

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

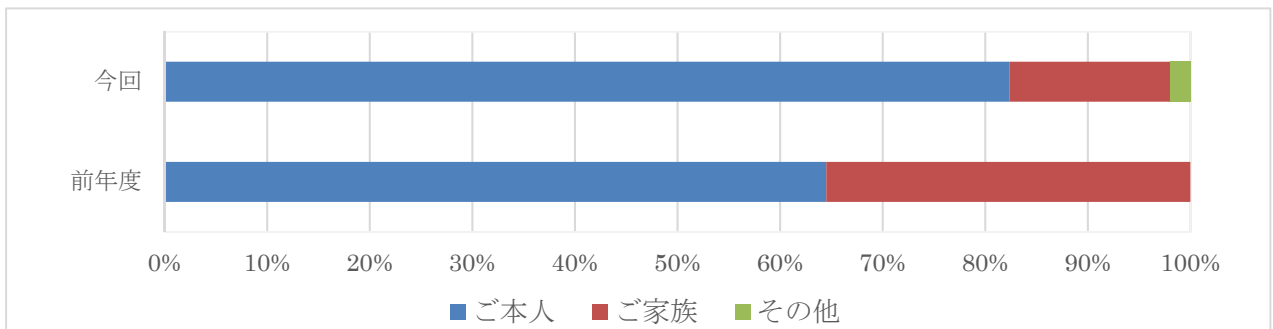
5 調査結果

(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

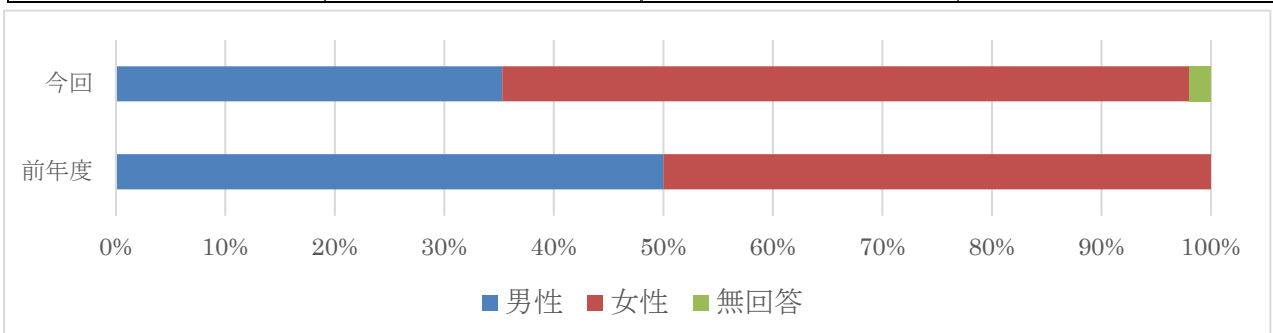
<質問1>回答者

| 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% |



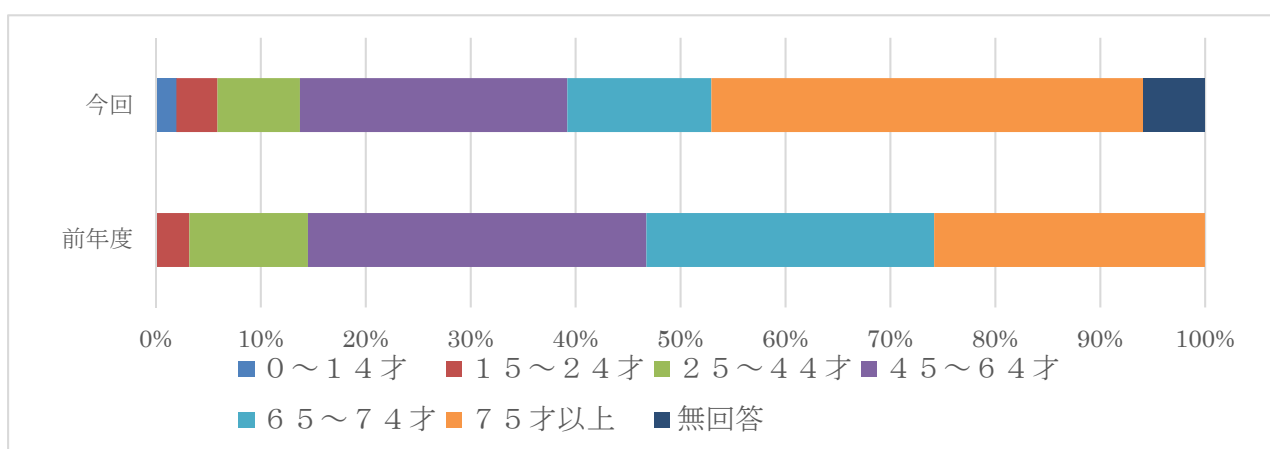
<質問2>性別

| 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% |



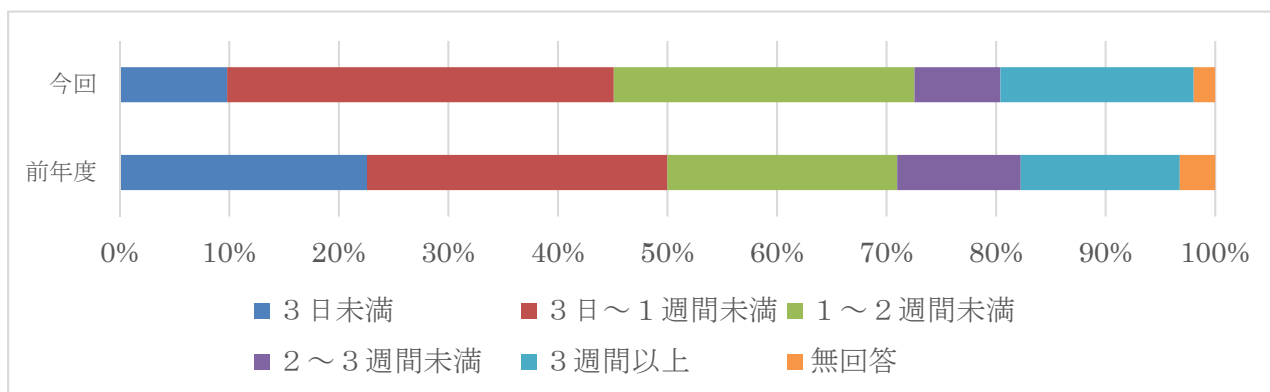
<質問3>年齢

| 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

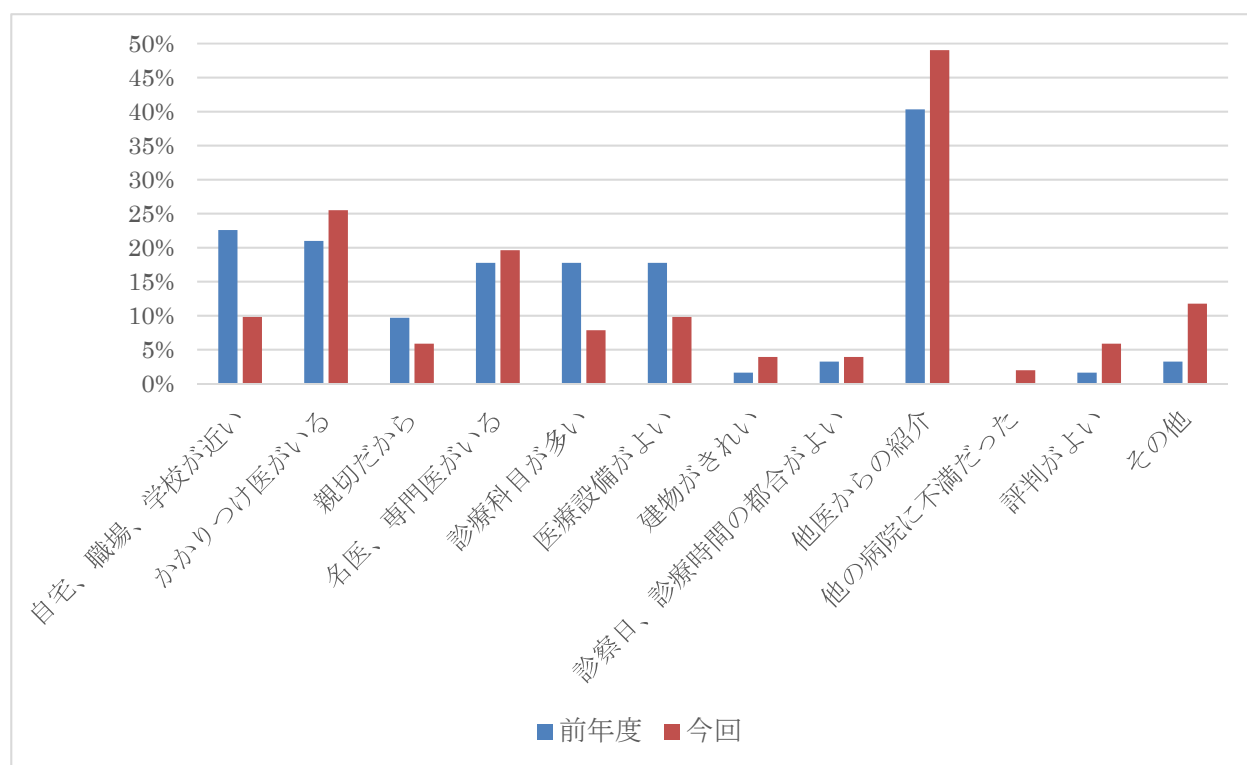
| 回答 | 回答数 | 回答割合 | (参考) 前年度割合 |
|----------|-----|--------|------------|
| 3日未満 | 5 | 9.8% | 22.6% |
| 3日～1週間未満 | 18 | 35.3% | 27.4% |
| 1～2週間未満 | 14 | 27.5% | 21.0% |
| 2～3週間未満 | 4 | 7.8% | 11.3% |
| 3週間以上 | 9 | 17.6% | 14.5% |
| 無回答 | 1 | 2.0% | 3.2% |
| 計 | 51 | 100.0% | 100.0% |



