

令和4年度
患者満足度調査 結果報告書



あかびら市立病院

はじめに

この度、あかびら市立病院では、患者様とそのご家族の皆様を対象に、医療環境や病院スタッフの接遇などに対するご意見やご要望をお聞きし、さらなるサービス等の向上につなげるため、「患者満足度調査」を実施させていただきました。

今回の調査は、令和5年3月1日から31日までの1か月間にわたり実施し、合計224名の方からご回答をいただきました。

また、結果については、回答が偏らないようにするため、病院スタッフによる代理記入は行いませんでした。

患者様とそのご家族の皆様、大変お忙しいところ本アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

この結果を十分に踏まえ、これからの当院の診療体制やサービス面等の更なる向上と改善につなげてまいりたいと存じます。

令和5年6月

あかびら市立病院
病院長 渡部 公 祥

調査目的

当院を診療している外来、入院患者を対象に調査を実施し、当院全体や各部署の対応等の印象や各施設の不満点を明確にし、今後のサービス向上に向けた基本資料収集を目的とする。

調査方法

- ◆外来患者 … 診察を終えた患者様に会計より手渡しし、設置された記入台（1Fエントランス）で記載し回収箱に投函、透析患者様には手渡し、控室の回収箱に投函
- ◆入院患者 … 各病棟にて入院患者へアンケートを配付し、設置された回収箱（2F病棟デイルーム、3F病棟デイルーム）に投函

調査期間と回収数

- ◆調査期間 … 令和5年3月1日から3月31日まで
- ◆回収数 … 【外来患者】188名 【入院患者】36名 【合計】224名

質問項目

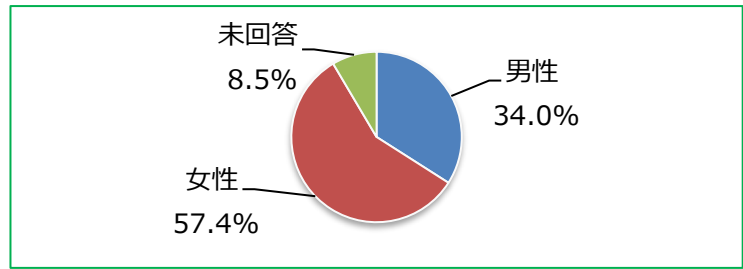
- ◆外来・入院共通
 - 1) 性別・年齢
 - 2) 医師について
 - 3) 看護職員について
 - 4) 他の職員について
 - 5) 総合的評価と全体的なご意見
- ◆外来
 - 1) 受診科
 - 2) 予約の有無
 - 3) 待ち時間
 - 4) 設備・施設について（トイレ・案内表示・感染対策・売店等）
- ◆入院
 - 1) 設備・入院生活について（感染対策・食事・オンライン面会・CSセット等）

調査結果

◆性別◆

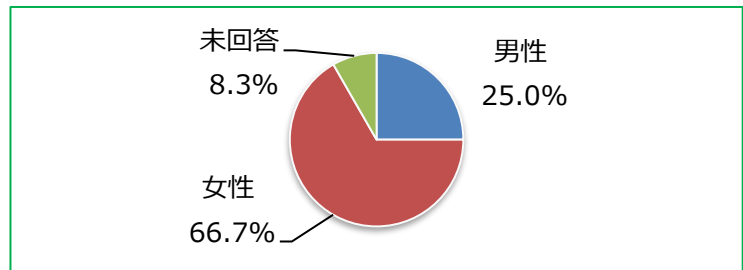
【外来患者】

性別	対象者数	割合
男性	64	34.0%
女性	108	57.4%
未回答	16	8.5%
合計	188	100.0%



【入院患者】

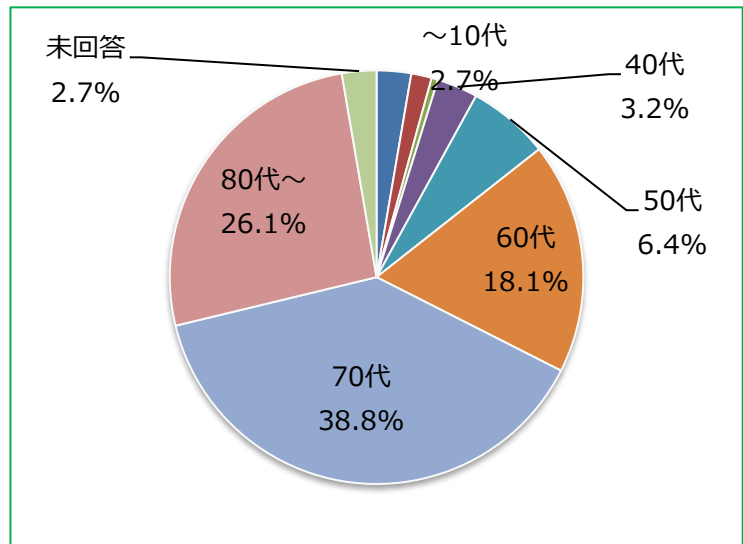
性別	対象者数	割合
男性	9	25.0%
女性	24	66.7%
未回答	3	8.3%
合計	36	100.0%



◆年齢◆

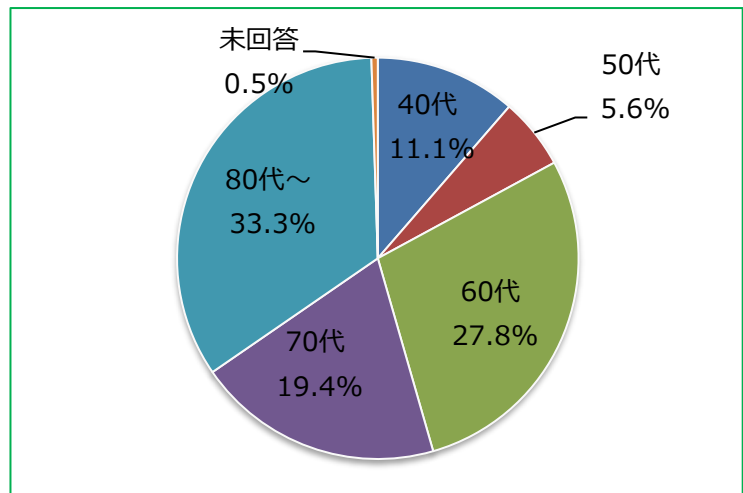
【外来患者】

年齢	対象者数	割合
～10代	5	2.7%
20代	3	1.6%
30代	1	0.5%
40代	6	3.2%
50代	12	6.4%
60代	34	18.1%
70代	73	38.8%
80代～	49	26.1%
未回答	5	2.7%
合計	188	100.0%



