

令和5年度患者アンケートの概要

令和6年2月28日

鳥取県立厚生病院

鳥取県立厚生病院（患者サービス改善委員会）が実施した令和5年度患者アンケートの概要は次のとおりでした。

なお、このアンケートは、厚生病院における入院患者及び外来患者の医療サービスへの満足度などを調査するもので、例年実施しています。

1 実施期間

（1）入院患者アンケート（延べ7日間）

令和6年2月5日（月）から同年2月11日（日）まで

（2）外来患者アンケート（延べ2日間）

令和6年2月8日（木）から同年2月9日（金）まで

2 実施方法

（1）入院患者アンケート

退院までに患者にアンケート用紙を配布し、記入を依頼する。退院時に病棟で回収する。

（2）外来患者アンケート

受付窓口で受付をした患者に対して、ニチイスタッフからアンケート用紙を配布し、帰宅時に正面玄関ホールで医事課職員が回収する。

3 調査項目

- ・回答者の内訳（年齢等）
- ・入院期間（入院患者のみ）、院内での待ち時間（外来患者のみ）
- ・当院を選択した理由（複数回答）
- ・医療サービスへの満足度（わかりやすい言葉での説明、必要な技術と知識、患者の気持ちの理解、プライバシー保護及び設備や環境などを4段階で評価）等

4 回答数

- (1) 入院患者アンケート 59人
- (2) 外来患者アンケート 74人

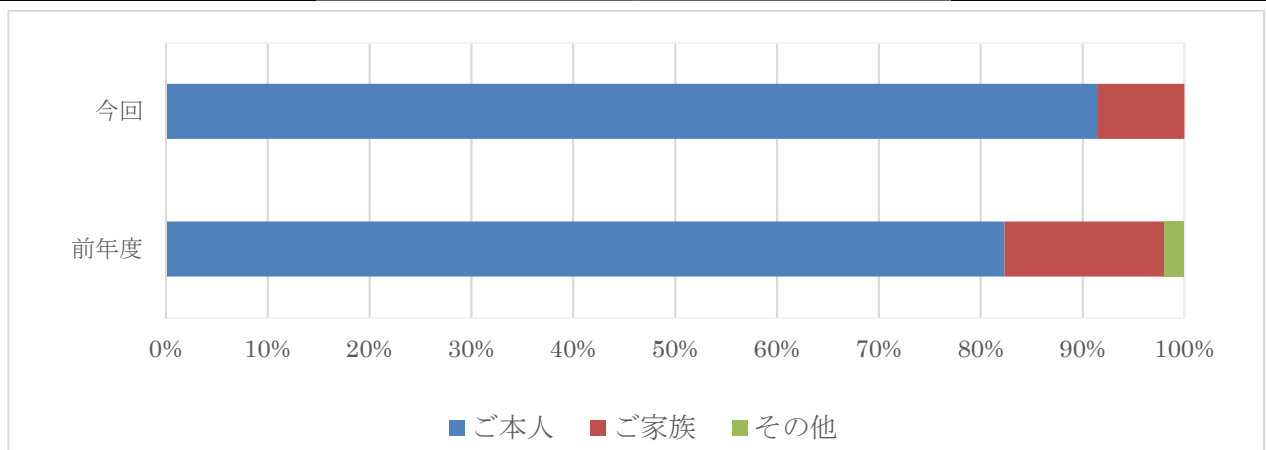
5 調査結果

(注) 各項目の回答割合(%)は、端数処理の関係上(小数第二位四捨五入)、合計が100%にならない場合があります。

(1) 入院患者アンケート

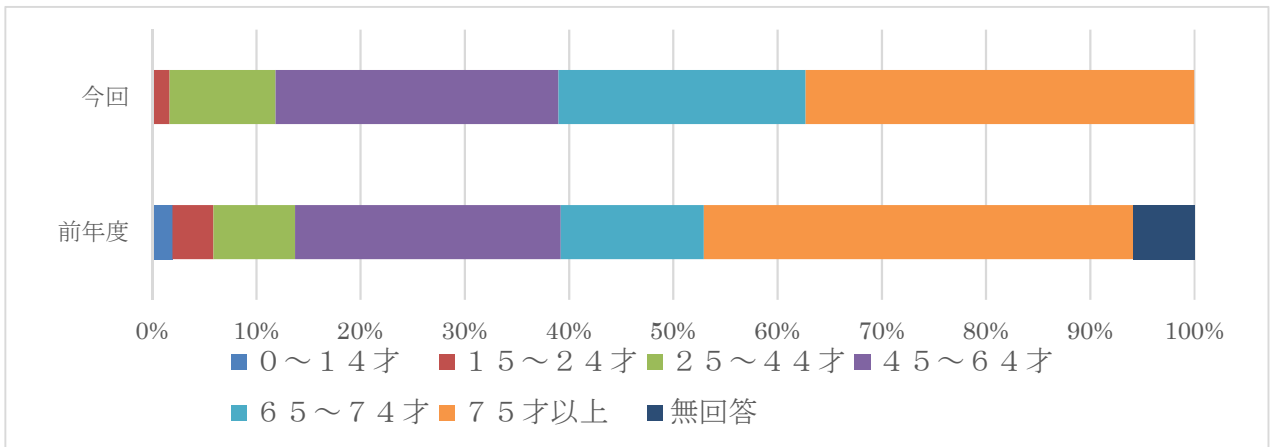
<質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	54	91.5%	82.4%
ご家族	5	8.4%	15.7%
その他	0	0%	2.0%
計	59	100.0%	100.0%



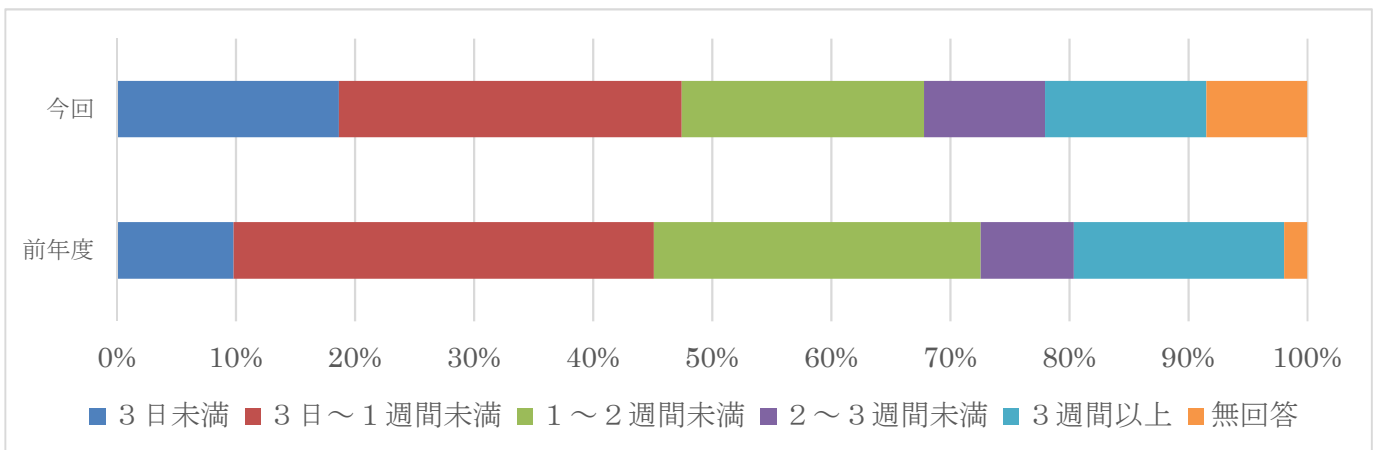
<質問2>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	0	0%	2.0%
15～24才	1	1.7%	3.9%
25～44才	6	10.2%	7.8%
45～64才	16	27.1%	25.5%
65～74才	14	23.7%	13.7%
75才以上	22	37.3%	41.2%
無回答	0	0%	5.9%
計	59	100.0%	100.0%



<質問3>入院期間

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
3日未満	11	18.6%	9.8%
3日～1週間未満	17	28.8%	35.3%
1～2週間未満	12	20.3%	27.5%
2～3週間未満	6	10.2%	7.8%
3週間以上	8	13.6%	17.6%
無回答	5	8.5%	2.0%
計	59	100.0%	100.0%

