

# 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4年11月14日

## 3.対象

調査期間に来院された患者さん

## 4.回答数

294名

## 5.言葉の定義

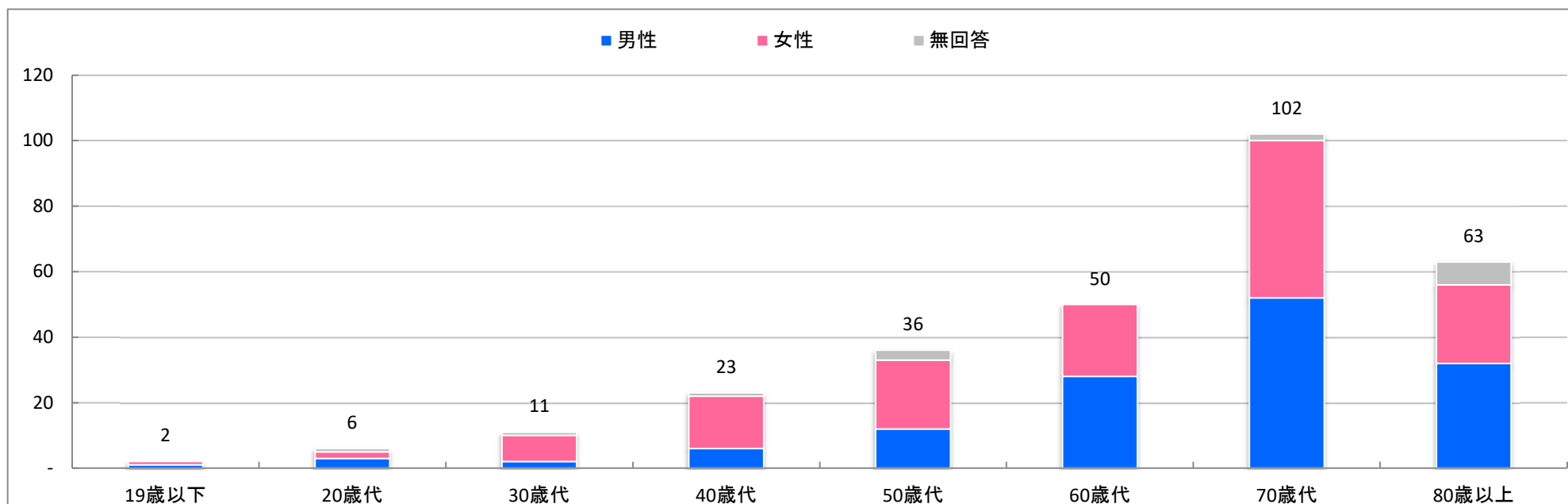
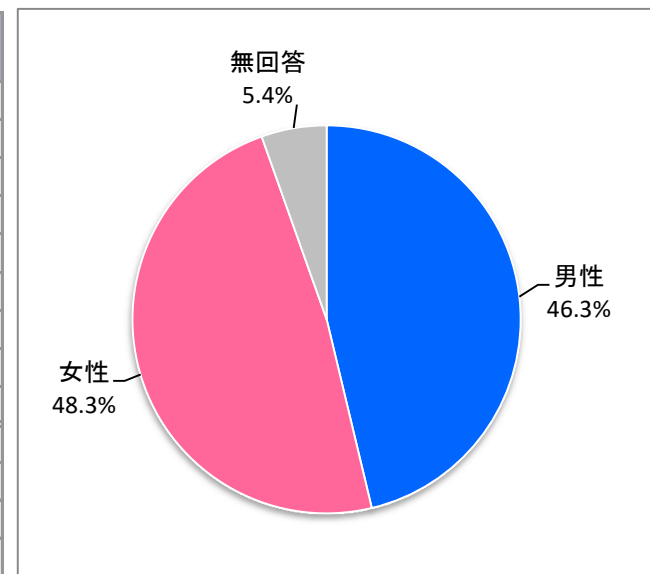
有効回答数・・・「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

