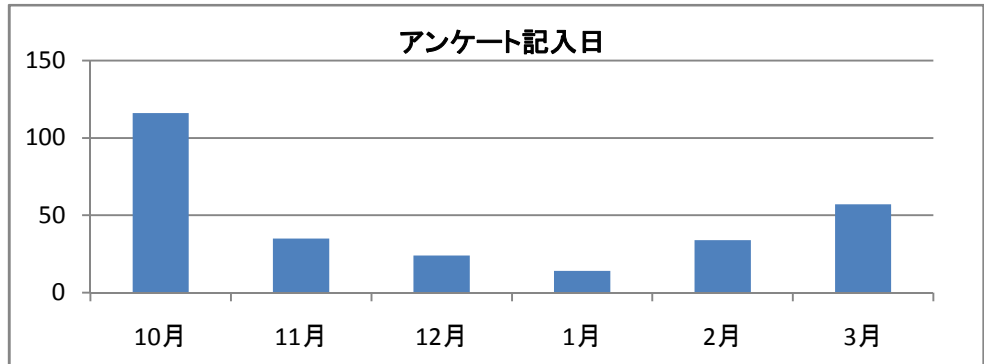


退院患者様用アンケート調査結果 平成22年10月～平成23年3月(下半期)

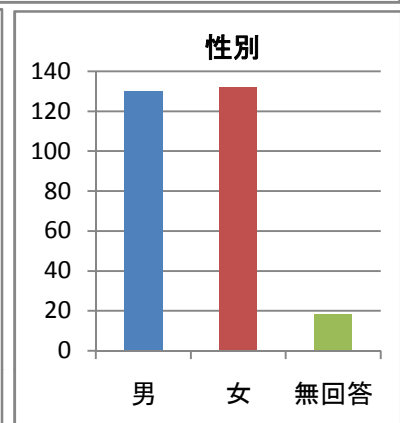
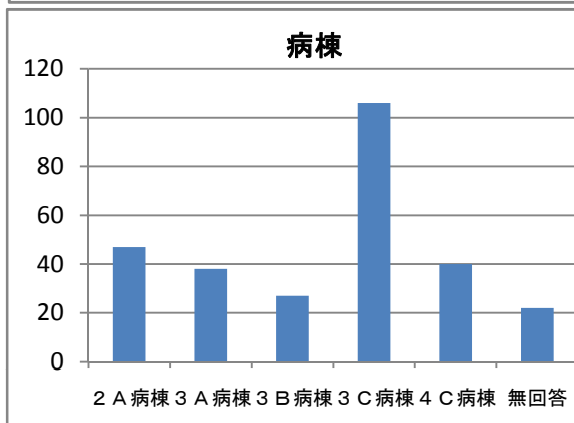
調査期間：平成22年10月1日から平成23年3月31日まで

調査件数：280名

アンケート記入日	人数
10月	116
11月	35
12月	24
1月	14
2月	34
3月	57
合計	280

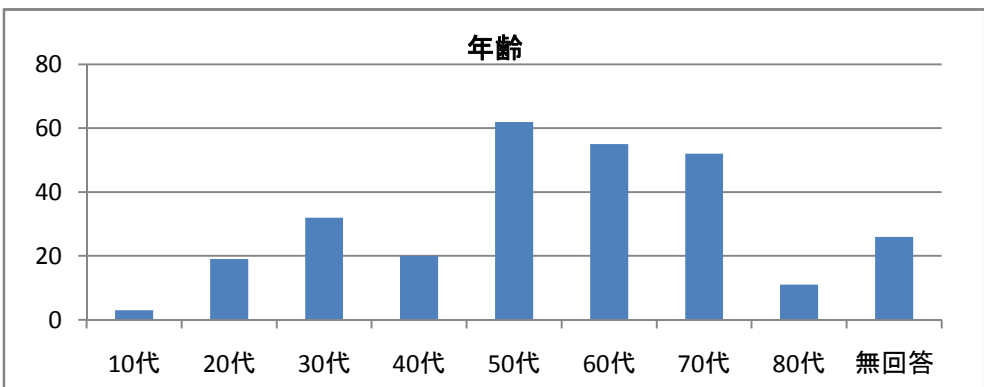


病棟	人数
2A病棟	47
3A病棟	38
3B病棟	27
3C病棟	106
4C病棟	40
無回答	22



性別	人数
男	130
女	132
無回答	18

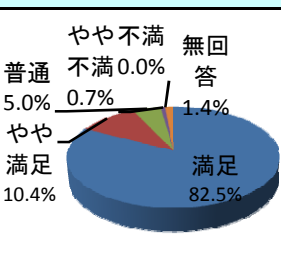
年齢	人数
10代	3
20代	19
30代	32
40代	20
50代	62
60代	55
70代	52
80代	11
無回答	26



