

## 患者満足度アンケートの実施結果

### ◎アンケート実施日

外 来 令和3年7月27日（火）、29日（木）

入 院 令和3年7月28日（水）～8月3日（火）

### ◎アンケート実施方法

外 来 各科外来のブロック受付にて、診察及び会計待ちの患者さんを対象にアンケート用紙を無作為に配布

入 院 数日以上該当病棟に入院している患者さんを対象に、病状に配慮したうえで無作為にアンケート用紙を配布

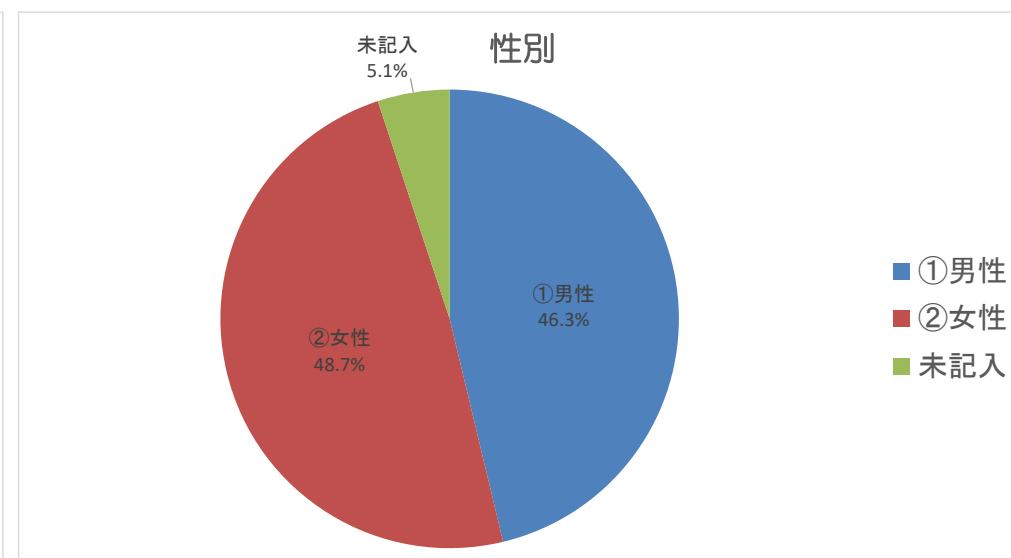
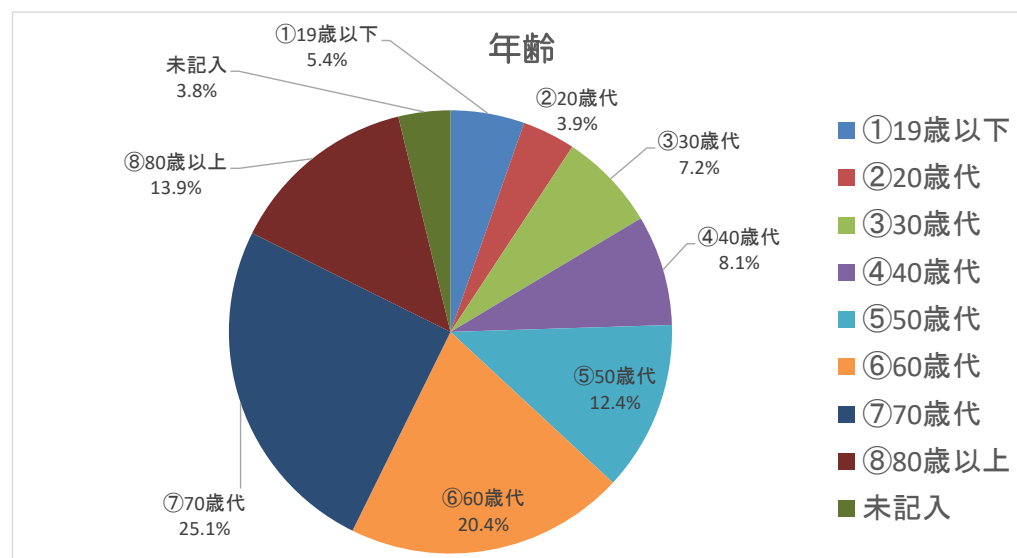
## 【外来】令和3年度 日本海総合病院 患者満足度アンケート集計結果

### (1) 調査協力者基本属性

診療科										
(1)内科	(2)消化器内科	(3)内視鏡室	(4)神経内科	(5)小児科	(6)外科	(7)脳神経外科	(8)整形外科	(9)形成外科	(10)産婦人科	
200	120	20	55	30	143	17	105	60	94	
(11)泌尿器科	(12)皮膚科	(13)眼科	(14)耳鼻咽喉科	(15)放射線治療	(16)放射線科	(17)精神科	(18)歯科口腔外科	(19)人工透析	(20)放射線治療室	(21)人工透析室
69	30	40	100	0	15	46	38	0	20	39

年齢									
①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	未記入	計
67	48	89	100	154	253	311	172	47	1,241

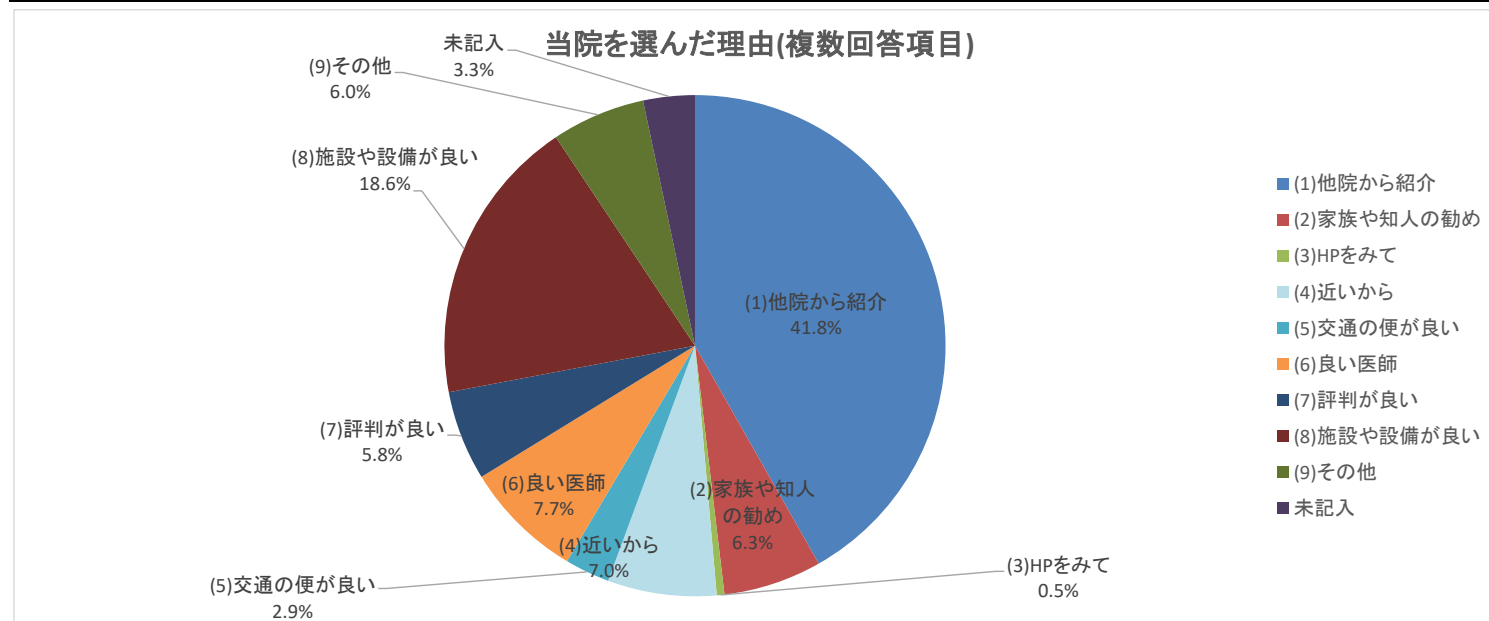
性別			
①男性	②女性	未記入	計
574	604	63	1,241



当院を選んだ理由(複数回答項目)										計
(1)他院から紹介	(2)家族や知人の勧め	(3)HPをみて	(4)近いから	(5)交通の便が良い	(6)良い医師	(7)評判が良い	(8)施設や設備が良い	(9)その他	未記入	
678	103	8	114	47	125	94	302	98	54	1,623

## (9)その他にチェックされた際の内訳

【件数】	【理由】
44	入院歴、通院歴あり
17	救急搬送、救急外来のため
5	紹介のため
6	医師、看護師が良い
14	総合病院だから
8	健診、精密検査のため
0	他者(知り合い)に会いたくない為
0	泊まった方が安心する
0	里帰りのため
0	日曜日にあったので
1	労災の為
8	その他
<b>計 110</b>	

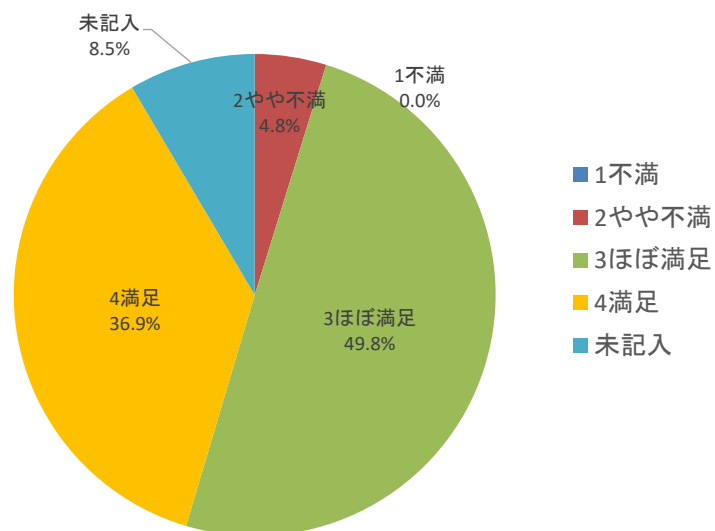


## (2) 調査結果

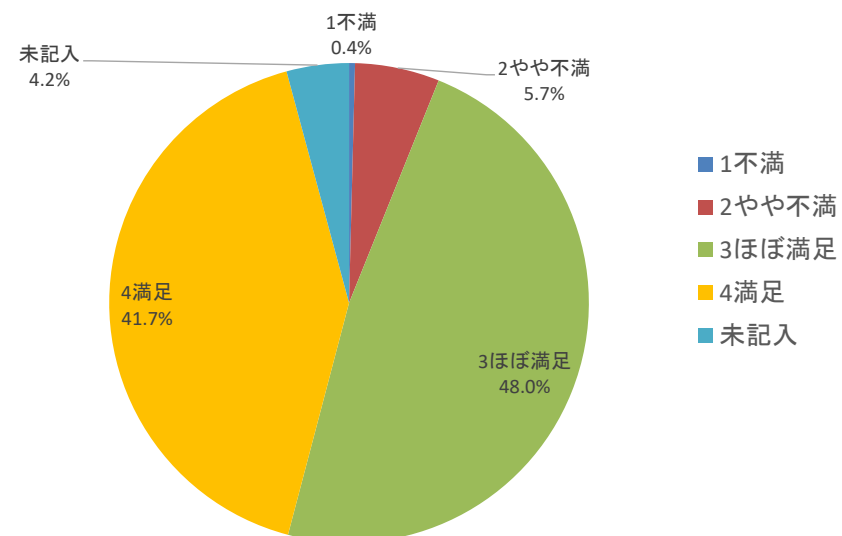
1.総合					
(1)当院の総合判定					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	59	618	458	106	1,241

2.外来全般					
(1)【外来】満足いく診療					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
5	71	596	517	52	1,241