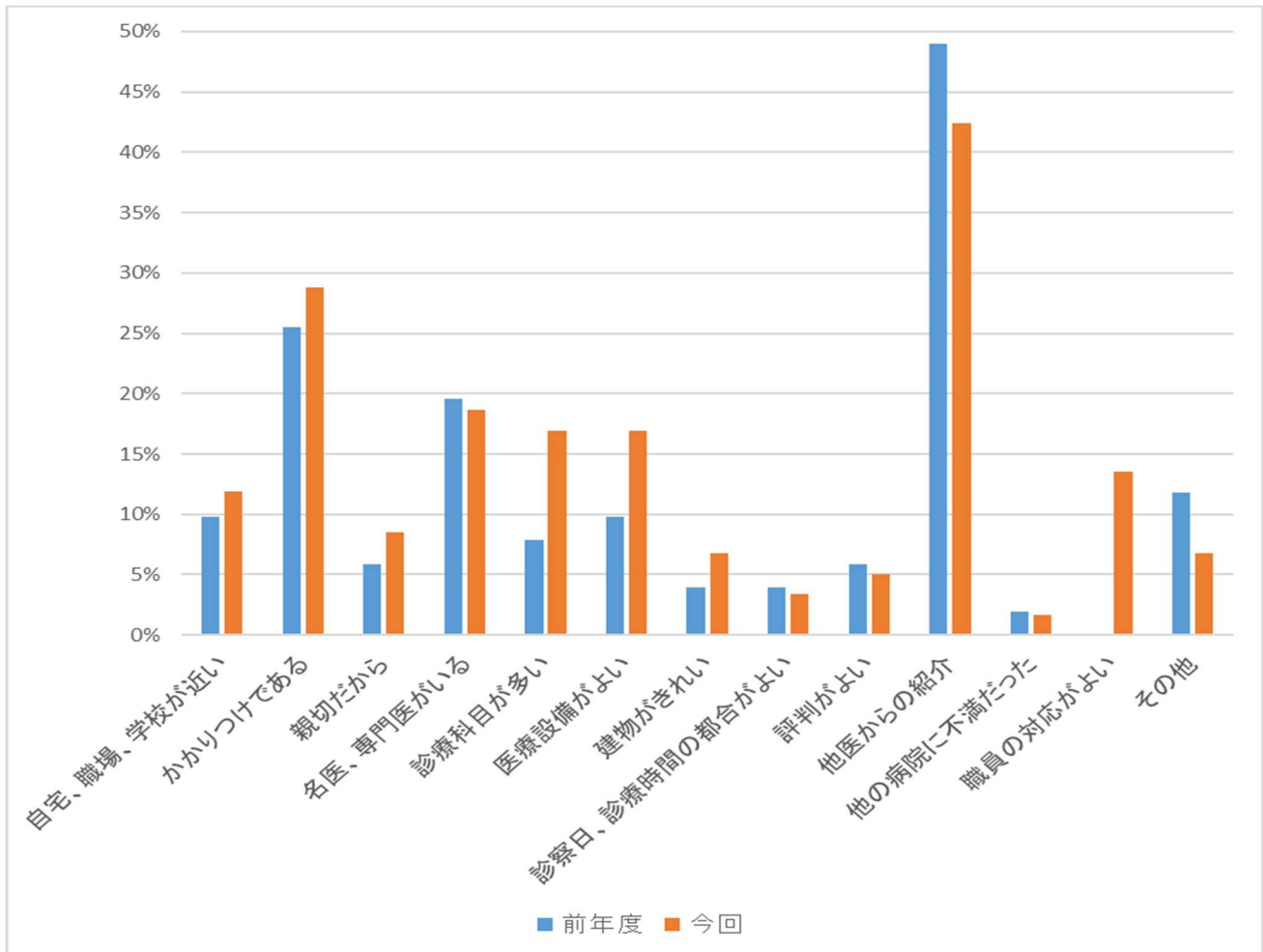


<質問4> 当院を選択した理由（複数回答）

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
自宅、職場、学校が近い	7	11.9%	9.8%
かかりつけである	17	28.8%	25.5%
親切だから	5	8.5%	5.9%
名医、専門医がいる	11	18.6%	19.6%
診療科目が多い	10	16.9%	7.8%
医療設備がよい	10	16.9%	9.8%
建物がきれい	4	6.8%	3.9%
診察日、診療時間の都合がよい	2	3.4%	3.9%
評判がよい	3	5.1%	5.9%
他医からの紹介	25	42.4%	49.0%
他の病院に不満だった	1	1.7%	2.0%
職員の対応がよい	8	13.6%	
その他	4	6.8%	11.8%

※その他の理由：救急車で搬送されたため。初診の病院のため。

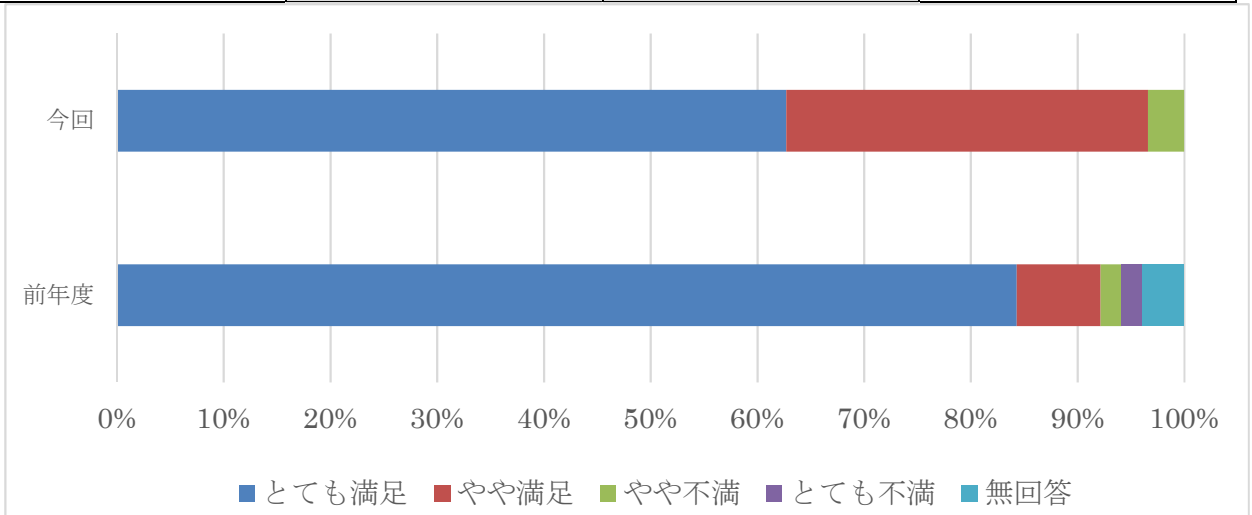
(件数)



<質問5> 医療サービスへの満足度

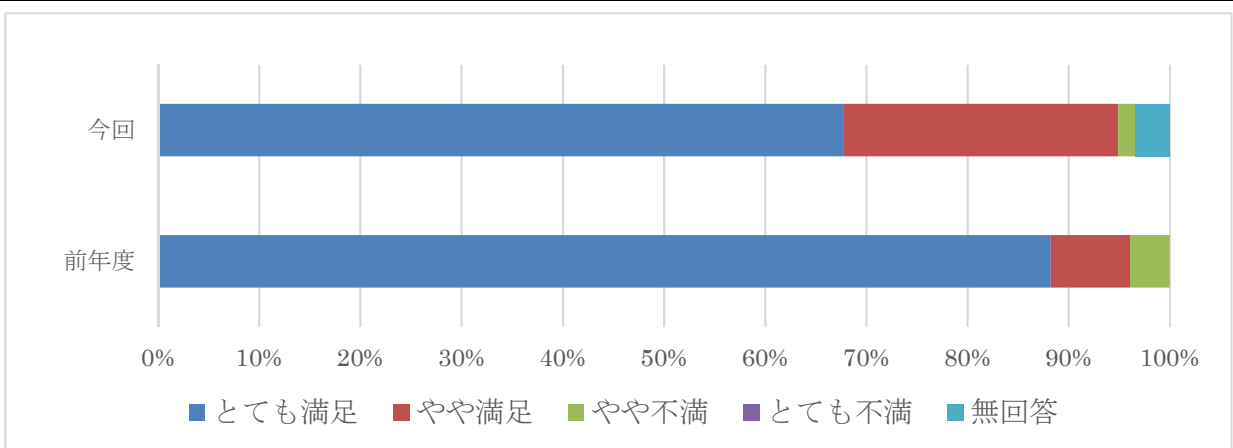
① 職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	37	62.7%	84.3%
やや満足	20	33.9%	7.8%
やや不満	2	3.4%	2.0%
とても不満	0	0.0%	2.0%
無回答	0	0.0%	3.9%
計	59	100.0%	100.0%



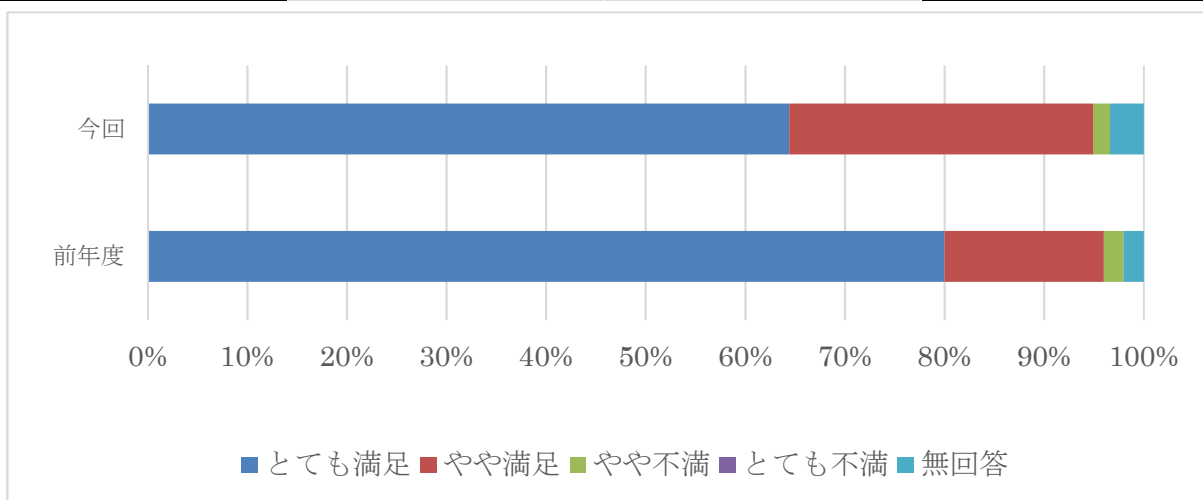
② 看護師の看護、対応、説明等に満足して頂けましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	40	67.8%	88.2%
やや満足	16	27.1%	7.8%
やや不満	1	1.7%	3.9%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	2	3.4%	0%
計	59	67.8%	100.0%



