

2020年度
『外来患者』満足度調査
長野県立こども病院
報告書

2021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、2020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、61.0% (300名に配布し183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	3	1.6
こころの診療科	6	3.3
リハビリテーション科	8	4.4
眼科	4	2.2
形成外科	10	5.5
血液腫瘍科	3	1.6
産科	10	5.5
循環器小児科	14	7.7
小児外科	7	3.8
新生児科	3	1.6
神経小児科	24	13.1
整形外科	5	2.7
総合小児科	17	9.3
脳神経外科	6	3.3
泌尿器科	3	1.6
複数科受診	56	30.6
データ欠損・不明	4	2.2
合計	183	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	2	1.1	1.1
	思わない	0	0.0	0.0
	あまりそうは思わない	1	0.5	0.5
	ややそう思う	11	6.0	6.0
	そう思う	72	39.3	39.6
	とてもそう思う	96	52.5	52.7
欠損値	空欄	1	0.5	
合計		183	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	2	1.1	1.1
	思わない	0	0.0	0.0
	あまりそうは思わない	1	0.5	0.5
	ややそう思う	5	2.7	2.7
	そう思う	57	31.1	31.1
	とても思う	118	64.5	64.5
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		183	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	2	1.1	1.1
	思わない	0	0.0	0.0
	あまりそうは思わない	2	1.1	1.1
	ややそう思う	12	6.6	6.6
	そう思う	72	39.3	39.6
	とても思う	94	51.4	51.6
欠損値	空欄	1	0.5	
合計		183	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	2	1.1	1.1
	思わない	0	0.0	0.0
	あまりそうは思わない	3	1.6	1.6
	ややそう思う	11	6.0	6.0
	そう思う	63	34.4	34.4
	とても思う	104	56.8	56.8
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		183	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	3	1.6	1.6
	思わない	1	0.5	0.5
	あまりそうは思わない	2	1.1	1.1
	ややそう思う	9	4.9	4.9
	そう思う	52	28.4	28.4
	とても思う	116	63.4	63.4
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		183	100.0	

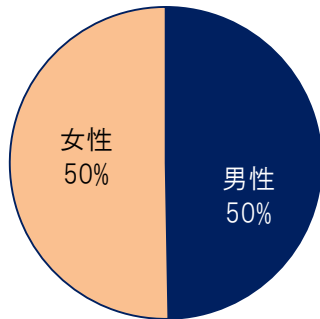
Q6		看護師の思いやりや対応に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	2	1.1	1.1
	思わない	1	0.5	0.5
	あまりそうは思わない	2	1.1	1.1
	ややそう思う	7	3.8	3.8
	そう思う	68	37.2	37.4
	とても思う	102	55.7	56.0
欠損値	空欄	1	0.5	
合計		183	100.0	

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	2	1.1	1.1
	思わない	1	0.5	0.5
	あまりそうは思わない	3	1.6	1.6
	ややそう思う	12	6.6	6.6
	そう思う	65	35.5	35.5
	とても思う	100	54.6	54.6
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		183	100.0	

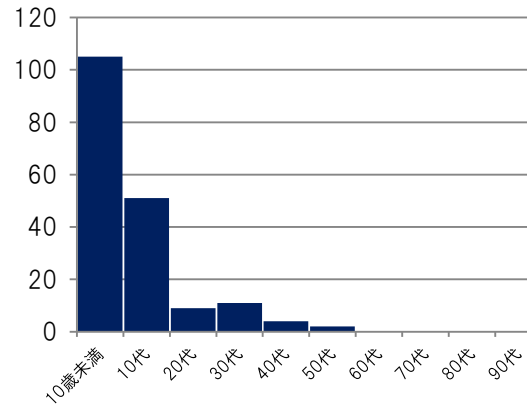
Q8		診察までの待ち時間に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	8	4.4	4.4
	思わない	9	4.9	4.9
	あまりそうは思わない	20	10.9	10.9
	ややそう思う	46	25.1	25.1
	そう思う	64	35.0	35.0
	とても思う	36	19.7	19.7
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		183	100.0	

