

# 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5年11月22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

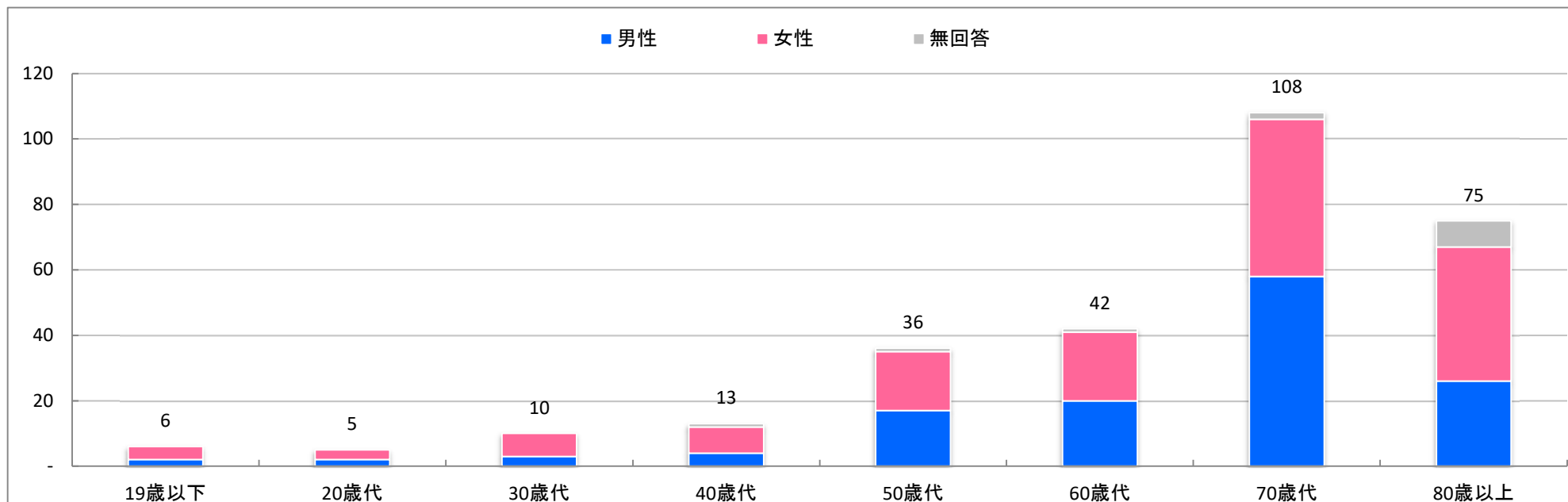
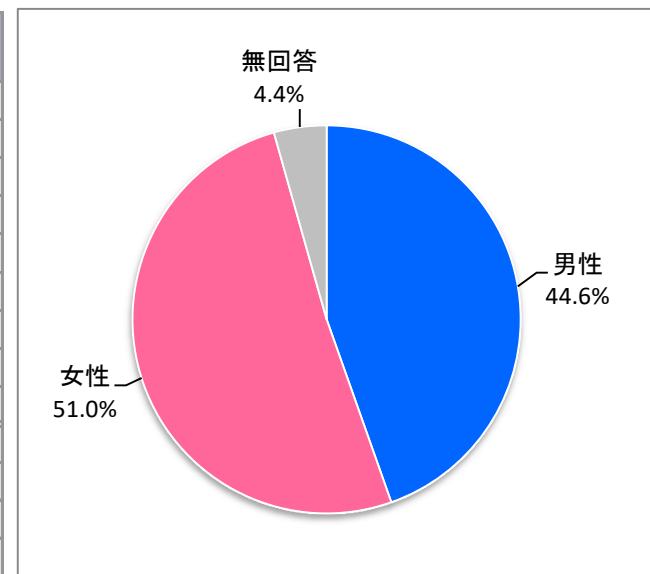
有効回答数・・・「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

