

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

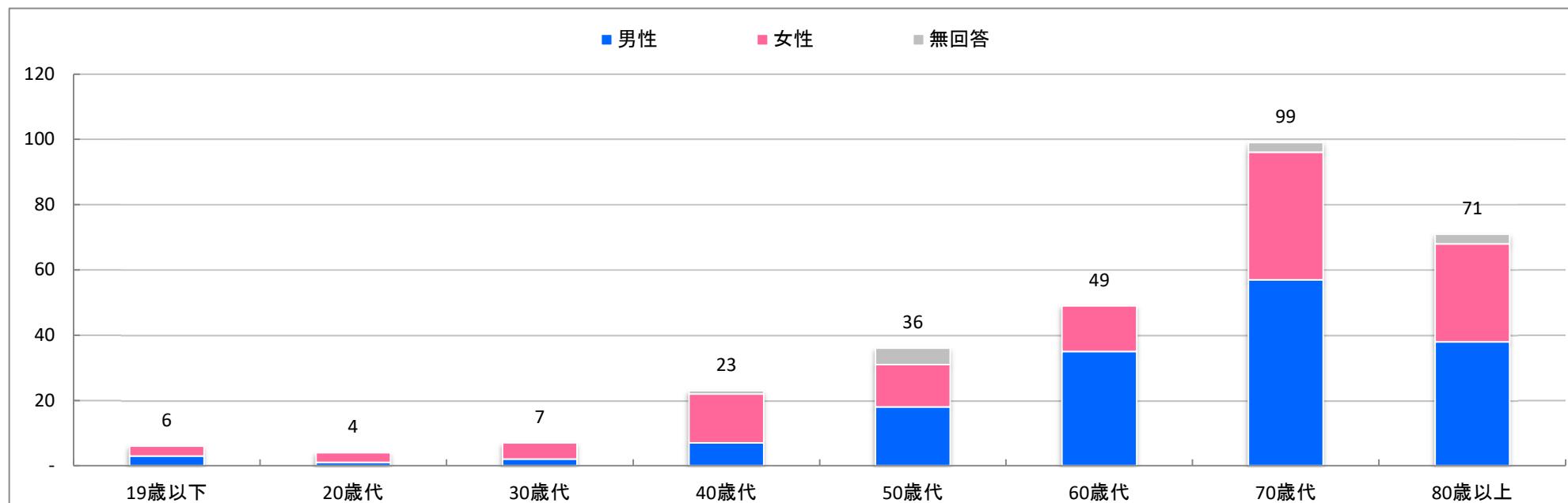
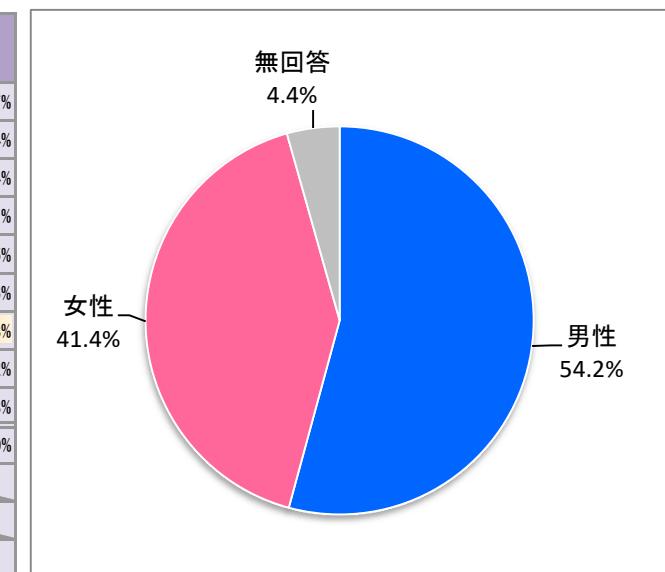
有効回答数…「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

性別		男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【R1年度】合計	【R1年度】比率(%)
年齢	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%			

