

# 2021年度 患者満足度調査 集計結果 ～入院～

## 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

## 3. 調査対象

調査実施期間に入院された患者

## 4. 回収数

128枚

## 5. 調査結果について

当院へ入院されている方の8割以上が70歳以上で、4割の方が他の医療機関からの紹介でした。

医師や看護師の対応、雰囲気、身だしなみ、説明について8割以上の方が「満足」「やや満足」の回答をいただきました。

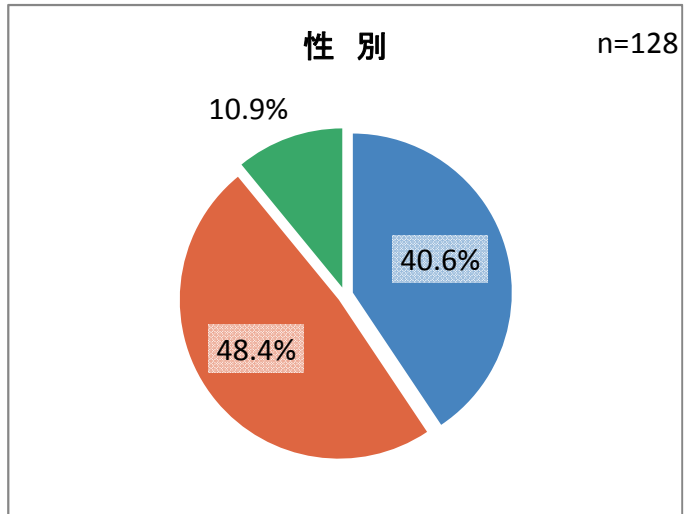
未回答や不明が多い傾向にあったのは記入者の多くがご家族であったためリハビリ職員や薬剤師、管理栄養士、放射線技師、検査技師 相談員、事務員といったコメディカルの職種の判別がわかりにくくまたコロナ禍での入室面会制限のため接する機会が少なかったと推察します。入室面会制限については大変ご迷惑をおかけして申し訳ありません。食事については、おおむね満足との回答でしたが約2割の方が「不満」「どちらかといえば不満」との回答でした。食事は医師の指示の下、患者さんごとの病態に応じて提供しています。食事の形態、量、嗜好など気になることがありましたら管理栄養士が昼食時に病室に訪問しておりますのでお気軽にお声掛けいただくか担当看護師にお申し出いただければと思います。

自由記載欄には「看護師の連絡の良さ」と「連絡不足」の両方の評価があることや一部の職種で「雰囲気」への不満や「言葉遣い」の指摘もいただきました。今回のご指摘より患者さんの情報を医師、看護師、コメディカルがカルテ上で共有する仕組みを構築しました。連携不足の改善に向け日々努力をしまいたいと思います。又他にいただいた改善点についても、今後接遇委員会を中心として改善し周知してまいりたいと思います。

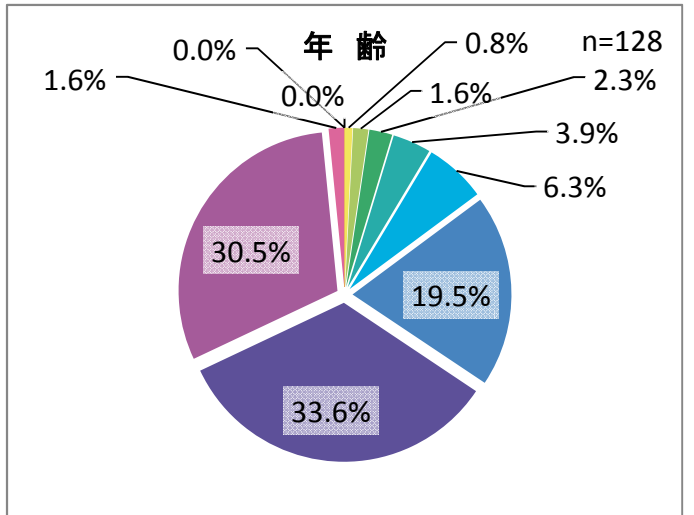
コロナ禍での面会・入室制限のお願いをさせていただきました。皆様のご協力により病棟クラスターの防止できましたこと深謝申し上げますと同時に、このような状況下の中でご回答いただきましたご家族の皆様に御礼申し上げます。

Q 入院されている方の性別と年齢は？

凡例	性別	2021年度	比率
■	男	52	40.6%
■	女	62	48.4%
■	未記入等	14	10.9%
	合計	128	100.0%

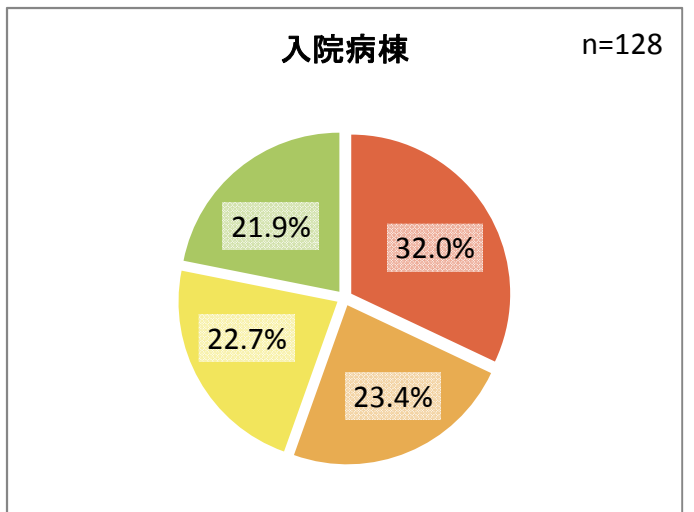


凡例	年齢	2021年度	比率
■	10歳未満	0	0.0%
■	10歳代	0	0.0%
■	20歳代	1	0.8%
■	30歳代	2	1.6%
■	40歳代	3	2.3%
■	50歳代	5	3.9%
■	60歳代	8	6.3%
■	70歳代	25	19.5%
■	80歳代	43	33.6%
■	90歳以上	39	30.5%
■	未記入等	2	1.6%
	合計	128	100.0%



