

# 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

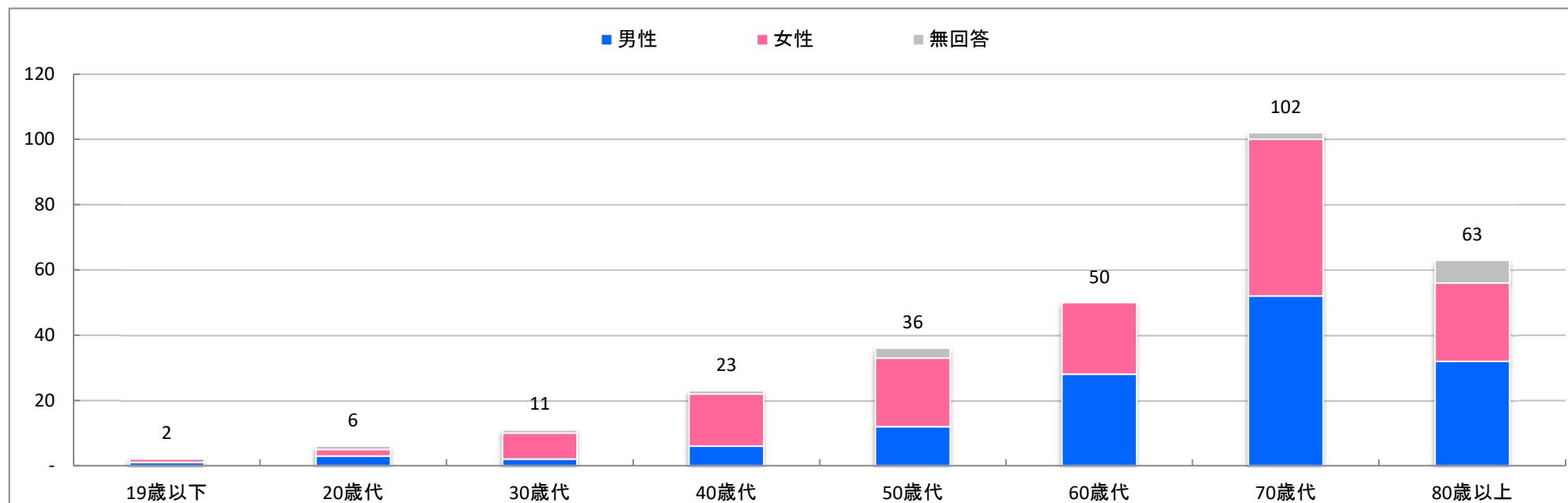
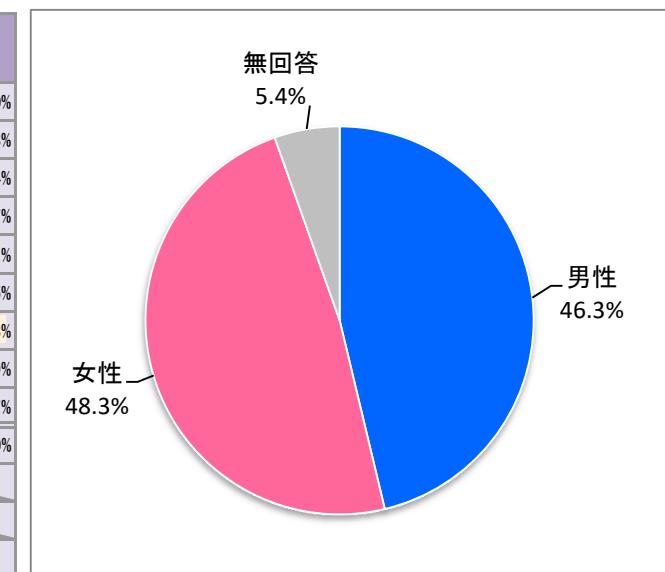
有効回答数…「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

