

患者満足度アンケート(外来)

1.実施目的

公立阿伎留医療センターが提供しているサービスに対する、患者さんのご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

2.実施期間

令和元年12月16日

3.対象

調査期間に来院された患者さん

4.回答数

296名

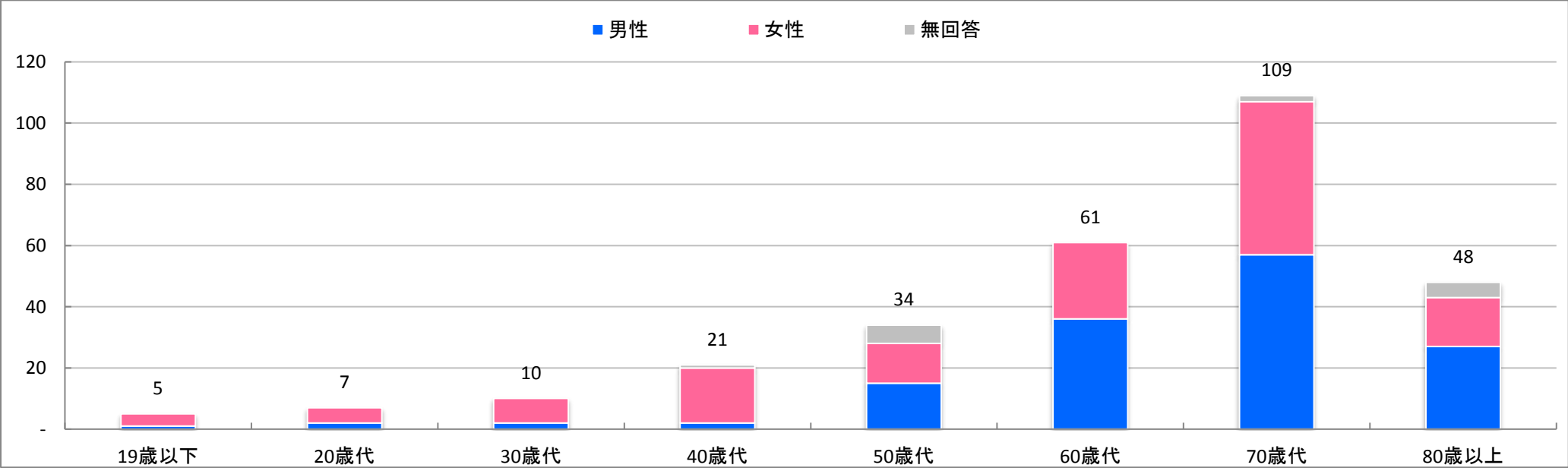
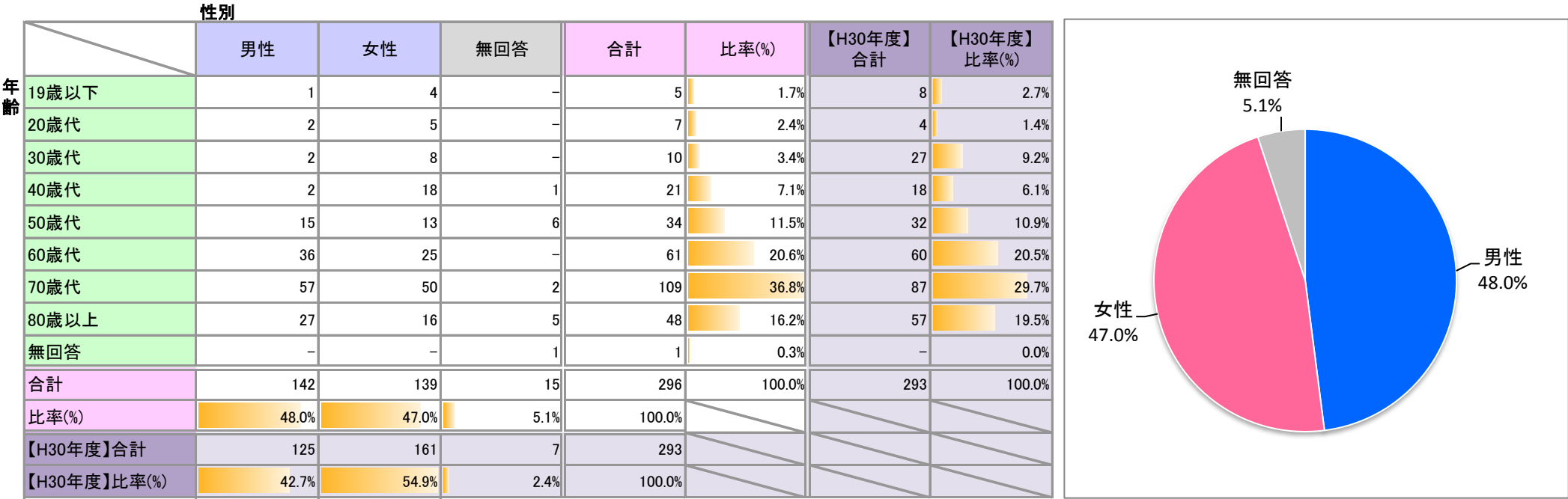
5.言葉の定義

有効回答数・・・「わからない」「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・・・回答数のうち「満足」「やや満足」と答えた人の割合。

