

# 患者満足度調査 結果報告書

令和5年度  
松戸市立総合医療センター

## － 目次 －

調査概要 .....	1
------------	---

### 外来

外来患者アンケート用紙 .....	5
調査結果 .....	9
別紙(問 10,11,12,18) .....	16
クロス集計 .....	24
自由記述 .....	27
調査結果 総括 .....	45

### 病棟

入院患者アンケート用紙 .....	49
調査結果 .....	53
別紙(問 17,23,24) .....	61
クロス集計 .....	68
自由記述 .....	77
調査結果 総括 .....	97

## 【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) アンケート配付期間

○ 外来 配付日・・・令和6年1月15日（月）～令和6年3月26日（火）  
対象者・・・外来受診のため来院した患者さん

○ 病棟 配付日・・・令和6年1月31日（水）～令和6年3月29日（金）  
対象者・・・退院が決まった患者さん

#### (2) サンプル数

○ 外来 延べ外来患者人数 令和5年度：258,072人（令和4年度：252,503人）  
配付数：1,500枚 回収数：1,175枚 回収率：78.3%（令和4年度：81.0%）  
・母集団を令和5年度の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1%となります。

○ 病棟 延べ入院患者人数 令和5年度：167,128人（令和4年度：154,628人）  
配付数：800枚 回収数：724枚 回収率：90.5%（令和4年度：80.6%）  
・母集団を令和5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1%となります。

※統計的信頼性は、それぞれの指標において信頼度95%、許容誤差3%（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。



# 患者満足度調査

調査結果（外来）

令和5年度

松戸市立総合医療センター



# 外来患者 アンケート



QRコードからも  
回答が可能です

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(八柱駅北口⇄総合医療センター)  
自転車 徒歩

## ■受診した診療科(複数回答可)

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 脳神経内科  
脳神経外科 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 歯科口腔外科  
その他( )科)

## ■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が    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ぐらいでしたか  
 30分以内    30分～60分    60分～90分    90分以上 ）

#### 問2 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3 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4 診療内容は満足でしたか

- 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5 医師は、あなたが思う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 医師は、診察の際、プライバシーの配慮をしていましたか

- 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7 診療時の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 16 院内の案内掲示を見て、目的の場所に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 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 18 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）

上記で「やや不満」「とても不満」と感じた理由をご記入ください。

理 由：

---

**■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、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。**

ご記入後のアンケート用紙は、2階エスカレータ横、または1階正面玄関に設置しております回収ボックスへ鉛筆と一緒にお願いします。

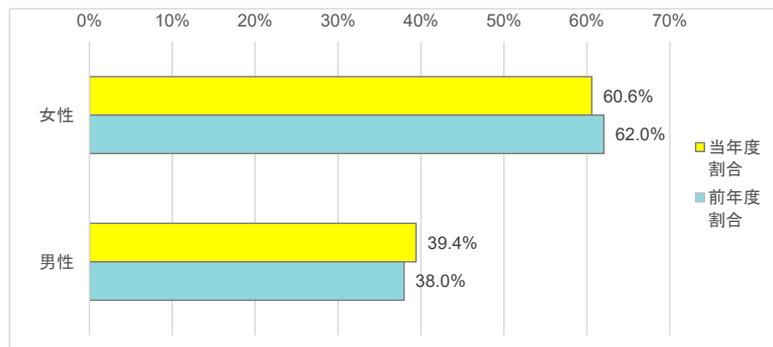
アンケートへのご協力ありがとうございました。

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

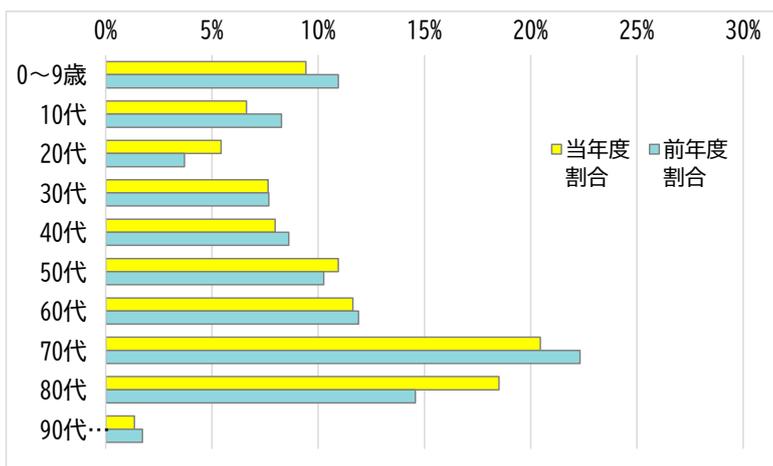
### (1)【回答者性別】

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
女性	712	60.6%	62.0%
男性	463	39.4%	38.0%
総計	1175		



### (2)【回答者年代】

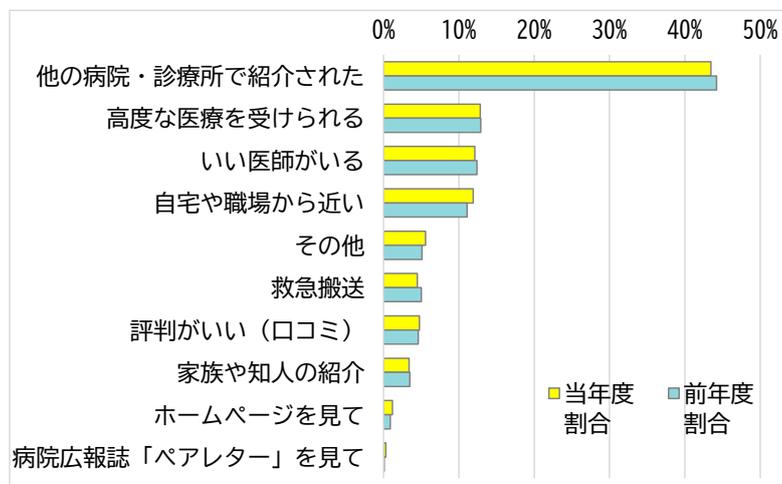
内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
0～9歳	111	9.4%	10.9%
10代	78	6.6%	8.3%
20代	64	5.4%	3.7%
30代	90	7.6%	7.7%
40代	94	8.0%	8.6%
50代	129	11.0%	10.3%
60代	137	11.6%	11.9%
70代	241	20.5%	22.3%
80代	218	18.5%	14.6%
90代以上	16	1.4%	1.7%
総計	1178		



## 2 総評項目

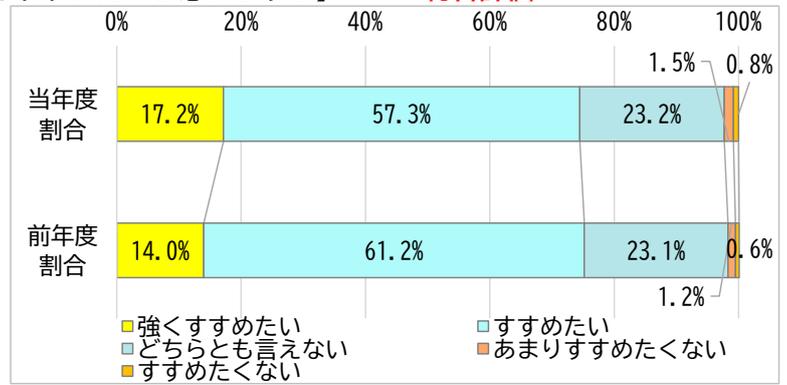
### (1)【当院を選んだ理由】（複数回答）

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	592	43.5%	44.2%
高度な医療を受けられる	175	12.8%	12.9%
いい医師がいる	165	12.1%	12.4%
自宅や職場から近い	162	11.9%	11.1%
その他	76	5.6%	5.1%
救急搬送	61	4.5%	5.0%
評判がいい（口コミ）	65	4.8%	4.6%
家族や知人の紹介	46	3.4%	3.5%
ホームページを見て	16	1.2%	0.9%
病院広報誌「ペアレーター」を見て	4	0.3%	0.1%
総計	1362		



(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	187	17.2%	14.0%
すすめたい	624	57.3%	61.2%
どちらとも言えない	253	23.2%	23.1%
あまりすすめたくない	16	1.5%	1.2%
すすめたくない	9	0.8%	0.6%
総計	1089		

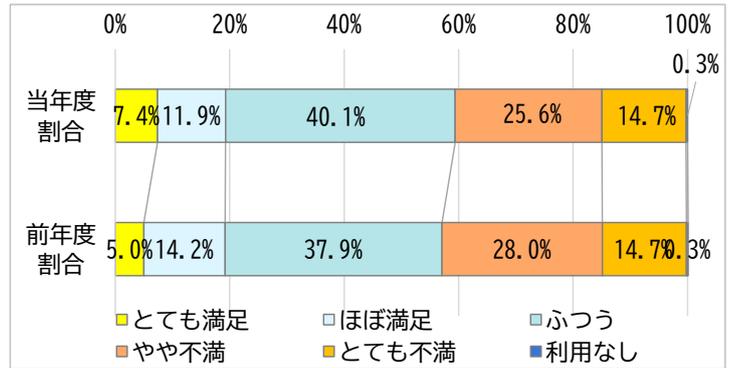


3 個別項目

<診察面などについて>

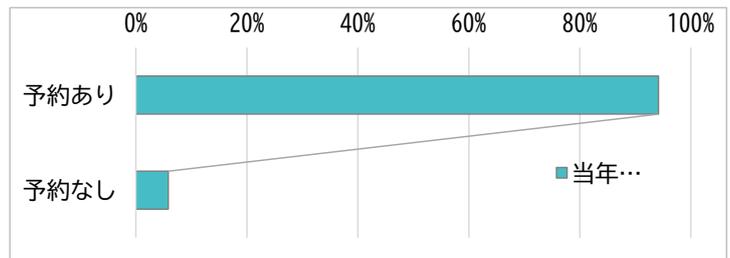
問1-1 診察までの待ち時間

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	79	7.4%	5.0%
ほぼ満足	127	11.9%	14.2%
ふつう	429	40.1%	37.9%
やや不満	274	25.6%	28.0%
とても不満	157	14.7%	14.7%
利用なし	3	0.3%	0.3%
総計	1069		



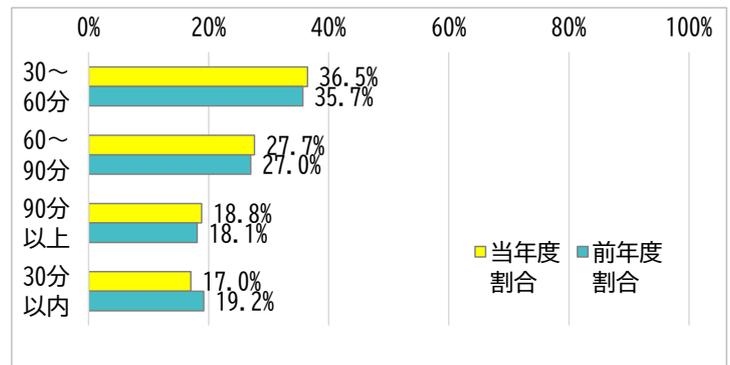
問1-2 予約の有無

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
予約あり	982	94.2%	—
予約なし	61	5.8%	—
総計	1043		



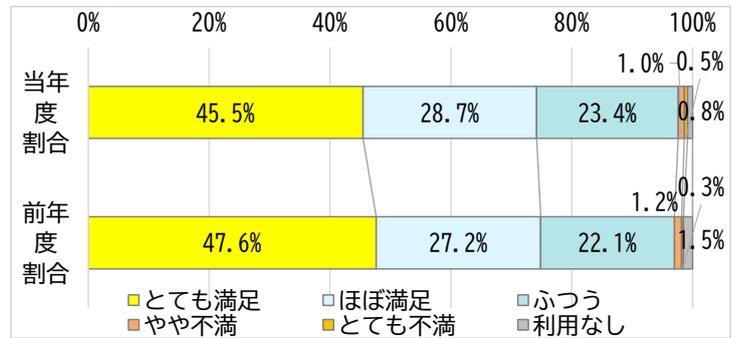
問1-3 待ち時間

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
30～60分	351	36.5%	35.7%
60～90分	266	27.7%	27.0%
90分以上	181	18.8%	18.1%
30分以内	164	17.0%	19.2%
総計	962		



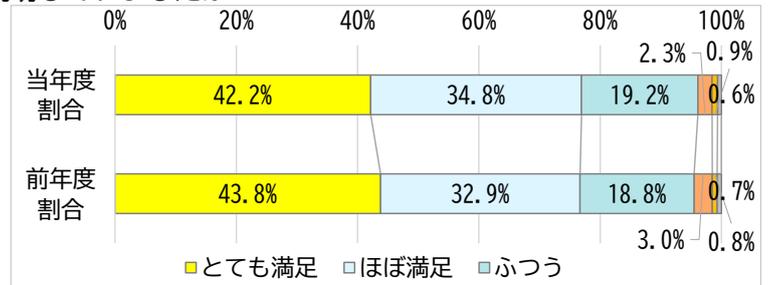
問2 医師は、あなたの名前を確認してから診療していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	497	45.5%	47.6%
ほぼ満足	314	28.7%	27.2%
ふつう	256	23.4%	22.1%
やや不満	11	1.0%	1.2%
とても不満	6	0.5%	0.3%
利用なし	9	0.8%	1.5%
総計	1093		



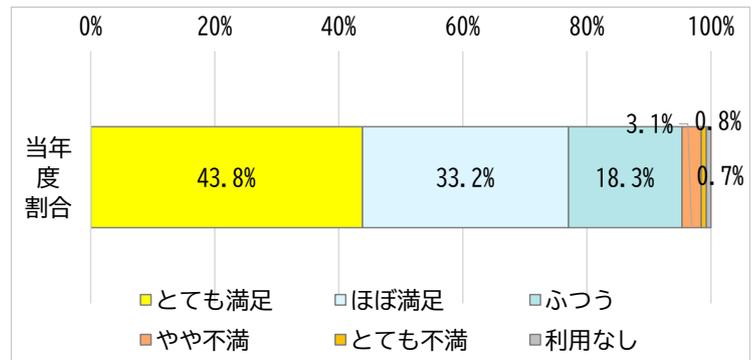
問3 医師は、あなたの目を見て分かりやすく説明していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	468	42.2%	43.8%
ほぼ満足	386	34.8%	32.9%
ふつう	213	19.2%	18.8%
やや不満	26	2.3%	3.0%
とても不満	10	0.9%	0.8%
利用なし	7	0.6%	0.7%
総計	1110		



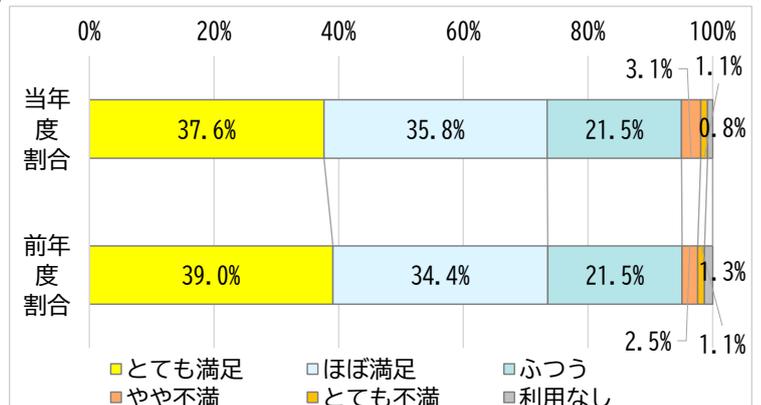
問4 診療内容は満足でしたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	477	43.8%	-
ほぼ満足	361	33.2%	-
ふつう	199	18.3%	-
やや不満	34	3.1%	-
とても不満	9	0.8%	-
利用なし	8	0.7%	-
総計	1088		



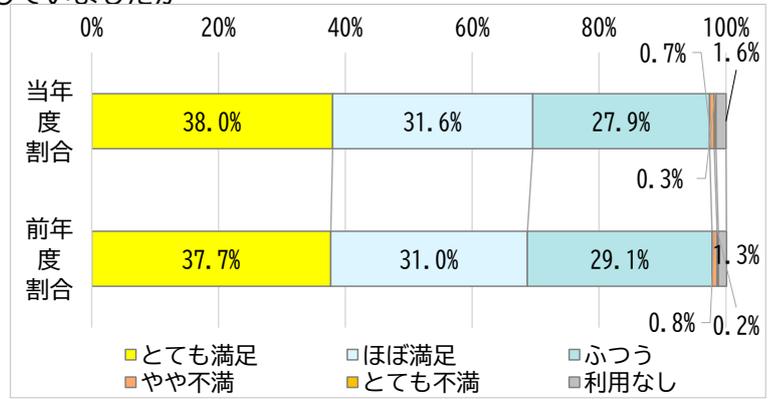
問5 医師は、不安や要望に耳を傾けていましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	414	37.6%	39.0%
ほぼ満足	394	35.8%	34.4%
ふつう	237	21.5%	21.5%
やや不満	34	3.1%	2.5%
とても不満	12	1.1%	1.1%
利用なし	9	0.8%	1.3%
総計	1100		



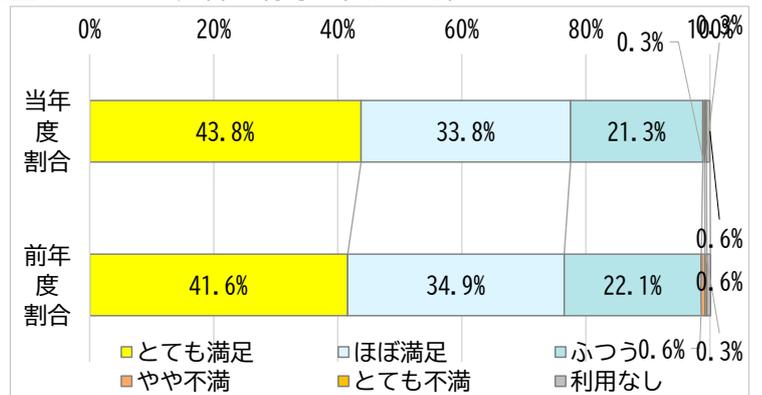
問6 医師は、診察の際、プライバシーの配慮をしていましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	413	38.0%	37.7%
ほぼ満足	343	31.6%	31.0%
ふつう	303	27.9%	29.1%
やや不満	8	0.7%	0.8%
とても不満	3	0.3%	0.2%
利用なし	17	1.6%	1.3%
総計	1087		



問7 診療時の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）

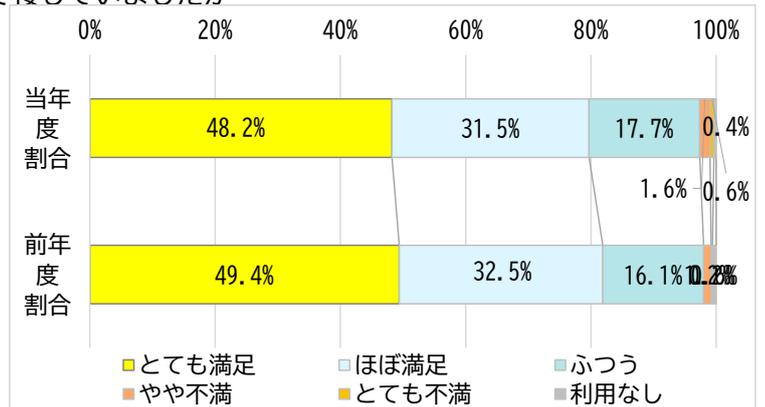
内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	456	43.8%	41.6%
ほぼ満足	352	33.8%	34.9%
ふつう	222	21.3%	22.1%
やや不満	3	0.3%	0.6%
とても不満	3	0.3%	0.3%
利用なし	6	0.6%	0.6%
総計	1042		



< 接遇面について >

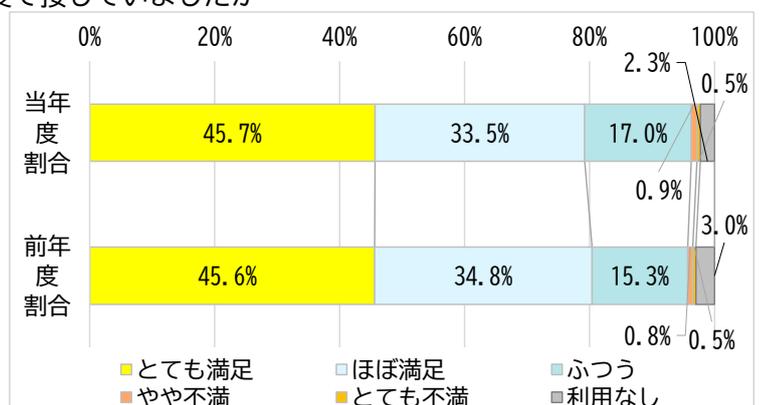
問8 医師は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	535	48.2%	49.4%
ほぼ満足	349	31.5%	32.5%
ふつう	196	17.7%	16.1%
やや不満	18	1.6%	1.2%
とても不満	7	0.6%	0.2%
利用なし	4	0.4%	0.6%
総計	1109		



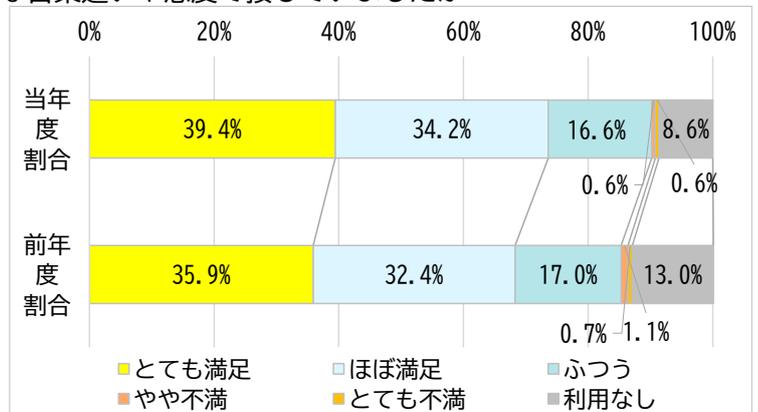
問9 看護師は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	501	45.7%	45.6%
ほぼ満足	368	33.5%	34.8%
ふつう	187	17.0%	15.3%
やや不満	10	0.9%	0.8%
とても不満	6	0.5%	0.5%
利用なし	25	2.3%	3.0%
総計	1097		



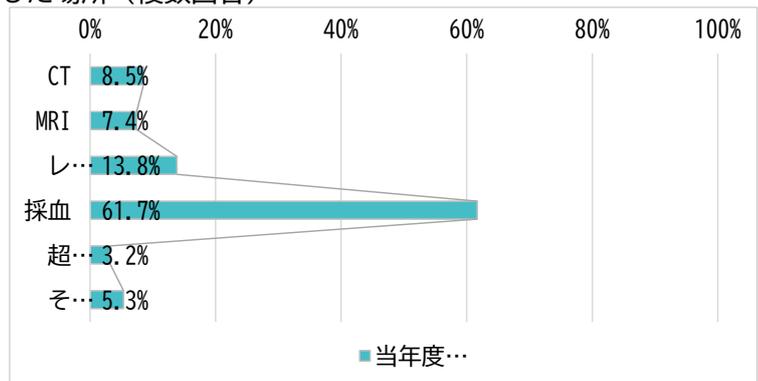
問10-1 検査を担当する職員は、礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	411	39.4%	35.9%
ほぼ満足	356	34.2%	32.4%
ふつう	173	16.6%	17.0%
やや不満	6	0.6%	1.1%
とても不満	6	0.6%	0.7%
利用なし	90	8.6%	13.0%
総計	1042		



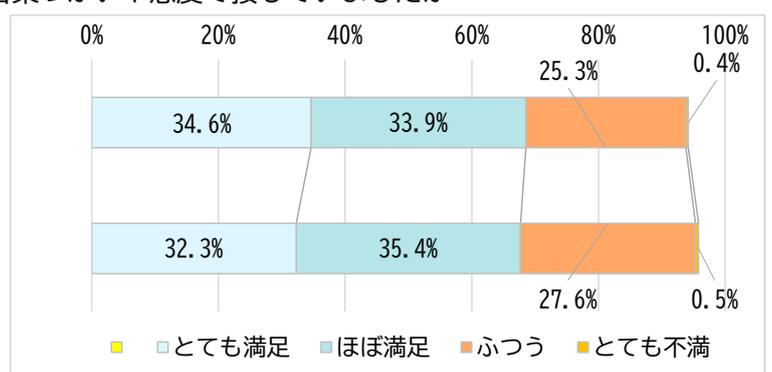
問10-2 上記で「やや不満」「とても不満」と感じた場所（複数回答）

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
CT	8	8.5%	-
MRI	7	7.4%	-
レントゲン	13	13.8%	-
採血	58	61.7%	-
超音波	3	3.2%	-
その他	5	5.3%	-
総計	94		



