

# 令和5年度患者さんアンケート結果

閲覧用

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5年10月31日（火）から11月2日（木）までの3日間  
入院：令和5年10月31日（火）から11月24日（金）までの25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。

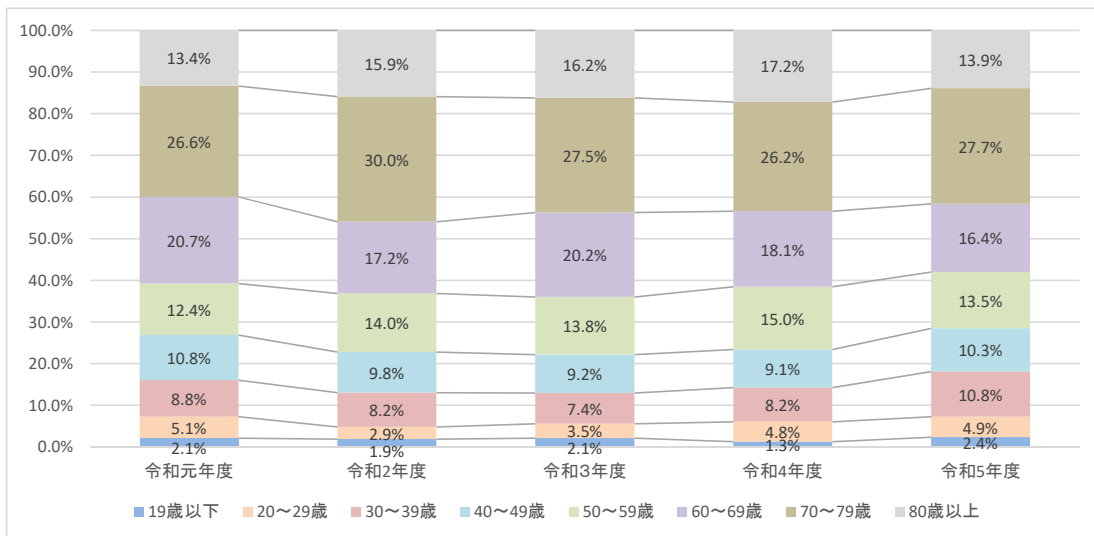
年度	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	外来	入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院
有効回収枚数	758	197	953	264	943	215	620	164	751	235

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)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
有効回答数	935	1,206	1,141	778	977



