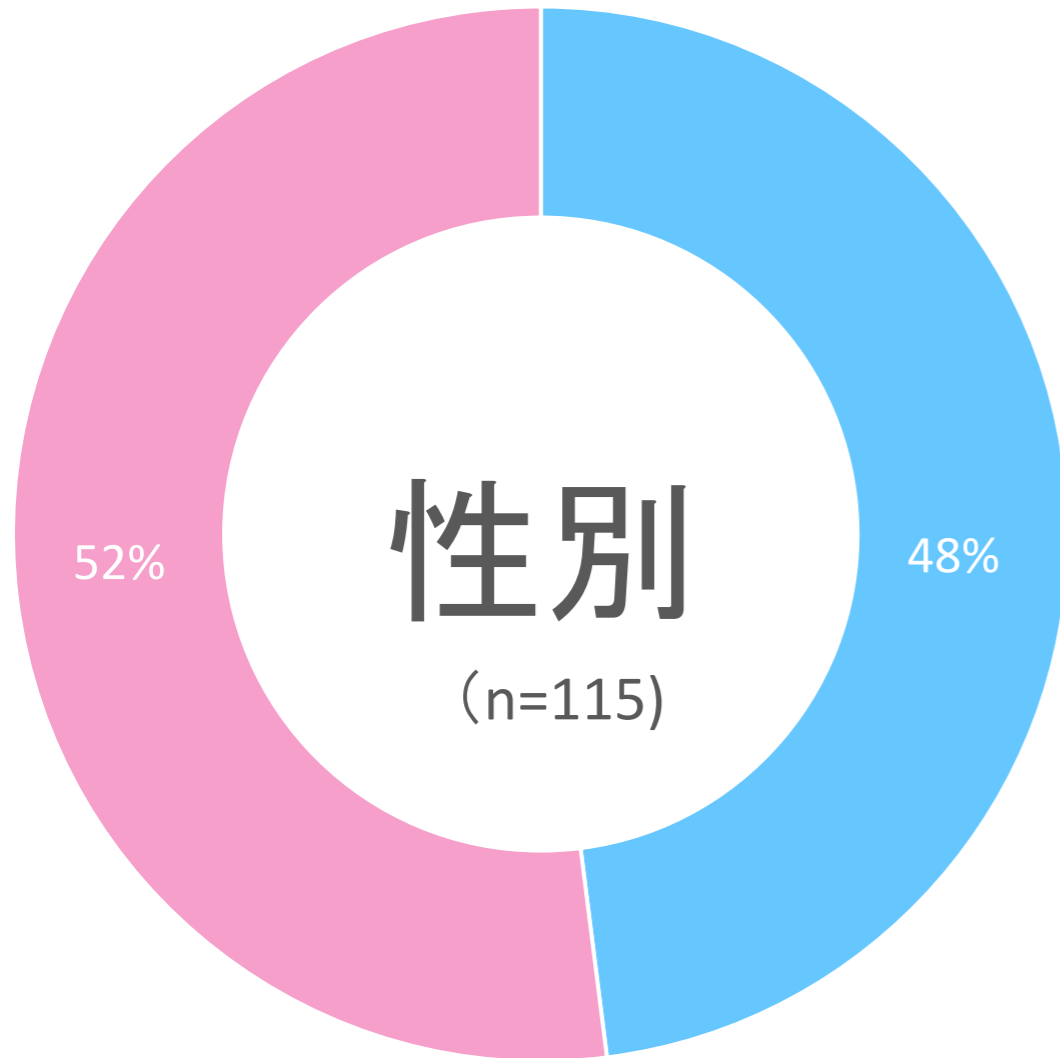


令和4年度
患者サービス向上委員会
患者様アンケート（入院）

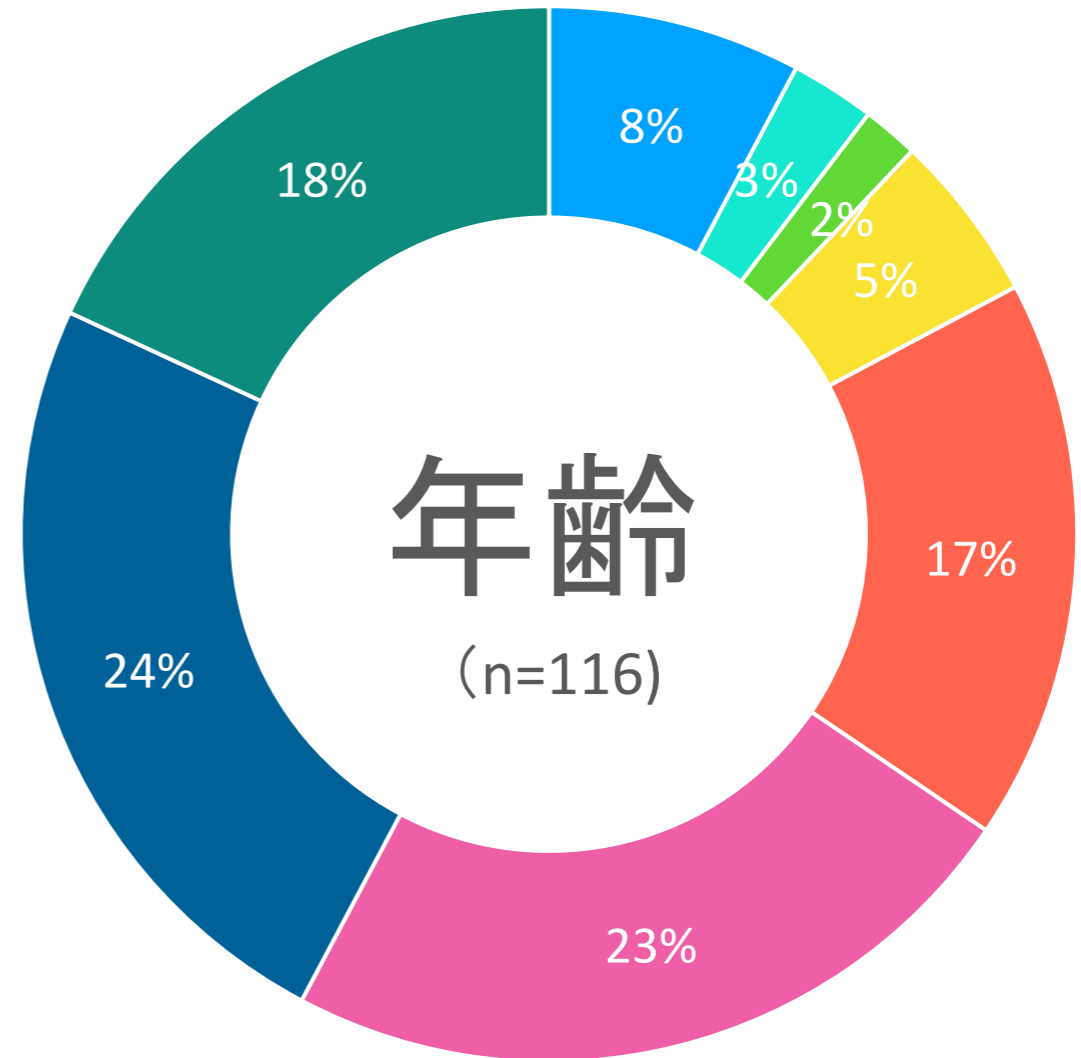
アンケート回答数（121件）

実施期間 令和5年2月27日（月）～3月3日（金）

患者情報

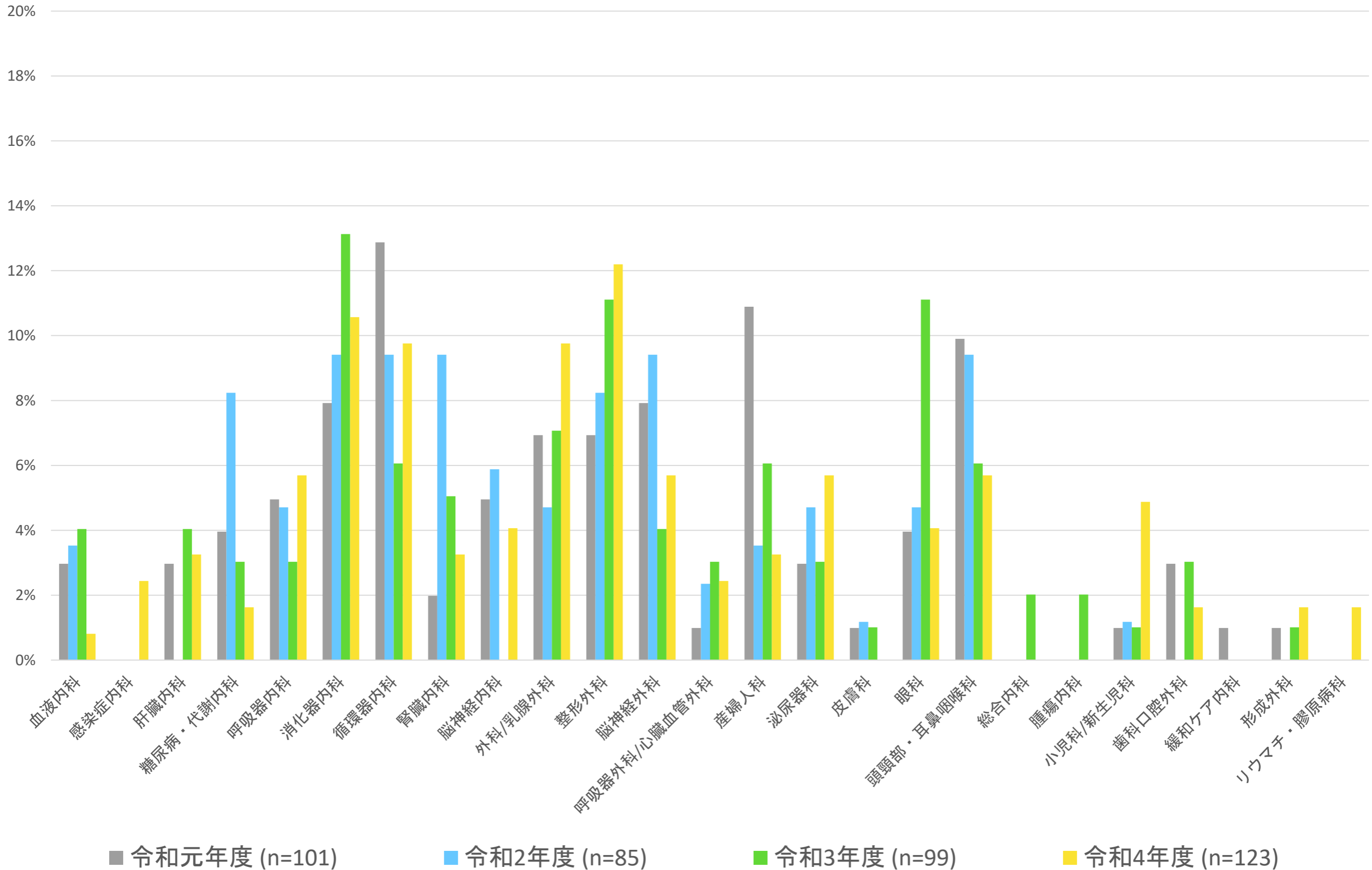


■ 男性 ■ 女性

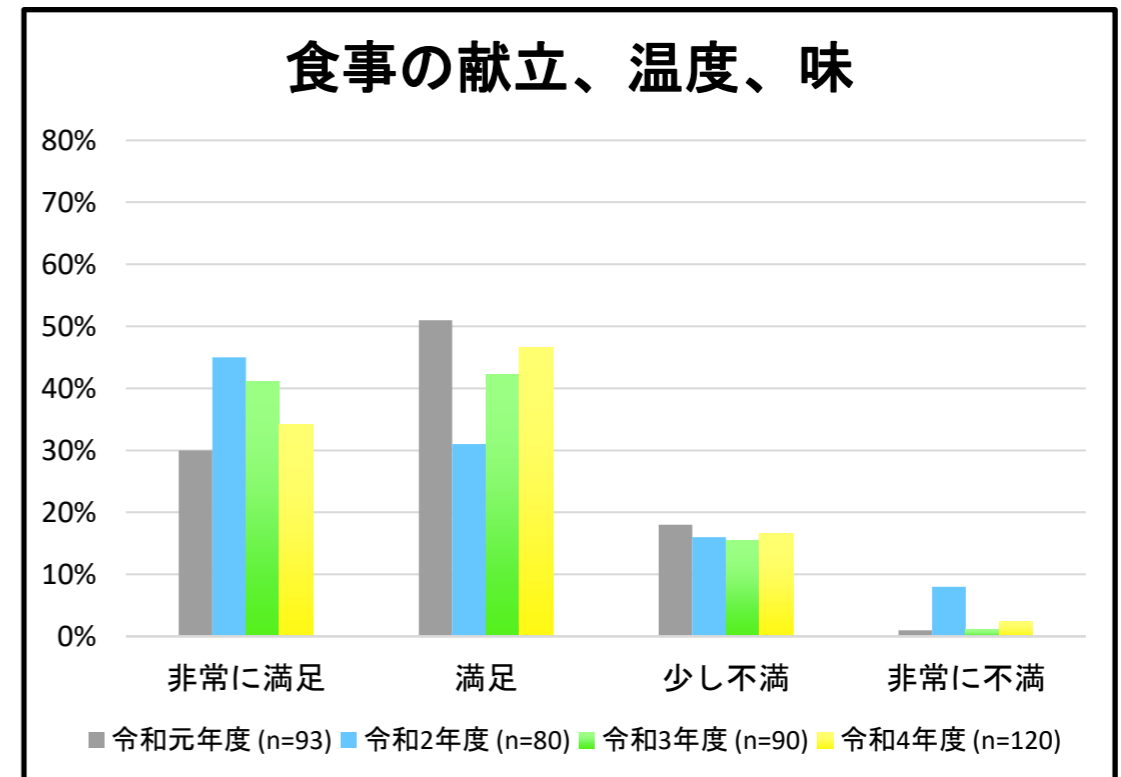
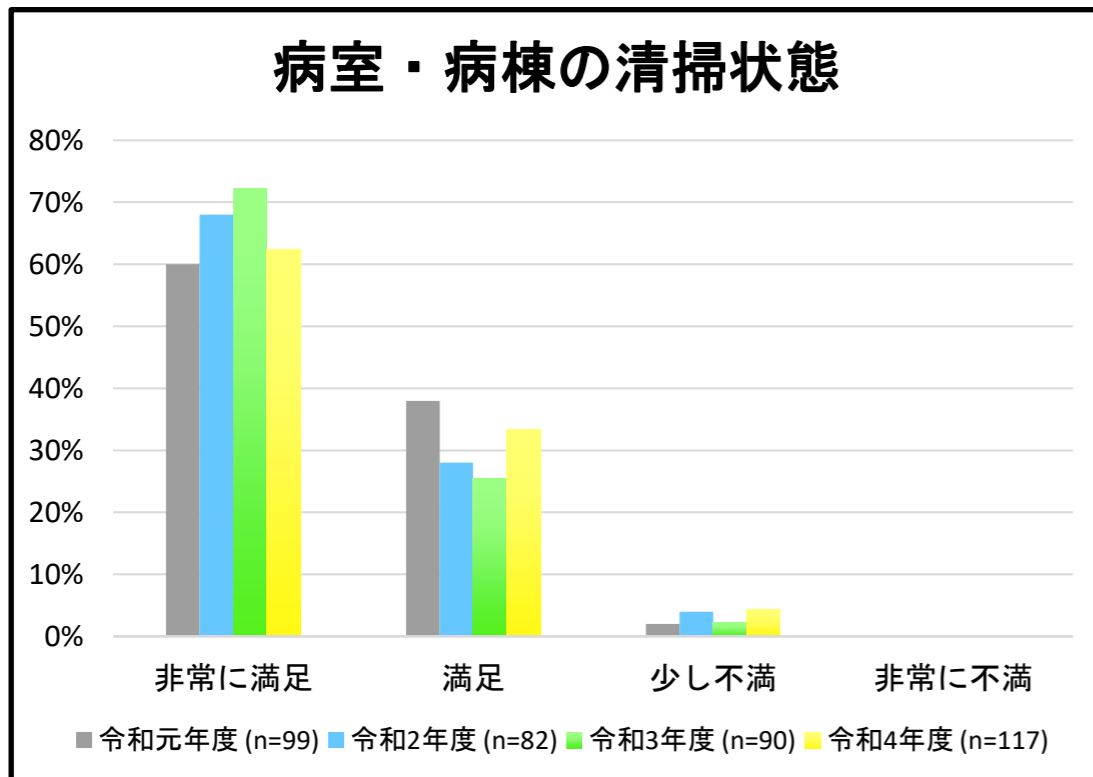
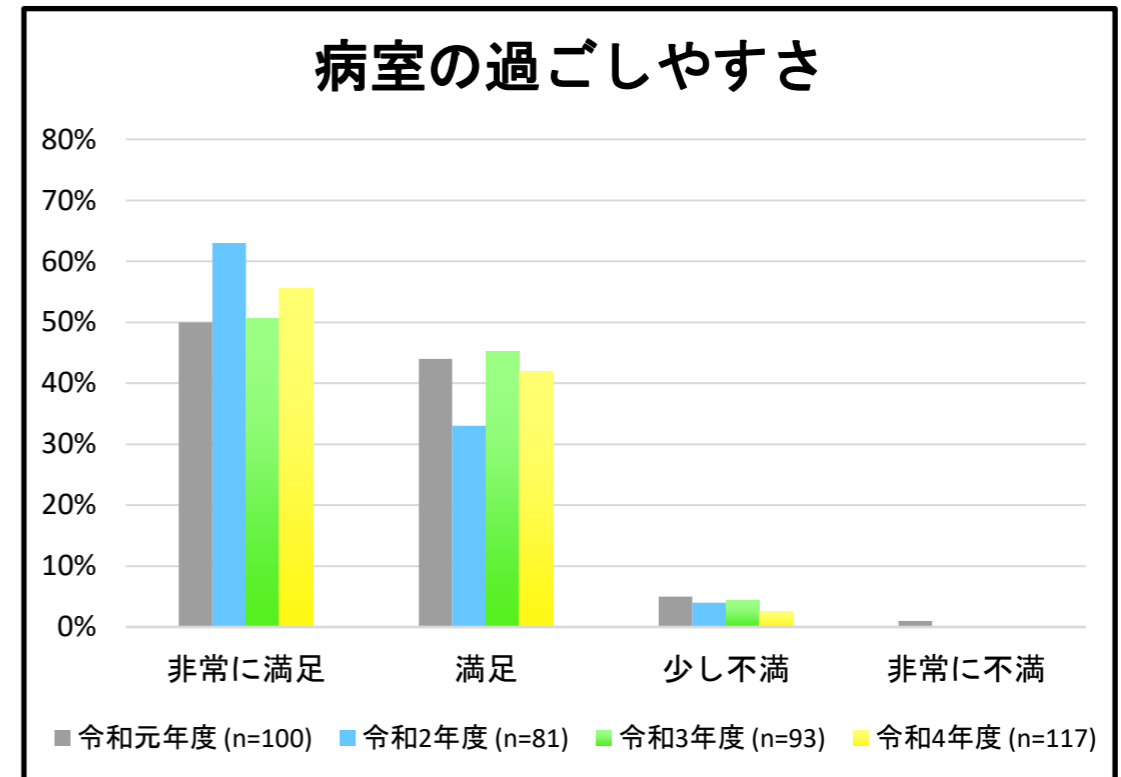
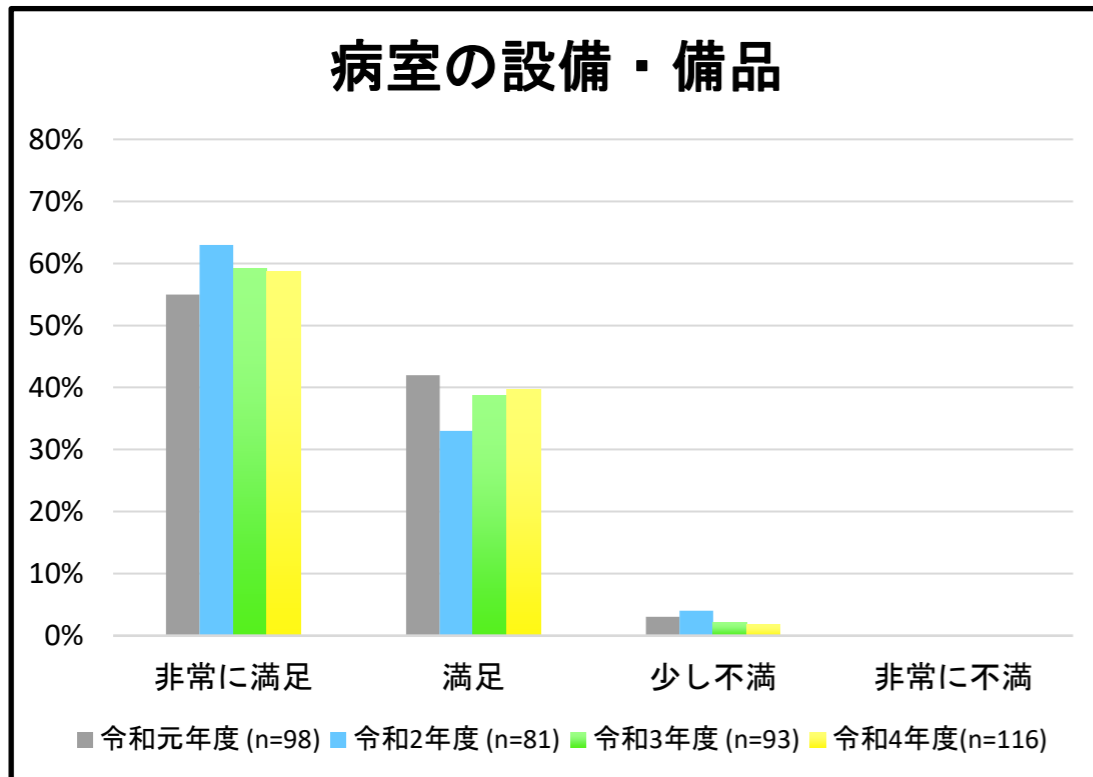


