

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3年11月15日

3.対象

調査期間に来院された患者さん

4.回答数

297名

5.言葉の定義

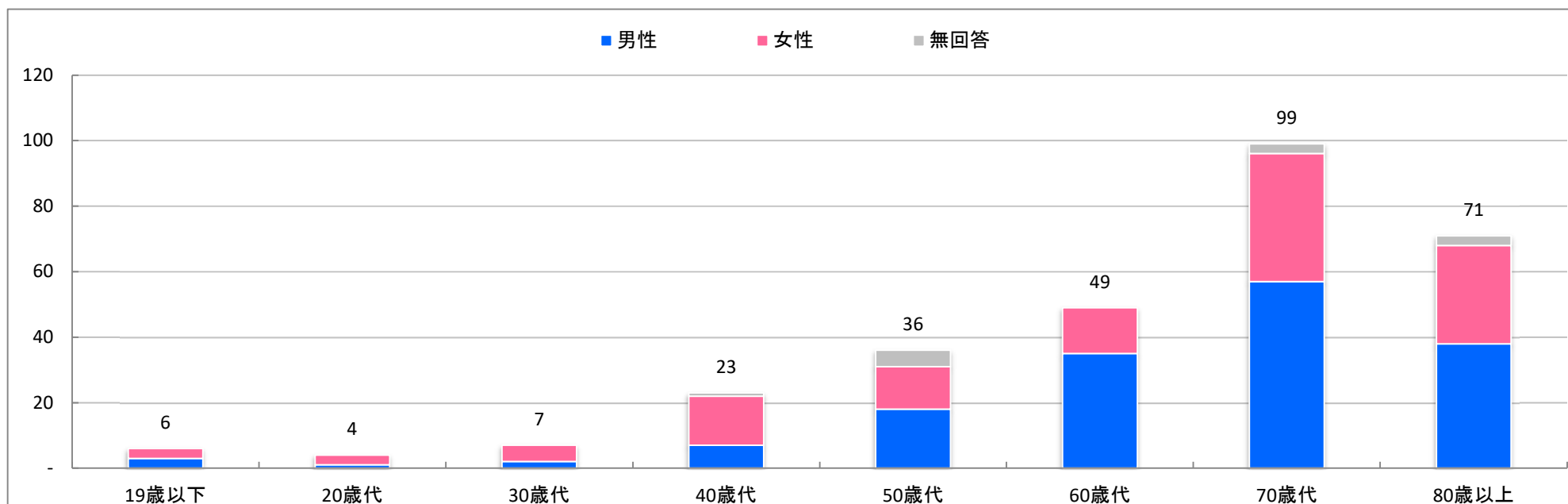
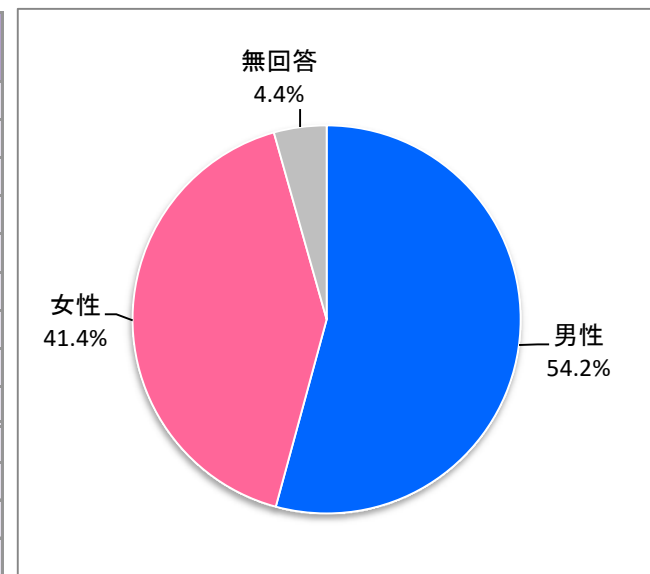
有効回答数・・・「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