性別		男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【R3年度】合計	【R3年度】比率(%)
年齢	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%			

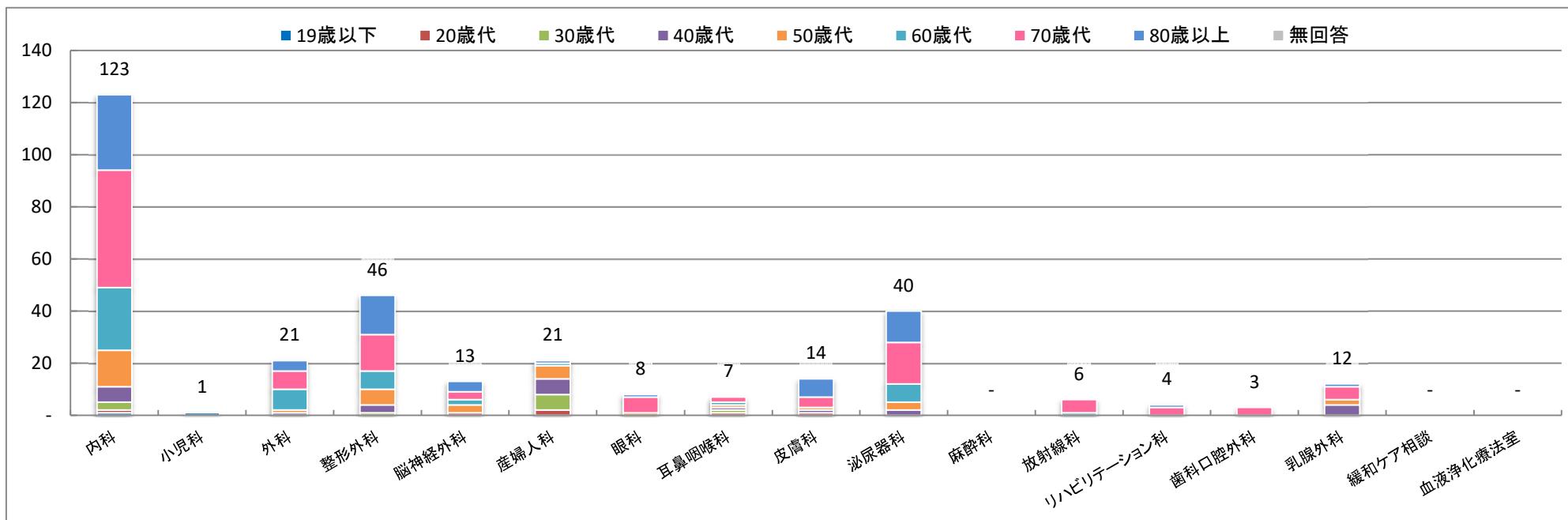


## 6.回答者構成-② 「年齢」×「受診科（複数回答可）」

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	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。