<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% |

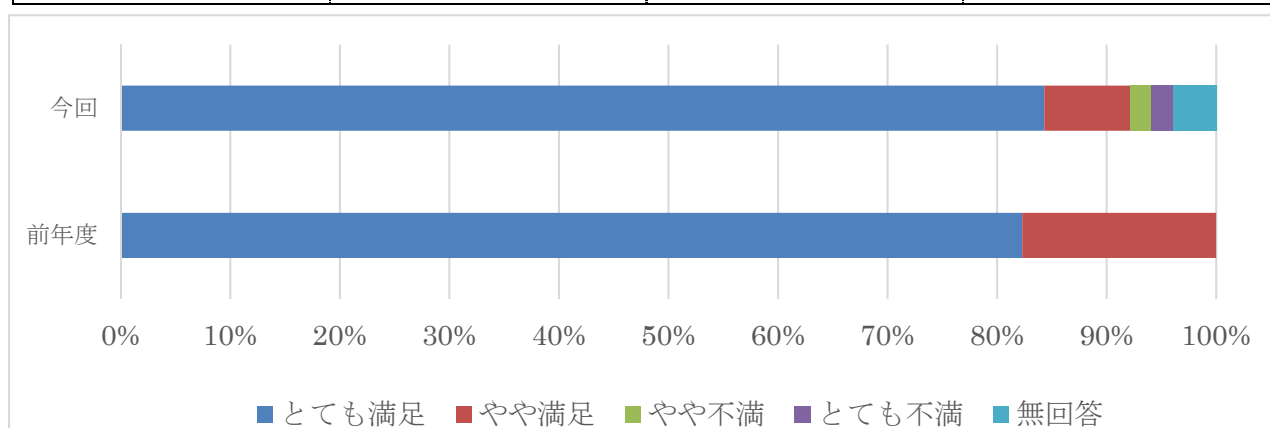
※その他の理由：夜間に診察が受けられるため。以前からの経過。



<質問6>医療サービスへの満足度

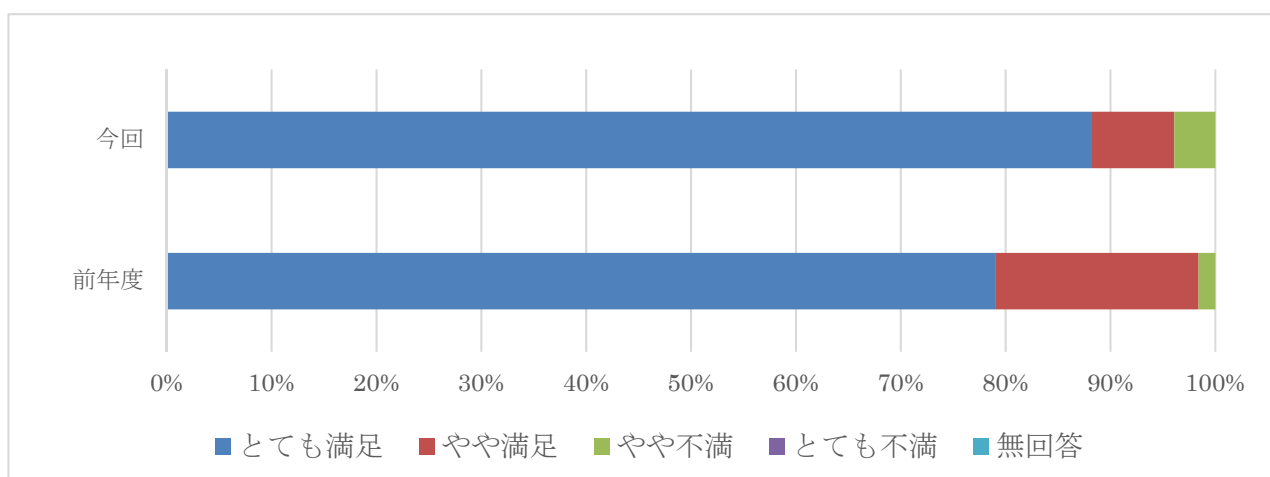
① 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

| 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% |



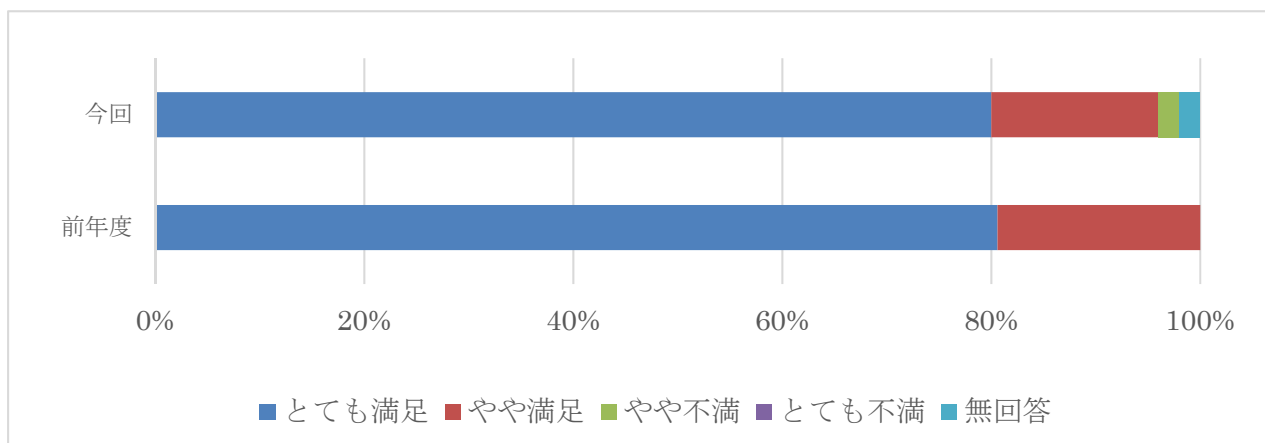
② 看護師の看護、対応、説明等に満足して頂けましたか。

| 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% |



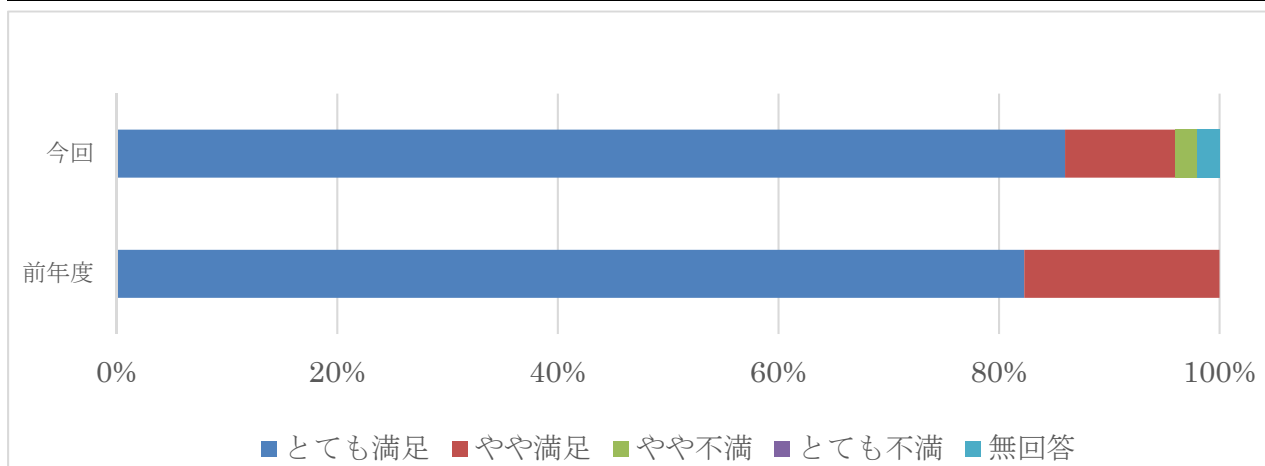
③ 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか。

