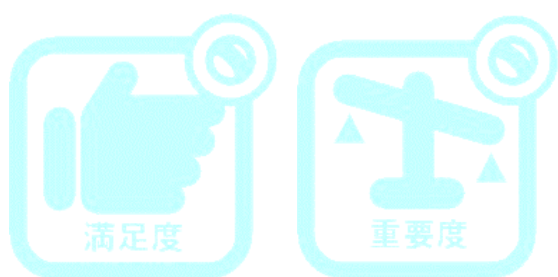


# 塩竈市立病院 利用者満足度調査 結果報告 (外来・在宅)

令和 5 年度



塩竈市立病院

令和 6 年 2 月

# 外来利用者 満足度調査結果報告

---

## 目次

## I 調査の概要

1. 調査目的 2. 調査設計 3. 集計分析	2
4. 使用調査表	3

## II 調査対象者の属性

1. 性別 2. 年代別 3. 主な居住地 4. 初診・再診の内訳	4
5. 受診診療科数 6. 受診診療科内訳（1）、（2） 7. 当院を選んだ理由	5

## III 調査結果の分析

○ 医師について(1)（CS分析のための満足度等の出し方）	6
○ 医師について(2)、(3)	7
○ 看護師について	8
○ 事務職員・受付・会計職員について	9
○ 放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について	11
○ 診療についての総合評価	12
○ クロス分析：①性別、②居住地、③診療科 と総合評価	13
○ CS分析：改善すべき項目はなにか	14
○ 「やや不満」「不満」の理由、「総合評価」の理由	15
○ その他ご意見等	18
○ 偏差値とは 相関とは（詳しく知りたい人向け）	19

## I 調査の概要

---

### 1. 調査目的

- ①現在の当院の外来利用者に対する接遇面の満足度を調査することにより、職員の対応やサービスの向上に役立てる。
- ②調査を定期的実施し、調査結果や改善活動等を公表することにより、対外的な PR 活動に活用する。
- ③当院が接遇面の改善に取り組んでいることを利用者に示す。

### 2. 調査設計

- ・ 調査対象 調査実施期間中の外来受診者
- ・ 調査内容 対象者の属性、職種別の接遇の評価、診療全体に対する評価、自由意見
- ・ 調査方法 無記名の投函による調査とした。  
受付、会計窓口アンケート用紙と筆記用具を設置。  
会計窓口付近に回収箱を設置し、投函していただく。
- ・ 調査期間 令和5年12月1日（金）～12月28日（木）
- ・ 回答数 154件（調査期間中の外来患者数は4,910名）

### 3. 集計分析

- ・ 調査対象の属性の集計、割合、前年度との比較
- ・ 各項目の単純集計数、前年度との比較
- ・ 各項目の満足率を算出、前年度との比較
- ・ 各項目の重要率を算出
- ・ 各項目の満足率と重要率から満足度と重要度を算出
- ・ クロス分析
- ・ CS分析
- ・ 自由記入項目を列挙

4. 使用調査表

2023年度塩竈市立病院 患者満足度調査表

患者満足度調査へのご協力をお願い

日頃当院をご利用いただきありがとうございます。  
 本調査は、当院の外来を受診される方々からのご意見をお伺いするため、平成28年よりアンケートを開始し、今回で8回目となります。  
 ご協力いただきましたアンケート内容につきましては、今後のより良い診療の参考にさせていただきます。患者様に対するサービス等の向上に努めて参りたいと考えております。  
 お手数ではございますが、調査へのご協力をよろしくお願い申し上げます。

塩竈市立病院 事業管理者兼院長 福原敦治

本調査の回答につきましては、より良い診療の参考にさせていただく事を目的としています。本目的以外には使用いたしません。

**ご記入にあたって**

- ご回答にあたって、お名前を記入していただく必要はありません。
- ご回答は、次ページ以降の調査票に直接ご記入ください。
- 回答後は、外来会計窓口にて設置してある回収箱へ投函ください。

**【お問い合わせ先】**  
 塩竈市立病院 経営改革室 塩竈市香津町7番1号  
 電話 022-364-5521 (内線337)  
 FAX 022-364-5529

1

事務職員・受付・会計職員について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

※下記は、検査や指導等により、医師・看護師・事務スタッフ以外と関わりがあった場合、その対応についてお聞かせください(該当職種に○をお願いします)

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

3. (2. の設問で「やや不満足・不満足」とお答えした方に質問です。) 差支えなければ、「やや不満足・不満足」の理由をお聞かせください

特定の職種の場合は○をお願いします。	医師 ・ 看護師 ・ 事務 ・ その他 ( )
_____ _____ _____ _____	

4. 本日の診療について総合評価をお願いします。また、差し支えなければその理由もお願いします。

評 価	満足	やや満足	やや不満足	不満足
_____ _____ _____ _____				

3

1. 患者様ご本人についてお答えください。

性別	男性 ・ 女性
年齢	10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上
主な居住地	・塩竈市 ・塩竈市以外 ( )
受診は何度目か	・初めて来た ・何度か来たことがある
本日受診された診療科	・総合内科 ・消化器内科 ・肝胆内科 ・泌尿器内科 ・糖尿病内科 ・腎臓内科 ・心療内科 ・神経内科 ・脳神経内科 ・緩和医療内科 ・呼吸器内科 ・リウマチ科 ・外科 ・小児科 ・整形外科 ・皮膚科 ・眼科 ・耳鼻咽喉科 ・婦人科 ・泌尿器科 ・女性専門外来 ・その他 ( )
当院を選んだ理由	・診療所からの紹介 ・他の病院からの紹介 ・住居・職場に近い ・交通の便が良い ・家族、知人からの勧め ・インターネットを見て ・総合病院だから ・医師が信頼できるから ・救急搬送されたから ・その他 ( )

2. 本日受診された科のスタッフの対応について評価をお願いします。

医師について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

看護師について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

2

5. その他ご意見等がありましたら、お聞かせください。

_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
---

※貴重なご意見をありがとうございます。回答いただいたアンケートについては、会計窓口にて設置してある回収箱に投函ください。

4

## II 調査対象者の属性

1. 性別	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.男性	64	41.6%		61	45.9%	
2.女性	83	53.9%		70	52.6%	
3.回答なし	7	4.5%		2	1.5%	
計	154			133		

2. 年代別	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1. ~19歳	2	1.3%		5	3.8%	
2. 20~29歳	5	3.2%		5	3.8%	
3. 30~39歳	5	3.2%		5	3.8%	
4. 40~49歳	10	6.5%		9	6.8%	
5. 50~59歳	26	16.9%		16	12.0%	
6. 60~69歳	29	18.8%		26	19.5%	
7. 70~79歳	44	28.6%		33	24.8%	
8. 80歳~	31	20.1%		32	24.1%	
9.回答なし	2	1.3%		2	1.5%	
計	154			133		

3. 主な居住地	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.市内	97	63.0%		91	68.4%	
2.市外	54	35.1%		42	31.6%	
3.回答なし	3	1.9%		0		
計	154			133		

4. 初診・再診の内訳	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.初診	4	2.6%		8	6.0%	
2.再診	145	94.2%		124	93.2%	
3.回答なし	5	3.2%		1	0.8%	
計	154			133		