■ 0～19歳 ■ 20～29歳
■ 30～39歳 ■ 40～49歳
■ 50～59歳 ■ 60～69歳

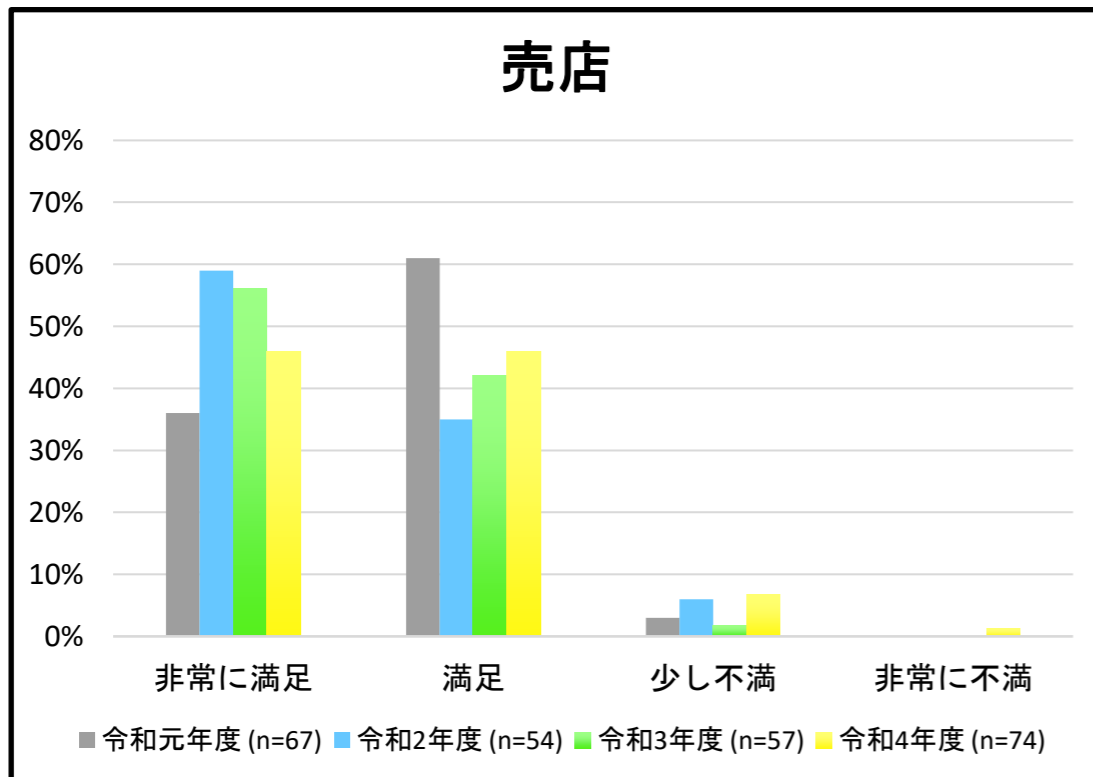
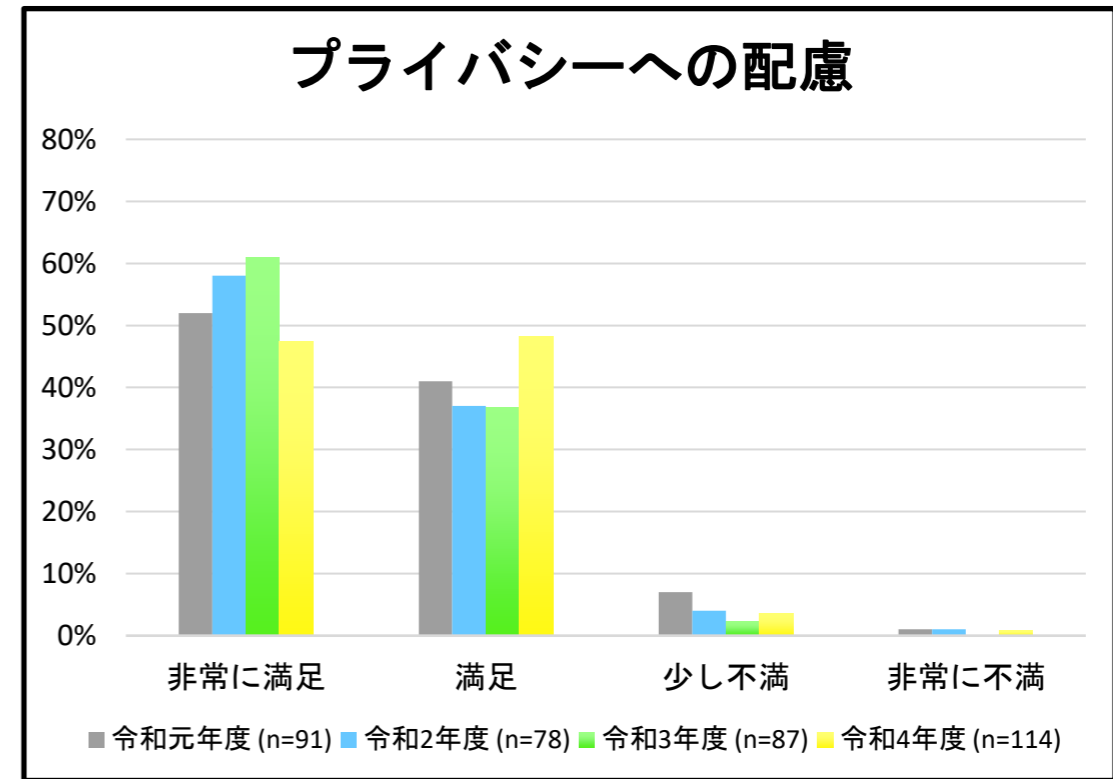
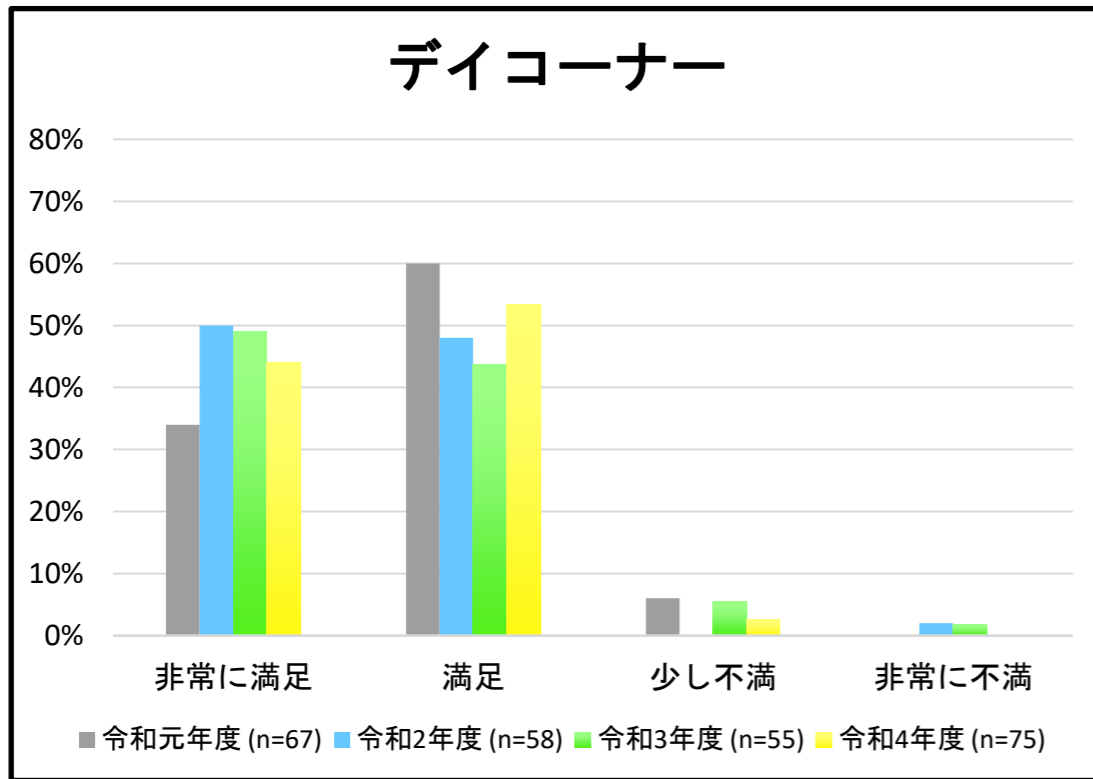
入院した診療科



