



いつもご意見ありがとうございます

2月から3月にかけて実施しておりました患者満足度調査の結果をご報告いたします。ご報告が遅くなりましたこととお詫び申し上げます。

ご回答いただきました皆さま、ご協力いただき誠にありがとうございました。

皆さまのご意見は、院長を始め各部署へ共有し、安心・安全な医療を継続できるよう環境や業務の改善等に反映させていただきます。また、多くの感謝や励ましのお言葉をお寄せいただき、ありがとうございます。今後ともご協力とご支援をよろしくお願いいたします。

各フロアに設置しておりますご意見箱にお寄せいただきましたご意見は、当センターからの回答と併せて、総合案内前のホワイトボードに掲示しております。

年度別の配布枚数と回収率

年度	2023	2024	2025
外来配布枚数	1,573	1,600	1,200
外来回収率	64.4%	50.9%	47.3%
入院配布枚数	582	478	600
入院回収率	86.3%	83.9%	71.3%

日本赤十字社統一評価項目：満足度%

	入院		外来	
	医師による診療治療内容	全体的に満足しましたか	診察までの待ち時間	全体的に満足しましたか
2023年度	84.2%	71.1%	42.4%	70.1%
2024年度	82.5%	75.6%	43.8%	71.3%
2025年度	92.2%	82.1%	33.8%	75.5%

当センター満足度の評価の割合は、「とても満足」「やや満足」を有効数から割り出した比率となっております。

こちらにはご意見などへの対応と自由記載の一部を記載しております

受診時にマイナンバーカードの更新が毎回必要なら、もっと頻繁にアナウンスしてほしい。
診療科（2 階・3 階）に行ってから、また 1 階に戻るのはしんどいです。

外来医事課より回答

マイナンバーカードが更新できる機械は 1 階フロアにのみ設定しております。

1 時間毎に、再来受付機でマイナンバーカードでの保険の確認と再診の受付が同時に行えるご案内をアナウンスしております。

とにかく予約をしているのに待ち時間が長すぎる。2. 3 時間またされることもある。なんとかしてほしい。

外来医事課より回答

現在、診察の待ち時間軽減に向けて、予約枠の見直し、紹介患者の見直しなどの取り組みを進めております。また、将来的に予約センターの設置を目標にしております。

**ご意見をいただいた部署等がわかる投書は、
該当部署へご意見を共有しております**

フリーコメント(外来)ご意見

- ・予約時間から 30 分～1.5 時間待ち、会計が終わるまで 2 時間を要する。
- ・事務スタッフの対応力が各所で違いすぎると感じました。
- ・診察室の呼び出し案内、小さい、数が少ない、見づらい
- ・長時間待たせておいて（しょうがないこともわかるが）駐車料金を高額に取るのは不満。
- ・内診時にカーテンを閉めて欲しい。閉めない理由があるのなら教えて欲しい。
- ・子どもの予防接種の祭に対応された医師の接遇がとても不快でした。
腰の辺りで座りだらない。また、話しながら足を組まれました。
- ・駐車料金が高すぎて困惑することがあります。
- ・待ち時間の居場所を増やして欲しい。
- ・トイレに流水音等の消音機能があるとよい。
- ・健康管理センターの受付の対応は改善を求めたいと思います。
- ・車椅子を使用しての再来受付が不便
 1. 正面からは届かない
 2. 横からでも端の台以外は、スペース不足（隣が使用中だと使えない）
車椅子横向きには回転スペースが必要
- ・予約をしていても待ち時間が長い時がある。
- ・昔に比べて、全体的にそっけない印象があります。
- ・受付の態度が悪い！
- ・中央処置室で行う治療の待ち時間が長い。アプリで呼びだして欲しい。
- ・待ち時間が長い 2 ～ 3 時間待つこともある。
- ・国際的な病院として、英語対応スタッフを増やすべき。
- ・駐車場の利用料金が高くなっておりやや負担です。

