

**2021年度**  
**『外来患者』満足度調査**  
**長野県立こども病院**  
**報告書**

2022年3月

調査分析機関：特定非営利活動法人 日本医療経営機構

# 本報告書について

本報告書は、2021年度に貴院の協力を得て実施した『外来患者の満足度に関する調査』の結果について、分析を行った結果を報告するものです。回収率は、95.3% (300名に配布し286名より回収)でした。

・本調査の質問項目は、患者の満足に関する以下の8領域で構成されています。

患者満足度に関する項目	
A.全体満足度	外来中の医療、他者推薦意向
B.看護師への満足度	思いやり
C.医師への満足度	説明、技能、思いやり
D.コメディカルへの満足度	薬剤師、放射線技師、検査技師、栄養士、リハビリテーションに関わる療法士
E.事務系職員への満足度	受付、案内、会計窓口
F.生活環境	院内環境
G.全体不満足度	外来中の医療、結果、再来院意向
H.患者属性	性別、年齢、受診回数

特定非営利活動法人 日本医療経営機構

〒606-8501京都市左京区吉田下阿達町46番地  
京都大学医薬系総合研究棟イノベーションハブ京都 407N号室

Tel:075-708-6854 Fax:075-708-6864

E-mail: office@iryo-keiei.or.jp

## 度数分布表

・診療科ごとの回収数は下記のとおりです。

診療科	度数	パーセント
アレルギー科	2	0.7
こころの診療科	4	1.4
リハビリテーション科	18	6.3
遺伝科	2	0.7
眼科	15	5.2
形成外科	10	3.5
血液腫瘍科	4	1.4
産科	6	2.1
耳鼻いんこう科	1	0.3
循環器小児科	56	19.6
小児外科	10	3.5
小児集中治療科	1	0.3
心臓血管外科	1	0.3
新生児科	2	0.7
神経小児科	26	9.1
整形外科	17	5.9
総合小児科	18	6.3
脳神経外科	6	2.1
泌尿器科	4	1.4
放射線科	3	1.0
その他	6	2.1
複数科受診	68	23.8
データ欠損・不明	6	2.1
合計	286	100.0

Q1		当院の医療に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	0	0.0	0.0
	思わない	2	0.7	0.7
	あまりそうは思わない	3	1.0	1.1
	ややそう思う	30	10.5	10.5
	そう思う	121	42.3	42.5
	とてもそう思う	129	45.1	45.3
欠損値	空欄	1	0.3	
合計		286	100.0	

Q2		今後も必要時に当院を利用し続けたいと思いますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	0	0.0	0.0
	思わない	2	0.7	0.7
	あまりそうは思わない	3	1.0	1.0
	ややそう思う	17	5.9	5.9
	そう思う	102	35.7	35.7
	とても思う	162	56.6	56.6
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		286	100.0	

Q3		医師が説明した内容を理解できていますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	0	0.0	0.0
	思わない	1	0.3	0.4
	あまりそうは思わない	5	1.7	1.8
	ややそう思う	22	7.7	7.8
	そう思う	124	43.4	43.8
	とても思う	131	45.8	46.3
欠損値	空欄	3	1.0	
合計		286	100.0	

Q4		医師の技能に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	1	0.3	0.4
	思わない	1	0.3	0.4
	あまりそうは思わない	4	1.4	1.4
	ややそう思う	23	8.0	8.2
	そう思う	106	37.1	37.6
	とても思う	147	51.4	52.1
欠損値	空欄	4	1.4	
合計		286	100.0	

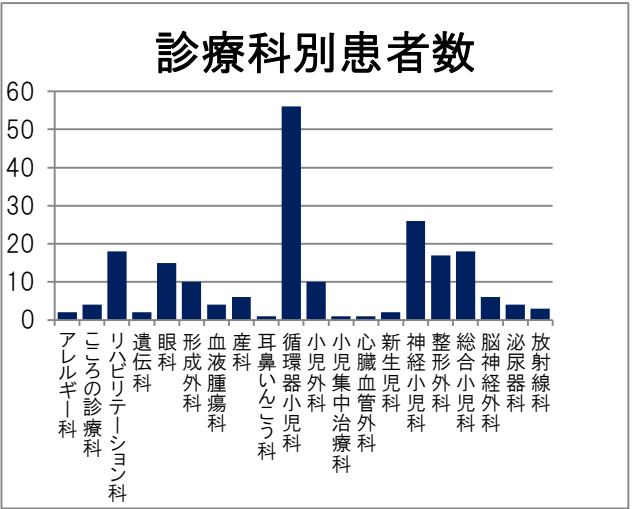
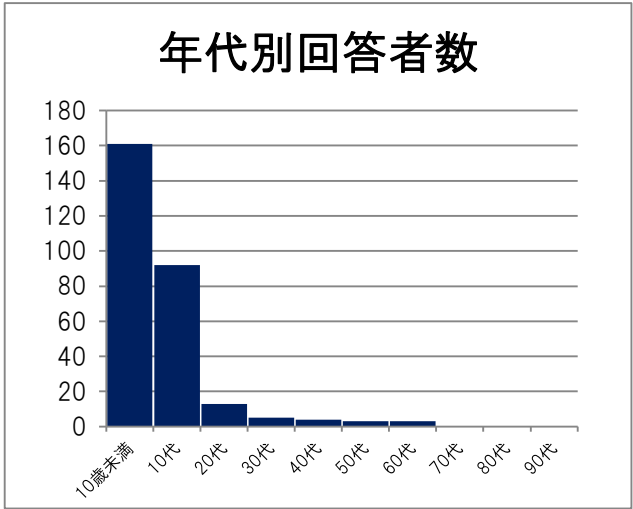
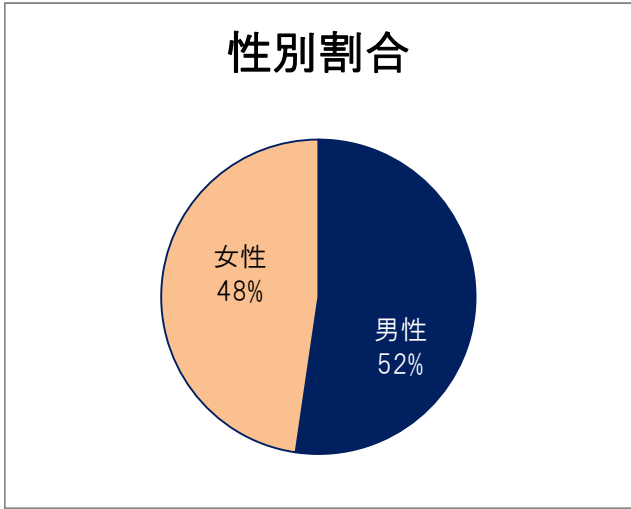
Q5		医師の思いやりや対応に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	1	0.3	0.4
	思わない	1	0.3	0.4
	あまりそうは思わない	2	0.7	0.7
	ややそう思う	30	10.5	10.5
	そう思う	95	33.2	33.3
	とても思う	156	54.5	54.7
欠損値	空欄	1	0.3	
合計		286	100.0	

Q6		看護師の思いやりや対応に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	1	0.3	0.4
	思わない	1	0.3	0.4
	あまりそうは思わない	6	2.1	2.1
	ややそう思う	38	13.3	13.4
	そう思う	89	31.1	31.3
	とても思う	149	52.1	52.5
欠損値	空欄	2	0.7	
合計		286	100.0	

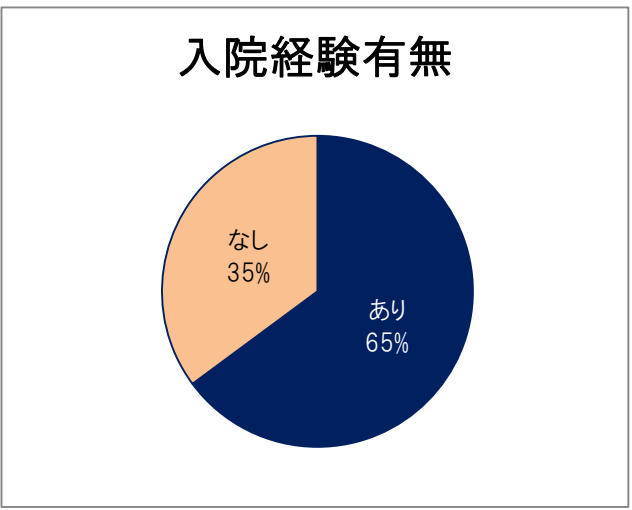
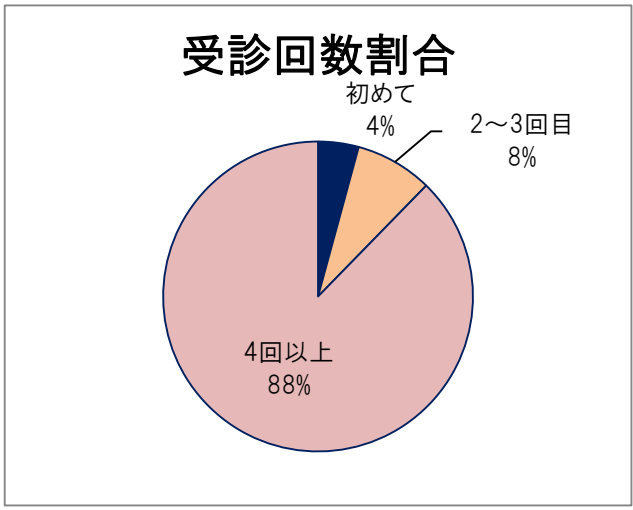
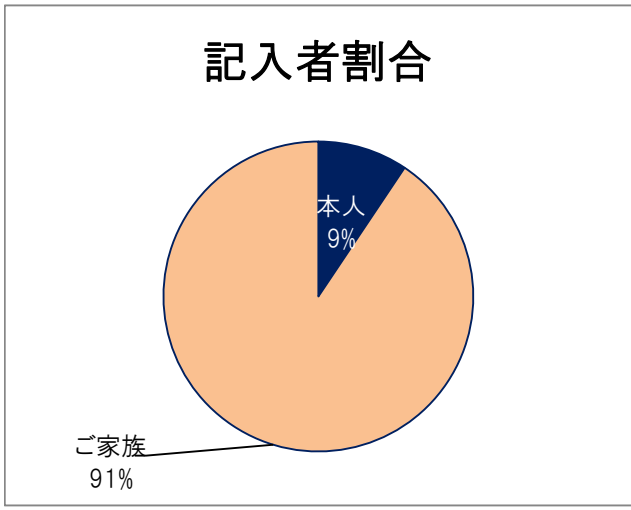
Q7		職員全体の思いやりや対応に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	0	0.0	0.0
	思わない	4	1.4	1.4
	あまりそうは思わない	7	2.4	2.5
	ややそう思う	40	14.0	14.1
	そう思う	95	33.2	33.5
	とても思う	138	48.3	48.6
欠損値	空欄	2	0.7	
合計		286	100.0	

Q8		診察までの待ち時間に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	10	3.5	3.5
	思わない	14	4.9	4.9
	あまりそうは思わない	61	21.3	21.6
	ややそう思う	93	32.5	32.9
	そう思う	62	21.7	21.9
	とても思う	43	15.0	15.2
欠損値	空欄	3	1.0	
合計		286	100.0	

