

---

令和3年度  
患者満足度調査(入院)  
結果報告書

2022年1月31日  
八尾市立病院

---

## 調査概要

●調査対象 当院に入院中の患者

●調査期間 令和3年12月6日(月)～12月12日(日)

●調査方法 病棟にて退院決定した入院患者に配布し、  
2階支払い、総合案内、および1階救急外来の  
回収BOXに投函していただき回収とする。

●調査件数

|        |       |         |     |
|--------|-------|---------|-----|
| 配布数    | 100 枚 |         |     |
| 回収数    | 68 枚  | 回収率     | 68% |
| 総合評価回答 | 67 枚  | 総合評価回答率 | 67% |

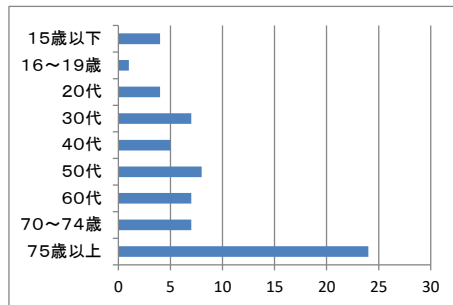
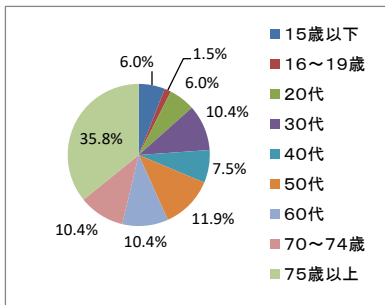
●集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

|            |     |
|------------|-----|
| 満足……………    | 100 |
| やや満足…………   | 75  |
| どちらともいえない… | 50  |
| やや不満…………   | 25  |
| 不満……………    | 0   |

# 患者様に関すること

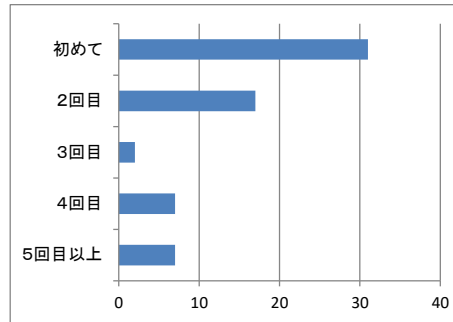
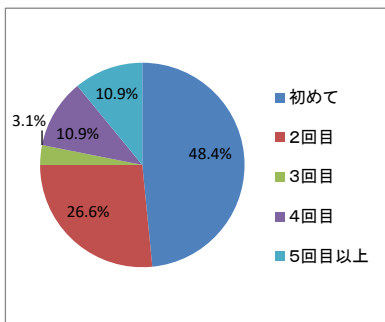
## 患者年齢

| 患者年齢     | 件数 | 割合    |
|----------|----|-------|
| 1 15歳以下  | 4  | 6.0%  |
| 2 16～19歳 | 1  | 1.5%  |
| 3 20代    | 4  | 6.0%  |
| 4 30代    | 7  | 10.4% |
| 5 40代    | 5  | 7.5%  |
| 6 50代    | 8  | 11.9% |
| 7 60代    | 7  | 10.4% |
| 8 70～74歳 | 7  | 10.4% |
| 9 75歳以上  | 24 | 35.8% |
| 合計       | 67 |       |



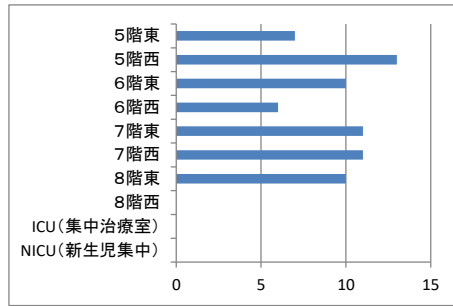
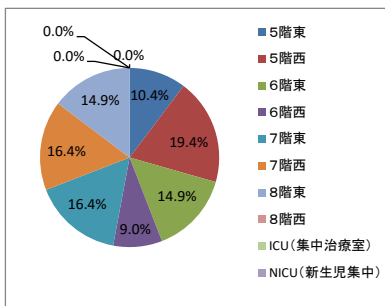
## 入院回数

| 入院回数    | 件数 | 割合    |
|---------|----|-------|
| 1 初めて   | 31 | 48.4% |
| 2 2回目   | 17 | 26.6% |
| 3 3回目   | 2  | 3.1%  |
| 4 4回目   | 7  | 10.9% |
| 5 5回目以上 | 7  | 10.9% |
| 合計      | 64 |       |



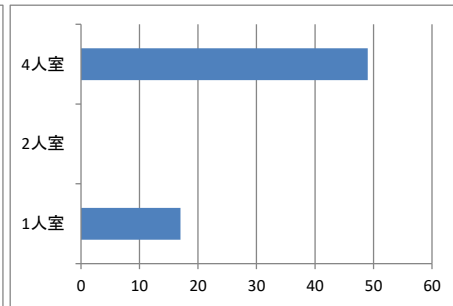
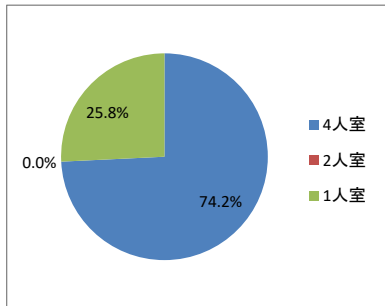
## 病棟はどこですか

| 病棟はどこですか       | 件数 | 割合    |
|----------------|----|-------|
| 1 5階東          | 7  | 10.4% |
| 2 5階西          | 13 | 19.4% |
| 3 6階東          | 10 | 14.9% |
| 4 6階西          | 6  | 9.0%  |
| 5 7階東          | 11 | 16.4% |
| 6 7階西          | 11 | 16.4% |
| 7 8階東          | 10 | 14.9% |
| 8 8階西          | 0  | 0.0%  |
| 9 ICU(集中治療室)   | 0  | 0.0%  |
| 10 NICU(新生児集中) | 0  | 0.0%  |
| 合計             | 68 |       |



