

令和6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6年10月29日（火）から10月31日（木）までの3日間
入院：令和6年10月29日（火）から11月12日（火）までの15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。

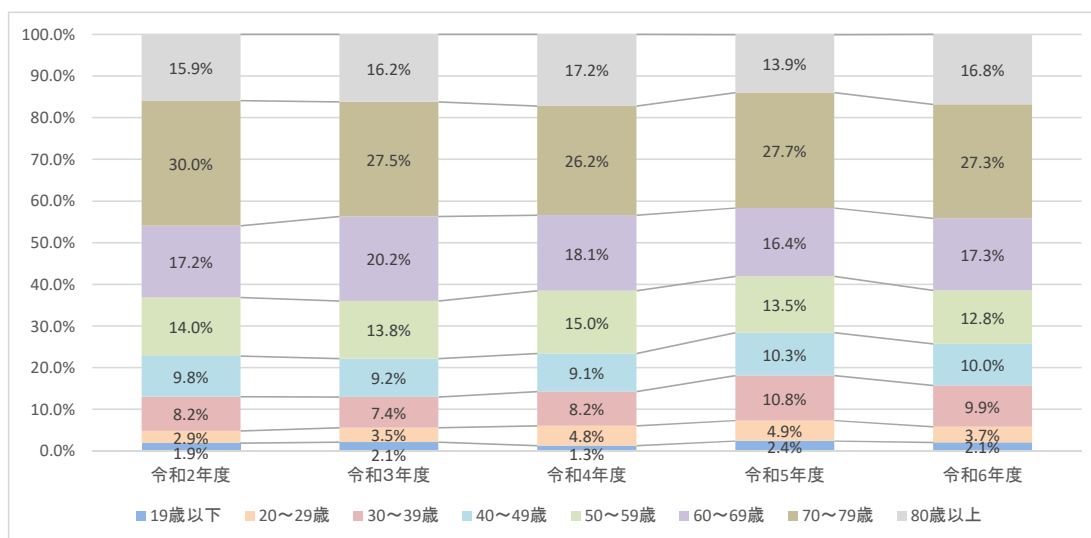
回収方法 外来患者さんについては、会計時に回収。
入院患者さんについては、各病棟のナースステーションに回収箱を設置し、回収。

年度	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6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	953	264	943	215	620	164	751	235	921	159

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
有効回答数	1,206	1,141	778	977	1,069



