

令和3年度患者満足度調査集計結果につきまして

下記期間にご回答いただきました「令和3年度 患者満足度調査」について、ご協力いただき誠にありがとうございました。集計結果を掲載いたします。

この度の貴重なご意見を真摯に受け止め、より良い医療等の提供を目指し大切に活用させていただきます。

日本大学医学部附属板橋病院

実施日：入院 令和3年11月15日から11月29日

外来 第1回 令和3年11月15日

第2回 令和3年11月19日

第3回 令和3年11月24日

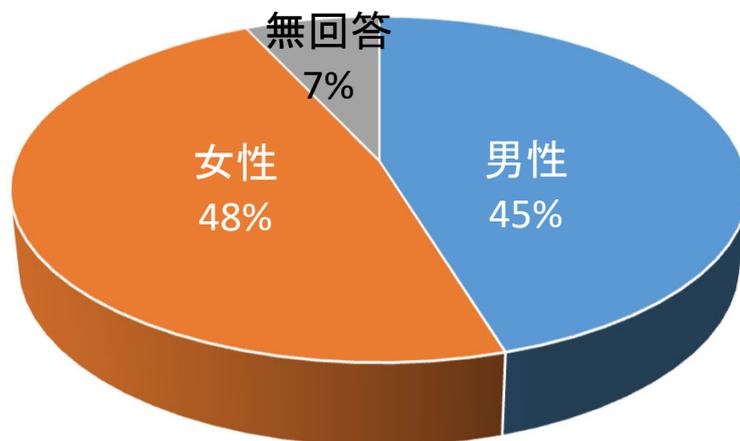
回答数：入院 159件

外来 2380件

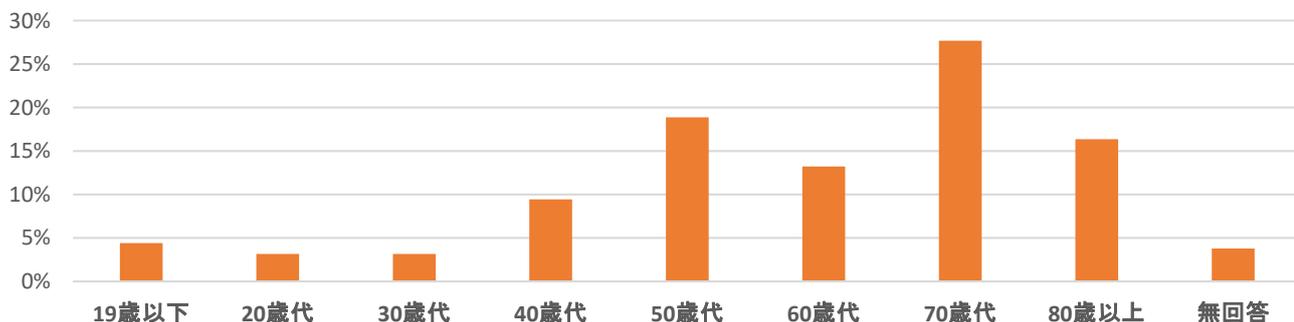
※回答指数は入院,外来の全回答数を100%としております。

2021年度患者満足度調査（アンケート）回答集計【入院】 ◆回答数159件

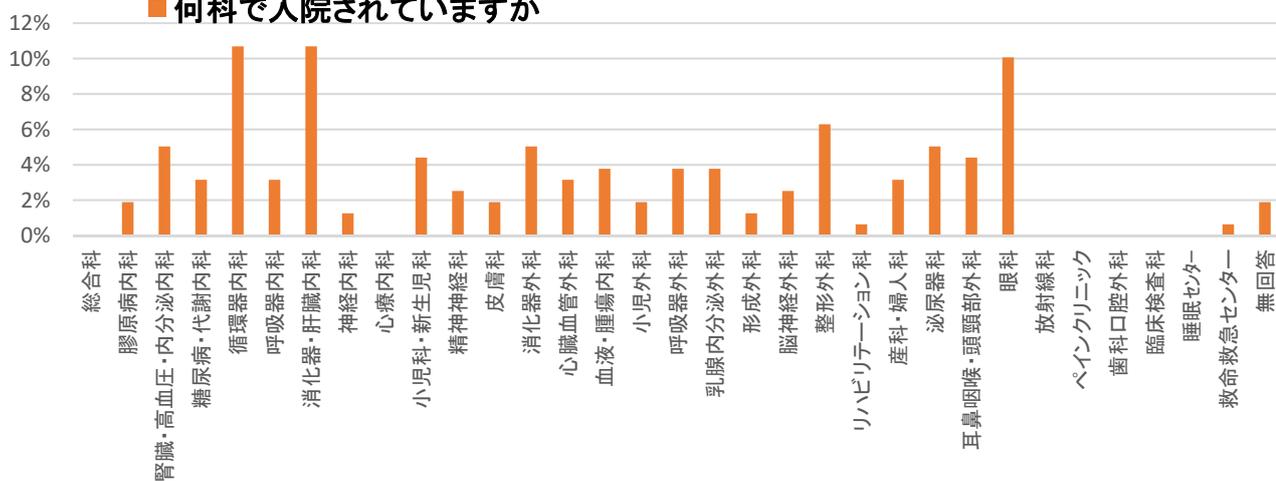
性別をお聞かせください。



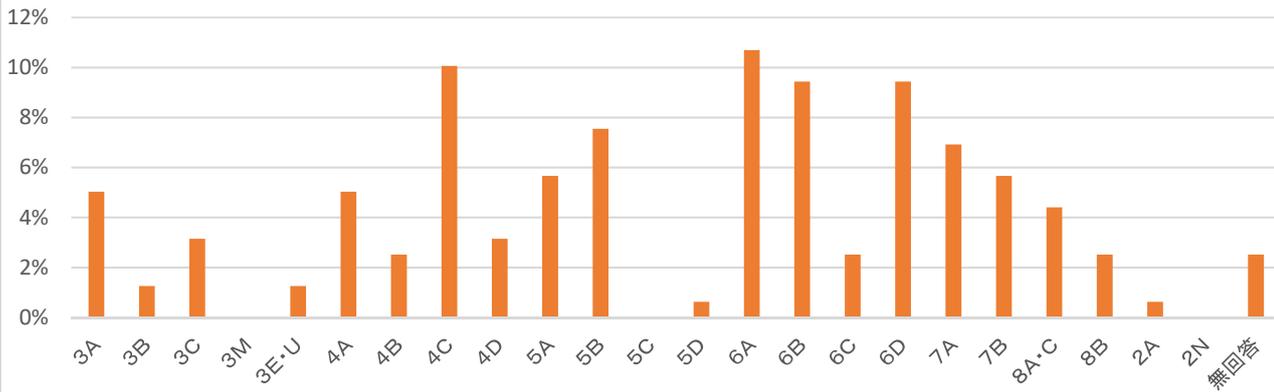
年齢をお聞かせください。



何科で入院されていますか



■ 現在、入院されている病棟はどちらですか



接遇・診療内容

01 医師との対話について



02 看護師との対話について



03 事務職員（入退院フロント）との対話について



04 その他のスタッフの対応



