

令和5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5年4月1日～令和6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)
 - 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)
 - 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)
 - 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
 - ⑦その他(意見等)
-

5 アンケート回収数

2,895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)

例年に比べ、アンケート回収数は増加しており、総合評価では、「満足」「やや満足」を合わせると、前年度と比較して良い評価が得られた。

一方、医師や看護師に関する項目など個別の項目では、「未回答」が増えたことで全体的に「満足」「やや満足」の評価が前年度に比べ減少した。「やや不満」「不満」の評価はごくわずかであるものの、今回受けた評価を真摯に受け止め、改善が必要な点については院内周知や研修等を行い、利用者の満足度向上に努めていきたい。

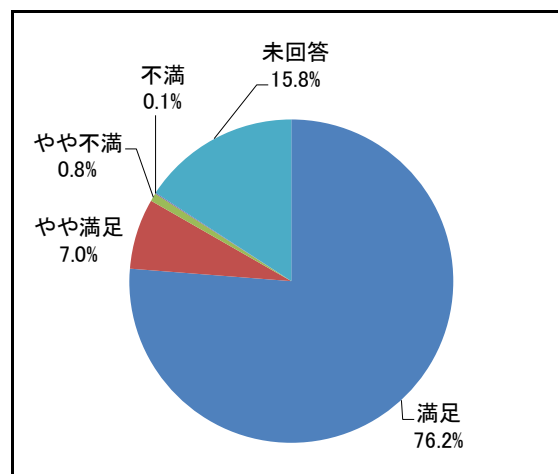
自由記載項目においては、たくさんのありがたいお言葉をいただいた。これまで多くの意見として挙がっていた院内のWi-Fi整備について、令和5年度に設置を行い、令和6年4月から運用を開始することができた。今後も、改善できる部分は改善を行い、患者に寄り添ったサービスを提供できるよう、指定管理者と協力して病院運営に努めていく。

— 集計結果 —

【令和5年4月～令和6年3月】

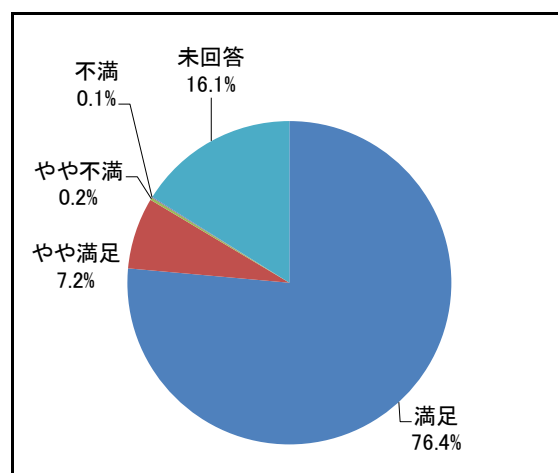
①-1 医師/言葉遣いや態度

項目	人数	構成比
満足	2,207	76.2%
やや満足	204	7.0%
やや不満	23	0.8%
不満	3	0.1%
未回答	458	15.8%
合計	2,895	100%



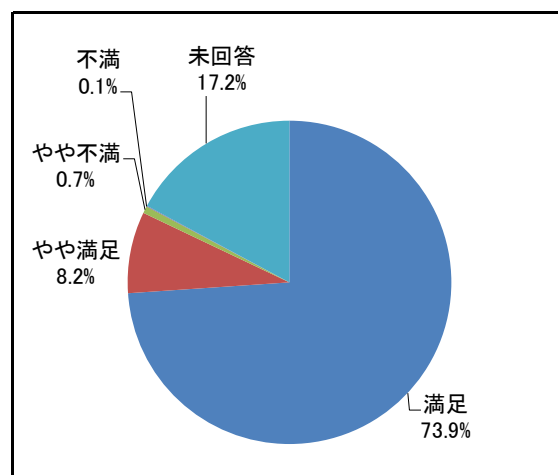
①-2 医師/あいさつ

項目	人数	構成比
満足	2,212	76.4%
やや満足	207	7.2%
やや不満	7	0.2%
不満	3	0.1%
未回答	466	16.1%
合計	2,895	100%