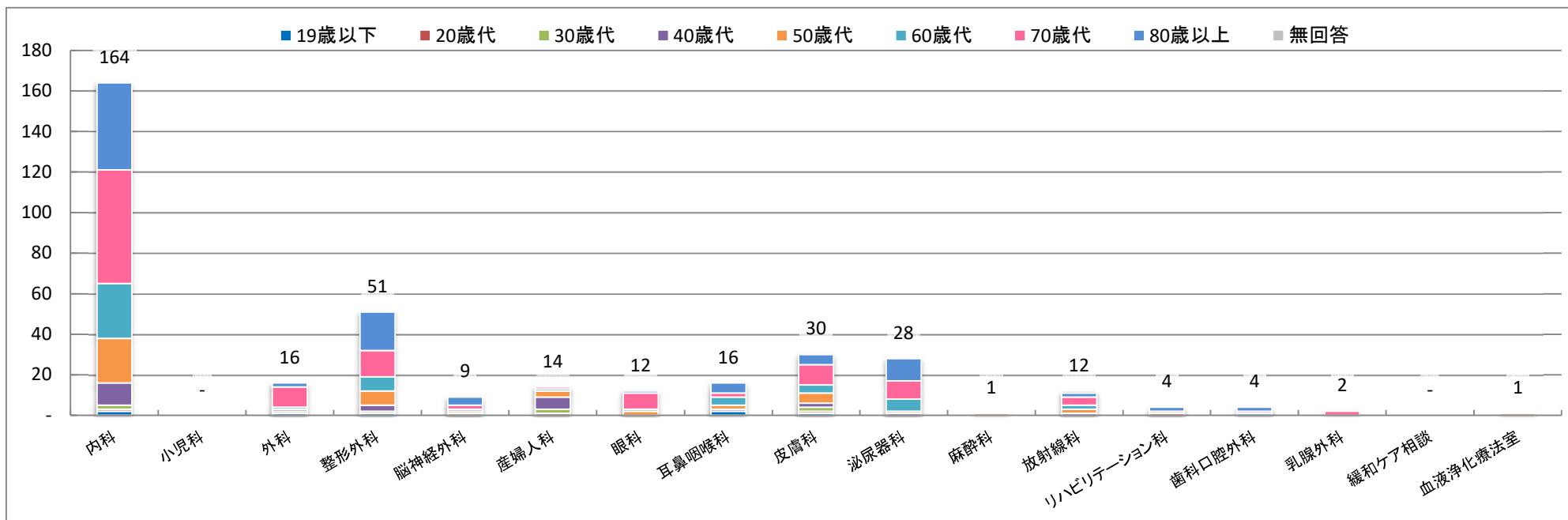


6.回答者構成-② 「年齢」×「受診科（複数回答可）」

受診科（複数回答可）

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	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(%)
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。

