

令和5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5年 11月14日(火)～11月15日(水)
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函してもらう。

4. 配布枚数及び回収率

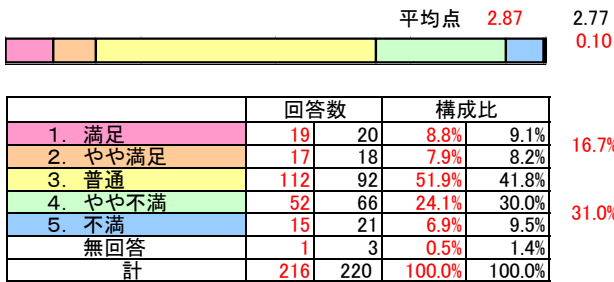
| | 実施日 | 配布枚数 | 回収枚数 | 回収率 |
|-------|------------|------|------|-------|
| 令和5年度 | 11月14日、15日 | 350 | 216 | 61.7% |
| 令和4年度 | 11月14日、15日 | 350 | 220 | 62.9% |

5. 集計結果

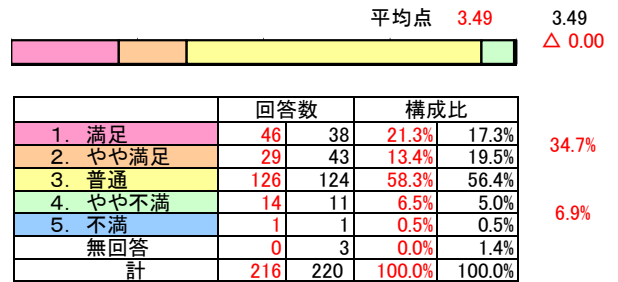
※赤文字は令和5年度の結果

[満足度集計]

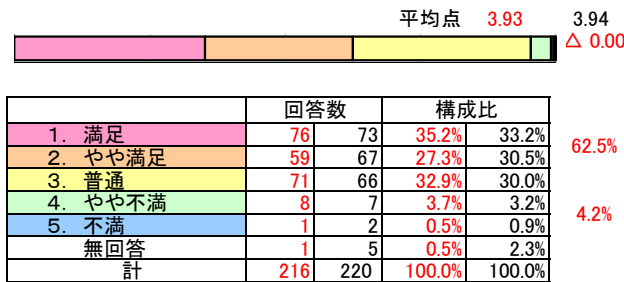
問1 診察までの待ち時間



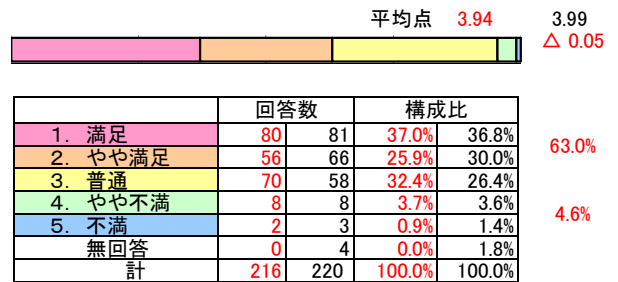
問2 診察時間



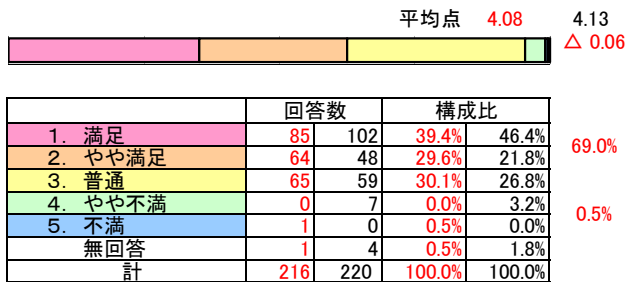
問3 医師による診療・治療内容



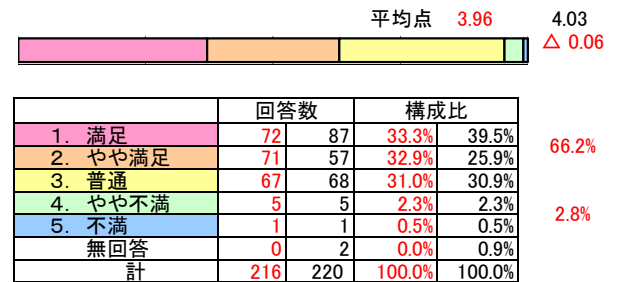
問4 医師との対話



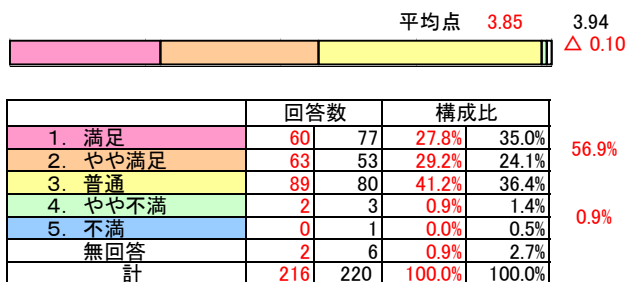
問5 看護師(言葉遣いや態度はいかがでしたか)



