2023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

2023年9月1日～2023年9月30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さん

4.　回収数

772枚　　（配布数775枚　回収率99%）

5.　調査結果について

当院では、2023年９月に患者満足度調査を実施し、772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さまに心より御礼申し上げます。

患者さんへの職員の対応、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」との励みになる回答、たくさんの温かいお言葉をいただきありがとうございます。しかし、「当院を勧めたいか？」に関して７割以上の方に「勧めたい」「どちらかといえば勧めたい」との回答をいただいていますが、2割以上の方が「どちらともいえない」となっています。次回の調査ではより評価していただけるよう、一層の向上を図っていきたいと思います。

本年５月に電子カルテを導入いたしました。不慣れなためにご迷惑をおかけしております。来年度にむけてスムーズな運営が行えるよう改善していきます。今後も、患者さん、ご家族の気持ちに寄り添った対応ができるよう、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参ります。

普段でも何かお気づきの点がございましたら、ご意見をお聞かせいただければ幸いです。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。

アンケート自由記載欄から皆様よりいただきましたご意見の回答は次頁の通りです。ご参照ください。

【ご意見・回答の抜粋 】

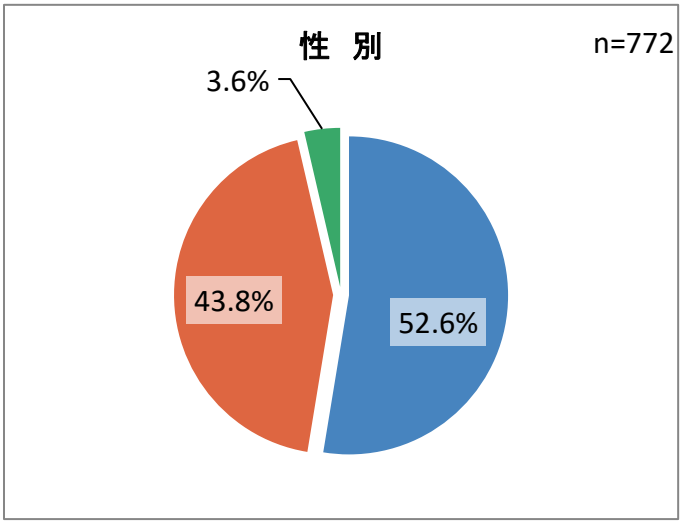
ご意見	回答
待ち時間が長い。2時間近く待った事があった。怒って帰る人もいた。診察は時間が短いのに何に時間がかかっているのかわからない。内科の看護師さんとやけどの看護師さんが一緒で時間がかかるのでは？	熱傷と内科の看護師は同じスタッフで対応させていただいてます。熱傷と内科の患者さんが多く受診されると、長時間お待たせすることがあると思います。その際は、お待ちいただくことを早めにお伝えするよう改善いたします。
言葉遣い、態度、看護師不満評価＝救急時	ご不安な思いをされているところ、不快なお気持ちにさせ申し訳ありませんでした。今後、このようなことのないようスタッフ全員に周知し気を付けて参ります。
血圧は医療従事者に測ってほしい。	緊張なく血圧測定していただくためと、待ち時間の短縮のために自己測定をお願いしています。医療従事者による測定のご希望がありましたら、気軽にお声がけください。
血圧計の時間があっていなかった。	時間調整を行いました。今後も定期的に点検を行っていきます。
車で来院した時、割引カードをもらい忘れるので車できたか聞いてほしい。	通常、会計の際に車でのご来院かどうかをお聞きすることになっています。聞き忘れがあったためご迷惑をお掛けしました。今後は聞き忘れがないように気を付けて参ります。
診察ファイルは必要なのか？	電子カルテの導入に伴い、患者さんの間違いを防ぐ為に診察券ファイル（受付表）を運用しております。診察終了後会計時までお持ち回りください。ご理解の程よろしくお願いいたします。
保険証の返却のタイミングを少し考えてほしい（粉失しないため）	返却忘れがございませんよう受付時保険証を確認後、診察券といっしょに返却させていただいております。
患者の名前をマイクで呼ばれる時、実名は避けてほしい（個人情報なので）他の病院は番号で対応していることが多い。番号札での呼び出し、支払いでの番号呼び出しが良い。受付から呼び出し等、自動化を検討してはどうか？	当院では医療安全のため、ご本人確認の意も含めお名前でのお呼び出しをさせていただいております。お名前での呼び出しを希望されない場合は受付時にお申し出下さい。
病院（入口）古い灯篭やカメに似た石のところ、植木、草、病院の玄関として少し草刈り手入れをしたらいいのになと思いました。	定期的に実施するようにいたします。
トイレのペーパー不足でした。コロナ時石鹸がトイレになくて困った。	ご迷惑をおかけしました。清掃・点検については午前・午後それぞれ1回、診療時間前に実施しております。何かお気づきのことがありましたらいつでもスタッフにお声がけください。手洗い石鹸はコロナ禍中ご指摘があり、直ちに設置致しました。
待合いでテレビが流れていると暇をしなくてもいいのでは？	待合室のテレビモニターでは健康・病気に関する情報他、当院からのお知らせを放映しています。尚、診察室から患者さんのお呼び出しが聞こえるよう無音にしております。ご理解いただきますようお願い申し上げます。今後は字幕テレビの設置を検討して参りたいと思います。
電子マネーで支払いできれば良いです。	電子マネーの導入予定は今のところございません。現在、クレジットカードはお使いいただけます。
週2日先生に合わせて来るが休みの時がある。今は暇なので問題がないがメール等で知らせてもえばなと思う時がある。月1回の通院で4年間で5回くらいあった。毎回電話で確認しようかとも思ったが。	医師の休みは判明しだい、長崎病院ホームページ及び待合室テレビモニターでお知らせをしております。尚、体調不良等で急遽休みとなる場合もございます。その場合は代診の医師が診察、薬の処方をさせていただきます。ご心配な方は主治医診察日の朝、お電話でお問い合わせいただきますようお願い申し上げます。

