

患者満足度調査 結果報告書

令和4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
別紙(質問ごとのフリーコメント)	19
(問 10.11.12.17.18.19.20.21.22)	
クロス集計(外来)	23
自由記述(外来)	29
診療面(待ち時間)、診療面(接遇)、施設面、交通関連、 その他、御礼	
調査結果 総括(外来)	47
調査結果(病棟)	49
入院患者アンケート用紙	51
調査結果(病棟)	55
別紙(質問ごとのフリーコメント)	67
(問 26.31)	
クロス集計(病棟)	75
自由記述(病棟)	87
診療面(接遇)、施設、その他、御礼	
調査結果 総括(病棟)	103

【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にアンケート調査のご協力をいただき、当院に対してのご意見や、感じていることなどを把握し、サービス向上・充実につなげ、ひいては病院経営に資す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5年1月10日（火）～令和5年3月10日（金）
対象者・・・入院し退院が決まった患者
- 外来 配布日・・・令和5年1月10日（火）～令和5年3月10日（金）
対象者・・・外来受診のため来院した患者

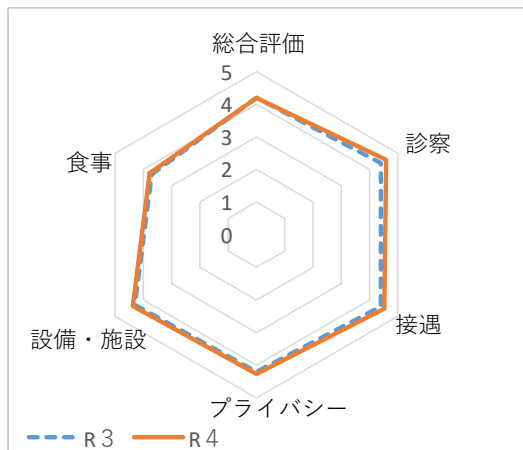
(2) サンプル数

- 病棟 延べ入院患者人数（令和4年度）・・・154,628人（令和3年度：150,711人）
配布数：800枚 回収数：648枚 回収率：81.0%（令和3年度：89.3%）
・母集団を令和4年度の入院患者数として信頼水準を95%と設定した場合、このサンプルにおける許容誤差は4%となります。
- 外来 延べ外来患者人数（令和4年度）・・・252,503人（令和3年度：255,574人）
配布数：1,500枚 回収数：1,177枚 回収率：78.4%（令和3年度：82.4%）
・母集団を令和4年度外来患者数として信頼水準を95%と設定した場合、このサンプルにおける許容誤差は3%となります。

※総計定期信頼性は、それぞれの指標において信頼度95%、許容誤差5%（通常統計的に求められる信頼性を担保した水準）を満たしております。

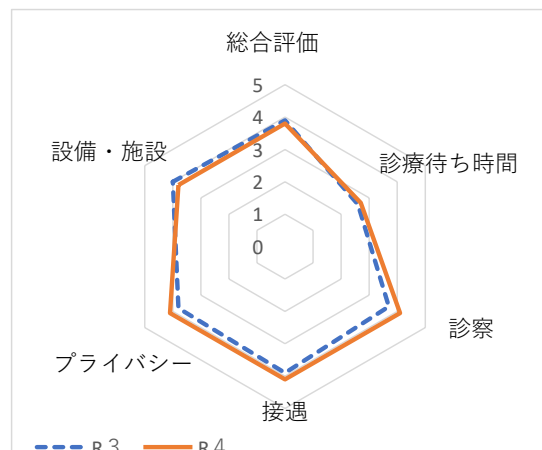
3 調査結果概要（各項目平均点）

【病棟】



平均	総合評価	診察	接遇	プライバシー	設備・施設	食事
R3	4.2	4.4	4.4	4.2	4.3	3.7
R4	4.2	4.6	4.5	4.3	4.4	3.8

【外来】



平均	総合評価	診察待ち時間	診察	接遇	プライバシー	設備・施設
R3	3.9	2.6	3.7	3.9	3.8	4.0
R4	3.8	2.7	4.1	4.1	4.1	3.8

※「総合評価」= アンケート項目「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」の平均値となります。

(5. 強くすすめたい、4. すすめたい、3. どちらとも言えない、2. あまりすすめたくない、1. すすめたくない)

患者満足度調査

調査結果（外来）

令和4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と向上に努めてまいります。

大変にお手数ですが、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

■患者さんの性別

男 女

■患者さんのご年齢

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

■当院までの交通手段

自動車(送迎含む) 路線バス(新京成バス、コミュニティバス)
タクシー バイク シャトルバス(乗車場所: 八柱 みのり台 上本郷)
自転車 徒歩

■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 その他()科)

■当院を選んだ理由（複数回答可）

- | | | |
|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> いい医師がいる | <input type="checkbox"/> 評判がいい（口コミ） | <input type="checkbox"/> 高度な医療を受けられる |
| <input type="checkbox"/> 他の病院・診療所で当院を紹介された | <input type="checkbox"/> 家族や知人の紹介 | |
| <input type="checkbox"/> 自宅や職場から近い | <input type="checkbox"/> ホームページを見て | <input type="checkbox"/> 病院広報誌「ペアレーター」を見て |
| <input type="checkbox"/> 救急搬送 | <input type="checkbox"/> その他（ | ） |

診察面について

問1 診察までの待ち時間

- 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)

- （ 予約はしていましたか 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
 30分以内 30分～60分 60分～90分 90分以上 ）

問2 診療時間は十分でしたか

- 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)

問3 医師は、あなたの名前を確認してから診療していましたか

- 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)

問4 医師は、あなたの目を見てわかりやすく説明していましたか

- 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)

問5 医師は、不安や要望に耳を傾けていましたか

- 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)

問6 プライバシーの配慮はされていましたが

- 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)

問7 感染対策は十分でしたか（適正なマスクの装着、消毒の有無など）

- 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)

接遇面について

問8 医師は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

- 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)

問9 看護師は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

- 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)

問 10 検査を担当する職員は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

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）

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

問 11 1階の受付職員は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

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）

回答に関する受付場所をご記入ください。（〇番窓口、外来〇番窓口など）

（

）

問 12 2階の受付職員は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

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）

回答に関する受付場所をご記入ください。（〇番窓口、外来〇番窓口など）

（

）

問 13 警備員等は礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

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）

施設面・その他

問 14 駐車場の料金設定は適切でしたか

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）

問 15 院内1階レストランのメニュー内容はいかがですか

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）

問 16 院内1階コンビニエンスストア（ローソン）の品揃えはいかがですか

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）

問 17 院内 2 階コーヒーショップの飲食スペースでは快適に利用できましたか

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）

問 18 院内の案内掲示はわかりやすいですか（目的の場所に行きやすかったかですか）

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）

問 19 院内を安全に歩行することができましたか

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）

問 20 院内は清掃が行き届いていましたか

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）

問 21 院内の感染対策は十分でしたか（入口での検温、消毒液の設置など）

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）

問 22 当院のホームページは、知りたい情報にすぐたどり着くことができましたか

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）

問 17～21 で、やや不満・とても不満とした方にお聞きします。不満と思われた場所はどこですか、また、問 22 でたどり着きにくいと思うページはどこでしたか。

問 17 _____	問 18 _____
問 19 _____	問 20 _____
問 21 _____	問 22 _____

■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 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

■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、ご自由にご記入ください。

ご記入後は、20.21.22 番外来受付、または正面玄関にある回収ボックスへ、鉛筆と一緒にお入れください。アンケートのご協力ありがとうございました。

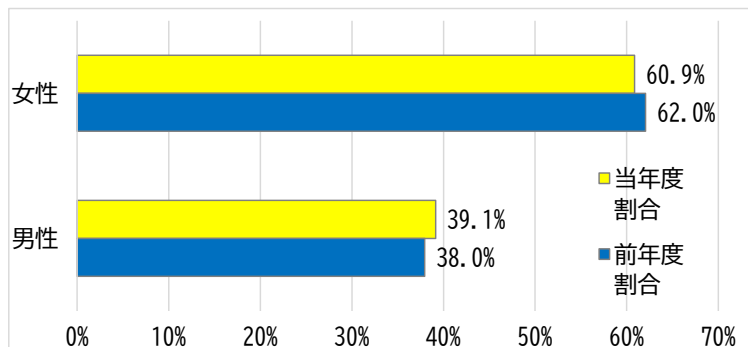
調査結果（外来）

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	703	60.9%	62.0%
男性	452	39.1%	38.0%
総計	1155		

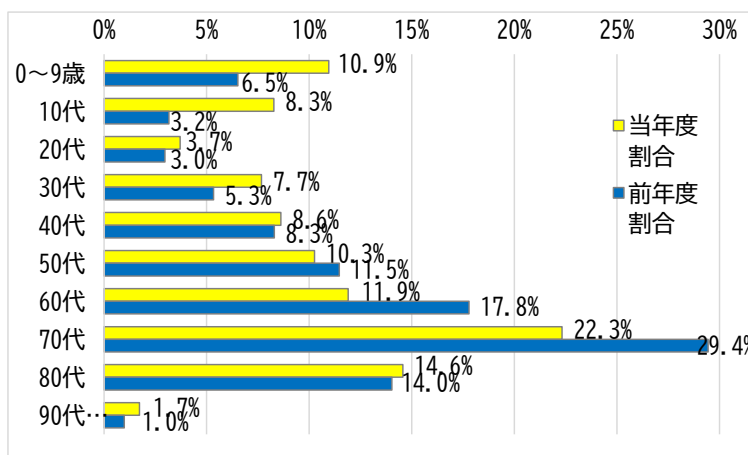


回答者の6割以上が女性であった。

女性の回答率が減少となり、男性の回答率が前年度を上回る形となるが、今年度も男女差が大きい結果となった。

(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	127	10.9%	6.5%
10代	96	8.3%	3.2%
20代	43	3.7%	3.0%
30代	89	7.7%	5.3%
40代	100	8.6%	8.3%
50代	119	10.3%	11.5%
60代	138	11.9%	17.8%
70代	259	22.3%	29.4%
80代	169	14.6%	14.0%
90代以上	20	1.7%	1.0%
総計	1160		

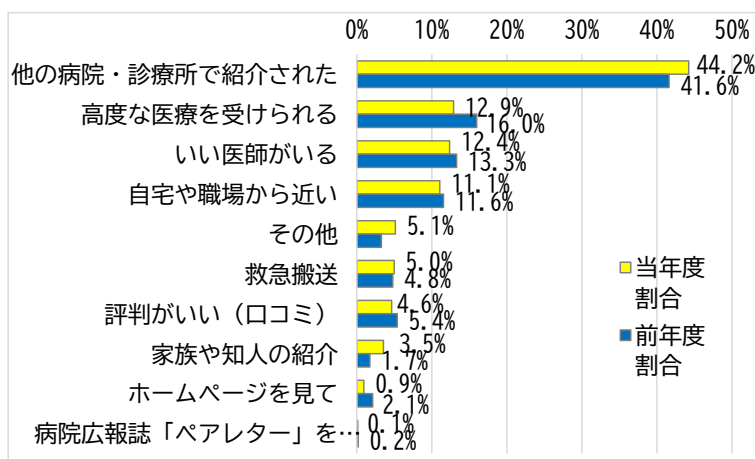


回答者の年代の60代以上が令和4年度50.5%となる（令和3年度62.2%）前年と比較すると10代で5.1%の増加が見られたが、60代で5.9%、70代で7.1%の減少となった。 ※回答の中には、付き添い者による記入も含まれております。

2 総評項目

(1)【当院を選んだ理由】（複数回答）

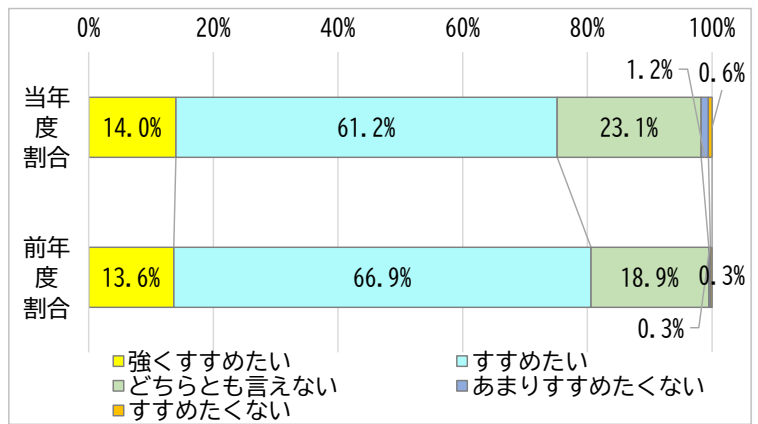
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
他の病院・診療所で紹介された	611	44.2%	41.6%
高度な医療を受けられる	178	12.9%	16.0%
いい医師がいる	171	12.4%	13.3%
自宅や職場から近い	153	11.1%	11.6%
その他	71	5.1%	3.3%
救急搬送	69	5.0%	4.8%
評判がいい（口コミ）	64	4.6%	5.4%
家族や知人の紹介	49	3.5%	1.7%
ホームページを見て	13	0.9%	2.1%
病院広報誌「ペアレーター」を見て	2	0.1%	0.2%
総計	1381		



「他の病院・診療所で紹介された」2.6%、「家族や知人の紹介」1.8%増加がみられたが、「高度な医療を受けられる」3.1%、「いい医者がいる」0.9%減少。

(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	143	14.0%	13.6%
すすめたい	625	61.2%	66.9%
どちらとも言えない	236	23.1%	18.9%
あまりすすめたくない	12	1.2%	0.3%
すすめたくない	6	0.6%	0.3%
総計	1022		



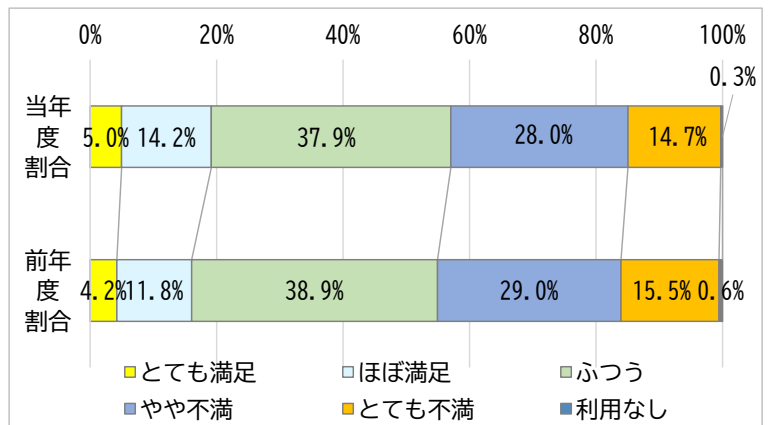
評価上位2項目は前年度と比べ80.5%から75.2%となり、5.4ポイント減少。評価下位2項目では、0.6%から1.8%となり1.2ポイント増加、「どちらとも言えない」4.2ポイント増加。

3 個別項目

<診察面などについて>

問1 診察までの待ち時間

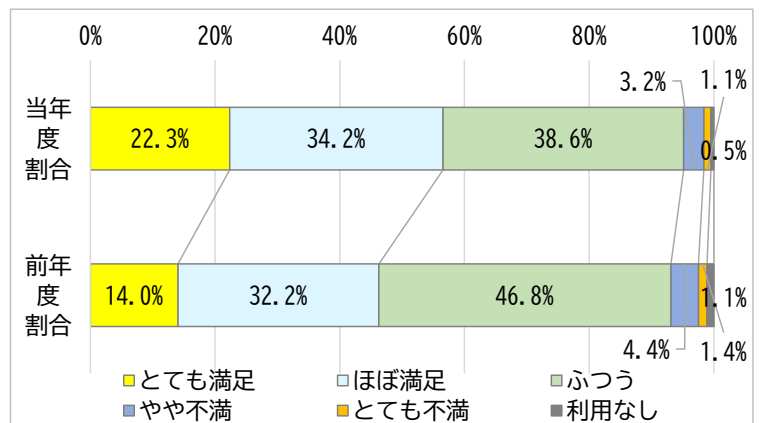
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	52	5.0%	4.2%
ほぼ満足	148	14.2%	11.8%
ふつう	395	37.9%	38.9%
やや不満	292	28.0%	29.0%
とても不満	153	14.7%	15.5%
利用なし	3	0.3%	0.6%
総計	1043		



上位2項目が3.2ポイント増加、下位2項目では「やや不満」1.0ポイント減、「とても不満」0.8ポイント減の合わせて1.8ポイントの減となった。

問2 診察時間

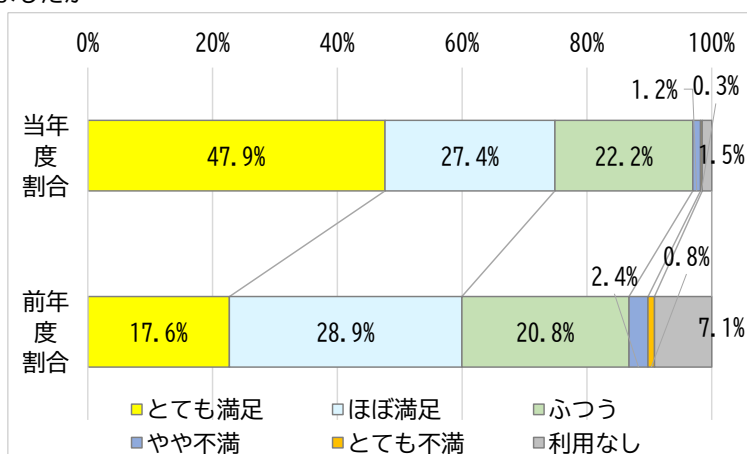
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	235	22.3%	14.0%
ほぼ満足	360	34.2%	32.2%
ふつう	406	38.6%	46.8%
やや不満	34	3.2%	4.4%
とても不満	12	1.1%	1.4%
利用なし	5	0.5%	1.1%
総計	1052		



「とても満足」8.3ポイント増加、「ほぼ満足」2ポイント増加、「ふつう」8.2ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問3 医師は、あなたの名前を確認してから診療していましたか

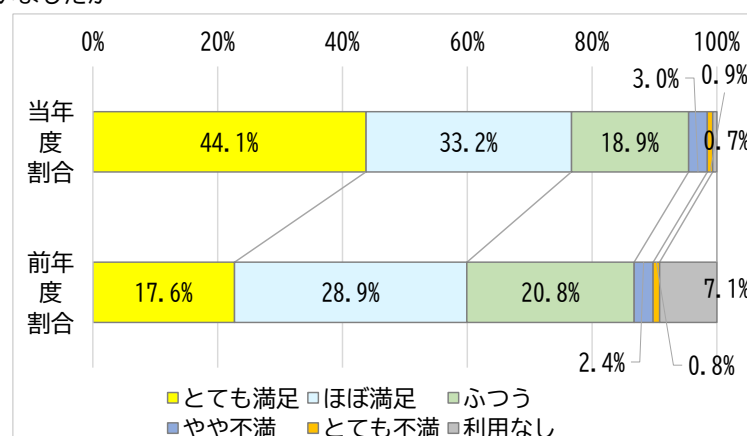
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	504	47.9%	17.6%
ほぼ満足	288	27.4%	28.9%
ふつう	234	22.2%	20.8%
やや不満	13	1.2%	2.4%
とても不満	3	0.3%	0.8%
利用なし	16	1.5%	7.1%
総計	1058		



「とても満足」30.3ポイント増加、「ほぼ満足」1.5ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。
令和4年度から新たに追加した設問。前年度の「医師による診察・治療内容」と同様として比較。

問4 医師は、あなたの目を見て分かりやすく説明していましたか

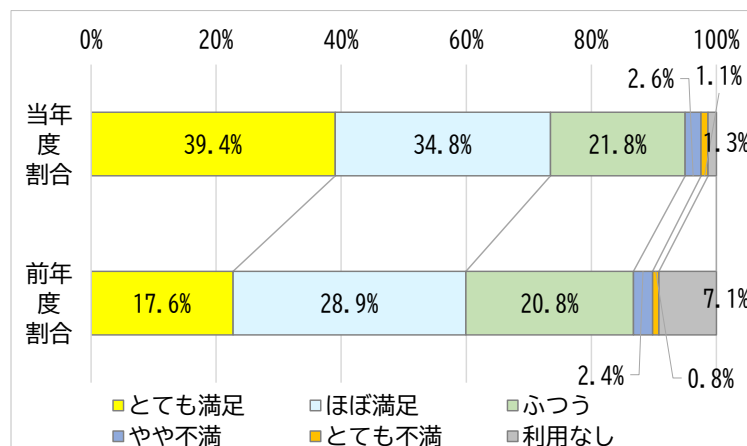
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	464	44.1%	17.6%
ほぼ満足	349	33.2%	28.9%
ふつう	199	18.9%	20.8%
やや不満	32	3.0%	2.4%
とても不満	9	0.9%	0.8%
利用なし	7	0.7%	7.1%
総計	1060		



「とても満足」26.5ポイント増加、「ほぼ満足」4.3ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。
令和4年度から新たに追加した設問。前年度の「医師による診察・治療内容」と同様として比較。

問5 医師は、不安や要望に耳を傾けていましたか

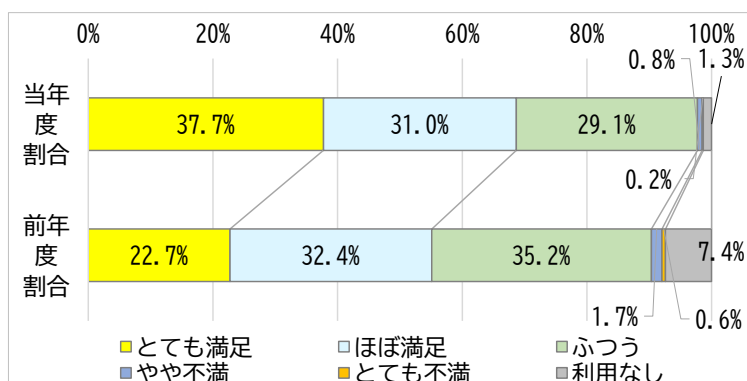
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	415	39.4%	17.6%
ほぼ満足	366	34.8%	28.9%
ふつう	229	21.8%	20.8%
やや不満	27	2.6%	2.4%
とても不満	12	1.1%	0.8%
利用なし	14	1.3%	7.1%
総計	1063		



「とても満足」21.8ポイント増加、「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。
令和4年度から新たに追加した設問。前年度「医師による診察・治療内容」と同様として比較。

問6 プライバシーの配慮はされていますか

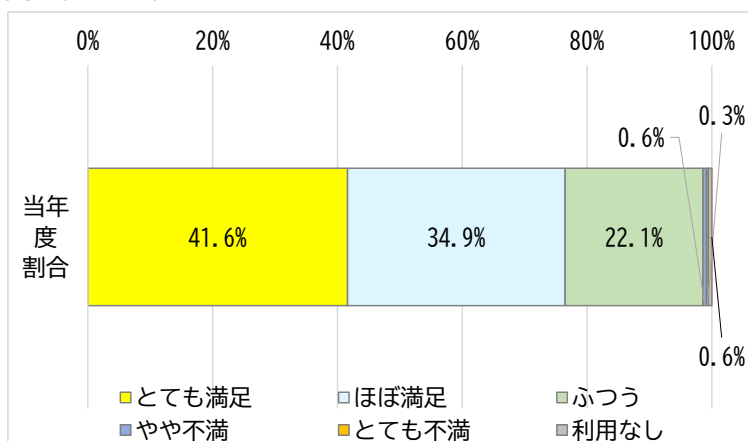
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	401	37.7%	22.7%
ほぼ満足	329	31.0%	32.4%
ふつう	309	29.1%	35.2%
やや不満	8	0.8%	1.7%
とても不満	2	0.2%	0.6%
利用なし	14	1.3%	7.4%
総計	1063		



「とても満足」15ポイント増加、「ほぼ満足」1.4ポイント減少、「ふつう」6.1ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。

問7 感染対策は十分でしたか (適正なマスクの装着、消毒の有無など)

内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	444	41.6%	-
ほぼ満足	372	34.9%	-
ふつう	236	22.1%	-
やや不満	6	0.6%	-
とても不満	3	0.3%	-
利用なし	6	0.6%	-
総計	1067		

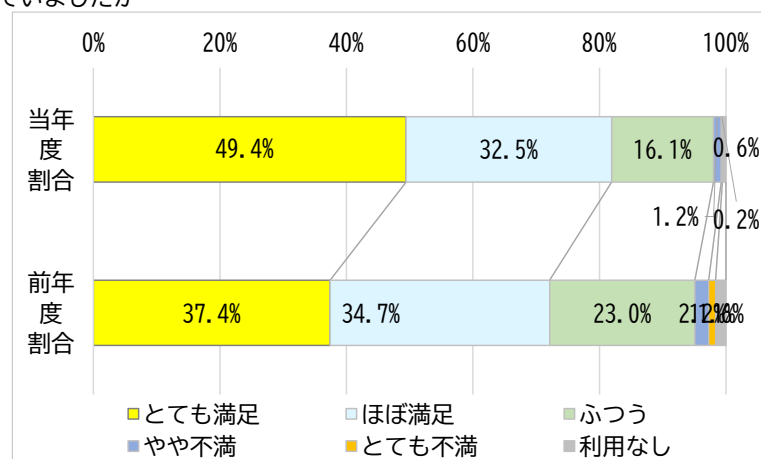


評価上位2項目が76.5%。
令和4年度から新たに追加した設問となり前年度比較対象なし

<接遇面について>

問8 医師は、礼儀正しく親かな言葉遣いや態度で接していましたか

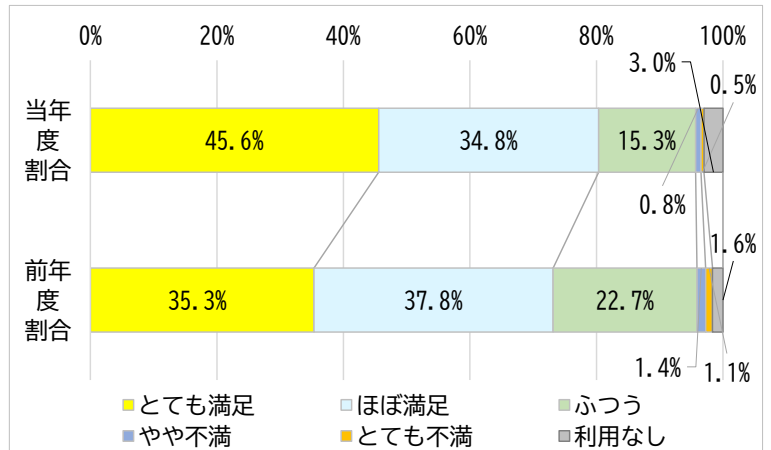
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	528	49.4%	37.4%
ほぼ満足	347	32.5%	34.7%
ふつう	172	16.1%	23.0%
やや不満	13	1.2%	2.2%
とても不満	2	0.2%	1.1%
利用なし	6	0.6%	1.6%
総計	1068		