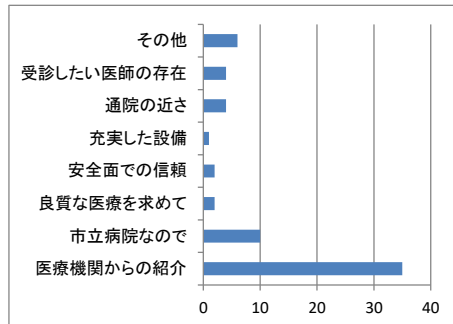
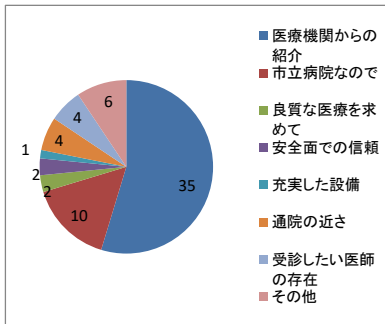
## 入院されている部屋

| 入院されている部屋 | 件数 | 割合    |
|-----------|----|-------|
| 1 4人室     | 49 | 74.2% |
| 2 2人室     | 0  | 0.0%  |
| 3 1人室     | 17 | 25.8% |
| 合計        | 66 |       |



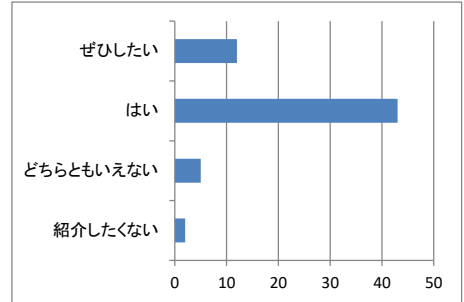
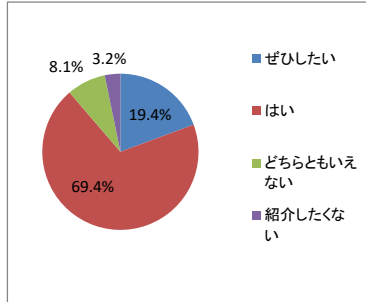
## 当院を受診された理由

| 当院を受診された理由   | 件数 | 割合    |
|--------------|----|-------|
| 1 医療機関からの紹介  | 35 | 54.7% |
| 2 市立病院なので    | 10 | 15.6% |
| 3 良質な医療を求めて  | 2  | 3.1%  |
| 4 安全面での信頼    | 2  | 3.1%  |
| 5 充実した設備     | 1  | 1.6%  |
| 6 通院の近さ      | 4  | 6.3%  |
| 7 受診したい医師の存在 | 4  | 6.3%  |
| 8 その他        | 6  | 9.4%  |
| 合計           | 64 |       |



当院を他の方に紹介したいですか

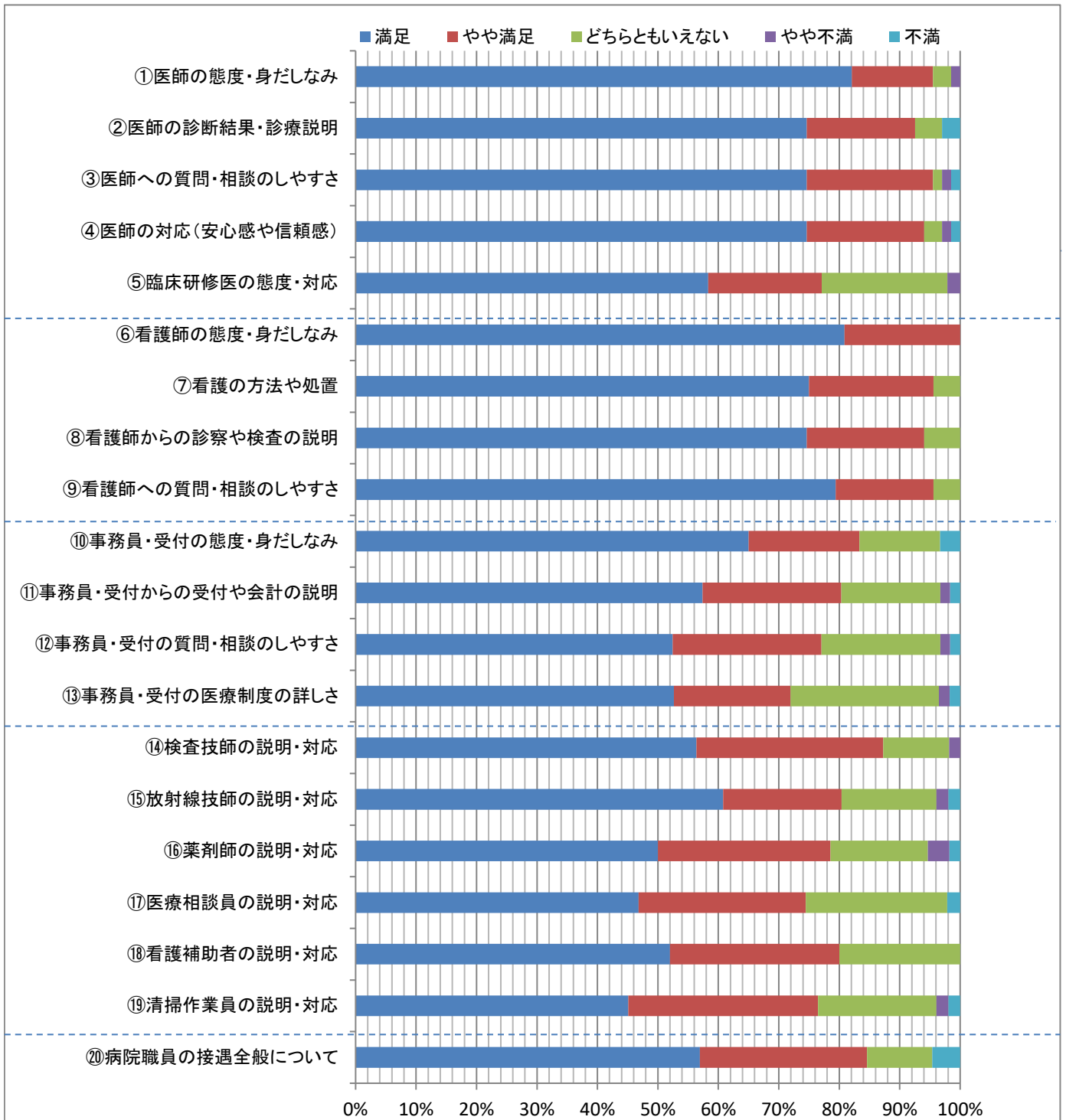
|   | 当院を他の方に紹介したいですか | 件数 | 割合    |
|---|-----------------|----|-------|
| 1 | ぜひしたい           | 12 | 19.4% |
| 2 | はい              | 43 | 69.4% |
| 3 | どちらともいえない       | 5  | 8.1%  |
| 4 | 紹介したくない         | 2  | 3.2%  |
|   | 合計              | 62 |       |