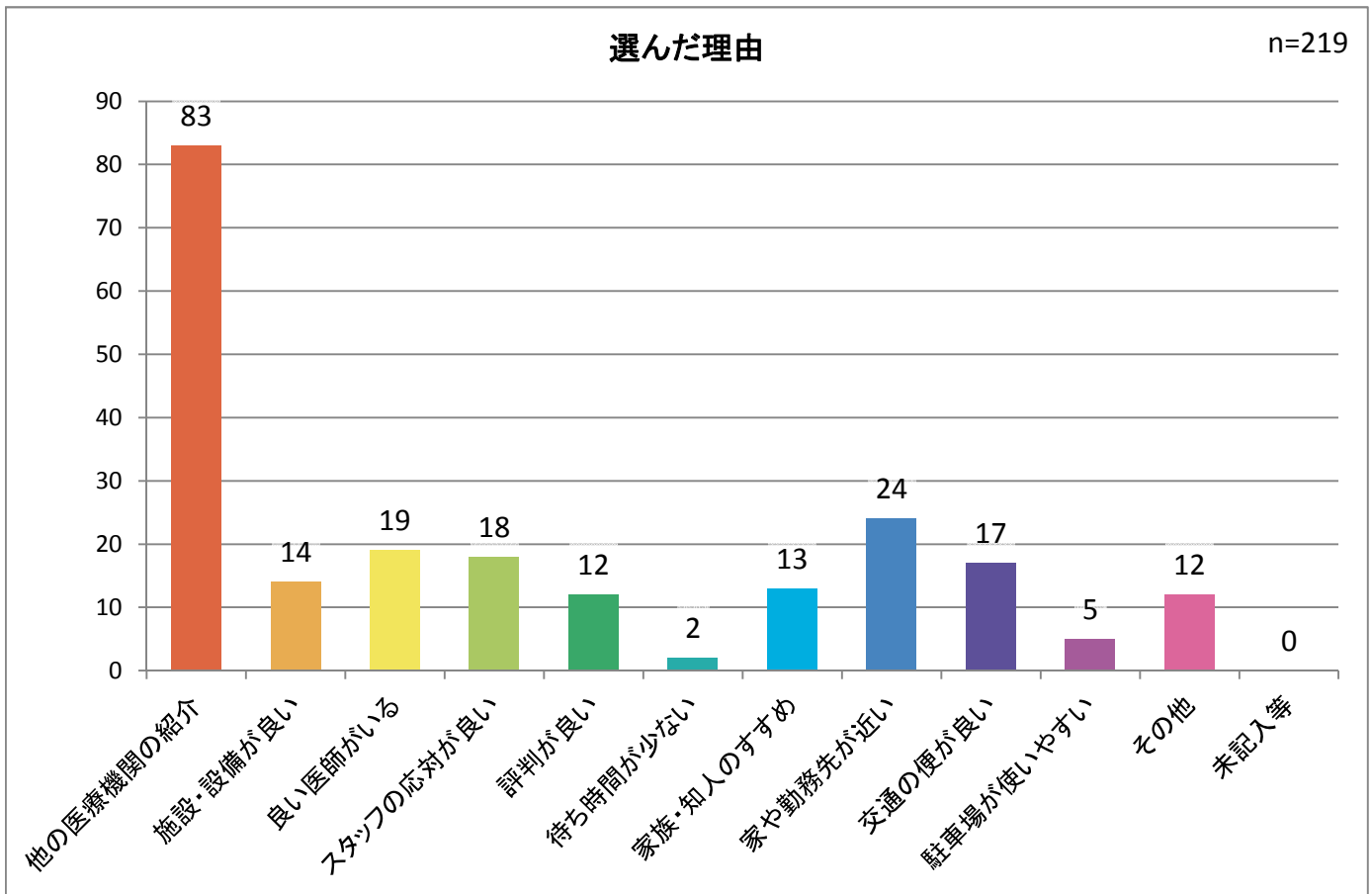
Q 入院されている病棟は何階ですか？

凡例	入院病棟	2021年度	比率
■	2階病棟	41	32.0%
■	3階病棟	30	23.4%
■	4階病棟	29	22.7%
■	5階病棟	28	21.9%
	合計	128	100.0%



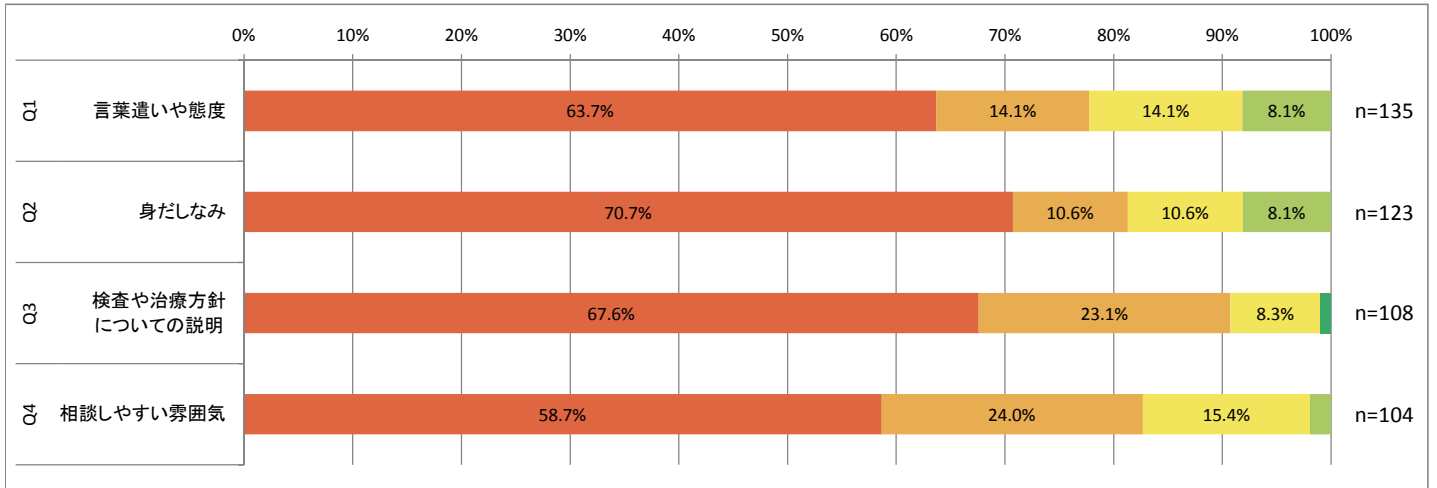
## Q 当院を選ばれた理由はなんですか？(複数回答可)

凡例	選んだ理由	2021年度	比率
■	他の医療機関の紹介	83	37.9%
■	施設・設備が良い	14	6.4%
■	良い医師がいる	19	8.7%
■	スタッフの対応が良い	18	8.2%
■	評判が良い	12	5.5%
■	待ち時間が少ない	2	0.9%
■	家族・知人のすすめ	13	5.9%
■	家や勤務先が近い	24	11.0%
■	交通の便が良い	17	7.8%
■	駐車場が使いやすい	5	2.3%
■	その他	12	5.5%
■	未記入等	0	0.0%
	合計	219	100.0%

