

令和4年度患者アンケートの概要

令和5年3月24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4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5年2月13日（月）から同年2月19日（日）まで

(2) 外来患者アンケート（延べ2日間）

令和5年2月16日（木）から同年2月17日（金）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、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 51人
- (2) 外来患者アンケート 101人

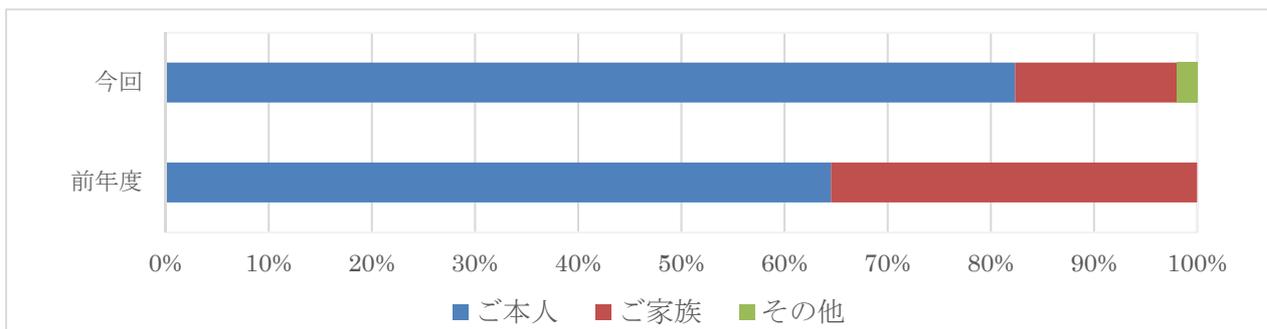
5 調査結果

(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

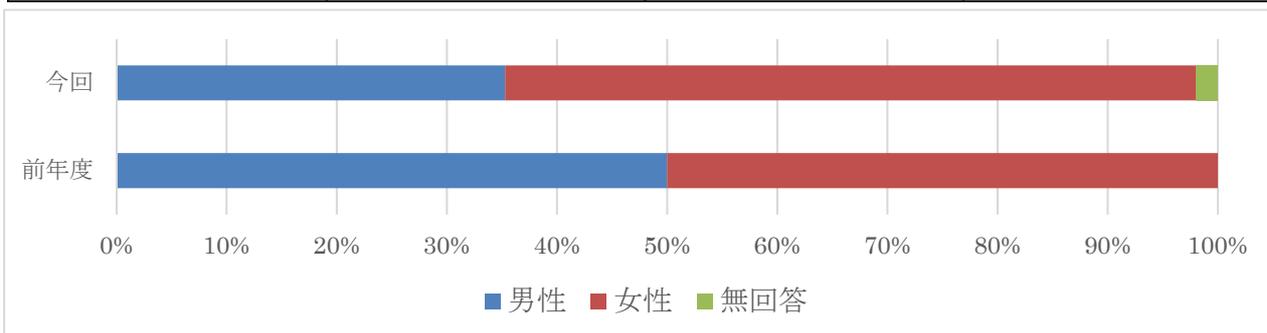
<質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	42	82.4%	64.5%
ご家族	8	15.7%	35.5%
その他	1	2.0%	0%
計	51	100.0%	100.0%



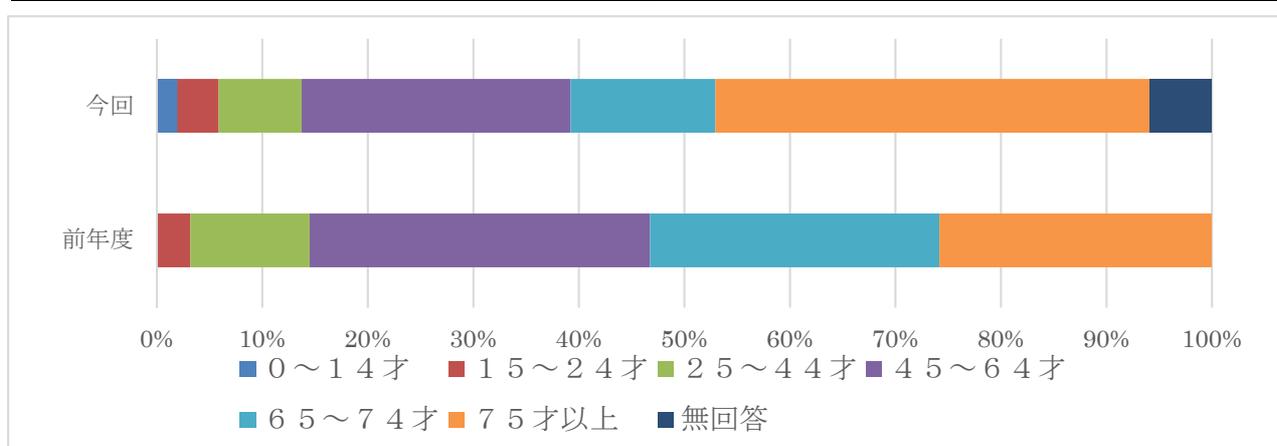
<質問2>性別

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
男性	18	35.3%	50.0%
女性	32	62.7%	50.0%
無回答	1	2.0%	0%
計	51	100.0%	100.0%



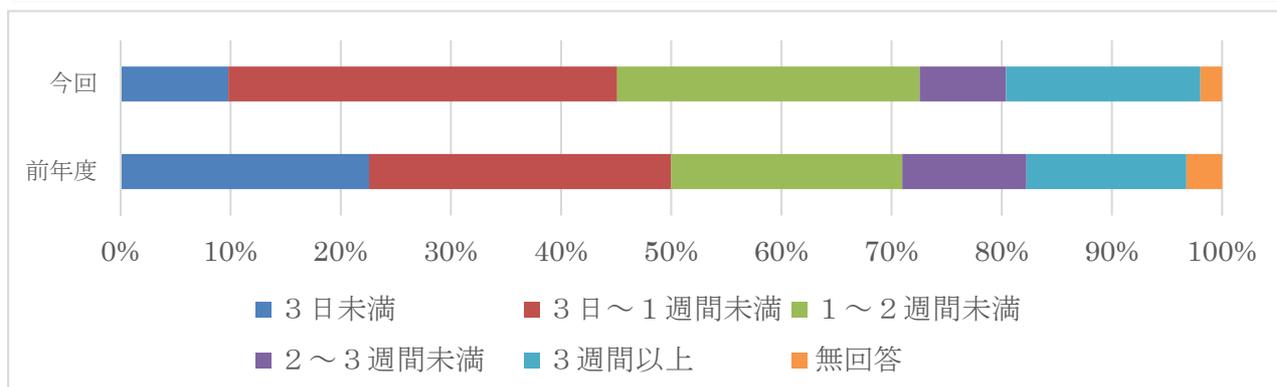
<質問3>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	1	2.0%	0%
15～24才	2	3.9%	3.2%
25～44才	4	7.8%	11.3%
45～64才	13	25.5%	32.3%
65～74才	7	13.7%	27.4%
75才以上	21	41.2%	25.8%
無回答	3	5.9%	0%
計	51	100.0%	100.0%



<質問4>入院期間

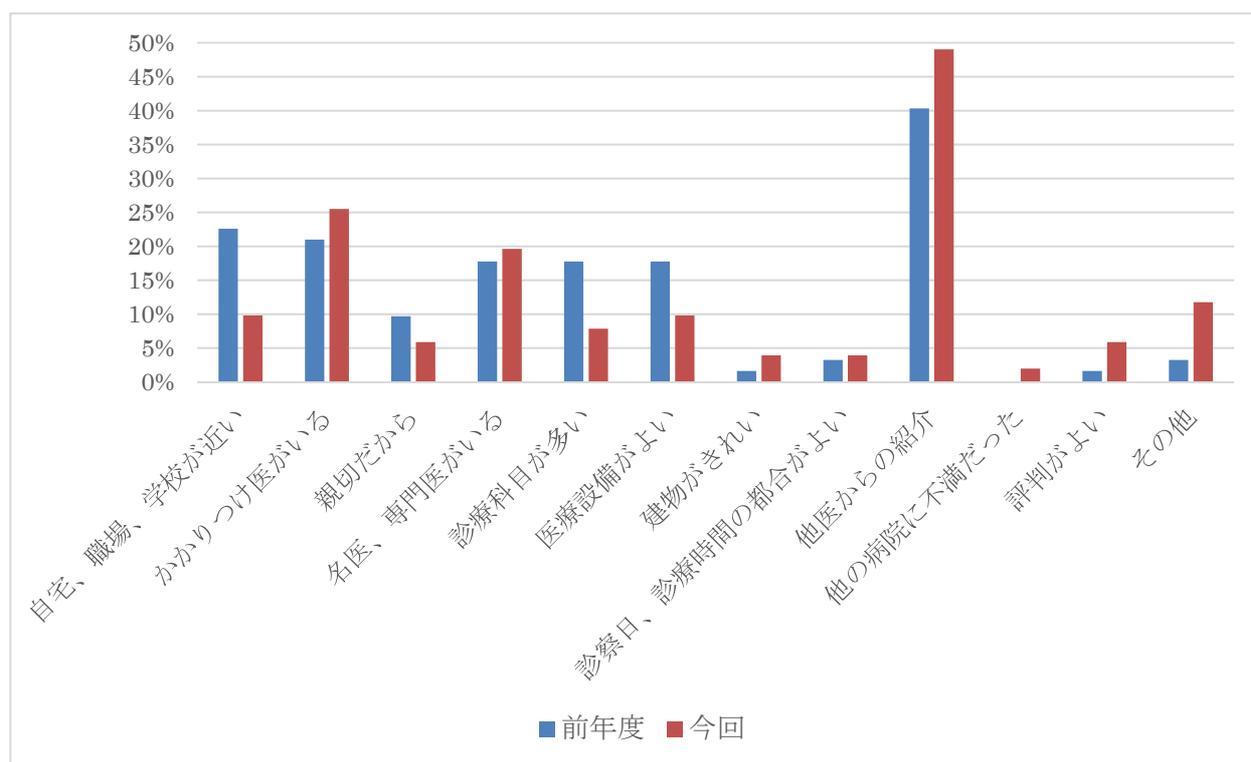
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
3日未満	5	9.8%	22.6%
3日～1週間未満	18	35.3%	27.4%
1～2週間未満	14	27.5%	21.0%
2～3週間未満	4	7.8%	11.3%
3週間以上	9	17.6%	14.5%
無回答	1	2.0%	3.2%
計	51	100.0%	100.0%



