

2019年度 聖霊病院 患者満足度調査  
調査結果報告書

令和2年3月2日  
サービス向上委員会事務局

## 目 次

	ページ数
<b>I 調査の概要</b>	
1 調査の目的	1
2 調査について	1
<b>II 外来患者概要</b>	
1 性別	2
2 年代別	2
3 診療科別	2
4 当院の選択理由	3～4
5 施設面	4～6
6 接遇面	6～7
7 診療サービス面	7～8
8 総合	9
9 ご意見、ご要望など 自由記述欄について	10～16
<b>III 入院患者概要</b>	
1 性別	17
2 年代別	17
3 診療科別	17
4 当院の選択理由	18
5 院内施設面全般	19
6 病室環境面	20
7 接遇面	21～22
8 診療面	22～23
9 総合	23
10 ご意見、ご要望など 自由記述欄について	24～26

# I 調査の概要

## 1 調査目的

患者さんの声を基に満足度を調査し、病院サービスの向上・改善に役立てること

## 2 調査について

①調査対象 : 外来受診患者、及び入院患者

②調査内容 : 対象患者さんの属性、及び個別の満足度(5段階評価)

③調査期間 : 【入院】2020年1月14日(火)～2020年2月14日(金)  
【外来】2020年1月29日(水)～2020年1月31日(金)

④調査方法 : 【入院】

①退院が決まった患者さんに事前に調査用紙を配布し、  
記入をお願いする。

②退院許可証を渡す際に調査用紙を回収する。

【外来】

①各診療科受付で患者さんに案内用紙を渡す際に  
調査用紙を配布する。

②1F精算機横でサービス向上委員が調査用紙を  
回収する。

⑤調査数 :

【入院】	1/14(火)～2/14(金)	合計	回収率
配布数	62部	62部	
回収数	62部	62部	100.0%

【外来】	1/29(水)	1/30(木)	1/31(金)	合計	回収率
配布数				513部	
回収数	154部	132部	136部	422部	82.3%

注 : 図、表の表示について

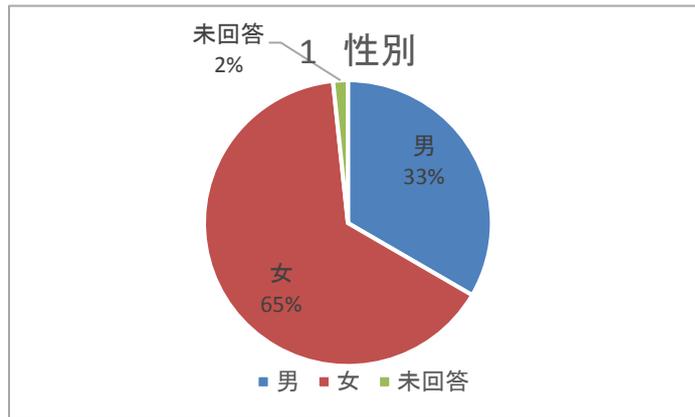
各項目ごとに回答数が異なるため、それぞれの回答数を集計し、  
これを基にグラフ化している。

## Ⅱ 外来患者概要

### 1 性別

(人)

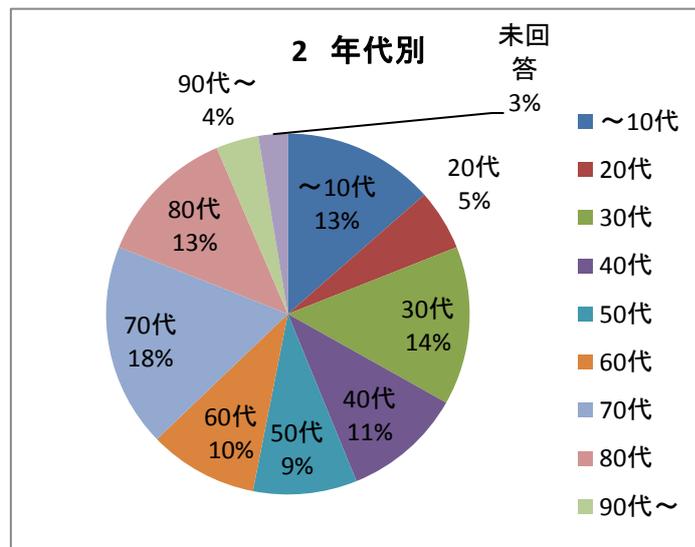
男	141
女	274
未回答	7
合計	422



### 2 年代別

(人)

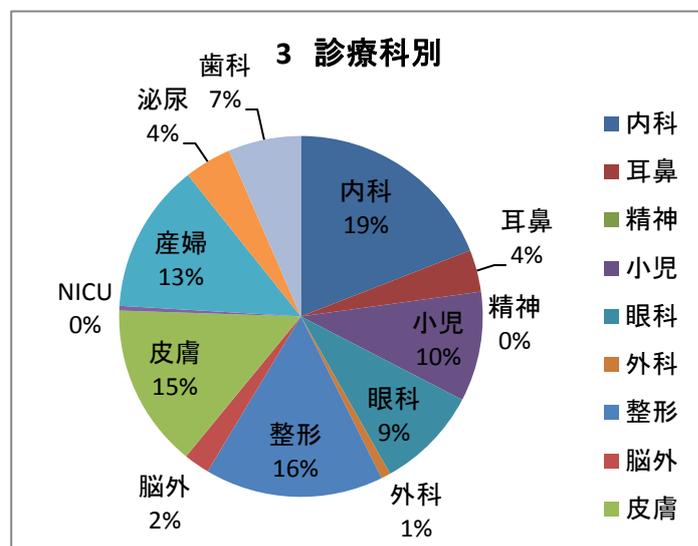
～10代	57
20代	23
30代	60
40代	45
50代	39
60代	41
70代	77
80代	53
90代～	16
未回答	11
合計	422



### 3 診療科別

(人)

内科	91
耳鼻	18
精神	0
小児	47
眼科	44
外科	4
整形	76
脳外	11
皮膚	70
NICU	2
産婦	64
泌尿	20
歯科	31



#### 4 当院の選択理由

(人)

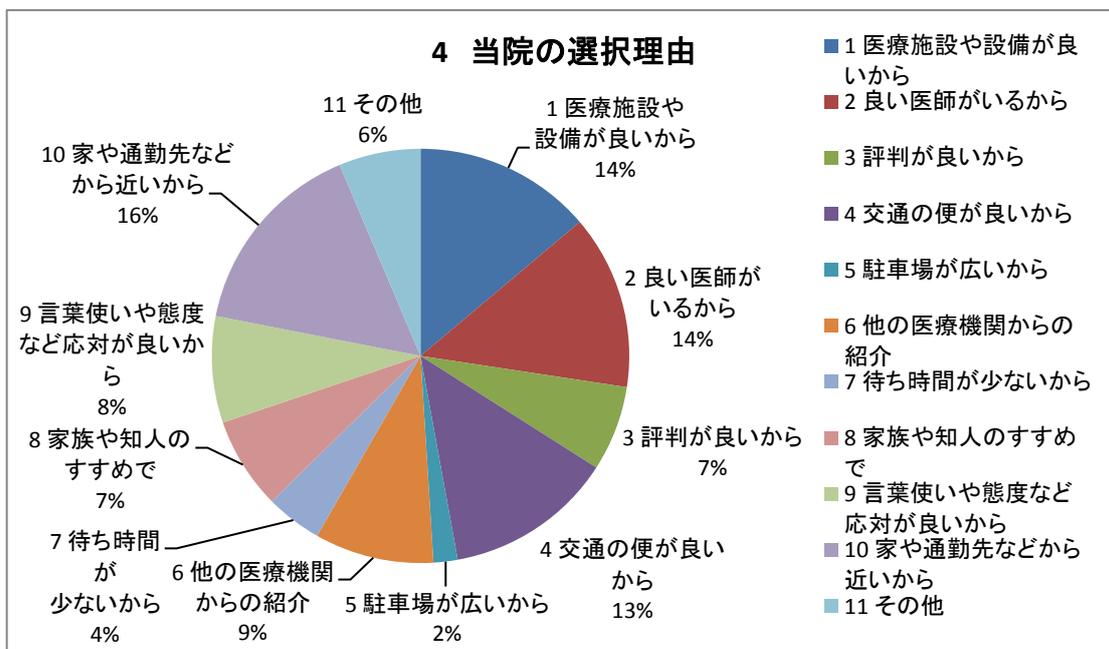
1	医療施設や設備が良いから	133
2	良い医師がいるから	131
3	評判が良いから	64
4	交通の便が良いから	126
5	駐車場が広いから	18
6	他の医療機関からの紹介	89
7	待ち時間が少ないから	42
8	家族や知人のすすめで	69
9	言葉使いや態度など対応が良いから	80
10	家や通勤先などから近いから	150
11	その他	61

#### 【その他の理由】

- ・言語訓練
- ・ここで生まれているから
- ・言語訓練をしてもらえる
- ・以前から変わると面倒
- ・通っている歯科医の紹介
- ・ずっと前から来てます
- ・宗教的に行って下さい
- ・以前からかかっているから
- ・家族が通院中、診療科が多くて便利
- ・交通事故で世話になった
- ・勤務先の為
- ・言語訓練があるから
- ・子ども3人のお産からずっときてる
- ・診療科が整っているから
- ・言語訓練があるから
- ・期間が長くなった
- ・手術でお世話になった
- ・子どもをここで産んだから
- ・子どもをここで産んだから
- ・息子を産んだ病院だから
- ・元、聖霊病院職員、カトリック信者
- ・予約がとりやすい
- ・出産が聖霊で、その時見つかった症状から、そのまま継続して受診しているだけです
- ・建替え前から通っているから
- ・前から来ている
- ・生まれた病院だから、STをやっているから
- ・この病院で生まれてその時から
- ・健康診断ができる
- ・家から近いが縁が無く一度受診したいと思っていた
- ・子どもが耳鼻科を受診してよかったため
- ・救急車で運ばれたから
- ・以前からかかっているから
- ・ここで生まれたから
- ・産科受診中、出産予定なのでまとめてかかっている
- ・健診が丁寧で、先生も優しい
- ・上の兄弟の時からお産で世話になっている
- ・妊娠・出産を含め以前からお世話になっているから
- ・救急で運ばれた
- ・昔から利用している(産科)
- ・救急車が事故時に連れてきてくれた
- ・昔から知っている
- ・自分が生まれた病院
- ・入院したから
- ・昔からお世話になっている
- ・全ての科あり
- ・救急搬送で受け入れしてもらった
- ・総合的に管理してもらえるから
- ・長年通っている
- ・ドックを受けたので

