

令和4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4年4月1日～令和5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

2,659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)

医師、看護師に関する項目では「満足」「やや満足」の合計が90%近くあり評価が高かった。その他の職員においては、接する機会が少ないことから未回答が多い傾向ではあるものの、「満足」の評価が多かった。

看護師に関する項目で「看護師の説明の分かりやすさ」や「相談・質問のしやすさ」の「やや不満」が医師やその他職員の項目に比べるとやや高かったため、アンケート結果をフィードバックし接遇の質の向上を図りたい。

また、療養環境では、「病室の静けさ」や「病室の温度(冷暖房)・照明」「食事について」で「やや不満」が2%を超える結果となった。全ての患者が満足する環境は難しいかとは思いますが、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。

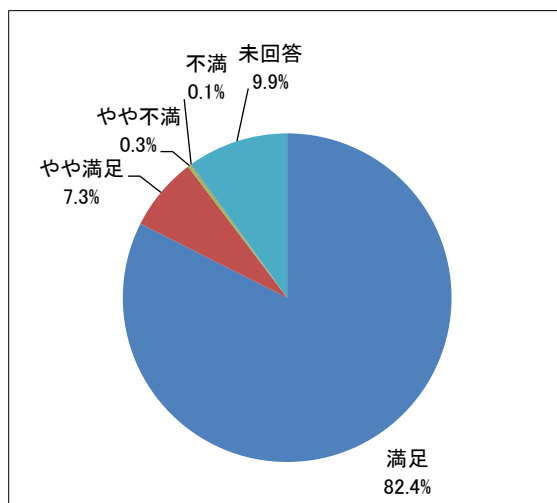
自由記載項目においては、様々なご意見をいただき、嬉しい意見も多く頂いた。今後も、改善できる部分は改善し、質の高いサービスを提供できるよう指定管理者と協力して病院運営に努めていく。

— 集計結果 —

①-1 医師/言葉遣いや態度

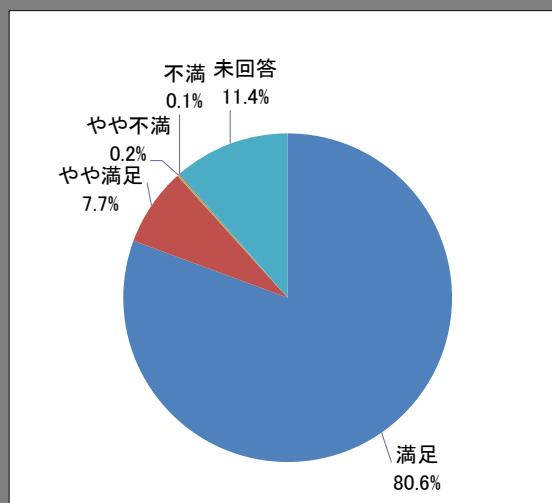
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,192	82.4%
やや満足	193	7.3%
やや不満	9	0.3%
不満	2	0.1%
未回答	263	9.9%
合計	2,659	100%



（前年度）【令和3年4月～令和4年3月】

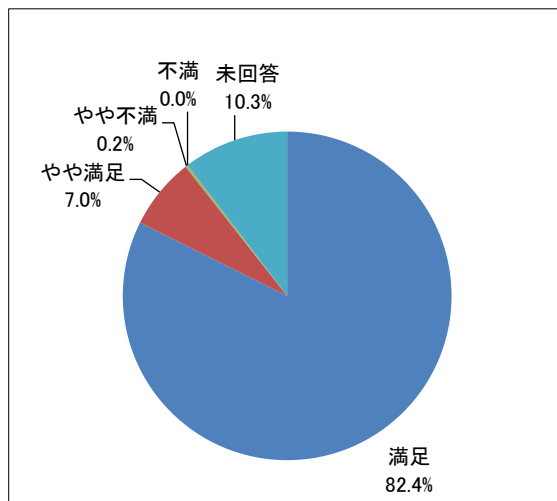
項目	人数	構成比
満足	2,207	80.6%
やや満足	210	7.7%
やや不満	6	0.2%
不満	3	0.1%
未回答	311	11.4%
合計	2,737	100%



①-2 医師/あいさつ

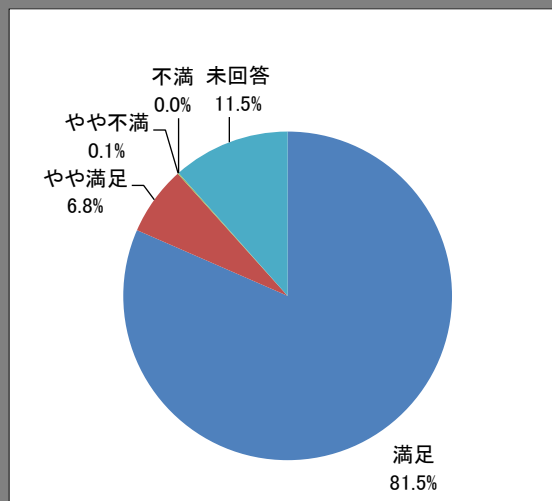
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,190	82.4%
やや満足	187	7.0%
やや不満	6	0.2%
不満	1	0.0%
未回答	275	10.3%
合計	2,659	100%



（前年度）【令和3年4月～令和4年3月】

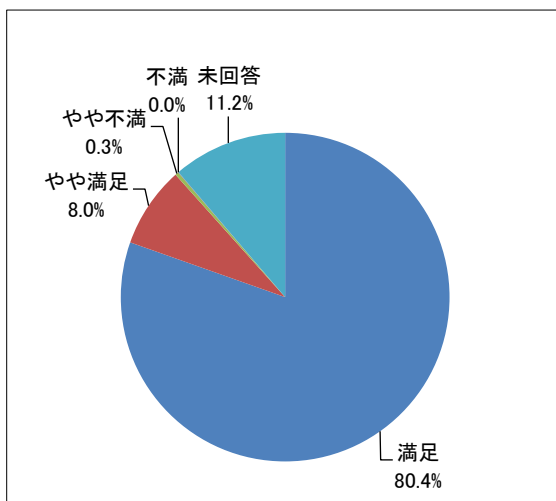
項目	人数	構成比
満足	2,232	81.5%
やや満足	186	6.8%
やや不満	3	0.1%
不満	0	-
未回答	316	11.5%
合計	2,737	100%



①-3 医師/プライバシーへの配慮

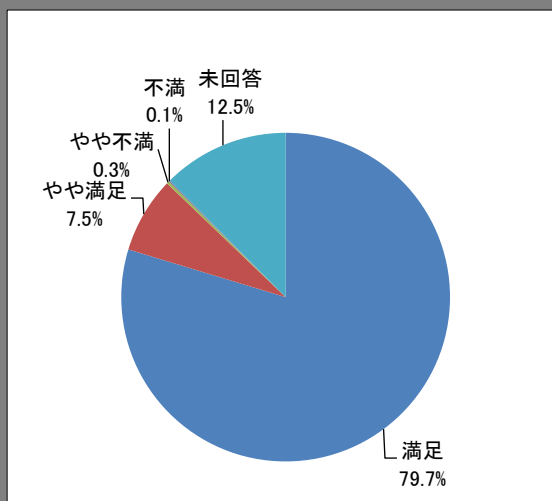
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,138	80.4%
やや満足	212	8.0%
やや不満	9	0.3%
不満	1	0.0%
未回答	299	11.2%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

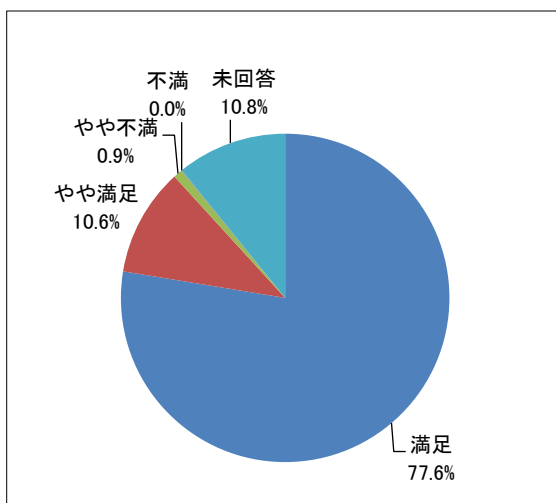
項目	人数	構成比
満足	2,181	79.7%
やや満足	205	7.5%
やや不満	7	0.3%
不満	3	0.1%
未回答	341	12.5%
合計	2,737	100%



