

2022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

2022年12月1日～2022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

504枚 （配布数507枚 回収率99%）

5. 調査結果について

前年度と同様に職員の対応、院内設備、総合評価に関しておおむね8割以上の方に「満足」「やや満足」の回答をいただきました。しかしながら、職員の対応について医師、受付・会計（事務員）では「不満」との回答もあり省み精査し、改善する努力をして参りたいと思います。「どちらでもない」という回答率が昨年よりも多くなっておりますので次回の調査では「満足」とご回答いただけるよう努力して参ります。

< お寄せいただいた声についての改善点 >

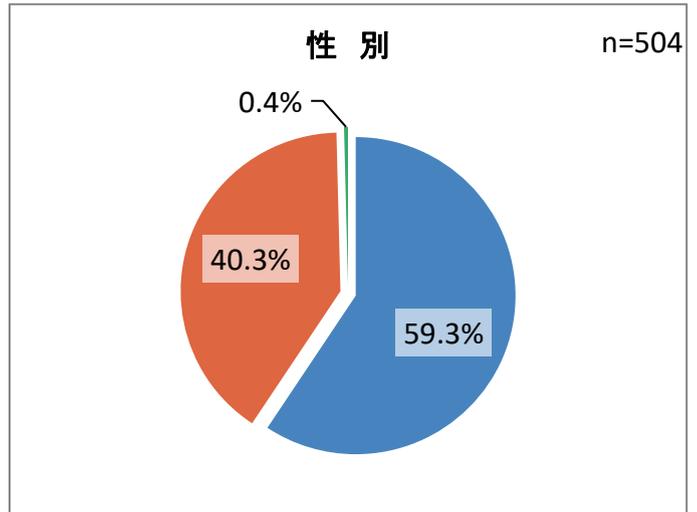
- ・「会計の待ち時間が長い」とのご意見が数多くありました。調査を実施した時期がコロナ第8波と重なり、電話対応をする受付・会計が同時に発熱外来予約やコロナワクチンの予約対応をするが故に、皆様にはお待ちいただく時間が長くなりました。ご迷惑をお掛けしたことをお詫びいたします。5月に電子カルテを導入を予定しています。会計の待ち時間の短縮になるように努めて参ります。
- ・「身障者用トイレの設置要望」については、身障者用トイレは待合室の奥側に設置しておりますが、待合室からは見えにくい位置にありますので、各トイレ扉に身障用トイレの位置をわかりやすく掲示するように工夫いたします。
- ・「受付前の検温器の反応が悪い」については、新たに感度の良いものを導入いたしました。
- ・「初診の場合、紹介状がなくても受診できますか？」について、当院は紹介状がなくても受診可能です。総合病院等で導入されている割増料金（選定療養費）はかかりません。

その他いただいたご意見についても、当院の理念である「来てよかった病院」をめざし、改善に向け職員全員で一層の努力をしております。外来リハビリ室前及び入院病棟各階エレベーターホールにご意見箱を設置しております。何かお気づきの点がございましたらいつでもお聞かせいただければ幸いです。

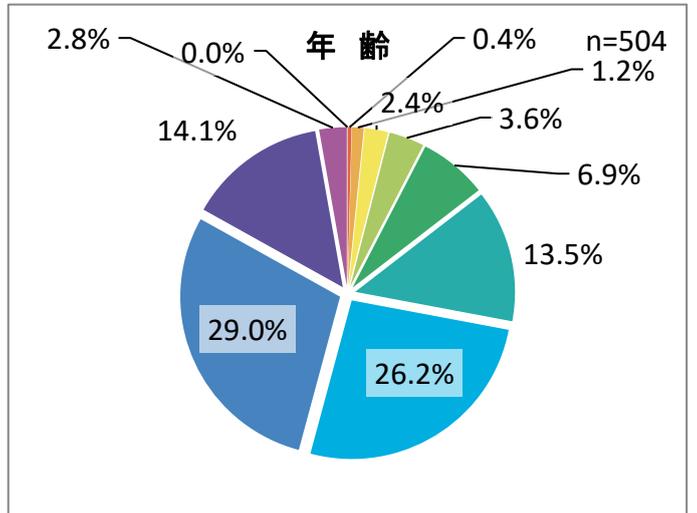
今回504名の方から回答をいただきました。この度の調査にご協力いただきました皆様に感謝申し上げます。ありがとうございました。

Q 診察を受ける方の性別と年齢は？

凡例	性別	2022年度	比率
■	男	299	59.3%
■	女	203	40.3%
■	未記入等	2	0.4%
	合計	504	100.0%

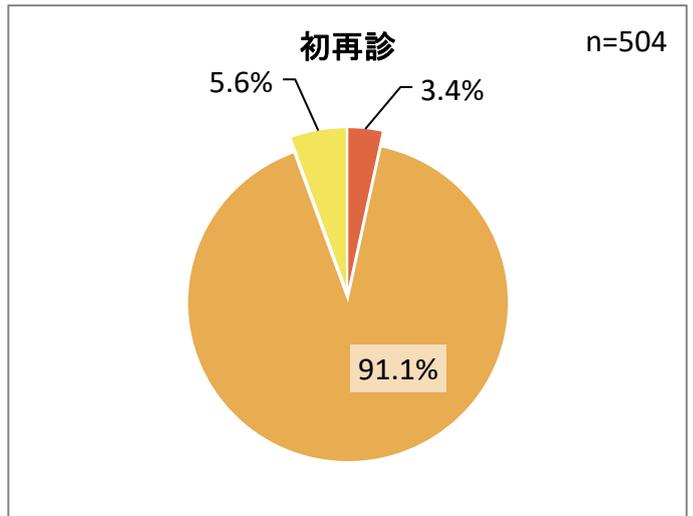


凡例	年齢	2022年度	比率
■	10歳未満	2	0.4%
■	10歳代	6	1.2%
■	20歳代	12	2.4%
■	30歳代	18	3.6%
■	40歳代	35	6.9%
■	50歳代	68	13.5%
■	60歳代	132	26.2%
■	70歳代	146	29.0%
■	80歳代	71	14.1%
■	90歳以上	14	2.8%
■	未記入等	0	0.0%
	合計	504	100.0%

