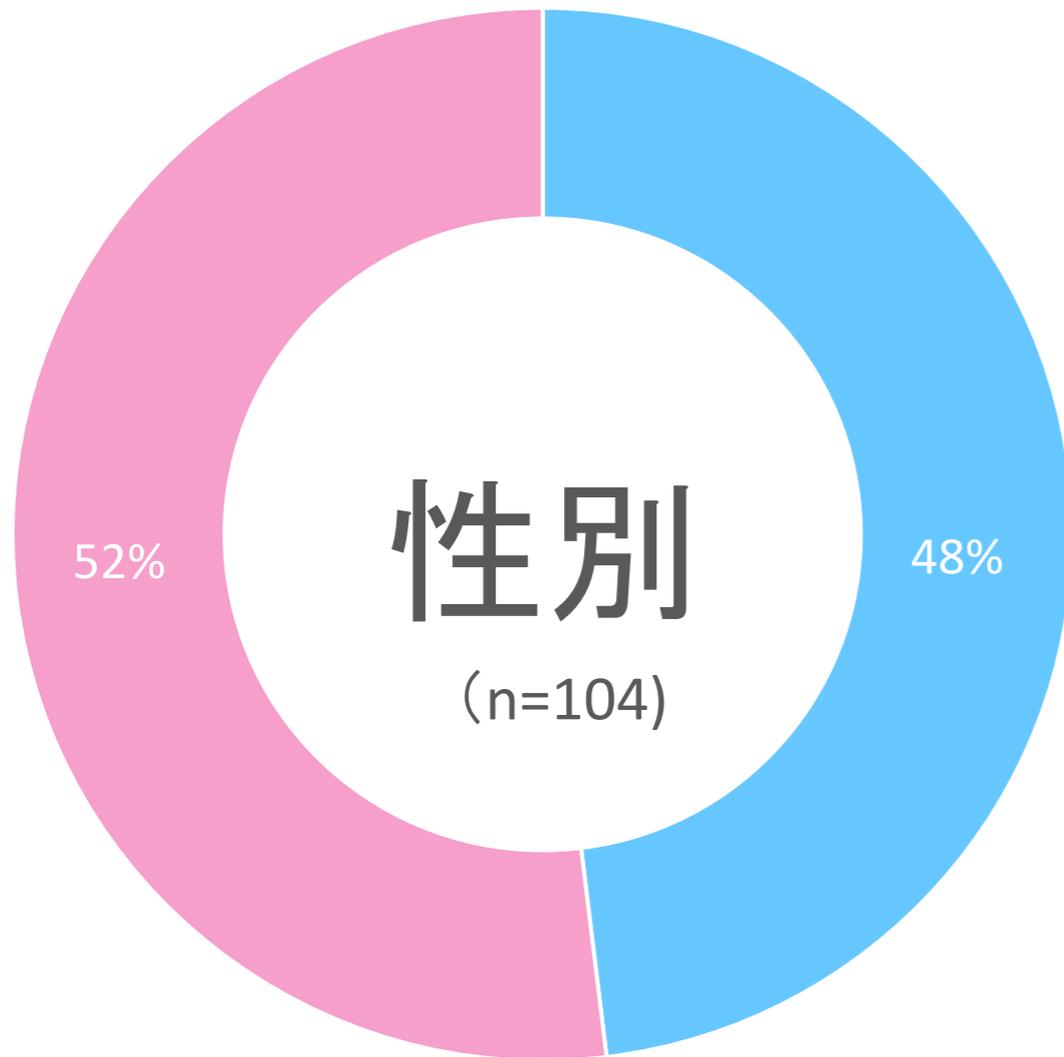


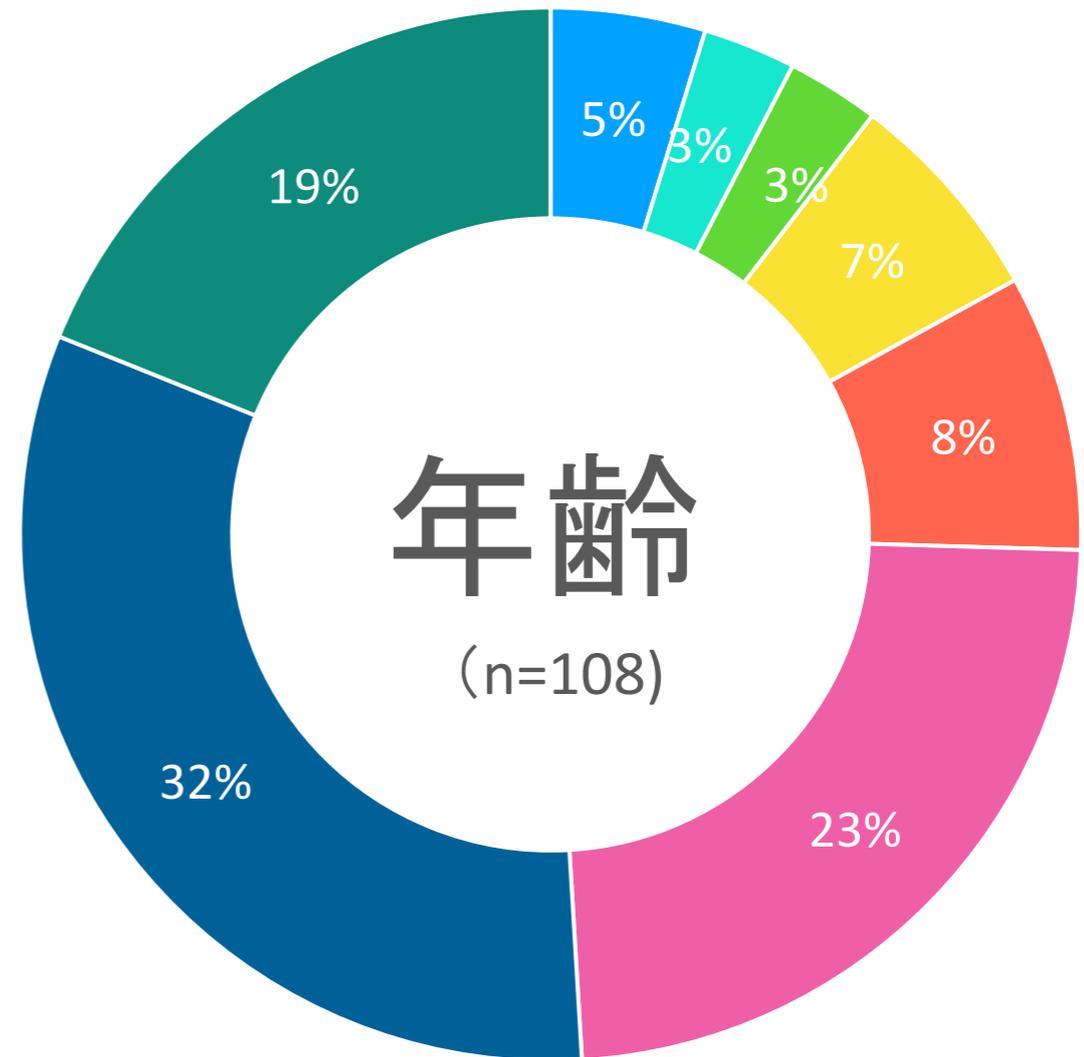
令和5年度
患者サービス向上委員会
患者様アンケート（入院）
アンケート回答数（110件）

