

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6年11月20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

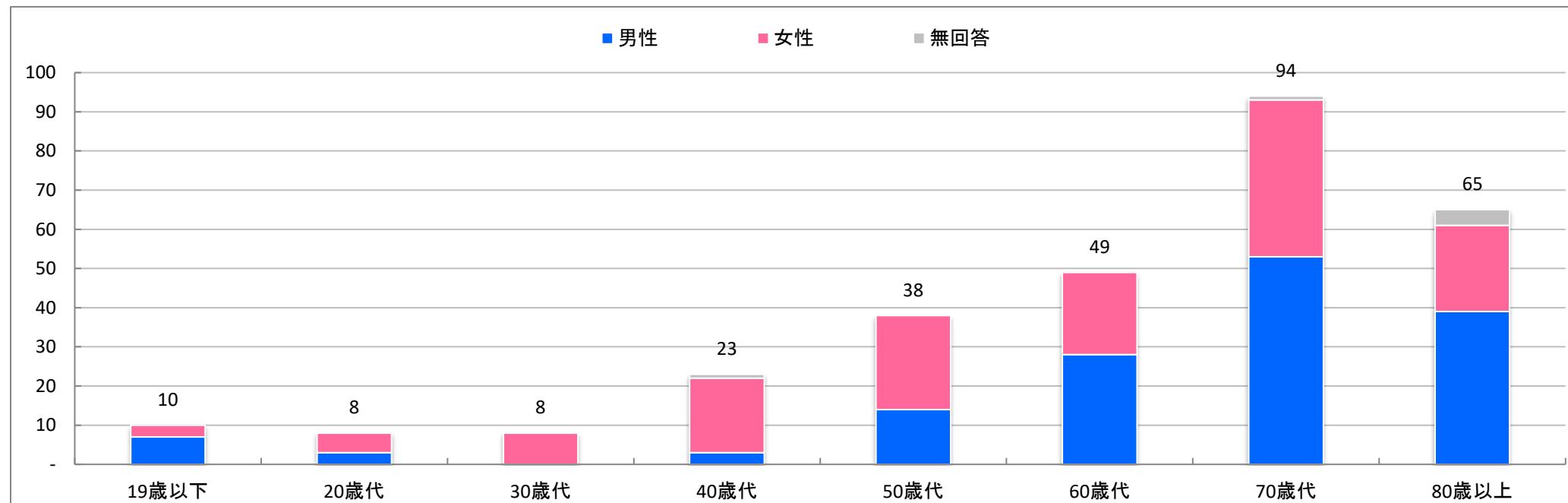
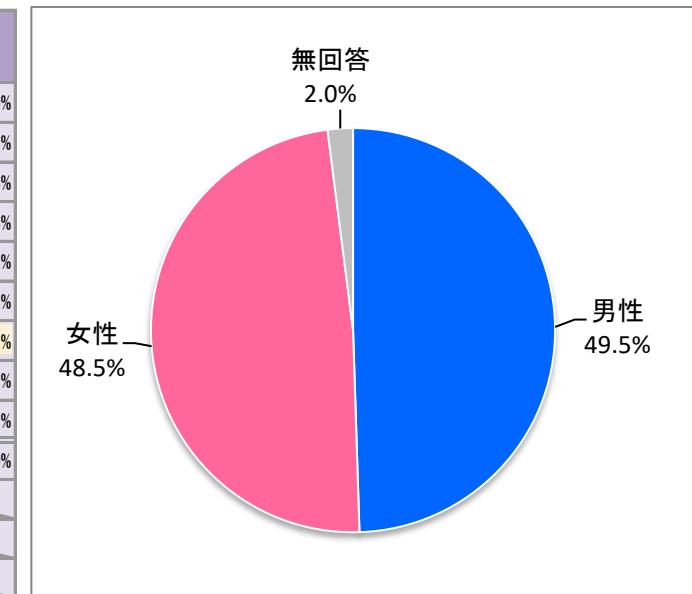
有効回答数…「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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(%)	【R5年度】合計	【R5年度】比率(%)
年齢	19歳以下	7	3	-	10	3.4%	6	2.0%
	20歳代	3	5	-	8	2.7%	5	1.7%
	30歳代	-	8	-	8	2.7%	10	3.4%
	40歳代	3	19	1	23	7.7%	13	4.4%
	50歳代	14	24	-	38	12.8%	36	12.2%
	60歳代	28	21	-	49	16.5%	42	14.2%
	70歳代	53	40	1	94	31.6%	108	36.5%
	80歳以上	39	22	4	65	21.9%	75	25.3%
	無回答	-	2	-	2	0.7%	1	0.3%
	合計	147	144	6	297	100.0%	296	100.0%
	比率(%)	49.5%	48.5%	2.0%	100.0%			
	【R5年度】合計	132	151	13	296	100.0%		
	【R5年度】比率(%)	44.6%	51.0%	4.4%	100.0%			