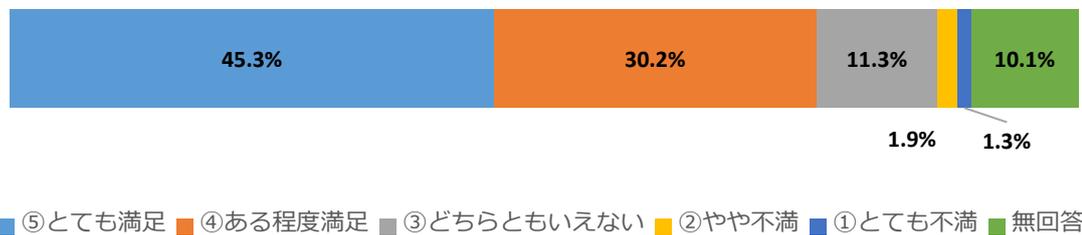
05 医師による診療や治療内容について



06 痛みや症状を和らげる対応について



07 精神的なケアについて



※08は接遇・診療内容についてのコメント記載

病棟環境・その他

09 病室について



10 洗面所・浴室について



11 トイレについて



12 食事の内容について



13 プライバシー保護の気配りについて



14 知人等に当病院を紹介や推薦したいと思われますか。



接遇・診療内容について

看護師さん達がとても良い方ばかりだったので、安心して入院生活ができました。ありがとうございました。

医師の皆様、看護師の皆様大変お世話になりました。

看護師さんと入退院フロント（時間帯による）の方が忙しいそうにしているのが気になります。

満足度あり、感謝。

満足です。ありがとうございました。

手術は上手くいったのだろうが、主治医等からの説明がもう少しあってもいいのでは？レントゲンの結果も聞いていないし、主治医は数秒、顔を合わせたのみだった。あまり入院はしないので分からないが、医師も忙しいだろうが、5分と言わないので、数十秒位説明があった方がいいのでは。

私は7月にコロナ肺炎から助けていただき、この度誕生した娘も助けてもらいありがとうございました。丁寧な対応、説明を受け、大変感謝しております。職員の方々もご自身の健康にご自愛ください。

