

2021年度 患者満足度調査 集計結果 ～外来～

1. 調査目的

皆様にご満足いただける病院を目指し、ご意見、ご要望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ことを目的とする。

2. 実施期間

2021年12月1日～2021年12月31日（外来休診日を除く）

3. 調査対象

調査実施期間に外来受診された患者

4. 回収数

713枚

5. 調査結果について

職員の対応、院内設備、総合評価に関して8割以上の方に「満足」「やや満足」との回答をいただきました。待ち時間については「不満足」「やや不満足」との回答が約3割近くありました。来院される方が集中する際多部署で起こりうる問題ですが、今後とも検討して参ります。自由記載欄では医師の説明不足や採血待ち時間短縮の工夫、職員の対応についてのご指摘がありました。他いただいたご意見についても当院の理念である「思いやりの医療」の原点に立ち戻り、職員へ周知し改善の努力をして参ります。

今回のご指摘により外来待合室温度管理の改善に関してはコロナ禍での換気問題もありますが空調の細やかな管理を行ってまいります。また、外来トイレの荷物置き場・除菌グッズにつきましては早速、設置をいたします。

外来リハビリ室前及び各病棟のエレベーターホールに通年ご意見箱を設置しています。

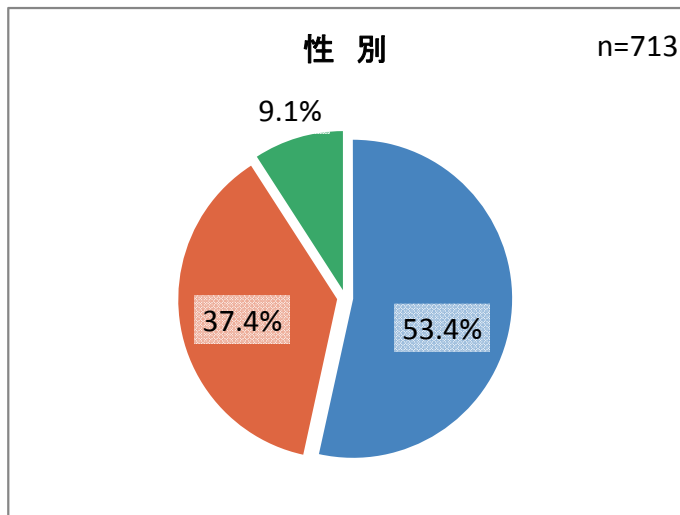
何かお気づきのことがございましたらこちらからもお聞かせいただければ幸いです。

職種によって患者さんが接する機会がなかった職員への一律のアンケートをしたことよって回答しにくいことがありましたことをお詫びいたします。

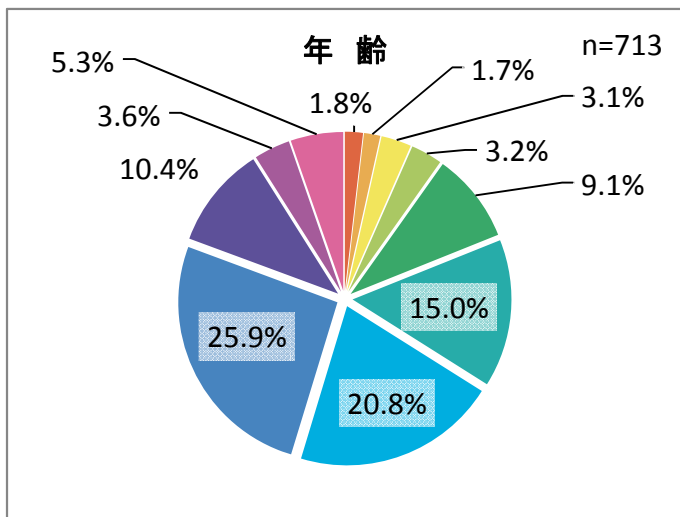
713名の方から回答をいただきました。この度のアンケートにご協力いただきました皆様に感謝申し上げます。ありがとうございました。

Q 診察を受ける方の性別と年齢は？

| 凡例 | 性別 | 2021年度 | 比率 |
|----|------|--------|--------|
| ■ | 男 | 381 | 53.4% |
| ■ | 女 | 267 | 37.4% |
| ■ | 未記入等 | 65 | 9.1% |
| | 合計 | 713 | 100.0% |

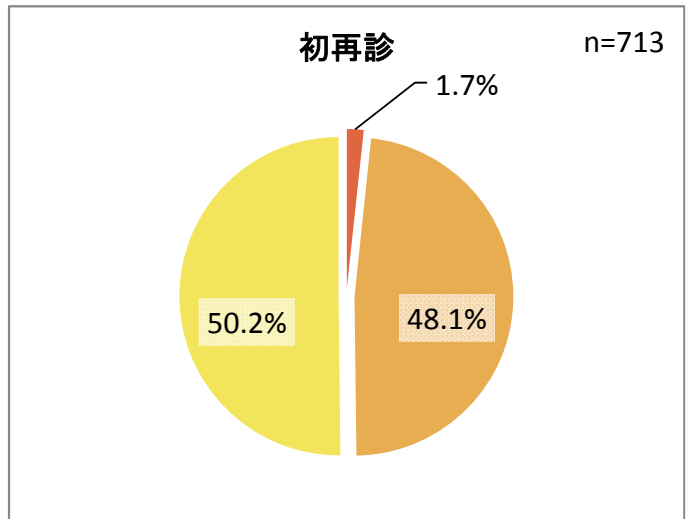


| 凡例 | 年齢 | 2021年度 | 比率 |
|----|-------|--------|--------|
| ■ | 10歳未満 | 13 | 1.8% |
| ■ | 10歳代 | 12 | 1.7% |
| ■ | 20歳代 | 22 | 3.1% |
| ■ | 30歳代 | 23 | 3.2% |
| ■ | 40歳代 | 65 | 9.1% |
| ■ | 50歳代 | 107 | 15.0% |
| ■ | 60歳代 | 148 | 20.8% |
| ■ | 70歳代 | 185 | 25.9% |
| ■ | 80歳代 | 74 | 10.4% |
| ■ | 90歳以上 | 26 | 3.6% |
| ■ | 未記入等 | 38 | 5.3% |
| | 合計 | 713 | 100.0% |

