

2019年度
『外来患者』満足度調査
長野県立こども病院
報告書

2020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、2019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、74.3% (300名に配布し223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.org

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
こころの診療科	1	0.4
リハビリテーション科	7	3.1
遺伝科	1	0.4
眼科	10	4.5
形成外科	23	10.3
血液腫瘍科	4	1.8
産科	11	4.9
耳鼻いんこう科	2	0.9
循環器小児科	19	8.5
小児外科	4	1.8
心臓血管外科	1	0.4
神経小児科	15	6.7
整形外科	21	9.4
総合小児科	9	4.0
脳神経外科	5	2.2
泌尿器科	12	5.4
放射線科	1	0.4
その他	1	0.4
複数科受診	69	30.9
データ欠損・不明	7	3.1
合計	223	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	1	0.4	0.5
	あまりそうは思わない	3	1.3	1.4
	ややそう思う	13	5.8	5.9
	そう思う	86	38.6	38.9
	とてもそう思う	118	52.9	53.4
欠損値	空欄	2	0.9	
合計		223	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	0	0.0	0.0
	あまりそうは思わない	3	1.3	1.4
	ややそう思う	9	4.0	4.1
	そう思う	75	33.6	33.8
	とても思う	135	60.5	60.8
欠損値	空欄	1	0.4	
合計		223	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	0	0.0	0.0
	あまりそうは思わない	0	0.0	0.0
	ややそう思う	15	6.7	6.7
	そう思う	79	35.4	35.4
	とても思う	129	57.8	57.8
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		223	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	0	0.0	0.0
	思わない	0	0.0	0.0
	あまりそうは思わない	1	0.4	0.4
	ややそう思う	10	4.5	4.5
	そう思う	75	33.6	33.6
	とても思う	137	61.4	61.4
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		223	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	0.4	0.4
	思わない	0	0.0	0.0
	あまりそうは思わない	8	3.6	3.6
	ややそう思う	12	5.4	5.4
	そう思う	61	27.4	27.4
	とても思う	141	63.2	63.2
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		223	100.0	

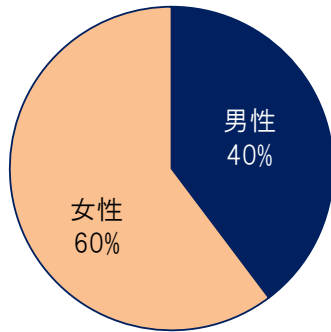
Q6		看護師の思いやりや対応に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	1	0.4	0.4
	思わない	0	0.0	0.0
	あまりそうは思わない	6	2.7	2.7
	ややそう思う	22	9.9	9.9
	そう思う	60	26.9	26.9
	とても思う	134	60.1	60.1
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		223	100.0	

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	1	0.4	0.5
	あまりそうは思わない	3	1.3	1.4
	ややそう思う	27	12.1	12.2
	そう思う	79	35.4	35.6
	とても思う	112	50.2	50.5
欠損値	空欄	1	0.4	
合計		223	100.0	

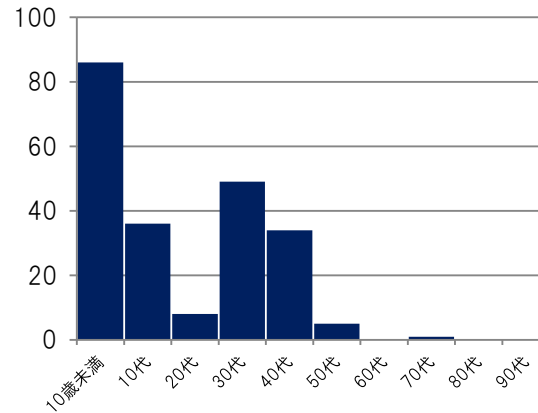
Q8		診察までの待ち時間に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	8	3.6	3.6
	思わない	19	8.5	8.6
	あまりそうは思わない	38	17.0	17.1
	ややそう思う	58	26.0	26.1
	そう思う	51	22.9	23.0
	とても思う	48	21.5	21.6
欠損値	空欄	1	0.4	
合計		223	100.0	

