

令和6年度患者アンケートの概要

令和7年2月18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6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7年2月3日（月）から同年2月9日（日）まで

（2）外来患者アンケート（延べ2日間）

令和7年2月6日（木）から同年2月7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 63人
- (2) 外来患者アンケート 68人

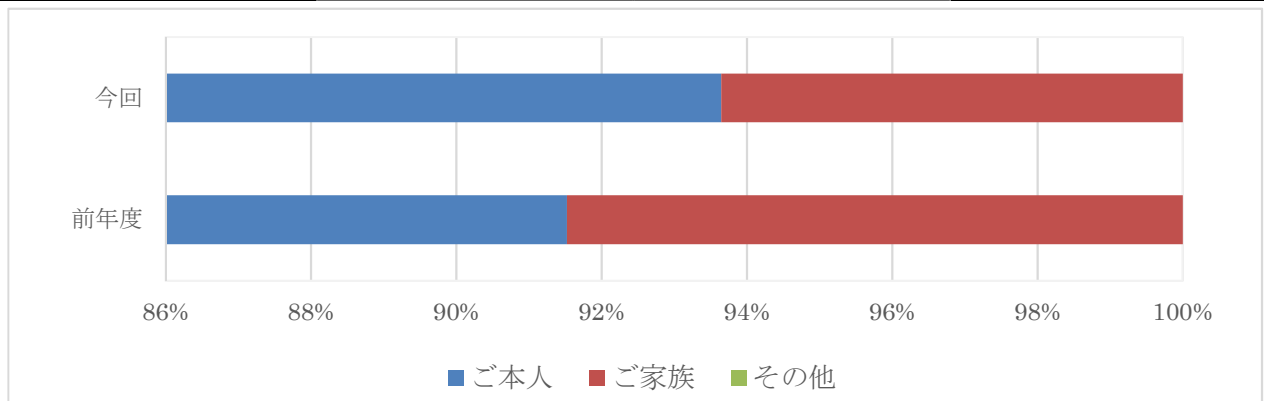
5 調査結果

(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

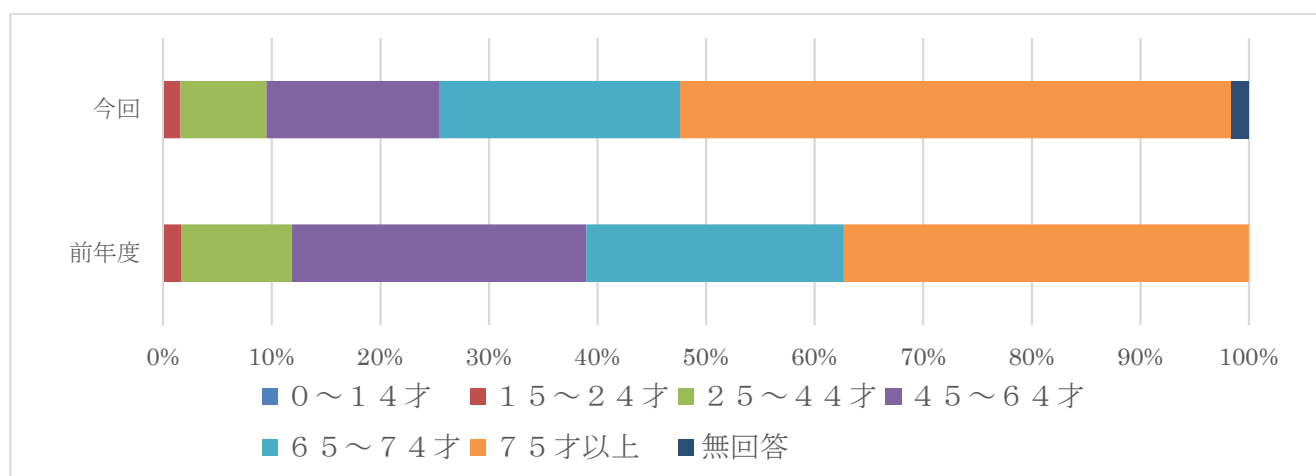
<質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	59	93.7%	91.5%
ご家族	4	6.3%	8.4%
その他	0	0%	0%
計	63	100.0%	100.0%



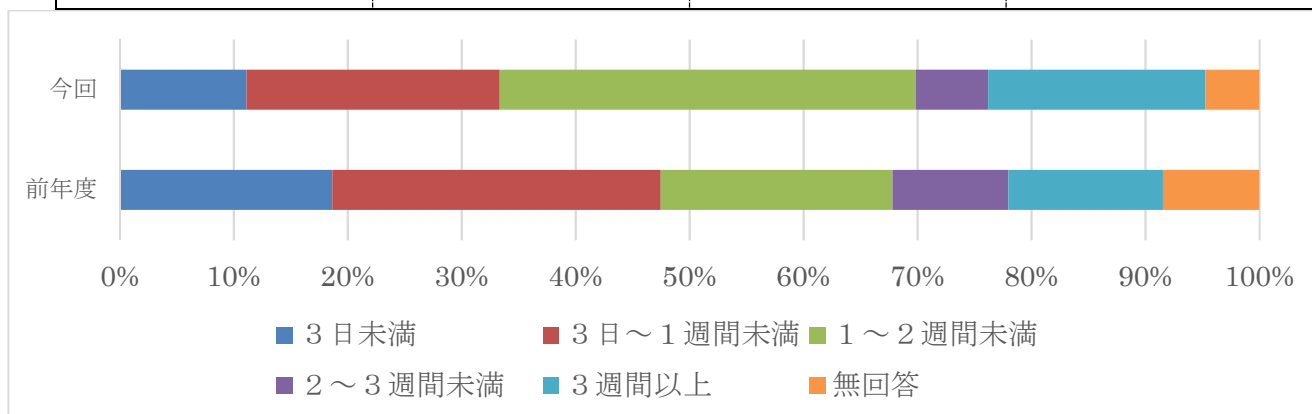
<質問2>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	0	0%	0%
15～24才	1	1.6%	1.7%
25～44才	5	7.9%	10.2%
45～64才	10	15.9%	27.1%
65～74才	14	22.2%	23.7%
75才以上	32	50.8%	37.3%
無回答	1	1.6%	0%
計	63	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	7	11.1%	18.6%
3日～1週間未満	14	22.2%	28.8%
1～2週間未満	23	36.5%	20.3%
2～3週間未満	4	6.3%	10.2%
3週間以上	12	19.0%	13.6%
無回答	3	4.8%	8.5%
計	63	100.0%	100.0%