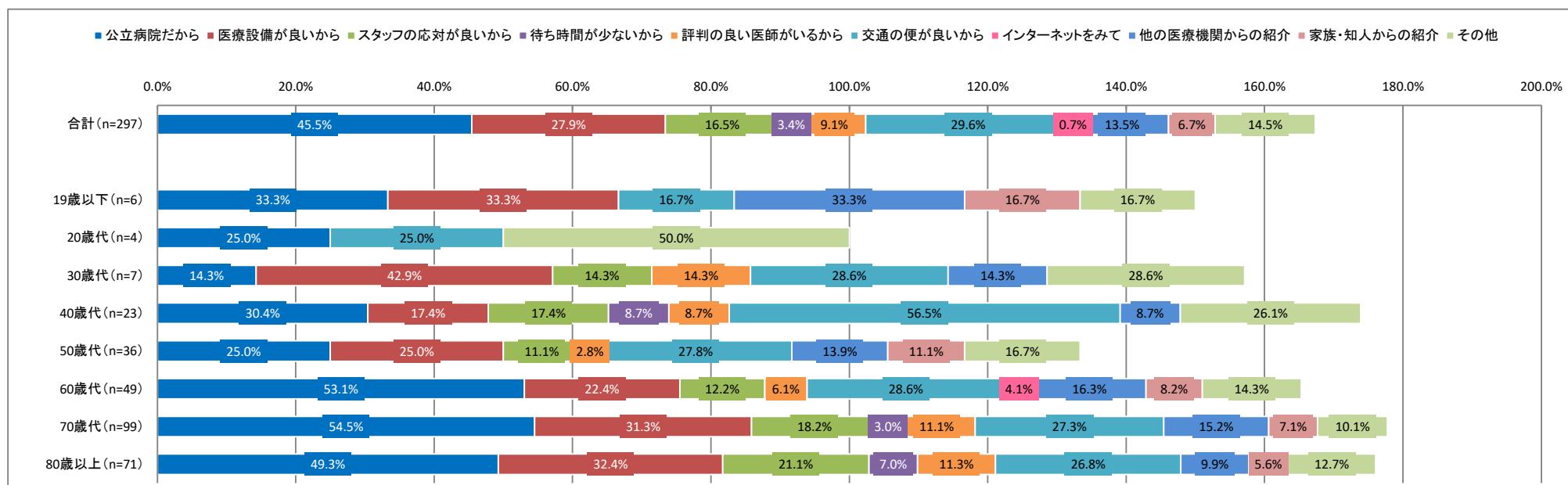


6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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	スタッフの応対が良いから	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		
【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