回答者の背景

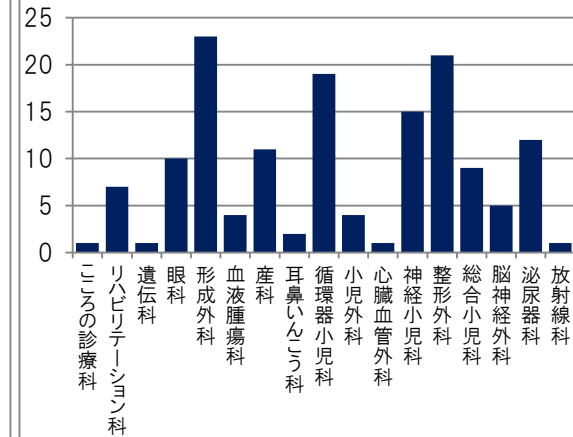
性別割合



年代別回答者数

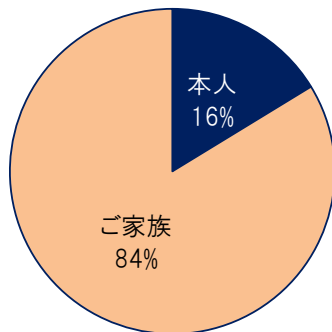


診療科別患者数

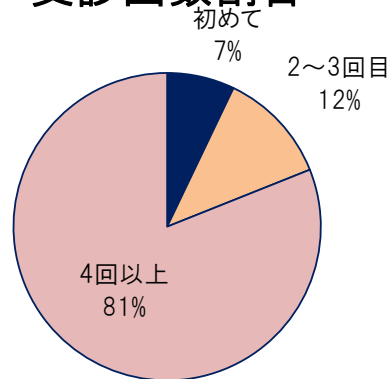


* 重複回答除く

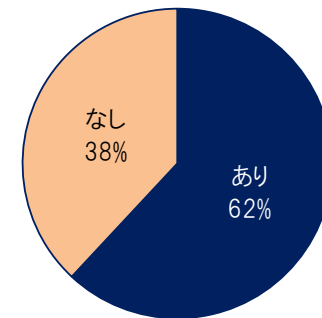
記入者割合



受診回数割合

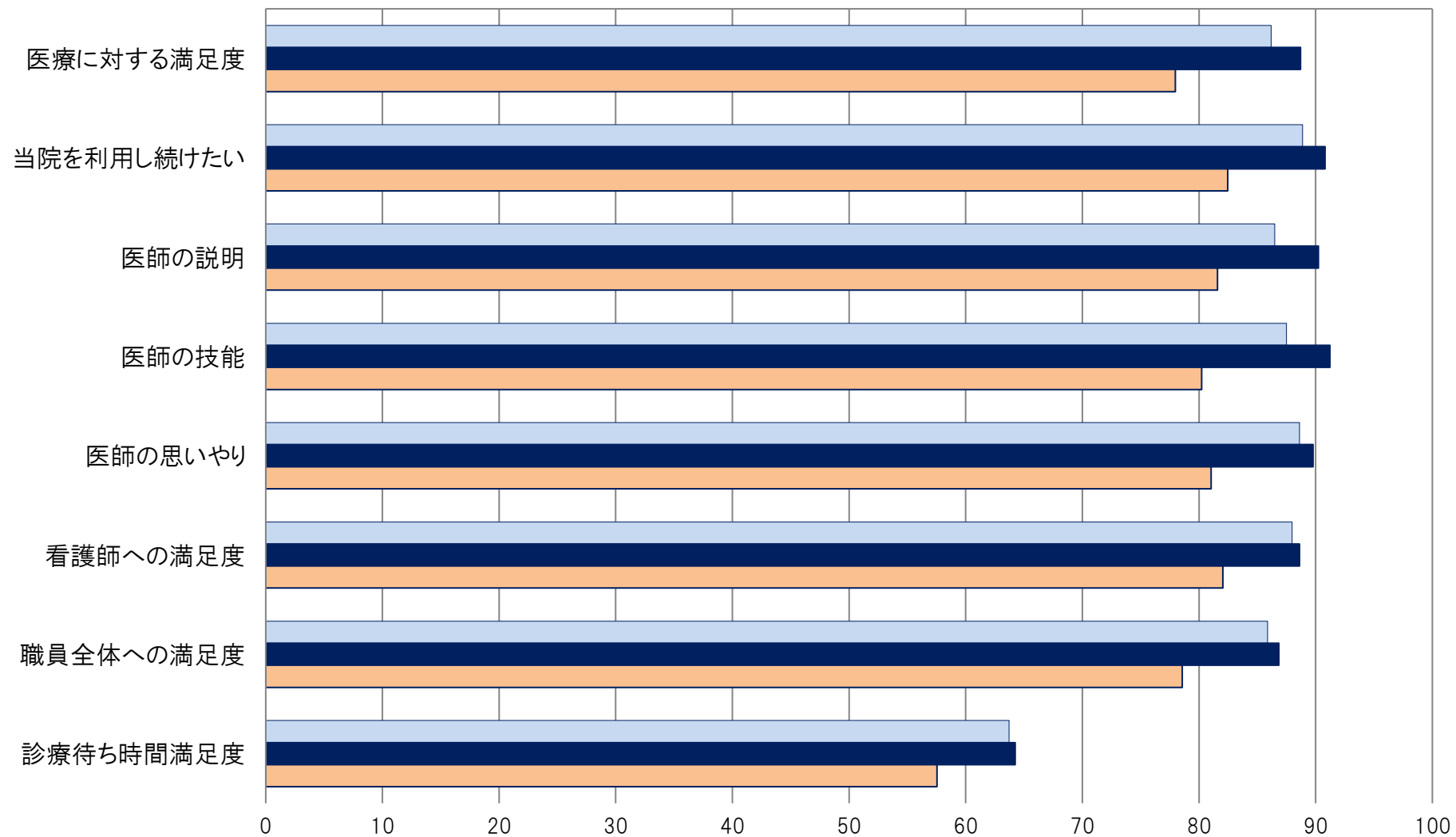


入院経験有無

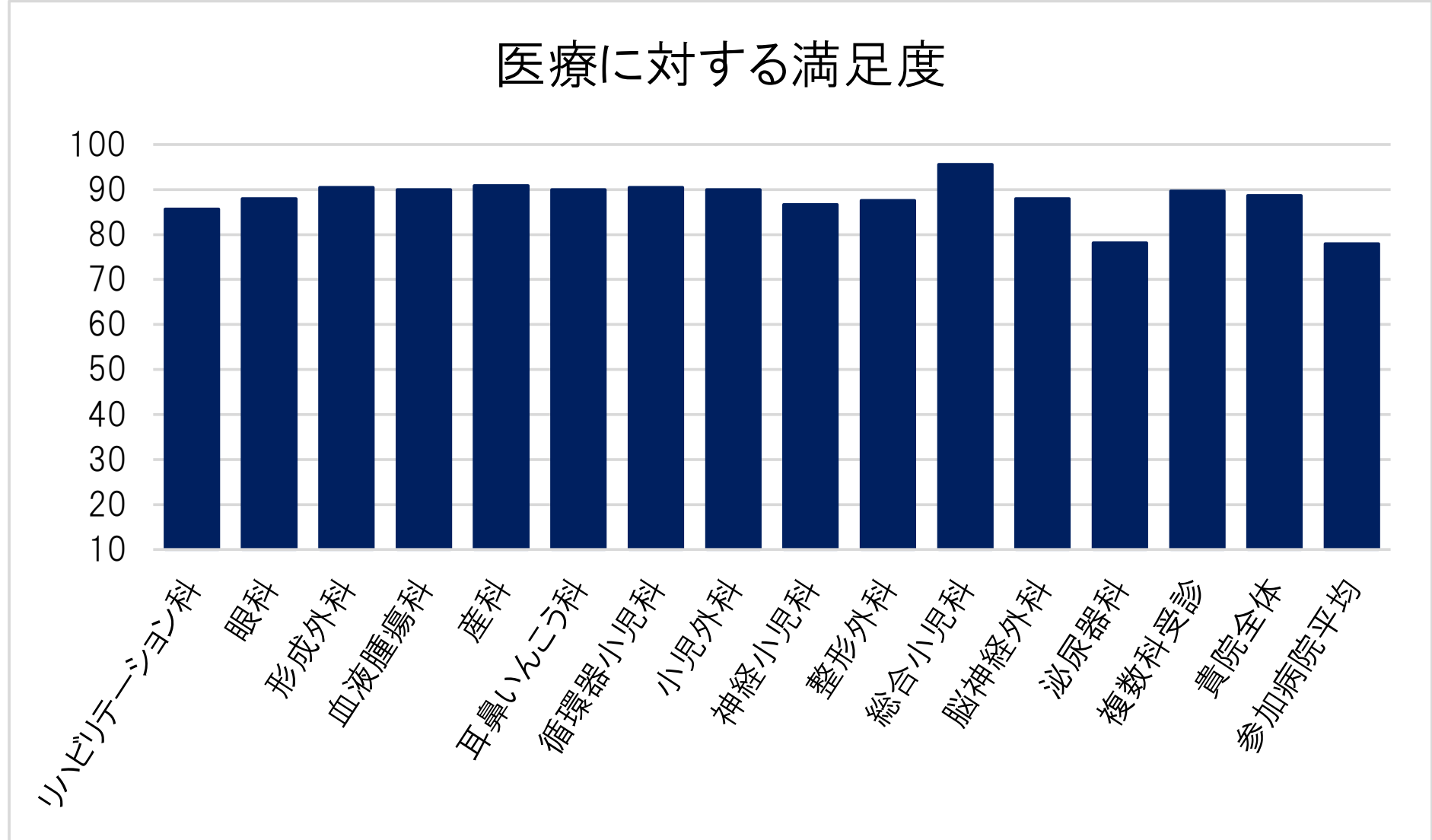