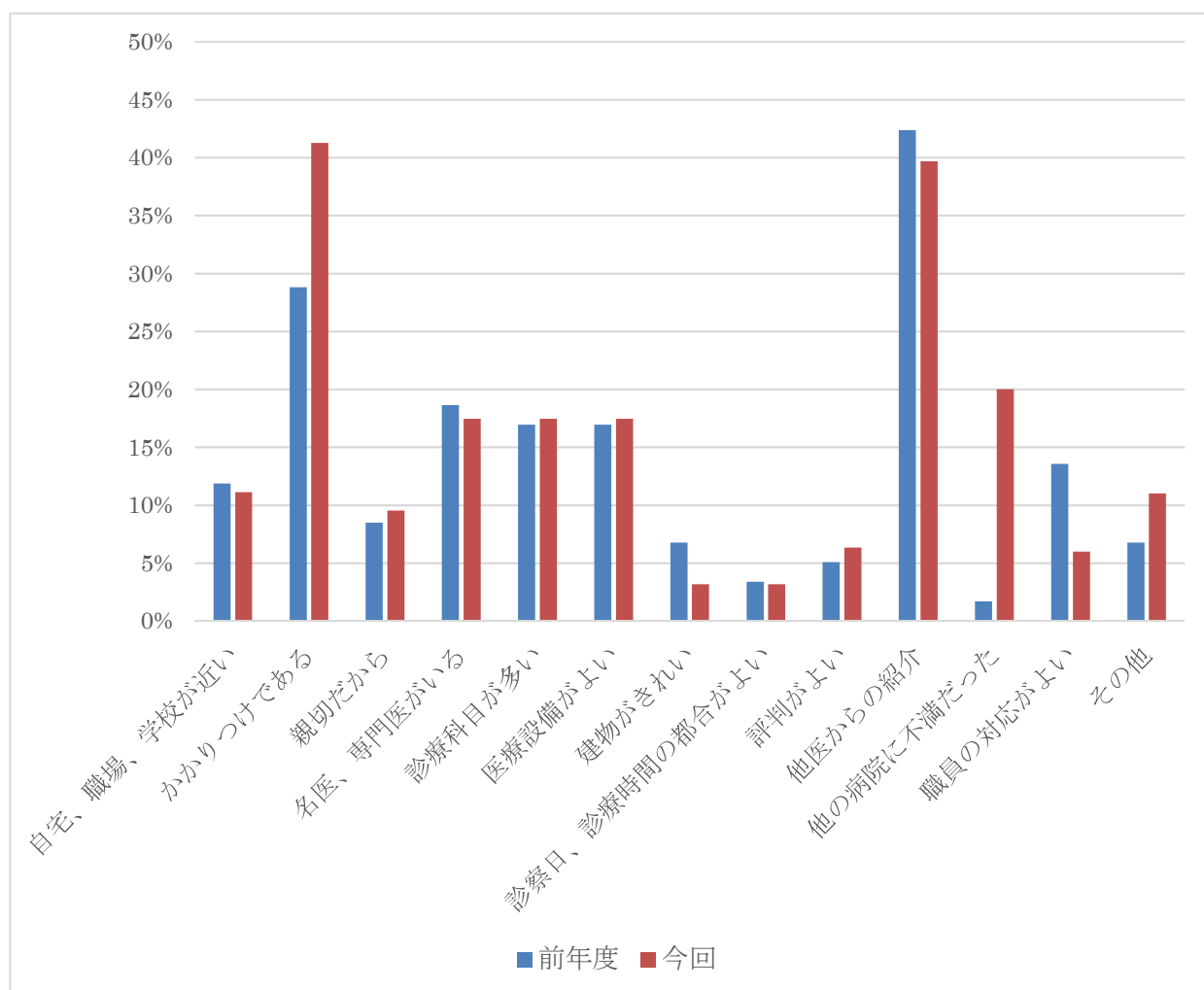


<質問4> 当院を選択した理由（複数回答）

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	11.1%	11.9%
かかりつけである	26	41.3%	28.8%
親切だから	6	9.5%	8.5%
名医、専門医がいる	11	17.5%	18.6%
診療科目が多い	11	17.5%	16.9%
医療設備がよい	11	17.5%	16.9%
建物がきれい	2	3.2%	6.8%
診察日、診療時間の都合がよい	2	3.2%	3.4%
評判がよい	4	6.3%	5.1%
他医からの紹介	25	39.7%	42.4%
他の病院に不満だった	13	20.6%	1.7%
職員の対応がよい	4	6.3%	13.6%
その他	7	11.1%	6.8%

※その他の理由：前回同様の手術を行ってもらった為。総合病院であったため。

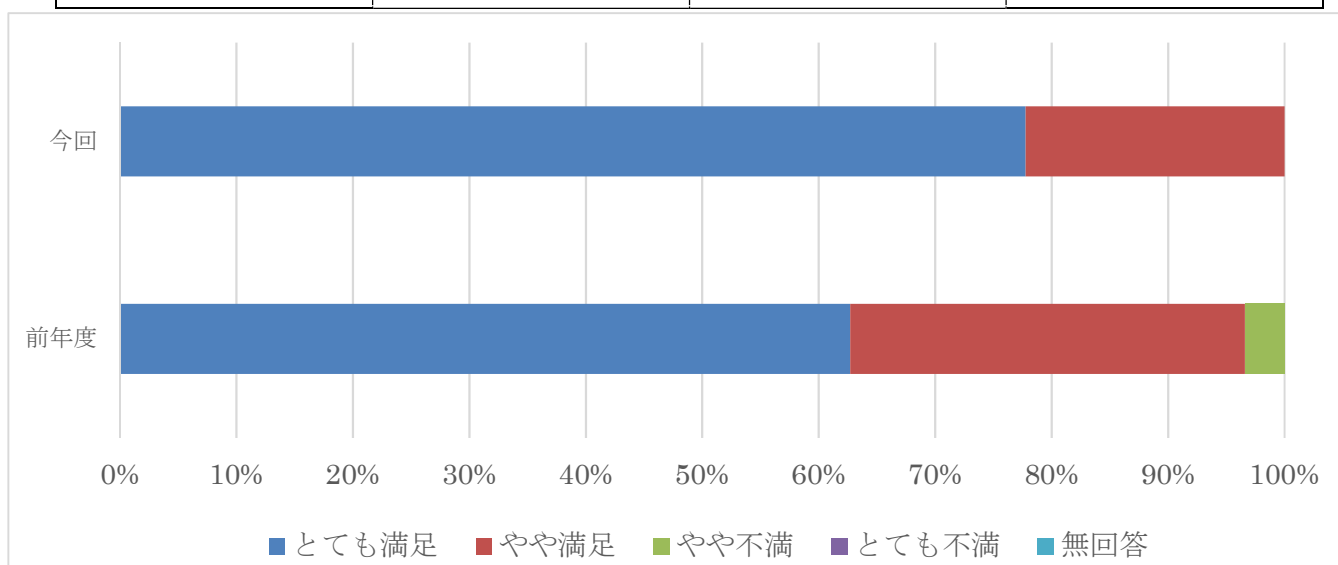
(件数)



<質問5>医療サービスへの満足度

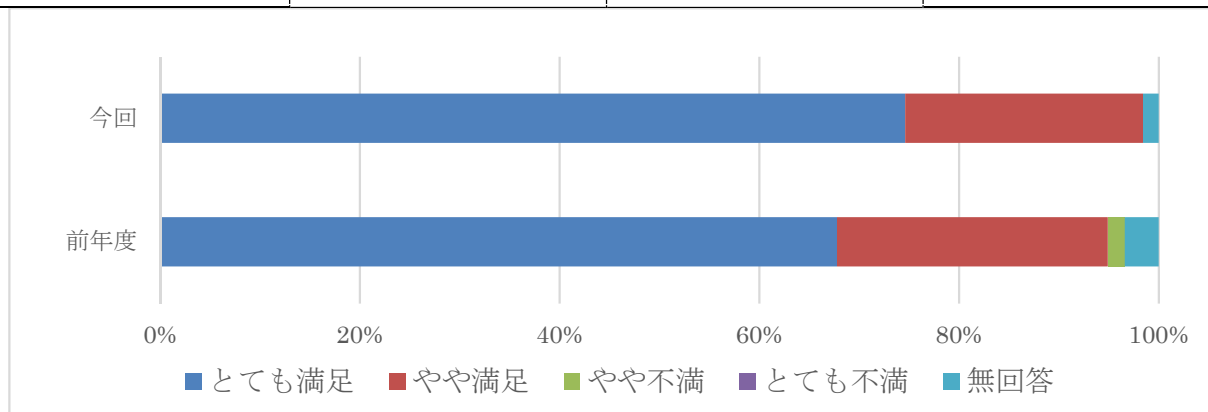
① 職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	49	77.8%	62.7%
やや満足	14	22.2%	33.9%
やや不満	0	0.0%	3.4%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	0	0.0%	0.0%
計	63	100.0%	100.0%



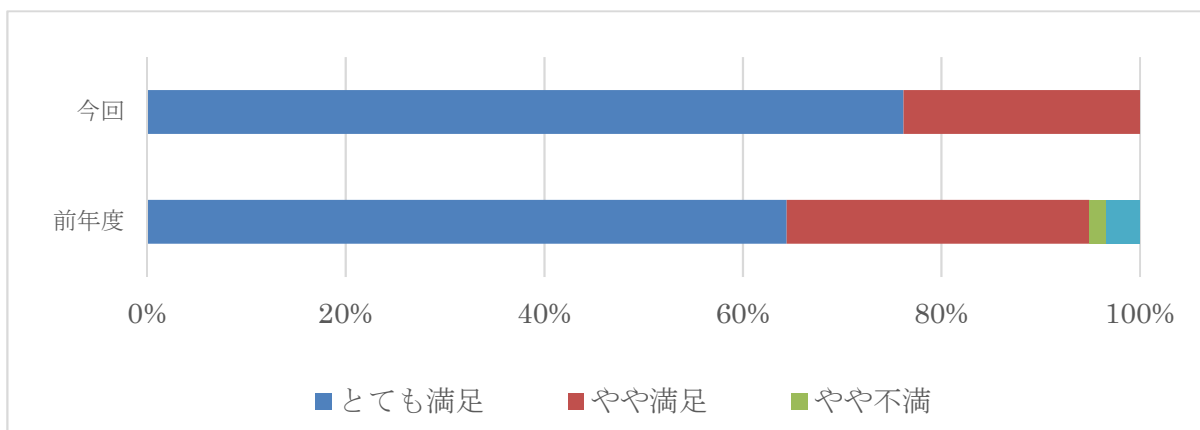
② 看護師の看護、対応、説明等に満足して頂けましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	47	74.6%	67.8%
やや満足	15	23.8%	27.1%
やや不満	0	0.0%	1.7%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	1	1.6%	3.4%
計	63	67.8%	67.8%



