

川西市立総合医療センター

入院満足度調査のお願い

当医療センターでは、患者様にサービスが行き届いているかを確認するために、毎年満足度アンケート調査を実施させて頂いております。

患者様の貴重なご意見、ご要望が頂ければ幸いです。

ご回答して頂きましたアンケートの回収におきましては、直接看護師に渡して頂くか、又はナースステーションの窓口に回収箱を設置しておりますので、直接投函いただいても結構です。

個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

ご協力のほどよろしくお願い致します。

該当するものにチェックをお願い致します。

ご記入日（ 月 日）

ご記入者

患者様本人 患者様の家族 患者様の知人 その他関係者様

ご記入者の性別

男性 女性

ご記入者の年齢

0～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代

70代 80代 90代以上

ご入院されています病棟を教えてください。

4階東病棟 5階東病棟 6階東病棟 7階東病棟

4階西病棟 5階西病棟 6階西病棟 7階西病棟 8階病棟

下記の示す質問において、該当すると思われる番号のいずれか1つに○をつけて下さい。

	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	利用なし
医師による診療・治療内容に満足いたしましたか？	5	4	3	2	1	0
医師との対話(分かり易く説明し、あなたの話をよく聴いてくれましたか？)	5	4	3	2	1	0
看護師(言葉づかい、応対、身だしなみに満足いたしましたか？)	5	4	3	2	1	0
事務職員(言葉づかい、応対、身だしなみに満足いたしましたか？)	5	4	3	2	1	0
その他のスタッフ職員(言葉づかい、応対、身だしなみに満足いたしましたか？)	5	4	3	2	1	0
痛みや症状を和らげる対応	5	4	3	2	1	0
精神的なケア	5	4	3	2	1	0
プライバシー保護の対応	5	4	3	2	1	0
病室・浴室・トイレなど清潔で利用しやすいですか？	5	4	3	2	1	0
食事内容(味・配膳時間に満足していますか？)	5	4	3	2	1	0
建物や設備	5	4	3	2	1	0
家族への情報提供	5	4	3	2	1	0
入院時の説明・手続き	5	4	3	2	1	0
案内表示や掲示物は見やすく、分りやすいですか？	5	4	3	2	1	0
当医療センターを親しい方にも勧めようと思えますか？	5	4	3	2	1	0

その他ご意見がございましたら、お聞かせ下さい。

ご協力ありがとうございました。

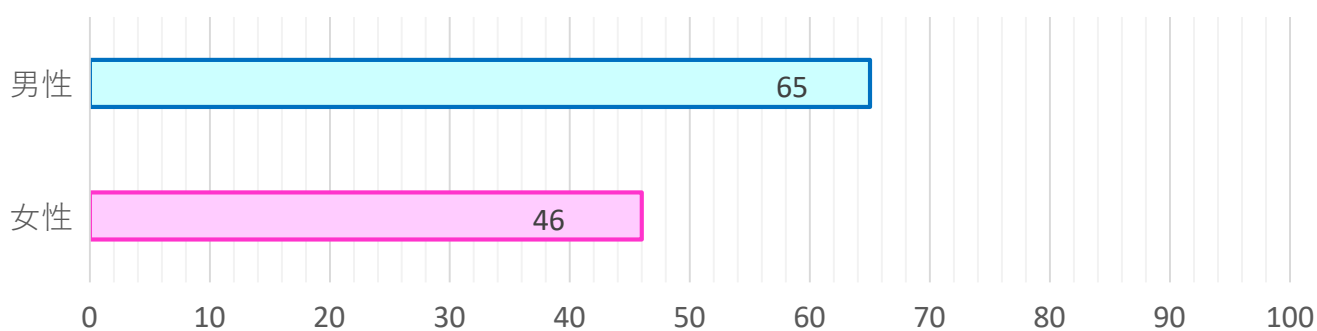
2022年度 入院満足度調査

『調査日時』 2022年12月15日(木) から 2023年1月14日(土)まで

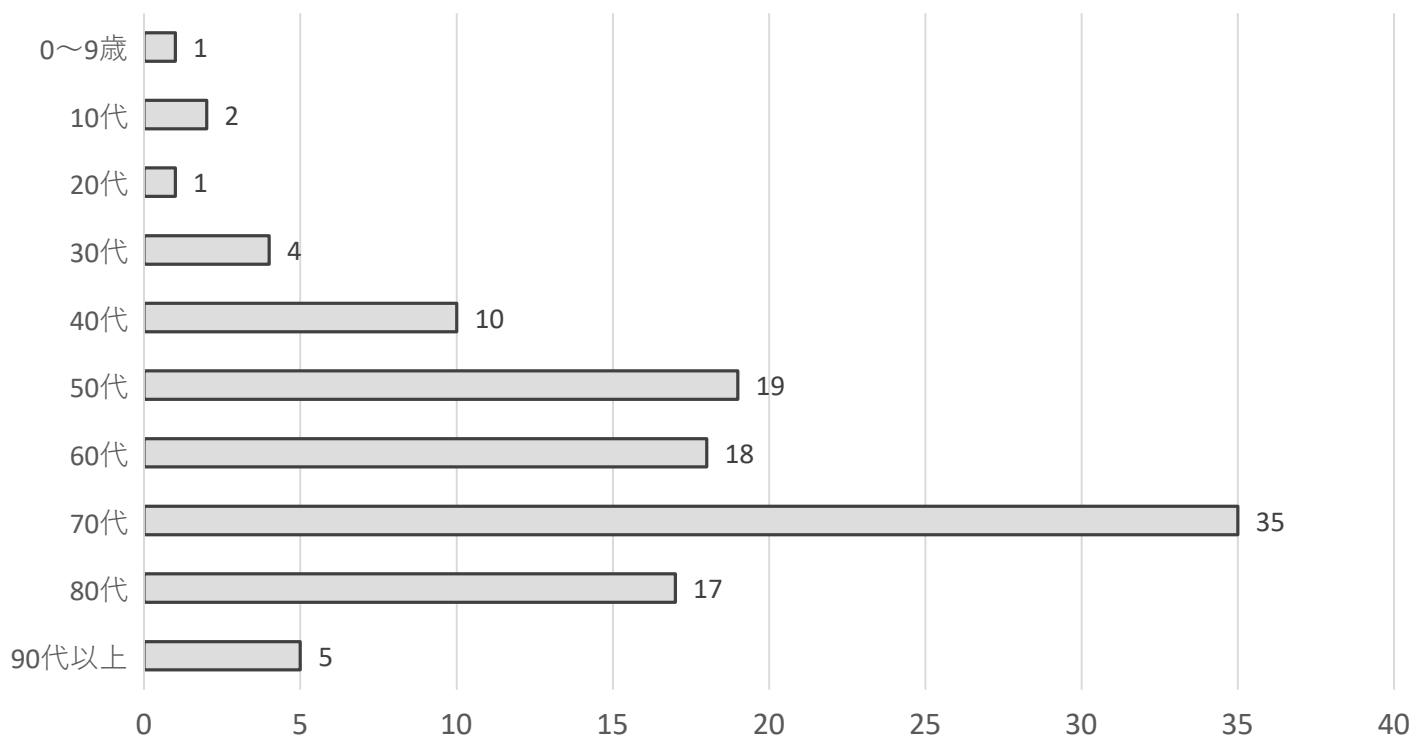
『回収』 各病棟30枚配布(合計240枚) アンケート回収112通 (回収率46.7%)