「とても満足」12ポイント増加、「ほぼ満足」2.2ポイント減少。「ふつう」6.9ポイント減少、その他の項目は大きな変化なし。

問9 看護師は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

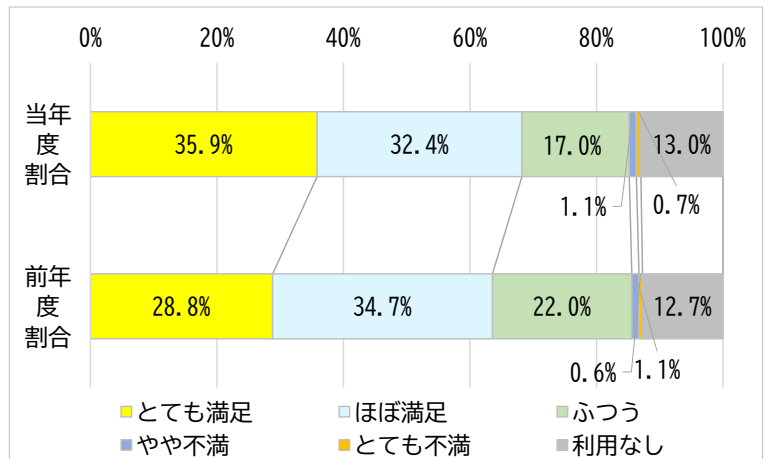
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	485	45.6%	35.3%
ほぼ満足	370	34.8%	37.8%
ふつう	163	15.3%	22.7%
やや不満	9	0.8%	1.4%
とても不満	5	0.5%	1.1%
利用なし	32	3.0%	1.6%
総計	1064		



「とても満足」10.3ポイント増加、「ほぼ満足」3ポイント減少。「ふつう」7.4ポイント減少その他の項目は大きな変化なし。

問10 検査を担当する職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

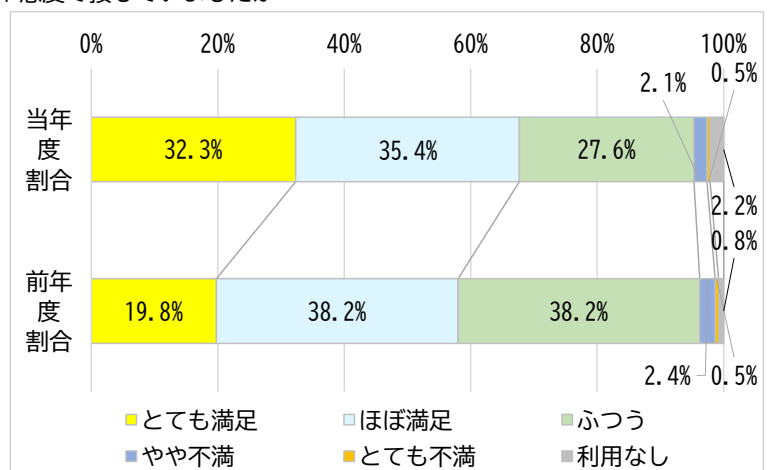
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	351	35.9%	28.8%
ほぼ満足	317	32.4%	34.7%
ふつう	166	17.0%	22.0%
やや不満	11	1.1%	1.1%
とても不満	7	0.7%	0.6%
利用なし	127	13.0%	12.7%
総計	979		



「とても満足」7.1ポイント増加、「ほぼ満足」2.3ポイント減少、「ふつう」5ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。

問11 1階の受付職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

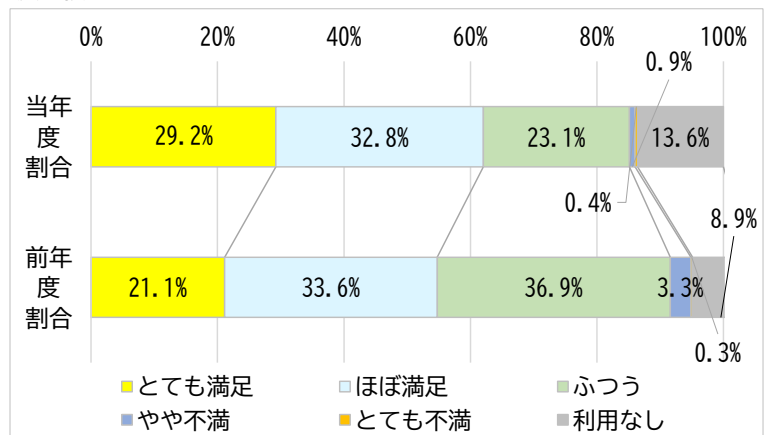
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	330	32.3%	19.8%
ほぼ満足	361	35.4%	38.2%
ふつう	282	27.6%	38.2%
やや不満	21	2.1%	2.4%
とても不満	5	0.5%	0.5%
利用なし	22	2.2%	0.8%
総計	1021		



「とても満足」12.5ポイント増加、「ほぼ満足」2.8ポイント減少、「ふつう」10.6ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。

問12 2階の受付職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

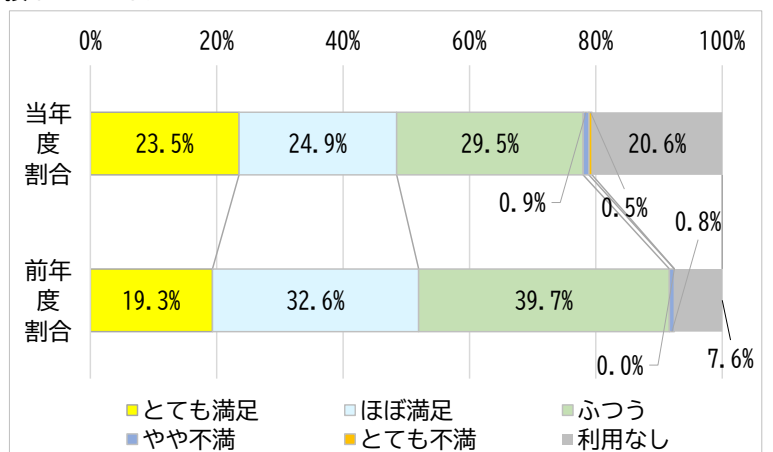
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	295	29.2%	21.1%
ほぼ満足	331	32.8%	33.6%
ふつう	233	23.1%	36.9%
やや不満	9	0.9%	3.3%
とても不満	4	0.4%	0.3%
利用なし	137	13.6%	8.9%
総計	1009		



「とても満足」8.1ポイント増加、「ふつう」13.8ポイント減少、その他の項目は大きな変化なし。

問13 警備員等は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	232	23.5%	19.3%
ほぼ満足	246	24.9%	32.6%
ふつう	291	29.5%	39.7%
やや不満	9	0.9%	0.8%
とても不満	5	0.5%	0.0%
利用なし	203	20.6%	7.6%
総計	986		

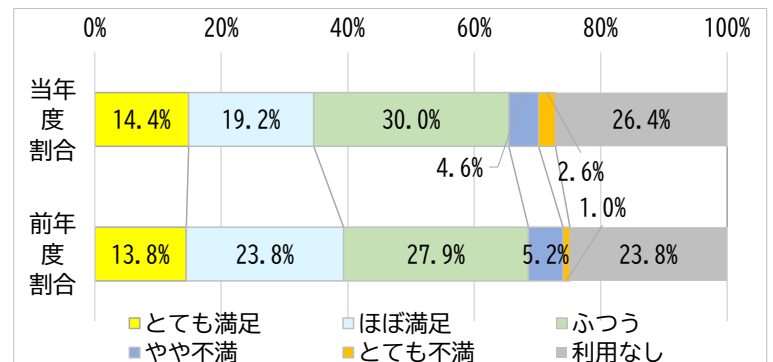


「とても満足」4.2ポイント増加、「ほぼ満足」7.7ポイント減少、「ふつう」10.2ポイント減少、その他の項目は大きな変化なし。

<施設面について>

問14 駐車場の料金設定は適正でしたか

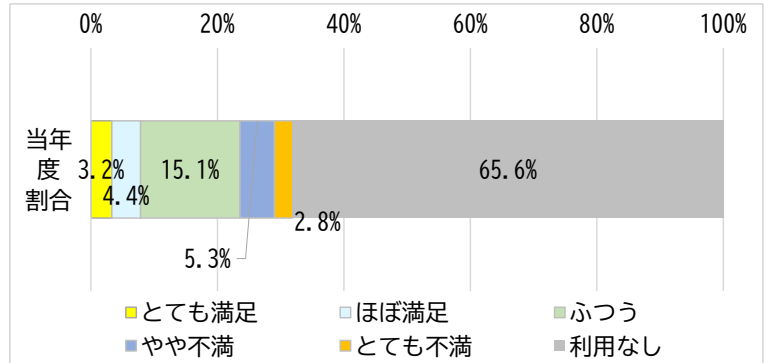
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	145	14.4%	13.8%
ほぼ満足	193	19.2%	23.8%
ふつう	301	30.0%	27.9%
やや不満	46	4.6%	5.2%
とても不満	26	2.6%	1.0%
利用なし	265	26.4%	23.8%
総計	976		



「ほぼ満足」4.6ポイント減少、「ふつう」2.1ポイント増加、その他の項目は大きな変化なし。利用者のみで見ると、計711人のうち、評価上位2項目47.5%、評価下位2項目10.1%、ふつう42.3%。

問15 院内1階レストランのメニュー内容はいかがですか

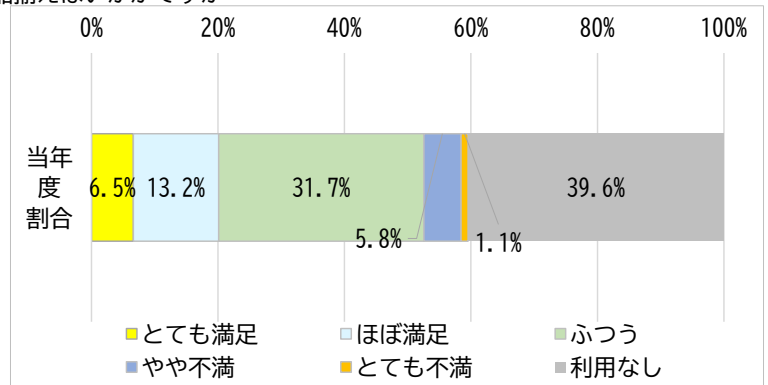
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	32	3.2%	-
ほぼ満足	44	4.4%	-
ふつう	152	15.1%	-
やや不満	53	5.3%	-
とても不満	28	2.8%	-
利用なし	659	65.6%	-
総計	968		



。評価上位2項目7.6%、評価下位2項目8.1%。利用者のみで見ると、計309人のうち、評価上位2項目24.5%、評価下位2項目26.2%、ふつう49.1%。令和4年度から新たに追加した設問となり、前年度比較対象なし

問16 院内1階コンビニエンスストア（ローソン）の品揃えはいかがですか

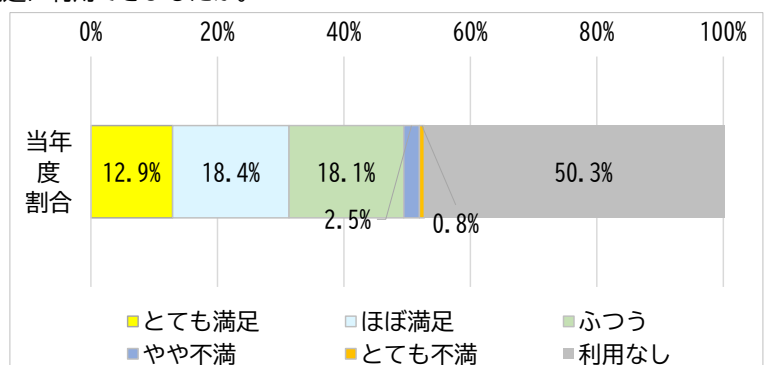
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	65	6.5%	-
ほぼ満足	133	13.2%	-
ふつう	319	31.7%	-
やや不満	58	5.8%	-
とても不満	11	1.1%	-
利用なし	398	39.6%	-
総計	984		



評価上位2項目19.7%、評価下位2項目6.9%。利用者のみで見ると、計586人のうち、評価上位2項目33.8%、評価下位2項目6.2%、ふつう54.4%。令和4年度から新たに追加した設問となり、前年度比較対象なし

問17 院内2階コーヒーショップの飲食スペースでは快適に利用できましたか。

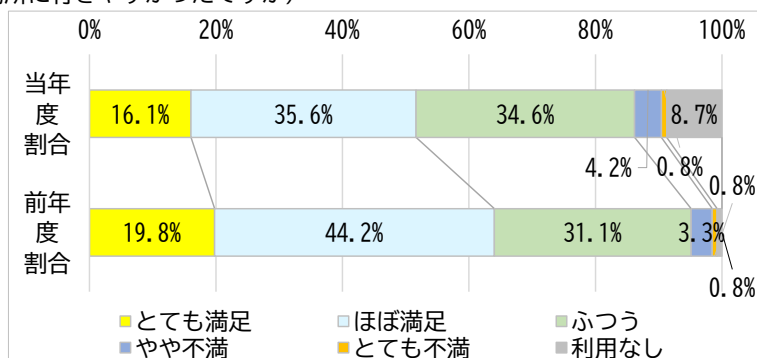
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	130	12.9%	-
ほぼ満足	185	18.4%	-
ふつう	182	18.1%	-
やや不満	25	2.5%	-
とても不満	8	0.8%	-
利用なし	506	50.3%	-
総計	1036		



評価上位2項目31.3%、評価下位2項目3.3%。利用者のみで見ると、計530人のうち、評価上位2項目59.4%、評価下位2項目11.8%、ふつう34.3%。令和4年度から新たに追加した設問となり、前年度比較対象なし

問18 院内の案内掲示はわかりやすいですか（目的の場所に行きやすかったですか）

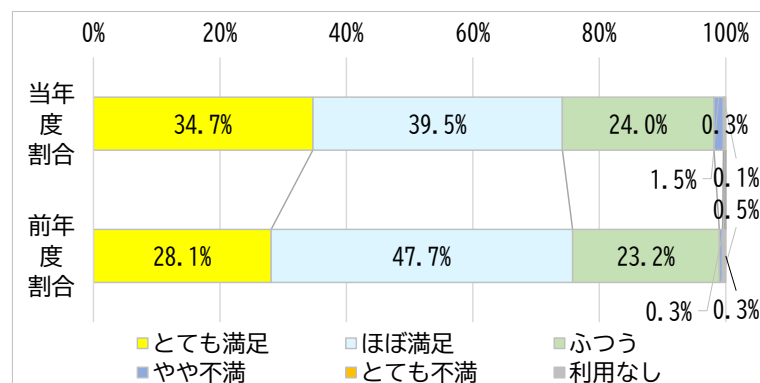
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	171	16.1%	19.8%
ほぼ満足	379	35.6%	44.2%
ふつう	368	34.6%	31.1%
やや不満	45	4.2%	3.3%
とても不満	9	0.8%	0.8%
利用なし	93	8.7%	0.8%
総計	1065		



「とても満足」3.7ポイント減少、「ほぼ満足」8.6ポイント減少、「ふつう」3.5ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問19 院内を安全に歩行することはできましたか

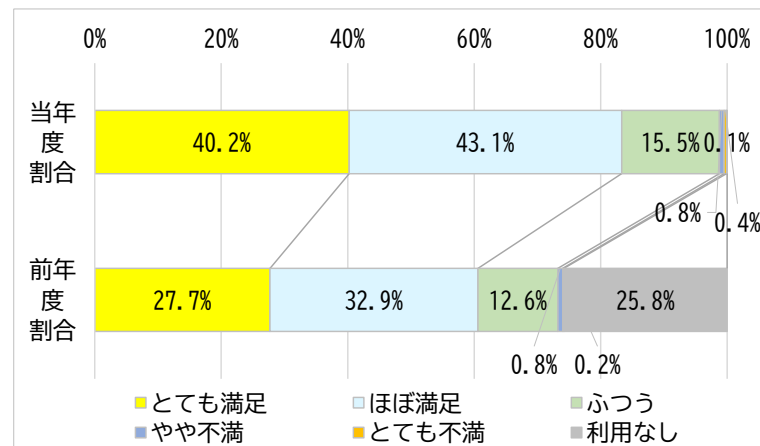
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	372	34.7%	28.1%
ほぼ満足	423	39.5%	47.7%
ふつう	257	24.0%	23.2%
やや不満	16	1.5%	0.5%
とても不満	1	0.1%	0.3%
利用なし	3	0.3%	0.3%
総計	1072		



「とても満足」6.6ポイント増加、「ほぼ満足」8.2ポイント減少、その他の項目は大きな変化なし。

問20 院内は清掃が行き届いていましたか

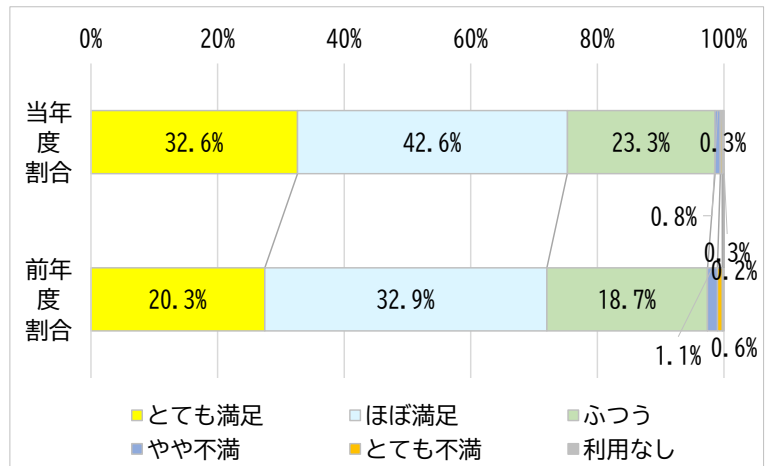
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	427	40.2%	27.7%
ほぼ満足	457	43.1%	32.9%
ふつう	164	15.5%	12.6%
やや不満	8	0.8%	0.8%
とても不満	4	0.4%	0.2%
利用なし	1	0.1%	25.8%
総計	1061		



「とても満足」12.5ポイント増加、「ほぼ満足」10.2ポイント増加、「ふつう」2.9ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問21 院内の感染対策は十分でしたか

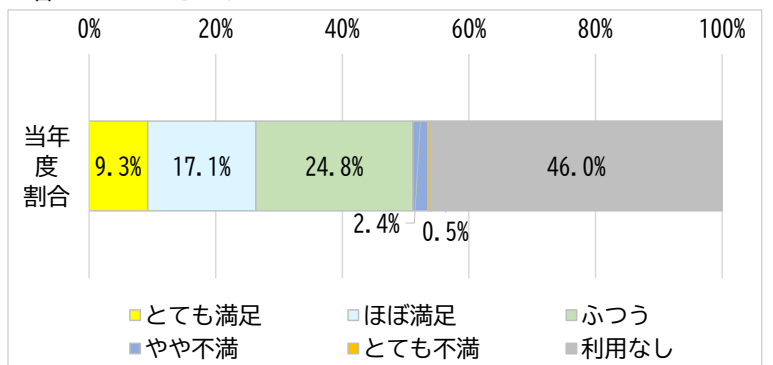
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	347	32.6%	20.3%
ほぼ満足	453	42.6%	32.9%
ふつう	248	23.3%	18.7%
やや不満	9	0.8%	1.1%
とても不満	3	0.3%	0.6%
利用なし	3	0.3%	0.2%
総計	1063		



「とても満足」12.3ポイント増加、「ほぼ満足」9.7ポイント増加、「ふつう」4.6ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

問22 当院のホームページは、知りたい情報にすぐたどり着く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	93	9.3%	—
ほぼ満足	172	17.1%	—
ふつう	249	24.8%	—
やや不満	24	2.4%	—
とても不満	5	0.5%	—
利用なし	462	46.0%	—
総計	1005		



評価上位2項目26.4%、評価下位2項目2.9%。利用者のみで見ると、計543人のうち、評価上位2項目48.8%、評価下位2項目5.3%、ふつう45.8%。令和4年度から新たに追加した設問となり、前年度比較対象なし

フリーコメント（やや不満・不満のご意見）

問10：検査を担当する職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

CT	3	(件数)
MRI	3	
レントゲン	6	
検体をとる	1	
採血	12	
採尿	1	
声が大きくて恐ろしい	1	
超音波	4	

問11：1階の受付職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

初めての来院で緊張して不安のなか、声が聞き取りにくく、やり取りに優しさと安心感が得られるような対応が欲しかった	1
電話対応での話が短い。眼科の予約が15時から16時までで、仕事でそんな時間帯に出来ないため対応時間を変更希望	1
声が小さく早口	2
丁寧な職員もいれば、横柄な態度の職員もいる	1
センシティブなことを伝えたいが人が多く周りが気になる。何度も聞かれるのも気になる。	1
ぜんぶ！！	1
稀に冷たい人がいる。だいたい親切。	1
薬を先に貰いたい	1
早口での説明が分かりにくい。先に次回の予約受付の説明がされたので次回の予約受付案をこれからやらないといけないのかと思った	1
以前、症状を色々聞き取りされ医師のように診断をしてきた	1
2番窓口（会計）	3
二人組で一緒に座りおしゃべりしながら案内された。保険証の確認で2番窓口	1
会計？診察後に用紙を出すところの職員にギャルみみたいな見た目と態度の女性がいらして手違いが2度もあった（先月来院時）	1
会計の人が職員同士でしゃべってる	1
一番左端の女性が態度が最悪（3/6月曜13時頃）	1

問12：2階の受付職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

12番（小児外来）	1
13番（放射線検査窓口）	2
20番（外来）	48
21番（外来）	53
22番（外来）	16
24番（外来窓口）	1
24番（口腔外科）	6
25番（耳鼻いんこう科）	2
26番（産婦人科）	7
28番（化学療法室）	3
29C（生理検査）	8
29番（検査予約センター）	2
29番A（採血室）	6
29番B（内視鏡検査）	2
B15（放射線治療室）	1
B27（中央処置室）	1
E62（栄養相談室）	2
整形の受付の方とても優しい。対応が抜群です	1
通りがかった職員の方がカルテ箱が間違っていたこと	1
負荷心電図について簡単に説明してくれた	1

問17：院内2階コーヒーショップの飲食スペースでは快適に利用できましたか

対応が悪い	1
メニューが少ない	1
席がない	6
席が狭い	4

問18：院内の案内掲示はわかりやすいですか（目的の場所に行きやすかったですか）

1階の再診受付が分からなかった	1
番号だけでなく科名も表示	1
分かりにくかった	1
案内板が解りづらい（字が小さい）	1
窓口番号	1
掲示自体を探してしまう	1
番号がありすぎてわからない	1
見にくい	1
中央廊下右にある番号表示とか	1
全体的に	1
会計が分かりにくい	1
トイレが遠い	1
椅子と道の幅があっていない	1
何科がどこの受付かわからない	3
座っている場所によっては見えない	1
採血の部屋には番号がない	1
エレベーターやトイレの案内が分かりにくかった	1

問19：院内を安全に歩行することはできました

走っているスタッフにぶつかりそうになった	1
動線によりぶつかりそうになる	1
手術後、手すりがないのは怖い	1
一階入り口	1
車イスのトイレが少ない	1

問20：院内は清掃が行き届いていましたか

トイレが汚い	3
授乳室	1
20番受付	1
全体的に雑	1

問21：院内の感染対策は十分でしたか

体温が低く出すぎる	1
検温で熱があっても通り抜けられる	1
入口の検温ほとんどの人がしていない	1
消毒液が出ない	1
検温消毒をせず中に入っていく人がいる	3
係員不在で出入り自由すぎ	1
アルコールがあまり置いていない	1
消毒液がトイレになし	1

問22：当院のホームページは、知りたい情報にすぐたどり着くことができましたか

アクセスのページが解らない	1
入院する際の情報	1
産科の詳しい情報	1
全体的に	1
担当医	1
見にくい	1

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	11	45	1	72	6	135	41.5%	57.8%
小児科	21	20		76		117	35.0%	65.0%
整形外科	13	20		60	1	94	35.1%	64.9%
産婦人科	12	20		59		91	35.2%	64.8%
消化器内科	7	13	1	46		67	29.9%	68.7%
糖尿病・代謝・内分泌内科	9	22	1	27	1	60	51.7%	46.7%
リウマチ科	6	18	2	26		52	46.2%	50.0%
循環器内科	7	10		28	1	46	37.0%	63.0%
血液内科	4	10		22		36	38.9%	61.1%
泌尿器科	5	6		24	1	36	30.6%	69.4%
耳鼻いんこう科	6	6	1	21		34	35.3%	61.8%
外科	6	8		13	1	28	50.0%	50.0%
歯科口腔外科	5	3		18		26	30.8%	69.2%
呼吸器内科	3	3		18		24	25.0%	75.0%
脳神経内科	1	3		14		18	22.2%	77.8%
化学療法内科		2		15		17	11.8%	88.2%
眼科	1	3		13		17	23.5%	76.5%
形成外科	2	2		11		15	26.7%	73.3%
総合診療科	3	3		8	1	15	40.0%	60.0%
消化器外科	4	3		7		14	50.0%	50.0%
新生児科	3	1		5		9	44.4%	55.6%
アレルギー科	3	1		4		8	50.0%	50.0%
その他	5			3		8	62.5%	37.5%
心臓血管外科	1	2		5		8	37.5%	62.5%
放射線治療科	1	2		4		7	42.9%	57.1%
呼吸器外科	1	2		3		6	50.0%	50.0%
小児外科		1		5		6	16.7%	83.3%
小児心臓血管外科	1	1		3		5	40.0%	60.0%
脳神経外科	1	1		3		5	40.0%	60.0%
小児脳神経外科				2		2	0.0%	100.0%
乳腺外科		1		1		2	50.0%	50.0%
皮膚科				1		1	0.0%	100.0%
総計	110	167	5	469	6	1009		

※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

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	4	6	36	52	45		143	7.0%	25	67.8%	2
小児科	11	13	49	30	17		120	20.0%	14	39.2%	12
産婦人科	6	15	47	21	5		94	22.3%	10	27.7%	22
整形外科	5	19	40	17	11		92	26.1%	7	30.4%	19
消化器内科	4	11	30	19	6		70	21.4%	12	35.7%	15
糖尿病・代謝・内分泌内科	1	8	8	27	18		62	14.5%	19	72.6%	1
リウマチ科	1	2	16	22	15		56	5.4%	27	66.1%	3
循環器内科		8	14	9	8		39	20.5%	13	43.6%	8
耳鼻いんこう科	4	10	15	7	2		38	36.8%	4	23.7%	23
泌尿器科	3	5	13	14	2		37	21.6%	11	43.2%	9
血液内科		4	20	7	4		35	11.4%	24	31.4%	17
外科	2	4	10	10			26	23.1%	9	38.5%	13
歯科口腔外科	5	6	10	4	1		26	42.3%	2	19.2%	24
呼吸器内科	1	4	11	8	1		25	20.0%	14	36.0%	14
脳神経内科		3	7	6	2		18	16.7%	18	44.4%	7
眼科		1	10	4	2		17	5.9%	26	35.3%	16
化学療法内科		7	6	3			16	43.8%	1	18.8%	25
消化器外科	1	2	8	5			16	18.8%	17	31.3%	18
総合診療科		4	4	5	3		16	25.0%	8	50.0%	5
形成外科		3	6	4	2		15	20.0%	14	40.0%	11
新生児科	2	2	4	1		1	10	40.0%	3	10.0%	28
アレルギー科		1	2	1	3		7	14.3%	20	57.1%	4
その他		1	3	3			7	14.3%	20	42.9%	10
小児外科		1	4		1	1	7	14.3%	20	14.3%	26
心臓血管外科	1	1	3	1	1		7	28.6%	5	28.6%	20
脳神経外科		1	4	2			7	14.3%	20	28.6%	20
放射線治療科		2	3	1		1	7	28.6%	5	14.3%	26
呼吸器外科			3	2	1		6	0.0%	28	50.0%	5
小児心臓血管外科		1		3			4	-	-	-	-
小児脳神経外科			1	1			2	-	-	-	-
乳腺外科		1	1				2	-	-	-	-
皮膚科		1					1	-	-	-	-
総計	51	147	388	289	150	3	1028				