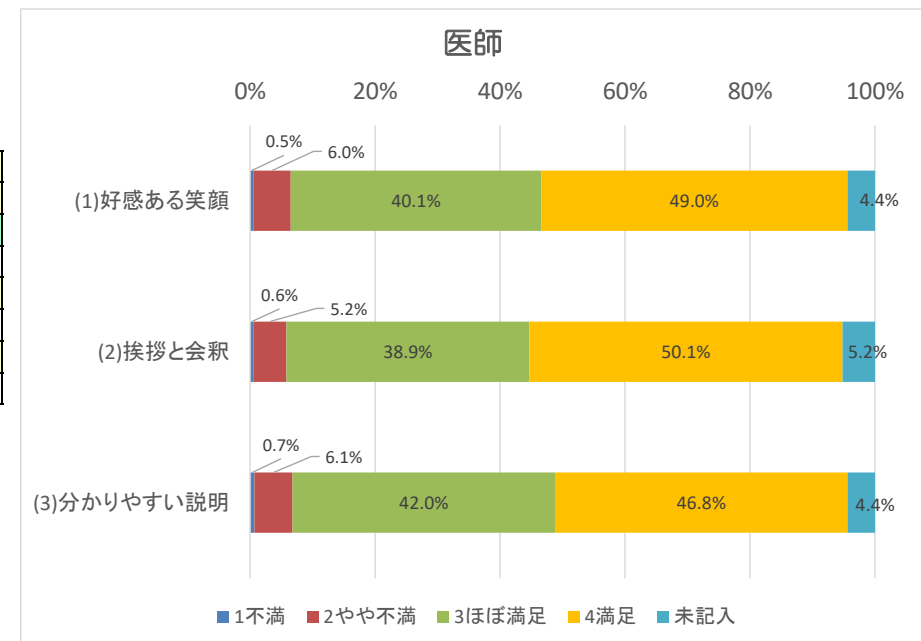
(1)当院の総合判定



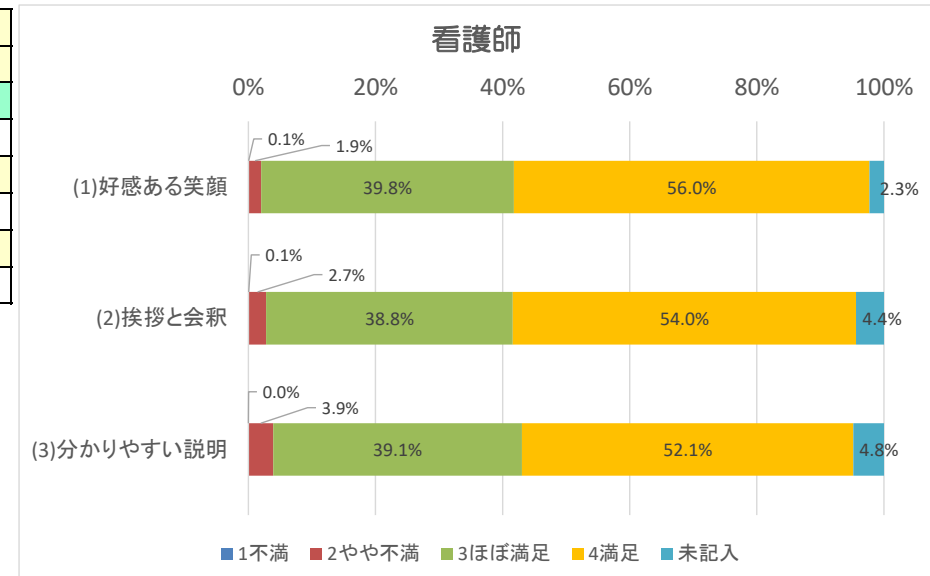
(1)【外来】満足いく診療



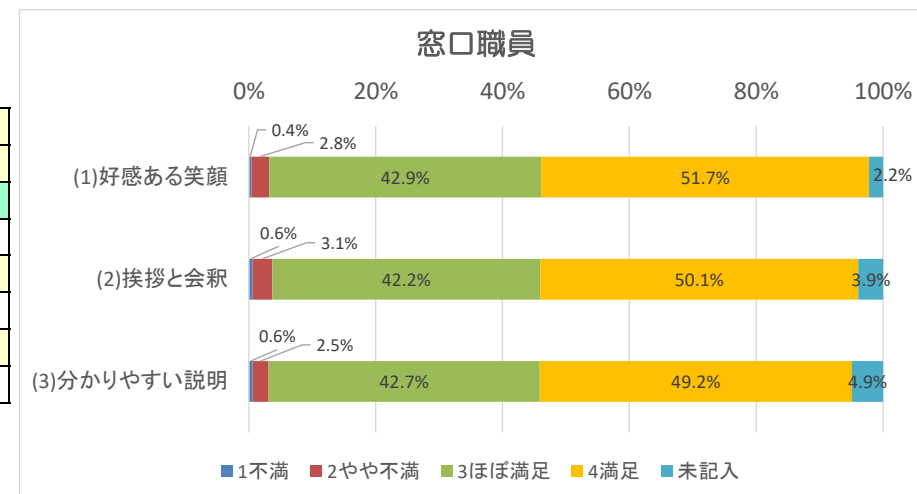
3.医師					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
6	75	498	608	54	1,241
(2)挨拶と会釈					
7	64	483	622	65	1,241
(3)分かりやすい説明					
9	76	521	581	54	1,241



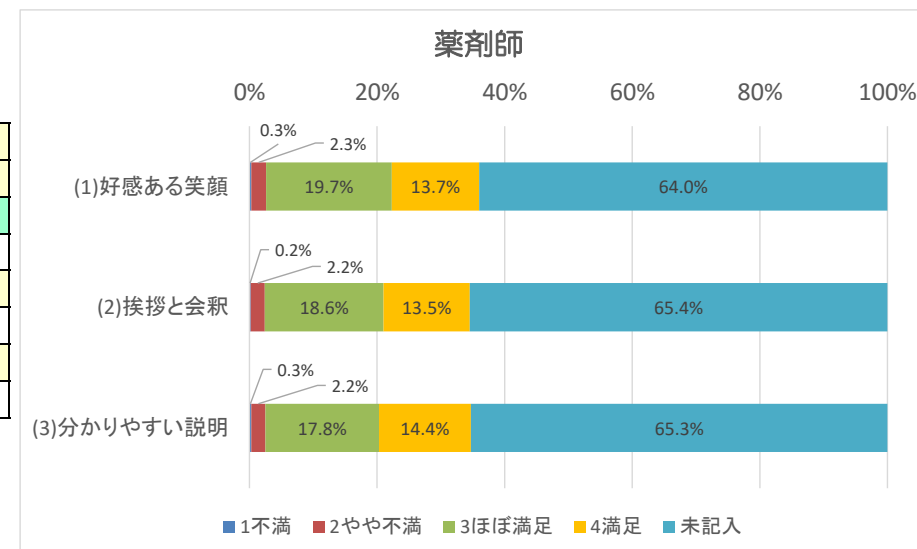
4.看護師					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	23	494	695	28	1,241
(2)挨拶と会釈					
1	34	481	670	55	1,241
(3)分かりやすい説明					
0	49	485	647	60	1,241



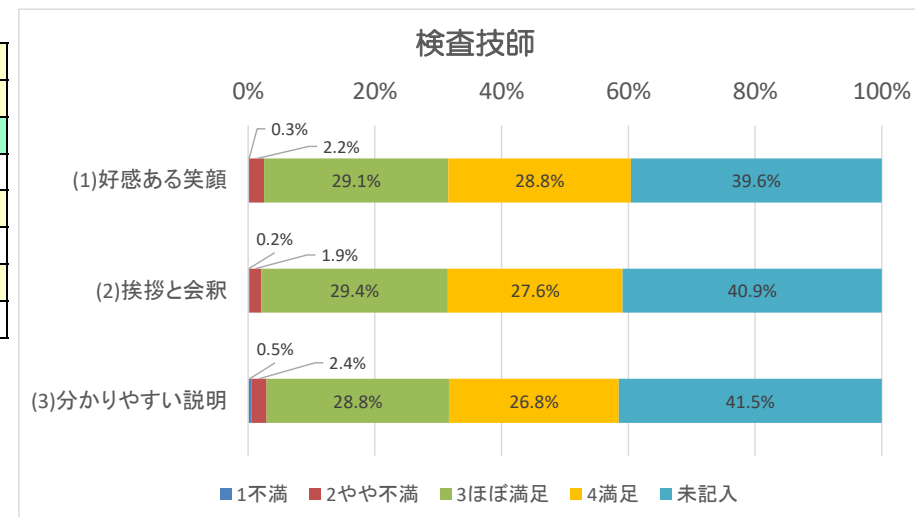
5.窓口職員					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
5	35	533	641	27	1,241
(2)挨拶と会釈					
7	39	524	622	49	1,241
(3)分かりやすい説明					
8	31	530	611	61	1,241



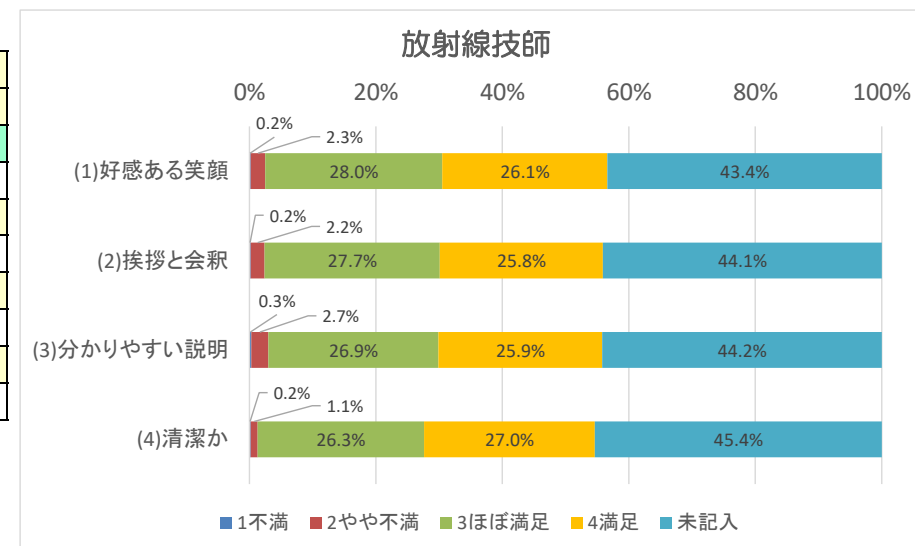
6.薬剤師					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
4	28	245	170	794	1,241
(2)挨拶と会釈					
3	27	231	168	812	1,241
(3)分かりやすい説明					
4	27	221	179	810	1,241



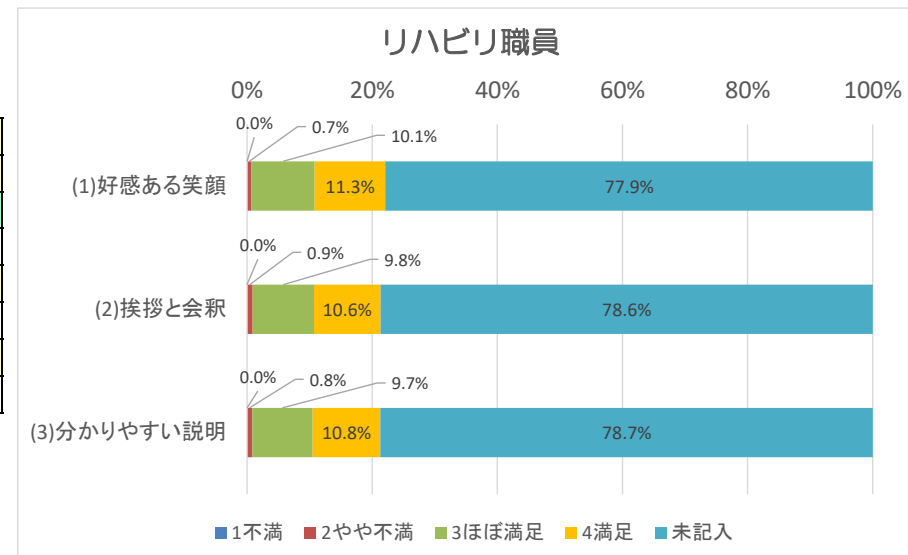
7.検査技師					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
4	27	361	358	491	1,241
(2)挨拶と会釈					
3	24	365	342	507	1,241
(3)分かりやすい説明					
6	30	357	333	515	1,241



