

令和2年度

市立大村市民病院での利用者アンケート

1 実施主体

指定管理者 公益社団法人地域医療振興協会

2 アンケート実施期間

令和2年4月1日～令和3年3月31日

3 アンケート実施方法

指定管理者を実施主体とし、入院患者の退院時にアンケート用紙を配布して、無記名で回収用の箱に入れてもらう方法で実施している。

4 アンケート項目

- ①医師(言葉遣いや態度／あいさつ／プライバシーへの配慮／説明の分かりやすさ／相談・質問のしやすさ)
- ②看護師(言葉遣いや態度／あいさつ／プライバシーへの配慮／説明の分かりやすさ
／相談・質問のしやすさ／トイレ(排泄)への対応)
- ③その他の当院職員(介護福祉士・看護助手／薬剤師／リハビリ職員／臨床検査技師／放射線技師
／栄養士／ソーシャルワーカー／医事課職員(受付)／清掃スタッフ)
- ④療養環境(院内(病室など)の清潔さ／トイレの清潔さ／病室の静けさ
／病室の温度(冷暖房)・照明／臭気のない環境／食事について)
- ⑤総合評価
- ⑥ナースコールへの看護師の対応について／「やや不満」と「不満」と答えた理由

5 アンケート回収数

2,681件

6 施設の所管課

福祉保健部 福祉総務課

7 総括(施設の所管課長)

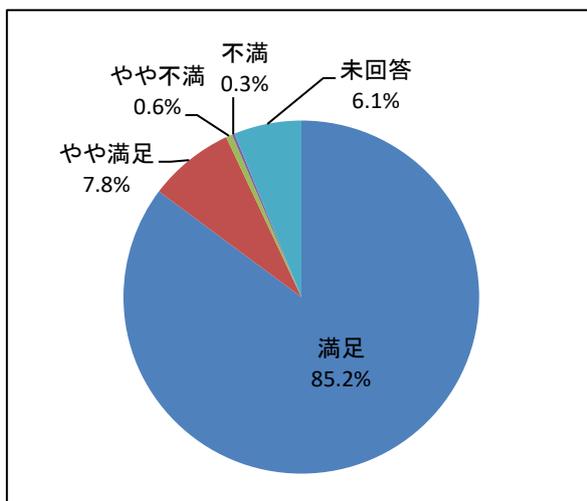
アンケート結果から、接遇面で医師、看護師では「満足」の評価が多く、その他の職員においても未回答を除くと「満足」の評価が多かった。
引き続き職員に対する研修を続け、接遇の質の向上を図っていただくとともに、アンケート結果をフィードバックしていただきたい。
また、療養環境を昨年度と比較すると、6項目中4項目で「満足」が低下したため、患者に配慮した療養環境となるよう努めていただきたい。
今後も、質の高いサービスを提供できるよう指定管理者と協力して病院運営に努めていく。

— 集計結果 —

①-1 医師/言葉遣いや態度

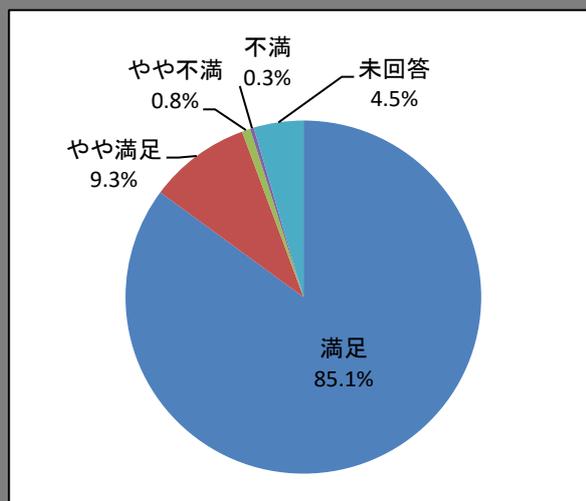
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,285	85.2%
やや満足	210	7.8%
やや不満	15	0.6%
不満	7	0.3%
未回答	164	6.1%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

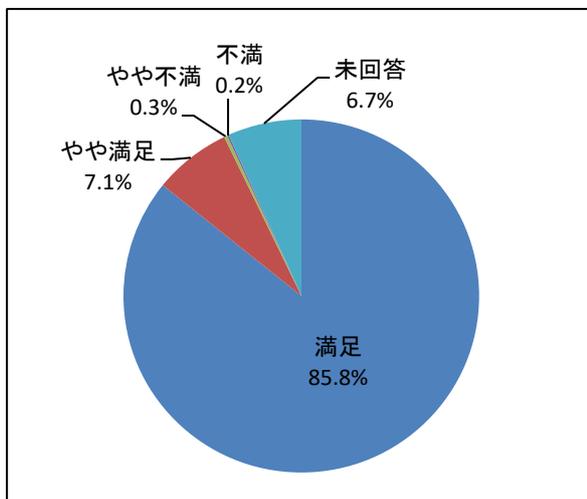
項目	人数	構成比
満足	2,592	85.1%
やや満足	282	9.3%
やや不満	24	0.8%
不満	10	0.3%
未回答	137	4.5%
合計	3,045	100%



①-2 医師/あいさつ

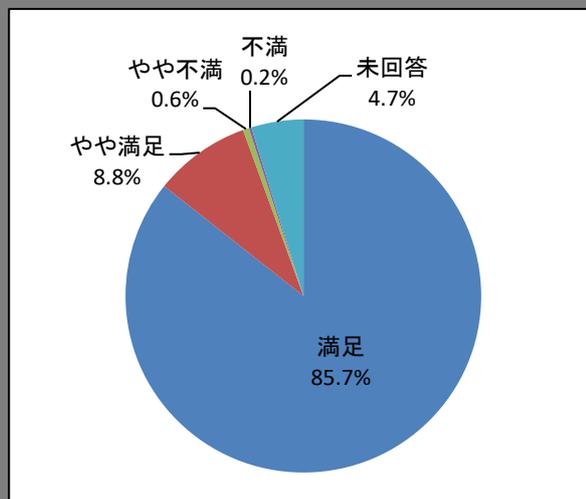
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,300	85.8%
やや満足	190	7.1%
やや不満	7	0.3%
不満	5	0.2%
未回答	179	6.7%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

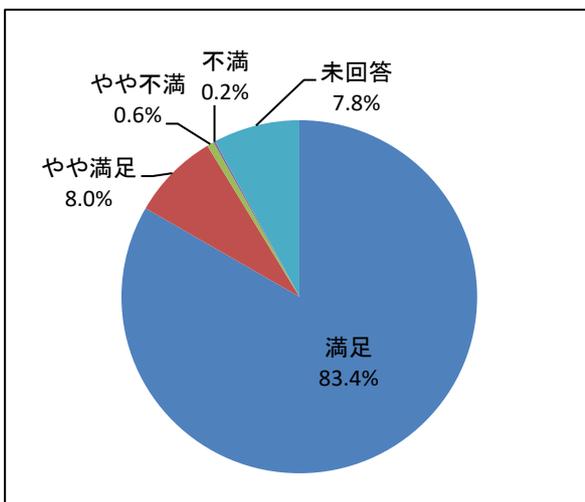
項目	人数	構成比
満足	2,609	85.7%
やや満足	268	8.8%
やや不満	17	0.6%
不満	7	0.2%
未回答	144	4.7%
合計	3,045	100%



①-3 医師/プライバシーへの配慮

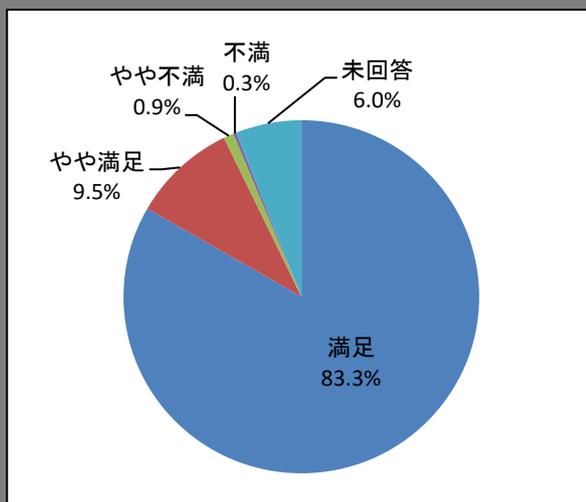
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,235	83.4%
やや満足	214	8.0%
やや不満	17	0.6%
不満	5	0.2%
未回答	210	7.8%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