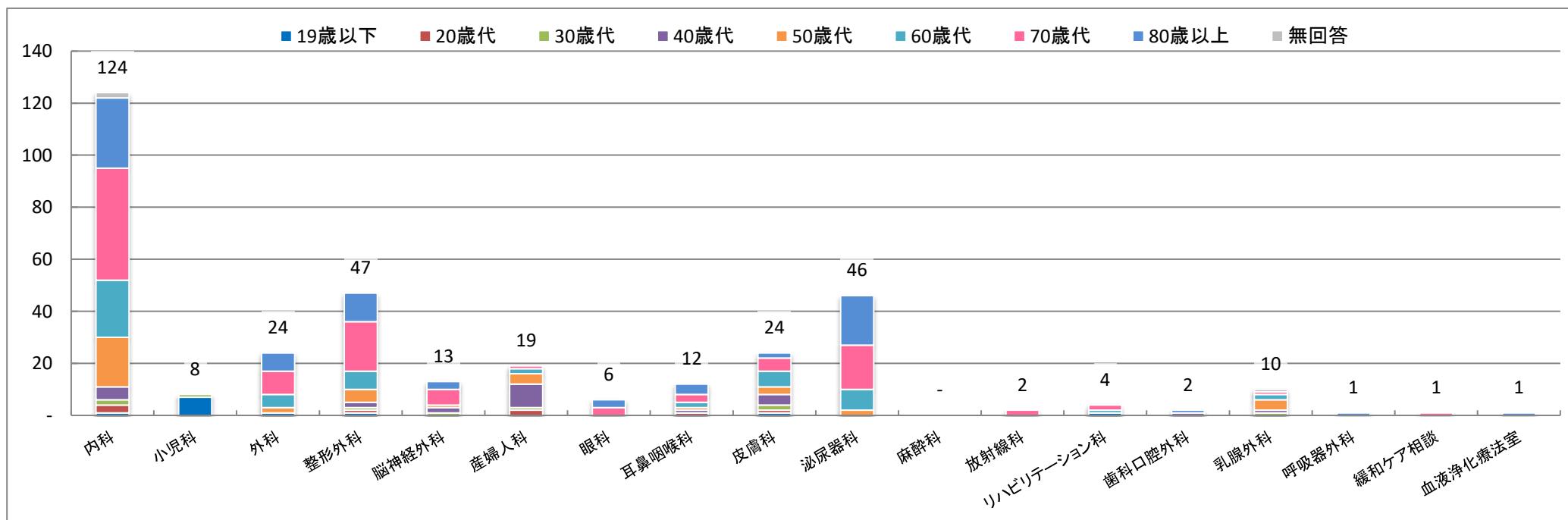


6.回答者構成-② 「年齢」×「受診科（複数回答可）」

受診科（複数回答可）

		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	呼吸器外科	緩和ケア相談	血液浄化療法室	無回答	合計
年齢	19歳以下	1	7	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	12	
	20歳代	3	-	-	1	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	
30歳代	2	1	-	1	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	9	
40歳代	5	-	-	2	2	9	-	1	4	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	25	
50歳代	19	-	2	5	1	4	-	1	3	2	-	-	-	-	-	4	-	-	-	41	
60歳代	22	-	5	7	-	2	-	2	6	8	-	-	-	1	-	2	-	-	-	55	
70歳代	43	-	9	19	6	1	3	3	5	17	-	2	2	-	1	-	1	-	1	113	
80歳以上	27	-	7	11	3	-	3	4	2	19	-	-	-	1	-	1	-	1	-	79	
無回答	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	
合計	124	8	24	47	13	19	6	12	24	46	-	2	4	2	10	1	1	1	1	345	
比率(%)	35.9%	2.3%	7.0%	13.6%	3.8%	5.5%	1.7%	3.5%	7.0%	13.3%	0.0%	0.6%	1.2%	0.6%	2.9%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	100.0%	
【R5年度】合計	122	5	35	43	17	15	11	16	26	29	1	8	7	6	10	-	-	-	-	351	
【R5年度】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%	0.0%	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。