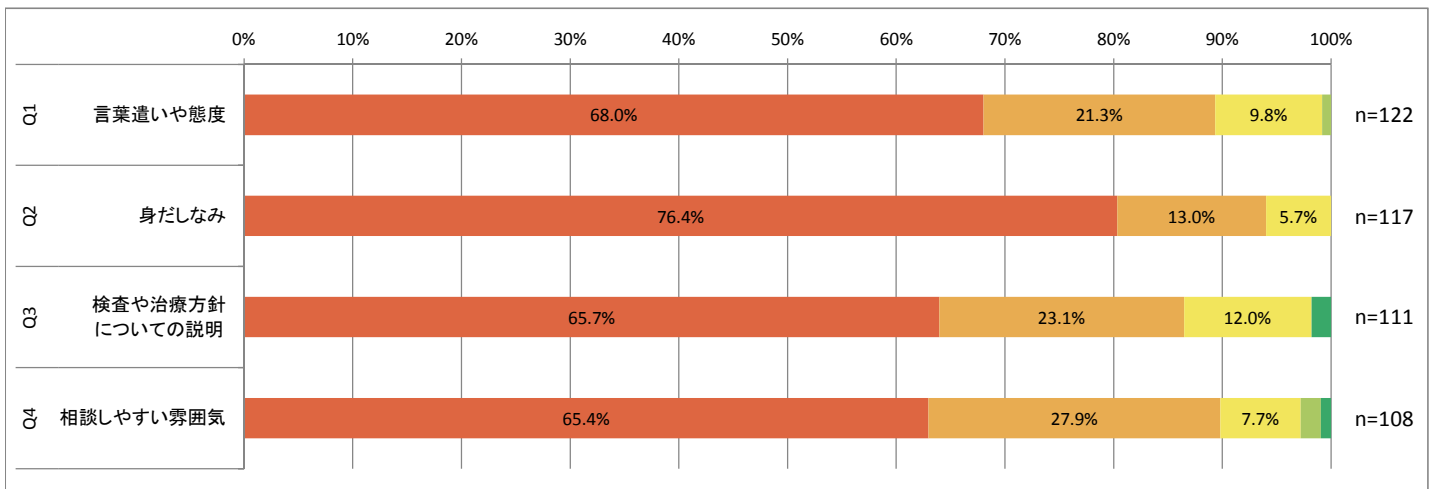


Q 病院のスタッフの対応について

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	86	63.7%	19	14.1%	19	14.1%	11	8.1%	0	0.0%	135	100.0%
Q2 身だしなみ	87	70.7%	13	10.6%	13	10.6%	10	8.1%	0	0.0%	123	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	73	67.6%	25	23.1%	9	8.3%	0	0.0%	1	0.9%	108	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	61	58.7%	25	24.0%	16	15.4%	2	1.9%	0	0.0%	104	100.0%

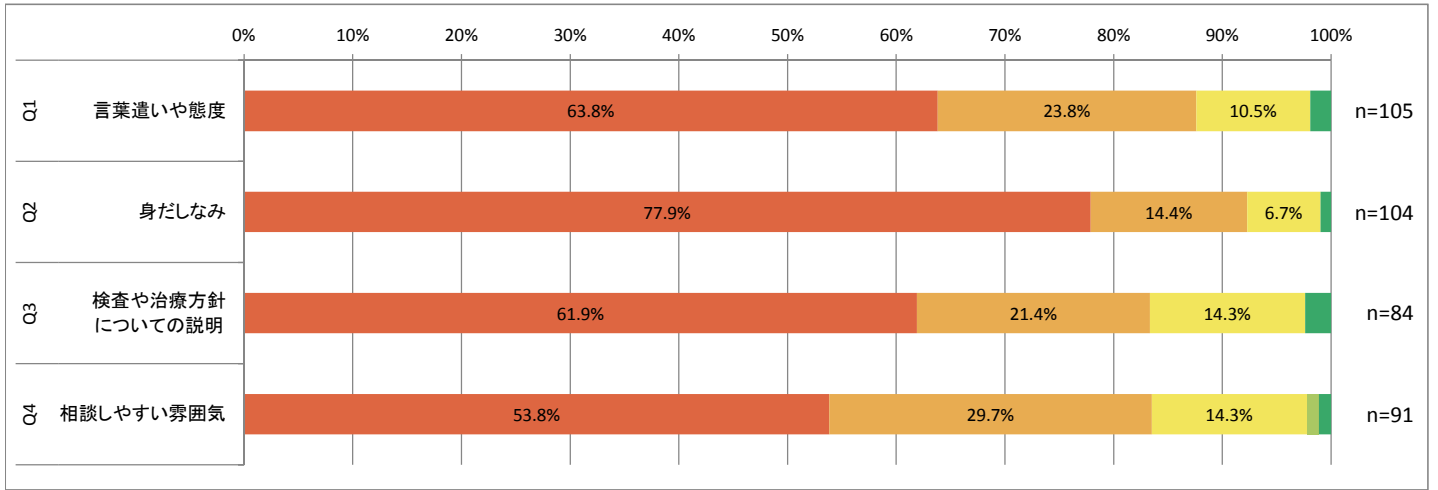


看護師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	83	68.0%	26	21.3%	12	9.8%	1	0.8%	0	0.0%	122	90.4%
Q2 身だしなみ	94	76.4%	16	13.0%	7	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	117	95.1%
Q3 検査や治療方針についての説明	71	65.7%	25	23.1%	13	12.0%	0	0.0%	2	1.9%	111	102.8%
Q4 相談しやすい雰囲気	68	65.4%	29	27.9%	8	7.7%	2	1.9%	1	1.0%	108	103.8%