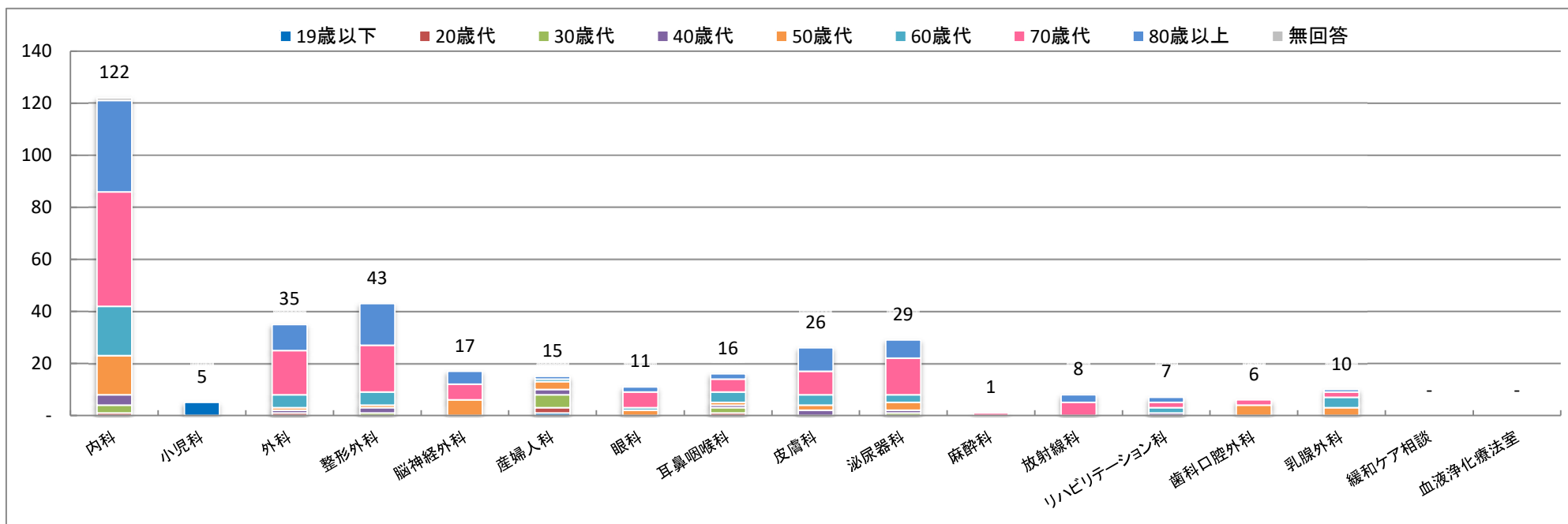
年齢	性別			合計	比率(%)	【R4年度】 合計	【R4年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	2	4	-	6	2.0%	2	0.7%
20歳代	2	3	-	5	1.7%	6	2.0%
30歳代	3	7	-	10	3.4%	11	3.7%
40歳代	4	8	1	13	4.4%	23	7.8%
50歳代	17	18	1	36	12.2%	36	12.2%
60歳代	20	21	1	42	14.2%	50	17.0%
70歳代	58	48	2	108	36.5%	102	34.7%
80歳以上	26	41	8	75	25.3%	63	21.4%
無回答	-	1	-	1	0.3%	1	0.3%
合計	132	151	13	296	100.0%	294	100.0%
比率(%)	44.6%	51.0%	4.4%	100.0%			
【R4年度】合計	136	142	16	294			
【R4年度】比率(%)	46.3%	48.3%	5.4%	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	-	5	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	1.7%
20歳代	1	-	1	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1.4%
30歳代	3	-	-	1	-	5	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	12	3.4%
40歳代	4	-	1	2	-	2	-	1	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	14	4.0%
50歳代	15	-	1	1	6	3	2	1	2	3	-	-	-	4	3	-	-	-	41	11.7%
60歳代	19	-	5	5	-	1	1	4	4	3	-	-	2	-	4	-	-	-	48	13.7%
70歳代	44	-	17	18	6	-	6	5	9	14	1	5	2	2	2	-	-	-	131	37.3%
80歳以上	35	-	10	16	5	1	2	2	9	7	-	3	2	-	1	-	-	-	93	26.5%
無回答	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.3%
合計	122	5	35	43	17	15	11	16	26	29	1	8	7	6	10	-	-	-	351	100.0%
比率(%)	34.8%	1.4%	10.0%	12.3%	4.8%	4.3%	3.1%	4.6%	7.4%	8.3%	0.3%	2.3%	2.0%	1.7%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
【R4年度】合計	123	1	21	46	13	21	8	7	14	40	-	6	4	3	12	-	-	5	324	
【R4年度】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%	