# 満足度調査

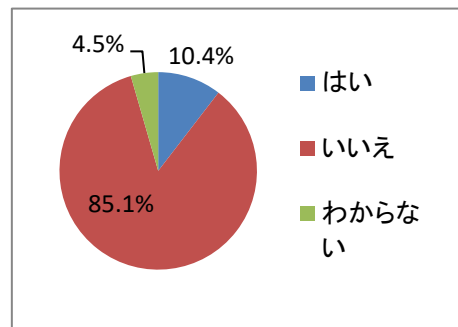
| I 職員の接遇について    |                       | 満足          | やや満足        | どちらともいえない   | やや不満      | 不満           | 合計           |
|----------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|--------------|--------------|
| 医師             | ①医師の態度・身だしなみ          | 55<br>82.1% | 9<br>13.4%  | 2<br>3.0%   | 1<br>1.5% | 0<br>0.0%    | 67<br>100.0% |
|                | ②医師の診断結果・診療説明         | 50<br>74.6% | 12<br>17.9% | 3<br>4.5%   | 0<br>0.0% | 2<br>3.0%    | 67<br>100.0% |
|                | ③医師への質問・相談のしやすさ       | 50<br>74.6% | 14<br>20.9% | 1<br>1.5%   | 1<br>1.5% | 1<br>1.5%    | 67<br>100.0% |
|                | ④医師の対応(安心感や信頼感)       | 50<br>74.6% | 13<br>19.4% | 2<br>3.0%   | 1<br>1.5% | 1<br>1.5%    | 67<br>100.0% |
|                | ⑤臨床研修医の態度・対応          | 28<br>58.3% | 9<br>18.8%  | 10<br>20.8% | 1<br>2.1% | 0<br>0.0%    | 48<br>100.0% |
| 看護師            | ⑥看護師の態度・身だしなみ         | 55<br>80.9% | 13<br>19.1% | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%    | 68<br>100.0% |
|                | ⑦看護の方法や処置             | 51<br>75.0% | 14<br>20.6% | 3<br>4.4%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%    | 68<br>100.0% |
|                | ⑧看護師からの診察や検査の説明       | 50<br>74.6% | 13<br>19.4% | 4<br>6.0%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%    | 67<br>100.0% |
|                | ⑨看護師への質問・相談のしやすさ      | 54<br>79.4% | 11<br>16.2% | 3<br>4.4%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%    | 68<br>100.0% |
| 事務員            | ⑩事務員・受付の態度・身だしなみ      | 39<br>65.0% | 11<br>18.3% | 8<br>13.3%  | 0<br>0.0% | 2<br>3.3%    | 60<br>100.0% |
|                | ⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明   | 35<br>57.4% | 14<br>23.0% | 10<br>16.4% | 1<br>1.6% | 1<br>1.6%    | 61<br>100.0% |
|                | ⑫事務員・受付の質問・相談のしやすさ    | 32<br>52.5% | 15<br>24.6% | 12<br>19.7% | 1<br>1.6% | 1<br>1.6%    | 61<br>100.0% |
|                | ⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ      | 30<br>52.6% | 11<br>19.3% | 14<br>24.6% | 1<br>1.8% | 1<br>1.8%    | 57<br>100.0% |
| その他            | ⑭検査技師の説明・対応           | 31<br>56.4% | 17<br>30.9% | 6<br>10.9%  | 1<br>1.8% | 0<br>0.0%    | 55<br>100.0% |
|                | ⑮放射線技師の説明・対応          | 31<br>60.8% | 10<br>19.6% | 8<br>15.7%  | 1<br>2.0% | 1<br>2.0%    | 51<br>100.0% |
|                | ⑯館内・総合案内の説明、対応        | 28<br>50.0% | 16<br>28.6% | 9<br>16.1%  | 2<br>3.6% | 1<br>1.8%    | 56<br>100.0% |
|                | ⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明、対応 | 22<br>46.8% | 13<br>27.7% | 11<br>23.4% | 0<br>0.0% | 1<br>2.1%    | 47<br>100.0% |
|                | ⑱医療相談員の説明、対応          | 26<br>52.0% | 14<br>28.0% | 10<br>20.0% | 0<br>0.0% | 0<br>0.0%    | 50<br>100.0% |
|                | ⑲地域医療連携室職員の説明、対応      | 23<br>45.1% | 16<br>31.4% | 10<br>19.6% | 1<br>2.0% | 1<br>2.0%    | 51<br>100.0% |
| ⑳病院職員の接遇全般について | 37<br>56.9%           | 18<br>27.7% | 7<br>10.8%  | 0<br>0.0%   | 3<br>4.6% | 65<br>100.0% |              |