実施期間 令和6年3月4日（月）～3月10日（日）

患者情報

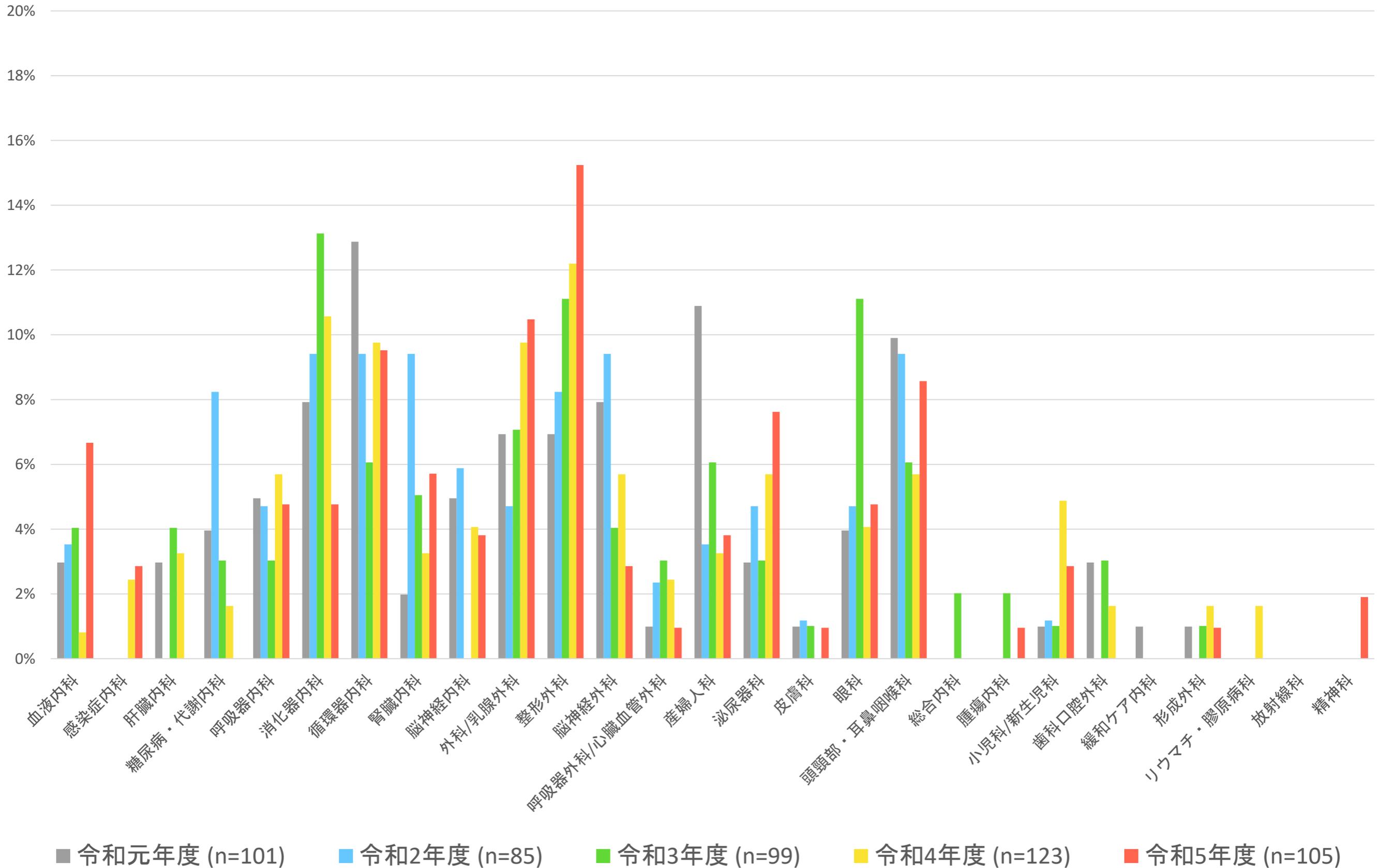


■ 男性 ■ 女性



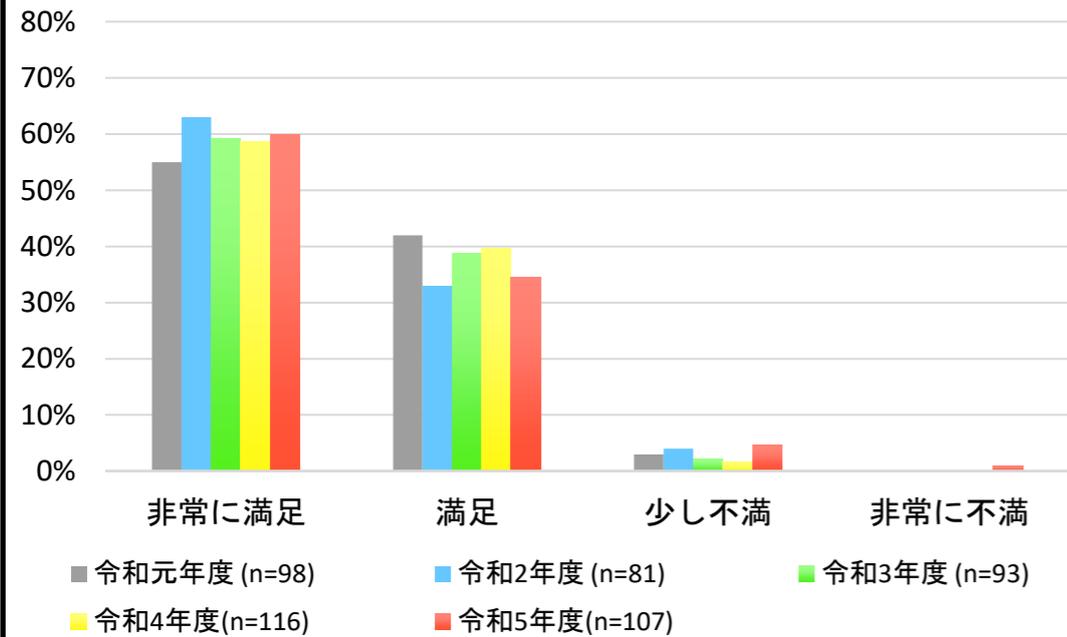
■ 0～19歳 ■ 20～29歳 ■ 30～39歳
■ 40～49歳 ■ 50～59歳 ■ 60～69歳
■ 70～79歳 ■ 80歳～

