

令和3年度患者アンケートの概要

令和3年11月1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3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3年10月20日（水）から同年10月26日（火）まで

(2) 外来患者アンケート（延べ2日間）

令和3年10月25日（月）から同年10月26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 62人
- (2) 外来患者アンケート 76人

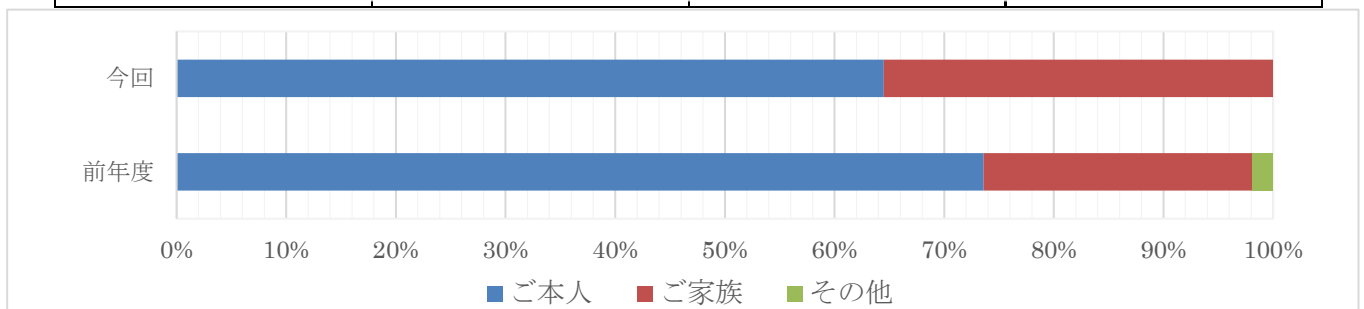
5 調査結果

(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

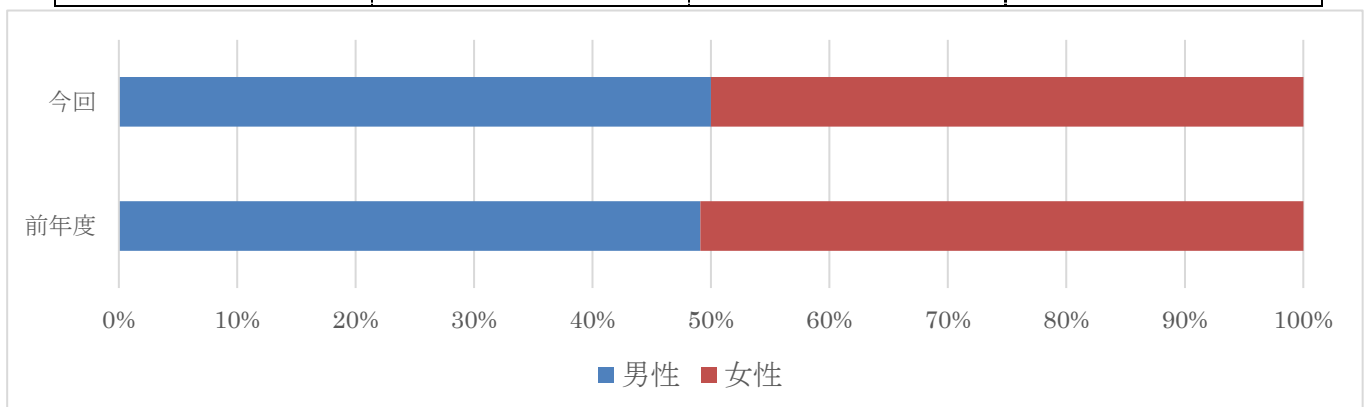
<質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	40	64.5%	73.6%
ご家族	22	35.5%	24.5%
その他	0	0%	1.9%
計	62	100.0%	100.0%



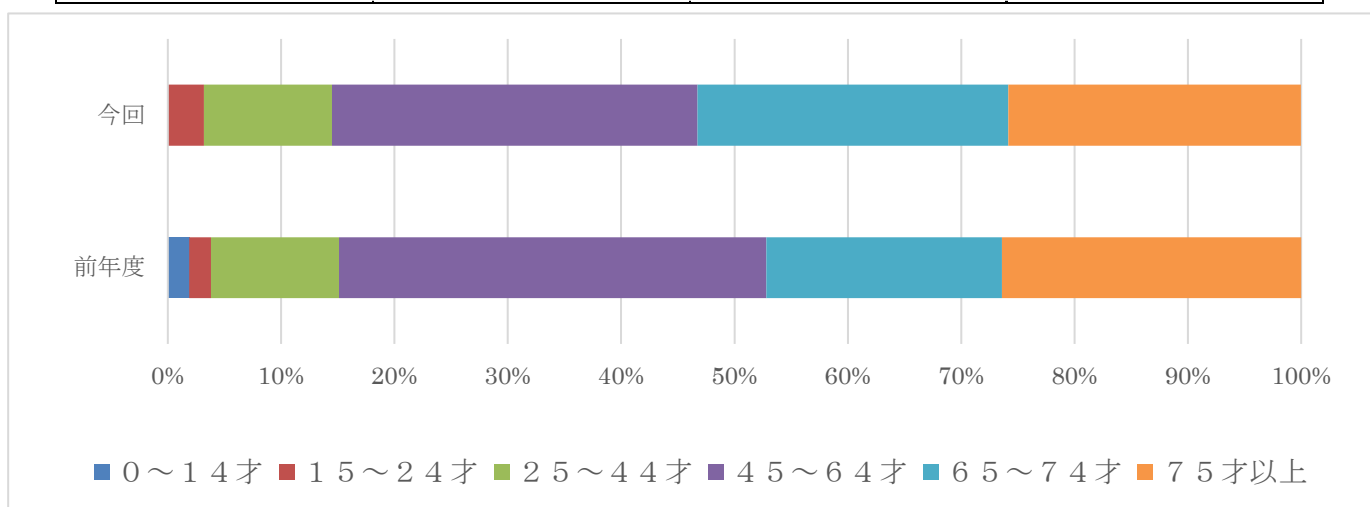
<質問2>性別

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
男性	31	50.0%	49.1%
女性	31	50.0%	50.9%
計	62	100.0%	100.0%



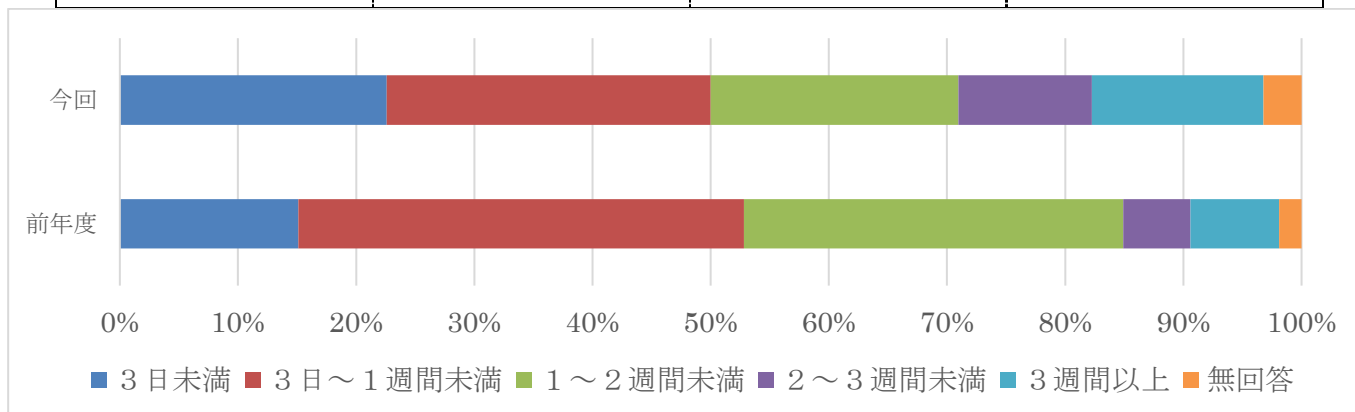
<質問3>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	0	0%	1.9%
15～24才	2	3.2%	1.9%
25～44才	7	11.3%	11.3%
45～64才	20	32.3%	37.7%
65～74才	17	27.4%	20.8%
75才以上	16	25.8%	26.4%
計	62	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	14	22.6%	15.1%
3日～1週間未満	17	27.4%	37.7%
1～2週間未満	13	21.0%	32.1%
2～3週間未満	7	11.3%	5.7%
3週間以上	9	14.5%	7.5%
無回答	2	3.2%	1.9%
計	62	100.0%	100.0%