A 接遇について

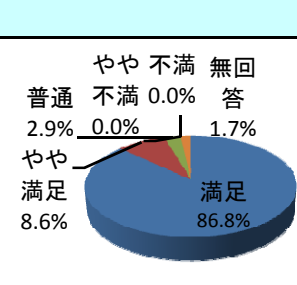
1.職員(事務・検査・薬局等)は患者さんの質問に親切に答えてくれますか。

A-1	人数
満足	231
やや満足	29
普通	14
やや不満	2
不満	0
無回答	4



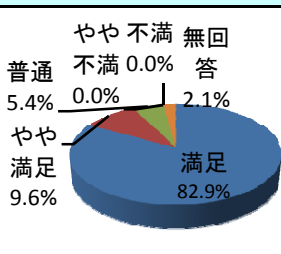
2.医師の言葉遣いや接する態度はいかがですか。

A-2	人数
満足	243
やや満足	24
普通	8
やや不満	0
不満	0
無回答	5



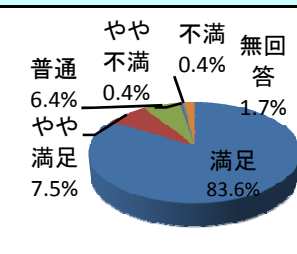
3.看護師のベッドサイドでの対応はいかがですか。

A-3	人数
満足	232
やや満足	27
普通	15
やや不満	0
不満	0
無回答	6



4.日常生活の看護師の手助けについて、親切な対応でしたか。

A-4	人数
満足	234
やや満足	21
普通	18
やや不満	1
不満	1
無回答	5

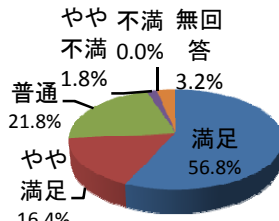


5.入院中に受けた注射・採血・処置のやり方に満足できましたか。			6.看護師のあいさつや言葉遣いはいかがでしたか。		
A-5	人数		A-6	人数	
満足	211	普通 8.9% やや満足 12.9% やや不満 1.4% 不満 0.0% 無回答 1.4%	満足	226	普通 7.1% やや満足 8.6% やや不満 0.0% 不満 0.0% 無回答 3.6%
やや満足	36		やや満足	24	
普通	25		普通	20	
やや不満	4		やや不満	0	
不満	0		不満	0	
無回答	4		無回答	10	
B 施設等について					
1.建物の内装やデザイン、照明等にはリラックスできますか。			2.トイレは清潔で使いやすいですか。		
B-1	人数		B-2	人数	
満足	177	普通 13.6% やや満足 19.6% やや不満 1.8% 不満 0.4% 無回答 1.4%	満足	209	普通 7.1% やや満足 13.2% やや不満 2.5% 不満 1.1% 無回答 1.3%
やや満足	55		やや満足	37	
普通	38		普通	20	
やや不満	5		やや不満	7	
不満	1		不満	3	
無回答	4		無回答	4	
3.院内の冷暖房・空調整備、清掃などの環境整備や衛生管理は良いと思いますか。			4.病棟内は静かですか。		
B-3	人数		B-4	人数	
満足	176	普通 12.1% やや満足 20.4% やや不満 2.9% 不満 0.4% 無回答 1.3%	満足	155	普通 21.8% やや満足 17.5% やや不満 2.5% 不満 1.8% 無回答 1.0%
やや満足	57		やや満足	49	
普通	34		普通	61	
やや不満	8		やや不満	7	
不満	1		不満	5	
無回答	4		無回答	3	
5.ベッド周りの備品内容(テレビ・ロッカー・カーテン等)に満足していますか。			6.全体として入院された部屋の快適性はいかがでしたか。		
B-5	人数		B-6	人数	
満足	167	普通 15.4% やや満足 19.6% やや不満 2.1% 不満 1.8% 無回答 1.5%	満足	169	普通 13.2% やや満足 22.5% やや不満 0.7% 不満 0.7% 無回答 2.5%
やや満足	55		やや満足	63	
普通	43		普通	37	
やや不満	6		やや不満	2	
不満	5		不満	2	
無回答	4		無回答	7	
7.入浴設備(機能・回数・時間)には満足しましたか。			8.給食のメニュー・味・温度などには満足しましたか。		
B-7	人数		B-8	人数	
満足	125	普通 13.9% やや満足 16.8% やや不満 2.5% 不満 1.4% 無回答 20.8%	満足	92	普通 26.8% やや満足 25.0% やや不満 3.9% 不満 7.5% 無回答 32.9%
やや満足	47		やや満足	70	
普通	39		普通	75	
やや不満	7		やや不満	21	
不満	4		不満	11	
無回答	58		無回答	11	
9.売店・公衆電話・食堂の院内設備は十分だと思いますか。			10.当院の医療設備には満足していますか。		
B-9	人数		B-10	人数	
満足	104	普通 29.3% やや満足 17.9% やや不満 1.1% 不満 5.7% 無回答 8.9%	満足	174	普通 12.9% やや満足 20.7% やや不満 0.7% 不満 0.0% 無回答 3.6%
やや満足	50		やや満足	58	
普通	82		普通	36	
やや不満	25		やや不満	2	
不満	3		不満	0	
無回答	16		無回答	10	