入院した診療科

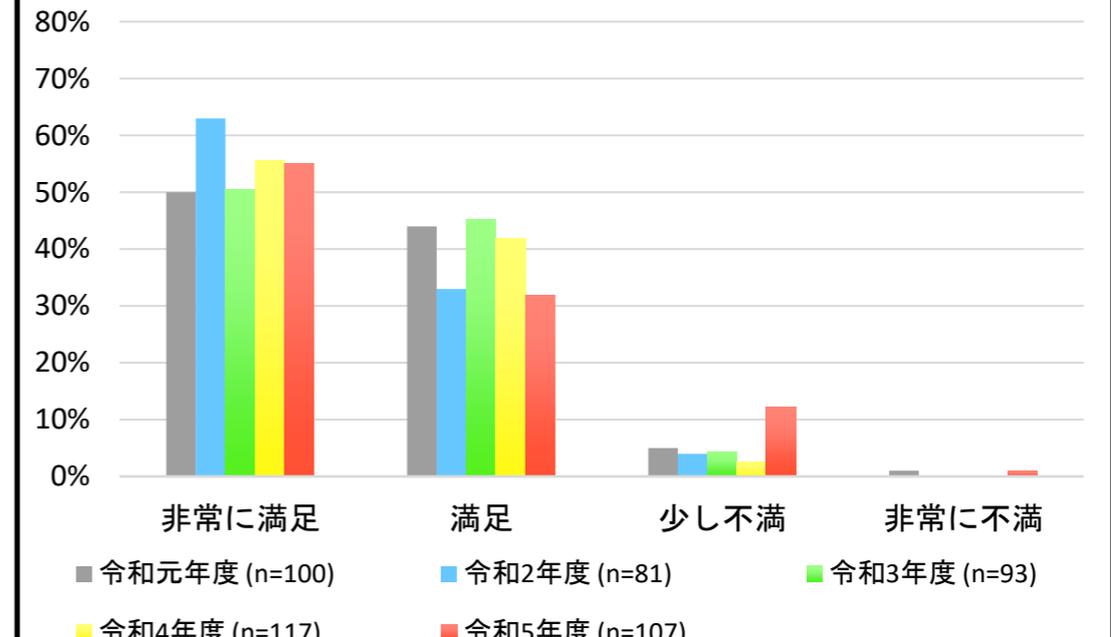


Q1. 入院生活について、いかがでしたか

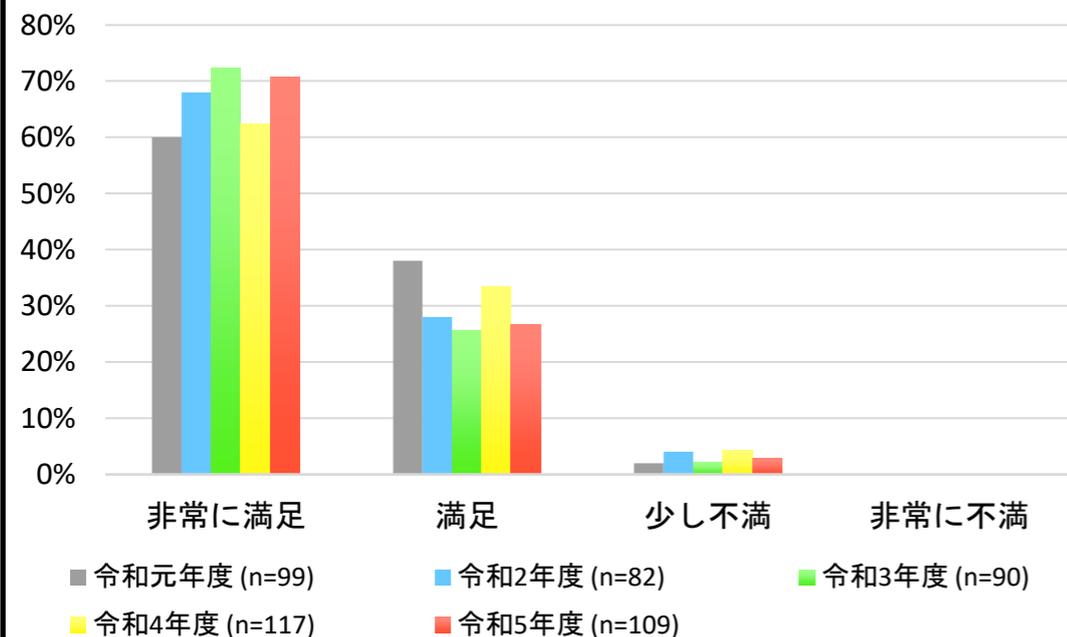
病室の設備・備品



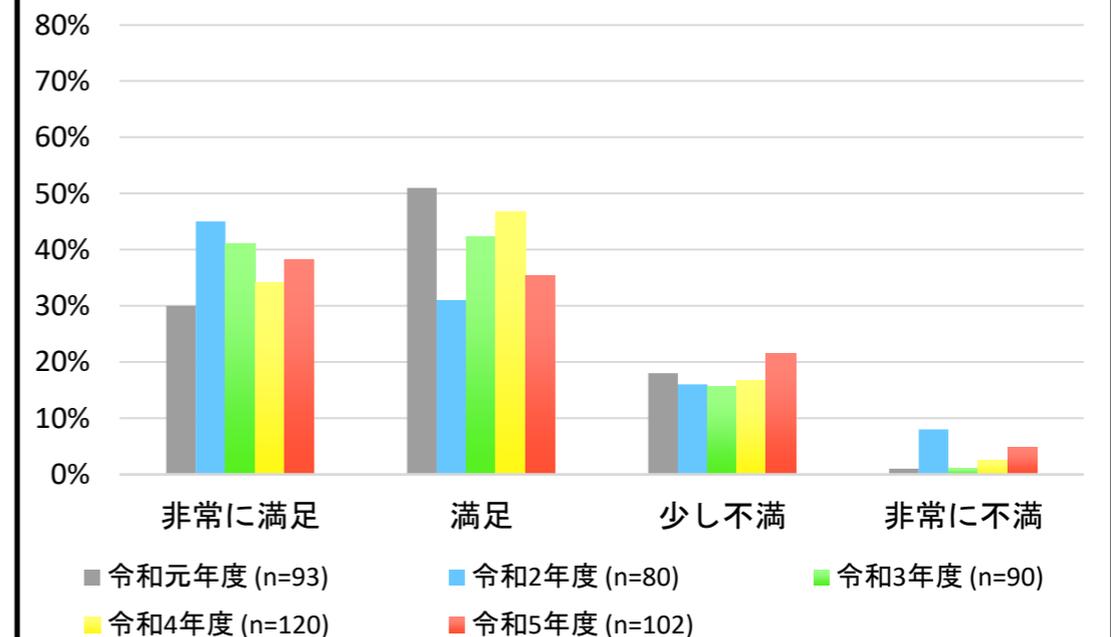
病室の過ごしやすさ



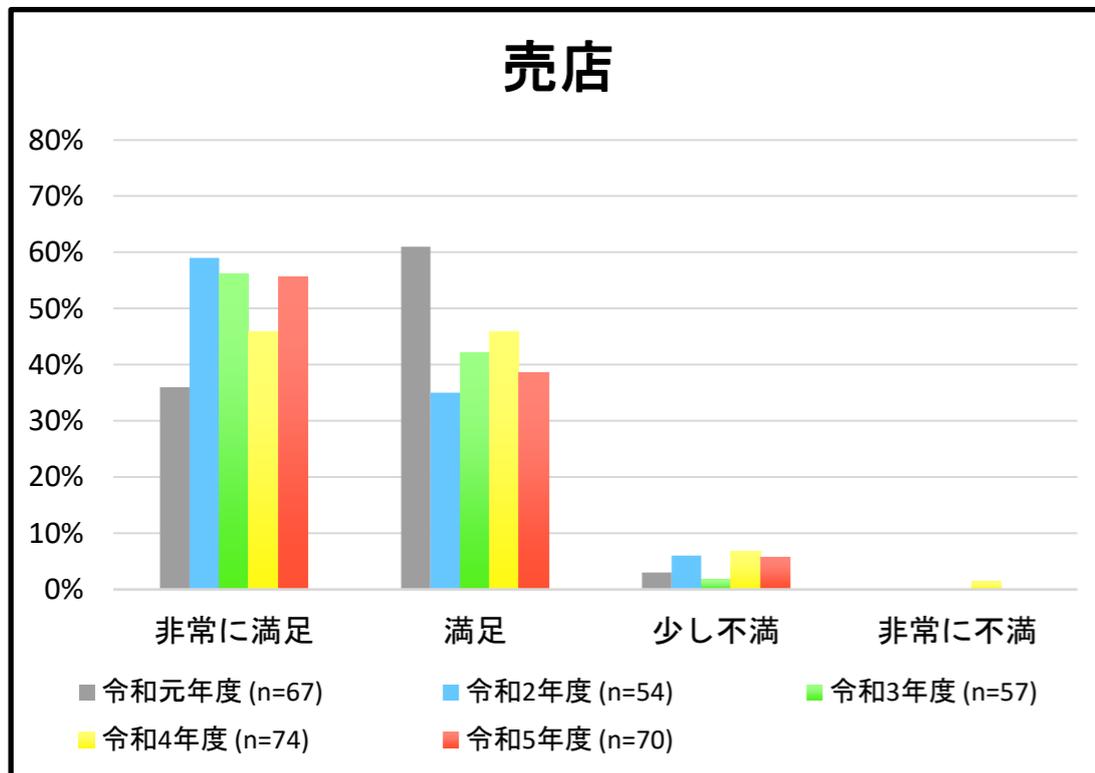
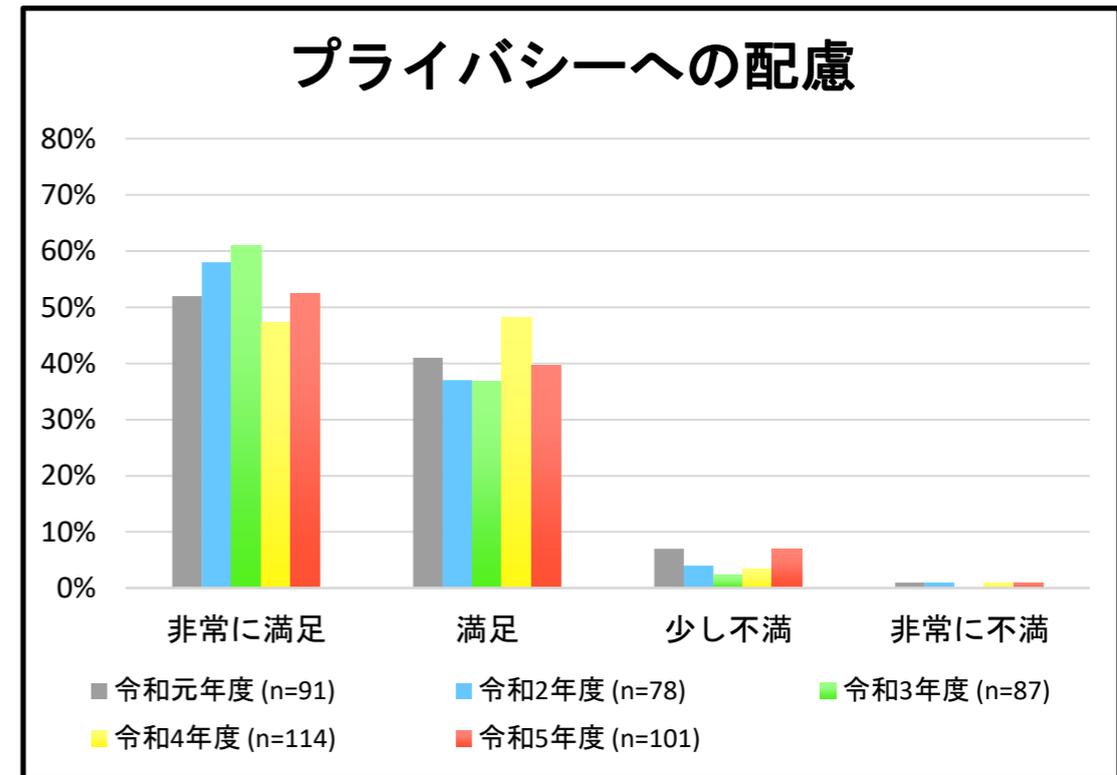
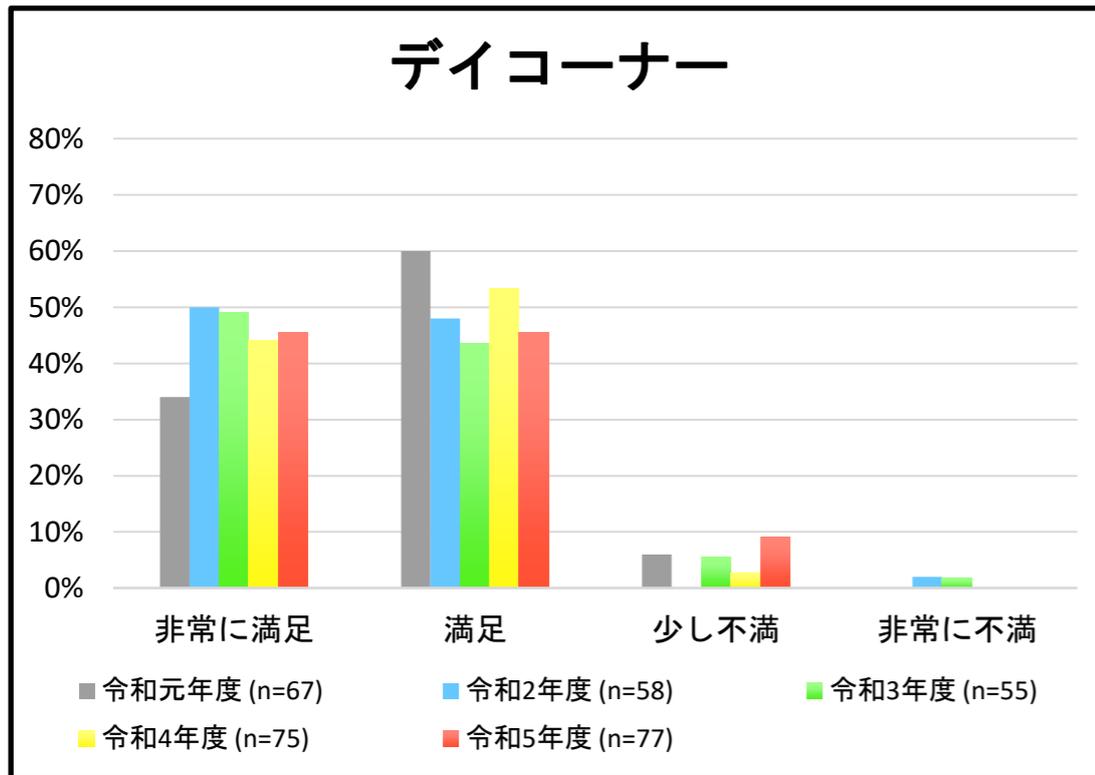
病室・病棟の清掃状態



食事の献立、温度、味



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】

- 粥が美味しかったうれしいです。
- 先生、看護師さん、スタッフの方とても皆様いい方ばかりで病気も治して頂き皆様に癒されました。安心して入院生活を送れました。感謝しております。
- 看護師さんはじめ、スタッフ方に声をかけても気持ちよく対応してくれました。

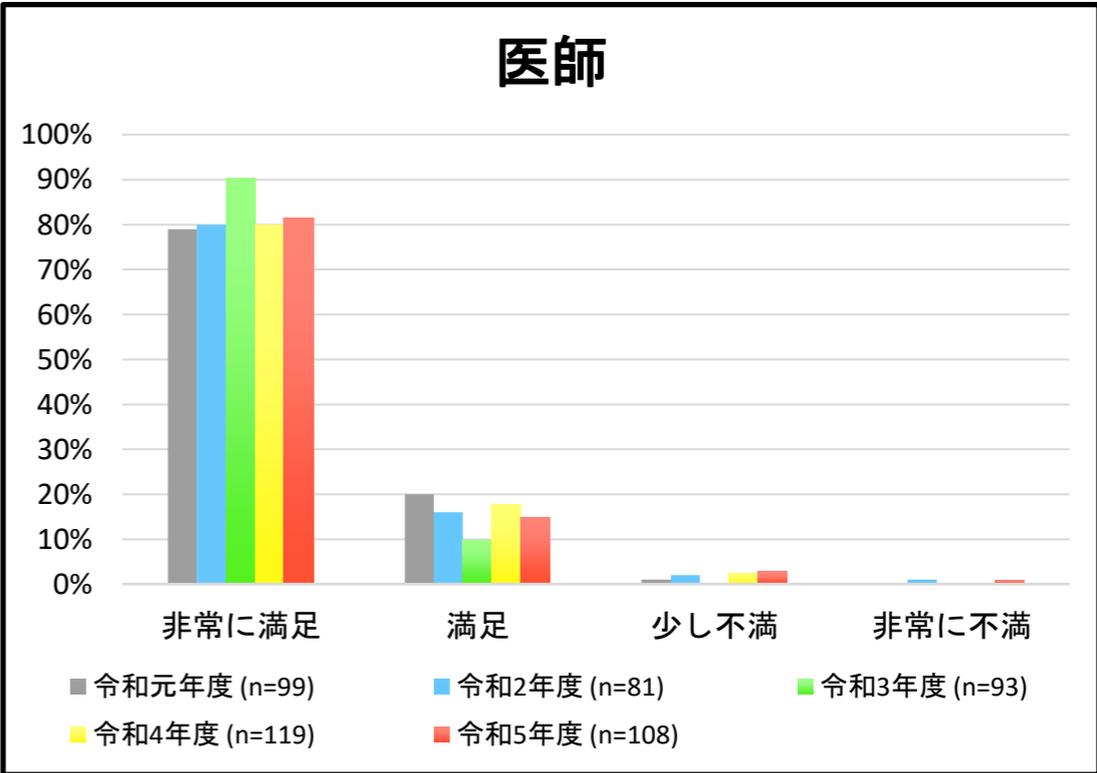
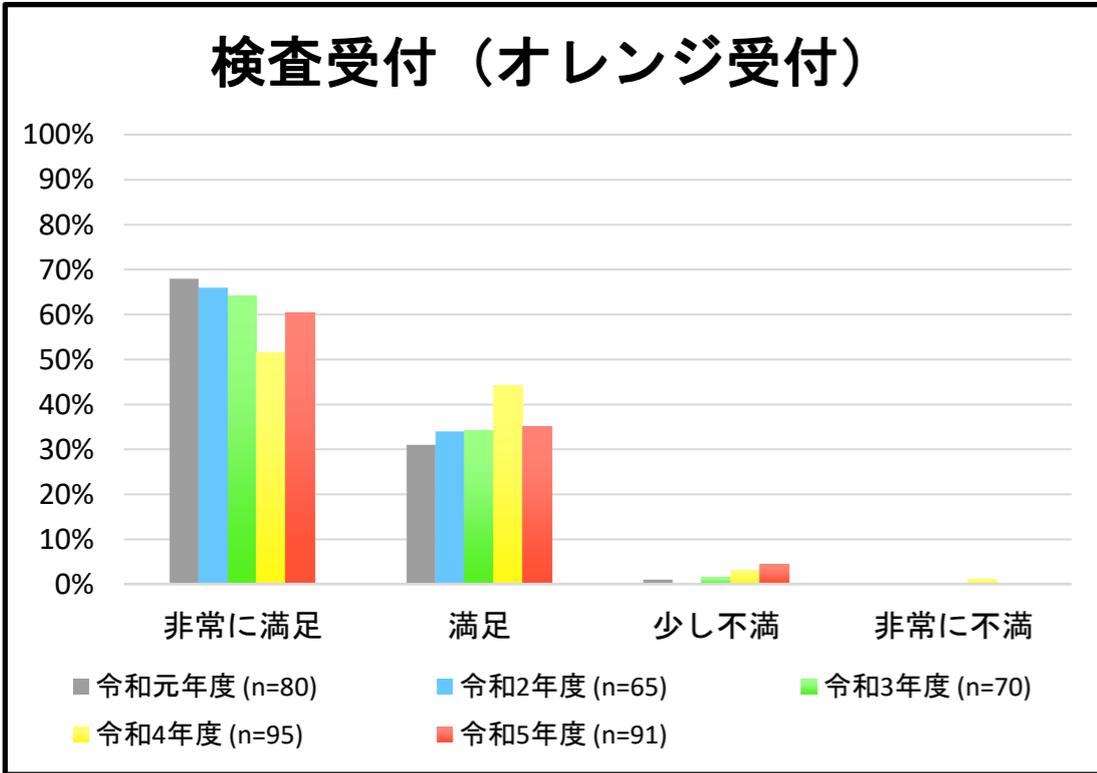
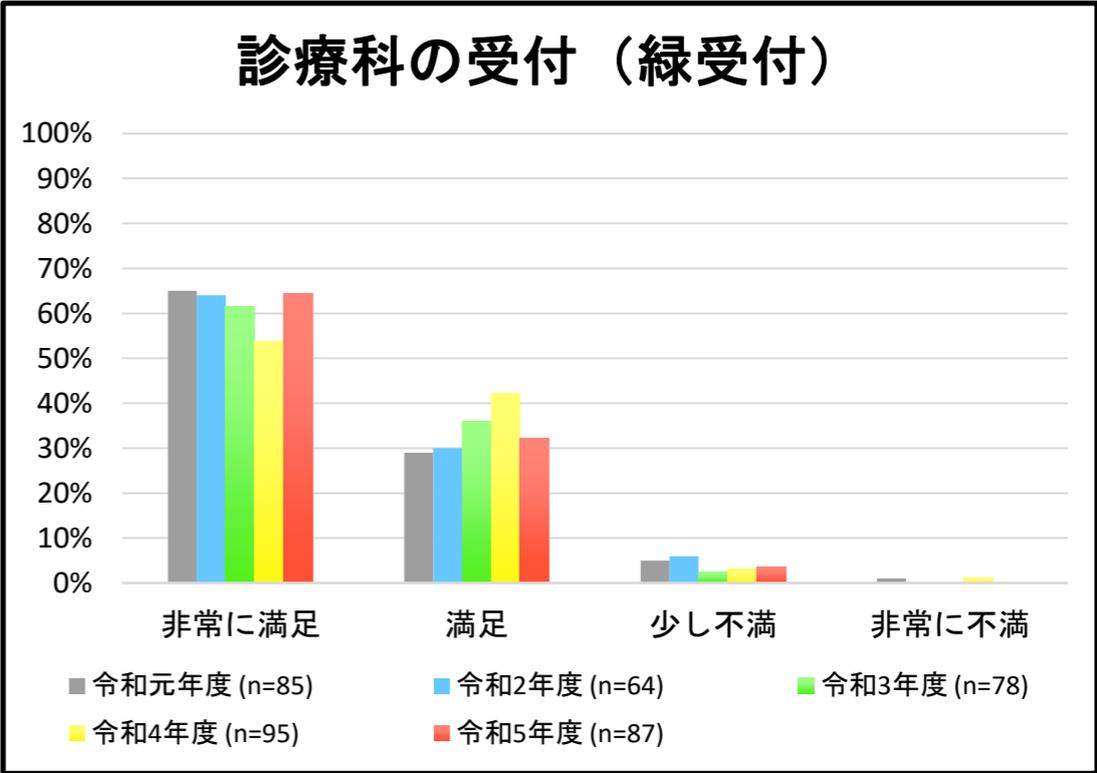
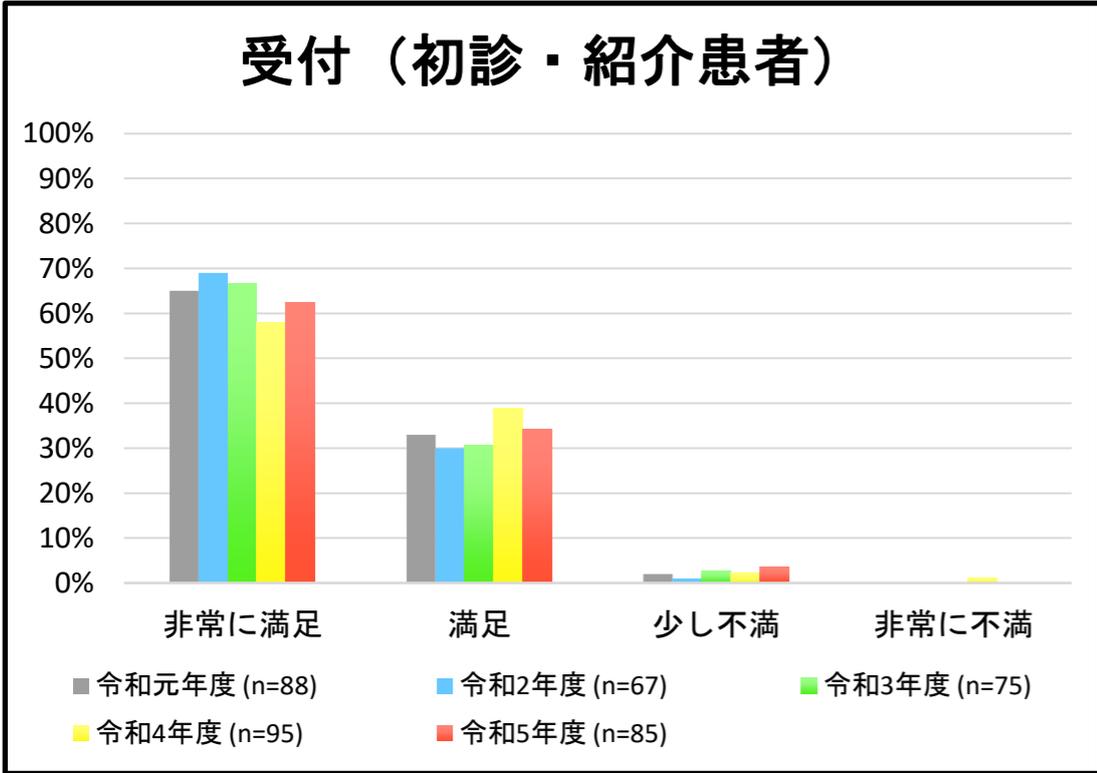
【改善してほしい点】