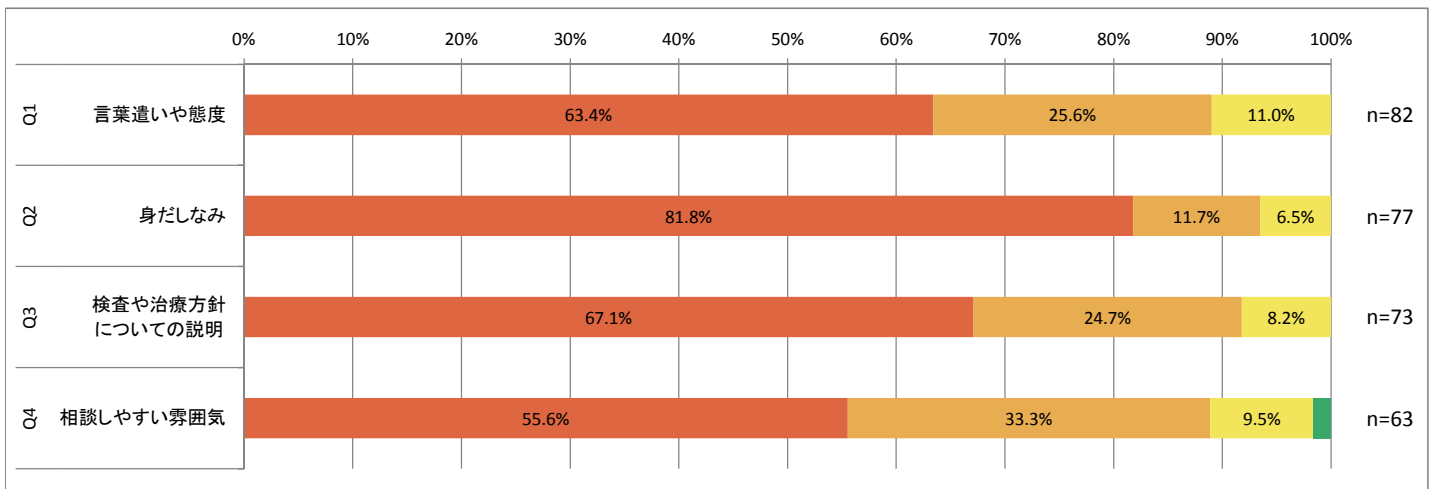


Q 病院のスタッフの対応について

看護補助	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	67	63.8%	25	23.8%	11	10.5%	0	0.0%	2	1.9%	105	100.0%
Q2 身だしなみ	81	77.9%	15	14.4%	7	6.7%	0	0.0%	1	1.0%	104	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	52	61.9%	18	21.4%	12	14.3%	0	0.0%	2	2.4%	84	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	49	53.8%	27	29.7%	13	14.3%	1	1.1%	1	1.1%	91	100.0%

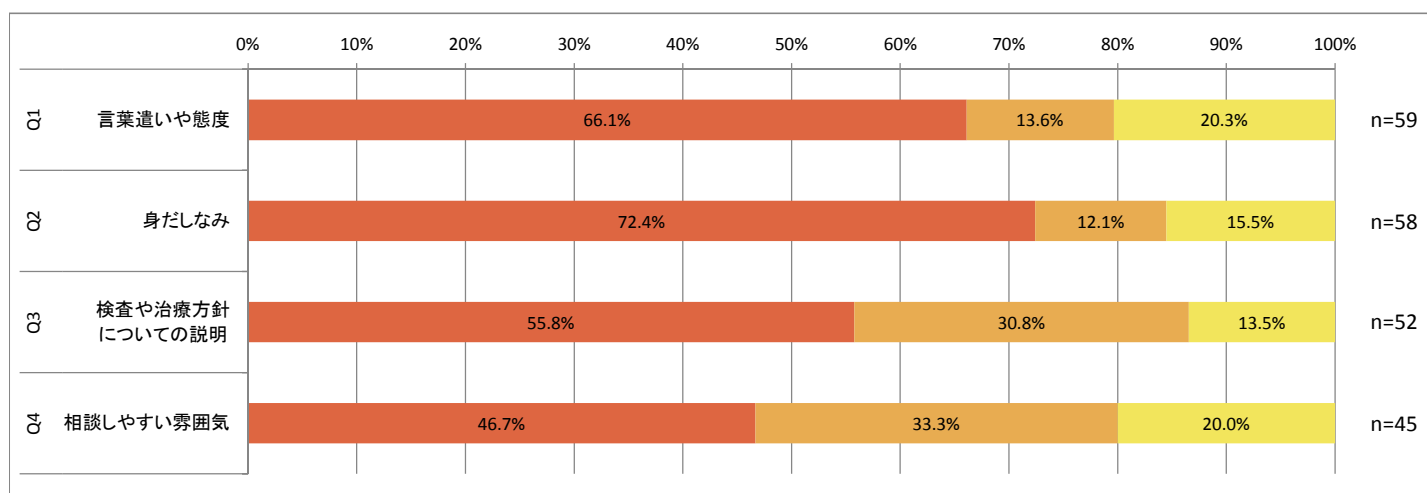


リハビリ	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	52	63.4%	21	25.6%	9	11.0%	0	0.0%	0	0.0%	82	100.0%
Q2 身だしなみ	63	81.8%	9	11.7%	5	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	77	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	49	67.1%	18	24.7%	6	8.2%	0	0.0%	0	0.0%	73	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	35	55.6%	21	33.3%	6	9.5%	0	0.0%	1	1.6%	63	100.0%

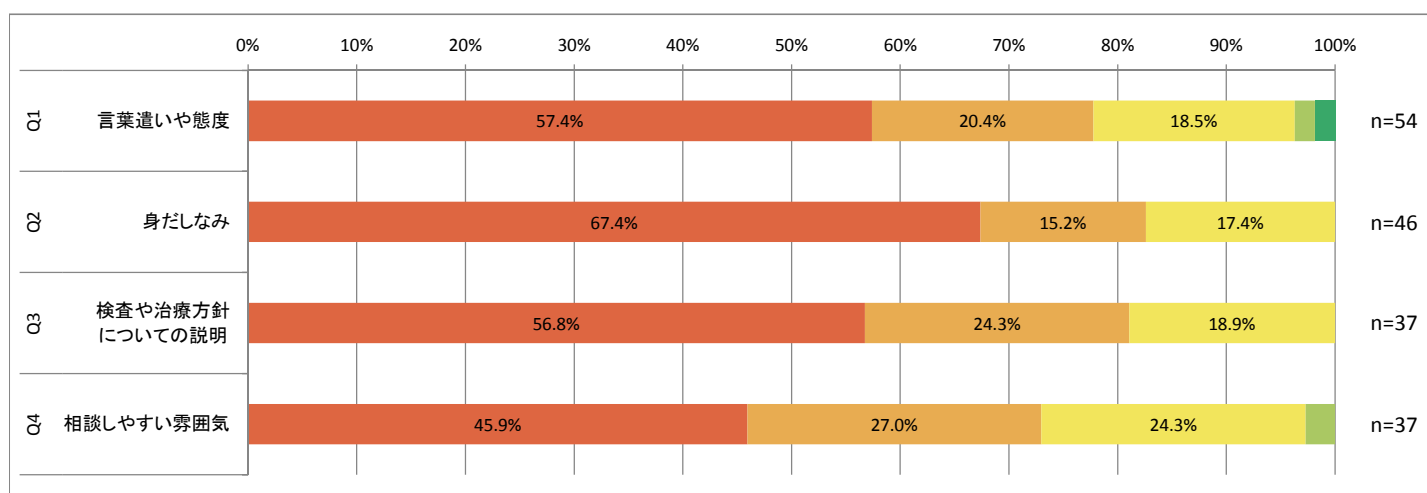


Q 病院のスタッフの対応について

薬剤師	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	39	66.1%	8	13.6%	12	20.3%	0	0.0%	0	0.0%	59	100.0%
Q2 身だしなみ	42	72.4%	7	12.1%	9	15.5%	0	0.0%	0	0.0%	58	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	29	55.8%	16	30.8%	7	13.5%	0	0.0%	0	0.0%	52	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	21	46.7%	15	33.3%	9	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	45	100.0%