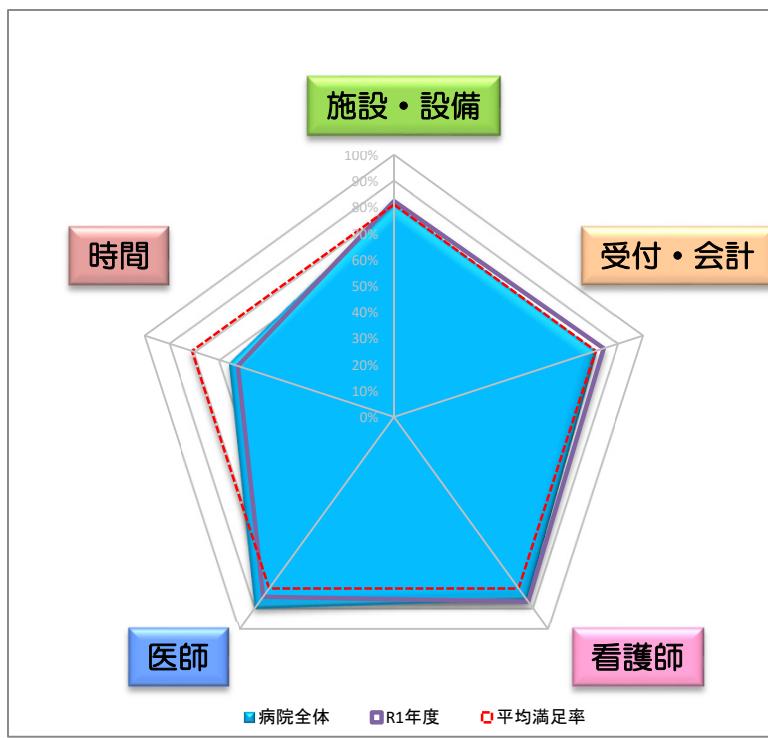
調査結果① 満足率・満足度

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。

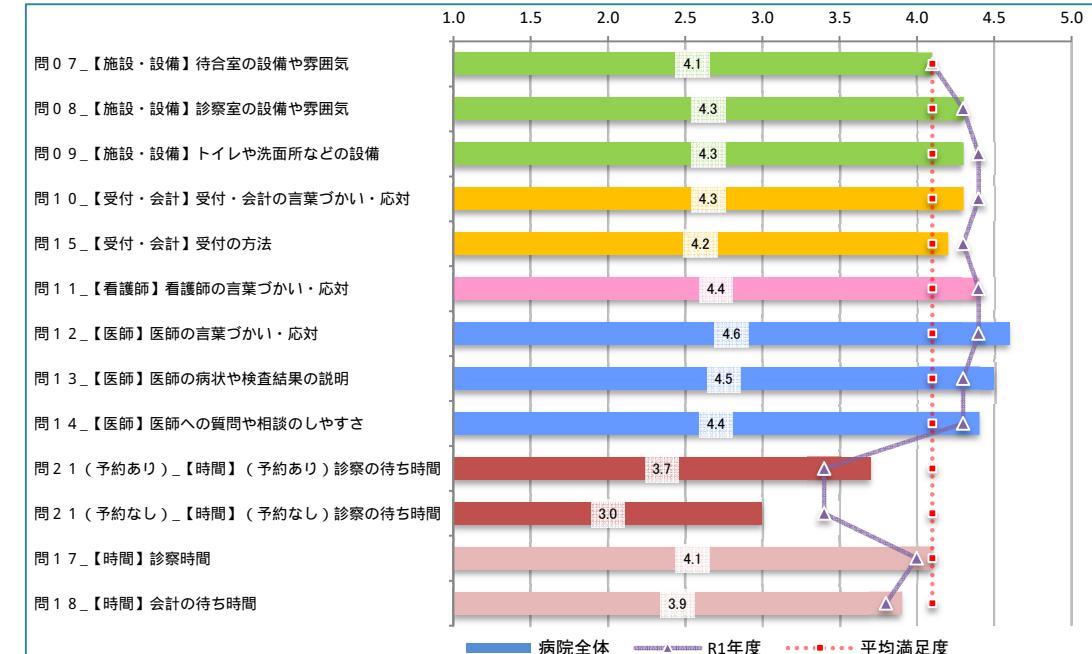
カテゴリ合計の満足率		
施設・設備 (R1年度)	81.0% (82.3%)	
時間 (R1年度)	66.0% (62.6%)	受付・会計 (R1年度)
医師 (R1年度)	90.2% (84.9%)	看護師 (R1年度)
	81.2% (84.1%)	86.1% (87.1%)



※平均満足率…カテゴリ毎の満足率の平均(80.9%)

●アンケート結果 - 満足度

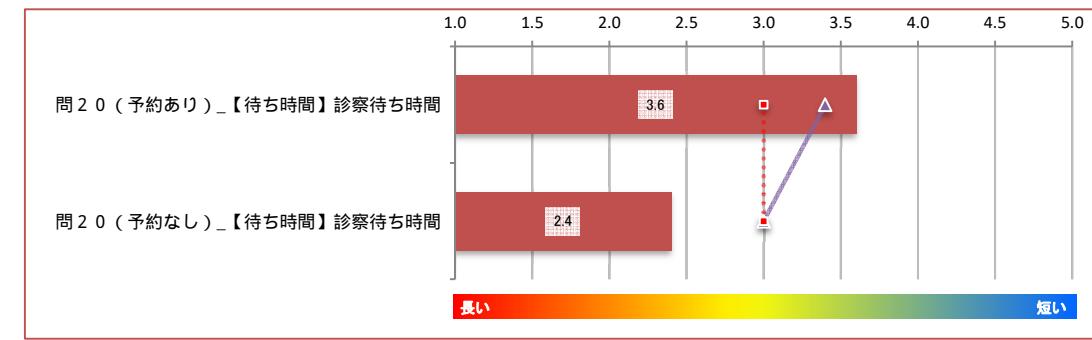
回答結果を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。



※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 問20： 15分未満	やや満足 問20： 15～30分 未満	どちらでも ない 問20： 30～60分 未満	やや不満 問20： 60～90分 未満	不満 問20： 90分以上	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
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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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

