

令和2年度患者アンケートの概要

令和2年10月30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）が実施した令和元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2年10月14日（水）から同年10月20日（火）まで

(2) 外来患者アンケート（延べ2日間）

令和2年10月19日（月）から同年10月20日（火）まで

2 実施方法

(1) 入院患者アンケート

実施期間内に退院予定の患者に対して、アンケート用紙を退院前に配布し、退院時に回収する方法により実施した。

(2) 外来患者アンケート

実施期間内に受診した外来患者に対して、病院内でアンケート用紙への記載を依頼する方法により実施した。

3 調査項目

- ・ 回答者の種別（性別及び年齢等）
- ・ 入院期間（入院患者のみ）、診察の待ち時間（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 53人
- (2) 外来患者アンケート 85人

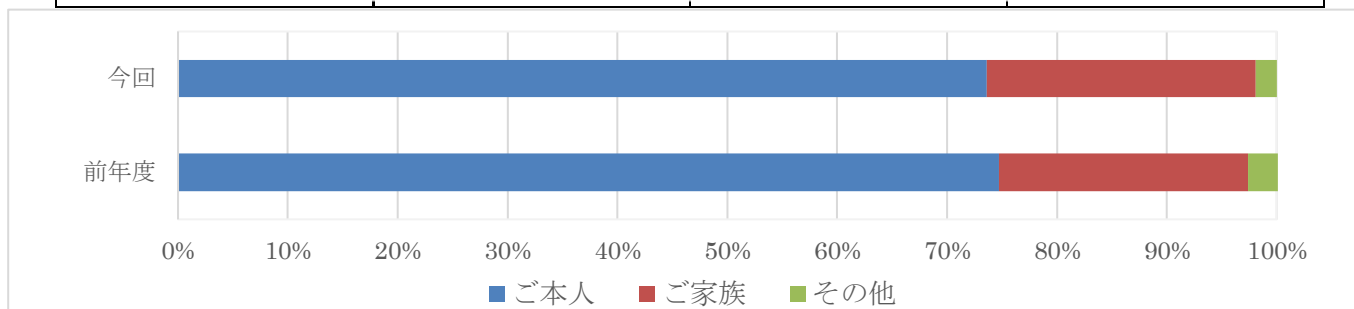
5 調査結果

(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

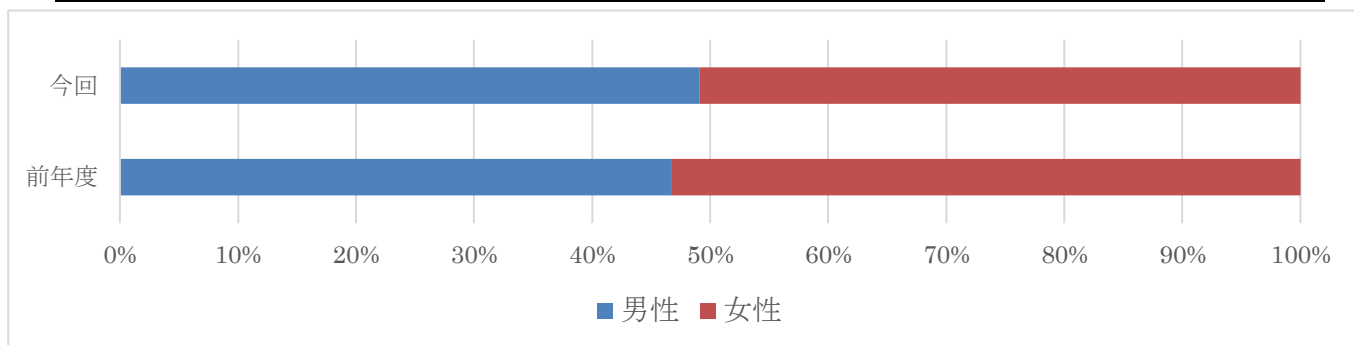
<質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	39	73.6%	74.7%
ご家族	13	24.5%	22.7%
その他	1	1.9%	2.7%
計	53	100.0%	100.0%



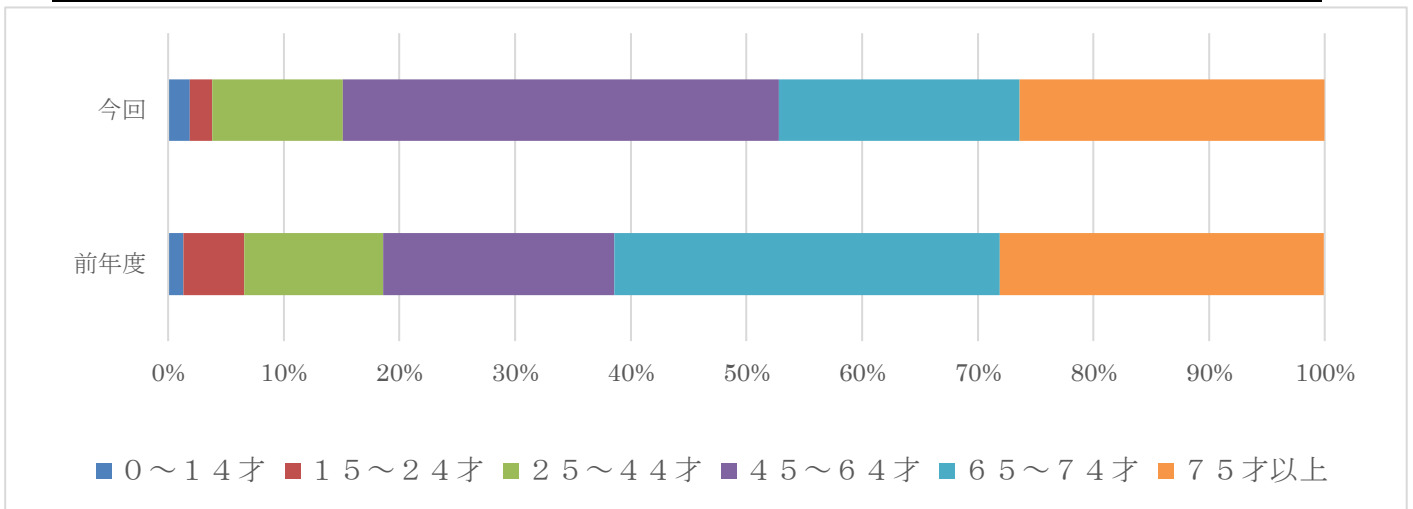
<質問2>性別

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
男性	26	49.1%	46.7%
女性	27	50.9%	53.3%
計	53	100.0%	100.0%



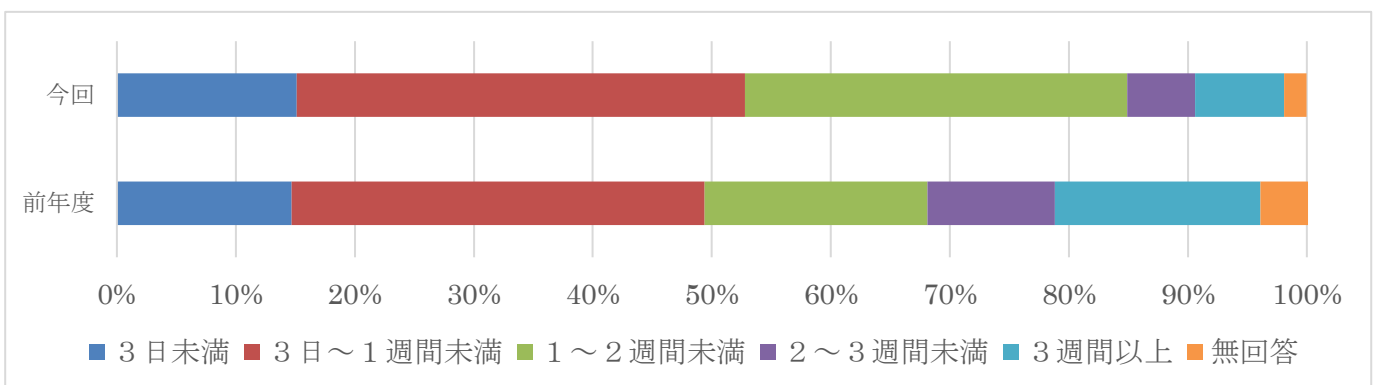
<質問3>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	1	1.9%	1.3%
15～24才	1	1.9%	5.3%
25～44才	6	11.3%	12.0%
45～64才	20	37.7%	20.0%
65～74才	11	20.8%	33.3%
75才以上	14	26.4%	28.0%
計	53	100.0%	100.0%



<質問4>入院期間

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
3日未満	8	15.1%	14.7%
3日～1週間未満	20	37.7%	34.7%
1～2週間未満	17	32.1%	18.7%
2～3週間未満	3	5.7%	10.7%
3週間以上	4	7.5%	17.3%
無回答	1	1.9%	4.0%
計	53	100.0%	100.0%



