

長崎県上五島病院 様



患者満足度簡易診断 結果報告書

調査対象： 入院

調査期間： 2018年10月9日 ～ 2018年10月26日

総回答数： 110 件

目次

患者満足度調査について	1
総合評価	2
質問項目の集計結果	3
重要度との比較	6
男女別の分析	7
年齢層別の分析	8
診療科目別の分析	9
アンケートの対象	10
診療科目の補足分析	12
患者様の声	13
お問い合わせ先	

<< 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

患者満足度調査について

調査の目的

本調査は、貴院を利用された患者様が貴院に対して感じておられる印象を、アンケートにより数値的に明らかにして今後の改善のポイントを明らかにすることが目的です。

今回実施したアンケートの各項目について、患者様からは多くの貴重なご意見をいただきました。これら意見のひとつひとつが、患者様から貴院がより地域に必要とされる医療機関として発展されるための期待を込めたメッセージとして受け止める必要があります。好意的な意見、厳しい指摘などもありますが、ぜひその意義をご認識いただき、今後にご活用ください。

評価方法

■ 得点について

質問項目に対する回答を点数化し、平均値を算出します。

たいへん良い… 5点、良い… 4点、普通… 3点、悪い… 2点、たいへん悪い… 1点
平均値を「得点」とし、分析・比較を行います。

※1. 未回答の場合は集計に含みません。

※2. 得点は、小数点第2位を四捨五入します。

■ 重要度について

以下の項目について、患者様が「医療機関を選ぶ際の主なポイント3つ」に選んだ割合を「重要度」とし、評価得点とのポジショニングを行います。

- | | | |
|-----------|-----------|------------------|
| 1. 医師の印象 | 2. 看護師の印象 | 3. 受付・会計の印象 |
| 4. 病室の環境 | 5. 入院設備 | 6. トイレ・浴室・洗面所の環境 |
| 7. プライバシー | 8. 食事内容 | 9. 診療の満足度 |

調査項目

以下の質問について調査を行いました。

- 1 医師の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？
- 2 医師に質問や相談はしやすいですか？
- 3 看護師の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？
- 4 看護師による案内や説明はわかりやすいですか？
- 5 介護職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？
- 6 事務職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？
- 7 事務職員による案内や説明はわかりやすいですか？
- 8 リハビリ職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？
- 9 放射線科職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？
- 10 検査室職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？
- 11 栄養科の職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？
- 12 プライバシーを守る配慮はなされていますか？
- 13 院内の案内表示はわかりやすいですか？
- 14 病室・廊下・トイレ等は清潔ですか？
- 15 食事の内容（味付け・量・温度）はいかがですか？
- 16 現在の診療について満足であると感じますか？

総合評価

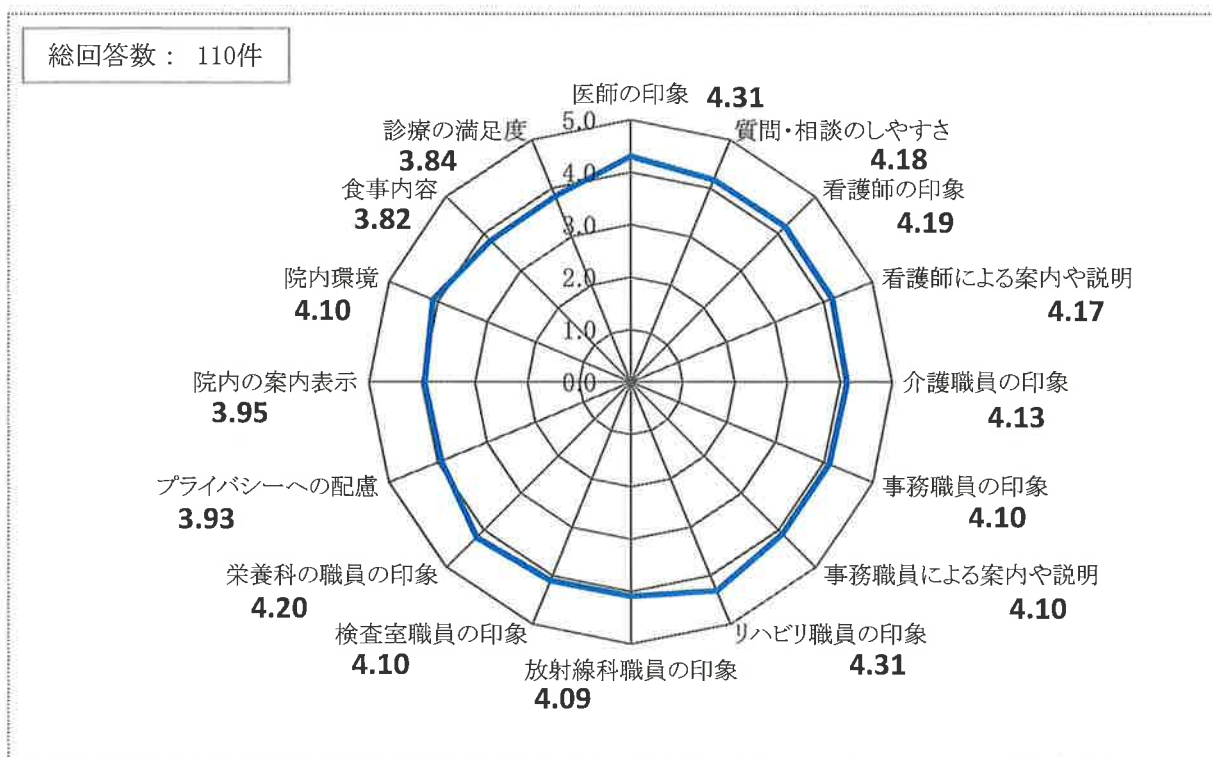
今回調査の平均得点 **4.10** 点

総評

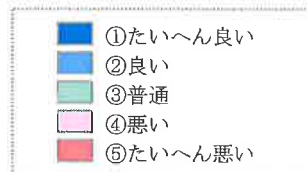
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『医師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『食事内容』については低い評価のため、今後の課題とされます。

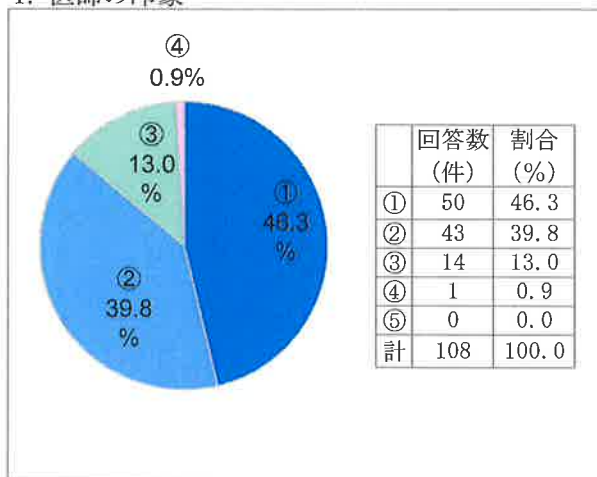
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



