

患者満足度調査のまとめ



公立芽室病院
Memuro Public Hospital

【令和6年3月実施】

もくじ

調査の概要…………… 2

- (1)調査機関
- (2)調査対象
- (3)調査目的
- (4)調査方法
- (5)調査項目
- (6)調査結果

調査の結果…………… 3

- 1. 外来患者 満足度調査結果
- 2. 入院患者 満足度調査結果

- 3. 総括

調査様式……………20

- 外来調査様式
- 入院調査様式

調査の概要

(1) 調査期間

令和6年3月21日(木)～令和6年3月22日(金)

(2) 調査対象

調査期間中の入院患者様及び外来患者様

(3) 調査目的

公立芽室病院を受診・利用する患者様及びご家族様の評価からの評価を把握し、サービスの改善や向上に役立てる。

(4) 調査方法

入院患者様には各病棟から個別に配布し、病棟内設置の回収箱で回収する。記入が困難な患者様については、病棟看護師の判断で除外とする。

外来患者様には受付時または会計前に職員が直接配布したほか、自由に取れる用紙台を設置し記入を促す。回収は会計窓口前・正面玄関横設置の回収箱への投函とする。

また外来・入院とも同じ設問でWEBによる回答できるよう調査用紙にQRコードを掲載する。

(5) 調査項目

医師をはじめとする職員、施設や環境に対する満足度を患者様に4段階で評価していただく。入院は食事について、外来は待ち時間についても質問を設定する。また当院ホームページやSNSについての質問を設定する。