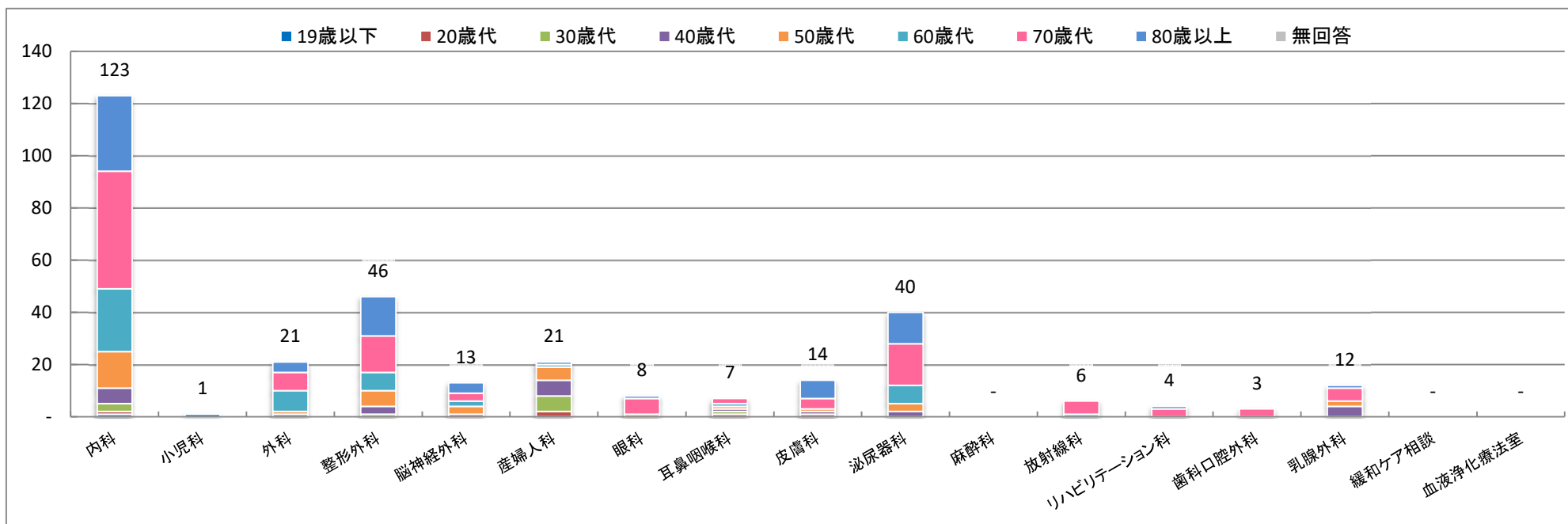
年齢	性別			合計	比率(%)	【R3年度】 合計	【R3年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	1	1	-	2	0.7%	6	2.0%
20歳代	3	2	1	6	2.0%	4	1.3%
30歳代	2	8	1	11	3.7%	7	2.4%
40歳代	6	16	1	23	7.8%	23	7.7%
50歳代	12	21	3	36	12.2%	36	12.1%
60歳代	28	22	-	50	17.0%	49	16.5%
70歳代	52	48	2	102	34.7%	99	33.3%
80歳以上	32	24	7	63	21.4%	71	23.9%
無回答	-	-	1	1	0.3%	2	0.7%
合計	136	142	16	294	100.0%	297	100.0%
比率(%)	46.3%	48.3%	5.4%	100.0%			
【R3年度】合計	161	123	13	297			
【R3年度】比率(%)	54.2%	41.4%	4.4%	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	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0.6%
20歳代	1	-	-	-	1	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	1.9%
30歳代	3	-	-	1	-	6	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	3.4%
40歳代	6	-	1	3	-	6	-	1	1	2	-	-	-	-	4	-	-	-	24	7.4%
50歳代	14	-	1	6	3	5	1	1	1	3	-	-	-	-	2	-	-	2	39	12.0%
60歳代	24	-	8	7	2	1	-	1	-	7	-	1	-	-	-	-	-	-	51	15.7%
70歳代	45	-	7	14	3	-	6	2	4	16	-	5	3	3	5	-	-	2	115	35.5%
80歳以上	29	-	4	15	4	1	1	-	7	12	-	-	1	-	1	-	-	-	75	23.1%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.3%
合計	123	1	21	46	13	21	8	7	14	40	-	6	4	3	12	-	-	5	324	100.0%
比率(%)	38.0%	0.3%	6.5%	14.2%	4.0%	6.5%	2.5%	2.2%	4.3%	12.3%	0.0%	1.9%	1.2%	0.9%	3.7%	0.0%	0.0%	1.5%	100.0%	
【R3年度】合計	164	-	16	51	9	14	12	16	30	28	1	12	4	4	2	-	1	5	369	
【R3年度】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%	