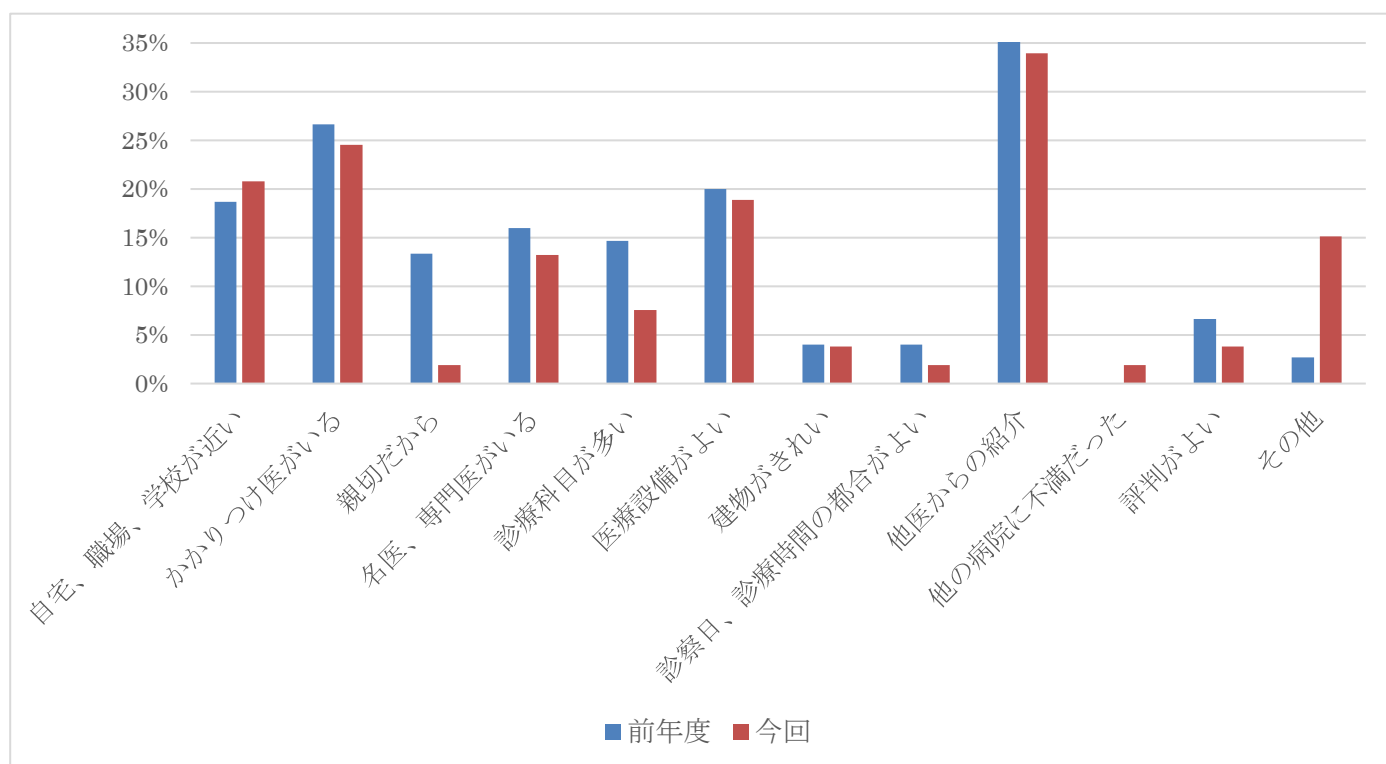
<質問5> 当院を選択した理由（複数回答）

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	11	20.8%	18.7%
かかりつけ医がいる	13	24.5%	26.7%
親切だから	1	1.9%	13.3%
名医、専門医がいる	7	13.2%	16.0%
診療科目が多い	4	7.5%	14.7%
医療設備がよい	10	18.9%	20.0%
建物がきれい	2	3.8%	4.0%
診察日、診療時間の都合がよい	1	1.9%	4.0%
他医からの紹介	18	34.0%	36.0%
他の病院に不満だった	1	1.9%	0.0%
評判がよい	2	3.8%	6.7%
その他（※）	8	15.1%	2.7%
計	78	147.2%	162.7%

※その他の理由：救急入院。5年前に入院し、お世話になり良くしていただいた。

施設の方の勧め。里帰り出産。

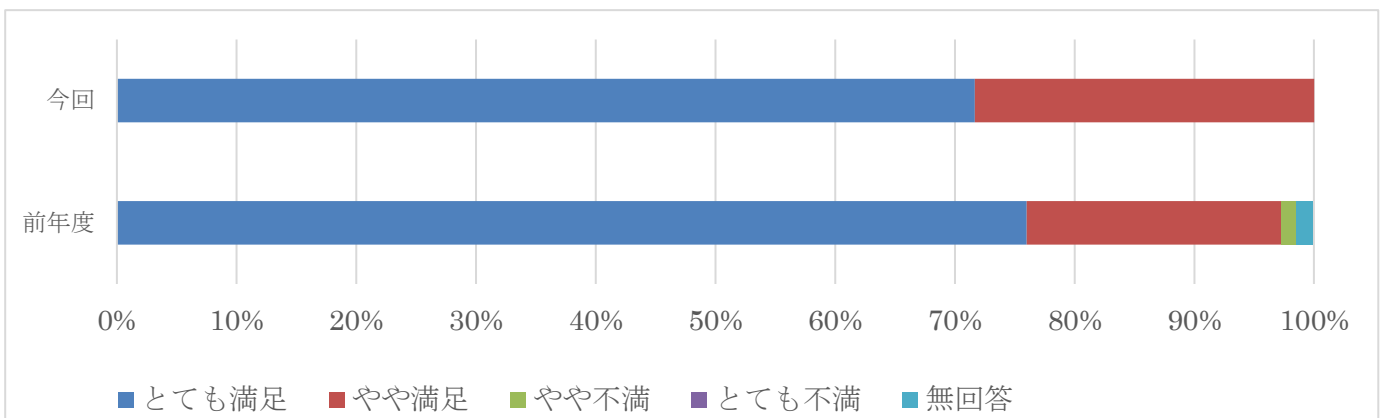
(件数)



<質問6>医療サービスへの満足度

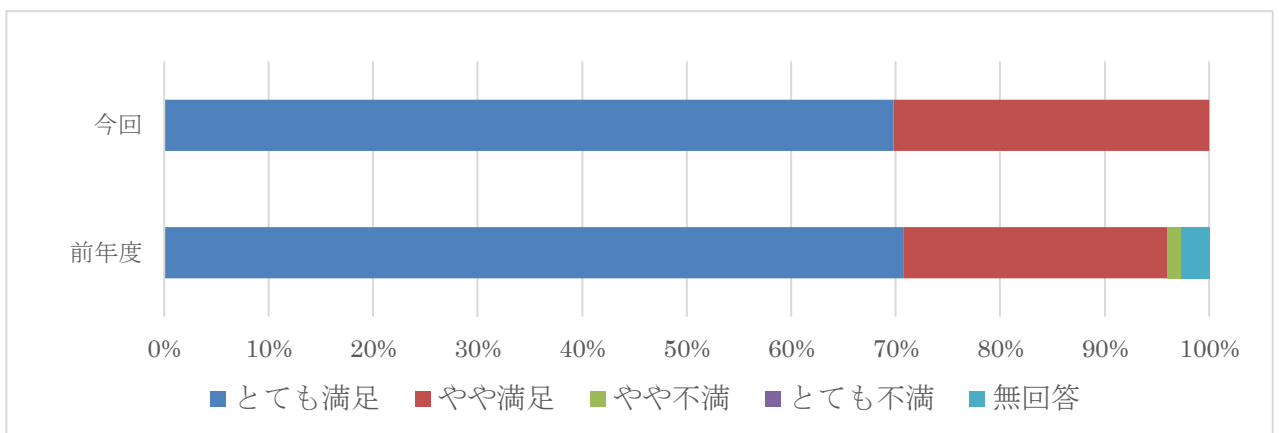
① 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	38	71.7%	76.0%
やや満足	15	28.3%	21.3%
やや不満	0	0%	1.3%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	1.3%
計	53	100.0%	100.0%



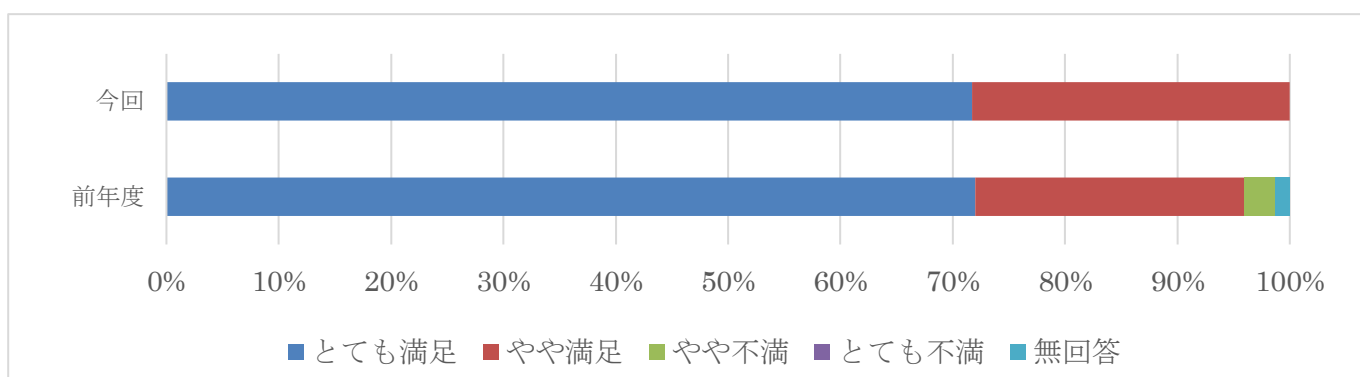
② 看護師の看護、対応、説明等に満足して頂けましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	37	69.8%	70.7%
やや満足	16	30.2%	25.3%
やや不満	0	0%	1.3%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	2.7%
計	53	100.0%	100.0%