『外来患者』満足度に関する8軸評価

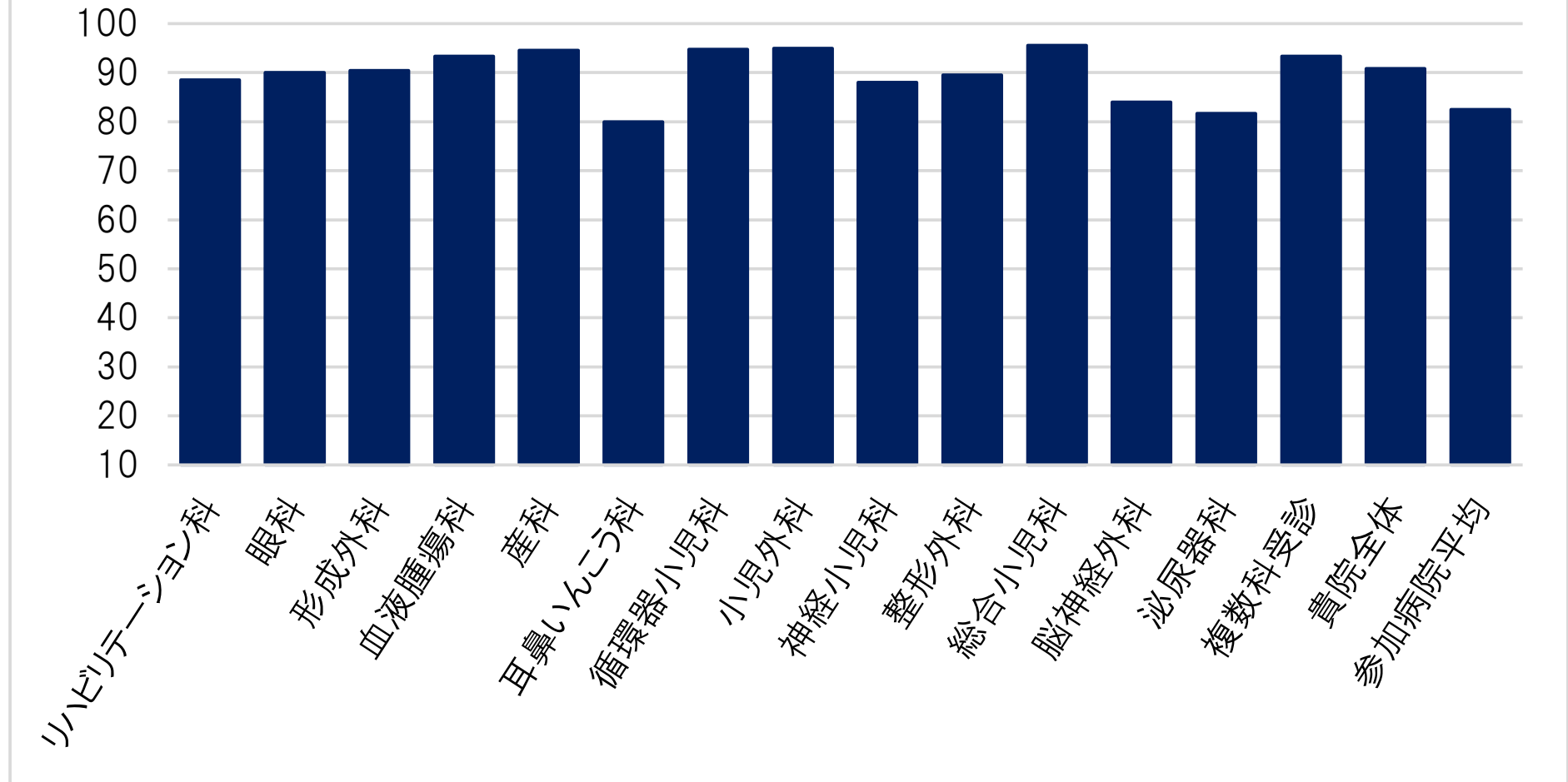
■ 昨年度貴院
■ 今年度貴院
■ 参加病院平均



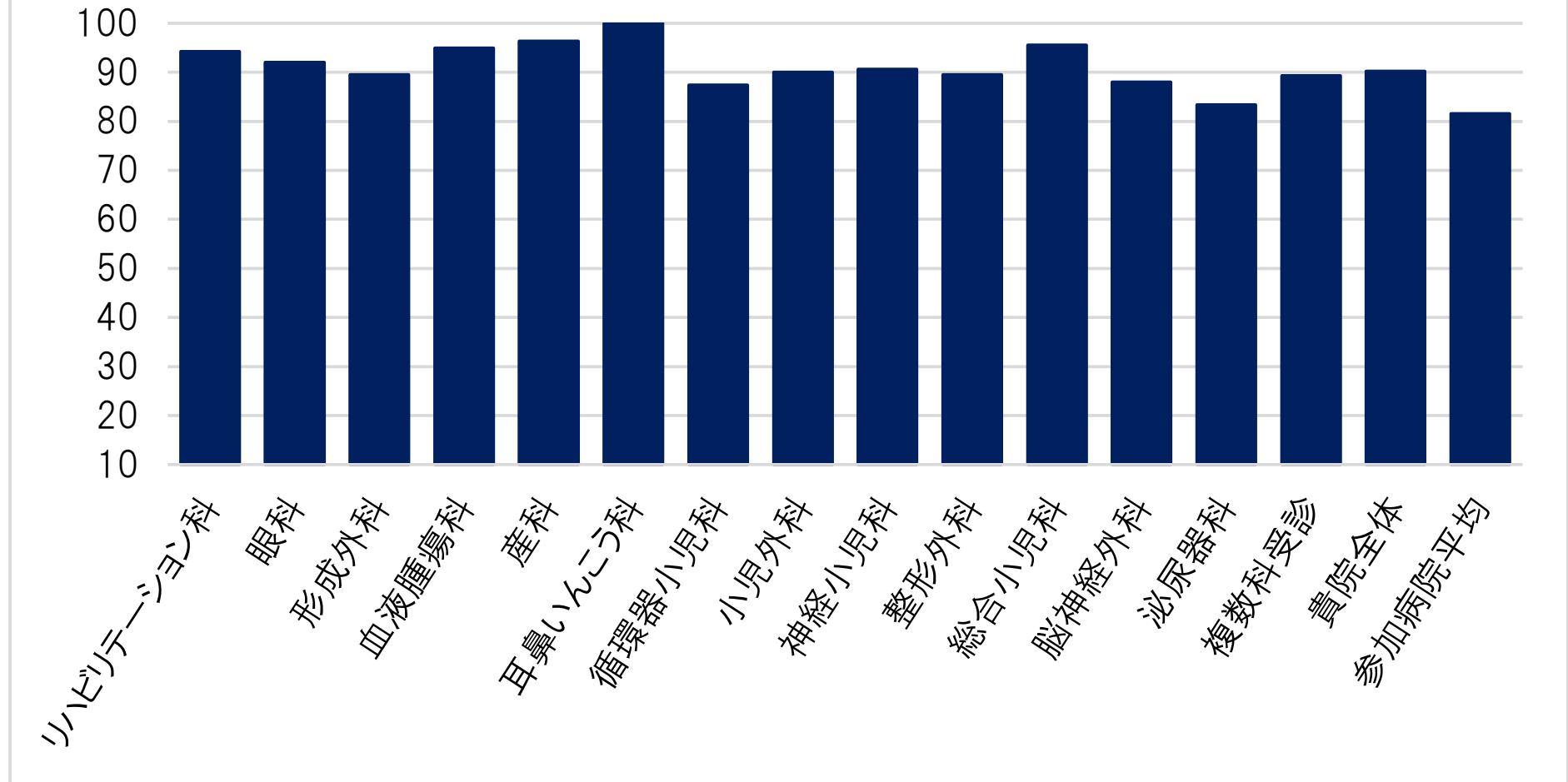
医療に対する満足度



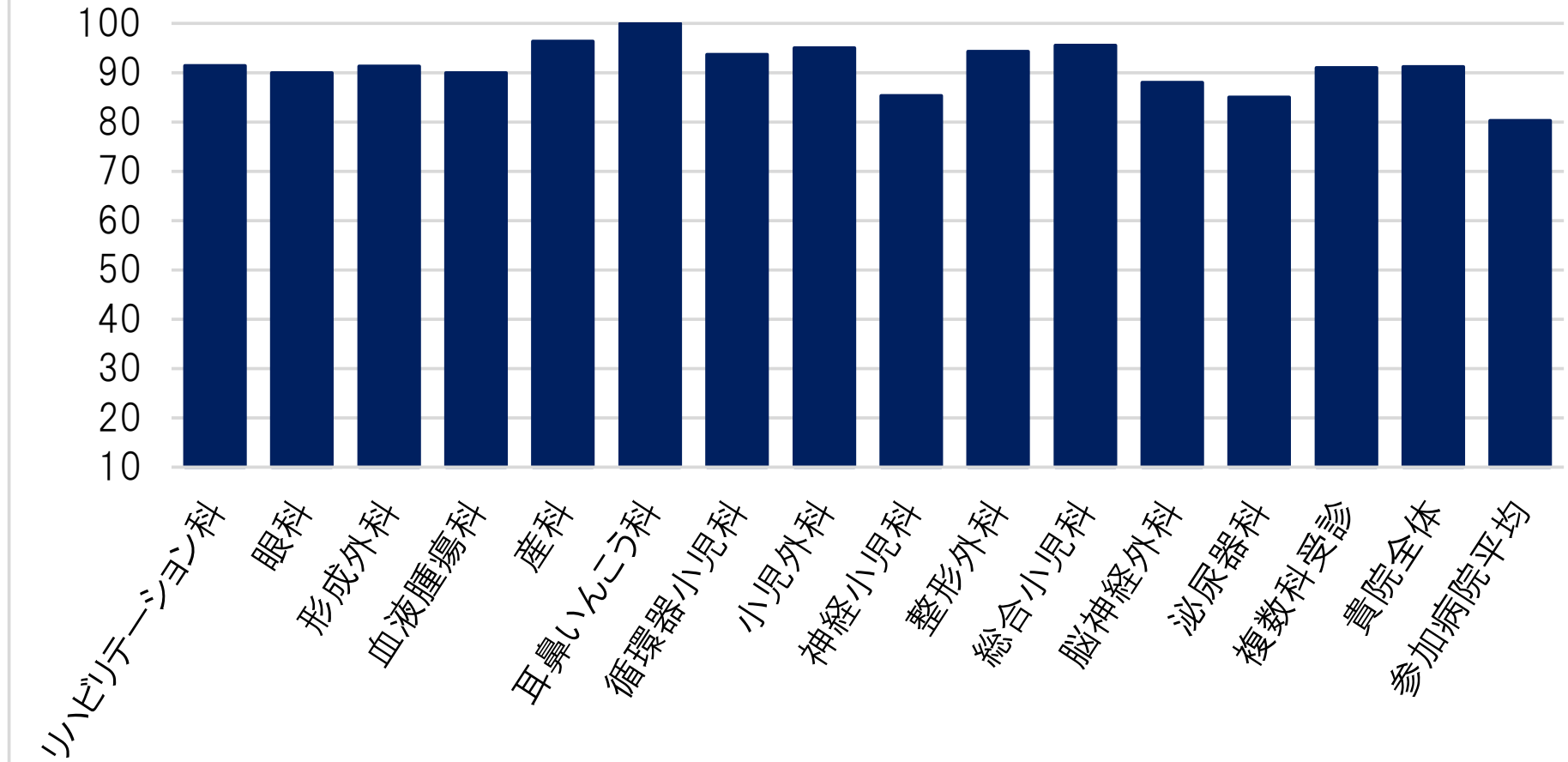
当院を利用し続けたい



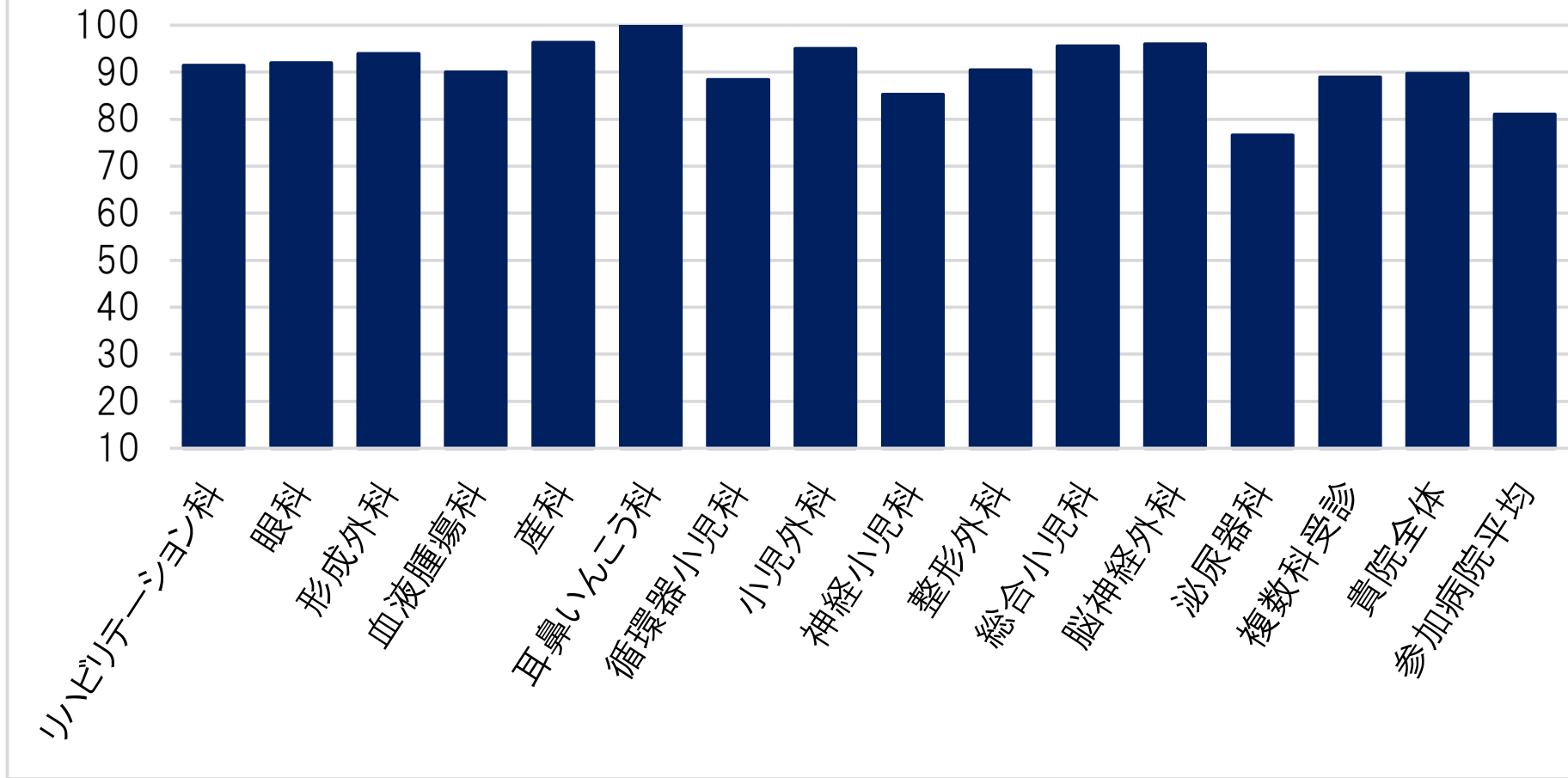
医師の説明



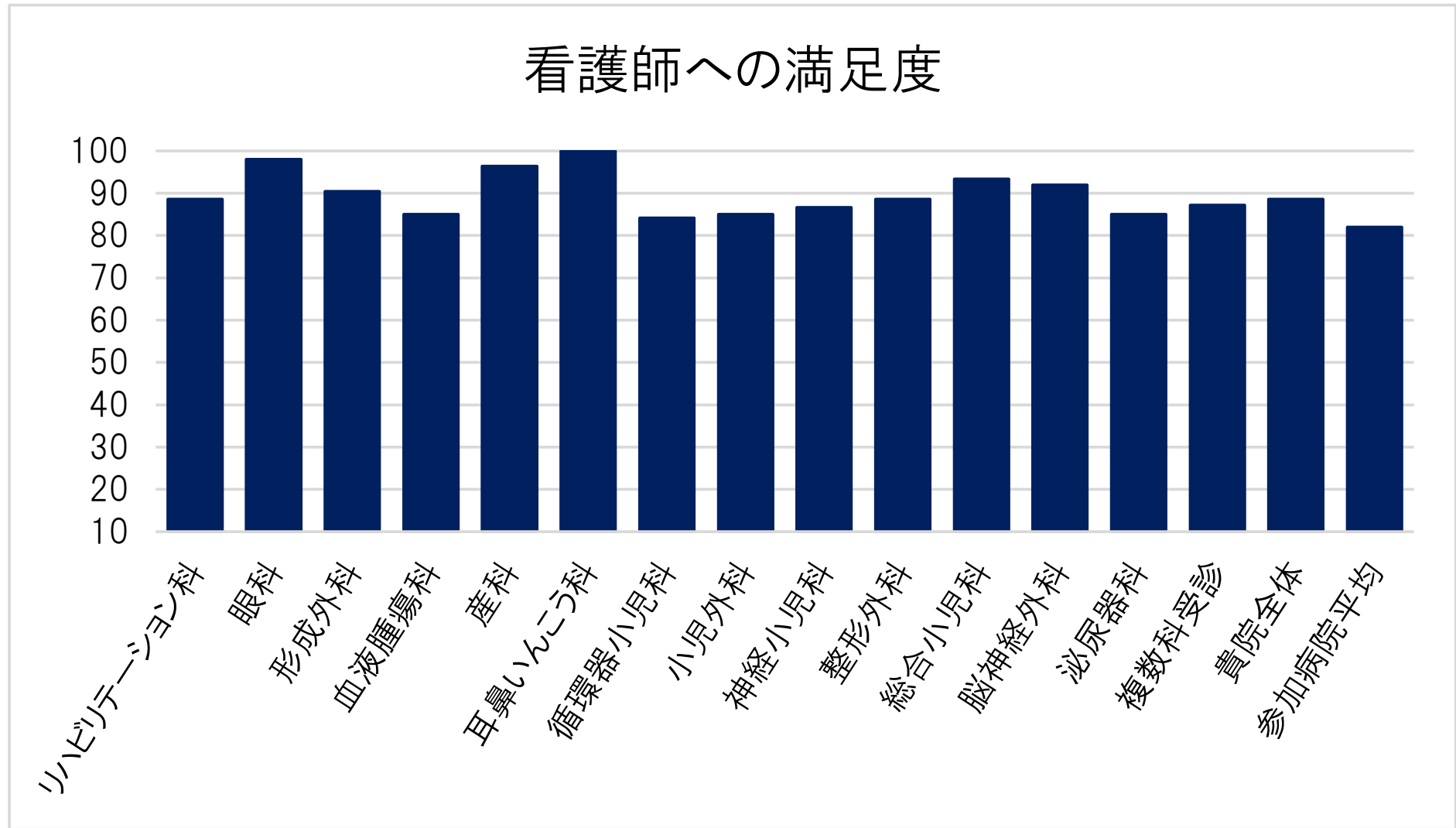
医師の技能



