

令和7年度 患者満足度調査報告書

【令和8年3月】

株式会社ニチイ学館

 **ニチイ** 水戸支店
日本生命グループ

Powered by  **メディボイス**
WEB・モバイル高齢者転倒予防調査

目次

I. 調査概要	P	3
II. 調査結果	P	5
III. 調査結果（詳細）	P	9
IV. ご意見・ご要望	P	56
V. アンケート用紙	P	62

I . 調査概要

1.実施目的

茨城県立こども病院 様が提供している医療サービスに対する、患者様のご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

2.実施期間

R8.1.26 ~ R8.2.13

(R6年度)
R6.12.20 ~ R6.12.31

3.対象

調査期間に来院・入院された患者様

4.回収数

回収数： 351 枚

(R6年度)
回収数： 348 枚
(外来・入院合算)

5.言葉の定義

有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・・・ 回答数のうち「満足である」「まあまあ満足」と答えた人の割合。

満足度・・・・・・ 回答結果を数値化（満足である：5点、まあまあ満足：4点、普通：3点、少し不満：2点、不満である：1点）した値の平均。

D I 値・・・・・・ D I 値とはディフュージョン・インデックス（Diffusion Index）の略です。
ある事柄に対して「満足である」、「まあまあ満足」の回答割合から、「不満である」、「少し不満」の回答割合を引いた値。

Ⅱ. 調査結果

調査結果① カテゴリー別の満足率

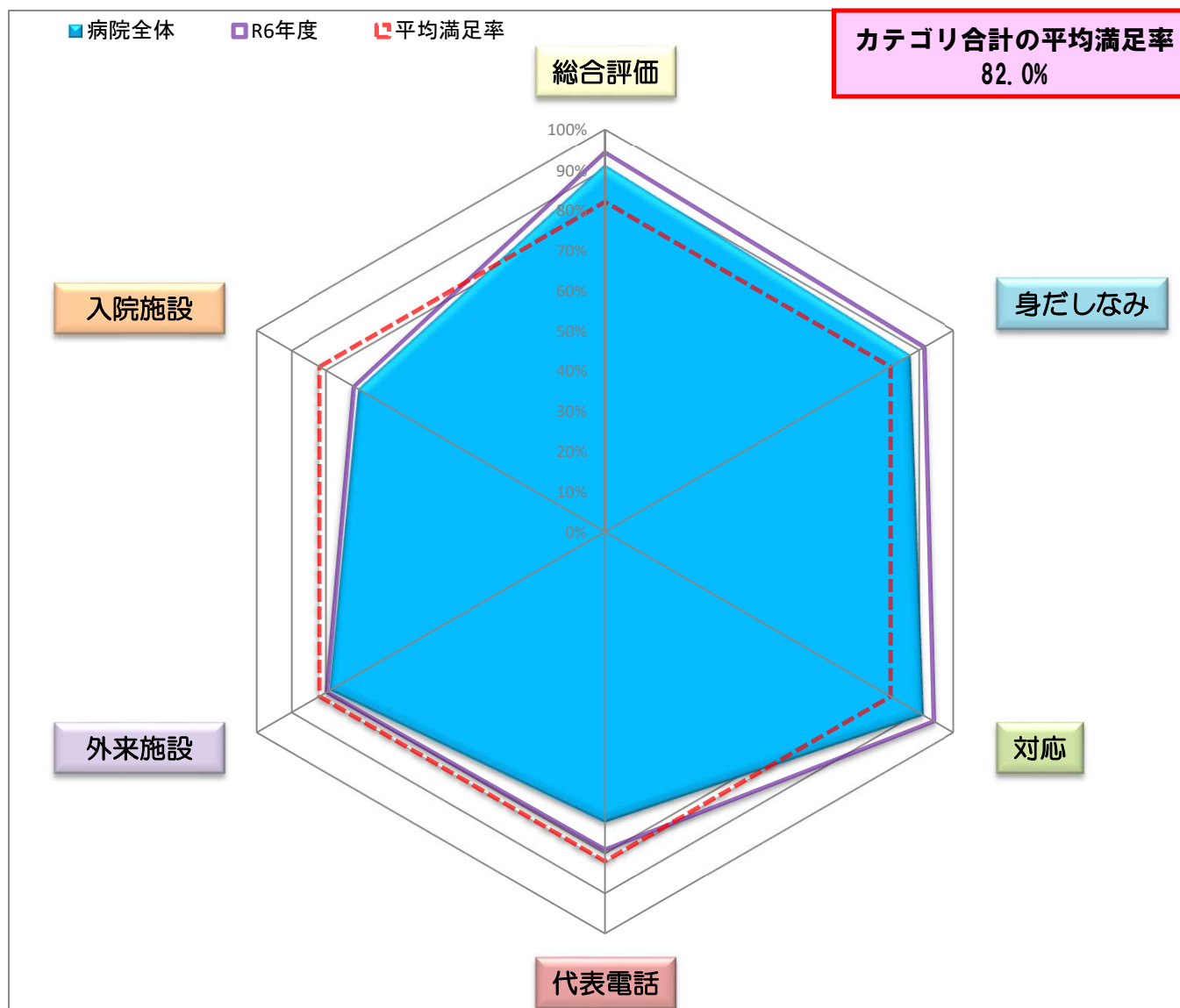
病院全体

●調査結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「満足である」、「まあまあ満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率	
総合評価 前回 (R6年度)	91.1% (94.3%)
身だしなみ 前回 (R6年度)	87.6% (91.7%)
対応 前回 (R6年度)	91.4% (94.4%)
代表電話 前回 (R6年度)	72.4% (79.1%)
外来施設 前回 (R6年度)	79.0% (79.9%)
入院施設 前回 (R6年度)	70.7% (72.1%)

※回収方法の変更に伴い、前回調査の結果を統合して再計算しています。



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(82.0%)

調査結果② 満足度

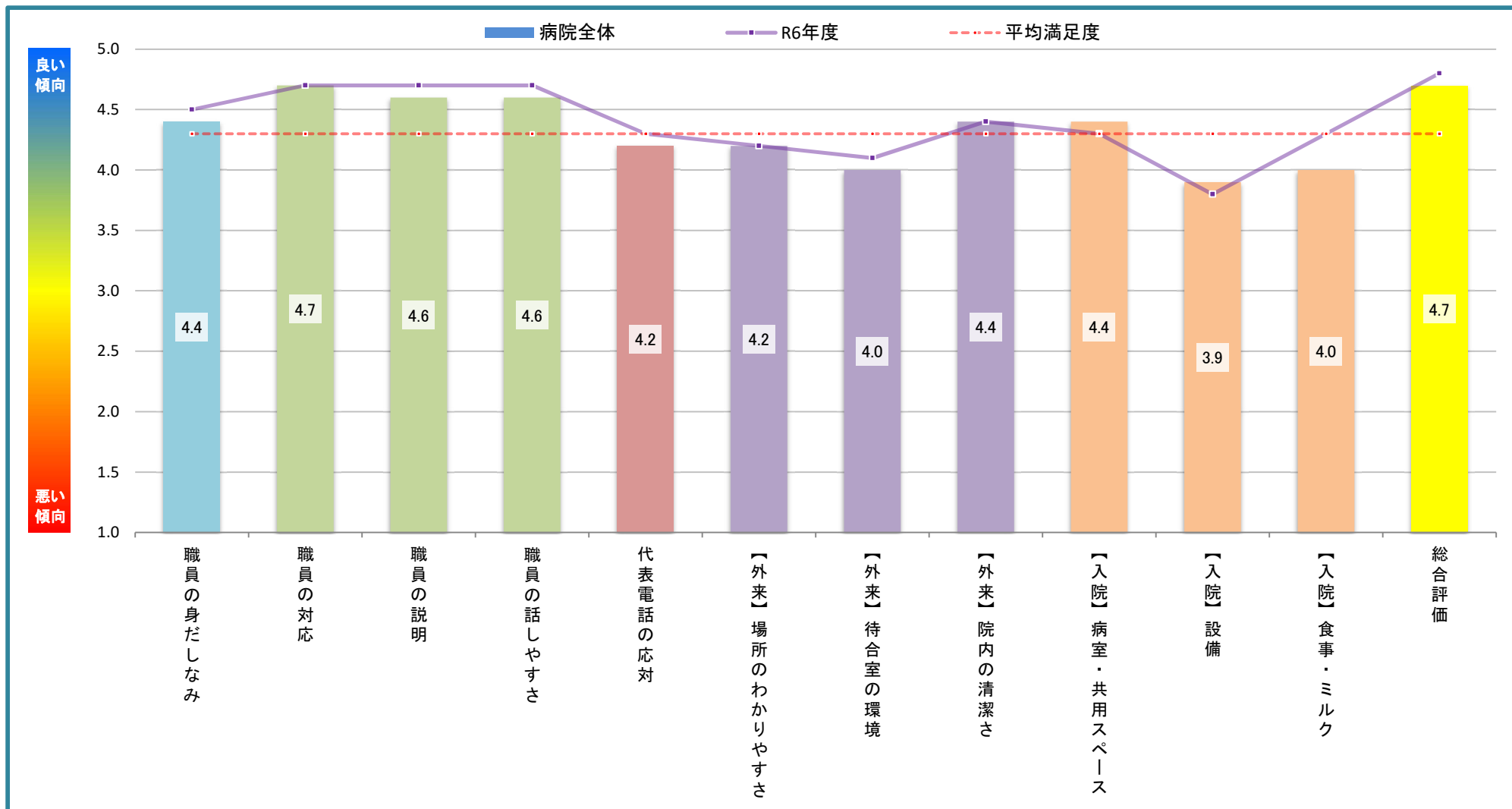
病院全体

●調査結果 - 満足度

回答結果を数値化（満足である：5点、まあまあ満足：4点、普通：3点、少し不満：2点、不満である：1点）した平均点を表示しています。

各設問の平均満足度

4.3



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(4.3)

