

## 令和3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3年4月1日～令和4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
  - ⑦その他(意見等)
- 

**5 アンケート回収数**

---

2,737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)**

---

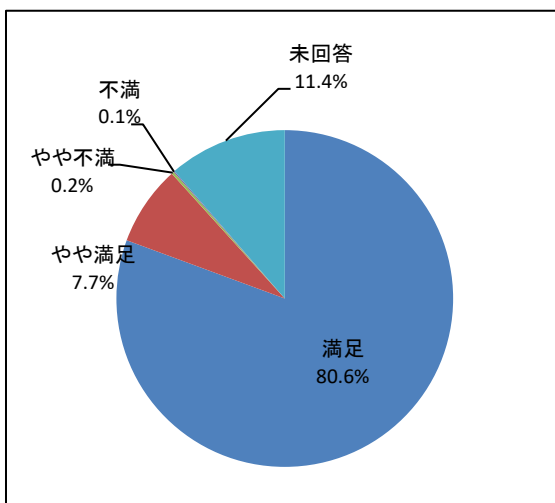
アンケート結果から、接遇面で医師、看護師では「満足」の評価が多く、その他の職員においても未回答を除くと「満足」の評価が多かった。  
「看護師の説明の分かりやすさ」や「その他の当院職員/清掃スタッフ」では、「やや不満」が他の項目に比べるとやや高かったため、職員に対する研修等続け、接遇の質の向上を図っていただくとともに、アンケート結果をフィードバックしていただきたい。  
また、療養環境では、病室の静けさや室温、食事に関する項目で「やや不満」が2%を超える結果となったため、患者に配慮した療養環境となるよう努めていただきたい。  
自由記載項目においては、様々なご意見をいただき、嬉しい意見も多く頂いた。引き続き、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

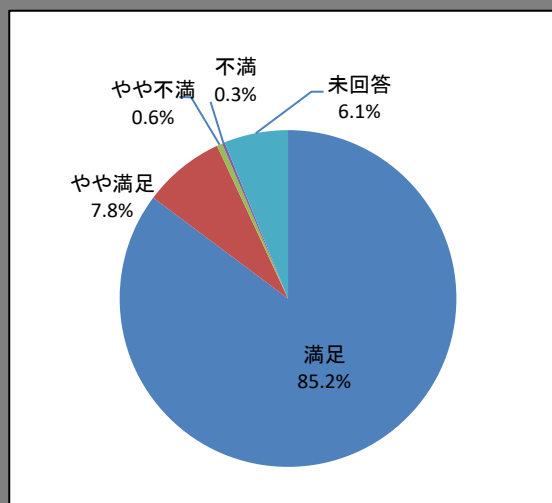
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,207	80.6%
やや満足	210	7.7%
やや不満	6	0.2%
不満	3	0.1%
未回答	311	11.4%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

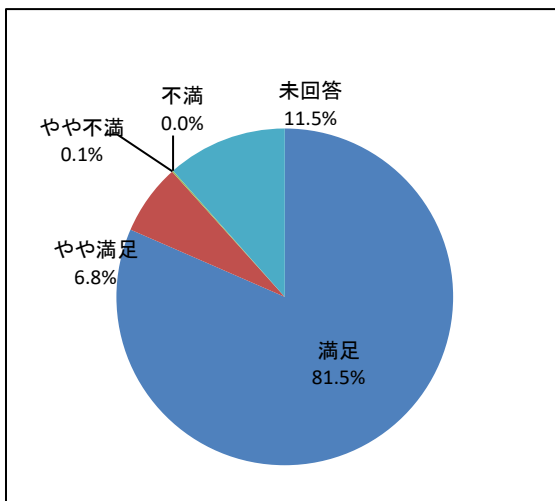
項目	人数	構成比
満足	2,285	85.2%
やや満足	210	7.8%
やや不満	15	0.6%
不満	7	0.3%
未回答	164	6.1%
合計	2,681	100%



①-2 医師/あいさつ

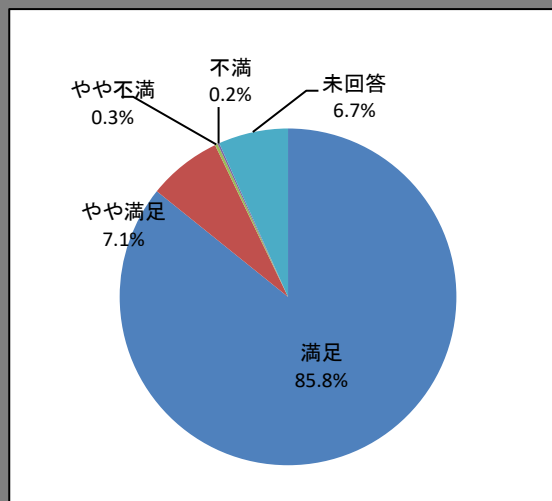
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,232	81.5%
やや満足	186	6.8%
やや不満	3	0.1%
不満	0	-
未回答	316	11.5%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

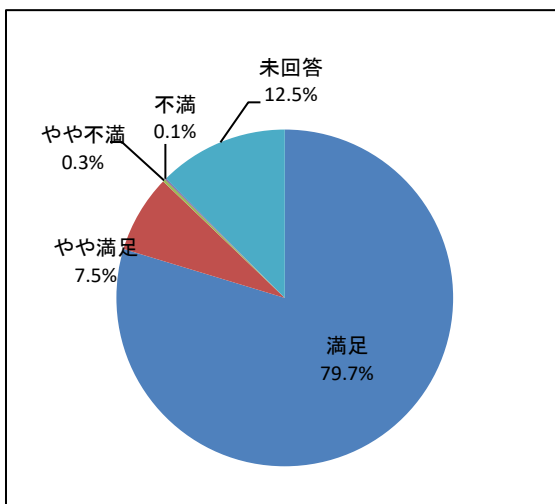
項目	人数	構成比
満足	2,300	85.8%
やや満足	190	7.1%
やや不満	7	0.3%
不満	5	0.2%
未回答	179	6.7%
合計	2,681	100%



### ①-3 医師/プライバシーへの配慮

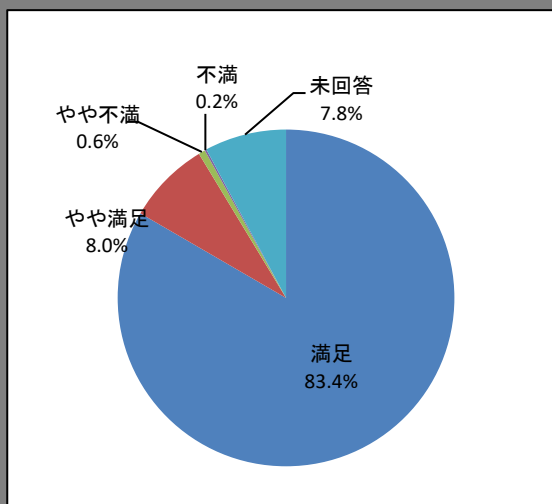
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,181	79.7%
やや満足	205	7.5%
やや不満	7	0.3%
不満	3	0.1%
未回答	341	12.5%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

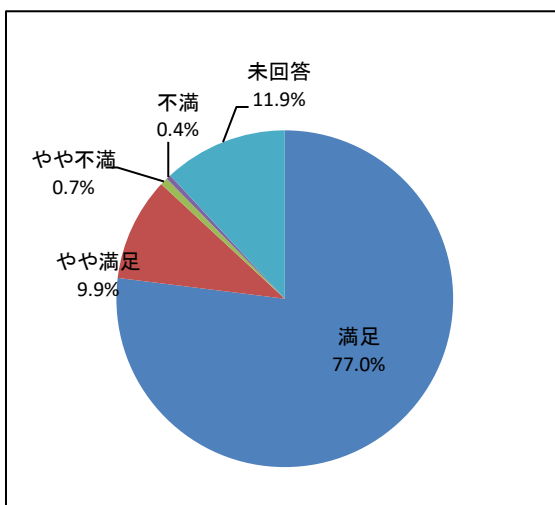
項目	人数	構成比
満足	2,235	83.4%
やや満足	214	8.0%
やや不満	17	0.6%
不満	5	0.2%
未回答	210	7.8%
合計	2,681	100%