【患者属性】

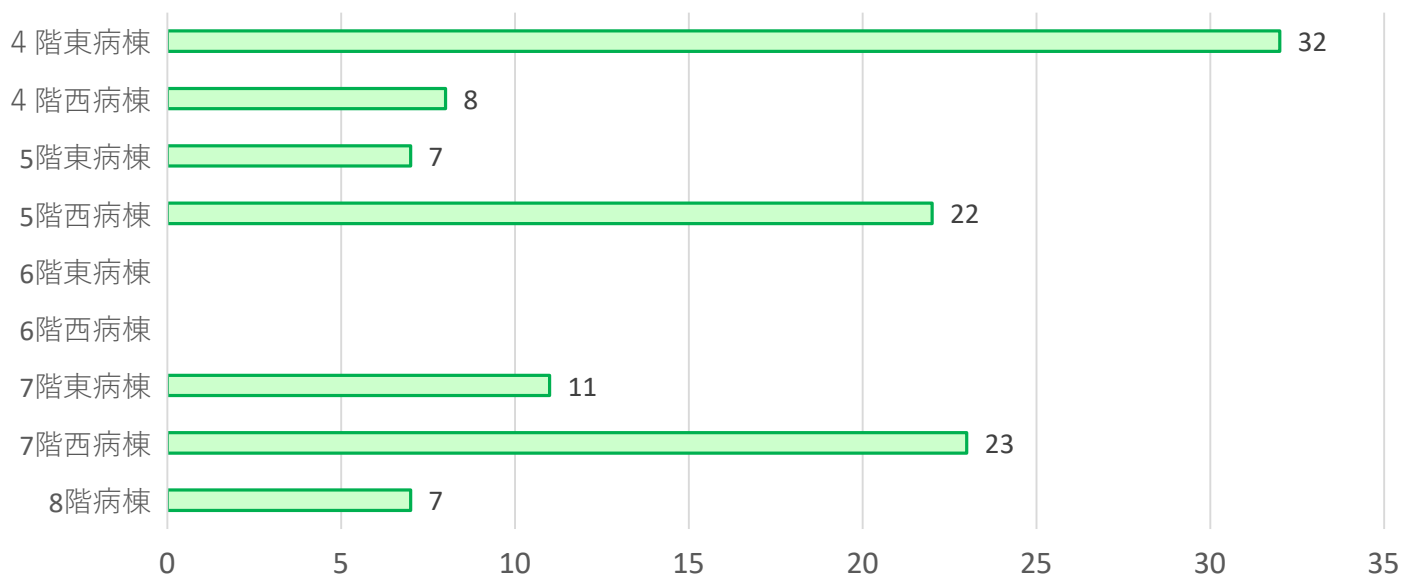
(男女別) 回答件数



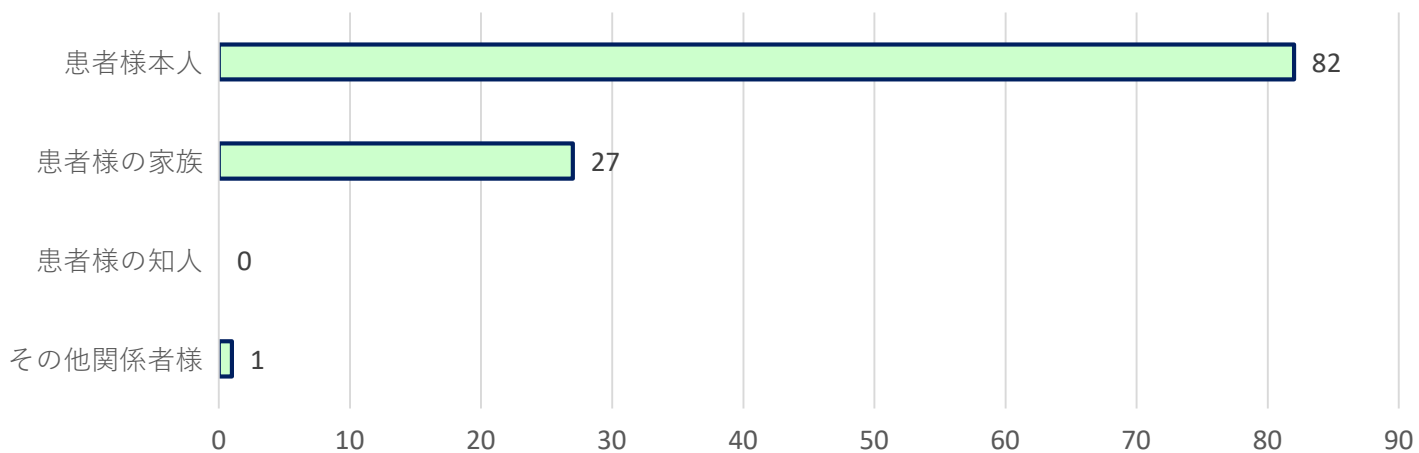
(年齢別) 回答者数



(病棟別) 回答者数



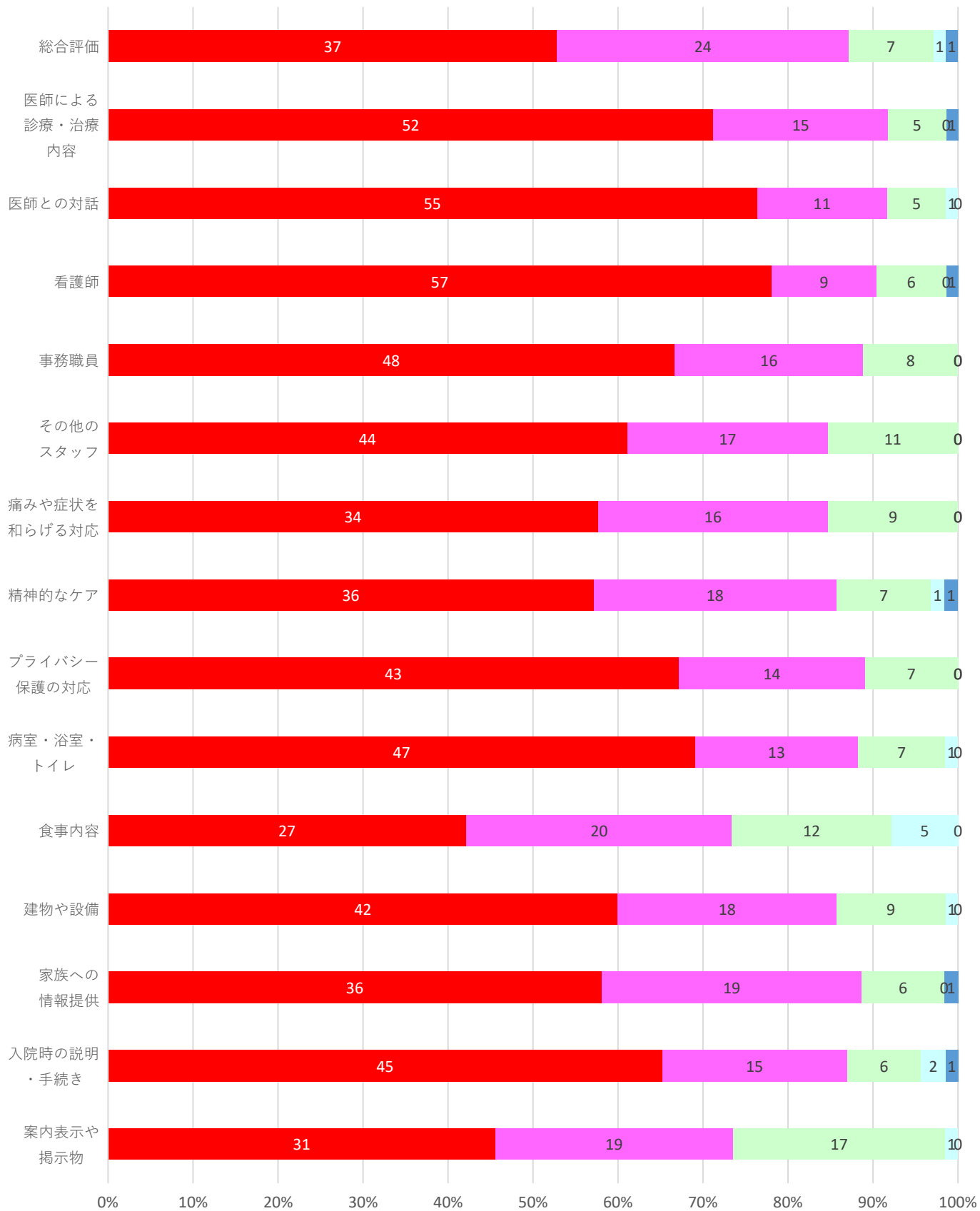
(回答者)



