

令和4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。

1. 期 間 令和4年 11月14日(月)～11月15日(火)
2. 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
3. 実施方法 11月14日～15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入し

4. 配布枚数及び回収率

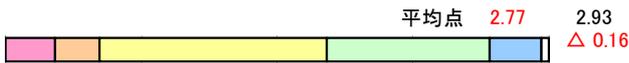
| | 実施日 | 配布枚数 | 回収枚数 | 回収率 |
|-------|--------------------|------|------|-------|
| 令和4年度 | 11月14日、15日 | 350 | 220 | 62.9% |
| 令和3年度 | 11月15日、16日、25日、26日 | 350 | 222 | 63.4% |

5. 集計結果

※赤文字は令和4年度の結果

[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 | 20 | 9.1% |
| 2. やや満足 | 18 | 8.2% |
| 3. 普通 | 92 | 41.8% |
| 4. やや不満 | 66 | 30.0% |
| 5. 不満 | 21 | 9.5% |
| 無回答 | 3 | 1.4% |
| 計 | 220 | 100.0% |

問2 診察時間



| | 回答数 | 構成比 |
|---------|-----|--------|
| 1. 満足 | 38 | 17.3% |
| 2. やや満足 | 43 | 19.5% |
| 3. 普通 | 124 | 56.4% |
| 4. やや不満 | 11 | 5.0% |
| 5. 不満 | 1 | 0.5% |
| 無回答 | 3 | 1.4% |
| 計 | 220 | 100.0% |

問3 医師による診療・治療内容



| | 回答数 | 構成比 |
|---------|-----|--------|
| 1. 満足 | 73 | 33.2% |
| 2. やや満足 | 67 | 30.5% |
| 3. 普通 | 66 | 30.0% |
| 4. やや不満 | 7 | 3.2% |
| 5. 不満 | 2 | 0.9% |
| 無回答 | 5 | 2.3% |
| 計 | 220 | 100.0% |

問4 医師との対話



| | 回答数 | 構成比 |
|---------|-----|--------|
| 1. 満足 | 81 | 36.8% |
| 2. やや満足 | 66 | 30.0% |
| 3. 普通 | 58 | 26.4% |
| 4. やや不満 | 8 | 3.6% |
| 5. 不満 | 3 | 1.4% |
| 無回答 | 4 | 1.8% |
| 計 | 220 | 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 | 102 | 46.4% |
| 2. やや満足 | 48 | 21.8% |
| 3. 普通 | 59 | 26.8% |
| 4. やや不満 | 7 | 3.2% |
| 5. 不満 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 4 | 1.8% |
| 計 | 220 | 100.0% |

問6 事務職員の対応



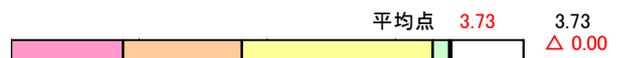
| | 回答数 | 構成比 |
|---------|-----|--------|
| 1. 満足 | 87 | 39.5% |
| 2. やや満足 | 57 | 25.9% |
| 3. 普通 | 68 | 30.9% |
| 4. やや不満 | 5 | 2.3% |
| 5. 不満 | 1 | 0.5% |
| 無回答 | 2 | 0.9% |
| 計 | 220 | 100.0% |

問7 その他のスタッフの対応



| | 回答数 | 構成比 |
|---------|-----|--------|
| 1. 満足 | 77 | 35.0% |
| 2. やや満足 | 53 | 24.1% |
| 3. 普通 | 80 | 36.4% |
| 4. やや不満 | 3 | 1.4% |
| 5. 不満 | 1 | 0.5% |
| 無回答 | 6 | 2.7% |
| 計 | 220 | 100.0% |

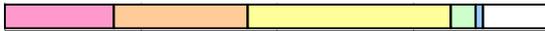
問8 痛みや症状を和らげる対応



| | 回答数 | 構成比 |
|---------|-----|--------|
| 1. 満足 | 48 | 21.8% |
| 2. やや満足 | 51 | 23.2% |
| 3. 普通 | 82 | 37.3% |
| 4. やや不満 | 7 | 3.2% |
| 5. 不満 | 1 | 0.5% |
| 無回答 | 31 | 14.1% |
| 計 | 220 | 100.0% |

