

2022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

2022年12月1日～2022年12月31日

3. 調査対象

調査実施期間に入院された患者さん

4. 回収数

105（配布数114枚 回収率92%）

5. 調査結果について

当院に入院されている方は、9割以上が70歳以上で、他院からの紹介入院は3割強でした。

前年度同様、医師・看護師・コメディカルの対応、雰囲気、身だしなみについてはおよそ8割以上の方が「満足」、「やや満足」の回答をいただきました。しかしながら、スタッフの対応の中で一部の職員の対応で不愉快な思いをされたというご意見がありました。大変申し訳ありませんでした。引き続き 接遇の教育の強化と情報共有に努めて参ります。

＜お寄せ頂いた声の中についての改善点＞

- ・「医師、看護師以外の看護補助、薬剤師、管理栄養士、放射線技師、検査技師、相談員 事務員といった職種がわかりにくい」については、患者さんに対応する際にはじめに部署（職種）・名前を名乗るようにいたします。また、5月発行予定の当院情報誌「むつみ」128号で職員の制服を部署別に写真でわかるように掲載します。

- ・「食事のパターンが一定である」については、現況では1年中使用している食材もありますが、季節に応じた旬の食材を取り入れたり、行事食や月2回のお弁当で普段と違う食事を提供しております。治療や食事形態により使用できる食材に限られることもありますが、その中でも味付けや調理方法などを工夫し毎月1品ずつ新メニューを増やしていきます。

- ・「コロナはおさまらないと思うので、対面の面会の再開を希望する（インフル同様）週に1回でもよいので検討してほしい」について、入院病棟での面会制限について皆様にはご迷惑をおかけしました。4月より一定の制限の下、面会を再開いたしました。今後感染拡大の心配もあり対応に苦慮している所であります。面会要件についてはホームページのTOPページ「面会について」をご覧ください。お電話などでお問い合わせください。

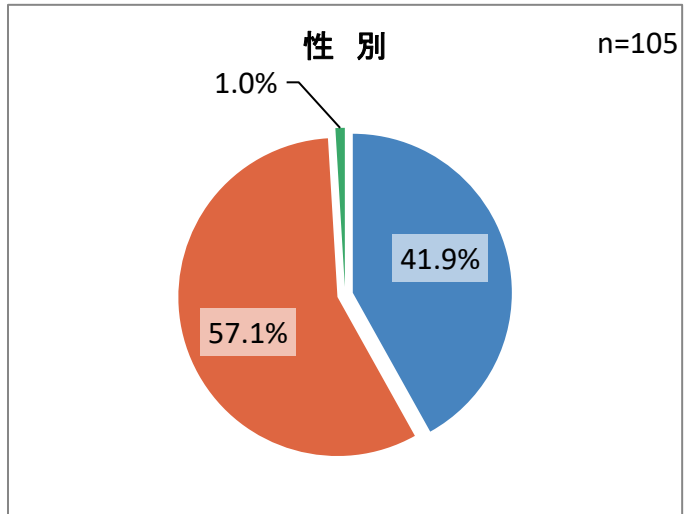
- ・「無記名アンケートを病棟看護師に手渡すのは？記入者が分かると意見書きにくい」については、調査実施期間中は病棟内に回収箱の設置し自由に投書できるよう工夫いたします。

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。今後も、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。

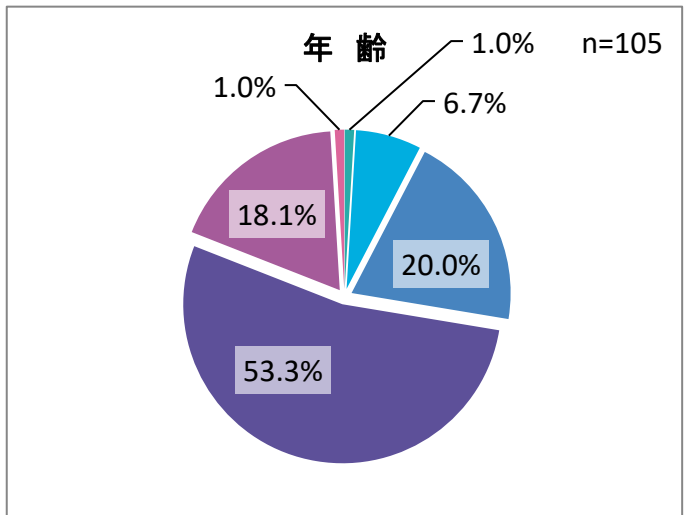
コロナ禍において、皆様のご協力により患者満足度調査を実施いたしました。入室・面会制限のため、病棟の様子が見ることが出来ない中、ご回答いただきましたご家族の皆様にも御礼申し上げます。ありがとうございました。

Q 入院されている方の性別と年齢は？

凡例	性別	2022年度	比率
■	男	44	41.9%
■	女	60	57.1%
■	未記入等	1	1.0%
	合計	105	100.0%

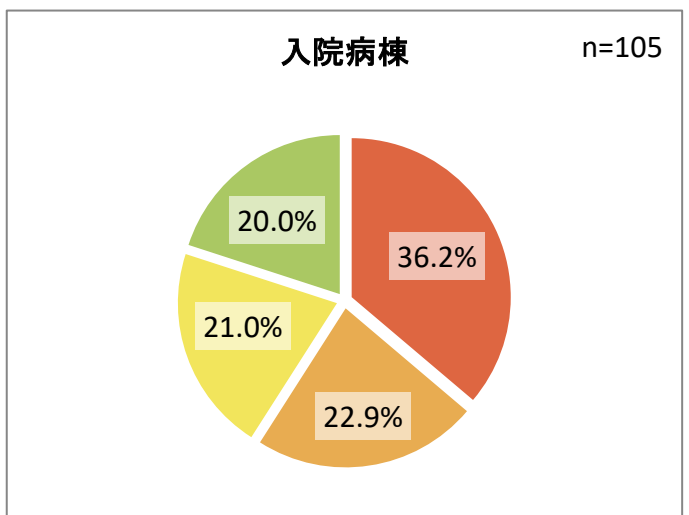


凡例	年齢	2022年度	比率
■	10歳未満	0	0.0%
■	10歳代	0	0.0%
■	20歳代	0	0.0%
■	30歳代	0	0.0%
■	40歳代	0	0.0%
■	50歳代	1	1.0%
■	60歳代	7	6.7%
■	70歳代	21	20.0%
■	80歳代	56	53.3%
■	90歳以上	19	18.1%
■	未記入等	1	1.0%
	合計	105	100.0%