<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	5	9.8%	22.6%
かかりつけ医がいる	13	25.5%	21.0%
親切だから	3	5.9%	9.7%
名医、専門医がいる	10	19.6%	17.7%
診療科目が多い	4	7.8%	17.7%
医療設備がよい	5	9.8%	17.7%
建物がきれい	2	3.9%	1.6%
診察日、診療時間の都合がよい	2	3.9%	3.2%
他医からの紹介	25	49.0%	40.3%
他の病院に不満だった	1	2.0%	0.0%
評判がよい	3	5.9%	1.6%
その他（※）	6	11.8%	3.2%

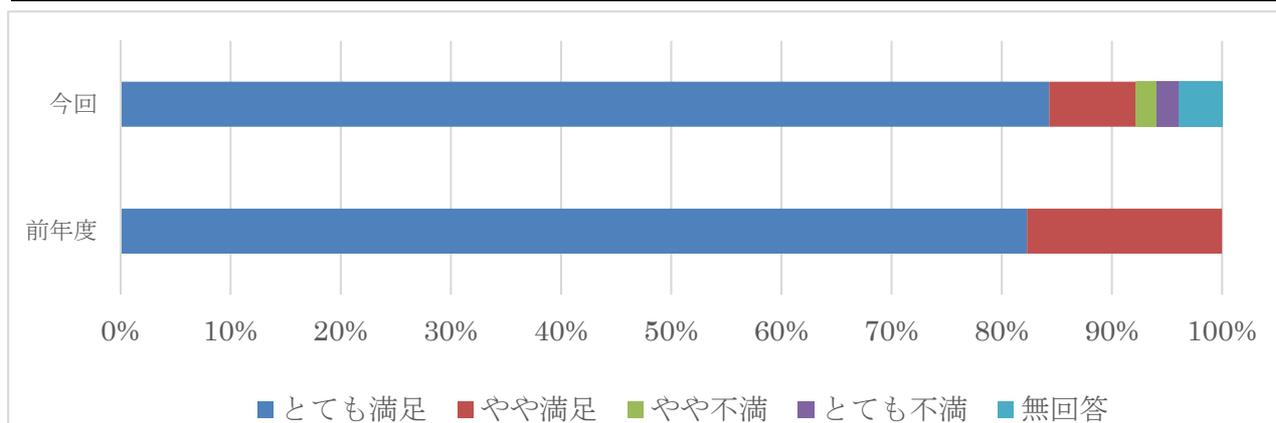
※その他の理由：夜間に診察が受けられるため。以前からの経過。



<質問6>医療サービスへの満足度

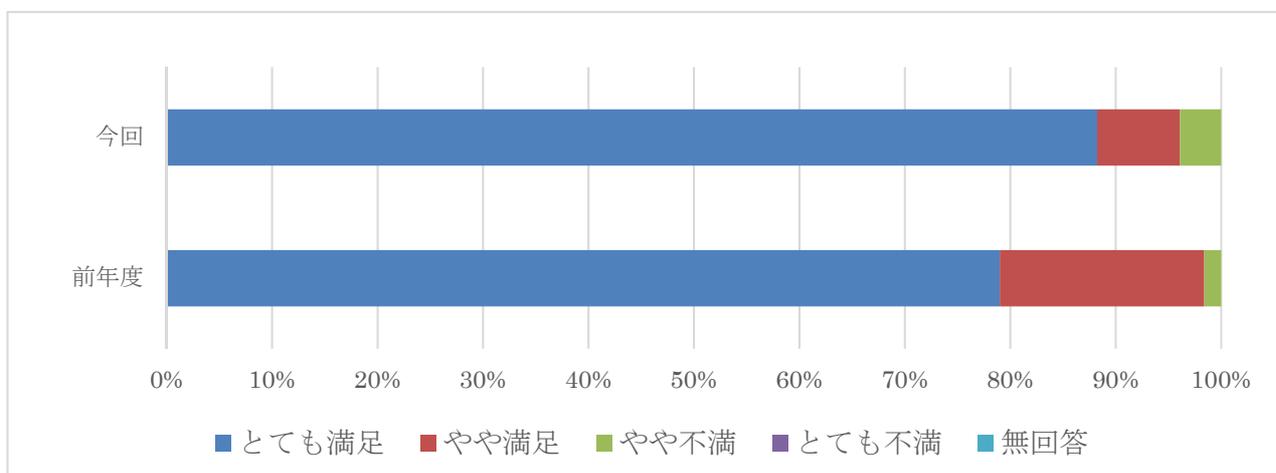
① 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	43	84.3%	82.3%
やや満足	4	7.8%	17.7%
やや不満	1	2.0%	0%
とても不満	1	2.0%	0%
無回答	2	3.9%	0%
計	51	100.0%	100.0%



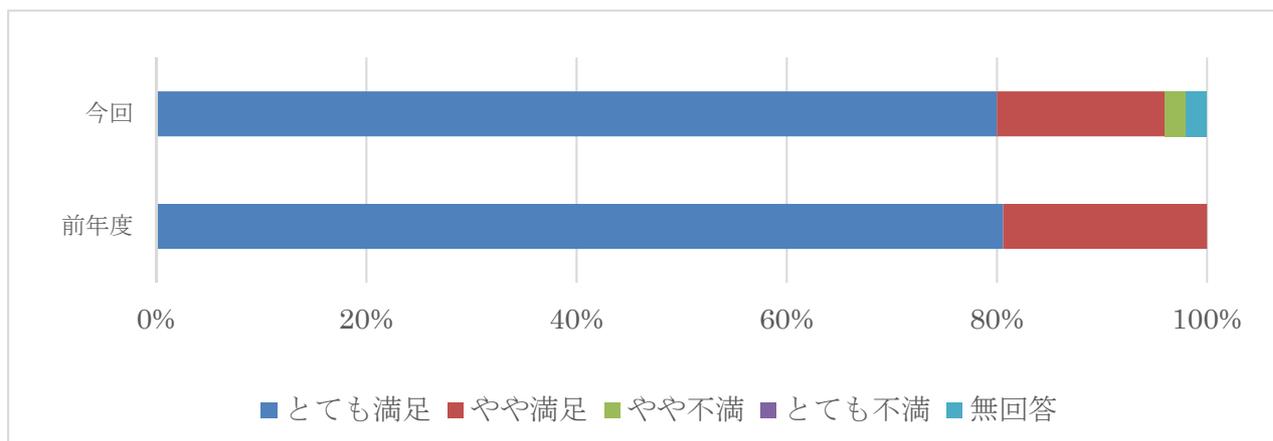
② 看護師の看護、対応、説明等に満足して頂けましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	45	88.2%	79.0%
やや満足	4	7.8%	19.4%
やや不満	2	3.9%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	1.6%
計	51	100.0%	100.0%



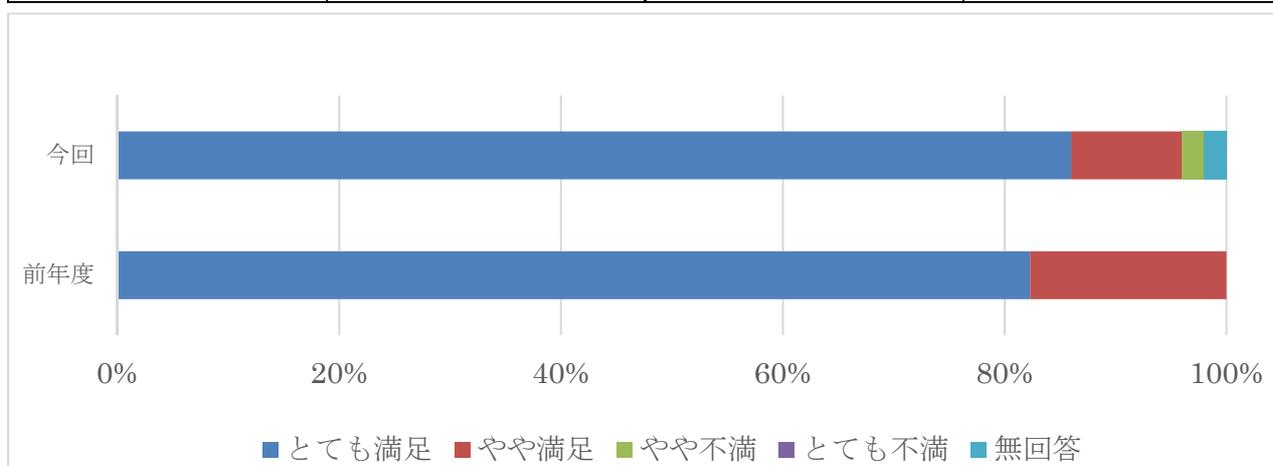
③ 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	41	80.4%	80.6%
やや満足	8	15.7%	19.4%
やや不満	1	2.0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	2.0%	0%
計	51	100.0%	100.0%



