

[調査概要]

1 入院

◇調査期間

令和4年3月1日（火）～ 3月9日（水）＜土・日・祝日は除く＞

◇調査対象

調査期間中に退院する入院患者さん

◇調査方法

- 退院会計時に会計職員から退院患者さんへアンケート用紙を配布し、総合案内付近記載台にご案内し記載を依頼いたしました。
 - アンケート用紙にQRコードを掲載、ウェブを利用した方法も実施いたしました。
- ※ 回答は無記名方式で行いました。

◇回答状況

配布数	回収数	回収率
140	14	10.0%

2 外来

◇調査期間

令和4年3月1日（火）～ 3月31日（木）＜土・日・祝日は除く＞

◇調査対象

調査期間中に外来受診した患者さん

◇調査方法

- 調査期間に1～3階のご意見箱記載台にアンケート用紙を設置いたしました。
 - アンケート用紙にQRコードを掲載及び各診療科待合にポスターを掲示、ウェブを利用した方法も実施いたしました。
- ※ 回答は無記名方式で行いました。

◇回答状況

配布数	回収数	回収率
60	21	35.0%

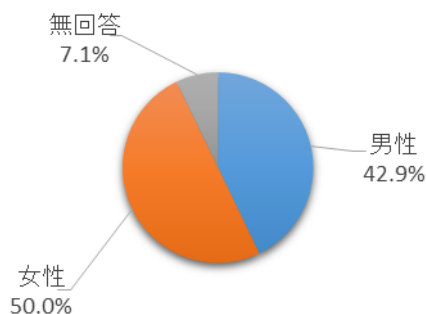
〔 調 査 結 果 〕

1 満足度の概況

(1) 入院結果の概要

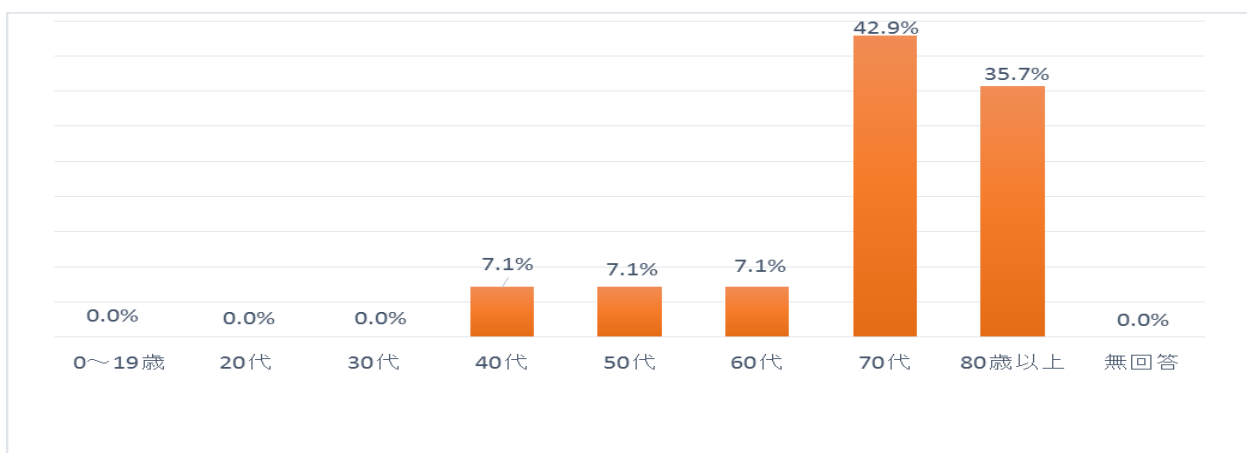
■ 性別

対象者の性別は「男性」42.9%、「女性」50.0%、「無回答」7.1%であり、女性の割合がやや多い傾向にありました。



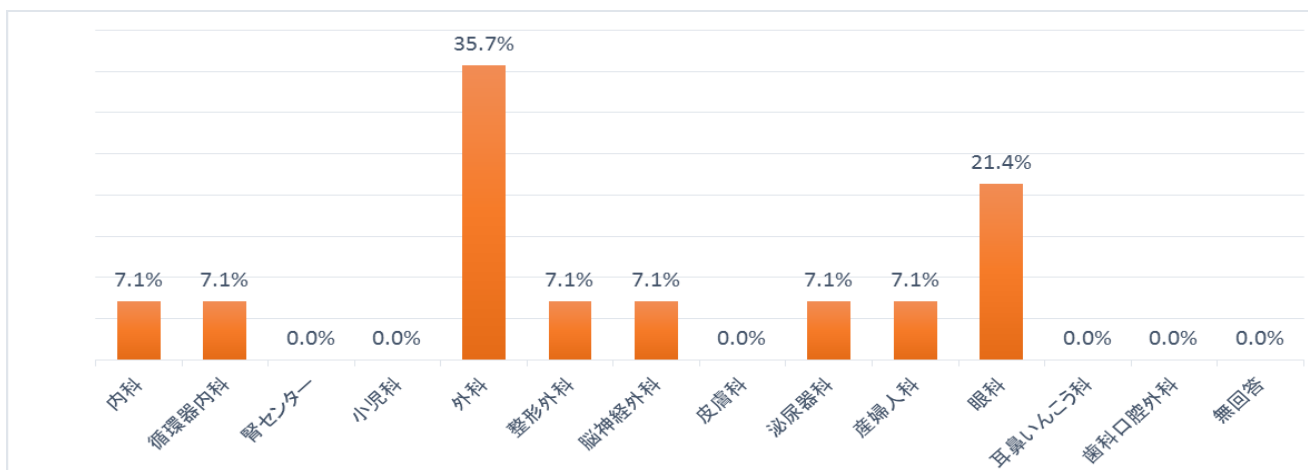
■ 年齢

対象者の年齢は「70代」の方が42.9%と半数に近く、70代以上の方が全体の約8割近くを占めています。



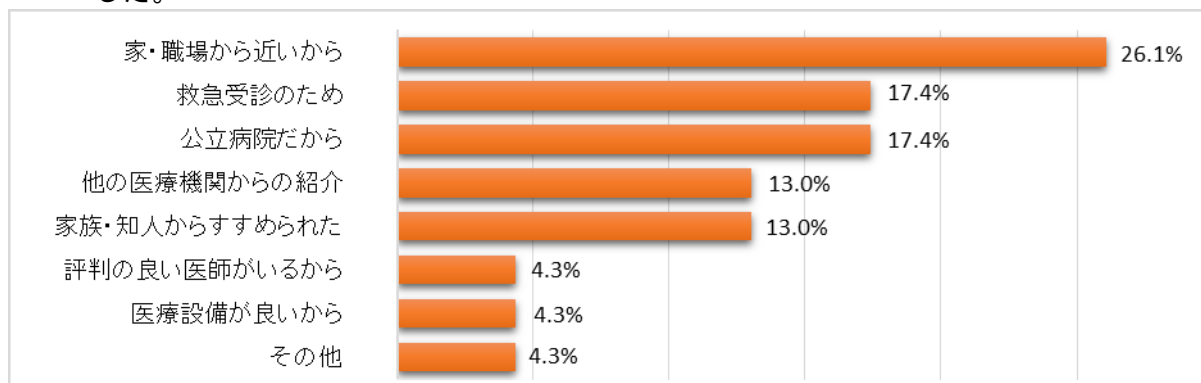
■ 受診科割合

受診科割合は「外科」が35.7%と最も高く、次いで「眼科」が21.4%でした。「外科」、「眼科」で全体の5割強を占めています。



■ 当院を選ばれた理由

当院を選ばれた理由は「家・職場から近いから」が26.1%、次いで「救急受診のため」、
「公立病院だから」が17.4%でした。その他のご意見は「乳腺外来があったから」で
した。