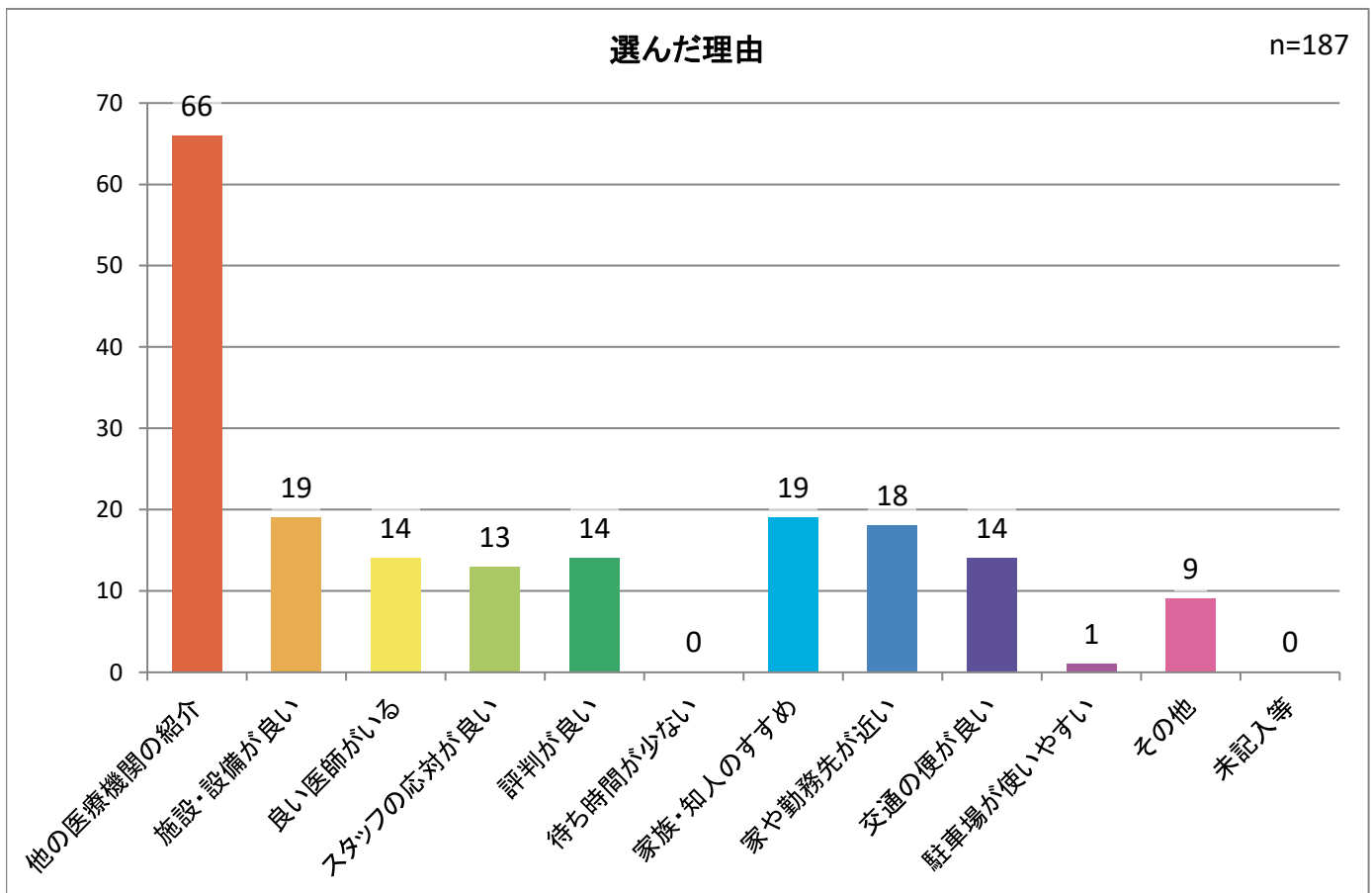
Q 入院されている病棟は何階ですか？

凡例	入院病棟	2022年度	比率
■	2階病棟	38	36.2%
■	3階病棟	24	22.9%
■	4階病棟	22	21.0%
■	5階病棟	21	20.0%
	合計	105	100.0%



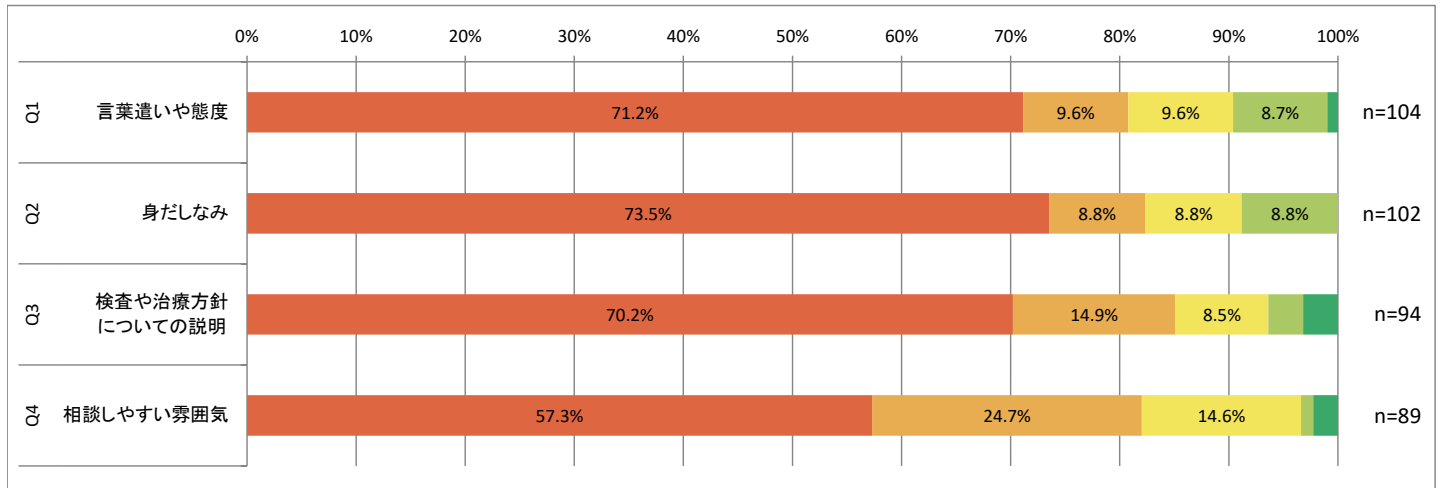
Q 当院を選ばれた理由はなんですか？(複数回答可)