### ①-4 医師/説明の分かりやすさ

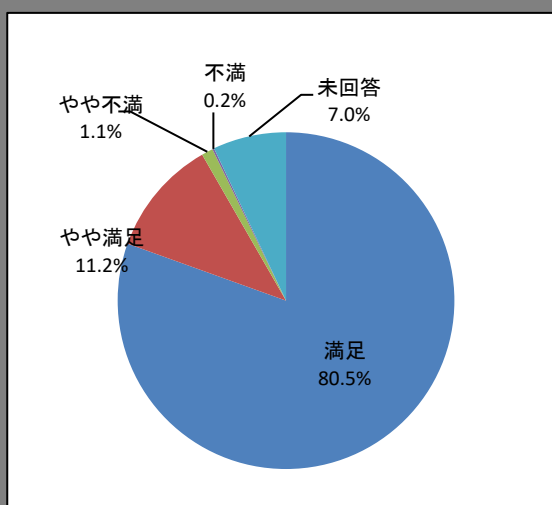
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,107	77.0%
やや満足	272	9.9%
やや不満	20	0.7%
不満	12	0.4%
未回答	326	11.9%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

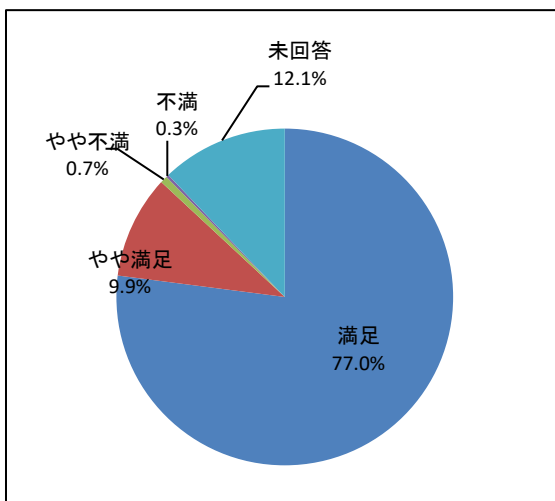
項目	人数	構成比
満足	2,158	80.5%
やや満足	301	11.2%
やや不満	29	1.1%
不満	5	0.2%
未回答	188	7.0%
合計	2,681	100%



### ①-5 医者/相談・質問のしやすさ

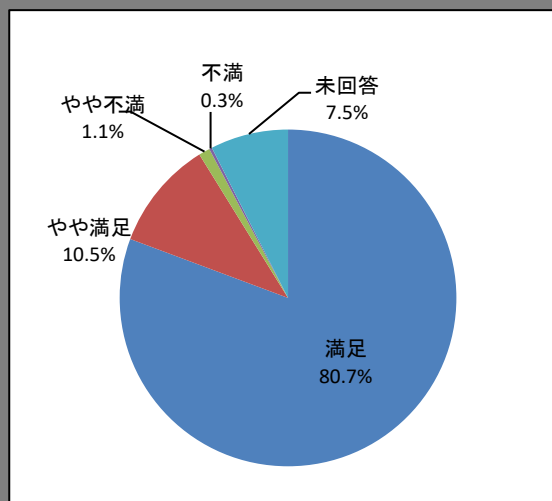
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,108	77.0%
やや満足	271	9.9%
やや不満	19	0.7%
不満	7	0.3%
未回答	332	12.1%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

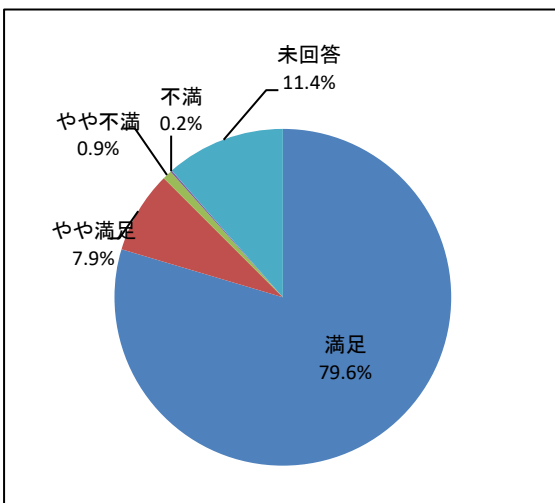
項目	人数	構成比
満足	2,163	80.7%
やや満足	282	10.5%
やや不満	29	1.1%
不満	7	0.3%
未回答	200	7.5%
合計	2,681	100%



### ②-1 看護師/言葉遣いや態度

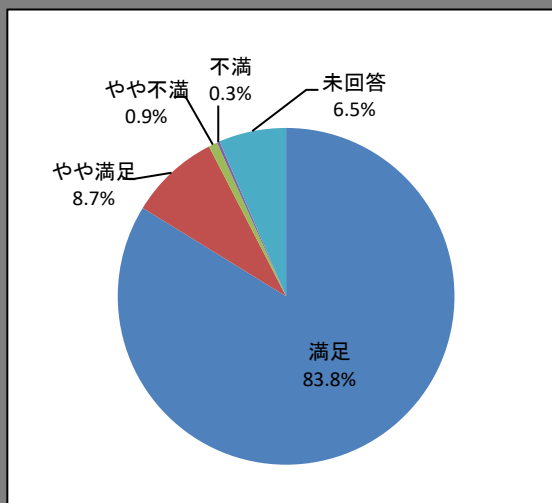
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,179	79.6%
やや満足	216	7.9%
やや不満	24	0.9%
不満	5	0.2%
未回答	313	11.4%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

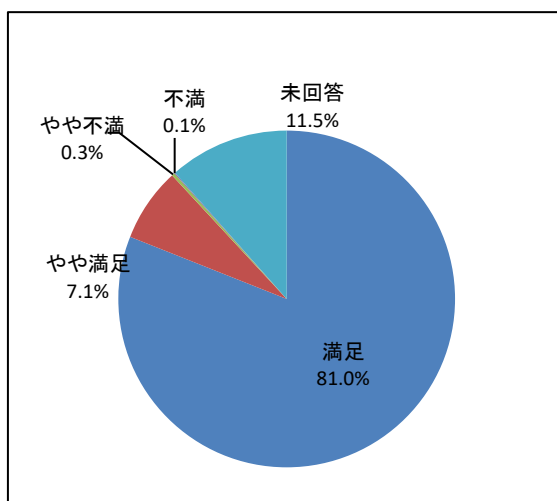
項目	人数	構成比
満足	2,246	83.8%
やや満足	232	8.7%
やや不満	23	0.9%
不満	7	0.3%
未回答	173	6.5%
合計	2,681	100%



## ②-2 看護師/あいさつ

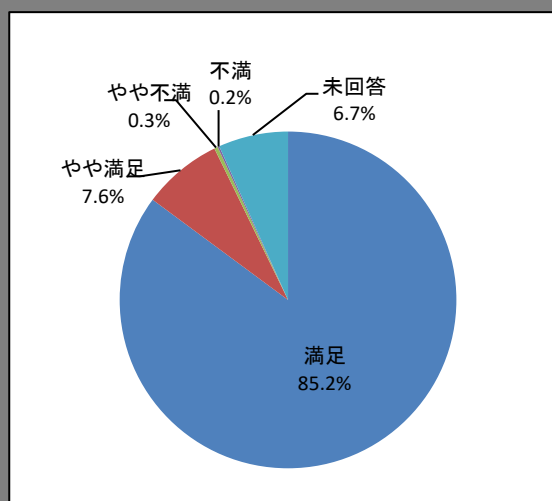
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,217	81.0%
やや満足	194	7.1%
やや不満	8	0.3%
不満	2	0.1%
未回答	316	11.5%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

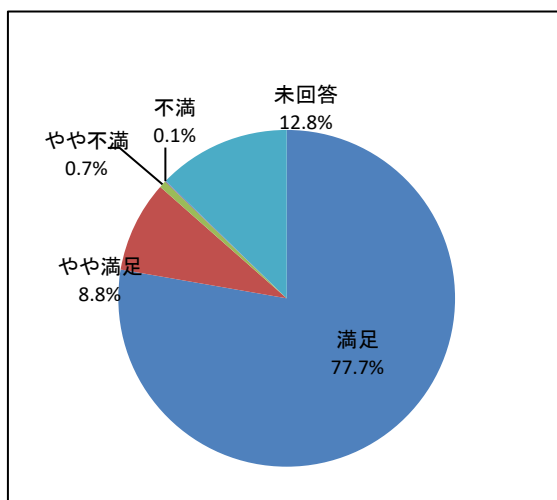
項目	人数	構成比
満足	2,283	85.2%
やや満足	205	7.6%
やや不満	9	0.3%
不満	5	0.2%
未回答	179	6.7%
合計	2,681	100%