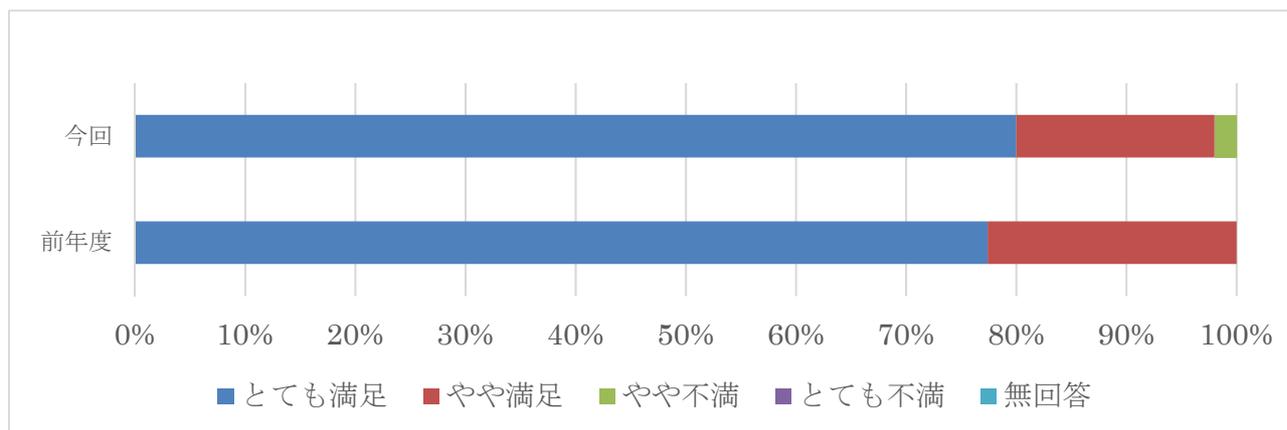
④ 医師や職員は、希望をできる限り取り入れようと思いましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	44	86.3%	82.3%
やや満足	5	9.8%	17.7%
やや不満	1	2.0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	2.0%	0%
計	51	100.0%	100.0%



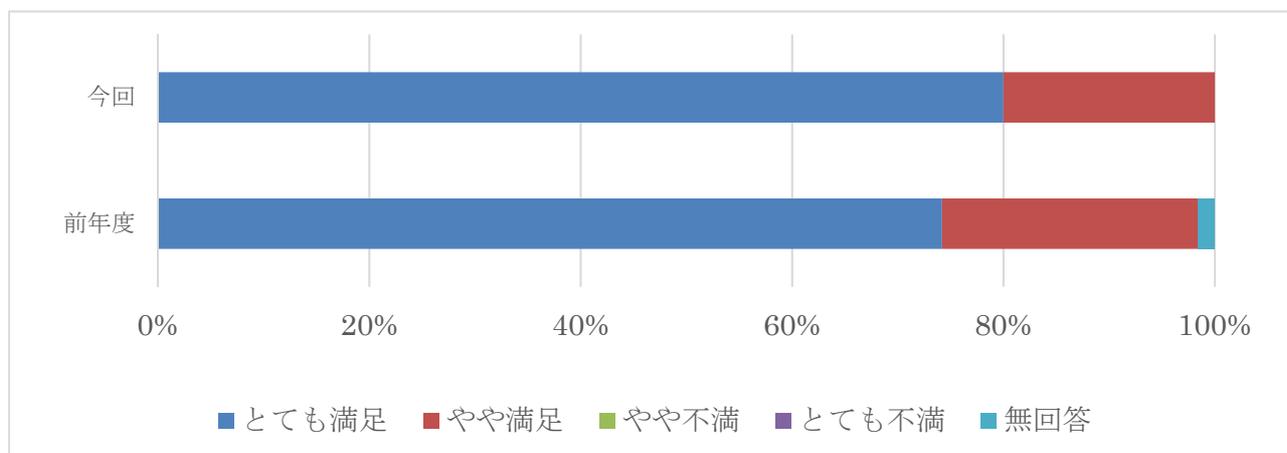
⑤ 医師や職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	41	80.4%	77.4%
やや満足	9	17.6%	22.6%
やや不満	1	2.0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	0%
計	51	100.0%	100.0%



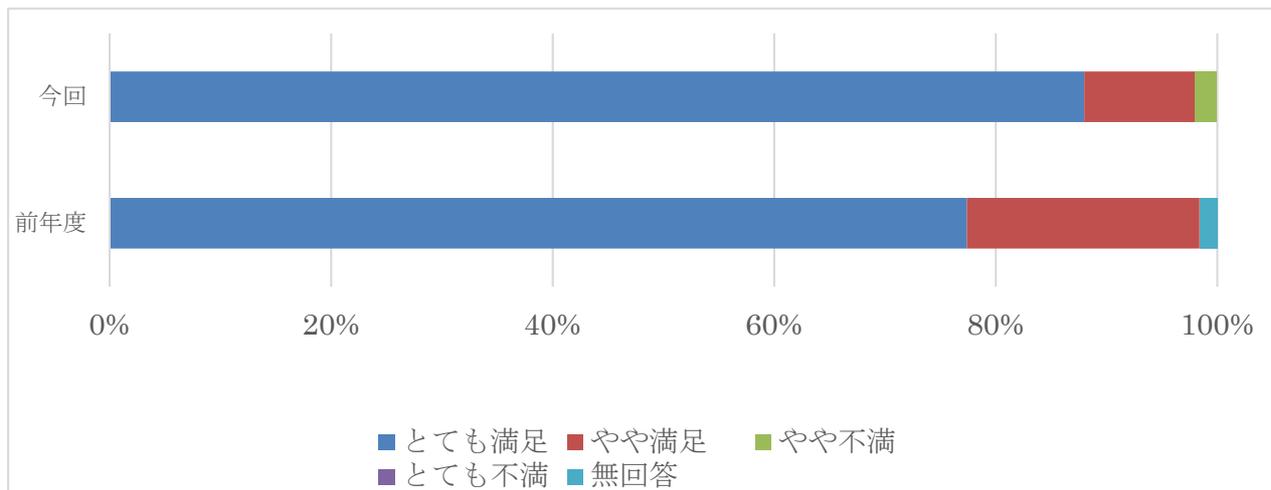
⑥ 入院前や入院中のさまざまな手続きは、うまくいきましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	41	80.4%	74.2%
やや満足	10	19.6%	24.2%
やや不満	0	0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	1.6%
計	51	100.0%	100.0%



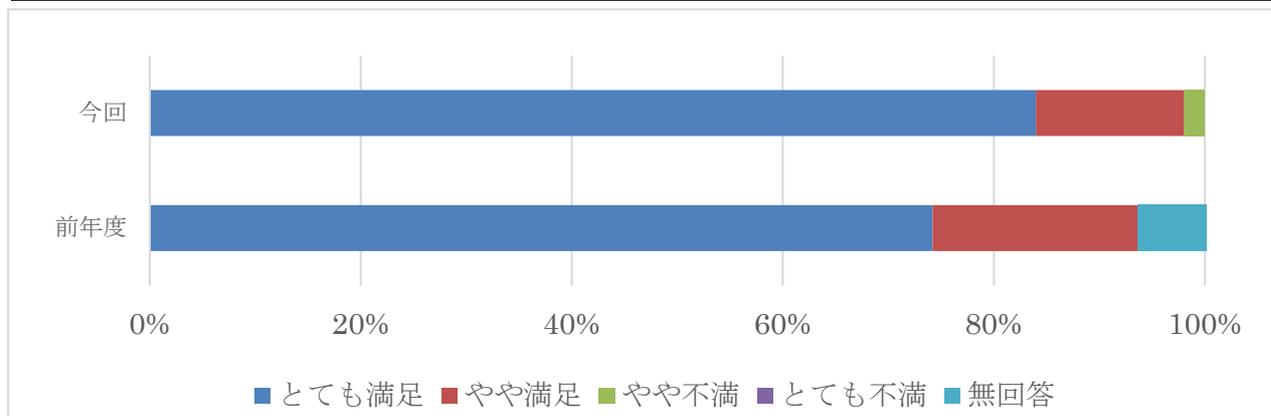
⑦ 入院中のプライバシー保護は充分でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	45	88.2%	77.4%
やや満足	5	9.8%	21.0%
やや不満	1	2.0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	1.6%
計	51	100.0%	100.0%