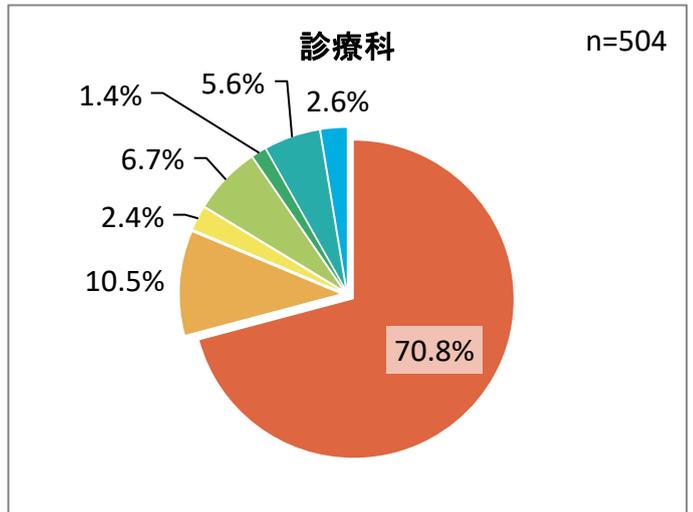


Q 本日は何科を受診されましたか？

凡例	初再診	2022年度	比率
■	初診	17	3.4%
■	再診	459	91.1%
■	未記入等	28	5.6%
	合計	504	100.0%

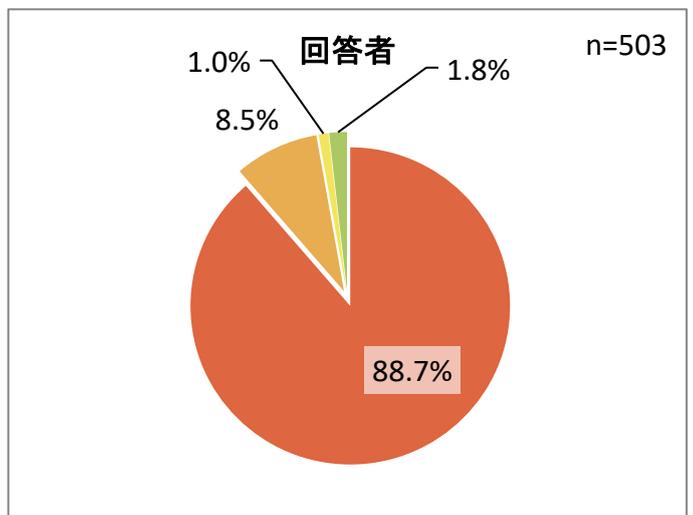


凡例	診療科	2022年度	比率
■	内科	357	70.8%
■	皮膚科	53	10.5%
■	熱傷（やけど）	12	2.4%
■	リハビリ	34	6.7%
■	検査	7	1.4%
■	その他	28	5.6%
■	未記入等	13	2.6%
	合計	504	100.0%