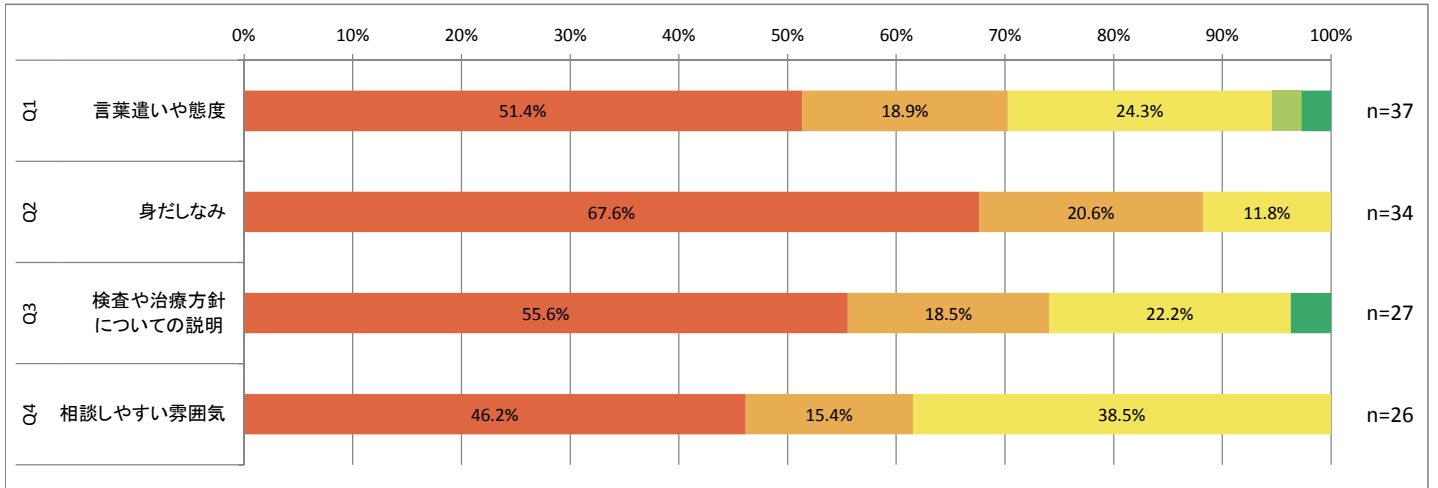


管理栄養士	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	31	57.4%	11	20.4%	10	18.5%	1	1.9%	1	1.9%	54	100.0%
Q2 身だしなみ	31	67.4%	7	15.2%	8	17.4%	0	0.0%	0	0.0%	46	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	21	56.8%	9	24.3%	7	18.9%	0	0.0%	0	0.0%	37	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	17	45.9%	10	27.0%	9	24.3%	1	2.7%	0	0.0%	37	100.0%

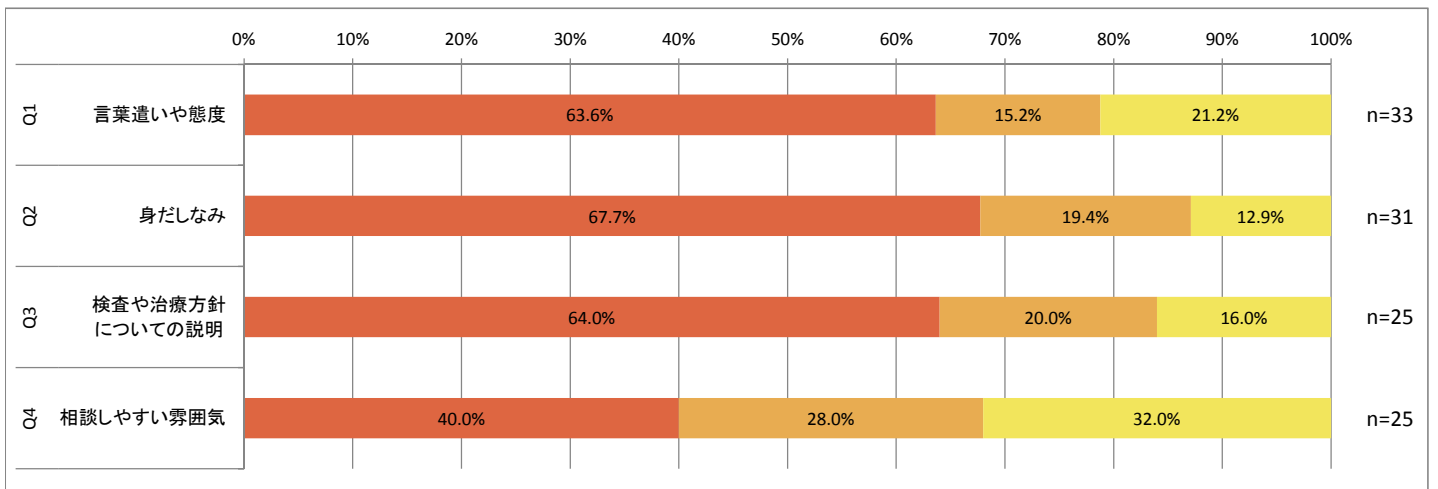


Q 病院のスタッフの対応について

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	19	51.4%	7	18.9%	9	24.3%	1	2.7%	1	2.7%	37	100.0%
Q2 身だしなみ	23	67.6%	7	20.6%	4	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	34	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	15	55.6%	5	18.5%	6	22.2%	0	0.0%	1	3.7%	27	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	12	46.2%	4	15.4%	10	38.5%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%