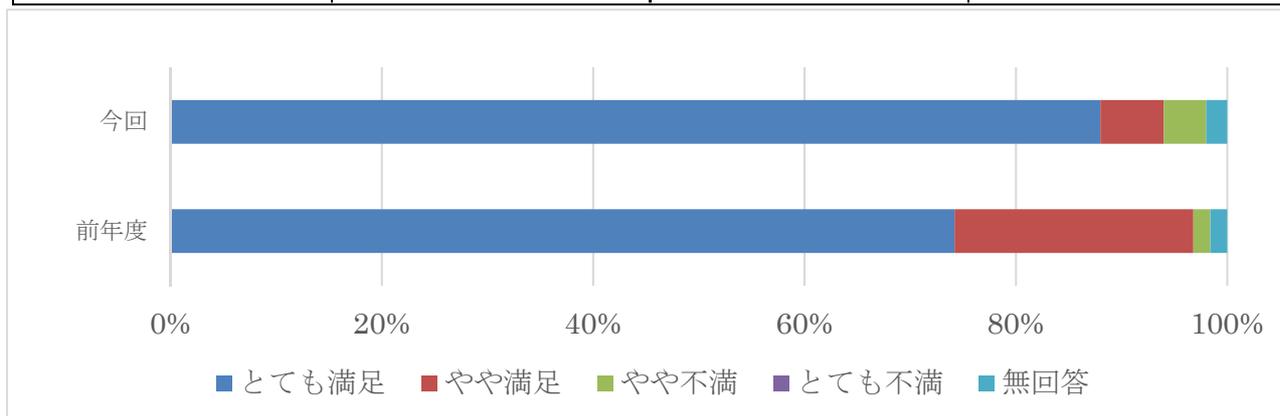
⑧ 入院中は安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	43	84.3%	74.2%
やや満足	7	13.7%	19.4%
やや不満	1	2.0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	6.5%
計	51	100.0%	100.0%



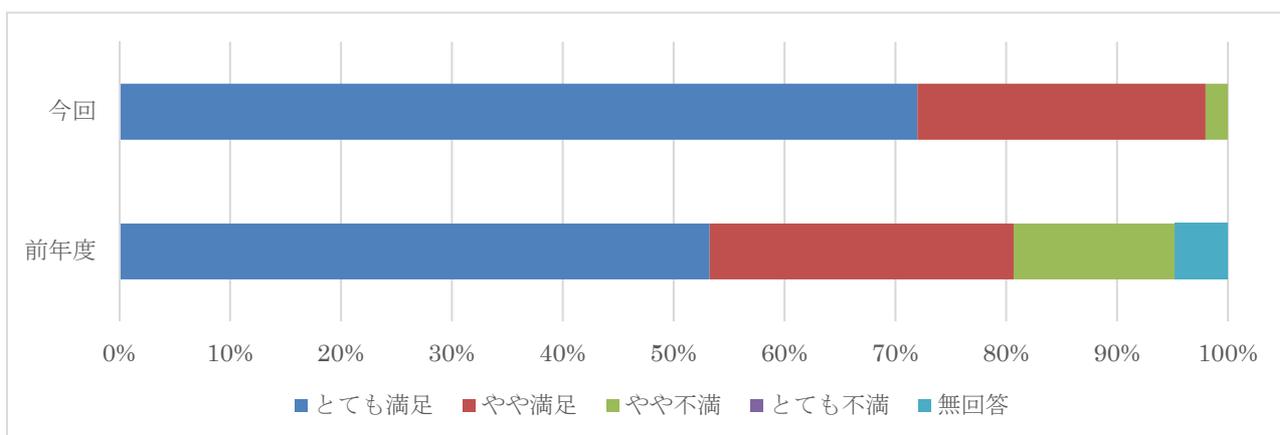
⑨ 当院での入院診療で、満足のいく治療が受けられましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	45	88.2%	74.2%
やや満足	3	5.9%	22.6%
やや不満	2	3.9%	1.6%
とても不満	0	0%	0.0%
無回答	1	2.0%	1.6%
計	51	100.0%	100.0%



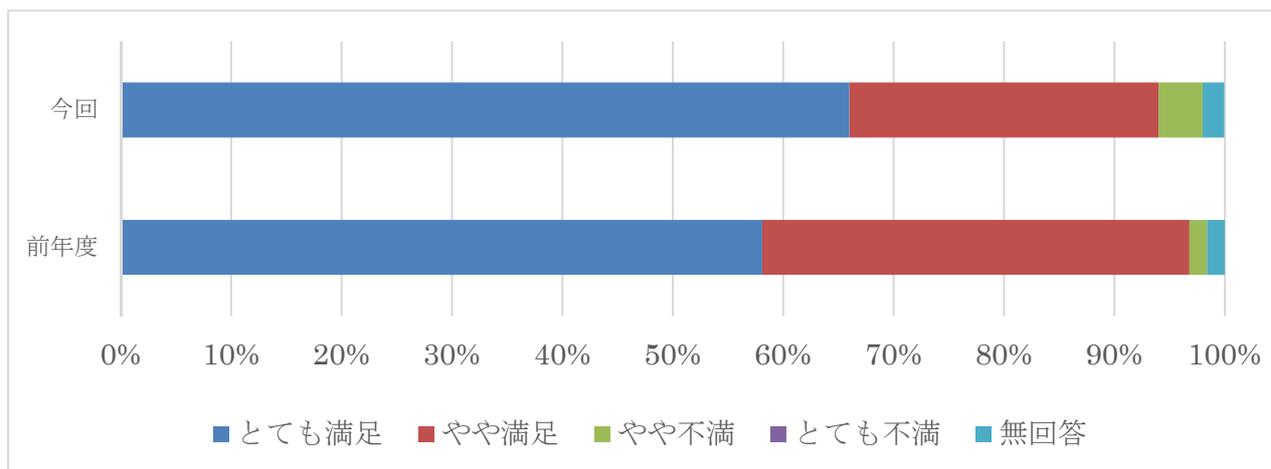
⑩ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	37	72.5%	53.2%
やや満足	13	25.5%	27.4%
やや不満	1	2.0%	14.5%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	4.8%
計	51	100.0%	100.0%



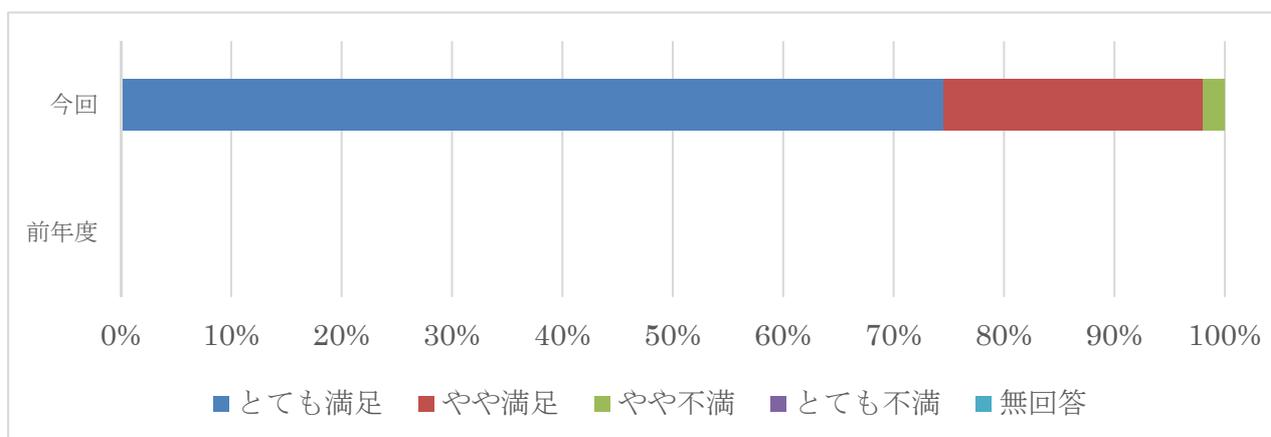
⑪ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	34	66.7%	58.1%
やや満足	14	27.5%	38.7%
やや不満	2	3.9%	1.6%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	2.0%	1.6%
計	51	100.0%	100.0%



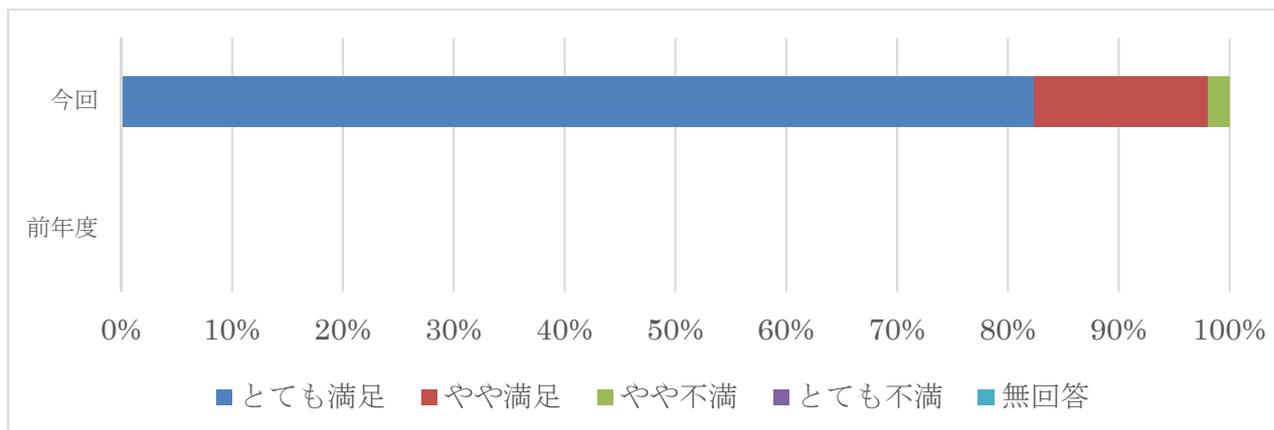
⑫ 院内は整理整頓されていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	38	74.5%	
やや満足	12	23.5%	
やや不満	1	2.0%	
とても不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	
計	51	100.0%	