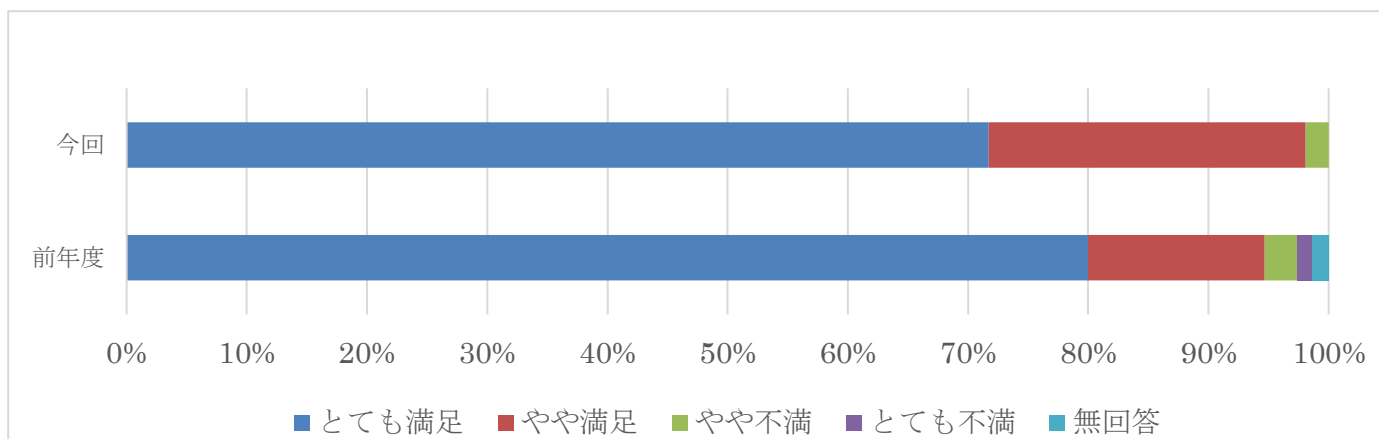
③ 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	38	71.7%	72.0%
やや満足	15	28.3%	24.0%
やや不満	0	0%	2.7%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	1.3%
計	53	100.0%	100.0%



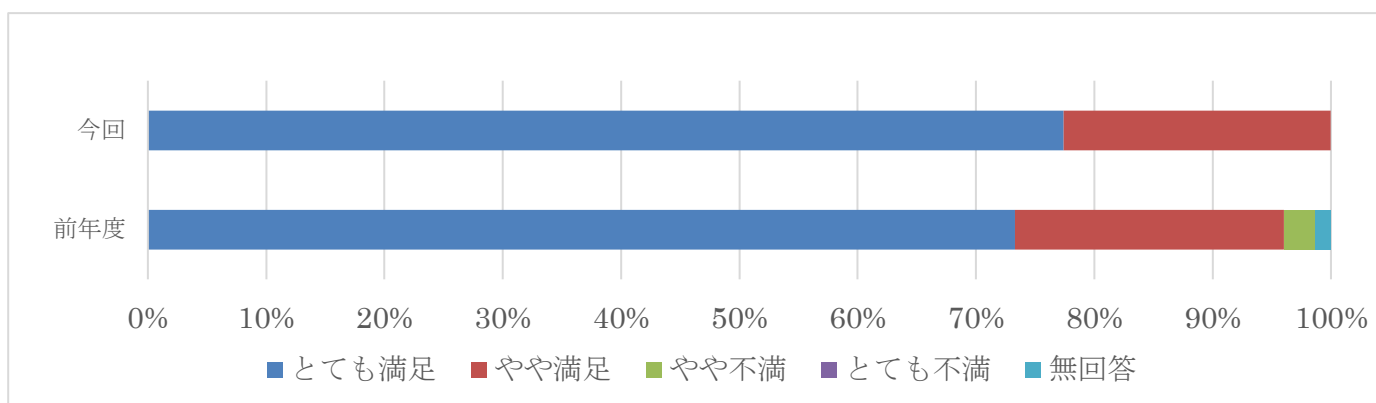
④ 医師や職員は、希望をできる限り取り入れようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	38	71.7%	80.0%
やや満足	14	26.4%	14.7%
やや不満	1	1.9%	2.7%
とても不満	0	0%	1.3%
無回答	0	0%	1.3%
計	53	100.0%	100.0%



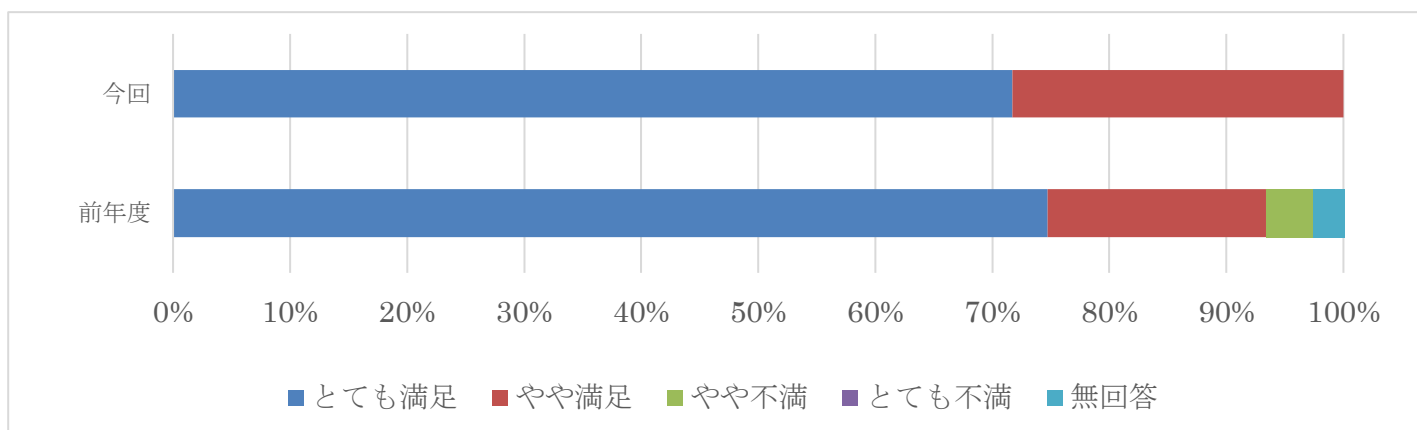
⑤ 医師や職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	41	77.4%	73.3%
やや満足	12	22.6%	22.7%
やや不満	0	0%	2.7%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	1.3%
計	53	100.0%	100.0%



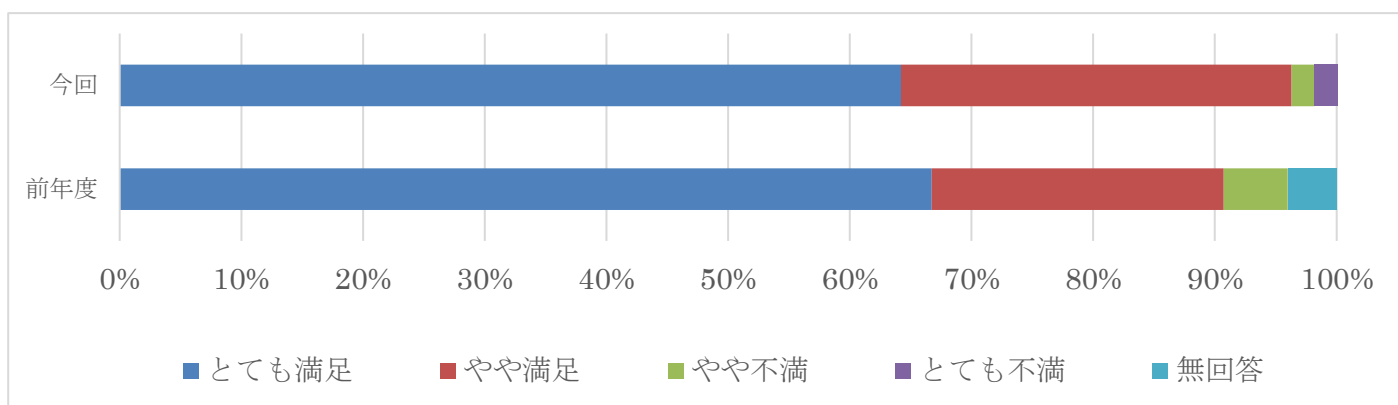
⑥ 入院前や入院中のさまざまな手続きは、うまくいきましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	38	71.7%	74.7%
やや満足	15	28.3%	18.7%
やや不満	0	0%	4.0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	2.7%
計	53	100.0%	100.0%