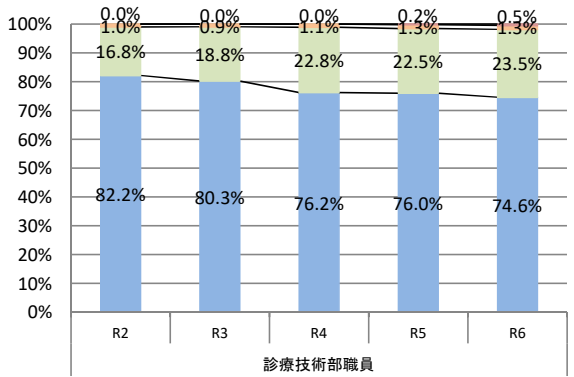
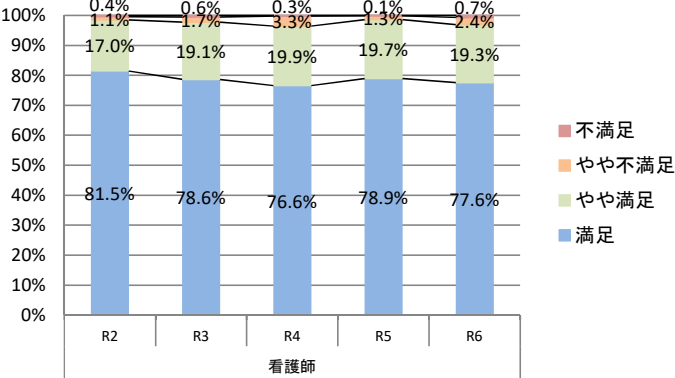
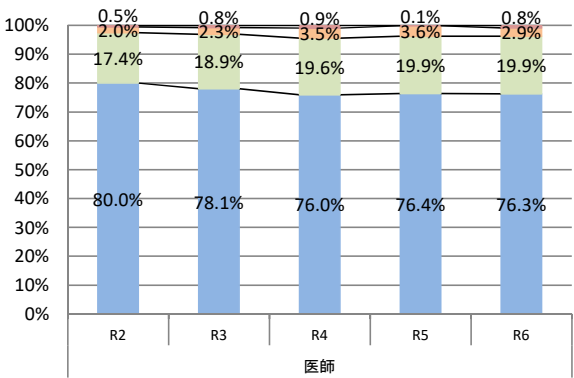
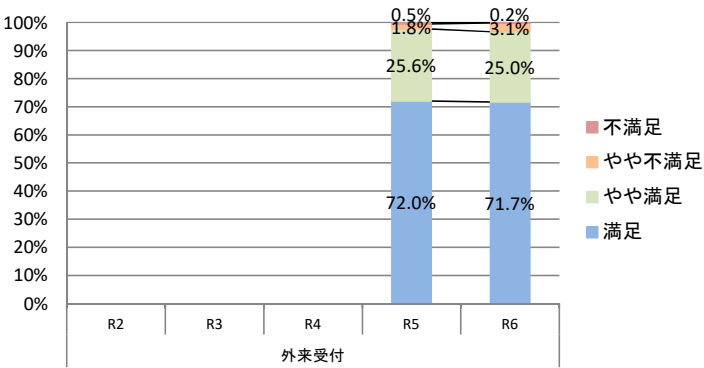
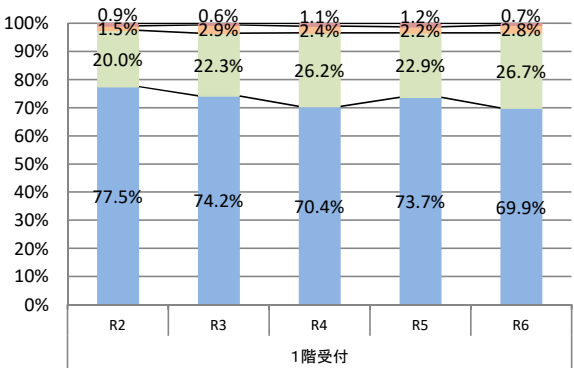
3 職員に対する印象(外来)

(1) 対応・態度について(外来)

(人)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
有効回答数	1 階受付	944	913	615	734	869
	外来受付	—	—	—	733	879
	医師	875	843	591	698	848
	看護師	882	848	597	702	844
	診療技術部職員	765	749	599	530	599

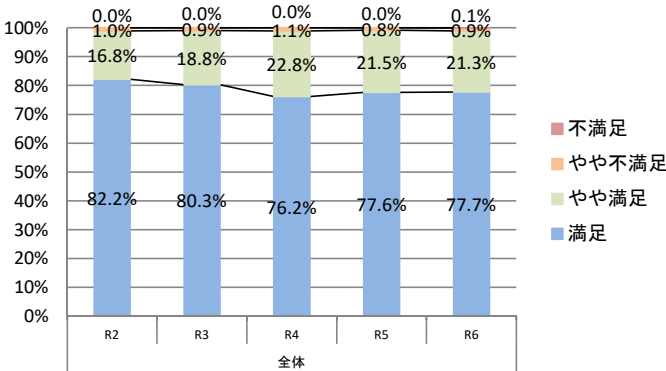
受付は待たされる印象が強いのか「満足」の回答が他に比べると低いものの、プラス評価(満足、やや満足)の割合はすべての部門で96%前後を維持している。



(2) 身だしなみについて(外来)

