# 入院患者満足度調査
# 結果報告書

令和4年度

九 州 大 学 病 院

# 目　次

Ⅰ　調査の概要
１　調査目的 …… 1
２　調査設計 …… 1
３　集計分析 …… 1
４　調査票 …… 2

Ⅱ　調査結果の分析
１　患者さんについて
（1）　記入者 …… 4
（2）　性別 …… 4
（3）　年齢 …… 4
（4）　入院病棟名 …… 5

２　職員の対応等について
（1）　医師による診療・治療内容 …… 6
（2）　医師との対話 …… 6
（3）　看護師の対応 …… 6
（4）　事務職員の対応 …… 7
（5）　検査職員の対応 …… 7
（6）　薬剤師の対応 …… 7
（7）　リハビリ職員の対応 …… 8
（8）　その他のスタッフの対応 …… 8
（9）　痛みや症状を和らげる対応 …… 8
（10）　精神的なケア …… 9
（11）　病室でのプライバシー保護の対応 …… 9
（12）　病室・浴室・トイレなど …… 10
（13）　食事 …… 10
（14）　面会対応 …… 11
（15）　外出・外泊の対応 …… 11

３　総合的な評価について …… 12

４　その他 …… 13

## Ⅰ　調査の概要

### １　調査目的

患者サービスの向上のため、現在の入院患者の実態や当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

### ２　調査設計

・調査対象　：　当病院の入院患者

・調査内容　：　次ページ参照

・調査方法　：　アンケート用紙を配付し、回収箱で回収（URL、QRコードからの回答も可能）

・調査時期　：　令和4年10月3日（月）～令和4年10月29日（金）

・サンプル数　：　配布数（準備枚数）・・・・・　1,800枚

有効回収数・・・・・・・・・　872枚

有効回収率・・・・・・・・・　48.4%

（公益財団法人日本医療機能評価機構　患者満足度・職員やりがい度活用支援プログラムに参加）

### ３　集計分析

・平均得点：「とても満足」「すすめる」を５点、「やや満足」「まあまあすすめる」を４点、「ふつう」「どちらとも言えない」を３点、「やや不満」「あまりすすめない」を２点、「とても不満」「すすめない」を１点としたときの平均点

「とても満足」「すすめる」・・・・・・・・・・・・５

「やや満足」「まあまあすすめる」・・・・・・・・・４

「ふつう」「どちらとも言えない」・・・・・・・・・３

「やや不満」「あまりすすめない」・・・・・・・・・２

「とても不満」「すすめない」・・・・・・・・・・・１

# 九州大学病院 入院患者満足度調査

本院では、退院される患者さんが入院中に感じられたことに関してアンケート調査を実施し、今後の参考資料にしたいと考えていますので、ご協力の程よろしくお願いいたします。
※お答えいただいた内容は、「医療サービス向上」の目的以外には使用いたしません。
※所要時間は 3 分程度です。当てはまる項目に〇をお書きください。
※この調査は調査期間中に退院される患者さんにお願いしております。
※インターネットからもご回答いただけます。詳細は次ページ下部をご覧ください。
・このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。
・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。

■ **利用日（退院日）**：＿＿＿＿月＿＿＿＿日

| No. | 項目 | 回答 |
|---|---|---|
| 1 | 回答者 | □患者本人　□患者の家族<br>□患者の知人　□その他の関係者 |
| 2 | 利用者の性別 | □男性　□女性 |
| 3 | 利用者の年齢 | □0～9 歳　□10 代　□20 代　□30 代　□40 代<br>□50 代　□60 代　□70 代　□80 代　□90 代以上 |
| 4 | 入院病棟 | □南 11 階　□南 10 階　□南 9 階-1　□南 9 階-2<br>□南 8 階-1　□南 8 階-2　□南 7 階-1　□南 7 階-2<br>□南 6 階-1　□南 6 階-2　□南 5 階-1　□北 11 階-1<br>□北 11 階-2　□北 10 階-1　□北 10 階-2　□北 9 階-1<br>□北 9 階-2　□北 8 階-1　□北 8 階-2　□北 7 階-1<br>□北 7 階-2　□北 6 階-1　□北 6 階-2　□北 3 階<br>□ウエストウイング |

| No. | 項目 | 5<br>とても満足 | 4<br>やや満足 | 3<br>ふつう | 2<br>やや不満 | 1<br>とても不満 | 0<br>利用なし |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 医師による診療・治療内容に満足していますか | | | | | | |
| 2 | 医師との対話に満足していますか | | | | | | |
| 3 | 看護師の対応に満足していますか | | | | | | |
| 4 | 事務職員の対応に満足していますか | | | | | | |
| 5 | 検査職員の対応に満足していますか | | | | | | |
| 6 | 薬剤師の対応に満足していますか | | | | | | |
| 7 | リハビリ職員の対応に満足していますか | | | | | | |
| 8 | その他のスタッフの対応に満足していますか | | | | | | |
| 9 | 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか | | | | | | |
| 10 | 精神的なケアに満足していますか | | | | | | |
| 11 | 病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか | | | | | | |
| 12 | 病室・浴室・トイレなどに満足していますか | | | | | | |
| 13 | 食事に満足していますか | | | | | | |
| 14 | 面会対応に満足していますか | | | | | | |
| 15 | 外出・外泊の対応に満足していますか | | | | | | |

**16.　九州大学病院を親しい方にもすすめようと思いますか？(回答必須)**

5.すすめる　　4. まあまあすすめる　3. どちらともいえない　2. あまりすすめない　1. すすめない

■　その他ご意見がある方は、ご記入ください。(病院ホームページ、院内の案内表示、入退院時の説明・手続、新型コロナウイルス対策など)

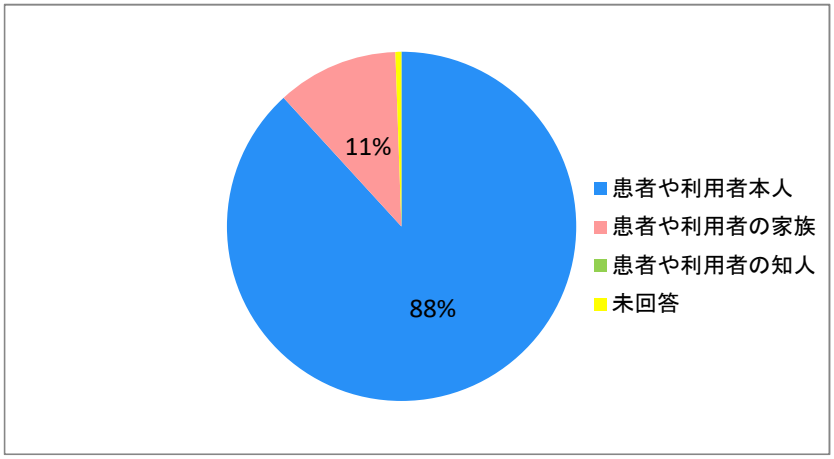
https://caremo.jp/forms/show/8fec2b573904b9013d770a6a12554f5372d02524/qr
からもご回答いただけます（回答期間：令和 4 年 11 月 30 日まで）