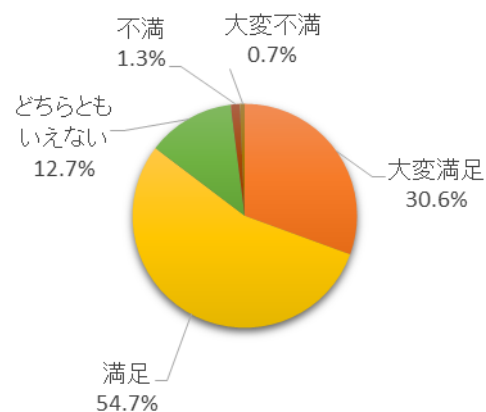
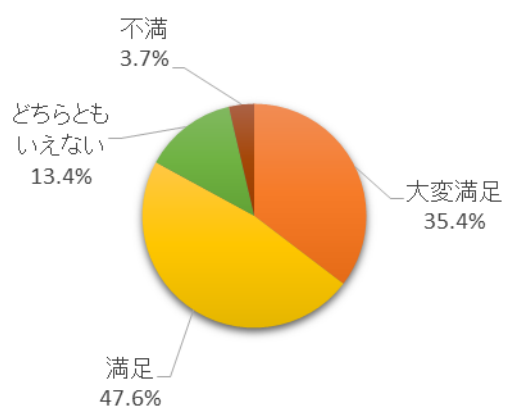