子の看護で付き添いました。明るく前向きな対応は勇気付けられるのでとてもありがたいです。

電話対応が悪い。

看護師に格差がありすぎと思います。

疑問には答えてもらえるし、痛いと言うと痛み止めの回数を増やしてくれたり、少し強いのを処方してくれたりするので助かりました。

病気のことで担当医と至急連絡をしたかただったので、連絡をしたが、交換台からPHSが繋がらぬと言われ、医局へ繋ぐよう依頼をしたら、繋がらぬと言われた。至急で連絡したかったが途方に暮れてしまった。

入院前に外来で説明された内容と入院してから説明された内容が全く違って戸惑った。入院機関について、最初は2週間から1ヶ月と言われていたのに、入院後は1週間となった。

看護師さんが全て丁寧で優しい。

ナースコールの対応が遅い。

腹を下しやすく、頭痛持ちである事を何度も何度も説明させられた。医師と看護師間の引継ぎはどうなっているのか。改善を求め。また、痛み止めをすぐに持ってくると言ってから数時間放置された。一度食事を忘れられた。

接遇・診療には満足しています。ありがとうございました。

先生方の対応、説明はとても分かりやすく安心して手術をお任せできました。特に私のような質問の多い者に対して、丁寧に詳しく教えて頂き心から感謝しております。

入院が初めてで不安だったのですが、私に関わってくださった方はとても優しく元気や不安が解かれました。ここの病院で就職するのが夢だったので、もっと増えました。退院しても通院するので、よろしく願い致します。

会計が上がってきたのが12時過ぎでした。遅いです。

《接遇・診療内容についての続き》

手術終了後の一言が嬉しかったしとても有難かった。「頑張りましたね」の看護師さんの一言！まぶしくて普通なら見てられない一点（三点）を必死に見続け2～30分頑張っただけで開けている必要があったので・・・先生はその何倍もの仕事をしている事は充分知ってはおりますし、感じておりますが、その使命感に感謝です。看護師さん始め関連の方々も同じく感謝です。

看護師さん、医師、他のスタッフの方、全ての方が丁寧、親切であり、安心して、初めての入院ができました。術後も痛みや傷等もなく大変感謝しています。心に寄り添った対応を下さっていたので、私自身も人として学びすら感じています。最後まで本当にありがとうございました。体調を壊したくはないですが、また入院するならこちらに今後もお願いしたいと思った次第です。

手術に関しての説明も解りやすくとても丁寧にしてくださり安心しました。各先生や看護師さんもとて親切な対応をしてくださりました。ほんとうに些細な事でも聞いて下さり、親切、丁寧にそのつど対応下さり感謝しています。不安な事はすぐに聞いて、やさしく教えて頂けます。皆さんに感謝です。ありがとうございました。皆さんもお身体にはご自愛ください。

①医師と看護師さん達の連絡が良くとれている実態が分かった。②看護師さんの仕事の大変さが良く理解できた。③建物が古いのは致し方が無いが、それなりに清掃などの手を届く工夫が必要。

質問した事には大体答えて頂いていたので、納得して治療を受けさせて頂きました。ありがとうございました。

治療の内容をより具体的に患者が分かるように説明をお願いしたい。退院の見通し、不明であればいつ頃分かるなどこれについてもこちらから質問しなくても説明願いたい。

担当の医師が不安そうで頼りなかった。採血用の管を入れる際の手際が悪く怖かった。

看護師さんの接遇は100点満点です。

看護師さんがご老人に優しく対応していて親切です。また、食事のアレルギーがあり、対応してくれた事に感謝致します。私一人のために申し訳ない気持ちでいっぱいです。紹介状をもらうために近所の病院で時間がかかり、私的にはこちらですぐに治療いたかったです。