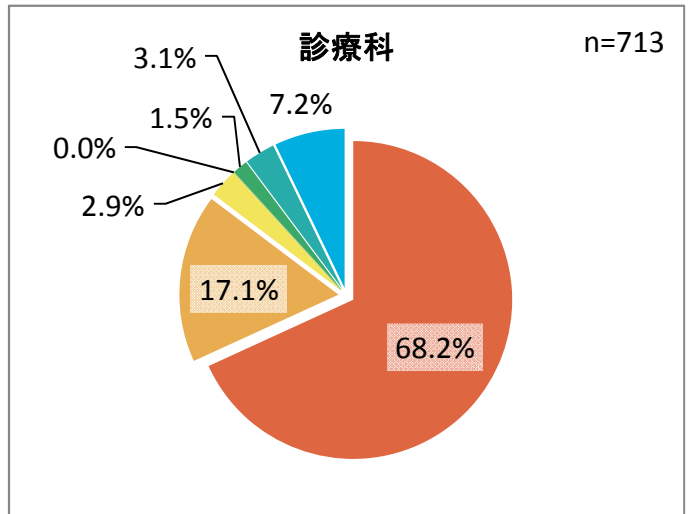


Q 本日は何科を受診されましたか？

| 凡例 | 初再診 | 2021年度 | 比率 |
|----|------|--------|--------|
| ■ | 初診 | 12 | 1.7% |
| ■ | 再診 | 343 | 48.1% |
| ■ | 未記入等 | 358 | 50.2% |
| | 合計 | 713 | 100.0% |

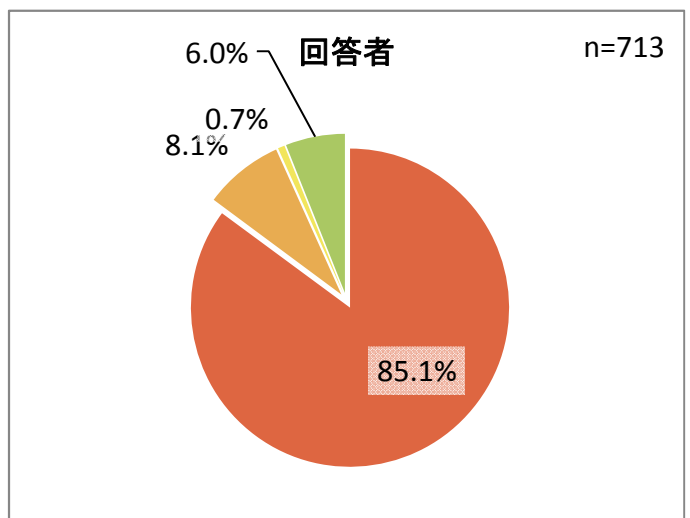


| 凡例 | 診療科 | 2021年度 | 比率 |
|----|---------|--------|--------|
| ■ | 内科 | 486 | 68.2% |
| ■ | 皮膚科 | 122 | 17.1% |
| ■ | 熱傷（やけど） | 21 | 2.9% |
| ■ | リハビリ | 0 | 0.0% |
| ■ | 検査 | 11 | 1.5% |
| ■ | その他 | 22 | 3.1% |
| ■ | 未記入等 | 51 | 7.2% |
| | 合計 | 713 | 100.0% |



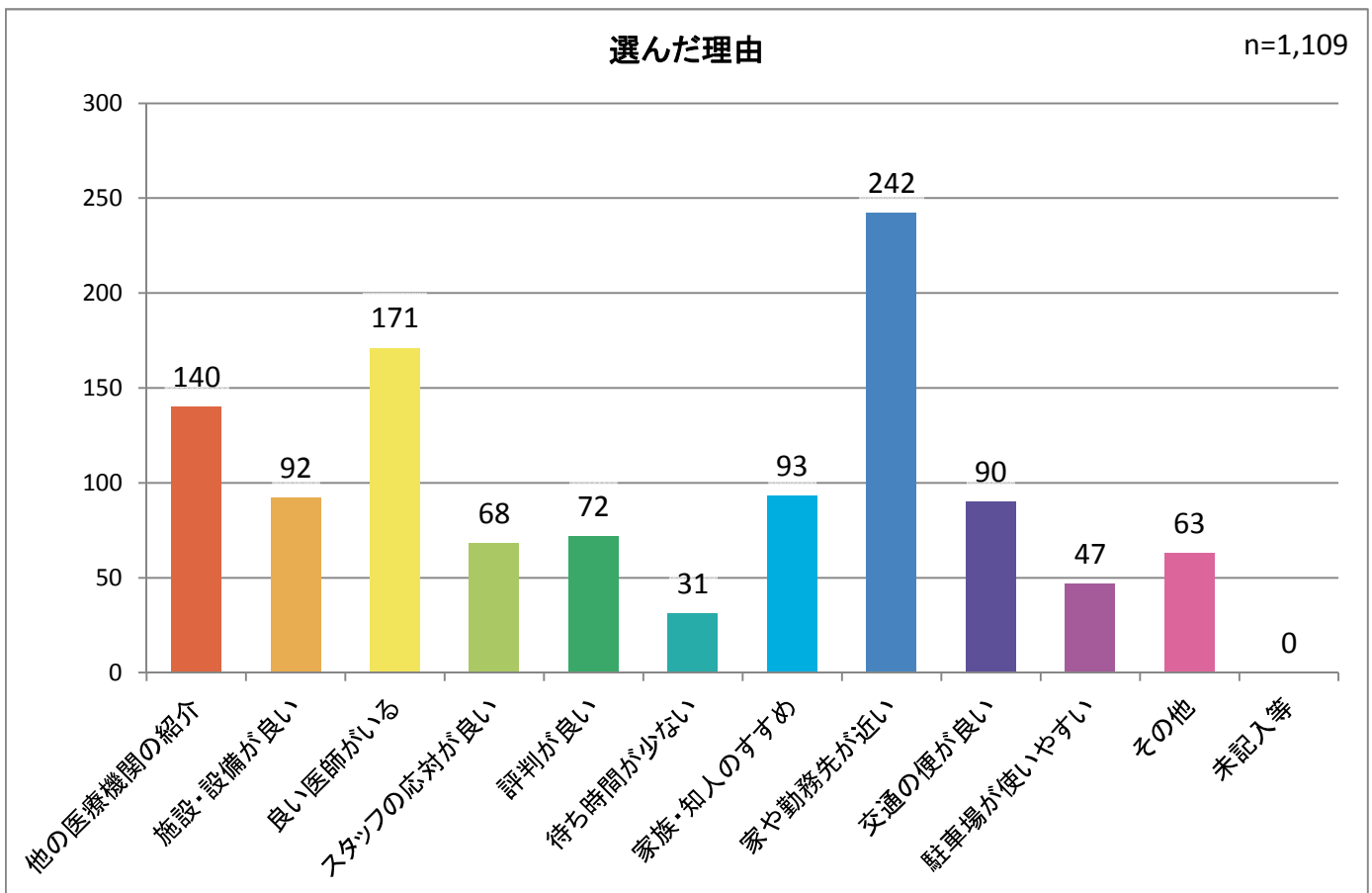
Q このアンケートに答えているのはどなたですか？

| 凡例 | 回答者 | 2021年度 | 比率 |
|----|-------|--------|--------|
| ■ | 患者本人 | 607 | 85.1% |
| ■ | 家族・親戚 | 58 | 8.1% |
| ■ | その他 | 5 | 0.7% |
| ■ | 未記入等 | 43 | 6.0% |
| | 合計 | 713 | 100.0% |