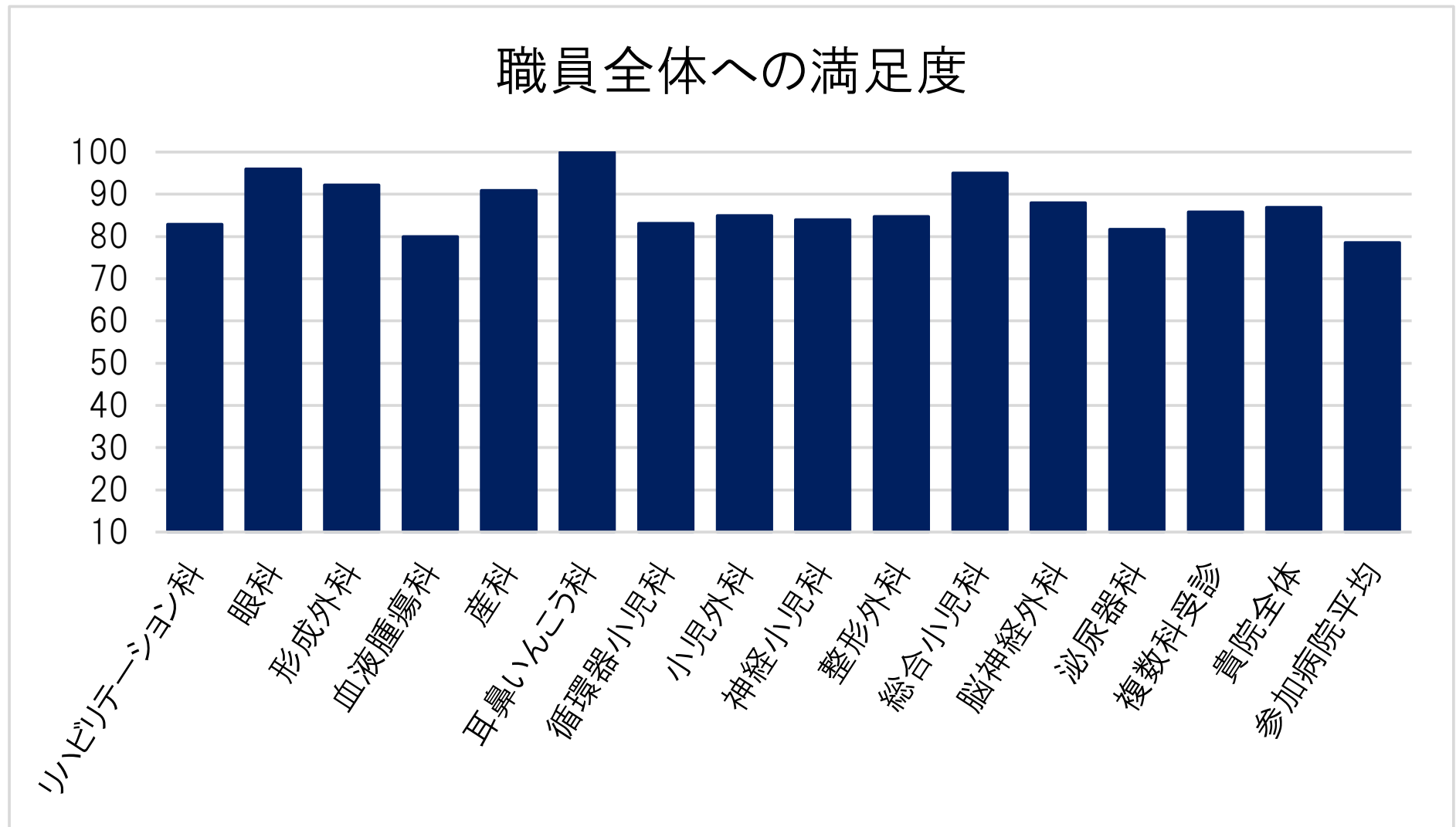
医師の思いやり



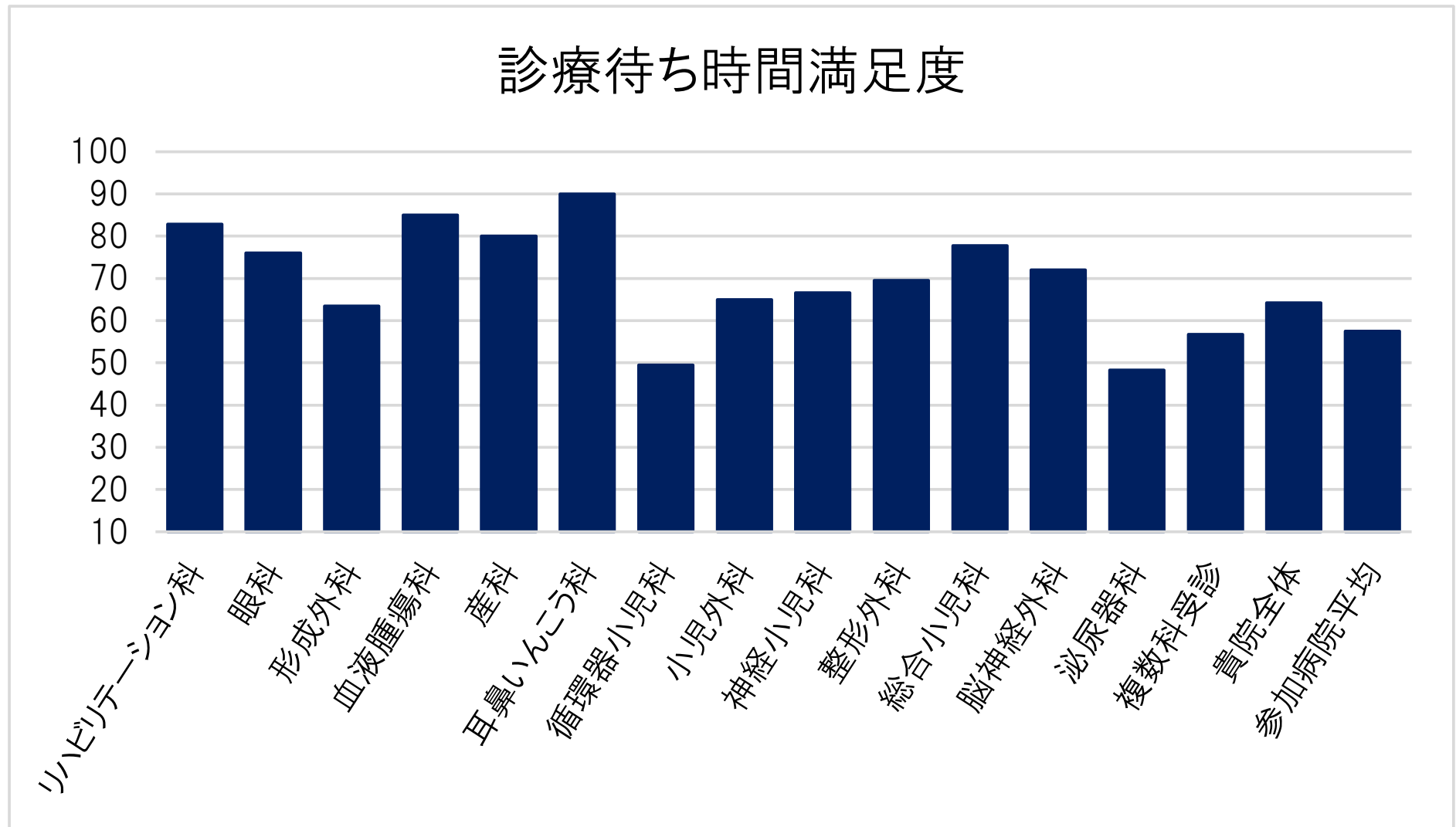
看護師への満足度



職員全体への満足度

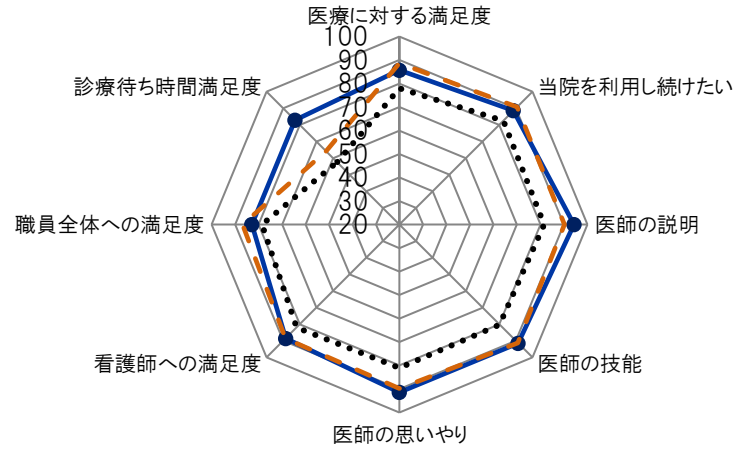


診療待ち時間満足度



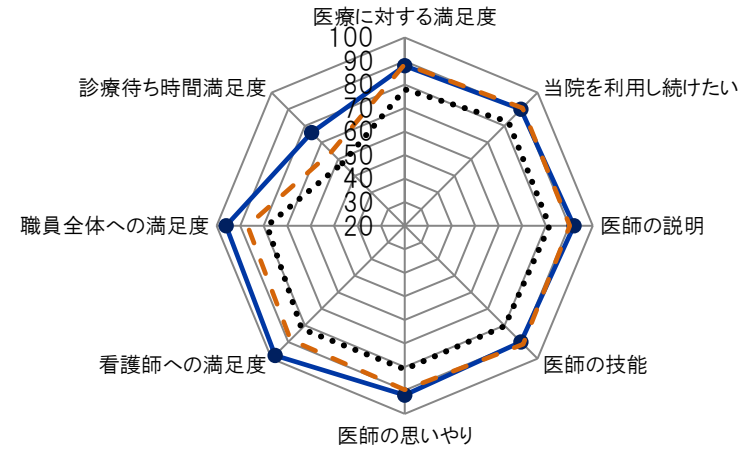
リハビリテーション科

● リハビリテーション科
 - 貴院全体
 参加病院平均



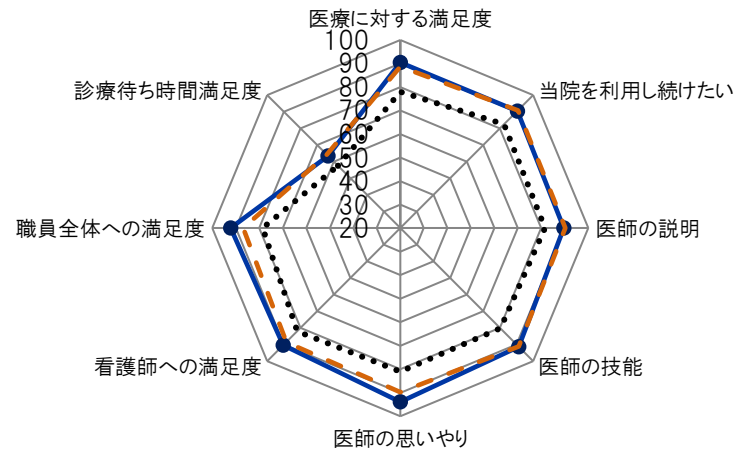
眼科

● 眼科
 - 貴院全体
 参加病院平均