(6) 調査結果

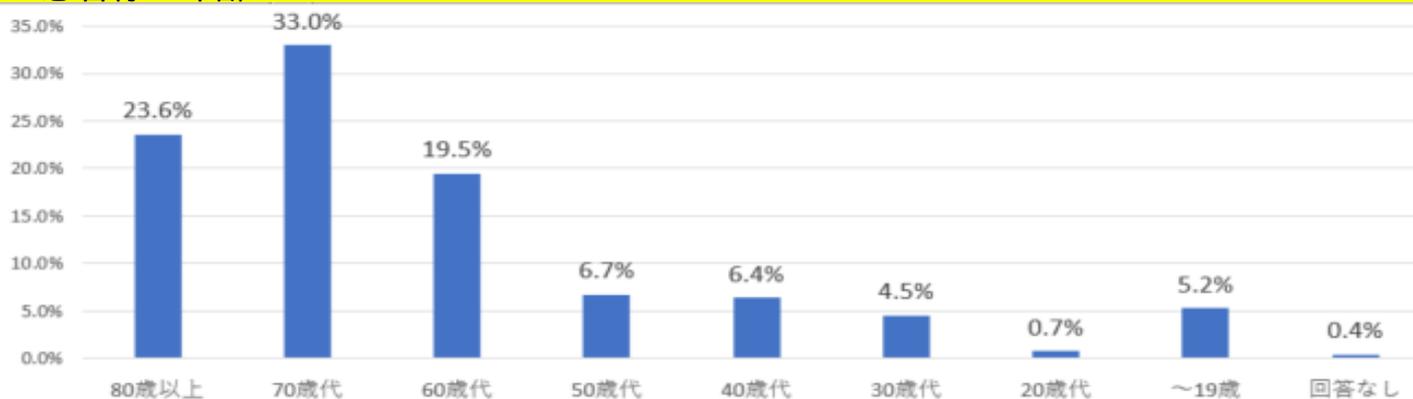
次頁以降の調査の結果では、設問ごとの回答状況をまとめた。

公立芽室病院 患者満足度調査（外来）（回答数：267）

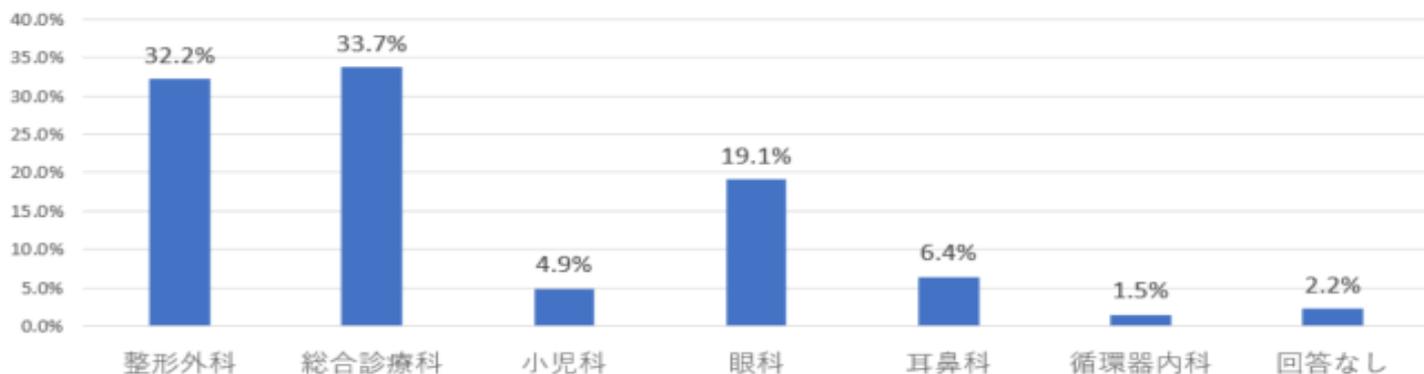
1. 患者様の性別



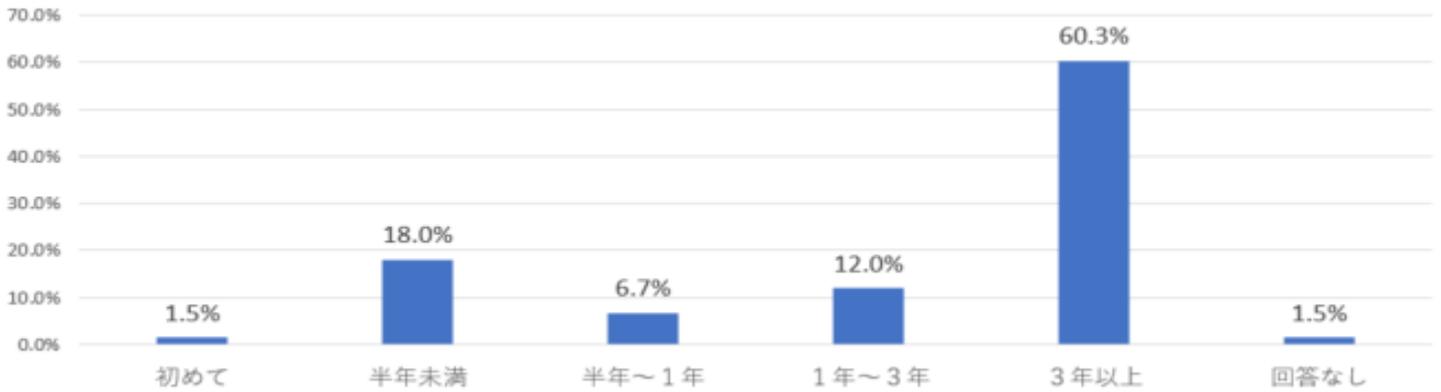
2. 患者様の年齢



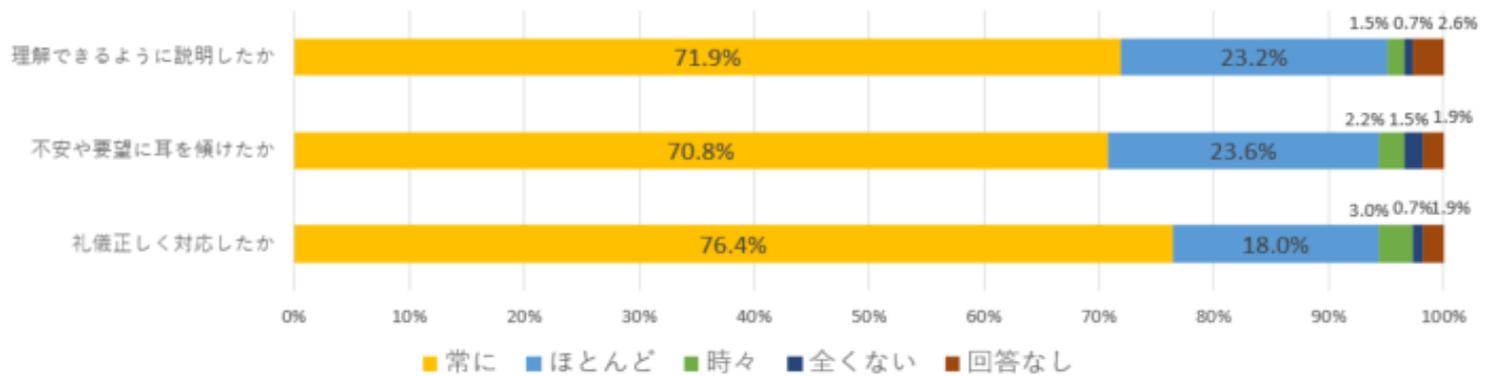
3. 今回受診予定の診療科



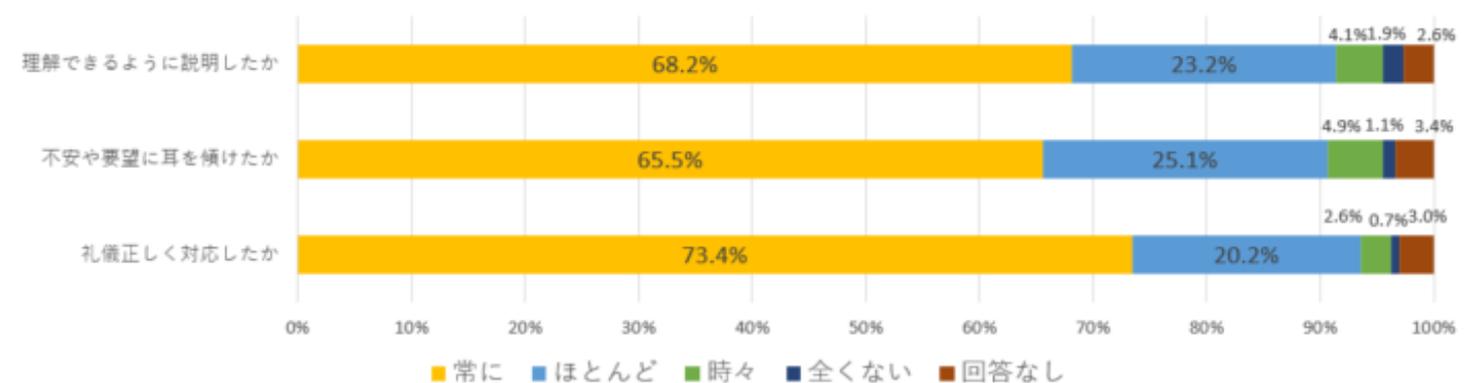
4. 当院への受診歴



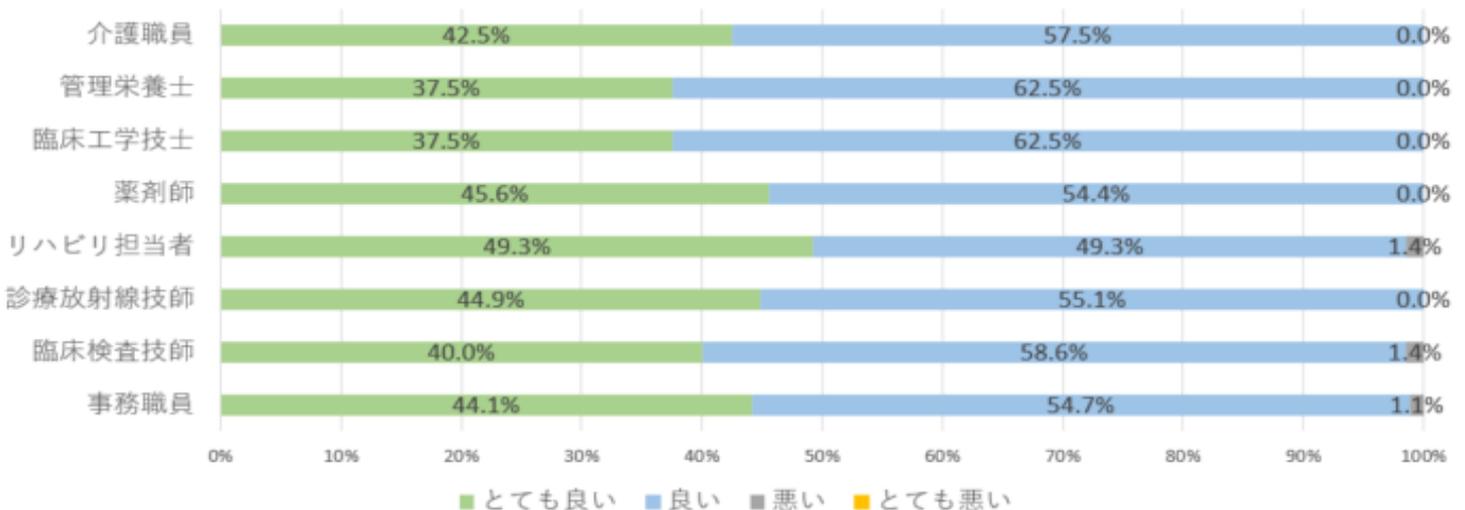
5. 看護師の対応について



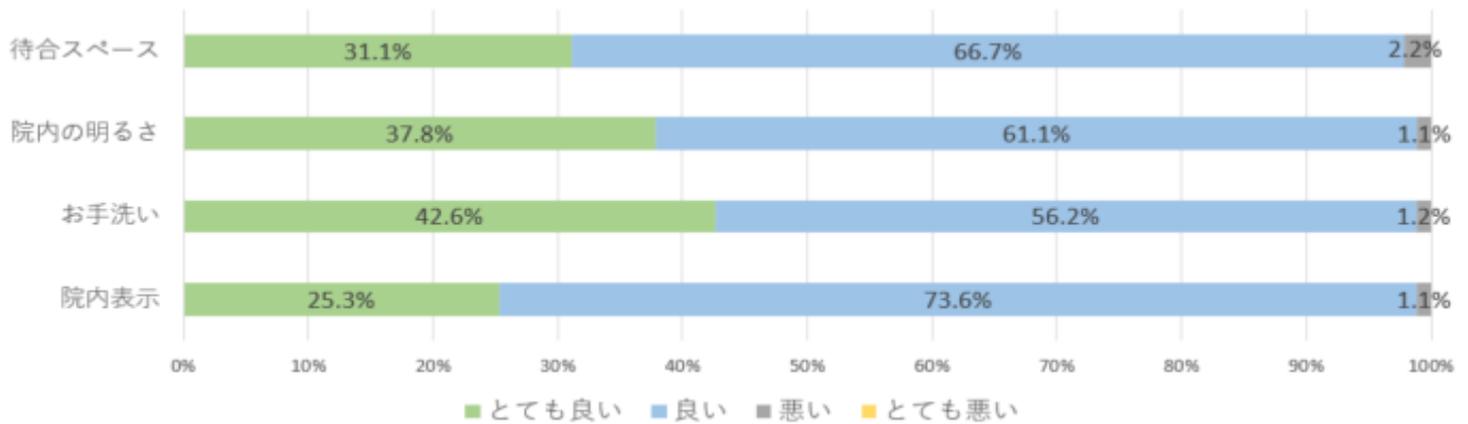
6. 医師の対応について



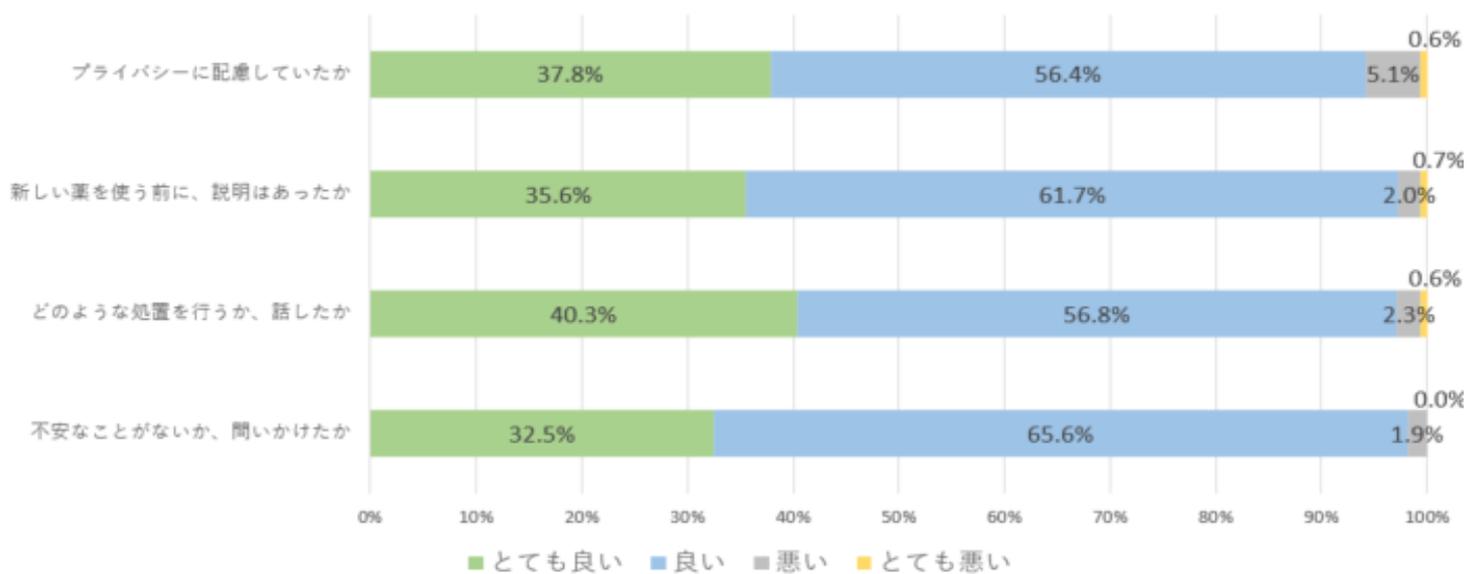
7. 各職種ごとの対応・マナー・身だしなみについて (※「該当なし」を除く)