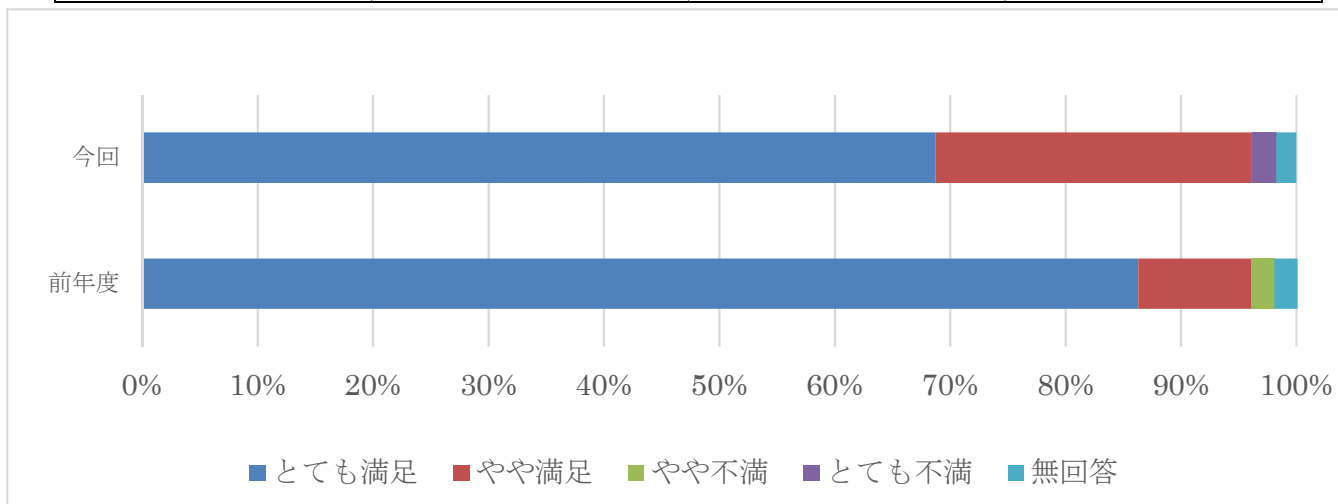
③ 職員は、必要な技術と知識を身につけていると思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	38	64.4%	80.4%
やや満足	18	30.5%	15.7%
やや不満	1	1.7%	2.0%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	2	3.4%	2.0%
計	59	100.0%	100.0%



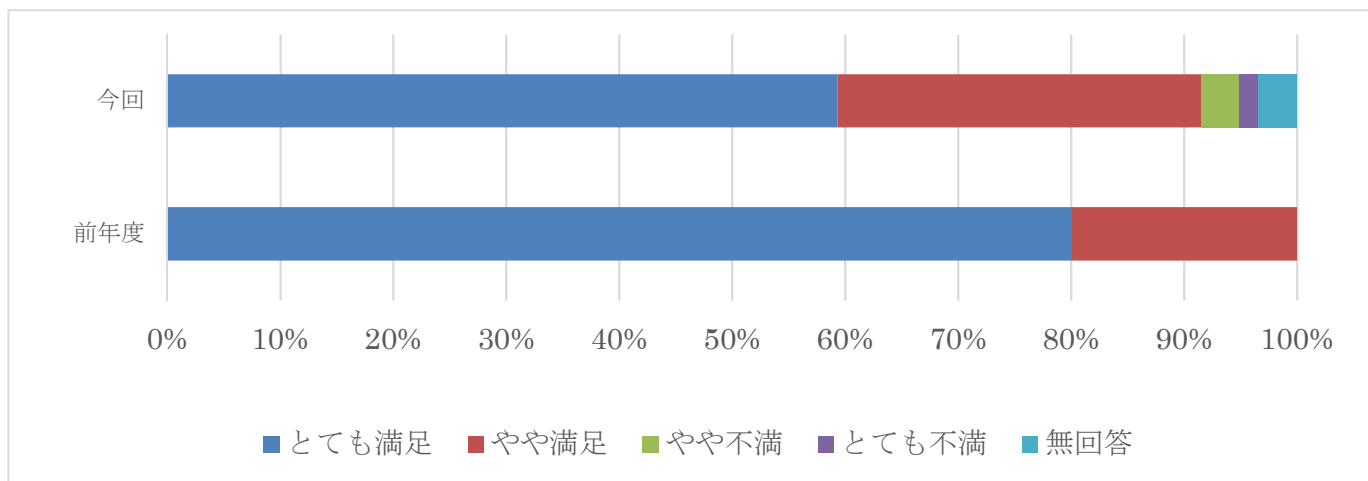
④ 職員は、気持ちを理解しようとしてきましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	41	69.5%	80.4%
やや満足	16	27.1%	17.6%
やや不満	0	1.7%	2.0%
とても不満	1	0.0%	0%
無回答	1	1.7%	0%
計	59	100.0%	100.0%



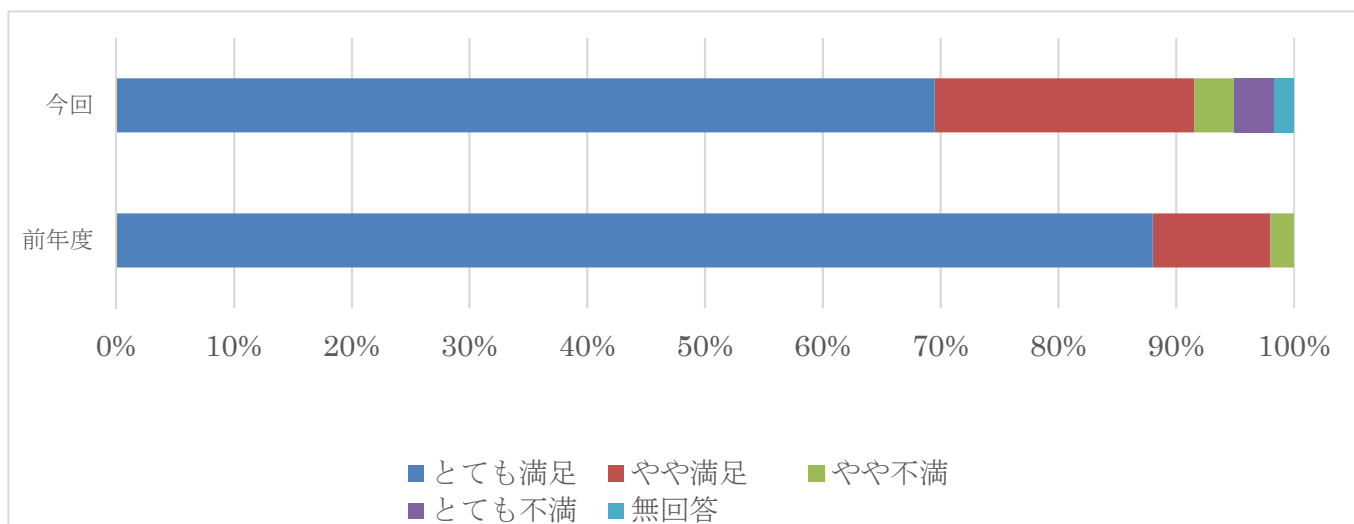
⑤ 入院前や入院中のさまざまな手続きは、うまくいきましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	35	59.3%	80.4%
やや満足	19	32.2%	19.6%
やや不満	2	3.4%	0%
とても不満	1	1.7%	0%
無回答	2	3.4%	0%
計	59	100.0%	100.0%



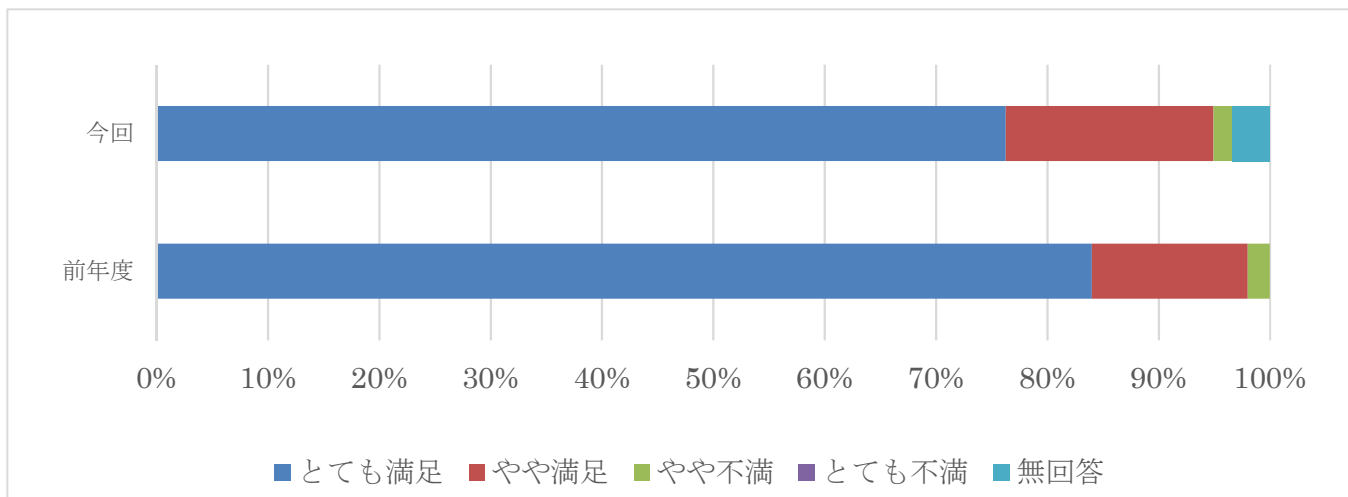
⑥ 入院中のプライバシーは守られていたと思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	41	69.5%	88.2%
やや満足	13	22.0%	9.8%
やや不満	2	3.4%	2.0%
とても不満	2	3.4%	0%
無回答	1	1.7%	0%
計	59	100.0%	100.0%