- ・ 検査をしてから診察までの時間が長い。予約通りに診察していただいたことはほぼありません。
- ・ 日赤内にあるタリーズカフェですが、いつも満席で外来の待ち時間に利用しようとしても空いていない。外部からの方もいて長時間パソコン作業をされている方もいます。病院内のカフェなので日赤利用者のみ又は時間制にして欲しいです。
- ・ とにかく待ち時間が長すぎる。
- ・ 待ち時間が長いことが多い。予約制なのでもう少しスムーズにして欲しい。
- ・ 待合室から掲示板が遠いので近づけて欲しい。
- ・ 食事スペースが足りないと思う。レストランを再開して欲しい。
- ・ 入院時、高熱と痛みが強かったが病棟まで 1 人で荷物を持って行ったのが辛かった。手伝って欲しかった。
- ・ 検査のため伺いましたが、待ち時間の目安がわかるとより助かります。
- ・ 受付事務の方の説明がやや上から目線でされている方もいて、少し不快な気持ちになることもありましたが、全体的に医療者の方やスタッフの方、丁寧な対応と声がけて安心して診療を受けることができました。
- ・ 診察までいつ呼ばれるのかわからず、1 時間以上待つのはストレスでした。
- ・ 事務員の態度が悪すぎる。質問に対してきちんと説明する、相手が理解できるような案内をするなど最低限のことは行うべき。
- ・ 予約時間からかなり待ちました。2 時間待ったので予約とはと疑問でした。
- ・ 駐車料金改定の説明文が白地で字が小さく見にくいです。こういう変更点は、BI にも 1 階にもカラーでわかりやすく掲示して欲しいです。
- ・ 朝の採血だけ人を増やして待ち時間を 30 分以内にしてもらいたい。
- ・ 駐車場の料金が不満で、予約時間に間に合うように来ても診察で待たされるため、料金が上がってしまう。

フリーコメント(外来)感謝のお言葉

- ・ いつ伺っても先生方の対応に頭の下がる思いでおります。
感謝の一言です。
- ・ 産科の医師や助産師の皆さんとても親しみやすくて助かりました。ここでの出産を予約してよかったと思いました。
- ・ 脳神経外科の医師の説明が非常にわかりやすく、質問にも丁寧にお答えいただきました。都心の大きな病院で緊張していましたが、安心して通院できそうです。
- ・ 採血が上手！看護師さんがみんな優しい！
- ・ 検査体制が整っているので安心です。
- ・ 文書課、総合案内の対応が親切でした。ありがとうございました。
- ・ 安心して受診できる。
- ・ ロビーがゆったりしていてほっとする。
- ・ 予約が取りやすかった
- ・ スタッフの方々にはいつも丁寧で気持ちよく接していただいております。
- ・ 通訳の方は素晴らしく、とても助かりました。
- ・ 全ての方々が親切でとても優しい先生方で感謝です。
- ・ 駐車場から始まって、病院全体のゆとりがとてもいいと思う。
- ・ スタッフが全てとても感じがよい！
- ・ 医師は非常に感じがよく、治療方針など非常に丁寧であった。
- ・ きれいだし、優しいし、設営がわかりやすくてはっきりしていて、納得して治療に向き合える。家からのアクセスだけで選びましたが正解だったと思う。
- ・ 採血をしてくださった方が、とてもいいお声がけをしてくださったので素晴らしいと思いました。

- ・各階、どのトイレもいつも綺麗です。
- ・別の病院では予約をしても何時間も待たされて一日中病院だったのですが、日赤は予約時間に呼んでくださり、その後に仕事も行けるため助かっています。
- ・ストレスなく利用させていただいております。主治医の先生にも丁寧に対応いただき、とても満足しております。
- ・がん治療歴 5 年目になりますが、先生、看護師さん話しやすく満足しております。院内も綺麗ですし居心地のよい病院です。
- ・お陰様で長く元気に過ごしております。

フリーコメント(入院)ご意見

- ・D タイプの個室に冷凍庫つき冷蔵庫がないので入れて欲しい。
- ・生活水の再利用のせいか、トイレの臭いが気になる。
- ・ソファがボロボロの個室がある。
- ・常時お湯を入れられるポットを病棟内に置いてほしい
(できれば電子レンジも)
- ・入院前の手続き時、常用している薬やサプリメントについて記入したり、口頭で確認したりする場面が何度もありました。もう少しデータ連携が取れる仕組みがあると良いのではないかと思います。
- ・流産手術後の病棟が産まれたばかりの赤ちゃんの声の聞こえる部屋なのは、精神的に少しきついかたと。気持ちが落ち込みました。
- ・入院時のテレビと冷蔵庫の使用を分けてくれるとありがたい。
- ・報連相ができておらず、連携が取れていないと度々感じる事があった。
看護師が質問に対し曖昧な回答で済ませようとする事があり、確認すると言われたことも明確な回答がないまま終わり釈然としない。
- ・レンタルパジャマのボタンがとめにくかった。
- ・日勤看護師からシャワー禁止と言われた。医師から許可が出てから毎日入っていると伝えた。きちんと情報共有をしてほしいと思う。
- ・点滴の針を4回刺された。手指洗浄しづらい場所に針を刺され、手指洗浄する度にテープを交換すると言っていたのに実施されなかった。
カーテンをきちんと閉めずにいることが度々ある。
- ・夜勤看護師の制汗剤のような香りが強く、おせることが常にあった。
- ・病室の洗面で、外国人の職員がなんども鼻水をかんでいる。
- ・大部屋でスマホの通話を日常的にしている方がいた。ラウンジに移動して利用するように注意して欲しいと思った。