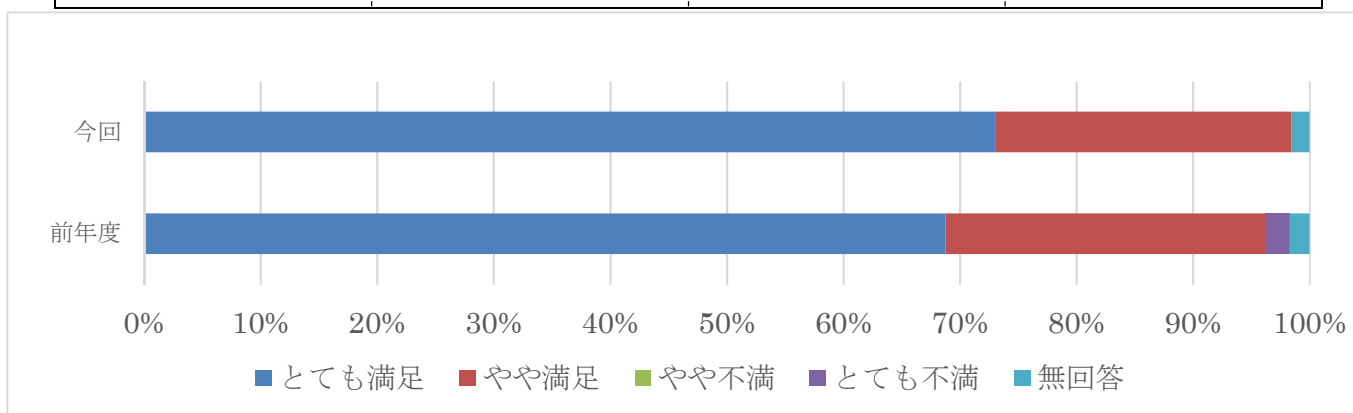
③ 職員は、必要な技術と知識を身につけていると思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	48	76.2%	64.4%
やや満足	15	23.8%	30.5%
やや不満	0	0.0%	1.7%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	0	0.0%	3.4%
計	63	100.0%	100.0%



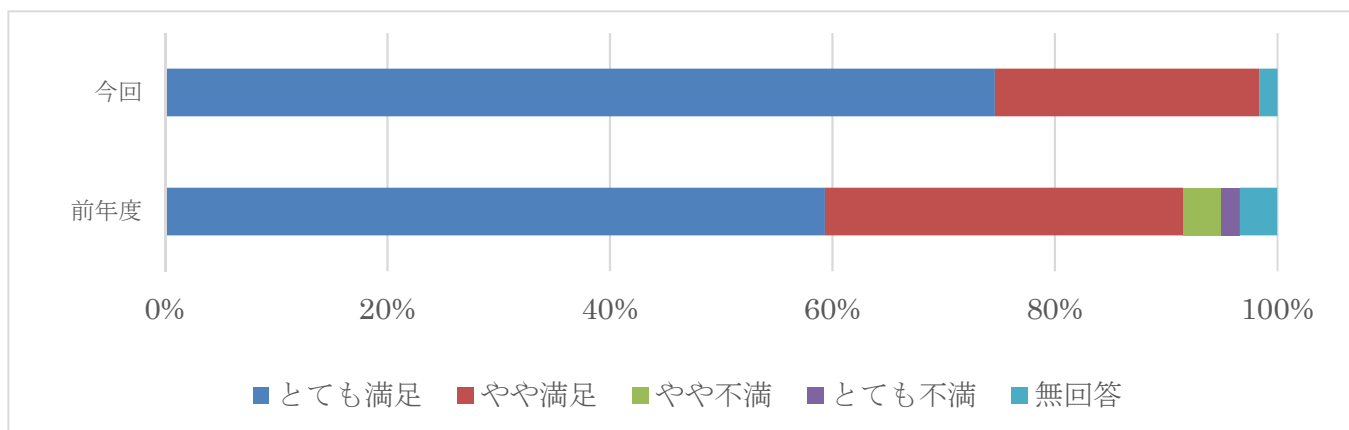
④ 職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	46	73.0%	69.5%
やや満足	16	25.4%	27.1%
やや不満	0	0.0%	1.7%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	1	1.6%	1.7%
計	63	100.0%	100.0%



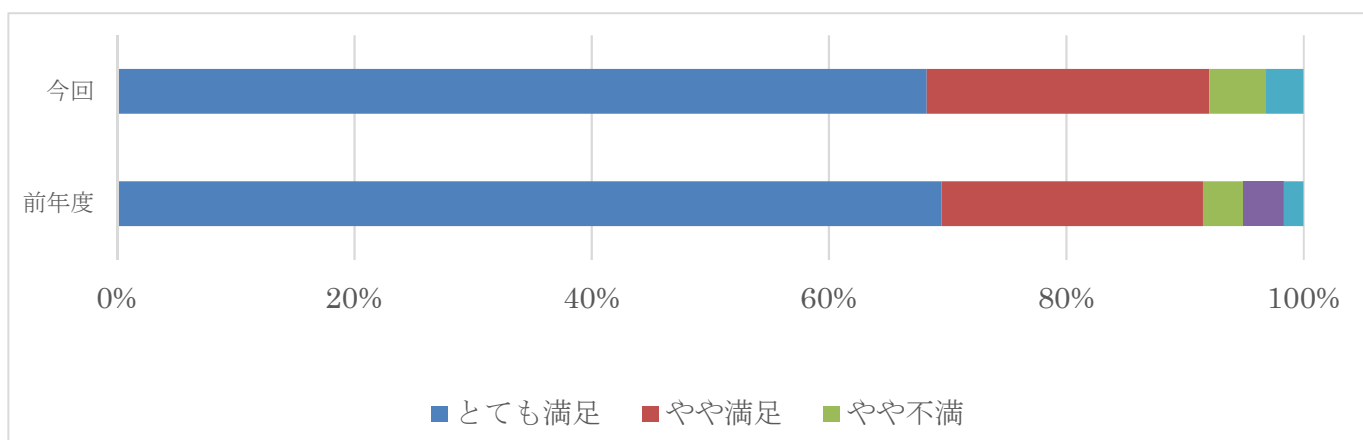
⑤ 入院前や入院中のさまざまな手続きは、うまくいきましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	47	74.6%	59.3%
やや満足	15	23.8%	32.2%
やや不満	0	0.0%	3.4%
とても不満	0	0.0%	1.7%
無回答	1	1.6%	3.4%
計	63	100.0%	100.0%



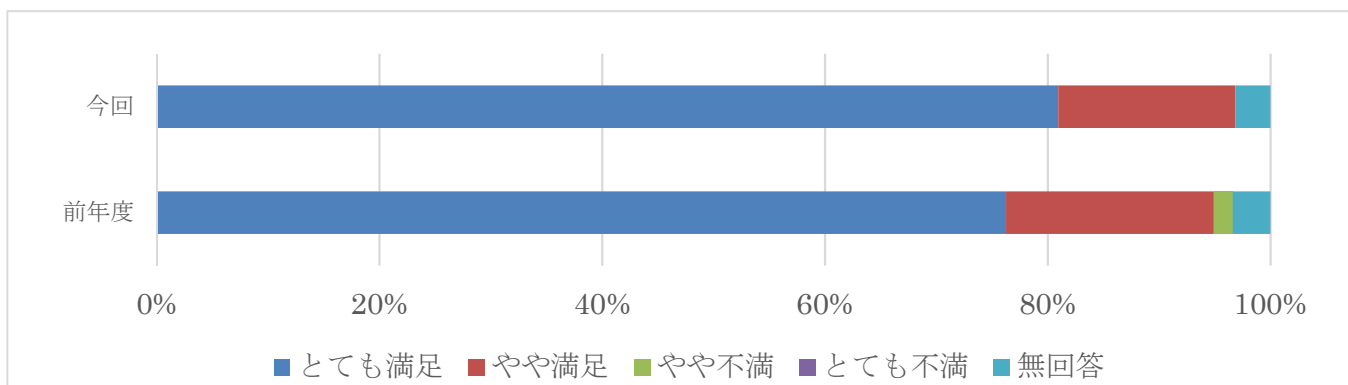
⑥ 入院中のプライバシーは守られていたと思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	43	68.3%	69.5%
やや満足	15	23.8%	22.0%
やや不満	3	4.8%	3.4%
とても不満	0	0.0%	3.4%
無回答	2	3.2%	1.7%
計	63	100.0%	100.0%



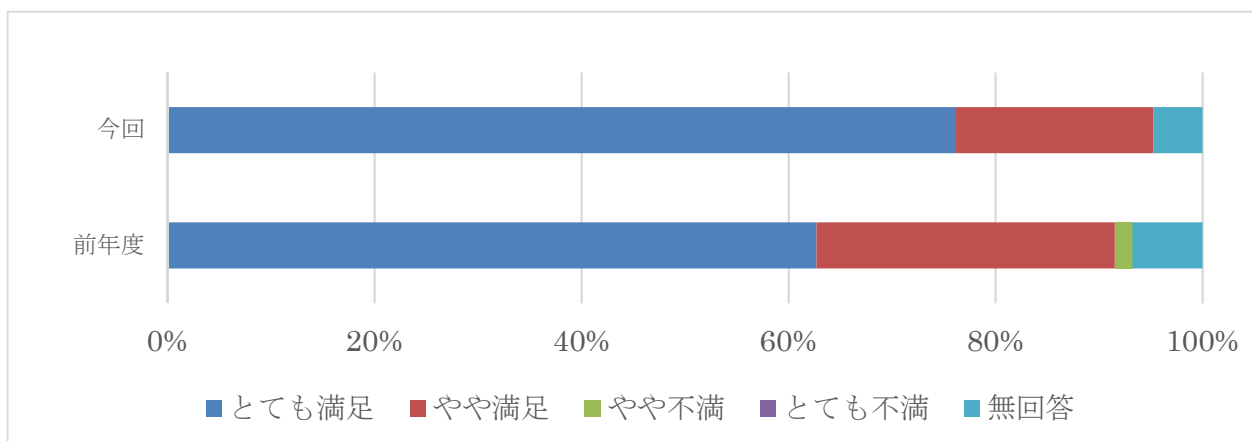
⑦ 入院中は安全に医療が行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	51	81.0%	76.3%
やや満足	10	15.9%	18.6%
やや不満	0	0.0%	1.7%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	2	3.2%	3.4%
計	63	100.0%	100.0%