C 時間管理について

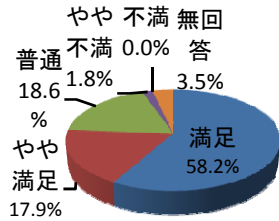
1.当院の消灯・起床時間には満足していますか。

C-1	人数
満足	159
やや満足	46
普通	61
やや不満	5
不満	0
無回答	9



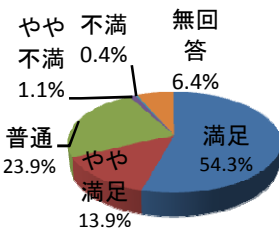
2.医師の回診時間(設定時間・長さ)には満足していますか。

C-2	人数
満足	163
やや満足	50
普通	52
やや不満	5
不満	0
無回答	10



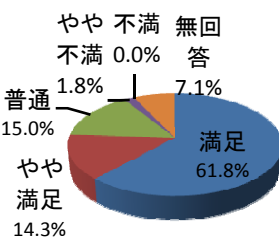
3.家族の面会時間(設定時間・長さ)は十分だと思いますか。

C-3	人数
満足	152
やや満足	39
普通	67
やや不満	3
不満	1
無回答	18



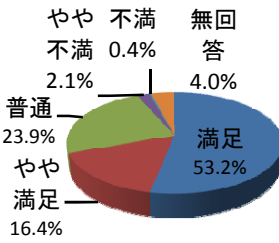
4.ナースコールを呼んでから看護師が来るまでの時間は適切だと思いますか。

C-4	人数
満足	173
やや満足	40
普通	42
やや不満	5
不満	0
無回答	20



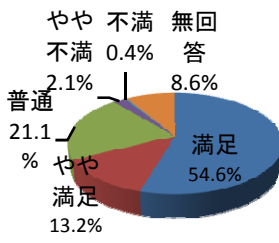
5.食事の配膳時間は都合が良いですか。

C-5	人数
満足	149
やや満足	46
普通	67
やや不満	6
不満	1
無回答	11



6.入院期間の長さは都合が良かったですか。

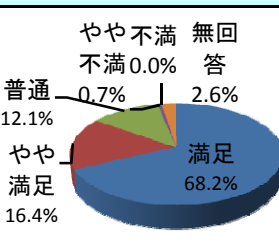
C-6	人数
満足	153
やや満足	37
普通	59
やや不満	6
不満	1
無回答	24



D 情報提供について

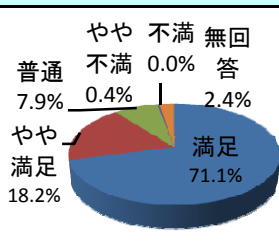
1.入院時に入院案内書の配布や入院生活に関する説明を受け、理解しましたか。

D-1	人数
満足	191
やや満足	46
普通	34
やや不満	2
不満	0
無回答	7



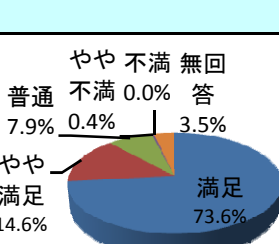
2.入院中、医師から受けた治療計画や治療経過等の説明には満足しましたか。

D-2	人数
満足	199
やや満足	51
普通	22
やや不満	1
不満	0
無回答	7



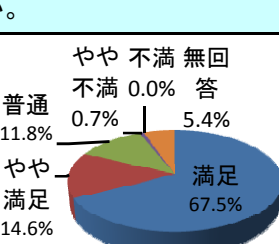
3.看護師から受けた説明は十分理解できましたか。

D-3	人数
満足	206
やや満足	41
普通	22
やや不満	1
不満	0
無回答	10



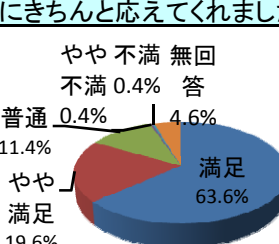
4.薬の飲み方や効能、副作用等について医師や薬剤師の説明に満足しましたか。

D-4	人数
満足	189
やや満足	41
普通	33
やや不満	2
不満	0
無回答	15



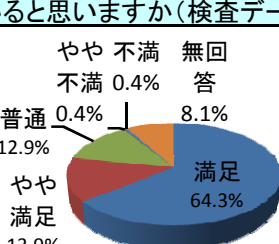
5.さまざまな悩みや要望にきちんと応えてくれましたか。

D-5	人数
満足	178
やや満足	55
普通	32
やや不満	1
不満	1
無回答	13



6.知る権利が守られていると思いますか(検査データの

D-6	人数
満足	180
やや満足	39
普通	36
やや不満	1
不満	1
無回答	23



7.プライバシーが十分守られ、人格は尊重されましたか。		
D-7	人数	
満足	174	<p>やや不満 無回 不満 0.4% 答</p> <p>満足 62.1%</p> <p>やや満足 13.2%</p> <p>普通 14.3%</p> <p>やや不満 1.4%</p> <p>不満 0.4%</p> <p>無回答 8.6%</p>
やや満足	40	
普通	37	
やや不満	4	
不満	1	
無回答	24	

E 全体の印象について

1.当院の地域での評判はいかがですか。			2.全体的に当院の満足度を5段階で表してください。		
E-1	人数		E-2	人数	
満足	168	<p>やや不満 無回 不満 0.0% 答</p> <p>満足 60.0%</p> <p>やや満足 11.4%</p> <p>普通 21.1%</p> <p>やや不満 0.4%</p> <p>不満 0.0%</p> <p>無回答 7.1%</p>	満足	148	<p>やや不満 無回 不満 0.0% 答</p> <p>満足 52.9%</p> <p>やや満足 7.5%</p> <p>普通 29.6%</p> <p>やや不満 0.7%</p> <p>不満 0.0%</p> <p>無回答 9.3%</p>
やや満足	59		やや満足	83	
普通	32		普通	21	
やや不満	1		やや不満	2	
不満	0		不満	0	
無回答	20		無回答	26	