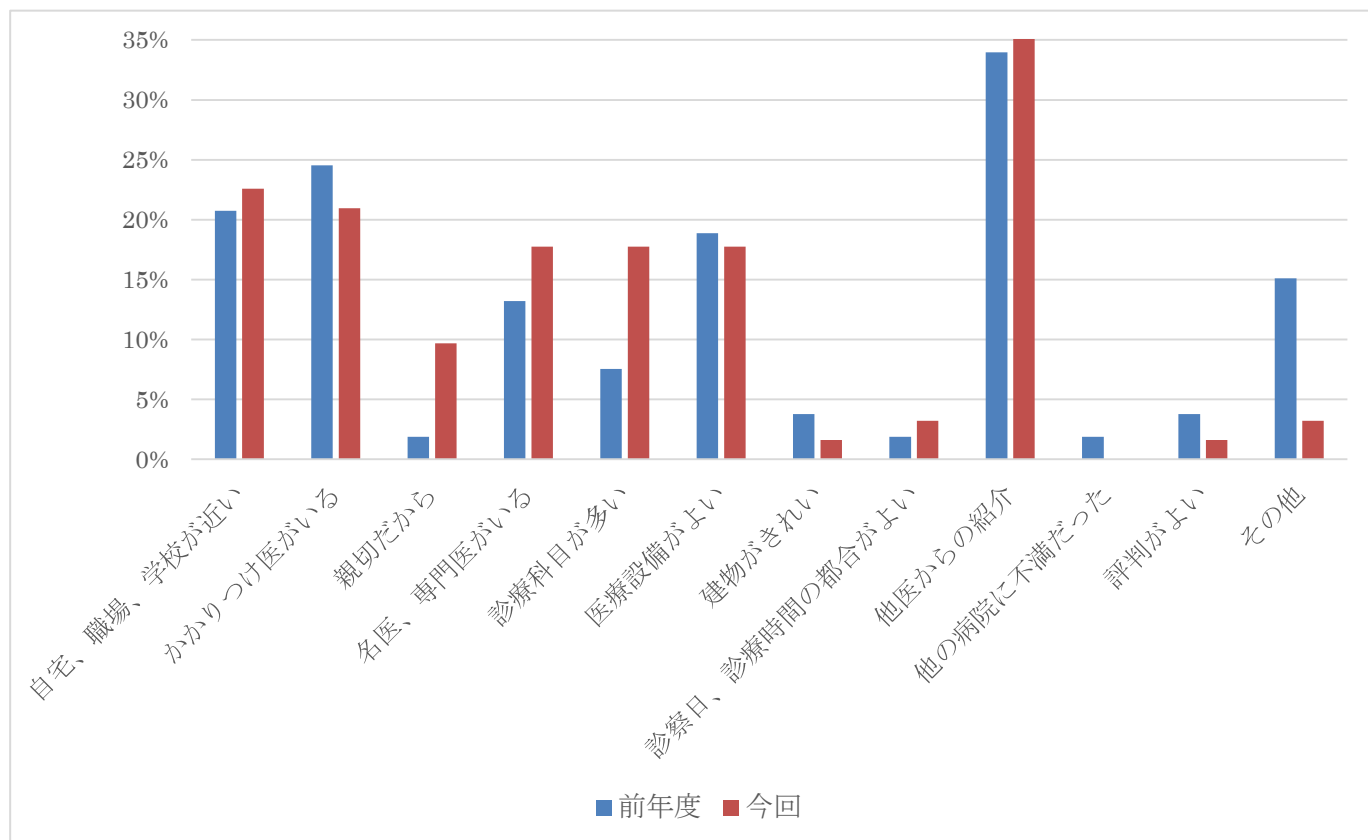


<質問5> 当院を選択した理由（複数回答）

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	14	22.6%	20.8%
かかりつけ医がいる	13	21.0%	24.5%
親切だから	6	9.7%	1.9%
名医、専門医がいる	11	17.7%	13.2%
診療科目が多い	11	17.7%	7.5%
医療設備がよい	11	17.7%	18.9%
建物がきれい	1	1.6%	3.8%
診察日、診療時間の都合がよい	2	3.2%	1.9%
他医からの紹介	25	40.3%	34.0%
他の病院に不満だった	0	0.0%	1.9%
評判がよい	1	1.6%	3.8%
その他（※）	2	3.2%	15.1%
計	97	156.5%	147.2%

※その他の理由：夜間に診察が受けられるため。以前からの経過。

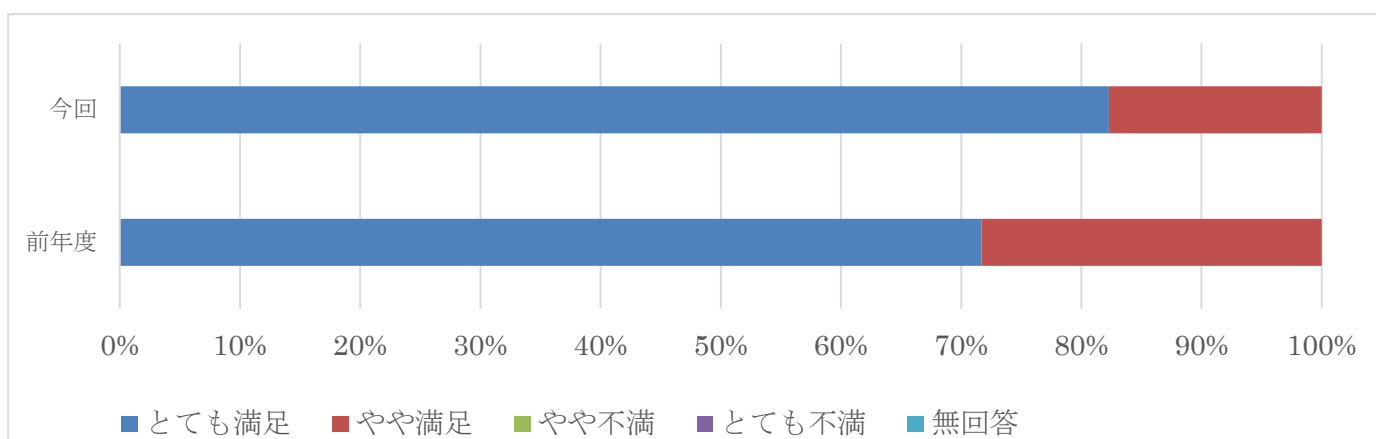
(件数)



<質問6>医療サービスへの満足度

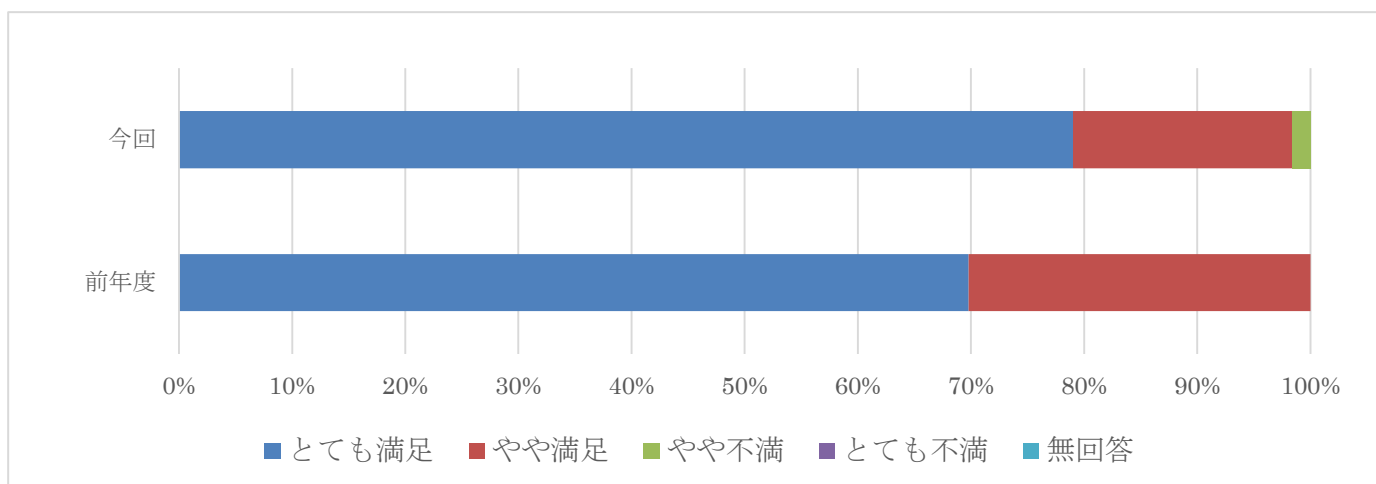
① 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	51	82.3%	71.7%
やや満足	11	17.7%	28.3%
やや不満	0	0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	0%
計	62	100.0%	100.0%



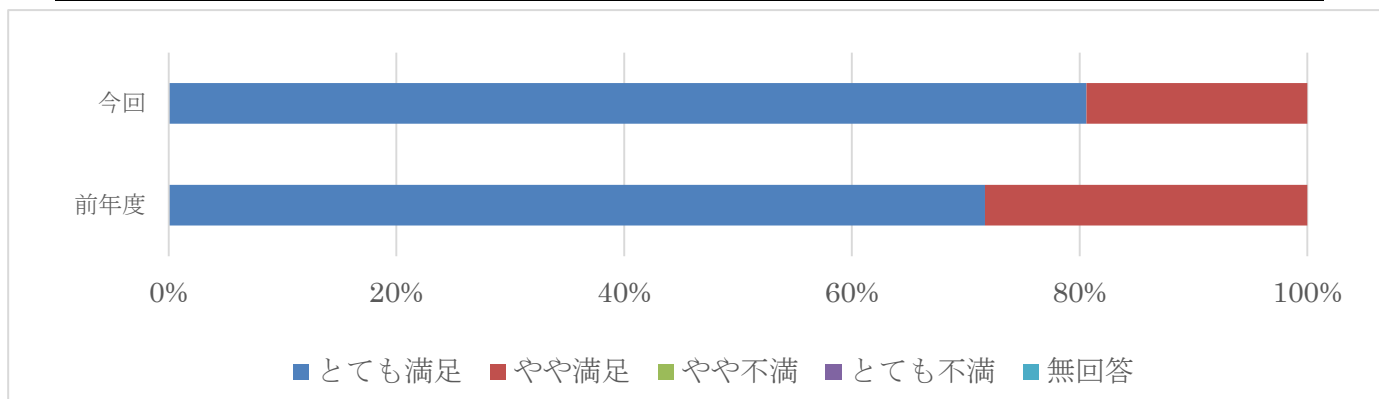
② 看護師の看護、対応、説明等に満足して頂けましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	49	79.0%	69.8%
やや満足	12	19.4%	30.2%
やや不満	0	0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	1.6%	0%
計	62	100.0%	100.0%