5. 受診している診療科数	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.一科のみ	144	93.5%		121	91.0%	
2.複数科	8	5.2%		11	8.3%	
3.回答なし	2	1.3%		1	0.8%	
計	154			133		

6. 受診した診療科の内訳(1)		総合内科	消化器内科	肝臓内科	循環器内科	糖尿病内科	腎臓内科	緩和医療	呼吸器内科	神経内科	心療内科	内科小計
2023年度	人数(人)	31	17	1	10	11	3	1	1	3	8	(86)
	構成比%	18.6	10.2	0.6	6.0	6.6	1.8	0.6	0.6	1.8	4.8	(51.5)
2022年度	人数(人)	30	15	0	13	12	0	0	0	1	5	(76)
	構成比%	19.7	9.9	0.0	8.6	7.9	0.0	0.0	0.0	0.7	3.3	(50.0)

6. 受診した診療科の内訳(2)		外科	小児科	整形外科	皮膚科	眼科	耳鼻科	婦人科	泌尿器科	女性漢方	その他	回答なし	計
2023年度	人数(人)	21	5	8	16	10	5	0	3	0	11	2	167
	構成比%	12.6	3.0	4.8	9.6	6.0	3.0	0.0	1.8	0.0	6.6	1.2	
2022年度	人数(人)	30	3	12	10	5	0	1	0	0	10	5	152
	構成比%	19.7	2.0	7.9	6.6	3.3	0.0	0.7	0.0	0.0	6.6	3.3	

※「6. 受診した診療科の内訳」は複数選択あり。「その他」にはリウマチ科、健診等を含む。

7. 受診に当たり当院を選んだ理由(複数選択あり)	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.診療所からの紹介	7	3.7%		4	2.5%	
2.他の病院からの紹介	21	11.0%		17	10.7%	
3.住居、職場に近い	61	31.9%		41	25.8%	
4.交通の便が良い	15	7.9%		9	5.7%	
5.家族、知人からの勧め	11	5.8%		9	5.7%	
6.インターネットを見て	1	0.5%		1	0.6%	
7.総合病院だから	31	16.2%		37	23.3%	
8.医師が信頼できるから	22	11.5%		15	9.4%	
9.救急搬送されたから	6	3.1%		4	2.5%	
10.その他	11	5.8%		18	11.3%	
11.回答なし	5	2.6%		4	2.5%	
計	191			159		

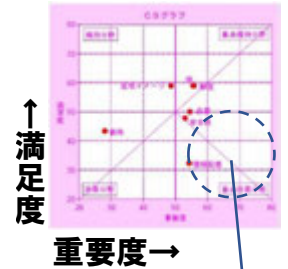
※「その他」には「かかりつけだから(前から通院しているから)」「健診で再検査になったから」「家族が通院・入院しているから」等を含む。

III 調査結果の分析

①**満足度調査**では、調査結果を使い、**CS分析**をして改善項目を見つけます。


使うのは各項目の**満足度**  と、各項目の評価と全体評価の関係の深さを示す**重要度**  です。


○CS分析用散布図の例





満足度が低く重要度が高いこのあたりが改善項目

②**満足率**から**満足度**、**重要率**から**重要度**を出します。  
**医師について(1)言葉づかい、態度など**を例にとって算出してみます。

③有効回答数に対する満足の割合を**満足率**とします。  
 各項目のばらつきをそろえるため、満足率を**偏差値に変換**したものが**満足度**  です。  
 (※1 偏差値の説明は最終頁で)

④医師について(1)の評価が総合評価にどのくらい関連があるかを調べるため相関係数を出します。これが**重要率**です。  
 重要率を**偏差値に変換**したものが**重要度**  です。  
 (※2 相関の説明は最終頁で)

医師について(1)言葉づかい、態度などはいかがでしたか				
	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足 (満足率%)	119	77.3%	105	80.8%
やや満足	34	22.1%	22	16.9%
やや不満	1	0.6%	2	1.5%
不満	0	0.0%	1	0.8%
有効回答数	154		130	
<b>満足度</b> 	34.71		51.87	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6255		0.5302	
<b>重要度</b> 	71.17		48.75	







重要率(相関係数)は-1から+1の間をとります。+1に近いほど正の相関があり、関連が深いと考えられます。0なら無関係です。



## 医師の対応についての評価の続き

※医師について(1)は前頁にあります。

医師について(2) 個人情報に配慮した対応でしたか				
	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	117	80.7%	105	84.0%
やや満足	28	19.3%	17	13.6%
やや不満	0	0.0%	3	2.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	145		125	
 満足度	52.88		67.70	
重要率(-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5615		0.5589	
 重要度	59.68		53.07	



医師について(3) 病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか				
	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	118	78.1%	103	82.4%
やや満足	30	19.9%	19	15.2%
やや不満	2	1.3%	1	0.8%
不満	1	0.7%	2	1.6%
有効回答数	151		125	
 満足度	39.35		59.86	
重要率(-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5689		0.5714	
 重要度	61.01		54.96	

**医師について(1) 言葉づかい、態度など(前頁)**については、満足度、重要度とも前年度に比べて大きく変化しました。満足度が下がったことについては、看護部の満足率が上がったことにより相対的に下がったもの。重要度が高いのは、医師に対する評価が全体評価に与える影響が大きいということであり、前年度までの数値が低すぎると考えられます。



**医師について(2) 個人情報に配慮した対応**についても、(1)ほどではありませんが、同様の傾向（満足度が下り重要度が上がる）となっています。

**医師について(3) 説明のわかりやすさ**についても同様の傾向ですが、「不満」1件については非常勤医師の診療科に関するものでした。



## 看護師の対応についての評価

看護師について(1)言葉づかい・態度などはいかかでしたか				
	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	127	83.0%	104	81.3%
やや満足	24	15.7%	22	17.2%
やや不満	2	1.3%	1	0.8%
不満	0	0.0%	1	0.8%
有効回答数	153		128	
 満足度	65.20		54.22	
重要率(-1~+1) 全体評価との相 関係数	0.5451		0.5689	
 重要度	56.75		54.59	

**看護師について(1)言葉づかい、態度などの満足度、重要度はいずれも前年度に比べて上昇し、満足度は60を超えました。病院全体の評価への影響も大きいので、今後もこれを維持することが期待されます。**



看護師について(2)個人情報に配慮した対応でしたか				
	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	121	83.4%	98	79.0%
やや満足	23	15.9%	23	18.5%
やや不満	1	0.7%	3	2.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	145		124	
 満足度	67.55		43.35	
重要率(-1~+1) 全体評価との相 関係数	0.4903		0.5703	
 重要度	46.91		54.80	

**看護師について(2)個人情報に配慮した対応についても、満足度が前年度に比べて大幅に上がりました。重要度は低下していますが、満足度の高さは維持したいところです。**

看護師について(3)説明はわかりやすかったですか				
	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	122	82.4%	104	83.9%
やや満足	22	14.9%	19	15.3%
やや不満	2	1.4%	1	0.8%
不満	2	1.4%	0	0.0%
有効回答数	148		124	
 <b>満足度</b>	62.15		67.07	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5247		0.6532	
 <b>重要度</b>	53.08		67.31	