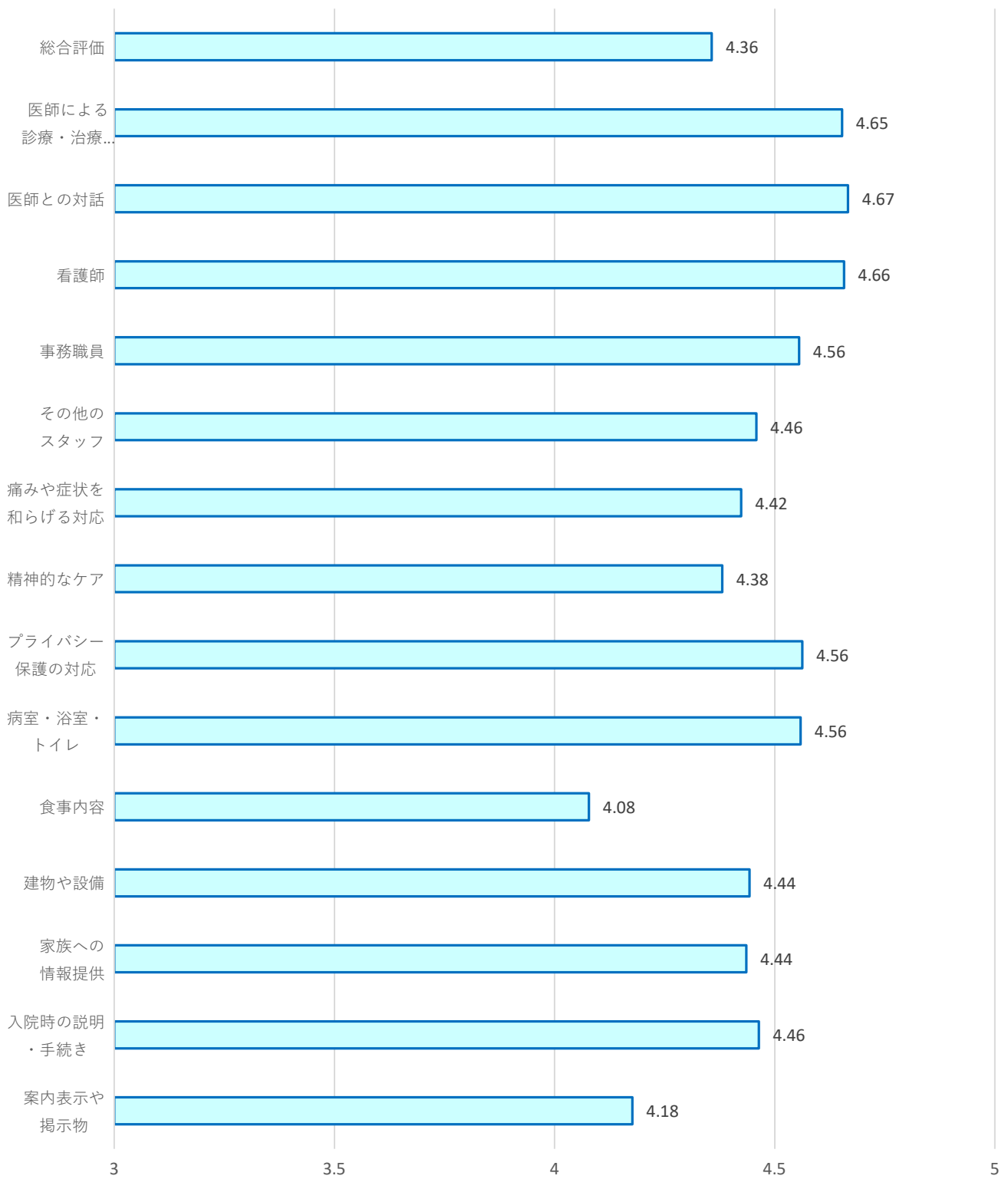
【評価】

(割合)

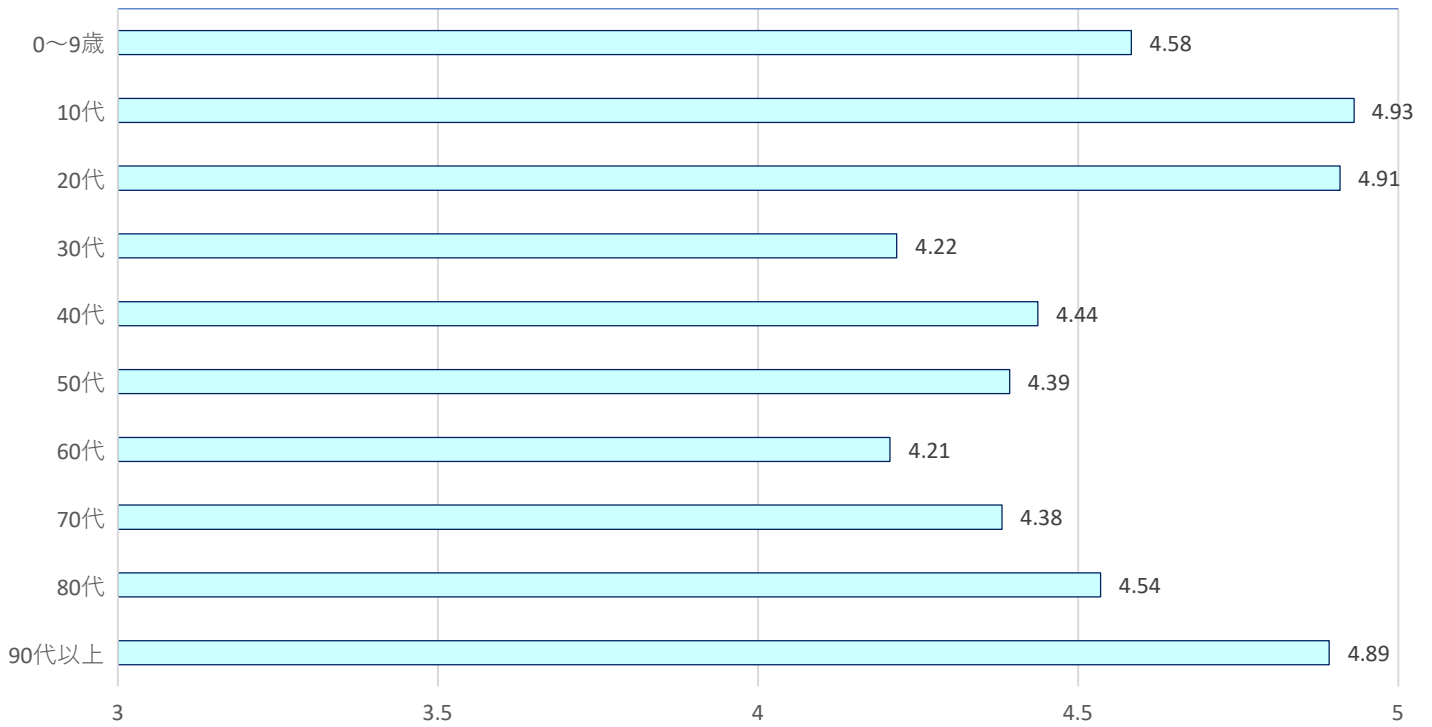
■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満