- ・院内が清潔そう
- ・前回もこちらで出産したから
- ・昔から通っているから

- ・生まれた時から通っているから
- ・娘の家が近くにあるから
- ・信用できる

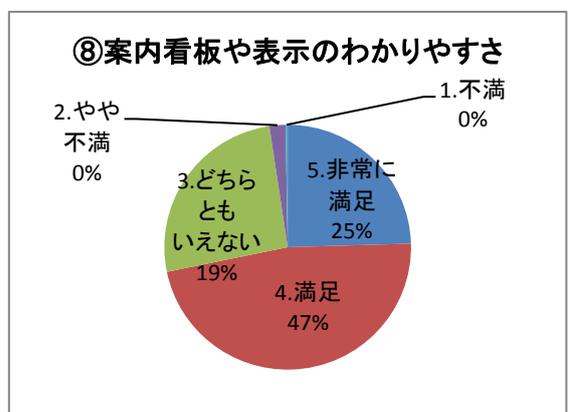
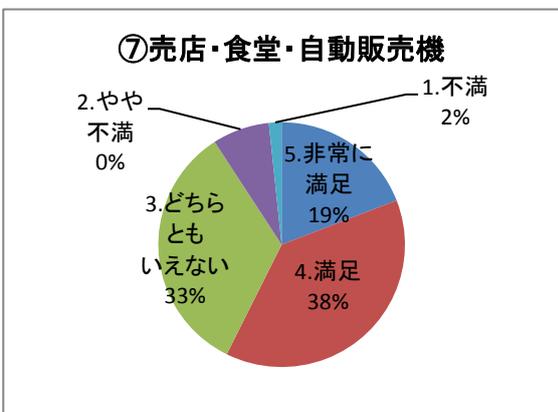
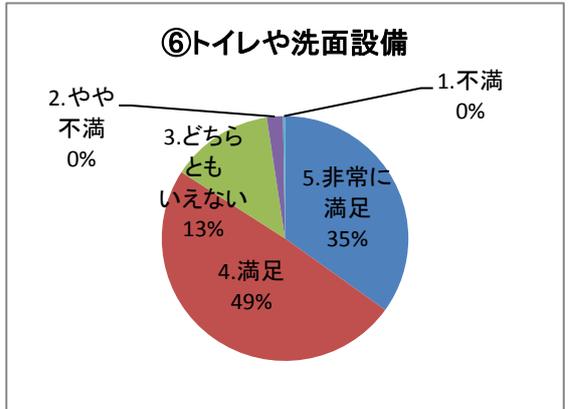
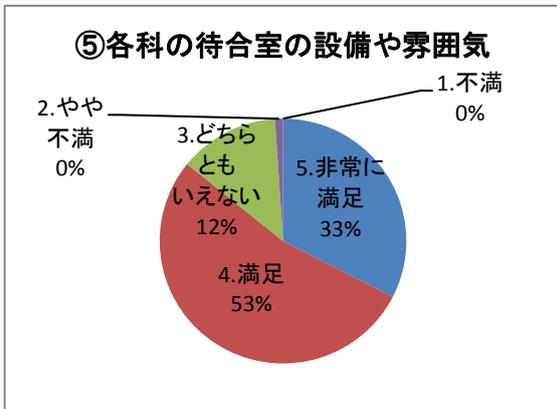
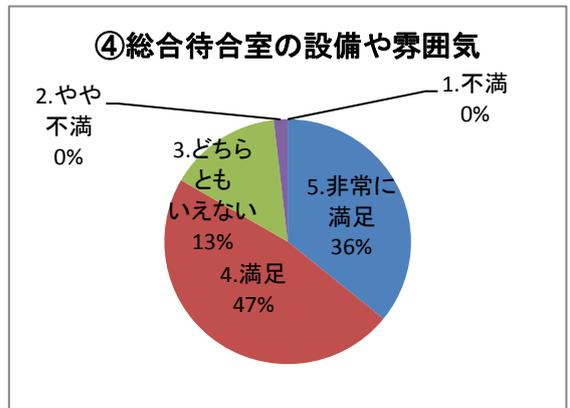
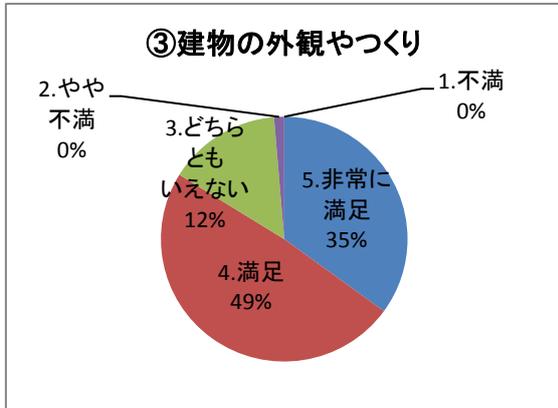
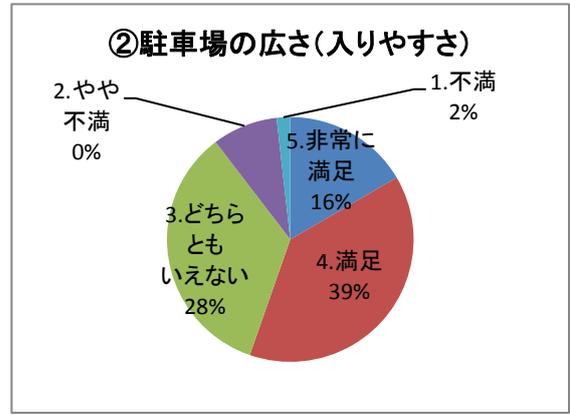
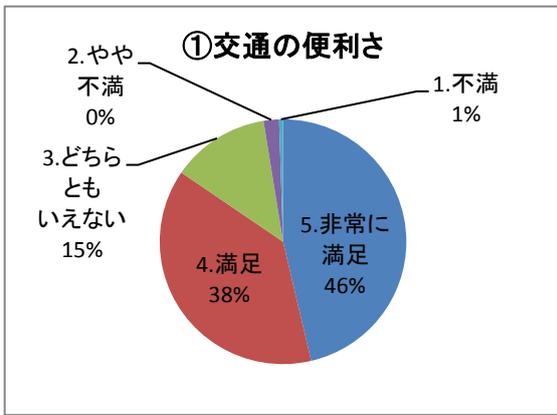


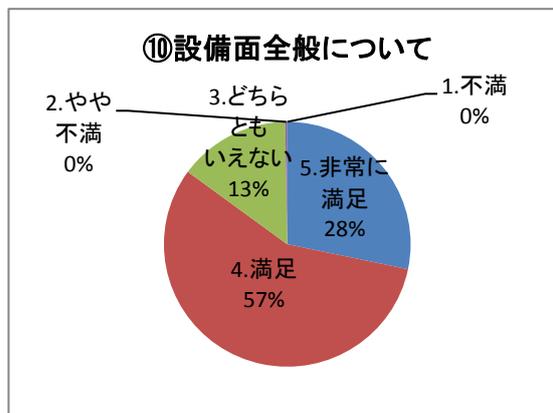
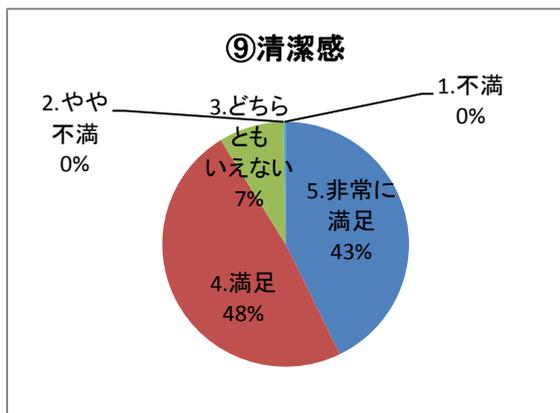
## 5 施設面

回収数

422

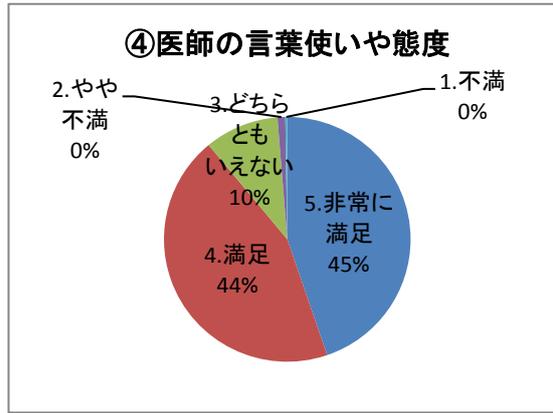
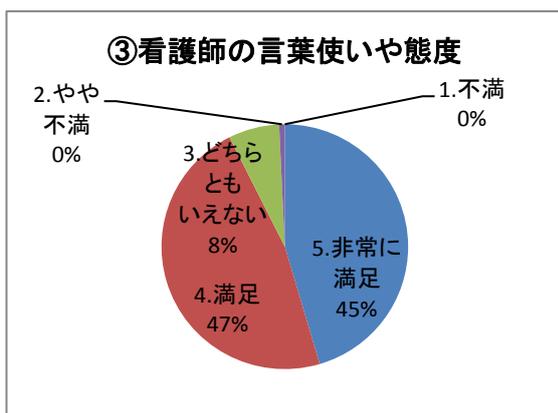
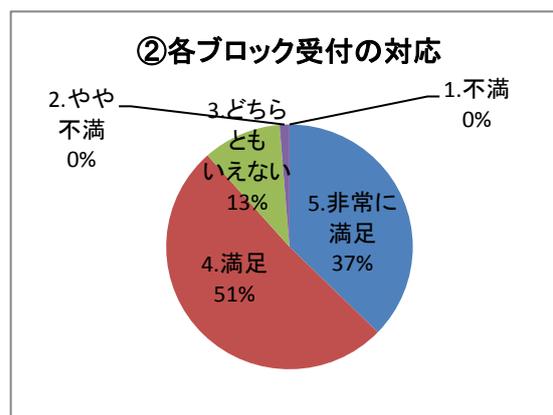
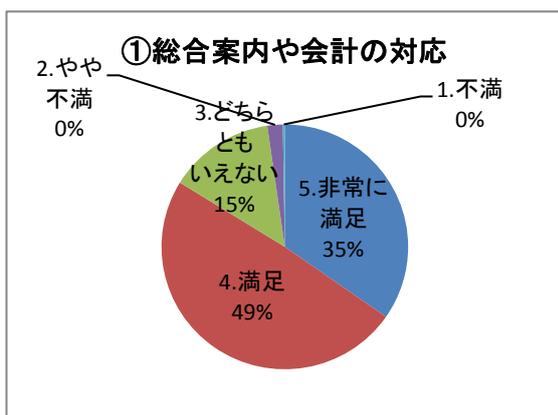
	5.非常に満足	4.満足	3.どちらともいえない	2.やや不満	1.不満	回答数計	回答率
①交通の便利さ	183	151	51	8	2	395	94%
②駐車場の広さ(入りやすさ)	56	131	116	29	6	338	80%
③建物の外観やつくり	132	184	56	5	0	377	89%
④総合待合室の設備や雰囲気	138	183	57	7	0	385	91%
⑤各科の待合室の設備や雰囲気	124	203	50	4	0	381	90%
⑥トイレや洗面設備	132	186	51	8	1	378	90%
⑦売店・食堂・自動販売機	69	138	121	27	6	361	86%
⑧案内看板や表示のわかりやすさ	93	179	98	8	1	379	90%
⑨清潔感	165	187	33	0	1	386	91%
⑩設備面全般について	108	217	56	1	0	382	91%