凡例	選んだ理由	2022年度	比率
■	他の医療機関の紹介	66	35.3%
■	施設・設備が良い	19	10.2%
■	良い医師がいる	14	7.5%
■	スタッフの対応が良い	13	7.0%
■	評判が良い	14	7.5%
■	待ち時間が少ない	0	0.0%
■	家族・知人のすすめ	19	10.2%
■	家や勤務先が近い	18	9.6%
■	交通の便が良い	14	7.5%
■	駐車場が使いやすい	1	0.5%
■	その他	9	4.8%
■	未記入等	0	0.0%
	合計	187	100.0%

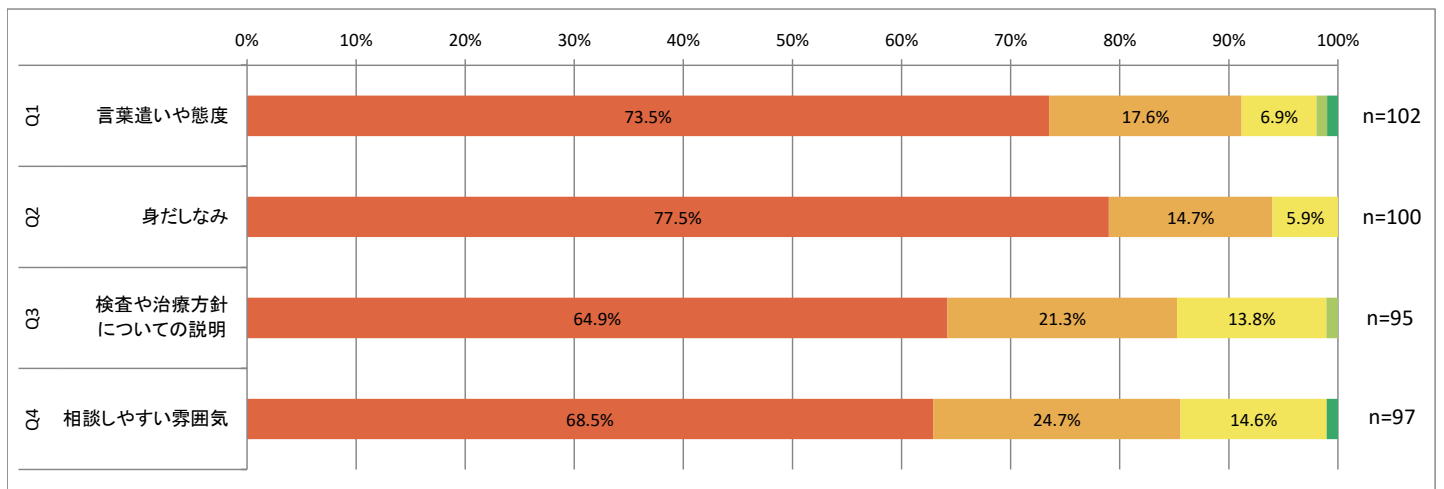


Q 病院のスタッフの対応について

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	74	71.2%	10	9.6%	10	9.6%	9	8.7%	1	1.0%	104	100.0%
Q2 身だしなみ	75	73.5%	9	8.8%	9	8.8%	9	8.8%	0	0.0%	102	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	66	70.2%	14	14.9%	8	8.5%	3	3.2%	3	3.2%	94	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	51	57.3%	22	24.7%	13	14.6%	1	1.1%	2	2.2%	89	100.0%

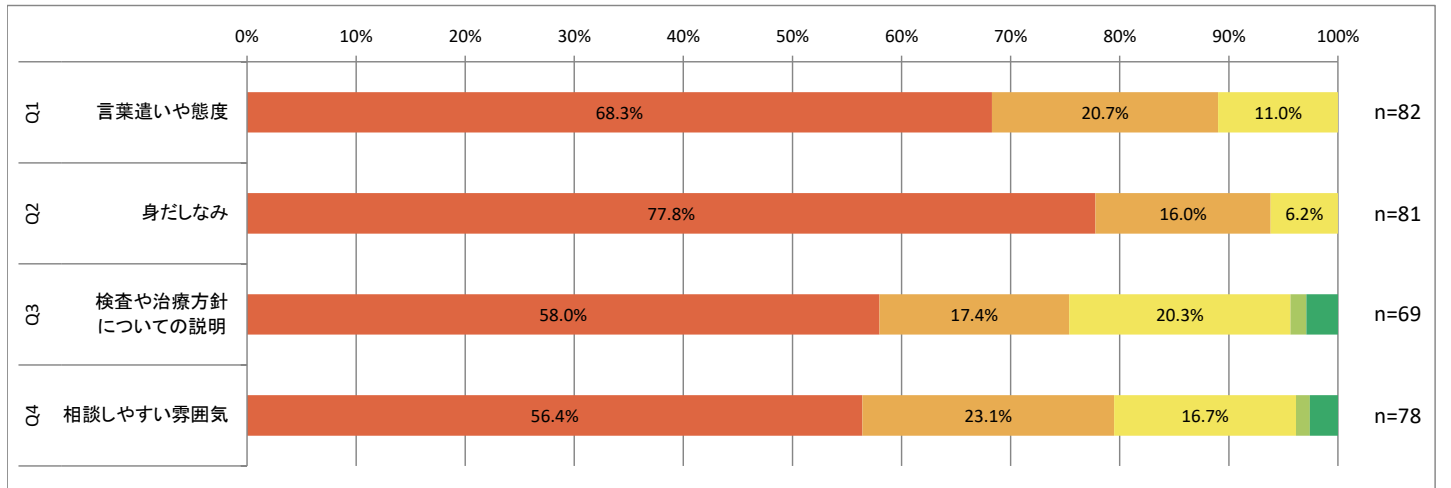


看護師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	75	73.5%	18	17.6%	7	6.9%	1	1.0%	1	1.0%	102	100.0%
Q2 身だしなみ	79	77.5%	15	14.7%	6	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	100	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	61	64.9%	20	21.3%	13	13.8%	1	1.1%	0	0.0%	95	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	61	68.5%	22	24.7%	13	14.6%	0	0.0%	1	1.1%	97	100.0%