集計結果～外来～

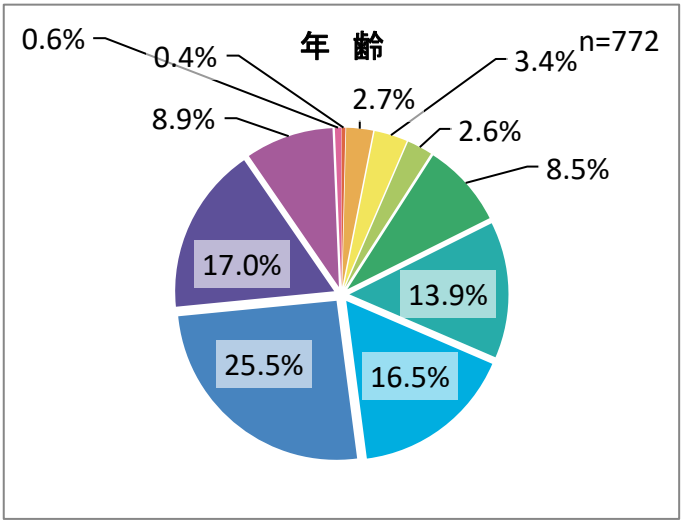
n=有効回答数

Q 診察を受ける方の性別と年齢は？

凡例	性　別	2023年度	比率
■	男	406	52.6%
■	女	338	43.8%
■	未記入等	28	3.6%
	合計	772	100.0%



凡例	年　齢	2023年度	比率
■	10歳未満	3	0.4%
■	10歳代	21	2.7%
■	20歳代	26	3.4%
■	30歳代	20	2.6%
■	40歳代	66	8.5%
■	50歳代	107	13.9%
■	60歳代	127	16.5%
■	70歳代	197	25.5%
■	80歳代	131	17.0%
■	90歳以上	69	8.9%
■	未記入等	5	0.6%
	合計	772	100.0%

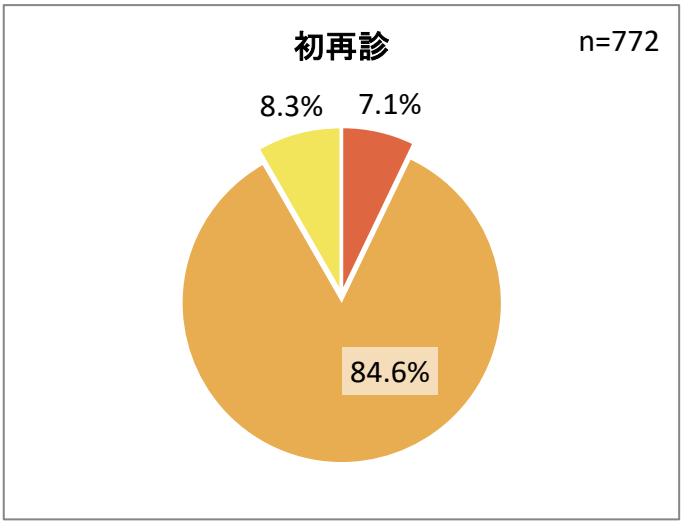


集計結果～外来～

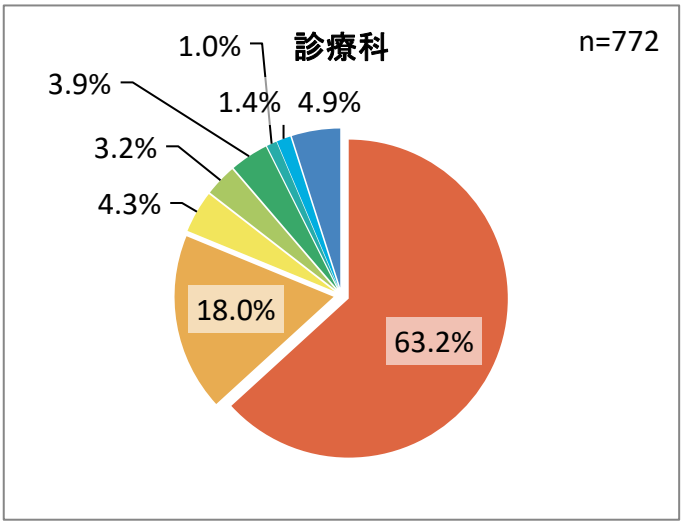
n=有効回答数

Q 本日は何科を受診されましたか？

凡例	初再診	2023年度	比率
■	初診	55	7.1%
■	再診	653	84.6%
■	未記入等	64	8.3%
	合計	772	100.0%

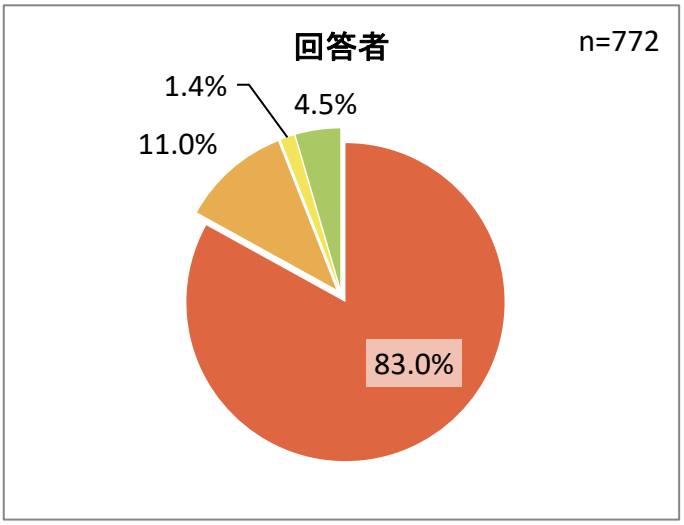


凡例	診療科	2023年度	比率
■	内科	488	63.2%
■	皮膚科	139	18.0%
■	熱傷（やけど）	33	4.3%
■	内科+皮膚科	25	3.2%
■	リハビリ	30	3.9%
■	検査	8	1.0%
■	その他	11	1.4%
■	未記入等	38	4.9%
	合計	772	100.0%



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	2023年度	比率
■	患者本人	641	83.0%
■	家族・親戚	85	11.0%
■	その他	11	1.4%
■	未記入等	35	4.5%
	合計	772	100.0%