⑬ 院内の清掃は行き届いていますか。

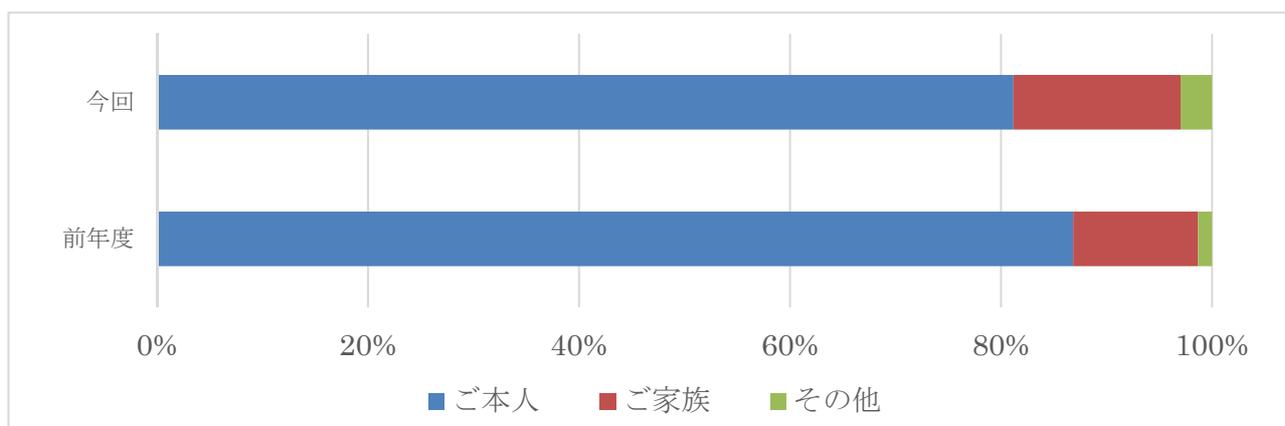
回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	42	82.4%	
やや満足	8	15.7%	
やや不満	1	2.0%	
とても不満	0	0%	
無回答	0	0%	
計	51	100.0%	



(2) 外来患者アンケート

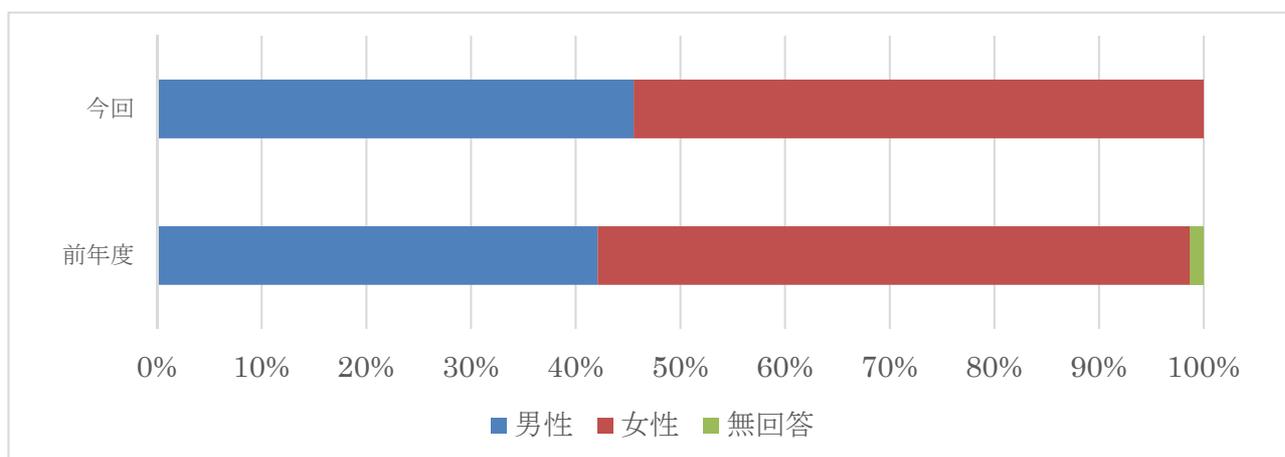
<質問1>回答者

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
ご本人	82	81.2%	86.8%
ご家族	16	15.8%	11.8%
その他 (無回答含む)	3	3.0%	1.3%
計	101	100.0%	100.0%



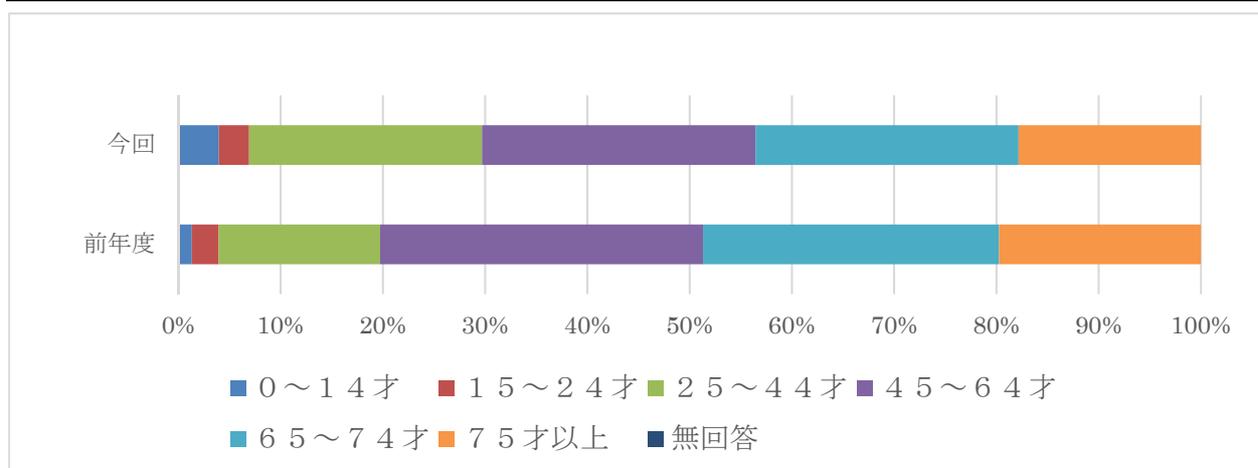
<質問2>性別

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
男性	64	45.5%	42.1%
女性	55	54.5%	56.6%
無回答	0	0%	1.3%
計	101	100.0%	100.0%



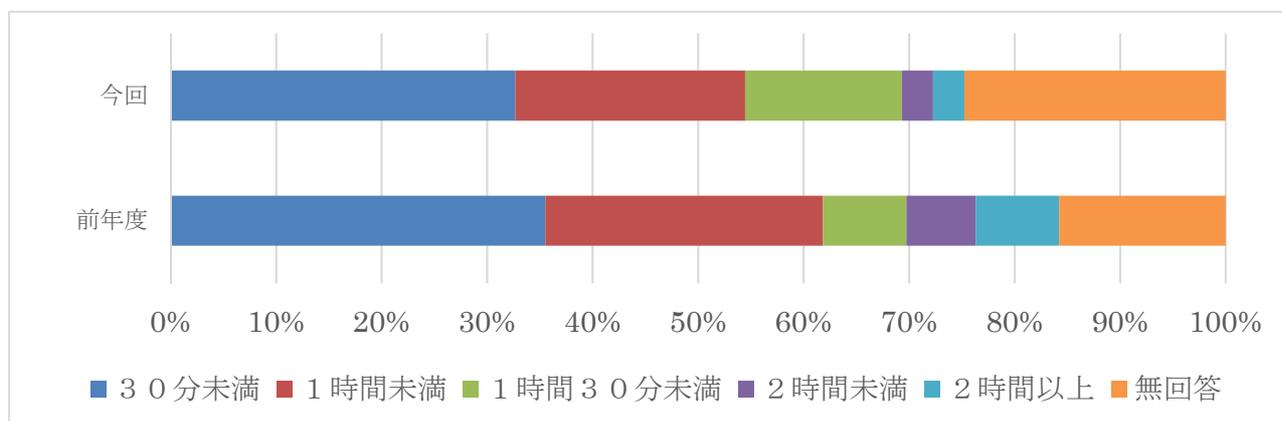
<質問3>年齢

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
0～14才	4	4.0%	1.3%
15～24才	3	3.0%	2.6%
25～44才	23	22.8%	15.8%
45～64才	27	26.7%	31.6%
65～74才	26	25.7%	28.9%
75才以上	18	17.8%	19.7%
計	101	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	33	32.7%	35.5%
1時間未満	22	21.8%	26.3%
1時間30分未満	15	14.9%	7.9%
2時間未満	3	3.0%	6.6%
2時間以上	3	3.0%	7.9%
無回答	25	24.8%	15.8%
計	101	100.0%	100.0%

