

# 令和7年度患者アンケートの概要

令和8年3月25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7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8年2月16日（月）から同年2月22日（日）まで

### (2) 外来患者アンケート（延べ2日間）

令和8年2月19日（木）から同年2月20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、受診、会計等終了後に正面玄関ホールで医事課職員が回収する。

## 3 調査項目

- ・ 回答者の属性（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 119人

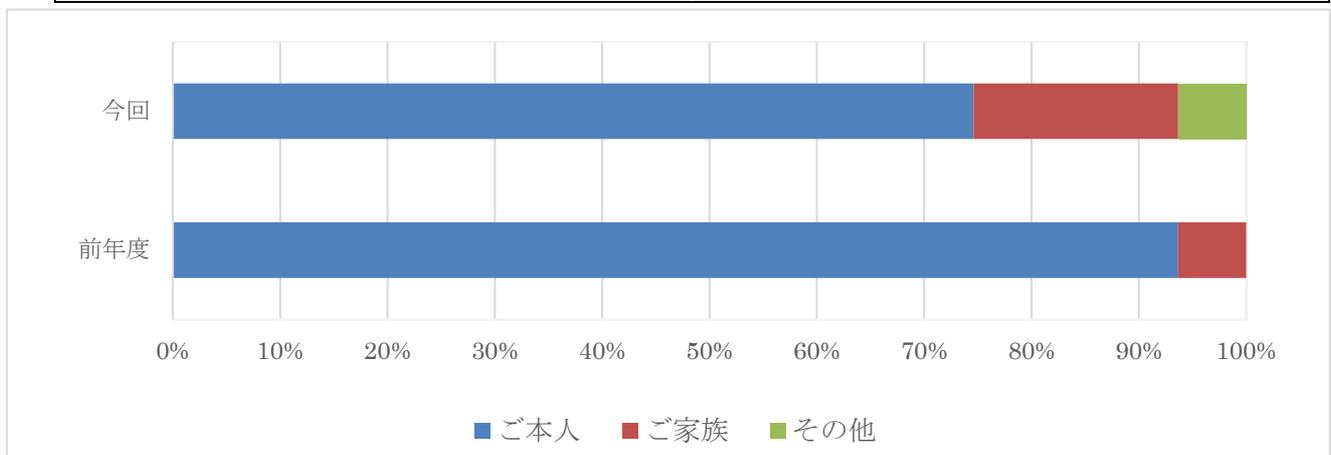
## 5 調査結果

(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

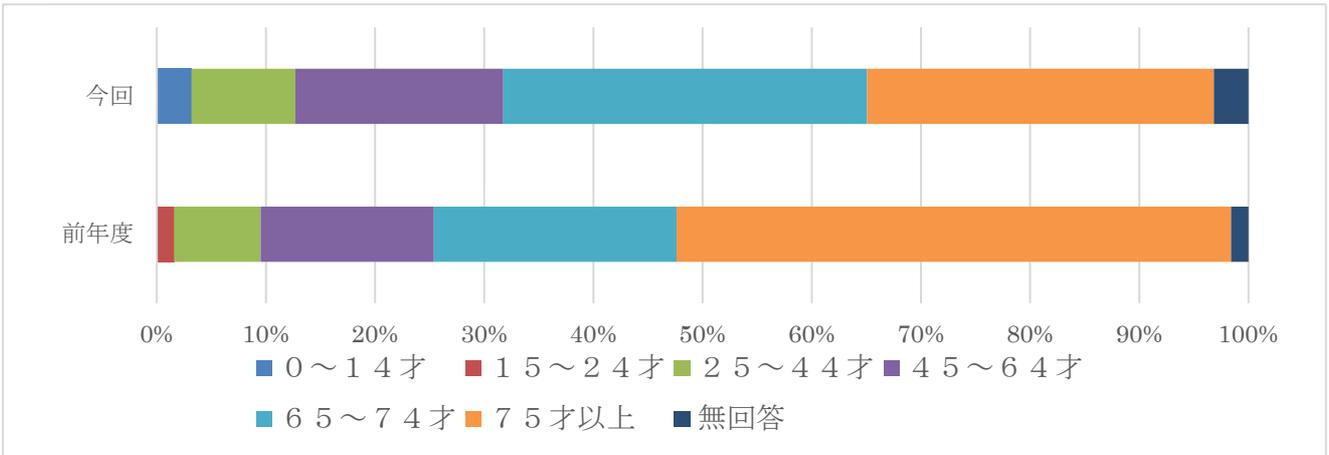
#### <質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	47	74.6%	93.7%
ご家族	12	19.0%	6.3%
その他 (無回答含む)	4	6.3%	0%
計	63	100.0%	100.0%



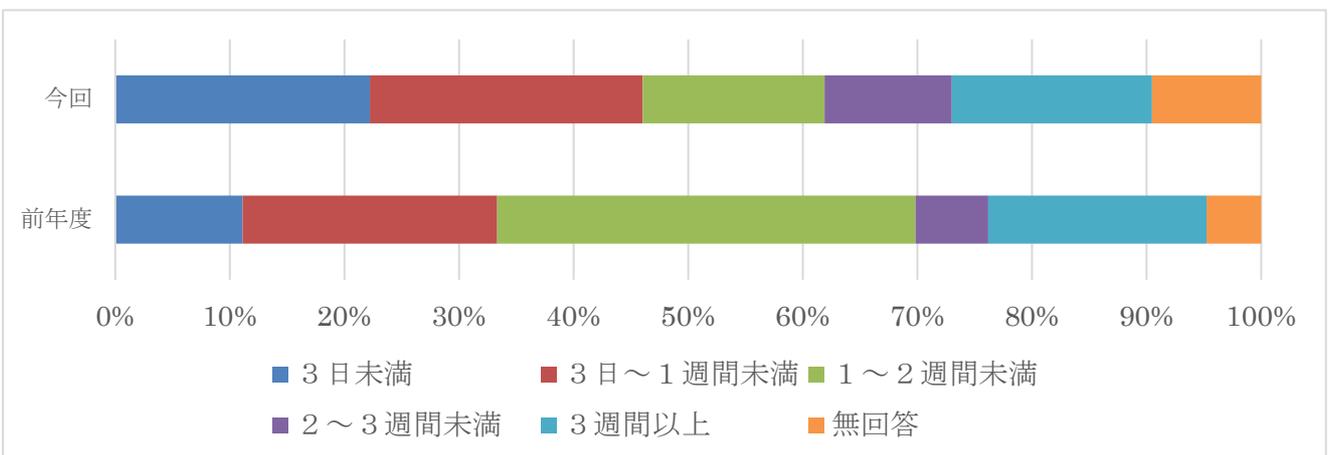
<質問2>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	2	3.2%	0%
15～24才	0	0%	1.6%
25～44才	6	9.5%	7.9%
45～64才	12	19.0%	15.9%
65～74才	21	33.3%	22.2%
75才以上	20	31.7%	50.8%
無回答	2	3.2%	1.6%
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	14	22.2%	11.1%
3日～1週間未満	15	23.8%	22.2%
1～2週間未満	10	15.9%	36.5%
2～3週間未満	7	11.1%	6.3%
3週間以上	11	17.5%	19.0%
無回答	6	9.5%	4.8%
計	63	100.0%	100.0%