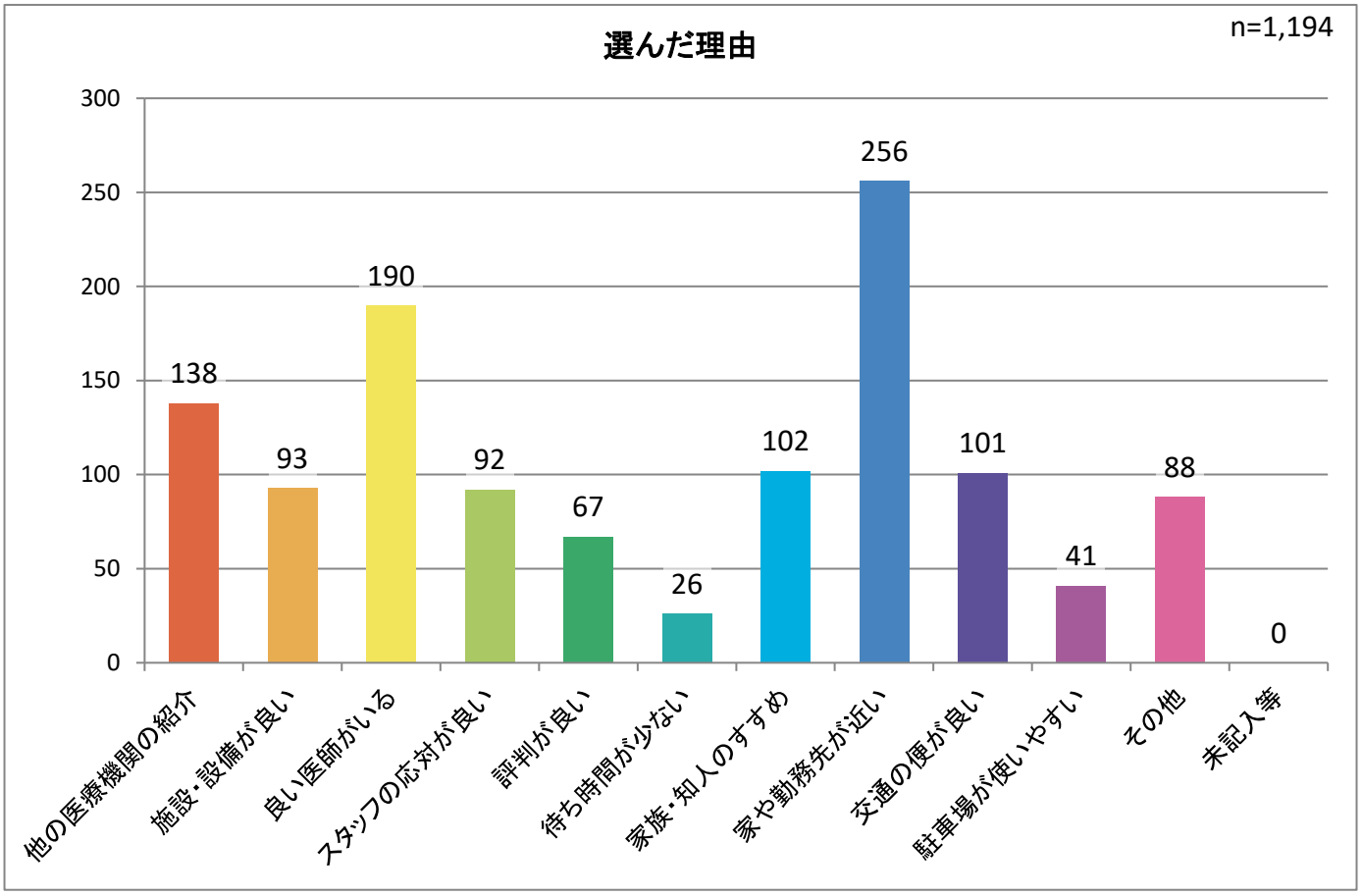


集計結果～外来～

n=有効回答数

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	2023年度	比率
	他の医療機関の紹介	138	11.6%
	施設・設備が良い	93	7.8%
	良い医師がいる	190	15.9%
	スタッフの応対が良い	92	7.7%
	評判が良い	67	5.6%
	待ち時間が少ない	26	2.2%
	家族・知人のすすめ	102	8.5%
	家や勤務先が近い	256	21.4%
	交通の便が良い	101	8.5%
	駐車場が使いやすい	41	3.4%
	その他	88	7.4%
	未記入等	0	0.0%
	合計	1,194	100.0%