回答者の背景

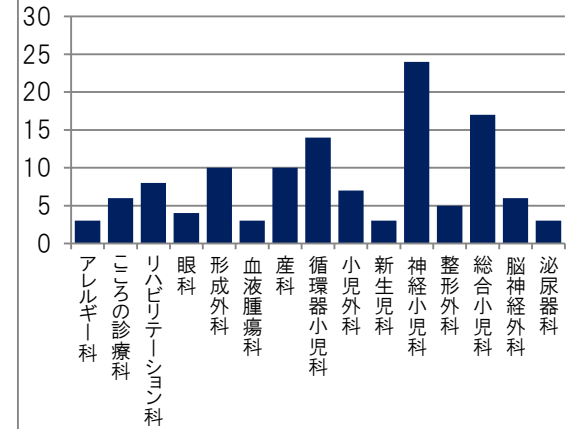
性別割合



年代別回答者数

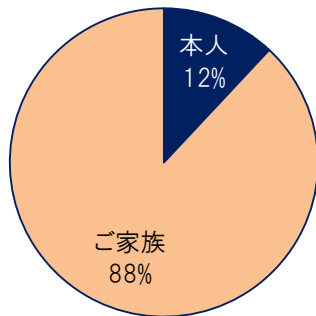


診療科別患者数

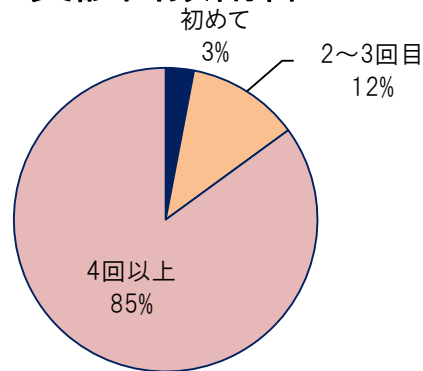


* 重複回答除く

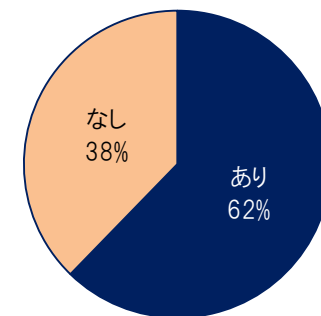
記入者割合



受診回数割合

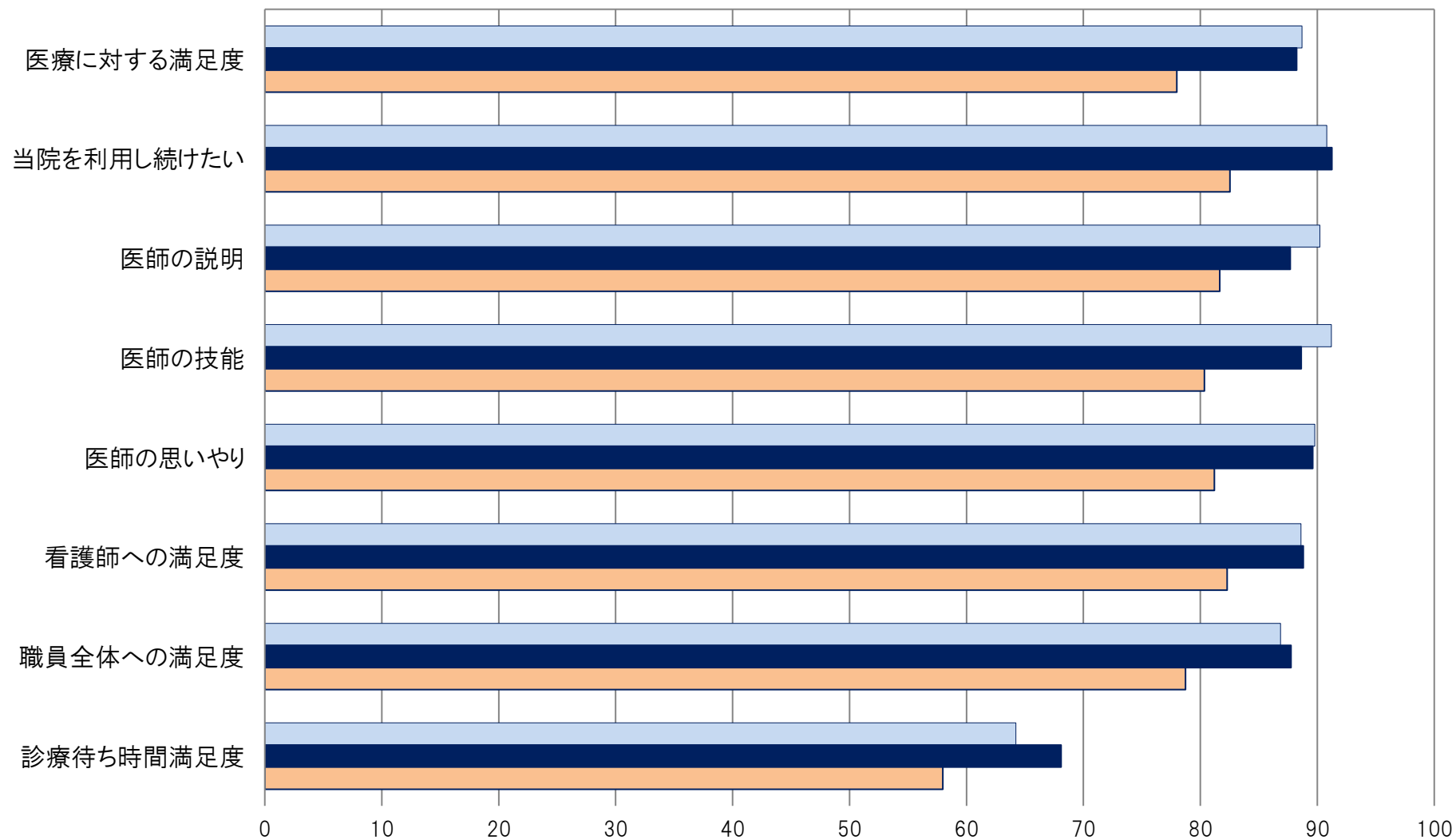


入院経験有無