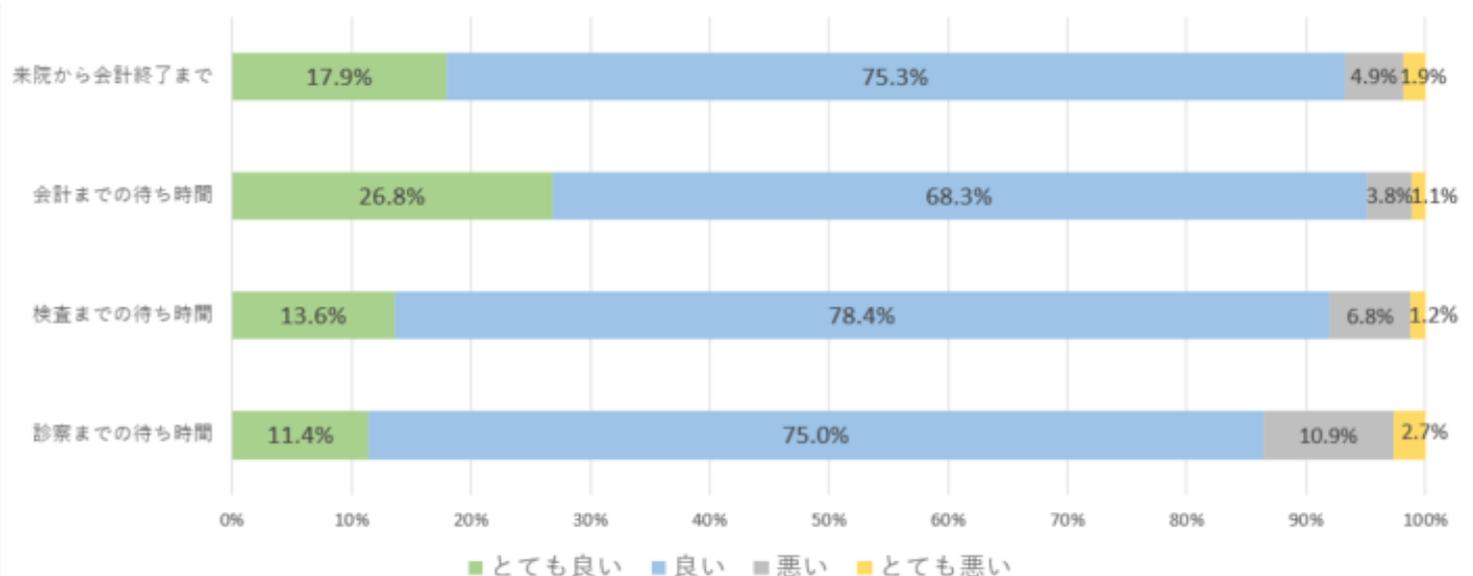
8. 院内設備について（※「該当なし」を除く）



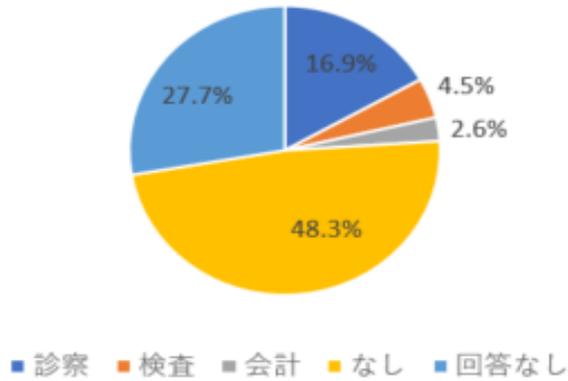
9. 受診までの出来事について（※「該当なし」を除く）



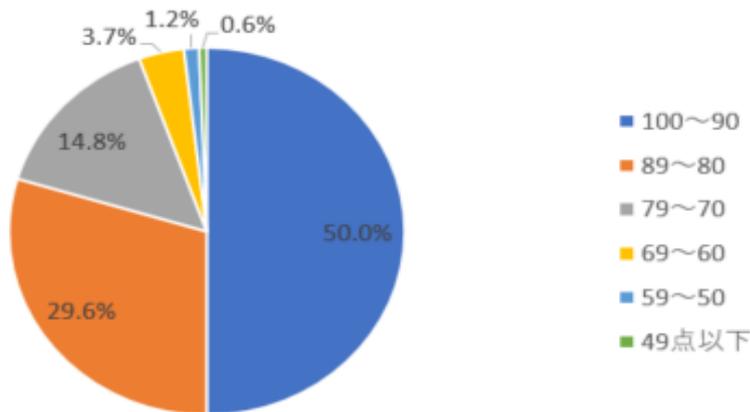
10. 待ち時間について（※「該当なし」を除く）



11. 待ち時間で最も改善してほしい項目 (※「回答なし」を除く)

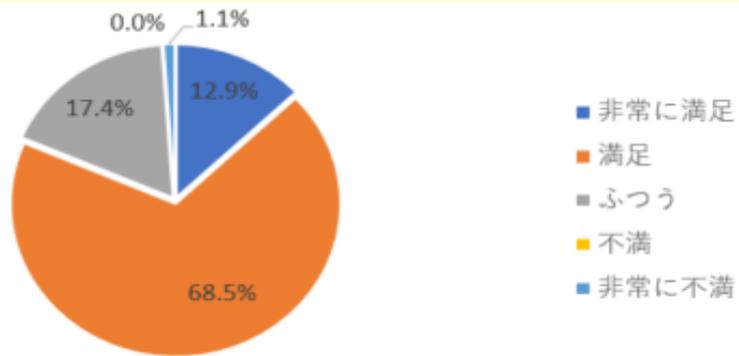


12. 当院の点数 (※「回答なし」を除く)

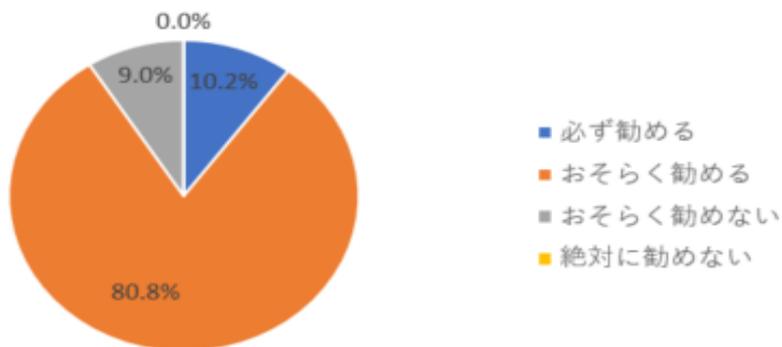


平均点
83.9点

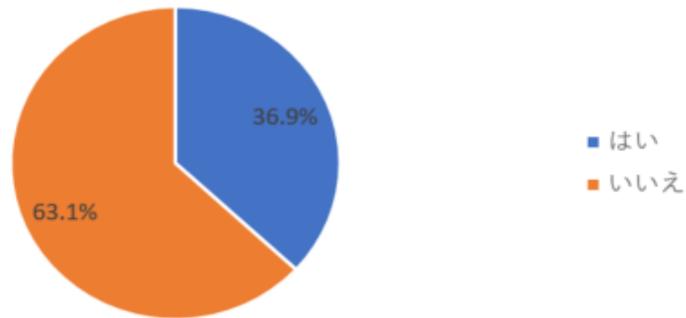
13. 全体的な満足度について (※「回答なし」を除く)



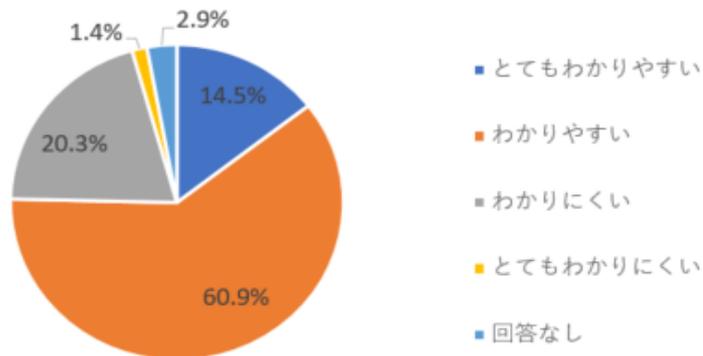
14. ご友人やご家族に当院を勧めるか (※「回答なし」を除く)



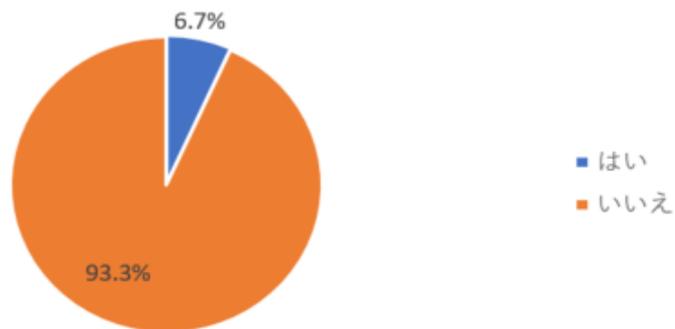
15. 当院ホームページを見たことがあるか (※「回答なし」を除く)



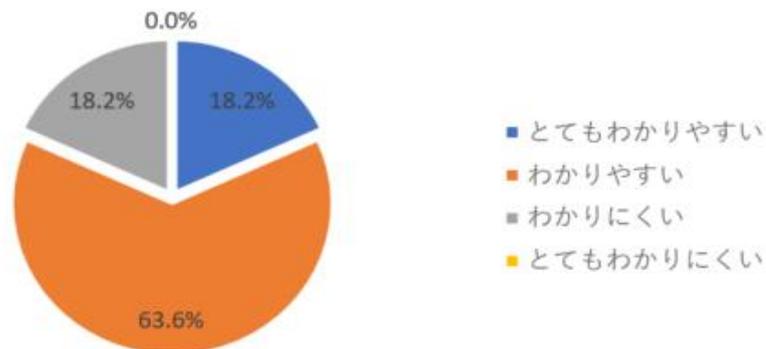
16. ホームページを見た感想について



17. 当院のSNS(Facebook・Instagram・YouTube)を見たことがあるか (※「回答なし」を除く)