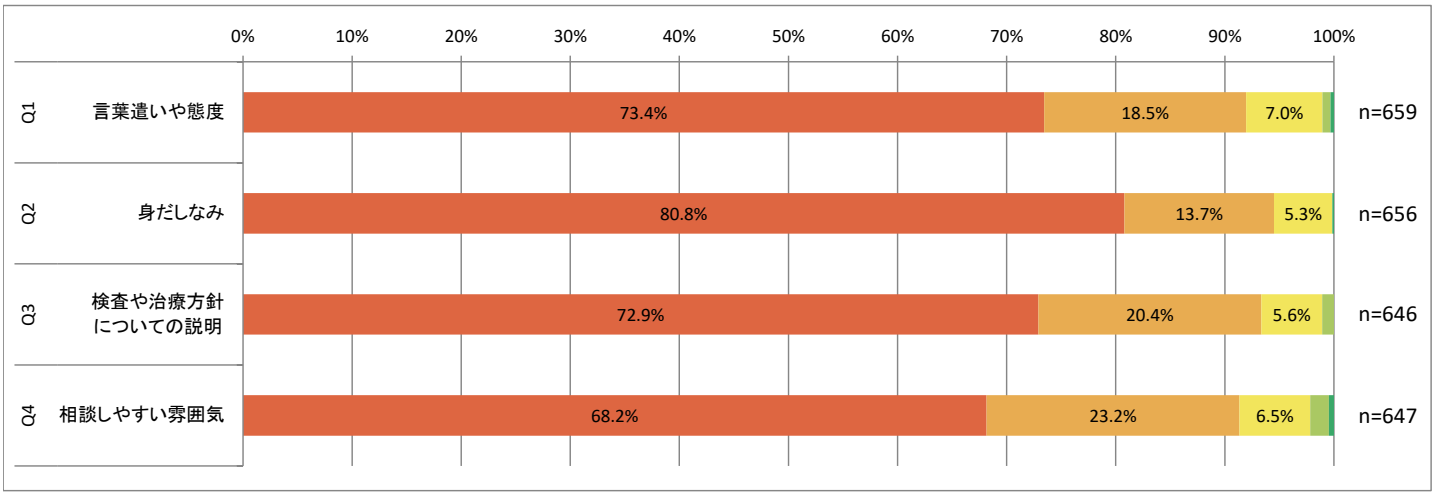


集計結果～外来～

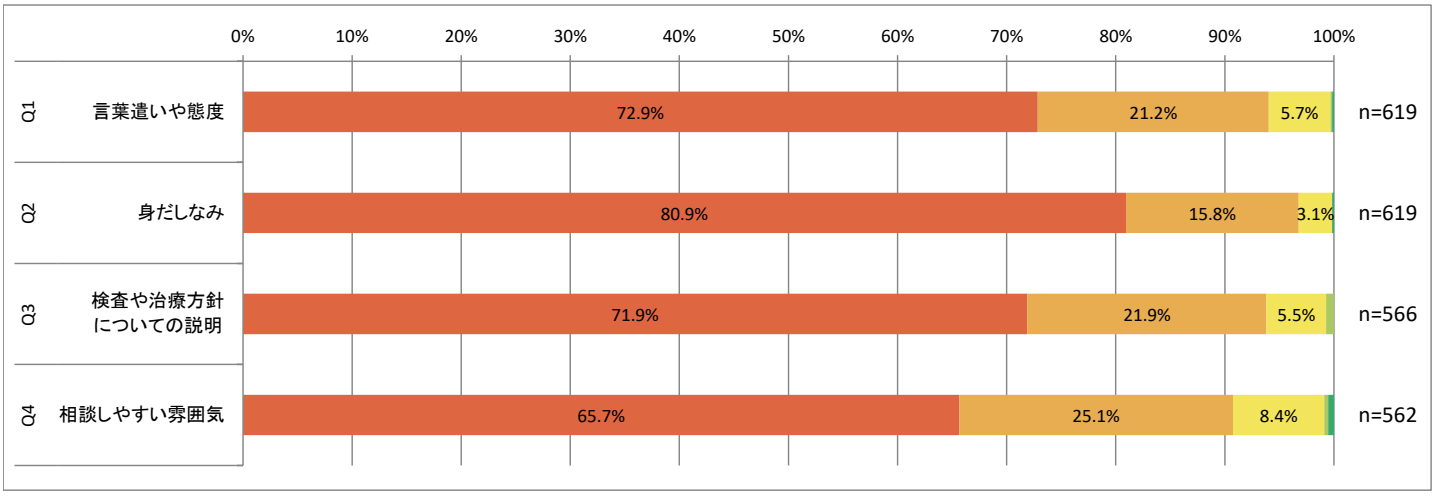
n=有効回答数

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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	484	73.4%	122	18.5%	46	7.0%	5	0.8%	2	0.3%	659	100.0%
Q2 身だしなみ	530	80.8%	90	13.7%	35	5.3%	0	0.0%	1	0.2%	656	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	471	72.9%	132	20.4%	36	5.6%	7	1.1%	0	0.0%	646	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	441	68.2%	150	23.2%	42	6.5%	11	1.7%	3	0.5%	647	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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	451	72.9%	131	21.2%	35	5.7%	1	0.2%	1	0.2%	619	100.0%
Q2 身だしなみ	501	80.9%	98	15.8%	19	3.1%	0	0.0%	1	0.2%	619	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	407	71.9%	124	21.9%	31	5.5%	4	0.7%	0	0.0%	566	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	369	65.7%	141	25.1%	47	8.4%	2	0.4%	3	0.5%	562	100.0%

