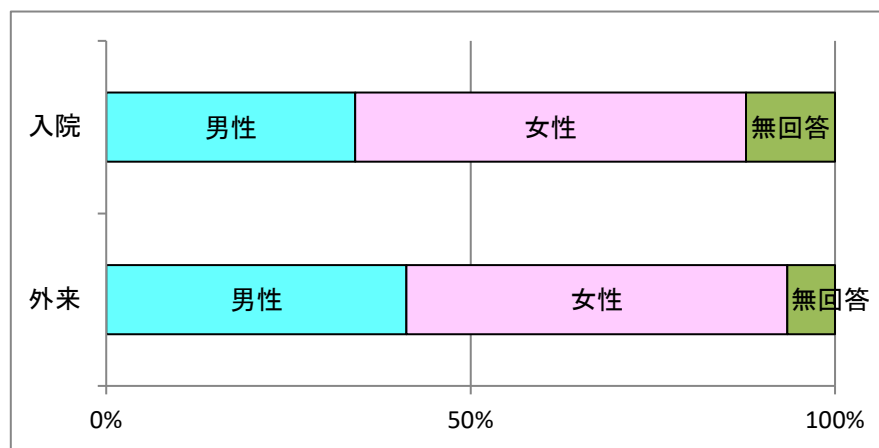
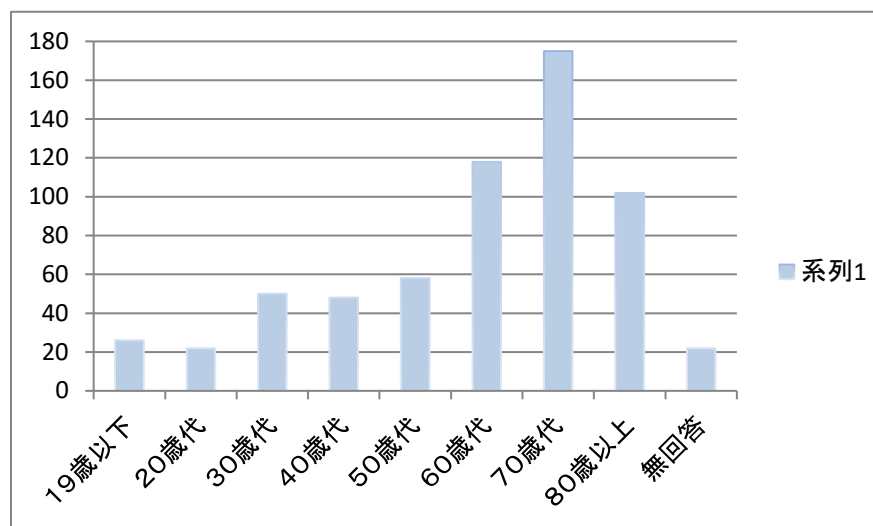


## R2患者さま満足度調査 回答者内訳

| 1. 性別     | 外来         | 入院        | 合計         |
|-----------|------------|-----------|------------|
| 男性        | 239        | 14        | 253        |
| 女性        | 303        | 22        | 325        |
| 無回答       | 38         | 5         | 43         |
| <b>合計</b> | <b>580</b> | <b>41</b> | <b>621</b> |



| 2. 年齢     | 外来         | 入院        | 2. 年齢     | 合計         |
|-----------|------------|-----------|-----------|------------|
| 19歳以下     | 26         | 0         | 19歳以下     | 26         |
| 20歳代      | 22         | 0         | 20歳代      | 22         |
| 30歳代      | 49         | 1         | 30歳代      | 50         |
| 40歳代      | 46         | 2         | 40歳代      | 48         |
| 50歳代      | 53         | 5         | 50歳代      | 58         |
| 60歳代      | 109        | 9         | 60歳代      | 118        |
| 70歳代      | 160        | 15        | 70歳代      | 175        |
| 80歳以上     | 94         | 8         | 80歳以上     | 102        |
| 無回答       | 21         | 1         | 無回答       | 22         |
| <b>合計</b> | <b>580</b> | <b>41</b> | <b>合計</b> | <b>621</b> |



## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（3力年比較表）

H30年度（回答数572名）

| 1. 性別 | 回答数 | 割合    |
|-------|-----|-------|
| 男性    | 203 | 35.5% |
| 女性    | 320 | 55.9% |
| 無回答   | 49  | -     |
| 合計    | 572 | 91%   |

| 2. 年齢 | 回答数 | 割合    |
|-------|-----|-------|
| 19歳以下 | 19  | 3.3%  |
| 20歳代  | 14  | 2.4%  |
| 30歳代  | 73  | 12.8% |
| 40歳代  | 63  | 11.0% |
| 50歳代  | 59  | 10.3% |
| 60歳代  | 119 | 20.8% |
| 70歳代  | 110 | 19.2% |
| 80歳以上 | 96  | 16.8% |
| 無回答   | 19  | -     |
| 合計    | 572 | 97%   |

| 3. 外来の受診科 | 回答数 | 割合    |
|-----------|-----|-------|
| 内科        | 111 | 16.2% |
| 神経内科      | 22  | 3.2%  |
| 外科        | 27  | 3.9%  |
| 整形外科      | 115 | 16.8% |
| 産婦人科      | 29  | 4.2%  |
| 小児科       | 38  | 5.5%  |
| 泌尿器科      | 16  | 2.3%  |
| 眼科        | 65  | 9.5%  |
| 精神科       | 72  | 10.5% |
| 耳鼻咽喉科     | 71  | 10.3% |
| 歯科口腔外科    | 46  | 6.7%  |
| 皮膚科       | 44  | 6.4%  |
| 麻酔科       | 5   | 0.7%  |
| 助産科       | 1   | 0.1%  |
| 人工透析      | 7   | 1.0%  |
| リハビリ      | 12  | 1.7%  |
| ドック・健診    | 5   | 0.7%  |
| 合計        | 686 | 100%  |

R1年度（回答数525名）

| 1. 性別 | 回答数 | 割合    |
|-------|-----|-------|
| 男性    | 195 | 37.1% |
| 女性    | 285 | 54.3% |
| 無回答   | 45  | -     |
| 合計    | 525 | 91%   |

| 2. 年齢 | 回答数 | 割合    |
|-------|-----|-------|
| 19歳以下 | 22  | 4.2%  |
| 20歳代  | 22  | 4.2%  |
| 30歳代  | 49  | 9.3%  |
| 40歳代  | 53  | 10.1% |
| 50歳代  | 42  | 8.0%  |
| 60歳代  | 114 | 21.7% |
| 70歳代  | 126 | 24.0% |
| 80歳以上 | 88  | 16.8% |
| 無回答   | 9   | -     |
| 合計    | 525 | 98%   |

| 3. 外来の受診科 | 回答数 | 割合    |
|-----------|-----|-------|
| 内科        | 162 | 26.6% |
| 神経内科      | 20  | 3.3%  |
| 外科        | 15  | 2.5%  |
| 整形外科      | 143 | 23.4% |
| 産婦人科      | 22  | 3.6%  |
| 小児科       | 29  | 4.8%  |
| 泌尿器科      | 18  | 3.0%  |
| 眼科        | 61  | 10.0% |
| 精神科       | 36  | 5.9%  |
| 耳鼻咽喉科     | 20  | 3.3%  |
| 歯科口腔外科    | 24  | 3.9%  |
| 皮膚科       | 24  | 3.9%  |
| 麻酔科       | 8   | 1.3%  |
| 助産科       | 1   | 0.2%  |
| 人工透析      | 3   | 0.5%  |
| リハビリ      | 19  | 3.1%  |
| ドック・健診    | 5   | 0.8%  |
| 合計        | 610 | 100%  |

R2年度（回答数580名）

| 1. 性別 | 回答数 | 割合    |
|-------|-----|-------|
| 男性    | 239 | 41.2% |
| 女性    | 303 | 52.2% |
| 無回答   | 38  | -     |
| 合計    | 580 | 93%   |

| 2. 年齢 | 回答数 | 割合    |
|-------|-----|-------|
| 19歳以下 | 26  | 4.5%  |
| 20歳代  | 22  | 3.8%  |
| 30歳代  | 49  | 8.4%  |
| 40歳代  | 46  | 7.9%  |
| 50歳代  | 53  | 9.1%  |
| 60歳代  | 109 | 18.8% |
| 70歳代  | 160 | 27.6% |
| 80歳以上 | 94  | 16.2% |
| 無回答   | 21  | -     |
| 合計    | 580 | 96%   |

| 3. 外来の受診科 | 回答数 | 割合    |
|-----------|-----|-------|
| 総合診療科     | 146 | 26.6% |
| 神経内科      | 20  | 3.6%  |
| 外科        | 10  | 1.8%  |
| 整形外科      | 113 | 20.6% |
| 産婦人科      | 31  | 5.6%  |
| 小児科       | 23  | 4.2%  |
| 泌尿器科      | 3   | 0.5%  |
| 眼科        | 72  | 13.1% |
| 精神科       | 40  | 7.3%  |
| 耳鼻咽喉科     | 9   | 1.6%  |
| 歯科口腔外科    | 25  | 4.6%  |
| 皮膚科       | 33  | 6.0%  |
| 麻酔科       | 4   | 0.7%  |
| 助産科       | 0   | 0.0%  |
| 人工透析      | 2   | 0.4%  |
| リハビリ      | 11  | 2.0%  |
| ドック・健診    | 7   | 1.3%  |
| 合計        | 549 | 100%  |

## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（3力年比較表）

### H30年度（回答数572名）

| 4. 接遇の満足度 | 平均値 | 回答数  |      |      |    | 回答計   | 割合    |       |      |      | 割合計  |
|-----------|-----|------|------|------|----|-------|-------|-------|------|------|------|
|           |     | 満足   | やや満足 | やや不満 | 不満 |       | 満足    | やや満足  | やや不満 | 不満   |      |
| 医師        | 3.7 | 379  | 145  | 13   | 5  | 542   | 69.9% | 26.8% | 2.4% | 0.9% | 100% |
| 看護師・助産師   | 3.7 | 384  | 129  | 10   | 1  | 524   | 73.3% | 24.6% | 1.9% | 0.2% | 100% |
| 総合案内事務員   | 3.6 | 306  | 151  | 9    | 0  | 466   | 65.7% | 32.4% | 1.9% | 0.0% | 100% |
| 受付事務員     | 3.6 | 325  | 167  | 11   | 1  | 504   | 64.5% | 33.1% | 2.2% | 0.2% | 100% |
| 会計事務員     | 3.6 | 303  | 157  | 11   | 1  | 472   | 64.2% | 33.3% | 2.3% | 0.2% | 100% |
| 薬剤師       | 3.6 | 214  | 101  | 9    | 0  | 324   | 66.0% | 31.2% | 2.8% | 0.0% | 100% |
| 診療放射線技師   | 3.6 | 143  | 84   | 4    | 0  | 231   | 61.9% | 36.4% | 1.7% | 0.0% | 100% |
| 臨床検査技師    | 3.6 | 115  | 75   | 4    | 0  | 194   | 59.3% | 38.7% | 2.1% | 0.0% | 100% |
| 歯科衛生士     | 3.6 | 105  | 58   | 3    | 1  | 167   | 62.9% | 34.7% | 1.8% | 0.6% | 100% |
| リハビリ職員    | 3.6 | 56   | 36   | 2    | 0  | 94    | 59.6% | 38.3% | 2.1% | 0.0% | 100% |
| 管理栄養士     | 3.5 | 45   | 45   | 3    | 0  | 93    | 48.4% | 48.4% | 3.2% | 0.0% | 100% |
| 外来医療助手    | 3.5 | 75   | 53   | 8    | 0  | 136   | 55.1% | 39.0% | 5.9% | 0.0% | 100% |
| 売店職員      | 3.4 | 96   | 70   | 13   | 5  | 184   | 52.2% | 38.0% | 7.1% | 2.7% | 100% |
| 接遇の総合評価   | 3.6 | 2546 | 1271 | 100  | 14 | 3,931 | 64.8% | 32.3% | 2.5% | 0.4% | 100% |

### R1年度（回答数525名）

| 4. 接遇の満足度 | 平均値 | 回答数  |      |      |    | 回答計   | 割合    |       |      |      | 割合計  |
|-----------|-----|------|------|------|----|-------|-------|-------|------|------|------|
|           |     | 満足   | やや満足 | やや不満 | 不満 |       | 満足    | やや満足  | やや不満 | 不満   |      |
| 医師        | 3.7 | 365  | 130  | 8    | 3  | 506   | 72.1% | 25.7% | 1.6% | 0.6% | 100% |
| 看護師・助産師   | 3.7 | 357  | 111  | 12   | 1  | 481   | 74.2% | 23.1% | 2.5% | 0.2% | 100% |
| 総合案内事務員   | 3.7 | 303  | 122  | 9    | 2  | 436   | 69.5% | 28.0% | 2.1% | 0.5% | 100% |
| 受付事務員     | 3.7 | 335  | 124  | 13   | 3  | 475   | 70.5% | 26.1% | 2.7% | 0.6% | 100% |
| 会計事務員     | 3.6 | 298  | 118  | 16   | 4  | 436   | 68.3% | 27.1% | 3.7% | 0.9% | 100% |
| 薬剤師       | 3.7 | 221  | 75   | 8    | 1  | 305   | 72.5% | 24.6% | 2.6% | 0.3% | 100% |
| 診療放射線技師   | 3.7 | 164  | 63   | 4    | 2  | 233   | 70.4% | 27.0% | 1.7% | 0.9% | 100% |
| 臨床検査技師    | 3.6 | 140  | 58   | 7    | 2  | 207   | 67.6% | 28.0% | 3.4% | 1.0% | 100% |
| 歯科衛生士     | 3.6 | 68   | 30   | 4    | 0  | 102   | 66.7% | 29.4% | 3.9% | 0.0% | 100% |
| リハビリ職員    | 3.6 | 61   | 31   | 3    | 1  | 96    | 63.5% | 32.3% | 3.1% | 1.0% | 100% |
| 管理栄養士     | 3.6 | 51   | 31   | 2    | 1  | 85    | 60.0% | 36.5% | 2.4% | 1.2% | 100% |
| 外来医療助手    | 3.6 | 80   | 35   | 5    | 3  | 123   | 65.0% | 28.5% | 4.1% | 2.4% | 100% |
| 売店職員      | 3.5 | 85   | 45   | 11   | 2  | 143   | 59.4% | 31.5% | 7.7% | 1.4% | 100% |
| 接遇の総合評価   | 3.7 | 2528 | 973  | 102  | 25 | 3,628 | 69.7% | 26.8% | 2.8% | 0.7% | 100% |

## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（3力年比較表）

R2年度（回答数580名）

| 4. 接遇の満足度 | 平均値 | 回答数  |      |      |    | 回答計   | 割合    |       |      |      | 割合計  |
|-----------|-----|------|------|------|----|-------|-------|-------|------|------|------|
|           |     | 満足   | やや満足 | やや不満 | 不満 |       | 満足    | やや満足  | やや不満 | 不満   |      |
| 医師        | 3.7 | 376  | 135  | 16   | 4  | 531   | 70.8% | 25.4% | 3.0% | 0.8% | 100% |
| 看護師・助産師   | 3.7 | 378  | 114  | 13   | 3  | 508   | 74.4% | 22.4% | 2.6% | 0.6% | 100% |
| 総合案内事務員   | 3.7 | 328  | 124  | 16   | 1  | 469   | 69.9% | 26.4% | 3.4% | 0.2% | 100% |
| 受付事務員     | 3.7 | 365  | 126  | 14   | 6  | 511   | 71.4% | 24.7% | 2.7% | 1.2% | 100% |
| 会計事務員     | 3.7 | 336  | 119  | 11   | 4  | 470   | 71.5% | 25.3% | 2.3% | 0.9% | 100% |
| 薬剤師       | 3.6 | 202  | 95   | 9    | 2  | 308   | 65.6% | 30.8% | 2.9% | 0.6% | 100% |
| 診療放射線技師   | 3.7 | 157  | 68   | 3    | 2  | 230   | 68.3% | 29.6% | 1.3% | 0.9% | 100% |
| 臨床検査技師    | 3.6 | 141  | 66   | 5    | 3  | 215   | 65.6% | 30.7% | 2.3% | 1.4% | 100% |
| 歯科衛生士     | 3.6 | 59   | 37   | 3    | 0  | 99    | 59.6% | 37.4% | 3.0% | 0.0% | 100% |
| リハビリ職員    | 3.6 | 62   | 32   | 2    | 0  | 96    | 64.6% | 33.3% | 2.1% | 0.0% | 100% |
| 管理栄養士     | 3.5 | 39   | 35   | 3    | 0  | 77    | 50.6% | 45.5% | 3.9% | 0.0% | 100% |
| 外来医療助手    | 3.5 | 67   | 43   | 6    | 3  | 119   | 56.3% | 36.1% | 5.0% | 2.5% | 100% |
| 売店職員      | 3.4 | 80   | 53   | 15   | 3  | 151   | 53.0% | 35.1% | 9.9% | 2.0% | 100% |
| 接遇の総合評価   | 3.6 | 2590 | 1047 | 116  | 31 | 3,784 | 68.4% | 27.7% | 3.1% | 0.8% | 100% |

## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（3カ年比較表）

H30年度（回答数572名）

| 5. 院内環境・設備の満足度      | 平均値        | 回答数         |             |            |           | 回答計          | 割合           |              |             |             | 割合計         |
|---------------------|------------|-------------|-------------|------------|-----------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
|                     |            | 満足          | やや満足        | やや不満       | 不満        |              | 満足           | やや満足         | やや不満        | 不満          |             |
| 案内表示のわかりやすさ         | 3.5        | 220         | 194         | 20         | 1         | 435          | 50.6%        | 44.6%        | 4.6%        | 0.2%        | 100%        |
| 院内掲示物の見やすさ          | 3.4        | 191         | 205         | 22         | 1         | 419          | 45.6%        | 48.9%        | 5.3%        | 0.2%        | 100%        |
| 待合室の快適性             | 3.3        | 189         | 200         | 42         | 3         | 434          | 43.5%        | 46.1%        | 9.7%        | 0.7%        | 100%        |
| 院内の清潔さ              | 3.5        | 249         | 186         | 5          | 1         | 441          | 56.5%        | 42.2%        | 1.1%        | 0.2%        | 100%        |
| 院内の明るさ              | 3.6        | 273         | 163         | 7          | 1         | 444          | 61.5%        | 36.7%        | 1.6%        | 0.2%        | 100%        |
| トイレの清潔さ             | 3.5        | 243         | 165         | 14         | 2         | 424          | 57.3%        | 38.9%        | 3.3%        | 0.5%        | 100%        |
| 売店・自販機の品揃え          | 3.3        | 145         | 173         | 34         | 6         | 358          | 40.5%        | 48.3%        | 9.5%        | 1.7%        | 100%        |
| 駐車場の広さ・利便性          | 3.2        | 176         | 147         | 59         | 10        | 392          | 44.9%        | 37.5%        | 15.1%       | 2.6%        | 100%        |
| 医療機器の設備             | 3.3        | 125         | 161         | 20         | 4         | 310          | 40.3%        | 51.9%        | 6.5%        | 1.3%        | 100%        |
| <b>院内環境・設備の総合評価</b> | <b>3.4</b> | <b>1811</b> | <b>1594</b> | <b>223</b> | <b>29</b> | <b>3,657</b> | <b>49.5%</b> | <b>43.6%</b> | <b>6.1%</b> | <b>0.8%</b> | <b>100%</b> |

R1年度（回答数525名）

| 5. 院内環境・設備の満足度      | 平均値        | 回答数         |             |            |           | 回答計          | 割合           |              |             |             | 割合計         |
|---------------------|------------|-------------|-------------|------------|-----------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
|                     |            | 満足          | やや満足        | やや不満       | 不満        |              | 満足           | やや満足         | やや不満        | 不満          |             |
| 案内表示のわかりやすさ         | 3.5        | 203         | 166         | 16         | 2         | 387          | 52.5%        | 42.9%        | 4.1%        | 0.5%        | 100%        |
| 院内掲示物の見やすさ          | 3.4        | 191         | 162         | 20         | 2         | 375          | 50.9%        | 43.2%        | 5.3%        | 0.5%        | 100%        |
| 待合室の快適性             | 3.3        | 172         | 170         | 41         | 6         | 389          | 44.2%        | 43.7%        | 10.5%       | 1.5%        | 100%        |
| 院内の清潔さ              | 3.6        | 238         | 145         | 9          | 0         | 392          | 60.7%        | 37.0%        | 2.3%        | 0.0%        | 100%        |
| 院内の明るさ              | 3.6        | 253         | 129         | 12         | 1         | 395          | 64.1%        | 32.7%        | 3.0%        | 0.3%        | 100%        |
| トイレの清潔さ             | 3.5        | 228         | 125         | 19         | 2         | 374          | 61.0%        | 33.4%        | 5.1%        | 0.5%        | 100%        |
| 売店・自販機の品揃え          | 3.3        | 131         | 124         | 41         | 2         | 298          | 44.0%        | 41.6%        | 13.8%       | 0.7%        | 100%        |
| 駐車場の広さ・利便性          | 3.3        | 166         | 126         | 57         | 7         | 356          | 46.6%        | 35.4%        | 16.0%       | 2.0%        | 100%        |
| 医療機器の設備             | 3.3        | 114         | 127         | 21         | 1         | 263          | 43.3%        | 48.3%        | 8.0%        | 0.4%        | 100%        |
| <b>院内環境・設備の総合評価</b> | <b>3.4</b> | <b>1696</b> | <b>1274</b> | <b>236</b> | <b>23</b> | <b>3,229</b> | <b>52.5%</b> | <b>39.5%</b> | <b>7.3%</b> | <b>0.7%</b> | <b>100%</b> |

## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（3カ年比較表）

R2年度（回答数580名）

| 5. 院内環境・設備の満足度      | 平均値        | 回答数         |             |            |           | 回答計          | 割合           |              |             |             | 割合計         |
|---------------------|------------|-------------|-------------|------------|-----------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
|                     |            | 満足          | やや満足        | やや不満       | 不満        |              | 満足           | やや満足         | やや不満        | 不満          |             |
| 案内表示のわかりやすさ         | 3.5        | 213         | 176         | 17         | 4         | 410          | 52.0%        | 42.9%        | 4.1%        | 1.0%        | 100%        |
| 院内掲示物の見やすさ          | 3.4        | 196         | 180         | 17         | 3         | 396          | 49.5%        | 45.5%        | 4.3%        | 0.8%        | 100%        |
| 待合室の快適性             | 3.3        | 177         | 174         | 53         | 8         | 412          | 43.0%        | 42.2%        | 12.9%       | 1.9%        | 100%        |
| 院内の清潔さ              | 3.5        | 236         | 168         | 6          | 3         | 413          | 57.1%        | 40.7%        | 1.5%        | 0.7%        | 100%        |
| 院内の明るさ              | 3.6        | 244         | 161         | 8          | 2         | 415          | 58.8%        | 38.8%        | 1.9%        | 0.5%        | 100%        |
| トイレの清潔さ             | 3.5        | 228         | 141         | 16         | 3         | 388          | 58.8%        | 36.3%        | 4.1%        | 0.8%        | 100%        |
| 売店・自販機の品揃え          | 3.2        | 125         | 134         | 37         | 10        | 306          | 40.8%        | 43.8%        | 12.1%       | 3.3%        | 100%        |
| 駐車場の広さ・利便性          | 3.3        | 169         | 144         | 46         | 7         | 366          | 46.2%        | 39.3%        | 12.6%       | 1.9%        | 100%        |
| 医療機器の設備             | 3.3        | 120         | 140         | 23         | 2         | 285          | 42.1%        | 49.1%        | 8.1%        | 0.7%        | 100%        |
| <b>院内環境・設備の総合評価</b> | <b>3.4</b> | <b>1708</b> | <b>1418</b> | <b>223</b> | <b>42</b> | <b>3,391</b> | <b>50.4%</b> | <b>41.8%</b> | <b>6.6%</b> | <b>1.2%</b> | <b>100%</b> |

## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（3力年比較表）

H30年度（回答数572名）

| 6. 医療の質の満足度  | 平均値 | 回答数  |      |      |     | 回答計   | 割合    |       |       |       | 割合計  |
|--------------|-----|------|------|------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|              |     | 満足   | やや満足 | やや不満 | 不満  |       | 満足    | やや満足  | やや不満  | 不満    |      |
| 医師の治療内容      | 3.5 | 232  | 157  | 26   | 5   | 420   | 55.2% | 37.4% | 6.2%  | 1.2%  | 100% |
| 医師の十分な説明     | 3.5 | 239  | 148  | 32   | 6   | 425   | 56.2% | 34.8% | 7.5%  | 1.4%  | 100% |
| 医師への相談のしやすさ  | 3.4 | 229  | 137  | 50   | 3   | 419   | 54.7% | 32.7% | 11.9% | 0.7%  | 100% |
| 看護師の看護内容     | 3.6 | 231  | 147  | 14   | 0   | 392   | 58.9% | 37.5% | 3.6%  | 0.0%  | 100% |
| 看護師の十分な説明    | 3.5 | 230  | 148  | 15   | 0   | 393   | 58.5% | 37.7% | 3.8%  | 0.0%  | 100% |
| 看護師への相談のしやすさ | 3.5 | 215  | 146  | 21   | 0   | 382   | 56.3% | 38.2% | 5.5%  | 0.0%  | 100% |
| 事務員の十分な説明    | 3.5 | 183  | 143  | 21   | 0   | 347   | 52.7% | 41.2% | 6.1%  | 0.0%  | 100% |
| 事務員への相談のしやすさ | 3.4 | 166  | 136  | 31   | 0   | 333   | 49.8% | 40.8% | 9.3%  | 0.0%  | 100% |
| プライバシーの配慮    | 3.3 | 149  | 140  | 42   | 9   | 340   | 43.8% | 41.2% | 12.4% | 2.6%  | 100% |
| 診察待ち時間の長さ    | 2.7 | 88   | 162  | 110  | 44  | 404   | 21.8% | 40.1% | 27.2% | 10.9% | 100% |
| 診察待ち時間中の配慮   | 2.8 | 87   | 166  | 73   | 37  | 363   | 24.0% | 45.7% | 20.1% | 10.2% | 100% |
| 医療の質の総合評価    | 3.3 | 2049 | 1630 | 435  | 104 | 4,218 | 48.6% | 38.6% | 10.3% | 2.5%  | 100% |

R1年度（回答数525名）

| 6. 医療の質の満足度  | 平均値 | 回答数  |      |      |     | 回答計   | 割合    |       |       |       | 割合計  |
|--------------|-----|------|------|------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|              |     | 満足   | やや満足 | やや不満 | 不満  |       | 満足    | やや満足  | やや不満  | 不満    |      |
| 医師の治療内容      | 3.5 | 213  | 143  | 23   | 2   | 381   | 55.9% | 37.5% | 6.0%  | 0.5%  | 100% |
| 医師の十分な説明     | 3.4 | 218  | 133  | 29   | 8   | 388   | 56.2% | 34.3% | 7.5%  | 2.1%  | 100% |
| 医師への相談のしやすさ  | 3.5 | 214  | 125  | 33   | 5   | 377   | 56.8% | 33.2% | 8.8%  | 1.3%  | 100% |
| 看護師の看護内容     | 3.6 | 213  | 120  | 16   | 1   | 350   | 60.9% | 34.3% | 4.6%  | 0.3%  | 100% |
| 看護師の十分な説明    | 3.6 | 218  | 106  | 22   | 2   | 348   | 62.6% | 30.5% | 6.3%  | 0.6%  | 100% |
| 看護師への相談のしやすさ | 3.5 | 205  | 119  | 19   | 4   | 347   | 59.1% | 34.3% | 5.5%  | 1.2%  | 100% |
| 事務員の十分な説明    | 3.5 | 174  | 131  | 15   | 4   | 324   | 53.7% | 40.4% | 4.6%  | 1.2%  | 100% |
| 事務員への相談のしやすさ | 3.4 | 155  | 120  | 23   | 5   | 303   | 51.2% | 39.6% | 7.6%  | 1.7%  | 100% |
| プライバシーの配慮    | 3.2 | 138  | 121  | 36   | 14  | 309   | 44.7% | 39.2% | 11.7% | 4.5%  | 100% |
| 診察待ち時間の長さ    | 2.7 | 90   | 122  | 108  | 41  | 361   | 24.9% | 33.8% | 29.9% | 11.4% | 100% |
| 診察待ち時間中の配慮   | 2.8 | 94   | 118  | 92   | 26  | 330   | 28.5% | 35.8% | 27.9% | 7.9%  | 100% |
| 医療の質の総合評価    | 3.3 | 1932 | 1358 | 416  | 112 | 3,818 | 50.6% | 35.6% | 10.9% | 2.9%  | 100% |

## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（3カ年比較表）

R2年度（回答数580名）

| 6. 医療の質の満足度      | 平均値        | 回答数         |             |            |            | 回答計          | 割合           |              |             |             | 割合計         |
|------------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
|                  |            | 満足          | やや満足        | やや不満       | 不満         |              | 満足           | やや満足         | やや不満        | 不満          |             |
| 医師の治療内容          | 3.5        | 212         | 134         | 24         | 5          | 375          | 56.5%        | 35.7%        | 6.4%        | 1.3%        | 100%        |
| 医師の十分な説明         | 3.4        | 214         | 132         | 38         | 5          | 389          | 55.0%        | 33.9%        | 9.8%        | 1.3%        | 100%        |
| 医師への相談のしやすさ      | 3.4        | 200         | 132         | 35         | 8          | 375          | 53.3%        | 35.2%        | 9.3%        | 2.1%        | 100%        |
| 看護師の看護内容         | 3.5        | 211         | 124         | 8          | 6          | 349          | 60.5%        | 35.5%        | 2.3%        | 1.7%        | 100%        |
| 看護師の十分な説明        | 3.6        | 221         | 117         | 14         | 4          | 356          | 62.1%        | 32.9%        | 3.9%        | 1.1%        | 100%        |
| 看護師への相談のしやすさ     | 3.5        | 206         | 125         | 13         | 5          | 349          | 59.0%        | 35.8%        | 3.7%        | 1.4%        | 100%        |
| 事務員の十分な説明        | 3.5        | 175         | 135         | 16         | 2          | 328          | 53.4%        | 41.2%        | 4.9%        | 0.6%        | 100%        |
| 事務員への相談のしやすさ     | 3.4        | 166         | 127         | 19         | 4          | 316          | 52.5%        | 40.2%        | 6.0%        | 1.3%        | 100%        |
| プライバシーの配慮        | 3.2        | 134         | 137         | 31         | 18         | 320          | 41.9%        | 42.8%        | 9.7%        | 5.6%        | 100%        |
| 診察待ち時間の長さ        | 2.8        | 98          | 128         | 103        | 38         | 367          | 26.7%        | 34.9%        | 28.1%       | 10.4%       | 100%        |
| 診察待ち時間中の配慮       | 2.9        | 96          | 125         | 78         | 31         | 330          | 29.1%        | 37.9%        | 23.6%       | 9.4%        | 100%        |
| <b>医療の質の総合評価</b> | <b>3.3</b> | <b>1933</b> | <b>1416</b> | <b>379</b> | <b>126</b> | <b>3,854</b> | <b>50.2%</b> | <b>36.7%</b> | <b>9.8%</b> | <b>3.3%</b> | <b>100%</b> |



## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（3カ年比較表）

R2年度（回答数580名）

| 待ち時間で一番長かったものは | 回答数 | 割合    |
|----------------|-----|-------|
| 採血             | 43  | 7.3%  |
| レントゲン          | 7   | 1.2%  |
| 処置             | 4   | 0.7%  |
| 診察             | 139 | 23.4% |
| 調剤             | 17  | 2.9%  |
| 会計             | 4   | 0.7%  |
| その他            | 0   | 0.0%  |
| 無回答            | 379 | 63.9% |
| 合計             | 593 | 100%  |

## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（3カ年比較表）

H30年度（回答数572名）

| 7. 隠岐病院の満足度 | 回答数 | 割合    |
|-------------|-----|-------|
| 満足          | 109 | 32.6% |
| やや満足        | 177 | 53.0% |
| やや不満        | 42  | 12.6% |
| 不満          | 6   | 1.8%  |
| 平均値         | 3.2 |       |
| 合計          | 334 | 100%  |

R1年度（回答数525名）

| 7. 隠岐病院の満足度 | 回答数 | 割合    |
|-------------|-----|-------|
| 満足          | 137 | 39.1% |
| やや満足        | 162 | 46.3% |
| やや不満        | 42  | 12.0% |
| 不満          | 9   | 2.6%  |
| 平均値         | 3.2 |       |
| 合計          | 350 | 100%  |

R2年度（回答数580名）

| 7. 隠岐病院の満足度 | 回答数 | 割合    |
|-------------|-----|-------|
| 満足          | 136 | 41.0% |
| やや満足        | 148 | 44.6% |
| やや不満        | 34  | 10.2% |
| 不満          | 14  | 4.2%  |
| 平均値         | 3.2 |       |
| 合計          | 332 | 100%  |

| 8. 隠岐病院への要望   | 回答数 | 割合    |
|---------------|-----|-------|
| 接遇の向上         | 53  | 16.0% |
| 外来待ち時間の短縮     | 209 | 63.0% |
| 院内環境・設備の充実    | 9   | 2.7%  |
| プライバシーの配慮     | 17  | 5.1%  |
| 医師の質の向上       | 19  | 5.7%  |
| 看護の質の向上       | 3   | 0.9%  |
| 食堂・喫茶室の設置     | 6   | 1.8%  |
| 健診・ドックの充実     | 3   | 0.9%  |
| 在宅医療の充実       | 3   | 0.9%  |
| 救急医療の充実       | 2   | 0.6%  |
| リハビリの充実       | 0   | 0.0%  |
| 積極的な情報提供      | 2   | 0.6%  |
| 親切、丁寧な説明      | 6   | 1.8%  |
| 患者・住民向けイベント開催 | 0   | 0.0%  |
| 合計            | 332 | 100%  |

| 8. 隠岐病院への要望   | 回答数 | 割合    |
|---------------|-----|-------|
| 接遇の向上         | 23  | 3.7%  |
| 外来待ち時間の短縮     | 201 | 32.2% |
| 院内環境・設備の充実    | 20  | 3.2%  |
| プライバシーの配慮     | 58  | 9.3%  |
| 医師の質の向上       | 67  | 10.7% |
| 看護の質の向上       | 32  | 5.1%  |
| 食堂・喫茶室の設置     | 27  | 4.3%  |
| 健診・ドックの充実     | 29  | 4.6%  |
| 在宅医療の充実       | 26  | 4.2%  |
| 救急医療の充実       | 31  | 5.0%  |
| リハビリの充実       | 12  | 1.9%  |
| 積極的な情報提供      | 36  | 5.8%  |
| 親切、丁寧な説明      | 56  | 9.0%  |
| 患者・住民向けイベント開催 | 6   | 1.0%  |
| 合計            | 624 | 100%  |

| 8. 隠岐病院への要望   | 回答数 | 割合    |
|---------------|-----|-------|
| 接遇の向上         | 30  | 5.5%  |
| 外来待ち時間の短縮     | 158 | 28.8% |
| 院内環境・設備の充実    | 24  | 4.4%  |
| プライバシーの配慮     | 48  | 8.7%  |
| 医師の質の向上       | 65  | 11.8% |
| 看護の質の向上       | 32  | 5.8%  |
| 食堂・喫茶室の設置     | 20  | 3.6%  |
| 健診・ドックの充実     | 23  | 4.2%  |
| 在宅医療の充実       | 22  | 4.0%  |
| 救急医療の充実       | 24  | 4.4%  |
| リハビリの充実       | 15  | 2.7%  |
| 積極的な情報提供      | 26  | 4.7%  |
| 親切、丁寧な説明      | 54  | 9.8%  |
| 患者・住民向けイベント開催 | 8   | 1.5%  |
| 合計            | 549 | 100%  |

## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（昨年度比較表）

| 接遇の満足度         | H30平均値     | R1平均値      | R2平均値      | 前年度比         |
|----------------|------------|------------|------------|--------------|
| 医師             | 3.7        | 3.7        | 3.7        | 0.0          |
| 看護師・助産師        | 3.7        | 3.7        | 3.7        | 0.0          |
| 総合案内事務員        | 3.6        | 3.7        | 3.7        | 0.0          |
| 受付事務員          | 3.6        | 3.7        | 3.7        | 0.0          |
| 会計事務員          | 3.6        | 3.6        | 3.7        | 0.1          |
| 薬剤師            | 3.6        | 3.7        | 3.6        | ▲ 0.1        |
| 診療放射線技師        | 3.6        | 3.7        | 3.7        | 0.0          |
| 臨床検査技師         | 3.6        | 3.6        | 3.6        | 0.0          |
| 歯科衛生士          | 3.6        | 3.6        | 3.6        | 0.0          |
| リハビリ職員         | 3.6        | 3.6        | 3.6        | 0.0          |
| 管理栄養士          | 3.5        | 3.6        | 3.5        | ▲ 0.1        |
| 外来医療助手         | 3.5        | 3.6        | 3.5        | ▲ 0.1        |
| 売店職員           | 3.4        | 3.5        | 3.4        | ▲ 0.1        |
| <b>接遇の総合評価</b> | <b>3.6</b> | <b>3.7</b> | <b>3.6</b> | <b>▲ 0.1</b> |

職種別では、1項目で増、3項目で減でしたが、増減が0.1ポイントで大きな変化はありませんでした。

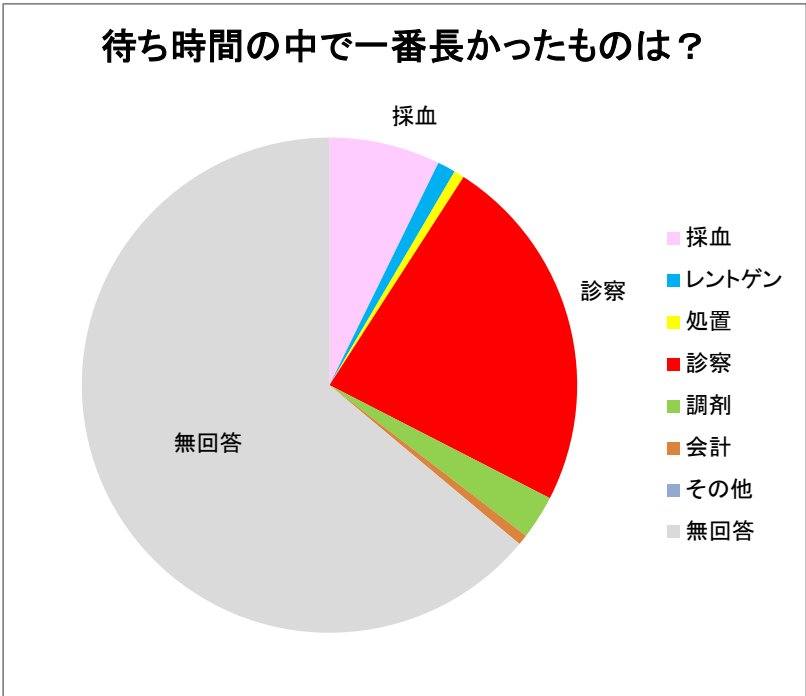
| 院内環境・設備の満足度         | R30平均値     | R1平均値      | R2平均値      | 前年度比       |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|
| 案内表示のわかりやすさ         | 3.5        | 3.5        | 3.5        | 0.0        |
| 院内掲示物の見やすさ          | 3.4        | 3.4        | 3.4        | 0.0        |
| 待合室の快適性             | 3.3        | 3.3        | 3.3        | 0.0        |
| 院内の清潔さ              | 3.5        | 3.6        | 3.5        | ▲ 0.1      |
| 院内の明るさ              | 3.6        | 3.6        | 3.6        | 0.0        |
| トイレの清潔さ             | 3.5        | 3.5        | 3.5        | 0.0        |
| 売店・自販機の品揃え          | 3.3        | 3.3        | 3.2        | ▲ 0.1      |
| 駐車場の広さ・利便性          | 3.2        | 3.3        | 3.3        | 0.0        |
| 医療機器の設備             | 3.3        | 3.3        | 3.3        | 0.0        |
| <b>院内環境・設備の総合評価</b> | <b>3.4</b> | <b>3.4</b> | <b>3.4</b> | <b>0.0</b> |

項目別では、2項目で評価が0.1ポイント減でした。

| 医療の質の満足度         | H30平均値     | R1平均値      | R2平均値      | 前年度比       |
|------------------|------------|------------|------------|------------|
| 医師の治療内容          | 3.5        | 3.5        | 3.5        | 0.0        |
| 医師の十分な説明         | 3.5        | 3.4        | 3.4        | 0.0        |
| 医師への相談のしやすさ      | 3.4        | 3.5        | 3.4        | ▲ 0.1      |
| 看護師の看護内容         | 3.6        | 3.6        | 3.5        | ▲ 0.1      |
| 看護師の十分な説明        | 3.5        | 3.6        | 3.6        | 0.0        |
| 看護師への相談のしやすさ     | 3.5        | 3.5        | 3.5        | 0.0        |
| 事務員の十分な説明        | 3.5        | 3.5        | 3.5        | 0.0        |
| 事務員への相談のしやすさ     | 3.4        | 3.4        | 3.4        | 0.0        |
| プライバシーの配慮        | 3.3        | 3.2        | 3.2        | 0.0        |
| 診察待ち時間の長さ        | 2.7        | 2.7        | 2.8        | 0.1        |
| 診察待ち時間中の配慮       | 2.8        | 2.8        | 2.9        | 0.1        |
| <b>医療の質の総合評価</b> | <b>3.3</b> | <b>3.3</b> | <b>3.3</b> | <b>0.0</b> |