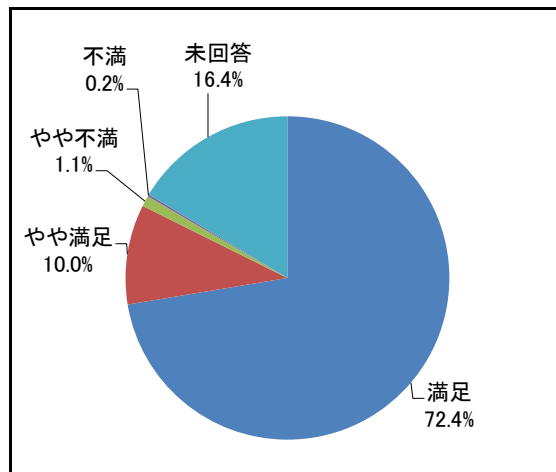
①-3 医師/プライバシーへの配慮

項目	人数	構成比
満足	2,140	73.9%
やや満足	236	8.2%
やや不満	20	0.7%
不満	2	0.1%
未回答	497	17.2%
合計	2,895	100%



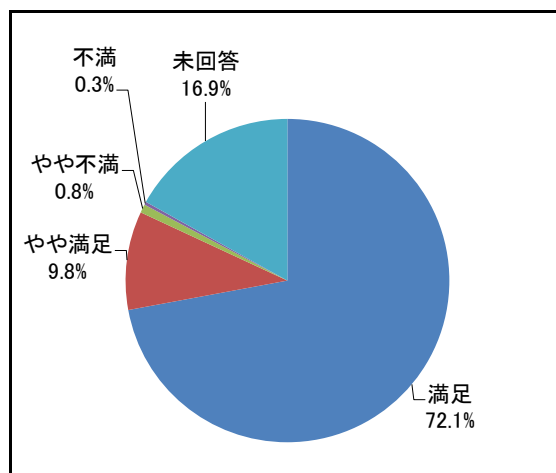
①-4 医師/説明の分かりやすさ

項目	人数	構成比
満足	2,095	72.4%
やや満足	289	10.0%
やや不満	31	1.1%
不満	6	0.2%
未回答	474	16.4%
合計	2,895	100%



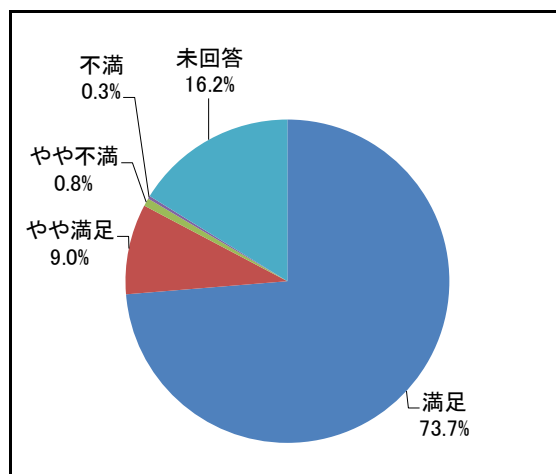
①-5 医者/相談・質問のしやすさ

項目	人数	構成比
満足	2,087	72.1%
やや満足	285	9.8%
やや不満	24	0.8%
不満	9	0.3%
未回答	490	16.9%
合計	2,895	100%



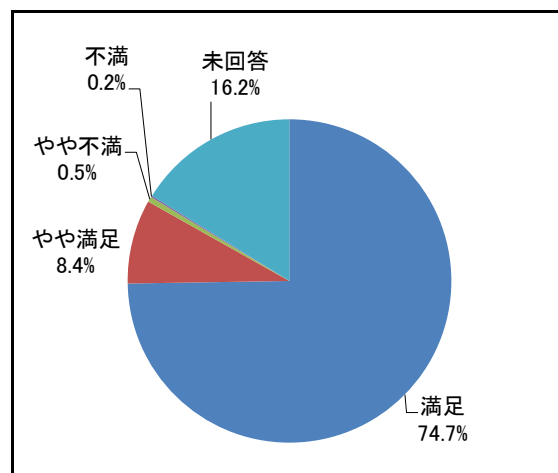
②-1 看護師/言葉遣いや態度

項目	人数	構成比
満足	2,134	73.7%
やや満足	261	9.0%
やや不満	23	0.8%
不満	8	0.3%
未回答	469	16.2%
合計	2,895	100%