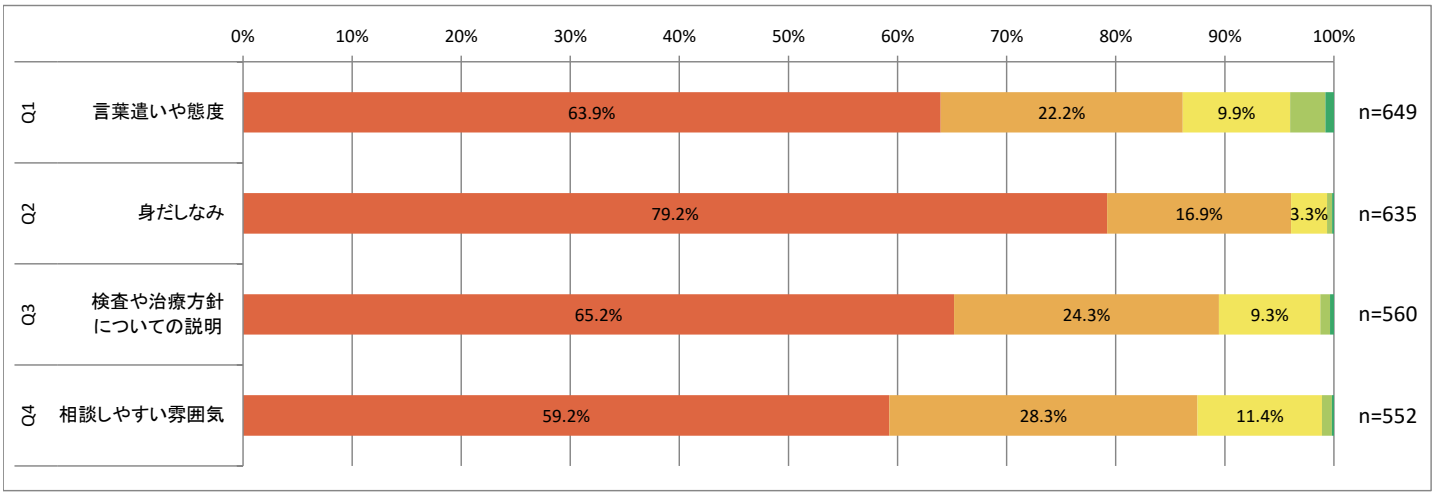


集計結果～外来～

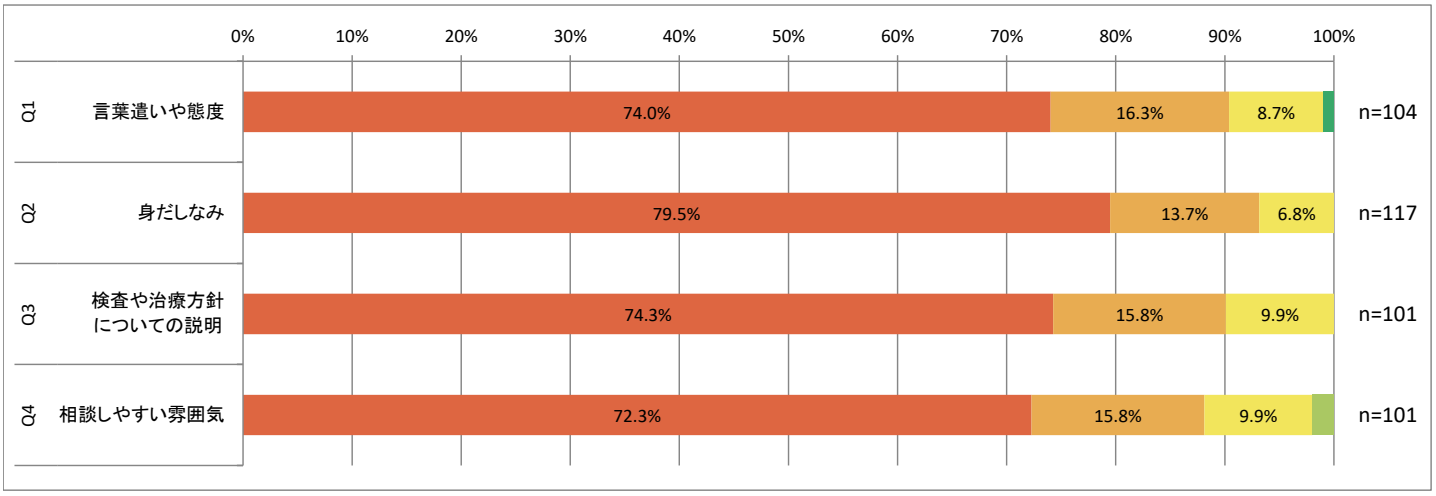
n=有効回答数

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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	415	63.9%	144	22.2%	64	9.9%	21	3.2%	5	0.8%	649	100.0%
Q2 身だしなみ	503	79.2%	107	16.9%	21	3.3%	3	0.5%	1	0.2%	635	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	365	65.2%	136	24.3%	52	9.3%	5	0.9%	2	0.4%	560	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	327	59.2%	156	28.3%	63	11.4%	5	0.9%	1	0.2%	552	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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	77	74.0%	17	16.3%	9	8.7%	0	0.0%	1	1.0%	104	100.0%
Q2 身だしなみ	93	79.5%	16	13.7%	8	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	117	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	75	74.3%	16	15.8%	10	9.9%	0	0.0%	0	0.0%	101	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	73	72.3%	16	15.8%	10	9.9%	2	2.0%	0	0.0%	101	100.0%