Q1. 入院生活について、いかがでしたか



Q1. 入院生活について、いかがでしたか



Q2. 入院生活について、良い点、改善してほしい点があればお書きください

【良い点】

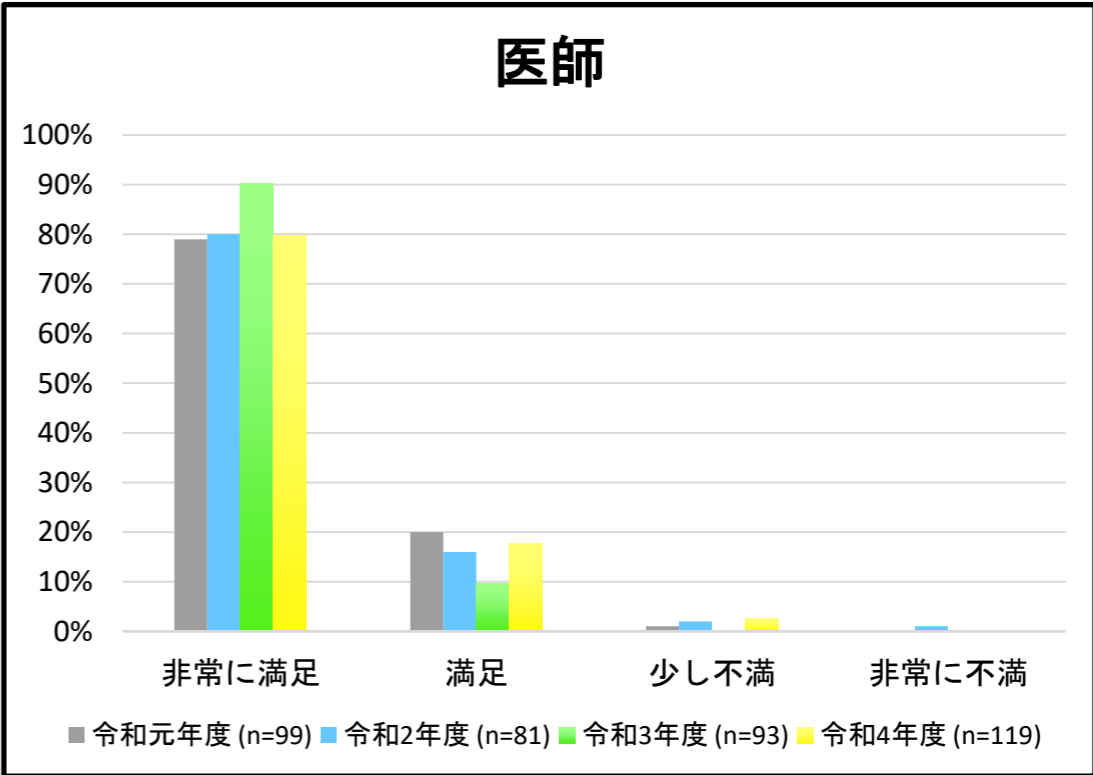
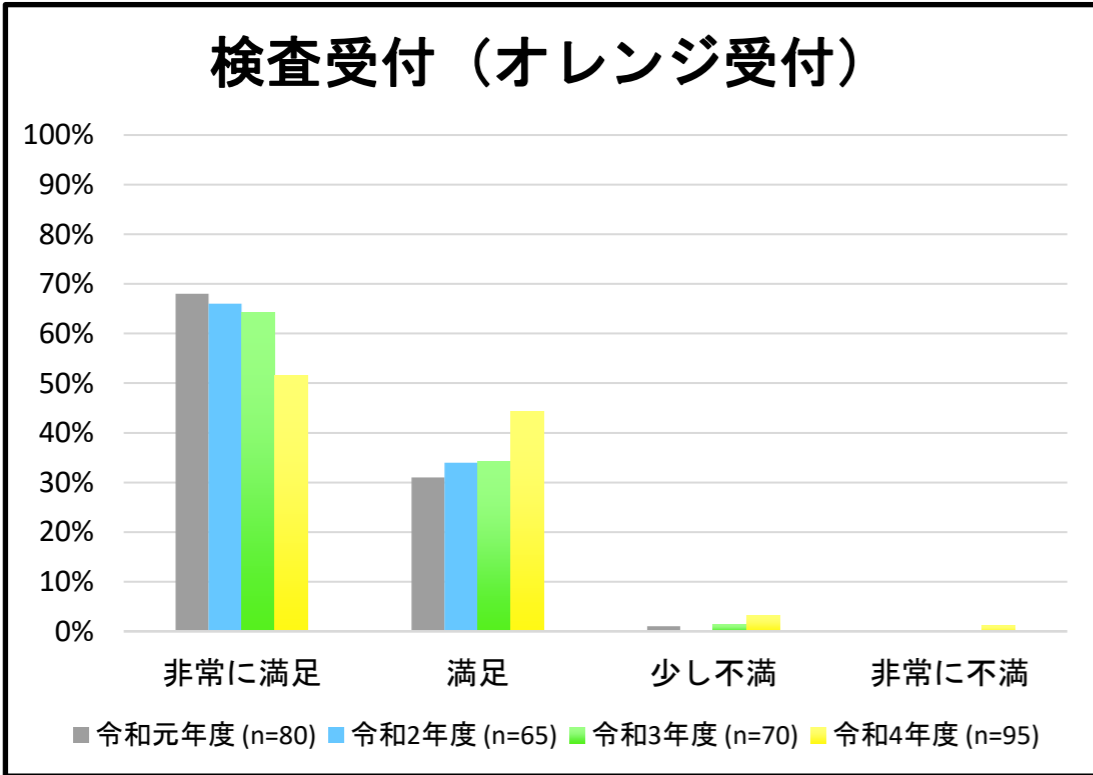
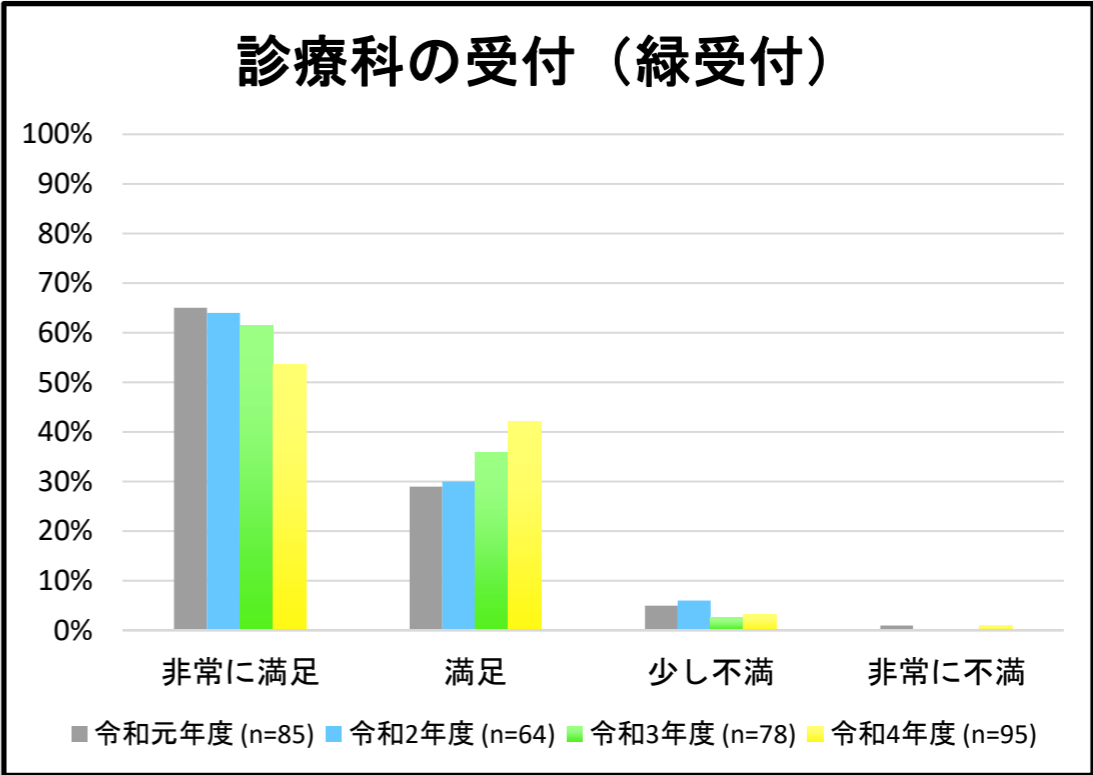
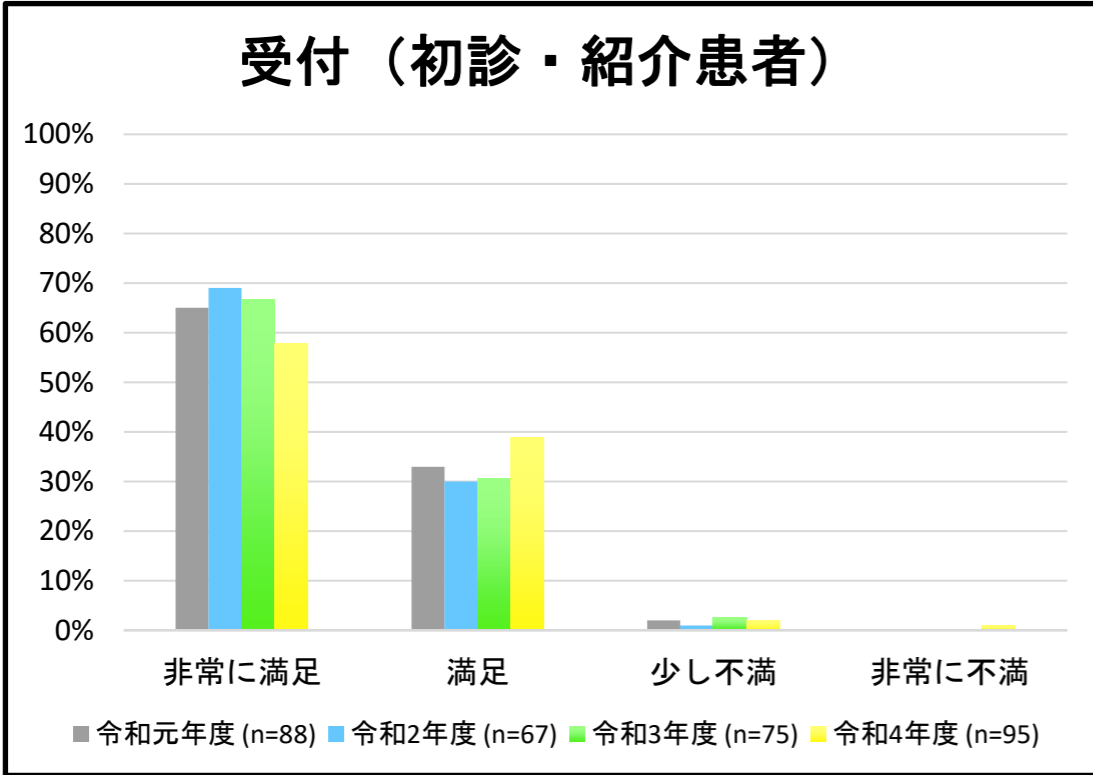
- 病院の食事対応非常に嬉しかったです。ありがとうございます。

【改善してほしい点】

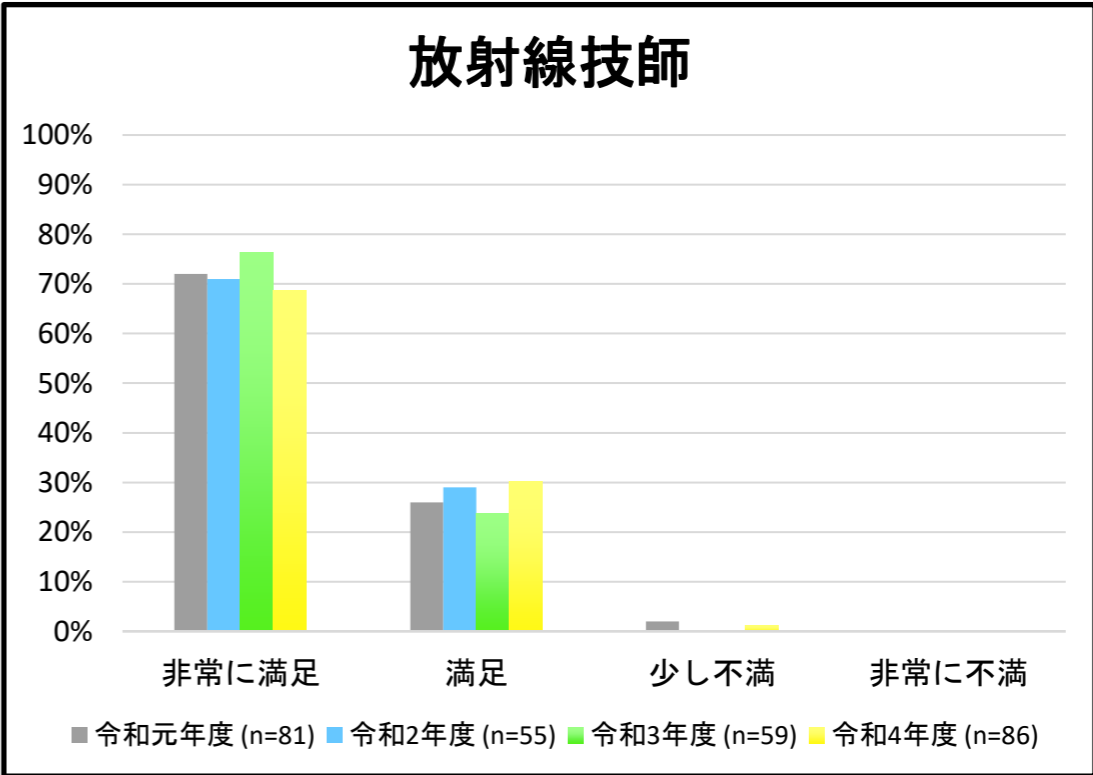
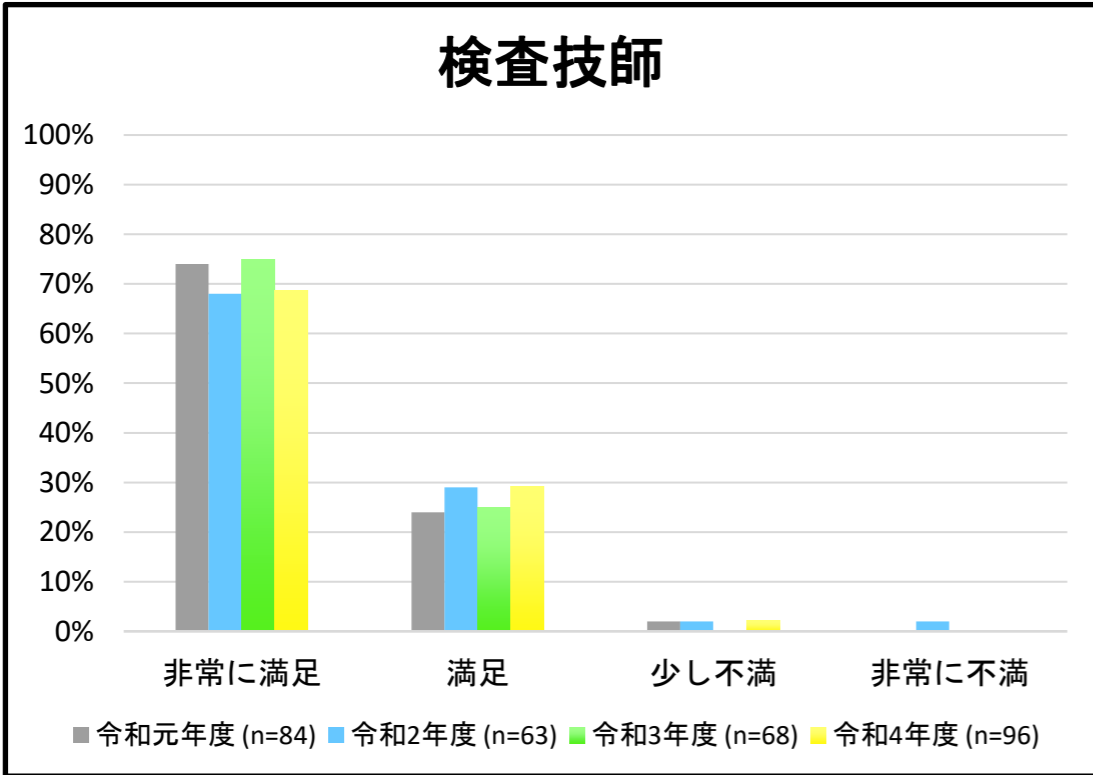
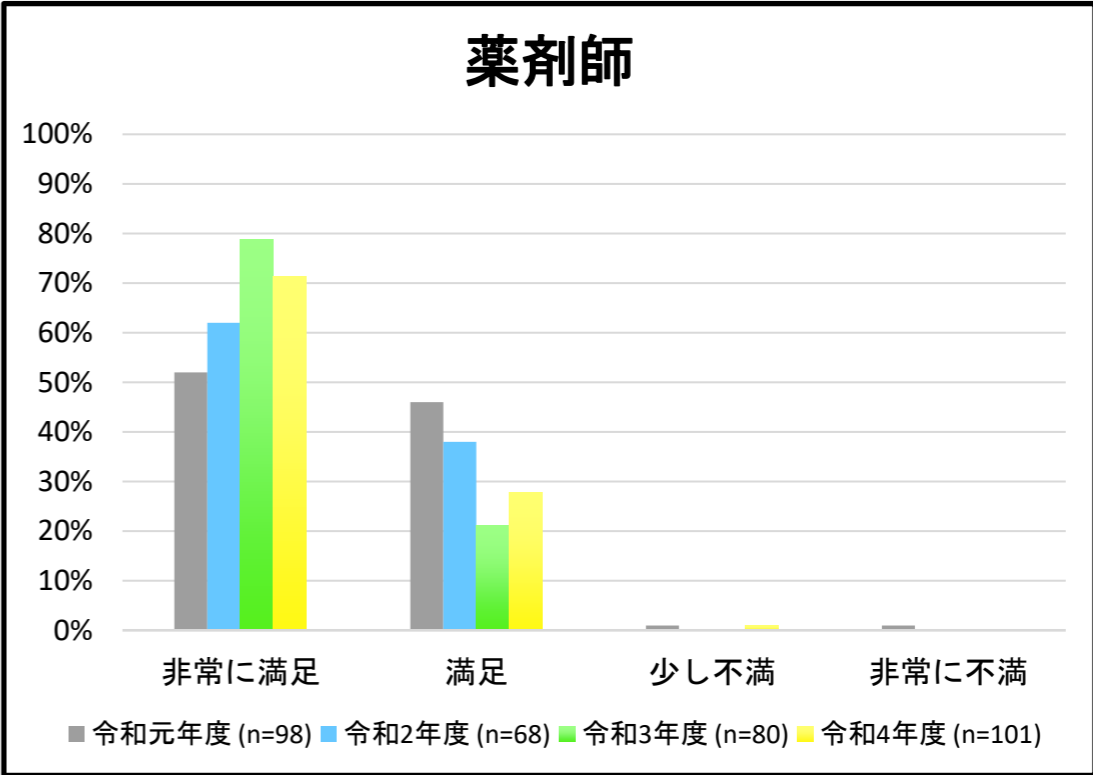
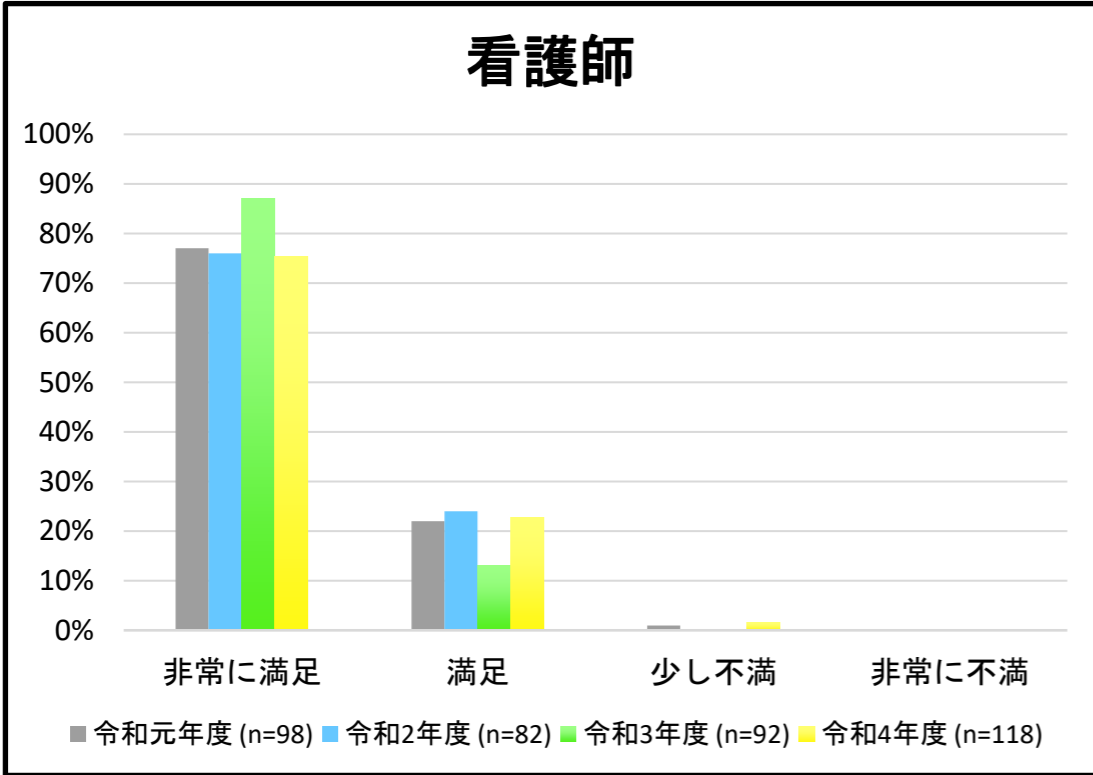
- シャワー、お湯が出るのにかなり時間がかかった。 ●部屋でWi-Fiが使えると良い。
- Wi-Fiがどの部屋でも使えると良い。 ●トイレが汚い、臭い、最悪でした。 ●ベッドのシーツ交換してほしいかった。トイレの汚れが気になった(便座の裏) ●ベッドが子供と一緒に寝るには小さい。
- 同じ部屋の人声が気になった。 ●生活にストレスが多い。 ●今回、同室の人に迷惑をかけていたのではないかと心配している。 ●食事の時にコップ一杯の熱いお茶があれば嬉しい。 ●プライバシーの配慮、仕方ないですね。4人部屋動けない方もみえるので...色んな説明をしていただくと隣の方の聞こえてしまいますね...。清掃状態については、トイレだけ。汚れを小まめにとっていただけるともっと良いと思いました。食事もおいしくいただきました。前のがおいしかったような...。 ●乳腺外科での入院でしたが、リンパ浮腫の講義がありました。そのプリントはお話を聞くときにいただいたのですが、前日にもらっていただければ目を通し、自分の質問したいこと等もっとしっかり理解できたと思うので、前日にほしかった。