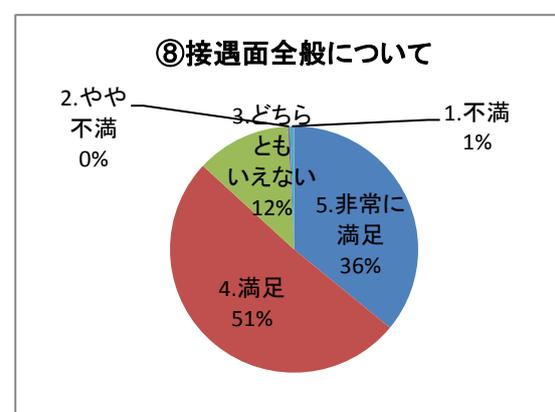
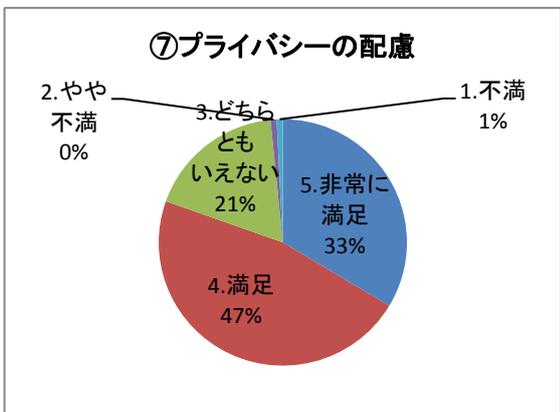
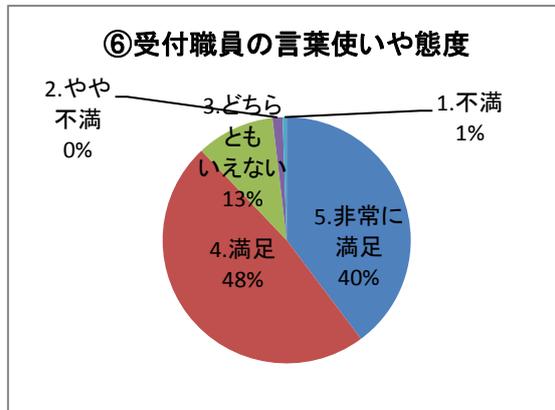
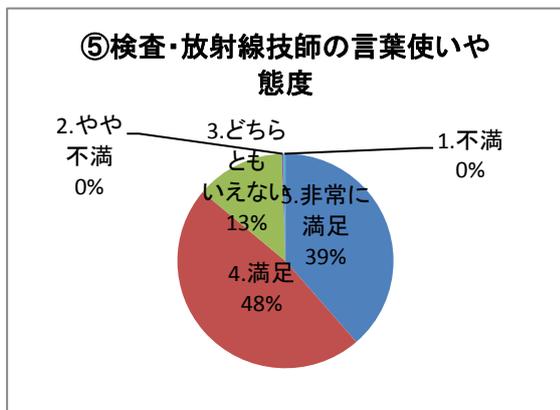




## 6 接 遇 面

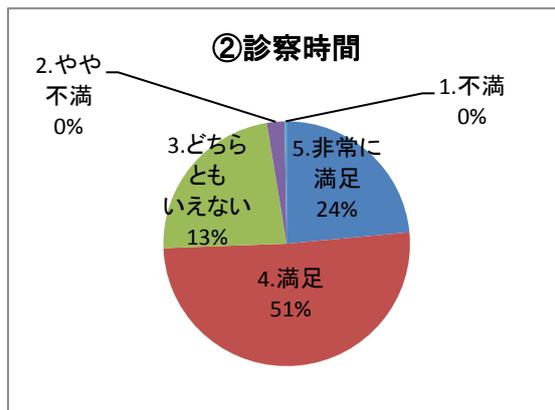
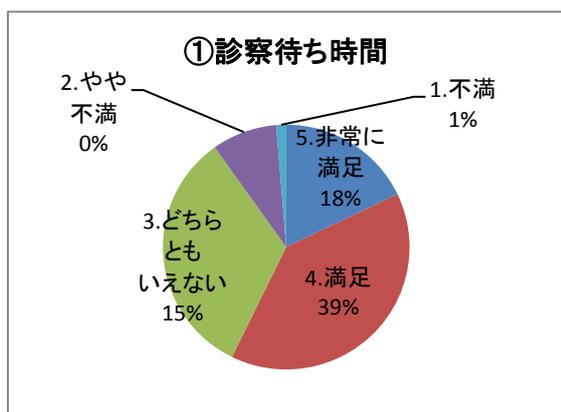
	5.非常に満足	4.満足	3.どちらともいえない	2.やや不満	1.不満	回答数計	回答率
①総合案内や会計の対応	137	194	55	8	1	395	94%
②各ブロック受付の対応	145	199	40	5	0	389	92%
③看護師の言葉使いや態度	184	191	27	3	0	405	96%
④医師の言葉使いや態度	175	173	38	4	1	391	93%
⑤検査・放射線技師の言葉使いや態度	139	171	48	1	1	360	85%
⑥受付職員の言葉使いや態度	152	184	39	5	2	382	91%
⑦プライバシーの配慮	127	177	68	3	3	378	90%
⑧接遇面全般について	137	194	47	1	2	381	90%

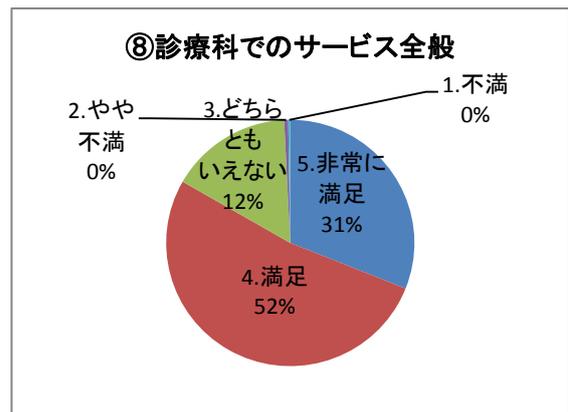
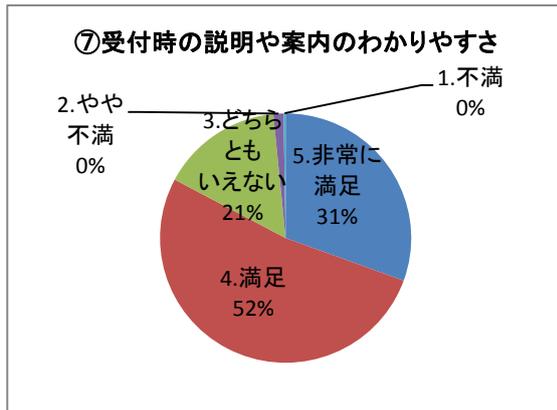
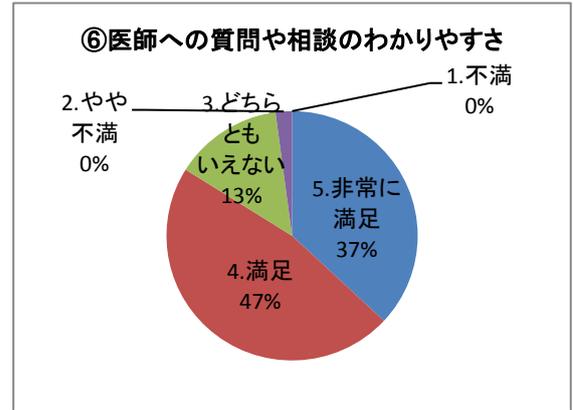
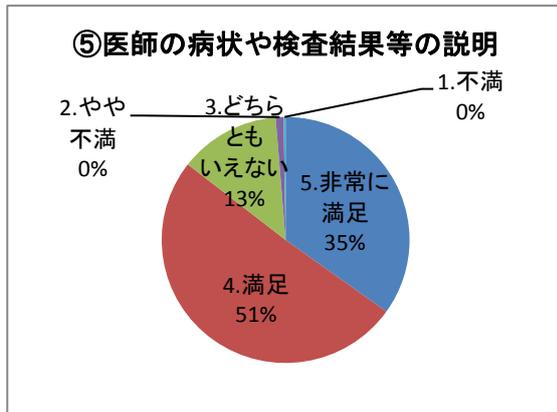
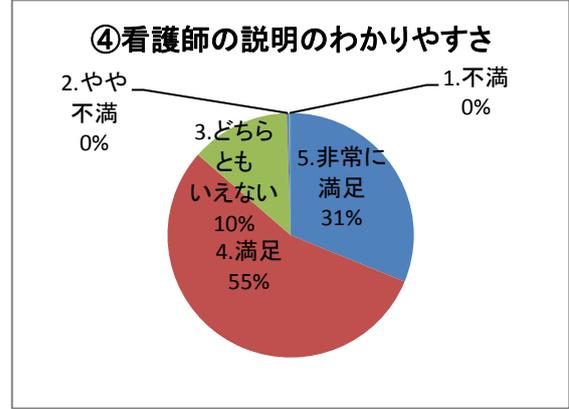
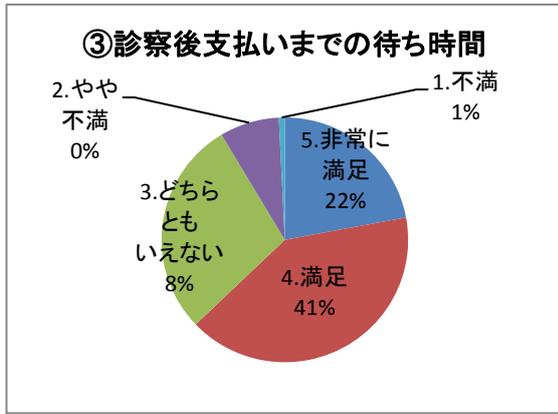




7 診療サービス面

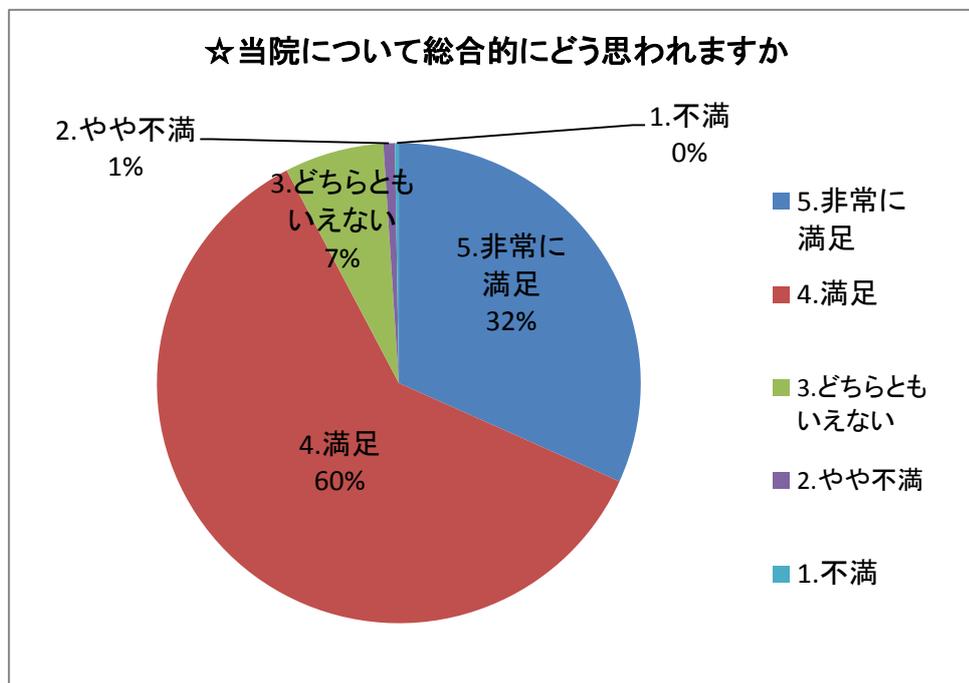
	5.非常に満足	4.満足	3.どちらともいえない	2.やや不満	1.不満	回答数計	回答率
①診察待ち時間	69	152	127	33	5	386	91%
②診察時間	91	197	89	9	1	387	92%
③診察後支払いまでの待ち時間	85	157	110	30	3	385	91%
④看護師の説明のわかりやすさ	122	216	51	1	1	391	93%
⑤医師の病状や検査結果等の説明	135	196	51	4	1	387	92%
⑥医師への質問や相談のわかりやすさ	140	178	53	8	0	379	90%
⑦受付時の説明や案内のわかりやすさ	117	200	60	5	1	383	91%
⑧診療科でのサービス全般	117	197	60	2	1	377	89%