| 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% |



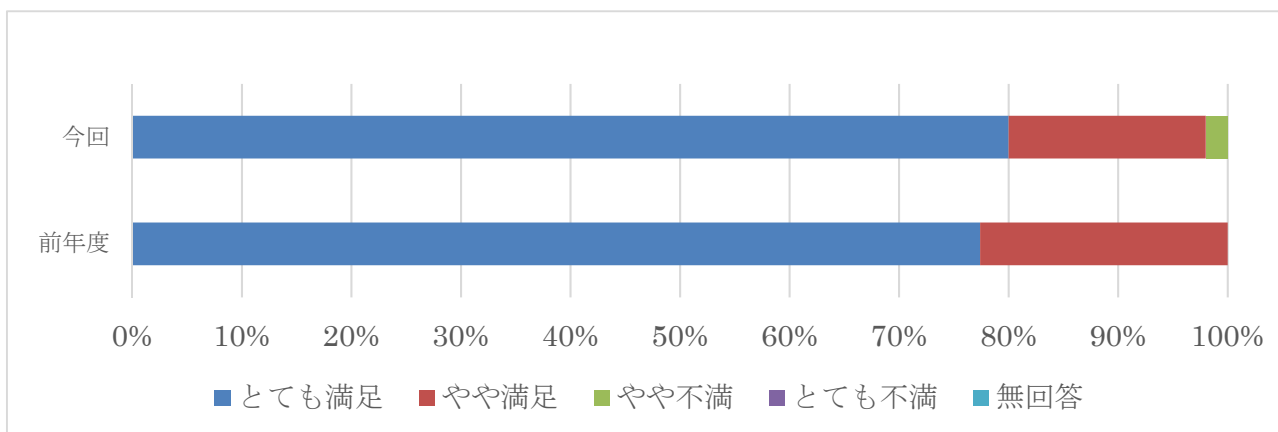
④ 医師や職員は、希望をできる限り取り入れようとしてきましたか。

| 回答 | 回答数 | 回答割合 | (参考) 前年度割合 |
|-------|-----|--------|------------|
| とても満足 | 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% |



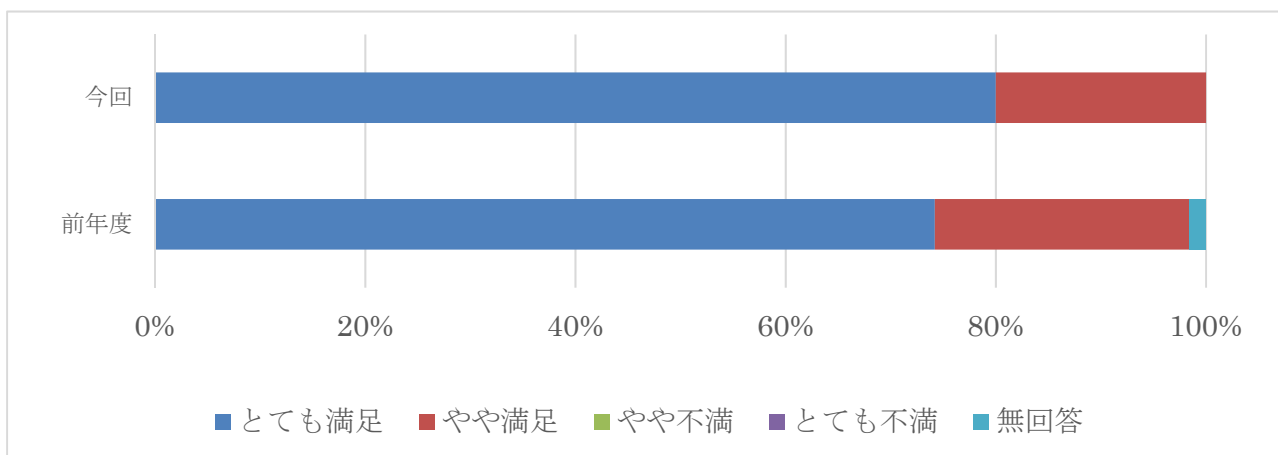
⑤ 医師や職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

