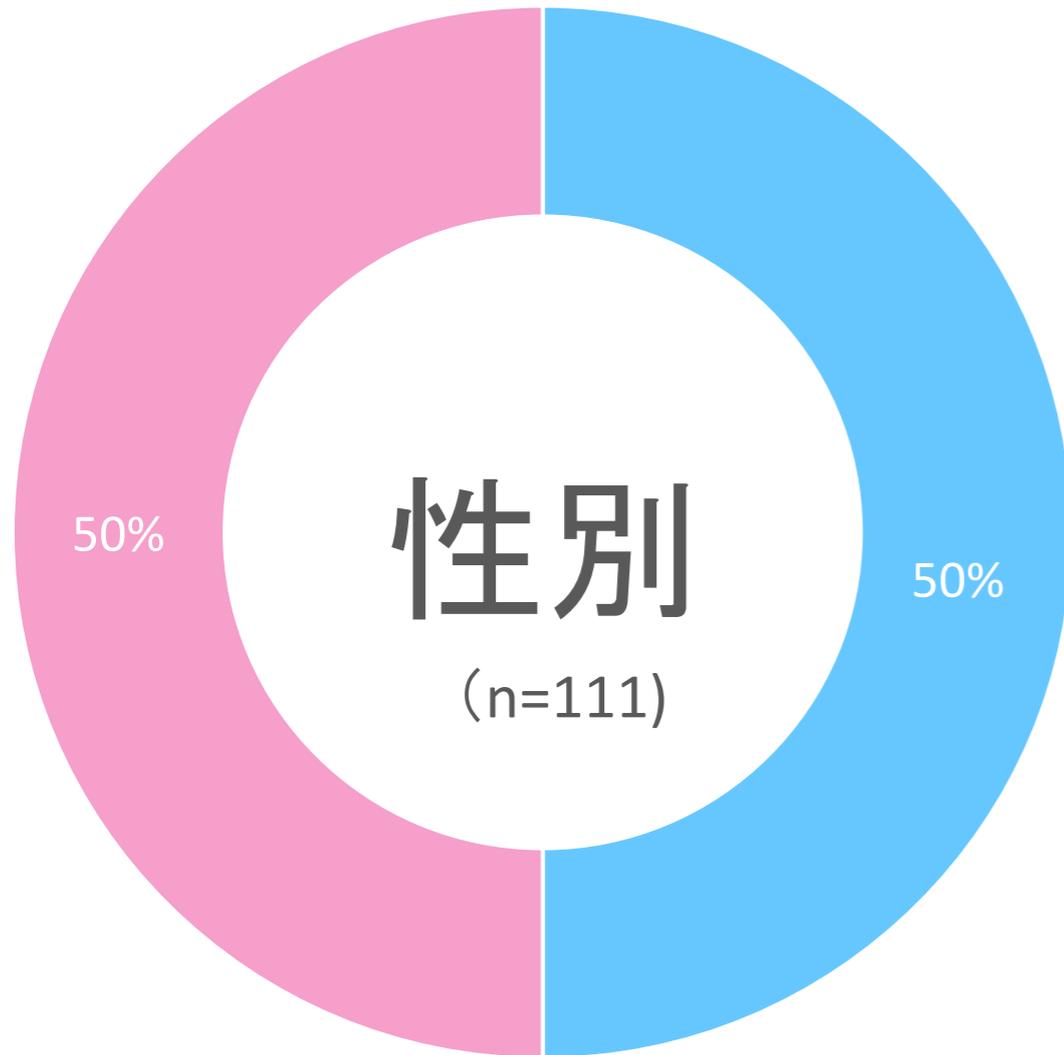


令和6年度  
患者サービス向上委員会  
患者様アンケート（入院）

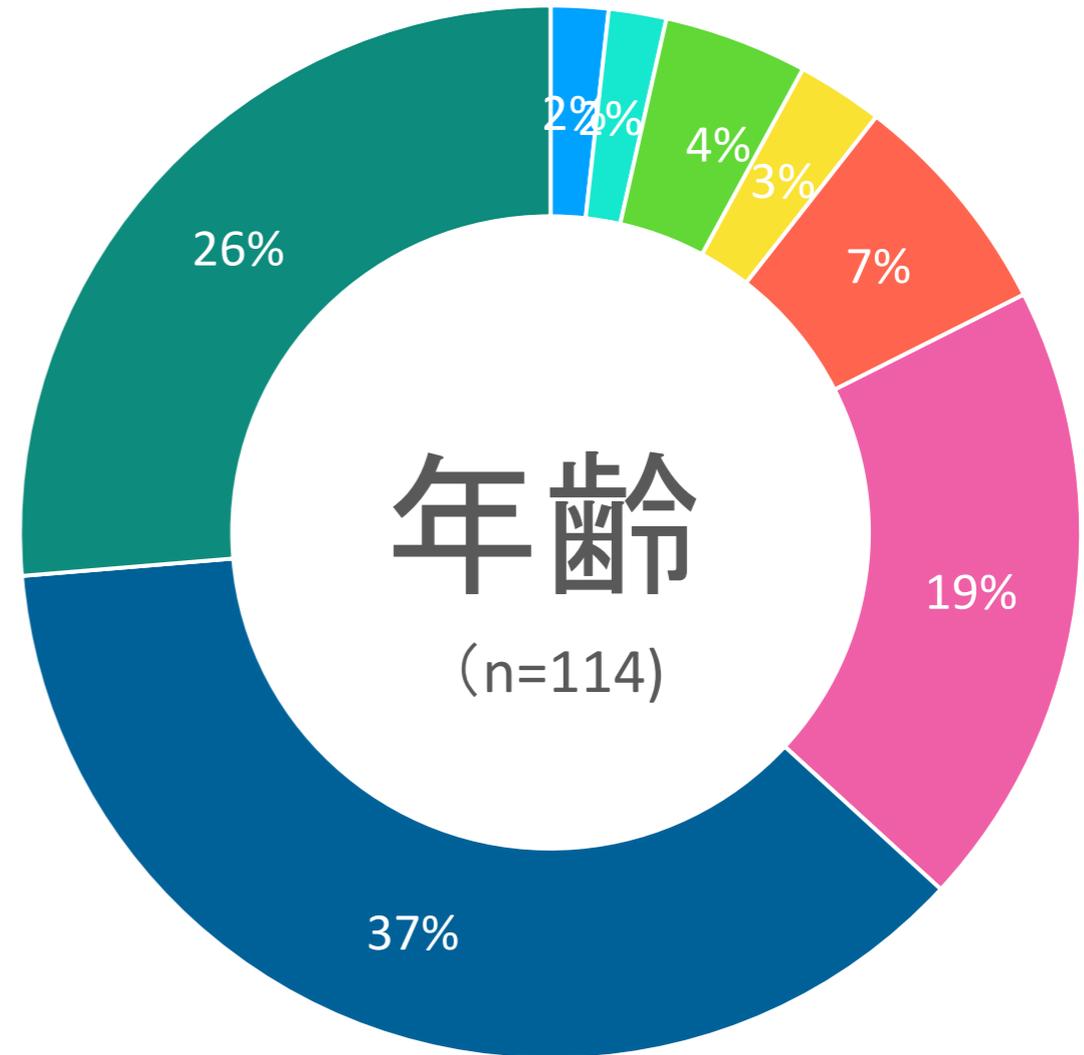
アンケート回答数（114件）

実施期間 令和7年3月3日（月）～3月9日（日）

# 患者情報

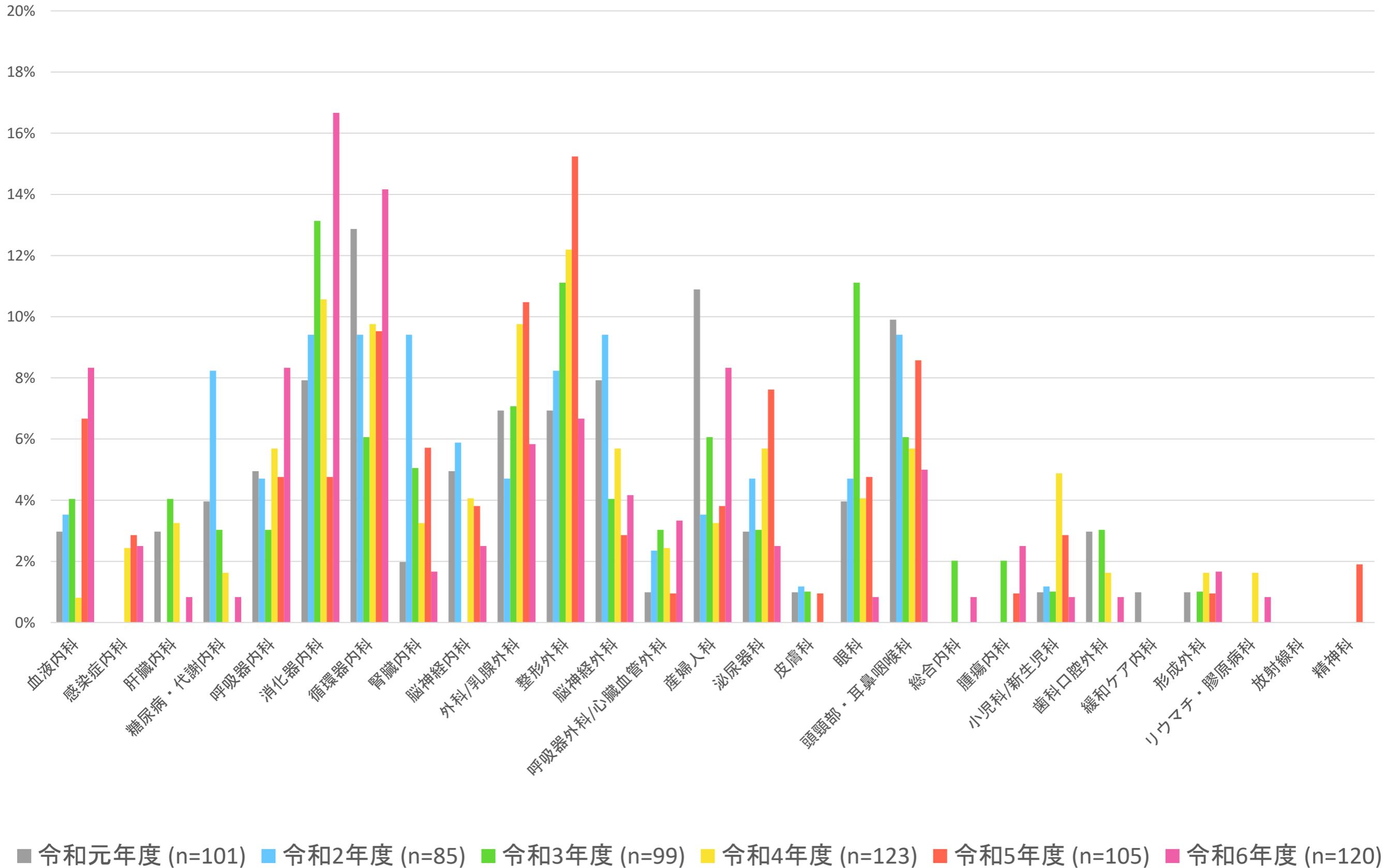


■ 男性      ■ 女性



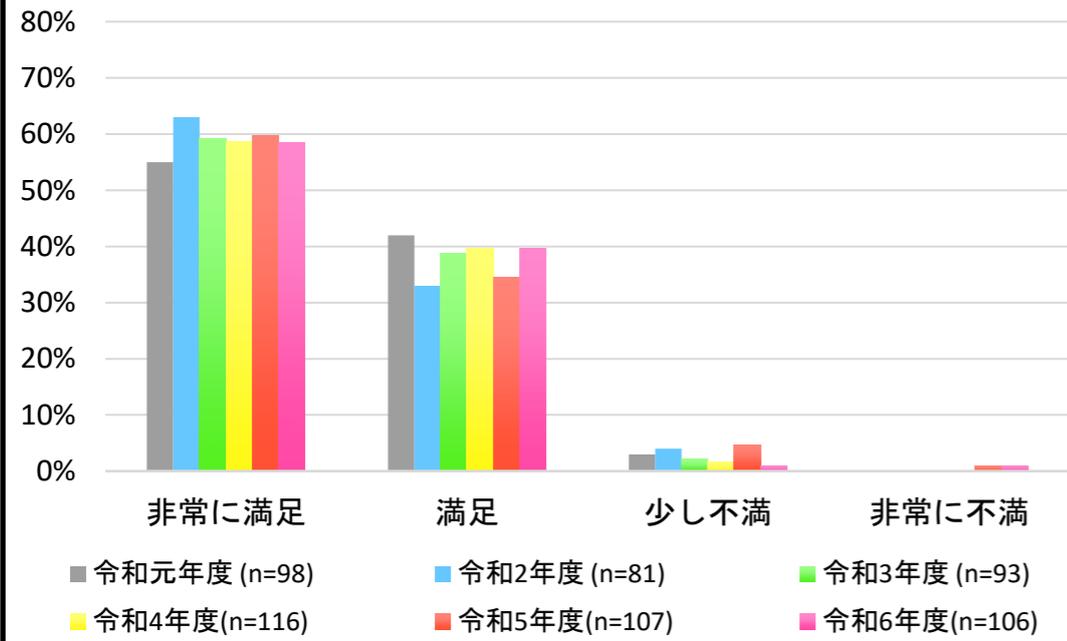
■ 0～19歳      ■ 20～29歳      ■ 30～39歳  
■ 40～49歳      ■ 50～59歳      ■ 60～69歳  
■ 70～79歳      ■ 80歳～