- ・冷凍食品らしきオムレツが嫌だった。魚がレンチンなのか硬くて食べられなかった。
- ・手術室で先生が看護師さんに怒鳴っていた（何度も）看護師さんが気の毒になった。「俺は忙しいんだから途中でやめるぞ」と言っていた（手術中の
人全員に聞こえる声で）本当に途中でやめて他の先生に代わった。
- ・食事については改善が急務、あまりにも酷い。
- ・一般病棟での面会節度が守られていない。
- ・入院者と面会者のカードの紐が同じ色で間違えてしまう。色分けできないのか。
- ・配膳スタッフ（外国人男性）の香水が鼻につく。やめて欲しい。
各治療時、車椅子での送迎スタッフ（男性）に声の大きい人がいた。
- ・朝食は、「パンメニュー」か「ご飯メニュー」で選べるようにしてほしい。
ご飯からパンに変更したら、おかずが煮魚だった。
- ・対応が遅い。若い看護師、タメ口を使うのは非常識では？どうなっているのでしょうか。
- ・前立腺癌の手術を受けたが、その前の生検入院の際に麻酔の説明（全身・局所の違いやメリット、デメリット）がわかりにくい。
- ・食事をもう少しなんとかしてほしい。個室料金が高い。
- ・薬の時間を間違えたこと。睡眠薬と夕食後の薬を同じ時間に出された。
この間違いはショックでした。基本中の基本だと思うので気をつけてほしい。
- ・面会人数を2名までにしてほしい。子どもの入院で祖母に会わせたいが
1対1では泣いてしまう。夫と話したいが、子どもと離れる事になるので、
タイミングを合わせにくい。6階ラウンジで食事ができないと、椅子に座り
テーブルで食事を取ることができない。付添入院は、心も身体もコントロール
していかなければならないので、もっと配慮してほしい。
- ・病室の入退室の際は看護師の手のアルコール消毒を徹底して欲しいです。

- ・食後に薬を飲まないと言ったのに、痛みが出てしまうのに、毎回忘れられた。ナースコールを押してもすぐに来ない。医師からの指示を仰いでいない。不安になる言動が多かった。
 - ・4人部屋に様々な状態の患者が偏在し、騒音状態が24時間続くような経験をした。難しいと思うのは、「治療」「介護」の間にある患者のケアで、看護師の労働量は大変だと感じた。今回の入院で前回までの相違点は、食事に毎回果物がついていたことはよく感じた。リハタイムゼリーと梅ソースは新たな体験でした。
 - ・シャワー室の換気がなく、気になった。ドライヤーのスイッチが固く使いづらかった。
 - ・毎日の回診の際、医師から励ましや意欲を高めるような言葉をかけていただけると、精神的な支えとなり、大変心強いです。
- 貴院は他病院に比べて国際的な環境にありますが、(多くの外国人を見かけました) 食事に関しては、度重なる話し合いにもかかわらず改善が見られませんでした。日本の病院食を口にできない外国人患者のために、改善を行うべきです。また、コーシャ（ユダヤ教の食事規定）やハラール（イスラム教の食事規定）に対応した選択肢も用意されるべきです。食事内容の早急な見直しと改善が求められます。
- ・666の部屋が感染している子とそうでない子が同室であることに、憤りを感じています。何故院内で感染しなければならないのか、何故あんなに広い部屋でひとくくりなのか理解ができません。
 - ・にじいろライブラリー、入院中の人は夜間でも行けるとありがたい。
 - ・トイレトペーパーの紙質を柔らかいものにしてほしい。
 - ・高齢化社会の到来、家族少数化の時代に対応し、日赤医療センターへの大口寄付（遺贈）の受け入れ体制を推進する。相続で揉めるぐらいなら日赤に生前に寄付し、医療設備の充実、研究者育成に設備補充する。
 - ・病棟ラウンジの見舞客が午前中から多く待機されている事があるが、面会時間のルールは、守られているのでしょうか？

