閲覧用

患者さんアンケート結果

病院機能改善委員会

1　アンケート実施概要

実施日　外来：令和4年11月14日（月）から16日（水）までの3日間
　　入院：令和4年11月14日（月）から18日（金）までの5日間

配布方法　外来患者さんについては、新患は総合受付、再診は受付機前で配布。
　　入院患者さんについては、各病棟看護長に依頼し、病棟で配布。

回収方法　外来患者さんについては、会計時に回収。
　　入院患者さんについては、各病棟のナースステーションに回収箱を設置し、回収。

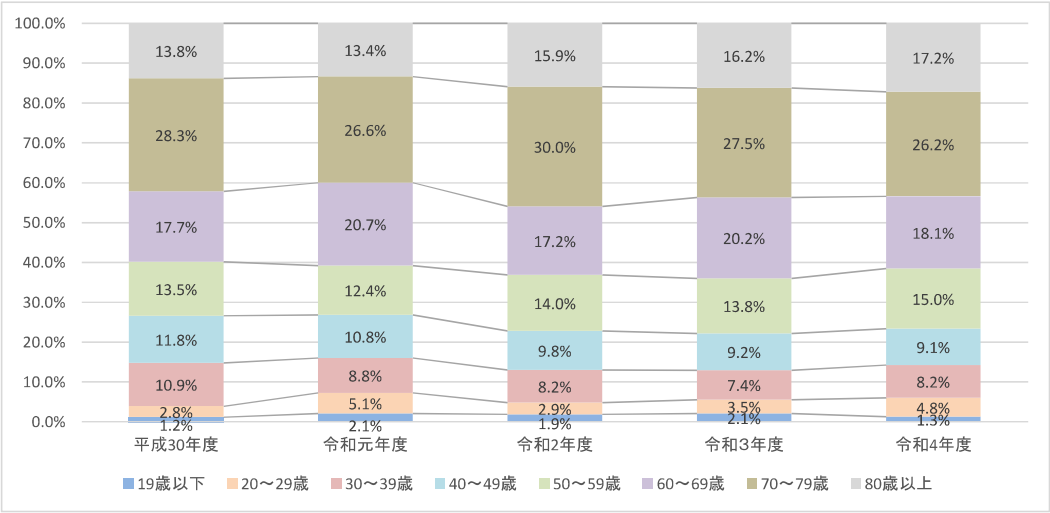
年度	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
外来・入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院
有効回収枚数	732	215	758	197	953	264	943	215	620	164

グラフ内の数値について
構成比を表すグラフの内訳は、小数点第一位まで表示しています。端数処理の関係で、合計が100%にならない場合があります。

2　アンケート回答者について

（人）

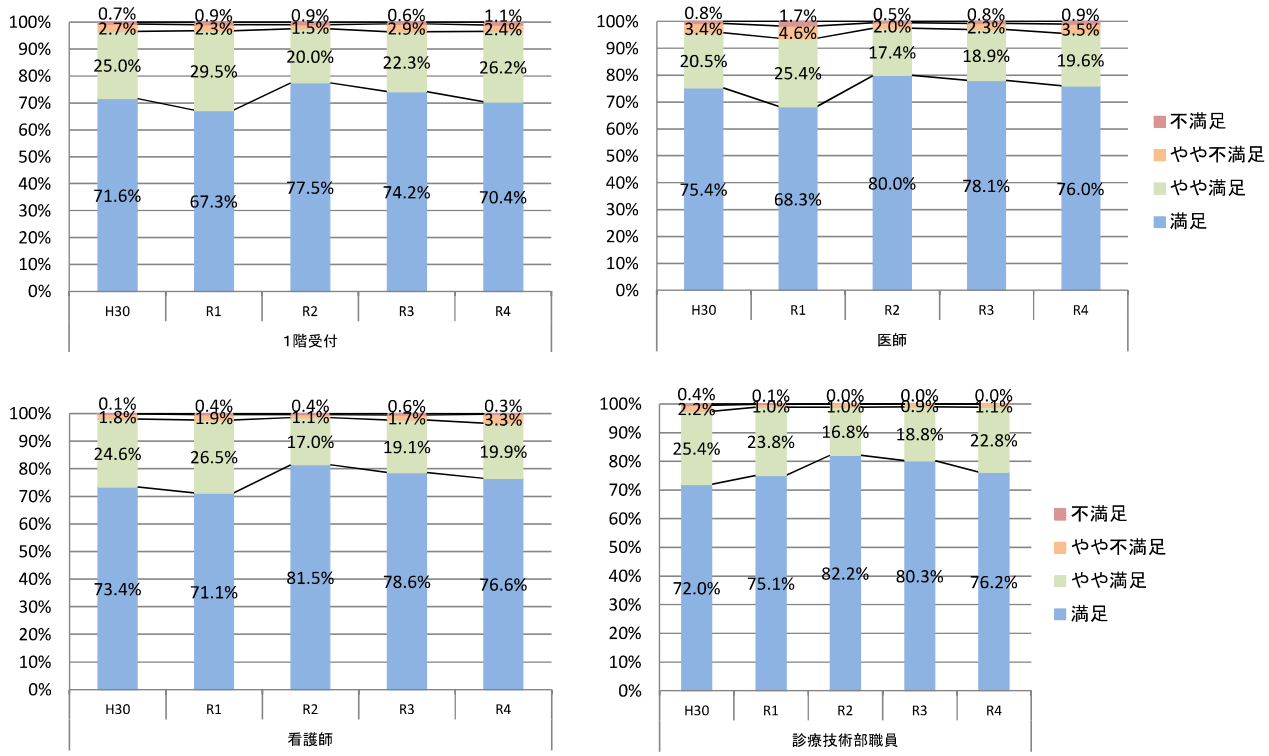
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度
有効回答数	939	935	1,206	1,141	778