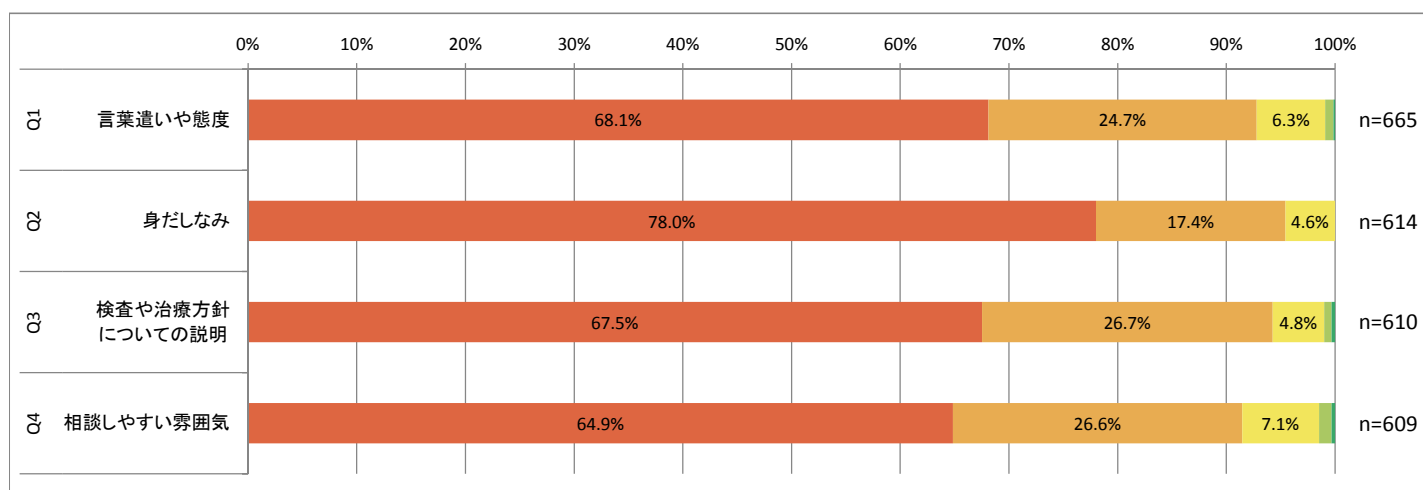
Q 当院を選ばれた理由はなんですか？(複数回答可)

| 凡例 | 選んだ理由 | 2021年度 | 比率 |
|----|------------|--------|--------|
| ■ | 他の医療機関の紹介 | 140 | 12.6% |
| ■ | 施設・設備が良い | 92 | 8.3% |
| ■ | 良い医師がいる | 171 | 15.4% |
| ■ | スタッフの対応が良い | 68 | 6.1% |
| ■ | 評判が良い | 72 | 6.5% |
| ■ | 待ち時間が少ない | 31 | 2.8% |
| ■ | 家族・知人のすすめ | 93 | 8.4% |
| ■ | 家や勤務先が近い | 242 | 21.8% |
| ■ | 交通の便が良い | 90 | 8.1% |
| ■ | 駐車場が使いやすい | 47 | 4.2% |
| ■ | その他 | 63 | 5.7% |
| ■ | 未記入等 | 0 | 0.0% |
| | 合計 | 1,109 | 100.0% |

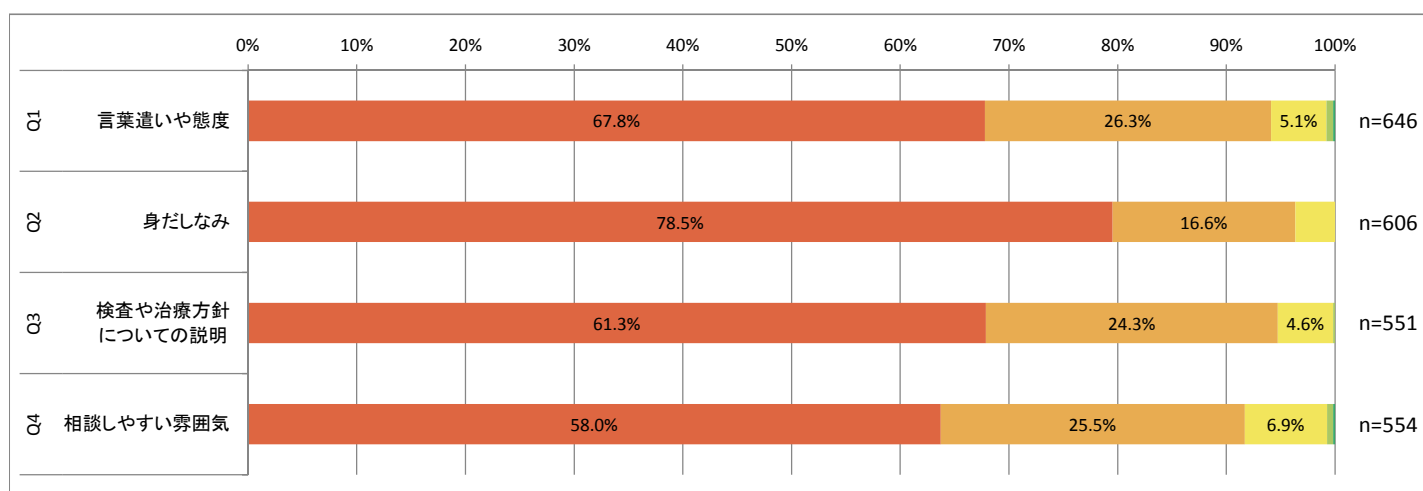


Q 病院のスタッフの対応について

| 医師 | 満足 | | やや満足 | | どちらともいえない | | やや不満 | | 不満 | | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|-----------|------|--------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| Q1 言葉遣いや態度 | 453 | 68.1% | 164 | 24.7% | 42 | 6.3% | 5 | 0.8% | 1 | 0.2% | 665 | 100.0% |
| Q2 身だしなみ | 479 | 78.0% | 107 | 17.4% | 28 | 4.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 614 | 100.0% |
| Q3 検査や治療方針についての説明 | 412 | 67.5% | 163 | 26.7% | 29 | 4.8% | 4 | 0.7% | 2 | 0.3% | 610 | 100.0% |
| Q4 相談しやすい雰囲気 | 395 | 64.9% | 162 | 26.6% | 43 | 7.1% | 7 | 1.1% | 2 | 0.3% | 609 | 100.0% |