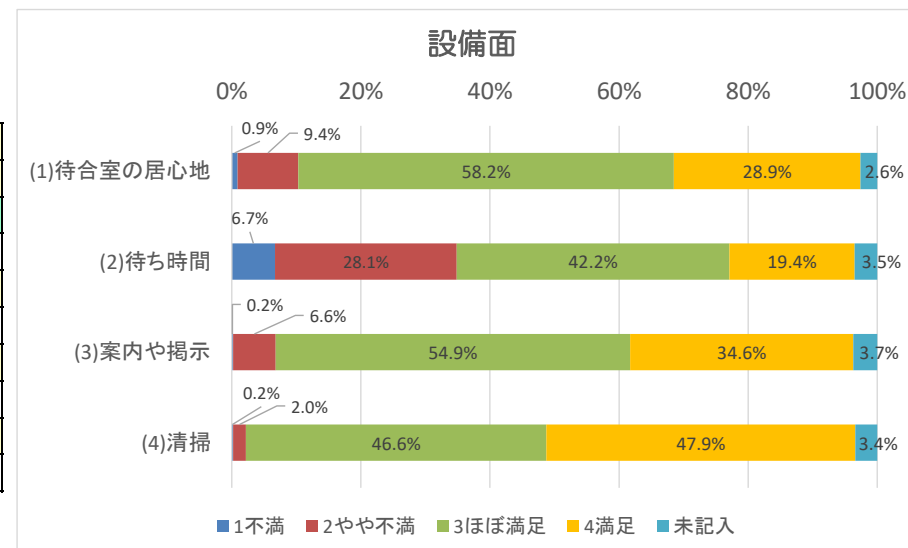
8.放射線技師					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	28	348	324	539	1,241
(2)挨拶と会釈					
3	27	344	320	547	1,241
(3)分かりやすい説明					
4	33	334	321	549	1,241
(4)清潔か					
2	14	326	335	564	1,241



9.リハビリ職員					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	9	125	140	967	1,241
(2)挨拶と会釈					
0	11	122	132	976	1,241
(3)分かりやすい説明					
0	10	120	134	977	1,241



10.設備面					
(1)待合室の居心地					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
11	117	722	359	32	1,241
(2)待ち時間					
83	349	524	241	44	1,241
(3)案内や掲示					
3	82	681	429	46	1,241
(4)清掃					
2	25	578	594	42	1,241

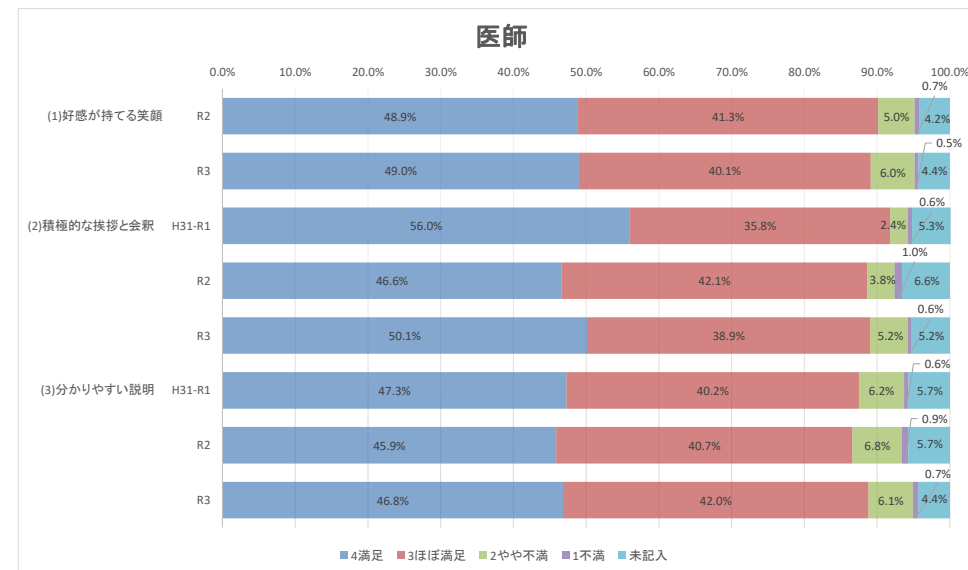




# アンケート結果年度比較(外来)

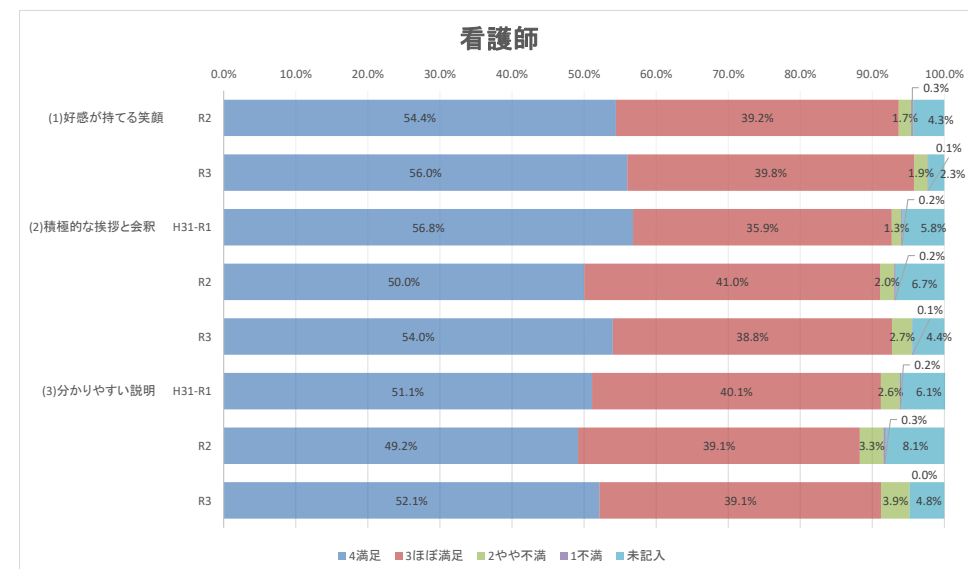
## 【医師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	48.9%	41.3%	5.0%	0.7%	4.2%
	R3	49.0%	40.1%	6.0%	0.5%	4.4%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	56.0%	35.8%	2.4%	0.6%	5.3%
	R2	46.6%	42.1%	3.8%	1.0%	6.6%
	R3	50.1%	38.9%	5.2%	0.6%	5.2%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	47.3%	40.2%	6.2%	0.6%	5.7%
	R2	45.9%	40.7%	6.8%	0.9%	5.7%
	R3	46.8%	42.0%	6.1%	0.7%	4.4%



## 【看護師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	54.4%	39.2%	1.7%	0.3%	4.3%
	R3	56.0%	39.8%	1.9%	0.1%	2.3%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	56.8%	35.9%	1.3%	0.2%	5.8%
	R2	50.0%	41.0%	2.0%	0.2%	6.7%
	R3	54.0%	38.8%	2.7%	0.1%	4.4%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	51.1%	40.1%	2.6%	0.2%	6.1%
	R2	49.2%	39.1%	3.3%	0.3%	8.1%
	R3	52.1%	39.1%	3.9%	0.0%	4.8%



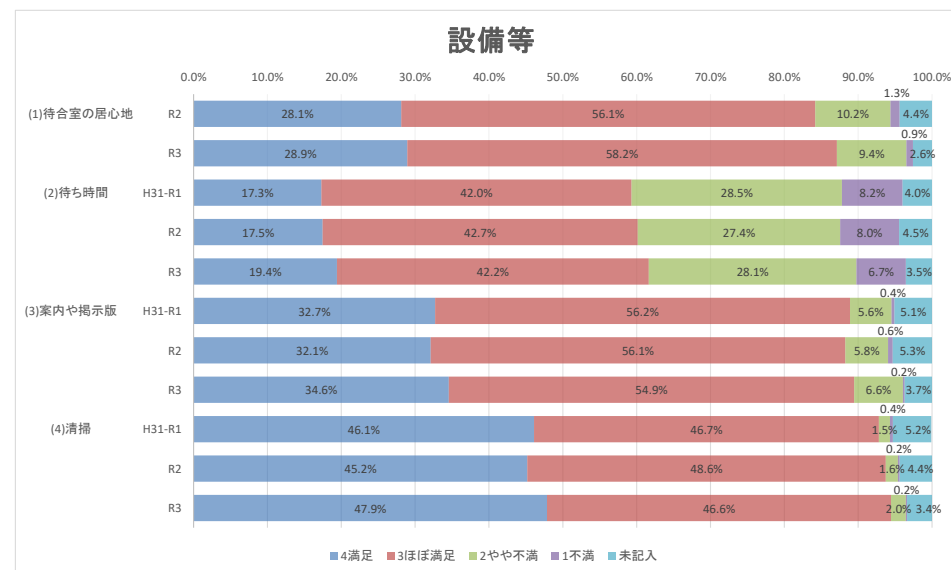
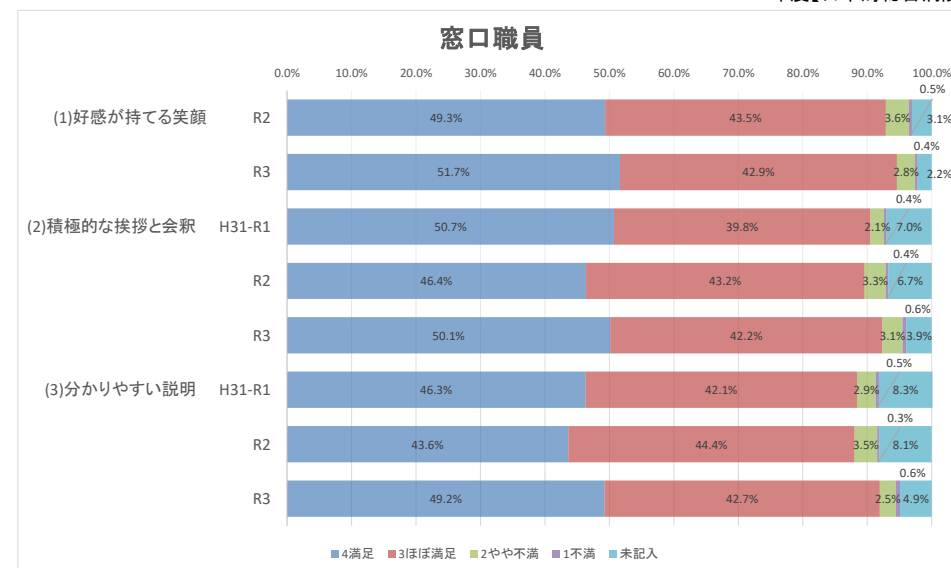
## 【窓口職員】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	49.3%	43.5%	3.6%	0.5%	3.1%
	R3	51.7%	42.9%	2.8%	0.4%	2.2%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	50.7%	39.8%	2.1%	0.4%	7.0%
	R2	46.4%	43.2%	3.3%	0.4%	6.7%
	R3	50.1%	42.2%	3.1%	0.6%	3.9%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	46.3%	42.1%	2.9%	0.5%	8.3%
	R2	43.6%	44.4%	3.5%	0.3%	8.1%
	R3	49.2%	42.7%	2.5%	0.6%	4.9%