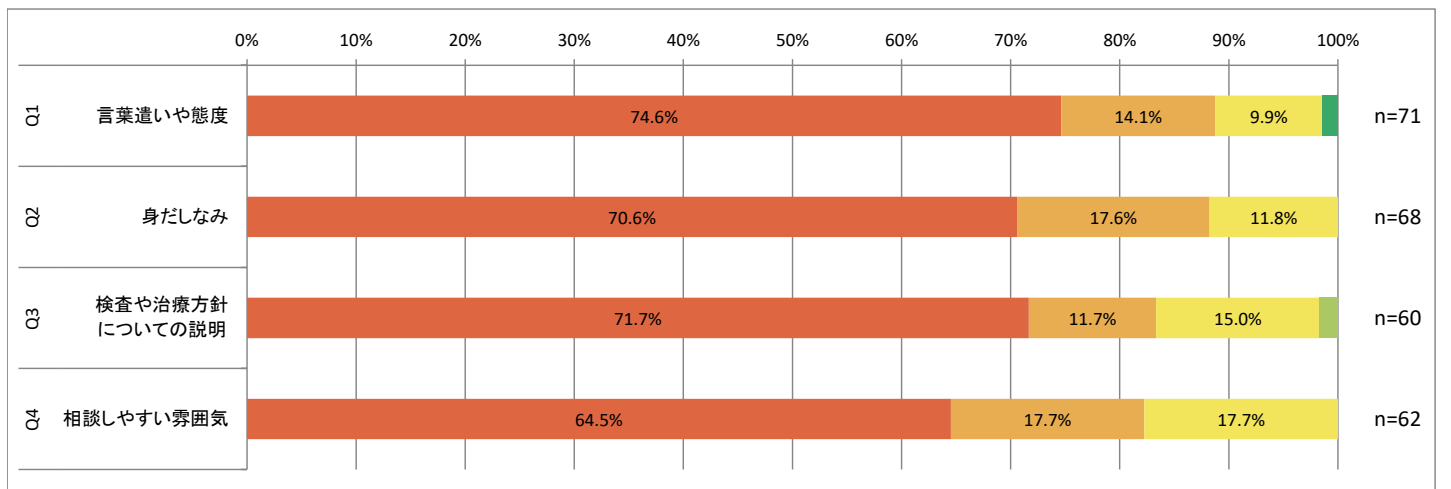


Q 病院のスタッフの対応について

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	
	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	56	68.3%	17	20.7%	9	11.0%	0	0.0%	0	0.0%	82	100.0%
Q2 身だしなみ	63	77.8%	13	16.0%	5	6.2%	0	0.0%	0	0.0%	81	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	40	58.0%	12	17.4%	14	20.3%	1	1.4%	2	2.9%	69	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	44	56.4%	18	23.1%	13	16.7%	1	1.3%	2	2.6%	78	100.0%

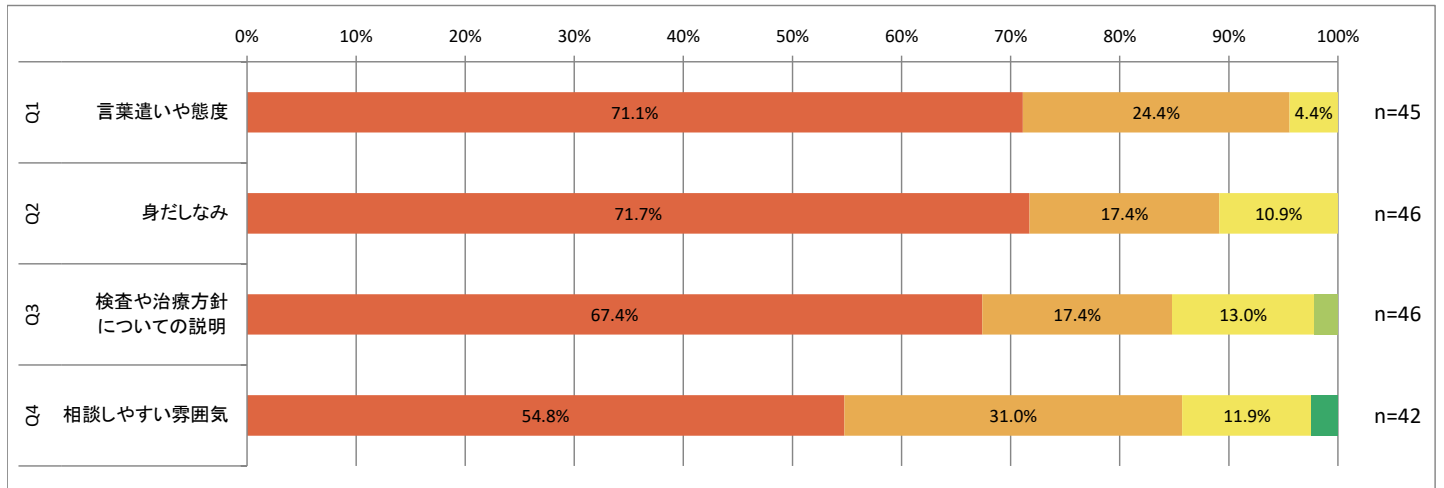


リハビリ	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	53	74.6%	10	14.1%	7	9.9%	0	0.0%	1	1.4%	71	100.0%
Q2 身だしなみ	48	70.6%	12	17.6%	8	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	68	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	43	71.7%	7	11.7%	9	15.0%	1	1.7%	0	0.0%	60	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	40	64.5%	11	17.7%	11	17.7%	0	0.0%	0	0.0%	62	100.0%