# 回答者の背景

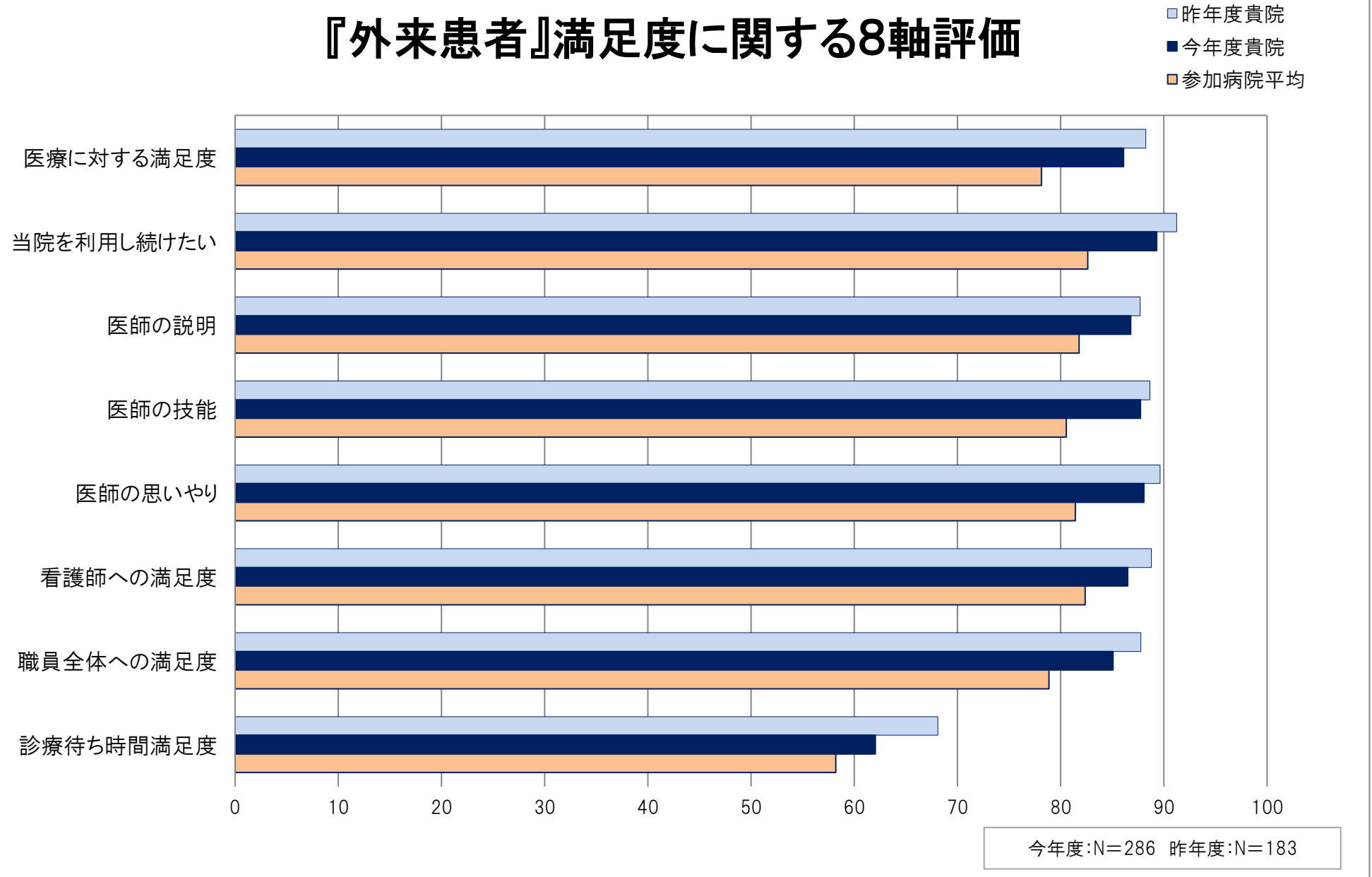


\* 重複回答除く

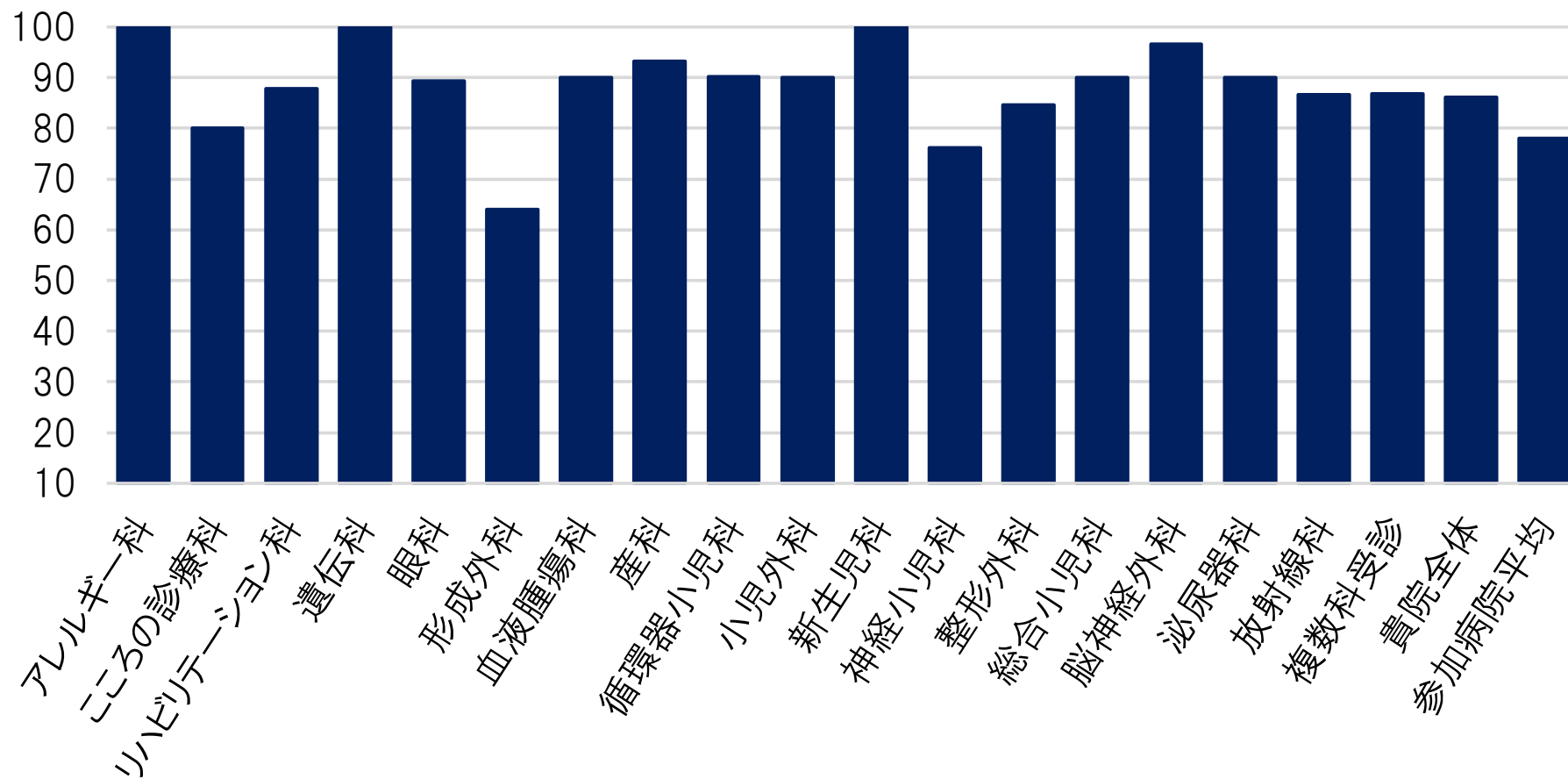


今年度:N=286

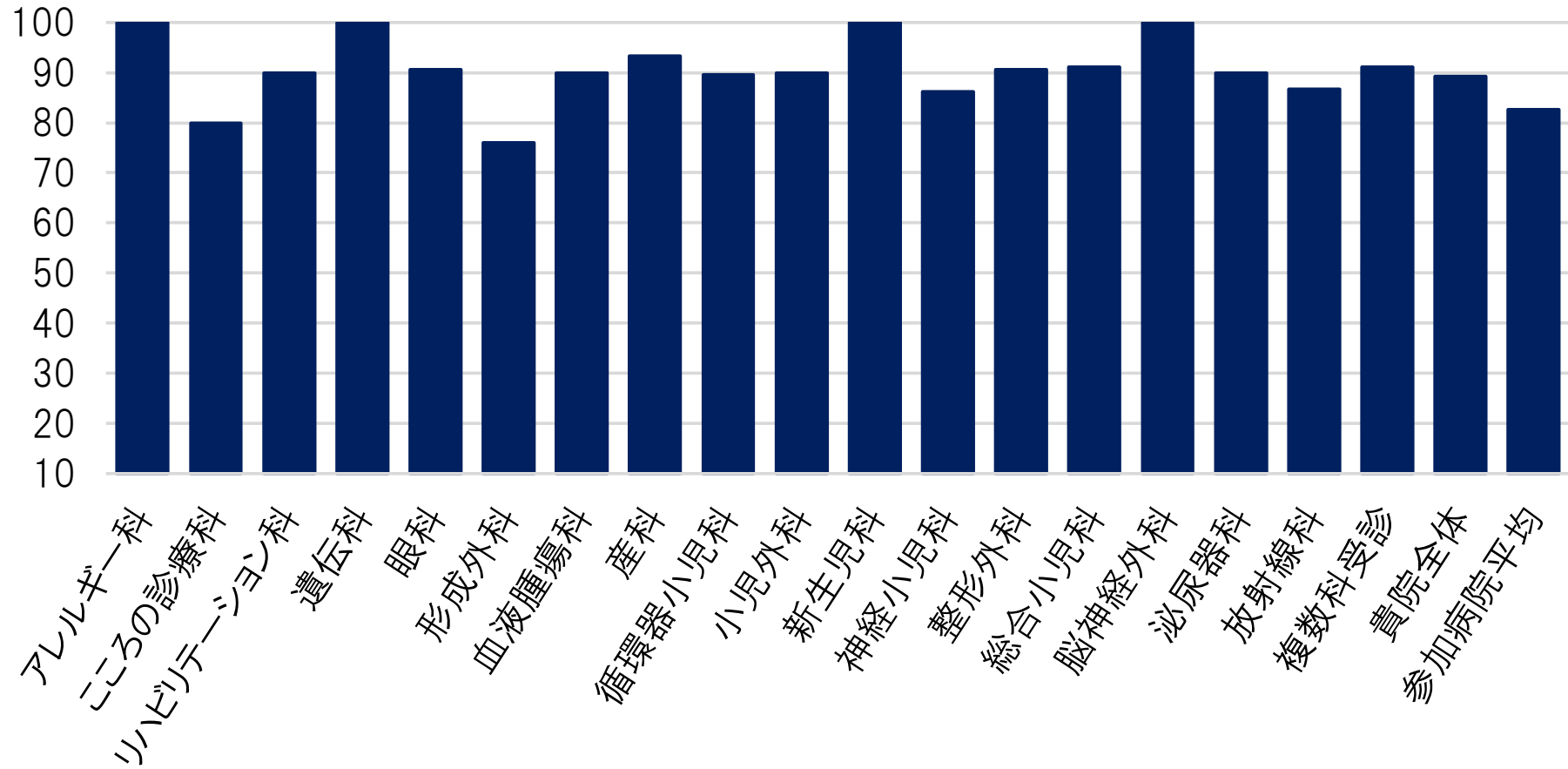
# 『外来患者』満足度に関する8軸評価



## 医療に対する満足度

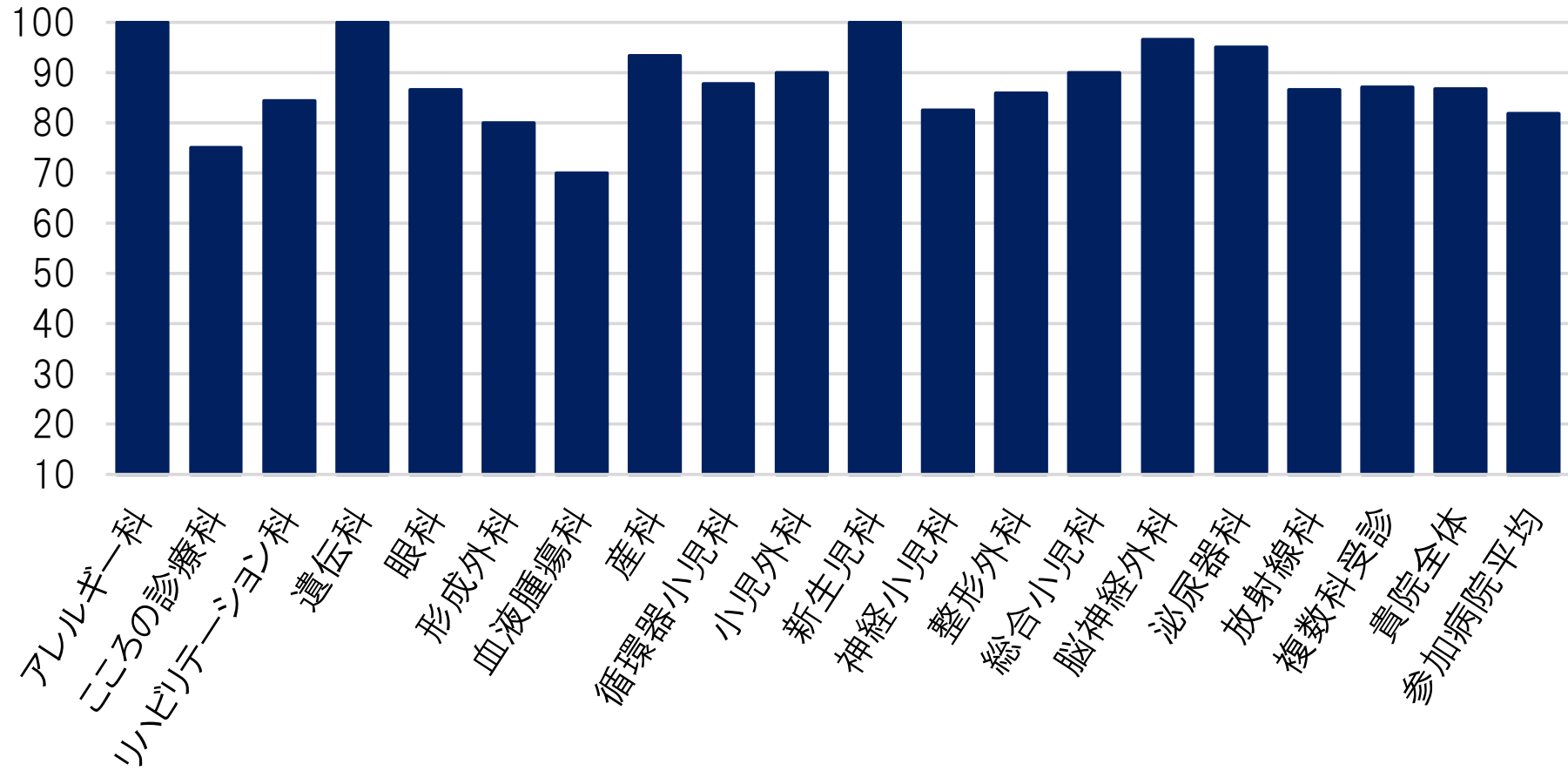


## 当院を利用し続けたい

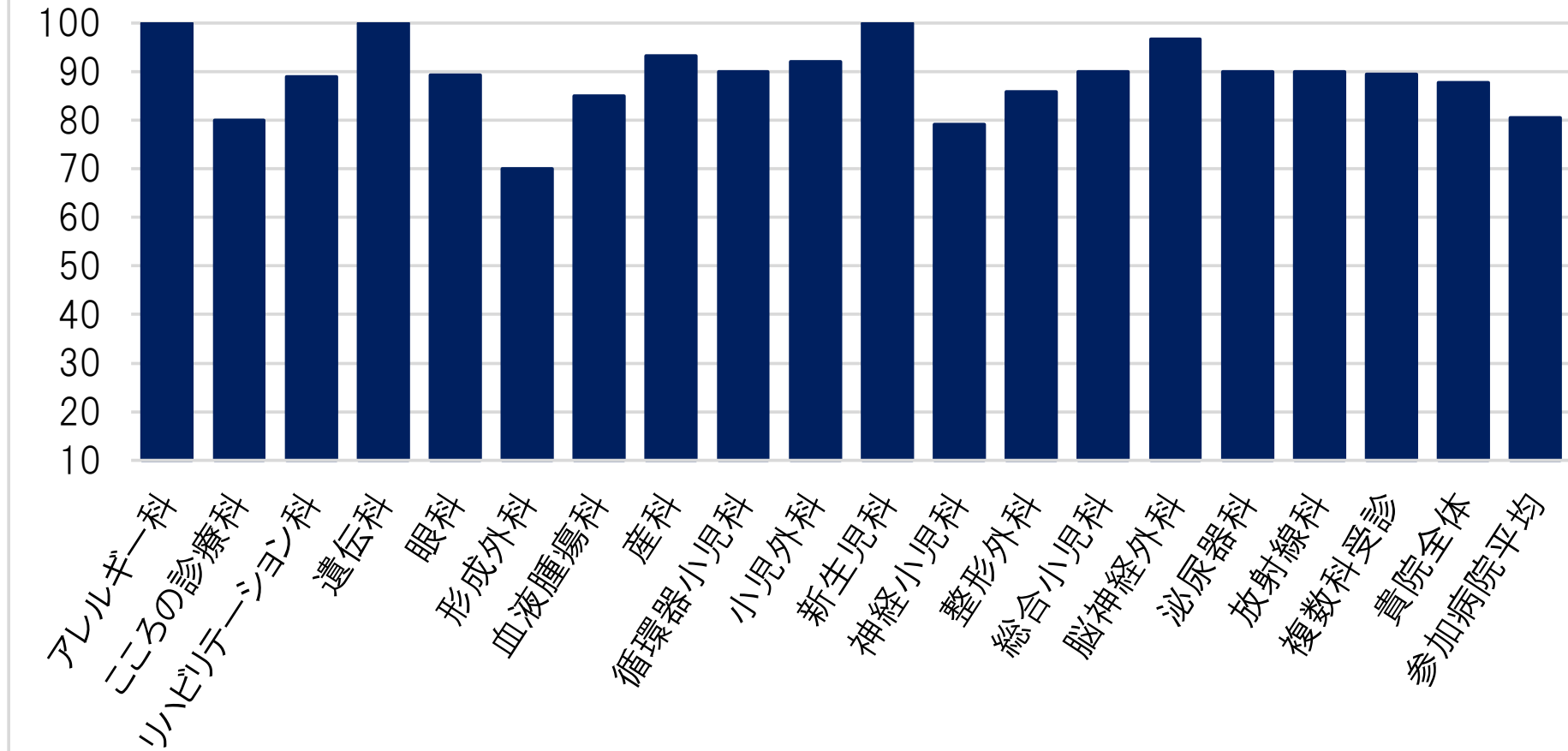