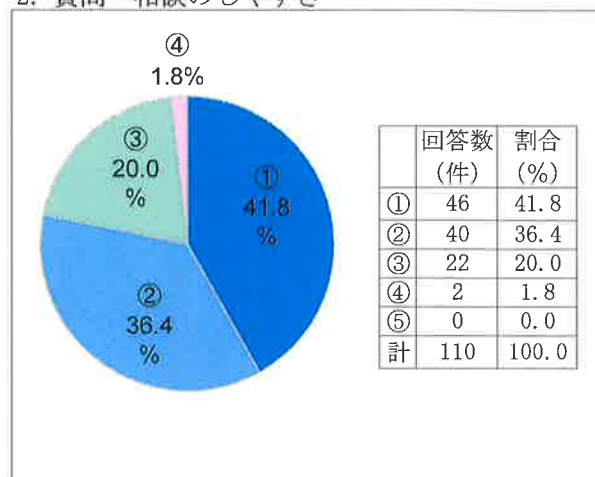
質問項目の集計結果



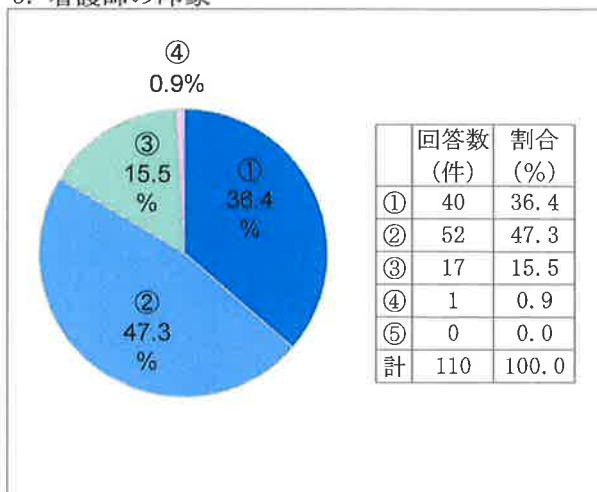
1. 医師の印象



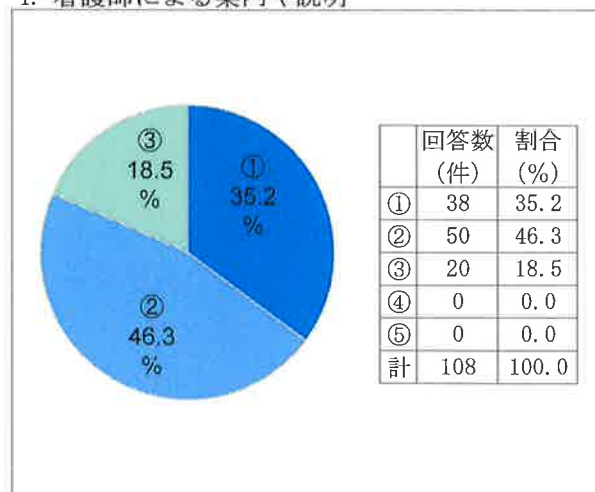
2. 質問・相談のしやすさ



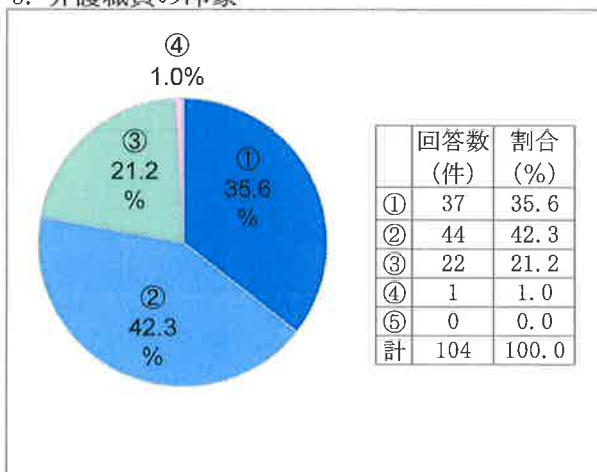
3. 看護師の印象



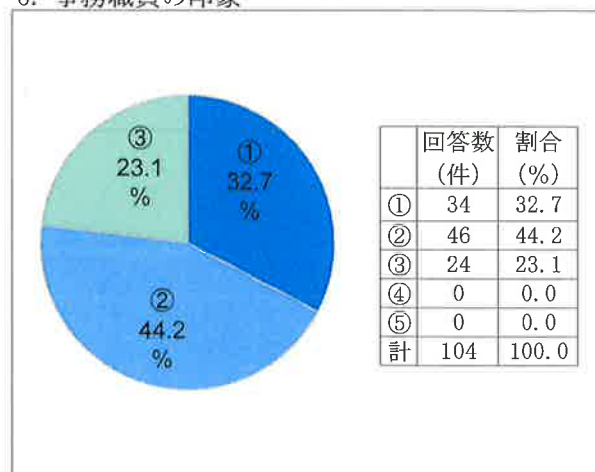
4. 看護師による案内や説明



5. 介護職員の印象

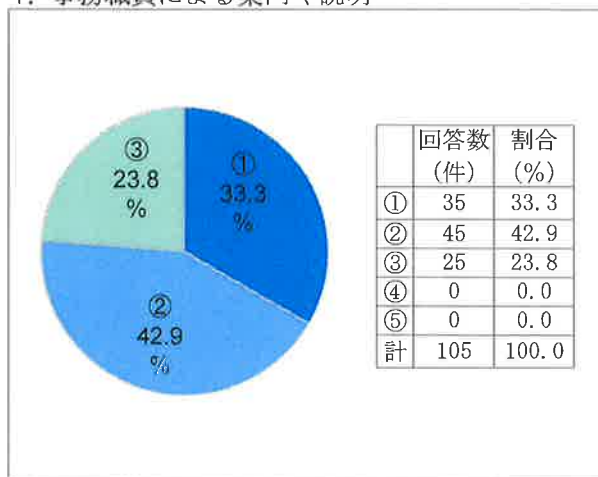


6. 事務職員の印象

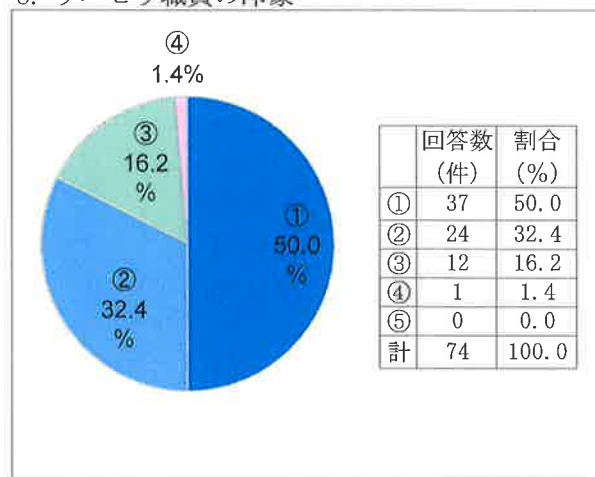




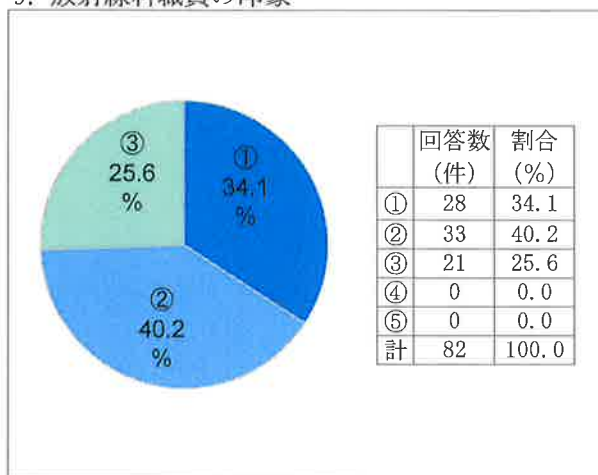
7. 事務職員による案内や説明



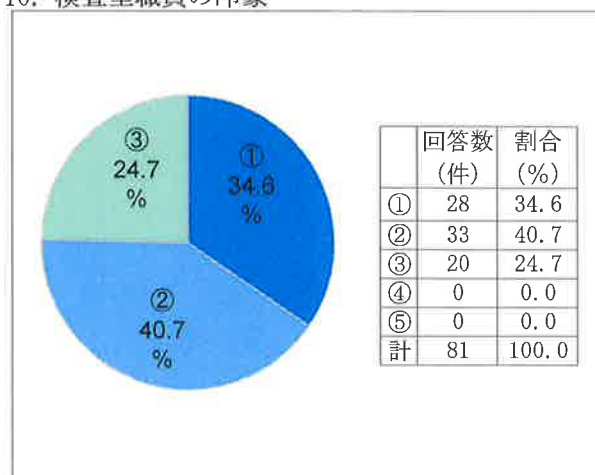
8. リハビリ職員の印象



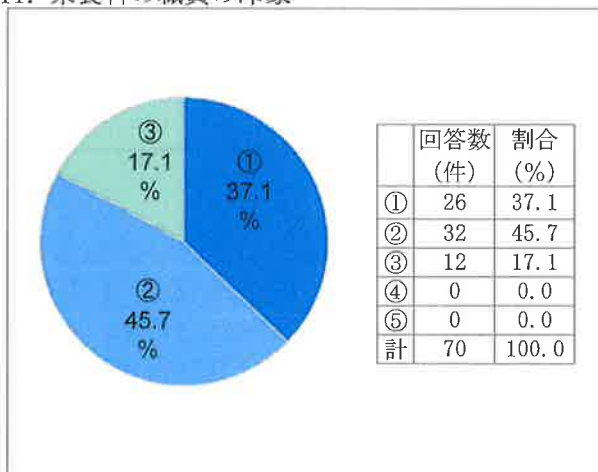
9. 放射線科職員の印象



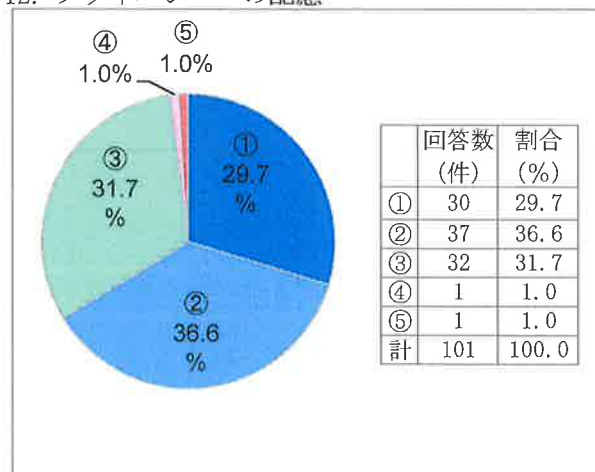
10. 検査室職員の印象



