

# アンケート調査結果について(入院)

令和8年2月に退院をされた患者さまを対象にアンケート調査を実施いたしました。ご協力いただいた方に心よりお礼を申し上げます。

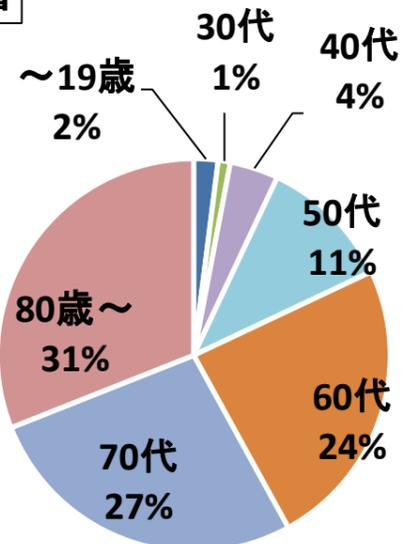
今回の調査結果を通して、様々なご意見を頂きました。スタッフで共有し、改善すべき点については改善し、今後一層、より良い病院づくりに努めてまいります。

退院人数:196名  
アンケート回収枚数:71枚  
回収率:36%

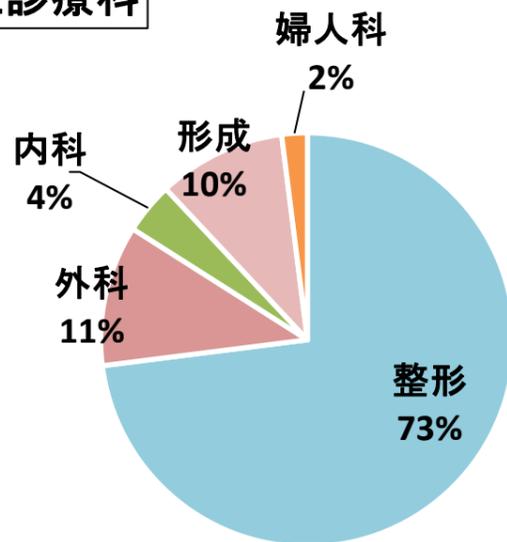


## 1、患者さん自身について

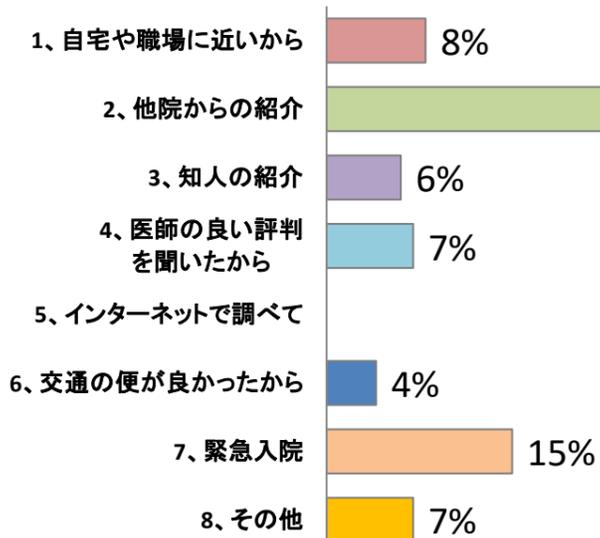
年齢層



入院した診療科



## 当院を選んだ理由

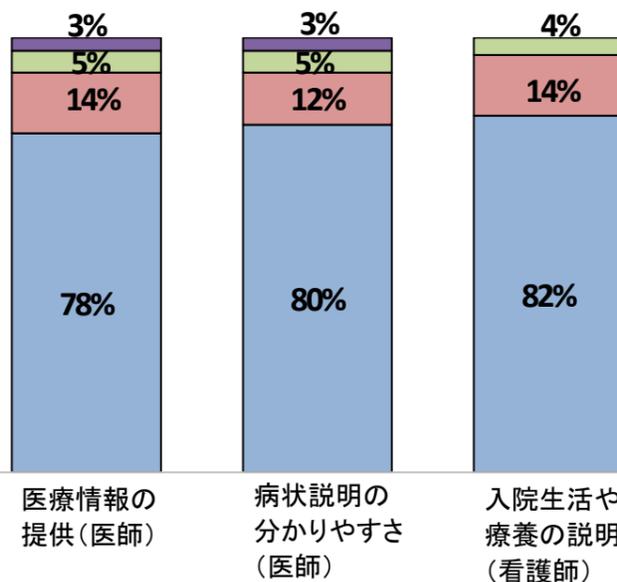


### その他について

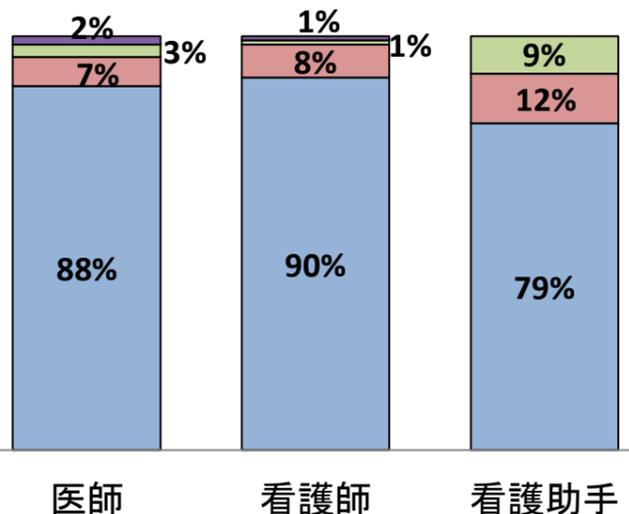
- ・以前からのかかりつけ
- ・当番医だったため受診し入院

## 2、病院職員の対応について

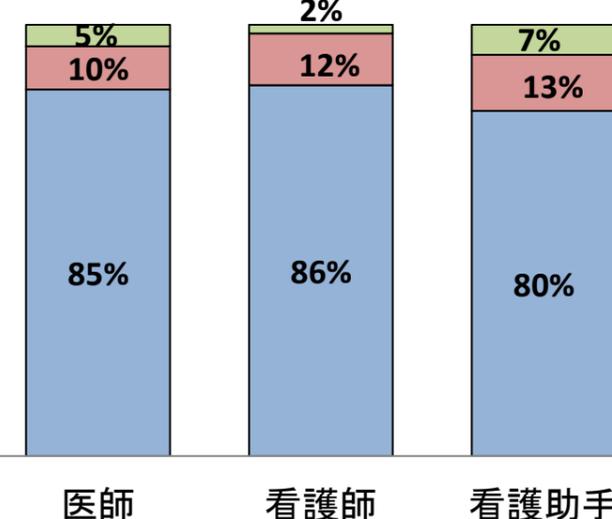
説明について