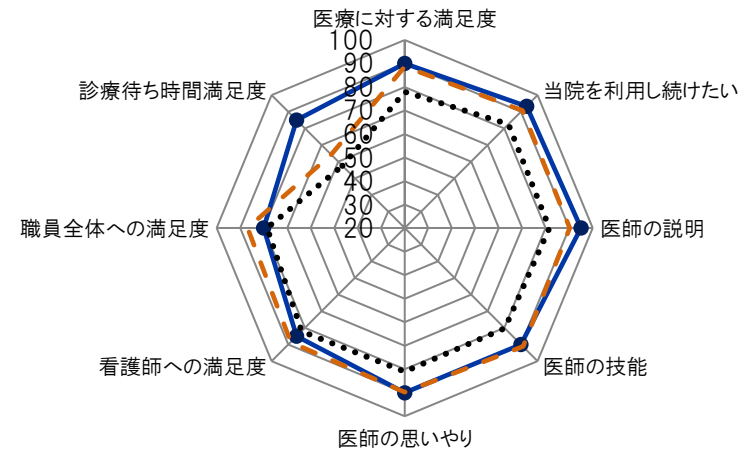
形成外科

● 形成外科
 - 貴院全体
 参加病院平均

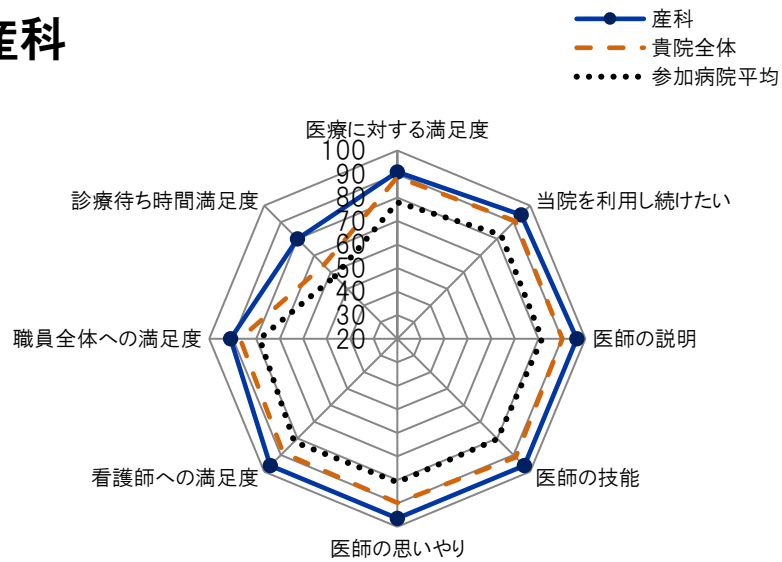


血液腫瘍科

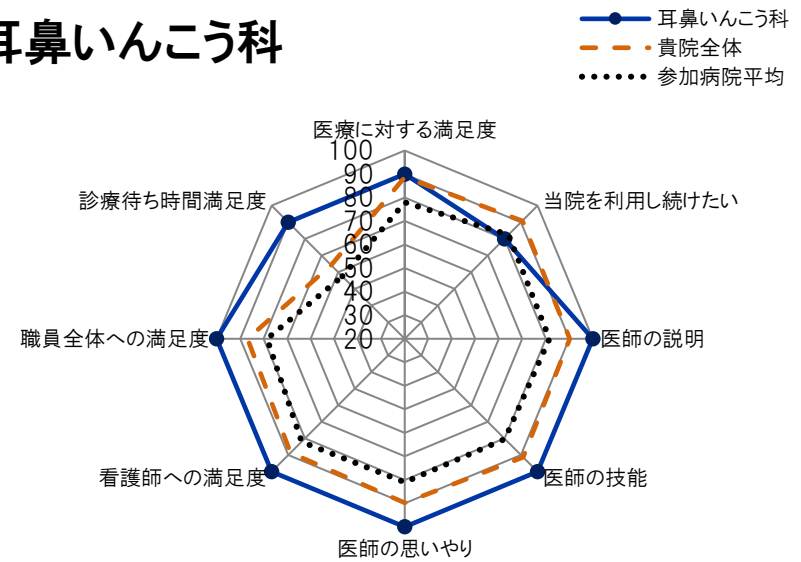
● 血液腫瘍科
 - 貴院全体
 参加病院平均



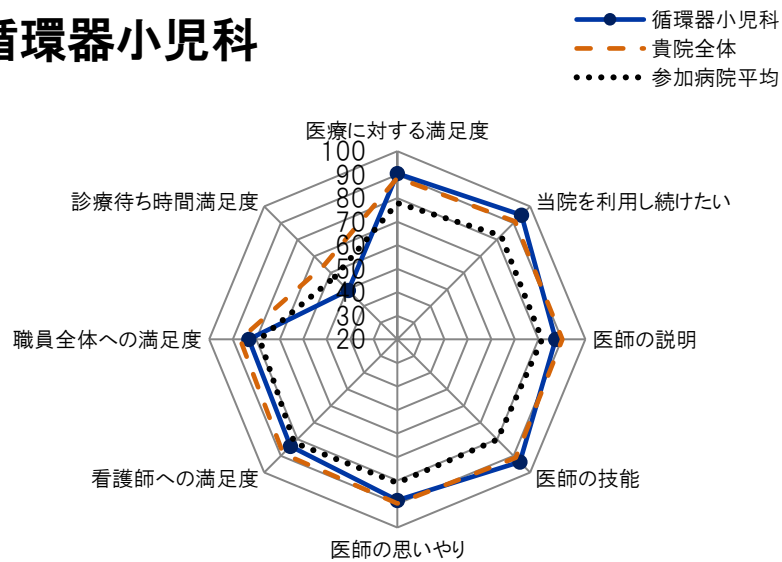
産科



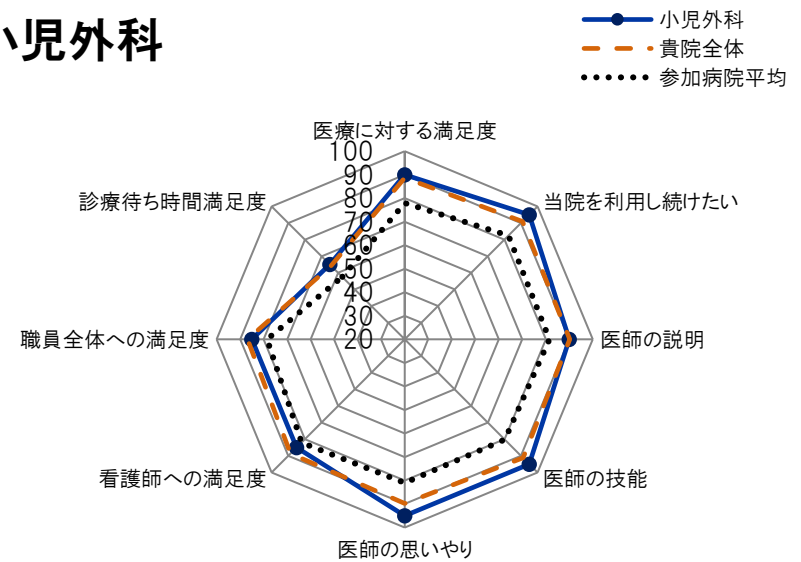
耳鼻いんこう科



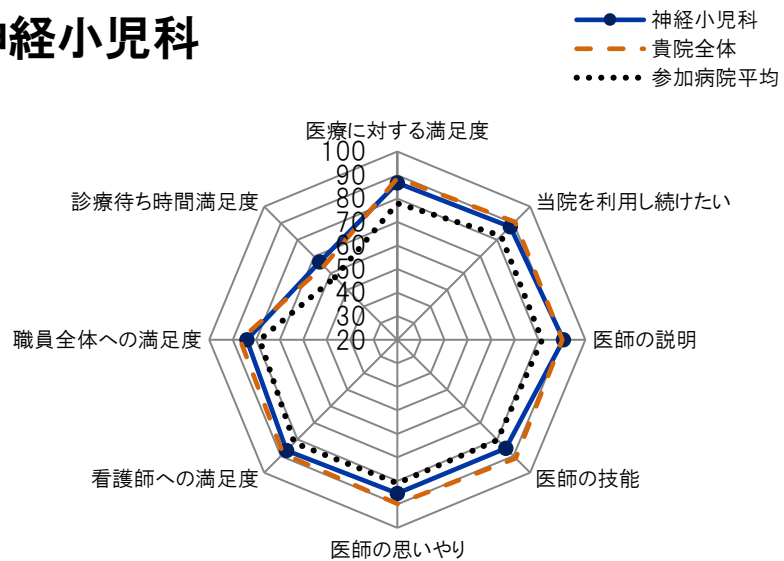