18. SNSをみた感想について (※「回答なし」を除く)



19. 気づいた点やご要望（自由記載）

●職種一括でたずねられていますが、受診科によって異なると思います。
眼科・耳鼻科の医師、検査の方はもっと詳しく説明してほしい。苦痛なことも聞いてほしい。
耳鼻科は出張医のせいか、他の科の先生に比べて寄り添いが足りない。この科については他病院受診も考えるが、町内に耳鼻科・眼科があるのは本当に助かるので診療内容の向上を願っています。（特に眼科は帯広に出る人が多いです）

●自身の体調で長い間待っているような気がしたりすることはあると思います。
●長時間待っているときはお声かけてくださるときがあります。
●診察券を投入する機械に戸惑っている老人がいても、事務内から傍観するだけ。
手伝ってあげてほしいと思う。
※ちなみに会計の方は手伝っています。

●いつもいろいろとありがとうございます。
●MRIがあるといい。バーコード決済ができるといい。
●設備等は古いが対応頑張ってください。とても助かっています。
窓・トイレ・ドア 更新してほしい。

●このアンケートがわかりにくい
●会計の際の不手際があったのに（病院側のミスで）、
後日支払いに来てくださいと連絡があった。そちらのミスなら集金に来るべき

●個人名を大きな声で呼ばないでほしい
●老人が多いので仕方ないが、番号があったらいいと思う
●プライバシー保護の観点が見えていないと思う
●がんばっていただきたい
●アンケートが長すぎる。特に老人が多い病院でこの量はどうかと思うが、これがどこまでいかされるのか・・・もう少し違う面に目を向けて、入院中の方、看護、検査の対応などを考えていくことが必要かと思う

●地元にないと困るので頑張ってください
●産科～小児科時代より大変お世話になりました。スタッフの皆さん、頑張ってください。
●眼科の先生にはお世話になっております（かかりつけ医のつもり）
しかし内科の先生はよく変わるのだから、かかりつけ医とは言えず、今後内科にして継続して通うようになったら他の病院にお世話になろうか迷っています

●口コミを読んだことありますが、会計の人や看護師について悪いことが書いてあったが、どの病院より芽室の方々が一番親切だと思います

●採尿室が狭く、車いすで入るのは大変

●皮膚科もあったらいいと思う

●特に問題なし！！

●優しい先生ですが、ぼそぼそ話し、なにか不安に感じました。

●会計の機械を導入したことにより、むしろ時間がかかっているように思う。

高齢者が多く利用する地域では機械化が必ずしも時短になるとは限らない事をもう少し検討すべきだったと思う

●身近な場所に医療機関があることにありがたく思います。

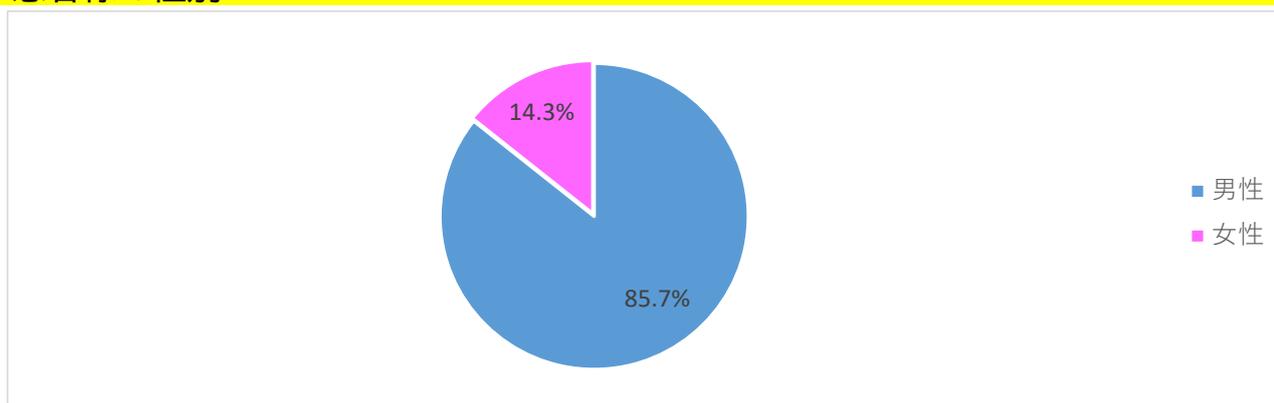
●地域医療を守るため、今後もお願いします！

●夏にエアコンが付いていなくて（壊れているといわれた）、とても暑い日は待つのが本当に大変でした。小さな子、高齢の方は体調を崩すと思います。
また、小児科の予防接種の待ち時間が非常に長く困ります。もう少し工夫できないでしょうか？
厚生HPのようなLINE呼び出しシステムや、順番がわかる案内があるといいなと思います。
これからもお世話になりたいと思っているので、公立病院が良い方に向かってほしいと願っています。

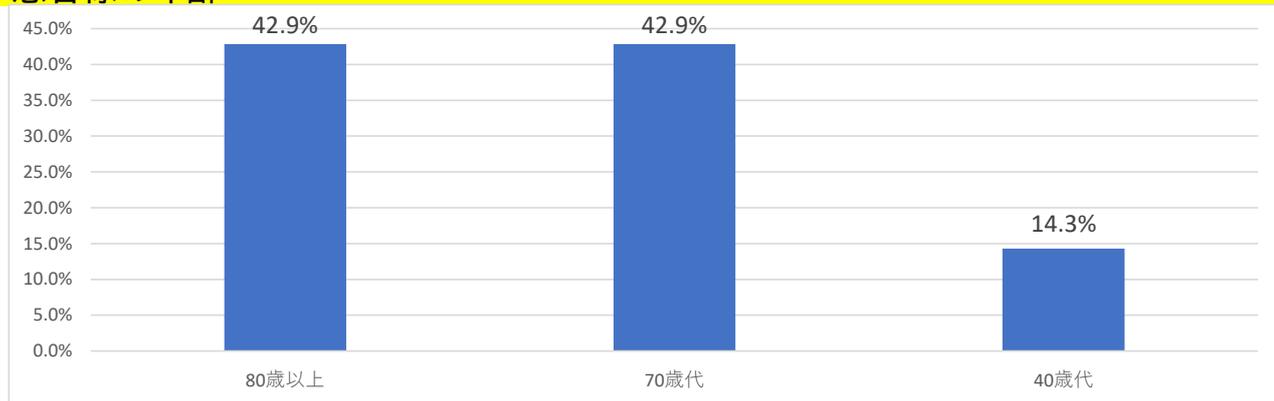
- TVが古いしNHKばかりで楽しめない
- 厚生病院みたいに内装がもう少しおしゃれになるといいなと思う（椅子など）
- 皮膚科があると非常にありがたい
- 子供が待てるようにDVDなどを流してほしい
- 院内処方があれば、薬局に行かなくていいのと思う
- 看護師さんがテキパキしていて親切に対応してくれてよかった
- 今日間違えてカルテを下さいました
- 皮膚科がほしい
- まあまあ満足しています
- スマートフォンでHPの診療カレンダーが見にくい。診療科を選んで日付を選択して担当医等を確認した後ページを戻ると、選択した項目が解除され総合診療科に戻っている。使いにくい。
- いつも職員の皆さんに親切な対応をしていただき感謝しています
- がんばっていただきたい
- 地元がないと困るので頑張ってください

