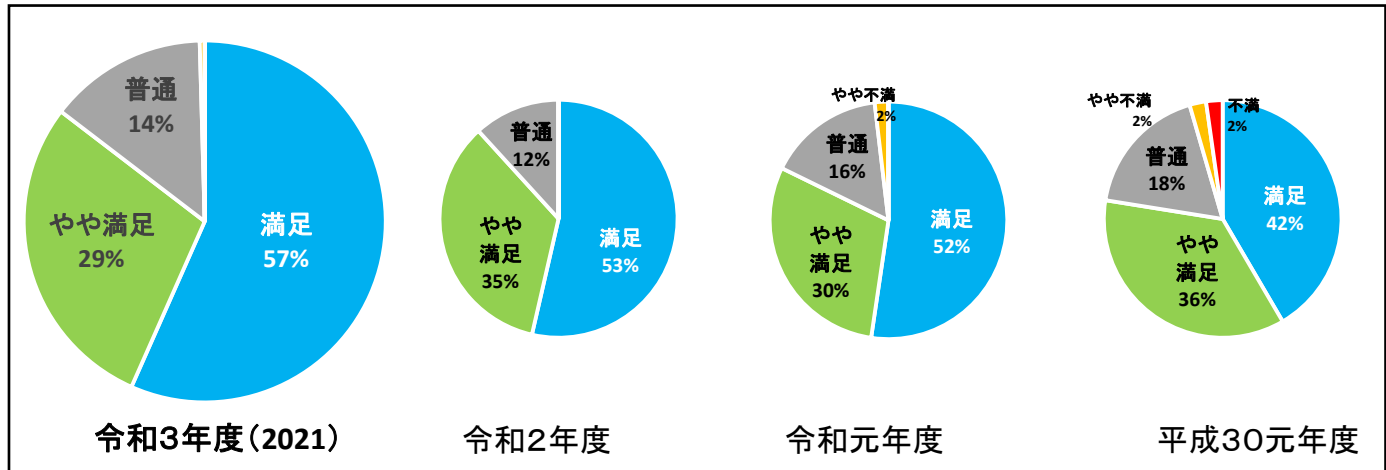


令和3年度 患者満足度調査集計結果



総合満足度(2021年度)

満足度	集計数	総合満足度
5.満足	133	55%
4.やや満足	72	30%
3.普通	34	14%
2.やや不満	1	0%
1.不満	0	0%
合計	240	100%

調査期間:

病棟: 令和3年12月13日～28日 外来: 令和3年12月6日～11日

調査方法:

病棟はA病棟のみを対象とした。退院時にアンケート用紙を回収。
 外来は会計待ちの方から無作為に選出した。
 集計結果は0回答(該当なし)を除外している

調査内容:

①性別・年齢②職員の説明や態度
 ③院内環境やプライバシー保護、④総合的な評価

のべ回答数:

A病棟＝32件、外来＝208件

①患者の年齢構成

・60歳以上の患者が全体の78%を占めている。(60代:18%、70代:28%、80代～:32%)

②総合評価

・「満足」と「やや満足」を合わせると86%に達しており、高評価を維持している。
 ・年代別では50代と80代で95%と高く、60代で70%とやや評価が低かった。

③ 職員の対応

・医師・看護師をはじめ、職種を問わず「やや満足」を合わせ80%以上と高い評価をいただいている。
 ・外来、病棟ともに、「スタッフが親切でやさしく接してくれる。」ことに感謝するとの意見が多い。

④ 環境・プライバシー

・「待ち時間」については、30%の方が普通以下と感じている。特に会計待ちの不满が多く寄せられた。
 ・「プライバシー保護」については、30%弱の方が普通以下と感じている。
 ・診察時の呼出しを番号などにすべきとの意見が毎年一定数ある。
 ・待合場所について、「暗い。寒い。」などの意見をいただいた。
 ・病棟では、エアコンの風がきついとの意見が複数あった。