循環器小児科



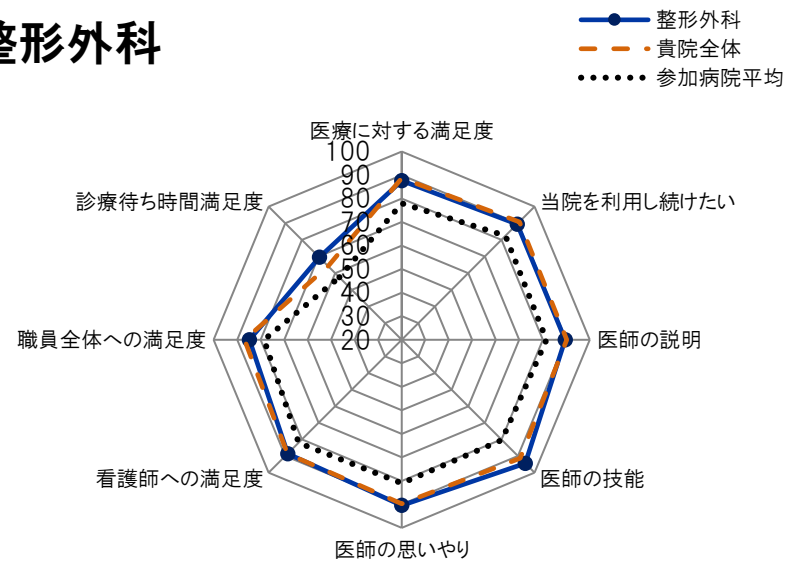
小児外科



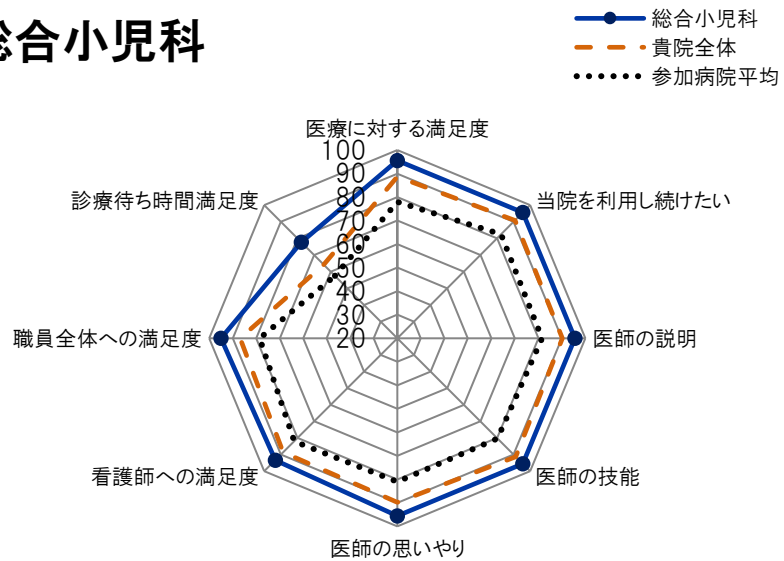
神経小児科



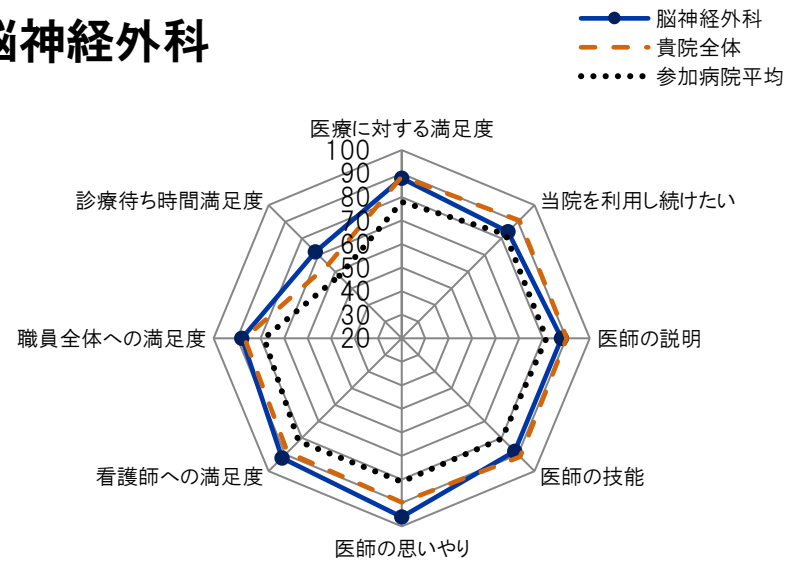
整形外科



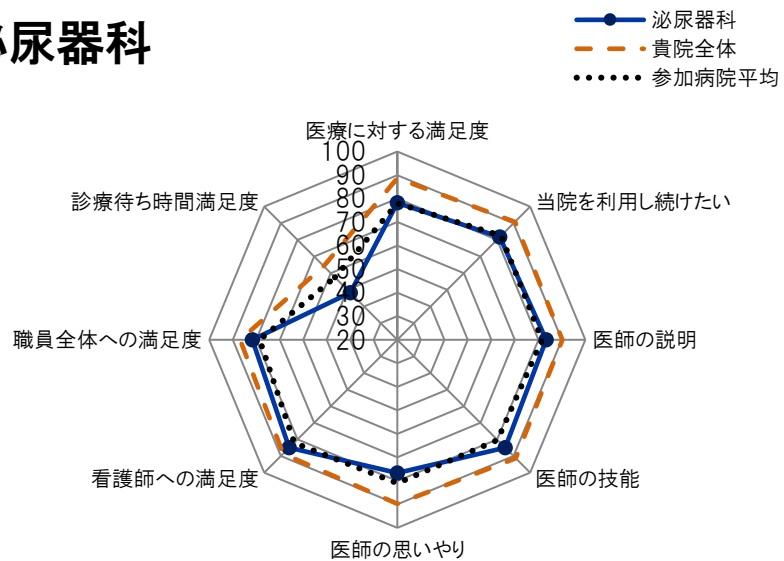
総合小児科



脳神経外科



泌尿器科



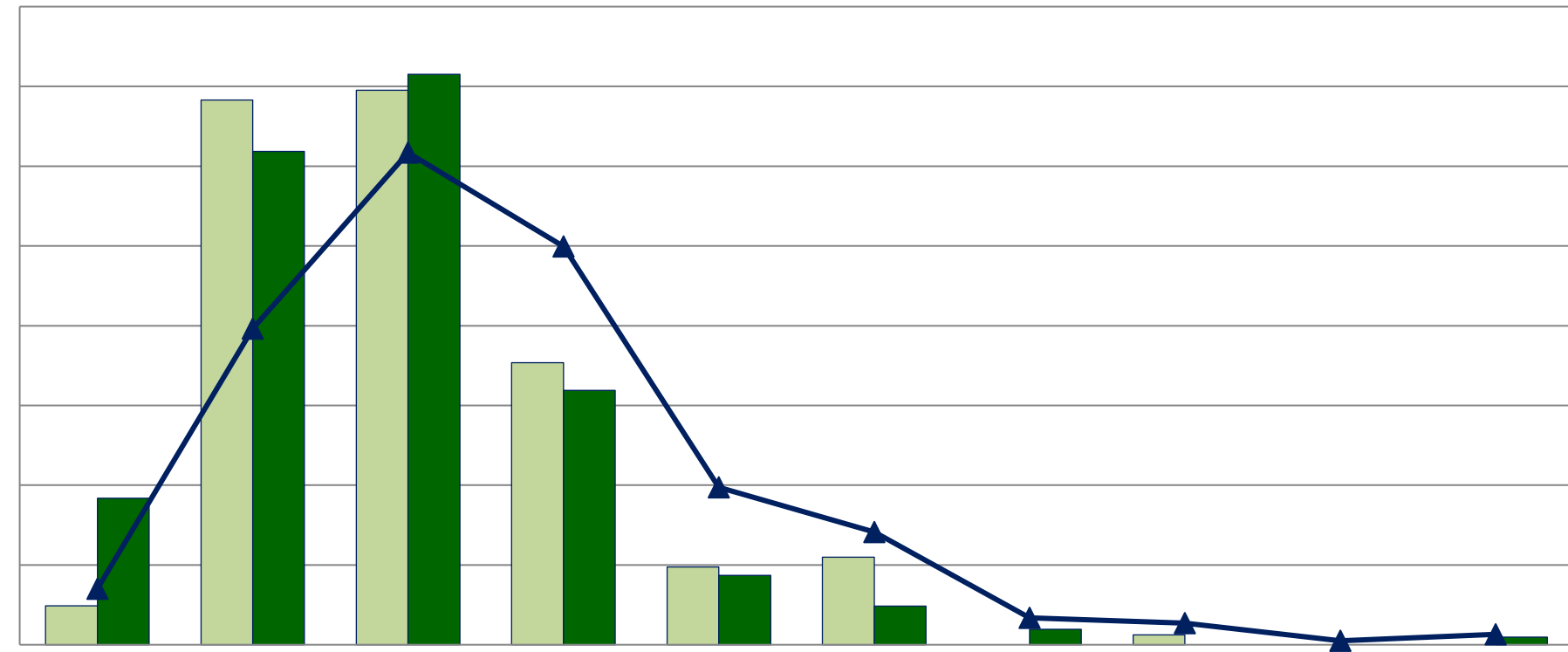
診療待ち時間

■ 昨年度貴院
■ 今年度貴院
▲ 全体分布(割合)