突然の告知にショックでしたが、担当医に救われました。本当にすばらしい先生でありがたかったです。こんな先生はなかなかいないと思います。ご飯もおいしかったです。

分かりやすい説明とやさしいお声かけがありがたかったです。

ビデオ等で説明があると分かりやすいのではないかと。入院から退院までの過程の説明等。

全て満足です。面会できないのが不便です。（コロナで仕方ないですが）

想定外に大切に扱って下さりありがとうございました。感謝致します。

4Cに3年間で10回以上の入院でお世話になっています。身体はもちろん心のケアにも気を使っってもらえて助かっています。本当にありがとうございます。

どこの科の誰が来ているか全くわからず、回診等はすごく感じが悪い医師が多い。夜パタパタうるさすぎです。

わずか1泊2日の入院でしたが、至れりつくせりのお世話で病院全体の教育が隅々まで活かされているのが判りました。看護師の方のキビキビしたやさしさが伝わりました。

《接遇・診療内容についての続き》

患者さんと看護師さんが大声で笑ったりするのがうるさく感じた。
看護師さんの達の気配り、目配り、やさしい言葉にとても救われました。患者は不安感でいっぱいです。やさしい一言にとても安心しました。ありがとうございました。
入院前の診察や問診票に記載した内容が引き継がれおらず、相部屋の病室内で症状等詳細を問診するのはプライバシー保護ができていない。周りに筒抜けで不快でした。また、1日のスケジュールや過ごし方等の丁寧な説明はなく、場当たり的で悠長な印象をうけた。忙しいのは理解できるが一人ひとりを見ていないように思う。
ニュースなどでマイナスの報道が多いですが、現場の方々の力で吹き飛ばしてください。期待しています。
整理整頓が良く、看護師さん達のやさしさ、看護師さん達の補佐の方々、清掃係の方々皆さんのおかげで気持ちよく入院性生活ができました。本当に良く教育されていると思いました。
色々気配りうれしかったです。忙しいのに丁寧に優しくしてくださいましてありがとうございました。
ICUから病室に戻り、寝ようと思ったのですが、全く眠れませんでした。夜勤の看護師が巡回するときに思いやりを感じませんでした。看護師が首に付けいているライドが眩しく、また行動する音も大きく（特に物を置くとき）あまり休めませんでした。時折、コミュニケーションが取れない看護師がいたのは少し残念です。優秀な看護師も沢山いらっしゃるのですが、しっかりその面に教育すべきだと思いました。

病棟環境について

とても過ごしやすい病棟でした。
ニンニク使う料理がニンニク強すぎ！
8人部屋でしたが、部屋で電話をした、音を出してゲームをしている人がいたのが気になりました。入院時に予め注意して頂きたいです。
4人部屋でしたが、少し狭かった。トイレの扉が使いにくい。思い。狭い。
食事はいつも暖かいものが用意されていましたが、年寄には量が少し多かったです。
食事時間中のベッドメイキングはやてめほしい。
部屋の電気（蛍光灯）がなく暗く、PCが使用しづらかった。
空調が少し暑かった。お年寄りの患者さんが多かったから仕方ないのかも知れませんが。工事が少しうるさかった。
洗面所の排水が流れ悪い。
4Cの照明が暗すぎて先生や看護師さんに皮膚の状況を見せても見えにくいようでした。お手洗いのドアの滑りが悪く、毎回めんどろに感じた。

《病棟環境について》 続き

浴室の入浴方法がよく分からなかった。窓の閉め方が特殊でハンドルを回すタイプのようなのだが、最初窓が開いていることも気づかず、大変寒い思いをしたのと、鍵がかからないのでとても不安だった。病室は8人部屋だったが、四方をカーテンで仕切られた空間は暗く、天井の照明がまぶしいと言う人がいればやはり照明を消すことになるが、できれば電気スタンドの設置も検討願いたい。

隣の方とベッドが近かったので、イビキがすごく寝不足になった。

同室の入院患者さんがイビキや外来者をとの会話をして安眠を妨げられつことがあった。

日中の日光浴が出来るようにして頂きたい。

浴室にカビが多いです。

病院食が昨年の方がメニューも多く美味しかった。

隣のベッドが近すぎて息遣いまで感じられ少々不満、リラックスできない。楽しみである食事（特に魚料理）がおいしくない。食事が苦痛に思う時も多かった。

廊下での会話がうるさい。レンタル備品の業者と思うが早い時間から品物の入れ替えや物の収納などで遠慮なく音を立てて作業している。

少し残念なのが、お手洗いが時々汚れているときがありました。それ以外はキレイです。

状況に応じて、部屋を広く、きれいな部屋に案内してくださりました。臨機応変に対応して下さったことに大変感謝しています。設備についてもきちんと説明してくださり、不安に思うことなく入院に慣れむ事ができました。売店にイヤホン（テレビ用）が無く（売り切れ？）テレビが使えなかったのが残念です。