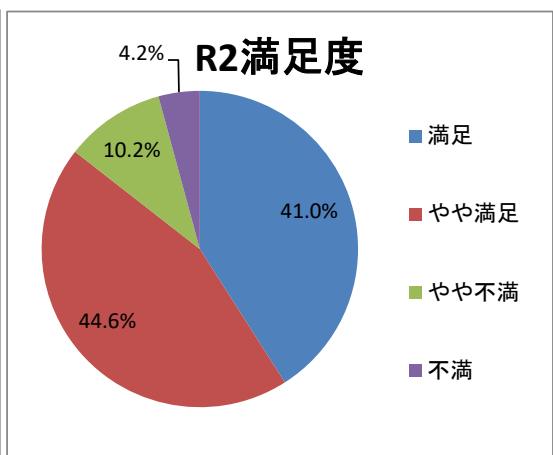
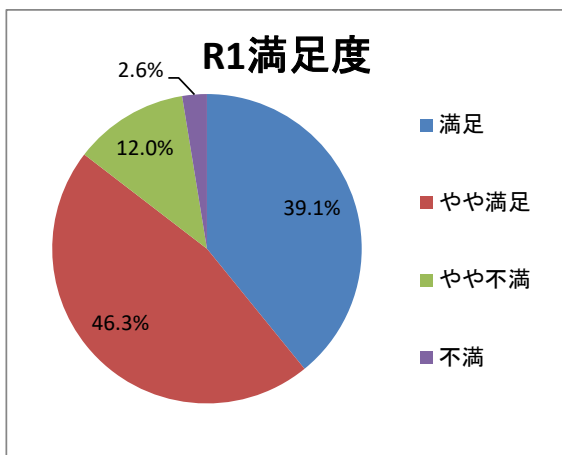
項目別では、2項目で増、2項目で減でしたが、増減が0.1ポイントで大きな変化はありませんでした。

| 待ち時間で一番長かったものは | 回答数 | 割合    |
|----------------|-----|-------|
| 採血             | 43  | 7.3%  |
| レントゲン          | 7   | 1.2%  |
| 処置             | 4   | 0.7%  |
| 診察             | 139 | 23.4% |
| 調剤             | 17  | 2.9%  |
| 会計             | 4   | 0.7%  |
| その他            | 0   | 0.0%  |
| 無回答            | 379 | 63.9% |
| 合計             | 593 | 100%  |

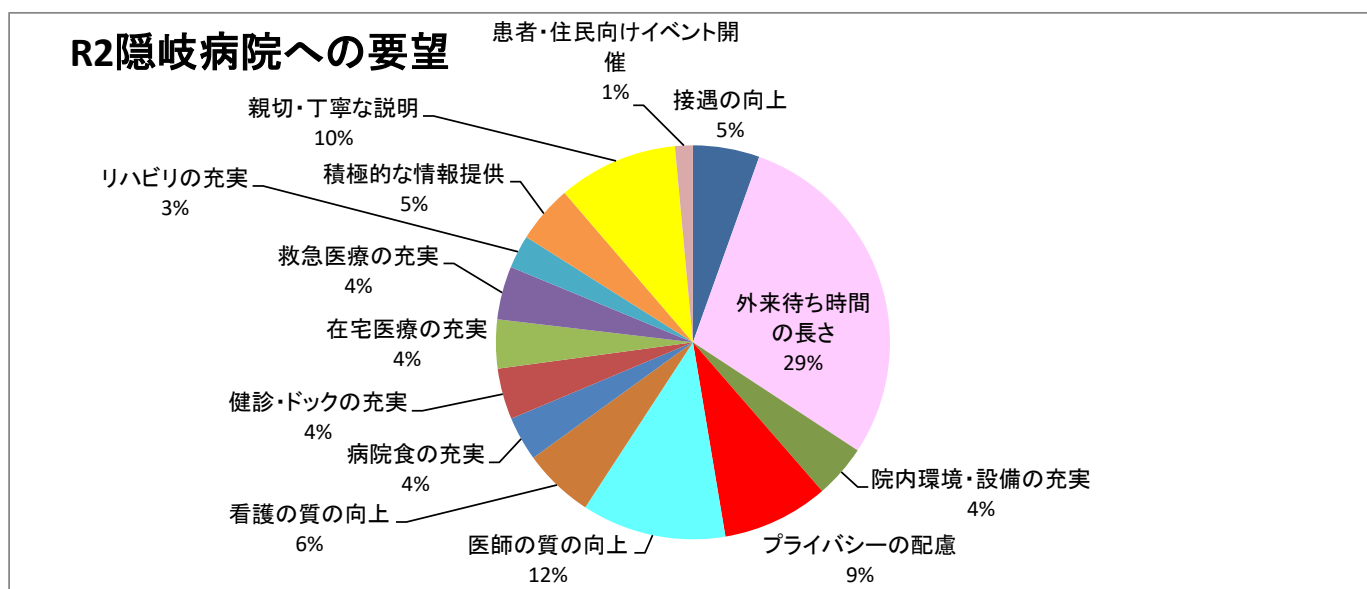


待ち時間の要因で一番多くあげられたのが診察で、2番目が採血でした。

| 隠岐病院の満足度 | H30回答数・割合 |       | R1回答数・割合 |       | R2回答数・割合 |       | 前年比 |       |
|----------|-----------|-------|----------|-------|----------|-------|-----|-------|
| 満足       | 109       | 32.6% | 137      | 39.1% | 136      | 41.0% |     | 1.8%  |
| やや満足     | 177       | 53.0% | 162      | 46.3% | 148      | 44.6% |     | -1.7% |
| やや不満     | 42        | 12.6% | 42       | 12.0% | 34       | 10.2% |     | -1.8% |
| 不満       | 6         | 1.8%  | 9        | 2.6%  | 14       | 4.2%  |     | 1.6%  |



| 隠岐病院への要望（複数回答） | H30回答数・割合 |       | R1回答数・割合 |       | R1回答数・割合 |       | 前年比   |
|----------------|-----------|-------|----------|-------|----------|-------|-------|
| 接遇の向上          | 53        | 16.0% | 23       | 3.7%  | 30       | 5.5%  | 1.8%  |
| 外来待ち時間の長さ      | 209       | 63.0% | 201      | 32.2% | 158      | 28.8% | -3.4% |
| 院内環境・設備の充実     | 9         | 2.7%  | 20       | 3.2%  | 24       | 4.4%  | 1.2%  |
| プライバシーの配慮      | 17        | 5.1%  | 58       | 9.3%  | 48       | 8.7%  | -0.6% |
| 医師の質の向上        | 19        | 5.7%  | 67       | 10.7% | 65       | 11.8% | 1.1%  |
| 看護の質の向上        | 3         | 0.9%  | 32       | 5.1%  | 32       | 5.8%  | 0.7%  |
| 病院食の充実         | 6         | 1.8%  | 27       | 4.3%  | 20       | 3.6%  | -0.7% |
| 健診・ドックの充実      | 3         | 0.9%  | 29       | 4.6%  | 23       | 4.2%  | -0.5% |
| 在宅医療の充実        | 3         | 0.9%  | 26       | 4.2%  | 22       | 4.0%  | -0.2% |
| 救急医療の充実        | 2         | 0.6%  | 31       | 5.0%  | 24       | 4.4%  | -0.6% |
| リハビリの充実        | 0         | 0.0%  | 12       | 1.9%  | 15       | 2.7%  | 0.8%  |
| 積極的な情報提供       | 2         | 0.6%  | 36       | 5.8%  | 26       | 4.7%  | -1.0% |
| 親切・丁寧な説明       | 6         | 1.8%  | 56       | 9.0%  | 54       | 9.8%  | 0.9%  |
| 患者・住民向けイベント開催  | 0         | 0.0%  | 6        | 1.0%  | 8        | 1.5%  | 0.5%  |



## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（記述）

### F1-6 待ち時間を有効に過ごすためにあれば良いものはありますか

- 携帯アプリみたいなもので知らせてくれると病院の外に出ても近いところなら知らせてくれる。 (50歳～59歳、記述あり)
- 以前に比べると待ち時間が短くなった。 (60歳～69歳、記述あり)
- テレビに流れる動画を工夫して欲しい (19歳以下、記述あり)
- 普段は待ち時間に足を動かしたりしている。1時間くらいは苦にならない (70歳～79歳、記述あり)
- テレビ、スマホで暇をつぶしている (40歳～49歳、記述あり)
- 席に座れないときが有り、遠い席で待っていて呼ばれても耳が遠く聞こえないときがある。 (80歳以上、記述あり)
- 患者向けフリーWiFiを整備して欲しい。 (30歳～39歳、記述あり)
- イスが少ない。カフェがあったら良いと思う。 (80歳以上、記述あり)
- 電話で呼び出し。 (40歳～49歳、記述あり)
- 病気に関するDVDを流す、BGMをかける (60歳～69歳、記述あり)
- 図書室 (60歳～69歳、記述あり)
- 子どもの待合室 (40歳～49歳、記述あり)
- 採血で順番待ちの番号とかを表示してくれたら、あと何番目かが分かって良いと思う。ただただ待たされるだけなのでイライラする。 (30歳～39歳、記述あり)
- 本を見ていると苦になりません。 (60歳～69歳、記述あり)
- 待ち時間がもう少し明確になると嬉しいです。診察時間が近づくとお知らせしてくれるシステムがあるとうれしいです。 (30歳～39歳、記述あり)
- 喫茶店 (70歳～79歳、記述あり)
- 喫茶店、ゆっくりお茶のできるスペース (70歳～79歳、記述あり)
- 待ち時間に脳トレができるよう電光掲示板に映像を流して欲しい (80歳以上、記述あり)
- 本を置いて欲しい。図書室 (80歳以上、記述あり)
- 本 (30歳～39歳、記述あり)
- 待ち時間が分かるように受付番号の診察状況の掲示があれば待ち時間の把握になる。 (80歳以上、記述あり)
- 脳トレなど (50歳～59歳、記述あり)
- 待ち時間の途中で外に出てもその時間に診察になってくれたらうれしい (60歳～69歳、記述あり)
- 表示を正確にする。次ですよと知らせがあるといい。予定を大幅に遅れる時は案内があるといい。 (80歳以上、記述あり)
- カフェがあればいい (70歳～79歳、記述あり)
- フリーWiFiの設置。掲示板を季節にあったものに変えて欲しい、文字ばかりで見にくい。 (30歳～39歳、記述あり)
- 雑誌 (80歳以上、記述あり)
- フリーWiFi (30歳～39歳、記述あり)
- 漫画をおく (30歳～39歳、記述あり)
- 雑誌(産婦人科は中待合にあるので外に出して欲しい)喫茶スペース。WiFiの整備。 (30歳～39歳、記述あり)
- テレビを各待合に設置する。 (40歳～49歳、記述あり)
- カフェがあればいい (30歳～39歳、記述あり)
- 以前は本が置いてあったのですがコロナの影響でしようかなくなったので、今は本を持参しています。テレビが待合所で2台あっても同じ映像というのは変。一時期より待ち時間が短くなったように感じます。 (60歳～69歳、記述あり)
- カフェ(ほっとカフェ) (50歳～59歳、記述あり)
- 待ち時間が分かる表示(次何番) (60歳～69歳、記述あり)
- 時間がかかるのは仕方がないが、いつ呼ばれるか分からないのでトイレに行くにもハラハラしてしまう。待ち番号案内のモニターに表示が出てないのですが待っている番号を表示するのは患者数が多すぎて難しいでしょうか？ (50歳～59歳、記述あり)
- ボードゲームなど (20歳～29歳、記述あり)
- どのくらいの時間になるか知らせて欲しい (30歳～39歳、記述あり)
- 診察までのだいたいの待ち時間を知らせて欲しい。その間に他のことをすることが出来る。 (60歳～69歳、記述あり)
- 本や雑誌 (19歳以下、記述あり)
- 通話以外はスマホ利用の許可をしてほしい。受付番号を診察室前のモニターに表示して順番までの時間が分かるようにしてほしい。 (40歳～49歳、記述あり)
- 座っていると腰が痛くなるので横になれるところが有るといいです。 (60歳～69歳、記述あり)
- 仮眠できる場所 (50歳～59歳、記述あり)
- WiFi (30歳～39歳、記述あり)
- 血液検査など時間がかかるのは仕方がないです。他の人の迷惑にならないことで何かあれば良いのですが。 (60歳～69歳、記述あり)
- DVDを流す (30歳～39歳、記述あり)
- 子どもの絵本、らくがき帳 (30歳～39歳、記述あり)
- DVDを流す (40歳～49歳、記述あり)

## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（記述）

### G1-2 隠岐病院への満足度(具体的な理由)

- みなさん親切でやさしいから (40歳～49歳)
- 皆さん親切です。 (30歳～39歳)
- 予約を取っていても大幅に遅れることがあって予約の意味がない、もっと改善するべきである。高齢者や子どもを優先するとか (19歳以下)
- 待ち時間が長いときがある。 (20歳～29歳)
- 隠岐病院で治療できなかつたら早く本土の病院に転院させて欲しい。CT・MRIの検査の結果を当日出して欲しい。説明が詳しくなかった(画像を見せてくれなかった) (80歳以上)
- 曜日によって待ち時間が長くなる時がある。診療科によって待ち時間が違う。 (80歳以上)
- 総診の予約診療情報「〇〇診察中」が表示されていません。 (70歳～79歳)
- 高齢者でバスを利用している者にとって先生はじめ看護師さんも気をつけていただきありがとうございます。 (80歳以上)
- 診療科によって、せわしく動き落ち着きがない看護師がいる。玄関受付のところ看護師が配置されていると何科に受診して良いか相談しやすい。 (60歳～69歳)
- 予約の診察時間を大幅に過ぎる時があります。予約時間に言わずに採血のため、早く来ても採血が待たせられ、結局遅くなります。採血だけじゃなくしるべきものもかかるのでこまめに聞いてほしい (30歳～39歳)
- 他病院に比べて医師の病気に対する説明不足。わからない事があって尋ねても笑って生返事でごまかされる。検査で患者を呼ぶ時に声が小さくて聞こえづらい時がある。 (70歳～79歳)
- 以前診察に呼ばれたときゴミを集めながら呼び出されたことがあった (30歳～39歳)
- 通路が意外と狭いと感じます。特に車いすに乗ったときはすれ違う時がぶつかりそうなので恐く感じます。優先駐車場が少なすぎます(5台しかありません) (70歳～79歳)
- 整形外科を受診したときに、ほとんど説明がなかった。もう少し丁寧な説明が欲しい。 (70歳～79歳)
- 待ち時間が短いといい。絵画や習字が飾ってありよい。医師の説明のときにパソコンで指を動かして説明するだけでなく患者の顔も見て欲しい。 (70歳～79歳)
- 患者さんに寄り添ってくださるありがとう (80歳以上)
- 離島医療の中で人口割合に対する医療提供の量質ともに高いと感じるから。 (30歳～39歳)
- 医療ミスや誤診がある (50歳～59歳)
- 採血の日と診察の日を分けて頂き病院にいる時間が短くなり助かっています。 (40歳～49歳)
- 待ち時間が改善されないこと (40歳～49歳)
- 医師の配慮のなさ、患者ときちんと寄り添って話を聞いて欲しい。患者が不安なことをきいても「それはわかりません」と言わないで欲しい。 (50歳～59歳)
- 安心な診断と結果を出して欲しい、誤診は困る。 (40歳～49歳)
- 予約なのに1時間以上待たされることが多く、以前は掲示板に今何時の診察をしているか掲示が出ていたのに最近はその数が少ない。 (60歳～69歳)
- 全体的には満足ですが、計算窓口で何様かと思うときも多々有り、他がいいだけにとても残念です。 (70歳～79歳)
- 院内のコロナ対策があまり出来ていないように感じる。 (50歳～59歳)
- 医療技術、診断能力 (60歳～69歳)
- 身近で頼りになる病院です。 (70歳～79歳)
- 専門用語で話をされてもわからない「基本」「普通」と言われても基準が分からなくて困る。看護師さんの対応が良かった。コロナ対策を本当にしているのか疑問、待合に人が多い。 (30歳～39歳)
- 総合診療科の待合所のイスがくつき過ぎる (50歳～59歳)
- 比較できる病院がないので意見は言えない (70歳～79歳)
- 血圧を自分で測るとき高くなるので人から見えないようにして欲しい (70歳～79歳)
- 医師の説明が良くない (19歳以下)
- コロナの感染不安がぬぐえない中、いつも通り頑張ってもらってありがとうございます。私たち受診者も感染予防に努めます。 (無回答)
- 体力的経済的に負担が大きく、70歳も過ぎ隠岐病院ですべての医療を受けたいと思います。 (70歳～79歳)
- 対応がとてもよい (70歳～79歳)
- みなさん親切でありがたいです。病院入り口の事務の人が時々無愛想です。ただ座っているだけの印象です。 (30歳～39歳)
- 科によって曜日が決まっているのは仕方がないが変更したときもその曜日しか連絡できないのは不便、いつでも変更の対応が出来るようにして欲しい。画像の判断ミスの噂を良く聞くと (40歳～49歳)
- 採血、採尿のところで日にち(曜日)や時間によって人数が多く待つ時間があり座れない時もある。 (30歳～39歳)
- 午前中受診は待ち時間が長くなること。 (80歳以上)
- スタッフの皆さんが島の医療を支えてくださっているといつも感じています。説明が丁寧で感謝しています。以前、医師が患者を呼ぶために、わざわざドアを開けて呼び込んでいたのを見て感激しました。患者が待っているとき歩いている様子など一人一人みてくださっているんだなあ嬉しくなりました。 (60歳～69歳)
- 丁寧な対応が良いです。 (30歳～39歳)
- 隠岐病院で検査を受けたかったけど、その機器がなく本土へ診療に行った。 (70歳～79歳)
- 医療機器の充実 (60歳～69歳)
- 何年ぶりに受診しましたが、ずいぶんと変わりましたね、対応が早くなりましたね。 (60歳～69歳)
- 入院時のことですが、患者本人に病状を良く分かりやすく説明すべきだ、他の患者に聞かれたくない話は別の部屋で話すべきではないか。スタッフが十分でない様に思われる、特に院内の連携が悪い。 (70歳～79歳)

## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（記述）

### G1-2 隠岐病院への満足度(具体的な理由) ※つづき

- 職員が親切なので安心して受診できます。いつもありがとうございます。 (50歳～59歳)
- 待ち時間が長すぎる (30歳～39歳)
- 待ち時間が長い、10:30予約が12:30診察でした。 (60歳～69歳)
- 清潔で対応が良いから。 (19歳以下)
- 採血の結果がその日に分からないものがある(本土の病院に送らないといけない) (60歳～69歳)
- 整形の処置が、来ても同じ処置ばかり、本土と違うから不満。 (30歳～39歳)
- もっと信頼できる設備がほしい。 (80歳以上)
- 検査だけの日、結果の診察の日をもうけ、待ち時間解消の方法を検討して欲しい。 (60歳～69歳)
- 基幹病院で外来患者が多いのに対応は良いのではないか。 (60歳～69歳)
- 他の大きな病院との連携は出来ていると思う、現在できる限りのことを継続して頂けるようお願いします。 (50歳～59歳)
- アトピーがあり耳鼻科、皮膚科、眼科3科に通わなければいけない、アレルギー科など、いくつかまとめて診察してもらえると良い。 (30歳～39歳)
- 隠岐でコロナウイルスが流行しないよう大変な努力をされているのを感じています。このまま隠岐にウイルスが入らないように祈るばかりです。 (60歳～69歳)
- 毎年思いますがインフルエンザ予防接種の時間をもう少し考えて欲しい。子どもにとっては待ち時間が長すぎる。特にすることも無いのに30分以上待つのは辛い。時間を個別で指定す (30歳～39歳)
- 名前を呼ばれるのが嫌な人は番号で呼んで欲しい。 (30歳～39歳)



## 令和2年度 外来患者さま満足度調査結果（記述）

### H1-2 ご意見、ご感想

- 医療事務員の接遇向上を望みます。 (70歳～79歳)
- みなさんこれからも頑張ってください。 (40歳～49歳)
- いつもお世話になってます。これからもよろしく願います。 (40歳～49歳)
- 院内のフリーWiFiを提供して欲しい (30歳～39歳)
- 医師の診療無しで薬を出すことが出来ないことを理解の上ですが、薬だけもらう時の簡素化をして欲しい。 (80歳以上)
- 終末期医療の充実。脳卒中になった場合の早めの診断(言語のリハビリが出来るようにスタッフの充実。)眼科の加齢黄斑変性の治療が出来るようにして欲しい。 (80歳以上)
- 診察の待ち時間に大声で話す人が多く、静かにして欲しい。 (80歳以上)
- 村はずれに住んでおり、バスの往復の便がよくなれば良いのですが、仕方がないですかね。 (80歳以上)
- 看護師さんが病院で知ったことで、患者の事を家庭で話し、家族の方が近所の方に話している。許せないことです。 (無回答)
- 予約変更がしづらいです。平日の14:00～16:00ですが、工作中で電話することが難しい。病院の都合も分かりますが、もう少し時間帯を広げていただくか、WEB等でネット対応して貰えると助かります。 (40歳～49歳)
- 今回は皆さんにすごく良くして頂きました。待ち時間も少なく満足です。ありがとうございました。 (50歳～59歳)
- 混雑した時や耳が遠いと呼ばれたとき聞こえないことがあると思うので声の小さい方はスピーカーをお願いします。 (80歳以上)
- 循環器等の医師がおられたら良いなと思います。 (70歳～79歳)
- 入院中ラジオが聴けるようにアンテナを付けてください。そんなに費用はかからないと思います。 (60歳～69歳)
- H25年8月のことですが入院中病棟の看護師がプライバシー(個人情報)を平気で看護師仲間の間で話しているのに驚きました。個人の情報はいかなる場合であっても漏洩してはいけません。 (70歳～79歳)
- 心疾患、脳疾患になると緊急で本土に搬送になります。すごくありがたいのですが、本土に行くのと肉体的な負担、精神的な負担、経済的な負担が重くなります。当院で全部まかなえるならすごくありがたいのですが、手術摘要が中途半端だと思います。 (70歳～79歳)
- 出来れば土曜診療をして欲しい (20歳～29歳)
- 日赤病院のように何番でお待ちの方と番号で呼べばプライバシーも保たれるかと思えます。 (70歳～79歳)
- コロナ渦の大変な中でいろいろと考えて対処くださっていることに感謝しています。病院で働いておられる皆さまが体調を崩さずお仕事いてくださることを願っています。 (40歳～49歳)
- 自分が入院したときには看護師さんが大変やさしく明るい方々で良くして頂き本当にありがとうございました。学生の場合、初診を受けにくい、授業を休まなければならないから、なんとか放課後に受けられるようになればとても良いと思いますけど難しいですよ。 (50歳～59歳)
- 整形外科の医師何とかして欲しい。隠岐の島の中では隠岐病院しか整形外科がないのに訴え(痛み)でもきちんと調べてもらえず患者の希望も聞き入れてもらえず不安でいっぱいです。もっと、きちんとして医師をお願いします。セカンドオピニオンができない整形外科ってどういうことなんでしょうか。 (50歳～59歳)
- 外来待合所をどうにか出来ないか(診療内容:次回の予約、内容等)が待合所の人にすべて聞かれる。医師によっては呼び出しの声が小さく何を言っているのかわからない。お年寄りさんに大きな声で話してまる聞こえ(これは仕方がないのかな)氏名の間違いされた(これは基本的なことではないですか) (60歳～69歳)
- 受診日により患者で待合が一杯になっていることがあります、換気対策は大丈夫でしょうか。地域連携で他の病院の紹介状を渡される時、もっとプライバシーに配慮して欲しい(待合で渡され側にひとがいるのが大変になります。病院名、受診科を読み上げられるので)相談室やボランティア室を使用して頂くことはできませんか。例え数分の対応でもプライバシーに配慮してほしいです。 (無回答)
- インフルエンザの予約が電話が繋がりにくい。 (70歳～79歳)
- 明るくきれいな環境だと思います。看護師さん方も笑顔でやさしい対応でした。これからも宜しく願います。 (50歳～59歳)
- 小さなミスがとても多い。総合受付はポーとするな。計算ももう少し速くならないか。 (無回答)
- 離島で不利なことが多い中、皆さんのおかげで助かっています。ただ、時々々の休診に対応して下さる医師が準備できているといいなと思いますが、医師不足ということもあって、大変ですね。これからの高齢化とコロナ対応など、問題山積ですが、皆さま体に気をつけて活躍してください。いつもありがとうございます。 (60歳～69歳)
- 隠岐病院では外科、整形外科の手術が不安。こわい、時々となることがあるから。内科の先生はやさしい。 (60歳～69歳)
- 眼科で入院しましたが良くしてもらいました。 (60歳～69歳)
- 看護師の対応が大変良い、初めての病院これから老いてくることに少し安心感を覚えました。最初はこの島で老いてくることにもすごく不安を感じていました。 (60歳～69歳)
- コロナの感染予防対策が不安。イスに間隔を空けずに座って、べらべら大声で話しているところを見ると不安になる。 (30歳～39歳)
- 休日診療、平日午後の診療があると助かります。 (20歳～29歳)
- このアンケートは役にたちますか？アンケートの字が小さすぎます、高齢者が多いので見る事が出来ないのは分かりませんか。 (60歳～69歳)
- 夏場ですが、自販機の珈琲が全部冷たいので、熱いものがあれば嬉しいのですが、是非検討してくださいませ。 (60歳～69歳)
- 大人アトピーがあり自分でも病気について勉強している、皮膚科は人材不足だと思うが専門でない先生が診察していることもある、予算など難しいかもしれないが、人材の確保に力を入れて欲しい。 (30歳～39歳)

以上

## 令和2年度 入院患者さま満足度調査結果（3力年比較表）

### H30年度（回答数58名）

| 1. 性別     | 回答数       | 割合          |
|-----------|-----------|-------------|
| 男性        | 25        | 44.6%       |
| 女性        | 31        | 55.4%       |
| <b>合計</b> | <b>56</b> | <b>100%</b> |

| 2. 年齢     | 回答数       | 割合          |
|-----------|-----------|-------------|
| 19歳以下     | 1         | 1.7%        |
| 20歳代      | 2         | 3.4%        |
| 30歳代      | 4         | 6.9%        |
| 40歳代      | 4         | 6.9%        |
| 50歳代      | 2         | 3.4%        |
| 60歳代      | 11        | 19.0%       |
| 70歳代      | 13        | 22.4%       |
| 80歳以上     | 21        | 36.2%       |
| <b>合計</b> | <b>58</b> | <b>100%</b> |

| 3. 入院診療科  | 回答数       | 割合          |
|-----------|-----------|-------------|
| 内科        | 27        | 40.9%       |
| 神経内科      | 1         | 1.5%        |
| 外科        | 4         | 6.1%        |
| 整形外科      | 10        | 15.2%       |
| 産婦人科      | 2         | 3.0%        |
| 小児科       | 3         | 4.5%        |
| 泌尿器科      | 0         | 0.0%        |
| 眼科        | 1         | 1.5%        |
| 精神科       | 13        | 1.5%        |
| 耳鼻咽喉科     | 1         | 1.5%        |
| 歯科口腔外科    | 1         | 4.5%        |
| 皮膚科       | 3         | 0.0%        |
| 麻酔科       | 0         | 0.0%        |
| 助産科       | 0         | 19.7%       |
| <b>合計</b> | <b>66</b> | <b>100%</b> |

### R1年度（回答数50名）

| 1. 性別     | 回答数       | 割合          |
|-----------|-----------|-------------|
| 男性        | 22        | 50.0%       |
| 女性        | 22        | 50.0%       |
| <b>合計</b> | <b>44</b> | <b>100%</b> |

| 2. 年齢     | 回答数       | 割合          |
|-----------|-----------|-------------|
| 19歳以下     | 0         | 0.0%        |
| 20歳代      | 0         | 0.0%        |
| 30歳代      | 0         | 0.0%        |
| 40歳代      | 3         | 6.4%        |
| 50歳代      | 5         | 10.6%       |
| 60歳代      | 17        | 36.2%       |
| 70歳代      | 7         | 14.9%       |
| 80歳以上     | 15        | 31.9%       |
| <b>合計</b> | <b>47</b> | <b>100%</b> |

| 3. 入院診療科  | 回答数       | 割合          |
|-----------|-----------|-------------|
| 内科        | 20        | 40.8%       |
| 神経内科      | 0         | 0.0%        |
| 外科        | 3         | 6.1%        |
| 整形外科      | 12        | 24.5%       |
| 産婦人科      | 0         | 0.0%        |
| 小児科       | 1         | 2.0%        |
| 泌尿器科      | 0         | 0.0%        |
| 眼科        | 4         | 8.2%        |
| 精神科       | 8         | 16.3%       |
| 耳鼻咽喉科     | 0         | 0.0%        |
| 歯科口腔外科    | 0         | 0.0%        |
| 皮膚科       | 0         | 0.0%        |
| 麻酔科       | 1         | 2.0%        |
| 助産科       | 0         | 0.0%        |
| <b>合計</b> | <b>49</b> | <b>100%</b> |