| 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% |



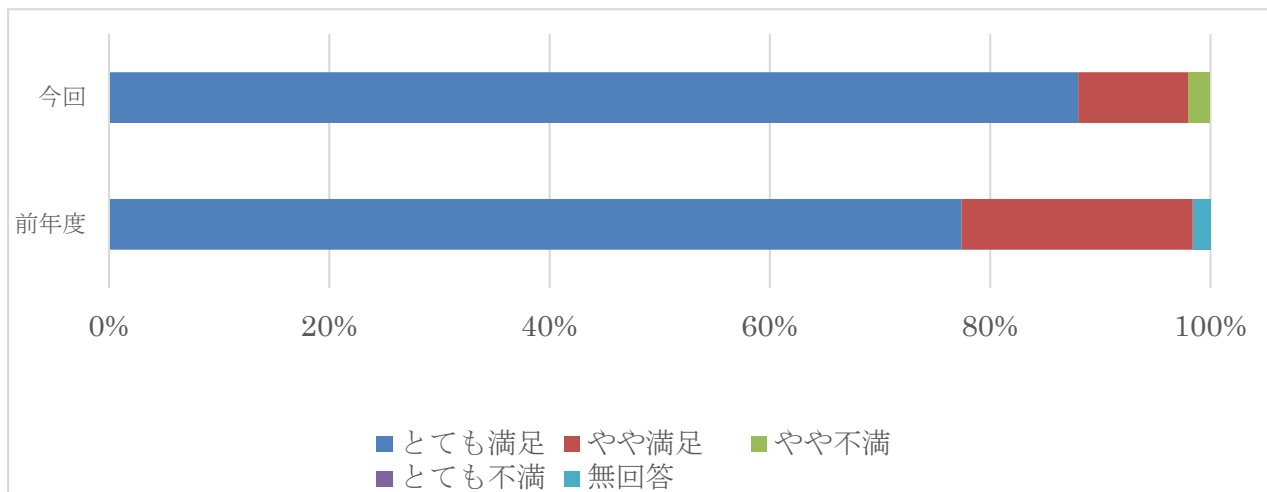
⑥ 入院前や入院中のさまざまな手続きは、うまくいきましたか。

| 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% |



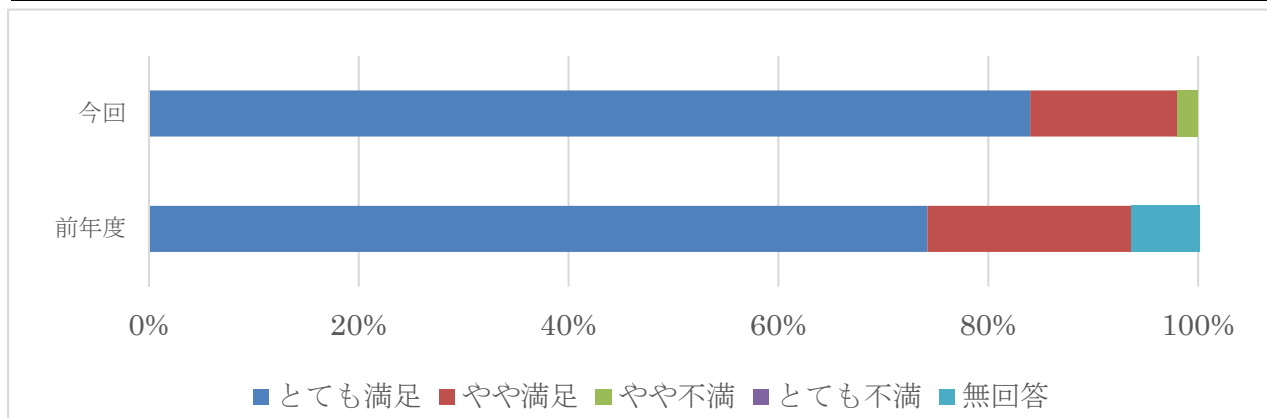
⑦ 入院中のプライバシー保護は充分でしたか。

| 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% |



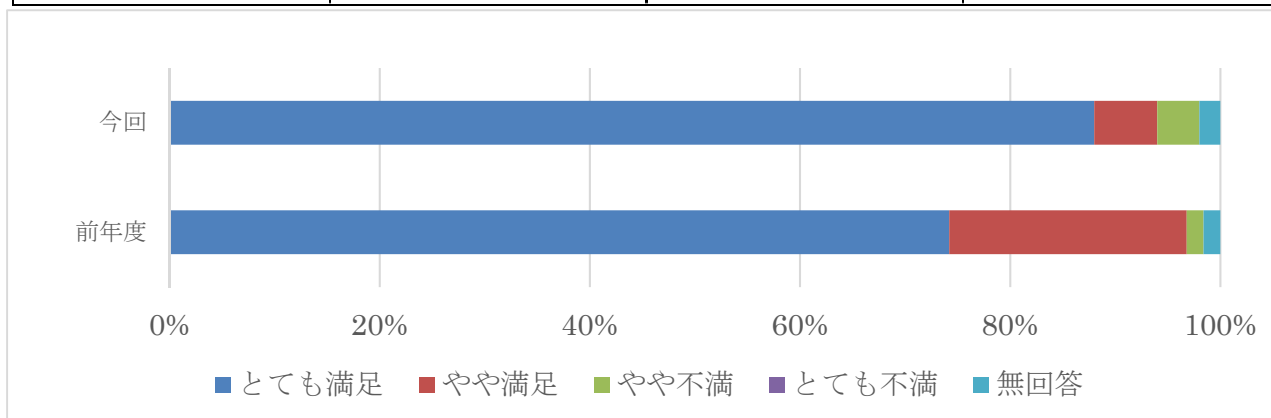
⑧ 入院中は安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

| 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% |



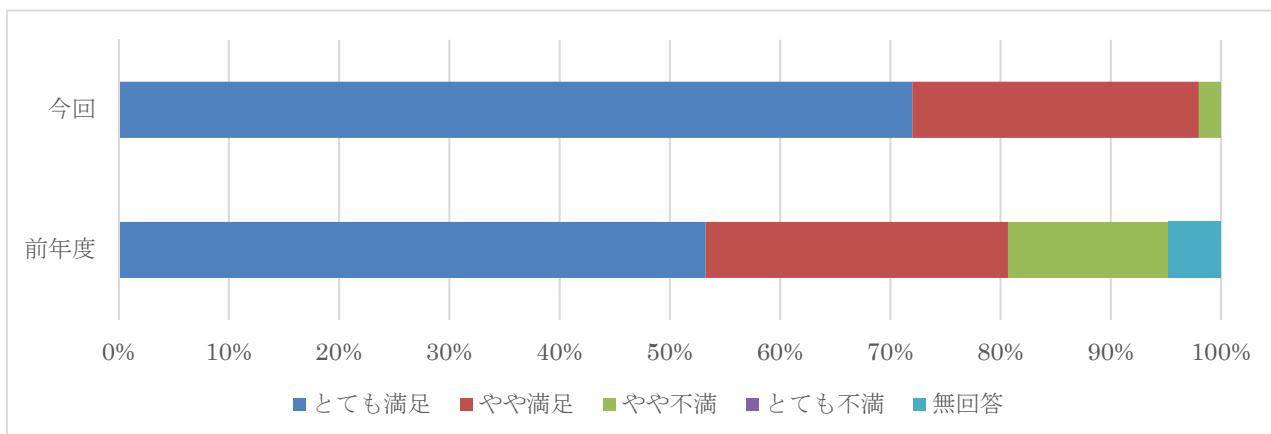
⑨ 当院での入院診療で、満足のいく治療が受けられましたか。

| 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% |



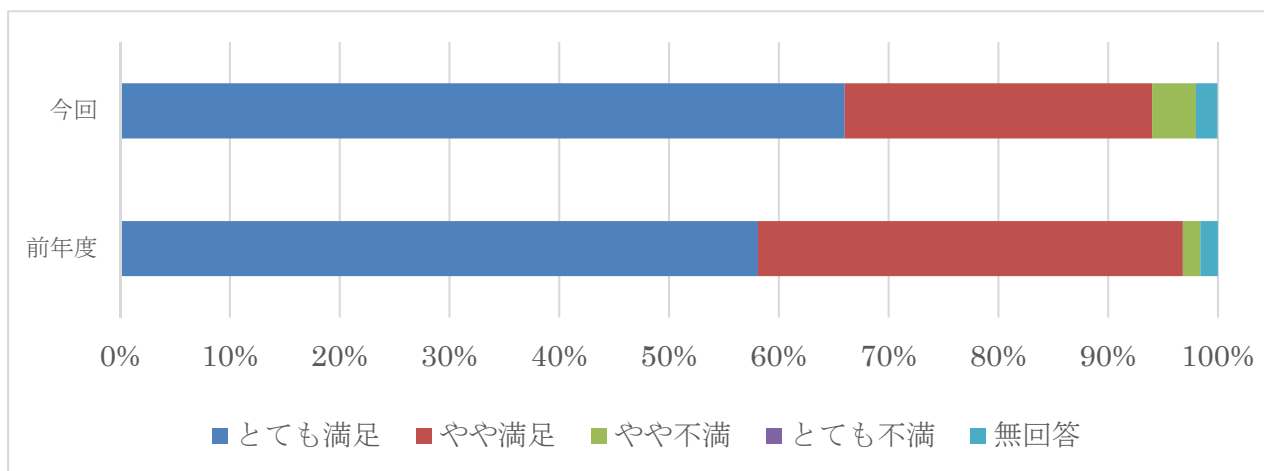
⑩ 院内の温度は適切でしたか。

| 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% |



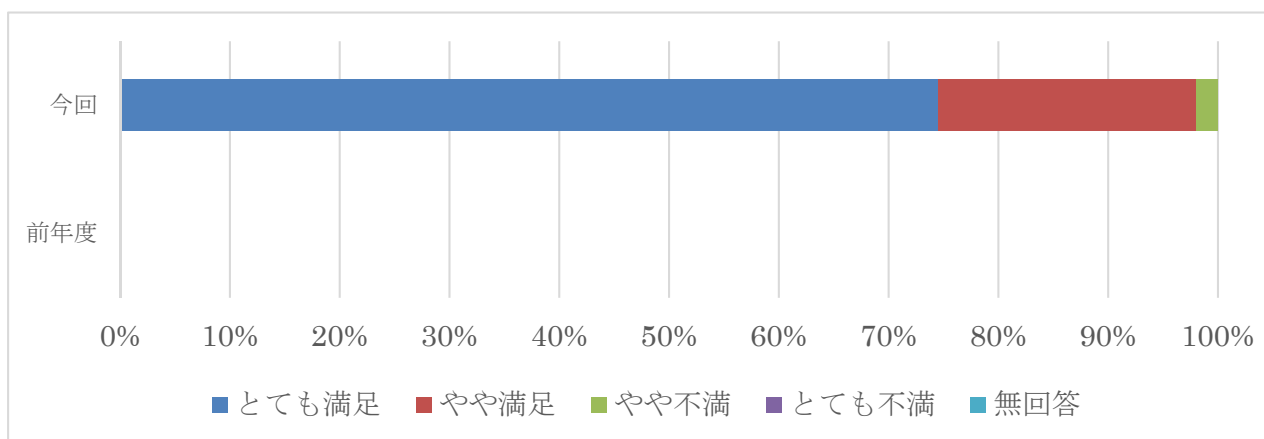
⑪ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

