

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3年7月13日（火）から16日（金）までの4日間
 入院：令和3年7月13日（火）から27日（火）までの2週間

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。

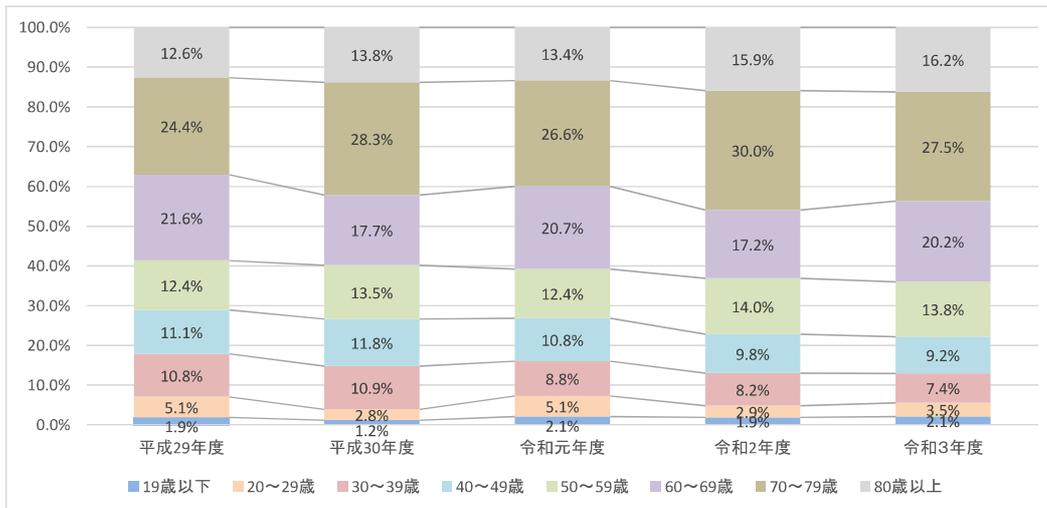
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	外来	入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院
有効回収枚数	722	227	732	215	758	197	953	264	943	215

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
有効回答数	941	939	935	1,206	1,141



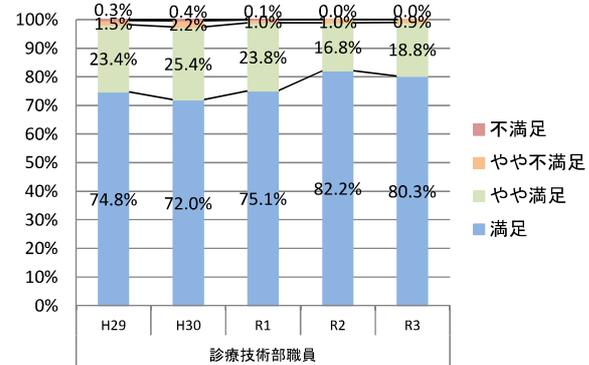
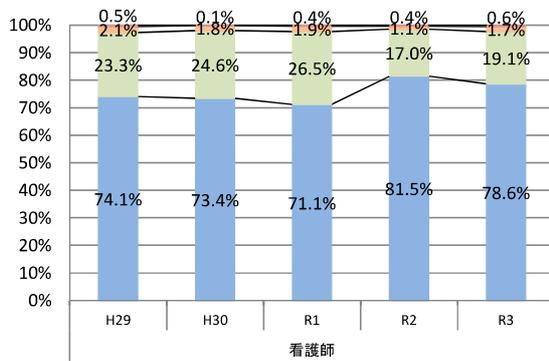
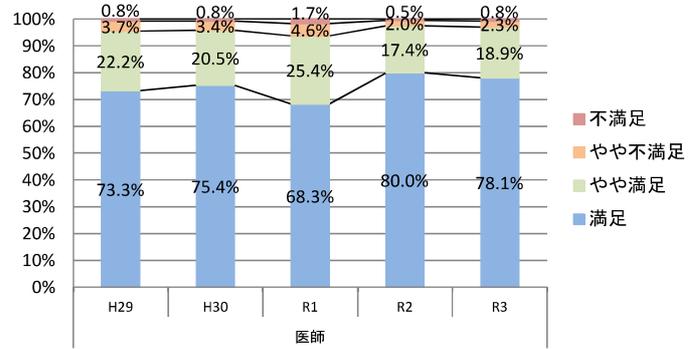
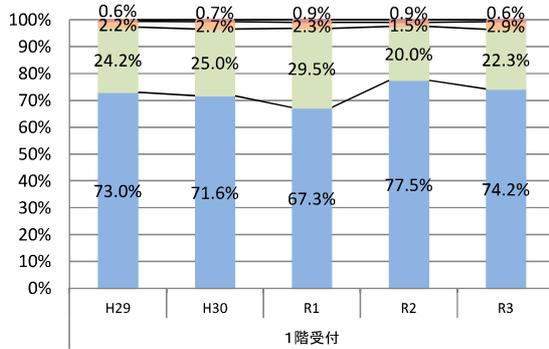
3 職員に対する印象