3.万一、家族や友人が病気になったとき、当院をすすめたいと思いますか。

E-3	人数	
思う	206	<p>やや思わ 思わ 無回 ない ない 答</p> <p>思う 73.6%</p> <p>やや思う 14.6%</p> <p>普通 6.1%</p> <p>やや思わない 0.4%</p> <p>思わない 0.0%</p> <p>無回答 5.3%</p>
やや思う	41	
普通	17	
やや思わない	1	
思わない	0	
無回答	15	

項目	自由記載	検討内容
駐車場	駐車場が不便すぎる。もっと広い駐車スペースを確保すべき。カギを車内に置いたままでないといけない・・・という状況でとつても不安を感じる。車が盗まれても、カギを付けたままだと当然の話。せつかく素敵な病院なので、すぐもつたない気がします。周辺が家で囲まれてるなど・・・色々あるかとは思いますが、何とかお願いしたいです。これからも利用するので。	ご迷惑をおかけしました。6月から患者様用駐車場は依然より広くなりました。(30台分増)
駐車場	今年は雪が多い関係もありますが車で来院に対してのやり方へ対処が必要かと思ひます。	
施設	携帯電話ホールで使用になってますが、回りに人がたくさんいる時があつて使用したいけどできなかったのが不便でした。電話ボックスみたな部屋などがあれば回りに気をつかわず通話できるなあと思ひました。他の病院であつたのを見たことがあつたので。	ご意見ありがとうございます。プライバシーを守れるような工夫を検討いたします。
施設	部屋のとなりトイレがあつたのは近くてうれしかったのですが、子供を座らせるイスがあつたらもっと良かったです。子供を抱いてのトイレは大変でした(汗)何度も点滴をなおしてもらひすみませんでした。ありがとうございます。	4C病棟(小児科)には、車イス用トイレ(2カ所)ありますが、小児科病室側の車イストイレに子供用イスを設置しました。病室前のトイレは構造上広くないため、設置しておりません。
施設	小児科はもちろんですが、トイレに子供が一緒でも座れるイスなどあるといいです。ベットに一人おいてトイレに行くのはちょっと大変でした。	
施設	洋風便座を増やしてほしい。	全て洋式トイレに改修し、以前より広くなりました。掃除については、今後も気くばりをしていく予定です。
施設	4Aの車イス対応トイレが少ない。	
施設	トイレの数が足りない感じがです。	
施設	トイレの便座をもう少し温かくしてもらへればいいのですけど・・・夜中の音姫も大変気になります。	
施設	トイレの臭いが少し気になりました。	
施設	部屋に金庫的な物があるとよい。テレビの所にあるけど、1回ごとに抜いてられない。	現在の使用方法として、貴重品を入れた場合は、セットし、カートリッジを抜くことでカギがかかるシステムとなっております。
施設	頭上の蛍光灯のスイッチが寝ていても点滅できるように枕元近くにあれば助かると思ひました。	照明器具については、色々と思ひをいただいております。
施設	ベットのそばに照明器具(電気スタンド等)一つあればよかつた。	
施設	照明設備が今のままだでも工夫しだいでは大丈夫だが、ダウンライトよりも一段暗くできる照明があればうれしい。暖房が弱でも暑く、眠る際にはつけっぱなしにできず困る。エアコンにしてもっと細かい設定ができればなお満足できたと思ひます。	豪雪だつたためと工事のため、寒さ問題でご迷惑をおかけしてすみませんでした。トイレ清掃についても再度指導していきます。
施設	B-10 入院中、検査に行く先が寒い。	
施設	サツンのすき間から風が入り、寒いです。共同トイレが汚い。部屋のトイレ等の清掃担当者によって違いがあり、雑な人もいます。	大変ご迷惑をおかけしました。寒い方には追加で配布しております。
施設	部屋にエアコンなど気温調節できるものが欲しかった。(窓を開けると駐車場の音が聞こえるので)	
施設	B-3 朝病室内が少し寒い。	病棟の洗髪、洗面室は共有としております。スペース的に男女別は無理のため、ご理解していただきたいと思ひます。
施設	毛布一枚だと少し寒かつた。お世話になりましたありがとうございます。(10月)	
施設	洗髪・洗面コーナーは男女別だと心おきなく使えるように思ひました。	