## 【設備等】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)待合室の居心地	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	28.1%	56.1%	10.2%	1.3%	4.4%
	R3	28.9%	58.2%	9.4%	0.9%	2.6%
(2)待ち時間	H31-R1	17.3%	42.0%	28.5%	8.2%	4.0%
	R2	17.5%	42.7%	27.4%	8.0%	4.5%
	R3	19.4%	42.2%	28.1%	6.7%	3.5%
(3)案内や掲示版	H31-R1	32.7%	56.2%	5.6%	0.4%	5.1%
	R2	32.1%	56.1%	5.8%	0.6%	5.3%
	R3	34.6%	54.9%	6.6%	0.2%	3.7%
(4)清掃	H31-R1	46.1%	46.7%	1.5%	0.4%	5.2%
	R2	45.2%	48.6%	1.6%	0.2%	4.4%
	R3	47.9%	46.6%	2.0%	0.2%	3.4%

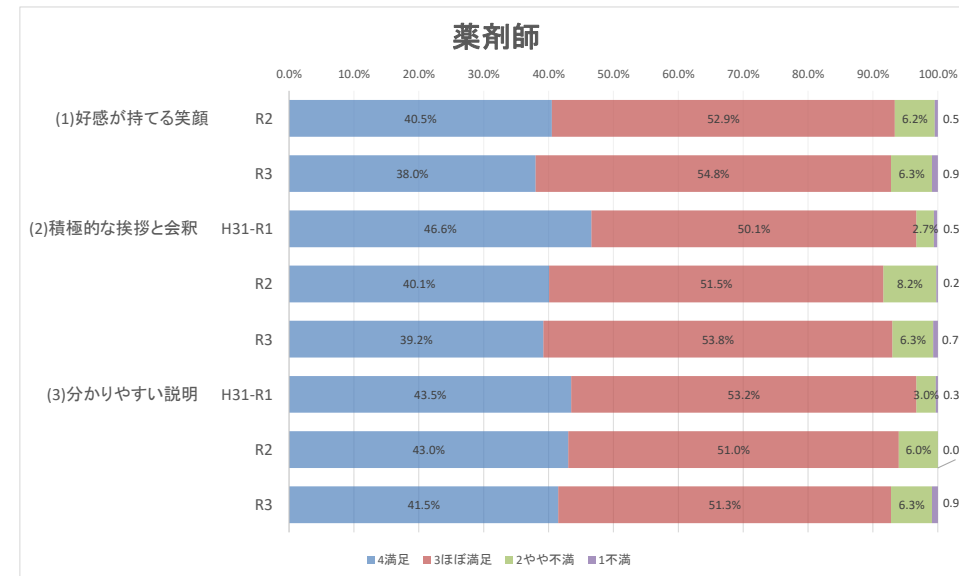
2021年度【日本海総合病院 外来】



## 【薬剤師】

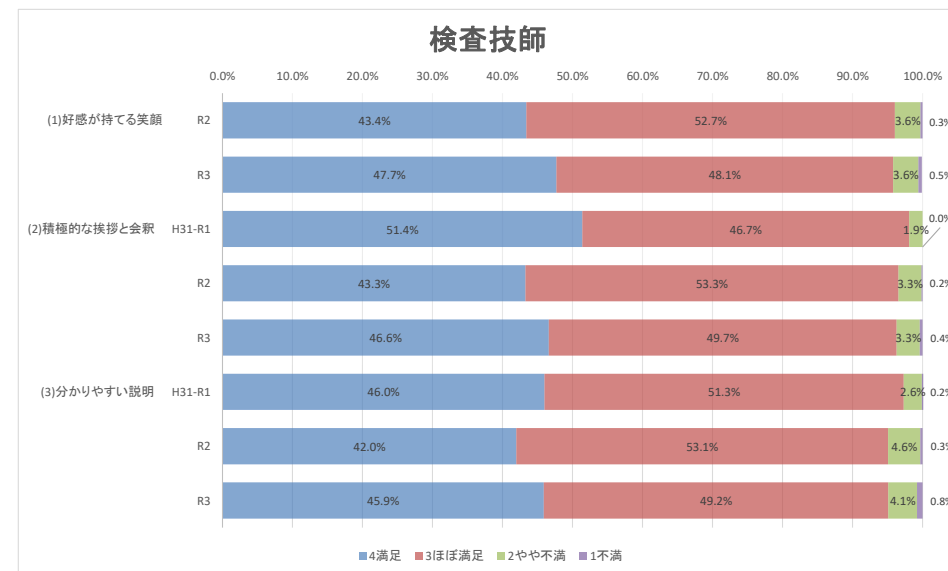
		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—
	R2	40.5%	52.9%	6.2%	0.5%
	R3	38.0%	54.8%	6.3%	0.9%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	46.6%	50.1%	2.7%	0.5%
	R2	40.1%	51.5%	8.2%	0.2%
	R3	39.2%	53.8%	6.3%	0.7%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	43.5%	53.2%	3.0%	0.3%
	R2	43.0%	51.0%	6.0%	0.0%
	R3	41.5%	51.3%	6.3%	0.9%

2021年度【日本海総合病院 外来】



## 【検査技師】

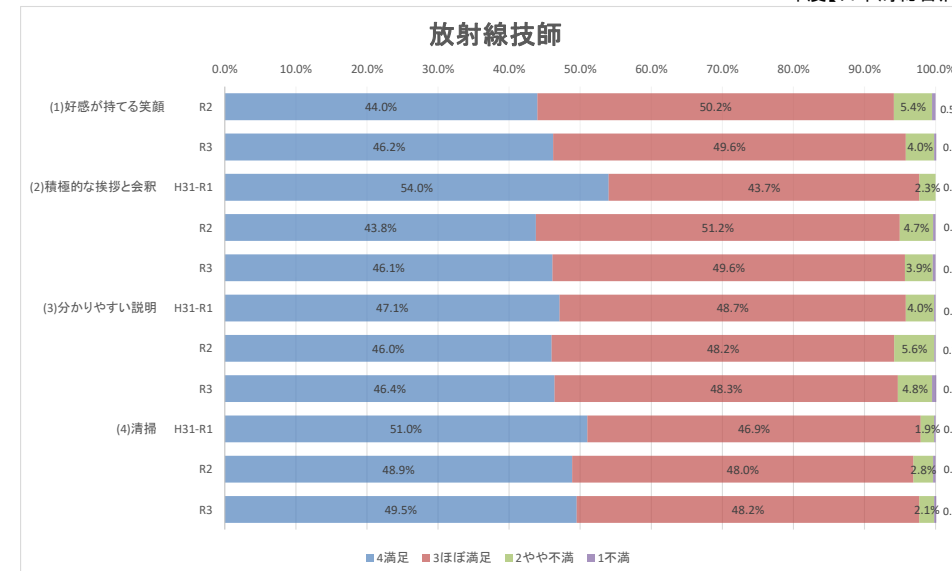
		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—
	R2	43.4%	52.7%	3.6%	0.3%
	R3	47.7%	48.1%	3.6%	0.5%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	51.4%	46.7%	1.9%	0.0%
	R2	43.3%	53.3%	3.3%	0.2%
	R3	46.6%	49.7%	3.3%	0.4%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	46.0%	51.3%	2.6%	0.2%
	R2	42.0%	53.1%	4.6%	0.3%
	R3	45.9%	49.2%	4.1%	0.8%



## 【放射線技師】

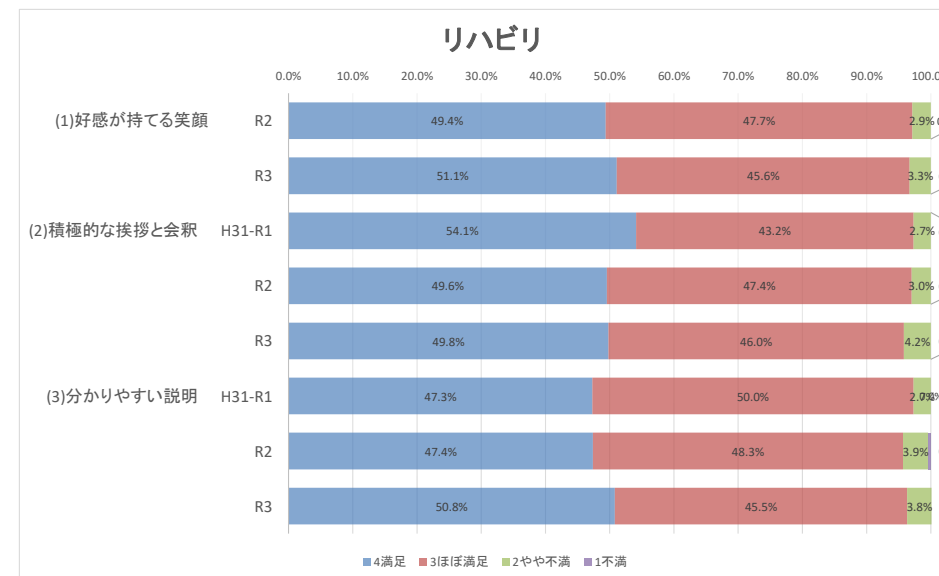
		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—
	R2	44.0%	50.2%	5.4%	0.5%
	R3	46.2%	49.6%	4.0%	0.3%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	54.0%	43.7%	2.3%	0.0%
	R2	43.8%	51.2%	4.7%	0.3%
	R3	46.1%	49.6%	3.9%	0.4%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	47.1%	48.7%	4.0%	0.2%
	R2	46.0%	48.2%	5.6%	0.2%
	R3	46.4%	48.3%	4.8%	0.6%
(4)清掃	H31-R1	51.0%	46.9%	1.9%	0.2%
	R2	48.9%	48.0%	2.8%	0.3%
	R3	49.5%	48.2%	2.1%	0.3%

2021年度【日本海総合病院 外来】



## 【リハビリ】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—
	R2	49.4%	47.7%	2.9%	0.0%
	R3	51.1%	45.6%	3.3%	0.0%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	54.1%	43.2%	2.7%	0.0%
	R2	49.6%	47.4%	3.0%	0.0%
	R3	49.8%	46.0%	4.2%	0.0%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	47.3%	50.0%	2.7%	0.0%
	R2	47.4%	48.3%	3.9%	0.4%
	R3	50.8%	45.5%	3.8%	0.0%