## I 職員の接遇について（構成比グラフ）



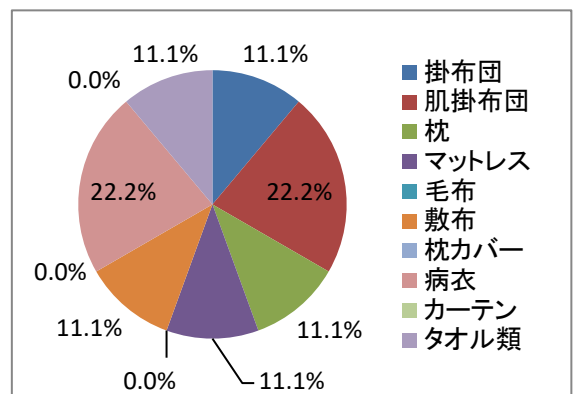
| Ⅱ 環境・設備・情報提供等について     | 満足          | やや満足        | どちらともいえない   | やや不満      | 不満        | 合計           |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-----------|--------------|
| ①病棟及び病室の設定温度について      | 34<br>50.7% | 19<br>28.4% | 7<br>10.4%  | 4<br>6.0% | 3<br>4.5% | 67<br>100.0% |
| ②院内の明るさ(照明)           | 41<br>62.1% | 18<br>27.3% | 5<br>7.6%   | 2<br>3.0% | 0<br>0.0% | 66<br>100.0% |
| ③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ       | 44<br>67.7% | 18<br>27.7% | 2<br>3.1%   | 1<br>1.5% | 0<br>0.0% | 65<br>100.0% |
| ④病室・デイルームの清潔さ         | 45<br>70.3% | 15<br>23.4% | 3<br>4.7%   | 1<br>1.6% | 0<br>0.0% | 64<br>100.0% |
| ⑤バリアフリーの配慮            | 38<br>63.3% | 12<br>20.0% | 9<br>15.0%  | 1<br>1.7% | 0<br>0.0% | 60<br>100.0% |
| ⑥院内の案内表示の見やすさ         | 31<br>50.8% | 22<br>36.1% | 7<br>11.5%  | 1<br>1.6% | 0<br>0.0% | 61<br>100.0% |
| ⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ      | 30<br>50.0% | 17<br>28.3% | 12<br>20.0% | 1<br>1.7% | 0<br>0.0% | 60<br>100.0% |
| ⑧入院時の入院説明のわかりやすさ      | 30<br>47.6% | 23<br>36.5% | 8<br>12.7%  | 1<br>1.6% | 1<br>1.6% | 63<br>100.0% |
| ⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について | 29<br>46.0% | 19<br>30.2% | 9<br>14.3%  | 2<br>3.2% | 4<br>6.3% | 63<br>100.0% |
| ⑩コンビニの利便性             | 21<br>38.2% | 11<br>20.0% | 20<br>36.4% | 2<br>3.6% | 1<br>1.8% | 55<br>100.0% |
| ⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性     | 25<br>44.6% | 12<br>21.4% | 15<br>26.8% | 2<br>3.6% | 2<br>3.6% | 56<br>100.0% |
| ⑫医療安全対策の取り組みについて      | 34<br>63.0% | 17<br>31.5% | 3<br>5.6%   | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 54<br>100.0% |

| ⑬寝具類・病衣・タオル類について不快に感じられたか | 割合 | 割合    |
|---------------------------|----|-------|
| 1 はい                      | 7  | 10.4% |
| 2 いいえ                     | 57 | 85.1% |
| 3 わからない                   | 3  | 4.5%  |
| 合計                        | 67 |       |



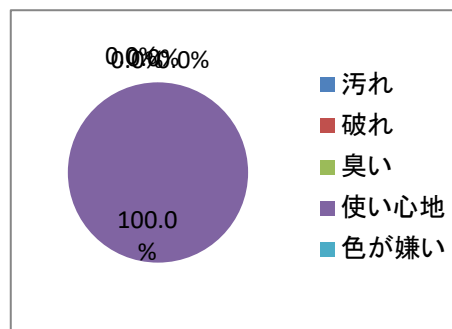
(複数回答可)

| 1. はいと答えた方のみ どの商品ですか | 件数 | 割合    |
|----------------------|----|-------|
| 1 掛布団                | 1  | 11.1% |
| 2 肌掛布団               | 2  | 22.2% |
| 3 枕                  | 1  | 11.1% |
| 4 マットレス              | 1  | 11.1% |
| 5 毛布                 | 0  | 0.0%  |
| 6 敷布                 | 1  | 11.1% |
| 7 枕カバー               | 0  | 0.0%  |
| 8 病衣                 | 2  | 22.2% |
| 9 カーテン               | 0  | 0.0%  |
| 10 タオル類              | 1  | 11.1% |
| 合計                   | 9  |       |



(複数回答可)