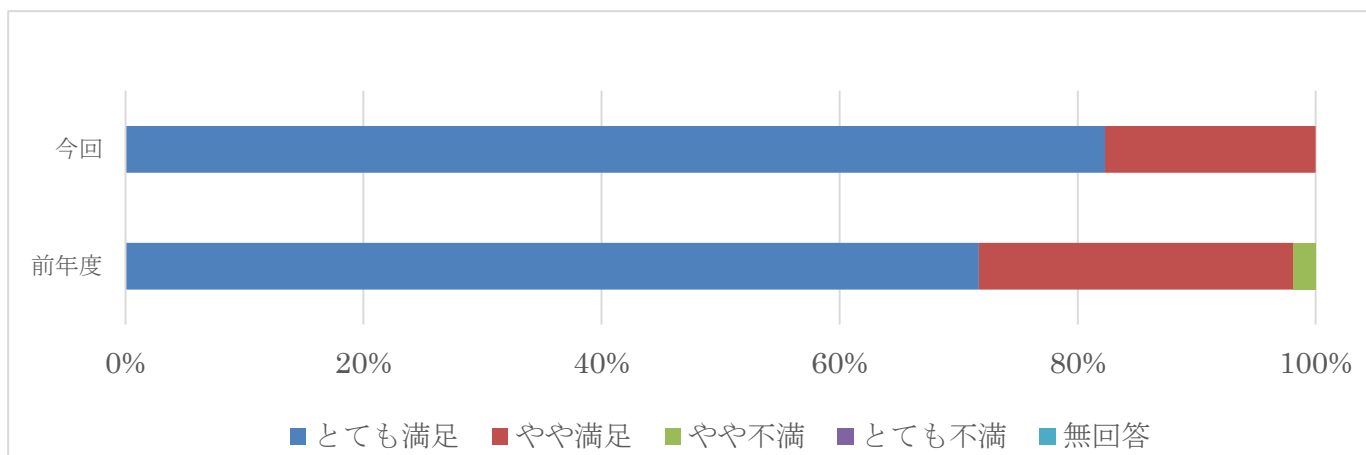
③ 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	50	80.6%	71.7%
やや満足	12	19.4%	28.3%
やや不満	0	0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	0%
計	62	100.0%	100.0%



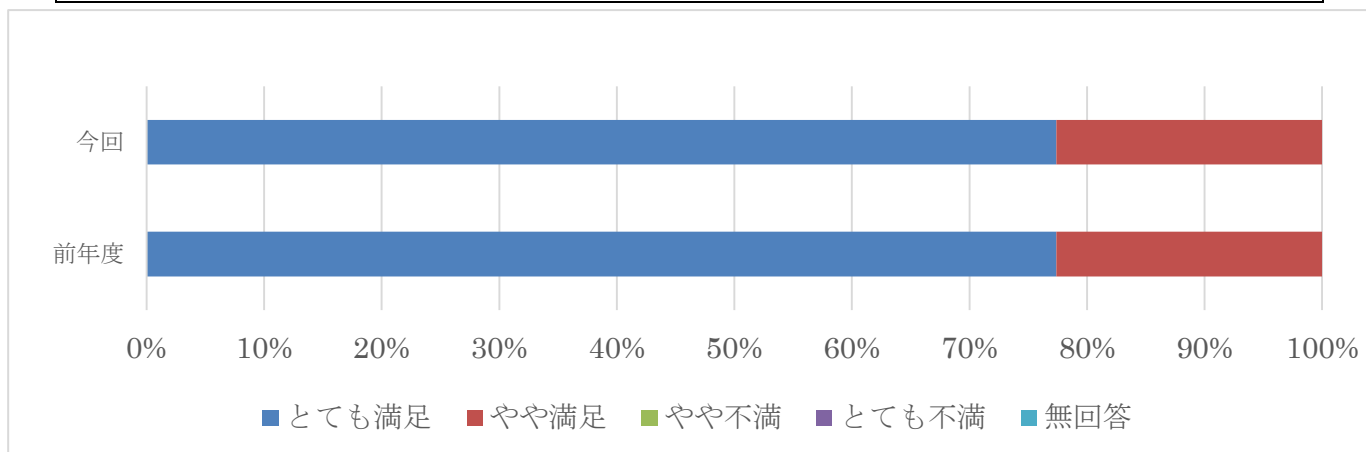
④ 医師や職員は、希望をできる限り取り入れようとしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	51	82.3%	71.7%
やや満足	11	17.7%	26.4%
やや不満	0	0%	1.9%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	0%
計	62	100.0%	100.0%



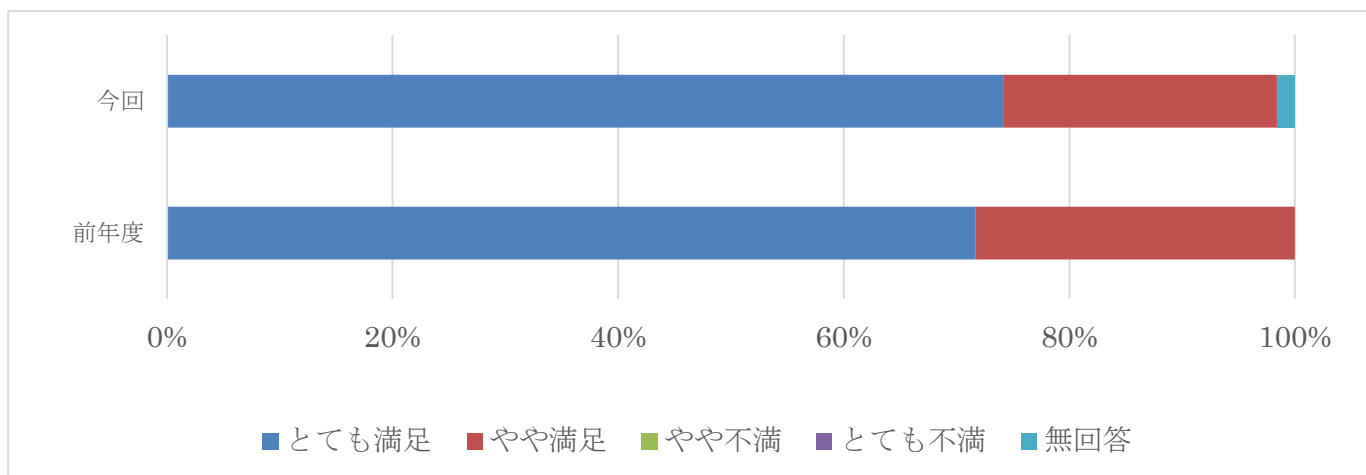
⑤ 医師や職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	48	77.4%	77.4%
やや満足	14	22.6%	22.6%
やや不満	0	0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	0%
計	62	100.0%	100.0%



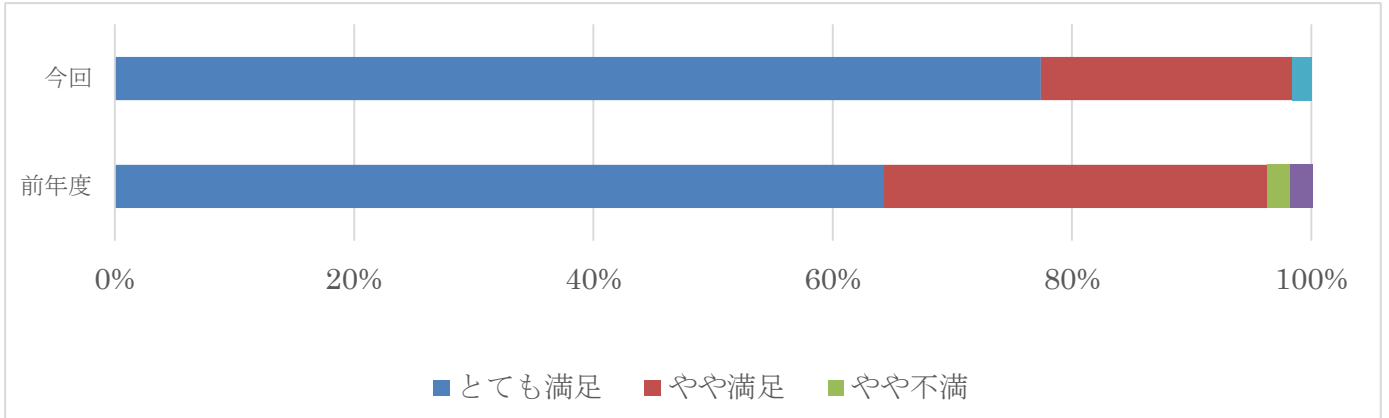
⑥ 入院前や入院中のさまざまな手続きは、うまくいきましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	46	74.2%	71.7%
やや満足	15	24.2%	28.3%
やや不満	0	0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	1.6%	0%
計	62	100.0%	100.0%