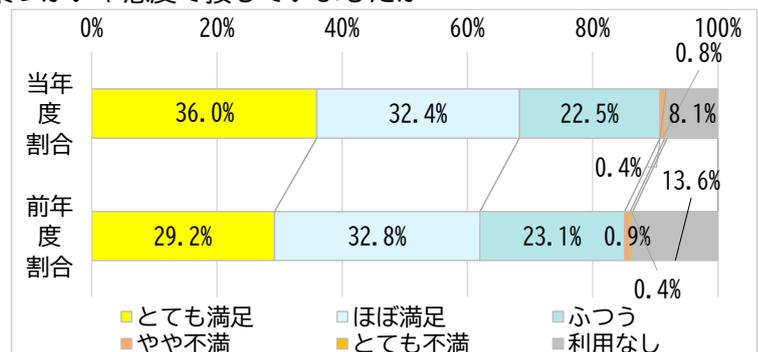
問11-1 1階の受付職員は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	380	34.6%	32.3%
ほぼ満足	372	33.9%	35.4%
ふつう	277	25.3%	27.6%
やや不満	19	1.7%	2.1%
とても不満	4	0.4%	0.5%
利用なし	15	1.4%	2.2%
総計	1067		



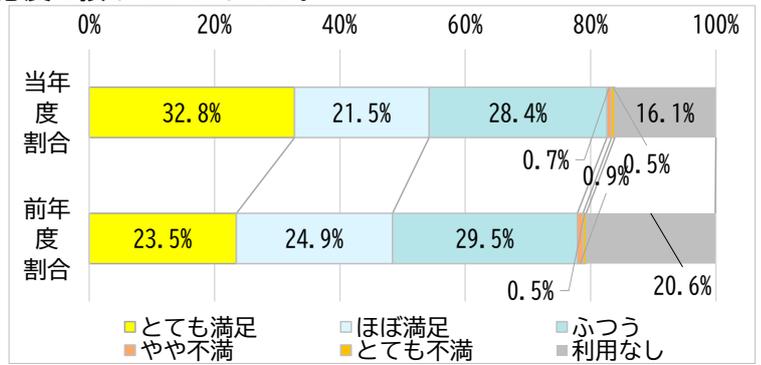
問12-1 2階の受付職員は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	378	36.0%	29.2%
ほぼ満足	340	32.4%	32.8%
ふつう	236	22.5%	23.1%
やや不満	8	0.8%	0.9%
とても不満	4	0.4%	0.4%
利用なし	85	8.1%	13.6%
総計	1051		



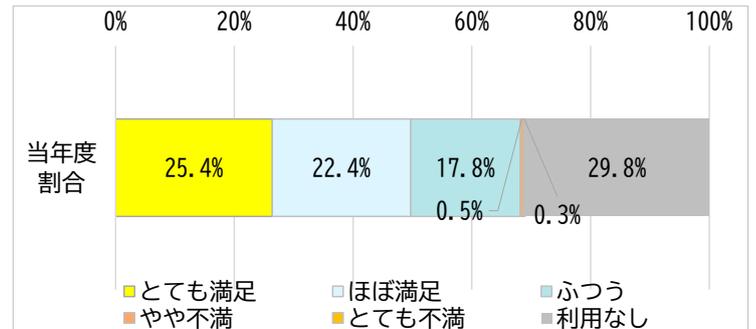
問13 警備員は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか。

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	313	32.8%	23.5%
ほぼ満足	205	21.5%	24.9%
ふつう	271	28.4%	29.5%
やや不満	7	0.7%	0.9%
とても不満	5	0.5%	0.5%
利用なし	154	16.1%	20.6%
総計	955		



問14 ボランティア（緑エプロン着用）の人は、親切な言葉づかいや態度で、あなたが困っている時に、手を差し伸べていましたか。

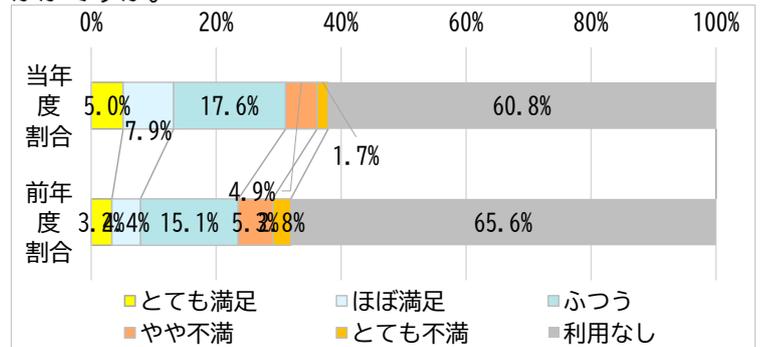
内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	263	25.4%	-
ほぼ満足	232	22.4%	-
ふつう	184	17.8%	-
やや不満	5	0.5%	-
とても不満	3	0.3%	-
利用なし	309	29.8%	-
総計	996		



<施設面について>

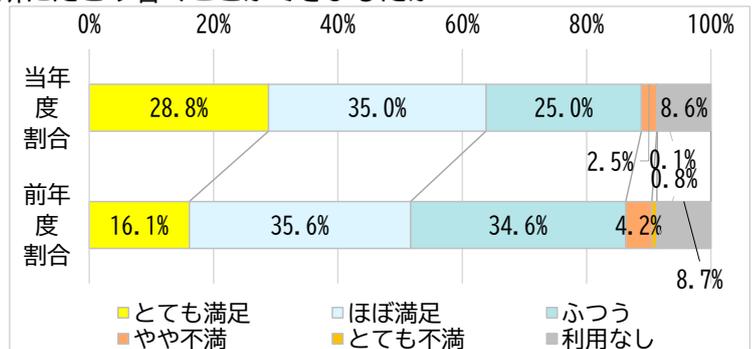
問15 院内1階レストランのメニューの品揃えはいかがですか。

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	52	5.0%	3.2%
ほぼ満足	82	7.9%	4.4%
ふつう	182	17.6%	15.1%
やや不満	51	4.9%	5.3%
とても不満	18	1.7%	2.8%
利用なし	630	60.8%	65.6%
総計	1015		



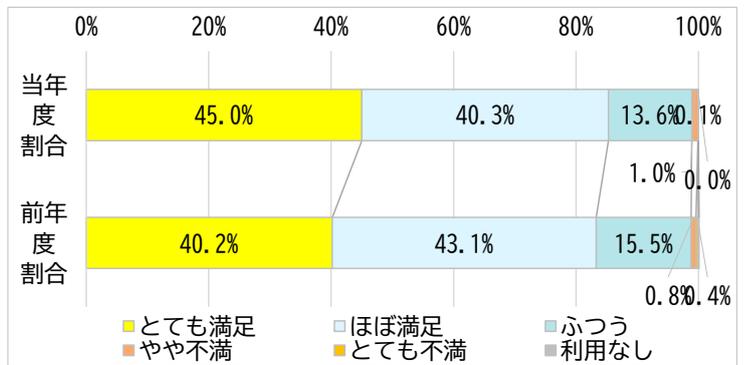
問16 院内の案内掲示はわかりやすく、目的の場所にたどり着くことができましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	315	28.8%	16.1%
ほぼ満足	382	35.0%	35.6%
ふつう	273	25.0%	34.6%
やや不満	27	2.5%	4.2%
とても不満	1	0.1%	0.8%
利用なし	94	8.6%	8.7%
総計	1092		



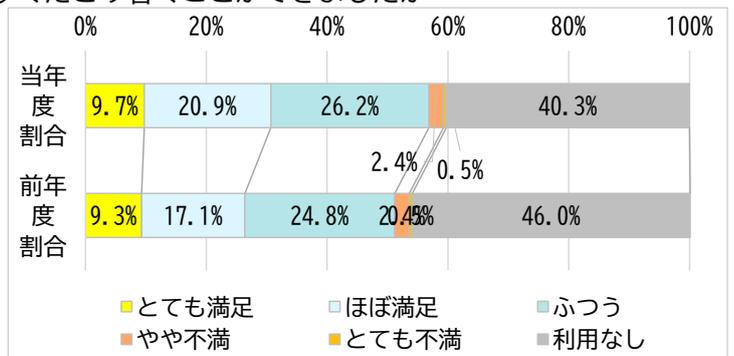
問17 院内は清掃が行き届いていましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	493	45.0%	40.2%
ほぼ満足	441	40.3%	43.1%
ふつう	149	13.6%	15.5%
やや不満	11	1.0%	0.8%
とても不満	0	0.0%	0.4%
利用なし	1	0.1%	0.1%
総計	1095		



問18-1 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	101	9.7%	9.3%
ほぼ満足	217	20.9%	17.1%
ふつう	271	26.2%	24.8%
やや不満	25	2.4%	2.4%
とても不満	5	0.5%	0.5%
利用なし	417	40.3%	46.0%
総計	1036		



問10-2 検査時に「やや不満」「とても不満」と感じた場所

場所
超音波
採血
超音波
採血
CT
MRI
採血
採血
採血
レントゲン
レントゲン
CT

問10-3 検査を担当する職員について「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
0～9歳	女	小児科なので小さい子連れでの通院ですが、診察の時に一歳の子が泣いたり騒ぐと研修のような新しい先生が毎回子供の声に驚くようなそぶりをみせていたのでこちらも申し訳なくなりとても悲しく疲れました。長い待ち時間もあり一歳になったばかりの子が泣くのは親が抱っこなどしてもコントロールできない事も多いです。一歳なので通じないかも知れませんが優しい声がけやせめてネガティブなりアクションは控えてもらえるとうれしいです。
	男	まあまあ親切だけど
30代	—	痛い
40代		音がうるさくて不快
50代	女	対応がすごく悪かった。皆が皆、何でもできると思わないでほしい
		人を人として扱っていない。接遇ができていない
		雑だった
		レントゲン受付の人、暇なのか笑顔もない。面倒くさそうに対応してくれた
		今日は違う人でやさしい人でしたが1人、こわい男性がいる…
		私より年下の方が「なるほど」と言いました。携帯や本でも見たのですが「なるほど」は年上の人に言うのは失礼で上から目線になるそうです。すごく失礼だと思いました。
		その部位しか見ていない
		予約しているのに待ち時間が長過ぎます。
60代	男	受付の声が小さすぎて聞こえない
		採血後の結果がとても遅く、診察予約時間（10:00）が14:00になり、4時間以上待たされた
70代	女	受付で始めの看護師の問診
		聴力検査 検査前後、不安を取り除く態度で接してくれた
80代	男	同じ階にあり、楽で、分からないことは案内してすぐに対応してくれた

問11-2 1階の受付時で「やや不満」「とても不満」と感じた場所

場所
保険証の確認窓口
13番
13番（ファイル渡す受付）
保険証出すときの青の服の女性
保険証確認
すべて
入口
保険証確認
2番
初診受付、窓口の外・窓口の前担当の方
1F総合受付
1F受付
受付全体
受付（紹介状のところ）
受付（保険証確認）
受付時レントゲンがあることを言ってもらいたかった。1時間ロスした。
診察終了受付

問11-3 1階の受付職員について「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
0-9歳	男	子どもに優しく接してくれた
10代	男	態度が冷たく、久々の受診では診察できません、というような圧迫感のある対応でした。(来院前に問合せしているにも関わらず質問攻めでした)
	女	私語が多い。態度×
20代	女	パネルで声が聞き取りにくく何度か聞き返してしまった
		言葉遣いが…
		私語が多すぎ。対応に少し不満
40代	男	親切さを感じない
	女	そっけなく感じた
50代	男	駐車券のことをお聞きした時に受付の方がこちらも見ずに不機嫌な表情で返事されました。機嫌が悪かったかもしれませんが、こちらも横柄な態度はとっていませんでしたので忘れません。
	女	周りがうるさく言葉が聞き取れない。マスクを着けている為もある
		予約の時間に来て待つのはおかしい
		目を合わせることなく業務的対応
並んでようやく確認と思ったら、マイナンバーは向こうで操作するようと言われて終わって声を掛けたらまた並ぶように言われた。マイナンバーでチェックするのは2回も並ばなければならないのか。分かりやすくしてほしい。		
60代	男	返されたときに落としたのにも関わらず何も言わなかった
	女	ぶっきらぼうな対応に感じた
70代	女	話すのが早口。マスクしていて聞こえない
		確認後、次はどこへ行けばいいか確認したところ、受付票を指で示して高圧的な態度で接してきた
80代	女	言葉遣いが荒いときがある
		声をかけてくれた
		交通事故で受診したのに市の保険証を出すよう言われ市役所にTELするよう言われた…おかしい
90代以上	女	生年月日を間違えて伝えても何も言われず、本人確認が終了した

問12-2 2階の受付時で「やや不満」「とても不満」と感じた場所

場所
2 1 番 外来受付
2 0 番
整形の受付
2 1 番
すべて

問12-3 2階の受付職員について「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
20代	女	リハビリに遅れるから連絡してほしいと言ったけど面倒くさそうに中でとか、先生通じてとか意味わからないことを言われた。
40代	男	予約時間を間違えられたうえに謝罪もなくごまかされた
		上から視線が不快にさせる
50代	男	予約変更が分からないから聞いているのに高圧的な対応と先生はお忙しい方だから他の日に予約できるか分からないと調べる前に言われキレました（太めの女）
	女	予約の時間に来て待つのはおかしい。「ちょっとお待ちください」は15分ですか？ちょっとは5分以内です
		目を合わせることなく業務的対応
80代	男	受付の人の態度が悪く、とても不親切。看護師を呼んでもらってもその後の返答がない

問18 ホームページをご覧ください「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
0-9歳	男	電話窓口がつながりにくい
	女	小児循環器の予約方法の記載がない
10代	男	HPを見て受診したわけではないのでわからない
20代	女	知りたい情報があるのに出ない
30代	女	わかりにくかった。ヒットするまで
		アクセス情報がわかりにくい。バス利用者にとってはとても利用しづらく、一番アクセスしやすい駅、バス停が全くわからない。
		金額が提示されてないところ
40代	男	見えづらいが、他の病院と同じくらい
		情報量が多いが必要なページにたどりつきにくい
	女	科の説明と外来担当医師が遠い
		なかなか見たい情報にたどり着かない
		産婦人科の入院についての情報が少ない。立ち会いについての最新情報がHPにない。
		項目が多くてなかなかたどりつけない
		科のページを開いた時に、外来担当医表が一番上にあると見やすい。いつも探してしまうため。
		知りたい情報がなくて困った時があった
コロナ対策の面会方法の最新情報がどれかがわかりにくい。		
50代	男	全体的にわかりづらい
		なんとなく
		古いページが残っていてリンクを辿りにくい
	女	知りたい情報が出てこない。平らな道を目指したいのに上り坂しかない。
		更新が遅い
		見たいところが見れない
60代	女	HPが古く、AIなどのチャットで迅速に答えをもらえる機能がほしい

問18 ホームページをご覧ください「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
60代	女	よくわかりません
80代	男	各科のTEL番がのってない。救急時困った。つながらなくて。
	女	私パソコンが出来ないのでスマホもあるが前はよくやったが今はかかって来た時会話をする用事が有る時しかだんだんめんどくさい

# 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
アレルギー科	3	19	10			32	68.8%	0.0%
その他	1	12	5			18	72.2%	0.0%
リウマチ科	9	55	35	3	2	104	61.5%	4.8%
化学療法内科	9	11	6			26	76.9%	0.0%
外科	13	19	6	1		39	82.1%	2.6%
眼科	6	20	11		1	38	68.4%	2.6%
形成外科	3	10	4			17	76.5%	0.0%
血液内科	6	33	13	1		53	73.6%	1.9%
呼吸器外科	2	5				7	100.0%	0.0%
呼吸器内科	5	21	8		1	35	74.3%	2.9%
産婦人科	22	70	30	1		123	74.8%	0.8%
歯科口腔外科	6	19	5	1		31	80.6%	3.2%
耳鼻いんこう科	9	25	15	1	1	51	66.7%	3.9%
循環器内科	14	52	13			79	83.5%	0.0%
小児科	26	56	22		1	105	78.1%	1.0%
小児外科	6	8	2	1		17	82.4%	5.9%
小児心臓血管外科	4					4	100.0%	0.0%
小児脳神経外科		5	1			6	83.3%	0.0%
消化器外科	7	17	1		1	26	92.3%	3.8%
消化器内科	13	48	21	1		83	73.5%	1.2%
心臓血管外科	2	9	3			14	78.6%	0.0%
新生児科		1				1	100.0%	0.0%
整形外科	25	55	28	4		112	71.4%	3.6%
総合診療科	5	7	5		1	18	66.7%	5.6%
糖尿病・代謝・内分泌内科	8	59	30	2	2	101	66.3%	4.0%
内科	11	59	26	2	3	101	69.3%	5.0%
乳腺外科	1	3	4			8	50.0%	0.0%
脳神経外科	3	14	6	2		25	68.0%	8.0%
脳神経内科	8	30	14		1	53	71.7%	1.9%
泌尿器科	18	40	11		1	70	82.9%	1.4%
皮膚科	1	4	3		1	9	55.6%	11.1%
放射線治療科	8	3	1			12	91.7%	0.0%
総計	254	789	339	20	16	1418		

※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

## 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	総計 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
アレルギー科		5	14	9	4		32	15.6%	40.6%
その他		1	10	4	2		17	5.9%	35.3%
リウマチ科	4	8	36	26	34		108	11.1%	55.6%
化学療法内科	2	7	12	4	1		26	34.6%	19.2%
外科	5	8	14	11	1		39	33.3%	30.8%
眼科	4	3	15	7	10		39	17.9%	43.6%
形成外科	2	3	7	4	1		17	29.4%	29.4%
血液内科	4	11	18	12	12		57	26.3%	42.1%
呼吸器外科		4	2	1			7	57.1%	14.3%
呼吸器内科	1	7	12	8	5		33	24.2%	39.4%
産婦人科	14	11	58	30	10		123	20.3%	32.5%
歯科口腔外科	4	8	13	4	1		30	40.0%	16.7%
耳鼻いんこう科	5	3	25	9	8		50	16.0%	34.0%
循環器内科	6	6	36	17	11		76	15.8%	36.8%
小児科	12	6	45	28	9	1	100	18.0%	37.0%
小児外科	6	2	2	6	2		18	44.4%	44.4%
小児心臓血管外科	2		2				4	50.0%	0.0%
小児脳神経外科			4	1			5	0.0%	20.0%
消化器外科	2	4	13	5	2		26	23.1%	26.9%
消化器内科	4	10	39	27	7		87	16.1%	39.1%
心臓血管外科	1		7	5	1		14	7.1%	42.9%
新生児科	1						1	100.0%	0.0%
整形外科	7	11	43	33	6		100	18.0%	39.0%
総合診療科	3	2	7	2	4		18	27.8%	33.3%
糖尿病・代謝・内分泌内科	3	9	28	32	34		106	11.3%	62.3%
内科	4	16	33	25	23	1	101	19.8%	47.5%
乳腺外科		1	3	3			7	14.3%	42.9%
脳神経外科	1		15	4	3		23	4.3%	30.4%
脳神経内科	2	7	18	17	9		53	17.0%	49.1%
泌尿器科	6	11	23	16	8		64	26.6%	37.5%
皮膚科	1		2	2	2		7	14.3%	57.1%
放射線治療科		4	3	2	3		12	33.3%	41.7%
総計	106	168	559	354	213	2	1400		

※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

## クロス集計（外来）

### 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	総計 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
アレルギー科	7	18	5		1	1	31	80.6%	3.2%
その他	6	5	7				18	61.1%	0.0%
リウマチ科	26	52	25	4	3		110	70.9%	6.4%
化学療法内科	15	4	7				26	73.1%	0.0%
外科	21	16	5		1		43	86.0%	2.3%
眼科	14	18	6	2			40	80.0%	5.0%
形成外科	6	7	1	1	1		16	81.3%	12.5%
血液内科	23	23	9	2	1		58	79.3%	5.2%
呼吸器外科	3	4					7	100.0%	0.0%
呼吸器内科	12	11	7	2	1		33	69.7%	9.1%
産婦人科	61	38	25	3	1	2	128	77.3%	3.1%
歯科口腔外科	21	6	3	1			31	87.1%	3.2%
耳鼻いんこう科	24	17	9	2	1		53	77.4%	5.7%
循環器内科	27	35	13	1	1	1	77	80.5%	2.6%
小児科	63	25	14	1		1	103	85.4%	1.0%
小児外科	10	4	2			1	16	87.5%	0.0%
小児心臓血管外科	4						4	100.0%	0.0%
小児脳神経外科	3		3				6	50.0%	0.0%
消化器外科	10	10	6	1			27	74.1%	3.7%
消化器内科	37	35	15	1			88	81.8%	1.1%
心臓血管外科	6	3	5				14	64.3%	0.0%
新生児科	1						1	100.0%	0.0%
整形外科	48	34	23	3	1		109	75.2%	3.7%
総合診療科	8	7	3	1	1		20	75.0%	10.0%
糖尿病・代謝・内分泌内科	34	44	27	4	1		110	70.9%	4.5%
内科	36	31	29	4		2	100	67.0%	4.0%
乳腺外科	4	2	2				8	75.0%	0.0%
脳神経外科	8	10	5	1	1		25	72.0%	8.0%
脳神経内科	26	22	7				55	87.3%	0.0%
泌尿器科	33	23	14	1			71	78.9%	1.4%
皮膚科	4	4					8	100.0%	0.0%
放射線治療科	9	3					12	100.0%	0.0%
総計	610	511	277	35	15	8	1448		

※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	総計 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
アレルギー科	10	14	6	1		1	31	77.4%	3.2%
その他	7	4	6	1			18	61.1%	5.6%
リウマチ科	32	45	27	4	2		110	70.0%	5.5%
化学療法内科	14	6	6				26	76.9%	0.0%
外科	25	12	6				43	86.0%	0.0%
眼科	18	14	6	1			39	82.1%	2.6%
形成外科	7	7	1		1		16	87.5%	6.3%
血液内科	28	12	13	1	1		55	72.7%	3.6%
呼吸器外科	3	4					7	100.0%	0.0%
呼吸器内科	12	11	9		1		33	69.7%	3.0%
産婦人科	69	31	27	1	1		129	77.5%	1.6%
歯科口腔外科	23	4	3	1			31	87.1%	3.2%
耳鼻いんこう科	25	18	7	1	2		53	81.1%	5.7%
循環器内科	40	26	11			1	77	85.7%	0.0%
小児科	63	28	12	1			104	87.5%	1.0%
小児外科	12	3	1			2	16	93.8%	0.0%
小児心臓血管外科	3	1					4	100.0%	0.0%
小児脳神経外科	4	1	1				6	83.3%	0.0%
消化器外科	13	10	2				25	92.0%	0.0%
消化器内科	43	33	9	1			86	88.4%	1.2%
心臓血管外科	5	4	4	1			14	64.3%	7.1%
新生児科	1						1	100.0%	0.0%
整形外科	59	28	21	1			109	79.8%	0.9%
総合診療科	10	4	3	1	1		19	73.7%	10.5%
糖尿病・代謝・内分泌内科	44	39	23	4			110	75.5%	3.6%
内科	50	22	25	4		2	101	71.3%	4.0%
乳腺外科	5	2	1				8	87.5%	0.0%
脳神経外科	9	10	5	1			25	76.0%	4.0%
脳神経内科	30	19	5	1			55	89.1%	1.8%
泌尿器科	31	28	12				71	83.1%	0.0%
皮膚科	5	2	1				8	87.5%	0.0%
放射線治療科	9	3					12	100.0%	0.0%
総計	709	445	253	26	9	6	1442		

※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

## クロス集計（外来）

### 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	総計 (利用無効)	上位2項目	下位2項目
アレルギー科	11	14	6	1			32	78.1%	3.1%
その他	7	3	5			2	15	66.7%	0.0%
リウマチ科	33	41	28		1	4	103	71.8%	1.0%
化学療法内科	16	4	5			1	25	80.0%	0.0%
外科	26	11	6				43	86.0%	0.0%
眼科	20	12	7				39	82.1%	0.0%
形成外科	9	5			1		15	93.3%	6.7%
血液内科	31	15	8	1		1	55	83.6%	1.8%
呼吸器外科	3	4					7	100.0%	0.0%
呼吸器内科	10	16	6		1		33	78.8%	3.0%
産婦人科	64	34	22	1	2	4	123	79.7%	2.4%
歯科口腔外科	24	4	3				31	90.3%	0.0%
耳鼻いんこう科	24	15	12		2		53	73.6%	3.8%
循環器内科	32	30	13			3	75	82.7%	0.0%
小児科	59	29	12	1		3	101	87.1%	1.0%
小児外科	10	4	2			2	16	87.5%	0.0%
小児心臓血管外科	4						4	100.0%	0.0%
小児脳神経外科	4	2					6	100.0%	0.0%
消化器外科	13	9	3				25	88.0%	0.0%
消化器内科	40	30	13	1		1	84	83.3%	1.2%
心臓血管外科	3	5	5	1			14	57.1%	7.1%
新生児科	1						1	100.0%	0.0%
整形外科	61	31	13	1		2	106	86.8%	0.9%
総合診療科	10	3	4	1	1		19	68.4%	10.5%
糖尿病・代謝・内分泌内科	41	42	26	1			110	75.5%	0.9%
内科	46	25	29	2		1	102	69.6%	2.0%
乳腺外科	3	2	3				8	62.5%	0.0%
脳神経外科	7	11	6			1	24	75.0%	0.0%
脳神経内科	24	21	9	1			55	81.8%	1.8%
泌尿器科	29	31	11				71	84.5%	0.0%
皮膚科	6	1	1				8	87.5%	0.0%
放射線治療科	7	5					12	100.0%	0.0%
総計	678	459	258	12	8	25	1415		