(人)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
全体	901	863	599	706	856



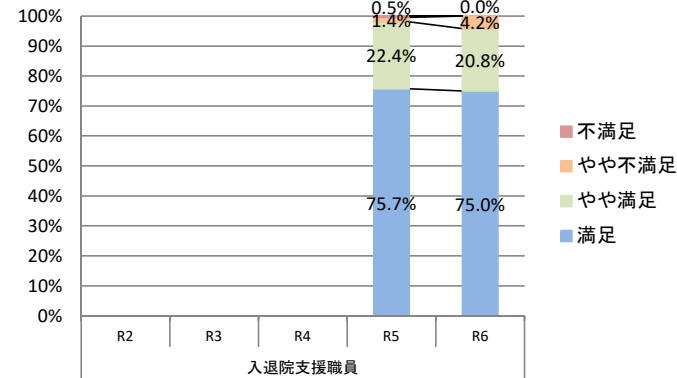
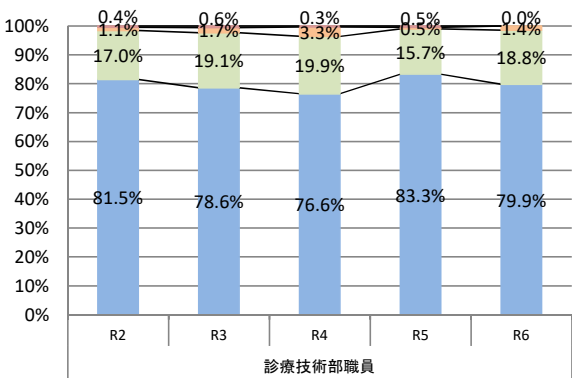
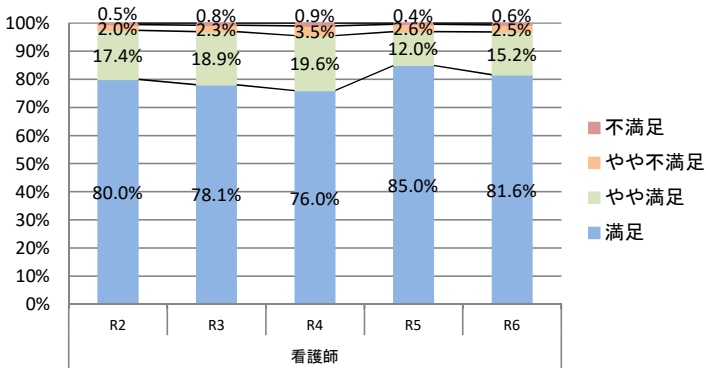
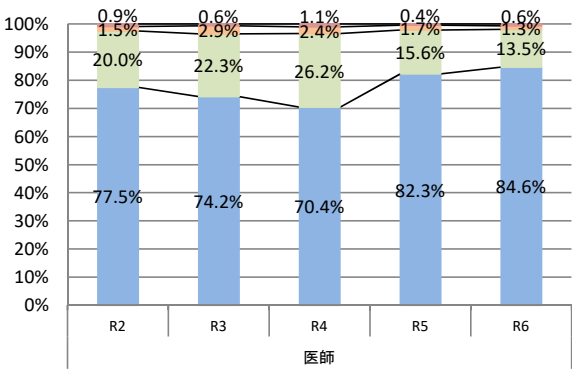
3 職員に対する印象(入院)

(1) 対応・態度について(入院)

(人)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
有効回答数	医師	262	214	161	231	156
	看護師	261	214	163	233	158
	診療技術部職員	251	205	160	210	144
	入退院支援職員	—	—	—	210	144

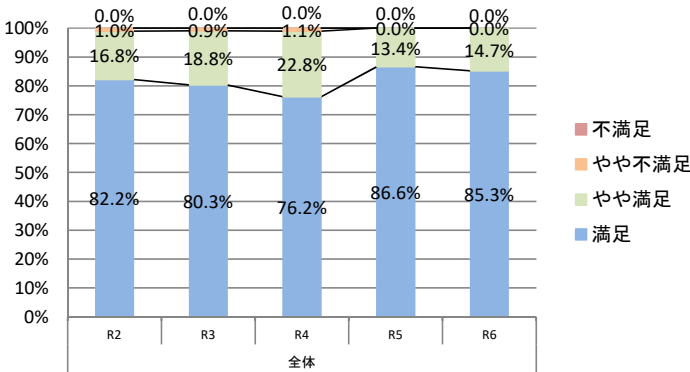
入院のみ入退院支援職員への評価項目をR5に追加。医師、看護師の「満足」度が高い。プラス評価(満足、やや満足)でとられれば全部門で96%前後を維持している。