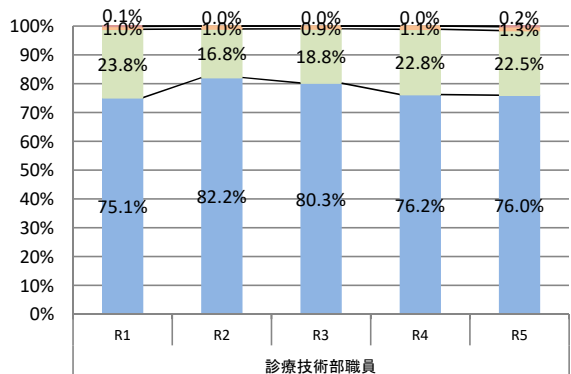
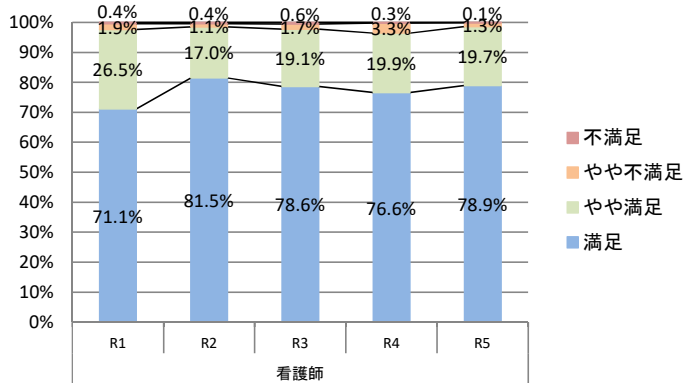
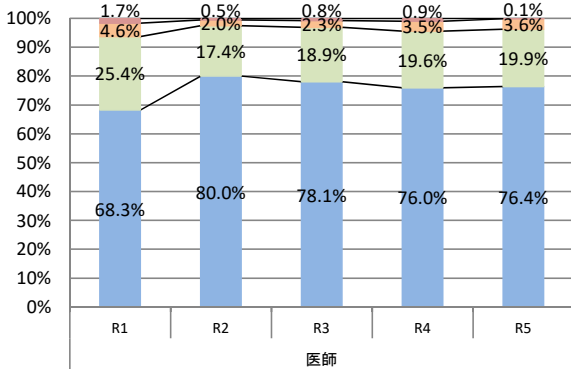
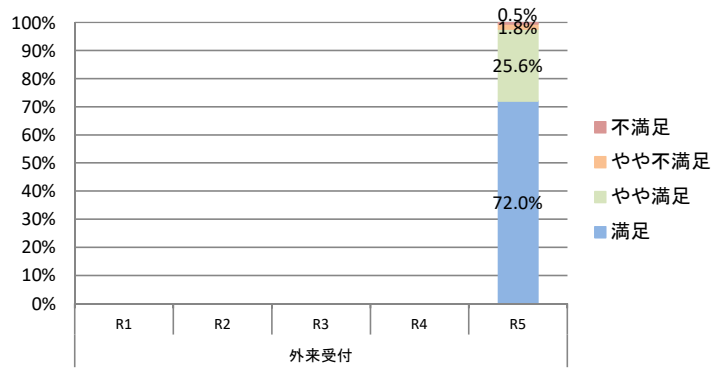
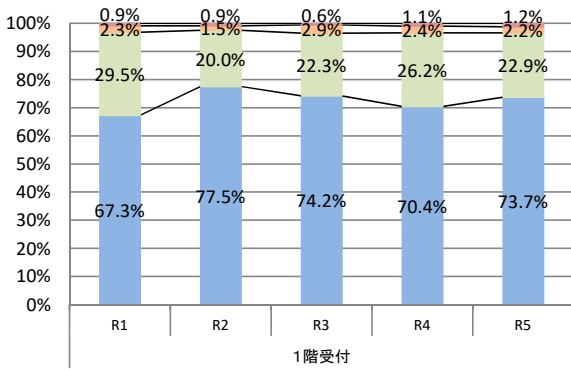
### 3 職員に対する印象(外来)

(1) 対応・態度について(外来)

(人)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
有効回答数	1階受付	733	944	913	615	734
	外来受付	—	—	—	—	733
	医師	717	875	843	591	698
	看護師	717	882	848	597	702
	診療技術部職員	636	765	749	599	530

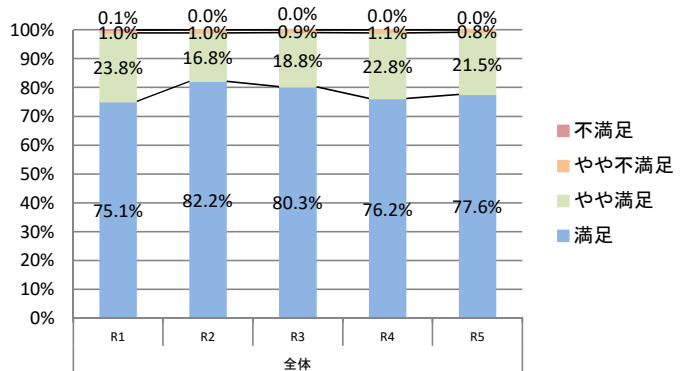
外来アンケートの設問変更。受付を1階受付と外来受付に分割。+評価(満足、やや満足)の割合はおおむね97%前後を維持している。看護師、技術部職員が比較的高い割合をマークしている。



(2) 身だしなみについて(外来)