【入院患者】

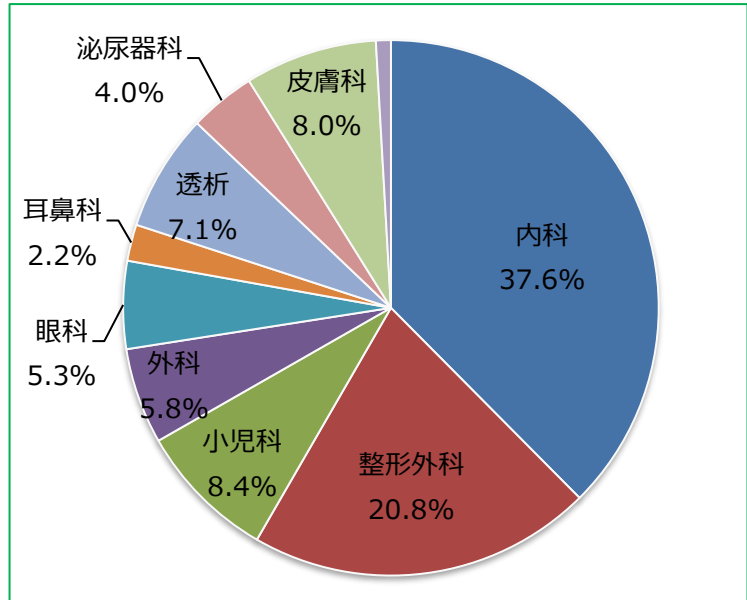
年齢	対象者数	割合
40代	4	11.1%
50代	2	5.6%
60代	10	27.8%
70代	7	19.4%
80代～	12	33.3%
未回答	1	0.5%
合計	36	100.0%



◆受診科（外来患者）◆

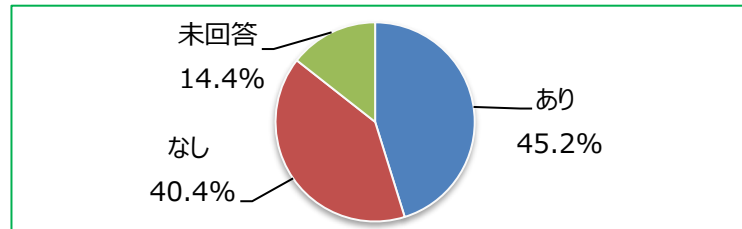
受診科	対象者数	割合
内科	85	37.6%
整形外科	47	20.8%
小児科	19	8.4%
外科	13	5.8%
眼科	12	5.3%
耳鼻科	5	2.2%
透析	16	7.1%
泌尿器科	9	4.0%
皮膚科	18	8.0%
健診	2	0.9%
合計	226	100.0%

※複数回答あり



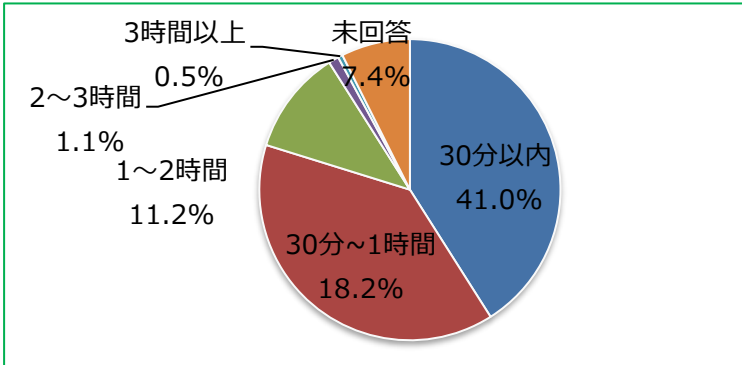
◆予約の有無（外来患者）◆

予約	対象者数	割合
あり	85	45.2%
なし	76	40.4%
未回答	27	14.4%
合計	188	100.0%



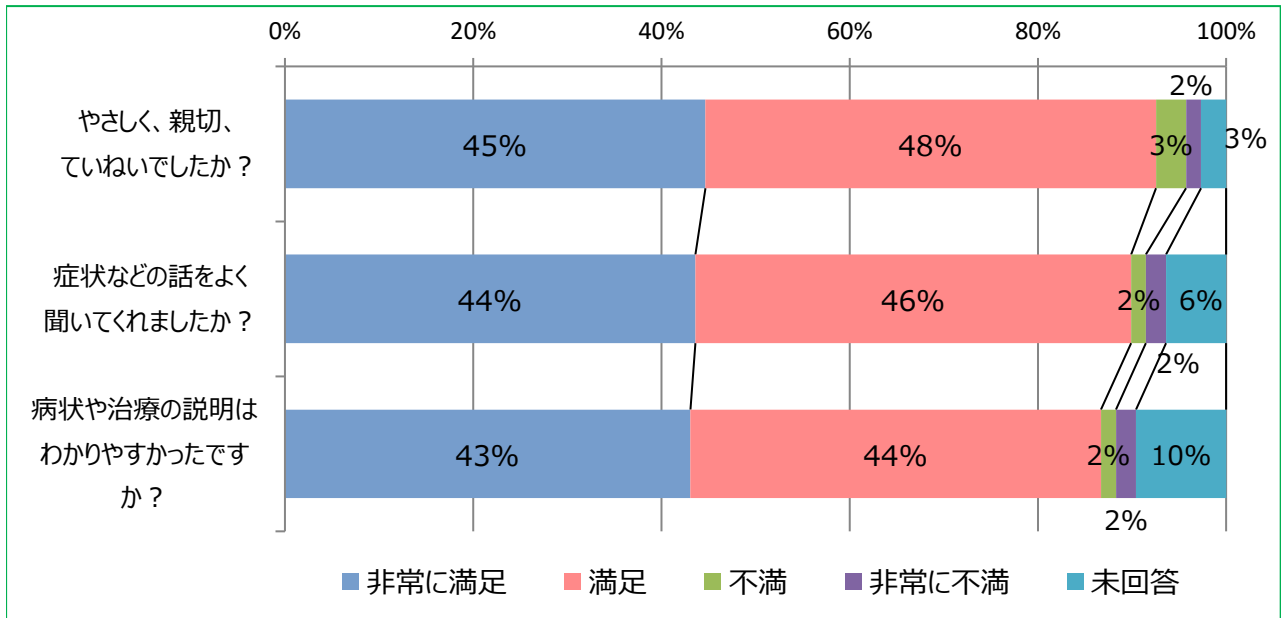
◆待ち時間（外来患者）◆

待ち時間	対象者数	割合
30分以内	77	41.0%
30分～1時間	73	38.8%
1～2時間	21	11.2%
2～3時間	2	1.1%
3時間以上	1	0.5%
未回答	14	7.4%
合計	188	100.0%