調査結果③ 結果一覧

病院全体

	満足である	まあまあ満足	普通	少し不満	不満である	無回答	有効回答数	病院全体		R6年度		前回差異	
	5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
問01 職員の身だしなみはいかがでしたか	199	106	43	–	–	3	348	87.6%	4.4	91.7%	4.5	▲▲4.1%	▲▲0.1
身だしなみ 合計	199	106	43	–	–	3	348	87.6%	4.4	91.7%	4.5	▲▲4.1%	▲▲0.1
問02.01 対応には満足していますか	261	56	27	2	1	4	347	91.4%	4.7	94.5%	4.7	▲▲3.1%	→ –
問02.02 説明はわかりやすいですか	254	63	27	2	–	5	346	91.6%	4.6	95.4%	4.7	▲▲3.8%	▲▲0.1
問02.03 話しやすい雰囲気ですか	242	75	28	1	1	4	347	91.4%	4.6	93.4%	4.7	▲▲2.0%	▲▲0.1
対応 合計	757	194	82	5	2	13	1,040	91.4%	4.6	94.4%	4.7	▲▲3.0%	▲▲0.1
問03.01 代表電話の対応はいかがでしたか	163	73	75	13	2	25	326	72.4%	4.2	79.1%	4.3	▲▲6.7%	▲▲0.1
代表電話 合計	163	73	75	13	2	25	326	72.4%	4.2	79.1%	4.3	▲▲6.7%	▲▲0.1
問06 診察室・検査室・相談窓口・トイレなどはわかりやすいですか	150	101	42	23	1	34	317	79.2%	4.2	78.0%	4.2	1.2%	→ –
問07 待合室の環境(椅子の数や放送の聞こえやすさ、飲食コーナーなど)はいかがですか	134	83	84	18	1	31	320	67.8%	4.0	70.8%	4.1	▲▲3.0%	▲▲0.1
問08 病院内は清潔でしたでしょうか	161	125	31	–	1	33	318	89.9%	4.4	91.1%	4.4	▲▲1.2%	→ –
外来施設 合計	445	309	157	41	3	98	955	79.0%	4.2	79.9%	4.2	▲▲0.9%	→ –
問10.01 病室や共用スペースは清潔でしょうか	78	31	17	4	–	221	130	83.8%	4.4	84.4%	4.3	▲▲0.6%	↗ 0.1
問10.02 設備はいかがでしたか	53	27	32	14	2	223	128	62.5%	3.9	55.8%	3.8	↑ 6.7%	↗ 0.1
問11 食事・ミルクについて	46	21	30	5	2	247	104	64.4%	4.0	75.6%	4.3	▲▲11.2%	▲▲0.3
入院施設 合計	177	79	79	23	4	691	362	70.7%	4.1	72.1%	4.1	▲▲1.4%	→ –
問04 当院にかかって満足されていますか	262	54	30	1	–	4	347	91.1%	4.7	94.3%	4.8	▲▲3.2%	▲▲0.1
総合評価 合計	262	54	30	1	–	4	347	91.1%	4.7	94.3%	4.8	▲▲3.2%	▲▲0.1

●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

●満足率・・・回答数計のうち、「満足である」、「まあまあ満足」と答えた数の割合。

●満足度・・・各設問の回答項目を数値化（満足である：5点、まあまあ満足：4点、普通：3点、少し不満：2点、不満である：1点）した値の平均（合計点数を有効回答数で割った値）

	15分未満	15分以上	30分以上	1時間以上	2時間以上	無回答	合計
問09 予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたでしょうか。	108	103	55	22	–	63	288
待ち時間 合計	108	103	55	22	–	63	288

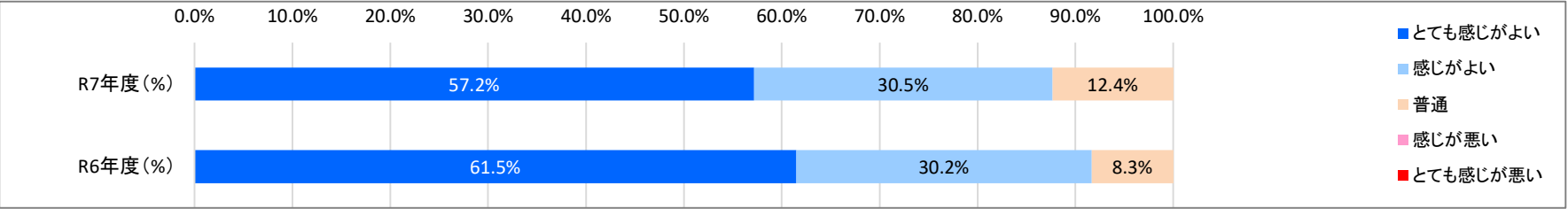
Ⅲ. 調査結果（詳細）

1. 身だしなみ

※「無回答」は集計対象外

問01 職員の身だしなみはいかがでしたか

	とても感じがよい	感じがよい	普通	感じが悪い	とても感じが悪い	無回答	有効回答数
R7年度(件)	199	106	43	-	-	3	348
R7年度(%)	57.2%	30.5%	12.4%	0.0%	0.0%		
R6年度(件)	214	105	29	-	-	-	348
R6年度(%)	61.5%	30.2%	8.3%	0.0%	0.0%		



問01 職員の身だしなみはいかがでしたか

NO.	職種	評価	どのようなところが
1	全員。	とても感じがよい	いつもピシッと着崩れていない。
2	全て。	とても感じがよい	清潔だと思います。
3	全体的に。	とても感じがよい	清潔感があります。
4	みなさま。	とても感じがよい	清潔感をとても感じています。
5	全体。	とても感じがよい	特に気になったことはない。
6	全職種。	感じがよい	乱れていない。
7	医師。	とても感じがよい	清潔感がある。
8	医師、看護師、事務。	感じがよい	回答なし
9	看護師。	とても感じがよい	スクラブがかわいい。
10	看護師。	とても感じがよい	回答なし
11	看護師。	感じがよい	清潔感がある。
12	看護師。	感じがよい	髪なども清潔にまとめられている。
13	看護師、事務。	感じがよい	髪の毛をスッキリまとめているところ。
14	看護師、受付。	感じがよい	回答なし

問01 職員の身だしなみはいかがでしたか

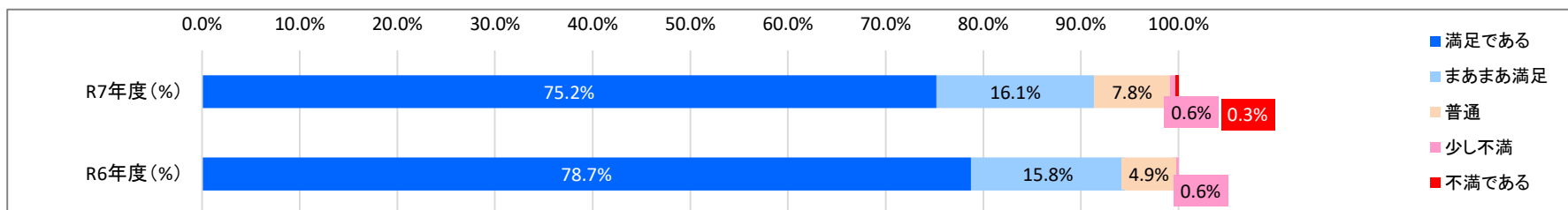
NO.	職種	評価	どのようなところが
15	2Aのクラークさん。	とても感じがよい	これ以上求める所がないくらい。
16	受付。	普通	回答なし
17	受付の方、先生。	とても感じがよい	分からない事も嫌な顔せず丁寧に教えてくれます。
18	受付の方、看護師の方。	感じがよい	対応がやわらかい。
19	—	とても感じがよい	清潔感がある。
20	—	感じがよい	髪型も清潔、制服も子供が安心する色や柄。
21	—	無回答	清潔感がある。

2. 対応

※「無回答」は集計対象外

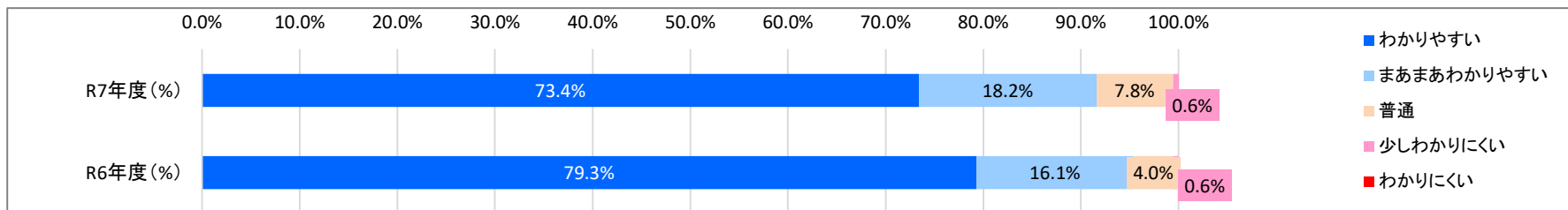
問02.01 対応には満足していますか

	満足である	まあまあ満足	普通	少し不満	不満である	無回答	有効回答数
R7年度(件)	261	56	27	2	1	4	347
R7年度(%)	75.2%	16.1%	7.8%	0.6%	0.3%		
R6年度(件)	274	55	17	2	—	—	348
R6年度(%)	78.7%	15.8%	4.9%	0.6%	0.0%		



問02.02 説明はわかりやすいですか

	わかりやすい	まあまあわかりやすい	普通	少しわかりにくい	わかりにくい	無回答	有効回答数
R7年度(件)	254	63	27	2	—	5	346
R7年度(%)	73.4%	18.2%	7.8%	0.6%	0.0%		
R6年度(件)	276	56	14	2	—	—	348
R6年度(%)	79.3%	16.1%	4.0%	0.6%	0.0%		

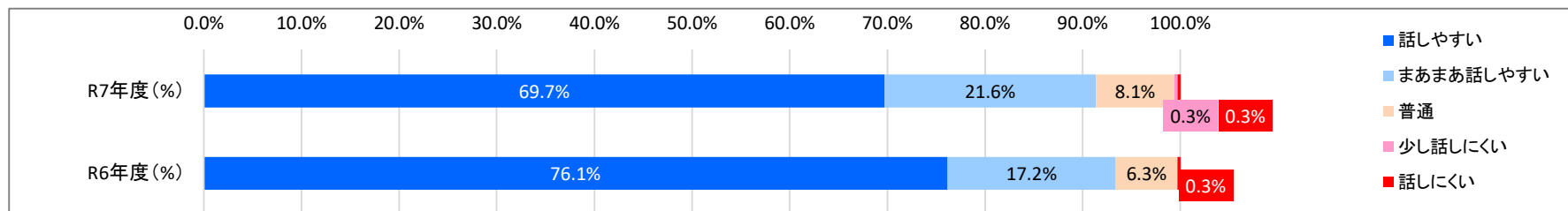


2. 対応

※「無回答」は集計対象外

問02.03 話しやすい雰囲気ですか

	話しやすい	まあまあ話しやすい	普通	少し話しにくい	話しにくい	無回答	有効回答数
R7年度(件)	242	75	28	1	1	4	347
R7年度(%)	69.7%	21.6%	8.1%	0.3%	0.3%		
R6年度(件)	265	60	22	—	1	—	348
R6年度(%)	76.1%	17.2%	6.3%	0.0%	0.3%		