11. 栄養科の職員の印象

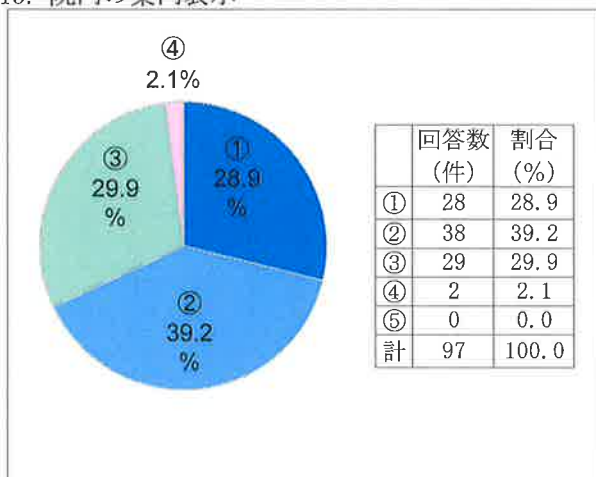


12. プライバシーへの配慮

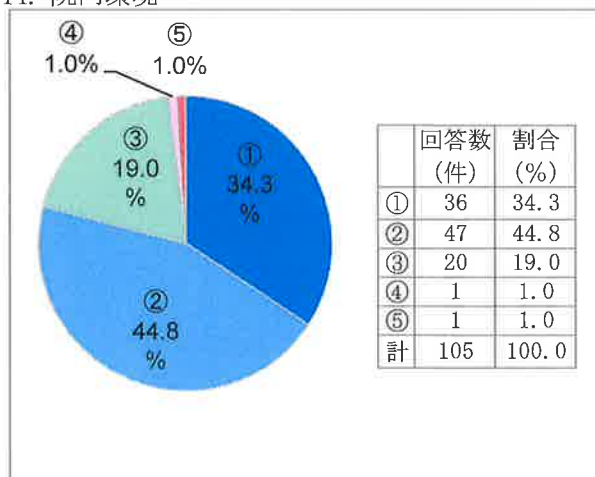




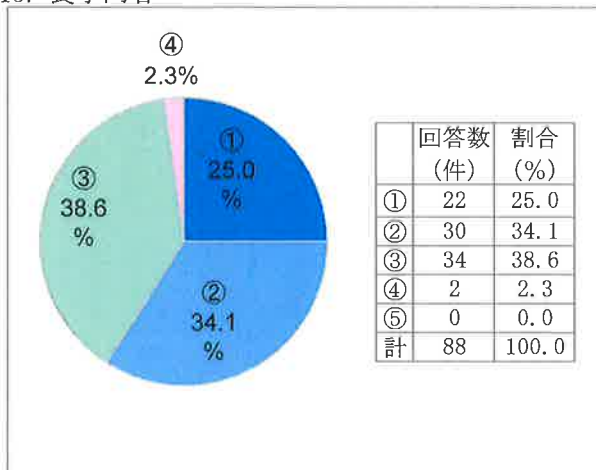
13. 院内の案内表示



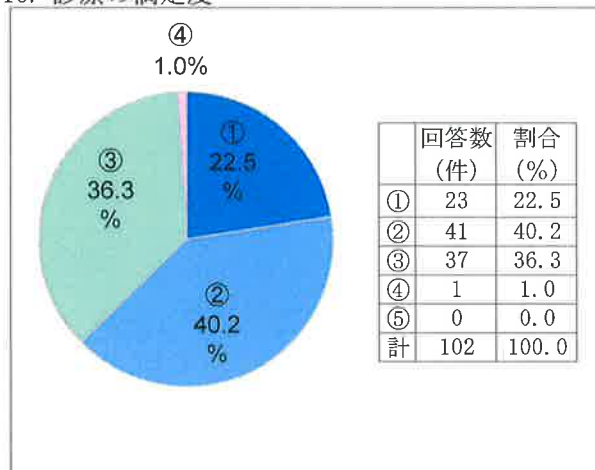
14. 院内環境



15. 食事内容



16. 診療の満足度

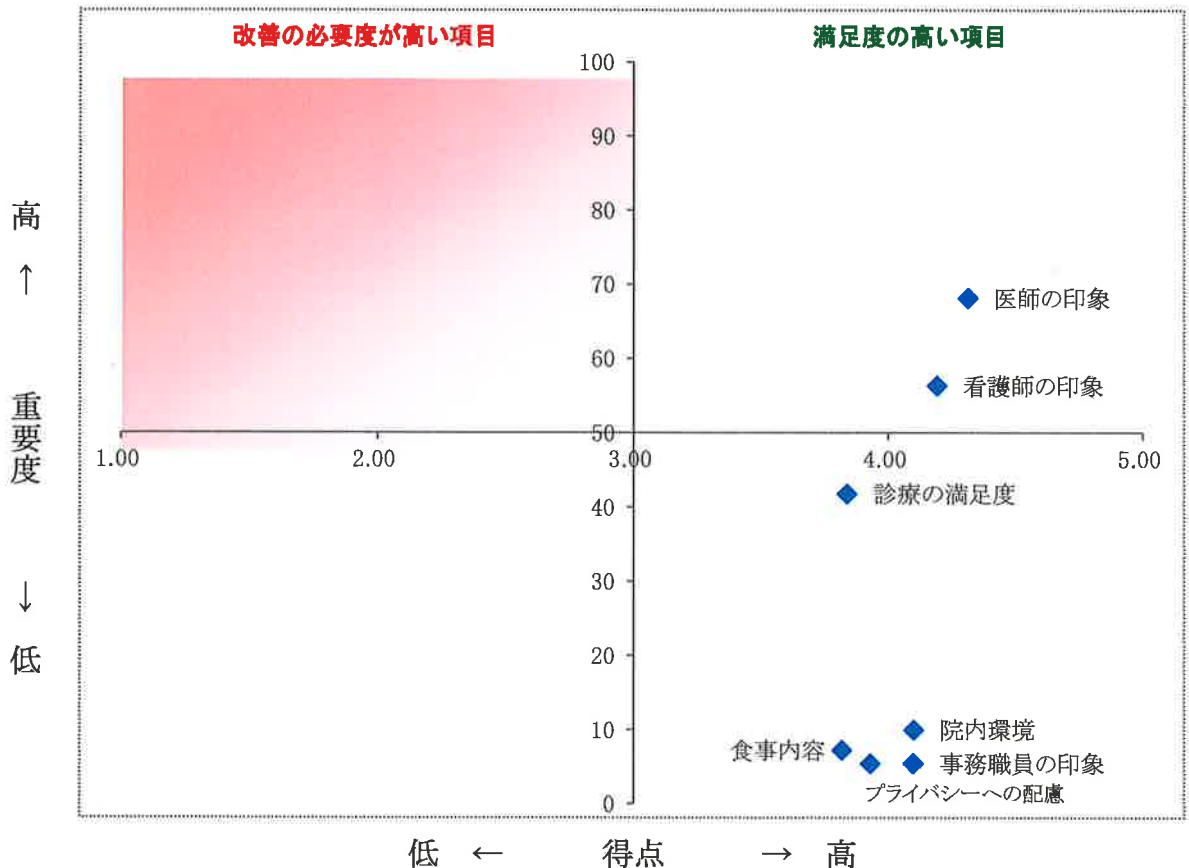


重要度との比較

重要度との比較は、貴院の今回調査の得点と、患者様が医療機関を選ぶ際に重要視された項目（アンケート用紙の最終項目）の選択割合（重要度）をポジショニングした結果です。グラフの赤のゾーンにある項目は、より改善の必要度が高い項目となります。

改善の必要度が高い項目 … 該当なし

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の印象	68.2 %	4.31
2	看護師の印象	56.4 %	4.19
3	診療の満足度	41.8 %	3.84
4	院内環境	10.0 %	4.10
5	食事内容	7.3 %	3.82
6	プライバシーへの配慮	5.5 %	3.93
7	事務職員の印象	5.5 %	4.10