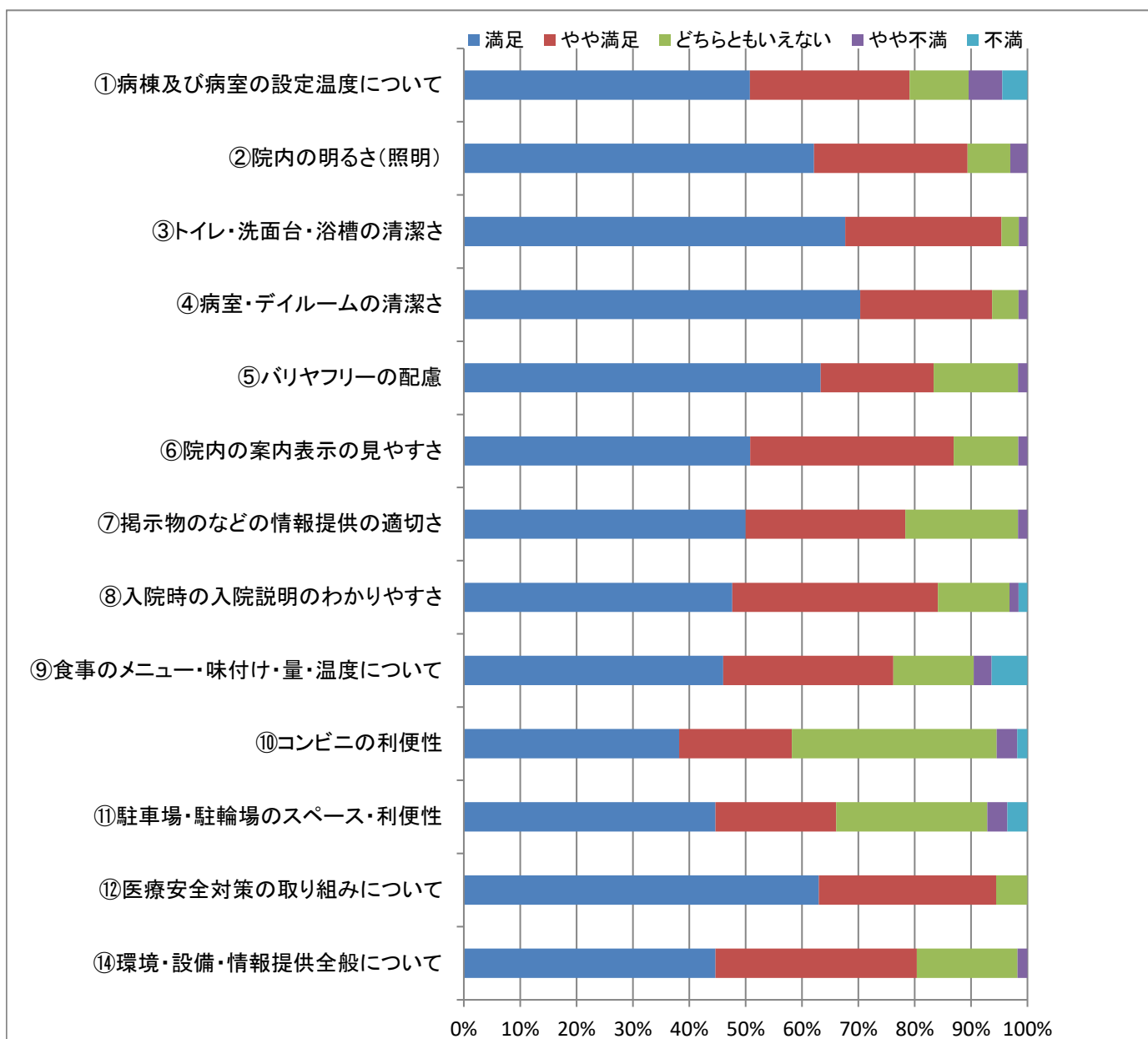
| 2. はいと答えた方のみ 不快に感じられた理由 |   | 割合     |
|-------------------------|---|--------|
| 1 汚れ                    | 0 | 0.0%   |
| 2 破れ                    | 0 | 0.0%   |
| 3 臭い                    | 0 | 0.0%   |
| 4 使い心地                  | 5 | 100.0% |
| 5 色が嫌い                  | 0 | 0.0%   |
| 合計                      | 5 |        |



fc

|                   | 大変満足  | 満足    | どちらともいえない | 不満足  | 大変不満足 | 合計     |
|-------------------|-------|-------|-----------|------|-------|--------|
| ⑭環境・設備・情報提供全般について | 25    | 20    | 10        | 1    | 0     | 56     |
|                   | 44.6% | 35.7% | 17.9%     | 1.8% | 0.0%  | 100.0% |

Ⅱ 環境・設備・情報提供等について (構成比グラフ)