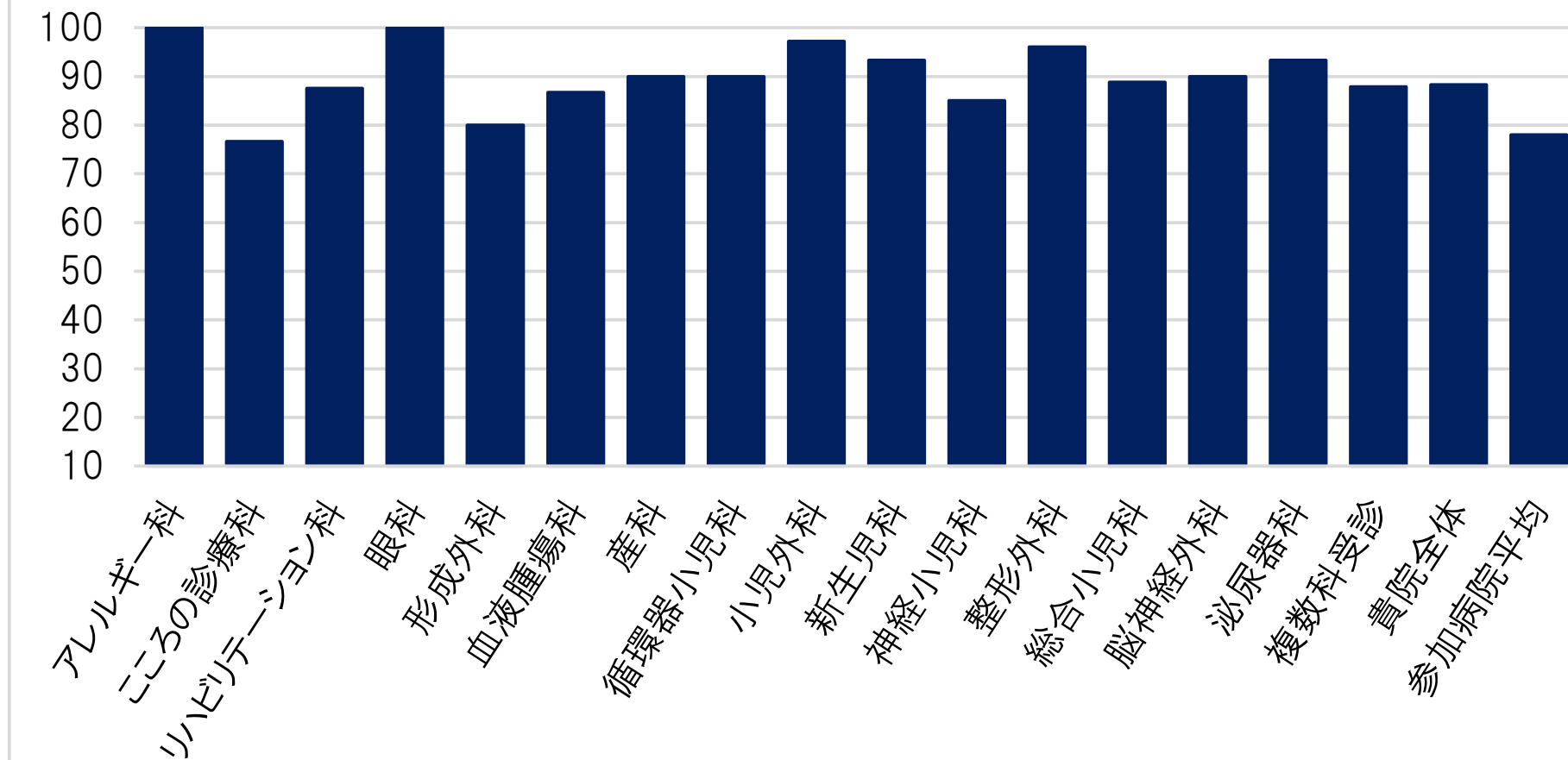


『外来患者』満足度に関する8軸評価

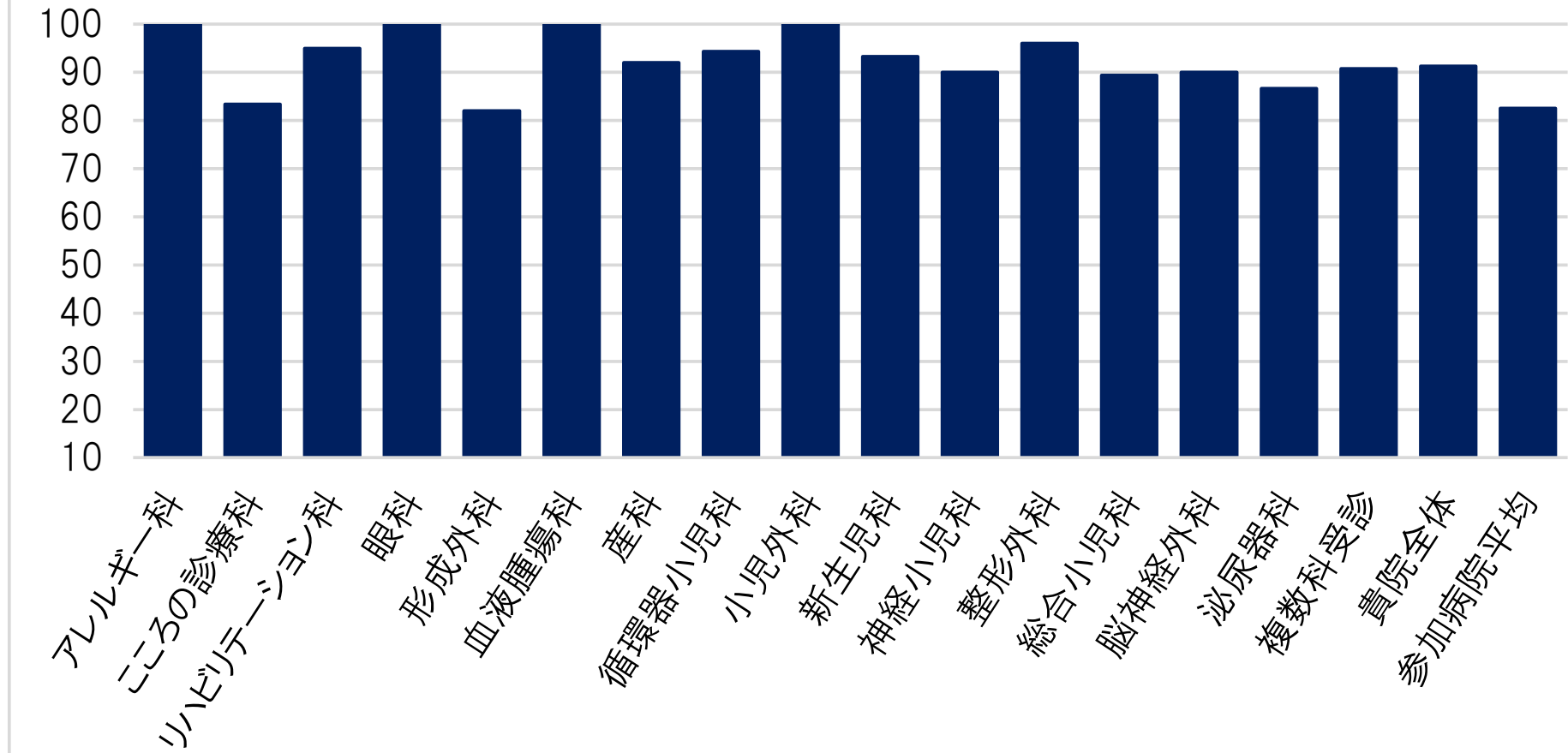
■ 昨年度貴院
■ 今年度貴院
■ 参加病院平均



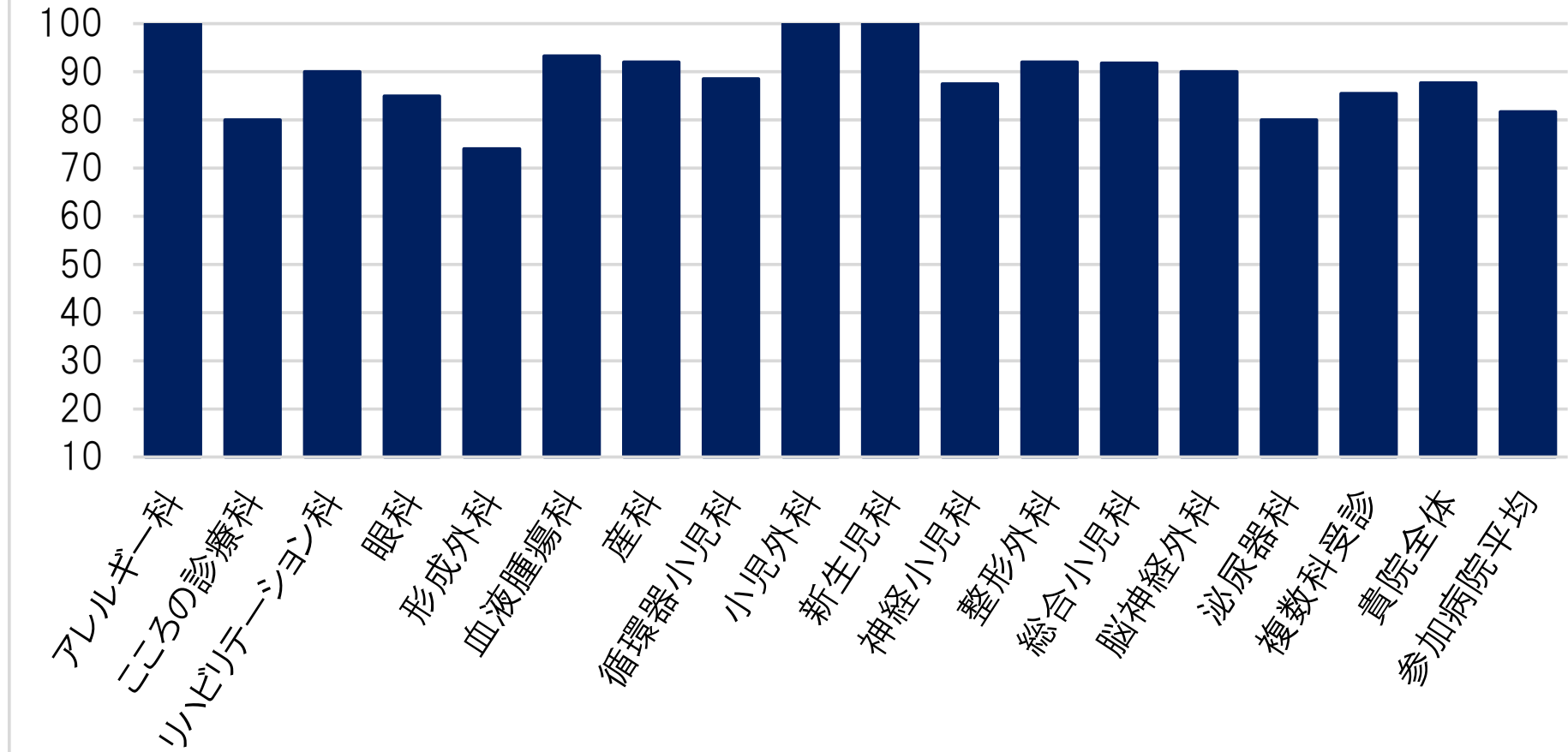
医療に対する満足度



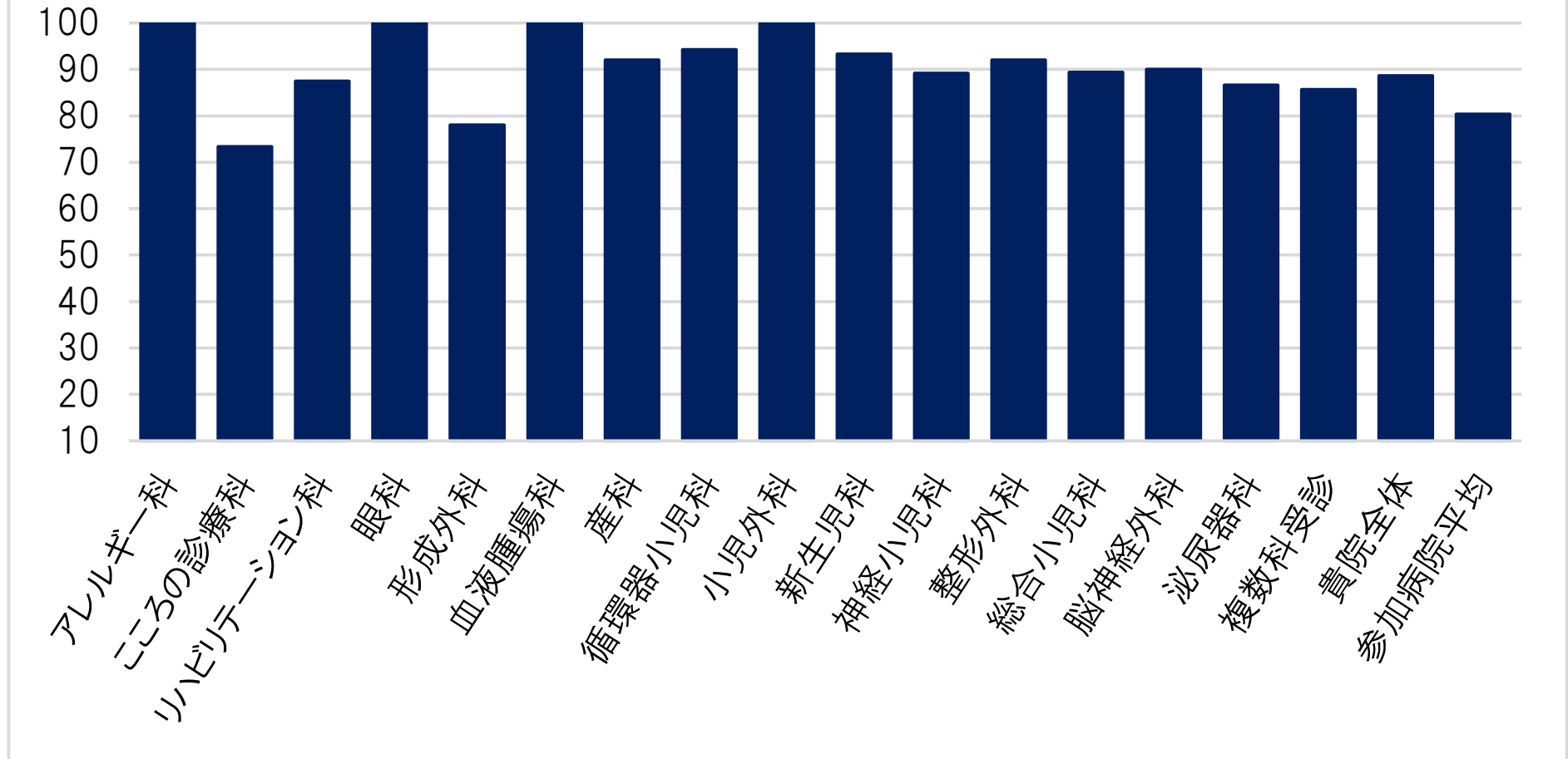
当院を利用し続けたい



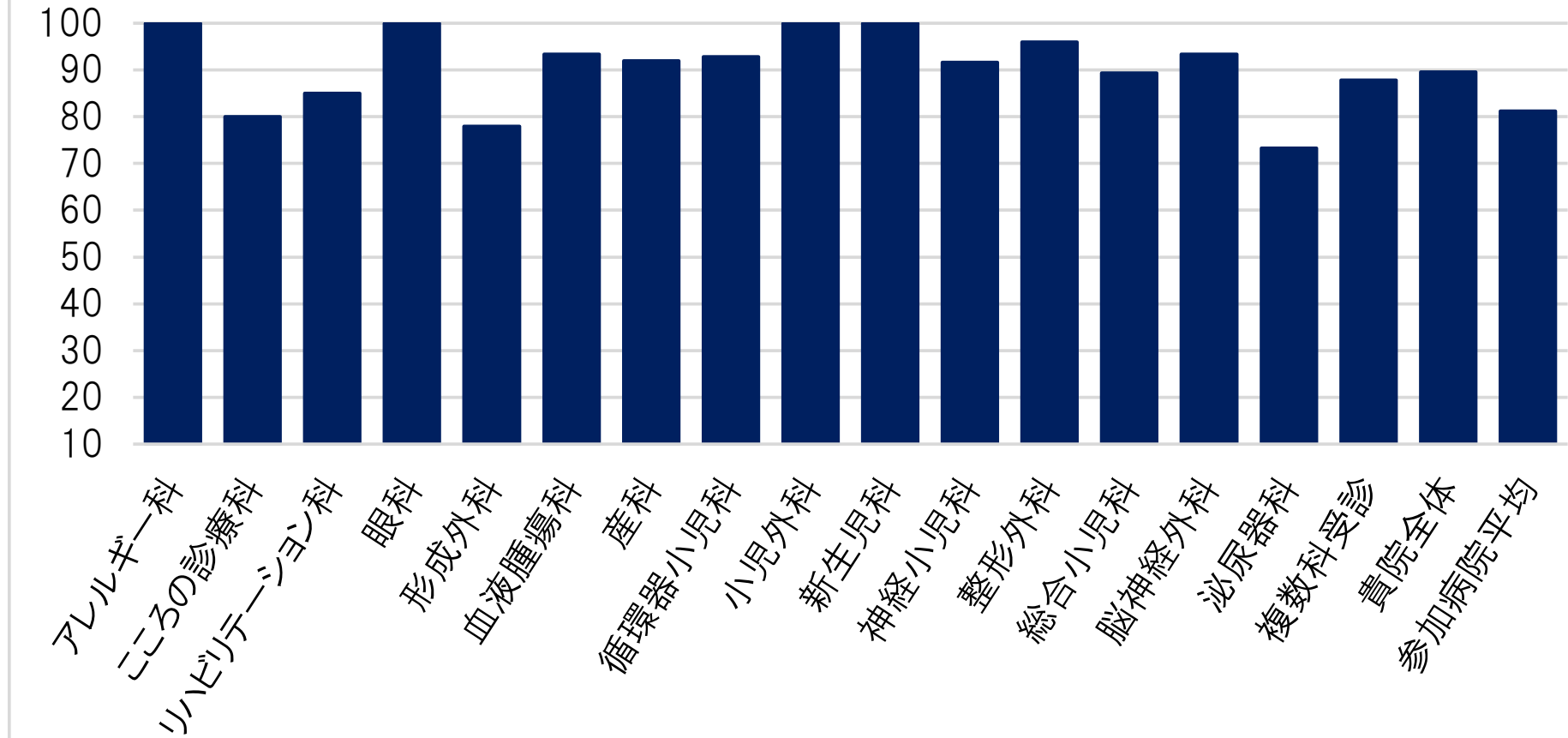