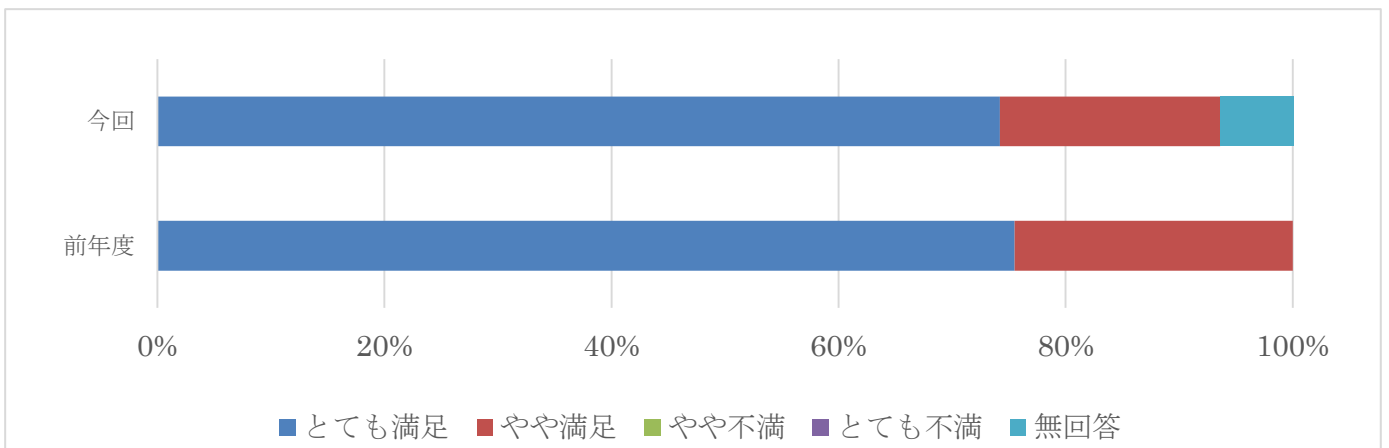
⑦ 入院中のプライバシー保護は充分でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	48	77.4%	64.2%
やや満足	13	21.0%	32.1%
やや不満	0	0%	1.9%
とても不満	0	0%	1.9%
無回答	1	1.6%	0%
計	62	100.0%	100.0%



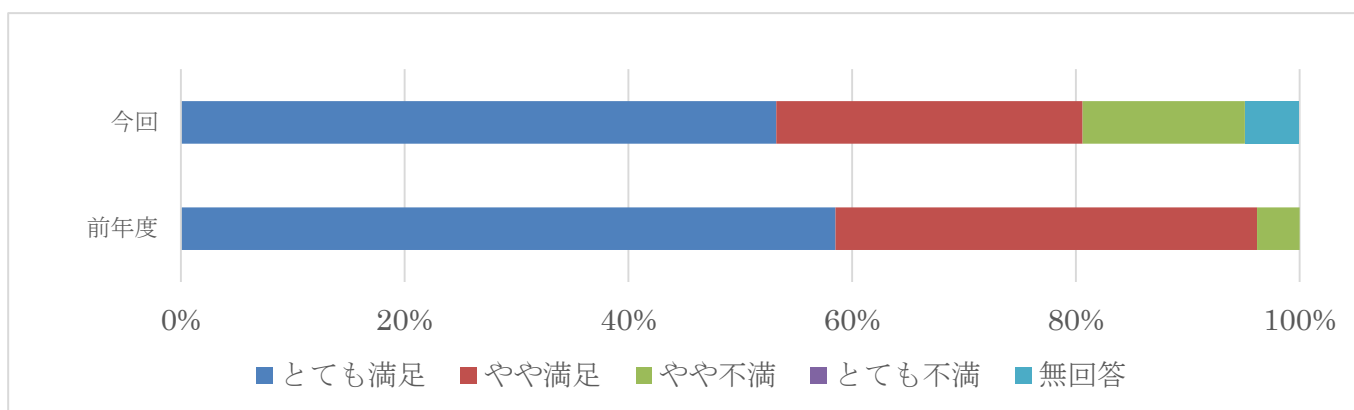
⑧ 入院中は安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	46	74.2%	75.5%
やや満足	12	19.4%	24.5%
やや不満	0	0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	4	6.5%	0%
計	62	100.0%	100.0%



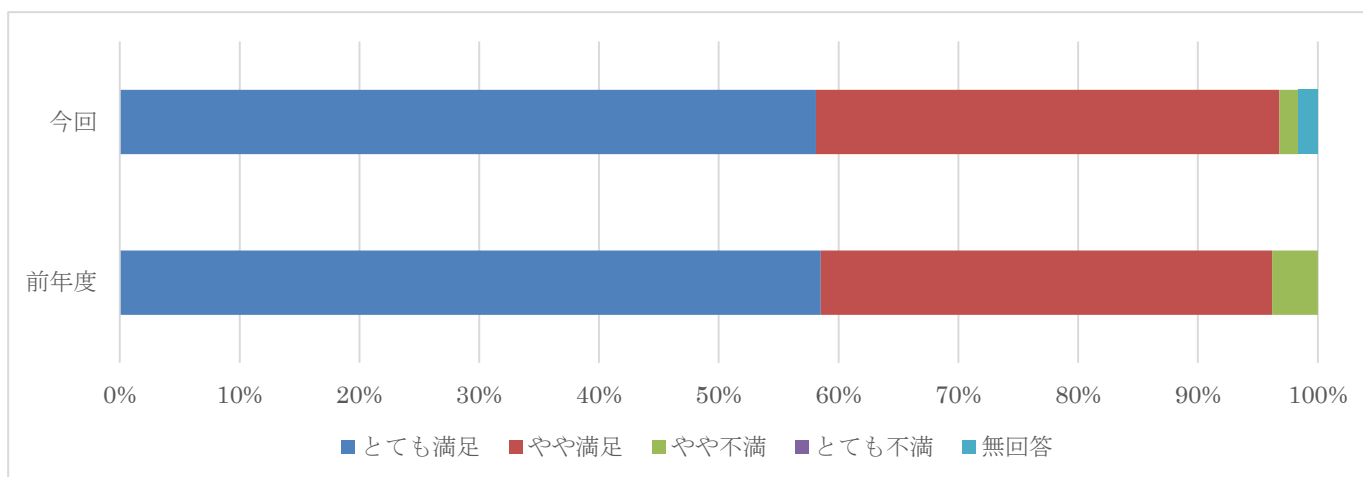
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	33	53.2%	58.5%
やや満足	17	27.4%	37.7%
やや不満	9	14.5%	3.8%
とても不満	0	0%	0%
無回答	3	4.8%	0%
計	62	100.0%	100.0%



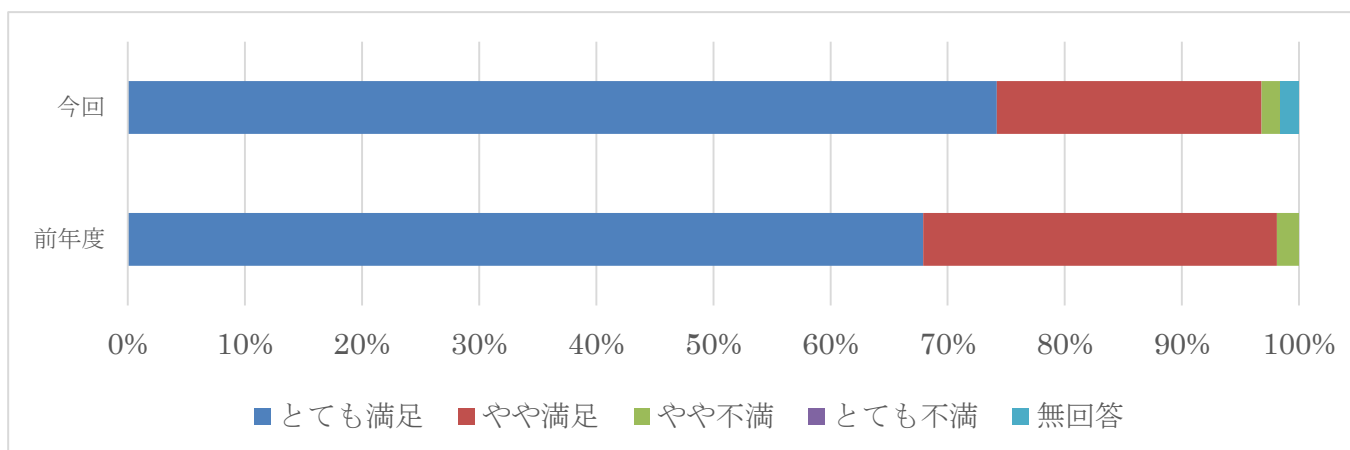
⑩ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	36	58.1%	58.5%
やや満足	24	38.7%	37.7%
やや不満	1	1.6%	3.8%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	1.6%	0%
計	62	100.0%	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。