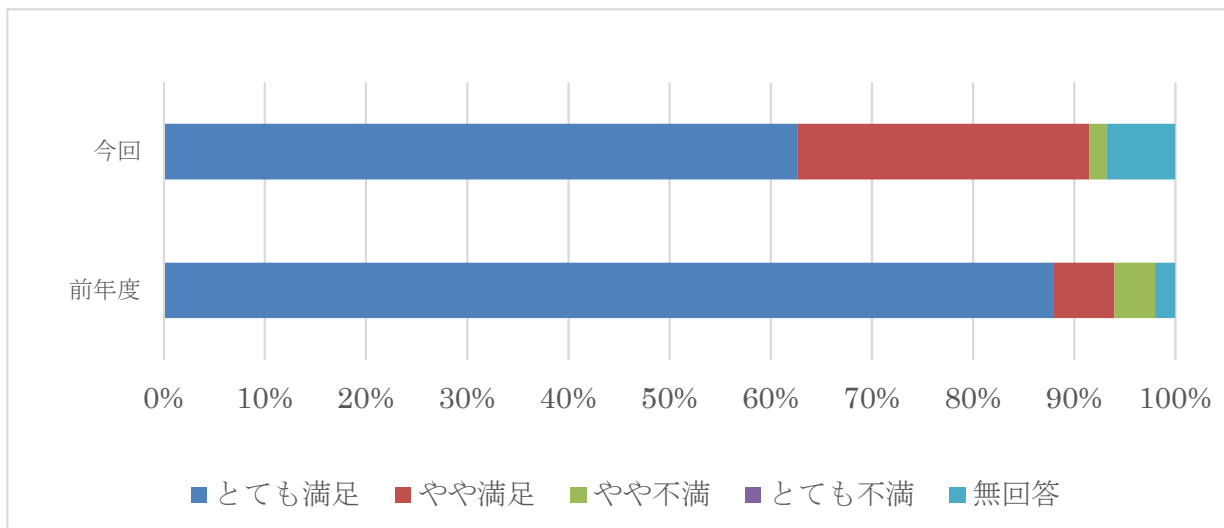
⑦ 入院中は安全に医療が行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	45	76.3%	84.3%
やや満足	11	18.6%	13.7%
やや不満	1	1.7%	2.0%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	2	3.4%	0%
計	59	100.0%	100.0%



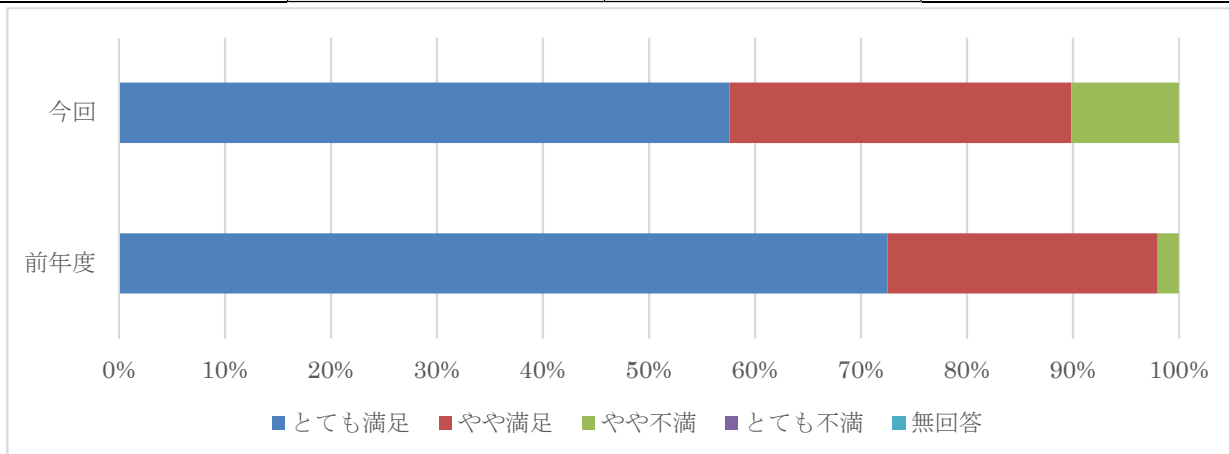
⑧ 当院での入院診療で、満足のいく治療が受けられましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	37	62.7%	88.2%
やや満足	17	28.8%	5.9%
やや不満	1	1.7%	3.9%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	4	6.8%	2.0%
計	59	100.0%	100.0%



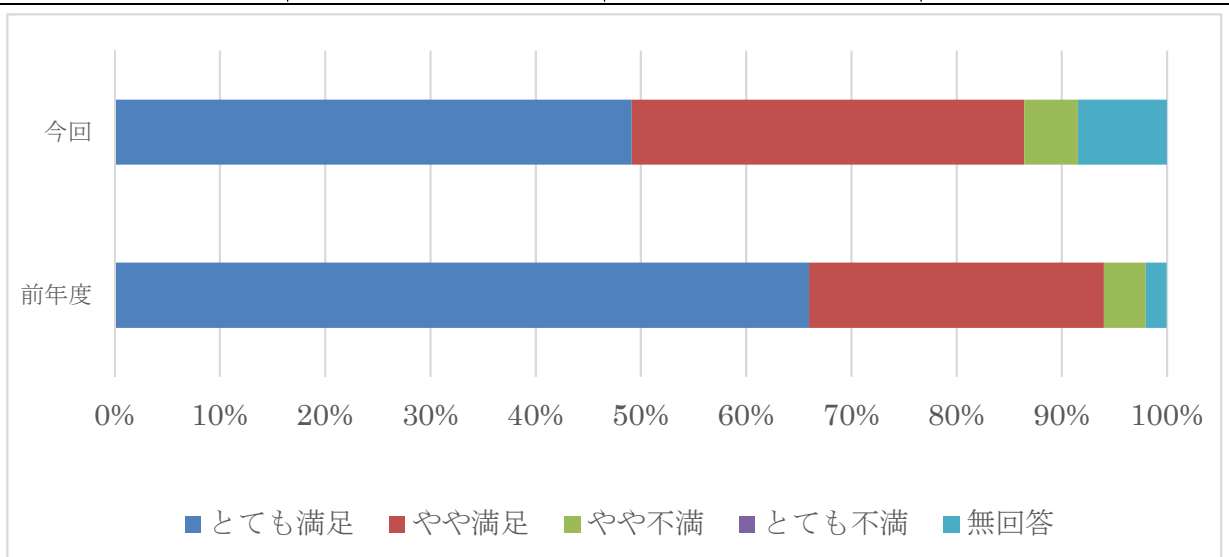
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	34	57.6%	72.5%
やや満足	19	32.2%	25.5%
やや不満	6	10.2%	2.0%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	0	0.0%	0%
計	59	100.0%	100.0%



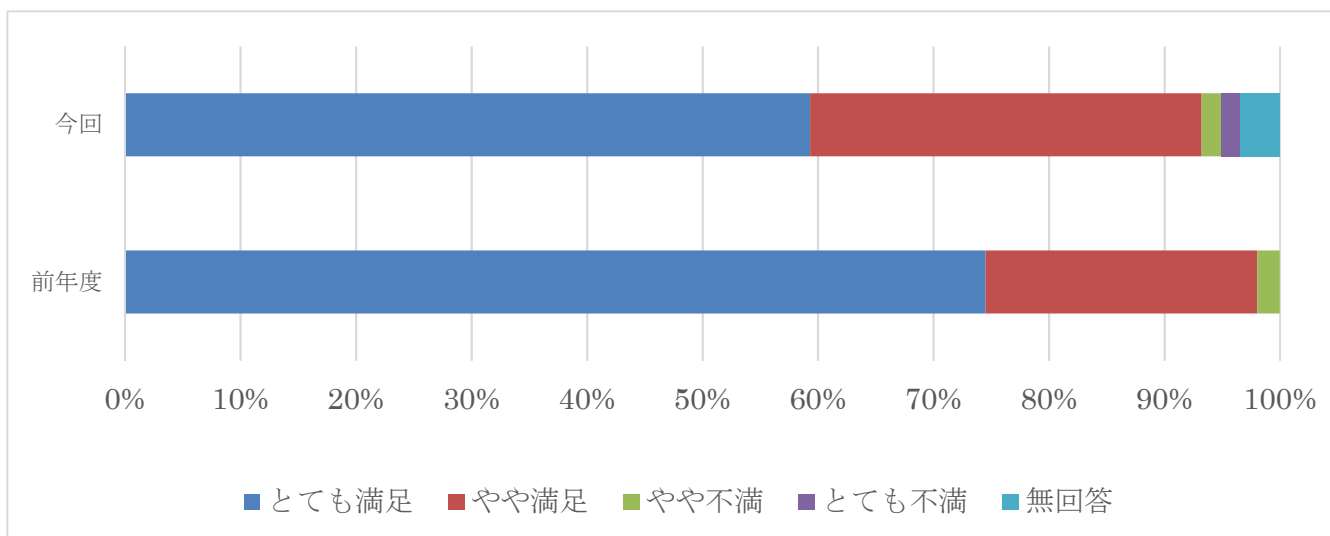
⑩ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	29	49.2%	66.7%
やや満足	22	37.3%	27.5%
やや不満	3	5.1%	3.9%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	5	8.5%	2.0%
計	59	100.0%	100.0%



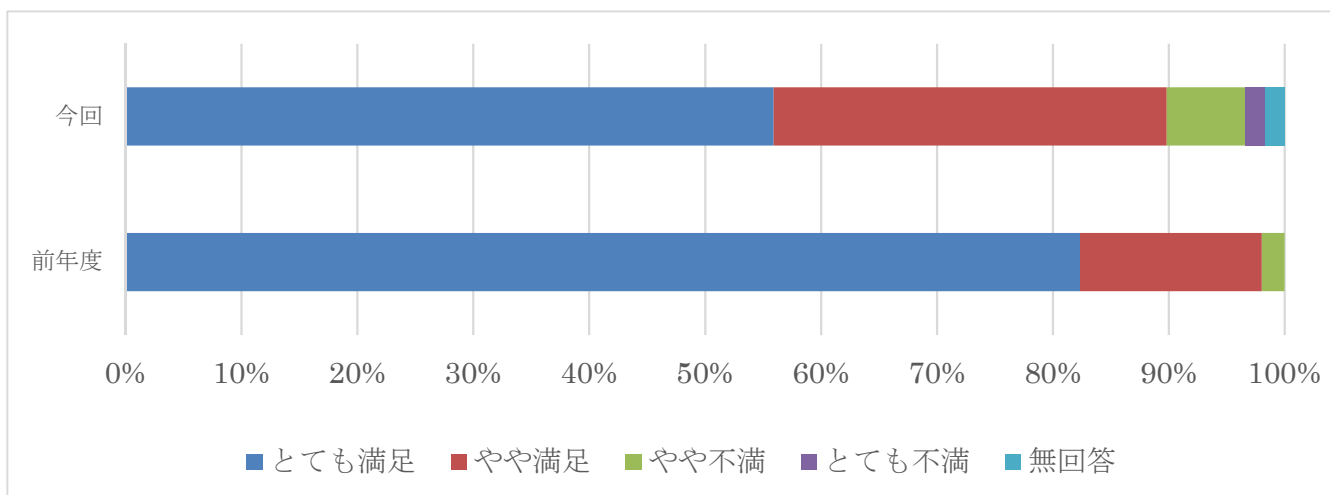
⑪ 院内は整理整頓されていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	35	59.3%	74.5%
やや満足	20	33.9%	23.5%
やや不満	1	1.7%	2.0%
とても不満	1	1.7%	0.0%
無回答	2	3.4%	0.0%
計	59	100.0%	100.0%