## 8 総合

	5.非常に満足	4.満足	3.どちらともいえない	2.やや不満	1.不満	回答数計	回答率
☆当院について総合的にどう思われますか	124	237	26	3	1	391	93%



## 9 ご意見、ご要望など自由記述欄について

### お礼関係

- ・診察時間をオーバーしていたが先生のご厚意で診察してもらえたので午後がない分、非常に助かりました。
- ・先生も看護師さんも事務の方もとても親切でありがたいです。
- ・疾病の程度にかかわらず丁寧に接して下さいます。感謝します。本人にとって痛みなどは不安、苦痛ですので、その様な時にお汲み取り頂けるとホッとします。〇〇先生はとても穏やかで安心です。
- ・〇〇先生に20年前に2度手術を受け、今は歩けるようになり大変感謝しています。当時の関係者は全員親切な対応して頂きました。近くに整形の病院がありますが、ここがよくて行く気になれません。好かれる病院になってください。
- ・私は60年前より通院しています。外科や整形、内科や皮膚科やその他の科も来ていますが、家が近いので信頼して通院しています。先生方もお世話になっています。どうか末永くお世話になる事と思いますが、どうか最近の医療は心配事が多いので良い病院でいられるよう頑張ってください。
- ・耳鼻科の先生はいつも感じがよく診ていただいて安心です。皮膚科の先生（〇〇先生）もいつもなぜかなごみます。
- ・とても良い先生がいると思う。医師の説明がわかりやすい
- ・良い先生が多い
- ・ご無理を言ったこともありますが快く対応して下さった時がありました。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。引き続きよろしくお願いします。
- ・1/29産婦人科助産師さんが優しく丁寧に話を聞いてくださり、とても安心できたと娘が申しおりました。ありがとうございます。〇〇先生、ゆったりゆっくり診ていただき親子共々嬉しく思います。どうぞこれからもよろしくお願いします。
- ・医師、看護師を始めスタッフの皆さんの対応が親切で感謝しています。さすがキリスト教関連の病院だと思えます。
- ・スタッフの対応があたたかくとても居心地が良い病院です。
- ・以前出産のために入院した際、先生や助産師さんがとても感じが良かったです。精神的に不安な時に、柔軟な対応して頂いたなと思います。また、安心して出産に臨めました。感謝しています。退院後も、乳腺炎になりかけた時に相談に乗っていただいたり、わざわざ電話で様子を聞いてくださり、友人にも勧められる病院だなと思っています。
- ・〇〇先生の腕がいいのか、抜歯がすぐ終わった。負担がとても少なかった。ありがとうございました。
- ・皆さま大変親切な方々ばかりで安心して通院させていただいています。
- ・〇〇先生がとても明るく面白い方だったので、緊張せずに施術を受けることができました。

- ・いつも丁寧に診てもらっています。
- ・先生によってすごく差があるので何とも言えないが、今の先生はとてもいい先生です。
- ・全体的に満足しています。雰囲気も良く安心感があり良いと思う。
- ・みなさんととても優しいので安心してお任せできます。
- ・診察が丁寧。
- ・受付、レントゲン室、どの部屋の職員の方、先生も親切でした。雰囲気も良く痛みを忘れてしまいました。清潔で落ち着いた病院で、初めて伺いましたが(紹介)とても気分がいいです。
- ・東京から来るいとこや叔父、叔母がもし風邪をひいてしまっても聖霊病院を勧めると思います。「とてもきれいな病院で安心できる」といつも思うからです。私も父も母もこの病院なら安心できます。内科や耳鼻科、眼科の先生はとっても優しいです。
- ・産科の看護師さんたちは皆優しく温かい方々で出産の際はとても励まされました。
- ・診察はよく流れて、あまり待つことなしにして頂いています。
- ・11~1月中旬まで入院し、本当にありがとうございました。とても色々な事で感謝のみです。
- ・みなさん優しく良い病院だと思います。
- ・以前、整形外科で入院時にみなさんととても親切にしてくださり感謝です。
- ・職員の方が親切で対応がよかった。
- ・職員の皆様が優しく安心です。特に入り口のボランティアの方々の親切さは抜群です
- ・みなさん丁寧に優しく対応いただき、いつもありがとうございます。
- ・建物が建て替わってからあまり良い印象にはならなかったが、最近前は前より良いと感じます。
- ・いい病院です。
- ・皆さま親切で近くて助かっています。
- ・親切に頂いています。
- ・みなさんに親切にして頂いて安心できます。
- ・早くて良かったです
- ・待ち時間が少なくありがたいです。
- ・待ち時間が少なく、全て効率的にテキパキした対応がよい。
- ・待ち時間がほとんどなくスムーズに診療をして頂きよかったです。不安があまりなく治療を行っていただきました。1~2時間かかると言われていた抜歯が15分程度で終わり、苦痛もなく済んで喜んでいきます。ありがとうございました。
- ・産婦人科の待ち時間が以前より短縮され、とても助かります。
- ・大病院のイメージは待合がざわざわして人声が少々うるさいのが定番ですが、当院はそれがなく平常心が保てるので嬉しく思います。
- ・無料クーポンを使用するために受診しましたが、全て一か所で受けられスムーズに受診することが出来てよかったです。次回健診も受診したいです。

- ・特に受付が皆優しく、心が和みました。
- ・他の病院に行かなくてはならず初診で来たのですが、リラックスできる病院内で、受診もスムーズでスタッフの皆さまも親切で、ここに来るまで色々苦しみましたが、辿り着けて良かったです。ここに來れて安心しました。ありがとうございました。
- ・親切な対応でいいと思う
- ・もう 15 年以上通っています。父さんもここに 20 年以上通っていました。みなさんとても親切で、ありがたいです。
- ・毎回大変満足しています。ありがとうございます。
- ・いつも満足しております。
- ・特にございませんが、とてもよくして頂き老人は嬉しく思っております。
- ・初めての入院・手術について丁寧に対応して頂きました。ありがとうございました。
- ・複数科受診の時、色々配慮して頂き、とてもありがたいです。
- ・4 時間かけて大腿骨骨折の手術を受けましたが、順調です。梅雨時などには少し痛むこともあります。たいしたことありません。
- ・入院時の食事がとてもおいしく（アレルギーにも対応して下さり）、安心して入院生活が送れました。
- ・車いす用の駐車場が助かっています。

## ご要望関係

- ・医師によって受診の満足度に大きな違いが出る。患者の話をよく聞き、適切な検査をしてくれる等、良い先生ほど短期で代わってしまいます。いやな先生ほど長くいて、先生を代えることができません。医師の評価を患者が出来てそれが反映できるようなシステムがあればと思います。
- ・病状についてもう少し細かい注意など具体的に指示があると良い。
- ・治療や診察、薬の飲み方など医療にまつわる全般的な、常識的な疑問、わからないことを自由に質疑できるコーナーがあればと思う。例えば、薬の飲み方、飲むタイミングも「食前・食後」だけではわからないことが多い。朝食をとらない人に、あるいは不定期な人に「朝食後」といわれても実際は取りにくいと思う。医療従事者の情報を患者に的確に伝えるためにも待合中でも受けられる「なんでも相談コーナー」を設けてほしい。患者の病の理解の為に！！
- ・施設面、接遇面は非常に良い。医師の説明がわかりやすく丁寧になればなお良い。
- ・受付の職員さんより看護師さんの方が親切です。
- ・待ち時間の短縮をお願いします。
- ・会計の時間が少しかかると思いますが仕方がないことですね。
- ・少し待ち時間がありますがこれほど同じ事で仕方がないことだと思います。

- ・会計をもっと早くしてほしい。
- ・予約の電話受付時間の幅を広げていただきたいと思います。仕事をしていると、14時～16時の2時間のみは取りにくいと感じます。
- ・説明をわかりやすく詳しくして頂けると嬉しい。
- ・産婦人科初診の際に、総合受付での待ち時間の長さや場所に配慮があると嬉しい。里帰り前の初診時に総合受付にて1時間弱待ったが、風邪等の症状の患者さんと一緒に気になった。
- ・子供の予防接種を受けられる曜日が増え（特に土曜日）、時間帯が延びると良いかと思います。
- ・午後の診察日を増やしてほしい。
- ・単純な処置の患者は優先されないの？
- ・予約が電話で平日の午後だけなので中々取り辛いのでネットで出来るようになると助かります。
- ・受付の方法等、変わった時にもう少しわかりやすく書いておいてほしい。久しぶりに来た時に変わったことを知らずに2時間くらい待ちました。
- ・健康診断のTEL時と受付の方にそれぞれ違うことを言われて困りました。他の病院へとなって結局受けられずまた戻ってくるということがあったので報連相をしっかりとお願いします。
- ・自動精算機では提示された金額を払わないと金額の内訳が確認できない仕組みになっている。払う前に確認させてほしいし、内容について疑問があればすぐに聞けるようにスタッフを配置して欲しい。もしくは、各内訳の文章をわかりやすくしてほしい。短文過ぎて意味不明。
- ・里帰りなので妊娠34週以降の妊婦健診しか受けていないが、母子手帳のチケットを使っても毎回1万円ほどかかるのはなぜ？
- ・電子マネーが使えるようにしてほしい。
- ・紙が多すぎるのでペーパーレス化してほしい。
- ・アプリで外来スケジュールや予約票を見えたら便利
- ・小児科1、小児科2の部屋の前に番号が表示されるとありがたい
- ・仕方がないのかもしれないが先生（担当）が代わる
- ・いつも丁寧に対応して頂いて感謝しています。私は内分泌科を受診しているのですが、週に1回しかないの週に2回に増やせば、選択の幅が広がるのでありがたいです。
- ・予約時間が9時であるにもかかわらず、診てもらえたのは10時半頃だったり、あまり予約の意味が無いように思えます。もう少し診療の待ち時間を短縮して頂けるようにして欲しいです。
- ・各所案内及び診察、言葉、説明不足、理解不足があった。高齢者は難聴、理解力不足によりゆったりとした対応を望みます。当方の説明も悪い面有り、お願いします。