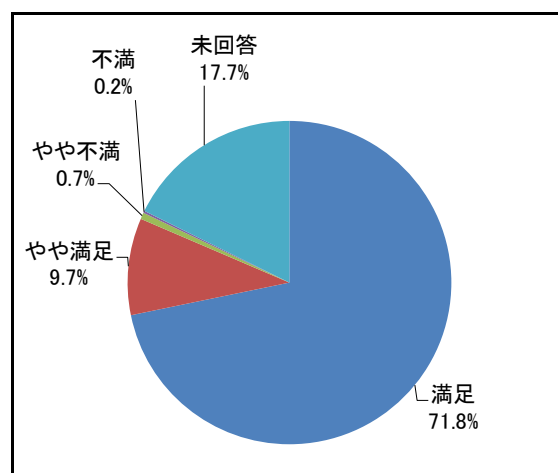
②-2 看護師/あいさつ

項目	人数	構成比
満足	2,164	74.7%
やや満足	243	8.4%
やや不満	15	0.5%
不満	5	0.2%
未回答	468	16.2%
合計	2,895	100%



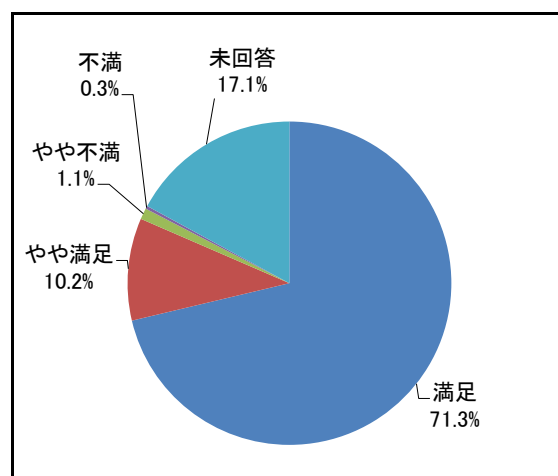
②-3 看護師/プライバシーへの配慮

項目	人数	構成比
満足	2,078	71.8%
やや満足	280	9.7%
やや不満	19	0.7%
不満	6	0.2%
未回答	512	17.7%
合計	2,895	100%



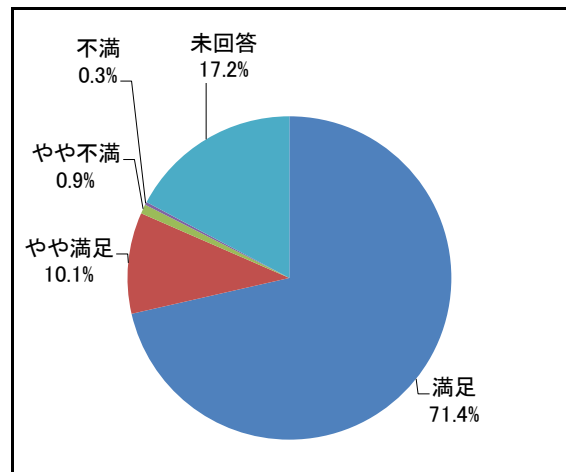
②-4 看護師/説明の分かりやすさ

項目	人数	構成比
満足	2,064	71.3%
やや満足	296	10.2%
やや不満	32	1.1%
不満	8	0.3%
未回答	495	17.1%
合計	2,895	100%



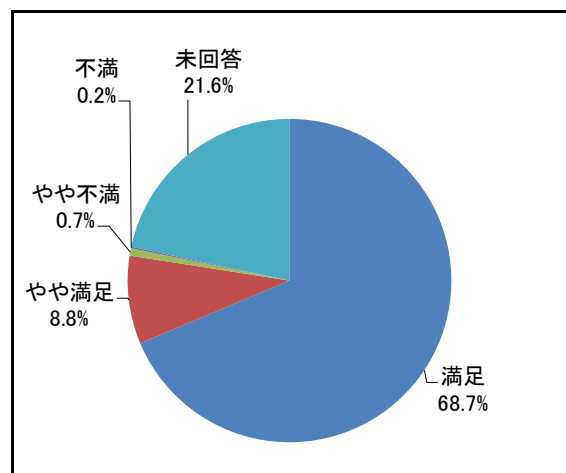
②-5 看護師/相談・質問のしやすさ

項目	人数	構成比
満足	2,068	71.4%
やや満足	293	10.1%
やや不満	27	0.9%
不満	8	0.3%
未回答	499	17.2%
合計	2,895	100%