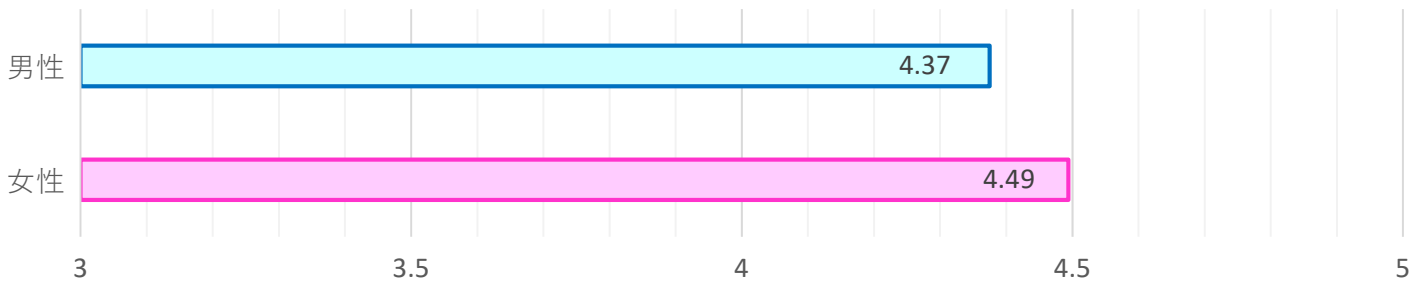
(平均得点) 5点満点で評価



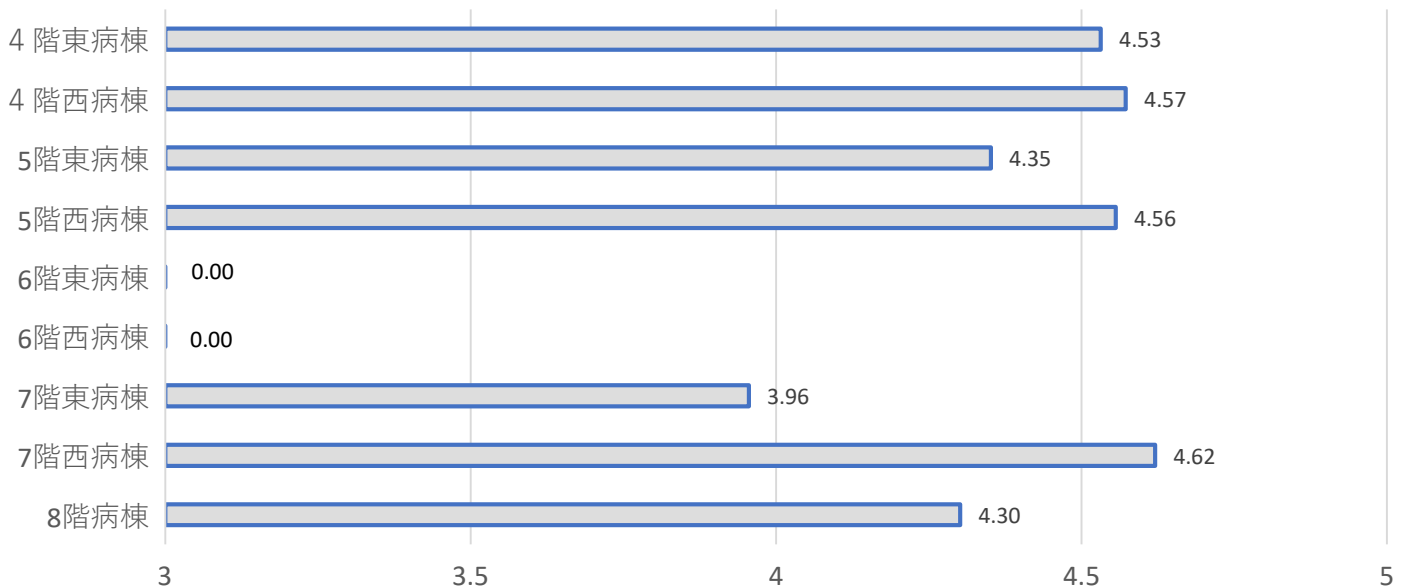
(年齢別平均得点)



(男女別平均得点)



(病棟別総合平均得点)



ご意見一覧

【4階東病棟】

- ・ 1泊だけの入院でしたが、快適な入院が出来ました。ありがとうございました。
- ・ 主治医の東郷先生、手術スタッフの皆様、病棟の看護師、他全スタッフの皆様には、とても親切且つ丁寧に対応していただき、不安無く安心して入院生活を出来たことに感謝し、お礼申し上げます。ありがとうございました。
- ・ 色々とお世話になりました。
- ・ 腕のバーコードの所に患者の部屋番号って入れられないのでしょうか？忘れてしまう！
- ・ この度はご親切なご対応ありがとうございました。総合病院なので院内にコンビニなどがあると物品対応や付き添いもしやすく安心です。乳児に大人と一緒に布団は少しかわいそうだと思います。個室料金を取るなら冷蔵庫などは無料にして欲しいです。
- ・ 特別な意見はありません。
- ・ 8（日）9（月）祝日等に医師が来ない。シャワー室にせめてバスマットは置いて欲しい。まさか自宅からバスマットを持参する必要があるとは思えない。自動販売機に菓子パンやお菓子、アイスを売って欲しい。コンビニが病院内に無いので、フリーWi-Fiで兵庫県のサイトがブロックされる。アダルトサイトであれば納得しますが兵庫県のサイトをブロックする意味がわからない。トースターが無いのは不便。病院食の野菜、人参の食感は冷凍野菜なので美味しくない。
- ・ 室内にテレビがない。ATMがない。コンビニがない。トイレ共同はいかが。ありがとう
- ・ ハンガーがない。夜間照明がない。
- ・ 夜間のナース人手不足が少し時間がかかるみたいです。
- ・ コンビニがないのが、とても困ります。入院だけでなく外来であってもコンビニは必要。病室の照明が全体と洗面のみ・・・夜用い手元、読書灯があるとありがたいです。
- ・ 手術前の説明が納得でき手術後も痛みが無く苦痛の無い入院生活が送れました。食事は有料でも良いので料理の選択肢を広げて欲しい。案内表示に関しては初めての利用で不慣れなため分かりにくかった。総合的に食事以外は満足でした。ありがとうございました。
- ・ 入院前の説明で下記の持ち物を追加した方が良い。①ペットボトル等の飲み物（手術後の動けない時の飲み物を用意する方が良い）②ハンガー
- ・ 清潔で環境良好。皆さん親切に接して頂きました。医師の説明も丁寧で有難かった。寝衣の交換。タイミング分からない。
- ・ 1泊2日の短期入院でしたが、快適に過ごせました。ありがとうございました。

・広くて明るい使い勝手のよいお部屋で周りに気兼ねすること無く療養させて頂きありがとうございました。ベッドマットも心地よく、よく眠れました。病棟の皆様「2年目で9月からこちらに勤務してきてまだ、分からないこと一杯ですが」と挨拶に来られたナースさん。どの方もてきぱきと必死に頑張っておられました。先生には感謝感謝感謝です。

1/15今日でコロナ患者が出て3年目だそうです。まだまだ続き医療に従事されています皆様への御負担は計り知れません。一日も早く終息しますよう願っています。

とても満足と満足があった方が評価しやすかったです。お身体ご自愛下さい。

・入院個室ロッカーにハンガーが無い（その旨、事前に持参することの説明が必要では）

・看護師さんありがとうございました。スタッフの皆さんありがとうございました。感謝しています。目がまいちですので乱筆失礼致します。

・外人の看護師さんのもう一つと言う。心配が無い看護師さんや色々と患者さんが多い中大変人のために動いて下さり有難く思います。動けない人のため、あと少しの細かい所までお願いします。お世話になり有難うございました。皆様お身体に気を付けて良いお正月をお迎え下さい。

・特に不満も無く良くして頂きました。

・面会時間が少な過ぎるのが残念ですがコロナのため仕方ないです。

・事前の説明がもう少し詳しくして欲しいと思いました。（非常口の場所や、自販機等）ご飯の配膳時間、お茶について等分からないことが多く、不安が高まりました。何でも聞いて下さいと言われてましたが、何を聞いていいか分からないので事前に説明を頂ければと思います。

・入院中の案内を詳しく記載したものを病室に置いて欲しかったです。（洗濯機の場所や使用していいものなど）

【4階西病棟】

・適接、適格な対応、指示、支援に大変満足しています。しっかり受けた指導（体験を通して）を余生に活かし楽しく、充実したものにしたいというmotivationに感謝いたします。有難う！

【5階東病棟】

・昼の延食が朝のパンと一緒になのが残念でした。

・看護師がフロア全般に少なく、全般に対応が遅い。看護師を採用後決まったカリキュラムでロールプレイングをしたい。経営者から個人まで風通しを良くしたい。（同じ問題を持つ）

・私は今年初めて入院してみて、以前に関東の大学病院の院長をしていた。高校時代の友人が聞いたことを思い出した。彼は病院の経営に大切なことは、常に患者さんの目線に立って患者さんがより満足になるように努めること。特に直接患者さんと向き合う医師。受付窓口のスタッフ看護師さんの仕事が重要であり。教育指導んい力を入れたと言っていた事を思い出します。
手術後2日目に急に部屋替えの申し出があり、余りにも急な申し出で準備に余裕がなく又点滴中で片手で引越荷物を用意する事が辛かった。
ほとんどの看護師さんは親切で教育が徹底していると思いました。

【5階西病棟】

・本当にありがとうございました。

・本当にありがとうございました。・余分ですが当センター様の送迎バス最終15:05をもう少し遅い時間等にと願っています。

当センター様の外科

・入院中快適に過ごせました。Drはじめスタッフの皆様の心優しい方に接する事が出来嬉しかったです。栄養科の皆様が心配してくださり感謝ばかりです。

・大変お世話になりました。ありがとうございました。

・看護師は人に依ります。(笑顔の方もいるし、そうでない方もいました)

常食の人の食事の味付けについて決められた塩分量で調理していると思いますが、個人的にはもう少し塩分もしくは出汁を利かしてほしかったです。

・全ての対応が私にとって大変満足しました。個室制も最高！皆様のご努力に感謝「食事もバランス良く味付けも私には満足で多分全て”完食”だったと思います」ありがとう！！

・ろうあ者なので手話出来る人が1人でもいれば、よく理解できる。

【7階東病棟】

・4泊5日の入院でしたが、看護師さんが毎日変わる必要があるのでしょうか？

・人生初の入院でしたが先生はじめ看護師さんの丁寧な対応で安心して過ごすことが出来ました。ありがとうございました。

大きな病院や急病でもない者に変わりなく対応して頂き感謝の一言です。

自らの今後にも力になります！！ありがとうございました。

・入院手続きから病棟移動への待ち時間が長いのに驚きました。準備などで大変だと思いますが、どうして待ち時間が長時間になるのか説明があればと思います。病棟の皆様にはありがとうございました。お世話になりました。