| 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% |



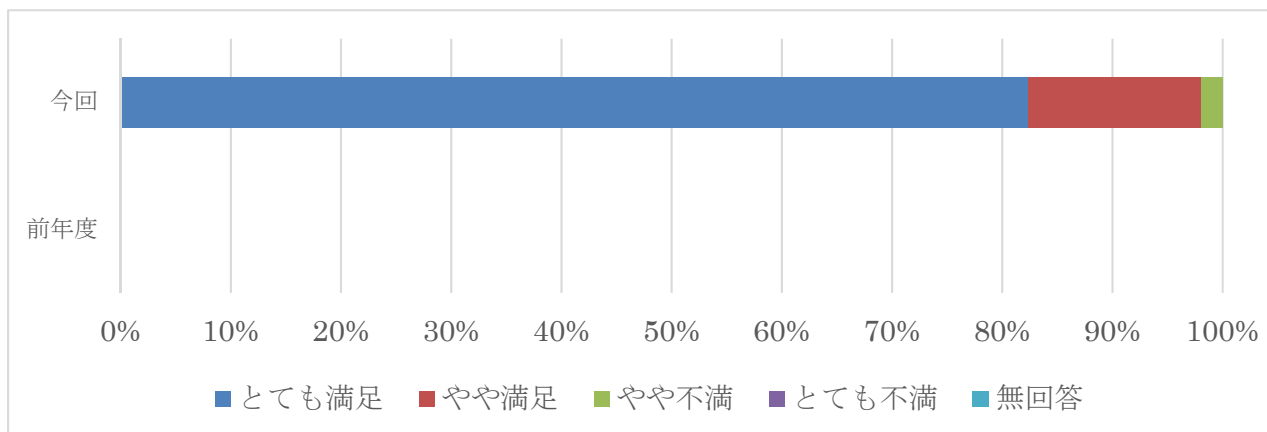
⑫ 院内は整理整頓されていると感じましたか。

| 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。

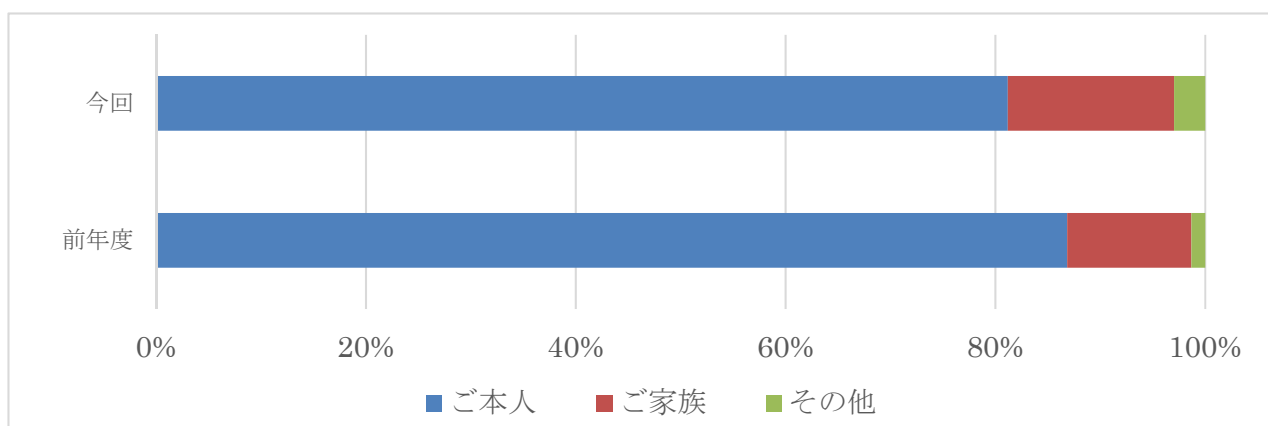
| 回答 | 回答数 | 回答割合 | (参考) 前年度割合 |
|-------|-----|--------|------------|
| とても満足 | 42 | 82.4% | |
| やや満足 | 8 | 15.7% | |
| やや不満 | 1 | 2.0% | |
| とても不満 | 0 | 0% | |
| 無回答 | 0 | 0% | |
| 計 | 51 | 100.0% | |