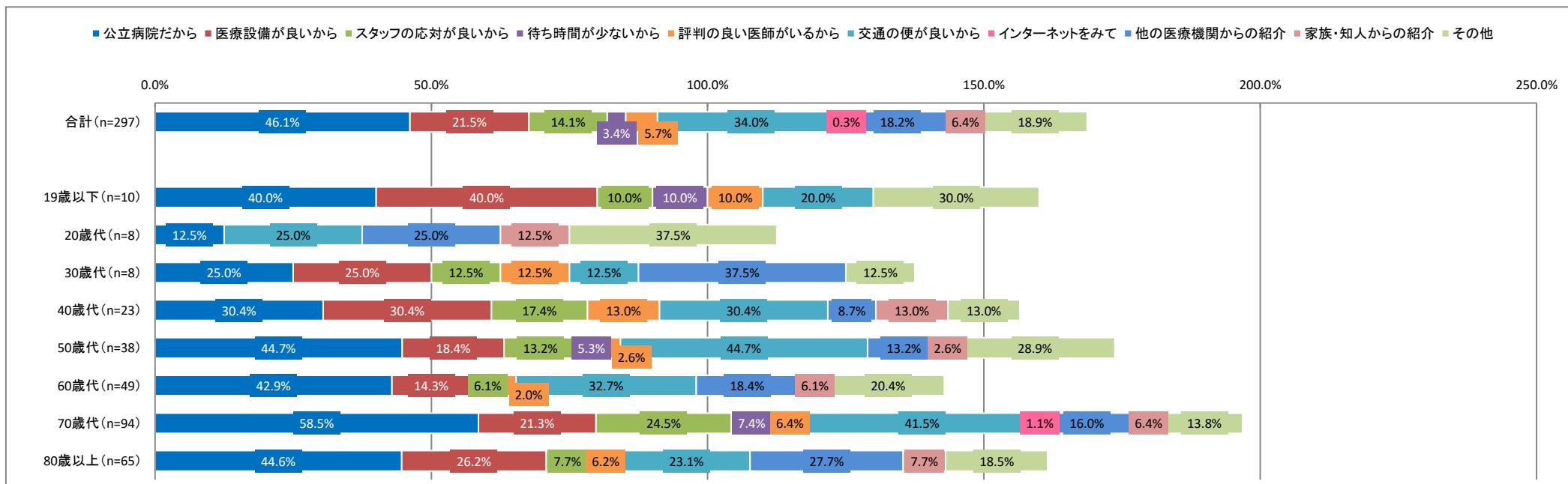


6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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
		4	4	1	1	1	2	-	-	3	-		
19歳以下	4	4	1	1	1	2	-	-	-	3	-	16	10
20歳代	1	-	-	-	-	2	-	2	1	3	-	9	8
30歳代	2	2	1	-	1	1	-	3	-	1	-	11	8
40歳代	7	7	4	-	3	7	-	2	3	3	-	36	23
50歳代	17	7	5	2	1	17	-	5	1	11	-	66	38
60歳代	21	7	3	-	1	16	-	9	3	10	-	70	49
70歳代	55	20	23	7	6	39	1	15	6	13	1	185	94
80歳以上	29	17	5	-	4	15	-	18	5	12	2	105	65
無回答	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	3	2
合計	137	64	42	10	17	101	1	54	19	56	3	501	297
比率(%)	46.1%	21.5%	14.1%	3.4%	5.7%	34.0%	0.3%	18.2%	6.4%	18.9%	1.0%		
【R5年度】合計	131	81	56	11	28	97	2	55	18	53	3	532	296
【R5年度】比率(%)	44.3%	27.4%	18.9%	3.7%	9.5%	32.8%	0.7%	18.6%	6.1%	17.9%	1.0%		

