% | 23.9% |
| やや不満 | 13 | 3.3% | 2.4% |
| とても不満 | 3 | 0.8% | 0.2% |
| 利用なし | 3 | 0.8% | 26.5% |
| 総計 | 389 | | |



「とても満足」4.7ポイント減少、「ほぼ満足」21.7ポイント増加、「ふつう」7.2ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問14 安全面への配慮（物などにぶつかることなく、安全に歩行することができましたか）

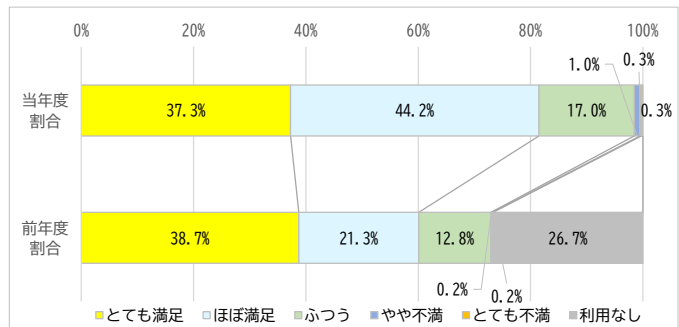
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 109 | 28.1% | 34.0% |
| ほぼ満足 | 185 | 47.7% | 20.6% |
| ふつう | 90 | 23.2% | 17.8% |
| やや不満 | 2 | 0.5% | 0.6% |
| とても不満 | 1 | 0.3% | 0.2% |
| 利用なし | 1 | 0.3% | 26.9% |
| 総計 | 388 | | |



「とても満足」5.9ポイント減少、「ほぼ満足」27.1ポイント増加、「ふつう」5.4ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問15 清掃状況（清掃が行き届いていましたか）

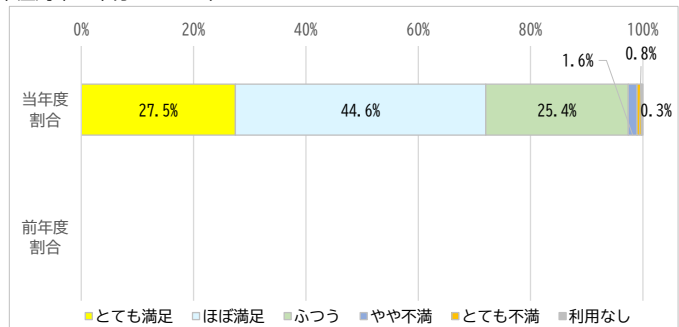
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 145 | 37.3% | 38.7% |
| ほぼ満足 | 172 | 44.2% | 21.3% |
| ふつう | 66 | 17.0% | 12.8% |
| やや不満 | 4 | 1.0% | 0.2% |
| とても不満 | 1 | 0.3% | 0.2% |
| 利用なし | 1 | 0.3% | 26.7% |
| 総計 | 389 | | |



「ほぼ満足」22.9ポイント増加、「ふつう」4.2ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問16 感染症対策（消毒液やアクリル板の設置などの感染症対策は十分でしたか）

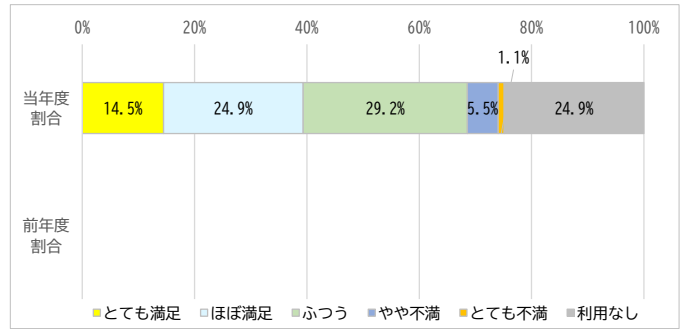
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 106 | 27.5% | — |
| ほぼ満足 | 172 | 44.6% | — |
| ふつう | 98 | 25.4% | — |
| やや不満 | 6 | 1.6% | — |
| とても不満 | 3 | 0.8% | — |
| 利用なし | 1 | 0.3% | — |
| 総計 | 386 | | |



令和3年度から新たに追加した設問。評価上位2項目72.1%、評価下位2項目2.4%となった。

問17 駐車場料金（駐車場料金は適切でしたか）

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 53 | 14.5% | — |
| ほぼ満足 | 91 | 24.9% | — |
| ふつう | 107 | 29.2% | — |
| やや不満 | 20 | 5.5% | — |
| とても不満 | 4 | 1.1% | — |
| 利用なし | 91 | 24.9% | — |
| 総計 | 366 | | |



令和3年度から新たに追加した設問。評価上位2項目39.4%、評価下位2項目6.6%。利用者のみで見ると、計275人のうち、評価上位2項目52.2%、評価下位2項目8.7%、ふつう38.8%。

クロス集計（外来）

1 総合評価（診療科別）

| 診療科名 | 強くすすめたい | すすめたい | どちらとも言えない | あまりすすめたくない | すすめたくない | 計 | 上位2項目 | 下位2項目 |
|--------------|---------|-------|-----------|------------|---------|-----|--------|-------|
| 内科 | 12 | 27 | 12 | | | 51 | 76.5% | 0.0% |
| 消化器内科 | 8 | 27 | 6 | | | 41 | 85.4% | 0.0% |
| 産婦人科 | 1 | 27 | 11 | | | 39 | 71.8% | 0.0% |
| 泌尿器科 | 4 | 22 | 2 | 1 | | 29 | 89.7% | 3.4% |
| 整形外科 | 3 | 20 | 2 | | | 25 | 92.0% | 0.0% |
| 小児科 | 5 | 14 | 5 | | | 24 | 79.2% | 0.0% |
| 糖尿病・代謝・内分泌内科 | 2 | 16 | 4 | 1 | | 23 | 78.3% | 4.3% |
| リウマチ科 | 3 | 14 | 2 | | | 19 | 89.5% | 0.0% |
| 循環器内科 | 4 | 14 | | | | 18 | 100.0% | 0.0% |
| 血液内科 | | 12 | 3 | | 1 | 16 | 75.0% | 6.3% |
| 外科 | 1 | 12 | 2 | | | 15 | 86.7% | 0.0% |
| 眼科 | 1 | 12 | 2 | | | 15 | 86.7% | 0.0% |
| 脳神経内科 | 1 | 10 | 3 | | | 14 | 78.6% | 0.0% |
| 化学療法内科 | 3 | 8 | 2 | | | 13 | 84.6% | 0.0% |
| 消化器外科 | 2 | 7 | 4 | | | 13 | 69.2% | 0.0% |
| 耳鼻いんこう科 | 1 | 8 | 1 | | | 10 | 90.0% | 0.0% |
| 形成外科 | 2 | 6 | 2 | | | 10 | 80.0% | 0.0% |
| 歯科口腔外科 | 3 | 6 | 1 | | | 10 | 90.0% | 0.0% |
| 心臓血管外科 | 4 | 5 | | | | 9 | 100.0% | 0.0% |
| 放射線治療科 | | 7 | 1 | | | 8 | 87.5% | 0.0% |
| 乳腺外科 | | 7 | 1 | | | 8 | 87.5% | 0.0% |
| その他 | 1 | 6 | 1 | | | 8 | 87.5% | 0.0% |
| 呼吸器内科 | | 7 | 1 | | | 8 | 87.5% | 0.0% |
| 脳神経外科 | 1 | 1 | 4 | | | 6 | 33.3% | 0.0% |
| 小児外科 | | 3 | 3 | | | 6 | 50.0% | 0.0% |
| 新生児科 | | 3 | 1 | | | 4 | 75.0% | 0.0% |
| 皮膚科 | 1 | 3 | | | | 4 | 100.0% | 0.0% |
| 総合診療科 | | 3 | 1 | | | 4 | 75.0% | 0.0% |
| 小児脳神経外科 | 2 | 1 | 1 | | | 4 | 75.0% | 0.0% |
| アレルギー科 | | 1 | | | | 1 | 100.0% | 0.0% |
| 総計 | 65 | 309 | 78 | 2 | 1 | 455 | | |

2 診察までの待ち時間（診療科別）

| 診療科名 | とても満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用なし | 計 | 上位2項目 | rank | 下位2項目 | rank |
|--------------|-------|------|-----|------|-------|------|-----|-------|------|-------|------|
| 内科 | 1 | 5 | 8 | 15 | 15 | | 44 | 13.6% | 13 | 68.2% | 2 |
| 産婦人科 | | 4 | 17 | 15 | 2 | | 38 | 10.5% | 18 | 44.7% | 10 |
| 消化器内科 | 2 | 3 | 12 | 11 | 7 | | 35 | 14.3% | 12 | 51.4% | 7 |
| 泌尿器科 | | 3 | 10 | 9 | 6 | | 28 | 10.7% | 17 | 53.6% | 5 |
| 小児科 | 3 | 4 | 9 | 6 | 2 | | 24 | 29.2% | 3 | 33.3% | 19 |
| 整形外科 | 2 | 5 | 7 | 6 | 3 | | 23 | 30.4% | 2 | 39.1% | 16 |
| 糖尿病・代謝・内分泌内科 | 1 | 1 | 9 | 7 | 5 | | 23 | 8.7% | 20 | 52.2% | 6 |
| 循環器内科 | 1 | 4 | 9 | 3 | 1 | | 18 | 27.8% | 4 | 22.2% | 23 |
| 外科 | 2 | 1 | 6 | 5 | 3 | | 17 | 17.6% | 9 | 47.1% | 9 |
| リウマチ科 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | | 16 | 12.5% | 15 | 62.5% | 3 |
| 化学療法内科 | | 2 | 7 | 4 | 2 | | 15 | 13.3% | 14 | 40.0% | 12 |
| 血液内科 | | 1 | 6 | 4 | 2 | 1 | 14 | 7.1% | 22 | 42.9% | 11 |
| 脳神経内科 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | | 13 | 15.4% | 11 | 53.8% | 4 |
| 眼科 | | 1 | 7 | 3 | 2 | | 13 | 7.7% | 21 | 38.5% | 17 |
| 消化器外科 | | 2 | 4 | 1 | 3 | | 10 | 20.0% | 6 | 40.0% | 12 |
| 耳鼻いんこう科 | | 2 | 5 | 2 | 1 | | 10 | 20.0% | 6 | 30.0% | 22 |
| 形成外科 | | 1 | 2 | 7 | | | 10 | 10.0% | 19 | 70.0% | 1 |
| 歯科口腔外科 | | 2 | 5 | 2 | | | 9 | 22.2% | 5 | 22.2% | 23 |
| その他 | 1 | 1 | 4 | 3 | | | 8 | 12.5% | 15 | 37.5% | 18 |
| 放射線治療科 | 1 | 4 | 1 | 1 | | | 7 | 71.4% | 1 | 14.3% | 25 |
| 乳腺外科 | | 1 | 3 | 1 | 1 | | 6 | 16.7% | 10 | 33.3% | 19 |
| 脳神経外科 | | | 3 | 2 | 1 | | 6 | 0.0% | 23 | 50.0% | 8 |
| 小児外科 | | | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 0.0% | 23 | 33.3% | 19 |
| 心臓血管外科 | 1 | | 2 | 1 | 1 | | 5 | 20.0% | 6 | 40.0% | 12 |
| 呼吸器内科 | | | 3 | 1 | 1 | | 5 | 0.0% | 23 | 40.0% | 12 |
| 新生児科 | | | 2 | 2 | | | 4 | - | - | - | - |
| 皮膚科 | | | | 3 | 1 | | 4 | - | - | - | - |
| 総合診療科 | | | 4 | | | | 4 | - | - | - | - |
| 小児脳神経外科 | | 1 | 1 | 1 | | | 3 | - | - | - | - |
| アレルギー科 | | | | | 1 | | 1 | - | - | - | - |
| 総計 | 16 | 50 | 157 | 124 | 70 | 2 | 419 | | | | |

※上位2項目・下位2項目ともに1番目～5番目までを太字で表示

※5件未満は割合等算出の対象外

3 医師による診療・説明内容（診療科別）

| 診療科名 | とても満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用なし | 計 | 上位2項目 | rank | 下位2項目 | rank |
|--------------|-------|------|-----|------|-------|------|-----|--------|------|-------|------|
| 内科 | 12 | 14 | 17 | 2 | 1 | | 46 | 56.5% | 20 | 6.5% | 4 |
| 産婦人科 | 7 | 12 | 16 | 2 | | | 37 | 51.4% | 22 | 5.4% | 5 |
| 消化器内科 | 15 | 10 | 10 | 1 | | | 36 | 69.4% | 12 | 2.8% | 7 |
| 泌尿器科 | 5 | 16 | 7 | 1 | | | 29 | 72.4% | 9 | 3.4% | 6 |
| 小児科 | 7 | 15 | 2 | | | 1 | 25 | 88.0% | 3 | 0.0% | 8 |
| 糖尿病・代謝・内分泌内科 | 3 | 7 | 9 | 4 | 1 | | 24 | 41.7% | 25 | 20.8% | 1 |
| 整形外科 | 6 | 12 | 4 | | | | 22 | 81.8% | 6 | 0.0% | 8 |
| 循環器内科 | 5 | 6 | 7 | | | | 18 | 61.1% | 18 | 0.0% | 8 |
| 外科 | 4 | 7 | 6 | | | | 17 | 64.7% | 17 | 0.0% | 8 |
| リウマチ科 | 2 | 6 | 6 | 2 | | | 16 | 50.0% | 23 | 12.5% | 2 |
| 血液内科 | 2 | 4 | 6 | 1 | | 1 | 14 | 42.9% | 24 | 7.1% | 3 |
| 化学療法内科 | 6 | 5 | 3 | | | | 14 | 78.6% | 7 | 0.0% | 8 |
| 脳神経内科 | 4 | 5 | 3 | | | 1 | 13 | 69.2% | 13 | 0.0% | 8 |
| 眼科 | 2 | 8 | 2 | | | | 12 | 83.3% | 5 | 0.0% | 8 |
| 消化器外科 | 2 | 4 | 5 | | | | 11 | 54.5% | 21 | 0.0% | 8 |
| 耳鼻いんこう科 | 3 | 3 | 3 | | | 1 | 10 | 60.0% | 19 | 0.0% | 8 |
| 形成外科 | 3 | 4 | 3 | | | | 10 | 70.0% | 11 | 0.0% | 8 |
| 歯科口腔外科 | 7 | 3 | | | | | 10 | 100.0% | 1 | 0.0% | 8 |
| 乳腺外科 | 1 | 5 | 2 | | | | 8 | 75.0% | 8 | 0.0% | 8 |
| その他 | 5 | 2 | 1 | | | | 8 | 87.5% | 4 | 0.0% | 8 |
| 放射線治療科 | 3 | 2 | 2 | | | | 7 | 71.4% | 10 | 0.0% | 8 |
| 心臓血管外科 | 2 | 4 | | | | | 6 | 100.0% | 1 | 0.0% | 8 |
| 呼吸器内科 | 4 | 4 | 2 | | | | 6 | 66.7% | 14 | 0.0% | 8 |
| 脳神経外科 | 1 | 3 | 2 | | | | 6 | 66.7% | 14 | 0.0% | 8 |
| 小児外科 | 2 | 2 | | | | 2 | 6 | 66.7% | 14 | 0.0% | 8 |
| 新生児科 | 1 | 2 | 1 | | | | 4 | — | — | — | — |
| 皮膚科 | | 3 | | | | 1 | 4 | — | — | — | — |
| 総合診療科 | | 2 | 2 | | | | 4 | — | — | — | — |
| 小児脳神経外科 | 1 | 1 | | 1 | | | 3 | — | — | — | — |
| アレルギー科 | | 1 | | | | | 1 | — | — | — | — |
| 総計 | 111 | 172 | 121 | 14 | 3 | 6 | 427 | | | | |