# 入院した診療科

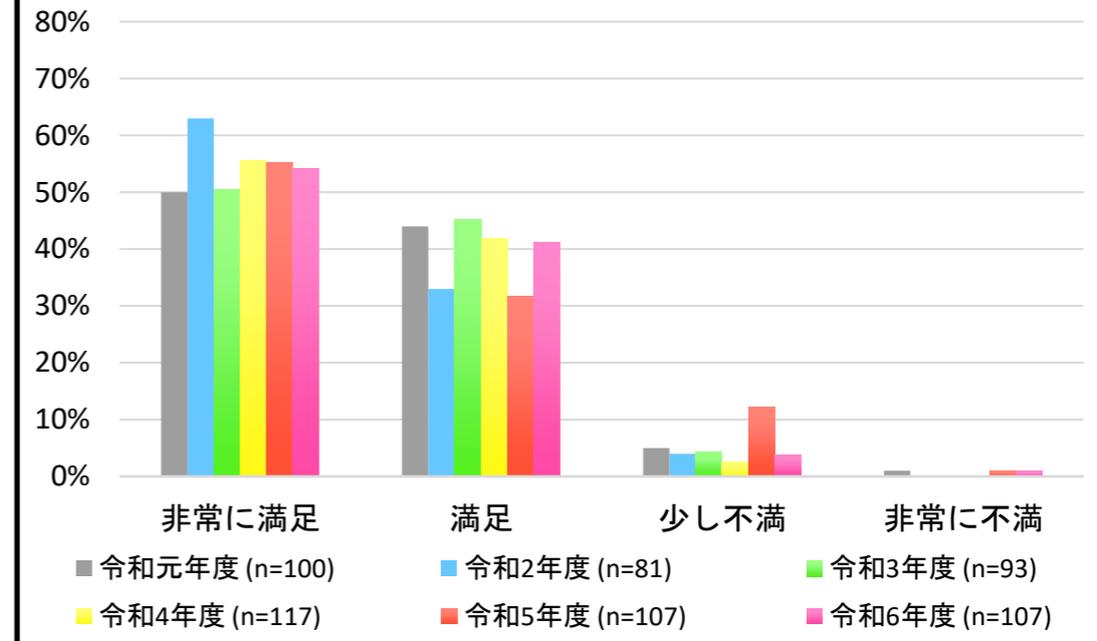


# Q1. 入院生活について、いかがでしたか

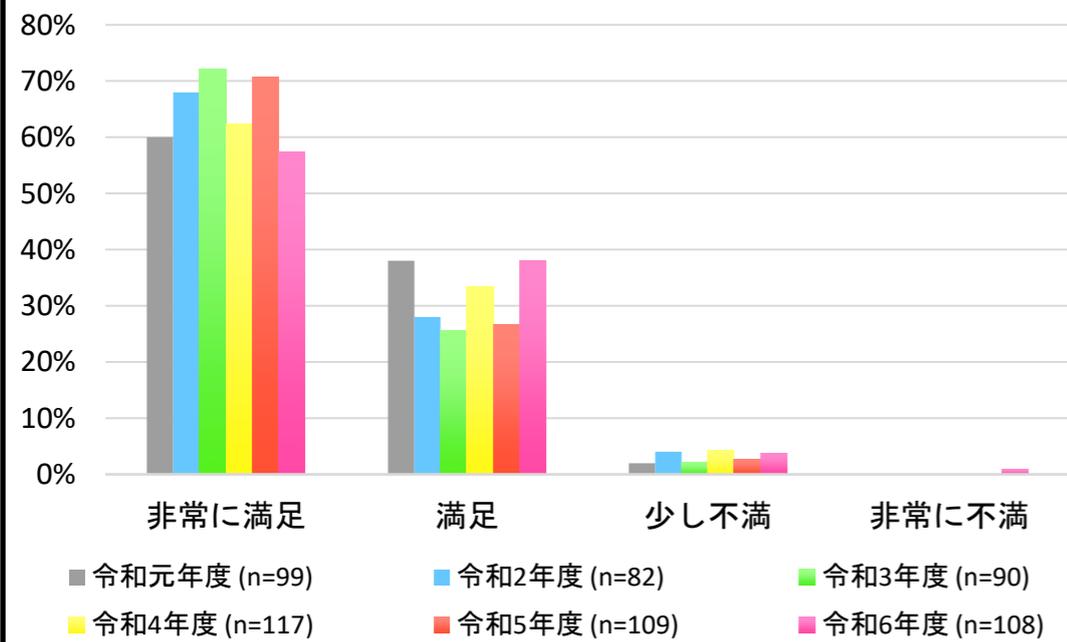
## 病室の設備・備品



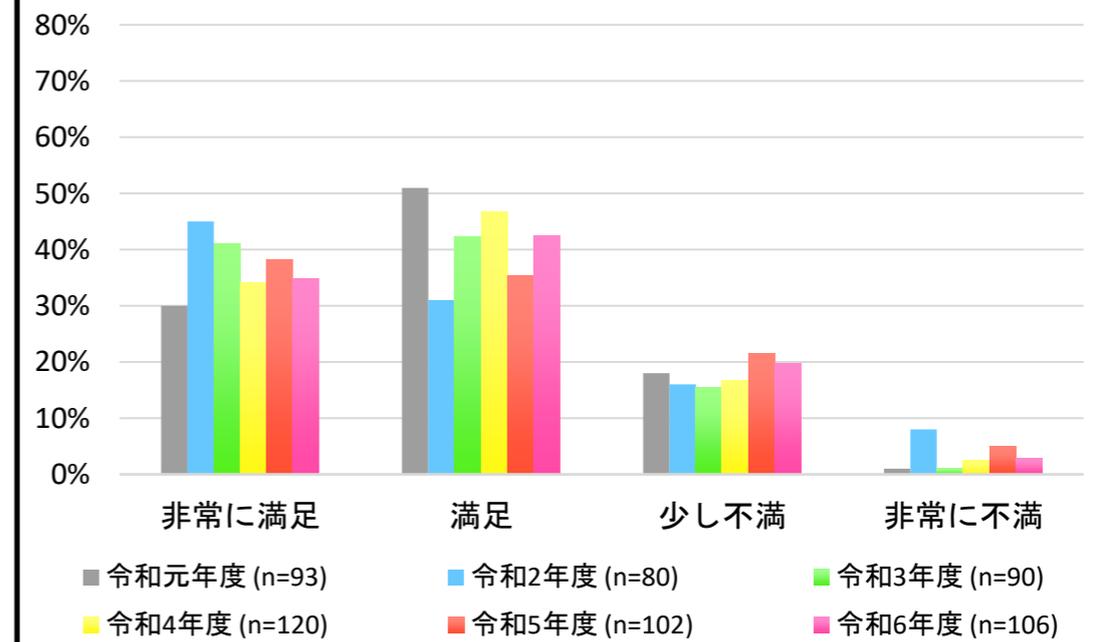
## 病室の過ごしやすさ



## 病室・病棟の清掃状態

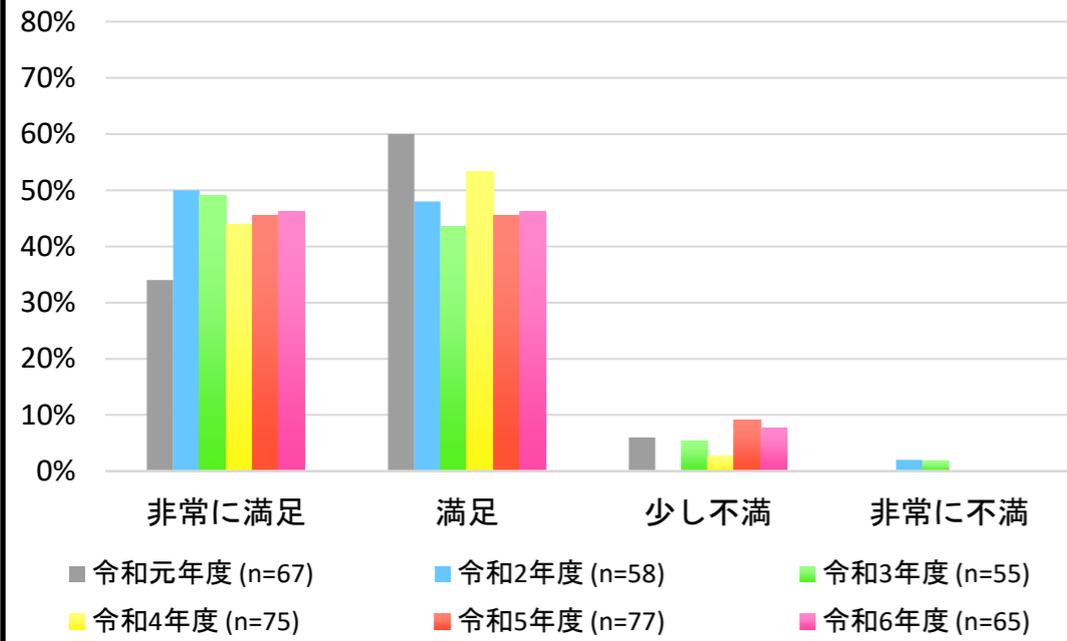


## 食事の献立、温度、味

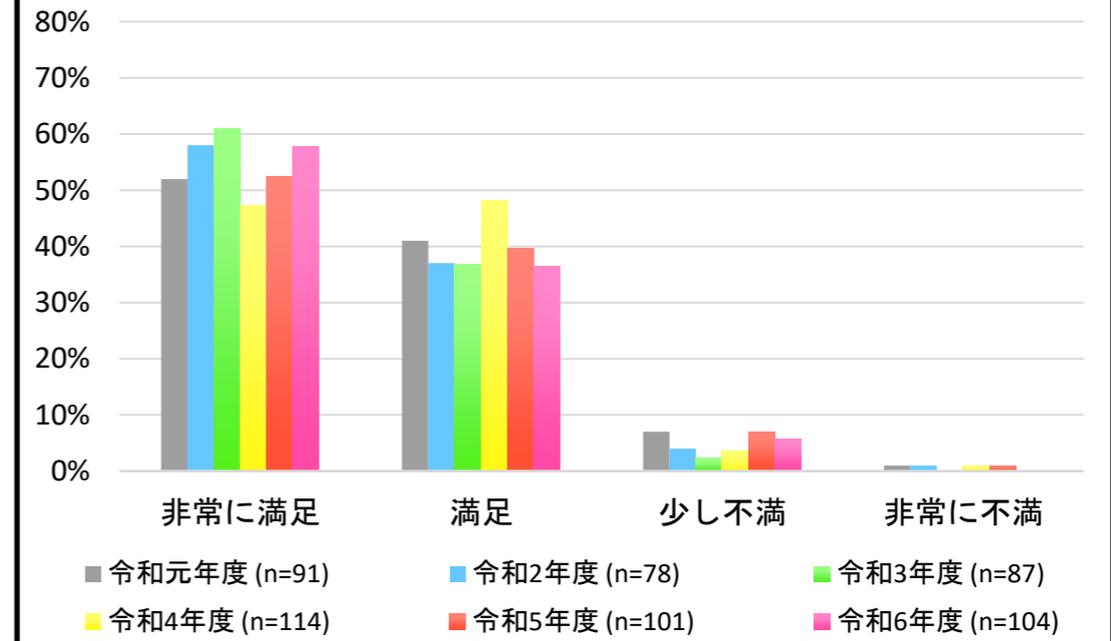


# Q1. 入院生活について、いかがでしたか

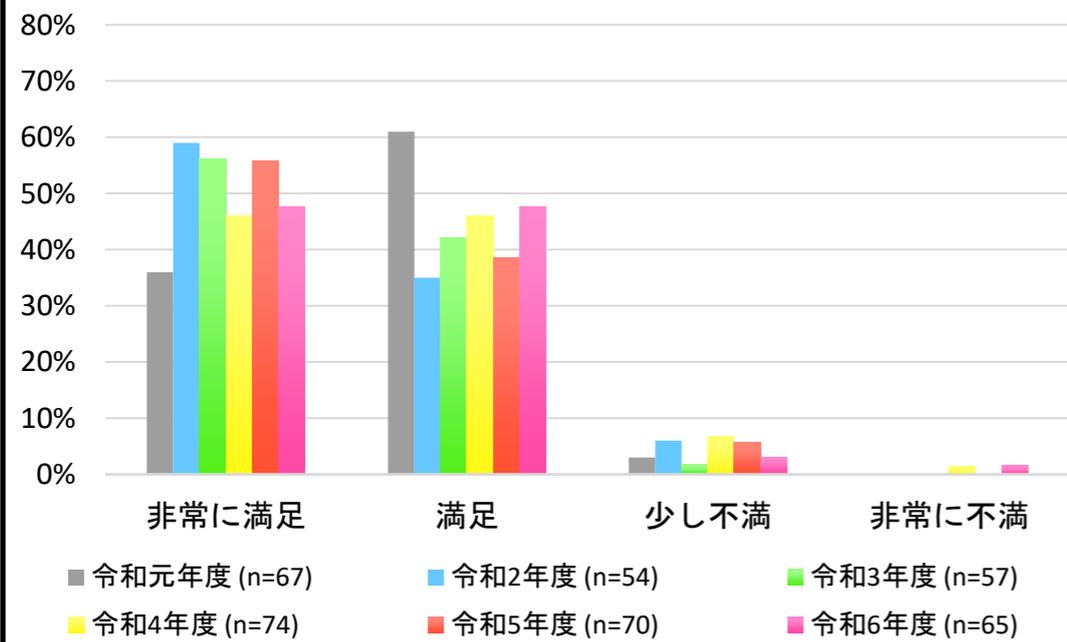