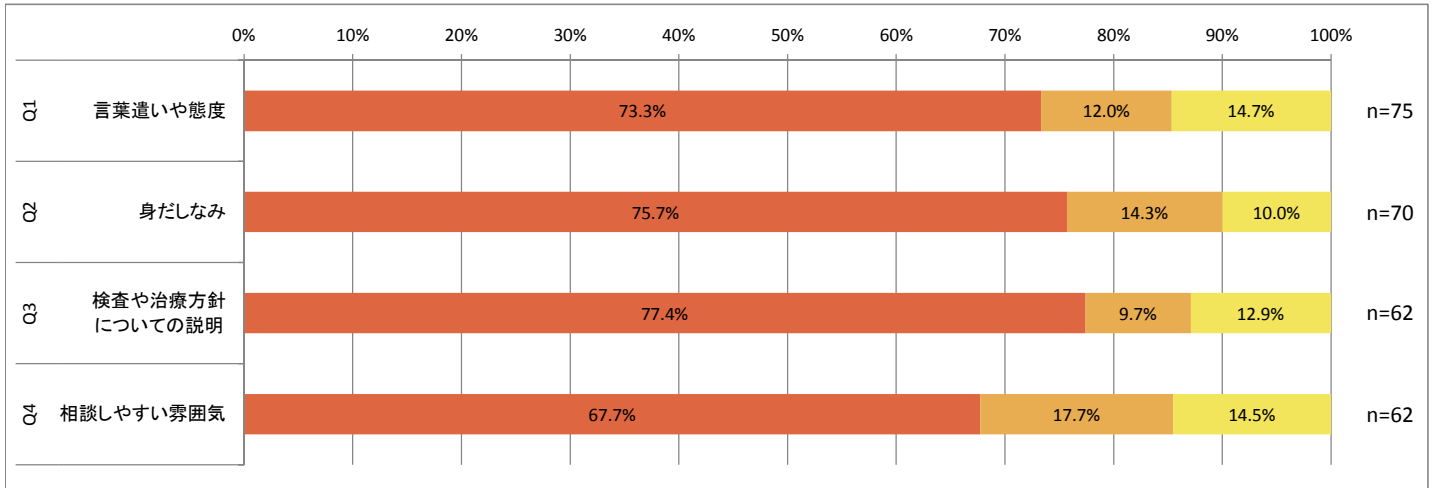


検査技師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	21	63.6%	5	15.2%	7	21.2%	0	0.0%	0	0.0%	33	100.0%
Q2 身だしなみ	21	67.7%	6	19.4%	4	12.9%	0	0.0%	0	0.0%	31	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	16	64.0%	5	20.0%	4	16.0%	0	0.0%	0	0.0%	25	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	10	40.0%	7	28.0%	8	32.0%	0	0.0%	0	0.0%	25	100.0%

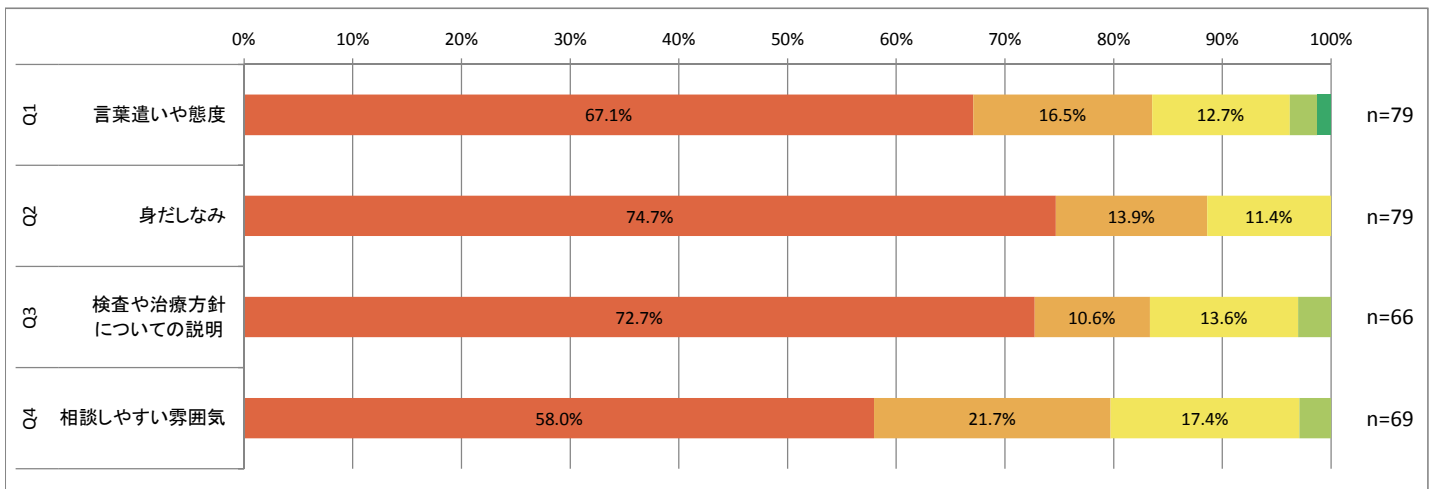


Q 病院のスタッフの対応について

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	55	73.3%	9	12.0%	11	14.7%	0	0.0%	0	0.0%	75	100.0%
Q2 身だしなみ	53	75.7%	10	14.3%	7	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	70	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	48	77.4%	6	9.7%	8	12.9%	0	0.0%	0	0.0%	62	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	42	67.7%	11	17.7%	9	14.5%	0	0.0%	0	0.0%	62	100.0%



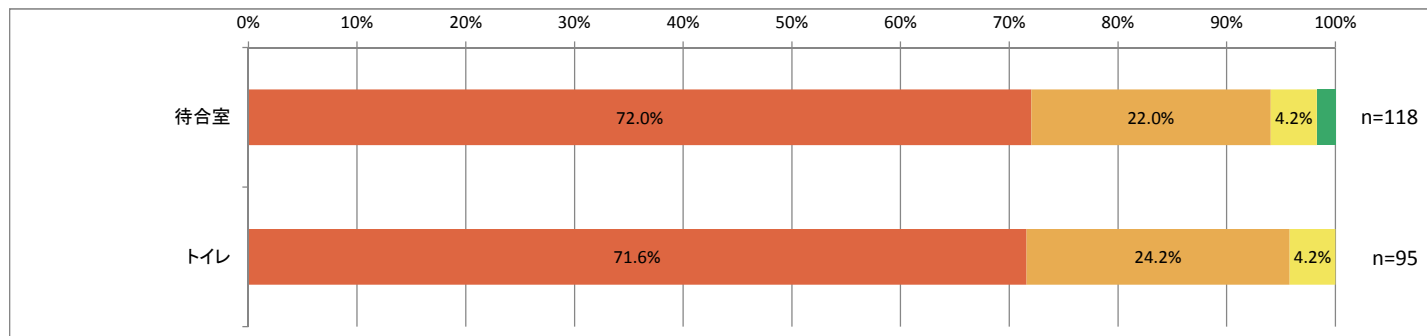
事務員	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	53	67.1%	13	16.5%	10	12.7%	2	2.5%	1	1.3%	79	100.0%
Q2 身だしなみ	59	74.7%	11	13.9%	9	11.4%	0	0.0%	0	0.0%	79	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	48	72.7%	7	10.6%	9	13.6%	2	3.0%	0	0.0%	66	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	40	58.0%	15	21.7%	12	17.4%	2	2.9%	0	0.0%	69	100.0%