-
- Wi-Fiについては院内全体のネットワーク環境充実に向けて整備と適切な運用を検討してまいります。
 - 院内の設備に至らぬ点がございましたらお近くのスタッフまで声をおかけください。
 - プライバシーについてはより配慮するように周知いたしました。

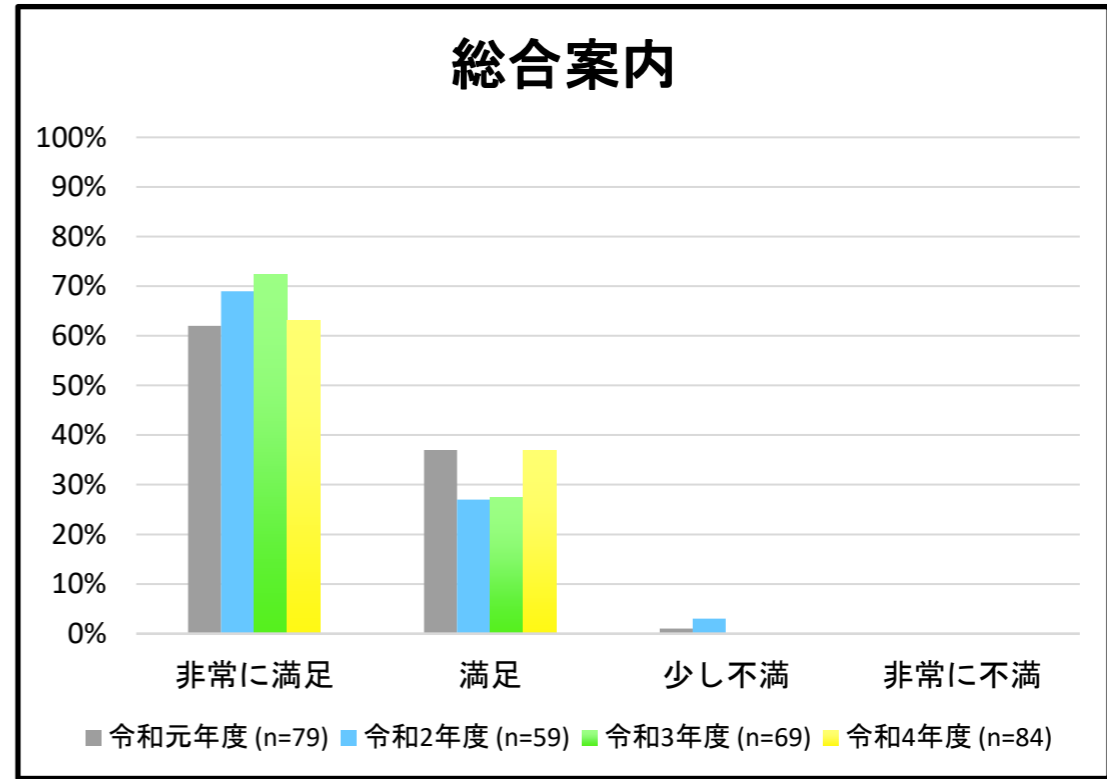
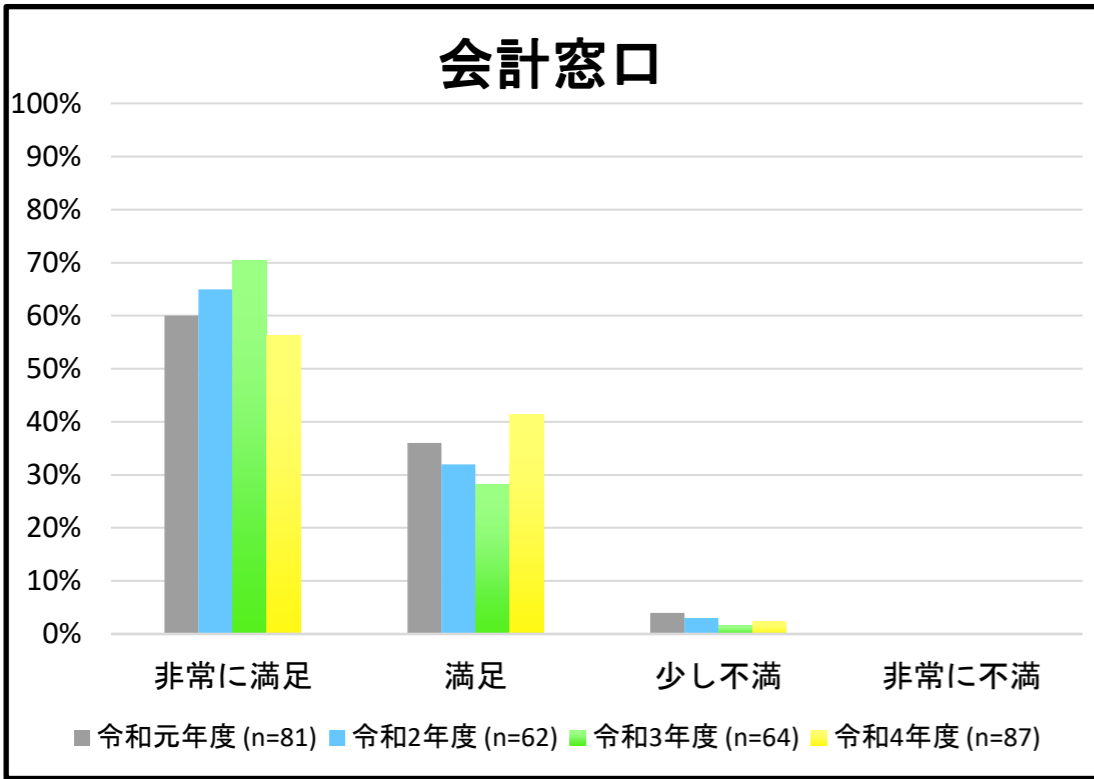
Q3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさについて



Q3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさについて



Q 3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさについて



Q4. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさについて 良い点、改善点があればお書きください

【良い点】

- 県内で最高医療機関と思うので、ますます発展することを願っています。●みなさん本当に素敵でした。
- お忙しい中で少しでも顔を見に来ていただけて安心できました。ずっと同じことを言っている私の話をきいてくれました。話しやすかったです。看護師さんもやさしく、親近感がわきました。元気もらいました。●皆さん優しく、些細な質問にも丁寧に対応していただき感謝しています。●非常に良かったです。
- 気さくに話しかけ易くしてくれて有難いです。●何を聞いても親切にこたえてくれる。
- やさしくてホッとします。●説明もわかりやすいし身だしなみもきちんとしている。
- みんな良い人ばかりやった。●笑い声があると「ホッ」とした気分になります。もっと笑って下さい。
- 態度、言葉遣い、良。説明、質問のしやすさ、良。●親切で良かったと思います。