※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5年度

松戸市立総合医療センター



## 御礼

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
眼科	60代	女	診察、入院（夫）で利用させていただいて、親切な対応で安心して診てもらえています。
形成外科	0-9歳	男	とてもきれいに形成手術をしていただきました。ありがとうございました！
		女	いつ来ても外来も病棟も看護師さんは笑顔でステキです。
	30代	女	初めてこの病院を受診した頃の医師は（どこの科も）とても良い先生でした。形成外科の先生は親切で丁寧です。（10年位前から）
外科	80代	男	T先生がお辞めになられるとのこと、前立腺がんが完全に消えました。とても感謝しています。入院中もナースさんがとても親切でした。
	60代	女	とてもホッと落ち着ける病院だと思います。ありがとうございます。
血液内科	50代	女	先生方、いつもありがとうございます。
	70代	女	広々として気持ちが落ち着く所です
	80代	女	皆様すばらしい
今の所はありません、頑張ってください			
産婦人科	20代	女	院内がとてもきれいで清潔感があった。対応がとても丁寧で、素晴らしい。ありがとうございました。
			職員の方は親切で感謝しています。
	30代	女	大変お世話になっています。これからもよろしくお願いします。
			外来・入院含め、助産師さんの対応が素晴らしいと思いました。アドバイスなどの確です。
	40代	女	先生がとてもよくお話を聞いて下さります。ありがとうございます。
	50代	女	2022年に入院した際には皆さん（看護師さん、スタッフさん）親切に対応していただき不安がやわらぎました。大変なお仕事にも関わらず丁寧に応じて下さり感謝しています。M先生にお世話になっています。いつも分かりやすく説明して下さい安心して治療を受けることができありがたいです。
60代	女	特にありません。手術、入院を経験した者として満足しています。	
歯科口腔外科	10代	男	とてもすばらしく、スタッフの方々の心遣いを肌で感じることで安心してました。
		女	きれいな病院で入院の際の不安が還元されそうです。診察時間がかかってしまう事を看護師さんがお詫びしていたのですが待たされている患者さんへの配慮もあり良いと思います。受付辺りのご案内の人の声掛けでも大変助けられました。
	20代	女	病院の、特に受付の係さんは基本冷たいイメージがあったので、声が小さい私にも笑顔で親切に案内してくださって有難かったです。人の優しさが良いところだと思うのでこのままその点だけは変わらないで欲しいです。
	50代	女	口腔外科で抜歯をしました。不安でしたが、とても親身な説明と、実際の抜歯でもほぼ痛みもなく、とても満足しています。ありがとうございました。
	80代	女	解り易い説明で満足しています。ありがとうございます。
耳鼻いんこう科	0-9歳	男	人柄で選ばれているのかと思うほど、医師様から看護師様まで良い方達で、子供に優しく本当に有難いです。流山市にも開院していただきたいです。
	20代	男	先生方には大変お世話になりました。感謝しかないです！

## 御礼

診療科等	年齢	性別	フリーコメント		
循環器内科	40代	女	院内がきれいで気持ちがいいです。		
	50代	女	長いことお世話になってます。その間に接した先生、看護師さん、助産師さん、検査職員さん等ここで働いている方でイヤな思いをしたことはありません。		
	60代	男	Drがひとつひとつとてもいねいに説明してくださいました。		
	70代	男	Q14：親切に教えていただき大満足です。ボランティアの皆様がんばってください！ これからも宜しく願いいたします		
		女	とても満足しているので意見はありません 3年に亘ってきていますが、受付、各診察室、看護師、医師、不安の気持ちを治す姿勢になる対応です。「名医より良医、病気より人を看る」という事を想いました。感謝！		
	80代	女	色々と体制が変わったと思いますけれど幅広い受け入れに感謝申し上げます		
小児科	0-9歳	男	入院を何回かしていますが、先生、看護師さんたちはいつも感じがよくて感謝しています。 看護師さんも先生も丁寧に診て下さってとても嬉しく安心しました。ありがとうございました。		
		女	こんなに親身になって詳しく話を聞いて頂けて安心しました。女性医師の方だったので話しやすくプライバシーも守ってくださり信頼感が持てました。 職員のみなさんがとても親切で優しく感動しました。とても混んでいて忙しいにもかかわらず、丁寧に接して下さり、今までの病院で一番対応がよかったです。自宅から近くはないですが、これからもこちらでお世話になりたいと思いました。忙しくて大変かと思いますが、どうかこの親切な対応を続けて行ってほしいです。 スタッフの方の対応はとてもよかったです！！ 良く診てくださる病院でとても感謝しています。		
			10代	女	娘が通院・入院でお世話になっております。先生方の対応、説明など、本当に良くしていただいています。病気の事も不安に思っていることも理解してくれて、とても安心です。いつもありがとうございます。
			小児外科	0-9歳	男
	整形外科	10代	男	先生が患者と話す時間少なすぎるし、先生に信頼感持てません。病気を少しでも受け入れ楽になるよのアドバイス少しほんの少しでいい（先生が1人でやる事が多すぎて1人1人にかかる時間限られているのでは？）治るものも治らないです！！	
女			S先生がご退官されるとのことですとても残念です。赤ちゃんの時から診て頂き優しく丁寧でとても良い先生にお会いできたと感謝しています。ありがとうございました。診察をまだ続けられると伺いました。今後もよろしく願いいたします。		
70代		女	入院生活は快適でした。特に食事は良好でした。		
80代		女	とても良い先生（加藤先生はすごく良い）		
総合診療科	20代	女	こんなに親身になって詳しく話を聞いて頂けて安心しました。女性医師の方だったので話しやすくプライバシーも守って下さり信頼感が持てました。		
	60代	女	皆さん親切でした。ありがとうございました。		
糖尿病・代謝・内分泌内科	40代	女	職員の皆さん対応がとても丁寧で非常に安心感を持てます。		
	50代	男	今まで色々ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。		

## 御礼

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
糖尿病・代謝・内分泌内科	50代	女	よく診てもらうので先生方の対応はありがたいです。的確に話せなくてもよく聞きとって下さってありがたいです。
	60代	男	いつもありがとうございます。感謝！！
内科	40代	男	糖尿病治療に来ています。他の患者さんからは遅いと言われるのですが、私はそこに不満はありません。主治医の先生がきちんと患者の私に向き合ってくれるから時間がかかっても受診したいと思っています。作業効率化で事務員入れても患者への向き合い方を変えないように院長からも主治医の良いところを褒めてください。よろしく願い申し上げます。
		女	初めて来ましたがとても良かったです。採血の時とても優しくされて泣きそうになりました
	50代	女	安心できる病院です T先生にいつもお世話になっていますが、いつも優しく安心して対応いただいています。
		男	検査等があるので安心出来ます。
	70代	女	いつも気持ちよく病院に来ています。これからもお世話になります。
		男	先生方や働いていらっしゃる方御苦労様です。
	80代	女	内科、泌尿器とお世話になっております。元気で過ごせますのは病院のおかげです。ありがとうございます。 先生や看護師さん、スタッフの方、皆親切ですばらしいです。
		女	
乳腺外科	50代	女	20番外来A01問診してくれた方が気さくで素敵な人でした。マンモグラフィ技師の方もリラックスした雰囲気を作ってくれて下さり、嬉しかったです。
脳神経外科	60代	女	入院の際は大変お世話になりました。スタッフの皆様、ドクター、看護師の皆様は親切で快適に入院生活が過ごせたこと、設備が清潔でゆき届いていたことがよかったです。不安が解消でき、現在につながっています。
	80代	男	清潔で広くてきれいで気持ちよく思いました
脳神経内科	70代	男	対応についてはほぼ満足でした。
泌尿器科	60代	女	良い病院でした。ありがとうございます。
	70代	男	市内の公立総合病院として存在感大！ とても満足して治療・診察をして頂いて有難いと思っています。早く完治したいです。
		男	特にないのです。看護婦さん始め従業員の方々多忙中笑顔で接して下さり感謝しております。 処方箋3ヶ月は有難い。
	80代	女	いつも病人の気持ちに接していただいて心強くありがたく思っています。年老いている病人は心遣いに感謝です。
放射線治療科	50代	女	こちらの病院は2度目で、1度目の時も設備がきれいで明るく、スタッフの方々もとても良かったので、今回も安心して通院でき、かつ大変お世話になり先生方はじめ皆様感謝しております。ありがとうございました。
リウマチ科	50代	女	病棟は親切な対応だった。 医師・看護師・他スタッフの方は親切で安心します。
		女	

## 御礼

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
リウマチ科	80代	女	十数年前、I先生の「股関節の手術」を受けた時、この病院の言葉「ここに来てよかった」を実感しています。その後何度となく助けられています。ありがとうございます。 廊下が広く、待合室も余裕があり長時間かかりましたが、ノンストレスで過ごせました。ありがとうございました。

## 施設

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
アレルギー科	40代	女	混雑時の待ちスペースと呼出画面をもっと増やしてほしい。色々な所に設置してほしい。
化学療法内科	70代	男	Q14：1階で人が多すぎ。周囲を見ない人が多く、患者の混雑時通行の妨げになっているが本人達は全く気付いていない。
形成外科	0-9歳	女	駐車場から病院まで屋根があると雨の日など助かります。
外科	70代	男	水が補給できる場所が欲しい
血液内科	30代	女	いつもトイレのごみ箱が、手を洗ったあとのペーパーであふれている。改善されないのでしょうか？
産婦人科	30代	女	1階にレストランがあることをこのアンケートで知りました
	40代	女	いつもきれいですが、女子トイレのごみ箱がいっぱい、トイレの中が少しゴミがありました。いつもおそうじして頂いている方だけでなく、使う側もゴミすて、気を付けたいです
			・レストランで食券を買った後、自席で待ってればいいというのが分かり辛い ・尿検査用のトイレが少なすぎる。ドアの開閉含め動線も悪い
	50代	女	産婦人科の着替えのところで、靴を脱ぐので足場のマットを置いてほしい。
			以前子供が喘息で入院した時、主人が付き添いしたが、ストレッチャーみたいところに寝かされたら…付き添いをさせるならその辺を改善してほしい。
60代	女	会計ロビーの椅子が少ない	
90代以上	女	問15：テーブルが汚れていてアルコールで拭いていても掃除もセルフでやるのが当たり前のように放置された	
歯科口腔外科	10代	女	暖房が暑すぎる
	70代		暖房の設定温度が少し高い感じでした
耳鼻いんこう科	20代	男	会計のところに椅子を増やしてほしい。
	50代	女	トイレの出会いがしら注意は本当に改善した方がよい。ぜったい事故が起こる。とくに手洗い後ゴミ箱めがけて下を向いている人とトイレに入る人がぶつかると思う。
循環器内科	60代	男	レストランのメニューに塩分（食塩相当量）の表示がない。患者の利用を考えていないのか。医療センターにふさわしくない。
			Q16：紙の受付票に採血室の記載がない。「2F20 外来受付」だとわかりやすい。
70代	男	1階レストランの食事がまずく、あれでよく金が取れると思う。それに高い！ガラガラな理由が理解できる！	
消化器外科	80代	男	過去の入院時、食事のメニューは本当に品値が悪かった。予算があるのはわかるが、先づ、業者等考える必要あり。
		女	受付機はとても便利で早いと思いますが、年配の方はひとりではできないと思いました
消化器内科	30代	女	コンビニが狭いので広くするなり工夫してほしい。パジャマ？タオルを借りる受付が狭すぎて手続きに時間がかかりました。
	50代	女	食堂を朝から開けてほしい。検査のために朝食を抜いて来るのでゆっくり食堂で食べたい
交通手段のシャトルバス：大変ありがたいいつも思っております。ありがとうございます。病院発のバスに乗るとき列の並び方が不明で困っています。誰でもわかるような印があると助かります。			

## 施設

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
消化器内科	60代	女	先生が患者と話す時間少なすぎるし、先生に信頼感持てません。病気を少しでも受け入れ楽になるよのアドバイス少しほんの少しでいい（先生が1人でやる事が多すぎて1人1人にかかる時間限られているのでは？）治るものも治らないです！！
			横になれる場所があったら助かる。
	70代	女	トイレの場所が遠い
	80代	男	CTは受付番号表示板があれば、分かりやすかったと思う。
小児科	0-9歳	男	待ち時間の長さはなかなか長くつらいものがあります。FreeWi-Fiが特定の場所でもいいので使えるとありがたいのですが…
			小児科の待合の椅子がもう少しあると嬉しいです。子供が泣いていると呼出の声が聞こえないので受付番号がモニターに出てくれると有難いです。
		女	診察室への呼び出しが「早口、音が小さい」ため分かりづらいです。モニターの併用（せっかくあるので）、ゆっくり、大きく呼び出していただけるとありがたいです。
	小児科付き添い入院の交代回数、付き添い者への食事提供、簡易ベッド等検討をお願いします。		
		診察の呼び出しの音が聞き取りづらいです	
	10代	男	1年以上前だが、1Fのレストランのかつ丼の味付けがものすごく濃くて食べられず残した。それ以来利用していない。
整形外科	10代	女	自動販売機の種類が少なく、残念でした
	20代	女	Wi-Fiのパスワードを記載してほしい
	50代	女	会計のタッチパネルの反応が鈍い
			コンビニで買ったものを食べられる場所がほしい
70代	男	一階、二階共にトイレ場所が遠い	
総合診療科	70代	男	ひざ掛けがほしい
糖尿病・代謝・内分泌内科	10代	男	家族の付き添いで来院することが多く、待ち時間を利用してパソコンで仕事をしている。壁側に椅子があれば、パソコン画面を人に見られず仕事ができ有難い。
	30代	女	トイレが少ないし、待つことがある
	40代	男	内待合と外待合が区別なく座っている人が多い。外待合案内板の広告が多く、見たい待ち順が中々見れない
			採尿用のトイレの個室数が少なく狭い。いつも尿で汚れていて不衛生。
		女	採尿トイレがとても汚れている
	70代	男	食堂が高く大衆的でない。飲料（水道）がない
	80代	男	トイレが少ない。待合の椅子はたくさんあるが、番号が呼ばれても遠くにいと聞こえないので表示などをもう少し増やしてほしい。
女		Q15：利用したいのもっと良くしてください（味・値段・態度すべて良くない！）	

## 施設

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
糖尿病・代謝・内分泌内科	80代	女	車イス用のトイレが少ない
内科	20代	男	エレベーターの奥行きが短くほぼ寝たきり状態の車イスが入らない。(腰掛け用のバーが当たって、背もたれを起こさないとエレベーターに乗れない) 正面ではなく、サイドに移動してほしい。車イス用のトイレが狭い。ベッドを出すと車イスが入らない。ストレッチャーに近い長さの車イスを使用している人のために、広めのおむつ替えスペースを作ってほしい。
	40代	女	レストランのメニューから無くなってしまったのがあって残念(オムカレー)。院内はきれいで駐車場も広いので止めやすい。
	50代	男	ディスプレイの位置がもう少し実態に合っているといい。
		女	待合場所の椅子の座るところがもう少し長いと良いと思いました。浅くて座りづらいです。
	70代	女	問17：トイレ以外 ※トイレ以外と記入したのは1階受付のトイレは狭くて扉をしめる前に水が流れてしまい終了した時扉を開くと又、ムダに水が流れるのでそこを工夫してほしい。 2階の奥のトイレ、トイレペーパーの位置が悪く左側のはいいが右のペーパーをとるのに身体をひねりながら取るのでトイレそうじの前は(時間によって)たくさんちぎれたペーパーが落ちて汚い感じ。座る位置より前にペーパーがあるか、又は左側の壁につけ替えてくれると取りやすいのでペーパーが散らからなくていいと思う。
			駐車場身障で1級歩行難なのに(付添)運転者が健常で身障用スペースを拒否されたこと有
			レストランの味を考えてほしい
	80代	男	男子トイレ清潔のときナシ
90代以上	男	とても広くてキレイ。ただ2階のトイレが外来より遠く一般用が1箇所なのが残念。	
脳神経内科	70代	男	出来たら新松戸病院のような新しい放射線の機械等を。
泌尿器科	80代	男	不明な照明は消したら良いと思います
		女	昨秋、入院しましたが給食にも少し工夫が欲しい
リウマチ科	40代	女	待ち時間が長いのでWi-Fiを導入してください
	50代	男	精算機が17時でOFFになるのをどうにかして欲しい。FAXも同様。機械が動けば案内の人はいなくても良いので。
			Wi-Fi環境が今一つ…。ドトールやローソン近くは良いが待合室や病室にも整えてほしい。(フジテレビの笠井アナウンサーも同意見です)
		女	Q17：トイレが汚れていました。
80代	男	会計機が少ない。タクシー乗り場がせまい。	

## その他

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
外科	60代	男	こちらで手術後ある期間（1～3年後）を過ぎると紹介状がないと受診できない。術後も受診できるようにしてほしいです。
血液内科	80代		予約なし市民がどの科も利用できるように検討してほしい。全体的にゆったりとした雰囲気であった。
産婦人科	30代	女	看護師、医師の人数、待遇を十分なものにして頂き、長く安心して勤められる環境にしてほしい。とても過酷な現場だと思うので、患者として、同じ医師に診てもらえることが安心につながります。また数年後にきた時も同じ医師に診てもらいたいと思います。
			1歳の娘を連れての尿検査、採血、妊婦検診は大変でした。検査中、一時的にでも誰かにみてほしい。
	90代以上	女	松戸市の助成券を使い、同じ診察内容（エコー等）なのにエコー代がかかる時とかからない時の基準がわからない。また同じ注射を打っても会計が違うのは何故なのかモヤモヤする
耳鼻いんこう科	40代	男	大変だと思いますが受付までが少しややこしいと感じました。とりえず適切な番号カードをとるまでは1人ずつ案内してあげるのが一番スムーズなのかなと思いました。増員が必要になるとは思いますが…年配の方へは特にお声がけをしてあげてください。個人的には受付以外は問題なしです
	50代	女	電話がつながりにくい。病院からかかってきた電話を折り返ししようとする時間外でつながらないし、時間内で希望部署へ電話をしようとしても、交換から希望部署までつながるのに時間がかかる。そして待たされる。困る。
循環器内科	80代	男	紹介状がないと診てもらえない点について何とかできないか
		女	長男が入院しました。「俺はまだ死にたくない助けてー」とTEL来ました。病院に入院しているのに俺はまだ死にたくない…と言って2日後に亡くなりました。〇〇先生は「患者を助ける病院、安心してください」と言っていたのに。
	90代以上	女	知人が原因がはっきりしないまま入院後死亡したため
消化器内科	30代		自分で医者（担当医）を選べるようにしてほしい。
	50代	女	いつもありがとうございます。新しくなりとてもきれいで大変満足しております。ただセルフは高齢者の方々は難しいかもしれないですね。効率的で時短となり私は非常に助かります。
	70代		自分で決めること
	80代	男	年配者が多くいらしたので、案内人の方がもう少しいらしたらよいと思う。
	—	女	診察終了時間に近づくと医療関係者（業者）が多数いて、男が診察室の前のベンチに座っていた。私が診察が終わりドアを開けた瞬間に中の先生にあいさつをしていて、大変不快に感じた。患者の近くに来ないでほしい！ベンチに座らないように注意してほしい。
小児科	0～9歳	男	生後1ヶ月経たない次男が、東京都から越境して緊急搬送して治療頂きました。一命を取り留めていただき、大変感謝しています。 その先天性の心疾患で、4ヶ月になる今も通い続けています（本人はすくすく成長中。） 救急搬送時はPICUで1週間、その後も病棟で1週間、後半は親が交互に付き添い入院しました。全く存在を知らなかった、たまたま救急搬送されて知ることになった、大きくてとても綺麗な新しい病院。そこで濃密な育児休暇を過ごしたからこそ言えることとして、医師、看護師、検査技師、保育士、その他清掃スタッフや入院受付、ソーシャルワーカーの皆様、警備の方々、素晴らしいの一言です。親身になって、支えてくれましたし、何より説明が詳しいし分かりやすいです。 特にやはり医師達が、分からないことを質問できる、こちらのお話を聞いてくれるスタンスでいてくれることで、大変信頼できました。 これは病院の教育や方針の賜物だと率直に思いました。 今、若い医師の過度な労働による自死が大きな社会問題になっていると思います。入院当時も毎日息子の顔を見に来てくれる先生がいて、「先生休んでますか？」と思わず聞いてしまいました。ご自愛頂きたいし、若いからこそこのプライベートの充実もして欲しいなーと思いました。

## その他

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
	0-9歳	女	小児科か小児外科の30代位の男性医師がお疲れのように見えて長時間労働など負担があるのでは？と心配しています。医師のケアをお願いします。
小児科	0-9歳	女	受付の際、どこへ行けばいいかを伝えていただけると迷うことなくスムーズに診察できると感じました
	10代	女	病院の規模や方向性を考えると患者さんが多くなり、結果として待ち時間が長くなってしまふのはしょうがないことだと思います。 予約を厳密にするとそもそも予約できなくなってしまいそうですし、やや不満としましたが納得していることです。
整形外科	10代	男	2024年様々な法改正に伴い、医療の在り方も微妙に変わってくると思う。その地域や行政とも連絡を取り、市民のニーズに合う病院であってほしいと思います。（第10波は峠を超えたようですので）
	70代		各科医師の専門事項の案内があれば、公表してほしい。結果として、第三者に受診を薦めることが可能となるのでは？
総合診療科	50代	女	電話がつながりにくく対応も不満。電話対応が教育されていない。
	60代	男	採血後の結果予定時間を知らせてほしい
糖尿病・代謝・内分泌内科	60代	男	質問内容と回答が合わない。回答は「はい」か「いいえ」だと思います。
	80代	女	T先生は大変良い先生で患者数もとても多いのに一人一人きちんと納得するまで説明して下さるので待ち時間が長くなります。外来に出る日をもっと増やしていただけないでしょうか。これからもずっとT先生のご指導を受けたいと思っています。
内科	70代	女	紹介状ないと診察していただけないので市内に住んでいる人もしくは住んでいる人の親類は診察を受けられますか？
			交通が大変に便が良かったのですが、病院から近（自宅）くに紹介され、転院しました。それがとても残念です。大きい病院は、その場で悪い所検査できるので助かります。
	80代	男	「すすめたい」が、紹介状がネック
		女	日本の政治も愚かに思いますが、地球上の大変な国々を思えばまだこういう病院があるのでましだと思います。
脳神経内科	80代	男	救急時、病院にTELして、救急搬送の相談をしたが、救急の方々には伝わっていなかったもので、なかなか搬送してもらえなかった。主治医の名前も出していたのに、外来にも搬送後伝わってなかったようで、当日帰されたが、翌日また外来に来ることになった。受付代表番号⇔救急担当⇔救急車⇔外来の連携がとれないのだなと思った。たぶん誰も悪くなくて、それぞれの仕事をまっとうしているだけ。あとは仕組みに問題があると思った。その後、結局どうしたらよかったのかそれぞれに聞いたが、皆答えが違う。スムーズに連携できる仕組みをぜひ作って頂きたい。自分が歩けないと、11時までに病院に入ることはとても難しい。介護タクシーは当日つかまらないので。
泌尿器科	70代	男	お母さんがこちらにかかっているので私も市立病院に決めました
	80代	男	良い環境にしようとしている様子が院内にいきわたっている状態が続くなら良いと思っています
放射線治療科	50代	女	コンビニ付近に来ている職員などかなり人が多すぎる
リウマチ科	80代	女	院内薬局にしてください。身体不自由でタクシー利用なので再度帰ってまた外出するのは大変。

## 診療面（待ち時間）

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
アレルギー科	40代	女	問1：外科でない科も受けていますが、そちらは待ち時間がすごく長くて不満です
	60代	男	予約時間に対し2時間以上待っています。改善を願います。糖尿病通院に3h待ちます。
外科	60代	男	会計で待つことが多い（15分）
	70代	女	待っている時間が長いです。できるだけなおしてほしいです。
血液内科	70代	男	採血・診察を含め、待ち時間が長すぎる
		女	待ち時間が長く感じられる。通院の方も多く、待つのも治療と思っています。
			待ち時間が長い
呼吸器内科	70代	男	先生が患者と話す時間少なすぎるし、先生に信頼感持てません。病気を少しでも受け入れ楽になるよのアドバイス少しほんの少しでいい（先生が1人でやる事が多すぎて1人1人にかかる時間限られているのでは？）治るものも治らないです！！
産婦人科	20代	女	検査～診察室の時間が長いと思います。予約時間の1時30分前に検査室に入り、予約が30分程遅れ、会計などを入れますととても時間がかかる
			診察時間が長い人、短い人がいるが、本当に病気の説明だけなのか？患者や付き添い方のくどい質問などがあるのではないか？
	30代	女	予約の時間になっても順番が来ないので体に負担がかかり疲れる。
			予約の時間に来たものの一時間半待ちにはビックリ致しました。病気で来院するものですから患者さんの気持ちも御理解下さい。
			待ち時間が短縮できるなら、もっといいと思う
40代	女	本格的に利用したのが今回初めて。病院は待ち時間かかるとのことですが、それは仕方ないかなと思います。	
50代	女	予約していても長く待たされるのがしんどいです	
歯科口腔外科	70代	女	待ち時間が長いのに寝ている所を起こして、体重測定しなければならないのが辛かった時があった。
耳鼻いんこう科	20代	男	待ち時間、スマホで確認出来るようにしていただけると院内の密をふせぎ、買い物等すませられるので対応していただけると助かります。
	50代	女	予約をしていても待ち時間が長いと感じる
循環器内科	70代	女	待ち時間が長い。予約の意味がない。予約時間に呼べない理由がマンパワー不足なら、医師が患者と話をできる時間をしっかり確保し、そしてしっかり医師が休憩をとれるよう予約の設定をすべきだ。町の診療所と違って専門性の高い病院なら患者は黙って待っているとは思わないでほしい。
消化器内科	30代	女	よくいってあたりまえ、よくいわなかったら、不満。もう少し早く診察をしてほしい。3時間～4時間かかる科もあり、待ちくたびれる
	50代	男	緊急があった際に、体調がすぐれなく間に待つ時間が長く辛かった。アプリで何番目が見れたら助かる。
	50代	女	予約時間と待ち時間が大差がある
	60代	女	待ち時間が長いです。患者がいっぱいいるからだと思うけど！
消化器内科	60代	女	今日は短かったが、いつも待ち時間が長い為、改善してほしい