※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。

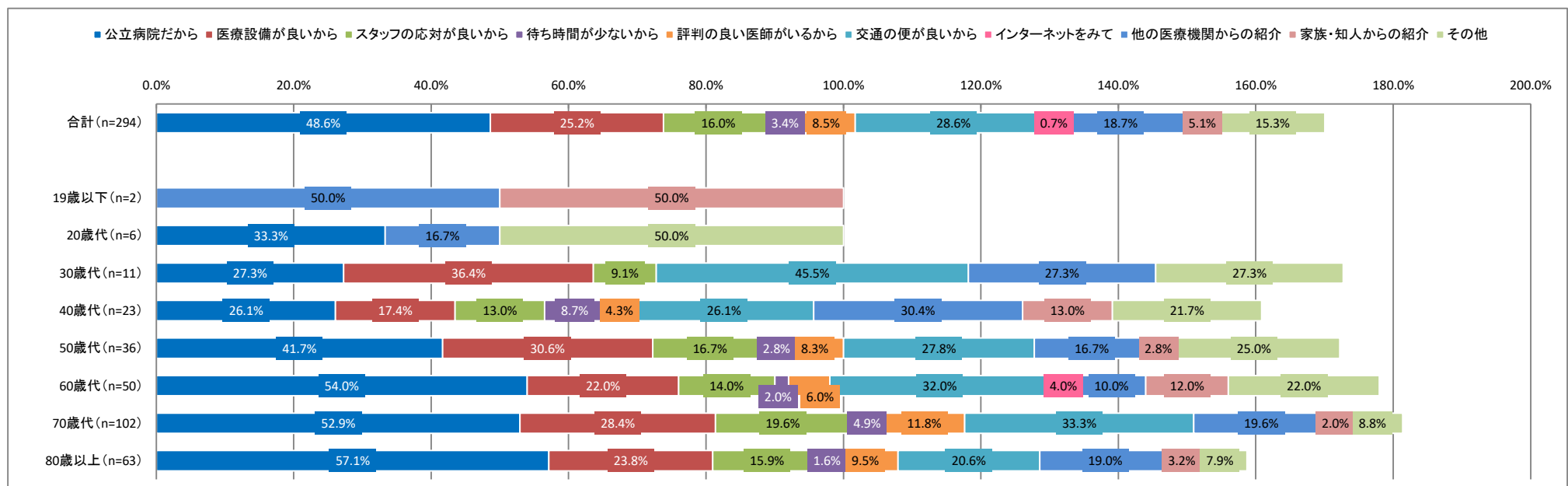


## 6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	2
20歳代	2	-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	6	6
30歳代	3	4	1	-	-	5	-	3	-	3	-	19	11
40歳代	6	4	3	2	1	6	-	7	3	5	2	37	23
50歳代	15	11	6	1	3	10	-	6	1	9	-	62	36
60歳代	27	11	7	1	3	16	2	5	6	11	2	89	50
70歳代	54	29	20	5	12	34	-	20	2	9	1	185	102
80歳以上	36	15	10	1	6	13	-	12	2	5	1	100	63
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
合計	143	74	47	10	25	84	2	55	15	45	7	500	294
比率(%)	48.6%	25.2%	16.0%	3.4%	8.5%	28.6%	0.7%	18.7%	5.1%	15.3%	2.4%		
【R3年度】合計	135	83	49	10	27	88	2	40	20	43	5	497	297
【R3年度】比率(%)	45.5%	27.9%	16.5%	3.4%	9.1%	29.6%	0.7%	13.5%	6.7%	14.5%	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

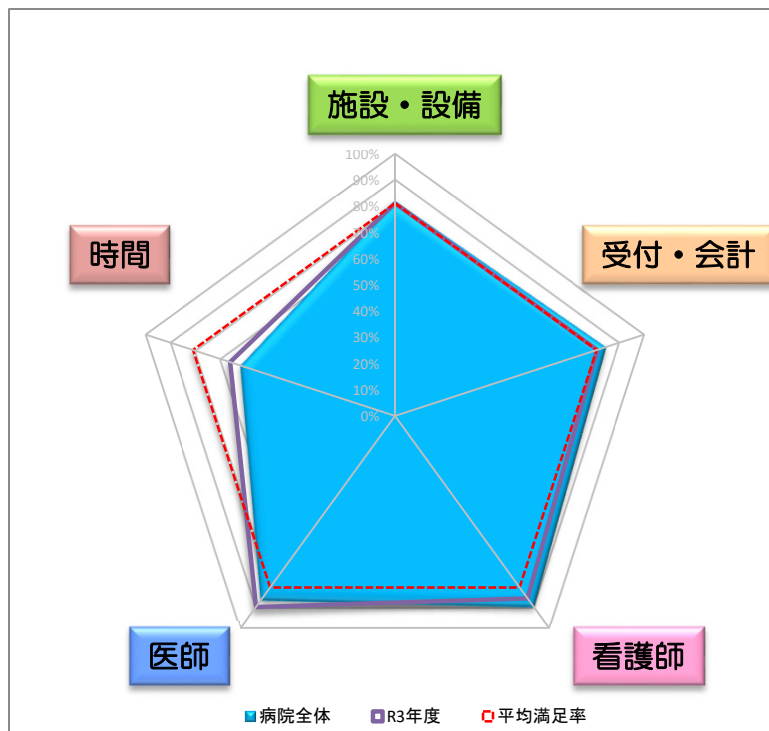


## 調査結果① 満足率・満足度

### ●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			
施設・設備 (R3年度)	81.7% (81.0%)		
時間 (R3年度)	61.8% (66.0%)	受付・会計 (R3年度)	84.6% (81.2%)
医師 (R3年度)	86.8% (90.2%)	看護師 (R3年度)	90.0% (86.1%)