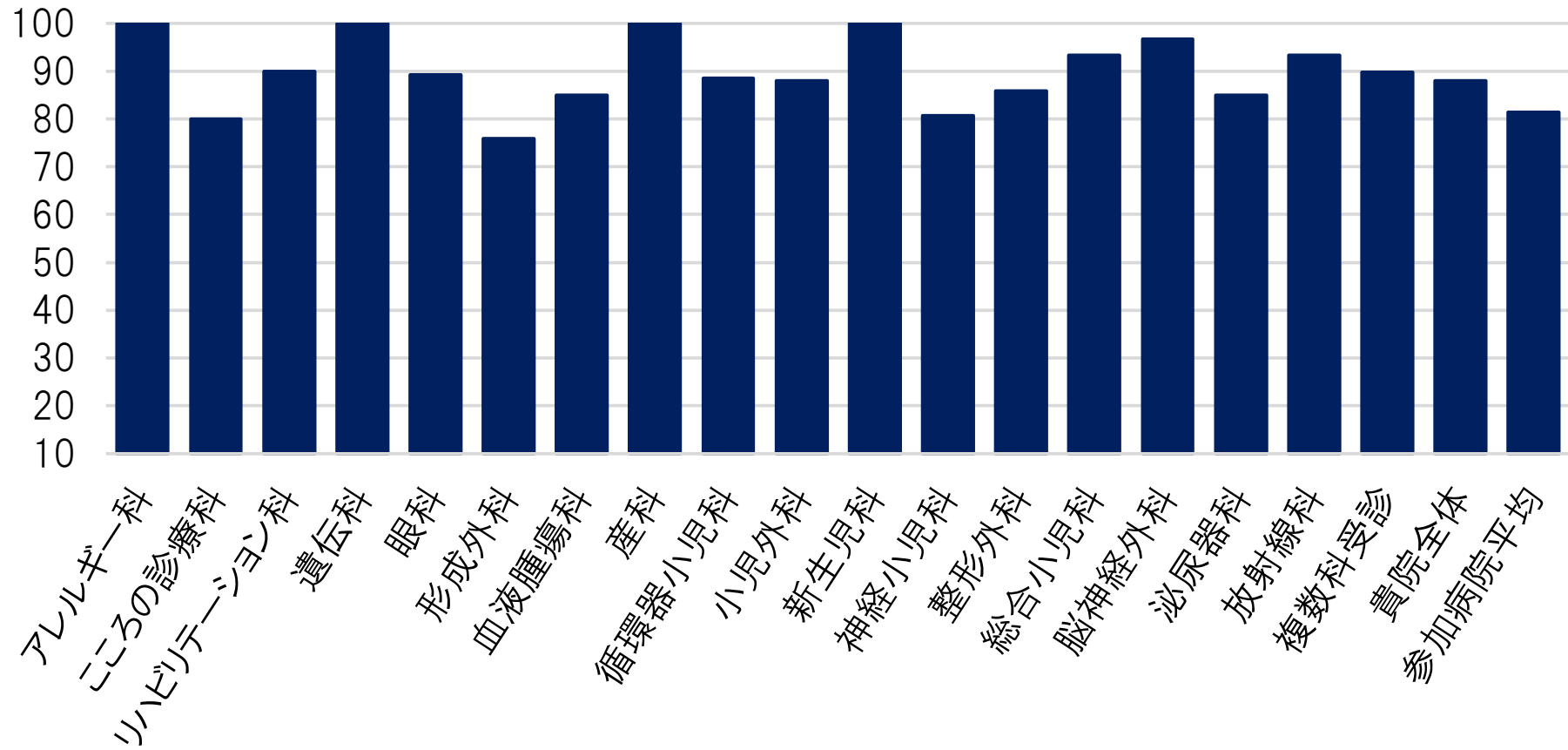
## 医師の説明



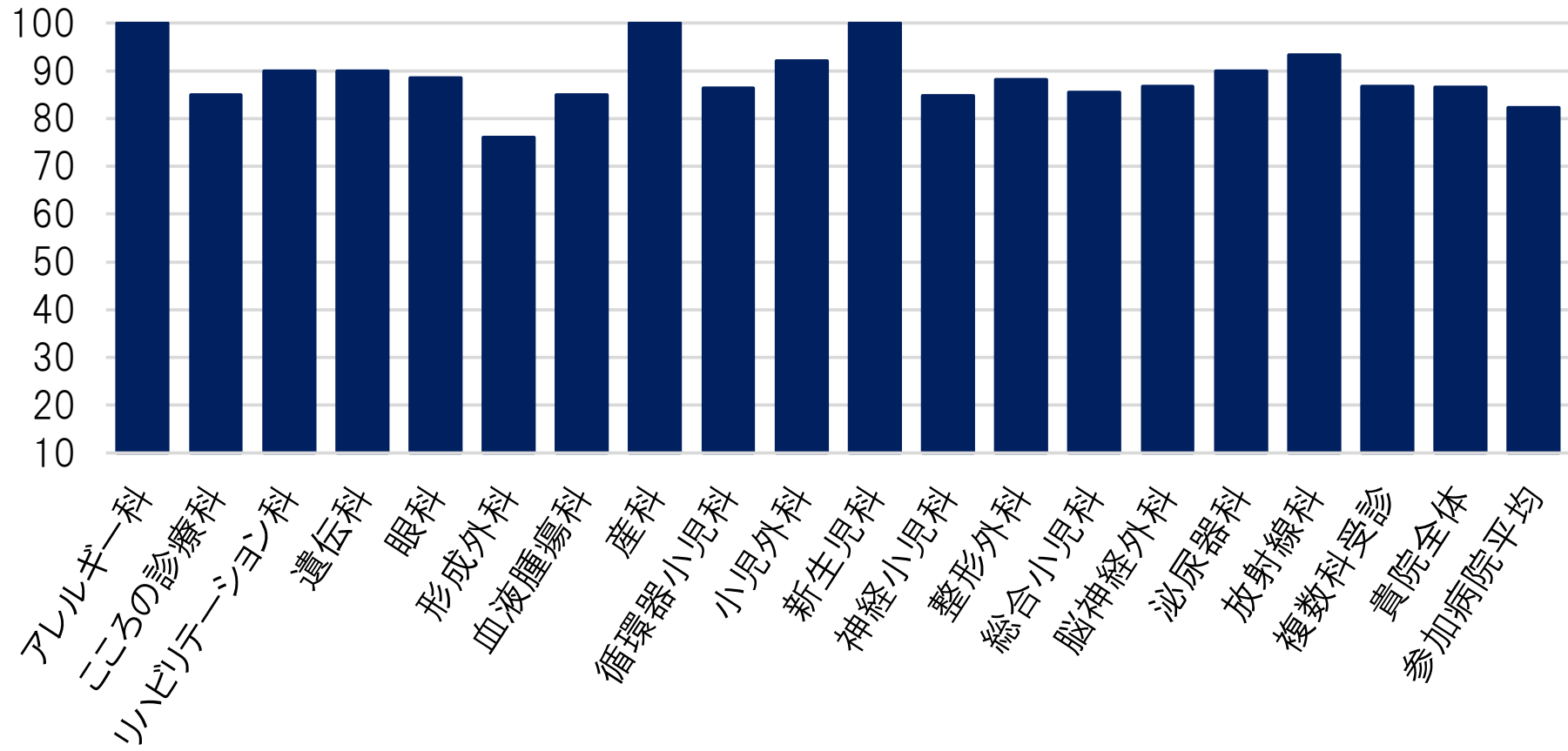
# 医師の技能



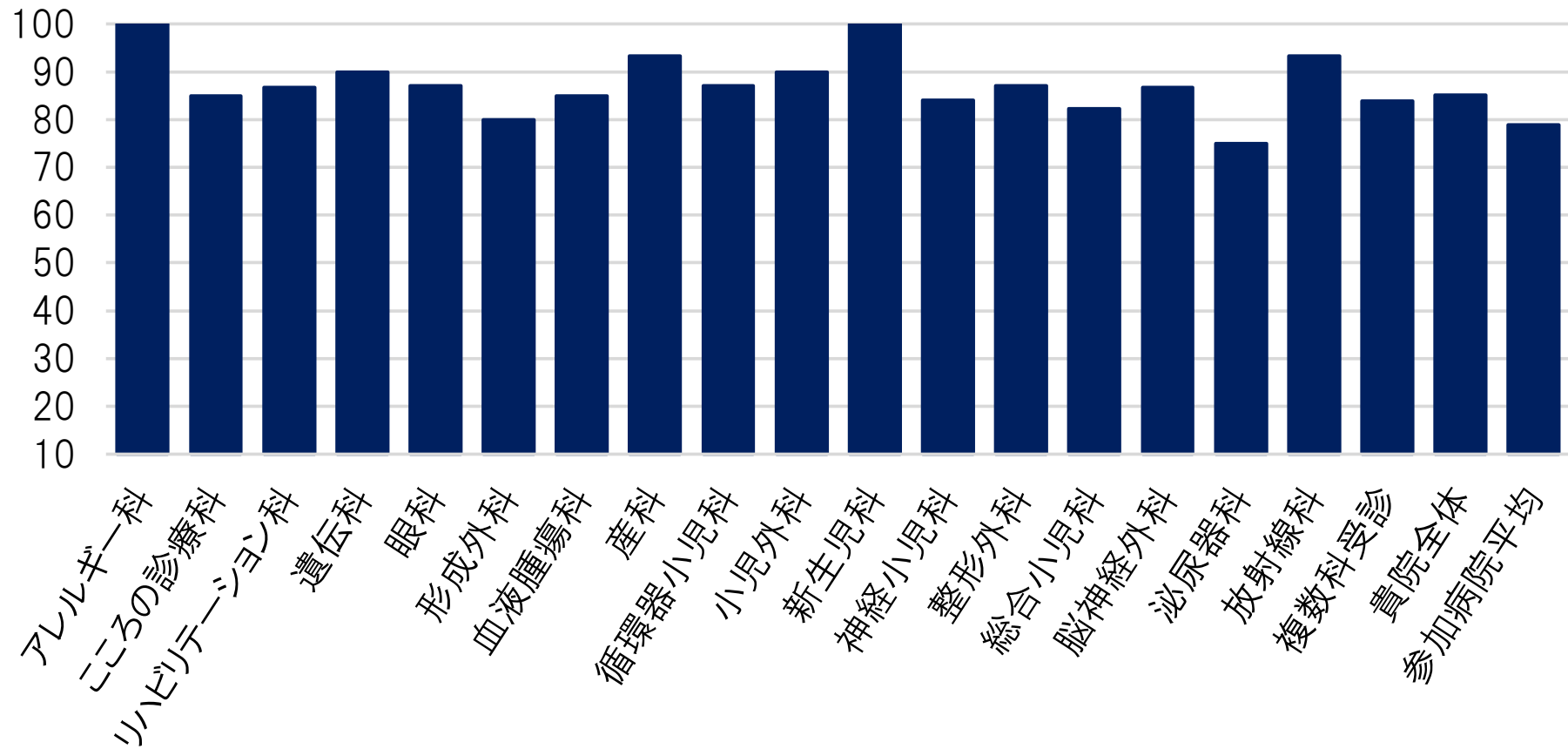
## 医師の思いやり



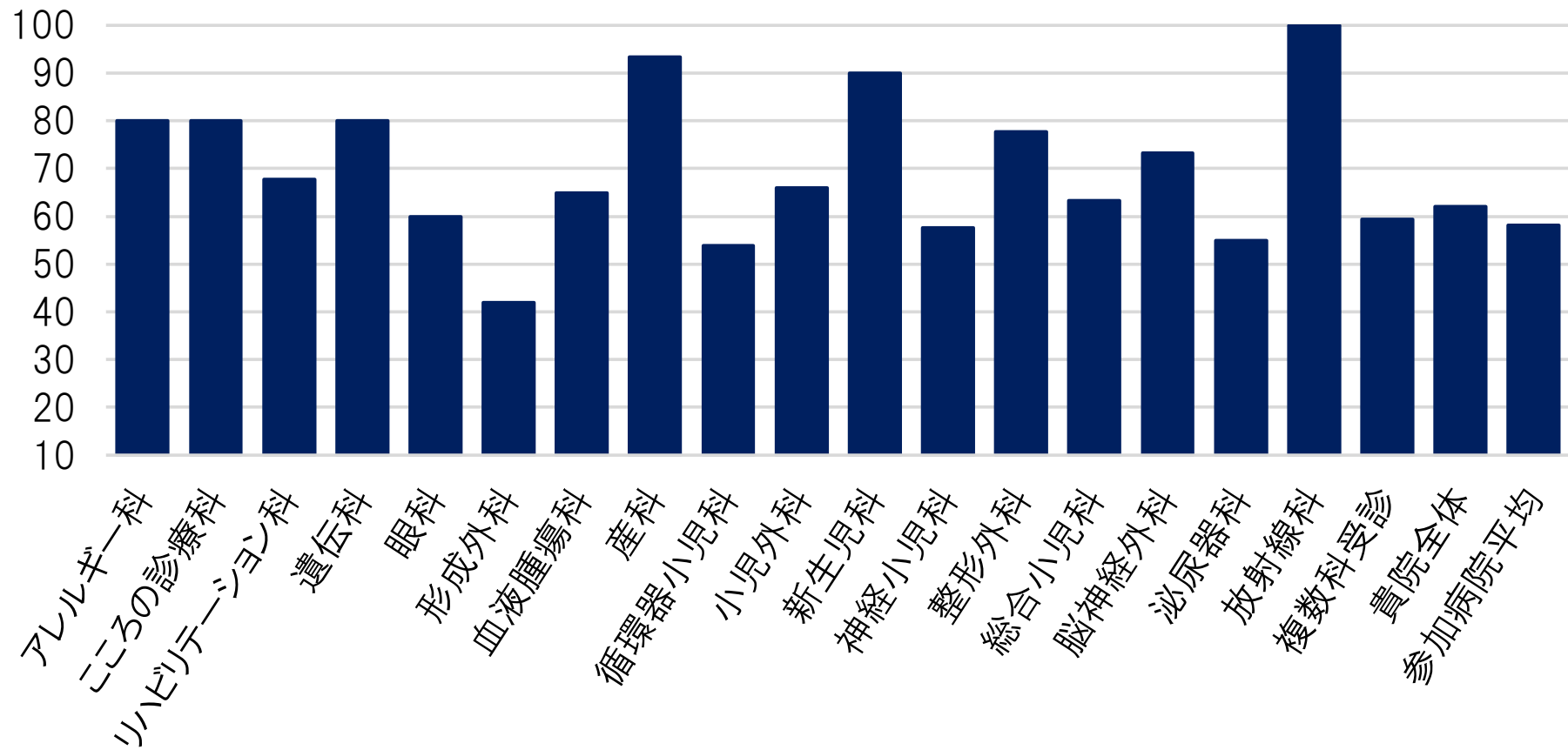
## 看護師への満足度



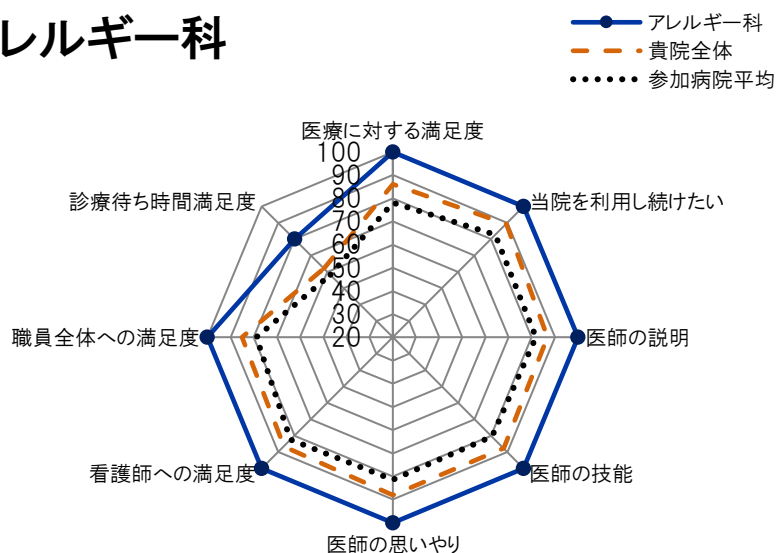