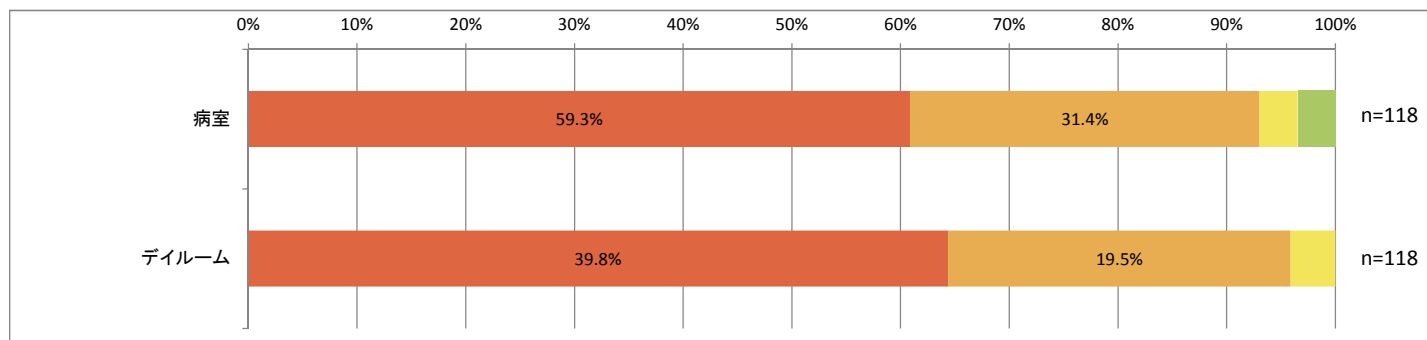
Q 病院内は清潔に保たれていましたか？

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
待合室	85	72.0%	26	22.0%	5	4.2%	0	0.0%	2	1.7%	118	100.0%
トイレ	68	71.6%	23	24.2%	4	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	95	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
病室	70	59.3%	37	31.4%	4	3.4%	4	3.4%	0	0.0%	115	97.5%
デイルーム	47	39.8%	23	19.5%	3	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	73	61.9%

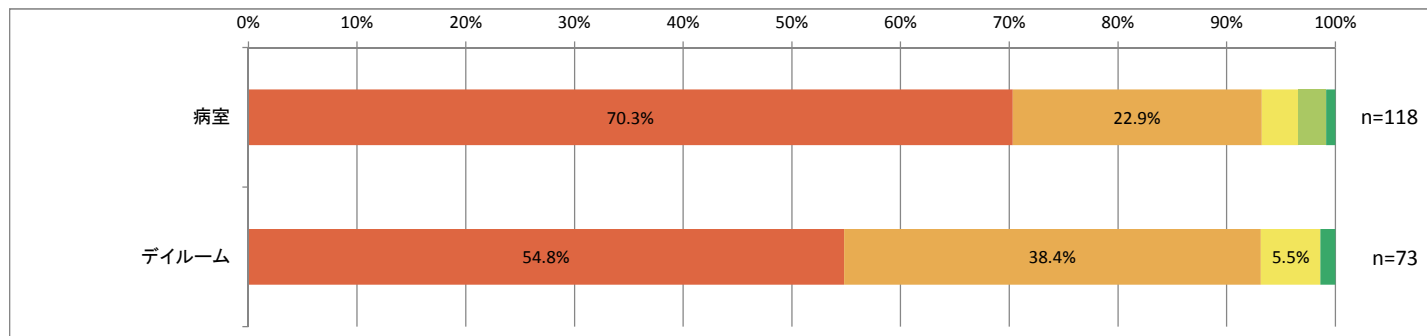


(再掲) 少し暑い／少し寒い			2021年度	比率	病室	デイルーム	合計
■ 少し暑い	病室	3	75.0%	0			
■ 少し寒い	病室	1	25.0%	0	0.0%	n=0	
合計	病室	4	100.0%	0	0.0%		
	デイルーム	0	0.0%				

(再掲) 暑すぎる／寒すぎる			2021年度	比率	病室	デイルーム	合計
■ 暑すぎる	病室	0	0.0%	0			
■ 寒すぎる	病室	0	0.0%	0	0.0%	n=0	
合計	病室	0	0.0%	0	0.0%		
	デイルーム	0	0.0%				

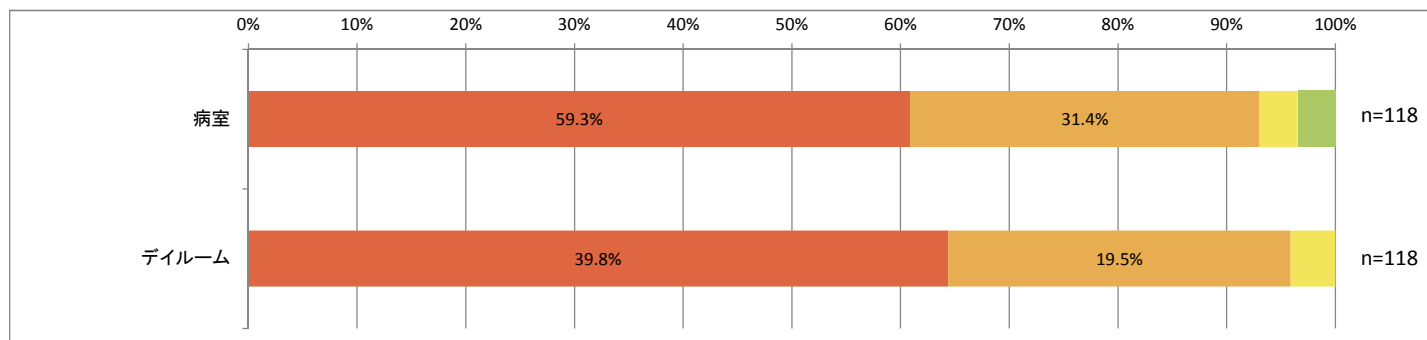
Q 院内は静かでしたか？(騒音について)