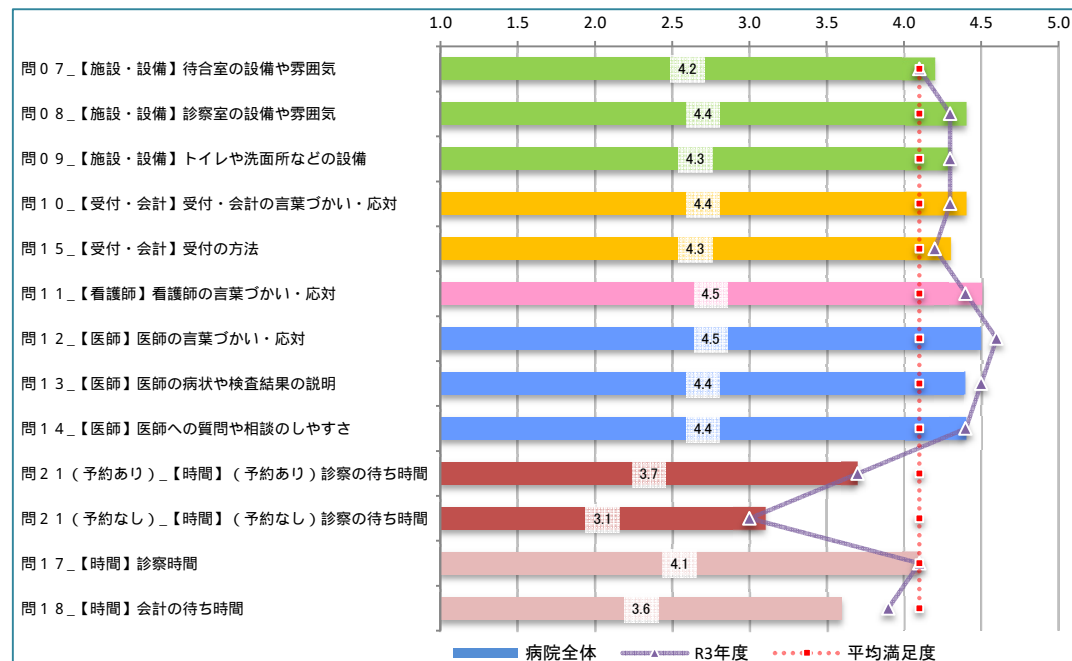


※平均満足率・・・カテゴリ毎の満足率の平均(81.0%)

## 病院全体

### ●アンケート結果 - 満足度

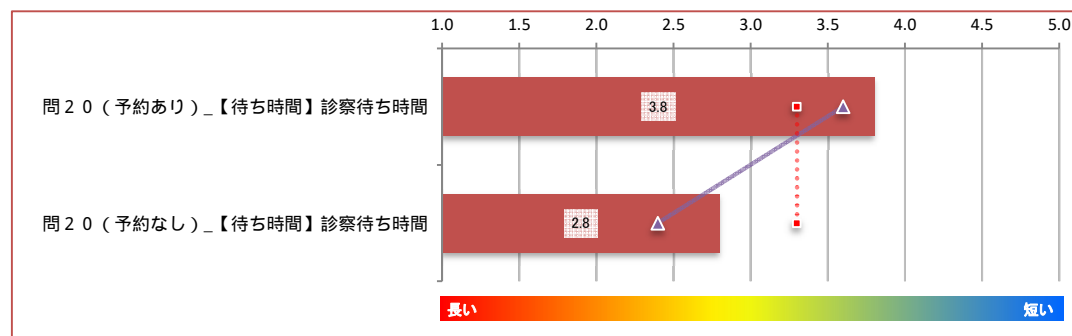
回答結果を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。



※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(3.3)

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		R3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	128	93	57	8	1	-	7	287	77.0%	4.2	73.4%	4.1	↗ 3.6%	↗ 0.1
	問08 診察室の設備や雰囲気はいかがでしたか	148	87	44	2	-	2	11	281	83.6%	4.4	84.6%	4.3	↘ 1.0%	↗ 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	141	90	35	5	2	8	13	273	84.6%	4.3	85.3%	4.3	↘ 0.7%	→ 0.0
	施設・設備 合計	417	270	136	15	3	10	31	841	81.7%	4.3	81.0%	4.2	↗ 0.7%	↗ 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	158	87	35	2	1	-	11	283	86.6%	4.4	81.9%	4.3	↗ 4.7%	↗ 0.1
	問15 受付の方法はわかりやすかったですか	145	87	41	7	1	1	12	281	82.6%	4.3	80.5%	4.2	↗ 2.1%	↗ 0.1
	受付・会計 合計	303	174	76	9	2	1	23	564	84.6%	4.4	81.2%	4.3	↗ 3.4%	↗ 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	171	81	26	2	-	3	11	280	90.0%	4.5	86.1%	4.4	↗ 3.9%	↗ 0.1
	看護師 合計	171	81	26	2	-	3	11	280	90.0%	4.5	86.1%	4.4	↗ 3.9%	↗ 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	183	64	30	4	2	-	11	283	87.3%	4.5	93.7%	4.6	↓ 6.4%	↘ 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	164	74	29	4	2	1	20	273	87.2%	4.4	90.4%	4.5	↘ 3.2%	↘ 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	157	80	32	4	3	1	17	276	85.9%	4.4	86.6%	4.4	↘ 0.7%	→ 0.0
	医師 合計	504	218	91	12	7	2	48	832	86.8%	4.4	90.2%	4.5	↘ 3.4%	↘ 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	79	62	50	30	13	-	10	234	60.3%	3.7	59.8%	3.7	↗ 0.5%	→ 0.0
	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	7	6	11	-	-	15	28	39.3%	3.1	36.0%	3.0	↗ 3.3%	↗ 0.1
	問17 診察時間についてはいかがでしたか	129	68	64	14	3	1	15	278	70.9%	4.1	73.5%	4.1	↘ 2.6%	→ 0.0
	問18 会計の待ち時間についてはいかがでしたか	69	86	73	38	9	-	19	275	56.4%	3.6	66.3%	3.9	↓ 9.9%	↘ 0.3
	時間 合計	281	223	193	93	25	1	59	815	61.8%	3.8	66.0%	3.9	↘ 4.2%	↘ 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	65	78	63	22	5	-	11	233	61.4%	3.8	58.1%	3.6	↗ 3.3%	↗ 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	4	5	8	12	4	-	10	33	27.3%	2.8	20.0%	2.4	↑ 7.3%	↗ 0.4