満足度・・・・・・回答結果を数値化(満足:5点、やや満足:4点、どちらでもない:3点、やや不満:2点、不満:1点)した平均点

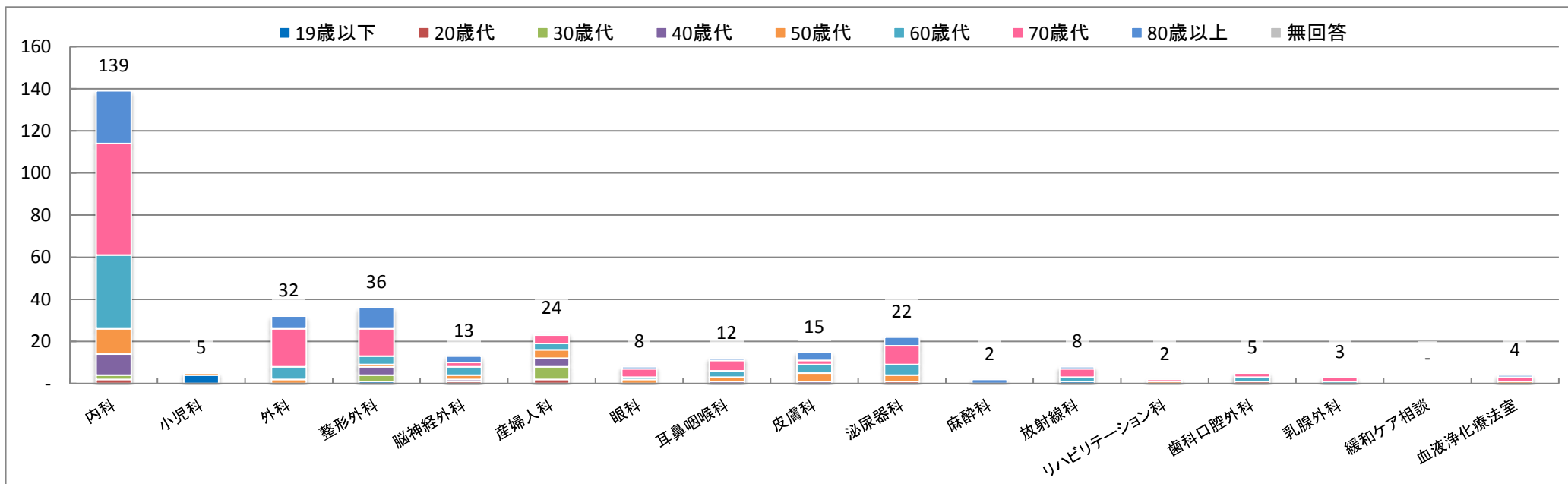
6.回答者構成-① 患者様の「年齢」×「性別」



6.回答者構成-② 「年齢」×「受診科（複数回答可）」

受診科(複数回答可)																				
	内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	皮膚科	泌尿器科	麻酔科	放射線科	リハビリテーション科	歯科口腔外科	乳腺外科	緩和ケア相談	血液浄化療法室	無回答	合計	比率(%)
年齢	19歳以下	－	4	－	1	－	－	－	－	－	－	1	－	－	－	－	－	－	6	1.8%
	20歳代	2	－	－	－	1	2	－	－	－	1	－	－	1	－	－	－	－	7	2.1%
	30歳代	2	－	－	3	－	6	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	11	3.3%
	40歳代	10	－	－	4	1	4	－	1	1	－	－	－	－	－	－	－	－	21	6.3%
	50歳代	12	1	2	1	2	4	2	2	4	3	－	－	1	－	－	1	－	35	10.4%
	60歳代	35	－	6	4	4	3	1	3	4	5	－	2	－	2	1	－	1	71	21.1%
	70歳代	53	－	18	13	2	4	4	5	2	9	－	4	1	2	2	－	2	123	36.6%
	80歳以上	25	－	6	10	3	1	1	1	4	4	2	1	－	－	－	1	2	61	18.2%
	無回答	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	1	1	0.3%
	合計	139	5	32	36	13	24	8	12	15	22	2	8	2	5	3	－	4	6	336
比率(%)	41.4%	1.5%	9.5%	10.7%	3.9%	7.1%	2.4%	3.6%	4.5%	6.5%	0.6%	2.4%	0.6%	1.5%	0.9%	0.0%	1.2%	1.8%	100.0%	
【H30年度】合計	145	10	16	42	16	22	12	13	19	18	－	15	3	2	9	－	－	3	345	
【H30年度】比率(%)	42.0%	2.9%	4.6%	12.2%	4.6%	6.4%	3.5%	3.8%	5.5%	5.2%	0.0%	4.3%	0.9%	0.6%	2.6%	0.0%	0.0%	0.9%	100.0%	

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。

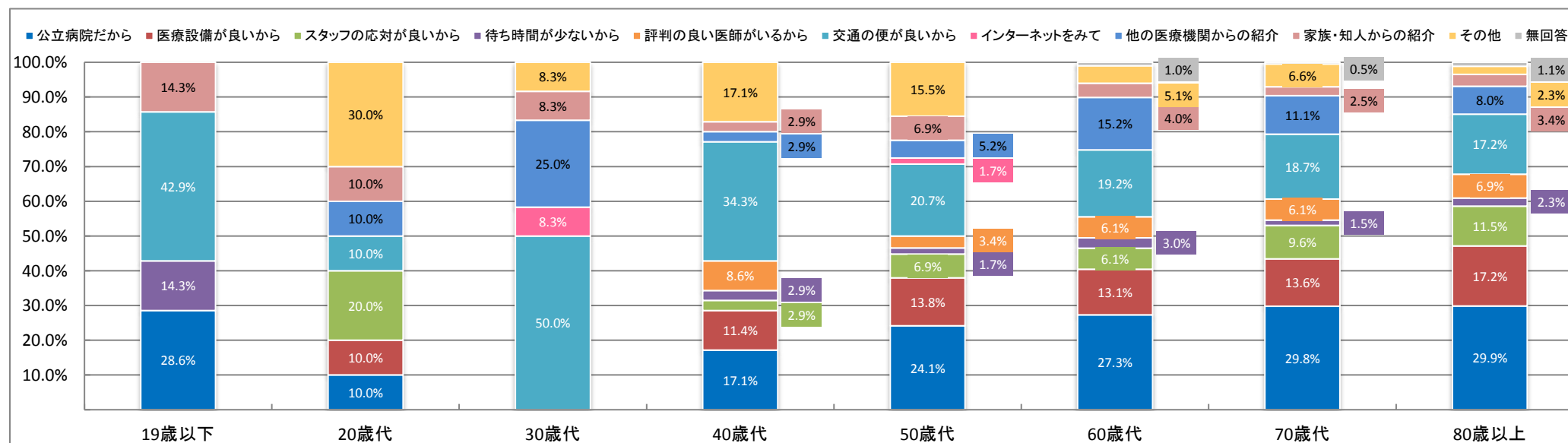
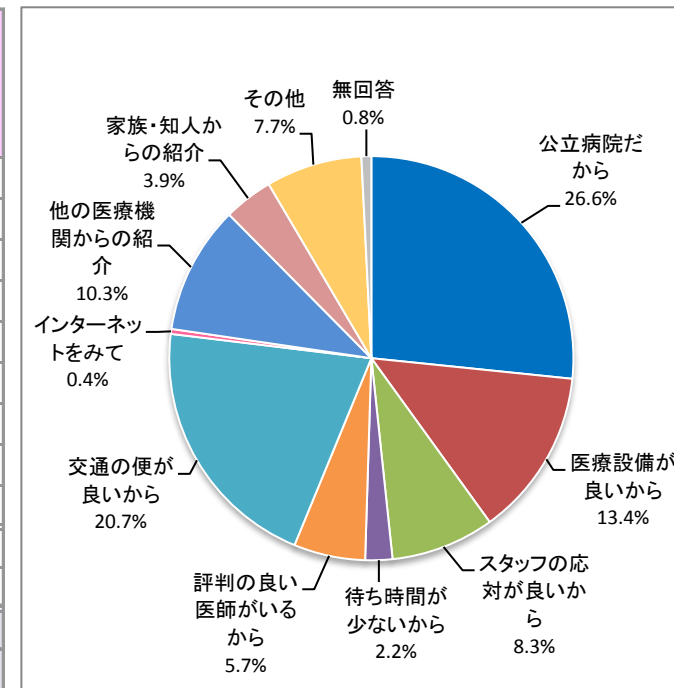