(人)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
全体	720	901	863	599	706



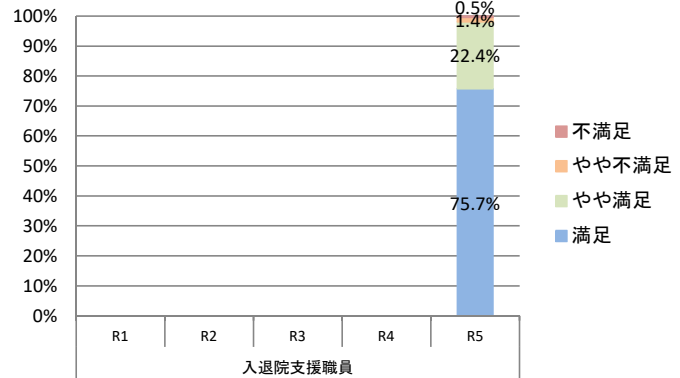
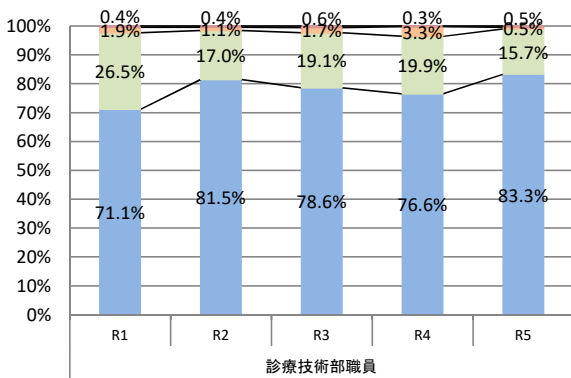
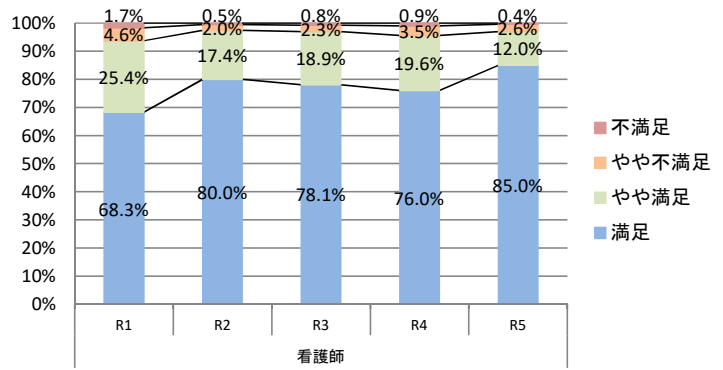
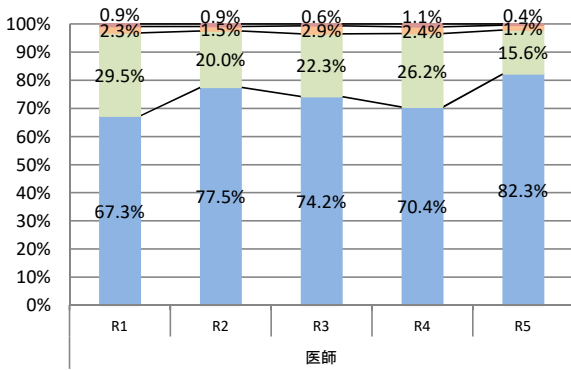
### 3 職員に対する印象(入院)

(1) 対応・態度について(入院)

(人)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
有効回答数	医師	195	262	214	161	231
	看護師	196	261	214	163	233
	診療技術部職員	189	251	205	160	210
	入退院支援職員	—	—	—	—	210