⑫ 院内の清掃は行き届いていると感じましたか。

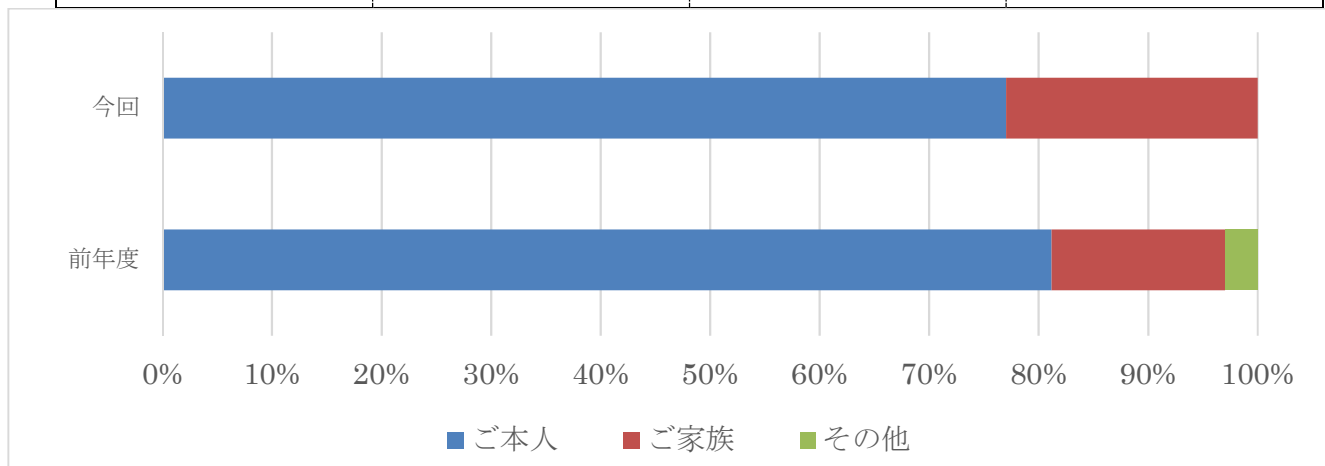
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	33	55.9%	82.4%
やや満足	20	33.9%	15.7%
やや不満	4	6.8%	2.0%
とても不満	1	1.7%	0%
無回答	1	1.7%	0%
計	59	100.0%	100%



(2) 外来患者アンケート

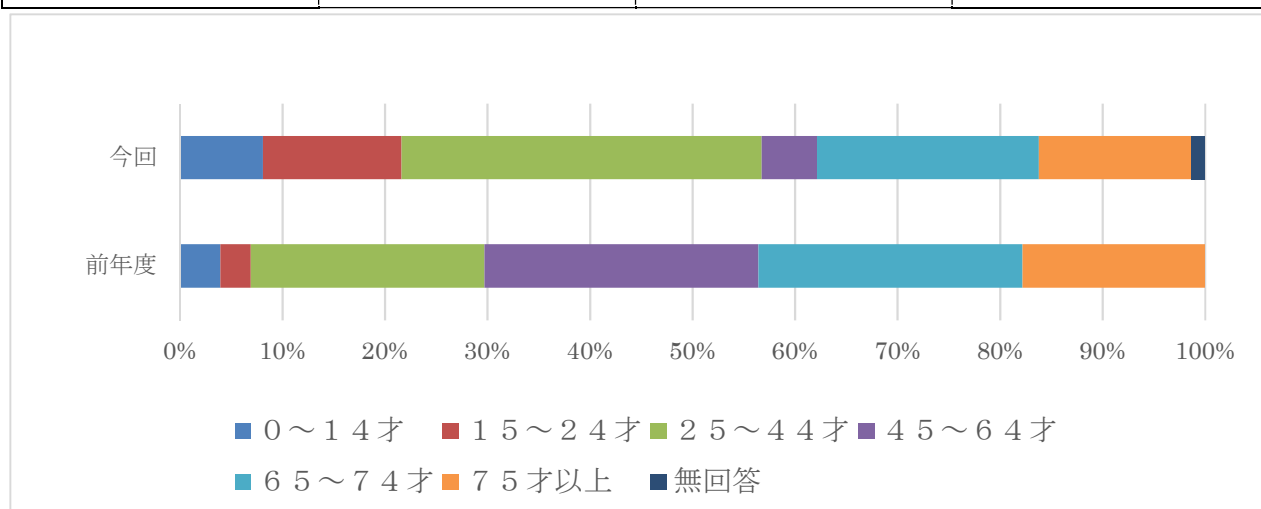
<質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	57	77.0%	81.2%
ご家族	17	23.0%	15.8%
その他 (無回答含む)	0	0%	3.0%
計	74	100.0%	100.0%



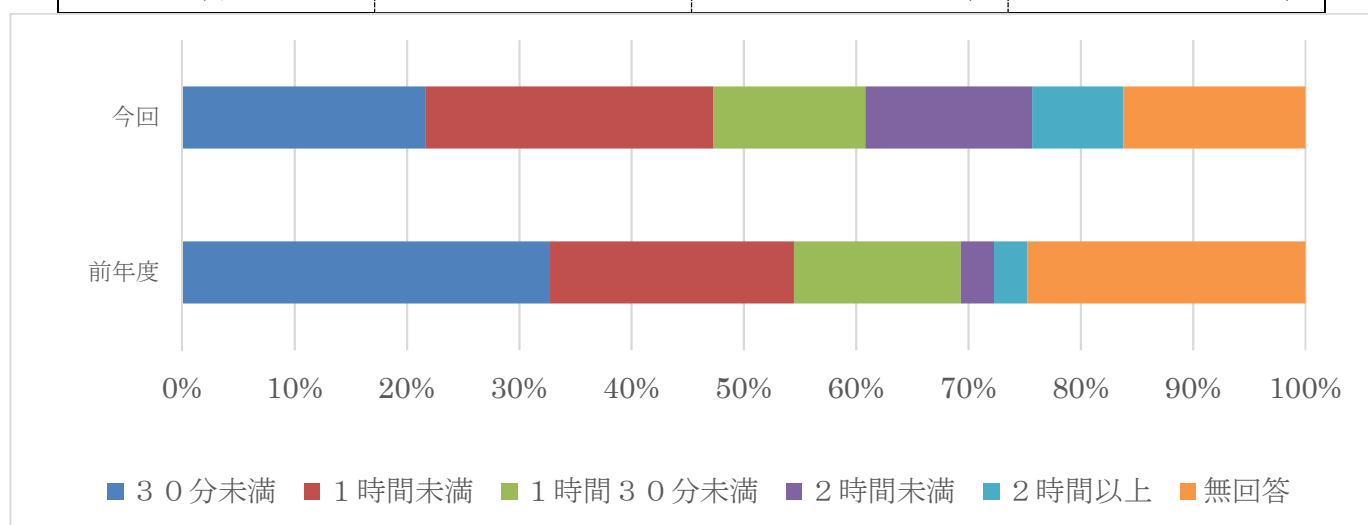
<質問2>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	6	8.1%	4.0%
15～24才	10	13.5%	3.0%
25～44才	26	35.1%	22.8%
45～64才	4	5.4%	26.7%
65～74才	16	21.6%	25.7%
75才以上	11	14.9%	17.8%
無回答	1	1.4%	0%
計	74	100.0%	100.0%