### R2年度（回答数41名）

| 1. 性別     | 回答数       | 割合          |
|-----------|-----------|-------------|
| 男性        | 14        | 38.9%       |
| 女性        | 22        | 61.1%       |
| <b>合計</b> | <b>36</b> | <b>100%</b> |

| 2. 年齢     | 回答数       | 割合          |
|-----------|-----------|-------------|
| 19歳以下     | 0         | 0.0%        |
| 20歳代      | 0         | 0.0%        |
| 30歳代      | 1         | 2.5%        |
| 40歳代      | 2         | 5.0%        |
| 50歳代      | 5         | 12.5%       |
| 60歳代      | 9         | 22.5%       |
| 70歳代      | 15        | 37.5%       |
| 80歳以上     | 8         | 20.0%       |
| <b>合計</b> | <b>40</b> | <b>100%</b> |

| 3. 入院診療科  | 回答数       | 割合          |
|-----------|-----------|-------------|
| 総合診療科     | 21        | 42.0%       |
| 神経内科      | 2         | 4.0%        |
| 外科        | 9         | 18.0%       |
| 整形外科      | 7         | 14.0%       |
| 産婦人科      | 0         | 0.0%        |
| 小児科       | 0         | 0.0%        |
| 泌尿器科      | 0         | 0.0%        |
| 眼科        | 2         | 4.0%        |
| 精神科       | 8         | 16.0%       |
| 耳鼻咽喉科     | 0         | 0.0%        |
| 歯科口腔外科    | 0         | 0.0%        |
| 皮膚科       | 1         | 2.0%        |
| 麻酔科       | 0         | 0.0%        |
| 助産科       | 0         | 0.0%        |
| <b>合計</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

H30年度（回答数58名）

| 4. 接遇の満足度 | 平均値 | 回答数 |      |      |    | 回答計 | 割合    |       |       |      | 割合計  |
|-----------|-----|-----|------|------|----|-----|-------|-------|-------|------|------|
|           |     | 満足  | やや満足 | やや不満 | 不満 |     | 満足    | やや満足  | やや不満  | 不満   |      |
| 医師        | 3.8 | 46  | 6    | 1    | 1  | 54  | 85.2% | 11.1% | 1.9%  | 1.9% | 100% |
| 看護師・助産師   | 3.7 | 43  | 7    | 1    | 2  | 53  | 81.1% | 13.2% | 1.9%  | 3.8% | 100% |
| 総合案内事務員   | 3.6 | 23  | 13   | 1    | 0  | 37  | 62.2% | 35.1% | 2.7%  | 0.0% | 100% |
| 受付事務員     | 3.6 | 25  | 13   | 2    | 0  | 40  | 62.5% | 32.5% | 5.0%  | 0.0% | 100% |
| 会計事務員     | 3.6 | 23  | 14   | 1    | 0  | 38  | 60.5% | 36.8% | 2.6%  | 0.0% | 100% |
| 薬剤師       | 3.5 | 22  | 7    | 3    | 1  | 33  | 66.7% | 21.2% | 9.1%  | 3.0% | 100% |
| 診療放射線技師   | 3.8 | 24  | 5    | 1    | 0  | 30  | 80.0% | 16.7% | 3.3%  | 0.0% | 100% |
| 臨床検査技師    | 3.7 | 18  | 6    | 1    | 0  | 25  | 72.0% | 24.0% | 4.0%  | 0.0% | 100% |
| 歯科衛生士     | 3.8 | 12  | 3    | 0    | 0  | 15  | 80.0% | 20.0% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| リハビリ職員    | 3.8 | 17  | 4    | 0    | 0  | 21  | 81.0% | 19.0% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 管理栄養士     | 3.6 | 13  | 6    | 0    | 1  | 20  | 65.0% | 30.0% | 0.0%  | 5.0% | 100% |
| 看護助手      | 3.7 | 29  | 9    | 1    | 1  | 40  | 72.5% | 22.5% | 2.5%  | 2.5% | 100% |
| 売店職員      | 3.3 | 13  | 6    | 3    | 1  | 23  | 56.5% | 26.1% | 13.0% | 4.3% | 100% |
| 接遇の総合評価   | 3.7 | 308 | 99   | 15   | 7  | 429 | 71.8% | 23.1% | 3.5%  | 1.6% | 100% |

R1年度（回答数50名）

| 4. 接遇の満足度 | 平均値 | 回答数 |      |      |    | 回答計 | 割合    |       |      |      | 割合計  |
|-----------|-----|-----|------|------|----|-----|-------|-------|------|------|------|
|           |     | 満足  | やや満足 | やや不満 | 不満 |     | 満足    | やや満足  | やや不満 | 不満   |      |
| 医師        | 3.5 | 30  | 13   | 2    | 2  | 47  | 63.8% | 27.7% | 4.3% | 4.3% | 100% |
| 看護師・助産師   | 3.6 | 33  | 12   | 1    | 2  | 48  | 68.8% | 25.0% | 2.1% | 4.2% | 100% |
| 総合案内事務員   | 3.6 | 25  | 13   | 2    | 0  | 40  | 62.5% | 32.5% | 5.0% | 0.0% | 100% |
| 受付事務員     | 3.5 | 22  | 14   | 2    | 0  | 38  | 57.9% | 36.8% | 5.3% | 0.0% | 100% |
| 会計事務員     | 3.6 | 22  | 10   | 1    | 0  | 33  | 66.7% | 30.3% | 3.0% | 0.0% | 100% |
| 薬剤師       | 3.4 | 16  | 9    | 2    | 1  | 28  | 57.1% | 32.1% | 7.1% | 3.6% | 100% |
| 診療放射線技師   | 3.6 | 21  | 12   | 1    | 0  | 34  | 61.8% | 35.3% | 2.9% | 0.0% | 100% |
| 臨床検査技師    | 3.6 | 19  | 11   | 1    | 0  | 31  | 61.3% | 35.5% | 3.2% | 0.0% | 100% |
| 歯科衛生士     | 3.4 | 9   | 7    | 0    | 1  | 17  | 52.9% | 41.2% | 0.0% | 5.9% | 100% |
| リハビリ職員    | 3.5 | 10  | 4    | 0    | 1  | 15  | 66.7% | 26.7% | 0.0% | 6.7% | 100% |
| 管理栄養士     | 3.2 | 11  | 6    | 2    | 2  | 21  | 52.4% | 28.6% | 9.5% | 9.5% | 100% |
| 看護助手      | 3.6 | 22  | 12   | 2    | 0  | 36  | 61.1% | 33.3% | 5.6% | 0.0% | 100% |
| 売店職員      | 3.3 | 14  | 9    | 1    | 2  | 26  | 53.8% | 34.6% | 3.8% | 7.7% | 100% |
| 接遇の総合評価   | 3.5 | 254 | 132  | 17   | 11 | 414 | 61.4% | 31.9% | 4.1% | 2.7% | 100% |

R2年度（回答数41名）

| 4. 接遇の満足度 | 平均値 | 回答数 |      |      |    | 回答計 | 割合    |       |       |      | 割合計  |
|-----------|-----|-----|------|------|----|-----|-------|-------|-------|------|------|
|           |     | 満足  | やや満足 | やや不満 | 不満 |     | 満足    | やや満足  | やや不満  | 不満   |      |
| 医師        | 3.7 | 32  | 5    | 1    | 1  | 39  | 82.1% | 12.8% | 2.6%  | 2.6% | 100% |
| 看護師・助産師   | 3.8 | 32  | 7    | 0    | 0  | 39  | 82.1% | 17.9% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 総合案内事務員   | 3.7 | 22  | 8    | 1    | 0  | 31  | 71.0% | 25.8% | 3.2%  | 0.0% | 100% |
| 受付事務員     | 3.7 | 24  | 6    | 1    | 0  | 31  | 77.4% | 19.4% | 3.2%  | 0.0% | 100% |
| 会計事務員     | 3.8 | 20  | 6    | 0    | 0  | 26  | 76.9% | 23.1% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 薬剤師       | 3.9 | 21  | 3    | 0    | 0  | 24  | 87.5% | 12.5% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 診療放射線技師   | 3.9 | 27  | 2    | 0    | 0  | 29  | 93.1% | 6.9%  | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 臨床検査技師    | 3.9 | 19  | 3    | 0    | 0  | 22  | 86.4% | 13.6% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 歯科衛生士     | 3.7 | 9   | 4    | 0    | 0  | 13  | 69.2% | 30.8% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| リハビリ職員    | 3.9 | 13  | 2    | 0    | 0  | 15  | 86.7% | 13.3% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 管理栄養士     | 3.6 | 8   | 5    | 0    | 0  | 13  | 61.5% | 38.5% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 看護助手      | 3.7 | 20  | 6    | 1    | 0  | 27  | 74.1% | 22.2% | 3.7%  | 0.0% | 100% |
| 売店職員      | 3.4 | 11  | 4    | 3    | 0  | 18  | 61.1% | 22.2% | 16.7% | 0.0% | 100% |
| 接遇の総合評価   | 3.8 | 258 | 61   | 7    | 1  | 327 | 78.9% | 18.7% | 2.1%  | 0.3% | 100% |

H30年度（回答数58名）

| 5. 院内環境・設備の満足度 | 平均値 | 回答数 |      |       |     | 回答計 | 割合    |       |       |      | 割合計  |
|----------------|-----|-----|------|-------|-----|-----|-------|-------|-------|------|------|
|                |     | 満足  | やや満足 | やや不満足 | 不満足 |     | 満足    | やや満足  | やや不満足 | 不満足  |      |
| ベッドの快適性        | 3.5 | 30  | 15   | 4     | 0   | 49  | 61.2% | 30.6% | 8.2%  | 0.0% | 100% |
| 病室の清潔さ         | 3.6 | 33  | 14   | 3     | 0   | 50  | 66.0% | 28.0% | 6.0%  | 0.0% | 100% |
| 病室の設備          | 3.5 | 28  | 17   | 3     | 0   | 48  | 58.3% | 35.4% | 6.3%  | 0.0% | 100% |
| 病室の明るさ         | 3.6 | 33  | 11   | 4     | 0   | 48  | 68.8% | 22.9% | 8.3%  | 0.0% | 100% |
| トイレの清潔さ        | 3.5 | 28  | 14   | 4     | 0   | 46  | 60.9% | 30.4% | 8.7%  | 0.0% | 100% |
| 案内表示のわかりやすさ    | 3.5 | 23  | 12   | 3     | 0   | 38  | 60.5% | 31.6% | 7.9%  | 0.0% | 100% |
| 浴室・シャワー室の清潔さ   | 3.4 | 17  | 15   | 4     | 0   | 36  | 47.2% | 41.7% | 11.1% | 0.0% | 100% |
| ディルールの快適性      | 3.4 | 16  | 12   | 4     | 0   | 32  | 50.0% | 37.5% | 12.5% | 0.0% | 100% |
| 売店・自販機の品揃え     | 3.2 | 14  | 14   | 4     | 1   | 33  | 42.4% | 42.4% | 12.1% | 3.0% | 100% |
| 医療機器の設備        | 3.3 | 12  | 13   | 4     | 0   | 29  | 41.4% | 44.8% | 13.8% | 0.0% | 100% |
| 院内環境・設備の総合評価   | 3.5 | 234 | 137  | 37    | 1   | 409 | 57.2% | 33.5% | 9.0%  | 0.2% | 100% |

R1年度（回答数50名）

| 5. 院内環境・設備の満足度 | 平均値 | 回答数 |      |       |     | 回答計 | 割合    |       |       |      | 割合計  |
|----------------|-----|-----|------|-------|-----|-----|-------|-------|-------|------|------|
|                |     | 満足  | やや満足 | やや不満足 | 不満足 |     | 満足    | やや満足  | やや不満足 | 不満足  |      |
| ベッドの快適性        | 3.7 | 32  | 13   | 1     | 0   | 46  | 69.6% | 28.3% | 2.2%  | 0.0% | 100% |
| 病室の清潔さ         | 3.7 | 35  | 9    | 2     | 1   | 47  | 74.5% | 19.1% | 4.3%  | 2.1% | 100% |
| 病室の設備          | 3.6 | 31  | 14   | 1     | 1   | 47  | 66.0% | 29.8% | 2.1%  | 2.1% | 100% |
| 病室の明るさ         | 3.6 | 33  | 12   | 0     | 2   | 47  | 70.2% | 25.5% | 0.0%  | 4.3% | 100% |
| トイレの清潔さ        | 3.6 | 32  | 12   | 2     | 1   | 47  | 68.1% | 25.5% | 4.3%  | 2.1% | 100% |
| 案内表示のわかりやすさ    | 3.4 | 21  | 11   | 3     | 2   | 37  | 56.8% | 29.7% | 8.1%  | 5.4% | 100% |
| 浴室・シャワー室の清潔さ   | 3.5 | 21  | 12   | 2     | 1   | 36  | 58.3% | 33.3% | 5.6%  | 2.8% | 100% |
| ディルールの快適性      | 3.3 | 15  | 13   | 1     | 2   | 31  | 48.4% | 41.9% | 3.2%  | 6.5% | 100% |
| 売店・自販機の品揃え     | 3.1 | 9   | 15   | 4     | 1   | 29  | 31.0% | 51.7% | 13.8% | 3.4% | 100% |
| 医療機器の設備        | 3.5 | 15  | 7    | 3     | 0   | 25  | 60.0% | 28.0% | 12.0% | 0.0% | 100% |
| 院内環境・設備の総合評価   | 3.5 | 244 | 118  | 19    | 11  | 392 | 62.2% | 30.1% | 4.8%  | 2.8% | 100% |