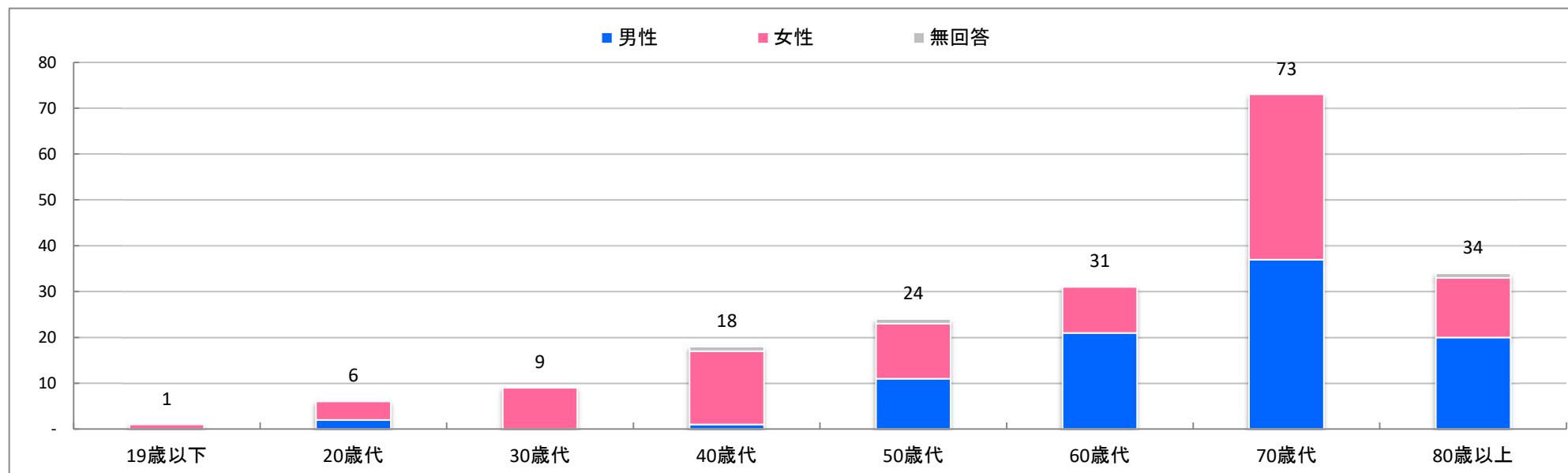
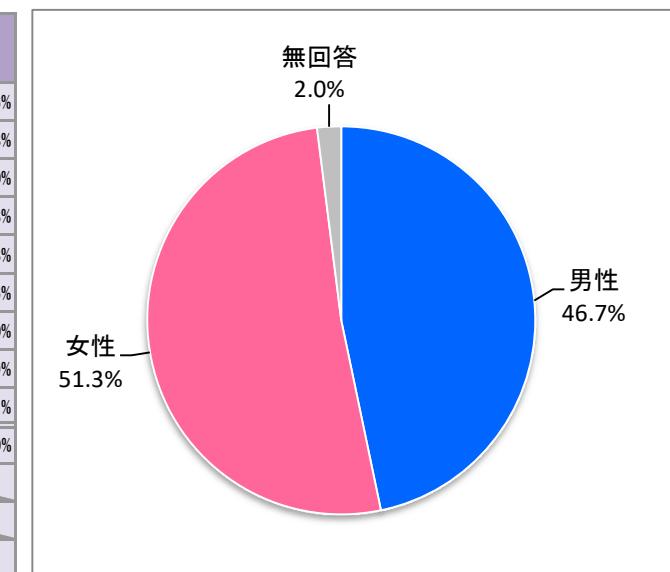
有効回答数…「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