## デイコーナー



## プライバシーへの配慮



## 売店



## 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】

- 今回も一日お世話になりました。
- 患者の要望や意見は良くきいてくれる。
- みなさん親切でした。
- 担当の先生が何度も声をかけて下さり、安心できました。
- 栄養士さんには親切に詳しく説明してもらいました。よく理解が出来ました。
- 今回は顔ふきタオルが配られなかったが、前回まで配っていたが、不織布のタオルが薬品臭がして嫌だった。看護師さん明るくてやさしいので良い。

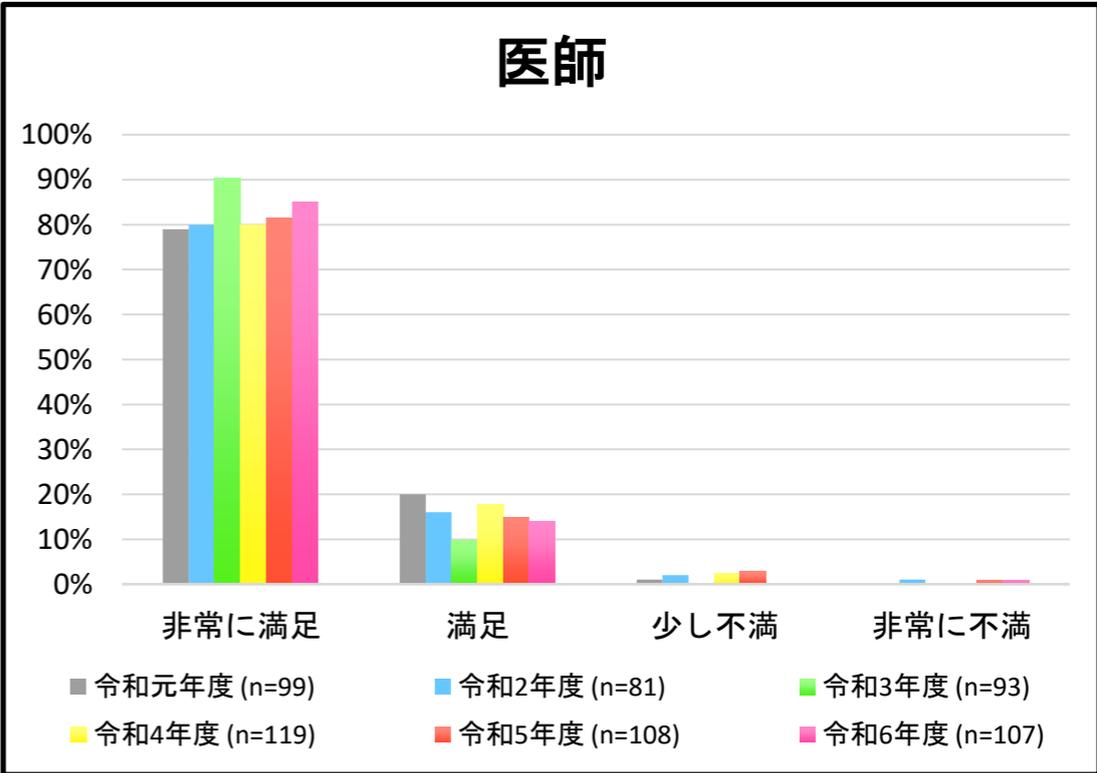
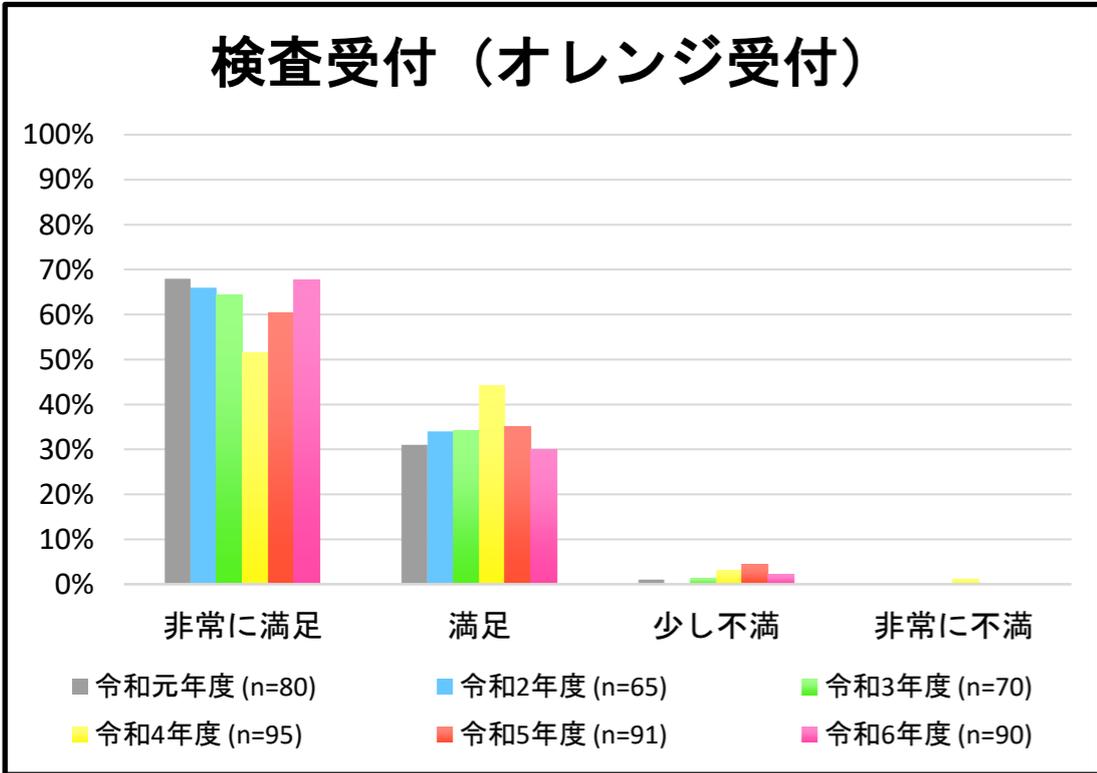
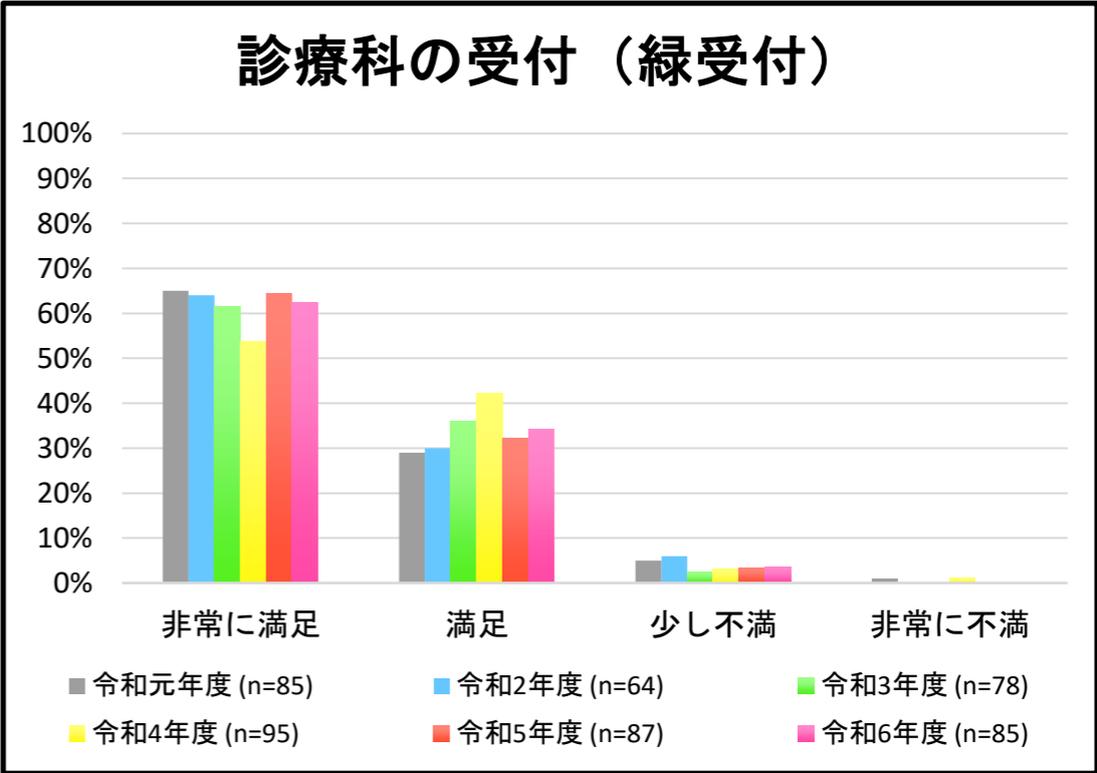
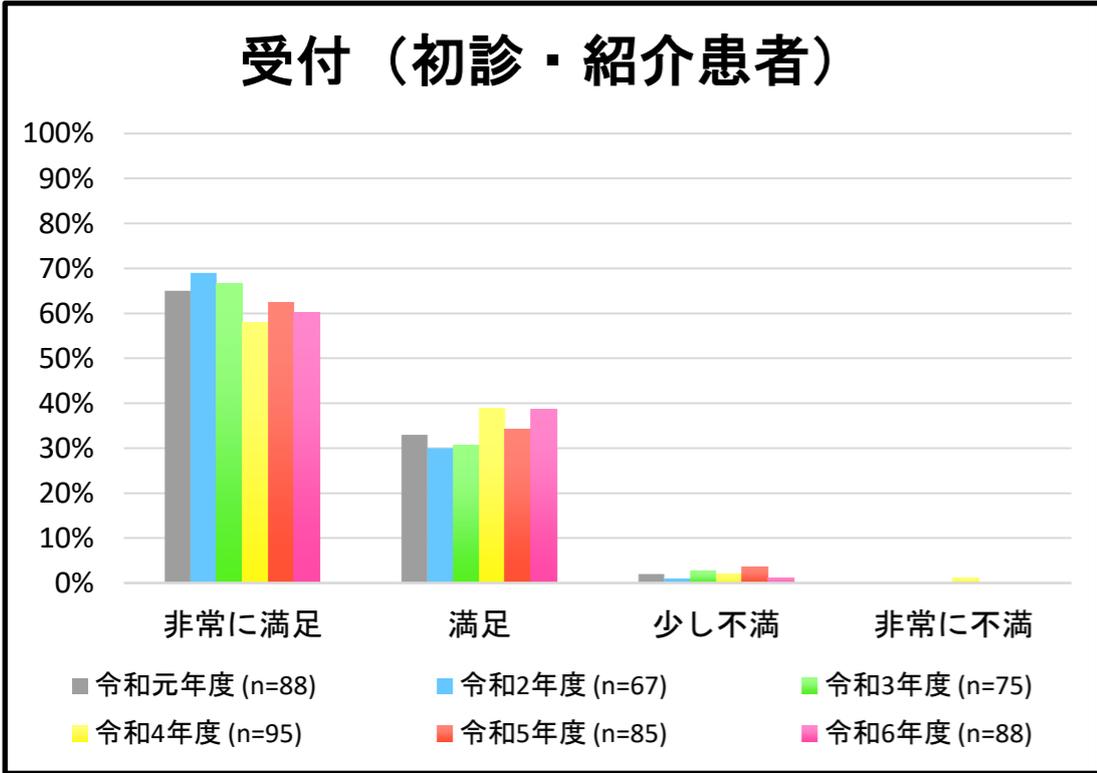
### 【改善してほしい点】