問02.01 対応には満足していますか

NO.	職種	評価	どのようなところが
1	全て。	満足である	気持ちに寄り添った対応をしてくれます。
2	みなさま。	満足である	全てが丁寧なご対応。お声かけも優しい。ありがたいです。
3	全職種。	満足である	丁寧。
4	皆さん。	満足である	丁寧に対応していただいています。
5	全て。	満足である	不安なく入院生活を送れています。
6	全体的に。	満足である	分からない事は親切、丁寧に教えてくれます。
7	医師。	満足である	いつも丁寧に対応してくれる。
8	医師、看護師。	満足である	回答なし
9	医師、看護師、事務。	満足である	回答なし
10	医師・事務。	満足である	話しかけやすい。
11	看護師。	満足である	やさしい態度で説明も分かりやすく、安心感があつた。
12	看護師。	満足である	人にもよるが、丁寧に話をしてくれる方が多い。
13	看護師。	まあまあ満足	適当な人もいるが、誠実に向き合い看護してくれる人がほとんど。
14	看護師。	不満である	以前、嫌な言い方、態度をされた。

問02.01 対応には満足していますか

NO.	職種	評価	どのようなところが
15	看護師、受付。	満足である	説明が丁寧。
16	2Aのクラークさん。	満足である	毎回、優しく対応いただいています。
17	管理栄養士、看護師。	普通	管理栄養士と看護師の間の連絡のやり取りが陰湿な雰囲気の時があり、患者に聞こえないようにしてほしい。
18	エコー。	満足である	とても優しく対応してくれた。
19	受付。	満足である	丁寧で分かりやすい。
20	受付。	満足である	分からないこと、困っていることに丁寧に対応してくださる。
21	受付。	満足である	分かりやすい説明をしてくださる。
22	事務、受付。	少し不満	感じが悪い(良い方もいますが)。
23	—	満足である	皆さん優しいです。
24	—	満足である	子供の体や調子をしっかり診てくれる。対応をしてくれる。気にかけてくれる。子供に優しい。
25	—	満足である	受付～診察まで優しい声掛け、対応。
26	—	満足である	受付や看護師さん、皆さん説明や声かけを丁寧にしてくださる。
27	—	満足である	丁寧に対応してくれる。
28	—	満足である	優しく対応してくれる。

問02.01 対応には満足していますか

NO.	職種	評価	どのようなところが
29	—	まあまあ満足	今の主治医の先生はとても優しいですが、以前、別の課の医師の方にとってもイヤな態度をとられたことがあります。
30	—	まあまあ満足	柔軟剤臭い人がいないのが良い。
31	—	普通	人によります。
32	—	普通	対応が遅い。
33	—	少し不満	②受付の対応(1人が)。

問02.02 説明はわかりやすいですか

NO.	職種	評価	どのようなところが
1	みなさま。	わかりやすい	私が理解するのに時間がかかってしまうタイプですが、分かりやすく説明して下さいます。
2	皆さん。	わかりやすい	親だけではなく、子供にもわかるように説明していただいています。
3	医師。	わかりやすい	細かな事もまめに丁寧に教えて下さる。
4	医師。	わかりやすい	紙に説明を書いてくれる。
5	医師。	わかりやすい	先生の説明が丁寧で分かりやすいです。
6	医師。	わかりやすい	丁寧に説明してくれる。
7	担当医。	わかりやすい	理解できるまで説明してくれる。
8	医師。	まあまあわかりやすい	分からない所も聞けば丁寧に教えていただける。
9	医師、看護師。	わかりやすい	難しい言葉を使わず、ゆっくり話してくれる。
10	看護師。	わかりやすい	パンフレットを用いて説明をしてくださる。
11	看護師。	わかりやすい	質問に詳しく答えてくれる。
12	看護師さん、先生（担当の方、手術の方）。	わかりやすい	詳しく説明してくれる。
13	看護師さん。	わかりやすい	分からない事もちゃんと説明してくれて理解出来ます。
14	看護師。	普通	忙しいのか。入院の説明が早口。

問02.02 説明はわかりやすいですか

NO.	職種	評価	どのようなところが
15	受付。	わかりやすい	次にどこに移動するかの説明など。
16	医事課。	少しわかりにくい	自治体の助成について、対象／対象外の説明が分かりにくかった。
17	—	わかりやすい	質問にも丁寧に答えてくれる。
18	—	わかりやすい	障害児の兄弟の心配をして下さり、助かっています。
19	—	わかりやすい	理解できるまで説明してくれる。
20	—	普通	当日、朝の入口の入り方が分からなかった。

問02.03 話しやすい雰囲気ですか

NO.	職種	評価	どのようなところが
1	みなさま。	話しやすい	お話しやすいですし、困っている時、お声掛けを笑顔でしてくださり、助かります。子供も居心地が良い様子です。
2	全体的に。	話しやすい	回答なし
3	全員。	話しやすい	感じが良い。
4	全職種。	話しやすい	感じの悪い人がいない。
5	皆さん。	話しやすい	子供のペースに合わせて対応してくださるので、話しにくいと思ったことはありません。先生にも知りたいことを質問できています。
6	全体的に。	まあまあ話しやすい	回答なし
7	全体。	まあまあ話しやすい	忙しいので、申し訳なく思うときがある。
8	医師。	話しやすい	こちらの顔を見てくれる。
9	医師。	話しやすい	とても親切である。
10	医師。	話しやすい	面会に来ている時でも話しかけてくれるので状態を聞きやすい。
11	医師。	まあまあ話しやすい	ゆっくり診察してくれるので、慌てずに話せる。
12	医師、看護師。	話しやすい	きちんと目を見て話してくれる。
13	医師、看護師さん。	話しやすい	優しい雰囲気がするので、にこにこしているの。
14	医師、看護師。	まあまあ話しやすい	いつでも話しかけやすい。

問02.03 話しやすい雰囲気ですか

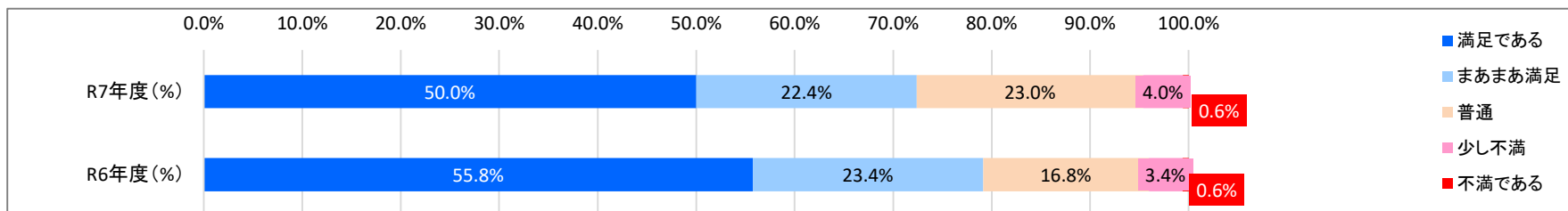
NO.	職種	評価	どのようなところが
15	医師、看護師、心理士。	話しやすい	些細な悩みにも丁寧に答えて下さいます。
16	看護師。	話しやすい	子供に気軽に話かけてくれる。
17	看護師さん、事務員さん。	話しやすい	どの方も気兼ねなく話しかけられると思います。
18	外来受付、病棟受付。	話しやすい	あいさつをしてくれるので、話しかけやすい。
19	受付。	話しやすい	感じが良い。
20	受付。	まあまあ話しやすい	ちょっとピリついているときがある。
21	受付。	普通	人によって話しやすい人と気分が悪くなる人の差が激しい。
22	事務、受付。	少し話にくい	いつも忙しそうで大変だとは思いますが、話しかけると面倒くさそうにされるので(良い方もいますが)。
23	—	話しやすい	何でも相談できる。
24	—	まあまあ話しやすい	忙しい時は、少し控えている。
25	—	話にくい	多忙で動いている人は話にくい。

3. 代表電話

※「無回答」は集計対象外

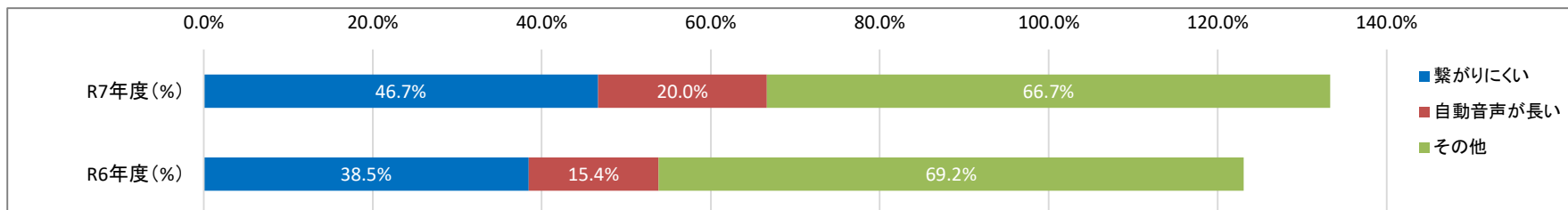
問03.01 代表電話の対応はいかがでしたか

	満足である	まあまあ満足	普通	少し不満	不満である	無回答	有効回答数
R7年度(件)	163	73	75	13	2	25	326
R7年度(%)	50.0%	22.4%	23.0%	4.0%	0.6%		
R6年度(件)	179	75	54	11	2	27	321
R6年度(%)	55.8%	23.4%	16.8%	3.4%	0.6%		



問03.02 どのような点に不満がございますか(複数回答可)

	繋がりにくい	自動音声が高い	その他	無回答	有効回答数
R7年度(件)	7	3	10	1	15
R7年度(%)	46.7%	20.0%	66.7%		
R6年度(件)	5	2	9	—	13
R6年度(%)	38.5%	15.4%	69.2%		



問03.02 どのような点に不満がございますか(複数回答可)

