

2022年度
『外来患者』満足度調査
長野県立こども病院
報告書

2023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、2022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、80.3% (300名に配布し241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

〒600-8815 京都府京都市下京区中堂寺栗田町93番地
京都リサーチパーク西地区4号館3階KRP・BIZ・NEXT

TEL: 075-315-1052 FAX: 075-315-1053

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	5	2.1
こころの診療科	7	2.9
リハビリテーション科	8	3.3
遺伝科	1	0.4
眼科	8	3.3
形成外科	9	3.7
血液腫瘍科	3	1.2
産科	12	5.0
耳鼻いんこう科	1	0.4
循環器小児科	29	12.0
小児外科	15	6.2
新生児科	8	3.3
神経小児科	23	9.5
整形外科	18	7.5
総合小児科	14	5.8
脳神経外科	3	1.2
泌尿器科	3	1.2
複数科受診	66	27.4
その他	0	0.0
データ欠損・不明	8	3.3
合計	241	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	0.4
	あまりそうは思わない	2	0.8	0.8
	ややそう思う	16	6.6	6.7
	そう思う	100	41.5	41.7
	とてもそう思う	121	50.2	50.4
欠損値	空欄	1	0.4	
合計		241	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	1	0.4	0.4
	ややそう思う	18	7.5	7.5
	そう思う	78	32.4	32.5
	とても思う	143	59.3	59.6
欠損値	空欄	1	0.4	
合計		241	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	2	0.8	0.8
	ややそう思う	28	11.6	11.7
	そう思う	103	42.7	42.9
	とても思う	107	44.4	44.6
欠損値	空欄	1	0.4	
合計		241	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	3	1.2	1.3
	ややそう思う	15	6.2	6.3
	そう思う	77	32.0	32.1
	とても思う	145	60.2	60.4
欠損値	空欄	1	0.4	
合計		241	100.0	

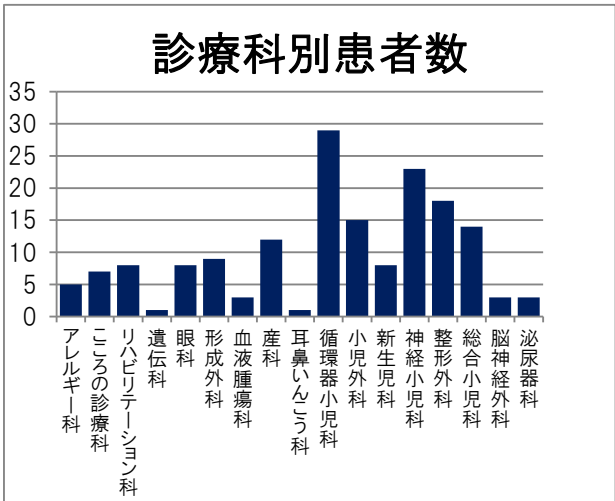
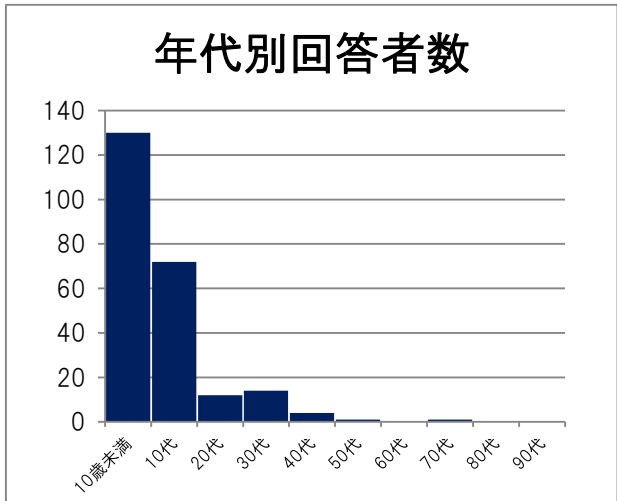
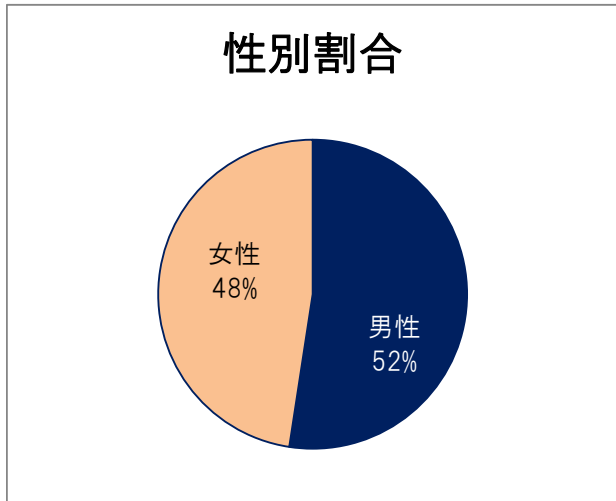
Q5		医師の思いやりや対応に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	2	0.8	0.8
	思わない	0	0.0	0.0
	あまりそうは思わない	4	1.7	1.7
	ややそう思う	19	7.9	7.9
	そう思う	74	30.7	30.8
	とても思う	141	58.5	58.8
欠損値	空欄	1	0.4	
合計		241	100.0	

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	0.8	0.8
	思わない	2	0.8	0.8
	あまりそうは思わない	3	1.2	1.3
	ややそう思う	24	10.0	10.0
	そう思う	81	33.6	33.8
	とても思う	128	53.1	53.3
欠損値	空欄	1	0.4	
合計		241	100.0	

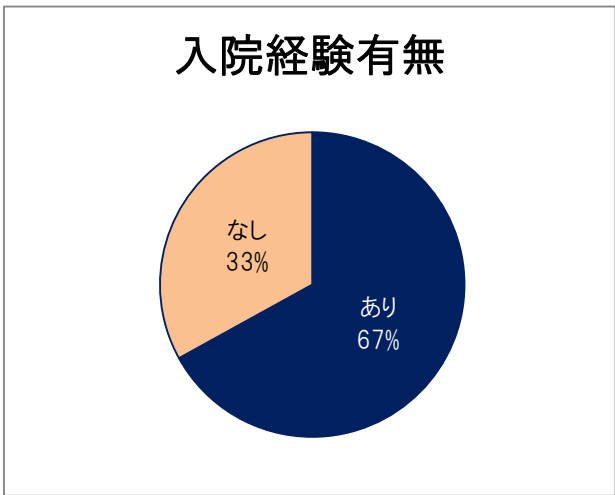
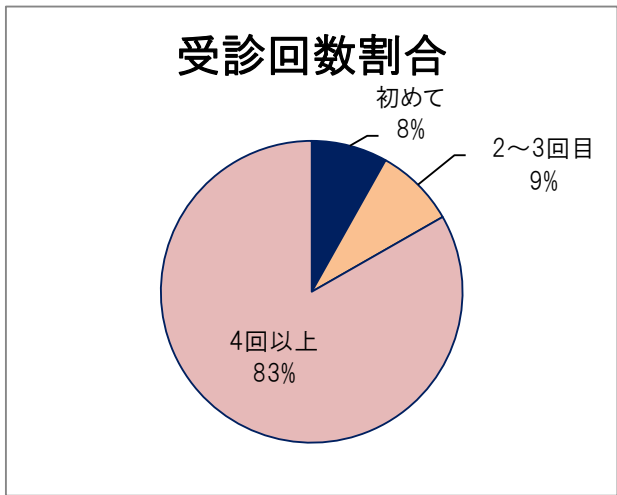
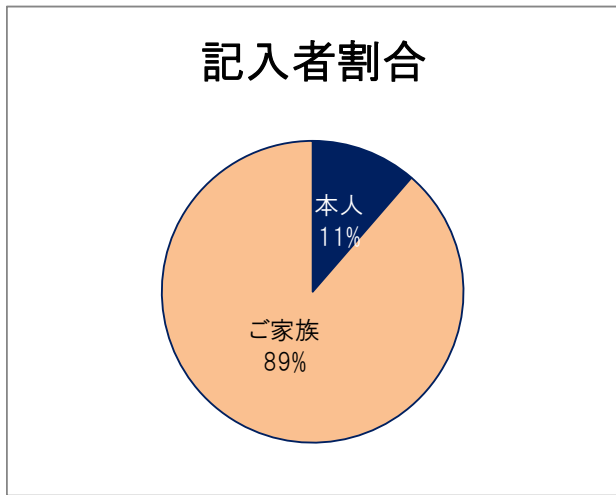
Q7		職員全体の思いやりや対応に満足していますか。		
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	2	0.8	0.8
	思わない	2	0.8	0.8
	あまりそうは思わない	8	3.3	3.3
	ややそう思う	27	11.2	11.3
	そう思う	86	35.7	36.0
	とても思う	114	47.3	47.7
欠損値	空欄	2	0.8	
合計		241	100.0	