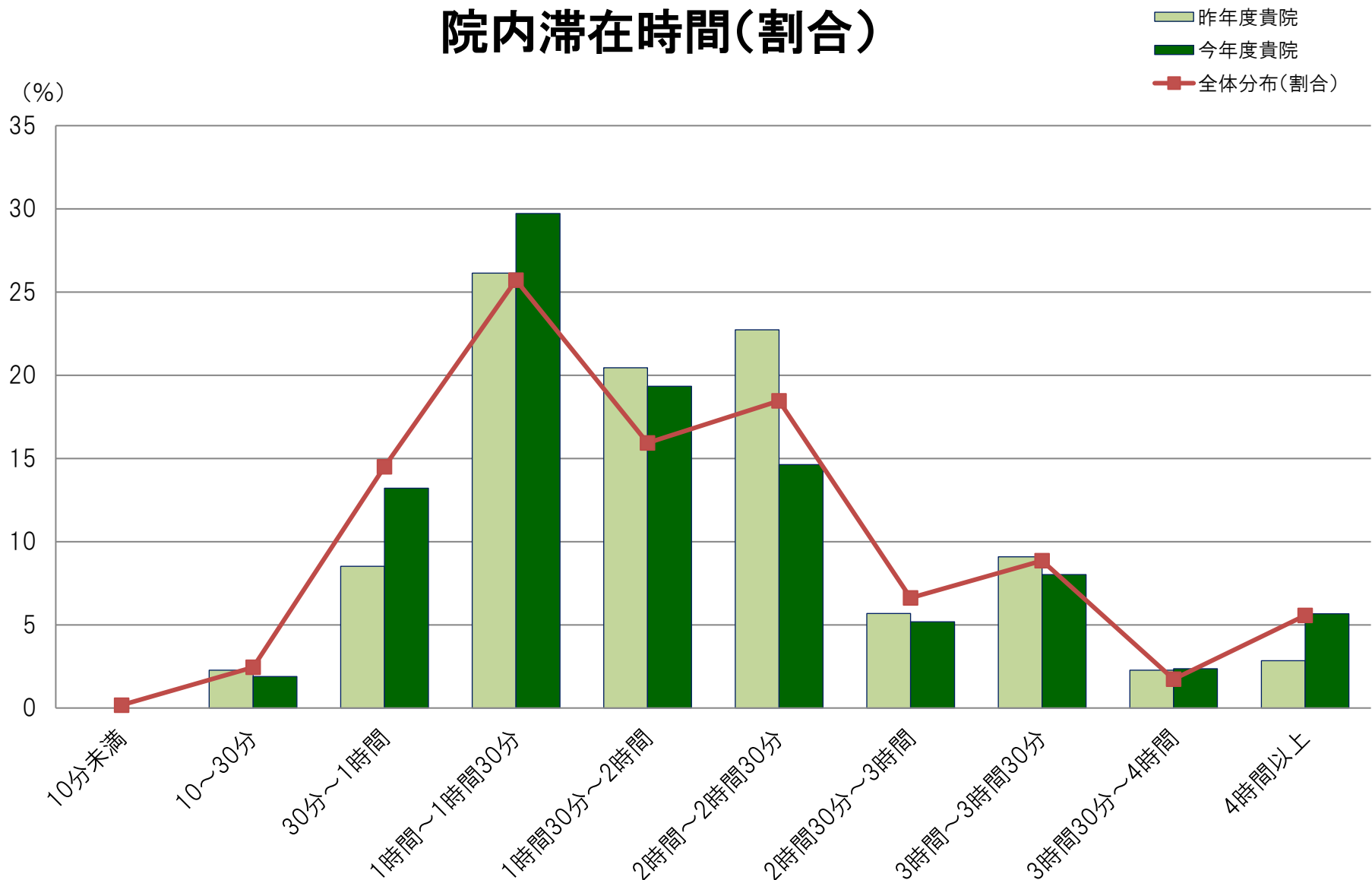
(%)

40
35
30
25
20
15
10
5
0

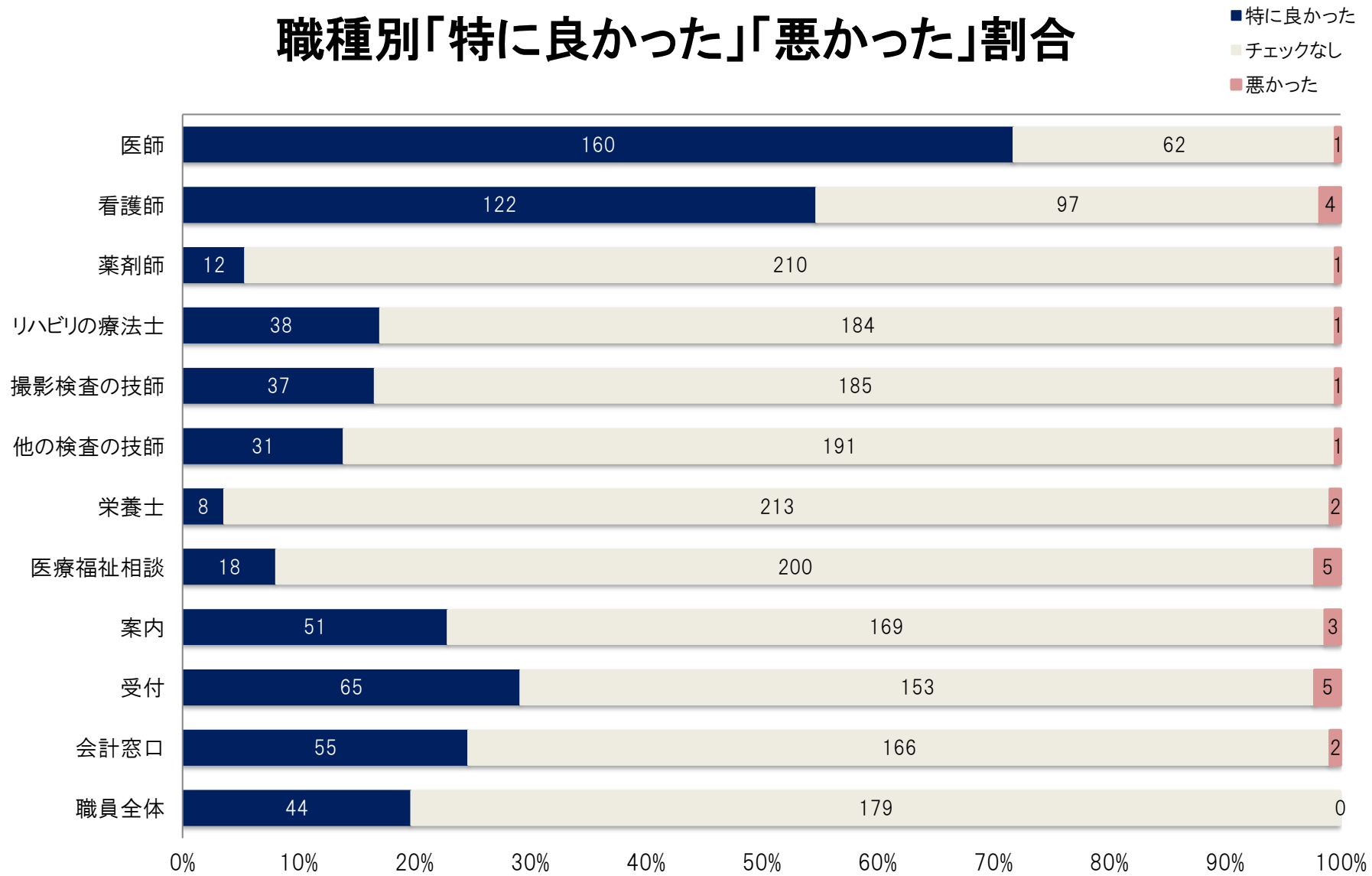
10分未満
10～30分
30分～1時間
1時間～1時間30分
1時間30分～2時間
2時間～2時間30分
2時間30分～3時間
3時間～3時間30分
3時間30分～4時間
4時間以上



院内滞在時間(割合)