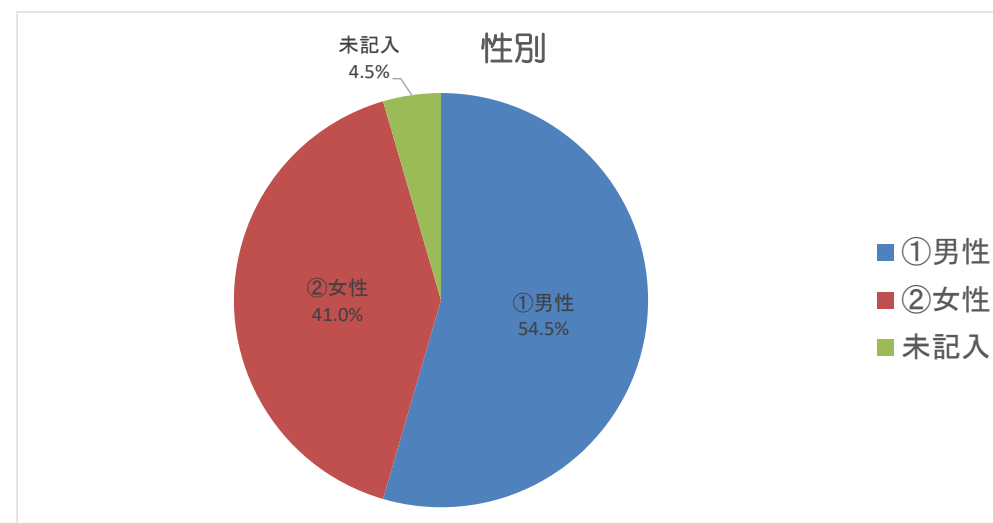
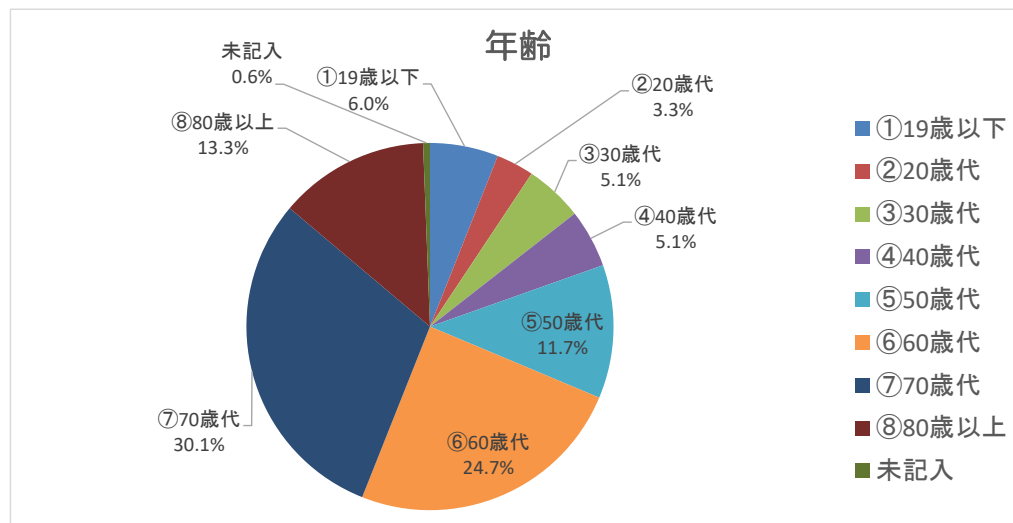
## 【入院】 令和3年度 日本海総合病院 患者満足度アンケート集計結果

### (1) 調査協力者基本属性

診療科						
(1)3階東病棟	(2)3階西病棟	(3)3階南病棟	(4)4階東病棟	(5)4階西病棟	(6)4階南病棟	
32	36	37	36	32	34	
(7)5階東病棟	(8)5階西病棟	(9)6階東病棟	(10)6階西病棟	(11)7階東病棟	(12)7階西病棟	計
44	18	15	12	0	36	332

年齢									
①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	未記入	計
20	11	17	17	39	82	100	44	2	332

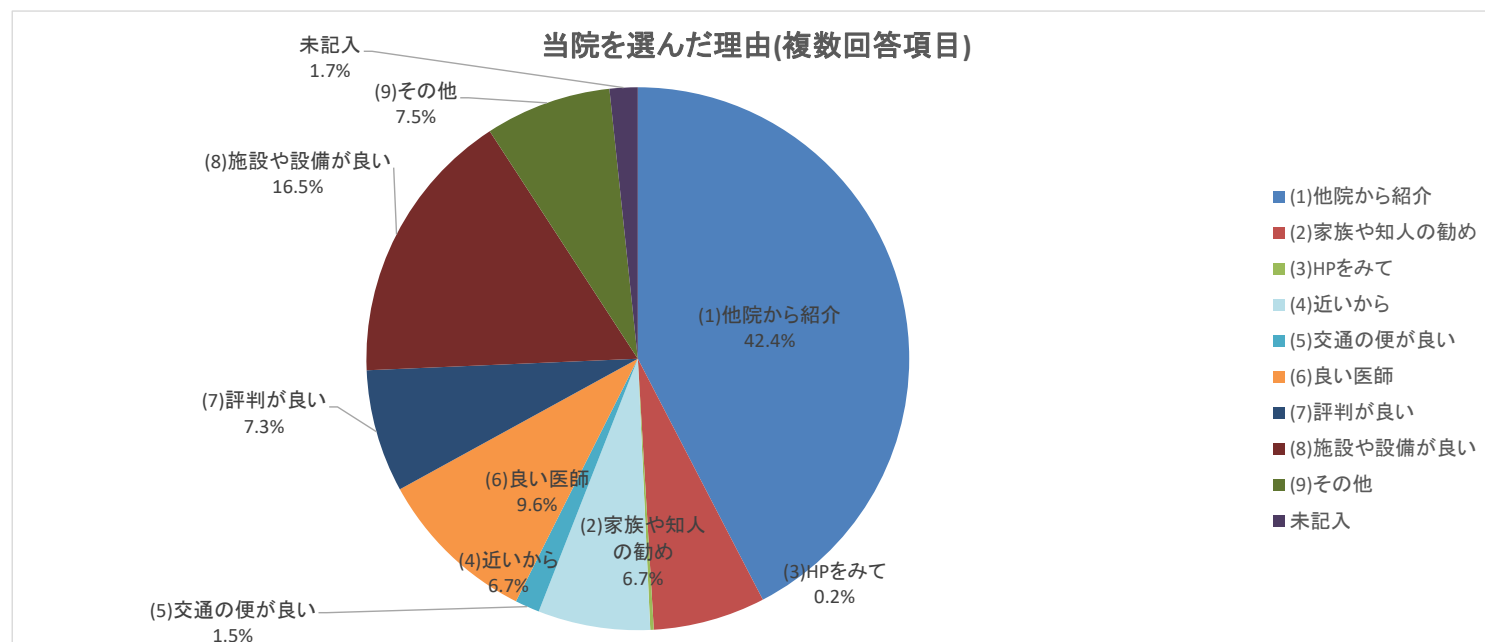
性別			
①男性	②女性	未記入	計
181	136	15	332



当院を選んだ理由(複数回答項目)										計
(1)他院から紹介	(2)家族や知人の勧め	(3)HPをみて	(4)近いから	(5)交通の便が良い	(6)良い医師	(7)評判が良い	(8)施設や設備が良い	(9)その他	未記入	計
203	32	1	32	7	46	35	79	36	8	479

## (9)その他にチェックされた際の内訳

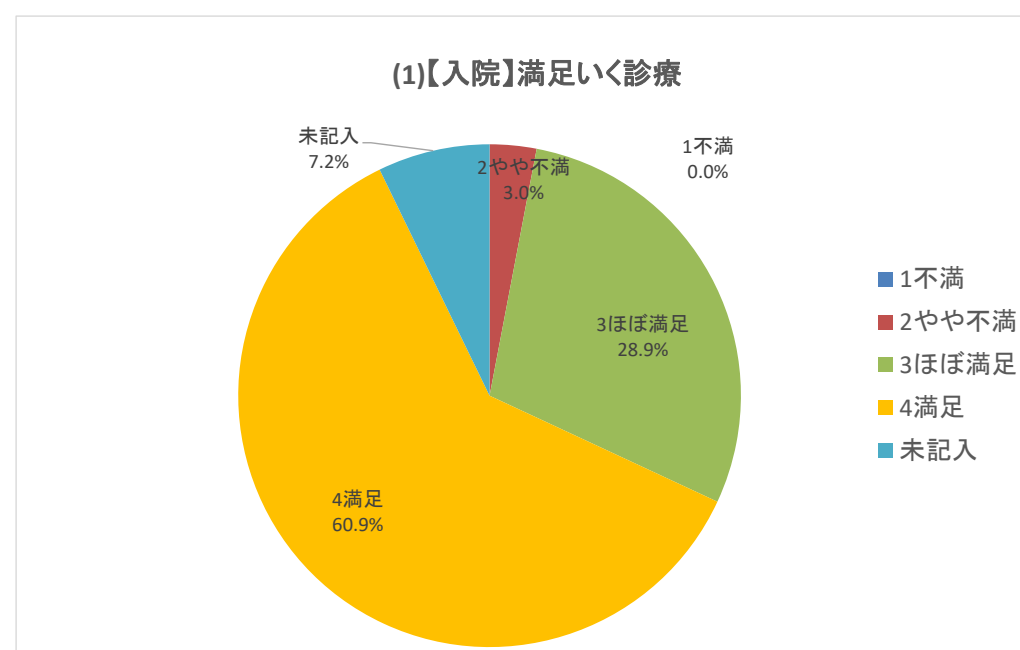
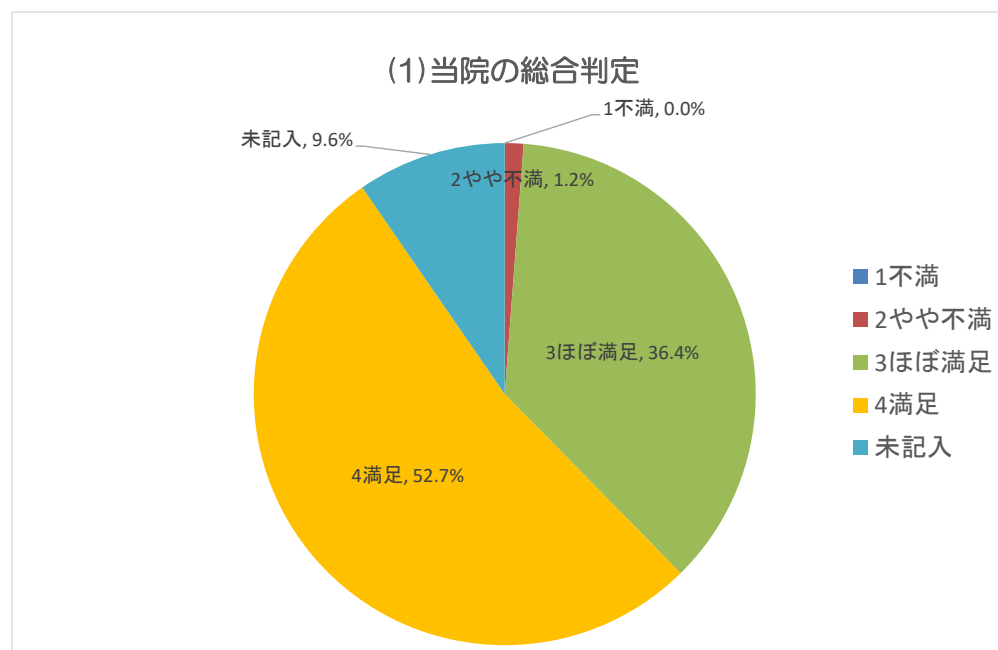
【件数】	【理由】
16	入院歴、通院歴あり
15	救急搬送、救急入院のため
1	紹介のため
4	医師、看護師が良い
3	総合病院だから
2	健診、精密検査のため
0	他者(知り合い)に会いたくない為
0	泊まった方が安心する
0	里帰りのため
0	日曜日にあたったので
0	労災の為
1	その他
<b>計 42</b>	