**看護師について(3)説明のわかりやすさ**については、満足度、重要度とも前年度に比べて下がっています。満足度はそれでも60を超えています。病院の評価につながる項目なので、よりわかりやすい説明を心がけることが求められます。



事務職員・受付・会計職員の対応についての評価

事務職員・受付・会計職員について(1)言葉づかい・態度などはいかがでしたか				
	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	119	78.3%	103	80.5%
やや満足	31	20.4%	23	18.0%
やや不満	2	1.3%	2	1.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	152		128	
 <b>満足度</b>	40.11		50.39	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4625		0.4332	
 <b>重要度</b>	41.91		34.11	

**事務職員・受付・会計職員について(1)言葉づかい・態度など**については、満足度が大きく低下しています。病院の評価にかかわる重要度が上がっていることでもあり、満足度を50に戻す努力が必要です。

## 事務職員・受付・会計職員の対応についての評価の続き

## 事務職員・受付・会計職員について(2) 個人情報に配慮した対応でしたか



	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	114	79.2%	98	78.4%
やや満足	29	20.1%	25	20.0%
やや不満	1	0.7%	2	1.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	144		125	
<b>満足度</b> 	44.78		40.26	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4485		0.4399	
<b>重要度</b> 	39.39		35.12	

## 事務職員・受付・会計職員について

## (2) 個人情報に配慮した対応について

では、満足度、重要度とも大きな変化はありませんでした。重要度が低い項目とはいえ、満足度をもう少し上げることが求められます。

## 事務職員・受付・会計職員について(3) 説明はわかりやすかったですか

	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	120	80.5%	100	79.4%
やや満足	27	18.1%	25	19.8%
やや不満	2	1.3%	1	0.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	149		126	
<b>満足度</b> 	52.07		44.99	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4261		0.4570	
<b>重要度</b> 	35.38		37.71	



## 事務職員・受付・会計職員について

## (3) 説明のわかりやすさについて

満足度が50を超え、改善されてきています。



## 放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士の対応についての評価

## 放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(1)言葉づかい・態度などはいかがでしたか

	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	82	79.6%	65	78.3%
やや満足	21	20.4%	17	20.5%
やや不満	0	0.0%	1	1.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	103		83	
<b>満足度</b> 	47.15		39.83	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4719		0.5702	
<b>重要度</b> 	43.60		54.79	

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(1)言葉づかい・態度などについては、満足度が上がりましたが、重要度については大きく低下し、病院全体の評価にかかわる度合いは小さくなっています。



## 放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(2)個人情報に配慮した対応でしたか

	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	79	79.8%	63	77.8%
やや満足	20	20.2%	18	22.2%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	99		81	
<b>満足度</b> 	48.14		37.21	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4835		0.6139	
<b>重要度</b> 	45.69		61.38	

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(2)個人情報に配慮した対応についても、(1)と同様の傾向が見られます。

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士の対応についての評価の続き

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(3)説明はわかりやすかったですか

	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	77	79.4%	64	79.0%
やや満足	20	20.6%	17	21.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%
有効回答数	97		81	
<b>満足度</b> 	45.92		43.26	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4821		0.4949	
<b>重要度</b> 	45.43		43.42	

**放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(3)説明のわかりやすさ**については、満足度、重要度とも変化の少ない安定した項目のようです。

診療についての総合評価

本日の診療について総合評価をお願いします

	2023年度		2022年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	110	74.8%	80	76.9%
やや満足	36	24.5%	14	13.5%
やや不満	0	0.0%	9	8.7%
不満	1	0.7%	1	1.0%
有効回答数	147		104	

**総合評価**の満足率は昨年度より2.1ポイントの低下となりましたが、(満足+やや満足)÷有効回答数では2022年度の90.4に対し2023年度は99.3で、「やや不満」の項目が0だったことにより大幅に改善されました。

## クロス分析（①性別、②居住地、③診療科と総合評価）

## ①性別と総合評価

	2023年度		2022年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
男性	61(43)	70.5%	46(36)	78.3%
女性	79(63)	79.7%	57(43)	75.4%
計	140(106)	75.7%	103(79)	76.7%

①性別と総合評価については、男性の満足率が前年に比べて大きく下がっていますが、女性の満足率上昇により、全体ではほぼ前年と同じになっています。

（満足率は総合評価の4段階「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」のうち「満足」と回答した割合。以下同じ。）

## ②市内居住、市外居住と総合評価

	2023年度		2022年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
市内居住	93(66)	71.0%	67(51)	76.1%
市外居住	52(42)	80.8%	37(29)	78.4%
計	145(108)	74.5%	104(80)	76.9%

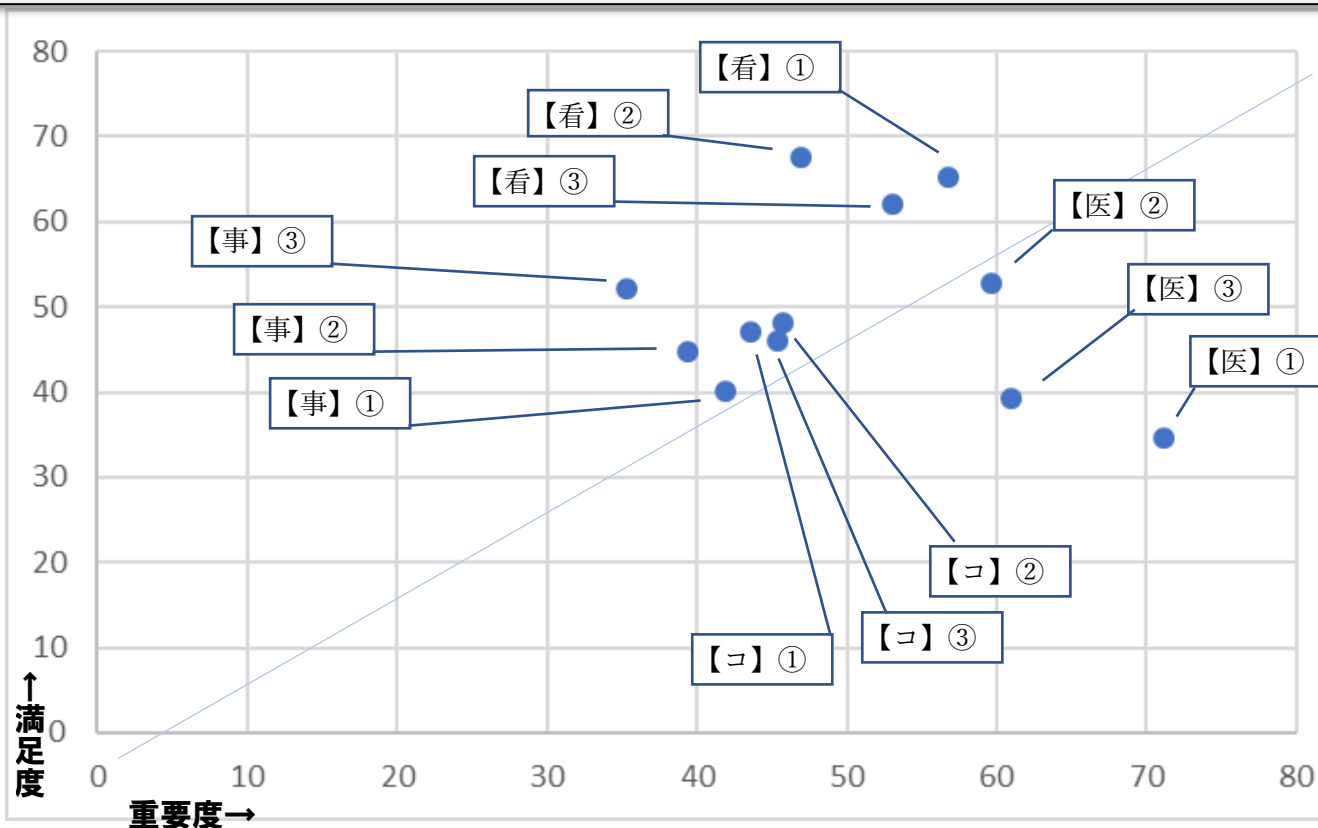
②居住地と総合評価については、市内居住者の満足率が下がっています。理由はアンケートだけでは特定できませんが、新型コロナとの関連も考えられます。