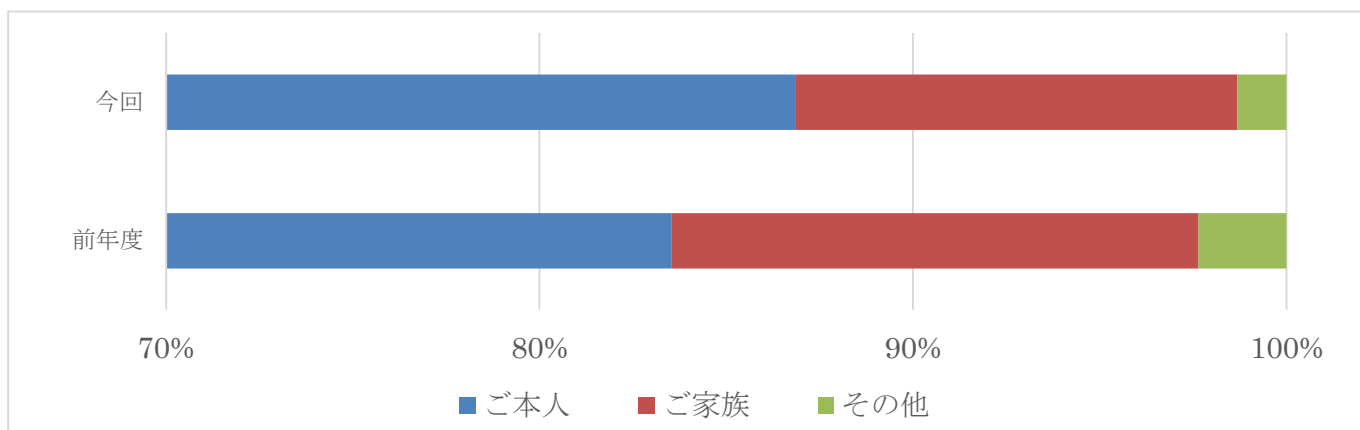
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	46	74.2%	67.9%
やや満足	14	22.6%	30.2%
やや不満	1	1.6%	1.9%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	1.6%	0%
計	62	100.0%	100.0%



(2) 外来患者アンケート

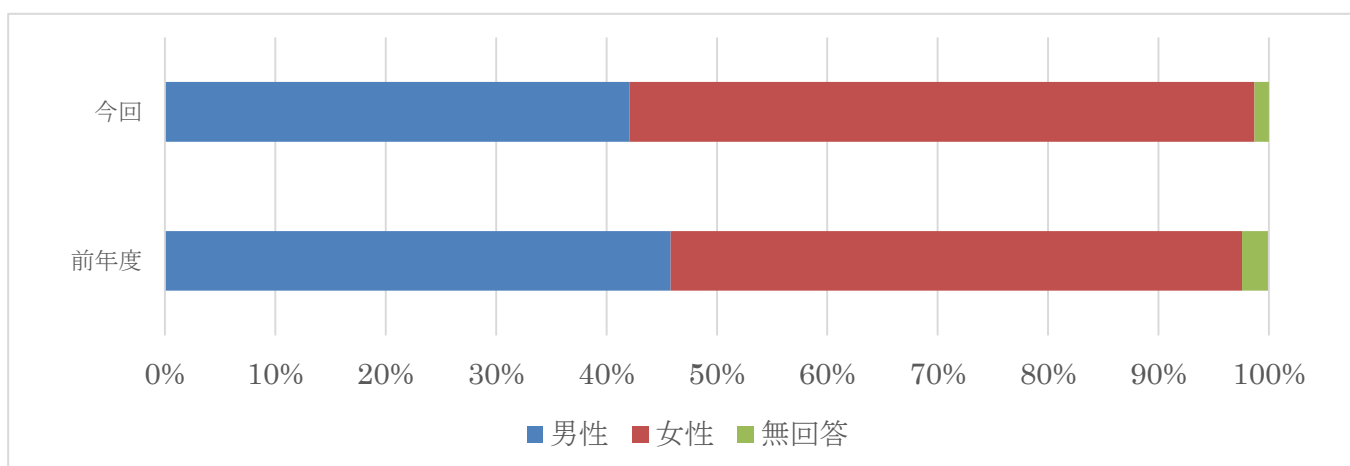
<質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	66	86.8%	83.1%
ご家族	9	11.8%	14.5%
その他 (無回答含む)	1	1.3%	2.4%
計	76	100.0%	100.0%



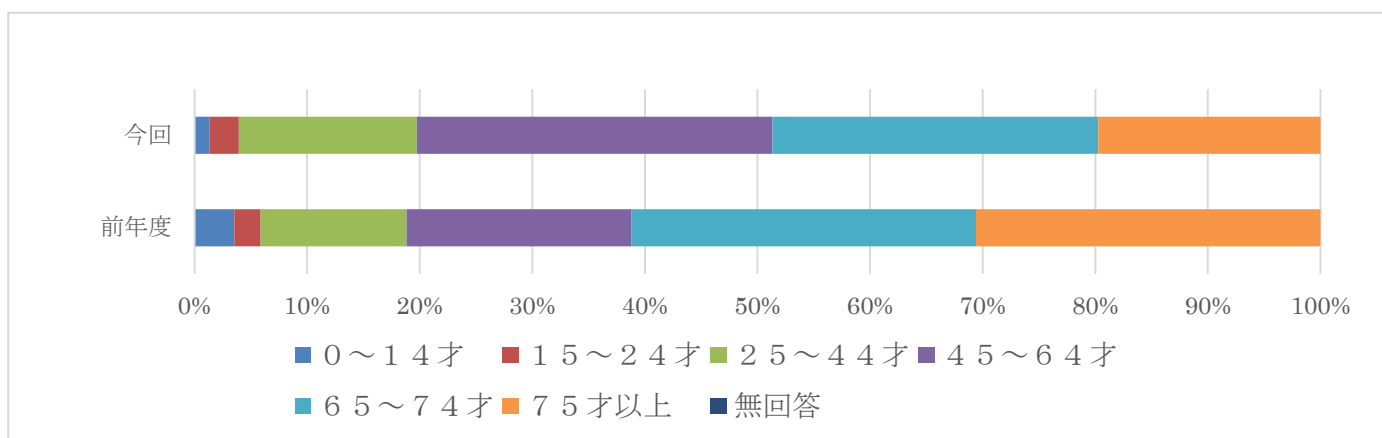
<質問2>性別

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
男性	32	42.1%	45.8%
女性	43	56.6%	51.8%
無回答	1	1.3%	2.4%
計	76	100.0%	100.0%



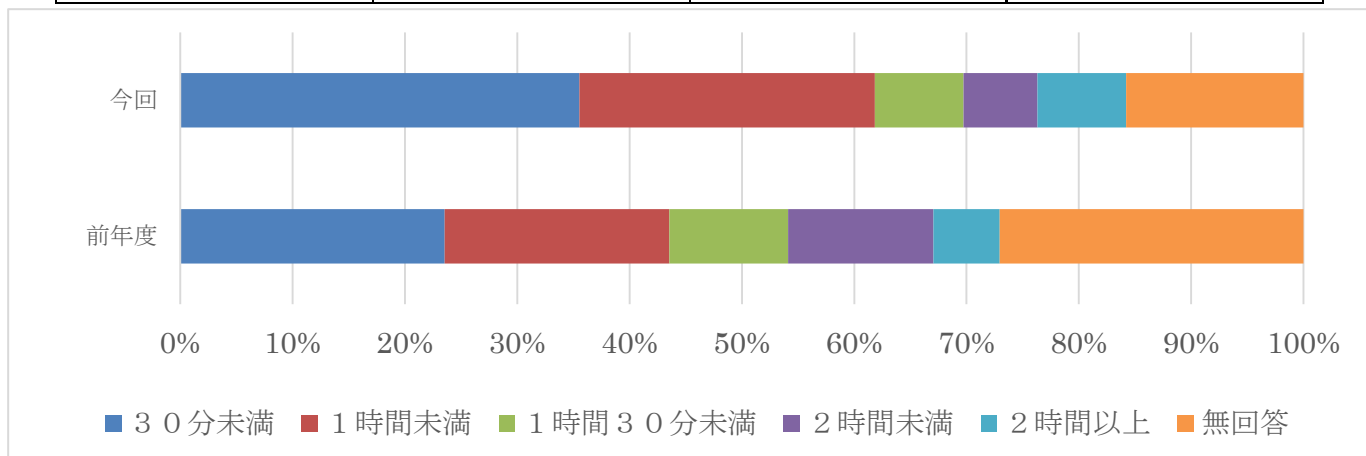
<質問3>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	1	1.3%	3.6%
15～24才	2	2.6%	2.4%
25～44才	12	15.8%	13.3%
45～64才	24	31.6%	20.5%
65～74才	22	28.9%	30.1%
75才以上	15	19.7%	30.1%
無回答	0	0%	0%
計	76	100.0%	100.0%