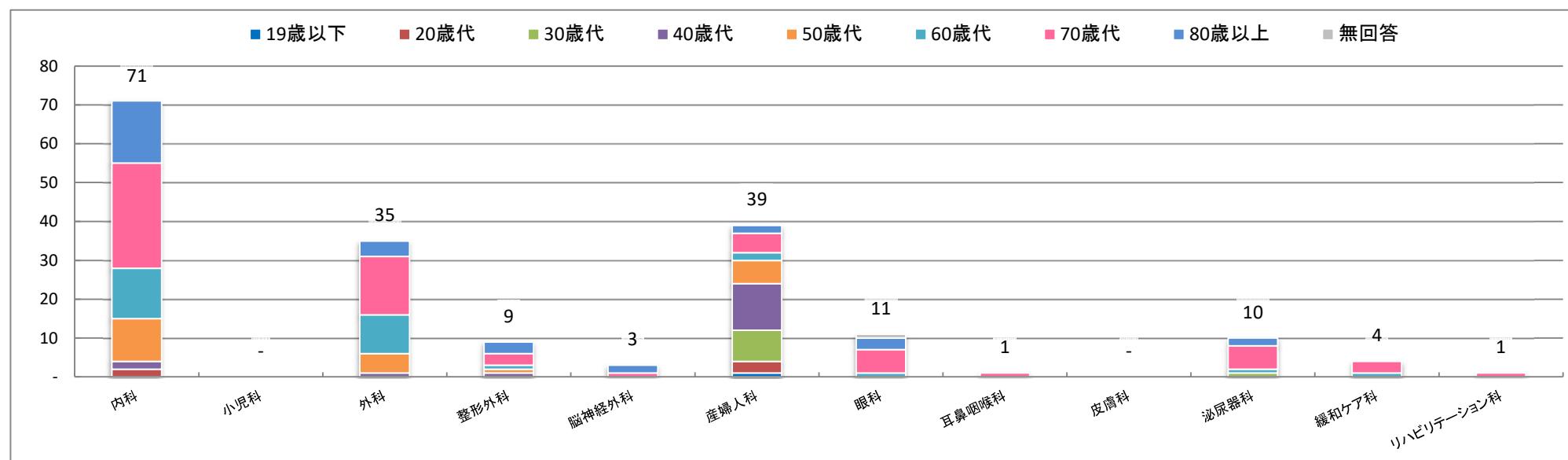
性別		男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【R1年度】合計	【R1年度】比率(%)
年齢	19歳以下	-	1	-	1	0.5%	1	0.6%
	20歳代	2	4	-	6	3.0%	5	2.8%
	30歳代	-	9	-	9	4.5%	9	5.0%
	40歳代	1	16	1	18	9.0%	5	2.8%
	50歳代	11	12	1	24	12.1%	15	8.3%
	60歳代	21	10	-	31	15.6%	30	16.6%
	70歳代	37	36	-	73	36.7%	58	32.0%
	80歳以上	20	13	1	34	17.1%	56	30.9%
	無回答	1	1	1	3	1.5%	2	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%	