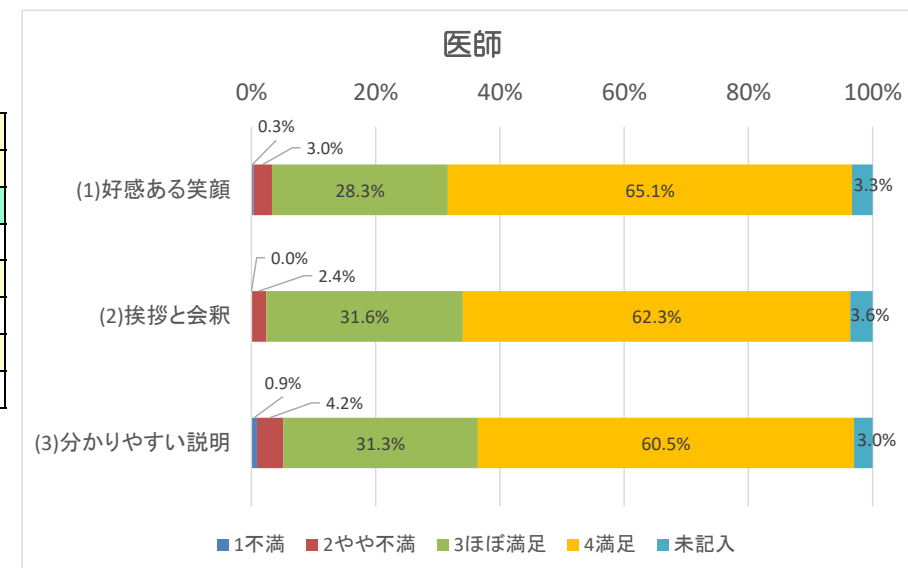
## (2) 調査結果

1.総合					
(1)当院の総合判定					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	4	121	175	32	332

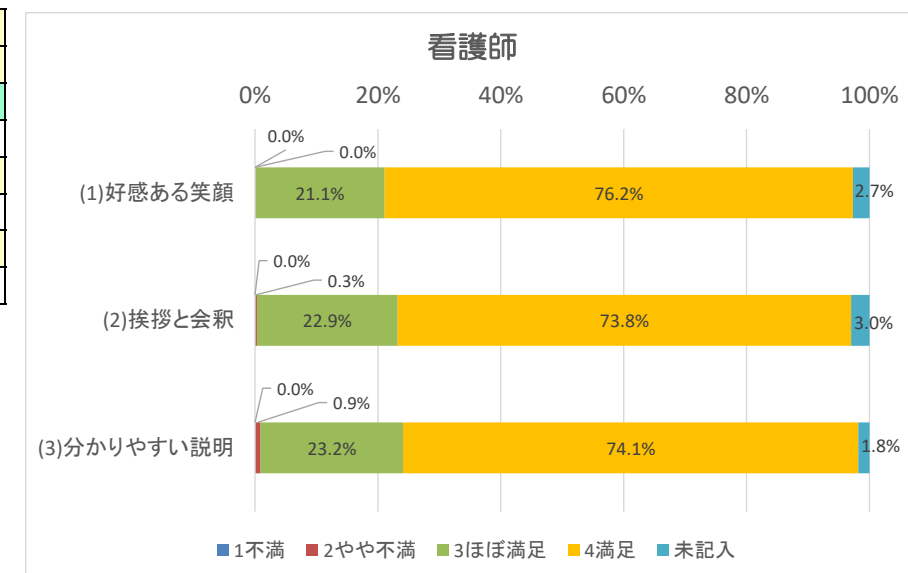
2.入院全般					
(1)【入院】満足いく診療					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	10	96	202	24	332



3.医師					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	10	94	216	11	332
(2)挨拶と会釈					
0	8	105	207	12	332
(3)分かりやすい説明					
3	14	104	201	10	332

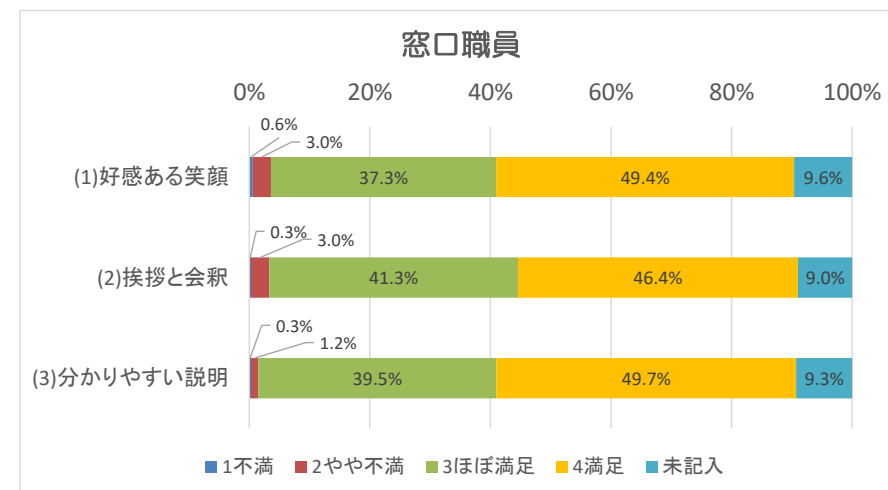


4.看護師					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	0	70	253	9	332
(2)挨拶と会釈					
0	1	76	245	10	332
(3)分かりやすい説明					
0	3	77	246	6	332

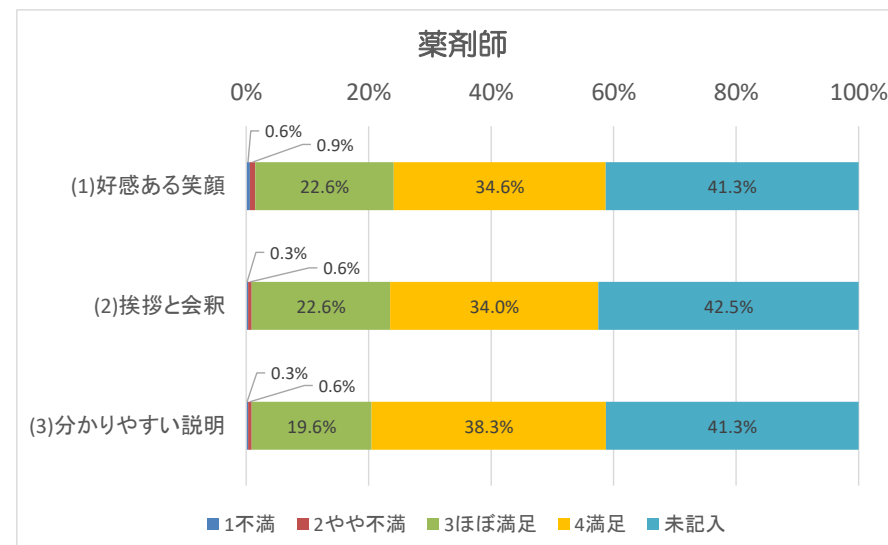




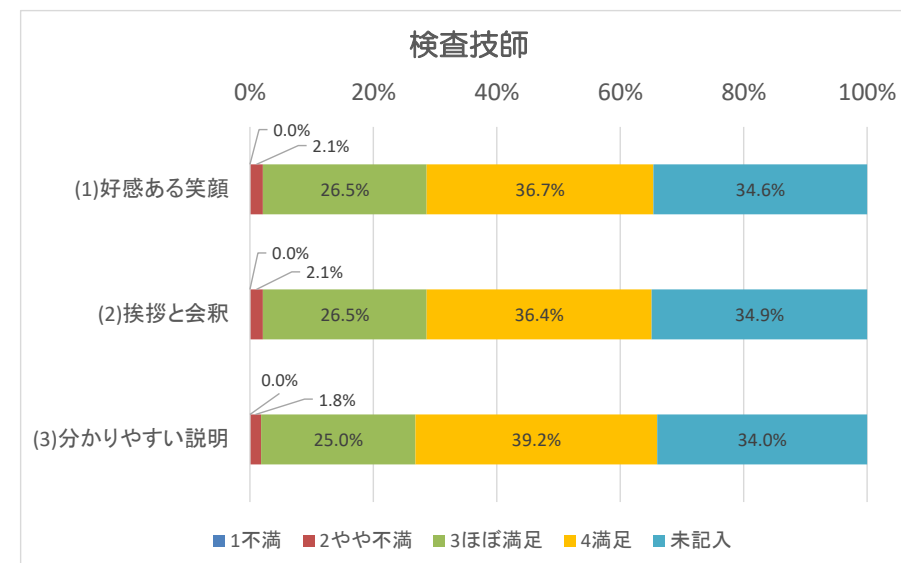
5.窓口職員					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	10	124	164	32	332
(2)挨拶と会釈					
1	10	137	154	30	332
(3)分かりやすい説明					
1	4	131	165	31	332



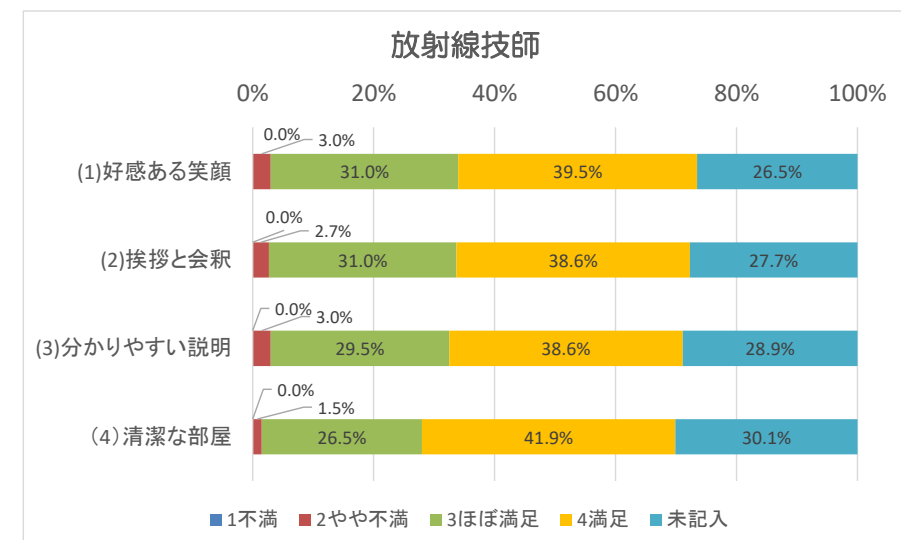
6.薬剤師					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	3	75	115	137	332
(2)挨拶と会釈					
1	2	75	113	141	332
(3)分かりやすい説明					
1	2	65	127	137	332



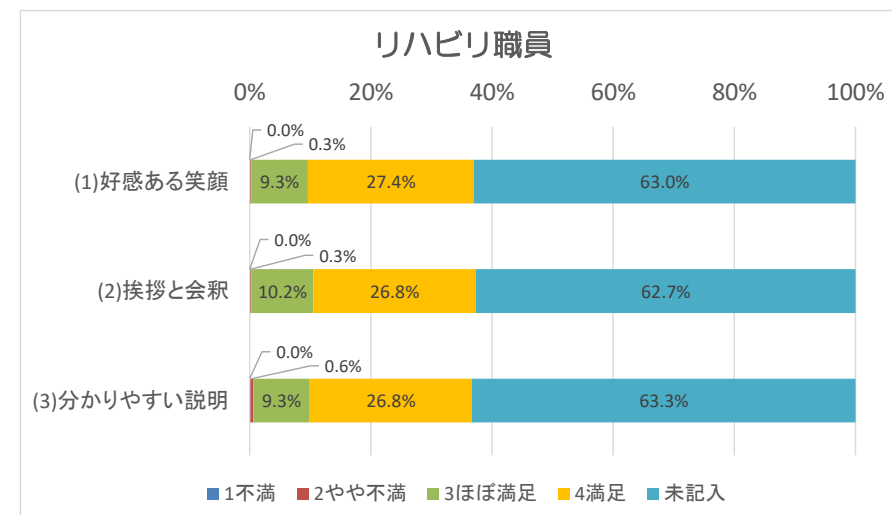
7.検査技師					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	7	88	122	115	332
(2)挨拶と会釈					
0	7	88	121	116	332
(3)分かりやすい説明					
0	6	83	130	113	332