## 職員全体への満足度



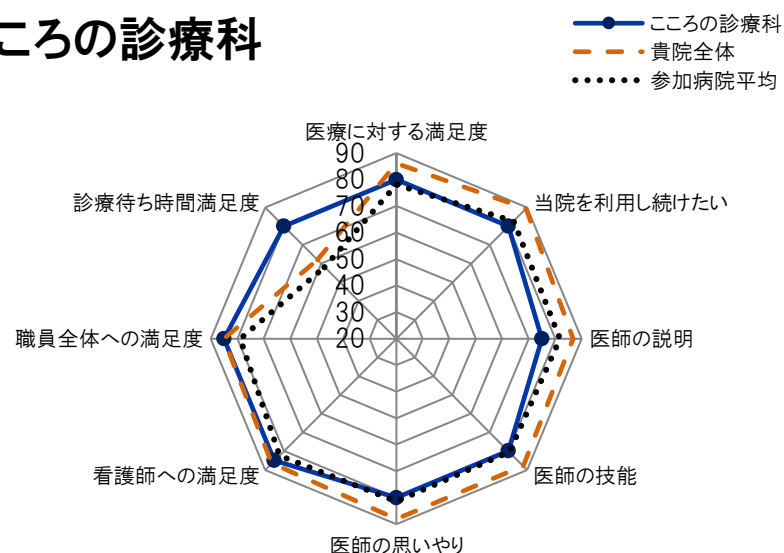
## 診療待ち時間満足度



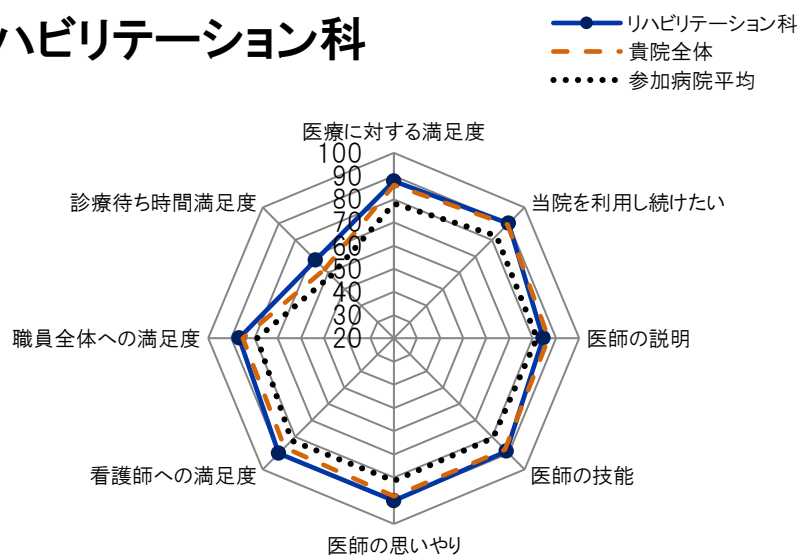
## アレルギー科



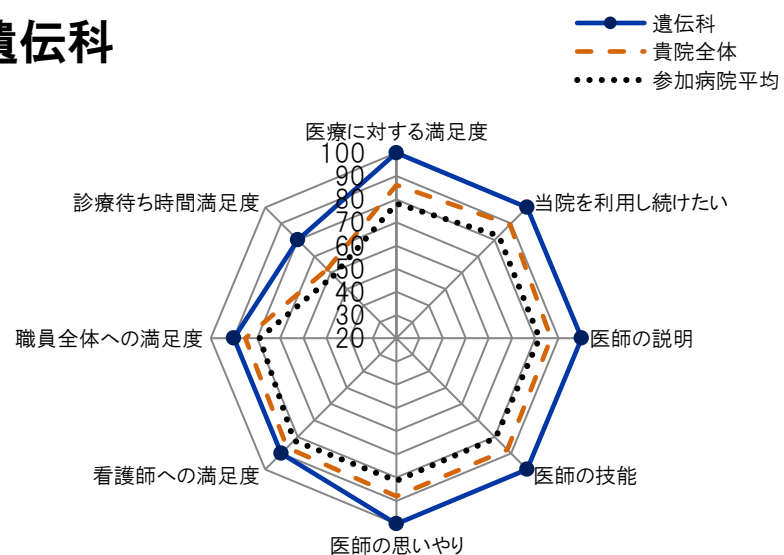
## こころの診療科



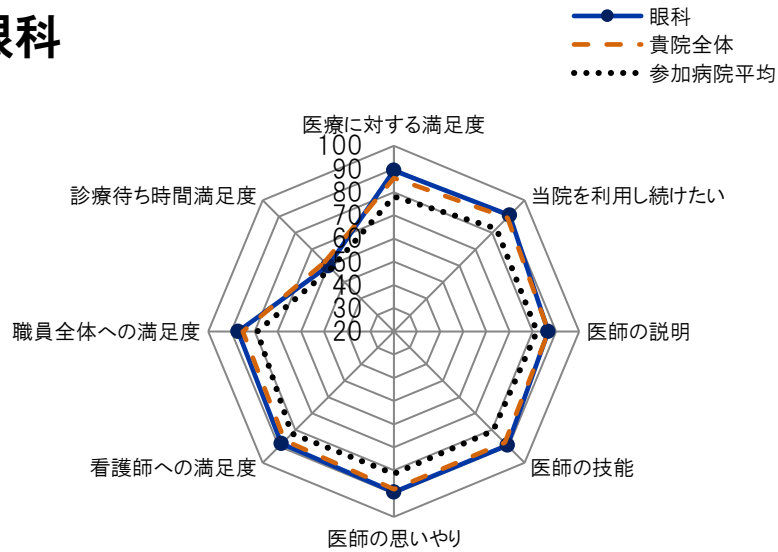
## リハビリテーション科



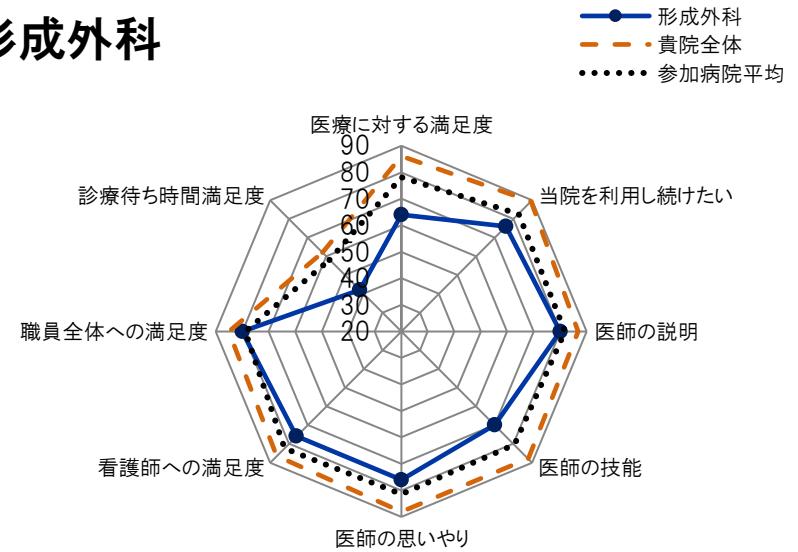