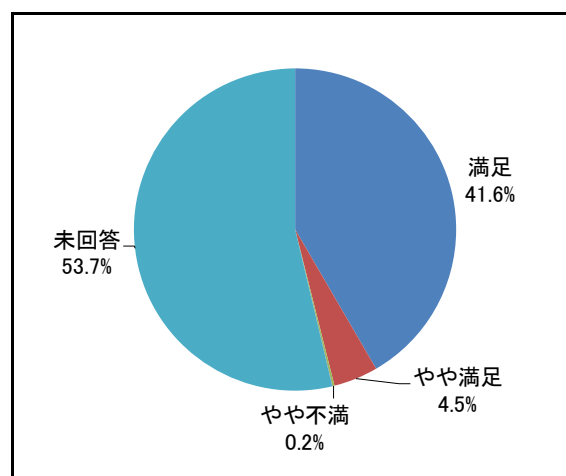
②-6 看護師/トイレ(排泄)への対応

項目	人数	構成比
満足	1,988	68.7%
やや満足	255	8.8%
やや不満	21	0.7%
不満	5	0.2%
未回答	626	21.6%
合計	2,895	100%



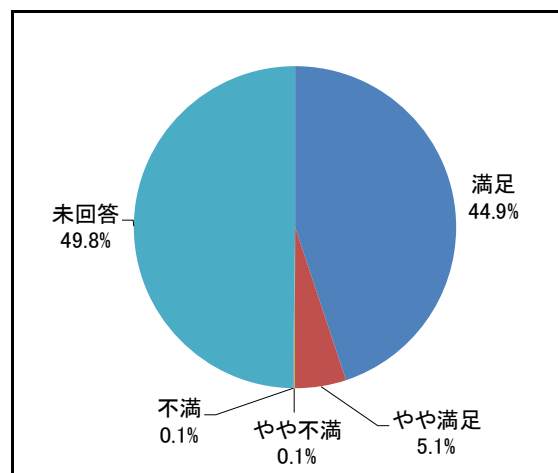
③-1 その他の当院職員/介護福祉士・看護助手

項目	人数	構成比
満足	1,205	41.6%
やや満足	129	4.5%
やや不満	5	0.2%
不満	1	0.0%
未回答	1,555	53.7%
合計	2,895	100%



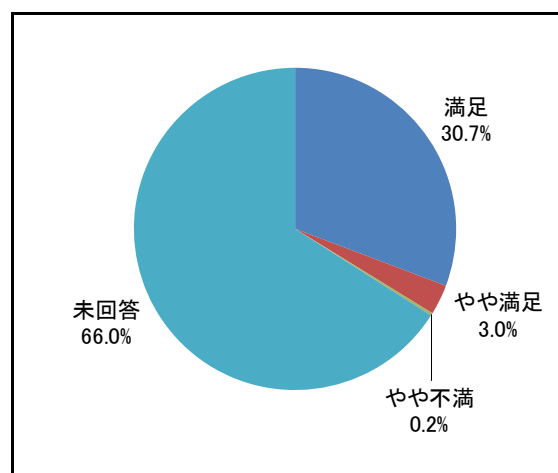
③-2 その他の当院職員/薬剤師

項目	人数	構成比
満足	1,299	44.9%
やや満足	149	5.1%
やや不満	4	0.1%
不満	2	0.1%
未回答	1,441	49.8%
合計	2,895	100%



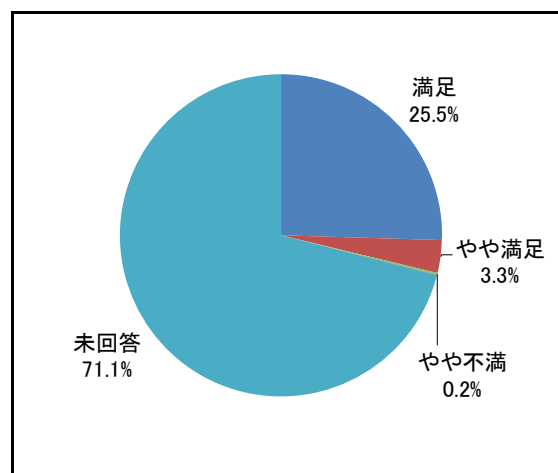
③-3 その他の当院職員/リハビリ職員

項目	人数	構成比
満足	890	30.7%
やや満足	88	3.0%
やや不満	6	0.2%
不満	1	0.0%
未回答	1,910	66.0%
合計	2,895	100%