- 長期入院をしており、食事がとりにくい時期があったのですが、入院後、数ヶ月経ってから麺類などに替えることができると教えていただきました。そういう選択肢がある事を早めに知らせていただけると良かったと思います。
- カーテンは出入の際外から見えない様にチャント閉めてほしい。(2件)
- テレビのスイッチON OFFが悪い。電池？
- ベッド上安静の場合、オーバーテーブルに物が散乱しがち。床灯台に物を置いても届かない。物を整理し、とりやすいようにベッド柵にフック付きのカゴが一つでもあると便利のためつけてほしい。袋をぶらさげられるフックもあると便利。お掃除の人がベッドのストッパーをかけた忘れていて危なかった。2回あった。
- 洗面台の排水の音が大きくて気になった。トイレが臭うのが気になった。
- 薬物は食べないかんのでしょうが量が多い。かたい時があった。
- 食事の独特な臭い、味が薄い。
- 部屋でWiFiが使えるとありがたい!!
- テレビor貴重品入れが無い。

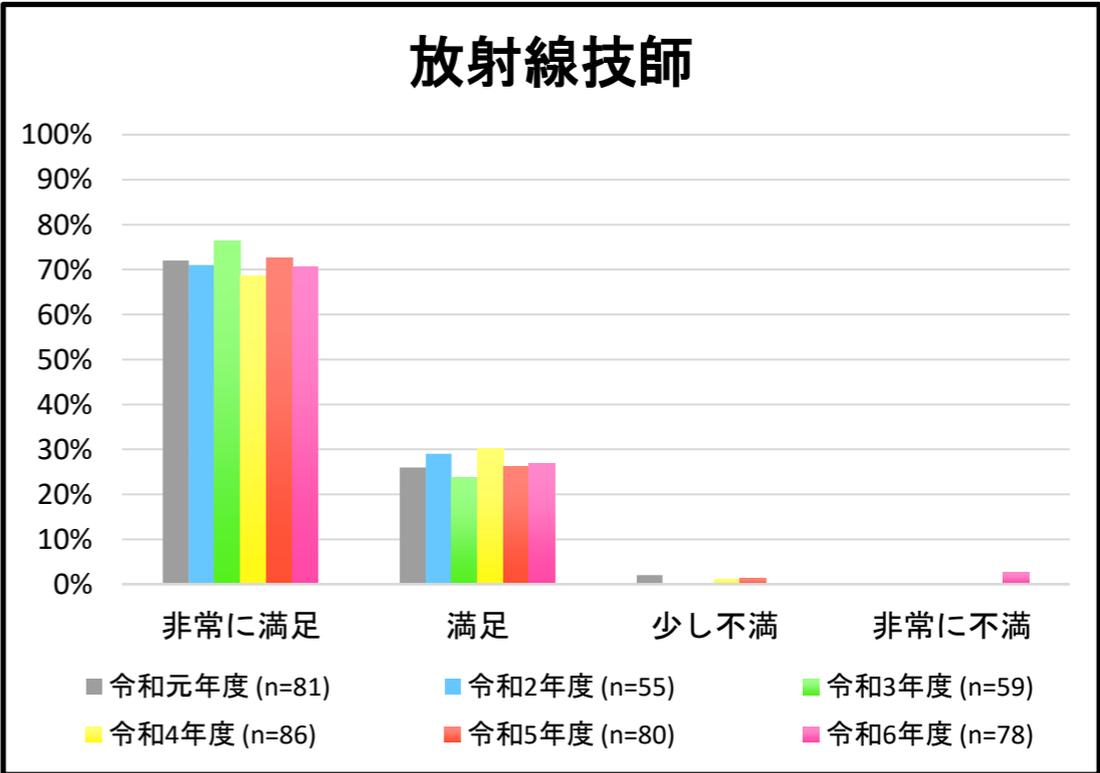
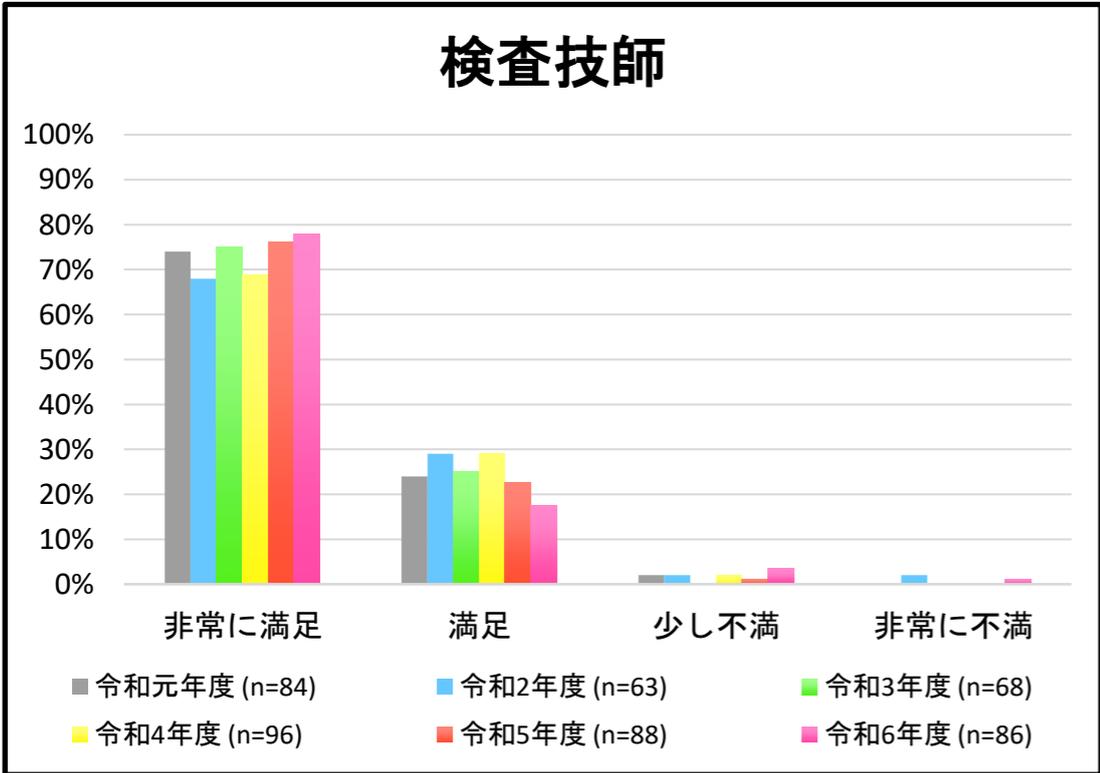
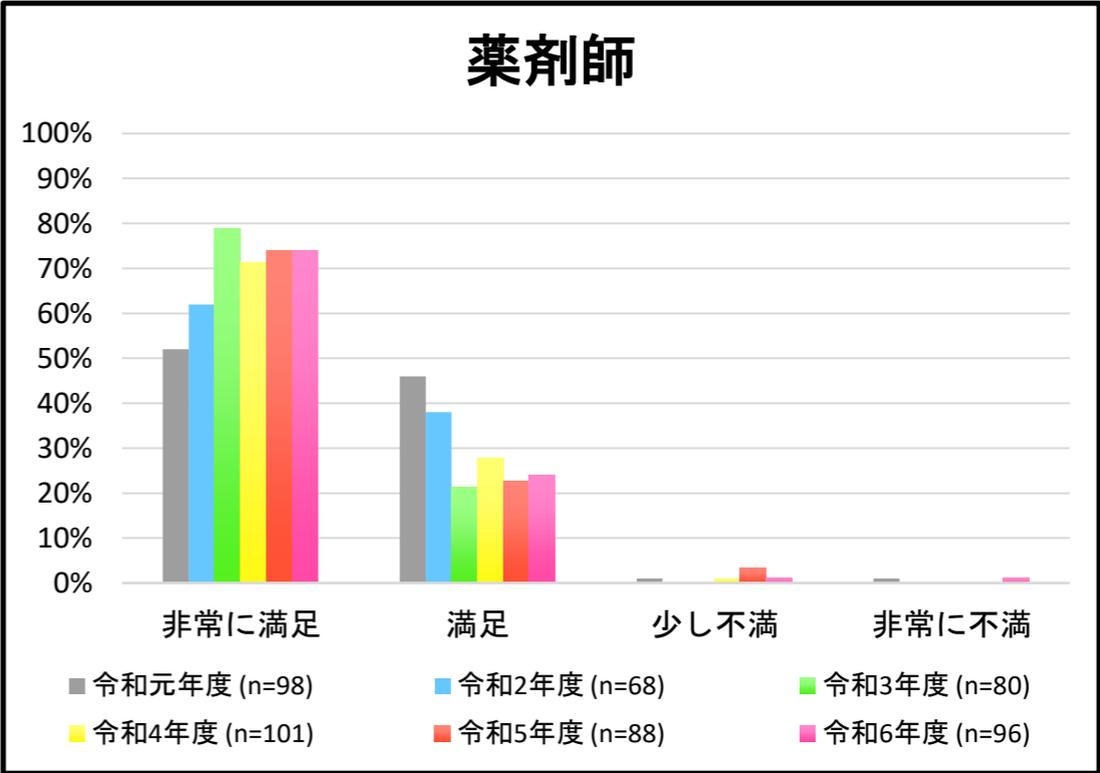
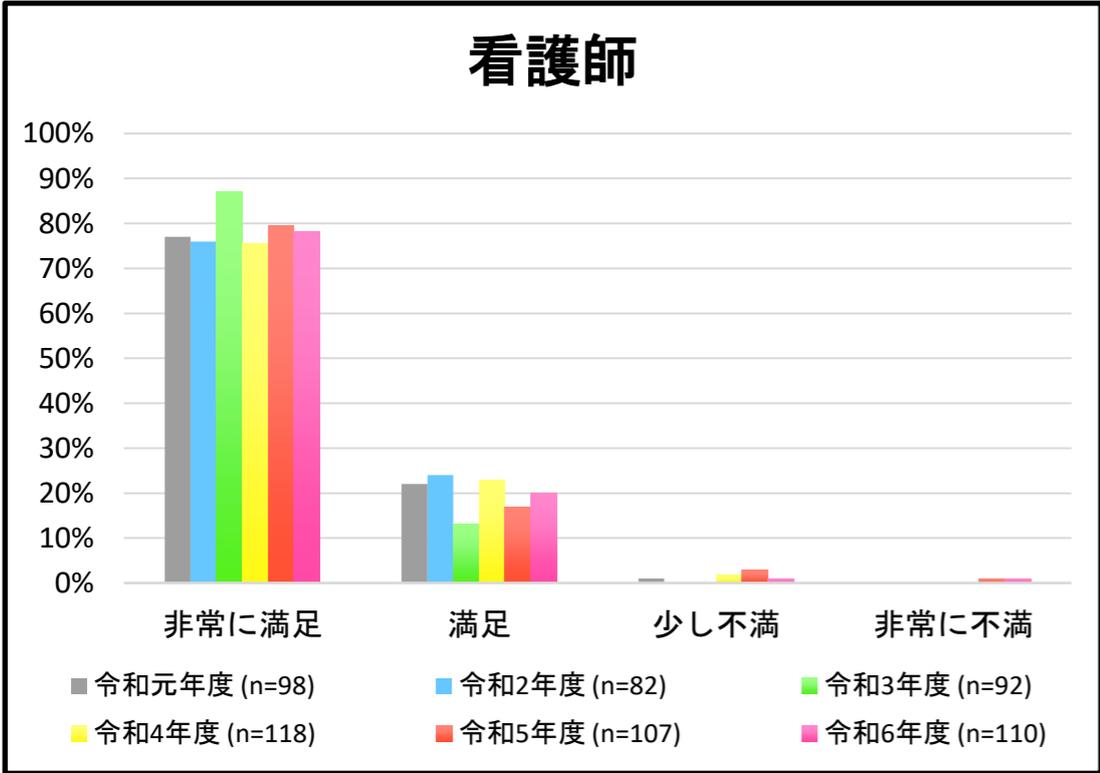
---