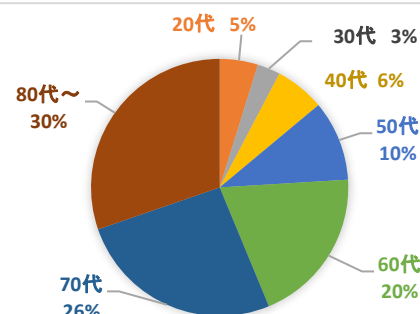
◆患者の性別

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
男性	43	21	10	10	8	6	12	0	110	52.9%
女性	39	7	16	9	6	2	10	9	98	47.1%
総計	82	28	26	19	14	8	22	9	208	



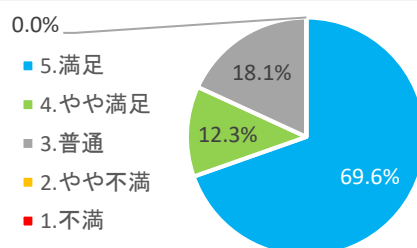
◆患者の年齢

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
0才～10代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
20代	4	0	0	0	1	4	0	1	10	4.8%
30代	2	1	0	0	0	3	0	0	6	2.9%
40代	6	1	1	1	1	1	2	0	13	6.3%
50代	8	2	4	2	2	0	3	0	21	10.1%
60代	21	4	5	4	4	0	2	1	41	19.7%
70代	21	5	7	3	2	0	10	6	54	26.0%
80代～	20	15	9	9	4	0	5	1	63	30.3%
総計	82	28	26	19	14	8	22	9	208	



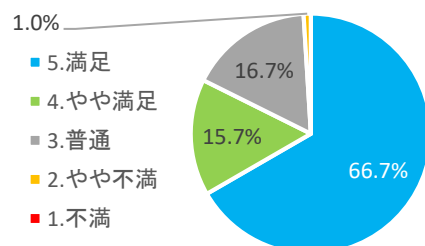
【質問1】 医師はあなたの訴えをよく聞いてくれましたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
5.満足	59	22	13	13	8	4	16	7	142	69.6%
4.やや満足	8	4	7	2		2	1	1	25	12.3%
3.普通	13	1	6	4	5	2	5	1	37	18.1%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	80	27	26	19	13	8	22	9	204	



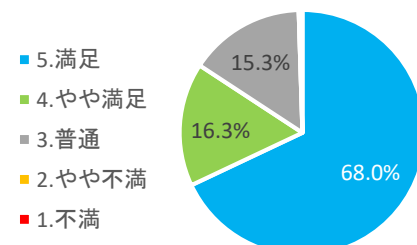
【質問2】 医師の病状説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
5.満足	56	17	15	14	5	6	16	7	136	66.7%
4.やや満足	11	8	4	1	5	1	1	1	32	15.7%
3.普通	12	2	6	4	3	1	5	1	34	16.7%
2.やや不満	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	80	27	26	19	13	8	22	9	204	



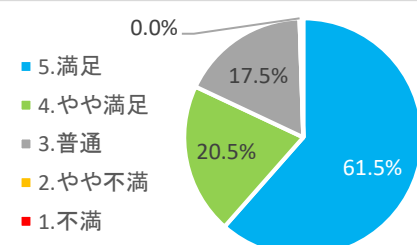
【質問3】 看護師の説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
5.満足	55	21	14	14	6	5	15	8	138	68.0%
4.やや満足	11	2	6	2	5	1	6	0	33	16.3%
3.普通	13	4	5	2	3	2	1	1	31	15.3%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.5%
総計	79	27	25	19	14	8	22	9	203	



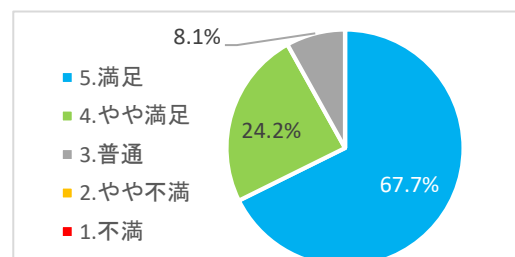
【質問4】 事務職員の説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
5.満足	46	16	12	14	6	6	15	8	123	61.5%
4.やや満足	16	7	9	2	4	1	2	0	41	20.5%
3.普通	16	3	5	3	2	1	4	1	35	17.5%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.5%
総計	78	27	26	19	12	8	21	9	200	