## 遺伝科



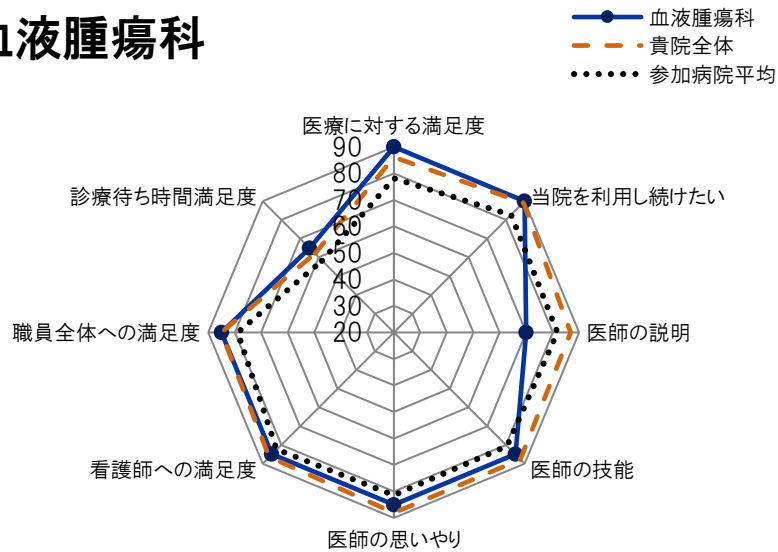
# 眼科



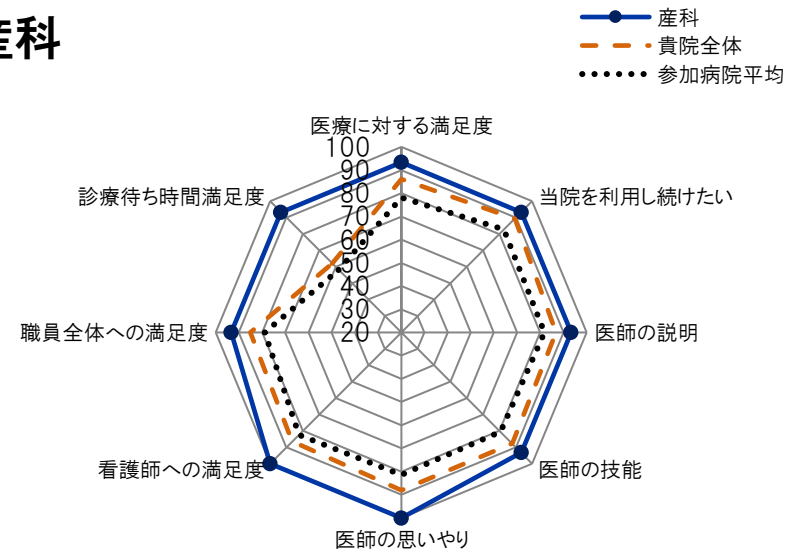
# 形成外科



# 血液腫瘍科

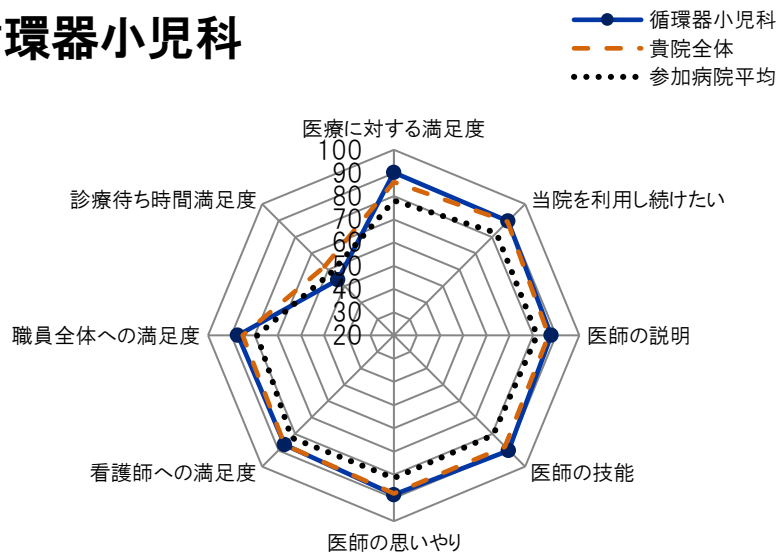


# 産科

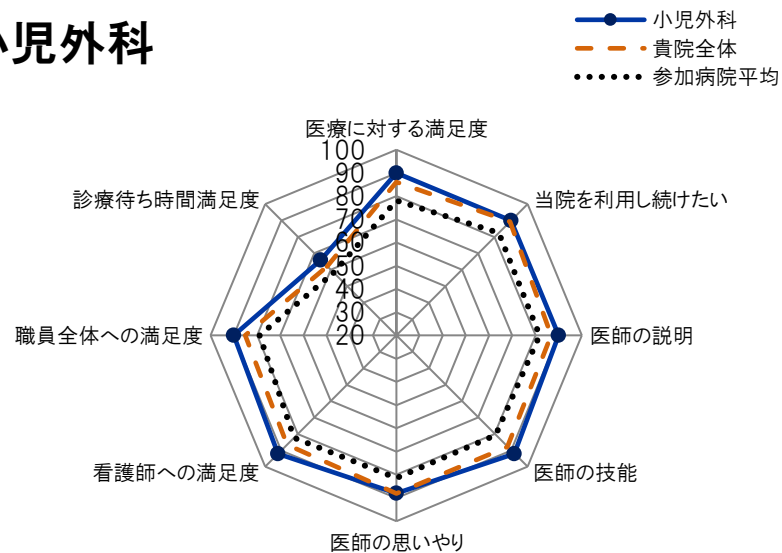




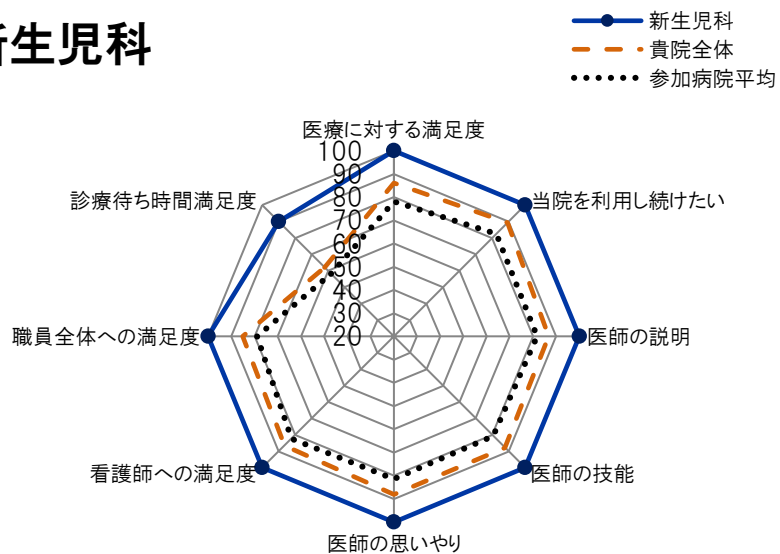