3 職員に対する印象

（１）対応・態度について　　（人）

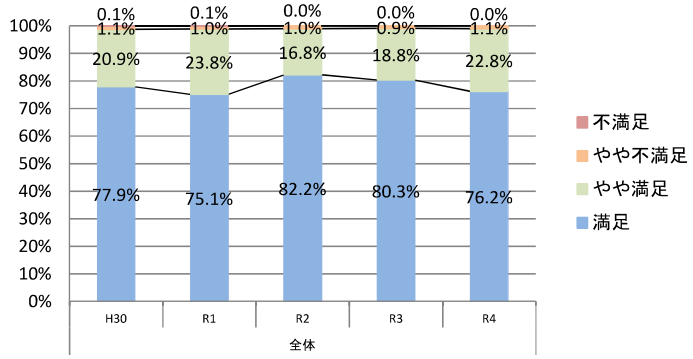
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度
有効回答数	１階受付	879	885	911	1,174	757
	医師	883	893	908	1,130	745
	看護師	794	816	908	1,139	755
	診療技術部職員	579	622	720	883	600



満足の回答割合が全体的に低下傾向であるが、「満足」「やや満足」の合計割合は昨年からほぼ横ばいとなっている。

（２）身だしなみについて　　（人）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度
有効回答数	全体	868	871	908	1,156	756



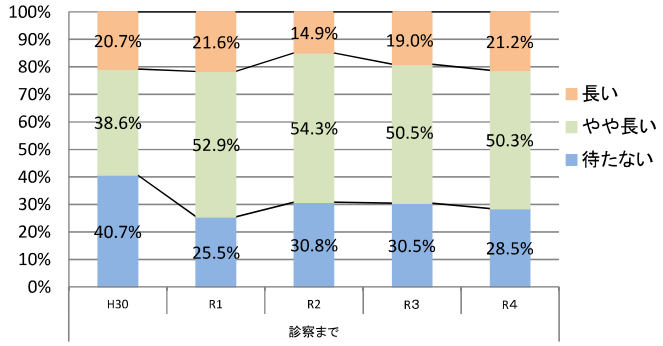
昨年から「満足」の割合が4pt低下している。「やや満足」との合計割合では昨年と同水準を維持しているが、「満足」の数値が落ち込んでいるため注意喚起が必要である。