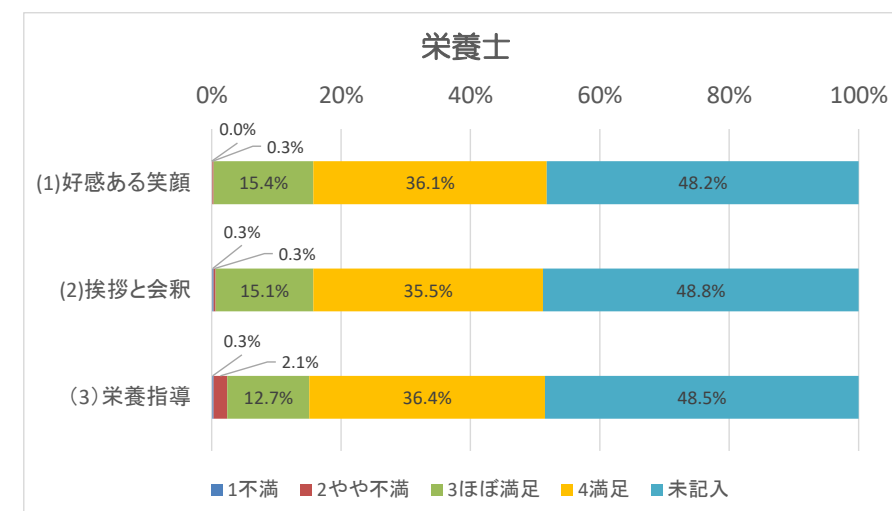
8.放射線技師					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	10	103	131	88	332
(2)挨拶と会釈					
0	9	103	128	92	332
(3)分かりやすい説明					
0	10	98	128	96	332
(4)清潔な部屋					
0	5	88	139	100	332



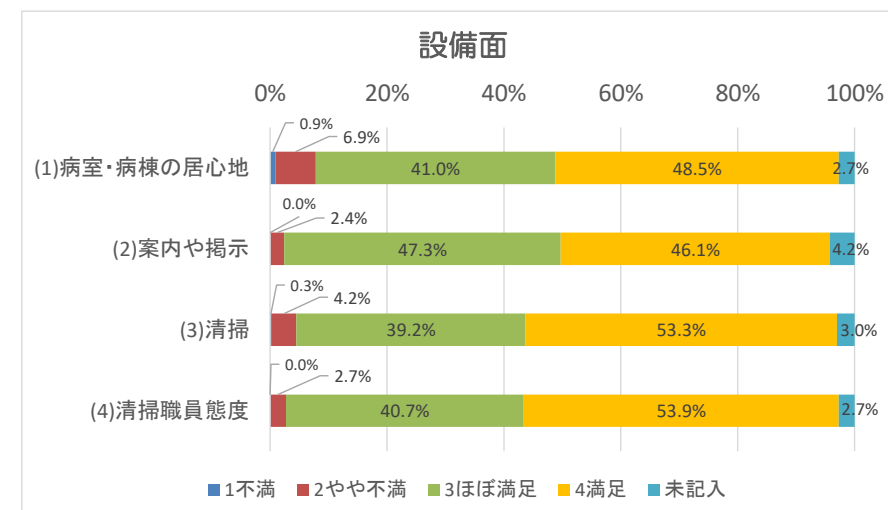
9.リハビリ職員					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	1	31	91	209	332
(2)挨拶と会釈					
0	1	34	89	208	332
(3)分かりやすい説明					
0	2	31	89	210	332



10.栄養士					
(1)好感ある笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	1	51	120	160	332
(2)挨拶と会釈					
1	1	50	118	162	332
(3)栄養指導					
1	7	42	121	161	332



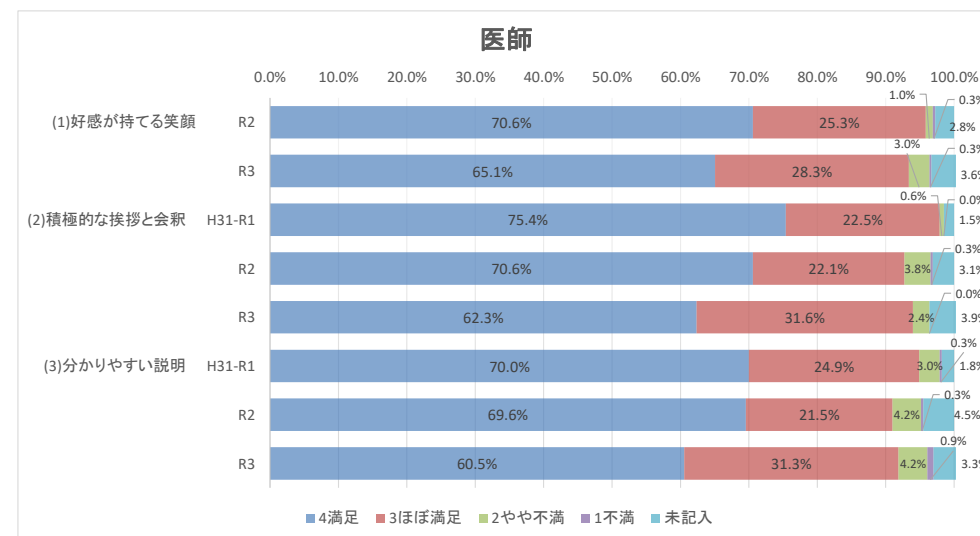
10.設備面					
(1)病室・病棟の居心地					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
3	23	136	161	9	332
(2)案内や掲示					
0	8	157	153	14	332
(3)清掃					
1	14	130	177	10	332
(4)清掃職員態度					
0	9	135	179	9	332



# アンケート結果年度比較(入院)

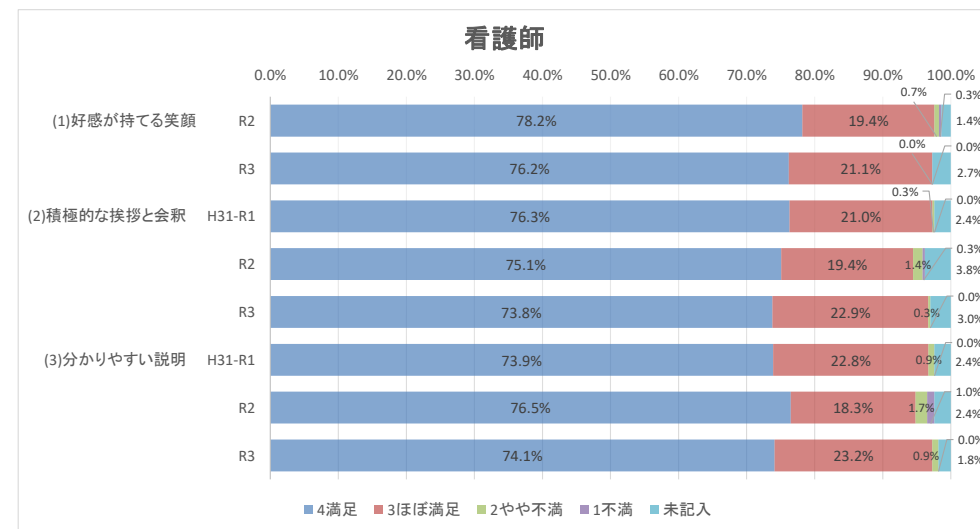
## 【医師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	70.6%	25.3%	1.0%	0.3%	2.8%
	R3	65.1%	28.3%	3.0%	0.3%	3.6%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	75.4%	22.5%	0.6%	0.0%	1.5%
	R2	70.6%	22.1%	3.8%	0.3%	3.1%
	R3	62.3%	31.6%	2.4%	0.0%	3.9%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	70.0%	24.9%	3.0%	0.3%	1.8%
	R2	69.6%	21.5%	4.2%	0.3%	4.5%
	R3	60.5%	31.3%	4.2%	0.9%	3.3%



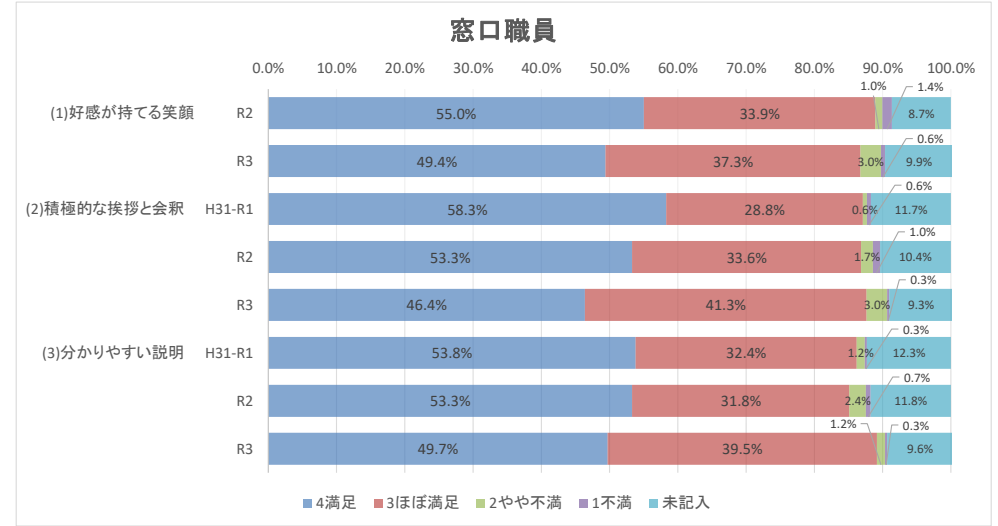
## 【看護師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	78.2%	19.4%	0.7%	0.3%	1.4%
	R3	76.2%	21.1%	0.0%	0.0%	2.7%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	76.3%	21.0%	0.3%	0.0%	2.4%
	R2	75.1%	19.4%	1.4%	0.3%	3.8%
	R3	73.8%	22.9%	0.3%	0.0%	3.0%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	73.9%	22.8%	0.9%	0.0%	2.4%
	R2	76.5%	18.3%	1.7%	1.0%	2.4%
	R3	74.1%	23.2%	0.9%	0.0%	1.8%



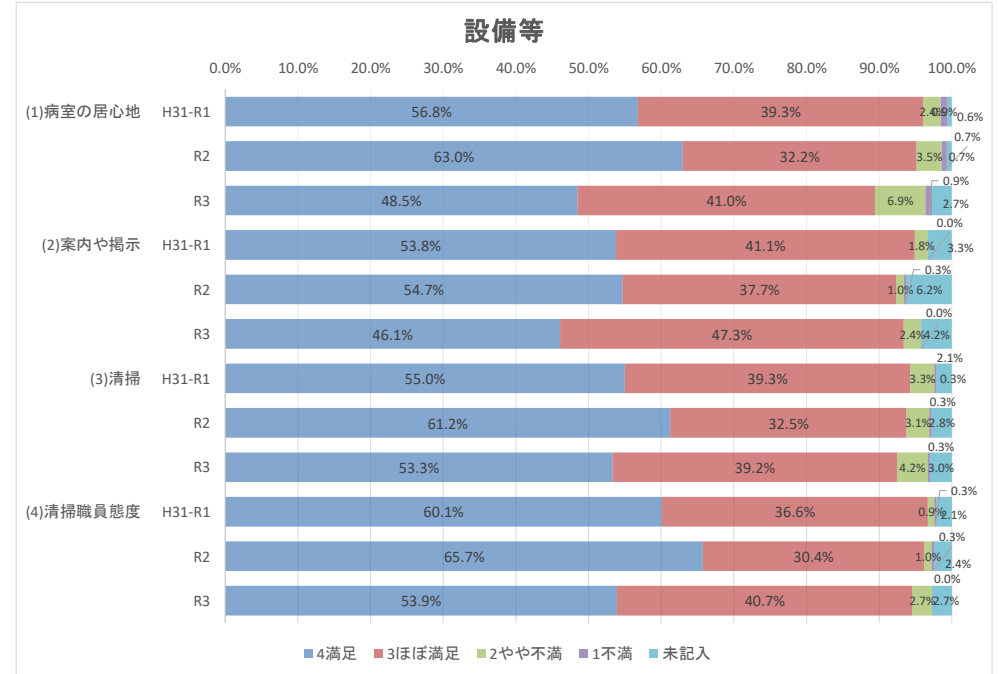
【窓口職員】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	55.0%	33.9%	1.0%	1.4%	8.7%
	R3	49.4%	37.3%	3.0%	0.6%	9.9%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	58.3%	28.8%	0.6%	0.6%	11.7%
	R2	53.3%	33.6%	1.7%	1.0%	10.4%
	R3	46.4%	41.3%	3.0%	0.3%	9.3%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	53.8%	32.4%	1.2%	0.3%	12.3%
	R2	53.3%	31.8%	2.4%	0.7%	11.8%
	R3	49.7%	39.5%	1.2%	0.3%	9.6%