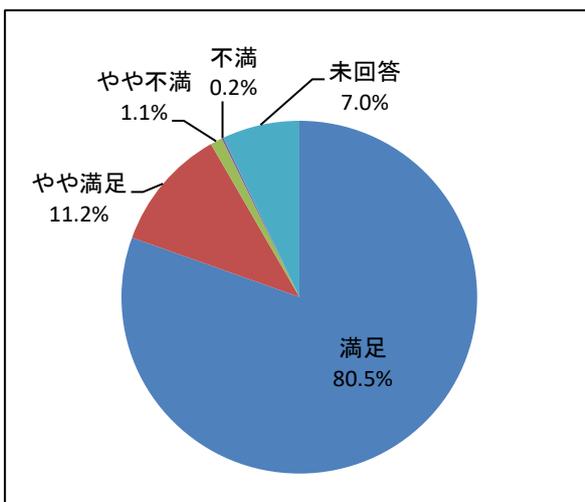
項目	人数	構成比
満足	2,537	83.3%
やや満足	290	9.5%
やや不満	28	0.9%
不満	8	0.3%
未回答	182	6.0%
合計	3,045	100%



①-4 医師/説明の分かりやすさ

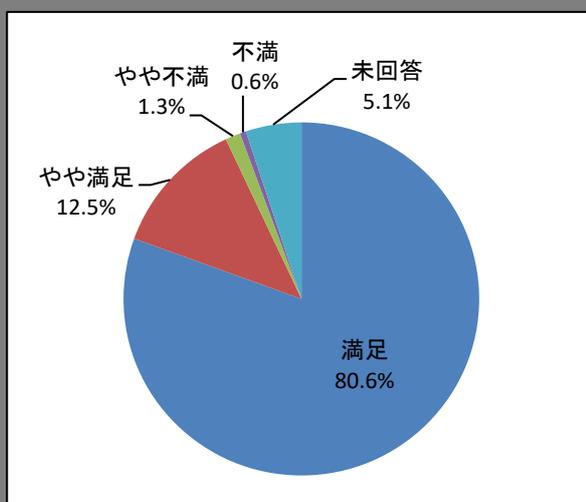
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,158	80.5%
やや満足	301	11.2%
やや不満	29	1.1%
不満	5	0.2%
未回答	188	7.0%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

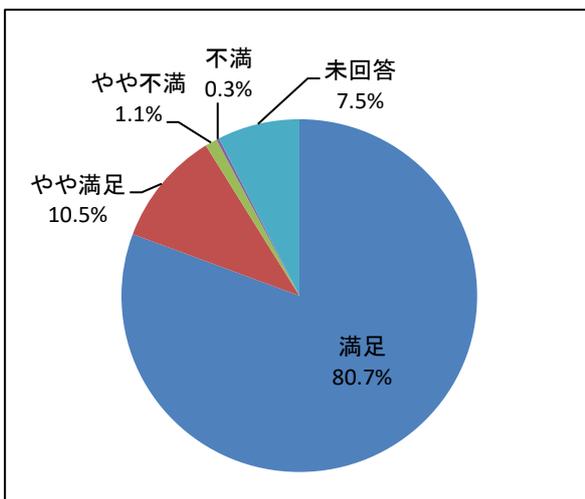
項目	人数	構成比
満足	2,453	80.6%
やや満足	380	12.5%
やや不満	41	1.3%
不満	17	0.6%
未回答	154	5.1%
合計	3,045	100%



①-5 医者/相談・質問のしやすさ

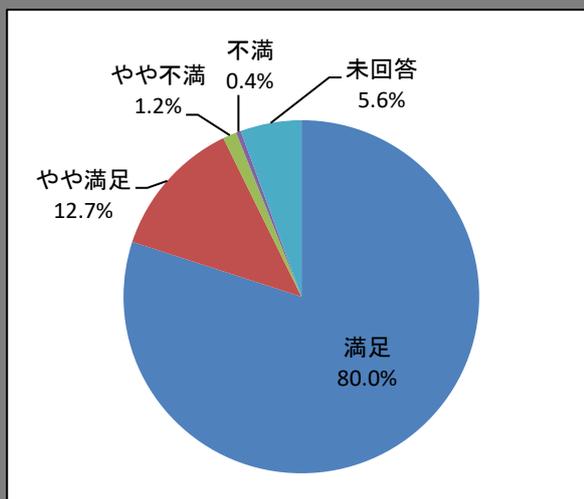
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,163	80.7%
やや満足	282	10.5%
やや不満	29	1.1%
不満	7	0.3%
未回答	200	7.5%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

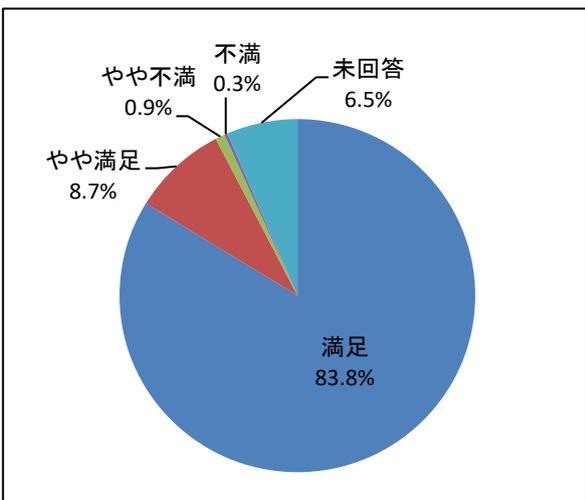
項目	人数	構成比
満足	2,437	80.0%
やや満足	388	12.7%
やや不満	38	1.2%
不満	13	0.4%
未回答	169	5.6%
合計	3,045	100%



②-1 看護師/言葉遣いや態度

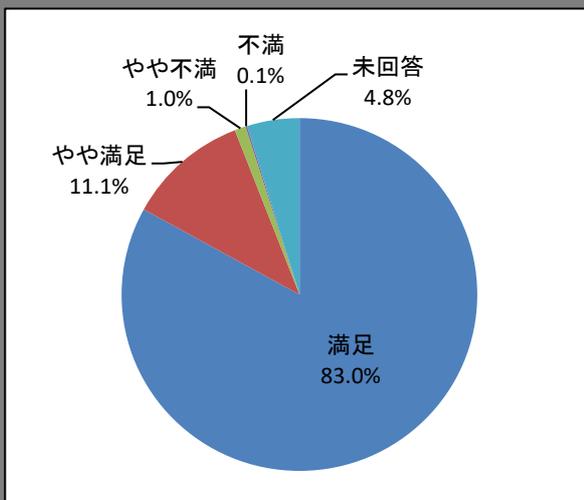
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,246	83.8%
やや満足	232	8.7%
やや不満	23	0.9%
不満	7	0.3%
未回答	173	6.5%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

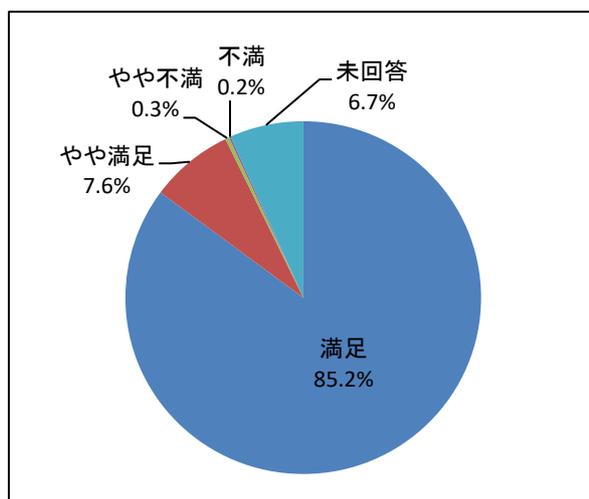
項目	人数	構成比
満足	2,528	83.0%
やや満足	337	11.1%
やや不満	31	1.0%
不満	4	0.1%
未回答	145	4.8%
合計	3,045	100%



②-2 看護師/あいさつ

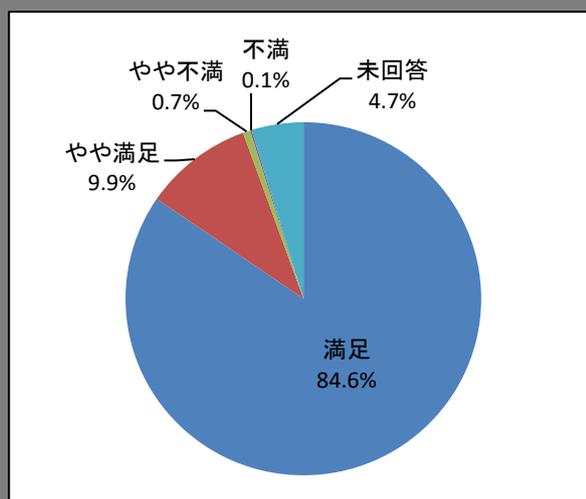
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,283	85.2%
やや満足	205	7.6%
やや不満	9	0.3%
不満	5	0.2%
未回答	179	6.7%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