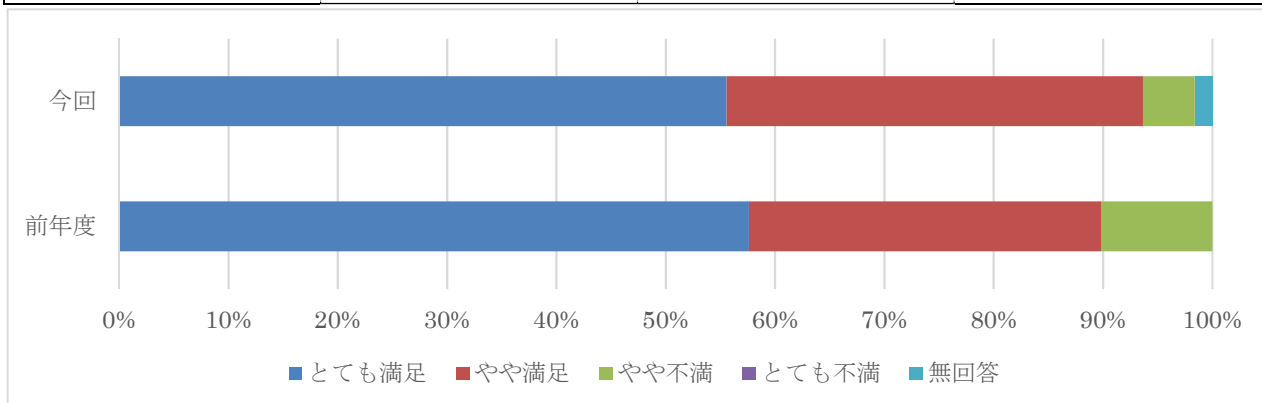
⑧ 当院での入院診療で、満足いく治療が受けられましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	48	76.2%	62.7%
やや満足	12	19.0%	28.8%
やや不満	0	0.0%	1.7%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	3	4.8%	6.8%
計	63	100.0%	100.0%



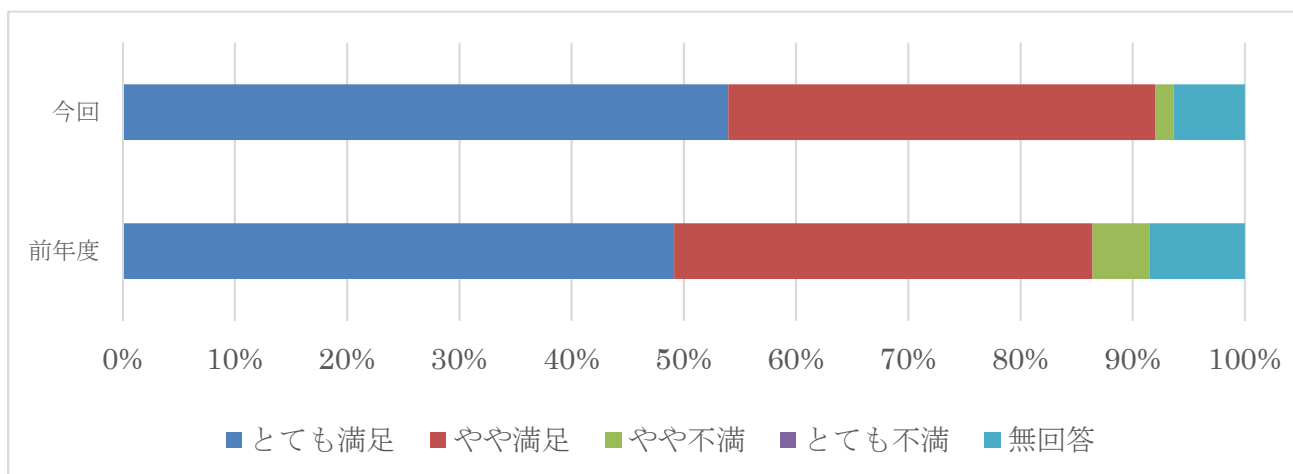
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	35	55.6%	57.6%
やや満足	24	38.1%	32.2%
やや不満	3	4.8%	10.2%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	1	1.6%	0.0%
計	63	100.0%	100.0%



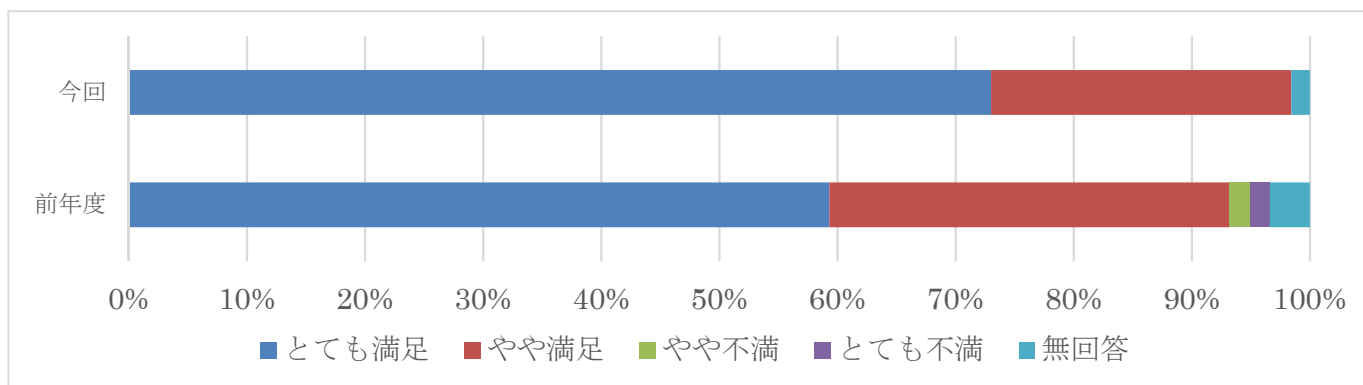
⑩ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	34	54.0%	49.2%
やや満足	24	38.1%	37.3%
やや不満	1	1.6%	5.1%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	4	6.3%	8.5%
計	63	100.0%	100.0%



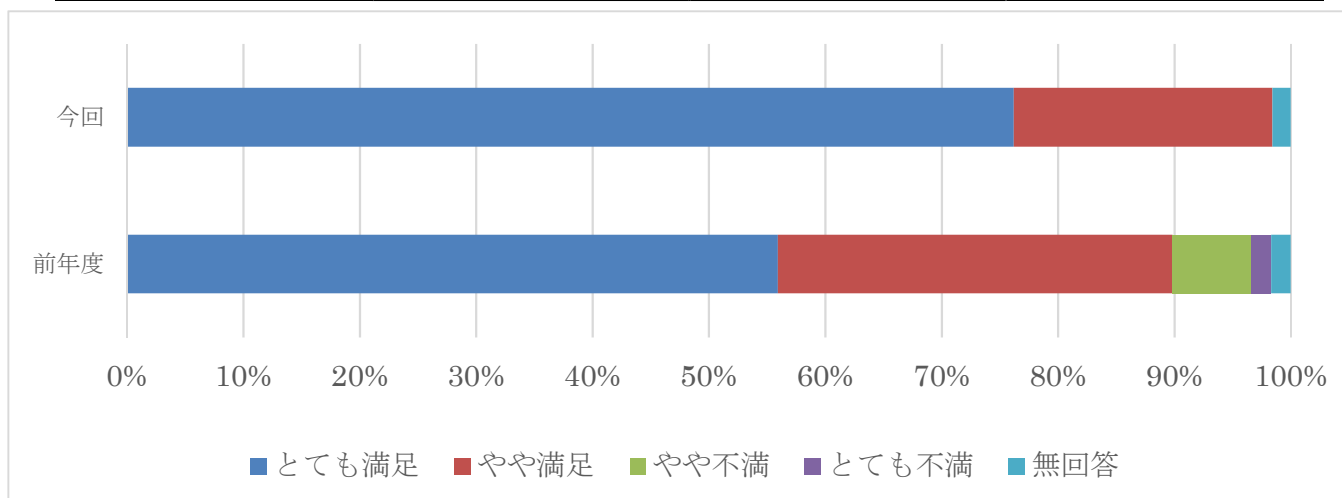
⑪ 院内は整理整頓されていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	46	73.0%	59.3%
やや満足	16	25.4%	33.9%
やや不満	0	0.0%	1.7%
とても不満	0	0.0%	1.7%
無回答	1	1.6%	3.4%
計	63	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。