※上位2項目1番目～5番目までを太字で表示

※5件未満は割合等算出の対象外

4 医師について（言葉使いや態度は適切でしたか）（診療科別）

| 診療科名 | とても満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用なし | 計 | 上位2項目 | rank | 下位2項目 |
|--------------|-------|------|-----|------|-------|------|-----|--------|------|-------|
| 内科 | 17 | 12 | 13 | 1 | 1 | 1 | 45 | 64.4% | 18 | 4.4% |
| 産婦人科 | 11 | 8 | 15 | 2 | | 1 | 37 | 51.4% | 23 | 5.4% |
| 消化器内科 | 12 | 12 | 9 | | | 1 | 34 | 70.6% | 16 | 2.9% |
| 泌尿器科 | 13 | 14 | 3 | | | | 30 | 90.0% | 5 | 0.0% |
| 小児科 | 15 | 6 | 3 | | | 1 | 25 | 84.0% | 9 | 0.0% |
| 糖尿病・代謝・内分泌内科 | 8 | 6 | 8 | 2 | 1 | | 25 | 56.0% | 21 | 12.0% |
| 整形外科 | 11 | 9 | 4 | | | | 24 | 83.3% | 10 | 0.0% |
| 循環器内科 | 8 | 6 | 4 | 1 | | | 19 | 73.7% | 14 | 5.3% |
| リウマチ科 | 3 | 6 | 7 | 1 | | | 17 | 52.9% | 22 | 5.9% |
| 外科 | 8 | 4 | 5 | | | | 17 | 70.6% | 16 | 0.0% |
| 眼科 | 4 | 9 | 2 | | | | 15 | 86.7% | 8 | 0.0% |
| 化学療法内科 | 7 | 4 | 4 | | | | 15 | 73.3% | 15 | 0.0% |
| 血液内科 | 1 | 6 | 3 | 3 | | 1 | 14 | 50.0% | 24 | 21.4% |
| 脳神経内科 | 4 | 8 | | | | 1 | 13 | 92.3% | 4 | 0.0% |
| 消化器外科 | 3 | 5 | 2 | | | | 10 | 80.0% | 13 | 0.0% |
| 耳鼻いんこう科 | 5 | 1 | 2 | 1 | | 1 | 10 | 60.0% | 19 | 10.0% |
| 形成外科 | 2 | 4 | 4 | | | | 10 | 60.0% | 19 | 0.0% |
| 歯科口腔外科 | 7 | 3 | | | | | 10 | 100.0% | 1 | 0.0% |
| 放射線治療科 | 4 | 3 | 1 | | | | 8 | 87.5% | 6 | 0.0% |
| 乳腺外科 | 1 | 6 | 1 | | | | 8 | 87.5% | 6 | 0.0% |
| その他 | 5 | 3 | | | | | 8 | 100.0% | 1 | 0.0% |
| 心臓血管外科 | 3 | 4 | | | | | 7 | 100.0% | 1 | 0.0% |
| 呼吸器内科 | 1 | 4 | 1 | | | | 6 | 83.3% | 10 | 0.0% |
| 脳神経外科 | | 3 | 3 | | | | 6 | 50.0% | 24 | 0.0% |
| 小児外科 | 2 | 3 | | | | 1 | 6 | 83.3% | 10 | 0.0% |
| 皮膚科 | 1 | 2 | 1 | | | | 4 | — | — | — |
| 総合診療科 | 1 | 2 | | | | 1 | 4 | — | — | — |
| 新生児科 | 2 | | 1 | | | | 3 | — | — | — |
| 小児脳神経外科 | 2 | | 1 | | | | 3 | — | — | — |
| アレルギー科 | | 1 | | | | | 1 | — | — | — |
| 総計 | 161 | 154 | 97 | 11 | 4 | 7 | 434 | | | |

※上位2項目1番目～5番目までを太字で表示

※5件未満は割合等算出の対象外

患者満足度調査

自由記述（外来）

令和3年度

松戸市立総合医療センター

診療面（待ち時間）

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | フリーコメント |
|----|--------|----|------|---|
| 1 | 患者本人 | 男 | 60代 | ・急性垂炎で緊急入院した時看護師・医師から何度も同じことを聞かれたり、書かされてうんざりした。・待ち時間が長い。・採血の採り直しが2回もあった。 |
| 2 | 患者本人 | 女 | 70代 | ほとんどの科が予約のためかかりにくい。3か月こない時は診察出来なくなります。 |
| 3 | 患者本人 | 男 | 40代 | 外来の待ち時間が長すぎ。落ち着きのない子供を出入り禁止に。 |
| 4 | 患者本人 | 男 | 70代 | 病院に来て半日がかりで済むようにできないか。時間経過を心がけて欲しい。 |
| 5 | 患者のご家族 | 男 | 80代 | 予約しているのに待ち時間が長すぎるように思います。 |
| 6 | 患者本人 | 男 | 70代 | 検査結果から診察までの時間が長く、諸手続きが継続されているか不安を感じる。できれば待ち時間の不安解消のため、個人別の進捗状況がわかると安心できると思います。 |
| 7 | 患者本人 | 女 | 50代 | 待つ時間をなんとかしてほしい。 |
| 8 | 患者のご家族 | 男 | 0-9歳 | とにかくどの科でかかってとても待つので、予約の時間の意味が・・・我が家の診察はいつも一瞬なのに。 |
| 9 | 患者本人 | 男 | 70代 | 内科では2時間以上待つ、その後、診察する時間がなく処方箋のみで帰った例がある。 |
| 10 | 患者本人 | 女 | 60代 | 初診予約9：00で診察が11：50。 待合い室で気分が悪くなった。待たせすぎです。 |
| 11 | 患者本人 | 男 | 80代 | 待ち時間を少なくしてほしい。 |
| 12 | 患者本人 | 女 | 50代 | 診察の待ち時間が長すぎる。10：00か10：30の予約で12：00過ぎる。予約数がおおすぎるのではないかと。改善してほしい。 |
| 13 | 患者本人 | 男 | 80代 | 待ち時間が長い。 |
| 14 | 患者のご家族 | 女 | 70代 | もう少しもう少し待ち時間が短ければと思っています。わがまを言うてすみません。 |
| 15 | 患者のご家族 | 男 | 70代 | どうしても待ち時間が長いです。大きな病院は仕方がないでしょうが |
| 16 | 患者本人 | 女 | 70代 | 待ち時間をもう少し短くしていただきたい。 |
| 17 | 患者本人 | 女 | 50代 | 電車の駅から遠い、私は定期的な検査なので大丈夫ですが、体調が悪い時にはつらいかも、検査や受付の流れがはっきりしていて楽。待ち時間が長いのは設備が良いので我慢している。 |
| 18 | 患者のご家族 | 男 | 70代 | 番号を呼ばれても診察室が分からない方がおり時間がかかる。交通整理が必要と思う。 |

診療面（待ち時間）

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | フリーコメント |
|----|--------|----|-------|--|
| 19 | 患者のご家族 | 男 | 90代以上 | 予約を入れているのに、待ち時間が少し長い。90歳を過ぎた者には辛いので改善願いたい。 |
| 20 | 患者のご家族 | 女 | 30代 | 検査後の診療までの待ち時間がもう少し短いとよいのですが。 |
| 21 | 患者本人 | 女 | 40代 | 予約時間通りいかないのは十分わかるが、毎回1、2時間近く待つのはどうかと思う。 |
| 22 | 患者のご家族 | 男 | 90代以上 | 時間がかかりすぎです。待ち時間が長いです。 |
| 23 | 患者のご家族 | 女 | 30代 | 混みすぎて待ち時間も長い。 |
| 24 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 診察までの待ち時間が長く感じた。 |
| 25 | 患者本人 | 男 | 30代 | 待ち時間が長いことのみ不満あり。 |
| 26 | 患者本人 | 女 | 70代 | 丁寧に見てくれるのはありがたいが、2時間30分の待ち時間は長すぎ。予約の入れすぎではないか。 |
| 27 | 患者のご家族 | 女 | 70代 | 予約時間3時間超の診療科がある。もう少し予約時間を考慮した診療を願います。 |
| 28 | 患者本人 | 男 | 80代 | 予約時間通りに診療がなされるとなお良いのだけれど。 |
| 29 | 患者本人 | 男 | 80代 | 待ち時間がひどい。医師によっては診察がいい加減。 |
| 30 | 患者本人 | 女 | 70代 | 予約をしていても診察までの待ち時間が長いです。 診察室からトイレまでが遠い。 全体的に受付の人等やさしさが足りない感じ。 |

診療面（接遇）

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | フリーコメント |
|----|--------|----|------|--|
| 1 | 患者本人 | 女 | 40代 | 1階⑬受付女性職員の対応が悪い。 |
| 2 | 患者本人 | 女 | 40代 | 午後に予約を取ると、とても速いスピードでの診察になるので、聞きたいことも聞けませんでした。 |
| 3 | その他 | 女 | 60代 | 29, 13の受付の対応はいまいち。 |
| 4 | 患者本人 | 女 | 40代 | もっと親切に。特に受付1Fの事務員の方がきつい言い方をする。上から目線で毎日不満。何年も我慢している。 |
| 5 | 患者本人 | 男 | 70代 | 循環器治療を受けたものです。とても満足しています。 |
| 6 | 患者本人 | 男 | 60代 | 泌尿器科 年寄りだから身支度に時間がかかるので、急がせるような態度はとらないでほしい。もっと患者の意思を気づかってほしい。 |
| 7 | 患者本人 | 女 | 40代 | 医師は毎回あいさつしない。 |
| 8 | 患者本人 | 女 | 40代 | 前回言ったことの全てを忘れている。（PCの入力をしない） |
| 9 | 患者のご家族 | 男 | 0-9歳 | （夜8時ころ）時間外に来院したとき1Fの窓口17番？（ローソンのとなり）のところ受付しましたが、この受付のスタッフの言葉遣い態度が不適切でつめたいです。 |
| 10 | 患者本人 | 女 | 50代 | カウンターにいる事務（会計等）の方々挨拶はしてくれるが、もう少し笑顔があると心穏やかになれます。 |
| 11 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | ソーシャルワーカーの方とやり取りをした際、上から物を言われるような話し方、接し方をされ、不快に思った。敬語できちんと話、対等に接するべきだと思う。 |
| 12 | 患者本人 | 男 | 40代 | 某医師の威圧的言動あり（若い方）。 |
| 13 | 患者本人 | 男 | 70代 | 〇〇大学からの先生だと思うが、定期異動で？キツイ言葉を使われることがあった。やや態度が横柄！我慢してれば戻れるという考えかな。 |
| 14 | 患者本人 | 女 | 30代 | 2階の外来受付の方、直接話すと親切だが、電話だと偉そうに対応する。 |
| 15 | 患者本人 | 男 | 30代 | 若い先生が多くなったし、インターンの先生もすごく丁寧。どうか、がんばってください。 |
| 16 | 患者のご家族 | 男 | 80代 | 入院時の女性看護師の態度が悪かった。 |

施設面

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | フリーコメント |
|----|--------|----|------|--|
| 1 | 患者本人 | 男 | 60代 | 1階の動線が解りにくかった。 |
| 2 | 患者本人 | 男 | 70代 | 患者が車椅子利用ですので診察室と待合椅子の間隔が狭く通りづらいことが多いです。 |
| 3 | 患者のご家族 | 女 | 50代 | 入口の消毒液がヌルっとしていて気持ち悪かった。 |
| 4 | 患者本人 | 男 | 70代 | 退院する時、床屋などあったら助かる。入院している時、携帯を忘れた時テレホンカードがあったらよかった。 |
| 5 | 患者のご家族 | 男 | 0-9歳 | 室温が少し高く、この時期（コロナ）でマスクをしているので妊婦にはしんどいなと感じました。（とても息苦しい） |
| 6 | 患者本人 | 男 | 60代 | 通路が広くゆったりでき圧迫感がない。 |
| 7 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 少し院内の温度が高い気がします。 |
| 8 | 患者本人 | 女 | 80代 | 待合い所での、車いす専用の場所が設けてあれば良い。 |
| 9 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 暑い（待合）。 |
| 10 | 患者本人 | 女 | 60代 | イスがたりないかな？ 1Fが混雑していてわかりにくい。 |
| 11 | 患者のご家族 | 女 | 40代 | 面会禁止であれば、フリーWIFIを導入してください。 |
| 12 | 患者本人 | 女 | 40代 | きれい。だけど、待合の椅子が足りない。 |
| 13 | 患者の知人 | | 70代 | 病院はきれいで大変感じがいいです。 |
| 14 | 患者本人 | 女 | 40代 | ドアが薄いのか、外に診療中の声が丸聞こえ。もう少しどうにかしてほしい。 |
| 15 | 患者本人 | 女 | 40代 | 2階待合、冬場は熱いです。 |
| 16 | 患者の知人 | 女 | 70代 | ホール等、衛生管理が行き届いていると感じました。 |
| 17 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 小児科待合スペースが暑い。 |
| 18 | 患者本人 | 女 | 30代 | 全体的にわかりにくいシステムだと思います。例えばクリアファイルを出すときに並ぶ列などバラバラなので、床にテープを貼る等して列を整える工夫をしてみてくださいいかがでしょうか？ |
| 19 | 患者本人 | 女 | 40代 | 待ち時間に仕事をしたいと思いました。PCができる機の設置があると便利だと感じました。 |

施設面

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | フリーコメント |
|----|--------|----|-----|--|
| 20 | 患者本人 | 女 | 50代 | 音楽が流れていて待ち時間がリラックスできる。 |
| 21 | 患者のご家族 | 女 | 40代 | 入院のお見舞いなど、長い時間駐車したい時に、1日500円の駐車場がとても少ないので、もっとスペースを増やしてほしい。特に悪天候の時はすぐに朝から埋まってしまって、困っている。待ち時間の画面を自分のケータイで見られるようにしてほしい。結局病院待合室にカンヅメが良いとは思えない。 |
| 22 | 患者本人 | 女 | 50代 | 1階受付の待合の椅子が少なすぎると思う。 |
| 23 | 患者のご家族 | 女 | 40代 | 子供が多く騒がしい場面があった。子供を親の代わりにみておくキッズ預かりスペースがあるといいのでは。 |
| 24 | 患者本人 | 女 | 70代 | 2階のトイレの場所が1箇所少ないし遠い。左右2箇所ほしかった。 |
| 25 | 患者本人 | 女 | 40代 | ローソンの道がせまくて車いすの人とすれ違うのが厳しい。 |
| 26 | 患者本人 | 男 | 70代 | ベンチイスの高さが少し高いのが欲しい。 |
| 27 | 患者のご家族 | 男 | 70代 | トイレの場所が少なく不便。 |