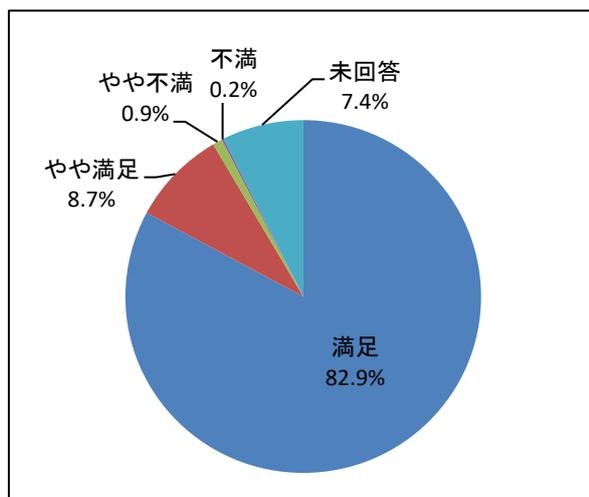
項目	人数	構成比
満足	2,576	84.6%
やや満足	301	9.9%
やや不満	21	0.7%
不満	4	0.1%
未回答	143	4.7%
合計	3,045	100%



②-3 看護師/プライバシーへの配慮

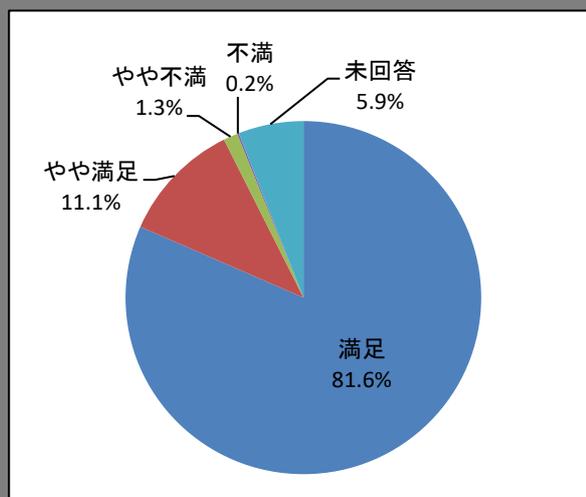
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,222	82.9%
やや満足	233	8.7%
やや不満	23	0.9%
不満	5	0.2%
未回答	198	7.4%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

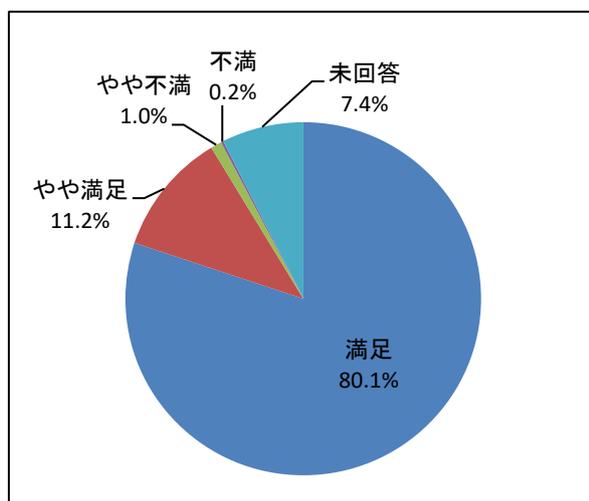
項目	人数	構成比
満足	2,484	81.6%
やや満足	337	11.1%
やや不満	39	1.3%
不満	5	0.2%
未回答	180	5.9%
合計	3,045	100%



②-4 看護師/説明の分かりやすさ

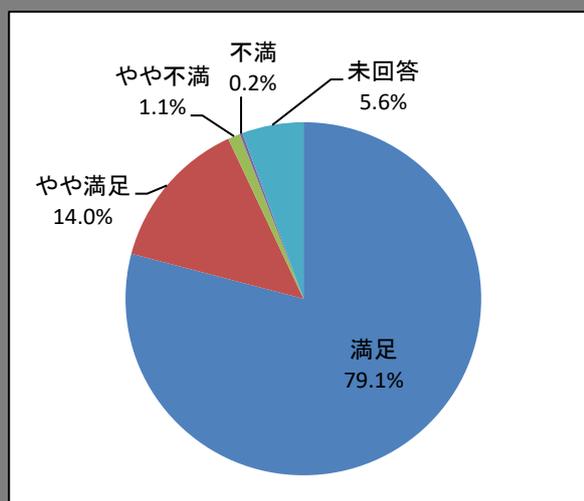
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,148	80.1%
やや満足	301	11.2%
やや不満	27	1.0%
不満	6	0.2%
未回答	199	7.4%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

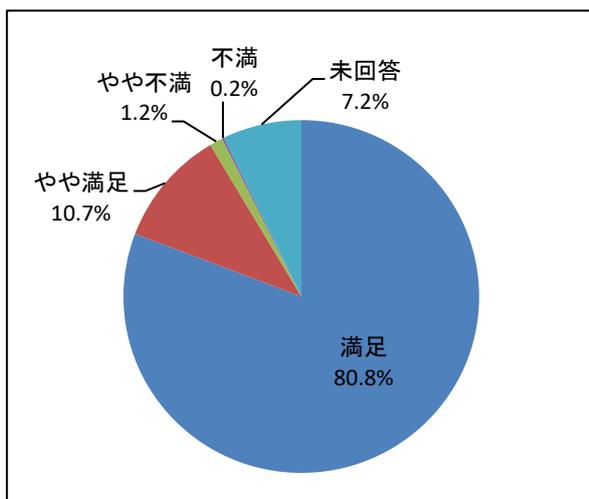
項目	人数	構成比
満足	2,409	79.1%
やや満足	425	14.0%
やや不満	34	1.1%
不満	7	0.2%
未回答	170	5.6%
合計	3,045	100%



②-5 看護師/相談・質問のしやすさ

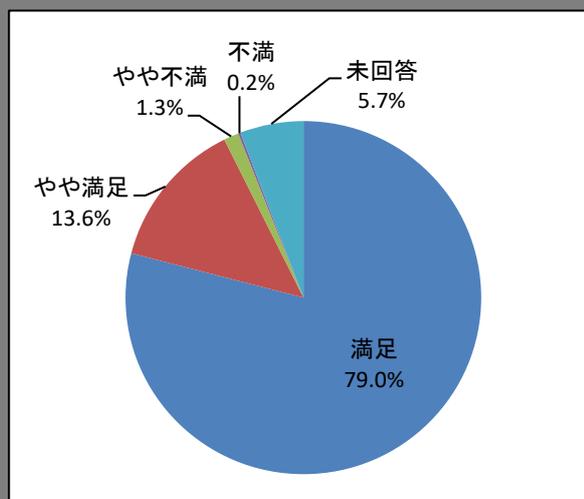
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,166	80.8%
やや満足	286	10.7%
やや不満	32	1.2%
不満	5	0.2%
未回答	192	7.2%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

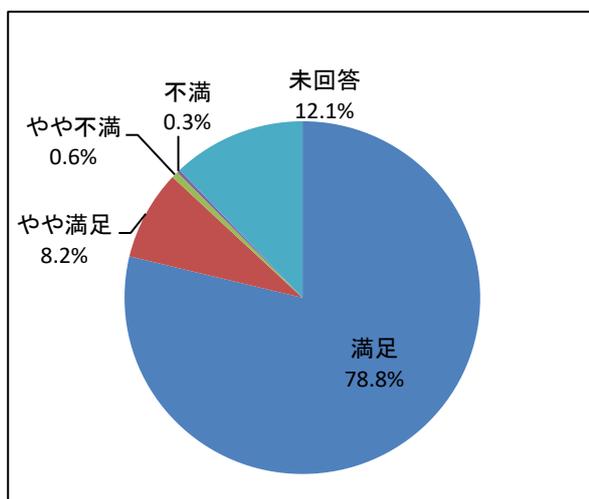
項目	人数	構成比
満足	2,407	79.0%
やや満足	415	13.6%
やや不満	41	1.3%
不満	7	0.2%
未回答	175	5.7%
合計	3,045	100%



②-6 看護師/トイレ(排泄)への対応

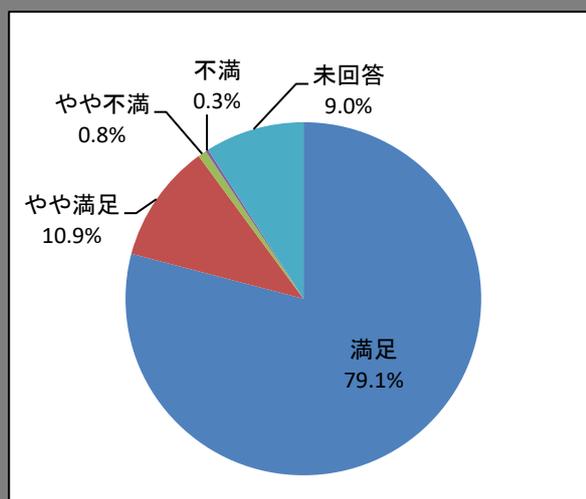
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,112	78.8%
やや満足	220	8.2%
やや不満	16	0.6%
不満	8	0.3%
未回答	325	12.1%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