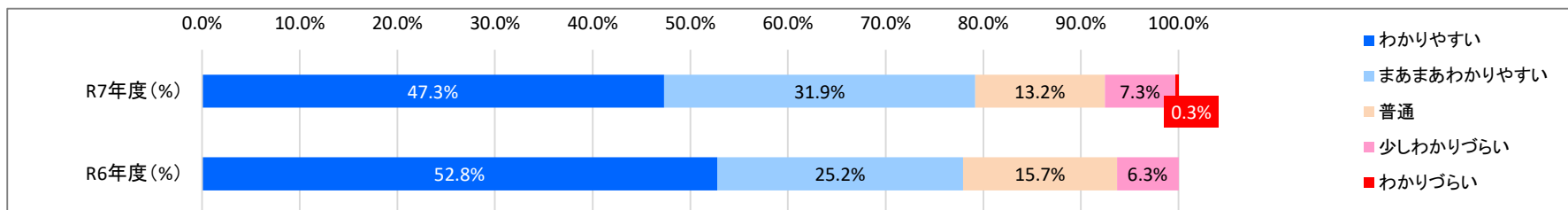
NO.	評価	意見
1	満足である	繋がりがやすいと思っております。対応もいつも丁寧なので感謝しています。
2	普通	以前、風邪を引いて受診して断られたが、主治医の判断で何度も受診することになった。最初から受診できていたら一度で済んだ。
3	少し不満	外泊や一時退院時の対応を統一してほしい。病棟看護師から事務の人まで全員対応が分かっていなくて、電話がたらい回しになってしまった事がある。
4	少し不満	感じがよくなった。
5	少し不満	感じが悪かった。
6	少し不満	主治医でないと対応できない内容だと詳細を伝えても絶対に医師には繋がず、伝言もしない。
7	少し不満	少し圧を感じます。
8	少し不満	担当者に繋ぐまで長い。
9	少し不満	着信があって折り返したのに、誰がどんな要件で掛けたのか分からないと言われた。恐らく医事課からだったが、子供の体調で何かあったのかと不安だった。
10	少し不満	電話に出た方の対応が良くない時があった。
11	不満である	以前、子が発熱して電話で問い合わせをした時、何かあったら主治医に電話するように言われていたのに「先生に電話できない。」「来ても解熱剤しか出せない。」とずさんな対応をされた。「今ある解熱剤を飲んでみたら？」等。それを医師に、こちらの対応が、さも悪いように伝えられた。
12	不満である	相談事を電話対応の看護師に却下される場合がある。
13	無回答	交換の方が冷たい。

4. 外来施設

※「無回答」は集計対象外

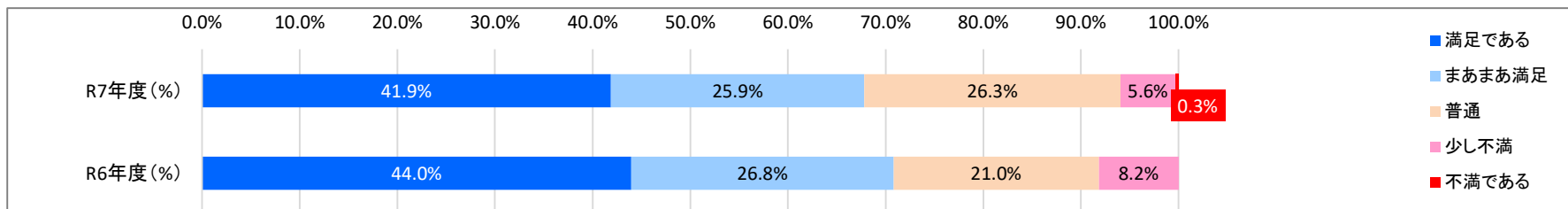
問06 診察室・検査室・相談窓口・トイレなどはわかりやすいですか

	わかりやすい	まあまあわかりやすい	普通	少しわかりづらい	わかりづらい	無回答	有効回答数
R7年度(件)	150	101	42	23	1	34	317
R7年度(%)	47.3%	31.9%	13.2%	7.3%	0.3%		
R6年度(件)	134	64	40	16	—	94	254
R6年度(%)	52.8%	25.2%	15.7%	6.3%	0.0%		



問07 待合室の環境(椅子の数や放送の聞こえやすさ、飲食コーナーなど)はいかがですか

	満足である	まあまあ満足	普通	少し不満	不満である	無回答	有効回答数
R7年度(件)	134	83	84	18	1	31	320
R7年度(%)	41.9%	25.9%	26.3%	5.6%	0.3%		
R6年度(件)	113	69	54	21	—	91	257
R6年度(%)	44.0%	26.8%	21.0%	8.2%	0.0%		

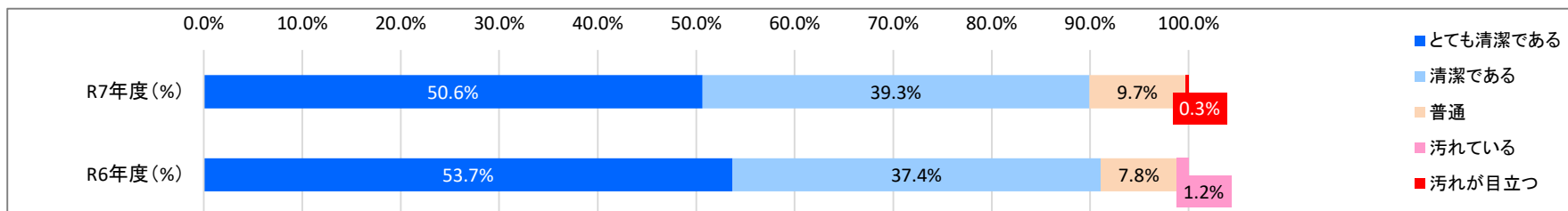


4. 外来施設

※「無回答」は集計対象外

問08 病院内は清潔でしたでしょうか

	とても清潔である	清潔である	普通	汚れている	汚れが目立つ	無回答	有効回答数
R7年度(件)	161	125	31	–	1	33	318
R7年度(%)	50.6%	39.3%	9.7%	0.0%	0.3%		
R6年度(件)	138	96	20	3	–	91	257
R6年度(%)	53.7%	37.4%	7.8%	1.2%	0.0%		



問06 診察室・検査室・相談窓口・トイレなどはわかりやすいですか

NO.	評価	どのようなところが
1	わかりやすい	きちんと表示されているので。
2	わかりやすい	トイレの数が少ない。
3	わかりやすい	案内板、ピクトグラムが多数あるため。
4	わかりやすい	掲示物や説明など分かりやすい場所に貼ってある。
5	わかりやすい	車いすの子供と赤子がいる時のトイレが欲しいと思った。
6	わかりやすい	分かっている、分からなくても先に案内していただける。
7	わかりやすい	廊下から診察室の番号が一目で見える(他の病院は部屋前まで行かないと見えない)。
8	まあまあわかりやすい	1回行けば覚えられるくらい。
9	まあまあわかりやすい	カワイイ表示、大好きです。
10	まあまあわかりやすい	トイレはベビーカーも入れる広さのものが増えるとありがたいです。
11	まあまあわかりやすい	大体分かるけれど、トイレが分かりにくい。
12	まあまあわかりやすい	表示が廊下に貼ってあるところ。
13	普通	トイレは少し狭く、子連れにバッグを置くスペースがない。
14	普通	表示が見やすい。大きい。説明してくれる。
15	少しわかりづらい	トイレがどこにあるか分かりにくい。

問06 診察室・検査室・相談窓口・トイレなどはわかりやすいですか

NO.	評価	どのようなところが
16	少しわかりづらい	トイレコーナーに子どもを座らせることができるトイレを増やしてほしい。
17	少しわかりづらい	トイレの場所が分かりづらい。
18	少しわかりづらい	案内があるので分かっていた。
19	少しわかりづらい	外科外来診察室が案内板では診察室としか書かれておらず、分かりにくい。
20	少しわかりづらい	初めて来院した時、方向音痴なので分からなかったです。
21	少しわかりづらい	数が少ない。狭い。
22	少しわかりづらい	総合受付から外科外来への行き方が少し分かりづらいです。もっと廊下などに案内を出して頂けると幸いです。
23	わかりづらい	トイレが分かりづらい。また、肢体不自由の子のトイレベッドが少ない。

問07 待合室の環境(椅子の数や放送の聞こえやすさ、飲食コーナーなど)はいかがですか

NO.	評価	どのようなところが
1	満足である	カワイイお椅子大好きです。飲食コーナーがあるのありがたいです。助かっています。
2	満足である	混んでいる時は座れなくなる時がある。
3	満足である	座れなくて困ったことはありません。
4	満足である	中庭で時間を潰している時もよく聞こえる。
5	まあまあ満足	イスが少ないような気がする。
6	まあまあ満足	イスなどが子供向けでかわいい。
7	まあまあ満足	たまに放送が聞こえにくいことがあります。「●番の部屋」の数字が聞き取りにくいです。
8	まあまあ満足	飲食コーナーが少ない。
9	まあまあ満足	飲食コーナー等、荷物が多いと置く場所に困る。
10	まあまあ満足	飲食できるスペースがあるのはありがたい。
11	まあまあ満足	呼び出しの「ポーン」に先生の声が重なって聞こえない時があるのが残念。
12	まあまあ満足	子供向けの自販機(紙パックなど)があったら嬉しい。
13	まあまあ満足	診察室前のイスが少なく感じる。
14	まあまあ満足	先生によって声が聞こえないことがある。
15	まあまあ満足	多目的トイレの介助シートがもう一つあると助かります(順番待ちの時があるため)。

問07 待合室の環境(椅子の数や放送の聞こえやすさ、飲食コーナーなど)はいかがですか

NO.	評価	どのようなところが
16	普通	キッズスペースがあると子供も待てる。場所により放送が聞こえなくて少し不安。
17	普通	たまに放送の声が小さくて聞こえづらい時があります。
18	普通	もう少し椅子を増やしてほしい。
19	普通	飲食コーナーの場所が分かりづらい。待合中に食べている方も時々いる。
20	普通	飲食コーナーは反対側にも椅子を設置し、座れるとなお良い。
21	普通	家族で待つには若干椅子が足りないのでは？という時があるため。
22	普通	外科の方は聞こえにくい印象です。
23	普通	建物はとてもかわいい。
24	普通	時々聞こえづらい。
25	普通	診察待ちでイスがない時、受付前の席で待っていたら、呼ばれる声が聞こえない。
26	普通	放送は聞こえにくい時がある。
27	少し不満	お子さんがぐずって泣いている時など聞こえづらい場合がある(診察室により)。
28	少し不満	ボソボソ声で何を言っているのか分からない時がある。
29	少し不満	ローソンにいても放送が聞こえると良いなと思います。
30	少し不満	椅子に座れない(診察室前)。freeWi-Fiの表示。

問07 待合室の環境(椅子の数や放送の聞こえやすさ、飲食コーナーなど)はいかがですか

NO.	評価	どのようなところが
31	少し不満	飲食コーナーは他としっかりブースとして分かれていない(パーテーションなど)。
32	少し不満	飲食コーナー不足。
33	少し不満	少し離れた所にいると聞こえない。
34	少し不満	診察室前のイスが足りない。点滴ですぐバッテリーがなくなるが、コンセントが限られている。
35	少し不満	人によって聞こえにくいこともある。
36	少し不満	分かりづらい。
37	少し不満	放送が聞き取りにくい時がある。
38	少し不満	放送が聞こえない時がある。
39	少し不満	放送は先生によっては聞こえにくい。混雑時は椅子が足りない。
40	少し不満	離れると呼び出しが聞こえにくい。
41	不満である	イスが少ない。
42	無回答	もう少し広く、清潔であれば。