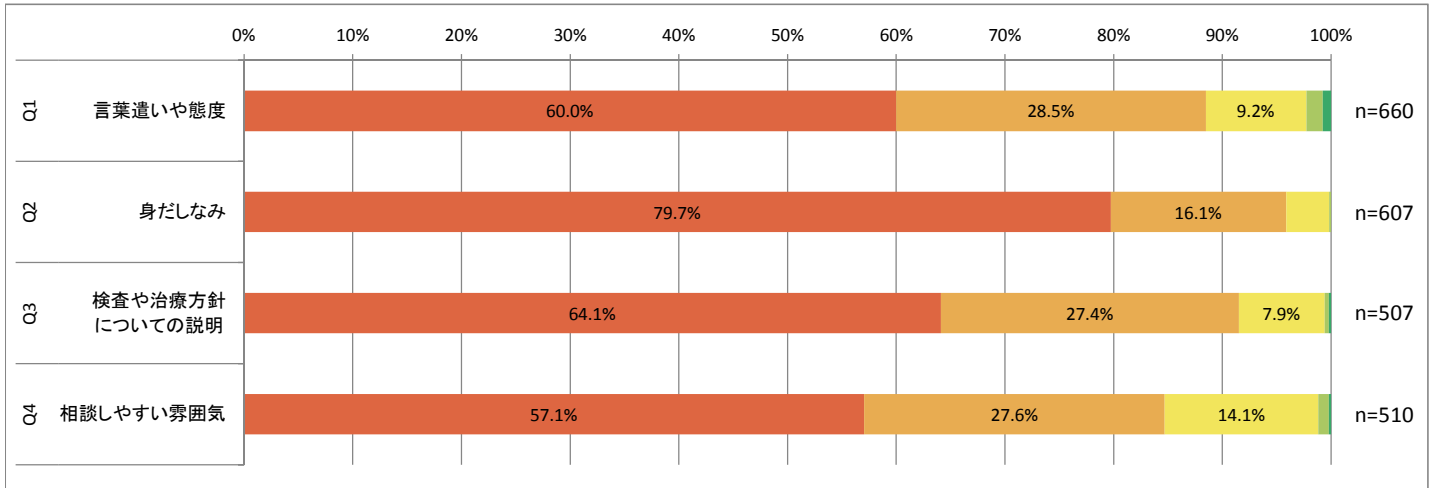


| 看護師 | 満足 | | やや満足 | | どちらともいえない | | やや不満 | | 不満 | | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|-----------|------|--------|------|--------|------|--------|-------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| Q1 言葉遣いや態度 | 438 | 67.8% | 170 | 26.3% | 33 | 5.1% | 4 | 0.6% | 1 | 0.2% | 646 | 97.1% |
| Q2 身だしなみ | 482 | 78.5% | 102 | 16.6% | 22 | 3.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 606 | 98.7% |
| Q3 検査や治療方針についての説明 | 374 | 61.3% | 148 | 24.3% | 28 | 4.6% | 1 | 0.2% | 0 | 0.0% | 551 | 90.3% |
| Q4 相談しやすい雰囲気 | 353 | 58.0% | 155 | 25.5% | 42 | 6.9% | 3 | 0.5% | 1 | 0.2% | 554 | 91.0% |

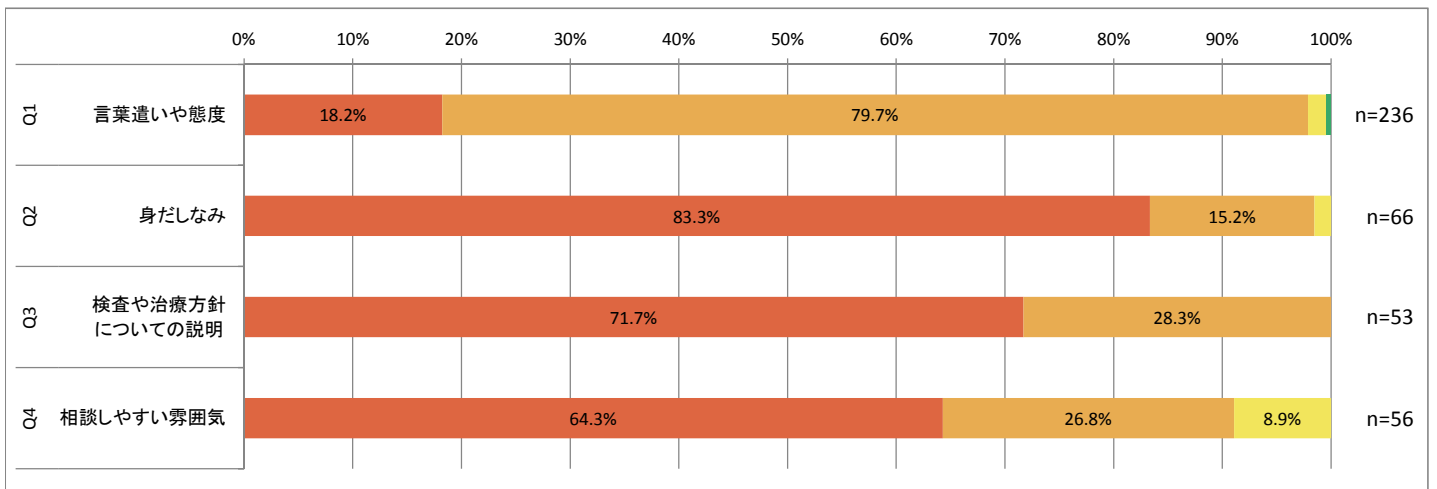


Q 病院のスタッフの対応について

| 受付・会計 | 満足 | | やや満足 | | どちらともいえない | | やや不満 | | 不満 | | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|-----------|-------|--------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| Q1 言葉遣いや態度 | 396 | 60.0% | 188 | 28.5% | 61 | 9.2% | 10 | 1.5% | 5 | 0.8% | 660 | 100.0% |
| Q2 身だしなみ | 484 | 79.7% | 98 | 16.1% | 24 | 4.0% | 1 | 0.2% | 0 | 0.0% | 607 | 100.0% |
| Q3 検査や治療方針についての説明 | 325 | 64.1% | 139 | 27.4% | 40 | 7.9% | 2 | 0.4% | 1 | 0.2% | 507 | 100.0% |
| Q4 相談しやすい雰囲気 | 291 | 57.1% | 141 | 27.6% | 72 | 14.1% | 5 | 1.0% | 1 | 0.2% | 510 | 100.0% |