(2) 身だしなみについて(入院)

(人)

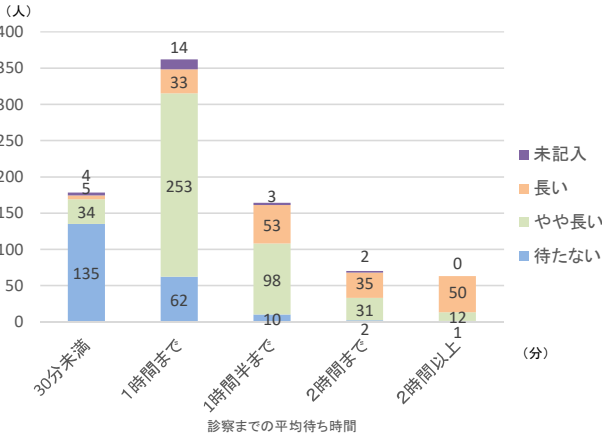
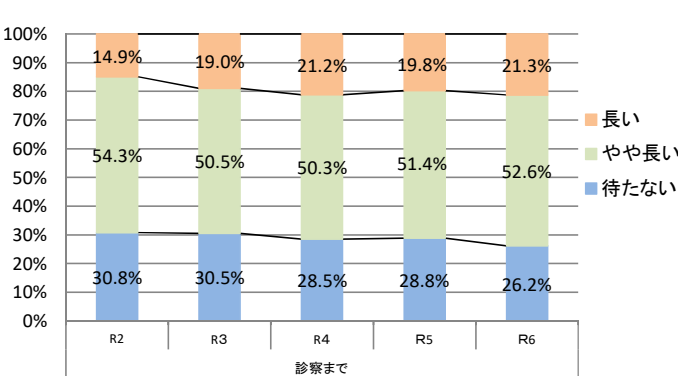
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
全体	259	214	161	232	156



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	837

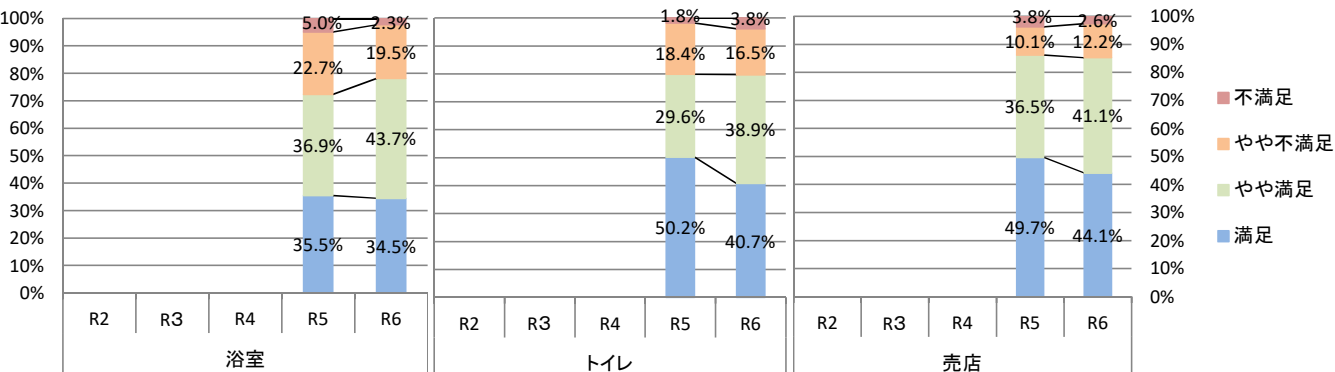
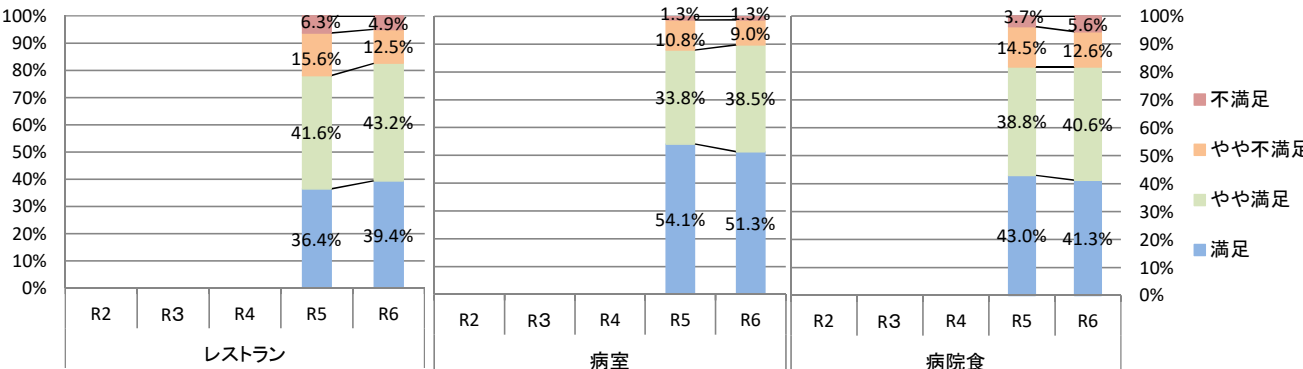
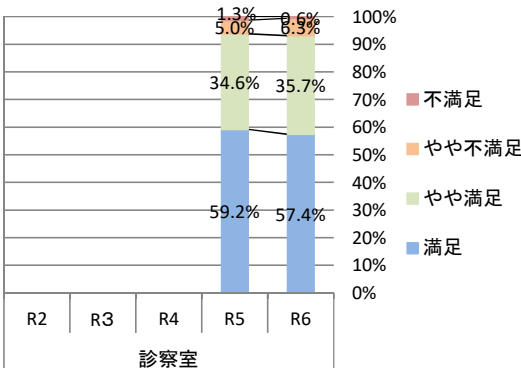
「長い+やや長い」が70%を超えている。自由意見で検査の待ち時間や、会計にかかる時間について改善を求める意見が多く寄せられている。