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
病室	83	70.3%	27	22.9%	4	3.4%	3	2.5%	1	0.8%	118	100.0%
デイルーム	40	54.8%	28	38.4%	4	5.5%	0	0.0%	1	1.4%	73	100.0%

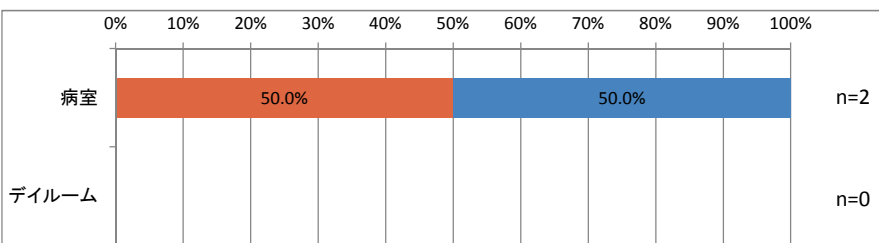


Q 院内の明るさはどうでしたか？(照明について)

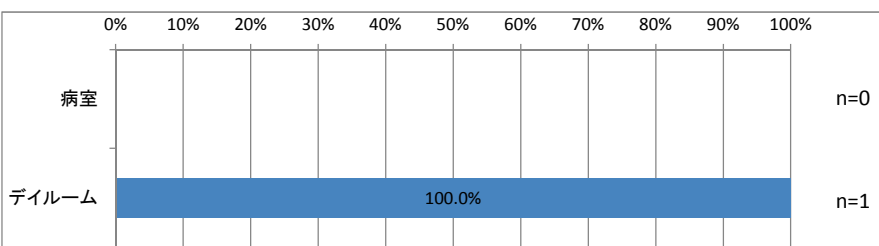
照明について	ちょうどよい		まあまあちょうどよい		どちらともいえない		少し明るい／少し暗い		明るすぎる／暗すぎる		合計	
	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率	2021年度	比率
病室	70	59.3%	37	31.4%	4	3.4%	4	3.4%	0	0.0%	115	97.5%
デイルーム	47	39.8%	23	19.5%	3	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	73	61.9%



(再掲) 少し明るい／少し暗い		2021年度	比率
■ 少し明るい	病室	1	50.0%
	デイルーム	0	0.0%
■ 少し暗い	病室	1	50.0%
	デイルーム	0	0.0%
合計	病室	2	100.0%
	デイルーム	0	0.0%

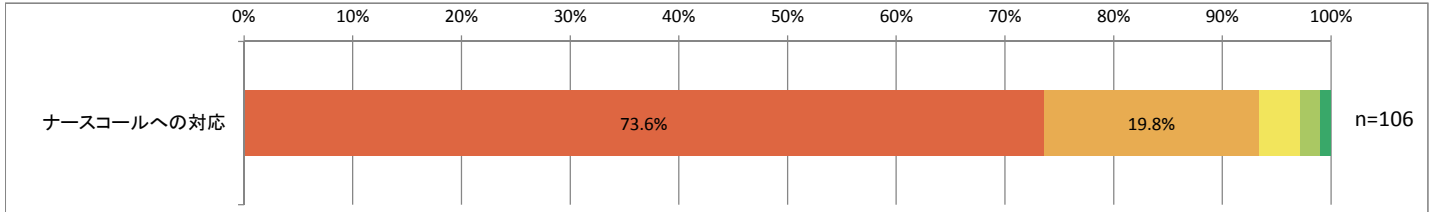


(再掲) 明るすぎる／暗すぎる		2021年度	比率
■ 明るすぎる	病室	0	0.0%
	デイルーム	0	0.0%
■ 暗すぎる	病室	0	0.0%
	デイルーム	1	100.0%
合計	病室	0	0.0%
	デイルーム	1	100.0%



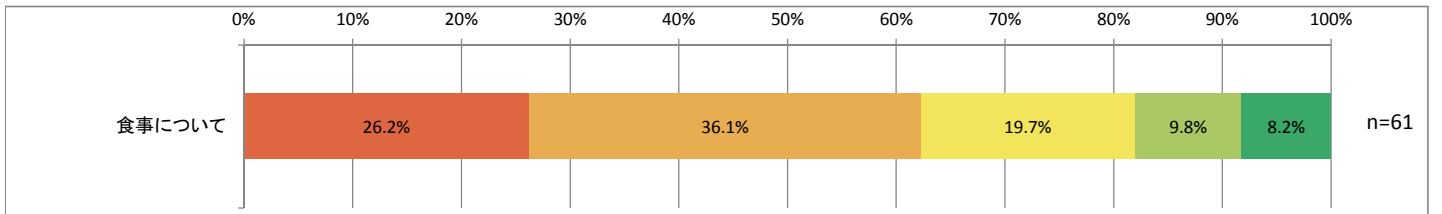
Q スタッフに声をかけたとき、必要に応じて対応しましたか？(ナースコールへの対応)

ナースコールへの対応	対応した		まあまあ対応した		どちらともいえない		あまり対応しなかった		対応しなかった		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
	78	73.6%	21	19.8%	4	3.8%	2	1.9%	1	0.9%	106	100.0%



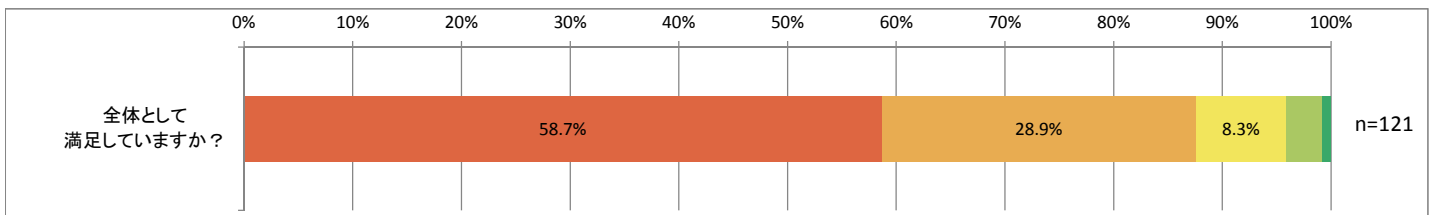
Q お食事はどうでしたか？

食事について	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
	16	26.2%	22	36.1%	12	19.7%	6	9.8%	5	8.2%	61	100.0%



Q 総合評価

全体として満足していますか？	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
	71	58.7%	35	28.9%	10	8.3%	4	3.3%	1	0.8%	121	100.0%



友人やご家族に長崎病院を勧めたいと思いますか？	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
	58	51.8%	33	29.5%	17	15.2%	3	2.7%	1	0.9%	112	100.0%