## ②-3 看護師/プライバシーへの配慮

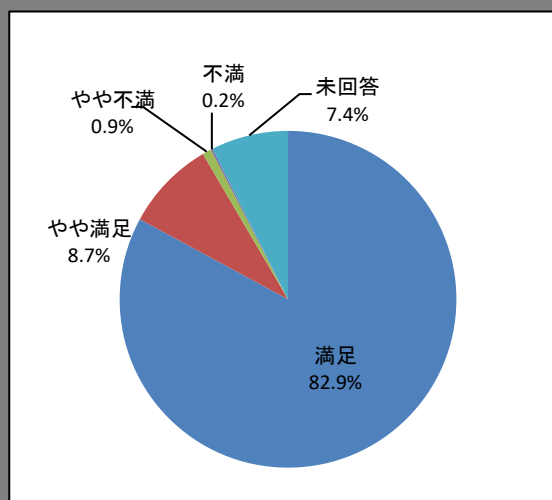
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,127	77.7%
やや満足	240	8.8%
やや不満	19	0.7%
不満	2	0.1%
未回答	349	12.8%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

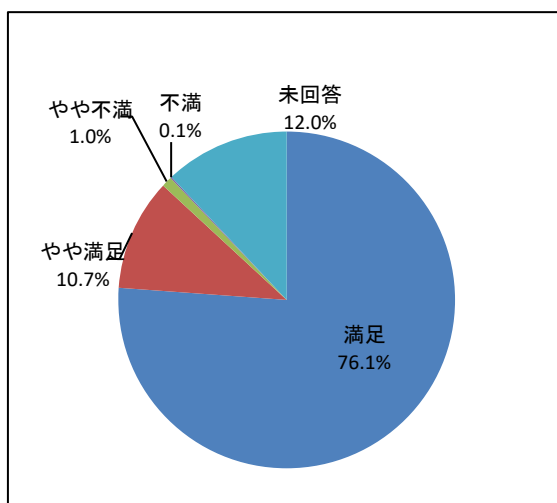
項目	人数	構成比
満足	2,222	82.9%
やや満足	233	8.7%
やや不満	23	0.9%
不満	5	0.2%
未回答	198	7.4%
合計	2,681	100%



## ②-4 看護師/説明の分かりやすさ

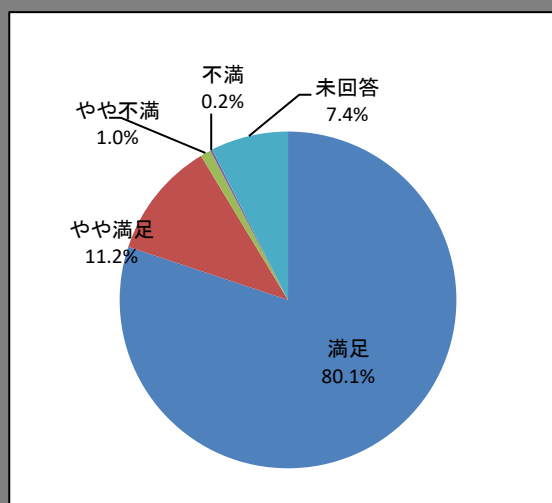
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,084	76.1%
やや満足	294	10.7%
やや不満	28	1.0%
不満	3	0.1%
未回答	328	12.0%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

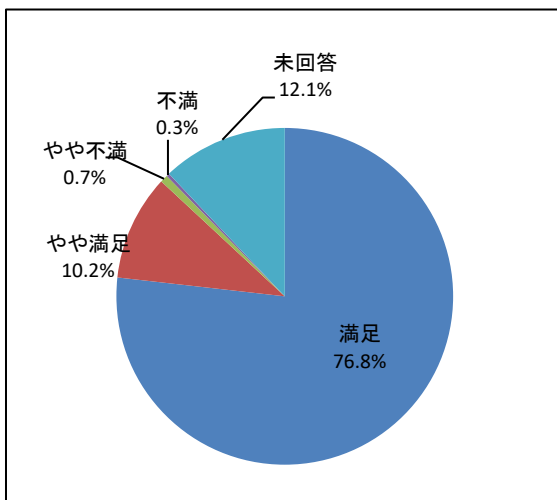
項目	人数	構成比
満足	2,148	80.1%
やや満足	301	11.2%
やや不満	27	1.0%
不満	6	0.2%
未回答	199	7.4%
合計	2,681	100%



## ②-5 看護師/相談・質問のしやすさ

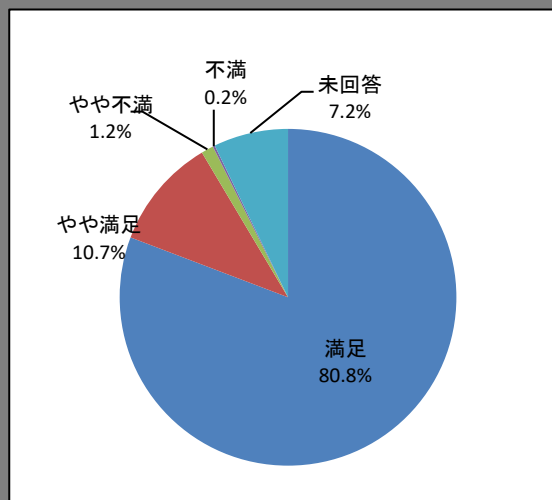
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,101	76.8%
やや満足	278	10.2%
やや不満	20	0.7%
不満	8	0.3%
未回答	330	12.1%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

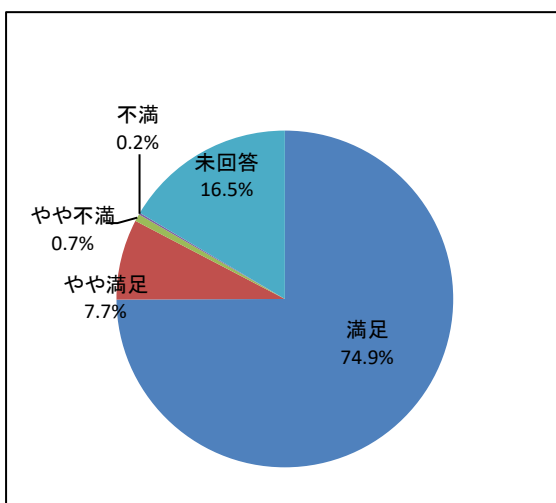
項目	人数	構成比
満足	2,166	80.8%
やや満足	286	10.7%
やや不満	32	1.2%
不満	5	0.2%
未回答	192	7.2%
合計	2,681	100%



## ②-6 看護師/トイレ(排泄)への対応

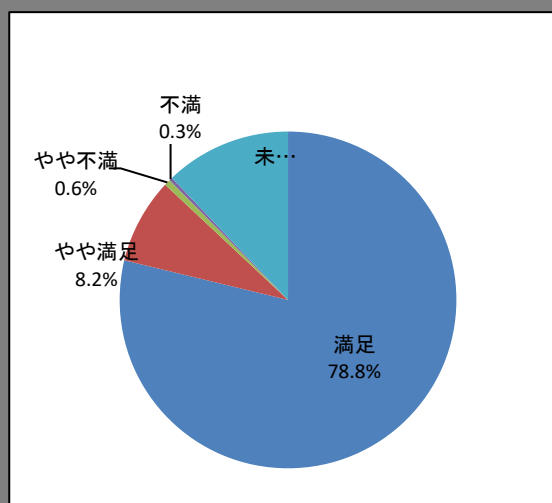
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,051	74.9%
やや満足	211	7.7%
やや不満	19	0.7%
不満	5	0.2%
未回答	451	16.5%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

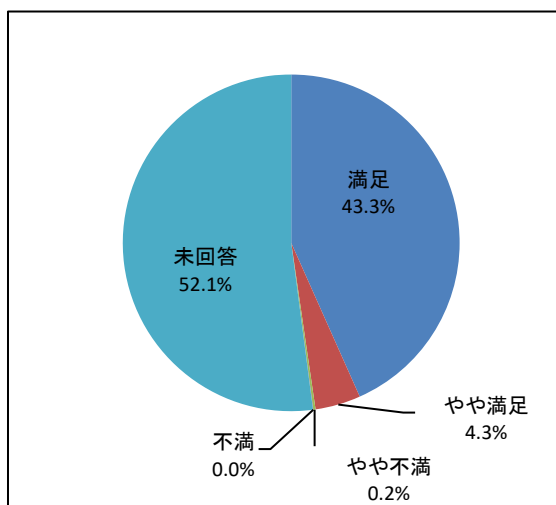
項目	人数	構成比
満足	2,112	78.8%
やや満足	220	8.2%
やや不満	16	0.6%
不満	8	0.3%
未回答	325	12.1%
合計	2,681	100%