※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。

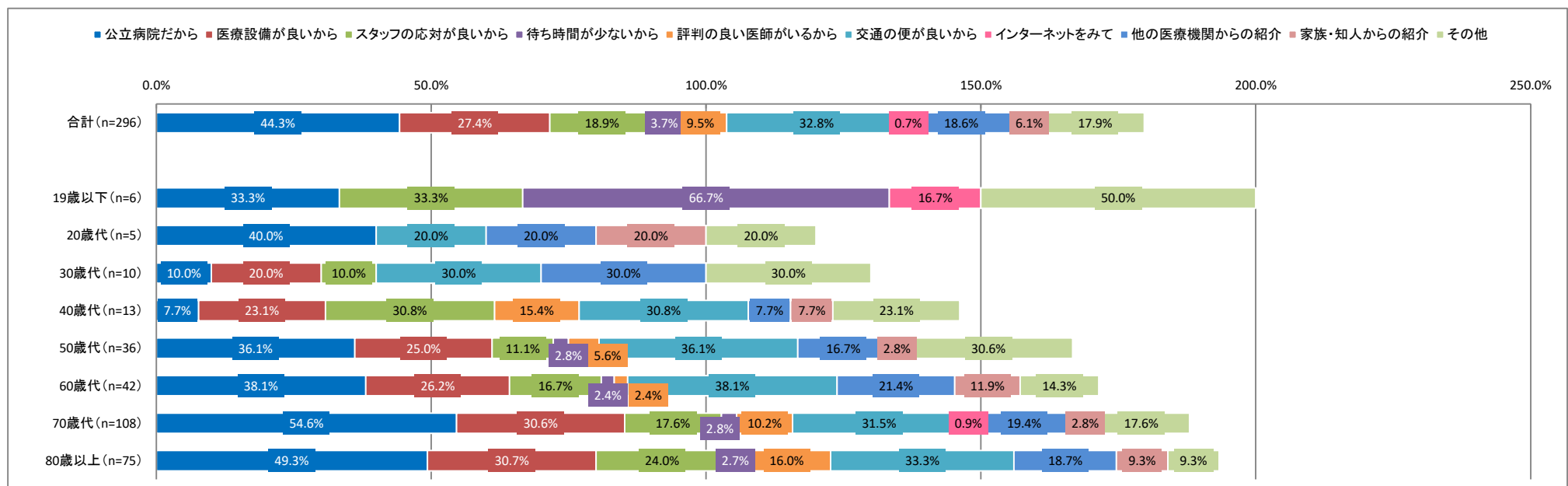


## 6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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	4	—	—	1	—	—	3	—	12	6
20歳代	2	—	—	—	—	1	—	1	1	1	—	6	5
30歳代	1	2	1	—	—	3	—	3	—	3	—	13	10
40歳代	1	3	4	—	2	4	—	1	1	3	1	19	13
50歳代	13	9	4	1	2	13	—	6	1	11	—	60	36
60歳代	16	11	7	1	1	16	—	9	5	6	—	72	42
70歳代	59	33	19	3	11	34	1	21	3	19	2	203	108
80歳以上	37	23	18	2	12	25	—	14	7	7	—	145	75
無回答	—	—	1	—	—	1	—	—	—	—	—	2	1
合計	131	81	56	11	28	97	2	55	18	53	3	532	296
比率(%)	44.3%	27.4%	18.9%	3.7%	9.5%	32.8%	0.7%	18.6%	6.1%	17.9%	1.0%		
【R4年度】合計	143	74	47	10	25	84	2	55	15	45	7	500	294
【R4年度】比率(%)	48.6%	25.2%	16.0%	3.4%	8.5%	28.6%	0.7%	18.7%	5.1%	15.3%	2.4%		

※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

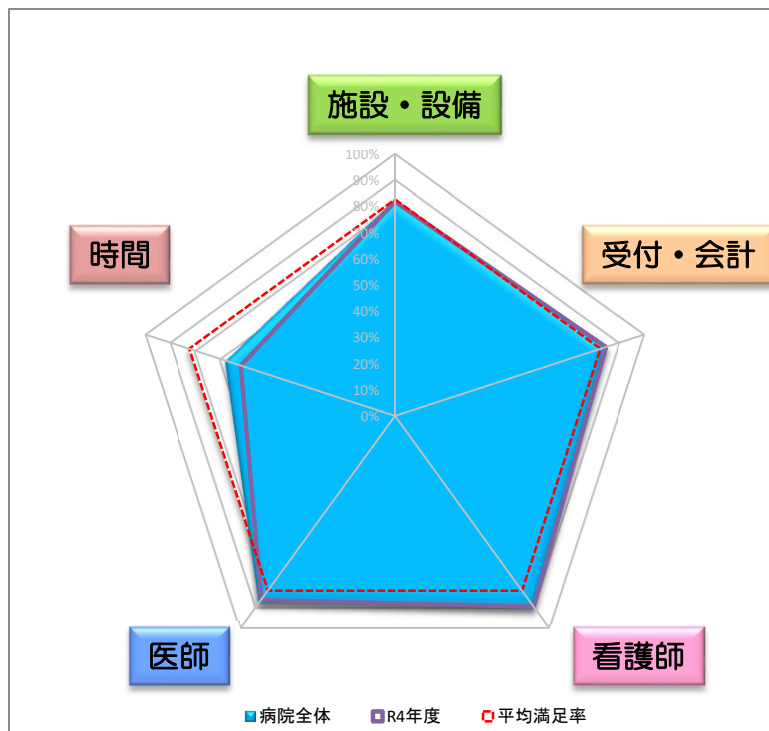


## 調査結果① 満足率・満足度

### ●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 (R4年度)	82.4% (81.7%)		
時間 (R4年度)	67.7% (61.8%)	受付・会計 (R4年度)	84.6% (84.6%)
医師 (R4年度)	87.9% (86.8%)	看護師 (R4年度)	90.0% (90.0%)