## 診療面（待ち時間）

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
消化器内科	70代	女	待ち時間を短くしてもらいたい
	—	男	1時間以上待たされるのは病的に辛い。連絡をくれるようにしてほしい。
小児科	0-9歳	男	前回もアンケートを書きましたが、待ち時間は改善されていません。丁寧に診察して下さっているのが不満は言えませんが、予約時間通りだととても助かります。
			毎回待ち時間が長すぎる為、先生の増員など対応を考えて欲しい。食事ができる場所ももう少し増やしてほしい。待ち時間をゆっくり座る椅子や場所が欲しい。又は外出してでも呼び出しや診察順番を確認できるサービスなどがあると良いと思います。
		待ち時間のおおよその時間を教えていただけたら嬉しいです	
	10代	女	紹介状の宛先なしで病院を探していました。整形外科だけは紹介先の病院名が必要と言われたので初回の予約をとるまで少し時間がかかりました。決まり事だと思うので仕方ないですが、ちょっと気になりました。
		男	予約しているのに待つ時間が長い
	女	待ち時間の短縮	
小児外科	0~9歳	女	待ち時間が苦にならないように工夫（Free Wi-Fiとか、担当医の順番が近くなったら知らせるアプリや呼出器とか）してくれたらその間、カフェやレストランで待てる。
整形外科	0-9歳	女	病院の性質上、仕方ないかもしれませんが、1時間以上待たされた。また、前の人の予約時間と自分の予約時間が全く同じで気になった。またこちらの病院にかかる場合は、予約時間+1h見込みで来ようか…とってしまう。
	40代	男	待ち時間が毎度長く、長いのは仕方ないが外出先等で順番が見れるようにしてほしい。小さい子供をあずけているため、毎回時間がよめず…また予約外でも同じくらい待つことが多く困っている。
	50代	女	待ち時間が長すぎる。
	60代	男	小児科は予約の意味がないほどいつも待つ。
		女	待ち時間がある程度長いのは理解していますが30分以上待つ時は（60分でも時間の目安として）声をかけてくれると目安になって助かる。それか、尋ねやすい雰囲気だと嬉しい。掲示してあるなど。
	70代	男	問1：今日のはじめての来院。紹介状ありだったものの30分以上受付に呼ばれるまで時間がかかったのが残念。
	80代	女	待ち時間が少し長かった。目安時間がわかると嬉しい。
総合診療科	40代	女	待ち時間が長いのが少しきつい
	50代	女	丁寧な診療のため時間がかかるとは思いますが、予約時間と診察迄の待ち時間が短いとなる事を希望します。
その他	10代	女	予約の意味ありますか？待ち時間が長すぎる。
糖尿病・代謝・内分泌内科	40代	男	予約済で2時間待ち Q1：4時間待ち。前週が祝日だったということですが、もうちょっとどうにかならないでしょうか
		女	具合が悪い場合に待ち時間が長いので心配してしまいます
	40代	女	予約していても1時間~2時間以上待たされてしまう。体調悪いときはきつい

## 診療面（待ち時間）

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
糖尿病・代謝・内分泌科	40代		診察の待ち時間を短くしてください。複数の診察が重なると患者は不安が増して、心配です。予約時間をお守り下さい
	50代	女	3時間待ちです
			すすめたいが、時間がかかりすぎると思います。予約している意味がない
	70代		待ち時間が長すぎます。採血の結果をもう少し早くできないでしょうか
			問1：待ち時間が長すぎ。何のための予約ですか！
	80代	男	待ち時間がもう少しなくなれば嬉しい体の負担も少なくなります ・待ち時間等、アプリで分かるようになると良いです。 ・駐車場の出入りで毎回料金が発生するのも…（採血と診療の間がすぐ空くので）。
		女	予約時間から診察までの待ち時間（検査を含む）の短縮を何とか改善して欲しいです。
	90代以上	男	1時間待ちの時とかは呼出用の何かを用意してほしい。
内科	30代	女	予約ありでも「無」に近い。患者数から致し方ないと思うがどうにかならないか。
	50代	男	予約しても待ち時間が長くて困ります。
	60代	男	採血、XP、診察で大概2.5時間を要しますが、できれば2時間以内で済ませたいいつも思っています。56日周期で通院中です。 予約をしてあるのに毎回待ち時間が長すぎる。
		女	診察まで時間がかかることはありますね、仕方ないですが。
	70代	女	待ち時間はその日によってまちまち。違う科の時間が迫ると少し焦る。
	80代	女	2歳児が2時間は待てない。おもちゃ・動画など対策のものは持ってきてるがじっとしている事は無理。又息子は体調ではなく来ているので体調が良くない子とずっと一緒にいるのも不安。周りはどんどん呼ばれているのに予約している息子がずっと呼ばれないのはおかしいと思った。
			診療前にレントゲンを撮る為早めに来ました。待ち時間の目安が情報発信してもらえるとありがたい。
予約通りの診察を望みます 予約1時→5時			
脳神経外科	20代	女	科によりけりだが、待ち時間が長い。
	70代	男	診察までの時間が長すぎる
		女	予約した時間より2時間待たされた。
脳神経外科	70代	女	Q1：待ち時間がひどい！！
	80代	男	待ち時間が長い

## 診療面（待ち時間）

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
泌尿器科	70代	男	内視鏡検査の最後の人は、待ち時間が長くお気の毒だ。
			Q1：13:00のCT予約は時間通りでした。そのあと診察が15時からで予約時間に呼ばれました。しかし2時間近く待たなければならなかったことに不満がありました。
	80代	男	予約時に来ても1時間以上待たされることが多い。
			Q1：眼科、皮膚科は30分前後
リウマチ科	30代	女	綺麗な院内でとても良いです。ひとつだけ…予約制ですがとても待ちます。ある程度仕方ありませんが、スマホで自分が呼び出されるまであとのくらいなど分かったと助かります。せめて科内の電光掲示板に表示があれば良いのに、と思います
	40代	女	いつも採血の待ち時間が長いです
	50代	男	予約時間を1時間～90分以上遅れるのは普通なのでしょうか。
		女	予約の時間に診察できないなら予約なんてやめてしまったら？
			検査結果が出るまで3時間待っている。診察室に人が入っていく感じがしない。待ち時間が長いと思う（総合診療）
			待ち時間が長すぎる。毎回1時間以上、ときには2時間超え
	70代	男	診察までの待ち時間が長いのが残念です。それ以外は全て満足です。
		女	とにかく予約時間を守ってほしい。予約の意味がない！待ち時間が本当に長い。
			診療待ち時間がとても長い。
	—		—
—	60代	女	電話で予約無しでも受付可能との回答だったのだが、待ち時間が長くなるなら、予約受付か、受付不可の回答が欲しかった。

## 交通

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
産婦人科	40代	女	バスの本数が少ないのでシャトルバスと路線バスの時刻がもう少し等間隔だとありがたい。
			駅から直通のシャトルバスがあると嬉しいです。北小金や新松戸からもバスでいけると嬉しいです
循環器内科	60代	女	シャトルバスの運行を広範囲にしてほしい。六実・六高台の交通手段はとても不便。
消化器内科	50代	男	交通の便が悪すぎる
小児科	10代	男	駅から不便
整形外科	80代	女	シャトルバスの終わりが5時20分なので、5時迄に診察が終わらないと帰りはタクシーに乗るしかないののでいつも不安。
			最寄駅からの交通手段がバスのみである点不満です。アクセスが良ければ言う事なしです。
内科	60代	男	先生が患者と話す時間少なすぎるし、先生に信頼感持てません。病気を少しでも受け入れ楽になるよのアドバイス少しほんの少しでいい（先生が1人でやる事が多すぎて1人1人にかかる時間限られているのでは？）治るものも治らないです！！
	80代	男	行き帰りタクシー2000×2=4000円なのです。西病院のように小金原方面にも無料バスがほしいです。
			駅からのシャトルバスがあれば通院しやすくなると思う。
脳神経内科	80代	女	遠い
リウマチ科	50代	女	立地が不便だ
	70代	女	東京から来ているのでチョット不便かな
	80代	男	シャトルバスがあればもっと人に薦めたいし、我々も助かるのですが。交通費がかかりすぎて来るの大変です。

## 診療面（接遇）

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
形成外科	0-9歳	女	診察面：きちんと確認しろ
	30代	女	外科の若い先生はとても感じの悪い先生でした。
血液内科	50代	女	医師の高慢な態度に不満、専門用語を並べた説明に不満 患者を「モルモット」「サンプル」扱的な言葉に腹が立った。
呼吸器内科	50代	男	呼吸器内科の先生がお一人？というのが少し不安です。先生がお休みのときなど…
	70代	女	とても丁寧に対応して下さいと思いますが、（医師）何を望んでここに来たのか？という上から視線が気になりました。実際に言われました。患者も家族も初めてかかる病気は分からないことばかりなので。
産婦人科	30代	女	担当医が特になく、大丈夫かなと思ったことが何度かある
耳鼻いんこう科	70代	女	研修医の態度が悪い。勉強しようとする気持ちもなく、ただ坐っているだけ。先生に対しても失礼だし、患者としても大変気分が悪い。この研修医達が医師になるかと思うと不安きわまりない。
循環器内科	70代	女	・医師の異動が多すぎます ・医師が疑問点など違和感を持つてる事項についての検査を強く進めて頂きたい
消化器内科	70代	男	先生はしっかり説明してくれる方と簡単にする方がいる。特に内科のT先生の予約は9時にしても診察は10年以上毎回9時30分から。だったら9時30分からの予定にするべきだ。
整形外科	70代	女	受診を断られた事があり、松戸市民優先というので松戸市民がうらやましく思います。（鎌ヶ谷市在住）
糖尿病・代謝・内分泌内科	40代	女	先生の異動が多く、長く診ていただきたいと思う人には少し不安があるかなと思います。
	50代	女	色々な病気にかかっているの、たくさんさんの病院に通っています。本当はすべてまとめて診察してほしい。採血の方は、他院に比べ、断トツで痛い。毎日採血をしているのだからもう少し上手になってほしい。 だいぶ前入院した時、他の病院でもらったニトロペンを心電図を測ってから渡しますと言われてましたが早く飲まないで合併症で心筋梗塞になる場合があるのでそういうの止めて欲しいです。（狭心症）
	70代	男	現在、診察していただいている科以外でも気軽に、診察していただけるとありがたい
内科	30代	女	病院自体はとてもキレイで利用したくなるような場所なのに、特定の医師がとても高圧的であったり、とても患者に寄り添った言葉遣いが出来ていない者がおり残念に感じた。
	80代	女	Q6：「患者が多くて」と怒った口調での診察でした
脳神経外科	70代	女	呼ばれて向かっているのに次の人への変更が早すぎる。足が不自由な人もいます。
リウマチ科	50代	女	先生が患者と話す時間少なすぎるし、先生に信頼感持てません。病気を少しでも受け入れ楽になるよのアドバイス少しほんの少しでいい（先生が1人でやる事が多すぎて1人1人にかかる時間限られているのでは？）治るものも治らないです！！
			Q1：仕方ないと思っている Q2：名前を呼ばれたことはない
	80代	女	（脳神経内科の）先生が年中変わって困ります。
—	—	—	糖尿病内科 T先生 診察時の態度がいい加減

## 医師以外（接遇）

診療科等	年齢	性別	フリーコメント
血液内科	50代	女	車イスを戻すときだいたい警備さんは受け取ってくれますが、メガネの人（多分この人）、車イスも知らんぶり！！他の人はやさしいのにこの1人だけは冷たいといつも思っていました。問13：めがねの人2/22 12：50から外に立ってた人いつも立ってるだけ。何のためにいるのか不思議。今日だけじゃない！
	60代	女	電話での問い合わせの際、内容を何度も聞かれたり「伝えておきます」と言われたが「聞いていない」と言われ、対応がまちまちでとまどってしまった。お忙しいとは思いますが、言葉が足りず理解できない時があった。こちらの理解力が不足しているのかもしれませんが…。
産婦人科	20代	女	予約変更の電話をしたらたらいまわしにされて、今忙しいからと電話を切られた。忙しいなら、電話に出ないでほしい。
	50代	女	皆、病院になんて来たくない。体調が悪いから仕方なく来るだけ。皆、不安を抱えて来ている事を一番理解していないといけない人達の対応とは思えない。受付も！！
歯科口腔外科	70代	女	先生が患者と話す時間少なすぎるし、先生に信頼感持てません。病気を少しでも受け入れ楽になるよのアドバイス少しほんの少しでいい（先生が1人でやる事が多すぎて1人1人にかかる時間限られているのでは？）治るものも治らないです！！
消化器内科	40代	男	全ての受付事務の方の対応が悪い。不愉快です。
小児科	0-9歳	女	・予約電話対応は悪い時が多い。 ・担当窓口はずなのに予約方法を把握してないで何度も他へ回された。電話もつながりにくい。
糖尿病・代謝・内分泌内科	50代	男	科によっては親切で科によっては不親切。特に内科受付は酷いと感じました。何年経っても改善が見られません。

## 調査結果 総括 (外来)

### 1 総合評価と個別項目評価

外来患者や家族を対象に 1,500 枚のアンケートを配付し、女性 712 枚、男性 463 枚、合計 1175 枚を回収、回収率は 78.3%となる。

今回から QR コードを用いた回答も可能としており、全回答のうち 37 名が QR コードからの回答であった。

当院を総合的に評価する「当院を親しい人にもすすめたいか」という問では評価上位 2 項目で前回よりも 0.7%満足度が減少した結果となる。

当院を選んだ理由では「他院からの紹介」が一番多く、次に「高度な医療が受けられる」「いい医師がいる」などの順となる。

調査結果の「3. 個別項目」では、同じく評価上位 2 項目で比較すると、診療面で「診察までの待ち時間」で 0.1%の微増、中項目「ふつう」でも 2.2%の向上みられ、下位 2 項目でも 2.4%改善となり、全体的に「診察までの待ち時間」での満足度が上がった結果となった。

しかしながら、問 1-3 の実際に待っている時間では、上位 3 項目で前回より待つ患者の増加がみられており、逆に「30 分以内」で呼ばれる患者は 2.2%減少していた。

接遇面の「礼儀正しく親切な言葉遣いや態度で接することができたか」では、医師、看護師共に 1.2~2.2%減少となるが、検査職員、受付職員では前回と比べ満足度が増加した。

施設面では、「レストランのメニューの品揃え」「院内の案内掲示」等のすべてで満足度が増加する結果となる。

ふりー

全体として前回と比較できる問 16 のうち 12 で満足度が上がる結果となった。

### 2 課題

改善された項目も多く見受けられるが、医師・看護師の接遇面や診療時の安全面では、前回より不満割合が増加していることから、ひとり一人の更なる患者・家族に対する対応の見直しが必要と思われる。

待ち時間では、微増した結果となるが、自由記載では「1 時間以上、待たされるのは病状的に辛い」、「待ち時間が長いため、アプリで何番目か確認できると助かる」などの声が寄せられていることから、待ち時間の短縮が困難であるならば待ち時間を長く感じさせない改善策などの取組みが必要と思われる

また、この待ち時間に関する項目は、患者満足度アンケートの総合評価に直結する重要な部分でもあるため、病院全体で取り組んでいく必要がある

る。

最後に、当院を選んだ理由では「他院からの紹介」が0.7ポイント減少している結果となったが、令和6年度は副院長等による医療機関訪問の強化、医療連携業務の全般を業務委託したことから、次回の結果も注視していきたい。

# 患者満足度調査

## 調査結果（病棟）

令和5年度

松戸市立総合医療センター



# 入院患者 アンケート



QRコードからも  
回答が可能です

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 東病棟 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、あなたが思う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、看護師は患者さんの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 医師の身だしなみは、清潔だと感じましたか

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）

**問 12 看護師の身だしなみは、清潔だと感じましたか**

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 13 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 14 医療ソーシャルワーカーは、あなたの不安や相談事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 15 薬剤師は、薬について、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 16 管理栄養士は、栄養指導の際、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 17 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）

「やや不満」「とても不満」と感じた場所に  をしてください。また、その理由をお書きください。

検査場所：採血 レントゲン CT MRI 超音波検査 内視鏡  
その他（ ）

理由：

**問 18 入院当日、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**

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 看護師による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**

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 清掃職員は、声をかけてからベッド周りの清掃を行っていましたか**

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）

環境面など・その他

**問 21 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）

裏面につづく→

**問 22 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 23 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）

（ 上記で「やや不満」「とても不満」と感じた理由をご記入ください。 ）

**問 24 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）

（ 上記で「やや不満」「ほぼ不満」と感じた理由をご記入ください。  
理 由： ）

**■松戸市立総合医療センターを親しい方にもすすめようと思いますか？**

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、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。**

ご記入後のアンケート用紙は、デイルーム（5～9階病棟）またはスタッフステーション（産科病棟/小児病棟）に回収ボックスを設置しておりますので、そちらへ鉛筆と一緒にお願いします。

アンケートへ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

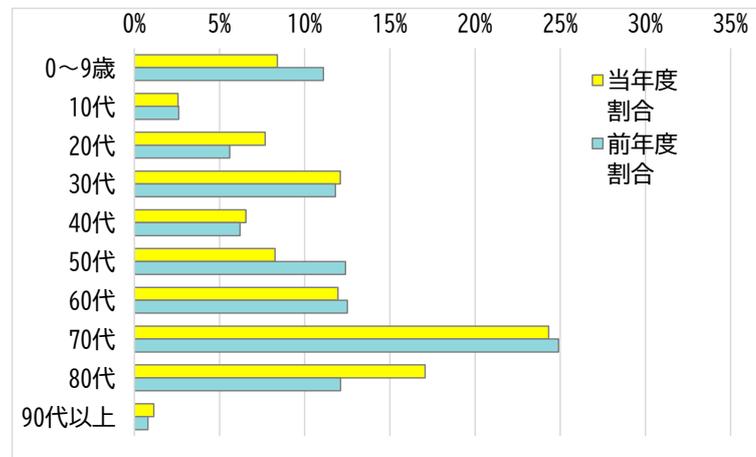
#### (1) 【回答者性別】

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
女性	394	54.4%	53.0%
男性	330	45.6%	47.0%
総計	724		



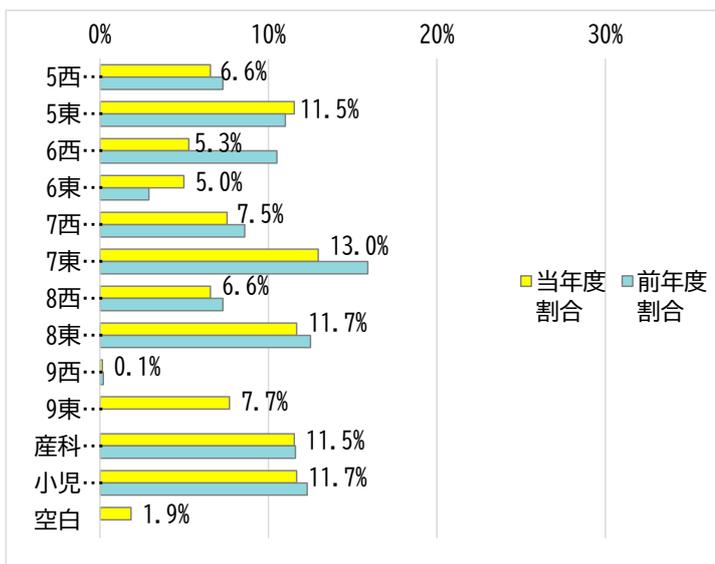
#### (2) 【回答者年代】

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
0～9歳	59	8.4%	11.1%
10代	18	2.6%	2.6%
20代	54	7.7%	5.6%
30代	85	12.1%	11.8%
40代	46	6.5%	6.2%
50代	58	8.3%	12.4%
60代	84	11.9%	12.5%
70代	171	24.3%	24.9%
80代	120	17.1%	12.1%
90代以上	8	1.1%	0.8%
総計	703		



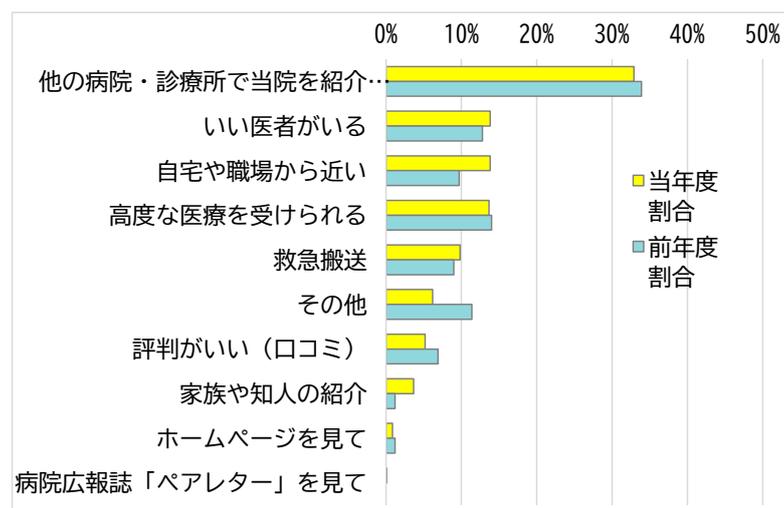
#### (3) 【入院した病棟】

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
5西病棟	46	6.6%	7.3%
5東病棟	81	11.5%	11.0%
6西病棟	37	5.3%	10.5%
6東病棟	35	5.0%	2.9%
7西病棟	53	7.5%	8.6%
7東病棟	91	13.0%	15.9%
8西病棟	46	6.6%	7.3%
8東病棟	82	11.7%	12.5%
9西病棟	1	0.1%	0.2%
9東病棟	54	7.7%	0.0%
産科病棟	81	11.5%	11.6%
小児病棟	82	11.7%	12.3%
空白	13	1.9%	0.0%
総計	702		



#### (4) 【当院を選んだ理由】（複数回答）

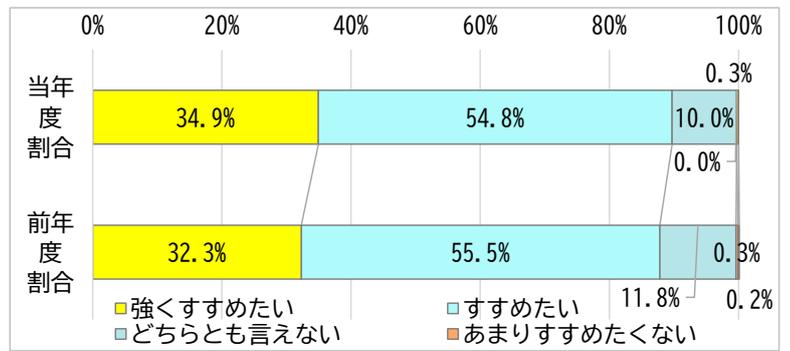
内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
他の病院・診療所で当院を紹介された	388	32.9%	33.9%
いい医者がある	163	13.8%	12.8%
自宅や職場から近い	163	13.8%	9.7%
高度な医療を受けられる	161	13.7%	14.0%
救急搬送	116	9.8%	9.0%
その他	73	6.2%	11.4%
評判がいい（口コミ）	61	5.2%	6.9%
家族や知人の紹介	43	3.6%	1.2%
ホームページを見て	10	0.8%	1.2%
病院広報誌「ペアレーター」を見て	1	0.1%	0.0%
総計	1179		



## 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	231	34.9%	32.3%
すすめたい	362	54.8%	55.5%
どちらとも言えない	66	10.0%	11.8%
あまりすすめたくない	0	0.0%	0.3%
すすめたくない	2	0.3%	0.2%
総計	661		

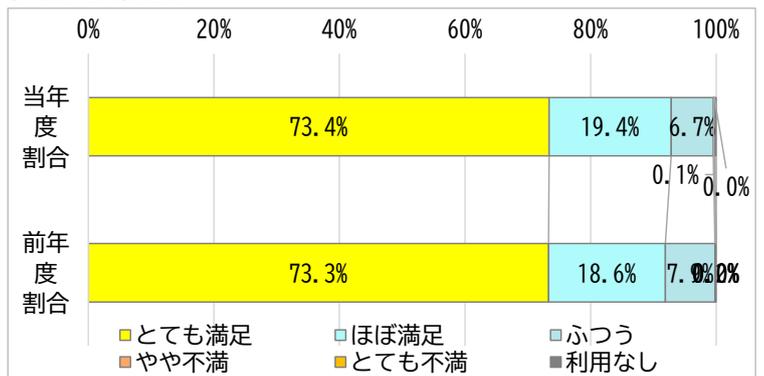


## 3 個別項目

<診察面について>

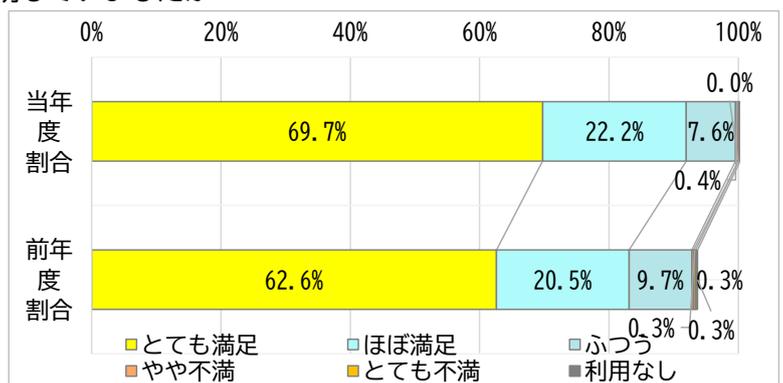
問1 医師は、あなたの名前を確認してから診療をしていましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	502	73.4%	73.3%
ほぼ満足	133	19.4%	18.6%
ふつう	46	6.7%	7.9%
やや不満	1	0.1%	0.2%
とても不満	0	0.0%	0.0%
利用なし	2	0.3%	0.0%
総計	684		