医師の説明



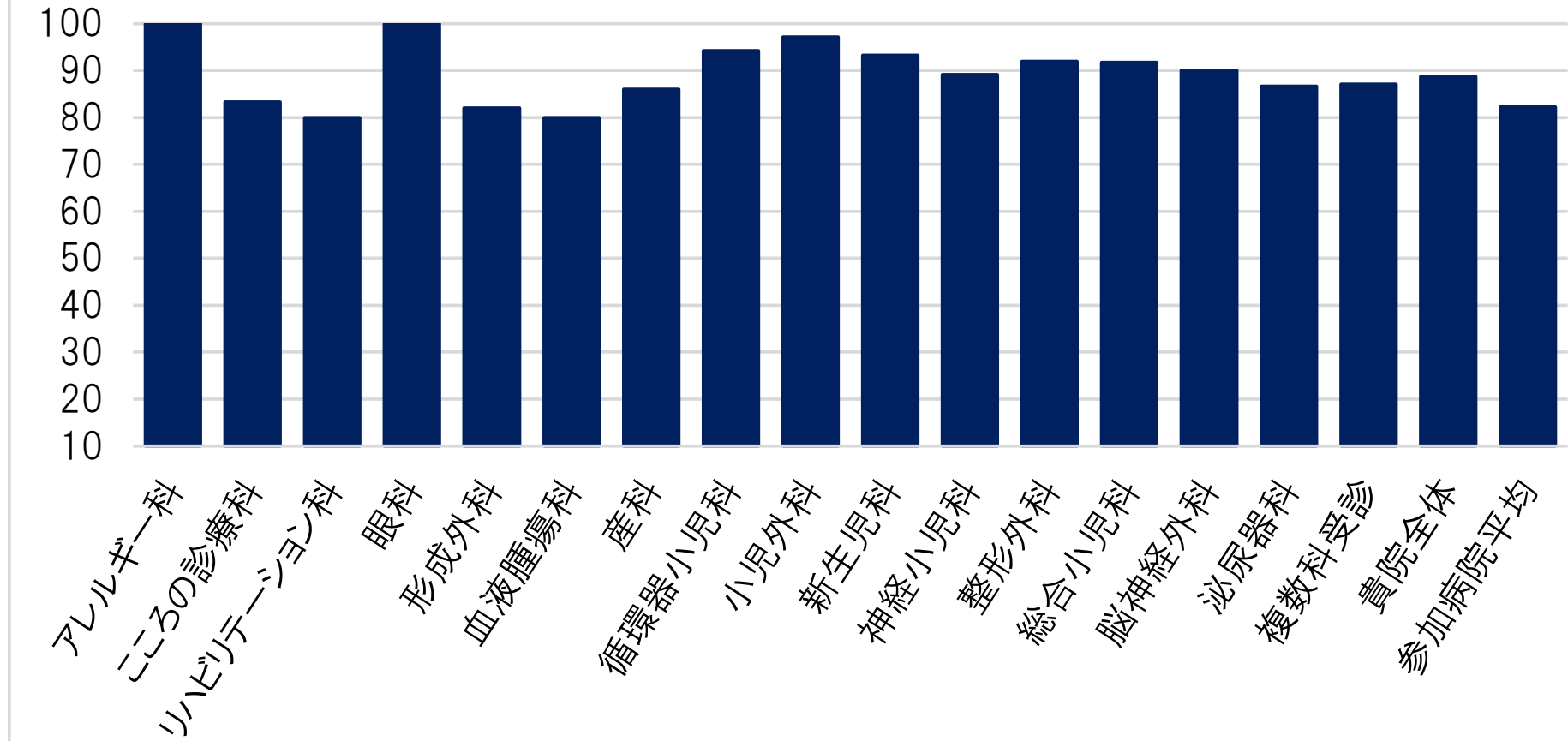
医師の技能



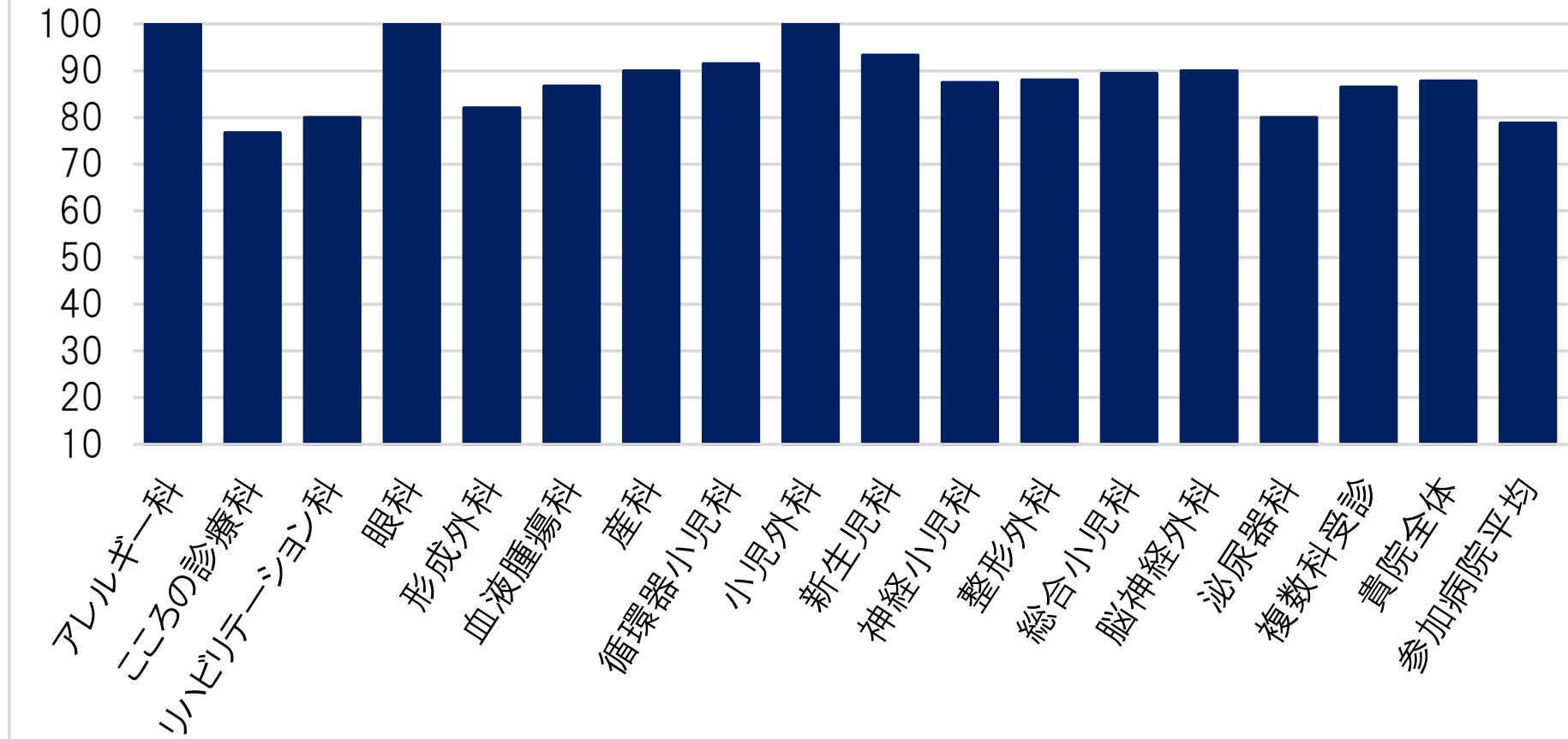
医師の思いやり



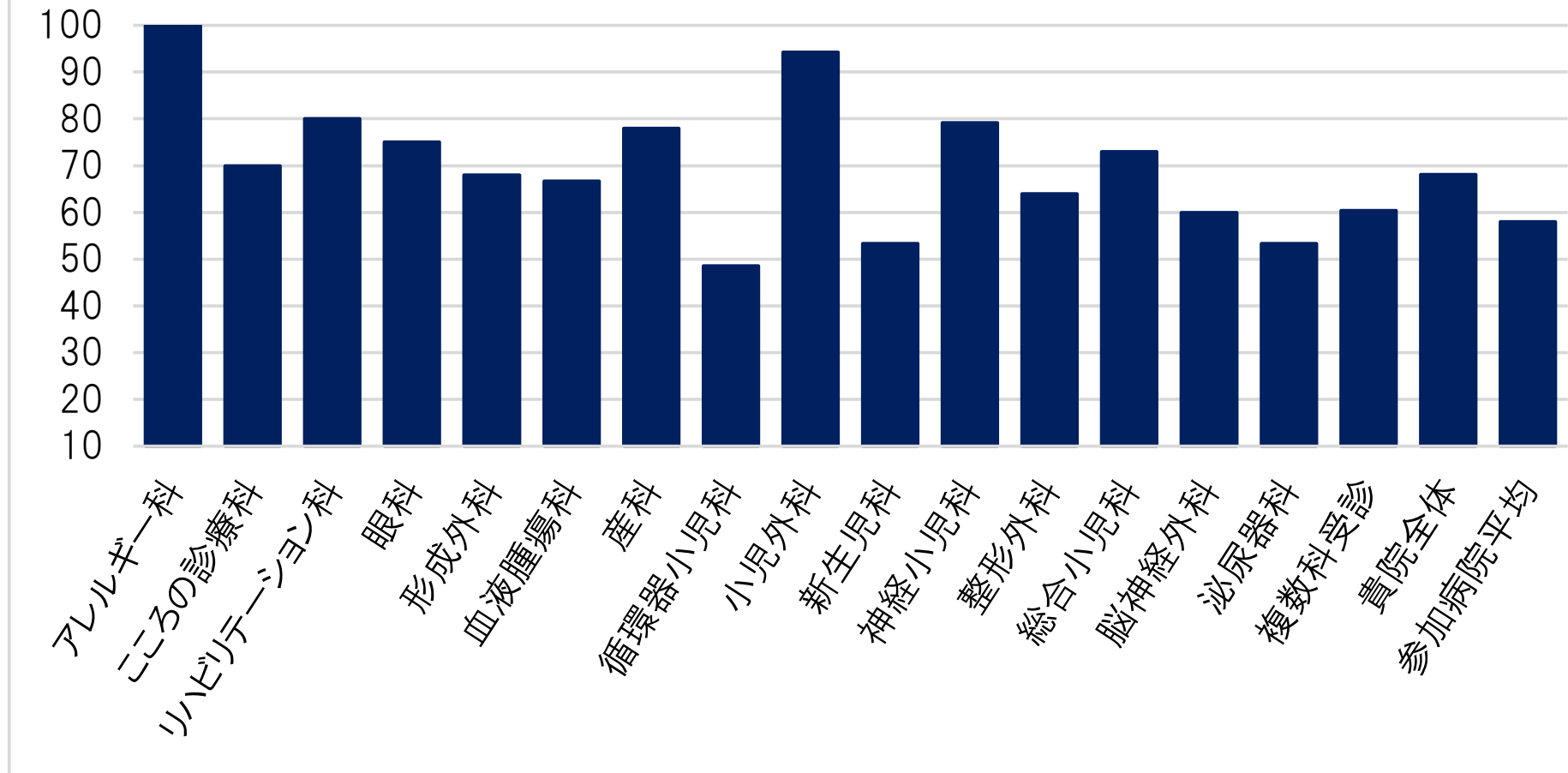
看護師への満足度



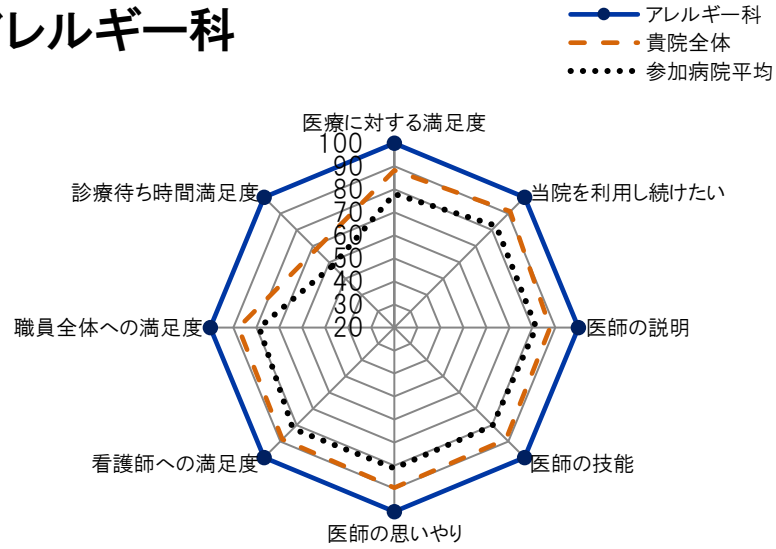
職員全体への満足度



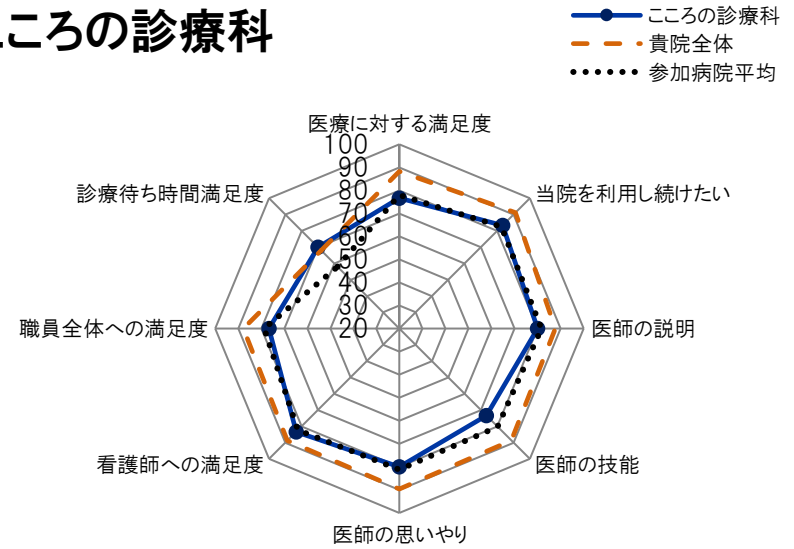
診療待ち時間満足度