公立芽室病院 患者満足度調査（入院）（回答数：7）

1. 患者様の性別



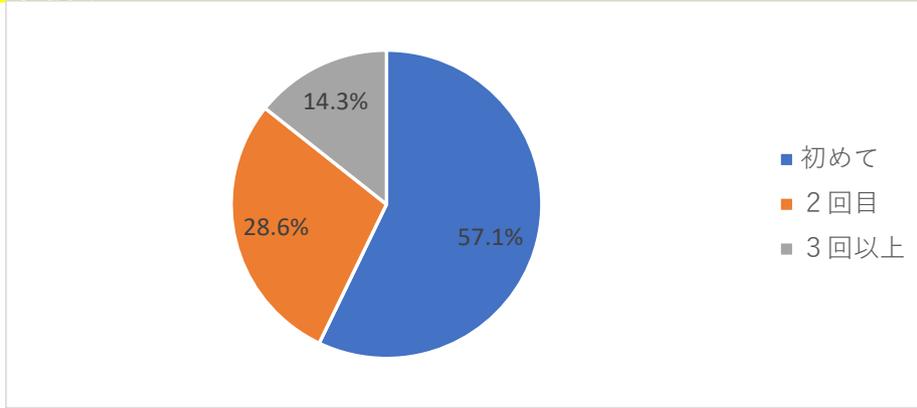
2. 患者様の年齢



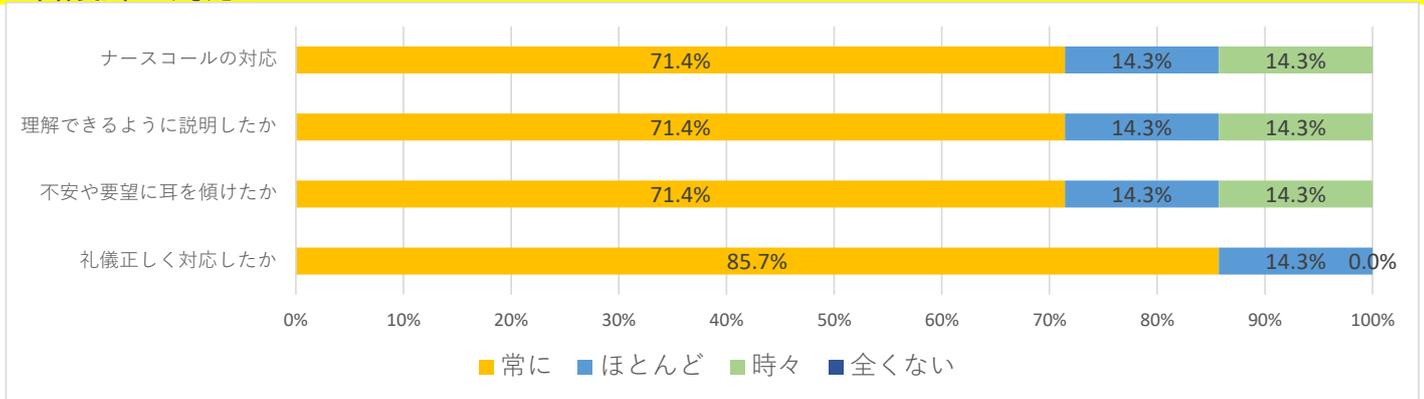
3. 今回入院の診療科



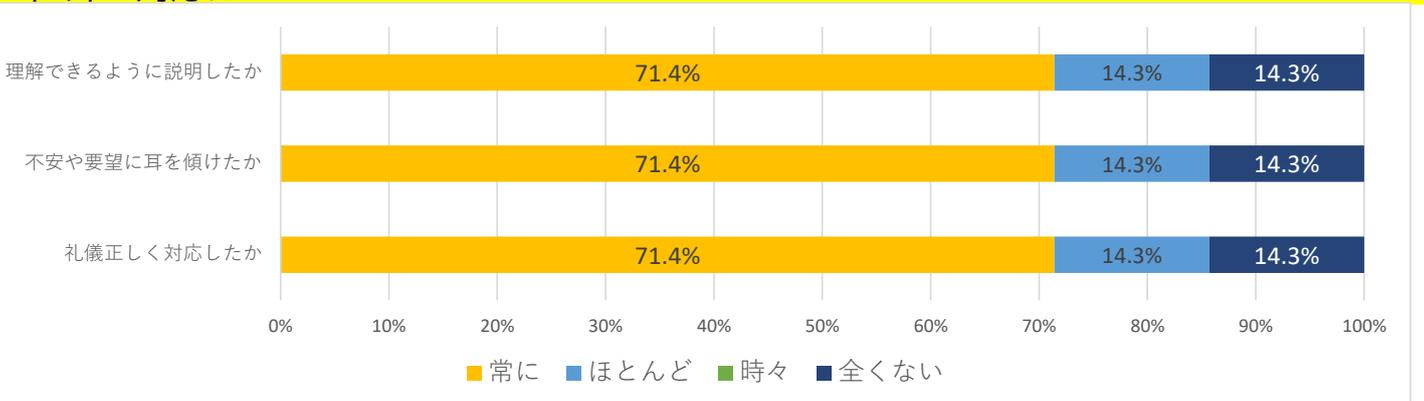
4. 当院への受診歴



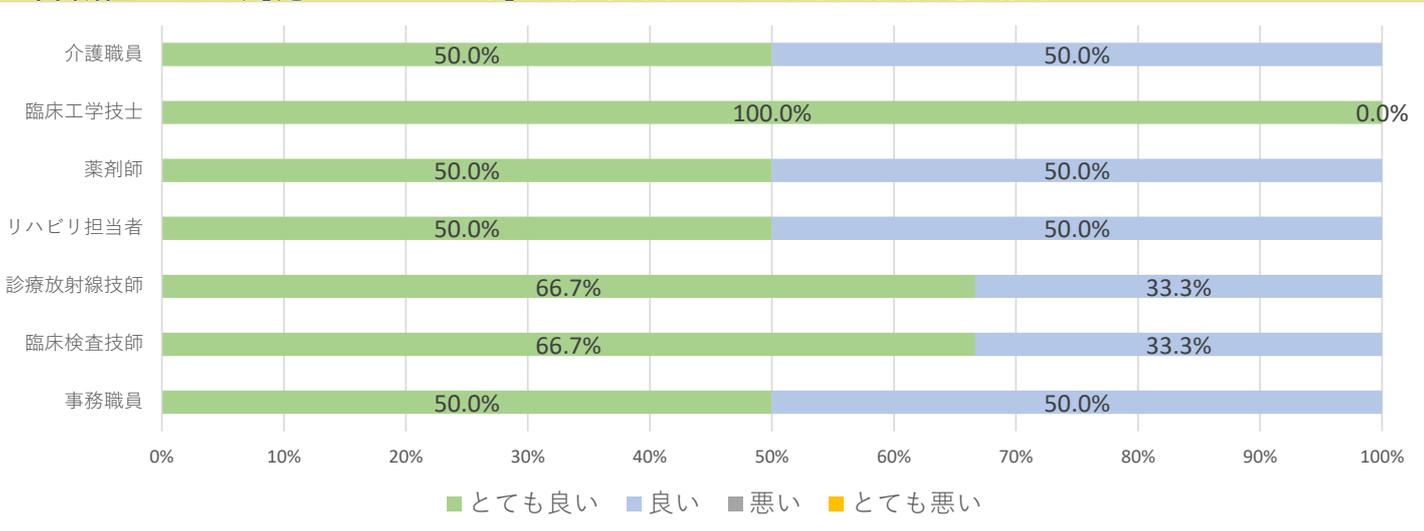
5. 看護師の対応について



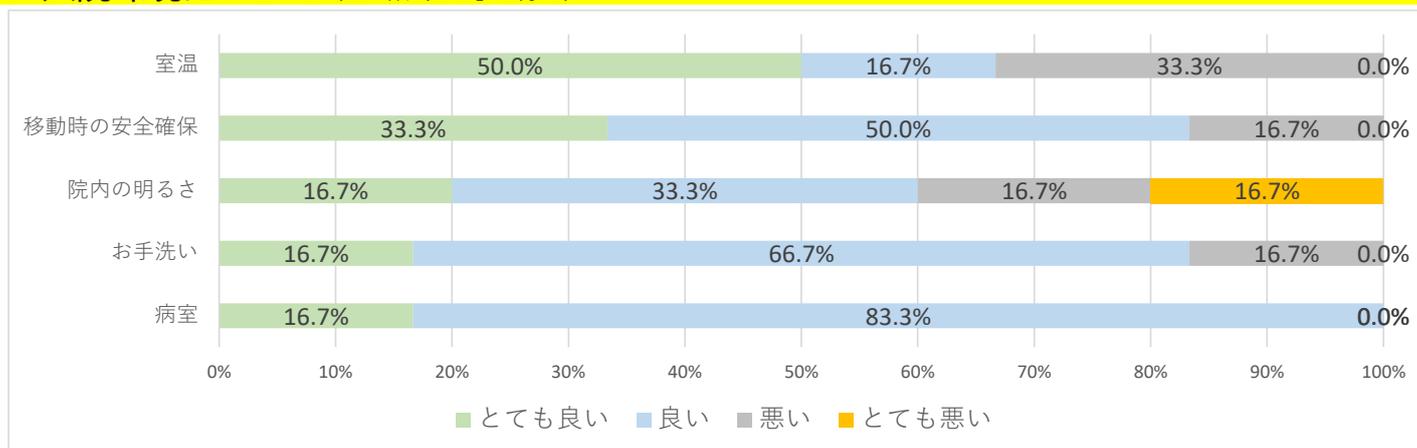
6. 医師の対応について



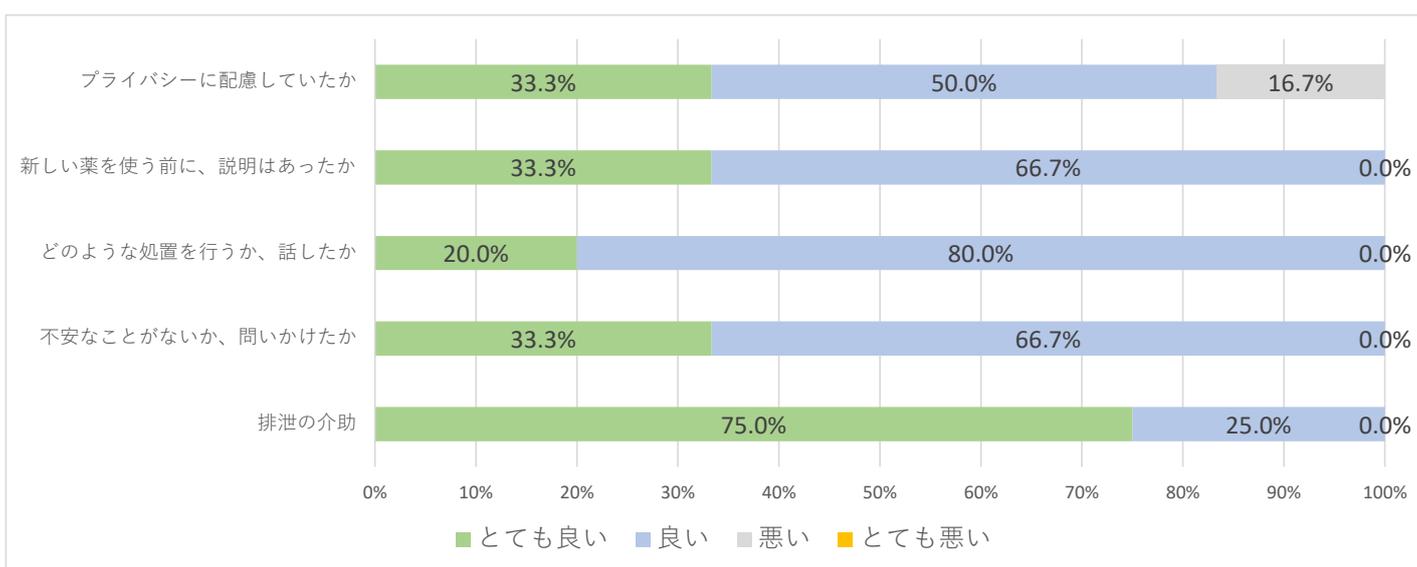
7. 各職種ごとの対応・マナー・身だしなみについて (※「該当なし」を除く)