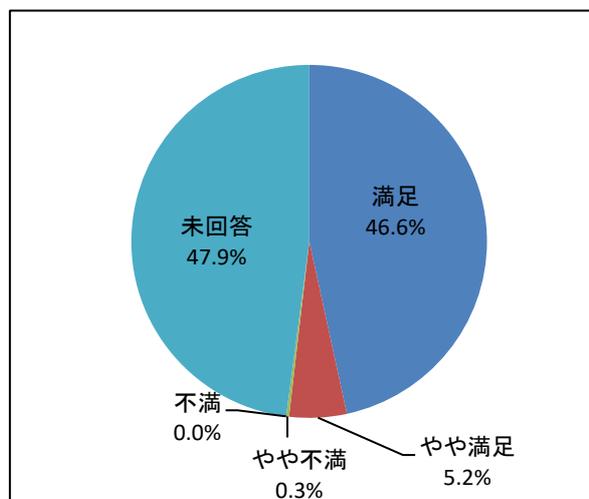
項目	人数	構成比
満足	2,409	79.1%
やや満足	331	10.9%
やや不満	23	0.8%
不満	8	0.3%
未回答	274	9.0%
合計	3,045	100%



③-1 その他の当院職員/介護福祉士・看護助手

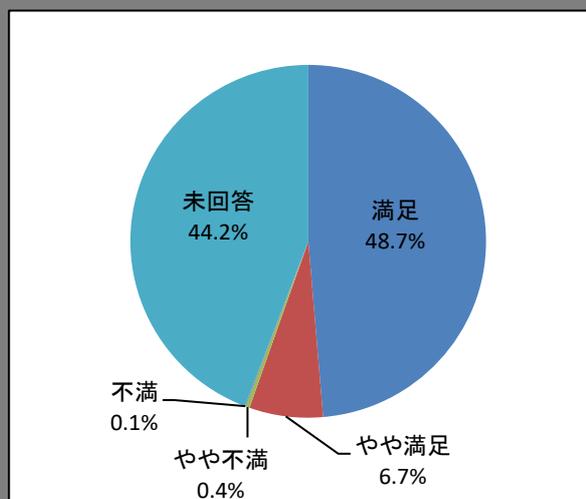
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,249	46.6%
やや満足	140	5.2%
やや不満	7	0.3%
不満	0	-
未回答	1,285	47.9%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

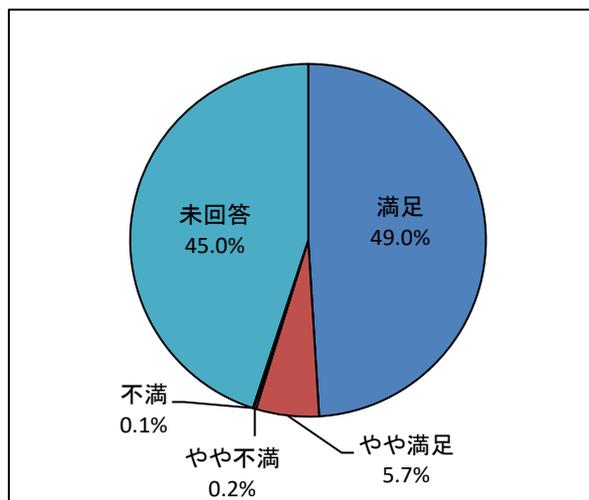
項目	人数	構成比
満足	1,482	48.7%
やや満足	204	6.7%
やや不満	11	0.4%
不満	2	0.1%
未回答	1,346	44.2%
合計	3,045	100%



③-2 その他の当院職員/薬剤師

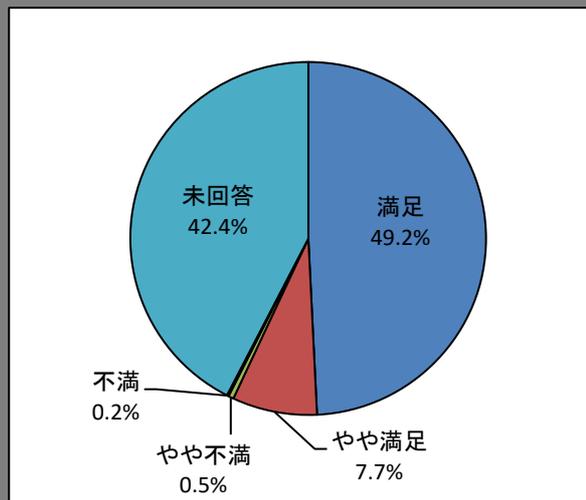
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,314	49.0%
やや満足	153	5.7%
やや不満	6	0.2%
不満	2	0.1%
未回答	1,206	45.0%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

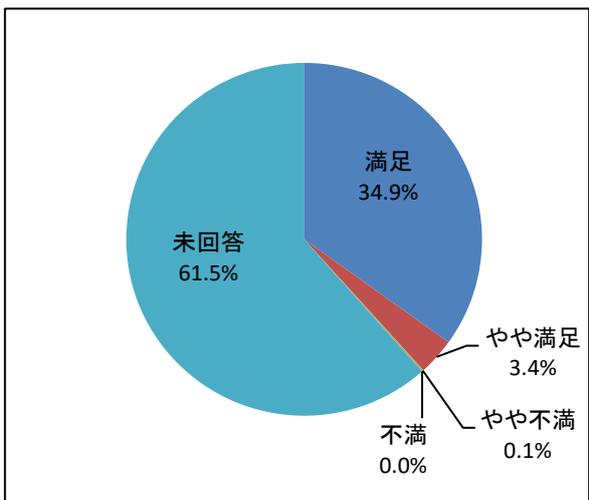
項目	人数	構成比
満足	1,498	49.2%
やや満足	235	7.7%
やや不満	15	0.5%
不満	5	0.2%
未回答	1,292	42.4%
合計	3,045	100%



③-3 その他の当院職員/リハビリ職員

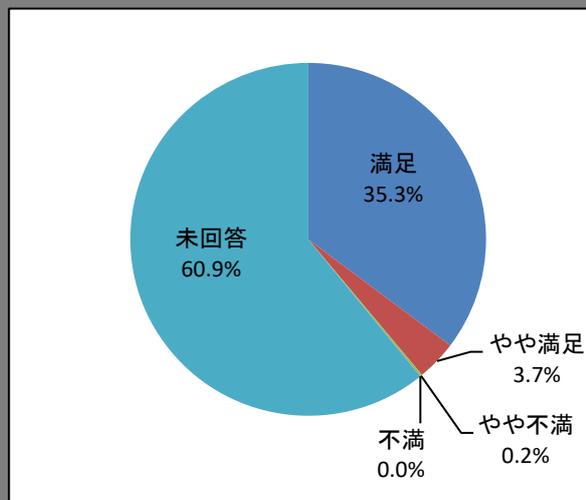
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	936	34.9%
やや満足	91	3.4%
やや不満	4	0.1%
不満	1	0.0%
未回答	1,649	61.5%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

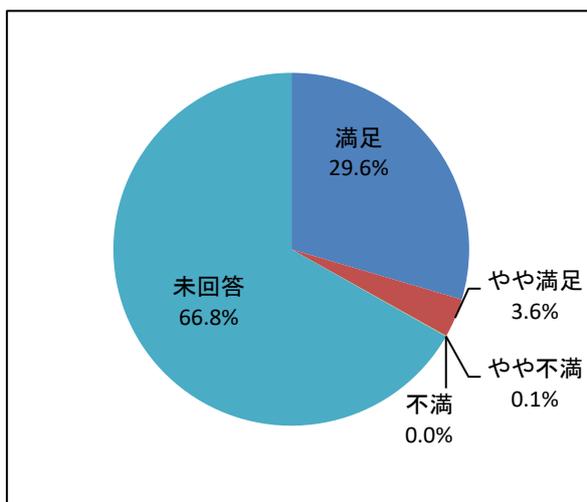
項目	人数	構成比
満足	1,074	35.3%
やや満足	112	3.7%
やや不満	6	0.2%
不満	0	—
未回答	1,853	60.9%
合計	3,045	100%



③-4 その他の当院職員/臨床検査技師

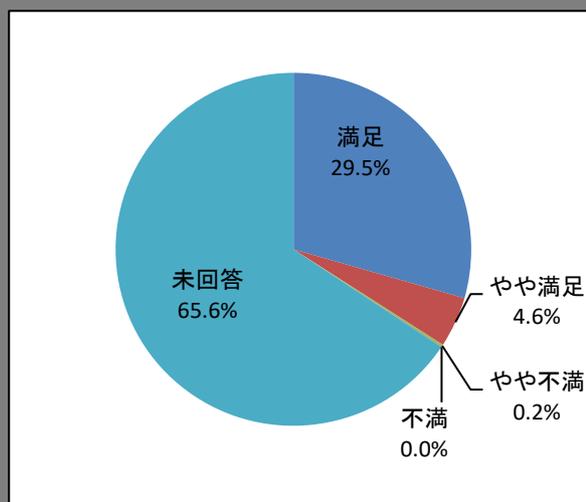
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	793	29.6%
やや満足	96	3.6%
やや不満	2	0.1%
不満	0	-
未回答	1,790	66.8%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