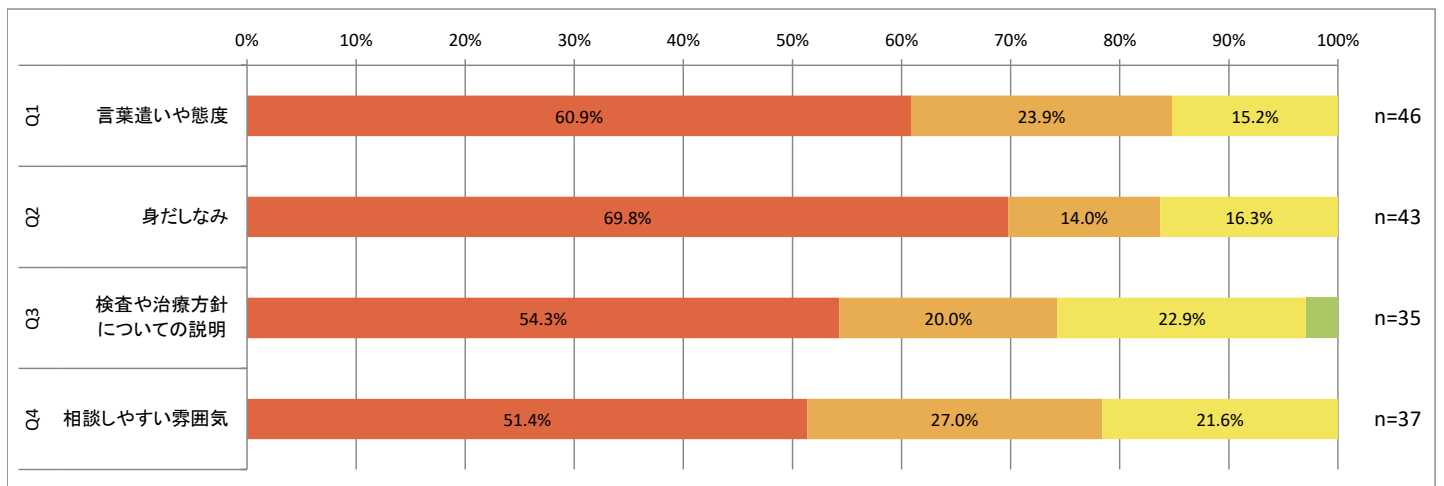


Q 病院のスタッフの対応について

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	
	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	32	71.1%	11	24.4%	2	4.4%	0	0.0%	0	0.0%	45	100.0%
Q2 身だしなみ	33	71.7%	8	17.4%	5	10.9%	0	0.0%	0	0.0%	46	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	31	67.4%	8	17.4%	6	13.0%	1	2.2%	0	0.0%	46	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	23	54.8%	13	31.0%	5	11.9%	0	0.0%	1	2.4%	42	100.0%

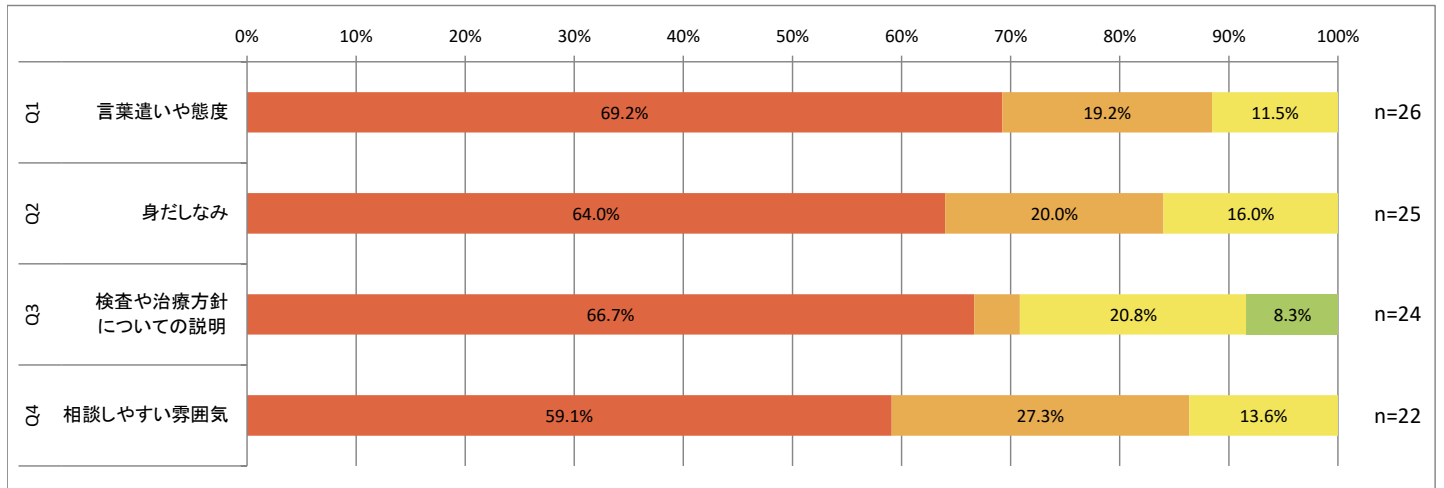


管理栄養士	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	28	60.9%	11	23.9%	7	15.2%	0	0.0%	0	0.0%	46	100.0%
Q2 身だしなみ	30	69.8%	6	14.0%	7	16.3%	0	0.0%	0	0.0%	43	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	19	54.3%	7	20.0%	8	22.9%	1	2.9%	0	0.0%	35	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	19	51.4%	10	27.0%	8	21.6%	0	0.0%	0	0.0%	37	100.0%