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	7	2.9	2.9
	思わない	16	6.6	6.7
	あまりそうは思わない	40	16.6	16.8
	ややそう思う	73	30.3	30.7
	そう思う	63	26.1	26.5
	とても思う	39	16.2	16.4
欠損値	空欄	3	1.2	
合計		241	100.0	

回答者の背景



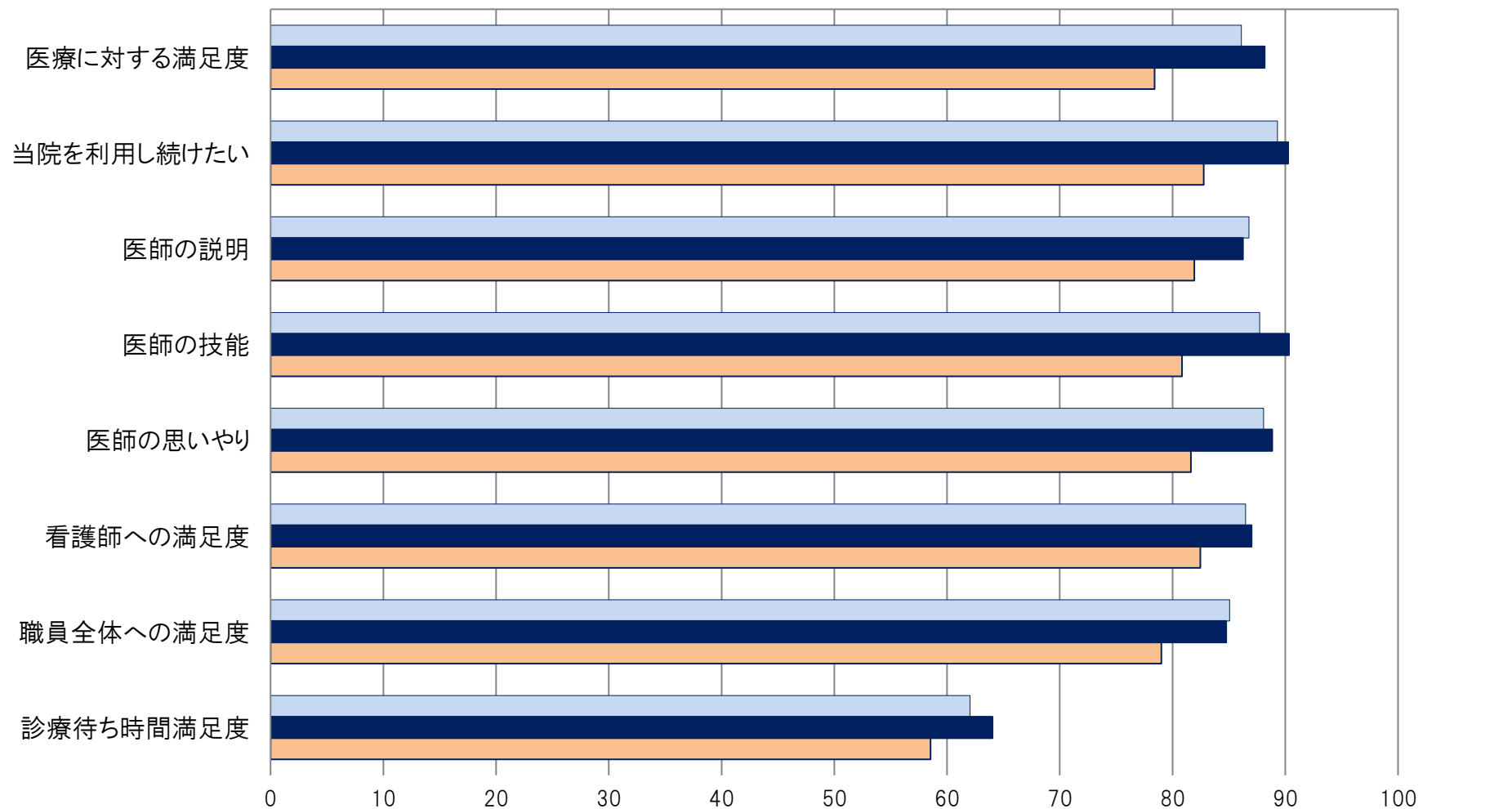
* 重複回答除く



今年度: N=241

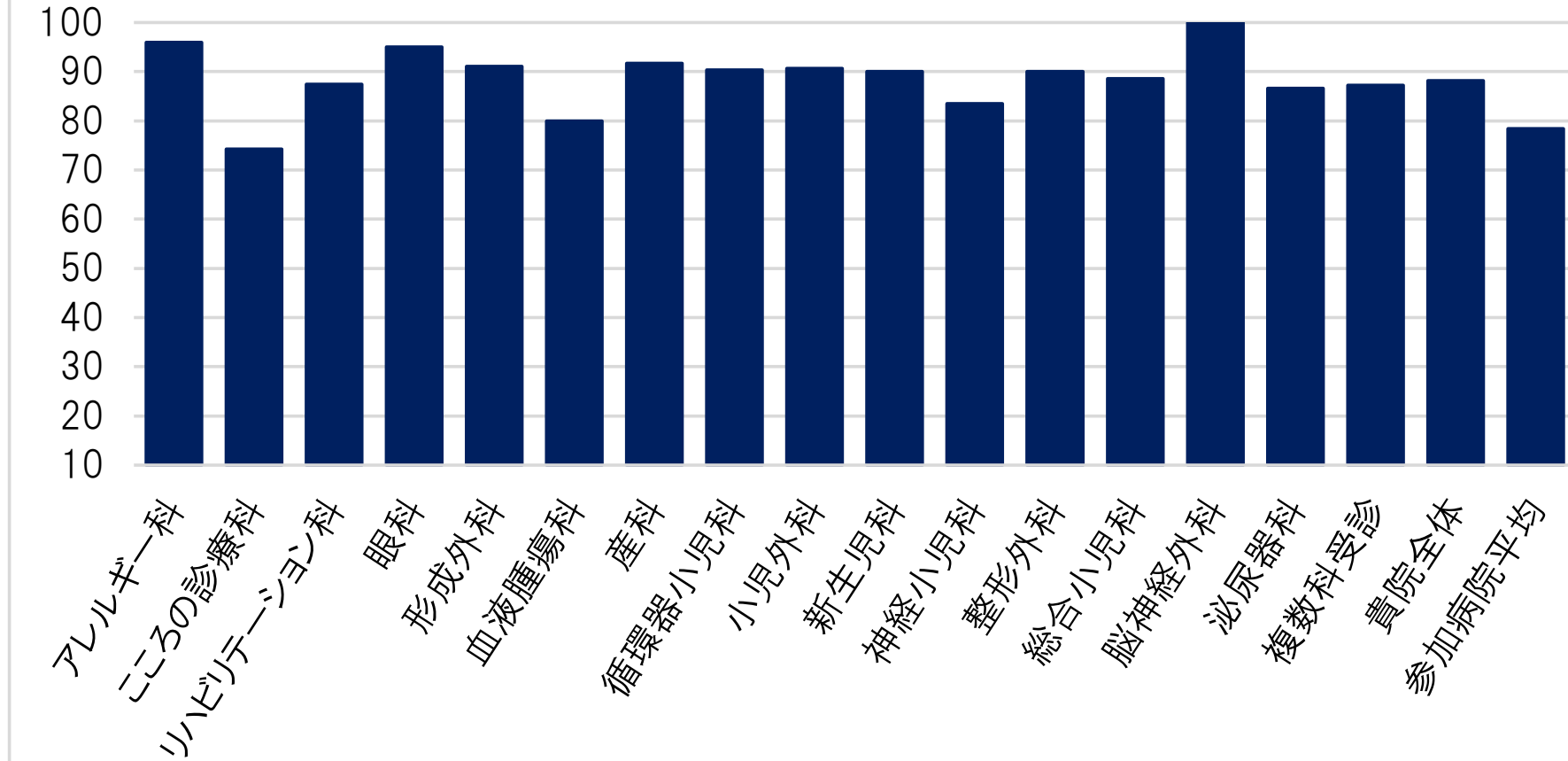
『外来患者』満足度に関する8軸評価

■ 昨年度貴院
■ 今年度貴院
■ 参加病院平均