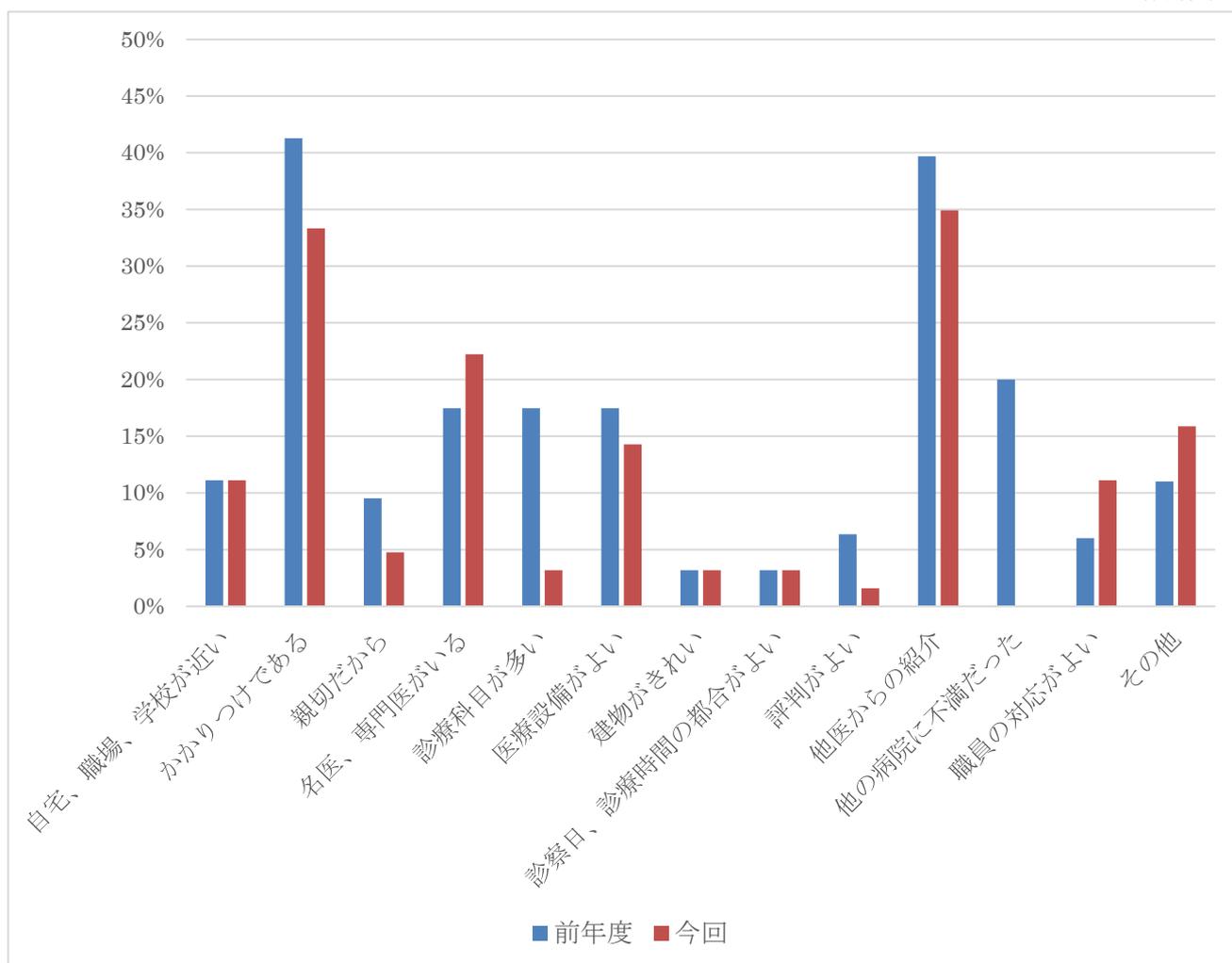


<質問4> 当院を選択した理由（複数回答）

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%	11.1%
かかりつけである	21	33.3%	41.3%
親切だから	3	4.8%	9.5%
名医、専門医がいる	14	22.2%	17.5%
診療科目が多い	2	3.2%	17.5%
医療設備がよい	9	14.3%	17.5%
建物がきれい	2	3.2%	3.2%
診察日、診療時間の都合がよい	2	3.2%	3.2%
評判がよい	1	1.6%	6.3%
他医からの紹介	22	34.9%	39.7%
他の病院に不満だった	0	0.0%	20.6%
職員の対応がよい	7	11.1%	6.3%
その他	10	15.9%	11.1%

※その他の理由：救急搬送できた。家族・知人のすすめ。

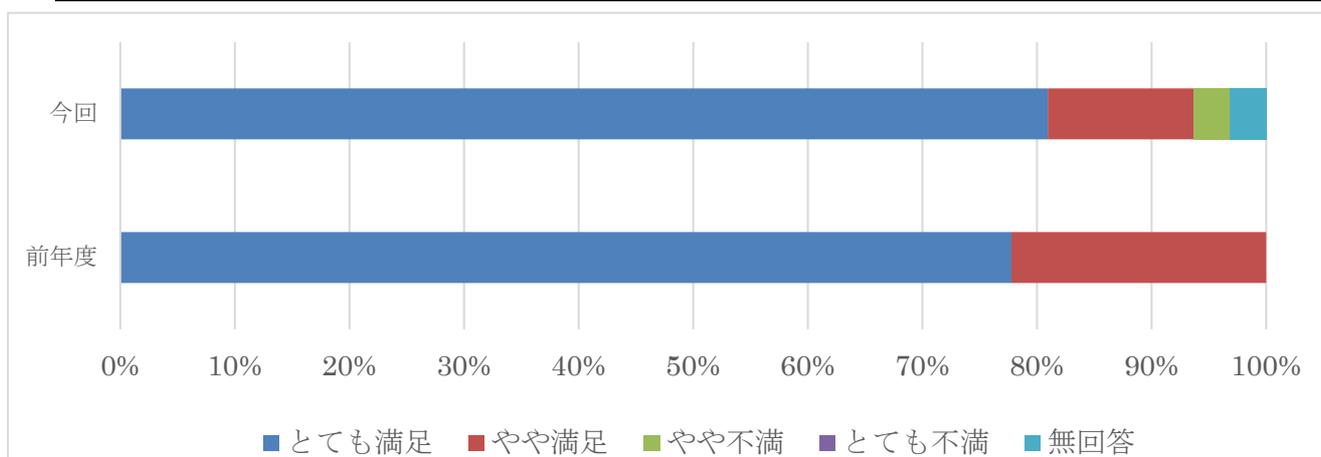
(件数)



<質問5>医療サービスへの満足度

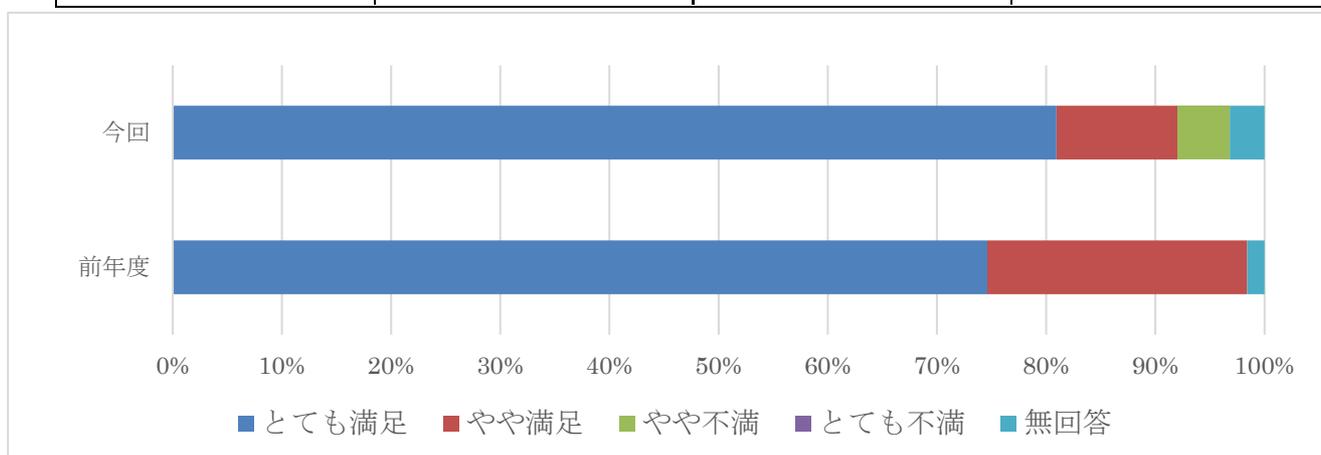
① 職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	51	81.0%	77.8%
やや満足	8	12.7%	22.2%
やや不満	2	3.2%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	2	3.2%	0.0%
計	63	100.0%	100.0%



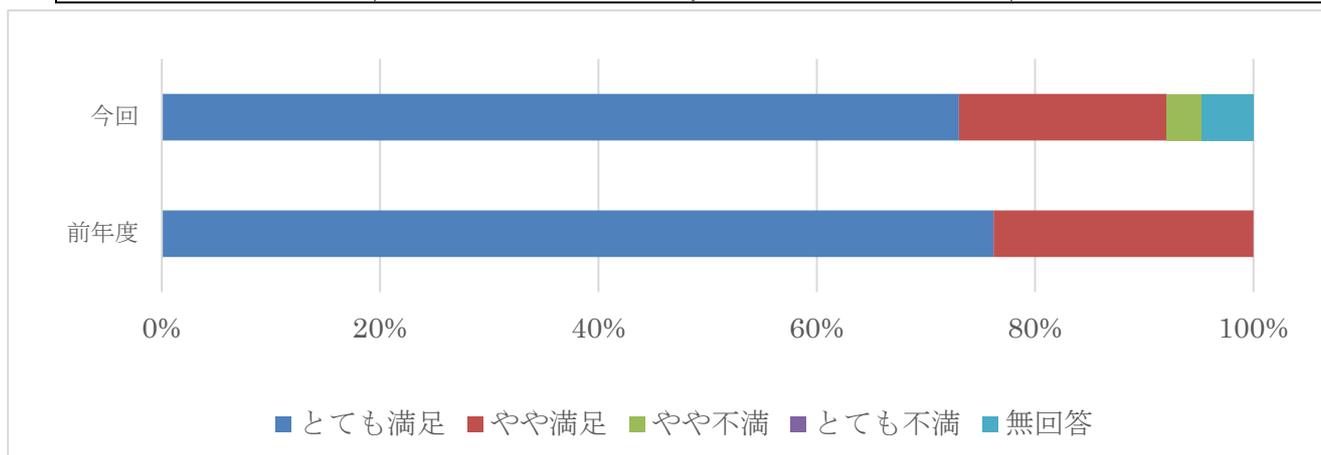
② 看護師の看護、対応、説明等に満足して頂けましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	51	81.0%	74.6%
やや満足	7	11.1%	23.8%
やや不満	3	4.8%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	2	3.2%	1.6%
計	63	100.0%	100.0%