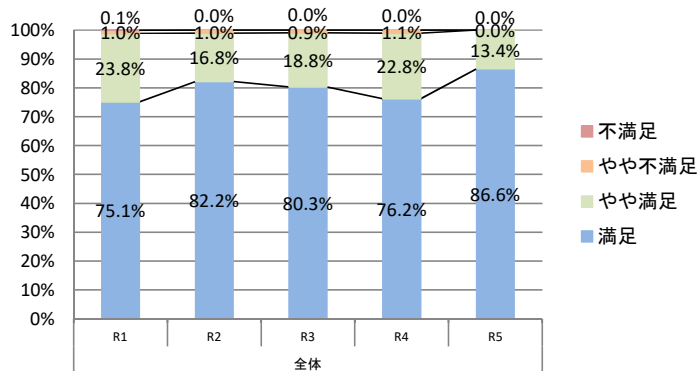
入院のみ入退院支援職員への評価項目を追加。+評価(満足、やや満足)の割合はおおむね97%前後。入院患者については技術部職員に対しての+評価の割合が高い。



(2) 身だしなみについて(入院)

(人)

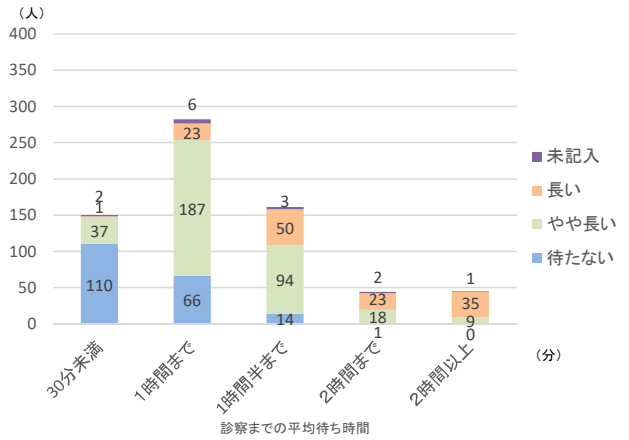
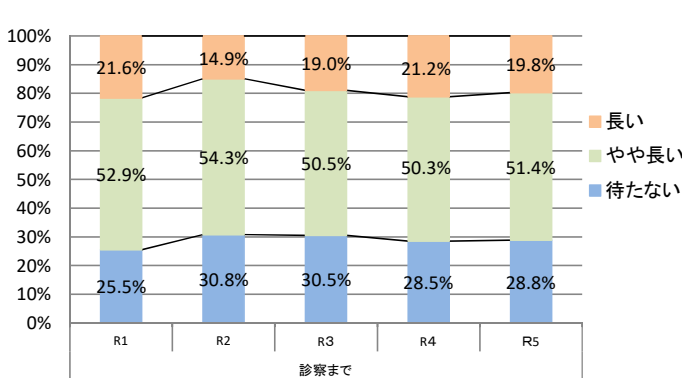
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
全体	194	259	214	161	232