①-4 医師/説明の分かりやすさ

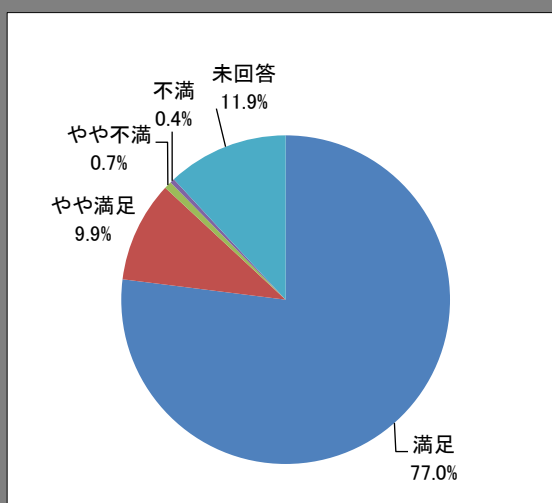
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,063	77.6%
やや満足	283	10.6%
やや不満	24	0.9%
不満	1	0.0%
未回答	288	10.8%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

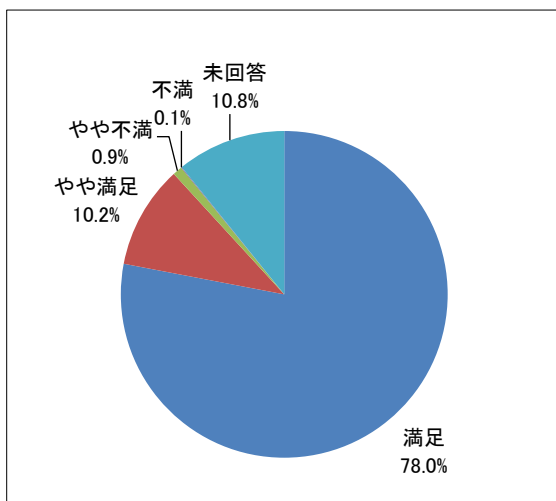
項目	人数	構成比
満足	2,107	77.0%
やや満足	272	9.9%
やや不満	20	0.7%
不満	12	0.4%
未回答	326	11.9%
合計	2,737	100%



①-5 医者/相談・質問のしやすさ

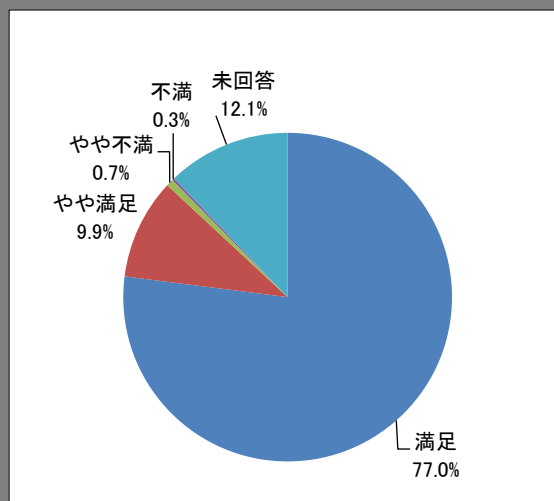
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,074	78.0%
やや満足	271	10.2%
やや不満	25	0.9%
不満	2	0.1%
未回答	287	10.8%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

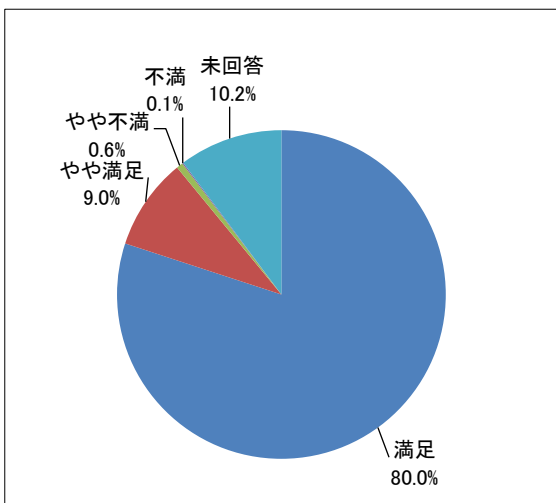
項目	人数	構成比
満足	2,108	77.0%
やや満足	271	9.9%
やや不満	19	0.7%
不満	7	0.3%
未回答	332	12.1%
合計	2,737	100%



②-1 看護師/言葉遣いや態度

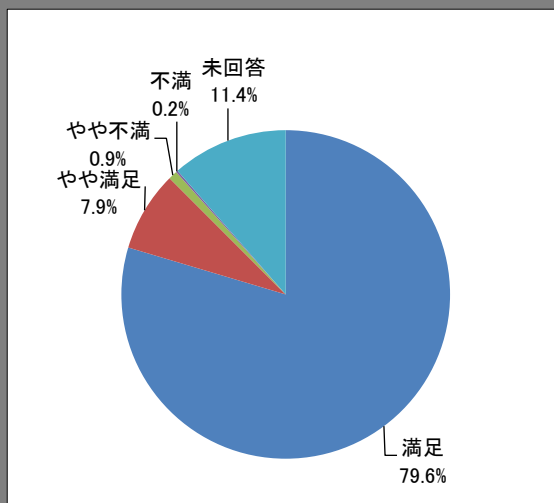
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,128	80.0%
やや満足	240	9.0%
やや不満	17	0.6%
不満	3	0.1%
未回答	271	10.2%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

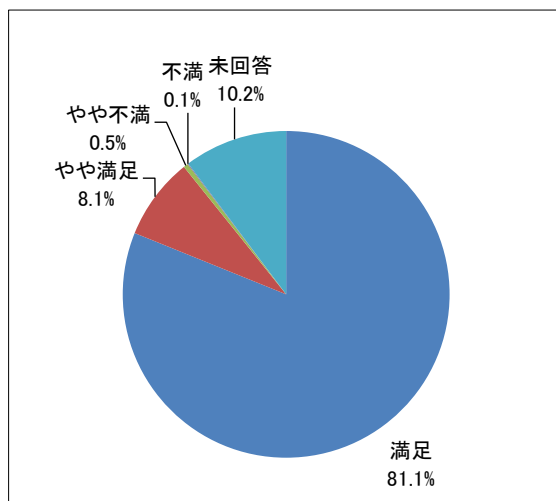
項目	人数	構成比
満足	2,179	79.6%
やや満足	216	7.9%
やや不満	24	0.9%
不満	5	0.2%
未回答	313	11.4%
合計	2,737	100%



②-2 看護師/あいさつ

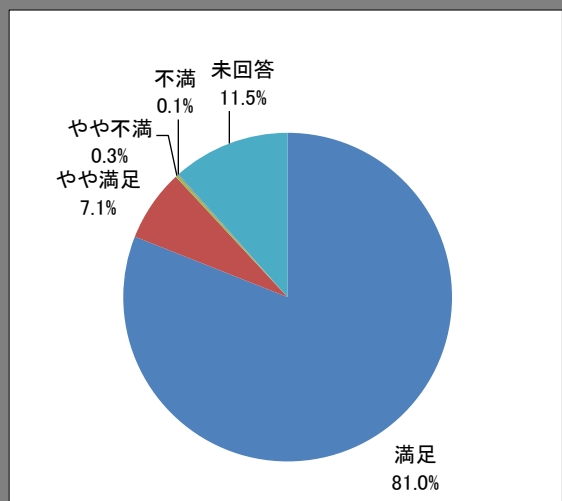
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,157	81.1%
やや満足	216	8.1%
やや不満	12	0.5%
不満	2	0.1%
未回答	272	10.2%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

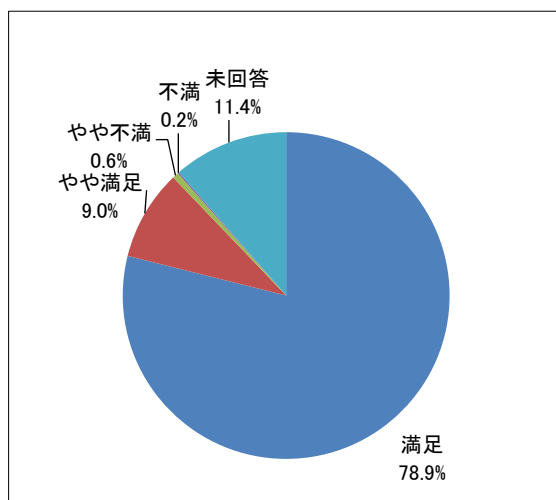
項目	人数	構成比
満足	2,217	81.0%
やや満足	194	7.1%
やや不満	8	0.3%
不満	2	0.1%
未回答	316	11.5%
合計	2,737	100%