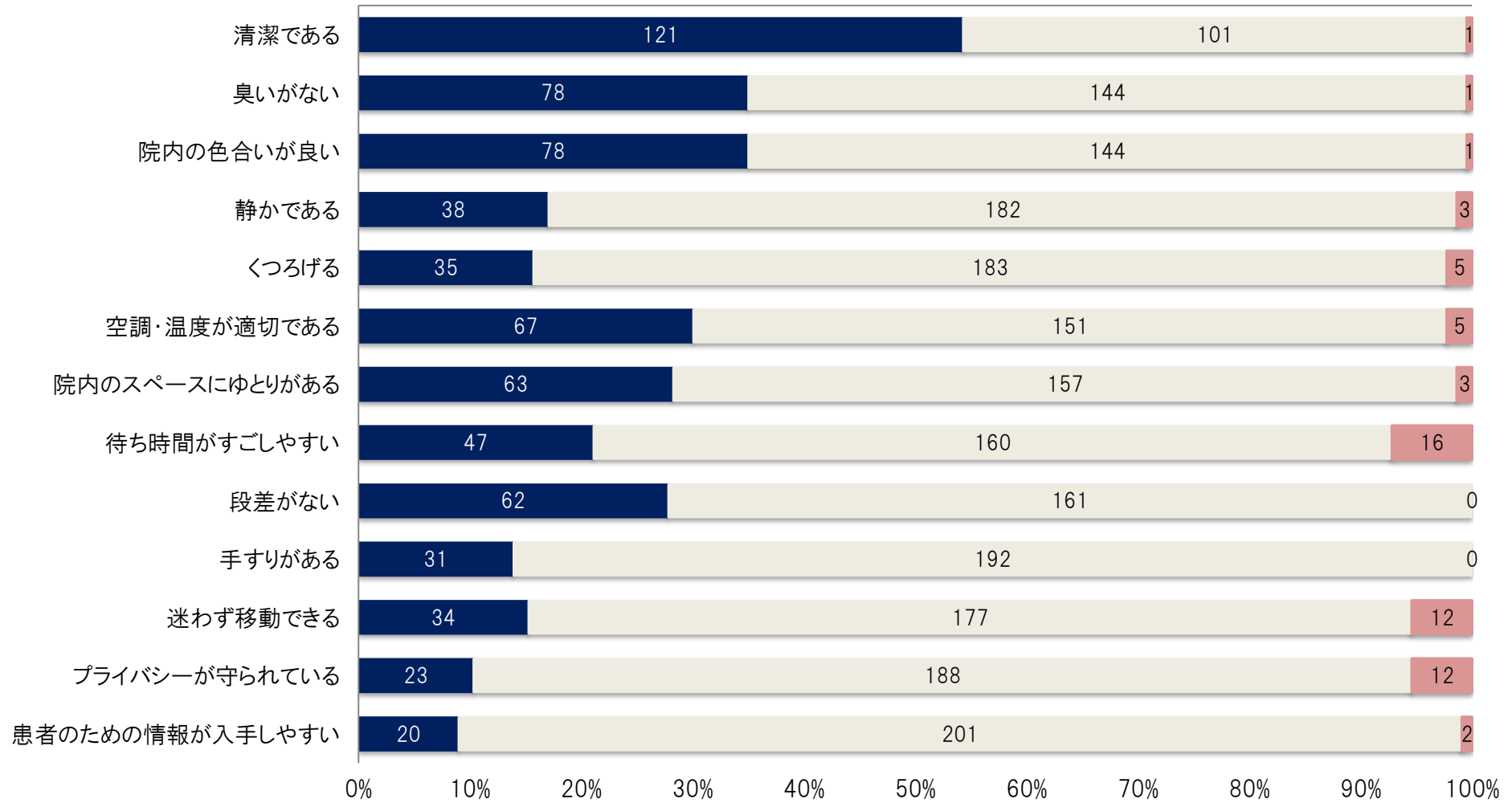


職種別「特に良かった」「悪かった」割合



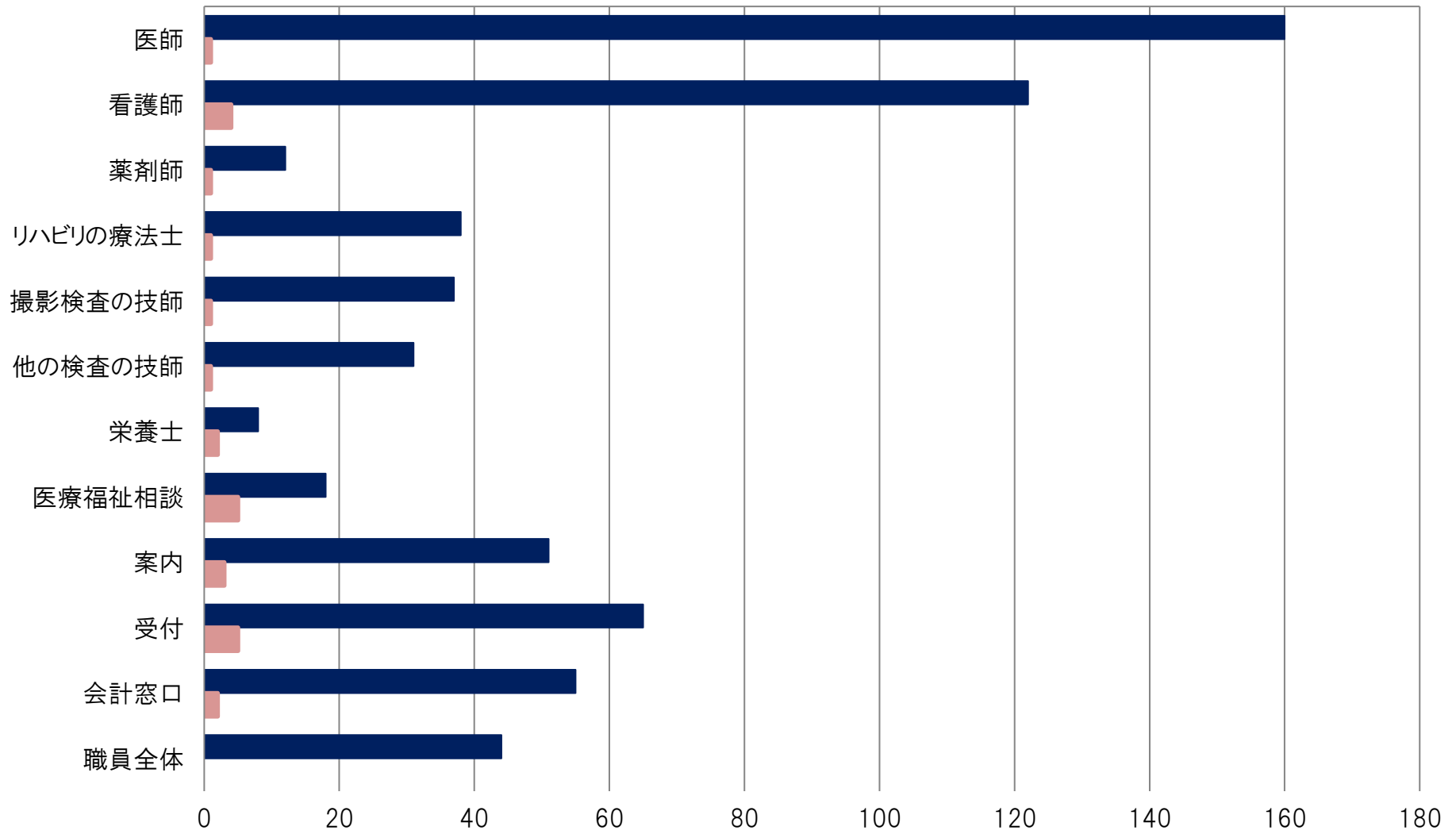
院内環境に関する「特に良かった」「悪かった」割合

- 特に良かった
- チェックなし
- 悪かった



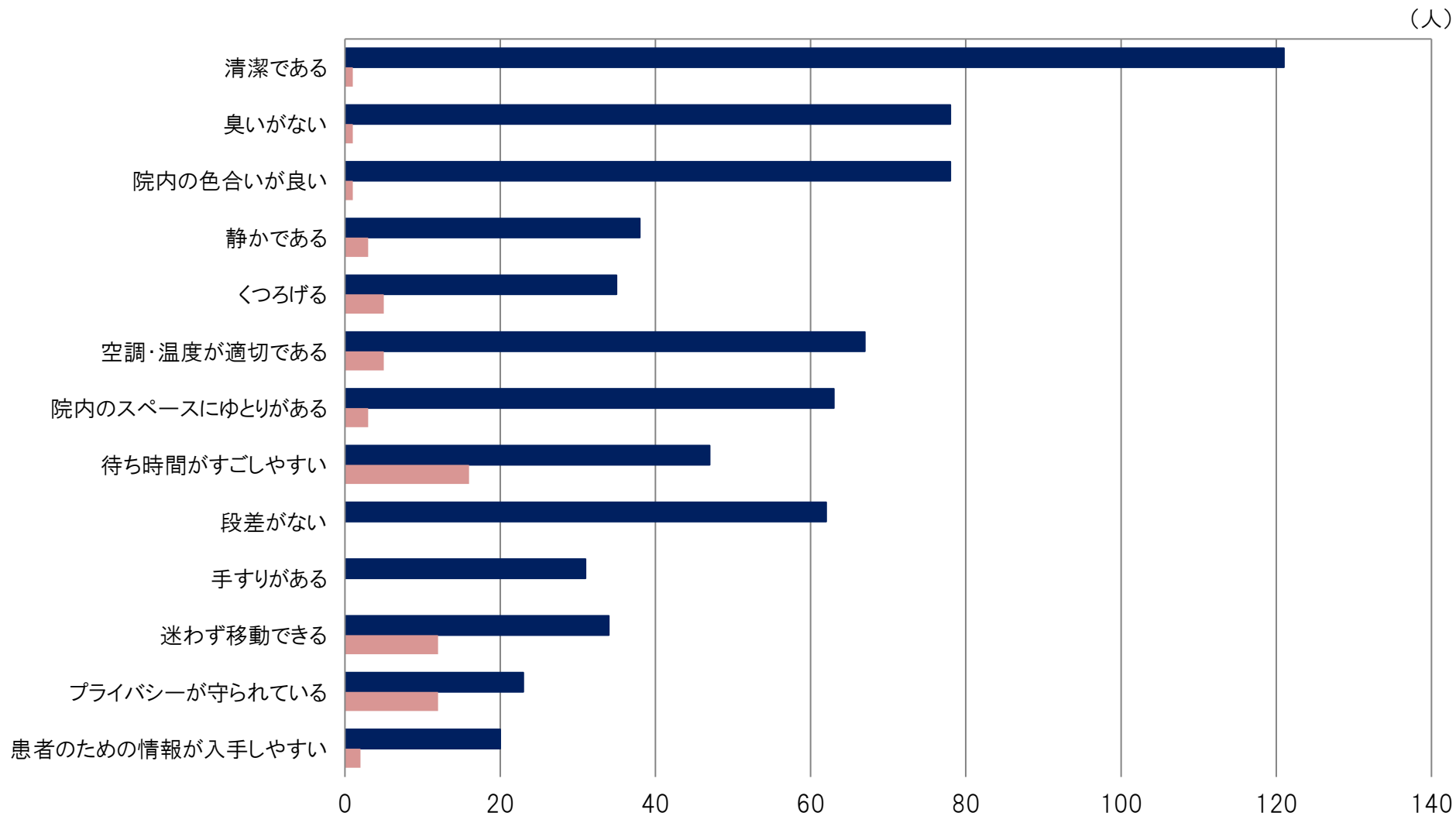
職種別 「特に良かった」・「悪かった」度数

■特に良かった
■悪かった (人)



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



【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@iryo-keiei.org