※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



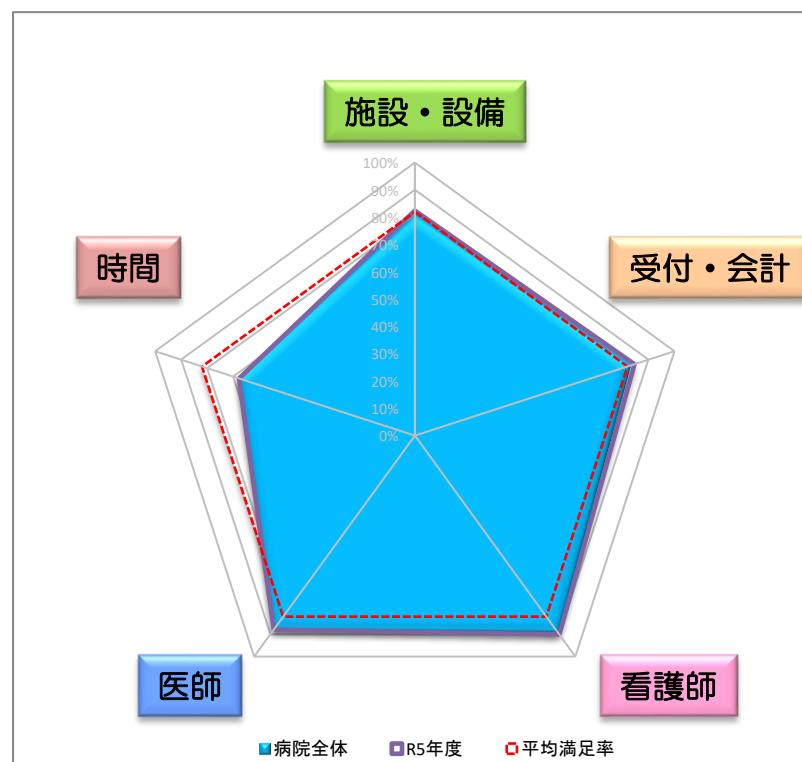
調査結果① 満足率・満足度

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。

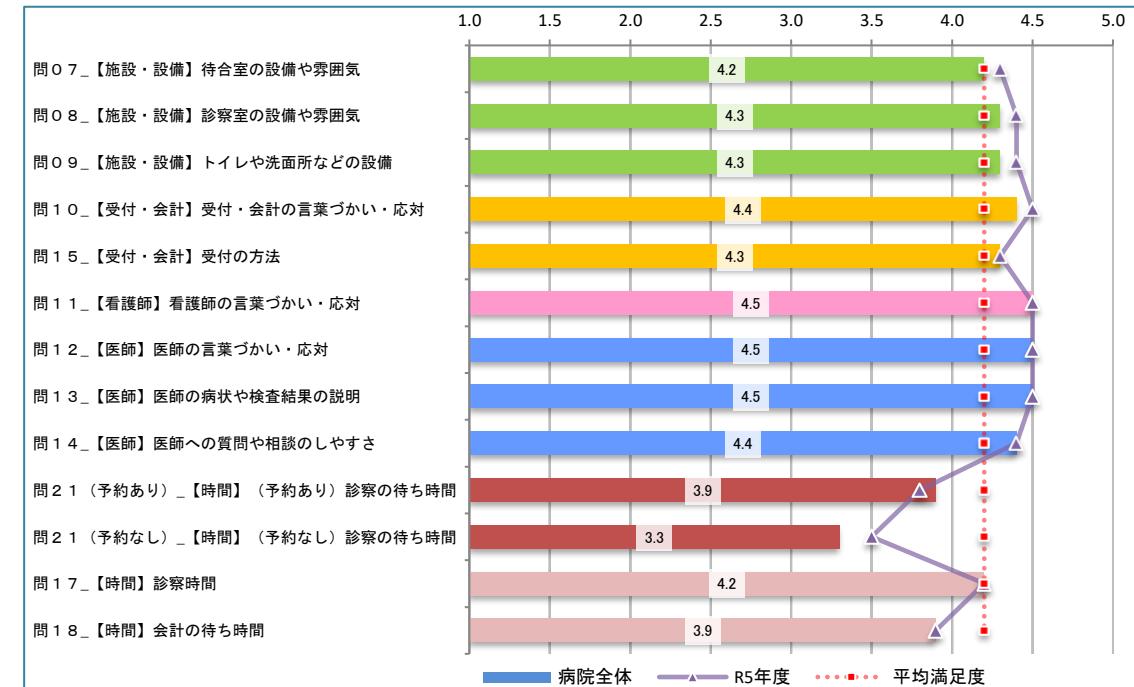
カテゴリ合計の満足率		
施設・設備 (R5年度)		80.9% (82.4%)
時間 (R5年度)	68.1% (67.7%)	受付・会計 (R5年度)
医師 (R5年度)	88.2% (87.9%)	看護師 (R5年度)
89.2% (90.0%)		



※平均満足率…カテゴリ毎の満足率の平均(81.9%)

●アンケート結果 - 満足度

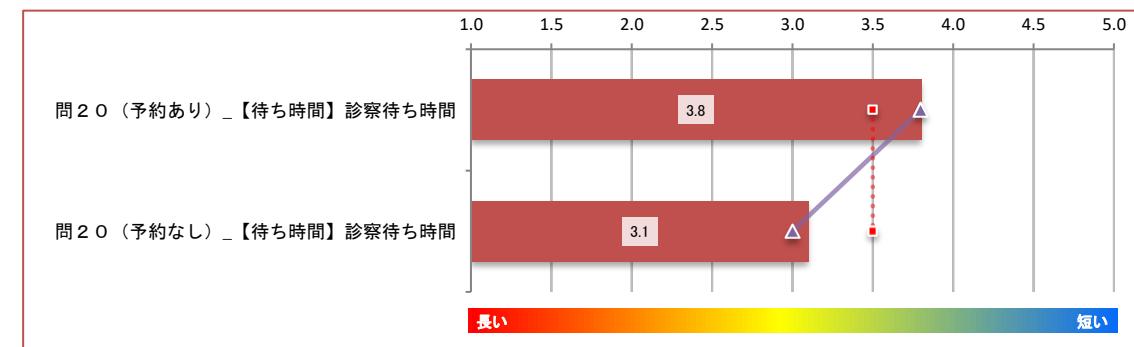
回答結果を数値化（満足：5点、やや満足：4点、どちらでもない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。



※平均満足度…設問毎満足度の平均(4.2)

●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(3.5)

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		R5年度		前回差異	
										満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
施設・設備	問07 待合室の設備や雰囲気はいかがでしたか	130	91	63	6	2	-	5	292	75.7%	4.2	78.9%	4.3	▲3.2%	▲0.1
	問08 診察室の設備や雰囲気はいかがでしたか	151	90	43	1	2	2	8	287	84.0%	4.3	82.6%	4.4	▲1.4%	▲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	148	83	35	6	6	6	13	278	83.1%	4.3	85.9%	4.4	▲2.8%	▲0.1
	施設・設備 合計	429	264	141	13	10	8	26	857	80.9%	4.3	82.4%	4.3	▲1.5%	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	83	36	3	3	-	5	292	85.6%	4.4	87.1%	4.5	▲1.5%	▲0.1
	問15 受付の方法はわかりやすかったですか	147	87	46	4	5	-	8	289	81.0%	4.3	82.1%	4.3	▲1.1%	0.0
	受付・会計 合計	314	170	82	7	8	-	13	581	83.3%	4.3	84.6%	4.4	▲1.3%	▲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	179	78	23	5	3	1	8	288	89.2%	4.5	90.0%	4.5	▲0.8%	0.0
	看護師 合計	179	78	23	5	3	1	8	288	89.2%	4.5	90.0%	4.5	▲0.8%	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	188	72	21	2	4	-	10	287	90.6%	4.5	88.5%	4.5	▲2.1%	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	180	67	26	7	4	-	13	284	87.0%	4.5	89.4%	4.5	▲2.4%	0.0
	問14 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	180	66	26	4	7	-	14	283	86.9%	4.4	85.9%	4.4	▲1.0%	0.0
	医師 合計	548	205	73	13	15	-	37	854	88.2%	4.5	87.9%	4.5	▲0.3%	0.0
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	89	64	57	17	6	-	10	233	65.7%	3.9	60.1%	3.8	▲5.6%	▲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	13	3	9	5	6	-	13	36	44.4%	3.3	45.5%	3.5	▲1.1%	▲0.2
	問17 診察時間についてはいかがでしたか	142	78	55	6	7	-	9	288	76.4%	4.2	74.7%	4.2	▲1.7%	0.0
	問18 会計の待ち時間についてはいかがでしたか	98	86	72	21	7	1	12	284	64.8%	3.9	69.1%	3.9	▲4.3%	0.0
	時間 合計	342	231	193	49	26	1	44	841	68.1%	4.0	67.7%	3.9	▲0.4%	▲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	64	84	61	21	2	-	11	232	63.8%	3.8	62.1%	3.8	▲1.7%	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	6	6	14	4	6	-	13	36	33.3%	3.1	37.5%	3.0	▲4.2%	▲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」、「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6年11月18日～令和7年1月10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