洗濯、乾燥機、テレビ、Wi-Fi、収納机 満足

以前と比べ、とてもキレイに便利になっていました。Wi-Fi、洗濯機もあり、良かったです。ロッカーやベッドもキレイでした。安心して入院できました。

食事がとてもおいしく、皆さんの笑顔がとてもありがたかったです。

ナースコールの音がはっきりなしで耳ざわりです。（仕方ないですが）歯が良い為、食事の内容に少し不満です。果物、アイスクリーム食したかった。

部屋が暑かった。

トイレが狭いのが気になりました。

入院中にチェストが新しくなりましたが、小さくて物が入らず、前のチェストで満足していましたが、なぜ？

布団1枚では寒い日もあった。

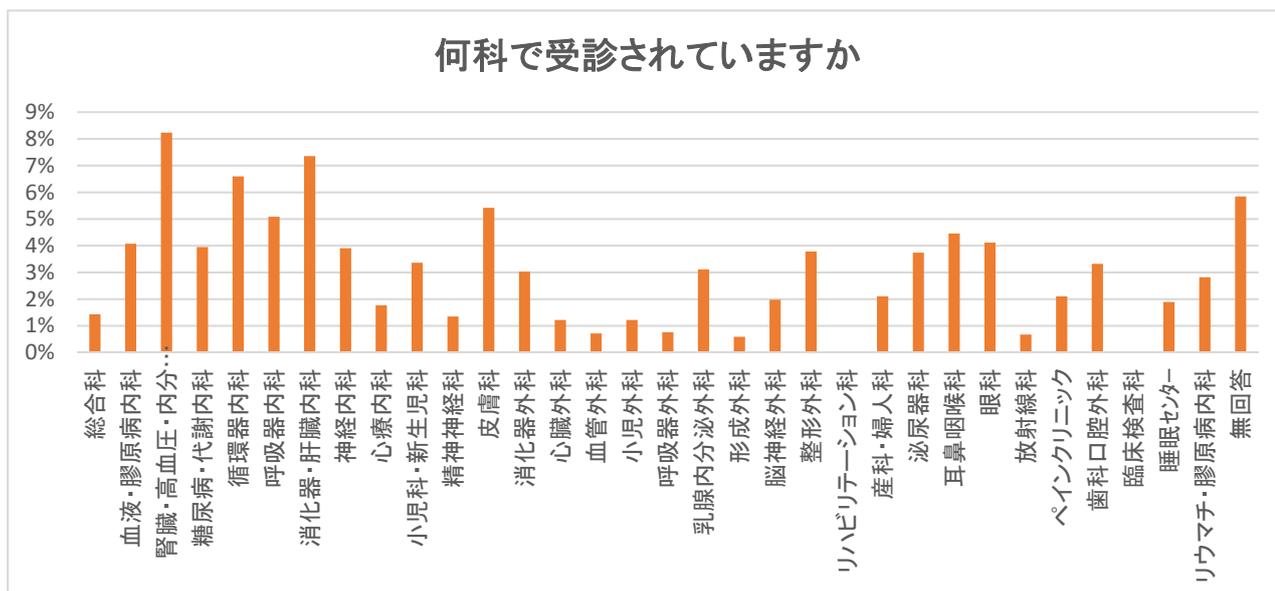
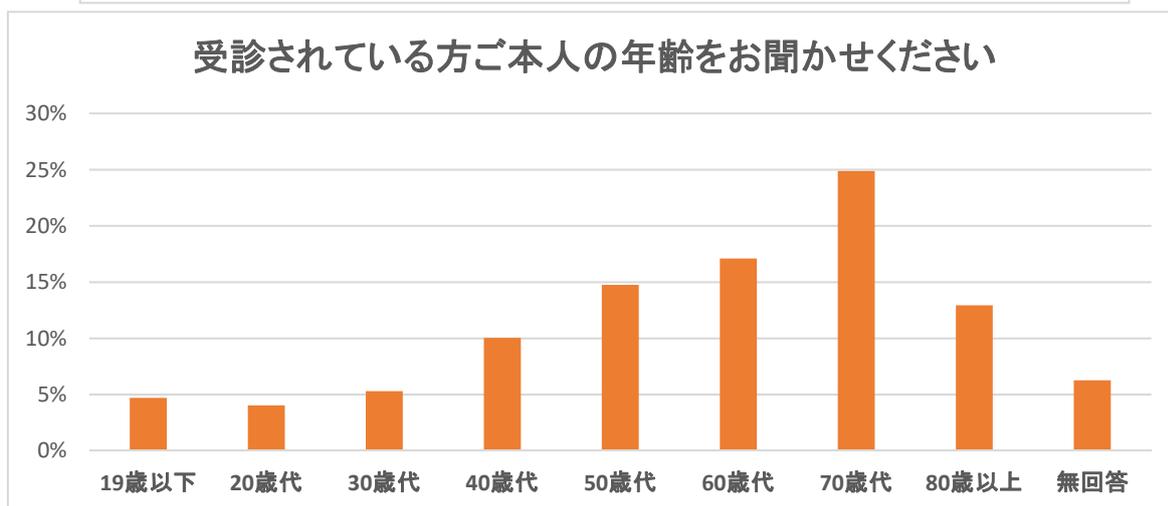
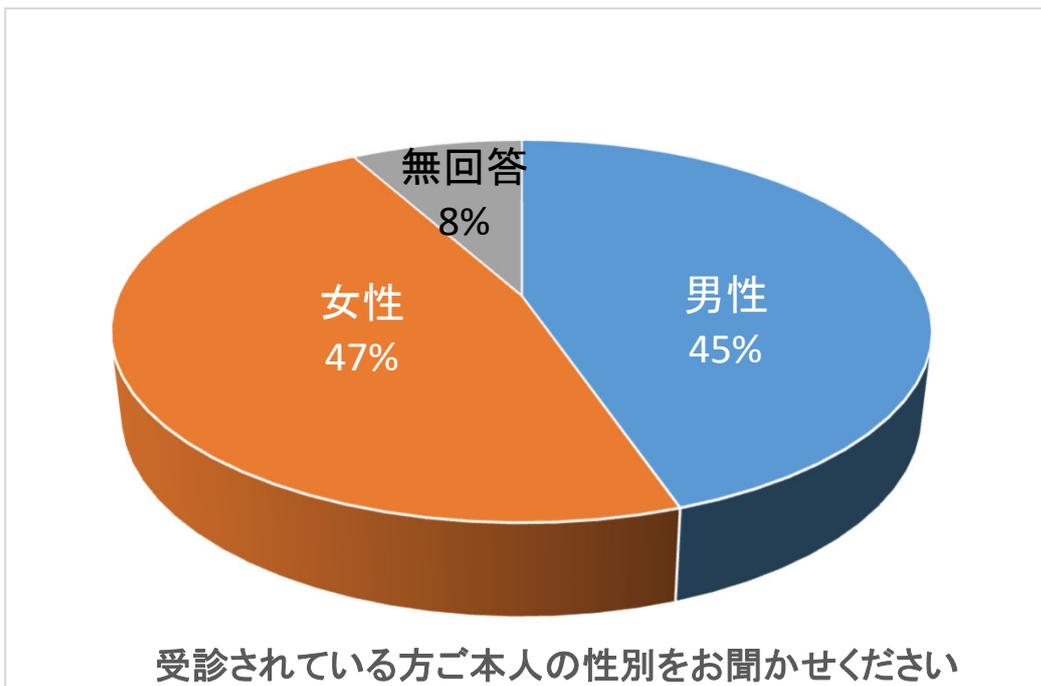
全体的に狭い。