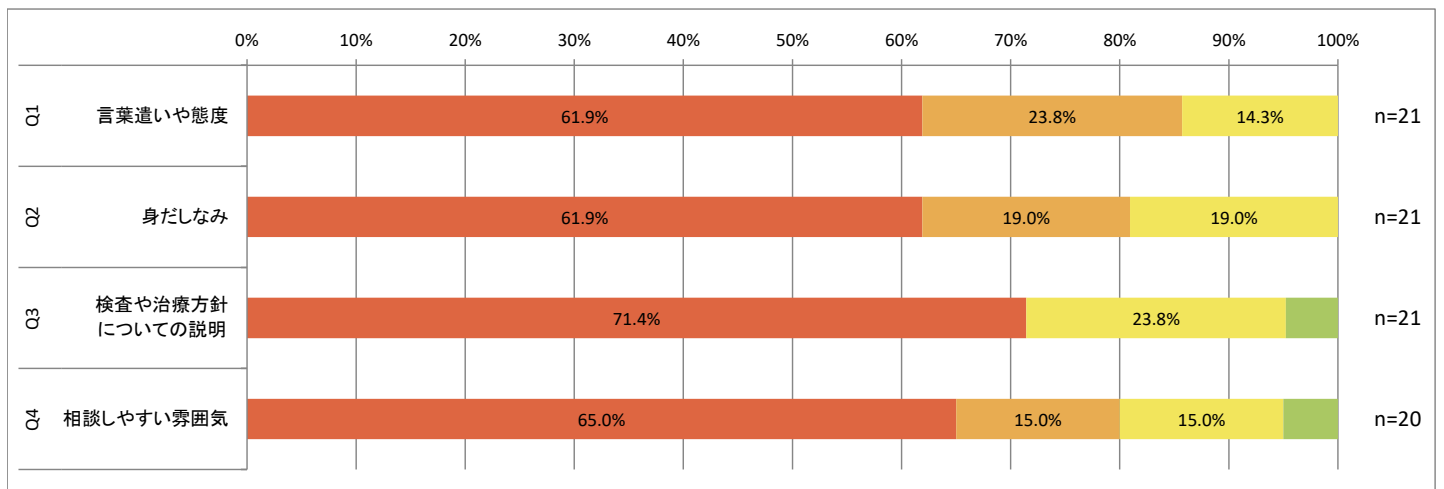


Q 病院のスタッフの対応について

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	
	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	18	69.2%	5	19.2%	3	11.5%	0	0.0%	0	0.0%	26	100.0%
Q2 身だしなみ	16	64.0%	5	20.0%	4	16.0%	0	0.0%	0	0.0%	25	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	16	66.7%	1	4.2%	5	20.8%	2	8.3%	0	0.0%	24	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	13	59.1%	6	27.3%	3	13.6%	0	0.0%	0	0.0%	22	100.0%

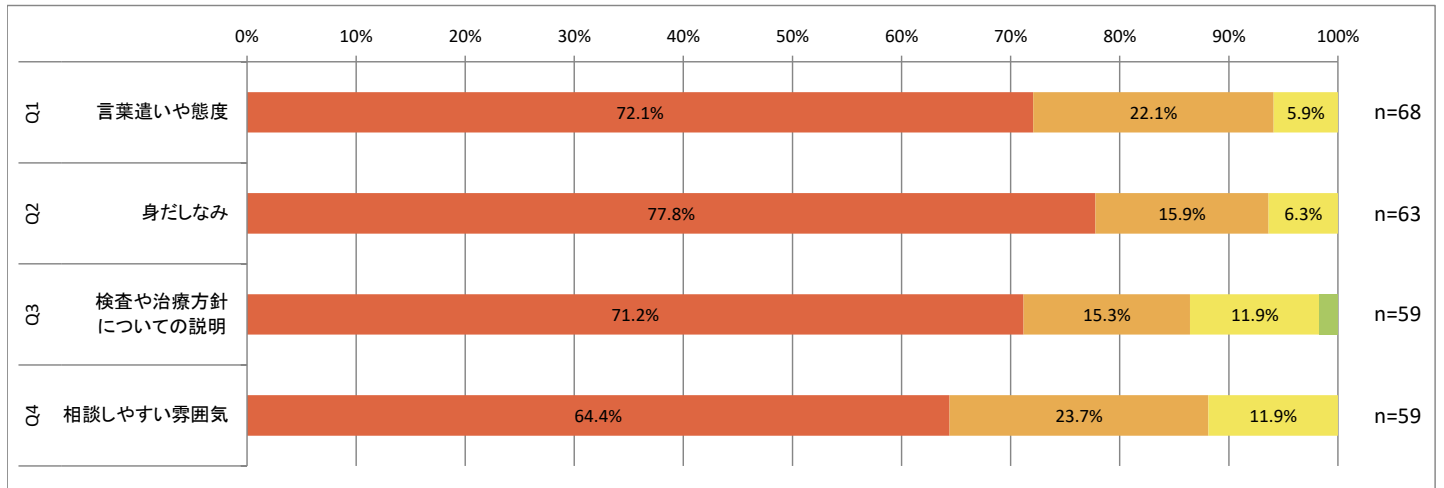


検査技師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	13	61.9%	5	23.8%	3	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	21	100.0%
Q2 身だしなみ	13	61.9%	4	19.0%	4	19.0%	0	0.0%	0	0.0%	21	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	15	71.4%	0	0.0%	5	23.8%	1	4.8%	0	0.0%	21	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	13	65.0%	3	15.0%	3	15.0%	1	5.0%	0	0.0%	20	100.0%

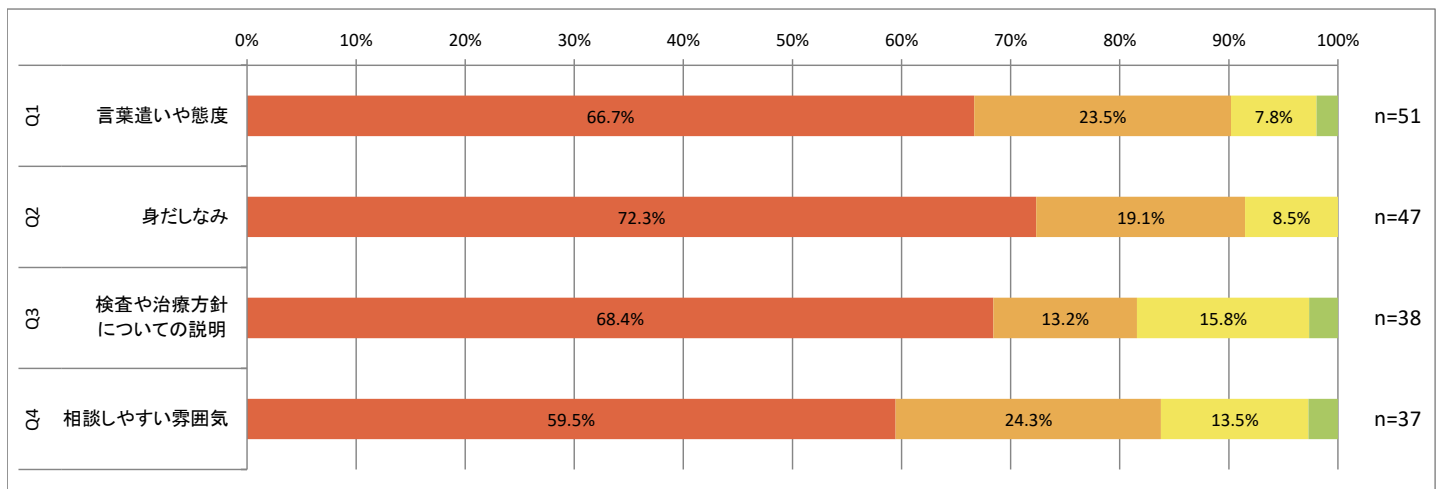


Q 病院のスタッフの対応について

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	
	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	49	72.1%	15	22.1%	4	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	68	100.0%
Q2 身だしなみ	49	77.8%	10	15.9%	4	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	63	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	42	71.2%	9	15.3%	7	11.9%	1	1.7%	0	0.0%	59	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	38	64.4%	14	23.7%	7	11.9%	0	0.0%	0	0.0%	59	100.0%