※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 医師は、あなたの目を見てわかりやすく説明していたか（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	rank
内科	46	46	41	8	2		143	64.3%	27	7.0%	7
小児科	86	21	12	2	1	2	124	86.3%	10	2.4%	14
産婦人科	46	29	17	4	1		97	77.3%	18	5.2%	10
整形外科	40	29	24				93	74.2%	21	0.0%	15
消化器内科	26	23	18	2			69	71.0%	23	2.9%	12
糖尿病・代謝・内分泌内科	24	21	15	3	1		64	70.3%	25	6.3%	8
リウマチ科	14	21	18	4			57	61.4%	28	7.0%	6
循環器内科	17	18	8	2			45	77.8%	17	4.4%	11
泌尿器科	11	16	10			1	38	71.1%	22	0.0%	15
血液内科	12	17	6			1	36	80.6%	15	0.0%	15
耳鼻いんこう科	25	8	2	1			36	91.7%	7	2.8%	13
歯科口腔外科	19	7	1				27	96.3%	4	0.0%	15
外科	10	10	4		2		26	76.9%	19	7.7%	5
呼吸器内科	7	14	4				25	84.0%	13	0.0%	15
脳神経内科	4	11	3	2			20	75.0%	20	10.0%	4
眼科	8	4	4	1			17	70.6%	24	5.9%	9
化学療法内科	5	10	1				16	93.8%	5	0.0%	15
形成外科	8	5	2			1	16	81.3%	14	0.0%	15
消化器外科	12	4					16	100.0%	1	0.0%	15
総合診療科	6	7	1				14	92.9%	6	0.0%	15
新生児科	6	2	1				9	88.9%	8	0.0%	15
アレルギー科	4	3		1			8	87.5%	9	12.5%	3
その他	6				1		7	85.7%	11	14.3%	2
小児外科	2	4	1				7	85.7%	11	0.0%	15
呼吸器外科	1	5					6	100.0%	1	0.0%	15
心臓血管外科	2	1	3				6	50.0%	29	0.0%	15
脳神経外科	5	1					6	100.0%	1	0.0%	15
放射線治療科	3	1	1			1	6	66.7%	26	0.0%	15
小児心臓血管外科	3	1			1		5	80.0%	16	20.0%	1
乳腺外科		1	1	1			3	-	-	-	-
小児脳神経外科	1			1			2	-	-	-	-
皮膚科		1					1	-	-	-	-
総計	459	341	198	32	9	6	1045				

※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

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	rank
内科	56	52	36	4			148	73.0%	26	2.7%	4
小児科	87	25	12		1	1	126	88.9%	9	0.8%	8
産婦人科	44	36	15	3			98	81.6%	16	3.1%	3
整形外科	42	29	20	1			92	77.2%	22	1.1%	7
消化器内科	25	27	13	1			66	78.8%	21	1.5%	6
糖尿病・代謝・内分泌内科	30	20	13	1	1		65	76.9%	23	3.1%	2
リウマチ科	16	26	14	1			57	73.7%	25	1.8%	5
循環器内科	20	16	9				45	80.0%	19	0.0%	9
血液内科	17	17	2			1	37	91.9%	7	0.0%	9
泌尿器科	15	15	6			1	37	81.1%	18	0.0%	9
耳鼻いんこう科	26	8	2				36	94.4%	4	0.0%	9
歯科口腔外科	22	5					27	100.0%	1	0.0%	9
外科	13	9	4				26	84.6%	14	0.0%	9
呼吸器内科	11	12	2				25	92.0%	6	0.0%	9
脳神経内科	9	8	3				20	85.0%	13	0.0%	9
眼科	8	4	4	1			17	70.6%	28	5.9%	1
化学療法内科	9	4	3				16	81.3%	17	0.0%	9
形成外科	8	6	1			1	16	87.5%	10	0.0%	9
消化器外科	14	2					16	100.0%	1	0.0%	9
総合診療科	9	5	1				15	93.3%	5	0.0%	9
新生児科	8	1	1				10	90.0%	8	0.0%	9
アレルギー科	4	2	2				8	75.0%	24	0.0%	9
その他	6	1					7	100.0%	1	0.0%	9
小児外科	4	2	1				7	85.7%	11	0.0%	9
脳神経外科	5	1	1				7	85.7%	11	0.0%	9
放射線治療科	5		1			1	7	71.4%	27	0.0%	9
呼吸器外科	2	3	1				6	83.3%	15	0.0%	9
心臓血管外科	2	1	3				6	50.0%	29	0.0%	9
小児心臓血管外科	2	2	1				5	80.0%	19	0.0%	9
乳腺外科	1	1	1				3	-	-	-	-
小児脳神経外科	1			1			2	-	-	-	-
皮膚科	1						1	-	-	-	-
総計	522	340	172	13	2	5	1054				

※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

5 看護師について（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	rank
内科	46	51	43	1		5	146	66.4%	28	0.7%	8
小児科	82	28	13		2	3	128	85.9%	13	1.6%	6
産婦人科	46	34	14	3		1	98	81.6%	16	3.1%	5
整形外科	43	31	13			6	93	79.6%	20	0.0%	9
消化器内科	21	32	11		1	1	66	80.3%	17	1.5%	7
糖尿病・代謝・内分泌内科	27	18	17	2		1	65	69.2%	27	3.1%	4
リウマチ科	19	25	8	2	1	1	56	78.6%	21	5.4%	3
循環器内科	19	15	10			1	45	75.6%	23	0.0%	9
血液内科	17	16				4	37	89.2%	6	0.0%	9
耳鼻いんこう科	21	12	3				36	91.7%	3	0.0%	9
泌尿器科	16	15	5				36	86.1%	12	0.0%	9
歯科口腔外科	19	5	1			2	27	88.9%	7	0.0%	9
外科	13	10	3				26	88.5%	8	0.0%	9
呼吸器内科	9	13	2			1	25	88.0%	9	0.0%	9
脳神経内科	7	10	2				19	89.5%	5	0.0%	9
眼科	9	7	1				17	94.1%	1	0.0%	9
形成外科	9	6				1	16	93.8%	2	0.0%	9
総合診療科	9	5	1		1		16	87.5%	10	6.3%	2
化学療法内科	7	6	2				15	86.7%	11	0.0%	9
消化器外科	10	1	2	1			14	78.6%	21	7.1%	1
新生児科	7	2	1				10	90.0%	4	0.0%	9
アレルギー科	4	2	2				8	75.0%	24	0.0%	9
その他	5	1				1	7	85.7%	14	0.0%	9
小児外科	3	3	1				7	85.7%	14	0.0%	9
脳神経外科	2	3	2				7	71.4%	25	0.0%	9
放射線治療科	4	1				2	7	71.4%	25	0.0%	9
心臓血管外科	1	2	3				6	50.0%	29	0.0%	9
呼吸器外科	1	3	1				5	80.0%	18	0.0%	9
小児心臓血管外科	1	3				1	5	80.0%	18	0.0%	9
乳腺外科	1	2					3	-	-	-	-
小児脳神経外科	1		1				2	-	-	-	-
皮膚科		1					1	-	-	-	-
総計	479	363	162	9	5	31	1049				

※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

患者満足度調査

自由記述（外来）

令和4年度

松戸市立総合医療センター

診療面（接遇）

診療科	年齢	性別	フリーコメント
内科	30代	女	愛想がない！態度も悪い、患者をバカにしている！
	40代	男	Drの診察時以外の態度がよくない
		女	検査員の対応が悪い
	50代	男	電話対応が悪く感じる
		女	もっと詳しく教えてほしい。たまにカリカリつっけんどんに話をしたりする。忙しいのは仕方ないのですが、、、
	60代	男	病院の方は、立場が違うので、この様にはできないかも知れませんが、予約なしで来た際、対応してくれた方の口調が厳しく、受け付けてくれるか不安になりました。仕事が客を相手にすることなので、経験上高圧的かなと思いました。
		女	看護師が優しい人と、すごく感じの悪い人との差が大きすぎる
70代	女	医師の性格などもあるかと思うがとてもソフトに対応して下さる方がいる。具合の悪い方への接し方も勉強が必要である。	
総合診療科	10代	女	看護師さんの電話対応が足りてない
消化器外科	80代	女	1泊入院した時の看護師さん不満でした。私も悪いですけど、すごく態度が悪く悲しくなりました。忙しいのは分かりますけど
消化器内科	40代	女	・Q12（2F受付職員）：・29Bの受付はバイトですか？（PM4時前） ・29B受付の年増の看護師は「私達も寝ないで採血してるんだから睡眠取らないで採血してもいいのよ！」と言われた。患者に対する態度が失礼だ！患者でストレス発散するな！
循環器内科	50代	男	受付の人が機械的で不親切だった。予約するのに3回も電話を掛け直された。
	60代	女	以前ですが一階のボランティアの男性に検査室を訪ねた他所受付表をちゃんと見なさい、見ればわかるはず、何でも人に頼るなど言われたことがあります。不愉快でした
小児科	0-9歳	女	小児科のM先生がとても丁寧に話を聞いてくれて安心感があった。 小児科で心臓を診てもらっている。おむつかぶれの相談をしたら近所の皮膚科に行くように言われた。時間をかけて受診しているのに不親切。
	10代	女	眼科の先生の説明が速すぎて理解に苦しんだ。
泌尿器科	80代	男	MRIの検査をしましたがその検査中スタッフ同士が私的な話ばかりしていて患者の安全や不安を取り除くなどの役割を果たしていない。とても不愉快であった。患者に向き合って仕事をしてほしい。（毎回）
眼科	80代	男	眼科の担当医は無愛想で言葉がきついです。
耳鼻いんこう科	80代	男	病院運営の事務的な扱いには（特にコロナ期からここ数年）疑問を感じる事が多かったが、その時期でも担当の医師の方々（現在の耳鼻咽喉科の前の大学病院からの派遣医師？を除いて～その医師は大学に戻ったらしい）及び現場の受付事務の方看護師の方は皆患者に取って有難い存在でした。

待ち時間

診療科	年齢	性別	フリーコメント
内科	30代	男	待ち時間が長い名が少しネックです。一人ひとり見てくれるのは有難いです。
			待ち時間が非常に長いのは仕方がないと思いますが、説明がない、予定がないのは不満です。対応も悪いです。
		女	混みすぎです。
			内科の待ち時間が長い！先生の負担が多いのでは？
	40代	男	今回前回、待ち時間が長めでした。
		女	待ち時間長すぎる予約の意味がない。経過観察だけなら採血結果とその旨だけ書いてメールしてほしい。待ち時間が2時間あっても採血結果の伝達と次回予約だけでもの数分で終わる。効率が悪すぎる。他の先生や手段にしてほしい。
			待ち時間が長すぎる。
			予約の人数を少なくすれば待ち時間も減るのではないですか
	50代	女	大きな病院だから忙しくて仕方ないのですが予約していても1.5～3時間待たされる。
			待ち時間の短縮を希望します。
			内科（T先生）の待ち時間はもう少し考えてほしい。
			採血を予約時間の2時間半前に済ませて診察が予約時間から2時間過ぎるのは少しキツイです。
			予約で来ているのでもう少し待ち時間が短くなると助かります。14時予約で16:15でした。採血もあるので1時間前。
	60代	男	待ち時間が長い。
			長時間待つ、診察時間短すぎ。
			待ち時間が長すぎる！！
		女	待ち時間が長いのが一番困る。時間・予定が立てづらい。
			診察までの待ち時間が長い。
			予約しても待ち時間が長い。
	70代	男	待ち時間長すぎ。予約時間から2時間30分以上。
			待ち時間の短縮は必要。
		女	糖尿病・代謝・内分泌内科は90分以上待った。科によりバラツキがあるが特定の科では受診の度に予約時間が大きくずれ込む。
			待ち時間が長すぎる
			予約時間から3時間待ったこともありました。ありえない！
80代	男	予約の時間から毎回2時間位後に呼ばれます。予約しているのに何故？と思ってしまいます。診療体制に問題があるのですか？何年も来院していますが変わりません。ちなみに内科です。	
		付き添い時間がかかりすぎ。出勤予定でしたが仕事を午後休みしました。	
	女	待ち時間は30分くらいになると嬉しい。	
		長時間待たされても、飲食できる場所や買い物（食べ物雑誌）が充実しているともう少し待ち時間も苦がやわらぐのでは。とにかく昼をまたいでの待ち時間があたりまえなのに、飲食店が少なくおいしくないのは最悪だと思います。	
			待ち時間がかかるのなら、外来受付でこちらから聞かなくても待ち時間が長い旨を伝えてほしいと思います。90分以上どころか150分待った。

待ち時間

診療科	年齢	性別	フリーコメント
リウマチ科	40代	男	予約しているのに診察まで長すぎる。以前は2時間以上待ったことがある。
	60代	女	待ち時間が長すぎる。
			予約しててもものすごく待たされる。何か改善策はないだろうか。
70代	女	待ち時間の短縮を希望します。	
血液内科	60代	女	予約していても待ち時間がかかる。
	70代	男	予約時間があっても遅い。
総合診療科	80代	女	もう少し待ち時間が少ないといい。携帯やタブレットで待ち時間がわかると時間を有効に使える。看護師は親切な方が多い。
糖尿病・代謝・内分泌内科	30代	男	いつもはそんない待たないけど、今日は少し待ちました。
	50代	女	とにかく待ち時間が長すぎます。
			11:30予約で診察が16:00過ぎでした。
			予約していても待ち時間が長い。
	60代	男	待ち時間が長い。
		女	車ではないので、待ち時間はずっと院内にいないてはならない、5.6時間も待つので、院内にくつろげるスペースがあると良い。※席を外していても、あと何番目か分かると助かる。 コンビニ店員の一部に不満あり
	70代	男	予約時間10:45(血液検査等)で診察が13:00予約だと、すぐに呼ばれず待ち時間は2時間以上診察は15:00過ぎ、合計4.5時間は厳しい。先生も大変だと思いますし、医療センターを進めたいが、待ち時間が長いので考えます。
		女	待ち時間が長いと思う
	80代	男	予約しているのに診察時間になっても診察できず1日かかってしまい、ストレスになる。他の病院にかえたいくらいだ。診察時間(待ち人数)だけでも携帯でわかるようにしてもらいたい。
			予約時間を守っていただきたい(当日は10:30予約が15:30にやっと診察でした)。
90代以上	男	担当される医師が不足していると思います。都内に通院している医療機関では予定診療時間のアナウンスが1時間以内で対処しています。お考え下さい。お願いします!	
消化器内科	50代	女	待ち時間を減らしてほしい。
循環器内科	10代	男	待ち時間をスマホで確認したい。またはスマホで呼び出し。
脳神経外科	50代	女	待つ時間がもう少し短縮できたらいいなと思う。予約しても1、2時間待つことがあるが先生も患者の声に耳を傾けて時間をかけるのはとてもいいことですが待ち時間が長すぎる。先生を増やすとかどうかしてください。
脳神経内科	0-9歳	男	会計待ちが長く感じました。
	80代	男	順番待ちのデジタル化をしていただきたい。
心臓血管外科	80代	女	診療までの時間が長いですが、仕方ないと思っています。もう少し早くなると有難いです。

待ち時間

診療科	年齢	性別	フリーコメント
小児科	0-9歳	男	車で来ているので待つ時間を車の中で待機できるよう携帯電話・スマホで呼び出す受付から呼んでもらえるシステムがあるとコロナも加味して助かります。
			一時間以上待たされたことを医師に言ったら一度呼んだといわれたが呼ばれてない。ちゃんと確認していない。診察までに80分待たされた。
			待ち時間が少し長いと感じます。
		女	仕方ないのかもしれませんが基本待ち時間が長い。親子ともつかれてしまう。もう少し工夫してほしい。
			小児科の待合スペースに少しキッズスペースがあると待ち時間も苦でない。時間予約で来院しているが1時間以上待たされるのは時間がもったいない。メール呼び出しで外出できる等のサービスがあると助かる。
			皆さん親切にして下さり、素晴らしい病院だと思います。待ち時間が何とかなればもっとありがたいです。
	10代	男	予約しているのに待ち時間が長い。小児科循環器外来予約ですが、3週間前から予約受付なのに2カ月以上先まで予約がいっぱいと言われた。これでは、予約したい時期に予約できません。
			予約していても待ち時間がとても長い。
		女	お世話になりました。検査後の待ち時間が三時間も長すぎです。
			待ち時間が長くなるので近くなったら携帯で呼び出し機能があるとよい。
産婦人科	20代	女	とにかく待ち時間が長い。予約の意味がない気がします。
	40代	女	待ち時間が長い。
整形外科	10代	男	呼び出しにメールシステムがあると席を離れていても心配なく院内を動けると思いました。(あと何番目に呼ばれます。等)ポケベルなどでも。
	50代	女	診察ご案内表示に「下記の方は間もなくお呼びします」が出ていないのでいつ呼ばれるかわからずトイレをずっと我慢しました。10時予約から呼ばれたのは10時55分くらい。
	70代	女	電話での待ち時間が長い時がある。
形成外科	30代	女	予約の意味なし。
歯科口腔外科	70代	男	診察までの待ち時間の選択が「30分以内」からしか選べないのはなぜか、そもそも「時間通り」という選択のできず30分以内に診療できれば予約通りした、という前提というか。
その他	80代	男	外来の待ち時間が大変長く、担当医も大変と思いますが、なんとか解消できないものでしょうか。

施設面

年齢	性別	フリーコメント
0-9歳	男	小児科の椅子の凹んでいるところ、子どもなら座りやすそうだが、大人は座りにくいのでは？待ち時間が長いと疲れそうだなと思いました。
		診察室前の電光掲示板次の番号が表示されないのは仕様ですか？待ち時間が長いので、活用いただけると親切だと思います。
		入院中（小児科）ローソンにオムツが3枚入りしか置いておらず不便でした。1パック単位で売ってくださると助かります。
		トイレが少ない。個室も少ない、遠い
		空調が暑い。外との温度差がありすぎる。
	女	授乳室でおむつ替えをしていたら他の人も入ってきておむつ替えしていた。中に入っているのに堂々と入られたので貼り紙か案内の時にちゃんと伝えてほしい
		待合の場所の暖房がやや暑く感じる（長時間待っていると汗ばむくらいの時もありました。
		ちょっと暑い
		入院時Wi-Fiの設置
		赤ちゃんを連れていたので感染症が怖いので赤ちゃん専用の待合室が欲しい
		病院の中が暑いです。特にコーヒーショップの前が顔まで暑いです。
		ローソン内の品揃えがもう少し品数があると嬉しい。以前子供の入院の付き添いで夜就寝後しか買い物に行けなかったのが夜行くとおにぎりなど殆どないことがあった。
		よくドトールを利用するのですが時々テーブルが空いてないのでもう少し数があると嬉しいのですがこれ以上増やせないような気がします。
		院内が本当に暑い
室温が少し暑いように思いました。		
10代	男	小児科の待合はベビーカーが多く車いす利用しているため狭く、動きにくかった
		駐車料金は診察を受けていれば無料、又は何時間まで無料としてほしい
	女	・駐車場は無料でいいと思う。帰りの手続き（サービス）が面倒だと思いまし
		駐車料金利用している人にも関わらずお金を取るのか。民間にすら無料になる。無料になる時間を伸ばしてほしい
		検査などを含めると待つ時間が長いのでフリーWi-Fiや設備に大型テレビなどを設置していただけると有難いです
		Q21（院内感染対策）：玄関のたくさん置いてある消毒液の量が多すぎる気が…消毒液を手につけて乾くまでに時間がちょっとかかり、受付機に入れる診察券がなかなか取り出せない。急いでいる時は消毒液で手が濡れたまま診察券をさわらなければいけないのが気になる。
駐車場利用の際の近くの薬局に取りに行った後、再度病院の駐車割引の受付をするのが不便だと感じる		

施設面

年齢	性別	フリーコメント
10代	女	少し暑い
		Wi-Fiがあると有難い
		電話で緊急の時、ガイダンスにつながるのが、急を要しているのに時間がもったいない。
		新生児科のいすのデザインが座りづらいです。海のデザインにしなくても良いです。
20代	女	上着を着てくると院内はとても暑く荷物が増えてしまう
		待っているとき診察室前のイスが空いていないと、どこまで放送が聞こえるか分からず不安になる。度々モニターを確認するのが大変。
30代	男	コートを脱いでも室内温度が高く、暑くなってくる。熱のせいで暑いかわからなくなる。
		待合患者数に対して診察室前の待機スペースが足りないと思う。せっかく番号で管理しているのでフードコートみたいな呼出コールがあると他の場所でも待つことができるのではないかなと思う。
	女	とてもいい病院で安心して通院できています。強いて言うなら会計待ちの時の寒さ対策とHPが見やすくなればより快適です。いつもありがとうございます。
		妊娠中に入院していたのですが院内のお水が高く一階のコンビニまで2ℓのサイズを毎日重たい体で買いに行っていました。体に必要な水分くらい無料で自由に飲める環境だと有難いです。毎度自費で準備するのは入院患者さんには大変かと思えます
		・入院したことがあるが、室温はいつも暑いです。
		・Q14（駐車場料金）：必ず¥100取られるから「とても不満」
		少し暑い
2階の尿検査を提出するトイレの個数がもう少し増えるとありがたいです。		
室温が暑かった		
40代	女	再来受付は周りの混雑を何とかしてほしい。エスカレーターへの人の流れが一方通行でないので通りづらいし、接触してしまう。案内するはずの人が立ち話などで通路をふさいでいることが多い
		Wi-Fiを病棟や外来に入れてほしい。（ローソンだけでは足りないし、待ち時間が長いから）
		外来で来て何処で受け付けてどこへ行けばいいかわからない。結局2階の外来受付はなに？
		・出入口が狭い ・レストランの職員が時間内なのに食事ができなかった ・駐車料金が高い（特に面会時）
		空調が暑い

施設面

年齢	性別	フリーコメント
40代	女	待ち時間が長くなるのは仕方ないと思う。自分があとどれくらい待つのか、順番をネットで確認できれば外で待つことが出来便利。ずっと院内にいるのは少し苦痛である。
		採尿用のトイレがきたない。トイレが少なく遠い。
		今日は館内が少し暑く感じました
50代	男	待合（通路）狭い
	女	採血の採番機で操作が解らないお年寄りがいました。診察券でやろうとしていたので、出来たら便利だと思いました。
		美容室があると便利です。
		・採尿をするトイレのスペースが狭い。特に冬はコート等荷物が多いので個室内でもたもたしてしまう。
		・又個室が2つだと並んでると焦ってしまう。
		レストランの開店時間が遅いので早く始めてほしい。二階にもレストラン等の施設が欲しい。駐車料金を診察をしたら無料にしてほしい
		2階のイートインスペースが狭いので広くしてほしい ローソンで買ったものが食べられるように
		・待ち時間を過ごせるところがほしい（例えば図書館、トレーニングルーム、他のコーヒーショップなど）
・外にいても呼び出ししてもらえたりメールで連絡がくるシステムがあるとありがたい		
待合室の椅子がもう少し座り心地が良いと有難いです		
60代	男	トイレのごみ箱のふたが足のペダルを踏んでも開かない。
	女	患者さんは駐車料金を無料にしてほしい
		表示物がお年寄りに見えるのか不明です
		以前、トイレのコートがけが届かなかったので、もう少し下の方にもコート掛け（フック）を付けてください。
		一階がごちゃごちゃしている
		トイレがせまい。（使い勝手が悪い）遅いかもしれないが、使う人の事が考えられてなかった。
		診察の番号が表示されるモニターが小さくて見づらい
		ロッカーを設置してほしい。特に冬はコート等、手荷物がとてもじゃまに感じる。
70代	男	車いす用のトイレの便座が狭い・紙ペーパーの位置が悪い
		駐車場は広くて良い
		そろそろ待合室の（席の間隔）椅子はフリーにしたら？と思います。病院内のマスクは必要。
		一階のレストランで買ったものとか食べられたらいいなと思います。

施設面

年齢	性別	フリーコメント
70代	女	受付の所がなんど行ってもスムーズに進めない。もう少し広くとって受付からお金の支払機まで人がぶつからない様に工夫をしてもらいたい
		椅子の間隔が少し狭く車椅子が通れないです
		2F採血室横のトイレ（身障者用）の手洗い後のペーパーが大変取りにくい
		座るソファが少ない
		1階会計待ち時、立つスペースが少なくどこにいてよいかわからない。視力が弱い ため、1階のエレベータ前がとても暗く感じます。
		待合室の椅子が足りない。コロナで1つ空けて座っているからだとは思いますが。
	利用しない椅子があるので、椅子が足りないと思うことがありました	
不明	お手洗いが少なく場所が遠い	
80代	男	・会計から病院を出るところの動線がよくない。左右にあちこち行かなければならず、もう少し考えてほしい（一方方向等）
		・駐車券も明細書を見せて処理し、最後にまた100円払うのはとても面倒です。病院の利用で駐車場の料金を払うことが今まで他の病院ではなかったのでびっくりしました。
		綺麗で清潔感がある。
		呼び出しの声のアナウンスが小さくて聞こえない。呼び出しの番号が小さくて見えない。コロナもあるのでしょうが診察前にある椅子が少ない。
		トイレの中が狭い。
		トイレ案内が少ない
	女	・腰が悪く歩行が困難。駐車が広く、入口迄いつも苦勞している。入口がもう一か所あると良い。
		・Q14（駐車場料金）：患者は無料で良いのでは？
		・Q14（駐車場料金）：緑の手帳で0円になることを知らず、ずーっと支払っていた
		・Q16（CVS品揃え）：レストランに行かないのでコンビニがなくなると困る
		少し暑い
		モニターに診察の順番が提示されていることはべんりだが診察室名A～の表示の仕方がバラバラでとても接しにくい。もっとわかりやすく改善仕手ほしい
		寒いです
		通路が広すぎ、内科などはいつも混んでいるし通路が狭い
トイレがもう少し多くあるといいです。		
付き添いの家族が待ち時間を利用できるカフェもう一つあると嬉しいです。ソファ椅子とかやわらかい椅子。		

施設面

年齢	性別	フリーコメント
80代	女	<ul style="list-style-type: none"> ・外のベンチを増やしてほしい。待ち時間の間、外で休めるところが欲しい。 ・レストランももう少しあったら良いです。 ・病院の大きさに比べてトイレが少ないと思う。 ・レストランは美味しくないです。
		<ul style="list-style-type: none"> ・入院の際、コンビニに行って揃えるのが大変。全部家で準備して行って当日診療のご案内の掲示板の番号をもっと大きくしてほしい。内科21番受付前の番号が見えづらい。
90代以上	男	シャトルバスを新京成線に沿って走行してもらえたら高齢者には有難いのでお願いしたい

交通

診療科	年齢	性別	フリーコメント
内科	30代	女	交通の便がもう少し良いと嬉しい
	40代	女	シャトルバスが東松戸からでてると嬉しいです。
	60代	女	交通手段が便利になるともっと勧めやすい。
	70代	男	シャトルバスの運行エリア、運行本数が更に拡大してくれるとありがたい。よろしくお願いします。
		女	交通の便が悪いのでバスの時間を増やしてほしい。 馬橋の西口の住民にはバスの便がなくてとても不便です。
血液内科	60代	女	シャトルバスの増便を願っています
	80代	男	送迎バスの本数を増やしてほしいです。乗降場所も増やしてほしいです。
	80代		通院での交通手段（やむを得ないが遠い）
糖尿病・代謝・内分泌内科	60代	女	帰りのシャトルバスの終了時間が早く、診療が遅くなると間に合わない
消化器内科	80代	女	公共駅より遠いので不便
循環器内科	80代	男	電車通院（病院近く）出来れば良い 院内専用のバスの利用は大変便利
小児科	0-9歳	男	病院のバス（新京成バス）双子ベビーカーでも乗りやすくしてほしい、シャトルバス松戸駅からも出してほしい
			北総線の駅から直通のバスがあると大変助かります。
	10代	男	こちらに来るのも帰るのもバスの本数を増やしてほしい。定期的に来ていてとても不便です。
産婦人科	20代	女	シャトルバスの本数を増やしてほしい。
	30代	女	病院の場所が不便、バスを増やしてほしい
	40代	女	シャトルバスの本数を増やしてほしい。八柱駅から歩くこともあるが道に迷う。行先表示板を増やしてほしい。
歯科口腔外科	30代	女	シャトルバスを北松戸駅にも欲しい