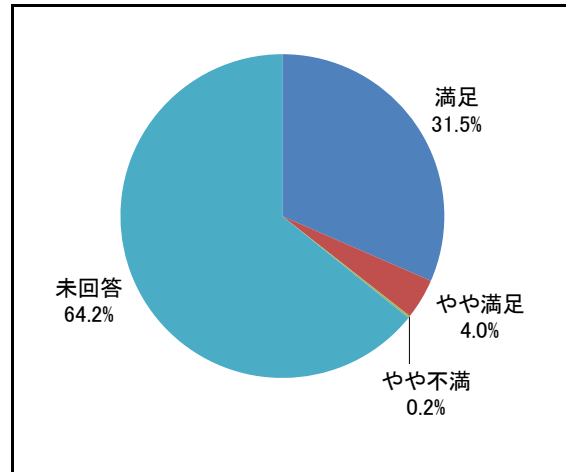
③-4 その他の当院職員/臨床検査技師

項目	人数	構成比
満足	737	25.5%
やや満足	96	3.3%
やや不満	5	0.2%
不満	0	-
未回答	2,057	71.1%
合計	2,895	100%



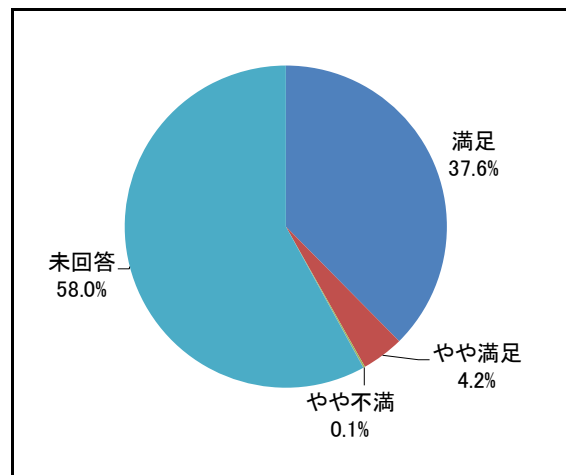
③-5 その他の当院職員/放射線技師

項目	人数	構成比
満足	913	31.5%
やや満足	117	4.0%
やや不満	6	0.2%
不満	1	0.0%
未回答	1,858	64.2%
合計	2,895	100%



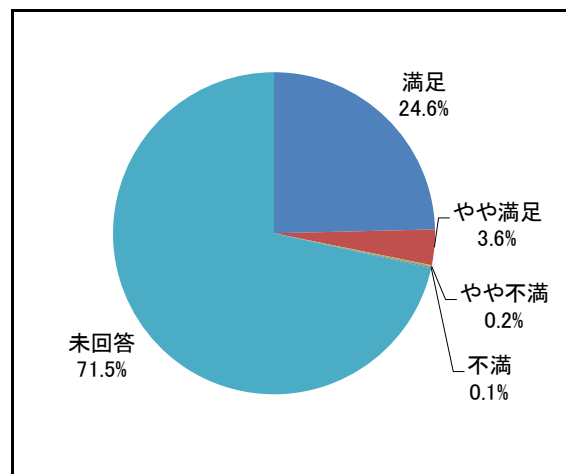
③-6 その他の当院職員/栄養士

項目	人数	構成比
満足	1,088	37.6%
やや満足	123	4.2%
やや不満	4	0.1%
不満	1	0.0%
未回答	1,679	58.0%
合計	2,895	100%



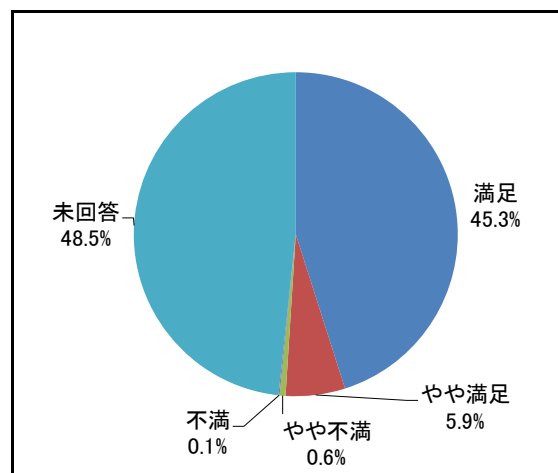
③-7 その他の当院職員/ソーシャルワーカー

項目	人数	構成比
満足	713	24.6%
やや満足	103	3.6%
やや不満	5	0.2%
不満	3	0.1%
未回答	2,071	71.5%
合計	2,895	100%



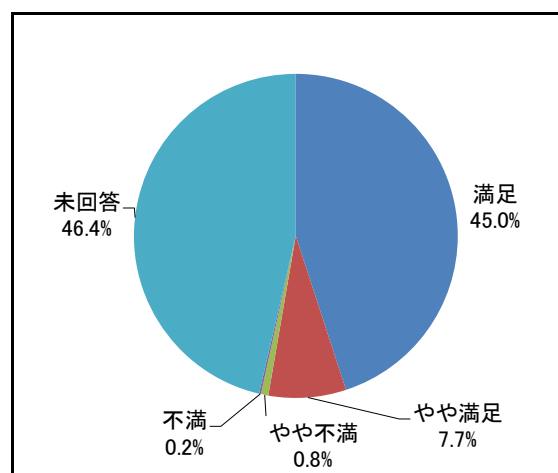
③-8 その他の当院職員/医事課職員(受付)