#### 4 待ち時間について ※「外来」のみ回答

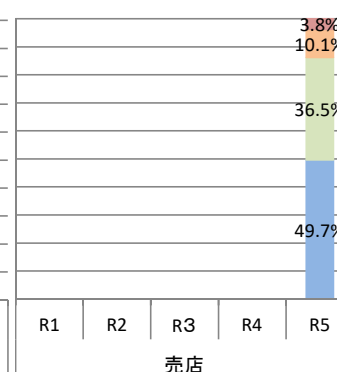
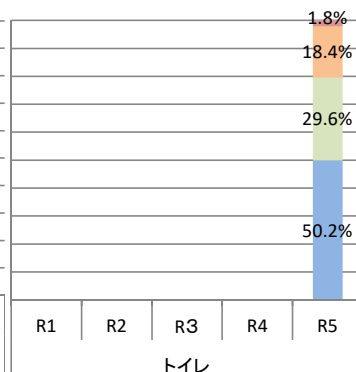
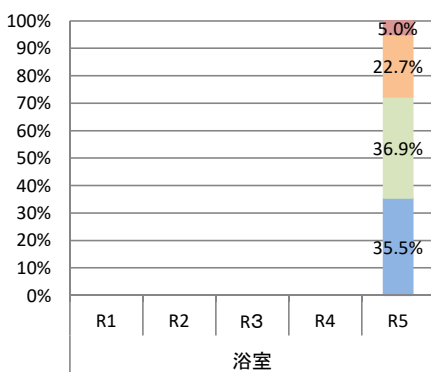
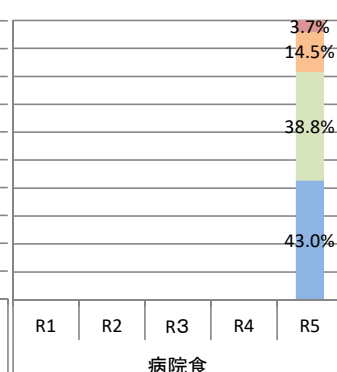
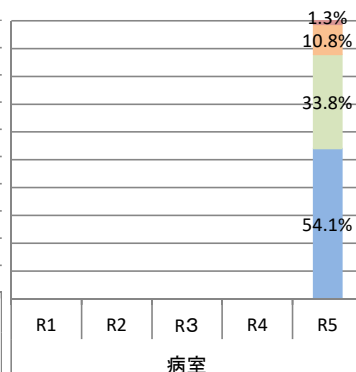
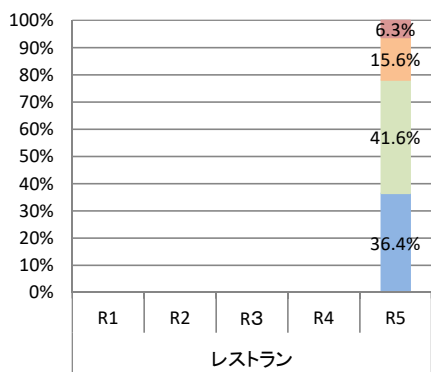
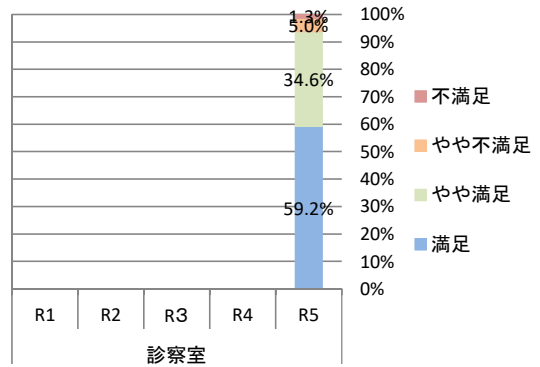
		(人)				
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
有効回答数	診察まで	752	484	858	593	698

「長い+やや長い」が約7割。自由意見で検査の待ち時間や、会計にかかる時間について改善を求める意見が多く寄せられている。



#### 5 施設環境等に対する印象

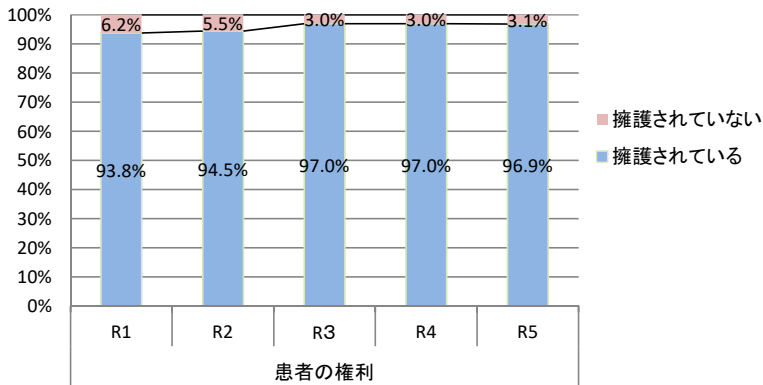
		(人)	
		令和5年度	
有効回答数	診察室	706	※「外来」のみ回答
	レストラン	269	※「外来」のみ回答
	病室	231	※「入院」のみ回答
	病院食	214	※「入院」のみ回答
	浴室	141	※「入院」のみ回答
	トイレ	895	共通
	売店	737	共通



## 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)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
有効回答数	754	818	1,038	773	899