- 同室の患者がうるさい・・・4名
- 金額が上がってももっとおいしい物が食べたい。
- 室内の電話使用を徹底してほしい。
- テレビが寝て見ると画面が暗くて何もわからない。座って見る位置に設置されているので寝たきりの人では見れない。
- 病室の携帯使用エリアでWi-Fiがあると便利。
- 食事の味付をどうにかしてほしい。
- 乳児の入院を3回しているが、毎回ミルクのセットをフルで持ってくるのが大変。産婦人科みたいな制度だとありがたい。
- 入院者の衣を伸びる（材）にしておく。
- 布団の中綿の材料は何でしょうか。
- 消灯後、廊下等の照明が気になって眠りにくく感じたので、もっと照度を落としてほしい。
- どんな患者でも持ってくるものが多い。紙オムツ3枚とか、パット袋、タオル、バスタオルなど。また使わずに持って帰るものが多い。

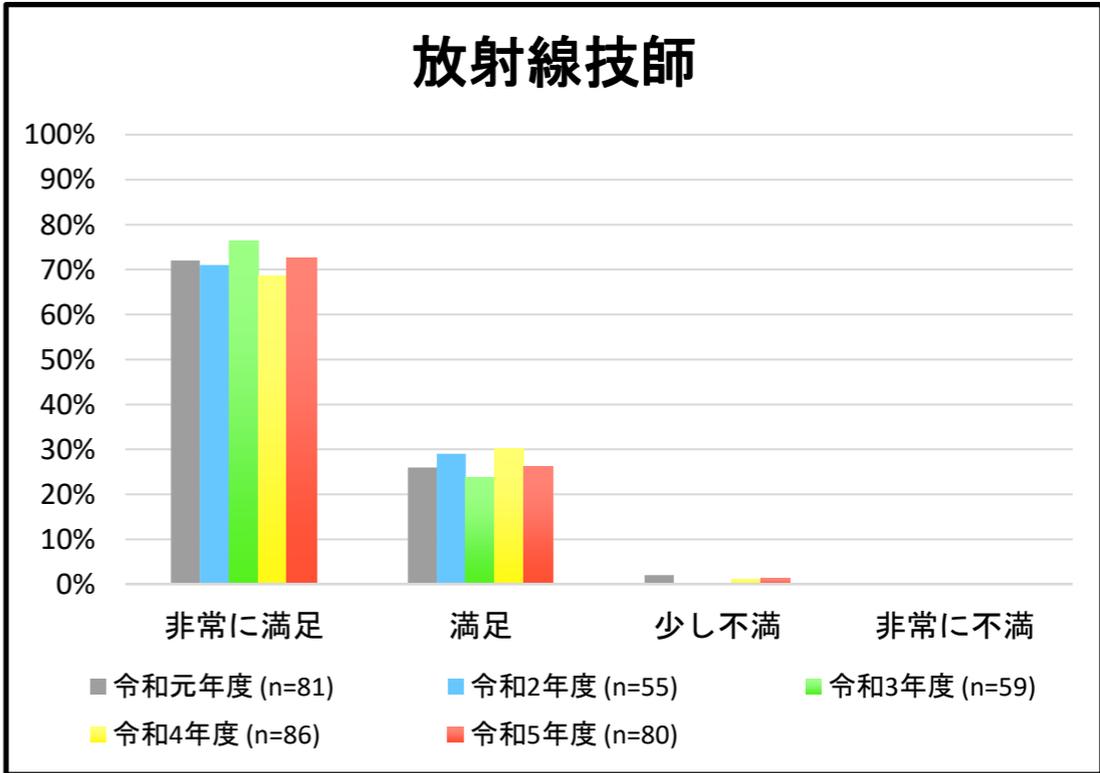
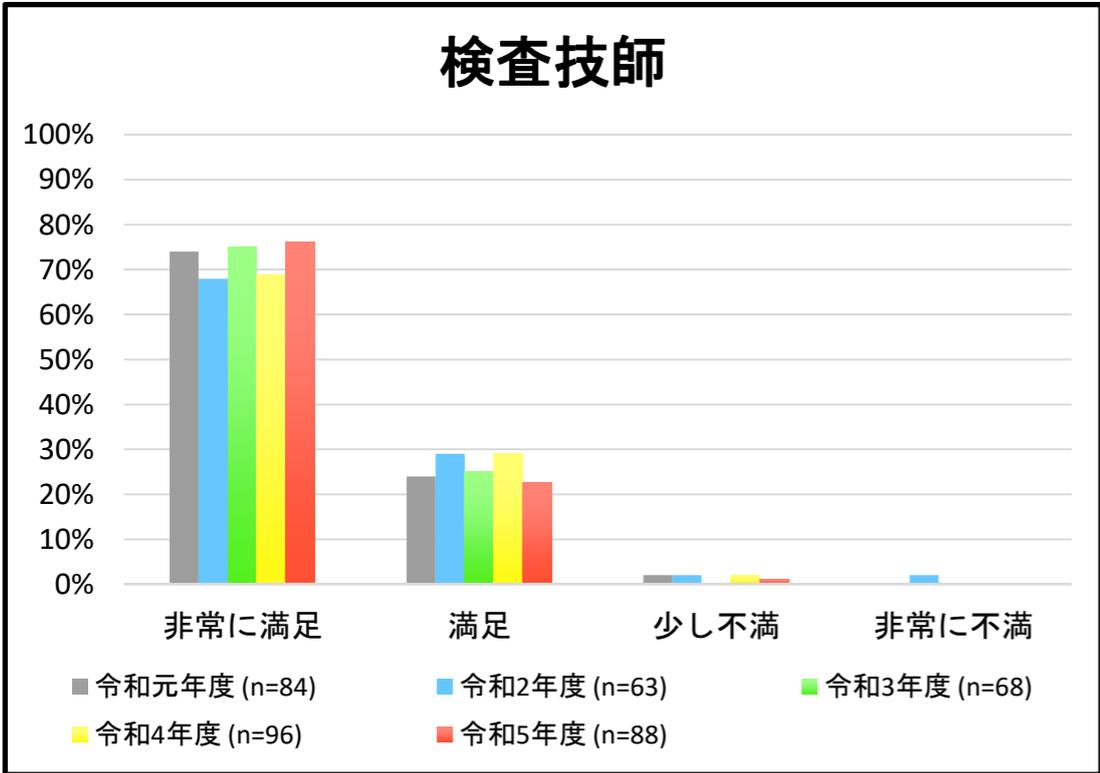
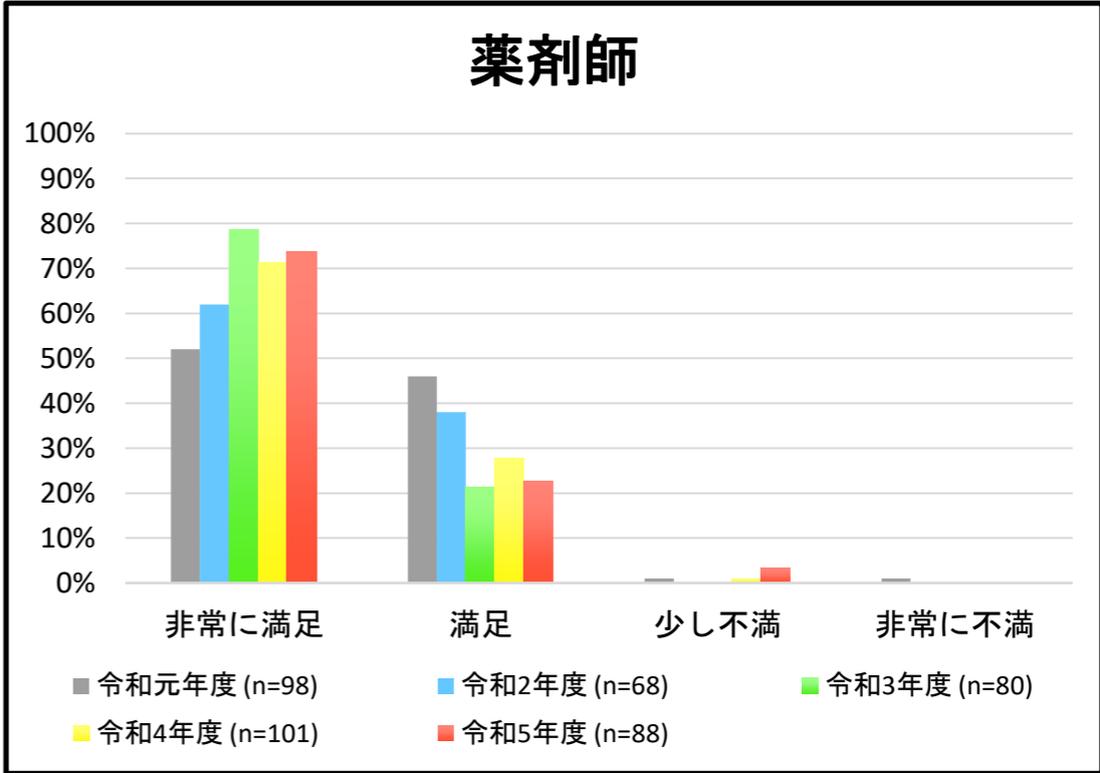
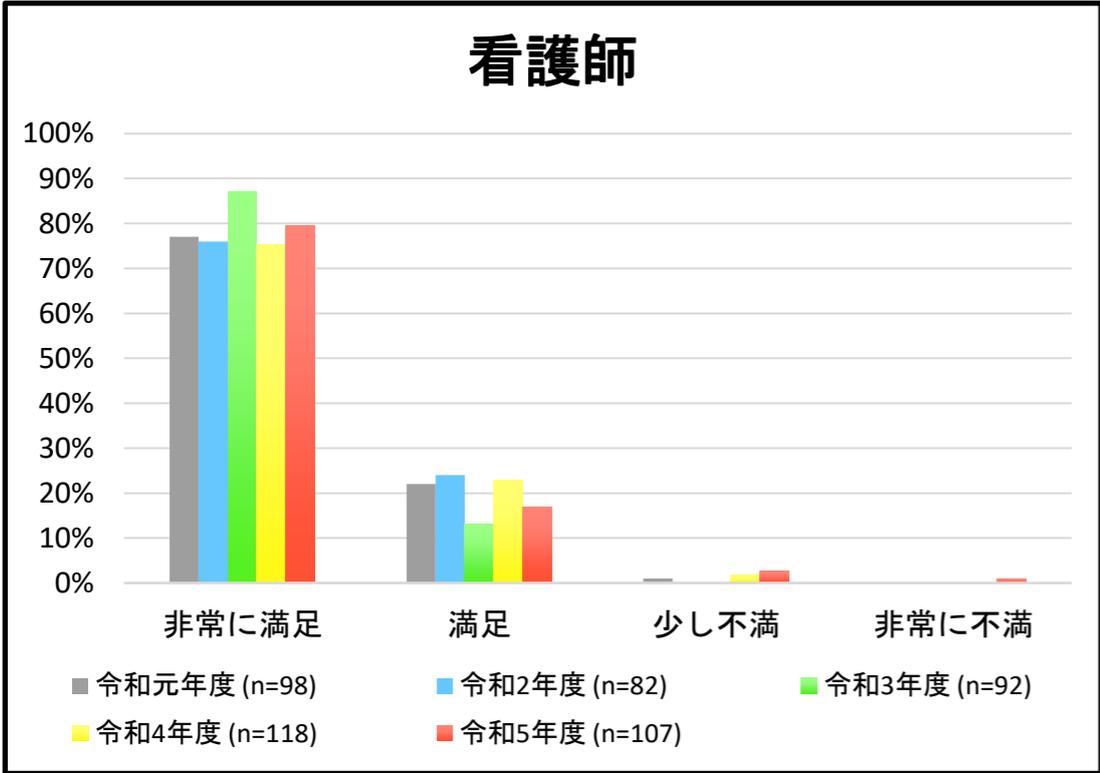
・ ご意見いただきありがとうございます。入院時の準備物につきましては、入院セットもご用意しておりますのでよろしければご利用ください。