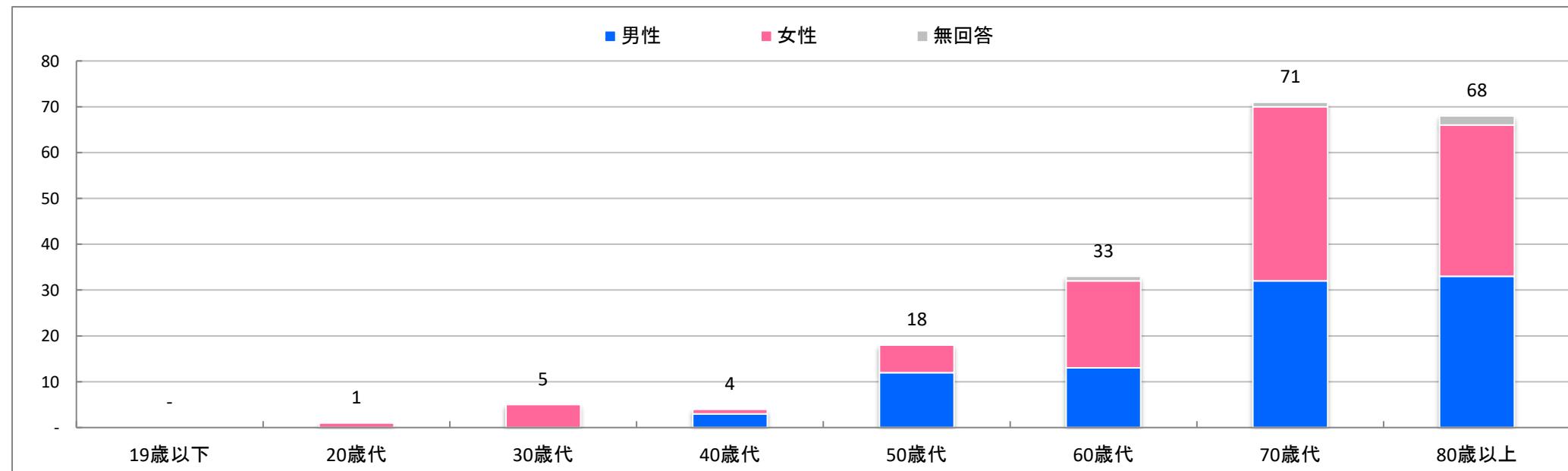
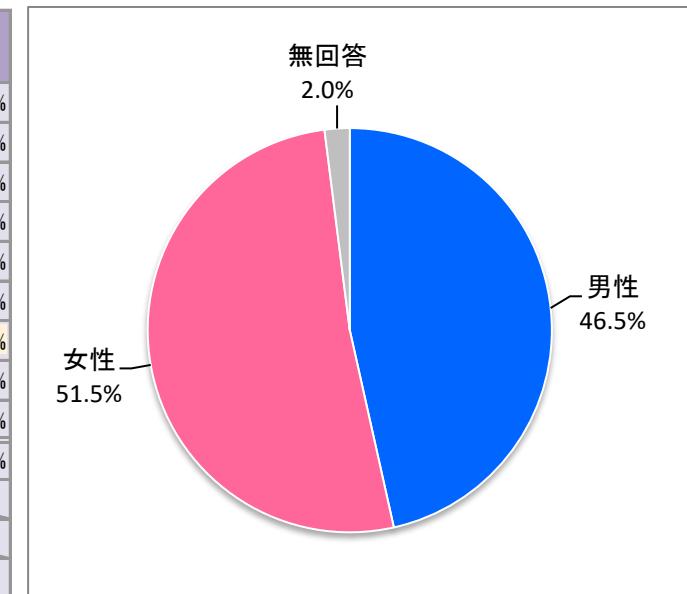
有効回答数…「わからない」「無回答」を除いた回答数。