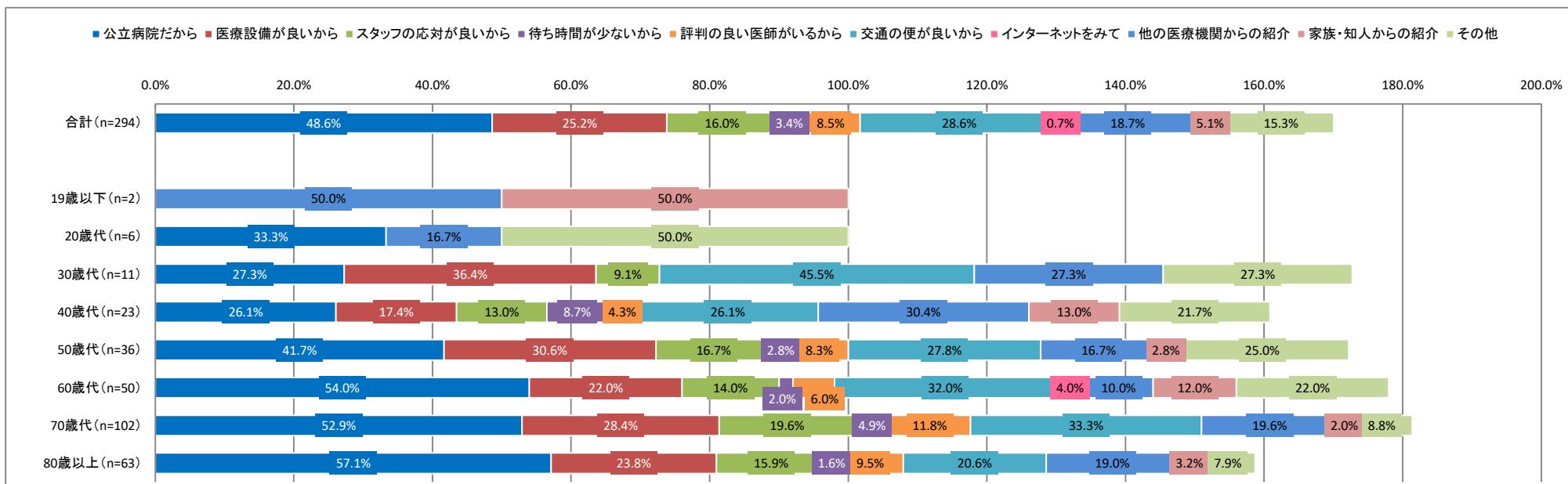


## 6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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	-	-	-	-	-	-	-	-	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