問08 病院内は清潔でしたでしょうか

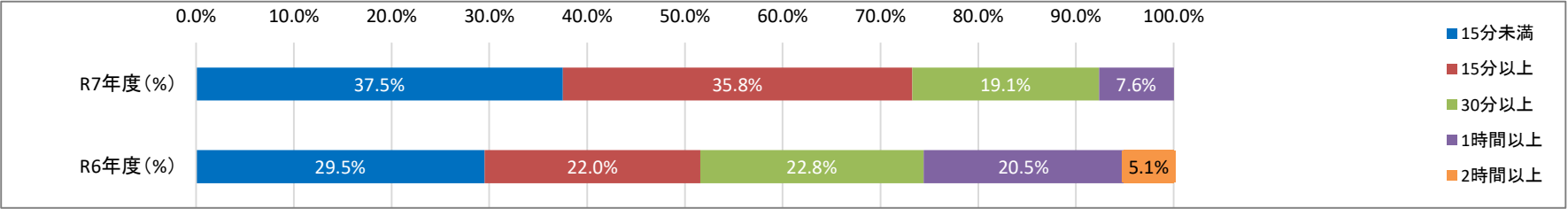
NO.	評価	どのようなところが
1	とても清潔である	いつもキレイでスゴイです！
2	とても清潔である	ゴミが落ちていない。いつも清掃の方がいる。
3	とても清潔である	子供が触る低い所まで掃除が行き届いている。
4	とても清潔である	掃除が行き届いています。
5	とても清潔である	特に気になる所はありません。
6	清潔である	こまめに消毒などしている。
7	清潔である	ゴミが落ちていない。
8	清潔である	トイレ・床、いつもきれいです。イベント毎の飾りつけもかわいいです。
9	清潔である	飲食スペースが、ランチ時でも比較的キレイ。
10	清潔である	少し湿度が多いと感じることがある。
11	清潔である	設備は老朽化が進んでいるが、清掃はよくされている。
12	清潔である	全体的に。
13	普通	経年劣化を感じる。
14	普通	時々ゴキブリが出る。

5. 待ち時間

※「無回答」は集計対象外

問09 予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたでしょうか。

	15分未満	15分以上	30分以上	1時間以上	2時間以上	無回答	有効回答数
R7年度(件)	108	103	55	22	–	63	288
R7年度(%)	37.5%	35.8%	19.1%	7.6%	0.0%		
R6年度(件)	75	56	58	52	13	94	254
R6年度(%)	29.5%	22.0%	22.8%	20.5%	5.1%		

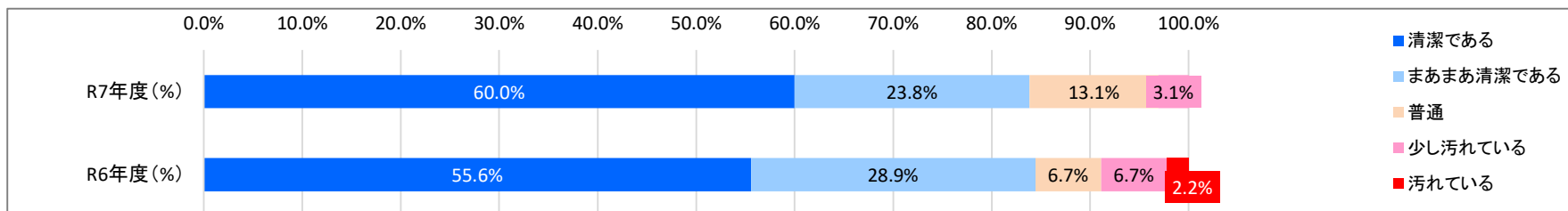


6. 入院施設

※「無回答」は集計対象外

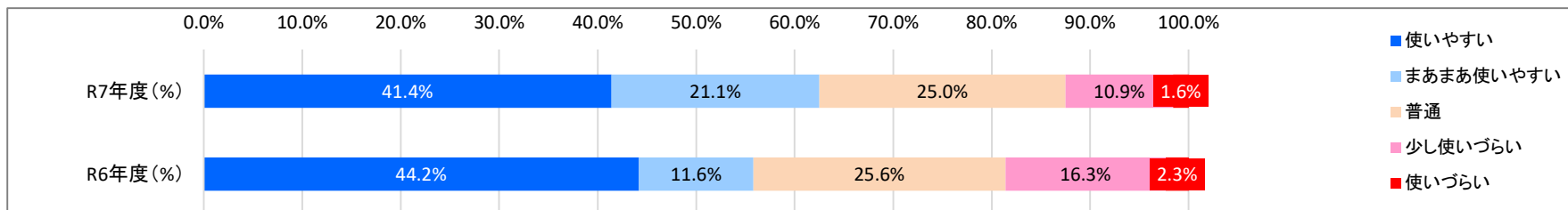
問10.01 病室や共用スペースは清潔でしょうか

	清潔である	まあまあ清潔である	普通	少し汚れている	汚れている	無回答	有効回答数
R7年度(件)	78	31	17	4	–	221	130
R7年度(%)	60.0%	23.8%	13.1%	3.1%	0.0%		
R6年度(件)	25	13	3	3	1	303	45
R6年度(%)	55.6%	28.9%	6.7%	6.7%	2.2%		



問10.02 設備はいかがでしたか

	使いやすい	まあまあ使いやすい	普通	少し使いづらい	使いづらい	無回答	有効回答数
R7年度(件)	53	27	32	14	2	223	128
R7年度(%)	41.4%	21.1%	25.0%	10.9%	1.6%		
R6年度(件)	19	5	11	7	1	305	43
R6年度(%)	44.2%	11.6%	25.6%	16.3%	2.3%		



問10.01 病室や共用スペースは清潔でしょうか

NO.	病棟	評価	どのようなところが
1	2 A	清潔である	回答なし
2	2 A	清潔である	掃除をするのもよく見かけるし、清潔だと思います。
3	2 A	まあまあ清潔である	回答なし
4	2 A	まあまあ清潔である	窓側などのホコリが気になります。
5	2 A	少し汚れている	トイレの壁にカビが生えていたことがある。
6	2 A	無回答	回答なし
7	2 B	清潔である	回答なし
8	2 B	清潔である	回答なし
9	2 B	清潔である	回答なし
10	2 B	清潔である	回答なし
11	2 B	清潔である	個室のエアコンの中がカビだらけだった事が印象的(10/20、2Bの個室)。
12	2 B	まあまあ清潔である	回答なし
13	2 B	まあまあ清潔である	回答なし
14	2 B	まあまあ清潔である	回答なし

問10.01 病室や共用スペースは清潔でしょうか

NO.	病棟	評価	どのようなところが
15	2 B	無回答	毎日掃除してくれてありがたかった。
16	NICU	清潔である	回答なし
17	NICU・GCU	まあまあ清潔である	回答なし
18	食堂のスペース	普通	イスが布地なので、汚れ(しみ)が目立つ。
19	—	まあまあ清潔である	部屋、お風呂など清潔でした。お風呂までの道が少し怖い。
20	—	少し汚れている	エアコンフィルターなどがやや気になる。
21	—	少し汚れている	ベッドに置くテーブルが古く、脚が錆びていたり、木の部分がささくれたりしている。所々、ちょっと拭けば取れる汚れがある。

問10.02 設備はいかがでしたか

NO.	病棟	評価	どのようなところが
1	2 A	使いやすい	回答なし
2	2 A	まあまあ使いやすい	いつもきれいに清掃していただいて助かります。
3	2 A	普通	Wi-Fiが繋がりにくい時があった。オンライン授業に支障があった。
4	2 A	普通	お風呂の湯温がぬるく、体が冷えてしまう。
5	2 A	少し使いづらい	お風呂の脱衣所と浴室をもう少し区別してほしい。着替えにくい。
6	2 A	少し使いづらい	クリーンCの電気が暗い。Wi-Fi環境が改善されると良い。
7	2 A	少し使いづらい	トイレが汚れたままのことが多い。掃除がまいち。部屋が狭すぎる。
8	2 A	少し使いづらい	トイレの個数を増やしてほしい。
9	2 A	無回答	ベッド上のライト(天井の方)をつけるとジリジリと暑い。LEDにしてくれれば嬉しい。
10	2 B	使いやすい	回答なし
11	2 B	使いやすい	風呂がとてもきれいで驚きました。
12	2 B	まあまあ使いやすい	回答なし
13	2 B	普通	回答なし
14	2 B	普通	数がもう少し多いと良い。

問10.02 設備はいかがでしたか

NO.	病棟	評価	どのようなところが
15	2 B	普通	付き添いベッドのマットが薄く、辛いと主人から聞いた。
16	2 B	少し使いづらい	床頭台の着替えを入れる棚が開き、扉のものは使いづらい。引き出しにしてほしい。
17	2 B	少し使いづらい	付き添いのトイレ、男女共用が気になった。
18	2 B	使いづらい	男女共用で扉に隙間があり、落ち着かない(大人用)。
19	トイレ	無回答	狭い。ベビーカーだと子どもと入れない。
20	MRI室側のトイレ	普通	広くなっていました。
21	—	普通	もう1段階暗くなる光が欲しかった。
22	—	少し使いづらい	1Fシャワー室、ほとんど水が出ず、お湯の温度も上がらなかった。
23	—	少し使いづらい	トイレが狭くて、頭をぶつける(転倒予防ですか?)。
24	—	少し使いづらい	少し狭い。

問11 食事・ミルクについて

NO.	病棟	評価	どのようなところが
1	2 A	満足である	回答なし
2	2 A	まあまあ満足	物価の高騰や限られた予算の中、行事など色々と工夫していただいて感謝しています。薬の副作用で食べムラも多いので、どのような食形態が選べるのか(パンや麺など)事前に教えていただけたらありがたいです。
3	2 A	普通	あまり好みではないようで、食べられないことが多い。
4	2 A	普通	こどもたちの食事はもう少しワクワクするような行事会が多いと良いと思う(費用もあるとは理解している)。
5	2 A	普通	回答なし
6	2 A	普通	治療中もあり、なかなか食べられる物が少なかったなので、子供向けのメニューが増えるといいなと思います。
7	2 A	少し不満	レパートリーがあまりなく、長く入院していると飽きてしまう。
8	2 A	不満である	子どもがほとんど食べない。
9	2 B	満足である	ミルクが欲しい時、すぐ持ってきてくれた。
10	2 B	まあまあ満足	回答なし
11	2 B	まあまあ満足	回答なし
12	2 B	まあまあ満足	回答なし
13	2 B	まあまあ満足	回答なし
14	2 B	普通	回答なし