(2) 外来患者アンケート

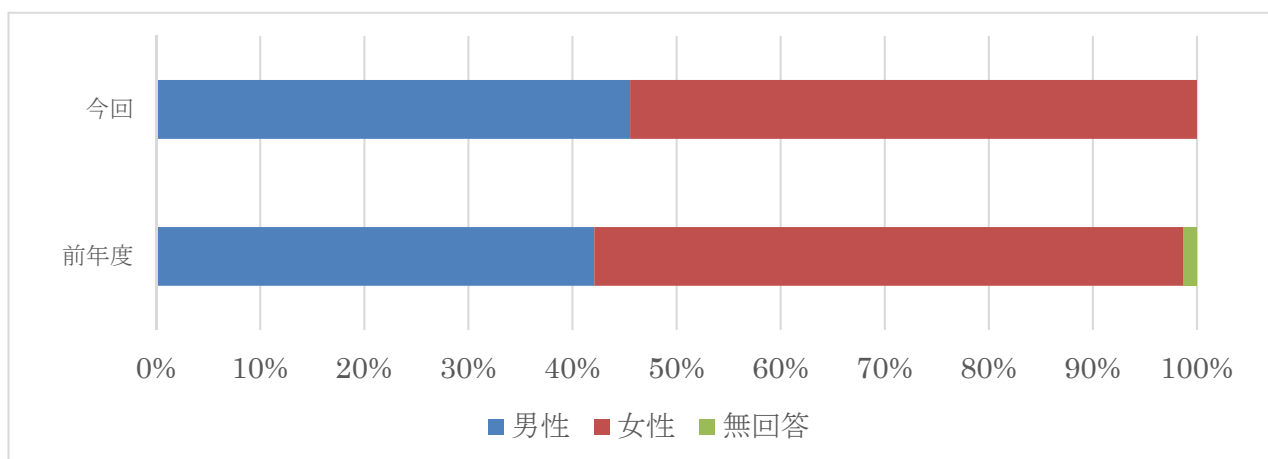
<質問1>回答者

| 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% |



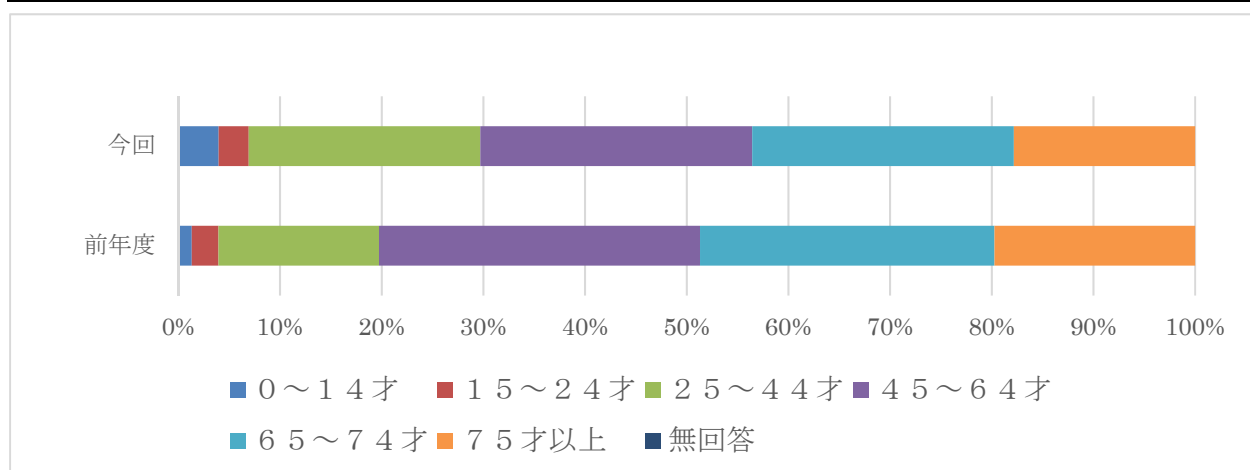
<質問2>性別

| 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% |



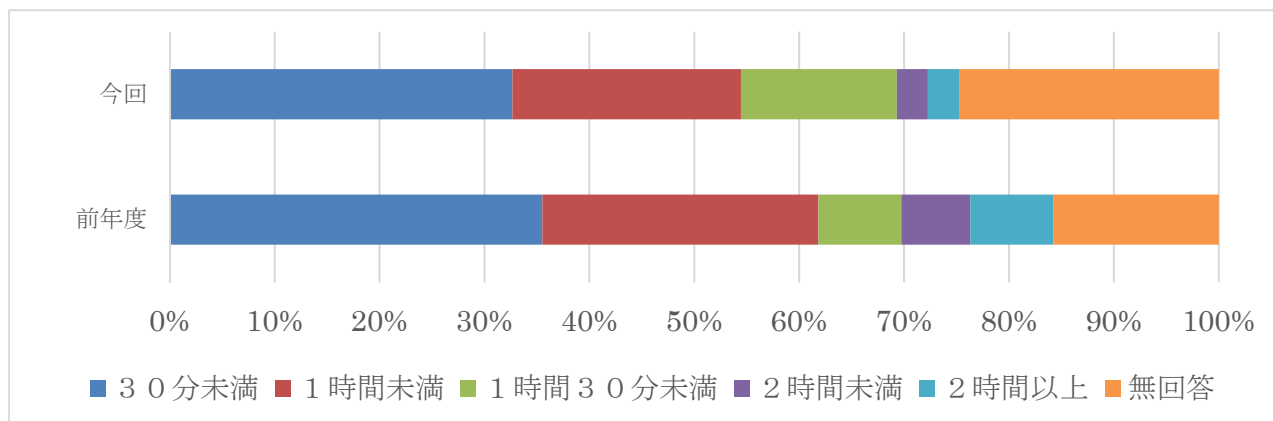
<質問3>年齢

| 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% |

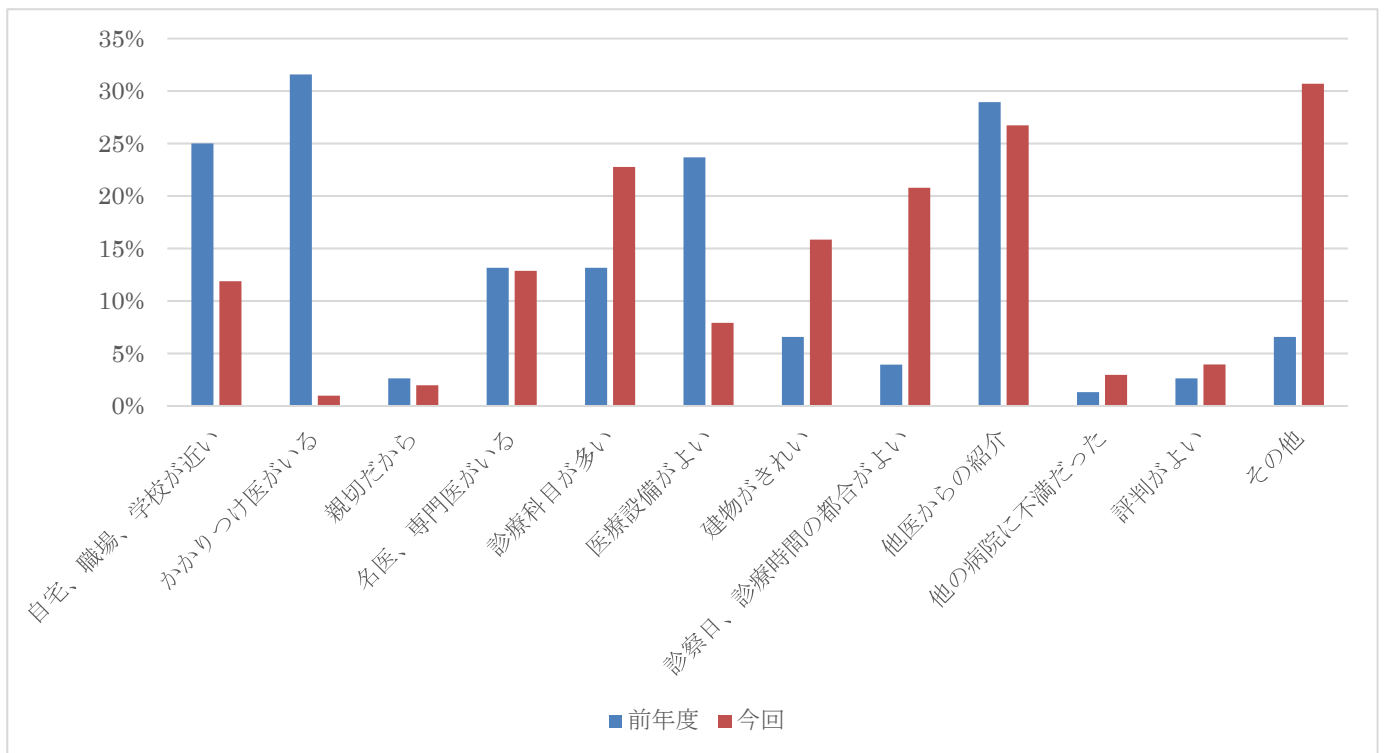


<質問5> 当院を選択した理由（複数回答）

| 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。

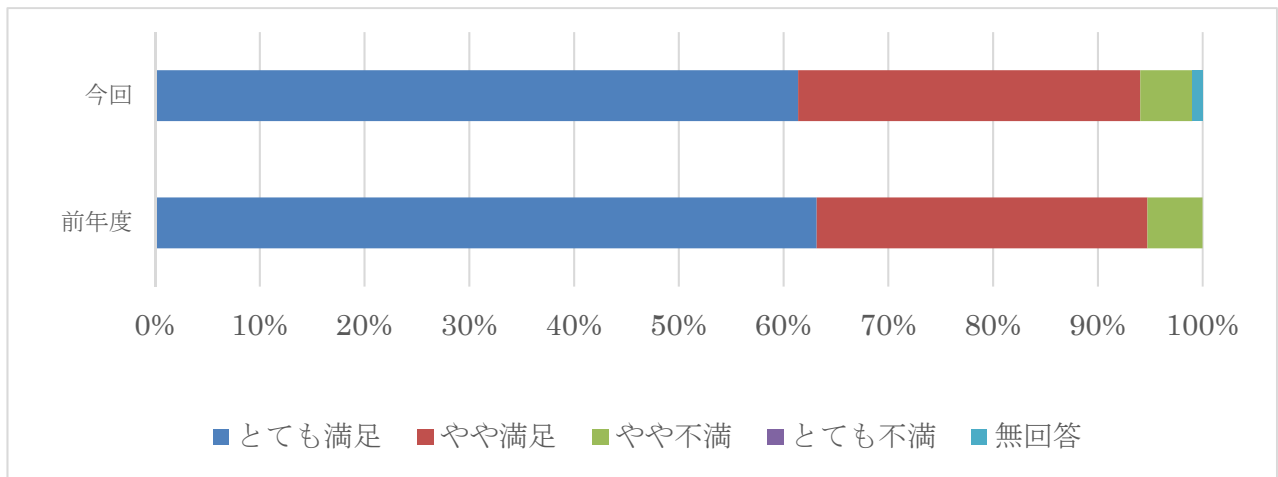
厚生病院が自分に合う。町のがん検診。救急車でのご搬送。



<質問6>医療サービスへの満足度

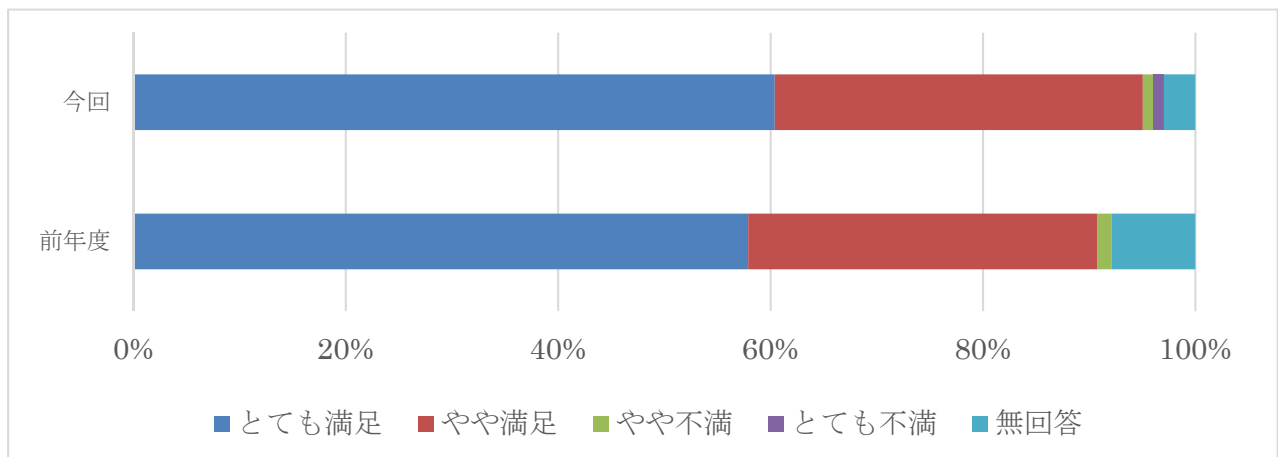
① 医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。