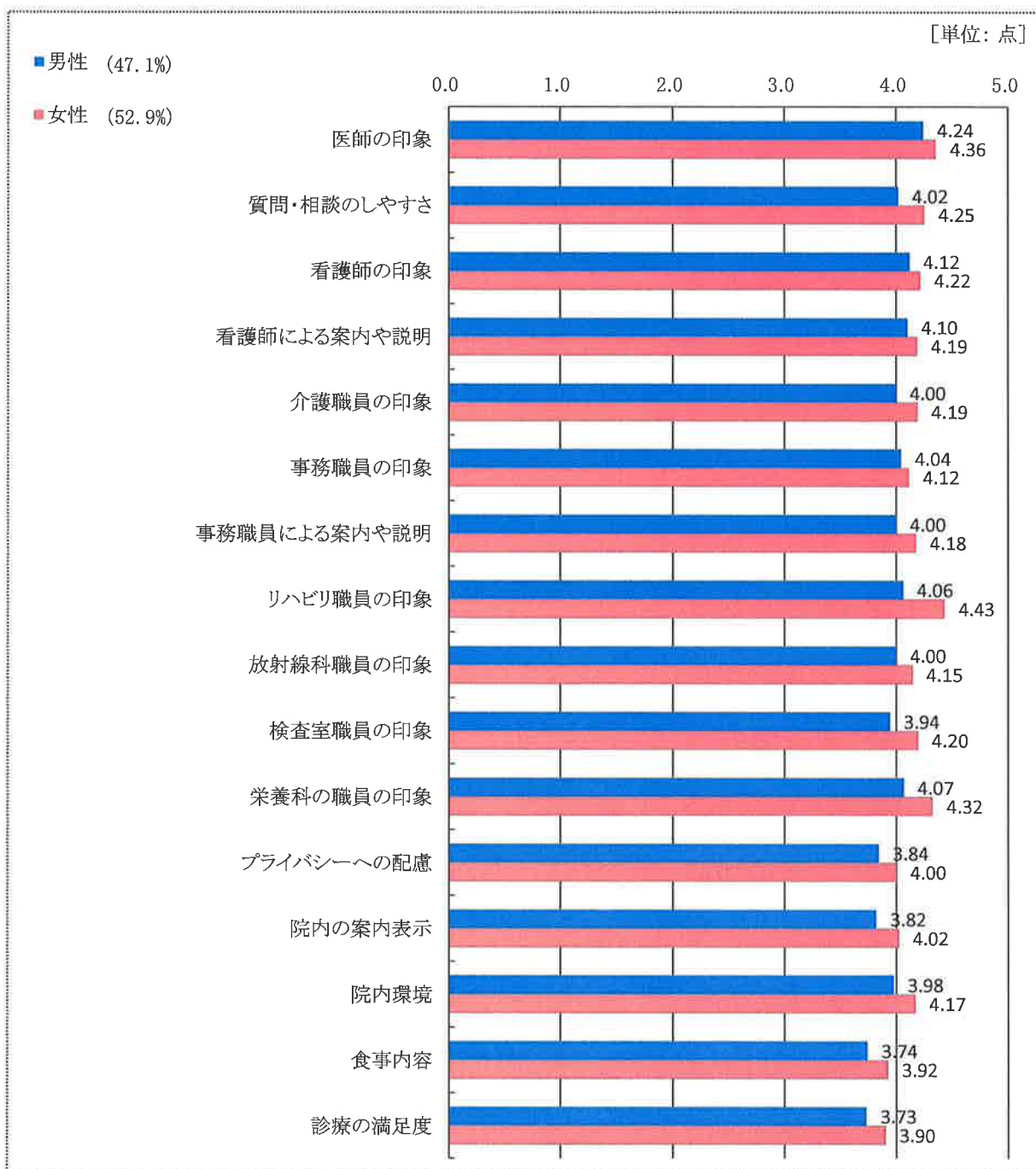


男女別の分析

今回調査の平均得点 4.10 点

■男性の平均得点 3.98 点

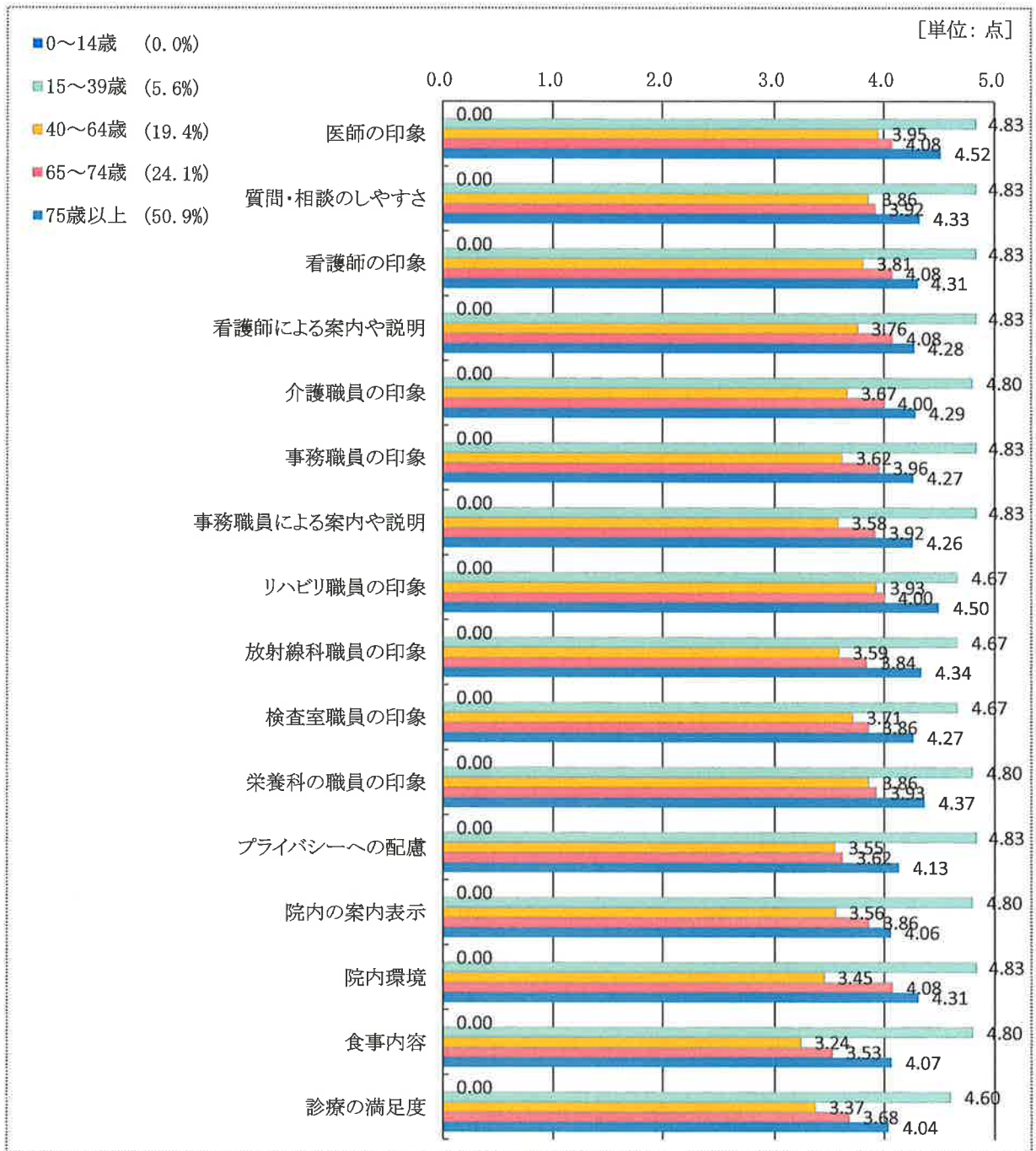
■女性の平均得点 4.16 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 