交通関連

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | フリーコメント |
|---|--------|----|-----|--|
| 1 | 患者のご家族 | 女 | 80代 | 身障者の駐車場が診察する家族が赤い手帳を持っているだけでは使えない。運転手が手帳を持っていないと使えないのはおかしい。足がおぼつかない人を入り口で降ろして普通の駐車場に停めて来いとは、一番近いところに停めて一緒についていけないのは何とも不親切な対応です。よく考えて！！ |
| 2 | 患者本人 | 女 | 40代 | 八柱からのバスの本数を増やしてほしい。 |
| 3 | 患者本人 | 女 | 50代 | バスの本数を増やしてほしい。タクシー代がバカにならないので。 |
| 4 | 患者のご家族 | 女 | 40代 | 無料のバスがあるといいです。 |
| 5 | 患者本人 | 女 | 70代 | アクセスが非常に悪いので、車がない人にはすすめられない。路面バスでも良いので、もう少し便を増やしてほしい。 |

その他

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | フリーコメント |
|----|--------|----|------|---|
| 1 | 患者本人 | 男 | 80代 | 医師の先生がこの頃あまり変わらなくて良いです。 |
| 2 | 患者本人 | 男 | 70代 | 市内クリニックからこちらにTELしたところ、断られ都内の大学病院に通っていましたが、コロナで通院できずこちらを紹介され通院しております。 |
| 3 | 患者本人 | 女 | 60代 | 一時、内科などで1年間で医師が変わることがあった。 定着する医師としっかり話したい。 |
| 4 | 患者本人 | 女 | 70代 | 診察をスムーズにしてもらいたいです。 |
| 5 | 患者本人 | 女 | 30代 | 必要がなければ小さい産院をすすめてしまうかもしれませんが、NICUがあり、医師の皆さんの対応は今のところ当たった人はすべていい方で、安心している。 新しい医師に当たるときは（待ち時間に名前を見て）少し緊張してしまいます。 |
| 6 | 患者本人 | 女 | 30代 | 駐車場は利用していれば無料という産院が多いため手続きが必要な上、料金がかかるのとは思い「不満」とさせてもらった。 |
| 7 | 患者本人 | 女 | 40代 | 外来看護師の人数が多い、検査説明は医師が行えばプライバシーが守れる。他病院（待合）はそのようにしている。外来看護師は2,3名です。こちらの病院よりも規模は大きいです。 会計事務の人数が多い、他の総合病院は機械導入で3分で終わる。人件費を新規機械導入の費用と比べれば人件費のコストがかかる。 |
| 8 | 患者のご家族 | 男 | 0-9歳 | 小児科と他の科で上手く引継ぎ、専門意見の反映がなされていないシーンがあった。小児科のレベルアップを望む。 |
| 9 | 患者のご家族 | 女 | 40代 | 診察の医師が一年で異動となってしまうのは残念に思う。 |
| 10 | 患者本人 | 男 | 80代 | 他の医療機関より診てくれてよかったです。 |
| 11 | 患者本人 | 女 | 50代 | 2カ月に1度、栄養士さんの指導を受けているが、どの栄養士さんも分かりやすくアドバイスしてくれて助かります。 |
| 12 | 患者本人 | 女 | 70代 | 駐車場料金を院内の機械で払ったのに（100円）出るときにももう一度100円を払うことが何度ありました。出るまでに少し時間がかかってしまったからなのかわかりませんが、すこし残念でした。 |
| 13 | 患者本人 | 男 | 50代 | 子供を含め、複数人で来ている人々が大声で話しているのが不満です。場所柄を考えて静かに待つことを義務としてください。 |
| 14 | 患者本人 | 女 | 80代 | 医師のプロフィール、わかりやすく開示すべき。紹介プロフィールがホームページにないので、よろしく願いいたします。 |
| 15 | 患者本人 | 男 | 50代 | 急に症状が悪くなっても主治医につないでもらえない。 |
| 16 | 患者本人 | 女 | 70代 | 他の科も気軽にかかりたいが、初診料が5千円というのがネックになっている。 |
| 17 | 患者本人 | 女 | 60代 | 採尿のコップをトイレで倒してしまって、尿がギリギリの量になってしまった。今日採血室で口頭でお伝えしたら、連携しておいてくださるとのこと。ガムテープの芯のところのような、簡単なホルダーをおいてもらうと助かります。粗忽なのは私くらいだと思いますが。 |
| 18 | 患者本人 | 女 | 40代 | 首からぶら下げているのはネームプレートがわからないが、採血の時ランチチケットが入っていてすごく気になった。 |

御礼

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | フリーコメント |
|----|--------|----|-----|---|
| 1 | 患者本人 | 女 | 50代 | 病院は他にも選べると思うのですが、先生がよくて神奈川県に引っ越ししてからも通ってます。私にとってセカンドオピニオンで転院してきた病院で命を救ってくれてありがとうございますこれからも通わせて頂きます |
| 2 | 患者本人 | 女 | 40代 | 眼科に来院しましたが眼科のスタッフはいつも一流です。 |
| 3 | 患者本人 | 女 | 50代 | 総合診療科を知らなかったのですが、体調不良の原因を診て頂けるのはとても良かったです。場所は以前より不便だったので違う病院に行くようになりました。 |
| 4 | 患者本人 | 女 | 70代 | 受付診療手順が解りやすく助かりました。色々な服用の手当てがよく苦しいことがなかったので思ったより治療ができてよかった。全体的に清潔で皆さん親切して下さいました。ありがとうございました |
| 5 | 患者本人 | 女 | 30代 | いつもありがとうございます。 |
| 6 | 患者本人 | 女 | 30代 | コロナで大変な中、診察してくださりありがとうございます。 |
| 7 | 患者本人 | 女 | 80代 | 40年以上お世話になっております。有難いことです |
| 8 | 患者本人 | 女 | 30代 | 今回担当していただいた口外の〇〇先生は、とても感じがよく処置も手早く痛みなく抜歯していただいて感謝しています。以前、産科入院時は助産師さんの対応にバラツキがあり、満足できない部分があったのですが、今回は大変満足しています。 |
| 9 | 患者のご家族 | 女 | 70代 | 自宅から遠いこともありますが、又、足も不自由なので先生の方から一度で1日で診察ができるようにと考えてくださるのはとてもありがたいです。 |
| 10 | 患者のご家族 | 男 | 10代 | 今回検査はなかったのですが、レントゲン時、皆さんとても良くしてくださっています。いつもありがとうございます。改めてお礼を言う機会がないので、この場をお借りして・・・ |
| 11 | 患者のご家族 | 女 | 10代 | いつもお世話になります。先生、看護師のみなさま、他のスタッフの皆様ありがとうございます。コロナで大変な毎日だと思いますが、どうぞご自愛ください。 |
| 12 | 患者のご家族 | 女 | 30代 | 担当医の方が親身に相談にのっていただき、安心して手術を受けることができそうです。ここの病院にたどり着くまで長い年月でした。ありがとうございます。 |
| 13 | 患者本人 | 女 | 80代 | 検査の方々、看護師さんはとても親切で感謝しています。 |
| 14 | 患者本人 | 女 | 70代 | 関係者の皆様どうぞお体を大事にしてください。ありがとうございます。 |
| 15 | 患者本人 | 女 | 40代 | 担当医がとても優しくかったです。少し不安が和らぎました。ありがとうございました。 |
| 16 | 患者本人 | 女 | 70代 | 近くに病院ができ、とてもありがたいです。今は娘は勤めていませんが、長い間、検査で通っています。コロナ禍で皆様も大変でしょうが、身体に気をつけて患者の皆様をみてください。 |
| 17 | 患者本人 | 男 | 70代 | 清掃員が特に丁寧で気配りされている。今後とも皆様のご健勝を祈念いたします。 |

御礼

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | フリーコメント |
|----|--------|----|------|--|
| 18 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 病院内は明るく白と緑を基調としていて、落ち着いた雰囲気がとても良いと思います。コロナで大変なことが多いかと思いますが、頑張ってください。医療従事者の方々のおかげで安心して生活できています。ありがとうございます。 |
| 19 | 患者本人 | 女 | 60代 | 看護師さんも優しく接してくださいました。 |
| 20 | 患者本人 | 女 | 60代 | 市民病院として信頼度が高く満足している |
| 21 | 患者本人 | 男 | 70代 | 今回担当していただいた口外の〇〇先生は、とても感じがよく処置も手早く痛みなく抜歯していただき感謝しています。以前、産科入院時は助産師さんの対応にバラツキがあり、満足できない部分があったのですが、今回は大変満足しています。 |
| 22 | 患者本人 | 男 | 30代 | 素晴らしい病院だと思います。これからも地域の中核病院としてがんばってほしいです。 |
| 23 | 患者本人 | 女 | 60代 | お世話になっております。 変な話、昔の市立病院の頃の看護師さんや医師は怖かったなあ。とってもいい先生もいらっちゃったけど、看護師さんの言葉がきつかったり。新しい病院になってモチベーションもUPした感じ。 |

調査結果 総括 (外来)

1 現状

(1) 総合評価

総合評価の平均点が4点に満たなかった(3.9点)。総合評価の評価上位2項目は6.8ポイント減少、評価下位2項目は1.2ポイント減少、「どちらとも言えない」が8.1ポイント増加。

各調査項目の平均点は、「施設・設備」の4.0点が最高点ということで、決して高い評価を得られているとは言えなかった。

(2) 個別項目

当院を選んだ理由として「医療設備がよい」16.0%は前年比7.9ポイント増加しているが、「他院からの紹介」41.6%は前年比0.9ポイント減少、「いい医師がいるから」13.3%は前年比4.0ポイント減少となってしまった。また、令和3年度から新規に追加した「評判がいいから(口コミ)」は5.4%であった。

各評価項目では、「やや不満」「とても不満」が前年よりも大きく増加した項目は、診察待ち時間のみであり、その他、この評価項目が前年よりも大きく増加した項目はなかった。

「ふつう」が「ほぼ満足」の割合以上の項目が8項目あった。なお、「やや不満」「とても不満」は少ないことが前提であると考えられるが、5%程度又はそれ以上の項目が4項目あった。

2 課題

長年の課題である「診察待ち時間」は、前年度よりも不満傾向が増加した。診察待ち時間そのものの短縮は検討する場が設けられているが、診察待ち時間に関する自由記載には「個人別の進捗状況がわかると安心できる」、「番号を呼ばれても診察室が分からない方がいるので交通整理が必要」、「受付の人等のやさしさが足りない」など、関係部署と対応を検討できるものに取り組んでいく必要がある。

全体的には、「ふつう」の割合が「ほぼ満足」の割合以上の項目(診察時間・痛みや症状を和らげる対応・プライバシー保護・事務職員(1階・2階)の待遇・その他のスタッフの待遇・駐車場料金)について、「ほぼ満足」「とても満足」の割合を高める取り組みが求められる。

なお、総合評価の回答項目や個別回答項目の表現を令和3年度に改めたので、令和4年度実施の結果も注視していきたい。

3 その他

当院の外来は、1日平均1,100人前後いる中で、今回の調査で回収した調査票は412枚であった。これはいかにも少ない数字である。

回答数が少ないと調査結果が氷山の一角に過ぎないなど、結果の精度管理、内容の裏付け等に問題もあるので、今年度以降は、アンケート実施期間を延長するなどの工夫をして、調査対象者数を拡大し、アンケート回収数を1日平均外来患者数並みに増加させたい。

患者満足度調査

調査結果（病棟）

令和3年度

松戸市立総合医療センター

入院患者 アンケート

当院では、入院された患者さんにアンケート調査を実施し、ご意見を伺っています。ご協力いただいたアンケートは、今後のより良い病院運営の参考とし、患者さんに対するサービス等の充実に努めてまいります。

お手数ですが、ご回答をお願いいたします。

松戸市立総合医療センター 病院長 尾形 章

ご回答にあたってのお願い

- ・このアンケートは無記名式です。
- ・該当する項目に☑を記入してください。
- ・ご回答は患者さんご本人にお願いします。ご本人が困難な場合は、ご家族の方等がご回答ください。
- ・ご回答後は院内に設置しているアンケート回収箱にお入れください。

■退院日 月 日

■回答者

- 患者本人 患者のご家族 患者の知人 その他

■利用者の性別

- 男 女

■利用者の年齢

- 0～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代
80代 90代以上

■入院した病棟

- 9 東病棟 9 西病棟 8 東病棟 8 西病棟 7 東病棟 7 西病棟
6 東病棟 6 西病棟 5 東病棟 5 西病棟 産科病棟 小児病棟

■当院を選んだ理由（複数回答可）

- いい医師がいるから 評判がいいから（口コミ） 医療設備がよい
他院からの紹介 知人の紹介 自宅や職場から近い
ホームページを見て 病院広報誌「ペアレーター」を見て
救急搬送 その他（ ）