| 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% |



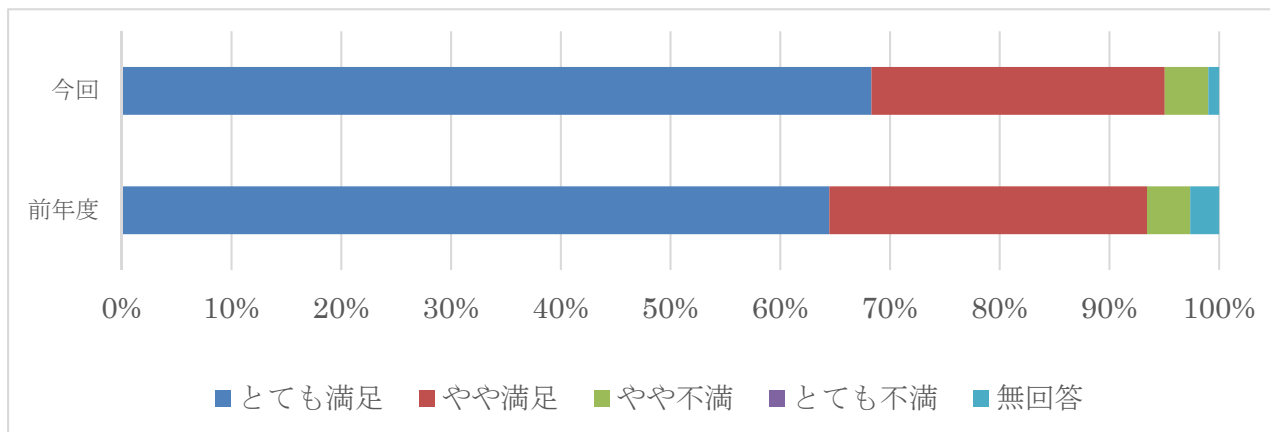
② 医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていますか。

| 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% |



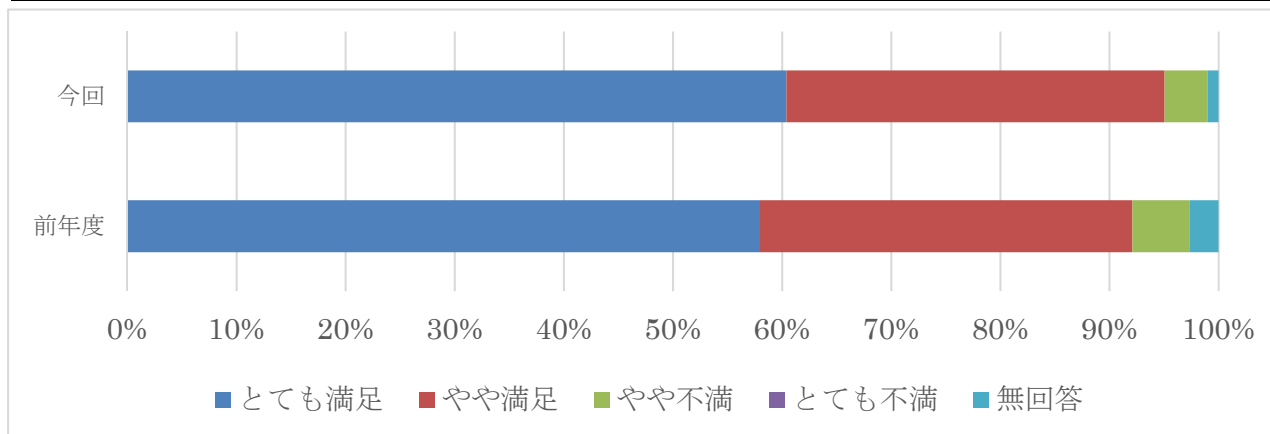
③ 医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか。

| 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% |



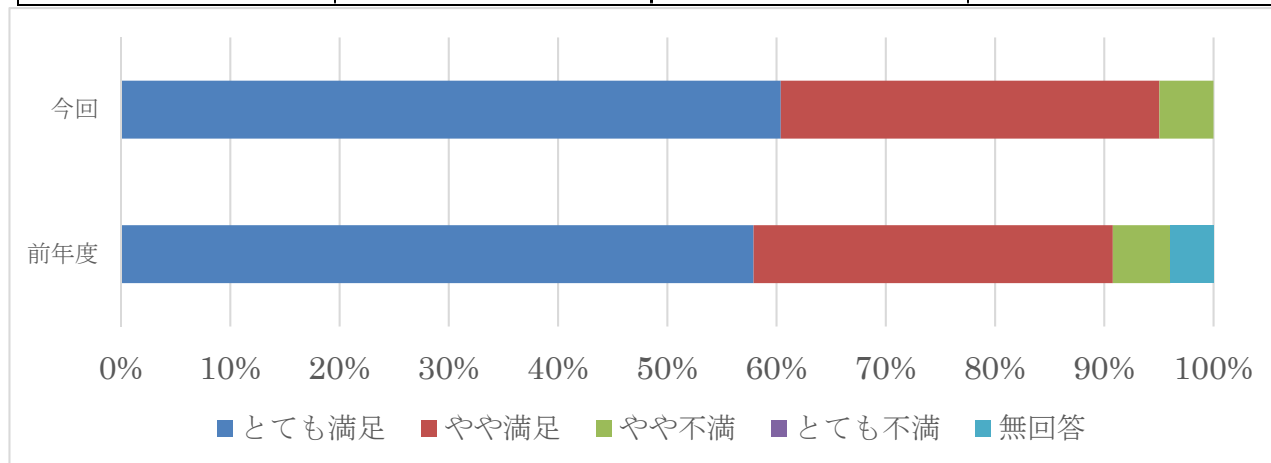
④ 医師や職員は、希望をできる限り取り入れようとしていましたか。

| 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% |



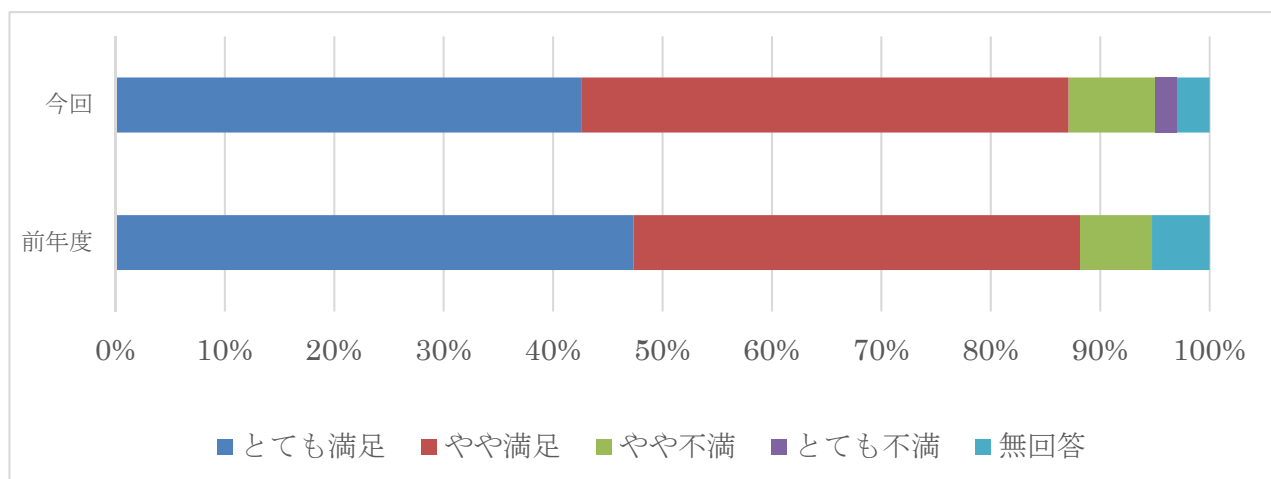
⑤ 医師や職員は、気持ちを理解しようとしていましたか。

| 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% |



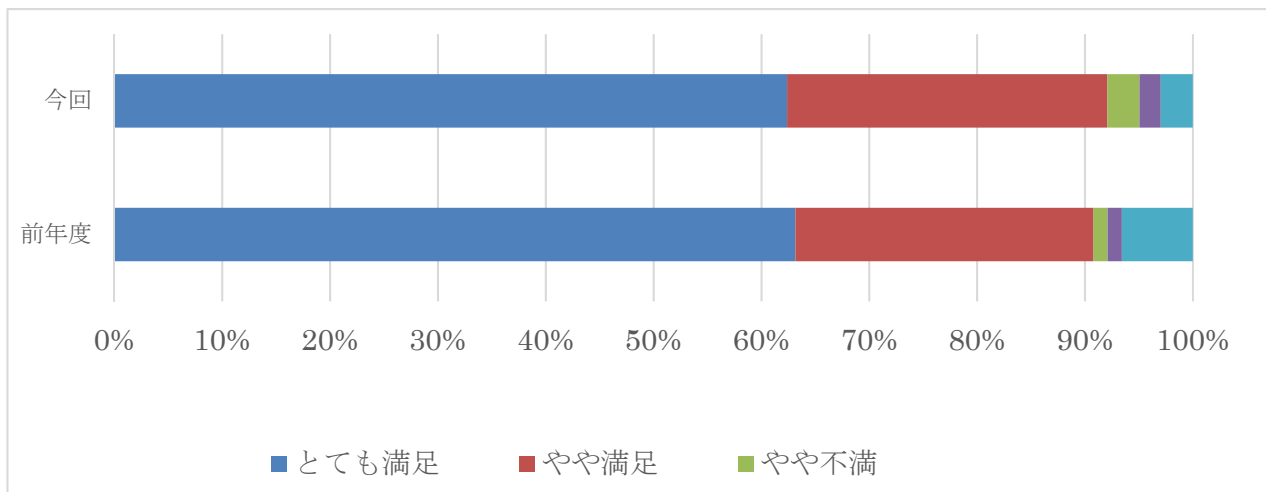
⑥ 電話対応、診察、検査、会計などでの待ち時間について、あなた又はご家族に配慮していましたか。

| 回答 | 回答数 | 回答割合 | (参考) 前年度割合 |
|-------|-----|--------|------------|
| とても満足 | 43 | 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% |