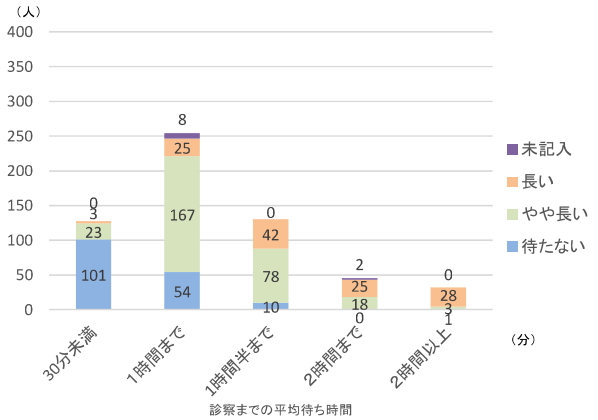
4　待ち時間について　※「外来」のみ回答

（人）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度
有効回答数	診察まで	623	752	484	858	593

待ち時間については、継続的に改善を図っているものの「長い」「やや長い」の割合が7割を超えている。

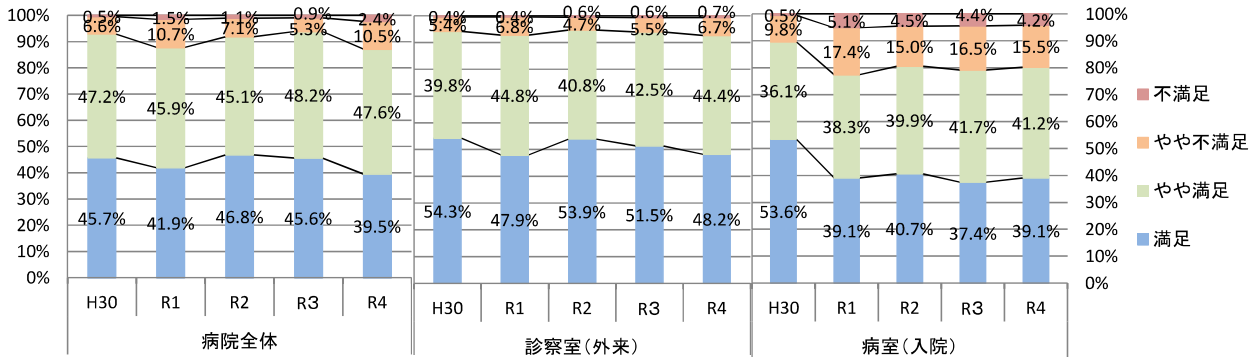




5　施設環境等に対する印象

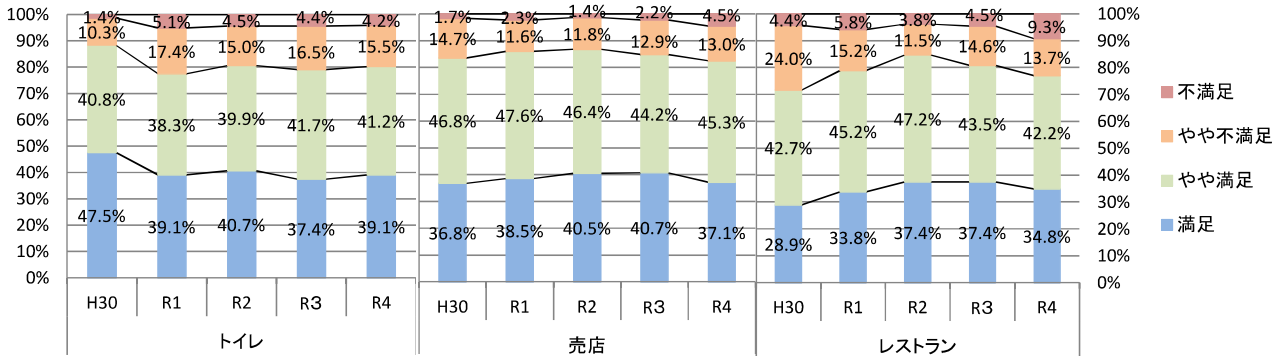
（人）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度	
有効回答数	院内全体	693	696	909	1,142	759	
	診察室	497	528	718	887	595	※「外来」のみ回答
	病室	192	183	193	258	161	※「入院」のみ回答



（人）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度
有効回答数	トイレ	682	711	895	1,116	740
	売店	549	598	800	934	622
	レストラン	383	412	447	470	313