■ 全体満足度

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は2.3%減少し83.0%
でした。

【令和3年度】「満足以上」83.0%

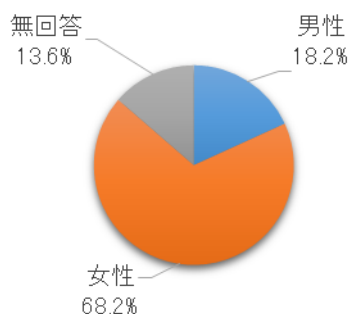
【令和2年度】「満足以上」85.3%



(2) 外来結果の概要

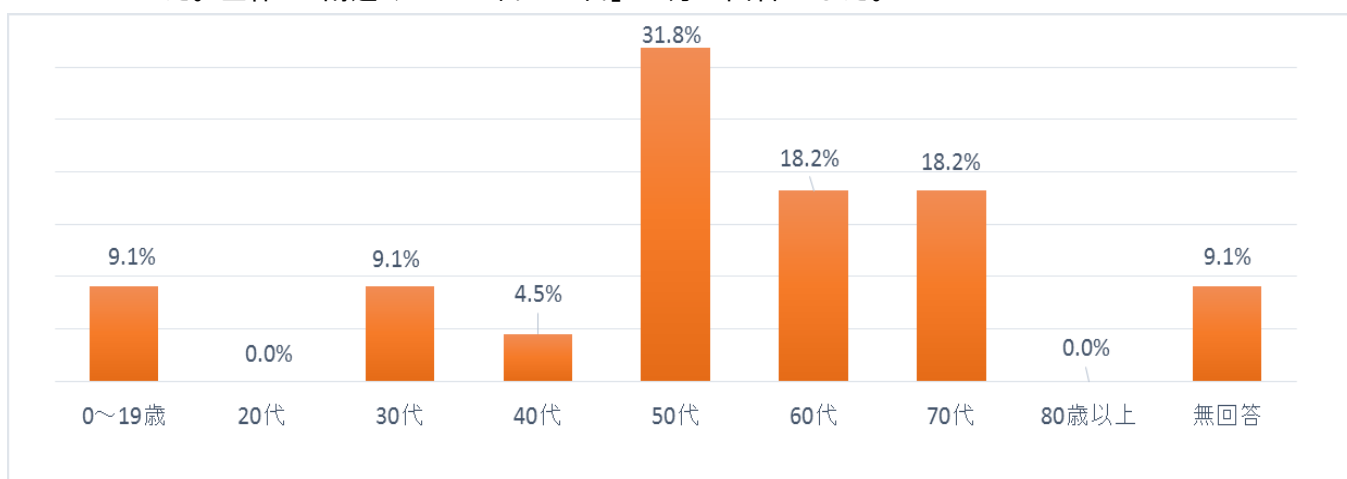
■ 性別

対象者の性別は、「男性」18.2%、「女性」68.2%、「無回答」13.6%であり、約7割近くが女性からの回答でした。