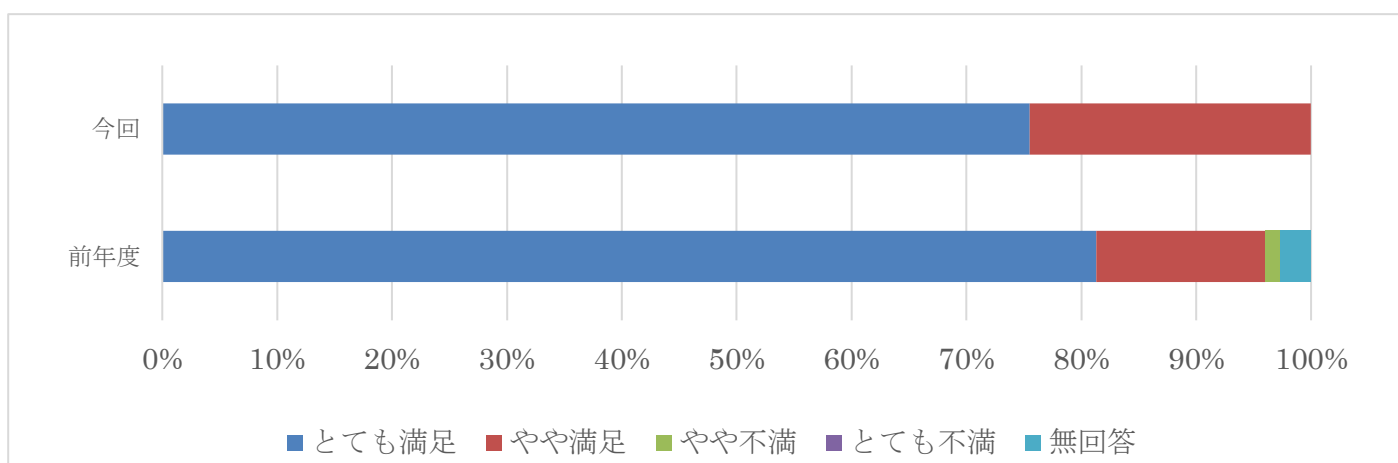
⑦ 入院中のプライバシー保護は充分でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	34	64.2%	66.7%
やや満足	17	32.1%	24.0%
やや不満	1	1.9%	5.3%
とても不満	1	1.9%	0%
無回答	0	0%	4.0%
計	53	100.0%	100.0%



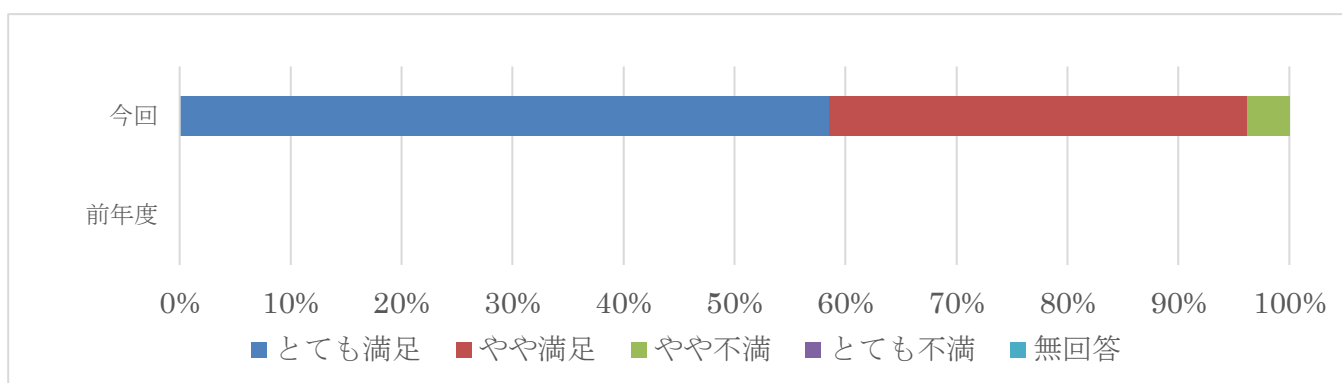
⑧ 入院中は安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	40	75.5%	81.3%
やや満足	13	24.5%	14.7%
やや不満	0	0%	1.3%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	2.7%
計	53	100.0%	100.0%



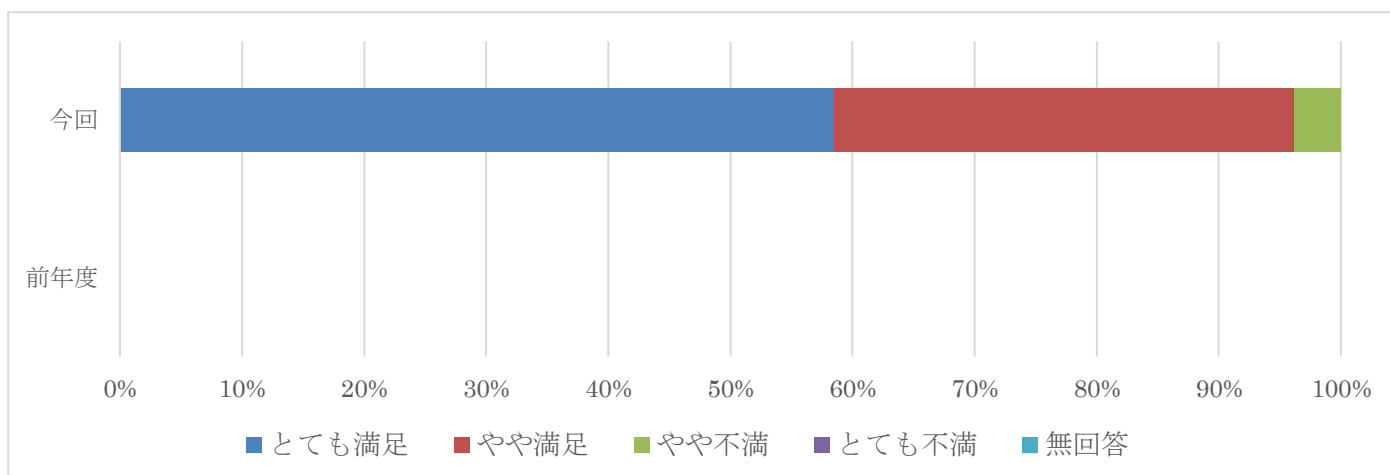
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	31	58.5%	
やや満足	20	37.7%	
やや不満	2	3.8%	
とても不満	0	0%	
無回答	0	0%	
計	53	100.0%	



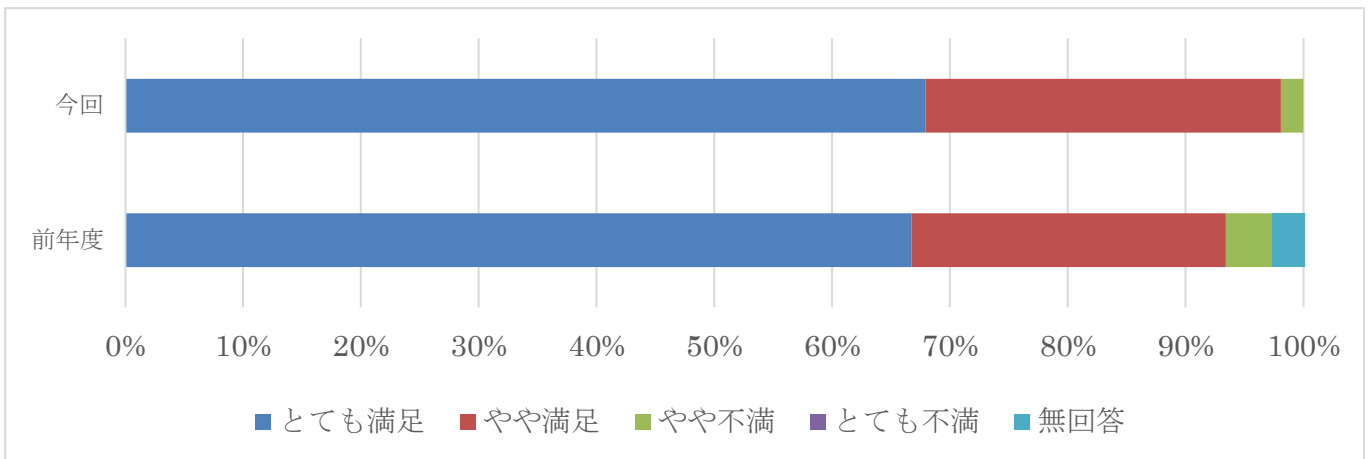
⑩ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	31	58.5%	
やや満足	20	37.7%	
やや不満	2	3.8%	
とても不満	0	0%	
無回答	0	0%	
計	53	100.0%	