- ・浴室のドア周辺のパッキンのカビが気になった。
- ・とにかく食事がまずい。
- ・毎日の食事、ほぼ変化無し。
- ・言葉遣いの悪い看護師がいる（タメ口）。
- ・10:00 入院で手続き後に、「昼食はコンビニで買ってください」には驚きました。点滴が5日目で同じ場所の針が痛くて抜いてくださいとお願いをしたところ、「明日退院であと2回ですよ どうしますか やり直しますか」と強い口調で叱責された。痛みと恐怖でとても苦痛でした。
- ・大部屋は病名や治療方法など、他者に聞こえてしまうし他者の情報も知ってしまう。
- ・病棟（病室）内での声が大きくて、プライバシーがないと感じました。毎回検査があるのに、聞かないと結果を教えてもらえないのが残念でした。いつ入院しても細やかなお心遣いをいただき、また皆さま笑顔で接してくださるのが、不安な気持ちでいる患者には何よりの救いです。
- ・急な夜間救急外来から入院に至るまで、丁寧なご対応と症状などもしっかりご説明いただき、不安なく過ごすことができました。担当医が複数名いて診ていただけるのも安心感がありました。
- ・特別食の週間メニュー表があったらよかった。メニューによっては頼みなかった。
- ・蓄尿器を外せる状況（先生の判断）があるにもかかわらず、自身の作業を優先させて、付けたままで造影剤検査等を進めた。患者の気持ちとしてはできるだけ早く外したいのに、その気持ちを理解されていない。
- ・昼夜関係なく（消灯後も）病室内で音をたててお菓子を食べている人がいて、うるさくて眠れないし不愉快だった。
- ・痛みが強いのに退院させられた。痛みの辛さをわかってもらえなくて、心に傷がついた。

フリーコメント(入院)感謝のお言葉

- ・皆さまのおかげでとてもかわいい赤ちゃんと元気に過ごすことができました。また次回出産の時もお願いしたいです。
- ・信頼できる医師と居心地の良い環境に感謝しています。
- ・初めての入院でしたが、とても安心して過ごすことができました。
- ・眼科の先生方に大変丁寧に診ていただき、心より感謝申し上げます。
- ・初めての病気、入院で不安もありましたが、スタッフの皆さんがとても親切で、常にこちらに寄り添ったお声がけに感動いたしました。
- ・昼夜問わず、多くの患者を担当し、側で見ている私は、その働きぶりにただ頭が下がる限りです。本当にご苦勞様です。
- ・大変患者に寄り添ったご対応をいただける病院で、街のクリニックからのご紹介でしたが、お世話になって大正解だったと思っております。
- ・5 Bの助産師の皆さんがとても優しく寄り添ってくださり、入院中安心して過ごすことができました。NICUの医師、看護師の皆さんが24時間体制で赤ちゃんをみてくださり、安心していられました。感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・きれいで使いやすく清掃が行き届いていた。医師、看護師、スタッフ、全体的に丁寧で優しい。食事も良く、充分満足のいく入院生活でした。
- ・医師は非常に優秀です。病院は過去の入院歴をしっかりと管理している。看護師も非常にプロフェッショナルです。
- ・博愛精神が行き渡って皆様がとても気持ちよい対応でした。
- ・朝・夕のドクターの回診ならびにナースのかけ声により、不安な気持ちが軽減されて回復に大きく寄与していると思います。
- ・本当に気の抜けない仕事だと思いました。ありがとうございました。

・手術があるので個室利用をお願いしました。利用は高額でしたが、プライバシーが保たれ、安心して療養できました。また、展望も良く、素晴らしかったです。病状を明確に診断していただき、安心してリハビリできました。

・かかりつけの先生の紹介で初めて利用しましたが、先生も看護の方々もとても親身になっていただき、手術も順調で大満足でした。日頃お世話になれる病院ではないですが、これからも万が一と思った時にはこちらの紹介状をお願いしたいと思います。わずか 1 週間ばかりでしたが、大変お世話になりました。ありがとうございました。

トータルクラス 1 回目に参加しました。参加者と助産師さんと前回のお産の振り返りができたのが、後になってトータルをしたいと再認識できる機会でした。前回の病院での出来事や、質問に助産師さんが全て答えてくださったので、参加者が納得をして帰ることができたのだと思います。

実際のお産はとても痛かったですが、とても満足しています。