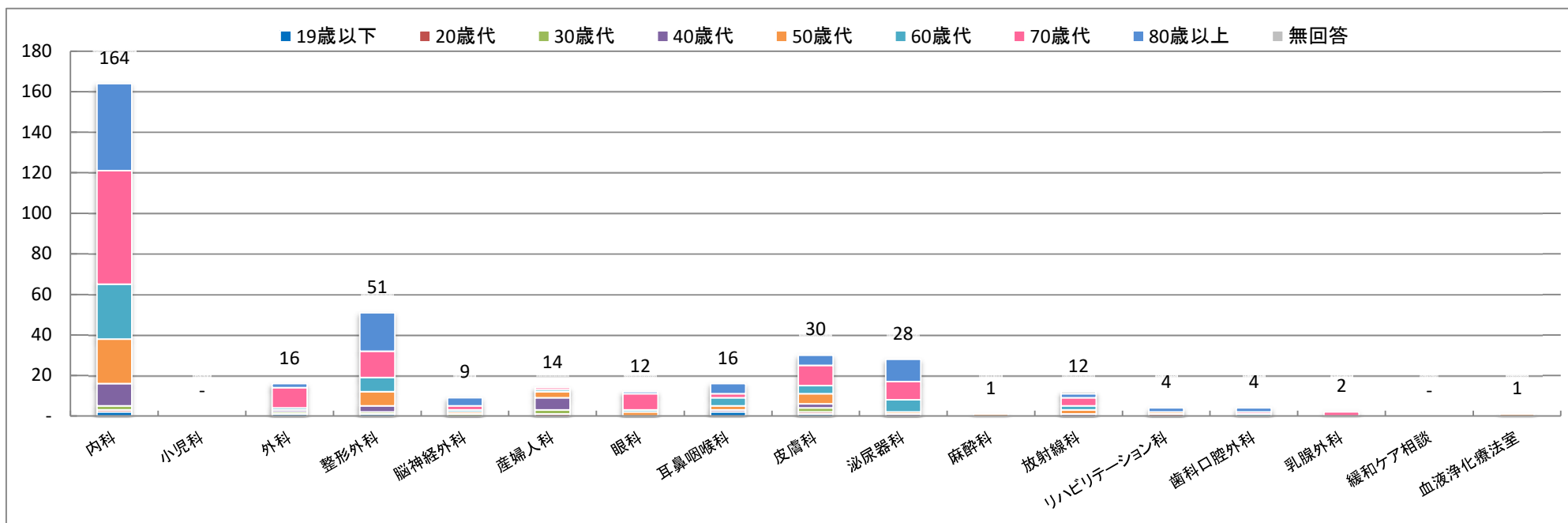
年齢	性別			合計	比率(%)	【R1年度】 合計	【R1年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	3	3	-	6	2.0%	5	1.7%
20歳代	1	3	-	4	1.3%	7	2.4%
30歳代	2	5	-	7	2.4%	10	3.4%
40歳代	7	15	1	23	7.7%	21	7.1%
50歳代	18	13	5	36	12.1%	34	11.5%
60歳代	35	14	-	49	16.5%	61	20.6%
70歳代	57	39	3	99	33.3%	109	36.8%
80歳以上	38	30	3	71	23.9%	48	16.2%
無回答	-	1	1	2	0.7%	1	0.3%
合計	161	123	13	297	100.0%	296	100.0%
比率(%)	54.2%	41.4%	4.4%	100.0%			
【R1年度】合計	142	139	15	296			
【R1年度】比率(%)	48.0%	47.0%	5.1%	100.0%			



6.回答者構成-② 「年齢」×「受診科（複数回答可）」

年齢	受診科（複数回答可）																		合計	比率(%)
	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		
19歳以下	2	-	1	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	1.9%
20歳代	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	4	1.1%
30歳代	2	-	1	1	1	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	2.4%
40歳代	11	-	1	3	-	6	-	1	2	1	-	1	-	-	-	-	-	1	27	7.3%
50歳代	22	-	-	7	1	3	2	2	5	1	1	2	1	-	-	-	1	-	48	13.0%
60歳代	27	-	1	7	1	1	1	4	4	6	-	2	-	1	-	-	-	1	56	15.2%
70歳代	56	-	10	13	2	1	8	2	10	9	-	4	-	1	2	-	-	1	119	32.2%
80歳以上	43	-	2	19	4	-	1	5	5	11	-	2	2	2	-	-	-	1	97	26.3%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2	0.5%
合計	164	-	16	51	9	14	12	16	30	28	1	12	4	4	2	-	1	5	369	100.0%
比率(%)	44.4%	0.0%	4.3%	13.8%	2.4%	3.8%	3.3%	4.3%	8.1%	7.6%	0.3%	3.3%	1.1%	1.1%	0.5%	0.0%	0.3%	1.4%	100.0%	
【R1年度】合計	139	5	32	36	13	24	8	12	15	22	2	8	2	5	3	-	4	6	336	
【R1年度】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%	

※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。

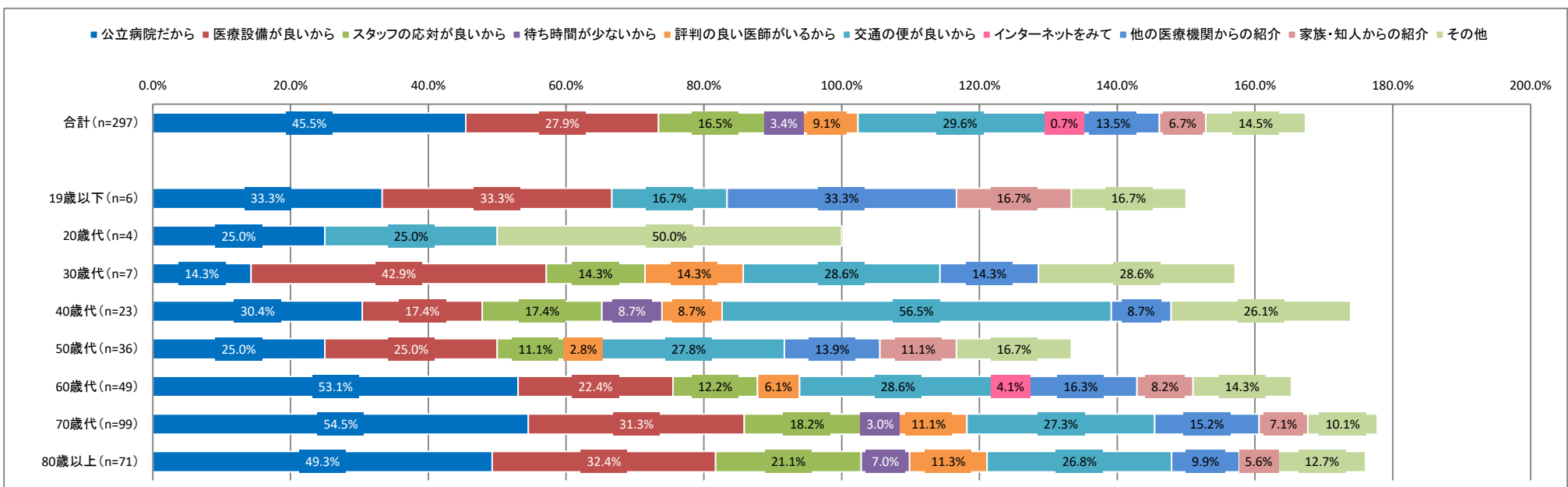


6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

当医療センターを選ばれた理由(複数回答可)