## 循環器小児科



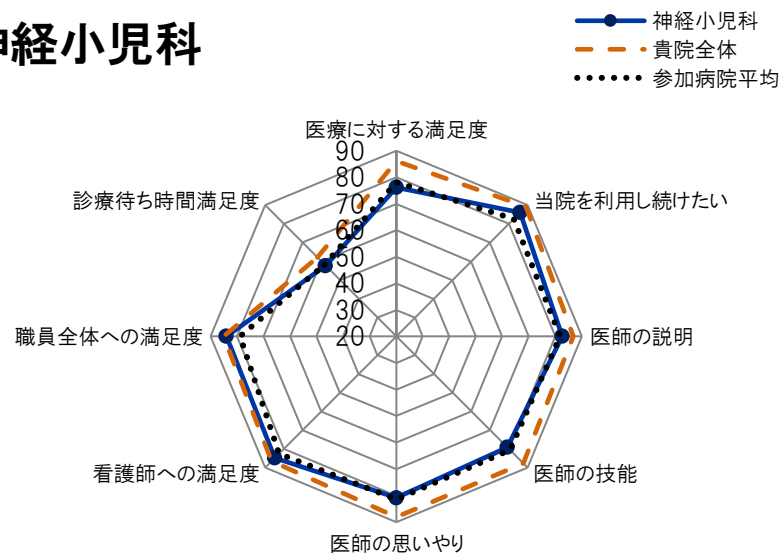
## 小児外科



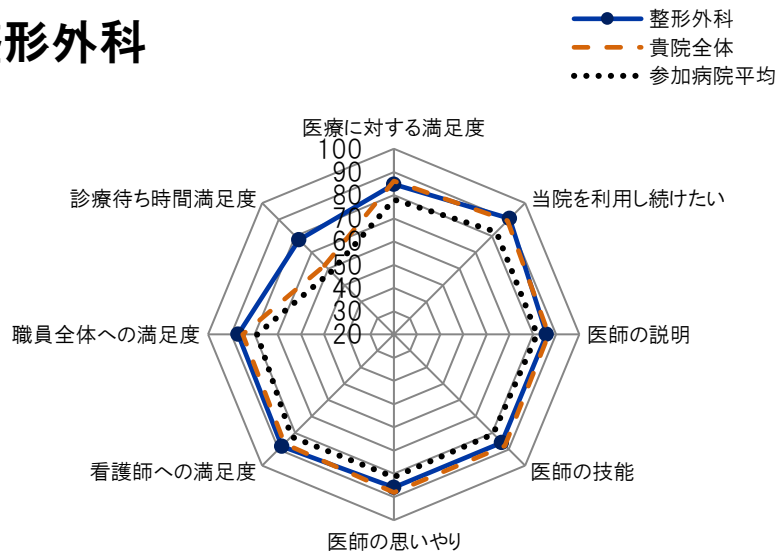
## 新生児科



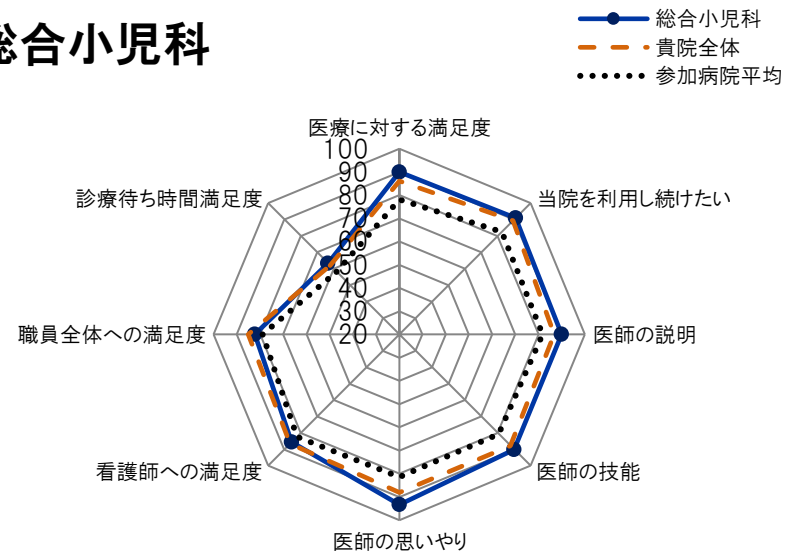
## 神経小児科



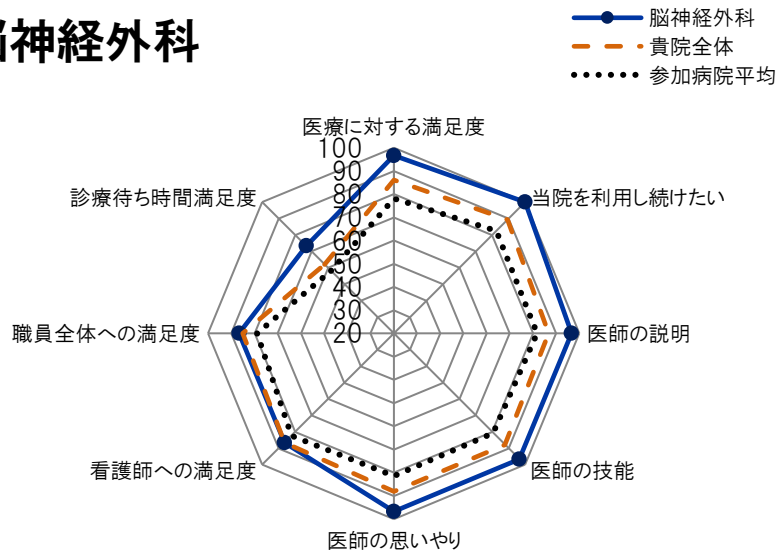
## 整形外科



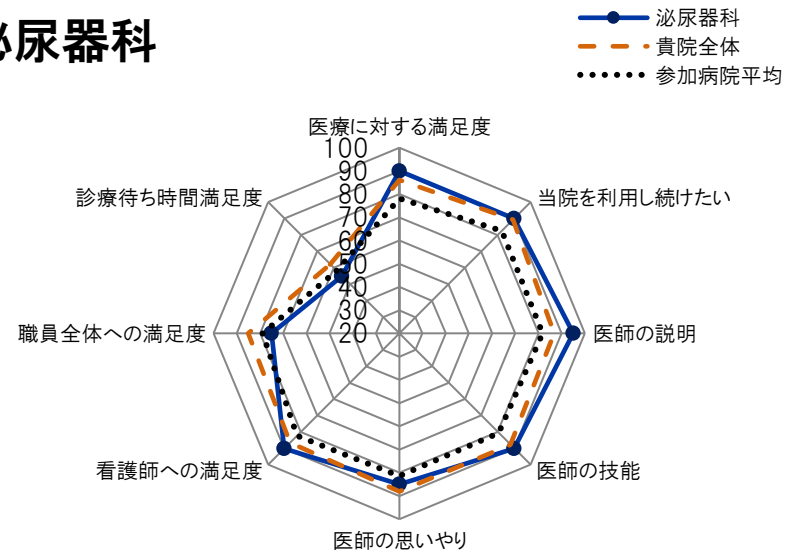