・ いただきましたご意見につきましては、それぞれ検討を行い、改善に努めてまいります。

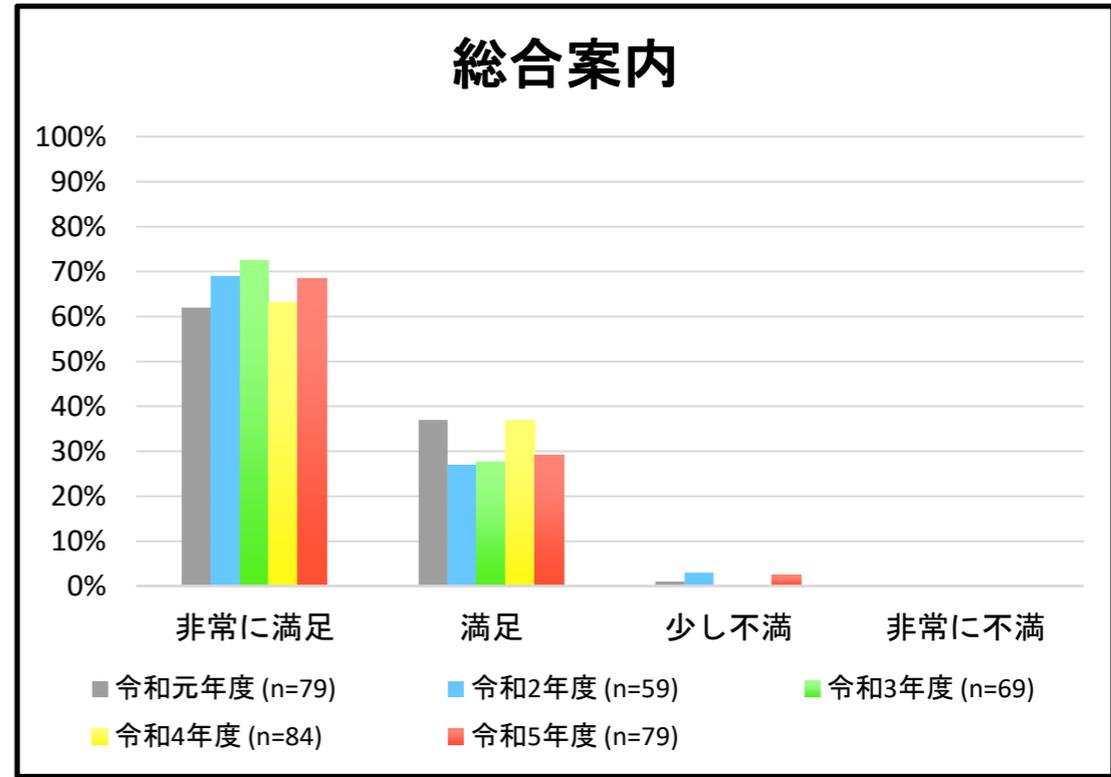
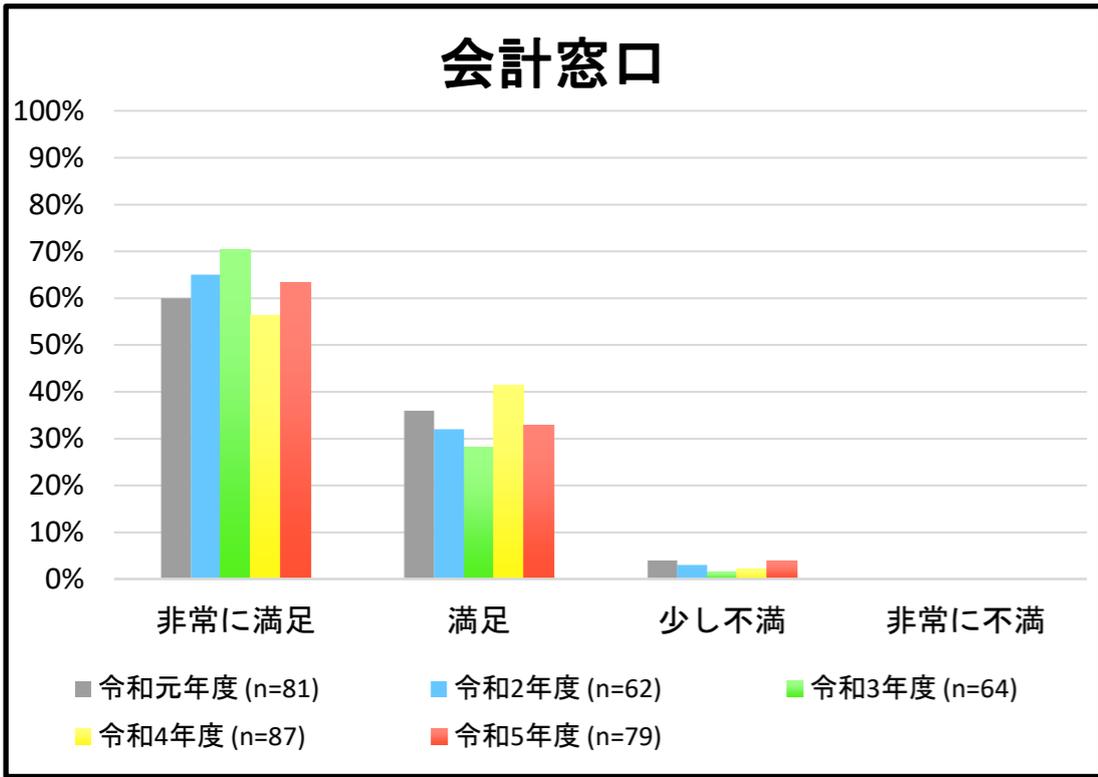
Q3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさについて