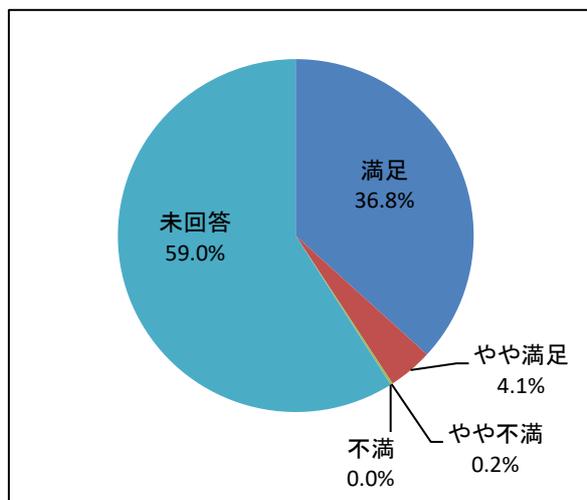
項目	人数	構成比
満足	897	29.5%
やや満足	141	4.6%
やや不満	7	0.2%
不満	1	0.0%
未回答	1,999	65.6%
合計	3,045	100%



③-5 その他の当院職員/放射線技師

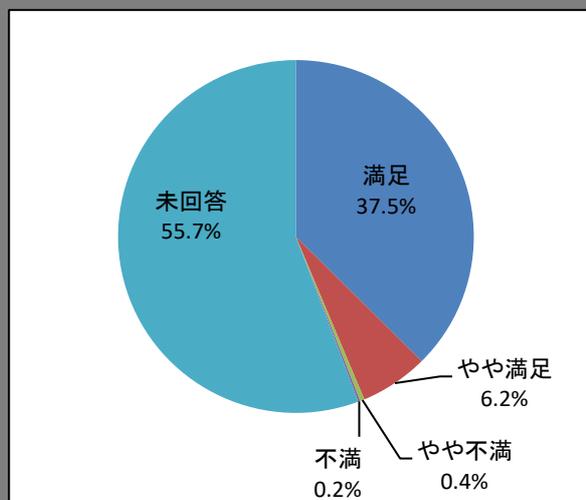
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	986	36.8%
やや満足	109	4.1%
やや不満	5	0.2%
不満	0	-
未回答	1,581	59.0%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

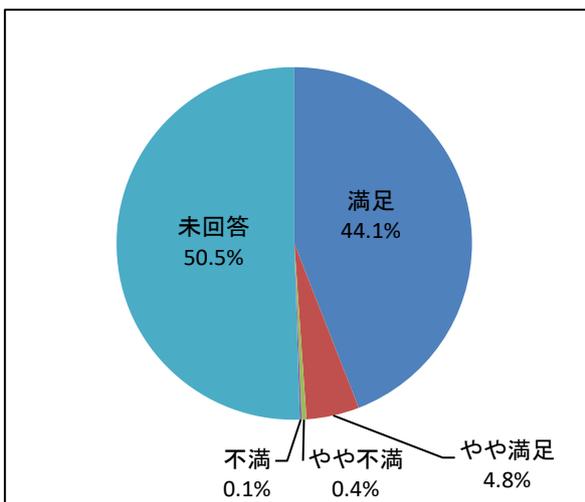
項目	人数	構成比
満足	1,142	37.5%
やや満足	189	6.2%
やや不満	12	0.4%
不満	6	0.2%
未回答	1,696	55.7%
合計	3,045	100%



③-6 その他の当院職員/栄養士

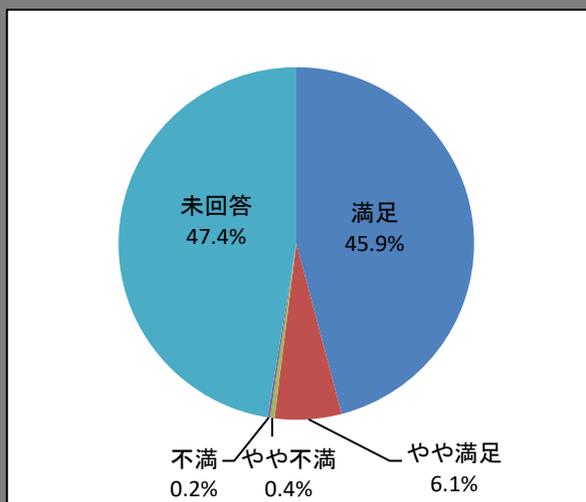
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,182	44.1%
やや満足	129	4.8%
やや不満	12	0.4%
不満	4	0.1%
未回答	1,354	50.5%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

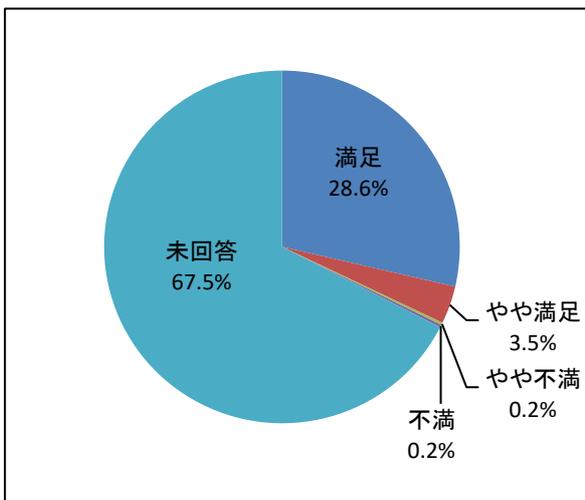
項目	人数	構成比
満足	1,397	45.9%
やや満足	185	6.1%
やや不満	13	0.4%
不満	7	0.2%
未回答	1,443	47.4%
合計	3,045	100.0%



③-7 その他の当院職員/ソーシャルワーカー

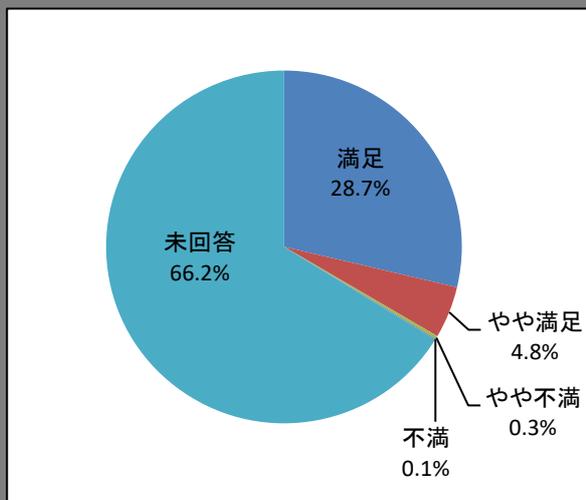
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	767	28.6%
やや満足	93	3.5%
やや不満	6	0.2%
不満	6	0.2%
未回答	1,809	67.5%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

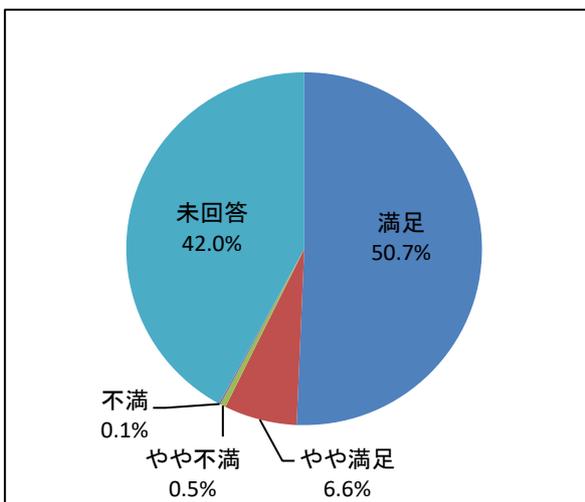
項目	人数	構成比
満足	873	28.7%
やや満足	145	4.8%
やや不満	10	0.3%
不満	2	0.1%
未回答	2,015	66.2%
合計	3,045	100%



③-8 その他の当院職員/医事課職員(受付)

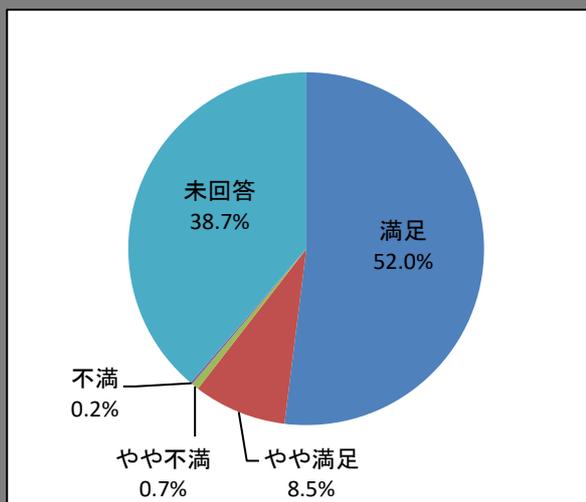
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,359	50.7%
やや満足	177	6.6%
やや不満	14	0.5%
不満	4	0.1%
未回答	1,127	42.0%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