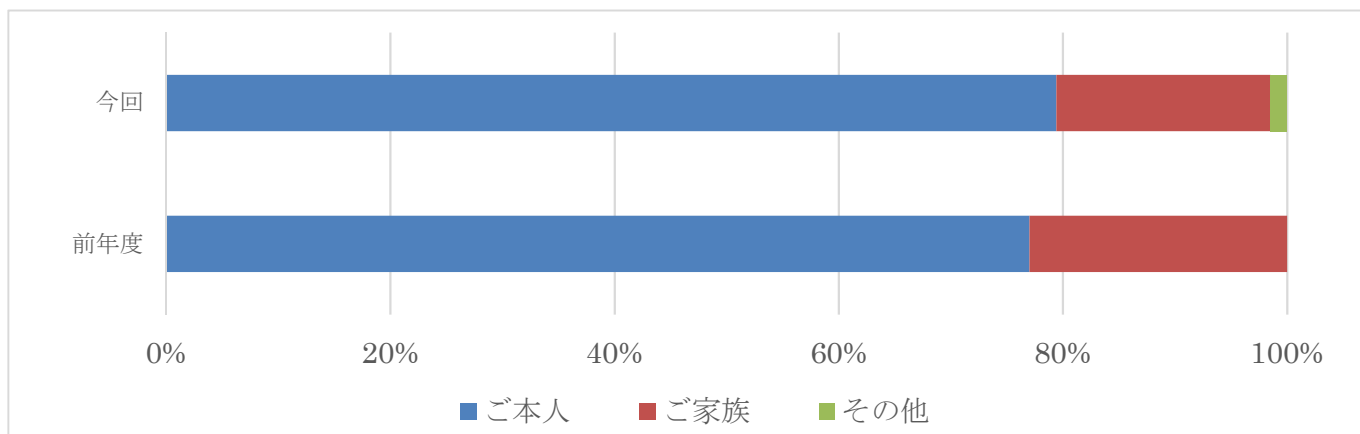
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	48	76.2%	55.9%
やや満足	14	22.2%	33.9%
やや不満	0	0.0%	6.8%
とても不満	0	0.0%	1.7%
無回答	1	1.6%	1.7%
計	63	100.0%	100.0%



(2) 外来患者アンケート

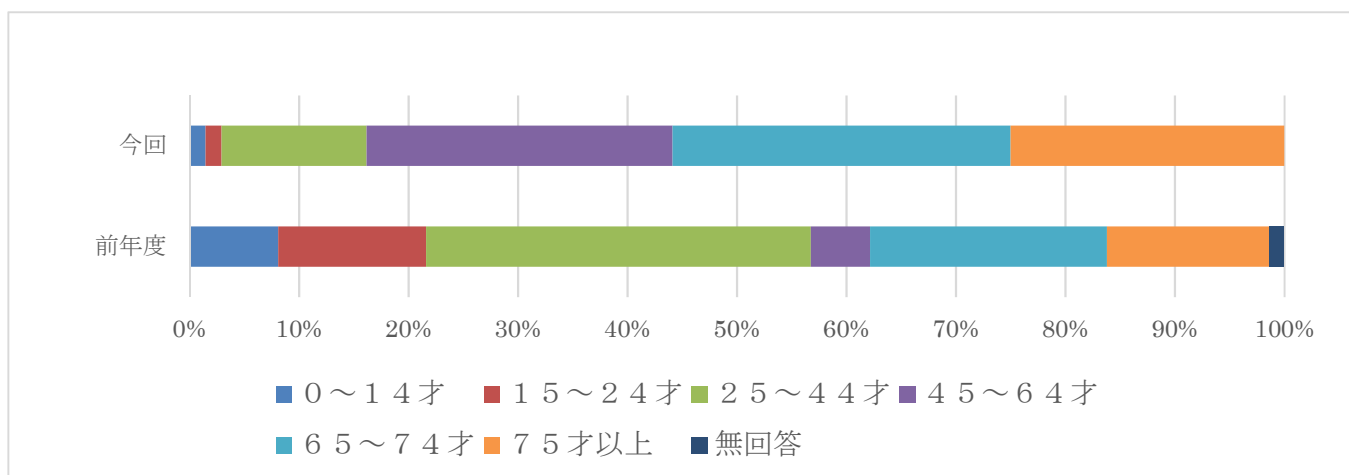
<質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	54	79.4%	77.0%
ご家族	13	19.1%	23.0%
その他 (無回答含む)	1	1.5%	0.0%
計	68	100.0%	100.0%



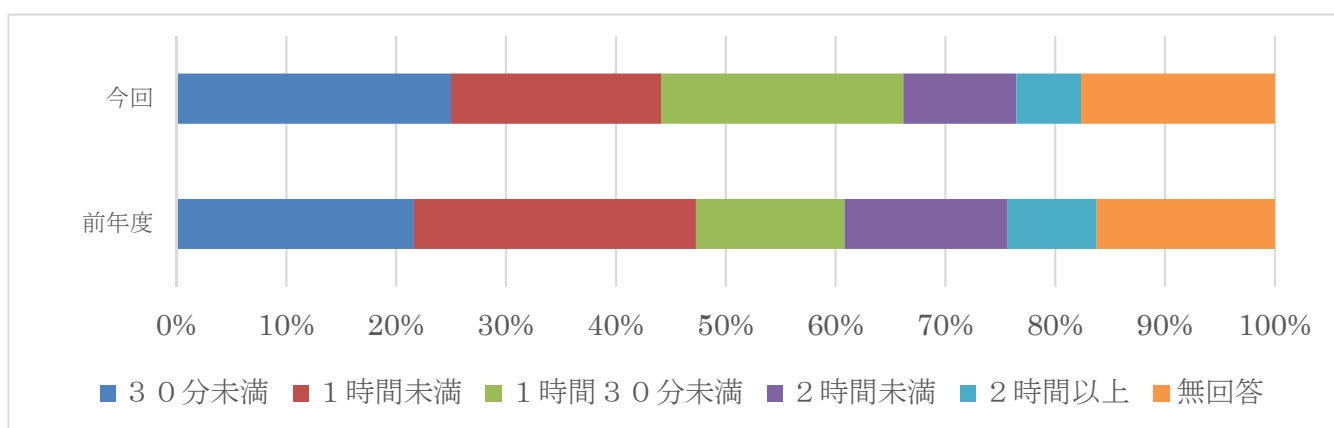
<質問2>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	0	0.0%	8.1%
15～24才	1	1.5%	13.5%
25～44才	1	1.5%	35.1%
45～64才	9	13.2%	5.4%
65～74才	19	27.9%	21.6%
75才以上	21	30.9%	14.9%
無回答	17	25.0%	1.4%
計	68	100.0%	100.0%



<質問3>院内での待ち時間

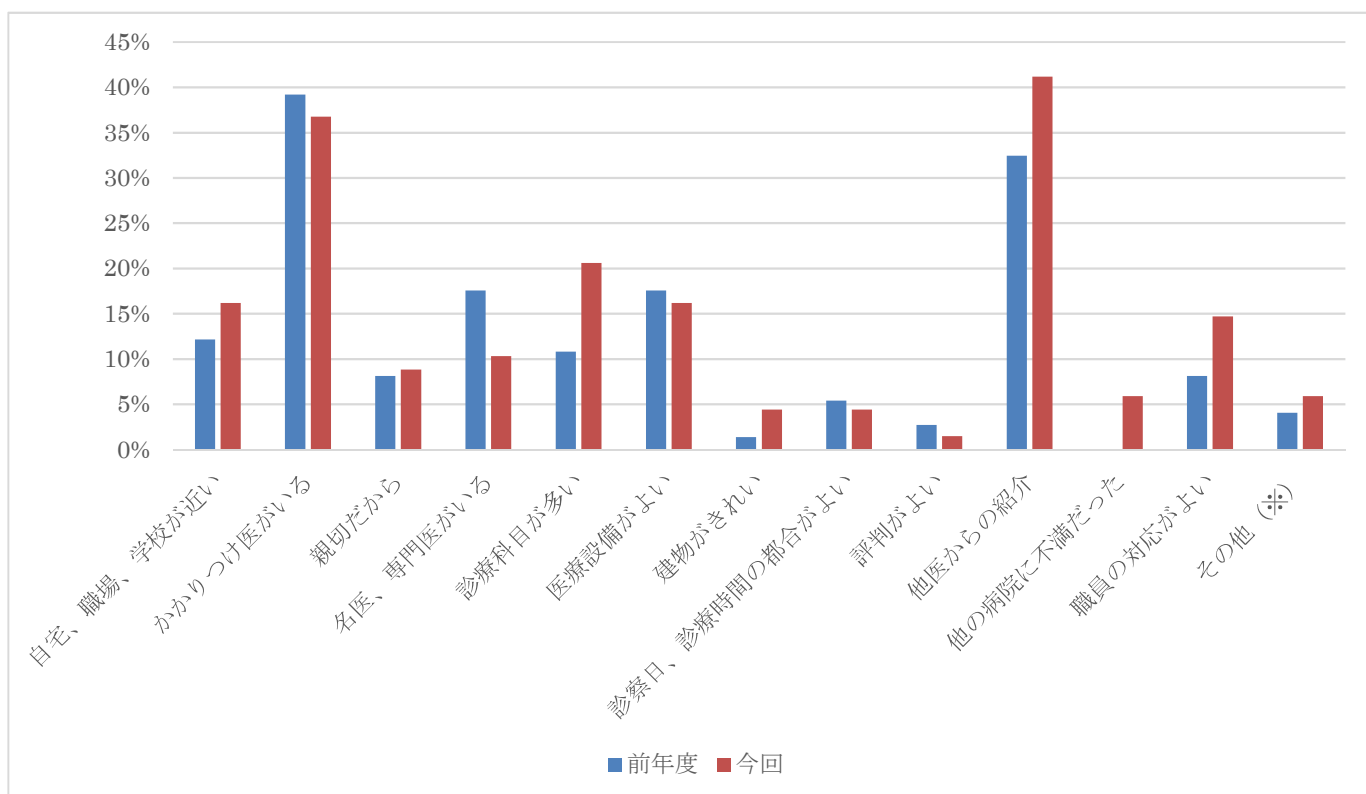
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
30分未満	17	25.0%	21.6%
1時間未満	13	19.1%	25.7%
1時間30分未満	15	22.1%	13.5%
2時間未満	7	10.3%	14.9%
2時間以上	4	5.9%	8.1%
無回答	12	17.6%	16.2%
計	68	100.0%	100.0%