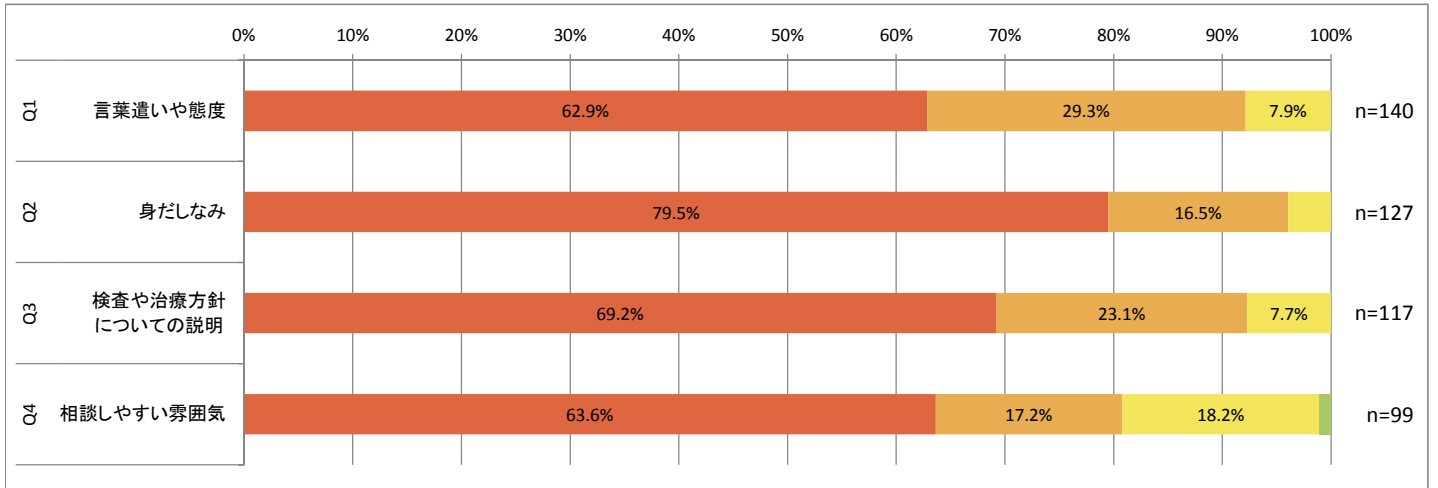


| リハビリ | 満足 | | やや満足 | | どちらともいえない | | やや不満 | | 不満 | | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|-----------|------|--------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| Q1 言葉遣いや態度 | 43 | 18.2% | 188 | 79.7% | 4 | 1.7% | 0 | 0.0% | 1 | 0.4% | 236 | 100.0% |
| Q2 身だしなみ | 55 | 83.3% | 10 | 15.2% | 1 | 1.5% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 66 | 100.0% |
| Q3 検査や治療方針についての説明 | 38 | 71.7% | 15 | 28.3% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 53 | 100.0% |
| Q4 相談しやすい雰囲気 | 36 | 64.3% | 15 | 26.8% | 5 | 8.9% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 56 | 100.0% |

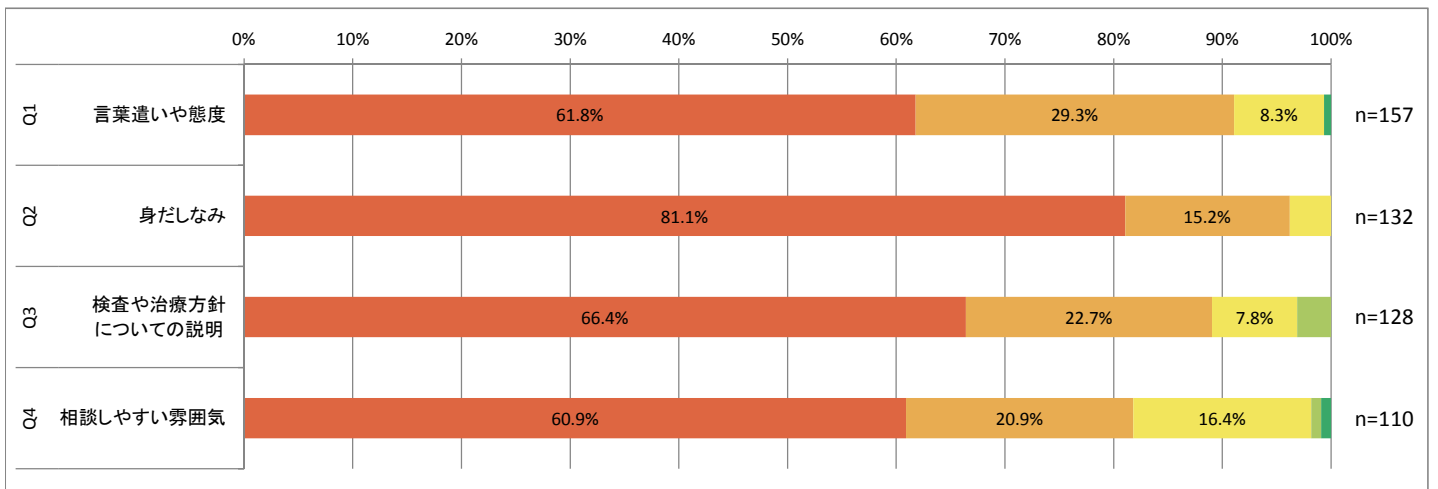


Q 病院のスタッフの対応について

| 放射線技師 | 満足 | | やや満足 | | どちらともいえない | | やや不満 | | 不満 | | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|-----------|-------|--------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| Q1 言葉遣いや態度 | 88 | 62.9% | 41 | 29.3% | 11 | 7.9% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 140 | 100.0% |
| Q2 身だしなみ | 101 | 79.5% | 21 | 16.5% | 5 | 3.9% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 127 | 100.0% |
| Q3 検査や治療方針についての説明 | 81 | 69.2% | 27 | 23.1% | 9 | 7.7% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 117 | 100.0% |
| Q4 相談しやすい雰囲気 | 63 | 63.6% | 17 | 17.2% | 18 | 18.2% | 1 | 1.0% | 0 | 0.0% | 99 | 100.0% |