⑪ 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。

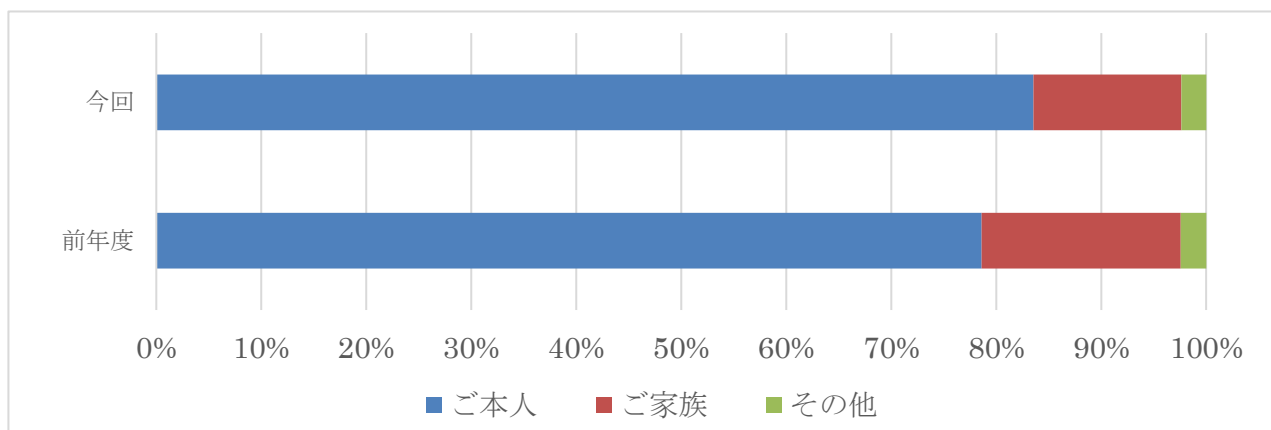
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	36	67.9%	66.7%
やや満足	16	30.2%	26.7%
やや不満	1	1.9%	4.0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	2.7%
計	53	100.0%	100.0%



(2) 外来患者アンケート

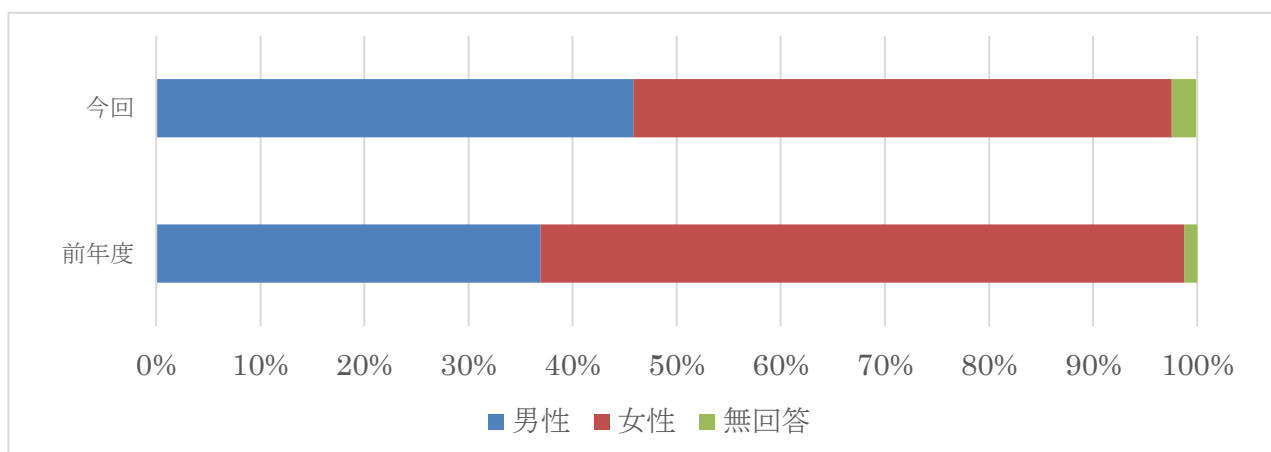
<質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	71	83.5%	78.6%
ご家族	12	14.1%	19.0%
その他 (無回答含む)	2	2.4%	2.4%
計	85	100.0%	100.0%



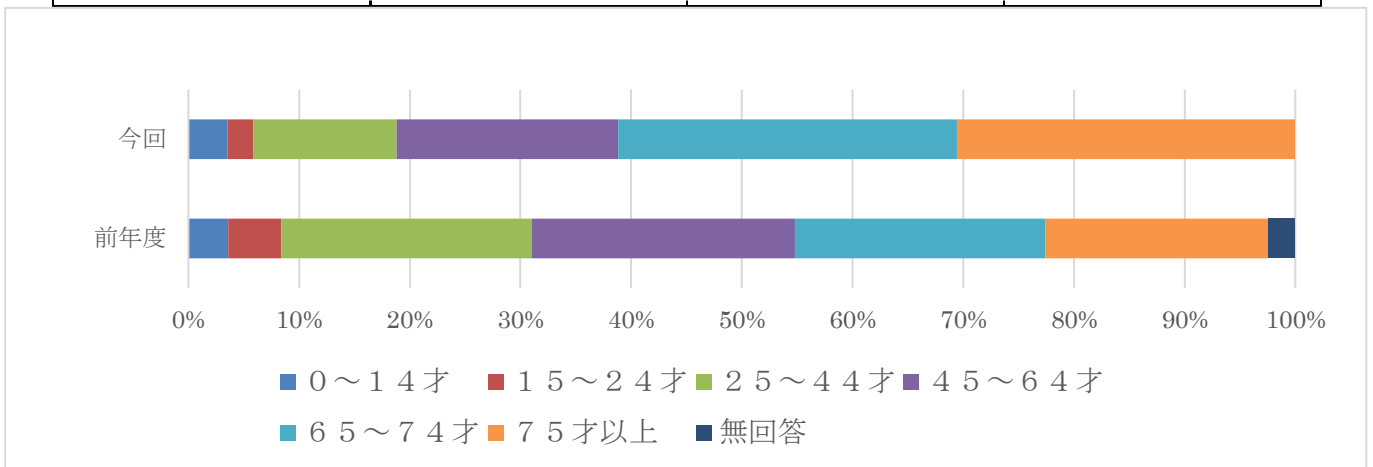
<質問2>性別

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
男性	39	45.8%	36.9%
女性	44	51.8%	61.9%
無回答	2	2.4%	1.2%
計	85	100.0%	100.0%



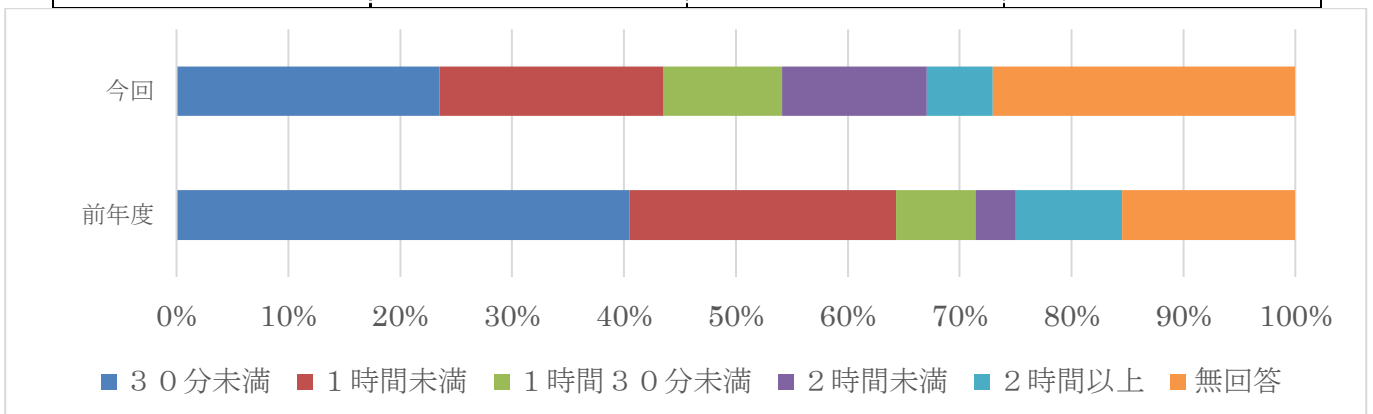
<質問3>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	3	3.5%	3.6%
15～24才	2	2.4%	4.8%
25～44才	11	12.9%	22.6%
45～64才	17	20.0%	23.8%
65～74才	26	30.6%	22.6%
75才以上	26	30.6%	20.2%
無回答	0	0%	2.4%
計	85	100.0%	100.0%