項目	人数	構成比
満足	1,310	45.3%
やや満足	172	5.9%
やや不満	7	0.6%
不満	3	0.1%
未回答	1,403	48.5%
合計	2,895	100%



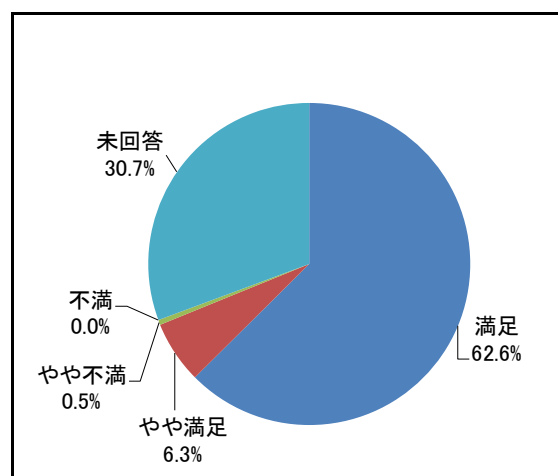
③-9 その他の当院職員/清掃スタッフ

項目	人数	構成比
満足	1,302	45.0%
やや満足	224	7.7%
やや不満	22	0.8%
不満	5	0.2%
未回答	1,342	46.4%
合計	2,895	100%



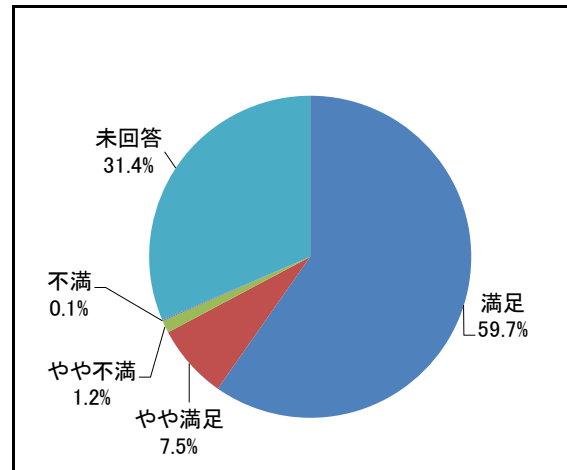
④-1 療養環境/院内(病室など)の清潔さ

項目	人数	構成比
満足	1,812	62.6%
やや満足	181	6.3%
やや不満	14	0.5%
不満	0	-
未回答	888	30.7%
合計	2,895	100%



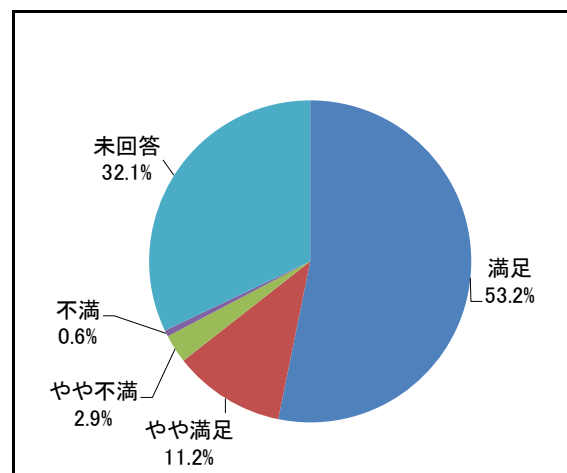
④-2 療養環境/トイレの清潔さ

項目	人数	構成比
満足	1,728	59.7%
やや満足	217	7.5%
やや不満	35	1.2%
不満	5	0.1%
未回答	910	31.4%
合計	2,895	100%