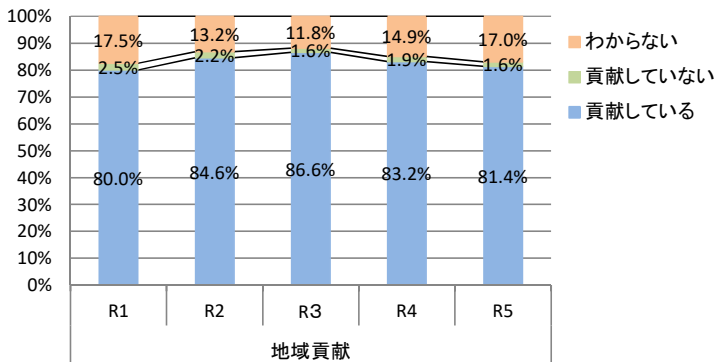
権利の擁護状況については高い水準を維持している。

## 7 地域に果たす役割について

(1) 地域貢献について

(人)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
有効回答数	807	841	1,069	773	917



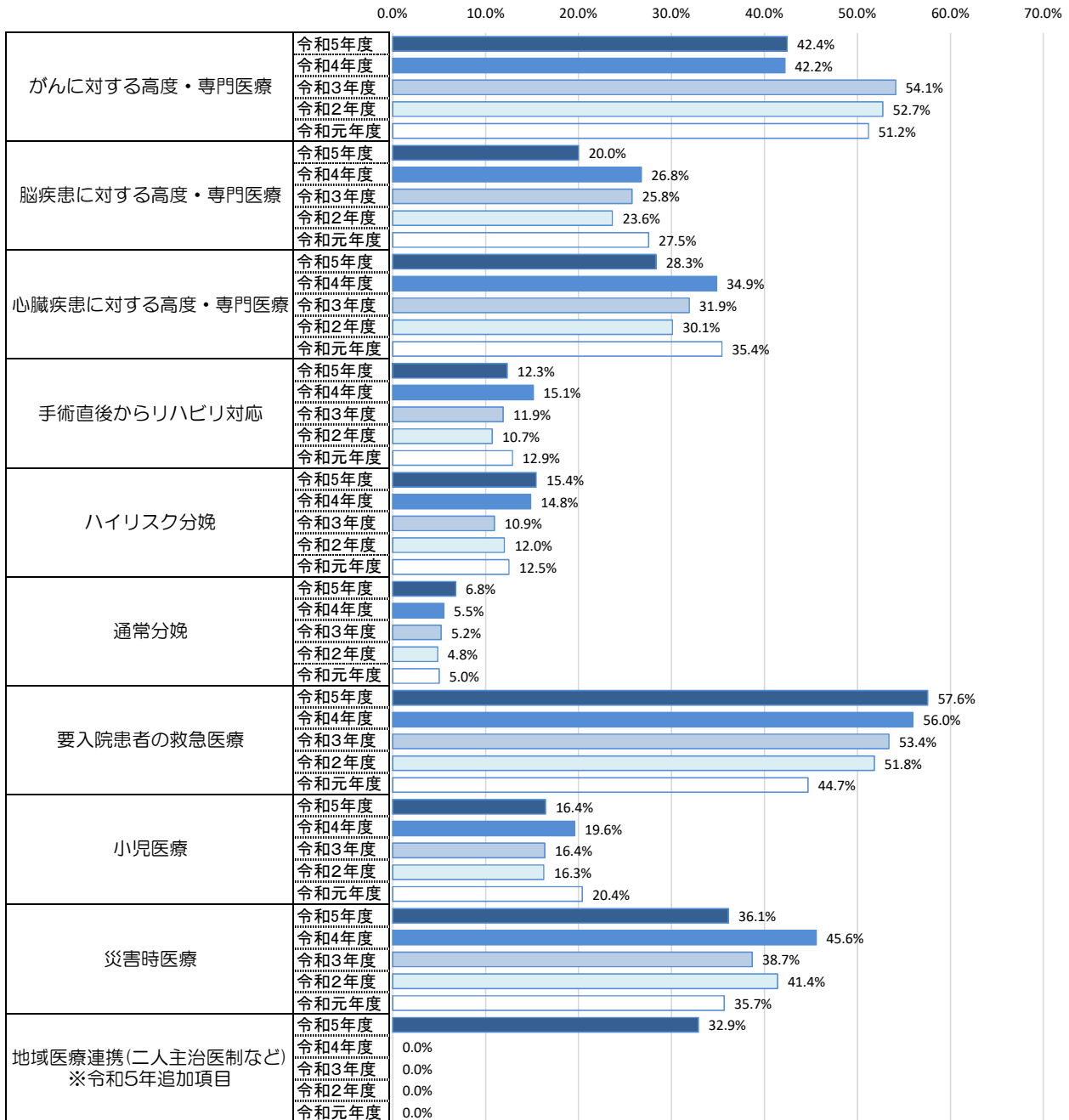
当院が地域の医療に貢献していると思う割合は8割を維持している。

(2) 役割について

(人)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
有効回答数	703	799	990	654	900

※選択数3つ以内を有効とした。