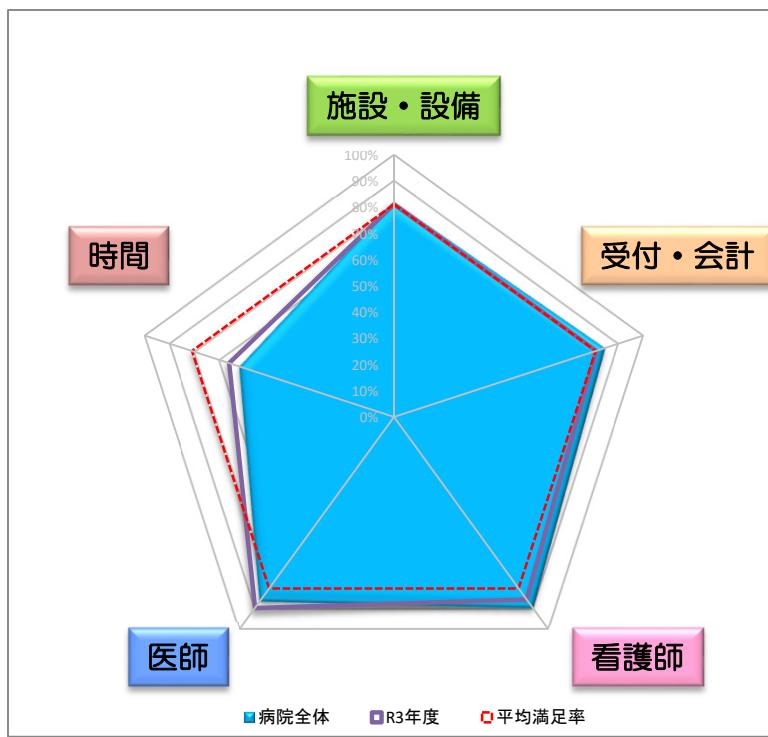
# 調査結果① 満足率・満足度

病院全体

## ●アンケート結果 - 満足率

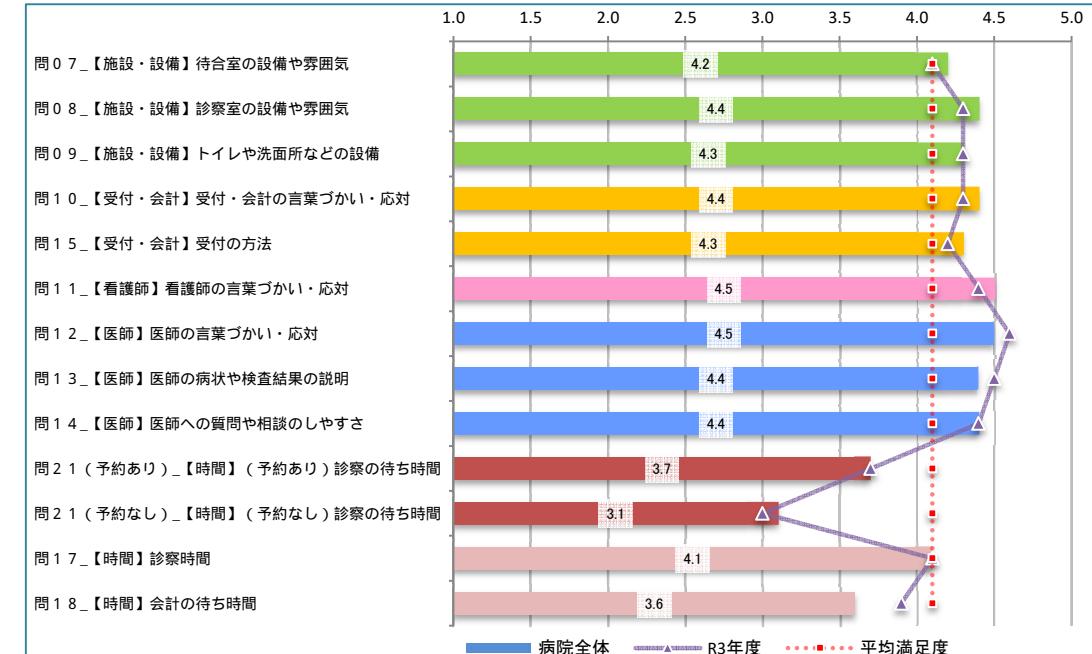
各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率		
施設・設備 (R3年度)		81.7% (81.0%)
時間 (R3年度)	61.8% (66.0%)	受付・会計 (R3年度)
医師 (R3年度)	86.8% (90.2%)	看護師 (R3年度)
		90.0% (86.1%)



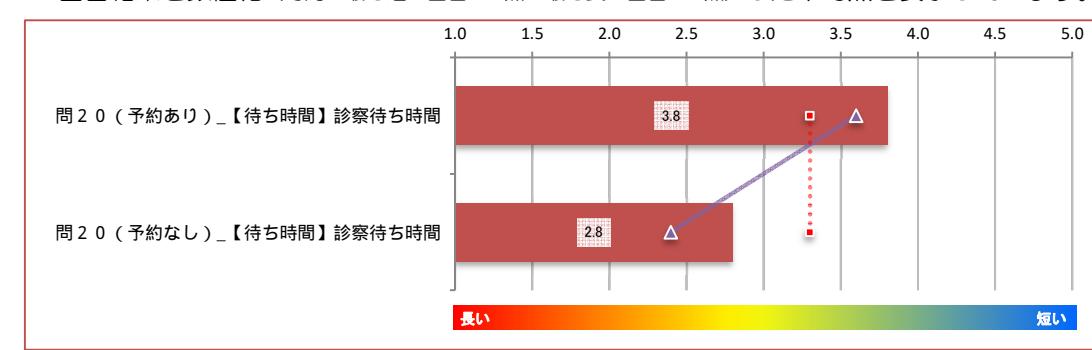
## ●アンケート結果 - 満足度

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。



## ●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。



## 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		R3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	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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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