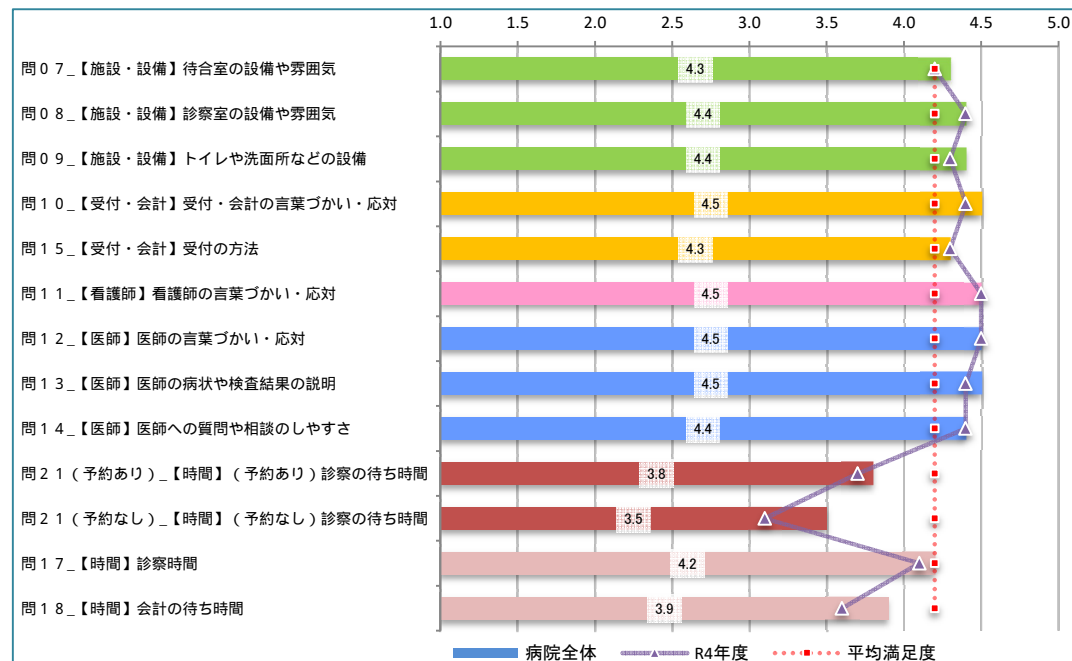


※平均満足率・・・カテゴリ毎の満足率の平均(82.5%)

## 病院全体

### ●アンケート結果 - 満足度

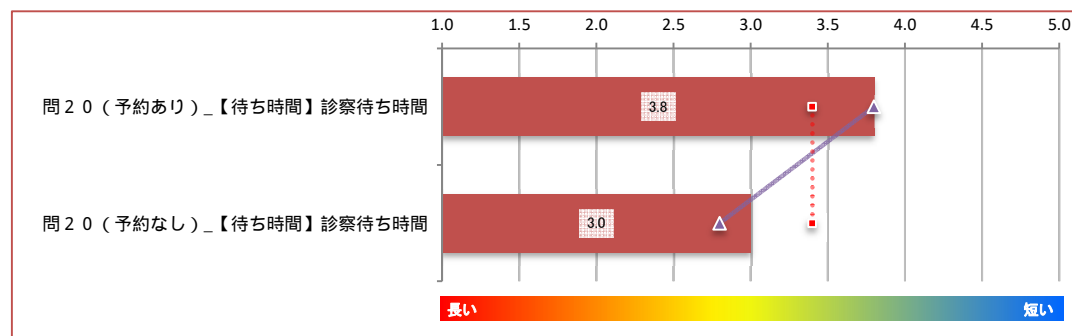
回答結果を数値化(満足:5点、やや満足:4点、どちらでもない:3点、やや不満:2点、不満:1点)した平均点を表示しています。



※平均満足度・・・設問毎満足度の平均(4.2)

### ●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(3.4)

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		R4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	137	80	52	4	2	2	19	275	78.9%	4.3	77.0%	4.2	↗ 1.9%	↗ 0.1
	問08 診察室の設備や雰囲気はいかがでしたか	146	77	45	2	-	3	23	270	82.6%	4.4	83.6%	4.4	↘ 1.0%	⇒ 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	150	75	32	4	1	7	27	262	85.9%	4.4	84.6%	4.3	↗ 1.3%	↗ 0.1
	施設・設備 合計	433	232	129	10	3	12	69	807	82.4%	4.3	81.7%	4.3	↗ 0.7%	⇒ 0.0
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	167	70	30	3	2	-	24	272	87.1%	4.5	86.6%	4.4	↗ 0.5%	↗ 0.1
	問15 受付の方法はわかりやすかったですか	149	71	40	7	1	-	28	268	82.1%	4.3	82.6%	4.3	↘ 0.5%	⇒ 0.0
	受付・会計 合計	316	141	70	10	3	-	52	540	84.6%	4.4	84.6%	4.4	⇒ 0.0%	⇒ 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	166	67	24	2	-	5	32	259	90.0%	4.5	90.0%	4.5	⇒ 0.0%	⇒ 0.0
	看護師 合計	166	67	24	2	-	5	32	259	90.0%	4.5	90.0%	4.5	⇒ 0.0%	⇒ 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	178	60	25	4	2	-	27	269	88.5%	4.5	87.3%	4.5	↗ 1.2%	⇒ 0.0
	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	160	77	19	8	1	1	30	265	89.4%	4.5	87.2%	4.4	↗ 2.2%	↗ 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	154	71	26	9	2	1	33	262	85.9%	4.4	85.9%	4.4	⇒ 0.0%	⇒ 0.0
	医師 合計	492	208	70	21	5	2	90	796	87.9%	4.5	86.8%	4.4	↗ 1.1%	↗ 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	73	61	59	24	6	-	16	223	60.1%	3.8	60.3%	3.7	↘ 0.2%	↗ 0.1
	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	7	3	7	3	2	-	15	22	45.5%	3.5	39.3%	3.1	↑ 6.2%	↗ 0.4
	問17 診察時間についてはいかがでしたか	132	66	52	13	2	1	30	265	74.7%	4.2	70.9%	4.1	↗ 3.8%	↗ 0.1
	問18 会計の待ち時間についてはいかがでしたか	90	93	54	21	7	-	31	265	69.1%	3.9	56.4%	3.6	↑ 12.7%	↗ 0.3
	時間 合計	302	223	172	61	17	1	92	775	67.7%	3.9	61.8%	3.8	↑ 5.9%	↗ 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	58	78	58	21	4	-	20	219	62.1%	3.8	61.4%	3.8	↗ 0.7%	⇒ 0.0
	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	5	4	6	3	6	-	13	24	37.5%	3.0	27.3%	2.8	↑ 10.2%	↗ 0.2