②-3 看護師/プライバシーへの配慮

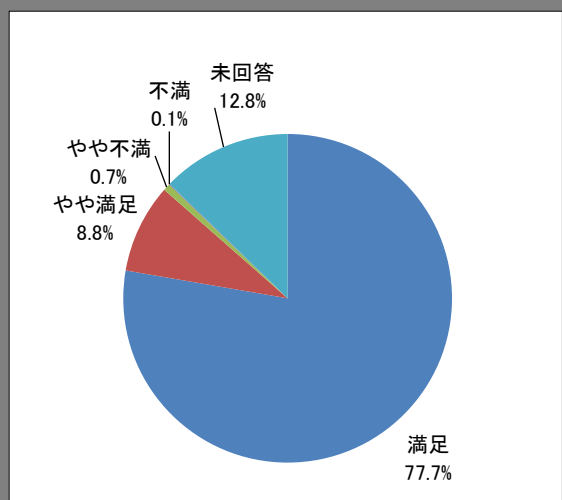
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,098	78.9%
やや満足	238	9.0%
やや不満	16	0.6%
不満	4	0.2%
未回答	303	11.4%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

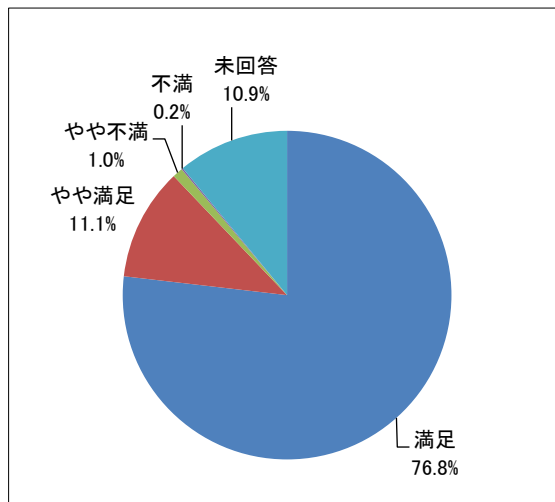
項目	人数	構成比
満足	2,127	77.7%
やや満足	240	8.8%
やや不満	19	0.7%
不満	2	0.1%
未回答	349	12.8%
合計	2,737	100%



②-4 看護師/説明の分かりやすさ

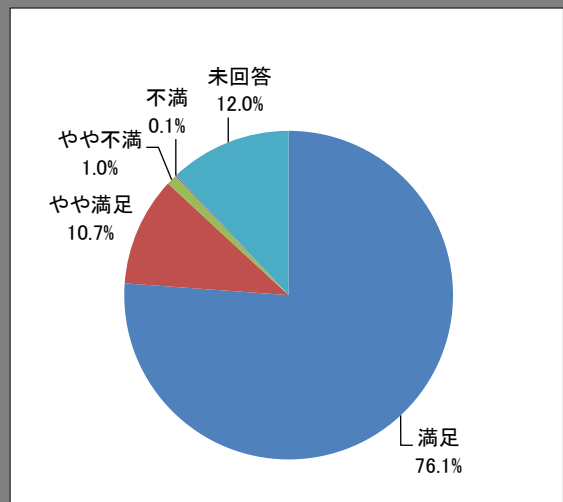
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,043	76.8%
やや満足	294	11.1%
やや不満	27	1.0%
不満	4	0.2%
未回答	291	10.9%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

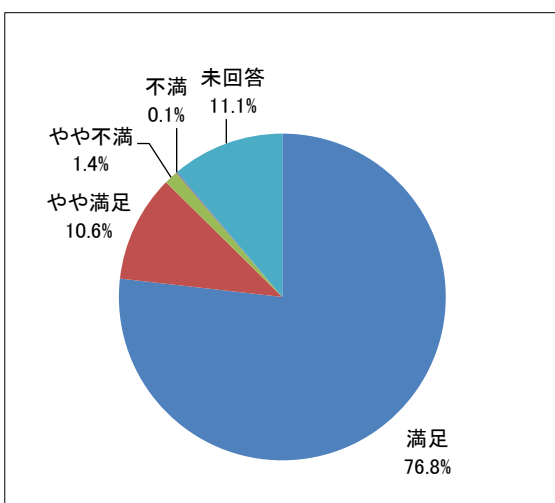
項目	人数	構成比
満足	2,084	76.1%
やや満足	294	10.7%
やや不満	28	1.0%
不満	3	0.1%
未回答	328	12.0%
合計	2,737	100%



②-5 看護師/相談・質問のしやすさ

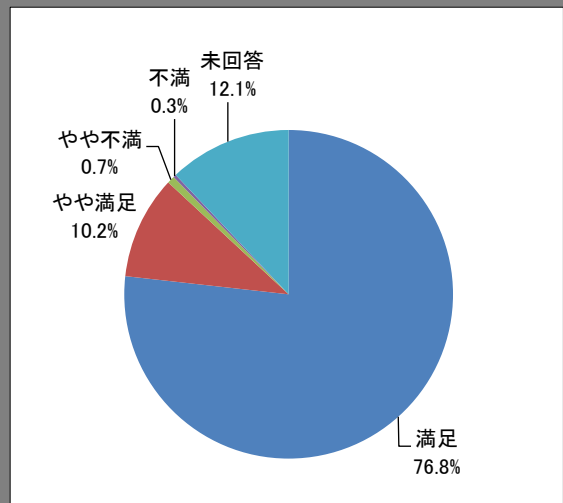
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	2,042	76.8%
やや満足	282	10.6%
やや不満	36	1.4%
不満	3	0.1%
未回答	296	11.1%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

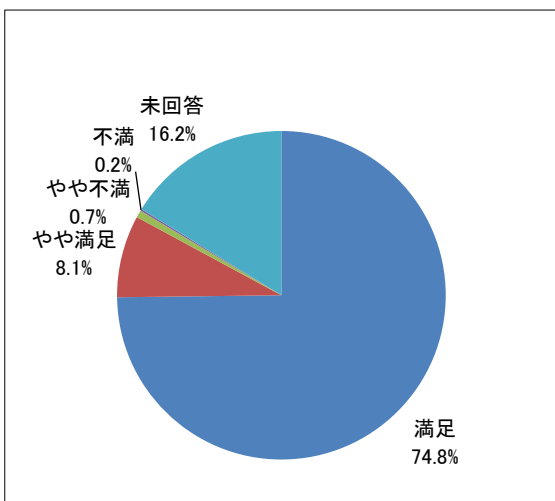
項目	人数	構成比
満足	2,101	76.8%
やや満足	278	10.2%
やや不満	20	0.7%
不満	8	0.3%
未回答	330	12.1%
合計	2,737	100%



②-6 看護師/トイレ(排泄)への対応

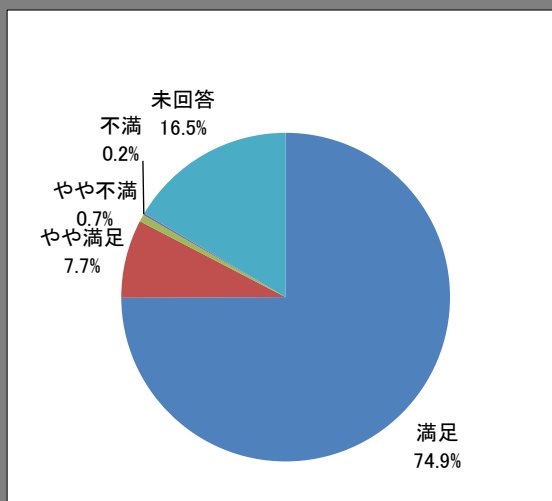
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,989	74.8%
やや満足	215	8.1%
やや不満	19	0.7%
不満	5	0.2%
未回答	431	16.2%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