診療面などについて

問1 入院時の説明・手続き

とても満足 37.6% ほぼ満足 36.4% ふつう 21.2% やや不満 2.4% とても不満 1.2% （利用なし） 1.2%

問2 医師による診療・治療内容

とても満足 54.8% ほぼ満足 33.6% ふつう 8.4% やや不満 2.4% とても不満 0.8% （利用なし） 0.0%

問3 痛みや症状を和らげる対応

とても満足 38.8% ほぼ満足 39.2% ふつう 11.4% やや不満 1.2% とても不満 0.8% （利用なし） 8.6%

問4 リハビリテーションの内容

とても満足 22.7% ほぼ満足 18.6% ふつう 8.2% やや不満 1.4% とても不満 0.0% （利用なし） 49.1%

問5 看護師（看護ケアや身の回りのお世話を丁寧に行っていましたか）

とても満足 62.4% ほぼ満足 27.3% ふつう 6.5% やや不満 1.2% とても不満 1.2% （利用なし） 1.2%

問6 精神的なケア（不安なく診療を終えることができましたか）

とても満足 46.7% ほぼ満足 31.3% ふつう 11.8% やや不満 4.1% とても不満 0.8% （利用なし） 5.3%

問7 退院時の説明・手続き

とても満足 37.4% ほぼ満足 37.4% ふつう 22.8% やや不満 1.4% とても不満 0.5% （利用なし） 0.5%

接遇面について

問8 医師について（言葉使いや態度は適切でしたか）

とても満足 63.3% ほぼ満足 27.4% ふつう 7.3% やや不満 2.0% とても不満 0.0% （利用なし） 0.0%

問9 看護師について（言葉使いや態度は適切でしたか）

とても満足 64.4% ほぼ満足 26.0% ふつう 7.6% やや不満 1.6% とても不満 0.4% （利用なし） 0.0%

問10 看護師について（身だしなみは適切でしたか）

とても満足 66.40% ほぼ満足 25.5% ふつう 7.7% やや不満 0.4% とても不満 0.0% （利用なし） 0.0%

問11 リハビリスタッフについて（言葉使いや態度は適切でしたか）

とても満足 26.4% ほぼ満足 11.4% ふつう 7.7% やや不満 0.9% とても不満 0.0% （利用なし） 53.6%

問12 医療ソーシャルワーカーについて（言葉使いや態度は適切でしたか）

とても満足 25.7% ほぼ満足 18.6% ふつう 8.8% やや不満 0.4% とても不満 1.3% （利用なし） 45.1%

問 13 検査職員について（言葉使いや態度は適切でしたか）

とても満足 46.2% ほぼ満足 32.7% ふつう 13.1% やや不満 1.6% とても不満 0.4% （利用なし） 6.0%

（ 受けた検査に☑をしてください
採血 レントゲン CT MRI 内視鏡 その他
（ ）

問 14 事務職員について（言葉使いや態度は適切でしたか）

とても満足 33.9% ほぼ満足 39.0% ふつう 22.4% やや不満 1.2% とても不満 0.4% （利用なし） 3.1%

問 15 その他のスタッフの対応（清掃職員は、声をかけてからベッド周りの清掃を行っていたかなど）

とても満足 46.7% ほぼ満足 32.7% ふつう 16.7% やや不満 1.2% とても不満 1.2% （利用なし） 1.6%

病室環境面などについて

問 16 プライバシー保護の対応（プライバシーの配慮はされていましたか）

とても満足 43.4% ほぼ満足 33.6% ふつう 20.3% やや不満 2.0% とても不満 0.0% （利用なし） 0.8%

問 17 病室・浴室・トイレなど（過ごしやすさ、清潔感等はいかがでしたか）

とても満足 47.7% ほぼ満足 35.1% ふつう 13.4% やや不満 2.7% とても不満 0.4% （利用なし） 0.8%

問 18 食事の内容

とても満足 24.6% ほぼ満足 33.1% ふつう 30.4% やや不満 8.8% とても不満 1.9% （利用なし） 1.2%

問 19 面会ができないことへの配慮はありましたか

とても満足 18.8% ほぼ満足 27.8% ふつう 25.9% やや不満 5.1% とても不満 6.3% （利用なし） 16.1%

■松戸市立総合医療センターを親しい方にもすすめようと思いますか？

強くすすめたい 30.4% すすめたい 59.1% どちらとも言えない 9.3% あまりすすめたくない 0.8%
すすめたくない 0.4%

■ご意見、ご要望（設備全般、室温等）、お気づきの点などがありましたら、自由にご記入ください。

アンケートのご協力ありがとうございました。

調査結果（病棟）

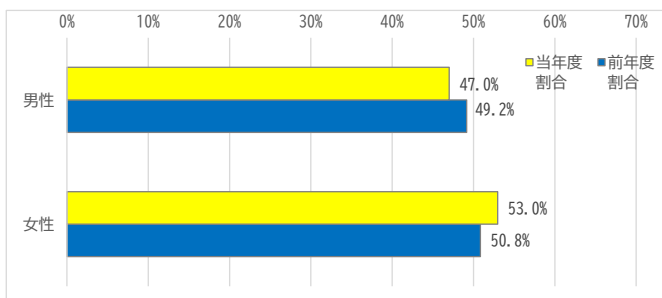
注）割合は内訳ごとに小数点第二位を四捨五入しており、合計は必ずしも一致しない。

1 基礎情報

(1) 【回答者性別】

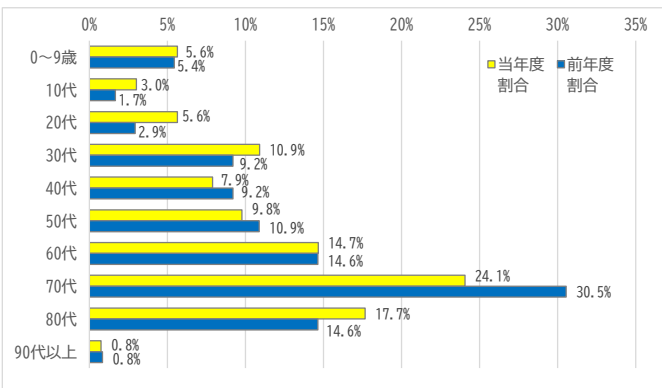
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度割合 | 前年度割合 |
|----|----------|-------|-------|
| 女性 | 142 | 53.0% | 50.8% |
| 男性 | 126 | 47.0% | 49.2% |
| 総計 | 268 | | |

男女比は、ほぼ5割。
なお令和3年度入院患者の男女比も男性49.1%・女性50.9%でほぼ5割。



(2) 【回答者年代】

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度割合 | 前年度割合 |
|-------|----------|-------|-------|
| 0～9歳 | 15 | 5.6% | 5.4% |
| 10代 | 8 | 3.0% | 1.7% |
| 20代 | 15 | 5.6% | 2.9% |
| 30代 | 29 | 10.9% | 9.2% |
| 40代 | 21 | 7.9% | 9.2% |
| 50代 | 26 | 9.8% | 10.9% |
| 60代 | 39 | 14.7% | 14.6% |
| 70代 | 64 | 24.1% | 30.5% |
| 80代 | 47 | 17.7% | 14.6% |
| 90代以上 | 2 | 0.8% | 0.8% |
| 総計 | 266 | | |



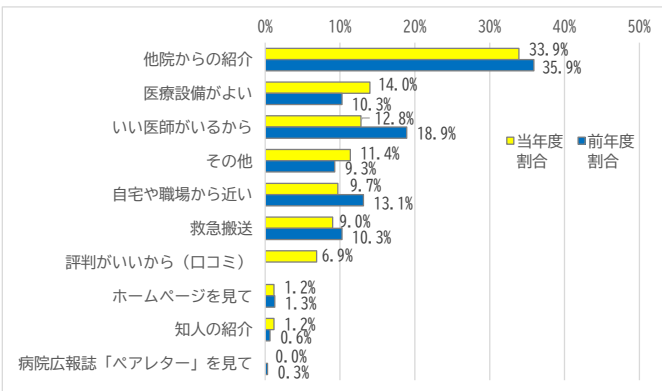
回答者の年代は70代に減少が見られ、80代、10代、20代、30代に増加が見られた。

2 総評項目

(1) 【当院を選んだ理由】（複数回答）

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度割合 | 前年度割合 |
|------------------|----------|-------|-------|
| 他院からの紹介 | 143 | 33.9% | 35.9% |
| 医療設備がよい | 59 | 14.0% | 10.3% |
| いい医師がいるから | 54 | 12.8% | 18.9% |
| その他 | 48 | 11.4% | 9.3% |
| 自宅や職場から近い | 41 | 9.7% | 13.1% |
| 救急搬送 | 38 | 9.0% | 10.3% |
| 評判がいいから（口コミ） | 29 | 6.9% | — |
| ホームページを見て | 5 | 1.2% | 1.3% |
| 知人の紹介 | 5 | 1.2% | 0.6% |
| 病院広報誌「ペアレーター」を見て | 0 | 0.0% | 0.3% |
| 総計 | 422 | | |

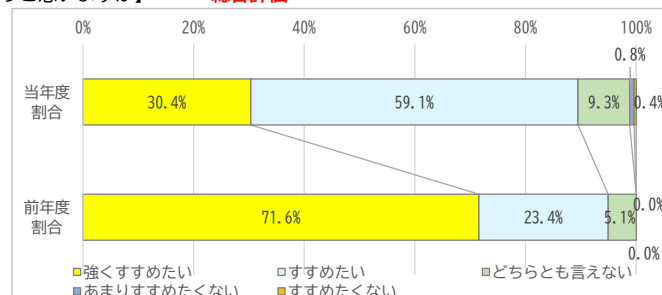
※前年度割合「—」は前年度調査票に選択肢なし。



「他院からの紹介」2.0ポイント減少、「医療設備がよい」3.7ポイント増加、「いい医師がいるから」6.1ポイント減少、「評判がいいから（口コミ）」は令和3年度から新たに追加した選択肢。

(2) 【神戸市立総合医療センターを親しい方にもすすめようと思いますか】 = 総合評価

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度割合 | 前年度割合 |
|------------|----------|-------|-------|
| 強くすすめたい | 78 | 30.4% | 71.6% |
| すすめたい | 152 | 59.1% | 23.4% |
| どちらとも言えない | 24 | 9.3% | 5.1% |
| あまりすすめたくない | 2 | 0.8% | 0.0% |
| すすめたくない | 1 | 0.4% | 0.0% |
| 総計 | 257 | | |



評価上位2項目5.5ポイント減少、評価下位2項目1.2ポイント増加、「どちらとも言えない」4.2ポイント増加。
なお、調査票の回答選択肢を前年度「すすめる」「まあまあすすめる」から、当年度「強くすすめたい」「すすめたい」に改めたことから、上位2項目と下位2項目にまとめて前年比を記載した。次年度は個別に前年比を記載する。

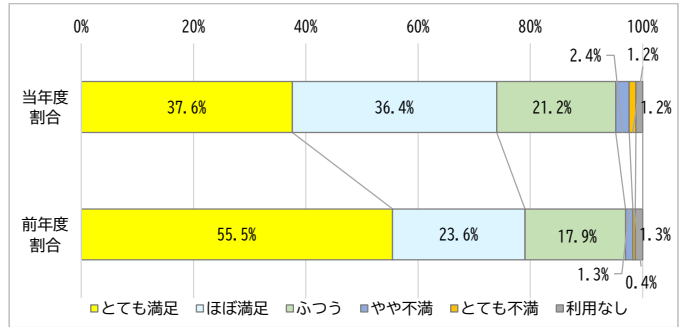
3 個別項目

注) 回答の選択肢を前年度「やや満足」から、当年度「ほぼ満足」に改めた。

<診察面などについて>

問1 入院時の説明・手続き

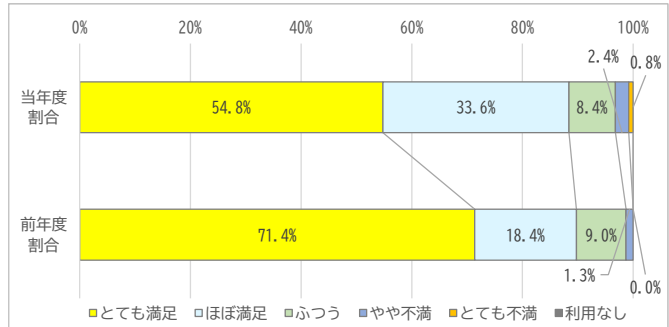
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 94 | 37.6% | 55.5% |
| ほぼ満足 | 91 | 36.4% | 23.6% |
| ふつう | 53 | 21.2% | 17.9% |
| やや不満 | 6 | 2.4% | 1.3% |
| とても不満 | 3 | 1.2% | 0.4% |
| 利用なし | 3 | 1.2% | 1.3% |
| 総計 | 250 | | |



「とても満足」17.9ポイント減少、「ほぼ満足」12.8ポイント増加、「ふつう」3.3ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。なお、以降の設問（問1～19）の回答選択肢を前年度の「やや満足」から、当年度は「ほぼ満足」に改めた。

問2 医師による診察・治療内容

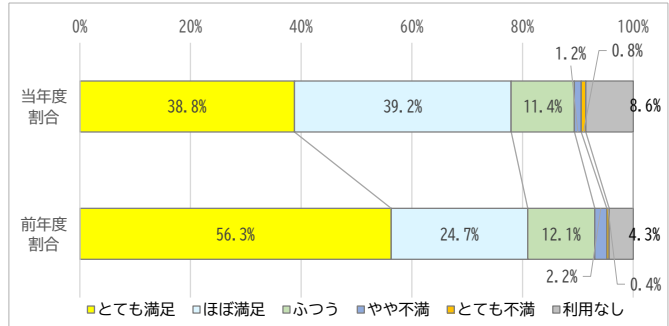
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 137 | 54.8% | 71.4% |
| ほぼ満足 | 84 | 33.6% | 18.4% |
| ふつう | 21 | 8.4% | 9.0% |
| やや不満 | 6 | 2.4% | 1.3% |
| とても不満 | 2 | 0.8% | 0.0% |
| 利用なし | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 総計 | 250 | | |



「とても満足」16.6ポイント減少、「ほぼ満足」15.2ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問3 痛みや症状を和らげる対応

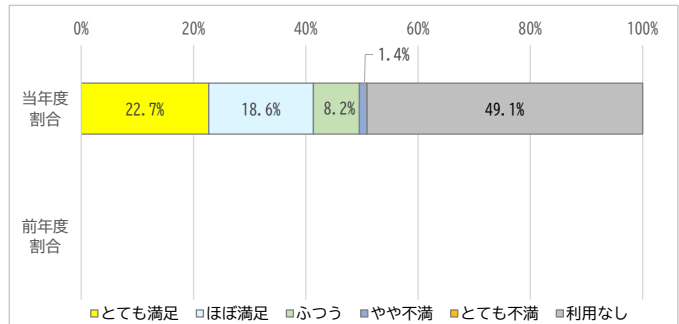
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 95 | 38.8% | 56.3% |
| ほぼ満足 | 96 | 39.2% | 24.7% |
| ふつう | 28 | 11.4% | 12.1% |
| やや不満 | 3 | 1.2% | 2.2% |
| とても不満 | 2 | 0.8% | 0.4% |
| 利用なし | 21 | 8.6% | 4.3% |
| 総計 | 245 | | |



「とても満足」17.5ポイント減少、「ほぼ満足」14.5ポイント増加、「利用なし」4.3ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問4 リハビリテーションの内容

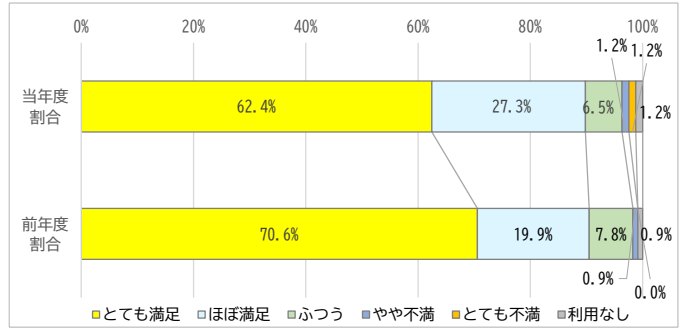
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 50 | 22.7% | — |
| ほぼ満足 | 41 | 18.6% | — |
| ふつう | 18 | 8.2% | — |
| やや不満 | 3 | 1.4% | — |
| とても不満 | 0 | 0.0% | — |
| 利用なし | 108 | 49.1% | — |
| 総計 | 220 | | |