◆医師について◆

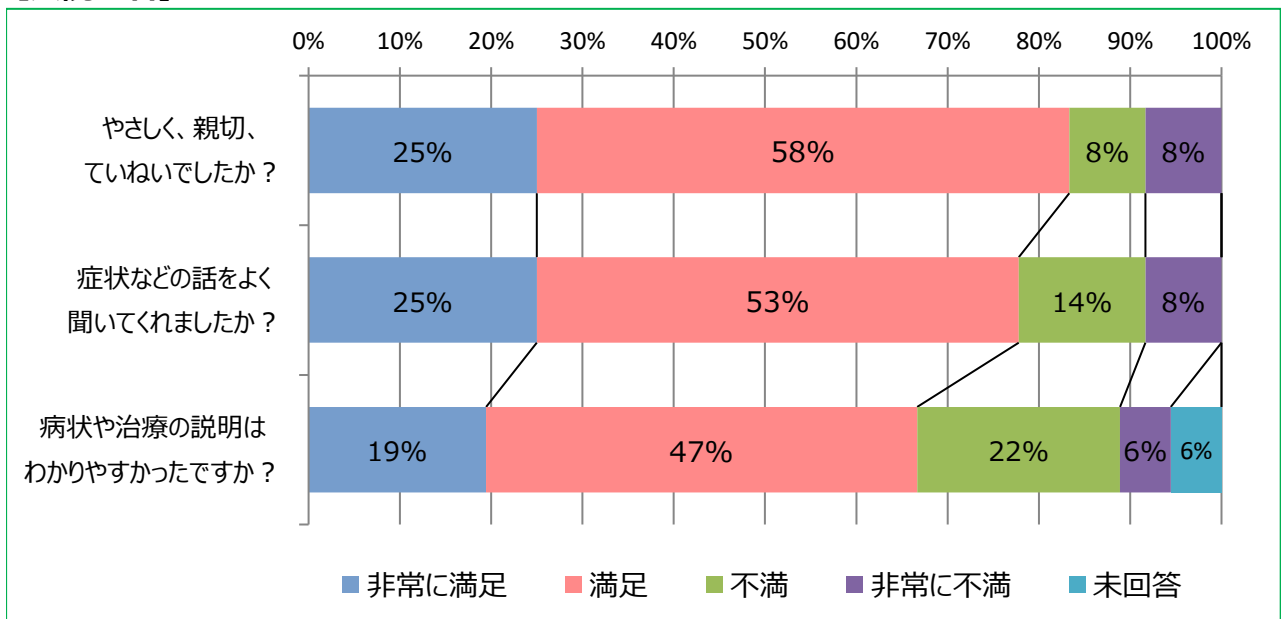
【外来患者】



■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は87～93%であり、前回調査時と比べて2～3%低くなっていますが、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は4%と、前回と同様の割合となっています。そのかわり、「未回答」の割合がやや増えていました。

【入院患者】

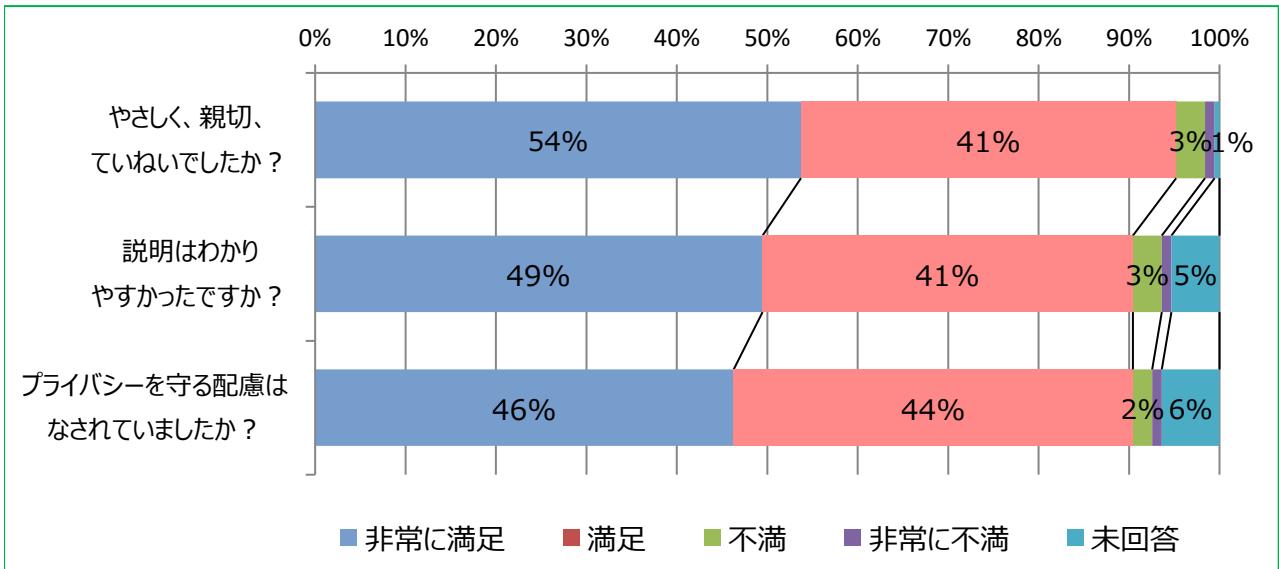


■結果■

「病状や治療の説明はわかりやすかったですか？」に対する回答が、「不満」が22%と前回調査時より16%も高くなっていました。それ以外の設問も「非常に満足」と「満足」の合計が78～83%と、前回調査時よりも15%程度下がった結果となっています。

◆看護職員について◆

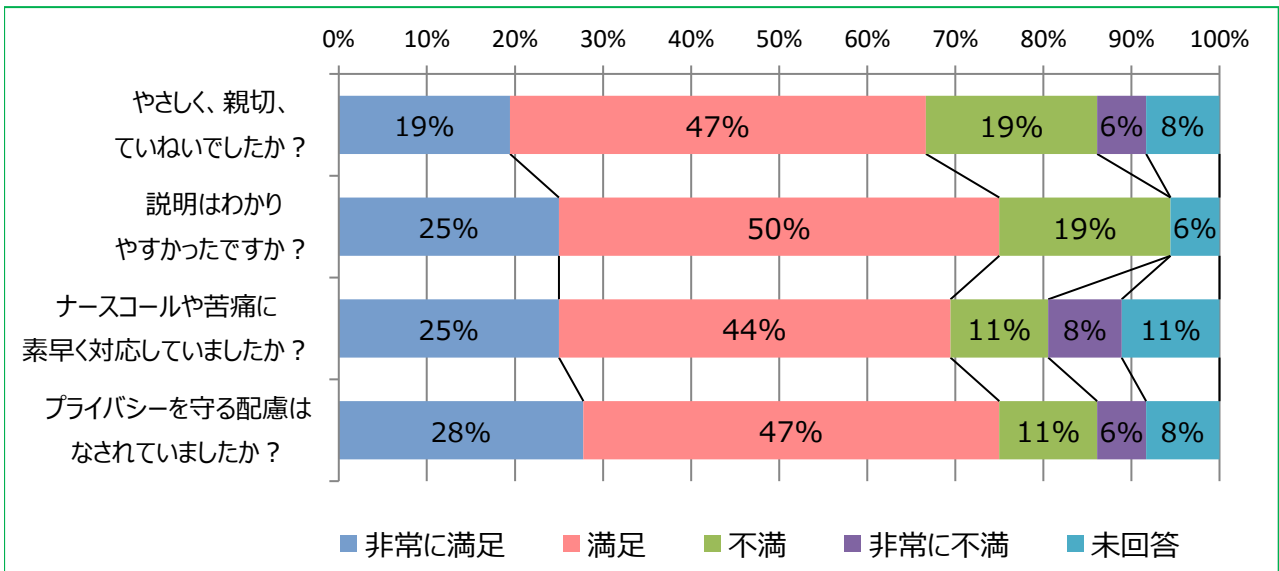
【外来患者】



■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は90～95%であり、前回調査時と比べて同等の結果となっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は2～4%であり、こちらも前回調査時と同等の結果となっています。