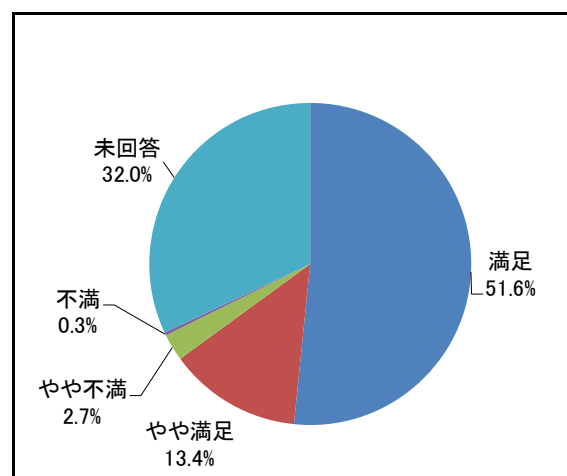
④-3 療養環境/病室の静けさ

項目	人数	構成比
満足	1,540	53.2%
やや満足	325	11.2%
やや不満	83	2.9%
不満	18	0.6%
未回答	929	32.1%
合計	2,895	100%



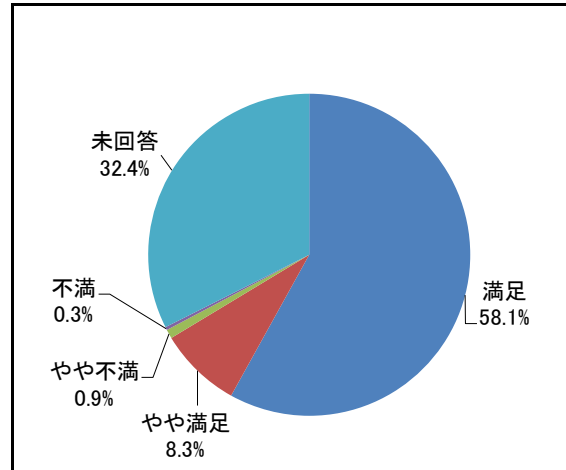
④-4 療養環境/病室の温度(冷暖房)・照明

項目	人数	構成比
満足	1,494	51.6%
やや満足	387	13.4%
やや不満	78	2.7%
不満	10	0.3%
未回答	926	32.0%
合計	2,895	100%



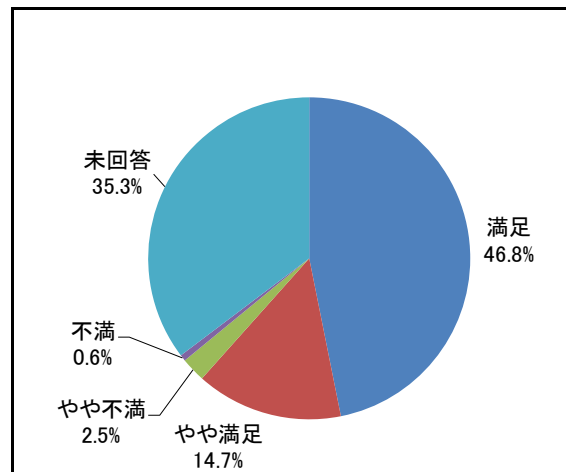
④-5 療養環境/臭気のない環境

項目	人数	構成比
満足	1,681	58.1%
やや満足	240	8.3%
やや不満	26	0.9%
不満	9	0.3%
未回答	939	32.4%
合計	2,895	100%



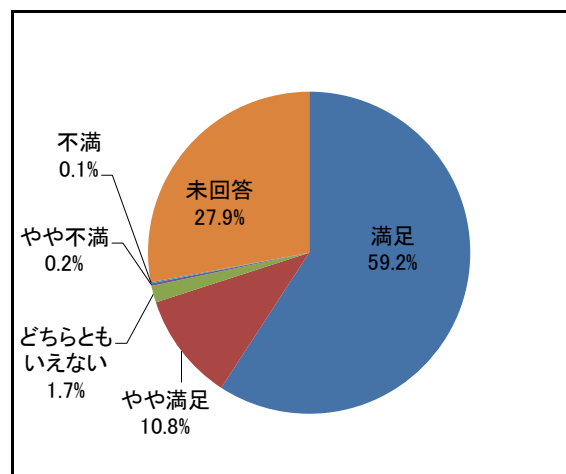
④-6 療養環境/食事について

項目	人数	構成比
満足	1,356	46.8%
やや満足	427	14.7%
やや不満	72	2.5%
不満	18	0.6%
未回答	1,022	35.3%
合計	2,895	100%