令和3年度から新たに追加した設問。「利用なし」が49.1%を占めるため、利用した患者112人でみると、評価上位2項目が81.3%。

問5 看護師（看護ケアや身の回りのお世話を丁寧にやっていましたか）

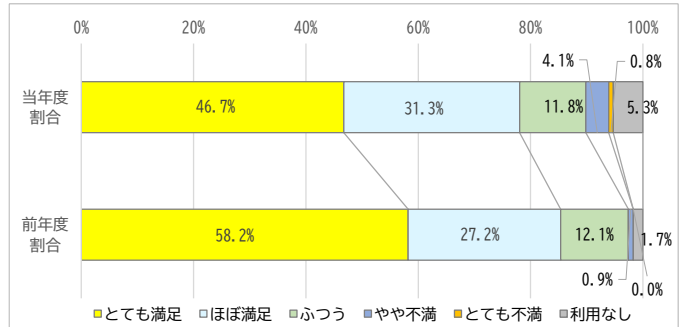
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 153 | 62.4% | 70.6% |
| ほぼ満足 | 67 | 27.3% | 19.9% |
| ふつう | 16 | 6.5% | 7.8% |
| やや不満 | 3 | 1.2% | 0.9% |
| とても不満 | 3 | 1.2% | 0.0% |
| 利用なし | 3 | 1.2% | 0.9% |
| 総計 | 245 | | |



「とても満足」8.2ポイント減少、「ほぼ満足」7.4ポイント増加、その他の項目は大きな変化なし。

問6 精神的なケア（不安なく診療を終えることができましたか）

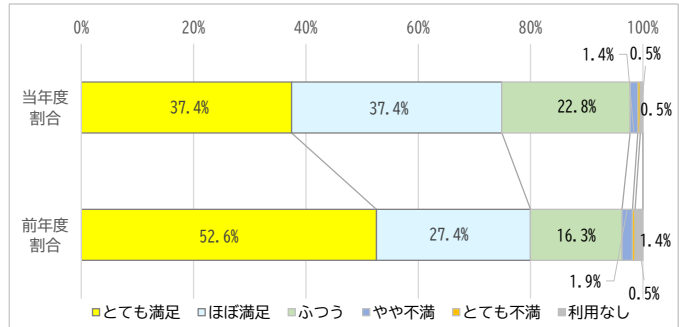
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 115 | 46.7% | 58.2% |
| ほぼ満足 | 77 | 31.3% | 27.2% |
| ふつう | 29 | 11.8% | 12.1% |
| やや不満 | 10 | 4.1% | 0.9% |
| とても不満 | 2 | 0.8% | 0.0% |
| 利用なし | 13 | 5.3% | 1.7% |
| 総計 | 246 | | |



「とても満足」11.5ポイント減少、「ほぼ満足」4.1ポイント増加、「やや不満」3.2ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問7 退院時の説明・手続き

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 82 | 37.4% | 52.6% |
| ほぼ満足 | 82 | 37.4% | 27.4% |
| ふつう | 50 | 22.8% | 16.3% |
| やや不満 | 3 | 1.4% | 1.9% |
| とても不満 | 1 | 0.5% | 0.5% |
| 利用なし | 1 | 0.5% | 1.4% |
| 総計 | 219 | | |

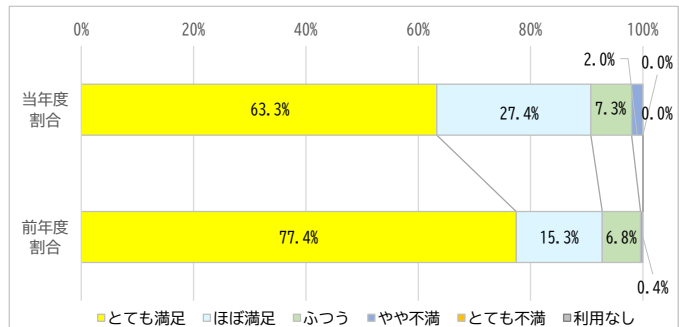


「とても満足」15.2ポイント減少、「ほぼ満足」10.0ポイント増加、「ふつう」6.5ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

<接遇面について>

問8 医師について（言葉使いや態度は適切でしたか）

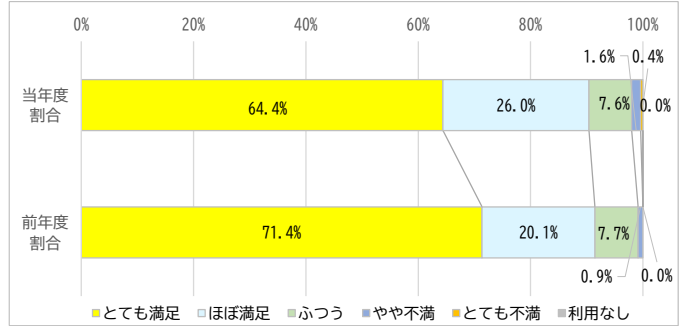
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 157 | 63.3% | 77.4% |
| ほぼ満足 | 68 | 27.4% | 15.3% |
| ふつう | 18 | 7.3% | 6.8% |
| やや不満 | 5 | 2.0% | 0.4% |
| とても不満 | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 利用なし | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 総計 | 248 | | |



「とても満足」14.1ポイント減少、「ほぼ満足」12.1ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問9 看護師について（言葉使いや態度は適切でしたか）

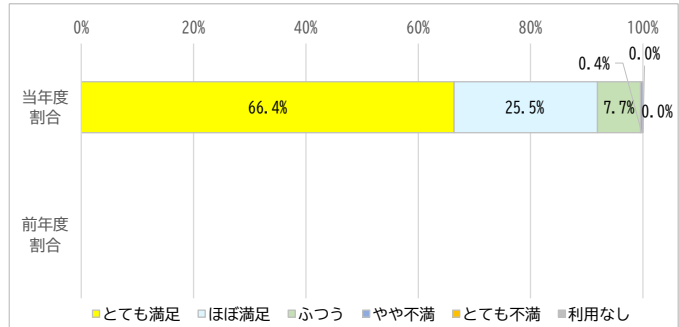
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 161 | 64.4% | 71.4% |
| ほぼ満足 | 65 | 26.0% | 20.1% |
| ふつう | 19 | 7.6% | 7.7% |
| やや不満 | 4 | 1.6% | 0.9% |
| とても不満 | 1 | 0.4% | 0.0% |
| 利用なし | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 総計 | 250 | | |



「とても満足」7.0ポイント減少、「ほぼ満足」5.9ポイント増加、その他の項目は大きな変化なし。

問10 看護師について（身だしなみは適切でしたか）

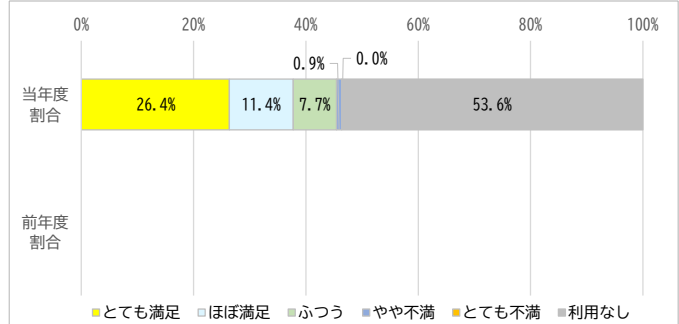
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 164 | 66.4% | — |
| ほぼ満足 | 63 | 25.5% | — |
| ふつう | 19 | 7.7% | — |
| やや不満 | 1 | 0.4% | — |
| とても不満 | 0 | 0.0% | — |
| 利用なし | 0 | 0.0% | — |
| 総計 | 247 | | |



令和3年度から新たに追加した設問。評価上位2項目が91.9%。

問11 リハビリスタッフについて（言葉使いや態度は適切でしたか）

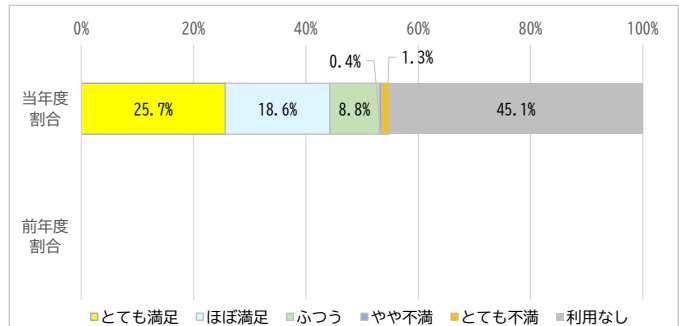
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 58 | 26.4% | — |
| ほぼ満足 | 25 | 11.4% | — |
| ふつう | 17 | 7.7% | — |
| やや不満 | 2 | 0.9% | — |
| とても不満 | 0 | 0.0% | — |
| 利用なし | 118 | 53.6% | — |
| 総計 | 220 | | |



令和3年度から新たに追加した設問。「利用なし」が53.6%を占めるため、利用した患者102人で見ると、評価上位2項目が81.4%。

問12 医療ソーシャルワーカーについて（言葉使いや態度は適切でしたか）

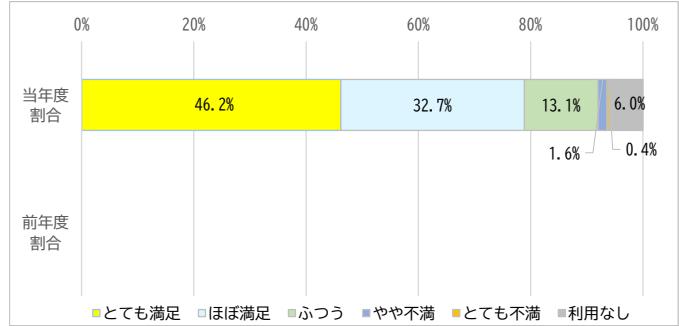
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 58 | 25.7% | — |
| ほぼ満足 | 42 | 18.6% | — |
| ふつう | 20 | 8.8% | — |
| やや不満 | 1 | 0.4% | — |
| とても不満 | 3 | 1.3% | — |
| 利用なし | 102 | 45.1% | — |
| 総計 | 226 | | |



令和3年度から新たに追加した設問。「利用なし」が45.1%を占めるため、利用した患者124人で見ると、評価上位2項目が80.7%。

問13 検査職員について（言葉使いや態度は適切でしたか）

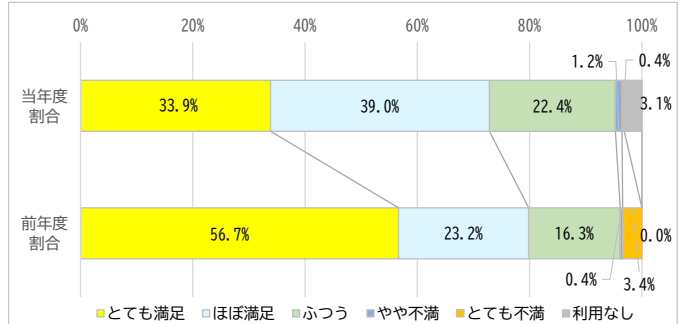
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 116 | 46.2% | — |
| ほぼ満足 | 82 | 32.7% | — |
| ふつう | 33 | 13.1% | — |
| やや不満 | 4 | 1.6% | — |
| とても不満 | 1 | 0.4% | — |
| 利用なし | 15 | 6.0% | — |
| 総計 | 251 | | |



令和3年度から新たに追加した設問。評価上位2項目が78.9%。

問14 事務職員について（言葉使いや態度は適切でしたか）

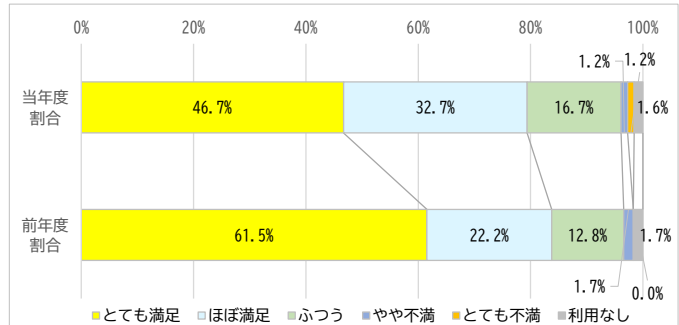
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 86 | 33.9% | 56.7% |
| ほぼ満足 | 99 | 39.0% | 23.2% |
| ふつう | 57 | 22.4% | 16.3% |
| やや不満 | 3 | 1.2% | 0.4% |
| とても不満 | 1 | 0.4% | 3.4% |
| 利用なし | 8 | 3.1% | 0.0% |
| 総計 | 254 | | |



「とても満足」22.8ポイント減少、「ほぼ満足」15.8ポイント増加、「ふつう」6.1ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問15 その他のスタッフの対応（清掃職員は、声を掛けてからベッド周りの清掃を行っていたかなど）

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 120 | 46.7% | 61.5% |
| ほぼ満足 | 84 | 32.7% | 22.2% |
| ふつう | 43 | 16.7% | 12.8% |
| やや不満 | 3 | 1.2% | 1.7% |
| とても不満 | 3 | 1.2% | 0.0% |
| 利用なし | 4 | 1.6% | 1.7% |
| 総計 | 257 | | |

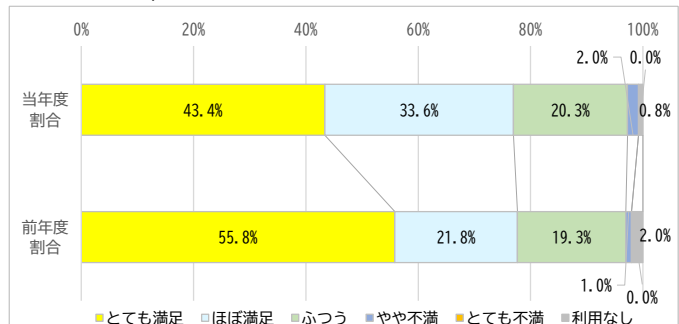


「とても満足」14.8ポイント減少、「ほぼ満足」10.5ポイント増加、「ふつう」3.9ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

<環境面などについて>

問16 プライバシー保護の対応（プライバシーの配慮はされていましたか）

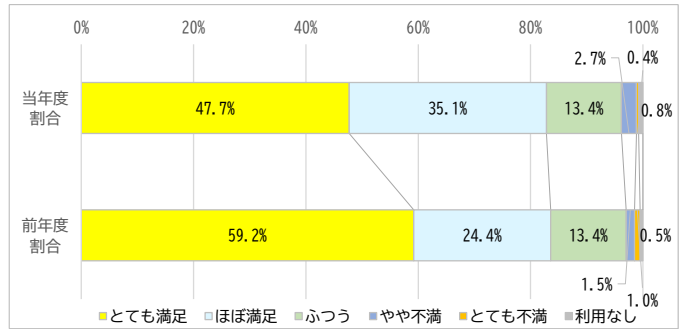
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 111 | 43.4% | 55.8% |
| ほぼ満足 | 86 | 33.6% | 21.8% |
| ふつう | 52 | 20.3% | 19.3% |
| やや不満 | 5 | 2.0% | 1.0% |
| とても不満 | | 0.0% | 0.0% |
| 利用なし | 2 | 0.8% | 2.0% |
| 総計 | 256 | | |