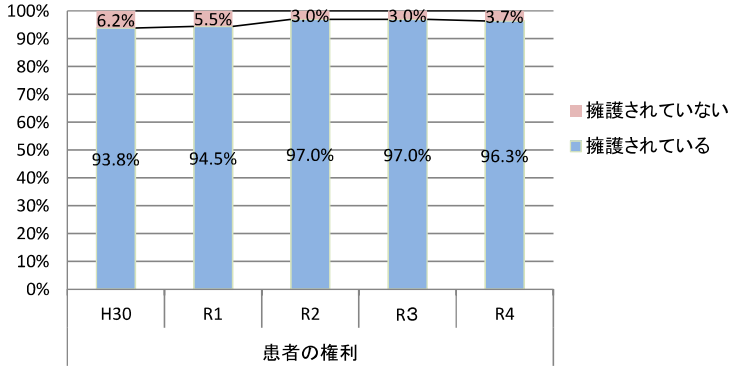


病院全体としての施設環境等に対する印象は低下傾向にある。施設の老朽化に加え、設備そのものの古さについて、改修を求める意見が自由記述に散見された。

6　患者の権利（人格の尊重、最善の医療、治療の選択、情報の提供、プライバシーの保護）について

（人）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度
有効回答数	755	754	818	1038	761

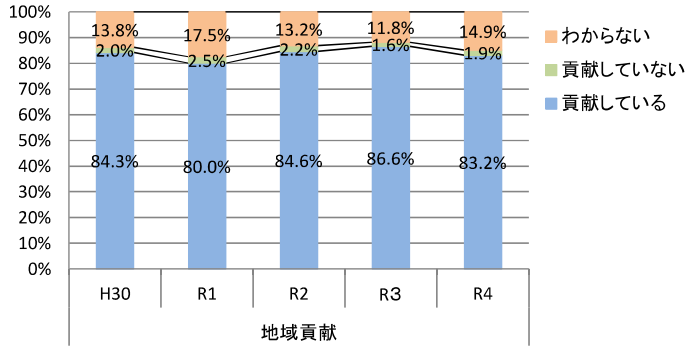


前年度同様、権利の擁護状況については高い評価を得ている。

7　地域に果たす役割について

（１）地域貢献について　（人）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度
有効回答数	782	807	841	1,069	773



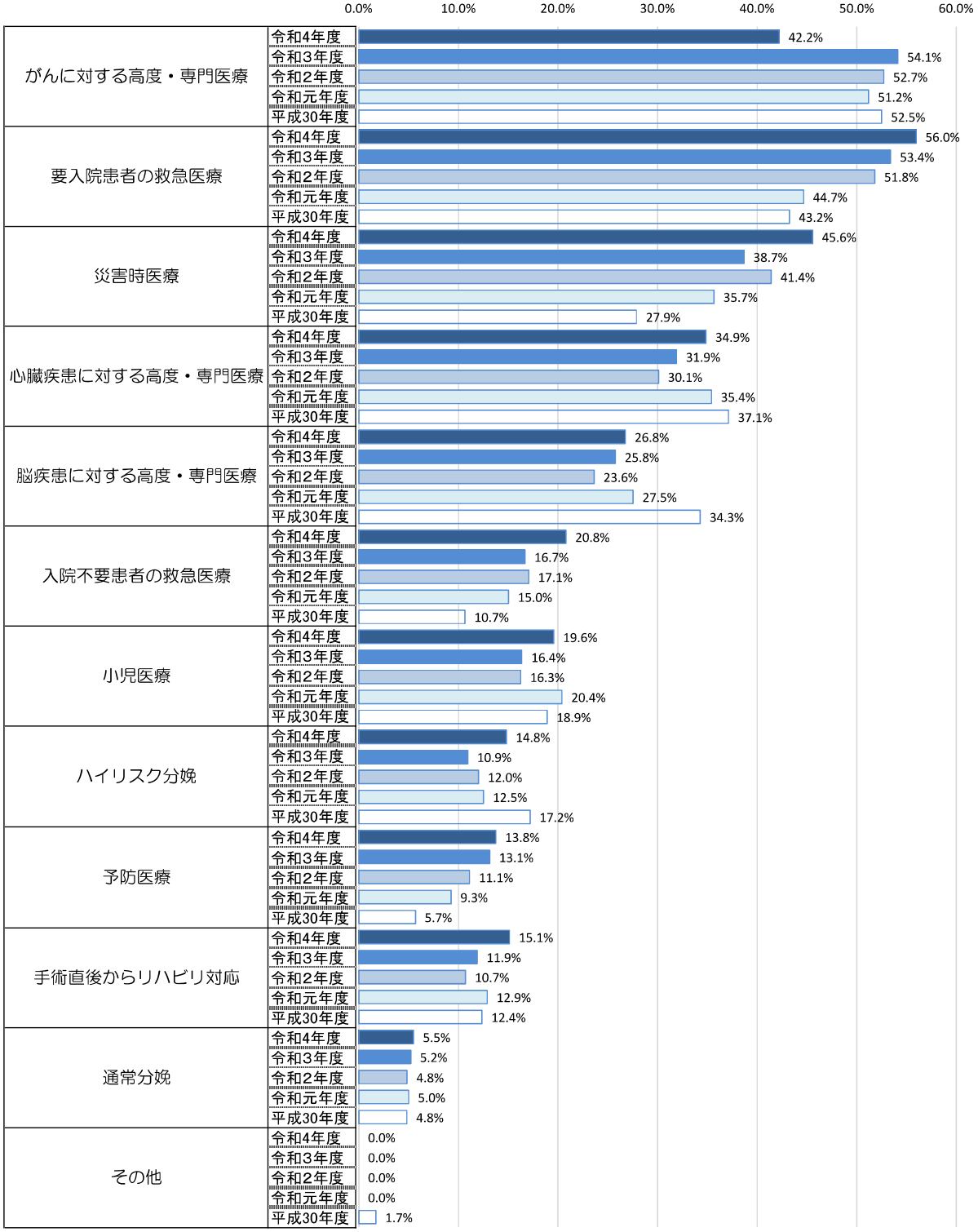
過去5年間で急激な割合の変動はない。「わからない」の回答割合が比較的高いため、設問の文言変更を検討。