問11 食事・ミルクについて

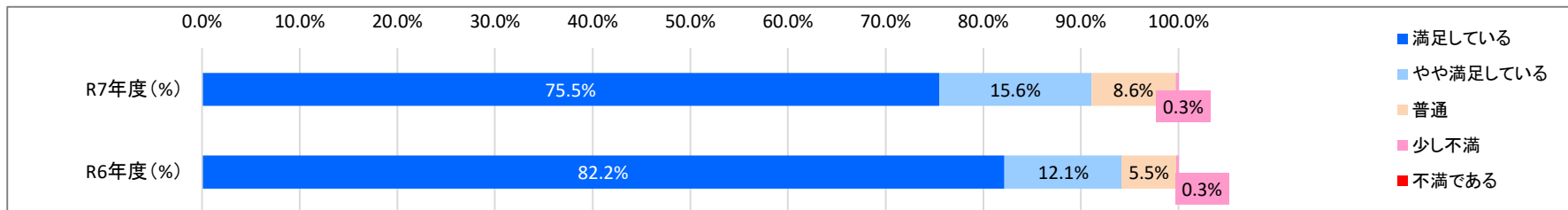
NO.	病棟	評価	どのようなところが
15	NICU、GCU	まあまあ満足	ミルクが冷たいと思うことがたまにあり、少し気になる。
16	—	満足である	家よりよく食べていました。レシピを参考にしています。
17	—	少し不満	ペースト食がおいしくない。

7. 総合評価

※「無回答」は集計対象外

問04 当院にかかって満足されていますか

	満足している	やや満足している	普通	少し不満	不満である	無回答	有効回答数
R7年度(件)	262	54	30	1	–	4	347
R7年度(%)	75.5%	15.6%	8.6%	0.3%	0.0%		
R6年度(件)	286	42	19	1	–	–	348
R6年度(%)	82.2%	12.1%	5.5%	0.3%	0.0%		



当院にかかって満足されていますか

NO.	評価	どのようなところが
1	満足している	しっかり診てくださる先生がいる(加藤先生、吉見先生)。
2	満足している	すぐに診てもらえたため。
3	満足している	とても丁寧です。親切です。
4	満足している	安心感。
5	満足している	安心感がある。
6	満足している	皆さん親切で丁寧、説明も分かりやすく安心できます。
7	満足している	看護師さんが子供に優しい。話しやすい。
8	満足している	厳しいことを言われない。
9	満足している	産まれた時から大変お世話になっています。
10	満足している	子どもたちが医療を怖がらず受けられるような細かな配慮を感じるから。
11	満足している	子どもに寄り添ってくれる。
12	満足している	子供のことを助けてくださった。変わらずよく診て下さる。
13	満足している	子供の生活にも配慮して治療していただいていると感じています。
14	満足している	子供の病気に寄り添い、第一優先で対応してくれた。
15	満足している	自分の子供が幸せそうであるのを感じるため。

当院にかかって満足されていますか

NO.	評価	どのようなところが
16	満足している	自閉症ということもあり、苦手を感じてしまう事が多い日々ですが、親子ともども安心できます。
17	満足している	職員の皆さん、温かみがあって子供もすぐに慣れ、安心してお願いできます。
18	満足している	信頼出来る医師の下で治療することが出来てありがたいです。
19	満足している	心配していることを納得するまで説明、聞いてくれる。
20	満足している	親切、とても親切。
21	満足している	設備が良いです。
22	満足している	説明が丁寧で初めてだが、安心してお願いできる。
23	満足している	先生がとても話しやすく、疑問点を質問できてありがたい。
24	満足している	先生が相談しやすい。
25	満足している	先生が優しく、親身になってくれました。
26	満足している	先生の対応が良く、丁寧に診てくださっているのです。
27	満足している	専門的で高度な医療を受けている実感がある為。
28	満足している	素早い対応をして頂けるため。
29	満足している	丁寧な説明、指導に感謝しております。
30	満足している	定期的のアレルギーマニピュレーションの負荷試験で世話になり、よくしていただいている為。

当院にかかって満足されていますか

NO.	評価	どのようなところが
31	満足している	統合する事で逆に対応が変わってしまうことが心配。あと、大人と場所が混ざる事で感染症リスクが高くなりそう。
32	満足している	特にこれまで不満を感じたことはありません。
33	満足している	入院した際や手術の時に皆さんの対応が良く、とてもお世話になったので。
34	満足している	病院にかかる状況は、親子共々不安なのですが、そんな時に温かく優しくご対応いただきましたこと大変安心させていただき、感謝致しております。ありがとうございました。
35	満足している	病院のおかげで元気な今の娘があります。
36	満足している	病気があることは辛いですが、その中で安心して通える病院があることはとても心強いと思います。
37	満足している	病状が安定してきた。医師も知識が豊富で信頼できる。
38	満足している	不安、心配が解消される。
39	満足している	優しく対応してくれるので安心できる。
40	やや満足している	いつ頃に呼ばれるか、もう少し分かりやすいと良いです。
41	やや満足している	以前、嫌な思いをしたので。
42	やや満足している	学校は休まなければならない。
43	やや満足している	命が危なかったところから皆さんの医療、看護のおかげで今があります。いつもありがとうございます。
44	普通	待ち時間が長い。
45	普通	通院に時間が掛かるため。

当院にかかって満足されていますか

NO.	評価	どのようなところが
46	普通	予約でも結構待ち時間がある。
47	少し不満	以前、頭の形外来を受診した際にもう少し治療の必要性について教えてほしかった。

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

NO.	意見
1	アクセスが良くなり、救急で助かる子供が増えると良いと思う。
2	アクセスが良くなることと、統合することで待ち時間が増えたりしないか心配。
3	あまり時間を待たせないようにスムーズにしてほしい。
4	こどもが成長してからも継続して診ていただける。
5	こども病院が安心していられる場所、病気のある子も楽しみをもって過ごせる病院であってほしいです。入院したときにプレイルームがあり、助かりました。何日かいるとおもちゃに飽きてくるので、もし寄付など募っていたら寄付したいです。
6	こども病院が現在の所在地から移転しないこと。
7	こども病院との連携に期待します。
8	こども病院に20年お世話になりました。精神疾患とてんかんの治療、車いすの作成をみていただけておりましたので、県中央病院でも引き続き移行できる体制があればありがたいです。
9	こども病院は20才までなので、大人になってもそのまま同じ病院で通院できるようになれば安心です。
10	これまでと同じ感じだと良い。
11	これまで通りの親切かつスムーズな診察であることを期待します。
12	さらに質の高い医療を今後も受け続けることができることを期待します。
13	さらに病院が発展することを期待しております。
14	システムが変わった場合、丁寧に説明していただきたい。

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

NO.	意見
15	すみません。存じ上げませんでしたが、こども病院卒業と言われていて、県立中央病院も選択する可能性が出てきました。
16	スムーズな対応。
17	できれば統合せずに独立していて欲しいです。
18	トイレが多いと嬉しいです。
19	トイレ等設備が古く、狭く、使いにくかったので、使いやすくなると良いと思う。
20	もっと早く統合してほしかった。今は済生会との行き来の為。
21	より高度な医療を適正に受けられると良い。
22	より専門的な治療を受けることができる。
23	より多くの医師の方がいると思うので、治療の幅が広がるのではないかと思います。
24	より良い医療。
25	より良い環境での治療に期待したいです。
26	より良い治療の選択ができること。
27	リハビリの充実。
28	医ケアがある成人になった子も安心して入院できる(受け入れてもらえる)こと。

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

NO.	意見
29	医師が増えて専門性の高い医療が提供されること。
30	医療者の労働環境の向上がさらなる患者満足へつながる事を期待。
31	遠いと通院が大変なので、近いとありがたいです。
32	家から遠くなるので、不便だなと思います。
33	患者も働く人も良い環境でWin-Winで。
34	眼科などが現在はないので、統合することによって、増える科があれば良いと思います。
35	期待より不安のほうが大きい。集中する事で混乱しないのか。
36	県央、県北地域の総合病院として誰でも診てくれる困らない病院を期待します。
37	県内唯一の小児専門の総合病院が失われ、一般と一緒にすることで治安の悪化が心配。現在のこども病院と済生会のように通路を1つに絞り、夜間は施錠するなどの対応が必要だと思う。
38	現在とかわらない先生との繋がり。
39	現在と同じ対応。
40	現在よりも自宅に近くなり、安心を感じる。
41	現在同様に良い。
42	現状維持。

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

NO.	意見
43	交通の便。
44	交通の便が心配。
45	交通事情や駐車場などの混在が心配。受付も時間が長くなると良いと思う。
46	高度な医療や何かあれば診てもらえる安心感のある病院。
47	高度医療の充実。
48	今、こちらの病院に受診していても継続して通えるのですか。
49	今、こども病院にない皮膚科、耳鼻科などが増えるとありがたい。クリニック等だと重心の子に対応したバリアフリーの医院が少ないため。
50	今と同じような環境で診察してもらえたら嬉しいです。
51	今と同じような病院に期待します。
52	今と同様、子どもを大切にしてもらいたい。そして若い先生もとても親切で頼もしいので、変わらないでいてほしい。
53	今と変わらず親切で丁寧な病院であってほしい。
54	今と変わらないケアをお願いします。
55	今のこども病院と同じ医療体制を維持してほしい。
56	今のままが良かった。

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

NO.	意見
57	今のままで十分なので。
58	今のままの安心感が継続してほしい。
59	今の子ども病院の良さをこのまま残し続けていただきたい。
60	今までと診察までの対応が同じだと安心です。
61	今までと大きな変化がないこと。
62	今までと変わらずにいてほしい！
63	今までと変わらないことを望みます。
64	今までと変わらない対応（寄り添った接し方は必ずお願いしたい）。
65	今まで以上の医療や体制を期待します。
66	今まで掛かっていた科へのかかり方とかが分かりやすくなるといいなと思います。
67	今まで通りスムーズに対応して頂けるのか（待ち時間や先生）？
68	今まで通りの医療を提供していただきたい。
69	今まで通りの診察や対応、あまりシステムを複雑化しないでほしい。
70	今迄同様、宜しくお願いします。