(1) 対応・態度について

(人)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
有効回答数	1階受付	879	885	911	1,174	1,095
	医師	883	893	908	1,130	1,054
	看護師	794	816	908	1,139	1,061
	診療技術部職員	579	622	720	883	818

※平成29・30年度は、職種ごとの回答を合算して割合を算出している。有効回答数は職種ごとで最も多かった回答数とした。



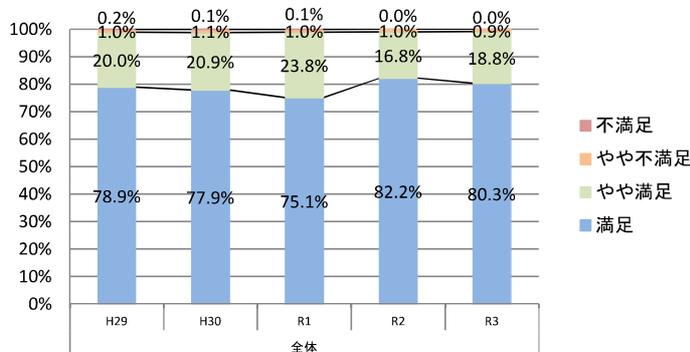
全体として、“満足”の割合は、昨年度を下回ったが、過去5年で2番目に多かった。“満足”と“やや満足”を合わせた割合は、例年と大きく変わらなかった。

(2) 身だしなみについて

(人)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
有効回答数	全体	868	871	908	1,156	1,070

※平成29～30年度は、職種ごとの回答を合算して割合を算出している。有効回答数は職種ごとで最も多かった回答数とした。

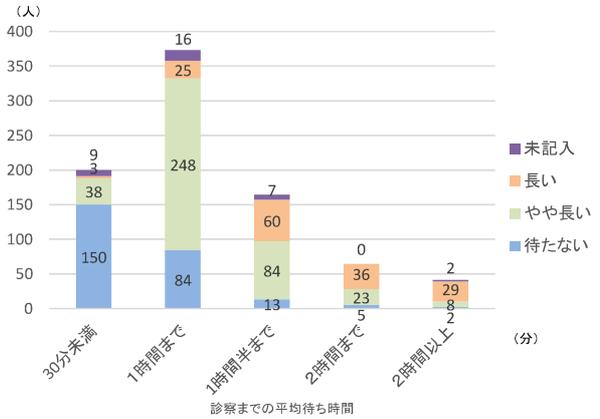
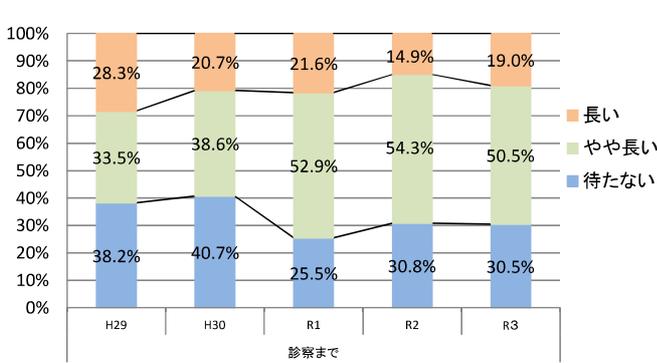


“満足”の割合は前回よりも1.9pt下がったが、8割を超えている。“やや不満足”“不満足”を合わせた割合は0.9%であることから、身だしなみについては評価されているといえる。

4 待ち時間について ※「外来」のみ回答

		(人)				
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
有効回答数	診察まで	623	752	484	858	837