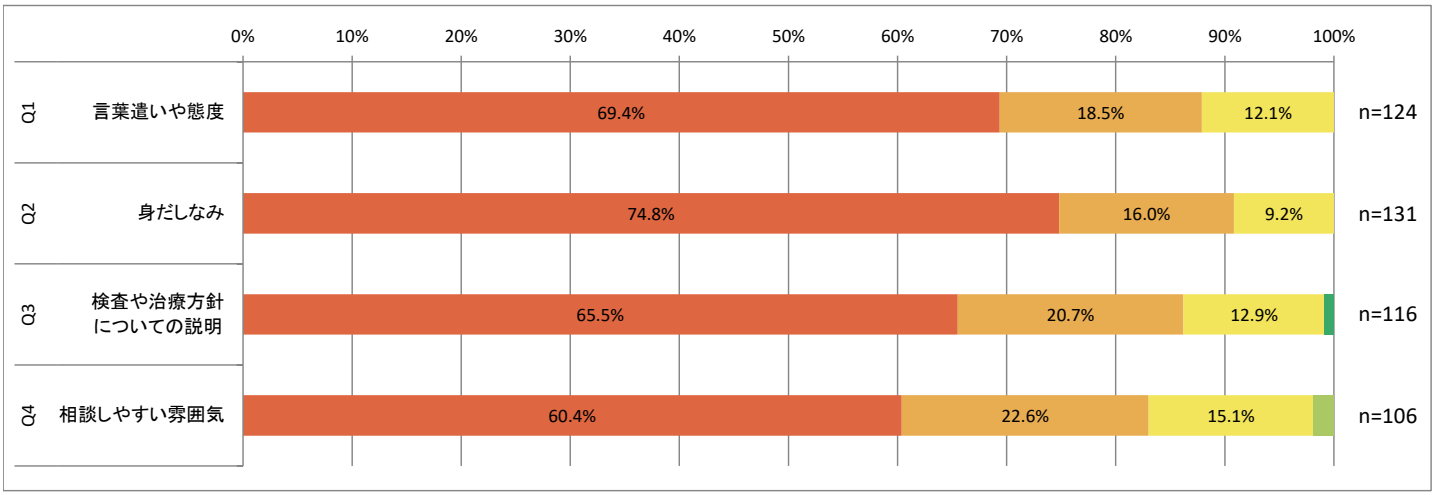


集計結果～外来～

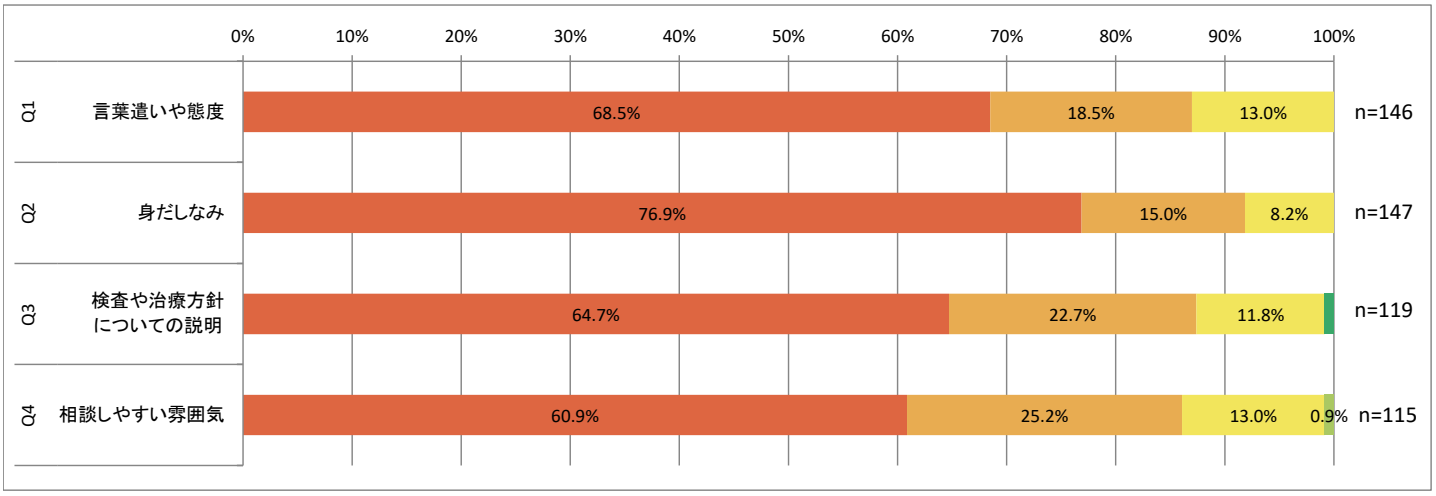
n=有効回答数

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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	86	69.4%	23	18.5%	15	12.1%	0	0.0%	0	0.0%	124	100.0%
Q2 身だしなみ	98	74.8%	21	16.0%	12	9.2%	0	0.0%	0	0.0%	131	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	76	65.5%	24	20.7%	15	12.9%	0	0.0%	1	0.9%	116	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	64	60.4%	24	22.6%	16	15.1%	2	1.9%	0	0.0%	106	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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	100	68.5%	27	18.5%	19	13.0%	0	0.0%	0	0.0%	146	100.0%
Q2 身だしなみ	113	76.9%	22	15.0%	12	8.2%	0	0.0%	0	0.0%	147	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	77	64.7%	27	22.7%	14	11.8%	0	0.0%	1	0.8%	119	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	70	60.9%	29	25.2%	15	13.0%	1	0.9%	0	0.0%	115	100.0%