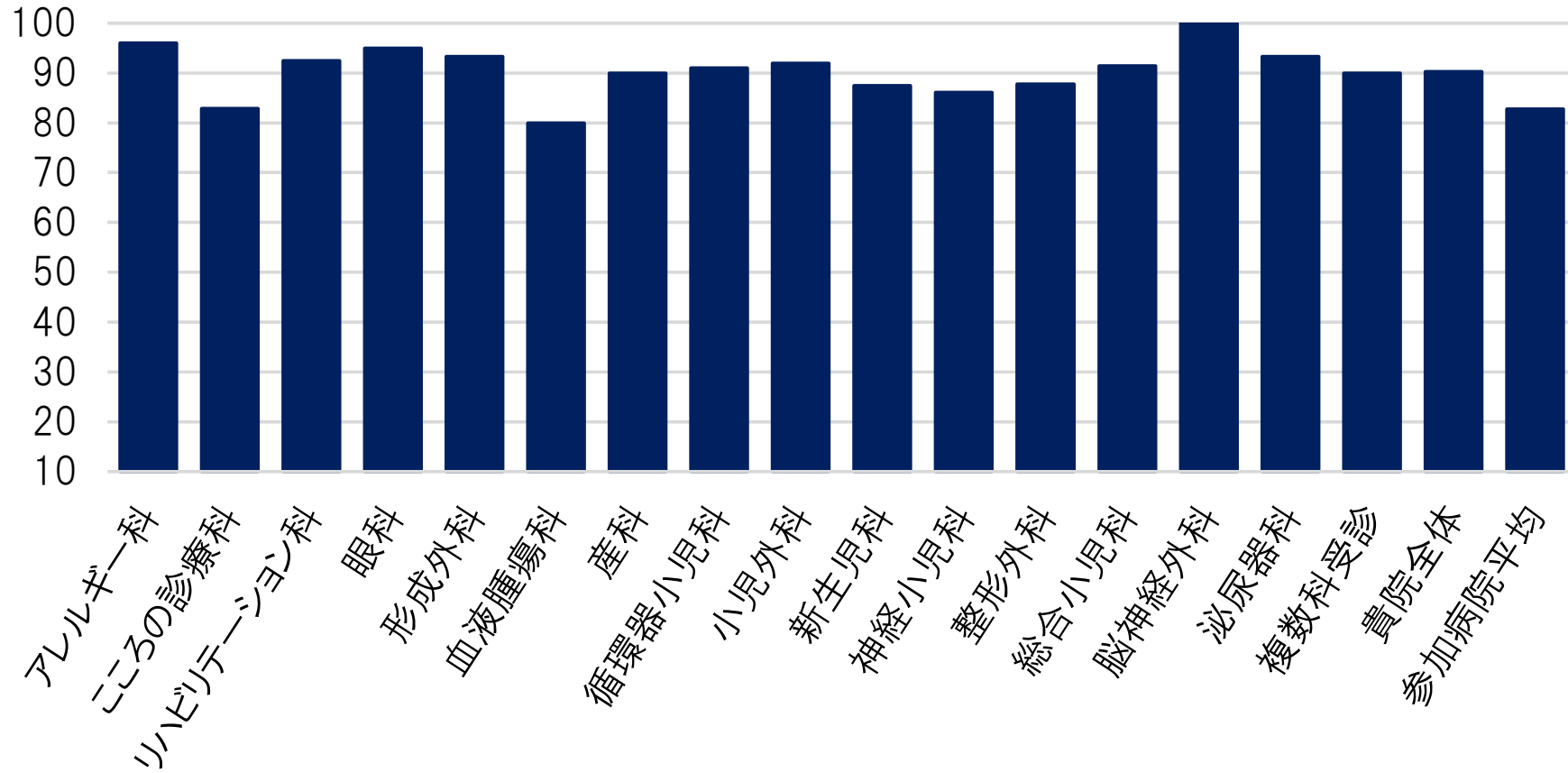


今年度:N=241 昨年度:N=286

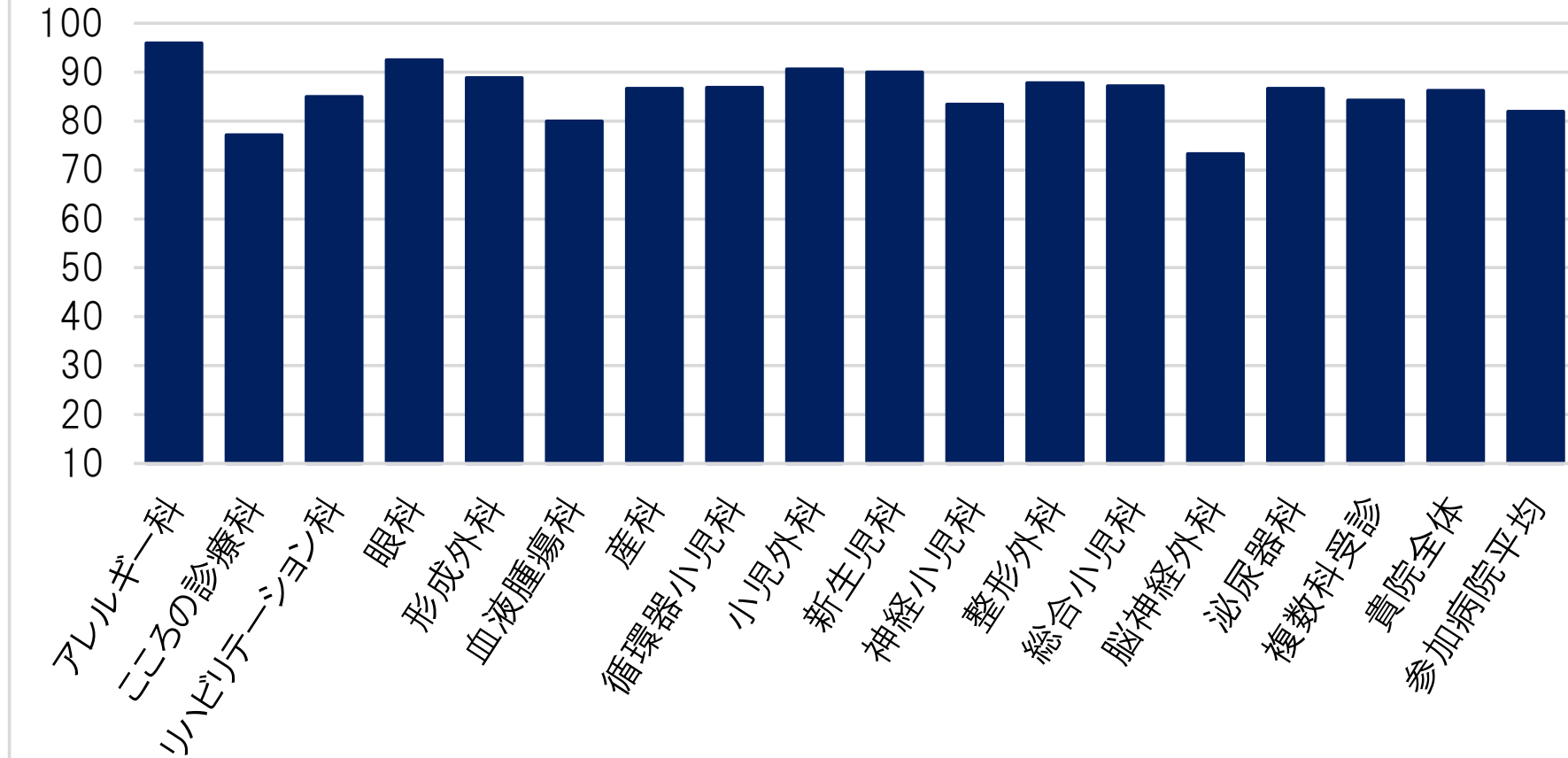
医療に対する満足度



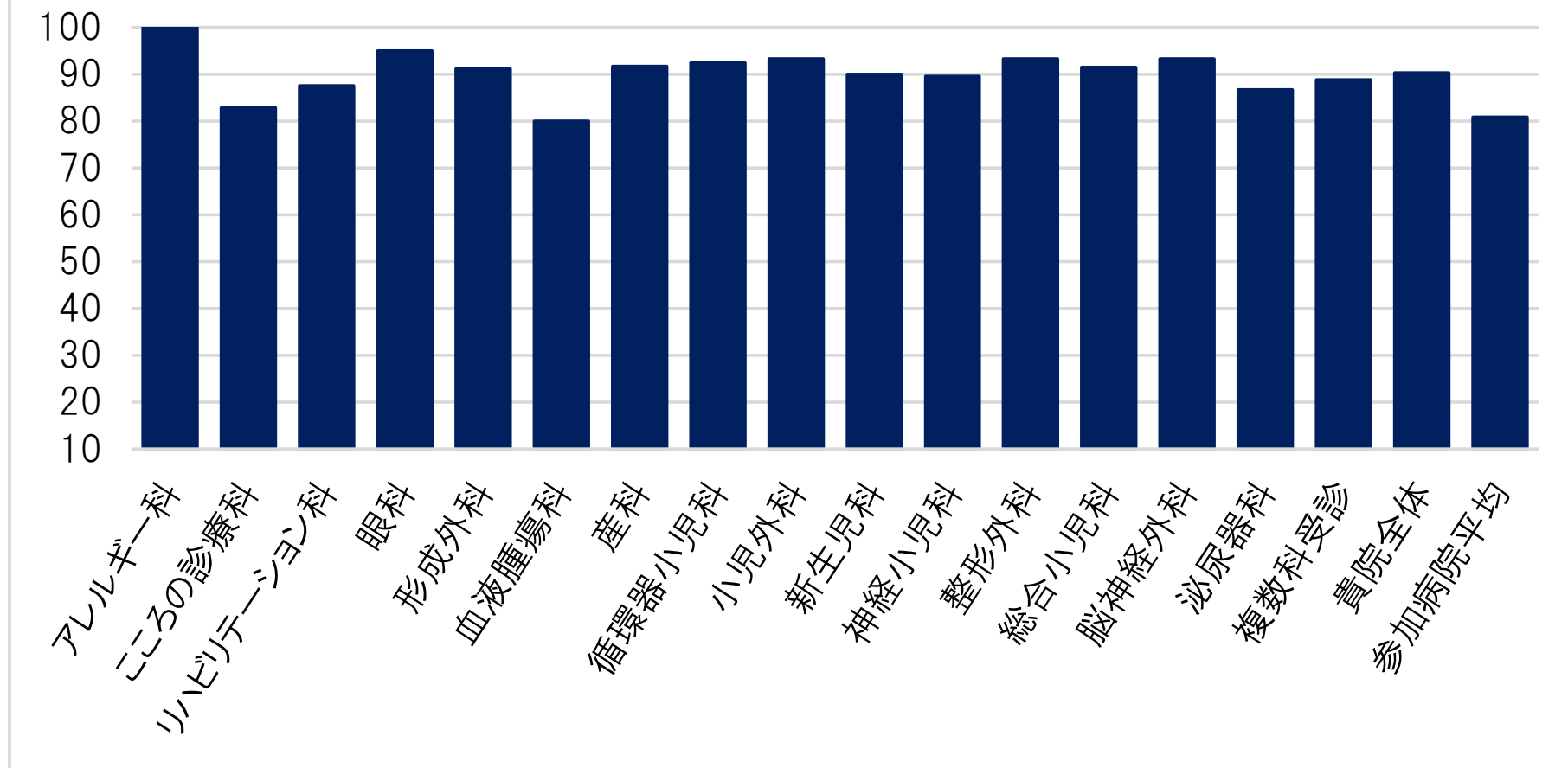
当院を利用し続けたい



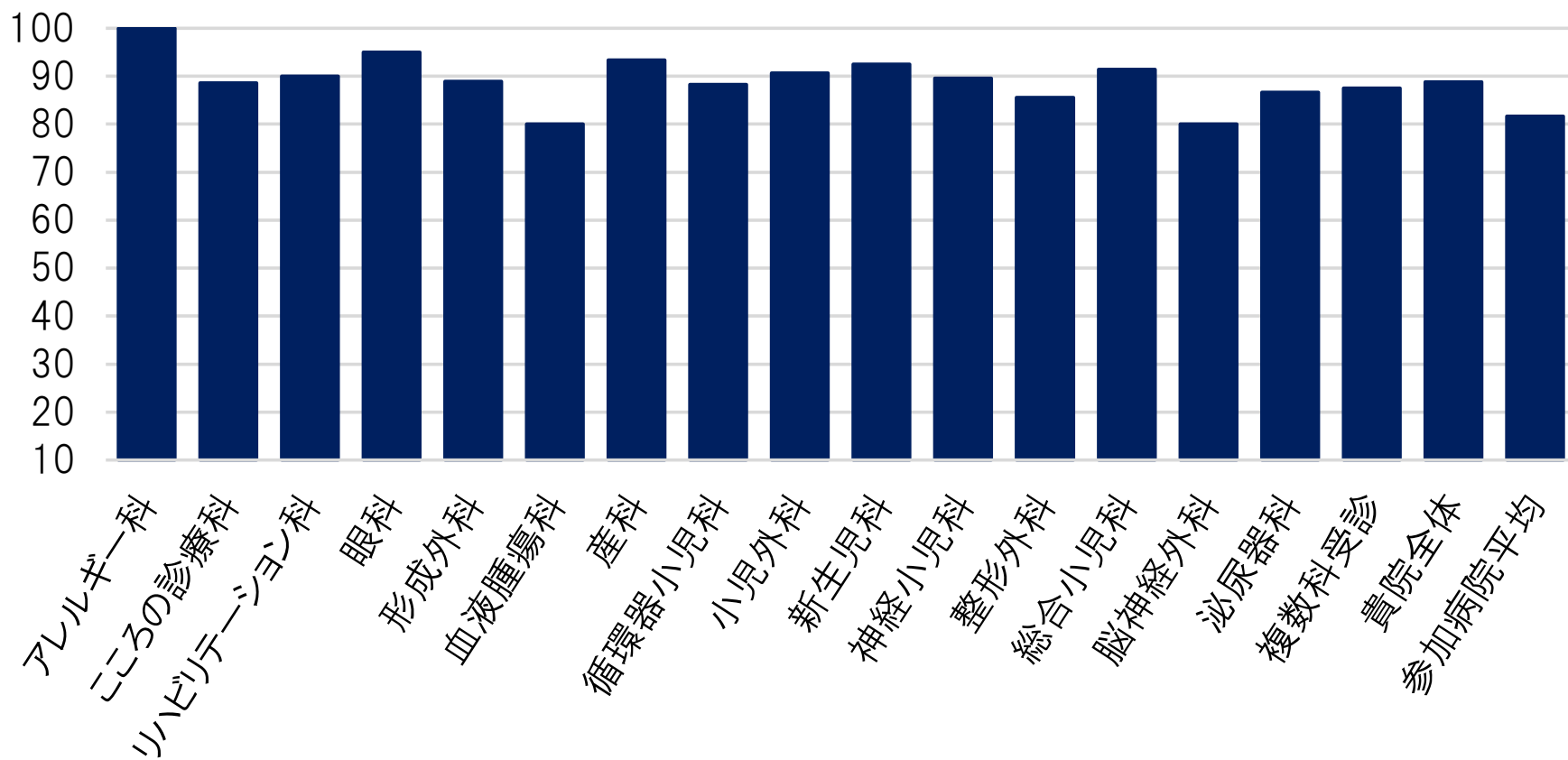