その他

診療科	年齢	性別	フリーコメント
内科	30代	女	安心感があります。またドラマなどに出てくれたらうれしいです。
			かかりつけの診療科を受診したくてもわざわざ担当医に紹介状を出してもらわないと受診できず、一つの病院で見てもらいたいと思ってもとても行きにくいと感じる。もう少し他科も受診しやすくしてほしい
			難しい問題だと思いますが患者さん、付き添いの人でマスクをせずに話をされている方がいると気になります。
	50代	男	採血の際に男の人がやる時、いつも黒くなってしまふ。バンドをして止めるようにしている。ハリをさしてから血管を探すのが原因だと思われる。変えてほしいが、その男の人に担当されるのが恐ろしいくらい腕が黒くなる。
		女	最後の質問の答えは難しいです。良いと思っても簡単に答えられる病院ではないからです。「あの病院良いから行って見てもらいなよ」と気軽に言える病院ではないです。行きやすさなら千葉西や東葛クリニック、東松戸病院になります。ここは救急でも断られた時がありましたし、その時は新松戸中央病院になりました。紹介状がないと来られない病院です。
			乳がん検診をしてほしい
	60代	男	1F事務は外から見ても仕事してるふりして遊んでいる。
	70代	男	一人暮らしの高齢者でしたが薬を出してもらったときに医師の指示がなかったため、一括梱包されてなかった。10種類以上も飲むので飲み忘れや視力も悪いので落としてしまった時など探せないの、薬局で一括梱包してもらえるように頼んだ。しかし医者を確認をとってからOKがででから1時間はかかるかなと言われた。医者薬の一括梱包するか患者に希望するか聞いてほしい。
			・一人暮らしの高齢者・弱視に対して10種類もある薬をどうやって1個ずつ取り出して飲めと言うのか！（虐待です）飲み忘れや多く飲む事があるから一括梱包してほしいと言ってるのにしてくれない。どうしても2つに分けてくる。前病院でやっていたのにやってもらえないので早く違う病院で見てほしい。介護している家族の気持ちも理解してほしい。 ・内科T先生の診察に不満です。嫌な気持ちで次回の診療受けるのがストレスでしかない。
		女	1つの科にかかっている時、他の科も受診したいと思ったところ紹介状無しでも受診できるようになったほうが良いと思う。 紹介がないと料金が高すぎる。良い医師を増やしてほしい。日程をシッカリ決めて欲しい。入院時の食事が美味しくない。
80代	女	令和3年長男が亡くなりましたが暴れるからと拘束され1か月で亡くなりました。毎日電話でこうされる…と泣いておりましたが、顔を見るのでもできず亡くなりました。診断は白血病とのことでしたがdrの最後の言葉に暴れたからと説明されDICを起こしたのではないかと。とても残念です。（血液内科の先生でした）院長先生は助ける病院と言っておりますが私はこの件については忘れることができません。	
		アンケートを実施しても変わらないなら紙の無駄です。ペーパーレスの時代に…お金をかけるならもっと違うところに！！国と同様、お役所仕事じゃ困ります。	

その他

診療科	年齢	性別	フリーコメント
リウマチ科	80代	女	・Q4（医師の対応）：先生により異なる ・Q10（検査職員の対応）：血液検査の機械のところに立っている人で一度嫌な気分になったことがある
血液内科	60代	女	番号表示されていないのに診察室前で待っている方がいる為、番号表示されていても経って待ってなければならぬ事が多々ありつらい。
	70代	女	現在受診中のほかの症状が出ても院愛の診療科へ案内してもらえないことが不自由に感じます。
総合診療科	50代	女	アンケート期間中のみ対応がいいのでは……。これが続くといいかと思いました。予約紹介状無しでの7700エンは高額なのでは……。以前は松戸市民と他の市民は値段が違っていただけでは何のための私立病院なのか 個人病院や大学病院ではないのでは……。税金支払っていますよ
糖尿病・代謝・内分泌内科	40代	女	マスクから口が出ている付き添い人がいる。マスクの正しい着用を来訪者にも徹底してほしい。
	60代	男	採血スタッフが少ない。
女		紹介状がないと受診できないのでどの科でもできるようにしてほしい	
外科	80代	女	紹介状を必要としない科を増やしてほしい。（市民のみ）
乳腺外科	70代	女	問診票 もう少しわかりやすく、質問→答え の順で。細かすぎるかも。
消化器内科	50代	男	来院予定日に医師の都合で休診になることは前もって電話ぐらいしてもらいたい。来院してから休診と言われても都合（休暇）がある。
	80代	女	市民だけ紹介状なしで診察できる診療科を増やしてほしい
呼吸器内科	70代	男	入院時はパジャマタオルの代金は1日単位がおおいのでは？又冷蔵庫に関してもカードでなく1日単位がよいと思う
小児科	10代	男	初診料がかかるのでお勧めできない。紹介状持参で来院する方の病院という感じですか。
		女	Q4-5（医師の対応）：眼科の診察は不満だが、小児、栄養相談、眼科検査は「とても満足」。
産婦人科	30代	女	とてもいい病院で安心して通院できています。強いて言うなら会計待ちの時の寒さ対策とHPが見やすくなればより快適です。いつもありがとうございます。
			コロナ5類の動きがありますので面会・立会い・付き添いの緩和を柔軟にお願いしたい
			受付精算は電子化されていて素早く処理できて素晴らしいです。夜間診療では入口が解りにくかったり対応が丁寧ではなかった。産婦人科では3D写真も頂けたら嬉しい
			全て予約制となり残念ではあるが、高度な医療を受けられるため、今後も高度な医療を提供いただきたくよろしくお願いいたします。医師や看護師の大量退職のニュースもあるため、職員の方の待遇をしっかりといただき、患者へのより良い診療に繋げていただきたいです。
	40代	女	妊娠中のため、ローソンやドトールにノンカフェインのものが増えるとありがたいです。（ドトールのルイボスティが販売中止していたので）
	40代	女	昨年検査結果の説明を受けた時、代診の先生と主治医の先生の説明が全く違い、そのため治療方針に同意したら問題が発生した。

その他

診療科	年齢	性別	フリーコメント
産婦人科	40代	女	内診の時カーテンごしに担当の先生以外の先生の声がして指示している時があり、何かわたしに言ってから加わってほしかった
	80代		1Fボランティア？が多すぎる。支払はゼロなのか？
整形外科	70代	女	すすめたいという気持ちはあるのですが、自宅からは少し遠いので年を取ると車の運転が少し不安があり、電車だと乗り換えが面倒だったり。
	90代以上	男	病人に「『とても』満足」はありません
泌尿器科	50代	女	早く面会できるようにしてください。障害者なので不安
	70代	女	勧めたいと思いますが他院の紹介がないと断られました。
耳鼻いんこう科	0-9歳	女	小児科、紹介状なくても当病院受診しているので診ていただきたい
	10代	男	勧めたいが、初診は紹介状がないと初診料が高いため、話はする。
	40代	女	たまにソファに横たわり寝ている男性を見かけるのが気になる。(2Fトイレ付近のソファ)
	80代	男	少し遠いので言いにくい。自分たちは気に入っています。
歯科口腔外科	50代	男	もし可能ならば、土日どちらかでも診察があれば良いです。(診察があればたとえ診察料金UPでも構わないと思います)
	60代	男	入院中看護師の人員数が不足しているように感じた。特に夜間です。
	70代	男	実態を把握するためのアンケートから病院の都合が垣間見える。何のためのアンケートなのか。アンケートの内容はclosedguesなのに回答が複数選択なのも気になる。
	80代	男	コロナ綿棒の挿入をもっとゆっくり丁寧に、レントゲン技師、自分の作業方法を患者に押し付けている。どこの医院でも、検査部門の職員は患者の痛みのつらさを理解しない。厳重に教育すること。手当をだすな。

御礼

診療科	年齢	性別	フリーコメント
内科	50代	女	Q10（検査職員接遇）：「お大事に」と言っていただけて、安心でした。ありがとうございました。
	80代	女	Q13（警備員接遇）：前回、外で車を待っていたら「寒いから中で待っててもいいよ」と優しくお声をかけていただきました。心も身体も弱っていたのでとても救われました。ありがとうございました。車イスも片付けてくださいました。
リウマチ科	60代	女	整形外科の診療所からの紹介で受診・検査をしています。設備等もきれい。広くて安心していられます。採血の順番待ちも時間はかかりますが快適に待っています。特に不満はありません。気持ちよく安心して受診できる状況を維持してほしいと思います。コロナが大変だったと思いますが、これからも頑張ってください。内科K先生にお世話になりました。よく相談にのっていただきました。別の病院に行かれるとのこととで残念です。
	70代	女	満足です。スタッフの皆さんが本当に気持ちよく接してくれます。
	80代	女	ありがとうございます。落ち着いた雰囲気。薬が院内で届くと幸せです。 Q13（警備員接遇）：駐車場の横断歩道にいる人のおかげで安全。助かる
血液内科	20代	男	対応がとても丁寧でありがたいです。
	50代	女	いつもお世話になりありがとうございます。先生も看護師の方も皆親切で安心して通院が出来ます。今後ともよろしく願いいたします。
	70代	女	いつもありがとうございます。5年以上通院していますが、ほとんどの先生、看護師さん、受付の方など良くしていただいています。
総合診療科	50代	女	総合診療科（2）の先生がよく診てくださった。わかりやすかった。
糖尿病・代謝・内分泌内科	70代	女	超音波検査の画像を2名で確認してくださり見落とし防止の面から大変良いと思いました。ありがとうございました。
消化器外科	70代	男	この病院でコロナ、直腸がんで命を救われたので、とても感謝しております。友達、その他の人に紹介したいと思います。ありがとうございました。 Q13（警備員接遇）：朝早い親切なリードがあった
脳神経外科	80代	男	本当に皆さん優しく接してくださって、いつも感謝しています。お疲れ様です。いつもありがとうございます。
新生児科	10代	女	いつも（毎月）お世話になっております。貴院がなければ子供の命はなかったと思います。本当にこちらに足を向けて寝る事が出来ないほど感謝しております。皆様ありがとうございました。これからもよろしく願いします。
小児科	0-9歳	男	毎回しっかり対応いただいて感謝しています。スペースも十分に落ち着いて待つことができます。
		女	いつも親切丁寧に対応していただき、安心して利用できます。小児専門で通院していますが、主治医の先生もいつも心配事なども聞いていただけて助かっています。

御礼

診療科	年齢	性別	フリーコメント
小児心臓血管外科	20代	女	赤ちゃんを出産後、ダウン症と完全型心内膜床欠損と診断。旧松戸市立病院に救急搬送されました。その子も25歳になりました。手術を2度して頂き、今元気にさせて頂いております。3年前に八王子に引越ししましてもこちらに通わせて頂いておりましたが、偶然にも今日がこちらでの通院が最後になります。私達の年齢、車で3時間が少し大変になってきました。西国分寺の小児病院を紹介して頂き、これからはそちらの病院に行きます。先生方、看護師さん方々には大変お世話になりました。心よりお礼を申し上げます。ありがとうございました。お体にお気をつけて。
産婦人科	30代	女	医師、看護師、他のスタッフの皆様、いつも丁寧で親切にしてくださり、安心して入院して手術することが出来ました。たくさんの病院に行きましたが、一番の病院だと思います。
			看護師さんが優しく寄り添ってくれて、辛い診療の励みになる。各科でフォローしてもらえて心強い。
			Q13（警備員接遇）：正面入口の警備員さんにバスの件で聞いたら、詳しく説明してくれました。
整形外科	40代	女	いつもありがとうございます。Pの方大変だと思います。
形成外科	0-9歳	女	小児科の先生他皆様には大変お世話になりました。感謝しています。
その他	50代	女	K先生は患者さんの話に耳を傾けて下さり検査結果から次の方針を立てわかりやすく説明して下さるので有難いです。
不明	50代	女	全ての対応の丁寧さに驚きました。ありがとうございました。
	70代	男	適切な治療をして頂き深く感謝しています。医師も看護師も親切で明るく患者に親切でした。

調査結果 総括 (外来)

1 現状

(1) 総合評価

多くの患者さんからの声をいただけるよう、アンケート配付枚数を前回の 500 枚から 1,500 枚に増やし実施。

総合評価の平均点が前回から 0.1 ポイント減少し 3.8 点。「当院を親しい人にすすめたいか」の総合評価、評価上位 2 項目での前回との比較では 5.5 ポイント減少、評価下位 2 項目では 1.3 ポイント改善が図られました。

各調査項目の平均点では、5 項目のうち 4 項目で平均点の改善が見られましたが、「設備・施設」では前回の 4.0 点から 0.2 ポイント減少し 3.8 点という結果となりました。これは問 14~16 の駐車場、レストラン、コンビニの評価上位 2 項目で「ふつう」が上回っていることが要因かと思われる。

(2) 個別項目

当院を選んだ理由として「他院からの紹介」が 44.2%と前回から 2.6 ポイントの増加、「家族や知人の紹介」でも 1.8 ポイント増加しているが、一方で「高度な医療を受けられる」「いい医師がいる」については前回と比べ減少となった。

各評価項目では、評価下位 2 項目が前回よりも大きく増加した項目は、「診察待ち時間」となり (44.5%→65.8%)、その他、検査職員、警備員の接客などの項目で、前回よりも不満割合が増加となった。

また「ふつう」が「ほぼ満足」の割合以上となった項目が 7 項目あった。

2 課題

長年の課題である「診察の待ち時間」は、前回よりも不満割合が減少した結果となるが、自由記載には「病院に来て半日ば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。」「検査結果から診察までの時間が長く、手続きが継続されているか不安を感じる。」「予約を入れすぎ」などの声があるため、引き続き取り組んでいく必要がある。

全体的に、「ふつう」の割合が「ほぼ満足」の割合以上となる項目（診察時間・駐車場の料金・レストランのメニュー内容、コンビニエンスストアの品揃え）などについては、「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。

患者満足度調査

調査結果（病棟）

令和4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と向上に努めてまいります。

大変にお手数ですが、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

■患者さんの性別

男 女

■患者さんのご年齢

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 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 評判がいい（口コミ） 高度な医療を受けられる
他の病院・診療所で当院を紹介された 家族や知人の紹介
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（)

診療面について

問1 医師は、あなたの名前を確認してから診療をしていましたか

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）

問2 医師は、あなたの目を見てわかりやすく説明していましたか

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）

問3 医師は、不安や要望に耳を傾けていましたか

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）

問4 看護師は患者さんの気持ちを理解して、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 ほぼ満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問5 看護師は、あなたの健康状態の変化に気づき対応してくれましたか

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）

問6 ナースコールの対応は速やかでしたか

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）

問7 お薬を渡すときなど、看護師は名前を確認していましたか

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）

問8 職員の感染対策は十分でしたか（適正なマスクの装着、消毒の有無など）

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）

接遇面について

問9 医師は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

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）

問10 医師の身だしなみについてはどうでしたか

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）

問11 看護師は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

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）

環境面など・その他

問 23 病室は過ごしやすい環境でしたか

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）

問 24 プライバシーの配慮はされていましたか

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）

問 25 入院中の食事は満足でしたか

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）

問 26 食事についての具体的な感想などがありましたら、ご記入ください

[]

問 27 トイレなどは清潔に保たれていましたか

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）

問 28 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 ほぼ満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

問 29 院内1階コンビニエンスストア（ローソン）の品揃えはいかがですか

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）

問 30 当院のホームページは、知りたい情報にすぐたどり着くことができましたか

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）

問 31 問 30 で やや不満・とても不満 とした方にお聞きします。たどり着けなかったページはどのページになりますか

[]

■松戸市立総合医療センターを親しい方にもおすすめようと思えますか？

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

■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、ご自由にご記入ください。

[]

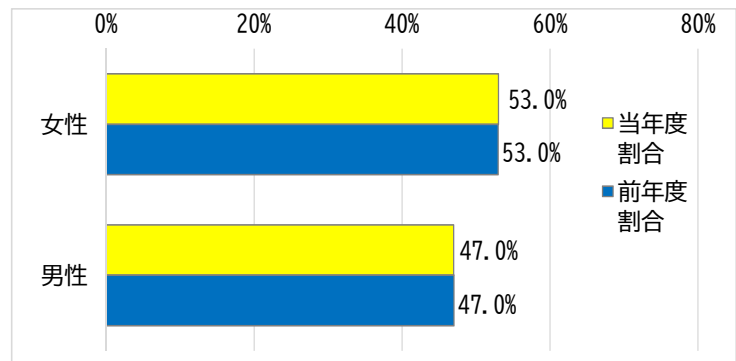
アンケートのご協力ありがとうございました。

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】

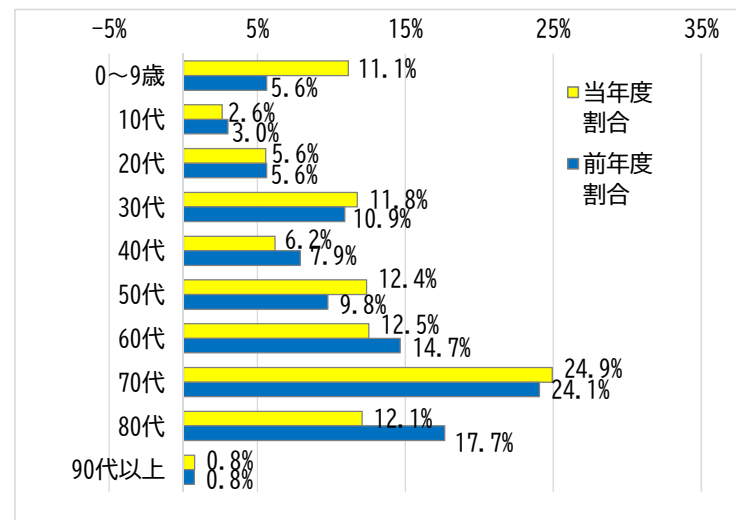
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
女性	342	53.0%	53.0%
男性	303	47.0%	47.0%
総計	645		



男女それぞれの割合は前年と同様となり、男女比としても、外来と同じく女性の方が回答者が多かった。

(2) 【回答者年代】

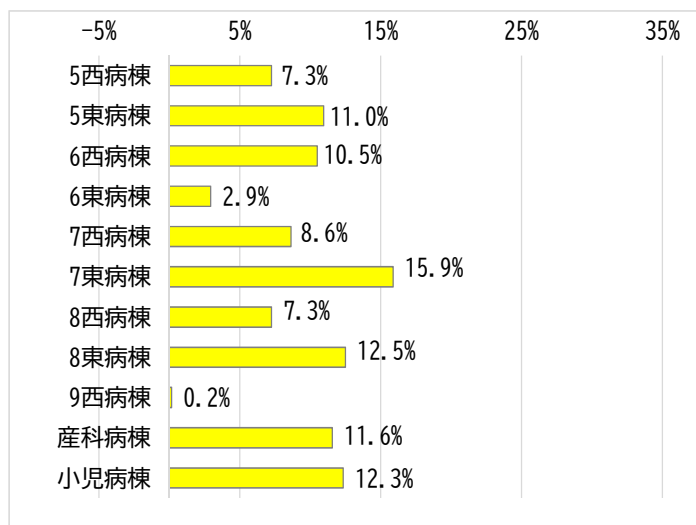
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
0～9歳	72	11.1%	5.6%
10代	17	2.6%	3.0%
20代	36	5.6%	5.6%
30代	76	11.8%	10.9%
40代	40	6.2%	7.9%
50代	80	12.4%	9.8%
60代	81	12.5%	14.7%
70代	161	24.9%	24.1%
80代	78	12.1%	17.7%
90代以上	5	0.8%	0.8%
総計	646		



回答者の年代は80代、60代、40代、10代に減少が見られ、70代、50代、30代、0～9歳に増加が見られた。
※回答の中には、付き添い者による記入も含まれております。

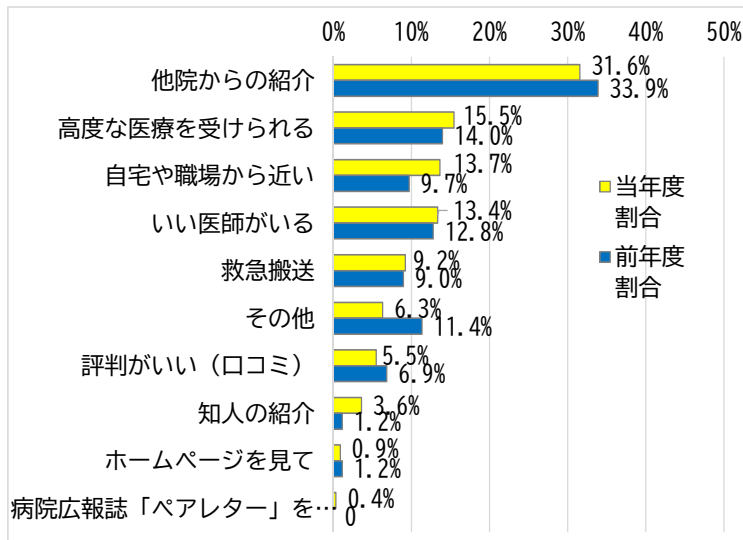
(3) 【入院した病棟】

内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
5西病棟	47	7.3%	—
5東病棟	71	11.0%	—
6西病棟	68	10.5%	—
6東病棟	19	2.9%	—
7西病棟	56	8.6%	—
7東病棟	103	15.9%	—
8西病棟	47	7.3%	—
8東病棟	81	12.5%	—
9西病棟	1	0.2%	—
産科病棟	75	11.6%	—
小児病棟	80	12.3%	—
総計	648		



(4)【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	349	31.6%	33.9%
高度な医療を受けられる	171	15.5%	14.0%
自宅や職場から近い	151	13.7%	9.7%
いい医師がいる	148	13.4%	12.8%
救急搬送	102	9.2%	9.0%
その他	70	6.3%	11.4%
評判がいい(口コミ)	61	5.5%	6.9%
知人の紹介	40	3.6%	1.2%
ホームページを見て	10	0.9%	1.2%
病院広報誌「ペアレーター」を見て	4	0.4%	0
総計	1106		

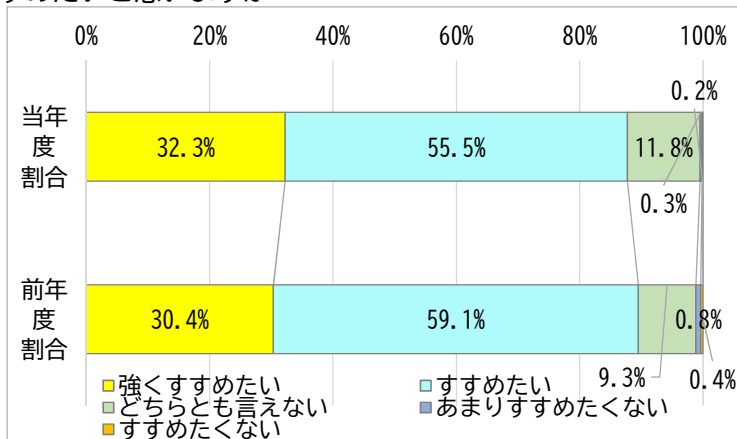


「他院からの紹介」は前回から2.3ポイント減、「高度な医療を受けられる」は1.5ポイント増、「自宅や職場から近い」は4.0ポイント増、「いい医師がいるから」0.6ポイント増、「救急搬送」0.2ポイント増、「評判がいいから(口コミ)」1.4ポイント減、「知人の紹介」2.4ポイント増。

2 総合評価

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

内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
強くすすめたい	192	32.3%	30.4%
すすめたい	330	55.5%	59.1%
どちらとも言えない	70	11.8%	9.3%
あまりすすめたくない	2	0.3%	0.8%
すすめたくない	1	0.2%	0.4%
総計	595		



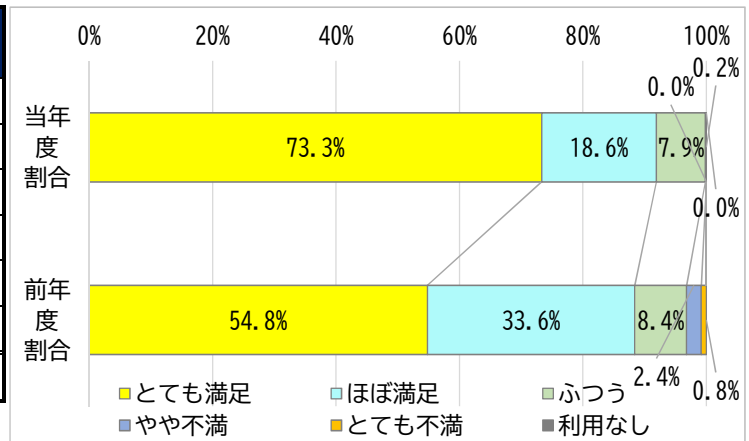
評価上位2項目は前年度と比べ89.5%から87.7%となり、1.8ポイント減少。評価下位2項目では、1.2%から0.5%となり0.7ポイント減少、「どちらとも言えない」2.5ポイント増加。

3 個別項目

<診察面について>

(問1) 医師は、あなたの名前を確認してから診療していましたか

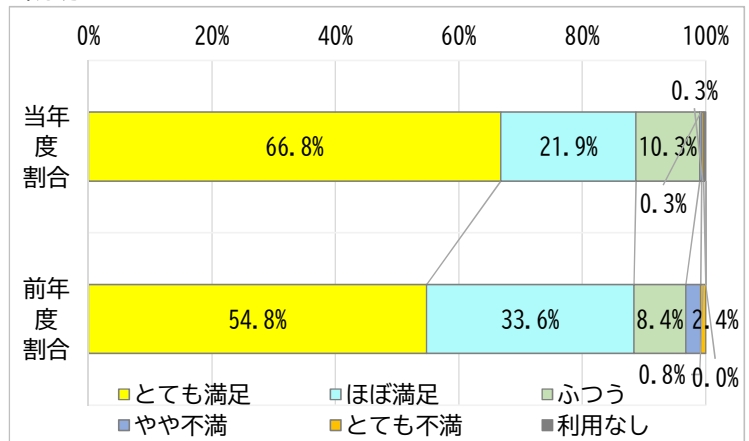
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	462	73.3%	54.8%
ほぼ満足	117	18.6%	33.6%
ふつう	50	7.9%	8.4%
やや不満	1	0.2%	2.4%
とても不満	0	0.0%	0.8%
利用なし	0	0.0%	0.0%
総計	630		



「とても満足」18.5ポイント増加、「ほぼ満足」15ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。
令和4年度から新たに追加した設問。前年度「医師による診療・治療内容」と同様として比較。

(問2) 医師は、あなたの目を見てわかりやすく説明していましたか

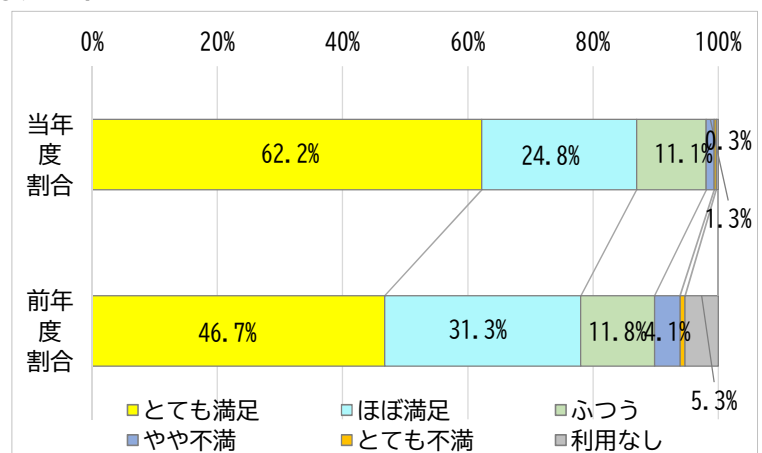
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	421	66.8%	54.8%
ほぼ満足	138	21.9%	33.6%
ふつう	65	10.3%	8.4%
やや不満	2	0.3%	2.4%
とても不満	2	0.3%	0.8%
利用なし	2	0.3%	0.0%
総計	630		