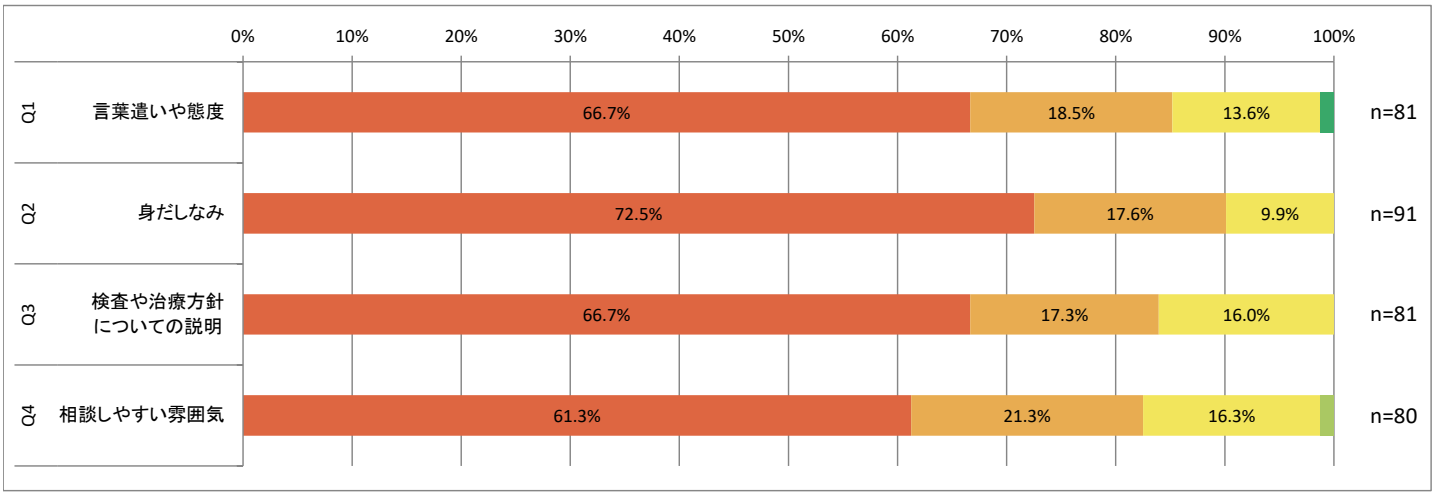


集計結果～外来～

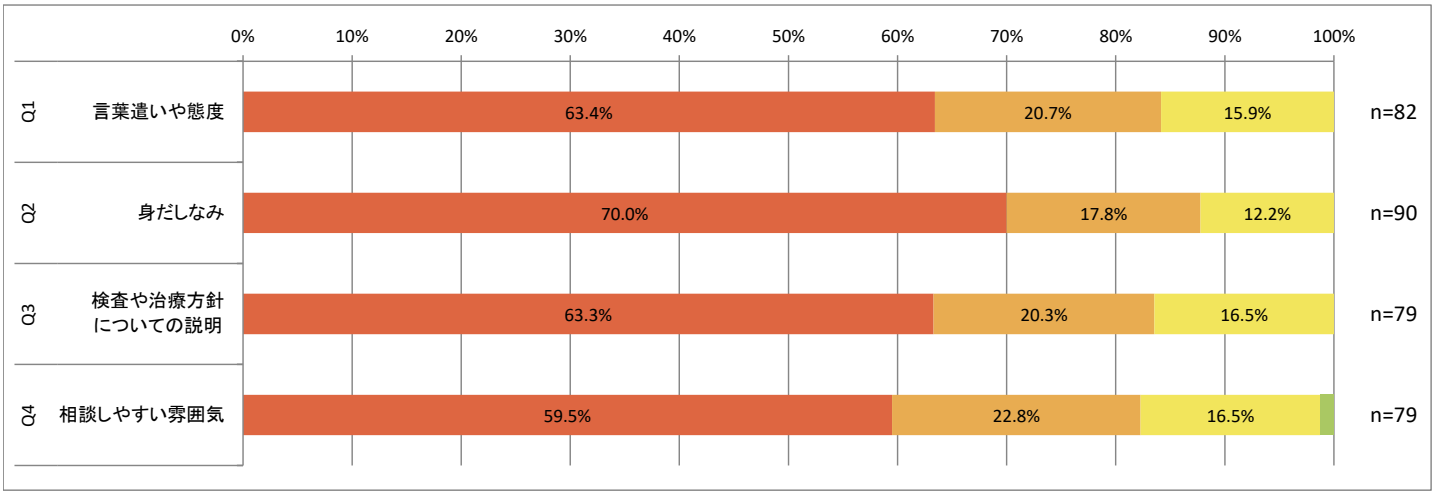
n=有効回答数

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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	54	66.7%	15	18.5%	11	13.6%	0	0.0%	1	1.2%	81	100.0%
Q2 身だしなみ	66	72.5%	16	17.6%	9	9.9%	0	0.0%	0	0.0%	91	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	54	66.7%	14	17.3%	13	16.0%	0	0.0%	0	0.0%	81	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	49	61.3%	17	21.3%	13	16.3%	1	1.3%	0	0.0%	80	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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	52	63.4%	17	20.7%	13	15.9%	0	0.0%	0	0.0%	82	100.0%
Q2 身だしなみ	63	70.0%	16	17.8%	11	12.2%	0	0.0%	0	0.0%	90	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	50	63.3%	16	20.3%	13	16.5%	0	0.0%	0	0.0%	79	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	47	59.5%	18	22.8%	13	16.5%	1	1.3%	0	0.0%	79	100.0%

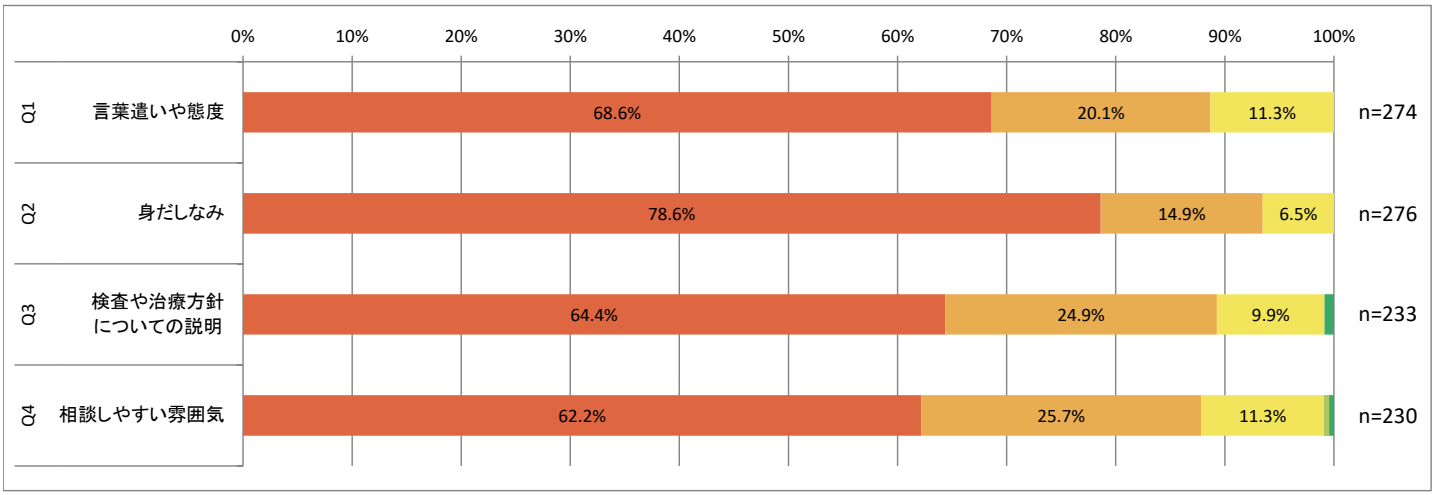


集計結果～外来～

n=有効回答数

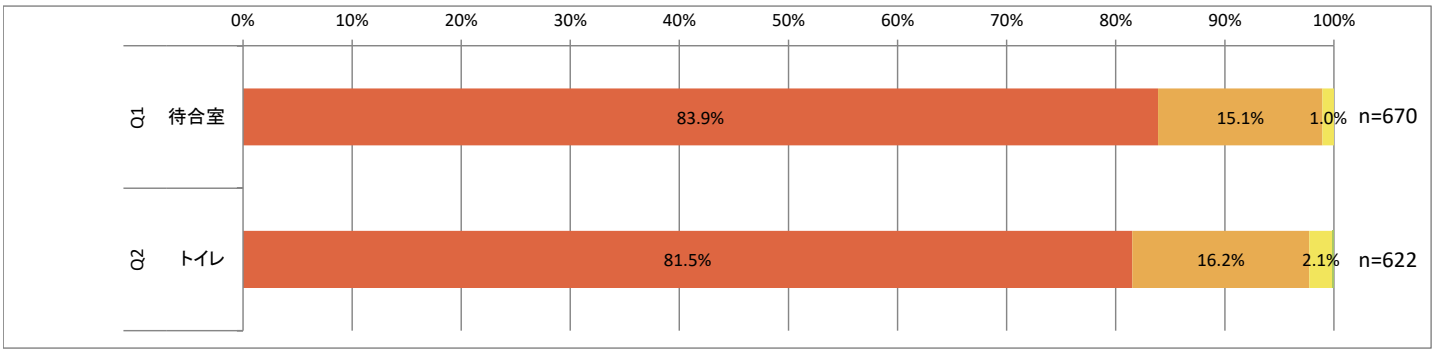
Q 病院のスタッフの対応について

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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	188	68.6%	55	20.1%	31	11.3%	0	0.0%	0	0.0%	274	100.0%
Q2 身だしなみ	217	78.6%	41	14.9%	18	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	276	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	150	64.4%	58	24.9%	23	9.9%	0	0.0%	2	0.9%	233	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	143	62.2%	59	25.7%	26	11.3%	1	0.4%	1	0.4%	230	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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
Q1 待合室	562	83.9%	101	15.1%	7	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	670	100.0%
Q2 トイレ	507	81.5%	101	16.2%	13	2.1%	1	0.2%	0	0.0%	622	100.0%