・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、よりより入院生活を送っていただけるよう改善に努めてまいります。

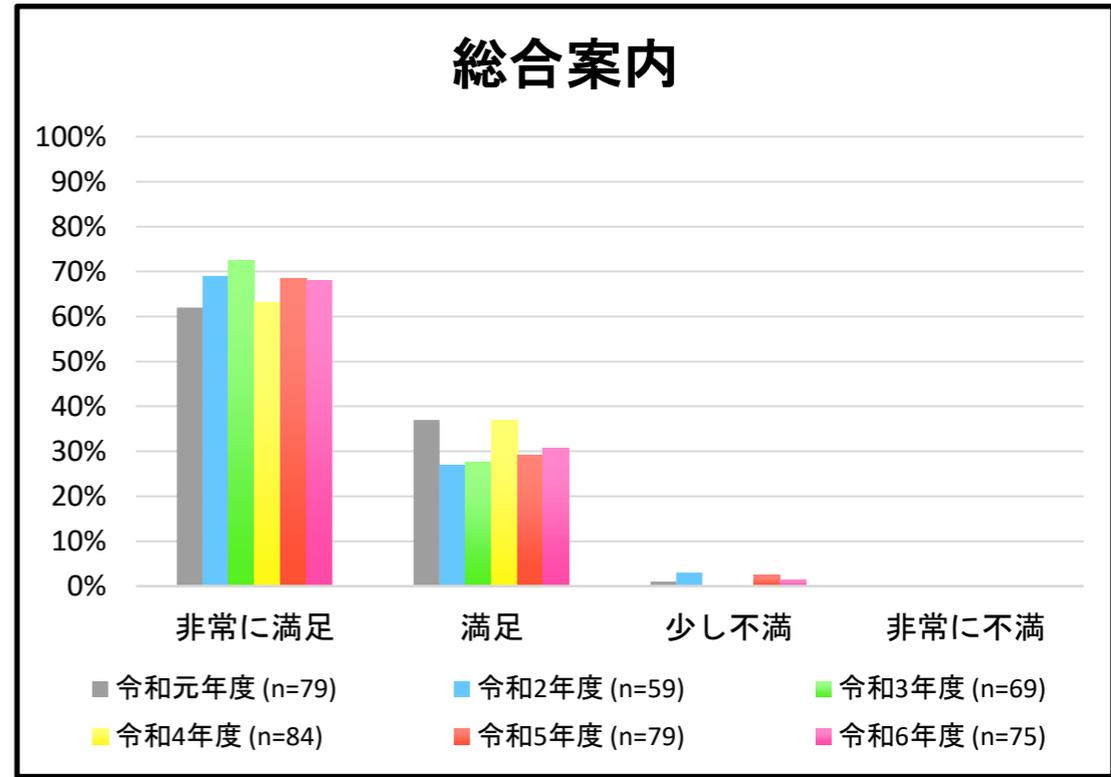
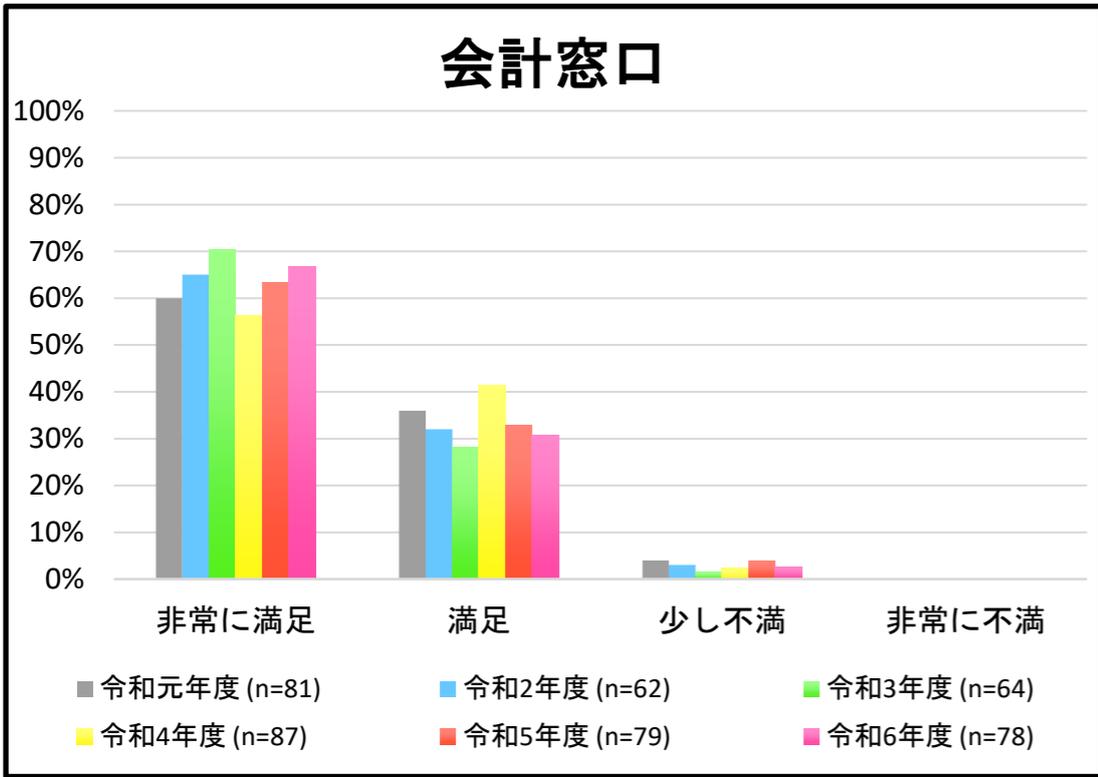
# Q3. 職員の身だしなみや態度、言葉遣い、説明のわかりやすさや、質問のしやすさについて



# 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、質問のしきすきについて 良い点、改善点があればお書きください

### 【良い点】

- とても良かったです。（7件）
- 看護師さんもいろいろ親切に対応して下さいました。
- 言葉使いがやさしく感じる。
- 大変御世話さまになりありがとうございました。
- 身だしなみや、説明のわかりやすさ、何を聞いても気持よく答えていただき患者として大変たすかりました。
- 態度言葉遣いととても感じ良く安心できた。
- 看護師さんはじめ全てのスタッフはとても優しく親切でした。
- 皆親切でやさしいです。
- 親しみやすい方ばかりでした。
- 何かあればその都度丁寧に説明して下さいました。
- 尋ねた事は答えてくれ、親切である。
- 疑問に思う事に対して的確にわかりやすく答えて頂き今自分にどのような治療がなされているかが良くわかり安心して治療が受けられた。

## 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】

● 沢山の看護師さんにお世話になりました。感謝を込めて、お名前に対応するように心がけていましたが、名札を読めないようにされている方が多いように思いました。● 接しやすい人、そうでない人がある。● (ナース) 特に目立ったところはないが中には少し荒っぽい人もいます。● 看護師の質が各科各部署で違いを感じます、不愉快な思いをする事がありました。● もう少し声を大きく話してほしい方がいました。● 英語がわからない。● (説明のわかりやすさ) 大腸検査理解していないところがある。● 4床室で朝まで照明を点けている人がいて寝られませんでした。● 少しショックな事を言われナース信用出来なくなりました。● 少ないが、きつい言い方を他の方にしているのを見かける。