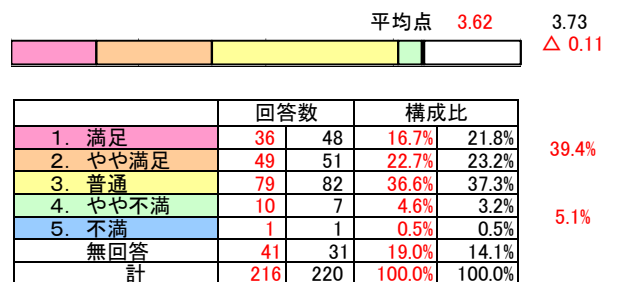
問6 事務職員の対応



問7 その他のスタッフの対応

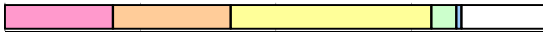


問8 痛みや症状を和らげる対応



問9 精神的なケア

平均点 3.65 3.65
0.00



| | 回答数 | | 構成比 | | |
|---------|-----|-----|--------|--------|-------|
| 1. 満足 | 43 | 44 | 19.9% | 20.0% | 41.7% |
| 2. やや満足 | 47 | 54 | 21.8% | 24.5% | |
| 3. 普通 | 80 | 82 | 37.0% | 37.3% | 5.6% |
| 4. やや不満 | 10 | 10 | 4.6% | 4.5% | |
| 5. 不満 | 2 | 3 | 0.9% | 1.4% | |
| 無回答 | 34 | 27 | 15.7% | 12.3% | |
| 計 | 216 | 220 | 100.0% | 100.0% | |

問10 プライバシー保護の対応

平均点 3.86 3.77
0.09



| | 回答数 | | 構成比 | | |
|---------|-----|-----|--------|--------|-------|
| 1. 満足 | 62 | 61 | 28.7% | 27.7% | 52.3% |
| 2. やや満足 | 51 | 45 | 23.6% | 20.5% | |
| 3. 普通 | 88 | 90 | 40.7% | 40.9% | 0.5% |
| 4. やや不満 | 1 | 4 | 0.5% | 1.8% | |
| 5. 不満 | 0 | 3 | 0.0% | 1.4% | |
| 無回答 | 14 | 17 | 6.5% | 7.7% | |
| 計 | 216 | 220 | 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 4.11 4.16
△ 0.05



| | 回答数 | | 構成比 | | |
|---------|-----|-----|--------|--------|-------|
| 1. 満足 | 73 | 89 | 33.8% | 40.5% | 79.2% |
| 2. やや満足 | 98 | 80 | 45.4% | 36.4% | |
| 3. 普通 | 42 | 49 | 19.4% | 22.3% | 1.4% |
| 4. やや不満 | 2 | 2 | 0.9% | 0.9% | |
| 5. 不満 | 1 | 0 | 0.5% | 0.0% | |
| 無回答 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% | |
| 計 | 216 | 220 | 100.0% | 100.0% | |

2.87 2.77
3.49 3.49
3.93 3.94
3.94 3.99
4.08 4.13
3.96 4.03
3.85 3.94
3.62 3.73
3.65 3.65
3.86 3.77
4.11 4.16
3.76 3.78

全体の平均点 3.76 (3.78)

※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…3項目、下がった…6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 | 200 | 198 | 92.6% | 90.0% |
| 2. 患者さんの家族 | 16 | 22 | 7.4% | 10.0% |
| 3. 患者さんの知人 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 4. その他の関係者 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 計 | 216 | 220 | 100% | 100% |

性別

| | 回答数 | | 構成比 | |
|------|-----|-----|--------|--------|
| 1. 男 | 97 | 91 | 44.9% | 41.4% |
| 2. 女 | 119 | 129 | 55.1% | 58.6% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 計 | 216 | 220 | 100.0% | 100.0% |

年齢

| | 回答数 | | 構成比 | |
|----------|-----|-----|-------|-------|
| 1. 0~9歳 | 5 | 4 | 2.3% | 1.8% |
| 2. 10代 | 0 | 6 | 0.0% | |
| 3. 20代 | 8 | 6 | 3.7% | 2.7% |
| 4. 30代 | 10 | 10 | 4.6% | 4.5% |
| 5. 40代 | 31 | 27 | 14.4% | 12.3% |
| 6. 50代 | 30 | 32 | 13.9% | 14.5% |
| 7. 60代 | 34 | 45 | 15.7% | 20.5% |
| 8. 70代 | 64 | 64 | 29.6% | 29.1% |
| 9. 80代 | 31 | 26 | 14.4% | 11.8% |
| 10. 90歳~ | 3 | 0 | 1.4% | 0.0% |
| 無回答 | 0 | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 計 | 216 | 220 | 100% | 97% |

[不満・やや不満からみる下位評価項目]

| 令和5年度下位3項目 | |
|------------|--------------|
| 構成比 | 項目 |
| 31.0% | 問1 診察までの待ち時間 |
| 6.9% | 問2 診察時間 |
| 5.6% | 問9 精神的なケア |

| 令和4年度下位3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 |