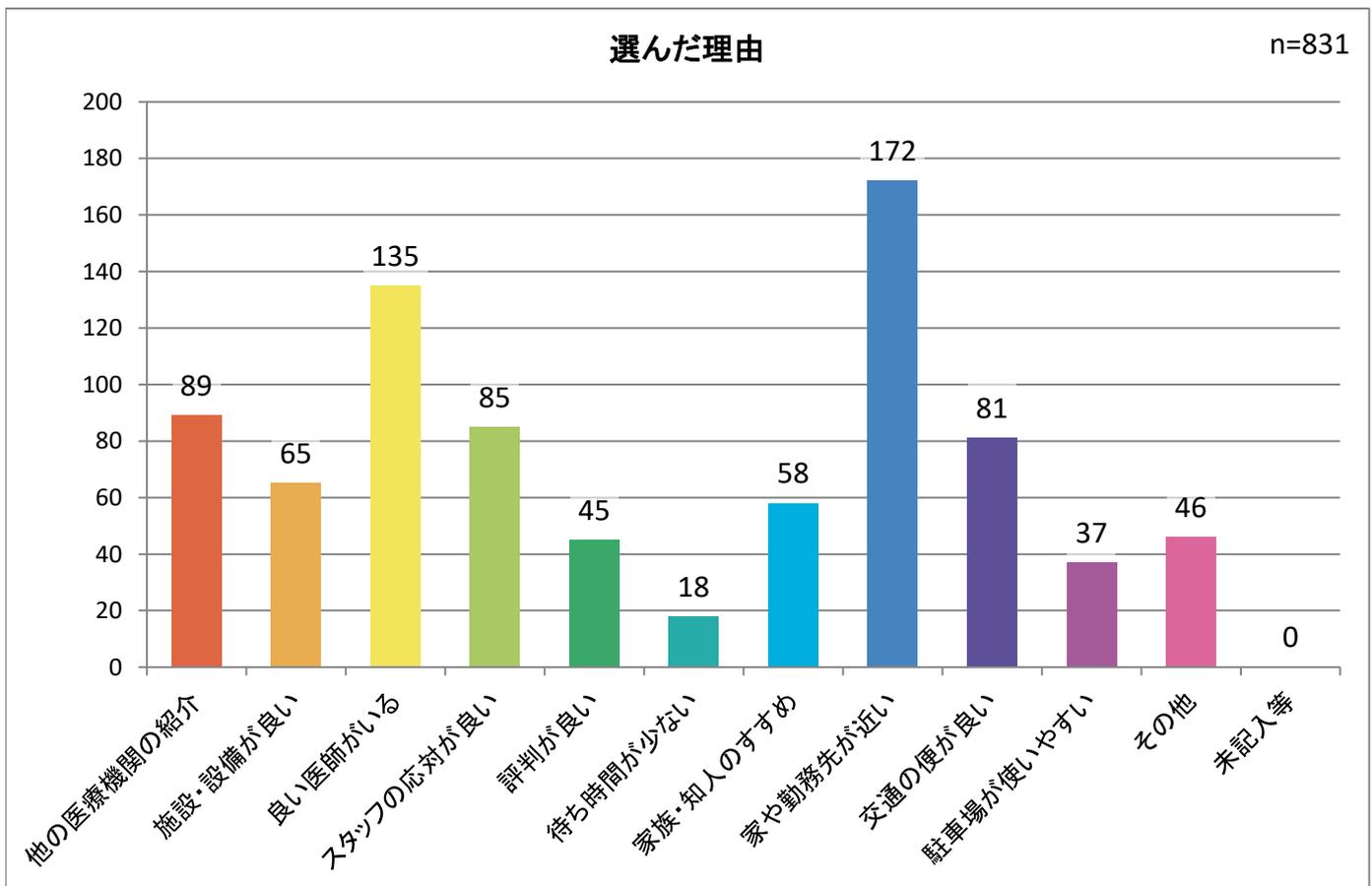
Q このアンケートに答えているのはどなたですか？

凡例	回答者	2022年度	比率
■	患者本人	446	88.7%
■	家族・親戚	43	8.5%
■	その他	5	1.0%
■	未記入等	9	1.8%
	合計	503	100.0%



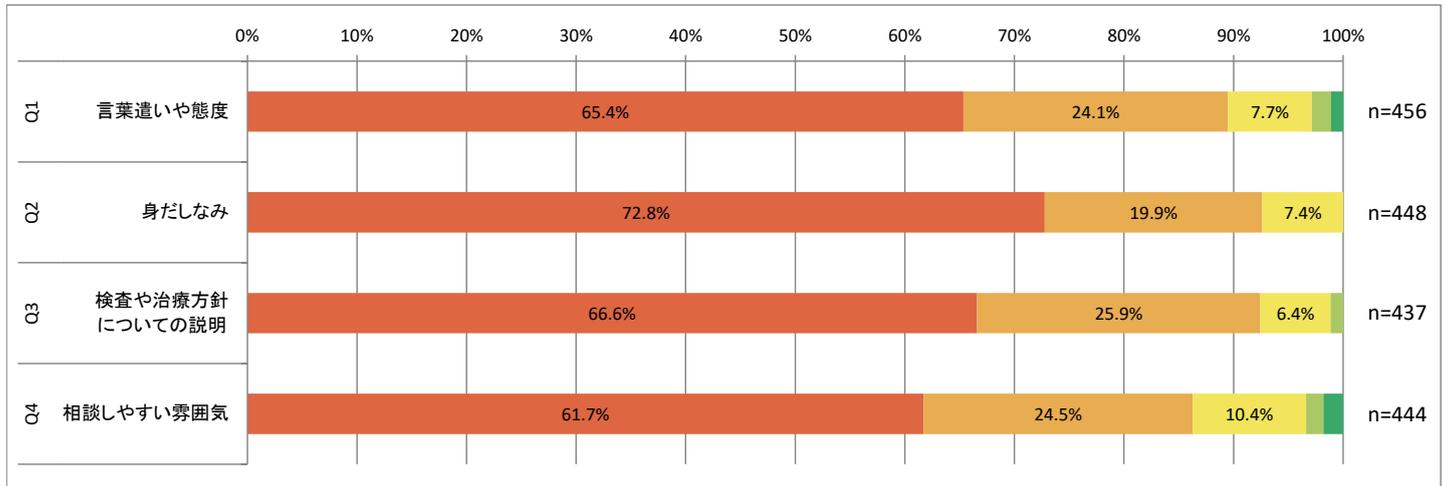
Q 当院を選ばれた理由はなんですか？(複数回答可)

凡例	選んだ理由	2022年度	比率
■	他の医療機関の紹介	89	10.7%
■	施設・設備が良い	65	7.8%
■	良い医師がいる	135	16.2%
■	スタッフの対応が良い	85	10.2%
■	評判が良い	45	5.4%
■	待ち時間が少ない	18	2.2%
■	家族・知人のすすめ	58	7.0%
■	家や勤務先が近い	172	20.7%
■	交通の便が良い	81	9.7%
■	駐車場が使いやすい	37	4.5%
■	その他	46	5.5%
■	未記入等	0	0.0%
	合計	831	100.0%

