

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

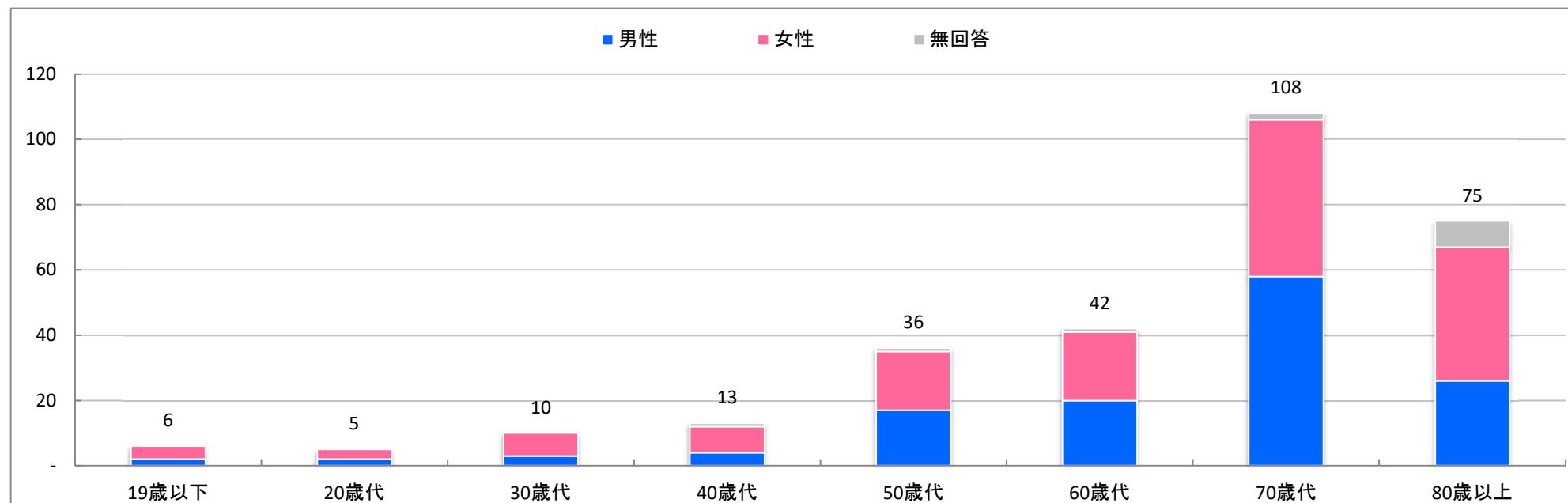
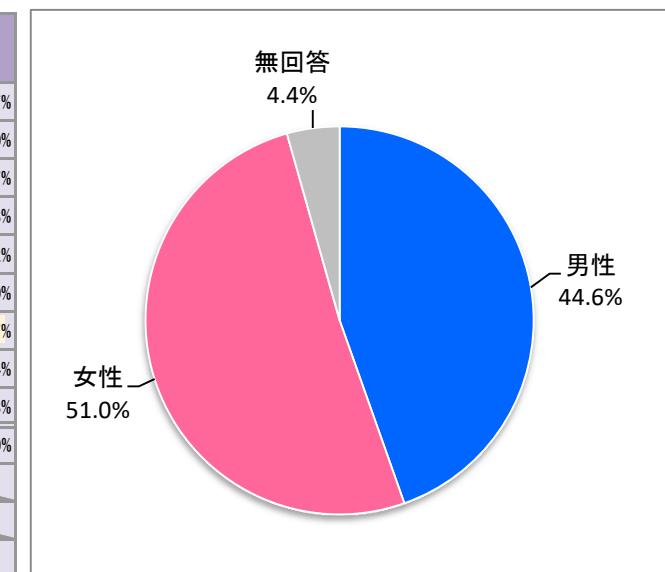
有効回答数…「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

性別		男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【R4年度】合計	【R4年度】比率(%)
年齢	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%			