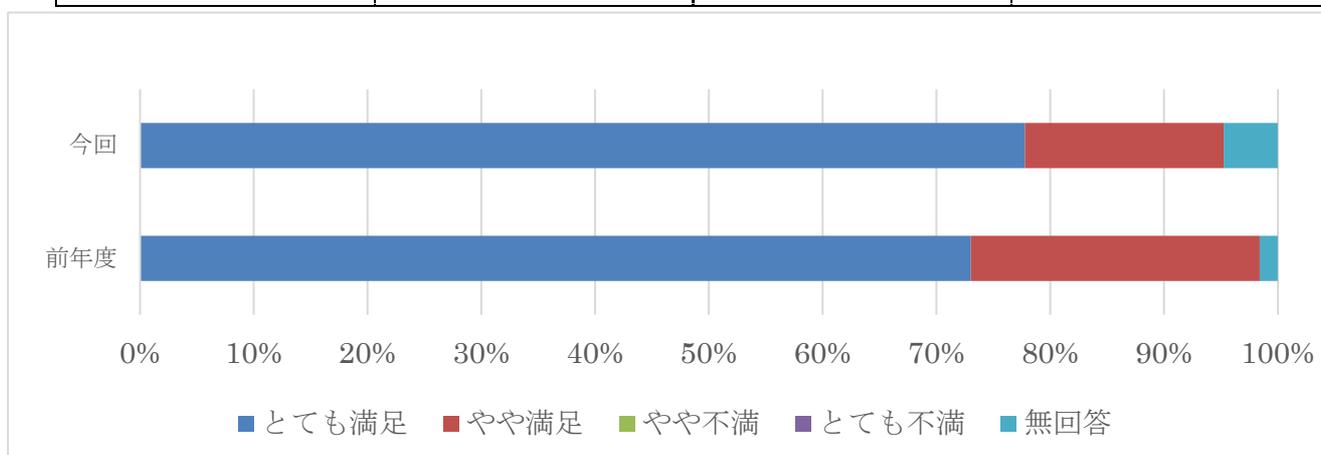
③ 職員は、必要な技術と知識を身につけていると思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	46	73.0%	76.2%
やや満足	12	19.0%	23.8%
やや不満	2	3.2%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	3	4.8%	0.0%
計	63	100.0%	100.0%



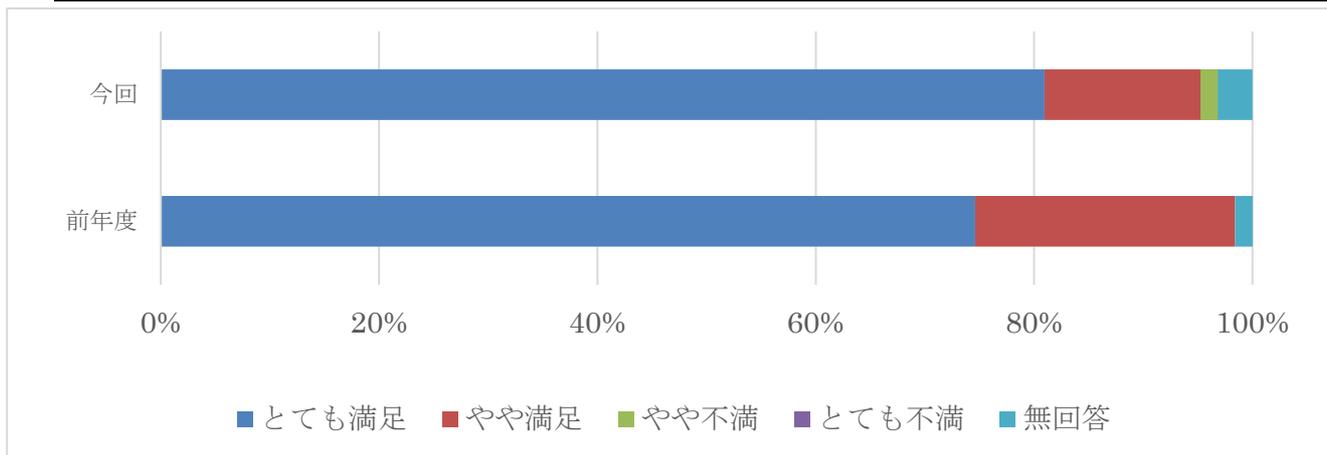
④ 職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	49	77.8%	73.0%
やや満足	11	17.5%	25.4%
やや不満	0	0.0%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	3	4.8%	1.6%
計	63	100.0%	100.0%



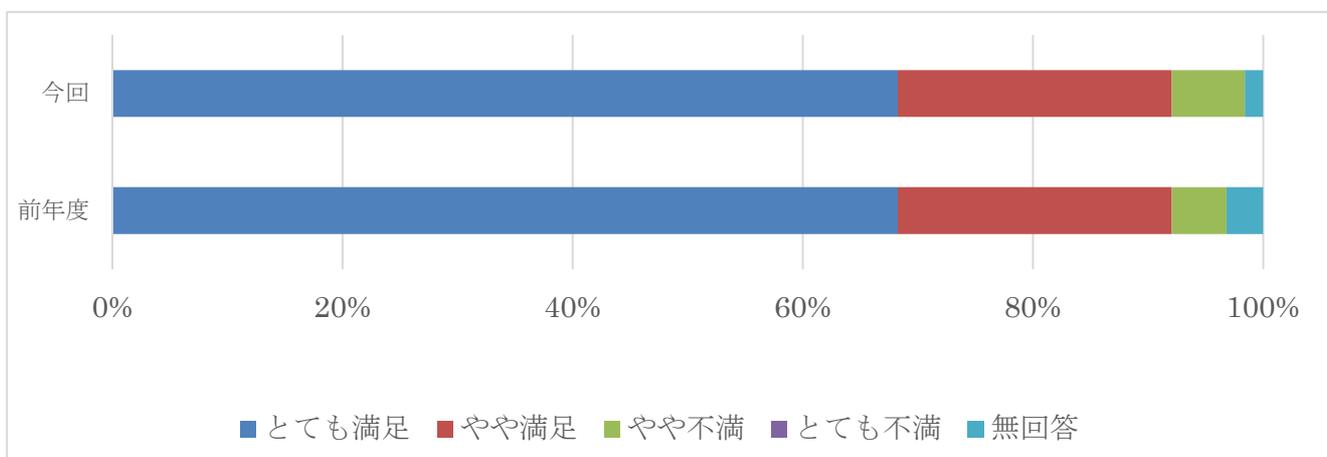
⑤ 入院前や入院中のさまざまな手続きは、うまくいきましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	51	81.0%	74.6%
やや満足	9	14.3%	23.8%
やや不満	1	1.6%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	2	3.2%	1.6%
計	63	100.0%	100.0%



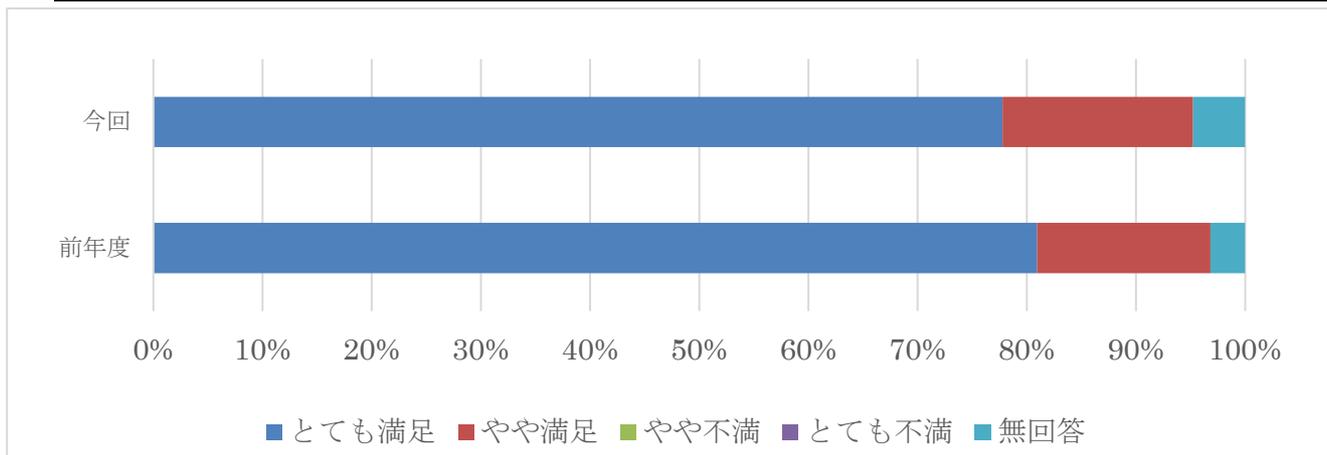
⑥ 入院中のプライバシーは守られていたと思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	43	68.3%	68.3%
やや満足	15	23.8%	23.8%
やや不満	4	6.3%	4.8%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	1	1.6%	3.2%
計	63	100.0%	100.0%



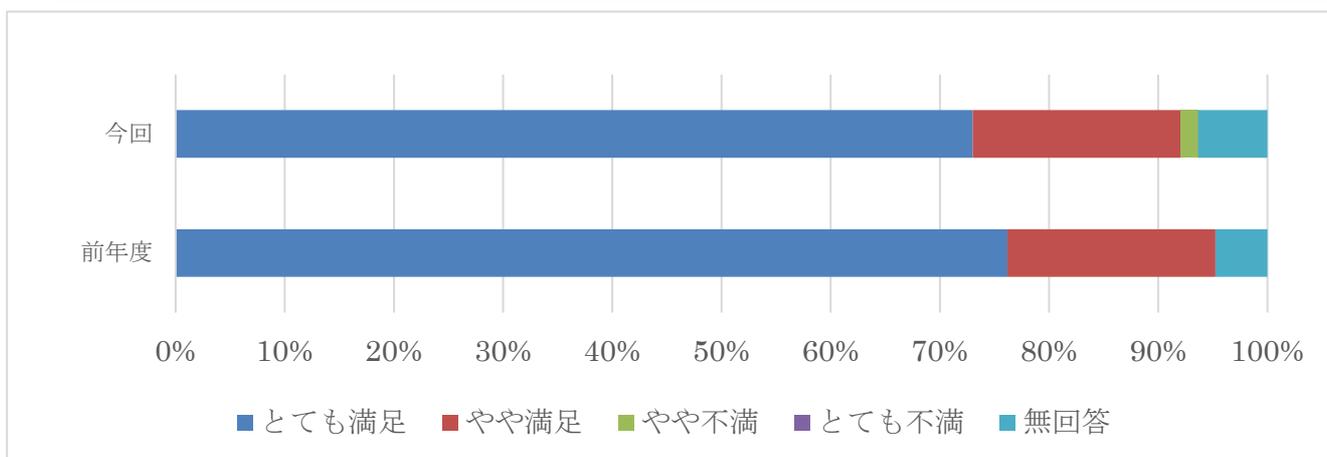
⑦ 入院中は安全に医療が行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	49	77.8%	81.0%
やや満足	11	17.5%	15.9%
やや不満	0	0.0%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	3	4.8%	3.2%
計	63	100.0%	100.0%