6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）

	公立病院だから	医療設備が良い	スタッフの対応が良いから	待ち時間が少ないから	評判の良い医師がいるから	交通の便が良いから	インターネットをみて	他の医療機関からの紹介	家族・知人からの紹介	その他	無回答	合計	比率（％）
年齢													
19歳以下	2	-	-	1	-	3	-	-	1	-	-	7	1.4%
20歳代	1	1	2	-	-	1	-	1	1	3	-	10	2.0%
30歳代	-	-	-	-	-	6	1	3	1	1	-	12	2.4%
40歳代	6	4	1	1	3	12	-	1	1	6	-	35	6.9%
50歳代	14	8	4	1	2	12	1	3	4	9	-	58	11.4%
60歳代	27	13	6	3	6	19	-	15	4	5	1	99	19.5%
70歳代	59	27	19	3	12	37	-	22	5	13	1	198	39.1%
80歳以上	26	15	10	2	6	15	-	7	3	2	1	87	17.2%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.2%
合計	135	68	42	11	29	105	2	52	20	39	4	507	100.0%
比率(%)	26.6%	13.4%	8.3%	2.2%	5.7%	20.7%	0.4%	10.3%	3.9%	7.7%	0.8%	100.0%	
【H30年度】合計	126	77	57	13	29	98	3	48	15	46	2	514	
【H30年度】比率(%)	24.5%	15.0%	11.1%	2.5%	5.6%	19.1%	0.6%	9.3%	2.9%	8.9%	0.4%	100.0%	

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。

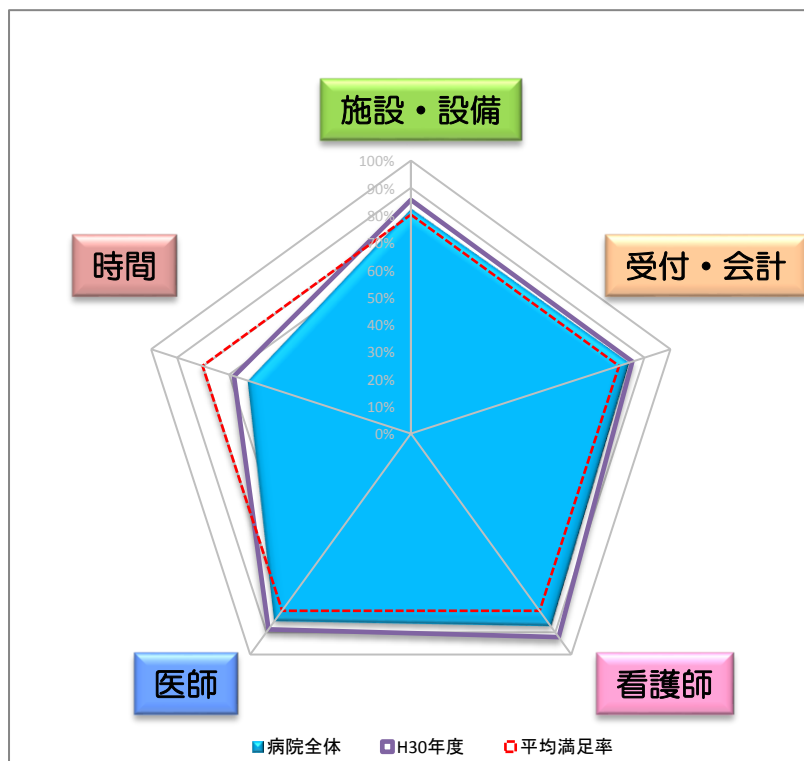


調査結果① 満足率・満足度

●アンケート結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率			
施設・設備 (H30年度)	82.3% (85.6%)		
時間 (H30年度)	62.6% (68.1%)	受付・会計 (H30年度)	84.1% (85.3%)
医師 (H30年度)	84.9% (88.6%)	看護師 (H30年度)	87.1% (92.1%)