---

・ 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】

- いいと思います。
- 分かりやすかったです。
- わかりやすいと思います。
- 色でわけてあるのでわかりやすい満足です。
- 大変お世話になっておりますので大体知っています。

### 【改善してほしい点】

- とても分かりにくい。
- 所々に時計があれば良い。
- 非常口の説明がなかった。
- 少しわかりづらい。
- 病室から一階までエレベータで玄関を通るときは沢山の人が少しいやな気持ちもありました。
- 血液検査で、検査室近くで待機しているが、受付番号の表示が遠くて見にくいため、検査室付近でもわかるようにしてほしい。

---

・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】

- いいと思います。●とても対応がスムーズで良かったです。
- 待ち時間が長かった。
- 詳しく説明していただいてわかりやすかったです。
- 私の入院の時の方は大変対応が良かったです。
- 少人数でとてもテキパキと対応していて感じが良いです。

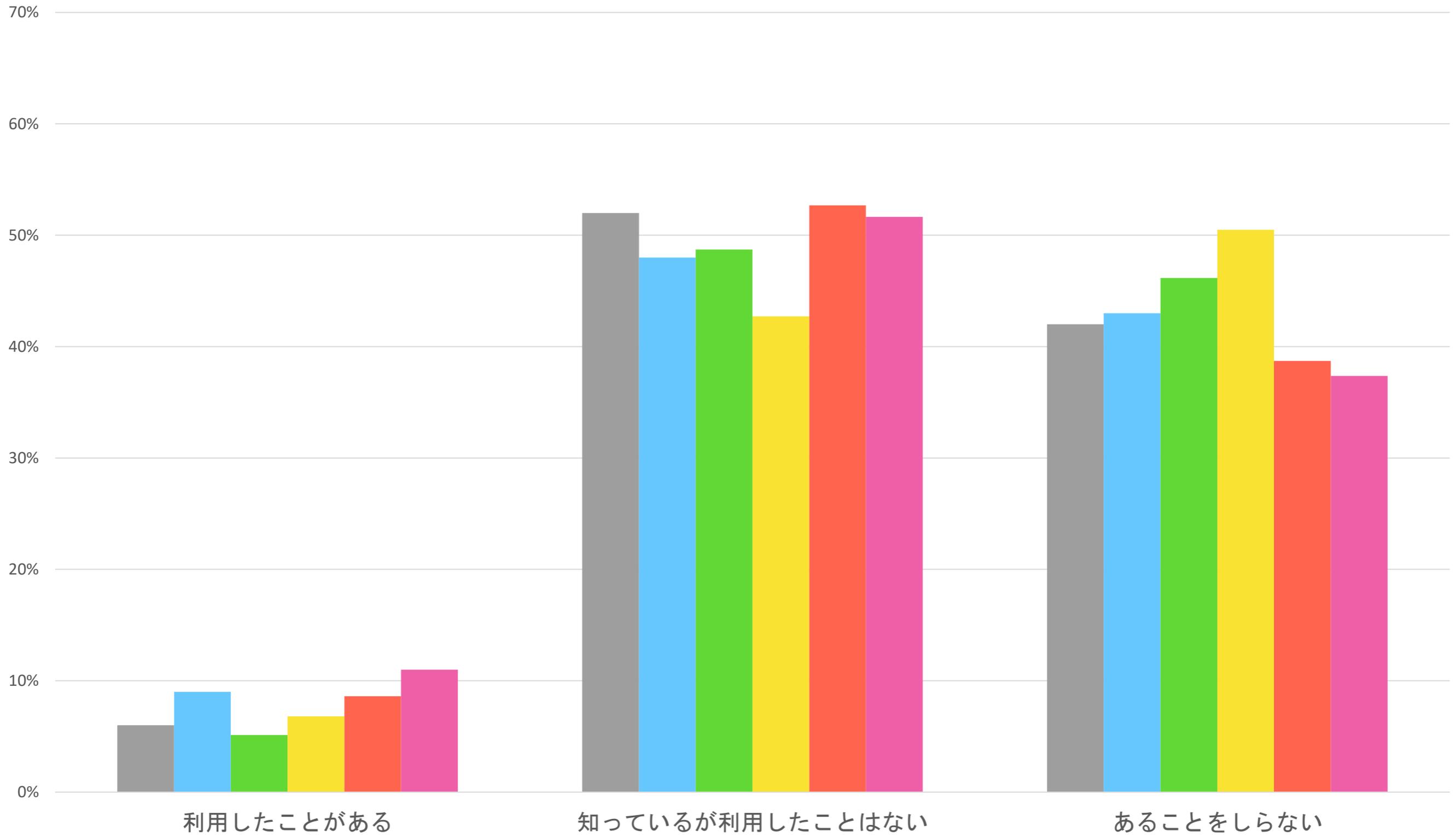
### 【改善してほしい点】

- 少し冷たい対応です。
- 待ち時間が長い。●入院前の説明に1時間は長すぎる。
- 沢山の入院患者さんがいても、一人一人丁寧に対応してくださいました。図書コーナーの前のイスが重かったのが出しにくかった覚えがあります。
- みなさん親切。もう少し、ライトが明るくても良い。

---

・ご意見いただきありがとうございます。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。また、頂きましたご意見をもとに検討を重ね、よりより入院生活を送っていただけるような環境づくりを進めてまいります。

# Q7. シャトルバスについて



■ 令和元年度 (n=79) ■ 令和2年度 (n=69) ■ 令和3年度 (n=78) ■ 令和4年度 (n=103) ■ 令和5年度 (n=93) ■ 令和6年度 (n=91)

## Q7. シャトルバスについて（感想、理由）

### 【感想】

- 良い。（2件）
- 便利。（2件）

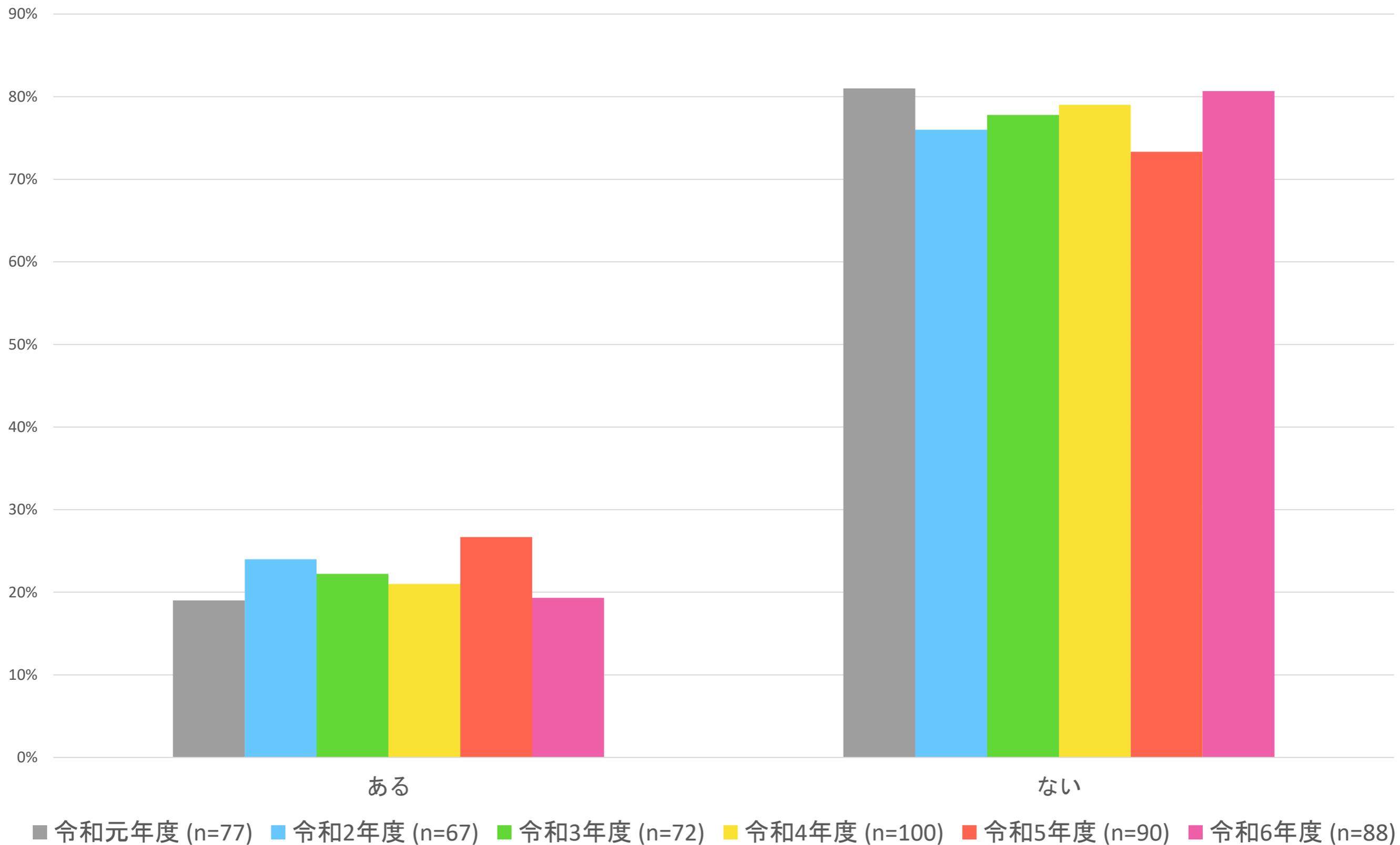
### 【知っているが使用したことが無い理由】

- 車で来るから。（18件）
- 家族の送迎があるから。（3件）
- 近所のため。
- 電車を利用していないため。
- 方向が違うため。

---

・ 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、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。