**各病棟ナースセンター・南棟 1 階の時間外受付・入退院受付などに設置しております回収箱へお入れください。**

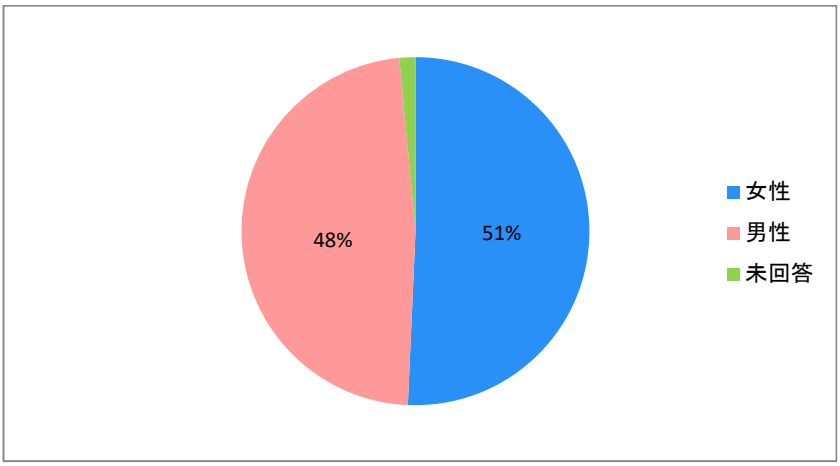
## Ⅱ　調査結果の分析

### 1　患者さんについて

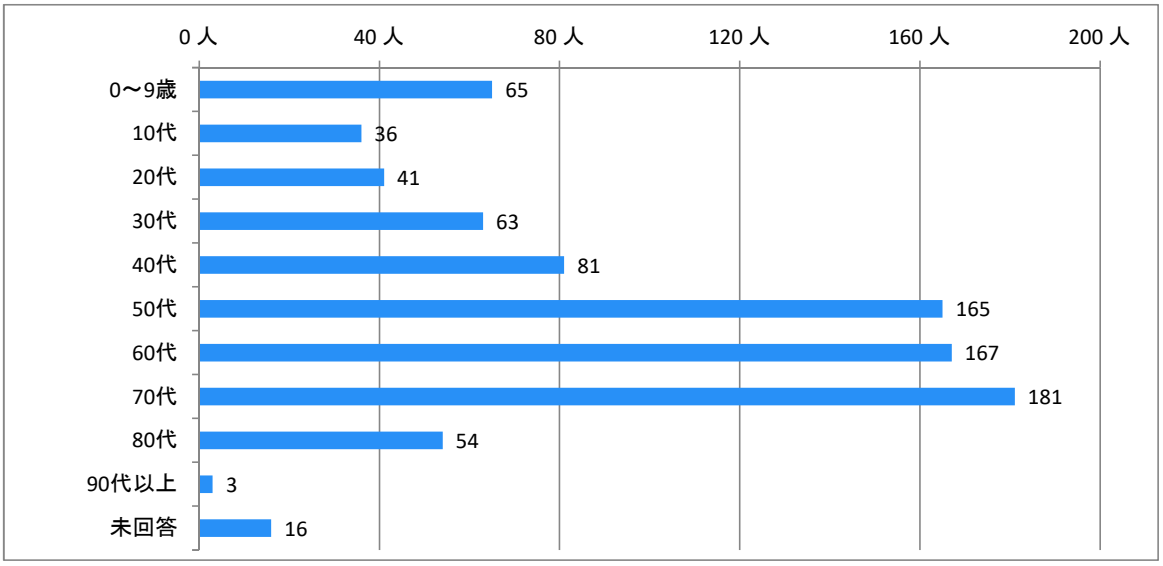
（1）記入者　　有効回答者数：872人



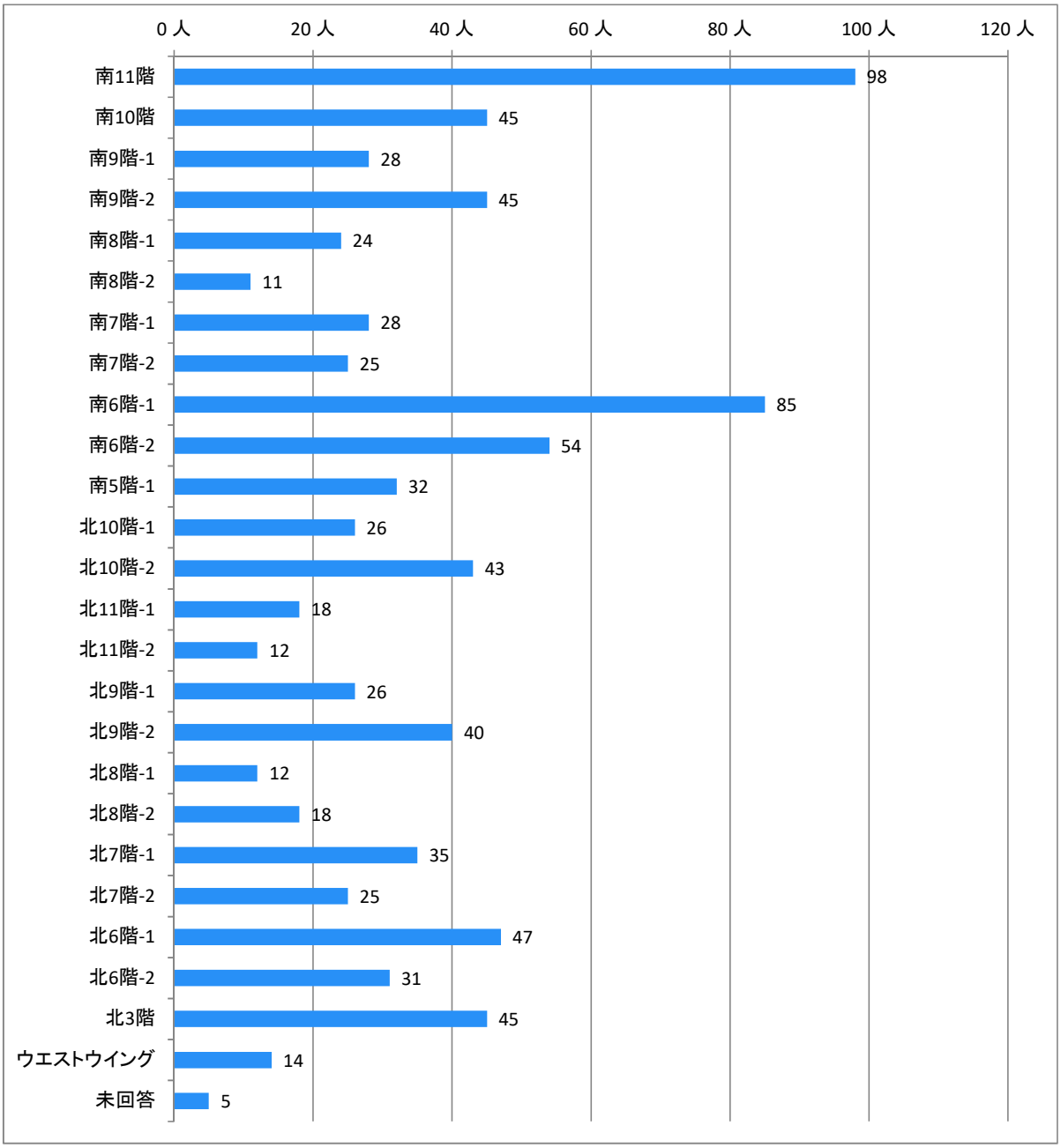

（2）性別　　有効回答者数：872人




（3）年齢　　有効回答者数：872人



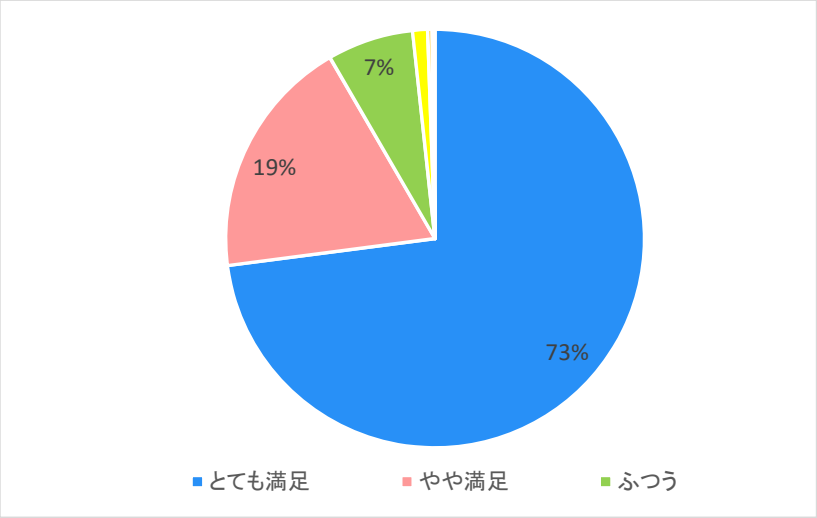
（4）入院病棟名　　2病棟以上の回答を含む　　有効回答者数：872人



## ２　職員の対応等について

（1）医師による診療・治療内容に満足していますか

有効回答者数：872人

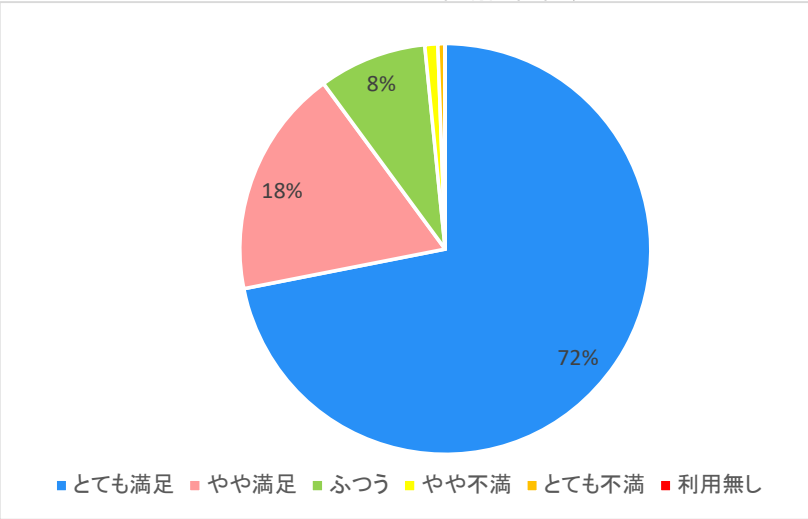



平均点　4.63

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 636 |
| やや満足 | 163 |
| ふつう | 58 |
| やや不満 | 10 |
| とても不満 | 3 |
| 利用無し | 2 |