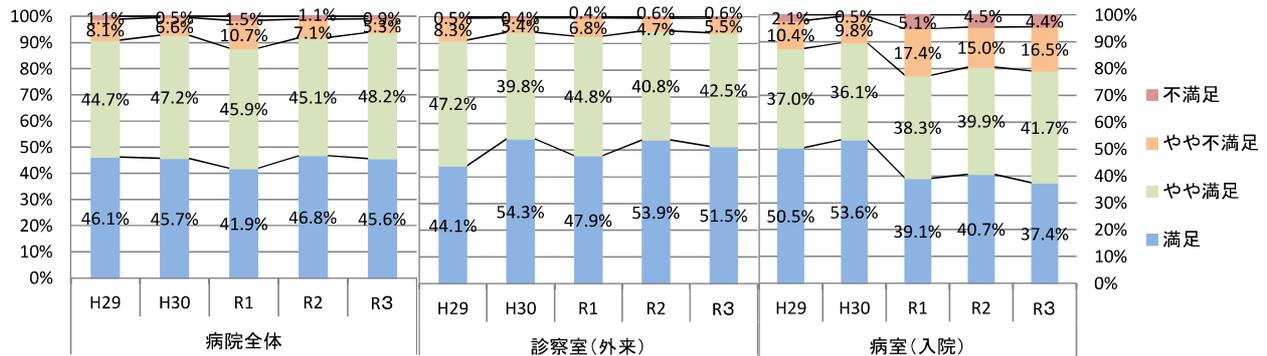
“待たない”の割合が3割に留まっている。昨年と比較すると、“やや長い”の割合が減少し、“長い”の割合が上昇している。



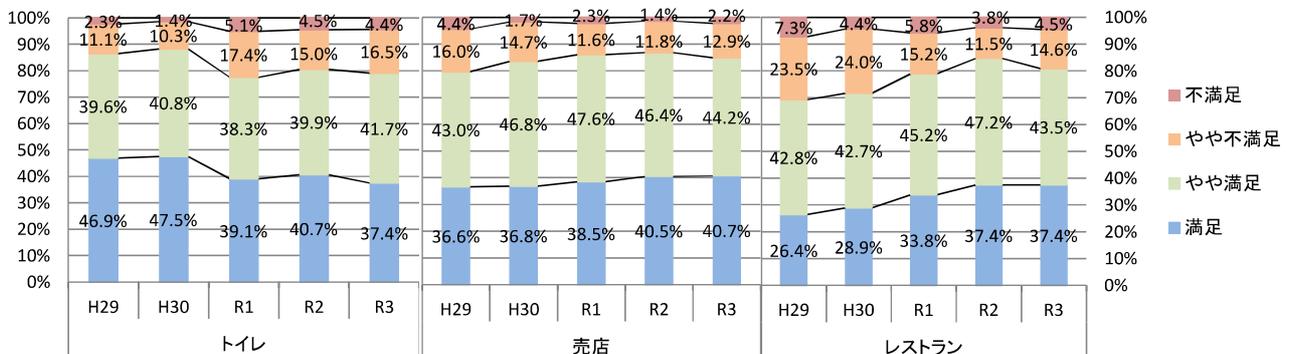
5 施設環境等に対する印象

		(人)				
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
有効回答数	院内全体	693	696	909	1,142	1,078
	診察室	497	528	718	887	859
	病室	192	183	193	258	208

※「外来」のみ回答
※「入院」のみ回答



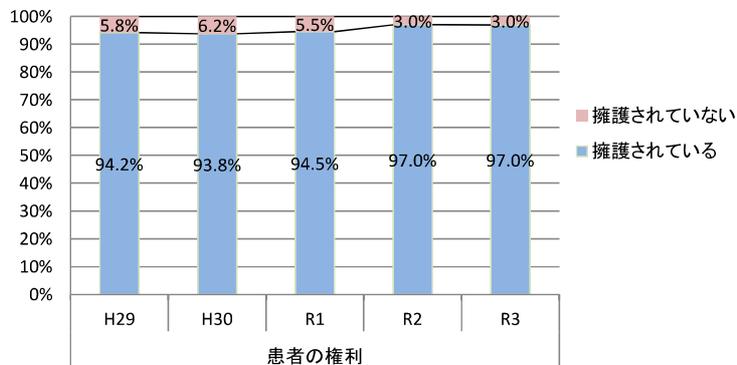
		(人)				
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
有効回答数	トイレ	682	711	895	1,116	1,042
	売店	549	598	800	934	853
	レストラン	383	412	447	470	398



病院全体に対する評価に昨年よりも上がっているが、個別の評価は昨年よりも下がっている。病室(入院)とトイレの評価は、年々下落傾向にあり、“満足”の割合は過去5年で最低となった。