《病棟環境について》 続き

壁がボロボロで入院中に地震があり崩れるのではないかと不全になった。6階と5階で洗面所に差がある。6階は並んで歯磨きすると隣の人の吐いた水がかかって不快。入院中にイスと棚が交換されたが以前のものがまじだった。イスは固く座りごごちが最低。戻してもらいたい。

室内温度が適当であったのは良いが、何度に設定されているのか不明。誰に聞いてもわからないとの返事。事前に判れば衣類が調整できまいしたが、判らないので不要な衣類を持参しました。

2021年度患者満足度調査（アンケート）回答集計【外来】 ◆回答数2380件



待ち時間・診察時間

01 新患フロントでの診察券が発行されるまでの時間について



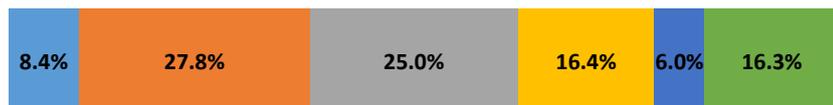
■ ⑤とても満足 ■ ④ある程度満足 ■ ③どちらともいえない ■ ②やや不満 ■ ①とても不満 ■ 無回答

01-2 具体的にはどのくらい時間がかかりましたか？



■ ③10分以内 ■ ②20分以内 ■ ①30分以上 ■ 無回答

02 各科の受付後、診察までの待ち時間について

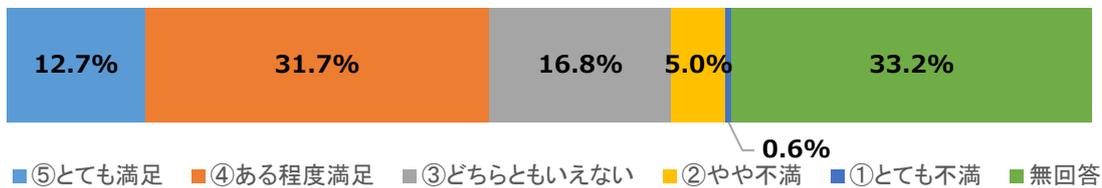


■ ⑤とても満足 ■ ④ある程度満足 ■ ③どちらともいえない ■ ②やや不満 ■ ①とても不満 ■ 無回答

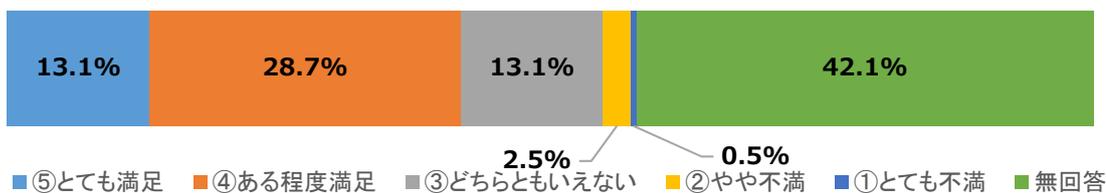
02-2 具体的にどのくらい時間がかかりましたか。



03 採血の受付後、採血までの待ち時間について



04 レントゲンやCTの受付後、撮影までの待ち時間について



05 外来診療時間について（診療ブース内の滞在時間）



※06は待ち時間・診察時間についてのコメント記載

接遇・診療内容

07 医師との対話について



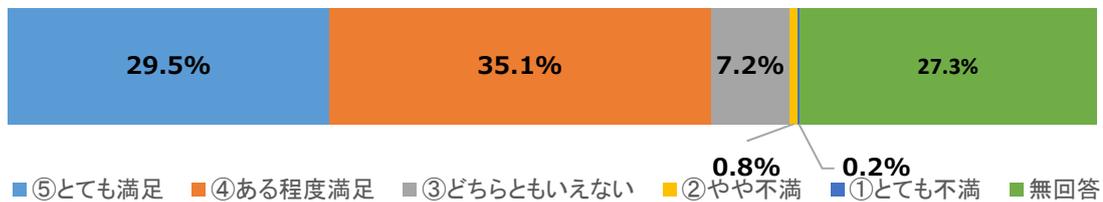