<質問4>診察の待ち時間

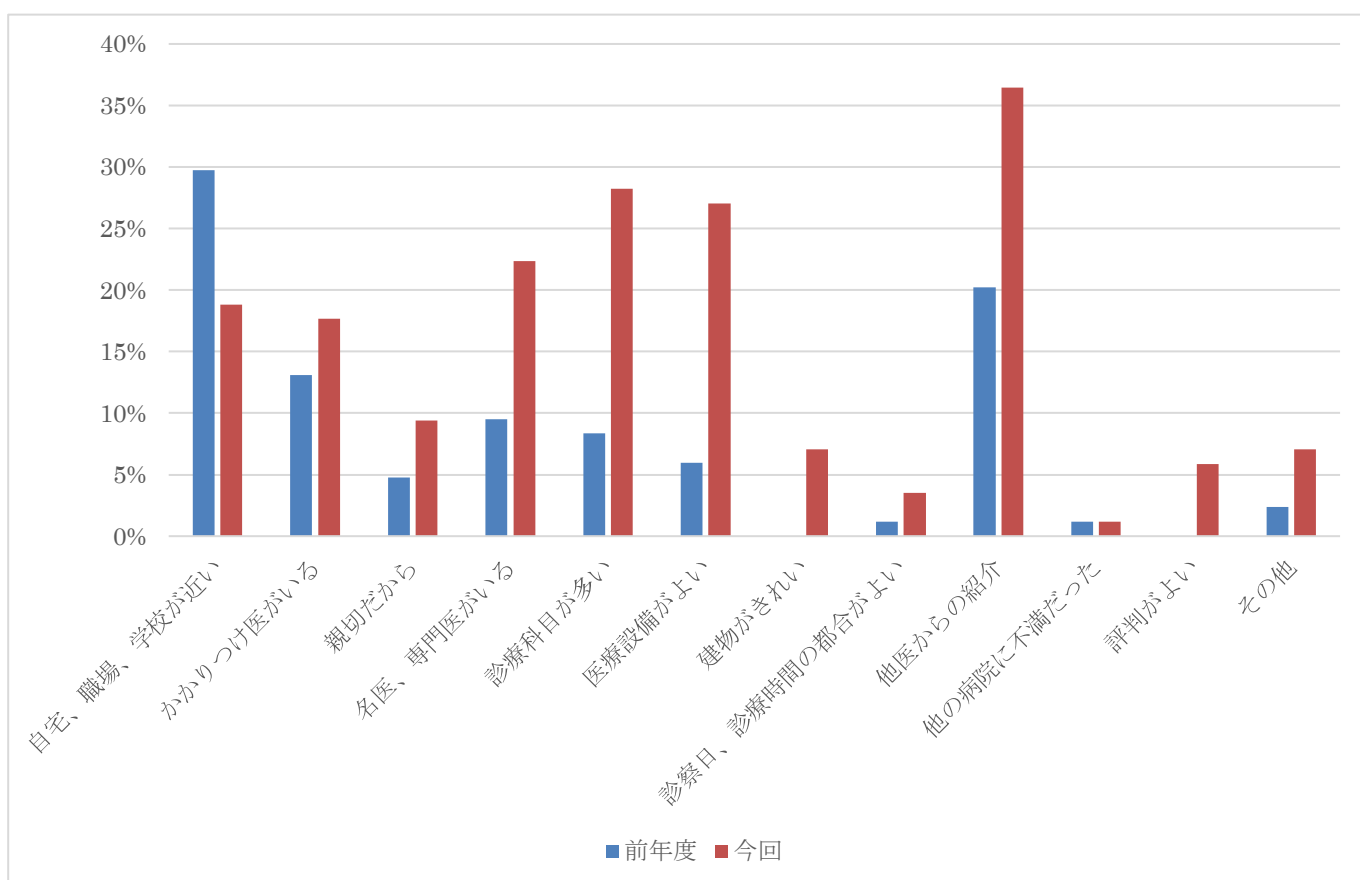
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
30分未満	20	23.5%	40.5%
1時間未満	17	20.0%	23.8%
1時間30分未満	9	10.6%	7.1%
2時間未満	11	12.9%	3.6%
2時間以上	5	5.9%	9.5%
無回答	23	27.1%	15.5%
計	85	100.0%	100.0%



<質問5> 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	16	18.8%	29.8%
かかりつけ医がいる	15	17.6%	13.1%
親切だから	8	9.4%	4.8%
名医、専門医がいる	19	22.4%	9.5%
診療科目が多い	24	28.2%	8.3%
医療設備がよい	23	27.1%	6.0%
建物がきれい	6	7.1%	0.0%
診察日、診療時間の都合がよい	3	3.5%	1.2%
他医からの紹介	31	36.5%	20.2%
他の病院に不満だった	1	1.2%	1.2%
評判がよい	5	5.9%	0.0%
その他（※）	6	7.1%	2.4%
計	157	184.7%	96.4%

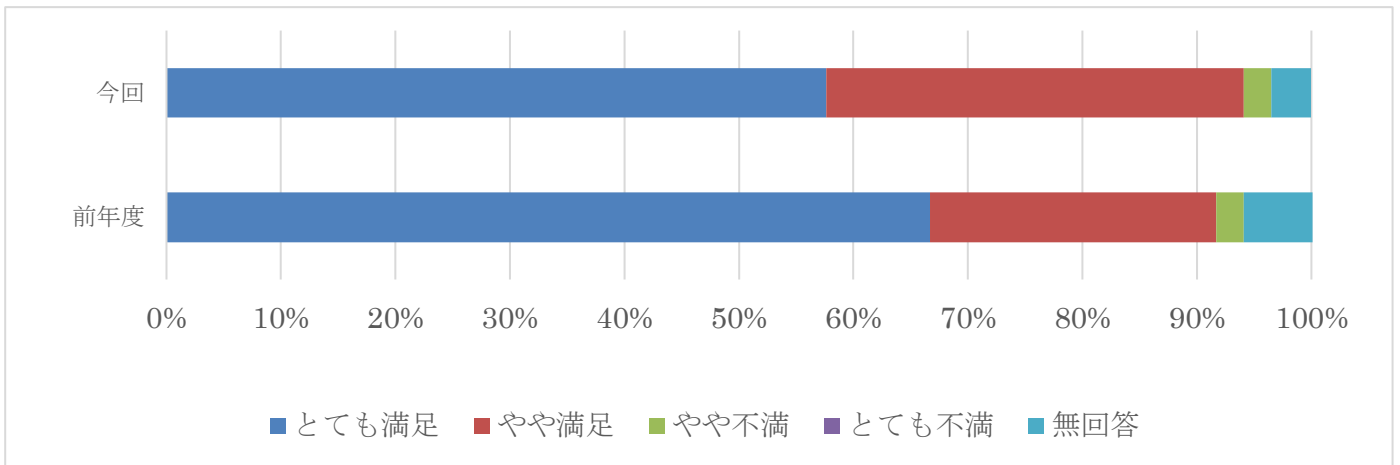
※その他の理由：ここでしか受けられない治療のため。米子医大との関係で（放射線科）



<質問6>医療サービスへの満足度

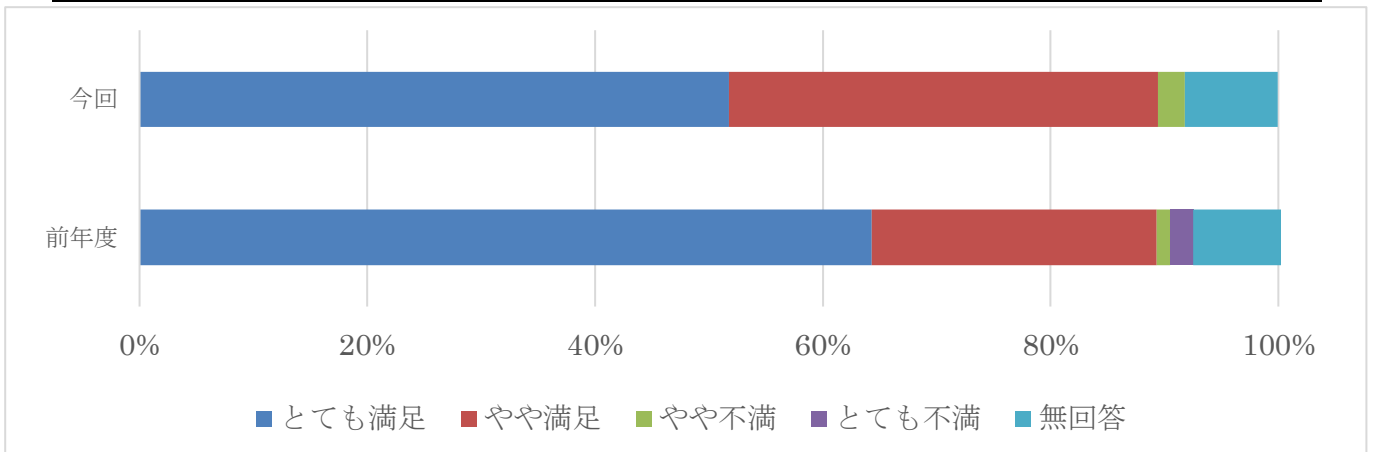
① 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	49	57.6%	66.7%
やや満足	31	36.5%	25.0%
やや不満	2	2.4%	2.4%
とても不満	0	0%	0%
無回答	3	3.5%	6.0%
計	85	100.0%	100.0%