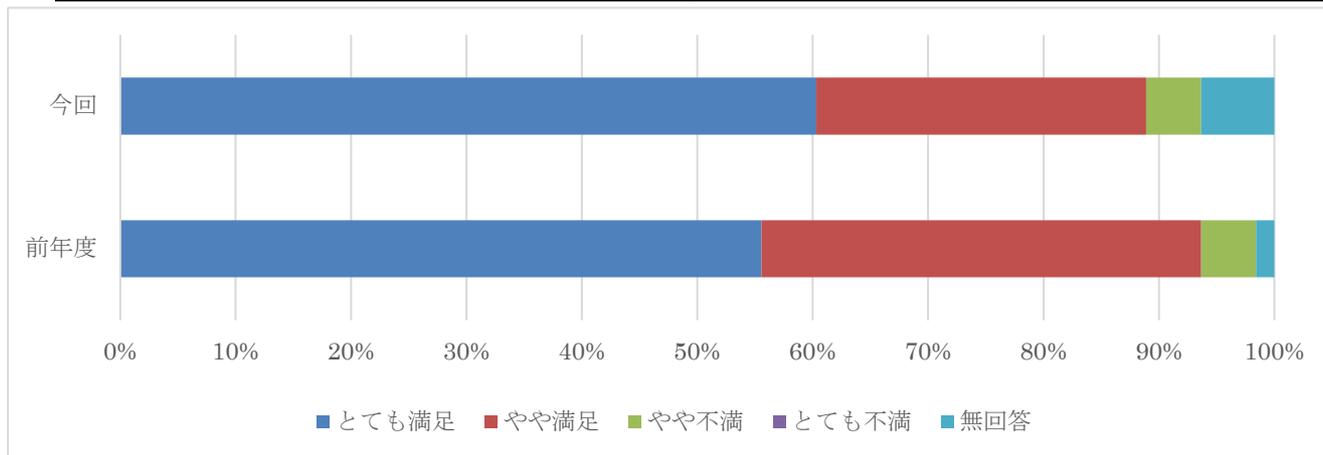
⑧ 当院での入院診療で、満足のいく治療が受けられましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	46	73.0%	76.2%
やや満足	12	19.0%	19.0%
やや不満	1	1.6%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	4	6.3%	4.8%
計	63	100.0%	100.0%



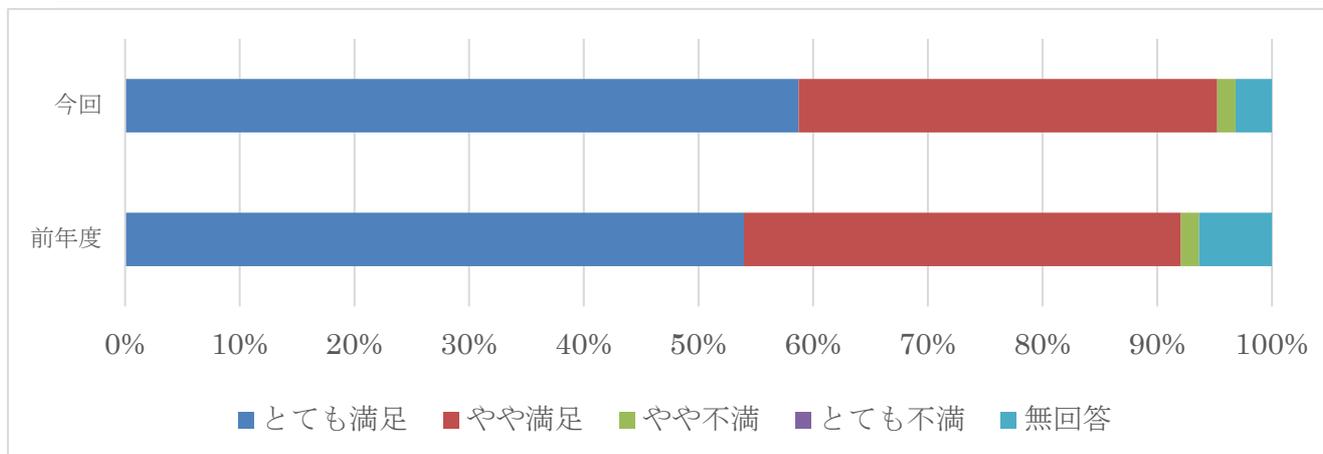
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	38	60.3%	55.6%
やや満足	18	28.6%	38.1%
やや不満	3	4.8%	4.8%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	4	6.3%	1.6%
計	63	100.0%	100.0%



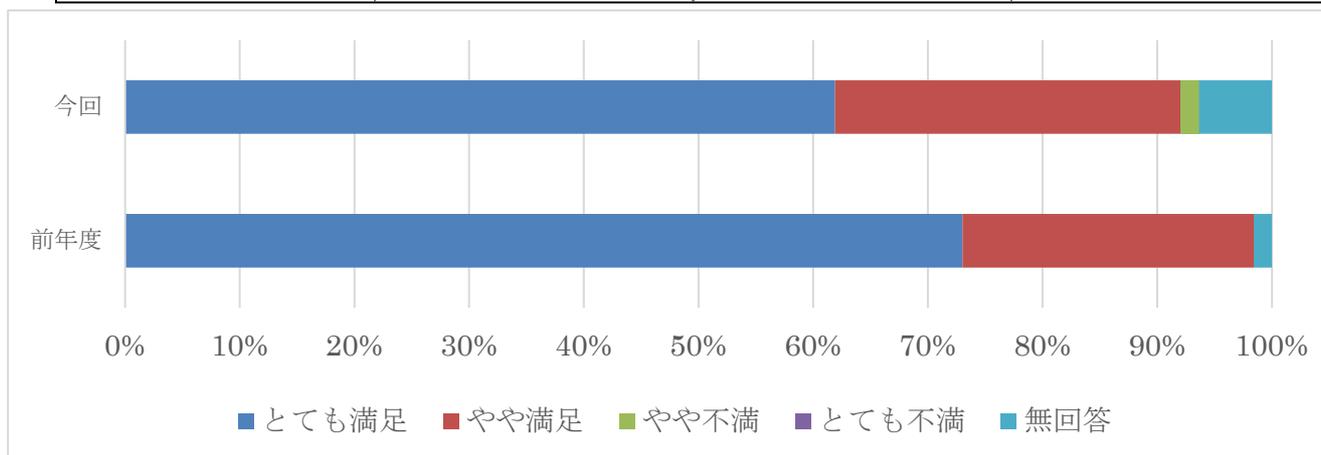
⑩ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	37	58.7%	54.0%
やや満足	23	36.5%	38.1%
やや不満	1	1.6%	1.6%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	2	3.2%	6.3%
計	63	100.0%	100.0%



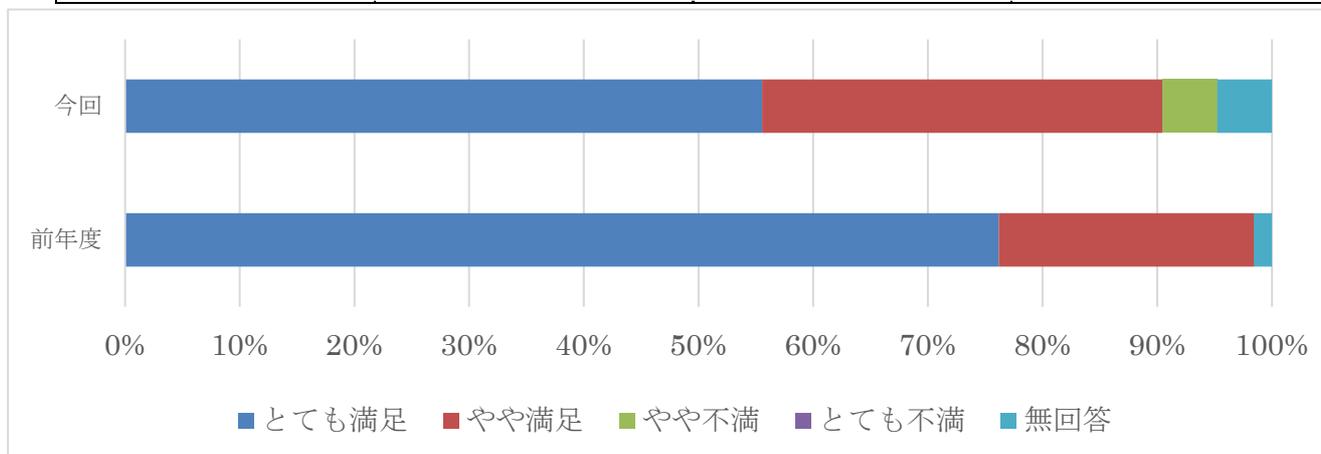
⑪ 院内は整理整頓されていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	39	61.9%	73.0%
やや満足	19	30.2%	25.4%
やや不満	1	1.6%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	4	6.3%	1.6%
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。