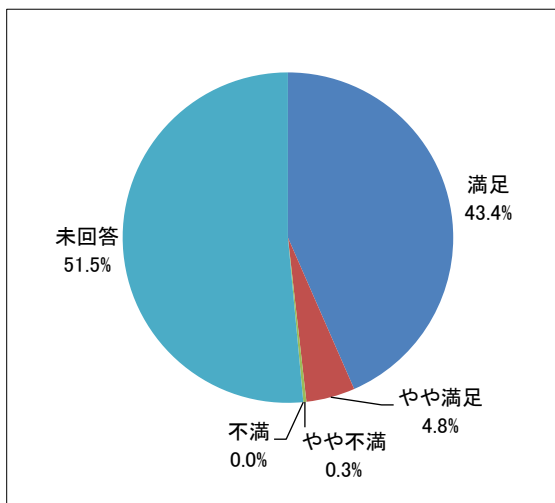
項目	人数	構成比
満足	2,051	74.9%
やや満足	211	7.7%
やや不満	19	0.7%
不満	5	0.2%
未回答	451	16.5%
合計	2,737	100%



③-1 その他の当院職員/介護福祉士・看護助手

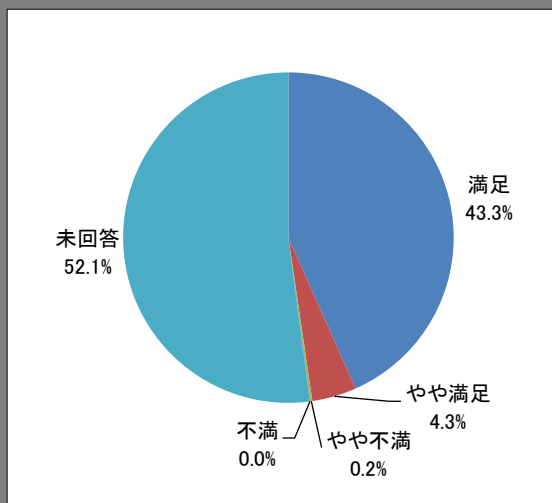
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,155	43.4%
やや満足	127	4.8%
やや不満	8	0.3%
不満	0	-
未回答	1,369	51.5%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

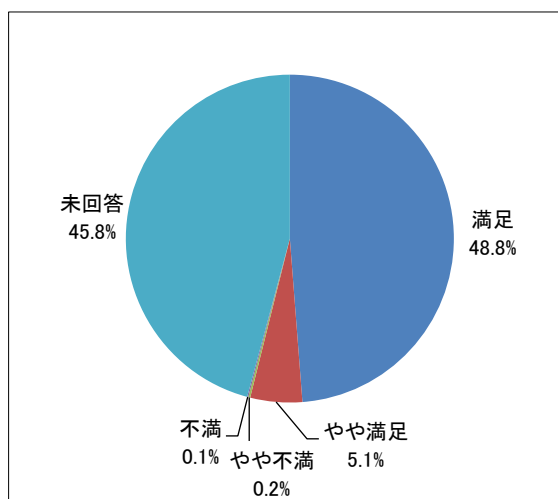
項目	人数	構成比
満足	1,186	43.3%
やや満足	119	4.3%
やや不満	6	0.2%
不満	1	0.0%
未回答	1,425	52.1%
合計	2,737	100%



③-2 その他の当院職員/薬剤師

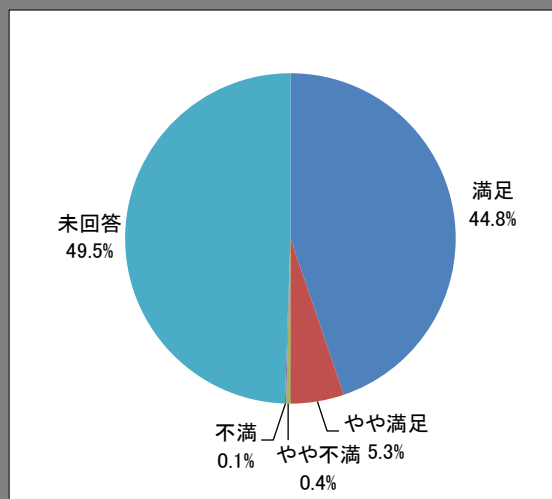
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,297	48.8%
やや満足	136	5.1%
やや不満	5	0.2%
不満	3	0.1%
未回答	1,218	45.8%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

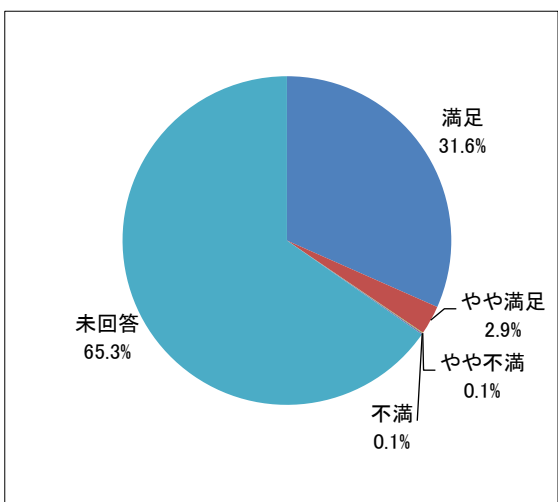
項目	人数	構成比
満足	1,225	44.8%
やや満足	144	5.3%
やや不満	11	0.4%
不満	3	0.1%
未回答	1,354	49.5%
合計	2,737	100%



③-3 その他の当院職員/リハビリ職員

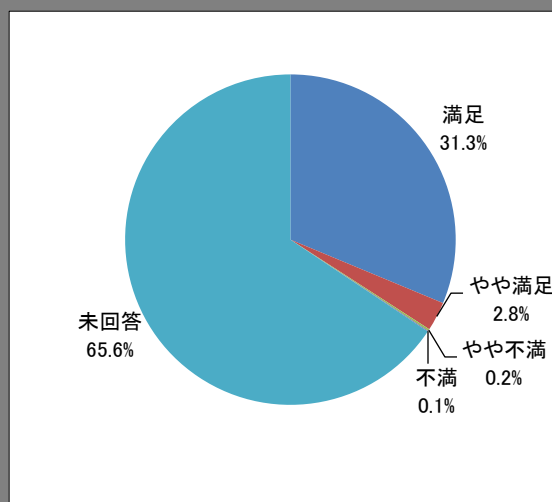
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	841	31.6%
やや満足	76	2.9%
やや不満	2	0.1%
不満	3	0.1%
未回答	1,737	65.3%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

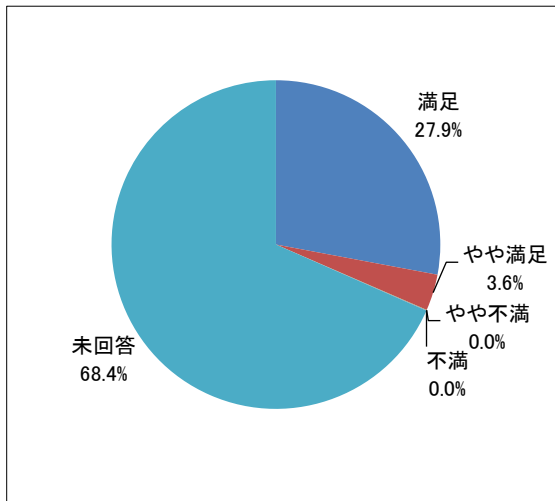
項目	人数	構成比
満足	856	31.3%
やや満足	78	2.8%
やや不満	5	0.2%
不満	2	0.1%
未回答	1,796	65.6%
合計	2,737	100%



③-4 その他の当院職員/臨床検査技師

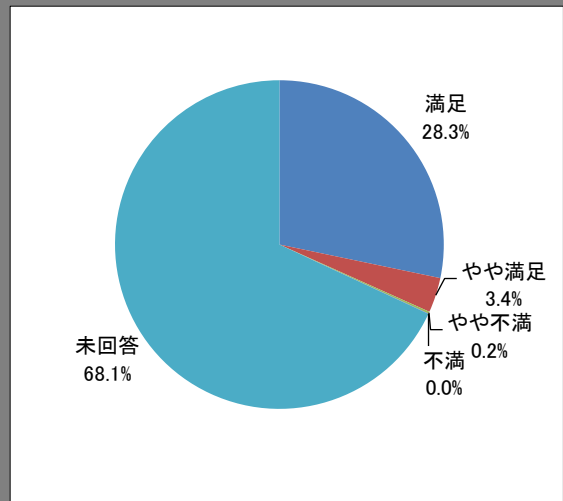
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	743	27.9%
やや満足	95	3.6%
やや不満	1	0.0%
不満	1	0.0%
未回答	1,819	68.4%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