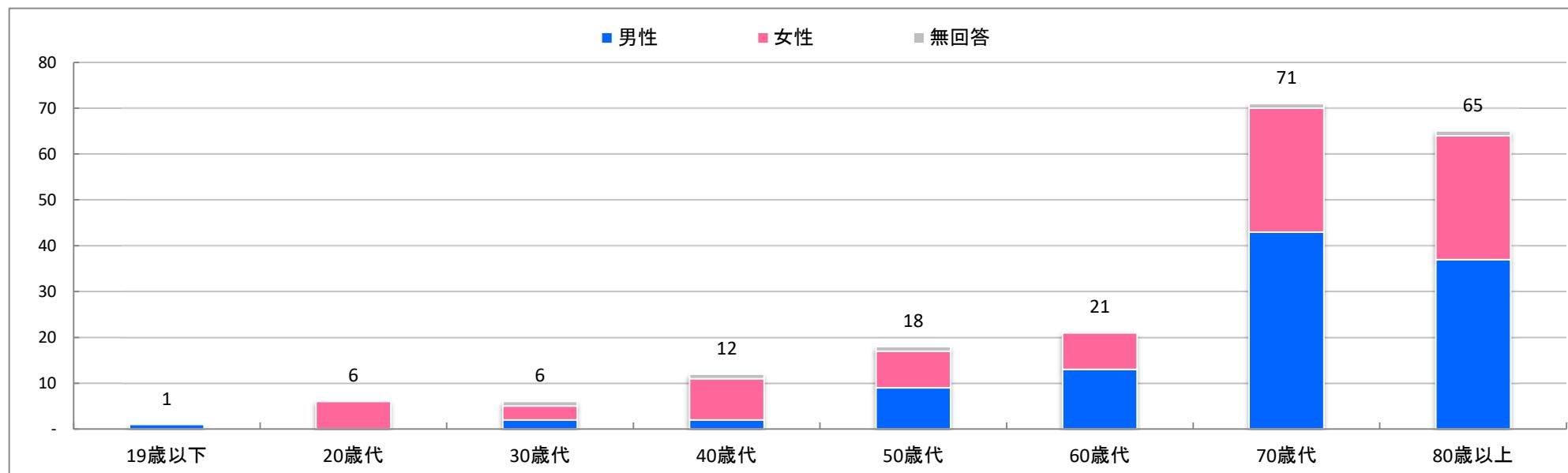
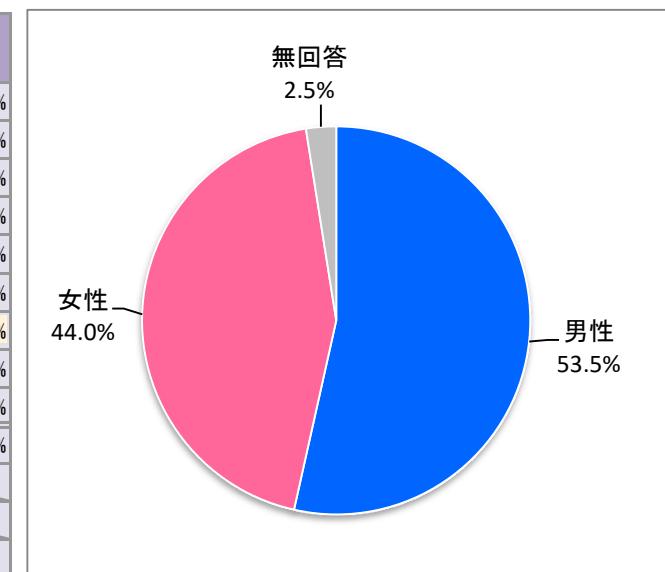
有効回答数…「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