<質問3>院内での待ち時間

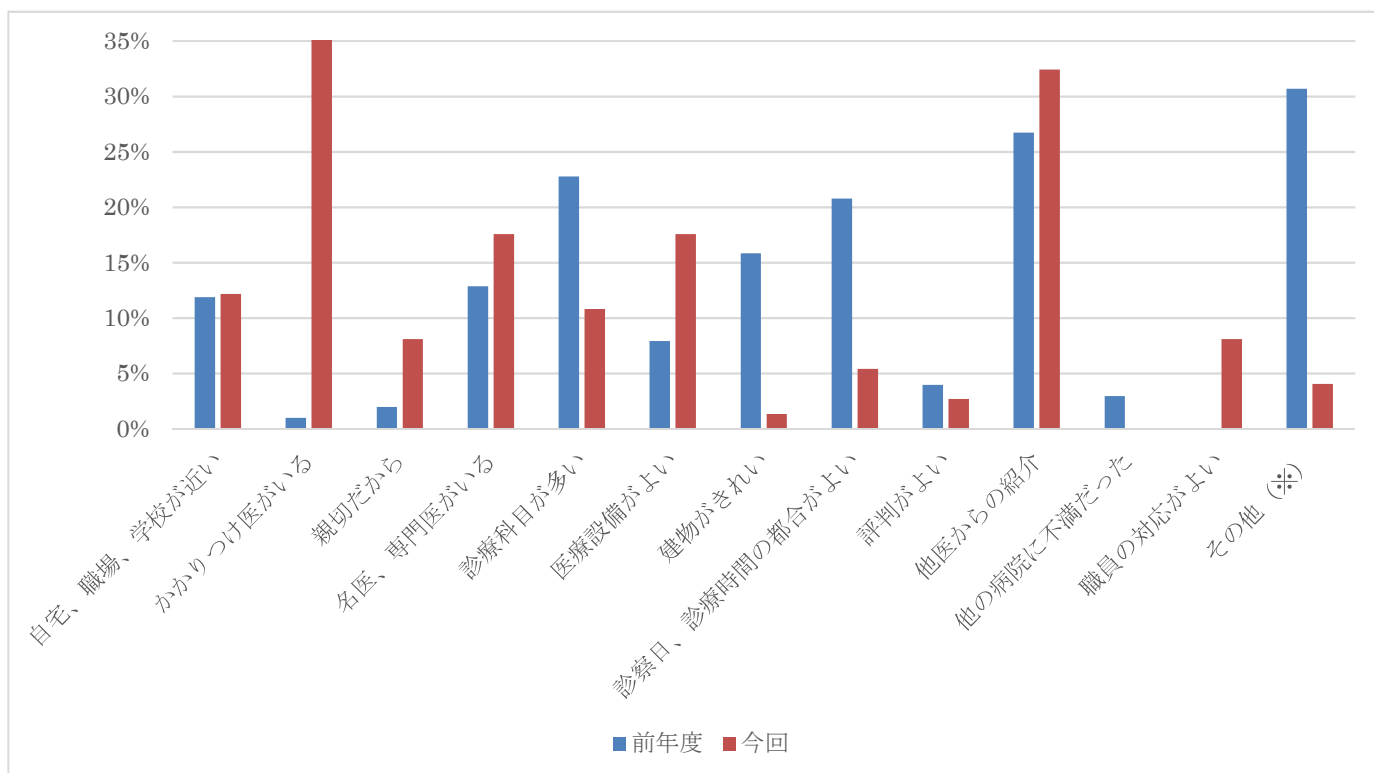
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
30分未満	16	21.6%	32.7%
1時間未満	19	25.7%	21.8%
1時間30分未満	10	13.5%	14.9%
2時間未満	11	14.9%	3.0%
2時間以上	6	8.1%	3.0%
無回答	12	16.2%	24.8%
計	74	100%	100.0%



<質問4> 当院を選択した理由（複数回答）

答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
自宅、職場、学校が近い	9	12.2%	11.9%
かかりつけ医がいる	29	39.2%	1.0%
親切だから	6	8.1%	2.0%
名医、専門医がいる	13	17.6%	12.9%
診療科目が多い	8	10.8%	22.8%
医療設備がよい	13	17.6%	7.9%
建物がきれい	1	1.4%	15.8%
診察日、診療時間の都合がよい	4	5.4%	20.8%
評判がよい	2	2.7%	4.0%
他医からの紹介	24	32.4%	26.7%
他の病院に不満だった	0	0.0%	3.0%
職員の対応がよい	6	8.1%	
その他(※)	3	4.1%	30.7%

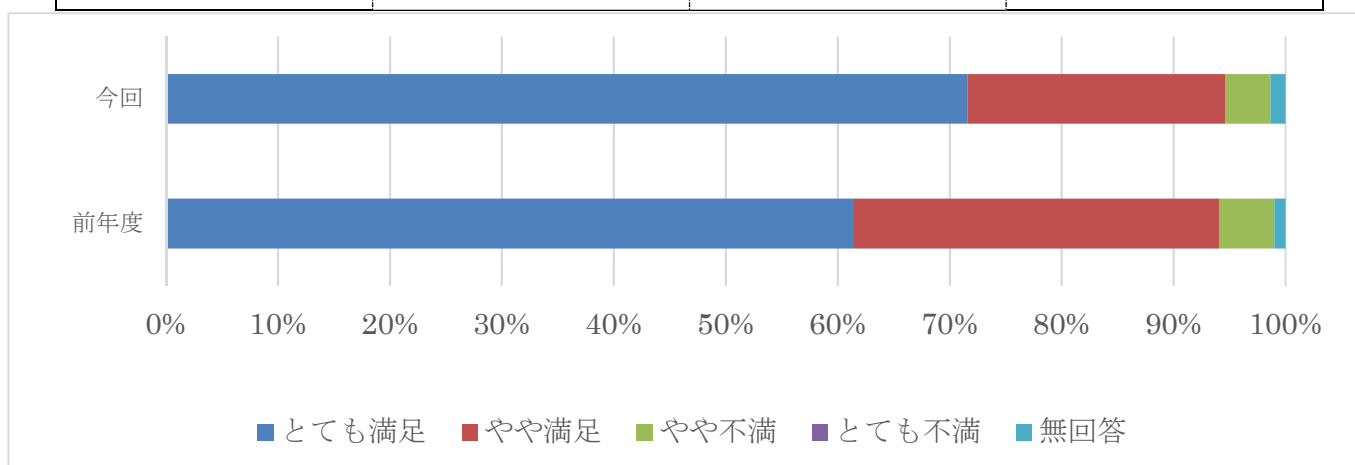
※その他の理由：先生が厚生病院に異動になったから。厚生病院で産まれたから。以前入院したから。



<質問5>医療サービスへの満足度

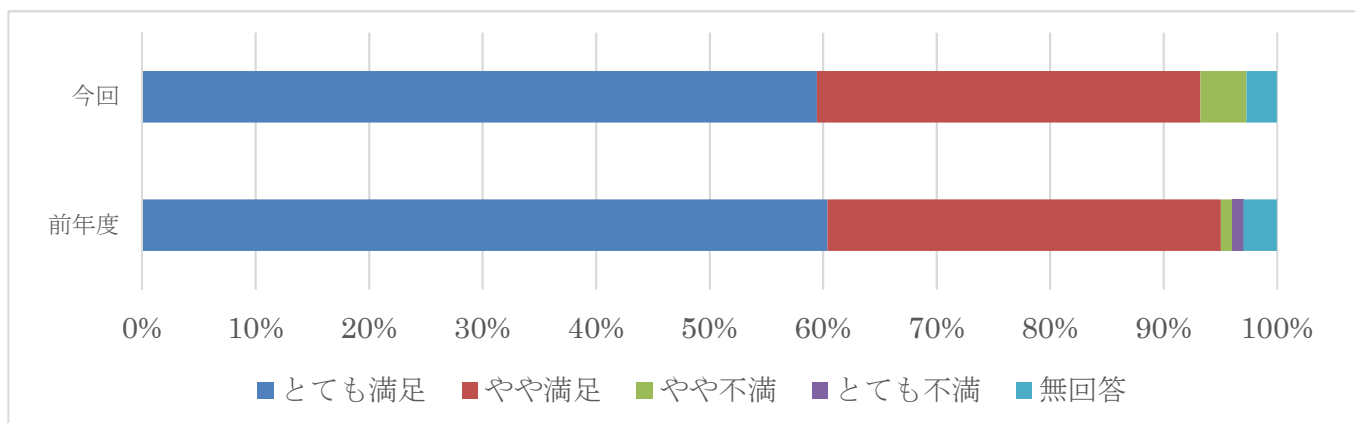
① 職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	53	71.6%	61.4%
やや満足	17	23.0%	32.7%
やや不満	3	4.1%	5.0%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	1	1.4%	1.0%
計	74	100%	100.0%



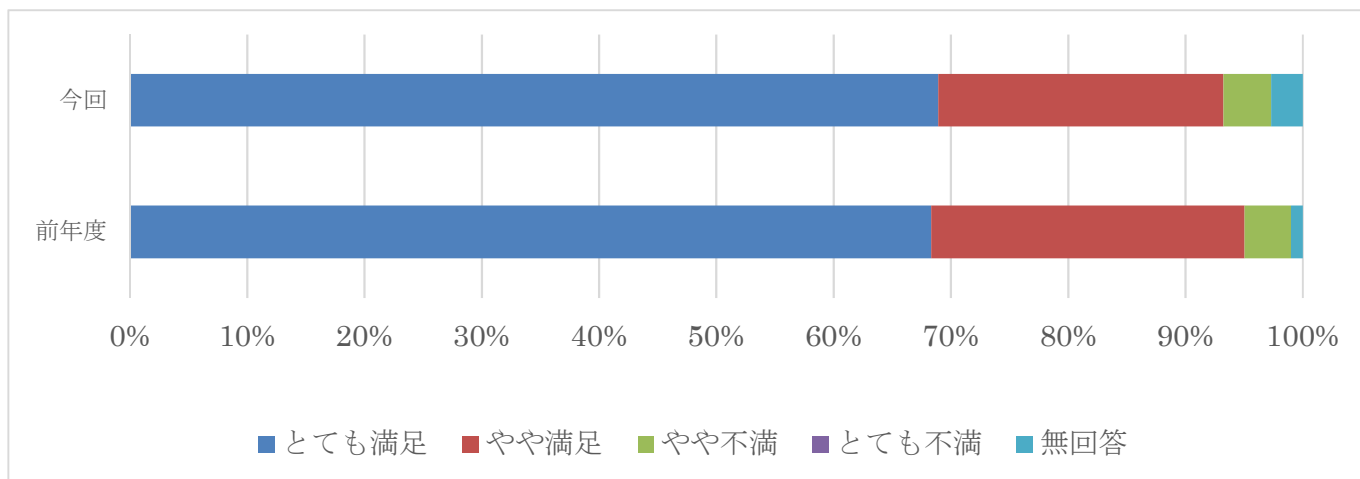
② 職員は、必要な技術と知識を身につけていると思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	44	59.5%	60.4%
やや満足	25	33.8%	34.7%
やや不満	3	4.1%	1.0%
とても不満	0	0.0%	1.0%
無回答	2	2.7%	3.0%
計	74	100%	100.0%