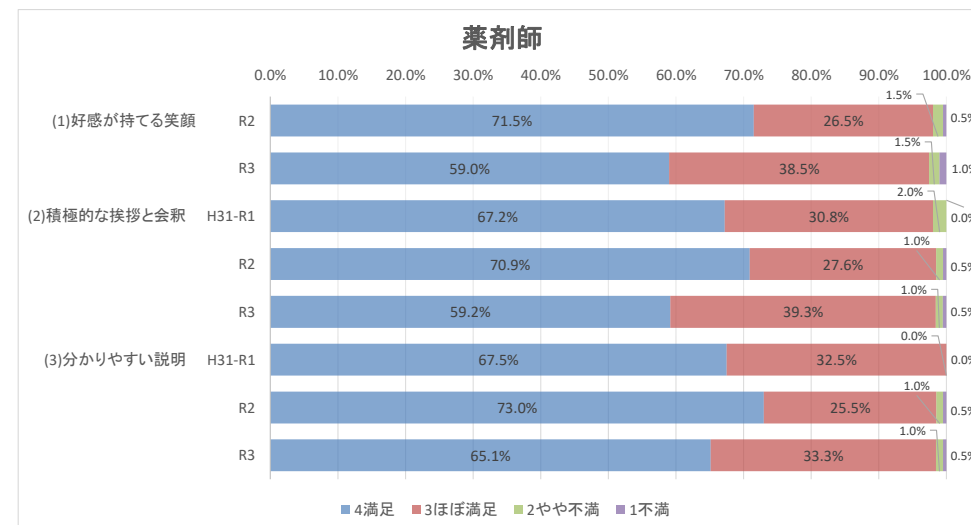
【設備等】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)病室の居心地	H31-R1	56.8%	39.3%	2.4%	0.9%	0.6%
	R2	63.0%	32.2%	3.5%	0.7%	0.7%
	R3	48.5%	41.0%	6.9%	0.9%	2.7%
(2)案内や掲示	H31-R1	53.8%	41.1%	1.8%	0.0%	3.3%
	R2	54.7%	37.7%	1.0%	0.3%	6.2%
	R3	46.1%	47.3%	2.4%	0.0%	4.2%
(3)清掃	H31-R1	55.0%	39.3%	3.3%	0.3%	2.1%
	R2	61.2%	32.5%	3.1%	0.3%	2.8%
	R3	53.3%	39.2%	4.2%	0.3%	3.0%
(4)清掃職員態度	H31-R1	60.1%	36.6%	0.9%	0.3%	2.1%
	R2	65.7%	30.4%	1.0%	0.3%	2.4%
	R3	53.9%	40.7%	2.7%	0.0%	2.7%



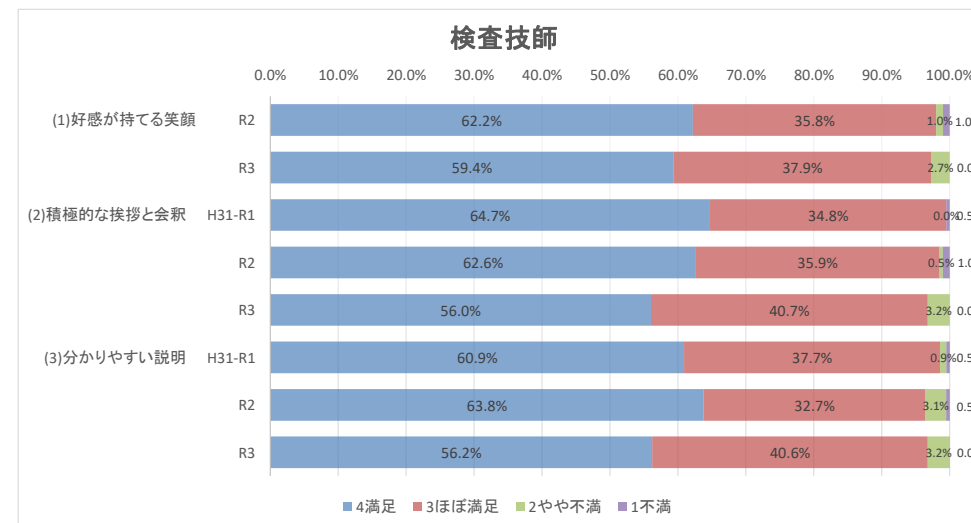
## 【薬剤師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—
	R2	71.5%	26.5%	1.5%	0.5%
	R3	59.0%	38.5%	1.5%	1.0%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	67.2%	30.8%	2.0%	0.0%
	R2	70.9%	27.6%	1.0%	0.5%
	R3	59.2%	39.3%	1.0%	0.5%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	67.5%	32.5%	0.0%	0.0%
	R2	73.0%	25.5%	1.0%	0.5%
	R3	65.1%	33.3%	1.0%	0.5%



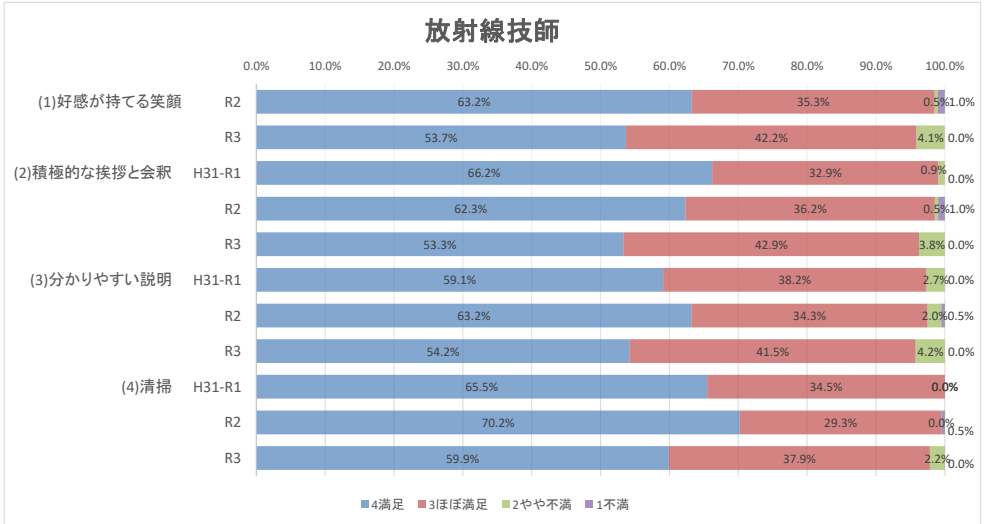
## 【検査技師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—
	R2	62.2%	35.8%	1.0%	1.0%
	R3	59.4%	37.9%	2.7%	0.0%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	64.7%	34.8%	0.0%	0.5%
	R2	62.6%	35.9%	0.5%	1.0%
	R3	56.0%	40.7%	3.2%	0.0%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	60.9%	37.7%	0.9%	0.5%
	R2	63.8%	32.7%	3.1%	0.5%
	R3	56.2%	40.6%	3.2%	0.0%



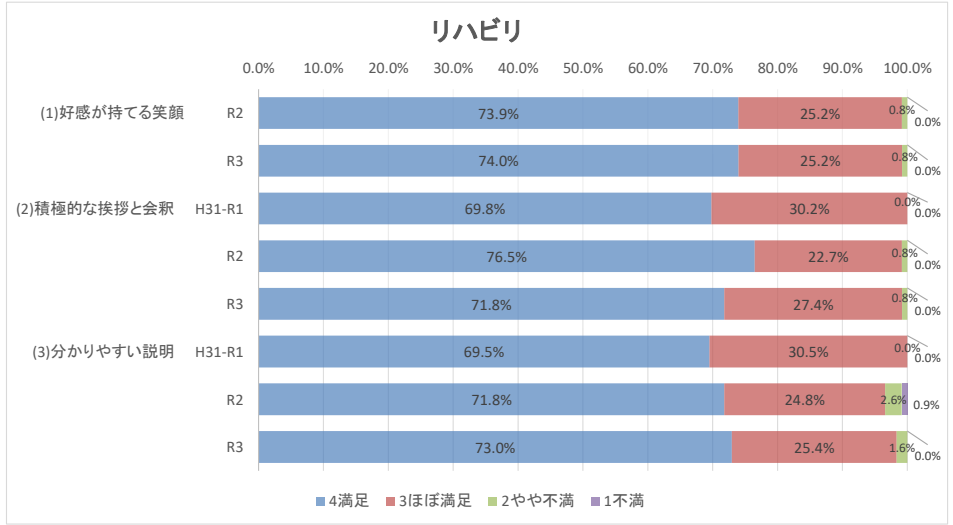
【放射線技師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—
	R2	63.2%	35.3%	0.5%	1.0%
	R3	53.7%	42.2%	4.1%	0.0%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	66.2%	32.9%	0.9%	0.0%
	R2	62.3%	36.2%	0.5%	1.0%
	R3	53.3%	42.9%	3.8%	0.0%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	59.1%	38.2%	2.7%	0.0%
	R2	63.2%	34.3%	2.0%	0.5%
	R3	54.2%	41.5%	4.2%	0.0%
(4)清掃	H31-R1	65.5%	34.5%	0.0%	0.0%
	R2	70.2%	29.3%	0.0%	0.5%
	R3	59.9%	37.9%	2.2%	0.0%



【リハビリ】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—
	R2	73.9%	25.2%	0.8%	0.0%
	R3	74.0%	25.2%	0.8%	0.0%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	69.8%	30.2%	0.0%	0.0%
	R2	76.5%	22.7%	0.8%	0.0%
	R3	71.8%	27.4%	0.8%	0.0%
(3)分かりやすい説明	H31-R1	69.5%	30.5%	0.0%	0.0%
	R2	71.8%	24.8%	2.6%	0.9%
	R3	73.0%	25.4%	1.6%	0.0%





## 【栄養士】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H31-R1	—	—	—	—
	R2	77.1%	21.7%	0.0%	1.3%
	R3	69.8%	29.7%	0.6%	0.0%
(2)積極的な挨拶と会釈	H31-R1	69.6%	30.4%	0.0%	0.0%
	R2	75.5%	22.5%	1.3%	0.7%
	R3	69.4%	29.4%	0.6%	0.6%
(3)食事	H31-R1	50.6%	42.7%	6.1%	0.6%
	R2	50.9%	39.8%	7.6%	1.8%
	R3	70.8%	24.6%	4.1%	0.6%