【入院患者】

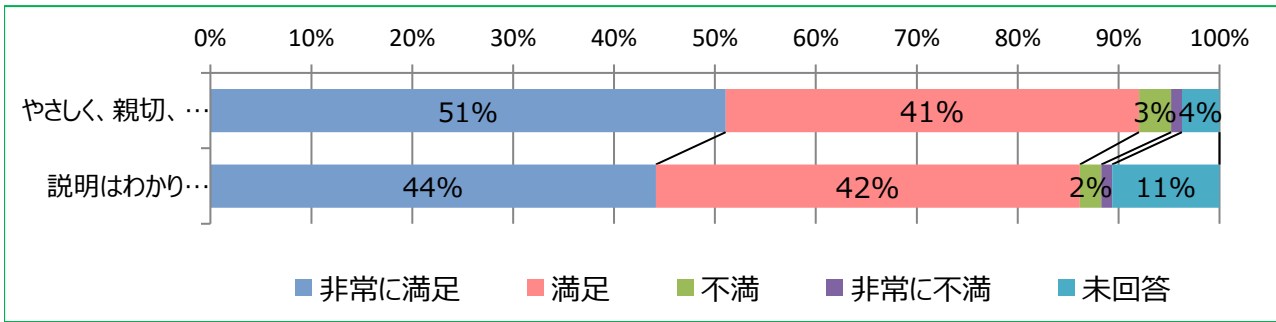


■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は66～75%であり、前回調査時と比べて平均15%程度低くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は17～25%であり、前回調査時と比べて10%程度高い結果となったほか、「未回答」の割合も増えていました。

◆その他の職員について◆

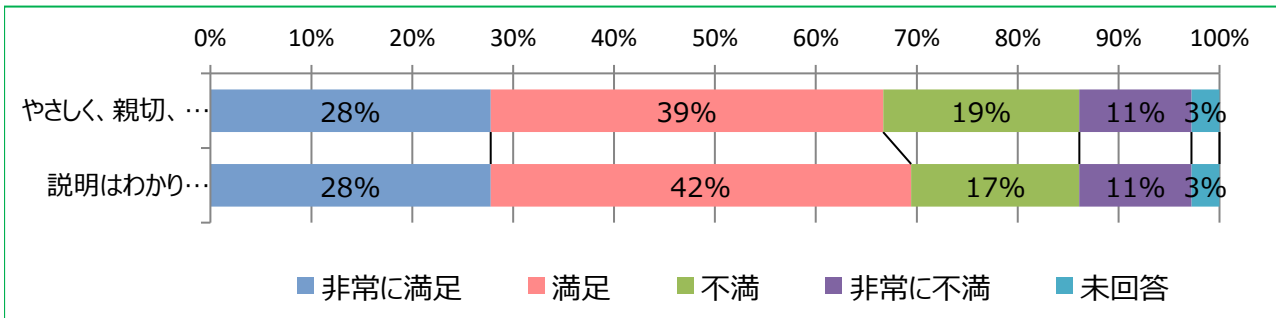
【外来患者】



■結果■

「非常に満足」と「満足」の合計は、86～92%であり、前回調査時と同等の結果となっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は3～4%であり、前回調査時と比べて1～2%程度高くなっています。未回答は一部の設問で11%という結果となっています。

【入院患者】

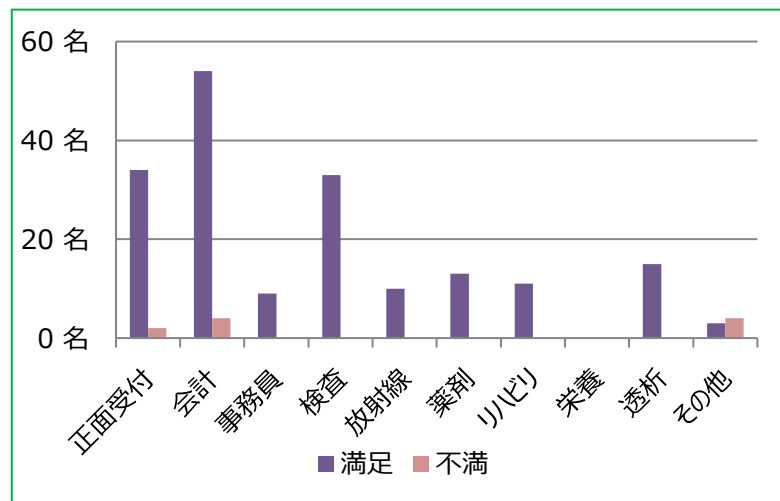


■結果■

「非常に満足」と「満足」の合計は68～70%であり、前回調査時と比べてどちらも25%以上低くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は28～30%であり、前回調査時はごくわずかの回答数でしたが、今回は割合が非常に高くなっています。

◆医師・看護師以外で満足または不満を感じた職種（外来・入院合計）◆

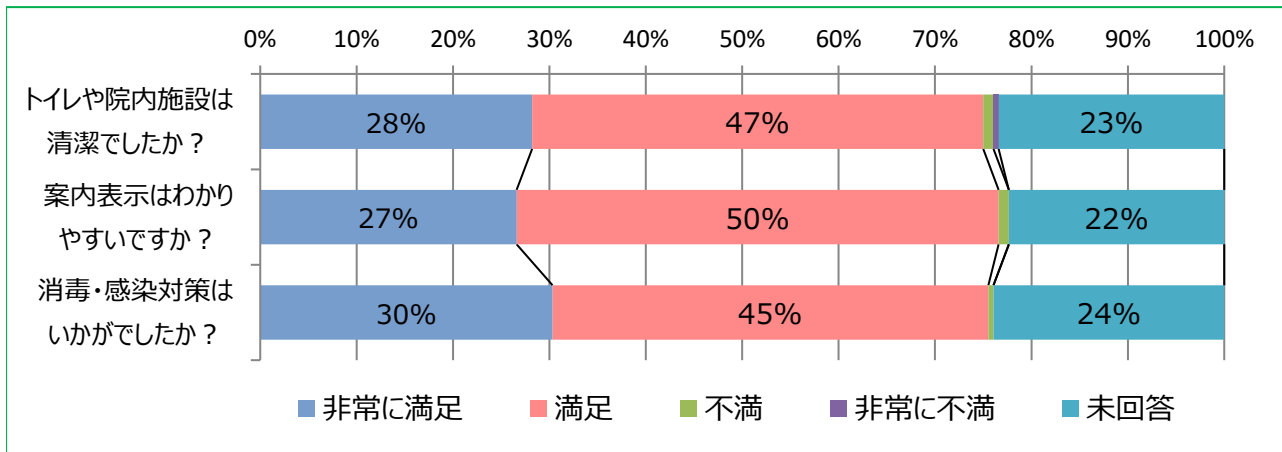
職種	満足	不満
正面受付	34名	2名
会計	54名	4名
事務員	9名	0名
検査	33名	0名
放射線	10名	0名
薬剤	13名	0名
リハビリ	11名	0名
栄養	0名	0名
透析	15名	0名
その他	3名	4名