## ③診療科と総合評価

	2023年度		2022年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
内科	64(48)	75.0%	46(31)	67.4%
外科	17(14)	82.4%	14(13)	92.9%
整形外科	5(4)	80.0%	7(6)	85.7%
皮膚科	12(9)	75.0%	5(5)	100.0%
眼科	8(7)	87.5%	2(2)	100.0%
計	106(82)	77.4%	74(57)	77.0%

③診療科と総合評価については、ある程度のサンプル数を確保するため、2022年度又は2023年度で受診者数(回答者数)が10人以上(複数受診を含む)をピックアップし、そのうち単科受診者の総合評価の満足率をだしました。(内科は総合内科、消化器内科、循環器内科、糖尿病内科を合わせたもの)

CS分析：重要度と満足度による散布図（R5）：改善すべき項目は何か



スタッフの区分

- 【医】 医師
- 【看】 看護師
- 【事】 事務職員・受付・会計職員
- 【コ】 放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士

質問項目

- ①言葉づかい・態度などはいかがでしたか
- ②個人情報に配慮した対応でしたか
- ③説明はわかりやすかったですか

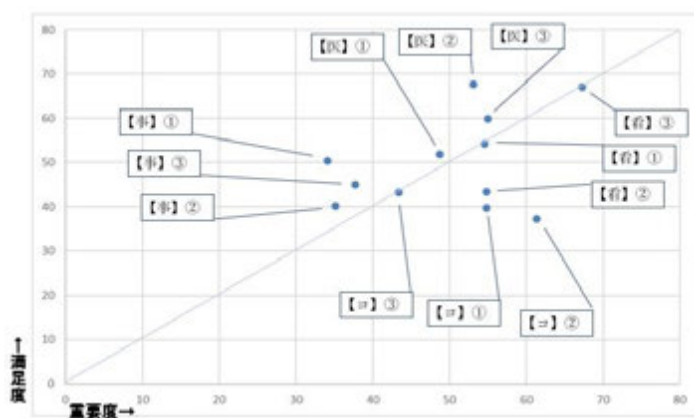
○CS グラフ（散布図）の見方

1. 重要度、満足度をそれぞれ偏差値で表しているため中央が平均値座標（50,50）となる。
2. 対角線(0,0)-(80,80)より右下が改善を要する項目となる。（重要度が高く、満足度が低い。）

【SC分析の結果】

看護師の満足度が向上したことにより、医師の満足度の低さ、重要度の高さがより強調される結果となった。コメディカルについては職種が細分化できないため参考値となる。

参考：R4 グラフ





（「やや不満」「不満」と答えた方に）差支えなければ理由をお聞かせください。

No.	「やや不満」「不満」と答えた理由	受診科	スタッフの区分と質問項目(P14参照)
1	受付対応、言葉づかい、良くない。(今日ではないが、以前に)	整	【事】①
2	上からの目線(医師に)	外・整・皮・眼	【医】③
3	検診の説明がない(医師に)	泌	【医】③
4	事務処理ミスで大変不快な思いをした	心	【事】②
5	看護師は患者の事を考えて言っているのか	循	【看】③
6	メガネを作るのは予約とだけ言われた。もっとくわしくおしえてほしかった。(看護師に)	眼	【看】③
7	接遇について(事務に)	循	【事】①
8	いつも小児科の受付の方はそっけなく、不安になる。子どもが来る所なので、もっと笑顔を大事にしてほしい。(看護師に)	小	【看】③
9	病状の変化、良くなっている事、悪くなっている事をしっかり説明して欲しい(医師に)	循	【医】③

（総合評価について）差し支えなければ理由をお聞かせください。

	評価	コメント
1	◎満足	診療については満足ですが、駐車場がもう少し広ければと思います。時々駐車場が1台も空いていなく困ることがあります。
2	◎満足	親切、丁寧に説明していただき、大変有がたく思っております。市立病院が無くならない様に御努力お願い致します。
3	◎満足	優しい感じで説明していただけたので不安も無く過ごせました。ありがとうございました。
4	×不満	(理由の記載はないが、不満のある職種に「事務」を選択)
5	○やや満足	(看護師に)もう少し話をしたかった。いつもききたい事を忘れてしまう(外科受診)
6	○やや満足	(医師に)よく説明されていない(泌尿器科受診)
7	記載なし	会計のみでした
8	◎満足	いつ診療に来ても同じです。
9	◎満足	本郷先生、最高です。すばらしい
10	◎満足	安心して診療できるからです。
11	◎満足	親切な対応でした

12	◎満足	説明が良かったです
13	○やや満足	受付から診察、会計までスムーズでした。医師からは胃カメラ後の検査結果もていねいに説明していただき安心いたしました。（評価は駐車場に不満あるため）
14	◎満足	説明も分かりやすかったし、内容もちゃんと教えてくれたため
15	◎満足	とても親切に対応していただいた
16	○やや満足	看護師さんの対応が的確（評価は事務の対応に対し）
17	◎満足	心療内科は特に良い
18	○やや満足	医師からの説明が、もう少しあっても良かったかと思う（循環器内科受診）
19	◎満足	寒くなってきたので血圧の上昇などがあるので、なるべくあたたかくして下さい、との指導、本当にありがとうございます。長く通院しているのも、自分の親もお世話になっているからです。子供の頃から信頼している病院です。これからもよろしくお願い致します。
20	○やや満足	5分で診察終わり。本当に大丈夫？（消化器内科受診）
21	○やや満足	電話の受け付け時間が短い
22	◎満足	長い期間の治療なので、全体として良い方向に向かっている
23	◎満足	毎回、通ってますが、皆さん優しく接してくれるので、安心して通院出来ます
24	◎満足	対応がよい
25	◎満足	毎回、医師、看護師さんともよく話を聞いてくれて、とても親切でていねいに接してくれてとても助かっています。
26	◎満足	こちらの都合で検査開始時間を早めて頂き、たすかりました（仕事の都合があり）
27	◎満足	医師、看護師、話が分かりやすく、感じいいです。
28	◎満足	対応もよく良かったと思う（インフルエンザ予防接種）
29	◎満足	ちゃんと治すべき事を言うので助かります。
30	◎満足	浅沼先生（外科）の時よりお世話になってますので
31	◎満足	問題になるような事はありません。満足して返ります
32	◎満足	待ち時間も少なく、よかったです
33	◎満足	原因は分からないが、血液、CT、インフル、コロナなど検査してもらい、痛みはあるが安心することができた。ありがとうございました。
34	◎満足	説明がわかりやすかった
35	○やや満足	言葉づかいも態度も説明もよかった。（全項目「やや満足」評価）
36	◎満足	（予防接種をうけて）安心した
37	◎満足	医師、栄養士の対応がていねいでわかりやすかった
38	◎満足	いつも親せつにしてもらっています。
39	◎満足	以前から診察を受けていて、親身になってくれている。
40	◎満足	丁寧な説明と、とても親切でした。（先生も看護師さんとも）
41	◎満足	皆さん、親切でていねいでした。今後も引き続きこのような調査をしていただければ良い