## ③-1 その他の当院職員/介護福祉士・看護助手

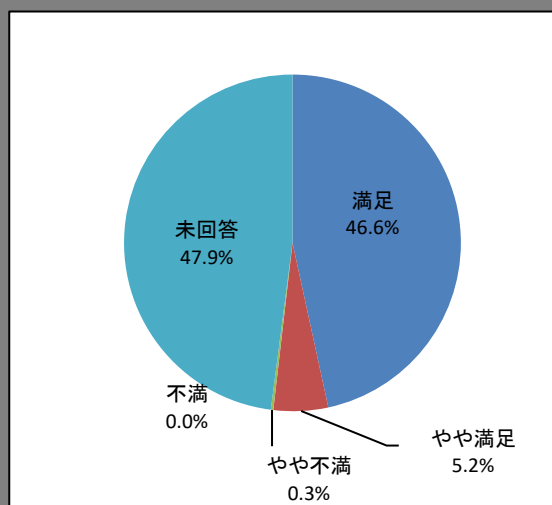
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,186	43.3%
やや満足	119	4.3%
やや不満	6	0.2%
不満	1	0.0%
未回答	1,425	52.1%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

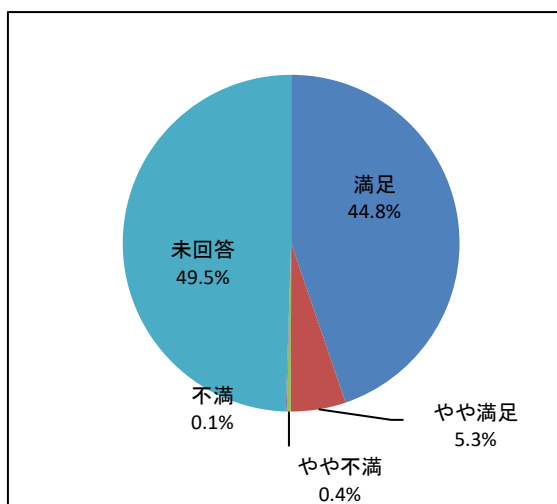
項目	人数	構成比
満足	1,249	46.6%
やや満足	140	5.2%
やや不満	7	0.3%
不満	0	—
未回答	1,285	47.9%
合計	2,681	100%



### ③-2 その他の当院職員/薬剤師

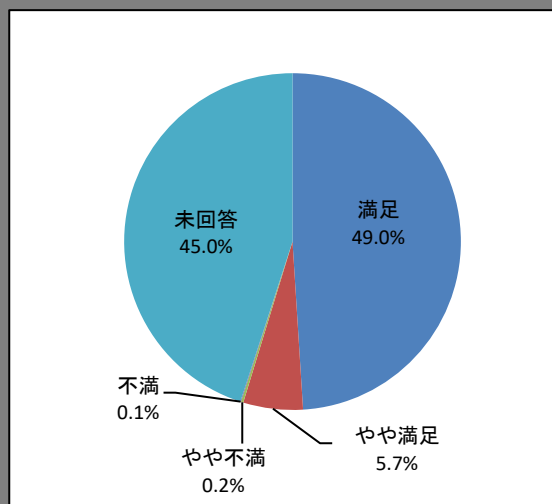
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,225	44.8%
やや満足	144	5.3%
やや不満	11	0.4%
不満	3	0.1%
未回答	1,354	49.5%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

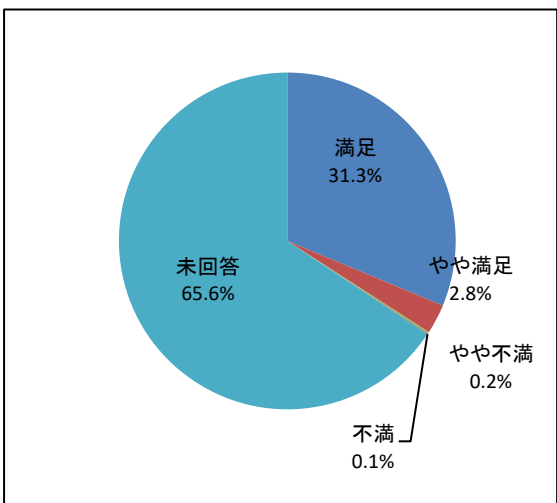
項目	人数	構成比
満足	1,314	49.0%
やや満足	153	5.7%
やや不満	6	0.2%
不満	2	0.1%
未回答	1,206	45.0%
合計	2,681	100%



### ③-3 その他の当院職員/リハビリ職員

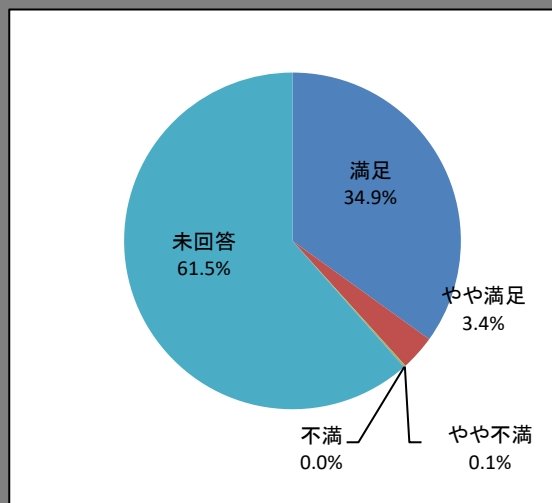
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	856	31.3%
やや満足	78	2.8%
やや不満	5	0.2%
不満	2	0.1%
未回答	1,796	65.6%
合計	2,737	100%



(前年度)【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%

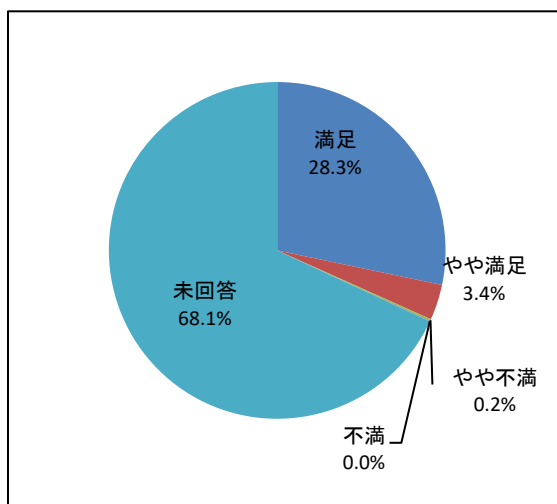




### ③-4 その他の当院職員/臨床検査技師

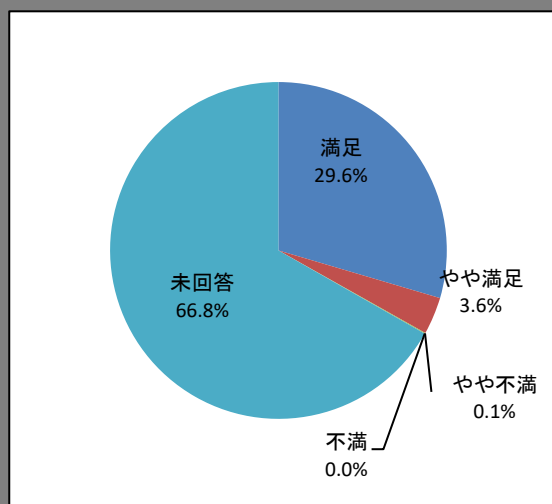
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	774	28.3%
やや満足	94	3.4%
やや不満	5	0.2%
不満	1	0.0%
未回答	1,863	68.1%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