## 総合小児科



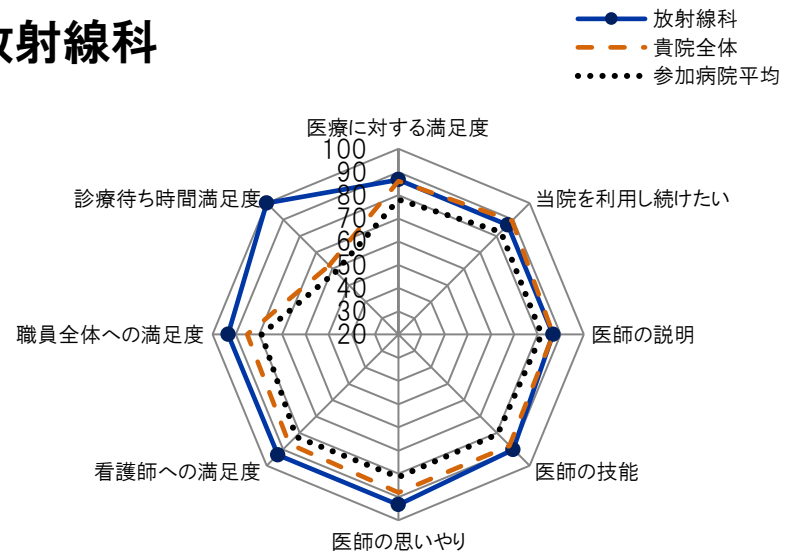
## 脳神経外科



## 泌尿器科



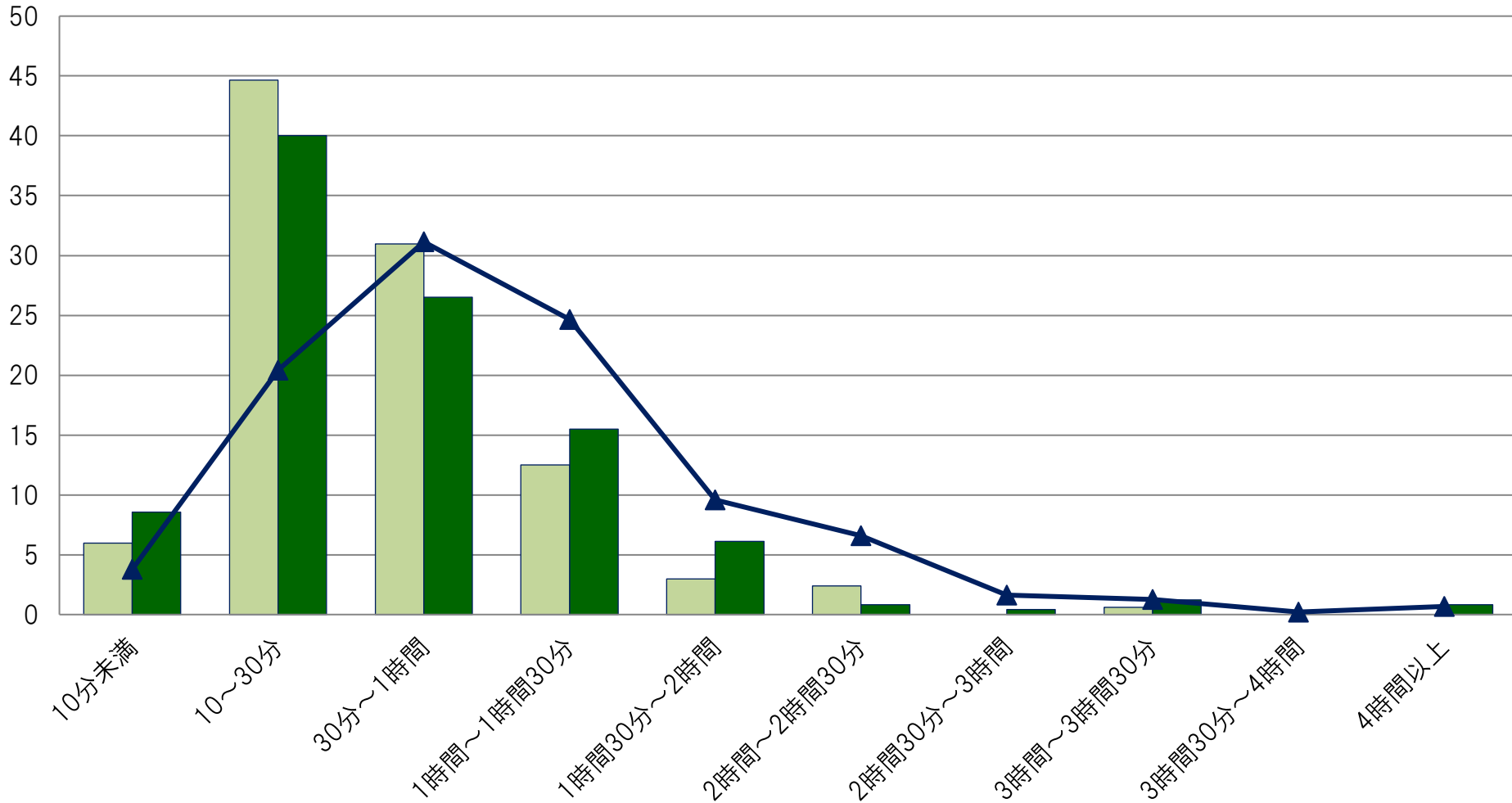
# 放射線科



# 診療待ち時間

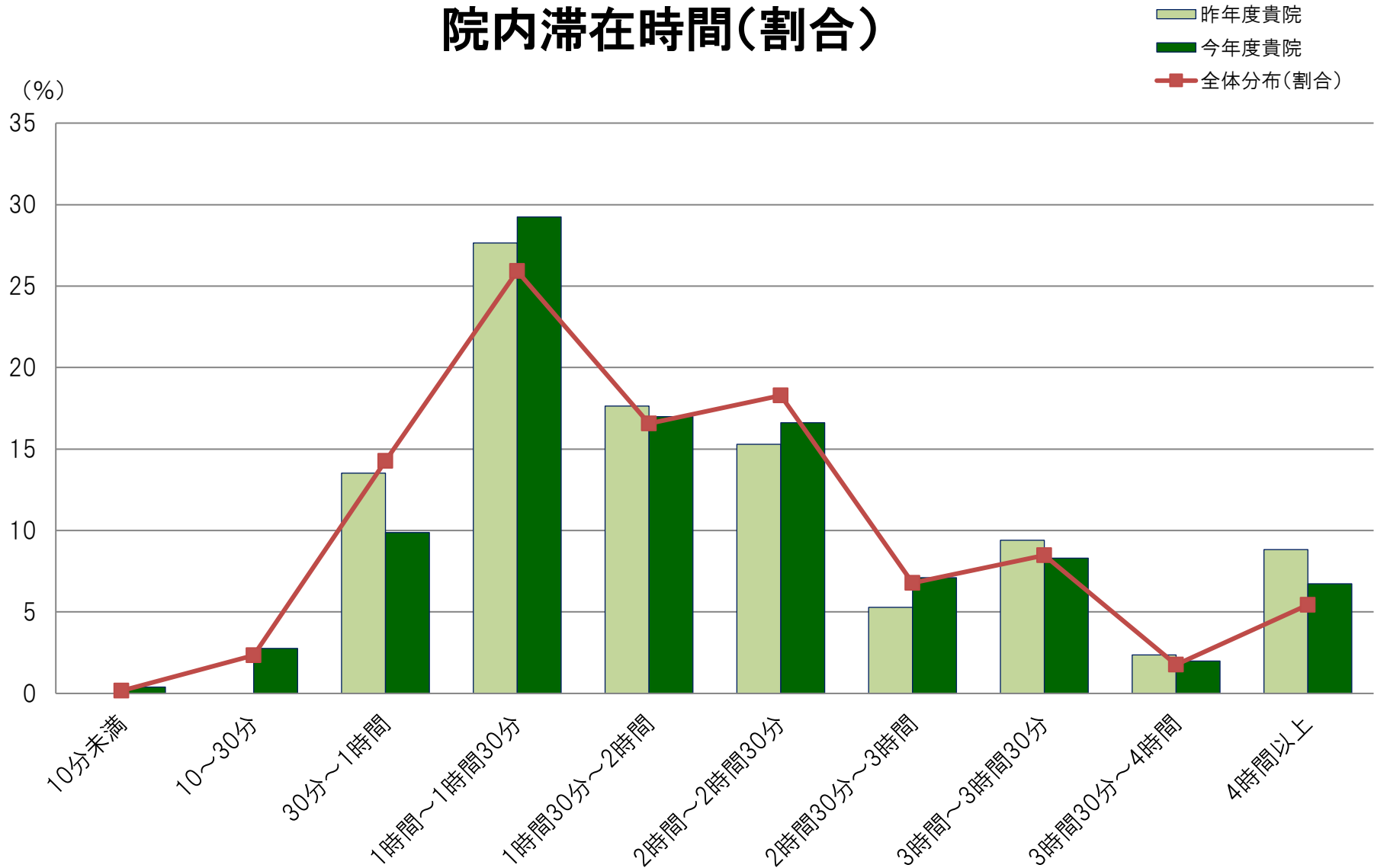
■ 昨年度貴院  
■ 今年度貴院  
▲ 全体分布(割合)

(%)



今年度:N=286 昨年度:N=183

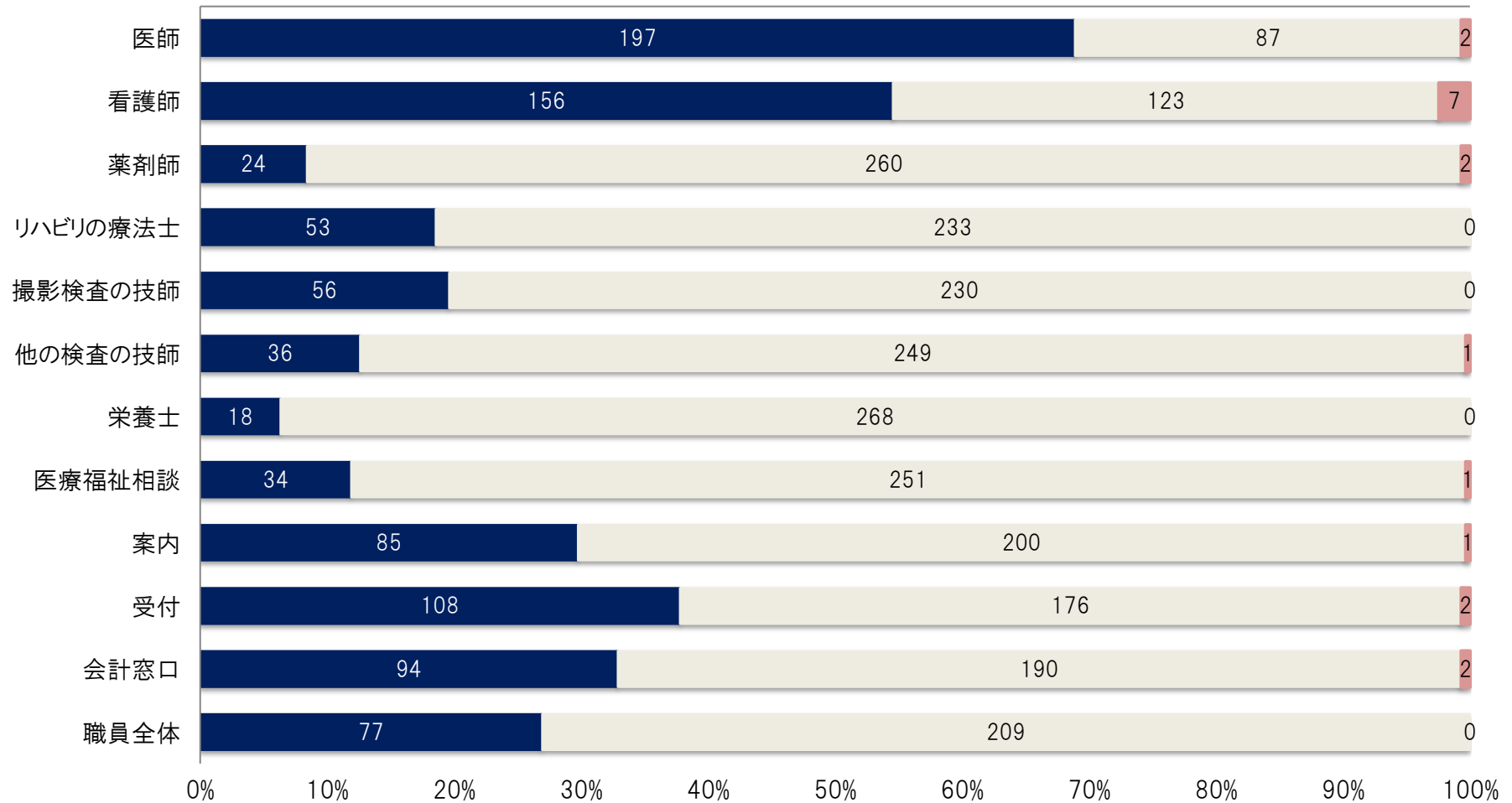
# 院内滞在時間(割合)