4.10 点

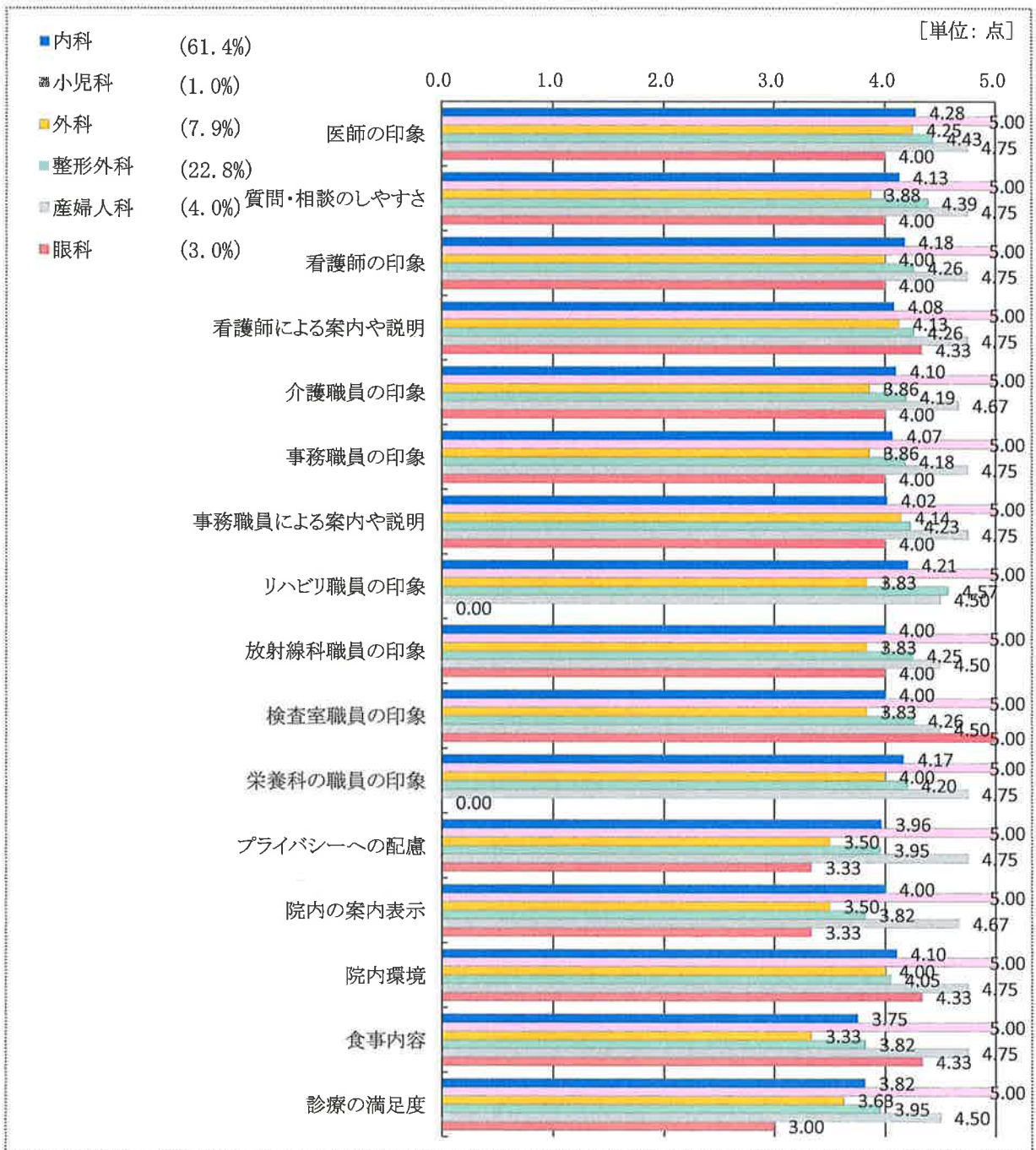
■ 0～14歳 の平均得点	0.00 点	■ 65～74歳の平均得点	3.91 点
■ 15～39歳の平均得点	4.79 点	■ 75歳以上の平均得点	4.27 点
■ 40～64歳の平均得点	3.65 点		