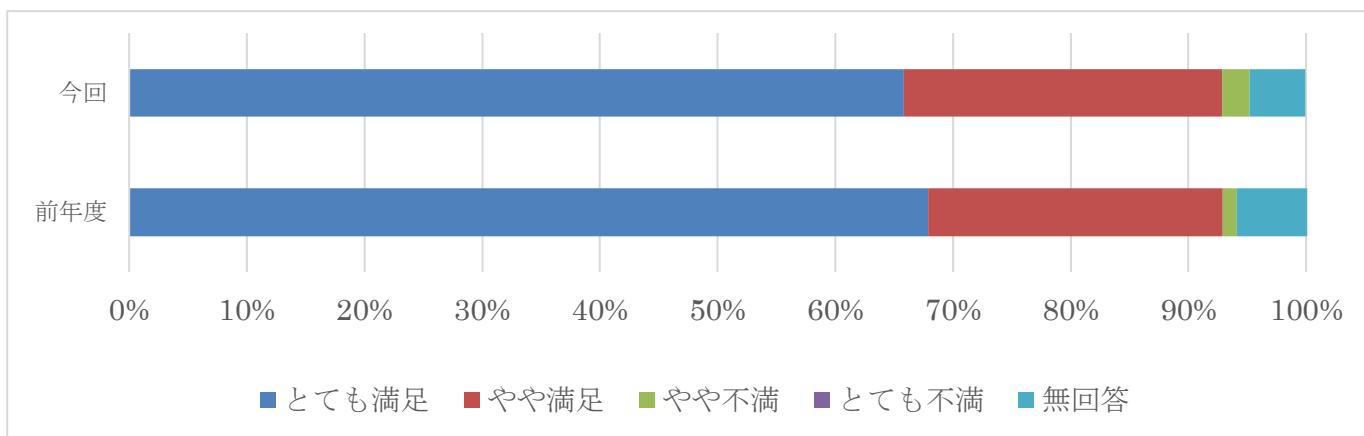
② 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	44	51.8%	64.3%
やや満足	32	37.6%	25.0%
やや不満	2	2.4%	1.2%
とても不満	0	0%	2.0%
無回答	7	8.2%	9.5%
計	85	100.0%	100.0%



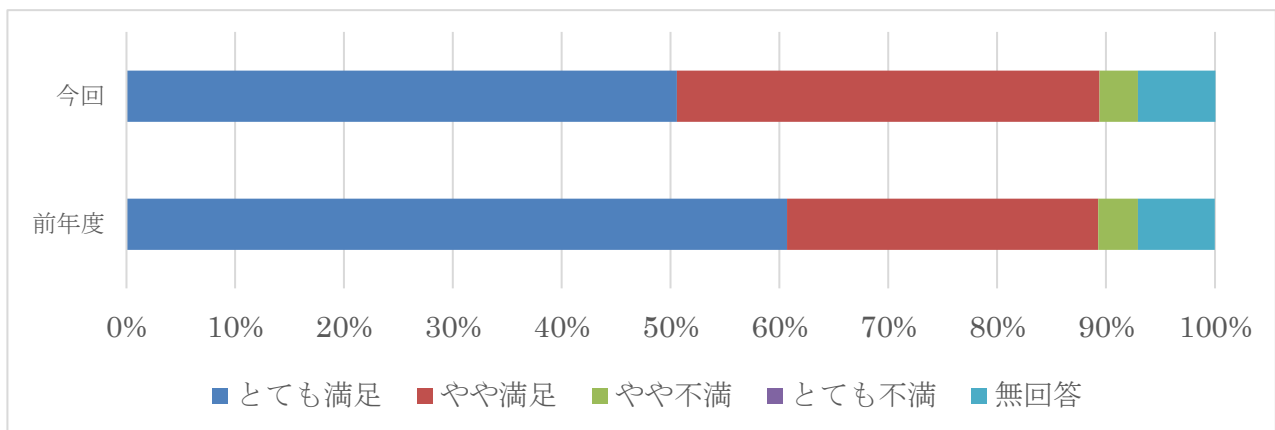
③ 医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	56	65.8%	67.9%
やや満足	23	27.1%	25.0%
やや不満	2	2.4%	1.2%
とても不満	0	0%	0%
無回答	4	4.7%	6.0%
計	85	100.0%	100.0%



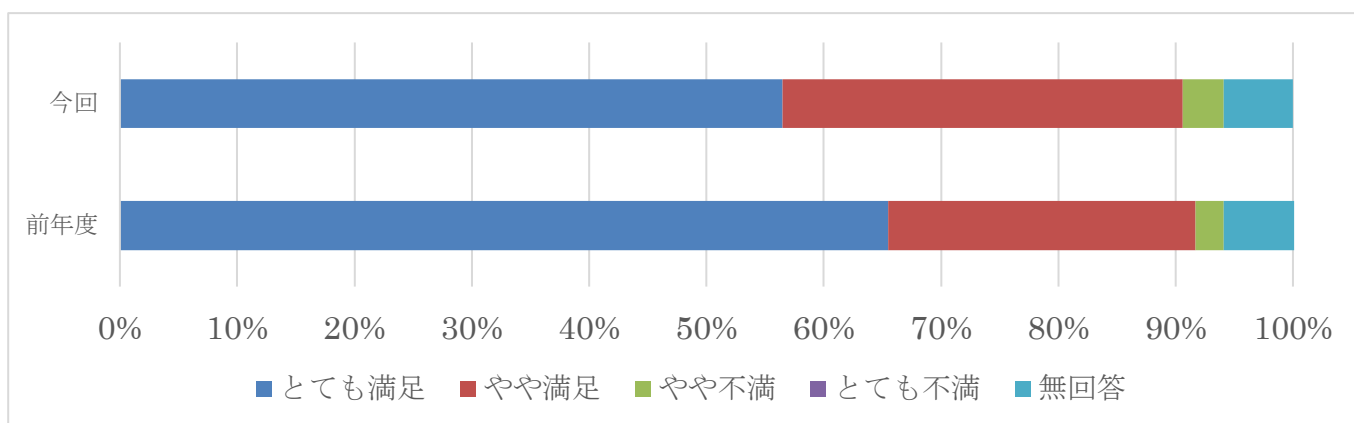
④ 医師や職員は、希望をできる限り取り入れようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	43	50.6%	60.7%
やや満足	33	38.8%	28.6%
やや不満	3	3.5%	3.6%
とても不満	0	0%	0%
無回答	6	7.1%	7.1%
計	85	100.0%	100.0%



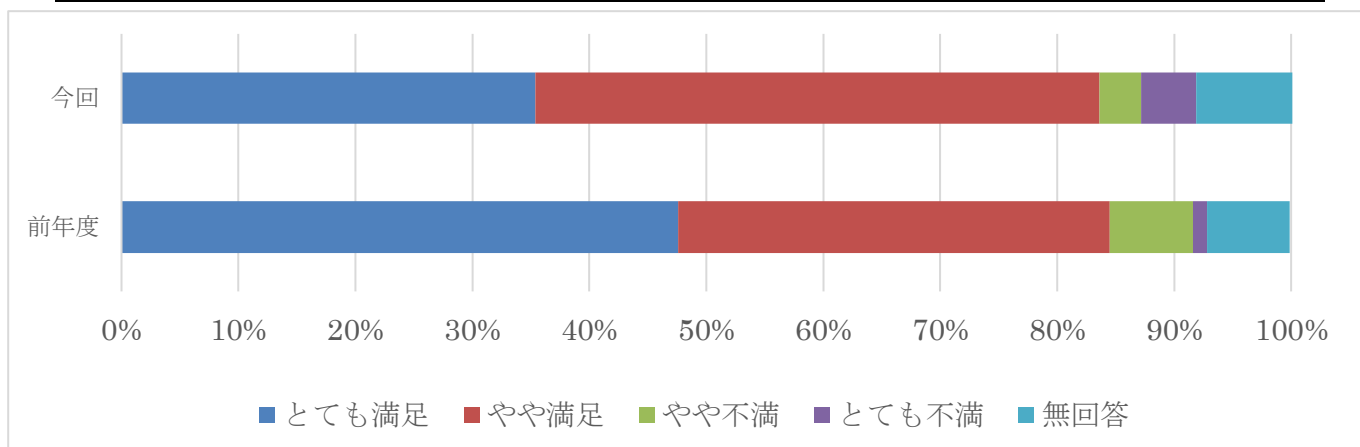
⑤ 医師や職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	48	56.5%	65.5%
やや満足	29	34.1%	26.2%
やや不満	3	3.5%	2.4%
とても不満	0	0%	0%
無回答	5	5.9%	6.0%
計	85	100.0%	100.0%