- ・受付のシステムが分かりにくいです。初めて来た時、最初に何をすればいいのかわからない。ただ、教えてくれる人がいるので困りはしない。とはいえほかの病院と比べると不便を感じる。
- ・待ち時間が長いので、フリーWi-Fiをとばして欲しい。
- ・嘔吐した人がいた時の他の人に対する対応が気になった。
- ・自分で行う処置についてやり方を示した紙をもらえると帰宅しても安心です。(洗浄や症状が出た場合など) 受付の方が絶えず忙しそうなので、人員を増やした方がよさそう？
- ・「外来基本スケジュール」の受付番号の文字が小さすぎると思う。年配になってくると老眼で読みにくいので、わかりやすく番号だけ大きな文字にして欲しいです。
- ・小児科待合のおもちゃがもっとあると助かります(大半は使用済みBOXの中なので)
- ・コンビニ、銀行があつたらいいと思います。
- ・自転車の駐輪場がやや狭いかも。
- ・売店等はもう少し充実されればと思います。待ち時間に飲食できるコーナー等あればなお良いです。この季節に受付にてマスクを提供されている病院がありますが、感染予防に良いと思うのでご検討ください。本来はマスクをしていくべきですが、持参されない方も居るのでアルコール消毒と共に周知されるべきです。
- ・軽自動車用のPが多すぎる気がします。
- ・1F~2Fへ移動の時、エスカレーターがあると良いと思った。
- ・診察の際は駐車料金が無料だと嬉しいです。
- ・駐車場から院内への入り口が一番上の階だから一回下りてまた上にと時間が効率悪い。足の悪い方や老人の方は大変です。
- ・待合の電光掲示板をもう少し活用すればいいと思います。他の病院にも通っていますが自分の番号が出たら診察室の前に移動して待つということになっています。コートを脱いだり、読んでいた本を片づけたりして待つので、無駄な時間がないと感じています。特に、お年寄りにはゆっくりと移動できるのでいいと思います。
- ・駐車場を無料にしてほしい。
- ・新しく車いすが変わってから、車いすのレバーが固いと一人で左手だけの(右手が使えませんが)ブレーキが掛けられないので、新しく車いすが変わった後のブレーキバーのメンテナンスを定期的をお願いします。
- ・トイレの扉が内側に開くのは一般的だけど、外側に開くと荷物が多かったり、体調が悪くて動きづらい方が入りやすいかなと思います。扉の閉め忘れや空気が分かりにくいかもしれませんが
- ・トイレの便座を除菌できるものがあると良い。清掃はしているとのことだが前の人の汚れが便座についているときがあるので。今時ないのはあまり見ないと思います
- ・尿検査と診察が同じ階にあると良い。
- ・診察室付近の待合椅子からモニターの番号が見えず、時間がかかりスムーズに捗らないように感じました。

- ・採尿の時、洋式便器だとやりにくいので和式便器があるといい。
- ・子供が待つにはスペースが狭く、遊ばせる所もないため、待ち時間が長いと辛いかもしれません。
- ・2F皮膚科あたりにもキッズスペースがあるととても助かります。
- ・婦人科のクーラーのほこりが受診するときいつも気になります。
- ・救急で入った際、付き添いの者が待機できるスペースに机と飲食できる場所が欲しい。いつ終わるかわからない患者を、イスに座って待つだけというのは無理があります。
- ・小児科の待合で点滴中に充電が切れてコンセントに移動させられたお子さんが、ビデオから遠くなってしまい観られなくなってがっかりしていました。コンセントを延長するのは危険なのはわかりますが、画面の向きや位置を変える等工夫できないものでしょうか？何もしないで待つのは、お子さんには苦ですし気の毒。こういう場面を見たのは今回で3回目です。
- ・徐々に目が見えなくなる傾向です。元気があるうちは物が見えることを願っています。緑内障

## 苦情関係

- ・非常勤医師に頼りすぎており、科によっては（内科が特に）信頼できないと感じる。
- ・お医者さんがよく代わる。
- ・医師の異動が多くはやくやめる（皮膚科）
- ・誰とは言わないが美人看護師ほど性格きつい。
- ・昨年、大腸内視鏡検査をしてもらいましたが、コーナーを通す際、何回も繰り返し突いて無理やり入れられた感があった。とても痛かった。
- ・障害があるため採血などは健常者より暴れてしまいます。「暴れるから採血できない」と言われ検査もしてもらえず、症状が出ていても薬も貰えません。結局長引き自然治癒を待つのみになります。「私が手伝うので採血してください」とお願いすることもあります。大変なのはわかりますが治療しようという努力をしてほしいです。障害児はこのような扱いなのではないでしょうか？
- ・診察と診療の間の時間が、他の医療機関と比べてとても長いと感じます。体調の悪い子供が長く待つのは、しんどいです。
- ・眼科は呼び出しされても2回受けなくてはならないので、1回で済ませてほしい。時間が長くかかりすぎです。
- ・病院が大きいのでしようがないが、会計や受付の待ち時間が長い。
- ・待ち時間が長い。
- ・会計の待ち時間が長い。

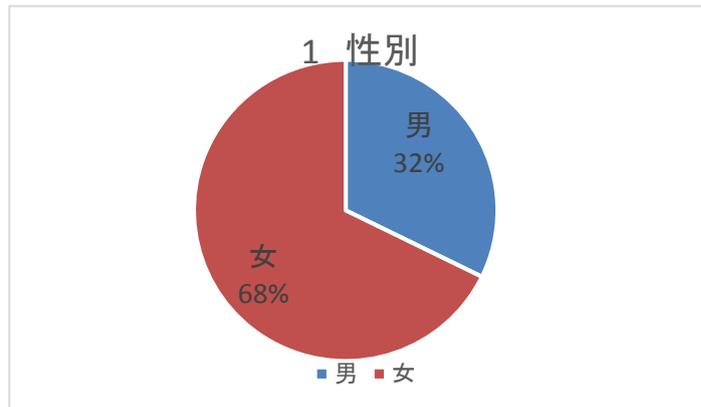
- ・内科の待ち時間が長い。検査室で9時頃だと30分くらい待つことがある。先生方はどの科も対応はとても良いです。
  - ・いろいろな検査、CTなどを受けて、検査の報告が少し時間がかかるので辛い。
  - ・大きい病院なのに、出来ないことが多い気がする。どこが得意で、出来ることは明記した方がいい。手に負えない、わからない時は専門の病院を紹介すべきだと思う。
  - ・保健証確認、紹介状、健診の待ち時間がとても長い。
  - ・今回ではないが、労災で病院に掛かり、担当者がいないとのことで何回も病院に行ってやり取りをした（担当者不在のため分からないと1時間くらい待たされた事も）。また別に受診した際に間違えて自費で取られた。同日に連絡があり、私自身気づいてなかったのがありがたかった。ただ返金分を取りに行った際に連携がうまくいってなく、保険証確認のところですごく不快な対応をされた。別の方に話したらすぐに話が通じた。毎日たくさんの患者様の対応をしているので、お気持ちは同じ医療関係者としてわからなくもないが、ケンカ腰？威圧的に対応するのはちょっと・・・
- ただそんな方だけではなく、笑顔が素敵な方も多いのでこれからもお世話になりたい。
- ・神経外科は、月、木しかないのもっと診察日を増やしてほしい。
  - ・精算や受付あたりに人が多く毎回どこに行けばいいのかわからなくなる。
  - ・正面玄関横の自動精算機前に、日によって多くの人が並んで検査室に向かう時やトイレに行く時にたいへん。
  - ・受付や会計で人が多い時の並び方が分からないので混乱する。受付で立っていても声掛けがないです。
  - ・会計時出入口が近くて寒い。
  - ・1Fに比べると2Fが少しくらい気がする。
  - ・トイレにベビーガードがあると良い。
  - ・トイレのくずかごのペダルがずっと壊れたままなので何とかした方がいいのでは。
  - ・駐車場が狭い。暗い。軽自動車用のところが多すぎる。
  - ・駐車場が狭い。雨が降ると濡れる。
  - ・患者本人の駐車料金を徴収することが納得できない。
  - ・駐車場が不便、ロータリーが狭く車イスの乗り降りがしにくい時がある。
  - ・道路から駐車場の入り口が分かりにくいです。
  - ・駐車場利用時、診察時30分無料は短すぎる。1時間くらいにして欲しい。
  - ・仕方がないことだけど、つわりで辛い時、同じフロアに食堂がありとても辛かった。
  - ・全て満足以下

### Ⅲ 入院患者の概要

#### 1 性別

(人)

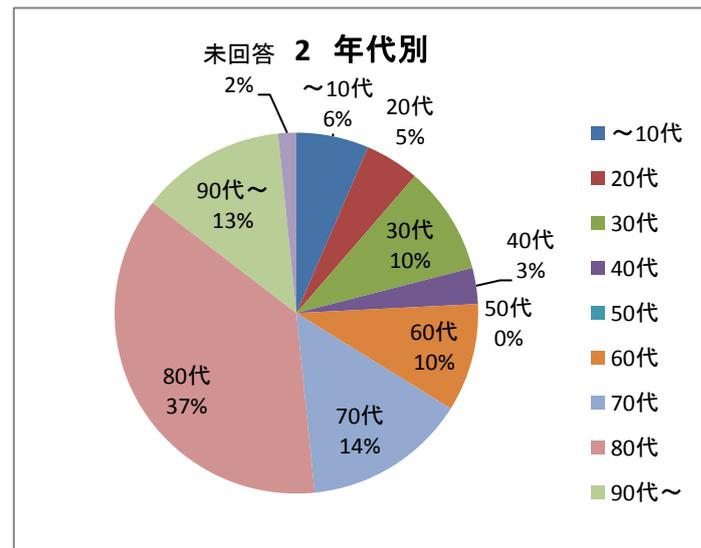
男	20
女	42
合計	62



#### 2 年代別

(人)

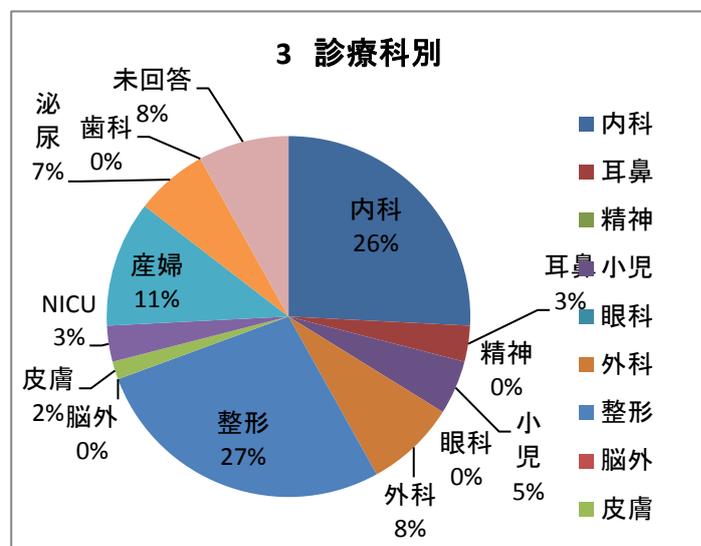
～10代	4
20代	3
30代	6
40代	2
50代	0
60代	6
70代	9
80代	23
90代～	8
未回答	1
合計	62



#### 3 診療科別

(人)