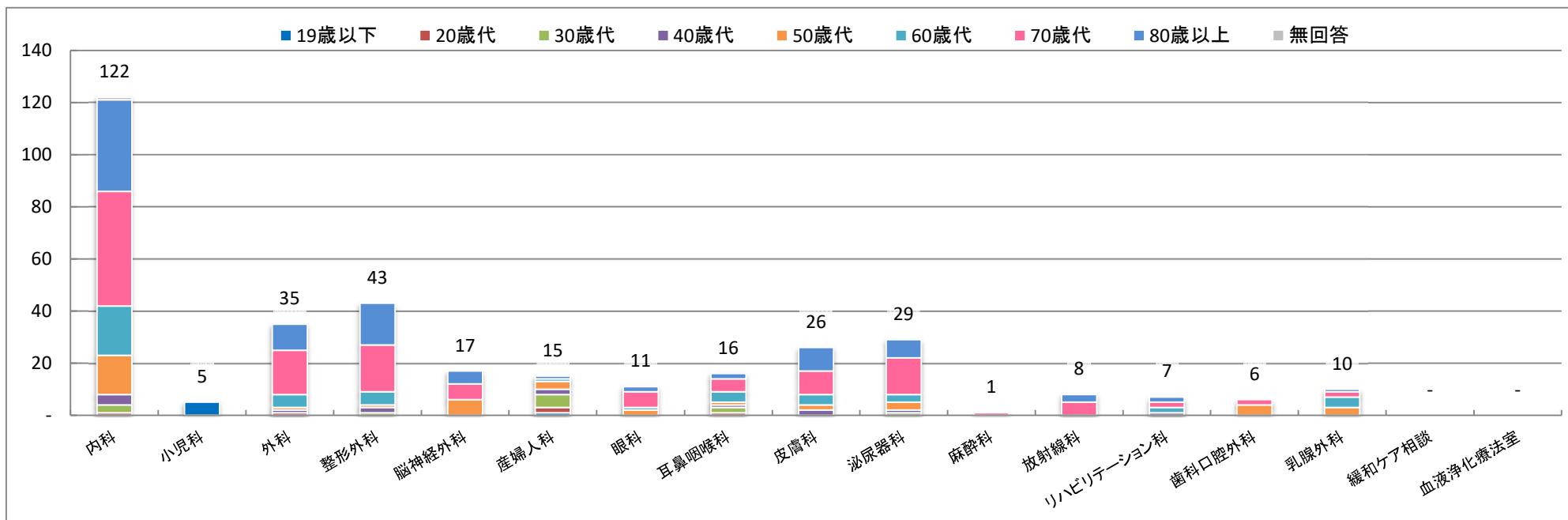


6.回答者構成-② 「年齢」×「受診科（複数回答可）」

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	-	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。

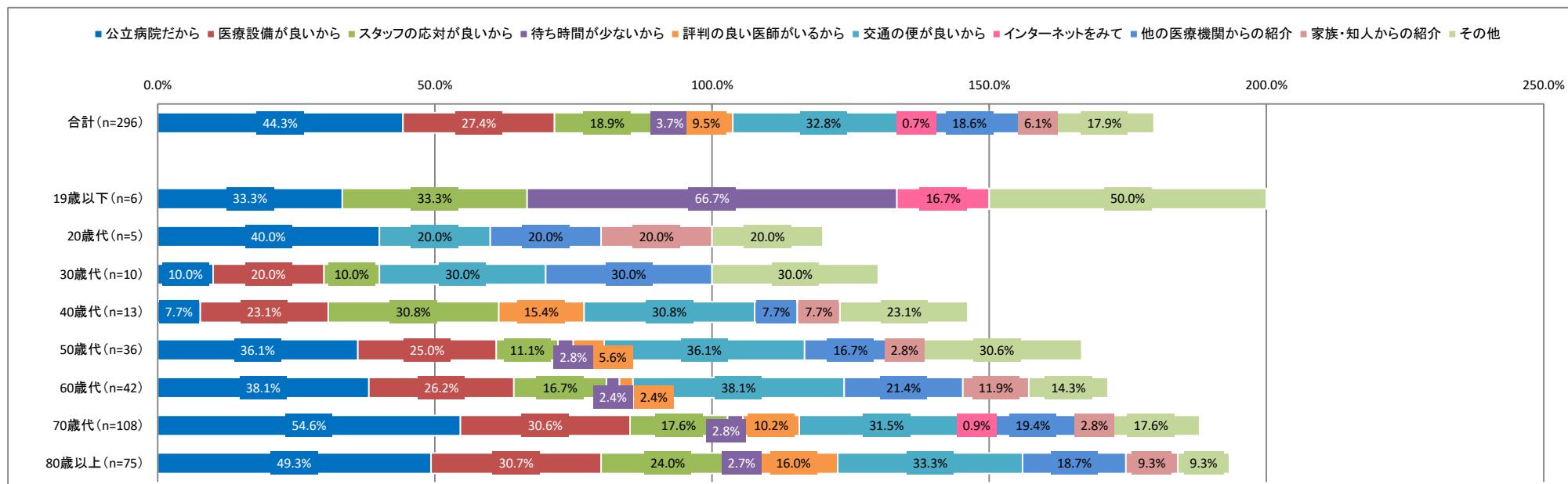


6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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	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