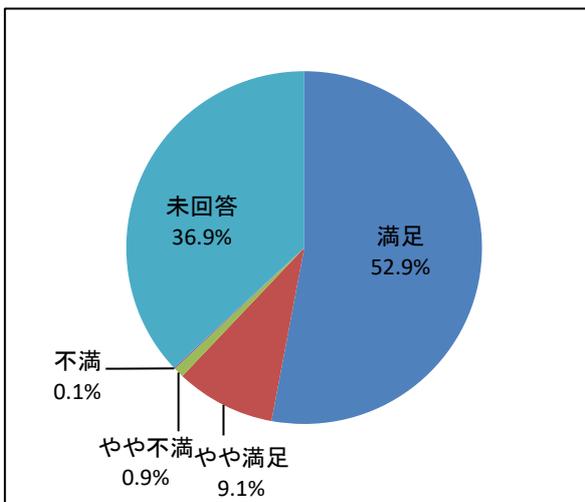
項目	人数	構成比
満足	1,582	52.0%
やや満足	258	8.5%
やや不満	20	0.7%
不満	6	0.2%
未回答	1,179	38.7%
合計	3,045	100%



③-9 その他の当院職員/清掃スタッフ

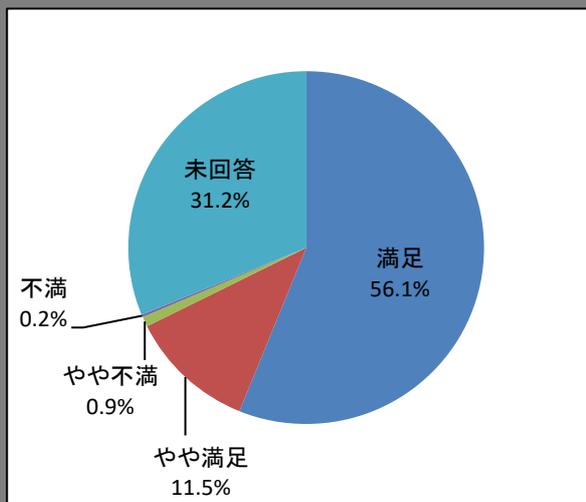
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,419	52.9%
やや満足	244	9.1%
やや不満	25	0.9%
不満	3	0.1%
未回答	990	36.9%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

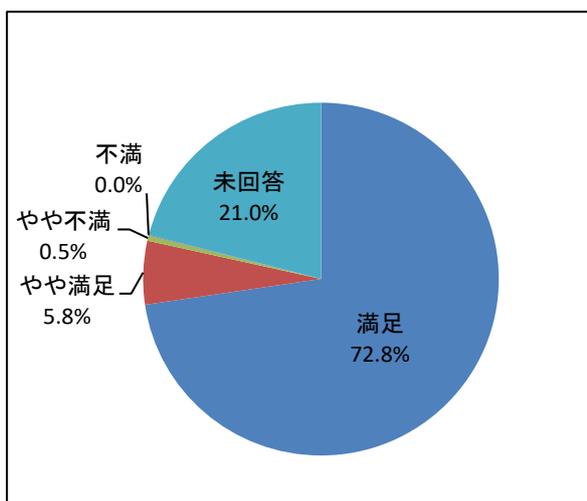
項目	人数	構成比
満足	1,709	56.1%
やや満足	351	11.5%
やや不満	28	0.9%
不満	7	0.2%
未回答	950	31.2%
合計	3,045	100%



④-1 療養環境/院内(病室など)の清潔さ

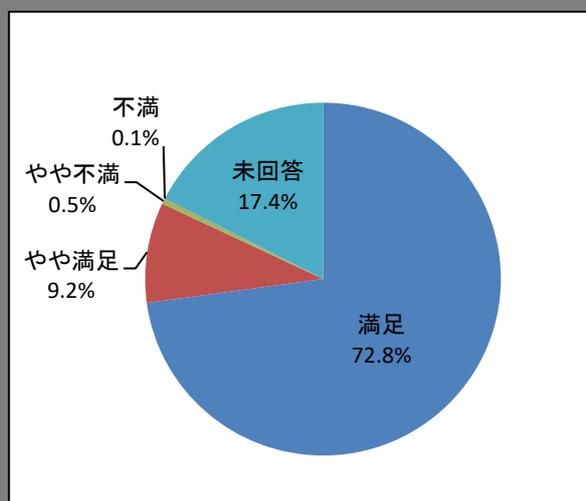
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,953	72.8%
やや満足	156	5.8%
やや不満	7	0.5%
不満	1	0.0%
未回答	564	21.0%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

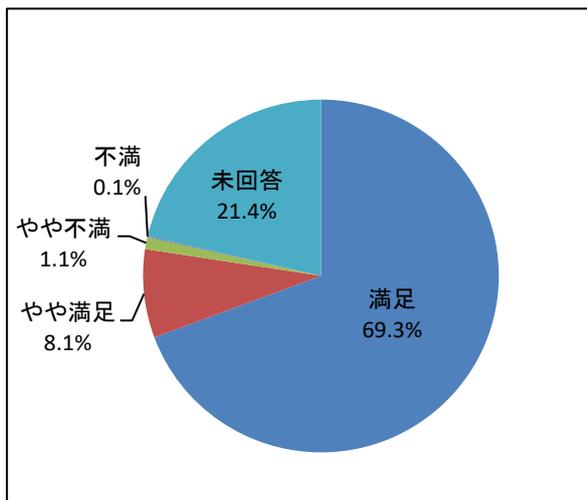
項目	人数	構成比
満足	2,217	72.8%
やや満足	279	9.2%
やや不満	17	0.5%
不満	2	0.1%
未回答	530	17.4%
合計	3,045	100%



④-2 療養環境/トイレの清潔さ

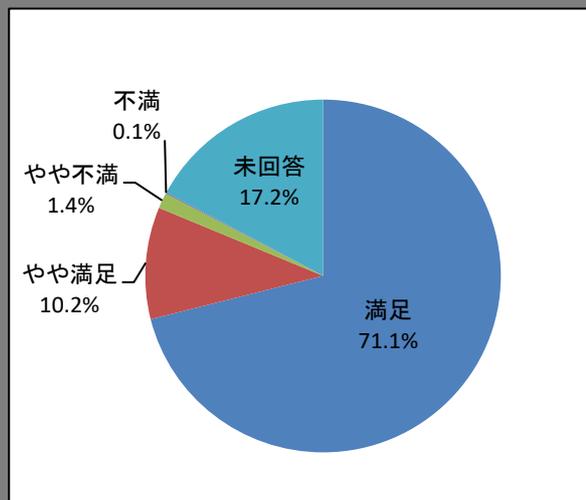
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,858	69.3%
やや満足	217	8.1%
やや不満	29	1.1%
不満	4	0.1%
未回答	573	21.4%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

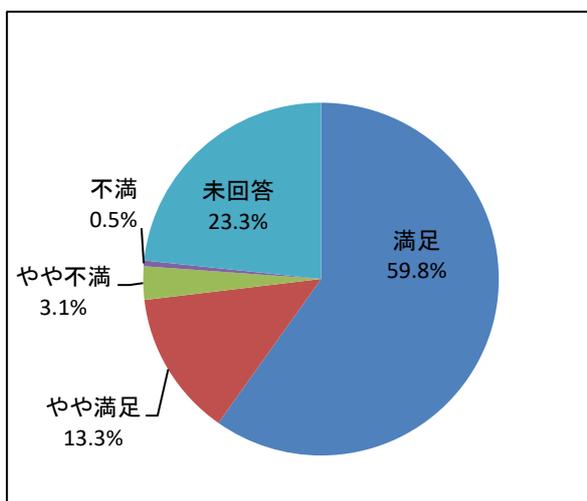
項目	人数	構成比
満足	2,165	71.1%
やや満足	312	10.2%
やや不満	44	1.4%
不満	1	0.1%
未回答	523	17.2%
合計	3,045	100%



④-3 療養環境/病室の静けさ

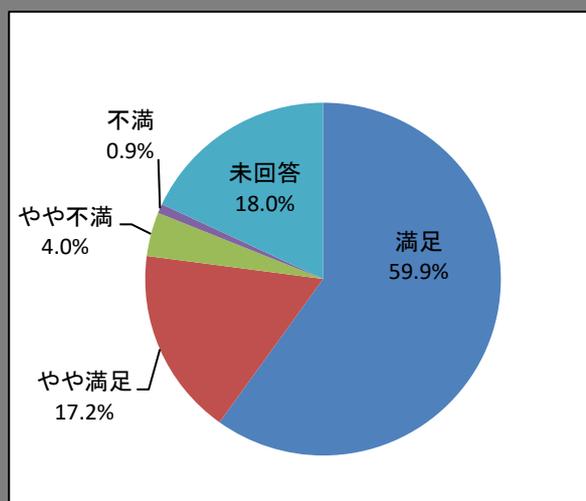
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,603	59.8%
やや満足	357	13.3%
やや不満	82	3.1%
不満	14	0.5%
未回答	625	23.3%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