【7階西病棟】

- ・夜の工事(?)がひどかった。夜の患者同士(?)がとてもうるさかった。これは絶対許せない。ただし22時に終わっていた。
- ・入院中の爪切りありがとうございました。
- ・受付の電話がなかなか繋がりにくいです。ありがとうございました。
- ・荷物(洗濯物)を差し入れを持ってきた人に渡された事がありました。家族か家族以外かを確認された方が良かったと思いました。
- ・ありがとうございました。
- ・ATMがあると便利
- ・ありがとうございました。
- ・TV(ipad)はお年寄りには使いにくいと思います。
- ・「点滴終わりました」とコールしてからナースが来てくれるまで30分かかった。「おむつ交換して下さい」とコールしてから1時間後に来てくれた。少し対応が遅いのでは?忙しいとは思いますが・・・との事です(母より)

【8階病棟】

- ・個室なのでプライバシーは問題ないが、部屋内が殺風景かな。病院内に売店やコンビニがあると便利と思います。
- ・トイレが汚い(汚物入れや、ホルダー部分) ご飯の時間が遅い ハンガーラックがあると嬉しいです。 シャワー室にペーパータオルが欲しい。 コンビニが欲しい。(2F) 検尿トイレのステンレスの部分の掃除をもう少しして欲しい。(尿コップ置いたであろうカタが付いて不快) 診察ホルダーをトイレに持ち込む時に置き場に困る。 8Fスタッフは皆さん優しくとても良かったです。さすが産科だなぁと思いました。
- ・食事は色々な制約のある中での献立なので工夫されていて美味しかったですのですが鯖とインゲン豆が少し苦手な私にとっては違うものはないのかなと思いました。繰り返し出てくるので。あと、洗濯機+乾燥機の利用が出来ること(入院前にお聞きしていましたが同じフロアにあると思いませんでした)を入院して7日目に知ったので、入院時にウォーターサーバーと自販機の案内をしてくださった時に一緒に伝えてくだされば良かったのみなぁと思いました。入院生活の中では食事は大きな楽しみになるので、メニューを名前カードと一緒に記入して教えてもらえれば嬉しかったです。

川西市立総合医療センター

外来満足度調査のお願い

当医療センターでは、患者様にサービスが行き届いているかを確認するために、毎年満足度アンケート調査を実施させて頂いております。

患者様の貴重なご意見、ご要望が頂ければ幸いです。

ご回答して頂きましたアンケートの回収におきましては、お持ちの受付ファイルに挟み診療後会計窓口にお渡しして頂きますか、正面受付に回収箱を設置しておりますので、直接投函して頂いても結構です。

個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

ご協力のほどよろしくお願い致します。

該当するものに☑チェックをお願い致します。

ご記入日（ 月 日）

ご記入者

患者様本人 患者様の家族 患者様の知人 その他関係者様

ご記入者の性別

男性 女性

ご記入者の年齢

0～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代

70代 80代 90代以上

本日、受診しました診療科

総合内科 循環器内科 消化器内科 糖尿病・内分泌内科 腎臓内科 呼吸器内科

血液内科 神経内科 麻酔科術前外来 ペインクリニック 外科・消化器外科 乳腺外科

呼吸器外科 心臓血管外科 脳神経外科 形成外科 整形外科 小児科 産婦人科

耳鼻咽喉科 眼科 泌尿器科 皮膚科 複数科

下記の示す質問において、該当すると思われる番号のいずれか1つに○をつけて下さい。

	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	利用なし
診察までの待ち時間	5	4	3	2	1	0
診察時間	5	4	3	2	1	0
医師による診療・治療内容	5	4	3	2	1	0
医師との対話	5	4	3	2	1	0
看護師(言葉づかい、応対、身だしなみに満足いたしましたか?)	5	4	3	2	1	0
事務職員(言葉づかい、応対、身だしなみに満足いたしましたか?)	5	4	3	2	1	0
その他のスタッフ職員(言葉づかい、応対、身だしなみに満足いたしましたか?)	5	4	3	2	1	0
痛みや症状を和らげる対応	5	4	3	2	1	0
精神的なケア	5	4	3	2	1	0
プライバシー保護の対応	5	4	3	2	1	0
受付手続き	5	4	3	2	1	0
会計手続き	5	4	3	2	1	0
建物や設備	5	4	3	2	1	0
清掃の状況	5	4	3	2	1	0
案内表示や掲示物は見やすく、分りやすいですか?	5	4	3	2	1	0
当医療センターを親しい方にも勧めようと思えますか?	5	4	3	2	1	0

その他ご意見がございましたら、お聞かせ下さい。

--

ご協力ありがとうございました。

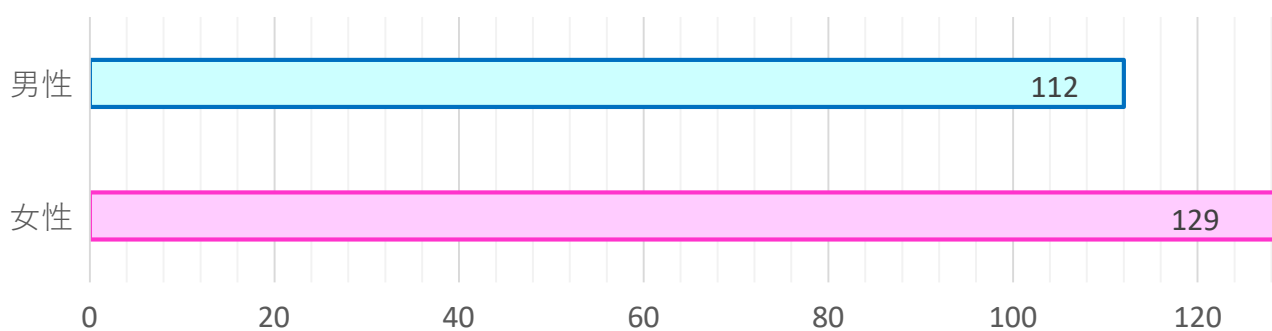
2022年度 外来満足度調査

『調査日時』 2022年12月22日(木) 8:30から12:30まで

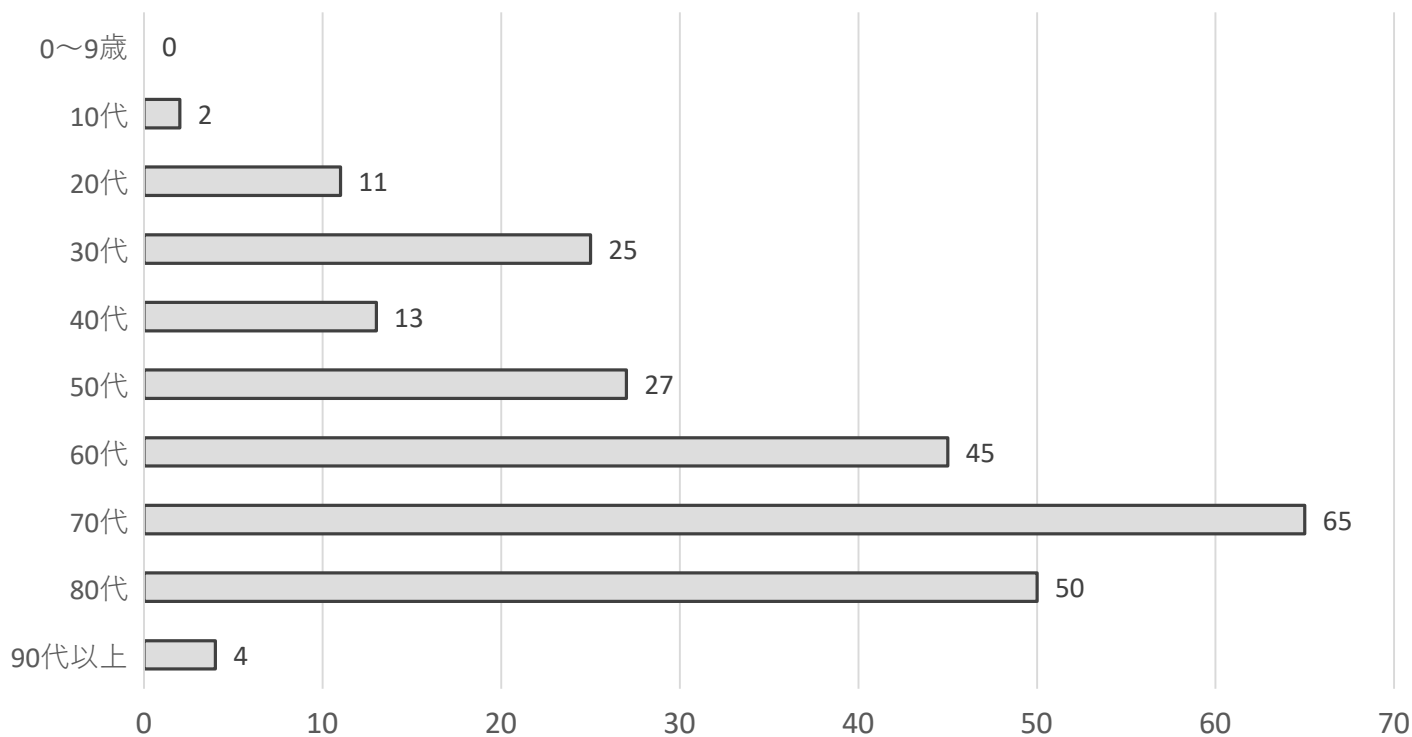
『回収』 外来患者数627人(配布500枚) アンケート回収242通 (回収率48.4%)