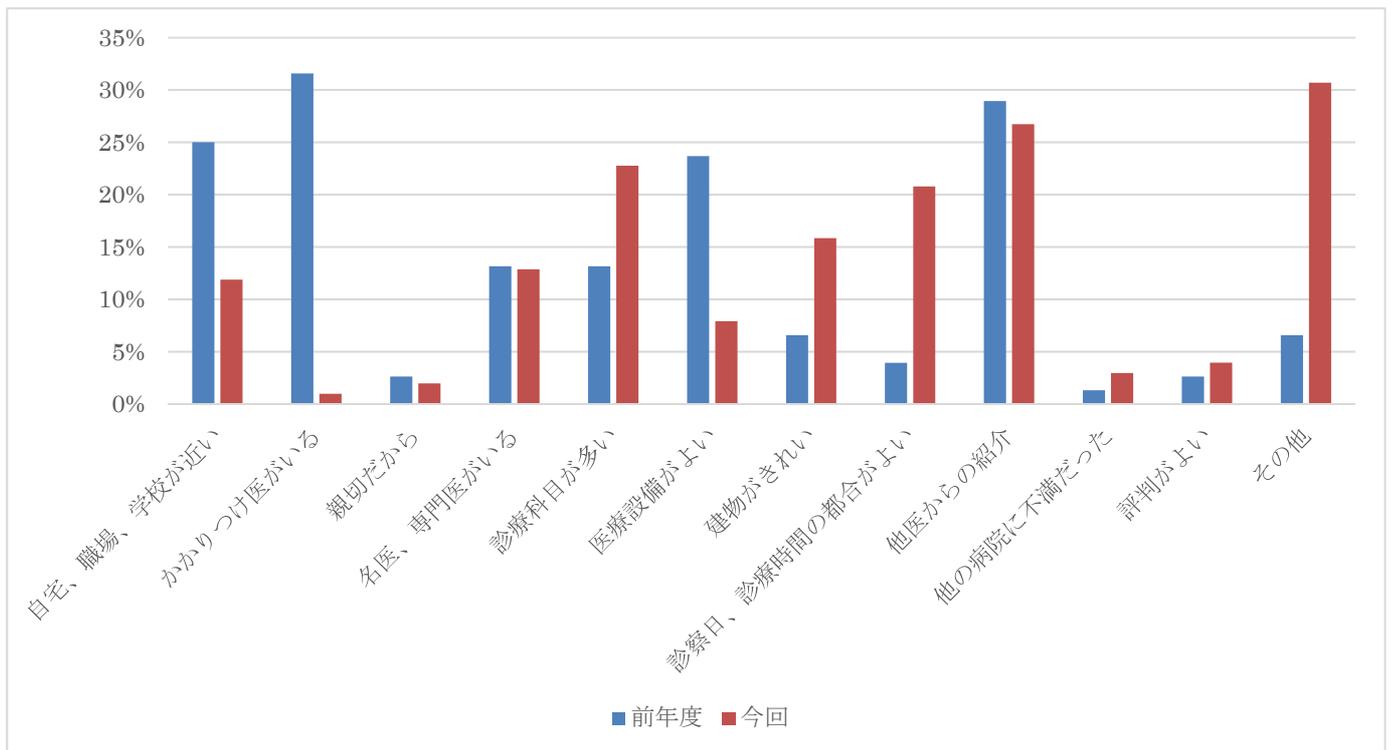


<質問5> 当院を選択した理由（複数回答）

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	12	11.9%	25.0%
かかりつけ医がいる	1	1.0%	31.6%
親切だから	2	2.0%	2.6%
名医、専門医がいる	13	12.9%	13.2%
診療科目が多い	23	22.8%	13.2%
医療設備がよい	8	7.9%	23.7%
建物がきれい	16	15.8%	6.6%
診察日、診療時間の都合がよい	21	20.8%	3.9%
他医からの紹介	27	26.7%	28.9%
他の病院に不満だった	3	3.0%	1.3%
評判がよい	4	4.0%	2.6%
その他（※）	31	30.7%	6.6%

※その他の理由：学校でけがをして学校から厚生病院でと言われた。

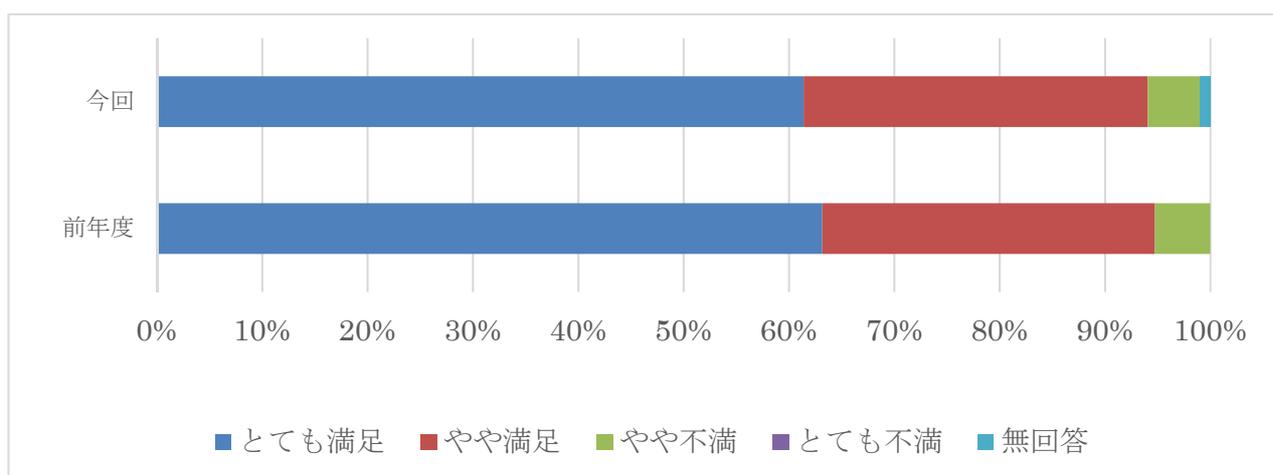
厚生病院が自分に合う。町のがん検診。救急車でのご搬送。



<質問6>医療サービスへの満足度

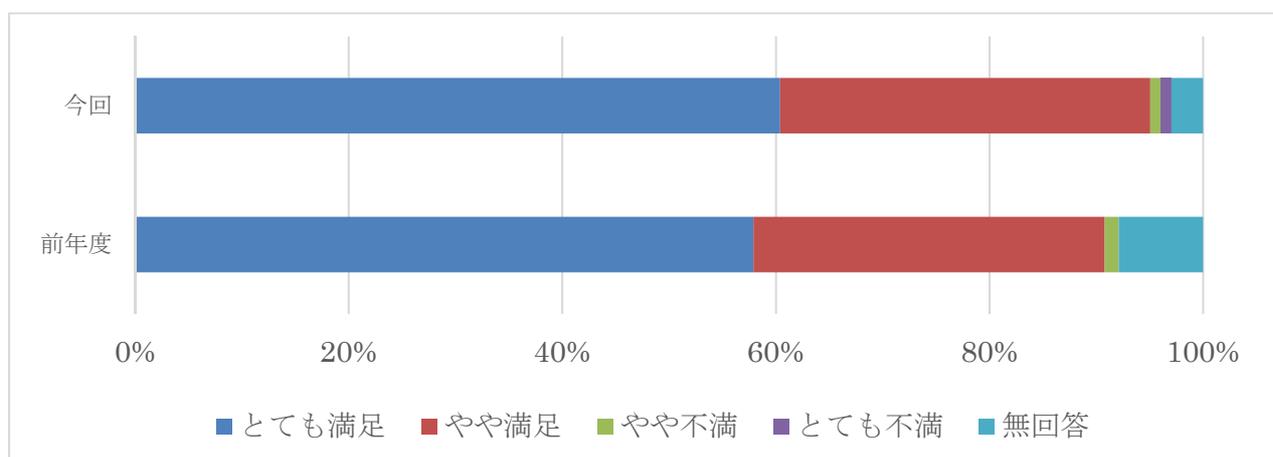
① 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	62	61.4%	63.2%
やや満足	33	32.7%	31.6%
やや不満	5	5.0%	5.3%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	1.0%	0%
計	101	100.0%	100.0%



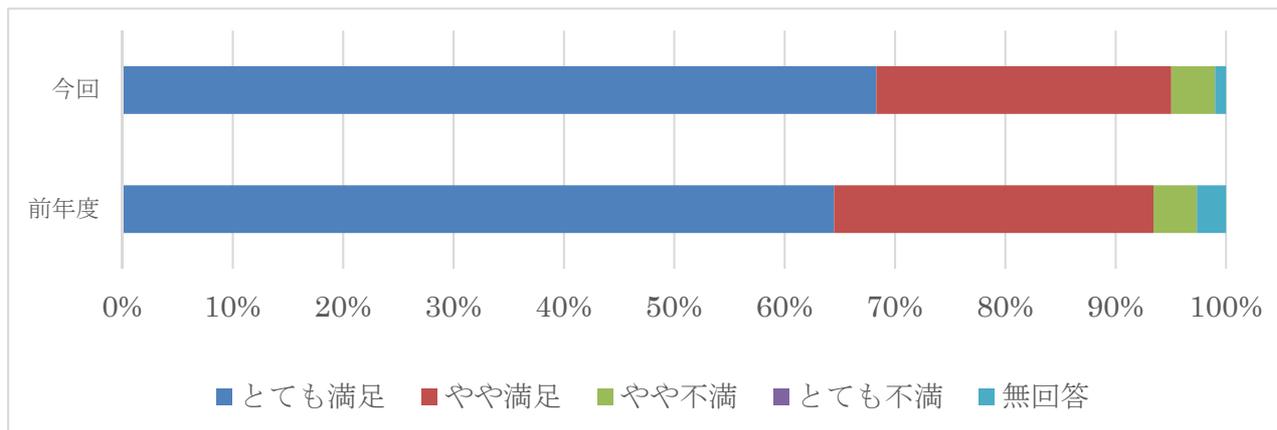
② 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	61	60.4%	57.9%
やや満足	35	34.7%	32.9%
やや不満	1	1.0%	1.3%
とても不満	1	1.0%	0%
無回答	3	3.0%	7.9%
計	101	100.0%	100.0%