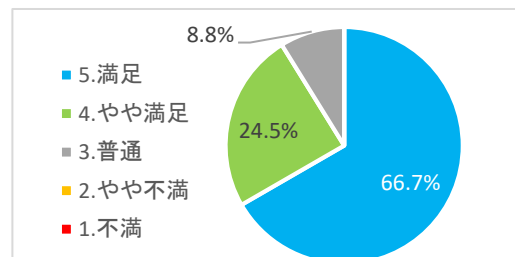
【質問5】 検査技師の説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
5.満足	33	10	14	4	3	1	1	1	67	67.7%
4.やや満足	9	4	6	0	4	1	0	0	24	24.2%
3.普通	4	0	2	2	0	0	0	0	8	8.1%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	46	14	22	6	7	2	1	1	99	



【質問6】 放射線技師の説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
5.満足	37	10	10	5	1	1	3	1	68	66.7%
4.やや満足	12	5	5	1	1	1	0	0	25	24.5%
3.普通	4	0	2	2	1	0	0	0	9	8.8%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	53	15	17	8	3	2	3	1	102	

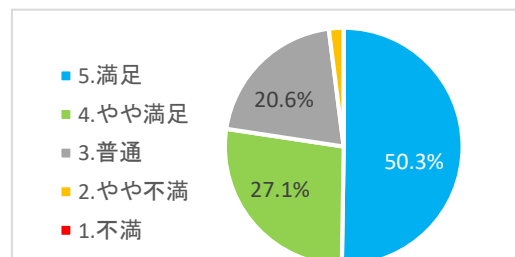


◆質問1～6でのご意見

・会計の方は、いつも事務的な対応。サービス業に携わってきた者としては冷たく感じる。

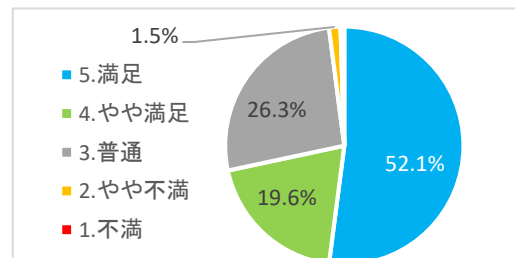
【質問7】 院内の清掃は行き届いていましたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
5.満足	34	13	13	10	4	4	14	8	100	50.3%
4.やや満足	27	8	6	4	5	1	3	0	54	27.1%
3.普通	16	5	5	4	3	3	4	1	41	20.6%
2.やや不満	1	1	0	0	2	0	0	0	4	2.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	78	27	24	18	14	8	21	9	199	



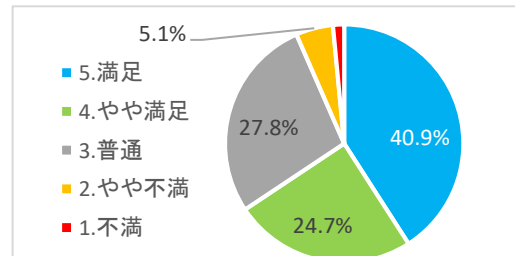
【質問8】 プライバシー保護の対応は十分でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
5.満足	36	14	12	10	4	4	13	8	101	52.1%
4.やや満足	16	6	7	3	3	0	3	0	38	19.6%
3.普通	21	6	5	5	5	4	4	1	51	26.3%
2.やや不満	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1.5%
1.不満	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5%
総計	76	27	24	18	12	8	20	9	194	



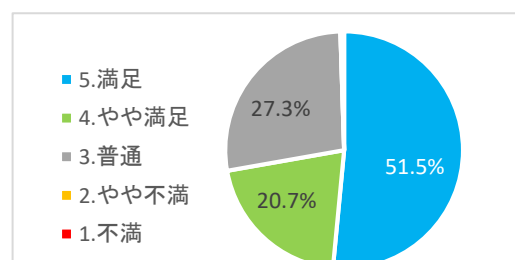
【質問9】 診察や検査の待ち時間は適切でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	小児科	皮膚科	その他	総計	%
5.満足	26	9	10	7	5	5	13	6	81	40.9%
4.やや満足	18	8	7	4	3	1	5	3	49	24.7%
3.普通	26	8	6	4	6	2	3	0	55	27.8%
2.やや不満	6	1	1	2				0	10	5.1%
1.不満	2			1				0	3	1.5%
総計	78	26	24	18	14	8	21	9	198	