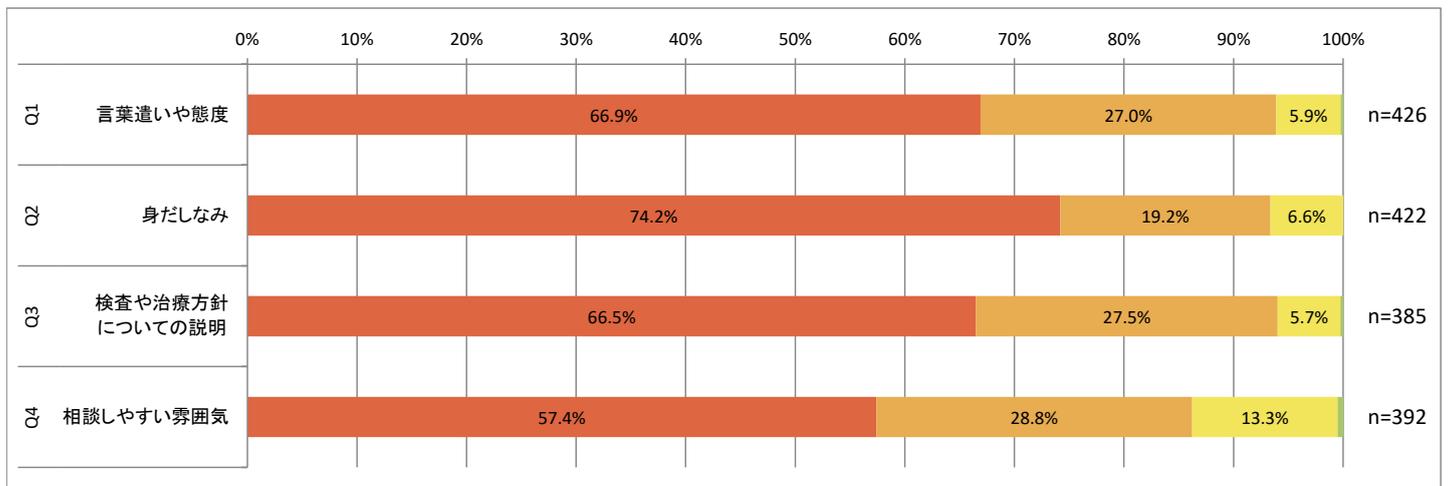


Q 病院のスタッフの対応について

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	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	298	65.4%	110	24.1%	35	7.7%	8	1.8%	5	1.1%	456	100.0%
Q2 身だしなみ	326	72.8%	89	19.9%	33	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	448	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	291	66.6%	113	25.9%	28	6.4%	5	1.1%	0	0.0%	437	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	274	61.7%	109	24.5%	46	10.4%	7	1.6%	8	1.8%	444	100.0%

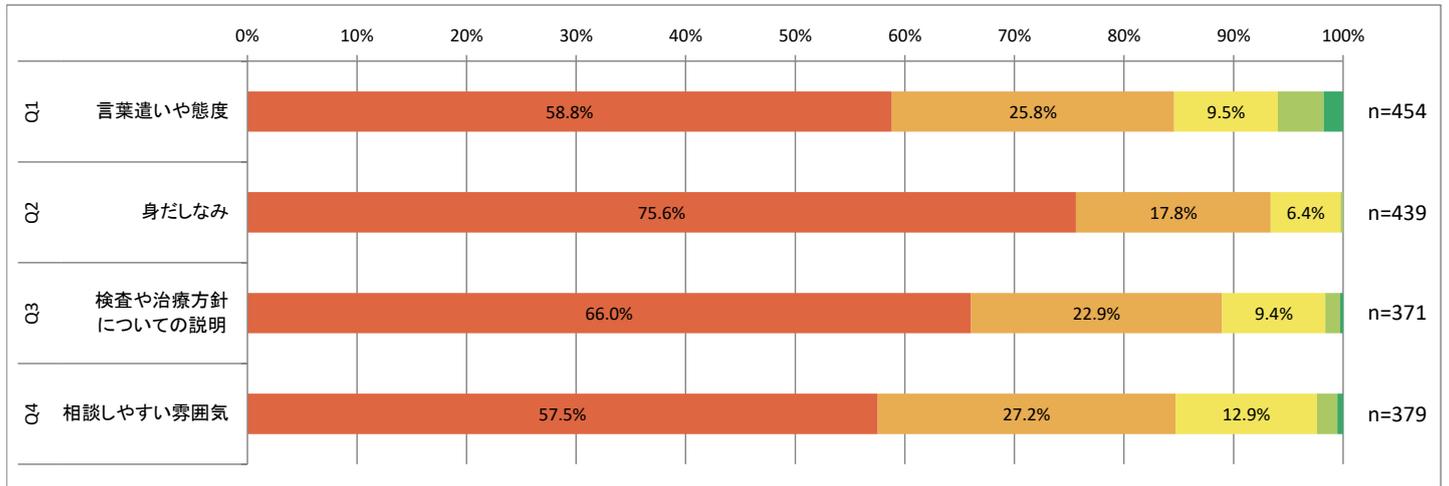


看護師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	285	66.9%	115	27.0%	25	5.9%	1	0.2%	0	0.0%	426	100.0%
Q2 身だしなみ	313	74.2%	81	19.2%	28	6.6%	0	0.0%	0	0.0%	422	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	256	66.5%	106	27.5%	22	5.7%	1	0.3%	0	0.0%	385	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	225	57.4%	113	28.8%	52	13.3%	2	0.5%	0	0.0%	392	100.0%