診療科目別の分析

今回調査の平均得点 4.10 点

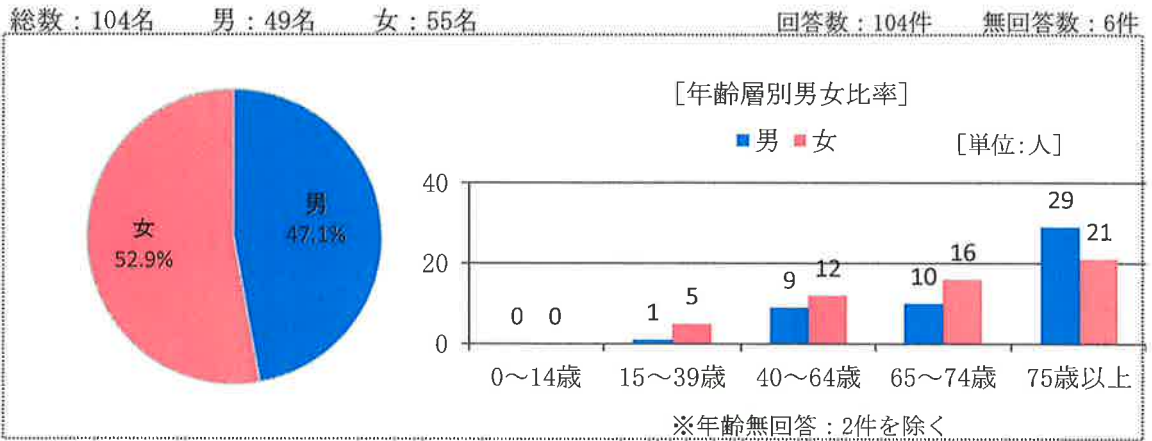
■内科	の平均得点	4.05 点	■整形外科	の平均得点	4.18 点
■小児科	の平均得点	5.00 点	■産婦人科	の平均得点	4.70 点
■外科	の平均得点	3.86 点	■眼科	の平均得点	3.92 点