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4年11月14日 ～ 令和4年12月7日

## 3.対象

調査期間に入院されていた患者さん

## 4.回答数

200名

## 5.言葉の定義

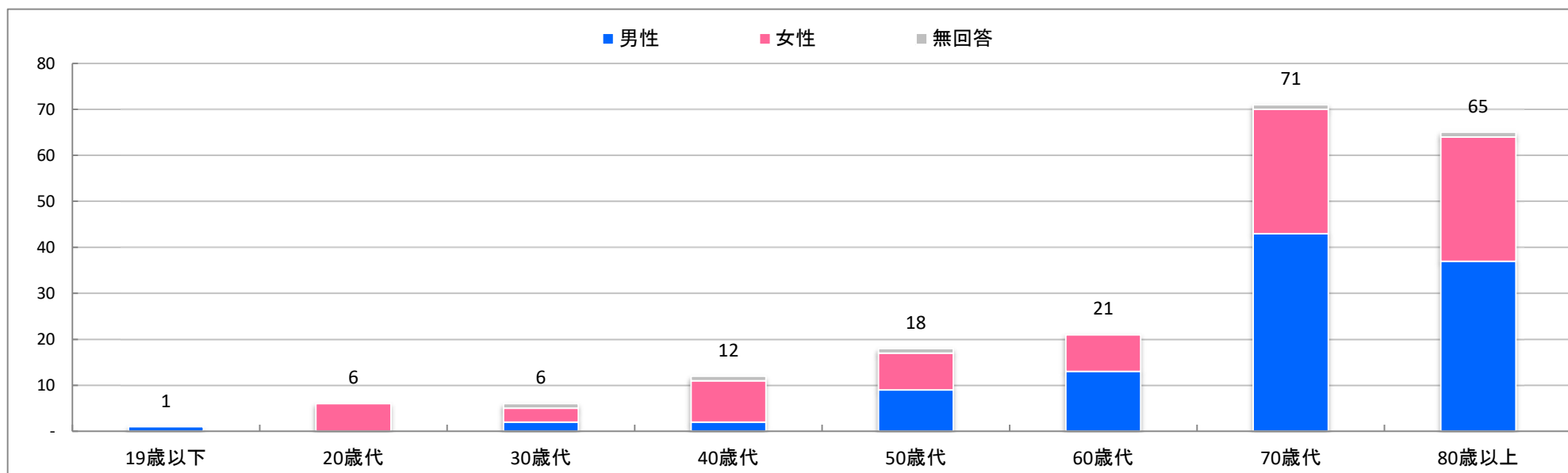
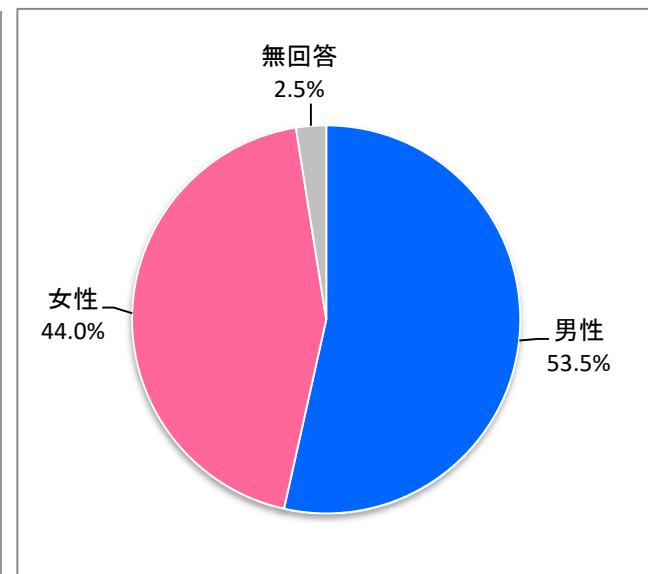
有効回答数・・・「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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(%)	【R3年度】 合計	【R3年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	1	-	-	1	0.5%	1	0.5%
20歳代	-	6	-	6	3.0%	6	3.0%
30歳代	2	3	1	6	3.0%	9	4.5%
40歳代	2	9	1	12	6.0%	18	9.0%
50歳代	9	8	1	18	9.0%	24	12.1%
60歳代	13	8	-	21	10.5%	31	15.6%
70歳代	43	27	1	71	35.5%	73	36.7%
80歳以上	37	27	1	65	32.5%	34	17.1%
無回答	-	-	-	-	0.0%	3	1.5%
合計	107	88	5	200	100.0%	199	100.0%
比率(%)	53.5%	44.0%	2.5%	100.0%			
【R3年度】合計	93	102	4	199			
【R3年度】比率(%)	46.7%	51.3%	2.0%	100.0%			