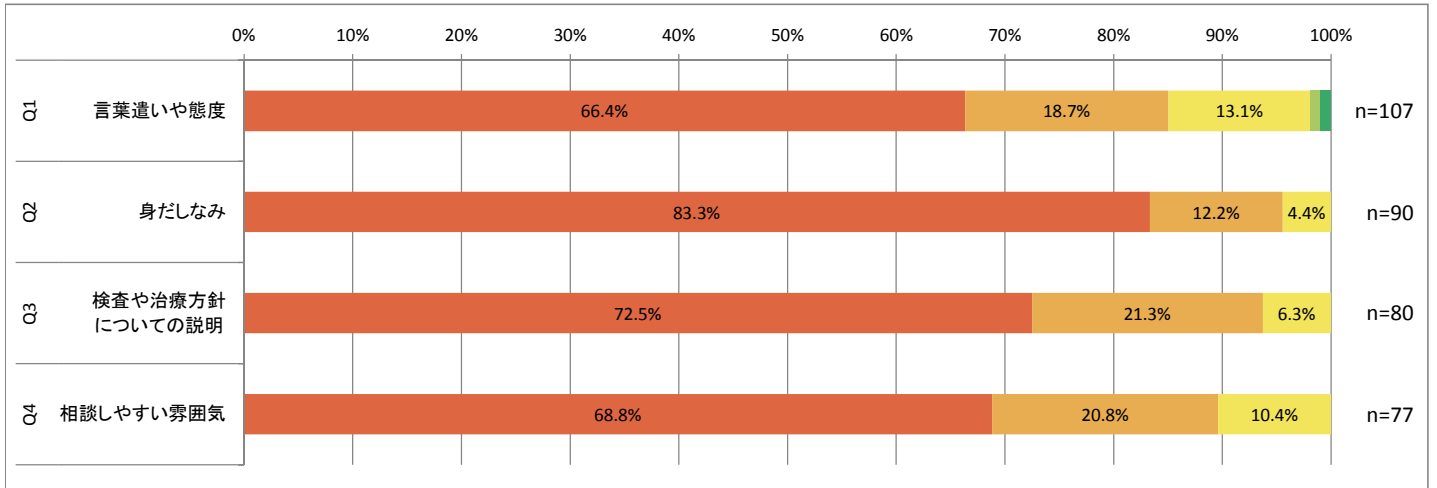


| 検査技師 | 満足 | | やや満足 | | どちらともいえない | | やや不満 | | 不満 | | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|-----------|-------|--------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| Q1 言葉遣いや態度 | 97 | 61.8% | 46 | 29.3% | 13 | 8.3% | 0 | 0.0% | 1 | 0.6% | 157 | 100.0% |
| Q2 身だしなみ | 107 | 81.1% | 20 | 15.2% | 5 | 3.8% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 132 | 100.0% |
| Q3 検査や治療方針についての説明 | 85 | 66.4% | 29 | 22.7% | 10 | 7.8% | 4 | 3.1% | 0 | 0.0% | 128 | 100.0% |
| Q4 相談しやすい雰囲気 | 67 | 60.9% | 23 | 20.9% | 18 | 16.4% | 1 | 0.9% | 1 | 0.9% | 110 | 100.0% |

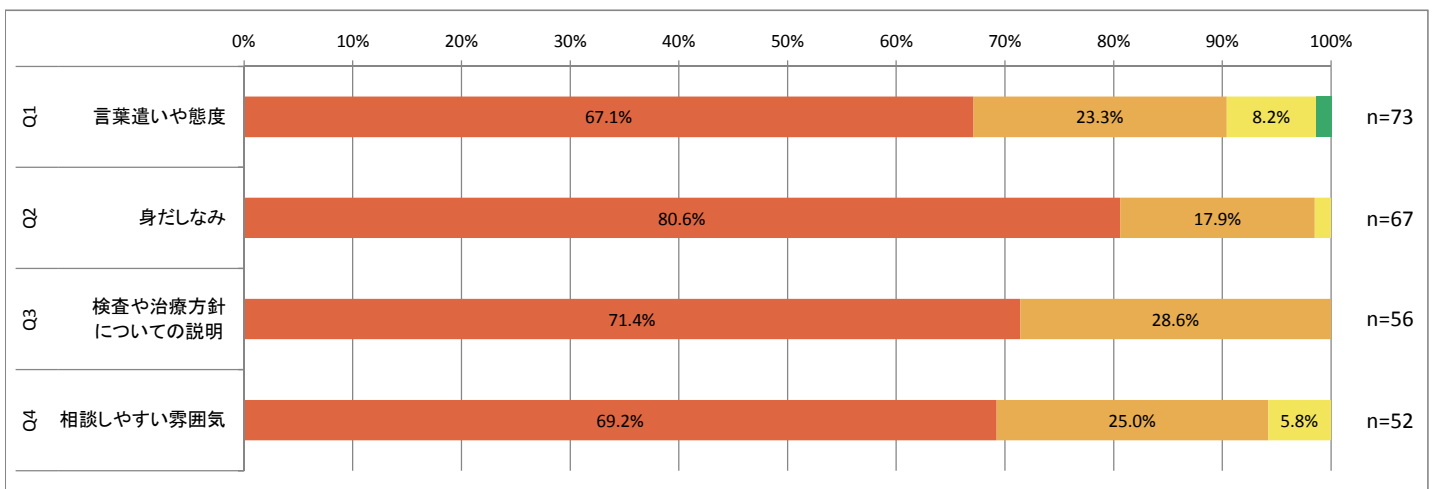


Q 病院のスタッフの対応について

| 管理栄養士 | 満足 | | やや満足 | | どちらともいえない | | やや不満 | | 不満 | | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|-----------|-------|--------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| Q1 言葉遣いや態度 | 71 | 66.4% | 20 | 18.7% | 14 | 13.1% | 1 | 0.9% | 1 | 0.9% | 107 | 100.0% |
| Q2 身だしなみ | 75 | 83.3% | 11 | 12.2% | 4 | 4.4% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 90 | 100.0% |
| Q3 検査や治療方針についての説明 | 58 | 72.5% | 17 | 21.3% | 5 | 6.3% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 80 | 100.0% |
| Q4 相談しやすい雰囲気 | 53 | 68.8% | 16 | 20.8% | 8 | 10.4% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 77 | 100.0% |