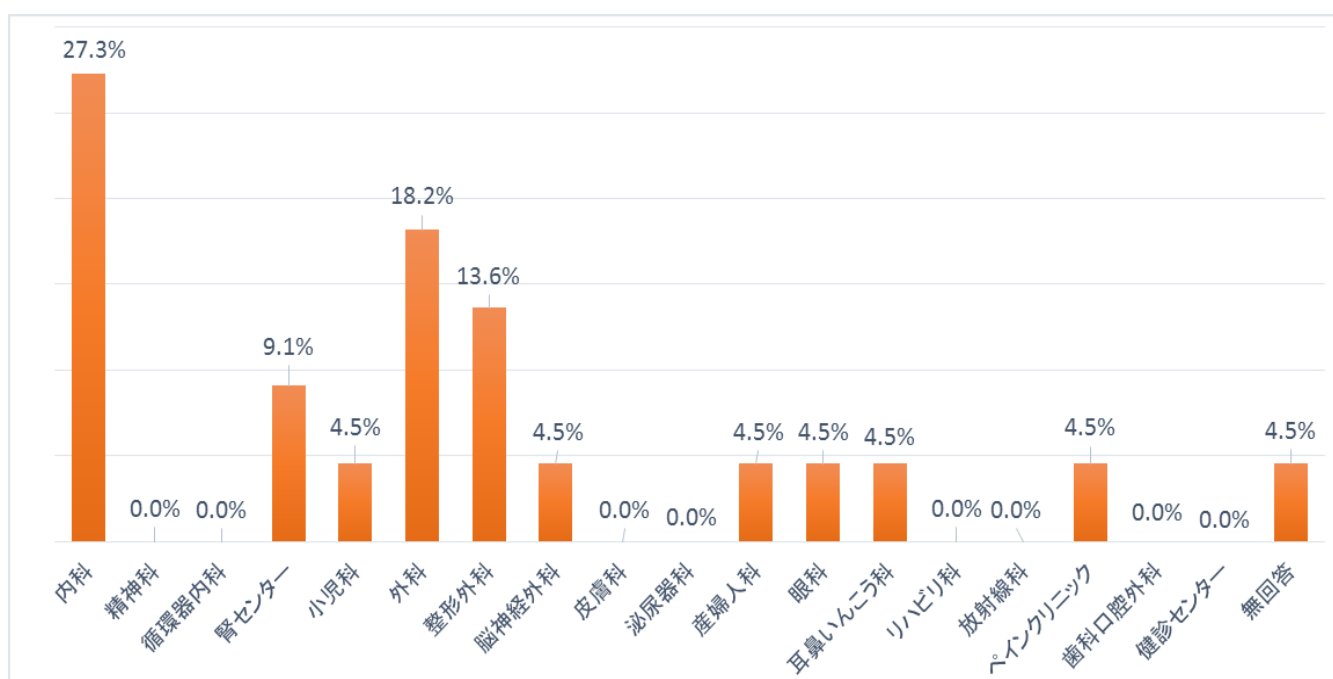
■ 年齢

対象者の年齢は、「50代」の方が31.8%、次いで「60代」、「70代」が18.2%であった。全体の7割近くが「50代～70代」の方の回答でした。



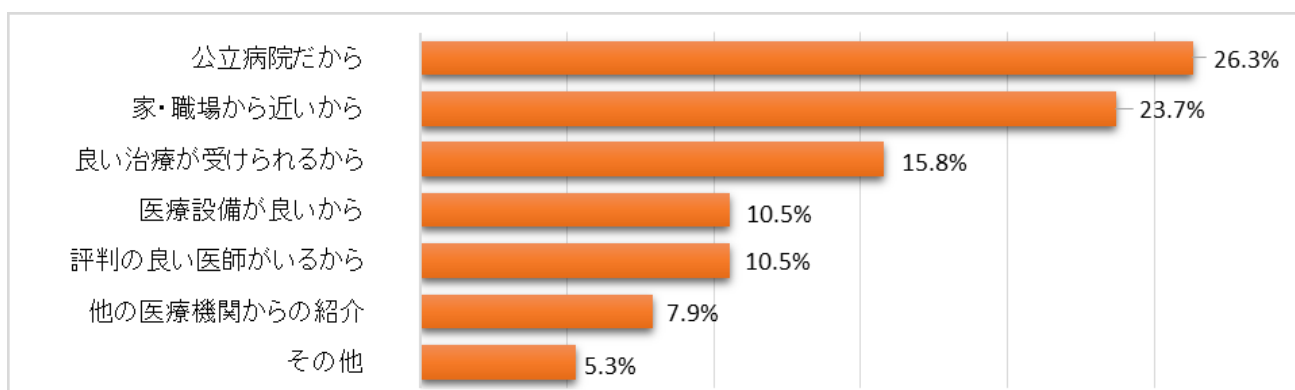
■ 受診科割合

受診科割合は、「内科」が27.3%と最も高く、次いで「外科」18.2%、「整形外科」13.6%であり、「内科」、「外科」、「整形外科」で全体の約6割の回答を占めました。