年齢	公立病院だから	医療設備が良いから	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	有効回答数	回答対象者数
19歳以下	2	2	-	-	-	1	-	2	1	1	-	9	6
20歳代	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	4	4
30歳代	1	3	1	-	1	2	-	1	-	2	-	11	7
40歳代	7	4	4	2	2	13	-	2	-	6	2	40	23
50歳代	9	9	4	-	1	10	-	5	4	6	-	48	36
60歳代	26	11	6	-	3	14	2	8	4	7	-	81	49
70歳代	54	31	18	3	11	27	-	15	7	10	1	176	99
80歳以上	35	23	15	5	8	19	-	7	4	9	1	125	71
無回答	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	3	2
合計	135	83	49	10	27	88	2	40	20	43	5	497	297
比率(%)	45.5%	27.9%	16.5%	3.4%	9.1%	29.6%	0.7%	13.5%	6.7%	14.5%	1.7%		
【R1年度】合計	135	68	42	11	29	105	2	52	20	39	4	503	296
【R1年度】比率(%)	45.6%	23.0%	14.2%	3.7%	9.8%	35.5%	0.7%	17.6%	6.8%	13.2%	1.4%		

※有効回答数:無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出

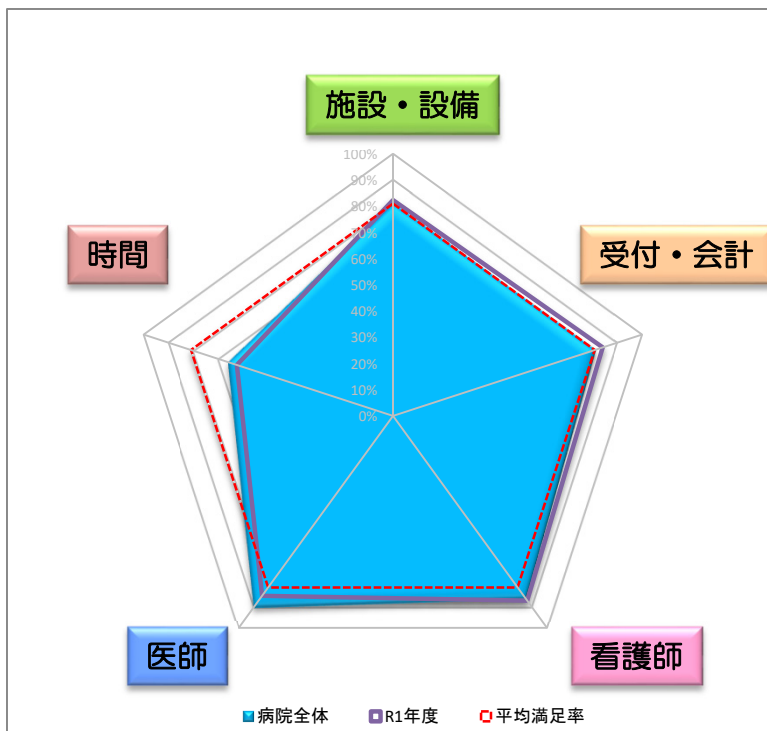


調査結果① 満足率・満足度

●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 (R1年度)	81.0% (82.3%)		
時間 (R1年度)	66.0% (62.6%)	受付・会計 (R1年度)	81.2% (84.1%)
医師 (R1年度)	90.2% (84.9%)	看護師 (R1年度)	86.1% (87.1%)