（2）医師との対話に満足していますか

有効回答者数：872人

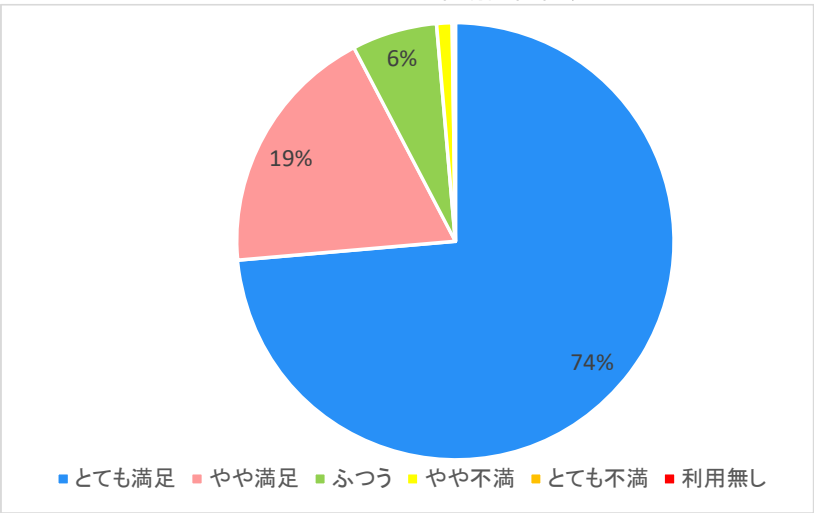



平均点　4.60

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 627 |
| やや満足 | 157 |
| ふつう | 74 |
| やや不満 | 9 |
| とても不満 | 5 |
| 利用無し | 0 |

（3）看護師の対応に満足していますか

有効回答者数：872人

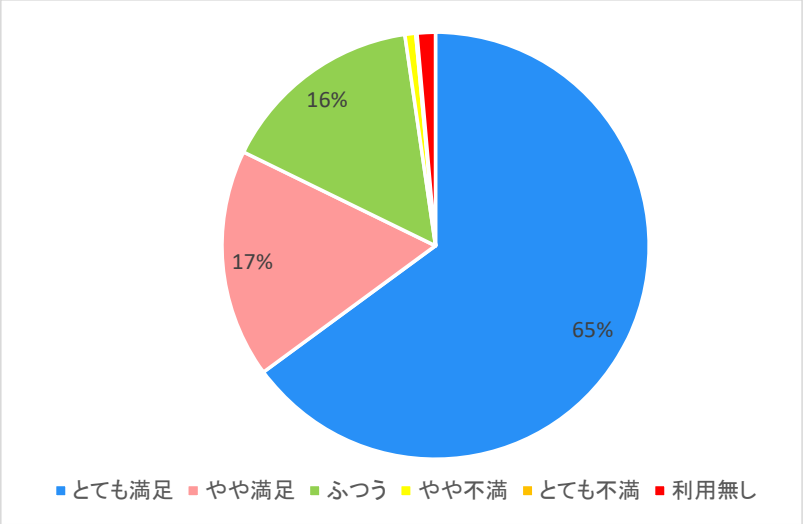



平均点　4.64

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 642 |
| やや満足 | 163 |
| ふつう | 55 |
| やや不満 | 10 |
| とても不満 | 2 |
| 利用無し | 0 |

（4）事務職員の対応に満足していますか

有効回答者数：872人

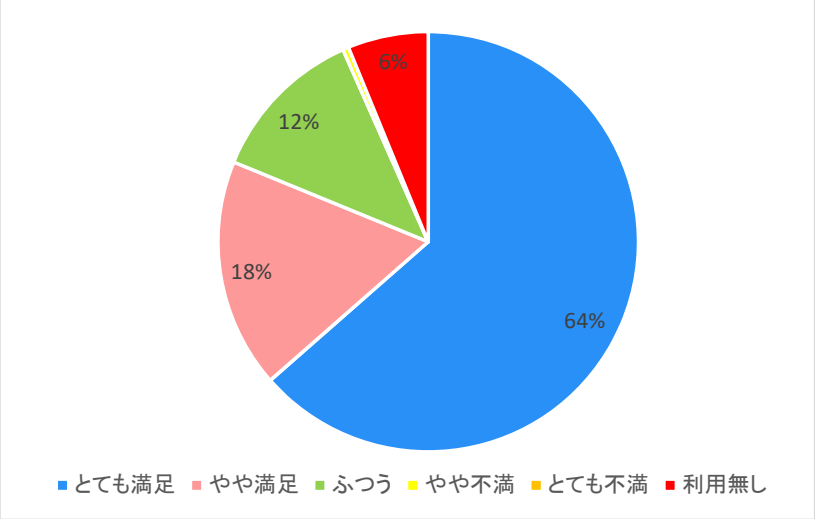



平均点　4.48

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 566 |
| やや満足 | 151 |
| ふつう | 135 |
| やや不満 | 7 |
| とても不満 | 1 |
| 利用無し | 12 |

（5）検査職員の対応に満足していますか

有効回答者数：872人

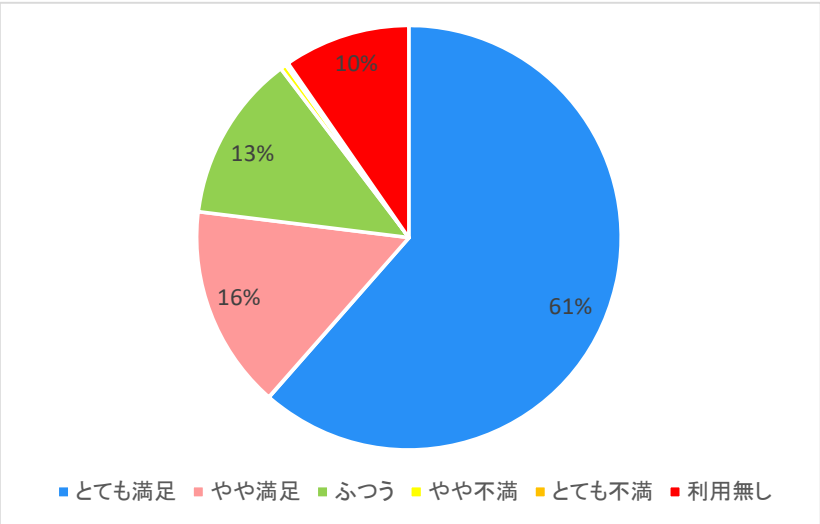



平均点　4.54

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 554 |
| やや満足 | 154 |
| ふつう | 106 |
| やや不満 | 4 |
| とても不満 | 0 |
| 利用無し | 54 |

（6）薬剤部の対応に満足していますか

有効回答者数：872人

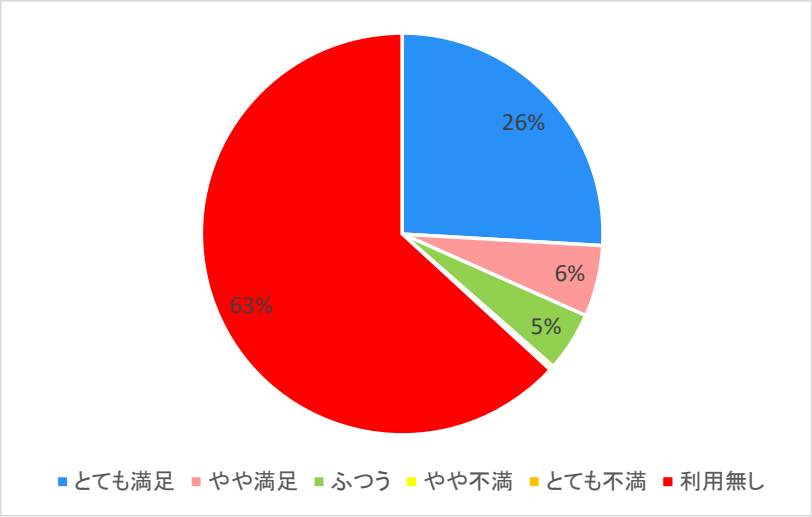



平均点　4.52

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 536 |
| やや満足 | 135 |
| ふつう | 111 |
| やや不満 | 4 |
| とても不満 | 2 |
| 利用無し | 84 |

(7)リハビリ職員の対応に満足していますか

有効回答者数：872人

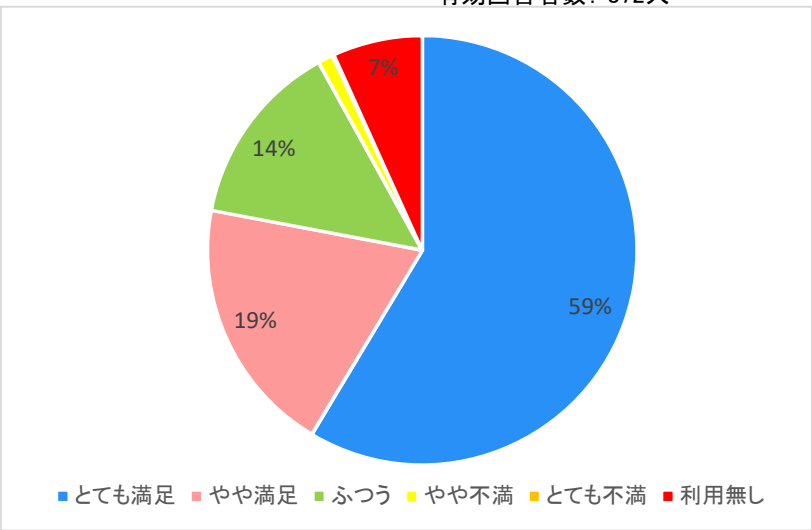



平均点　4.55

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 226 |
| やや満足 | 50 |
| ふつう | 42 |
| やや不満 | 3 |
| とても不満 | 0 |
| 利用無し | 551 |