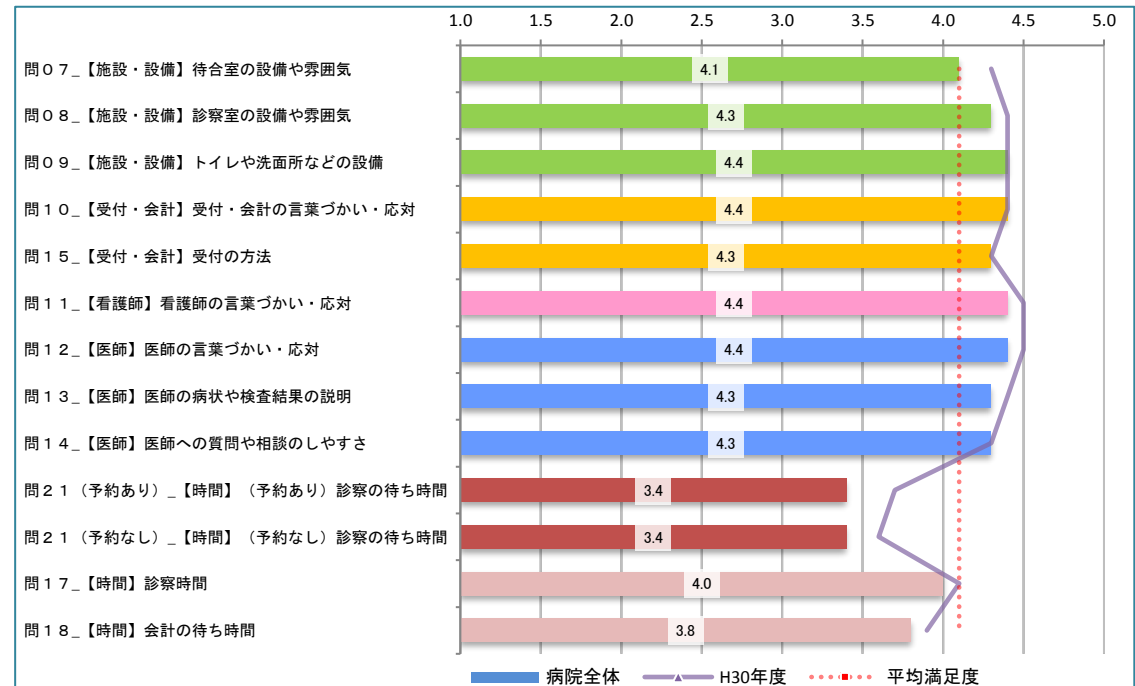


※平均満足率・・・カテゴリ毎の満足率の平均(80.2%)

病院全体

●アンケート結果 - 満足度

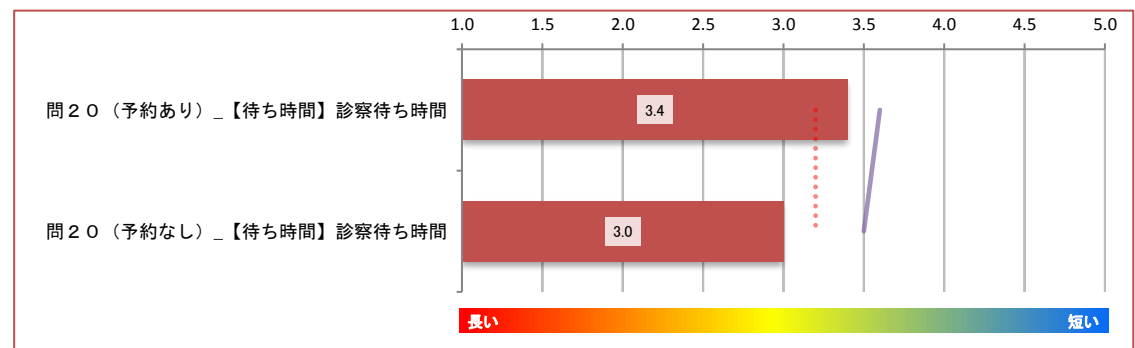
回答結果を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。



※平均満足度・・・設問毎満足度の平均(4.1)

●アンケート結果 - 待ち時間（時間）

回答結果を数値化（時間が最も短い回答：5点～最も長い回答：1点）した平均点を表示しています。



※平均満足度・・・項目毎点数の平均(3.2)

調査結果② 結果一覧

病院全体		満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	わからない	無回答	有効回答数	病院全体		H30年度		前回差異	
		問20：15分未満	問20：15～30分未満	問20：30～60分未満	問20：60～90分未満	問20：90分以上				満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
		5点	4点	3点	2点	1点									
施設・設備	問07 待合室の設備や雰囲気はいかがでしたか	116	99	60	8	－	－	13	283	76.0%	4.1	82.2%	4.3	↓▲6.2%	↗▲0.2
	問08 診察室の設備や雰囲気はいかがでしたか	128	98	48	2	－	2	18	276	81.9%	4.3	84.3%	4.4	↘▲2.4%	↘▲0.1
	問09 トイレや洗面所などの設備についてはいかがでしたか	155	90	23	5	2	3	18	275	89.1%	4.4	90.6%	4.4	↘▲1.5%	→0.0
	施設・設備 合計	399	287	131	15	2	5	49	834	82.3%	4.3	85.6%	4.4	↘▲3.3%	↘▲0.1
受付・会計	問10 受付・会計の言葉づかいや対応はいかがでしたか	154	88	31	3	4	－	16	280	86.4%	4.4	85.9%	4.4	↗0.5%	→0.0
	問15 受付の方法はわかりやすかったですか	139	88	39	9	3	－	18	278	81.7%	4.3	84.6%	4.3	↘▲2.9%	→0.0
	受付・会計 合計	293	176	70	12	7	－	34	558	84.1%	4.3	85.3%	4.4	↘▲1.2%	↘▲0.1
看護師	問11 看護師の言葉づかいや対応はいかがでしたか	161	83	30	5	1	1	15	280	87.1%	4.4	92.1%	4.5	↓▲5.0%	↘▲0.1
	看護師 合計	161	83	30	5	1	1	15	280	87.1%	4.4	92.1%	4.5	↓▲5.0%	↘▲0.1
医師	問12 医師の言葉づかいや対応はいかがでしたか	169	78	21	9	2	－	17	279	88.5%	4.4	91.0%	4.5	↘▲2.5%	↘▲0.1
	問13 医師の病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	146	81	34	10	2	1	22	273	83.2%	4.3	88.6%	4.4	↓▲5.4%	↘▲0.1
	問14 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	148	79	33	10	4	2	20	274	82.8%	4.3	86.2%	4.3	↘▲3.4%	→0.0
	医師 合計	463	238	88	29	8	3	59	826	84.9%	4.4	88.6%	4.4	↘▲3.7%	→0.0
時間	問21 (予約あり)受付されて(「予約あり」は、予約時間)から診察までの、待ち時間はいかがでしたか	48	64	52	35	16	－	8	215	52.1%	3.4	58.7%	3.7	↓▲6.6%	↘▲0.3
	問21 (予約なし)受付されて(「予約あり」は、予約時間)から診察までの、待ち時間はいかがでしたか	8	9	6	5	4	－	26	32	53.1%	3.4	60.0%	3.6	↓▲6.9%	↘▲0.2
	問17 診察時間についてはいかがでしたか	107	79	62	13	10	3	22	271	68.6%	4.0	75.8%	4.1	↓▲7.2%	↘▲0.1
	問18 会計の待ち時間についてはいかがでしたか	88	88	60	21	9	3	27	266	66.2%	3.8	69.1%	3.9	↘▲2.9%	↘▲0.1
	時間 合計	251	240	180	74	39	6	83	784	62.6%	3.8	68.1%	3.9	↓▲5.5%	↘▲0.1
(待ち時間)	問20 (予約あり)受付されて(「予約あり」は、予約時間)から診察までの、待ち時間はどのくらいでしたか	38	67	68	28	14	－	8	215	48.8%	3.4	61.0%	3.6	↓▲12.2%	↘▲0.2
	問20 (予約なし)受付されて(「予約あり」は、予約時間)から診察までの、待ち時間はどのくらいでしたか	4	9	14	7	5	－	19	39	33.3%	3.0	57.1%	3.5	↓▲23.8%	↓▲0.5