【患者属性】

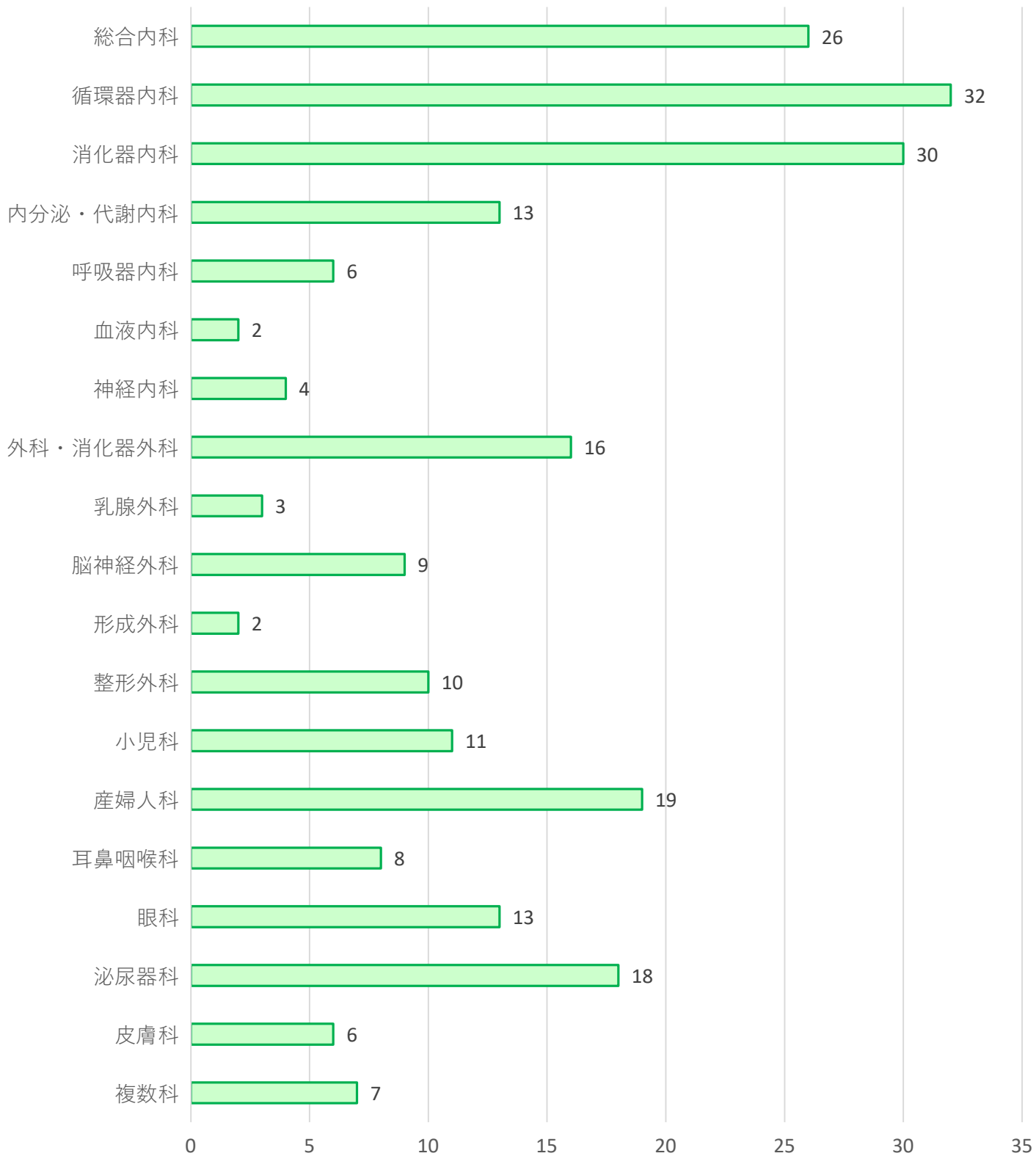
(男女別) 回答件数



(年齢別) 回答者数



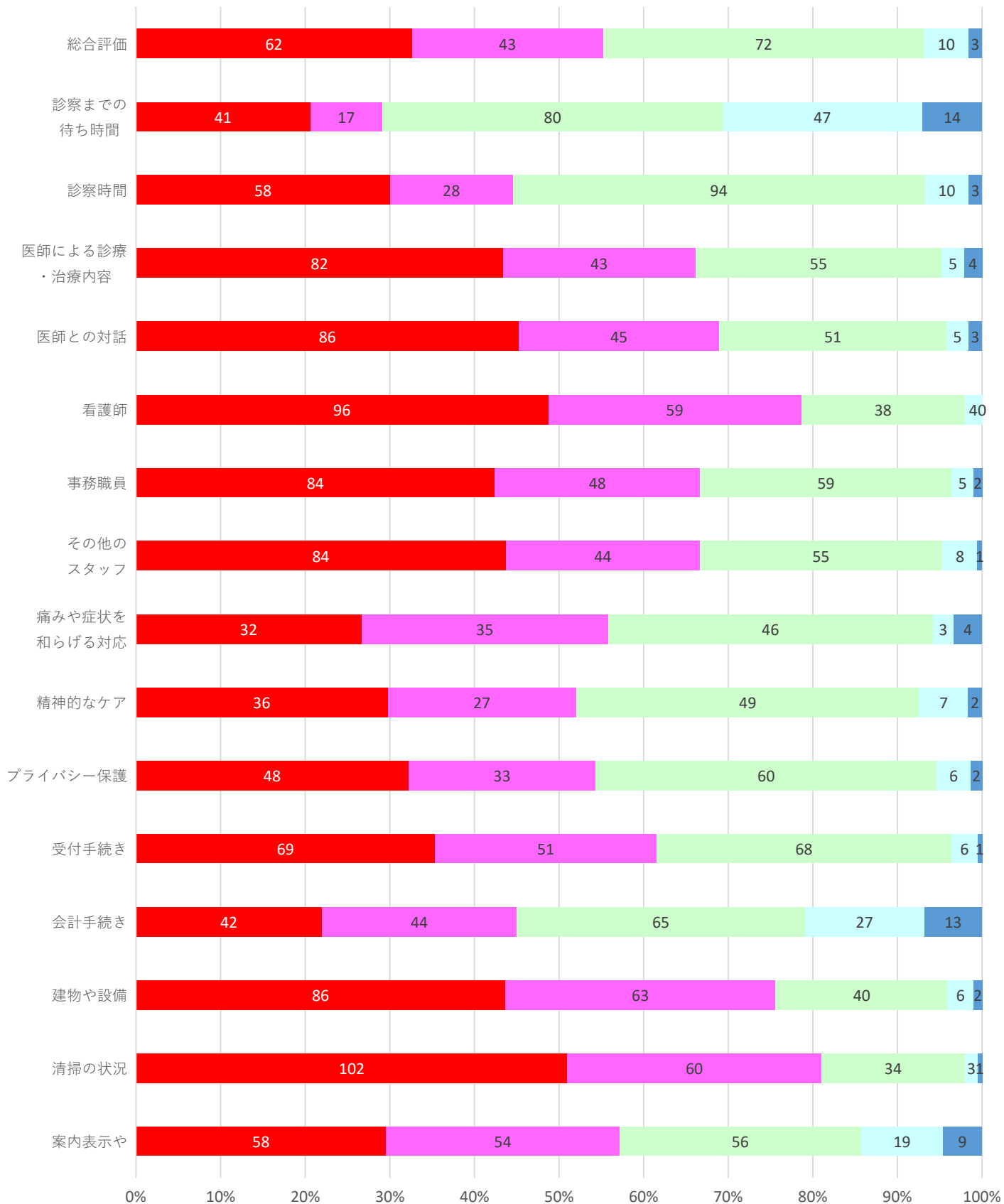
(診療科別) 回答者数