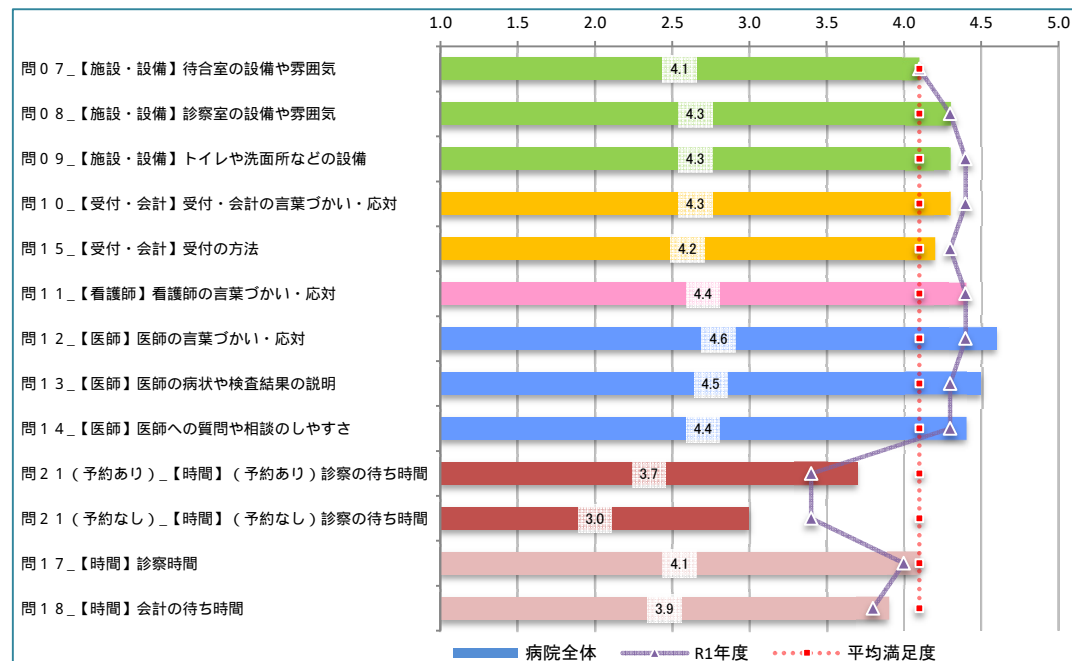


※平均満足率・・・カテゴリ毎の満足率の平均(80.9%)

病院全体

●アンケート結果 - 満足度

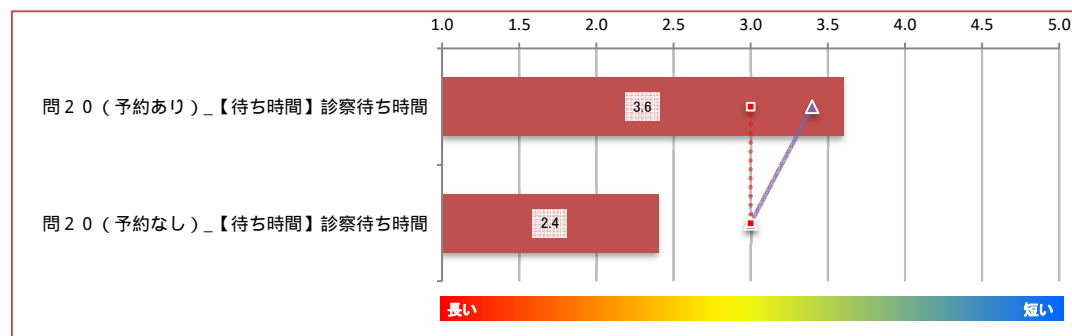
回答結果を数値化(満足:5点、やや満足:4点、どちらでもない:3点、やや不満:2点、不満:1点)した平均点を表示しています。



※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(3.0)

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		R1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	113	99	66	8	3	2	6	289	73.4%	4.1	76.0%	4.1	👉 2.6%	👉 0.0
	問08 診察室の設備や雰囲気はいかがでしたか	135	106	43	1	-	4	8	285	84.6%	4.3	81.9%	4.3	👉 2.7%	👉 0.0
	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	139	99	34	7	-	8	10	279	85.3%	4.3	89.1%	4.4	👉 3.8%	👉 0.1
	施設・設備 合計	387	304	143	16	3	14	24	853	81.0%	4.2	82.3%	4.3	👉 1.3%	👉 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	146	90	44	5	3	2	7	288	81.9%	4.3	86.4%	4.4	👉 4.5%	👉 0.1
	問15 受付の方法はわかりやすかったですか	139	92	41	13	2	1	9	287	80.5%	4.2	81.7%	4.3	👉 1.2%	👉 0.1
	受付・会計 合計	285	182	85	18	5	3	16	575	81.2%	4.3	84.1%	4.3	👉 2.9%	👉 0.0
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	160	82	34	3	2	4	12	281	86.1%	4.4	87.1%	4.4	👉 1.0%	👉 0.0
	看護師 合計	160	82	34	3	2	4	12	281	86.1%	4.4	87.1%	4.4	👉 1.0%	👉 0.0
医師	問12 医師の言葉づかいや対応はいかがでしたか	183	83	16	2	-	3	10	284	93.7%	4.6	88.5%	4.4	👈 5.2%	👉 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	167	88	23	3	1	4	11	282	90.4%	4.5	83.2%	4.3	👈 7.2%	👉 0.2
	問14 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	162	83	33	1	4	3	11	283	86.6%	4.4	82.8%	4.3	👉 3.8%	👉 0.1
	医師 合計	512	254	72	6	5	10	32	849	90.2%	4.5	84.9%	4.4	👈 5.3%	👉 0.1
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	74	70	66	19	12	-	11	241	59.8%	3.7	52.1%	3.4	👈 7.7%	👉 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	4	5	8	4	4	-	11	25	36.0%	3.0	53.1%	3.4	👇 17.1%	👉 0.4
	問17 診察時間についてはいかがでしたか	124	87	66	7	3	2	8	287	73.5%	4.1	68.6%	4.0	👉 4.9%	👉 0.1
	問18 会計の待ち時間についてはいかがでしたか	85	102	73	19	3	1	14	282	66.3%	3.9	66.2%	3.8	👉 0.1%	👉 0.1
	時間 合計	287	264	213	49	22	3	44	835	66.0%	3.9	62.6%	3.8	👉 3.4%	👉 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	56	84	69	22	10	-	11	241	58.1%	3.6	48.8%	3.4	👈 9.3%	👉 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	1	4	7	4	9	-	11	25	20.0%	2.4	33.3%	3.0	👇 13.3%	👇 0.6