【質問10】 受診の手順(来院～会計)はわかりやすかったですか。

	内科	泌尿 器科	整形 外科	眼科	歯科	小児 科	皮膚 科	その他	総計	%
5.満足	37	14	13	8	5	3	14	8	102	51.5%
4.やや満足	12	9	5	5	3	2	4	1	41	20.7%
3.普通	28	3	6	5	6	3	3	0	54	27.3%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	1							0	1	0.5%
総計	78	26	24	18	14	8	21	9	198	

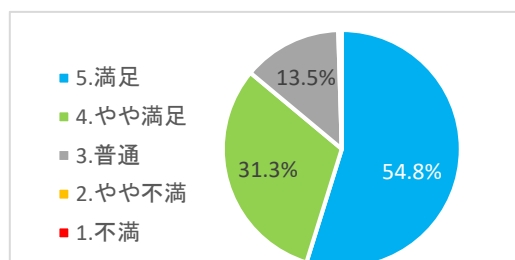


◆質問7～10でのご意見

- ・来院した時にどうかかれればよいかわからなかった。
- ・予約時間から40分待った。
- ・受付から会計に至るまで職員は明朗。安心して診療していただけた。

【質問11】 総合的に評価すると満足いただけましたか。

	内科	泌尿 器科	整形 外科	眼科	歯科	小児 科	皮膚 科	その他	総計	%
5.満足	45	13	12	11	6	4	16	7	114	54.8%
4.やや満足	23	13	10	5	5	3	5	1	65	31.3%
3.普通	14	2	4	3	2	1	1	1	28	13.5%
2.やや不満					1			0	1	0.5%
1.不満			0	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	82	28	26	19	14	8	22	9	208	



◆その他ご意見

感謝のお言葉

- ☆ 大変良くしていただきました。
- ☆ いつも医師・看護師がやさしくてわかりやすく話をしてくれる。安心する。
- ☆ いつもありがとうございます。(他6件)
- ☆ これ以上は望めないと思う。感謝しています。
- ☆ 今後も地域住民のために頑張って下さい。日々、地域医療をしていただきありがとうございます。
- ☆ みなさん、患者に寄り添ってくださり安心しました。

診療

- ★ 説明と治療が、本人の理解がない(高齢のため)まま進んでしまった。治療後に看護師に訴えたが、本人と決めたことと言われた。
- ★ 書類の文字が小さくて見づらい。高齢者の多い病院なのだから考えてほしい。
- ★ 医師が患者の顔を見ず、パソコンばかり見ながら話をするのが気になる。
- ★ 救急車の搬送があり1時間待ち、2分の診察。
- ★ 勧められるままジェネリック薬に代えたが、元に戻して欲しくともすんなりと出してもらえなかった。
- ★ 外科がないのが寂しい。
インフルのワクチンをかかりつけでなくてももっていただけるようにして下さい。

接遇

- ☆ 親切、丁寧な対応に感謝しています。(他4件)
- ☆ 職員は親切。病院は地域に根付いている。
- ☆ 看護師さんはいつもフレンドリーに対応してくれる。気持ちが良い。
- ☆ 事務の方が丁寧に話を聞いてくれてうれしかったです。
- ☆ 眼科の先生はやさしい「いい人」だと思った。
- ☆ 診療前の挨拶など、以前より良くなったと思う。
- ☆ しっかりした接遇をされていると思ってます。
- ★ 病院中の挨拶をもっと大きな声でおこなうと良い
- ★ 検査室での看護師さんたちの笑うような会話は、病人にとってはつらい。
- ★ 会計窓口の呼出が聞き取りにくい。わかりやすく呼んで欲しい。(他1件)