- 有効回答数・・・「わからない」「無回答」を除く回答数の合計
- 満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。
- 満足度・・・各設問の回答項目を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点（合計点数を有効回答数で割った値）

患者満足度アンケート(入院)

1.実施目的

公立阿伎留医療センターが提供しているサービスに対する、患者さんのご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

2.実施期間

令和元年12月16日 ～ 令和元年12月27日

3.対象

調査期間に入院されていた患者さん

4.回答数

181名

5.言葉の定義

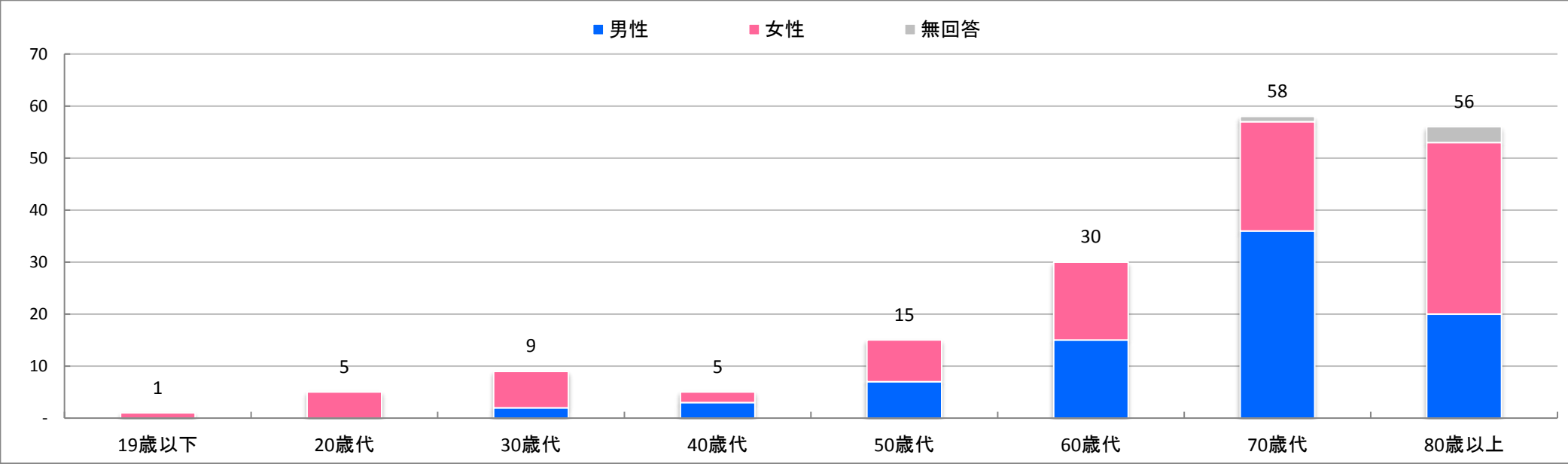
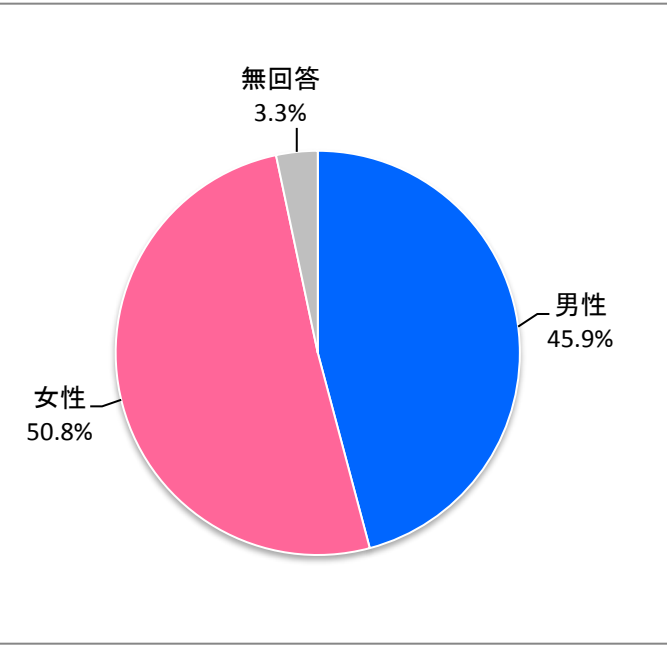
有効回答数・・・「わからない」「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・・・回答数のうち「満足」「やや満足」と答えた人の割合。