R2年度（回答数41名）

| 5. 院内環境・設備の満足度 | 平均値 | 回答数 |      |       |     | 回答計 | 割合    |       |       |      | 割合計  |
|----------------|-----|-----|------|-------|-----|-----|-------|-------|-------|------|------|
|                |     | 満足  | やや満足 | やや不満足 | 不満足 |     | 満足    | やや満足  | やや不満足 | 不満足  |      |
| ベッドの快適性        | 3.6 | 21  | 11   | 1     | 0   | 33  | 63.6% | 33.3% | 3.0%  | 0.0% | 100% |
| 病室の清潔さ         | 3.6 | 22  | 10   | 2     | 0   | 34  | 64.7% | 29.4% | 5.9%  | 0.0% | 100% |
| 病室の設備          | 3.5 | 17  | 14   | 2     | 0   | 33  | 51.5% | 42.4% | 6.1%  | 0.0% | 100% |
| 病室の明るさ         | 3.7 | 25  | 7    | 2     | 0   | 34  | 73.5% | 20.6% | 5.9%  | 0.0% | 100% |
| トイレの清潔さ        | 3.6 | 24  | 6    | 2     | 1   | 33  | 72.7% | 18.2% | 6.1%  | 3.0% | 100% |
| 案内表示のわかりやすさ    | 3.5 | 13  | 10   | 1     | 0   | 24  | 54.2% | 41.7% | 4.2%  | 0.0% | 100% |
| 浴室・シャワー室の清潔さ   | 3.5 | 14  | 11   | 1     | 0   | 26  | 53.8% | 42.3% | 3.8%  | 0.0% | 100% |
| ディルールの快適性      | 3.1 | 7   | 8    | 3     | 1   | 19  | 36.8% | 42.1% | 15.8% | 5.3% | 100% |
| 売店・自販機の品揃え     | 2.7 | 2   | 11   | 6     | 1   | 20  | 10.0% | 55.0% | 30.0% | 5.0% | 100% |
| 医療機器の設備        | 3.3 | 8   | 9    | 2     | 0   | 19  | 42.1% | 47.4% | 10.5% | 0.0% | 100% |
| 院内環境・設備の総合評価   | 3.5 | 153 | 97   | 22    | 3   | 275 | 55.6% | 35.3% | 8.0%  | 1.1% | 100% |

H30年度（回答数58名）

| 6. 医療の質の満足度  | 平均値 | 回答数 |      |      |    | 回答計 | 割合    |       |       |      | 割合計  |
|--------------|-----|-----|------|------|----|-----|-------|-------|-------|------|------|
|              |     | 満足  | やや満足 | やや不満 | 不満 |     | 満足    | やや満足  | やや不満  | 不満   |      |
| 医師の治療内容      | 3.7 | 33  | 7    | 3    | 0  | 43  | 76.7% | 16.3% | 7.0%  | 0.0% | 100% |
| 医師の十分な説明     | 3.7 | 31  | 9    | 2    | 0  | 42  | 73.8% | 21.4% | 4.8%  | 0.0% | 100% |
| 医師への相談のしやすさ  | 3.5 | 24  | 16   | 2    | 0  | 42  | 57.1% | 38.1% | 4.8%  | 0.0% | 100% |
| 看護師の看護内容     | 3.6 | 29  | 12   | 1    | 1  | 43  | 67.4% | 27.9% | 2.3%  | 2.3% | 100% |
| 看護師の十分な説明    | 3.6 | 32  | 9    | 2    | 1  | 44  | 72.7% | 20.5% | 4.5%  | 2.3% | 100% |
| 看護師への相談のしやすさ | 3.5 | 26  | 14   | 1    | 1  | 42  | 61.9% | 33.3% | 2.4%  | 2.4% | 100% |
| 薬剤師の服薬説明     | 3.6 | 15  | 7    | 0    | 1  | 23  | 65.2% | 30.4% | 0.0%  | 4.3% | 100% |
| 管理栄養士の食事説明   | 3.0 | 7   | 6    | 6    | 1  | 20  | 35.0% | 30.0% | 30.0% | 5.0% | 100% |
| リハビリの内容      | 3.7 | 11  | 5    | 0    | 0  | 16  | 68.8% | 31.3% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| プライバシーの配慮    | 3.4 | 20  | 4    | 8    | 0  | 32  | 62.5% | 12.5% | 25.0% | 0.0% | 100% |
| 食事のメニュー      | 3.0 | 15  | 12   | 10   | 2  | 39  | 38.5% | 30.8% | 25.6% | 5.1% | 100% |
| 食事の味付け       | 3.1 | 14  | 15   | 9    | 1  | 39  | 35.9% | 38.5% | 23.1% | 2.6% | 100% |
| 面会時間の長さ      | 3.6 | 23  | 7    | 1    | 1  | 32  | 71.9% | 21.9% | 3.1%  | 3.1% | 100% |
| 医療の質の総合評価    | 3.5 | 280 | 123  | 45   | 9  | 457 | 61.3% | 26.9% | 9.8%  | 2.0% | 100% |

R1年度（回答数50名）

| 6. 医療の質の満足度  | 平均値 | 回答数 |      |      |    | 回答計 | 割合    |       |       |      | 割合計  |
|--------------|-----|-----|------|------|----|-----|-------|-------|-------|------|------|
|              |     | 満足  | やや満足 | やや不満 | 不満 |     | 満足    | やや満足  | やや不満  | 不満   |      |
| 医師の治療内容      | 3.4 | 24  | 14   | 2    | 2  | 42  | 57.1% | 33.3% | 4.8%  | 4.8% | 100% |
| 医師の十分な説明     | 3.6 | 28  | 12   | 2    | 1  | 43  | 65.1% | 27.9% | 4.7%  | 2.3% | 100% |
| 医師への相談のしやすさ  | 3.5 | 26  | 14   | 2    | 2  | 44  | 59.1% | 31.8% | 4.5%  | 4.5% | 100% |
| 看護師の看護内容     | 3.6 | 29  | 9    | 3    | 1  | 42  | 69.0% | 21.4% | 7.1%  | 2.4% | 100% |
| 看護師の十分な説明    | 3.5 | 27  | 11   | 3    | 2  | 43  | 62.8% | 25.6% | 7.0%  | 4.7% | 100% |
| 看護師への相談のしやすさ | 3.6 | 30  | 8    | 4    | 1  | 43  | 69.8% | 18.6% | 9.3%  | 2.3% | 100% |
| 薬剤師の服薬説明     | 3.3 | 12  | 9    | 2    | 1  | 24  | 50.0% | 37.5% | 8.3%  | 4.2% | 100% |
| 管理栄養士の食事説明   | 3.5 | 12  | 8    | 0    | 1  | 21  | 57.1% | 38.1% | 0.0%  | 4.8% | 100% |
| リハビリの内容      | 3.5 | 10  | 6    | 0    | 1  | 17  | 58.8% | 35.3% | 0.0%  | 5.9% | 100% |
| プライバシーの配慮    | 3.4 | 16  | 14   | 0    | 2  | 32  | 50.0% | 43.8% | 0.0%  | 6.3% | 100% |
| 食事のメニュー      | 3.0 | 15  | 15   | 8    | 3  | 41  | 36.6% | 36.6% | 19.5% | 7.3% | 100% |
| 食事の味付け       | 2.9 | 15  | 10   | 12   | 3  | 40  | 37.5% | 25.0% | 30.0% | 7.5% | 100% |
| 面会時間の長さ      | 3.5 | 18  | 12   | 3    | 0  | 33  | 54.5% | 36.4% | 9.1%  | 0.0% | 100% |
| 医療の質の総合評価    | 3.4 | 262 | 142  | 41   | 20 | 465 | 56.3% | 30.5% | 8.8%  | 4.3% | 100% |

R2年度（回答数41名）

| 6. 医療の質の満足度  | 平均値 | 回答数 |      |      |    | 回答計 | 割合    |       |       |      | 割合計  |
|--------------|-----|-----|------|------|----|-----|-------|-------|-------|------|------|
|              |     | 満足  | やや満足 | やや不満 | 不満 |     | 満足    | やや満足  | やや不満  | 不満   |      |
| 医師の治療内容      | 3.4 | 20  | 7    | 4    | 1  | 32  | 62.5% | 21.9% | 12.5% | 3.1% | 100% |
| 医師の十分な説明     | 3.5 | 20  | 8    | 3    | 1  | 32  | 62.5% | 25.0% | 9.4%  | 3.1% | 100% |
| 医師への相談のしやすさ  | 3.5 | 22  | 7    | 3    | 1  | 33  | 66.7% | 21.2% | 9.1%  | 3.0% | 100% |
| 看護師の看護内容     | 3.7 | 25  | 11   | 0    | 0  | 36  | 69.4% | 30.6% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 看護師の十分な説明    | 3.7 | 24  | 9    | 1    | 0  | 34  | 70.6% | 26.5% | 2.9%  | 0.0% | 100% |
| 看護師への相談のしやすさ | 3.8 | 26  | 6    | 0    | 0  | 32  | 81.3% | 18.8% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 薬剤師の服薬説明     | 3.8 | 11  | 2    | 0    | 0  | 13  | 84.6% | 15.4% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| 管理栄養士の食事説明   | 3.9 | 12  | 2    | 0    | 0  | 14  | 85.7% | 14.3% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| リハビリの内容      | 3.8 | 11  | 2    | 0    | 0  | 13  | 84.6% | 15.4% | 0.0%  | 0.0% | 100% |
| プライバシーの配慮    | 3.3 | 11  | 5    | 3    | 1  | 20  | 55.0% | 25.0% | 15.0% | 5.0% | 100% |
| 食事のメニュー      | 2.9 | 9   | 12   | 7    | 2  | 30  | 30.0% | 40.0% | 23.3% | 6.7% | 100% |
| 食事の味付け       | 2.9 | 6   | 16   | 5    | 2  | 29  | 20.7% | 55.2% | 17.2% | 6.9% | 100% |
| 面会時間の長さ      | 3.2 | 12  | 8    | 3    | 2  | 25  | 48.0% | 32.0% | 12.0% | 8.0% | 100% |
| 医療の質の総合評価    | 3.5 | 209 | 95   | 29   | 10 | 343 | 60.9% | 27.7% | 8.5%  | 2.9% | 100% |

H30年度（回答数58名）

| 7. 麗岐病院の満足度 | 回答数 | 割合    |
|-------------|-----|-------|
| 満足          | 16  | 42.1% |
| やや満足        | 16  | 42.1% |
| やや不満        | 4   | 10.5% |
| 不満          | 2   | 5.3%  |
| 平均値         | 3.2 |       |
| 合計          | 38  | 100%  |

| 8. 麗岐病院への要望   | 回答数 | 割合    |
|---------------|-----|-------|
| 接遇の向上         | 5   | 5.1%  |
| 外来待ち時間の短縮     | 29  | 29.6% |
| 院内環境・設備の充実    | 5   | 5.1%  |
| プライバシーの配慮     | 7   | 7.1%  |
| 医師の質の向上       | 9   | 9.2%  |
| 看護の質の向上       | 7   | 7.1%  |
| 病院食充実         | 17  | 17.3% |
| 健診・ドックの充実     | 2   | 2.0%  |
| 在宅医療の充実       | 9   | 9.2%  |
| 救急医療の充実       | 1   | 1.0%  |
| リハビリの充実       | 1   | 1.0%  |
| 積極的な情報提供      | 2   | 2.0%  |
| 親切、丁寧な説明      | 4   | 4.1%  |
| 患者・住民向けイベント開催 | 0   | 0.0%  |
| 合計            | 98  | 100%  |

1位

3位

2位

3位

R1年度（回答数50名）

| 7. 麗岐病院の満足度 | 回答数 | 割合    |
|-------------|-----|-------|
| 満足          | 17  | 45.9% |
| やや満足        | 12  | 32.4% |
| やや不満        | 6   | 16.2% |
| 不満          | 2   | 5.4%  |
| 平均値         | 3.2 |       |
| 合計          | 37  | 100%  |

| 8. 麗岐病院への要望   | 回答数 | 割合    |
|---------------|-----|-------|
| 接遇の向上         | 4   | 4.9%  |
| 外来待ち時間の短縮     | 20  | 24.7% |
| 院内環境・設備の充実    | 2   | 2.5%  |
| プライバシーの配慮     | 5   | 6.2%  |
| 医師の質の向上       | 6   | 7.4%  |
| 看護の質の向上       | 3   | 3.7%  |
| 病院食の充実        | 14  | 17.3% |
| 健診・ドックの充実     | 3   | 3.7%  |
| 在宅医療の充実       | 4   | 4.9%  |
| 救急医療の充実       | 4   | 4.9%  |
| リハビリの充実       | 4   | 4.9%  |
| 積極的な情報提供      | 5   | 6.2%  |
| 親切、丁寧な説明      | 7   | 8.6%  |
| 患者・住民向けイベント開催 | 0   | 0.0%  |
| 合計            | 81  | 100%  |

R2年度（回答数41名）

| 7. 麗岐病院の満足度 | 回答数 | 割合    |
|-------------|-----|-------|
| 満足          | 19  | 59.4% |
| やや満足        | 11  | 34.4% |
| やや不満        | 1   | 3.1%  |
| 不満          | 1   | 3.1%  |
| 平均値         | 3.5 |       |
| 合計          | 32  | 100%  |

| 8. 麗岐病院への要望   | 回答数 | 割合    |
|---------------|-----|-------|
| 接遇の向上         | 5   | 17.9% |
| 外来待ち時間の短縮     | 18  | 64.3% |
| 院内環境・設備の充実    | 0   | 0.0%  |
| プライバシーの配慮     | 1   | 3.6%  |
| 医師の質の向上       | 1   | 3.6%  |
| 看護の質の向上       | 0   | 0.0%  |
| 病院食の充実        | 2   | 7.1%  |
| 健診・ドックの充実     | 0   | 0.0%  |
| 在宅医療の充実       | 0   | 0.0%  |
| 救急医療の充実       | 0   | 0.0%  |
| リハビリの充実       | 0   | 0.0%  |
| 積極的な情報提供      | 0   | 0.0%  |
| 親切、丁寧な説明      | 1   | 3.6%  |
| 患者・住民向けイベント開催 | 0   | 0.0%  |
| 合計            | 28  | 100%  |

令和2年度 入院患者さま満足度調査結果（昨年度比較表）

| 接遇の満足度         | H30平均値     | R1平均値      | R2平均値      | 前年度比       |
|----------------|------------|------------|------------|------------|
| 医師             | 3.8        | 3.5        | 3.7        | 0.2        |
| 看護師・助産師        | 3.7        | 3.6        | 3.8        | 0.2        |
| 総合案内事務員        | 3.6        | 3.6        | 3.7        | 0.1        |
| 受付事務員          | 3.6        | 3.5        | 3.7        | 0.2        |
| 会計事務員          | 3.6        | 3.6        | 3.8        | 0.2        |
| 薬剤師            | 3.5        | 3.4        | 3.9        | 0.5        |
| 診療放射線技師        | 3.8        | 3.6        | 3.9        | 0.3        |
| 臨床検査技師         | 3.7        | 3.6        | 3.9        | 0.3        |
| 歯科衛生士          | 3.8        | 3.4        | 3.7        | 0.3        |
| リハビリ職員         | 3.8        | 3.5        | 3.9        | 0.4        |
| 管理栄養士          | 3.6        | 3.2        | 3.6        | 0.4        |
| 外来医療助手         | 3.7        | 3.6        | 3.7        | 0.1        |
| 売店職員           | 3.3        | 3.3        | 3.4        | 0.1        |
| <b>接遇の総合評価</b> | <b>3.7</b> | <b>3.5</b> | <b>3.8</b> | <b>0.3</b> |