医師の説明



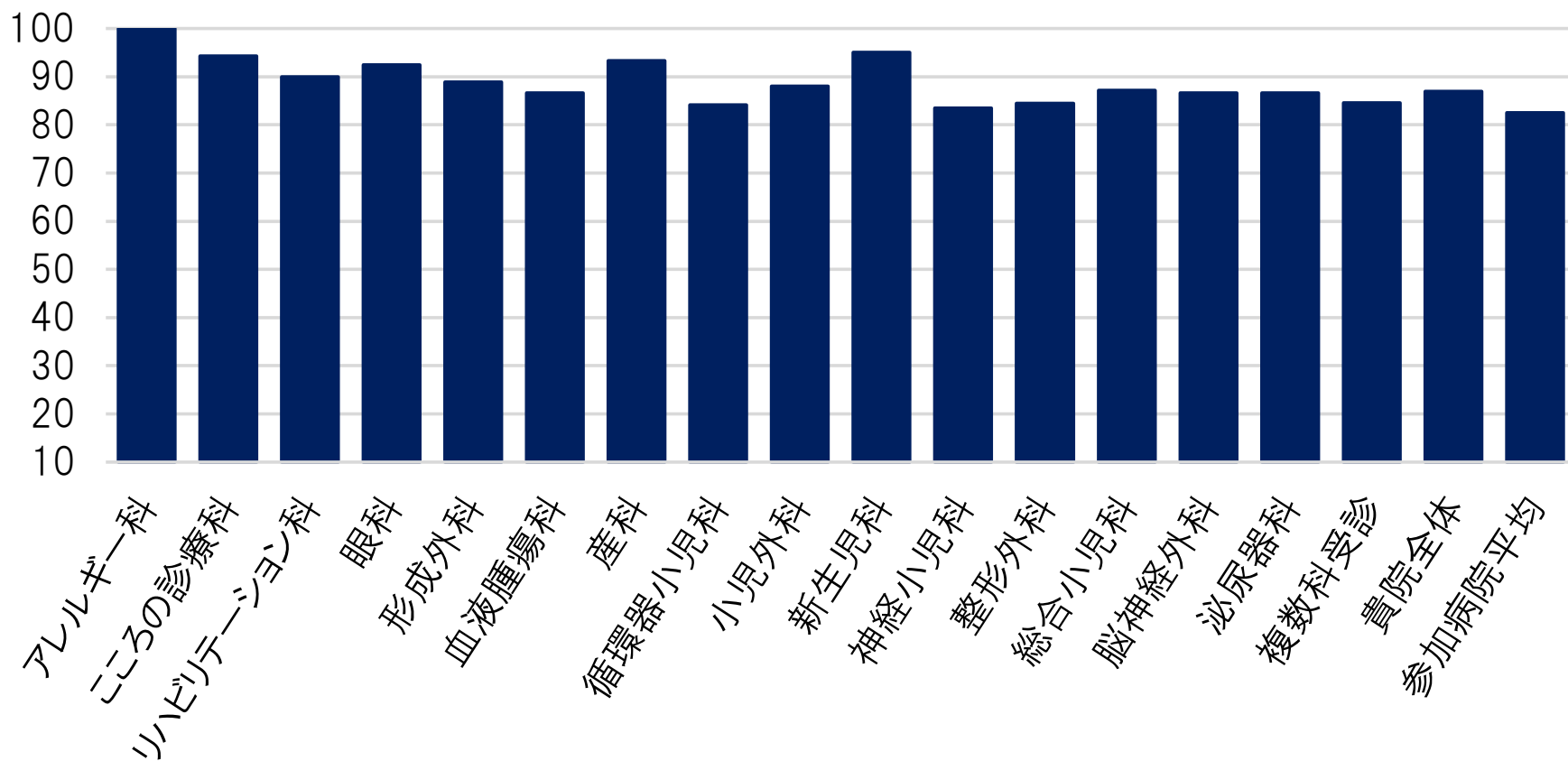
医師の技能



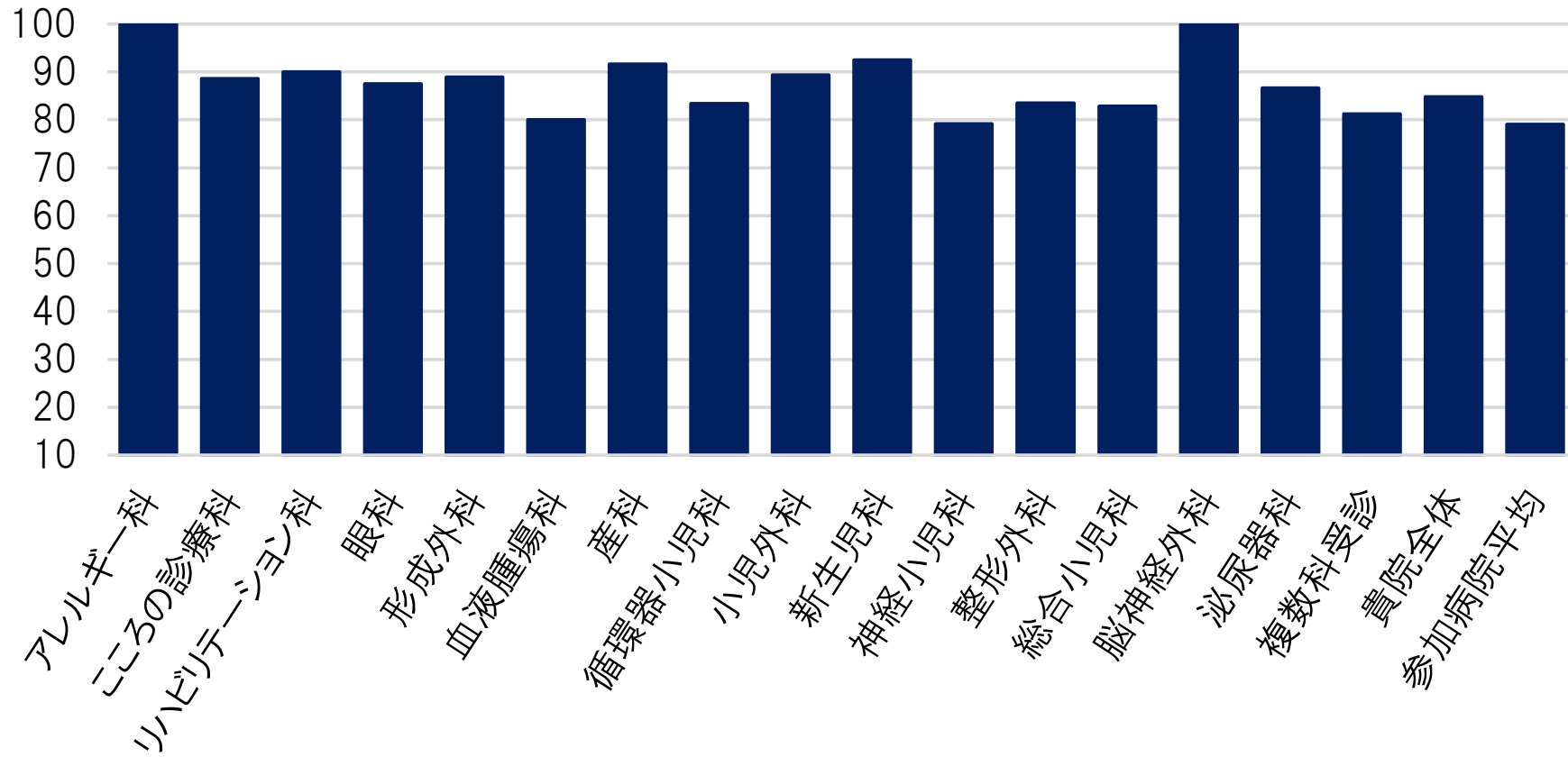
医師の思いやり



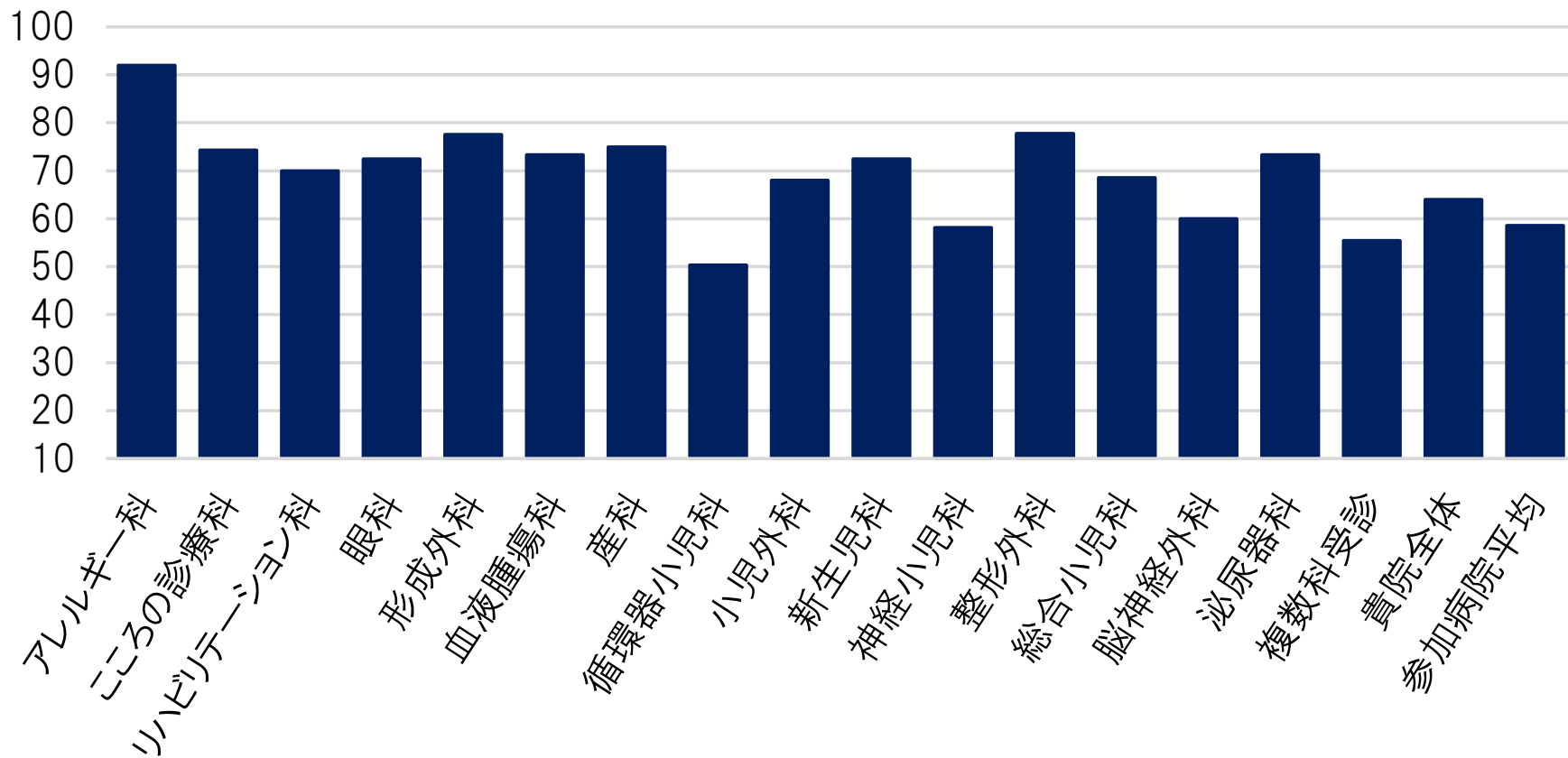
看護師への満足度