5 施設環境等に対する印象

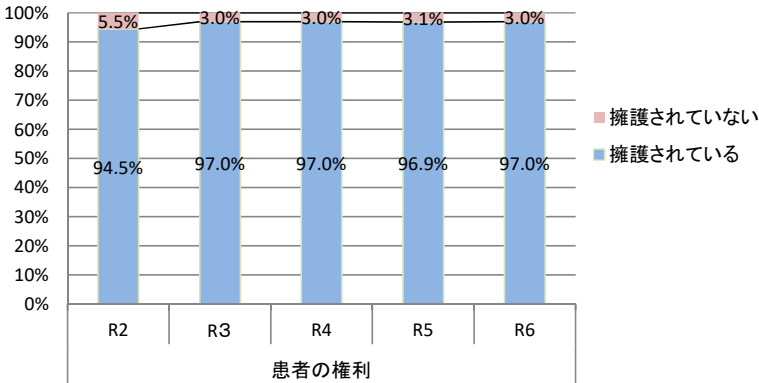
		(人)	
		令和6年度	
有効回答数	診察室	860	※「外来」のみ回答
	レストラン	345	※「外来」のみ回答
	病室	156	※「入院」のみ回答
	病院食	143	※「入院」のみ回答
	浴室	87	※「入院」のみ回答
	トイレ	989	共通
	売店	805	共通

R5からの調査。施設全体の老朽化による設備の古さ、狭さなどもあり「満足」度は低めである。



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

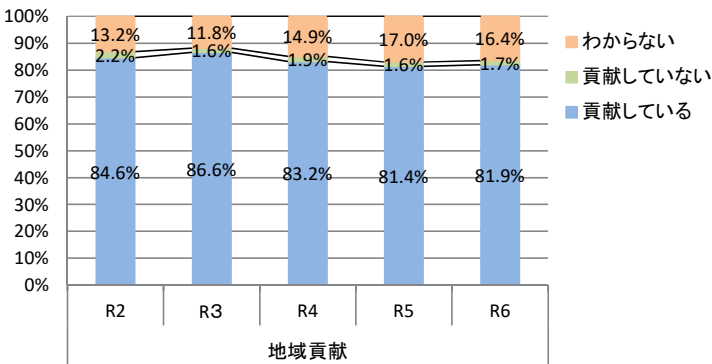
	(人)				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度
有効回答数	818	1,038	773	899	985