プライバシー

- ★ 内科の診察の声が外まで聞こえる時がある。それは考えてほしいと思います。
- ★ 氏名の代りに番号にして欲しい。
- ★ 番号で呼んで欲しい。

環境・設備

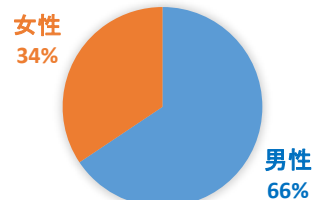
- ☆ レントゲンは全部の部屋に靴ベラがあって良い。
- ★ 診察室・廊下とも照明が暗い。明るい方が良い。
- ★ 大腸の検査をしました。内科のトイレが1つしかないのもう少し増やしてほしいです。
- ★ 売店が遠くて不便だ。
- ★ 寒い。
- ★ 廊下がきれいでない。洗淨すれば美しくなると思う。
- ★ 会計を電算化してほしい。
- ★ 会計が混雑すると待つ場所がない。

待ち時間

- ☆ 予約時間に沿ってスムーズに診察して下さった。(他2件)
- ☆ 待ち時間が少なくよかった。
- ☆ コロナで来院者が少ないから、スムーズに診察が進んでいるのではないか。
- ★ 会計をもう少し早くしてほしい。(他3件)
- ★ 予約から30分待たされた。
- ★ 待ち時間を減らす工夫を考えるべきだ。

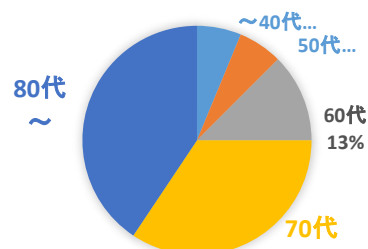
◆患者の性別

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
男性	11	4	2	1	3	21	65.6%
女性	7	2	0	0	2	11	34.4%
総計	18	6	2	1	5	32	



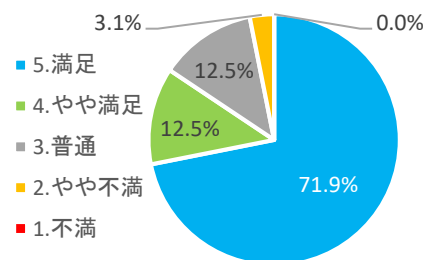
◆患者の年齢

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
～40代	1	0	0	0	1	2	6.3%
50代	1	0	0	0	0	2	6.3%
60代	4	0	0	0	0	4	12.5%
70代	7	2	0	0	2	11	34.4%
80代～	5	3	2	1	2	13	40.6%
総計	18	5	2	1	5	32	



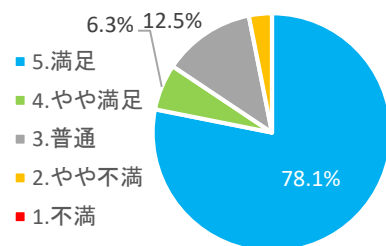
【質問1】 医師はあなたの訴えをよく聞いてくれましたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	14	3	1	1	4	23	71.9%
4.やや満足	2	0	1	0	1	4	12.5%
3.普通	2	2	0	0	0	4	12.5%
2.やや不満	0	1	0	0	0	1	3.1%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	18	6	2	1	5	32	



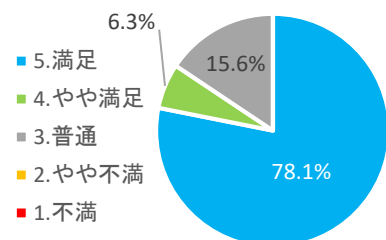
【質問2】 医師の病状説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	15	3	1	1	5	25	78.1%
4.やや満足	1	0	1	0	0	2	6.3%
3.普通	2	2	0	0	0	4	12.5%
2.やや不満	0	1	0	0	0	1	3.1%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	18	6	2	1	5	32	



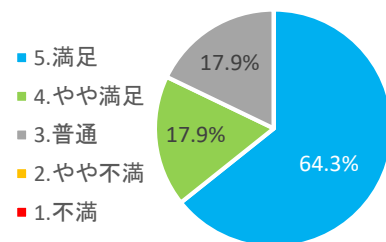
【質問3】 看護師の説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	16	4	1	0	4	25	78.1%
4.やや満足	1	1	0	0	0	2	6.3%
3.普通	1	1	1	1	1	5	15.6%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	18	6	2	1	5	32	



【質問4】 薬剤師の説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	11	3	0	0	4	18	64.3%
4.やや満足	3	1	1	0	0	5	17.9%
3.普通	1	1	1	1	1	5	17.9%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	15	5	2	1	5	28	