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3年11月15日 ～ 令和3年12月8日

3.対象

調査期間に入院されていた患者さん

4.回答数

199名

5.言葉の定義

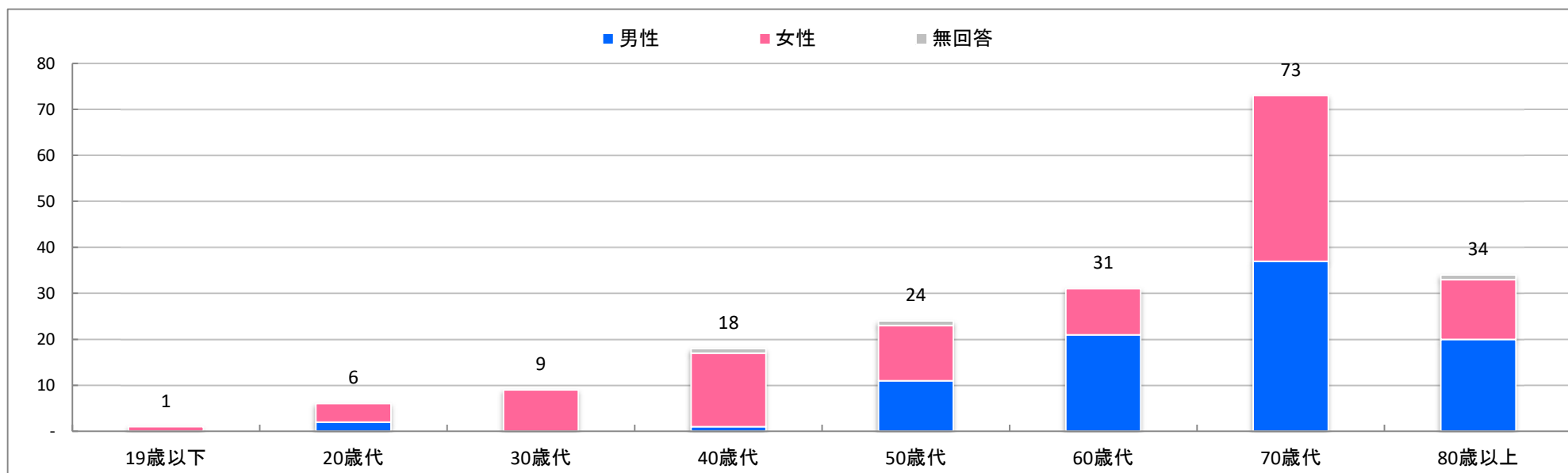
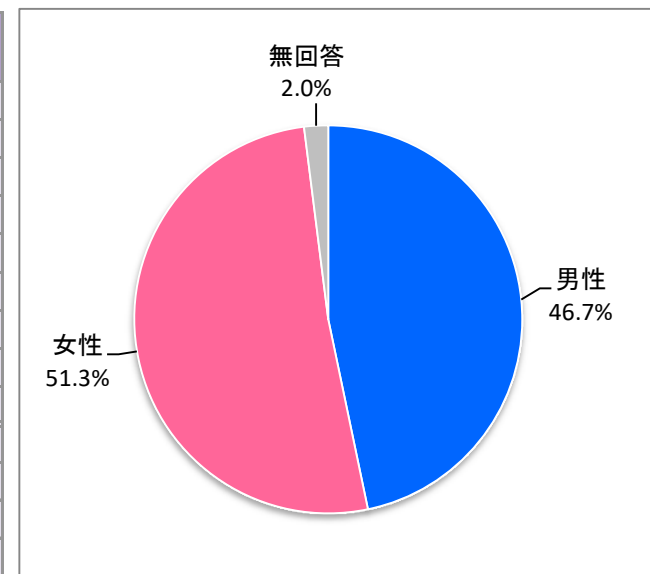
有効回答数・・・「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