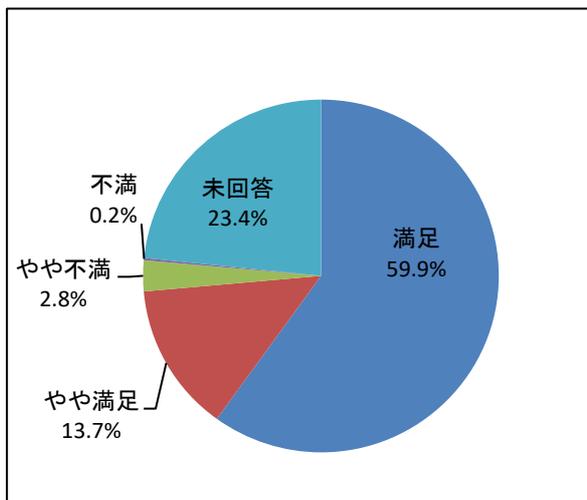
項目	人数	構成比
満足	1,824	59.9%
やや満足	523	17.2%
やや不満	123	4.0%
不満	26	0.9%
未回答	549	18.0%
合計	3,045	100%



④-4 療養環境/病室の温度(冷暖房)・照明

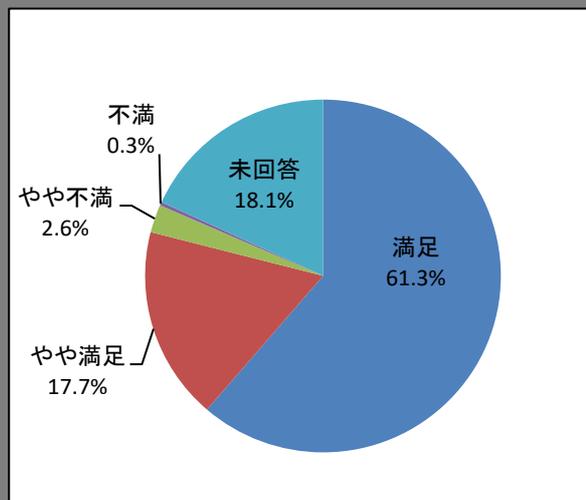
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,607	59.9%
やや満足	366	13.7%
やや不満	76	2.8%
不満	5	0.2%
未回答	627	23.4%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

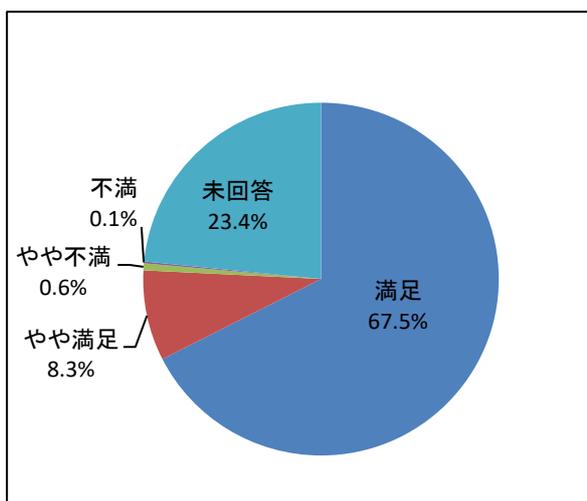
項目	人数	構成比
満足	1,867	61.3%
やや満足	538	17.7%
やや不満	78	2.6%
不満	10	0.3%
未回答	552	18.1%
合計	3,045	100%



④-5 療養環境/臭気のない環境

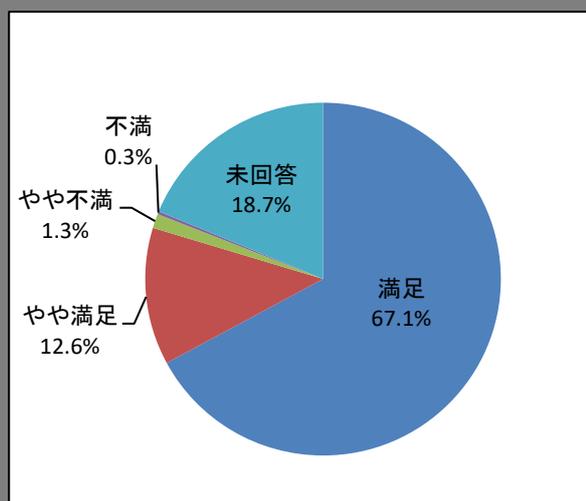
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,810	67.5%
やや満足	222	8.3%
やや不満	17	0.6%
不満	4	0.1%
未回答	628	23.4%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

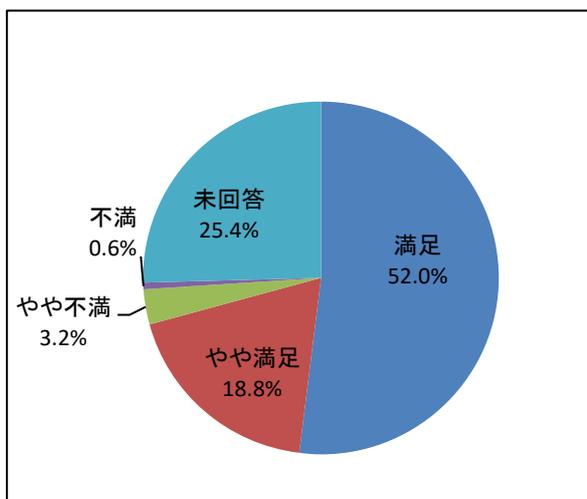
項目	人数	構成比
満足	2,043	67.1%
やや満足	383	12.6%
やや不満	40	1.3%
不満	9	0.3%
未回答	570	18.7%
合計	3,045	100%



④-6 療養環境/食事について

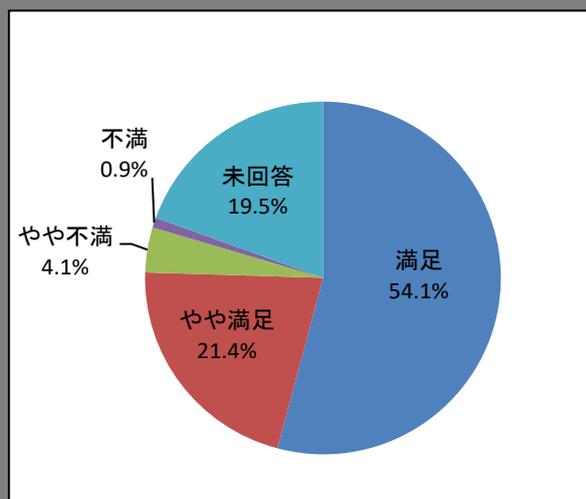
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,393	52.0%
やや満足	504	18.8%
やや不満	86	3.2%
不満	16	0.6%
未回答	682	25.4%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

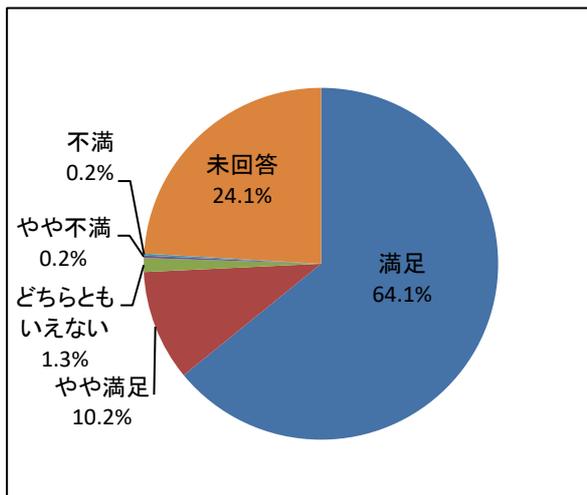
項目	人数	構成比
満足	1,648	54.1%
やや満足	651	21.4%
やや不満	125	4.1%
不満	28	0.9%
未回答	593	19.5%
合計	3,045	100%



⑤総合評価

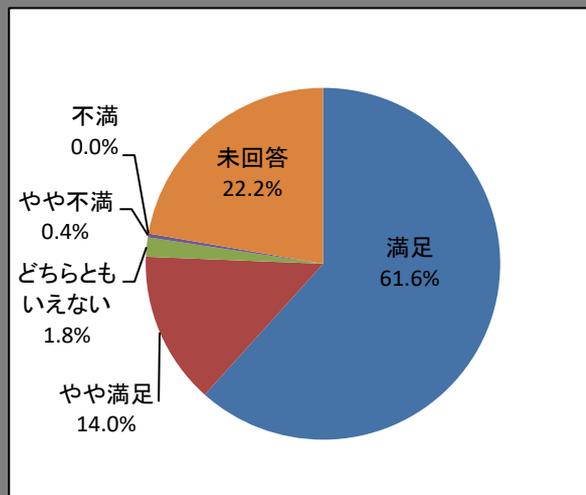
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,718	64.1%
やや満足	273	10.2%
どちらともいえない	34	1.3%
やや不満	6	0.2%
不満	5	0.2%
未回答	645	24.1%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