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

NO.	意見
71	最新の医療と小児から大人になった時の移行ができ、長く受診できるようにして欲しい。
72	使いやすい施設、余裕のある職員配置。
73	子どもが成人しても同じスタッフの方が近くにいてくれるので安心。
74	子どもたちによってよりよい治療ができるよう、期待しています。
75	子どもの健康、気持ちに今後も寄り添った対応をお願いしたい。
76	子供が安心して通える病院であってほしいです。
77	子供の時期から大人への移行にあたり、病院内での情報共有等がスムーズになることを願っています。
78	子供の疾患から成人期の移行期医療の提供。先端医療の導入。
79	施設、設備等の向上、統合により縮小される事のないよう願っております。
80	耳鼻科や眼科があると助かります。
81	自宅から遠くなるので、駐車場が十分に停められるようにして欲しいです。
82	受診しやすい(予約が取りやすい)。システムづくりを期待します。
83	小児から成人への診療、治療体制の充実に期待する。
84	小児でなくなっても、継続して診てもらえますか？

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

NO.	意見
85	小児に強いお医者さんが増えるといいなと思います。
86	小児の専門性は保ちつつ、移行がスムーズに行える(どの年齢・発達段階でも支援が途切れない)。
87	小児医療の県の中核を担う病院として、小児医療の専門性、特性は必ず維持してほしい。総合病院の小児科ではなく、小児医療専門病院として機能してほしい。県中に負けず、今までの小児医療を支えてきたのだから、強気で頑張してほしい。とにかく統合が心配。小児と成人は全く異なる世界なので、子供たちの療養環境としても今のよう小児の科ごとの病棟を作り、PICUなども続けてほしい。可能な限り日帰り入院を血内の子どもたちの接触を避け、感染管理の面からも病棟を分けてほしい(トイレが親は共用なのでリスク)。
88	小児科から移行する際の円滑な引継ぎ。リハビリテーションの充実。
89	小児科から内科(外科)等への連携がしっかりできており、話を1からしなくても伝わる事を願っています。
90	小児科としての医療の拡大、充実。
91	症例数が増える事による治療の効率化? より良い効果がある治療法が増えると良い。
92	障害がある子が大人になり、スムーズに病院を移動出来る事。病歴等、カルテ内容がスムーズに分かると良いですね。
93	障害児や親への対応や処置が今まで通り適切で優しいといいなと思います。
94	場所が変わらないでほしい。
95	場所は変わらない方が良い。
96	職員の方々の対応が今までと同じであれば良いです。
97	診察までの待ち時間になるべく少ない方が良い。
98	診察時間の短縮。

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

NO.	意見
99	水戸市内に残ってほしい。
100	成人移行が問題なく進む。
101	成人期まで一貫した治療の環境があると安心できる。
102	青年になる子を引き続きフォローしてもらえる。
103	先進的な医療。
104	専門性、高度医療の充実さや医療機器の効率化、救急、災害医療への対応強化、周産期、小児医療の一体的ケア。
105	全部屋個室で冷蔵庫付きであったら嬉しいです。
106	早期発見。早期対応。
107	総合的に診てもらえる所と成人後も情報を共有してもらえること。
108	待ち時間がさらに長くなるのか。
109	待ち時間が少なくなるとありがたいです。
110	待ち時間が短くなると助かります。
111	待ち時間が短縮されると嬉しいです。
112	待ち時間の緩和。

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

NO.	意見
113	待ち時間の軽減、一か所ですべて完結できる。
114	待ち時間の減少、予約の取り幅の増大。
115	待ち時間の短縮。
116	待ち時間の短縮。
117	待ち時間の短縮。
118	待ち時間短縮。駐車場の利便性。
119	待合室等、子供の過ごしやすい環境を。
120	大人になった際にスムーズに紹介してもらえる事。
121	大変だったと思います。
122	単なる小児科にはなってほしくないです。
123	知った時は不安が先に。担当の先生も変更がないとありがたいのですが、今まで同様の環境だと幸いです。職員のみなさまにとっても良い環境である事を願っております。
124	知らなかった。土曜日を受診できるようになると助かります。
125	知らなかったです。
126	地域医療の益々の発展と子どもたちや住民が安心できる医療体制を期待します。

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

NO.	意見
127	中央病院で出産したが、良い先生が多いので安心できるし、更に専門医が一緒なのは嬉しい。
128	駐車場が広い。
129	駐車場の問題が気になる。特に期待はない。
130	通いやすい。こどもの待ちスペースにテレビや遊びスペースがある。
131	通院のしやすさや病院同士の連携。
132	統合されても、今と変わらない親切な対応をお願いします。
133	特にないです。このままの感じでいてほしいです。
134	特に変わらず。
135	入院の子供の付き添いは大変なので、病棟保育士さんを増やしてほしい。付き添い食を復活してほしい。
136	病院間の連携。
137	病気や障害を持つ子供達にとって、より良い環境の病院になったらいいなと思います。
138	不安はある。
139	幅広い対応が出来るのではないかと期待しています。
140	分かりやすさ、待ち時間が長くないこと。

茨城県立中央病院との統合にあたり、どのようなことを期待されますか。

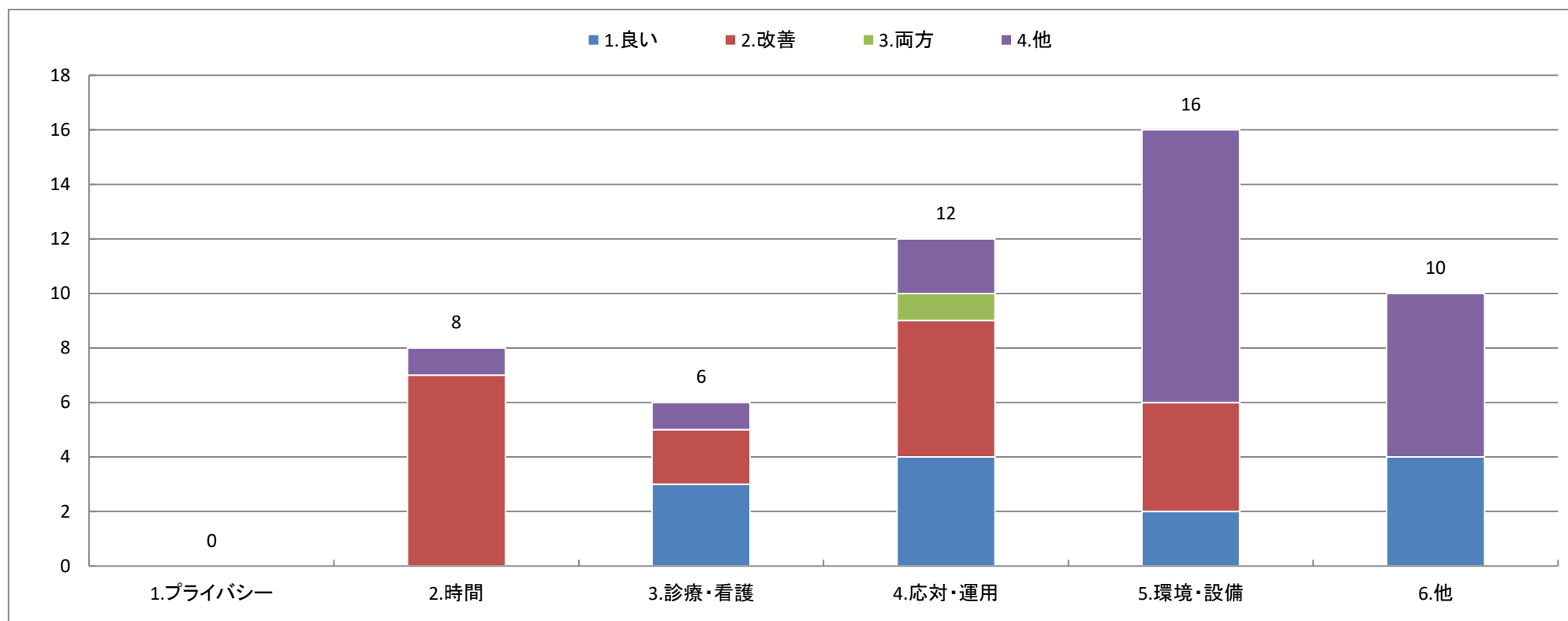
NO.	意見
141	雰囲気の良いことや技術の高さ、そのままの良い病院であってほしい。
142	変わらず、親切・丁寧なご対応をよろしくお願い致します。
143	変わらず小児医療の頼れる存在であっていただきたいです。
144	変わらず親子に寄り添った診療。
145	薬局の併設を希望します。日調水戸薬局の駐車場は危ないので、同じ敷地内で薬の処方まで受けられるとありがたいです。
146	予約がとりやすい。医師の継続。
147	予約が取りやすくなるといい(急な病気で定期受診できないと次が取りにくい)。
148	予約時間に診察がスムーズに始まる。
149	予約枠の拡大、コンビニに行っても呼び出し音が聞こえるように。
150	利便性の向上。
151	立地が遠くなるので、通院に時間が掛かるので、一度の来院で色々な科が受けられれば。

IV. ご意見・ご要望

「何かご意見がございましたら、ご自由にお書きください。」集計

【良・改】 \ 【区分】	1.プライバシー	2.時間	3.診療・看護	4.応対・運用	5.環境・設備	6.他	回答数	構成比率
1.良い	0	0	3	4	2	4	13	25.0%
2.改善	0	7	2	5	4	0	18	34.6%
3.両方	0	0	0	1	0	0	1	1.9%
4.他	0	1	1	2	10	6	20	38.5%
回答数	0	8	6	12	16	10	52	100.0%
構成比率	0.0%	15.4%	11.5%	23.1%	30.8%	19.2%	100.0%	

※ 回答内容を独自の判断基準で区分毎に仕分けしております。(回答内容を区分毎に分割する場合があるため、回答数と回答者数は同じではありません。)



何かご意見がございましたら、ご自由にお書きください。

NO.	区分	良・改	意見
1	2.時間	2.改善	少し病院にいる時間が長いかと。
2	2.時間	2.改善	診察までの待ち時間、少し長いと思うことがあります。
3	2.時間	2.改善	診察までの待ち時間が短くなればいいないつも思っています。
4	2.時間	2.改善	待ち時間が長い、予約制の意味がありません。
5	2.時間	2.改善	待ち時間を短くして頂きたいです。
6	2.時間	2.改善	待ち時間短縮。駐車場の利便性。
7	2.時間	2.改善	予約を取っても時間通りに出来ない。予約の意味があるのかなと思います。
8	2.時間	4.他	待ち時間の目安がある程度わかると良い。
9	3.診療・看護	1.良い	いつも丁寧な対応、診察をしていただき、ありがとうございます。
10	3.診療・看護	1.良い	困りごとにいつも協力してくれてありがとうございます。
11	3.診療・看護	1.良い	子どもが病院・先生を怖がらず、医療を受けられることに感謝しています。
12	3.診療・看護	2.改善	てんかんが判明する前、子どもの不自然な転倒について相談したところ、当時、担当した医師の方に「子供が転ぶのは当たり前だ。」と小馬鹿にしたようなことを言われ、帰されました。その後、別の病院でてんかんだと判明しました。患者の訴えをバカにせず、耳を傾けてくれる先生が増えると嬉しいです。今の主治医の田中先生は誠実でとても信頼できます！
13	3.診療・看護	2.改善	研修医さん？がエコーをやってくれて、教えながらなのでとても時間がかかった。時間がある時なら大丈夫なのですが。
14	3.診療・看護	4.他	成人期まで見据えた治療。