「とても満足」12ポイントの増加、「ほぼ満足」11.7ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。
令和4年度から新たに追加した設問。前年度「医師による診療・治療内容」と同様として比較。

(問3) 医師は、不安や要望に耳を傾けていましたか？

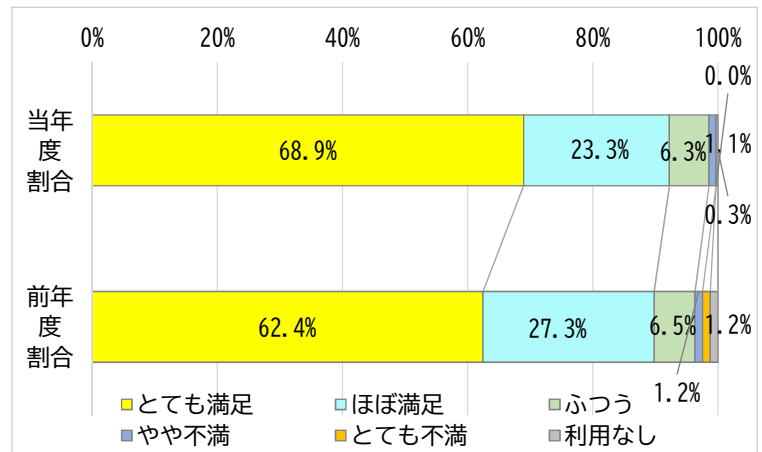
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	392	62.2%	46.7%
ほぼ満足	156	24.8%	31.3%
ふつう	70	11.1%	11.8%
やや不満	8	1.3%	4.1%
とても不満	2	0.3%	0.8%
利用なし	2	0.3%	5.3%
総計	630		



「とても満足」15.5ポイント増加、「ほぼ満足」6.5ポイント減少、「やや不満」2.8ポイントの増加、その他の項目は大きな変化なし。
令和4年度から新たに追加した設問。前年度「医師による診療・治療内容」と同様として比較。

(問4) 看護師は、患者さんの気持ちを理解して、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

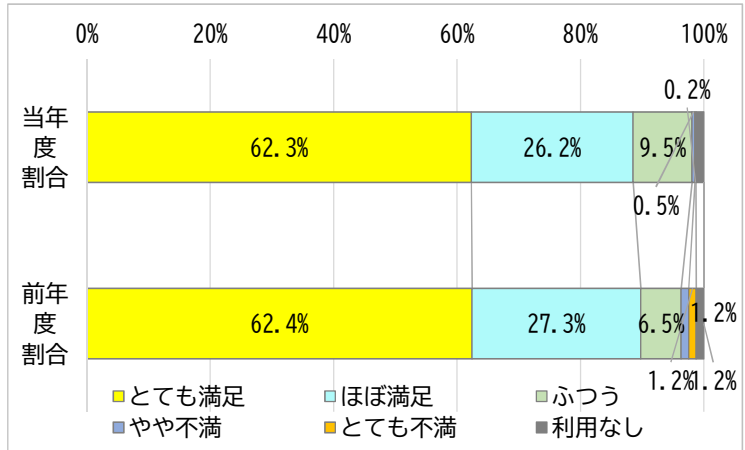
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	435	68.9%	62.4%
ほぼ満足	147	23.3%	27.3%
ふつう	40	6.3%	6.5%
やや不満	7	1.1%	1.2%
とても不満	0	0.0%	1.2%
利用なし	2	0.3%	1.2%
総計	631		



「とても満足」6.5ポイント増加、「ほぼ満足」4.0ポイント減少、その他の項目は大きな変化なし。
令和4年度から新たに追加した設問。前年度「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」と同様として比較。

(問5) 看護師は、あなたの健康状態の変化に気づき対応してくれましたか

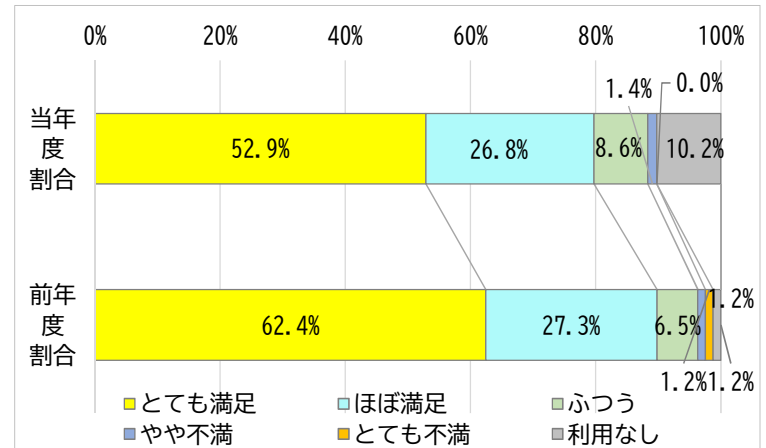
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	392	62.3%	62.4%
ほぼ満足	165	26.2%	27.3%
ふつう	60	9.5%	6.5%
やや不満	3	0.5%	1.2%
とても不満	1	0.2%	1.2%
利用なし	8	1.3%	1.2%
総計	629		



「ふつう」3ポイント増加、その他の項目は変化なし。
令和4年度から新たに追加した設問。前年度「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」と同様として比較。

(問6) ナースコールの対応は速やかでしたか

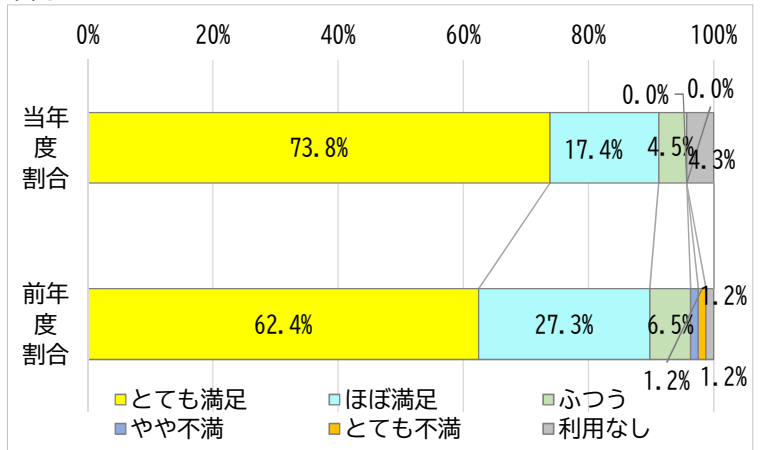
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	331	52.9%	62.4%
ほぼ満足	168	26.8%	27.3%
ふつう	54	8.6%	6.5%
やや不満	9	1.4%	1.2%
とても不満	0	0.0%	1.2%
利用なし	64	10.2%	1.2%
総計	626		



「とても満足」9.2ポイント減少、「ふつう」2.1ポイント増加、その他の項目は大きな変化なし。
令和4年度から新たに追加した設問。前年度「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」と同様として比較。

(問7) お薬を渡すときなど、看護師は名前を確認していましたか

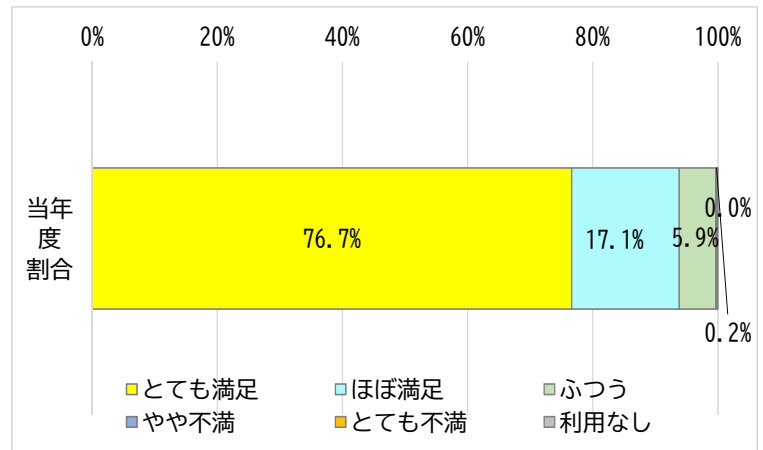
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	463	73.8%	62.4%
ほぼ満足	109	17.4%	27.3%
ふつう	28	4.5%	6.5%
やや不満	0	0.0%	1.2%
とても不満	0	0.0%	1.2%
利用なし	27	4.3%	1.2%
総計	627		



「とても満足」11.4ポイント増加、「ほぼ満足」9.9ポイント減少、「ふつう」2.0ポイント減少、その他の項目は大きな変化なし。
令和4年度から新たに追加した設問。前年度「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」と同様として比較。

(問8) 職員の感染対策は十分でしたか(適正なマスクの装着、消毒の有無など)

内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	483	76.7%	—
ほぼ満足	108	17.1%	—
ふつう	37	5.9%	—
やや不満	1	0.2%	—
とても不満	0	0.0%	—
利用なし	1	0.2%	—
総計	630		

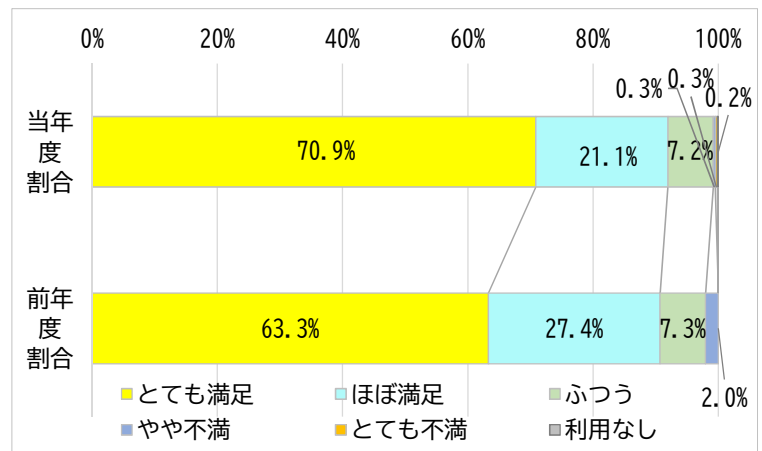


評価上位2項目が93.8%。令和4年度から新たに追加した設問、前年度比較対象なし

<接遇面について>

(問9) 医師は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態

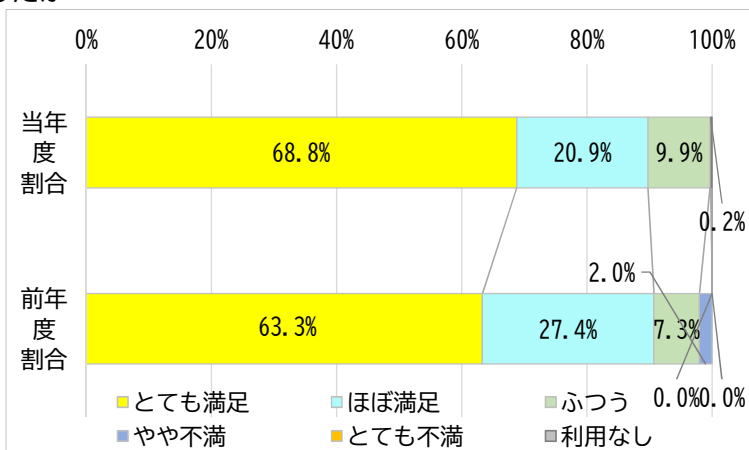
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	450	70.9%	63.3%
ほぼ満足	134	21.1%	27.4%
ふつう	46	7.2%	7.3%
やや不満	2	0.3%	2.0%
とても不満	2	0.3%	0.0%
利用なし	1	0.2%	0.0%
総計	635		



「とても満足」7.6ポイント増加、「ほぼ満足」6.3ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。

(問10) 医師の身だしなみについてはどうでしたか

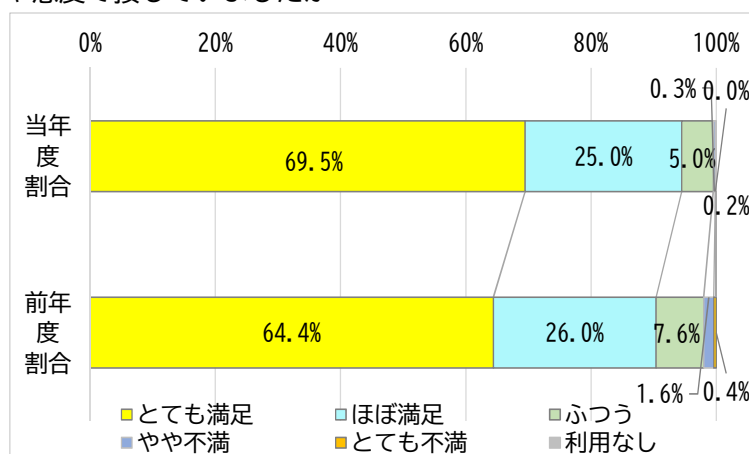
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	437	68.8%	63.3%
ほぼ満足	133	20.9%	27.4%
ふつう	63	9.9%	7.3%
やや不満	1	0.2%	2.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
利用なし	1	0.2%	0.0%
総計	635		



「とても満足」5.5ポイント増加、「ほぼ満足」6.5ポイント減少、「ふつう」2.6ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

(問11) 看護師は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

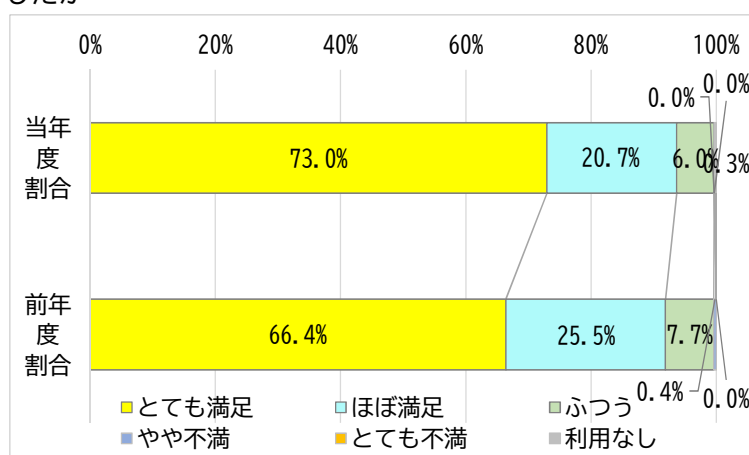
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	442	69.5%	64.4%
ほぼ満足	159	25.0%	26.0%
ふつう	32	5.0%	7.6%
やや不満	2	0.3%	1.6%
とても不満	0	0.0%	0.4%
利用なし	1	0.2%	0.0%
総計	636		



「とても満足」5.1ポイント増加、「ふつう」2.6ポイント増加、その他の項目は大きな変化なし。

(問12) 看護師の身だしなみについてはどうでしたか

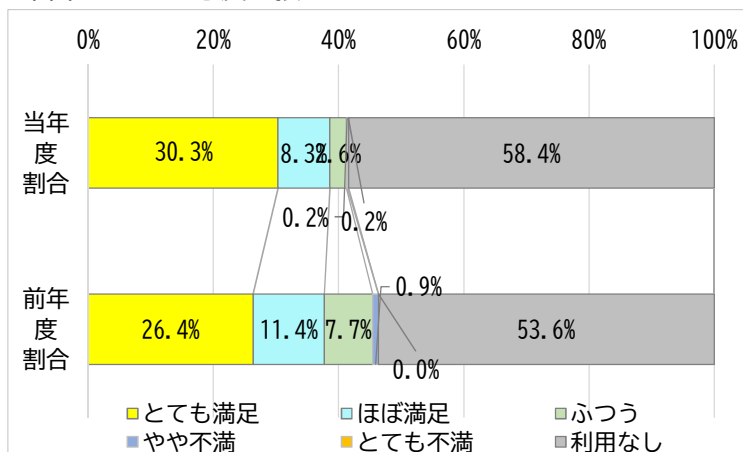
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	451	73.0%	66.4%
ほぼ満足	128	20.7%	25.5%
ふつう	37	6.0%	7.7%
やや不満	0	0.0%	0.4%
とても不満	0	0.0%	0.0%
利用なし	2	0.3%	0.0%
総計	618		



「とても満足」6.6ポイント増加、「ほぼ満足」4.8ポイント減少、その他の項目は大きな変化なし。

(問13) リハビリスタッフは、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

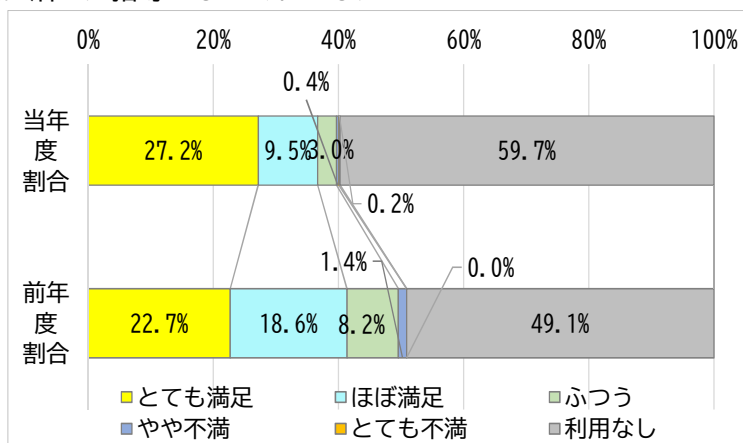
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	172	30.3%	26.4%
ほぼ満足	47	8.3%	11.4%
ふつう	15	2.6%	7.7%
やや不満	1	0.2%	0.9%
とても不満	1	0.2%	0.0%
利用なし	331	58.4%	53.6%
総計	567		



「利用なし」が58.4%を占めるため、利用した患者236人で見ると、評価上位2項目が92.7%。

(問14) リハビリスタッフは、患者さんの意向に沿った指導をしてくれましたか

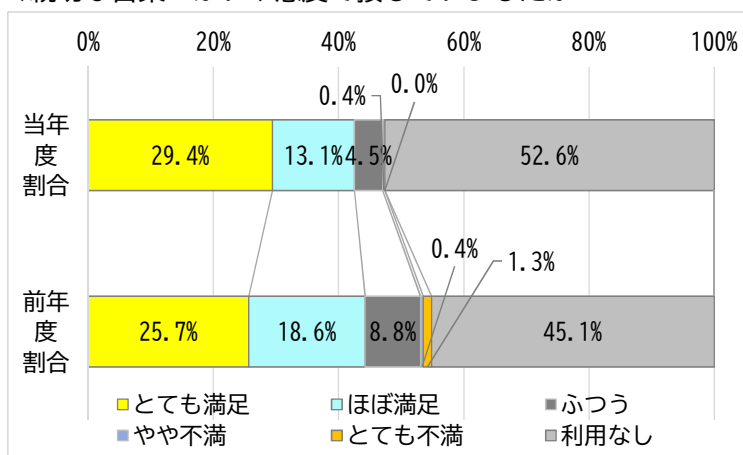
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	152	27.2%	22.7%
ほぼ満足	53	9.5%	18.6%
ふつう	17	3.0%	8.2%
やや不満	2	0.4%	1.4%
とても不満	1	0.2%	0.0%
利用なし	334	59.7%	49.1%
総計	559		



「利用なし」が59.7%を占めるため、利用した患者225人で見ると、評価上位2項目が91.0%。
前年度の「リハビリスタッフの言葉遣いや態度は適切でしたか」と同様として比較

(問15) 医療ソーシャルワーカーは、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

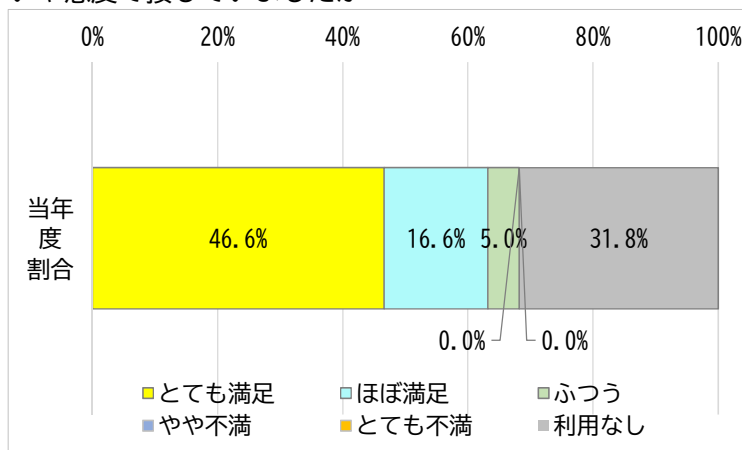
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	164	29.4%	25.7%
ほぼ満足	73	13.1%	18.6%
ふつう	25	4.5%	8.8%
やや不満	2	0.4%	0.4%
とても不満	0	0.0%	1.3%
利用なし	293	52.6%	45.1%
総計	557		



「利用なし」が52.6%を占めるため、利用した患者264人で見ると、評価上位2項目が89.7%。

(問16) 薬剤師は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

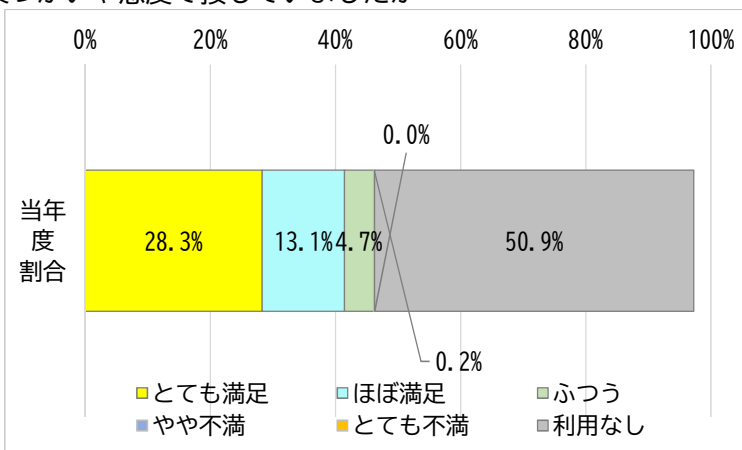
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	270	46.6%	—
ほぼ満足	96	16.6%	—
ふつう	29	5.0%	—
やや不満	0	0.0%	—
とても不満	0	0.0%	—
利用なし	184	31.8%	—
総計	579		



「利用なし」が31.8%を占めるため、利用した患者395人で見ると、評価上位2項目が92.6%。
令和4年度から新たに追加した設問、前年度比較対象なし

(問17) 管理栄養士は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

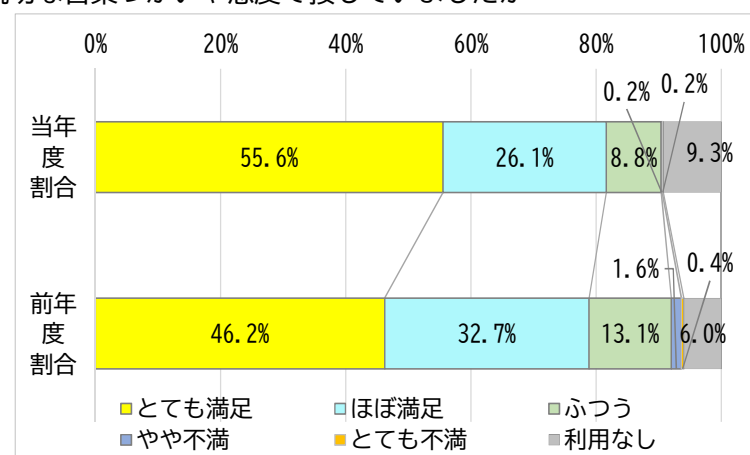
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	164	28.3%	—
ほぼ満足	76	13.1%	—
ふつう	27	4.7%	—
やや不満	1	0.2%	—
とても不満	0	0.0%	—
利用なし	295	50.9%	—
総計	563		



「利用なし」が50.9%を占めるため、利用した患者268人で見ると、評価上位2項目が89.5%。
令和4年度から新たに追加した設問、前年度比較対象なし

(問18) 検査を担当する職員は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

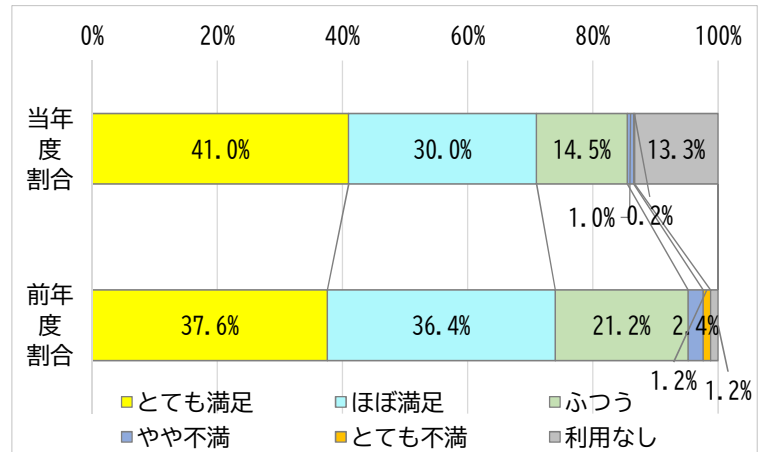
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	330	55.6%	46.2%
ほぼ満足	155	26.1%	32.7%
ふつう	52	8.8%	13.1%
やや不満	1	0.2%	1.6%
とても不満	1	0.2%	0.4%
利用なし	55	9.3%	6.0%
総計	594		



「とても満足」9.4ポイント増加、「ほぼ満足」6.6ポイント減少、「ふつう」4.3ポイント減少、その他の項目は大きな変化なし。

(問19) 入退院支援センターでの説明や手続きは、わかりやすく親切で丁寧でしたか

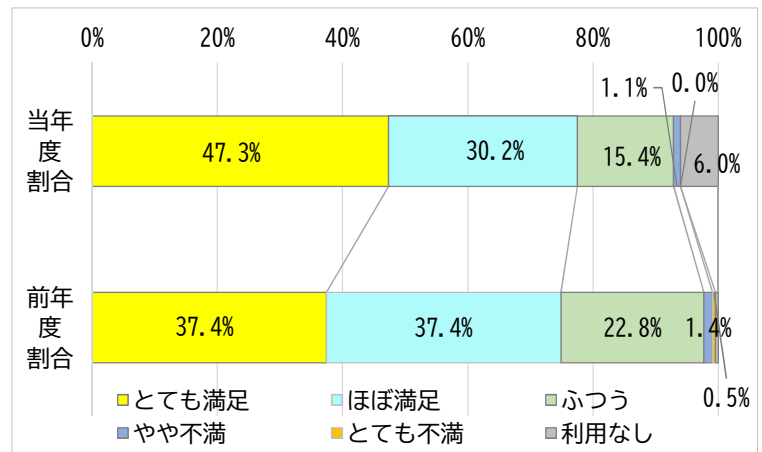
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	243	41.0%	37.6%
ほぼ満足	178	30.0%	36.4%
ふつう	86	14.5%	21.2%
やや不満	6	1.0%	2.4%
とても不満	1	0.2%	1.2%
利用なし	79	13.3%	1.2%
総計	593		