項目	自由記載	検討内容
施設	各階に洗面所がほしい。(2階にあるような設備)	入院中に工事中だったかもしれませんが、現在は各病棟に洗面所を設置してあります。
施設	給湯室までが遠い。	構造上の問題もありますので、どうかご理解いただきたいと思います。
施設	小さなことですが、夜中に天井壁付近で水が流れるような音が数回ありました。(3C361号)シャワー室の浴室ドアがしっかり閉じなかった。→今日は閉まりました。	原因はわかりませんがご迷惑をおかけいたしました。
施設	シャワースペースがある個室にタオルかけがあればいいと感じた。(掛ける場所はあったが足りない)	スペースの問題もありますが検討いたします。
施設	お風呂午後になるとぬるい。	午前、午後と入浴時間を決めておりますが、時間経過と共にぬるくなったと思われる。
施設	ベッドのマットレスが硬すぎて体が痛くなる。人によって合う合わないはあると思うが、特に休養が必要な日など(毎日でなくても良い)はもう少し寝やすい寝具を使用してもらいたい。	ご迷惑をおかけしました。 4月からマットレスを新しいものに変えております。
施設	6人部屋はせまくてベッドからの上り下りがきゆうくつでした。その後1人部屋に移ったのでとてもリラックスしてゆっくりと過ごせました。	増築棟同様に、昨年12月から他の病棟も全室4人部屋となっております。
施設	面会者が病室がわかりづらく、迷路みたいと言っていました。	表示を以前より大きくしたりし、わかりやすいよう工夫しております。
施設	すごくきれいで、すごくよかったです(室内)。先生、看護師さんは親切でありがとうございました。	ありがとうございます。
施設	看護師さん等には大変よくしてもらいました。ナースステーションはひらかれた感じですが、もう少し看護師さんのプライバシーに気をつけてほしいと思う。(ナースステーションがオープンすぎるような気がします。)	ご意見ありがとうございます。 スタッフステーションについては、増築棟はオープンカウンターとしているので、今後も気くばりしていきたいと思えます。
施設	工事中の音が少し気になった。工事中で病院内がわかりにくかった。	工事中は大変ご迷惑をおかけしてすみませんでした。(特にエレベーター工事中の騒音は激しかったです。)
施設	院内の騒音がはげしい。食事の運搬車の騒音が気になる。全体として院内の反響が多い。	
食事	朝食と昼食の時間があまり短くてお腹がすきませんでした。	食事時間は、朝食7時45分、昼食12時、夕食午後6時と決まっております。ご理解ください。
食事	朝食時間が少し遅い気がする。	
食事	食事は毎日違うメニューでとてもおいしかったです。出てくるのが待ち遠しいくらいでした。最後に先生方、看護師さん親切に、丁寧に接してくれて本当に感謝しありがとうございました。お世話になりました。	ありがとうございます。今後も喜ばれる食事を提供していきたいと思えます。
食事	給食の野菜にもっと新鮮なものを使ってもらいたい。野菜の素材に問題があるのか煮込み過ぎるきらいがある。	食材に関しては届いた時点で確認しておりますので、鮮度が落ちているものは使用しておりませんが、今後も気を配りながら調理方法も検討していきたいと思えます。
食事	食事は本当にダメ…。適時適温になっていませんね。今どきめずらしいですよ。入院している人は何が楽しみ!? となると食事とかだったりするものだと思います。その食事をなんとか改善して頂きたいです。	保温食器を使用しております。配膳時間に合わせて盛り付けをしておりますが、更に検討していきます。

項目	自由記載	検討内容
食事	B-8 汁は暖かいのにご飯が冷たい時があった。全般的に味が薄い。(あくまでも私の基準で)	主食(ごはん)の量が少ない場合(全量1/2、全量1/3)冷めやすい状況にあったかと思えます。 味付けについては、好みもあるかと思いますが、皆様のご意見も参考にし、検討いたします。きのこ、海藻、こんにやくなど食物繊維の多い食品も使用しております。
食事	給食・・・味が少し濃く感じました。	
食事	給食のメニューについて・・・おかずの味付けが全て濃すぎる。(塩分がとても高い)・・・しょうゆの量が多い。・・・栄養のバランスが悪いと思う。・・・お祝いメニューの味付けも全般的に濃い。(もう少し、あっさり味が良い)・・・おかずの量のバランスが多く感じる。(多すぎて、食べきれない)	
食事	食事の件ですが1/30日サトイモにかける味噌が塩辛いのとカボチャの味が病人食にしては濃いと思うのですがいかがでしょうか。塩分が高いのではないのでしょうか。	
食事	食事の味付けがちょっと濃い感じ。消化の悪い物が結構でてきた。	
食事	個人にあったメニューも考えてほしい。	できる限り個人対応をしております。
食事	入院して何日もしておりませんので、どうかわかりませんが食事メニューにメリハリがなく食の楽しみが半減します。(みそ汁はいつも温かいのでとても良いと思います)	1カ月のメニューでは「めんの日」「行事食」などを入れ工夫して献立調理をしております。治療食については、異なったものになります。
食事	給食冷たい。	保温食器を使用しておりますが、時間経過と共に冷めてしまったと思われる。
食事	お茶がない。	お茶のサービスは昼のみとさせて頂いております。各フロアに自動販売機を設置しております。
食事	食事の時のお茶なかったのが残念です。(夕、朝)	
食事	食事の際のお茶のサービスは昼食の時だけではなく、朝食、夕食時にも是非お願いしたいと思います。絶食後、初の流動食で出てきた「コーンポタージュ」うまかった!	
食事	給食に名札がありましたが、配膳後は取って渡すので、患者さんの食事状態がわからず、看護師さんの聞き取りによる把握は不十分と思われます。現物状況を見た方が良く、わかりやすいのではないのでしょうか。	ご意見ありがとうございます。
食事	給食もお気遣いなさって下さり満足しました。おかげ様で早々と無事に退院できるなんて誠に有り難く感謝申し上げます。	ありがとうございました。
診療	朝の6時にバイタル・注射はやめてほしい。	有熱者は1日3検～4検行っております。決められた時間に実施する注射もありますのでご理解いただきたいと思えます。
診療	看護師さんが忙しそうで点滴の管理(終了時間)を自身でしないとならないことがあり、眠気をがまんすることもあった。	ご負担をおかけしてすみませんでした。
診療	2～3年前の当病院に比べると職員と看護師さんの仕事面において少々落ちる面が多々あります。看護師さん達は病院のマニュアル通りに働いているか不安に思いますので今一度見直すべきではないのでしょうか？ちなみに外で働いている方々(駐車場)の人達を良く見習うべきでしょう。あいさつの仕方、患者に対する取り扱い方等は県内一番と私は思います。	ご指摘ありがとうございます。接遇に関しては研修会を実施し更に向上に努めて参ります。
診療	B-7 説明がなかったので入浴できなかった。	説明不足にてすみませんでした。
診療	医師の回診が食事の時の時が多いのでそれ以外に	外来診察、検査等でいつも決まった時間帯に回診できない場合もあります。今後検討して参ります。
診療	C-2 こんな設定があったんですか？何も説明を受けていないのでは分からなかった。(医師の回診時間)	
診療	D-2 できれば患者サイドから催促する前に行ってもらえたらベター(治療計画や治療経過等の説明)	ご意見ありがとうございます。