(8)その他のスタッフの対応に満足していますか

有効回答者数：872人

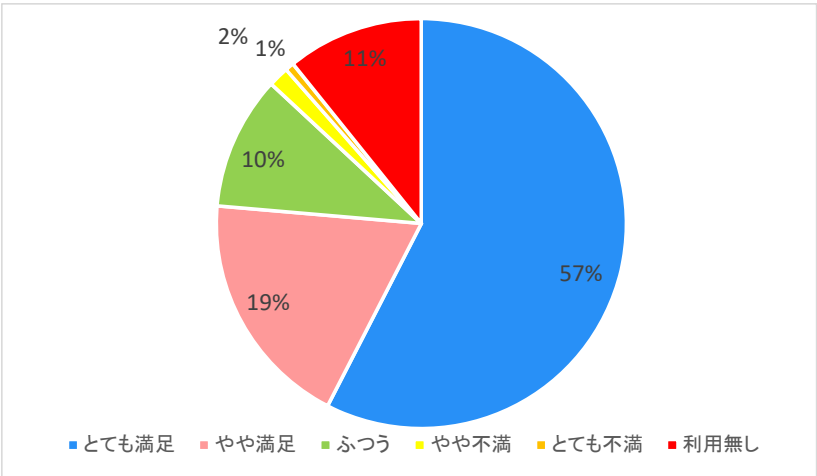



平均点　4.45

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 511 |
| やや満足 | 169 |
| ふつう | 122 |
| やや不満 | 10 |
| とても不満 | 1 |
| 利用無し | 59 |

(9)痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

有効回答者数：872人

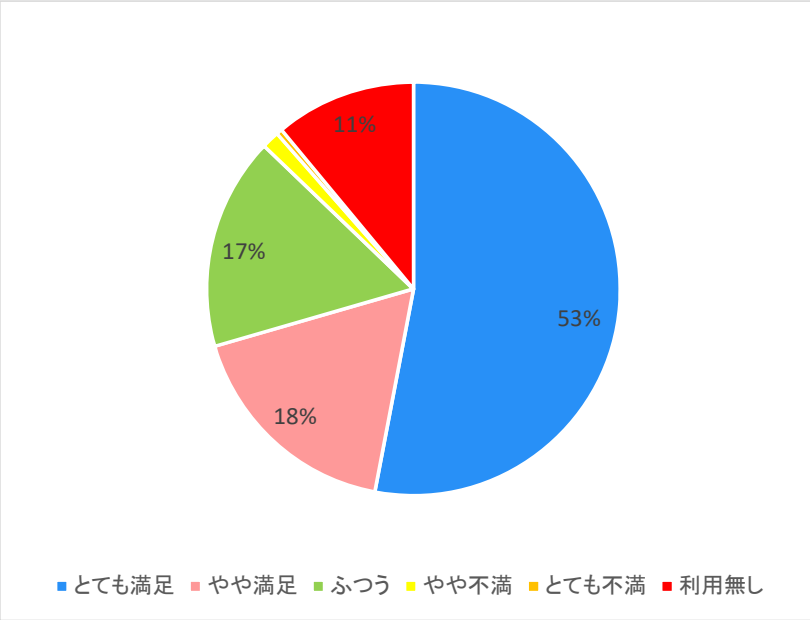



平均点　4.47

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 502 |
| やや満足 | 164 |
| ふつう | 92 |
| やや不満 | 14 |
| とても不満 | 6 |
| 利用無し | 94 |

（10）精神的なケアに満足していますか

有効回答者数：872人

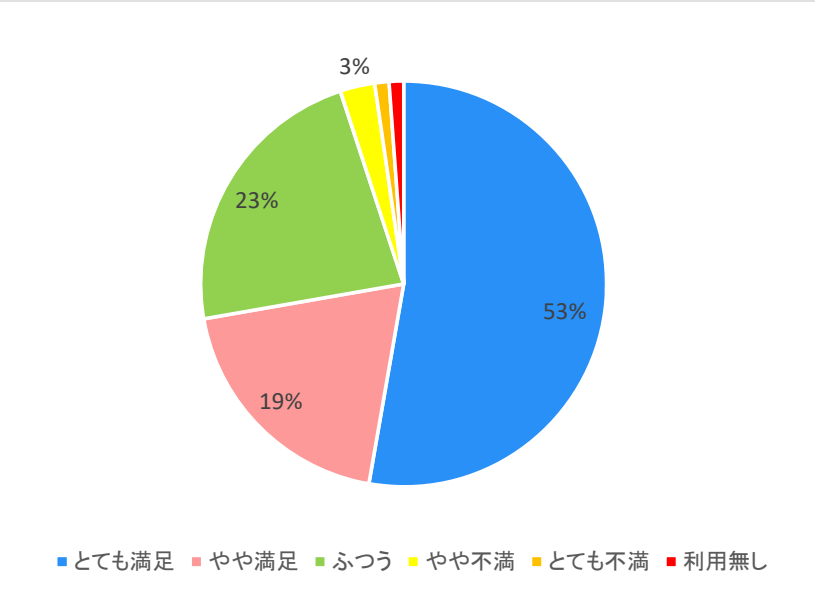



平均点　4.36

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 462 |
| やや満足 | 153 |
| ふつう | 145 |
| やや不満 | 12 |
| とても不満 | 4 |
| 利用無し | 96 |

（11）病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか

有効回答者数：872人

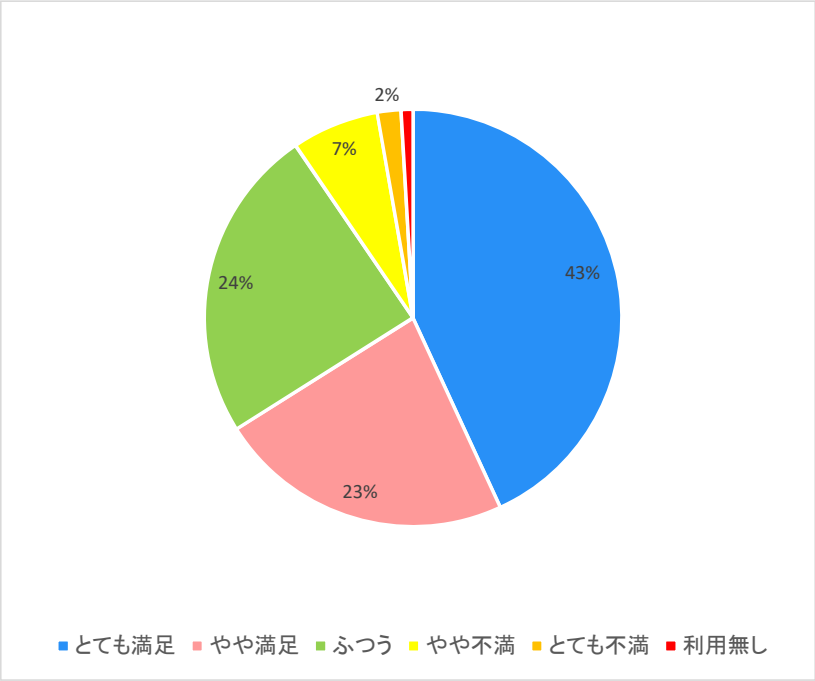



平均点　4.21

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 460 |
| やや満足 | 170 |
| ふつう | 198 |
| やや不満 | 24 |
| とても不満 | 10 |
| 利用無し | 10 |

（12）病室・浴室・トイレなどに満足していますか

有効回答者数：872人

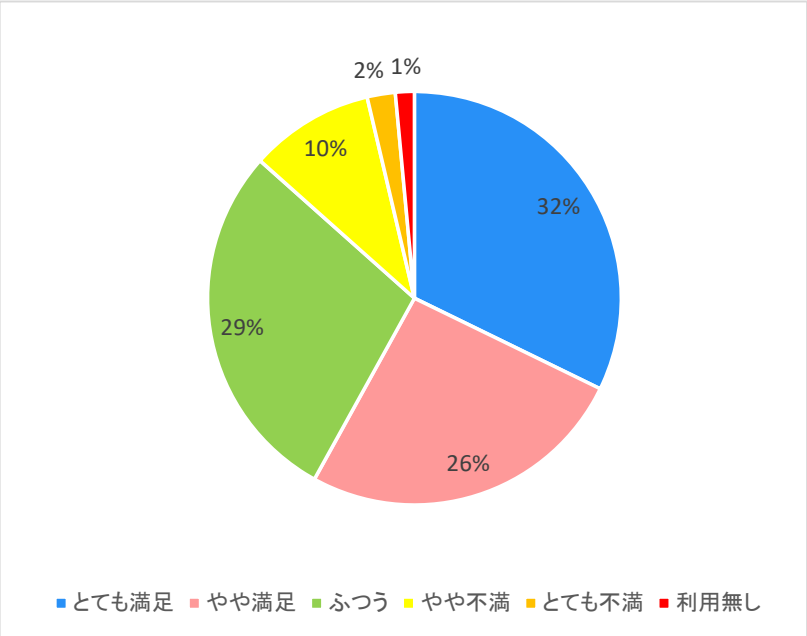



平均点　4.00

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 376 |
| やや満足 | 200 |
| ふつう | 213 |
| やや不満 | 59 |
| とても不満 | 16 |
| 利用無し | 8 |