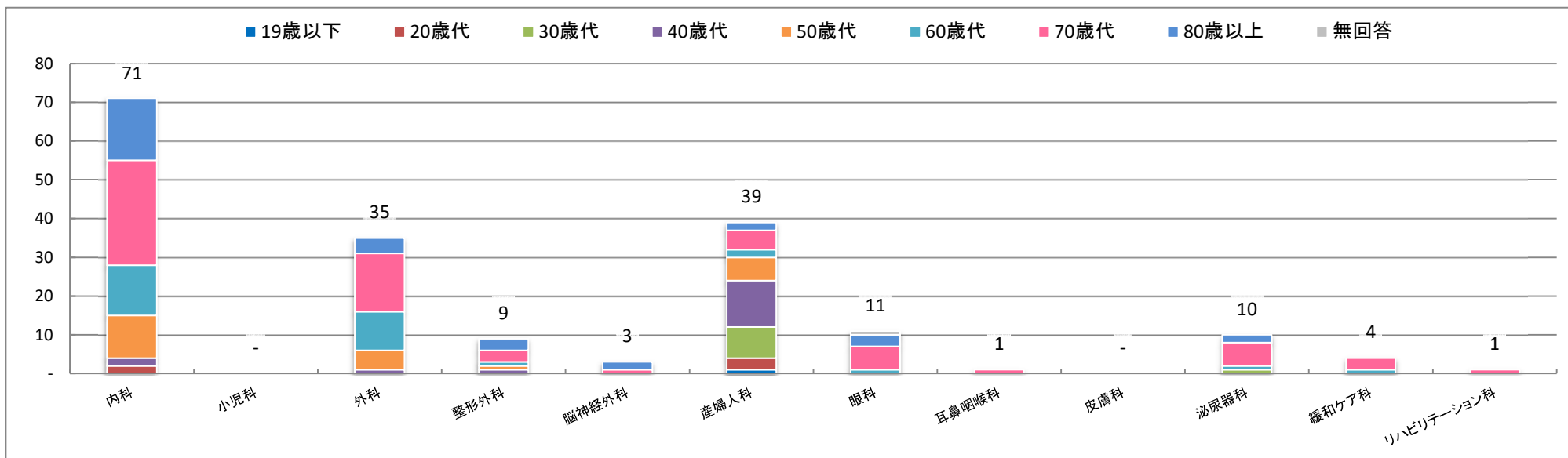
年齢	性別			合計	比率(%)	【R1年度】 合計	【R1年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	—	1	—	1	0.5%	1	0.6%
20歳代	2	4	—	6	3.0%	5	2.8%
30歳代	—	9	—	9	4.5%	9	5.0%
40歳代	1	16	1	18	9.0%	5	2.8%
50歳代	11	12	1	24	12.1%	15	8.3%
60歳代	21	10	—	31	15.6%	30	16.6%
70歳代	37	36	—	73	36.7%	58	32.0%
80歳以上	20	13	1	34	17.1%	56	30.9%
無回答	1	1	1	3	1.5%	2	1.1%
合計	93	102	4	199	100.0%	181	100.0%
比率(%)	46.7%	51.3%	2.0%	100.0%			
【R1年度】合計	83	92	6	181			
【R1年度】比率(%)	45.9%	50.8%	3.3%	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	0.5%
20歳代	2	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	1	6	3.0%
30歳代	-	-	-	-	-	8	-	-	-	1	-	-	-	9	4.5%
40歳代	2	-	1	1	-	12	-	-	-	-	-	-	2	18	9.0%
50歳代	11	-	5	1	-	6	-	-	-	-	-	-	1	24	12.1%
60歳代	13	-	10	1	-	2	1	-	-	1	1	-	2	31	15.6%
70歳代	27	-	15	3	1	5	6	1	-	6	3	1	5	73	36.7%
80歳以上	16	-	4	3	2	2	3	-	-	2	-	-	2	34	17.1%
無回答	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	3	1.5%
合計	71	-	35	9	3	39	11	1	-	10	4	1	15	199	100.0%
比率(%)	35.7%	0.0%	17.6%	4.5%	1.5%	19.6%	5.5%	0.5%	0.0%	5.0%	2.0%	0.5%	7.5%	100.0%	
【R1年度】合計	65	-	19	28	11	14	10	1	1	6	6	10	10	181	
【R1年度】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%	