「とても満足」3.4ポイント増加、「ほぼ満足」6.4ポイント減少、「ふつう」6.7ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。
前年度の「入院時の説明・手続き」と同様として比較

(問20) 退院時の説明や手続きは、わかりやすく親切で丁寧でしたか

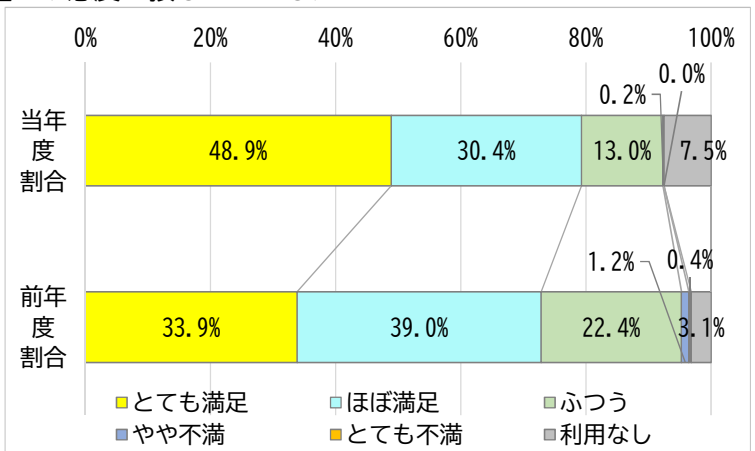
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	259	47.3%	37.4%
ほぼ満足	165	30.2%	37.4%
ふつう	84	15.4%	22.8%
やや不満	6	1.1%	1.4%
とても不満	0	0.0%	0.5%
利用なし	33	6.0%	0.5%
総計	547		



「とても満足」9.9ポイント増加、「ほぼ満足」7.2ポイント減少、「ふつう」7.4ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。
前年度の「退院時の説明・手続き」と同様として比較

(問21) 事務職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

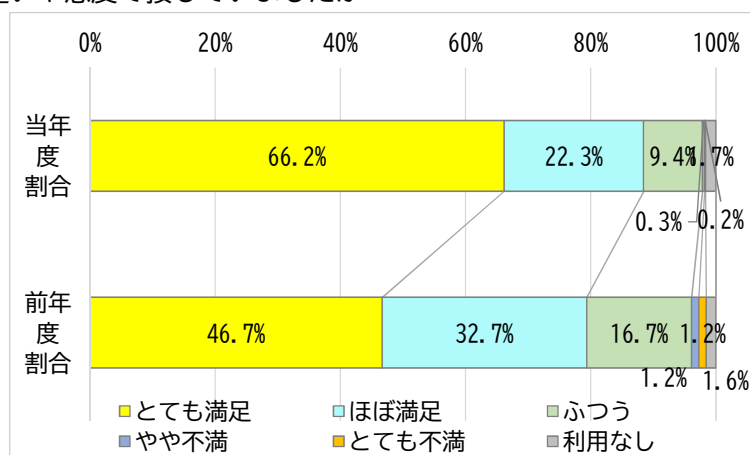
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	286	48.9%	33.9%
ほぼ満足	178	30.4%	39.0%
ふつう	76	13.0%	22.4%
やや不満	1	0.2%	1.2%
とても不満	0	0.0%	0.4%
利用なし	44	7.5%	3.1%
総計	585		



「とても満足」15ポイント増加、「ほぼ満足」8.6ポイント減少、「ふつう」9.4ポイント増加。その他の項目は大きな変化なし。

(問22) 清掃職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	401	66.2%	46.7%
ほぼ満足	135	22.3%	32.7%
ふつう	57	9.4%	16.7%
やや不満	2	0.3%	1.2%
とても不満	1	0.2%	1.2%
利用なし	10	1.7%	1.6%
総計	606		

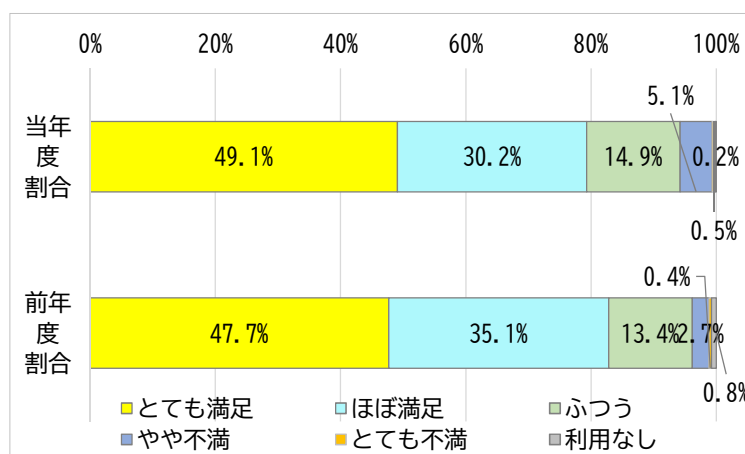


「とても満足」19.5ポイント増加、「ほぼ満足」10.4ポイント減少、「ふつう」7.3ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。

<環境面などについて>

(問23) 病室は過ごしやすい環境でしたか

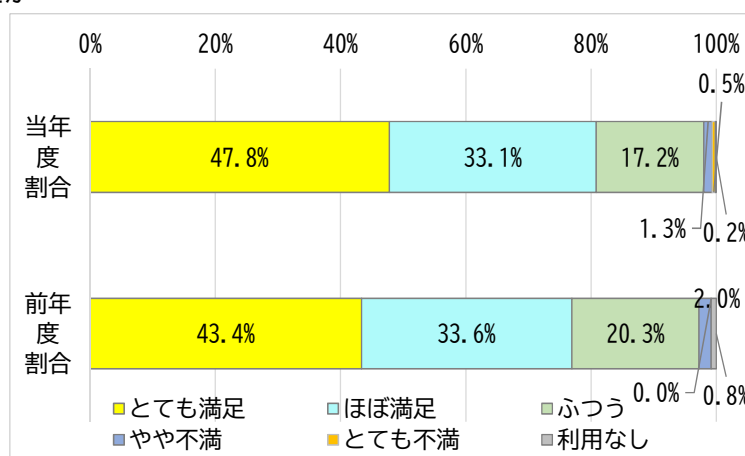
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	299	49.1%	47.7%
ほぼ満足	184	30.2%	35.1%
ふつう	91	14.9%	13.4%
やや不満	31	5.1%	2.7%
とても不満	3	0.5%	0.4%
利用なし	1	0.2%	0.8%
総計	609		



評価上位2項目、昨年度の82.8%から3.5ポイント減少し79.3%、「やや不満」でも2.7%から5.1%となり満足度が低下

(問24) プライバシーの配慮はされていましたか

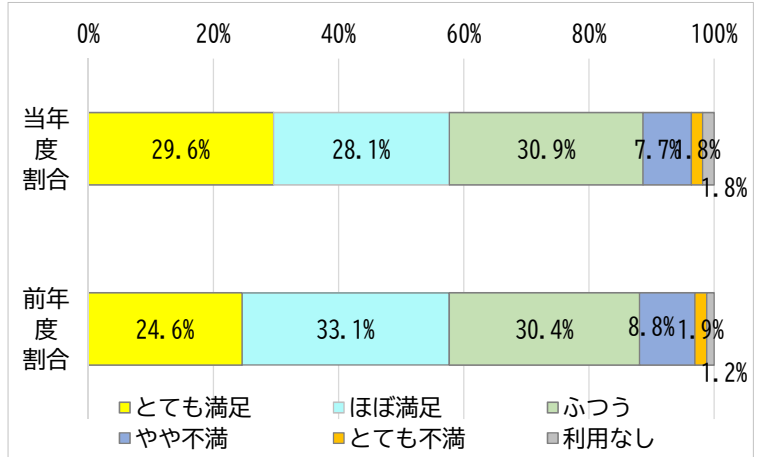
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	292	47.8%	43.4%
ほぼ満足	202	33.1%	33.6%
ふつう	105	17.2%	20.3%
やや不満	8	1.3%	2.0%
とても不満	3	0.5%	0.0%
利用なし	1	0.2%	0.8%
総計	611		



「とても満足」4.4ポイント増加、「ふつう」3.1ポイント減少。その他の項目は大きな変化なし。

(問25) 入院中の食事は満足でしたか

内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	180	29.6%	24.6%
ほぼ満足	171	28.1%	33.1%
ふつう	188	30.9%	30.4%
やや不満	47	7.7%	8.8%
とても不満	11	1.8%	1.9%
利用なし	11	1.8%	1.2%
総計	608		



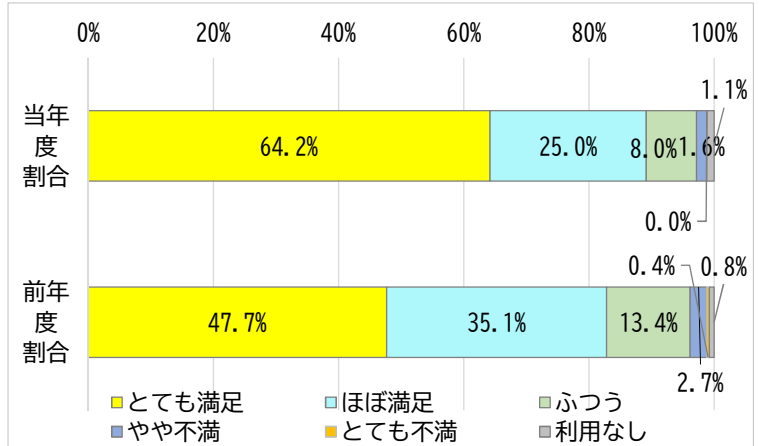
前回は、「ほぼ満足」が「とても満足」を上回っていたが、今回は「とても満足」が最上位とな、評価下位2項目でも若干ではありますが、不満割合が改善されている。

(問26) 食事について、具体的な感想などがありましたら、ご記入ください

別紙参照ください

(問27) トイレなどは清潔に保たれていましたか

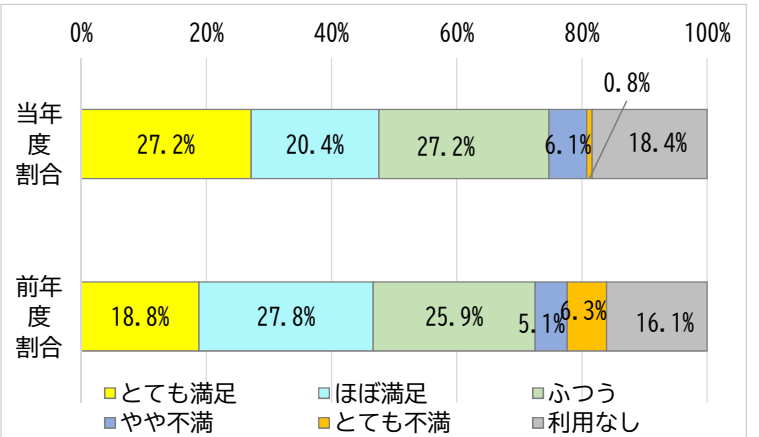
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	391	64.2%	47.7%
ほぼ満足	152	25.0%	35.1%
ふつう	49	8.0%	13.4%
やや不満	10	1.6%	2.7%
とても不満	0	0.0%	0.4%
利用なし	7	1.1%	0.8%
総計	609		



「とても満足」16.5ポイント増加、「ほぼ満足」10.1ポイント減少、「ふつう」5.4ポイント減少、その他の項目は大きな変化なし。

(問28) 面会ができないことへの配慮はありましたか

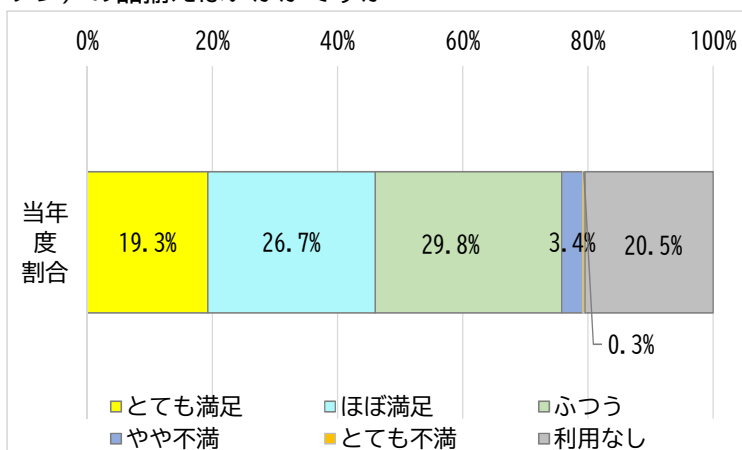
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	161	27.2%	18.8%
ほぼ満足	121	20.4%	27.8%
ふつう	161	27.2%	25.9%
やや不満	36	6.1%	5.1%
とても不満	5	0.8%	6.3%
利用なし	109	18.4%	16.1%
総計	593		



「とても満足」8.4ポイント増加、「ほぼ」7.4ポイント減少、その他の項目は大きな変化なし。

(問29) 院内1階コンビニエンスストア（ローソン）の品揃えはいかがですか

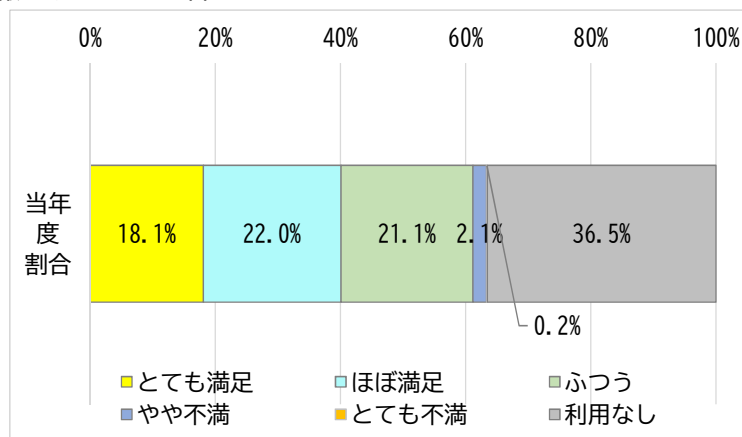
内訳	対象人数(人)	当年度割合	前年度割合
とても満足	114	19.3%	—
ほぼ満足	158	26.7%	—
ふつう	176	29.8%	—
やや不満	20	3.4%	—
とても不満	2	0.3%	—
利用なし	121	20.5%	—
総計	591		



評価上位2項目が46.0%、評価下位2項目が3.7%。
令和4年度から新たに追加した設問、前年度比較対象なし

(問30) 当院のホームページは、知りたい情報にすぐたどり着く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	102	18.1%	—
ほぼ満足	124	22.0%	—
ふつう	119	21.1%	—
やや不満	12	2.1%	—
とても不満	1	0.2%	—
利用なし	206	36.5%	—
総計	564		



評価上位2項目が40.1%、評価下位2項目が2.3%。
令和4年度から新たに追加した設問、前年度比較対象なし

(問31) 問30で、やや不満・とても不満とした方にお聞きします。たどり着けなかったページはどのページになりますか

別紙参照ください

問26：食事について、具体的な感想などがありましたら、ご記入ください食事について具体的な感想

5東	30代	女	朝ごはんのメインが高野豆腐は少しさみしかったです。白米がベタベタお米がくっついておいしくなかった。
			おいしかった
			量が足りない。選択食が良かった。
	40代	女	すごくおいしかったです。お魚とか苦手なのですが、おいしく頂きました。
	50代	男	はじめての入院（検査）で不安の中、楽しみは食事？とてもおいしい食事を提供していただきうれしいです。制限があるわけでもなく白米大盛りもうれしかったです。天ぷら、美味しかったです！！
			朝の牛乳はきつい
	60代	男	特になし
			冷えたものが出てくるのかと思っていたが温かいもので大変良かったです
	70代	女	量が少ない。くだもの特にりんごが出てくると食欲なくても食べられる。
			男
味がわからない			
コロナの関係か？温かい飲み物がなかった			
野菜が少ない感じ			
80代		男	量がもの足りない
			栄養バランスも考慮され、味がとてもよく毎食楽しみでした
			朝、夕1回のみ食事、一概には言えないが、ちょっと物足りなかった
	味付けはよくおいしかった。少しさびしい感じはあります。		
5西	50代	男	量
		女	あたたかいものはあたたかく、冷たいものは冷たく食べる事ができました。お食事おいしいと思います。
	60代	男	食事の種類がチョイスできて満足でした
		女	味があわないものがある。1日に同じ材料が使われ食材の数が少ない
			あたたかい汁物が少なかったです
	70代	男	季節（クリスマス、お正月）への心遣い、献立以外のカードなど温かい心遣いが嬉しかったです。お食事良かったです。
			一週間似たり寄ったりのおかずだった
		女	おいしい料理（食事）ありがとうございました
			普段パン食なので、ご飯の量が多い気がした
			23日に選択メニューというのを知りましたので早速利用させて頂きました。味がなんだか味気がないので食が進まない。例えば麻婆豆腐が献立にあったので喜んでいましたが、出て来た物はピリとしたインパクトがないのがっかり
	味付けはシンプルな方が食べ易いかと！		
	アレルギーに対応して下さいありがとうございました。		

問26：食事について、具体的な感想などがありましたら、ご記入ください食事について具体的な感想

5西	80代	男	品数が少し少ない		
		女	救急搬送され食事ものどを通らなかったと思います。今は体力保持の為、一生懸命戴いています。もうちょっと頑張ります。		
6東	20代	女	入院生活で食事の時間が一番楽しみでした。選択できるのが嬉しかったです。		
	40代	女	牛乳を飲むとお腹をこわすので、事前に聞いていただくなどして代替があると嬉しかった。		
	60代	男	特になし		
	70代	男	1回ごとの分量がもう少し多ければいいなと思いました とても満足		
		女	限られた予算等の中でメニュー、味つけ、よく配慮されていてよかったです。ありがとうございました。感謝！ 肉が嫌いなので色々にご配慮頂きありがとうございました		
90代以上	男	特になし			
6西	30代	男	年末年始、選択食でなかった為、嫌いな食材の料理が多かった		
	40代	男	美味しいです。		
		女	アレルギーではないですが、苦手なものを別のものに変えていただきました。変えていただいたおかげで残さず食べれました。ありがとうございました。 術後は入院5日目、主食・おかゆ・和食なので副菜にバリエーションがほしいです 残してばかりでごめんなさい バランスのとれた献立で食べやすく美味しかったです ミートローフとポテサラ、ラタトゥーユの時、特においしかったです。あと、レシピを教えてほしいと思いました。節分の時の気持ちがすごーくうれしかったです。ありがとうございました。		
			男	満足です 量が少なかった	
			50代	女	いつもおいしくいただきましたが、和え物等巣メタイお料理がキンキンに冷えていておなかにやさしくないかな、と感じました。 ごはんが美味しくなかった、どこの産地なのか？職員食堂のごはんは魚沼産コシヒカリを使っていますか？（先日納品をみかけたので） 食事が選べるといいです。例えばパン（朝）や麺類などがあると嬉しいです。 特になし とても美味しかったです 病院食はおいしくないイメージだったけどとても工夫していておいしかったです。今後の参考にさせていただきます。 病院の食事と考えれば十分な対応なのかもしれないと思うが、食べたいという気持ちになれる内容からは遠いと感じた 味噌汁の具が表示された食材が入っていなかった
					60代

問26：食事について、具体的な感想などがありましたら、ご記入ください食事について具体的な感想

6西	70代	男	個人的にはとても満足でした。ごちそうさまでした。 ふつうの温かいお茶が欲しい 毎食残さずおいしくいただきました
		女	お粥の量が多かった 今回腸の検査でしたので普通食は食べられずいかに健康に過ごす事が大事が知らされました
		不明	ジャガイモ サトイモ かたい
	80代	女	好きな物だと良いけどそうでない時は食べません（おかずの場合）
	不明	男	もう少し汁物が欲しい
7東	20代	男	かぼちゃのミルク煮がとてもおいしかった。みそ汁が毎食あると嬉しい。おいしい食事をありがとうございます。 全粥のときに練梅を食べるのは問題なかったが、柚などの他のもので食べる時には全粥との相性があまり良くなかった。
		女	美味しかった キュウリとオニオンのサラダ（常食）の玉ねぎが辛い みそ汁が少ない 常食になってからずっとおいしかったです
	30代	男	大盛希望
	50代	男	重湯→半がゆ→全がゆに変更になる時にその都度食事の他に飲んでいいものを指示していただきたい。お茶はOK、甘いものはNGとか。 好き嫌いの多い私なのですが、どの料理もとても工夫されていて、特に魚料理などは嫌いなはずなのにとてもおいしく頂く事ができました。ありがとうございました。 抜歯をしましたが、退院までの食事がやわらかく、かつ栄養があるもので満足しています。 本当においしくて満足しています。
		女	食事の温度（温・冷）が良く、美味しく食べられる 糖質が多い気がしました
	60代	男	粥がとても美味でした。胃に痛みがあった為、酸味強いもの食べれなかった。 冷たい食材があり、温めてくれた方が有難い バランスのとれたメニューでほぼ完食。ありがとうございました。
		女	お茶をつけて頂ければ尚良いと思う 素材が活かされてない。味付けがどれも同じ とてもおいしい味つけで、具材の大きさも小さめで食べやすかったです
	70代	男	4:ほぼ満足 味がうすいのはしかたないのかな？ ブロッコリーは余り好みません 別になし。美味しかった。
		女	おにぎりとかすぐにつくってくれてありがたい 完食しました（出汁がもう少ししっかりしてればもっと美味しいかな？）
	80代	男	品揃えが多い。中華系の一品（主菜）があれば（シュウマイ等は除く） そーめんはのびていた

問26：食事について、具体的な感想などがありましたら、ご記入ください食事について具体的な感想

7東	80代	男	昼食にもパン食レシピを望む			
			病人ですからこの程度で良いと思います			
			毎食味噌汁が欲しいですね			
		女	もう少し塩分が欲しい			
			ごはん食をしてないのでちょっと苦手でした			
			食事のメニューが良くてとても嬉しかったです とてもおいしかったです			
7西	20代	男	バランスが良く健康的でした			
			美味でした			
			病院食とは思えないほど美味しくておどろきました			
	30代	女	単純に自分の好き嫌いが多かった			
			お肉がぱさぱさしているのが気になったのと、アレルギーのためAメニューしか選べず残念だったが全体的においしかったです			
			具材が少ない。量が足りない。 毎日あたたかくておいしかったです。			
	40代	男	(昔の病院食に比べ)味は良くなったと思います。白米に牛乳は…。 足りない			
			女	おかずがたまに好みに合わない時があった 魚と煮物が多い		
	50代	男		いつもおいしく、ありがとうございました。 仕方のない事なんだろうが、量が少ないです		
			60代	男	うまく選ばないと1日2-3食「魚」ということになる 点滴、断食からの流動食から食事、美味しく頂きました	
	70代	女			特にありません	
			男	味よりも本人の体調に合わせた内容だったと思う カレーライスなどや中華類が少ない 主食をご飯かパンのどちらがよいかと聞かれた。初めての経験です。すべてのおかずが柔らかくて良かった(固いのが好きなのもいるが) 特になし		
				女	量は少ないがけっこう味はしっかりして食べやすい お茶か白湯か、ついていたら良いと思います 全ての器にフタがついていて衛生的でした。味つけは私好みのうす味でした。あたたかいお茶があったら良かったがコロナ禍でムリですね。	
					80代	男
			女			
8東				30代	男	味もしっかりしていて美味しく頂きました。 魚おいしいです 少しかたい
	50代	男	米があまりおいしくない。			

問26：食事について、具体的な感想などがありましたら、ご記入ください食事について具体的な感想

8東	50代	男	たいみそなど付けていただきおかゆが美味しく食べることができました。その他あたたかいものサラダなど冷えたもののバランスが良かったと思います。
			他の病院より不味い。メニューに変化が少ない。入院中食事位しか楽しみがないのでもっと良くしてほしい。おやつはすごく良い。
		女	特になし
	60代	男	栄養士は呼んでも来ない
			美味しかった
			特になし
		麺類（パスタ、うどん等）を増やしたい。	
	女	術後3分菜・5分菜の食事とてもおいしくいただきました。	
		もういちど”カレー”が食べたーい！	
		野菜が冷凍野菜が多いのかな？と感じましたほとんど食感がイマイチな気がします 私はタイムソとか、かつお味ふりかけが好きなのであと2-3回食したかったです。	
	70代	男	色々な制限の中での味付け、食感など頭が下がります
			全食完食美味しく頂きました。
なし			
女		糖尿の私にはとても味付けも良く、分量もしっかりとお腹がふくれおいしかった（みそ汁ダシ良好）	
		吐き気がずっと続いていてあまり食べられませんでした 味覚・嗅覚の無い者に配慮をしてほしかった	
8西	20代	男	量が少ない。2000Kcal/1日程度は要る
		女	味付けがもう少しだけ濃いと嬉しいです。
	30代	女	きのこ類、白菜、いんげん、ブロッコリーの料理が多すぎる
	50代	男	もっと食べられたらウレシイです
	60代	男	素材、味付などとてもよかったと思います 食べられるがおいしいとは言えない
		女	味付けにもっと変化がほしい
	70代	男	糖尿病向けカロリー、バランス等配慮されていた
			普段の食事がカロリーオーバーでコントロールの必要性を再認識した
		女	入院時、毎日同じ食事だとあきてしまう 夕食には味噌汁などの汁物が欲しいと思いました。
	不明	ちょっと味がうすい感じ。温かいお茶がついているといいなあ。	
	80代	男	食後お茶が出ると思ったが？年寄りの望みかな
			食事内容の選択が可能であり、特に問題無し。 全食おかゆで米味が旨く、私の口にあっていました。大満足です。
女		減塩の食事でしたがとてもおいしくいただきました。ほぼ完食。 とにかくまずい。冷凍食品を使っているのですか 味付け	

問26：食事について、具体的な感想などがありましたら、ご記入ください食事について具体的な感想

産科	20代	女	朝にパンなどあるとうれしい
			どれも美味しかったです！日によって？か品数の多い日少ない日があると思う時があったので気になりました。バランス面で難しいかもしれないが合わせられるならもっと満足できると思います。
			毎日おいしい食事をありがとうございました
	30代	女	4年前に入院していた時よりごはんがおいしくなっていた。
			朝ごはんがさびしい
			アレルギーを伝えていた食材がでてきた。もう少し野菜が欲しかった。
			家ではこんなに健康的に料理を食べないので助かりました
			以前入院した時よりとてもおいしくなっていると感じました。
			栄養バランスを取った食事内容とは思いますが、さつまいもの煮物と米と冷凍マンゴーの日は血糖値が上がらないか不安になりました。
			お祝い御膳は嬉しかったです
			お祝い膳くらいはもう少し豪華であってほしいし、和or洋くらい選択できるようになってほしい
			お祝い膳はうれしい。
			おかずの量or汁物などもう1品欲しいなあと思うことがあった
			おかずの量がごはんの量とあっていない
			簡単すぎ
			胡瓜の酢の物が美味しかったです。授乳中だと少し量が足りなかったです。
			ごはんがペチャペチャしていた。のみ物は毎日あるとうれしい
			ごはんの量が多い、おかずとごはんが対比していない
			米の量に対して、おかずの量が少ないような気がします。
			魚が続くなど、もう少し交互に肉や魚が出て欲しかった。また（大盛）記載があっても普通盛に見えました。
産科は基本和食で、あたたかい白ごはんがおいしかったです！			
産後はとてもお腹が空くので、おかずがもう一品増えたらうれしいです。			
しっかり栄養管理されていてよかった。全て完食しました。			
週の途中からの入院でも食事の選択をしたい			
選択食があることを知らなかった			
選択食があるのはうれしい			
選択メニューになっていて、好きな方をえらべるのが楽しくて良かった			
食べられない物などについてもうちよっ確認して欲しいです			
パンかご飯かを選べるようにしてほしかった			
ひどいしか思いませんでした。お世話になったのにごめんなさい			
やさしいメニューでとても美味しく入院中の楽しみな時間の1つでした。特に副菜のバリエーションはとても参考にしたいと思いました。ありがとうございました。			
流動食が意外と美味しかった			
量が少ないと思った			
量が少ないのと味がうすい			