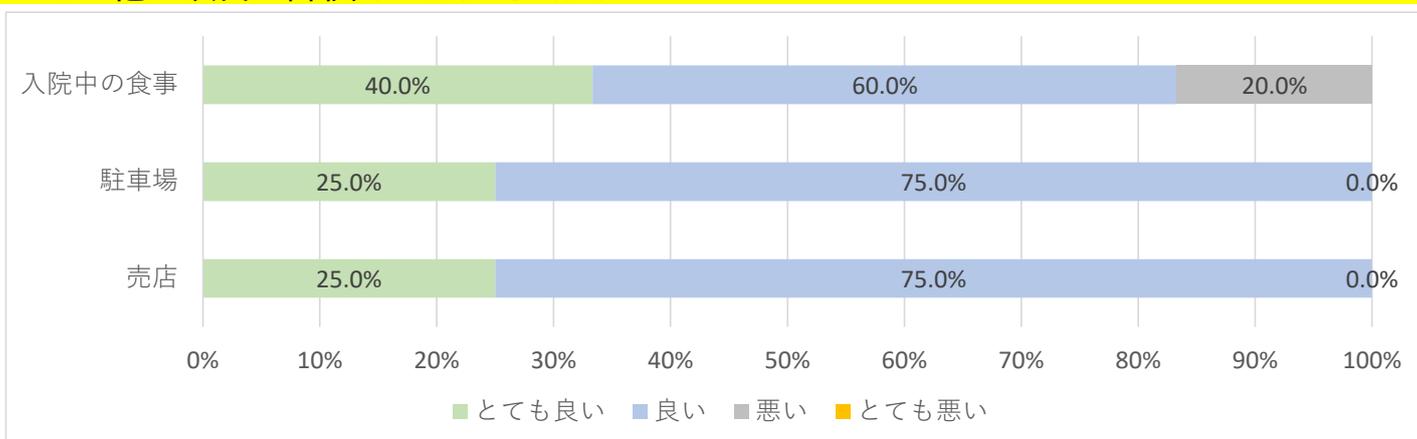
8. 入院環境について（※「該当なし」を除く）



9. 入院中の出来事について（※「該当なし」を除く）



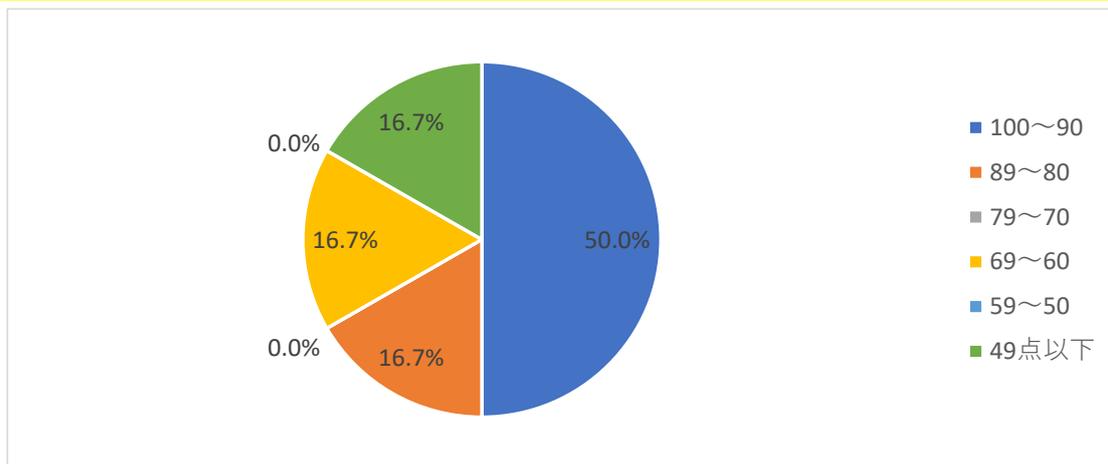
10. その他の項目の評価（※「該当なし」を除く）



11. 食事についてのご意見（自由記載）

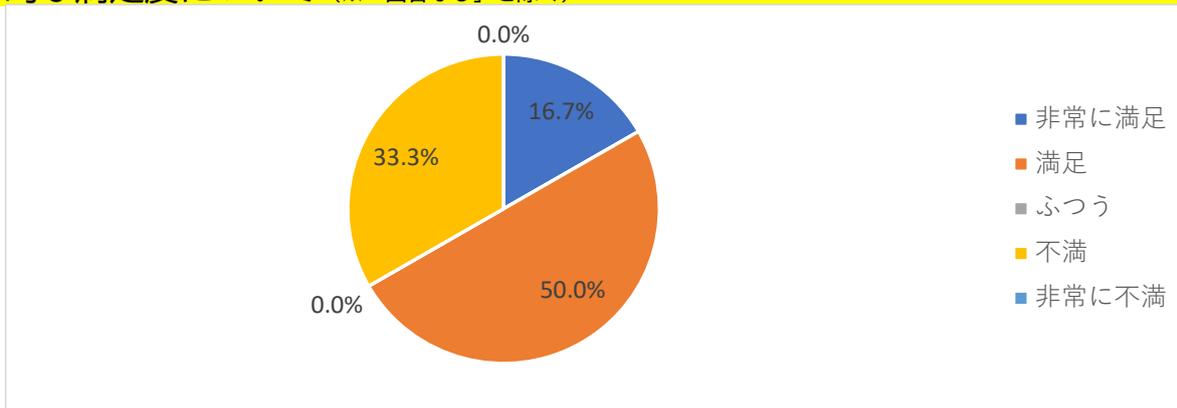
- 今まで病院の食事は味がなく食が進まないと聞いていましたが、公立病院の食事は良好でした
- 栄養バランス・量・食品の素材も考えられていると思います

12. 当院の点数 (※「回答なし」を除く)

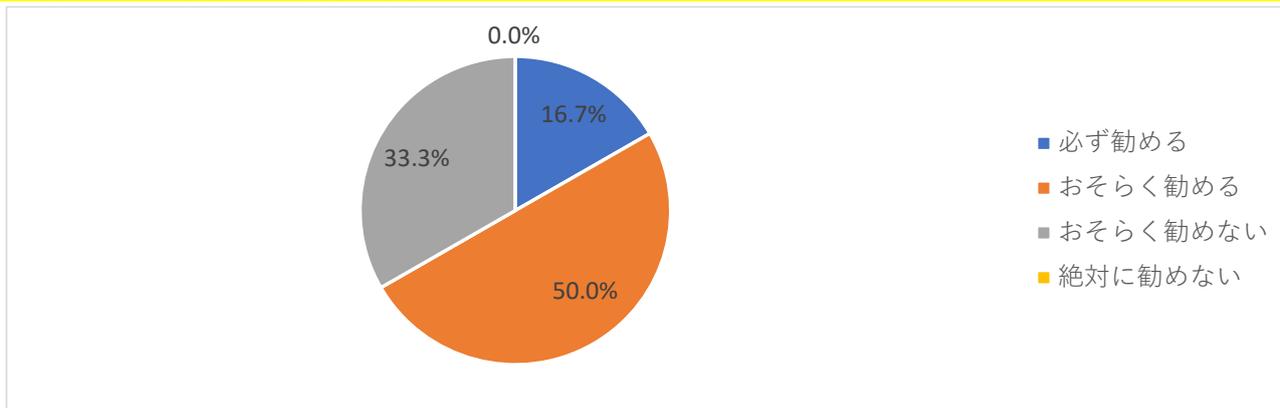


平均点
80.5点

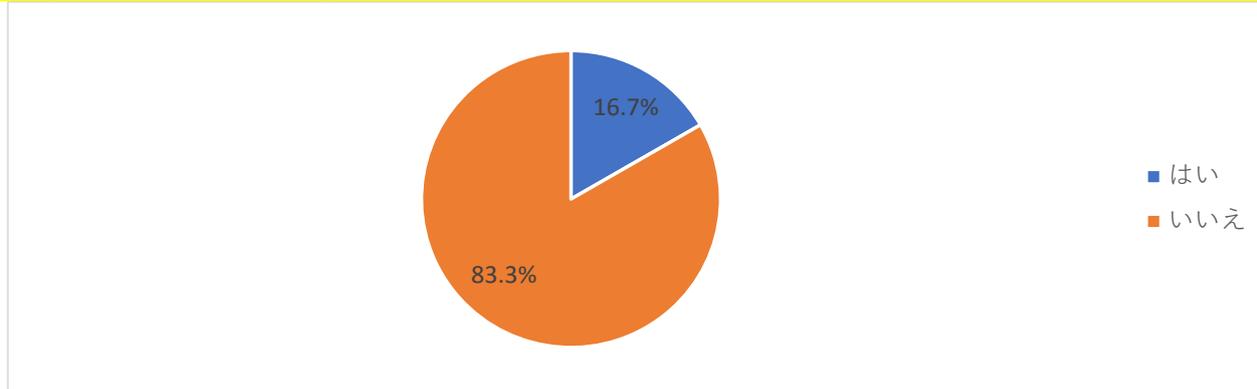
13. 全体的な満足度について (※「回答なし」を除く)