【改善してほしい点】

- 朝夕に配られる黄色の頭拭きのタオル！蒸しタオルが欲しい人、だのと断られ歩ける人にも渡しているのがっかりです。●緑受付の電話対応が長いので見ていて少し不満である。中ですればいいと思います。
- 年配の方が機械の使用の仕方、場所、説明等で困っているのを多く見かけます。職員の方の声かけが多くあるとスムーズに行動できるのではないかと思う。

・職員の対応に至らぬ点がありましたことお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、職員への指導や研修の実施により、接遇の質向上に努めてまいります。

Q5. 病院内の案内表示についてよい点、改善点があればお書きください

【良い点】

- 良。●わかりやすく表示してもらっている。●休日に入院したので色んな表示(4Bまでの矢印表示)が分かりやすく病棟にたどり着けました。●病棟が色別に分かれていたので覚えやすかった。表示も見やすかった。
- 目に付きやすい。●色で分けてあるのは良い。●エリアが色で表示されてわかりやすい。
- 最初はわからなかったけど段々わかるようになった。

【改善してほしい点】

- 慣れない人は同じような景色で迷子になりそう。●病室のゾーンごとに案内板を増やしてほしい。
- 広すぎて迷ってしまう。●外来時は非常にわかりにくい。●其々の部屋への通路はよく間違った。
- リハビリでウォーキングに行って迷子になりました。もう少し分かり易い案内図であってほしかった。
- 科で表示してほしい。番号はわかりにくい。●じっくり読まないと分かりにくいものもある。

-
- ・案内表示について、ご不便な点がございましたらお近くのスタッフまで声をおかけください。

Q6. 患者支援センターについて、良い点、改善点があればお書きください

【良い点】

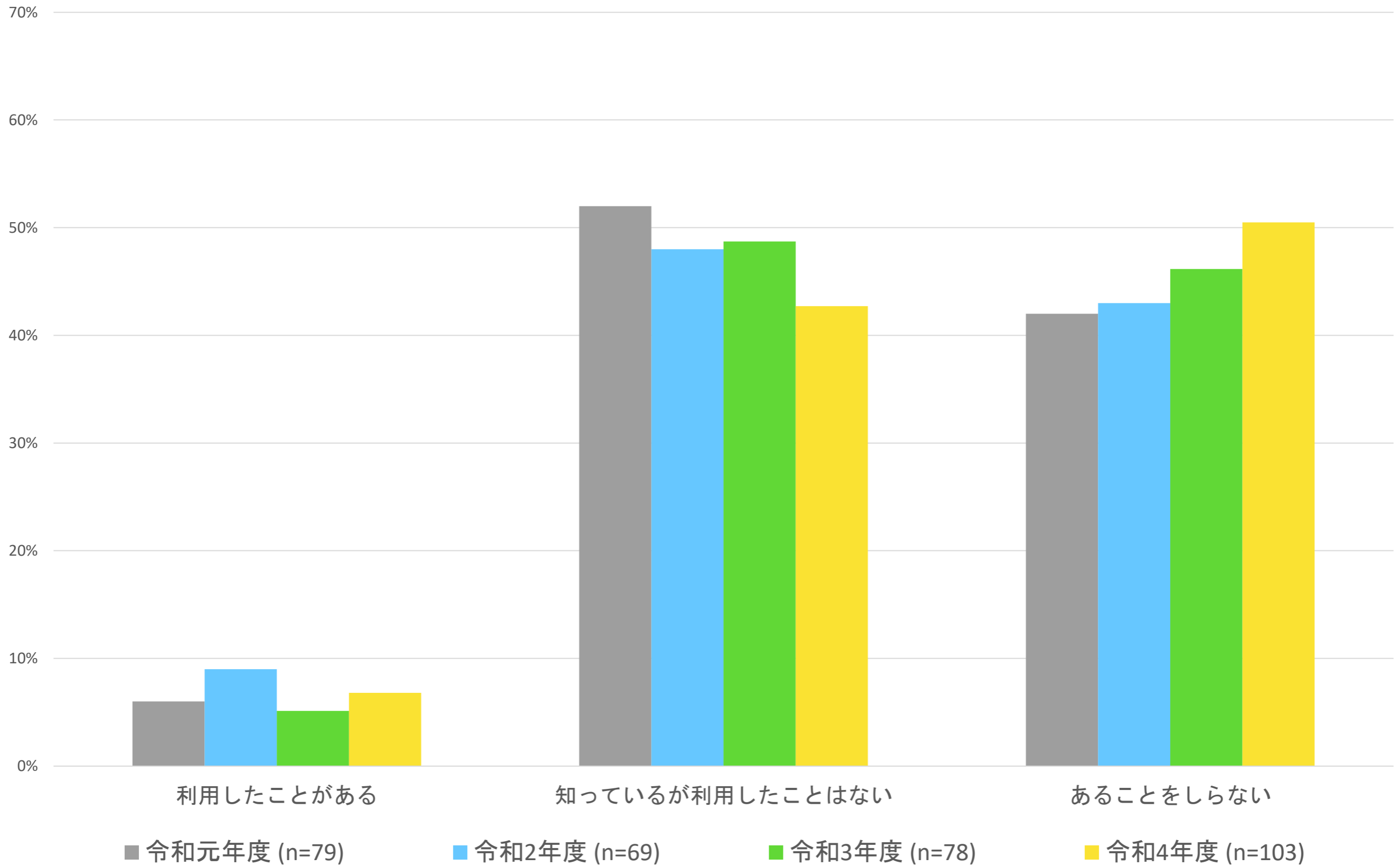
- 忙しい時間は待ち時間が長く、不安に思っ待っている人に声かけがあると良いと思う。
- 手術、入院にむけて、わからないことだらけだったのを、丁寧に話を聞いてもらい、治療の流れがよくわかり、ようやく決めることが出来ました。ありがたかったです。●皆さん丁寧です。●普通。
- 入院に際して最初に厄介になる所ですが、まあ良いと思います。●支援センターがあつてとても良かった。

【改善してほしい点】

- 待っている人が多くいる時があり、もう少し早くしてもらえれば助かります。●待ち時間が長かった。
- 受付してからの待ち時間がすごく長いような気がします。●待ち時間が長い。●良くわからない。
- 良い人も居るが、入院説明の紙を読むだけ。会話できない不快な方もいて残念。待ち時間が長いと思う。
- 入院が決まってからの案内が二度手間っぽい所がある。待つのが大変な患者等にとってはつらいものがある。●あまり利用したことがないのですが何となく入りにくい感があります。

・患者支援センターは、主に入院していただくための手続きを行っております。利用された日によっては、お待ちいただくこともあると思いますが、当院で療養していただくにあたり、必要な手続きですので、ご理解ご協力をお願いいたします。

Q7. シャトルバスについて



Q7. シャトルバスについて（感想、理由）

【感想】

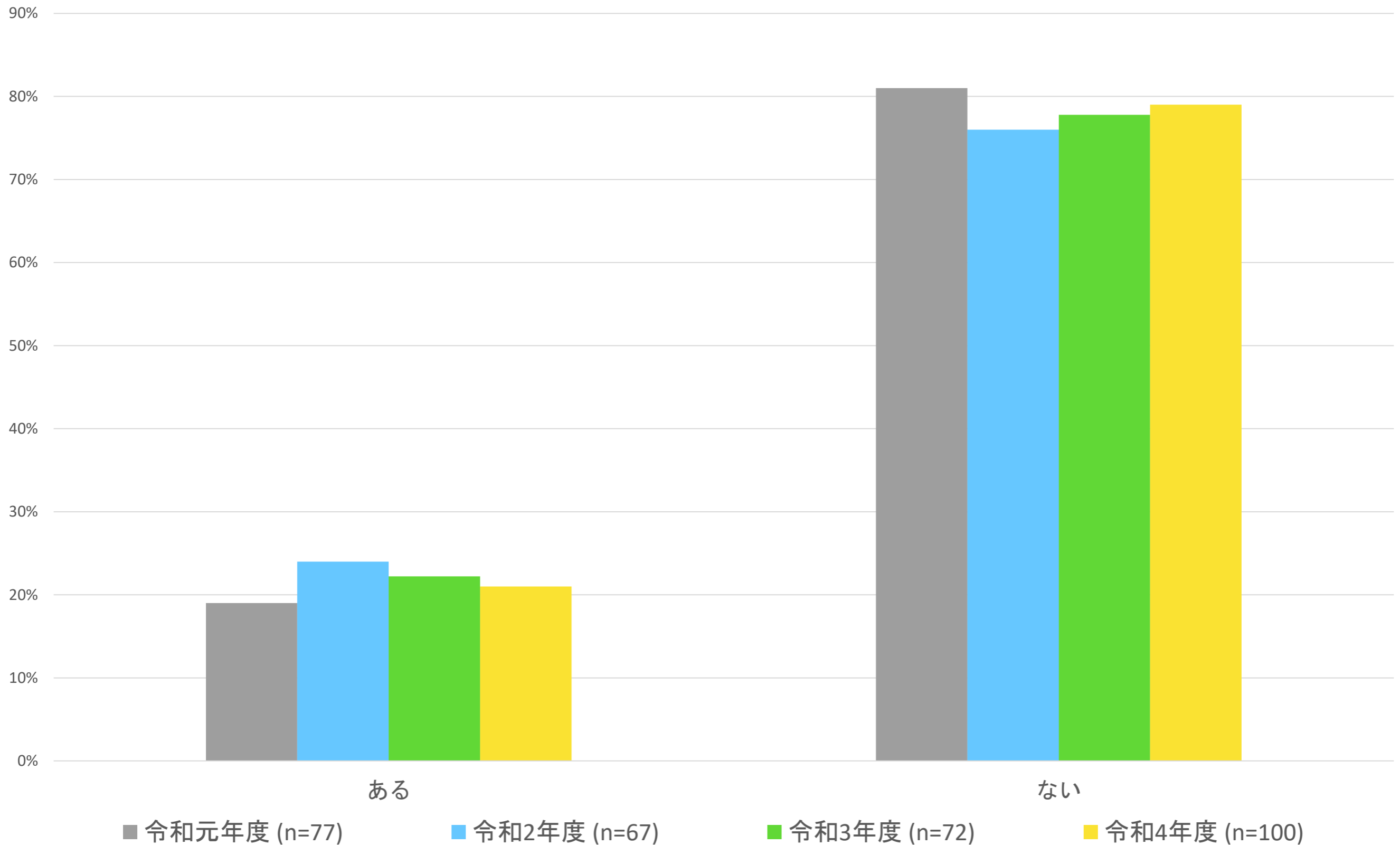
- 利用したいと思う
- 利用したが宇治山田駅までの方が良い
- 駅に近いととっても便利
- 良い

【知っているが使用したことが無い理由】

- 自家用車で通院しているため。(16件)
- 家族に送迎してもらっている(2件)
- 必要ないので。
- 足が悪いので車でないとえらい。

・当院を受診の際は、なるべく公共交通機関をご利用くださいますようお願いいたします。なお、当院と伊勢市駅裏口（北口）間の無料シャトルバスを運行しておりますので是非ご利用ください。時刻表は、伊勢市駅の裏口（北側）、当院の正面玄関、ホームページにてご覧いただけます。