<質問4>診察の待ち時間

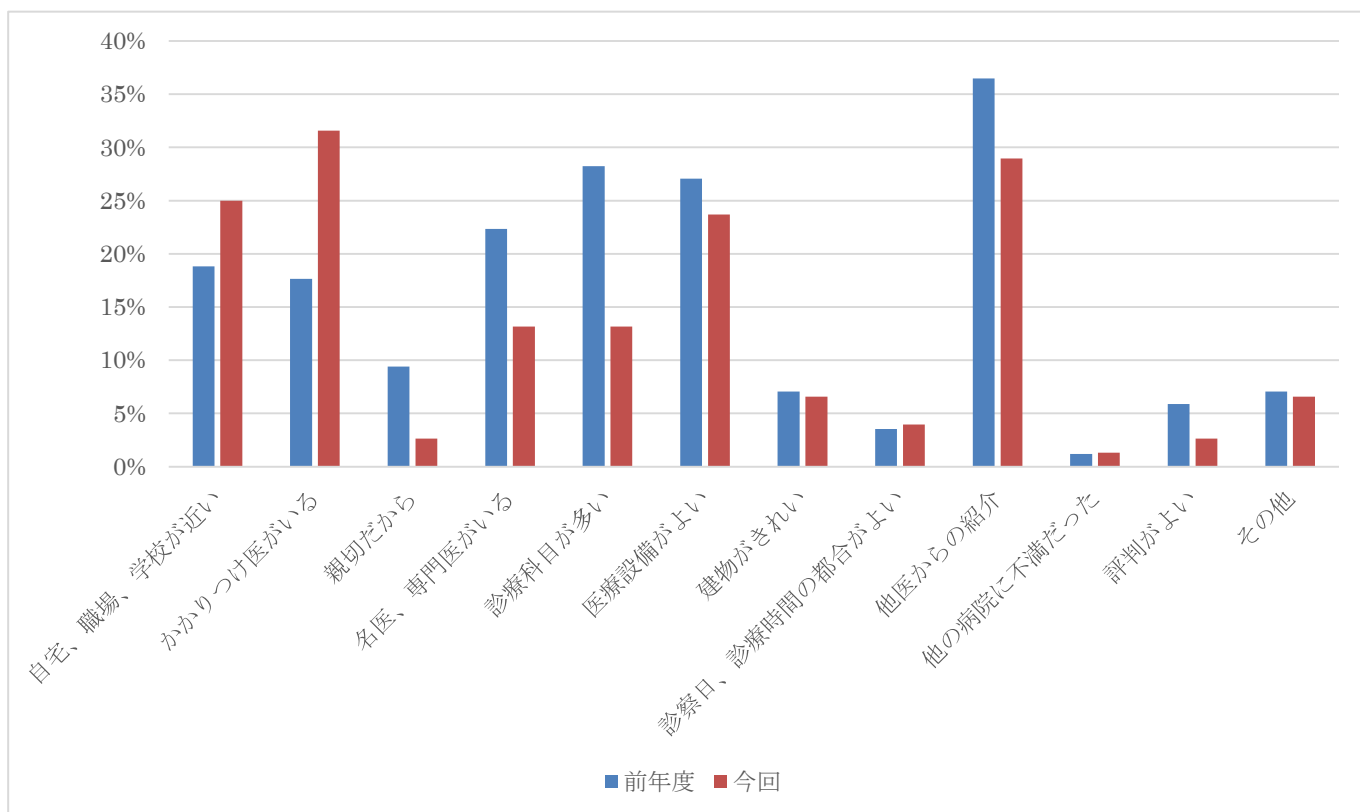
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
30分未満	27	35.5%	24.1%
1時間未満	20	26.3%	19.3%
1時間30分未満	6	7.9%	10.8%
2時間未満	5	6.6%	12.0%
2時間以上	6	7.9%	6.0%
無回答	12	15.8%	27.7%
計	76	100.0%	100.0%



<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	19	15.7%	19.3%
かかりつけ医がいる	24	19.8%	16.9%
親切だから	2	1.7%	9.6%
名医、専門医がいる	10	8.3%	22.9%
診療科目が多い	10	8.3%	27.7%
医療設備がよい	18	14.9%	27.7%
建物がきれい	5	4.1%	7.2%
診察日、診療時間の都合がよい	3	2.5%	3.6%
他医からの紹介	22	18.2%	37.3%
他の病院に不満だった	1	0.8%	1.2%
評判がよい	2	1.7%	6.0%
その他（※）	5	4.1%	6.0%
計	121	159.2%	185.5%

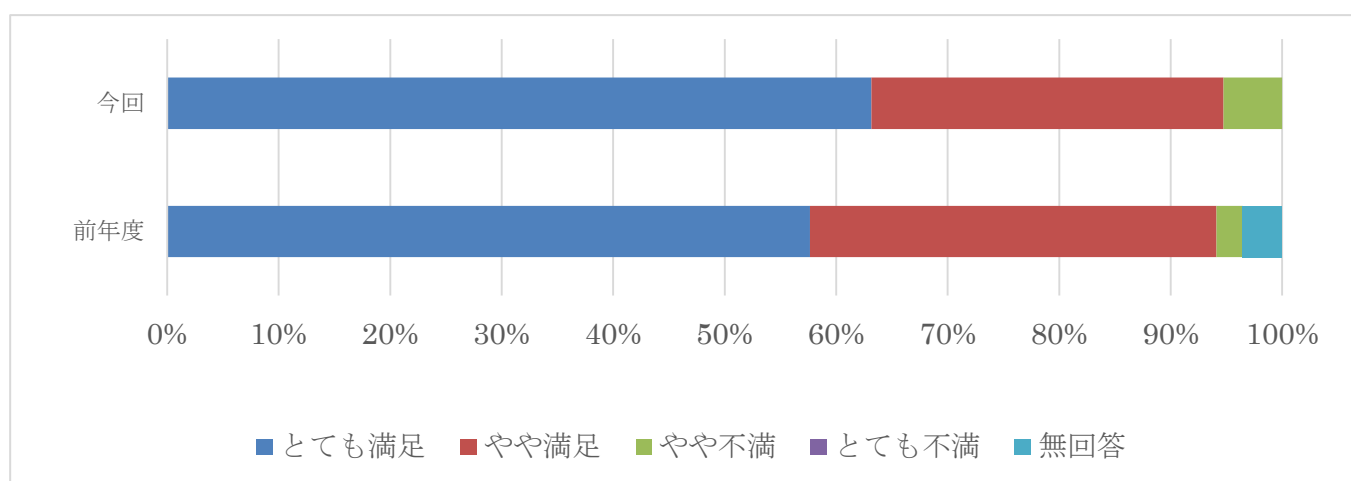
※その他の理由：ここでないと出来ない治療だったから。就職前の健診ができるところがここだけ。総合病院だから。



<質問6>医療サービスへの満足度

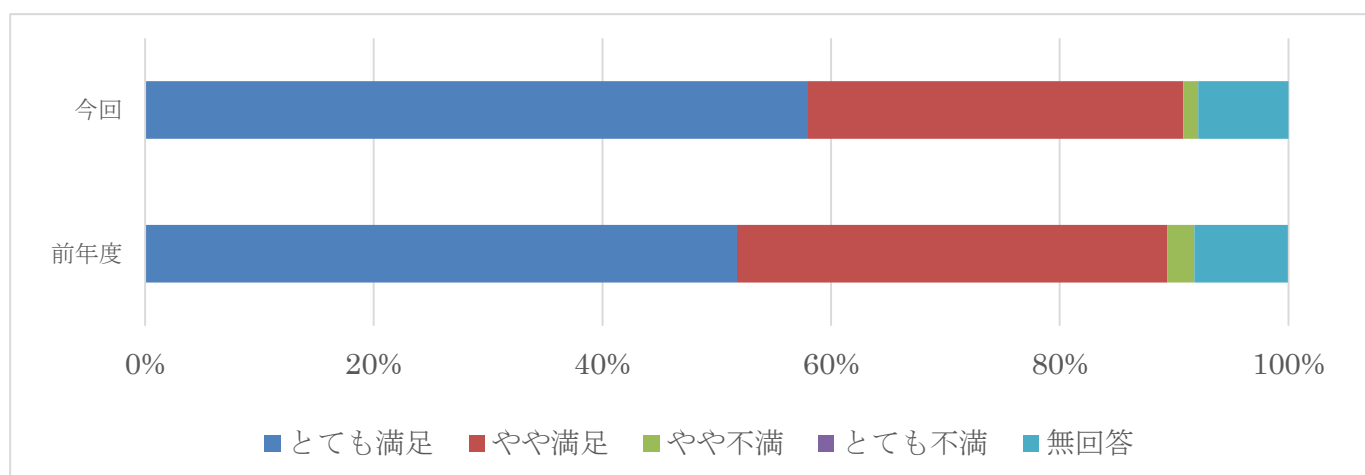
① 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	48	63.2%	59.0%
やや満足	24	31.6%	34.9%
やや不満	4	5.3%	2.4%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	3.6%
計	76	100.0%	100.0%