項目	自由記載	検討内容
接遇	職員さん達(先生、看護師方全ての人達が)一人一人気持ちよく接してくれてありがとうの言葉がいっぱいでした。安心できる気持ちの良い病院であるようだれもが思うようになってもらいたいです。(もっと)	
接遇	熱が上がってあたふたしていた私に冷静な気持ちで子供に対応していただいたことには本当にありがたかったです。どんな人にも差別なく対応してくれていたのでも気持ちよかったです。優しく接してくれてありがとうございました。親たちのはげましにもなりました。	
接遇	1泊の入院でしたが、先生、看護師の方々とは初対面にもかかわらず、大変アットホームな感じに関心しました。接遇、説明、言葉使いなどがすばらしくリラックスして過ごすことができました。また、施設も新しくきれいで快適でした。今後とも私たち地域のためご健闘くださいますようお願いいたします。ありがとうございました。	
接遇	看護師さんやその他の係の方も親切に対応してくれました。とても勇気づけられ入院生活をおくることができました。	
接遇	いつも明るくにこやかに対応して頂き感謝いたしております。ありがとうございました。	
接遇	お医者さんの医療技術、患者への対応、看護師さんの笑顔と親切、看護、薬剤科、事務局、会計の礼儀正しさは総合的に間違いなく全県No.1のレベルにあります。よりよい病院にしようとするスタッフ全員の意気込みがもたらす結果でしょう。	
接遇	親切な対応ありがとうございました。	
接遇	看護師さん方はいつも忙しそうにしていたのですが、いつもやさしく接してくださいました。ありがとうございました。	ご意見ありがとうございます。今後も地域の皆様が安心して利用できる病院、利用しやすい病院をめざし、職員一同努力して参りたいと思います。
接遇	本当にみなさん優しく接して頂き、声をかけてくれる時の笑顔でホッとするほど自然となごみしました。本当にありがとうございました。	
接遇	大変お世話になりありがとうございました。スタッフの方々のやさしく親切な対応に不安なく入院生活を過ごすことができました。	
接遇	いつも利用させてもらっておりますが、患者に対する態度が親切、ていねいだと思います。医師や看護師の対応や説明には満足しておりますし、その他に仕事についている人々には心から感謝しております。看護師さんの笑顔がもう少しあったらもっと良いと思っています。	
接遇	先生、看護師さん全員明るく、接してくれる態度が大変うれしく思いました。理想の病院の姿だと思います。お世話になりました。	
接遇	6月にお世話になった時も、病院全体の雰囲気に関心していましたが、今回(10月4日入院)は、これまで以上に満足でした。636号室での話題は皆当病院の素晴らしさに共感しました。市報よこて10月号で、新基準「病院機能評価」認定更新が県内唯一と知り、お祝いを申し上げますと共に、その評価に恥じない信頼のおける病院の思いを深くしたところです。10月16日には外科に又お世話になります。よろしく申し上げます。	
接遇	看護師さんの対応がやさしく安心して入院生活を送ることができました。ありがとうございました。	
接遇	スタッフのみなさんの対応大変よかった。	