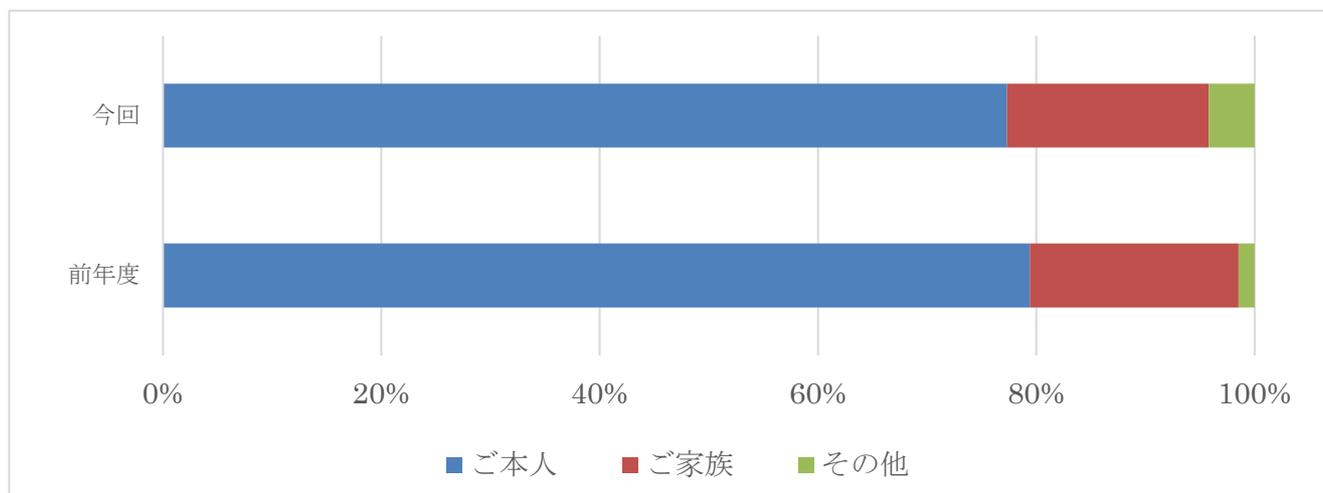
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	35	55.6%	76.2%
やや満足	22	34.9%	22.2%
やや不満	3	4.8%	0.0%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	3	4.8%	1.6%
計	63	100.0%	100.0%



## (2) 外来患者アンケート

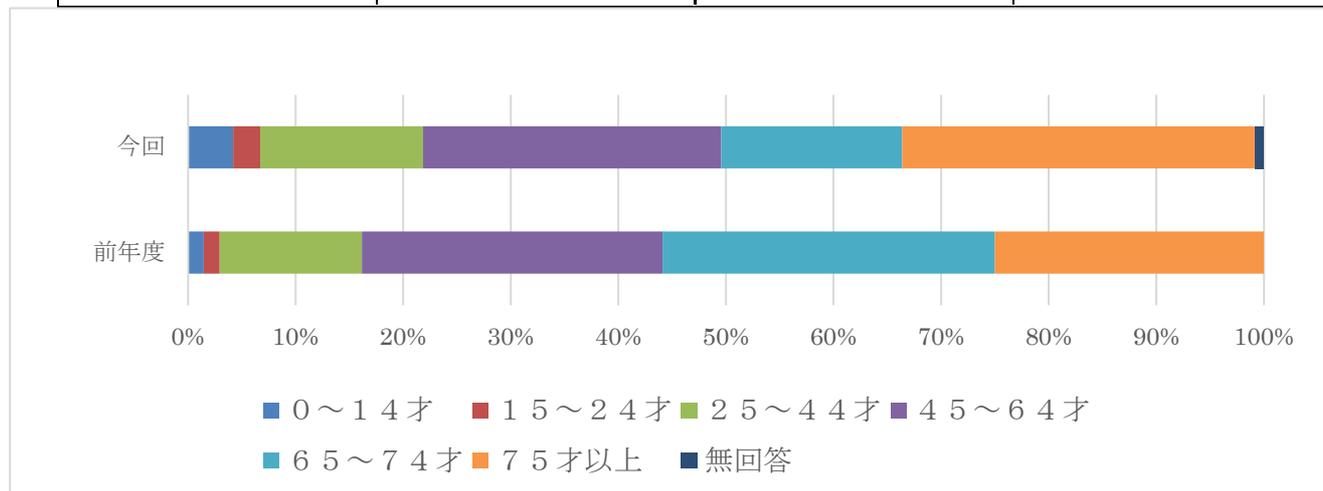
### <質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	92	77.3%	79.4%
ご家族	22	18.5%	19.1%
その他 (無回答含む)	5	4.2%	1.5%
計	119	100.0%	100.0%



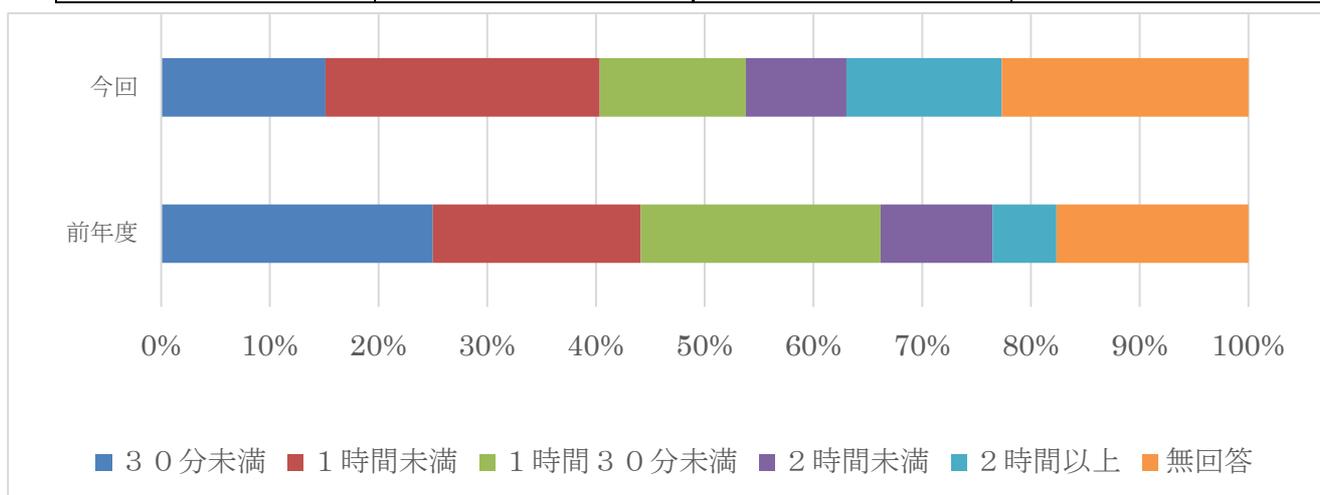
### <質問2>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	5	4.2%	0%
15～24才	3	2.5%	1.5%
25～44才	18	15.1%	1.5%
45～64才	33	27.7%	13.2%
65～74才	20	16.8%	27.9%
75才以上	39	32.8%	30.9%
無回答	1	0.8%	25.0%
計	119	100.0%	100.0%



<質問3>院内での待ち時間

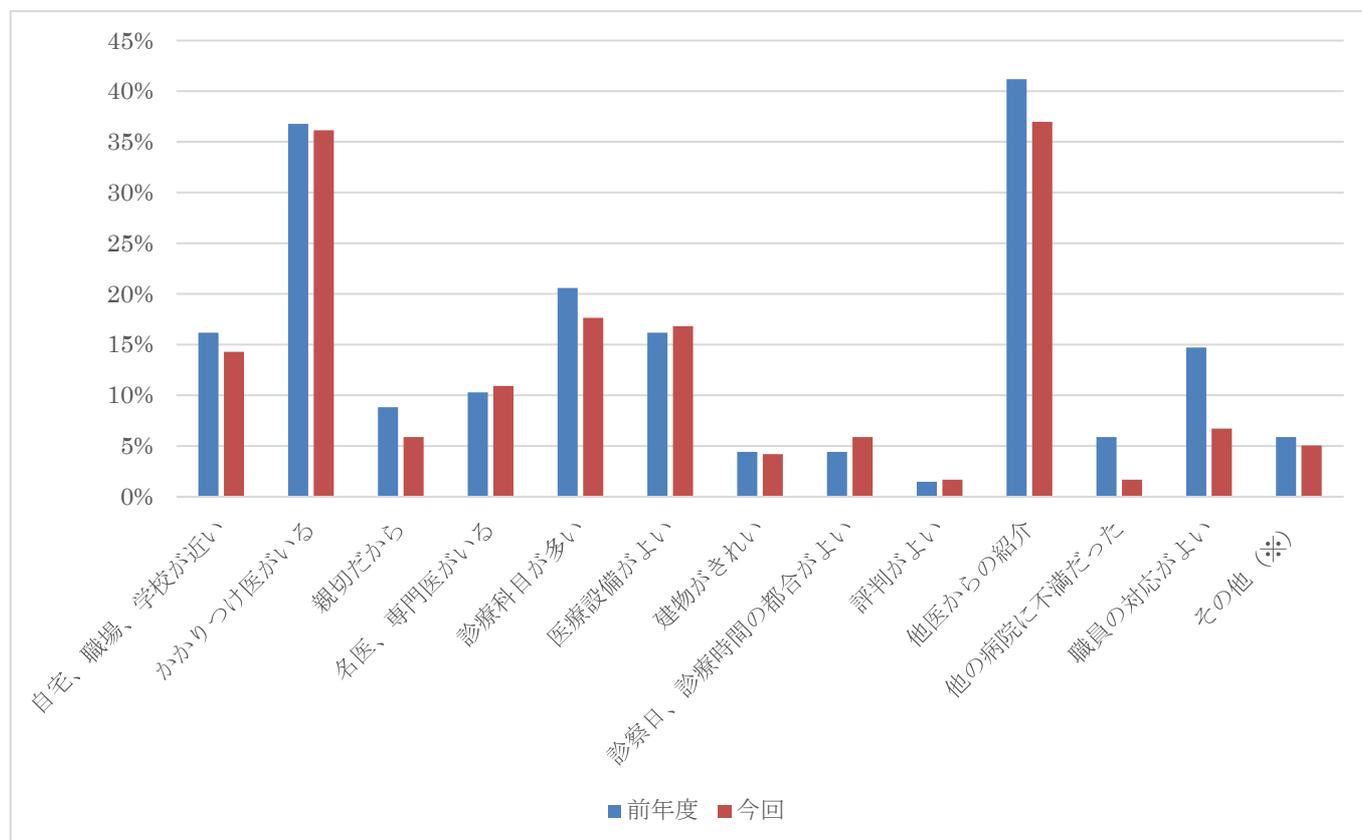
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
30分未満	18	15.1%	25.0%
1時間未満	30	25.2%	19.1%
1時間30分未満	16	13.4%	22.1%
2時間未満	11	9.2%	10.3%
2時間以上	17	14.3%	5.9%
無回答	27	22.7%	17.6%
計	119	100.0%	100.0%