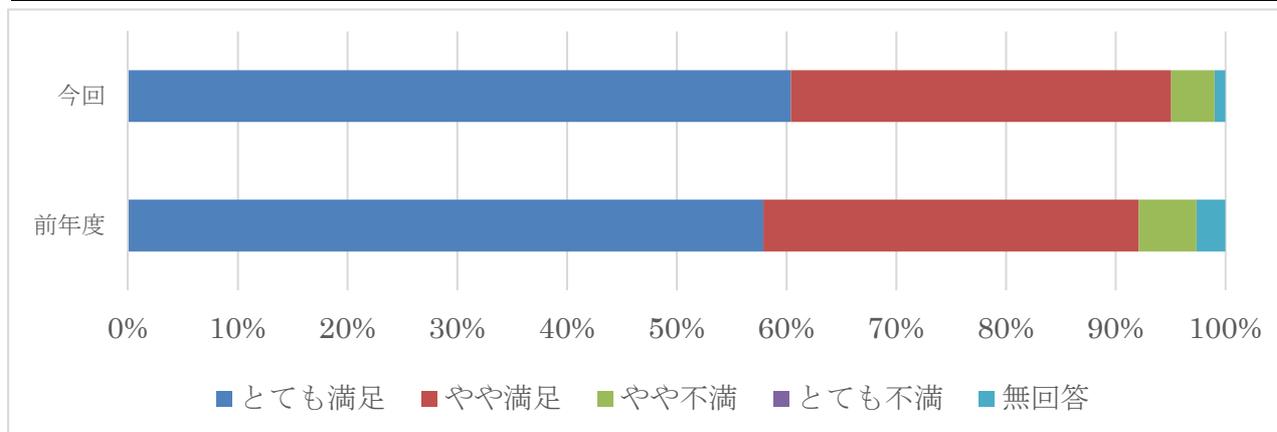
③ 医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	69	68.3%	64.5%
やや満足	27	26.7%	28.9%
やや不満	4	4.0%	3.9%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	1.0%	2.6%
計	101	100.0%	100.0%



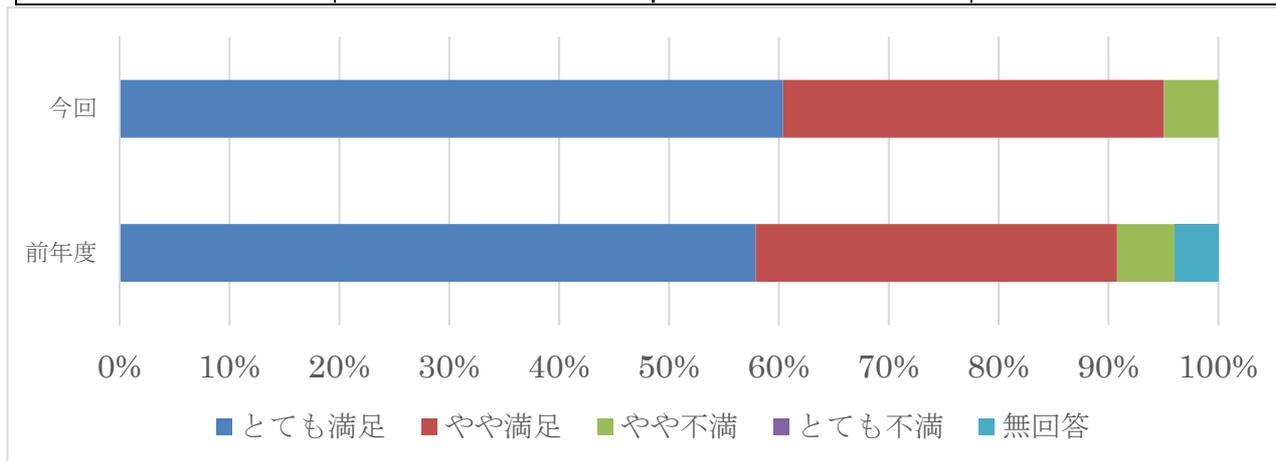
④ 医師や職員は、希望をできる限り取り入れようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	61	60.4%	57.9%
やや満足	35	34.7%	34.2%
やや不満	4	4.0%	5.3%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	1.0%	2.6%
計	101	100.0%	100.0%



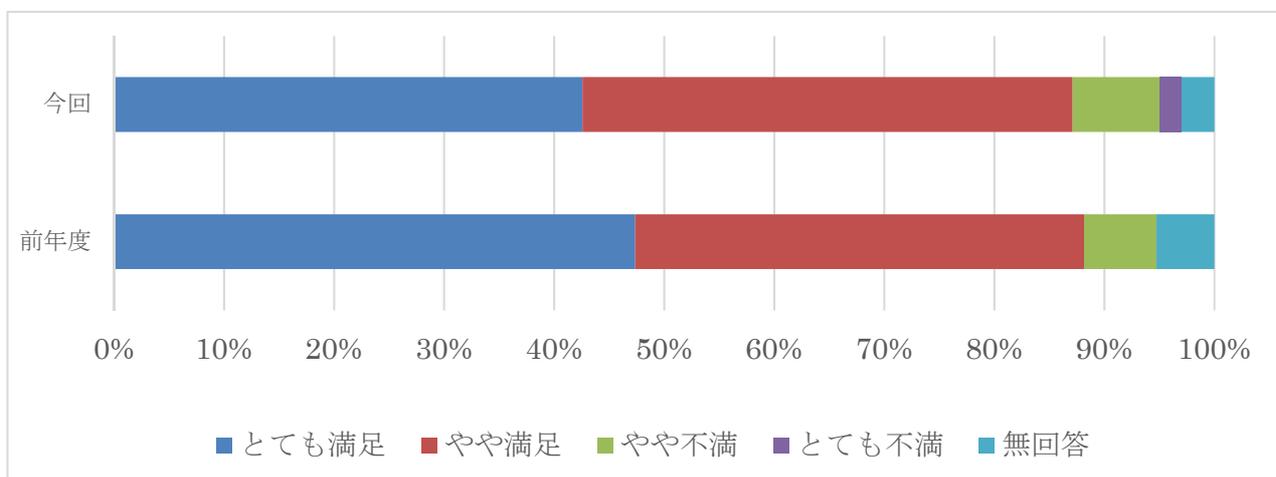
⑤ 医師や職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	61	60.4%	57.9%
やや満足	35	34.7%	32.9%
やや不満	5	5.0%	5.3%
とても不満	0	0%	0%
無回答	0	0%	3.9%
計	101	100.0%	100.0%



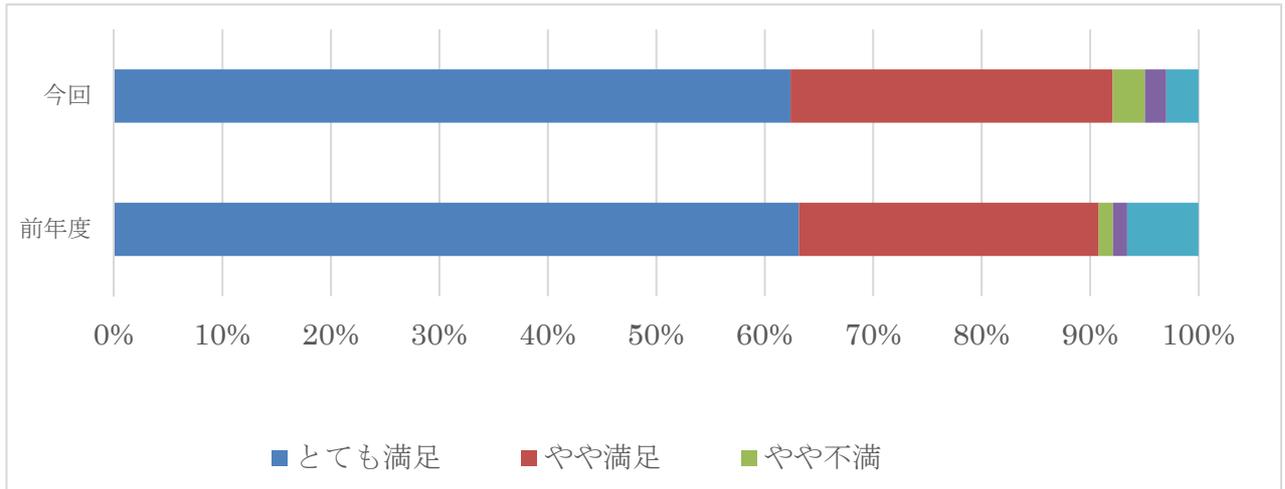
⑥ 電話対応、診察、検査、会計などでの待ち時間について、あなた又はご家族に配慮していませんか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	43	42.6%	47.4%
やや満足	45	44.6%	40.8%
やや不満	8	7.9%	6.6%
とても不満	2	2.0%	0%
無回答	3	3.0%	5.3%
計	101	100.0%	100.0%