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」

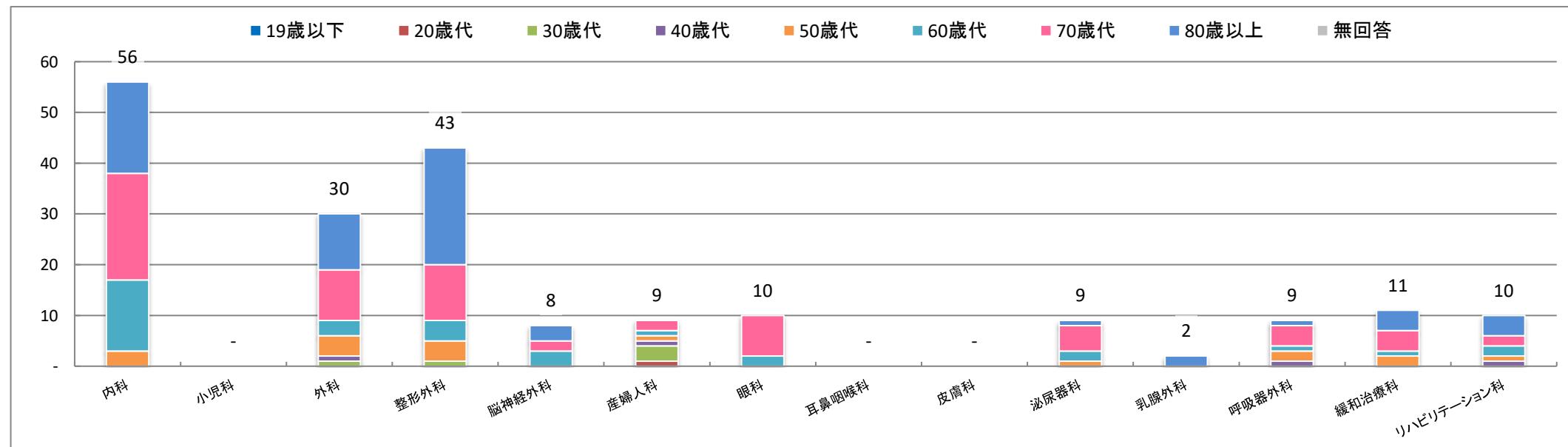
性別		男性	女性	無回答	合計	比率(%)	【R5年度】合計	【R5年度】比率(%)
年齢	19歳以下	-	-	-	-	0.0%	5	2.5%
	20歳代	-	1	-	1	0.5%	6	3.0%
	30歳代	-	5	-	5	2.5%	3	1.5%
	40歳代	3	1	-	4	2.0%	11	5.5%
	50歳代	12	6	-	18	9.0%	22	11.0%
	60歳代	13	19	1	33	16.5%	27	13.5%
	70歳代	32	38	1	71	35.5%	79	39.5%
	80歳以上	33	33	2	68	34.0%	47	23.5%
	無回答	-	-	-	-	0.0%	-	0.0%
	合計	93	103	4	200	100.0%	200	100.0%
	比率(%)	46.5%	51.5%	2.0%	100.0%			
	【R5年度】合計	100	98	2	200			
	【R5年度】比率(%)	50.0%	49.0%	1.0%	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	乳腺外科	呼吸器外科	緩和治療科	リハビリテーション科	無回答	合計
19歳以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20歳代	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
30歳代	-	-	1	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
40歳代	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	4
50歳代	3	-	4	4	-	1	-	-	-	1	-	2	2	1	-	18
60歳代	14	-	3	4	3	1	2	-	-	2	-	1	1	2	-	33
70歳代	21	-	10	11	2	2	8	-	-	5	-	4	4	2	2	71
80歳以上	18	-	11	23	3	-	-	-	-	1	2	1	4	4	1	68
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	56	-	30	43	8	9	10	-	-	9	2	9	11	10	3	200
比率(%)	28.0%	0.0%	15.0%	21.5%	4.0%	4.5%	5.0%	0.0%	0.0%	4.5%	1.0%	4.5%	5.5%	5.0%	1.5%	100.0%
【R5年度】合計	70	-	31	24	8	18	21	-	1	8	-	-	6	4	9	200
【R5年度】比率(%)	35.0%	0.0%	15.5%	12.0%	4.0%	9.0%	10.5%	0.0%	0.5%	4.0%	0.0%	0.0%	3.0%	2.0%	4.5%	100.0%