<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	17	14.3%	16.2%
かかりつけ医がいる	43	36.1%	36.8%
親切だから	7	5.9%	8.8%
名医、専門医がいる	13	10.9%	10.3%
診療科目が多い	21	17.6%	20.6%
医療設備がよい	20	16.8%	16.2%
建物がきれい	5	4.2%	4.4%
診察日、診療時間の都合がよい	7	5.9%	4.4%
評判がよい	2	1.7%	1.5%
他医からの紹介	44	37.0%	41.2%
他の病院に不満だった	2	1.7%	5.9%
職員の対応がよい	8	6.7%	14.7%
その他（※）	6	5.0%	5.9%

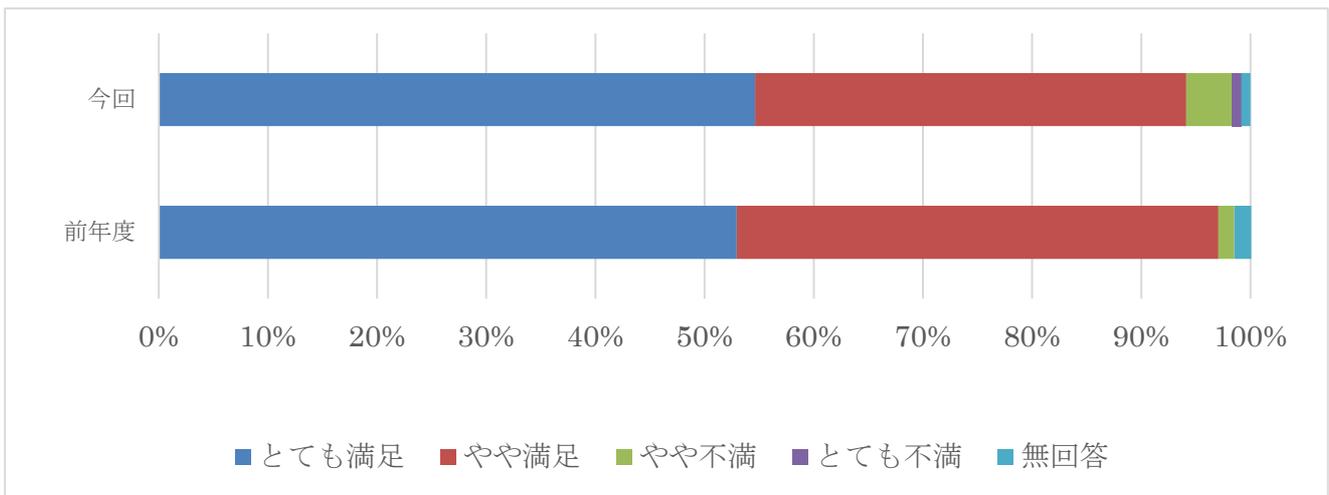
※その他の理由：出産の時に世話になった。実母がお世話になっていた。家族のすすめ。安心感がある、信頼できる。



<質問5>医療サービスへの満足度

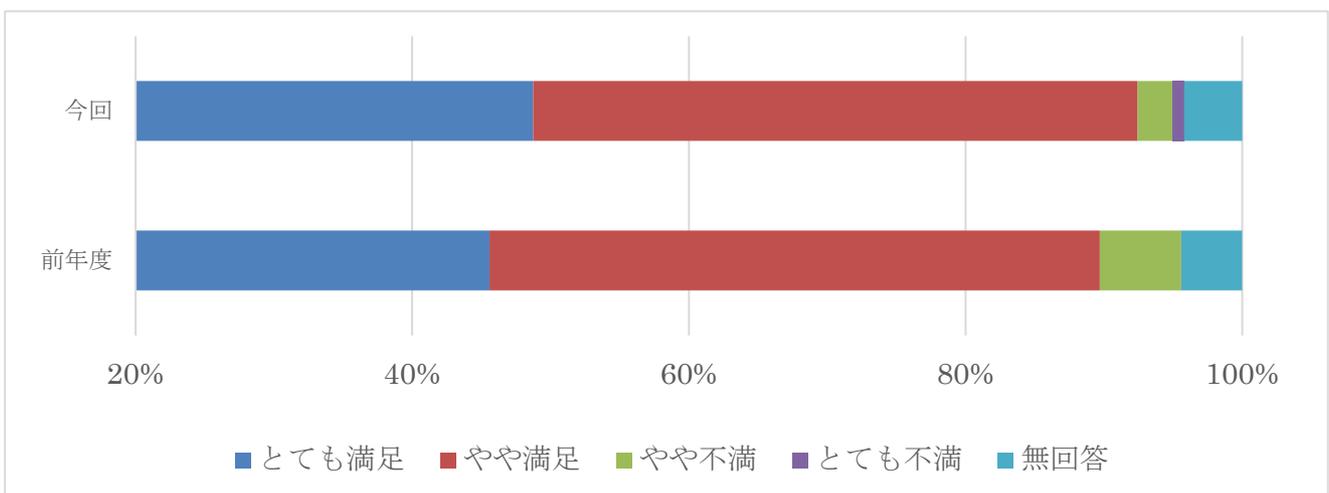
① 職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	65	54.6%	52.9%
やや満足	47	39.5%	44.1%
やや不満	5	4.2%	1.5%
とても不満	1	0.8%	0.0%
無回答	1	0.8%	1.5%
計	119	100.0%	100.0%



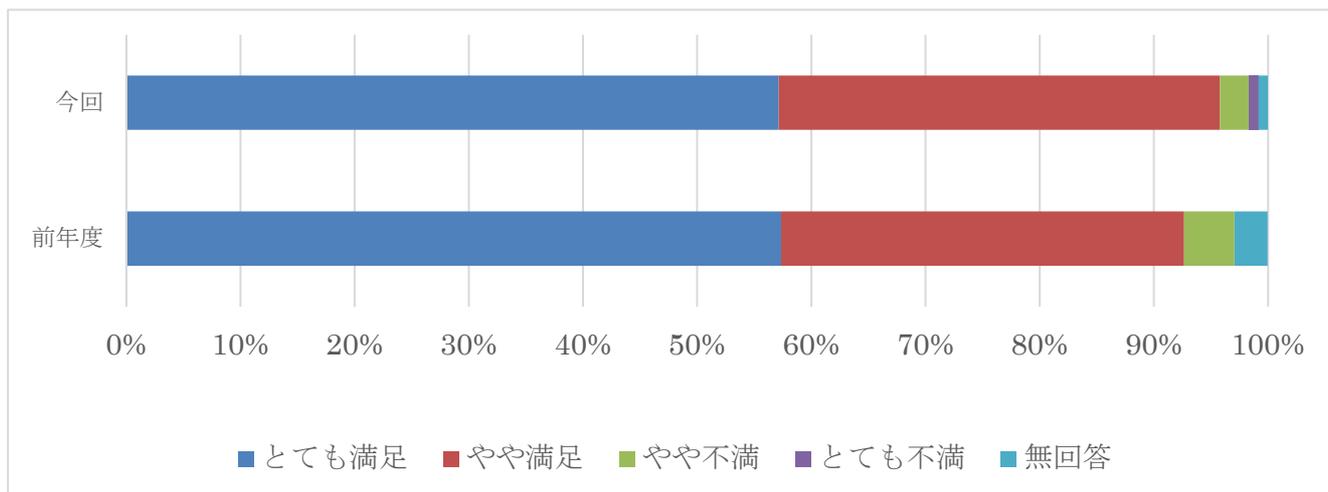
② 職員は、必要な技術と知識を身につけていると思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	58	48.7%	45.6%
やや満足	52	43.7%	44.1%
やや不満	3	2.5%	5.9%
とても不満	1	0.8%	0.0%
無回答	5	4.2%	4.4%
計	119	100.0%	100.0%