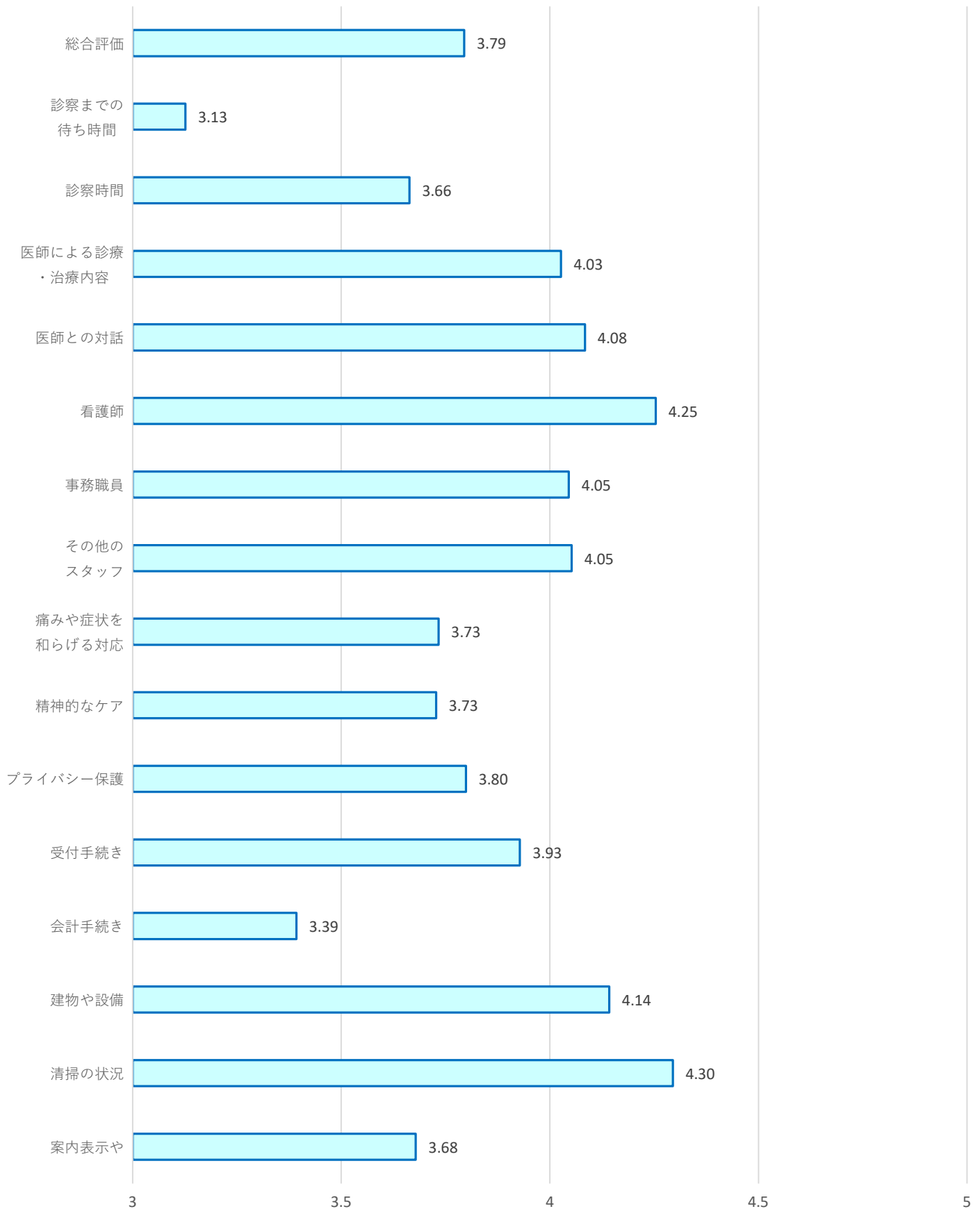
【評価】

(割合)

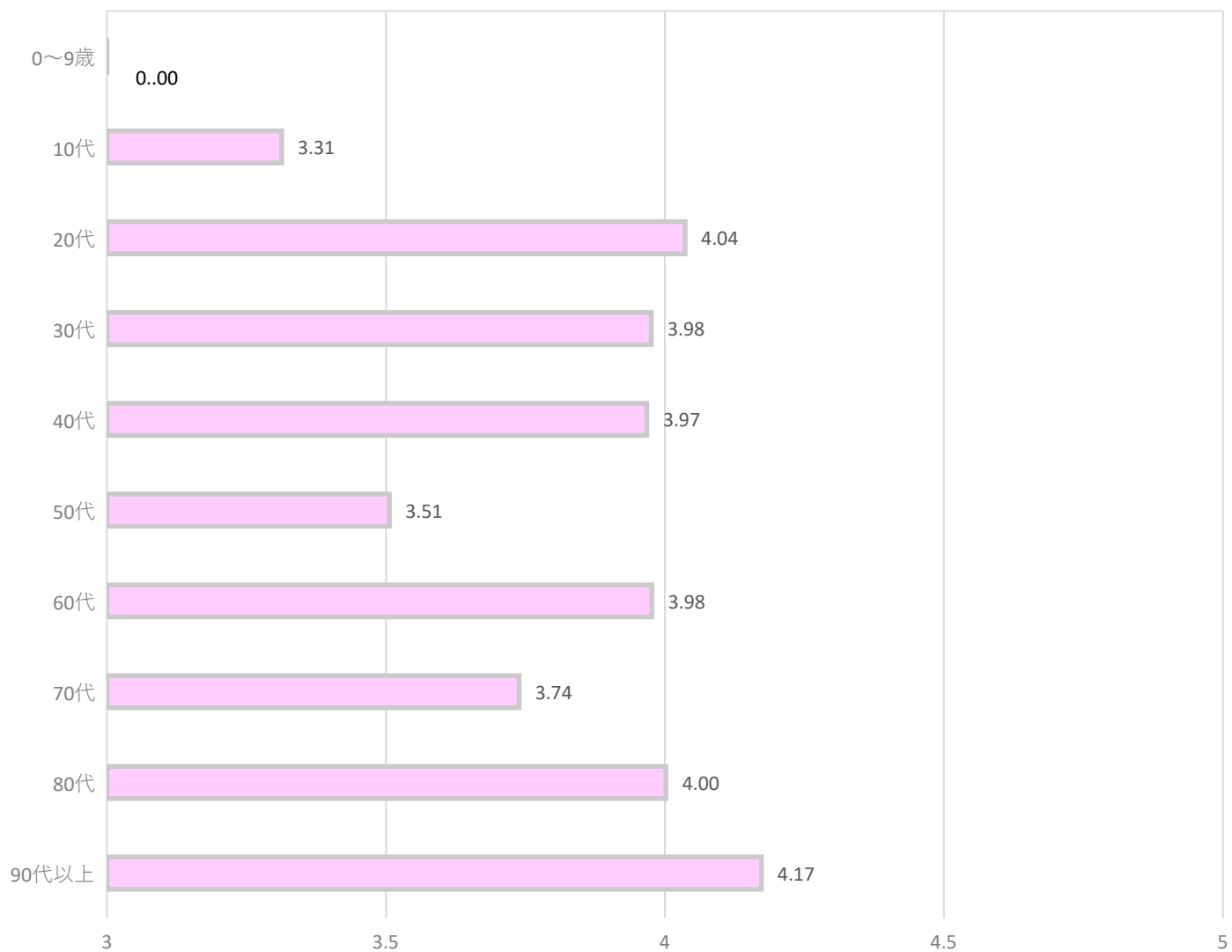
■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ とても不満