問9 精神的なケア

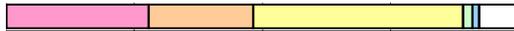
平均点 3.65 3.73
△ 0.08



| | 回答数 | | 構成比 | | |
|---------|-----|-----|--------|--------|-------|
| 1. 満足 | 44 | 55 | 20.0% | 24.8% | 44.5% |
| 2. やや満足 | 54 | 52 | 24.5% | 23.4% | |
| 3. 普通 | 82 | 80 | 37.3% | 36.0% | 5.9% |
| 4. やや不満 | 10 | 7 | 4.5% | 3.2% | |
| 5. 不満 | 3 | 5 | 1.4% | 2.3% | |
| 無回答 | 27 | 23 | 12.3% | 10.4% | |
| 計 | 220 | 222 | 100.0% | 100.0% | |

問10 プライバシー保護の対応

平均点 3.77 3.91
△ 0.14



| | 回答数 | | 構成比 | | |
|---------|-----|-----|--------|--------|-------|
| 1. 満足 | 61 | 76 | 27.7% | 34.2% | 48.2% |
| 2. やや満足 | 45 | 44 | 20.5% | 19.8% | |
| 3. 普通 | 90 | 85 | 40.9% | 38.3% | 3.2% |
| 4. やや不満 | 4 | 3 | 1.8% | 1.4% | |
| 5. 不満 | 3 | 1 | 1.4% | 0.5% | |
| 無回答 | 17 | 13 | 7.7% | 5.9% | |
| 計 | 220 | 222 | 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 4.16 4.32
△ 0.15



| | 回答数 | | 構成比 | | |
|---------|-----|-----|--------|--------|-------|
| 1. 満足 | 89 | 111 | 40.5% | 50.0% | 76.8% |
| 2. やや満足 | 80 | 78 | 36.4% | 35.1% | |
| 3. 普通 | 49 | 27 | 22.3% | 12.2% | 0.9% |
| 4. やや不満 | 2 | 4 | 0.9% | 1.8% | |
| 5. 不満 | 0 | 2 | 0.0% | 0.9% | |
| 無回答 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% | |
| 計 | 220 | 222 | 100.0% | 100.0% | |

2.77 2.93
3.49 3.63
3.94 4.05
3.99 4.10
4.13 4.12
4.03 4.06
3.94 3.94
3.73 3.73
3.65 3.73
3.77 3.91
4.16 4.32
3.78 3.87

全体の平均点 3.78 (3.87)

※回答項目数11項目

平均点を昨年度と比較して
上がった…2項目、横ばい…1項目、下がった…8項目

【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 | 198 | 182 | 90.0% | 82.0% |
| 2. 患者さんの家族 | 22 | 39 | 10.0% | 17.6% |
| 3. 患者さんの知人 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 4. その他の関係者 | 0 | 1 | 0.0% | 0.5% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 計 | 220 | 222 | 100% | 100% |

性別

| | 回答数 | | 構成比 | |
|------|-----|-----|--------|--------|
| 1. 男 | 91 | 88 | 41.4% | 39.6% |
| 2. 女 | 129 | 134 | 58.6% | 60.4% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 計 | 220 | 222 | 100.0% | 100.0% |

年齢

| | 回答数 | | 構成比 | |
|----------|-----|-----|-------|-------|
| 1. 0~9歳 | 4 | 9 | 1.8% | 4.1% |
| 2. 10代 | 6 | 5 | 2.7% | 2.3% |
| 3. 20代 | 6 | 10 | 2.7% | 4.5% |
| 4. 30代 | 10 | 18 | 4.5% | 8.1% |
| 5. 40代 | 27 | 28 | 12.3% | 12.6% |
| 6. 50代 | 32 | 30 | 14.5% | 13.5% |
| 7. 60代 | 45 | 41 | 20.5% | 18.5% |
| 8. 70代 | 64 | 45 | 29.1% | 20.3% |
| 9. 80代 | 26 | 35 | 11.8% | 15.8% |
| 10. 90歳~ | 0 | 1 | 0.0% | 0.5% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 計 | 220 | 222 | 100% | 98% |

【不満・やや不満からみる下位評価項目】

| 令和4年度下位5項目 | |
|------------|-----------------|
| 構成比 | 項目 |
| 39.5% | 問1 診察までの待ち時間 |
| 5.9% | 問9 精神的なケア |
| 5.5% | 問2 診察時間 |
| 5.0% | 問4 医師との対話 |
| 4.1% | 問3 医師による診療・治療内容 |

| 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 |