問26：食事について、具体的な感想などがありましたら、ご記入ください食事について具体的な感想

産科	40代	女	お茶を毎食つけていただけるとよいと思います。和食に牛乳は少し変な気がしました。 お祝い膳はうれしかったです！ 量が少なかった
小児	0-9歳	男	おいしい
			おいしかったです
			美味しくて元気が出た！と言っていました
			考慮して頂きありがとうございました。
			子どもの水分をつけてほしい
			食欲をそそられるメニューではないかなと思います
			低アレルゲンのミルクを用意してくださり助かりました
			離乳食後期の月齢ですが、固形が食べれず、前期用に変更してくださりとても感謝しています。 量が少なくミルクで対応した
	女	1度だけでた牛乳カンのおやつがとてもおいしかったです	
		小児科付き添いの食事を有料で良いので用意していただくと助かります	
		タルタルソースに入っていた玉ねぎが辛くて食べられないと言っていました。	
		付き添いの食事でも有料であると良かった。パンかご飯か選べたら良かった。	
		娘は喜んで食べました。おかず（主菜、副菜）を特に好んでおり、煮魚ときゅりの和え物がおいしかったようです。 もう少し子供が好きそうな物を多くしても良いと思う。（副菜で野菜2つなど×）汁物が出なさすぎる。	
10代	男	学童食利用しましたが、どれも美味しく毎食完食しました。ありがとうございました。	
	女	おいしかったです。ありがとうございました。	

問31：ホームページでたどり着けなかったページはどのページになりますか

5東	70代	男	担当科の内容が不足
5西	50代	女	フロア案内
6西	40代	女	館内の案内
	70代	男	医師のプロフィールをもっと詳しく知りたい
7東	60代	男	ホームページなど使用したことがない
7西	70代	男	見たことないから不明
8西	50代	女	診断書にかかる費用にたどり着けなかった
産科	20代	女	コロナ禍の変更点がパンフレット等を書いていなくわかりにくかった。入院中のレンタル品で有料のものを詳しく記載してほしい。
			入院費（出産に伴うもの、貯金対応のこと）
	医者の情報などは少ないため、どんな医者があるかはわからなかったです		
	夜間、休日の電話番号		
	30代		利用する産科の医師一覧が産科のページになかった

クロス集計（病棟）

1 総合評価（病棟別）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

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	10	26	6			42	85.7%	0.0%
5東病棟	17	42	7			66	89.4%	0.0%
6西病棟	21	31	12			64	81.3%	0.0%
6東病棟	7	9	1			17	94.1%	0.0%
7西病棟	19	28	4	1	1	53	88.7%	3.8%
7東病棟	19	56	10	1		86	87.2%	1.2%
8西病棟	14	23	5			42	88.1%	0.0%
8東病棟	28	35	10			73	86.3%	0.0%
9西病棟		1				1	100.0%	0.0%
産科病棟	24	40	11			75	85.3%	0.0%
小児病棟	33	39	4			76	94.7%	0.0%
総計	192	330	70	2	1	595		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

（問1）医師は、あななの名前を確認してから診療していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	32	8	5				45	88.9%	0.0%
5東病棟	39	24	8				71	88.7%	0.0%
6西病棟	50	11	6				67	91.0%	0.0%
6東病棟	14	3	1				18	94.4%	0.0%
7西病棟	41	9	3				53	94.3%	0.0%
7東病棟	69	20	11	1			101	88.1%	1.0%
8西病棟	32	8	3				43	93.0%	0.0%
8東病棟	56	15	5				76	93.4%	0.0%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	62	11	2				75	97.3%	0.0%
小児病棟	66	8	6				80	92.5%	0.0%
総計	462	117	50	1	0	0	630		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

（問2）医師は、あなたの目を見てわかりやすく説明していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	29	11	4		1		45	88.9%	2.2%
5東病棟	37	21	12				70	82.9%	0.0%
6西病棟	45	14	6		1		66	89.4%	1.5%
6東病棟	15	1	2				18	88.9%	0.0%
7西病棟	39	11	1	1		1	52	96.2%	1.9%
7東病棟	65	22	13			1	100	87.0%	0.0%
8西病棟	27	14	3				44	93.2%	0.0%
8東病棟	47	20	9	1			77	87.0%	1.3%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	52	15	8				75	89.3%	0.0%
小児病棟	64	9	7				80	91.3%	0.0%
総計	421	138	65	2	2	2	628		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問3) 医師は、不安や要望に耳を傾けていましたか？

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	26	14	4		1		45	88.9%	2.2%
5東病棟	33	21	11	2		1	68	79.4%	2.9%
6西病棟	41	17	8				66	87.9%	0.0%
6東病棟	16	2	1				19	94.7%	0.0%
7西病棟	36	12	3	1	1		53	90.6%	3.8%
7東病棟	59	30	11	1		1	102	87.3%	1.0%
8西病棟	26	13	4	1			44	88.6%	2.3%
8東病棟	42	19	15	1			77	79.2%	1.3%
9西病棟		1					1	100.0%	0.0%
産科病棟	47	19	8	1			75	88.0%	1.3%
小児病棟	66	8	5	1			80	92.5%	1.3%
総計	392	156	70	8	2	2	630		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問4) 看護師は、患者さんの気持ちを理解して、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

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	28	11	5	2			46	84.8%	4.3%
5東病棟	51	15	4	1			71	93.0%	1.4%
6西病棟	49	16	1			1	66	98.5%	0.0%
6東病棟	12	4	3				19	84.2%	0.0%
7西病棟	36	9	6	1			52	86.5%	1.9%
7東病棟	61	32	8	1			102	91.2%	1.0%
8西病棟	29	13	1	1			44	95.5%	2.3%
8東病棟	57	12	5			1	74	93.2%	0.0%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	46	24	4	1			75	93.3%	1.3%
小児病棟	65	11	3				79	96.2%	0.0%
総計	435	147	40	7	0	2	629		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問5) 看護師は、あなたの健康状態の変化に気づき対応してくれましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	24	14	7				45	84.4%	0.0%
5東病棟	40	24	4	1			69	92.8%	1.4%
6西病棟	44	16	6				66	90.9%	0.0%
6東病棟	10	5	3			1	18	83.3%	0.0%
7西病棟	36	7	7	1		1	51	84.3%	2.0%
7東病棟	53	35	11	1		2	100	88.0%	1.0%
8西病棟	25	14	2			2	41	95.1%	0.0%
8東病棟	47	20	9		1		77	87.0%	1.3%
9西病棟		1					1	100.0%	0.0%
産科病棟	54	18	3				75	96.0%	0.0%
小児病棟	59	11	8			2	78	89.7%	0.0%
総計	392	165	60	3	1	8	621		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問6) ナースコールの対応は速やかでしたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	24	11	8	1			44	79.5%	2.3%
5東病棟	30	18	7	3		11	58	82.8%	5.2%
6西病棟	36	24	3	1		2	64	93.8%	1.6%
6東病棟	8	4	4	1		2	17	70.6%	5.9%
7西病棟	24	14	8	1		4	47	80.9%	2.1%
7東病棟	57	28	3	1		11	89	95.5%	1.1%
8西病棟	18	12	3			11	33	90.9%	0.0%
8東病棟	38	26	9	1		3	74	86.5%	1.4%
9西病棟			1				1	0.0%	0.0%
産科病棟	39	21	5			10	65	92.3%	0.0%
小児病棟	57	10	3			10	70	95.7%	0.0%
総計	331	168	54	9	0	64	562		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問7) お薬を渡すときなど、看護師は名前を確認していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	30	12	2				44	95.5%	0.0%
5東病棟	45	16	4			3	65	93.8%	0.0%
6西病棟	53	8	5				66	92.4%	0.0%
6東病棟	14	4	1				19	94.7%	0.0%
7西病棟	36	12	3			2	51	94.1%	0.0%
7東病棟	74	17	5			6	96	94.8%	0.0%
8西病棟	34	8				1	42	100.0%	0.0%
8東病棟	51	19	4			2	74	94.6%	0.0%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	63	9	1			2	73	98.6%	0.0%
小児病棟	62	4	3			11	69	95.7%	0.0%
総計	463	109	28	0	0	27	600		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問8) 職員の感染対策は十分でしたか(適正なマスクの装備、消毒の有無など)

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	30	13	3				46	93.5%	0.0%
5東病棟	52	17	2				71	97.2%	0.0%
6西病棟	50	10	4				64	93.8%	0.0%
6東病棟	14	4	1				19	94.7%	0.0%
7西病棟	44	5	4				53	92.5%	0.0%
7東病棟	73	19	10				102	90.2%	0.0%
8西病棟	29	12	2				43	95.3%	0.0%
8東病棟	56	15	5			1	76	93.4%	0.0%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	64	8	2				74	97.3%	0.0%
小児病棟	70	5	4	1			80	93.8%	1.3%
総計	483	108	37	1	0	1	629		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

1 接遇面について

(問9) 医師は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	30	11	4		1		46	89.1%	2.2%
5東病棟	42	23	5	1			71	91.5%	1.4%
6西病棟	49	14	4				67	94.0%	0.0%
6東病棟	15	2	2				19	89.5%	0.0%
7西病棟	43	7	2		1		53	94.3%	1.9%
7東病棟	66	21	13			1	100	87.0%	0.0%
8西病棟	28	11	4				43	90.7%	0.0%
8東病棟	52	21	5	1			79	92.4%	1.3%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	57	17	1				75	98.7%	0.0%
小児病棟	67	7	6				80	92.5%	0.0%
総計	450	134	46	2	2	1	634		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問10) 医師の身だしなみについてはどうでしたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	31	7	8				46	82.6%	0.0%
5東病棟	39	23	9				71	87.3%	0.0%
6西病棟	47	16	4				67	94.0%	0.0%
6東病棟	15	3	1				19	94.7%	0.0%
7西病棟	45	4	4				53	92.5%	0.0%
7東病棟	63	23	15			1	101	85.1%	0.0%
8西病棟	24	15	4				43	90.7%	0.0%
8東病棟	51	18	9				78	88.5%	0.0%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	54	18	2	1			75	96.0%	1.3%
小児病棟	67	6	7				80	91.3%	0.0%
総計	437	133	63	1	0	1	634		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問11) 看護師は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	29	12	5				46	89.1%	0.0%
5東病棟	43	23	4	1			71	93.0%	1.4%
6西病棟	51	12	4				67	94.0%	0.0%
6東病棟	13	5	1				19	94.7%	0.0%
7西病棟	36	15	2				53	96.2%	0.0%
7東病棟	68	29	4			1	101	96.0%	0.0%
8西病棟	28	14	1				43	97.7%	0.0%
8東病棟	52	21	6				79	92.4%	0.0%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	53	18	3	1			75	94.7%	1.3%
小児病棟	68	10	2				80	97.5%	0.0%
総計	442	159	32	2	0	1	635		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問12) 看護師の身だしなみについてはどうでしたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	31	13	2				46	95.7%	0.0%
5東病棟	44	20	5				69	92.8%	0.0%
6西病棟	47	14	3				64	95.3%	0.0%
6東病棟	14	3	1				18	94.4%	0.0%
7西病棟	43	8					51	100.0%	0.0%
7東病棟	64	21	11				96	88.5%	0.0%
8西病棟	34	10	2				46	95.7%	0.0%
8東病棟	51	18	7				76	90.8%	0.0%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	55	14	3			2	72	95.8%	0.0%
小児病棟	67	7	3				77	96.1%	0.0%
総計	451	128	37	0	0	2	616		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問13) リハビリスタッフは、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	39	6				1	45	100.0%	0.0%
5東病棟	15	5	3			39	23	87.0%	0.0%
6西病棟	14	7	2	1		37	24	87.5%	4.2%
6東病棟	7		1			8	8	87.5%	0.0%
7西病棟	18	5	1		1	23	25	92.0%	4.0%
7東病棟	19	11	5			47	35	85.7%	0.0%
8西病棟	12	2				24	14	100.0%	0.0%
8東病棟	23	8	2			33	33	93.9%	0.0%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	11	2				58	13	100.0%	0.0%
小児病棟	13	1	1			61	15	93.3%	0.0%
総計	172	47	15	1	1	331	236		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問14) リハビリスタッフは、患者さんの意向に沿った指導をしてくれましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	35	10				1	45	100.0%	0.0%
5東病棟	12	7	3			39	22	86.4%	0.0%
6西病棟	13	7	2	1		37	23	87.0%	4.3%
6東病棟	6	1	1			8	8	87.5%	0.0%
7西病棟	16	7	1		1	23	25	92.0%	4.0%
7東病棟	15	9	7	1		47	32	75.0%	3.1%
8西病棟	10	2				25	12	100.0%	0.0%
8東病棟	22	7	2			34	31	93.5%	0.0%
9西病棟	1						1	100.0%	0.0%
産科病棟	11	2				58	13	100.0%	0.0%
小児病棟	11	1	1			62	13	92.3%	0.0%
総計	152	53	17	2	1	334	225		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問15) 医療ソーシャルワーカーは、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	18	10	3			13	31	90.3%	0.0%
5東病棟	14	12	1			32	27	96.3%	0.0%
6西病棟	16	6	5			33	27	81.5%	0.0%
6東病棟	6	2	1			7	9	88.9%	0.0%
7西病棟	18	6	2			21	26	92.3%	0.0%
7東病棟	26	9	10	1		37	46	76.1%	2.2%
8西病棟	11	5		1		21	17	94.1%	5.9%
8東病棟	25	16	1			25	42	97.6%	0.0%
産科病棟	13	5				52	18	100.0%	0.0%
小児病棟	17	2	2			52	21	90.5%	0.0%
総計	164	73	25	2	0	293	264		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問16) 薬剤師は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	29	10	3			3	42	92.9%	0.0%
5東病棟	21	16	6			21	43	86.0%	0.0%
6西病棟	25	8	4			24	37	89.2%	0.0%
6東病棟	11	1	1			3	13	92.3%	0.0%
7西病棟	25	9	1			13	35	97.1%	0.0%
7東病棟	29	15	6			36	50	88.0%	0.0%
8西病棟	24	10				9	34	100.0%	0.0%
8東病棟	42	13	5			9	60	91.7%	0.0%
産科病棟	33	11	1			28	45	97.8%	0.0%
小児病棟	31	3	2			38	36	94.4%	0.0%
総計	270	96	29	0	0	184	395		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問17) 管理栄養士は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	18	10	3			13	31	90.3%	0.0%
5東病棟	17	10	5			29	32	84.4%	0.0%
6西病棟	20	9	4			25	33	87.9%	0.0%
6東病棟	8	1	1			6	10	90.0%	0.0%
7西病棟	20	4	2	1		21	27	88.9%	3.7%
7東病棟	20	13	7			43	40	82.5%	0.0%
8西病棟	14	8	1			20	23	95.7%	0.0%
8東病棟	22	13	1			27	36	97.2%	0.0%
9西病棟		1					1	100.0%	0.0%
産科病棟	15	5	1			50	21	95.2%	0.0%
小児病棟	10	2	2			61	14	85.7%	0.0%
総計	164	76	27	1	0	295	268		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問18) 検査を担当する職員は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

検査名	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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
採血	256	112	34			5	402	91.5%	0.0%
レントゲン	179	99	31	1		2	310	89.7%	0.3%
CT	127	62	23	1		2	213	88.7%	0.5%
MRI	80	43	13			1	136	90.4%	0.0%
超音波	84	34	6			2	124	95.2%	0.0%
内視鏡	42	19	7			2	68	89.7%	0.0%
その他	36	10	2				48	95.8%	0.0%
心電図	10	2					12	100.0%	0.0%
カテーテル	3	1	1				5	80.0%	0.0%
前立腺生検	4						4	100.0%	0.0%
歯科	2	1					3	100.0%	0.0%
エコー	1	1					2	100.0%	0.0%
PCR検査	1						1	100.0%	0.0%
気管支鏡検査		1					1	100.0%	0.0%
骨密度		1					1	100.0%	0.0%
耳の検査(音)	1						1	100.0%	0.0%
心臓カテーテル	1						1	100.0%	0.0%
心膜下肢血管造影		1					1	100.0%	0.0%
腎シンチ	1						1	100.0%	0.0%
生検	1						1	100.0%	0.0%
中央処置室	1						1	100.0%	0.0%
尿	1						1	100.0%	0.0%
脳血管造影検査	1						1	100.0%	0.0%
脳波	1						1	100.0%	0.0%
放射線	1						1	100.0%	0.0%
放射線治療事前処置		1					1	100.0%	0.0%
総計	834	388	117	2	0	14	1341		

※延べ人数

(問19) 入退院支援センターでの説明や手続きは、わかりやすく親切で丁寧でしたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	15	20	7	1		2	43	81.4%	2.3%
5東病棟	26	25	10			4	61	83.6%	0.0%
6西病棟	19	24	11	2		6	56	76.8%	3.6%
6東病棟	8	2	5			2	15	66.7%	0.0%
7西病棟	24	11	7		1	5	43	81.4%	2.3%
7東病棟	37	26	12	1		11	76	82.9%	1.3%
8西病棟	17	16	5	1		5	39	84.6%	2.6%
8東病棟	38	20	9	1		7	68	85.3%	1.5%
9西病棟		1					1	100.0%	0.0%
産科病棟	21	16	12			24	49	75.5%	0.0%
小児病棟	38	17	8			13	63	87.3%	0.0%
総計	243	178	86	6	1	79	514		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問20) 退院時の説明や手続きは、わかりやすく親切で丁寧でしたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	14	15	3	2		2	34	85.3%	5.9%
5東病棟	22	18	10	1		7	51	78.4%	2.0%
6西病棟	26	17	11			2	54	79.6%	0.0%
6東病棟	9	4	3			1	16	81.3%	0.0%
7西病棟	25	14	7			1	46	84.8%	0.0%
7東病棟	36	22	12	1		10	71	81.7%	1.4%
8西病棟	21	14	2	1		1	38	92.1%	2.6%
8東病棟	33	26	10			2	69	85.5%	0.0%
産科病棟	28	21	15	1		5	65	75.4%	1.5%
小児病棟	45	14	11			2	70	84.3%	0.0%
総計	259	165	84	6	0	33	514		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問21) 事務職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	19	19	3	1		3	42	90.5%	2.4%
5東病棟	29	23	7			5	59	88.1%	0.0%
6西病棟	27	18	12			5	57	78.9%	0.0%
6東病棟	8	4	3			1	15	80.0%	0.0%
7西病棟	28	12	7			2	47	85.1%	0.0%
7東病棟	40	24	12			8	76	84.2%	0.0%
8西病棟	22	20	2				44	95.5%	0.0%
8東病棟	41	22	8			2	71	88.7%	0.0%
産科病棟	30	22	12			9	64	81.3%	0.0%
小児病棟	42	14	10			9	66	84.8%	0.0%
総計	286	178	76	1	0	44	541		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問22) 清掃職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	28	9	7			1	44	84.1%	0.0%
5東病棟	38	21	4			2	63	93.7%	0.0%
6西病棟	44	12	7	1			64	87.5%	1.6%
6東病棟	12	3	2				17	88.2%	0.0%
7西病棟	39	7	4				50	92.0%	0.0%
7東病棟	51	25	14		1	1	91	83.5%	1.1%
8西病棟	31	13	2				46	95.7%	0.0%
8東病棟	47	19	7	1		1	74	89.2%	1.4%
9西病棟		1					1	100.0%	0.0%
産科病棟	54	17	3				74	95.9%	0.0%
小児病棟	57	8	7			5	72	90.3%	0.0%
総計	401	135	57	2	1	10	596		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問23) 病室は過ごしやすい環境でしたか

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 (利用無効<)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	18	18	6	1			43	83.7%	2.3%
5東病棟	29	29	7	2			67	86.6%	3.0%
6西病棟	30	22	9	4	1		66	78.8%	7.6%
6東病棟	10	2	5	1			18	66.7%	5.6%
7西病棟	29	13	5	3	1	1	51	82.4%	7.8%
7東病棟	42	31	13	6			92	79.3%	6.5%
8西病棟	22	12	8	3			45	75.6%	6.7%
8東病棟	40	13	14	4	1		72	73.6%	6.9%
9西病棟		1					1	100.0%	0.0%
産科病棟	36	24	10	5			75	80.0%	6.7%
小児病棟	43	19	14	2			78	79.5%	2.6%
総計	299	184	91	31	3	1	608		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問24) プライバシーの配慮はされていましたか

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 (利用無効<)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	15	19	7	1		1	42	81.0%	2.4%
5東病棟	29	24	10	3			66	80.3%	4.5%
6西病棟	33	19	14				66	78.8%	0.0%
6東病棟	7	9	2	1			19	84.2%	5.3%
7西病棟	28	15	8		1		52	82.7%	1.9%
7東病棟	46	26	19	1	1		93	77.4%	2.2%
8西病棟	20	14	9		1		44	77.3%	2.3%
8東病棟	39	23	10	1			73	84.9%	1.4%
9西病棟		1					1	100.0%	0.0%
産科病棟	33	28	13	1			75	81.3%	1.3%
小児病棟	42	24	13				79	83.5%	0.0%
総計	292	202	105	8	3	1	610		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問25) 入院中の食事は満足でしたか

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 (利用無効<)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	8	16	11	5	2		42	57.1%	16.7%
5東病棟	16	23	21	5		1	65	60.0%	7.7%
6西病棟	19	23	19	3		1	64	65.6%	4.7%
6東病棟	7	9	1			1	17	94.1%	0.0%
7西病棟	21	10	18	3	1		53	58.5%	7.5%
7東病棟	25	28	31	7	2		93	57.0%	9.7%
8西病棟	7	14	16	6	2		45	46.7%	17.8%
8東病棟	27	11	23	8	2		71	53.5%	14.1%
9西病棟			1				1	0.0%	0.0%
産科病棟	17	22	29	5	2		75	52.0%	9.3%
小児病棟	33	15	18	5		8	71	67.6%	7.0%
総計	180	171	188	47	11	11	597		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問27) トイレなどは清潔に保たれていましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	24	13	2	1		2	40	92.5%	2.5%
5東病棟	37	24	4				65	93.8%	0.0%
6西病棟	40	18	5			1	63	92.1%	0.0%
6東病棟	12	4	2	1			19	84.2%	5.3%
7西病棟	40	8	3			2	51	94.1%	0.0%
7東病棟	56	23	8	4		1	91	86.8%	4.4%
8西病棟	26	14	4			1	44	90.9%	0.0%
8東病棟	51	18	5	1			75	92.0%	1.3%
9西病棟		1					1	100.0%	0.0%
産科病棟	48	20	6	1			75	90.7%	1.3%
小児病棟	57	9	10	2			78	84.6%	2.6%
総計	391	152	49	10	0	7	602		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問28) 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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	10	9	14			9	33	57.6%	0.0%
5東病棟	18	16	13	2	1	14	50	68.0%	6.0%
6西病棟	17	8	20	4		13	49	51.0%	8.2%
6東病棟	3	4	4	2		5	13	53.8%	15.4%
7西病棟	19	10	9	6		9	44	65.9%	13.6%
7東病棟	14	21	27	5	1	21	68	51.5%	8.8%
8西病棟	8	13	11	3		7	35	60.0%	8.6%
8東病棟	29	10	20	3		11	62	62.9%	4.8%
9西病棟		1					1	100.0%	0.0%
産科病棟	18	22	23	9	2	1	74	54.1%	14.9%
小児病棟	25	7	20	2	1	19	55	58.2%	5.5%
総計	161	121	161	36	5	109	484		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問29) 院内1階コンビニエンスストア(ローソン)の品揃えはいかがですか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	6	14	13	1		8	34	58.8%	2.9%
5東病棟	8	21	14	1	1	15	45	64.4%	4.4%
6西病棟	7	13	22	1		18	43	46.5%	2.3%
6東病棟	4	5	1	2		6	12	75.0%	16.7%
7西病棟	12	11	14	1		12	38	60.5%	2.6%
7東病棟	12	24	30	4		20	70	51.4%	5.7%
8西病棟	2	12	13	1		13	28	50.0%	3.6%
8東病棟	21	14	24	2		13	61	57.4%	3.3%
9西病棟			1				1	0.0%	0.0%
産科病棟	16	28	20	2		9	66	66.7%	3.0%
小児病棟	26	16	24	5	1	7	72	58.3%	8.3%
総計	114	158	176	20	2	121	470		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問30) 当院のホームページは、知りたい情報にすぐたどり着くことができましたか

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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	9	7	8	2		13	26	61.5%	7.7%
5東病棟	5	14	8	1		28	28	67.9%	3.6%
6西病棟	10	14	14	2		18	40	60.0%	5.0%
6東病棟	6	4				6	10	100.0%	0.0%
7西病棟	13	11	6	2		20	32	75.0%	6.3%
7東病棟	14	16	22			30	52	57.7%	0.0%
8西病棟	1	7	6			26	14	57.1%	0.0%
8東病棟	15	10	13			28	38	65.8%	0.0%
9西病棟			1				1	0.0%	0.0%
産科病棟	11	20	26	5		13	62	50.0%	8.1%
小児病棟	18	21	15		1	24	55	70.9%	1.8%
総計	102	124	119	12	1	206	358		

※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4年度

松戸市立総合医療センター

診療面（接遇）

病棟	年齢	性別	フリーコメント
5東	70代	男	ケアの差が出るのは仕方ないと思う
5西	50代	女	Q18（検査職員の接遇）：検査はレントゲン・採血は良かったが、エコーは不満を感じた
			Q18（検査職員の対応）：超音波検査には「やや不満」
5西	70代	女	Q2（医師の説明）：決してわかり易くはない Q3（医師の対応）：聞く耳はもたない方かな Q9（医師の接遇）：悪い人ではないと思いますがぶっきらぼうです
			K Drは居丈高です。質問したいことがあってもできない雰囲気。患者とのコミュニケーションをはかることもDrの仕事だと思えます。その分ナースや他の方々に救われました。
6東	90代以上	男	担当医の説明について、もう少し具体的に説明して頂けるとありがたい。患者は医学的知識がゼロである。
6西	40代	女	回診の先生方も名札を見せるだけでも良いのでごあいさつ頂けるとうれしいです。
			「飲み物は自身で用意する」についてももう少し強調してもらえるとありがたいかもしれない。
			Q4（看護師のお世話）：集中治療室の背の高い細い男性最悪で「とても不満」
			Q13（リハビリスタッフの接遇）：声がうるさい！なれなれしい！凶々しい Q14（リハビリスタッフの対応）：見ていてかわいそうに思えた
6西	50代	女	入院中皮フ科の先生に診察をお願いしましたが忙しかったのか患者に寄り添っていない先生の印象を受けました。
			ナースコールの説明を最初にしてほしかった。側面に点滴とトイレのボタンがあるのに後から気付いた。
7東	50代	女	Q18（検査職員の接遇）：救急の時は、何をどのようにされているか説明はあったがよく覚えていませんでした。
	80代	女	休日に対応の良くない事が多くありました。
7西	40代	男	HCU夜間勤務の人間より暴言を言われた。ありえないでしょ
	60代	男	他の患者さんのところに来ていたりリハビリスタッフが夕刻に来て「リハビリする。明日からより強めにリハビリする」などと言いながら「嘘です」などというジョークのつもりだろうが患者を混乱させており、つまらないジョークは厳禁すべきだ。
			Q11（看護師の接遇）：たまにため口なのはどうか？
	70代	男	一度だけ自分が用意してもらいたいものが用意されなかった。
女		スタッフの皆様とてもお元気で快活ですが、こちらが苦しい時は騒音に聞こえます。でも力をたくさんいただき元気になりました。どうもありがとうございました！	
8西	60代	女	採血は看護師でした。
	70代	女	看護師さんの親切心にはおどろきでした。夜中の見回りほんとうにありがとうございました。