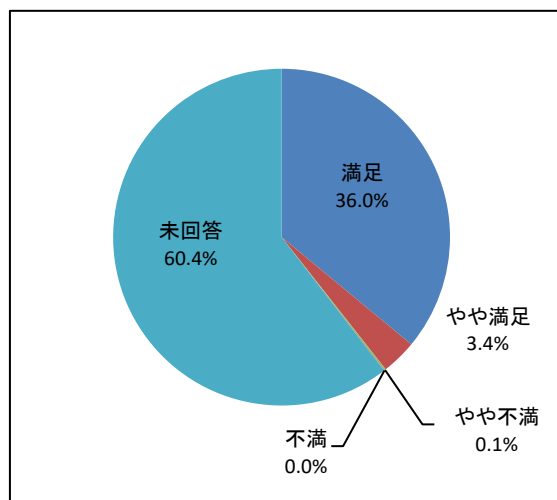
項目	人数	構成比
満足	793	29.6%
やや満足	96	3.6%
やや不満	2	0.1%
不満	0	-
未回答	1,790	66.8%
合計	2,681	100%



### ③-5 その他の当院職員/放射線技師

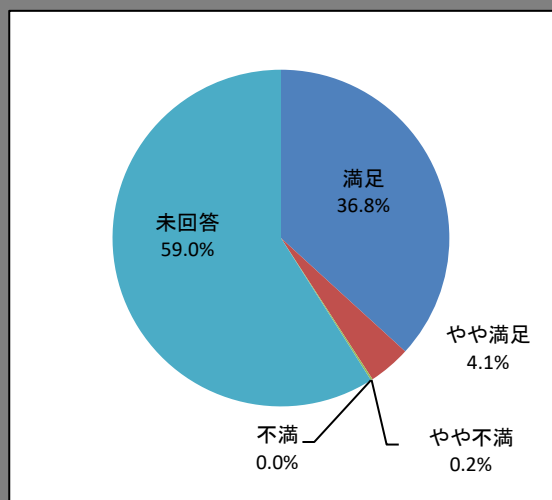
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	985	36.0%
やや満足	93	3.4%
やや不満	4	0.1%
不満	1	0.0%
未回答	1,654	60.4%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

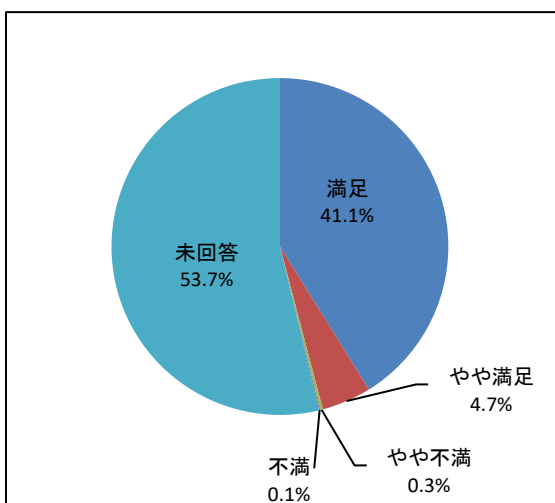
項目	人数	構成比
満足	986	36.8%
やや満足	109	4.1%
やや不満	5	0.2%
不満	0	-
未回答	1,581	59.0%
合計	2,681	100%



### ③-6 その他の当院職員/栄養士

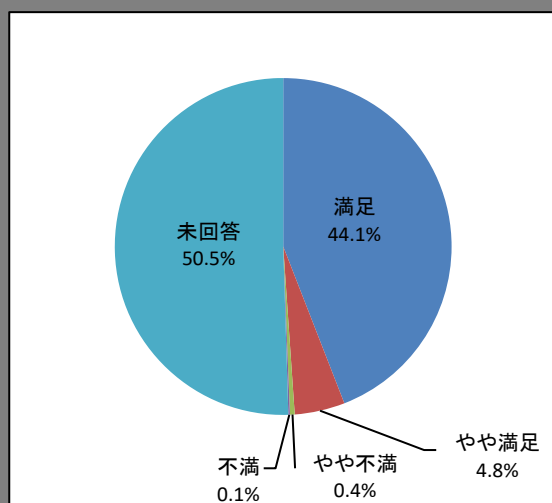
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,126	41.1%
やや満足	130	4.7%
やや不満	8	0.3%
不満	2	0.1%
未回答	1,471	53.7%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

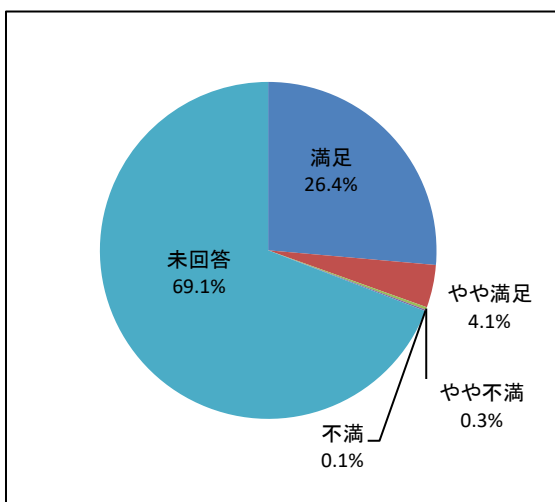
項目	人数	構成比
満足	1,182	44.1%
やや満足	129	4.8%
やや不満	12	0.4%
不満	4	0.1%
未回答	1,354	50.5%
合計	2,681	100.0%



### ③-7 その他の当院職員/ソーシャルワーカー

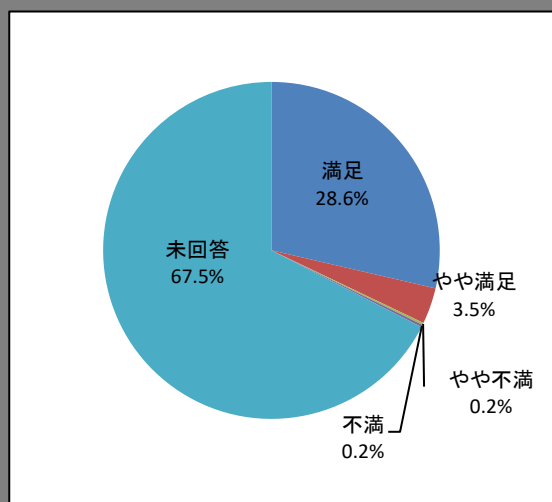
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	722	26.4%
やや満足	112	4.1%
やや不満	7	0.3%
不満	4	0.1%
未回答	1,892	69.1%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

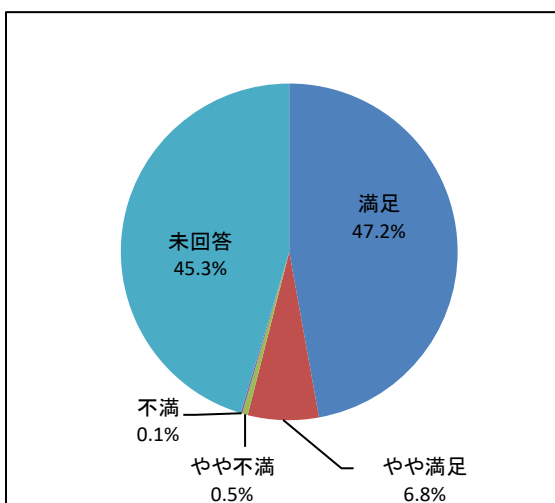
項目	人数	構成比
満足	767	28.6%
やや満足	93	3.5%
やや不満	6	0.2%
不満	6	0.2%
未回答	1,809	67.5%
合計	2,681	100%



### ③-8 その他の当院職員/医事課職員(受付)

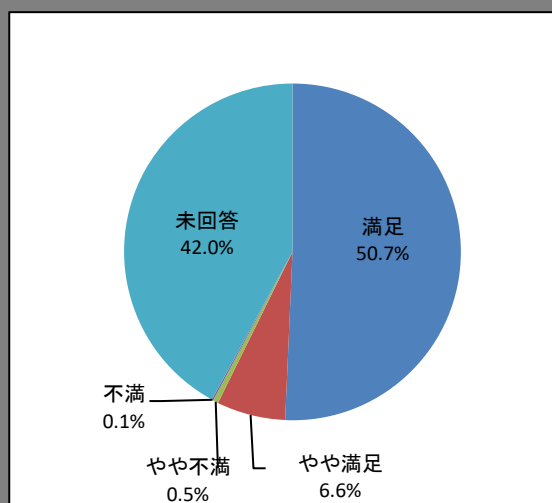
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,291	47.2%
やや満足	186	6.8%
やや不満	15	0.5%
不満	4	0.1%
未回答	1,241	45.3%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