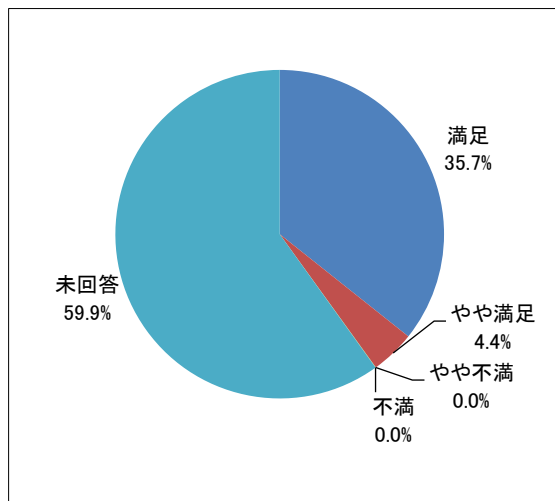
項目	人数	構成比
満足	774	28.3%
やや満足	94	3.4%
やや不満	5	0.2%
不満	1	0.0%
未回答	1,863	68.1%
合計	2,737	100%



③-5 その他の当院職員/放射線技師

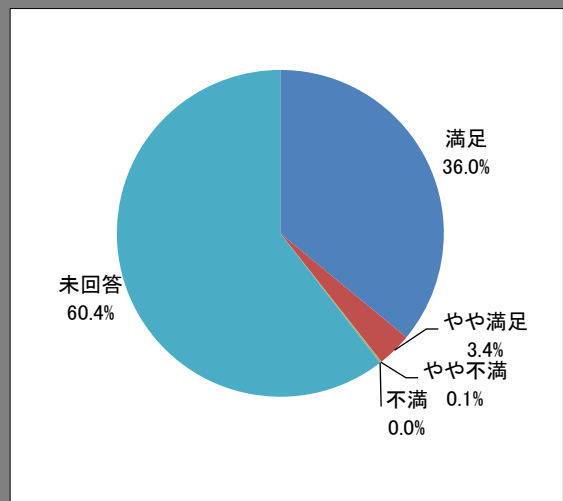
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	949	35.7%
やや満足	116	4.4%
やや不満	1	0.0%
不満	0	-
未回答	1,593	59.9%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

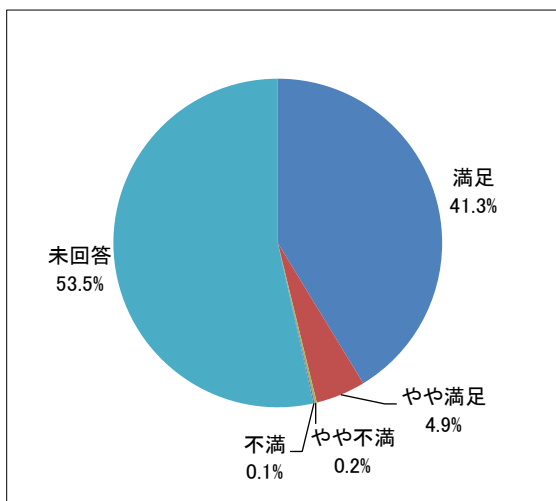
項目	人数	構成比
満足	985	36.0%
やや満足	93	3.4%
やや不満	4	0.1%
不満	1	0.0%
未回答	1,654	60.4%
合計	2,737	100%



③-6 その他の当院職員/栄養士

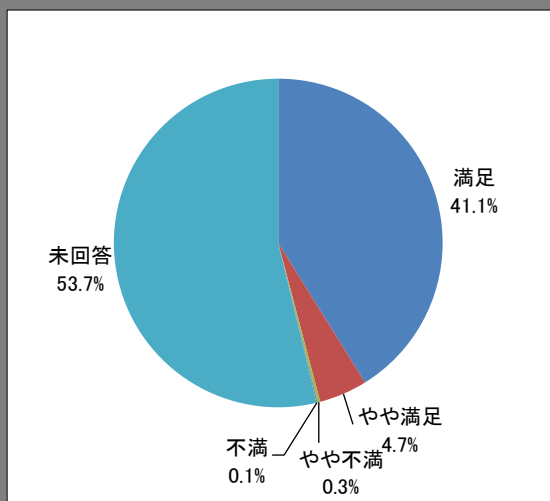
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,098	41.3%
やや満足	130	4.9%
やや不満	6	0.2%
不満	3	0.1%
未回答	1,422	53.5%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

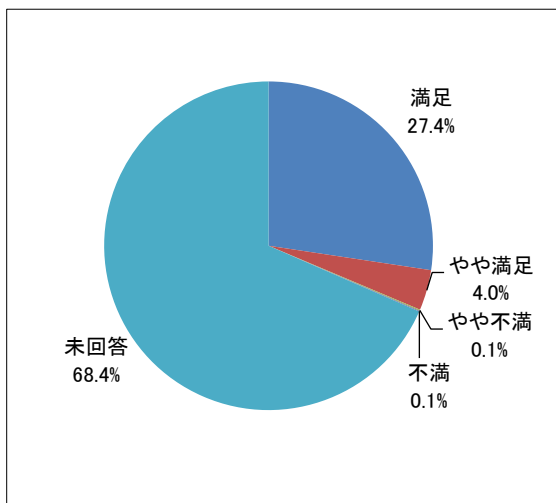
項目	人数	構成比
満足	1,126	41.1%
やや満足	130	4.7%
やや不満	8	0.3%
不満	2	0.1%
未回答	1,471	53.7%
合計	2,737	100.0%



③-7 その他の当院職員/ソーシャルワーカー

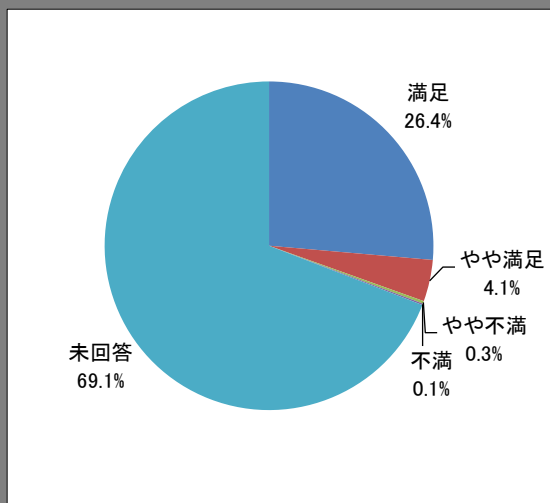
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	728	27.4%
やや満足	106	4.0%
やや不満	3	0.1%
不満	2	0.1%
未回答	1,820	68.4%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

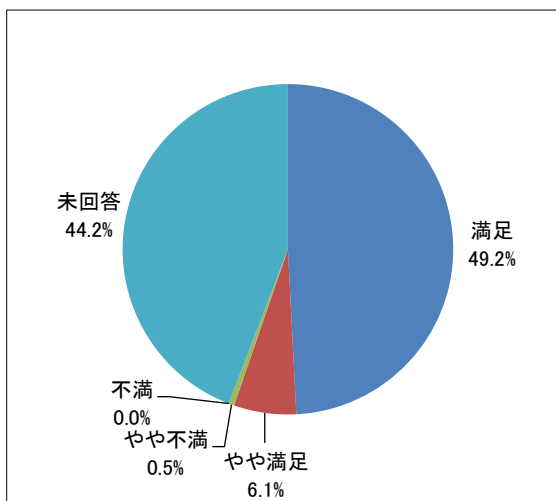
項目	人数	構成比
満足	722	26.4%
やや満足	112	4.1%
やや不満	7	0.3%
不満	4	0.1%
未回答	1,892	69.1%
合計	2,737	100%



③-8 その他の当院職員/医事課職員(受付)

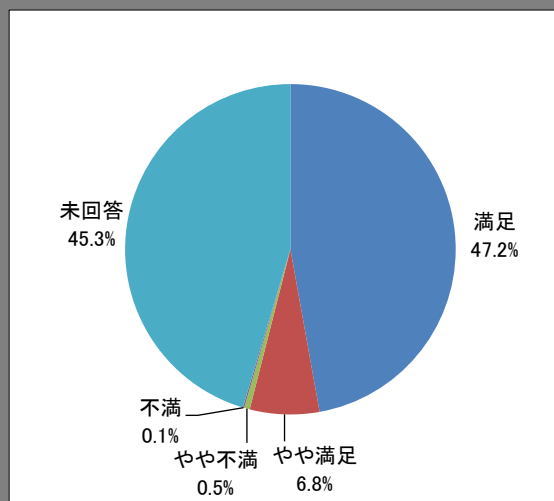
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,308	49.2%
やや満足	162	6.1%
やや不満	14	0.5%
不満	1	0.0%
未回答	1,174	44.2%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