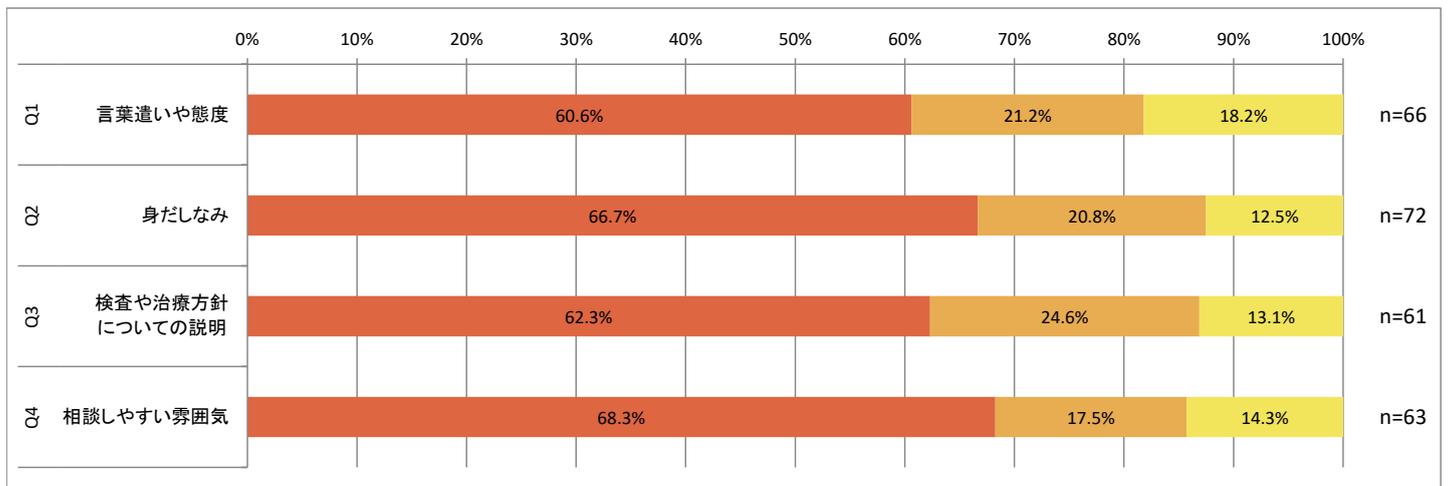


Q 病院のスタッフの対応について

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	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	267	58.8%	117	25.8%	43	9.5%	19	4.2%	8	1.8%	454	100.0%
Q2 身だしなみ	332	75.6%	78	17.8%	28	6.4%	1	0.2%	0	0.0%	439	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	245	66.0%	85	22.9%	35	9.4%	5	1.3%	1	0.3%	371	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	218	57.5%	103	27.2%	49	12.9%	7	1.8%	2	0.5%	379	100.0%

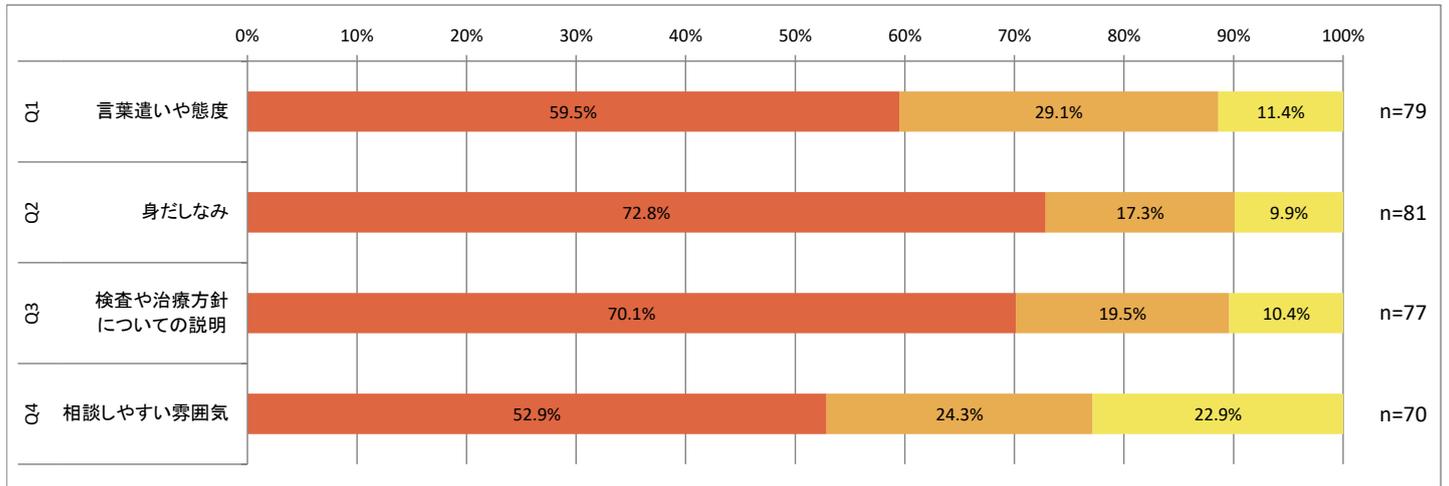


リハビリ	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	40	60.6%	14	21.2%	12	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	66	100.0%
Q2 身だしなみ	48	66.7%	15	20.8%	9	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	72	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	38	62.3%	15	24.6%	8	13.1%	0	0.0%	0	0.0%	61	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	43	68.3%	11	17.5%	9	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	63	100.0%