<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	11	16.2%	12.2%
かかりつけ医がいる	25	36.8%	39.2%
親切だから	6	8.8%	8.1%
名医、専門医がいる	7	10.3%	17.6%
診療科目が多い	14	20.6%	10.8%
医療設備がよい	11	16.2%	17.6%
建物がきれい	3	4.4%	1.4%
診察日、診療時間の都合がよい	3	4.4%	5.4%
評判がよい	1	1.5%	2.7%
他医からの紹介	28	41.2%	32.4%
他の病院に不満だった	4	5.9%	0.0%
職員の対応がよい	10	14.7%	8.1%
その他(※)	4	5.9%	4.1%

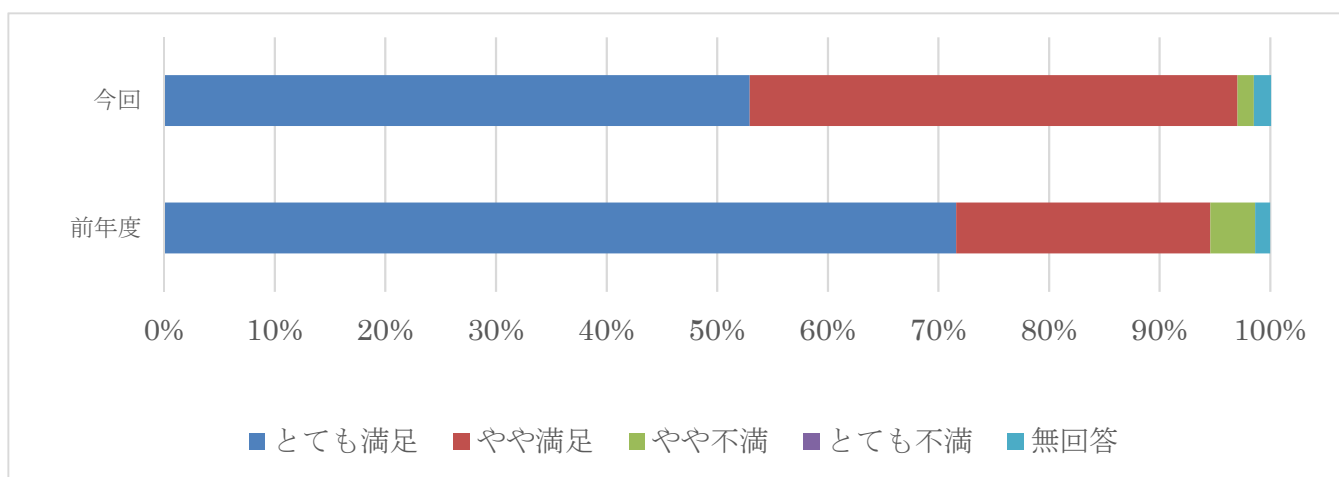
※その他の理由：救急で。かかりつけが休みだった。好きな先生がいる。紹介になるので直がいいと思った。



<質問5>医療サービスへの満足度

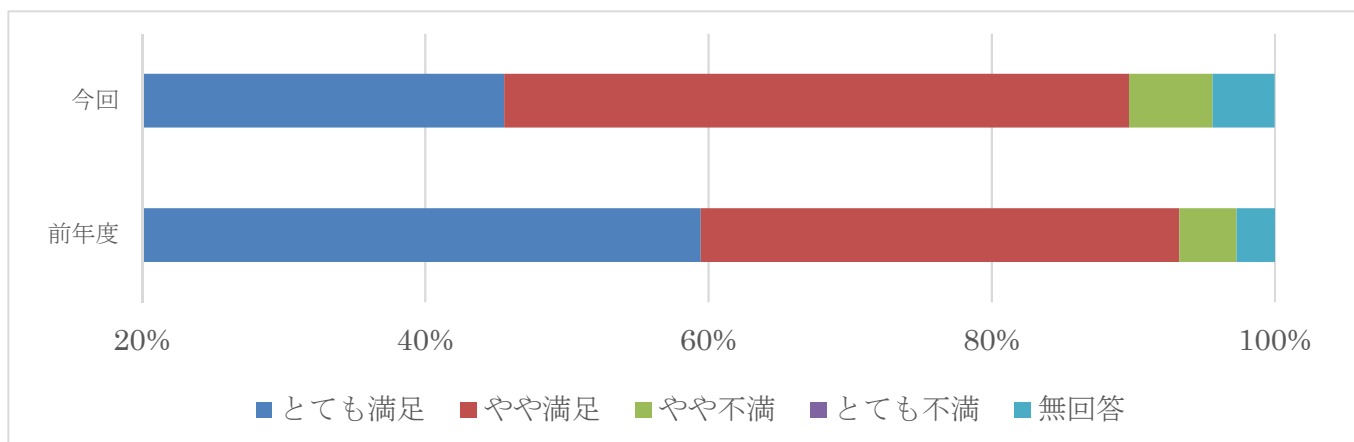
① 職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	36	52.9%	71.6%
やや満足	30	44.1%	23.0%
やや不満	1	1.5%	4.1%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	1	1.5%	1.4%
計	68	100.0%	100.0%



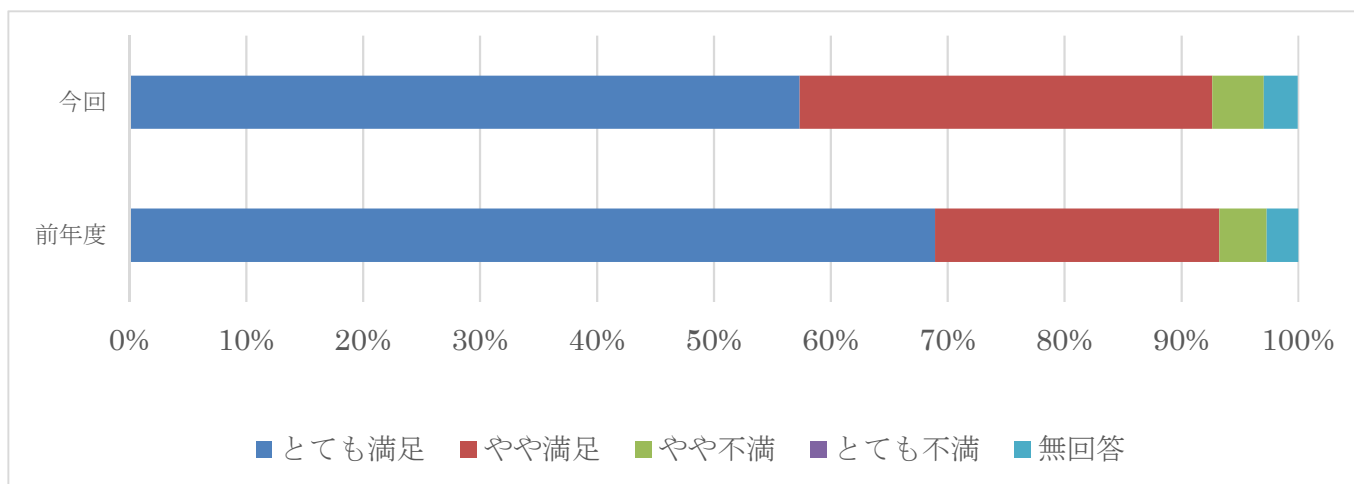
② 職員は、必要な技術と知識を身につけていると思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	31	45.6%	59.5%
やや満足	30	44.1%	33.8%
やや不満	4	5.9%	4.1%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	3	4.4%	2.7%
計	68	100.0%	100.0%