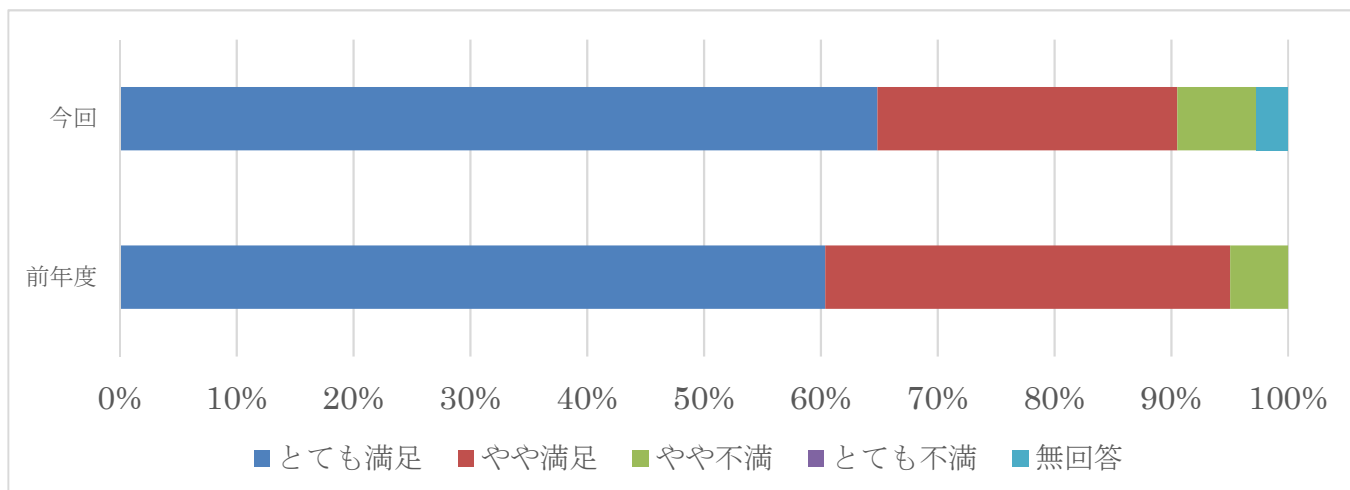
③ 職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	51	68.9%	68.3%
やや満足	18	24.3%	26.7%
やや不満	3	4.1%	4.0%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	2	2.7%	1.0%
計	74	100%	100.0%



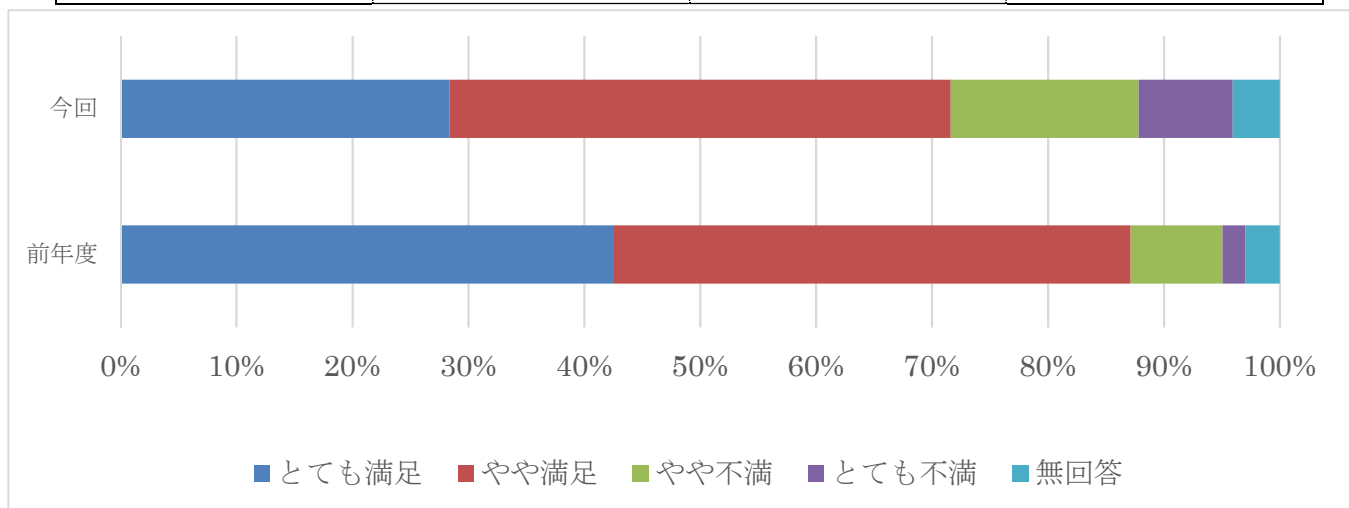
④ 職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	48	64.9%	60.4%
やや満足	19	25.7%	34.7%
やや不満	5	6.8%	5.0%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	2	2.7%	0%
計	74	100.0%	100.0%



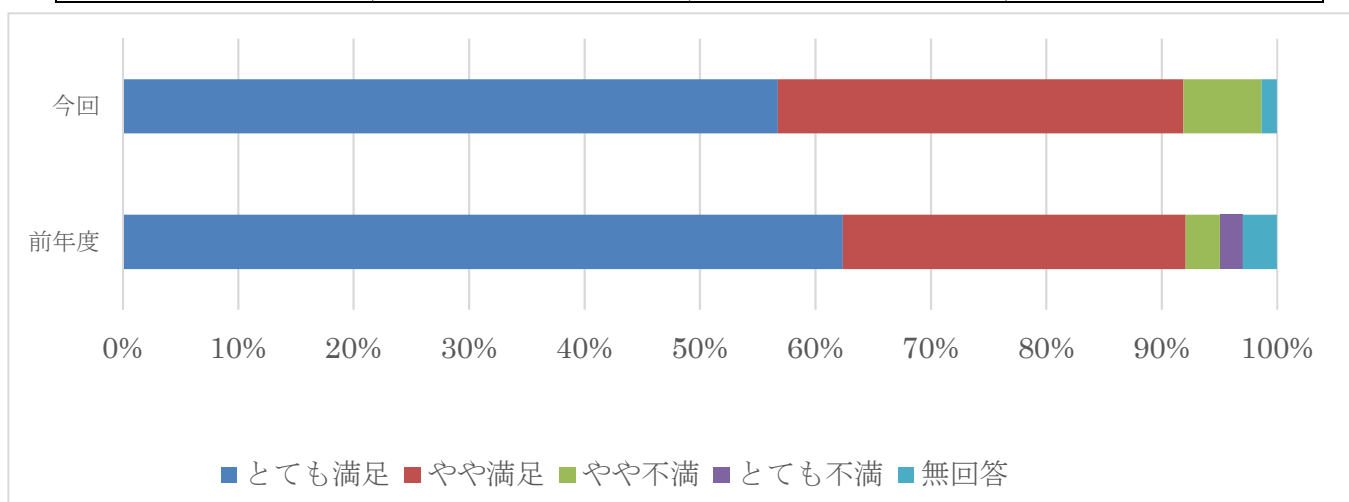
⑤ 診察、検査、会計などでの待ち時間についてどうでしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	21	28.4%	42.6%
やや満足	32	43.2%	44.6%
やや不満	12	16.2%	7.9%
とても不満	6	8.1%	2.0%
無回答	3	4.1%	3.0%
計	74	100.0%	100.0%



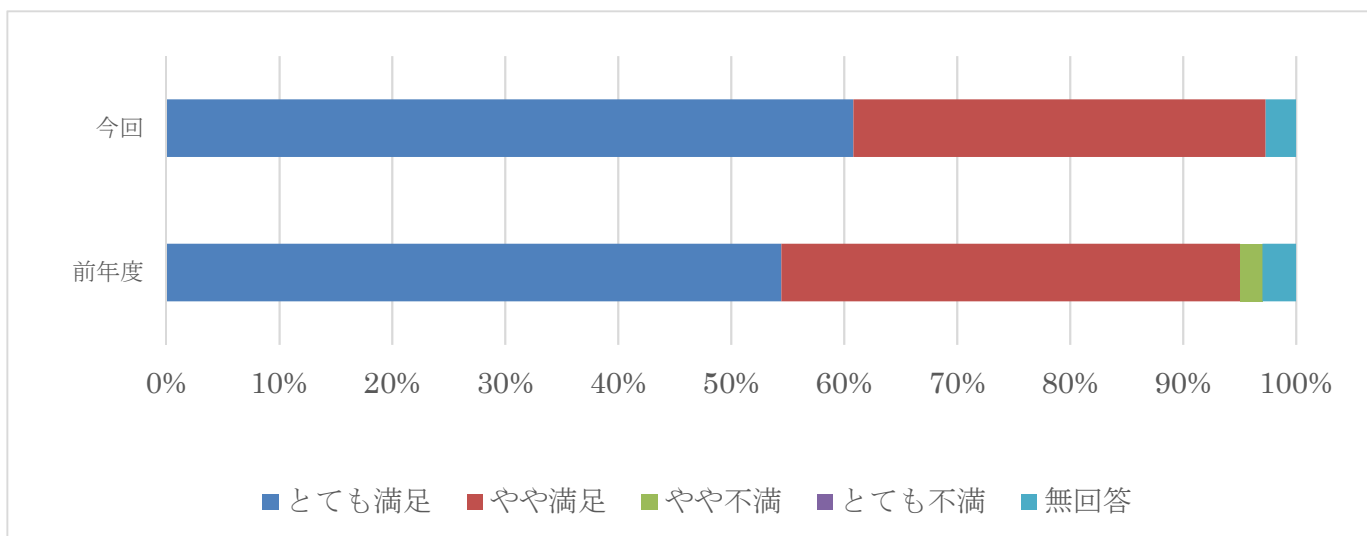
⑥ 院内のプライバシーは守られていたと思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	42	56.8%	62.4%
やや満足	26	35.1%	29.7%
やや不満	5	6.8%	3.0%
とても不満	0	0.0%	2.0%
無回答	1	1.4%	3.0%
計	74	100.0%	100.0%