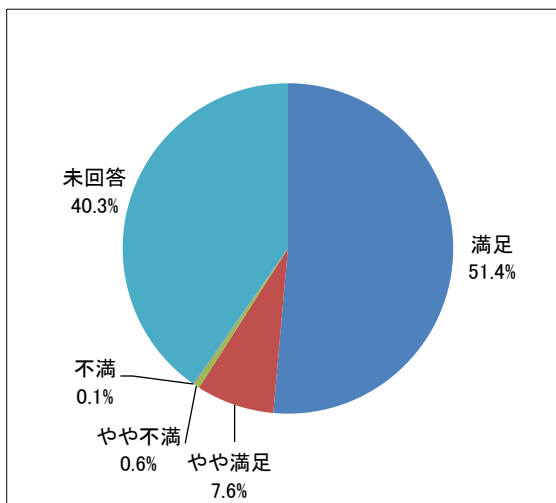
項目	人数	構成比
満足	1,291	47.2%
やや満足	186	6.8%
やや不満	15	0.5%
不満	4	0.1%
未回答	1,241	45.3%
合計	2,737	100%



③-9 その他の当院職員/清掃スタッフ

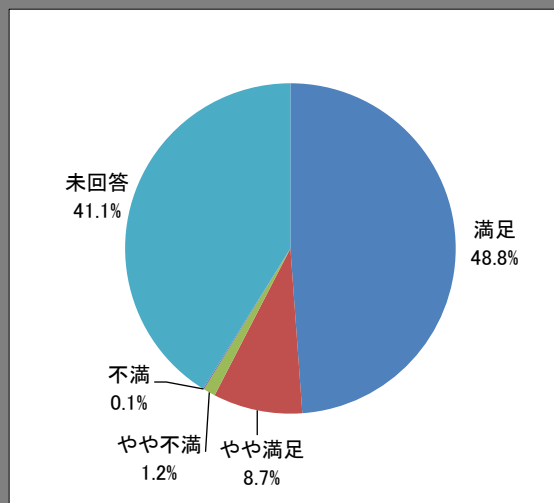
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,367	51.4%
やや満足	203	7.6%
やや不満	16	0.6%
不満	2	0.1%
未回答	1,071	40.3%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

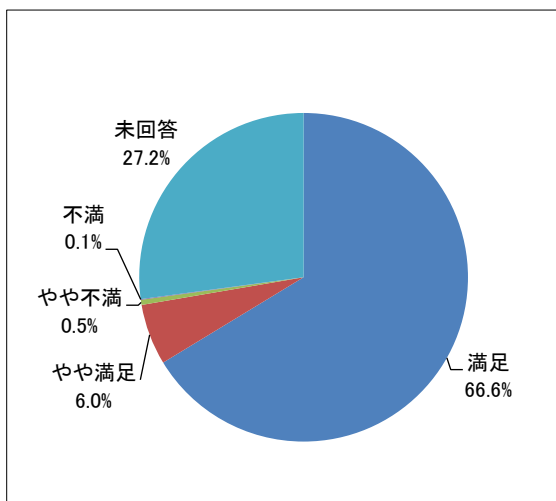
項目	人数	構成比
満足	1,337	48.8%
やや満足	239	8.7%
やや不満	32	1.2%
不満	3	0.1%
未回答	1,126	41.1%
合計	2,737	100%



④-1 療養環境/院内(病室など)の清潔さ

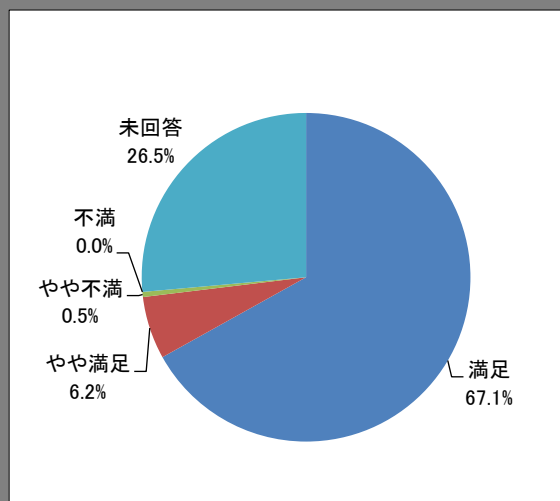
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,770	66.6%
やや満足	160	6.0%
やや不満	3	0.5%
不満	2	0.1%
未回答	724	27.2%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

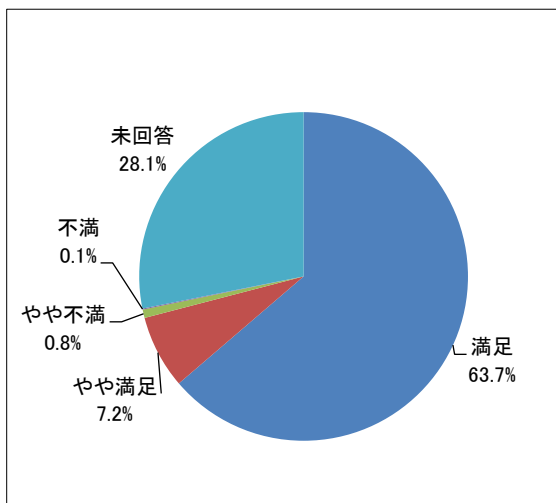
項目	人数	構成比
満足	1,836	67.1%
やや満足	169	6.2%
やや不満	7	0.5%
不満	0	—
未回答	725	26.5%
合計	2,737	100%



④-2 療養環境/トイレの清潔さ

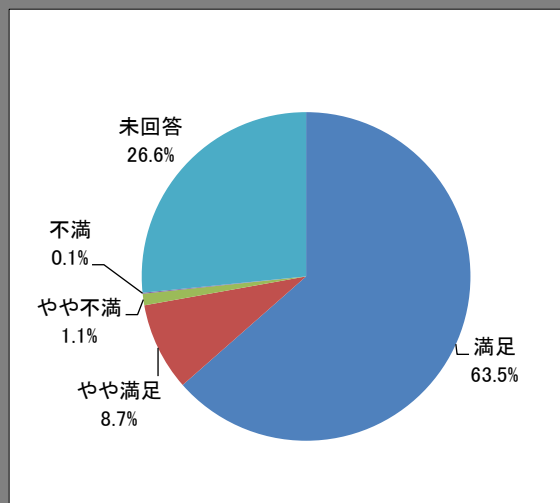
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,694	63.7%
やや満足	192	7.2%
やや不満	22	0.8%
不満	3	0.1%
未回答	748	28.1%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

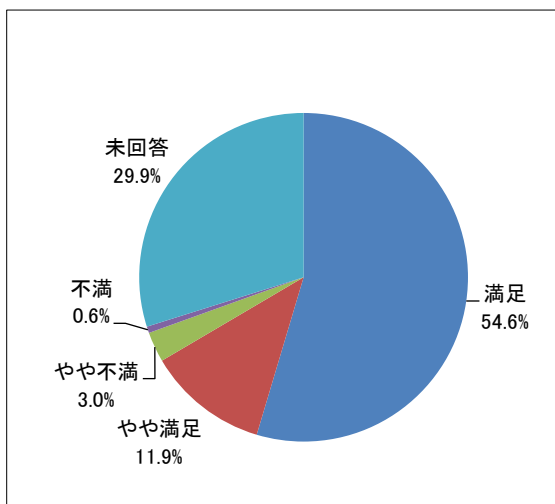
項目	人数	構成比
満足	1,737	63.5%
やや満足	237	8.7%
やや不満	31	1.1%
不満	5	0.1%
未回答	727	26.6%
合計	2,737	100%