※複数回答あり

◆設備・施設について◆

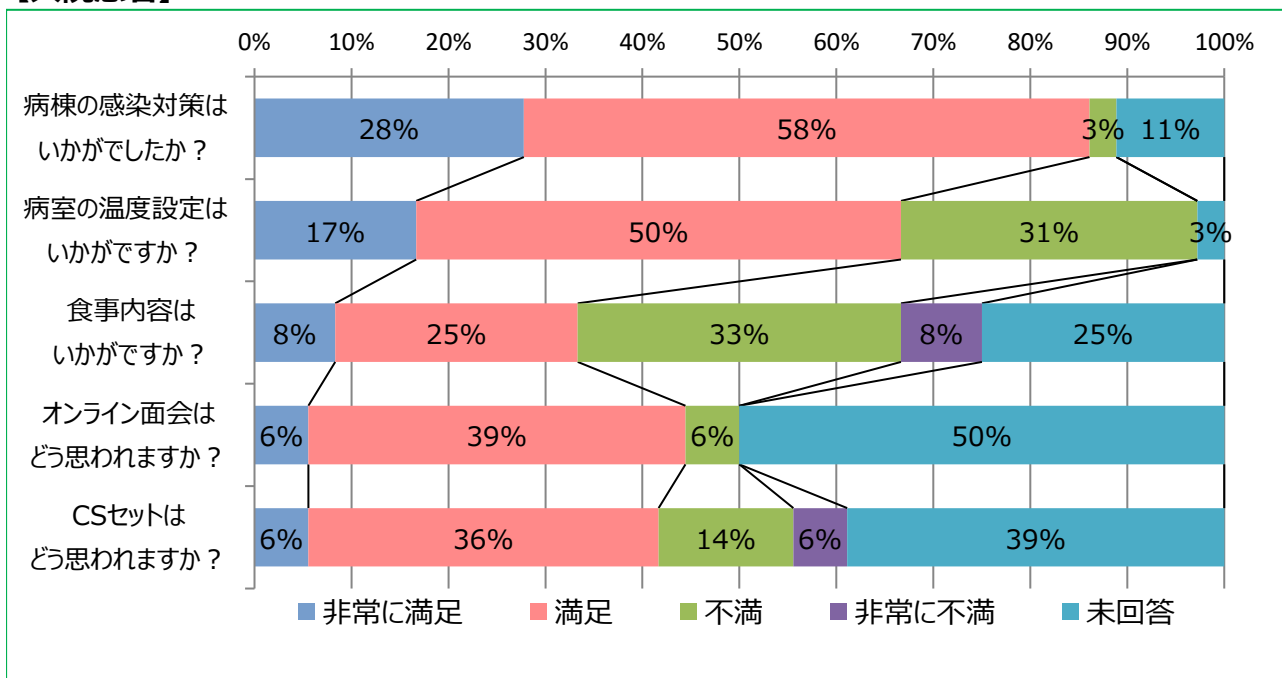
【外来患者】



■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は75～77%であり、前回調査時と比べて10%程度低くなっていますが、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は2%と、前回と同様の割合となっています。そのかわり、「未回答」の割合が20%以上を占めています。

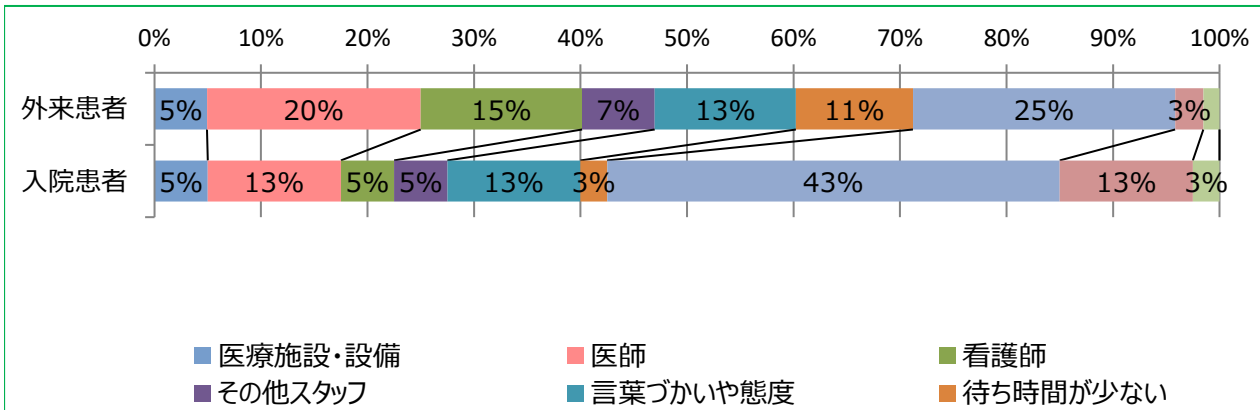
【入院患者】



■結果■

病棟の感染対策は、「非常に満足」と「満足」の合計が86%と最も高い一方で、病室の温度設定および食事内容についての「不満」が30%以上という結果となりました。また、食事内容、オンライン面会およびCSセットについては、「未回答」が25～50%という結果となりました。

◆当院の選択理由◆

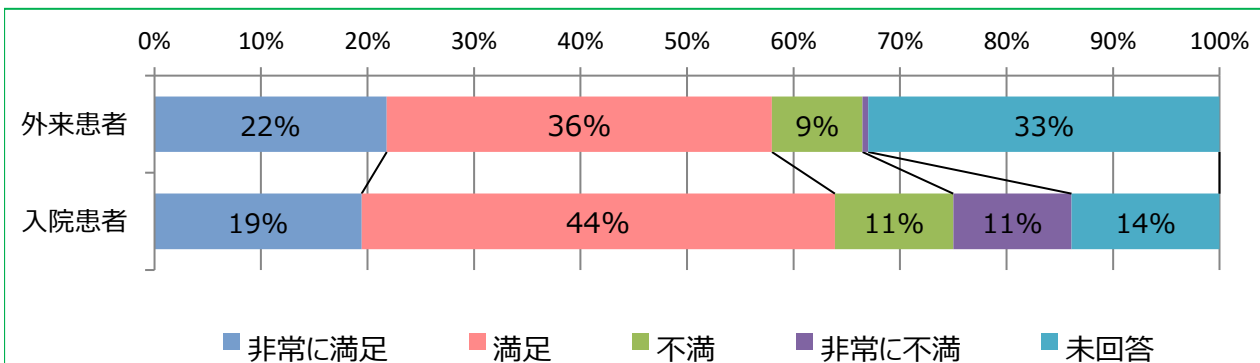


■結果■

外来患者の当院選択理由は、「近い」が25%と全体の4分の1を占めており、前回調査時と同等の結果となりました。次に「良い医師がいる」、「良い看護師がいる」の順で、「近い」と合わせて60%を占めております。

また、入院患者の当院選択理由は、「近い」が43%と外来患者様と同様最も多く、次いで「良い医師がいる」、「言葉づかいや態度など対応が良いから」の順で、「近い」と合わせて約70%を占める結果となりました。

◆総合評価◆



■結果■

「非常に満足」と「満足」の合計は、外来患者で58%、入院患者で63%であり、前回調査時と比べて、外来患者が11%、入院患者が17%程度低くなりました。また、「不満」と「非常に不満」の合計は、外来患者で10%、入院患者で22%であり、外来患者が6%、入院患者が16%高くなりました。