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】

- やさしい対応で良いと思います。
- 相談にも乗って頂くと、話の出来る人ばかりです。
- 皆様の笑顔や親しみやすさが大変良かったです。
- 親切にして頂き良かったです。
- 看護師さんは皆大変親切だった。
- 丁寧に説明してくれて笑顔で対応してくれて良かった。こちら質問しやすかった。
- 笑顔で明るく接して頂き話しやすかったです。
- どんな困ったことにも、より添っていただき不安なことも楽になりました。
- わからなければ何度でも親切にやさしく答えてくれるのでとても嬉しいです。
- 常に患者に接する意識が高い。
- 全員ではないが、言葉遣いは丁寧だと思う。
- 職員のみなさんが明るいので話しかけやすい。
- 不安な事や分からない事を親切に説明していただき感謝しております。
- わかりやすかった。
- すごく優しくしていただきました。
- 朝、その日の受持ちの方が挨拶に見えるので、誰が担当か安心することができる。
- 今まで1番わかりやすく説明してくれた先生でした。質問もしやすくて、聞いたことにもきちんと答えてくれて、安心できました。
- みなさん親切に対応してくれます。
- 明るい表情でわかり易く説明してくれて大変良かったです。
- どの看護師さんも親切で、言葉使いもやさしく入院中楽しかったです。
- 私も入院退院が多くみなさんには迷惑のかけっぱなしで申し訳ありません。感謝の気持ちです。ありがとうございました。
- 細かい所まで目にとどいていろいろアドバイスをいただきました。

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、質問のしきすきについて 良い点、改善点があればお書きください

【改善してほしい点】

- 伊勢弁は言葉が早いのでゆっくり話す様に心掛けて下さいね。
- 初診日、雨の日で17時に玄関が閉まり、傘を取りに行くのに時間外出入口から取りに行かなければならなかった。17時前の外来会計の計算を待っていた。支払いが終了し、何も説明・案内がなく不安を感じた。
- 若い人達ばかりなので言葉が早くてわかりにくかった。
- 先生ともう少し手術前にゆっくり話がしたかったです。回復室での最初の看護婦さんは嫌な思いしかしてません。
- 婦人科のナースセンター23時頃に話したり笑ったりうるさかった。眠れない。あるときは一人の看護師が患者をしつこく大きな声で5分くらい怒ってた。目が覚めた。いい看護師さんもたくさんいます
- いろいろな制服の方が見えるので、少しとまどう。
- 名札のない看護師がみえます

・この度は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。いただきました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】

- 色分けされていてわかりやすい。

【改善してほしい点】

- なるべく絵が多い方がよいですね。
- 緑の受付（診療科）は番号だけではなく何々科と表示があればよりわかりやすいです。
- トイレの中に何かかけるフックがあると小物をかけたりできてありがたい。
- 初めての人には判りにくいかも？もう少しわかりやすい工夫を。
- はじめはレントゲン室などいろいろ迷いましたが、だんだん慣れてきました。

・ ご意見いただきありがとうございます。ご案内方法等につきましては、それぞれ検討を行い、改善に取り組んでまいります。

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

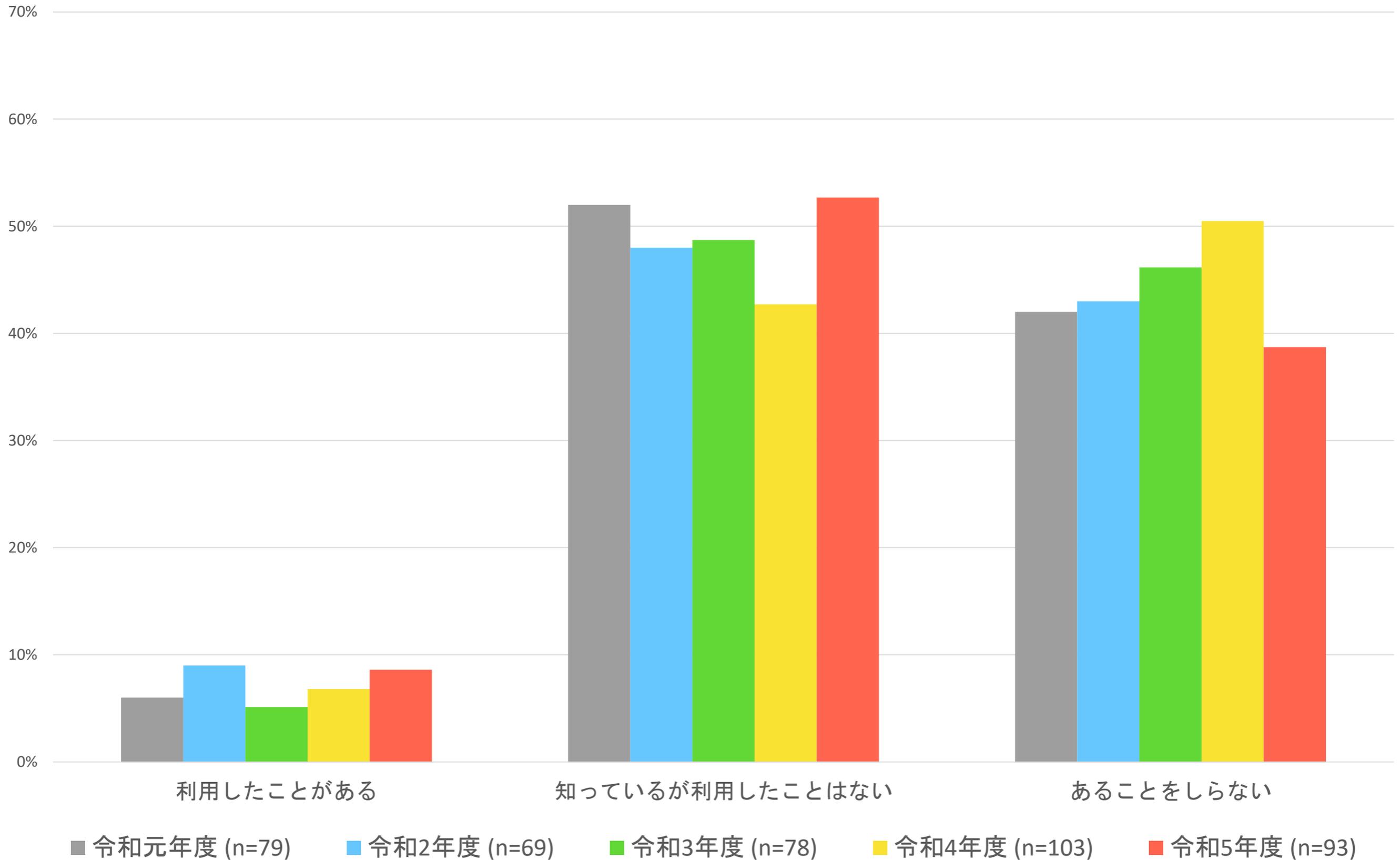
【良い点】

- わかりやすかった。
- 入院前に話を聞けたので、安心することが出来た。
- テキパキ対応してくれて良かった。
- 入院手続について親切に対応され、大変良かったです。

【改善してほしい点】

- なし

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】

- 良かった。
- ありがたかった。

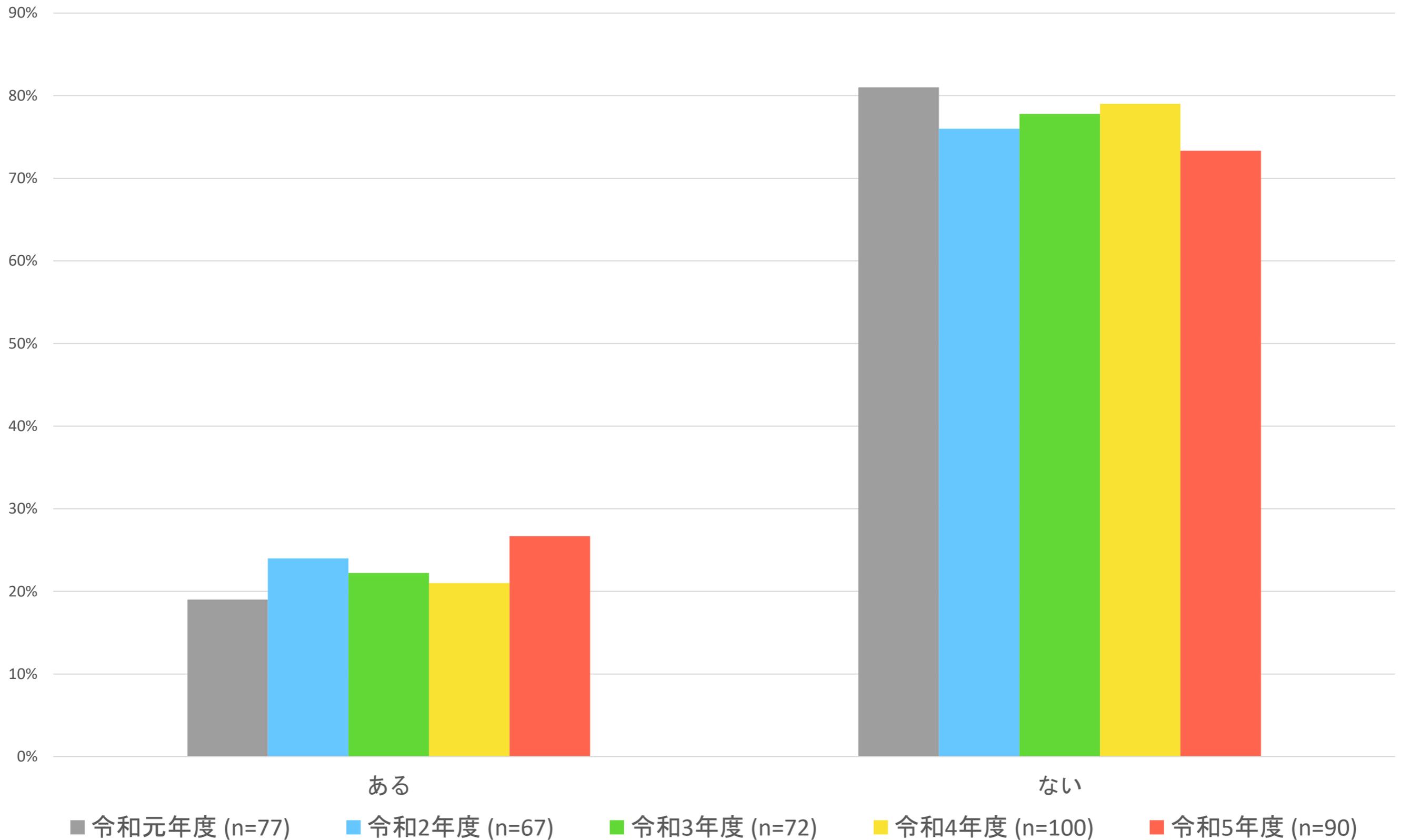
【知っているが使用したことが無い理由】

- 自家用車 22名
- 自宅が近い 5名
- 駅からなのでわかりにくい。
- 運行時間がわからない。

・ 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。シャトルバスの時刻表につきましては、伊勢市駅の裏口（北側）、当院の正面玄関、ホームページよりご覧いただけます。また、総合案内にてシャトルバス時刻表もお渡ししておりますので、必要でしたらお声がけください。