（13）食事に満足していますか

有効回答者数：872人

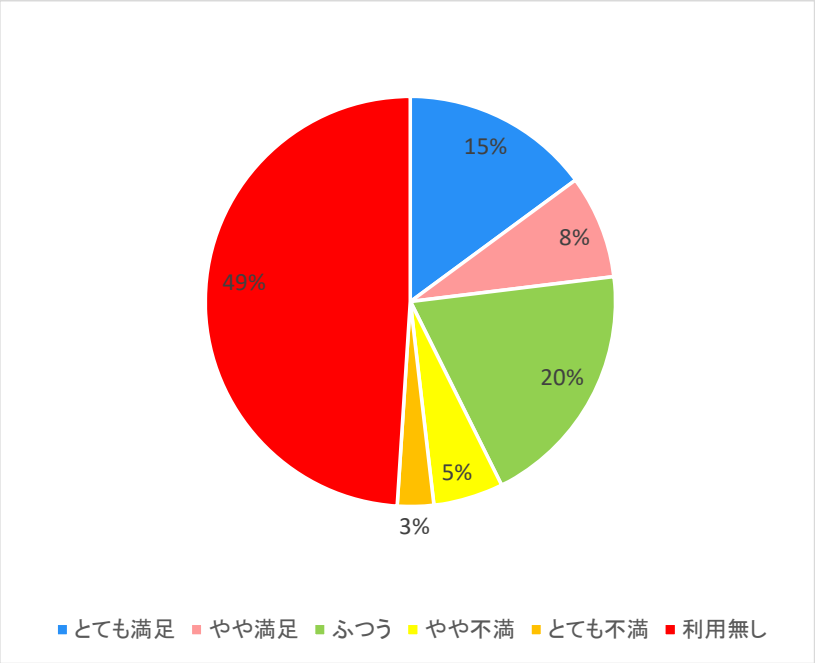



平均点　3.77

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 281 |
| やや満足 | 225 |
| ふつう | 249 |
| やや不満 | 85 |
| とても不満 | 19 |
| 利用無し | 13 |

（14）面会対応に満足していますか

有効回答者数：872人

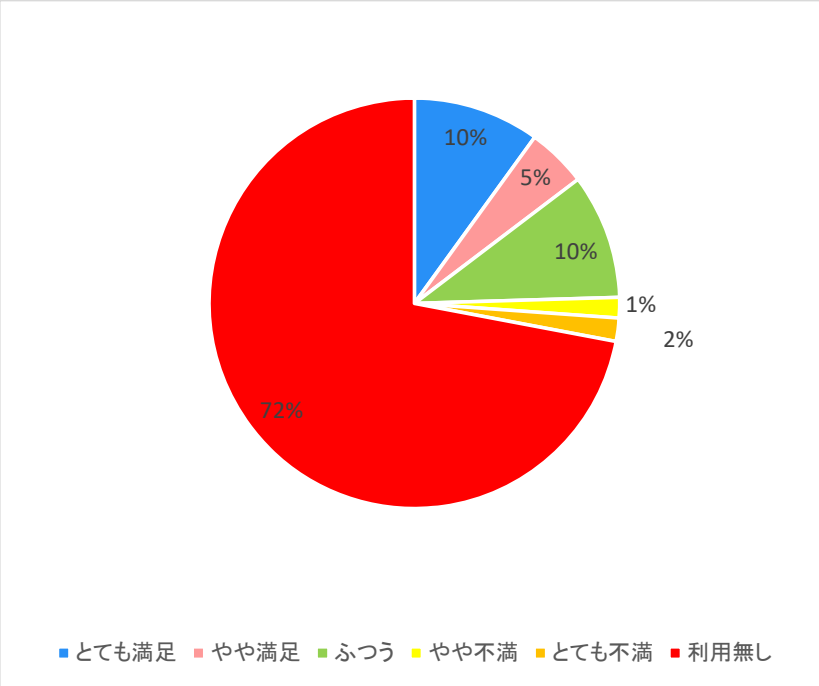



平均点　3.52

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 130 |
| やや満足 | 71 |
| ふつう | 171 |
| やや不満 | 48 |
| とても不満 | 25 |
| 利用無し | 427 |

（15）外出・外泊の対応に満足していますか

有効回答者数：872人



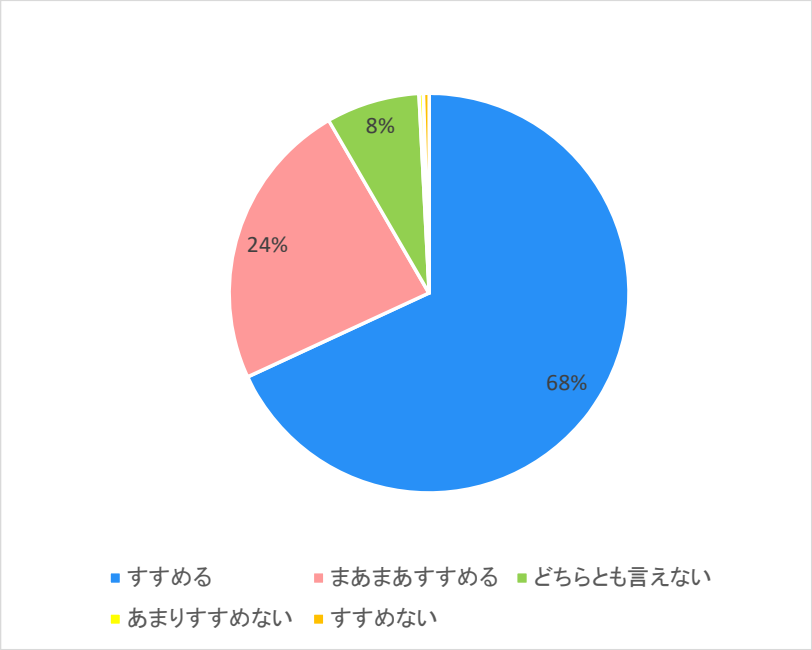

平均点　3.69

| 外泊・外出 | （人） |
|---|---|
| とても満足 | 87 |
| やや満足 | 41 |
| ふつう | 86 |
| やや不満 | 14 |
| とても不満 | 16 |
| 利用無し | 628 |

３　総合的な評価について

（16）九州大学病院を親しい方にもすすめようと思いますか

有効回答者数：872人




平均点　4.58

| 回答内訳 | （人） |
|---|---|
| すすめる | 594 |
| まあまあすすめる | 205 |
| どちらとも言えない | 66 |
| あまりすすめない | 3 |
| すすめない | 4 |

**その他（自由記載）**

**☆医師に関して**

・病名とかは、４人部屋の中では言って欲しくありませんでした。

・「入院予定日の連絡を私からします」というので待ちましたが、いっこうに連絡が無いので、こちらから問い合わせたところ、まだ決まらないということでした。途中経過の連絡が欲しいです。仕事、かかりつけ病院の段取りが付けにくいので、お願いします。

・Drの回診は食事時間はやめて欲しい。

・特に若い研修医の方は廊下ですれ違っても殆ど会釈もしない。

・医師が足りないのか忙しいのか分からないが入院患者とのコミュニケーションが少ないと思う。外科の方が良い。

・医師となかなか話す機会が無くて、手術後　説明されてたらしいが、意識がもうろうとしてよく覚えていない。

・医師については大学病院の医師という感じ。もっと患者目線で受け入れてほしいと思っています。

・研修医さんがコロコロ変わりムラがあるので対応を統一して欲しい。

・研修医の処置をきちんと医師が確認してほしい。（不備があったため）

・事故で足に後遺症があることを、毎回説明しないようにしてほしいです。

・医師がいつ来られるかわからないので、なかなか動けずストレスになります。ですので、患者さん一人一人にフリータイムを作ってほしいです。例えば、15：00～16：00はフリーです。と言われれば、一日の楽しみもでき、コーヒーを飲みに行ったり、ロイヤルに行けると思います。

・手術や治療前の研修医により針刺しは失敗が多く、不安になる。
研修の必要は分かるがもう少し熟練してから行っていただきたい。

・説明医の診断・対応に不満があった。

・先生の声が小さすぎる。早口、聞き返すのもしにくい。

・大学病院は医師がよく変わりますが、患者からすると不安が大きいです

・特に医師との対話についてを選択した理由として、病院側としては特に異常がなければ、色々受けた検査の結果を何も伝える必要がないというスタンスが患者側からすればどうなっているのかがわからないから家族からの質問にも答えられず不安になるというギャップが起きていると思う。こういうちょっとした事の一つ一つが意外と精神的ケアにつながるように思う。