その他、未回答の方が、外来患者で33%、入院患者で14%と前回調査時より割合が高くなる結果となりました。

まとめ

- ▽ 集計数は、外来で188名、入院で36名の合計224名となりました。外来は前回調査時と比較して集計数が減少しておりますが、平成30年調査時から比べると約4倍の集計数となっていることから多くの方のご意見が集約されたものと考えております。
- ▽ 回答された方の男女比は、入院、外来ともに女性が6割前後を占めているほか、年齢の割合は外来、入院ともに60歳以上の方が80%以上を占めておりました。
- ▽ 外来患者に係る受診科については、内科が最も多く、次に多かった整形外科と合わせると、約6割を占めております。また、予約の有無については、ほぼ同数の回答数となりました。
- ▽ 待ち時間については、「30分未満」、「30分～1時間」と回答した方が約8割を占めていることから、概ね長時間お待ちいただくことなく、診療を受けられているものと考えております。
- ▽ 医師についての設問では、外来での満足度は前回調査時とほぼ同等の結果となりましたが、入院での満足度は、特に病状や治療の説明について「不満」の声が、前回調査時と比べて16%高くなりました。
- ▽ 看護職員についての設問では、外来での満足度は前回調査時とほぼ同等の結果となりましたが、入院での満足度は、特にわかりやすい説明や親切な対応について「不満」の声が、前回調査時と比べて5～10%高くなりました。
- ▽ 他の職員についての設問では、外来での満足度は前回調査時とほぼ同等の結果となりましたが、入院での満足度は、全ての設問において「不満」の声が、前回調査時と比べて20%ほど高くなりました。また、特に不満を感じた職種については、若干数ではありますが、受付や事務職を挙げる回答が散見されました。
- ▽ 院内の設備・施設また入院での生活環境での設問での満足度では、外来、入院ともに「未回答」が多くを占めていました。その中でも、外来については、概ね満足されている方が多く占めている一方で、入院については、病室の温度設定や食事内容について「不満」の声が30%を超えており、前回調査時と比べて25%以上高くなる結果となりました。
- ▽ 総合評価では、「不満」、「非常に不満」が前回調査時と比べて高くなりました。特に、外来については「未回答」、入院については「非常に不満」の回答が多くなっています。
- ▽ 全体を通じて、特に入院における満足度は、前回調査時と比べて大きく下がった結果となりました。特に、病状や治療の説明、親切な対応、病室の温度設定といった点でご不満をお持ちの方が多く、これらは、患者様やそのご家族の皆様により寄り添い、患者様が安心して治療を受けることができるためには、必要不可欠な心づかいであると考えております。以上の結果をふまえ、患者様やそのご家族の皆様と関わる全ての部署において注意徹底、接遇マナーに対する研修会等を行い、皆様により満足していただける病院を目指してまいります。
- ▽ また、今回の調査においては、全ての設問に対して「未回答」の割合が大きく増加しました。この要因は、患者様やそのご家族の皆様にとって、回答用紙が見づらい、回答しづらい、わかりにくい様式であったと考えておりますので、次回調査時は様式を見直し、皆様により簡単にご記入いただけるよう、検討してまいりたいと思います。

「ご意見欄」にいただいた、主なご意見内容

◆感謝・満足や激励のお言葉◆

- ・ 医師は優しく話をしてくれました。
- ・ 医師は話をよく聞いてくれ、わかりやすく説明してくれます。
- ・ 医師は質問に対してわかりやすく説明してくれた。
- ・ 医師の血液検査の説明がわかりやすかった。
- ・ 私には大切な先生です。これからも元気に生きさせてもらいます。宜しく。
- ・ 医師は小さなことでもきちんと話を聞いてくれ、適切な返答もありとても良い。
- ・ 医師は聞こえるように話し直してくれた。
- ・ 砂川市立病院に通院していましたが、あかびら市立病院が近いため転院しました。内科医の石川先生ですが、すごく親切で良い先生です。
- ・ 帰山医師にはとても丁寧に診て頂き、感謝しています。
- ・ 医師は説明も検査の結果もよく分かるようにお話して下さいます。
- ・ 医師はちょっとしたことでも話がしやすい。何回も顔を出し、気遣ってくれている感じが伝わって来ます。
- ・ 数年前に癌の手術をした時、内山先生、外科の現在の院長には大変良くしていただいたものです。今でも感謝しています。
- ・ 必要な時は医師からきっちり説明いただいています。
- ・ 看護職員の説明は、先生よりわかりやすい。
- ・ 看護師さんは本当によく気がきいてよかったです。
- ・ 看護職員の対応がていねいでした。
- ・ 看護職員は大きな声で聞きとりやすい会話でした。
- ・ 看護職員の感じが良い。
- ・ 看護職員は説明がわかりやすく、ありがたいです。皆さん親切です!!
- ・ 外来の佐藤看護師さん、いつも娘の体調など気づいてくれて、温かい言葉をかけて頂き、嬉しく思っています。
- ・ 看護職員に不安だったことを受け止めてくださり、感謝しています。
- ・ 看護職員はナースコールを押しても面倒くさい顔をしない。他の職員に関しても、以前は不親切、嫌な顔をしたり良いイメージなしだったが、昔とはかなり違う。
- ・ 透析の看護師さんには感謝しております。
- ・ 透析室の方は皆対応が良い。ありがとうございます。
- ・ 看護助手さん、清掃さんにも大変お世話になりました。
- ・ リハビリの女子達はとても良いです。
- ・ 薬剤師は医師よりも薬の説明をしてくれる。
- ・ 男前の薬剤師さんがとても親切だった。
- ・ 検査も痛みもなくよかった。
- ・ リハビリ小林さんに感謝。
- ・ 正面受付の方々他、皆様親切です。
- ・ 診察券が機械からすぐ出てしまい戸惑ってしまいたら、すぐ来てくれ対応して下さり、あかびら市立病院の人は皆さん良い人ばかりです。
- ・ かあさん食堂はいつもおいしくて助かります。母さんたちの元気ももらえます。

◆感謝・満足や激励のお言葉◆

- ・ 砂川の病院と比べると、受診できる範囲は少ないけれど、気持ち的にこの病院が大好きです。親子でお世話になっています。いつもありがとうございます。
- ・ いつも親切にして頂いて大変うれしいです。
- ・ 半年前と比べて、気のせいでしょうか、何となく職員の皆さんが明るくなったように思いました。
- ・ 市民の為にガンバって下さい。日夜大変ご苦労様です。
- ・ 今日は皆さんとても優しく接してくれました。
- ・ いつ来ても別に悪いとは感じません。
- ・ 職員の皆さん、笑顔で近づきやすい人たち。緊張しません。
- ・ 医師は親身になってくれます。看護職員は親切にしてくれます。他職員も満足です。
- ・ 病院職員の皆様に、寄り添っていただけることは安心を覚えます。
- ・ 全ての職員がいつも親切で丁寧です。ありがとうございます。
- ・ 病院が新しくなり、気持ちよく通院できています。安心しています。
- ・ 建物がきれいでした。スタッフの方々も皆さん親切が表情に出ているのがありがたかったです。
- ・ CSセットは入院時に多くの荷物を持ち込まなくて済むのが良いところ。
- ・ 地元にある病院はととても心強いことです。これからも医師、看護スタッフ、治療、検査器材の充実を希望します。