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

	(人)				
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
有効回答数	841	1,069	773	917	1,029



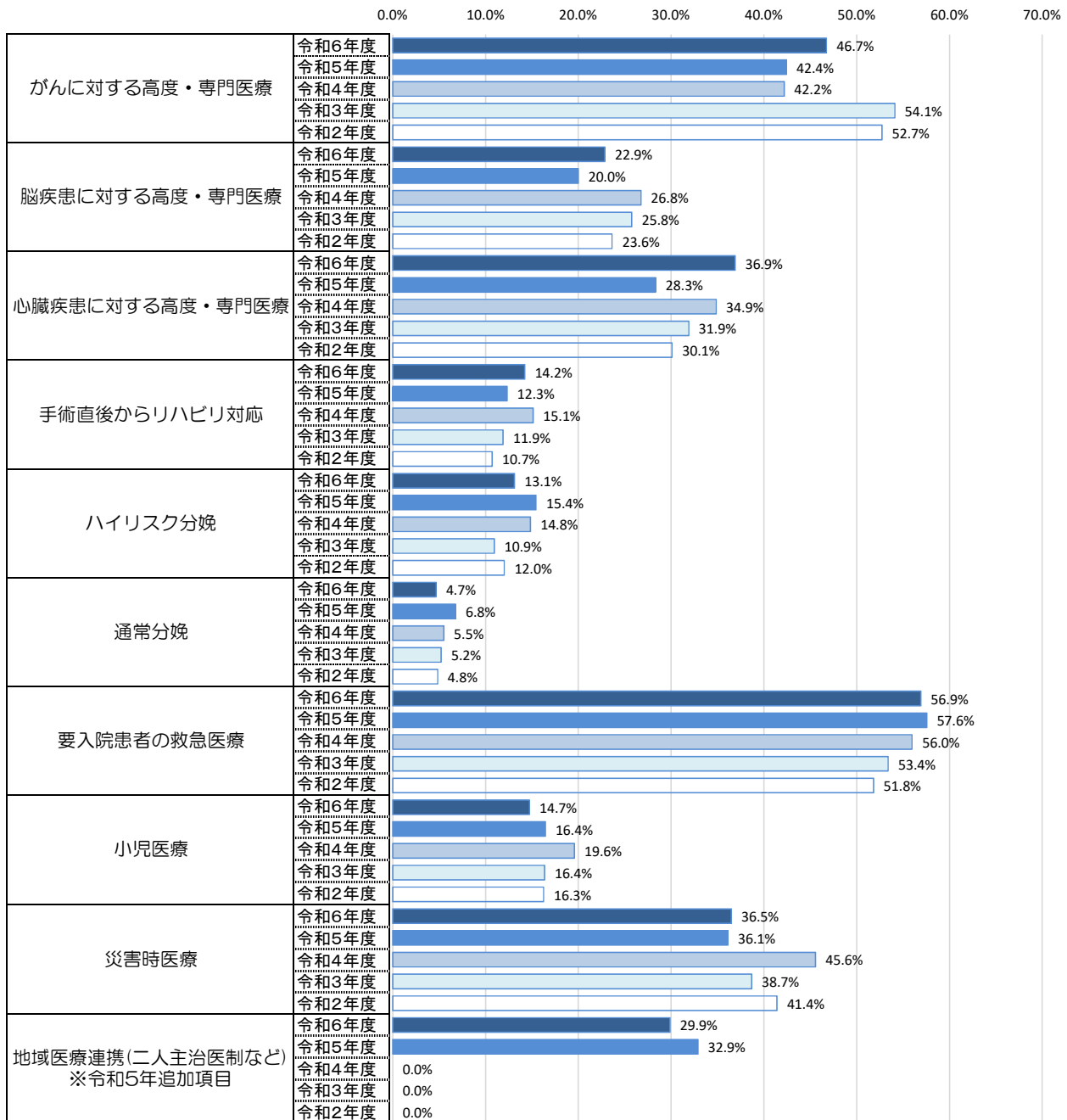
当院が地域の医療に貢献していると思う割合は8割を維持しており、今後についても大きな期待が寄せられている。