・迷惑を掛けたのは百も承知していますが、嫌々診られました。死ぬかと思うぐらい痛い思いをして苦しんでいるのに、雑に扱われて正直辛いです。

**☆看護師に関して**

・入退院時の説明が看護師によってマチマチです。

・看護師さんも忙しいと思うのですが、冷たい対応の方、お願いしても果たしてくださらない方がい

・患者と親しいことは良いけれど、大きな声で笑ったりすると他の患者さんによっては気分を害する気がしました。

・看護師さんたちが長時間わたって勤務しているのが気にかかる

・看護師さんによって対応が違い、不安になることがあった。

・看護師さんの仕事は大変すぎて驚いた。できる限り看護師さんの負担にならないようにしないといけないと思う。（特に夜）

・階により違いがあるのがお風呂です。予約をし、その時間になってフダを取りに行くのが面倒で

・看護師のレベルが低いようにも思える。良識が悪い方がいますね、教育を向上させてください。

・看護師の中には対応の悪い方もいました。

・掲示板に看護師の方の写真入りの紹介があればいいと思います

・個室への希望を対応してくださり、ありがたかったです。ただ移動の時個室へ入った時ベットの位置テレビ台の位置などただ適当においているだけの看護師さんで患者目線にたって配置などもう少し配慮してくれたらと思いました。

・ストレスで母乳が出なくなってしまい、夜の巡回で相談しましたが、「夕方に言ってくれればよかったのに…」、「もう夜のなので今日は休みましょう」など相談に乗ってもらえませんでした。すぐに他の職員が対応して下さり、解決しました。子どもの付き添い入院は想像以上に辛いので、心のケアをもっとしてほしい。このまま私の母乳が出ないのに、授乳し、子どもが補給できていなかったらと考えてほしいです。

・授乳ありのため、夜間に男性看護師の見回りはないと説明を受けていたが、男性の時があった。

・看護師さんはいつも忙しそうで、頼みたいことも話しにくいし、忙しくて忘れられます。とても大変そうです。

・早番と遅番の看護師さんの制服の色を変える等して残業しやすい環境からすぐに帰りやすい環境にする等なされると、よりパフォーマンスの向上になると考えます。

・看護師さんのユニホーム夜勤と昼勤の色を変えてみること毎回自己紹介されるのですが覚えきれないのでせめて夜勤昼勤の区別が分かればと思います。

・他の病棟と比べて看護師さんの人数の問題なのか、何にでも多少時間がかかるみたいです。

・入院説明時、「入院案内」も渡されず、説明する看護師も雑なものでした。部屋に入るまで、個室料金も分からない状態。選ぶことはできたのでしょうか？

・看護師の対応にとても不満でした。子どもの様子を聞いても2転3転し、最終的には無視されました。なにも分からず不安でした。

**☆入院受付、支払窓口**

・術後まもなく事務員がアンケートと債務確認書を持参し支払い説明をした！！
　痛いのに債務確認はないだろう！又、債務確認書ではなく、支払確認書が正しいのではないか！

・忙しいのはよくわかる。だけど、ちゃんと耳を傾けること。聞こえていても知らんぷりしない。大きい病院ならではでした。

・再入院の際の手続き（入院誓約書用紙の要否）説明不足

・入院（予定で決まっている）時はあらかじめ入院の書類を渡してほしい。患者側から言わないと渡してもらえないため困った。

・1階で目の不自由な方が、職員に道を尋ねていましたが、その職員は口頭で説明するだけでした。その場所まで案内してやればいいのにと思いました。

・一階入院受付の対応がよくない
・検査に行ったとき、窓口スタッフと技師さんがおしゃべりしていた。一向に呼ばれず４０分待って伝えたところ、どうやら、カルテを紛失し、順番に入っていなかったらしく残念でした。でも技師さんも医師も何度も誤ってくれたので驚きました。
・月曜の入院は札を取って1時間以上待った。まあ、回転は良かったです。
・限度額申請をオンラインにしていただきたい。東京本社だと時間がかかる。
・抗がん剤治療で入退院の繰り返しですが、そのたびに入院誓約書を提出しなければならず、同居家族は保証人になれないため、県外にしか親族がいないので毎回大変です。
・今回の入院とは関係ないが、入院前に一階20番窓口で質問を行った際の職員の対応が最悪だった。
・歯科での患者の呼び出しの際、細々と名前を呼ばれての聞こえにくい。（耳が聞こえにくいので）聞こえやすく読んでほしい（事務職員）
・事務職員の案内説明の距離が必要以上に近く顔が近くて感染対策的に嫌だった。
・退院することが判っていて事務処理（精算）が出来ていない
・退院の概算額の計算をもう少し早くしてほしい
・退院手続きをもう少しスムーズにしてほしい
・入院時の受付が1時間ぐらい待たされる。
・入院保証人は同居者不可というのは、改善をお願いしたいです。弟がいますが、弟の嫁に拒否され、友達に頼んでみようかと思いましたが、親戚も弟もいるのに、なんで？って思われるのも嫌だし、頼みの親戚も少しずつ亡くなっているので、保証人に対しての対処を変更してほしいです。
・病棟や検査の方々の対応は、とても感謝しているのですが、1階の受付の方々の一部の方々の対応は、少し改善してほしい。
・予約入院時は、11：30～12：00に手続きをして、病棟に行くには13：00だと待ち時間が長いし昼食を食べるにも時間配分がつきにくいです。特に遠方だと朝出発になるので疲れます。入院手続きを12：00～13：00にしていただき、そのまま病棟に行く方が助かります。

## ☆入院生活等

・面会の制限を緩和してほしいです。面会ができないのが残念でした。（36件）
・1日10回以上携帯電話を部屋で使うのはいかがなものか。AM6時前もあり。
・入院中の個室から4人部屋への移動については、精神的にストレスが生じていたのか、睡眠不足の原因になっていたのかも、と感じています。（効率的な病床管理が求められる中、コロナ禍の制約も重なり、大変な調整だと思料致しますが、、、）
・小児の入院説明を入院前に入退院周術期支援センターでしてほしい。小児は個室に希望で入れないことを事前に聞きたかった。
・小児血液疾患の子どもも入院中リハビリを受けさせてほしい。筋力をたくわえることでエネルギーにもなるし退院ご自宅で療養するときの運動等も聞きたい。
・入院ガイドブックを病室においていただけるとネットに不慣れな人でも情報が得られるので助か
・入院患児同士で遊ぶことができるのが初だったので、どこまで他人の病室に入って良いか不明でし

・入院時オリエンテーションは良かった。無機質な病室フロアーで広く迷子になりそうだったが、案内があり不安が少し解消された。
・病衣にポケットがあれば助かります（ハンカチ、ティッシュいれのため）。

・1カ月余り入院生活を過ごしましたが、病室の常備資材（除菌石鹸）や入浴の方法等、また入浴時の手指消毒の徹底など、階により違いがあることがあり、最初は戸惑いました。出来れば、病棟（入院棟）全体として統一してほしいです。

・4人部屋でスマホで話している人がいました。相手の声も漏れて聞こえてきました。術後の脚のマッサージ器の音がいびきのように大きくて眠れませんでした。しかも2晩続きました。仕方がないことでしょうか？ほかの患者の睡眠環境について考えていらっしゃるのでしょうか？

・4人部屋の場合、同室の方に対して改善してほしいことを無記名用紙でナースへ知らせるシステムがあればいいと思いました。

・自分の前に入院している人がイヤホンをせずに動画を見ていてうるさかった。

・CT検査にて術後に患部が痛く再度CTを取る時、待ち時間が長い。入院患者専用の室・スタッフの対応を希望します。
・TVの院内情報が古すぎる。売店の注文をネットから出来るようにしてほしいです。

・アメニティや患者サービスにやや難あり

・ゴミ出しルールの表示（ペットボトルとか）

・シャワーの予約がを10分遅れられた。自分の時間が少なくてバタバタしないといけなかった。
入院した日ゴミ箱のゴミ（ベット）前の方のゴミがたくさん残ったままでした。

・テレビカードが特に高い

・テレビの院内放送の改定をしてほしいです。

・ドライヤーが入浴室にあると思っていました。今後も入院する予定があるので持参しないといけないなと思いました、入院手引書にも記載してあるとありがたいです。

・ヘアサロンの予約のように空いている日にちが分かる一覧とかがあれば自分で入力できるため便利に感じる人も多いのではないでしょうか。
・各病室に設置されているトイレの使用法について、男性の小便時、便座に座って用を足すように、患者に説明し、実施していただきたいです

・各病室の手洗い石鹸が無くて清潔にする意味とは…？となりました。（備え付けてある液体せっけんがない。）それ以外は大丈夫でした。

・検査を終え、退院した後、再入院までの期間が長いと思うので、もう少しスムーズにお願いできないかと思います。
・高齢者の携帯マナーを徹底させてほしい。マナーモードにする。通話エリアへの移動など。

・今回、個室にはイヤホン不要と勝手な判断誤りしました。

・今回は術後すぐに個室に入れたのでよかった。術後観察室では、お年寄りの方が耳が悪い方だったので声が大きくゆっくり休めなかった。術後は体力的、精神的にきついのでもう少し配慮してほし