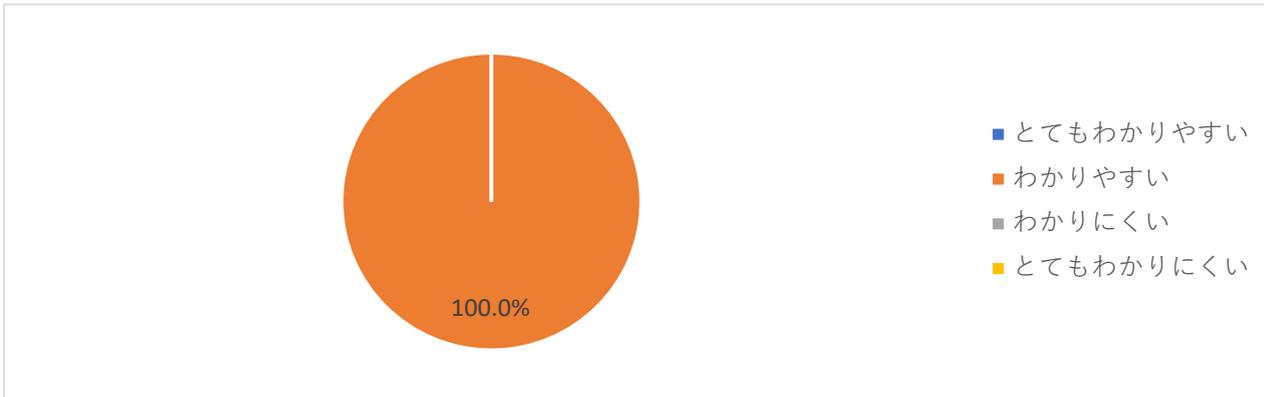
14. ご友人やご家族に当院を勧めるか (※「回答なし」を除く)



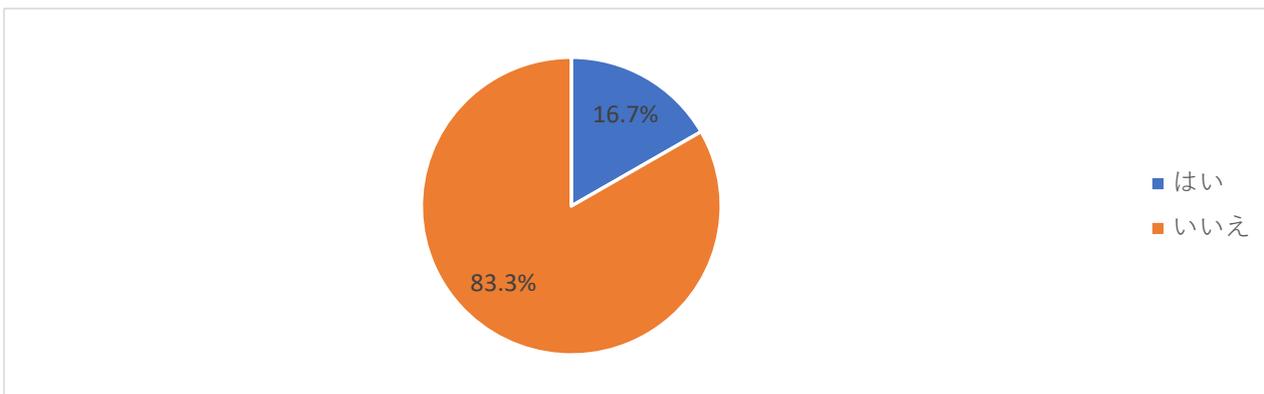
15. 当院ホームページを見たことがあるか (※「回答なし」を除く)



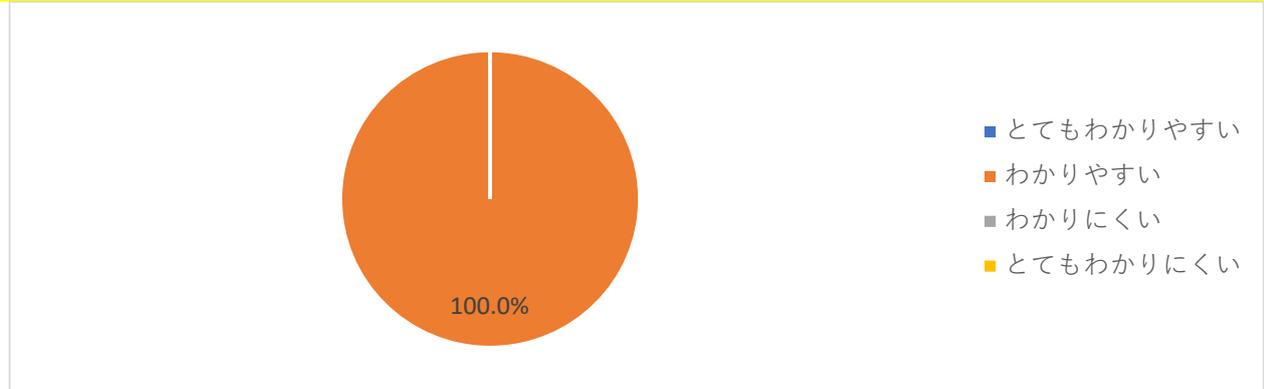
16. ホームページを見た感想について (※「回答なし」を除く)



17. 当院のSNS(Facebook・Instagram・YouTube)を見たことがあるか (※「回答なし」を除く)



18. SNSをみた感想について (※「回答なし」を除く)



19. 気づいた点やご要望（自由記載）

- 自由に入浴したかった
- いい

外来患者満足度調査結果の総括

1. 調査対象者の属性

- 性別: 男性が 37.8%、女性が 60.3%、回答なしが 1.9%。
- 年齢層: 70 歳代が最も多く 33.0%、次いで 80 歳以上 23.6%、60 歳代 19.5%。

2. 受診予定の診療科

- 整形外科 32.2%、総合診療科 33.7%と多く、その他眼科や耳鼻科も利用されている。

3. 当院への受診歴

- 60.3%が 3 年以上の受診歴があり、常連患者が多いことが示されている。

4. 看護師および医師の対応

- 看護師と医師ともに、礼儀正しい対応や説明のわかりやすさについては高評価が多い。看護師については、礼儀正しさ 76.4%、不安への対応 70.8%が「常に」と回答。
- 医師も同様に、礼儀正しさ 73.4%、説明のわかりやすさ 68.2%が「常に」と回答。

5. 職員の対応

- 事務職員、臨床検査技師、診療放射線技師、リハビリ担当者など、全ての職員において「良い」または「とても良い」が高評価を占めている。

6. 院内設備

- お手洗いや院内の明るさについては「良い」または「とても良い」が多数を占める。

7. 受診までのプロセス

- プライバシー配慮や新しい薬の説明については、多くが「良い」と評価。

8. 待ち時間

- 診察や検査、会計の待ち時間に関しては、おおむね「良い」との評価が多いが、改善を求める声もある。

9. 総合的な満足度

- 平均点 83.9 点。全体的に満足している患者が多く、特に 50.0%が 90 点以上の評価を付けた。

10. 推奨意向

- 友人や家族に勧めると答えた人は 91.0%。

11. ホームページと SNS

- ホームページや SNS の利用率は低いですが、理解しやすいと評価する声が多い。

12. その他の意見・要望

- 診療内容の改善や設備の更新を望む意見がある。また、待ち時間の工夫、プライバシー配慮、皮膚科の設置など多岐にわたる要望が寄せられている。

今回の外来患者満足度調査から、当院は多くの患者から高評価を得ていることが明らかになりました。特に看護師や医師の対応、職員の対応、院内設備については高い評価が寄せられています。総合的な満足度も 83.9 点と高く、多くの患者が友人や家族に勧めたいと回答しています。

しかし、待ち時間の改善や診療内容・設備の更新については更なる改善が求められていることも判明しました。

入院患者満足度調査結果の総括

1. 調査対象者の属性

- 性別: 男性が 85.7%、女性が 14.3%。
- 年齢層: 80 歳以上と 70 歳代が共に 42.9%、40 歳代が 14.3%。

2. 入院診療科

- 総合診療科が 57.1%、整形外科が 42.9%。

3. 当院への入院歴

- 初めての入院が 57.1%、2 回目が 28.6%、3 回以上が 14.3%。

4. 看護師の対応

- 礼儀正しく対応したか: 85.7%が「常に」。
- 不安や要望に耳を傾けたか、理解できるように説明したか、ナースコールの対応についても 71.4%が「常に」と回答。

5. 医師の対応

- 礼儀正しく対応したか、不安や要望に耳を傾けたか、理解できるように説明したかについて 71.4%が「常に」と評価。
- 一部、14.3%が「全くない」との評価もある。

6. 職員の対応

- 事務職員、臨床検査技師、診療放射線技師、リハビリ担当者、薬剤師、介護職員について「とても良い」または「良い」との評価。

7. 入院環境

- 病室、お手洗い、移動時の安全確保についておおむね良好と評価。
- 院内の明るさや室温については一部「悪い」評価もあり。

8. 入院中の出来事

- 排泄の介助や新しい薬の説明については高評価。
- プライバシーへの配慮について 16.7%が「悪い」と回答。

9. その他の設備

- 売店、駐車場、入院中の食事については全体的に良好と評価。

10. 食事について

- 「味が良く、栄養バランスも考慮されている」とのコメント。

11. 当院に点数をつけるとしたら

- 平均点 80.5 点。
- 50.0%が 90 点以上の評価を付けた一方で、16.7%が 59 点以下の評価も。

12. 総合的な満足度

- 16.7%が「非常に満足」、50.0%が「満足」。
- 33.3%が「不満」との評価も高い割合となっている。

13. 推奨意向

- 16.7%が「必ず勧める」、50.0%が「おそらく勧める」。
- 33.3%が「おそらく勧めない」と回答。

14. ホームページと SNS

- ホームページを見たことがあるのは 16.7%。
- わかりやすいとの評価は 100.0%。
- SNS の利用率も低く、見たことがあるのは 16.7%。
- わかりやすさについては「わかりやすい」が 100.0%。