項目	自由記載	検討内容
接遇	お医者様はじめ、職員の皆様に大変親切に気づかっていたいただき、快適な入院生活を送ることができ、感謝しております。ありがとうございました。	ご意見ありがとうございます。今後も地域の皆様が安心して利用できる病院、利用しやすい病院をめざし、職員一同努力して参りたいと思います。
接遇	先生をはじめ、看護師の皆さんにやさしくしていただき、本当にありがとうございました。お世話になりました。	
接遇	大変お世話になりました。快適に入院させていただきました。	
接遇	看護師さん達の対応がすばらしいと思いました。(笑顔でよく声を掛けてくれました。)奥山先生は名医と思います。	
接遇	皆さん、とても親切に接してくれました。病院というところは、他のサービス業とちがいメンタル的な部分も充分に考慮する必要があると思います。様々な患者さんがいるわけですから、その一人一人の声に耳を傾けるのは難しいと思いますが、それに応えていくことが医療の現場として望まれる必要なことかと思えます。医療設備と共に、すばらしいスタッフさんがたくさんいる病院ではないかと思えます。お世話になりました。	
接遇	良くして頂き、ありがとうございました。	
接遇	スタッフの方、全員が優しくて、安心してお産ができました。おかげ様で、前回のお産(違う病院でしたが)よりも早く回復できました。先生をはじめ、助産師さんの励ましがとても心強かったです。お部屋やお食事も大変良かったので、友人や上の子の幼稚園や学校のお母さん方におすすめます。また、「わんぱく館」や駅前に新しくできる市の子どもの施設に行く機会が多くなるので、横手病院は最高だったとすすめたいと思います。皆様、本当にお世話になりました。ありがとうございました。	
接遇	スタッフの方が親切で感謝です。	
接遇	皆さんの温かい対応に感謝しています。言葉一つで患者は救われる事もあると思いますのでこれからもよろしくお願ひいたします。	
接遇	13年ぶりの出産で不安だらけでしたが無事出産することができたのも先生や看護師さんのおかげだと思っています。入院中も色々分からない事を丁寧に教えてくれたりして安心した入院生活を送る事ができました。本当にありがとうございました。	
接遇	慈愛に満ちた皆さんの対応に心から感謝いたします。本当にありがとうございました。	
接遇	医師、看護師ほかに多くの仕事に従事しておられる皆様、この度は大変お世話になりました心からお礼申し上げます。	
接遇	入院中快適に過ごすことができました。ありがとうございました。	
接遇	先生や看護師さんの対応がとても良くこのような病院は初めてです。先生には検査結果や病状説明等、その都度わかりやすく丁寧に説明していただき、安心して入院することができました。また、看護師さんとても親切で対応も早く感謝しております。他科との連携もスムーズで、今注目されている病院と聞いていましたが、今回お世話になってわかったように思います。今後も外来でお世話になりますがよろしくお願ひします。	
接遇	治療はもちろんですが、心配事、不安に対して話をきいてもらい安心することができました。	
接遇	1週間お世話になりました。ありがとうございました。	
接遇	ありがとうございました。	

項目	自由記載	検討内容
接遇	今は、前の印象とは全然違って、思いやりもあるし人の話を聞いてくれるし、やさしさもあるし本当に良かったです。ありがとうございます！	ご意見ありがとうございます。今後も地域の皆様が安心して利用できる病院、利用しやすい病院をめざし、職員一同努力して参りたいと思います。
接遇	以前に比べて、職員スタッフの対応の仕方がとても親切になった事を感じております。	
接遇	大変お世話になりました。感謝申し上げます。	
接遇	私新館の370号室に泊まりました。7日間でしたが大変、医師、看護師の方達の親切さには感動しました。本当にありがとう。	
接遇	医師はもとより、病院全体のスタッフの方々病人に対する態度、誠に良く何にも注文する事はございません。御礼申し上げますのみです。	
接遇	特に病院皆様の親切な態度には感心しています。	
接遇	看護婦さん、職員の皆さんには良くしてもらいました。横手病院でなければと考えれば怖くなってしまいます。看護婦さんや先生には本当に助けられました。病室もキレイで満足です。本当にありがとうございました。母子共に元気に過ごしたいと思います。すぐに対応してもらえたのが良かったと思います。	
接遇	とても良くして頂き感謝の気持ちでいっぱいです。	
接遇	入院生活は何かと不安がつきものですが、看護婦さん達の優しい丁寧な対応に大変助けられました。	
接遇	お世話になりました。ありがとうございました。	
接遇	医師、看護師さんはじめ皆さん親切で安心して入院生活を送れました。ありがとうございました。	
接遇	84歳になり、初めての入院で不安でしたが、安心して過ごさせていただきました。ありがとうございました。院内皆様の手厚い看護に感謝し退院できます。今後もよろしく願います。	
接遇	おかげ様で退院することができました。ありがとうございました。	
接遇	先生始め皆様が大変親切でした。本当にありがとうございました。	
接遇	不満を感じる点は全然ありません。市民の一員として、当医院の一層の発展を祈ります。大変お世話になりました。ありがとうございました。	
接遇	お世話になりました。	
接遇	急な事でこちらの病院で受け入れていただき本当に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。看護師さんがとても丁寧でおっぱいのことですと悩んでいることを理解していただき、こまかいアドバイスやいろいろな方法を教えて下さり本当に感謝しています。心強かったです。初めての経験で不安が大きく、こわかったですが、看護師さんの言葉がとてもあたたかく「教えるから大丈夫！」と言われた時には、安心感でいっぱいでした。本当にありがとうございました。	