地域に果たす役割については「わからない」の回答が１割以上の状態が続いている。設問に具体例を示すことで、「わからない」の割合を減らすように変更をおこなう。

（２）役割について　　（人）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度
有効回答数	694	703	799	990	654

※選択数３つ以内を有効とした。

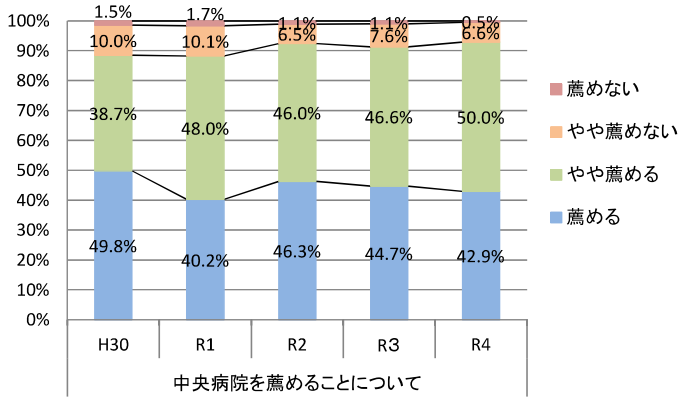


昨年度との比較では、がんに対する高度・専門医療が大きくパーセンテージを落としており、反対に災害時医療が大きく伸長している。その他の役割については小児医療やハイリスク分娩に当院の役割を求める回答が伸びている。