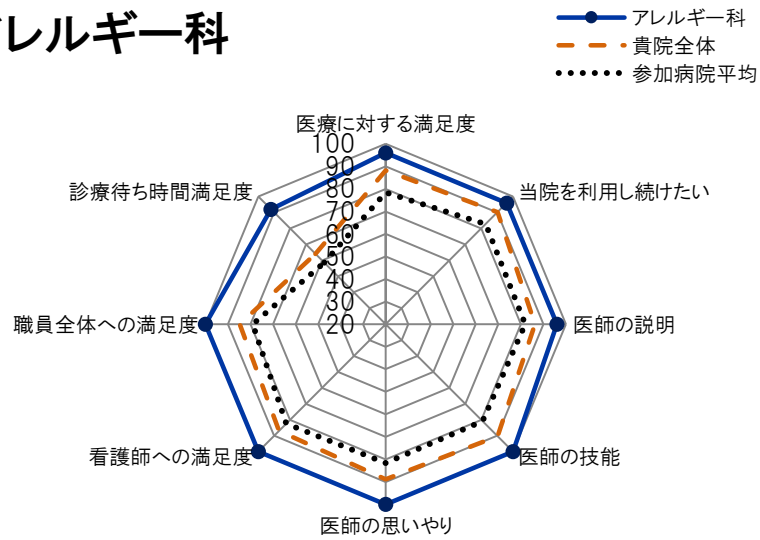
職員全体への満足度



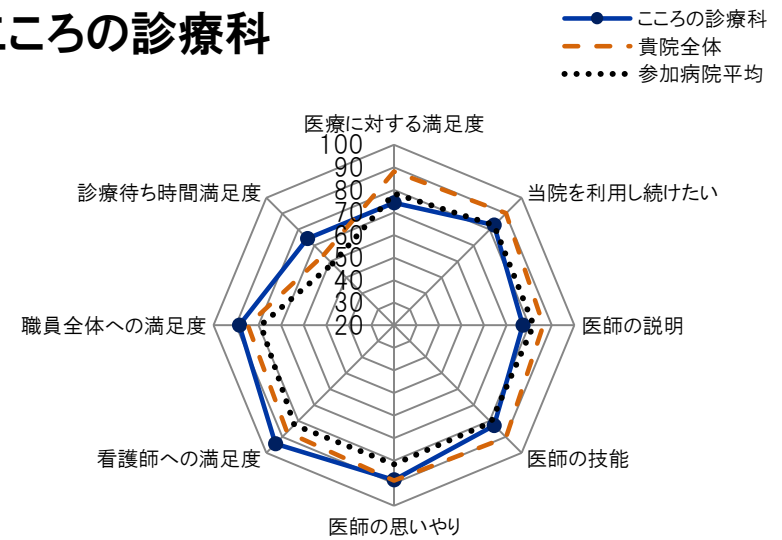
診療待ち時間満足度



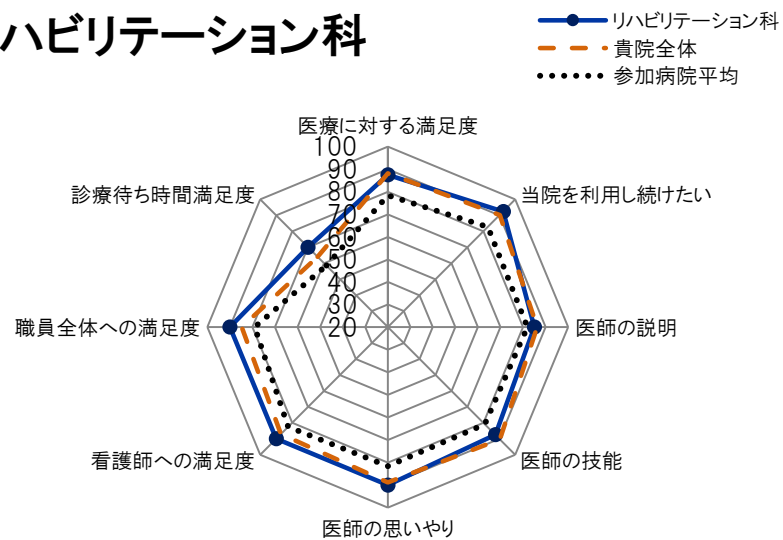
アレルギー科



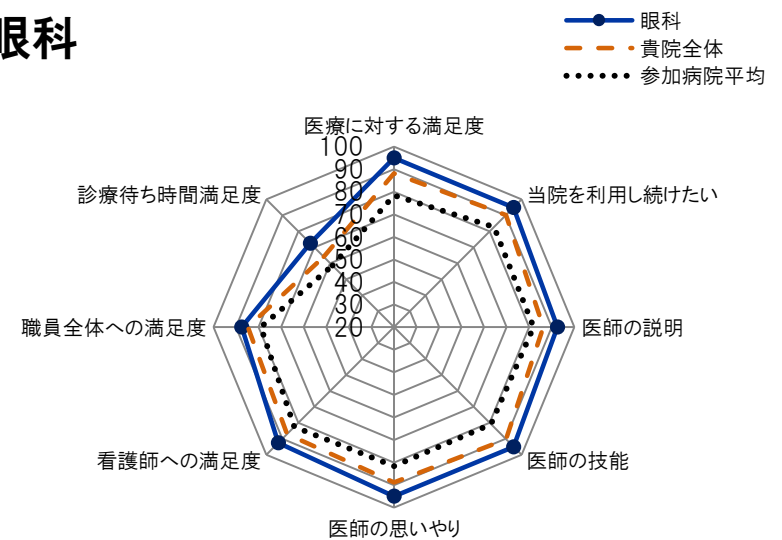