		と思います
42	◎満足	システムがしっかりしていて待ち時間が少なく診療もていねい
43	◎満足	分かりやすく教えて頂きました。
44	◎満足	予約時間ぴったり。説明ははっきりとして良かったと思います
45	◎満足	今回は採血等の検査がなかった為か、予約時間より早く診察してもらえた
46	◎満足	とても親切で言葉づかいもていねいです
47	◎満足	先生が優しくかったので、質問等伺うことができた
48	◎満足	毎回親切に対応して頂いており、感謝しております。
49	◎満足	対応や説明がていねい。
50	◎満足	わかりやすく説明。本人もドクターを信頼している。
51	◎満足	いつも丁寧に説明して下さり、又今後の事についても受入れて下さってます。医師、看護師を信頼しております。
52	◎満足	先生も看護師さんもやわらかい雰囲気なので、何かあっても声をかけやすい。
53	◎満足	ゆっくり話を聞いてくださる
54	○やや満足	素早い対応をしていただき、助かりました（全項目「満足」評価）
55	◎満足	特に不満点もなく、必要なことは全て説明されている
56	◎満足	やさしく接してくれました
57	○やや満足	いつも先生の対応に患者が診察を楽しみにしています（全項目「満足」評価）
58	○やや満足	待ち時間もなくスムーズに診察ができてよかった（全項目「満足」評価。駐車場に不満あり？）
59	◎満足	特に問題はない
60	◎満足	他の薬の事もていねいに説明してくれました。
61	◎満足	わかりやすい説明、はっきりと話すので良かった
62	◎満足	予約なしでしたが、心よく対応して頂きました。
63	◎満足	診察待ち時間は短いのに、会計待ち時間が長すぎる
64	◎満足	特に気になることはありません。
65	◎満足	説明がていねいで解りやすい。
66	◎満足	不安で来ても、安心して診察してくれるのでありがたいです。
67	◎満足	注射の説明も丁寧に良かった。前よりも親切な対応でした（長く通院しているが）

その他ご意見等がありましたら、お聞かせください。

1	入院したのですが、トイレがもっときれいだと良いのですが
2	診療には関係ありませんが、駐車場をもっと広くしてほしいです。
3	この場所から移動があるのであれば、バスで通うのでバス通りがあると、とても助かります。
4	通常の通院、年1回の間ドック検査等で大変お世話になっております。おかげさまで毎日元気ですごしています。これからもよろしく願いいたします。
5	いつも対応がいいです。
6	待合室のイスの配置、もう少し改良頂ければ助かります。
7	車いすで駐車場から院内に入るまで危険な場所があったり、院内も怖いと思う場所があります。あと、車いす用のトイレが一つしかないのが不便です。
8	人間ドック利用者に、売店で利用券（770円分）はとても良いと思った。
9	食堂が有るとうれしい
10	いつも診察ありがとうございます。皆さん、かぜなどひかずに頑張ってください。
11	先生診察待呼びする看護師さんのやさしさに頭が下る思いです。今後共よろしく願います。(原文のまま)
12	?患者 表現に? (調査表の表題「患者満足度調査」等の表現に対し)
13	駐車場がせまい。車イスでの乗り降りがひどい
14	笑顔が一番。優しい声がけはなおさらに嬉しく感じますね。(ホット気持ちが穏やかになります) 宜しく願います。
15	駐車場がせまい
16	駐車場が広いとよいかな!



※1 偏差値とは ※2 相関とは（詳しく知りたい人向け）


①満足度を偏差値に変換したものが**満足度**です。では**偏差値**とは？

- 1.偏差値とは、データ項目ごとに平均点や標準偏差が違う場合に、それを同じものさしで比べるためのものです。
- 2.標準偏差とは、各データの偏差（平均からどのくらい離れているか）を二乗したものの平均（「分散」といいます。）の平方根をとったものです。ExcelではSTDEV.P関数を使います。

$$\text{標準偏差} = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

n	データの数
X <sub>i</sub>	各データの値
$\bar{X}$	データの平均値

- 3.偏差値は、平均点に偏差値 50 を、標準偏差ひとつ分のずれに偏差値 10 を与えたものです。  
**偏差値=(各データの値-平均値)÷標準偏差×10+50**
- 4.データが正規分布に従う場合、偏差値 40~60 の間に全体の 68%が、30~70 の間に 95%が入ります。

②重要率（相関係数）を偏差値に変換したものが**重要度**です。では**相関**とは？

- 1.相関係数は、データ x と y の間の直線的な関係性の強さを表す指標です。
- 2.それぞれ n 個のデータ x と y について、「x と y の共分散」を「x の標準偏差と y の標準偏差の積」で割った値のことを x と y の相関係数といいます。ExcelではCORREL関数を使います。
- 3.「x と y の共分散」とは、「x の偏差」と「y の偏差」の積の平均で、下の式の分子部分です。

n 個の2変数データ  $(x_1, y_1), (x_2, y_2), \dots, (x_n, y_n)$

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x \times s_y} = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \times \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

r	x と y の相関係数
s <sub>xy</sub>	x と y の共分散
s <sub>x</sub>	x の標準偏差
s <sub>y</sub>	y の標準偏差
n	データの総数
(x <sub>i</sub> , y <sub>i</sub> )	i 番目のデータの値
$\bar{x}$	x の平均
$\bar{y}$	y の平均

- 4.相関係数は 1 に近いほど正の相関があることとなります。（-1 に近いと負の相関。0 は相関なし。）

# 在宅利用者 満足度調査結果報告

---

## 目次

### I 調査の概要

---

1. 調査目的 2. 調査設計 3. 集計分析 .....	2
4. 使用調査表 .....	3

### II 調査対象者の属性

---

1. 性別 2. 年代別 3. 主な居住地 4. 回答者の内訳 .....	4
5. 利用したサービスの内訳 6. 受診に当たり当院を選んだ理由 .....	5

### III 調査結果の分析

---

○ 医師の対応について .....	6
○ 看護師の対応について .....	7
○ リハビリの対応について .....	7
○ ケアマネの対応について .....	8
○ その他のサービスの対応について .....	8
○ 「やや不満」「不満」と答えた方の理由 .....	9
○ 総合評価について .....	9
○ 総合評価の理由 .....	10
○ その他ご意見ご要望 .....	12

## I 調査の概要

---

### 1. 調査目的

- ①現在の当院の外来利用者に対する接遇面の満足度を調査することにより、職員の対応やサービスの向上に役立てる。
- ②調査を定期的実施し、調査結果や改善活動等を公表することにより、対外的な PR 活動に活用する。
- ③当院が接遇面の改善に取り組んでいることを利用者に示す。