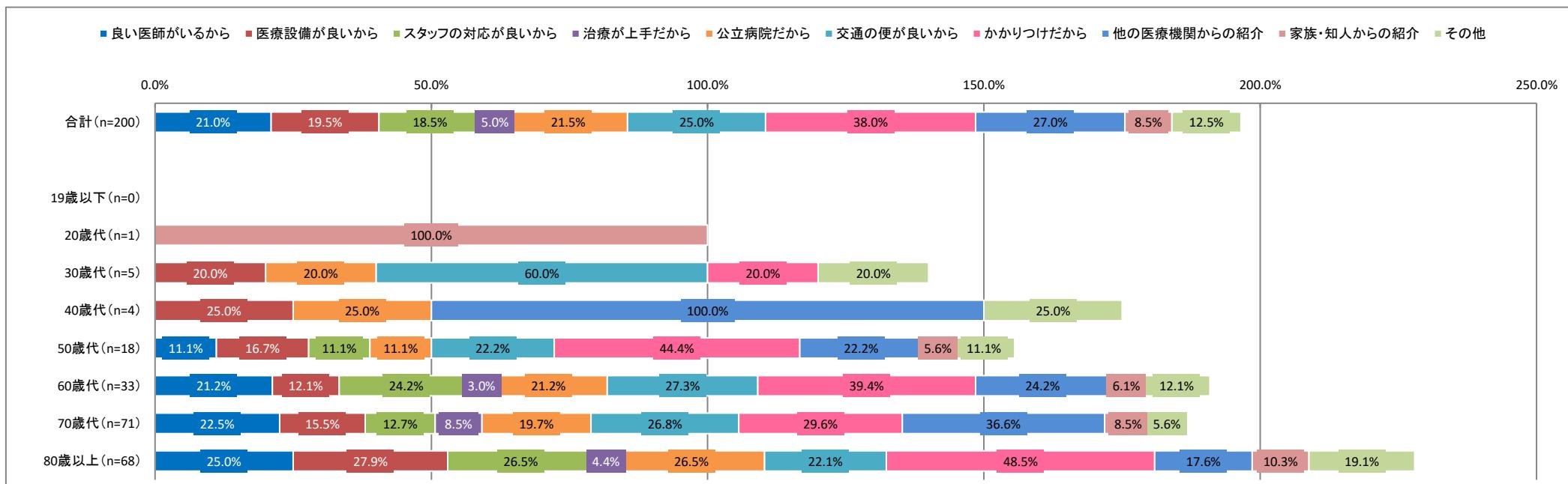


6.回答者構成-③ 「年齢」×「当医療センターを選ばれた理由（複数回答可）」

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20歳代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1
30歳代	-	1	-	-	1	3	1	-	-	1	-	7	5
40歳代	-	1	-	-	1	-	-	4	-	1	-	7	4
50歳代	2	3	2	-	2	4	8	4	1	2	-	28	18
60歳代	7	4	8	1	7	9	13	8	2	4	1	63	33
70歳代	16	11	9	6	14	19	21	26	6	4	-	132	71
80歳以上	17	19	18	3	18	15	33	12	7	13	1	155	68
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	42	39	37	10	43	50	76	54	17	25	2	393	200
比率(%)	21.0%	19.5%	18.5%	5.0%	21.5%	25.0%	38.0%	27.0%	8.5%	12.5%	1.0%		
【R5年度】合計	41	32	31	11	34	58	65	55	15	36	4	378	200
【R5年度】比率(%)	20.5%	16.0%	15.5%	5.5%	17.0%	29.0%	32.5%	27.5%	7.5%	18.0%	2.0%		