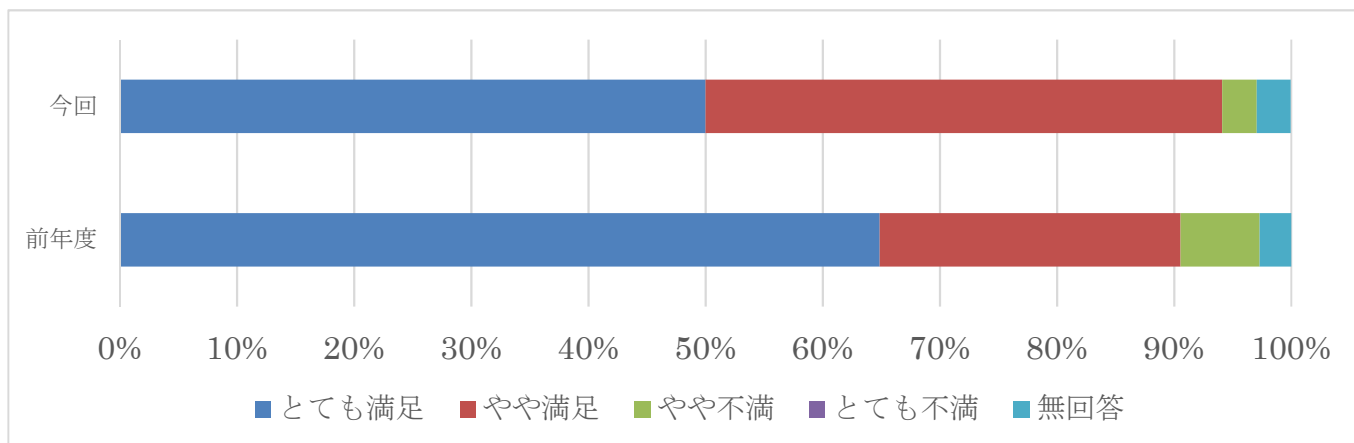
③ 職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	39	57.4%	68.9%
やや満足	24	35.3%	24.3%
やや不満	3	4.4%	4.1%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	2	2.9%	2.7%
計	68	100.0%	100.0%



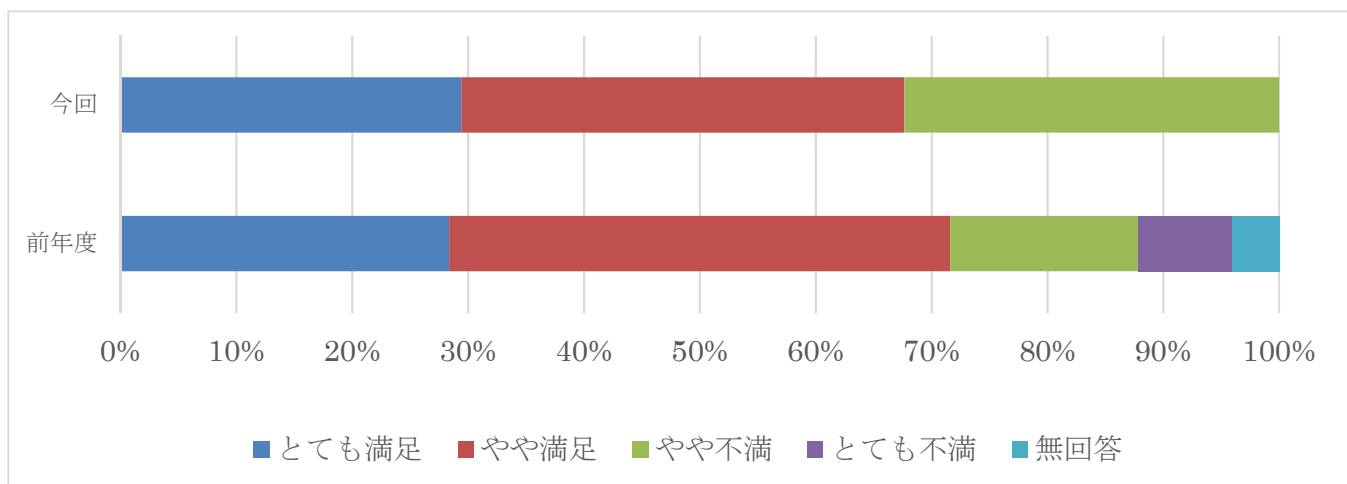
④ 職員は、気持ちを理解しようとしてきましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	34	50.0%	64.9%
やや満足	30	44.1%	25.7%
やや不満	2	2.9%	6.8%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	2	2.9%	2.7%
計	68	100.0%	100.0%



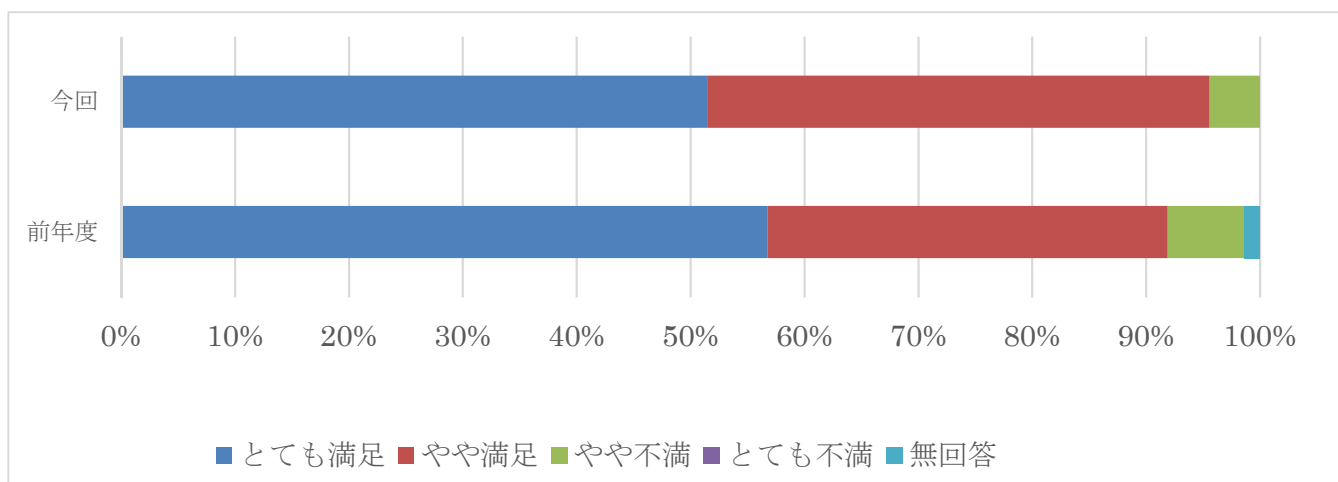
⑤ 診察、検査、会計などでの待ち時間についてどうでしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	20	29.4%	28.4%
やや満足	26	38.2%	43.2%
やや不満	22	32.4%	16.2%
とても不満	0	0.0%	8.1%
無回答	0	0.0%	4.1%
計	68	100.0%	100.0%



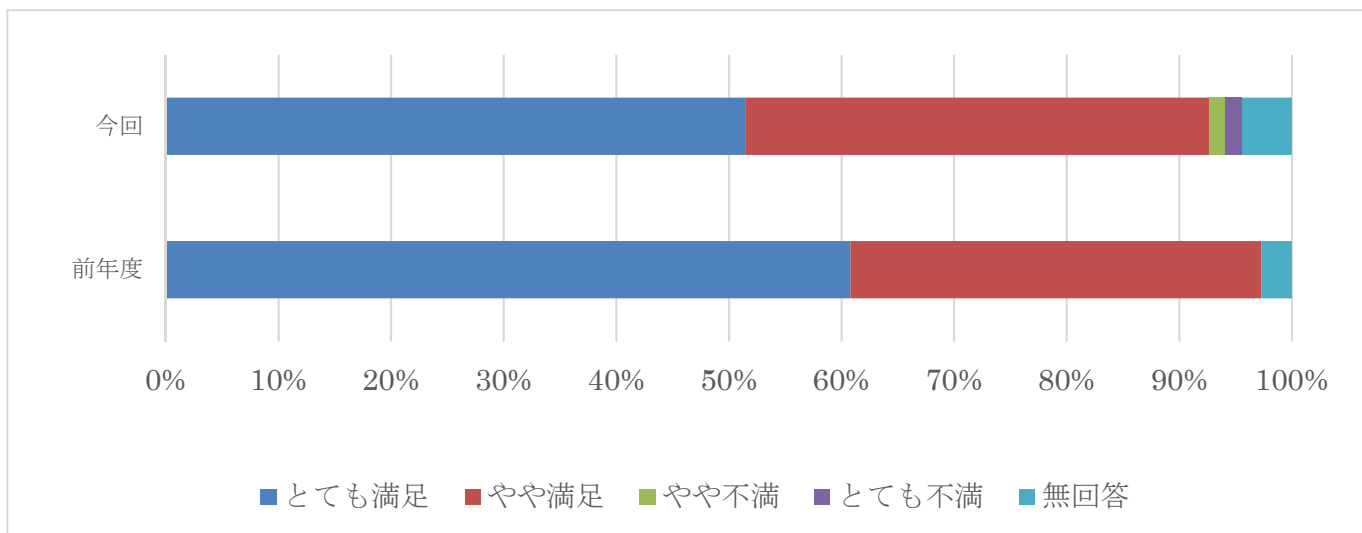
⑥ 院内のプライバシーは守られていたと思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	35	51.5%	56.8%
やや満足	30	44.1%	35.1%
やや不満	3	4.4%	6.8%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	0	0.0%	1.4%
計	68	100.0%	100.0%