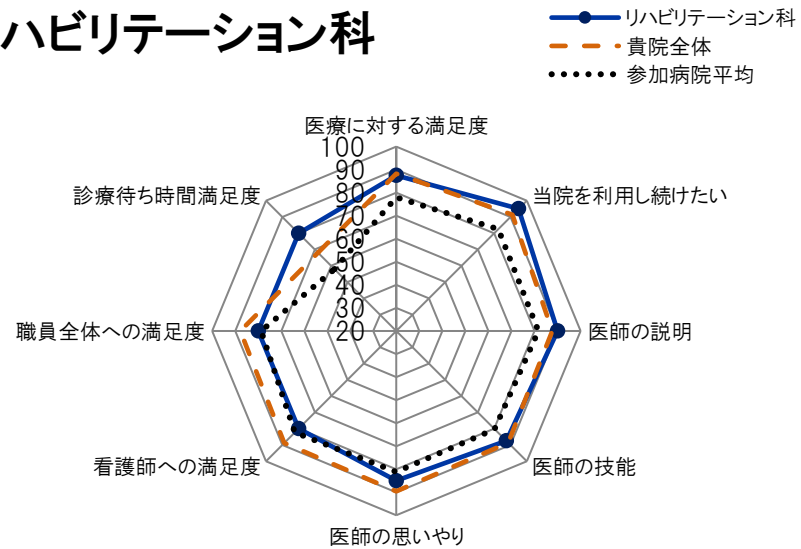
アレルギー科



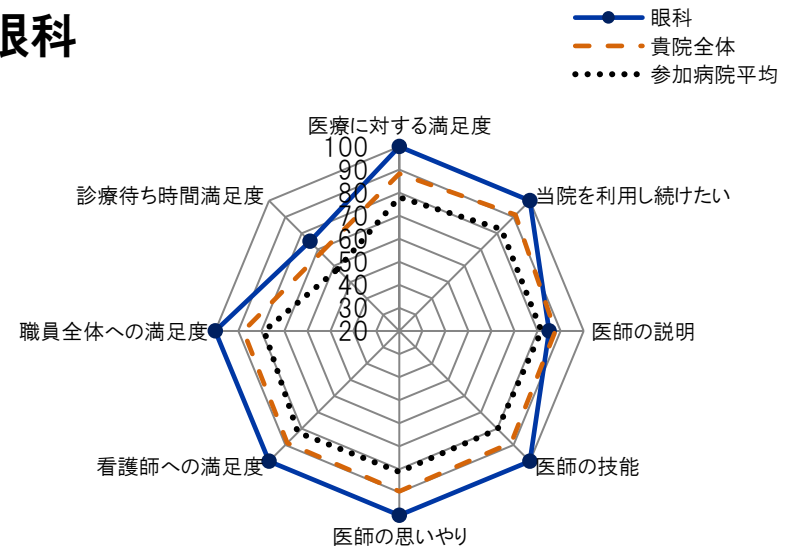
こころの診療科



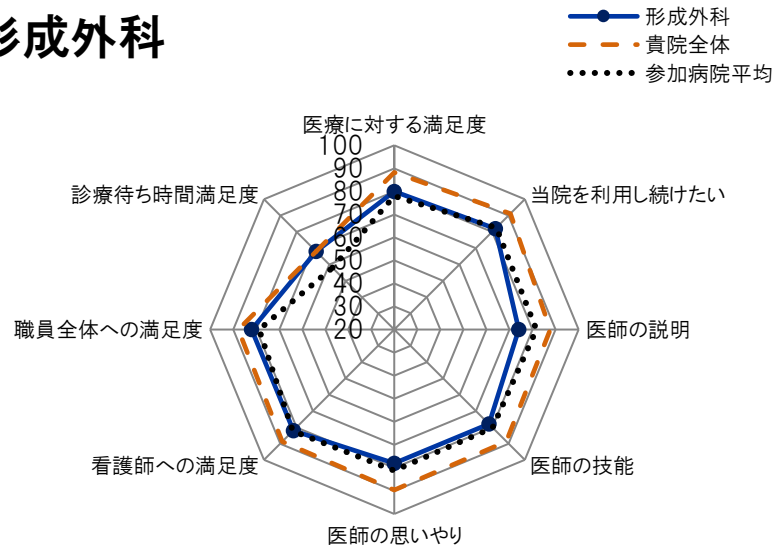
リハビリテーション科



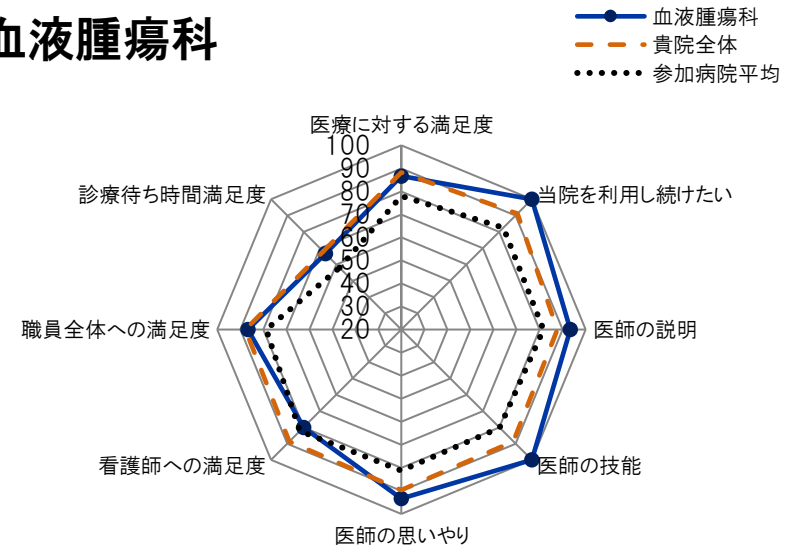
眼科



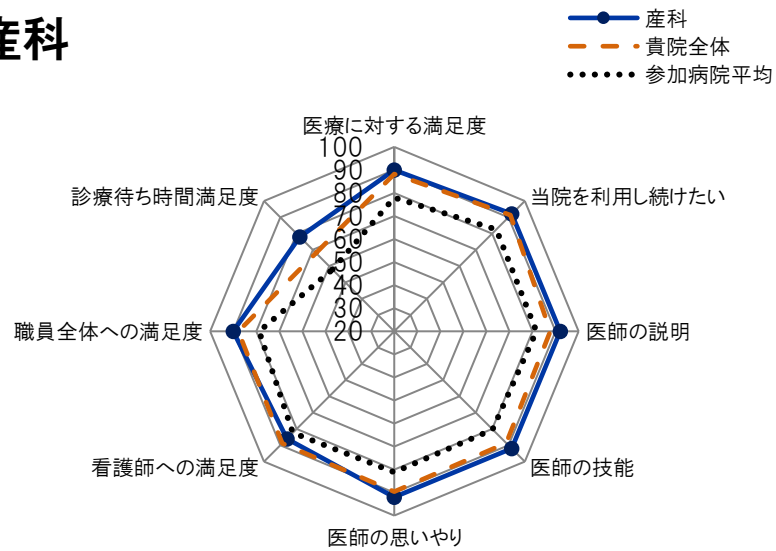
形成外科



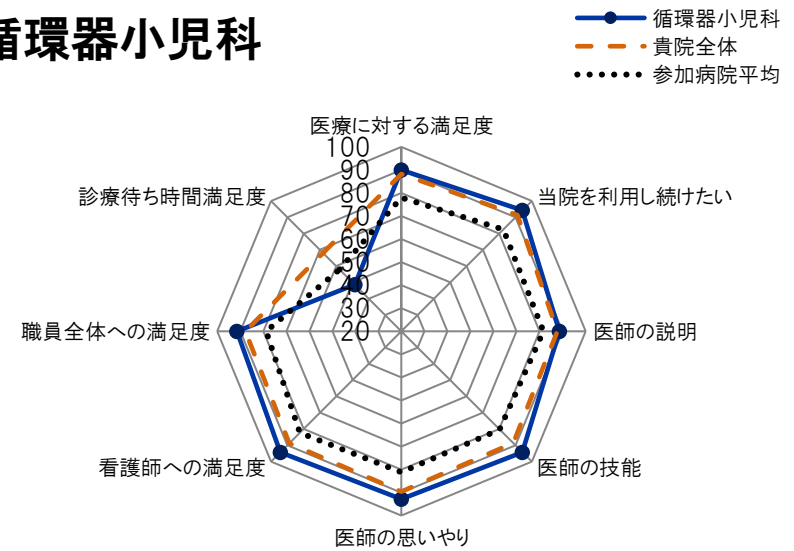