※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



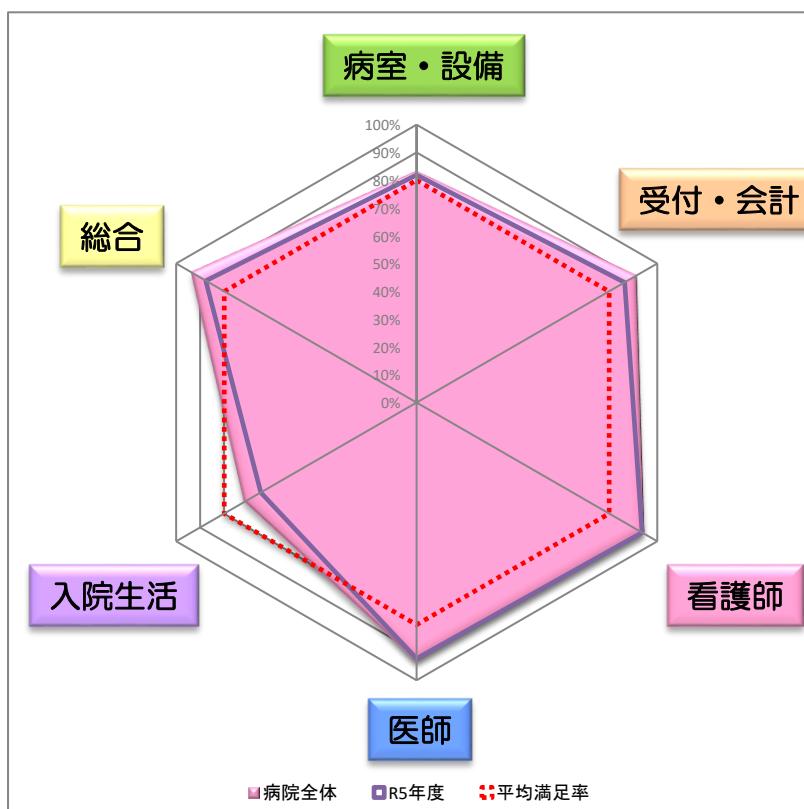
調査結果① 満足率・満足度

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。

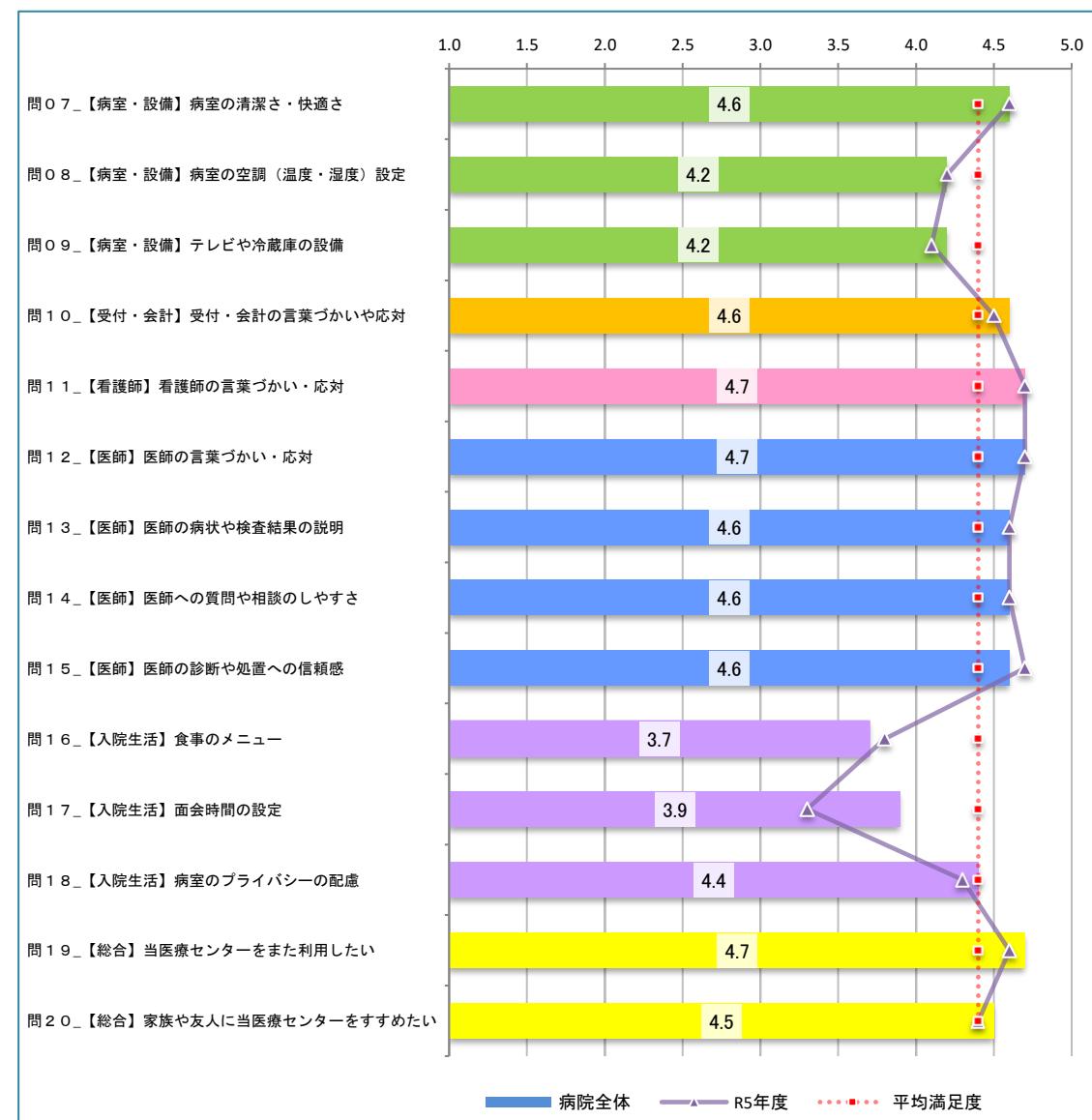
カテゴリ合計の満足率			
総合 (R5年度)	93.6% (87.7%)	病室・設備 (R5年度)	83.2% (81.9%)
入院生活 (R5年度)	71.6% (64.8%)	受付・会計 (R5年度)	91.1% (86.4%)
医師 (R5年度)	93.2% (92.2%)	看護師 (R5年度)	94.3% (93.7%)



※平均満足率…カテゴリ毎満足率の平均(87.8%)

●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。



※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		R5年度		前回差異	
											満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
病室・設備	問07	病室は清潔で快適でしたか	133	40	16	2	1	1	7	192	90.1%	4.6	91.2%	4.6	▲1.1%	-
	問08	病室の空調(温度・湿度)設定は適切でしたか	105	51	17	13	7	1	6	193	80.8%	4.2	81.3%	4.2	▲0.5%	-
	問09	テレビや冷蔵庫の設備はいかがでしたか	89	37	24	5	7	25	13	162	77.8%	4.2	71.3%	4.1	▲6.5%	0.1
	病室・設備 合計		327	128	57	20	15	27	26	547	83.2%	4.3	81.9%	4.3	▲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	134	29	13	2	1	10	11	179	91.1%	4.6	86.4%	4.5	▲4.7%	0.1
	受付・会計 合計		134	29	13	2	1	10	11	179	91.1%	4.6	86.4%	4.5	▲4.7%	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	144	37	6	4	1	1	7	192	94.3%	4.7	93.7%	4.7	▲0.6%	-
	看護師 合計		144	37	6	4	1	1	7	192	94.3%	4.7	93.7%	4.7	▲0.6%	-
医師	問12	医師の言葉づかいや応対はいかがでしたか	153	33	6	2	2	-	4	196	94.9%	4.7	94.3%	4.7	▲0.6%	-
	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	131	43	11	-	-	3	12	185	94.1%	4.6	90.1%	4.6	▲4.0%	-
	問14	医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	133	38	16	-	1	3	9	188	91.0%	4.6	91.2%	4.6	▲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	133	38	12	1	-	3	13	184	92.9%	4.6	93.2%	4.7	▲0.3%	▲0.1
	医師 合計		550	152	45	3	3	9	38	753	93.2%	4.7	92.2%	4.6	▲1.0%	0.1
入院生活	問16	食事のメニューはいかがでしたか	58	58	41	15	12	8	8	184	63.0%	3.7	61.8%	3.8	▲1.2%	▲0.1
	問17	面会時間の設定はいかがでしたか	73	44	33	17	8	13	12	175	66.9%	3.9	49.0%	3.3	▲17.9%	0.6
	問18	病室のプライバシーの配慮はいかがでしたか	115	47	18	11	2	1	6	193	83.9%	4.4	79.8%	4.3	▲4.1%	0.1
	入院生活 合計		246	149	92	43	22	22	26	552	71.6%	4.0	64.8%	3.8	▲6.8%	0.2
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	46	4	2	1	4	6	190	96.3%	4.7	93.7%	4.6	▲2.6%	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	113	57	14	2	1	7	6	187	90.9%	4.5	81.6%	4.4	▲9.3%	0.1
	総合 合計		250	103	18	4	2	11	12	377	93.6%	4.6	87.7%	4.5	▲5.9%	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