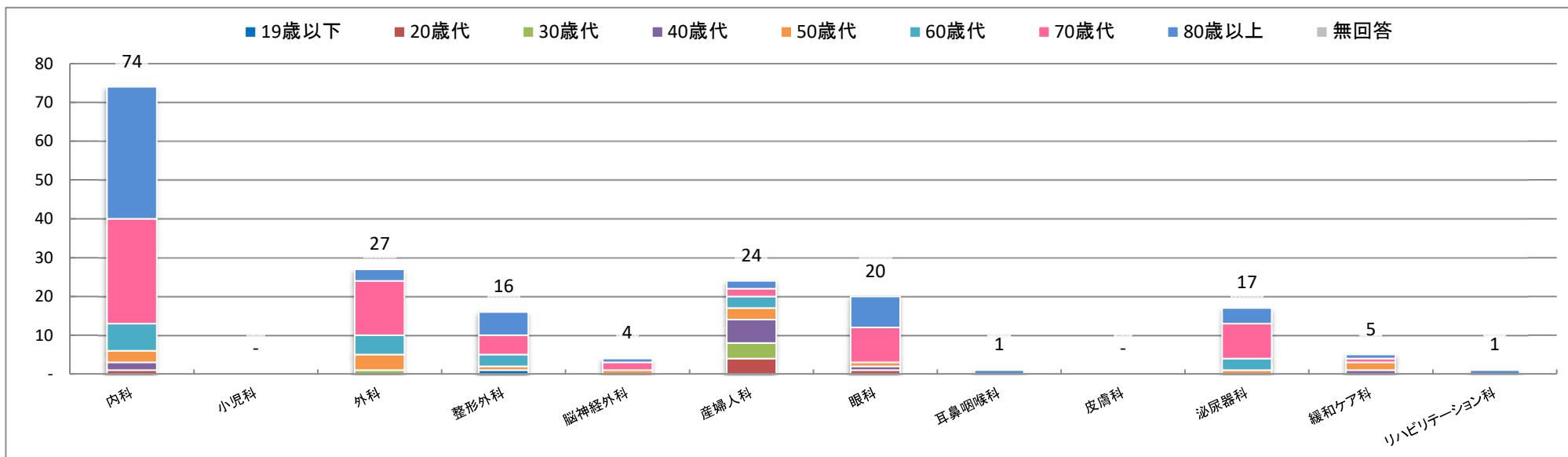




## 6.回答者構成-② 「年齢」×「今回入院となった外来の診療科」

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	1	-	-	-	-	4	1	-	-	-	-	-	-	6	3.0%
30歳代	-	-	1	-	-	4	-	-	-	-	-	-	1	6	3.0%
40歳代	2	-	-	-	-	6	1	-	-	-	1	-	2	12	6.0%
50歳代	3	-	4	1	1	3	1	-	-	1	2	-	2	18	9.0%
60歳代	7	-	5	3	-	3	-	-	-	3	-	-	-	21	10.5%
70歳代	27	-	14	5	2	2	9	-	-	9	1	-	2	71	35.5%
80歳以上	34	-	3	6	1	2	8	1	-	4	1	1	4	65	32.5%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
合計	74	-	27	16	4	24	20	1	-	17	5	1	11	200	100.0%
比率(%)	37.0%	0.0%	13.5%	8.0%	2.0%	12.0%	10.0%	0.5%	0.0%	8.5%	2.5%	0.5%	5.5%	100.0%	
【R3年度】合計	71	-	35	9	3	39	11	1	-	10	4	1	15	199	
【R3年度】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%	