血液腫瘍科



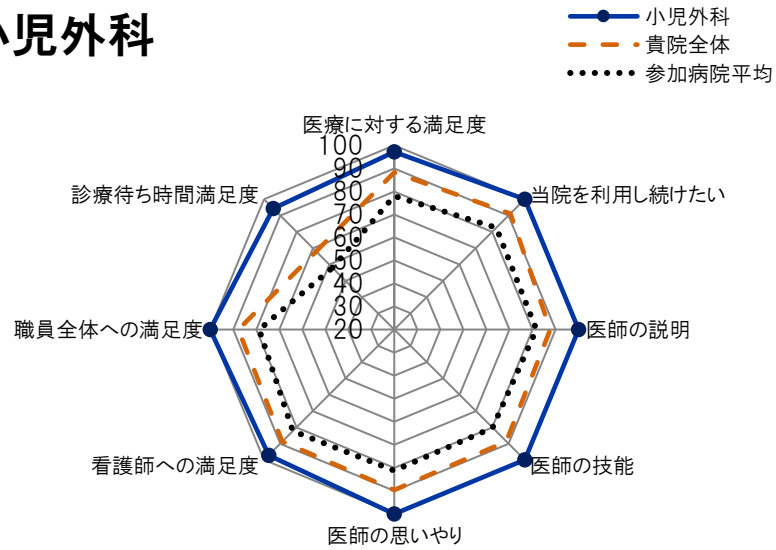
産科



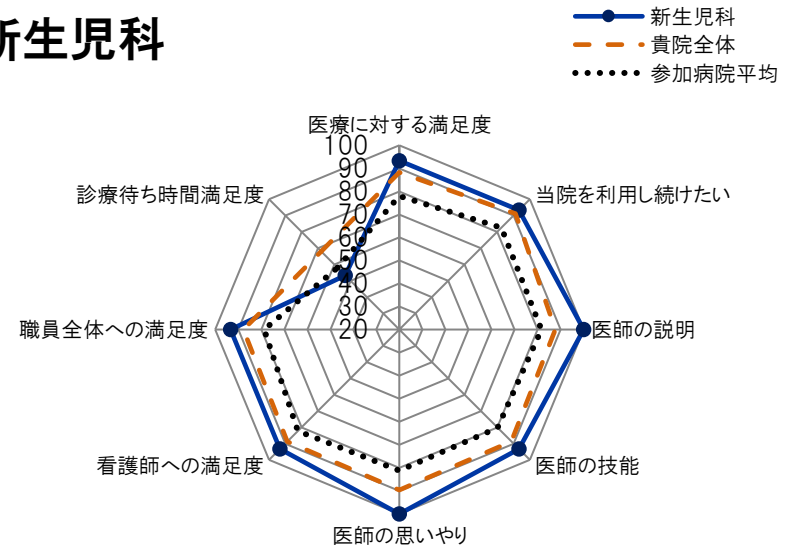
循環器小児科



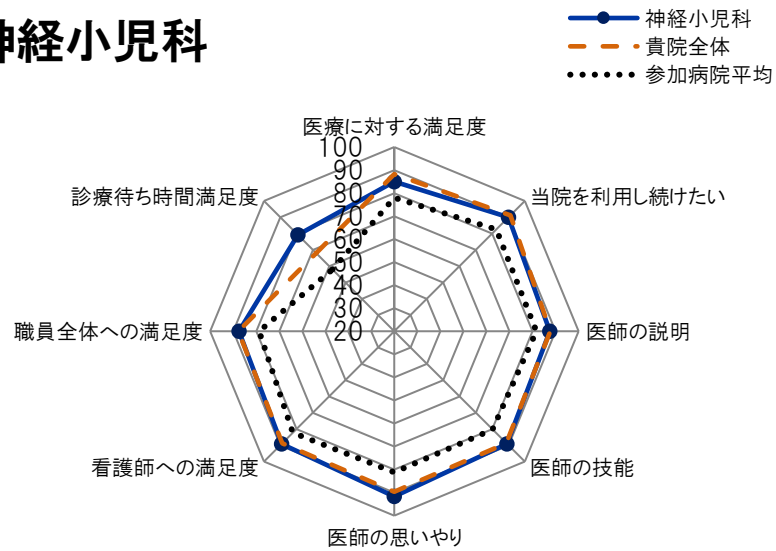
小児外科



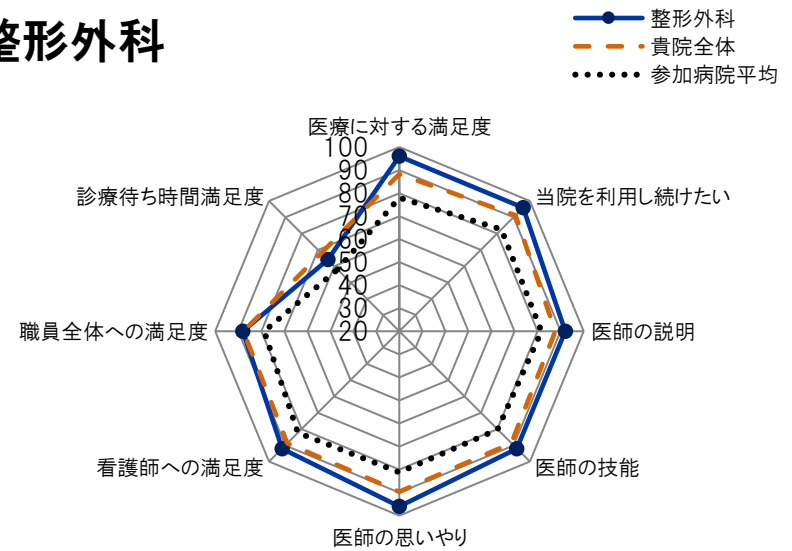
新生児科



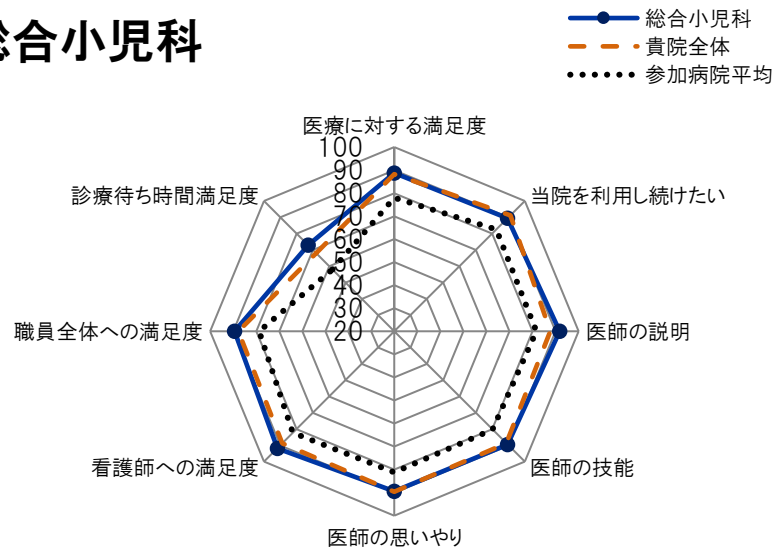
神経小児科