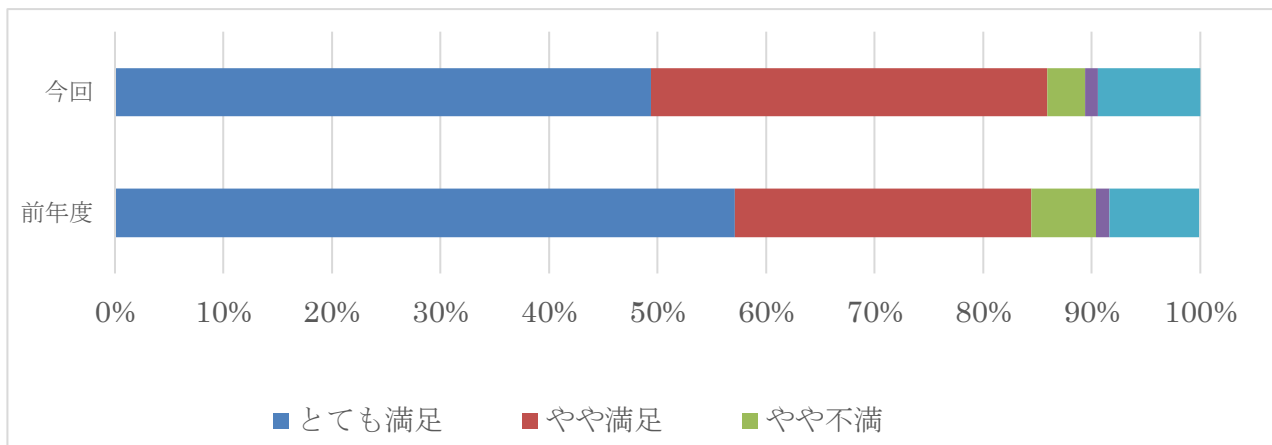
⑥ 電話対応、診察、検査、会計などでの待ち時間について、あなた又はご家族に配慮していませんか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	30	35.4%	47.6%
やや満足	41	48.2%	36.9%
やや不満	3	3.5%	7.1%
とても不満	4	4.7%	1.2%
無回答	7	8.2%	7.1%
計	85	100.0%	100.0%



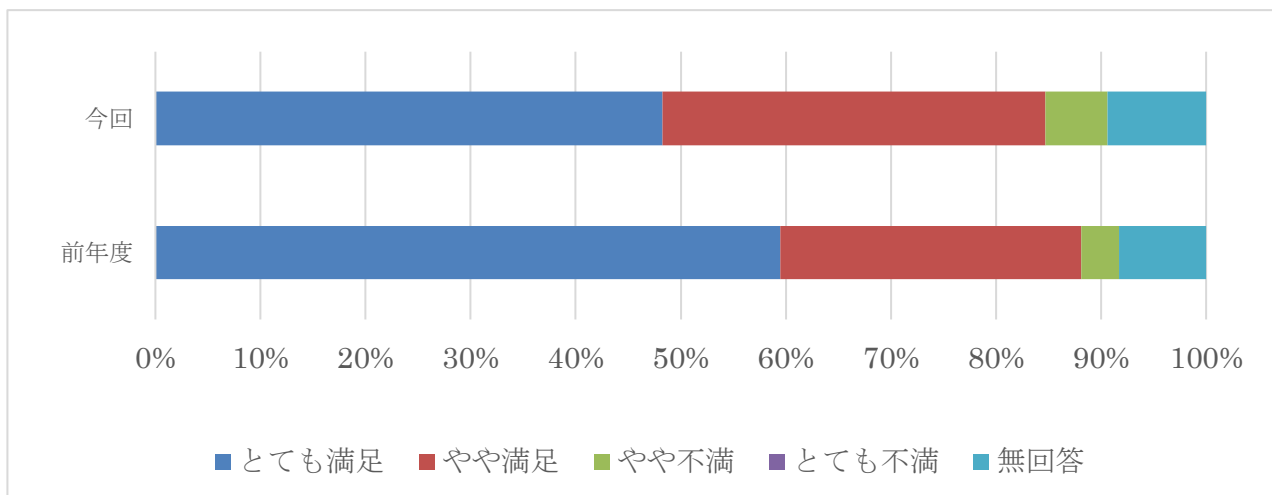
⑦ 院内のプライバシー保護は充分でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	42	49.4%	57.1%
やや満足	31	36.5%	27.3%
やや不満	3	3.5%	6.0%
とても不満	1	1.2%	1.2%
無回答	8	9.4%	8.3%
計	85	100.0%	100.0%



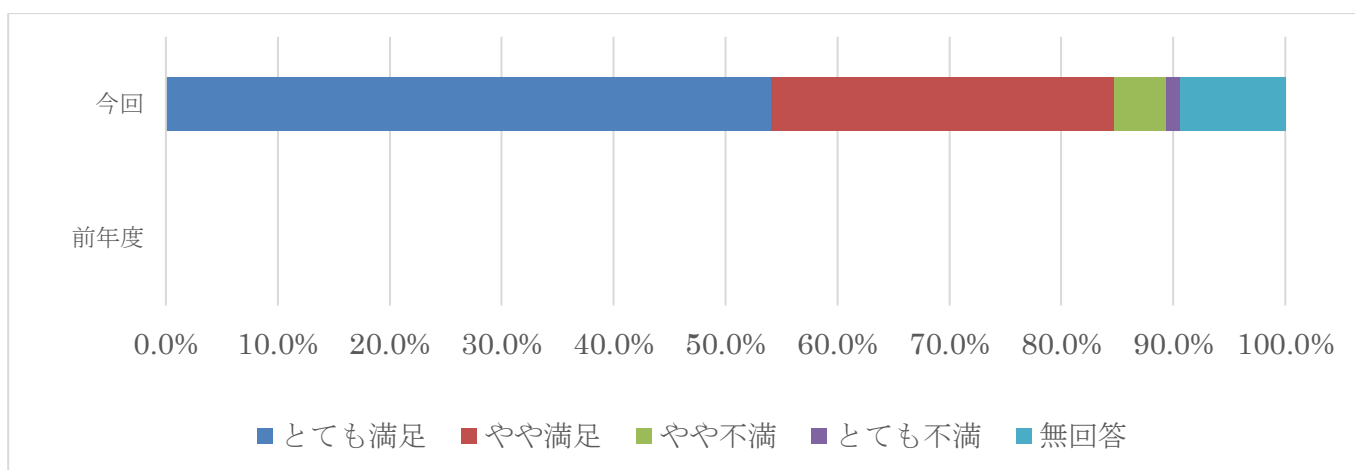
⑧ 院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	41	48.2%	59.5%
やや満足	31	36.5%	28.6%
やや不満	5	5.9%	3.6%
とても不満	0	0%	0%
無回答	8	9.4%	8.3%
計	85	100.0%	100.0%



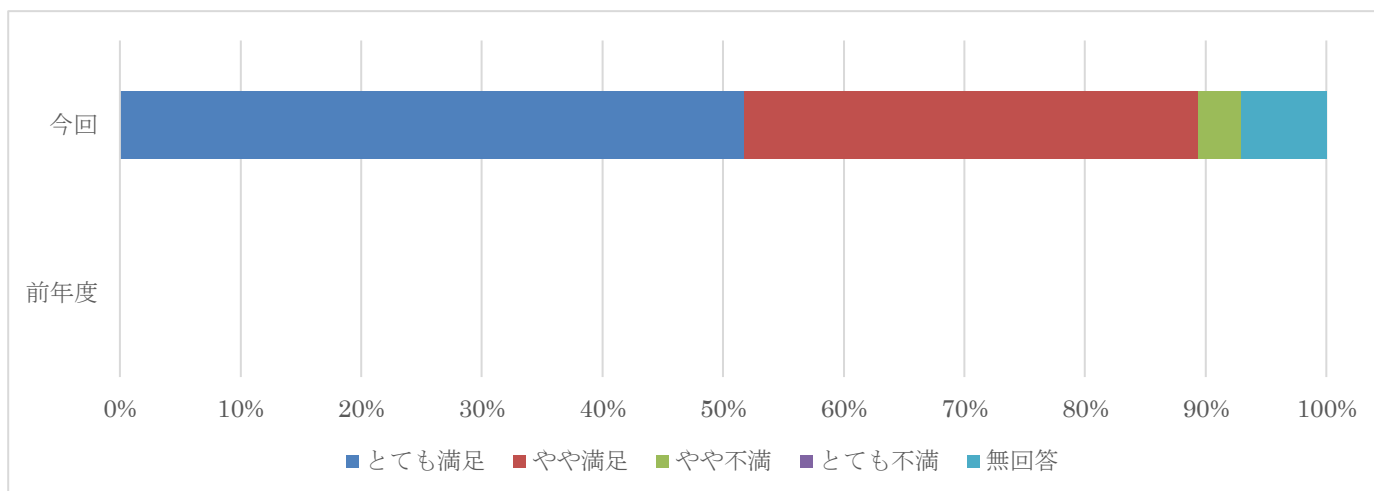
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	46	54.1%	
やや満足	26	30.6%	
やや不満	4	4.7%	
とても不満	1	1.2%	
無回答	8	9.4%	
計	85	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	44	51.8%	
やや満足	32	37.6%	
やや不満	3	3.5%	
とても不満	0	0%	
無回答	6	7.1%	
計	85	100.0%	



⑪ 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	40	47.1%	54.8%
やや満足	38	44.7%	28.6%
やや不満	0	0%	6.0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	7	8.2%	10.7%
計	85	100.0%	100.0%