こころの診療科

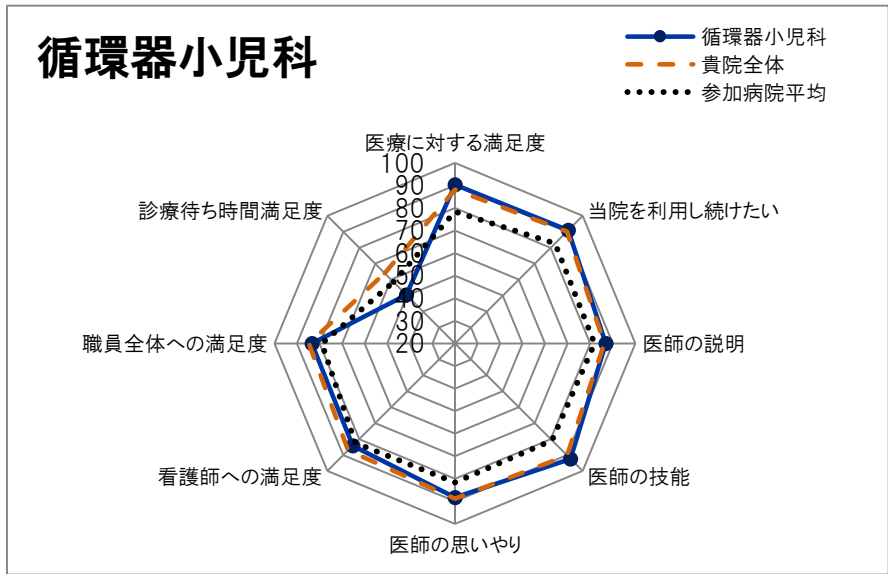
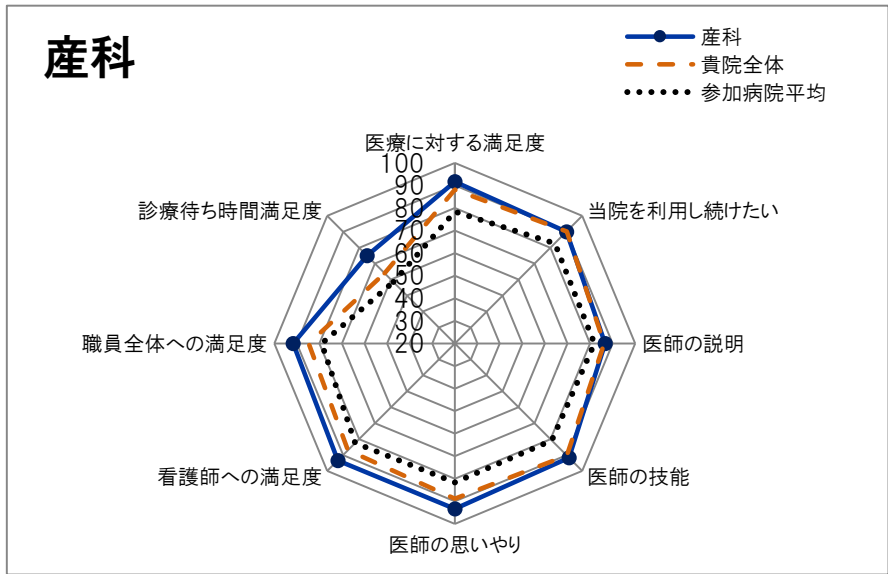
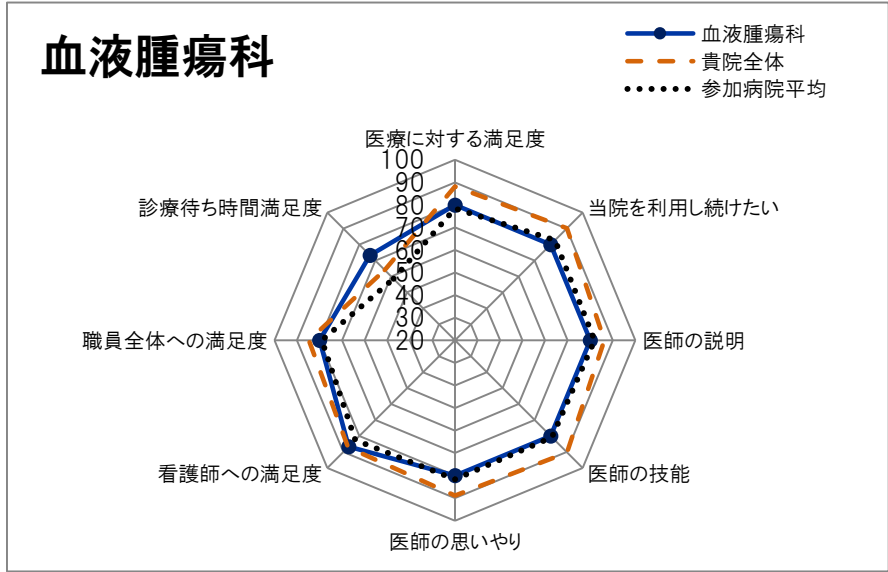
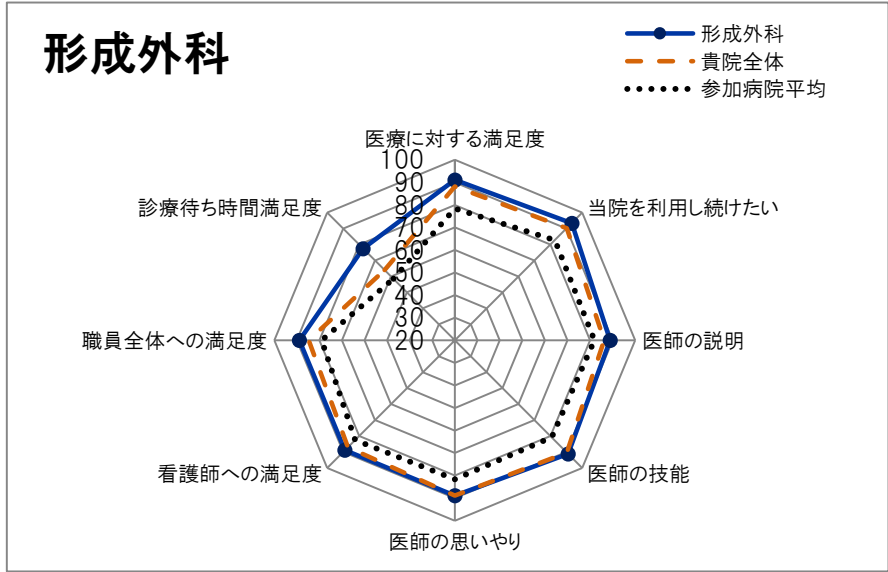