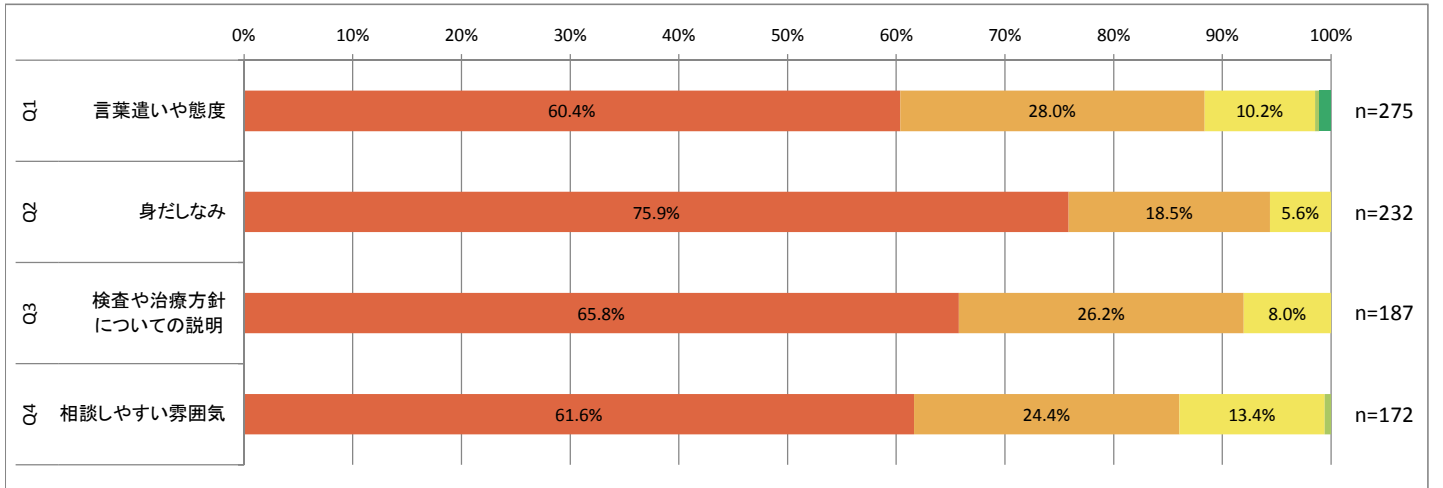


| 相談員 | 満足 | | やや満足 | | どちらともいえない | | やや不満 | | 不満 | | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|-----------|------|--------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| Q1 言葉遣いや態度 | 49 | 67.1% | 17 | 23.3% | 6 | 8.2% | 0 | 0.0% | 1 | 1.4% | 73 | 100.0% |
| Q2 身だしなみ | 54 | 80.6% | 12 | 17.9% | 1 | 1.5% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 67 | 100.0% |
| Q3 検査や治療方針についての説明 | 40 | 71.4% | 16 | 28.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 56 | 100.0% |
| Q4 相談しやすい雰囲気 | 36 | 69.2% | 13 | 25.0% | 3 | 5.8% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 52 | 100.0% |



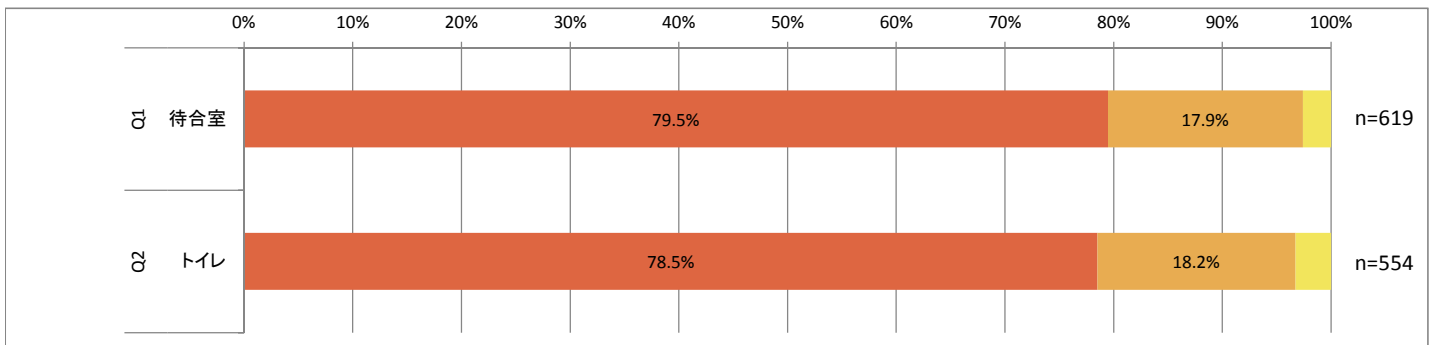
Q 病院のスタッフの対応について

| 事務員 | 満足 | | やや満足 | | どちらともいえない | | やや不満 | | 不満 | | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|-----------|-------|--------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| Q1 言葉遣いや態度 | 166 | 60.4% | 77 | 28.0% | 28 | 10.2% | 1 | 0.4% | 3 | 1.1% | 275 | 100.0% |
| Q2 身だしなみ | 176 | 75.9% | 43 | 18.5% | 13 | 5.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 232 | 100.0% |
| Q3 検査や治療方針についての説明 | 123 | 65.8% | 49 | 26.2% | 15 | 8.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 187 | 100.0% |
| Q4 相談しやすい雰囲気 | 106 | 61.6% | 42 | 24.4% | 23 | 13.4% | 1 | 0.6% | 0 | 0.0% | 172 | 100.0% |



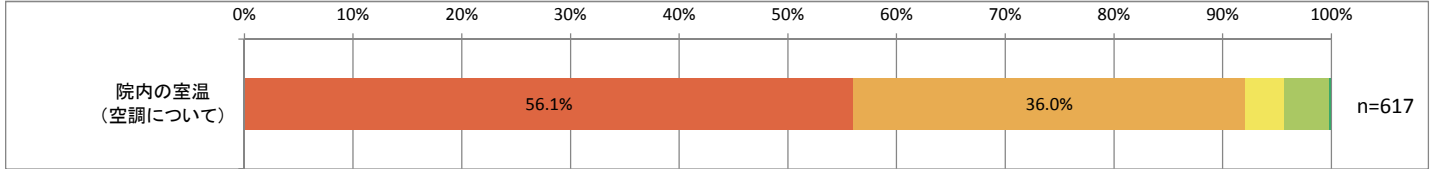
Q 病院内は清潔に保たれていましたか？

| 清潔 | きれい | | どちらかといえばきれい | | どちらともいえない | | どちらかといえば汚い | | 汚い | | 合計 | |
|--------|--------|-------|-------------|-------|-----------|------|------------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| Q1 待合室 | 492 | 79.5% | 111 | 17.9% | 16 | 2.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 619 | 100.0% |
| Q2 トイレ | 435 | 78.5% | 101 | 18.2% | 18 | 3.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 554 | 100.0% |