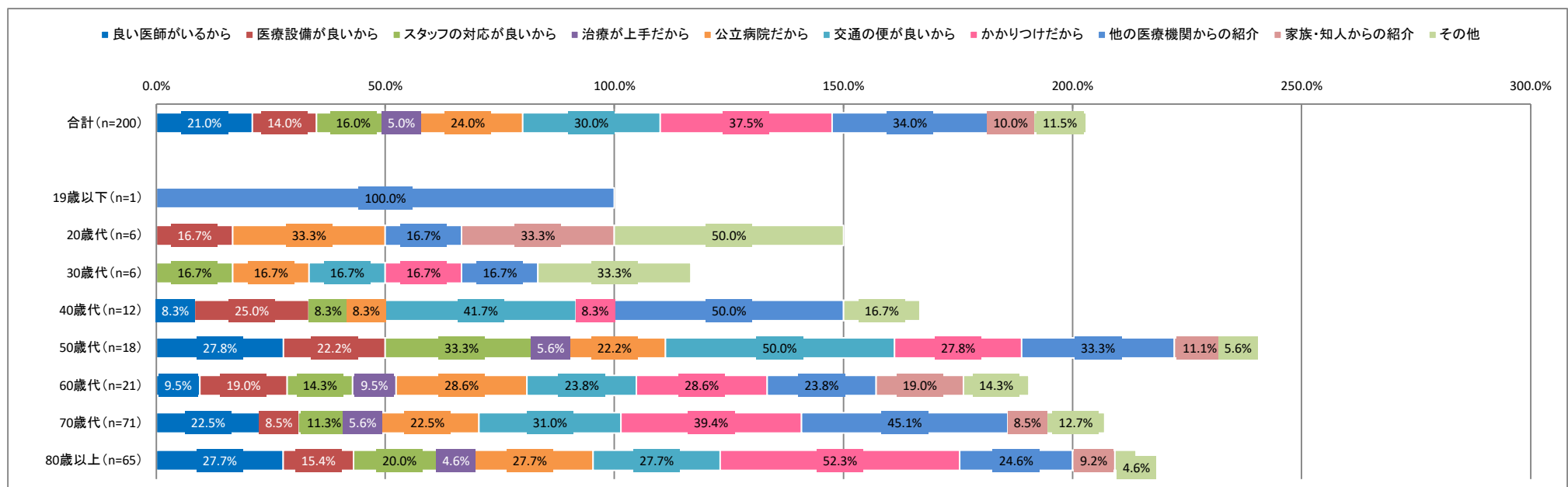


## 6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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	1
20歳代	-	1	-	-	2	-	-	1	2	3	-	9	6
30歳代	-	-	1	-	1	1	1	1	-	2	1	7	6
40歳代	1	3	1	-	1	5	1	6	-	2	-	20	12
50歳代	5	4	6	1	4	9	5	6	2	1	-	43	18
60歳代	2	4	3	2	6	5	6	5	4	3	-	40	21
70歳代	16	6	8	4	16	22	28	32	6	9	-	147	71
80歳以上	18	10	13	3	18	18	34	16	6	3	-	139	65
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	42	28	32	10	48	60	75	68	20	23	1	406	200
比率(%)	21.0%	14.0%	16.0%	5.0%	24.0%	30.0%	37.5%	34.0%	10.0%	11.5%	0.5%		
【R3年度】合計	46	39	30	20	44	50	44	55	15	17	11	360	199
【R3年度】比率(%)	23.1%	19.6%	15.1%	10.1%	22.1%	25.1%	22.1%	27.6%	7.5%	8.5%	5.5%		

※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

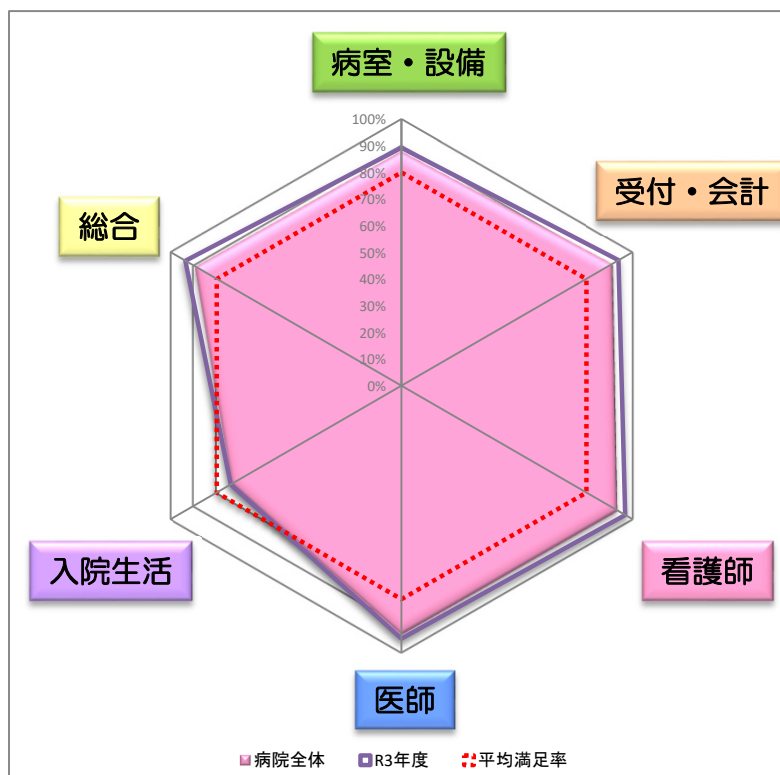


## 調査結果① 満足率・満足度

### ●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			
<b>総合</b> (R3年度)	<b>89.2%</b> (93.6%)	<b>病室・設備</b> (R3年度)	<b>87.9%</b> (89.2%)
<b>入院生活</b> (R3年度)	<b>73.2%</b> (74.0%)	<b>受付・会計</b> (R3年度)	<b>91.5%</b> (94.0%)
<b>医師</b> (R3年度)	<b>93.3%</b> (94.8%)	<b>看護師</b> (R3年度)	<b>93.4%</b> (96.8%)