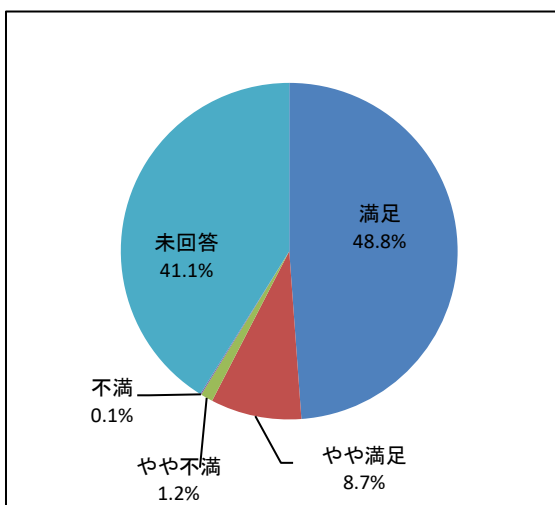
項目	人数	構成比
満足	1,359	50.7%
やや満足	177	6.6%
やや不満	14	0.5%
不満	4	0.1%
未回答	1,127	42.0%
合計	2,681	100%



### ③-9 その他の当院職員/清掃スタッフ

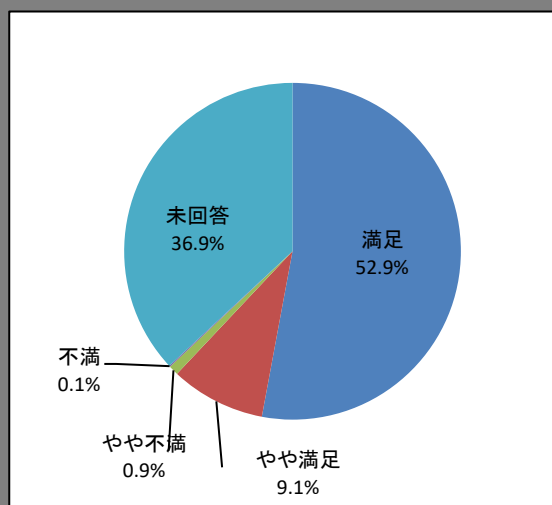
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,337	48.8%
やや満足	239	8.7%
やや不満	32	1.2%
不満	3	0.1%
未回答	1,126	41.1%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

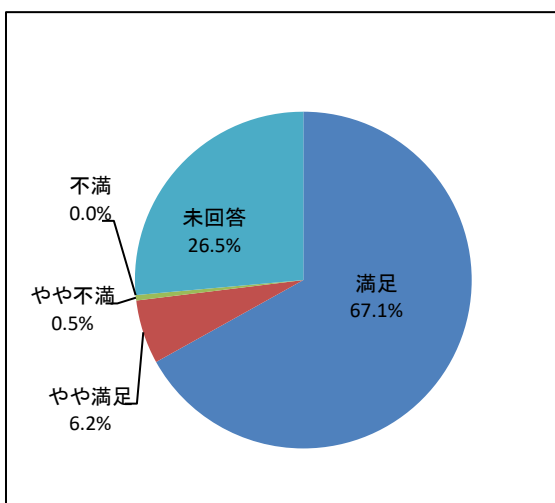
項目	人数	構成比
満足	1,419	52.9%
やや満足	244	9.1%
やや不満	25	0.9%
不満	3	0.1%
未回答	990	36.9%
合計	2,681	100%



#### ④-1 療養環境/院内(病室など)の清潔さ

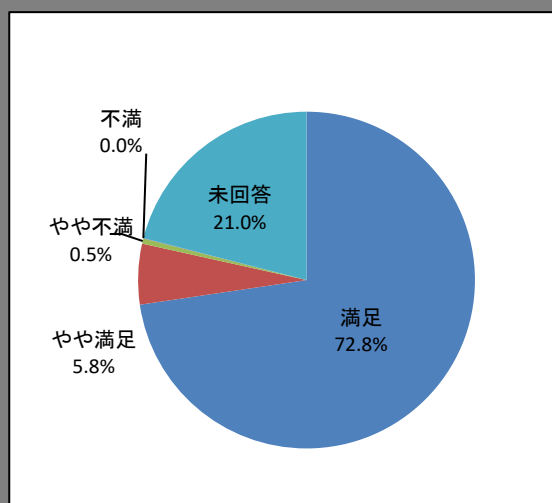
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,836	67.1%
やや満足	169	6.2%
やや不満	7	0.5%
不満	0	-
未回答	725	26.5%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

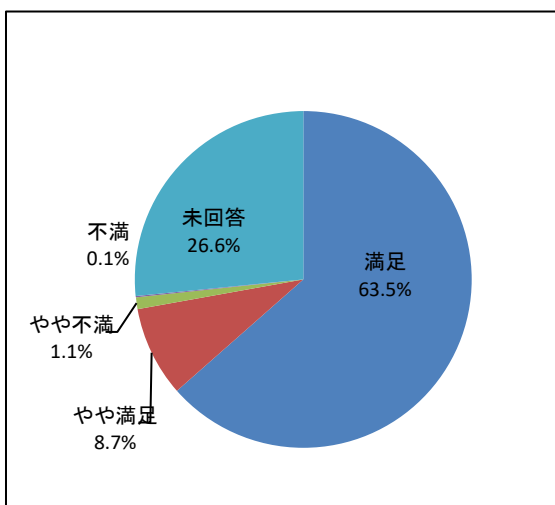
項目	人数	構成比
満足	1,953	72.8%
やや満足	156	5.8%
やや不満	7	0.5%
不満	1	0.0%
未回答	564	21.0%
合計	2,681	100%



#### ④-2 療養環境/トイレの清潔さ

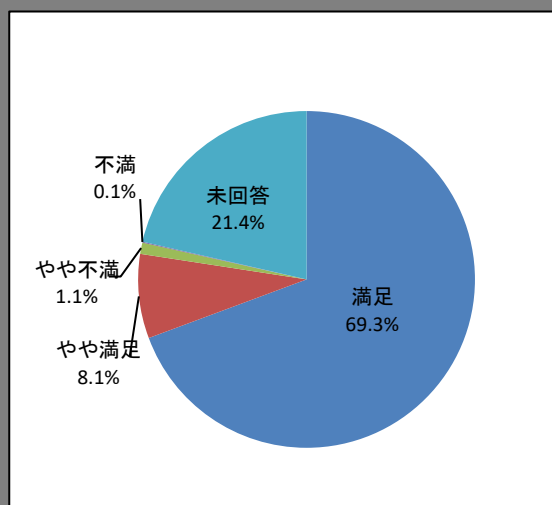
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,737	63.5%
やや満足	237	8.7%
やや不満	31	1.1%
不満	5	0.1%
未回答	727	26.6%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

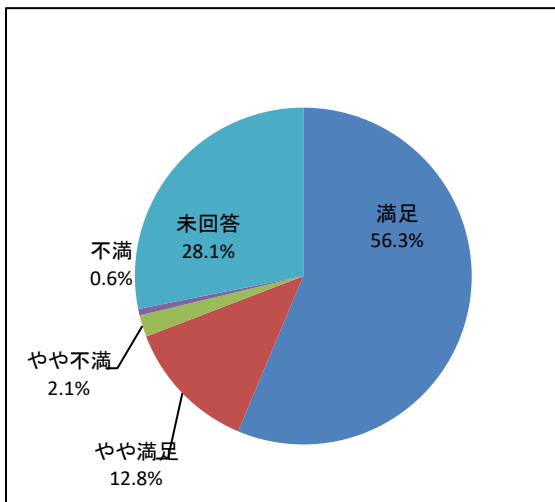
項目	人数	構成比
満足	1,858	69.3%
やや満足	217	8.1%
やや不満	29	1.1%
不満	4	0.1%
未回答	573	21.4%
合計	2,681	100%



#### ④-3 療養環境/病室の静けさ

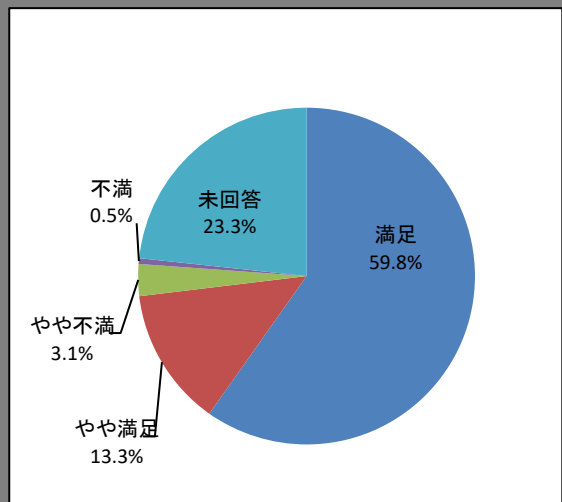
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,542	56.3%
やや満足	351	12.8%
やや不満	57	2.1%
不満	17	0.6%
未回答	770	28.1%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