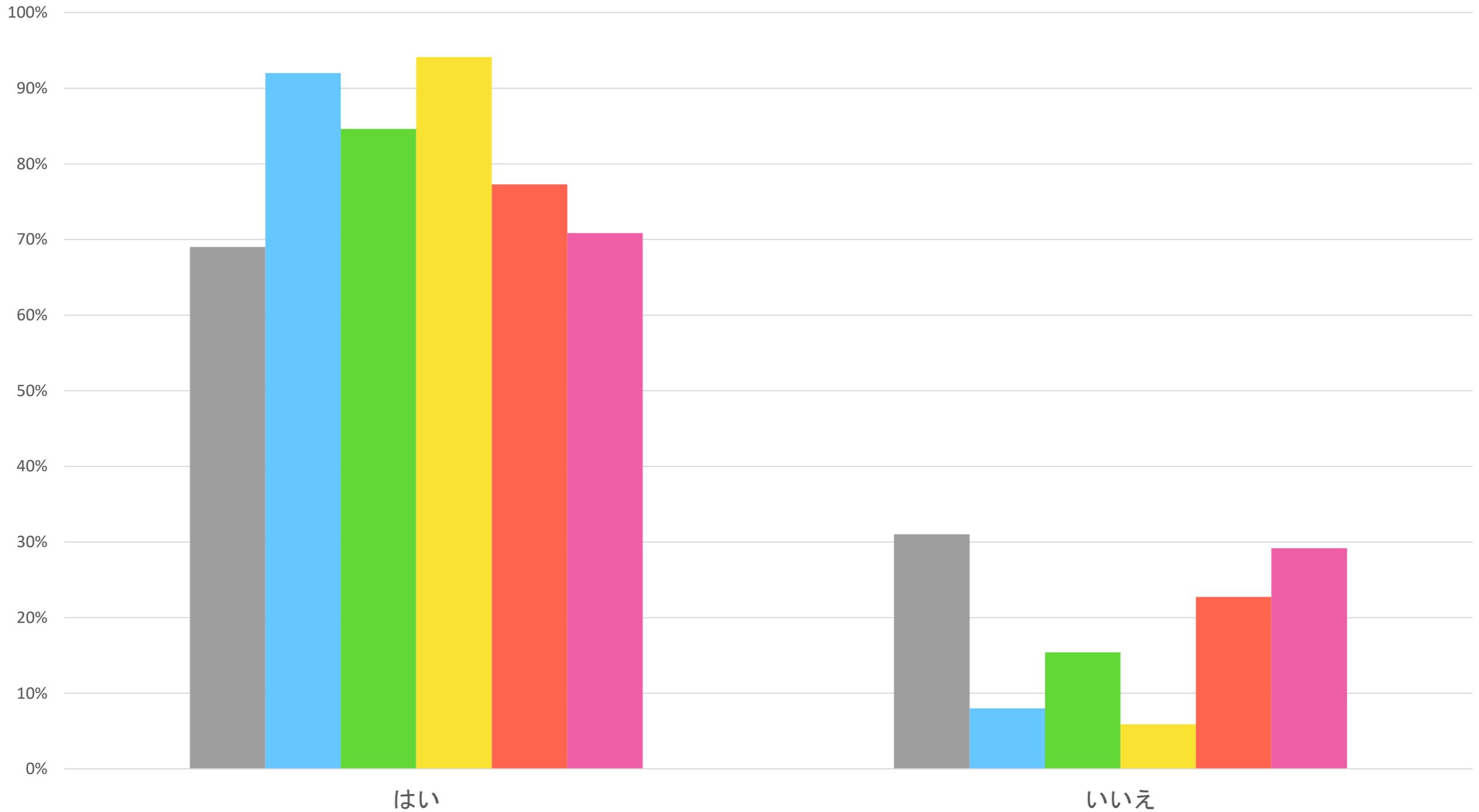
## Q8. 当院のホームページをご覧になったことはありますか？



## SQ8-1. 当院のホームページでどんな情報を見ましたか？

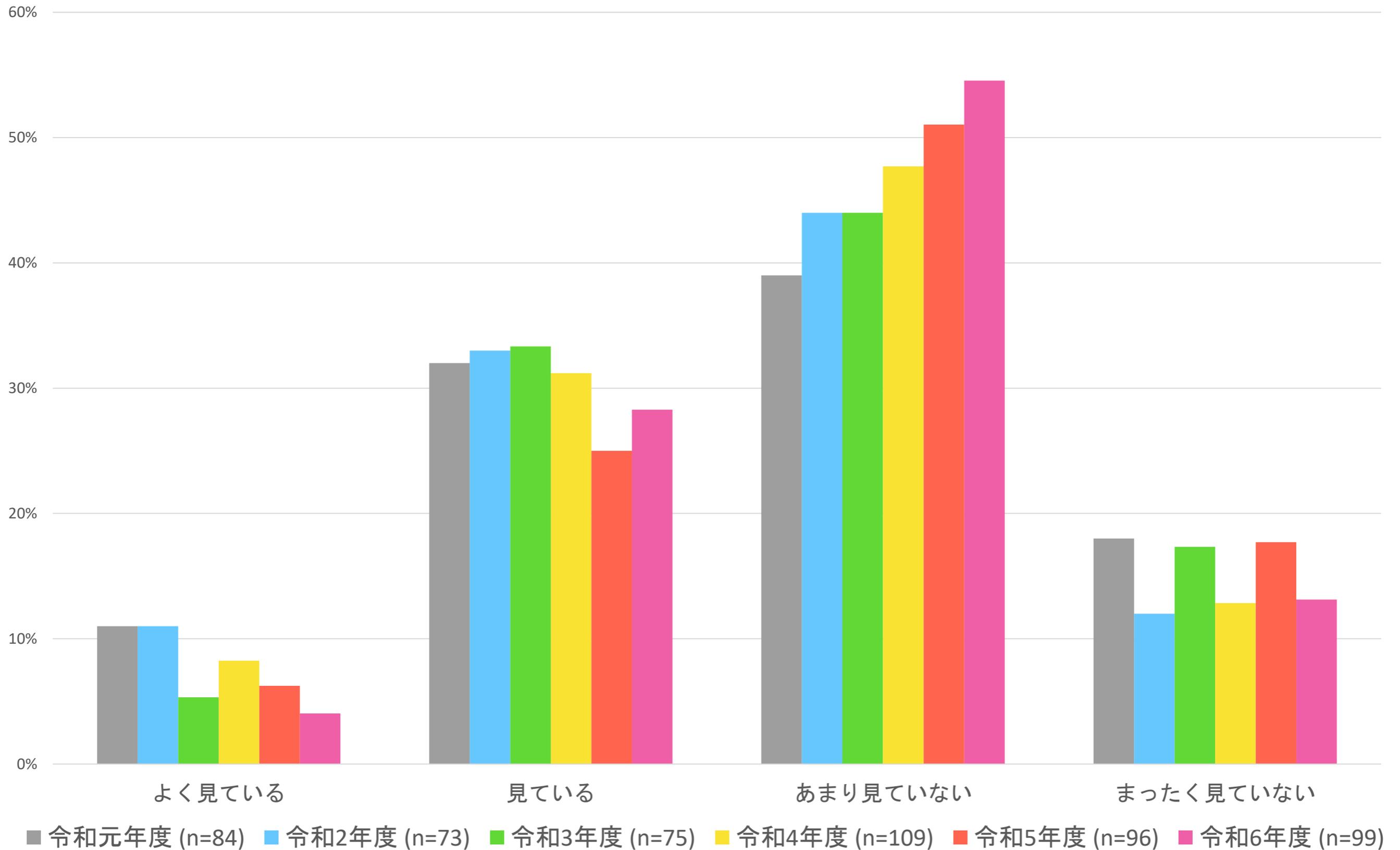
- 入院情報など
- 院内見取図
- 医師について（5件）
- 診療科について（2件）
- 全般（3件）
- 高額医療費について
- 外来診察について
- 面会について
- 入院について
- 里帰りについて

## SQ8-2. スムーズに探すことができましたか？



■ 令和元年度 (n=13) ■ 令和2年度 (n=12) ■ 令和3年度 (n=13) ■ 令和4年度 (n=17) ■ 令和5年度 (n=22) ■ 令和6年度 (n=24)