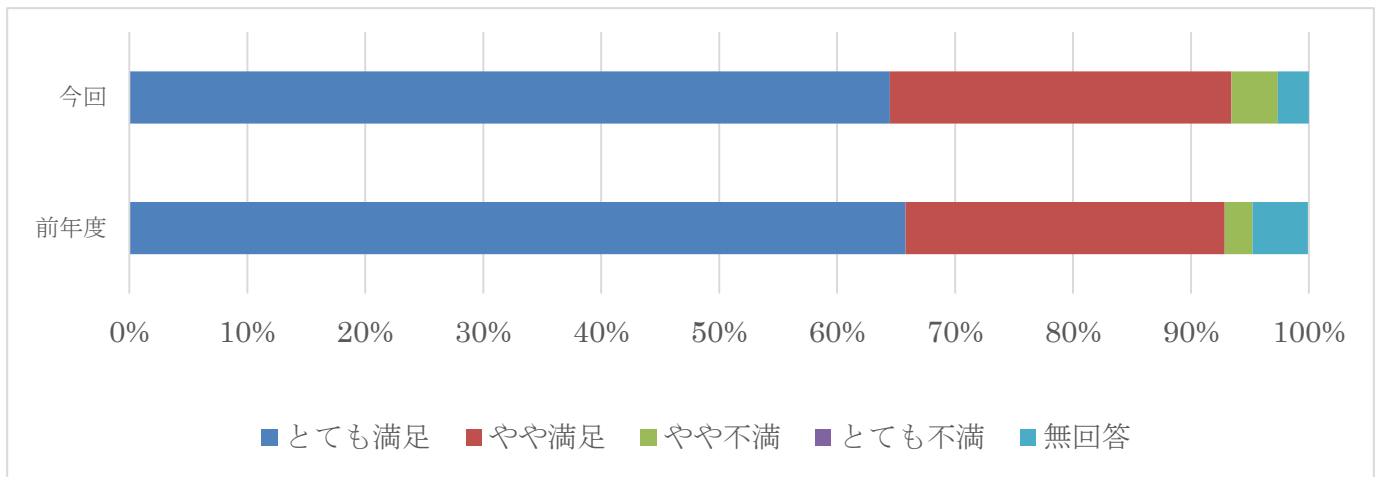
② 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	44	57.9%	53.0%
やや満足	25	32.9%	36.1%
やや不満	1	1.3%	2.4%
とても不満	0	0%	0%
無回答	6	7.9%	8.4%
計	76	100.0%	100.0%



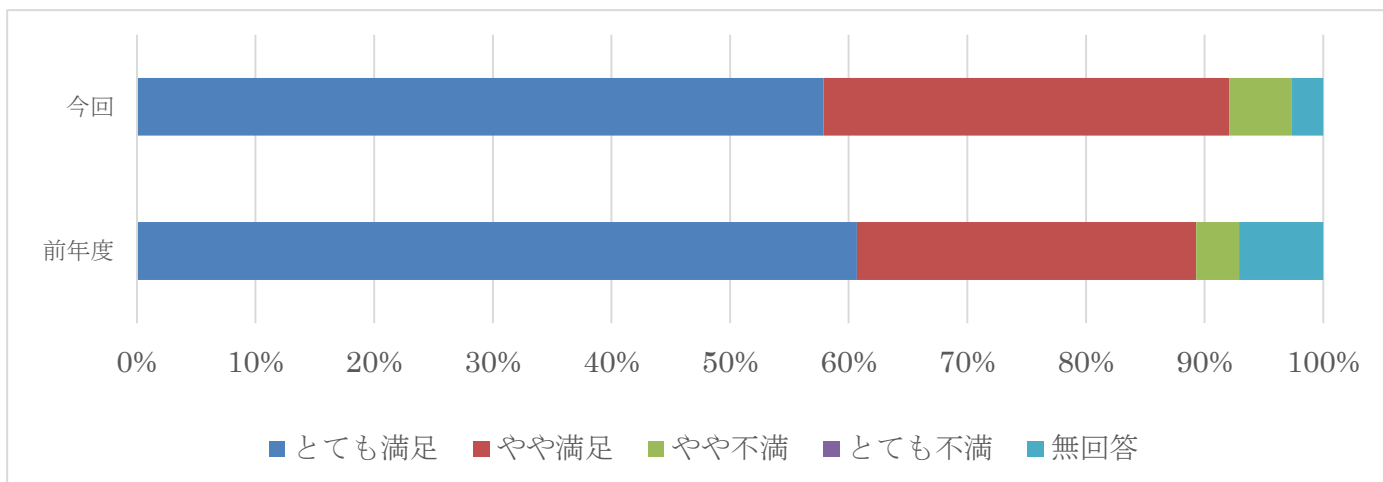
③ 医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	49	64.5%	67.5%
やや満足	22	28.9%	25.3%
やや不満	3	3.9%	2.4%
とても不満	0	0%	0%
無回答	2	2.6%	4.8%
計	76	100.0%	100.0%



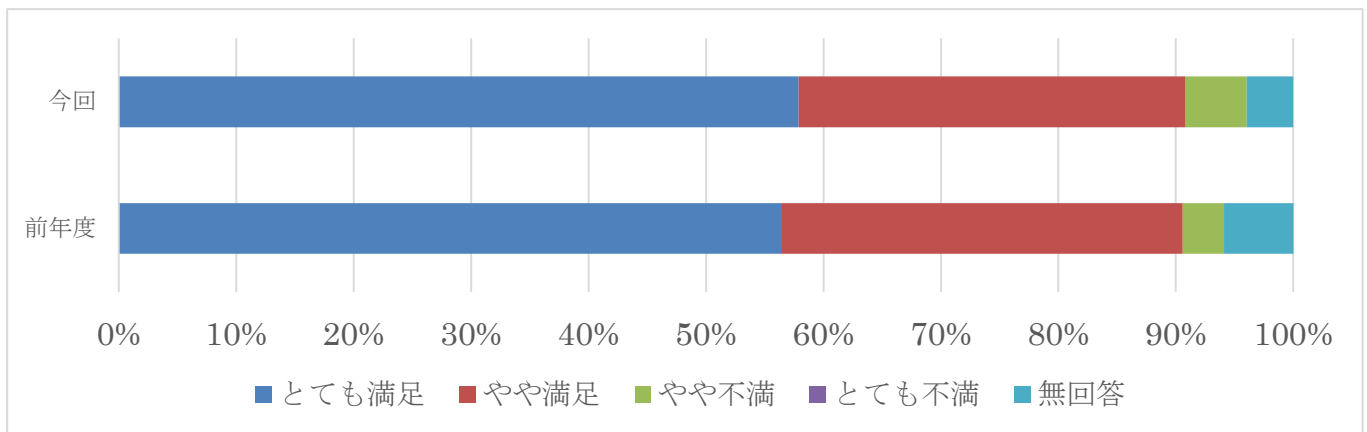
④ 医師や職員は、希望をできる限り取り入れようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	44	57.9%	60.7%
やや満足	26	34.2%	28.6%
やや不満	4	5.3%	3.6%
とても不満	0	0%	0%
無回答	2	2.6%	7.1%
計	76	100.0%	100.0%



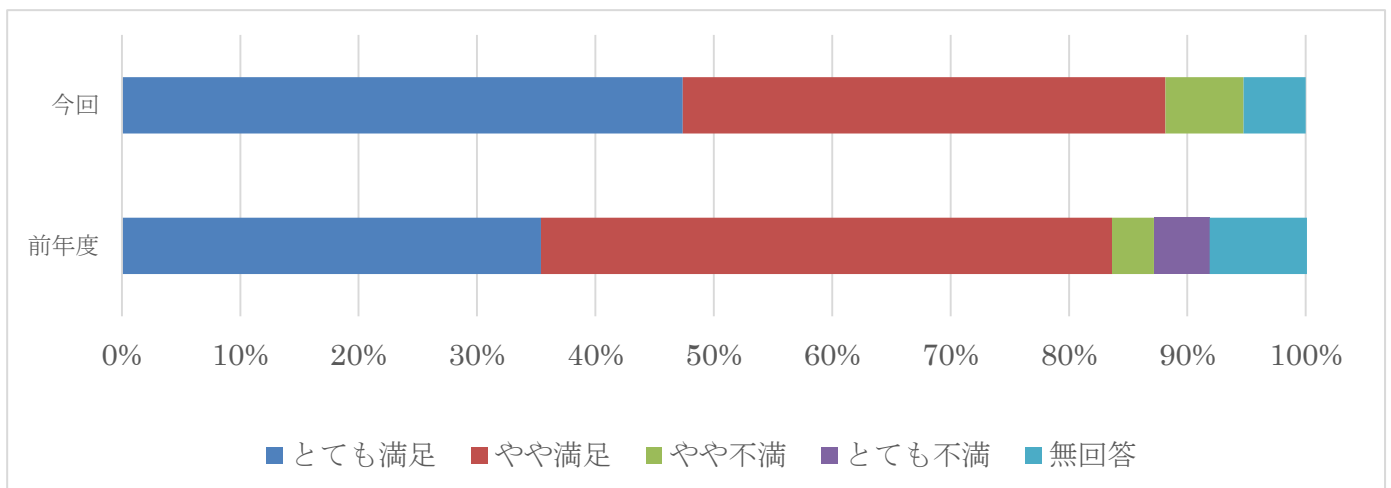
⑤ 医師や職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	44	57.9%	57.8%
やや満足	25	32.9%	32.5%
やや不満	4	5.3%	3.6%
とても不満	0	0%	0%
無回答	3	3.9%	6.0%
計	76	100.0%	100.0%