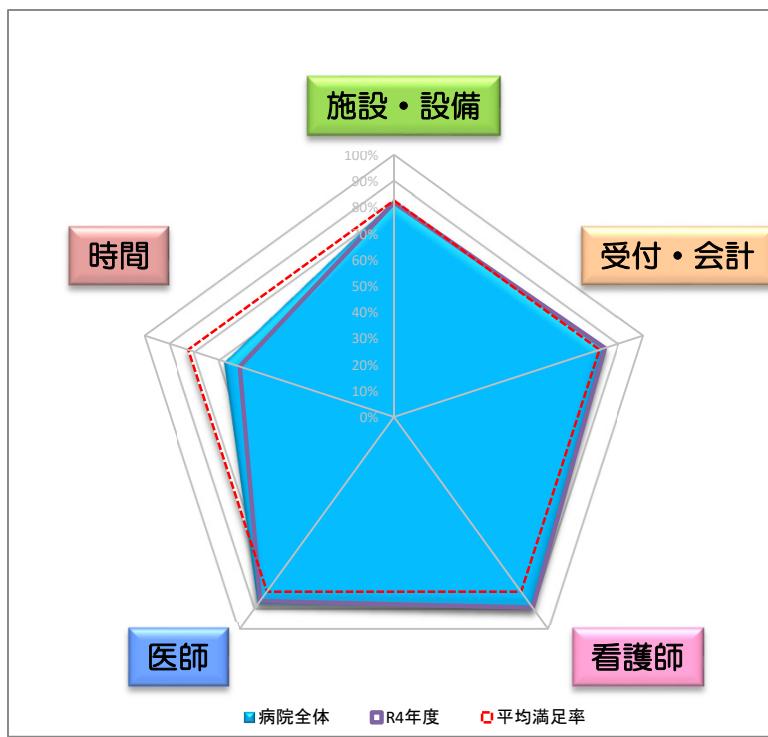
調査結果① 満足率・満足度

病院全体

●アンケート結果 - 満足率

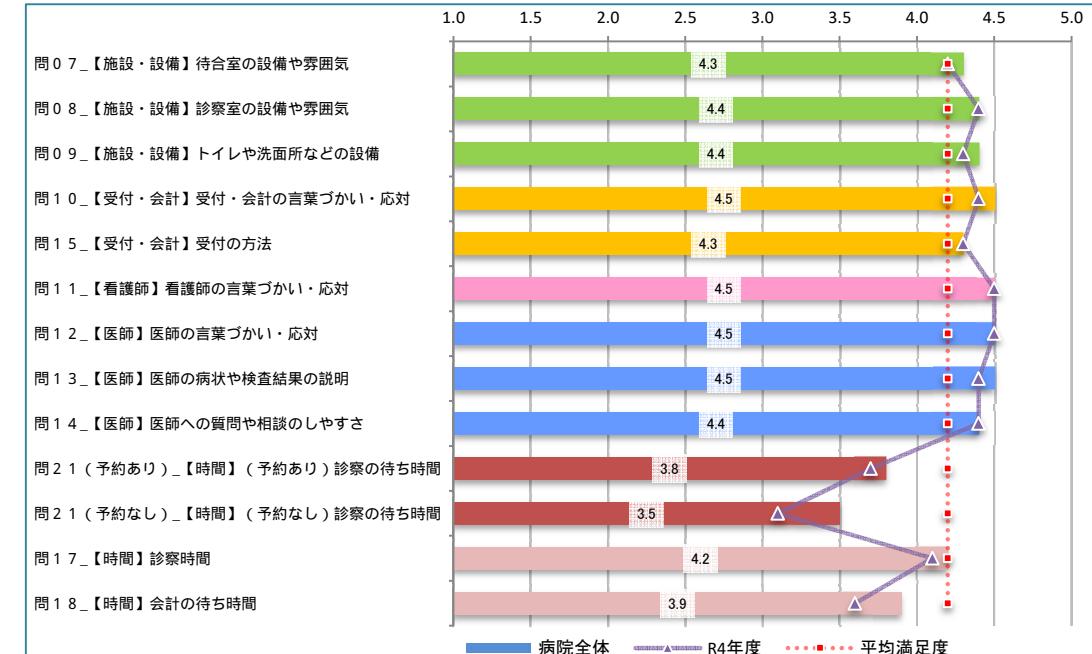
各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率			
施設・設備 (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%)