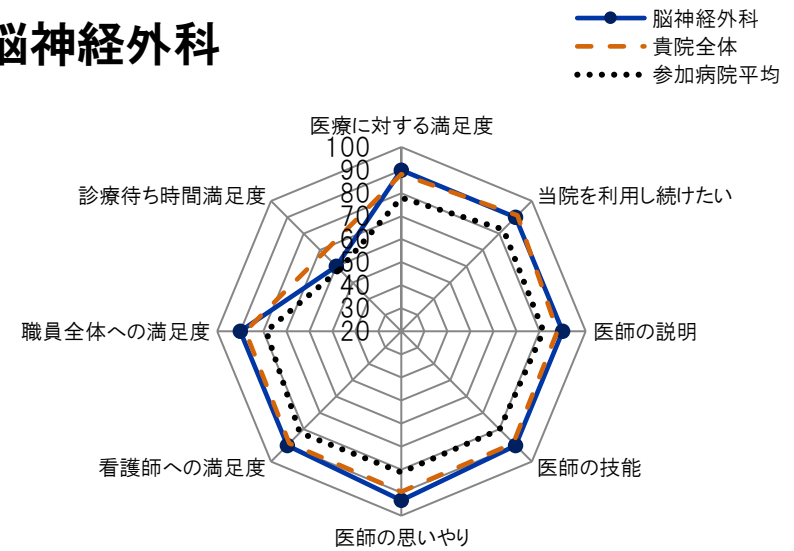
整形外科



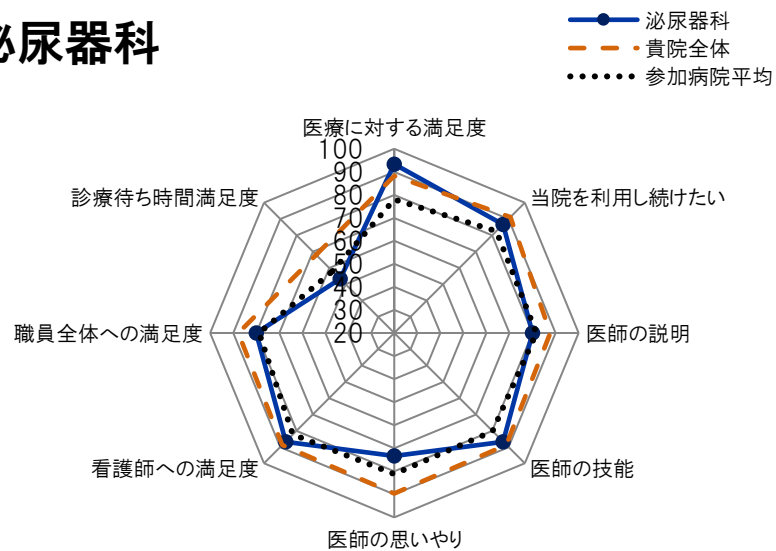
総合小児科



脳神経外科



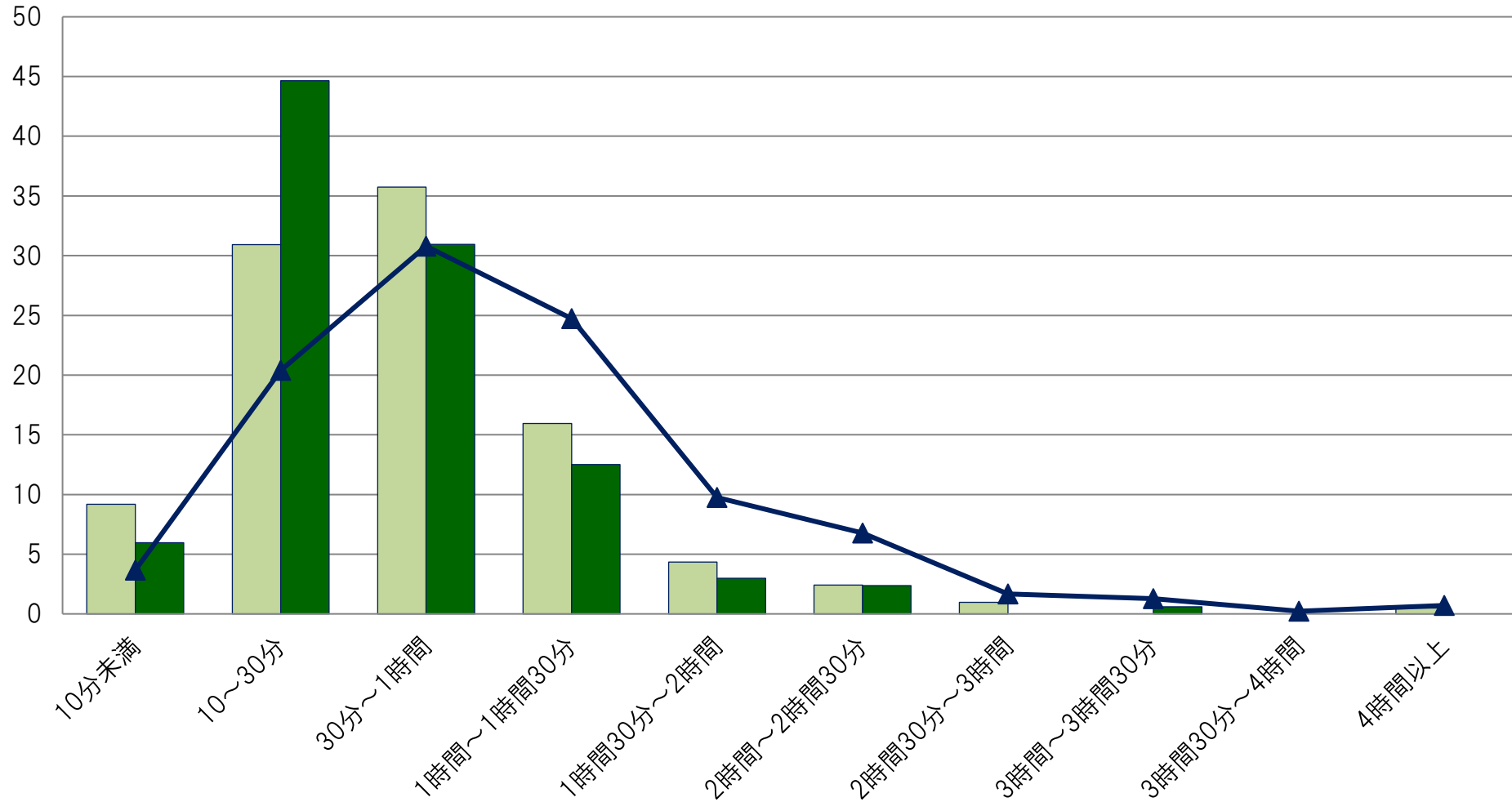
泌尿器科



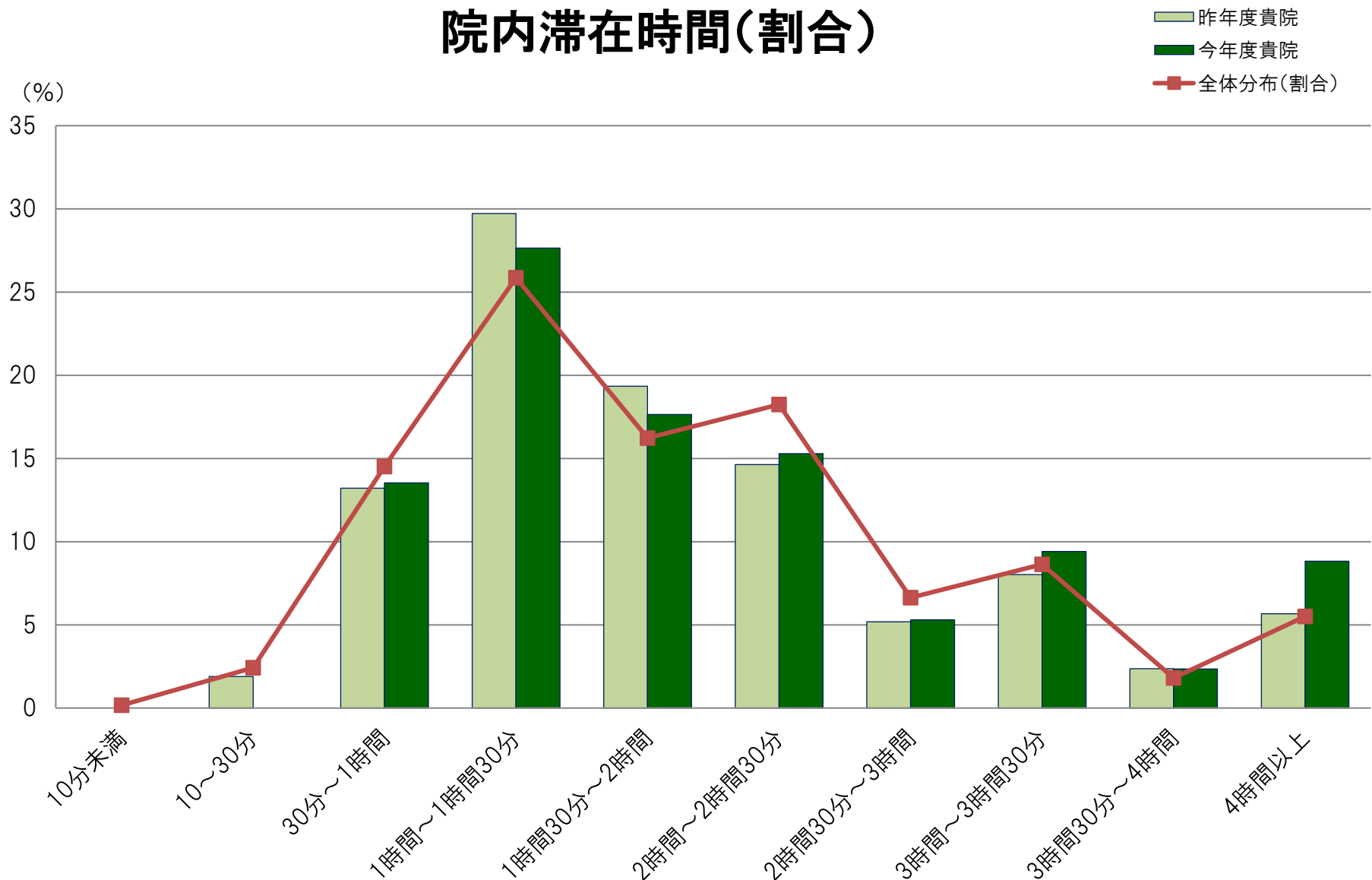
診療待ち時間

■ 昨年度貴院
■ 今年度貴院
▲ 全体分布(割合)

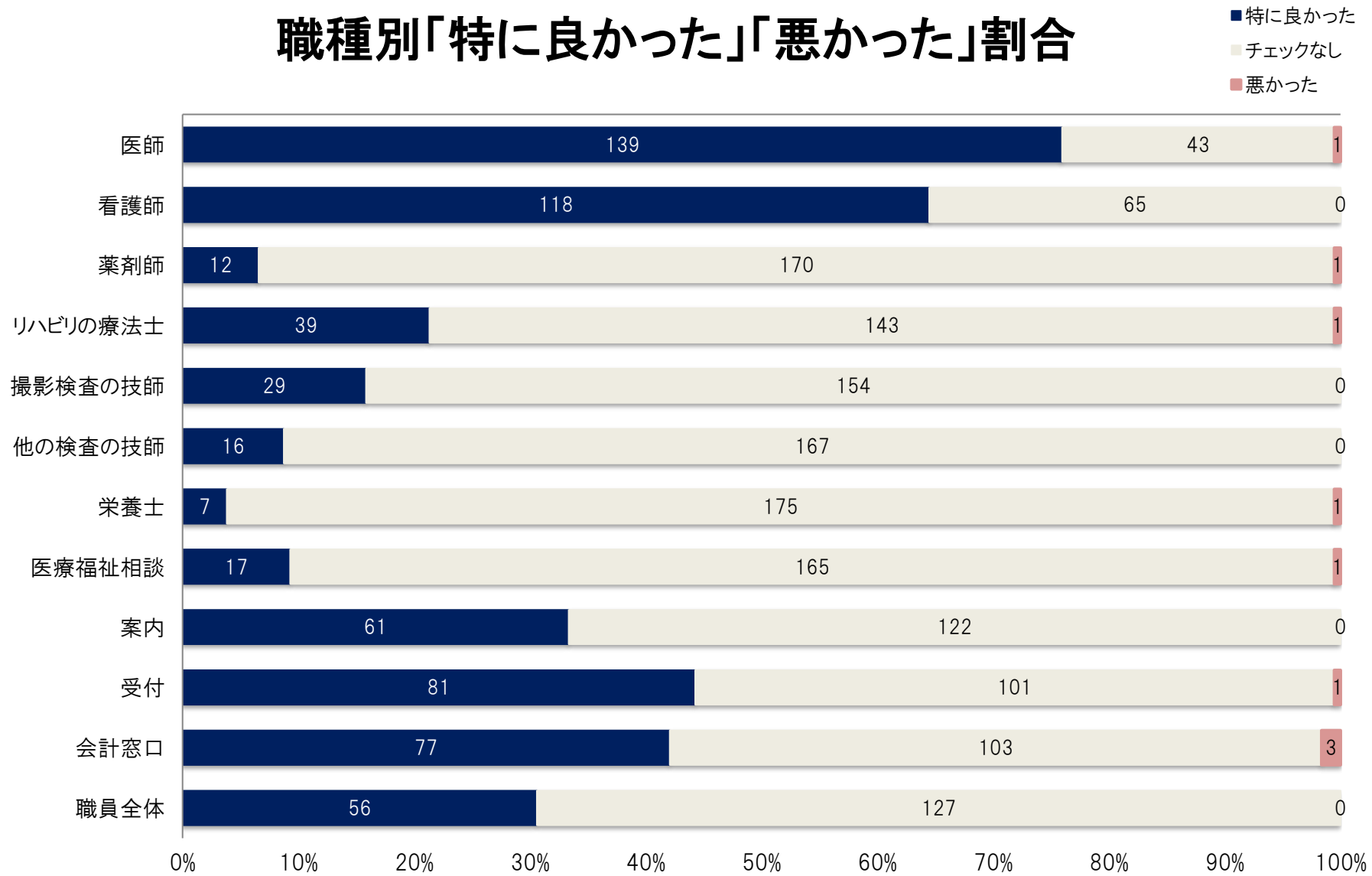
(%)



院内滞在時間(割合)