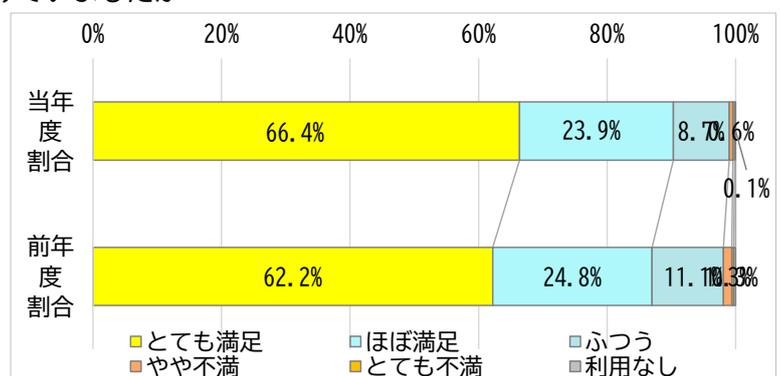
問2 医師は、あなたの目を見てわかりやすく説明していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	477	69.7%	62.6%
ほぼ満足	152	22.2%	20.5%
ふつう	52	7.6%	9.7%
やや不満	3	0.4%	0.3%
とても不満	0	0.0%	0.3%
利用なし	2	0.3%	0.3%
総計	686		



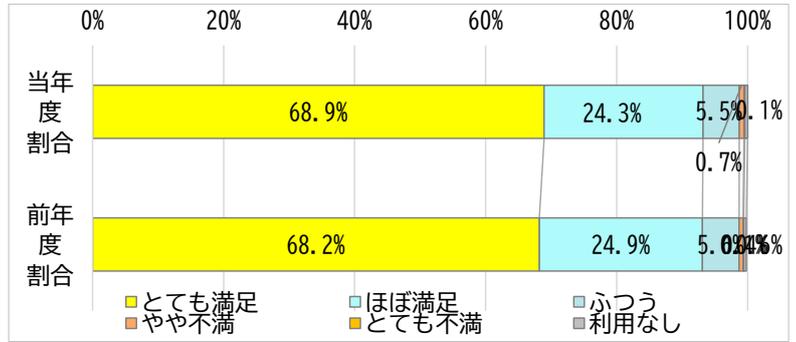
問3 医師は、あなたが思う不安や要望に耳を傾けていましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	466	66.4%	62.2%
ほぼ満足	168	23.9%	24.8%
ふつう	61	8.7%	11.1%
やや不満	4	0.6%	1.3%
とても不満	2	0.3%	0.3%
利用なし	1	0.1%	0.3%
総計	702		



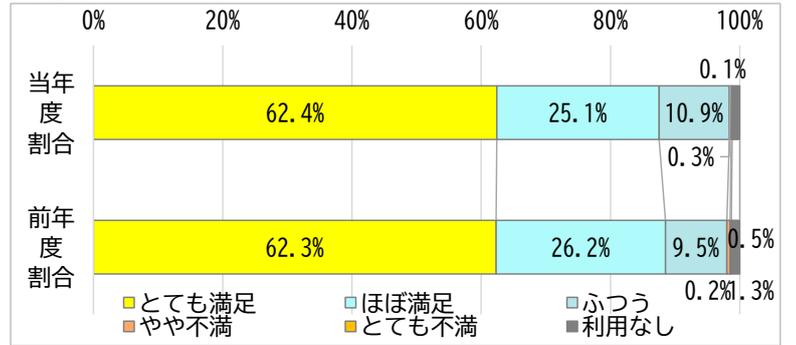
(問4) 看護師は、患者さんの気持ちを理解して、看護のケアや身の回りのお世話を丁寧にっていましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	486	68.9%	68.2%
ほぼ満足	171	24.3%	24.9%
ふつう	39	5.5%	5.6%
やや不満	5	0.7%	0.6%
とても不満	1	0.1%	0.1%
利用なし	3	0.4%	0.4%
総計	705		



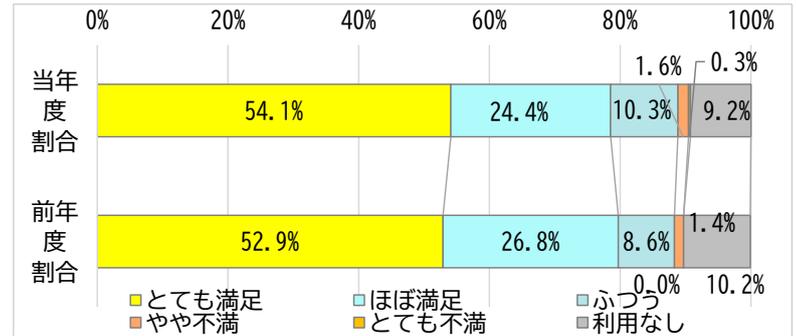
問5 看護師は、あなたの健康状態の変化に気づき対応してくれましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	425	62.4%	62.3%
ほぼ満足	171	25.1%	26.2%
ふつう	74	10.9%	9.5%
やや不満	2	0.3%	0.5%
とても不満	1	0.1%	0.2%
利用なし	8	1.2%	1.3%
総計	681		



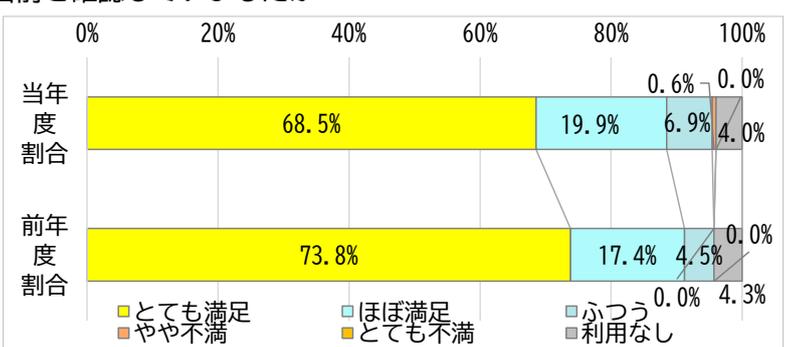
問6 ナースコールの対応は速やかでしたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	363	54.1%	52.9%
ほぼ満足	164	24.4%	26.8%
ふつう	69	10.3%	8.6%
やや不満	11	1.6%	1.4%
とても不満	2	0.3%	0.0%
利用なし	62	9.2%	10.2%
総計	671		



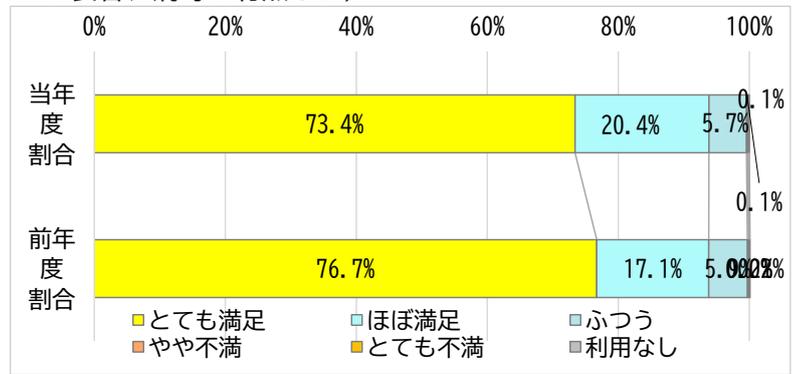
問7 お薬を渡すときなど、看護師は患者さんの名前を確認していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	464	68.5%	73.8%
ほぼ満足	135	19.9%	17.4%
ふつう	47	6.9%	4.5%
やや不満	4	0.6%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
利用なし	27	4.0%	4.3%
総計	677		



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）

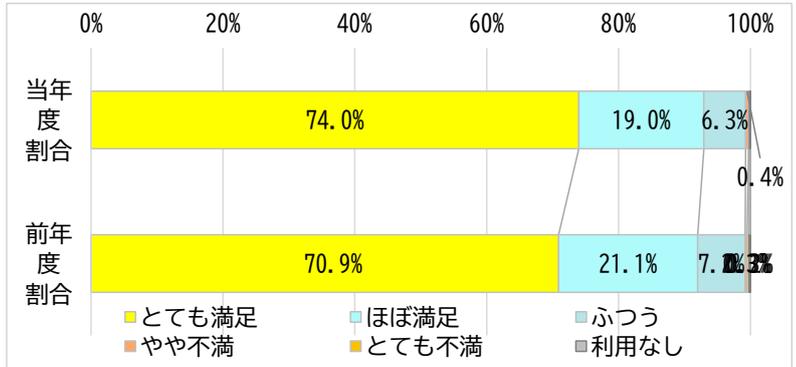
内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	499	73.4%	76.7%
ほぼ満足	139	20.4%	17.1%
ふつう	39	5.7%	5.9%
やや不満	1	0.1%	0.2%
とても不満	1	0.1%	0.0%
利用なし	1	0.1%	0.2%
総計	680		



< 接遇面について >

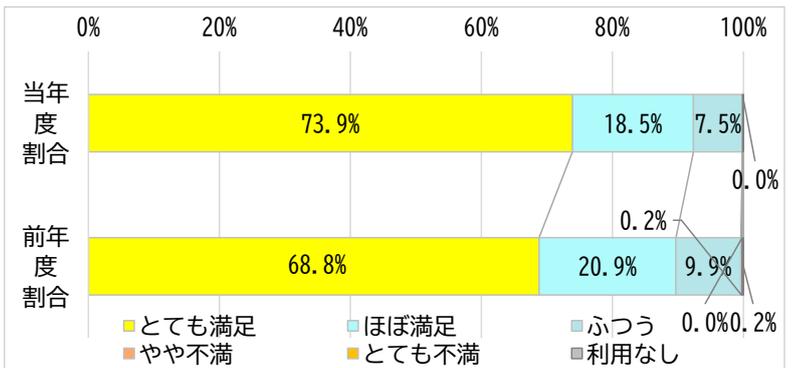
問9 医師は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	503	74.0%	70.9%
ほぼ満足	129	19.0%	21.1%
ふつう	43	6.3%	7.2%
やや不満	3	0.4%	0.3%
とても不満	1	0.1%	0.3%
利用なし	1	0.1%	0.2%
総計	680		



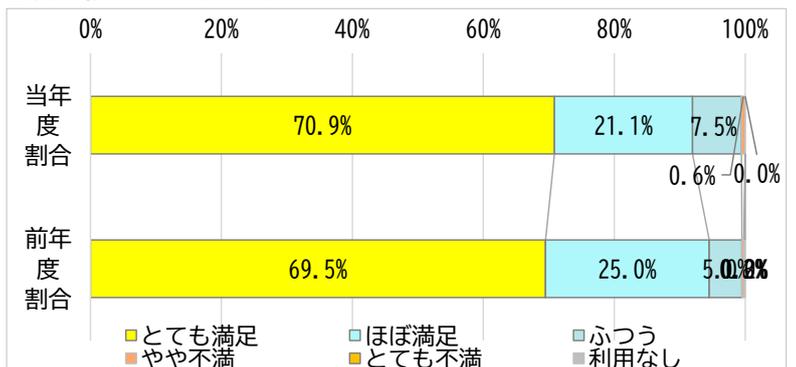
問10 医師の身だしなみは、清潔だと感じましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	504	73.9%	68.8%
ほぼ満足	126	18.5%	20.9%
ふつう	51	7.5%	9.9%
やや不満	0	0.0%	0.2%
とても不満	0	0.0%	0.0%
利用なし	1	0.1%	0.2%
総計	682		



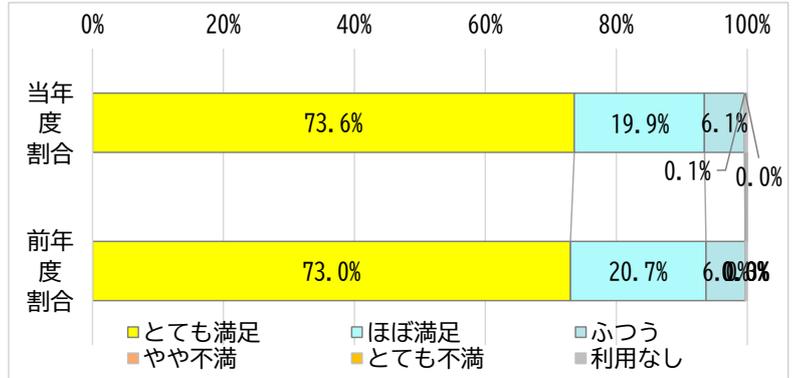
問11 看護師は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	484	70.9%	69.5%
ほぼ満足	144	21.1%	25.0%
ふつう	51	7.5%	5.0%
やや不満	4	0.6%	0.3%
とても不満	0	0.0%	0.0%
利用なし	0	0.0%	0.2%
総計	683		



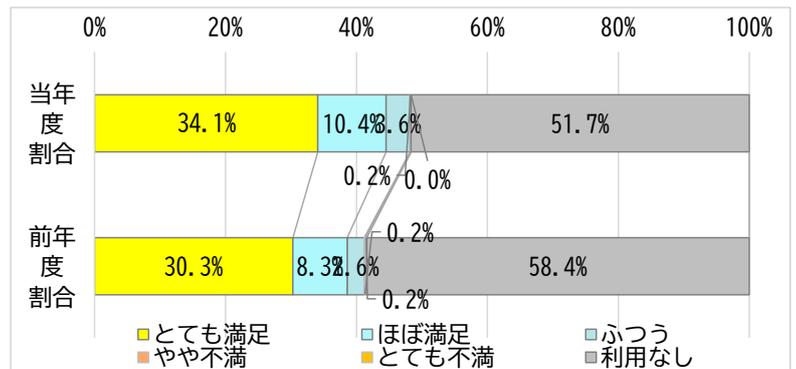
問12 看護師の身だしなみは清潔だと感じましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	496	73.6%	73.0%
ほぼ満足	134	19.9%	20.7%
ふつう	41	6.1%	6.0%
やや不満	1	0.1%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
利用なし	2	0.3%	0.3%
総計	674		



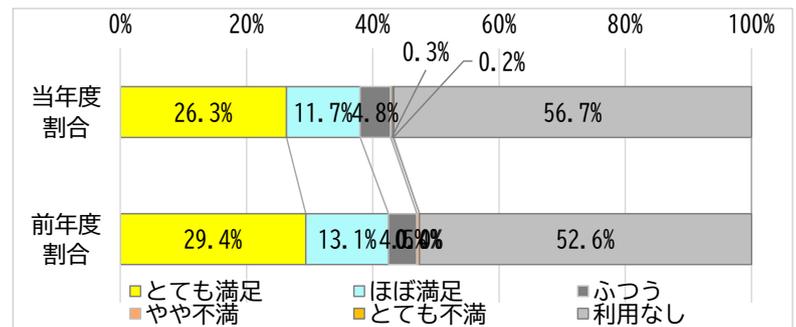
問13 リハビリスタッフは、患者さんの意向に沿った指導をしていましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	206	34.1%	30.3%
ほぼ満足	63	10.4%	8.3%
ふつう	22	3.6%	2.6%
やや不満	1	0.2%	0.2%
とても不満	0	0.0%	0.2%
利用なし	312	51.7%	58.4%
総計	604		



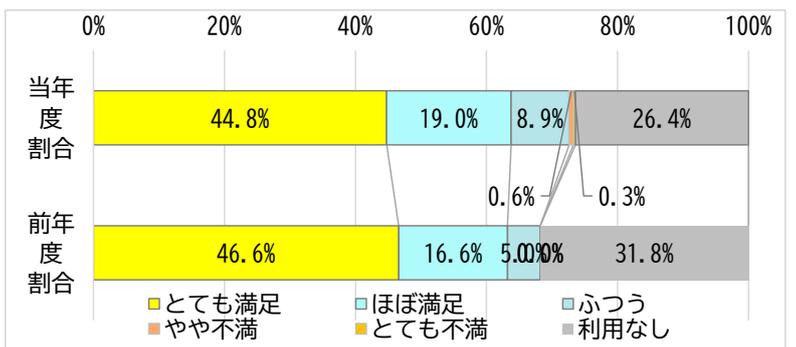
問14 医療ソーシャルワーカーは、あなたの不安や相談事に耳を傾けていましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	158	26.3%	29.4%
ほぼ満足	70	11.7%	13.1%
ふつう	29	4.8%	4.5%
やや不満	2	0.3%	0.4%
とても不満	1	0.2%	0.0%
利用なし	340	56.7%	52.6%
総計	600		



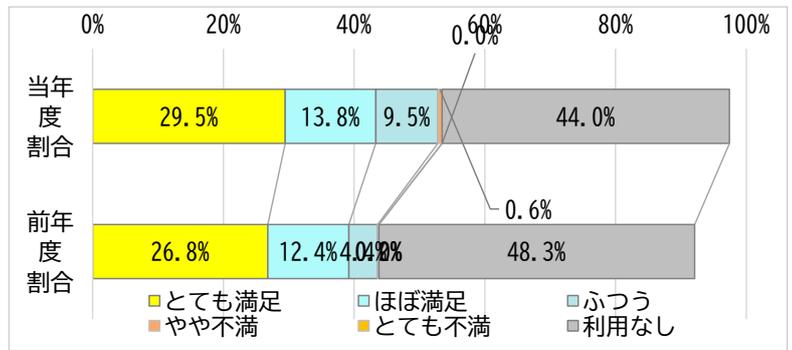
問15 薬剤師は、薬について、わかりやすく説明していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	278	44.8%	46.6%
ほぼ満足	118	19.0%	16.6%
ふつう	55	8.9%	5.0%
やや不満	4	0.6%	0.0%
とても不満	2	0.3%	0.0%
利用なし	164	26.4%	31.8%
総計	621		



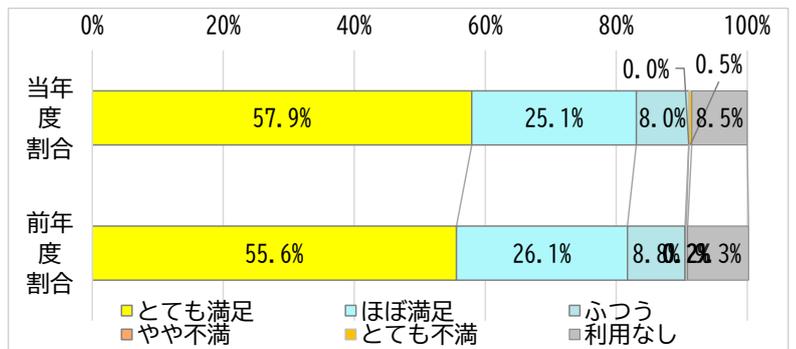
問16 管理栄養士は、栄養指導の際、わかりやすく説明していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	183	29.5%	26.8%
ほぼ満足	86	13.8%	12.4%
ふつう	59	9.5%	4.4%
やや不満	4	0.6%	0.2%
とても不満	0	0.0%	0.0%
利用なし	273	44.0%	48.3%
総計	605		



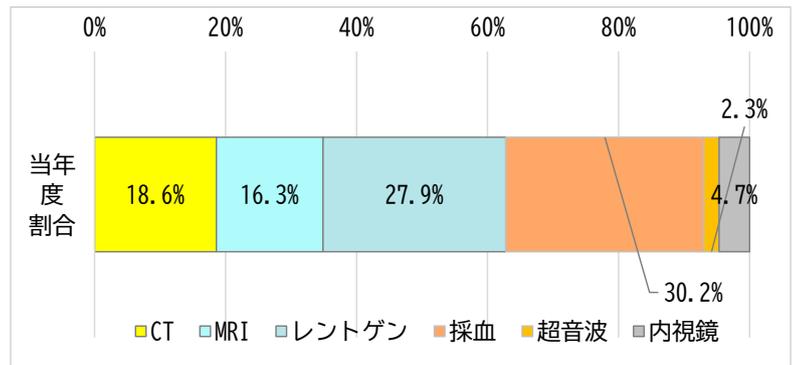
問17-1 検査を担当する職員は、礼儀正しく親切な言葉づかいや態度で接していましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	383	57.9%	55.6%
ほぼ満足	166	25.1%	26.1%
ふつう	53	8.0%	8.8%
やや不満	0	0.0%	0.2%
とても不満	3	0.5%	0.2%
利用なし	56	8.5%	9.3%
総計	661		



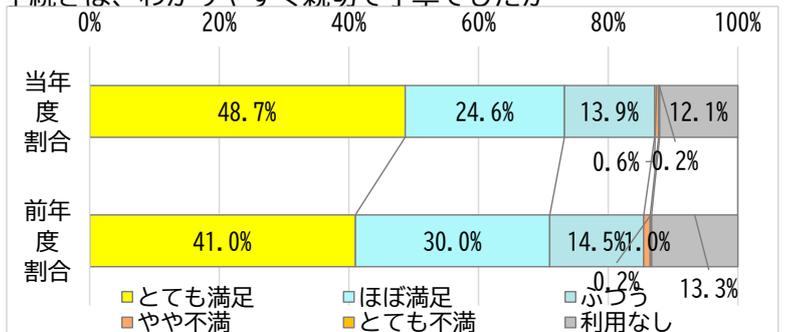
問17-2 上記で「やや不満」「とても不満」と感じた場所に☑をしてください。

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
CT	8	18.6%	—
MRI	7	16.3%	—
レントゲン	12	27.9%	—
採血	13	30.2%	—
超音波	1	2.3%	—
内視鏡	2	4.7%	—
その他	0	0.0%	—
総計	43		



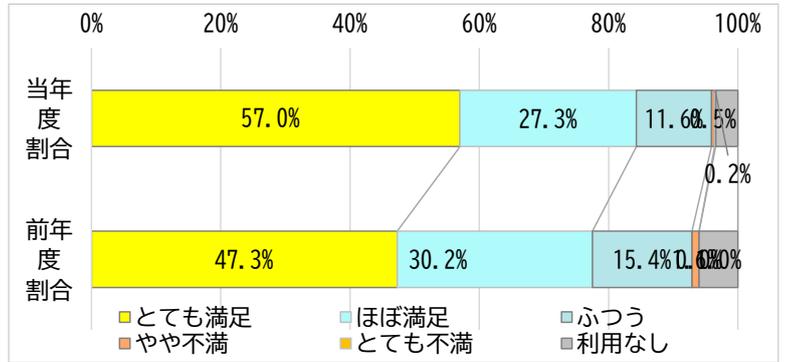
問18 入院当日、入退院支援センターでの説明や手続きは、わかりやすく親切で丁寧でしたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	315	48.7%	41.0%
ほぼ満足	159	24.6%	30.0%
ふつう	90	13.9%	14.5%
やや不満	4	0.6%	1.0%
とても不満	1	0.2%	0.2%
利用なし	78	12.1%	13.3%
総計	647		



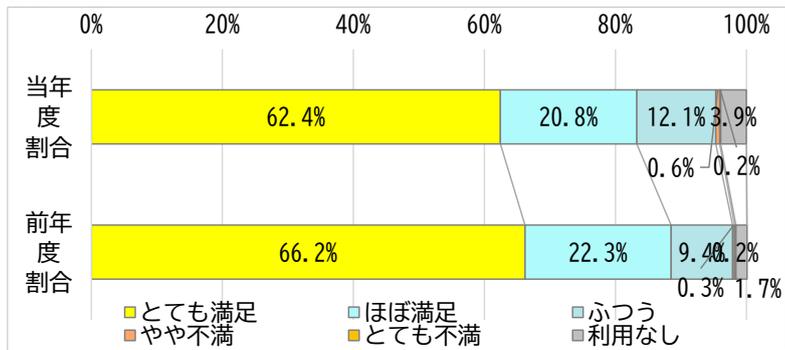
問19 看護師による退院時の説明や手続きは、わかりやすく親切で丁寧でしたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	349	57.0%	47.3%
ほぼ満足	167	27.3%	30.2%
ふつう	71	11.6%	15.4%
やや不満	3	0.5%	1.1%
とても不満	1	0.2%	0.0%
利用なし	21	3.4%	6.0%
総計	612		