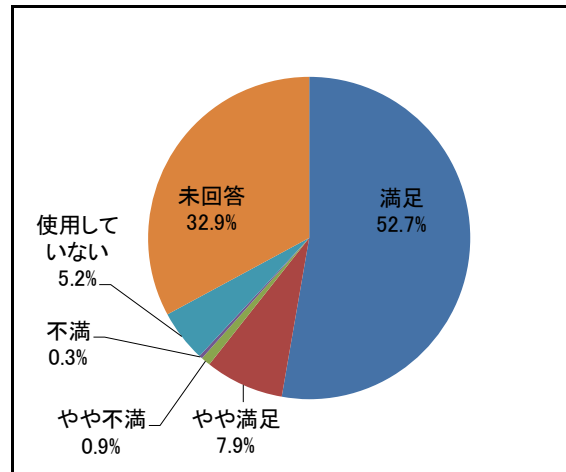
⑤総合評価

項目	人数	構成比
満足	1,713	59.2%
やや満足	314	10.8%
どちらともいえない	49	1.7%
やや不満	7	0.2%
不満	4	0.1%
未回答	808	27.9%
合計	2,895	100%



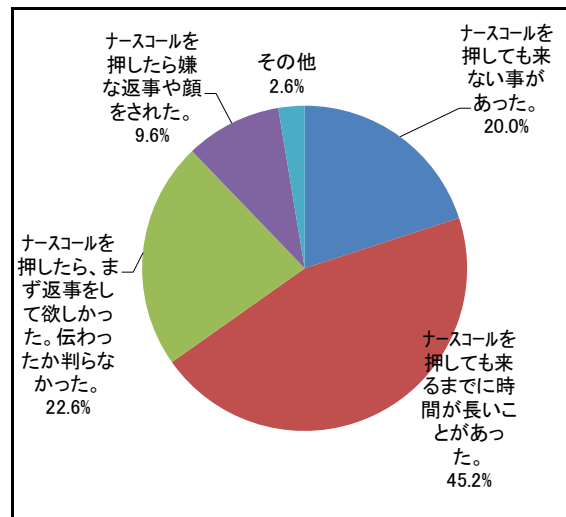
⑥-1 ナースコールへの看護師の対応について

項目	人数	構成比
満足	1,527	52.7%
やや満足	229	7.9%
やや不満	27	0.9%
不満	10	0.3%
使用していない	150	5.2%
未回答	952	32.9%
合計	2,895	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

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	20.0%
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。	52	45.2%
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った。	26	22.6%
ナースコールを押したら嫌な返事や顔をされた。	11	9.6%
その他	3	2.6%
合計	115	100%



⑦ その他(意見等)

◆医師に対して

- ・信頼して医療を受けさせていただきました。ありがとうございました。
- ・優しく対応していただき安心して入院することができました、ありがとうございました。
- ・巡回診療を2日に一度くらいほしい。
- ・最初は威圧的な言葉がけに驚きましたが、丁寧に手術をしていただけたようですし、術後は優しい言葉がけも下さったので感謝しております。

◆看護師に対して

- ・皆様全員、わかりやすく丁寧に対応していただき、安心して入院できました。本当にありがとうございました。
- ・無くし物をした時、準夜で人数の少ない中、全員で探してもらいました。見つかった時、看護助手の方が「思い出して良かったね」と一言言ってもらいその言葉に救われました。
- ・忙しくなるとおろそかになることあるので、初心を忘れずにお仕事に励んでください。皆さん本当にお疲れ様です。
- ・夜の訪問の際(外の患者さん)声はかなり大きいような気がした。患者さんに聞こえる声でよいのかと…

◆その他の当院職員に対して

- ・どの方も笑顔で丁寧に対応してくださっていました。各人の人間性はもちろんですが、こちらの病院内の教育も徹底されているのだと思い、信頼できる病院だと感じました。
- ・リハ職員の方は担当患者さんでなくても普段の行動をしっかり見てもらっていました。臨時で担当された時とても安心できました。
- ・退院の準備(順序の説明がなく、午前中の退院の予定が12時過ぎになった。)

◆環境に対して

- ・室内が乾燥しているので、咳が出やすかったです。湿度も適度に対応していただけると助かります。
- ・とても安心して療養出来ました。
- ・トイレの便座がたびたび便で汚れていて、嫌な気持ちになった。誰に言ってもいいのかわからない。
- ・入院患者が、屋外散歩できるようなスペースが欲しい。

◆当院に関する意見・要望

- ・術後の動けないとき、一般病棟に移った時も、スタッフのみなさんが優しく嬉しかったです。ありがとうございました。
- ・クリーニングの方のお陰で毎日快適に過ごせました。
- ・心配りや配慮が素晴らしかったです。ありがとうございました。
- ・病室はエアコンで調整できるが、外来は少し室温が高いのか暑く感じます。
- ・売店の棚に常温の水が置いてあると助かります。