今年度:N=286 昨年度:N=183

# 職種別「特に良かった」「悪かった」割合

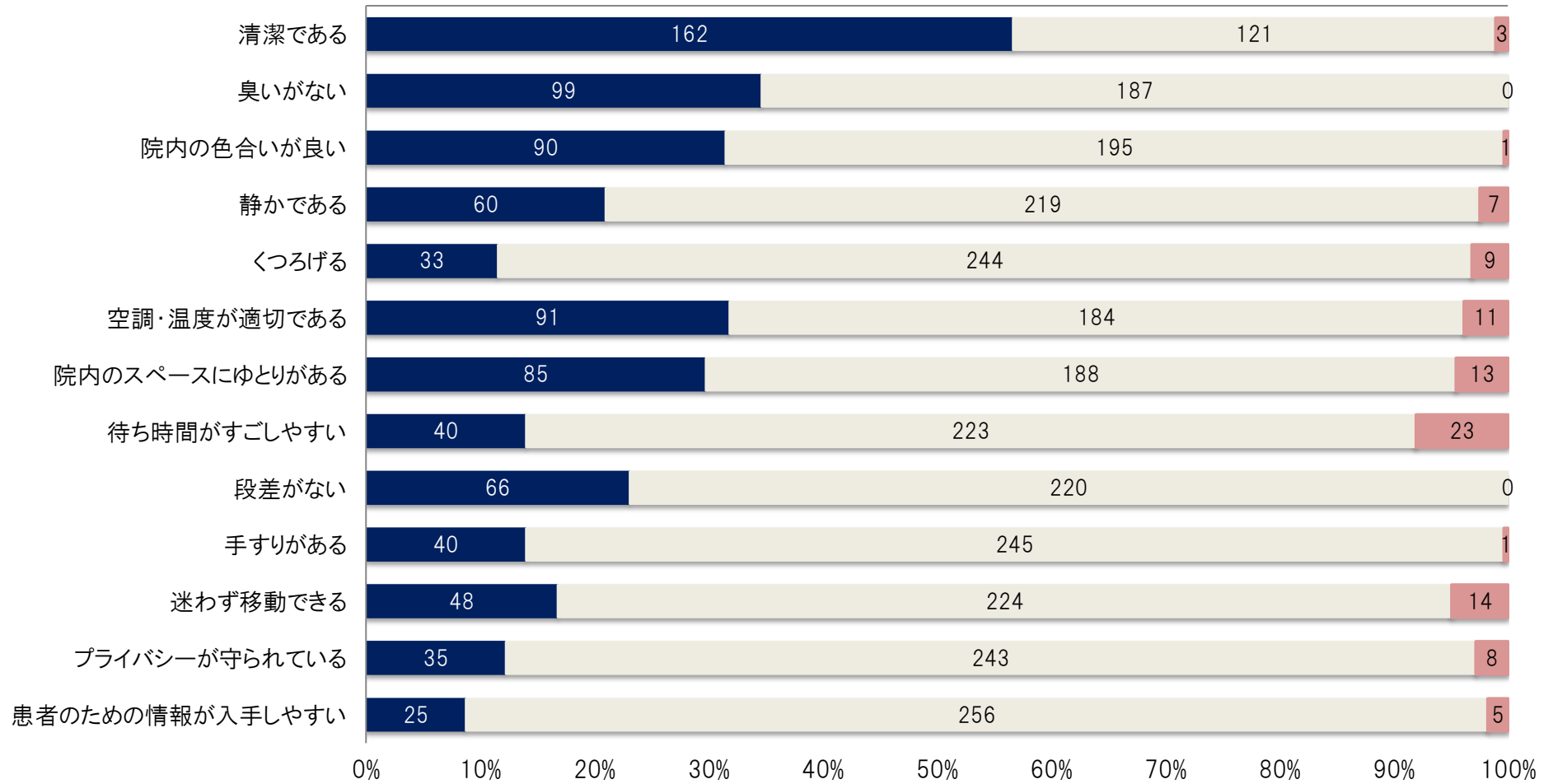
- 特に良かった
- チェックなし
- 悪かった



今年度: N=286

# 院内環境に関する「特に良かった」「悪かった」割合

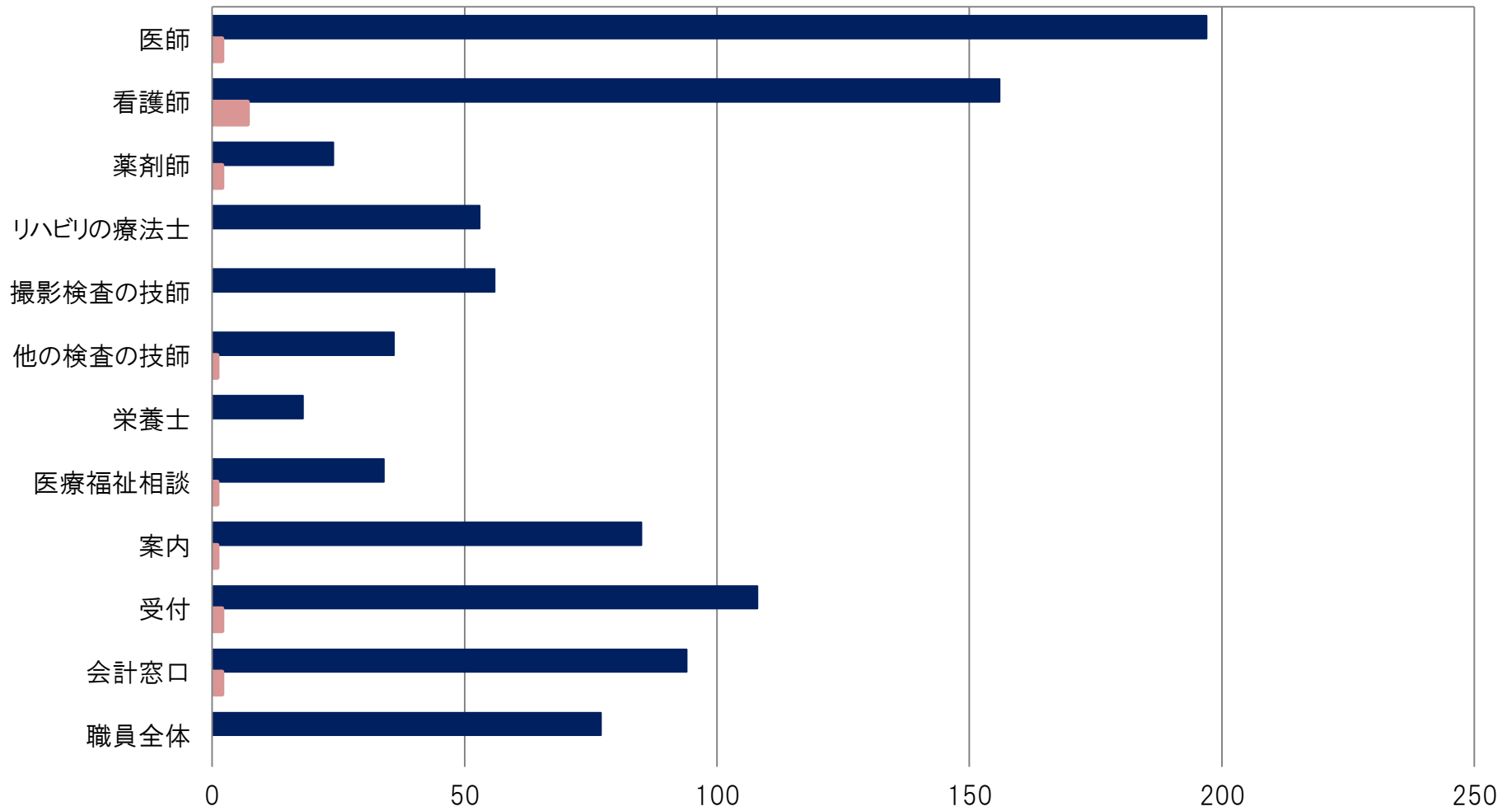
■ 特に良かった  
 ■ チェックなし  
 ■ 悪かった



今年度：N=286

# 職種別 「特に良かった」・「悪かった」度数

■特に良かった  
■悪かった (人)



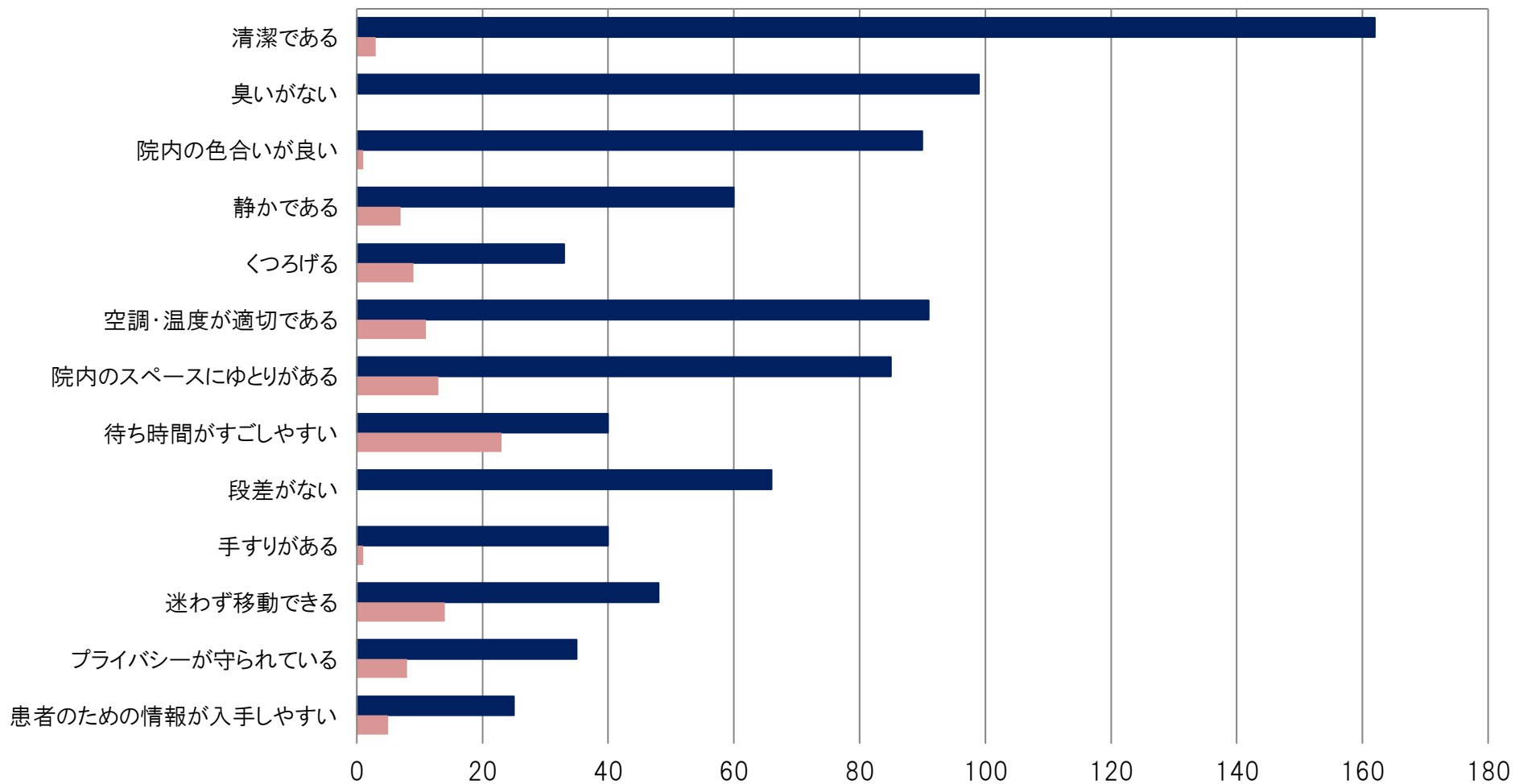
今年度: N=286



## 院内環境に関する「特に良かった」・「悪かった」度数

■ 特に良かった  
■ 悪かった

(人)



今年度:N=286

**【連絡先】**

特定非営利活動法人 日本医療経営機構

〒606-8501京都市左京区吉田下阿達町46番地  
京都大学医薬系総合研究棟イノベーションハブ京都 407N号室

Tel:075-708-6854 Fax:075-708-6864

E-mail: [office@iry-keiei.or.jp](mailto:office@iry-keiei.or.jp)