「とても満足」12.4ポイント減少、「ほぼ満足」11.8ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問17 病室・浴室・トイレなど（過ごしやすさ、清潔感等はいかがでしたか）

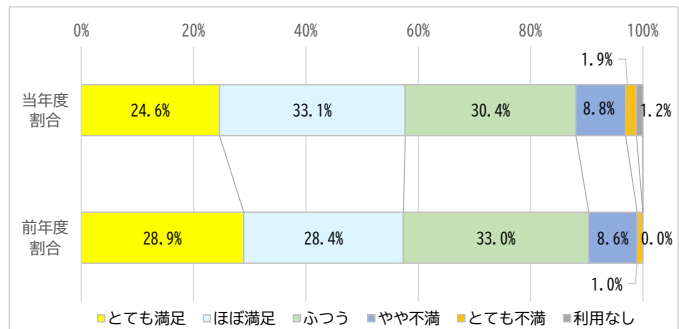
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 125 | 47.7% | 59.2% |
| ほぼ満足 | 92 | 35.1% | 24.4% |
| ふつう | 35 | 13.4% | 13.4% |
| やや不満 | 7 | 2.7% | 1.5% |
| とても不満 | 1 | 0.4% | 1.0% |
| 利用なし | 2 | 0.8% | 0.5% |
| 総計 | 262 | | |



「とても満足」11.5ポイント減少、「ほぼ満足」10.7ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問18 食事の内容

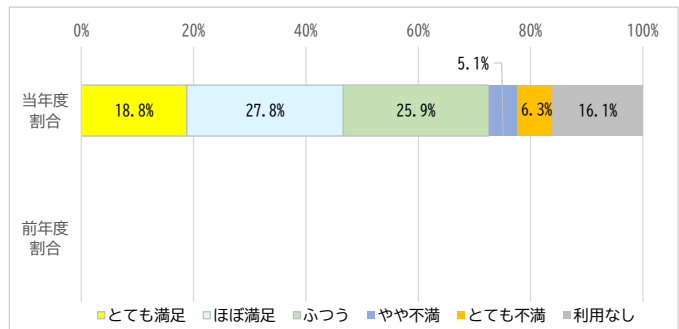
| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 64 | 24.6% | 28.9% |
| ほぼ満足 | 86 | 33.1% | 28.4% |
| ふつう | 79 | 30.4% | 33.0% |
| やや不満 | 23 | 8.8% | 8.6% |
| とても不満 | 5 | 1.9% | 1.0% |
| 利用なし | 3 | 1.2% | 0.0% |
| 総計 | 260 | | |



「とても満足」4.3ポイント減少、「ほぼ満足」4.7ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問19 面会ができないことへの配慮はありましたか

| 内訳 | 対象人数 (人) | 当年度 割合 | 前年度 割合 |
|-------|-------------|-----------|-----------|
| とても満足 | 48 | 18.8% | — |
| ほぼ満足 | 71 | 27.8% | — |
| ふつう | 66 | 25.9% | — |
| やや不満 | 13 | 5.1% | — |
| とても不満 | 16 | 6.3% | — |
| 利用なし | 41 | 16.1% | — |
| 総計 | 255 | | |



令和3年度から新たに追加した設問。評価上位2項目が46.6%、評価下位2項目が11.4%、「利用なし」16.1%。

クロス集計（病棟）

1 総合評価（病棟別）

| 病棟名 | 強くすすめたい | すすめたい | どちらとも言えない | あまりすすめたくない | すすめたくない | 総計 | 上位2項目 | 下位2項目 |
|------|---------|-------|-----------|------------|---------|-----|-------|-------|
| 5西病棟 | 8 | 14 | 2 | | | 24 | 91.7% | 0.0% |
| 5東病棟 | 6 | 15 | 4 | | | 25 | 24.0% | 0.0% |
| 6西病棟 | 8 | 14 | 5 | | | 27 | 29.6% | 0.0% |
| 6東病棟 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 13 | 7.7% | 15.4% |
| 7西病棟 | 16 | 9 | 3 | 1 | | 29 | 55.2% | 3.4% |
| 7東病棟 | 6 | 28 | 2 | | | 36 | 16.7% | 0.0% |
| 8西病棟 | 4 | 17 | 2 | | | 23 | 17.4% | 0.0% |
| 8東病棟 | 10 | 14 | 1 | | | 25 | 40.0% | 0.0% |
| 9西病棟 | 5 | 8 | | | | 13 | 38.5% | 0.0% |
| 産科病棟 | 7 | 13 | 3 | | | 23 | 30.4% | 0.0% |
| 小児病棟 | 7 | 11 | 1 | | | 19 | 36.8% | 0.0% |
| 総計 | 78 | 152 | 24 | 2 | 1 | 257 | | |

2 医師による診療・説明内容（病棟別）

| 病棟名 | とても満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用なし | 総計 | 上位2項目 | 下位2項目 |
|------|-------|------|-----|------|-------|------|-----|---------------|-------|
| 5西病棟 | 16 | 6 | 1 | | | | 23 | 95.7% | 0.0% |
| 5東病棟 | 13 | 7 | 6 | | | | 26 | 76.9% | 0.0% |
| 6西病棟 | 16 | 9 | 1 | | | | 26 | 96.2% | 0.0% |
| 6東病棟 | 4 | 4 | 2 | 3 | | | 13 | 61.5% | 23.1% |
| 7西病棟 | 15 | 8 | 1 | 2 | 2 | | 28 | 82.1% | 14.3% |
| 7東病棟 | 23 | 10 | 3 | 1 | | | 37 | 89.2% | 2.7% |
| 8西病棟 | 16 | 3 | 2 | | | | 21 | 90.5% | 0.0% |
| 8東病棟 | 8 | 14 | 1 | | | | 23 | 95.7% | 0.0% |
| 9西病棟 | 4 | 6 | | | | | 10 | 100.0% | 0.0% |
| 産科病棟 | 12 | 9 | 2 | | | | 23 | 91.3% | 0.0% |
| 小児病棟 | 10 | 8 | 2 | | | | 20 | 90.0% | 0.0% |
| 総計 | 137 | 84 | 21 | 6 | 2 | 0 | 250 | | |

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

3 リハビリテーションの内容（病棟別）

| 病棟名 | とても満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用なし | 総計 | 上位2項目 | 下位2項目 |
|------|-------|------|-----|------|-------|------|-----|--------------|-------|
| 5西病棟 | 15 | 3 | | 2 | | 3 | 23 | 78.3% | 8.7% |
| 5東病棟 | 3 | 5 | 2 | | | 14 | 24 | 33.3% | 0.0% |
| 6西病棟 | 5 | 4 | | | | 14 | 23 | 39.1% | 0.0% |
| 6東病棟 | 4 | 3 | 3 | | | 2 | 12 | 58.3% | 0.0% |
| 7西病棟 | 11 | 6 | 1 | 1 | | 5 | 24 | 70.8% | 4.2% |
| 7東病棟 | 1 | 4 | 4 | | | 22 | 31 | 16.1% | 0.0% |
| 8西病棟 | 3 | 2 | 2 | | | 8 | 15 | 33.3% | 0.0% |
| 8東病棟 | 2 | 7 | 4 | | | 7 | 20 | 45.0% | 0.0% |
| 9西病棟 | 2 | 2 | | | | 4 | 8 | 50.0% | 0.0% |
| 産科病棟 | 4 | 2 | 2 | | | 13 | 21 | 28.6% | 0.0% |
| 小児病棟 | | 3 | | | | 16 | 19 | 15.8% | 0.0% |
| 総計 | 50 | 41 | 18 | 3 | 0 | 108 | 220 | | |

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

4 看護師について（言葉使いや態度は適切でしたか）（病棟別）

| 病棟名 | とても満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用なし | 総計 | 上位2項目 | 下位2項目 |
|------|-------|------|-----|------|-------|------|-----|--------|-------|
| 5西病棟 | 16 | 6 | 1 | | | | 23 | 95.7% | 0.0% |
| 5東病棟 | 16 | 7 | 3 | | | | 26 | 88.5% | 0.0% |
| 6西病棟 | 18 | 8 | | | | | 26 | 100.0% | 0.0% |
| 6東病棟 | 5 | 4 | 3 | | 1 | | 13 | 69.2% | 7.7% |
| 7西病棟 | 20 | 5 | 2 | 1 | | | 28 | 89.3% | 3.6% |
| 7東病棟 | 20 | 8 | 6 | 3 | | | 37 | 75.7% | 8.1% |
| 8西病棟 | 15 | 5 | 2 | | | | 22 | 90.9% | 0.0% |
| 8東病棟 | 14 | 9 | | | | | 23 | 100.0% | 0.0% |
| 9西病棟 | 6 | 4 | | | | | 10 | 100.0% | 0.0% |
| 産科病棟 | 16 | 6 | 1 | | | | 23 | 95.7% | 0.0% |
| 小児病棟 | 15 | 3 | 1 | | | | 19 | 94.7% | 0.0% |
| 総計 | 161 | 65 | 19 | 4 | 1 | 0 | 250 | | |

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

5 病室・浴室・トイレなど（過ごしやすさ、清潔感等はいかがでしたか）（病棟別）

| 病棟名 | とても満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用なし | 総計 | 上位2項目 | 下位2項目 |
|------|-------|------|-----|------|-------|------|-----|-------|-------|
| 5西病棟 | 17 | 5 | 2 | 1 | | | 25 | 88.0% | 4.0% |
| 5東病棟 | 12 | 9 | 4 | 1 | | | 26 | 80.8% | 3.8% |
| 6西病棟 | 16 | 4 | 4 | 3 | | | 27 | 74.1% | 11.1% |
| 6東病棟 | 4 | 5 | 3 | 1 | | | 13 | 69.2% | 7.7% |
| 7西病棟 | 19 | 8 | 2 | | 1 | | 30 | 90.0% | 3.3% |
| 7東病棟 | 15 | 13 | 8 | | | 1 | 37 | 75.7% | 0.0% |
| 8西病棟 | 9 | 11 | 3 | | | | 23 | 87.0% | 0.0% |
| 8東病棟 | 11 | 10 | 4 | 1 | | | 26 | 80.8% | 3.8% |
| 9西病棟 | 6 | 5 | | | | 1 | 12 | 91.7% | 0.0% |
| 産科病棟 | 11 | 10 | 2 | | | | 23 | 91.3% | 0.0% |
| 小児病棟 | 5 | 12 | 3 | | | | 20 | 85.0% | 0.0% |
| 総計 | 125 | 92 | 35 | 7 | 1 | 2 | 262 | | |

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

6 食事の内容（病棟別）

| 病棟名 | とても満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用なし | 総計 | 上位2項目 | 下位2項目 |
|------|-------|------|-----|------|-------|------|-----|-------|-------|
| 5西病棟 | 8 | 6 | 9 | 1 | 1 | | 25 | 56.0% | 8.0% |
| 5東病棟 | 6 | 8 | 9 | 3 | | | 26 | 53.8% | 11.5% |
| 6西病棟 | 7 | 7 | 10 | 3 | | | 27 | 51.9% | 11.1% |
| 6東病棟 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | | 13 | 38.5% | 23.1% |
| 7西病棟 | 13 | 9 | 6 | 1 | 1 | | 30 | 73.3% | 6.7% |
| 7東病棟 | 14 | 9 | 11 | 2 | 1 | | 37 | 62.2% | 8.1% |
| 8西病棟 | 4 | 9 | 8 | 2 | | | 23 | 56.5% | 8.7% |
| 8東病棟 | 3 | 15 | 3 | 2 | 1 | 1 | 25 | 72.0% | 12.0% |
| 9西病棟 | | 6 | 5 | 1 | | | 12 | 50.0% | 8.3% |
| 産科病棟 | 3 | 10 | 6 | 4 | | | 23 | 56.5% | 17.4% |
| 小児病棟 | 5 | 3 | 7 | 2 | | 2 | 19 | 42.1% | 10.5% |
| 総計 | 64 | 86 | 79 | 23 | 5 | 3 | 260 | | |

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

7 面会ができないことへの配慮はありましたか

| 病棟名 | とても満足 | ほぼ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 利用なし | 総計 | 上位2項目 | 下位2項目 |
|------|-------|------|-----|------|-------|------|-----|--------------|-------|
| 5西病棟 | 3 | 9 | 5 | 1 | 2 | 5 | 25 | 48.0% | 12.0% |
| 5東病棟 | 4 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 26 | 46.2% | 15.4% |
| 6西病棟 | 6 | 10 | 7 | 2 | 1 | 1 | 27 | 59.3% | 11.1% |
| 6東病棟 | 2 | | 8 | 1 | 2 | | 13 | 15.4% | 23.1% |
| 7西病棟 | 9 | 6 | 2 | 1 | 5 | 6 | 29 | 51.7% | 20.7% |
| 7東病棟 | 7 | 6 | 11 | | 2 | 10 | 36 | 36.1% | 5.6% |
| 8西病棟 | 4 | 7 | 6 | 1 | | 2 | 20 | 55.0% | 5.0% |
| 8東病棟 | 2 | 11 | 11 | 1 | | 1 | 26 | 50.0% | 3.8% |
| 9西病棟 | 3 | 4 | 4 | | | | 11 | 63.6% | 0.0% |
| 産科病棟 | 5 | 7 | 6 | 2 | 1 | 2 | 23 | 52.2% | 13.0% |
| 小児病棟 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 7 | 19 | 31.6% | 15.8% |
| 総計 | 48 | 71 | 66 | 13 | 16 | 41 | 255 | | |