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

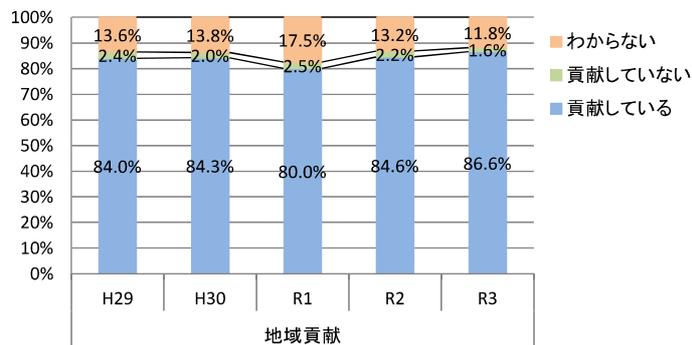
	(人)				
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
有効回答数	755	754	818	1038	998



“擁護されている”の割合は、前回と変わらず、97.0%と高い評価が得られた。

7 地域に果たす役割について

	(人)				
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
有効回答数	782	807	841	1,069	1,023



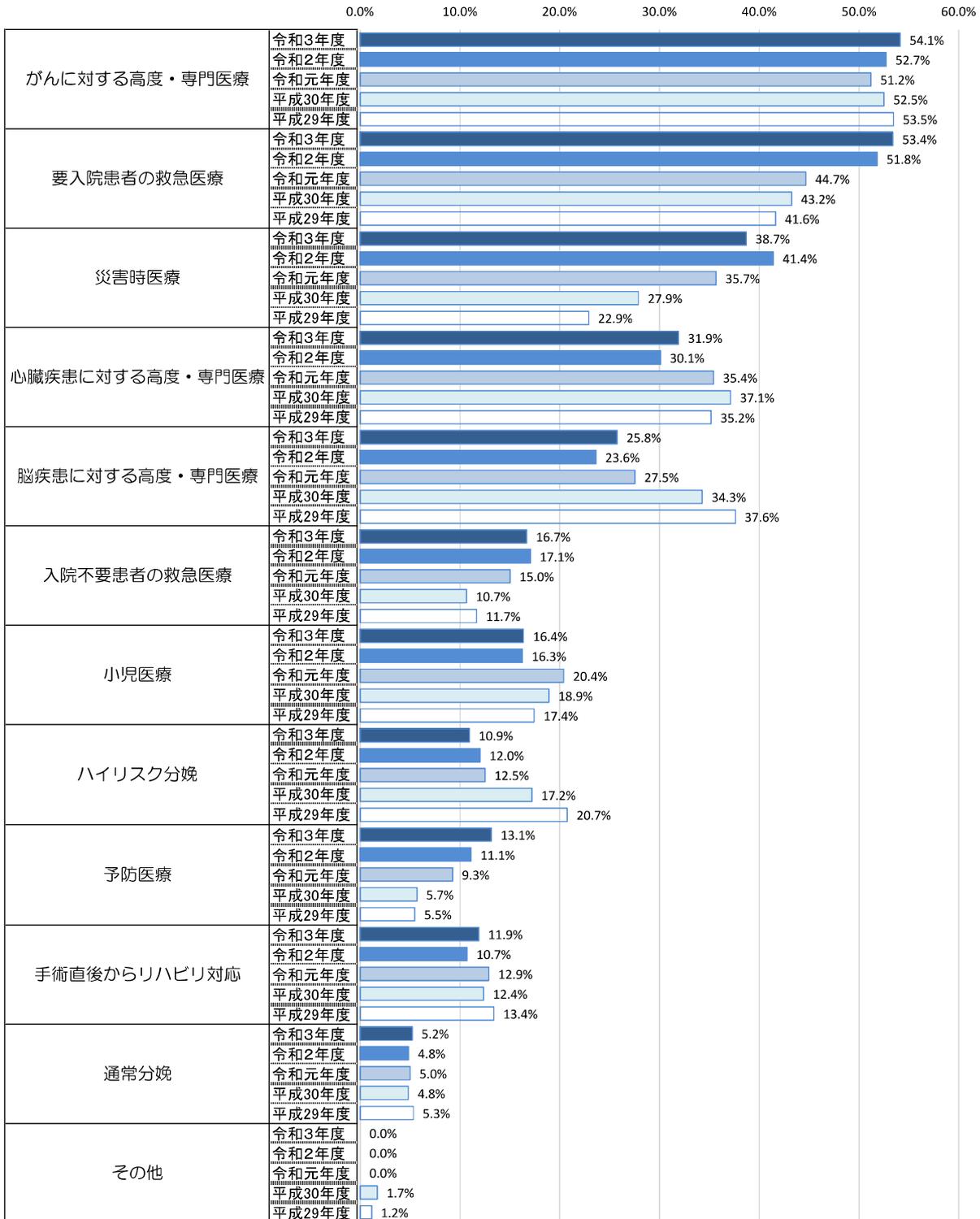
“貢献している”が増加し(+2.0pt)、過去5年で最も高い評価が得られた。“貢献していない”の割合が1.6%で過去5年で最も少ない割合となった。