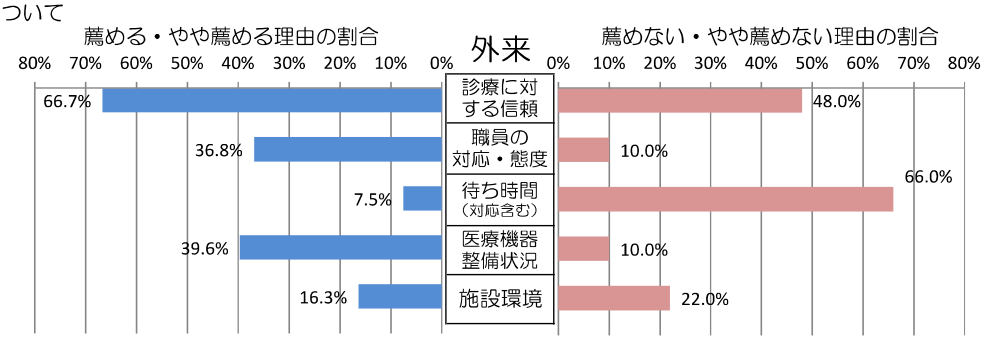
8　家族や知人に中央病院を薦めることについて

（１）推薦について　　（人）

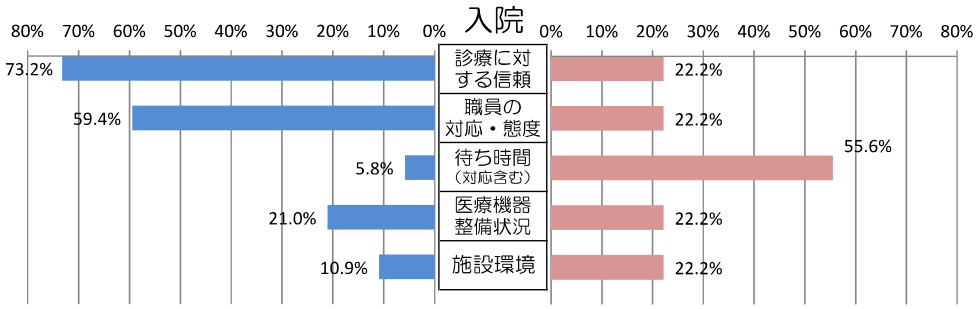
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度
有効回答数	769	811	843	1,075	746



（２）理由について



（有効回答者数※　726名）　　（有効回答者数※　69名）



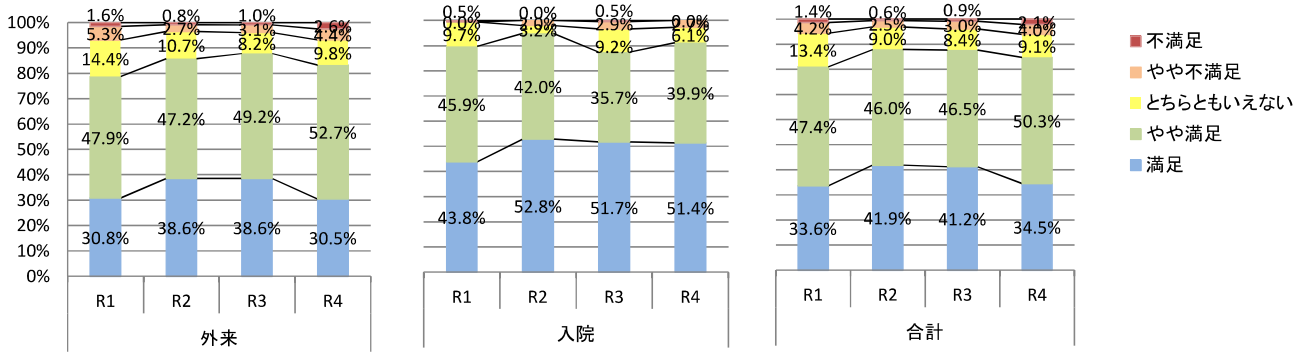
（有効回答者数※　185名）　　（有効回答者数※　12名）　　※選択数２つ以内を有効とした。

昨年度との比較においては、「薦める」「やや薦める」理由、「薦めない」「やや薦めない」理由の構成比率はほぼ同一となっている。「薦める」理由については「診療に対する信頼」が最も比率が高く、「薦めない」理由は、「待ち時間(対応含む)」についてが変わらず最も高い比率となっている。

9 総合的な評価　※令和元年度より

（人）

		令和元年度	令和2年度	令和３年度	令和4年度
有効回答数	外来	657	675	830	620
	入院	195	185	250	148
	合計	852	860	1080	768



	外来	入院
“満足”の割合	30.5%	51.4%
“満足”＋“やや満足”の割合	83.2%	91.2%

参考）日本病院会QIプロジェクト2021年度　（全国357病院参加）

平均値	外来	入院
“満足”の割合	46.8%	61.3%
“満足”＋やや満足”の割合	83.6%	90.1%

外来は、「満足」+「やや満足」の割合が前年度から5pt落ちている。内訳として「満足」の回答が9pt弱下がってしまっている。また、「不満足」「やや不満足」はともに前年度より上昇している。

10 自由記述内容件数

（件）

	全体	診療部	診療技術部	看護部	事務部	その他	合計
要望	13	5	3	1	19	5	46
苦情・意見	29	10	5	5	32	12	93
お礼・励まし・お褒め	26	8	3	2	1	0	40

R3	R2
合計	合計
116	47
123	178
89	89