

令和3年度外来患者さんへのアンケート結果

患者さんにご満足いただける病院を目指しサービスの充実に努めるため、ご意見をお伺いするためのアンケートを実施しました。

- 期間** 令和3年 11月15日(月)～11月16日(火)、11月25日(木)～11月26日(金)
- 対象** 期間中に外来受診する患者さんで、ご自分で調査票に回答可能な方まで
- 実施方法** 11月15日～16日 1階センターラウンジ及び2階通路に記載台を用意し、調査票と回収箱を設置し患者もしくはご家族で記入し投函し
11月25日～26日 **ブロック受付時、調査票を患者に配布し調査協力の依頼をする。**
1階センターラウンジ及び2階通路に記載台を用意し、調査票と回収箱を設置し患者もしくはご家族で記入し投函し

4. 配布枚数及び回収率

	実施日	配布枚数	回収枚数	回収率
令和3年度	11月15日、16日、25日、26日	350	222	63.4%
令和元年度	11月11日、12日	1169	653	55.9%

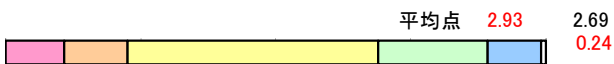
5. 集計結果

※赤文字は令和3年度の結果

(令和2年は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため集計なし)

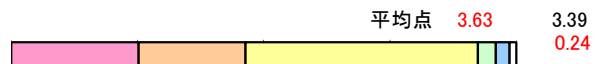
[満足度集計]

問1 診察までの待ち時間



	回答数	構成比
1. 満足	24	10.8%
2. やや満足	26	11.7%
3. 普通	103	46.4%
4. やや不満	45	20.3%
5. 不満	22	9.9%
無回答	2	0.9%
計	222	100.0%

問2 診察時間



	回答数	構成比
1. 満足	56	25.2%
2. やや満足	47	21.2%
3. 普通	102	45.9%
4. やや不満	8	3.6%
5. 不満	6	2.7%
無回答	3	1.4%
計	222	100.0%

問3 医師による診察・治療内容



	回答数	構成比
1. 満足	86	38.7%
2. やや満足	73	32.9%
3. 普通	50	22.5%
4. やや不満	7	3.2%
5. 不満	4	1.8%
無回答	2	0.9%
計	222	100.0%

問4 医師との対話



	回答数	構成比
1. 満足	94	42.3%
2. やや満足	66	29.7%
3. 普通	51	23.0%
4. やや不満	6	2.7%
5. 不満	3	1.4%
無回答	2	0.9%
計	222	100.0%

問5 看護師(言葉遣いや態度はいかがでしたか)



	回答数	構成比
1. 満足	95	42.8%
2. やや満足	63	28.4%
3. 普通	56	25.2%
4. やや不満	3	1.4%
5. 不満	2	0.9%
無回答	3	1.4%
計	222	100.0%

問6 事務職員の対応



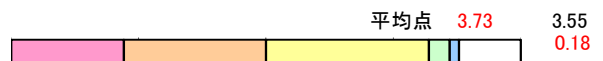
	回答数	構成比
1. 満足	95	42.8%
2. やや満足	55	24.8%
3. 普通	64	28.8%
4. やや不満	7	3.2%
5. 不満	1	0.5%
無回答	0	0.0%
計	222	100.0%

問7 その他のスタッフの対応



	回答数	構成比
1. 満足	77	34.7%
2. やや満足	57	25.7%
3. 普通	80	36.0%
4. やや不満	2	0.9%
5. 不満	2	0.9%
無回答	4	1.8%
計	222	100.0%

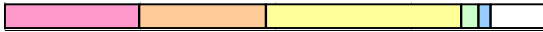
問8 痛みや症状を和らげる対応



	回答数	構成比
1. 満足	49	22.1%
2. やや満足	62	27.9%
3. 普通	71	32.0%
4. やや不満	9	4.1%
5. 不満	4	1.8%
無回答	27	12.2%
計	222	100.0%

問9 精神的なケア

平均点 3.73 3.55
0.18



	回答数		構成比		
1. 満足	55	105	24.8%	16.1%	48.2%
2. やや満足	52	114	23.4%	17.5%	
3. 普通	80	265	36.0%	40.6%	
4. やや不満	7	22	3.2%	3.4%	
5. 不満	5	10	2.3%	1.5%	
無回答	23	137	10.4%	21.0%	5.4%
計	222	653	100.0%	100.0%	

問10 プライバシー保護の対応

平均点 3.91 3.66
0.25



	回答数		構成比		
1. 満足	76	141	34.2%	21.6%	54.1%
2. やや満足	44	124	19.8%	19.0%	
3. 普通	85	286	38.3%	43.8%	
4. やや不満	3	16	1.4%	2.5%	
5. 不満	1	6	0.5%	0.9%	
無回答	13	80	5.9%	12.3%	1.8%
計	222	653	100.0%	100.0%	

問11 当院を親しい方にも勧めようと思いますか？
※総合評価

平均点 4.32 4.06
0.25



	回答数		構成比		
1. 満足	111	228	50.0%	34.9%	85.1%
2. やや満足	78	248	35.1%	38.0%	
3. 普通	27	169	12.2%	25.9%	
4. やや不満	4	5	1.8%	0.8%	
5. 不満	2	3	0.9%	0.5%	
無回答	0	0	0.0%	0.0%	2.7%
計	222	653	100.0%	100.0%	

2.93
3.63
4.05
4.10
4.12
4.06
3.94
3.73
3.73
3.91
4.32
3.87
2.69
3.39
3.78
3.81
3.91
3.74
3.71
3.55
3.55
3.66
4.06
3.62

全体の平均点 3.87 (3.62)

※回答項目数11項目

平均点を昨年度と比較して
上がった…11項目、横ばい…0項目、下がった…0項目(1%未満を横ばいとした)

[回答者分類]

回答者について

	回答数		構成比	
1. 患者さん本人	182	561	82.0%	85.9%
2. 患者さんの家族	39	85	17.6%	13.0%
3. 患者さんの知人	0	3	0.0%	0.5%
4. その他の関係者	1	4	0.5%	0.6%
無回答	0	0	0.0%	0.0%
計	222	653	100%	100%

性別

	回答数		構成比	
1. 男	88	311	39.6%	47.6%
2. 女	134	342	60.4%	52.4%
無回答	0	0	0.0%	0.0%
計	222	653	100.0%	100.0%

年齢

	回答数		構成比	
1. 0~9歳	9	9	4.1%	1.4%
2. 10代	5	13	2.3%	
3. 20代	10	19	4.5%	2.9%
4. 30代	18	42	8.1%	6.4%
5. 40代	28	50	12.6%	7.7%
6. 50代	30	77	13.5%	11.8%
7. 60代	41	155	18.5%	23.7%
8. 70代	45	208	20.3%	31.9%
9. 80代	35	74	15.8%	11.3%
10. 90歳~	1	6	0.5%	0.9%
無回答	0	0	0.0%	0.0%
計	222	653	100%	98%

[不満・やや不満からみる下位評価項目]

令和3年度下位5項目	
構成比	項目
30.2%	問1 診察までの待ち時間
6.3%	問2 診察時間
5.9%	問8 痛みや症状を和らげる対応
5.4%	問9 精神的なケア
5.0%	問3 医師による診療・治療内容

令和元年度下位5項目	
構成比	項目
42.1%	問1 診察までの待ち時間
9.8%	問2 診察時間
7.0%	問4 医師との対話
5.4%	問3 医師による診療・治療内容
5.1%	問6 事務職員の対応