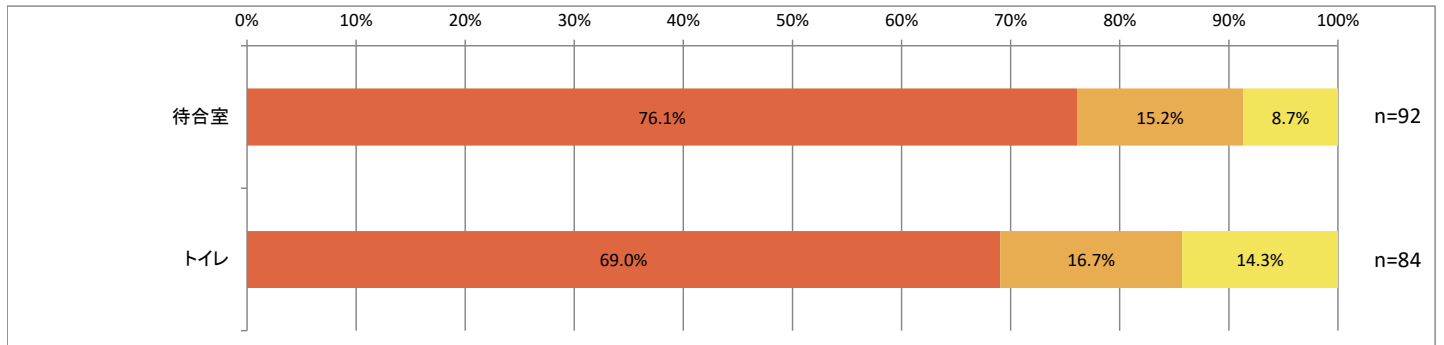


事務員	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率	2022年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	34	66.7%	12	23.5%	4	7.8%	1	2.0%	0	0.0%	51	100.0%
Q2 身だしなみ	34	72.3%	9	19.1%	4	8.5%	0	0.0%	0	0.0%	47	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	26	68.4%	5	13.2%	6	15.8%	1	2.6%	0	0.0%	38	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	22	59.5%	9	24.3%	5	13.5%	1	2.7%	0	0.0%	37	100.0%



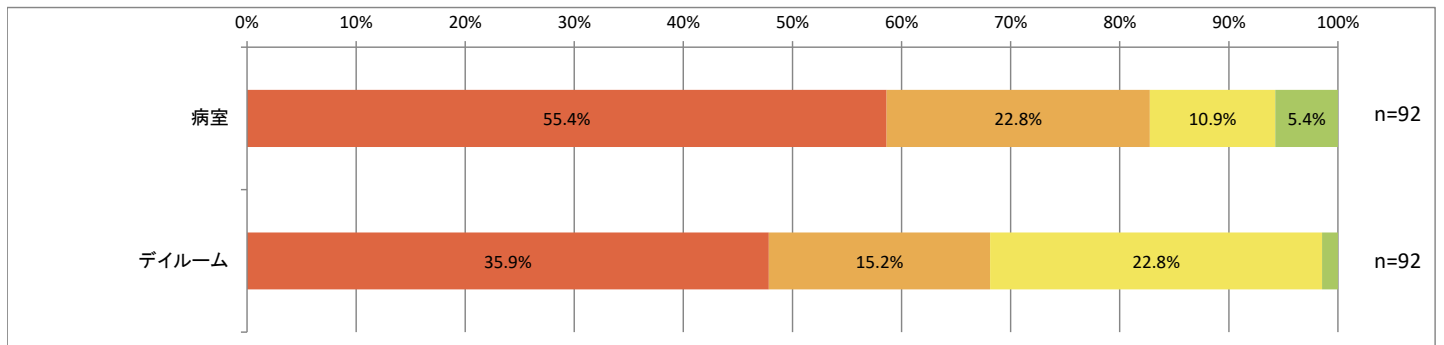
Q 病院内は清潔に保たれていましたか？

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
待合室	70	76.1%	14	15.2%	8	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	92	100.0%
トイレ	58	69.0%	14	16.7%	12	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	84	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
病室	51	55.4%	21	22.8%	10	10.9%	5	5.4%	0	0.0%	87	94.6%
デイルーム	33	35.9%	14	15.2%	21	22.8%	1	1.1%	0	0.0%	69	75.0%

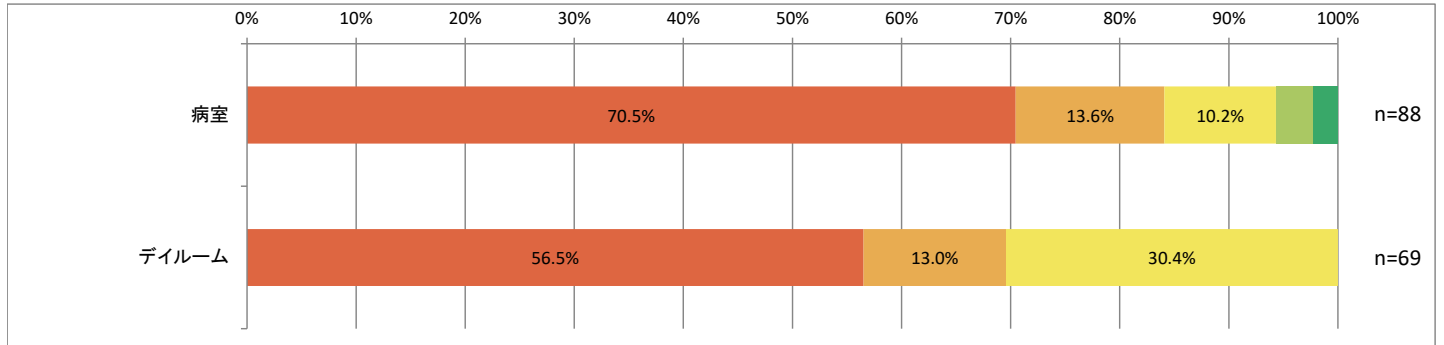


(再掲) 少し暑い／少し寒い		2022年度	比率
■ 少し暑い	病室	3	60.0%
	デイルーム	0	0.0%
■ 少し寒い	病室	2	40.0%
	デイルーム	1	100.0%
合計	病室	5	100.0%
	デイルーム	1	100.0%

(再掲) 暑すぎる／寒すぎる		2022年度	比率
■ 暑すぎる	病室	0	0.0%
	デイルーム	0	0.0%
■ 寒すぎる	病室	0	0.0%
	デイルーム	0	0.0%
合計	病室	0	0.0%
	デイルーム	0	0.0%