満足度・・・・・・回答結果を数値化(満足:5点、やや満足:4点、どちらでもない:3点、やや不満:2点、不満:1点)した平均点

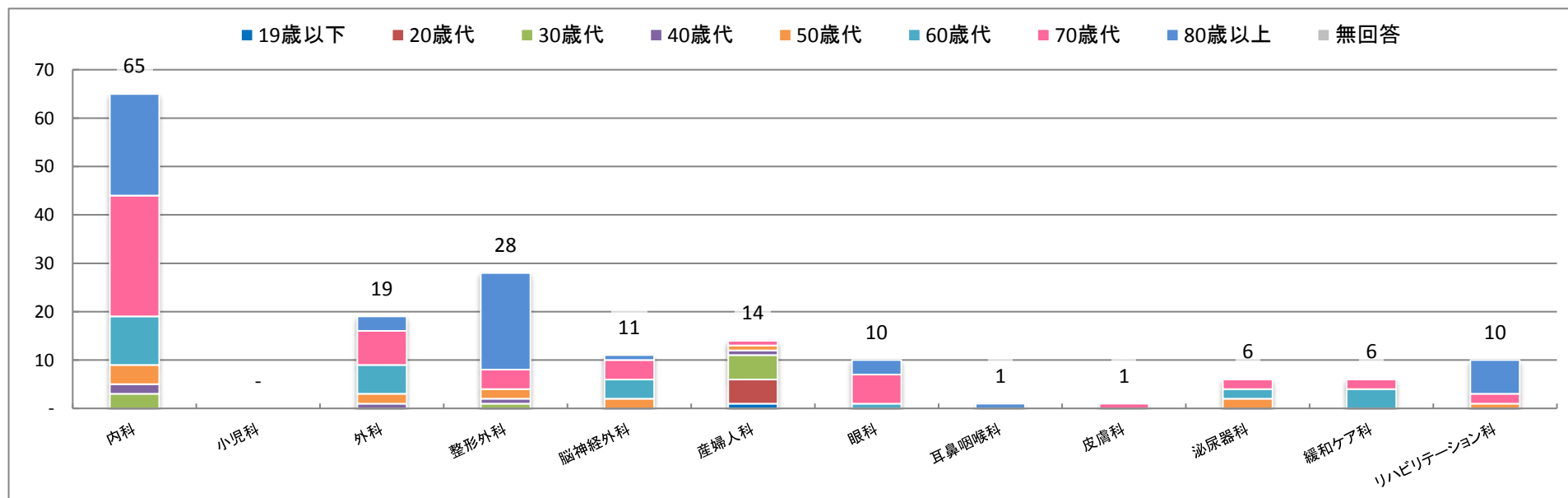
6.回答者構成-① 患者様の「年齢」×「性別」

年齢	性別			合計	比率(%)	【H30年度】 合計	【H30年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	-	1	-	1	0.6%	-	0.0%
20歳代	-	5	-	5	2.8%	6	3.5%
30歳代	2	7	-	9	5.0%	10	5.8%
40歳代	3	2	-	5	2.8%	11	6.4%
50歳代	7	8	-	15	8.3%	7	4.1%
60歳代	15	15	-	30	16.6%	28	16.3%
70歳代	36	21	1	58	32.0%	55	32.0%
80歳以上	20	33	3	56	30.9%	55	32.0%
無回答	-	-	2	2	1.1%	-	0.0%
合計	83	92	6	181	100.0%	172	100.0%
比率(%)	45.9%	50.8%	3.3%	100.0%			
【H30年度】合計	85	81	6	172			
【H30年度】比率(%)	49.4%	47.1%	3.5%	100.0%			



6.回答者構成-② 「年齢」×「今回入院となった外来の診療科」

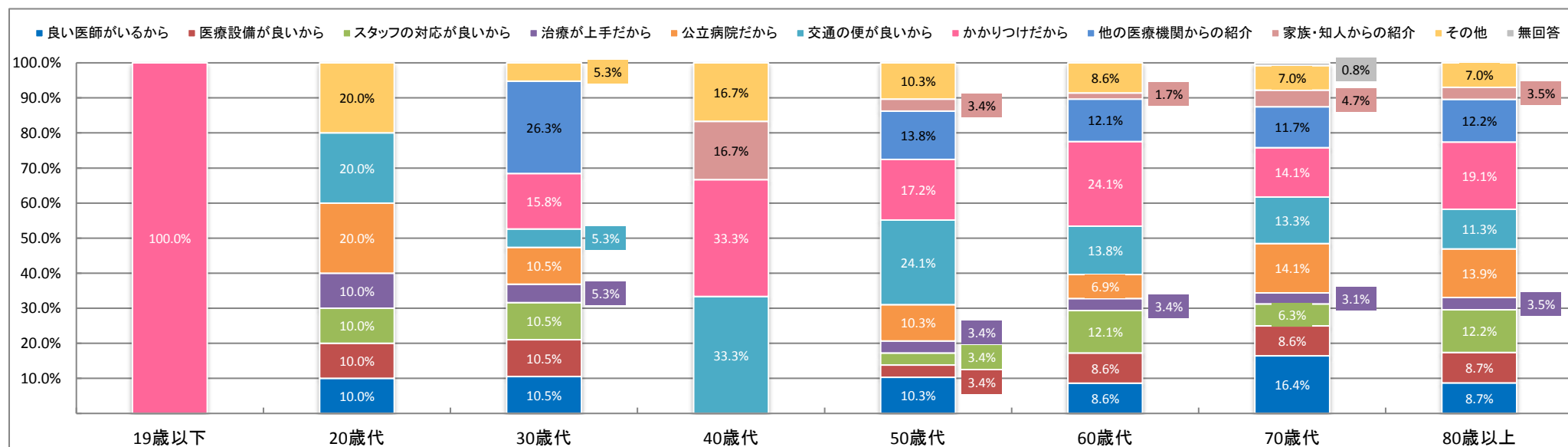
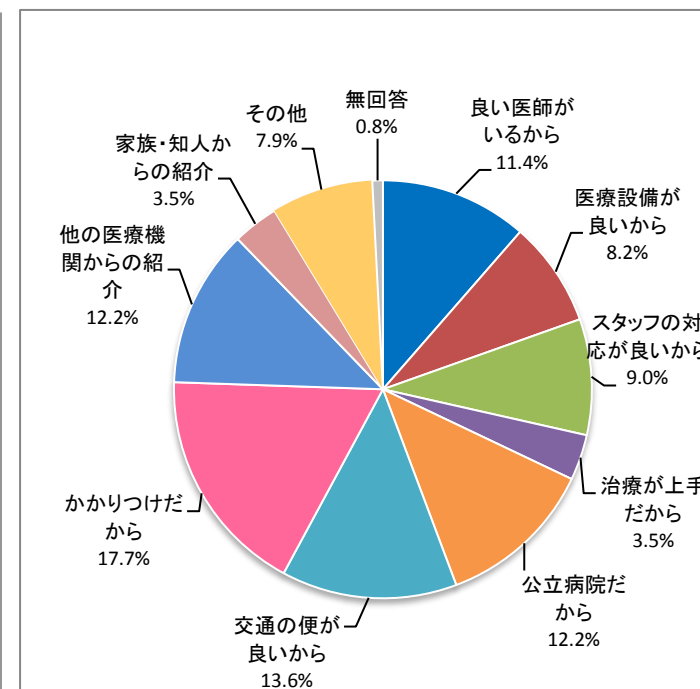
今回入院となった外来の診療科																
年齢		内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	皮膚科	泌尿器科	緩和ケア科	リハビリテーション科	無回答	合計	比率（％）
	19歳以下	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0.6%
	20歳代	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	5	2.8%
	30歳代	3	-	-	1	-	5	-	-	-	-	-	-	-	9	5.0%
	40歳代	2	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	5	2.8%
	50歳代	4	-	2	2	2	1	-	-	-	2	-	1	1	15	8.3%
	60歳代	10	-	6	-	4	-	1	-	-	2	4	-	3	30	16.6%
	70歳代	25	-	7	4	4	1	6	-	1	2	2	2	4	58	32.0%
	80歳以上	21	-	3	20	1	-	3	1	-	-	-	7	-	56	30.9%
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1.1%
合計	65	-	19	28	11	14	10	1	1	6	6	10	10	181	100.0%	
比率(%)	35.9%	0.0%	10.5%	15.5%	6.1%	7.7%	5.5%	0.6%	0.6%	3.3%	3.3%	5.5%	5.5%	100.0%		
【H30年度】合計	58	1	33	17	17	11	11	1	1	7	3	6	6	172		
【H30年度】比率(%)	33.7%	0.6%	19.2%	9.9%	9.9%	6.4%	6.4%	0.6%	0.6%	4.1%	1.7%	3.5%	3.5%	100.0%		