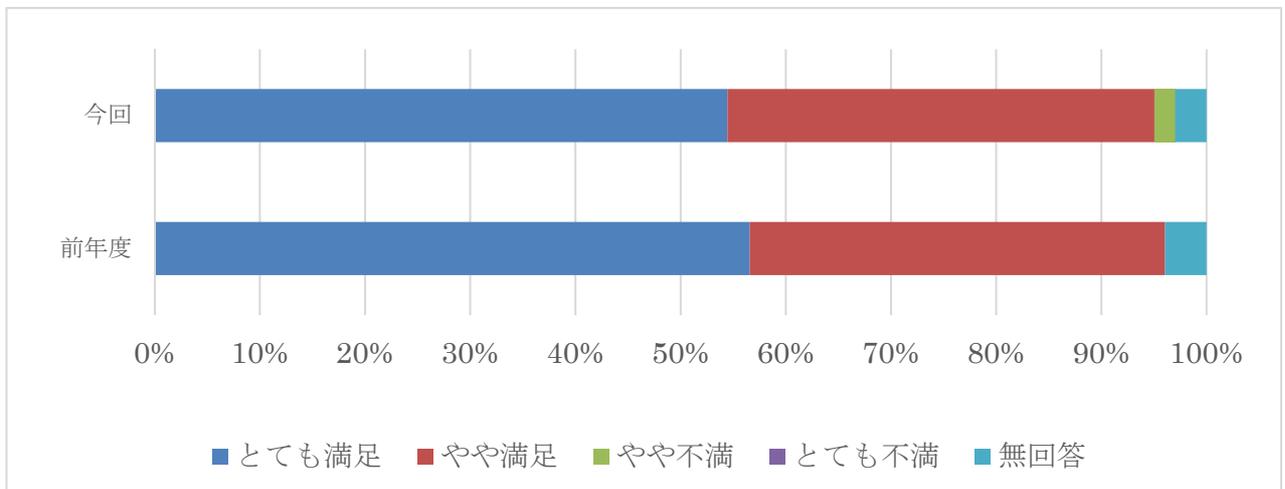
⑦ 院内のプライバシー保護は充分でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	63	62.4%	63.2%
やや満足	30	29.7%	27.6%
やや不満	3	3.0%	1.3%
とても不満	2	2.0%	1.3%
無回答	3	3.0%	6.6%
計	101	100.0%	100.0%



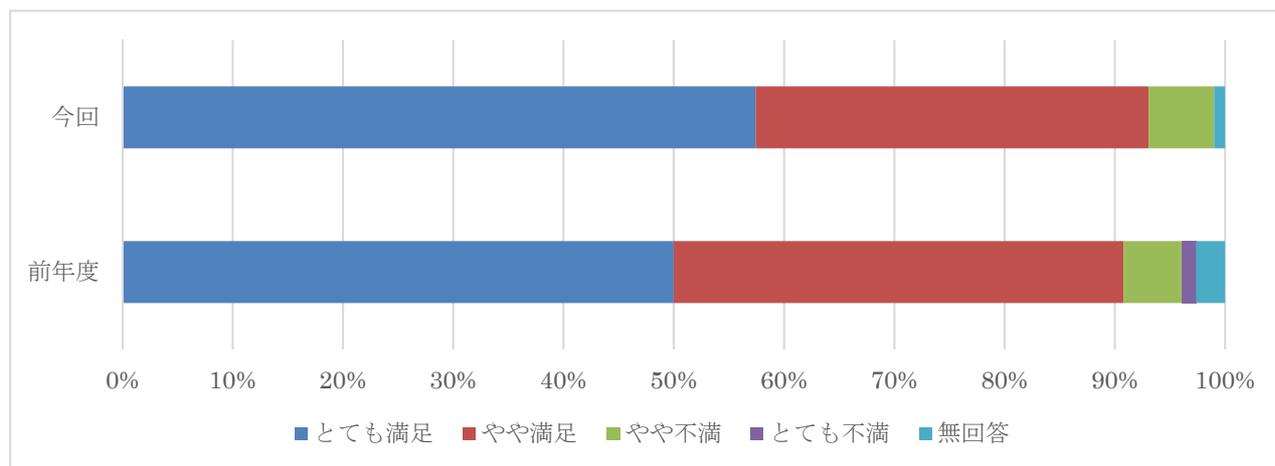
⑧ 院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	55	54.5%	56.6%
やや満足	41	40.6%	39.5%
やや不満	3	3.0%	0%
とても不満	0	0%	0%
無回答	2	2.0%	3.9%
計	101	100.0%	100.0%



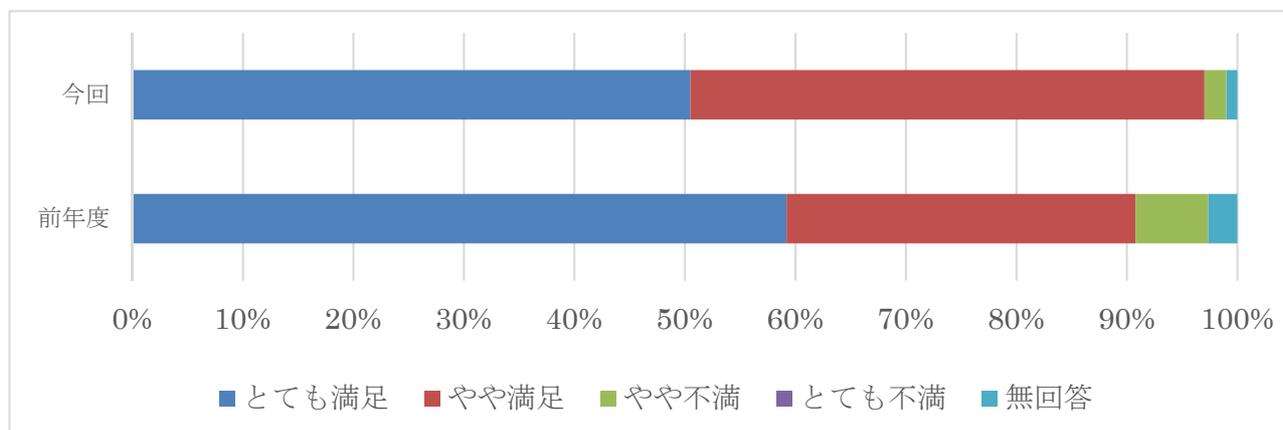
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	58	57.4%	50.0%
やや満足	36	35.6%	40.8%
やや不満	6	5.9%	5.3%
とても不満	0	0%	1.3%
無回答	1	1.0%	2.6%
計	101	100.0%	100.0%



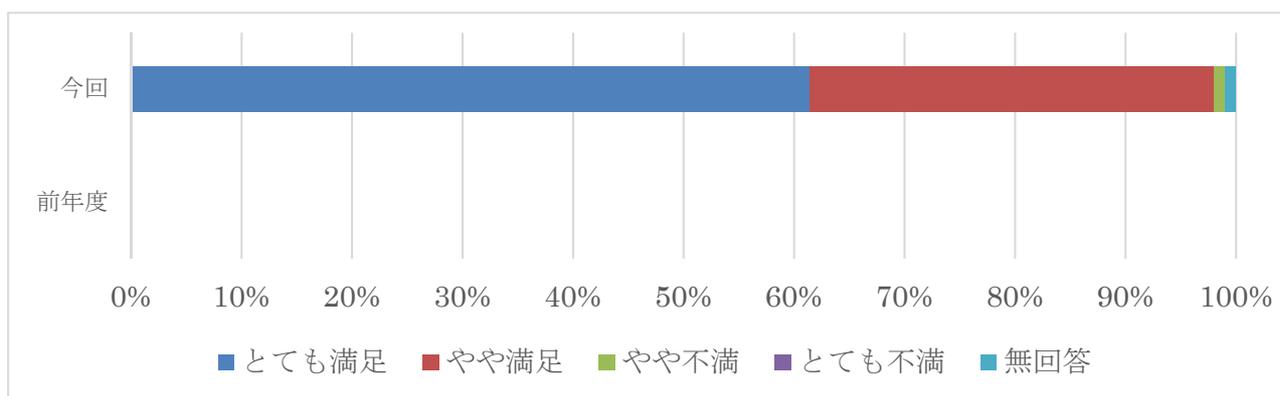
⑩ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	51	50.5%	59.2%
やや満足	47	46.5%	31.6%
やや不満	2	2.0%	6.6%
とても不満	0	0%	0%
無回答	1	1.0%	2.6%
計	101	100.0%	100.0%



⑪ 院内は整理整頓さ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	62	61.4%	
やや満足	37	36.6%	
やや不満	1	1.0%	
とても不満	0	0%	
無回答	1	1.0%	
計	101	100.0%	



⑫ 院内の清掃は行き届いていますか。

回答	回答数	回答割合	(参考) 前年度割合
とても満足	65	64.4%	
やや満足	35	34.7%	
やや不満	0	0%	
とても不満	0	0%	
無回答	1	1.0%	
計	101	100.0%	