項目	自由記載	検討内容	
接遇	E-1 とても良いようです。ただ駐車場の不満と駐車場係の人間への不満はよく耳にします。(地域の評判)	ご指摘ありがとうございます。再度職員教育をして参ります。	
接遇	A-4 一度深夜点滴液がなくなっていた時の看護師の対応は最悪でした。		
接遇	看護師は部屋をノックしてから入ってほしい。		
接遇	補助作業の私語が多すぎて耳ざわり。	貴重なご意見ありがとうございます。皆様にご迷惑や嫌な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今後は再度職員教育をして参ります。	
接遇	廊下での私語が大きくて耳ざわりでした。子供がどうしたのこうしたの…。術後で大変なのです。気持ちをわかってください！と思いました。		
接遇	スタッフの皆様の気配りや思いやりのある言葉には感謝いたします。他の病院とは比べられないと正直思いました。病棟もとても清潔で気持ちがよかったです。が清掃のスタッフの方の声が大きくて響くのが気になりました。(水場のあたり)お世話になりました。ありがとうございます。		
その他	耳鼻科や眼科、歯科など充実していたらもっと使いやすい施設になると思います。入院中は大変お世話になりました。看護師のみなさんとても感じがよく快適にすごせましたありがとうございます。	医師不足により休診としている科もあります。眼科においては週3回外来診察を稼働しております。(予約制)	
その他	食事も治療の一環ですから、私は満足していただきましたが、売店で調味料や佃煮などをうっているのは矛盾していると感じています。(どこの病院でも似たことはありますが)	入院中普通食を食べている方も沢山おります。色々な食材をおいておりますのでご理解下さい。	
その他	夜の面会時間は、長すぎると感じます。4人部屋の場合、入れ替わり立ち替り心配されたご家族の訪れは、食後ゆるりとした身にはストレスでした。つくづく一人部屋に限ると思います。スタッフの皆様が明るく接して下さるので、とても安心感がありました。ありがとうございました。	面会時間は短時間にしてくださいよう説明しております。個室以外は一人一人のモラルの問題もあるかと思いません。	
その他	トイレの戸を静かにしめていただきたいと思います。	病室の入口ドアを開放のままのため、音が響いたのかと思われます。	
その他	長い間入院してましたが、部屋の配慮をよくしていただきありがたく思っております。	ご意見ありがとうございます。病棟によってまた時間帯によっては看護師不足を感じられたのだと思います。4月に看護師、看護補助者を増員しております。今後も安心して入院生活できるよう心がけていきます。	
その他	お湯をもらいに行く時、忙しい中何度ももらいに行くのが申し訳なかったので気がひけました。		
その他	看護師さんが忙しそうでした。夜は特に忙しそうでナースコールを呼んでもすぐにこれないことがありましたが、走ってきてくれました。ありがとうございました。		
その他	いつも忙しく走りまわっている看護師さんお疲れ様です。		
その他	夜勤の看護師達が少ないように思える。		
その他	看護婦さんたちは忙しそうで、正直話しかけにくい。薬がほしくて言えず…。忙しさを見せないように…。難しいことですか。(若い人たちはよかったです。)		
その他	3C病棟夜の看護師さんの人数が少ないように感じられました。		
その他	どこもそうでしょうが、人手不足を感じた。		
その他	病衣は市販のものよりMLとも狭い(小さい)感じ。食事が冷たいので工夫してほしい。(病棟毎に区分して盛り付けるとか)味は大森病院を参考にしてほしい。		病衣に関しては各種サイズそろえておりますので遠慮せず看護師に申し出下さい。食事については検討して参ります。

項目	自由記載	検討内容
その他	D-⑦タバコの件につき、私共のプライド等非常に話が曲がりに曲がって伝わり、何らかの対策が必要か、本人に正すことも検討中。でたらめもここまでくれば・・・。	病院敷地内禁煙のため、貼紙、アナウンスなどしております。ご協力お願いします。
その他	工事のアナウンサーがしつこく、うるさく感じました。	工事中は急な騒音など発生しますので決められた時間帯にアナウンスをさせていただいておりますので、ご理解をさせていただきたいと思っております。
その他	スタッフのみなさんとも親切でした。細かいことですが、箸・コップが必要だと知らなかったので困りました。また、病院はどこもそうかもしれませんが、入院費用がどれくらいになるかがわからず少し心配なので、最低いくらになるかだけでも教えてもらえるとよかったです。地震の中、最善を尽くしていただいてありがとうございました。	入院時の説明不足だったと思われる。申し訳ありませんでした。
その他	私はいつも急なので迷惑をおかけしております。	ご意見ありがとうございました。
その他	大腸ポリープ切除後の点滴のための入院でよくわかりません。	

退院患者アンケート調査 結果について (平成22年9月～平成23年3月までの下半期)

患者サービス向上委員会

2年半に渡る長い増改築工事は5月に終了いたしました。工事中は騒音振動などで大変ご迷惑をおかけしたことを深くお詫びいたします。アンケートは工事中ということもあり、また豪雪、震災の影響もあり、たくさんのご意見、ご感想をいただきました。多くの方々からアンケートにご協力いただいたことに感謝いたします。いただいた貴重なご意見はサービス向上のために役立てていきたいと考えております。

< 接遇 >

職員の対応などについて沢山ご意見をいただきました。5看護単位となり、看護師の配置人数も変更なったところもあります。皆様にご迷惑などおかけしないよう日々研鑽し、お互い注意しあうよう呼びかけていきます。また、院内での接遇研修も毎年実施しておりますが、対応などでお気づきの点がありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

「皆様の声」(投書箱)が各階にありますのでご活用ください。

< 施設・設備・駐車場 >

施設・設備について沢山のご意見をいただきました。工事の最中、1月2月の豪雪、3月の震災では外来・病棟は色々と寒さ対策等について検討いたしました。A棟・B棟・C棟と構造上異なるため、皆様のご意見通りにできないところもありましたので、ご理解をいただきたいと思います。今後も皆様が利用しやすい環境をめざしていきたくて考えております。

< 食事 >

食事メニュー、時間などについて沢山ご意見がありました。今後も皆様のご意見をいただきながら、満足していただける食事を提供できるよう努力して参ります。

皆様の貴重なご意見を活かし、地域の皆様が安心して利用できる病院、利用しやすい病院をめざし今後も職員一同努力を重ね、医療活動を行って参ります。
ご協力ありがとうございました。