6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

年齢	当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）											合計	比率（％）
	から良い医師がいる	から医療設備が良い	がスタッフの対応	ら治療が上手だから	公立病院だから	交通の便が良い	らかかりつけだから	他の医療機関からの紹介	の家族・知人からの紹介	その他	無回答		
19歳以下	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0.3%
20歳代	1	1	1	1	2	2	-	-	-	2	-	10	2.7%
30歳代	2	2	2	1	2	1	3	5	-	1	-	19	5.2%
40歳代	-	-	-	-	-	2	2	-	1	1	-	6	1.6%
50歳代	3	1	1	1	3	7	5	4	1	3	-	29	7.9%
60歳代	5	5	7	2	4	8	14	7	1	5	-	58	15.8%
70歳代	21	11	8	4	18	17	18	15	6	9	1	128	34.8%
80歳以上	10	10	14	4	16	13	22	14	4	8	-	115	31.3%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	0.5%
合計	42	30	33	13	45	50	65	45	13	29	3	368	100.0%
比率(%)	11.4%	8.2%	9.0%	3.5%	12.2%	13.6%	17.7%	12.2%	3.5%	7.9%	0.8%		
【H30年度】合計	51	46	44	18	33	44	46	45	14	23	1	365	
【H30年度】比率(%)	14.0%	12.6%	12.1%	4.9%	9.0%	12.1%	12.6%	12.3%	3.8%	6.3%	0.3%		

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。



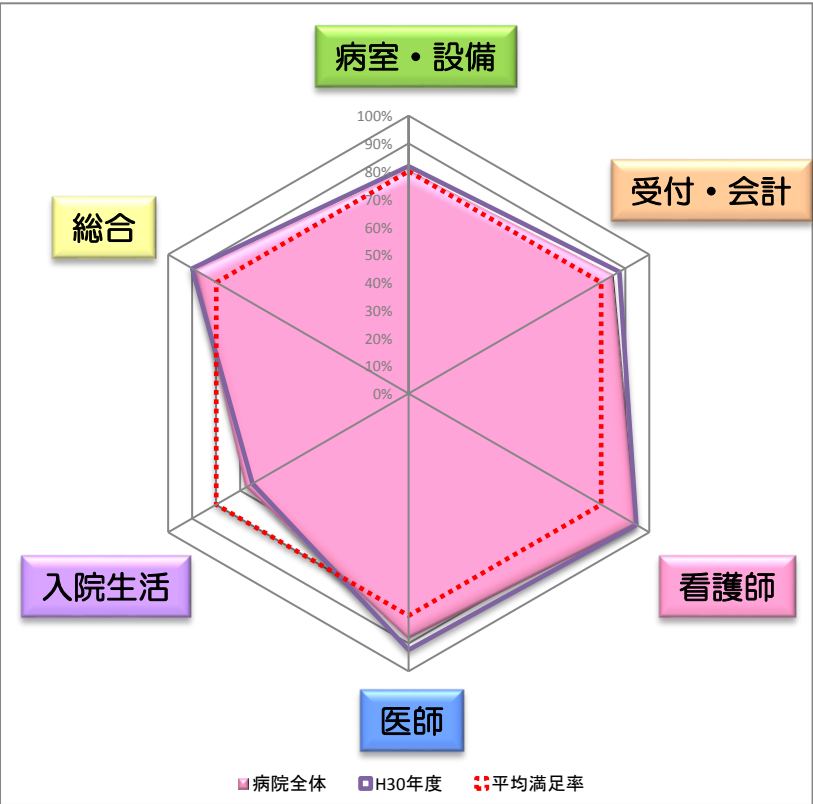
調査結果① 満足率・満足度

病院全体

●アンケート結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

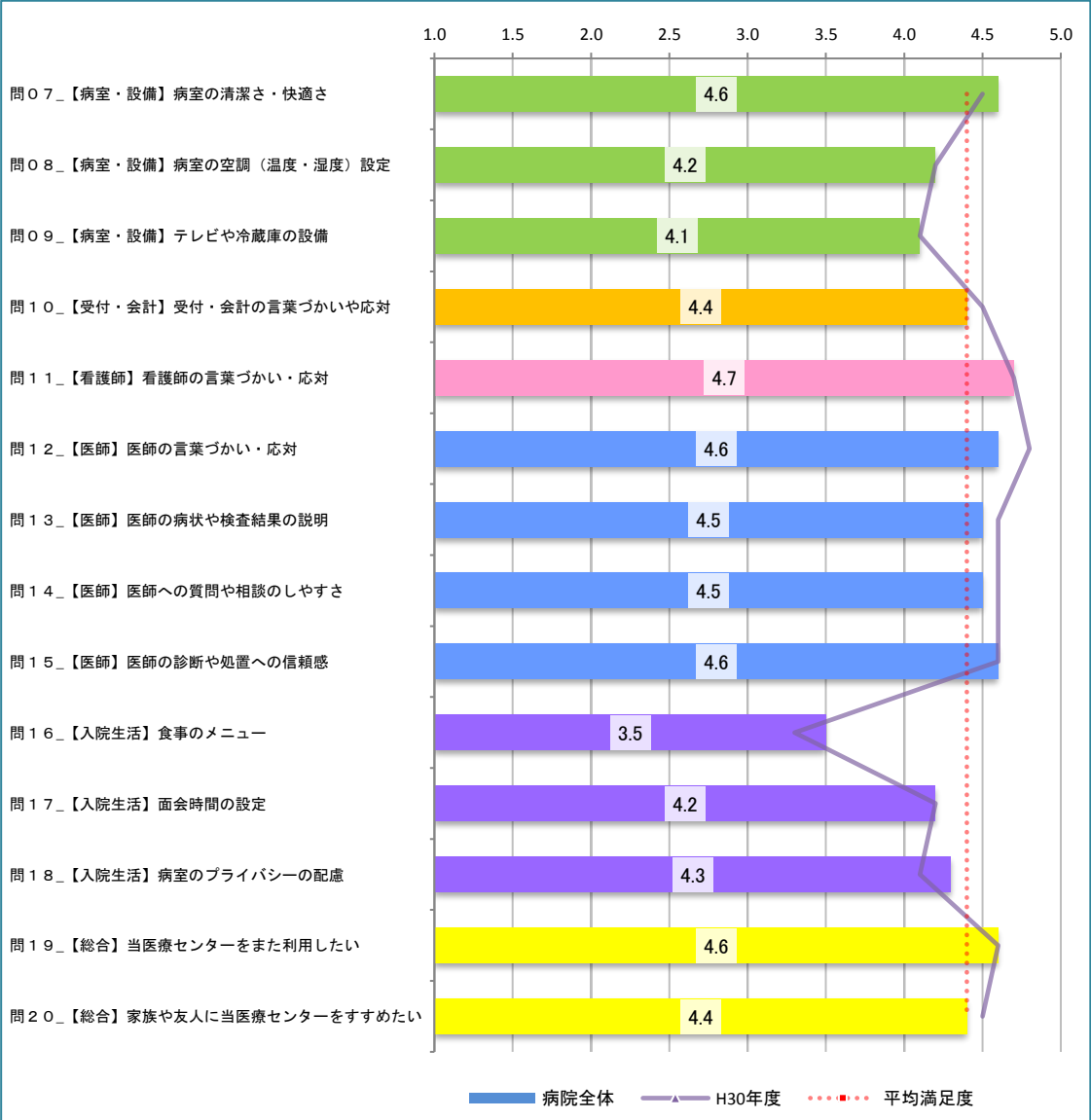
カテゴリ合計の満足率			
総合 (H30年度)	88.6% (90.0%)	病室・設備 (H30年度)	80.3% (81.8%)
入院生活 (H30年度)	67.6% (64.9%)	受付・会計 (H30年度)	85.3% (87.6%)
医師 (H30年度)	88.6% (92.3%)	看護師 (H30年度)	94.8% (94.6%)