(2) 役割について

(人)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
有効回答数	799	990	654	900	984

※選択数3つ以内を有効とした。



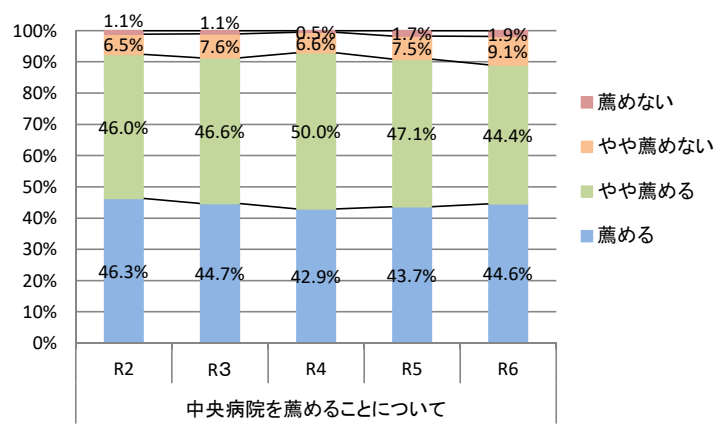
有効回答数に対して選択の割合の高い順に、
救急医療＞がん＞心臓疾患＞災害時＞地域連携＞脳疾患＞小児医療＞術後リハ＞ハイリスク分娩＞通常分娩の結果となった。当院の二次救急医療機関としての役割が市民の要請とも一致していることを補強する結果となった。昨年度から設問に追加した地域医療連携について、比較的高い関心が寄せられていることも読み取れる。