・手術が終わり回復室に入っている時、室の外がガチャガチャと夜通しうるさかった。もう少し静かにできなかったのか？（なにをされていたのかわからないが・・・））

・消灯が２１時は早すぎます
・消灯時間が21：00は早すぎです。
・新しい薬が出たときは、薬の説明書を添付してもらいたいです
・正面玄関が閉まってからなど条件付きでいいからフロアから出れるようにしてほしい。
・清掃及び病衣の交換が依然と比べてよくなった。数年前は１週間以上変わらないことがよくあっ
・清掃の方のドタバタとブツブツは好感が持てない。
・洗面所にハンドソープが欲しいです。お風呂のカビを取ってほしいです。
お風呂の床はタイルがかけていたので樹脂などの素材プラスチックのようなものがいいです。
部屋の電気はベッドで座るとちょうど視界に電気が来るのでまぶしくて頭痛がします。
2Fの抗がん剤の部屋のように個別でONOFFができるようにしてほしい。
・他の患者さんとの兼ね合いもあるとは思うのですが、シャワーの時間が30分というのはギリギリで
・退院する時間帯ですが、準備に時間がかかるので１２時までとしてくれるとうれしいです。
・退院時、子どもを抱えて大量の荷物を持って下へ降りるのは大変なので、カートを利用したいですが、コロナで子供が病棟を出られず、かつ、1度下へカートを取りに行くことがかなり大変なので、6階のどこかにカート置き場があったら便利だなと感じます。
・退院当日バタバタする。寝たきりの状態から30分で体をふいたり、顔を洗ったり荷造りしたりがとてもしんどい。

・大部屋だったので周りの方の状態が筒抜けだったのが気になりました。特に検査結果などで落ち込んであったりすると、私も感じるところがありました。
・帝王切開のお産セットの中に、母乳パッドを入れてほしい。
・点滴の接続部が外れ、ベッドが血まみれになってました。朝起きて気づきましたが、夜間も巡回し、異状がないか確認してほしいと思いました。
・土日のどちらかでよいので、リハビリがあるといいなあと思います。
・土曜の退院時、カートがなく重たい荷物をはこばないといけなかった。各階に1台ずつでも置くようにしてください。
・土曜日、日曜日にかけて入院しましたが、その間、不安が募りました。気分転換をどうしようと、1階から外の緑を見たり、動いているのを見たり、外が散歩できれば嬉しかったです。観葉植物からも元気をもらいました。
・同室に重篤な方がおられてずっと「うめいたり」「せきはらいをしたり」「ひとりごとをいったり」されるので夜間に十分な睡眠がとれなかった。また24時同じなので室にいるのがつらかった。部屋割りを考えてほしかった。
・入院4日前に「入院誓約書」、「入院のご案内」等をもらい大変でした。それも、こちらから看護師に尋ねてからの話でしたので、他の患者さんでも同じようなことにならないか心配です。

・入院サポートケアセット（病衣・タオル・入院用品）のレンタルがあれば助かります。
コロナでなかなか病院まで入れませんので
・入院した時に説明がなかったので、飲み薬の飲んだ後をゴミ箱に捨てたら？？何がどうなっているのか？はじめに教えてほしかった

・入院の日程の電話なんですがなかなか電話がこないです。多いと思いますが。。。
・入院時の説明が早口で、薬を飲んだ後、箱に戻すことや、食事の飲み物、バスマットなど、聞き逃してしまった。
・入浴時間をもう少し長くしてほしい。
・病室入口のトイレは洋式なので男性も便座に座ってもらった方がきれいに使えます。
・付き添いの交代を断られました。交代できるようにしてもらいたいです。
・付き添い親族への駐車場の対応を改善してほしい

**☆食事について**

・消化管系の手術を伴う予後の療養食としてのメニューや調理方法など簡単な料理ブックみたいなものがあるといい。
・食事について病人には味が濃い

・食事の質、見た目などを上げてもらいたいですね。患者さんの楽しみの一つです
・アレルギー食でもAとBを選べるようにしてほしいです。

・とにかく食事がまずい。2週間くらいで同じメニューが出ると、変化がなく、同じようなメニューが出てくるので何とかしてもらいたい。
・みそ汁の具に少しの工夫が必要だと思います。
・魚料理にカッコつけすぎ。シンプルなものを強く希望します。魚にケチャップやカレーは不要です。塩焼きやしょうゆで炊いたものをだしてください。
・子どもたちへの食事は改善の必要があると思います。子どもの食べやすいものでないと、バランスを考えて作られた食事を食べないのであれば、結局一緒と思います。
大人は我慢して食べることができますが、子どもは食べません。他の対応がとてもいいので、食事だけが残念でした。
・食事について、昼食、夕食は満足しましたが、朝食がややつまらないと思いました。
・食事に髪が入っていた。
・食事のボリュームをもう少し増やしてほしい。夜はいつもより食事が早いので、朝までにおなかがすく。魚が昼も夜も続いたりするので勘弁してほしい。ごはんが前より硬いし、おいしくなくなっ
・食事の時のお茶と水について説明なかった。

・朝6時に起きてから食事までの時間が長い気がします。7時半くらいにできたらいい。

・朝食時にパンを希望した際にはおかずの変更とみそ汁からスープ類に変えた方が食べやすい（みそ汁は不要と考えます。）
・入院時の食事についてですが、朝昼夕の主食を昼食だけでも麺類やパン等に前日に選択できるようにしてもらうと、食欲も増してくると思います。副食はバラエティにとんで美味しく満足です。
・手術後にとりのそぼろ蒸したものはのどに詰まりやすいと思いました。
・入院中はご飯が食べられない時があるので、希望したら「果物のみ」を選択できるようにしてほし

**☆施設等について**

・貸与のボンボンベッドのマットがへたれて、背面が痛くなります。ヨガマットを持参して凌ぎまし
・清掃スタッフの部屋のノックは３回でなく、2回でよい。又、ノックの音が大きい。

・トイレットペーパー2段入れるところがない。
・休日の際の家族が来院後、出入口が分かりずらく、たまたまコンビニへ行った時に「出口はどこですか？」と尋ねられた。以前自分が休日診療で来院したときも、出入口が分からず迷った。（目も患ったので遠くが見えなかったこともあるが）
・掃除で隅々までお願いしたい

・直接関係ありませんが、時々、換気口からトイレのにおいがしました
・病室が暗いので明るくしてほしい。

・病室のトイレの扉が自動で全開にならない（経年劣化）
・浴室の黒カビ、トイレの壁や備品に積もったホコリなど、衛生面で気になるところがありました。
・デイルーム設置PC（WEB）の使い勝手があまりよくない
・外からだと思われるが機械のファンのような低周波音が就寝時に気になる。
・シャワーは水圧が弱くお湯がほとんど出なかった。レンタルドライヤーはあまり調子がよくなかっ

・4人部屋のトイレは音が外に漏れていて不便。
・4人部屋の共有トイレが清潔感に欠けていて、使用するのがためらわれ毎回外のトイレを利用していた。（同室の方のマナーの問題です→使用後汚れている・流していないなど）術後のダメージが大きかったときだったのでメンタル的にきつかった。））
・4年前と1階は変わったんですね。コンビニとかレストランとか…。ATMの所が分からないので、コンビニで退院時にお金をおろします。
・ATMが人の通る場所に設置されたのが不満。通行する人から丸見えになるし、危ない。

・照明が暗いです。（LED化）
・ウォーターサーバが1か所しかなくて、不便でした。
・オンラインミーティングできる場所があると仕事と入院の両立がしやすい。
・お部屋の窓付近がホコリだらけ。換気にとても悪い。ずーと前の対応の方がすごく良かった。
特別室について値段と合っていないくらいひどい。ただの個室のほうがよっぽどきれいでした。
ハンガー掛けも扉がじゃまでかけずらい。
・お風呂のシャワーのお湯がなかなか出なくて、水がもったいないし、寒い思いをしました。部屋の手洗い洗面台に、手を拭くペーパーがあると有難いです。
・お風呂の脱衣場からの扉が壊れているのは困りました。
・コンビニ営業時間延長お願いします。あと１時間でも延長していただくと助かります。
・シャワーだけの方を女性が使いやすい様してもらいたい。（戸を開けて着替えが見えないよう）
・シャワーヘッドをもう少しいいのにしてほしい。
・シャワールーム、トイレ掃除が良くないと思いました。
・シャワーを始めて利用した際、温水に変わるまで相当な水を出し、時間を要しました。冷水なのかと勘違いしそうなくらいでした。事前にナースセンター等で説明があれば安心して使えると思いま
・シャワー室に足ふきマット入れ専用の容器が一つあったが、注射後の綿とテープを捨てる場所、入れ物がなかった。ぜひおいてほしかった。
・トイレにペーパータオルやタオルを置く場所を設置してほしいです。手術が始まる時間を前もって教えてほしかったです。

・トイレの清掃…個室でせっかくウォシュレット設置しているのにノズルの掃除が出来ていない。また今回の部屋では黒カビの線が出来ていた。清掃スタッフに言ったが取り除けなかった。