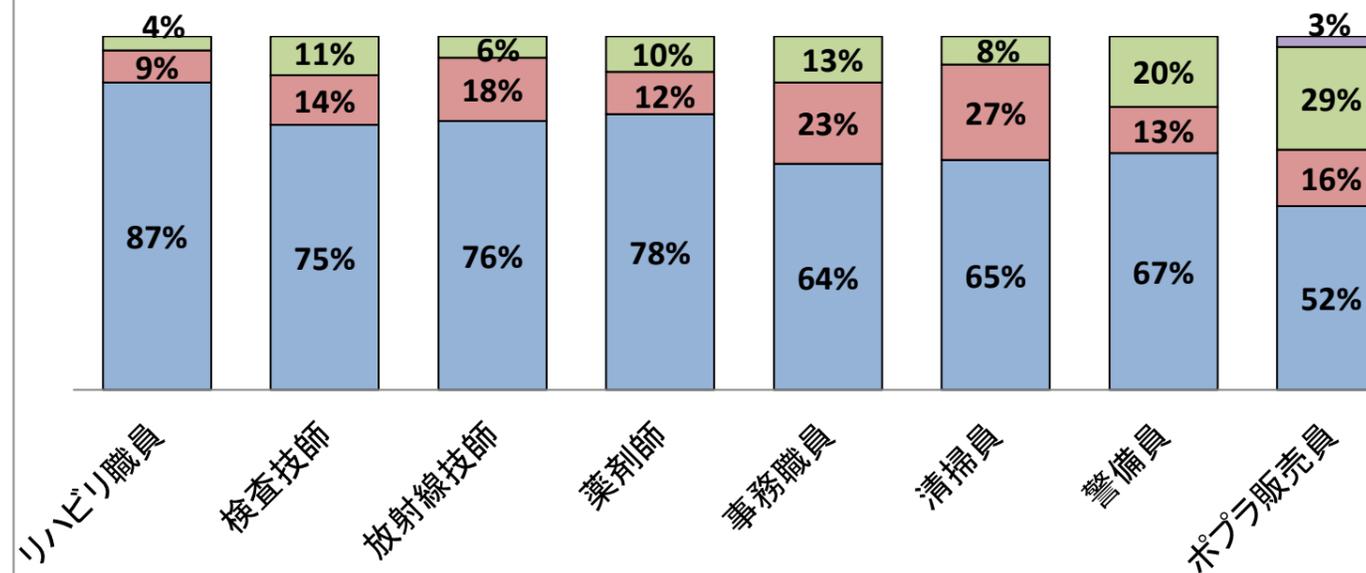
言葉遣い・態度など



プライバシー・羞恥心への配慮

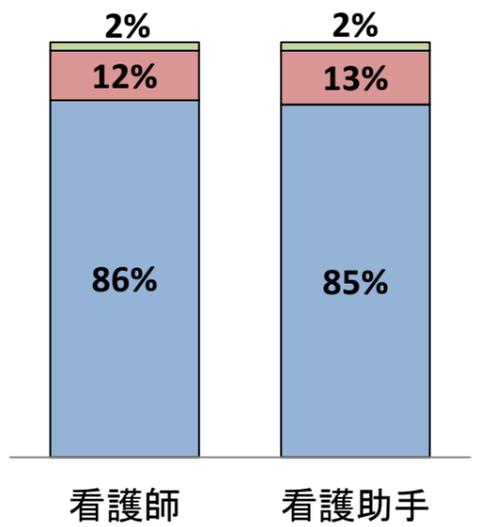


その他の職員の対応・マナーについて

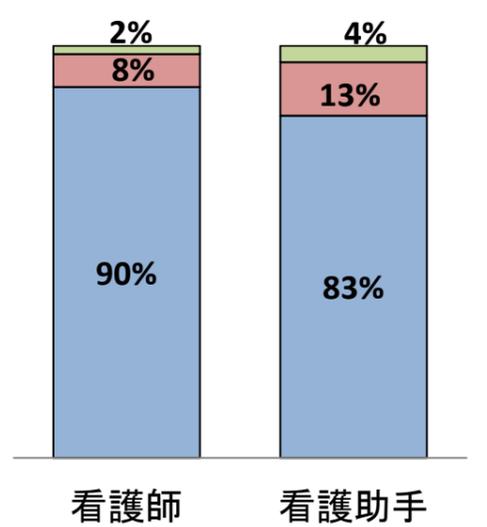


■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらでもない ■ やや不満 ■ 不満

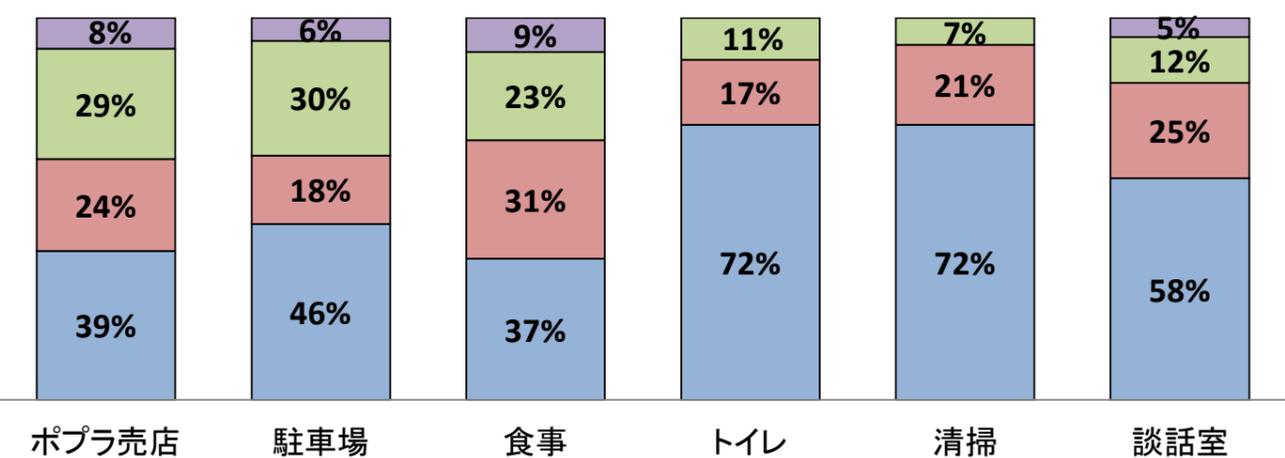
### 看護ケアについて



### 身だしなみについて



### 施設や設備、サービス等について



#### ★駐車場についてのご意見★

・面会時の駐車場があると良いなあと思います。(15分でも)  
 ⇒ 当院の駐車場には限りがございますので、患者さまに優先でご利用いただいております。面会時などご来院の際には、できるだけ公共交通機関のご利用をお願い申し上げます。

なお、受診される方や入退院時の付き添い、医師等により来院依頼があった場合に限り8:30~17:30までの間、無料で駐車場をご利用頂いております。また対象となる方が、隣のトータス薬局と産業会館の駐車場をご利用の際は、上限2時間までの無料サービス券をお渡ししておりますので、ご利用ください。