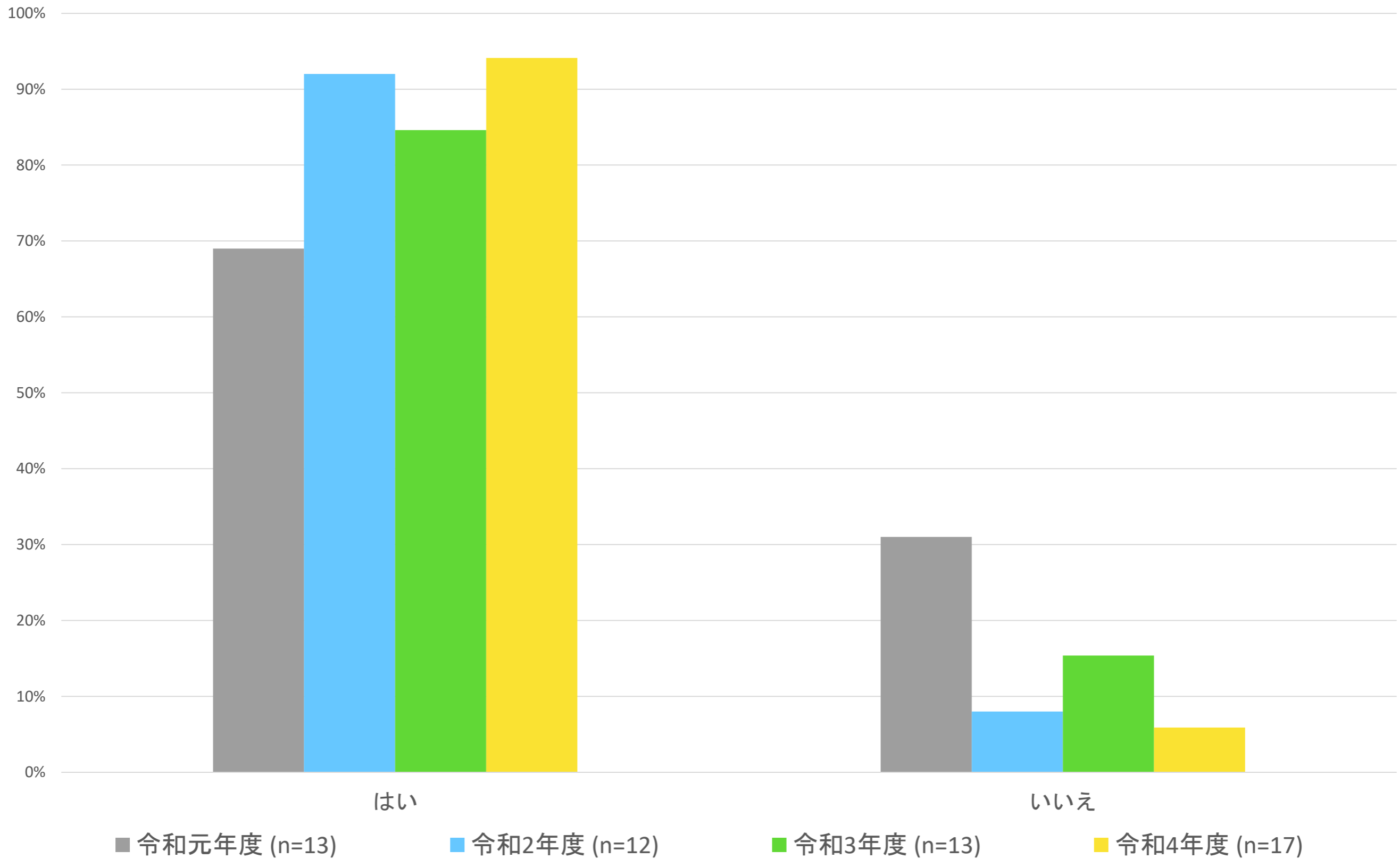
Q8. 当院のホームページをご覧になったことはありますか？



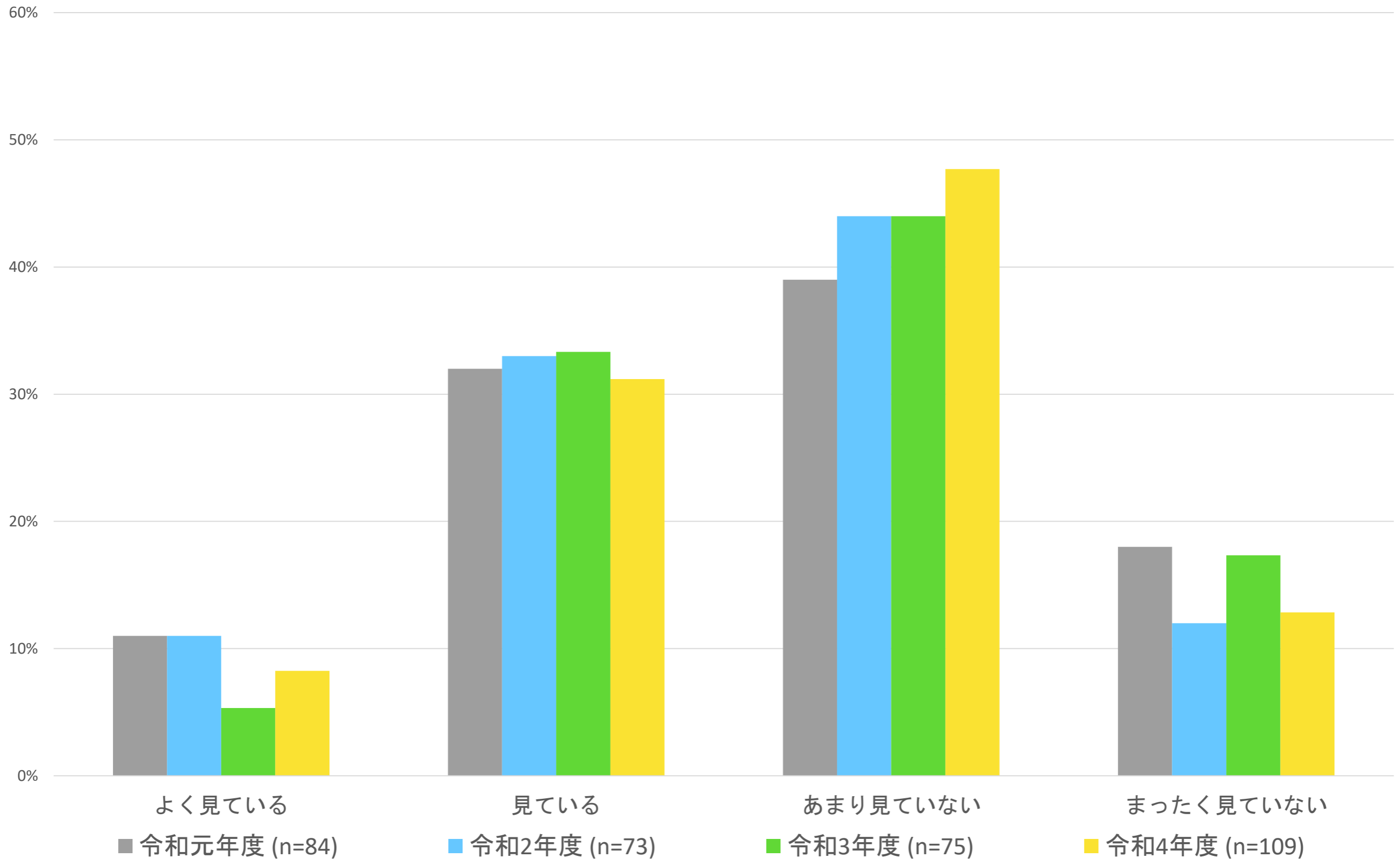
SQ8-1. 当院のホームページでどんな情報を見ましたか？

- 医師紹介（5件）
- 全体
- 症例の数
- 入院情報等（2件）
- 診療科・手術内容・件数
- フロアマップ

SQ8-2. スムーズに探すことができましたか？



Q9. 院内の掲示物は見えていますか？



Q10. 当院のホームページ、掲示物、「入院案内」などの配付資料について よい点、改善点をお書きください

【良い点】

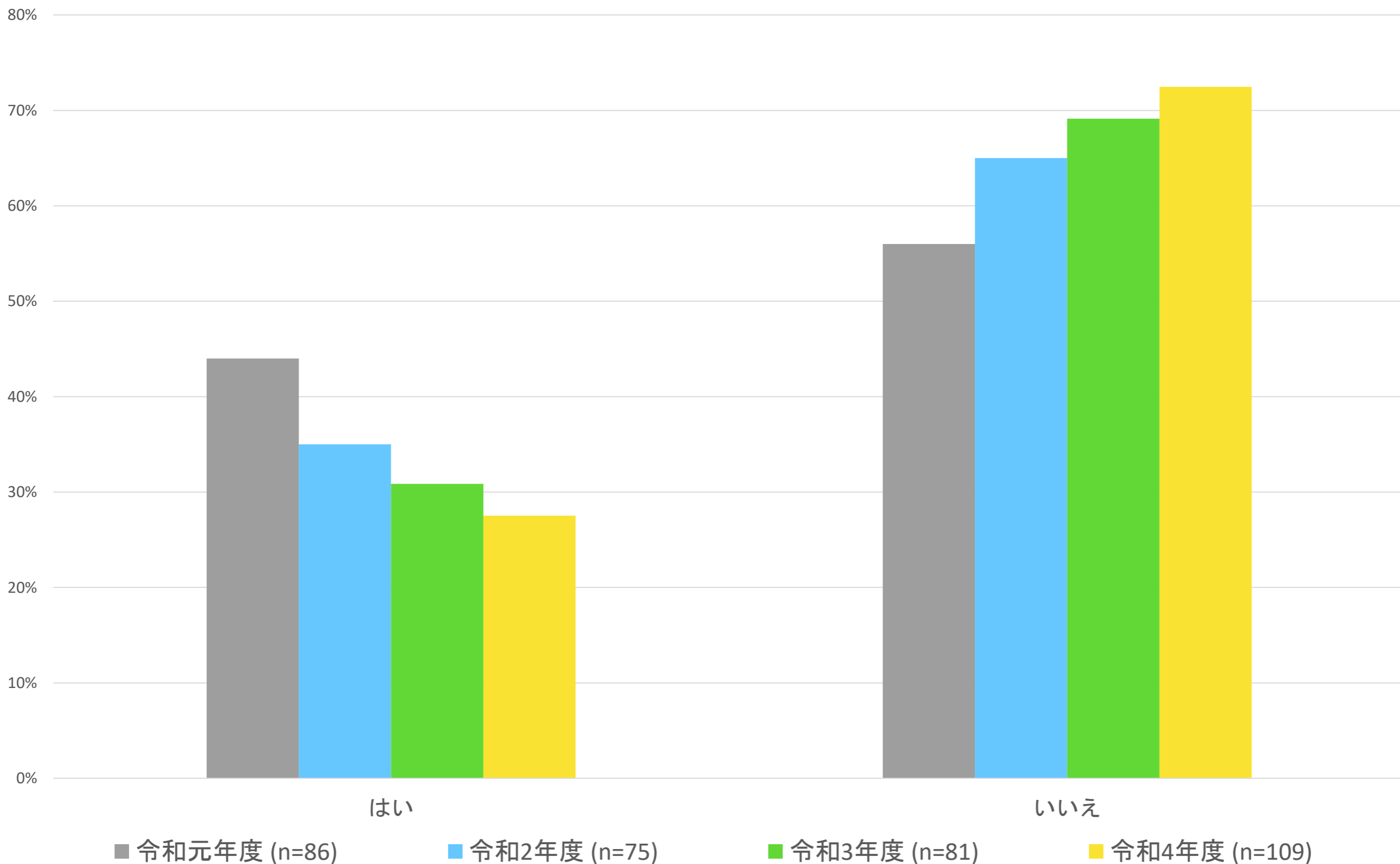
- 見やすかった。（7件）
- 「入院案内」を見ながら説明をしてもらい、ありがたかった。
- 入院案内は内容が詳しい。