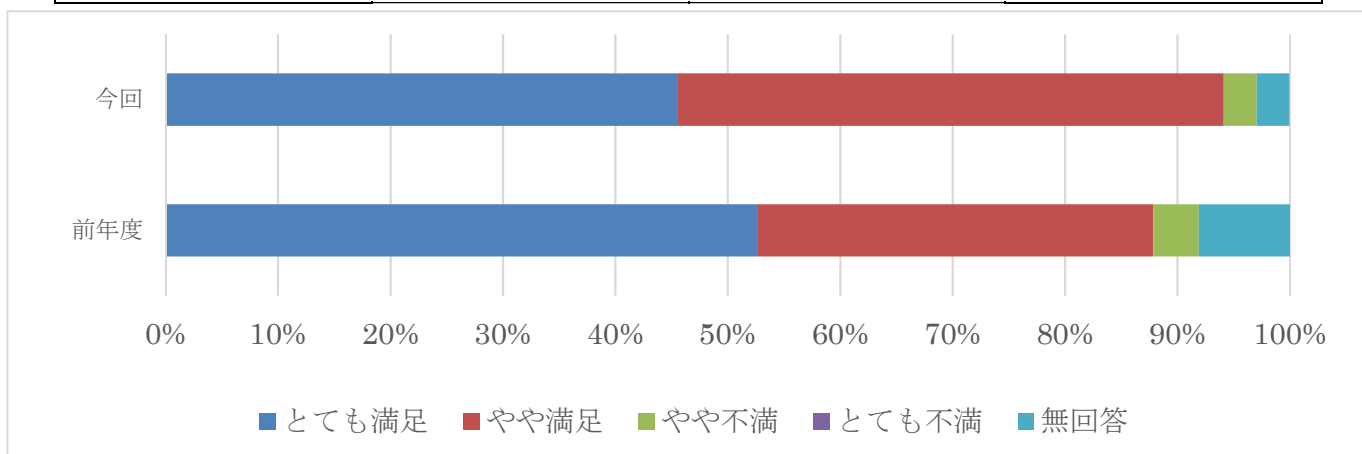
⑦ 院内では安全に医療が行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	35	51.5%	60.8%
やや満足	28	41.2%	36.5%
やや不満	1	1.5%	0.0%
とても不満	1	1.5%	0.0%
無回答	3	4.4%	2.7%
計	68	100.0%	100.0%



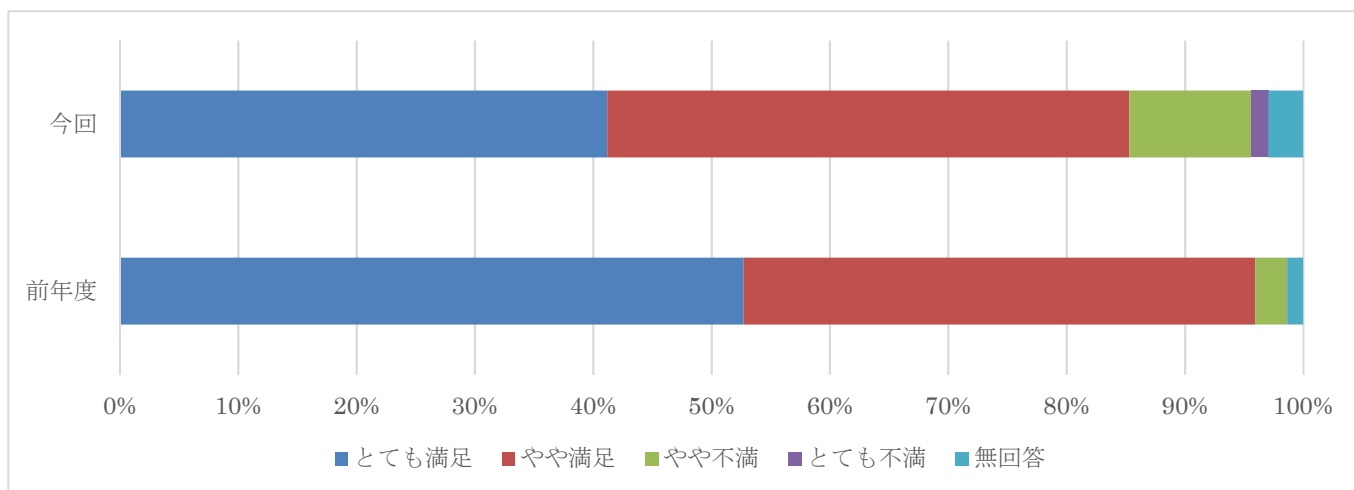
⑧ 当院での外来診療で、満足いく治療が受けられましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	31	45.6%	52.7%
やや満足	33	48.5%	35.1%
やや不満	2	2.9%	4.1%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	2	2.9%	8.1%
計	68	100.0%	100.0%



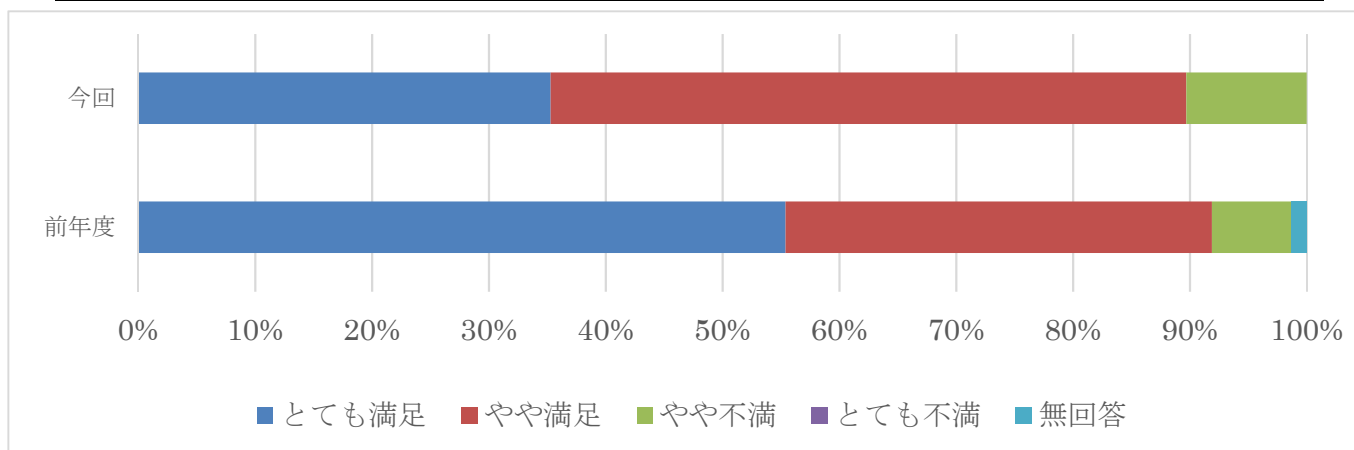
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	28	41.2%	52.7%
やや満足	30	44.1%	43.2%
やや不満	7	10.3%	2.7%
とても不満	1	1.5%	0.0%
無回答	2	2.9%	1.4%
計	68	100.0%	100.0%



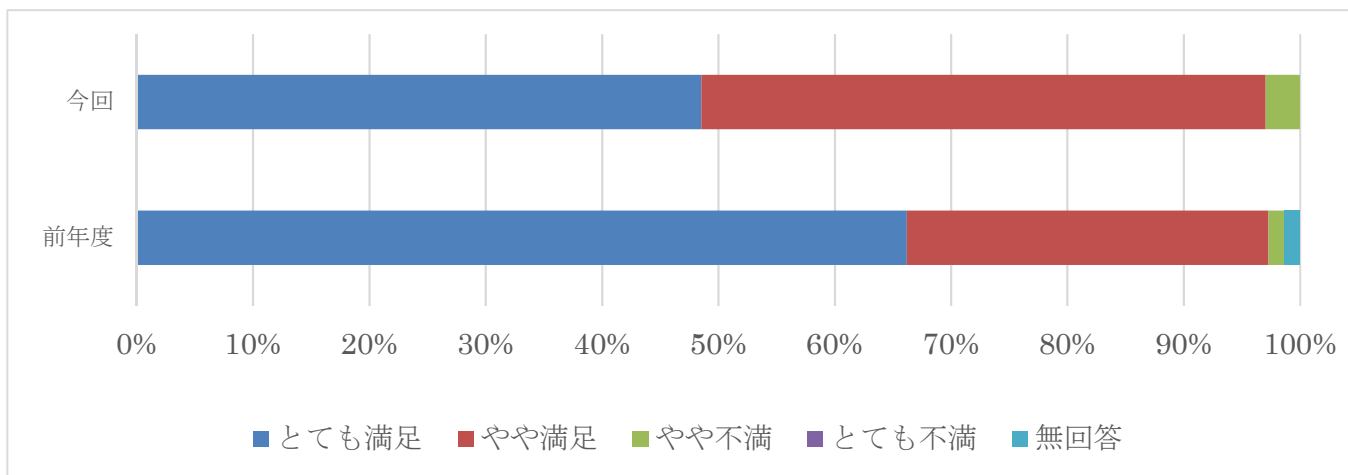
⑩ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	24	35.3%	55.4%
やや満足	37	54.4%	36.5%
やや不満	7	10.3%	6.8%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	0	0.0%	1.4%
計	68	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	33	48.5%	66.2%
やや満足	33	48.5%	31.1%
やや不満	2	2.9%	1.4%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	0	0.0%	1.4%
計	68	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	37	54.4%	66.2%
やや満足	30	44.1%	29.7%
やや不満	1	1.5%	2.7%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	0	0.0%	1.4%
計	68	100.0%	100.0%