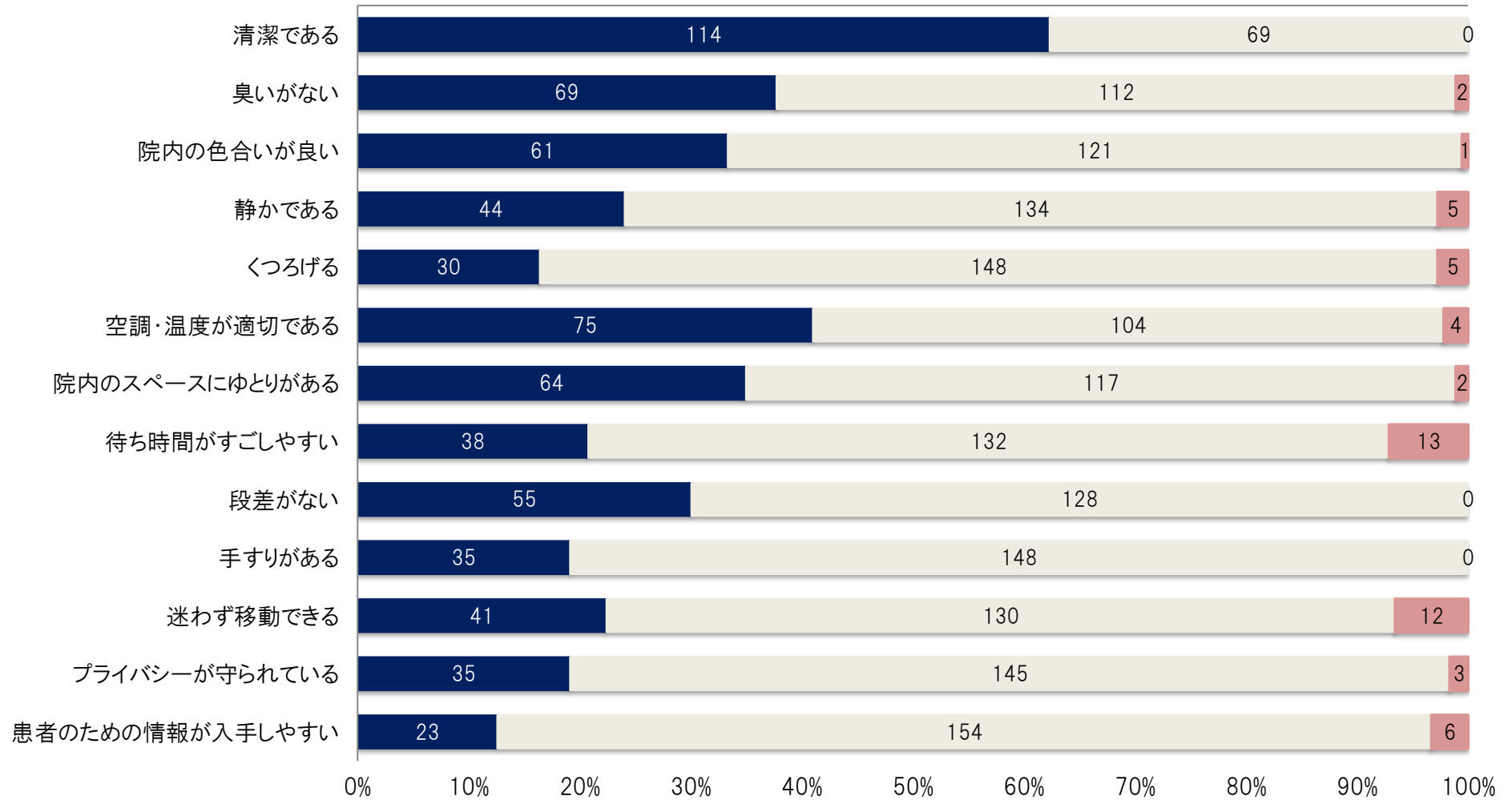


職種別「特に良かった」「悪かった」割合



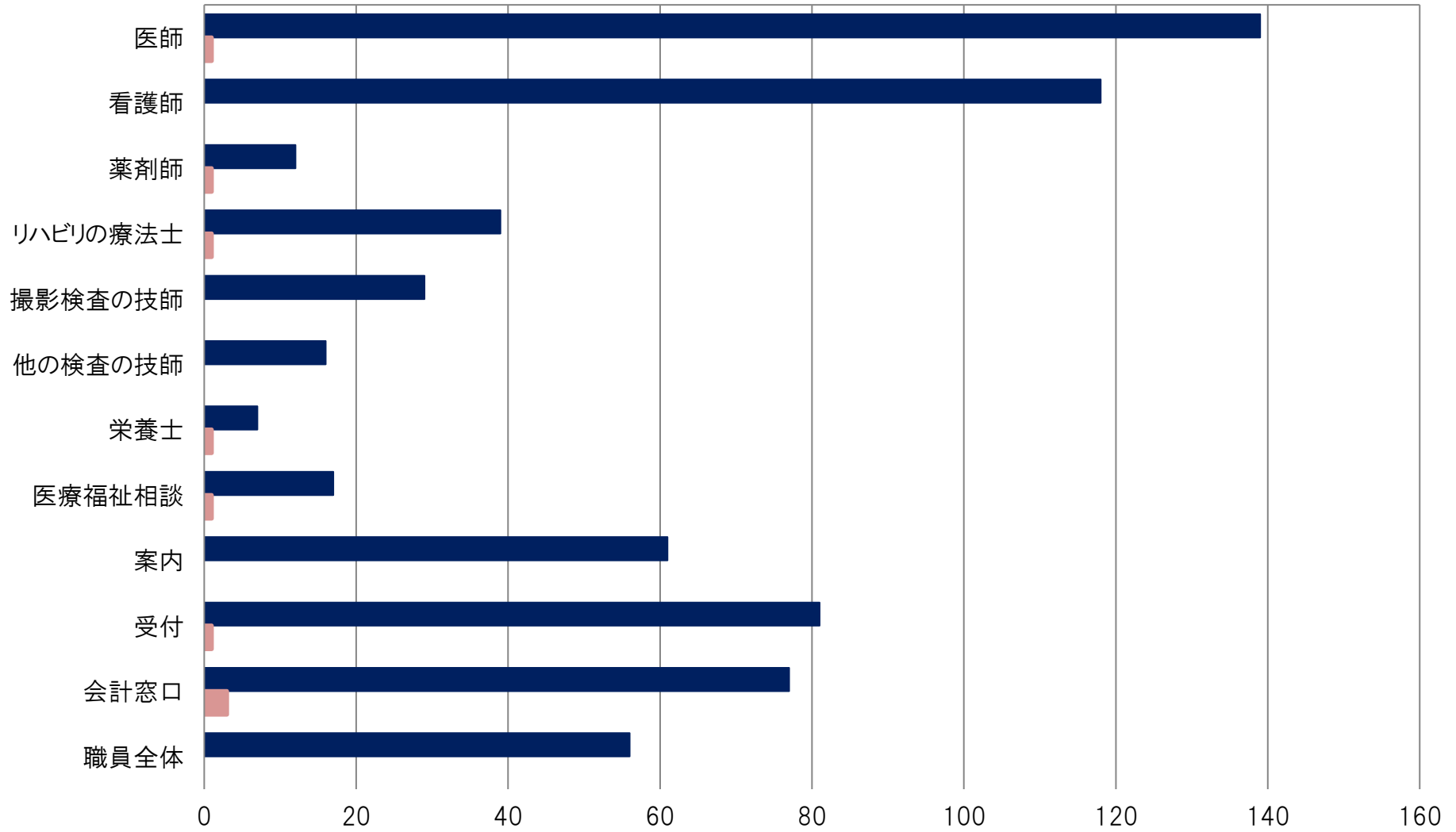
院内環境に関する「特に良かった」「悪かった」割合

■ 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

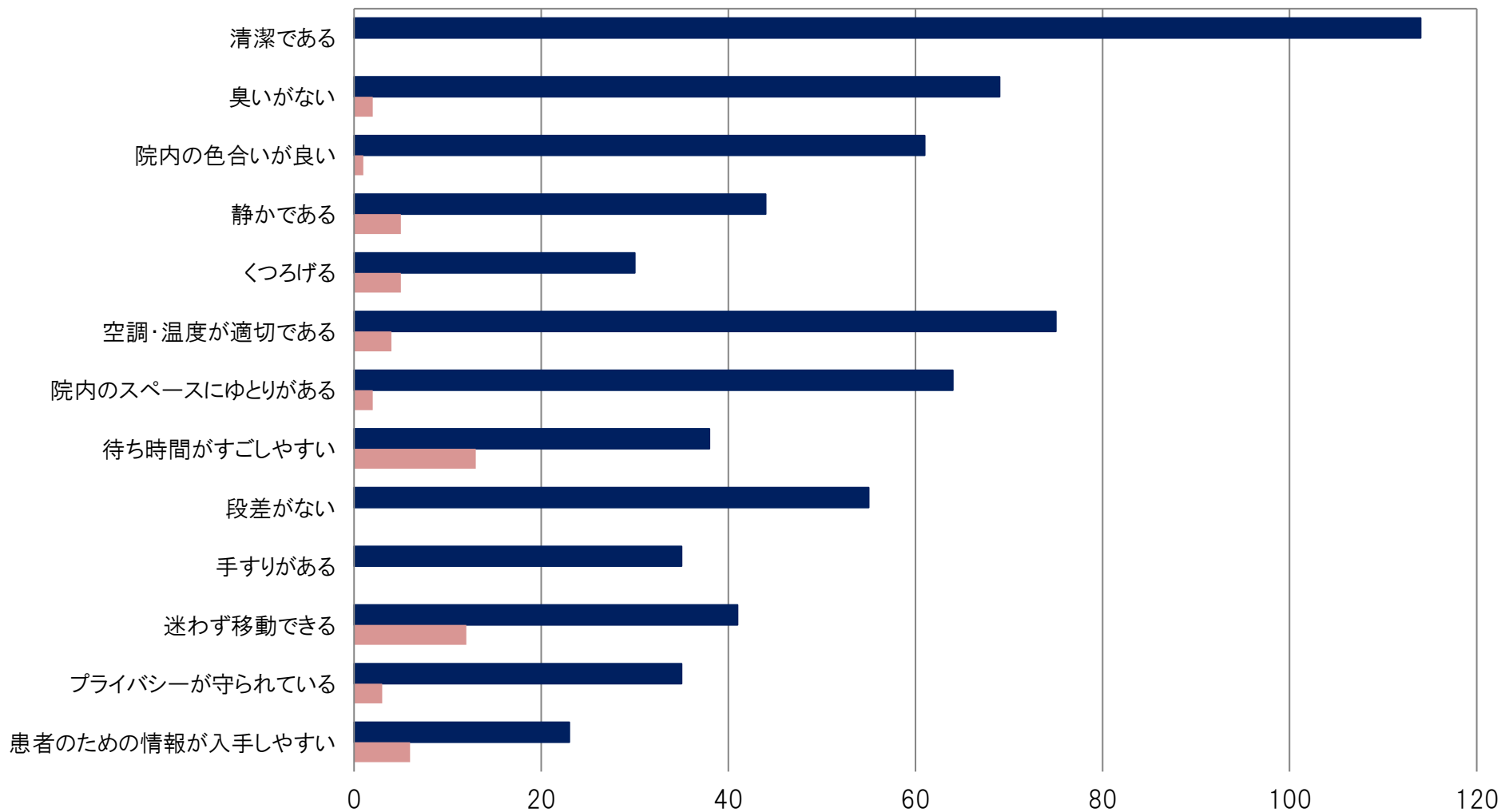
■ 特に良かった
■ 悪かった (人)



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

(人)



【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.or.jp