08 看護師との対話について



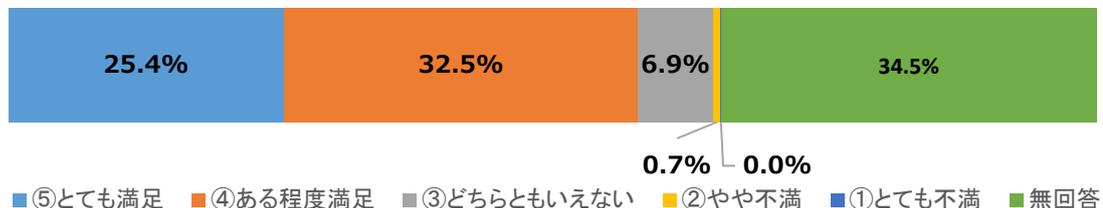
09 事務職員との対話について



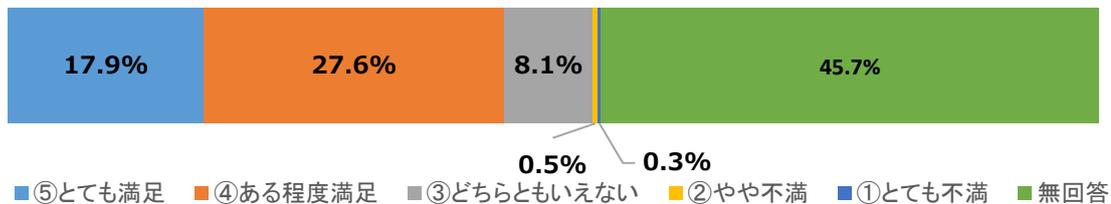
10 採血時における検査技師の対応について



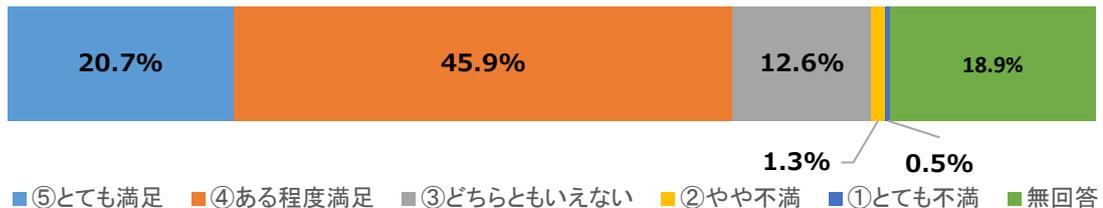
11 レントゲンやCT撮影時における放射線技師の対応について



12 心電図検査における検査技師の対応について



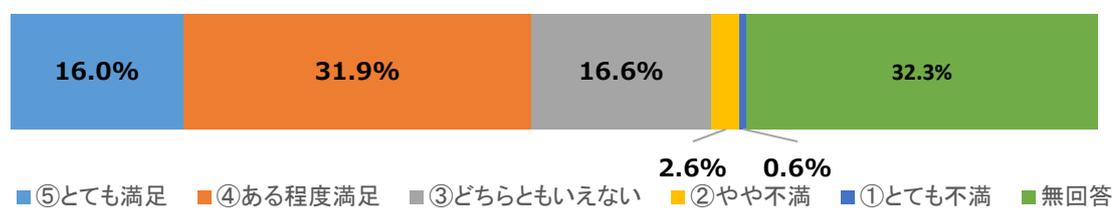
13 その他スタッフの対応について



14 医師による診察や治療内容について



15 痛みや症状を和らげる対応について



16 精神的ケアについて



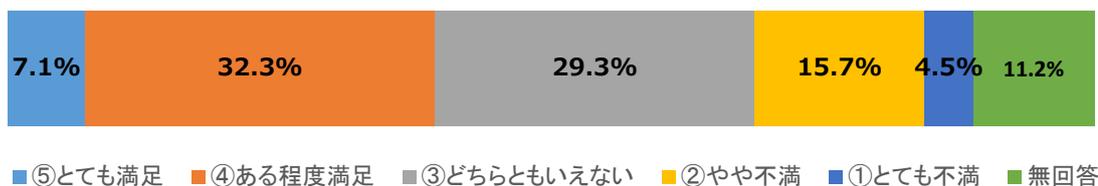
※17は接遇・診療内容についてのコメント記載

院内環境・その他

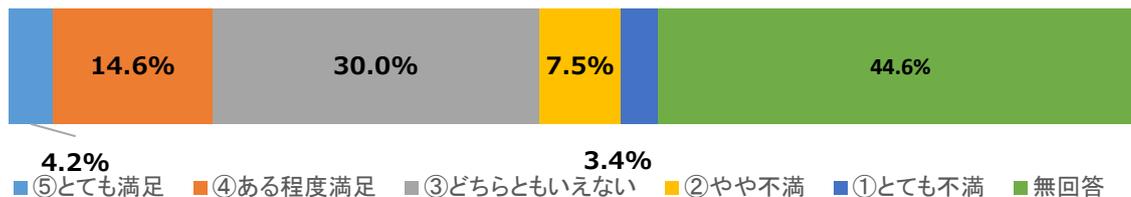
18 院内の案内表示について



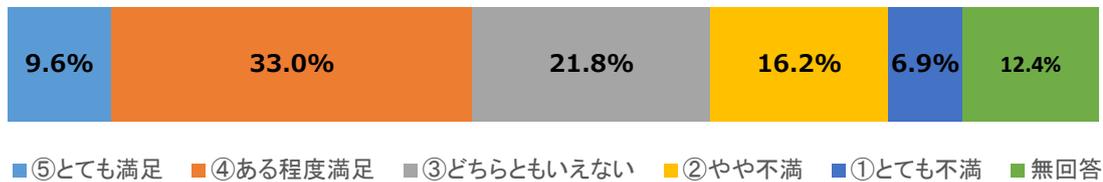
19 外来待合室の環境について



20 レストランについて



21 トイレについて



22 プライバシー保護の気配りについて



23 知人等に当病院を紹介や推薦したいと思われませんか？



【外来】 令和3年度患者アンケートコメント

『待ち時間・診療時間』について	件数
待ち時間が長い	87
待ち時間が長い(予約あり)	49
待つのは仕方ない	13
予約時間通り・早い	19
待ち時間表示及び呼び出しシステムの導入（携帯電話やブザーなど）	20
検査結果待ちの時間が長い	7
待ち時間に対して診察時間が短い	3
待ち時間が改善されている	8