# 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（5件）
- 細かい所までよく記されている。
- 改善点はない。

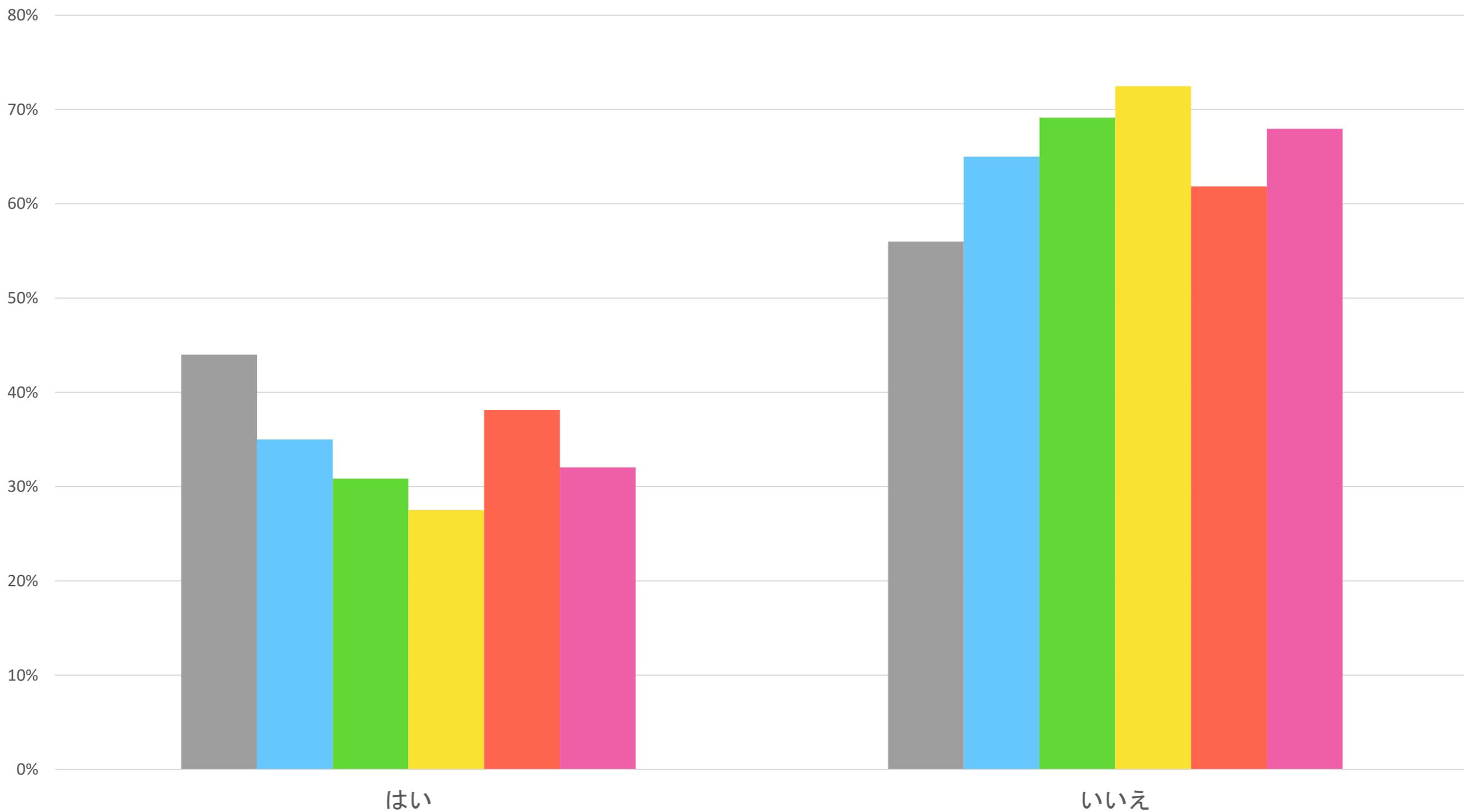
### 【改善してほしい点】

- 「入院のご案内」についての案内に面会ができるように書かれていたので家族が誤解していました。

---

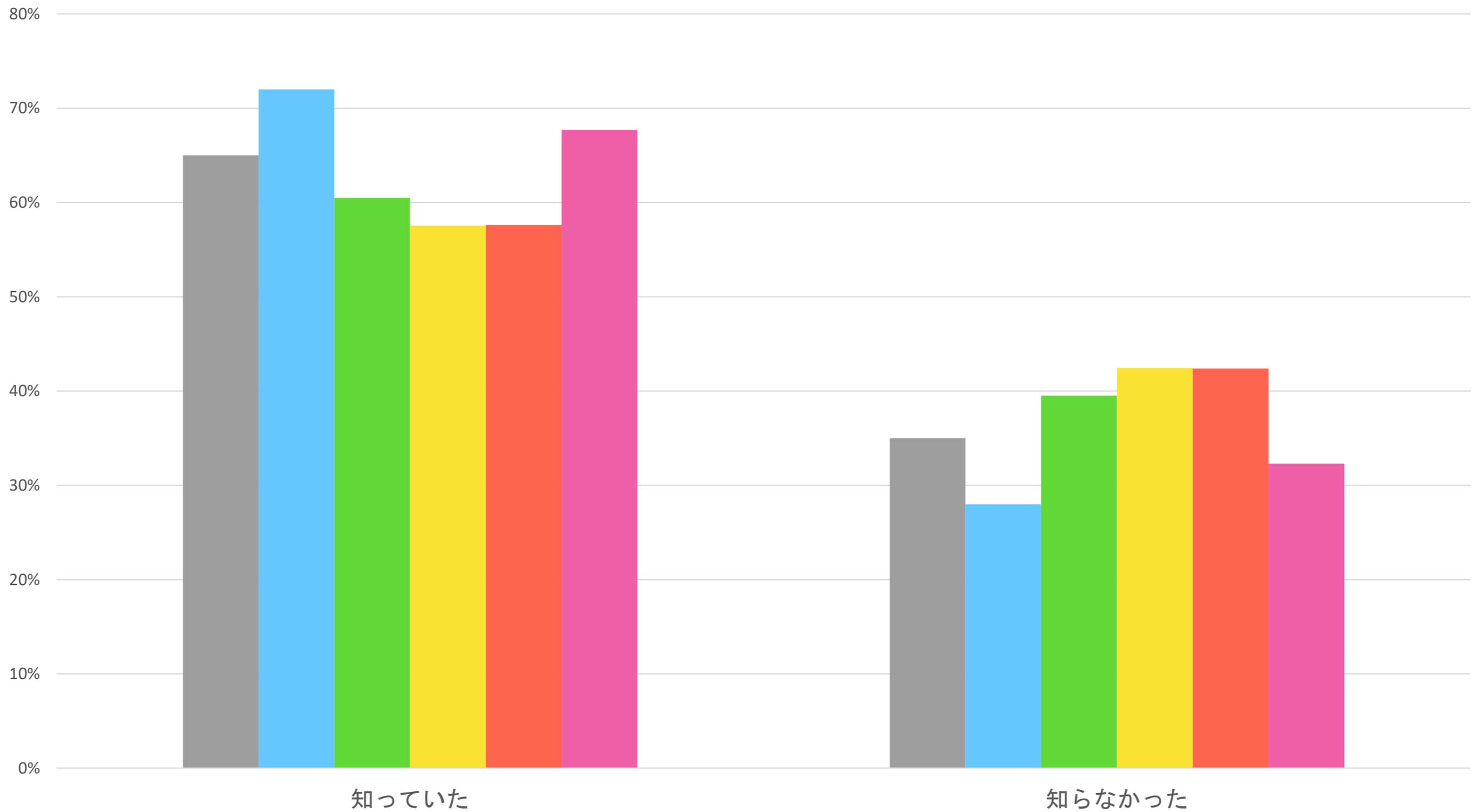
・ご意見ありがとうございます。面会における記載部分について見直しを行い、修正を行いました。この度は、ご迷惑をおかけいたしましたことお詫びいたします。

# Q 1 1. 当院にご意見箱があるのはご存じですか？



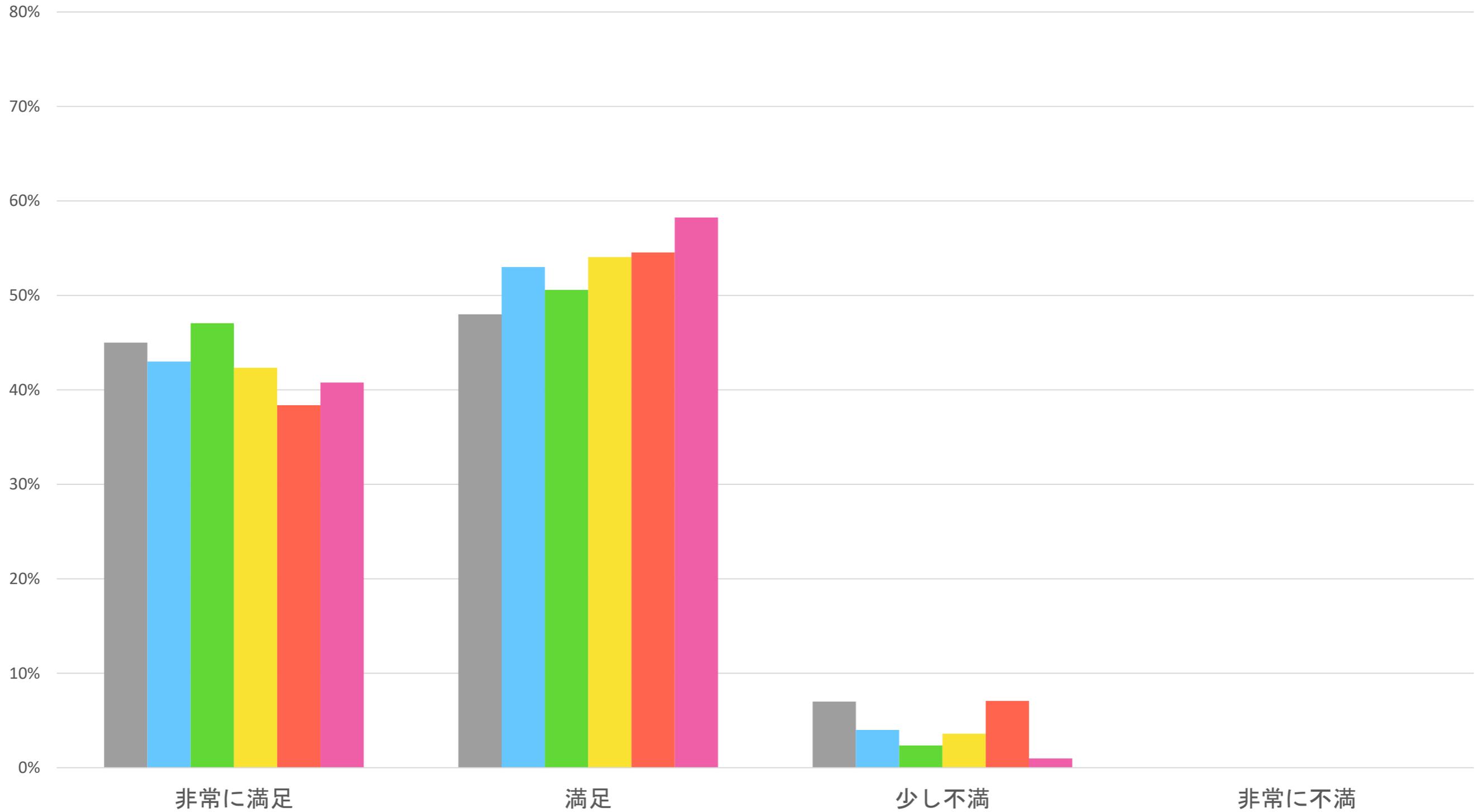
■ 令和元年度 (n=86) ■ 令和2年度 (n=75) ■ 令和3年度 (n=81) ■ 令和4年度 (n=109) ■ 令和5年度 (n=97) ■ 令和6年度 (n=103)

## Q1 2. 当院の役割について



■ 令和元年度 (n=82) ■ 令和2年度 (n=71) ■ 令和3年度 (n=81) ■ 令和4年度 (n=106) ■ 令和5年度 (n=92) ■ 令和6年度 (n=96)

# 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



■ 令和元年度 (n=84) ■ 令和2年度 (n=77) ■ 令和3年度 (n=85) ■ 令和4年度 (n=111) ■ 令和5年度 (n=99) ■ 令和6年度 (n=103)

## Q14. 総合満足度（満足）

- 地方には大型総合病院は必須と思う。●看護師が大変良い。●皆様丁寧に教えてもらったり皆様笑顔で接していただけるので本当に気持ちいい！●感じ良く応対して頂き、安心感を得られました。●長く入院で、大変親切に治療していただいています。●看護師さんもヘルパーさんもしやな顔せず対応して下さいました。それが一番うれしかったです。●好感がもてた。●いつでも開院していて心強い。●職員が親切。●皆さん親切ですし病院も綺麗です。●科が多くていろいろ対応ができた。●さすが赤十字病院だと思いました。●夫から良く聞きます。●先生も質問にハッキリ答えてくれるし、看護師も若い方達で頑張っって対応が優しい。●安心感があり対応が優しい。●ある程度自由であり気楽である。●職員と接しやすいと感じます。●安心できる。●何か信頼できる病院、医師、看護師。●医師、看護師クオリティが高いと思います。特に看護師さんとても親切で良かったです。●私はこの地で一番信頼している病院です。●お世話になりました。●良い。●看護師さん達の適切な行動が素晴らしいと思いました。●コロナの世の中で皆様よくやって下さっている。●救急で運ばれたが担当医の対応の速さ、院内の医療器具の新しさ等、質の高い医療に助けられました。●知名度の高さ。●当院に4回入院しているがみんな親切。●手術していただきありがとうございました。又看護師、リハビリの方々には良くしていただきありがとうございました。●とても過ごしやすかったです。●職員の方が大変親切です。●私は伊勢にも日赤があって大変良かったと思う。20才の時も日赤に助けられたので。●適切な治療をしていただき感謝です。スタッフの皆様も親切でした。●皆さん親切でした。●人、設備が、充実している。
- 2016年に入院手術の時も対応に満足したので今回電話した時もスムーズに対処して下さいましたので満足しています。●忙しいのに精いっぱい手をかけていただきました。●自身の気持ちに寄りそって頂いた。

## Q14. 総合満足度（満足）

- 職員の皆様やさしい方ばかりで80才になる私は申し訳ないほど迷惑を掛けました。本当にごめんなさい。体が良くなるも悪くなるも私次第だと思いました。
- 緊急入院・手術でしたが、受け入れていただき本当にありがとうございました。
- 2ヶ月近い入院でしたが、スタッフのみなさんにあたたかい声をかけていただきながらすごせました。先生方もよりそって話をしてくださるので安心しておまかせできました。清掃がこまめにしていただいているので不快に感じず過ごせました。信用のできる病院だと思います。安心して通院出来ます。ありがとうございます。
- 対応が早い。
- 医師、看護師、職員の方々、皆親切で満足です。
- 短期入院でしたが、皆さん親切でした。
- 毎日の体拭き着替えなどテキパキとして頂き気持ち良かった。
- 爪など面倒なことでも嫌な顔1つせず接して頂き感謝しています。
- 私のたわいもない話も、手を止め家族の様に聞いて頂けて満足でした。
- ナースさん達のチームワークの良さにびっくりしました。
- 不満に感じるところが無いから。
- 前回の入院時よくしてもらいました。
- 全体的に人員不足の点をのぞけば大変満足しています。

## Q14. 総合満足度（不満）

- 入院してしまえば今のところ面会ができないので本人の様子がまったくわからない。  
よくなっているのか？悪いのか？

- DPC制度にかたまり過ぎて、ゆとりが少ない。Wi-Fi設備がどこでも使える様お願いします。スマホ通信料が高くなりすぎます。

- 面会制限があるため。

- 診療科の受付けがいつも混雑しており、対応が遅いと感じる。

- 食事はあまりおいしくない。

- 検査に時間がかかる以外はとても良かったです。

- 手術は局所麻酔でしたがとても痛かったです。

- 外来の待ち時間が長い（予約をしても）。

---

・ご意見いただきありがとうございます。頂きましたご意見をもとにそれぞれ検討を重ね、よりよい入院生活を送っていただけるような環境づくりに努めてまいります。なお、当院では令和7年4月1日より面会制限を一部緩和しております。詳しくは、ホームページをご覧ください。