15. その他の意見・要望

- 自由に入浴したかったとの要望がある。

この調査結果から、病院の看護師や医師の対応については高い評価を受けていますが、医師の対応や入院環境の面での改善が求められています。また、ホームページや SNS の利用率向上も課題となります。全体的には、多くの患者が病院に対して満足しており、友人・家族に勧める意向が高いことが確認されました。

公立芽室病院 患者満足度調査（外来）



医療サービス向上のため、アンケート調査にご協力をお願いいたします。※WEB回答も可能です。→

1. 患者様の性別（該当する項目にチェックしてください）

男性 女性 回答しない

2. 患者様の年齢（該当する項目にチェックしてください）

80歳以上 70歳代 60歳代 50歳代

40歳代 30歳代 20歳代 ~19歳

3. 今回受診される診療科はどちらですか？（複数回答可）

総合診療科 整形外科 眼科 小児科 耳鼻咽喉科

4. 当院への受診はいつからですか？（該当する項目にチェックしてください）

初めて 半年未満 半年以上1年未満 1年以上 3年以上

5. 看護師についてお尋ねします（当てはまるものにチェックしてください）

	常に	ほとんど	時々	全くない
来院されてから、看護師はあなたに礼儀正しく対応しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
来院されてから、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. 医師についてお尋ねします（当てはまるものにチェックしてください）

	常に	ほとんど	時々	全くない
診察中、医師はあなたに礼儀正しく対応しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
診察中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. 職員の対応・マナー・身だしなみは？（当てはまるものにチェックしてください）

	とても良い	良い	悪い	とても悪い	該当なし
事務職員	<input type="checkbox"/>				
検査技師	<input type="checkbox"/>				
放射線技師	<input type="checkbox"/>				
リハビリ担当者	<input type="checkbox"/>				
薬剤師	<input type="checkbox"/>				
臨床工学技士	<input type="checkbox"/>				
管理栄養士	<input type="checkbox"/>				
介護職員	<input type="checkbox"/>				

8. 院内設備についてお尋ねします（当てはまるものにチェックしてください）

	とても良い	良い	悪い	とても悪い	該当なし
案内表示はわかりやすかったですか？	<input type="checkbox"/>				
お手洗いは清潔に保たれていましたか？	<input type="checkbox"/>				
院内の明るさは適切でしたか？	<input type="checkbox"/>				
待合スペースは過ごしやすかったですか？	<input type="checkbox"/>				

9. 受診までの出来事についてお尋ねします（当てはまるものにチェックしてください）

	とても良い	良い	悪い	とても悪い	該当なし
困っていることや不安なことがないか、スタッフはあなたに問いかけましたか？	<input type="checkbox"/>				
治療のためにどのような処置を行うか、スタッフはあなたに話しましたか？	<input type="checkbox"/>				
新しい薬を使う前に、どのような薬か、スタッフから説明はありましたか？	<input type="checkbox"/>				
スタッフはプライバシーに配慮していましたか？	<input type="checkbox"/>				

10. 待ち時間について評価をお願いします（当てはまるものにチェックしてください）

	とても良い	良い	悪い	とても悪い	該当なし
診察までの待ち時間はいかがでしたか？	<input type="checkbox"/>				
検査までの待ち時間はいかがでしたか？	<input type="checkbox"/>				
会計までの待ち時間はいかがでしたか？	<input type="checkbox"/>				
本日の受診が終わるまでにかかった時間はいかがでしたか？	<input type="checkbox"/>				

11. 待ち時間について最も改善してほしい項目はどれですか？

- 診察 検査 会計 特になし

12. 当院に点数をつけるとしたら100点満点中何点ですか？

点

13. 全体的に見て、当院に満足されていますか？（当てはまるものにチェックしてください）

- 非常に満足 満足 どちらとも言えない 不満 非常に不満

14. ご友人やご家族に当院を勧めますか？（当てはまるものにチェックしてください）

- 必ず勧める おそらく勧める おそらく勧めない 絶対に勧めない

15. 当院のホームページを見たことはありますか？（当てはまるものにチェックしてください）

- はい いいえ

16. 問15で「はい」と答えた方にお聞きします

当院のホームページはわかりやすかったですか？
（当てはまるものにチェックしてください）

- とてもわかりやすい わかりやすい わかりにくい とてもわかりにくい

17. 当院のSNS（Facebook・Instagram・YouTube）を見たことはありますか？

（当てはまるものにチェックしてください）

- はい いいえ

18. 問17で「はい」と答えた方にお聞きします

当院のSNSはわかりやすかったですか？（当てはまるものにチェックしてください）

- とてもわかりやすい わかりやすい わかりにくい とてもわかりにくい

19. お気づきの点やご要望などがありましたら、ご自由にご記載ください。（自由記載）

--

公立芽室病院 患者満足度調査（入院）



医療サービス向上のため、アンケート調査にご協力をお願いいたします。※WEB回答も可能です。→

1. 患者様の性別（該当する項目にチェックしてください）

男性 女性 回答しない

2. 患者様の年齢（該当する項目にチェックしてください）

80歳以上 70歳代 60歳代 50歳代
 40歳代 30歳代 20歳代 ~19歳

3. 今回入院された診療科はどちらですか？（主な診療科をチェックしてください）

総合診療科 整形外科 眼科 小児科

4. 当院への入院は何回目ですか？（該当する項目にチェックしてください）

初めて 2回目 3回目以上

5. 看護師についてお尋ねします（当てはまるものにチェックしてください）

	常に	ほとんど	時々	全くない
入院中、看護師はあなたに礼儀正しく対応しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ナースコールのボタンを押した後、看護師はすぐに来ましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. 医師についてお尋ねします（当てはまるものにチェックしてください）

	常に	ほとんど	時々	全くない
入院中、医師はあなたに礼儀正しく対応しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. 職員の対応・マナー・身だしなみは？（当てはまるものにチェックしてください）

	とても良い	良い	悪い	とても悪い	該当なし
事務職員	<input type="checkbox"/>				
検査技師	<input type="checkbox"/>				
放射線技師	<input type="checkbox"/>				
リハビリ担当者	<input type="checkbox"/>				
薬剤師	<input type="checkbox"/>				
臨床工学技士	<input type="checkbox"/>				
管理栄養士	<input type="checkbox"/>				
介護職員	<input type="checkbox"/>				

8. 入院環境についてお尋ねします（当てはまるものにチェックしてください）

	とても良い	良い	悪い	とても悪い	該当なし
病室は清潔に保たれていましたか？	<input type="checkbox"/>				
お手洗いは清潔に保たれていましたか？	<input type="checkbox"/>				
病室の周囲は静かでしたか？	<input type="checkbox"/>				
院内の移動は安全にできましたか？	<input type="checkbox"/>				
室温は適温でしたか？	<input type="checkbox"/>				

9. 入院中の出来事についてお尋ねします（当てはまるものにチェックしてください）

	とても良い	良い	悪い	とても悪い	該当なし
排泄の介助を求めた際、スタッフはすぐに来ましたか？	<input type="checkbox"/>				
困っていることや不安なことがないか、スタッフはあなたに問いかけましたか？	<input type="checkbox"/>				
治療のためにどのような処置を行うか、スタッフはあなたに話しましたか？	<input type="checkbox"/>				
新しい薬を使う前に、どのような薬か、スタッフから説明はありましたか？	<input type="checkbox"/>				
スタッフはプライバシーに配慮していましたか？	<input type="checkbox"/>				

10. 以下の項目について評価をお願いします（当てはまるものにチェックしてください）

	とても良い	良い	悪い	とても悪い	該当なし
売店	<input type="checkbox"/>				
駐車場	<input type="checkbox"/>				
入院中の食事	<input type="checkbox"/>				

11. 食事についてご意見がありましたらお聞かせください。（自由記載）

12. 当院に点数をつけるとしたら100点満点中何点ですか？

点

13. 全体的に見て、当院に満足されていますか？（当てはまるものにチェックしてください）

- 非常に満足 満足 どちらとも言えない 不満 非常に不満

14. ご友人やご家族に当院を勧めますか？（当てはまるものにチェックしてください）

- 必ず勧める おそらく勧める おそらく勧めない 絶対に勧めない

15. 当院のホームページを見たことはありますか？（当てはまるものにチェックしてください）

- はい いいえ

16. 問15で「はい」と答えた方にお聞きします

当院のホームページはわかりやすかったですか？
（当てはまるものにチェックしてください）

- とてもわかりやすい わかりやすい わかりにくい とてもわかりにくい

17. 当院のSNS(Facebook・Instagram・YouTube)を見たことはありますか？

（当てはまるものにチェックしてください）

- はい いいえ

18. 問17で「はい」と答えた方にお聞きします

当院のSNSはわかりやすかったですか？（当てはまるものにチェックしてください）

- とてもわかりやすい わかりやすい わかりにくい とてもわかりにくい

19. お気づきの点やご要望などがありましたら、ご自由にご記載ください。（自由記載）

--