問20 清掃職員は、声をかけてからベッド周りの清掃を行っていましたか

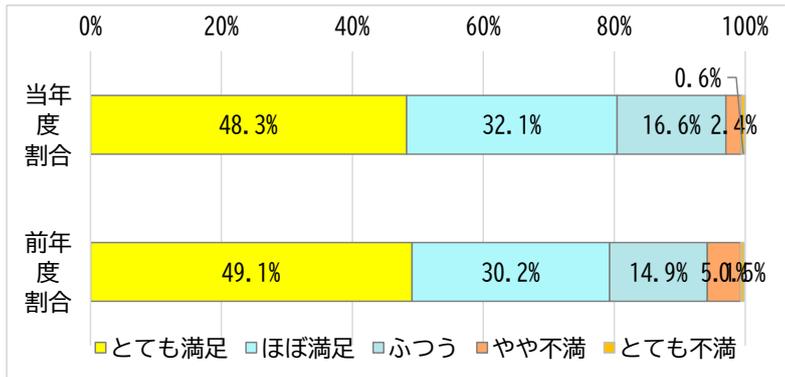
内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	414	62.4%	66.2%
ほぼ満足	138	20.8%	22.3%
ふつう	80	12.1%	9.4%
やや不満	4	0.6%	0.3%
とても不満	1	0.2%	0.2%
利用なし	26	3.9%	1.7%
総計	663		



<環境面などについて>

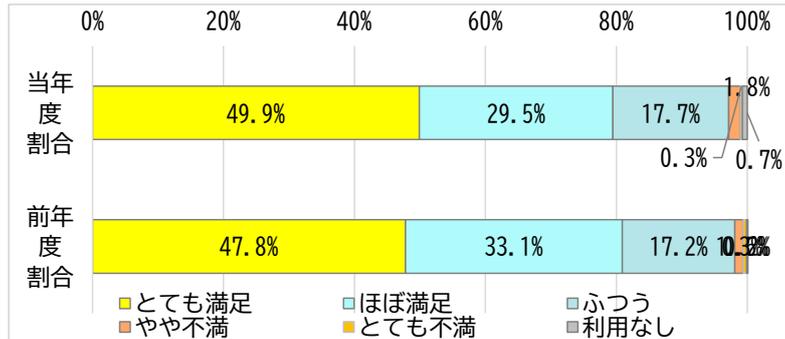
問21 病室は過ごしやすい環境でしたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	326	48.3%	49.1%
ほぼ満足	217	32.1%	30.2%
ふつう	112	16.6%	14.9%
やや不満	16	2.4%	5.1%
とても不満	4	0.6%	0.5%
総計	675		



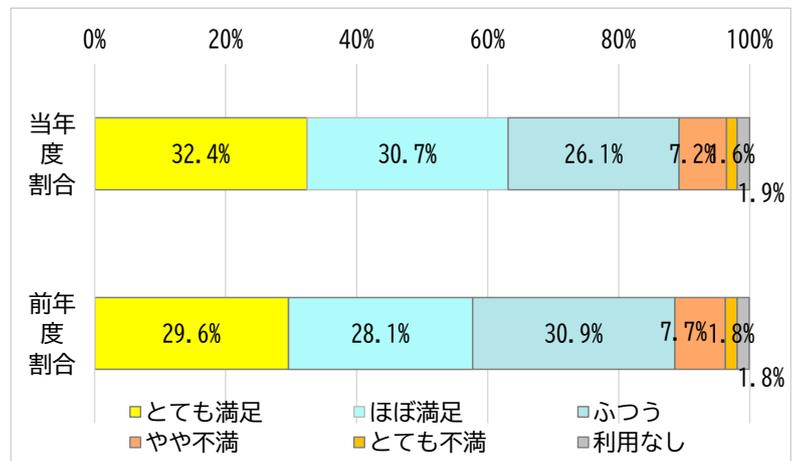
問22 プライバシーの配慮はされていましたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	333	49.9%	47.8%
ほぼ満足	197	29.5%	33.1%
ふつう	118	17.7%	17.2%
やや不満	12	1.8%	1.3%
とても不満	2	0.3%	0.5%
利用なし	5	0.7%	0.2%
総計	667		



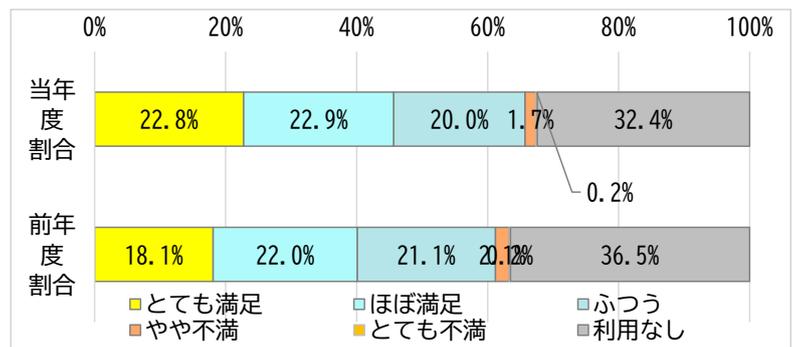
問23-1 入院中の食事は満足でしたか

内訳	対象人数 (人)	当年度 割合	前年度 割合
とても満足	220	32.4%	29.6%
ほぼ満足	208	30.7%	28.1%
ふつう	177	26.1%	30.9%
やや不満	49	7.2%	7.7%
とても不満	11	1.6%	1.8%
利用なし	13	1.9%	1.8%
総計	678		



問24-1 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	134	22.8%	18.1%
ほぼ満足	135	22.9%	22.0%
ふつう	118	20.0%	21.1%
やや不満	10	1.7%	2.1%
とても不満	1	0.2%	0.2%
利用なし	191	32.4%	36.5%
総計	589		



問17 検査を担当する職員の言葉づかいや態度について、「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
0-9歳	女	初めての経験でリスク等を考えていた為
20代	女	説明もないまま勝手にわか子に針を刺した（2回も）
30代	女	採血は人によって血管を引っ張られすぎたのか数週間あざがきえなかったこともあった
		・ルートが入ったが3回目だった ・左側に効きすぎて足がしびれて歩行できず、右は効きが悪く痛みがとれなかった
		丁寧に優しく対応してくれました
70代	男	くちはがない 男性義肢
	女	病室での点滴の針を右手に3回失敗 腕に青タン 人が変わって一発 ・付き添いの方いますかと言われ不満 ・予定通りの時間と思い14番と15番が違っていたため食事を取ってはダメとの説明 ・MRIが終わり11時に食事を取って良いですと。MRIは13:30に終わる予定でした。変わった事の説明をして下さったらうれしかったです。
80代	女	台に上がるが土足のままで良いと云われた
		言葉遣い悪し
		親切でした

問23 入院中の食事について「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
0-9歳	男	離乳食が普通の食事（白飯）でまだ食べにくいものであった。
	女	付き添い入院の親の食事が無く、つらい。別料金払うので病院食やレストランの弁当が食べたい。また幼児食全粥食のレパートリーが少なく、2週間入院すると同じメニューがたくさん出てくる。
		すごくおいしかったです！子がきれいな野菜のなすのおひたしをもらったのですが、おいしくてびっくりしました。子供もおいしいと、食事を楽しみにしていました。
20代	男	食事の糖質が気になるから献立に載せてほしい
	女	みかんに種が入っていて食べ辛かった
30代	男	恵方巻など季節ものの食事はいいと思うが、冷たいごはんなのでおいしくない
	女	おいしかったです
		同じ食事ばかり
		副菜の量が少なく感じられた
		おいしくない
		味付けはとてもおいしかったのですが、出産後の授乳中には量が足りないと感じました。
		看護師さんかどなたかが、病室の不在時の際にカーテンを開け患者がいないからとカーテンを閉めず開けっぱなしになっていることが何度もあった。とても不愉快だった。
他の病院よりも質素に感じた		
40代	男	長期(1ヶ月以上)の入院中の食事はどうしてもメニューが重なることになってしまう(特に朝食)のをなるべくなくしてもらいたい。私は制限食でなかったため3食の食事が楽しみでした。
	女	全体的に薄味でしたが、時にしょっぱい汁があったりしました。自分の味覚のせいかもしれませんが。

問23 入院中の食事について「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
40代	女	おいしくはないと思った
		レパトリーがもう少しあるといいです。果物は毎回多くあるといいです。選択できる といいです。キャベツ煮とブロッコリー煮の回数が多いので、トマト・ブロッコリー・ チーズサラダを増やしてほしいです。
		いつも盛り付けが、とてもきれいだなぁと感じました。盛り付け方1つで人の心が伝わっ てきます。
		量が少なかった。ホットミルクがホットではなかった。
		飲み物無い時辛い。フルーツも常にあると気持ちが違う。
50代	男	美味しくない
	女	想像より味が濃く、温かいものは温かく全て美味しかったです。歯ごたえのあるものも きちんと残っていて大満足でした。
		飽きる
		糖尿病なのに食事の時にリンゴジュースが出て、そのあとのおやつにもリンゴジュース が出てたが大丈夫なのか
60代	男	学食みたいで不満
		全体的に美味しくない。特にごはん
		美味い。まんぞく。
	女	まだ食べていない
		常食でしたが量が少ない。味がうすい。ごはんがやわらかい（ペトペトする）
		食べれないものが出ていた
		パスタとか若い人向けのもほしい。魚ばかりはイヤ。鯖が続いていた。

問23 入院中の食事について「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
60代	男	魚は少々塩辛かった
70代	男	質と量（特に質！）
		食事資源が全くない患者に対してまで薄味にする必要なし。
		やはり、病院食は「まちい」
		まずい…前半 うまい…後半
		温かい飲み物が出ると良いと感じた
	何をとってもおいしくない	
	味付けが？	
	おいしくなく冷たい	
	看護師さんの態度。いじめにあった。	
	量的な問題	
女	白飯があまり美味しくない	
	流動食が嫌い。味が薄い	
	手術後、吐き気がして夕食、朝食を残してしまいました。ごめんなさい。	
	美味しかったです	
	献立はふつうだし味もよかったが汁物、お茶がなくて食べにくかった。せめて味噌汁かスープを。	

問23 入院中の食事について「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
70代	女	料理法、例えば塩鮭は焼いてほしい。味付け、油っけはダメなのか。食欲が出ないことが多かった。食べない時も多かった。
		うす味
		費用の面で限界なのかもしれないがもう少し工夫してほしい(特に朝食)
		入院当初からA,Bの食事が選べればよかったと思います。(朝はパン食なので)
		管理栄養士さんから1800カロリーと聞きましたが食事時ついてくるメニューに1400とあったのですが、1400カロリーと1800カロリーのどちらなのかな〜と…。
80代	男	全体的に食事が冷たい。味噌汁が少なすぎる。
		草が悪い
		量やや不足、味うすし (やむを得ないのだが)
		主食に変化が欲しい。ごはん、おかゆ、パンに固定せずで。年越しそばやスパゲティミートソースは非常においしかった。
		冷たい食事まずい
		まずい。味が無い。
		味がうすい
		メニューのご苦労が感じられます。魚料理が何れも美味でした。
		おかずの量が多かったり少なかったり。
		夕食後お茶がほしかった
味覚がいまいち。煮魚や野菜が固かった(いんげん)		

問23 入院中の食事について「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
80代	女	魚が生臭い。ゆで野菜ばかり
80代	女	汁物が冷たかった。
		普段から食べる量が少ないので残して申し訳なかったです。
		菜が少ないし薄味なので飯を食べられず
		味にもう少し工夫がほしい
		治療薬の副作用で食欲が全然なく、食べられなかった
		食事がまずい。単に塩分が少ないということではない。副菜の味付けにもう少し気を使ってください。
		見た目、食欲が出る気がしない。彩りが悪くおかずの品数が少ない。
		眼科でお世話になり有難うございました。食事もおいしかったのですが、メニューによってスプーンを添えて頂けたら食べやすかったと思います。
		食ざいが同じものが多かった
毎日お食事ありがとうございました。		
90代以上	男	食上げ中でペースト食がおいしくないから

問24 当院のホームページの知りたい情報について、「やや不満」「とても不満」と感じた理由

年齢	性別	理由
20代	男	会計
40代	女	今まで、いろんなことでいろんな病院に行ったことはありますが、私はこちらが一番安心して治療できるなぁと思っています。とにかく対応が素晴らしいです。
50代	女	症例や件数などは見れなかった
60代	男	見なかった
70代	男	自分の必要としている所になかなか辿り着けない
	女	使ったことがないし、使い方がわからない
80代	女	まだ見ていません
		救急搬送で初めて当院を知りました。地図的にもわかっていない状態です。キレイな病院でビックリしています。
		私はスマホはできませんが、娘がやってくれました。

## 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ようと思いますか？

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	14	25	7			46	84.8%	0.0%
5東病棟	21	46	9			76	88.2%	0.0%
6西病棟	12	20	3			35	91.4%	0.0%
6東病棟	10	18	2			30	93.3%	0.0%
7西病棟	21	23	4			48	91.7%	0.0%
7東病棟	27	45	11			83	86.7%	0.0%
8西病棟	15	22	5			42	88.1%	0.0%
8東病棟	21	47	9		1	78	87.2%	1.3%
9西病棟	11	10				21	100.0%	0.0%
9東病棟	21	26	2			49	95.9%	0.0%
産科病棟	29	40	8		1	78	88.5%	1.3%
小児病棟	24	32	4			60	93.3%	0.0%
総計	226	354	64		2	646		

#### （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	6	4				42	90.5%	0.0%
5東病棟	55	18	5				78	93.6%	0.0%
6西病棟	28	4	4			1	36	88.9%	0.0%
6東病棟	21	6	5				32	84.4%	0.0%
7西病棟	40	9	2				51	96.1%	0.0%
7東病棟	56	25	4			1	85	95.3%	0.0%
8西病棟	36	7	3				46	93.5%	0.0%
8東病棟	48	23	8				79	89.9%	0.0%
9西病棟	17	3	3				23	87.0%	0.0%
9東病棟	39	11	1				51	98.0%	0.0%
産科病棟	67	9	5				81	93.8%	0.0%
小児病棟	52	11	1				64	98.4%	0.0%
総計	491	132	45			2	668		

※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	26	13	4				43	90.7%	0.0%
5東病棟	50	23	6				79	92.4%	0.0%
6西病棟	26	5	4	1		1	36	86.1%	2.8%
6東病棟	21	5	6				32	81.3%	0.0%
7西病棟	37	9	5				51	90.2%	0.0%
7東病棟	59	20	5	1		1	85	92.9%	1.2%
8西病棟	35	8	3				46	93.5%	0.0%
8東病棟	49	23	6	1			79	91.1%	1.3%
9西病棟	16	4	3				23	87.0%	0.0%
9東病棟	36	14	1				51	98.0%	0.0%
産科病棟	61	14	6				81	92.6%	0.0%
小児病棟	50	13	1				64	98.4%	0.0%
総計	466	151	50	3		2	670		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問3) 医師は、あなたが思う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	24	16	2			1	42	95.2%	0.0%
5東病棟	46	19	12	1			78	83.3%	1.3%
6西病棟	21	11	3		1	1	36	88.9%	2.8%
6東病棟	21	6	4				31	87.1%	0.0%
7西病棟	33	13	6				52	88.5%	0.0%
7東病棟	52	26	4	1		2	83	94.0%	1.2%
8西病棟	30	12	4				46	91.3%	0.0%
8東病棟	45	22	11	1			79	84.8%	1.3%
9西病棟	12	9	2				23	91.3%	0.0%
9東病棟	32	16	3				51	94.1%	0.0%
産科病棟	63	11	5	1	1		81	91.4%	2.5%
小児病棟	55	6	2				63	96.8%	0.0%
総計	434	167	58	4	2	4	665		

※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	26	12	5				43	88.4%	0.0%
5東病棟	49	25	5				79	93.7%	0.0%
6西病棟	26	7	3				36	91.7%	0.0%
6東病棟	22	6	4				32	87.5%	0.0%
7西病棟	36	12	4				52	92.3%	0.0%
7東病棟	48	32	2	2		1	84	95.2%	2.4%
8西病棟	32	10	1	1		2	44	95.5%	2.3%
8東病棟	45	25	7	1	1		79	88.6%	2.5%
9西病棟	19	3	1				23	95.7%	0.0%
9東病棟	34	15	2				51	96.1%	0.0%
産科病棟	66	12	2	1			81	96.3%	1.2%
小児病棟	53	9	2				64	96.9%	0.0%
総計	456	168	38	5	1	3	668		

※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	26	7	8	1		1	42	78.6%	2.4%
5東病棟	42	28	9				79	88.6%	0.0%
6西病棟	27	6	3				36	91.7%	0.0%
6東病棟	21	2	8				31	74.2%	0.0%
7西病棟	31	14	7				52	86.5%	0.0%
7東病棟	41	32	11			2	84	86.9%	0.0%
8西病棟	26	14	4			1	44	90.9%	0.0%
8東病棟	38	30	9	1			78	87.2%	1.3%
9西病棟	17	5	1				23	95.7%	0.0%
9東病棟	30	10	8			3	48	83.3%	0.0%
産科病棟	65	12	3				80	96.3%	0.0%
小児病棟	52	9	2			1	63	96.8%	0.0%
総計	416	169	73	2		8	660		

※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	22	10	6			3	38	84.2%	0.0%
5東病棟	41	23	10	1		4	75	85.3%	1.3%
6西病棟	16	12	6				34	82.4%	0.0%
6東病棟	19	2	6	1		3	28	75.0%	3.6%
7西病棟	24	18	6			4	48	87.5%	0.0%
7東病棟	44	26	4	1	1	9	76	92.1%	2.6%
8西病棟	18	7	2			18	27	<b>92.6%</b>	0.0%
8東病棟	34	24	10	5	1	5	74	78.4%	8.1%
9西病棟	14	7	1			1	22	<b>95.5%</b>	0.0%
9東病棟	22	12	8	2		6	44	77.3%	4.5%
産科病棟	62	12	1			6	75	<b>98.7%</b>	0.0%
小児病棟	45	9	5	1		4	60	90.0%	1.7%
総計	361	162	65	11	2	63	601		

※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、看護師は患者さんの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	9	1			2	40	<b>97.5%</b>	0.0%
5東病棟	52	16	10				78	87.2%	0.0%
6西病棟	27	6	3				36	91.7%	0.0%
6東病棟	22	7	1			1	30	<b>96.7%</b>	0.0%
7西病棟	33	12	5	1		1	51	88.2%	2.0%
7東病棟	58	19	8			1	85	90.6%	0.0%
8西病棟	31	10	2			2	43	95.3%	0.0%
8東病棟	39	25	9	2		3	75	85.3%	2.7%
9西病棟	17	3	2				22	90.9%	0.0%
9東病棟	34	7	4			5	45	91.1%	0.0%
産科病棟	68	11	1			1	80	<b>98.8%</b>	0.0%
小児病棟	47	5	3			9	55	94.5%	0.0%
総計	458	130	49	3		25	640		

※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 (適正なマスクの装着、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	31	10	2				43	95.3%	0.0%
5東病棟	53	19	7				79	91.1%	0.0%
6西病棟	27	9	1				37	<b>97.3%</b>	0.0%
6東病棟	23	5	3				31	90.3%	0.0%
7西病棟	34	16	2				52	96.2%	0.0%
7東病棟	65	18	3				86	96.5%	0.0%
8西病棟	31	12	1			1	44	<b>97.7%</b>	0.0%
8東病棟	46	22	7	1			76	89.5%	1.3%
9西病棟	20	1	2				23	91.3%	0.0%
9東病棟	36	10	3				49	93.9%	0.0%
産科病棟	72	6	3				81	96.3%	0.0%
小児病棟	54	8	2				64	<b>96.9%</b>	0.0%
総計	492	136	36	1		1	665		

※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	30	7	5	1			43	86.0%	2.3%
5東病棟	50	22	6				78	92.3%	0.0%
6西病棟	25	6	4			1	35	88.6%	0.0%
6東病棟	20	4	6				30	80.0%	0.0%
7西病棟	39	10	3				52	94.2%	0.0%
7東病棟	63	21	1	1			86	97.7%	1.2%
8西病棟	35	8	3				46	93.5%	0.0%
8東病棟	48	24	7				79	91.1%	0.0%
9西病棟	18	3	2				23	91.3%	0.0%
9東病棟	40	7	2				49	95.9%	0.0%
産科病棟	69	8	3	1			81	95.1%	1.2%
小児病棟	58	6					64	100.0%	0.0%
総計	495	126	42	3		1	666		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問10) 医師の身だしなみは、清潔だと感じましたか

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	31	7	5				43	88.4%	0.0%
5東病棟	52	19	8				79	89.9%	0.0%
6西病棟	25	8	2			1	35	94.3%	0.0%
6東病棟	23	4	3				30	90.0%	0.0%
7西病棟	38	11	3				52	94.2%	0.0%
7東病棟	62	20	4				86	95.3%	0.0%
8西病棟	36	7	3				46	93.5%	0.0%
8東病棟	46	22	11				79	86.1%	0.0%
9西病棟	17	3	3				23	87.0%	0.0%
9東病棟	38	9	3				50	94.0%	0.0%
産科病棟	71	6	4				81	95.1%	0.0%
小児病棟	56	8					64	100.0%	0.0%
総計	495	124	49			1	668		

※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	27	9	7				43	83.7%	0.0%
5東病棟	51	20	8				79	89.9%	0.0%
6西病棟	26	9	2				37	94.6%	0.0%
6東病棟	20	8	2				30	93.3%	0.0%
7西病棟	34	13	5				52	90.4%	0.0%
7東病棟	57	24	3	1			85	95.3%	1.2%
8西病棟	33	8	5				46	89.1%	0.0%
8東病棟	45	22	11	1			79	84.8%	1.3%
9西病棟	19	3	1				23	95.7%	0.0%
9東病棟	36	11	2	1			50	94.0%	2.0%
産科病棟	69	9	2	1			81	96.3%	1.2%
小児病棟	57	7					64	100.0%	0.0%
総計	474	143	48	4			669		

※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は清潔だと感じましたか

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	33	7	3				43	93.0%	0.0%
5東病棟	52	20	7				79	91.1%	0.0%
6西病棟	27	7	2				36	94.4%	0.0%
6東病棟	24	5	1				30	96.7%	0.0%
7西病棟	38	11	2				51	96.1%	0.0%
7東病棟	65	18	3			2	86	96.5%	0.0%
8西病棟	32	9	3				44	93.2%	0.0%
8東病棟	44	23	10	1			78	85.9%	1.3%
9西病棟	16	5	1				22	95.5%	0.0%
9東病棟	33	14	2				49	95.9%	0.0%
産科病棟	69	5	5				79	93.7%	0.0%
小児病棟	53	8					61	100.0%	0.0%
総計	486	132	39	1		2	658		

※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、患者さんの意向に沿った指導をしていましたか

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	7	1	1		5	37	94.6%	2.7%
5東病棟	23	14	2			25	39	94.9%	0.0%
6西病棟	10	4	2			17	16	87.5%	0.0%
6東病棟	14	1	3			11	18	83.3%	0.0%
7西病棟	12	4	1			30	17	94.1%	0.0%
7東病棟	15	4	2			52	21	90.5%	0.0%
8西病棟	5	3	1			29	9	88.9%	0.0%
8東病棟	17	17	6			25	40	85.0%	0.0%
9西病棟	9	2				7	11	100.0%	0.0%
9東病棟	26	3	2			17	31	93.5%	0.0%
産科病棟	25	2	1			49	28	96.4%	0.0%
小児病棟	16	1				41	17	100.0%	0.0%
総計	200	62	21	1		308	284		

※上位2項目1番目~3番目までを太字で表示

(問14) 医療ソーシャルワーカーは、あなたの不安や相談事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	11	11	1	1		20	24	91.7%	4.2%
5東病棟	18	12	5			32	35	85.7%	0.0%
6西病棟	8	2	2			20	12	83.3%	0.0%
6東病棟	12	2	2			10	16	87.5%	0.0%
7西病棟	10	2	3			31	15	80.0%	0.0%
7東病棟	15	6	3			50	24	87.5%	0.0%
8西病棟	7	2	1			26	10	90.0%	0.0%
8東病棟	16	19	5	1		24	41	85.4%	2.4%
9西病棟	5	4	1			8	10	90.0%	0.0%
9東病棟	16	4	3			25	23	87.0%	0.0%
産科病棟	23	2	1		1	48	27	92.6%	3.7%
小児病棟	13	3				42	16	100.0%	0.0%
総計	154	69	27	2	1	336	253		

※上位2項目1番目~3番目までを太字で表示

(問15) 薬剤師は、薬について、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	21	5	6	1		6	33	78.8%	3.0%
5東病棟	24	18	10	1	1	17	54	77.8%	3.7%
6西病棟	11	3	2	1		16	17	82.4%	5.9%
6東病棟	16	6	1			4	23	95.7%	0.0%
7西病棟	27	8	3			11	38	92.1%	0.0%
7東病棟	35	11	12			23	58	79.3%	0.0%
8西病棟	22	9	3			6	34	91.2%	0.0%
8東病棟	19	26	11	1		11	57	78.9%	1.8%
9西病棟	8	6				5	14	100.0%	0.0%
9東病棟	25	11	4			8	40	90.0%	0.0%
産科病棟	40	10	3		1	25	54	92.6%	1.9%
小児病棟	25	4				28	29	100.0%	0.0%
総計	273	117	55	4	2	160	451		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問16) 管理栄養士は、栄養指導の際、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	15	7	4	1		12	27	81.5%	3.7%
5東病棟	19	15	8	1		24	43	79.1%	2.3%
6西病棟	11	7	5			11	23	78.3%	0.0%
6東病棟	11	3	2			11	16	87.5%	0.0%
7西病棟	12	8	3			25	23	87.0%	0.0%
7東病棟	24	2	8			42	34	76.5%	0.0%
8西病棟	8	7	5			15	20	75.0%	0.0%
8東病棟	19	15	14	1		20	49	69.4%	2.0%
9西病棟	6	5	2			7	13	84.6%	0.0%
9東病棟	20	11	3			15	34	91.2%	0.0%
産科病棟	23	3	1	1		47	28	92.9%	3.6%
小児病棟	13	2	2			39	17	88.2%	0.0%
総計	181	85	57	4		268	327		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問17-1) 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