【質問5】 放射線技師の説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	8	2	0	0	3	13	59.1%
4.やや満足	0	0	0	0	1	1	4.5%
3.普通	2	2	2	1	1	8	36.4%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	10	4	2	1	5	22	



【質問6】 検査技師の説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	7	2	0	0	0	9	52.9%
4.やや満足	1	0	0	0	0	1	5.9%
3.普通	3	1	1	1	1	7	41.2%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	11	3	1	1	1	17	



【質問7】 リハビリスタッフの説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	5	2	0	0	0	7	63.6%
4.やや満足	1	0	1	0	0	2	18.2%
3.普通	1	1	0	0	0	2	18.2%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	7	3	1	0	0	11	



【質問8】 栄養士の説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	6	0	0	0	0	6	66.7%
4.やや満足	1	0	0	0	0	1	11.1%
3.普通	1	1	0	0	0	2	22.2%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	8	1	0	0	0	9	



【質問9】 事務職員の説明や態度は、わかりやすく、丁寧でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	12	3	0	0	4	19	63.3%
4.やや満足	3	1	0	0	0	4	13.3%
3.普通	2	1	2	1	1	7	23.3%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	17	5	2	1	5	30	



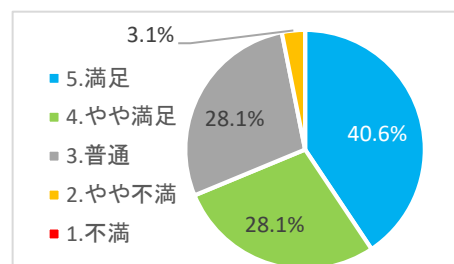
【質問10】 トイレや洗面台は清潔な状態でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	10	3	0	0	3	16	51.6%
4.やや満足	5	2	0	0	1	8	25.8%
3.普通	3	1	1	1	1	7	22.6%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	18	6	1	1	5	31	



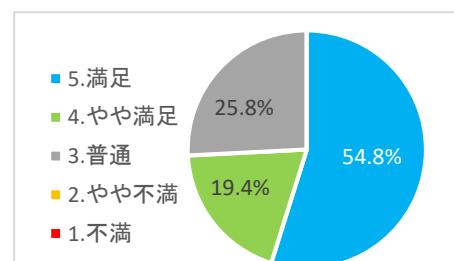
【質問11】 病室の環境は快適でしたか。(床頭台、音、においなど)

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	9	2	0	0	2	13	40.6%
4.やや満足	5	2	1	0	1	9	28.1%
3.普通	4	2	1	1	1	9	28.1%
2.やや不満	0	0	0	0	1	1	3.1%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	18	6	2	1	5	32	



【質問12】 プライバシー保護の対応は十分でしたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	11	3	0	0	3	17	54.8%
4.やや満足	3	2	1	0	0	6	19.4%
3.普通	3	1	1	1	2	8	25.8%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	17	6	2	1	5	31	

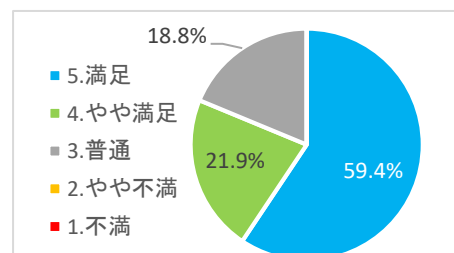


◆質問8～10でのご意見

- ・部屋の温度がかなり高く感じられました。
- ・入院案内(冊子)に誤り。案内図にキャッシュコーナーがまだある。
- ・エアコンの風が強く、弱にするがまだ強く感じた。

【質問13】 総合的に評価すると満足いただけましたか。

	内科	泌尿器科	整形外科	眼科	歯科	総計	%
5.満足	12	3	0	0	4	19	59.4%
4.やや満足	4	2	1	0	0	7	21.9%
3.普通	2	1	1	1	1	6	18.8%
2.やや不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
1.不満	0	0	0	0	0	0	0.0%
総計	18	6	2	1	5	32	



◆その他ご意見

- ・大変良くいただき、喜んでいきます。
- ・医療関係の仕事の大変さを改めて感じました。
- ・看護師さんありがとうございました。