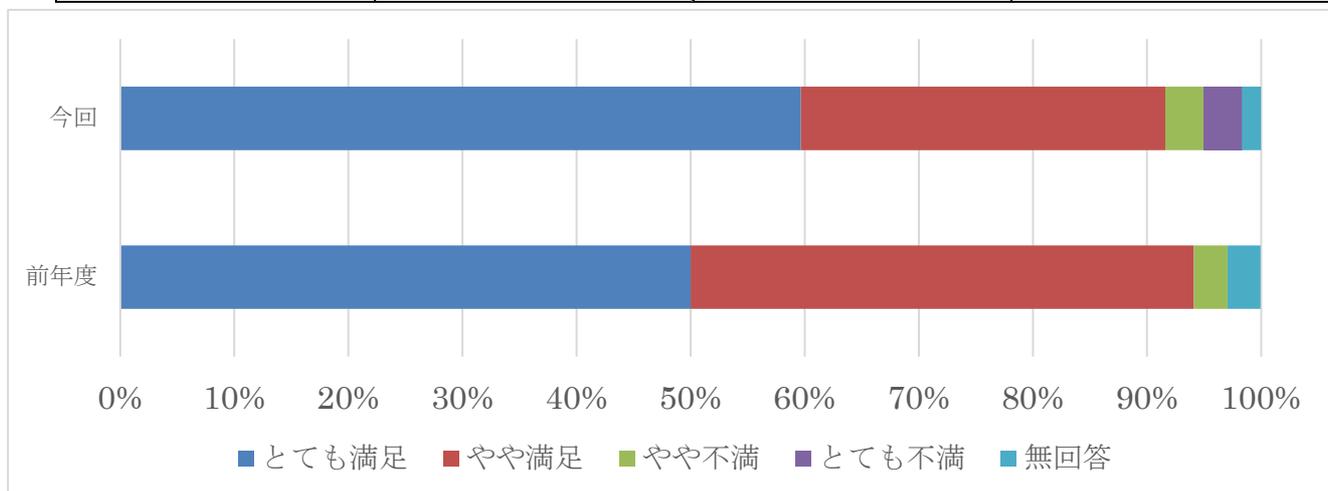
③ 職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	68	57.1%	57.4%
やや満足	46	38.7%	35.3%
やや不満	3	2.5%	4.4%
とても不満	1	0.8%	0.0%
無回答	1	0.8%	2.9%
計	119	100.0%	100.0%



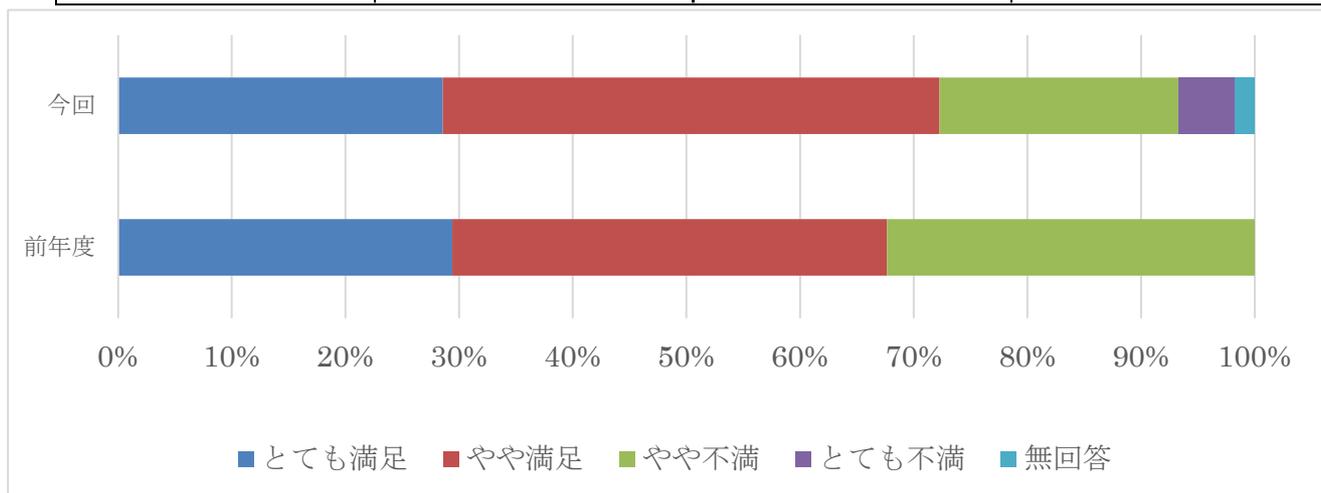
④ 職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	71	59.7%	50.0%
やや満足	38	31.9%	44.1%
やや不満	4	3.4%	2.9%
とても不満	4	3.4%	0.0%
無回答	2	1.7%	2.9%
計	119	100.0%	100.0%



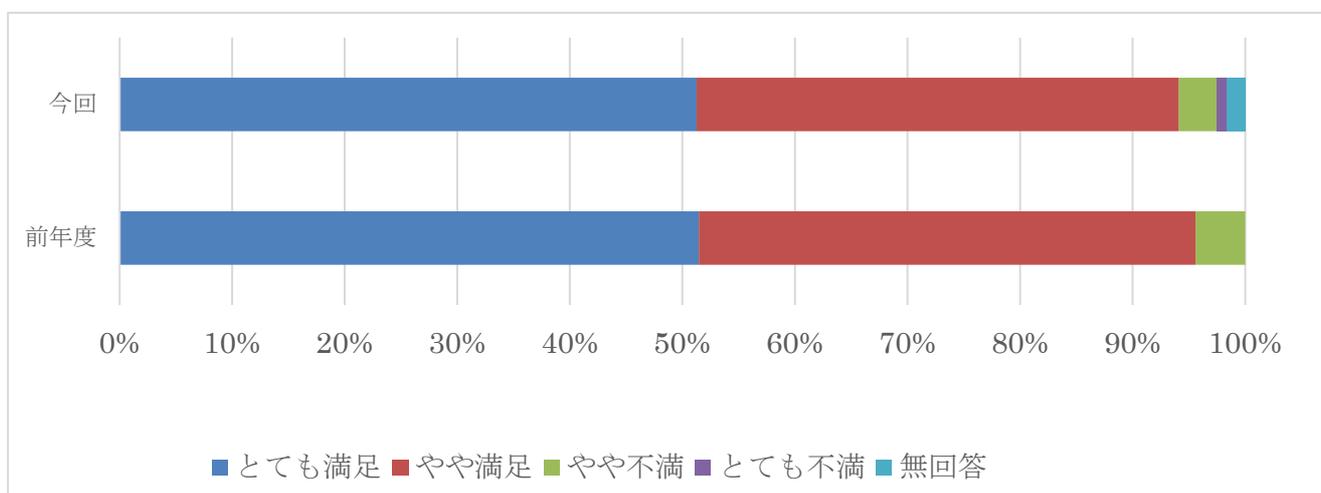
⑤ 診察、検査、会計などでの待ち時間についてどうでしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	34	28.6%	29.4%
やや満足	52	43.7%	38.2%
やや不満	25	21.0%	32.4%
とても不満	6	5.0%	0.0%
無回答	2	1.7%	0.0%
計	119	100.0%	100.0%



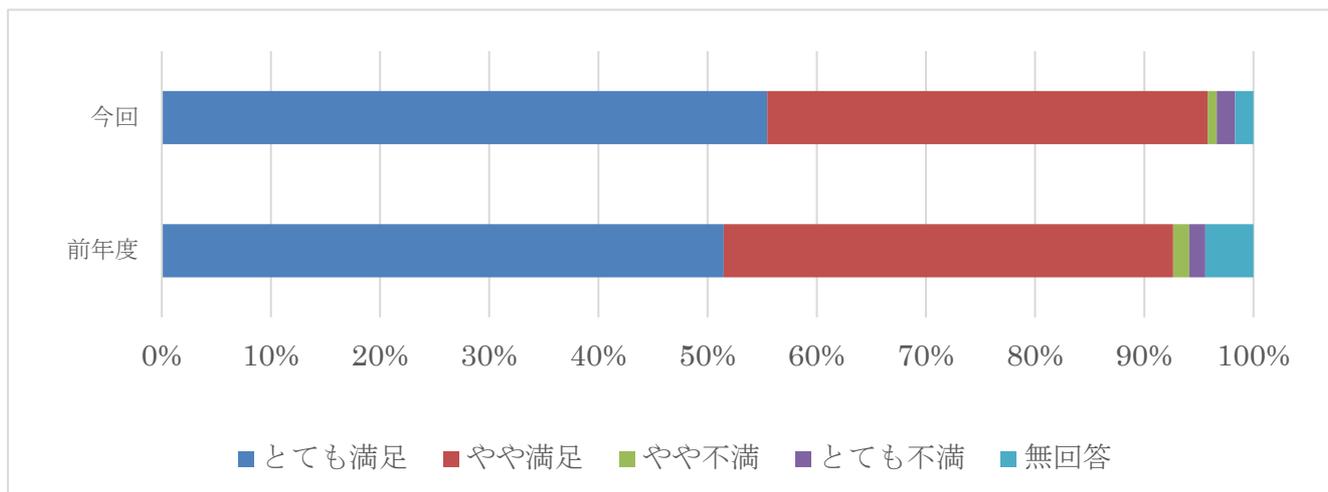
⑥ 院内のプライバシーは守られていたと思いますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	61	51.3%	51.5%
やや満足	51	42.9%	44.1%
やや不満	4	3.4%	4.4%
とても不満	1	0.8%	0.0%
無回答	2	1.7%	0.0%
計	119	100.0%	100.0%