・ 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。

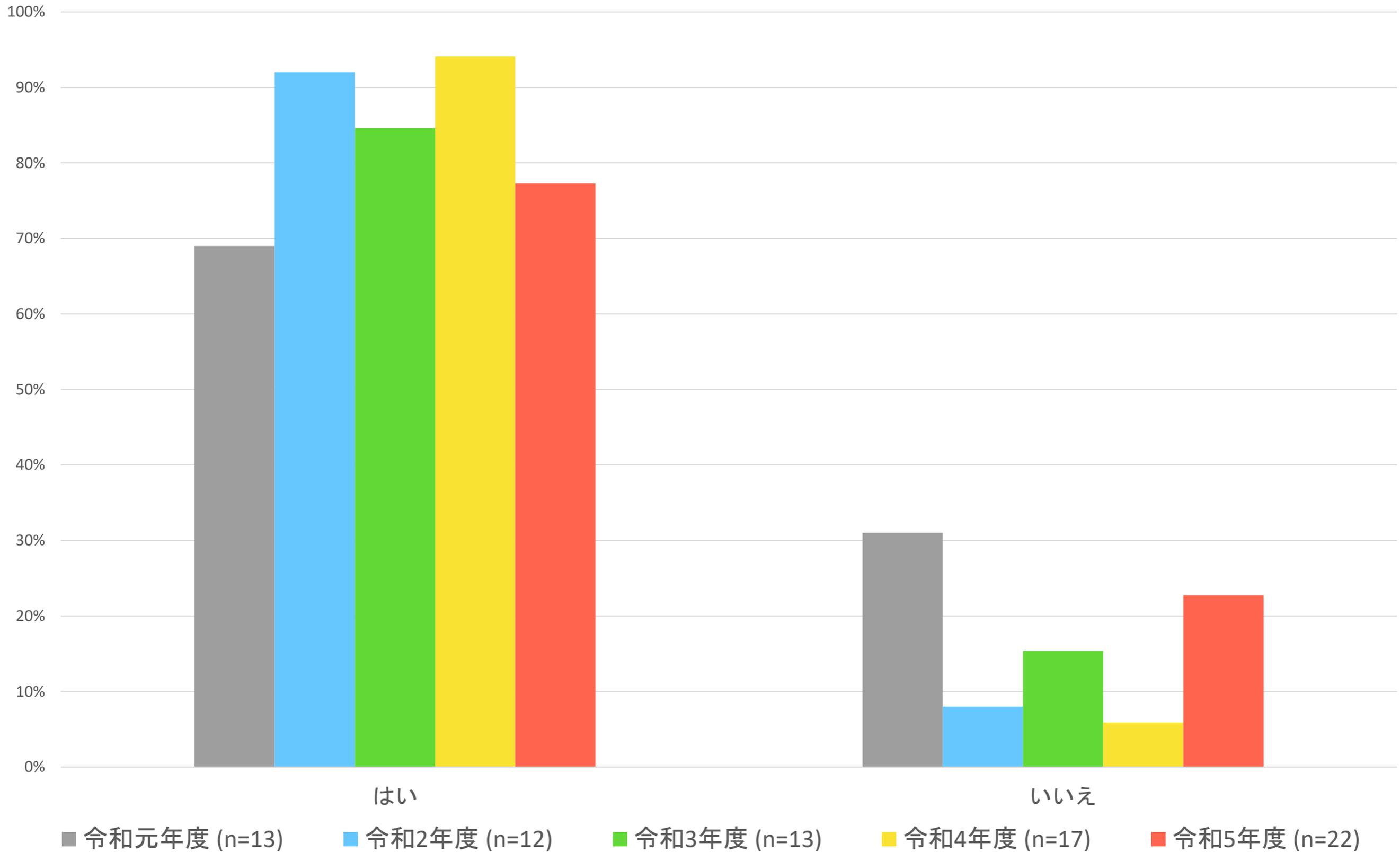
Q8. 当院のホームページをご覧になったことはありますか？



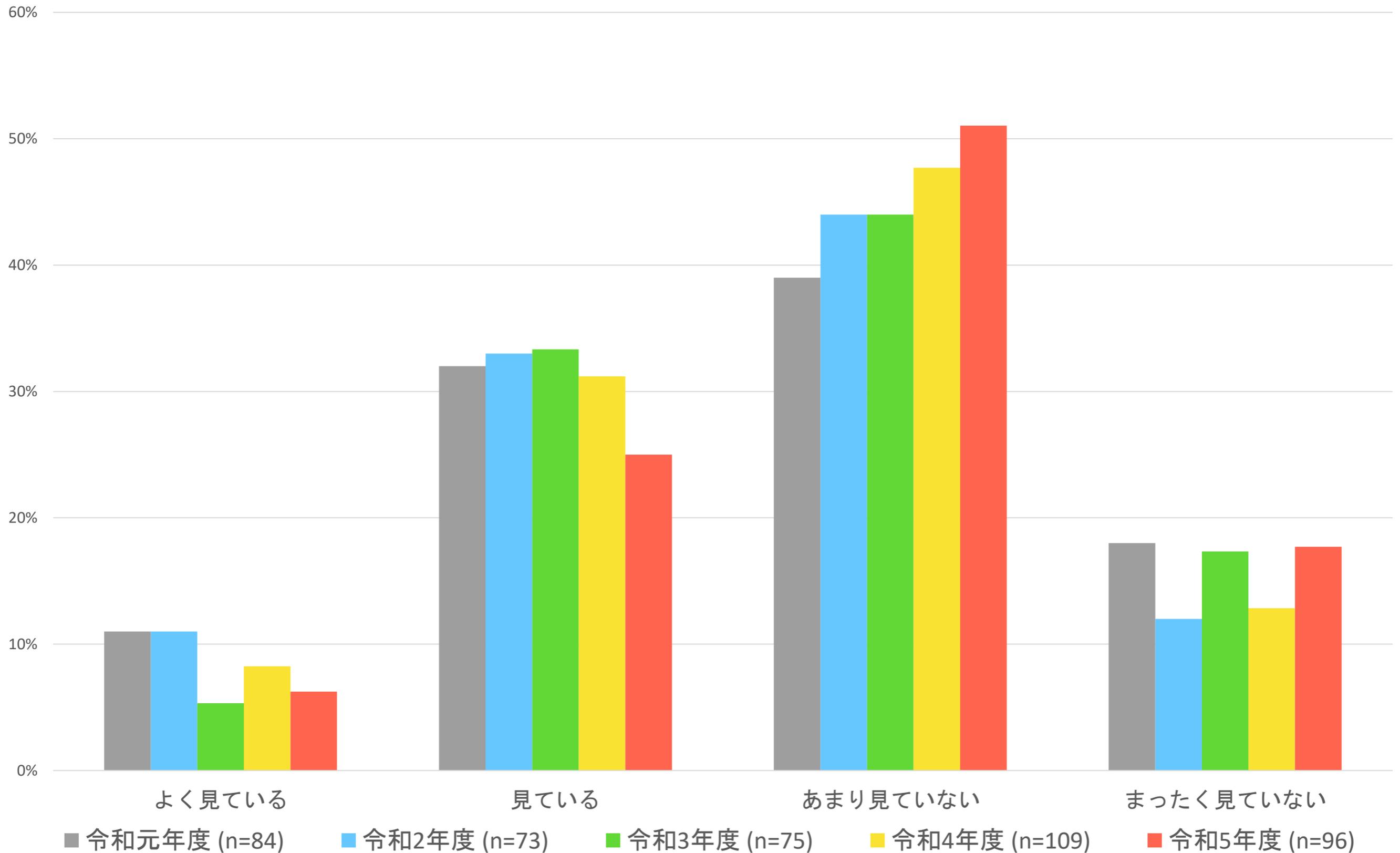
SQ8-1. 当院のホームページでどんな情報を見ましたか？

- 医師の情報 7名
- 面会について 2名
- 入院案内 2名
- Wi-Fiの有無
- 個室等の情報
- 診療科の種類
- 診療科について
- 診察の曜日
- 外来受付時間
- 入院設備