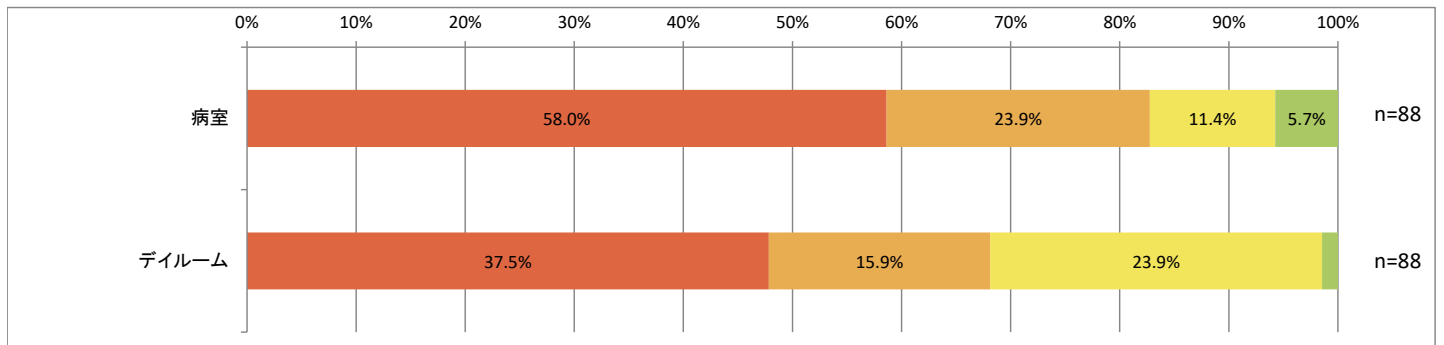
Q 院内は静かでしたか？(騒音について)

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	
	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
病室	62	70.5%	12	13.6%	9	10.2%	3	3.4%	2	2.3%	88	100.0%
デイルーム	39	56.5%	9	13.0%	21	30.4%	0	0.0%	0	0.0%	69	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	
	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
病室	51	58.0%	21	23.9%	10	11.4%	5	5.7%	0	0.0%	87	98.9%
デイルーム	33	37.5%	14	15.9%	21	23.9%	1	1.1%	0	0.0%	69	78.4%



(再掲) 少し明るい／少し暗い		2022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%

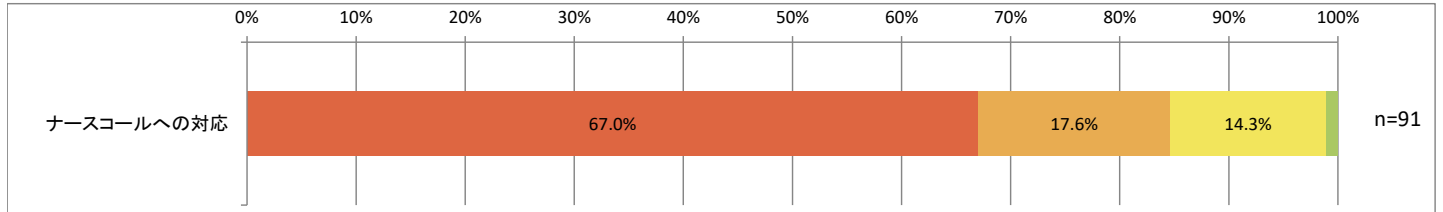
(再掲) 明るすぎる／暗すぎる		2022年度	比率
■ 明るすぎる	病室	1	100.0%
	デイルーム	0	0.0%
■ 暗すぎる	病室	0	0.0%
	デイルーム	0	0.0%
合計	病室	1	100.0%
	デイルーム	0	0.0%

集計結果～入院～

n=有効回答数

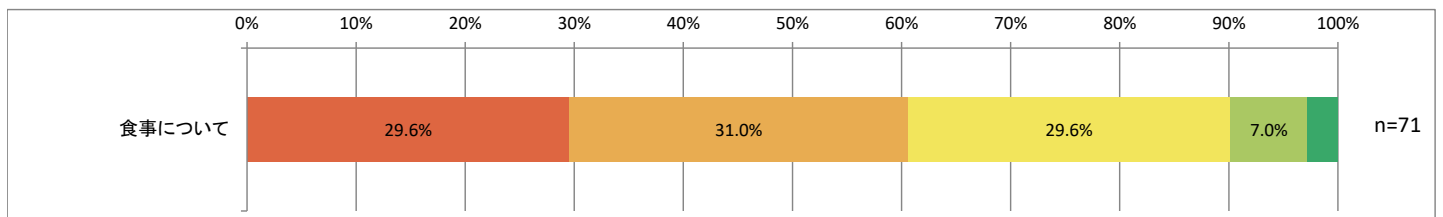
Q スタッフに声をかけたとき、必要に応じて対応しましたか？(ナースコールへの対応)

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	
	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
	61	67.0%	16	17.6%	13	14.3%	1	1.1%	0	0.0%	91	100.0%



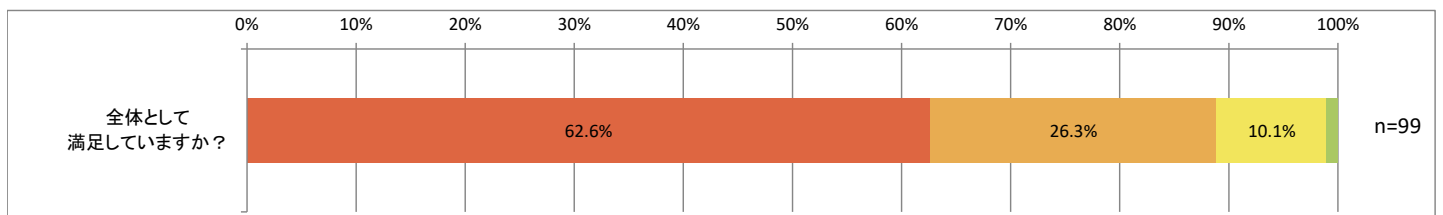
Q お食事はどうでしたか？

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	
	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
	21	29.6%	22	31.0%	21	29.6%	5	7.0%	2	2.8%	71	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	
	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
	62	62.6%	26	26.3%	10	10.1%	1	1.0%	0	0.0%	99	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	
	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
	55	57.3%	23	24.0%	12	12.5%	5	5.2%	1	1.0%	96	100.0%