#### ★看護師・看護助手についてのご意見★

・少し気になったのは、挨拶のない所。ちょっとした一言、会釈、笑顔に癒されることが多いと思う。マンツーマンでの対応ではない場面でのクールな印象に驚いた。また、色々なタイプの患者さんがおられると思うが、何かの粗相があったとき、廊下で大きな声でその様子を話している時があった。尊敬の意味もあるが、それを病室にいる私達にまで聞こえるようにしているのはどうかと思った。いたたまれなかった。

・機嫌の良し悪しで、患者に対する言葉遣いが汚い。

⇒ 入院療養中に、職員の挨拶や態度により冷たい印象を与えてしまいましたこと、また、言葉遣いにより不快な思いをおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。本来、私どもはどのような場面においても、挨拶や笑顔、丁寧な言葉遣いを大切にし、患者さまに安心して療養していただける環境を整えるべきであり、ご期待に沿えなかったことを重く受け止めております。さらに、廊下での会話の内容や声の大きさについて、病室におられる患者さまにまで聞こえる状況があったとのこと、配慮を欠いた行為であり深く反省しております。患者さまの尊厳とプライバシーを守ることは医療従事者としての基本であり、あってはならないことです。接遇・言葉遣い・個人情報およびプライバシーへの配慮について改めて指導・周知を徹底し、再発防止に努めてまいります。

・職員同士の立ち話が多く目につきました。(一部の方ですが)

⇒ ご指摘いただきました内容を真摯に受け止め、スタッフ間で共有いたしました。業務上の申し送りや情報共有であっても、患者さまからは私語や配慮に欠ける行為と受け取られる可能性があることを改めて認識いたしました。今後は、話し合いの場所や声量に十分配慮し、患者さまが安心して療養できる環境づくりを徹底してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

#### ★職員についてのご意見★

・とてもクールだと思った。担当患者以外でも挨拶がほしい。  
 ⇒ 挨拶は接遇の基本です。担当の患者さまに限らず挨拶ができるよう、改めて全職員に対し接遇の重要性について周知・指導を行ってまいります。

#### ★面会についてのご意見★

・日祝の面会が出来ないので、家族が困っていました。半日くらいでも可能にしてほしい。  
 ⇒ 感染管理の観点より面会制限を行っており、ご迷惑をおかけしております。日曜・祝日については出勤する職員が少なく、来院される方の受付体制を整えることが困難なため、防犯上の面からも制限せざるを得ない状況です。ご理解ご協力をお願いいたします。