内科	16
耳鼻	2
精神	0
小児	3
眼科	0
外科	5
整形	17
脳外	0
皮膚	1
NICU	2
産婦	7
泌尿	4
歯科	0
未回答	5
合計	62



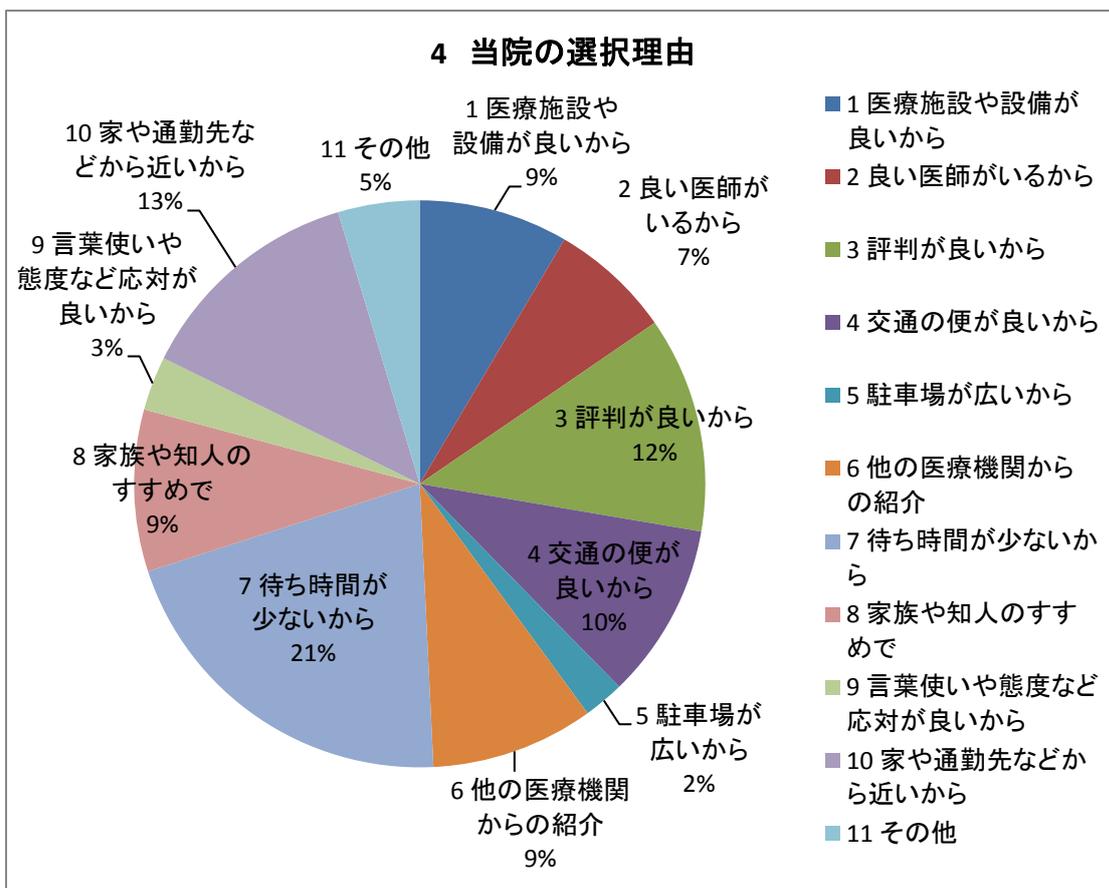
#### 4 当院の選択理由

(人)

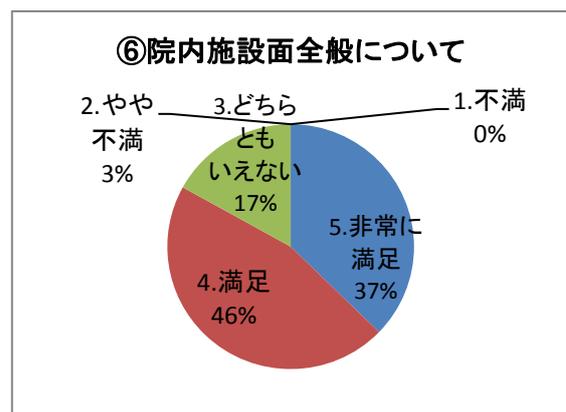
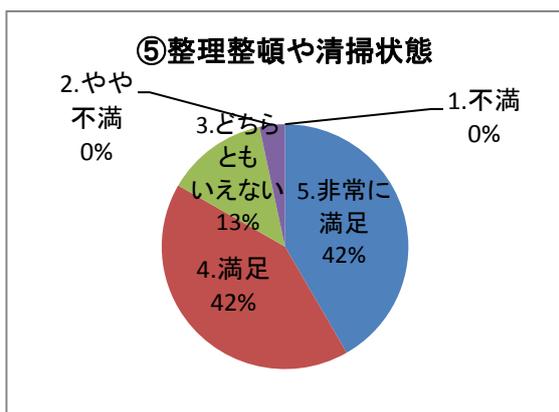
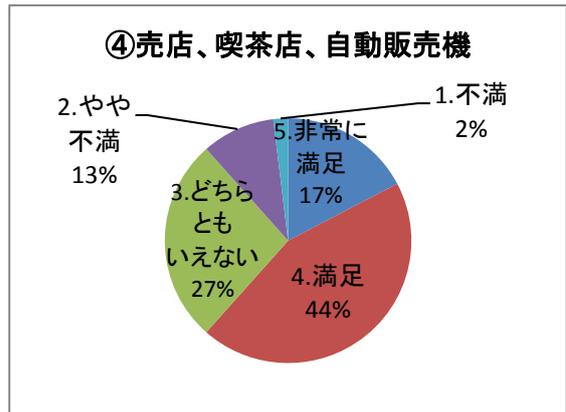
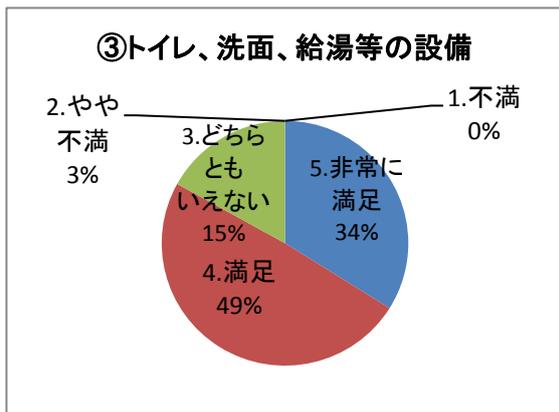
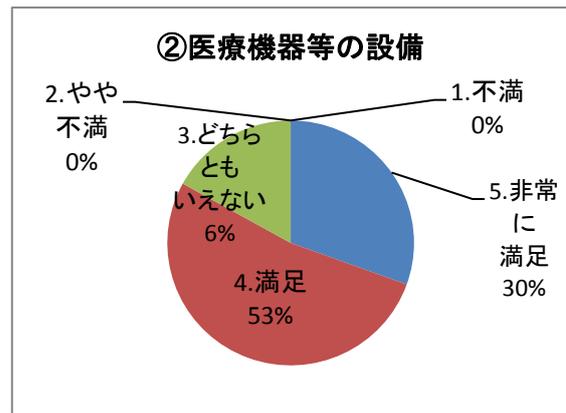
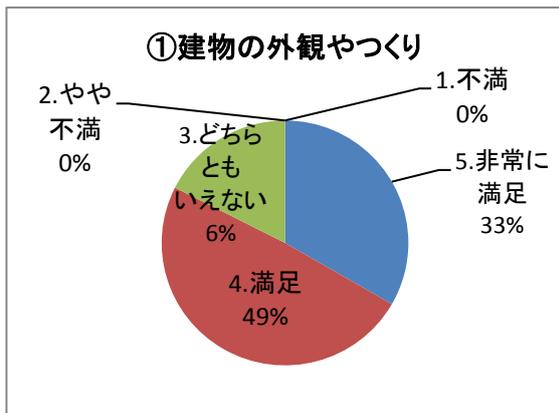
1	医療施設や設備が良いから	11
2	良い医師がいるから	9
3	評判が良いから	16
4	交通の便が良いから	13
5	駐車場が広いから	3
6	他の医療機関からの紹介	12
7	待ち時間が少ないから	27
8	家族や知人のすすめで	12
9	言葉使いや態度など対応が良いから	4
10	家や通勤先などから近いから	17
11	その他	6

#### 【その他の理由】

- ・以前入院したことがある
- ・キリスト教聖霊病院に良い信頼が気にいっていました
- ・以前からかかっていたので
- ・前の病院で診療してもらった先生が居られたから
- ・地域の開業医より設備が整っているから、他科にかかっているから

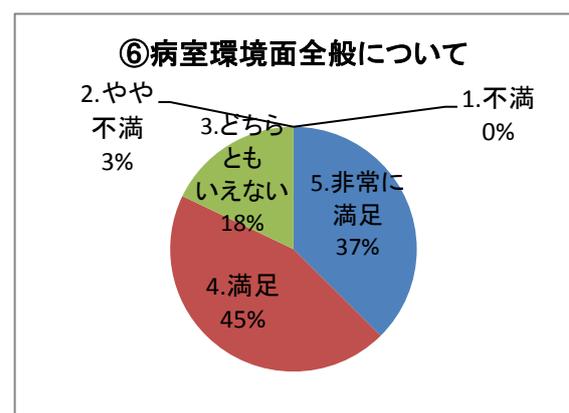
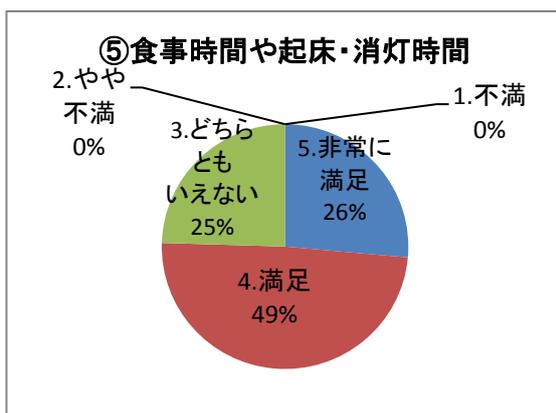
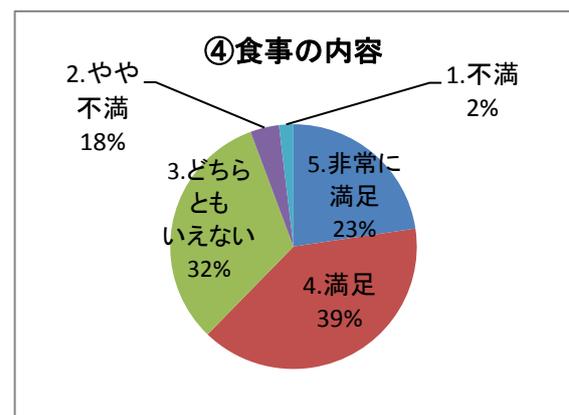
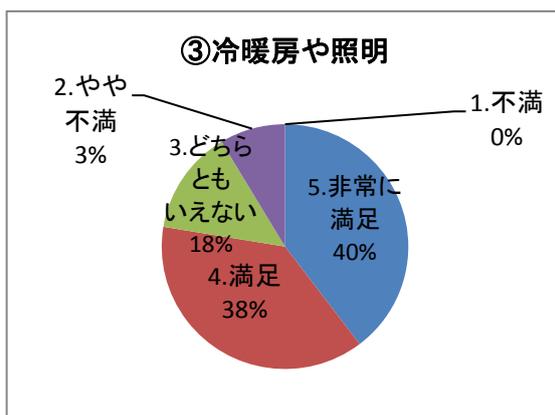
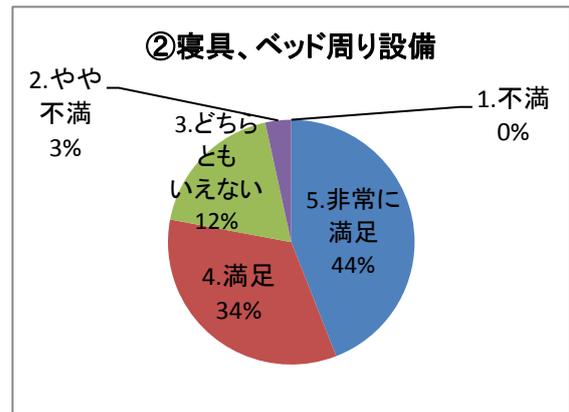
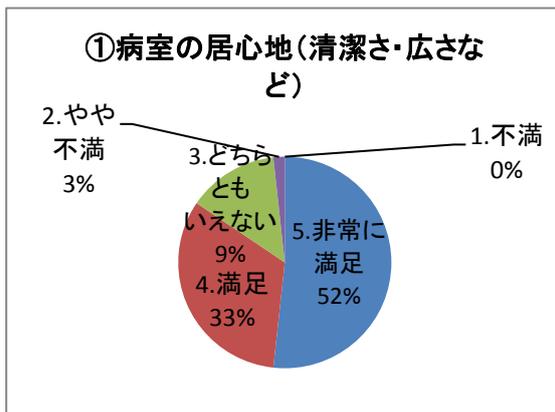