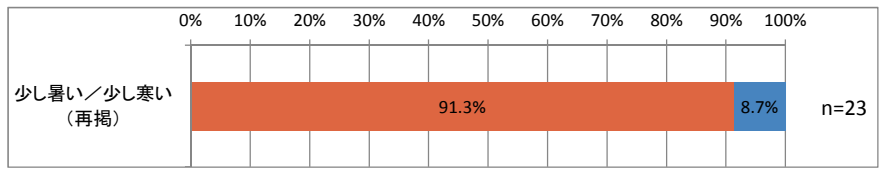


Q 院内の室温は適切でしたか？(空調について)

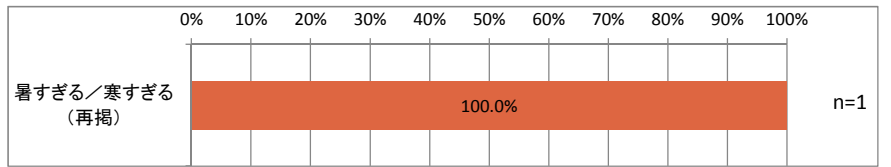
| 院内の室温 (空調について) | 快適 | | まあまあ快適 | | どちらともいえない | | 少し暑い／少し寒い | | 暑すぎる／寒すぎる | | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| | 346 | 56.1% | 222 | 36.0% | 22 | 3.6% | 26 | 4.2% | 1 | 0.2% | 617 | 100.0% |



| 少し暑い／少し寒い (再掲) | 少し暑い | 少し寒い | 合計 | |
|-------------------|--------|-------|------|--------|
| | 2021年度 | 21 | 2 | 23 |
| | 比率 | 91.3% | 8.7% | 100.0% |

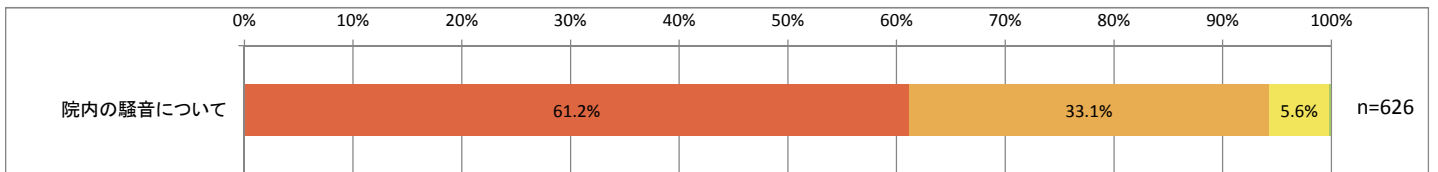


| 暑すぎる／寒すぎる (再掲) | 暑すぎる | 寒すぎる | 合計 | |
|-------------------|--------|--------|------|--------|
| | 2021年度 | 1 | 0 | 1 |
| | 比率 | 100.0% | 0.0% | 100.0% |



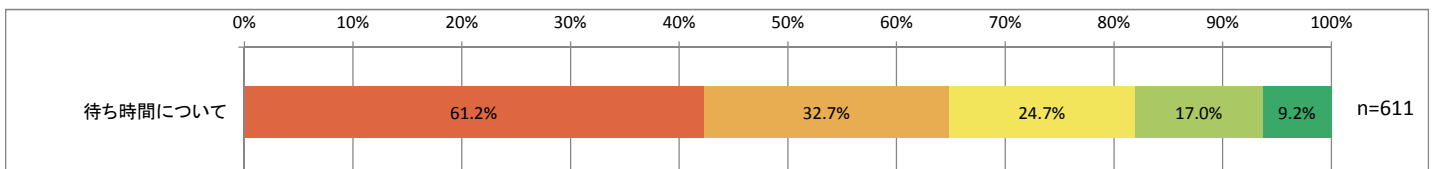
Q 院内は静かでしたか？(騒音について)

| 院内の騒音について | 静か | | どちらかといえば静か | | どちらともいえない | | どちらかといえばうるさい | | うるさい | | 合計 | |
|-----------|--------|-------|------------|-------|-----------|------|--------------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| | 383 | 61.2% | 207 | 33.1% | 35 | 5.6% | 1 | 0.2% | 0 | 0.0% | 626 | 100.0% |



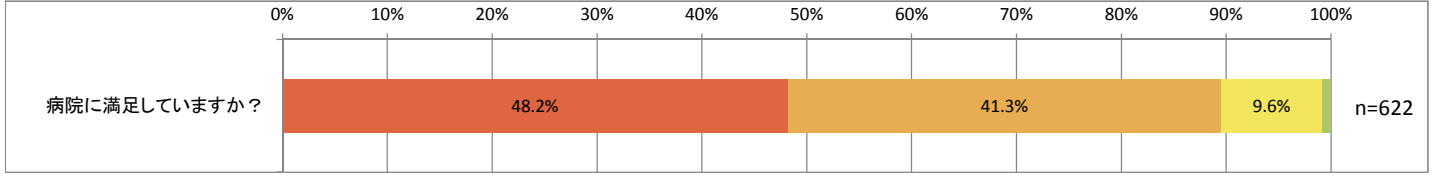
Q 待ち時間はどうでしたか？

| 待ち時間 | ちょうどいい | | まあまあちょうどいい | | どちらともいえない | | まあまあ長い | | 長い | | 合計 | |
|------|----------|-----|------------|-----|-----------|-----|--------|-----|--------|----|--------|-----|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| | 待ち時間について | 100 | 16.4% | 200 | 32.7% | 151 | 24.7% | 104 | 17.0% | 56 | 9.2% | 611 |



Q 全体としてこの病院に満足していますか？

| 病院に満足していますか？ | 満足 | | どちらかといえば満足 | | どちらともいえない | | どちらかといえば不満 | | 不満 | | 合計 | |
|--------------|--------|-------|------------|-------|-----------|------|------------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| | 300 | 48.2% | 257 | 41.3% | 60 | 9.6% | 5 | 0.8% | 0 | 0.0% | 622 | 100.0% |



Q 友人やご家族に長崎病院を勧めたいと思いますか？

| 当院を勧めたいですか？ | 勧めたい | | どちらかといえば勧めたい | | どちらともいえない | | どちらかといえば勧めたくない | | 勧めたくない | | 合計 | |
|-------------|--------|-------|--------------|-------|-----------|-------|----------------|------|--------|------|--------|--------|
| | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 | 2021年度 | 比率 |
| | 236 | 38.9% | 259 | 42.7% | 102 | 16.8% | 8 | 1.3% | 1 | 0.2% | 606 | 100.0% |