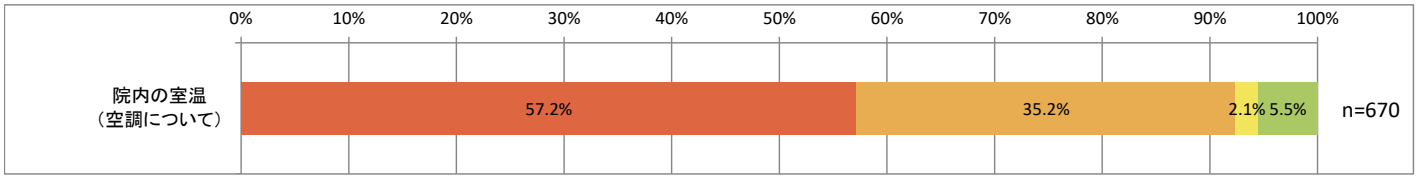


集計結果～外来～

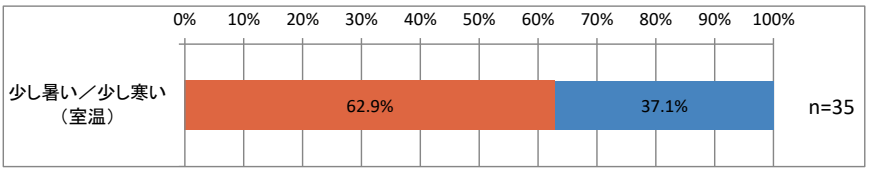
n=有効回答数

Q 院内の室温は適切でしたか？（空調について）

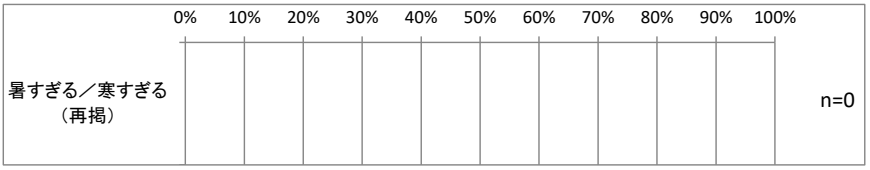
院内の室温（空調について）	快適		まあまあ快適		どちらともいえない		少し暑い／少し寒い		暑すぎる／寒すぎる		合計	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
	383	57.2%	236	35.2%	14	2.1%	37	5.5%	0	0.0%	670	100.0%



少し暑い／少し寒い（室温）	少し暑い	少し寒い	合計
2023年度	22	13	35
比率	62.9%	37.1%	100.0%

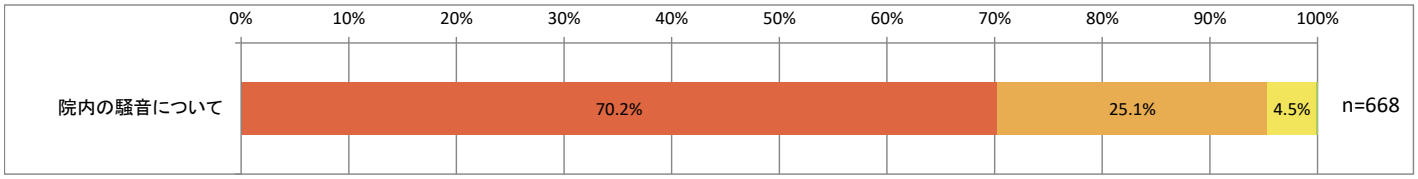


暑すぎる／寒すぎる（再掲）	暑すぎる	寒すぎる	合計
2023年度	0	0	0
比率			



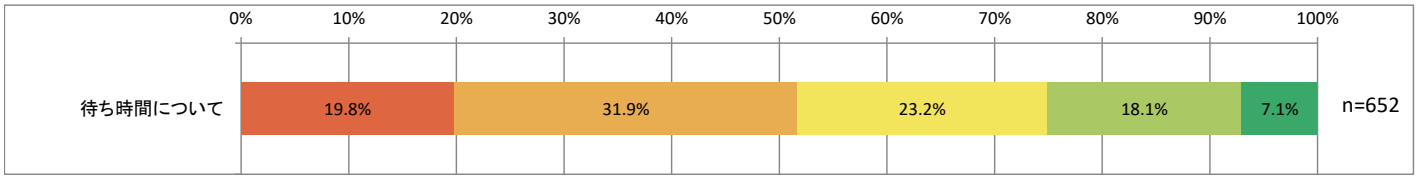
Q 院内は静かでしたか？（騒音について）

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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
	469	70.2%	168	25.1%	30	4.5%	1	0.1%	0	0.0%	668	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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
待ち時間について	129	19.8%	208	31.9%	151	23.2%	118	18.1%	46	7.1%	652	100.0%

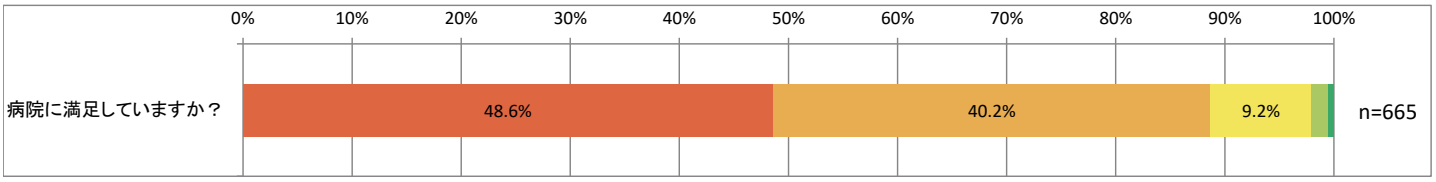


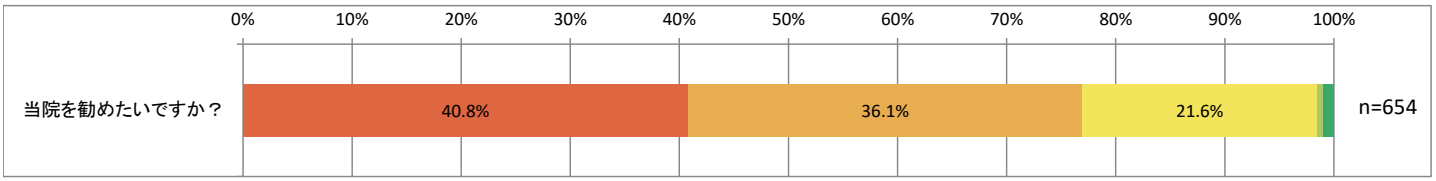
集計結果～外来～

n=有効回答数

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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
	323	48.6%	267	40.2%	61	9.2%	11	1.7%	3	0.5%	665	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	
	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率	2023年度	比率
	267	40.8%	236	36.1%	141	21.6%	4	0.6%	6	0.9%	654	100.0%