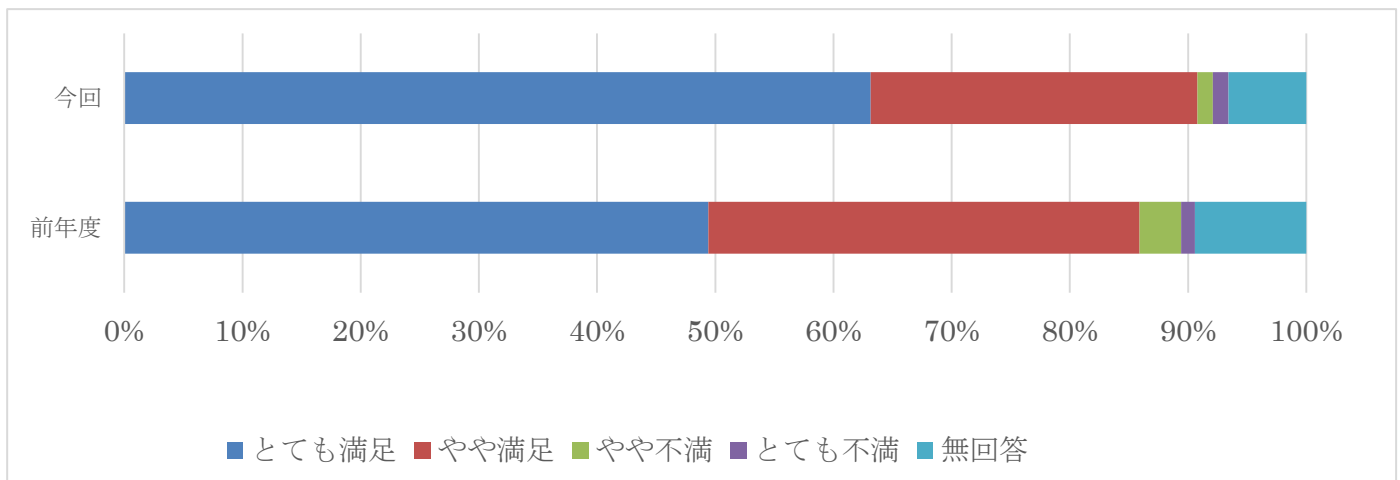
⑥ 電話対応、診察、検査、会計などでの待ち時間について、あなた又はご家族に配慮していましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	36	47.4%	36.1%
やや満足	31	40.8%	47.0%
やや不満	5	6.6%	3.6%
とても不満	0	0%	4.8%
無回答	4	5.3%	8.4%
計	76	100.0%	100.0%



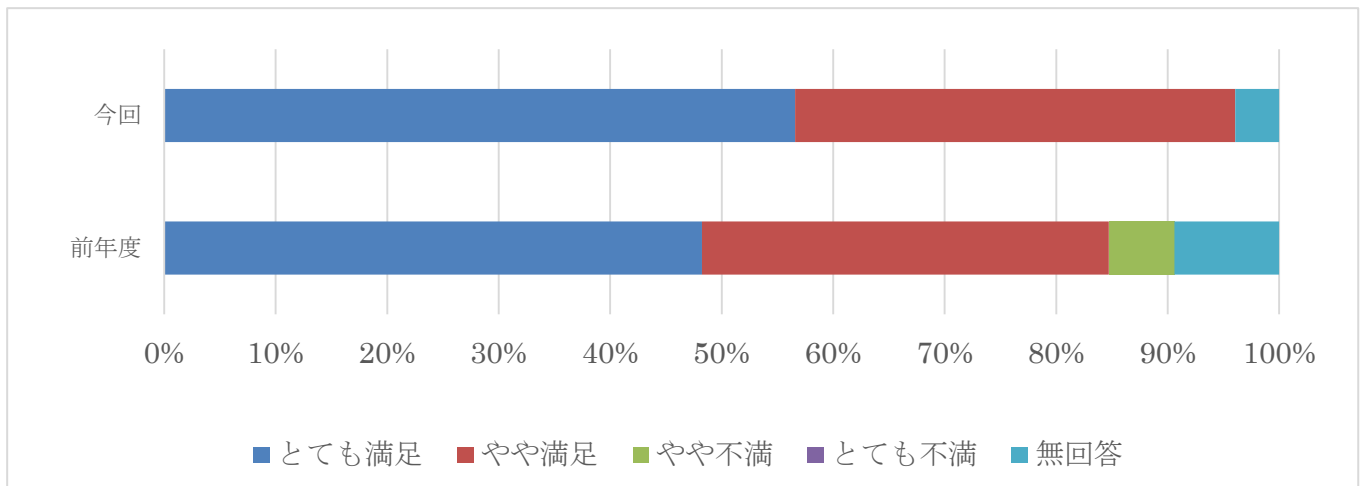
⑦ 院内のプライバシー保護は充分でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	48	63.2%	50.6%
やや満足	21	27.6%	34.9%
やや不満	1	1.3%	3.6%
とても不満	1	1.3%	1.2%
無回答	5	6.6%	9.6%
計	72	100.0%	100.0%



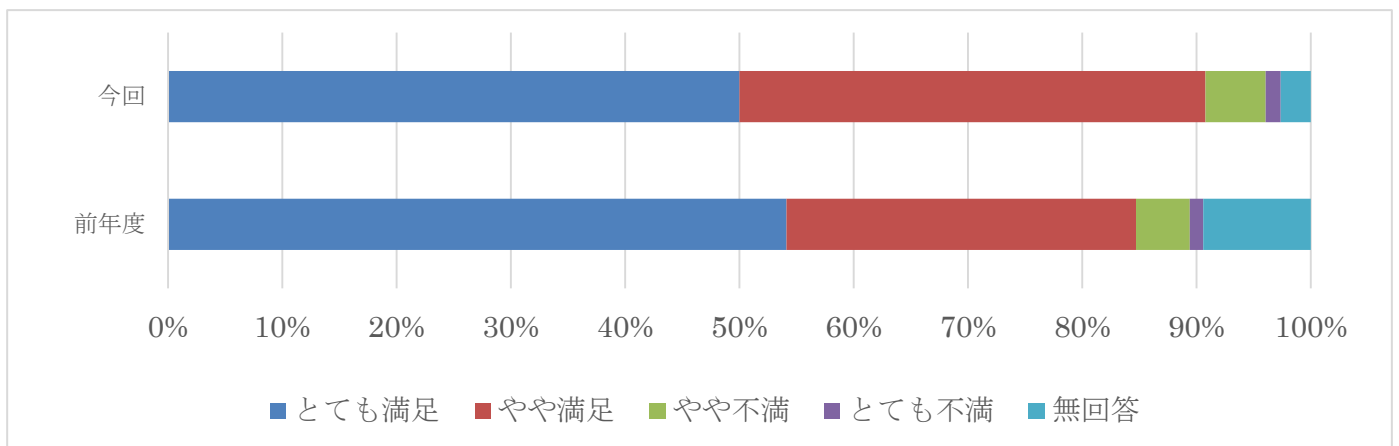
⑧ 院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	43	56.6%	49.4%
やや満足	30	39.5%	34.9%
やや不満	0	0%	6.0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	3	3.9%	9.6%
計	76	100.0%	100.0%



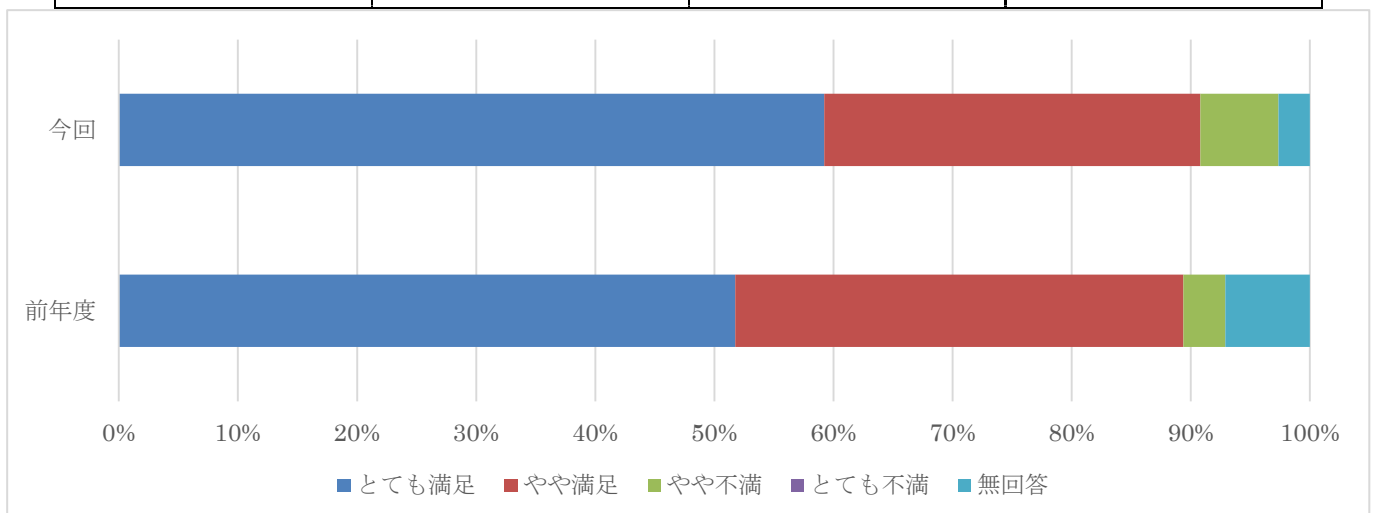
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	38	50.0%	55.4%
やや満足	31	40.8%	28.9%
やや不満	4	5.3%	4.8%
とても不満	1	1.3%	1.2%
無回答	2	2.6%	9.6%
計	76	100.0%	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	45	59.2%	53.0%
やや満足	24	31.6%	36.1%
やや不満	5	6.6%	3.6%
とても不満	0	0%	0%
無回答	2	2.6%	7.2%
計	76	100.0%	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	43	56.6%	48.2%
やや満足	26	34.2%	43.4%
やや不満	2	2.6%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	5	6.6%	8.4%
計	76	100.0%	100.0%