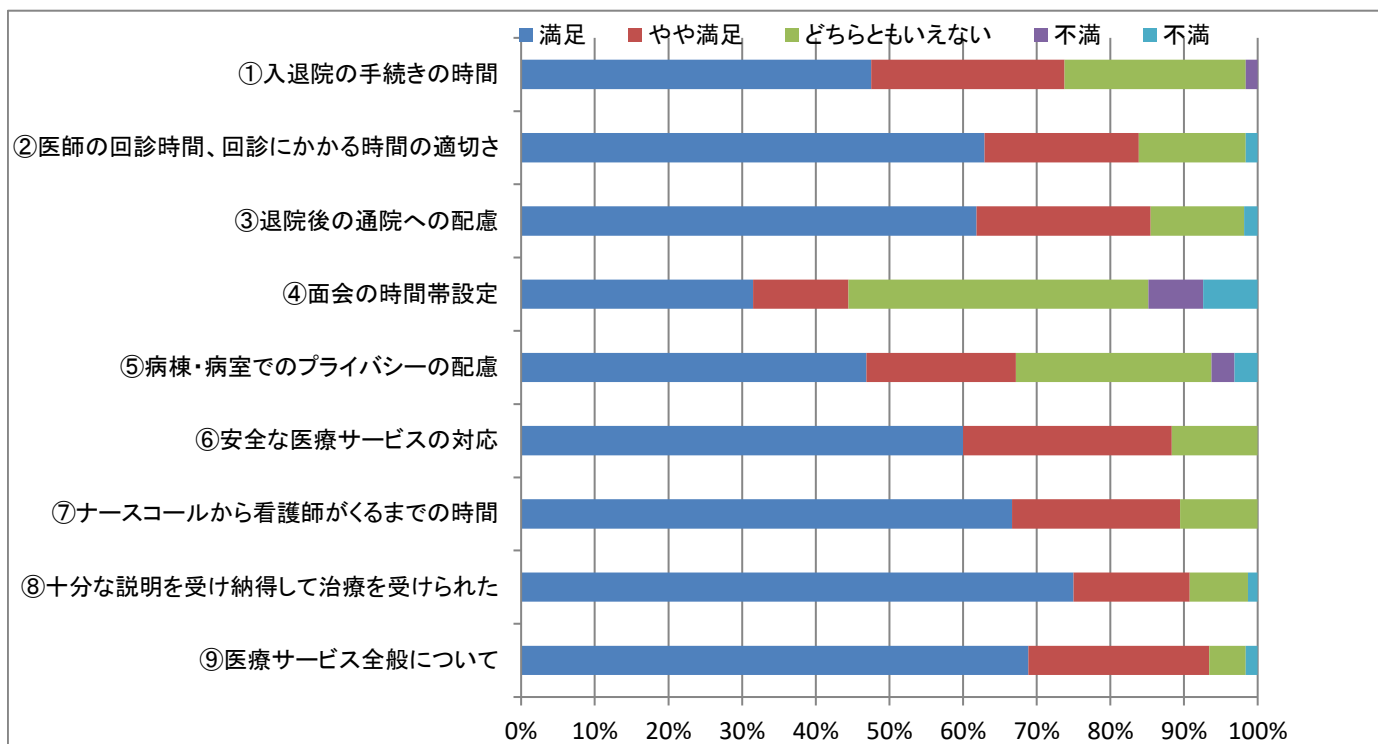




| Ⅲ 医療サービスについて          | 満足          | やや満足        | どちらともいえない   | やや不満      | 不満        | 合計           |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-----------|--------------|
| ①入退院の手続きの時間           | 29<br>47.5% | 16<br>26.2% | 15<br>24.6% | 1<br>1.6% | 0<br>0.0% | 61<br>100.0% |
| ②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ | 39<br>62.9% | 13<br>21.0% | 9<br>14.5%  | 0<br>0.0% | 1<br>1.6% | 62<br>100.0% |
| ③退院後の通院への配慮           | 34<br>61.8% | 13<br>23.6% | 7<br>12.7%  | 0<br>0.0% | 1<br>1.8% | 55<br>100.0% |
| ④面会の時間帯設定             | 17<br>31.5% | 7<br>13.0%  | 22<br>40.7% | 4<br>7.4% | 4<br>7.4% | 54<br>100.0% |
| ⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮     | 30<br>46.9% | 13<br>20.3% | 17<br>26.6% | 2<br>3.1% | 2<br>3.1% | 64<br>100.0% |
| ⑥安全な医療サービスの対応         | 36<br>60.0% | 17<br>28.3% | 7<br>11.7%  | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 60<br>100.0% |
| ⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間  | 38<br>66.7% | 13<br>22.8% | 6<br>10.5%  | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 57<br>100.0% |
| ⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた | 57<br>75.0% | 12<br>15.8% | 6<br>7.9%   | 0<br>0.0% | 1<br>1.3% | 76<br>100.0% |

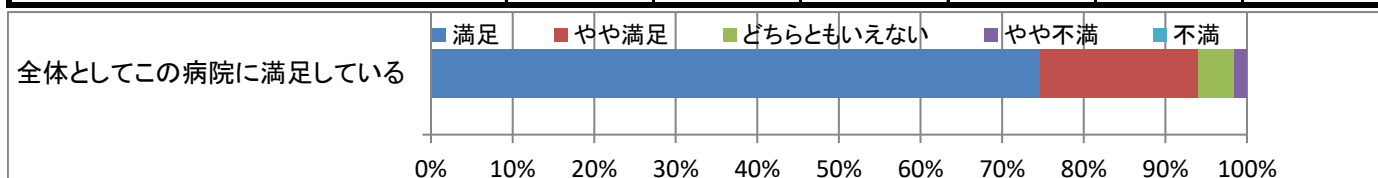
|               |             |             |           |           |           |              |
|---------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| ⑨医療サービス全般について | 42<br>68.9% | 15<br>24.6% | 3<br>4.9% | 0<br>0.0% | 1<br>1.6% | 61<br>100.0% |
|---------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------|

### Ⅲ 医療サービスについて（構成比グラフ）



### 総合評価

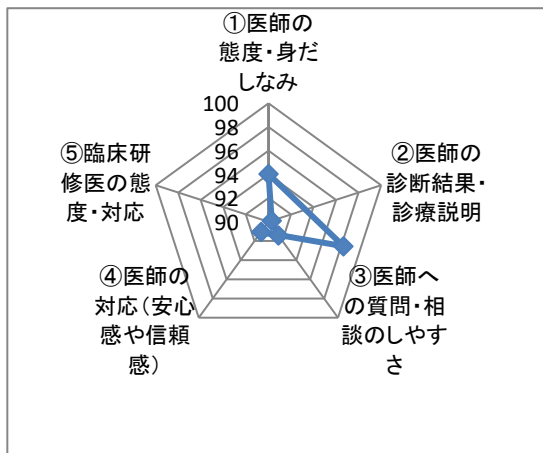
|                  |             |             |           |           |           |              |
|------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| 全体としてこの病院に満足している | 50<br>74.6% | 13<br>19.4% | 3<br>4.5% | 1<br>1.5% | 0<br>0.0% | 67<br>100.0% |
|------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------|



# 職員の接遇についての満足度 単純集計

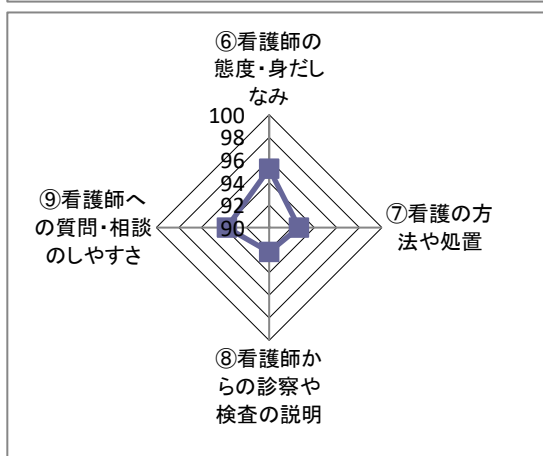
## 『医師』

| 設問項目            | ポイント     |
|-----------------|----------|
| ①医師の態度・身だしなみ    | 94.0     |
| ②医師の診断結果・診療説明   | 90.3     |
| ③医師への質問・相談のしやすさ | 91.4     |
| ④医師の対応(安心感や信頼感) | 91.0     |
| ⑤臨床研修医の態度・対応    | 83.33333 |