※平均満足率・・・カテゴリ毎満足率の平均(84.2%)

●アンケート結果 - 満足度

回答結果を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。



※平均満足度・・・設問毎満足度の平均(4.4)

病院全体		満足 （そう思う）	やや満足 （まあそう思 う）	どちらでも ない	やや不満 （あまり思わな い）	不満 （思わない）	わ か ら な い	無 回 答	有効 回 答 数	病院全体		H30年度		前回差異	
		5点	4点	3点	2点	1点				満 足 率	満 足 度	満 足 率	満 足 度	満 足 率	満 足 度
病室・設備	問07 病室は清潔で快適でしたか	123	33	12	3	－	2	8	171	91.2%	4.6	91.6%	4.5	📉▲0.4%	📈0.1
	問08 病室の空調（温度・湿度）設定は適切でしたか	95	35	20	19	2	2	8	171	76.0%	4.2	77.9%	4.2	📉▲1.9%	➡－
	問09 テレビや冷蔵庫の設備はいかがでしたか	68	33	30	6	3	27	14	140	72.1%	4.1	75.2%	4.1	📉▲3.1%	➡－
	病室・設備 合計	286	101	62	28	5	31	30	482	80.3%	4.3	81.8%	4.3	📉▲1.5%	➡－
受付・会計	問10 受付・会計の言葉づかいや対応はいかがでしたか	98	35	17	4	2	12	13	156	85.3%	4.4	87.6%	4.5	📉▲2.3%	📉▲0.1
	受付・会計 合計	98	35	17	4	2	12	13	156	85.3%	4.4	87.6%	4.5	📉▲2.3%	📉▲0.1
看護師	問11 看護師の言葉づかいや対応はいかがでしたか	129	34	7	1	1	2	7	172	94.8%	4.7	94.6%	4.7	📈0.2%	➡－
	看護師 合計	129	34	7	1	1	2	7	172	94.8%	4.7	94.6%	4.7	📈0.2%	➡－
医師	問12 医師の言葉づかいや対応はいかがでしたか	121	37	6	3	2	3	9	169	93.5%	4.6	95.2%	4.8	📉▲1.7%	📉▲0.2
	問13 医師の病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	111	38	10	4	2	5	11	165	90.3%	4.5	93.1%	4.6	📉▲2.8%	📉▲0.1
	問14 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	109	27	22	3	1	4	15	162	84.0%	4.5	90.6%	4.6	📉▲6.6%	📉▲0.1
	問15 医師の診断や処置への信頼感はいかがでしたか	114	25	20	1	1	8	12	161	86.3%	4.6	90.1%	4.6	📉▲3.8%	➡－
	医師 合計	455	127	58	11	6	20	47	657	88.6%	4.5	92.3%	4.6	📉▲3.7%	📉▲0.1
入院生活	問16 食事のメニューはいかがでしたか	48	34	34	31	11	10	13	158	51.9%	3.5	43.2%	3.3	📈8.7%	📈0.2
	問17 面会時間の設定はいかがでしたか	94	28	39	6	1	5	8	168	72.6%	4.2	76.5%	4.2	📉▲3.9%	➡－
	問18 病室のプライバシーの配慮はいかがでしたか	93	37	30	8	－	6	7	168	77.4%	4.3	74.7%	4.1	📈2.7%	📈0.2
	入院生活 合計	235	99	103	45	12	21	28	494	67.6%	4.0	64.9%	3.9	📈2.7%	📈0.1
総合	問19 当医療センターをまた利用したいと思いますか	111	41	10	2	1	4	12	165	92.1%	4.6	93.2%	4.6	📉▲1.1%	➡－
	問20 ご家族やご友人に当医療センターをすすめたいと思いますか	94	41	21	1	2	10	12	159	84.9%	4.4	86.8%	4.5	📉▲1.9%	📉▲0.1
	総合 合計	205	82	31	3	3	14	24	324	88.6%	4.5	90.0%	4.6	📉▲1.4%	📉▲0.1

●有効回答数・・・「わからない」「無回答」を除く回答数の合計
●満足率・・・回答数計のうち、「満足（そう思う）」、「やや満足（まあそう思う）」と答えた数の割合。
●満足度・・・各設問の回答項目を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点（合計点数を有効回答数で割った値）
※ 総合…そう思う：5点、まあそう思う：4点、どちらでもない：3点、あまり思わない：2点、思わない：1点