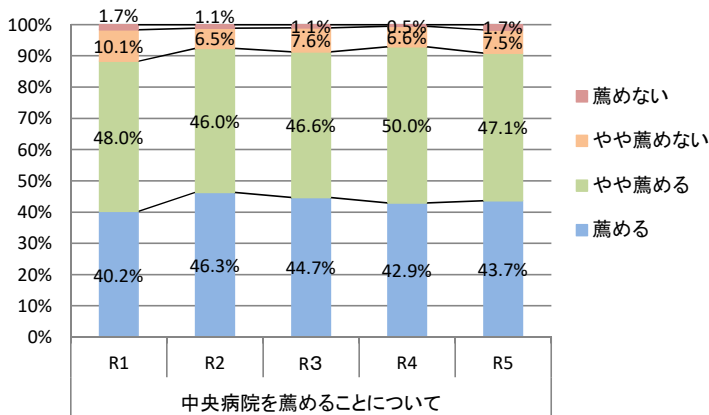
地域医療連携(二人主治医制など)の項目を今年度から追加。有効回答数に対して選択の割合の高い順に、救急医療>がん>災害時>地域連携>心臓疾患>脳疾患>小児医療>ハイリスク分娩>術後リハ>通常分娩の結果となった。当院の二次救急医療機関としての役割が市民の要請とも一致していることを補強する結果となった。今年度から設問に追加した地域医療連携について、比較的高い関心が寄せられていることも読み取れる。

## 8 家族や知人に中央病院を薦めることについて

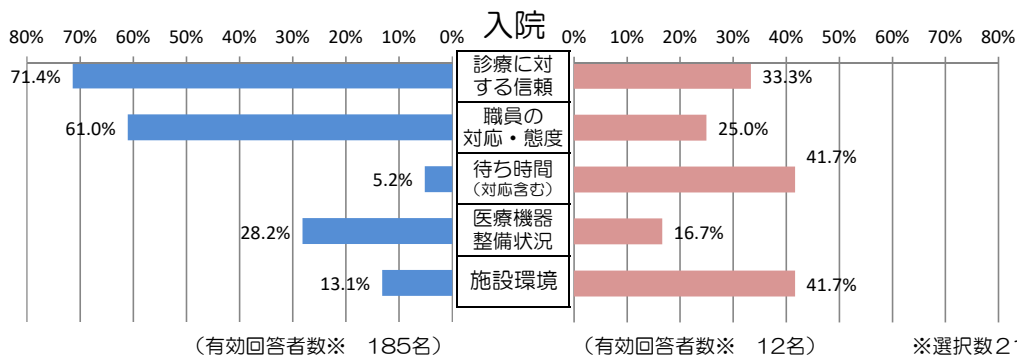
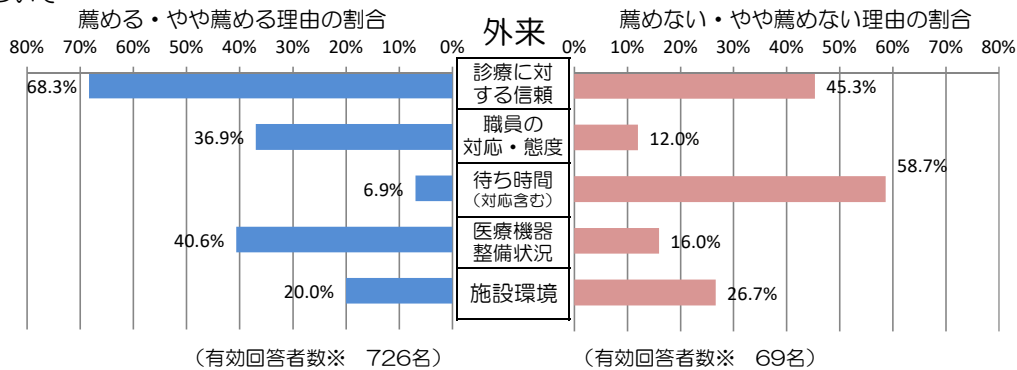
### (1) 推薦について