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】

- わかりやすい。

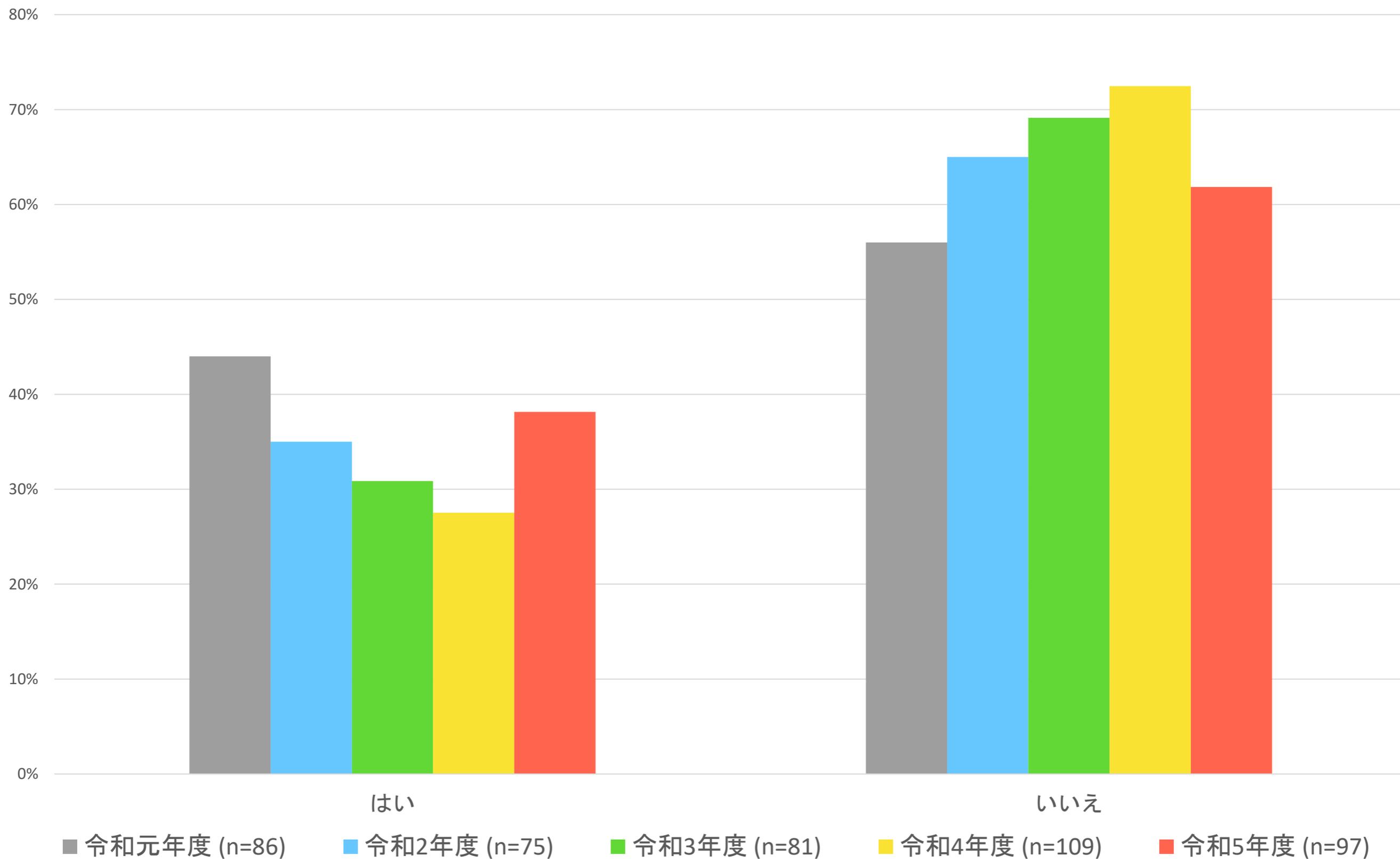
【改善してほしい点】

- 医師紹介欄の写真が古い。写真がない人も。
- 入院案内のコインランドリーの使用時間を明記してもらいたい。

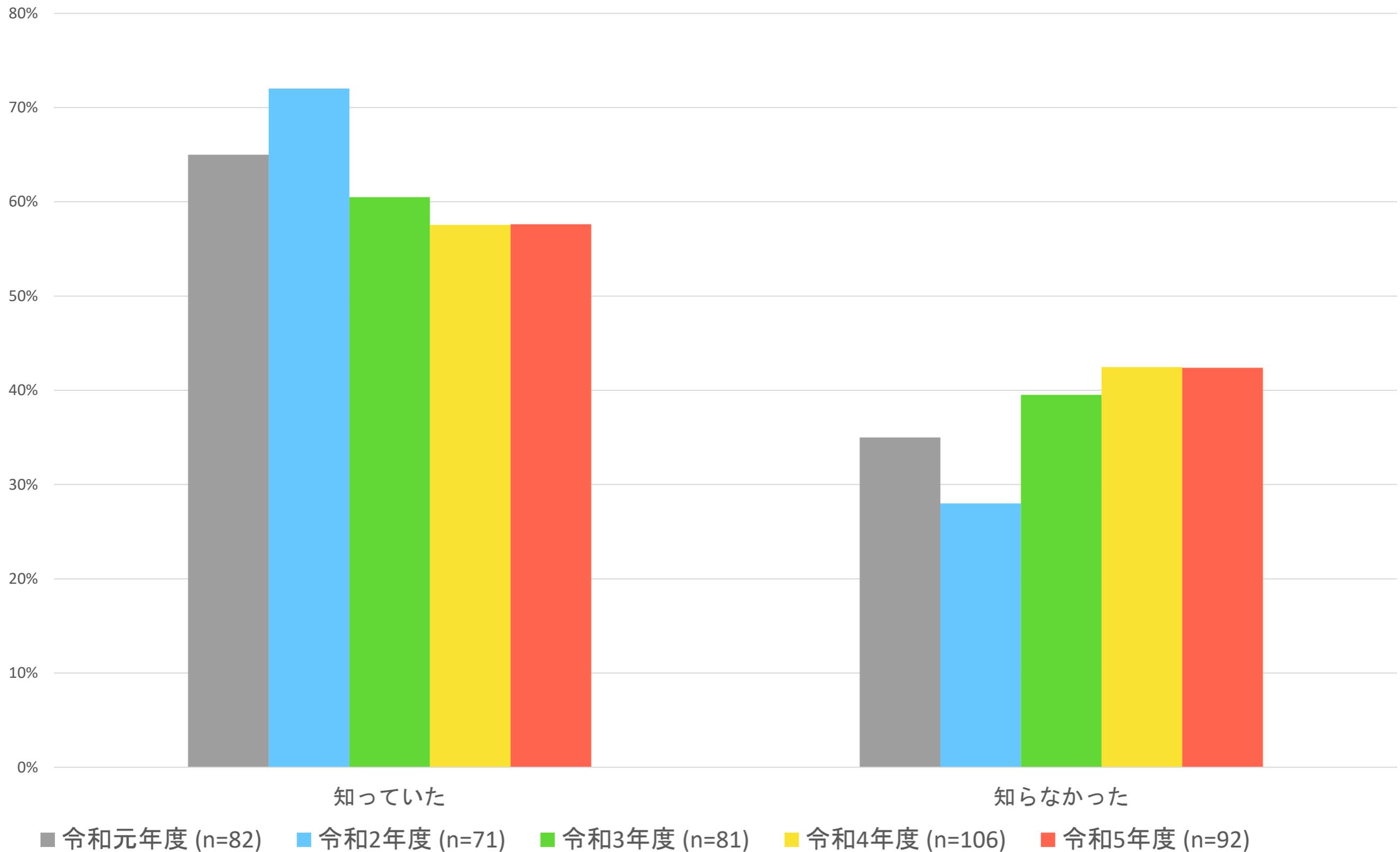
・ 現在、当院ホームページの更新について検討を進めております。いただきましたご意見につきましても、今後の検討事項とさせていただきます。

・ ご意見いただきありがとうございます。コインランドリーの使用時間は、午前6時から午後10時までとなっております。次回「入院案内」発注の際に使用時間について記載いたします。

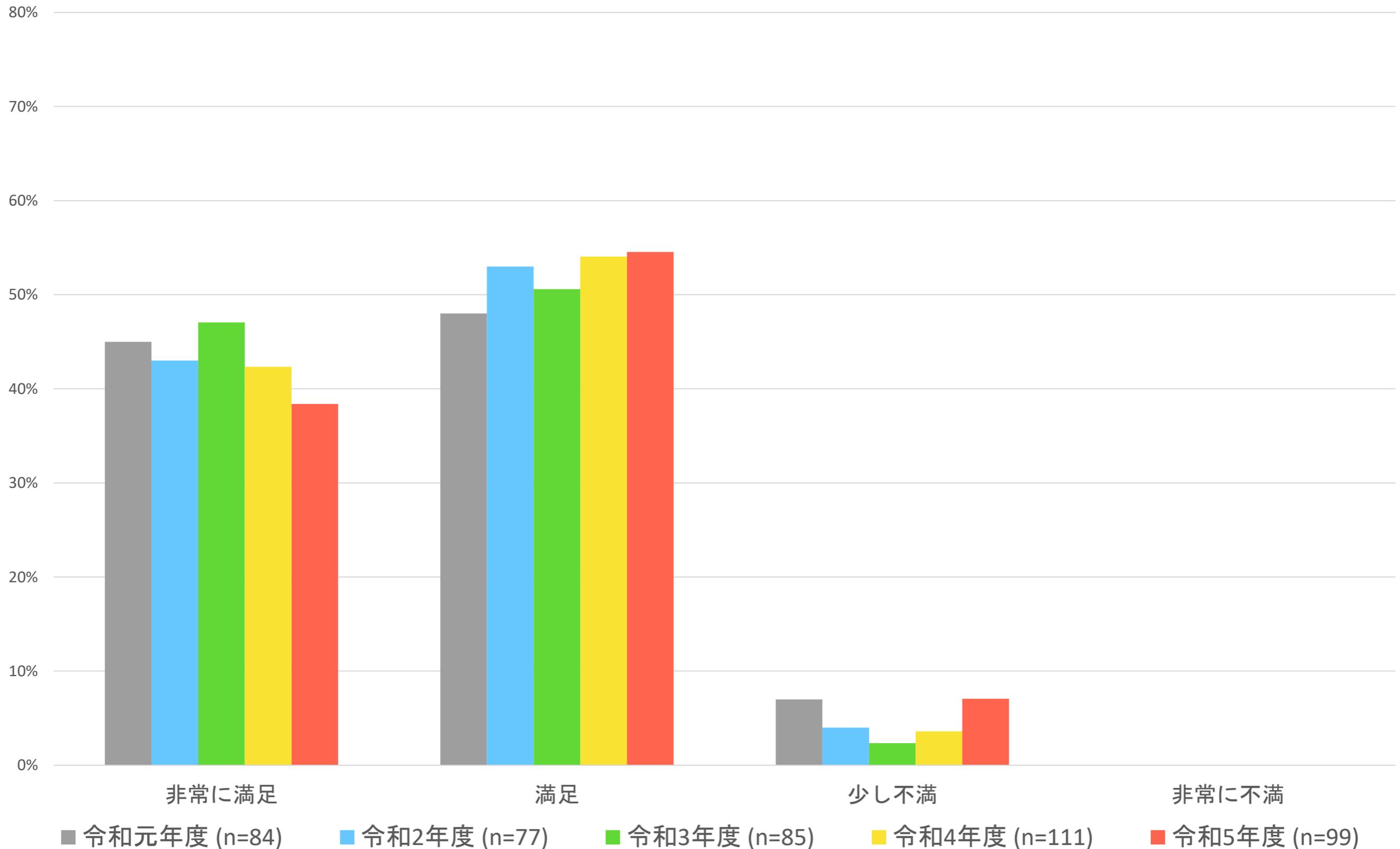
Q1 1. 当院にご意見箱があるのはご存じですか？



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）

● 無駄のない治療、説明。 ● 頼りになる先生方です。信頼が置けるし、話のしやすい先生です。 ● 他病院で出来なかった事を、即受け入れてもらっていて有難く思っております。ありがとうございました。 ● 短期間の滞在での意見なのでこれに関してはほぼ満足しています。 ● 先生、看護師さんもとても親切・丁寧で、病院内がとてもきれいで、食事も美味しく頂きました。清掃もいき届いていると思いました。ありがとうございました。 ● 医師・スタッフ・看護師とても感じの良い対応をしていただきました。説明も理解できる話のスピードで聞きとりやすかった。清潔感もあり入院生活は快適でした。 ● 先生はじめ皆、親切にしてくれてありがとう。 ● 看護師さんが親切。 ● 医師、看護師がやさしく、丁寧。 ● 親切にいろいろ教えてもらいました。 ● みんなやさしいです。 ● 看護師さんの対応が良い。 ● 医師・看護師さん共にていねいに説明もしてくれました。気配り、配慮、自分だけでなく他の患者さんにもやさしく声をかけたりしお世話をしてくれた。感謝しています。 ● ナースコールをした時、いつもすぐに来て下さり、不安で過ごす時間に大変心強かったです。ありがとうございました。 ● 入院期間も短期のため先生とお会いできる時間があまりなかったけれど、その分スタッフの方々が丁寧に関わって下さり、安心できました。ありがとうございます。 ● あたたかい声をかけて下さった。ありがとうございました。 ● 初めてで分からないことばかりでしたが、親切に対応していただきました。 ● 食事の味以外は満足。 ● 治療中であっても通院の間隔が空いている時に少し不安なことがあった時に、いつでも電話して下さいと言ってもらってます。 ● 看護師の意識の高さにおどろく。患者の気持ちにたって業務をこなす。医師は信頼できる。説明も丁寧である。安心して受診できる。 ● 丁寧だと思う。いつもありがとうございます。 ● 良くガンバッテイマスネ。 ● 過ごしやすかったから。

Q14. 総合満足度（満足）

●キメ細やかなケアと総合的な視点で診ていただける。 ●1泊2日の短期でしたが、安心して快適に過ごせました。ありがとうございました。 ●通院、入院をしてホッとできる病院です。 ●すべて充実。 ●医療技術が高く、安心してまかせられる。 ●日赤職員さんはとても親切な方ばかりです。ありがとうございました。 ●医師・看護師、その他スタッフの皆さんは、自分よりも患者のことを第一に考えてくれているように感じた。手術・入院共に不安が軽減された。 ●親切な対応ありがとうございました。 ●不満がない。 ●職員の方全般に丁寧に親切に接して頂きました。 ●先生を含め、スタッフの方が患者にやさしく接してくれる。 ●丁寧な対応。 ●日本の日赤病院と名前をきいただけで満足です。 ●よくやってくれています。 ●きめ細かい心遣いを感じました。ありがとうございました。

Q14. 総合満足度（不満）

- 入院部屋にWi-Fiがほしい。
- インターネットをベッドでも使えるようにしてほしい。
- 人が多くて時間がかかりすぎ。仕方ないのだが。
- Wi-Fiをどこでも利用出来る様にして下さい。
- 総合という意味ではよいが一医師としてはどうかな。全員で協議しているのか。今回ではないが、私の病気は治らない。
- 外来診察時間が予約時間プラス4時間程かかり、体への負担が大きい。
- 産婦人科とか、病気ではない人の食事はもう少し美味しい物が良い。お祝い膳もせっかくの天ぷらは冷めてるし、残念。お祝いされている気がしない。後、感染症とかで個室を利用しないといけない時など病院側の都合の時はお金取らないでほしい。
- 院内がこみいっていて、初めて来院すると迷ってしまう。

・ ご意見いただきありがとうございます。現在の院内通信環境下においては、病棟のデイコーナーのみWi-Fiの利用が可能となっております。今後、さらなる院内ネットワーク環境の充実に向けて、整備と適切な運用について検討を進めておりますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。

・ 個室利用につきましては、療養上必要な場合は個室代をいただいております。個室のご利用を希望される場合や個室のご利用が望ましい場合は、個室代の説明を行い、同意をいただいたうえで、お支払いをお願いしております。

・ いただきましたご意見につきましては、それぞれ検討を行い、改善に努めてまいります。