(2) 役割について

(人)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
有効回答数	694	703	799	990	959

※選択数3つ以内を有効とした。



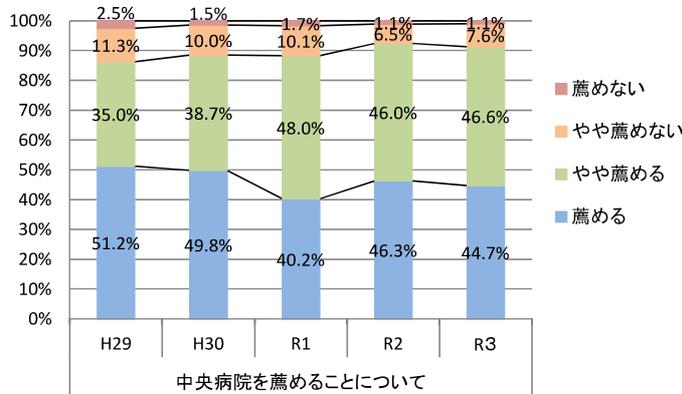
昨年度と比較では、全項目±3.0pt以内の増減（最大は災害時医療-2.7pt）で大きな変化は見られなかった。救急医療（要入院）が毎年増加していて、5年間で11.8pt上昇、H29年度との比較で28%増となっている。

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

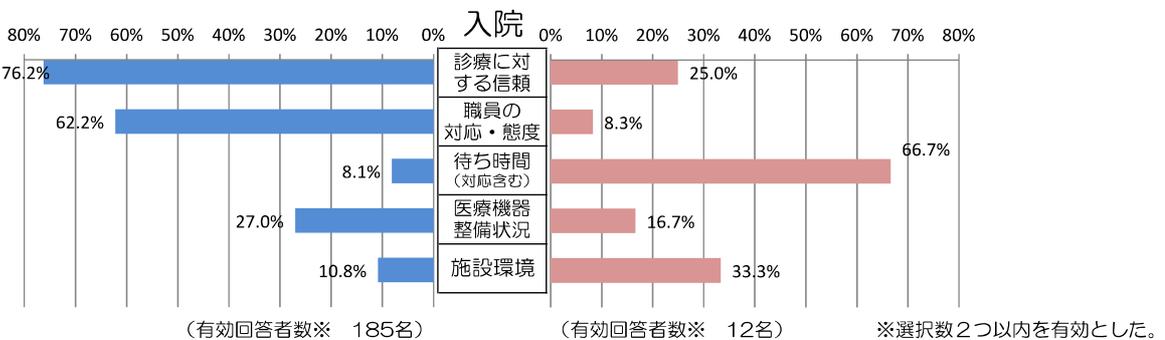
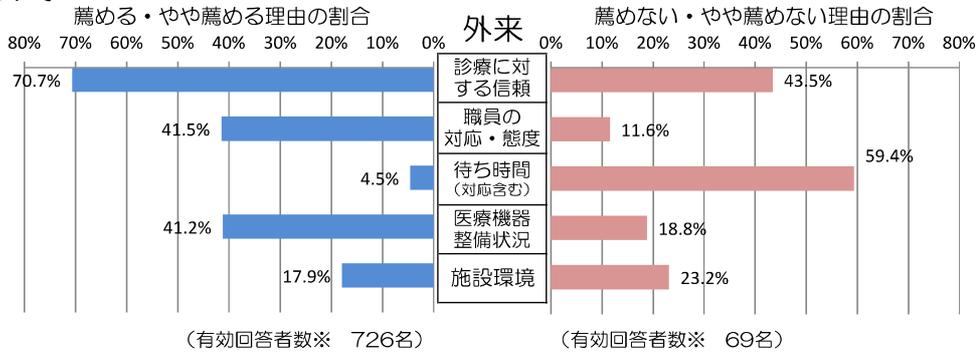
(人)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
有効回答数	769	811	843	1,075	1,025



“薦める”が減少し(-1.6pt)、“やや薦める”が増加(+0.6pt)している。
 昨年より若干評価は下がったが、“薦める”と“やや薦める”を合わせた割合は目標の9割に達した(91.3%)。

(2) 理由について



“薦める”・“やや薦める”理由は、入院・外来とも「診療に対する信頼」が高かった。
 入院では、「職員の対応・態度」も高い推薦理由となっている。
 “薦めない”・“やや薦めない”理由は、外来、入院ともに「待ち時間」が多かった。次点は外来が「診療に対する信頼」、入院では「施設環境」となっている。