### 2. 調査設計

- ・調査対象 調査実施期間中の当院在宅サービス利用者
- ・調査内容 対象者の属性、部門別の接遇の評価、診療全体に対する評価、自由意見
- ・調査方法 在宅サービス担当スタッフが訪問時にアンケートを配付  
回収方法は、同封の返信用封筒で投函又は担当スタッフに手渡し
- ・調査期間 令和5年12月1日（金）～12月28日（木）
- ・回答数 54件

### 3. 集計分析

- ・調査対象の属性の集計、割合、前年度との比較
- ・各項目の単純集計数、前年度との比較
- ・各項目の満足率を算出、前年度との比較
- ・自由記入項目を列挙



4. 使用調査表

2023年度塩竈市立病院 患者満足度調査表

患者満足度調査へのご協力のお願い

日頃当院をご利用いただきありがとうございます。当院は自宅で療養生活を送る患者様やそのご家族の一助となるべく訪問診療をはじめとする在宅系サービスの充実に取り組んでおります。

さて、当院の在宅系サービス（訪問診療・訪問看護・訪問リハビリテーション等）を利用されていて、満足いただけておりますでしょうか。ずっと我慢していただかなかったこと、当院へ伝えたいことはありませんか。小さなことでも構いませんので、お知らせください。今後の当院の改善のためにも忌憚ないご意見をぜひお願いいたします。

お手数ではございますが、調査へのご協力をよろしくお願い申し上げます。

塩竈市立病院 事業管理者兼院長 福原賢治

※本調査の回答につきましては、より良い診療の参考にさせていただく事を目的としています。本目的以外には使用いたしません。

ご記入にあたって

- ご回答にあたって、お名前を記入していただく必要はありません。
- ご回答は、次ページ以降の調査票に直接ご記入ください。
- 回答後は、返信用封筒にて投函いただくか、訪問のスタッフにお渡しください。

【お問い合わせ先】

塩竈市立病院 経営改革室 塩竈市香津町7番1号  
 電話 022-364-5521（内線337）  
 FAX 022-364-5529

1

リハビリについて	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

ケアマネについて	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

※下記は、他のサービスを利用されている場合、その対応についてお聞かせください（該当のサービスに○をお願いします）

栄養士・その他（ ）	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

3. (2. の設問で「やや不満・不満」とお答えした方に質問です。) 差支えなければ、「やや不満・不満」の理由をお聞かせください

特定の職種の場合は○をお願いします。	医師 ・ 看護師 ・ リハビリ ・ ケアマネ 栄養士・その他（ ）
_____ _____ _____ _____ _____	

3

1. 利用者様ご本人についてお答えください。

性別	男性 ・ 女性
記入者	利用者本人 ・ 利用者の家族等 ・ 施設等の職員
利用者年齢	60代・70代・80代・90代・100代以上
主な居住地	・塩竈市 ・塩竈市以外（ ）
ご利用されているサービス	・医師による訪問診療 ・看護師による訪問看護 ・リハビリスタッフによる訪問リハビリ ・ケアマネジャーによる居宅支援 ・栄養師による居宅栄養指導 ・レスパイト入院 ・その他（ ）
当院を選んだ理由	・診療所からの紹介 ・他の病院からの紹介 ・ケアマネジャーからの紹介 ・住居、職場に近い ・交通の便が良い ・入院していた ・外来通院していた ・家族、知人からの勧め ・インターネットを見て ・総合病院だから ・医師が信頼できるから ・救急搬送されたから ・その他（ ）

2. 訪問したスタッフの対応について評価をお願いします。

医師について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

看護師について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1. 言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2. 個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3. 説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

2

4. 訪問系サービスの総合評価をお願いします。また、差支えなければその理由もお願いします。

評価	満足	やや満足	やや不満足	不満足
_____				
_____				
_____				

5. その他ご意見等がありましたら、お聞かせください。(今後の当院の改善のためにも、忌憚ないご意見をお願いします)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

※貴重なご意見を賜り本当にありがとうございました。

4

## II 調査対象者の属性

1. 性別	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.男性	13	24.1%		8	27.6%	
2.女性	40	74.1%		21	72.4%	
回答なし	1	1.9%		0	0.0%	
計	54			29		

2. 年代別	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1. 60～69歳	5	9.3%		1	3.4%	
2. 70～79歳	9	16.7%		1	3.4%	
3. 80～89歳	16	29.6%		7	24.1%	
4. 90～99歳	21	38.9%		19	65.5%	
5. 100歳～	0	0.0%		0	0.0%	
回答なし	3	5.6%		1	3.4%	
計	54			29		

3. 主な居住地	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.市内	33	61.1%		19	65.5%	
2.市外	20	37.0%		9	31.0%	
3.回答なし	1	1.9%		1	3.4%	
計	54			29		

4. 回答者の内 訳	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.本人	5	9.3%		1	3.4%	
2.家族	38	70.4%		21	72.4%	
3.施設職員	8	14.8%		7	24.1%	
4.回答なし	3	5.6%		0	0.0%	
計	54			29		

5. 利用したサービスの内訳（複数選択あり）	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.訪問診療	34	31.8%		21	36.2%	
2.訪問看護	19	17.8%		7	12.1%	
3.リハビリ	20	18.7%		12	20.7%	
4.ケアマネ	21	19.6%		10	17.2%	
5.栄養士	0	0.0%		0	0.0%	
6.レスパイト	8	7.5%		6	10.3%	
7.その他	4	3.7%		2	3.4%	
8.回答なし	1	0.9%		0	0.0%	
計	107			58		

6. 受診に当たり当院を選んだ理由（複数選択あり）	2023年度			2022年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.入院していた	23	30.3%		11	22.9%	
2.外来に通院していた	11	14.5%		11	22.9%	
3.住居、職場に近い	7	9.2%		4	8.3%	
4.インターネットを見て	0	0.0%		1	2.1%	
5.他の病院からの紹介	8	10.5%		6	12.5%	
6.家族知人からの勧め	1	1.3%		1	2.1%	
7.医師が信頼できるから	5	6.6%		3	6.3%	
8.総合病院だから	7	9.2%		4	8.3%	
9.救急搬送されたから	7	9.2%		1	2.1%	
10.診療所からの紹介	4	5.3%		3	6.3%	
11.その他（※）	3	3.9%		3	6.3%	
計	76			48		

※その他は「包括センターからの紹介」「ケアマネからの紹介」「市政だよりを見て」など。

## III 調査結果の分析

在宅の調査については、満足度調査（CS分析）に必要な回答数（おおむね100件以上）に満たないため、満足率<sup>👍</sup>を算出するのみとし、満足度調査でなく、**接遇アンケート調査結果報告**としました。

## Q.訪問したスタッフの対応について評価をお願いします。


## 医師の対応について

医師の対応と 満足率 <sup>👍</sup>	2023年度					2022年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉遣い、態度などはいかがでしたか	34	4	1	1	40 85.0%	20	3	1	0	24 83.3%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	32	6	1	1	40 80.0%	22	1	1	0	24 91.7%
3.病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	32	4	3	1	40 80.0%	20	4	0	0	24 83.3%