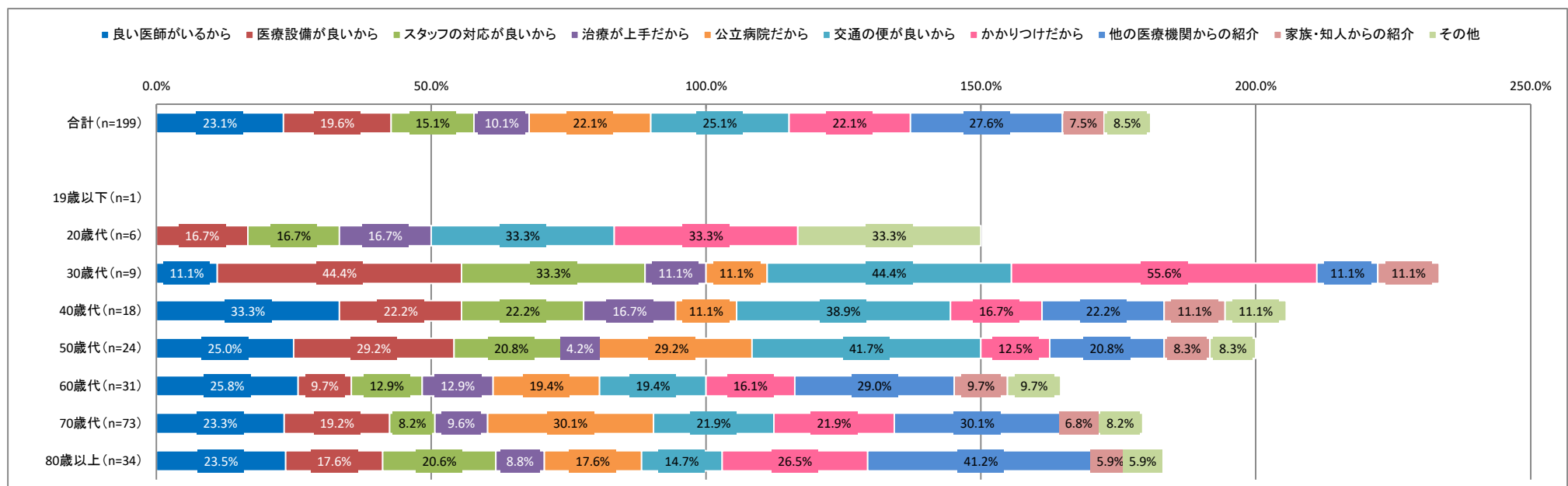


6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）

年齢	良い医師がいるから	医療設備が良いから	スタッフの対応が良いから	治療が上手だから	公立病院だから	交通の便が良いから	かかりつけだから	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	有効回答数	回答対象者数
19歳以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
20歳代	-	1	1	1	-	2	2	-	-	2	-	9	6
30歳代	1	4	3	1	1	4	5	1	1	-	-	21	9
40歳代	6	4	4	3	2	7	3	4	2	2	-	37	18
50歳代	6	7	5	1	7	10	3	5	2	2	-	48	24
60歳代	8	3	4	4	6	6	5	9	3	3	2	51	31
70歳代	17	14	6	7	22	16	16	22	5	6	5	131	73
80歳以上	8	6	7	3	6	5	9	14	2	2	1	62	34
無回答	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1	3
合計	46	39	30	20	44	50	44	55	15	17	11	360	199
比率(%)	23.1%	19.6%	15.1%	10.1%	22.1%	25.1%	22.1%	27.6%	7.5%	8.5%	5.5%		
【R1年度】合計	42	30	33	13	45	50	65	45	13	29	3	365	181
【R1年度】比率(%)	23.2%	16.6%	18.2%	7.2%	24.9%	27.6%	35.9%	24.9%	7.2%	16.0%	1.7%		