■ 当院を選ばれた理由

当院を選ばれた理由は、「公立病院だから」が26.3%と最も多く、次いで「家・職場から近いから」が23.7%でした。その他の意見は、「医師の対応が良かったから」、「40年来頼りにしている医療機関だから」とのご意見がありました。

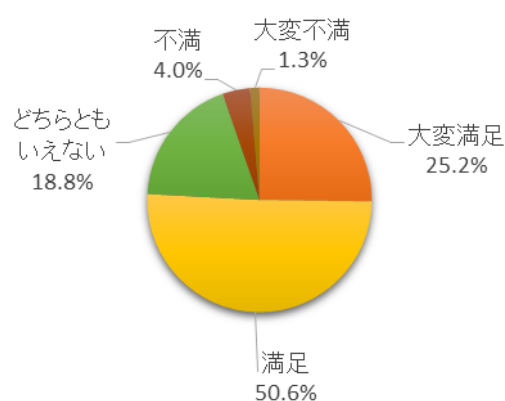
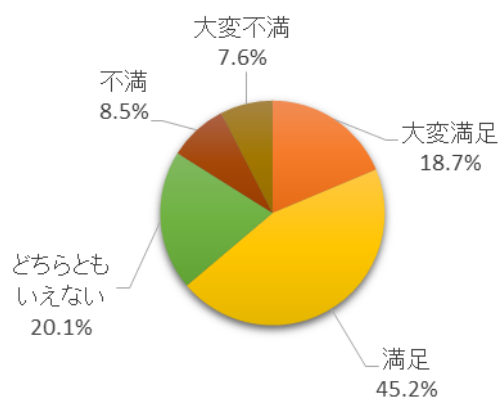


■ 全体満足度

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は11.9%減少し63.9%でした。

【令和3年度】「満足以上」63.9%

【令和2年度】「満足以上」75.8%



2 評価項目別満足度

(1) 入院

前年度と比較し、「医療の内容説明や診療」は4.6%減少、「施設設備・サービス」は0.4%上昇しました。

(単位：%)

項 目	有効回答率	満足以上		
		令和3年度	評価	令和2年度
医療の内容説明や診療(1~11 満足度平均評価)	91.6	84.8	*↓	89.4
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	100.0	92.9	↑	84.6
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	100.0	92.9	↑	86.7
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	100.0	78.6	*↓	92.3
4 看護師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	100.0	92.9	*↓	97.8
5 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	100.0	85.7	*↓	94.4
6 薬剤師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	85.7	83.3	*↓	85.3
7 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	85.7	91.7	↑	91.0
8 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	50.0	85.7	*↓	91.7
9 入退院の支援や転院の説明を行う職員の対応はいかがでしたか	85.7	58.3	*↓	83.3
10 入院受付や会計職員の対応はいかがでしたか	100.0	85.7	↑	84.0
11 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	100.0	85.7	*↓	92.1
施設設備・サービス(12~20 満足度平均評価)	84.6	79.7	↑	79.3
12 案内図・掲示物の見やすさ、わかりやすさはいかがでしたか	79.8	63.6	*↓	77.3
13 病室内のプライバシーは配慮されていましたか	92.6	72.7	*↓	89.7
14 病室内は清潔でしたか	88.3	81.8	*↓	90.4
15 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	84.0	100.0	↑	89.9
16 トイレは清潔でしたか	88.3	90.9	↑	86.7
17 病室の環境(冷暖房・照明など)はいかがでしたか	92.6	100.0	↑	82.8
18 ベッドや寝具の使い心地はいかがでしたか	88.3	90.9	↑	75.9
19 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか	66.0	66.7	↑	59.7
20 ベッドサイドモニター(床頭台TV)の見やすさ・わかりやすさはいかがでしたか	73.4	55.6	↑	50.7
21 全体としてこの病院に満足していますか。	92.6	75.0	*↓	89.7
計	85.6	82.9	*↓	85.3