(平均得点) 5点満点で評価



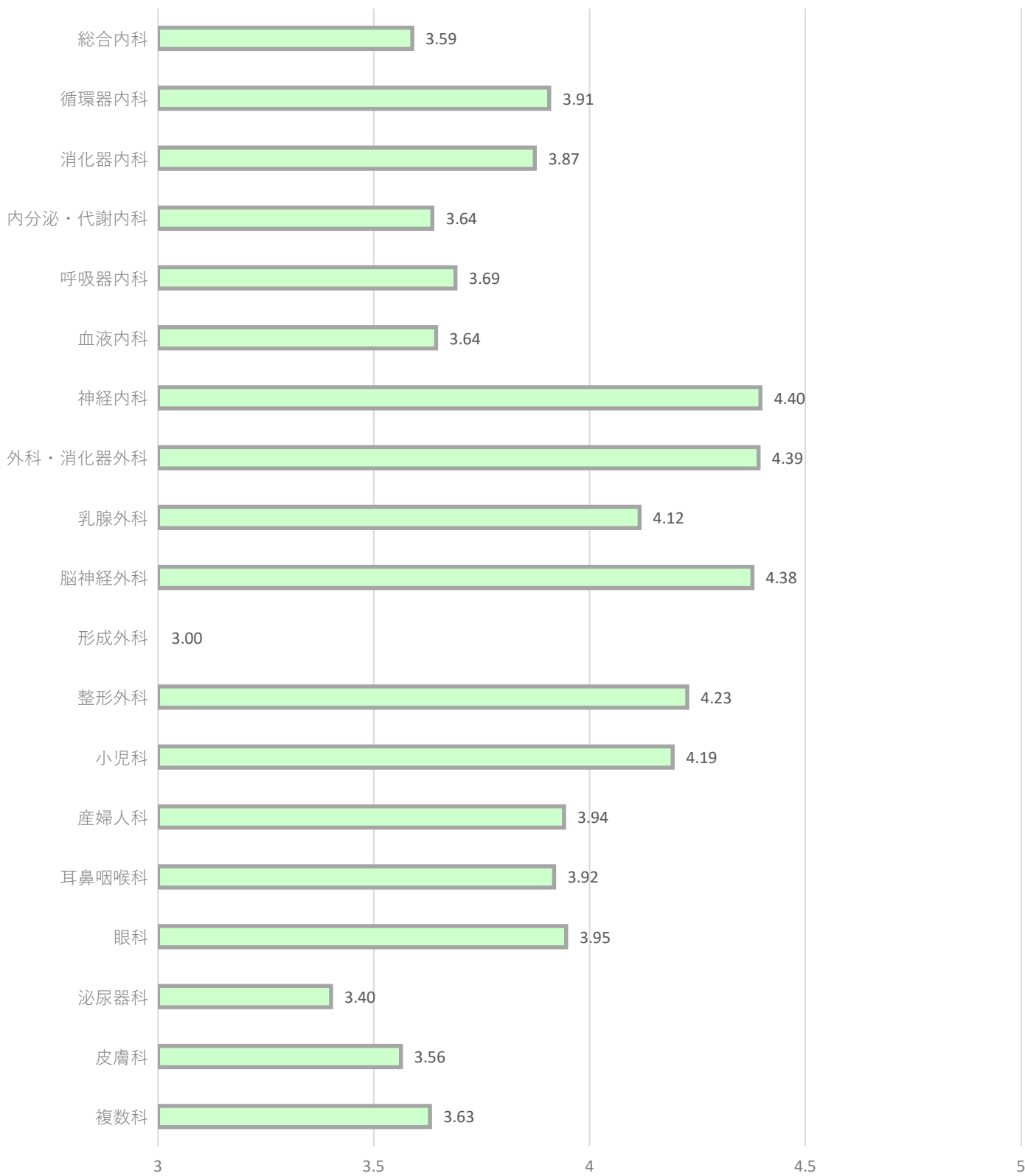
(年齢別平均得点)



(男女別平均得点)



(診療科別総合平均得点)



ご意見一覧

【待ち時間】

- ・人が多い時のお会計の待ち時間がとても長く思いました。
- ・医者から検査を一度に採血・CTと言ってもらえると時間が短縮になる。採血して診察してCTをすれば時間がかかる。
- ・待ち時間は長かったです。トイレにクリアファイルの置き場所があると良いと思います。
- ・会計が長く待つのを改善して頂けると、病院の利用者は増えると思います。
- ・診察予約時間を厳守して欲しい。先日2時間待ちだった。
- ・特に会計手続きが遅い。待ち時間が長い。
- ・会計の時間がかかりすぎる。
- ・眼科待ち時間がすごく長い。
- ・脳神経外科の診察までの待ち時間が予約時間を大幅に過ぎて（1時間くらい）の案内だったのがきになりました。
- ・待ち時間が約50分ととても長く不満。特に待っている患者の診察までの時間表示なく、いらいらする。その表示をぜひしてもらいたい。
- ・寒さにともない外での待ち時間（長くても20分位ですかー）風も吹くので随分冷え込みます。出来れば何か工夫して下さると良いのですがー

【接遇】

- ・会計時の事務員（受付）さん愛想悪すぎ。態度も大きい。
産婦人科の医師は親切丁寧でとても良いです。いつもありがとうございます。
- ・産婦人科で子宮頸がんの精密検査を受診しました。先生の説明はわかりやすく、看護師さんも親切でした。安心して受診することが出来ました。
- ・すばらしい。対応、設備に満足です。
- ・（消化器内科）大変気持ち良く診察して頂きました。
- ・会計の〇〇さん人の話を聞かない！！
- ・会計の方がため口で話しをしてきたことがあり驚きました。電話対応が統一されておらず、同じ質問でも異なった回答が返ってくる。1人ひとりの医師や看護師さんは優しいが情報共有がされておらず、こちらが何度も説明しなければいけない。

【設備・方法】

- ・トイレのゴミ箱がいっぱいになり、溢れていた事で不潔感があった。
- ・JCBカードが使えるようにしてほしい。
- ・コンビニやATMがなく、入院時のレンタルも充実していないので、入院するには不便で周りにはおすすめでできない。(コロナで面会制限もありなおさら)
駐車場も院内の地下などの併設でない為、入院時は患者家族の負担が大きい。
個室よりはコンビニやATM、駐車場の方が入院患者・家族の優先順位は高いです。
外来はいいが、入院は考えてしまう。
- ・診察待ちの椅子が少ない。コンビニがない。喫茶も不充分、軽食が出来るように設置してほしい。あと会計が遅い。
- ・検尿トイレ、個室のカップを置いたシミが気になる。会計JCBが使えたらもっと良い。
- ・電話が繋がりにくい(予約変更などその他)時間がかかる。
- ・交通の便が不便です。
- ・売店がないのが不便を感じる。午前中受信後の会計の混雑が困ることが多々ある。
(子どものお迎えに間に合わない)
- ・会計終了の番号表示が最悪である。システムエンジニアを首にしろ。
(兵庫医大を見学に行け。)
- ・駐車場が遠い！！
- ・エスカレーターの位置が遠いです。
- ・受付が分かりにくかった。説明はやさしくよい。
- ・売店の品数(例えばコンビニ形式)を増やしてほしい。ポットやレンジが備えてある休憩室が欲しい。
- ・コンビニがない。モーニングが高いです。
- ・北部地域より送迎バス1~2便でもほしい。
- ・駐車場がもう少し近くにほしい(雨天時)
- ・売店の品ぞろいをもう少し多く、喫茶のメニューをもう少し多く
- ・送迎バスをもう1本出してほしい。代金払いますよ。
- ・入院時、部屋の設備(クローゼット等)の説明があまりなかった。
- ・診察室に待ち順番の掲示をして下さい。旧川西病院、池田病院、豊中病院の様に

- ・時計をつけて欲しい。
- ・喫茶店が高くサービスが悪い。売店がなく必要な物が買えないので大変こまる。
- ・総合診療に駐車場の拡大、売店の充実
- ・トイレの便座が熱すぎる。若い看護師の年寄りに対する対応が冷たい。シャトルバスの時間を延長して欲しい。駅まで25分も歩いています。
- ・診察後、会計の待ち時間までの間に座る場所が少なすぎる。再来受付機を各出入り口付近に置いて欲しい。（小児科）診察が始まるまでの診察室内での私語や笑い声などが待合まで聞こえる。
- ・マイナンバーカードが使えるように強く希望します。
- ・2つの科を受診の時、時間もずらしているにもかかわらず、前の受診がおした時、2つ目の受診の科が勝手に取り消しになっていた。医師にも怒られ。そこは病院側で解決して欲しい。
新しい科を受診したい時、今利用している診察時に予約（次回）出来ると助かります。他は再診、新しい科は1から長時間待つのは苦痛です。（最初7時間以上待たされたのと・・・）
- ・機械化されているので、説明の方がいて助かります。
- ・売店が大きいのがあれば嬉しい。
- ・スタッフが少ない。不親切です。せっかく大きな病院が出来たのに残念です。（立地もよいのに）もう少し機能的な病院にして欲しいです。
- ・受付機の前にバックなどを置く台があれば良いかと。何人もの人が物を落としていました。

【その他】

- ・くさい　なんで？1F～2F
- ・視力の弱い私は戸惑うことが多い。
- ・住宅から遠いので少し困ります。