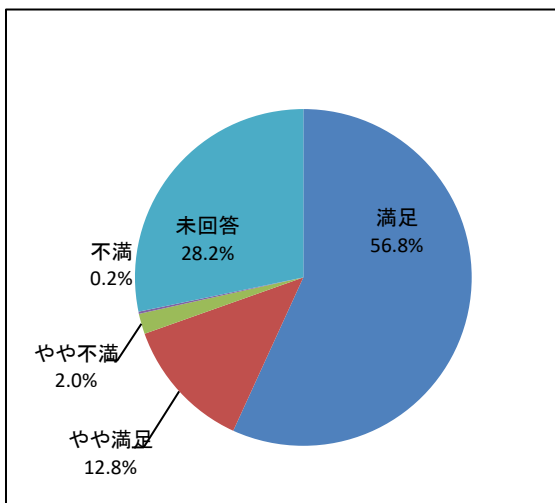
項目	人数	構成比
満足	1,603	59.8%
やや満足	357	13.3%
やや不満	82	3.1%
不満	14	0.5%
未回答	625	23.3%
合計	2,681	100%



#### ④-4 療養環境/病室の温度(冷暖房)・照明

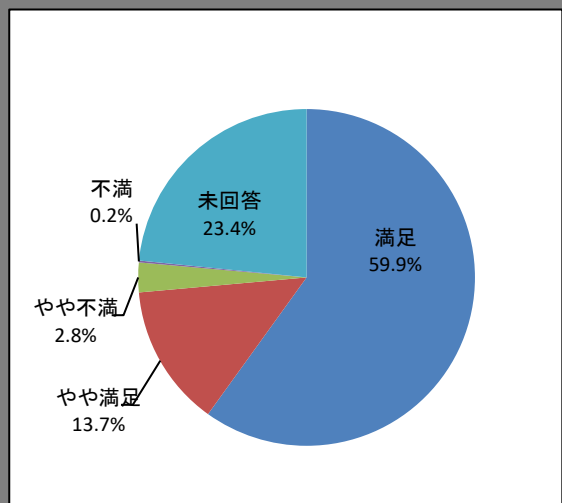
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,555	56.8%
やや満足	349	12.8%
やや不満	54	2.0%
不満	6	0.2%
未回答	773	28.2%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

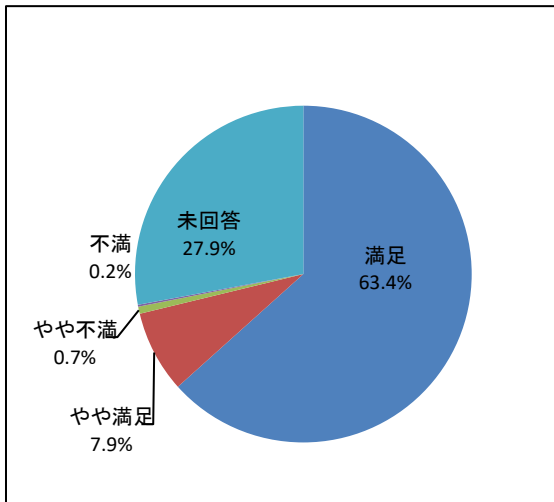
項目	人数	構成比
満足	1,607	59.9%
やや満足	366	13.7%
やや不満	76	2.8%
不満	5	0.2%
未回答	627	23.4%
合計	2,681	100%



#### ④-5 療養環境/臭気のない環境

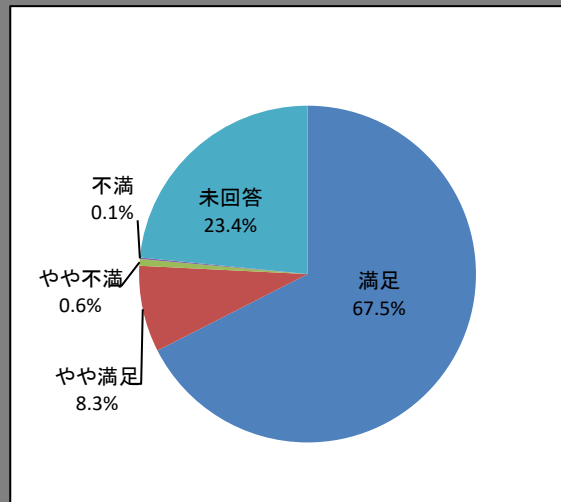
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,734	63.4%
やや満足	215	7.9%
やや不満	19	0.7%
不満	5	0.2%
未回答	764	27.9%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

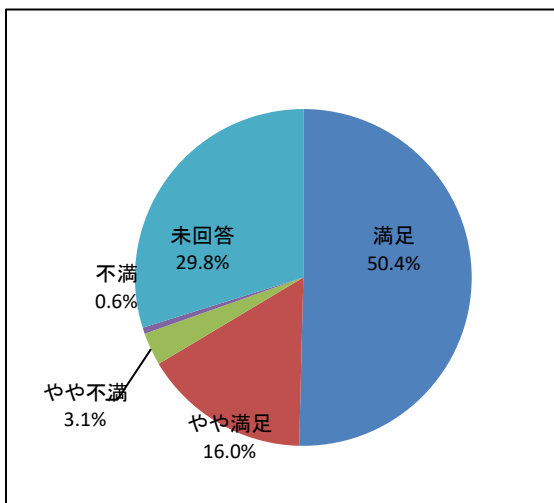
項目	人数	構成比
満足	1,810	67.5%
やや満足	222	8.3%
やや不満	17	0.6%
不満	4	0.1%
未回答	628	23.4%
合計	2,681	100%



#### ④-6 療養環境/食事について

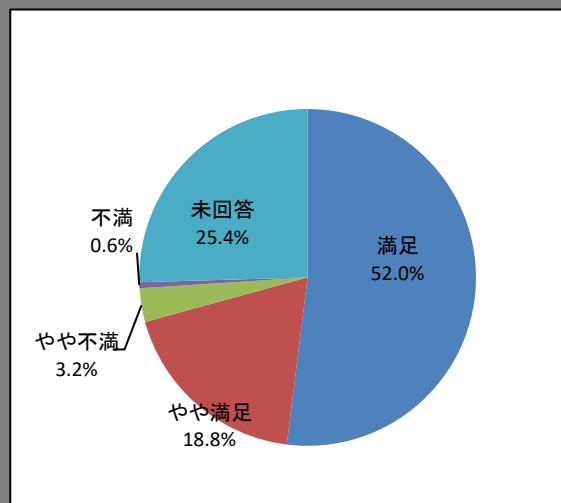
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,379	50.4%
やや満足	439	16.0%
やや不満	86	3.1%
不満	17	0.6%
未回答	816	29.8%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

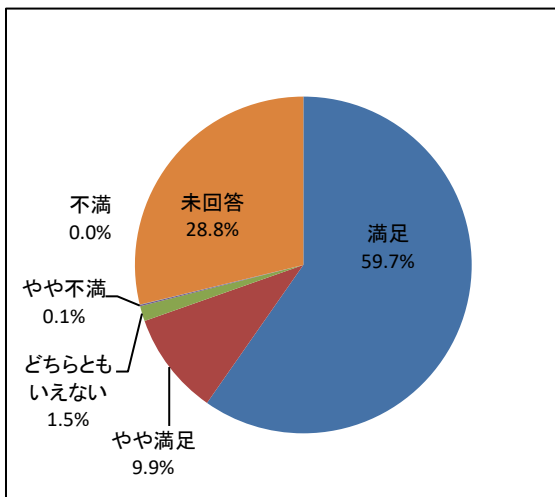
項目	人数	構成比
満足	1,393	52.0%
やや満足	504	18.8%
やや不満	86	3.2%
不満	16	0.6%
未回答	682	25.4%
合計	2,681	100%