◆ご要望やご不満◆

- ・ 看護師の言葉遣いが悪い。
- ・ 医師は患者の話を聞かない。
- ・ 医師は高圧的に感じる。質問しづらい。
- ・ 時々医師の説明がわからない時があります。
- ・ 先生、老人なので耳が遠いので、もうちょっと声を高くしてほしいです。
- ・ (医師) 少し不慣れな様子で、こちらが不安。
- ・ 先生の出勤時間が遅い。8:30過ぎでした。
- ・ かかりつけ医が予約外で調子悪くなった際、診てもらえないのが残念です。
- ・ 主治医との会話なし。月に1回くらいしか会ったことがない。
- ・ 看護職員は上から目線。
- ・ 看護職員は仲のいい人とは話すが、そうでない人には決して話しかけない。
- ・ 混んでる時は待合で大きな声で、聞かれたくない症状を周りに聞こえるように話すのは、やめた方がいい。
- ・ いまいまのことではありませんが、2年ほど前に点滴をしているとき、耳に入った言葉がとてもショックでした。
- ・ 外来でのスタッフの私語が多いと思われる。患者数が少ない割にスタッフが多く感じられました。
- ・ 看護職員の他の患者さんとの話が聞こえてしまう。自分のことも他の人に聞かれていると思ったらイヤだなと思う。
- ・ 看護職員は親切でない。
- ・ 病棟の看護職員はナースコールを鳴らすと面倒くさがる。
- ・ 風呂場の椅子に何人か座って、患者、看護師の悪口話、やめて欲しいですね。
入院した時に食後薬なのに、食前に飲まされました。間違いですよ。そういう事がたくさんある場所ですよ。助手さん固まって話し込んでいくくらい暇なんですよ。忙しいって言わないで下さい。
- ・ 病棟助手、何か頼むと嫌な顔された。今忙しいから後でと言われる。いつまでたっても来ない。
- ・ CSセットについて、助手の人に歩ける人はこれいらないとか、文句言ったり、これ欲しいと言ったら嫌な顔された。
- ・ ストローコップを欲しいと言ったら、助手に嫌な顔をされた。
- ・ 病棟の看護助手の中で、優しい人と優しくない人がいる。
- ・ 看護職員について、2階は厳しいが、3階は人によって適当。多分、傾向というか仕事が違うのですね。2階と3階があまりにも違うので驚いた。
- ・ 朝の浣腸の時の説明がない。排便あるのに来てくれない。
- ・ 対応はその人による。ナースコールは忙しい時間は待たされる。
- ・ 入院外科の准看護師に舌打ちされ、腹立った。
- ・ 介護関係の相談とかのところがほしい。
- ・ 会計が遅い、時間がかかる。
- ・ 受付、会計の方は挨拶してくれない。始めと終わりに会計でカード決済したのに呼び戻され、計算違って限度額超えてしまい、1ヶ月カードが使えなくてもしれ〜として謝ることもなく、引き落としできないと言われた。ミスした数字は少額だが、決済の数字は9万円近かった。その場合、会計が現金現金に立て替えるか上の者に相談して対処してほしい。

◆ご要望やご不満◆

- ・ 受付での申請で立っていられず、歩行器、車椅子の時に、入院手続きでカウンターの椅子を使用されていて、座れずにもたれかかって記入が毎月ある。申請受付の用紙も毎回もらって記入するには指先のしびれもあり困難なため、申請者が必要なだけもらえるようにカウンターに置いて欲しい。受付受付まで行くのが苦労なので、その用紙があれば看護師に頼めて受け取りの時以外は受付に行かなくても済むと思います。
- ・ 病院食のおかずがマンネリ化している。もう少し工夫を。
- ・ 湿布薬にはお薬手帳に貼るシールはもらえません。飲み薬のシールは入院中もらえません。
- ・ 手先のしびれがあるので、薬の袋が思うように開けられないので、錠剤をヒートのままでもらいたい。
- ・ CSセットについて、確かに準備しなくてもよいという利点はあると思いますが、毎日個単位で消費するわけではないので、それを考えると1日400円近くの金額は、日数が多くなればなるほど割高だと思う。年金生活になると負担が大きいと感ずる。（パジャマは仕方ないにしても、家にあるのに…と感ずってしまうのでなおさら）
- ・ 朝食のお膳に入っている紙ネームの余白に、今日の年月日と曜日を入れていたら助かります。
- ・ 食事内容が悪い時があります。
- ・ 食事はたまに野菜をどうしたいのかわからなくなったようなのが出た。
- ・ 名前を呼ばれず、聞いてはじめてわかったような感。居ないと思って名前を呼ばれず30分ほど会計で待った。
- ・ 看護師、医者、事務、不満しかない。他の病院へ行き勉強しなおして下さい。
- ・ 食堂での関係者たちのおしゃべり（患者の悪口）がうるさい。大きな声出して喋っているから、聞こえてきて気分が悪くなる。
- ・ 職員について、自分の言うこと聞いてくれない。意地悪いこともされる。生意気だ。いい人はいいが悪い人は悪い。
- ・ 少し笑顔が欲しいです。
- ・ 人口減少の中、病院経営は大変なことでしょう。しかし高齢者は今も生きているのです。生きている人達に暖かい眼差しを希望します。病む人とその家族は、医師とナースの方々に委ねるばかりです。一部ですが、「やさしい眼差しを…」（家族にも言えることです）
- ・ 処置室のトイレを車椅子で入りやすくしてほしい。
- ・ 暖房がききすぎている。
- ・ トイレの便座に両方手すりがあると立ち上がりやすい。
- ・ MRIの機械がないと聞いております。あると良いなと思います。
トイレの換気扇に綿埃が見えます。年に一度の清掃でいいのでお願いします。
トイレは全部洋式がいい。
- ・ 医者は出張医が多い事、MRIの器具がない事が残念です。
- ・ トイレ、洗面に手すりが欲しい。掴まっていられるところが欲しい。
- ・ 車椅子、歩行器だと下の排水管にぶつかる。歯磨き、うがいで洗面が低すぎたり高すぎたりで、病衣が汚れてしまう。
- ・ トイレの手洗いのペーパーが低すぎるところは特に引っ張り出せません。幼児でも無理なペーパーの引き出しだと思います。
指先のしびれでトイレ、部屋のペーパーが引き出せません。ペーパーを変更して欲しい。
- ・ 空きベッドのリモコンナースコール、テレビのコンセントつなぐのは待機電力の無駄です。夜光って目障りです。

◆ご要望やご不満◆

- ・ 受付、待合、検査の長椅子が低すぎて立ち上がれない。手すり付きと高さ45cm以上のあるといい。
- ・ 在宅受診などのかかり方がわからない。
- ・ 午後からの診療がないので不安です。
- ・ 売店の品物を見てびっくり、品数が少ない。買いたい気分になれない。
- ・ 受診できない科や時間などがなくなればもっと良いです。病院難民にはなりたくないです。
- ・ 売店に大き目の封筒の切手も置いてなく、申請書とかが送れない。84円、10円、94円切手
- ・ 速達用の割り増し分を置いて欲しい。家族もいないので買ってきてもらうこともできない。
- ・ 部屋の掃除、床は毎日してくれるが、ベッド周りは土日祝、一日中部屋にいるのに、してくれない事が多い。平日でも1人だとリハビリで朝昼いないとしてくれない。
- ・ 午前も午後も2時間以上は部屋にいるのに。
- ・ ひとり暮らしで市内に頼れる人がおらず、自宅の郵便物、銀行など支払いに対応してくれるサービスがあればいいと思います。
- ・ 介護保険の年齢と条件が見合わないので、透析だけでなく歩行困難者、手術で半身動かない人も送迎サービスが受けられればありがたいです。タクシー片道も金額的に厳しい、バスの乗り降りが大変で中学生の通学と重なると無理になることもあるので、1本早いバスに乗らなくてはなりません。
- ・ 郵便局の窓口が週一で出張に来てくれればいいと思う。銀行のATMがあれば、窓口の出張はなくていいですが。
- ・ 食堂に病院関係者が多すぎて入りづらい。
- ・ シャワー室とコインランドリーの排水が臭い。排水溝、毎日掃除してはなく、シャワーの時髪の毛が詰まっています。洗面のところも髪の毛付いている。部屋の洗面の排水溝、トイレの洗面の排水溝きれいじゃない。パイプマンとかの洗剤使用してはいかがですか。車椅子のトイレ、臭いがこもっています。洗剤での掃除で除菌してもらいたい。
- ・ テレビ料金が高い。
- ・ 売店に自由に買い物ができるようにして欲しい。
- ・ 売店の商品を増やして欲しい。
- ・ 病院内に両替可能とする銀行ATMなどがあると便利だが。
- ・ 売店について、事情はあるでしょうが、時間の延長を希望します。特に日曜日に開いていると、助かる人が多いと思います。
- ・ 売店の方が、入院患者と職員で明らかに対応が違う。
- ・ 食堂の弁当が11時に行っても食べれなく、職員専用ならメニューに載せなくていいと思う。