全体的に昨年度と比べ評価が向上している。

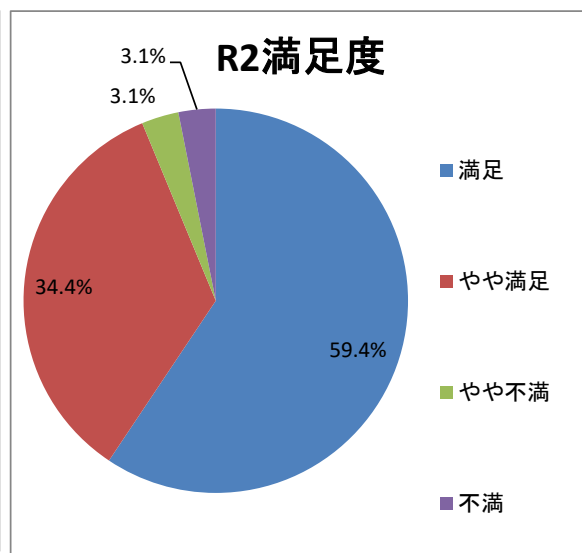
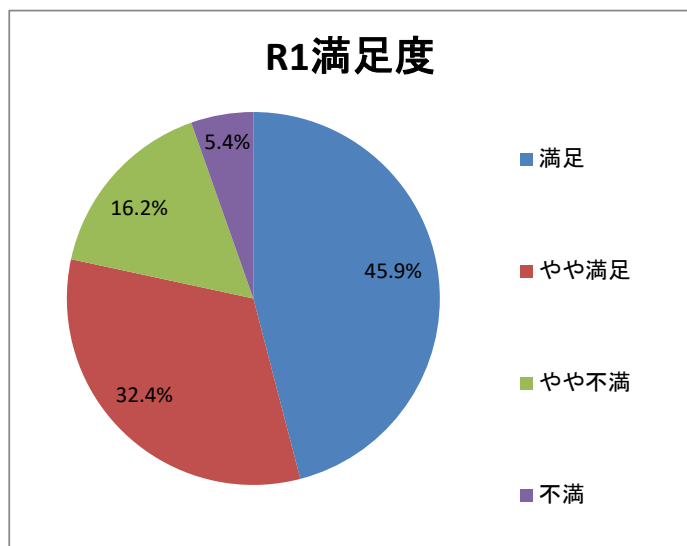
| 院内環境・設備の満足度         | H30平均値     | R1平均値      | R2平均値      | 前年度比         |
|---------------------|------------|------------|------------|--------------|
| ベッドの快適性             | 3.5        | 3.7        | 3.6        | ▲ 0.1        |
| 病室の清潔さ              | 3.6        | 3.7        | 3.6        | ▲ 0.1        |
| 病室の設備               | 3.5        | 3.6        | 3.5        | ▲ 0.1        |
| 病室の明るさ              | 3.6        | 3.6        | 3.7        | 0.1          |
| トイレの清潔さ             | 3.5        | 3.6        | 3.6        | 0.0          |
| 案内表示のわかりやすさ         | 3.5        | 3.4        | 3.5        | 0.1          |
| 浴室・シャワー室の清潔さ        | 3.4        | 3.5        | 3.5        | 0.0          |
| ディルールの快適性           | 3.4        | 3.3        | 3.1        | ▲ 0.2        |
| 売店・自販機の品揃え          | 3.2        | 3.1        | 2.7        | ▲ 0.4        |
| 医療機器の設備             | 3.3        | 3.5        | 3.3        | ▲ 0.2        |
| <b>院内環境・設備の総合評価</b> | <b>3.5</b> | <b>3.5</b> | <b>3.5</b> | <b>▲ 0.0</b> |

全体的に昨年度と比べ評価が下がっている項目が目立っている。総合評価は変らなかった。

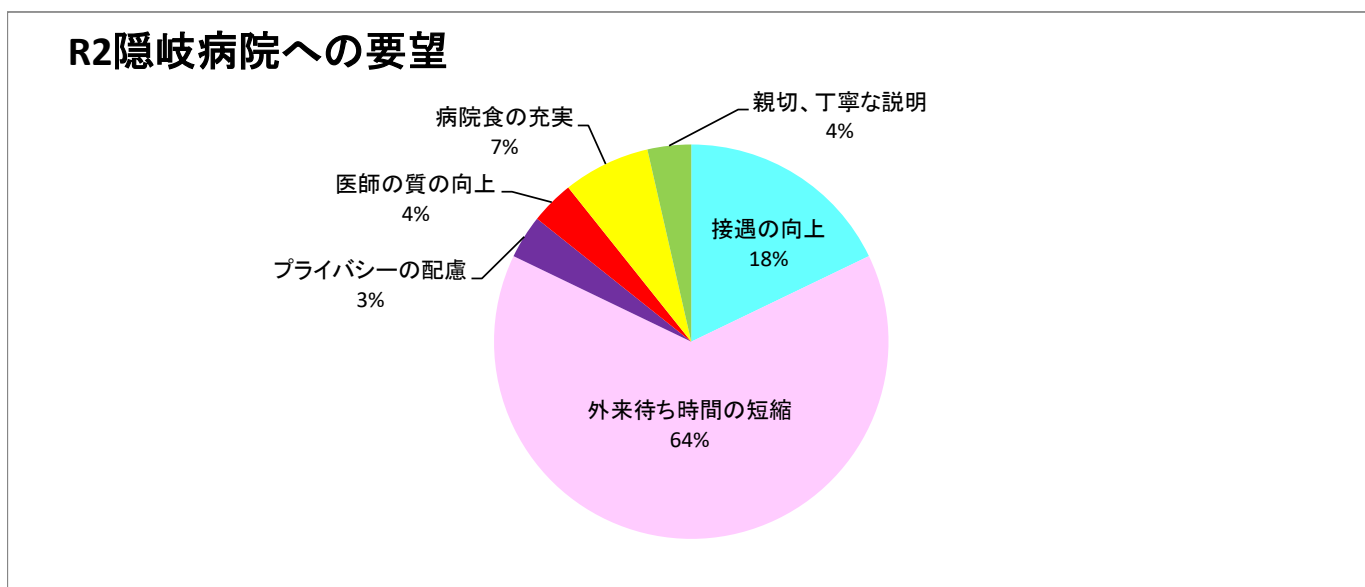
| 医療の質の満足度         | H30平均値     | R1平均値      | R2平均値      | 前年度比       |
|------------------|------------|------------|------------|------------|
| 医師の治療内容          | 3.7        | 3.4        | 3.4        | 0.0        |
| 医師の十分な説明         | 3.7        | 3.6        | 3.5        | ▲ 0.1      |
| 医師への相談のしやすさ      | 3.5        | 3.5        | 3.5        | 0.0        |
| 看護師の看護内容         | 3.6        | 3.6        | 3.7        | 0.1        |
| 看護師の十分な説明        | 3.6        | 3.5        | 3.7        | 0.2        |
| 看護師への相談のしやすさ     | 3.5        | 3.6        | 3.8        | 0.2        |
| 薬剤師の服薬説明         | 3.6        | 3.3        | 3.8        | 0.5        |
| 管理栄養士の食事説明       | 3.0        | 3.5        | 3.9        | 0.4        |
| リハビリの内容          | 3.7        | 3.5        | 3.8        | 0.3        |
| プライバシーの配慮        | 3.4        | 3.4        | 3.3        | ▲ 0.1      |
| 食事のメニュー          | 3.0        | 3.0        | 2.9        | ▲ 0.1      |
| 食事の味付け           | 3.1        | 2.9        | 2.9        | ▲ 0.0      |
| 面会時間の長さ          | 3.6        | 3.5        | 3.2        | ▲ 0.3      |
| <b>医療の質の総合評価</b> | <b>3.5</b> | <b>3.4</b> | <b>3.5</b> | <b>0.1</b> |

全体的に昨年度と比べ評価の増減が多少見られるが、総合評価は0.1ポイント上がっている。

| 隠岐病院の満足度 | H30回答数・割合 |       | R1回答数・割合 |       | R2回答数・割合 |       | 前年比    |
|----------|-----------|-------|----------|-------|----------|-------|--------|
| 満足       | 16        | 44.4% | 17       | 45.9% | 19       | 59.4% | 13.4%  |
| やや満足     | 16        | 52.8% | 12       | 32.4% | 11       | 34.4% | 1.9%   |
| やや不満     | 4         | 0.0%  | 6        | 16.2% | 1        | 3.1%  | -13.1% |
| 不満       | 2         | 2.8%  | 2        | 5.4%  | 1        | 3.1%  | -2.3%  |



| 隠岐病院への要望（複数回答） | H30回答数・割合 |       | R1回答数・割合 |       | R2回答数・割合 |       | 前年比    |
|----------------|-----------|-------|----------|-------|----------|-------|--------|
| 接遇の向上          | 5         | 5.1%  | 4        | 4.9%  | 5        | 17.9% | 12.9%  |
| 外来待ち時間の短縮      | 29        | 29.6% | 20       | 24.7% | 18       | 64.3% | 39.6%  |
| 院内環境・設備の充実     | 5         | 5.1%  | 2        | 2.5%  | 0        | 0.0%  | -2.5%  |
| プライバシーの配慮      | 7         | 7.1%  | 5        | 6.2%  | 1        | 3.6%  | -2.6%  |
| 医師の質の向上        | 9         | 9.2%  | 6        | 7.4%  | 1        | 3.6%  | -3.8%  |
| 看護の質の向上        | 7         | 7.1%  | 3        | 3.7%  | 0        | 0.0%  | -3.7%  |
| 病院食の充実         | 17        | 17.3% | 14       | 17.3% | 2        | 7.1%  | -10.1% |
| 健診・ドックの充実      | 2         | 2.0%  | 3        | 3.7%  | 0        | 0.0%  | -3.7%  |
| 在宅医療の充実        | 9         | 9.2%  | 4        | 4.9%  | 0        | 0.0%  | -4.9%  |
| 救急医療の充実        | 1         | 1.0%  | 4        | 4.9%  | 0        | 0.0%  | -4.9%  |
| リハビリの充実        | 1         | 1.0%  | 4        | 4.9%  | 0        | 0.0%  | -4.9%  |
| 積極的な情報提供       | 2         | 2.0%  | 5        | 6.2%  | 0        | 0.0%  | -6.2%  |
| 親切、丁寧な説明       | 4         | 4.1%  | 7        | 8.6%  | 1        | 3.6%  | -5.1%  |
| 患者・住民向けイベント開催  | 0         | 0.0%  | 0        | 0.0%  | 0        | 0.0%  | 0.0%   |





## 令和2年度 入院患者さま満足度調査結果（記述）

### F1-2 隠岐病院への満足度(具体的な理由)

- 食事の味付け、メニューの改善をお願いします。男女混合の病室はやめて欲しい。 (60歳～69歳)
- 医療機器が古い。 (50歳～59歳)
- とても良くして頂いていますが、情報共有が出来ていない事も多く、こちらから同じ事を説明をする事が何度かありました。機械の操作など、やり方を事前に確認しておいて欲しいです。 (30歳～39歳)
- 看護師(笑顔での接遇に癒やされる。声かけやすく言葉遣いも丁寧で親切で良いと思います)病院食(安い予算の中で大変だと思いますが楽しみは食事です。もう少し工夫して欲しいです) (70歳～79歳)
- 全体的に対応が良かった。 (60歳～69歳)
- 看護師さんの看護がとても良い。 (80歳以上)
- 掲示やパンフレット、案内など患者・住民の目線で作っていくことがさらに必要だと思います。 (50歳～59歳)

### H1 ご意見、ご感想

- 機械の操作とか色々順序があると思いますが、いきあたりではなく、治療前に事前に情報共有して欲しいです。治療の際の針刺しなども人によってはわからないままされている方もおられるようなので、確認しておいて欲しいです。 (30歳～39歳)
- 笑顔はマスクをしているので目での表現は大事です。言葉は優しさが伝わるように柔らかくしゃべるようにしたら良いかと思います。 (80歳以上)
- まめなかの楽しみにしています。診療所との連携強化をして欲しいです。 (70歳～79歳)
- 今回の入院は看護師さんはじめ他の方も皆親切でやさしく明るく気持ちよく過ごさせて頂きました。 (80歳以上)
- 意見箱の意見の集約はどうなってますでしょうか？回答もペーパーが小さく見えにくいと思います。しっかり見て頂くという思いが伝わらない感じがします。貼り出す場所も検討されてはいかがでしょう。 (50歳～59歳)

## その他具体的なご指摘について

Q1 待ち時間がもう少し明確になると嬉しいです。診察時間が近づくとお知らせしてくれるシステムがあるとうれしい。

A1 試験運用として耳鼻咽喉科で診察待合表示システムを利用した運用を開始します。

Q2 予約の診察時間を大幅に過ぎる時がある。採血だけでも早くして貰えるようになるのととてもいいと思う。

A2 当院では事前採血を行っています。待合表示、サインボード等を通して周知します。□

Q3 待合に本を置いてほしい。

A3 コロナウイルス感染症予防のため、設置を控えますのでご理解をお願いします。□

Q4 病院職員が職場で知った患者の事を家庭で話し、家族が近所の人に話している。

A4 患者さまのプライバシー保護の徹底を周知しました。

Q5 診察中医師がパソコン画面ばかり見て診察している。患者の目を見て説明して欲しい。

A5 診療部長より診療部会で注意し改善するよう周知しました。

Q6 待ち時間に脳トレができるよう電光掲示板に映像を流して欲しい。

A6 脳トレや糖尿病予防啓発DVDの放映を開始しました。

Q7 患者向けフリーWiFiを整備して欲しい。

A7 患者さま向けフリーWi-Fi提供に向けて準備を進めています。今しばらくお待ち願います。

## 最後に

外来診療の待ち時間対策については、実態調査を実施し、可能な対策から順次実施して参ります。

今回の調査を通じて皆さまから頂きました評価、ご意見、励ましのお言葉を全職員で共有し、今後もより良い病院づくりに取り組んで参ります。

当院では住民の皆さまに信頼され、愛される病院を目指して職員一同頑張ってお参りますので、今後とも宜しくお願い致します。