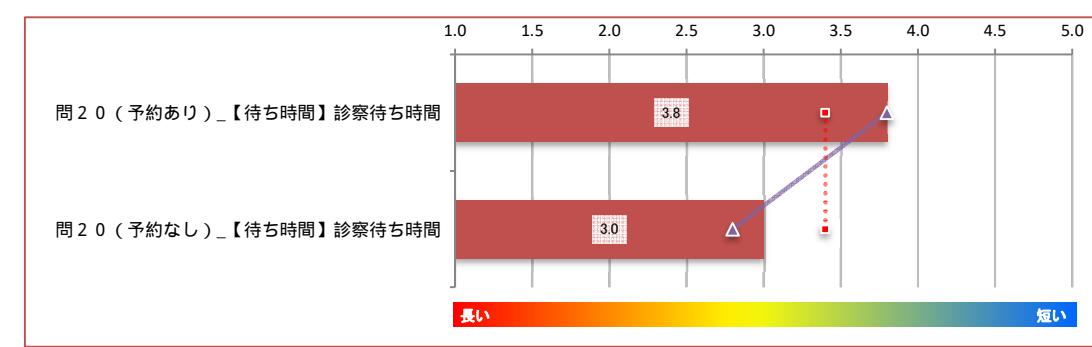
●アンケート結果 - 満足度

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		R4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	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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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

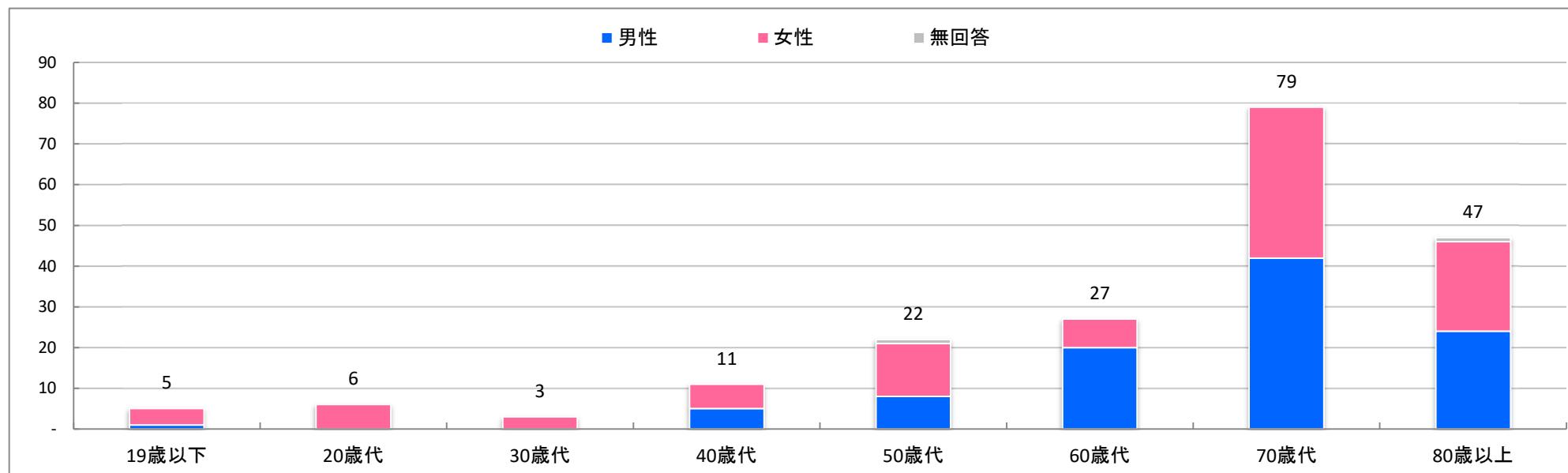
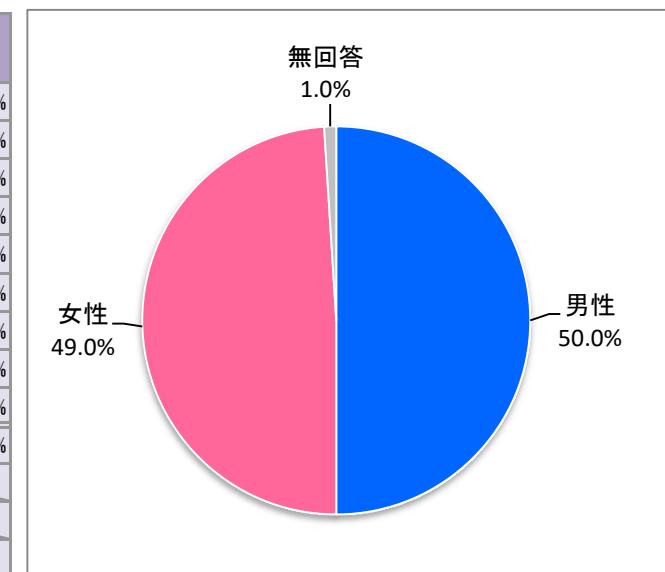
有効回答数…「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