【改善してほしい点】

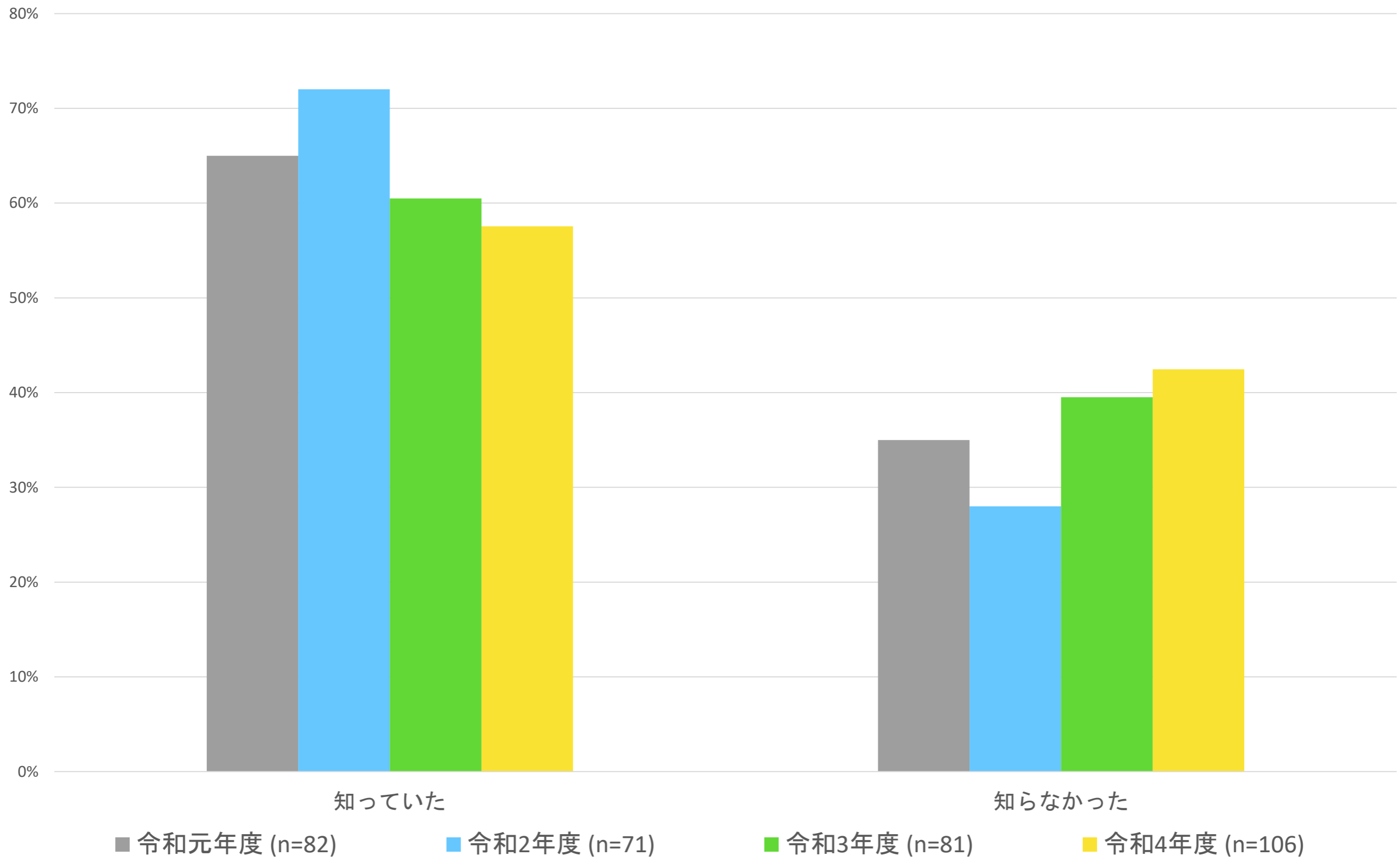
- 入院案内の特別部屋の金額は書いてあるのに4人部屋の金額は書いてない点が改善点だと思います。
- 掲示物があるのは知っていたけど小さく貼ってあるので読んだことがない。
- 書き物が多い。
- きれいな壁もいいですが、前の建物では情報となるものがいっぱい掲示されていた。今はほとんどない。

-
- 入院案内の個室については、次回更新の際に検討いたします。
 - 掲示物については、より見やすく掲示できるよう改善に努めます。

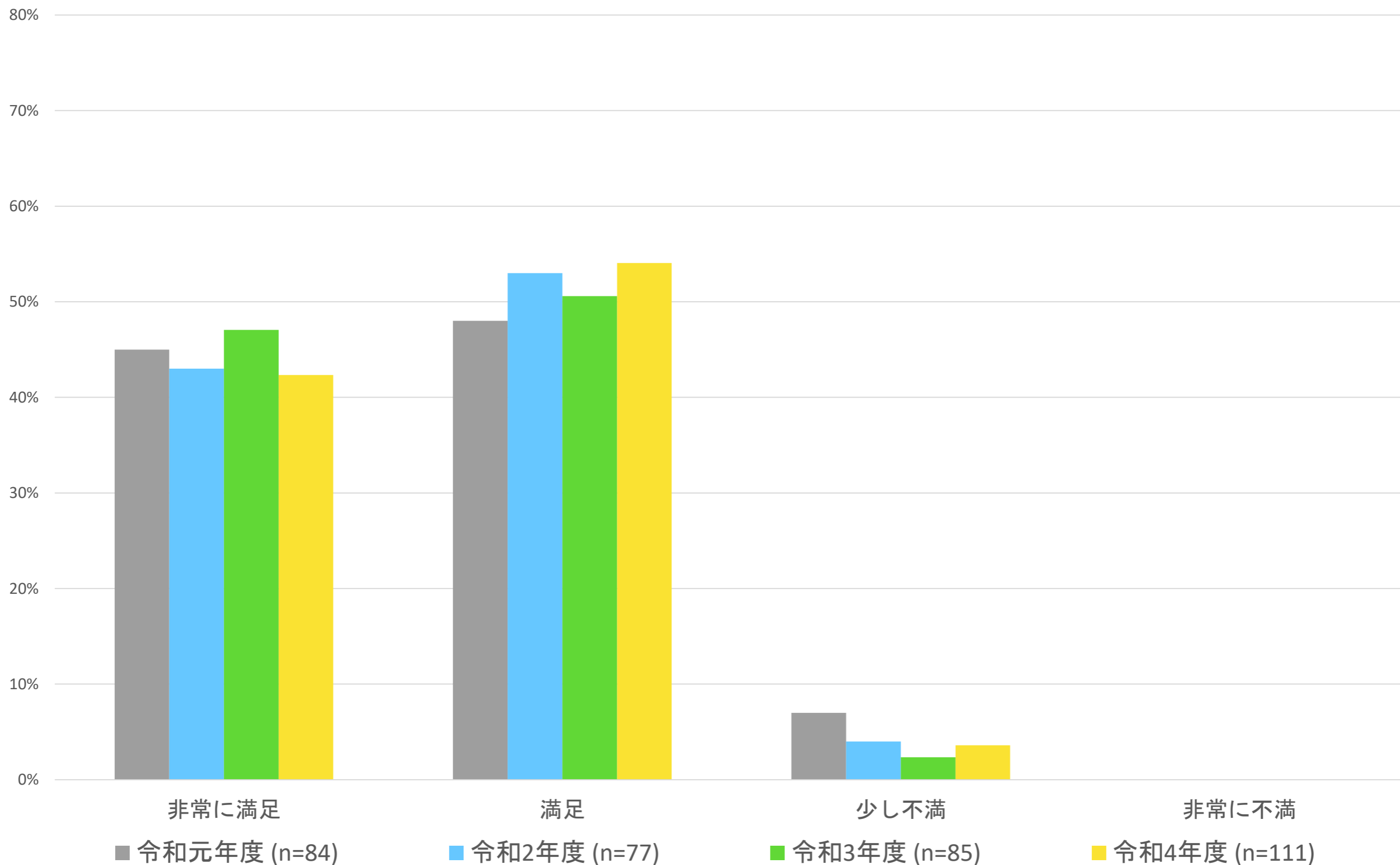
Q1 1. 当院にご意見箱があるのはご存じですか？



Q12. 当院の役割について



Q13. 総合的に判断して、伊勢赤十字病院に満足していますか



Q14. 総合満足度（満足）

- 皆様非常に親切です。もう少し笑顔ならより満足です。●医師、看護師の技術の高さに安心感がある。
- 先生や看護師さんスタッフさん大変なお仕事をされている中で本当に明るく、優しく話されているのが、とても好印象でした。これからもお仕事頑張ってください。●わかりやすい。●病気と患者と真剣に向き合っている。先生、スタッフの皆様、有難うございました。●入院生活で特に不便を感じなかった。
- 子供のために医師や看護師さんがちゃんと対応してくれて良かった。●これといって不満がないから。
- 新しくなって綺麗。●患者さんが多いので忙しい思いをしながら親切にしてくださいました。満足しています。お世話になりました、ありがとうございました。●特に不満を感じるところがなかった。
- ナースの対応が非常に良かった。●検査の時間が早くて良かった。●よく会話してくれる。●市内の医療機関として一番診療科の数も多く医師の数も多く満足している。●全体的に親切である。●主治医の先生や看護師さんが良くして下さい、安心して入院生活が出来ました。●判りやすい。●主治医はとても信頼でき、NSも親切です。●スタッフ方が質問に答えてくれること。主治医、部長先生の患者に寄り添うあたたかさ等。日赤に搬送されて良かったと思っています。●ドクター、ナース共に感謝しています。●すべての方がとても親切にして下さい、不安な手術、入院生活も乗り越えることが出来ました。ありがとうございました！
- 各配分が決まっていてスムーズに業務をこなしていると思いました。●近いし、連携して色々な科で対応していただけるから。丁寧に対応していただけるから。●親切に接してくれるから。●高度な医療であること、医師の技術の高さ、スタッフの優しさ。●患者の立場に立った不安の解消法やメンタルケアが良かった。
- 安心できるから。●食事がおいしかった。●夫を連れての外来等、月に1回は必ず来院しますが安心して貴院に来ることができます。

Q14. 総合満足度（満足）

- 安心して入院が出来ました。ありがとうございました。 ●救急車拒まず受入れている。 ●トータル的に優れているので流石だなんて思う。 ●信頼感から。 ●不満に思う点がなかったから。 ●新しくて設備が良い。
- 皆さんとても優しく、かたさもなく、気楽に過ごせました。本当にありがとうございました。
- 術後急性期において、つきそいで不安な中看護師の方々がすごく心強かったです。 ●皆さんに本当に良くしていただきました。ありがとうございます。特に看護師さんには入院中のことだけでなく退院後のことについてや身体の使い方、過ごし方などについてもアドバイスいただき、心強かったです。そして、皆さんが明るく接して下さるのも本当にありがたいです。入院はどうしてもマイナスのイメージがありますが、そう感じさせない心遣いがありがたかったです。ありがとうございました。 ●皆さん親切でわかりやすい。
- 医師、看護師さんが良くやってくれる。 ●部屋も綺麗ですし皆さん優しいです。 ●設備が最新であるから。
- 職員の声かけや気遣い。 ●先生、看護婦さん達に色々お世話になり、良くしていただき退院することが出来、喜んでいきます。本当にありがとうございました。 ●お世話になりました。 ●医師、看護師の説明がわかりやすい。 ●小さい頃からほとんど貴病院で処置をしてもらっているから。 ●職員の方がみんな親切だ。
- 他の病院に入院したことがないので何とも言えないがお手洗いが美しくきれいなものには自慢したいです。職員の方も冷静で不快な顔も出さず、流石と思いました。 ●別に何もありません。皆様良く聞いて下さります。有難うございました。 ●先生の思いやり。 ●担当の先生には、非常に良くしていただいて感謝しかありません。 ●先生は本当にやさしく、わかりやすく説明して下さり、感謝しています。感謝、感謝です。
- 先生に感謝、感謝の一言です。 ●先生に大変お世話になりました。看護師さんの対応もよかったです。

Q14. 総合満足度（不満）

- 紹介状がなければならぬ。
- 食事の件について、献立にてお刺身とあったがフタを開けてみればチンジャオロースが入っていた。
- 寝具、タオル、バスタオルの補充がされていない(レンタル)。病状に応じての食事変更がされていない。
- 言葉使いのきついNSがいる。
- 普通の食事が出るようになるまで入院させてほしかった。
- 会計にどれ位かかるのか心配で常に考えていた(目安があれば持ってくる金額が判るんですが?)
- 救急受付、電話受付、入院説明、その他受付で高圧的態度、やる気なしなどの人がいて不快になることは多く残念だった。
- 機械ばかりで最初は心細さでいっぱいでした。

-
- ・ 食事については皆様に満足いただけるように努めてまいります。
 - ・ 職員の対応に至らぬ点がありましたことお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、職員への指導や研修の実施により、接遇の質向上に努めてまいります。
 - ・ 入院期間や、会計については患者様毎に異なりますので入院中にご相談ください。