## ⑤ 総合評価

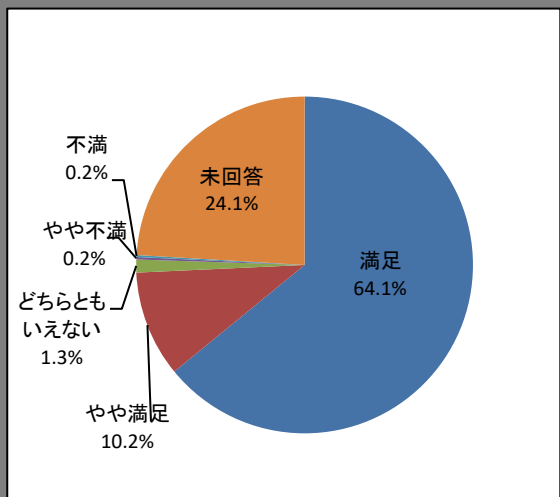
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,634	59.7%
やや満足	271	9.9%
どちらともいえない	40	1.5%
やや不満	3	0.1%
不満	1	0.0%
未回答	788	28.8%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

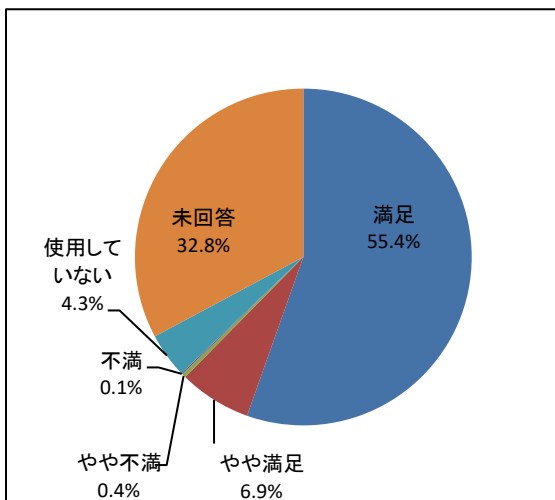
項目	人数	構成比
満足	1,718	64.1%
やや満足	273	10.2%
どちらともいえない	34	1.3%
やや不満	6	0.2%
不満	5	0.2%
未回答	645	24.1%
合計	2,681	100%



## ⑥-1 ナースコールへの看護師の対応について

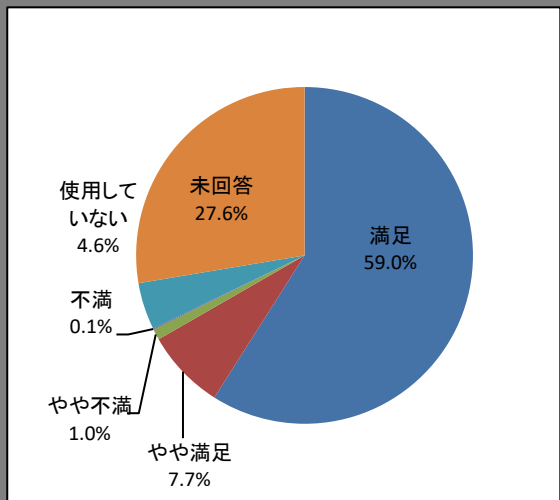
【令和3年4月～令和4年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,517	55.4%
やや満足	190	6.9%
やや不満	11	0.4%
不満	3	0.1%
使用していない	118	4.3%
未回答	898	32.8%
合計	2,737	100%



(前年度)【令和2年4月～令和3年3月】

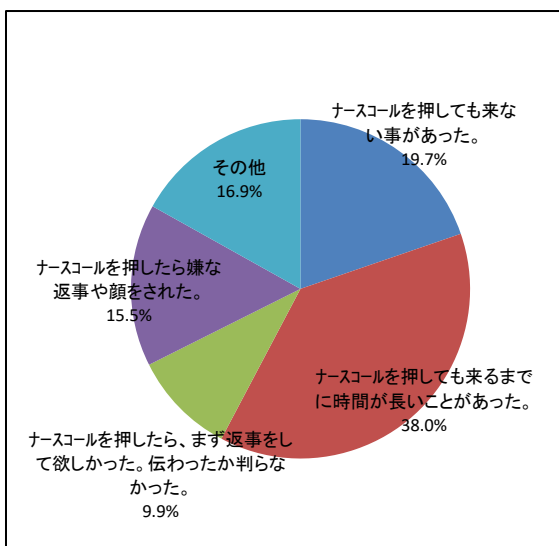
項目	人数	構成比
満足	1,582	59.0%
やや満足	206	7.7%
やや不満	28	1.0%
不満	2	0.1%
使用していない	122	4.6%
未回答	741	27.6%
合計	2,681	100%



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

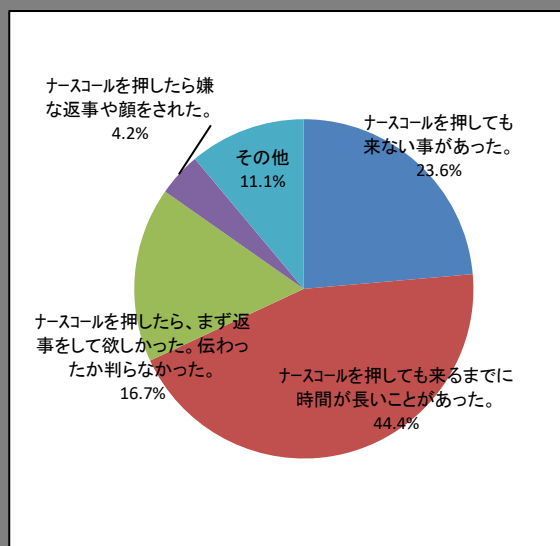
【令和3年4月～令和4年3月】

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。	14	19.7%
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。	27	38.0%
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。	7	9.9%
ナースコールを押したら嫌な返事や顔をされた。	11	15.5%
その他	12	16.9%
合計	71	100%



(前年度)【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った。	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%





## ⑦ その他(意見等)

### ◆医師に対して

- ・気軽に接して頂ける為安心でした。説明にも詳しくして頂けた。毎日体調の具合なども心配して頂き姿を出してくれてありがとうございました。
- ・納得のいくまで、丁寧に説明してもらったし、術後のフォローも大変良かった。
- ・術後なかなか面会することができなくて、不安な思いをすることが多かった。

### ◆看護師に対して

- ・挨拶や言葉使いなど、明るく元気に接してくださいました。入院生活も楽しく過ごすことができました。
- ・夜中のナースコールにもすばやい対応、ありがとうございました。
- ・コロナで入室出来なかったがいろいろお世話いただいた。夜遅く患者の容態について電話いただき説明を受けた。
- ・みなさん優しい声かけをしていただきありがとうございました。初めての手術で不安でしたが丁寧に説明頂いて安心しました。
- ・対応スタッフの言うことが、それぞれ少しずつ異なったので困惑した。
- ・時間帯(人が少ない時、引継ぎをしている時など)によっては相談や質問がしにくい。

### ◆その他の当院職員に対して

- ・皆様丁寧に應對していただきました。ありがとうございました。栄養士の方は食事の時に誕生日カードをいただき、ありがとうございました。
- ・毎日の食事は楽しみでした。メニューの用紙は持ち帰り参考にさせていただきます。
- ・寝たきりで動けない時、食事はつかんで食べれましたが、お茶がコップだったので困りました。

### ◆環境に対して

- ・6階からの展望は素晴らしかったです。
- ・非常に清潔で静かな環境でした。安心できる空間でした。
- ・病室は年配の配慮(温度やエアコン)ばかりだった気がする。年配の方が寒いと言えば、天気や室温関係なしに暖房を入れるなど、一人の配慮だけでなく病室全体を見て対応して欲しい。

### ◆当院に関する意見・要望

- ・コロナのため面会が出来なかったのが、心配や不安がありましたが、スタッフや皆様のおかげで回復する事ができたと思います。温かい声かけや日々の関わり、本当に有難うございました。
- ・またお世話になることがあるかと思いますがよろしく願います。市民として誇りがもてる病院であると思います。
- ・玄関の受付対応から医師の治療までの流れがスムーズ、スピード感があり良いと思います。
- ・職員の皆さんが忙しそうで、そうそうかまってもらえない感じで、大変そうだなという思いだった。ありがとうございました。
- ・受付の笑顔がない
- ・wifiが使えたら入院中も、もっと快適に過ごせると思う。
- ・コロナで人と会うことができなかったのがどのように過ごしているか分からない。