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5年11月20日 ～ 令和6年1月13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

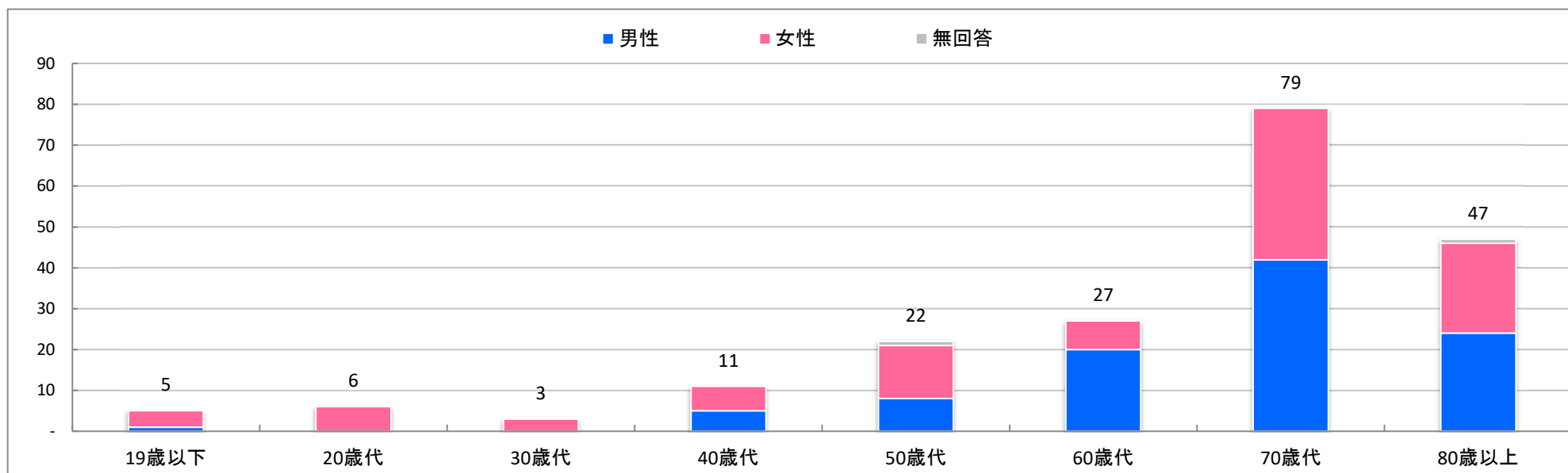
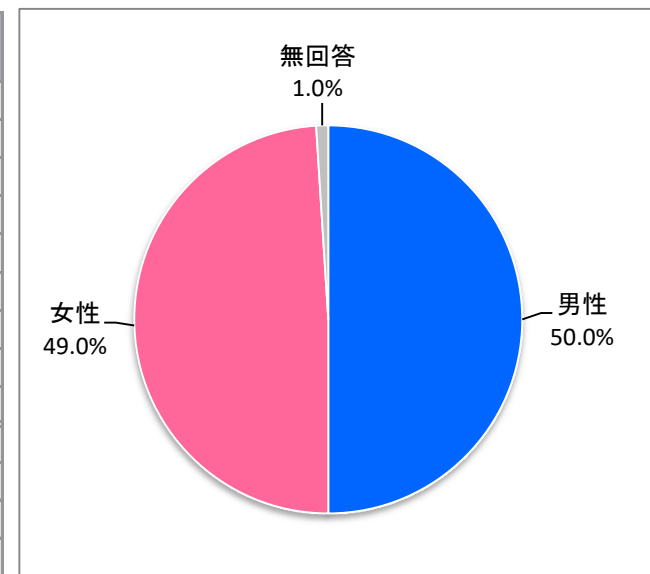
有効回答数・・・「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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(%)	【R4年度】 合計	【R4年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	1	4	-	5	2.5%	1	0.5%
20歳代	-	6	-	6	3.0%	6	3.0%
30歳代	-	3	-	3	1.5%	6	3.0%
40歳代	5	6	-	11	5.5%	12	6.0%
50歳代	8	13	1	22	11.0%	18	9.0%
60歳代	20	7	-	27	13.5%	21	10.5%
70歳代	42	37	-	79	39.5%	71	35.5%
80歳以上	24	22	1	47	23.5%	65	32.5%
無回答	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
合計	100	98	2	200	100.0%	200	100.0%
比率(%)	50.0%	49.0%	1.0%	100.0%			
【R4年度】合計	107	88	5	200			
【R4年度】比率(%)	53.5%	44.0%	2.5%	100.0%			