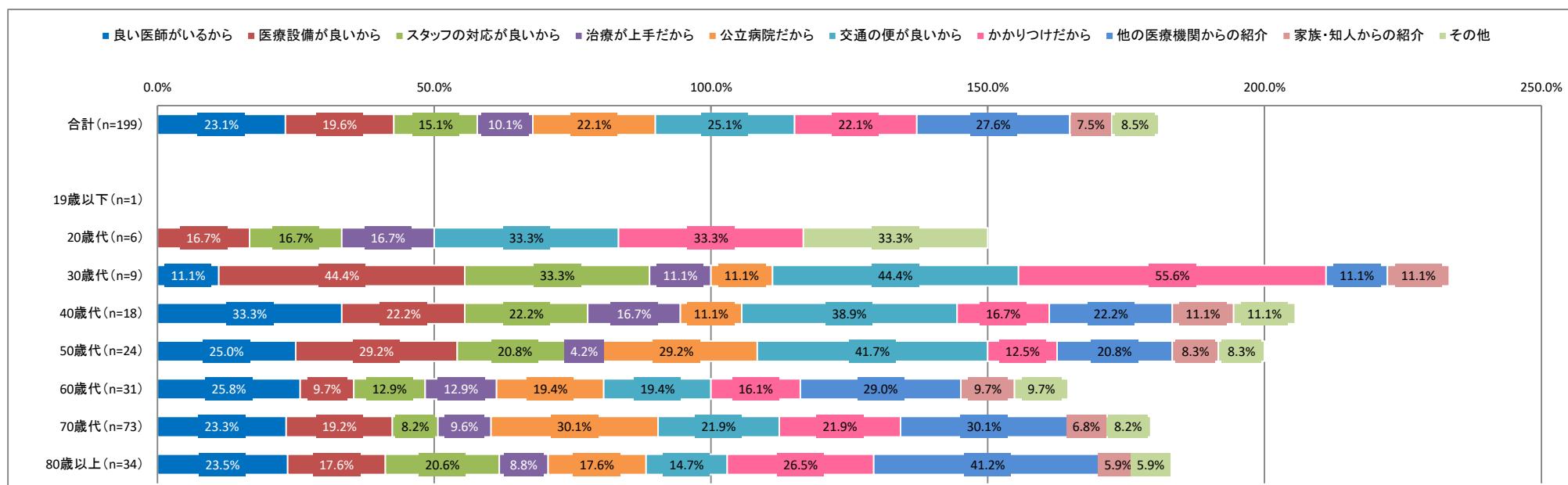


6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		
19歳以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
20歳代	-	1	1	1	-	2	2	-	-	2	-	-	9
30歳代	1	4	3	1	1	4	5	1	1	-	-	-	21
40歳代	6	4	4	3	2	7	3	4	2	2	-	-	37
50歳代	6	7	5	1	7	10	3	5	2	2	-	-	48
60歳代	8	3	4	4	6	6	5	9	3	3	2	-	51
70歳代	17	14	6	7	22	16	16	22	5	6	5	-	131
80歳以上	8	6	7	3	6	5	9	14	2	2	1	-	62
無回答	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	1
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