診療面（接遇）

病棟	年齢	性別	フリーコメント
産科	40代	女	<ul style="list-style-type: none"> ・看護師の方で早朝に挨拶もなくカーテンを開け、「ミルク（おっぱい）飲んでいるのか」「体重増えているのか」と言われ、「もう3時間経つから」など数字でしか判断しておらず、少し不快でした。その方には無言で哺乳瓶を渡され、何か不快でした。 ・「赤ちゃん」と言うより「お子さん」と言う方がいいのではないのでしょうか？
小児	0-9歳	男	退院OKが出て1h経っても点滴の針を抜いてもらえずお声掛けしました。医師から退院OKと聞いていなかったと言われました。針を抜いて泣いている子に声掛けもなく、皆さん対応が良い看護師さんが多い中残念でした。血が止まらず院内を散歩し気を紛らせて病室に戻ったら、ほぼシーツをはがされ、こちらが退院の針抜き待ちだったのに急かされるような形で残念でした。

待ち時間

病棟	年齢	性別	フリーコメント
7東	60代	男	混雑して治療に時間が掛かるため
	70代	男	外来での予約時間が守られない（30～1時間位は遅れる）
8西	70代	男	予約時間と診療時間のズレがあまりに大きい事がある（内科）

環境面

病棟	年齢	性別	フリーコメント
5東	30代	女	病室だけでなくWi-fiが使えるといいかな。
			部屋の乾燥がすごかったです（のどカピカピ）
	60代	男	空調の音が気になりました。
	70代	男	お風呂があれば、もっと良い
			ベッドの照明のスイッチが離れていて操作が大変
80代	男	レストランのメニューが増えてよかったです。味がよくないのは残念。今後に期待します。	
	女	朝の綺麗な空気を少しの時間ほしい	
5西	20代	女	無料Wi-Fiの電波が弱く、すぐ切れてしまい、3時間続けては無理でした。サービスの向上を願います。
	50代	女	洗面所のお湯の温度をもう少し上げてほしい（冷たい）
			コンビニに買いに行けない患者のために週2位で移動販売があるといいと思います。家族が届けられる方がいいがそうでない人もたくさんいます。他院にはそういうシステムがあり、大変助かっていました。
			・エアコンがうるさかった ・設備等についての説明が早い ・自販機にローソンにある白湯を加えてほしい ・室温がわかるといいです。
60代	女	あたたかい飲み物が飲みたかったので、お湯が使いたかったです。（冬ということもあり…）自販機にありますがおいしくないの…スイマセン コロナでダメとのことで仕方ないですね	
70代	女	Q23（病室の環境）：1泊目は同室の女性が部屋ですずっとケイタイの通話でうるさかった。2泊目からは表向きだったので日中暑し	
		洗濯機が少ない。せめて2台は。たまたま何時間も待たされる時がある。	
80代	女	リハビリテーションのすばらしさに目を見開きました。秩父連山の山並みを見ながら萎えてしまった体をきたえなおす。辛いことも多いと思うが、これは絶対がんばれます。	
6東	20代	女	大部屋のトイレに何回か便が付いたままの時があり気になりました。お忙しいとは思いますが、定期的にチェックして頂けるとありがたいです。
	70代	女	乾燥機が1時間以上止まって中に入ったままで洗濯できず困りました。ご一考頂けたらと思いました。
6西	10代	女	コンビニにiPhone用のイヤホンがあったらうれしいです
	30代	男	冷蔵庫の利用可能時間、延ばしてほしい。デイルームの自販機のキャッシュレス対応！
		女	Q27（トイレ管理）：トイレチェックにウォシュレットボタンの所の拭き取り項目を追加された方がいい。ずっと汚物らしきものがついていて。 Q29（コンビニ）：コンセントタイプの充電器がない。ケーブルとコンセントのセットを置くべき。
	40代	女	患者衣レンタルのタオルのにおいが気になりました。仕方がないのかもしれませんが、肌ざわりは良いとは言えないです。
暑さ対策はしていましたが、空気が乾燥しすぎていてせきこむことが多かったです。			

環境面

病棟	年齢	性別	フリーコメント
6西	40代	女	室温が暑いのと乾燥がひどいのがもっと快適に過ごせるようになると良いです。室温25度でした（スウィング風弱）。
			Q19（入退院支援センターの対応）：ただせまい
	50代	女	改修時は断熱性を上げる方向で検討された方がよいかと。西日と明け方の玲紀の影響が大きすぎる。
			テレビが有料ではなく、無料になるとうれしいです。先生・看護師さん、皆さん親切で良かったです。入院生活が快適に送ることができました。 室温の調整がエアコンでは解決できず窓を開けて対応したが花粉が気になりつらかった。空気清浄機などがあるとよかった。
50代	女	Wi-Fiが使用できるのはとてもうれしいです。年配の方があの説明ではわかりにくいのではと感じました。	
7東	10代	女	Wi-Fiの接続が難しい。
	20代	男	室内の乾燥が少し気になりました。
			室温が少し高かった
	50代	女	Wi-Fi利用規約✓したが次の画面に進めず利用できなかったのが少し残念
	60代	男	シャワールームの棚の位置（小物置き）椅子で使用する際に利用できる高さにあると助かります。
	70代	男	・病衣・タオルのレンタルはローソンで手続きはやめてもらいたい。説明に時間がかかりすぎ!! ・店内がせまい為に入口で行列です!!
			7Fの自動販売機で新しい500円玉（令和）が使用出来ない
	女	無料Wi-fiが6:00～21:00で切れてしまい、またやり直す事が不便。一日使えるようにしてほしい。特に今はインターネットの時代なので。 部屋のドアの開放はどうかと思う。（うるさく感じる事がある）	
7西	20代	男	小用を足すのには小便器の方が気楽で良いです。各室に設置はできないとしても、フロアの共用トイレには設置できないのでしょうか。また、自販機が現金のみなのは大変不便でした。せめてSuicaだけでも使えれば…。
	30代	女	部屋があつかったです。
	40代	男	Wi-Fi設備を整えてほしい
		女	部屋が暑すぎて気持ち悪い。窓もあけられまい。陽当たり良すぎてツライ。
	60代	男	冬の窓側がさむいので何とかしてほしい。ストマを処理するトイレの手元が暗いので電気をつけてほしい！
	70代	男	・できれば居室に時計がほしいと思う ・引き出し式の家具の「記入台の上」辺りに灯がほしかった。（夜間記入する時不便を感じた）
			・病室が窓側なので（22～23℃）少し寒い ・湿度がエアコンのせい低い。20%のときもあった（持参した時計による）
	女	夜間だけでも病室のドアが閉められたら静かで良いと思います	
80代	男	室温が低いと思う時があります。（昼～夜間）	
8東	40代	女	各部屋にトイレがありますが、音など気になり使いにくい。

環境面

病棟	年齢	性別	フリーコメント
8東	60代	男	24時間wi-fi使用出来るようにして下さい!!
		女	室温はいつも快適でした。
	70代	男	Wi-Fiが3時間しか繋がらないのは不満です。室内（個室）が夜になると水滴の音がうるさく眠れない事があった（866）。
		女	新松戸からもバスが出るようにしてもらいたいです。お願いします。
80代	男	床屋さんが欲しかった。	
8西	30代	女	個室を利用させてもらいましたが、せめて空調は自分で設定できるようにしてほしい。個室代にTV代、冷蔵庫代が含まれてても良いのでは？と思った。
	50代	男	室温の調整がむずかしいと感じました
	60代	女	夏は冷房がききすぎて寒いくらいです。
	80代	女	とても良い病院なのですが、家に車のない人には少し利用しづらいようです。
産科	30代	女	部屋が暑すぎるのに冷房使えない、窓開けられないはかなり不快だった。
			シャワー室の髪の毛が毎回気になりました。クイックルワイパーなど置いておいてほしいです。
			室温が高めでした。事前に室温高めと教えてもらえると荷物がもう少し軽くできたなと思います。冬なので厚手のものを用意しましたがほぼ使いませんでした
			シャワー室に足用のマットか何かあるとよかった。コロナで難しいかもしれませんが…
			Wi-Fi 3Hより長めに使用できたらうれしです。大部屋で電話できない分、デイルームでも使用できるとか…。
			窓側は寒いが、中に入るとあたたかい。室温差がある。
			室温が高めに設定されていることは事前に知りたかった。面会できないので5日分の荷物を準備してきたが、知っていればもう少しコンパクトにできた。
			病棟からテレビカードまで遠かった
			病室のテレビがうまく設置できず、利用できなかった。Wi-Fiが不便。
			温度が低いので改善してほしい
			11日間入院したがシーツ交換が一度もなかった
			部屋がとても暑かったです
			自販機の内容をもう少し充実させてほしい。また、リネン交換はいつでもやってもらえると知らなかったなのでそういう声掛けも欲しかった。
	室温暑い		
部屋の暖めすぎで汗が出るほど。快適ではなかったです。			
・Wi-Fiが使用できなかった ・日中は太陽の光が暑かった			
40代	女	夜、暑くて眠れないことが多々あった。コンビニの品揃えを増やしてほしい。	
小児	0-9歳	男	エアコンの切替をすぐに行えるように対応してほしい。部屋の場所で暑さが違い、我慢しないといけない。
			病室でも使えるWi-fiがあればと思います
			Q23（病室の環境）：薄着でも暑いです
		パンやお菓子の自動販売機があったらとても助かるなと思いました	
女	空調が暑い（病室）		

環境面

病棟	年齢	性別	フリーコメント
小児	0-9歳	女	室温が少し高かった
			Wi-fiが弱すぎる、、、 ・問29（コンビニ品揃え）：デカフェの商品を置いてほしいです。 ・部屋がとても暑かったです。
		男	室温が少し暑い

交通

病棟	年齢	性別	フリーコメント
6西	70代	女	通院がもっと便利になるとうれしいです
8西	80代	男	場所、地理的に遠い。

その他

病棟	年齢	性別	フリーコメント
5東	30代	女	神経内科は強く勧めたい。
	50代	女	同室の方が消灯時間中に大きな音をたてたり病室内で大きな声で何度も携帯電話を使用していたり、6時前に室内灯をつけ、カーテンを開けていたのでもしもお気づきになられたらご注意していただけますとうれしいです。
	70代	男	初めての入院で個室を希望しましたが、入院当日、入院病棟に入室まで個室の利用が確認できず、早めの情報希望。4人室に入院。 ・白湯の設備がほしい（自販機はまずい） ・食事のカロリーは？ ・監視装置を装着した患者さんは一般病室に入れなくてほしい。アラーム等でうるさくて寝れない。
		女	期間をあけずに一連の流れで他の科を受診する時、入院する時、検査の度、アレルギーや既往歴を何度も聞かれたり、書かなければならないのが面倒で、1度書いた情報を共有できないものかと思いました。 項目が多すぎ、字も細かすぎて高齢者には見えません。看護師が代筆しています。
	80代	男	この手術をしたら、こういう結果となる位の説明がほしい
5西	60代	男	同室の方のイビキが気になり睡眠不足気味でした。
		女	1階コンビニでほしい物があるが本人が行かないとだめなのがこまった。病室にいても注文できるとうれしいし助かります。 限度額適用認定証の説明が入院してからあった。以前は入院前にあったが今回変更があったかどうかわからなかった。知っていたのでこちらから聞かなかったが一言あった方が親切だと思う。
	70代	女	Q22（清掃）：一人の女性が乱暴な掃除の仕方をしていました。大きな音をたててもおさまいなし。患者への配慮ゼロ（2023.1.6） 食事面の事以外はすすめたい。
6東	70代	女	Q24（プライバシーの配慮）：1度だけトイレを突然開けられた事がありました。ちょっとビックリ!!
6西	40代	女	事前に手術の立ち会いはできると聞いていており予定していたが6Fへの案内担当の方が「できない」と回答したため気持ちも予定も混乱した。立会者・送迎者の予定の再調整が大変だった。
	50代	女	Q22（清掃職員の対応）：人によります
	70代	男	設備は良いが使用する人間がアナログ 同室の入院者のイビキで不眠。（3泊のうち2泊）対応検討願いたい。つらい!!
		女	いい先生が揃っているように思われます 1階の入退院センターがもう少しスムーズに流れるようになったら良いかと思います。
80代	女	最後の設問：病院は自分で決めるものです	
7東	20代	女	高齢の方の騒音対応をもう少しどうにか…。消灯後に荷造りしていたり電話していたりがあり辛かったです。
	30代	男	1/30夜勤の看護師さんにはとても不満です（点滴が終わった後、血が逆流していた。こうなる前に交換するのが普通ではないのか）

その他

病棟	年齢	性別	フリーコメント
7東	60代	男	けっこううるさい アラーム音が朝・昼・夕・夜中と鳴っていて良く眠れなかったので改善して欲しい
		女	まだ昔の体質が残っているように感じます
	70代	男	担当医の交代が多く、医療の継続性（フォローの連続性）に不安が残る。（初診からの状況把握が十分引き継がれていると感じない）
	80代	男	面会に臨時措置を望む
7西	30代	女	ビデオ面会等ができたなら良いのではと思いました。
	40代	女	混んでしまうから（あまりすすめたくない）。
	60代	男	設問の前半は「はい／いいえ」でいいと思います 夜など騒ぐ患者さんがいる。あの方々はどういう人達なのか気になった
		男	いろんな病状の人が一つになっている区別を考えては？4人部屋に居たが前回入院と感じたのは同じ入院説明でいびきや寝言、携帯電話を使う人がいる個室を進めてほしい又は進めて入室させる
	80代	女	夜中の看護師の話し声がよく聞こえた。
8東	60代	男	ヘルパーはダメ
		女	コロナ対策もあり仕方ないのですが一人でリハビリをするのは不安もあり限界かなーと思いました。
	70代	男	同室者で24Hいびきの止まない患者がいて、眠れない、苦痛です。
		女	祭日・祝日は人が足りないため、バタバタしていることがあるので患者さんや働く人達のことを考え、市の方に予算を増やすように働きかけて下さい。そういう時にミスが起きたら大変なことなので。
80代	男	土・日曜日の看護師の数が極端に減少。無理があると存じます。増員すべきと思います。	
8西	20代	男	普通病院はすすめません。
	50代	女	初めての入院で4人部屋。病状など筒抜け、声や音など仕方ないのですがとてもストレスでした。予定してあったことが中止になった時、2回ともこちらから聞くまで教えてもらえませんでした。お忙しいのはわかりますがわかっているのなら先に教えて欲しいです。
	70代	男	東松戸病院廃止の為
		女	すすめたいかどうかは科目によると思います
	80代	男	携帯電話の使用はしないでほしい。外線1日3～4回話していた（同じ人）
女		もう少し食事内容に工夫してほしい 機能的な面から見たらとても良く出来ていると思います。今度は窓側の席になりたい。	
産科	30代	女	共通の物についてちゃんとした指導を行ってほしいです 清掃の時間が6:00は早すぎる。それなら食事を前倒ししてその後清掃にしてほしい。朝食と清掃の時間が重なるのが不快だった。
		男	子どもが小さく夜泣きなどあるので個室に入れるとよかったです。（個室はないと伝えられた） Q8（職員の感染対策）：マスクがゆるかったり、鼻が出ている医師がいます

その他

病棟	年齢	性別	フリーコメント
小児	0-9歳	男	同室の親が咳を何度もされていたので気になりました。
			実測の体温計で0歳児の体温をはかるのがとても大変。3分待つ間に動いてしまう。早くはかれる体温計をおいてほしい。

御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント
5東	40代	女	お医者さん、看護師さん共に親身になって対応していただき、不安に思っていた入院でしたが、3日間安心して過ごすことができました。ありがとうございました。
	50代	男	とても良い医療。とても良いおもてなし医療を受けさせていただきました。ありがとうございました。
		女	面会が禁止の状況で看護師や医師などの方々の優しくあたたかいご対応にいやされました。本当に感謝しております！
	60代	男	皆様、家族のように接して下さり、とても安心して入院生活を過ごす事ができました。ありがとうございます。
			初めての入院生活でしたがスタッフ皆さんがとても親切に対応していただき快適でした。ありがとうございました。
70代	男	カーテンの交換があり気分転換になった	
5西	50代	女	看護師さん達にお世話になりました。ありがとうございました。
			看護師さん達は皆優しく、手術の後辛い時に色々たくさんのお世話をして下さい、気にかけて頂き、本当に感謝でした。大変なお仕事ですが、これからも頑張ってください。PS：Yさんありがとう(=^・^=)
80代	男	主治医のM先生、内科のN先生、リハビリ科のT先生、不安について優しく分かり易くお話して下さり、本当に感謝しております。看護師さんは健康によく注意を払って下さり、安心して入院生活を送ることができました。こちらの病院での最高の入院治療を受けられたことに心から感謝しております。	
6西	40代	女	皆さん驚く程感じが良く、思いやりのある声掛けがお上手でビックリしました。看護師さんもよく見てすばやく医師と正確に情報を共有されており、大きい病院なのにこれにもビックリしました。よく見てよく動き、心配を取りのぞくお声掛け、脱帽です。(おそうじの方まですばらしいのがスゴイです)先生も的確なアドバイスと手術で安心して身を任せられました。とても居心地が良かったです。ありがとうございました。皆様に本当に感謝しております！
			医師や看護師さんたちにとっても感謝しています。ありがとうございました。
			清掃の方、ナースの方、大変なお仕事なのにいつも笑顔で「ありがとう」の言葉をありがとうございます。6西の看護師さん最高!!
	50代	女	入院中、看護師のみなさんにはとても親切にさせていただきました。ありがとうございました。
			短い間でしたが本当にありがとうございました。安心して過ごせました。全ての方に感謝します。
			個室を利用できたのでストレスなく過ごすことができた。今後入院する機会があったらまた利用したい。4人部屋は考えられない。皆さんとても良く接してくださいました。お世話になりありがとうございます。

御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント
6西	50代	女	無断で？トイレ時声をかけてと言っても勝手にトイレに行くような患者さんにも毎回優しく説明し対応。ほかの患者さんの対応を止めてまで？来て下さる姿をみて、すごい病院だと思いました。あんなに何回も勝手に動かれると怒り出しそうですが、毎回優しく本当にびっくり。しかも昼も夜間もこのような経験させていただき感謝です。素晴らしいスタッフ教育だなと感動しました。有難うございました。初めてでしたが素晴らしい病院で治療していただきました。ありがとうございました。
			スタッフさん全員が優しく明るく元気良くてとても気持ちの良い入院生活になりました。心より感謝いたします
			Q17（管理栄養士の対応）：ひなまつりの折り紙がうれしかった
			Q22（清掃）：いつも声をかけて下さり心がやすらぎました
	60代	女	6西は2回目の入院ですが、看護師さん、スタッフの皆さんとてもやさしくフレンドリーで大好きです。今回もお世話になりました。ありがとうございました。
	70代	女	接して下さった看護師さん全員どなたもていねいに言葉づかいも優しくできるのだと感心しました。感謝でいっぱいです。ありがとうございました。
			病棟での看護師さん達は忙しい中とても親切に対応していただきました（特に6階）。ありがとうございます。
80代	女	Q11（看護師の接遇）：いつも笑顔でありがとうございます	
7東	30代	男	Q4～6・Q11（看護師の接遇）：Kさんが良かった（Kさん以外名乗らないので名前がわからない）
	50代	男	看護師さん達はとてもやさしく良い印象しかありません。退院の日が誕生日だった為、看護師さんに「お祝いしないとね」と言われた事が冗談としてもうれしかったです。とても良い入院生活でした。ありがとうございました。
		女	看護師さんの言葉がけがあたたく、有難く感じました。ありがとうございました。
	60代	女	大変お世話になりました。ありがとうございます。
	70代	女	とても親切でありがたい。みなさんに感謝でいっぱいです。ありがとうございました。
			清潔で使いやすい病室で空調も細かく設定できるので大満足の入院生活を過ごすことができました。ありがとうございました。
			何の心配もなく居心地よく入院生活が送れ、感謝申し上げます
	80代	男	この度はO先生にお世話になりました。これからも宜しくお願い致します。 十分良くしていただき、有難う！
女		皆様とても良くてお世話になりありがとうございました	
7西	20代	男	大変お世話になりました。 ただ、入院中担当して下さった医師や看護師の皆さんは本当に素晴らしい方ばかりでした。特にSさん、Tさんにはお世話になりました。ありがとうございました。
		女	皆さん親切でとても過ごしやすかったです。ありがとうございました。特に看護師のTさんが素敵でした☆

御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント
7西	20代	女	お世話になりました。20歳超えてからは初めての手術で沢山不安などがあったのですが、皆さんが優しくて大丈夫と声をかけてくれたので不安なくできました。ありがとうございました！
	30代	女	みなさんととても優しくかったです。お世話になりました。
	50代	男	手厚い看護ありがとうございました。医療従事者の皆さま、これからもがんばって下さい。身体に気を付けて！
			スタッフの皆さんはいつも元気で励まされました。とても素晴らしく良い病院だと思います。感謝感謝です。皆さまのご健勝をお祈り申し上げます。
80代	女	看護師さんが大変言葉が丁寧で気持ちよく過ごせました。ありがとうございました。	
8東	60代	女	お世話になりました。きちんと対応して頂きました。ありがとうございました！
			トイレ廊下行き届いた掃除にはおどろきます。
			医師、看護師スタッフの優しい気遣いのおかげで10日間安心して過ごせました。ありがとうございました。
	70代	男	T先生をはじめ、皆様にとっても感謝しています。ありがとうございました。
			スタッフの方全員が一生懸命対処していてとても感動しました。外来のシステムもよくできていると思います
	70代	女	初めての病気、初めての入院でしたが、皆様の親切に助けられて本当にうれしかったです
トイレが病室内にありとても良かったですし、隅々まで清潔で快適			
80代	男	Q4（看護師のお世話）：特にIちゃんには感謝しました。	
8西	20代	男	Q4（看護師のお世話）：HCU救命にいたときは「とても満足」でした
		女	いつも皆さんが優しく接して下さるので、安心して入院する事が出来ました。ありがとうございました。
	60代	男	3日目から個室に案内されたのでとても助かりました。皆様には大変お世話になりました。ありがとうございました。
	70代	女	お仕事とはいえ、どのようなときにも冷静にイヤな顔もせず対処している皆様には頭が下がる思いです。本当に有難うございます。
	80代	男	健康で明るい職場で入院中大変気を良く楽しく過ごせました。ありがとうございます。F先生の指導もあるかと思いますが、職場環境が全員キビキビとして動きが良く、寝ていた私もその気持ちが十分伝わってきました。再び入院する病気が発生した暁には再びよろしくお願いします。
女		とても満足な入院生活が出来ました。	
産科	20代	女	みなさん優しくて感じの良い方たちばかりで安心して過ごせました。ありがとうございました。
			院内はどこも清潔に保たれており、その中で過ごすことができたのでありがたかったです
			健診から産後まで先生・助産師さんの診察や対応が丁寧で安心して過ごせました。ありがとうございました。

御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント	
産科	30代	女	助産師さん、看護師さんが積極的に授乳指導してくださる方が多く、大変ありがたく思いました。	
			命を助けて頂き、本当にありがとうございました。命の重みを感じました。	
			コロナの中、色々大変なのに、赤ちゃんと私たちのために色々助けて頂き大変ありがたく感じました。忙しいはずなのに、元気で笑顔で接して頂き大変ほっとしました！これからも大変でしょうが、がんばって下さい。	
			治療の大変さはありましたが、先生も看護師さんも忙しい中でいつも心を傾けて下さりうれしかったです	
			日当たりの良い個室にはサーキュレーターがありよかったです。ありがとうございました。	
			看護師や助産師の皆様にはとても良くしていただき快適に過ごす事ができました。有難うございました。先生にも急な事でご迷惑をおかけしてしまいましたが、優しく丁寧に対応してくださり有難うございました。	
	40代	女	何の不安もなく退院まで過ごせました。11年前とは医療も発達して施設もキレイになっており感動しました。ありがとうございました！	
小児	0-9歳	男	皆さん、とても親切にしてくださいました。お世話になりました。ありがとうございました。	
			皆様がとても優しく、感じも良く、こんな病院があるのかと感動しました。不安で涙いっぱいでしたが皆様のおかげで1日を過ごせました。本当にありがとうございます。	
			全てに満足です。関わって頂いた全てのスタッフが本当に丁寧で毎日感謝の気持ちで一杯でした。本当にありがとうございました。こちらで治療できて良かったです。	
			全然増えなかった体重がしっかり増えました。ちゃんと大きくなれるとわかって安心しました。どんなに小さなことでも親身になってくださりありがとうございました。入院させてもらえて本当によかったです。	
			お世話になりました。看護師さん達にはとても助けられました。	
			安心して過ごす事ができました。おかげで息子も元気に機嫌よく治療していただきました。ありがとうございました！	
		0-9歳	女	お医者様、看護師さんを含め皆さん親切・丁寧で初めての入院で不安ばかりでしたが安心して過ごせました。寄り添っていただき本当にありがとうございました。
	忙しい中での買物等ありがとうございました。			
	小児科の先生、看護師さんにいつもよくしてもらっています。とてもありがたいです。近所や職場のものも市立病院の小児科は良いと言っています。コロナで大変な中いつもありがとうございます。			
	対応がとても丁寧で入院中安心できました。お世話になりました。			
	みなさんにとてもやさしく接していただけておだやかに入院生活が過ごせました。大変お世話になりありがとうございました。			
	迅速にご対応いただけて、大変助かりました。ありがとうございました。これからも何かありましたら、伺いたいと思います。			
			清潔で過ごしやすかったです。スタッフのみなさんも丁寧でした。	

調査結果 総括 (病棟)

1 現状

(1) 総合評価

多くの患者さんからの声をいただけるよう、アンケート配付枚数を前回の 300 枚から 800 枚に増やし実施。

総合評価の平均点が前回と変わらず 4.2 点となり。「当院を親しい人にすすめたいか」の総合評価、評価上位 2 項目での前回との比較では 1.8 ポイント減少、評価下位 2 項目では 0.7 ポイント改善が図られました。

前回と比較しても大きな変化はありませんが、微減という結果であるため、満足度の増加を目指し引き続き努めることが求められます。

各調査項目の平均点は、「診療」4.6 点、「接遇」4.5 点、「施設・設備」4.4 点ということで、前回から全項目 0.1 ポイントずつ高い評価となったが、「食事」については 3.8 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「高度な医療を受けられる」15.5%は前回から 1.5 ポイント増加しているが、「他院からの紹介」31.6%は前回から 2.3 ポイント減少となった。

接遇面では、前回と比べおおむね高い結果となった。「面会ができないことへの配慮」では、評価下位 2 項目で 4.5 ポイントの改善がみられていた。

また、「医師は礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していたか」では前回と比べ評価上位が 1.3 ポイントの増加、看護師での同項目でも 4.1 ポイントの増加となった。

2 課題

全体的に患者さんや家族に対して医師や看護師の接遇の向上が図られていた結果となり、今後も引き続き接遇に関しては満足度の向上を目指し取り組む必要がある。

またフリーコメントでは「施設面」で、病室での快適さに不満を感じるご意見が目立ち、施設に関するコメントの 35.4%が「部屋が暑すぎる」「寒い」「乾燥しすぎ」といった環境面での不満の意見が目立った。