	5.非常に満足	4.満足	3.どちらともいえない	2.やや不満	1.不満	回答数計	回答率
①建物の外観やつくり	19	28	10	0	0	57	92%
②医療機器等の設備	18	31	10	0	0	59	95%
③トイレ、洗面、給湯等の設備	20	29	10	0	0	59	95%
④売店、喫茶店、自動販売機	9	23	14	5	1	52	84%
⑤整理整頓や清掃状態	25	25	8	2	0	60	97%
⑥院内施設面全般について	22	27	10	0	0	59	95%



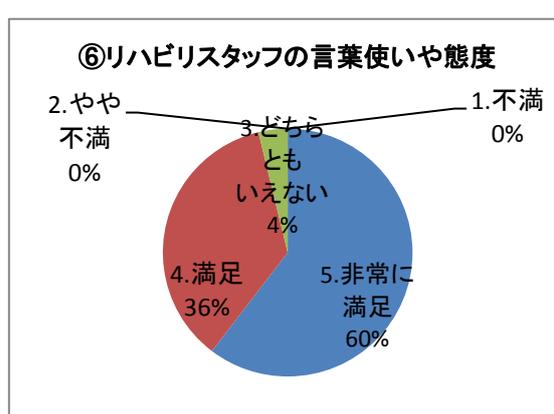
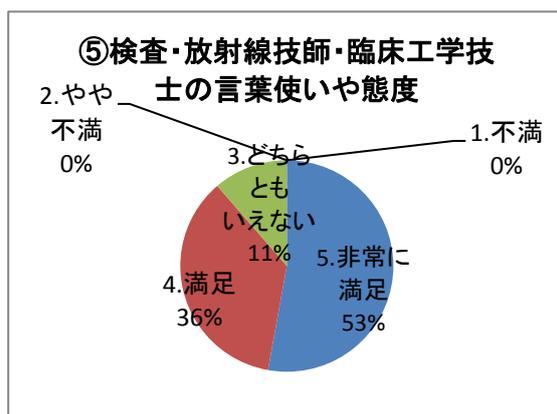
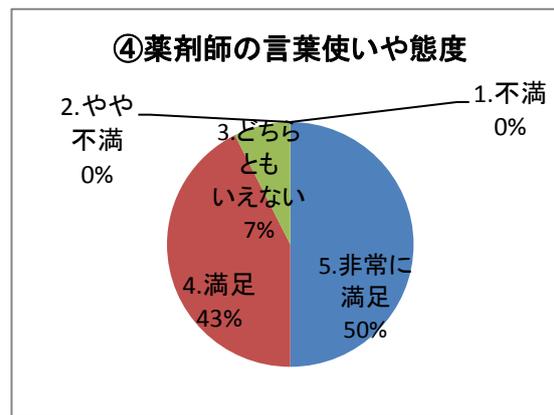
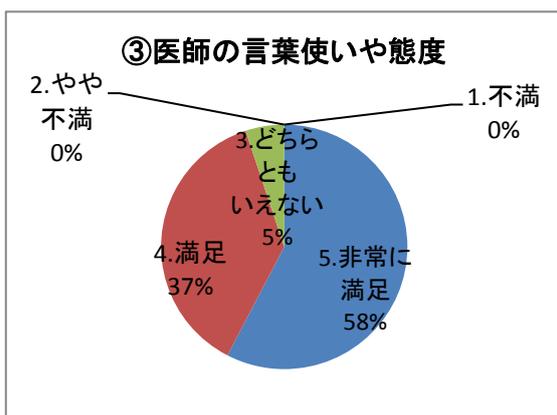
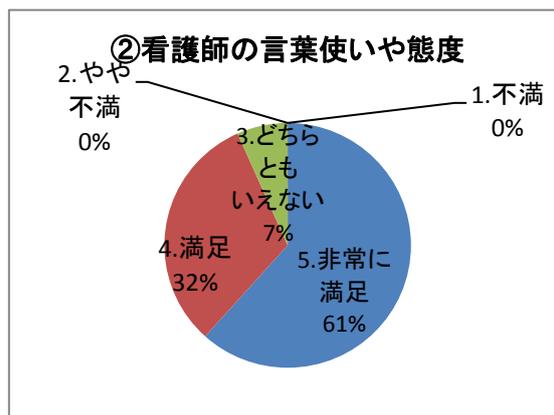
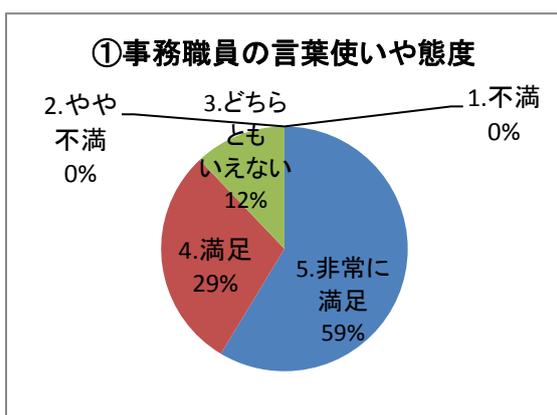
## 6 病室環境面

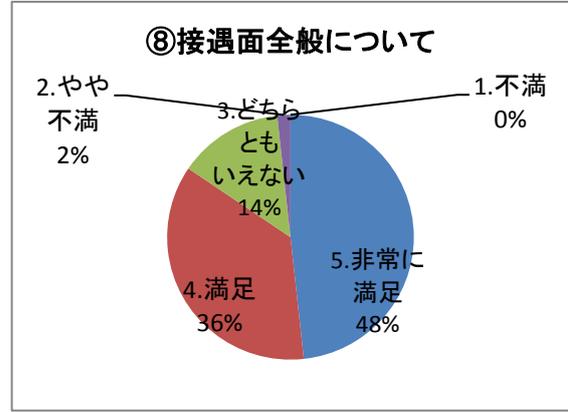
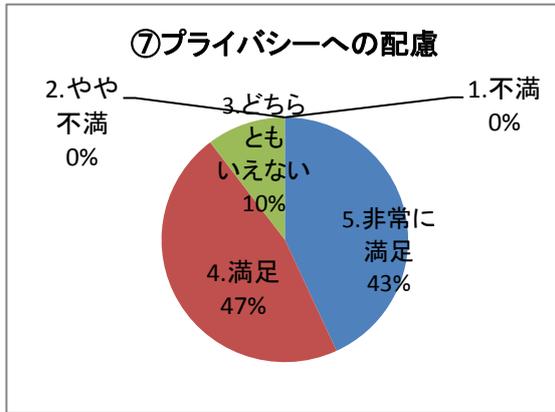
	5.非常に満足	4.満足	3.どちらともいえない	2.やや不満	1.不満	回答数計	回答率
①病室の居心地(清潔さ・広さなど)	30	19	8	1	0	58	94%
②寝具、ベッド周り設備	26	20	11	2	0	59	95%
③冷暖房や照明	23	22	8	5	0	58	94%
④食事の内容	12	21	17	2	1	53	85%
⑤食事時間や起床・消灯時間	14	26	13	0	0	53	85%
⑥病室環境面全般について	21	25	10	0	0	56	90%



## 7 接遇面

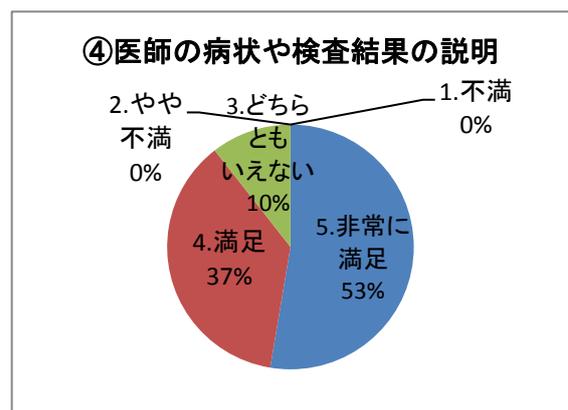
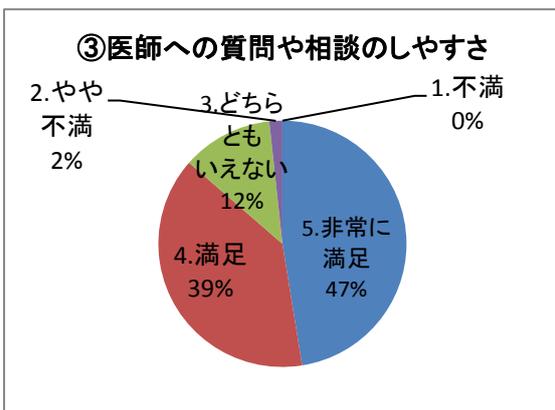
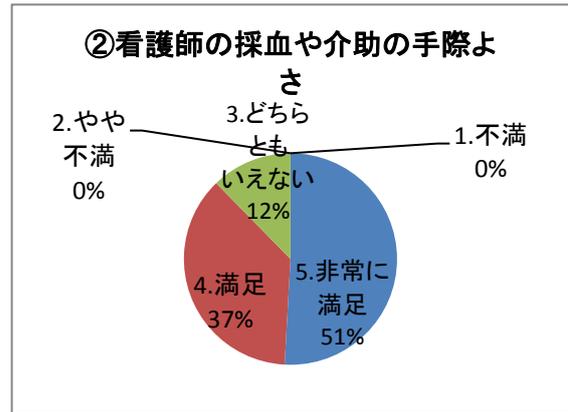
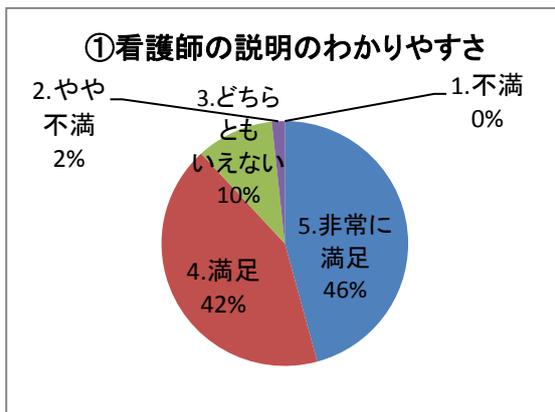
	5.非常に満足	4.満足	3.どちらともいえない	2.やや不満	1.不満	回答数計	回答率
①事務職員の言葉使いや態度	34	17	7	0	0	58	94%
②看護師の言葉使いや態度	37	19	4	0	0	60	97%
③医師の言葉使いや態度	34	22	3	0	0	59	95%
④薬剤師の言葉使いや態度	27	23	4	0	0	54	87%
⑤検査・放射線技師・臨床工学技士の言葉使いや態度	28	19	6	0	0	53	85%
⑥リハビリスタッフの言葉使いや態度	32	19	2	0	0	53	85%
⑦プライバシーへの配慮	25	27	6	0	0	58	94%
⑧接遇面全般について	28	21	8	1	0	58	94%