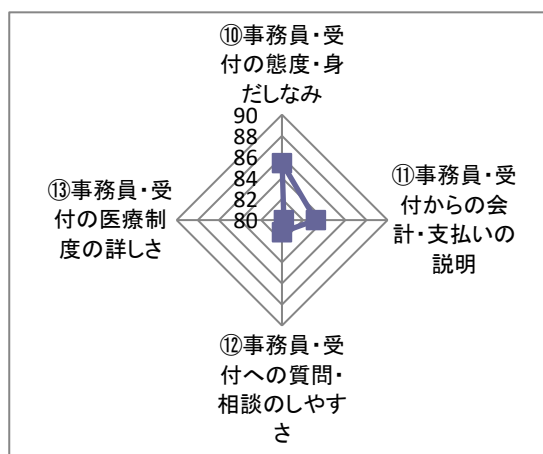
## 『看護師』

| 設問項目             | ポイント |
|------------------|------|
| ⑥看護師の態度・身だしなみ    | 95.2 |
| ⑦看護の方法や処置        | 92.6 |
| ⑧看護師からの診察や検査の説明  | 92.2 |
| ⑨看護師への質問・相談のしやすさ | 93.8 |



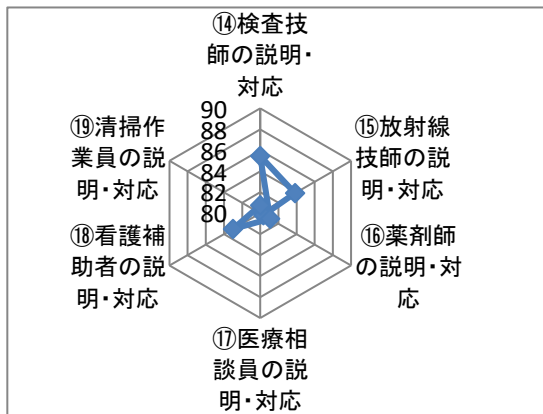
## 『事務員』

| 設問項目                | ポイント |
|---------------------|------|
| ⑩事務員・受付の態度・身だしなみ    | 85.4 |
| ⑪事務員・受付からの会計・支払いの説明 | 83.2 |
| ⑫事務員・受付への質問・相談のしやすさ | 81.1 |
| ⑬事務員・受付の医療制度の詳しさ    | 79.8 |



## 『その他』

| 設問項目         | ポイント |
|--------------|------|
| ⑭検査技師の説明・対応  | 85.5 |
| ⑮放射線技師の説明・対応 | 83.8 |
| ⑯薬剤師の説明・対応   | 80.4 |
| ⑰医療相談員の説明・対応 | 79.3 |
| ⑱看護補助者の説明・対応 | 83.0 |
| ⑲清掃作業員の説明・対応 | 78.9 |



# 全般の評価

# 入院

2020年度 2021年度  
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

2020年度 2021年度  
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

|               |      |     |      |     |      |
|---------------|------|-----|------|-----|------|
| ⑱病院職員の接遇全般の評価 | 88.8 | 69% | 83.1 | 65% | -5.7 |
|---------------|------|-----|------|-----|------|

|                   |      |     |      |     |     |
|-------------------|------|-----|------|-----|-----|
| ⑭環境・設備・情報提供全般について | 79.4 | 68% | 80.8 | 56% | 1.4 |
|-------------------|------|-----|------|-----|-----|

| 医師  | ①医師の態度・身だしなみ           | 95.5 | 77% | 94.0 | 67% | -1.4 |
|-----|------------------------|------|-----|------|-----|------|
|     | ②医師の診断結果・診療説明          | 94.1 | 76% | 90.3 | 67% | -3.8 |
|     | ③医師への質問・相談のしやすさ        | 94.0 | 75% | 91.4 | 67% | -2.6 |
|     | ④医師の対応(安心感や信頼感)        | 94.4 | 76% | 91.0 | 67% | -3.4 |
|     | ⑤臨床研修医の態度・対応           | 86.2 | 65% | 83.3 | 48% | -2.8 |
| 看護師 | ⑥看護師の態度・身だしなみ          | 93.4 | 76% | 95.2 | 68% | 1.8  |
|     | ⑦看護の方法や処置              | 91.9 | 77% | 92.6 | 68% | 0.8  |
|     | ⑧看護師からの診察や検査の説明        | 89.7 | 75% | 92.2 | 67% | 2.5  |
|     | ⑨看護師への質問・相談のしやすさ       | 91.8 | 76% | 93.8 | 68% | 2.0  |
| 事務員 | ⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ    | 85.7 | 70% | 85.4 | 60% | -0.3 |
|     | ⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明  | 84.4 | 69% | 83.2 | 61% | -1.2 |
|     | ⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ | 83.7 | 69% | 81.1 | 61% | -2.5 |
|     | ⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ    | 82.5 | 67% | 79.8 | 57% | -2.6 |
| その他 | ⑭検査技師の説明・対応            | 87.1 | 64% | 85.5 | 55% | -1.7 |
|     | ⑮放射線技師の説明・対応           | 85.2 | 59% | 83.8 | 51% | -1.3 |
|     | ⑯館内・総合案内の説明・対応         | 80.6 | 63% | 80.4 | 56% | -0.2 |
|     | ⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応  | 80.0 | 50% | 79.3 | 47% | -0.7 |
|     | ⑱医療相談員の説明・対応           | 83.9 | 56% | 83.0 | 50% | -0.9 |
|     | ⑲地域医療連携室職員の説明・対応       | 84.0 | 53% | 78.9 | 51% | -5.0 |

| ①病棟及び病室の設定温度について      | 79.9 | 77% | 78.7 | 67% | -1.1 |
|-----------------------|------|-----|------|-----|------|
| ②院内の明るさ(照明)           | 90.1 | 76% | 87.1 | 66% | -3.0 |
| ③トイレ・洗面台・浴槽の清潔さ       | 91.0 | 75% | 90.4 | 65% | -0.6 |
| ④病室・デイルームの清潔さ         | 92.1 | 76% | 90.6 | 64% | -1.5 |
| ⑤バリアフリーの配慮            | 89.7 | 73% | 86.3 | 60% | -3.5 |
| ⑥院内の案内表示の見やすさ         | 86.5 | 72% | 84.0 | 61% | -2.4 |
| ⑦掲示物のなどの情報提供の適切さ      | 83.2 | 73% | 81.7 | 60% | -1.6 |
| ⑧入院時の入院説明のわかりやすさ      | 87.0 | 73% | 81.7 | 63% | -5.2 |
| ⑨食事のメニュー・味付け・量・温度について | 65.1 | 76% | 76.6 | 63% | 11.5 |
| ⑩コンビニの利便性             | 75.4 | 65% | 72.3 | 55% | -3.1 |
| ⑪駐車場・駐輪場のスペース・利便性     | 78.1 | 65% | 75.0 | 56% | -3.1 |
| ⑫医療安全対策の取り組みについて      | 85.4 | 65% | 89.4 | 54% | 4.0  |