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

患者満足度調査

自由記述（病棟）

令和3年度

松戸市立総合医療センター

診療面（接遇）

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | 入院病棟 | フリーコメント |
|----|--------|----|------|------|--|
| 1 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 小児病棟 | PICUでの面会人数（その後の先生からの説明）について、1人と言われたり2人までと言われたり、対応が分かれていたのでちゃんと統一して欲しい。PICU控室での段取りなどももう少し説明が早めに欲しかった。 |
| 2 | 患者本人 | 女 | 50代 | 6東病棟 | アルコール消毒ダメな人にアルコールを使うのなぜ？覚えて！薬の事に対しての質問が飲み薬の事なのか注射の事なのか「薬」だけの表現をされるので答えづらい。他の事も詳しいモノを言わないで聞かれるのは分かりづらい。 |
| 3 | 患者本人 | 男 | 40代 | 6西病棟 | 人それぞれなのではないと思いますが、温かい人も冷たい人もいました。（Q6やQ9は人によります） |
| 4 | 患者本人 | 女 | 20代 | 産科病棟 | 急に入ってくるから少し不快。ノックをするけど入ってほしくない時に来た。 |
| 5 | 患者本人 | 女 | 30代 | 産科病棟 | 退院日まで退院費用がいくらかかるのかわかりませんでした。事前に教えてほしかったです。 |
| 6 | 患者本人 | 女 | 20代 | 産科病棟 | 学生研修の際、沐浴時やその後の赤ちゃんの様子を聞き、お迎えした直後に赤ちゃんの血液検査箇所からの出血を発見。服を着替えさせようとおむつからおしりの谷間がぼつちり出ている等を見てしまい、先生や看護師さんがとても良くしてくれて対応が気持ち良いからこそ残念に思った。仕事が多く忙しいのは目に見えて分かり、ある程度は仕方ないと思っているが、次の研修協力者の方のためにもおむつ後のチェックくらいはしっかり行ってほしいです。 |
| 7 | 患者本人 | 女 | 30代 | 7西病棟 | 救急搬送後、そのまま手術し入院だったため、入院費についての説明がないまま（高額になるため「限度額適用認定証」を申請する事のみ説明はあったが）だったため、家族にでも目安の金額や手術代は別として1泊あたりの入院費用の説明があるとありがたかった。 |
| 8 | 患者本人 | 男 | 70代 | 5東病棟 | 1Fの入院センターの説明と病棟の説明が異なる。入院センターの看護師説明が早口。医師の入院説明ではデイルームでの面会は可と言われたが病棟では不可だった。方針を共有して説明して欲しい。11/20（土）15:15頃尿を回収に来ましたが尿パイプは最初からやっていない。患者のデータが共有されていないのでは？大病院でスタッフも多く情報の共有化がされていないのか？担当者は手術した人はみんな尿パイプしていると思っていた。 |
| 9 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 小児病棟 | 看護師さんによって消灯の時に音の大きさ、声掛けがないなど配慮がなく、既に子どもが寝て静かに作業をしていたのに驚いた事があった。 |
| 10 | 患者本人 | 女 | 30代 | 産科病棟 | 電話口での総合案内の方や外来の一部受付スタッフさんの質の悪さが残念な所です。（対応があまりよくありません） |
| 11 | 患者本人 | 男 | 60代 | 8東病棟 | 看護師さん、男女共に声の大きすぎる人がいる。 |
| 12 | 患者本人 | 女 | 70代 | 5西病棟 | 初めての事もありましたから思うのですが、人よっての伝え方が「え！聞いてない」との違いが少し感じ、迷う事がありました。 |
| 13 | 患者本人 | 男 | 70代 | 5西病棟 | 風呂・シャワーの使用法、髭剃りの対応（自分でする場合どこで？）等の事前説明が欲しかった。病室料案内・パンフでも良い。 |
| 14 | 患者本人 | 男 | 70代 | 6西病棟 | 事務職員、案内係など多すぎる。その分看護師、医師を増員して欲しい。関節部門の肥大は前からの問題です。こんな状態を続けていたら優れた医療の質が低下する。もっと看護師、医師を優遇すべきです。 |
| 15 | 患者本人 | 男 | 40代 | 7東病棟 | お忙しく働かれてがんばっていらっしゃるの十分理解しているつもりですが、あえて言わせて頂きますとナースコールなどで依頼したことや「また後で参ります」と言うてからの時間がかかりすぎる場合があります。せいっぱい働いてらっしゃるのに不満を言うなど失礼とは思いつつも改善して頂きたいです。よろしくお願い致します。 |
| 16 | 患者本人 | 女 | 40代 | 6西病棟 | Q13→レントゲンはとても丁寧で、MRIがダメだと思った。おしゃべりしていたり機械が降りきっていないのに降りてと言われた。ヘッドホンも雑に取られた。食事は副菜のバリエーションが多く（特に野菜）、味付けもとても良かったです。常食のご飯は軟らかめだったがお米は美味しかったです。術後の経過を聞いて海野先生に診てもらうに良かったと思えました。看護師さん達の接遇や言葉遣いが良い方が多いと思いました。 |

診療面（接遇）

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | 入院病棟 | フリーコメント |
|----|------|----|-----|------|--|
| 17 | 患者本人 | 女 | 30代 | 6西病棟 | 部屋のトイレなど時間がかぶってしまうと術後では歩けなかったりすると大変だった。他の場所も早めに教えておいてくれると助かります。 |
| 18 | 患者本人 | 女 | 20代 | 8東病棟 | 手術後の消毒とかそういう事を細かくDrから話してくれると安心するがなかったのが少し不安だった。でも優しい看護師さんが教えて下さいました。 |

施設

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | 入院病棟 | フリーコメント |
|----|--------|----|------|------|--|
| 1 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 小児病棟 | お風呂の脱衣所が寒いです。これからの季節少し不安です。また部屋が乾燥していてタオルを干したり霧吹きでシュッシュしましたがあっという間に乾いてしまいました。加湿器は衛生管理上置けないのかもしれませんが特にこれからの季節は何か対策がほしいと思いました。 |
| 2 | 患者のご家族 | 女 | 10代 | 小児病棟 | 病院食が若者向けメニューを増やしてほしい。Wi-Fi設置して欲しい。コロナによる制限（面会・付き添い）を緩和してほしい。 |
| 3 | 患者のご家族 | 男 | 0-9歳 | 小児病棟 | 室温や設備も大丈夫でしたがシャワーの回数を増やしてほしいと思いました。 |
| 4 | 患者本人 | 男 | 70代 | 9西病棟 | 隣部屋の声が聞こえる。 |
| 5 | 患者本人 | 男 | 70代 | 9西病棟 | ベッド（マットレス）が私には合わず背中が痛くなってしまいました。（もう少し硬めが希望） |
| 6 | 患者本人 | 女 | 30代 | 産科病棟 | 部屋が暑かった。トイレのドアの開閉がギシギシ音がした。食事が少ないし飲み物も少ない。授乳室の簡単な説明が欲しかった（使用方法等）。 |
| 7 | 患者本人 | 女 | 30代 | 産科病棟 | 11月なのに外気温が高いため仕方ないと思うが、日中とにかかく部屋が熱い。温度計を置いたら日陰で32.1℃。どうにかならないものか。看護師さん達が臨機応変に窓を開けるなどしてくれたが、この温度で自分や赤ちゃんが熱中症にならないか不安だった改善すべきです。 |
| 8 | 患者本人 | 女 | 20代 | 産科病棟 | シャワーの時間がもう少し遅くまで利用できたらいいなと思いました。 |
| 9 | 患者本人 | 女 | 30代 | 産科病棟 | 1週間の入院中お水をたくさん飲んだため1Fのコンビニへ合計2Lの水と1Lの麦茶を計4回ほど買いに行ったのがちょっと大変でした。2Lの水が病棟の自販機で変えたら嬉しいです。個室が眺めがよくてとても過ごしやすかったです。ベランダかテラスか屋上に出れたら外の風にあたれて嬉しいです。 |
| 10 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 小児病棟 | 浴室の脱衣所の床が髪の毛だらけで素足で入るのにとっても抵抗がありました。コロコロやティッシュを置いてもらえたら使用後に自分で始末できるのかなと思いました。他はとても満足です。お世話になりました。 |
| 11 | 患者本人 | 女 | 60代 | 9西病棟 | 抗がん剤治療のため、食欲がなく、ヨーグルトやプリン等があると良かった。 |
| 12 | 患者本人 | 男 | 80代 | 8西病棟 | 夜中12時前後、部屋が乾燥し寝苦しかった。 |
| 13 | 患者本人 | 男 | 60代 | 7西病棟 | 風呂が1回しかなかった。 |
| 14 | 患者本人 | 女 | 40代 | 7西病棟 | 病室が少し暑い。 |
| 15 | 患者本人 | 男 | 70代 | 7西病棟 | デイルーム、病室の窓の方向性など案内があれば（文字にて）良いなあ。 |
| 16 | 患者本人 | 男 | 30代 | 6東病棟 | 24時間出入りできるようにしてください。差し入れしてもらうためにわざわざ来てもらってこっちが申し訳なくなる。病院側は断れば済む話だが人間関係が悪くなる。 |
| 17 | 患者本人 | 男 | 60代 | 5東病棟 | 室温はもう少し低めが良い。まったく外に出られないのはとてもストレスとなる。 |
| 18 | 患者本人 | 男 | 70代 | 5西病棟 | アース付コンセントの取付が逆になっているのを初めて見ました。どちらでもいいのですが（機能上問題ない）思わず笑いました。最近はどうなったのですかね？今まで見たのは∴で、今回はこちら∴ |
| 19 | 患者本人 | 女 | 70代 | 7西病棟 | 夜、寒い日があった。 |

施設

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | 入院病棟 | フリーコメント |
|----|------|----|-----|------|--|
| 20 | 患者本人 | 男 | 70代 | 9西病棟 | 9Fで改修工事をなされていて、天井をはがして工事をしていたが、下に天井材のようなものが落ちていた。天井から養生ビニールシートなど付けていなかった。近くに呼吸器内科でコンコンしている人があるので本当はクリーンルームに入っている人が知れませんが、少し配慮がないと思われる。 |
| 21 | 患者本人 | 男 | 80代 | 9西病棟 | 夕食だけ味もなしで何を食べたのかわかりませんでした。（おいしくない夕食） |
| 22 | 患者本人 | 男 | 80代 | 7東病棟 | 食事の内容はおいしいけれど、少し淋しい。診断書は松戸市民以外も市民と同額になればありがたいです。 |
| 23 | 患者本人 | 男 | 70代 | 7東病棟 | 案内板がエレベータ以外わからない。知っている方は良いが私みたいな足の不自由な患者はトイレ・両替など現場まで行かないとわからない。 |
| 24 | 患者本人 | 男 | 80代 | 7西病棟 | ①売店での買い物を入院患者に代わって対応していただけるシステムを望む。患者は動けなく制限もあるので欲しいものや必要の物をがまんするよりない。②1日や2日で退院する人もいるからテレビや冷蔵庫はカードで使用でなく入院費に含んだ方がよい。お札がなければカードが購入できないし、残り分は返却されないため。 |
| 25 | 患者本人 | 男 | 60代 | 8東病棟 | 中～長期の入院に備えWi-Fi環境があれば便利だと思います。 |
| 26 | 患者本人 | 男 | 50代 | 6西病棟 | 公共交通アクセスに関して全体を整理して市主要駅からの路線がほしいものと存じます。 |
| 27 | 患者本人 | 男 | 70代 | 7西病棟 | ・テレビの電波の弱さ・電灯スイッチの場所・テレビ台に照明がほしい・そのほかはgood！・病院には関係ないがパジャマとタオルのレンタルに？（入院後1回シャワーがあり、以後シャワーがないのでパジャマを3回タオルを3回借りたがタオルは1回無駄。返却しようとしたら契約だから出来ないとの事。 |
| 28 | 患者本人 | 女 | 60代 | 8西病棟 | 夏は寒かった。 |
| 29 | 患者本人 | 男 | 60代 | 8西病棟 | トイレのドアが自動で閉じず、開きっぱなしになる。相部屋なので食事中や寝てる時には音漏れで特に困りました。改善をお願いします。 |
| 30 | 患者本人 | 男 | 80代 | 5東病棟 | 同時入院中の友人と面会できないのが寂しい。以前は食事のメニューが選べたようですが現在は中止ですか。 |

その他

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | 入院病棟 | フリーコメント |
|----|------|----|-----|------|---|
| 1 | 患者本人 | 女 | 80代 | 6西病棟 | 面会ができないのはコロナで仕方ない。 |
| 2 | 患者本人 | 女 | 80代 | 6西病棟 | 退院が午後1時ごろなら良い。 |
| 3 | 患者本人 | 女 | 50代 | 6西病棟 | ただ夜の手術の処置と昼の手術の処置がオートマチックに同様に行われていたようなので、夜の処置だと半日以上タイムラグがあるので処置に不安が残りました。点滴が終わっても交換忘れたようで血清（液？）が上がってきた時は怖かったです。ご高齢の方にメールのやり方を親切に説明されましたが、本来の業務、点滴管理などきちんとして頂きたいです。 |
| 4 | 患者本人 | 女 | 30代 | 産科病棟 | 診察前の採血、採尿も予約順にすると特に朝一～午前の混雑が緩和されるのかなと思いました。午前と午後の混雑に差をととても感じます。 |
| 5 | 患者本人 | 女 | 40代 | 8西病棟 | 点滴の針や採血の針刺す技術をもう少し…。6年前と同じ痛みだったのが実は盲腸だったとはビックリしました。（当時何故分からなかったのだろうか？） |
| 6 | 患者本人 | 女 | 70代 | 7西病棟 | 深夜作業時の音の大きさに注意して頂きたい。女子の病室に男性が宿泊？（ドクターですか） |
| 7 | 患者本人 | 男 | 70代 | 7東病棟 | ありがとうございました。Q17はトイレなどを汚す人がいました。 |
| 8 | 患者本人 | 女 | 40代 | 6西病棟 | 同室の方が洗面所にたんを吐きまくっていたのが気持ち悪かった。定期的にそうじされていてもそういう人がいると次の人は気持ち悪いと想像できるはずなのにどうしてそういうことができるのか、そういう人を同室にしてほしくない。 |
| 9 | 患者本人 | 女 | 70代 | 8西病棟 | 面会できないのは仕方ないです（コロナ）。 |
| 10 | 患者本人 | 女 | 60代 | 8西病棟 | 病室中で電話を普通にしている。うるさい。完全に病室内は禁止にしてください。先生もナースも見て見ぬふり。 |
| 11 | 患者本人 | 男 | 70代 | 6東病棟 | 人員配置数が予算の件経過全体的に看護師の作業が多く感じられ精神的・時間的に余裕の無いように思える。看護師さんの職務に敬意を表します。 |
| 12 | 患者本人 | 男 | 30代 | 7東病棟 | 手の指先につける青いケーブルのやつ（酸素のヤツ？）はこまめに交換してほしい。2日も経つとくさくてがまんできなくなる。 |
| 13 | 患者本人 | 男 | 80代 | 8東病棟 | 旧病院より利用していた時より市民の為に新病院建設を推進協力して来た事からも松戸市の誇る病院になってほしい。 |
| 14 | 患者本人 | 女 | 70代 | 8東病棟 | 魚に骨。 |
| 15 | 患者本人 | 男 | 70代 | 8東病棟 | 面会者もPCR検査をして入れてもらいたいと思います。 |
| 16 | 患者本人 | 男 | 70代 | 7東病棟 | 退院の日分かっているでしょうから、その日9時過ぎには清算の用意をしておいて欲しい。 |
| 17 | 患者本人 | 女 | 60代 | 7東病棟 | トイレの横の場所で夜中に行かれるとその都度起きてしまいトイレのドアの開閉を気を遣わずにすごい音を立てられると眠れなかった。4人部屋だと仕方ないと思いますが何日もいるとストレスに。申し訳ないのですが、隣の方の嘔吐がすごくて匂いも。仕方ないと思っていますが食欲も失せて皆さん病気で大変だと思いますがちょっと耐え難かったです。夜中もその音と匂いで眠れませんでした。あまり言いたくありませんが皆さん良くなって欲しいから我慢していました。本人が悪いわけではなく病気が悪いので早く良くなってほしいです。 |