(人)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
有効回答数	811	843	1,075	746	925



### (2) 理由について



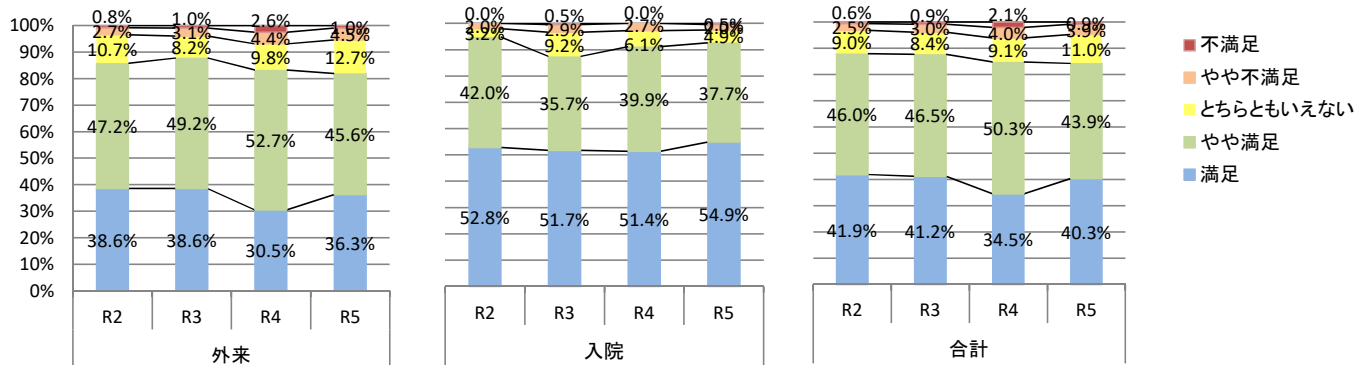
※選択数2つ以内を有効とした。

外来の薦めない理由について、前年と変わらず待ち時間が回答の7割弱を占めるなど突出している。入院の薦めない理由について、施設環境の回答割合が約20%→40%と大きく増加しており、施設の老朽化が入院患者の目につく状況であると推察される。

9 総合的な評価 ※令和2年度より

(人)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
有効回答数	外来	675	830	620	733
	入院	185	250	148	204
	合計	860	1,080	768	937



	外来	入院
“満足”の割合	36.3%	54.9%
“満足” + “やや満足”の割合	81.9%	92.6%

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%

“満足”の割合を落とした前年と比較して、1昨年水準まで回復している。入院については満足+やや満足のプラス評価の割合が昨年度より向上している。

10 自由記述内容件数

	(件)							R3	R4
	全体	診療部	診療技術部	看護部	事務部	その他	合計	合計	
要望	95	21	7	2	0	2	127	46	
苦情・意見	73	12	5	3	1	4	98	93	
お礼・励まし・お褒め	57	—	—	—	—	—	57	40	