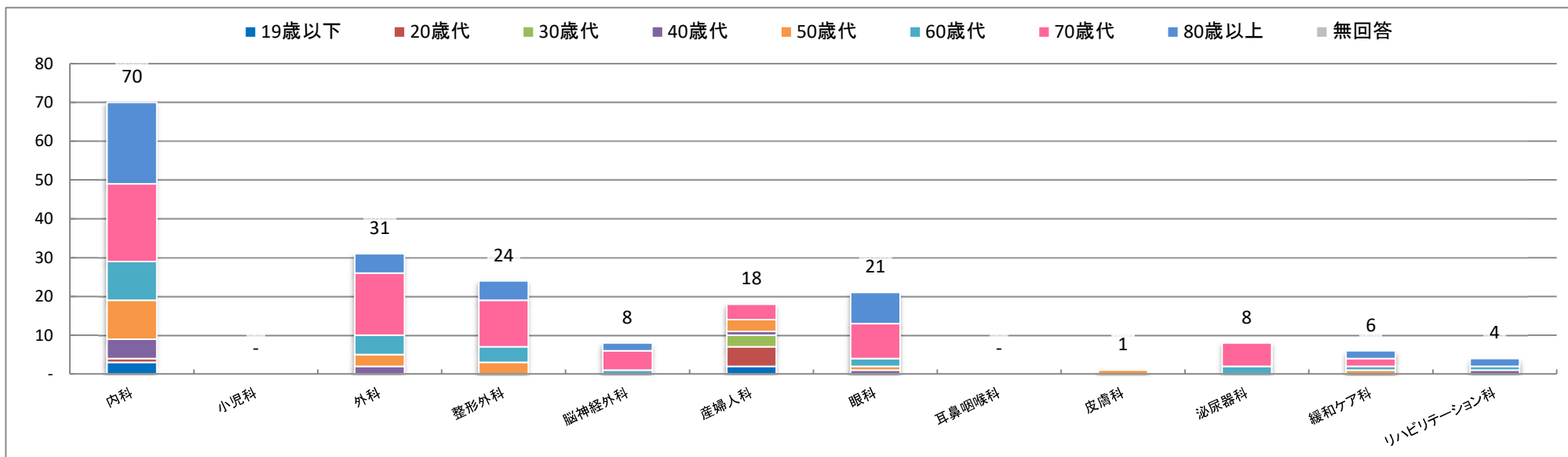




## 6.回答者構成-② 「年齢」×「今回入院となった外来の診療科」

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	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	5	2.5%
20歳代	1	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	6	3.0%
30歳代	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	1.5%
40歳代	5	-	2	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	11	5.5%
50歳代	10	-	3	3	-	3	1	-	1	-	1	-	-	22	11.0%
60歳代	10	-	5	4	1	-	2	-	-	2	1	1	1	27	13.5%
70歳代	20	-	16	12	5	4	9	-	-	6	2	-	5	79	39.5%
80歳以上	21	-	5	5	2	-	8	-	-	-	2	2	2	47	23.5%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
合計	70	-	31	24	8	18	21	-	1	8	6	4	9	200	100.0%
比率(%)	35.0%	0.0%	15.5%	12.0%	4.0%	9.0%	10.5%	0.0%	0.5%	4.0%	3.0%	2.0%	4.5%	100.0%	
【R4年度】合計	74	-	27	16	4	24	20	1	-	17	5	1	11	200	
【R4年度】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%	