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	4			1	43	90.7%	0.0%
5東病棟	39	27	7			5	73	90.4%	0.0%
6西病棟	20	11	2			3	33	93.9%	0.0%
6東病棟	17	8	2			1	27	92.6%	0.0%
7西病棟	32	16	4				52	92.3%	0.0%
7東病棟	51	24	9			4	84	89.3%	0.0%
8西病棟	24	10	3			5	37	91.9%	0.0%
8東病棟	34	29	12				75	84.0%	0.0%
9西病棟	13	3	1		2	2	19	84.2%	10.5%
9東病棟	32	11	4			3	47	91.5%	0.0%
産科病棟	53	7	2		1	16	63	95.2%	1.6%
小児病棟	37	8	1	0		15	46	97.8%	0.0%
総計	381	164	51		3	55	599		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問17-2) 上記で「やや不満」「とても不満」と感じた場所はどの検査ですか？

検査名	総計 (利用無除く)
採血	13
レントゲン	12
CT	8
MRI	8
超音波	4
内視鏡	3
その他	4

(問18) 入院当日、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	25	7	4			5	36	88.9%	0.0%
5東病棟	35	22	13			6	70	81.4%	0.0%
6西病棟	14	10	5	1		5	30	80.0%	3.3%
6東病棟	14	5	2			6	21	90.5%	0.0%
7西病棟	26	7	10			8	43	76.7%	0.0%
7東病棟	37	23	12			11	72	83.3%	0.0%
8西病棟	16	21	6			1	43	86.0%	0.0%
8東病棟	25	24	18			5	67	73.1%	0.0%
9西病棟	14	4	2		1	1	21	85.7%	4.8%
9東病棟	28	12	3			3	43	93.0%	0.0%
産科病棟	40	16	4	1		16	61	91.8%	1.6%
小児病棟	34	5	9	2		10	50	78.0%	4.0%
総計	308	156	88	4	1	77	557		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問19) 看護師による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	21	7	5			6	33	84.8%	0.0%
5東病棟	33	22	9	1		2	65	84.6%	1.5%
6西病棟	18	7	2	1		1	28	89.3%	3.6%
6東病棟	15	7	3			1	25	88.0%	0.0%
7西病棟	31	8	9			1	48	81.3%	0.0%
7東病棟	37	29	11			3	77	85.7%	0.0%
8西病棟	21	13	3			1	37	91.9%	0.0%
8東病棟	29	25	14				68	79.4%	0.0%
9西病棟	16	2	2		1	1	21	85.7%	4.8%
9東病棟	27	13	4			1	44	90.9%	0.0%
産科病棟	49	20	4			3	73	94.5%	0.0%
小児病棟	44	11	3	1		1	59	93.2%	1.7%
総計	341	164	69	3	1	21	578		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問20) 清掃職員は、声をかけてからベッド周りの清掃を行っていましたか

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	5	9			1	42	78.6%	0.0%
5東病棟	42	25	6			4	73	91.8%	0.0%
6西病棟	24	5	6				35	82.9%	0.0%
6東病棟	20	4	2			1	26	92.3%	0.0%
7西病棟	35	6	8			3	49	83.7%	0.0%
7東病棟	46	22	16			3	84	81.0%	0.0%
8西病棟	24	14	5				43	88.4%	0.0%
8東病棟	38	25	12	1			76	82.9%	1.3%
9西病棟	14	3	4		1		22	77.3%	4.5%
9東病棟	34	11	4				49	91.8%	0.0%
産科病棟	65	8	4	1		1	78	93.6%	1.3%
小児病棟	36	7	3	2		12	48	89.6%	4.2%
総計	406	135	79	4	1	25	625		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問21) 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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	18	16	11			45	45	75.6%	0.0%
5東病棟	34	29	17			80	80	78.8%	0.0%
6西病棟	15	14	5	2		36	36	80.6%	5.6%
6東病棟	15	9	4			28	28	85.7%	0.0%
7西病棟	29	18	4	1		52	52	90.4%	1.9%
7東病棟	44	26	14	3	1	88	88	79.5%	4.5%
8西病棟	22	14	6	1		43	43	83.7%	2.3%
8東病棟	30	29	14	3	1	77	77	76.6%	5.2%
9西病棟	12	8	1	1		22	22	90.9%	4.5%
9東病棟	24	16	9	1		50	50	80.0%	2.0%
産科病棟	48	16	13	2		79	79	81.0%	2.5%
小児病棟	30	17	11	1	2	61	61	77.0%	4.9%
総計	321	212	109	15	4	661	661		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問22) 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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	22	10	12		1		45	71.1%	2.2%
5東病棟	30	41	6				77	92.2%	0.0%
6西病棟	19	11	4				34	88.2%	0.0%
6東病棟	14	8	5	1		1	28	78.6%	3.6%
7西病棟	26	18	7				51	86.3%	0.0%
7東病棟	41	23	18				82	78.0%	0.0%
8西病棟	17	16	7			3	40	82.5%	0.0%
8東病棟	30	27	17	4	1		79	72.2%	6.3%
9西病棟	14	5	3	1			23	82.6%	4.3%
9東病棟	25	14	9	1			49	79.6%	2.0%
産科病棟	52	12	9	4		1	77	83.1%	5.2%
小児病棟	37	9	17	1			64	71.9%	1.6%
総計	327	194	114	12	2	5	649		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問23) 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 (利用無除く)	上位2項目	下位2項目
5西病棟	11	17	14	2	1		45	62.2%	6.7%
5東病棟	16	28	23	10	2		79	55.7%	15.2%
6西病棟	10	15	7	4			36	69.4%	11.1%
6東病棟	11	11	6	1		2	29	<b>75.9%</b>	3.4%
7西病棟	20	17	10	3	1		51	72.5%	7.8%
7東病棟	27	27	23	3	2	1	82	65.9%	6.1%
8西病棟	16	16	9	4			45	71.1%	8.9%
8東病棟	21	19	24	9	3	2	76	52.6%	15.8%
9西病棟	11	6	5	1			23	<b>73.9%</b>	4.3%
9東病棟	12	17	16	5			50	58.0%	10.0%
産科病棟	33	17	23	5	1		79	63.3%	7.6%
小児病棟	28	13	12	1	1	8	55	<b>74.5%</b>	3.6%
総計	216	203	172	48	11	13	650		

※上位2項目1番目～3番目までを太字で表示

(問24) 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	9	6			13	24	<b>75.0%</b>	0.0%
5東病棟	11	17	13	2			24	43	65.1%
6西病棟	6	4	8				11	18	55.6%
6東病棟	6	8	7			6	21	66.7%	0.0%
7西病棟	15	9	6	1			16	31	<b>77.4%</b>
7東病棟	15	14	12				31	41	70.7%
8西病棟	2	7	1	1			20	11	<b>81.8%</b>
8東病棟	9	12	19	2			20	42	50.0%
9西病棟	7	5	4			4	16	<b>75.0%</b>	0.0%
9東病棟	9	11	8			17	28	71.4%	0.0%
産科病棟	26	21	20	1			11	68	69.1%
小児病棟	18	15	11	3	1		16	48	68.8%
総計	133	132	115	10	1	189	391		

※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5年度

松戸市立総合医療センター

# 御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント	
5東	10代	男	こちらにお世話になっているため、救急搬送もお願いすることができ、大変助かりました。これからもよろしく願いいたします。ありがとうございました。	
	20代	女	初めての入院で全てが不安でしたが皆さんが優しく話しかけて下さって快適で楽しい入院生活が送れました。ありがとうございました。	
	40代	男	手厚く見ていただきありがとうございました	
	50代	男	この度は、入院、手術とお世話になりました。松戸に来て一年弱で大病でとても精神的に不安定でしたが、先生やスタッフの皆様のお力でやりすごせました。ありがとうございました。	
		女	1週間でしたが、大変お世話になりました。人生初の入院でしたがオペは怖かったです、とても心に寄り添った対応をして下さり快適でした。今回自分が感じた患者に寄り添ってくれた感じ、スタッフさんの話し方、目線、声のトーン、嫌がらずにやってくれることはこれからの自分の仕事（介護職）に活かそうと思いました。 Q21（病室の環境）：窓際で気分が大分良かったです。 皆さん、とても親切で、感謝します。本当に、お世話になりました。	
	60代	男	短期間の入院でしたが、とても満足しました 全てにおいて大変ていねいに対応して下さいました。ありがとうございました。	
		女	いろいろ思うことはありますが、若い看護師さん達がとても親切に優しく接してくれてとても心休まりました。	
	70代	女	とてもよくして下さいました。ありがとうございました。	
	80代	男	6F、5F東病棟看護師は家庭的で優しく対応して下さいしてくれます。ありがとうございました。 入院室は静かで、とても感じの良い病院だと思います。ありがとうございました。	
		女	2回目の入院ですが、何時も皆さま親切で明るく気持ちのいい入院生活でした。ありがとうございました。	
	90代以上	男	病院の皆様へ 2泊3日楽しい病院生活ができて、たくさんの看護師さんにお会いできました。皆さん親切でいい人ばかりでした。的確に仕事をしてもらいまして心から感謝申し上げます。	
			大変お世話になりました。ありがとうございました。皆様大変素晴らしい看護師さんだったのです。	
	5西	20代	女	色々ありがとうございました！
		40代	女	エホバの証人で無輸血治療を望みましたが偏見なく丁寧に接して頂きありがとうございました。痛みや不安な時優しく寄り添ってくれる看護師さんがたくさんいて有り難かったです。理学療法士さんも支えて下さり、思ったより回復して退院することができました。本当にありがとうございました。皆様もお体大切にしてください。「受けるより与える方が幸福です」好きな聖書の言葉ですが、実践していらっしゃる素晴らしいスタッフがいる病院だと思います。
50代		男	とても親切に対応して下さい満足しております。	
60代		女	親類に同じ病状の人がいるので是非当院を薦めたいと思います	
5西	60代	女	長い間お世話になり、本当にありがとうございました。	
	70代	男	痛み、しびれがなくなり満足しています	

# 御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント
5西	70代	男	特に外来患者に渡してくださった看護師さんには親切にして頂きました。ありがとうございます。
		女	担当医の先生はじめ、スタッフの皆様にも色々とお世話になりありがとうございました。御礼申し上げます。今後まだまだ通院でお世話になる事と思いますがよろしく願いいたします。
	80代	男	新しい医療センターなのでとても清潔で、特に高台なので病棟から早朝の天気の良い日は富士山が見える。入院中は癒されました。
		女	ほぼ一か月大変お世話になりました。主治医、看護師、リハビリご暗闘の方、皆様より安心感を与えてくださる治療をしていただき感謝しております。
			我々患者のために一生懸命働いている姿に感動した。 気持ち良くしていただき、ありがとうございます。
	6東	30代	女
40代		女	スタッフ皆さまお世話になりました。ありがとうございました！
50代		女	とてもお世話になりました。ありがとうございました。
			入院当初は心細く、不安いっぱいでしたが、先生方や看護師さん、その他皆さんが気持ちよく丁寧に接して頂き、安心して過ごすことができました。本当にお世話になり、ありがとうございました。
60代		女	看護師さん達のやさしい言葉かけ、配慮に入院での不安が少なくなったように思います。ありがとうございました。
70代		女	スタッフ皆様の心遣いに感謝致しております。又、お食事も大変美味しかったです。
80代	男	・総合評価：病状による ・Q18（入退院支援センターの説明）：息子が付き添って入院手続きを一切やってくれたが、大変良く説明と院内ルールを示してくれたと言っていた	
6西	30代	女	親切で丁寧な看護、ありがとうございました
	60代	女	外来で伺った時より全てのスタッフの方達の対応が丁寧で入院・手術も皆様激務にも関わらず明るく丁寧に接して下さいました。看護師さん達も和やかで仲良くお仕事されていて一番のお薬になりました。お借りしました洗面器まできちんと片付けて下さり感心する事ばかりでした。お食事も美味しかったです。スタッフの皆様ありがとうございました。
			他院からの紹介で手術・入院しました。とても良い環境でスムーズに回復できて、医師・看護師・他スタッフの皆様には大変感謝しています。ありがとうございます。
80代	男	担当医、看護師に丁寧にいただき入院前には手術に対し不安がありましたが、親身に対応していただき安心して手術に対応、良い結果が得れました。家族共感謝し皆様にお礼申し上げます。	
6西	80代	女	私にとってみなさん良くしてくれて本当に有難く思いました。先生もとても良かったです。

# 御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント
7東	10代	女	約2週間という長い期間お世話になりました。体調面だけでなく、心の面でもケアして下さったり、看護師さんが気さくにお声掛けをしていただいたりして、1人でもさみしくなかつたし、お話しする少しの時間も楽しかったです！
			辛い時サポートしてくださりありがとうございました。おかげ様で元気に退院できそうです。
	20代	女	術後はしんどいことばかりでしたが、自分なりに頑張れたのは様々な場面でサポートしてくださったみなさんのおかげです。忙しいにもかかわらずたくさん対応して頂き本当にありがとうございました。
	30代	男	想像以上に食事がおいしかったです。初めての入院でしたが快適に過ごせました。ありがとうございました。
		女	数日間お世話になりました。いつも先生方、スタッフの方には丁寧な診察をしていただき、外来通院しております。入院中も安心して治療を受けることができました。手術前はドキドキして緊張しておりましたが、看護師さんとの会話で気持ちが落ち着きました。先生方の声掛けも安心できました。ありがとうございました。
	40代	女	病院もきれいで、ドクターはとても熱心でまじめ、親切。看護師さんは天使のよう。良い病院だと思います。
			消化器内科のY先生は説明がとても分かりやすくていねいでありがたかったです。ナースの方々もやさしく安心できる入院生活でした。ありがとうございました。
			入院している間、病棟にいるすべての人が優しく親身に接して下さって本当に感謝しています。ありがとうございました。
	50代	男	日曜、夜間の対応ありがとうございました。感謝しています。
			お世話になりました
			難しい世の中で大変だと思いますが、地域No1の医療機関になってもらいたいです。
	60代	男	初めての入院で不安もありましたが無事に回復して退院まで待ちました。ありがとうございます。
	70代	男	1Fロビーで迷った老婦人にすぐに係員がかけより説明していました。5回見ました。とても上手で感心しました。
			2度目の入院でお世話になりました。ドクター、ナース共キビキビとしてとても安心感がありました。病院と患者との相性があるのでしょうか、とても満足です。有難うございました。
同じ病室でTVをみている時、笑ったり、そうだ、そうだと言ったりするとき、向かいの人にどなりこまれた時があった。事情をナースに話して、すぐ病室を変えてもらった。(神経過敏な患者がいること)を前提に、病院生活を送らねばと感じた次第です。ありがとうございました。			
女		DR、看護師さん達の言葉がわかり易く有難かったです。 私にとっては松戸市立総合医療センターしかありません。ずっと松戸市立総合医療センターにお世話になります。これから一生お世話になります。 皆さんとても忙しい中、適切に対応していただきありがとうございました。安心して帰宅できます。	

# 御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント	
7東	70代	女	本当にお世話になりありがとうございました。松戸にこんなすばらしい病院があるの知りませんでした。	
	80代	男	看護師さんが他の患者さんに声を掛けているのを聞いていると優しさや思いやりで満ちていて嬉しく思いました。もちろん小生に対しても同様ですが、ご苦勞も多かろうと思いますが、ご自身の健康に留意しつつ大役を担っていただきますように。	
		女	お世話になった先生はじめスタッフの皆様、すばらしい方々でした。感謝あるのみです。お世話になりました。	
7西	20代	男	大変お世話になりました。おかげ様で改善を感じることができるようになりました。ありがとうございます！ お世話になりました。ありがとうございました。	
		女	大変お世話になりました。とても親切にいただきました。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した。	
	30代	男	初めての入院で戸惑いもありましたが、親切に対応していただき安心して過ごすことができました。心より感謝申し上げます。有難うございました。	
		女	1週間お世話になりました。声掛けをして下さったり、気にかけていただきとても助かりました。 楽しく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。	
	40代	女	去年、他の件で家族が、こちらの紹介状をもらった際、直通の電話が2、3日混み合い、つながらないことがあったのですが、こちらは急を要さないものなので大丈夫でした！！今回は町の医者から直接ファックスで送ってもらい、早いうちに治療をということで、1時間後にはこちらですぐ検査、入院治療が受けられ、ベストな環境で過ごさせて頂いたこと大変感謝しております。ありがとうございました！スタッフの方々、皆さんの心身ともどもに丁寧寄り添って下さっており、ほんとプロ集団！という感じで惚れ惚れしました。人に寄り添う、人の力というものは本当に機械だけでは得られないすごいパワーなんだなあ、と改めて感じました。7F病棟スタッフさんへ 問8（診療）：お医者さんも看護師さんも私の質問に対し、いつもの確に分かりやすく伝えて下さり、とても安心して過ごすことができました。それは、今までも自分の子供の件で診察して頂いたときも毎回思います。どの科に行ってもです！ 問20（清掃職員）：いつも病室の洗面所、トイレがキレイで、感動しました！ 問21（病室の環境）：とてもありがたいことに快適にすごさせてもらいました！ホテルのようでした♡	
			50代	男
	7西	50代	男	先生、看護師他皆様のおかげで、気持ちよく治療、入院生活ができました。本当にありがとうございました。医療を取り巻く環境は引き続き厳しいですが、皆様のご支援に感謝しつつ応援して参ります。
		60代	男	病棟環境・設備は素晴らしく、スタッフの皆さんも親しみやすく安心して快適な入院生活を過ごせました。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
7西	60代	女	とても良い病院だと思っています。スタッフの皆さんも優しくやる気があるように見えます！DR、カウンセリングの人？に救われた気分です。 Q18（入退院支援センターの説明）：入院当日、相談にのってくれて満足してる
	70代	男	学生の〇〇さんは心あたたまる対応でやさしかった。筋力体力向上体操をイラスト付きで説明して、実際に運動して説明してくれたので大変わかりやすく、楽しかったです。ありがとうございました。
		女	大変お世話になりました。亡くなった両親もかつてお世話になった病院です。ますますの地域医療への貢献をお願い致します。
8東	30代	男	5年前に直腸がんで命を助けていただきました。その後検診でお世話になり命を長らえています。感謝しかありません。病院の建物に手を合わせています。マスクを取りに行ってきた看護師さんありがとうございました。
	40代	男	お世話になりました。ありがとうございました。
	50代	女	医師がとても患者に寄り添った対応で終始安心できた。看護師さんもとても親身だった。まだ長い付き合いとなりそうですので、これからもよろしく願いいたします。
			腫瘍内科でフォローしている妹を今回救急外来からの入院ということで外科の医師(K Dr,YDr)が主治医のように親身になって対応して下さい感謝です。
	60代	女	医師、看護師ともに信頼できる素晴らしい方々でした。大変お世話になりました。ありがとうございました。
			私は入院退院のくりかえしでしたが、先生や看護師様みなさま方に大変良くしていただきありがたいです。ありがとうございます！
			とても満足のいく対応でした。ありがとうございました。
			短い入院生活でしたがありがとうございました。お世話になりました。
	70代	男	ありがとうございました。
			身の回りが何もできないのにお世話して頂き有難う御座いました
三郷から来ました。皆さんありがとう 皆様に感謝と御礼を申し上げます。			
女		先生(医師)、看護師さん、その他スタッフの方、皆さん親切で気持ちよく細やかな対応をしていただき、不安と体の自由がきかない時、ありがたく感謝です。設備が新しくきれいなので快適でした。	
		とても楽しかったです。最初からこちらに来ていればよかった	
		自分自身の言いたいことが素直に言えます。	
80代	男	都内に出なくても千葉にいいところがある。T医師、リハK先生、清掃の方とても良かったです。	
		そけいヘルニアの診察、手術まで早くやってくれました 生きて退院出来て良かった	
	女	救急搬送を受け入れて頂いた事に感謝致します。痛みとの闘いは医師や看護師だけが頼りなので… 心配事など聞いてくれた看護師にはありがたかった。食事は楽しみだった。 初めての入院でしたがすべて素晴らしい病院でした。	

# 御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント	
8東	90代以上	女	親切に対応して下さり、病気も治して頂きありがとうございました。	
8西	60代	女	大変お世話になりました。とても不安を抱えて入院しましたが、安心して治療を受けることができました。	
	70代	男	先生はじめ、従業員の方々皆様感じが良く安心して受診できました。	
		女	総合医療センターの持ち味を生かした診療体制は素晴らしいと思えました。連携を図った体制は患者に安心感を与え、入院生活を気持ちよくすごさせていただきました。ありがとうございました。	
	80代	女	皆さんとても良い方で親切にして頂きました。ありがとうございました。	
		男	第一線の皆様の行動が素晴らしいと感じております。	
		女	死ぬまでにこんなに多くの人達にお世話になるのかと入院してみてよくわかりました。できればお世話にならないで死にたいなと感じました。一日でも自分で生活できるようにしたいです。	
	9東	10代	男	初めての入院で心配や不安があったけど、4日間安全に過ごせました。ありがとうございました。
		50代	男	入院中、先生、看護師、スタッフの方によくしていただきありがとうございました。
女			皆様が親切で病状について声をかけて下さり、最初は不安でしたが頑張ることが出来ました。院内も清潔感があり快適に過ごせました。ありがとうございました。皆様くれぐれもご自愛下さいませ。	
女	大変お世話になりありがとうございました。 先生や看護師さん達はここまでしていただかなくてもいいのに…と思う程どの科に行っても丁寧で、やさしくてありがとうございました。まだお世話になりますのでよろしくお願い致します。			
60代	男	きれいで皆さんとても親切で入院してても安心です。有難うございました。		
9東	60代	女	先生も看護師さんもみんな親切でやさしかったです。皆さんには感謝しています。お世話になりました。ありがとうございました。	
	70代	女	皆様(お医者様、看護師さん、掃除をする人も、全て携わっている人)全て親切で感じよく嬉しいです。これで早く退院できたのかな	
		女	夜、なかなか眠れない日が多かったですが、逆に夜勤の看護師の方々が忙しく動かれている様子が分かって、仕事とはいえよくやられているな～と感心しましたし、有難うございました。 看護師の皆様にはやさしく対応して頂き感謝しております。松戸市の発展のため、ご尽力、お願いします。	

# 御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント
9東	70代	女	お世話になり、ありがとうございました。看護師さんはよく話を聞いてくれ、明るく対応してくれました。ありがとうございます。
			看護師さんたちが昼夜問わずよく動き回っていることに頭が下がります。ありがとうございます。
			スタッフの皆様ありがとうございました。急にけがをして精神的に大変でしたが、快適に過ごすことができました。明るい気持ちになりました。
			夜半に頼みたいことがありましたが、人手がいなかったので頼みづらかったですが、すぐに気づいていただき、対応して下さったことにお礼を言います。
			看護師さん高齢者にやさしく、忍耐強く、はげましたりほめたり（リハビリ状態）を聞いていて温かく感じました。
			先生をはじめ看護師の皆様大変親切にしてくださいました。まして、院内とても清潔で気持ちよく入院生活を過ごす事が出来ました。ありがとうございました。
80代	男	看護師さんが積極的で感心しております。ありがとうございました。家族からも「優しく笑顔で接していただきありがとうございました」とのことです。	
	女	動けない私のトイレの世話をして頂き本当に有難うございました。看護師さんは皆さん親切でした。	
9西	60代	女	9西スタッフの方皆様、親切で有難かったです。本当にありがとうございました。S先生ありがとうございました。これから先10年間よろしくお願ひします。
	70代	男	40日間入院していましたが、良くしていただき大変有り難かったです。
		女	他病院からの紹介で入院させていただき先生、看護師の皆さん大変お世話様になり有難うございました。感謝致します。 担当して下さった先生、スタッフには感謝です！ありがとうございました
産科	20代	女	初めての出産でとても不安なことばかりでしたが、助産師さんなどいつも優しく声をかけてくださり、よりそってくれたことが本当にうれしく、安心して入院生活を過ごすことができました。いつも笑顔で対応してくださり、私もとても元気をもらいました。本当にありがとうございました！今後ともよろしくお願ひいたします。
			お世話になりました。先生やスタッフの方々にとっても良くしていただきました。子どものかかりつけとしてまた利用させていただきますので、よろしくお願ひいたします。
			長い間お世話になりました！みなさんやさしくて、入院中も不安なく過ごせました。
産科	20代	女	緊急の手術にも、冷静に的確に判断し進めて下さり、安心して手術に挑むことができました。母乳のマッサージ方法や日頃のケアもとても親切でこの病院で出産できてよかったと心から思いました。ありがとうございました。
			救急で搬送されましたが、スタッフの皆さんの対応が易しくとてもありがたかったです。すごく不安な気持ちでしたが、おかげさま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！
			母子共にお世話になりました。ありがとうございました。
30代	女	聞くのが恥ずかしいかなと思うことも嫌な顔1つせず皆さん答えてくださいました。また機会があればその時はよろしくお願ひ致します。	