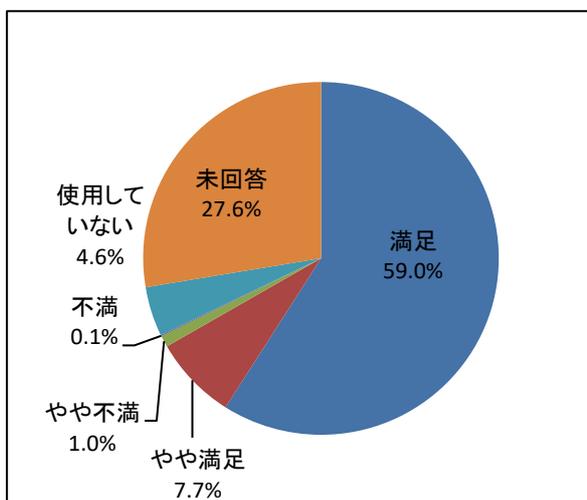
項目	人数	構成比
満足	1,877	61.6%
やや満足	426	14.0%
どちらともいえない	54	1.8%
やや不満	11	0.4%
不満	0	—
未回答	677	22.2%
合計	3,045	100%



⑥-1 ナースコールへの看護師の対応について

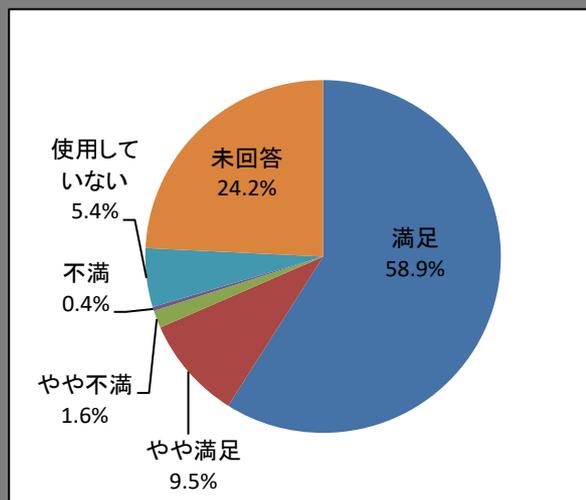
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,582	59.0%
やや満足	206	7.7%
やや不満	28	1.0%
不満	2	0.1%
使用していない	122	4.6%
未回答	741	27.6%
合計	2,681	100%



(前年度)【平成31年4月～令和2年3月】

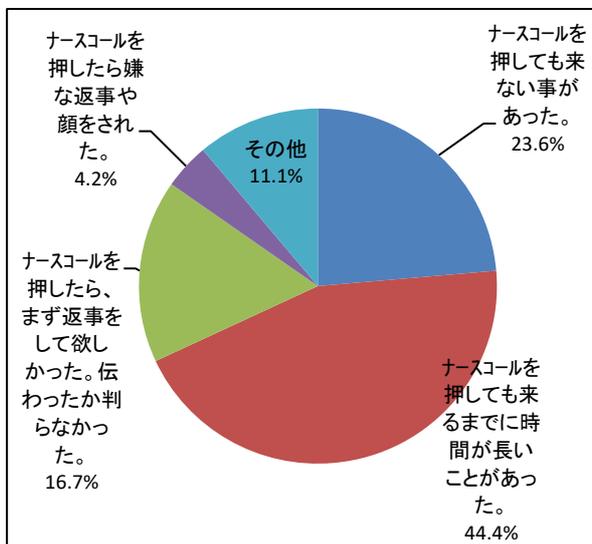
項目	人数	構成比
満足	1,795	58.9%
やや満足	288	9.5%
やや不満	49	1.6%
不満	11	0.4%
使用していない	164	5.4%
未回答	738	24.2%
合計	3,045	100%



⑥-2 ナースコールへの看護師の対応について「やや不満」と「不満」と答えた理由 ※複数回答可で集計

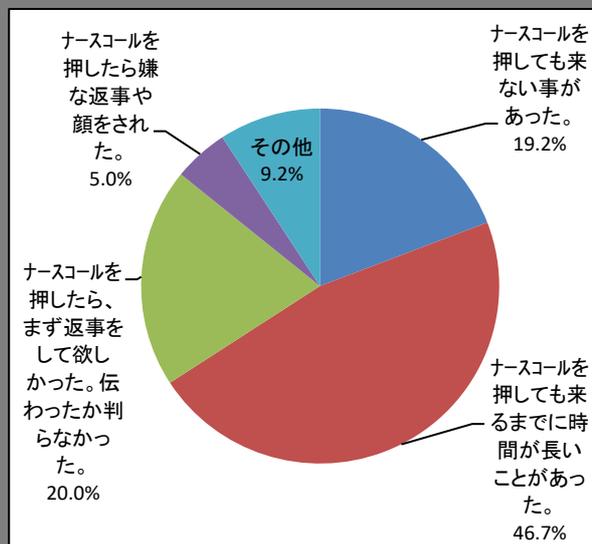
【令和2年4月～令和3年3月】

項目	人数	構成比
ナースコールを押しても来ない事があった。	17	23.6%
ナースコールを押しても来るまでに時間が長いことがあった。	32	44.4%
ナースコールを押したら、まず返事をして欲しかった。伝わったか判らなかつた。	12	16.7%
ナースコールを押したら嫌な返事や顔をされた。	3	4.2%
その他	8	11.1%
合計	72	100%



（前年度）【平成31年4月～令和2年3月】

項目	人数	構成比
ナースコールを押しても来ない事があった。	23	19.2%
ナースコールを押しても来るまでに時間が長いことがあった。	56	46.7%
ナースコールを押したら、まず返事をして欲しかった。伝わったか判らなかつた。	24	20.0%
ナースコールを押したら嫌な返事や顔をされた。	6	5.0%
その他	11	9.2%
合計	120	100%



⑨ その他(意見等)

◆医師に対して

- ・主治医の先生はじめ、全スタッフの皆さん、大変懇切丁寧な対応して、患者の不安を和らげて下さいました。ありがとうございました。
- ・不安がある時にはきちんと話を聞いてくれ、対応してくれました。ありがとうございました。

◆看護師に対して

- ・看護師さんはいつも献身的で優しい方々でした。本当に感謝いたしております。ありがとうございました。
- ・コロナの中、色々大変だったと思います。お気使い頂きありがとうございました。
- ・コロナで面会ができない分、看護師の方々がお声かけて下さったようです。いつも親切に対応してくれたので感謝しています。ありがとうございました。
- ・全体的に不満はありません。強いて言えば、カーテン閉めてたのに開けたまま出て行くとか、忙しさが伝わってくるので呼ぶのが申し訳なくなる等。以前のような態度の悪いナースはいませんでした。
- ・入院前の説明で一通りパンフレットを使って説明を受けたが、一泊入院のため、着替えや風呂の道具など必要がなく、もって来るのが大変だった。不必要なものはもって来なくても良いという説明があればよかった。

◆その他の当院職員に対して

- ・声をかけてくださり、よく目くばりされてると思います。それぞれ専門性を発揮されて安心してお任せできました。
- ・理学療法士の方はとても優しく励まして下さりながら、丁寧にみて下さいました。やる気がでたようです。
- ・みなさん「いいですよ〜」「大丈夫ですよ〜」と笑顔で言うので安心します。

◆環境に対して

- ・清潔で明るく気分良く療養に専念できました。
- ・トイレに入った時トイレトペーパーが散らかっている時があった。手拭きの紙がゴミ箱からあふれそうになっていた。
- ・トイレが男女一緒に少し気になる。
- ・病室やロビーで大声で話す人がいて少々うるさく感じました。

◆当院に関する意見・要望

- ・院内各所のスタッフの皆さんの対応は、思っていた以上に細やかで、病院のイメージがいい意味で一新されました。無事退院できることにとても感謝しています。
- ・人員不足のような気がする。
- ・きれいでみなさん対応がよかったです。
- ・職員さんの機能分化・明確化されていて、スムーズに対応いただき、流れにのっていったように思います。親子共に不安少なく入院できました。大変お世話になりました。
- ・コロナ禍で大変配慮が必要な中、患者や家族に寄り添って頂けたと感じています。ありがとうございました。
- ・みそ汁だけ、カルキの味がするように感じます。他の料理は美味しかったです。
- ・Wifiを入れていただけると有難い
- ・障がい者、健常者関係なく、体の不自由な方に対しては(身動きが困難と思われる方へも)気配りをとります。