(2) 外来

「医療の内容説明や診療」は6.4%減少、「待ち時間」については17.5%と大幅に減少、「施設設備・サービス」も7.7%減少しました。

(単位：%)

項 目	有効回答率	満足以上		
		令和3年度	評価	令和2年度
医療の内容説明や診療(1~8 満足度平均評価)	85.7	76.6	*↓	83.0
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	100.0	71.4	*↓	80.3
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	100.0	66.7	*↓	82.0
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	100.0	81.0	*↓	84.8
4 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	100.0	76.2	*↓	87.6
5 受付や会計の職員の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	100.0	71.4	*↓	80.3
6 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	66.7	78.6	*↓	86.9
7 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	28.6	83.3	↑	75.0
8 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	90.5	84.2	*↓	87.2
待ち時間(9~13 満足度平均評価)	99.0	45.2	*↓	62.7
9 予約の時間から診察の待ち時間はどれくらいでしたか	100.0	71.4	*↓	81.5
10 診察の待ち時間をどのように感じましたか	100.0	19.0	*↓	46.3
11 受付の待ち時間をどのように感じましたか	100.0	52.4	*↓	57.8
12 検査、レントゲンの待ち時間をどのように感じましたか	95.2	45.0	*↓	69.1
13 会計の待ち時間をどのように感じましたか	100.0	38.1	*↓	58.7
施設設備・サービス(14~22 満足度平均評価)	83.3	64.4	*↓	72.1
14 案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさはいかがですか。	95.2	65.0	*↓	76.5
15 診察室内でのプライバシーは守られていると感じましたか。	100.0	71.4	*↓	80.1
16 診察室は清潔でしたか。	100.0	90.5	*↓	92.0
17 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	66.7	92.9	↑	91.1
18 トイレは清潔でしたか。	95.2	80.0	*↓	87.8
19 待合室の居心地の良さはいかがでしたか。	100.0	38.1	*↓	61.1
20 レストランの食事の内容や価格、対応はいかがでしたか。	57.1	41.7	*↓	52.3
21 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか。	66.7	57.1	↑	43.0
22 ホームページの見やすさ・わかりやすさはいかがでしたか。	52.4	54.5	↑	53.3
23 全体としてこの病院に満足していますか。	100.0	52.4	*↓	83.4
計	87.6	63.8	*↓	75.8

※ 9については「満足以上」は待ち時間が1時間以内の割合

※ 10~13については「満足以上」は待ち時間の感じ方が「短い・やや短い」

3 自由意見

(1) 回答数について

回収された 35 枚（入院 14 枚、外来 21 枚）のうち、自由記述欄に記載あったものは 19 枚（入院 3 枚、外来 16 枚）、複数回答も含まれているため、意見総件数は 82 件（入院 39 件、外来 43 件）ありました。

(2) 意見について

1) 入院 3 件

【内訳】

- | | |
|------------------|-----|
| ① 接遇や診療内容等の感謝 | 1 件 |
| ② 接遇に関する不滿意見 | 1 件 |
| ③ 施設・設備等に関する不滿意見 | 1 件 |

2) 外来 20 件

【内訳】

- | | |
|------------------|-----|
| ① 接遇や診療内容等の感謝 | 4 件 |
| ② 接遇に関する不滿意見 | 7 件 |
| ③ 待ち時間に関するお褒め意見 | 1 件 |
| ④ 待ち時間に関する不滿意見 | 2 件 |
| ⑤ 予約方法に関する不滿意見 | 2 件 |
| ⑥ 施設・設備等に関する不滿意見 | 3 件 |
| ⑦ 施設・設備等に関する提案 | 1 件 |

4 新型コロナ対策に関する意見

(1) 回答数について

35 枚（入院 14 枚、外来 21 枚）のうち、新型コロナ対策に関する意見は 9 枚（入院 1 枚、外来 8 枚）、意見総件数は 9 件（入院 1 件、外来 8 件）でした。

(2) 意見について

入院は当院の感染対策に対して「対策が良い」とのお褒めのご意見がありましたが、外来は「消毒薬を設置する場所を増やしてほしい」、「待合のイスの距離をあげ表示やイスの消毒をしてほしい」、「新型コロナウイルス疑いの待機患者が廊下でうろうろしている」との改善要望のご意見がありました。