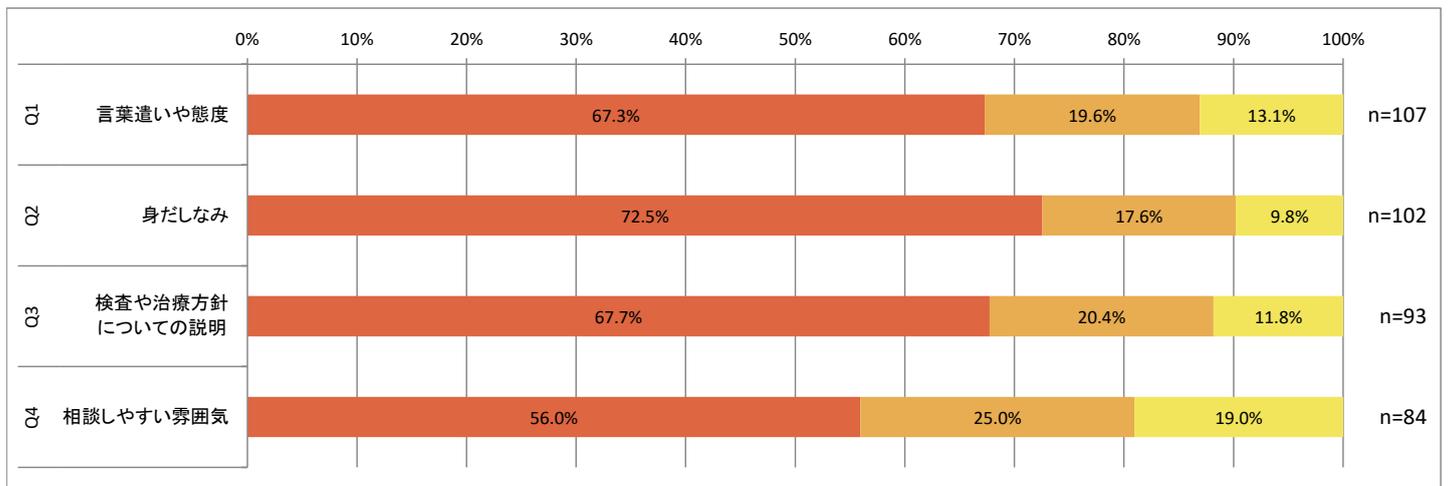


Q 病院のスタッフの対応について

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	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	47	59.5%	23	29.1%	9	11.4%	0	0.0%	0	0.0%	79	100.0%
Q2 身だしなみ	59	72.8%	14	17.3%	8	9.9%	0	0.0%	0	0.0%	81	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	54	70.1%	15	19.5%	8	10.4%	0	0.0%	0	0.0%	77	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	37	52.9%	17	24.3%	16	22.9%	0	0.0%	0	0.0%	70	100.0%

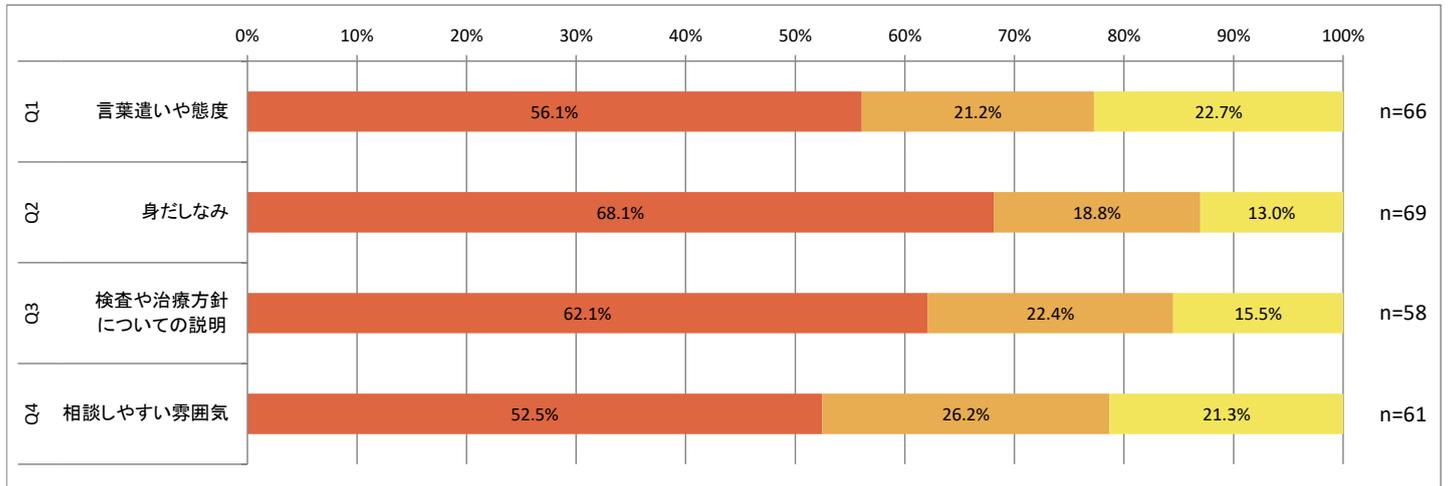


検査技師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	72	67.3%	21	19.6%	14	13.1%	0	0.0%	0	0.0%	107	100.0%
Q2 身だしなみ	74	72.5%	18	17.6%	10	9.8%	0	0.0%	0	0.0%	102	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	63	67.7%	19	20.4%	11	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	93	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	47	56.0%	21	25.0%	16	19.0%	0	0.0%	0	0.0%	84	100.0%