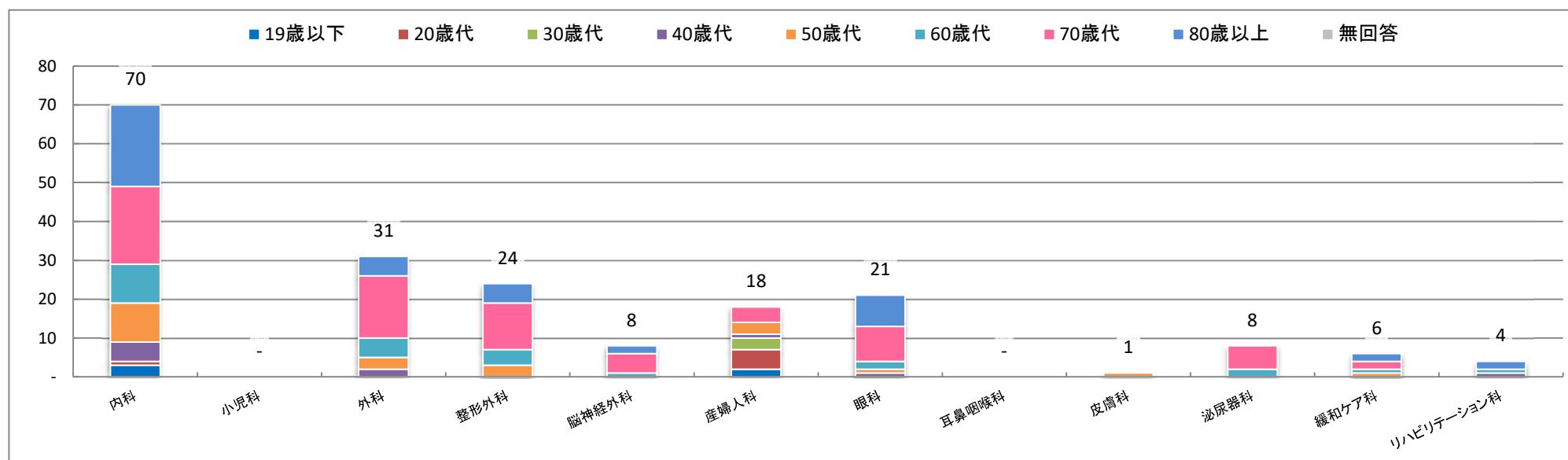
性別		男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【R4年度】合計	【R4年度】比率(%)
年齢	19歳以下	1	4	-	5	2.5%	1	0.5%
	20歳代	-	6	-	6	3.0%	6	3.0%
	30歳代	-	3	-	3	1.5%	6	3.0%
	40歳代	5	6	-	11	5.5%	12	6.0%
	50歳代	8	13	1	22	11.0%	18	9.0%
	60歳代	20	7	-	27	13.5%	21	10.5%
	70歳代	42	37	-	79	39.5%	71	35.5%
	80歳以上	24	22	1	47	23.5%	65	32.5%
	無回答	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%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