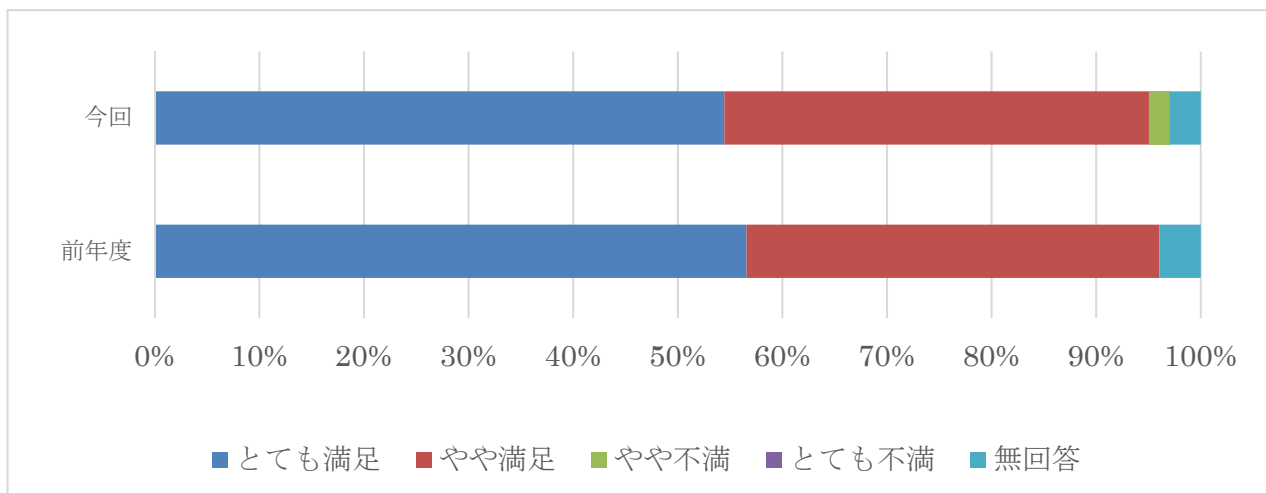
⑦ 院内のプライバシー保護は充分でしたか。

| 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% |



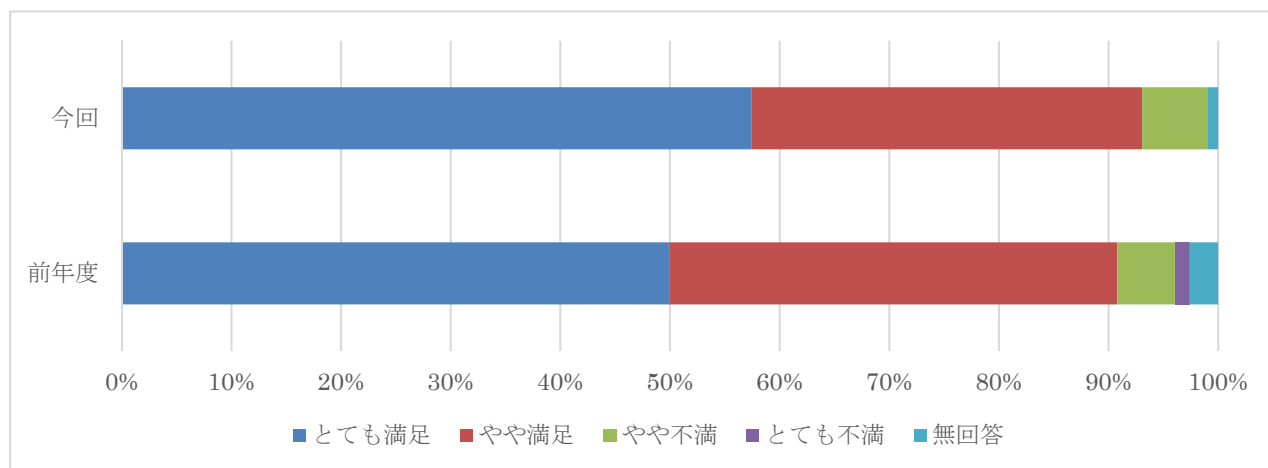
⑧ 院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

| 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% |



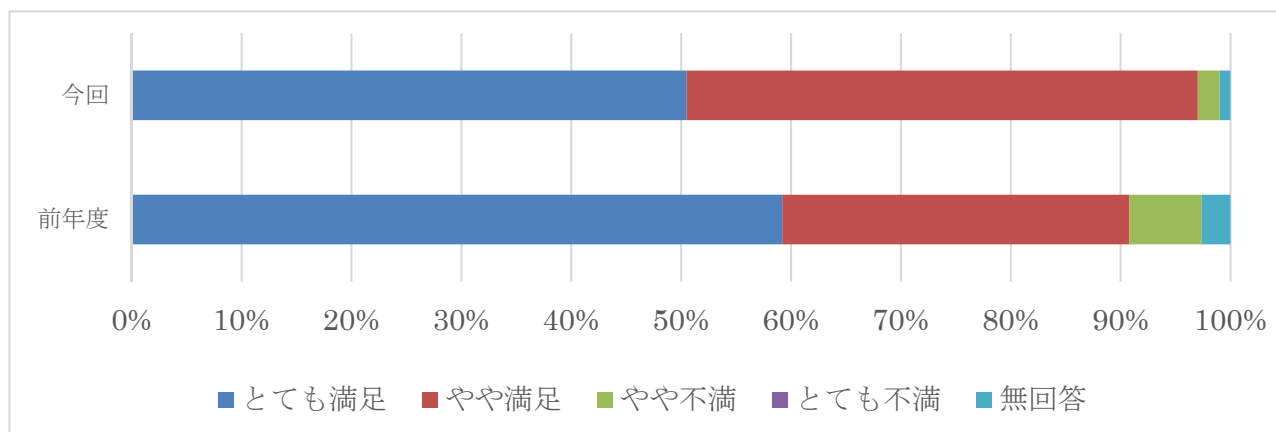
⑨ 院内の温度は適切でしたか。

| 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% |



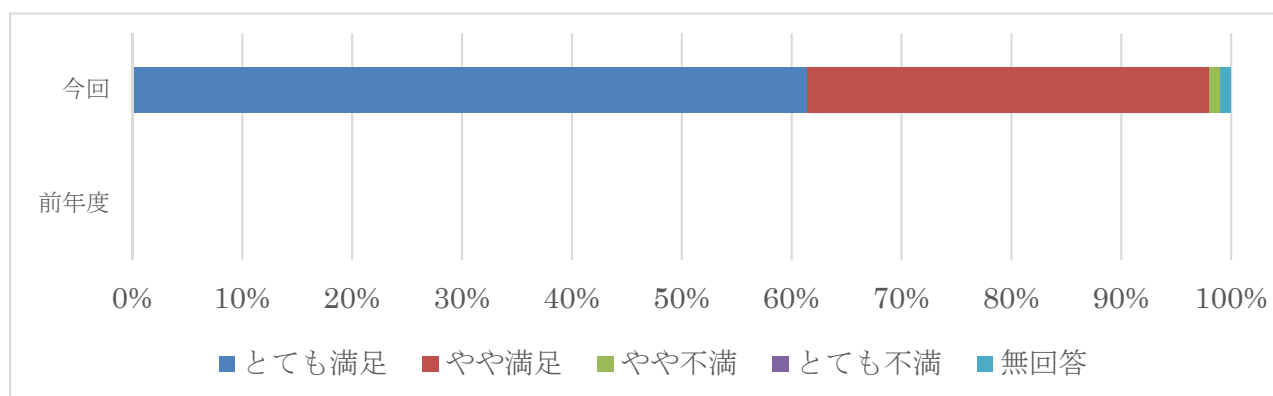
⑩ 院内の案内表示はわかりやすかったですか。

| 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% | |