病院を利用された方にアンケートのお願い（外来）

ご意見やご要望を伺い、ご満足いただける病院となるよう努めたいと思います。
是非、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

* 患者さんご自身について○をつけて下さい。（代理の方は患者さんについてお答え下さい）

性別	1. 男性 2. 女性
年齢	～10代 ・20代 ・30代 ・40代 ・50代 ・60代 ・70代 ・80代～
受診科	内科・整形外科・外科・泌尿器科・皮膚科・小児科・眼科・耳鼻科・透析・健診
* 今日の受診は予約ですか？	1. はい 2. いいえ
* 受付から医師の診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？	・ 30分以内 ・ 30分～1時間 ・ 1～2時間 ・ 2～3時間 ・ 3時間以上

* 下記の質問について 4 3 2 1 のいずれかに○をつけて下さい。

		非常に満足	満足	不満	非常に不満
医師について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	症状などの話をよく聞いてくれましたか？	4	3	2	1
	病状や治療の説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	・具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
看護職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	プライバシーを守る配慮はなされていきましたか？	4	3	2	1
	・具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
他の職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	* 問いのどちらかに4～3をつけた方は、特にどの職員に満足を感じましたか？				
	・ 正面受付・会計・事務員・検査・放射線・薬剤・リハビリ・栄養・透析技士・（ ）				
	* 問いのどちらかに2～1をつけた方は、特にどの職員に不満を感じましたか？				
・ 正面受付・会計・事務員・検査・放射線・薬剤・リハビリ・栄養・透析技士・（ ）					
・具体的なご意見をお聞かせ下さい。					

↓裏面に続きます

病院を利用された方にアンケートのお願い（外来）

		非常に満足	満足	不満	非常に不満
設備・施設について	トイレや院内施設は清潔でしたか？	4	3	2	1
	案内表示はわかりやすいですか？	4	3	2	1
	消毒・パーテーションなど感染対策はいかがでしたか？	4	3	2	1
	病院内の施設（売店・食堂・理容室など）で改善したら良いと思う点がありますか？ （場所と理由： _____ ） ・具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
全体について	当院の選択理由：下の選択肢の該当する番号を○で囲んで下さい。（複数回答可） 1. 医療施設や設備が良いから 2. 良い医師がいるから 3. 良い看護師がいるから 4. その他、良いスタッフがいるから 5. 言葉づかいや態度など対応が良いから 6. 待ち時間が少ないから 7. 勤務先や自宅が近いから 8. 他の医療機関からの紹介で 9. その他： _____				
	* 当院を総合的に評価すると満足していますか？	4	3	2	1

*その他、当院へのご意見などございましたらお書きください。

* お答えいただいたアンケートは回収箱に投函して下さい。

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

病院を利用された方にアンケートのお願い（入院）

ご意見やご要望を伺い、ご満足いただける病院となるよう努めたいと思います。
是非、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

* 患者さんご自身について○をつけて下さい。（代理の方は患者さんについてお答え下さい）

性別	1. 男性 2. 女性
年齢	～10代 ・20代 ・30代 ・40代 ・50代 ・60代 ・70代 ・80代～

* 下記の質問について 4 3 2 1 のいずれかに○をつけて下さい。

		非常に満足	満足	不満	非常に不満
医師について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	症状などの話をよく聞いてくれましたか？	4	3	2	1
	病状や治療の説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	・具体的なお意見をお聞かせ下さい。				
看護職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	ナースコールや苦痛に素早く対応していましたか？	4	3	2	1
	プライバシーを守る配慮はなされていましたか？	4	3	2	1
・具体的なお意見をお聞かせ下さい。					
他の職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	* 問いのどちらかに4～3をつけた方は、特にどの職員に満足を感じましたか？ ・ 正面受付 ・ 会計 ・ 事務員 ・ 検査 ・ 放射線 ・ 薬剤 ・ リハビリ ・ 栄養 ・ 透析技士 ・ ()				
	* 問いのどちらかに2～1をつけた方は、特にどの職員に不満を感じましたか？ ・ 正面受付 ・ 会計 ・ 事務員 ・ 検査 ・ 放射線 ・ 薬剤 ・ リハビリ ・ 栄養 ・ 透析技士 ・ ()				
・具体的なお意見をお聞かせ下さい。					

↓裏面に続きます

病院を利用された方にアンケートのお願い（入院）

		非常に満足	満足	不満	非常に不満
設備・入院生活について	病棟内の感染対策はいかがでしたか？	4	3	2	1
	病棟および病室の設定温度はいかがですか？	4	3	2	1
	食事内容はいかがですか？	4	3	2	1
	オンライン面会についてどう思われますか？	4	3	2	1
	CSセット（入院セット）についてどう思われますか？	4	3	2	1
	（理由： _____ ）				
	病院内の施設（売店・食堂・談話室など）で改善したら良いと思う点がありますか？ （場所と理由： _____ ）				
<ul style="list-style-type: none"> ・具体的なご意見をお聞かせ下さい。 					
全体について	当院の選択理由：下の選択肢の該当する番号を○で囲んで下さい。（複数回答可） 1. 医療施設や設備が良いから 2. 良い医師がいるから 3. 良い看護師がいるから 4. その他、良いスタッフがいるから 5. 言葉づかいや態度など対応が良いから 6. 待ち時間が少ないから 7. 勤務先や自宅が近いから 8. 他の医療機関からの紹介で 9. その他：				
	* 当院を総合的に評価すると満足していますか？	4	3	2	1

*その他、当院へのご意見などございましたらお書きください。

* お答えいただいたアンケートは回収箱に投函して下さい。
ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

おわりに

今年度の「患者満足度調査」の結果につきましては、以上のとおりまとめさせていただきました。

今後、皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、安心して受診していただける診療体制のご提供と、さらなる接遇の向上および療養環境の充実に努めてまいりたいと存じます。

今回の結果を前回調査結果（令和2年度）と比較しますと、ご満足いただいているご意見がある一方で、職員の対応等によりご不満を抱いた患者様のご意見も多く寄せられおり、ご不満の声の割合も増加しているものと考えております。

この調査結果を真摯に受け止め、患者様に多くの満足をしていただく病院として、当院の理念である「市民に愛され、信頼され、選ばれる病院」となりますよう、病院職員が一丸となって取り組んでまいりますので、これからもご支援、ご協力をいただきますようよろしくお願い申し上げます。

また、当院に対し、ご意見かご要望等ございましたら、何なりと当院職員にお申し付けいただくか、「ご意見箱」に投稿いただくと幸いです。

最後に、ご診察、ご療養中にもかかわらず、本調査にご協力いただきました患者様ならびに来院者の皆様に、心よりお礼申し上げます。

あかびら市立病院
業務サービス向上委員会