その他

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | 入院病棟 | フリーコメント |
|----|------|----|-----|------|---|
| 18 | 患者本人 | 女 | 70代 | 7東病棟 | Q9の「ふつう」は、1人2人の為に満足とはいきませんでした。 |
| 19 | 患者本人 | 男 | 70代 | 7東病棟 | 気配り等は良く出来ている。全体的に良い感じだった。(2回目の入院)・Q14は組み合わせによる。 |

御礼

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | 入院病棟 | フリーコメント |
|----|--------|----|------|------|---|
| 1 | 患者のご家族 | 男 | 0-9歳 | 小児病棟 | 看護師さんや先生、保育士さん 皆さんとても優しく、困っている時も話を聞いてくれとても安心して過ごす事ができました。本当にありがとうございました。 |
| 2 | 患者のご家族 | 男 | 0-9歳 | 小児病棟 | 保育の方が息子の好きなおもちゃを持って来て下さり、大変助かりました。来月の入院が不安でしたが、ナースのみなさまも優しく安心しました。ありがとうございました。 |
| 3 | 患者本人 | 女 | 70代 | 7東病棟 | 術後食は日に日に食べるのがいやになりました。病室の1人に研究生が来ていましてこの対応が声だけ聞こえていましたがすばらしい対応だと思いました。 |
| 4 | 患者本人 | 女 | 20代 | 7東病棟 | 初めての入院でしたが不安なく過ごすことができました。医師の方、看護師の方、他スタッフの方皆様親切でした。ありがとうございました。 |
| 5 | 患者本人 | 男 | 80代 | 8西病棟 | 私は1936.11.15生れ。入院当日思いがけずカードとアイスクリームのプレゼントがあり、細かいお心遣いに感動と感謝。ありがとうございました！！ |
| 6 | 患者本人 | 男 | 70代 | 8西病棟 | 担当医、看護師さんとも親切且つ丁寧な対応でありがたかった。 |
| 7 | 患者本人 | 女 | 60代 | 9西病棟 | 高齢者の方に対する心遣いが素晴らしかったと思います。いつも穏やかに同じことを説明される姿には頭が下がりました。トイレ介助もすぐ来てくれるので助かると思います。 |
| 8 | 患者本人 | 女 | 50代 | 8東病棟 | 医師や看護スタッフがとても感じよく安心して入院出来ました。ありがとうございます。 |
| 9 | 患者本人 | 女 | 80代 | 6東病棟 | 先生、看護師、検査職員、管理栄養士、リハビリの先生、みんな親切でした。 |
| 10 | 患者本人 | 女 | 60代 | 6西病棟 | コロナが終息に向かっているとは言え、まだまだ気が抜けない中、医師や看護師共に万全の対策の上、がんばっていたのが分かりました。ありがとうございました。 |
| 11 | 患者本人 | 女 | 30代 | 6西病棟 | 看護師さんが皆優しい。皆さんとても忙しいはずなのに、患者に接する際は忙しさを一切感じさせず丁寧に対応しているのを見て（私にも他の患者さんにも）頭が下がる重いです。術後の痛みについても我慢するのではなく取るもの、と言って頂き、その都度対応していただきとても感謝しています。ありがとうございました。 |
| 12 | 患者本人 | 男 | 70代 | 5東病棟 | 妻も当病院に通っています。検査で病気が分かった時診察して下さった2名の先生（内科、外科）の適切な処置で妻は救われました。以上が松戸医療センターを選んだ理由です。 |
| 13 | 患者本人 | 女 | 80代 | 5東病棟 | さすが我が町のシンボル松戸市立病院の皆様には大変お世話になりました。感謝です。 |
| 14 | 患者本人 | 女 | 70代 | 5東病棟 | 優しさに癒され、満足しています。 |
| 15 | 患者本人 | 女 | 30代 | 産科病棟 | 主治医の先生をはじめ、看護師の皆様によくしていただきありがとうございました。 |
| 16 | 患者本人 | 女 | 40代 | 産科病棟 | 救急搬送でこちらに入院になりましたが、NICUで有名だと後から知り、とても安心しました。なかなか会えない赤ちゃんの様子もお手紙で伝えてくれるのは嬉しいです。ありがとうございました。 |
| 17 | 患者本人 | 女 | 30代 | 産科病棟 | 陣痛で辛い時、不安の中、助産師さんがずっと傍で支えてくれてそのおかげで乗り越えられました。その助産師さんには本当に感謝しています。ありがとうございました。 |
| 18 | 患者本人 | 女 | 40代 | 産科病棟 | 授乳の話を聞いて親身になってくださったスタッフの方々にとっても感謝しています。ありがとうございました。 |
| 19 | 患者本人 | 女 | 40代 | 産科病棟 | コロナ禍、初産と不安が大きい出産でしたが、先生や看護師さん、助産師さん皆さんに支えていただき親切にしてくださり本当に感謝しております。どうもありがとうございました。 |

御礼

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | 入院病棟 | フリーコメント |
|----|--------|----|------|------|--|
| 20 | 患者本人 | 女 | 30代 | 産科病棟 | 先生、看護師さん、助産師さんみんなとても親身で優しく対応してくれて、面会できないのは残念だけどあまり淋しくなかったです。薬の希望などもちゃんと聞いてくれて調べてから処方してくださったり安心して入院生活を遅れました。ありがとうございました。 |
| 21 | 患者のご家族 | 男 | 0-9歳 | 小児病棟 | とてもお世話になりました。ありがとうございました。こちらの病院で良かったです。 |
| 22 | 患者本人 | 女 | 60代 | 7東病棟 | 三日前位の消灯時間の事ですが、夕方食事のあとから胃もたれが少しあり、様子を見ていました。消灯の時間になって横になるとがまんできなくなるようになってしまい看護師さんと呼んだ所、ベッドの上の方を少し上げて様子を見ましょと上げてくれました。そしたらすーっと不快感がなくなるのが分かるくらいよくなりました。その時の看護師さんに感謝です。ありがとうございました。 |
| 23 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 小児病棟 | みなさんに優しくして頂き、子どもも母親も安心して治療を受けることができました。お忙しい中、寄り添って下さりありがとうございました。 |
| 24 | 患者本人 | 女 | 30代 | 産科病棟 | 医師や看護師の皆様には大変良くして頂きました。ありがとうございます。入院中はとても良く不満はありません。 |
| 25 | 患者本人 | 女 | 50代 | 8東病棟 | 初めての入院で不安でしたがスタッフのみなさんがとても良くて安心でした。ありがとうございました。 |
| 26 | 患者本人 | 男 | 30代 | 7東病棟 | 医師や看護師、スタッフの皆様本当にありがとうございました。昼夜問わず笑顔でご対応頂き、精神面でも助けられました。可能なら一日のスケジュールの共有があるとより安心できると思います。 |
| 27 | 患者本人 | 女 | 70代 | 7西病棟 | いつも優しい対応のナースの皆様心から感謝しています。本当にお世話になりました。ありがとうございます。 |
| 28 | 患者本人 | 女 | 40代 | 6西病棟 | 不安な中での入院でしたが皆様のおかげで安心して治療を受けることができました。ありがとうございました。入院中の食事もおいしく頂きました。 |
| 29 | 患者本人 | 女 | 70代 | 6西病棟 | 不安がないように声をかけて下さり安心して診察が受けられました。ありがとうございました。 |
| 30 | 患者本人 | 女 | 50代 | 5西病棟 | 私は2週間入院しましたがお忙しい中手厚い看護、そして美味しい食事、本当にありがとうございました。 |
| 31 | 患者本人 | 男 | 20代 | 5西病棟 | 主治医の〇〇先生も看護師の皆様も明るく接して下さって気持ち良かったです。有難うございました。 |
| 32 | 患者のご家族 | 女 | 0-9歳 | 小児病棟 | 2回目の入院でしたが看護師さん、お医者さん、そして保育士さん皆さんとても親身で有難かったです。特に保育士さんは介添えの方への気づきや声掛けが本当に素晴らしく何度も助けられました。お医者さんも看護師さんもとても相談しやすく辛い入院生活でしたが無事に終える事ができました。有難うございました。 |
| 33 | 患者本人 | 女 | 70代 | 5西病棟 | 大変良くして下さり丁寧に感謝しております。 |
| 34 | 患者本人 | 女 | 20代 | 6西病棟 | 〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、担当して下さった看護師さん方、そして〇〇先生、本当に良くして下さりありがとうございました。コロナで面会出来ない中、精神的に不安な所を支えて下さったおかげで何とか乗り切れました。心から感謝致します。 |
| 35 | 患者本人 | 女 | 10代 | 7東病棟 | 看護師の方がみんな優しくおちついた状態で入院することができました。とても過ごしやすい3泊4日でした！ありがとうございます(^-^) |
| 36 | 患者本人 | 男 | 70代 | 8東病棟 | 特に看護の方達は皆素晴らしい気を遣い、又楽しくしてくれる考えてもいないような人達でした。普通の方達なのに元気になってくれている昔の看護師さんとはまったく違う人達でした。ありがとうございます。 |

御礼

| | 回答者 | 性別 | 年齢 | 入院病棟 | フリーコメント |
|----|------|----|-----|------|--|
| 37 | 患者本人 | 男 | 70代 | 8西病棟 | 医師は休日にもかかわらず患者の状態を気にしてくれる。 |
| 38 | 患者本人 | 男 | 80代 | 9西病棟 | スタッフの皆さん、何事も良くやってくれました。ありがとうございました。 |
| 39 | 患者本人 | 男 | 50代 | 7西病棟 | 看護師さん達には色々気遣っていただき、満足です。 |
| 40 | 患者本人 | 男 | 50代 | 7西病棟 | 7西病棟に移ってからの看護師さん達の心遣い、気配りには本当に感謝しております。快適な病院生活ありがとうございました。また誕生日にはデザートサプライズ嬉しかったです。 |
| 41 | 患者本人 | 女 | 70代 | 7西病棟 | 医師、看護師、スタッフの皆様によくして頂き、感謝しております。ありがとうございました。 |
| 42 | 患者本人 | 男 | 60代 | 8東病棟 | 色々お世話になりました。特に〇〇先生、看護師〇〇さんありがとうございました。 |
| 43 | 患者本人 | 女 | 60代 | 8西病棟 | 患者さんの話をよく聞き患者さんを大切にしている姿勢に感謝です。ありがとうございました。 |
| 44 | 患者本人 | 女 | 30代 | 8西病棟 | 病室もきれいで入院中不便を感じた事はありません。先生や看護師の方もとても気にかけてくれ安心して入院生活を送れました。ありがとうございました。 |
| 45 | 患者本人 | 男 | 50代 | 6西病棟 | 人生初めての入院で色々心配でしたが先生や看護師さん達のおかげで大変助かりました。心より感謝しております。 |
| 46 | 患者本人 | 女 | 60代 | 6西病棟 | 色々お世話になりました。ありがとうございました。 |
| 47 | 患者本人 | 女 | 40代 | 6西病棟 | 先生や看護師さんもとても丁寧に親切にして頂いて良かったです。話もちゃんと聞いてくれた事、色々お世話になりました。ありがとうございました。 |
| 48 | 患者本人 | 男 | 70代 | 7東病棟 | 多数の丁寧な手伝いを賜わり感謝致します。引き続き外来でお世話になりますがよろしく願い申し上げます。 |
| 49 | 患者本人 | 女 | 60代 | 5西病棟 | 土曜日の退院になったので入院費用の支払いがクレジットカードでは無理かと諦めていたが、事務の方が速やかに対応して下ったので本当に助かりました。高齢の夫がキャッシュコーナーでウロウロせず済みました。病院長先生、副院長先生はじめ皆様大変お世話になり有難うございました。 |
| 50 | 患者本人 | 男 | 70代 | 6西病棟 | 市立病院時代からお世話になっています。最初の市立病院は現在の松戸二中辺りにあったと記憶します。その後北松戸駅からの坂道を上った前の市立病院になりました。昭和もかなり長い時代お年寄りが亡くなるのは自宅というのが多かったですね。私の家は昭和45年に祖母が亡くなりましたがやはり家でした。父は平成に時代が変わるころに亡くなりましたが市立病院にお世話になりました。心臓に病を持ち二度救って頂き三度目に亡くなりました。父の見舞いもしましたが病室に付き添ったこともあります。間違いなく松戸市民の安心を保証してくれる有難い病院でした。現在の総合医療センターができた直後、ついに私が脳径ヘルニアの手術でお世話になりました。5泊位の入院だったと思いますが立派な施設で松戸を誇らしく感じました。今回は父と同じ心臓に関係した病で2週間入院しました。松戸には他にも大病院はありますが総合医療センターには他とは違う親しみを覚えます。市の職員の方々が運営しておられる病院だからでしょう。総合医療センターは市役所や図書館、博物館等と同様に市民にとって無くてはならない施設です。市民のために引き続き貢献してください。期待しています。 |

調査結果 総括 (病棟)

1 現状

(1) 総合評価

総合評価の平均点が 4.2 点。総合評価の評価上位 2 項目は 5.5 ポイント減少、評価下位 2 項目は 1.2 ポイント増加、「どちらとも言えない」が 4.2 ポイント増加。

各調査項目の平均点は、「診療」4.4 点、「接遇」4.4 点、「施設・設備」4.3 点ということで、おおむね高い評価をいただいた。「食事」については 3.7 点ということで、決して高い評価を得られているとは言えなかった。

(2) 個別項目

当院を選んだ理由として「医療設備がよい」14.0%は前年比 3.7 ポイント増加しているが、「他院からの紹介」33.9%は前年比 2.0 ポイント減少、「いい医師がいるから」12.8%は前年比 6.1 ポイント減少となってしまった。また、令和 3 年度から新規に追加した「評判がいいから (口コミ)」は 6.9%であった。

各評価項目では、評価下位 2 項目が前年よりも大きく増加した項目は、精神的なケア (1.7%→6.1%) のみであり、その他、この評価項目が前年よりも大きく増加した項目はなかった。

なお、「やや不満」「とても不満」は少ないことが前提であると考えられるが、5%程度又はそれ以上の項目が 3 項目あった。

2 課題

接遇面の満足度はおおむね高いと考えられるものの、「面会ができないことへの配慮」に対して、評価上位 2 項目 46.6%、評価下位 2 項目 11.4%となった。回答者の真意を確認したわけではないので「面会ができないこと」への不満感を回答した方がいるかもしれないが、調査項目としては「配慮」に対する満足度を尋ねていることから、当院の配慮に対する評価として、満足いただけの方が 5 割に達していないものと考えられる。

また、接遇面の評価上位 2 項目が 80%に達していない「事務職員」は接遇向上に取り組みたい。

なお、総合評価の回答項目や個別回答項目の表現を令和 3 年度に改めたので、令和 4 年度実施の結果も注視していきたい。

3 その他

当院の入院患者数は、1日平均400人以上いる中で、今回の調査で回収した調査票は268枚であった。これはいかにも少ない数字である。

回答数が少ないと調査結果が氷山の一角に過ぎないなど、結果の精度管理、内容の裏付け等に問題もあるので、今年度以降は、病棟の協力をいただき、アンケート実施期間を延長するなどして、調査対象者数を拡大し、アンケート回収数を1日平均入院患者数並みに増加させたい。