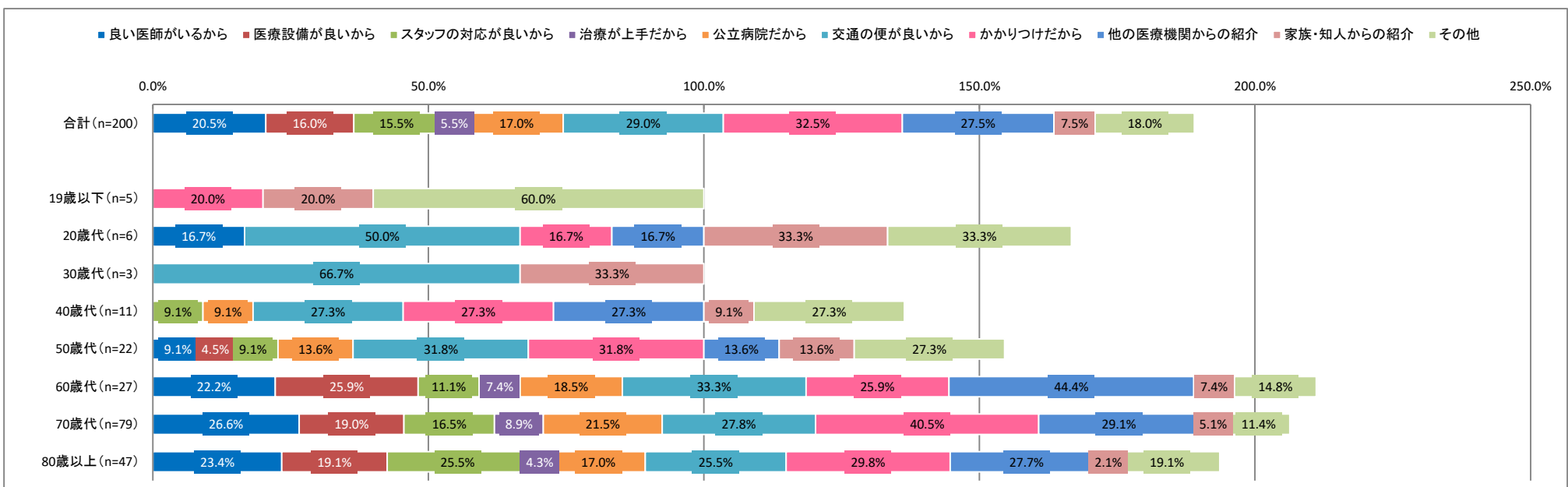


## 6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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	3	-	5	5
20歳代	1	-	-	-	-	3	1	1	2	2	-	10	6
30歳代	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	3	3
40歳代	-	-	1	-	1	3	3	3	1	3	1	15	11
50歳代	2	1	2	-	3	7	7	3	3	6	-	34	22
60歳代	6	7	3	2	5	9	7	12	2	4	-	57	27
70歳代	21	15	13	7	17	22	32	23	4	9	-	163	79
80歳以上	11	9	12	2	8	12	14	13	1	9	3	91	47
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	41	32	31	11	34	58	65	55	15	36	4	378	200
比率(%)	20.5%	16.0%	15.5%	5.5%	17.0%	29.0%	32.5%	27.5%	7.5%	18.0%	2.0%		
【R4年度】合計	42	28	32	10	48	60	75	68	20	23	1	406	200
【R4年度】比率(%)	21.0%	14.0%	16.0%	5.0%	24.0%	30.0%	37.5%	34.0%	10.0%	11.5%	0.5%		

※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

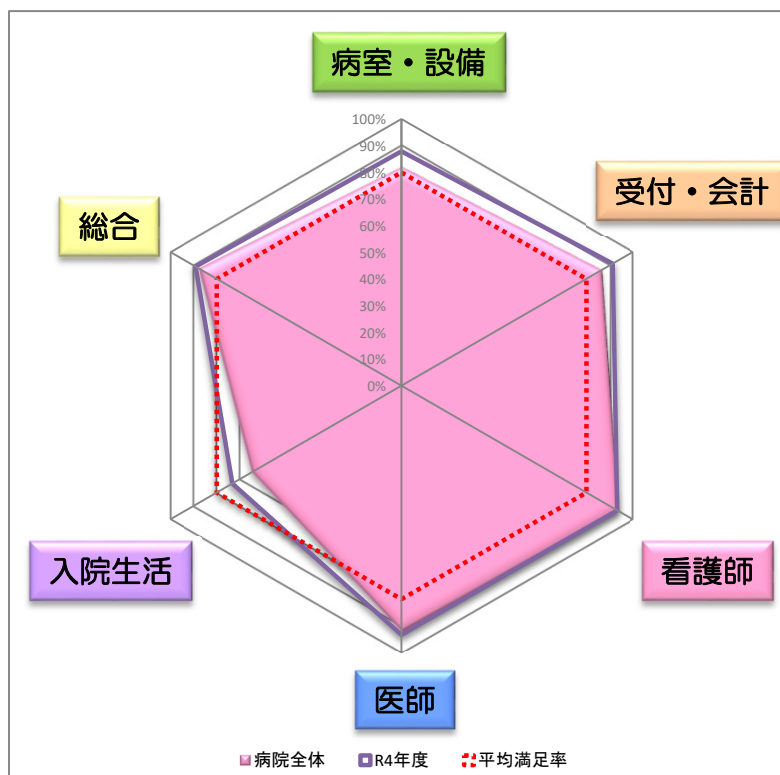


## 調査結果① 満足率・満足度

### ●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> (R4年度)	<b>87.7%</b> (89.2%)	<b>病室・設備</b> (R4年度)	<b>81.9%</b> (87.9%)
<b>入院生活</b> (R4年度)	<b>64.8%</b> (73.2%)	<b>受付・会計</b> (R4年度)	<b>86.4%</b> (91.5%)
<b>医師</b> (R4年度)	<b>92.2%</b> (93.3%)	<b>看護師</b> (R4年度)	<b>93.7%</b> (93.4%)