何かご意見がございましたら、ご自由にお書きください。

NO.	区分	良・改	意見
15	4.応対・運用	1.良い	いつもありがとうございます。丁寧で助かります。
16	4.応対・運用	1.良い	お世話になり、ありがとうございました。看護師の方たちの笑顔が良く、安心して子供を預ける事ができました。
17	4.応対・運用	1.良い	ていねいなご対応、いつもありがとうございます。
18	4.応対・運用	1.良い	症状が強くなってしまったため病院に連絡をしたところ、予約日前でしたが、きちんと診察、対応をしていただいた。とても安心しました。
19	4.応対・運用	2.改善	なかなか難しいかもしれませんが、TELにて問い合わせをした際、対応していただく方によって内容が違ってくることもあるので、その点だけ少し気にかかりました（受診が必要なのかどうか）。
20	4.応対・運用	2.改善	感染症対策をもっと徹底して行ってほしい。インターホンを押さずに入っていく人を見かける。家族、または面会者本人の体調不良があるときは絶対に入室はできない事を周知してほしい。インターホン前で咳をしても「大丈夫」と答えている人を見かけているので、尋ね方を工夫して欲しいです。面会者名簿も必ず目を通してチェックをしてほしいです。
21	4.応対・運用	2.改善	受付時、どの順に対応するのがわかりにくい。
22	4.応対・運用	2.改善	入口でカードを通し、マイナンバーの受付、入力、診察、受付の流れが分かりづらい。何か所もあるので。
23	4.応対・運用	2.改善	予約センターの電話対応の方には、毎回嫌な思いをしてきました。もう少し障害児を介護している事を理解し、優しく対応していただける方がいてほしかったと思います。
24	4.応対・運用	3.両方	看護師のユニフォームがカラフルで良いと思います。テンションが上がります。職員の皆さんは、とても感じよくありがたいです。強いて言えば、処置室にいる看護師は気が利かないです。用があっても声を掛けてもらえず、しばらく棒立ちでいます。
25	4.応対・運用	4.他	コロナの前の対応に戻してほしいです。熱があっても風邪を引いていると受診できないのは病院としておかしいと思います。院内のボランティア活動もそろそろ復活させて下さい。
26	4.応対・運用	4.他	受診前に電話で呼んでいただけるなど、車で待っていても良いようになると嬉しいです。
27	5.環境・設備	1.良い	こども病院特有の雰囲気があるので、それを維持してほしいです。
28	5.環境・設備	1.良い	とても安心する環境で助かります。

何かご意見がございましたら、ご自由にお書きください。

NO.	区分	良・改	意見
29	5.環境・設備	2.改善	トイレは2か所は少ないと思いました。
30	5.環境・設備	2.改善	ネット環境の改善を願います。
31	5.環境・設備	2.改善	駐車場から出るときに番号を入力するのが大変。手が届かないときがあるので、車から降りるため時間が掛かります。
32	5.環境・設備	2.改善	駐車場が止められない時があり、困りました。
33	5.環境・設備	4.他	トイレにオムツが捨てられると助かる。2Aの待合におもちゃを復活させてほしい。
34	5.環境・設備	4.他	トイレについて。オムツ交換や尿検査のし易いトイレを整備して頂けるとありがたい。
35	5.環境・設備	4.他	夏は高め、冬は低めの設定が良いのではと思う事が多かった。現状は夏のエアコン下は22℃～冬の暖房時は25℃となっています。日照や外気温によって室温が左右されると思うので、それに応じた室温管理ができれば理想的と思いますが、難しいのであれば、室温を把握できる様、温度計や湿度計の設置はあるべきではないでしょうか。乳児の母としては、8月からの入院を通して、一番気がかりだった点です。
36	5.環境・設備	4.他	混雑が怖いです（駐車場、院内、予約など）。いつもありがとうございます。
37	5.環境・設備	4.他	子供が小さいと荷物が多く、置き場所が椅子2つだと足りないのでは、少し不便。
38	5.環境・設備	4.他	肢体不自由児のトイレ、オムツ交換の場が多いと良い。広さもほしいです。
39	5.環境・設備	4.他	初診の時、受付等、迷うのももう少し明確にして頂けると助かります。
40	5.環境・設備	4.他	診察の順番が表示されると良い。
41	5.環境・設備	4.他	男児の導尿をしているので、2人で入りやすいトイレがもう1か所くらいあるといいなと思っていました。
42	5.環境・設備	4.他	鼻にチューブが入っていて、シリンジで注入しているとジロジロ見られるので専用のスペースがあると嬉しい。車イス用の駐車場が少ないし、健常者の人が止めているので困る。

何かご意見がございましたら、ご自由にお書きください。

NO.	区分	良・改	意見
43	6.他	1.良い	いつもありがとうございます。
44	6.他	1.良い	いつもありがとうございます。
45	6.他	1.良い	いつも大変お世話になっております。我が家にとってはなくてはならない存在の病院です。今後もこの優しい雰囲気のまま、変わらず存在してくれることを願っています。
46	6.他	1.良い	子供が1歳の時から10年以上お世話になっております。事務の方、看護師の方、医師の方、皆さん親切で感謝しています、こちらで診察してもらえて良かったです。
47	6.他	4.他	何度通っても受付の仕方を忘れてしまいます。ご迷惑をおかけします。
48	6.他	4.他	県立中央病院は科によって待ち時間がとても長いので、改善されると良い。
49	6.他	4.他	職員方が忙しそうなので、子どもたちに関われる余裕のある環境ができればありがたいと思います。
50	6.他	4.他	通院が遠くなるので不便。
51	6.他	4.他	統合することにより、渋滞や待ち時間の増幅など不安です。
52	6.他	4.他	統合への期待がある一方、受診をしに行くのに遠くなることは若干ネックである。

V. アンケート用紙

《表》

アンケート調査ご協力のお願い		受付番号 2:5:1:1:0
当院に対する皆様のご意見を聞かせいただき、より受診しやすい病院づくりの参考にさせていただきます。お手数をおかけしますが、アンケートへのご協力をお願いいたします。		
※該当するものにチェックをつけてください。（記入例：☑）		
※（ ）は、ご自由にご意見をご記入ください。		
【1】 職員の身だしなみはいかがでしたか		
☐ とても感じがよい ☐ 感じがよい ☐ 普通 ☐ 感じが悪い ☐ とても感じが悪い	（職種： ） どのようなところが：	
【2】 職員の対応について		
（1）対応には満足していますか		
☐ 満足である ☐ まあまあ満足 ☐ 普通 ☐ 少し不満 ☐ 不満である	（職種： ） どのようなところが：	
（2）説明はわかりやすいですか		
☐ わかりやすい ☐ まあまあわかりやすい ☐ 普通 ☐ 少しわかりにくい ☐ わかりにくい	（職種： ） どのようなところが：	
（3）話しやすい雰囲気ですか		
☐ 話しやすい ☐ まあまあ話しやすい ☐ 普通 ☐ 少し話しにくい ☐ 話しにくい	（職種： ） どのようなところが：	
【3】 当院の代表電話についてお伺いいたします。		
（1）代表電話の対応はいかがでしたか		
☐ 満足である ☐ まあまあ満足 ☐ 普通 ☐ 少し不満 ☐ 不満である	（職種： ） どのようなところが：	
（2）代表電話の対応に少し不満である、不満であると回答された方にお伺いします。 どのような点に不満がございますか（複数回答可）		
☐ 繋がりにくい ☐ 自動音声が高い ☐ その他（ ）	（ ）	
【4】 当院にかかって満足されていますか		
☐ 満足している ☐ やや満足している ☐ 普通 ☐ 少し不満 ☐ 不満である	（理由： ）	
【5】 既に新聞報道等でご存知のことと存じますが、今後10年以内に当院は茨城県立中央病院と統合することになります。統合にあたり、どのようなことを期待されますか。		
【6】 何かご意見がございましたら、ご自由にお書き下さい。		
↓裏面に続きます		
		0 0 0 1 8

《裏》

○今回、外来を受診された方のご家族にお伺いします。

【6】 診察室・検査室・相談窓口・トイレなどはわかりやすいですか				
☐ わかりやすい ☐ まあまあわかりやすい ☐ 普通 ☐ 少しわかりづらい ☐ わかりづらい	（どのようなところが： ）			
【7】 待合室の環境（椅子の数や放送の聞こえやすさ、飲食コーナーなど）はいかがですか				
☐ 満足である ☐ まあまあ満足 ☐ 普通 ☐ 少し不満 ☐ 不満である	（どのようなところが： ）			
【8】 病院内は清潔ででしたでしょうか				
☐ とても清潔である ☐ 清潔である ☐ 普通 ☐ 汚れている ☐ 汚れが目立つ	（どのようなところが： ）			
【9】 予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたでしょうか。				
☐ 30分未満 ☐ 30分以上 ☐ 1時間以上 ☐ 2時間以上				

○今回、入院された方のご家族にお伺いします。

【10】 病棟環境について				
（1）病室や共用スペースは清潔でしょうか				
☐ 清潔である ☐ まあまあ清潔である ☐ 普通 ☐ 少し汚れている ☐ 汚れている	（病棟名： ） どのようなところが：			
（2）設備（トイレ、風呂、病室の広さ・明るさ・床頭台の使いやすさ）はいかがでしたか				
☐ 使いやすい ☐ まあまあ使いやすい ☐ 普通 ☐ 少し使いづらい ☐ 使いづらい	（病棟名： ） どのようなところが：			
【11】 食事・ミルクについて				
☐ 満足である ☐ まあまあ満足 ☐ 普通 ☐ 少し不満 ☐ 不満である	（病棟名： ） どのようなところが：			

ご協力いただきありがとうございました。

茨城県立こども病院



 日本生命グループ

患者満足度調査 報告書

株式会社ニチイ学館

〒 101-0062

東京都千代田区神田駿河台4-6

御茶ノ水ソラシティ

TEL : 03-5834-5100

<https://www.nichiigakkan.co.jp/>

水戸支店

〒 310-0801

茨城県水戸市桜川1-1-25

大同生命水戸ビル1F

TEL : 029-227-3147