待ち時間は長いが丁寧に診察してくれた	8
番号表示モニターが設置され待ち時間のストレスは少し解消された	2
キッズスペースを設置してほしい	2
子ども向けのテレビ放映（小児科）があり良かった	3

『接遇・診療内容』について	件数
医師が話しをよく聞いてくれて安心できた	18
受付の態度が悪い	11
症状の詳しい説明をして欲しい	8
医師の対応が悪い	7
スタッフの対応が良い	12
信頼できる	15

『院内環境・その他』について	件数
古い（建て替え）	42
トイレが狭い・古い	39
トイレが汚い・臭う	25
エレベーターが狭い	12
待合が狭い・密	31
院内表示が分かりにくい	12
待合椅子が破けている	10
エレベーターが遅い	5
洋式トイレが少ない	7
エスカレーターがほしい	5
受付モニターの設置場所が見にくい	10
待合の椅子が足りない	4
通路が狭い	1
トイレの水道を自動にしてほしい	2
レストランの味が濃い・薄い	1
『院内環境・その他』についての続き	

休憩（食事など）するスペースがほしい	1
Wi-Fiがほしい	1
レストランの値段が高い	3
駐車場が少ない・値段が高い	3
ユニバーサルトイレがない	9
時計が少ない	1
大山駅・下板橋駅からバスを出してほしい	1
子ども用のトイレを設置してほしい	1
階の表示をしてほしい	1
床が汚い	6
診察室の壁が薄い	5
トイレが少ない	2
病院周辺での喫煙が気になる	1
トイレ個室の荷物掛けが壊れている	2
駐輪スペースが少ない	10
外来にも電話を使えるスペースを設置してほしい	1
トイレにペーパータオルが設置されている	2
再来受付機が受付にあると便利	1
会計時の順番表示が分かりづらい	1
会計の列を何とかしてほしい	1
大きな声で名前を呼んでほしくない	2
待合椅子を座りやすいものにしてほしい	3

※1名の方が複数の内容を記載した場合は、それぞれの件数として算出