8 家族や知人に中央病院を薦めることについて

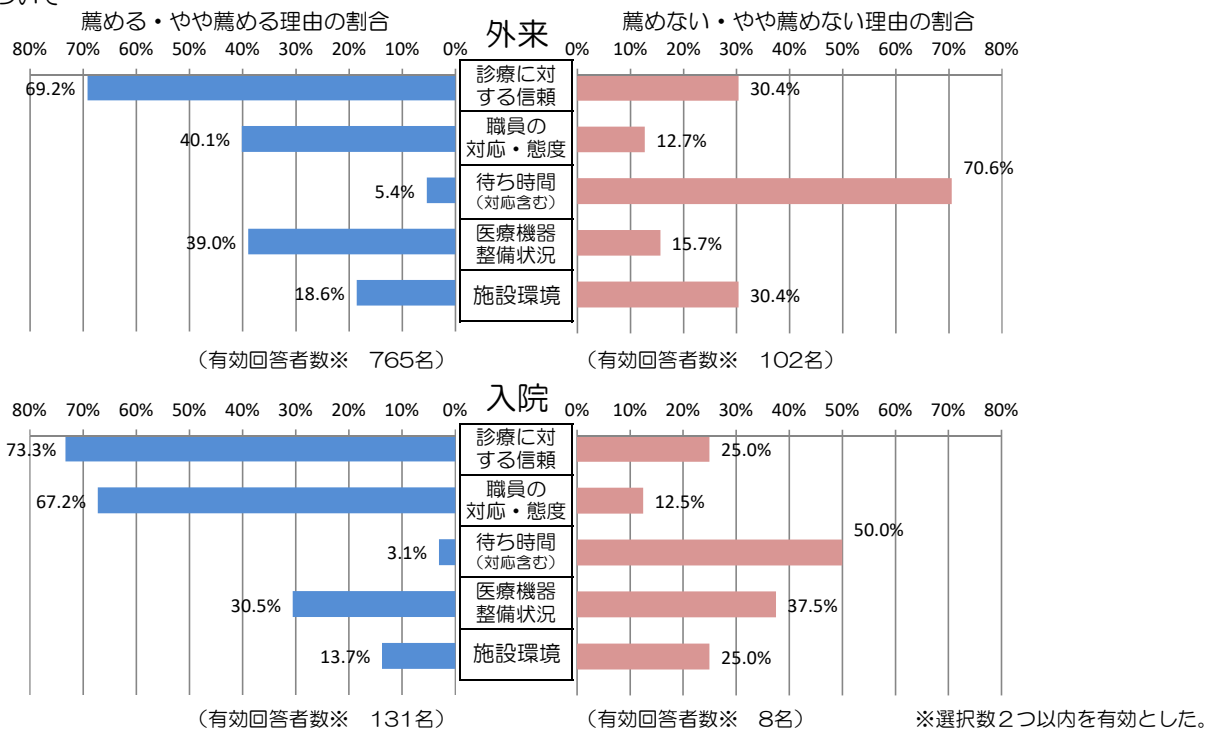
(1) 推薦について

(人)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度
有効回答数	843	1,075	746	925	1,020



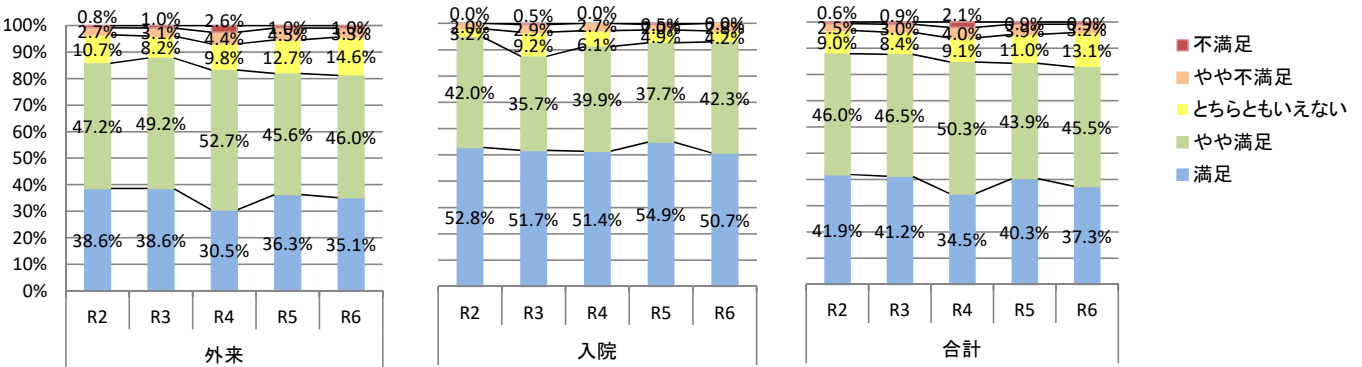
(2) 理由について



(外来)の薦めない理由については、待ち時間の長さが70%と突出しており、施設環境においてもポイントが高い。薦める理由は「診療への信頼」「職員の対応」が高いが(入院)に比べるとポイントを下回っている。外来では患者数が多く十分な対応が難しくなっているのでは。(入院)の薦めない理由について、外来同様待ち時間が長く、医療機器や施設については老朽化やスベック不足が不満である状況と推察される。

9 総合的な評価 ※令和2年度より

		(人)				
有効回答数	外来	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	入院	675	830	620	733	885
	合計	185	250	148	204	142
		860	1,080	768	937	1027



	外来	入院
“満足” の割合	35.1%	50.7%
“満足” + “やや満足” の割合	81.1%	93.0%

参考) 日本病院会QIプロジェクト2022年度結果報告 (全国348病院参加)

平均値	外来	入院
“満足” の割合	46.9%	60.5%
“満足” + やや満足 の割合	83.8%	89.8%

226/348 229/348

“満足” の割合が、前年と比較してやや落ちているものの、満足+やや満足のプラス評価の割合としては前年度と同程度である。全国の平均同様、(入院)の満足度が(外来)を10ポイント以上上回っている。

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	41	17	6	1	0	12	77
苦情・意見	82	29	14	7	0	25	157
お礼・励まし・お褒め	48	10	2	7	0	1	68

R4	R5
合計	合計
46	127
93	98
40	57

(外来)で253件、(入院)で49件の記述意見があった。(外来) 要望28.5%、苦情・意見53.0%、お礼・励まし18.5% (入院) 要望10.2%、苦情・意見46.9%、お礼・励まし42.9%