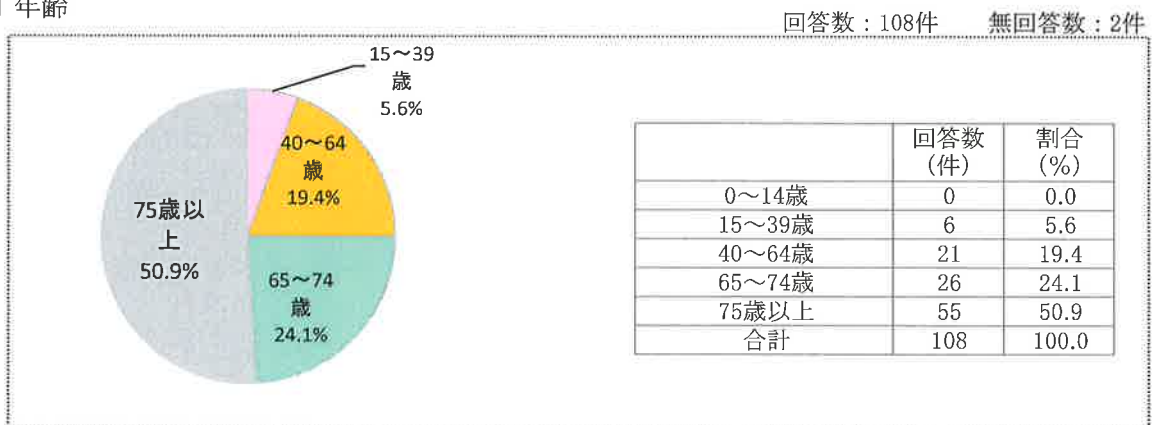
アンケートの対象

回答者の内訳

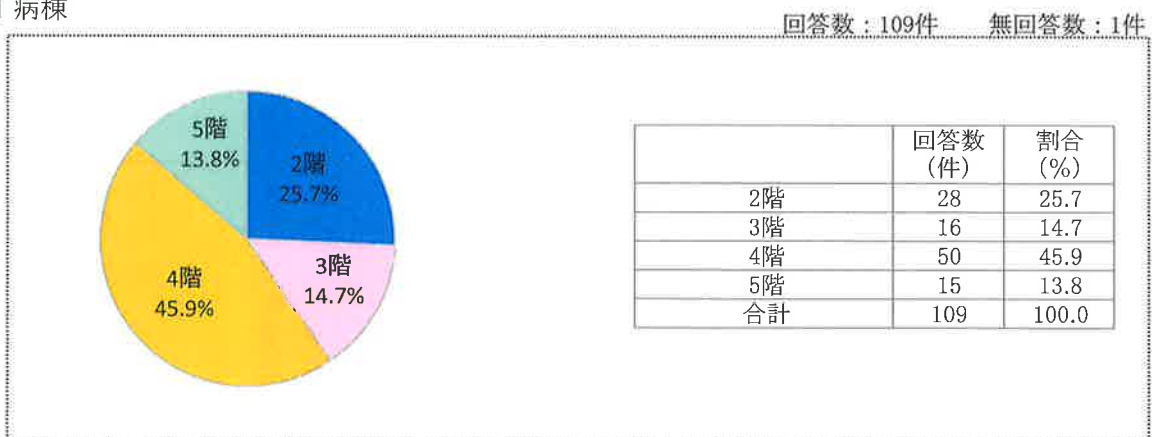
■ 性別



■ 年齢

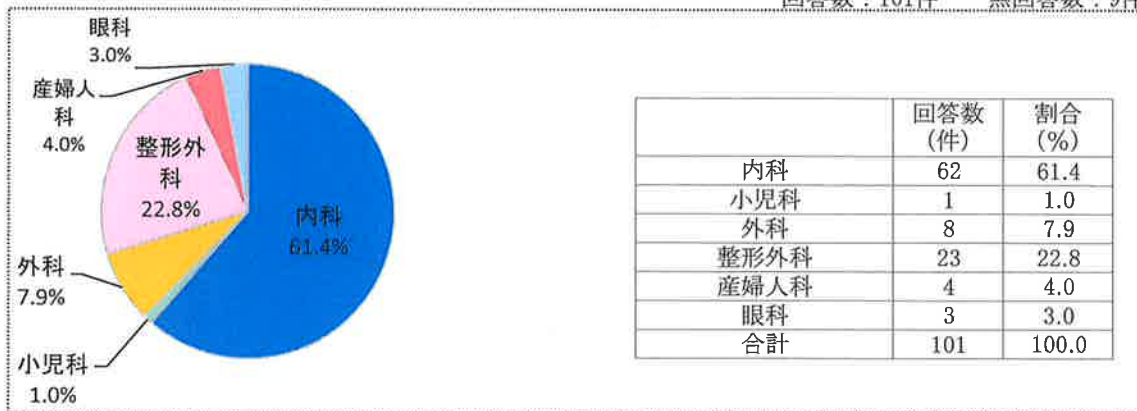


■ 病棟



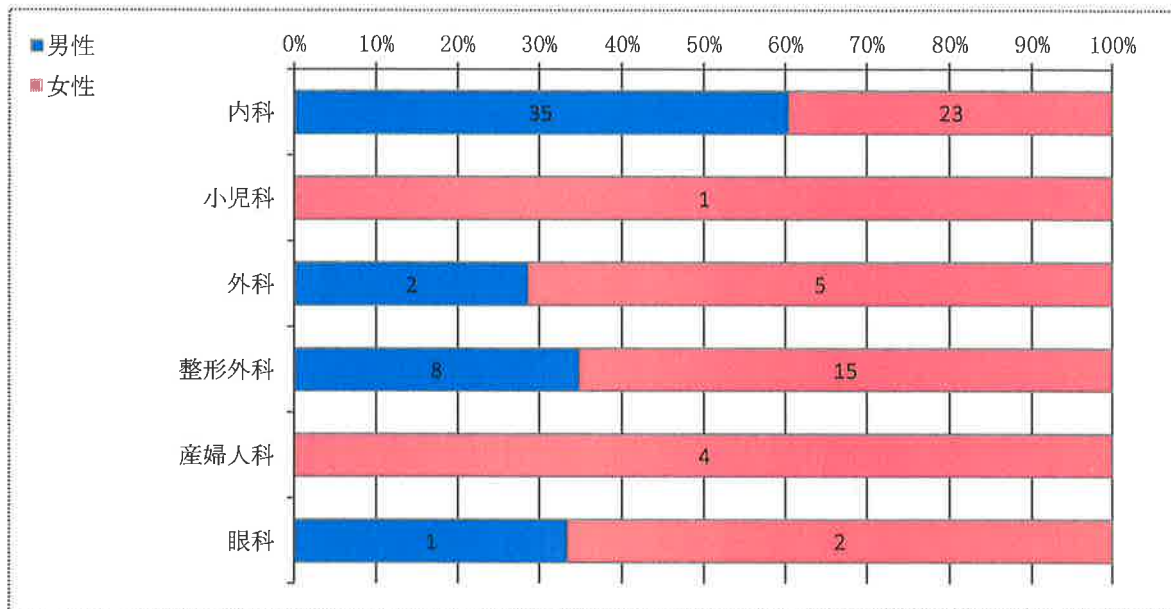
■ 診療科

回答数：101件 無回答数：9件

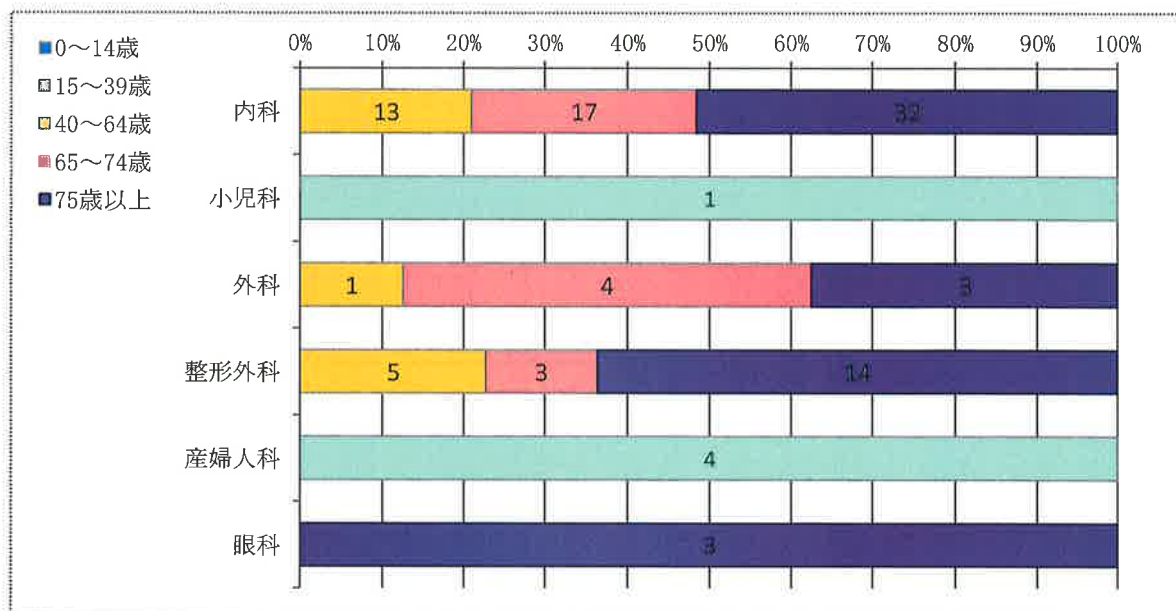


診療科目の補足分析

クロス集計(性別・診療科目)



クロス集計(年齢層別・診療科目)



患者様の声

お褒めの言葉

- ・無理なお願いも顔色かえず受け入れてくれて本当に感謝。
- ・気遣いの良さをすごく感じる。
- ・昔と違って医師にしても看護師にしても患者に対して優しくなった。
- ・看護師さんの言葉に勇気づけられ今日1ヶ月間すごすことが出来た。
- ・皆さん親切で行き届いた介護をしてくれる。
- ・介護士の方が優しく気を使わせないように接してくれるのでありがたい。
- ・以前に比べ看護師さんの印象が随分、良くなったように感じる。
- ・皆さんの笑顔に家族も患者本人も救われる。
- ・病室も清潔で綺麗。

ご不満・ご要望

- ・お風呂のシャワーの温度が調節できるところとできないところがあるので、直して欲しい。
- ・若いナースは気遣いが出来ていない。
- ・治療方針がしっかりされていない。
- ・毎食メニューを配膳の時にもらえると良い。
- ・せめて個室には小型冷蔵庫が欲しい。
- ・食事の内容・献立、もう少し考えて欲しい。
- ・遠くからでも、患者の状況を問い合わせできる環境を整備して欲しい。
- ・トイレが悪い。
- ・職員によって対応の良い人と悪い人がいる。
- ・聞きたいことがあってもどの看護師さんに聞けばいいか戸惑う。
- ・消灯時間が早すぎた。