医師の対応に関しては、「2.個人情報に配慮した対応」について**満足率(満足の数/全体数)**が前年度より下がっています。


ただし、回答数が少ないため年度ごとの満足率も変動しやすくなっているため、その点も踏まえておく必要があります。このことは他の職種に関しても同様です。

### 看護師の対応について

看護師の対応 と満足率 	2023年度					2022年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉遣い、態度などはいかがでしたか	32	4	3	1	40 80.0%	21	2	1	0	24 87.5%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	37	6	0	0	43 86.0%	22	0	2	0	24 91.7%
3.説明はわかりやすかったですか	37	6	0	0	43 86.0%	21	3	0	0	24 87.5%


看護師の対応に関しては、3項目全てで満足率が下がっていますが、接遇の質が低下したというよりは、評価側で「特に問題ない」場合に「やや満足」を選択した割合が多かったことによるものと思われます。

### リハビリの対応について

リハビリの対応と 満足率 	2023年度					2022年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉遣い、態度などはいかがでしたか	26	2	0	0	28 92.9%	15	2	0	0	17 88.2%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	26	2	0	0	28 92.9%	15	2	0	0	17 88.2%
3.説明はわかりやすかったですか	26	1	1	0	28 92.9%	8	9	0	0	17 47.1%


リハビリスタッフの対応については、3項目全てで満足率が前年度より上がっており、特に「3.説明のわかりやすさ」が大きく改善されています。

ケアマネの対応について

ケアマネの対応と 満足率 	2023年度					2022年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計満足率
1.言葉遣い、態度などはいかがでしたか	32	3	0	0	35 91.4%	14	1	0	0	15 93.3%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	32	3	0	0	35 91.4%	14	1	0	0	15 93.3%
3.説明はわかりやすかったですか	30	5	0	0	35 85.7%	6	9	0	0	15 40.0%

ケアマネージャーの対応についても、「3.説明のわかりやすさ」の満足率が前年度より大きく上がっています。

その他のサービス（※）の対応について


その他の対応と満足率 	2023年度					2022年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計満足率
1.言葉遣い、態度などはいかがでしたか	5	1	0	0	6 83.3%	4	1	0	0	5 80.0%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	5	1	0	0	6 83.3%	4	1	0	0	5 80.0%
3.説明はわかりやすかったですか	5	0	1	0	6 83.3%	1	4	0	0	5 20.0%

※その他のサービスが何か具体的な記載はありませんでした。

（「やや不満」「不満」と答えた方に）差支えなければ理由を教えてください。

No.	記入者 1 本人 2 家族等 3 施設等 の職員	利用している サービス 1 訪問診療 2 訪問看護 3 リハビリ 4 ケアマネ 5 栄養指導 6 レスパイト 7 その他	やや不満・不満 と答えた項目 1 医師 2 看護師 3 リハビリ 4 ケアマネ 5 その他 ①言葉づかい等 ②個人情報への配慮 ③説明等のわかりやすさ	「やや不満」「不満」と答えた理由
1	3 職員	1	1-③	先生によって、話をよく聞いて下さらない方がいる。
2	1 本人	3	5-③	自分の担当者が都合により交代される場合、利用者はいつものスタッフと余り変わらない方と思いでいます。ところが大分前の事ですが、交代の方が挨拶に「私なりにやらせて頂きます」と言われて私はお世話になりましたが、不満だらけの40分でした。後味の悪いひと時、忘れられません。
3	2 家族	1、2、4	1-③	（医師について）処方箋を何度も間違えてトラブルが起きた。（看護師について）各個人のレベルに差があり、レベルの低いコンビになると最悪になる。
4	3 職員	1	1-①	（医師について）入居者様の居室で、本人が準備するのに、テーブルがない等の話があった

## 総合評価について

総合評価と 満足率 	2023 年度					2022 年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
訪問系サービスの総合評価をお願いします	41	5	2	0	48 <b>85.4%</b>	20	3	2	0	25 <b>80.0%</b>

総合評価の満足率が前年度より 5.4 ポイント上がりました。「3.説明のわかりやすさ」についての評価が全体として向上したことによるものと思われます。

(「総合評価」について) 差支えなければ理由を教えてください。

No.	記入者 1利用者 本人 2利用者 の家族 等 3施設等 の職員	利用している サービス 1訪問診療 2訪問看護 3リハビリ 4ケアマネ 5栄養指導 6レスパイト 7その他	総合評価	評価の理由
1	2 家族	3,4,6	◎満足	99%満足で、1%が、交通か打合せで送れる場合がある
2	2 家族	2	◎満足	うちの父は週1回訪問をたのんでいます。本人は楽しみにしているようです。デイサービスやリハビリにも行ってほしいのですが本人が首をたてにふらないので今にいたっております。
3	2 家族	2	◎満足	隅々まで配慮していただき大変助かっております。また適切なアドバイスのお陰で快適に過ごせております。
4	1 本人	3	◎満足	満足です
5	2 家族	1,3	◎満足	明るく接してくれている。
6	2 家族	1,2	◎満足	説明がわかりやすく、安心する。
7	2 家族	1,2,3,4	◎満足	体調不良の時、看護師さんと施設との連絡が良く、先の事も提案していただき感謝しております。
8	3 職員	1	◎満足	Drの説明もわかりやすくとても丁寧です。利用者様から今後もお願いしたいとの話がありました。
9	2 家族	1,4	◎満足	おだやかで、ていねいな言葉使いと思いやりを感じます。
10	2 家族	1,2,3,4,6	◎満足	看護師さんにはいつもていねいに接して頂き、とても満足しています。
11	記載なし	記載なし	◎満足	スタッフの方との相性が良いと思ってます。今後もよろしく願います。(リハ・ケアマネを評価)
12	3 職員	1	記載なし	高齢になると外出がむずかしくなったり、じっと待っているのが大変だったりする。ご家族が遠方におられ職員が対応するにも人員的に難しい。先生や看護師さんが来て下さるのは助かります。
13	2 家族	1,4	◎満足	何年も診ていただき、家族として病院に連れて行く大変さを思うとありがたく思います。長く慣れたせいか家族の方が失礼になってる時もあり申し訳なく思ってます。
14	2 家族	3,4	◎満足	通院するのも大変になってきているので、これからも訪問リハビリは続けていきたいと思っています。ケアマネージャーさんと担当のリハビリの方との連携もしっかり行ってくれているので家族としてはとても安心です。