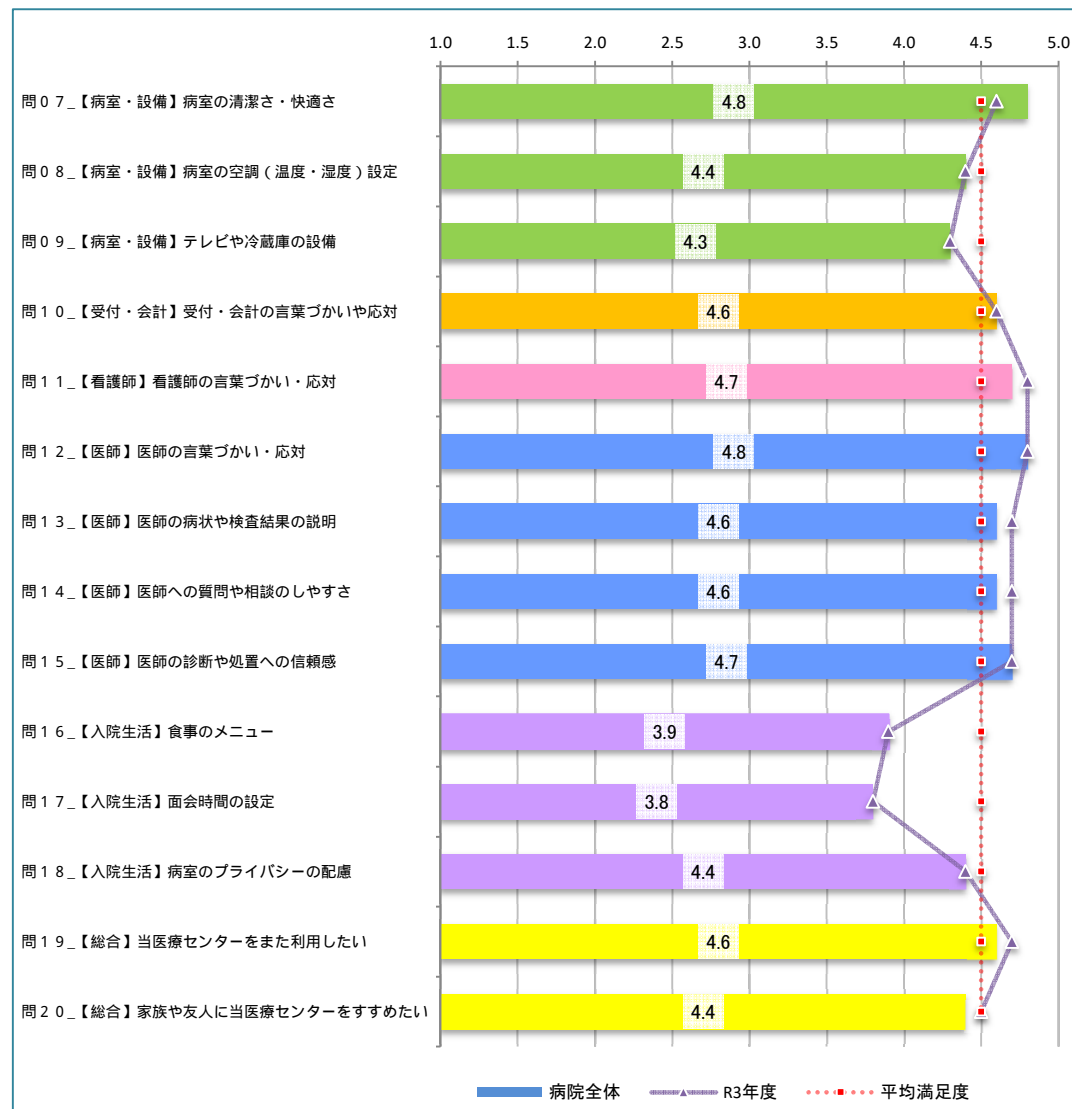


※平均満足率・・・カテゴリ毎満足率の平均 (88.1%)

## 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 (4.5)

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		R3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	160	28	6	2	-	1	3	196	95.9%	4.8	96.3%	4.6	0.4%	0.2
	問08 病室の空調(温度・湿度)設定は適切でしたか	118	47	15	11	1	3	5	192	85.9%	4.4	87.5%	4.4	1.6%	-
	問09 テレビや冷蔵庫の設備はいかがでしたか	107	36	21	9	3	14	10	176	81.3%	4.3	82.8%	4.3	1.5%	-
	病室・設備 合計	385	111	42	22	4	18	18	564	87.9%	4.5	89.2%	4.5	1.3%	-
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	133	29	10	5	-	11	12	177	91.5%	4.6	94.0%	4.6	2.5%	-
	受付・会計 合計	133	29	10	5	-	11	12	177	91.5%	4.6	94.0%	4.6	2.5%	-
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	158	25	6	7	-	-	4	196	93.4%	4.7	96.8%	4.8	3.4%	0.1
	看護師 合計	158	25	6	7	-	-	4	196	93.4%	4.7	96.8%	4.8	3.4%	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	162	23	6	2	1	2	4	194	95.4%	4.8	95.7%	4.8	0.3%	-
	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	141	36	6	8	-	5	4	191	92.7%	4.6	95.1%	4.7	2.4%	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	141	33	7	4	3	6	6	188	92.6%	4.6	92.9%	4.7	0.3%	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	147	27	13	1	-	4	8	188	92.6%	4.7	95.6%	4.7	3.0%	-
	医師 合計	591	119	32	15	4	17	22	761	93.3%	4.7	94.8%	4.7	1.5%	-
入院生活	問16 食事のメニューはいかがでしたか	69	61	30	13	9	7	11	182	71.4%	3.9	67.0%	3.9	4.4%	-
	問17 面会時間の設定はいかがでしたか	40	15	24	7	7	53	54	93	59.1%	3.8	62.7%	3.8	3.6%	-
	問18 病室のプライバシーの配慮はいかがでしたか	110	43	27	7	-	7	6	187	81.8%	4.4	86.0%	4.4	4.2%	-
	入院生活 合計	219	119	81	27	16	67	71	462	73.2%	4.1	74.0%	4.1	0.8%	-
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	36	11	2	1	8	5	187	92.5%	4.6	95.7%	4.7	3.2%	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	110	48	21	4	1	9	7	184	85.9%	4.4	91.5%	4.5	5.6%	0.1
	総合 合計	247	84	32	6	2	17	12	371	89.2%	4.5	93.6%	4.6	4.4%	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