・ﾊﾝﾄﾞｿｰﾌﾟやﾊﾝﾄﾞﾀｵﾙは外来はあるのに病棟にはないので備え付けしてほしい。
・家族が手術説明後に帰る際、時間外出入口が分かりにくかった。ローソンがある角に立っていた案内板のとおりに進んだら違っていた。
・家族誰か1人は面会OKは、赤ちゃんに少し会えるなどだったらうれしかった。
出産後夫に赤ちゃんに一目でもいいので会わせたかったです。（コロナなので仕方ないと思いつつ、一目会うくらいは許可してほしい！！）

・過去に４回入院しました。そのうち３回個室に入れました。今回は希望しましたが、入れませんでした。個室を増やしてください。
・乾燥機を増やしてほしい。
・ゆうちょ銀行を設置してほしい。
・机の高さを変えられると良い。高い低いの2段階ほど。病室の洗面所に手洗い石鹸があると良い
・急遽個室を空けて頂いたため、仕方ないとは思うのですが、クーラー、洗面台、お風呂（シャワー）の棚など、髪の毛がびっしりと付いていて、とても不快でした。その他は大満足です。厳しい言い方でごめんなさい。
・共有でいいので冷凍庫がほしい。
・個室を利用できて良かったです。ただ浴室の方にカーテンがあったらもっと安心して利用できるのにな！と思いました。
・初めての大学病院入院で右も左も分からず検査室に行くのに迷った。案内をしてほしかった。
・図書館が使えるようになってほしい。
・清掃ユニットバスに髪毛、便座に女性清掃スタッフの髪の毛がついていた。トイレットペーパーの交換が早い。芯からまだ2〜3cmの厚さがあったのに取り替えてあった。持ち帰っているのでは？！
・洗面台の部分に、ドライヤー、髭剃りの電源コンセントが必要だと思います。可能であれは工事していただければと思います。
・宅配ﾛｯｶｰのような荷物受取りﾛｯｶｰがあったら良いと思います。
・朝の正面玄関前の送迎の車と駐車場に入る待ちの車が混在しているので、駐車場へのレーン、送迎のレーンなど分けて案内する等、もう少しどうにかなりませんか？
・土日、ﾀﾘｰｽﾞへ行くドアが施錠されているので開放してほしい。
・枕が合わなくて良く眠れなかった。枕が高い。硬い。首、腰が痛くなった。
・毛布、布団が重い、枕が固い、敷布団の中央がへこんでいる気がする。片方によって寝ないといけ
・郵貯のATMがなくて困っている。
・浴室がカビだらけでとても不潔に感じた。
・消灯１５分前にテーブル・ベッド回りの掃除に来るのはどうなんでしょう？
・他院での入院経験が何度もありますが、午前中か午後の早い時間でした。
・浴室使用時間が短ったと思います。

**☆感謝（218件）**

・先生の説明がとても丁寧で、細かな体調の変化にもお薬を調整して下さる等の迅速なご対応を頂きまして、安心して治療をさせて頂きました。

・医師は忙しい中、朝と夕2回、病室に回診に来ていただけるので、非常にありがたいです。しかし、忙しいのが手に取るようにわかるので、なかなか話したいことを全部伝えられないのが残念でした。医師に言えなかった事は、看護師がよく話を聞いてくれるのでカバー出来ていると思います。

・医師看護師の皆さんに満足しています。医師の説明はとても理解しやすく質問にもわかりやすい表現で信頼出来ました。看護師の皆さんには精神的にきつい時に、あたたかい言葉をかけていただき元気をもらいました。

・看護師さんたちもいつも明るく、献身的に看護してくださいました。術後の痛みに耐えているときも申し訳ないほどやさしく励ましてくださり、心も体も元気になりました。ありがとうございまし

・看護師さんの対応がとても良かったです。感謝しています。ありがとうございました。

・病棟看護師さんも荷物のことなど、詳しくありがとうございました。

・看護師さん方の配慮や気遣い、手厚い看護などお掃除の方看護助手の方々のお陰で気持ちよく過ごすことができました。ありがとうございました。

・看護師の皆さんがとてもやさしく、仕事もさばけていてあったかいナースで満足しました。南11階のハートセンター最高。

・看護師の方と接する機会が多く、「何かお手伝いすることはありませんか？」の一言がとても嬉しく、よかったです。ここ１年で、5病院目の入院の中で一番よかったです。

・特に看護師の方が皆さん優しく、寄り添ってくれてとてもありがたいです。ほんとに天使に見える時があります。治療で落ち込んでいるときに有難い存在です。

・食材の切り方が丁寧ですね、食べやすくておいしいです。

・食事が食べやすく、一口大に切ってあり大変おいしく食べました。ドクター、ナースとも心配りが良くよかったです。

・食事もおいしく、メニュー表を全部持って帰ります。お世話になりました。ありがとうございます。感謝です！！

・ＮＩＣＵのＺＯＯＭ面会ありがたかった。母子入院も助かりました。娘の命を救ってもらって大きく育てていただきありがとうございました。

出産から退院まで家族のサポートも色々気にかけていただき不安が多い中でも前向きに過ごすことが出来ました。コロナ渦での業務大変な中本当に感謝の気持ちでいっぱいです。これからの育児で大変なこともこの数ヶ月での想い出で乗り越えて行けそうです。ありがとうございました。

・いつも温かい対応ありがとうございます。入院中でも居心地よくなってしましいます。ありがとうございます。

・いろいろと不安だったのですが、先生の優しい対応と笑顔で乗り切れました。まだまだ続く治療になると思いますが、よろしくお願いします。看護師さんの笑顔で話を聞いていただき、安心して入院生活をおくれました。本当にありがとうございました。

・クラークの方、保育士さんには子供が幼少の頃から良くして頂いており、大変感謝しております。変わらずご担当頂き、子どもも安心しています。ありがとうございます。

・コロナ禍で大変忙しい中、手厚い対応をしていただきました。本当にありがとうございました。

・スタッフのやさしい立ち振る舞い、気持ちよく入院することができました。

・スタッフの皆様全員とても親切で寄り添った対等をして頂き不安などもなく過ごすことが出来ました。ありがとうございました。
・スタッフの方々が患者の立場になり考えて頂き大変ありがたかったです。
（若いスタッフの方々にも多くの心遣いをしていただきありがとうございました。）
・たくさんの先生方、看護師さん、スタッフの方々に母子ともに大変お世話になりました。
いつも温かい声掛けに励まされました。本当にありがとうございました。
・チームワークが素晴らしく、安心感がありました。ありがとうございました。
・ほんとうに5mmくらいの小さな細胞から見つかりうまく採取して頂いて早期に発見して頂けたことに感謝しています。
スムーズに日程調整して頂いたこと、丁寧な説明、手術に感謝しております。
・医師の先生をはじめ看護師の方等関係者の皆様には大変お世話になり病気を治していただけました。大変感謝しています。ありがとうございました。コロナ禍という大変な時ですがご自身のお体にも気を付けられて頑張ってください。
・一つ一つ気を付けて患者への配慮がなされ素晴らしかった。通路には、案内が十分に施され職員の方々の優しい対応は申し分なく、コロナ対策も十分になされていました。感謝です。
・院内の案内表示よくわかる。院内の職員の方、皆さんよく親切に教えてくださいます。初めての入院で戸惑うことなく2週間入院することができました。
・皆さん、良く教育を受けられていて、またそれを実践されているのが分かるとても過ごしやすい入院生活でした。ありがとうございました。
・皆様テキパキして親しみやすいいい病院だと思います。ありがとうございます。
・患者さんの入れ替わりが多くとても忙しい中丁寧に看護・対応してくださり有難うございました。とても良い印象を受けました。入退院棟の説明手続きもスムーズでした。
・救急だったので時間外の対応でしたが、すぐ処置して頂きまして、本当に助かりました。看護師の方々もいろんなところに気配りができて、満足のいく入院でした。お風呂の外マット（紙製）すごく良いと思います。コロナ対策もすごくちゃんとしていて良かったです。
・今回の入院で看護師の皆さま、脳神経外科の先生方、主治医の先生に大変お世話になりました。師長さまもとても丁寧なご対応でありがたかったです。
・私の場合小学校６年生当時（約６０年前）からお世話になっており、今回の外、複数の科目を多科目にわたって見ていただいています。
・私は85歳にして初めてこの病院に入院した医師看護師さん等皆さんには常に患者目線で笑顔で優しく対応して貰い、内心感謝感謝の気持ちでした。特に外来の先生まで病室まで見舞声掛け感激さすが
・術前の薬のリスクで最後まで不安でしたが、みなさんがよくしてださり、感謝しかありません。優しく対応していただき、ありがとうございました。みなさん素晴らしいです。
・親元から離れてはじめての入院だったので本人も家族も不安でしたが、毎回親切に対応して頂いたようで安心しました。ありがとうございました。
・説明の丁寧さ、設備の充実、何より看護師さんスタッフの方々が笑顔で接して下さり、入院生活の不安が少なく過ごすことができました。ありがとうございました。感謝
・明るく丁寧にご対応頂き、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。
・約17月間本当にお世話になりました。安心して過ごすことができました。
・優しいお心遣いに泣いてばかりいました。それでも対応して頂き本当にありがとうございました。