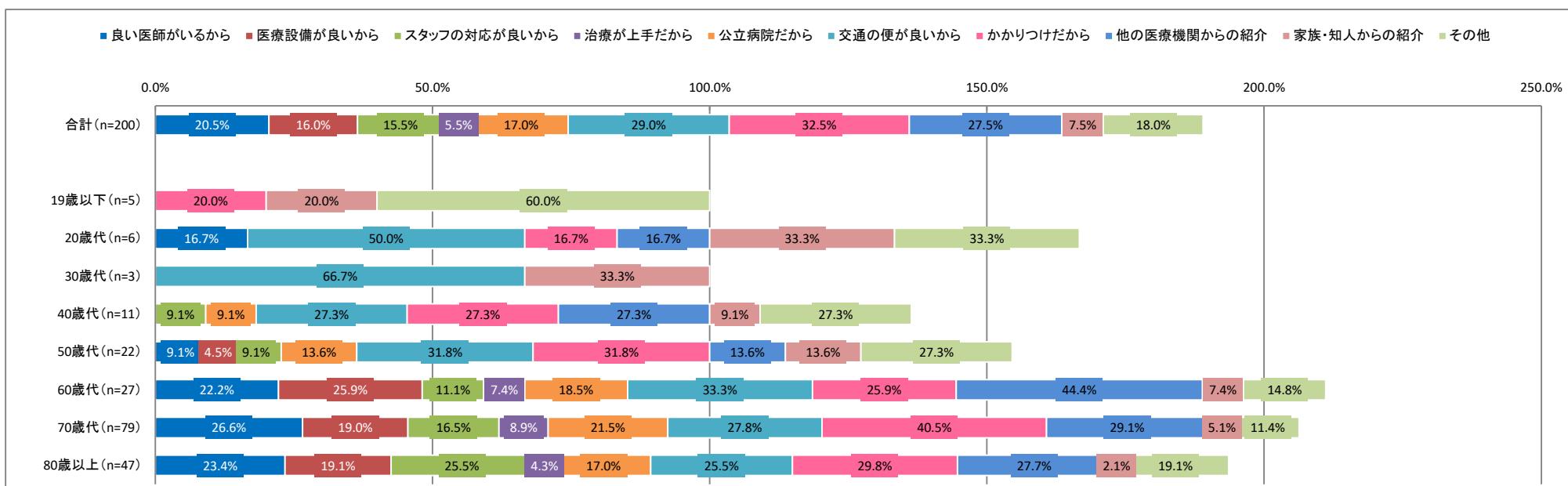


6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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