# 御礼

病棟	年齢	性別	フリーコメント
産科	30代	女	スタッフの方々のケアが素早く、丁寧でとても良かったです。またNsやDrの連携も早く、相談しやすい環境で安心して過ごすことができました。心身ともに安心し、スタッフの方々の暖かさがとても嬉しかったです。ありがとうございました。
			怖くて不安な時も、辛い時も、いつも優しく心に寄り添って、声を掛けて下さいました。どんなに救われたか感謝でいっぱいです。私の人生の中で大切な思い出ができました。本当にありがとうございました。
			出産まで2~3週間しかなかたにもかかわらず、先生も看護師さんも助産師さんもとても親切に対応してくださりました。今まで病院にあまり良いイメージをもてませんでした。こちらのスタッフの皆さんにはとても感謝しています。本当にありがとうございました。
			皆さんとても親切にしてくださいました。
			入院中に自身の誕生日がありましたが、スタッフの皆様と一緒に祝って下さってとても嬉しかったです。ありがとうございました。
			急な入院だったにもかかわらず、先生や看護師の皆様が、親切・丁寧にご対応くださいました。心配な点なども質問しやすかったです。ありがとうございました。
			親切に対応していただき、心強く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。
			お医者様、看護師、助産師さんの対応が丁寧で良かったです。今回、緊急入院でしたが、出産時も安心して入院できそうです。
			ありがとうございました！
			院内は清潔
分からないことは丁寧に説明してくださったり、搾乳のケアなどにかく丁寧でありがたかった。不安だったことも寄り添って話を聞いてくれて安心して過ごすことができました。			
40代	女	本当にありがとうございました。お礼しかお伝えできませんでした。	
小児	0-9歳	男	今回は早めに入院し（個人的には早くもなんともないのではと思いますが）、早期に治療し早期に回復が見られ、大変有り難いです。とても頼りにしている病院です。今後ともよろしくお願いいたします。
			急な入院で不安でしたが、皆様の対応がすばらしく安心して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。
			お世話になりありがとうございました。
			忙しい中いつも優しく接していただきありがとうございました。とても不安な気持ちでいっぱいでしたが、先生方、看護師の方々、保育士の先生方、その他スタッフさん達がいつも声をかけてくださり、息子も笑顔ですごせました。これからも宜しくお願いします。
			泣く息子に優しく対応してくださりありがとうございました。そしてすみませんでした。
先生方も看護師さん達も皆さんとても優しく接してくださり不安な入院期間もリラックスして過ごせました。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
小児	0-9歳	男	医師や看護師さん、全てのスタッフの方達が親身に優しく接してくれて快適に安心して過ごせました。お手洗い場が近く、プレイルームやシャワー室も充実しており、施設も良かったです。短い間でしたが大変お世話になりました。ありがとうございました。
			初めての手術でしたが、先生も看護師さんもスタッフも皆さん優しく安心してお願いすることができました。
			親切にご対応いただきありがとうございました
		女	誕生日に入院してしまいました。先生方が子どもに「誕生日おめでとう！」と喜んでくださり、嬉しかったです。ありがとうございました。
			金曜日耳の後ろが痛い痛い言うので耳鼻科に行き、マスクでこすれて痛いのではないかといわれ、その夜熱出て次の日小児科に連れていき、風邪かリンパ節炎と言われ、次の日薬は効かず熱も下がらずずっと首は曲がったままでぐったり。どうしてもかわいそうでこちらに連れてきて先生に見て頂きました。腫れがなかったのですが、ちゃんと触っていただいたおかげで悪化することなく入院をさせて頂けることになりました。あのまま薬が効かず、家で辛いままだったら…と思うと怖くなります。ちゃんとした判断、そしてたくさん検査をして頂きありがとうございます。そして、看護師さんは皆優しく以前にいらしゃった優しい方もいて安心して入院することができました（Fさん）。松戸には良い病院があり、松戸に住んでいてよかったと心から思いました。本当に本当にありがとうございました。
			困った時にもすぐ対応して下さり、大変助かりました。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した。
			なかなかじっとできない年頃だったのですが歩いたりしてると声をかけてくれたり助かりました。ありがとうございました。
			0歳児の手術ということで、麻酔のことなど不安でいっぱいでしたが、先生が最後までお話を聞いて手術の日程を変更してくださったり、麻酔科の先生もこちらの心配をくみとってくださり、不安が解消されました。中々症例のない小指の骨折でしたが、娘の指に傷が残らないよう手術してくださり、ありがとうございました。これからもどうぞよろしく願いいたします。
	おもちゃがたくさんあって、飽きずに3日いれた		
	皆様とても優しく対応してくださり、親子で安心して入院生活をおくることができました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。		
	子ども2人形成外科にお世話になりました。不安を解消していただきありがとうございました。		
	10代	男	夜間、緊急に受け付けてくださり、ありがとうございました。
		女	短い間でしたが、丁寧に対応して頂き申し訳ないくらいでした。ありがとうございました。

## 施設

病棟	年齢	性別	フリーコメント
5東	40代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デイルームの自販機や1・2Fの自販機等のキャッシュレス化導入を進めてもらいたい。飲みたいものが小銭しか使えなかったり、新500円硬貨にも対応してほしい。</li> <li>・ポットが使えないのは理由があつてのことは承知ですが、患者の状況に合わせてもらえるとう有難いです。</li> <li>・ドトールのメニューが少ないので(通常の店舗より)試験的に増やしたりできるのかご検討下さい。</li> </ul>
	60代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寝れない時、ここで過ごしても良いというスペースがあれば。 ・ベッドがやや狭い。体が少し沈みすぎ。欲を言えばだ弾発があると良い。</li> </ul>
	70代	男	設備は充実している一方で患者が接する装備（Wi-Fi、体重計、テレビ／冷蔵庫の設定や計測は後期高齢者には酷なものがある。一番酷いものはWi-Fi設定で、患者のリストバンドからカルテNo.を読み取らせる必要があること。高齢者や障害者には絶対無理である！検証は少数の健康な人がやってもその深刻さが理解できない。性別、後期高齢者を含めた年代、障害のある人を含めた人達でやってもらいたい。
	70代	男	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病室内でのスマホ通話の禁止を！（4人部屋で4人が使うとうるさい ・シャワー室での髪の毛の残が多数ある時もあり、気持ち悪い ・お湯入り供給（飲料用）を有料でも良いのでお願いしたい。</li> </ul>
	80代	男	公衆電話が少なくて不便です
5西	60代	女	Q21（病室の環境）：ちょっと室温が高いとかな？
	80代	男	特に寝ている時少し寒いと感じた
		女	駐車場が高い値段と思う
6東	40代	女	Wi-Fiがすぐ切れて困る。
	60代	女	シャワー使用時、前の方が使用した後が未清掃のことがありました。すぐ対応していただけたのですが、予約時間に使用できるように確認していただけると助かります。
6西	40代	女	Wi-Fiは1日に2～3度つながりにくい状況になると、制限利用時間があるのが難点です。
			部屋（個室）の温度が変えられると良い
7東	80代	男	4人病棟では、冷蔵庫上に夜間はスポットライトが欲しい。点滴のバッテリー充電は、有線ではなく、無線のものが欲しい。
	30代	男	問20（清掃職員）：床の清掃、食事中は避けてほしかった
			受診案内表の時間や内容が実際と違っていたのでその点だけ気になりました。
	40代	女	夜中もナースステーションからアラーム音がひっきりなしに聞こえてよく眠れなかった。ドアを閉めたい。
			7東病棟の東側の個室部屋、景色も良く日当たりも良かったのですが、日当たりが良すぎて冬なのに大量の汗をかきました。冬でも冷房設定を部屋ごとにできれば嬉しいです。それ以外は快適でした。
60代	女	隣のベッドの方がさわがしく、ゆっくりと寝られなかった	
		ベッド周りのカーテンですが、血がついているのが気になりました	
70代	男	ストーマ用便器が少ない	

## 施設

病棟	年齢	性別	フリーコメント
7東	70代	男	病室の出入り口の近くのベッドは夜になると消灯してもローカの明かりが床に反射して出入口のそばのカーテンにあたり明るくて寝れない。改善してほしい。又は出入口のドアを必ず閉めることでもOKです。
			ベッドカバーだけは3~4日で交換してほしい
	80代	女	同室の1人の人が割と長くドライヤーを掛けるので音がやむとホッとします
7西	20代	男	テレビと冷蔵庫は無料にして欲しいと思います。
	40代	女	シャワー室の利用をもう少し順番などがわかりやすくなるといいなと思いました。
	60代	男	暑い。乾燥していて声がかすれる。
			デイルームを活用した。難聴対策をお願いしたい
70代	男	Q21（病室の環境）：エアコンの暖房不良	
8東	50代	女	洗面台のお手拭きペーパーが取り出しづらかった。何枚も取れてしまったり固くてなかなか出せなかったりと…。
	60代	男	病室のテレビや電球の付け方などがややわからなかった
	70代	男	安眠妨害の対応の問題。カーテンの交換週毎に行っている。
			温湿度管理につきまして特に湿度が低く、乾燥肌あれと就寝中の湯気が辛かったので配慮頂けましたら快適に過ごせると思います。
80代	男	洗面所の湯の温度はやや低い。もう少し熱くしてほしい。 Q21（病室の環境）：騒音対策してほしい	
8西	40代	男	Wi-Fiが3hごとに切れるのは不便
		女	Free Wi-Fiが入院病棟にあると便利だと思います。
	50代	男	シャワーは毎日入りたい
		女	Wi-Fiがつながりにくく、ほぼ使えなかった
	80代	男	トイレ、洗面台、部屋が清潔である。
		女	病室が想像していたより寒かった。レッグウォーマーがなかったら寝られなかった。今回は寒さ対策をしてきたので安眠できた。 Q21（病室の環境）：4人部屋は「ふつう」、個室は「とても満足」
9東	20代	女	Wi-Fiがつながりにくかったので改善してほしいです
	50代	男	病室にWi-Fiの電波が届かない
	60代	男	トイレトペーパーホルダーの位置をもう少し前方に。体に近いペーパーが引き出しにくいから。
	70代	女	問22（プライバシー）：カーテン一枚で隣の気配を感じてしまう。部屋の仕切りのカーテンでは仕方がないのか
	80代	女	部屋にトイレがあるのは助かるが、水を流す音が気になる。
産科	20代	女	消化器内科のY先生は説明がとても分かりやすくていねいでありがたかったです。ナースの方々もやさしく安心できる入院生活でした。ありがとうございました。
	30代	女	Q21（病室の環境）：暑い
			産科は暑くて脱水になりそうです。自販機も夜は使えないので不便でした。給水・茶器など導入したら良いと思います。1日2L買うのは高いです。
40代	女	空調設備がもう少し細かくいじれると、病棟が快適に過ごせると思いました。	

## 施設

病棟	年齢	性別	フリーコメント
産科	40代	女	TV台につけてあるフックにコートをはっかけていたら接着部分をはがれて落ちてしまったので、もう少し重量に耐えられるフックか別の場所に荷物をかけられる所があると有難いです。
小児	0-9歳	男	病棟内の乾燥機が乾きにくくて不便だった。洗剤やシャンプー、ボディーソープが置いてあるといいなと思う。
		女	シャワーの際、水圧が苦手な子どもがいるのでミストやシャワーの切替ができるヘッドだったら赤ちゃんや術後の子どももより過ごしやすかったです。
	10代	男	付添用の休めるスペースがない事を事前に知らなかったのが困った。
	10代	男	病室内（ベッドまわり）に時計があると嬉しい

## 診療面（接遇）

病棟	年齢	性別	フリーコメント
5東	70代	男	・ナースコールで呼んで検温などしても、なかなか取りに来ない時があり、忙しいのは分かるが速やかな対応を！ ・酸素マスクの吸入口のキャップが外されたままになっているが、使用後のチェック体制をきちんとすべきでは？
		女	公務員だからか態度がちょっと不満。やはりもう少し患者の立場も理解するべきだと思う！—市民としてこれからを期待する。 不安を抱いてしまう看護師さんがいらっしまったので気付いた点として記入させていただきました。その方はT看護師さんという方です。物もよく落とすので不衛生でないかと思ったり、点滴の患者を間違えそうだったり、点滴後の処置が適当だったりして、大きなミスにつながらないかとても怖くなりました。ちょっと気にかけて頂けたらと思います。
5西	50代	女	科毎の紹介状の必要が無くなると助かります。他の臓器も見たい時、関わりのある時に主治医に言っても「他の病院で診てもらって」と言われるので不安がある時があります。
6東	30代	女	T Drの下についていた男性2名（研修医？）がとくにあいさつや名前を言わず。先生の話は聞くが、患者へは目を向けていない様子。実験台だったのかと少し嫌な気持ちになった。軽い検査だったのだろうか？
	40代	女	わたしはアルコールがダメなので入院のときに看護師さんに言っていたはずですが、アルコールつかわれて、かゆみがでました。自分から言えないのもありますので。
	80代	男	Q16（栄養士の説明）：1度では覚えきれない
6西	30代	女	窓側の部屋でうれしかったのですが、午後すごく暑くて看護師に伝えたが最初の人は何も対応してくれず、夜担当の人に伝えたら水枕を渡してくれて少しましになりました。その時熱が出て大変でした。
	60代	女	問4, 5, 6（診療/看護師）, 11（接遇/看護師）は看護師さんによって違いがある（満足の人がいれば、やや不満の人もあるため普通とした）。
	70代	女	Q21（病室の環境）：室内の設備についての説明が不十分と感じた
7東	30代	男	同室の方が退院された後、掃除をされていた職員さんが会話をしながら作業されましたが、声が大きく迷惑でした。声をかけるか悩みましたが、最初から気づくべき。
	40代	女	看護師の対応が人によって差があり、素敵な看護師さんが多いのに数名のせいで勿体ないと思った。
			1人だけ看護師さんで何も言わずに点滴の針を刺す方がいてびっくりしました。1回目長めにぐりぐりしてて出来なくて何も言わずに抜いて2回目もいきなり刺してきて。一言欲しかったです。初日対応してくれた方でした。
	60代	男	看護師さん、夜間大変ですね。人手を増やせたらいいですね。
集団部屋の他患者へのルール適用（消灯時間、ラジオ、騒音など）に関し看護師の対応にばらつきがあり、全体的に甘い対応と言わざるを得ない。			
70代	男	寝る時の向きが右側が良かった。年配の看護師が愛想がない。話も聞きづらい。若い人はいいですね。	

## 診療面（接遇）

病棟	年齢	性別	フリーコメント
7東	70代	女	Q11（接遇/看護師）：①尿・便の用紙を届けて下さるとのことでしたが、届かずメモをしていました。退院前日の16時に届けて頂き記入しました。②入院時、入退院センターとの連絡不足で検査室への入室が30分遅れ15L飲用するのに大変でした。病棟入室後の説明も簡単で、急いでおられた様子でした。設備の説明も後からの入院の方にはしっかりされていた事が私には頂けませんでした。
7西	40代	女	あと病室が移動するのは仕方ないと思うんですが、いきなりすぎて…。せめて点滴開始前とかにしてほしかったです。
	70代	男	問24（HP）：土日の面会時間がパンフと看護師から手渡されたメモに相違あり。当日手渡されたパンフもHPと同じだった。コメントがあったかもしれないが、入院時はバタバタしているのですぐ忘れる
8東	40代	女	・同室でオムツ交換は仕方ないが、オムツ交換の際に「うんちいっぱい出たね」「おしっこいっぱい」と大きな声で介護されている方がいた。私も不快だが交換されている方の自尊心が傷つくと思う。聞いていて嫌な思いがあった。せめて小声で言ってほしい。 ・ベッドから車椅子に移乗する際に「爪でひっかかないで！！私も好きでやらない。仕事だから！！」と大声で言うのもどうかと思います。声掛けもう一度学習したら良いんじゃないですか？
	50代	女	Q6（診療/看護対応）：忙しくて対応しきれしていない
	60代	男	夜のスタッフが少ない。トイレが間に合わない事が有り！
	70代	男	患者の気持ちになっていない。どちらが患者か看護師かわからない。(1/24夜勤担当)
			問19（退院時の説明）：部屋を退出するタイミングがわかりづらい
	80代	女	看護師の人数が足りないと感じました
			治療中でも一定期間経過すると再入院前提の退院・転院を薦められる。患者や家族にとって辛い思いをすることになります。
Q11（接遇/看護師）：人による 足が悪いので夜のトイレに1人で行くのは少々心細い。お風呂に入らないせいかおなか（おへそまわり）のあたりが真っ赤になり薬をもらった。たいした病気ではないので居づらかった（いごこち悪し）。			
9東	50代	女	休日の看護師さん達の手数が少なくお気の毒に感じました。大部屋の他の人も「今日は押しても忙しいからすぐ来てもらえないわよ」と患者同士で何かお手伝いしている声が聞こえました。
	60代	女	最初から専門病棟ではない9階に入院したことが不満です。9東病棟には他の科の患者がいて、同じ痛み、悩みを共有する患者が少なかった。ベッドがいっぱいだからとの理由でしたが、ベッド数に応じた入院・手術にしてほしいです。疎外感や孤独感を感じました。やはり専門病棟でのケアをしてほしい。スタッフもいろいろな科の人達で専門（整形外科）のことがわかる人が少なかった。リハビリが土・日・祝日と連休でなかったので、せめて土日のどちらかはしてほしいです。土日は病院スタッフが少なく対応してもらうのに時間がかかりました。9階は離れ小島で寄せ集め病棟です。
			看護師の皆様一人ひとりの負担が多いと感じました。
	70代	女	問18（入退院支援センターの説明）：ケガで急に入院して説明受けていない
80代	女	入院して病室に入ってから何の対応もなく病室でぼうっとしている時間が…	

## 診療面（接遇）

病棟	年齢	性別	フリーコメント
9西	70代	女	部屋へ入る時は「院長の x x です」と名乗った方が良いと思います。誰もが顔を知っている訳ではありません
産科	30代	女	Q8（診療/感染対策）：1人だけ素手で赤ちゃんの口に指を入れて不愉快でした。
			帝王切開の手術中、世間話のようなことをずっと話していて気が散った。とにかく不安だったから逆に良かったかもしれないが、良く思わない人もいるだろうなあ…と思いました。
			搾乳機について、おすすめいただく理由もわかりますが毎日何人もの方から声がかかり、断ってもまた続けるのが少し嫌だった。
小児	0-9歳	男	過去に小児科受診時に、1名だけ残念な対応をされたことがあるが、基本的に親切な人が多く、良い病院で、近場にあり、大変有難い。ただ、こちらの病院だけでなくどこでもそうだが、体調が悪く、悪化の見通ししかない場合でも、様子を見ましょう、と先延ばしになり、結局そのすぐ後に入院、ということが度々有るので、そのあたり難しさはあるかと思いますが、もう少し柔軟に対応いただけると有難いと思うときはあります。一睡もできずにただ子供が弱っていくのを何日も見ているのは親子ともども非常に消耗します。

## 待ち時間

病棟	年齢	性別	フリーコメント
5東	80代	男	予約診療であるのに待ち時間が長い
5西	70代	男	予約11時で診察は12時30分からになりました。1時間30分待ちはどうでしょう？
6西	50代	男	忙しいのを理解しつつも、一点だけ意見するとすれば、治療などの時間が決まっているものは、できるだけ予定の時刻にしてもらえると患者としてありがたいです。

## 交通

病棟	年齢	性別	フリーコメント
6西	60代	女	松戸駅からここ医療センターまでの交通がとても不便。バスの本数も少ない。
8西	80代	男	松戸駅東口発で9時の予約には間に合うバスはありますが、9時30分予約と10時予約に合うバスが無いので交渉してほしい（免許証返納者）
9西	70代	女	巡回バスが少なく、場所が松戸なのに山の中にいるみたいで不便です。最寄りの駅がないのが残念です

## その他

病棟	年齢	性別	フリーコメント
5東	40代	男	以前取材された「物流Z」の動画を紹介できると在庫管理に安心できるようになるのでは？
	70代	男	廊下での話声がうるさくて気になった（昼夜）
	80代	男	先生方の異動が多すぎると思う。先生は技量アップが目的でしょうが、地域医療の担い手であって欲しいものです。
5西	30代	女	Q18（入退院支援センターの説明）：意識不明でICU搬送の為不明
	50代	女	Q22（プライバシー）：【入浴中】にしていたのに確認せず、シャワー室を開ける！
6東	50代	男	上記質問に対し、強く薦めたいと記載をしたが、だれでもどんなときでも利用できる病院なのか、おそらくかかりつけ医や地域の医療機関との扱いと違うのかなと、だれでも利用可なのであれば強くすすめたい病院だと思っています。
	80代	女	誰でも簡単に診察してくれたらうれしい。今は紹介状なしでは受診できないのが心配です
6西	30代	女	Q21（病室の環境）：同室の方がうるさかったくらいです
	60代	男	病棟など守られない規則はいらない。4人部屋でも他の人に迷惑がなければよしとする（明かり、消灯）
7東	40代	男	医療機関に対して、アンケートのような、丁寧さは、求めている。
	50代	男	今はまだわからない
	60代	男	総合医療センターに直に診察できる科が少ない
	70代	女	正常な病人と同室者がボケていると睡眠不足になり、正常人がおかしくなる
			毎年担当の先生が変わるのはいかがなものか～？せっかく少し慣れてきていたのに変わると信頼が薄れます。新しく来た先生も良い先生ですが、又、来年変わるのかと少し心配になります。
80代	女	診察が受けられない。（他科に診てもらいたい時も受けられない。他の病院の紹介状がないとダメ）	
		問21（病室の環境）：同室の患者がうるさかった。この様な人は個室に入れてほしい。寝られなかったので頭痛がした。	
8東	80代	男	私のようにやや長期の患者は看護師さんの名前は覚えたい。皆さん美男美女で区別がつかない。リストがあれば。
8西	20代	女	病室で携帯電話で通話をしている方がいましたので、寝不足だったのでよく寝ることができませんでした。
	70代	女	他に診て頂きたいところを受け入れてほしいと思いました。
	80代	男	定着率がやや低いと伺ってます。総合的検討が必要ではと思う。
9東	50代	女	感染症防止のための面会制限の用紙は文言が分かりにくい。（自分がいいように解釈していたせいでもあります）入院の3日前に1階の入退院の説明の部屋で「今は厳しくなってます～」くらいで後は読んでおいてくらの感じで入院日は祝日のためバタバタと家族は帰され当日の面会の説明はありませんでした。2行目、1日の回数1回(患者さんが面会できる回数)という部分は「同じ人物は1回」としていました。休日に妹が来て、その後息子が来た際、決まりだからと帰され、別居なので2時間以上かけてきてくれたのに面会できず感染症が流行っているから仕方ないと思いながら事前に念押ししてくれよと思って泣きました。（今だに泣ける）

## その他

病棟	年齢	性別	フリーコメント
9東	70代	女	1日なのでまだわからない
9西	40代	男	Q21（病室の環境）・Q22（プライバシー）：初日、転棟前(5東)にて他の患者が理由のため
産科	30代	女	大部屋で面会している人がいました。
小児	0-9歳	男	0歳児の子供の付き添い入院だったが、親用に簡易ベッドが欲しかった。また0歳児の子を置いて食事を買いに行く、シャワーを浴びるといったことが大変難しく、その間保育士が預かって見てくれるサービスなどがあればよかった。
			Q21（病室の環境）・Q22（プライバシー）：同部屋に他の患者さんがいるかどうかで大きく異なると思う。相部屋の人の様子（騒音）や入院時の体調管理の状況で異なる。
			小児病棟の付き添いの人に食事提供をしてほしい。（食事代は支払うので、付きっきりになる人は食事の階に行くのも大変だと思うので）

## 調査結果 総括 (病棟)

### 1 総合評価と個別項目評価

退院が決まった患者を対象に800枚のアンケートを配付し、女性394枚、男性330枚、合計724枚を回収、回収率は90.5%となる。

今回からQRコードを用いた回答も可能としており、全回答のうち12名がQRコードからの回答であった。

当院を総合的に評価する「当院を親しい人にもすすめたいか」という問では評価上位2項目で前回よりも1.9ポイント満足度が増加した結果となる。

当院を選んだ理由としては、「他院からの紹介」が突出している中、次に「いい医師がいる」「自宅や職場から近い」「高度な医療が受けられる」などの順となっている。

調査結果の「3.個別項目」では、同じく評価上位2項目で比較すると、診療面で、医師の「診察前の名前の確認」「目をみて説明されていたか」「要望に耳を傾けていたか」で前回より上回る結果となるが、看護師に関する項目では、「健康状態の変化への気づき」「ナースコールの対応」「名前の確認」で満足度が減少した結果となる。

接遇面では、医師に関する項目を初め薬剤師、管理栄養士、検査職員、リハビリスタッフ、入退院支援センタースタッフなどで満足度が増加した結果となるが、看護師、MSWなどでは減少する結果となってしまった。

環境面では「病室での環境」「入院中の食事」で前回と比べ改善していた。

全体として前回と比較できる問24のうち15で満足度が上がる結果となった。

### 2 課題

医師、看護師の接遇面では、満足度の増加が図られ一部改善はみられていたが、自由記載では「主治医に付添う研修医が、患者へは目を向けず挨拶もないのに、主治医の話は聞いていたので、実験台にさせられているような気持ちで不安になった」「声掛けなく点滴の針を刺され、失敗し再度刺し直す際も一言もなかった」など多くの意見があることから、今後も引き続き患者に寄り添った取組みの継続が求められる。

「入院中の食事面」では、前回より大きく改善した結果となるが、自由記載で個々が慣れ親しんだ味との違いにより意見をいただいている。

ただ、すべての要望に応えるのは現実的には難しいところがあるため、改善できる要望には対応し引き続き満足度の向上を目指す必要がある。