※有効回答数：無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出

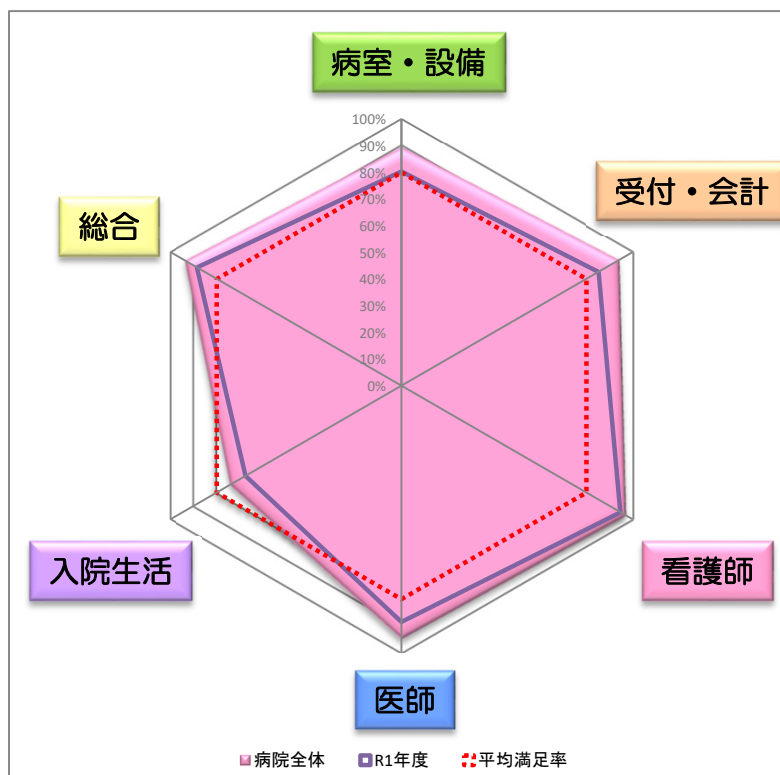


調査結果① 満足率・満足度

●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。

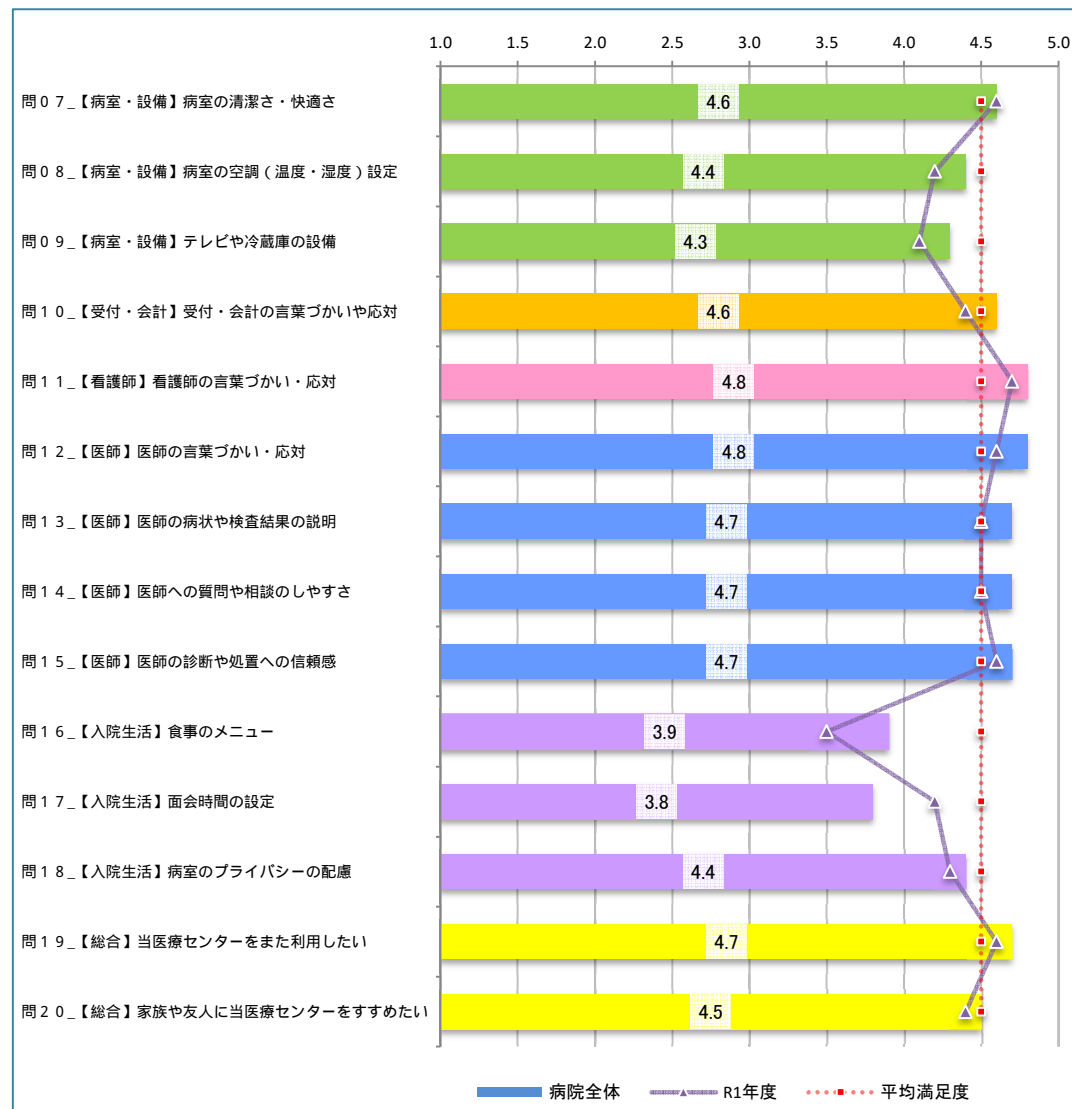
カテゴリ合計の満足率			
総合 (R1年度)	93.6% (88.6%)	病室・設備 (R1年度)	89.2% (80.3%)
入院生活 (R1年度)	74.0% (67.6%)	受付・会計 (R1年度)	94.0% (85.3%)
医師 (R1年度)	94.8% (88.6%)	看護師 (R1年度)	96.8% (94.8%)



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。



調査結果② 結果一覧

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		R1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
		5点	4点	3点	2点	1点									
病室・設備	問07 病室は清潔で快適でしたか	127	55	6	1	-	-	10	189	96.3%	4.6	91.2%	4.6	↑5.1%	→ -
	問08 病室の空調(温度・湿度)設定は適切でしたか	102	59	13	9	1	2	13	184	87.5%	4.4	76.0%	4.2	↑11.5%	↗ 0.2
	問09 テレビや冷蔵庫の設備はいかがでしたか	94	41	21	5	2	14	22	163	82.8%	4.3	72.1%	4.1	↑10.7%	↗ 0.2
	病室・設備 合計	323	155	40	15	3	16	45	536	89.2%	4.5	80.3%	4.3	↑8.9%	↗ 0.2
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	121	36	7	-	3	12	20	167	94.0%	4.6	85.3%	4.4	↑8.7%	↗ 0.2
	受付・会計 合計	121	36	7	-	3	12	20	167	94.0%	4.6	85.3%	4.4	↑8.7%	↗ 0.2
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	157	26	3	2	1	-	10	189	96.8%	4.8	94.8%	4.7	↗2.0%	↗ 0.1
	看護師 合計	157	26	3	2	1	-	10	189	96.8%	4.8	94.8%	4.7	↗2.0%	↗ 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	151	26	7	1	-	-	14	185	95.7%	4.8	93.5%	4.6	↗2.2%	↗ 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	140	36	7	2	-	-	14	185	95.1%	4.7	90.3%	4.5	↗4.8%	↗ 0.2
	問14 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	134	36	11	2	-	2	14	183	92.9%	4.7	84.0%	4.5	↑8.9%	↗ 0.2
	問15 医師の診断や処置への信頼感はいかがでしたか	145	30	5	3	-	2	14	183	95.6%	4.7	86.3%	4.6	↑9.3%	↗ 0.1
	医師 合計	570	128	30	8	-	4	56	736	94.8%	4.7	88.6%	4.5	↑6.2%	↗ 0.2
入院生活	問16 食事のメニューはいかがでしたか	60	58	40	9	9	6	17	176	67.0%	3.9	51.9%	3.5	↑15.1%	↗ 0.4
	問17 面会時間の設定はいかがでしたか	37	15	16	5	10	51	65	83	62.7%	3.8	72.6%	4.2	↓9.9%	↘ 0.4
	問18 病室のプライバシーの配慮はいかがでしたか	111	43	18	5	2	3	17	179	86.0%	4.4	77.4%	4.3	↑8.6%	↗ 0.1
	入院生活 合計	208	116	74	19	21	60	99	438	74.0%	4.1	67.6%	4.0	↑6.4%	↗ 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	137	39	7	-	1	2	13	184	95.7%	4.7	92.1%	4.6	↗3.6%	↗ 0.1
	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	114	48	14	-	1	8	14	177	91.5%	4.5	84.9%	4.4	↑6.6%	↗ 0.1
	総合 合計	251	87	21	-	2	10	27	361	93.6%	4.6	88.6%	4.5	↑5.0%	↗ 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