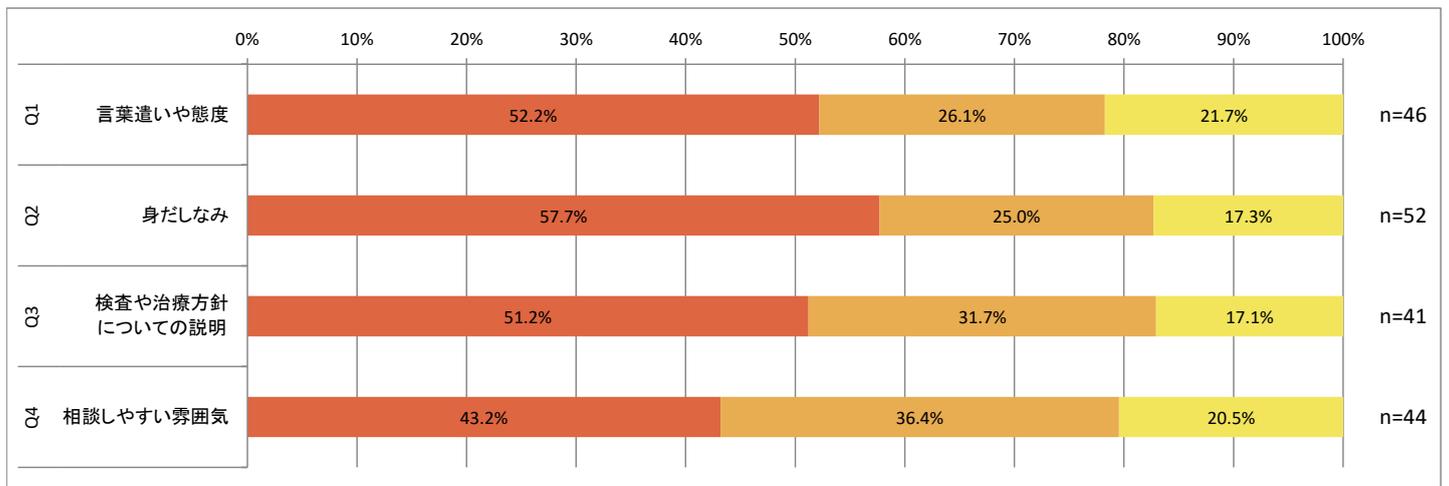


Q 病院のスタッフの対応について

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	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	37	56.1%	14	21.2%	15	22.7%	0	0.0%	0	0.0%	66	100.0%
Q2 身だしなみ	47	68.1%	13	18.8%	9	13.0%	0	0.0%	0	0.0%	69	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	36	62.1%	13	22.4%	9	15.5%	0	0.0%	0	0.0%	58	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	32	52.5%	16	26.2%	13	21.3%	0	0.0%	0	0.0%	61	100.0%

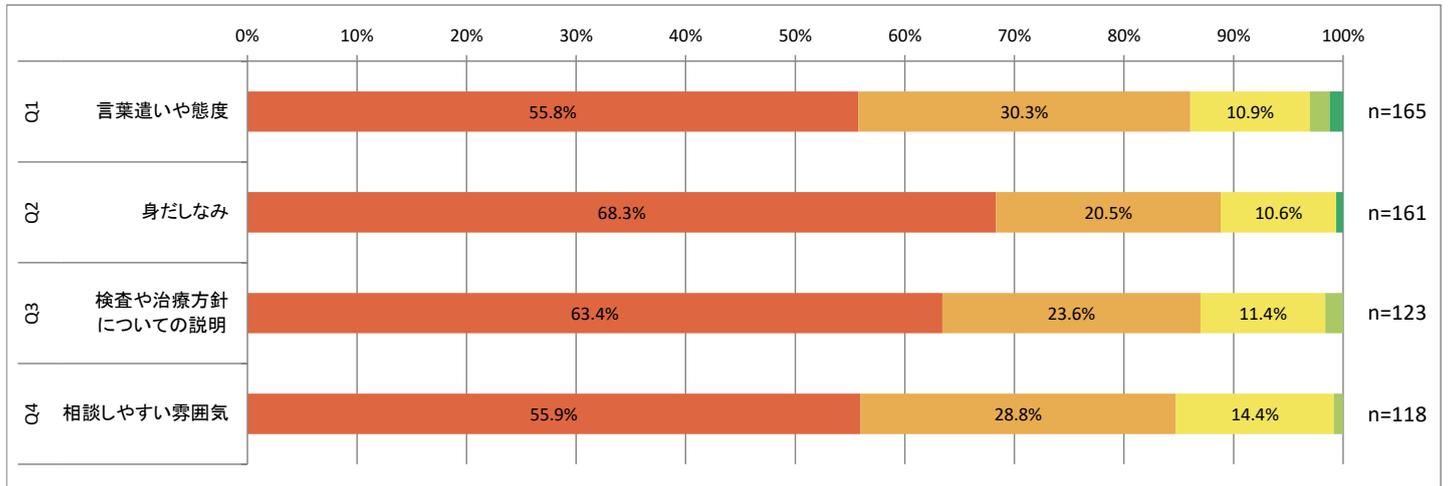


相談員	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	24	52.2%	12	26.1%	10	21.7%	0	0.0%	0	0.0%	46	100.0%
Q2 身だしなみ	30	57.7%	13	25.0%	9	17.3%	0	0.0%	0	0.0%	52	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	21	51.2%	13	31.7%	7	17.1%	0	0.0%	0	0.0%	41	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	19	43.2%	16	36.4%	9	20.5%	0	0.0%	0	0.0%	44	100.0%



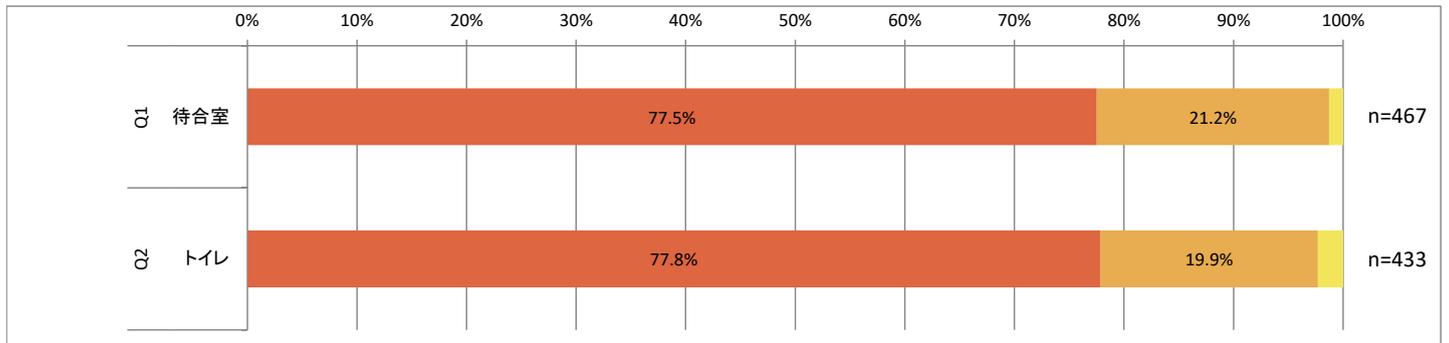
Q 病院のスタッフの対応について

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	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	92	55.8%	50	30.3%	18	10.9%	3	1.8%	2	1.2%	165	100.0%
Q2 身だしなみ	110	68.3%	33	20.5%	17	10.6%	0	0.0%	1	0.6%	161	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	78	63.4%	29	23.6%	14	11.4%	2	1.6%	0	0.0%	123	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	66	55.9%	34	28.8%	17	14.4%	1	0.8%	0	0.0%	118	100.0%