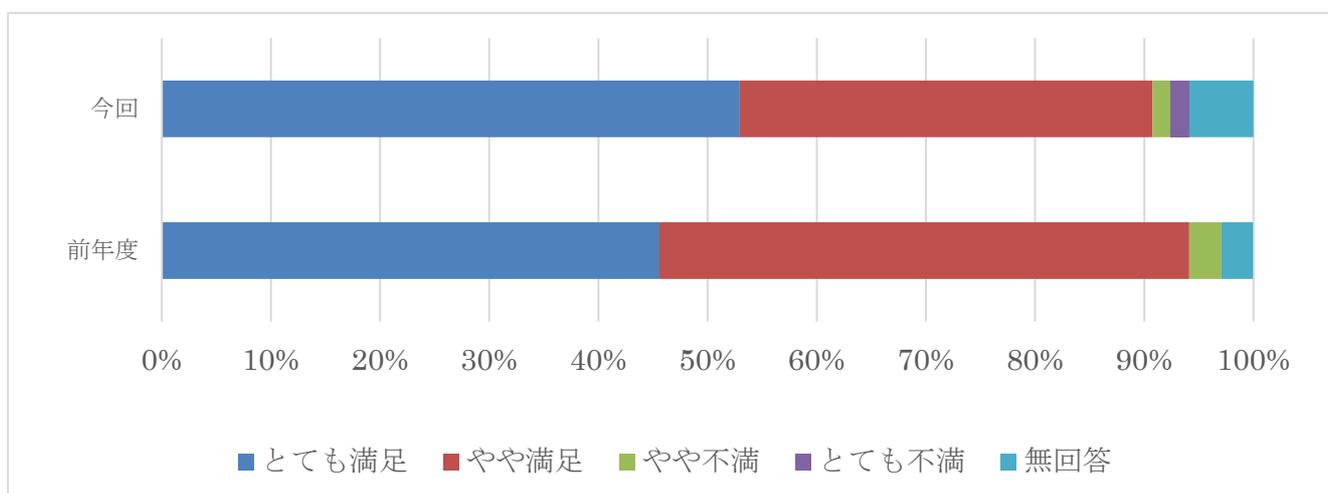
⑦ 院内では安全に医療が行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	66	55.5%	51.5%
やや満足	48	40.3%	41.2%
やや不満	1	0.8%	1.5%
とても不満	2	1.7%	1.5%
無回答	2	1.7%	4.4%
計	119	100.0%	100.0%



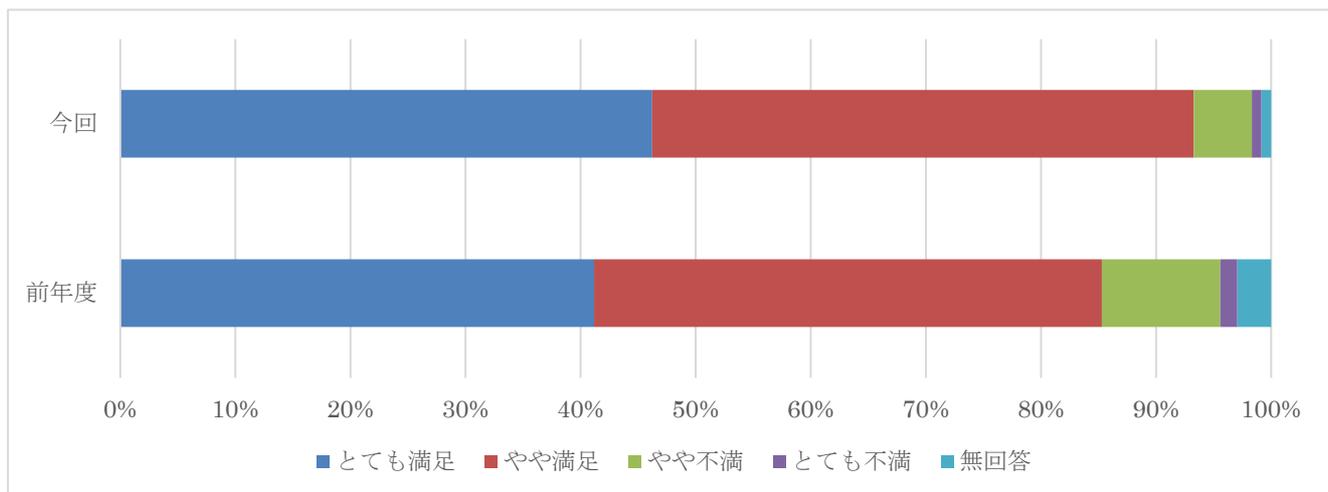
⑧ 当院での外来診療で、満足のいく治療が受けられましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	63	52.9%	45.6%
やや満足	45	37.8%	48.5%
やや不満	2	1.7%	2.9%
とても不満	2	1.7%	0.0%
無回答	7	5.9%	2.9%
計	119	100.0%	100.0%



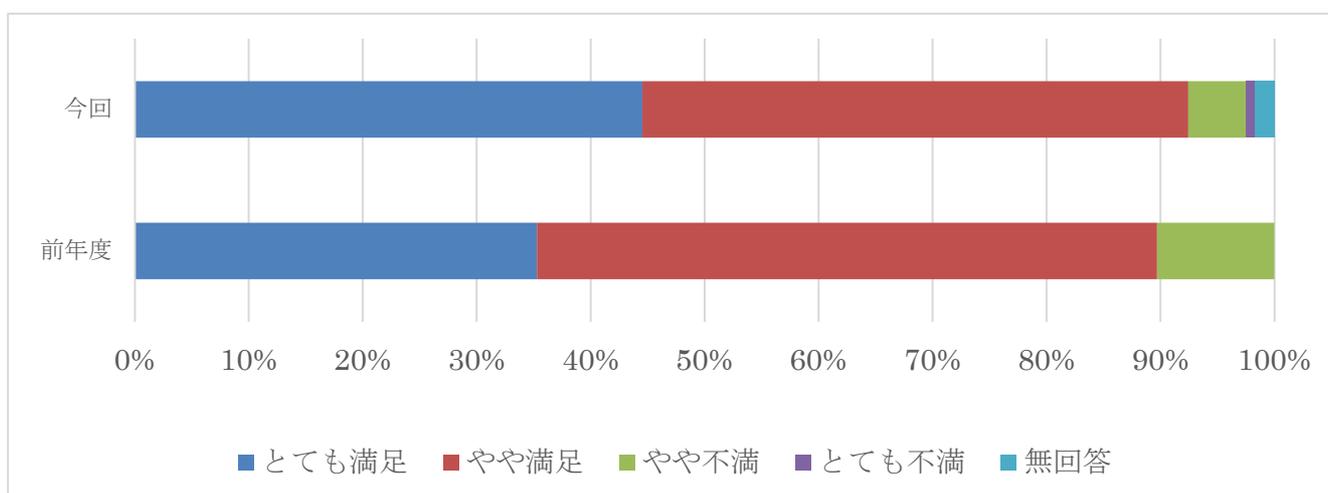
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	55	46.2%	41.2%
やや満足	56	47.1%	44.1%
やや不満	6	5.0%	10.3%
とても不満	1	0.8%	1.5%
無回答	1	0.8%	2.9%
計	119	100.0%	100.0%



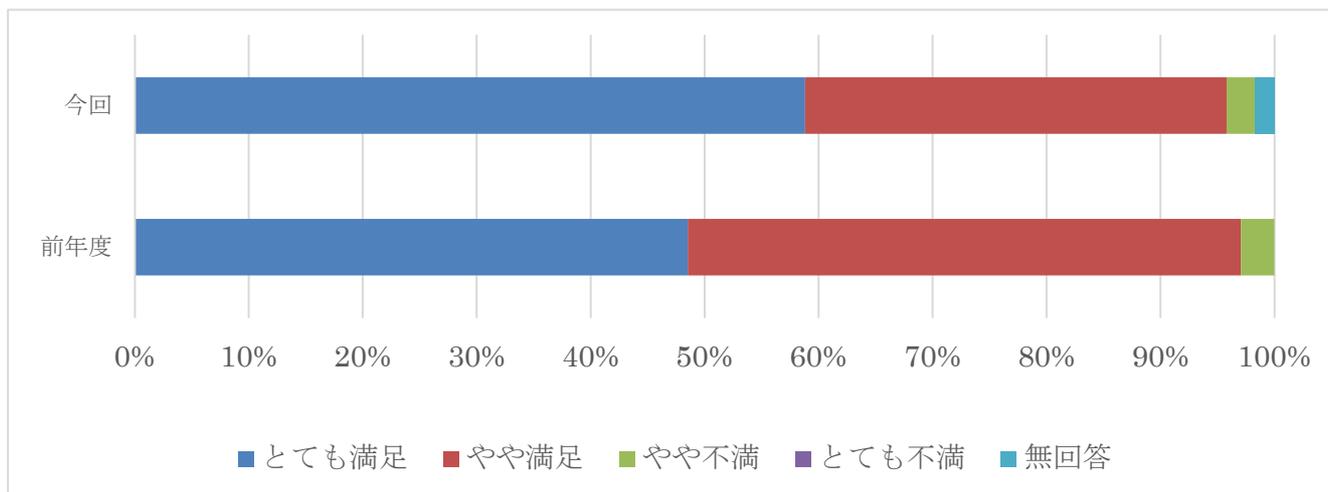
⑩ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	53	44.5%	35.3%
やや満足	57	47.9%	54.4%
やや不満	6	5.0%	10.3%
とても不満	1	0.8%	0.0%
無回答	2	1.7%	0.0%
計	119	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	70	58.8%	48.5%
やや満足	44	37.0%	48.5%
やや不満	3	2.5%	2.9%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	2	1.7%	0.0%
計	119	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	75	63.0%	54.4%
やや満足	40	33.6%	44.1%
やや不満	3	2.5%	1.5%
とても不満	0	0.0%	0.0%
無回答	1	0.8%	0.0%
計	119	100.0%	100.0%