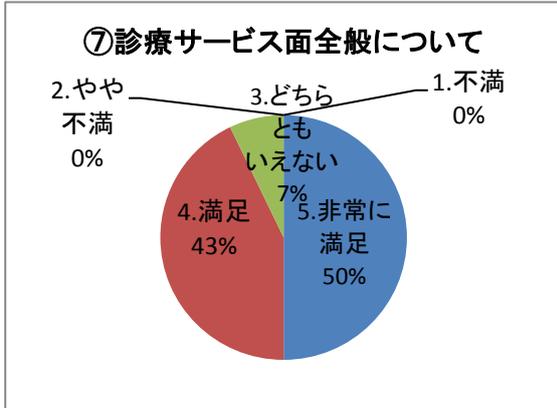
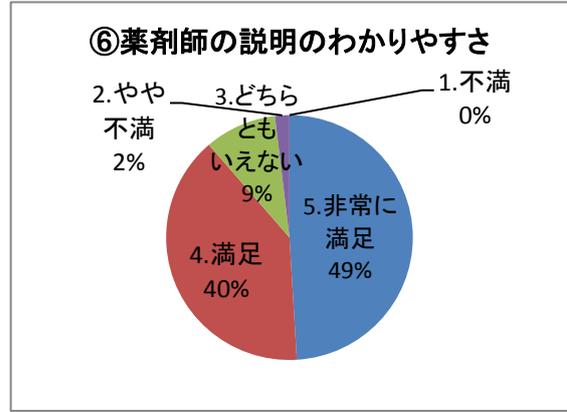
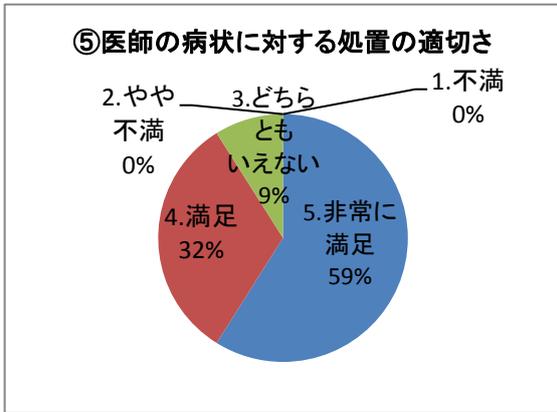




## 8 診療面

	5.非常に満足	4.満足	3.どちらともいえない	2.やや不満	1.不満	回答数計	回答率
①看護師の説明のわかりやすさ	27	25	6	1	0	59	95%
②看護師の採血や介助の手際よさ	29	21	7	0	0	57	92%
③医師への質問や相談のしやすさ	28	23	7	1	0	59	95%
④医師の病状や検査結果の説明	30	21	6	0	0	57	92%
⑤医師の病状に対する処置の適切さ	33	18	5	0	0	56	90%
⑥薬剤師の説明のわかりやすさ	26	21	5	1	0	53	85%
⑦診療サービス面全般について	28	24	4	0	0	56	90%

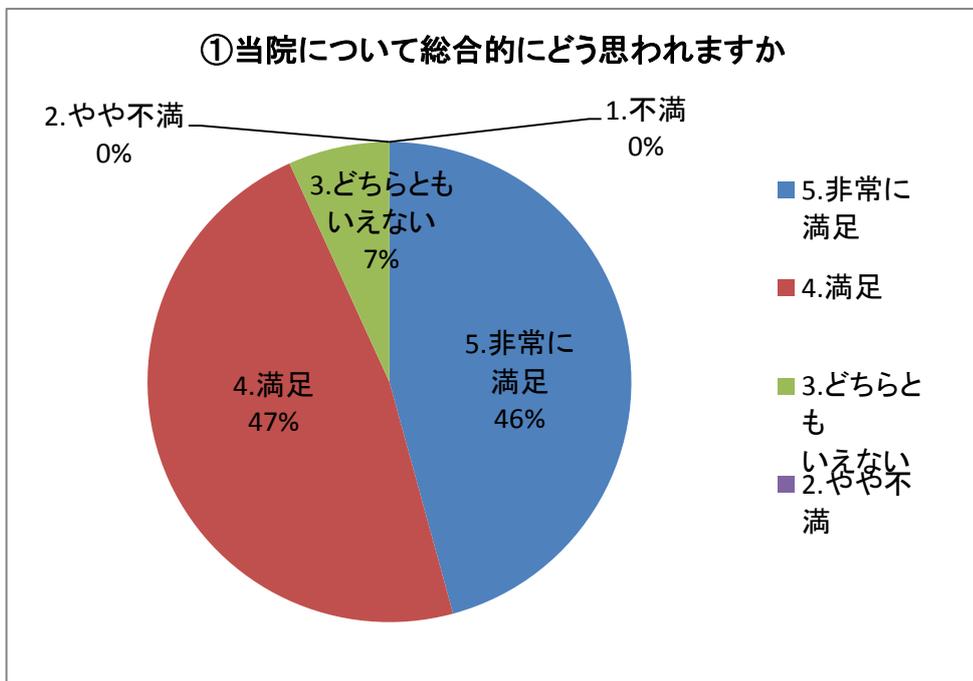




9 総合

☆当院について総合的にどう思われますか

5.非常に満足	4.満足	3.どちらともいえない	2.やや不満	1.不満	回答数計	回答率
27	28	4	0	0	59	95%



## 10 ご意見、ご要望など自由記述欄について

### お礼関係

- ・ドクター、助産師の皆様が本当に親切で、とても安心して入院生活を送る事が出来ました。また、相談をするといつもの確なアドバイスをして下さり勉強になりました。本当にありがとうございました。
- ・先生、看護師の皆様、ありがとうございました。とても親切に対応して下さい、子どもも早く退院する事ができました。
- ・助産師さん、みんな優しく、いろいろ教えていただいて、ありがとうございました。これからも、育児いろいろ相談させて下さい。
- ・今回の入院は長かったのですが、初日から最後の日まで丁寧に親切に処置などしていただき、安心してお願いすることが出来ました。思いがけず手術になった時も少し緊張からパニックっぽくなりそうでしたが、手術中も看護師の方が手を握ってくれ、安心することが出来ました。ありがとうございました。
- ・検査や診察を嫌がる子どもによく対応していただき、ありがとうございました。体を毎日拭いてもらえたのも、ありがたかったです。
- ・入院時には、もうダメかとも思いましたが、手厚い看護のおかげと治療で、びっくりするほど元気になりました。いろいろお世話もかけました。ありがとうございました。
- ・本人は顔を向けませんが朝にはTVをつけて下さってありがとうございました。聴こえるだけでも気晴らしになっていたと思います。入院のおかげで、また歯科の先生に診ていただく事も出来たので助かりました。
- ・聖霊の精神の元、お仕事をして差し上げる時、していただく時に常に「ありがとう」の言葉が飛び交って、素晴らしい事だと思いました。大勢の方に親切にしてくださいのおかげ様でありがとうございました。
- ・肺炎の老人を入院させていただけるのは自宅で（特に室温管理の点で）診るよりは遥かに安全で安心できますので助かります。
- ・二ヶ月余り、本当にありがとうございました。元気に退院させていただきました事、心からお礼申し上げます。スタッフの皆様に関心していただいた事、老人に対して優しく接して下さいました事、一生忘れません。本当にありがとうございました。
- ・いろいろお世話になりました。
- ・皆様に親身になっていただきました。ありがとうございました。
- ・ほぼ全ての方々に優しく丁寧に対応していただきありがとうございます。
- ・初めての入院でしたが、安心して過ごす事が出来ました。ありがとうございました。
- ・お世話になりありがとうございました。
- ・本当に良くしていただきありがとうございます。看護師、リハビリの方、清掃の方、配膳の方々、皆様、ありがとうございました。

- ・皆さん忙しいのに笑顔でテキパキ優しくなされていて、お世話下さりありがとうございますでした。
- ・皆様に良くしていただきお世話になりありがとうございます。嬉しかったです。
- ・とっても満足しています。ありがとうございます。
- ・患者本人もですが、家族も安心してお願い出来ています。看護師さんはじめ、皆様のあたたかい心遣い、対応に家族としても感謝しております。ありがとうございます。
- ・本当に親切に良くしていただいている感謝しかありません。  
ありがとうございます。
- ・冷蔵庫は十分な大きさで院内食をなかなか口にしない時や大人の分の食事を用意しておくことが出来、助かりました。

### ご要望関係

- ・いろいろご迷惑おかけしてありがとうございました。1 つだけ食事の時にもう少しその人の事を観察して考えてほしかった。私には看護師さんにはとてもなれそうにはなれないと思いました。感謝しています。ありがとうございます。
- ・食事内容がもう少しグレードアップを望む。
- ・Wi-Fiがあると良かったと思います。
- ・処方で院内採用の薬がないものを使用しています。(処方のオーダーはできます)  
退院時、退院処方でもその薬だけ処方できない、また、院外処方にもできないということで、後日院外処方をしてもらうためだけに受診することになりました。院内で薬を採用していただくか、退院処方でも院外処方にできるよう、ぜひ検討していただきたいです。
- ・血液検査の結果は、紙でもらえた方が良かったです。
- ・病室内の配置改善を望む
- ・トイレのコールの時、早く来てほしいと思いました。

### 苦情関係

- ・一度だけおむつの交換でかなり乱暴と感じたことがありました。また同時に汚れたものをテーブルの上にビニール袋にも入れずに置くというのは疑問に思いました。
- ・ルール、マナーの守れない外人さんとの同室は苦痛でした。守れない人は、入院不可くらいの説明いかがでしょうか。
- ・内服薬の残薬確認が口頭だけの時、日数表記を見る時、服薬後の袋を見る時など日によって方法が違っており、事前の説明もなかったため、どの方法が正しいのかわかりませんでした。

- ・病院のエアコンの吹き出し口にほこりがたまっており、気になります。病室で過ごしていると、のどが痛く鼻水が出やすくなりました。定期点検されているとは思いますが、頻度を増すなどしてクリーンな空調整備されるといいです。
- ・子どもの着替え、玩具類、大人の着替えと荷物が多く、収納場所に困りました。見舞い時の荷物も多くなるため、自分のスペースだけでは置ききれず、空きベッド横のベンチをよく使わせてもらっていました。
- ・付き添いで入院していました。売店の食べ物が少なく、外に買いに行かなくてはいけなかったのが大変でした。
- ・車イスで入りやすいトイレが少ない
- ・室温が高すぎる
- ・シャワー浴室が狭い。体の不自由な者には使いにくい。安全面の配慮が乏しい。恐怖感があった。
- ・トイレのウォシュレットボタンが左側なので使いにくかった
- ・アナウンスの声が小さくて聞き取りづらい