|               |      |     |      |     |     |
|---------------|------|-----|------|-----|-----|
| ⑨医療サービス全般について | 88.9 | 72% | 89.8 | 61% | 0.9 |
|---------------|------|-----|------|-----|-----|

| ①入退院の手続きの時間           | 79.2 | 71% | 79.9 | 61% | 0.7   |
|-----------------------|------|-----|------|-----|-------|
| ②医師の回診時間、回診にかかる時間の適切さ | 85.8 | 72% | 85.9 | 62% | 0.1   |
| ③退院後の通院への配慮           | 84.1 | 63% | 85.9 | 55% | 1.8   |
| ④面会の時間帯設定             | 74.5 | 54% | 63.4 | 54% | -11.1 |
| ⑤病棟・病室でのプライバシーの配慮     | 81.7 | 67% | 76.2 | 64% | -5.5  |
| ⑥安全な医療サービスの対応         | 88.6 | 66% | 87.1 | 60% | -1.6  |
| ⑦ナースコールから看護師がくるまでの時間  | 90.3 | 67% | 89.0 | 57% | -1.3  |
| ⑧十分な説明を受け納得して治療を受けられた | 91.5 | 71% | 90.8 | 76% | -0.8  |

|                    |             |            |             |            |            |
|--------------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|
| <b>八尾市立病院の総合評価</b> | <b>91.4</b> | <b>76%</b> | <b>92.5</b> | <b>67%</b> | <b>1.1</b> |
|--------------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|

## 2021年度入院アンケート

・接遇についてご意見・ご要望を自由に記入ください。

| 番号 | 性別 | 年齢    | 内容(ご意見・ご要望)  | 検討結果  |
|----|----|-------|--|---|
| 1  |    | 30代   | 皆さんとても良くして頂きました。もしまた次の入院があるなら絶対この病院がよいです。ありがとうございました。                  | ありがとうございます。<br>ご入院の機会は何度もない方がいいのですが、これからも患者様にご満足いただける患者サービスの徹底に努め、信頼される病院として、地域に密着した医療を推進してまいります。 |
| 2  |    | 40代   | 医師・看護師や現場と事務方の間で情報の共有がされておらず、何度も聞かれたり、待たされてたりする。                       | ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。職種間での情報共有を密に患者様に寄り添ったサービスの徹底に努めてまいります。                                      |
| 3  |    | 15歳以下 | 手術で不安が有りましたが、良い対応をして頂き、不安も和らぎありがとうございました。                              | ありがとうございます。<br>これからも患者様に寄り添ったサービスの徹底に努め、信頼される病院として、地域に密着した医療を推進してまいります。                           |
| 4  |    | 75歳以上 | 総合して親切で良く教育されています。ただ、設備が相当古くなっていると、感じました。もっと明るくなる様壁紙を考え、照明も変えるのもよいのでは！ | 申し訳ございません。現在、病院全体の修繕をすすめており、より良い療養環境の整備に努めてまいります。   |
| 5  |    | 75歳以上 | 全職員の方達、地域医療の為に頑張っておられる態度に感謝です。   | ありがとうございます。<br>これからも患者様に寄り添ったサービスの徹底に努め、信頼される病院として、地域に密着した医療を推進してまいります。                           |

## 2021年度入院アンケート

・環境・設備・情報提供・医療サービス等についてご意見・ご要望を自由に記入ください。

| 番号 | 性別 | 年齢     | 内容(ご意見・ご要望)   | 検討結果  |
|----|----|--------|---|---|
| 1  |    | 70～74代 | 病室が朝冷える。  | 申し訳ございません。病室ごとに温度調節を行い、適切な温度管理を心がけておりますが、室温管理につきましてはお近くのスタッフにお申し出ください。  |
| 2  |    | 40代    | 入院時(翌日の)朝食をパンかご飯で聞かれたことが無く、普通にパンが出てくる。朝は、パンの人も多いと思うのだが…。今は自分から希望を言うようにしている。 | 説明が十分になされず、申し訳ありません。選択食の提供に関しましては、対象食種が限定されております。対象の食種の方へは説明文を記載したアンケート用紙を配布させていただいております。より良い説明方法について今後検討してまいります。 |
| 3  |    | 30代    | コロナ禍の大変な中、快適に過ごさせて頂きました。お世話になりありがとうございました。                                  | ありがとうございます。これからも患者様に寄り添ったサービスの徹底に努め、信頼される病院として、地域に密着した医療を推進してまいります。   |
| 4  |    | 50代    | 衛生面はなってない。4人部屋のトイレにはペーパータオルなどない。車いすがしんどい時手をふく物を持って行けるわけがない。手を洗う石鹸が何処にもない。   | ご不便をおかけし申し訳ございません。感染症拡大防止の観点からペーパータオル、石鹸については設置を行っております。ご理解の程よろしく願いいたします。   |
| 5  |    | 75歳以上  | コロナ禍で面会出来ず、いつまで続くか不便でならない。  | 大変ご迷惑をおかけしております。新型コロナウイルスの感染防止については、日々検討し、対策を取っております。ご協力の程、よろしく願いします。   |
| 6  |    | 75歳以上  | 病気の種類によって、仕方ないのでしょうか。食事が美味しくなかった。食欲が出なかった。                                  | 患者さまが普段食されているものと比べ、物足りなく感じることもあるかとは存じますが、「食事は治療の一環」として、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。                                    |