④-3 療養環境/病室の静けさ

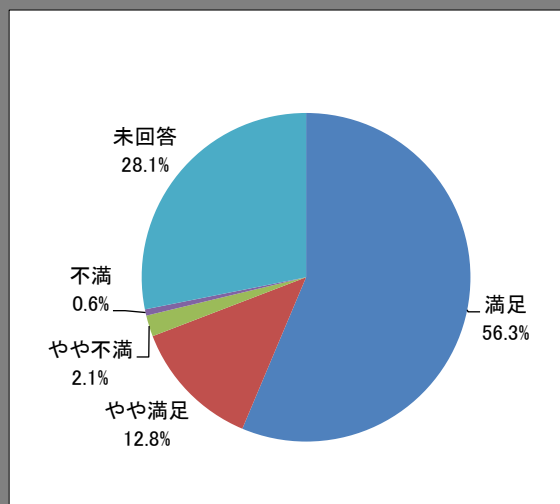
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,452	54.6%
やや満足	317	11.9%
やや不満	79	3.0%
不満	17	0.6%
未回答	794	29.9%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

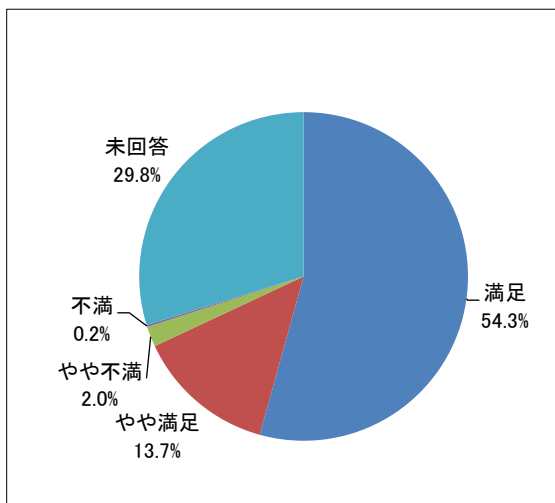
項目	人数	構成比
満足	1,542	56.3%
やや満足	351	12.8%
やや不満	57	2.1%
不満	17	0.6%
未回答	770	28.1%
合計	2,737	100%



④-4 療養環境/病室の温度(冷暖房)・照明

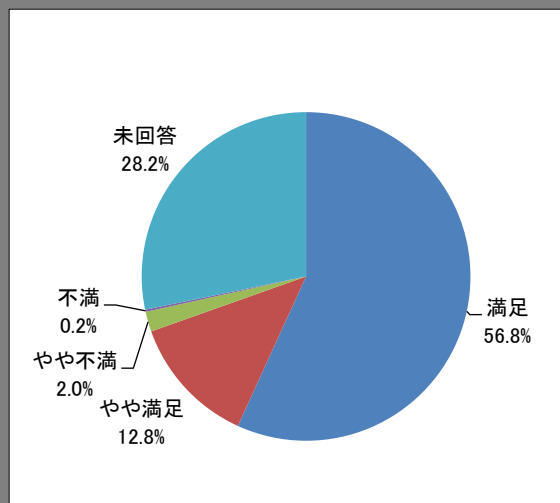
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,444	54.3%
やや満足	365	13.7%
やや不満	53	2.0%
不満	5	0.2%
未回答	792	29.8%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

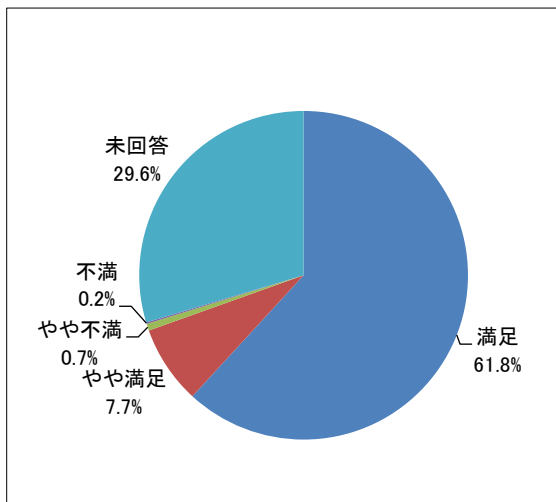
項目	人数	構成比
満足	1,555	56.8%
やや満足	349	12.8%
やや不満	54	2.0%
不満	6	0.2%
未回答	773	28.2%
合計	2,737	100%



④-5 療養環境/臭気のない環境

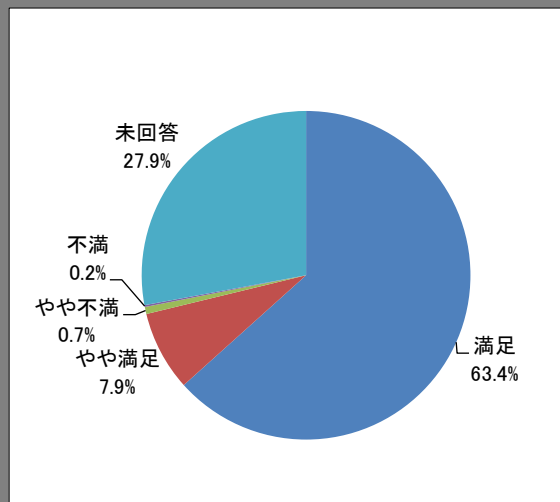
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,644	61.8%
やや満足	205	7.7%
やや不満	18	0.7%
不満	4	0.2%
未回答	788	29.6%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

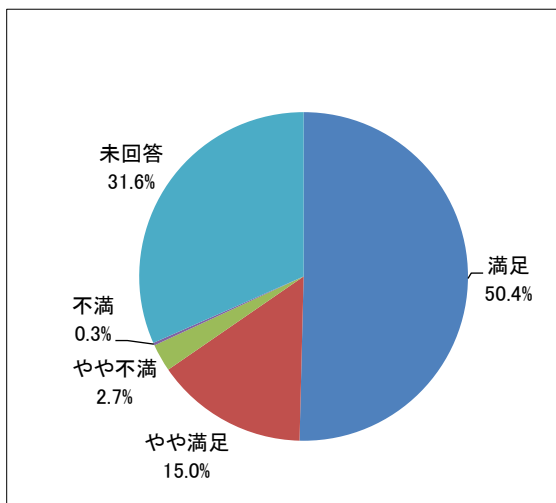
項目	人数	構成比
満足	1,734	63.4%
やや満足	215	7.9%
やや不満	19	0.7%
不満	5	0.2%
未回答	764	27.9%
合計	2,737	100%



④-6 療養環境/食事について

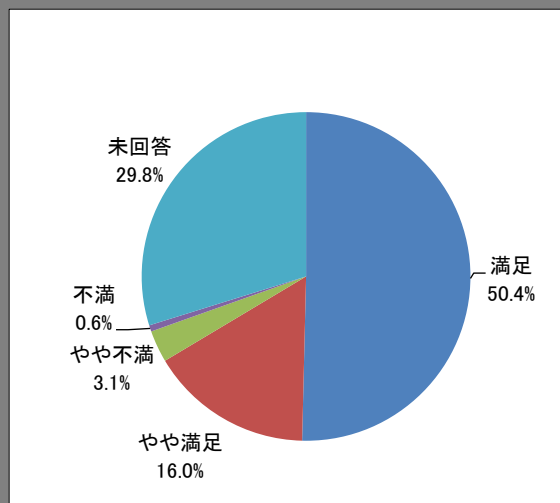
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,340	50.4%
やや満足	399	15.0%
やや不満	72	2.7%
不満	7	0.3%
未回答	841	31.6%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

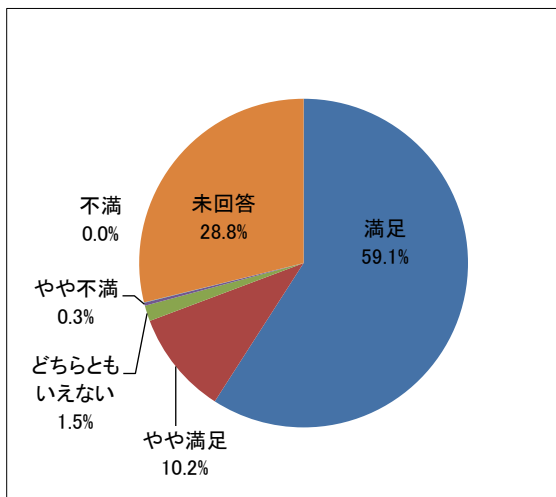
項目	人数	構成比
満足	1,379	50.4%
やや満足	439	16.0%
やや不満	86	3.1%
不満	17	0.6%
未回答	816	29.8%
合計	2,737	100%