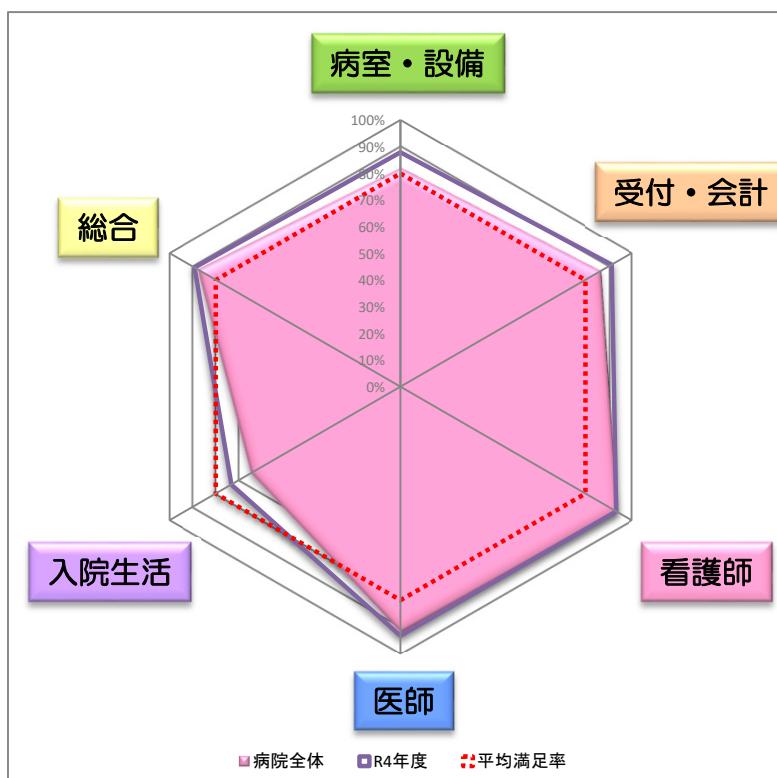
調査結果① 満足率・満足度

病院全体

●アンケート結果 - 満足率

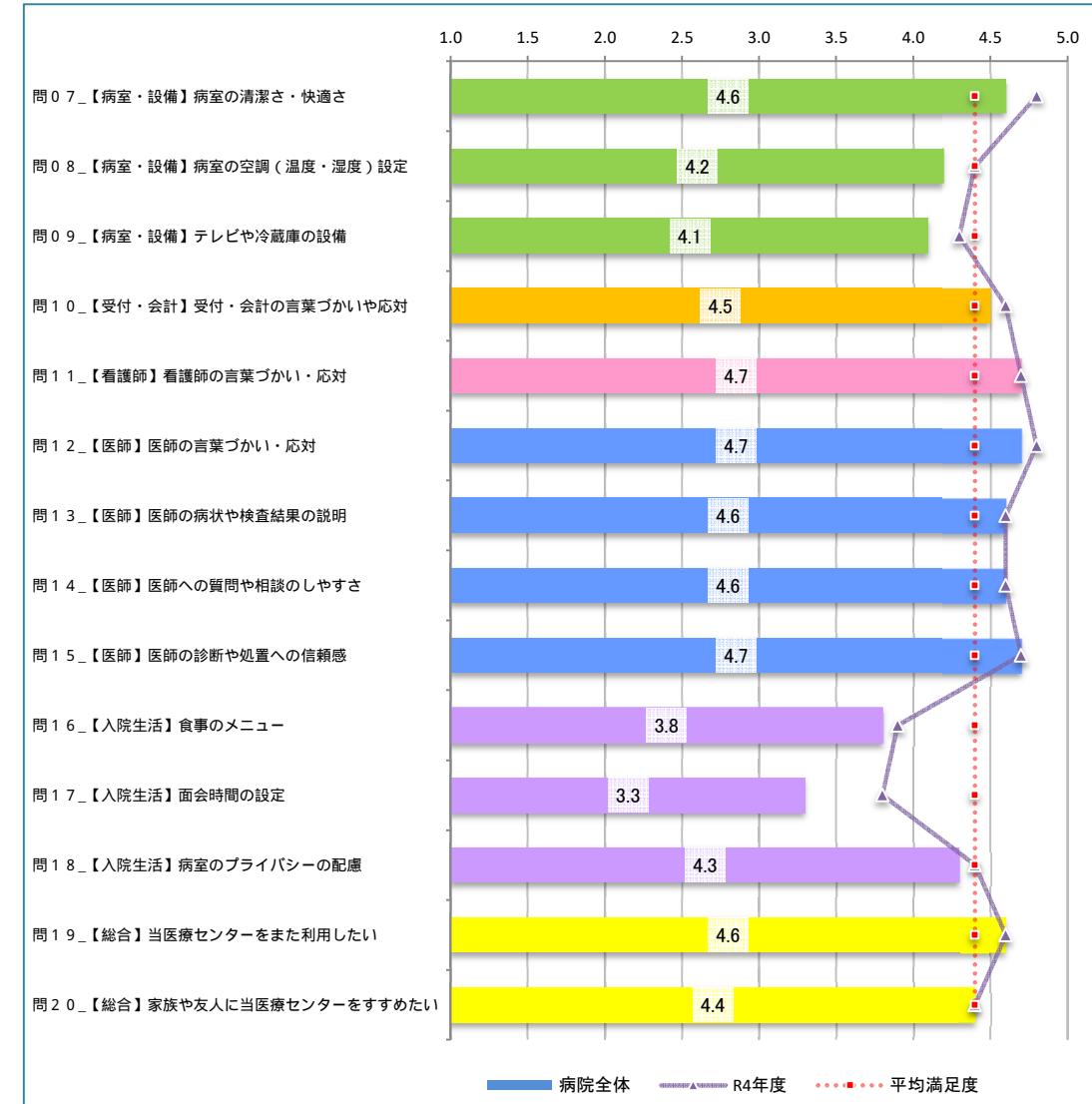
各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率			
総合 (R4年度)	87.7% (89.2%)	病室・設備 (R4年度)	81.9% (87.9%)
入院生活 (R4年度)	64.8% (73.2%)	受付・会計 (R4年度)	86.4% (91.5%)
医師 (R4年度)	92.2% (93.3%)	看護師 (R4年度)	93.7% (93.4%)



●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		R4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	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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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応対はいかがでしたか	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	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