お問い合わせ先

今回のアンケート報告書は、総合メディカル株式会社サクシードメンバーズグループが作成しました。ご質問等がありましたら下記までお問い合わせください。

担当拠点：長崎支店

作 成：総合メディカル株式会社
サクシードメンバーズ担当

〒810-0001

福岡市中央区天神2-14-8 福岡天神センタービル11階

会員専用フリーダイヤル：0120-394-075

会員専用メールアドレス：kaiin@sogo-medical.co.jp

患者満足度簡易診断 結果報告書 << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	75歳以上	眼科	私達がしなきゃいけないことをいつもありがとうございます。無理なお願いも顔色かえず受け入れて下さり本当に感謝しています。
2	女性	65歳～74歳	整形外科	気遣いの良さをすごく感じます。
3	女性	75歳以上	整形外科	昔と違って医師にしても看護師にしても患者に対して優しくなりました。介護の人達も親切に接して下さいます。満足しています。
4	女性	40～64歳	整形外科	どの階限らず、ちょっと不便と思ったら親切にすぐ手をかけてもらいました。良い印象を受けました。病院内にいる皆さんとても良い印象を受けました。
5	女性	65歳～74歳	整形外科	優しくして頂きました。手術後の介護職員の方々には頭が下がります。看護師さんの言葉に勇気づけられ今日1ヶ月間すずことが出来ました。皆様ありがとうございました。
6	女性	75歳以上	整形外科	皆さん親切で行き届いた介護をして下さいます。医師共にリハビリも気持ち良く対応して下さい有難いです。食事もおいしくいただいています。
7	女性	75歳以上	整形外科	2年前ほどに入院した時よりも、至れり、尽くしてください、本当にありがたく思います。
8	女性	40～64歳	内科	ナース達が良くして下さい、嬉しく思います。これからもよろしく願います。
9	女性	40～64歳	内科	昨年母が母がお世話になっていますが、主治医の先生が熱心に丁寧に診察してくれています。離れているので心配ですが、主治医の先生を信頼しているのでよろしくお願い致します。
10	女性	75歳以上	内科	介護士の方が優しく気を使わせないように接してくれるのでありがたいです。
11	男性	75歳以上	内科	昨年入院以来、父親の病院への印象は、満足しておるとよく話していました。今回も非常に丁寧に医師、看護師、全て職員の対応もとても安心して任せられると本人の弁です。退院までお世話になりますが、よろしくお願い致します。
12	男性	65歳～74歳	内科	以前に比べ看護師さんの印象が随分、良くなったように感じます。多忙な中でも患者に寄り添った仕事ぶりが好印象です。
13	女性	40～64歳	内科	皆さんの笑顔に家族も患者本人も救われます。いつもありがとうございます。
14	-	75歳以上	内科	いつも親切に対応していただき感謝しています。ありがとうございます。
15	男性	75歳以上	内科	親切で丁寧に解り易い。病室も清潔で綺麗。
16	女性	65歳～74歳	内科	入院の必要性を私の納得のいくように説明し、治療して下さいました先生方に感謝しています。何事も命あってこそです。本当にありがとうございました。これからも五島住民のため頑張ってください。宜しくお願いします。
17	-	75歳以上	内科	病院スタッフの皆様の明るさ、親切さ強く感じられて、好印象です。
18	男性	65歳～74歳	内科	医師や看護師たちの若い人には驚いたが、患者側からは気楽に質問が出来るので良いと思う。また都会の病院とはことなり、ここでは五島ならではの病気をかかえた患者も入院していると思うので、この方面の専門家になるべく頑張ってもらいたい。若い医者達に期待。

■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
19	男性	65歳～74歳	外科	良い印象。
20	男性	75歳以上	整形外科	以前に比べると食事がおいしくなっていた。 医師が巡回に良く来てくれるようになっている。
21	男性	75歳以上	整形外科	医師・看護師の皆さんいつも優しく接して頂き、ありがとうございます。
22	女性	65歳～74歳	-	皆親切で良かったです。
23	女性	75歳以上	内科	上五島病院の医師・看護師さん・介護師のみなさんがとても親切に接して頂いて感謝しています。
24	女性	75歳以上	外科	医師の先生、看護師さんがとても優しくて感謝しています。
25	男性	75歳以上	内科	担当の医師・看護師さん・介護師の皆さんの丁寧で優しい配慮に感謝します。
26	女性	65歳～74歳	外科	良い印象。
27	女性	75歳以上	内科	良い印象、どこの階も入院してみたら良くしてくれる。 悪い印象、今の所ない。長期間入院したら出てくるかもです。

■ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	15～39歳	小児科	子供のわがままにも対応していただいて助かっています。 1つ要望ですが、お風呂のシャワーの温度が調節できるところとできないところがあります。 できれば直して欲しいと思います。
2	女性	40～64歳	整形外科	若いナースは気遣いが出来ていない。(食後の歯磨きの後、片付けてもらえない事が多かった。)年配のナースはそれなりの気配りが出来ていた。言葉かけも若い人は少なく、口数が少なく、話しかけづらかった。 治療方針がしっかりされていない。これからどうしますかねと聞かれても困ります。 介護職から尿が出たというのが分かるのと言われた事が忘れられない。
3	女性	15～39歳	産婦人科	毎食メニューを配膳の時に頂けると良いと思います。
4	男性	40～64歳	内科	せめて個室には小型冷蔵庫が欲しい。
5	女性	65歳～74歳	内科	食事の内容・献立、もう少し考えて欲しいと思います。
6	女性	75歳以上	-	離島ということもあり、親族が遠方となる場合が多いかと思います。遠くからでも、患者の状況を問い合わせできる環境を整備いただければと思います。
7	男性	75歳以上	内科	トイレが悪い。
8	男性	75歳以上	内科	職員によって対応の良い人と悪い人がいる。
9	男性	75歳以上	内科	聞きたいことがあってもどの看護師さんに聞けばいいか戸惑います。(毎日スタッフが替っているように感じて。)
10	女性	65歳～74歳	外科	検査入院でしたが心地よく過ごせました。 一泊でしたが消灯時間が早すぎました。せめて、午後9:00～10:00までとか幅を持たせてもらえるとかが希望です。 巡回に負担が増かと思うと無理は言えませんね。
11	女性	75歳以上	整形外科	悪い所。女の人の入浴、着替え等は男の人が浴室まで入室するのはやめたほうがいい。皆患者さん嫌がっている。

入院患者様 アンケート

長崎県上五島病院

現在、当院で受けている診療・サービスについてお尋ねします。

はじめに、あなたご自身についてお尋ねします。

1. 性別は？ 男 女
2. 年齢は？ 0～14歳 15～39歳 40～64歳 65歳～74歳 75歳以上
3. 入院されている病棟
 2階 3階 4階 5階
4. 入院されている診療科
 内科 小児科 外科 整形外科 産婦人科 眼科

記入例

以下の質問について5段階評価をお願いいたします。

- | | たいへん
良い | 良い | ふつう | 悪い | たいへん
悪い |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 医師の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 医師に質問や相談はしやすいですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 看護師の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 看護師による案内や説明はわかりやすいですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 介護職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 事務職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 事務職員による案内や説明はわかりやすいですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. リハビリ職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 放射線科職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 検査室職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 栄養科の職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ・言葉づかい）はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. プライバシーを守る配慮はなされていますか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 院内の案内表示はわかりやすいですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 病室・廊下・トイレ等は清潔ですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 食事の内容（味付け・量・温度）はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 現在の診療について満足であると感じますか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

◆あなたが医療機関を選ぶ際の主なポイントを下記より3つ選んで、右側の欄に数字をご記入ください。

1. 医師の印象 2. 看護師の印象 3. 受付・会計の印象 4. 病室の環境 5. 入院設備
6. トイレ・浴室・洗面所の環境 7. プライバシー 8. 食事内容 9. 診療の満足度

記入例

3

3

◆当院で感じたこと（良い印象・悪い印象）やご意見・ご要望等をぜひお聞かせください。

<hr/> <hr/> <hr/>

ご協力ありがとうございました。