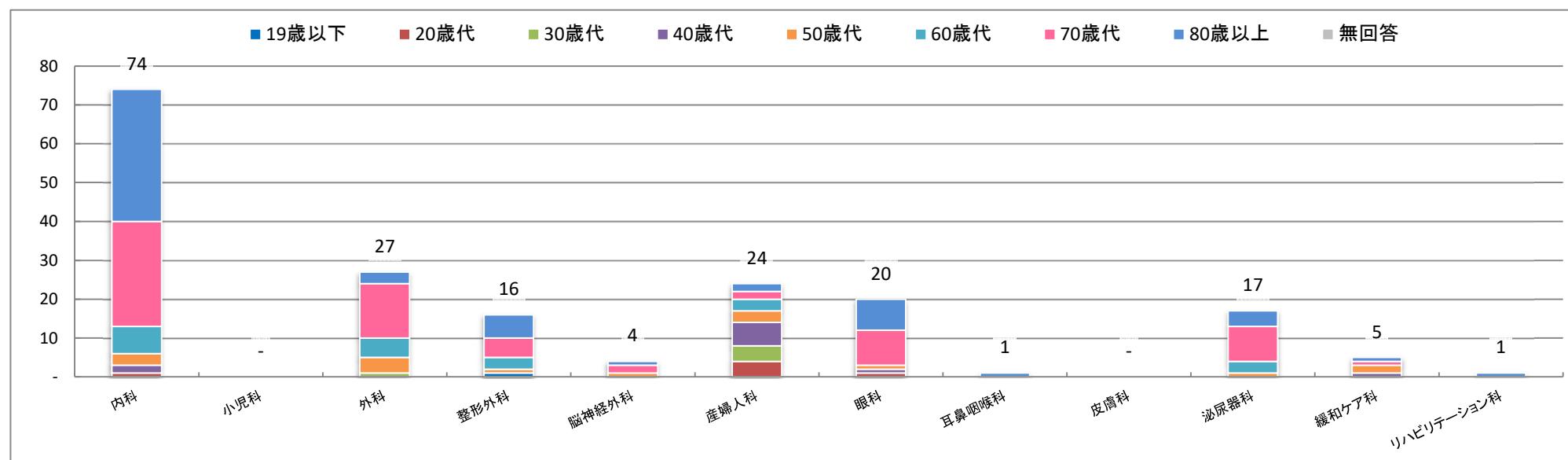
性別		男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【R3年度】合計	【R3年度】比率(%)
年齢	19歳以下	1	-	-	1	0.5%	1	0.5%
	20歳代	-	6	-	6	3.0%	6	3.0%
	30歳代	2	3	1	6	3.0%	9	4.5%
	40歳代	2	9	1	12	6.0%	18	9.0%
	50歳代	9	8	1	18	9.0%	24	12.1%
	60歳代	13	8	-	21	10.5%	31	15.6%
	70歳代	43	27	1	71	35.5%	73	36.7%
	80歳以上	37	27	1	65	32.5%	34	17.1%
	無回答	-	-	-	-	0.0%	3	1.5%
	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%	