15	2 家族	1	○やや満足	先生と看護師の連携が大変よく、てきぱきと仕事をして居りました。こちらの話も良く聞いてくださり対応していただきました。
16	2 家族	3	◎満足	自宅でのサービスで、とてもたすかっています。きづかいがあり、とても感じが良く、いつもありがとうございます。
17	3 職員	1	△やや不満	医師と看護師の皆様にはとても丁寧に優しく対応して頂いて感謝しております。スタッフの皆様への対応はとても素晴らしいのですが、緊急時の対応として臨時往診や緊急往診の対応を充実していただきたいです。
18	2 家族	3	◎満足	利用者（母親）に対して優しい受け答えに関心させられます。周りの人も外出が難しい状況なので、話し相手になってもらえてたいへん助かっています。
19	2 家族	1	◎満足	親切でていねいに接していただき感謝しております
20	2 家族	1,3,4	◎満足	家に来てもらって介護する人の手間が省ける。
21	2 家族	1	◎満足	手際良く対応して下さり無駄な時間もなく薬の処方も速やかで助かっています。一年間お世話になりました。
22	3 職員	1	◎満足	利用者様に対してあたたかい対応をして下さり、分かりやすい様に説明もして下さいました。又、職員の質問に対しても丁寧に答えて頂きありがとうございます。
23	3 職員	1	◎満足	通院が難しい方に対して定期的に健康状態を観察して頂き、状態変化があれば、都度連携して助言や薬の処方等対応してもらい感謝しております。
24	2 家族	1	◎満足	利用者が自宅なのでリラックスして診て頂けるので良いと思います。家族も通院しなくてとても助かっています。
25	2 家族	1,2,3,4	◎満足	先生、看護師、療法士さん等、多くの皆さんに助けて下さりありがとうございます。又、何でも気がねなく相談させていただき家族も一緒に助けていただいている様で本当にありがたく思っております。これからもお願いします。
26	2 家族	1,2,4,6	◎満足	訪問看護師さん達は、優しく丁寧に接していただいています。困った時はすぐ対応してくれています。
27	2 家族	1,2,3,4	◎満足	皆さん情報共有がいつもされているので、わかっている感がある。質問にもわかりやすく答えていただき、アドバイスしていただける。いつも親身になって対応していただける。安心感があります。ありがとうございます。今後ともよろしく願います。
28	2 家族	1,2,6	◎満足	訪問看護さんがみなさんととても親切で安心しております。分からない事、不安な事もていねいに説明していただき、なんとか本日まで自宅での介護をできており、感謝しております。急な対応も迅速で二重

				マルです。それと、とても明るく楽しいです。いつもありがとうございます。
29	2 家族	1,2,4	○やや満足	看護師の中には最高の人もいるので、うまく調整して片寄らないようにしてほしい。
30	2 家族	1,2,3	◎満足	感謝しております。
31	2 家族	1,2,3,4	◎満足	親身に相談にのって下さり、提案も適切に下さりました。
32	2 家族	2,3,6	◎満足	看護師さんとリハビリでお世話になっております。どなたもほがらかで明るく嫌な顔一つせずに対応して下さるのでとてもありがたく思っています。看護師さんとリハビリでしっかり連携が取られているのも安心感が強いです。
33	2 家族	1	◎満足	通院するのは大変で（移動、待ち時間）定期的には無理だったと思います。家にいて、時に家族不在でも診察し、状態を見ていただけなので感謝しています。
34	2 家族	1,2,4,6	◎満足	何か相談事があると大変親身になって寄り添って頂き有難く思っております。信頼して預ける事ができ大変満足しております。ありがとうございます。
35	2 家族	4	◎満足	必ず訪問前に TEL 連絡があり、デイサービスとの連絡もきちんとされている。相談しやすい。父の時も親身になって頂いた。
36	1 本人	4	◎満足	いつも笑顔で感じが良く、とても親切に頂いています。対応もとても素早く直ぐに連絡等をして頂いています。
37	2 家族	4	◎満足	聞いたことに対していろいろと説明してくれ、とても話しやすいです。
38	3 職員	1	△やや不満	以前こられていた Dr はやさしかったが、最近は入居者様とほとんど話することなくおわる

その他、ご意見ご要望がありましたらお聞かせください。

No.	記入者 1 利用者 本人 2 利用者 の家族 等 3 施設等 の職員	利用している サービス 1 訪問診療 2 訪問看護 3 リハビリ 4 ケアマネ 5 栄養指導 6 レスパイト 7 その他	総合評価	ご意見ご要望
1	1 本人	3	◎満足	先生方の言動にいささか不満を感じる事多し
2	2 家族	1,3	◎満足	今後、体調が悪化した時の対応他、認知症が進んで悪化した時の対応等アドバイスをお願いしたい。

3	2 家族	3	◎満足	リハビリの方々、大友康平さん（前）、宍戸利栄さん、中島さん（宍戸さんが休みの時）、知識が豊富で夫が癒されていて満足しています。有難うございます。
4	2 家族	1,2,3,4,6	◎満足	レスパイト入院も利用しております。レスパイト入院であっても、少しリハビリ等のケアがあれば・・・と思っています。
5	3 職員	1	記載なし	急に体調が悪くなった時も来て下さると助かります。
6	1 本人	3	記載なし	スタッフ全員ある程度の個人差はわかりますが、技術、所作、雰囲気、誠意等、昔ながらの馴染み深い病院ですので落胆させないで欲しいです。どうぞよろしくお願い致します
7	2 家族	3,4	◎満足	車いすで通院をしていますが、怖いと思う場所が何か所かあります。駐車場がデコボコで車いすが安定しないので危ないです。ポーチの部分もとてもせまいので雨天時は本人も私もぬれてしまいます。院内は車いす用のトイレが一つしかないのが本当に困っています。あと便座から立ち上がる時も片側にしか手すりがないので立ち上がれなくなって看護師さんを読んで手伝ってもらったこともあります。すきま風が入ってきて待合室も寒いので新しく建て替えをしてほしいです。
8	2 家族	1	○やや満足	受付の方の対応が少し気になりました。
9	3 職員	1	△やや不満	以前、体調不良になった車イス全介助の方を診てもらいたく連絡したところ「病院に連れてきて下さい」と言われました。病院に行くのが困難なため訪問診療を利用しているので、もっと臨機応変に往診してもらいたいです。お忙しく大変だとは思いますが、ご検討お願い致します。
10	3 職員	1	◎満足	入居者様も高齢になり ADL の低下が見られ受診が大変になってきている方が増えてきました。希望のある方の往診をして頂ければと思います。
11	3 職員	1	◎満足	今後も連携をしっかりと図り、利用者様の健康管理を行っていきたいと思います。
12	2 家族	1,2,4	○やや満足	請求書兼領収証に領収印を押さずに運営しているのはおかしい。領収印がなければただの請求書止まり。会計に意見したが他の患者からはいわれた事がなく、そのまま運営していた。こちらからクレームし、領収印を今は押してもらっているが、他の人達へは領収印を押しているのだろうか？
13	2 家族	1,2,3,4	◎満足	難しいとは思いますが、訪問時間がだいたいなので、30分ていどの早いおそいはしかたがないので、時間を知らせてほしいです。
14	2 家族	2,3,6	◎満足	在宅での介護は家族だけではとてもしんどくて大変でした。市立病院で診断をつけていただき、在宅での支援を受けられるようになり、とてもありがたく

				心強く思っています。入院中からたくさんの方々に助けていただき、今があると感謝しています。訪問の看護師さんはテキパキとさすがはプロと思わせる動きと本当に明るく話して見てくださるので心強いです。お仕事とはいえ便など大変な作業も多いのにどなたも嫌な顔もせず患者の気持ちもおしはかってくれるので頭が下がります。リハビリの方も明るい笑顔でとても考えてくださっているのが伝わりありがたいと思っています。患者本人だけでなく私たち家族にとってもかけがえのない存在です。本当にありがとうございます。
15	2 家族	4	◎満足	受付の中で愛想の良くないスタッフがいる感じがする（看護師も・・・）。1Fは明るい感じだが、2Fより上で入院の方はかなり暗く感じる
16	2 家族	4	◎満足	利用者の身になって考えてくれます。