⑤ 総合評価

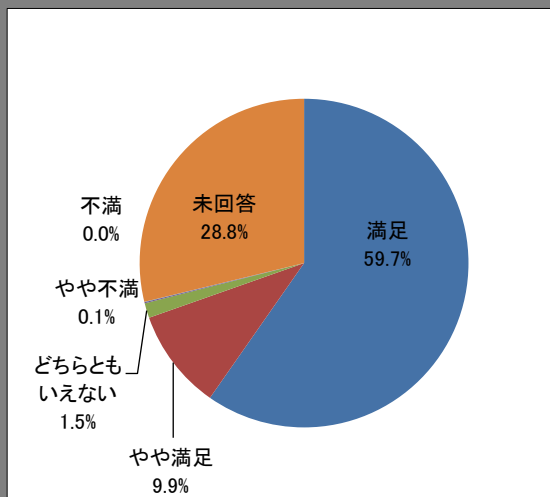
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,571	59.1%
やや満足	271	10.2%
どちらともいえない	41	1.5%
やや不満	8	0.3%
不満	1	0.0%
未回答	767	28.8%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

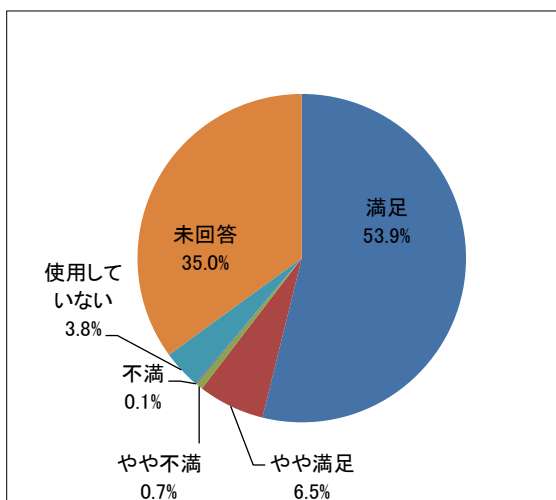
項目	人数	構成比
満足	1,634	59.7%
やや満足	271	9.9%
どちらともいえない	40	1.5%
やや不満	3	0.1%
不満	1	0.0%
未回答	788	28.8%
合計	2,737	100%



⑥-1 ナースコールへの看護師の対応について

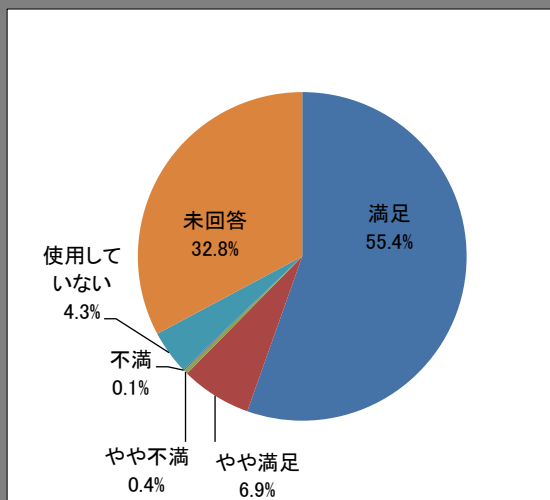
【令和4年4月～令和5年3月】

項目	人数	構成比
満足	1,432	53.9%
やや満足	174	6.5%
やや不満	18	0.7%
不満	3	0.1%
使用していない	101	3.8%
未回答	931	35.0%
合計	2,659	100%



(前年度)【令和3年4月～令和4年3月】

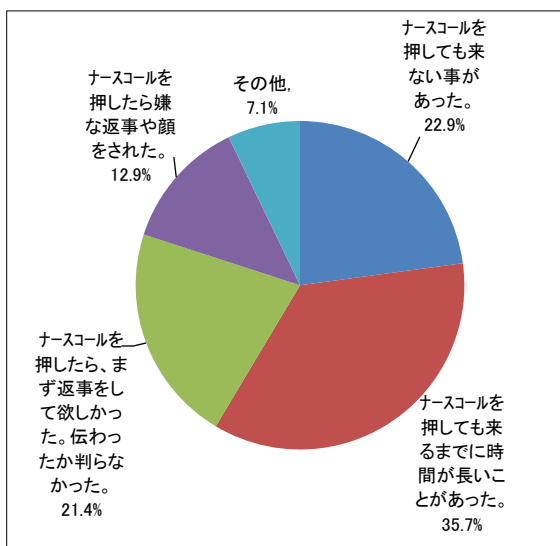
項目	人数	構成比
満足	1,517	55.4%
やや満足	190	6.9%
やや不満	11	0.4%
不満	3	0.1%
使用していない	118	4.3%
未回答	898	32.8%
合計	2,737	100%



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

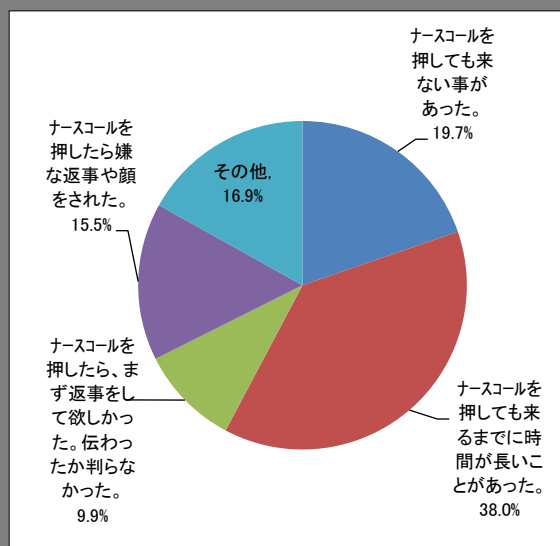
【令和4年4月～令和5年3月】

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。	16	22.9%
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。	25	35.7%
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った。	15	21.4%
ナースコールを押したら嫌な返事や顔をされた。	9	12.9%
その他	5	7.1%
合計	70	100%



(前年度)【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%



⑦ その他(意見等)

◆医師に対して

- ・家族を含めて丁寧な対応をしていただき、安心して入院できました。
- ・病状の説明も分かり易く優しく対応していただき感謝しています。
- ・今回は非常に分かりやすく説明して頂いてよく理解できました ありがとうございます。
- ・本人ではなく家族への説明が欲しい(高齢のため)

◆看護師に対して

- ・全ての患者さんに対してとても親切でいつも笑顔で接しておられる御姿に尊敬します。
- ・言葉使いも丁寧でやさしく接して下さいました。
- ・ちょっとしたことでも質問したことを分かりやすく説明して下さったり、ちゃんと話を聞いて下さったイメージが強く、入院中も安心して生活できました。(すごく短期間でしたが)ありがとうございました。
- ・点滴の残量のアラームが鳴った時、ある程度の交換時間の目安が欲しかった。→初めてで不安を感じた。

◆その他の当院職員に対して

- ・栄養士さんは何度も部屋に来て下さってわがままも聞いてもらいました。ありがとうございました。
- ・頓服や食事の形態など要望を受け入れて下さってありがとうございました。おかげで処置後の痛みもひどくなく、ちゃんと食事もとれました。
- ・もう少し丁寧に欲しい。物を動かしてとは言わないがゴミが落ちているのにそのままだったが事があった。みなさんではないですが、1人の方で他の方も同じように見られてしまいます。

◆環境に対して

- ・以前(5~6年前)父が入院していた時よりよかった
- ・久しぶりにゆっくり眠れたからよかった。掛けふとんも心配だったが、大きな布団も持ってきてもらいあたたかく眠れた。
- ・病院内での個人が使用する携帯電話に対する配慮があった方が良い(大声や早朝、消灯直後など)
- ・入院し、入室した際にカーテンだと思いが汗くさいにおいがしたので消臭スプレーで対応した。

◆当院に関する意見・要望

- ・検査入院でしたが、スタッフの皆様の対応に安心感があり、ゆっくりした気持ちで受けることができました。ありがとうございました。
- ・皆さん笑顔で話をされていたし、子供に話をする時も、常にわかりやすく言い方をかえて頂きました。お世話になりました。
- ・Dr. Ns.など現場の方は感じの良い方がほとんどだが、受付・会計の方は事務的であることが多い。
- ・時間制限を設けてでもwifiが整備されていたら助かります。
- ・スタッフさんの人数不足、多忙さもあると思うが時間がかかり過ぎ。対応は親切