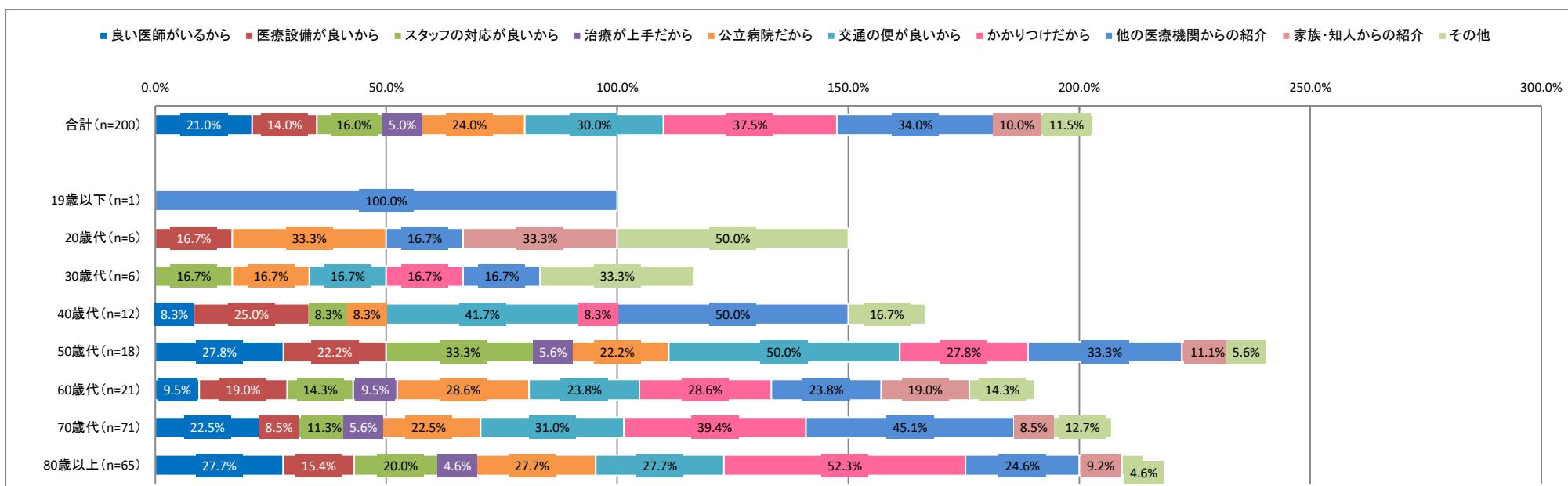


## 6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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



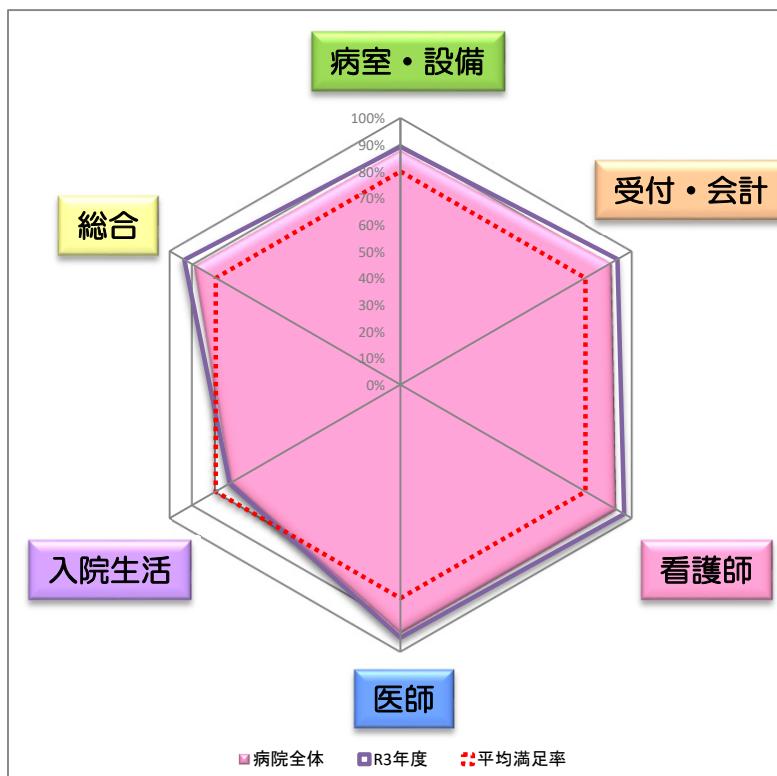
# 調査結果① 満足率・満足度

病院全体

## ●アンケート結果 - 満足率

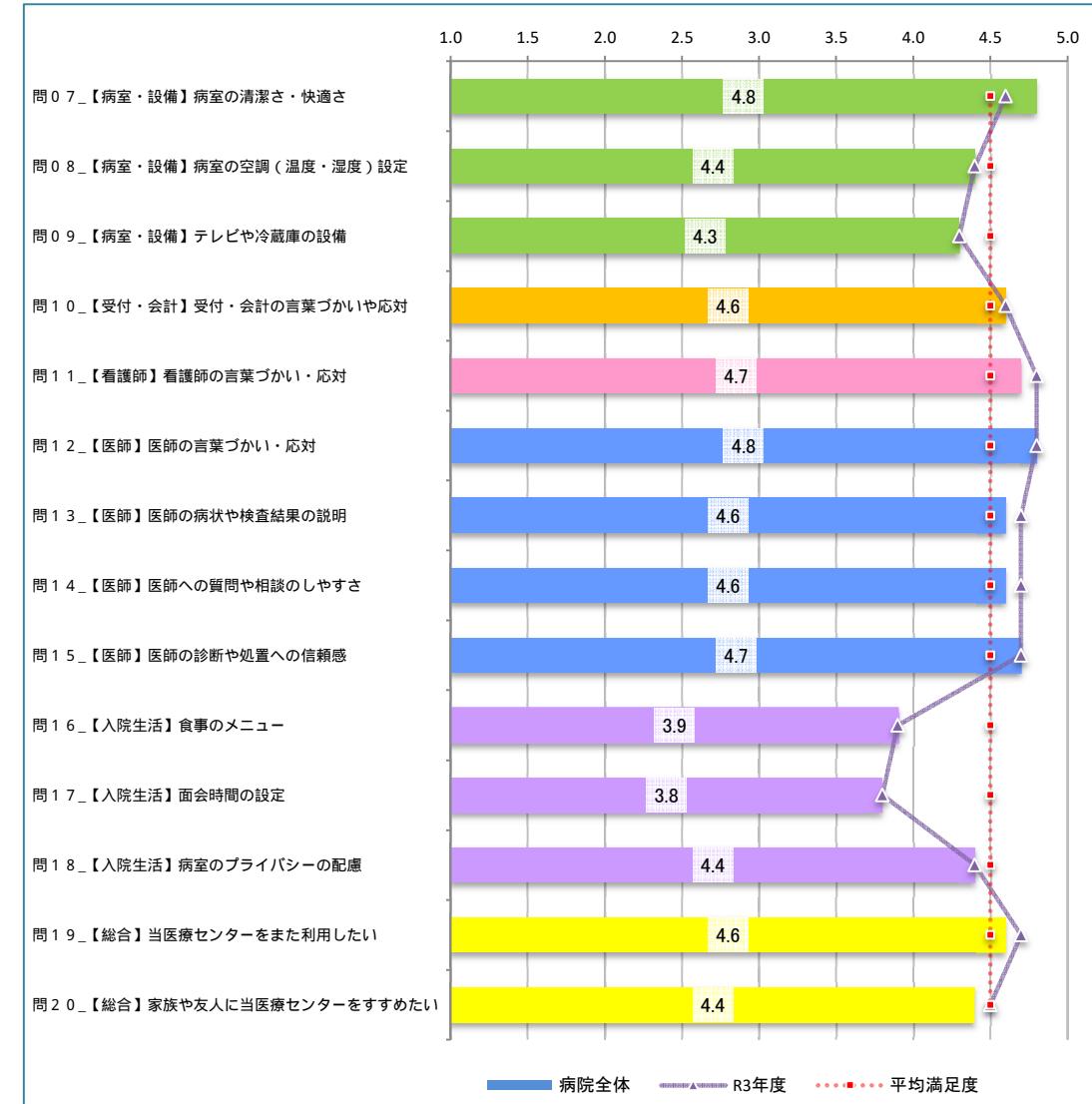
各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率			
総合 (R3年度)	89.2% (93.6%)	病室・設備 (R3年度)	87.9% (89.2%)
入院生活 (R3年度)	73.2% (74.0%)	受付・会計 (R3年度)	91.5% (94.0%)
医師 (R3年度)	93.3% (94.8%)	看護師 (R3年度)	93.4% (96.8%)



## ●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		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
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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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	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