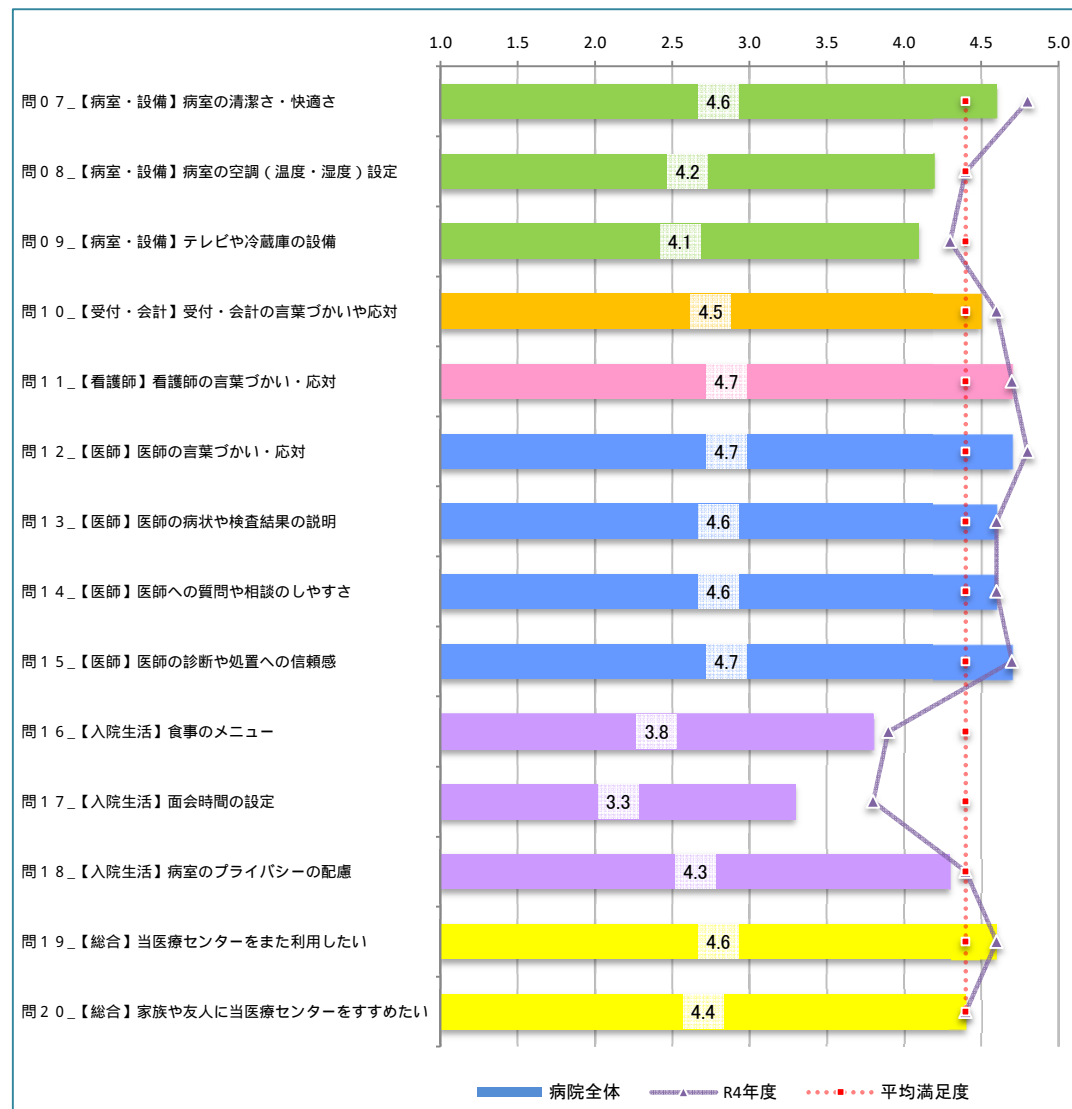


※平均満足率・・・カテゴリ毎満足率の平均 (84.5%)

## 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 (4.4)

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		R4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	148	29	12	4	1	-	6	194	91.2%	4.6	95.9%	4.8	👉 4.7%	👉 0.2
	問08 病室の空調(温度・湿度)設定は適切でしたか	99	53	15	12	8	3	10	187	81.3%	4.2	85.9%	4.4	👉 4.6%	👉 0.2
	問09 テレビや冷蔵庫の設備はいかがでしたか	83	31	33	10	3	26	14	160	71.3%	4.1	81.3%	4.3	👇 10.0%	👉 0.2
	病室・設備 合計	330	113	60	26	12	29	30	541	81.9%	4.3	87.9%	4.5	👇 6.0%	👉 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	115	37	21	3	-	11	13	176	86.4%	4.5	91.5%	4.6	👇 5.1%	👉 0.1
	受付・会計 合計	115	37	21	3	-	11	13	176	86.4%	4.5	91.5%	4.6	👇 5.1%	👉 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	153	26	11	-	1	-	9	191	93.7%	4.7	93.4%	4.7	👉 0.3%	➡ -
	看護師 合計	153	26	11	-	1	-	9	191	93.7%	4.7	93.4%	4.7	👉 0.3%	➡ -
医師	問12 医師の言葉づかいや対応はいかがでしたか	153	29	7	3	1	-	7	193	94.3%	4.7	95.4%	4.8	👉 1.1%	👉 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	139	34	15	4	-	1	7	192	90.1%	4.6	92.7%	4.6	👉 2.6%	➡ -
	問14 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	137	39	14	3	-	-	7	193	91.2%	4.6	92.6%	4.6	👉 1.4%	➡ -
	問15 医師の診断や処置への信頼感はいかがでしたか	139	38	11	2	-	2	8	190	93.2%	4.7	92.6%	4.7	👉 0.6%	➡ -
	医師 合計	568	140	47	12	1	3	29	768	92.2%	4.6	93.3%	4.7	👉 1.1%	👉 0.1
入院生活	問16 食事のメニューはいかがでしたか	55	60	49	16	6	3	11	186	61.8%	3.8	71.4%	3.9	👇 9.6%	👉 0.1
	問17 面会時間の設定はいかがでしたか	41	31	30	27	18	36	17	147	49.0%	3.3	59.1%	3.8	👇 10.1%	👇 0.5
	問18 病室のプライバシーの配慮はいかがでしたか	105	49	26	9	4	1	6	193	79.8%	4.3	81.8%	4.4	👉 2.0%	👉 0.1
	入院生活 合計	201	140	105	52	28	40	34	526	64.8%	3.8	73.2%	4.1	👇 8.4%	👉 0.3
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	135	42	8	3	1	4	7	189	93.7%	4.6	92.5%	4.6	👉 1.2%	➡ -
	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	104	47	31	3	-	8	7	185	81.6%	4.4	85.9%	4.4	👉 4.3%	➡ -
	総合 合計	239	89	39	6	1	12	14	374	87.7%	4.5	89.2%	4.5	👉 1.5%	➡ -

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(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