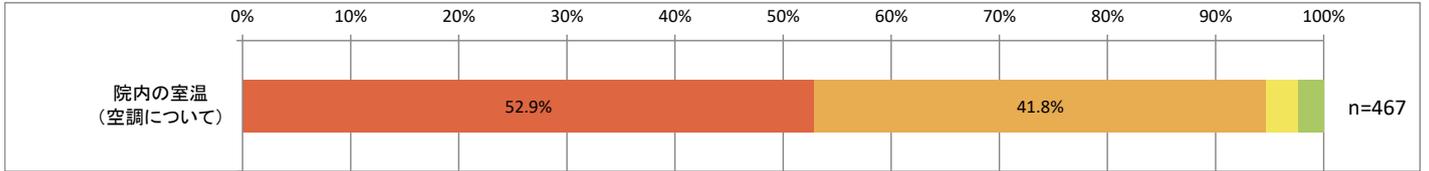
Q 病院内は清潔に保たれていましたか？

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	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 待合室	362	77.5%	99	21.2%	6	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	467	100.0%
Q2 トイレ	337	77.8%	86	19.9%	10	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	433	100.0%



Q 院内の室温は適切でしたか？(空調について)

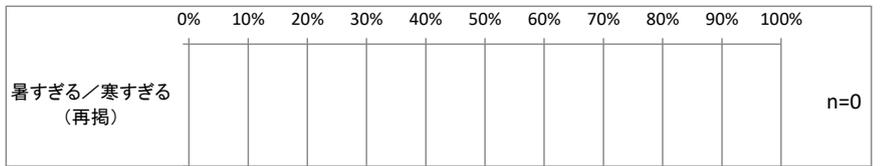
院内の室温 (空調について)	快適		まあまあ快適		どちらともいえない		少し暑い/少し寒い		暑すぎる/寒すぎる		合計	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
	247	52.9%	195	41.8%	14	3.0%	11	2.4%	0	0.0%	467	100.0%



少し暑い/少し寒い (再掲)	少し暑い	少し寒い	合計	
	2022年度	7	3	10
	比率	70.0%	30.0%	100.0%

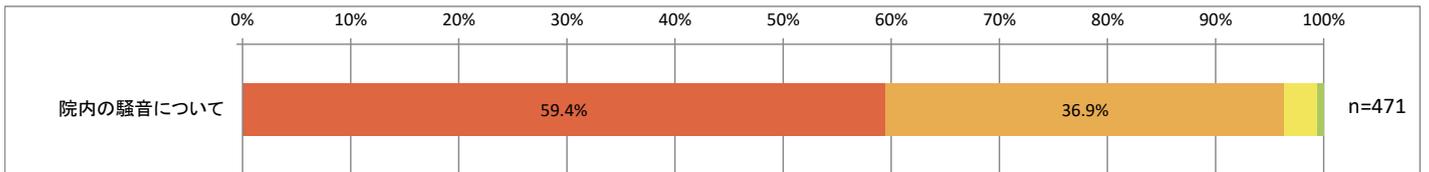


暑すぎる/寒すぎる (再掲)	暑すぎる	寒すぎる	合計	
	2022年度	0	0	0
	比率	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



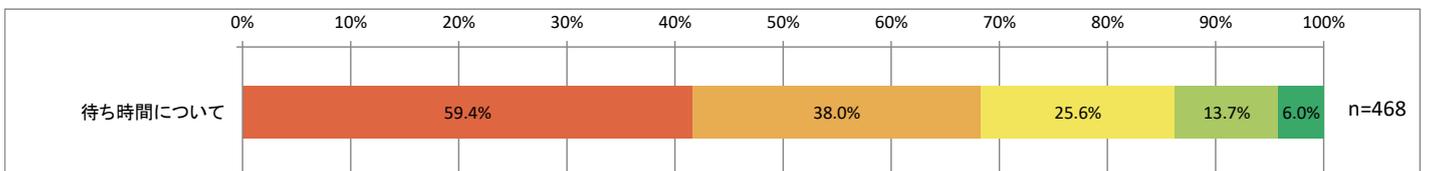
Q 院内は静かでしたか？(騒音について)

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	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
	280	59.4%	174	36.9%	14	3.0%	3	0.6%	0	0.0%	471	100.0%



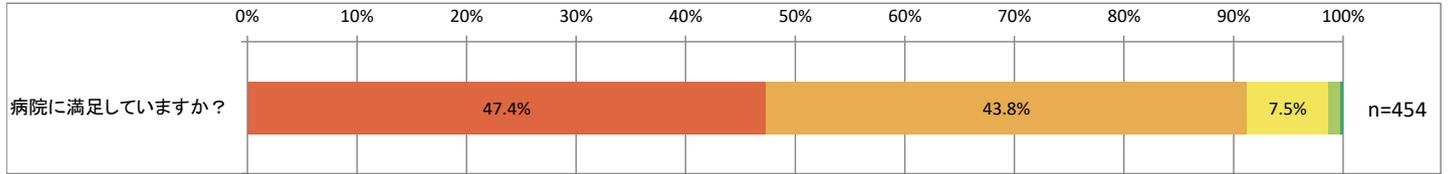
Q 待ち時間はどうでしたか？

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	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
	待ち時間について	78	16.7%	178	38.0%	120	25.6%	64	13.7%	28	6.0%	468



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	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
	215	47.4%	199	43.8%	34	7.5%	5	1.1%	1	0.2%	454	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	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
	158	35.5%	181	40.7%	99	22.2%	5	1.1%	2	0.4%	445	100.0%