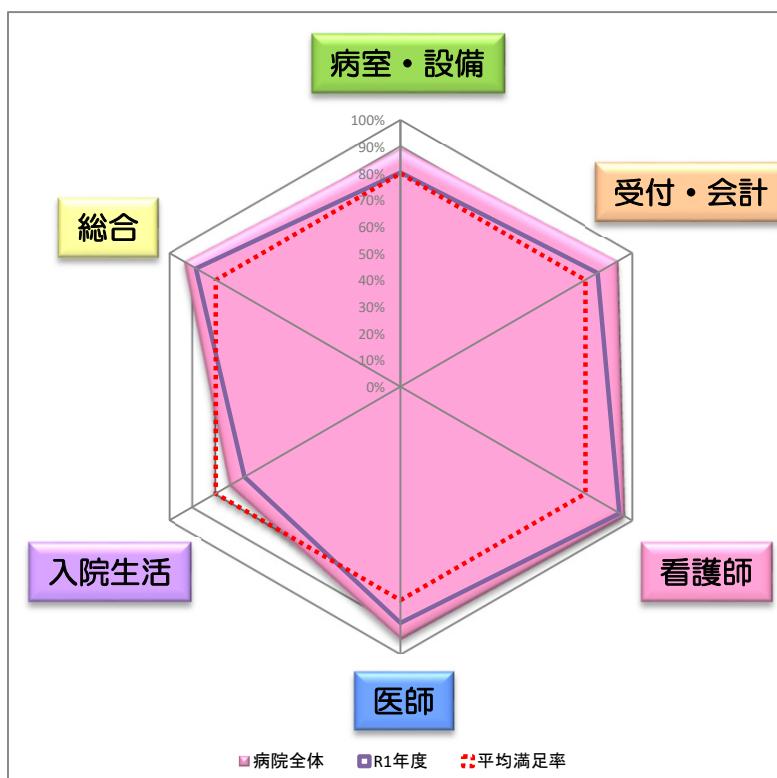
調査結果① 満足率・満足度

病院全体

●アンケート結果 - 満足率

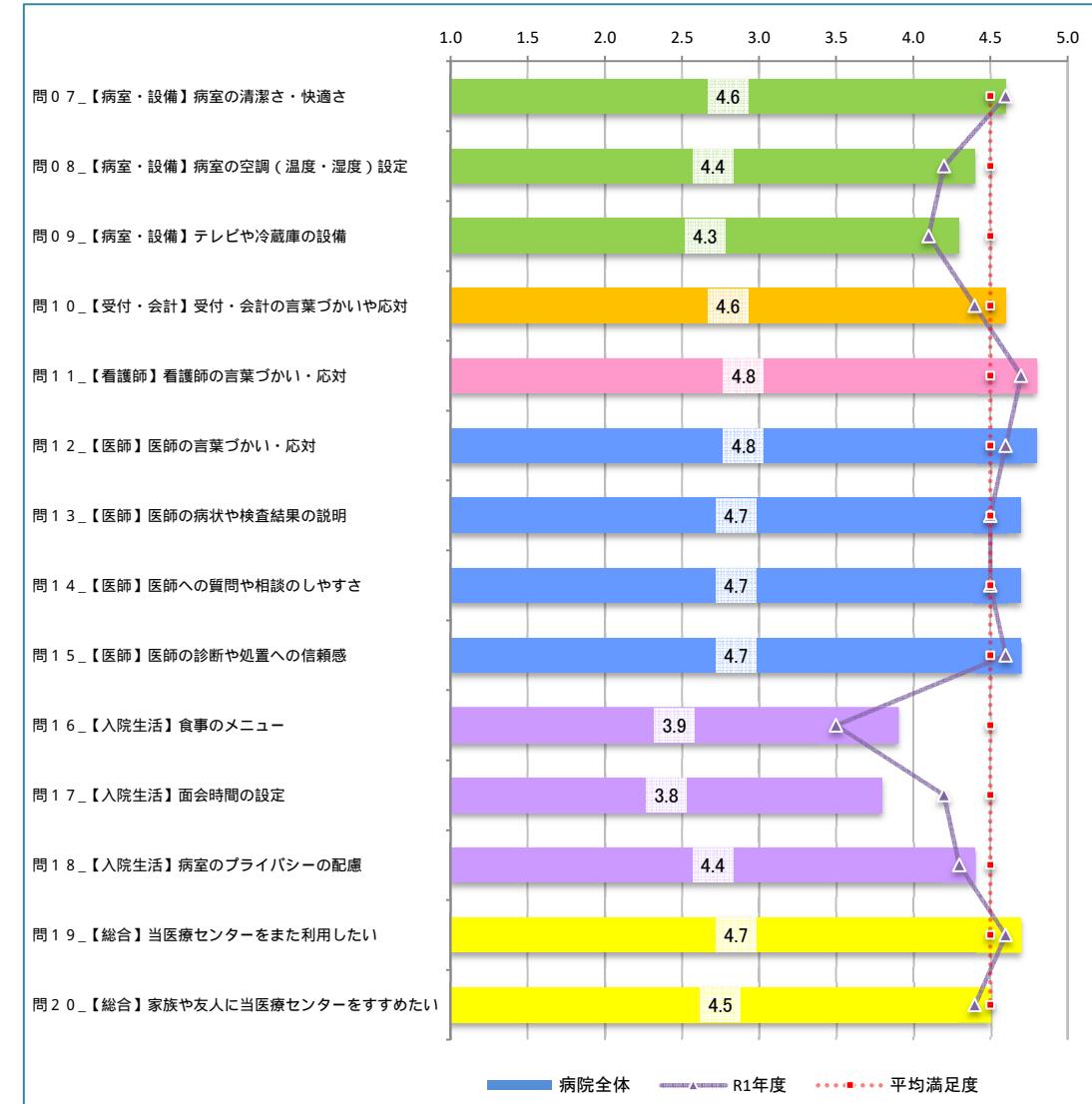
各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率			
総合 (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%)



●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
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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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