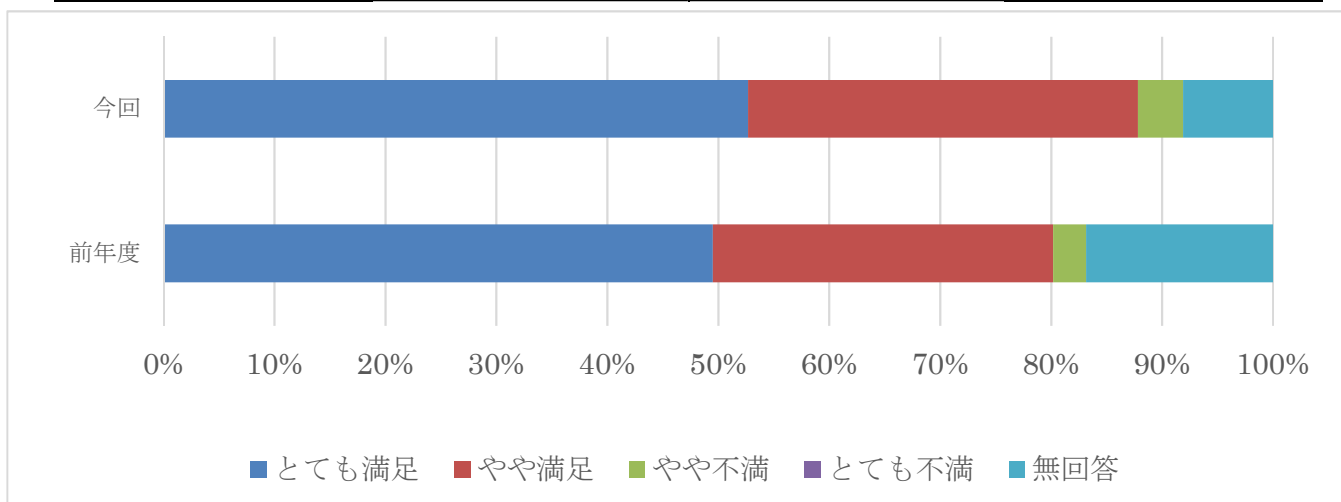
⑦ 院内では安全に医療が行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	45	60.8%	54.5%
やや満足	27	36.5%	40.6%
やや不満	0	0.0%	3.0%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	2	2.7%	2.0%
計	74	100.0%	100.0%



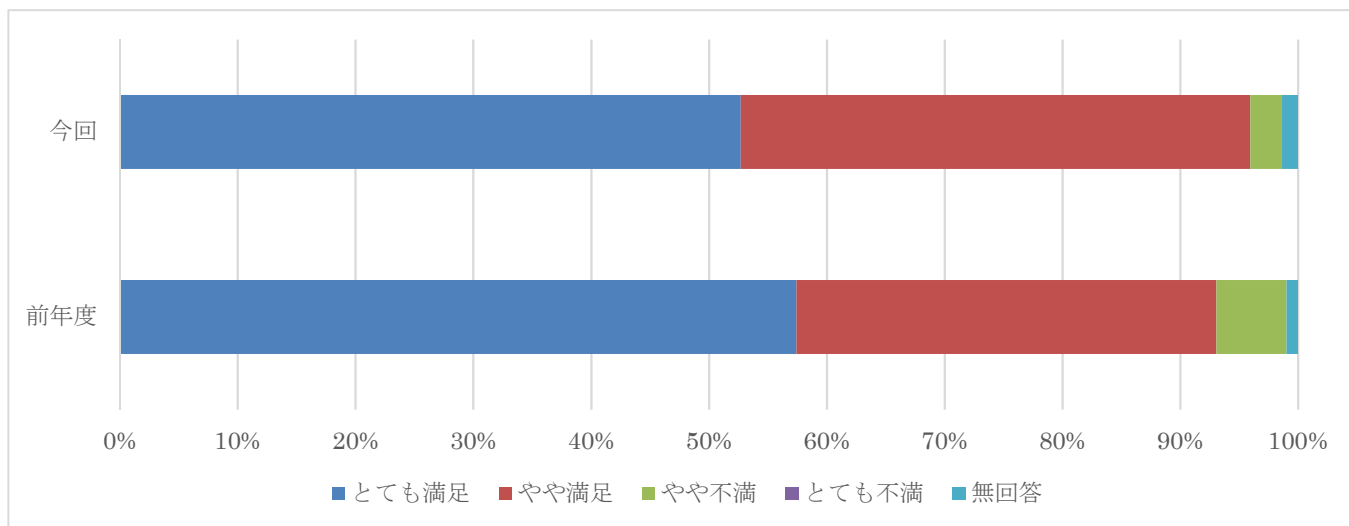
⑧ 当院での外来診療で、満足いく治療が受けられましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	39	52.7%	57.4%
やや満足	26	35.1%	35.6%
やや不満	3	4.1%	5.9%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	6	8.1%	1.0%
計	74	100.0%	100.0%



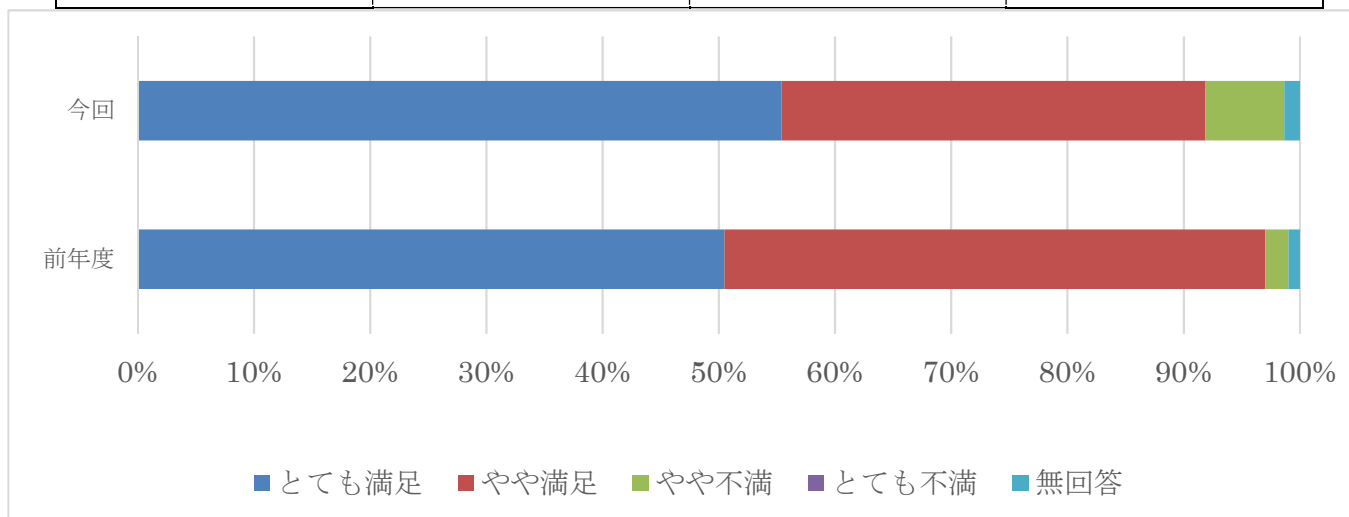
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	39	52.7%	57.4%
やや満足	32	43.2%	35.6%
やや不満	2	2.7%	5.9%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	1	1.4%	1.0%
計	74	100.0%	100.0%



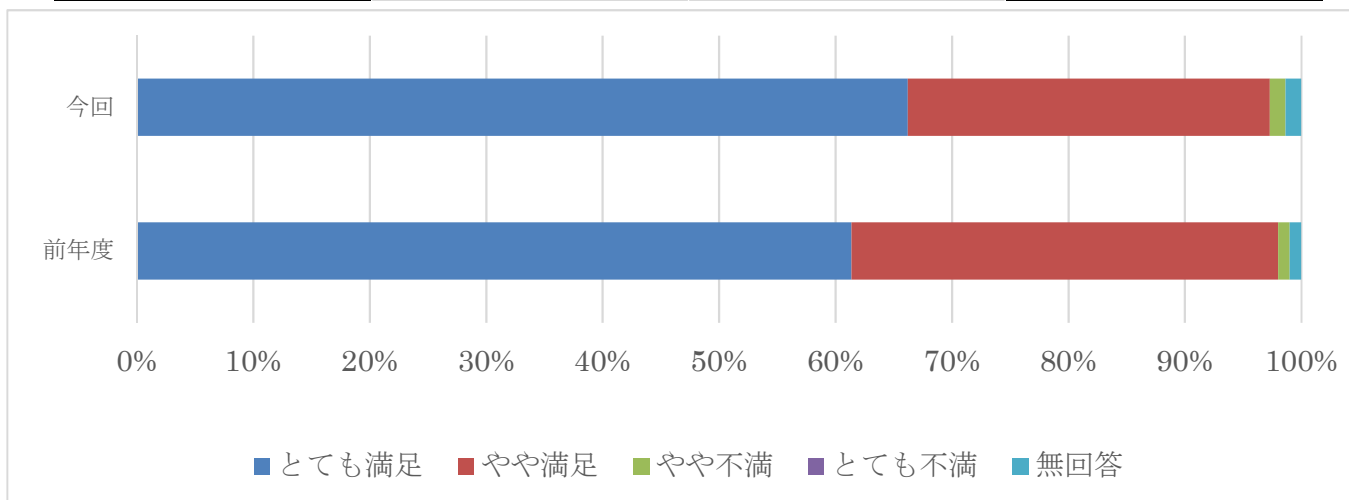
⑩ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	41	55.4%	50.5%
やや満足	27	36.5%	46.5%
やや不満	5	6.8%	2.0%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	1	1.4%	1.0%
計	74	100.0%	100.0%



⑪ 院内は整理整頓されていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	49	66.2%	61.4%
やや満足	23	31.1%	36.6%
やや不満	1	1.4%	1.0%
とても不満	1	0.0%	0%
無回答	1	1.4%	1.0%
計	74	100%	100.0%



⑫ 院内の清掃は行き届いていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	49	66.2%	64.4%
やや満足	22	29.7%	34.7%
やや不満	2	2.7%	0%
とても不満	0	0.0%	0%
無回答	1	1.4%	1.0%
計	74	100%	100.0%