リハビリテーション科

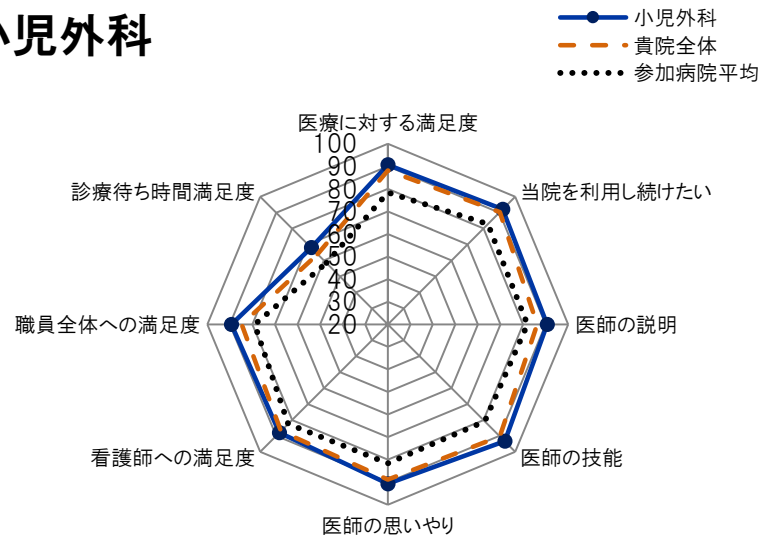


眼科

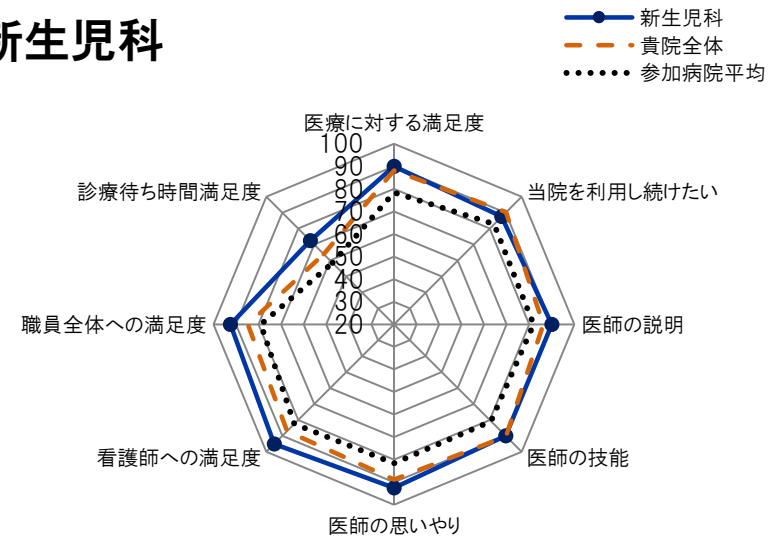




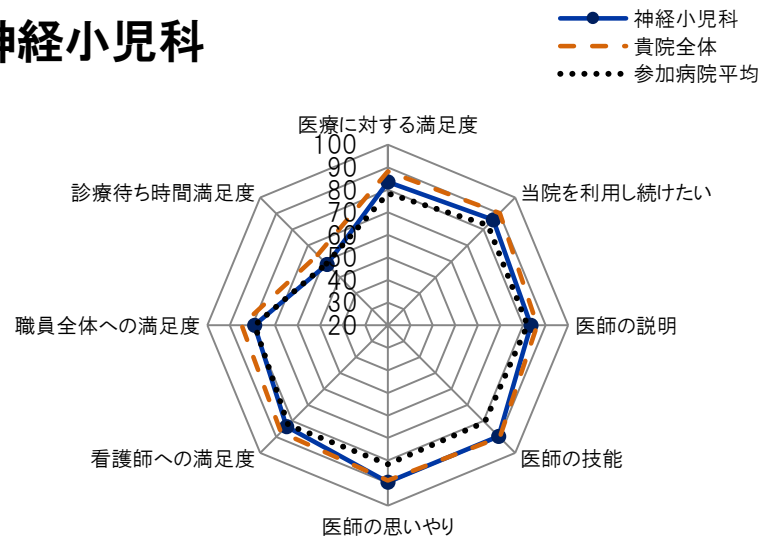
小児外科



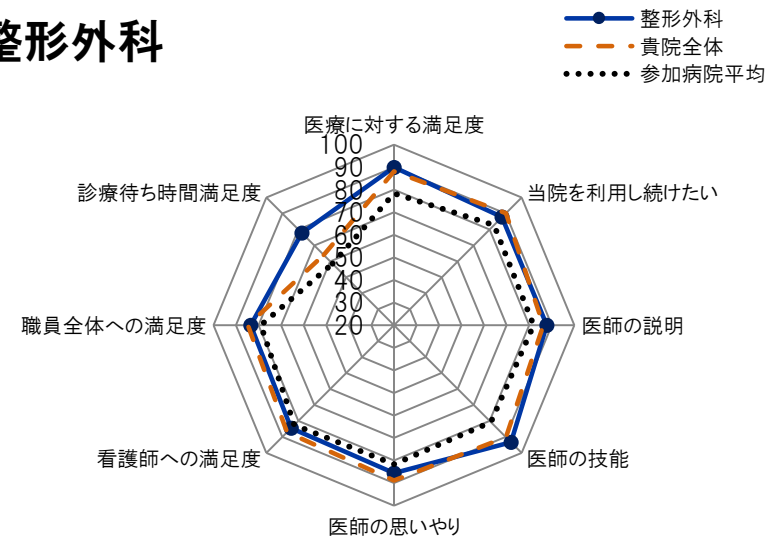
新生児科



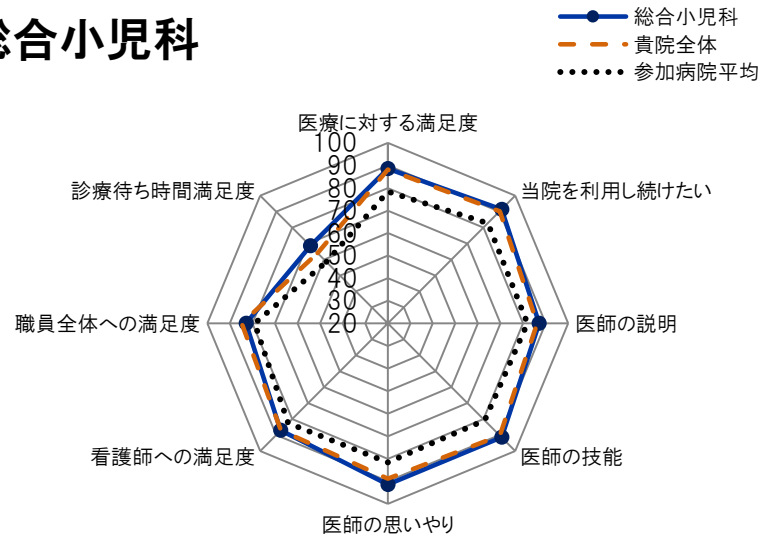
神経小児科



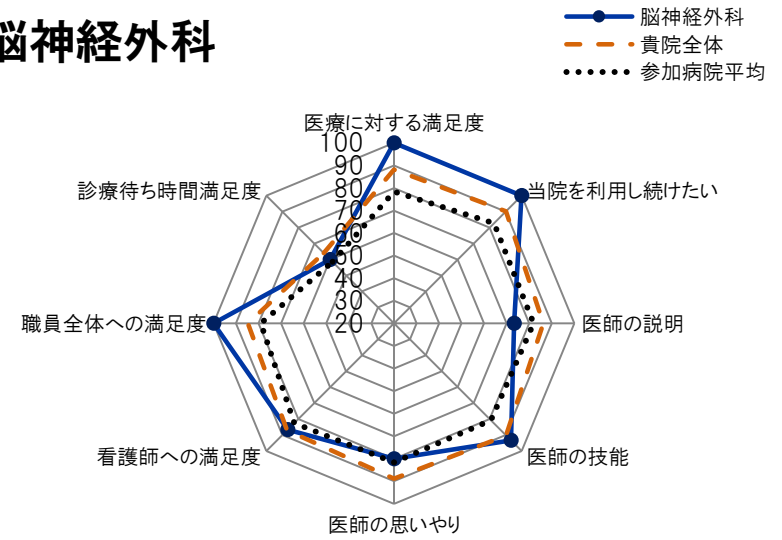
整形外科



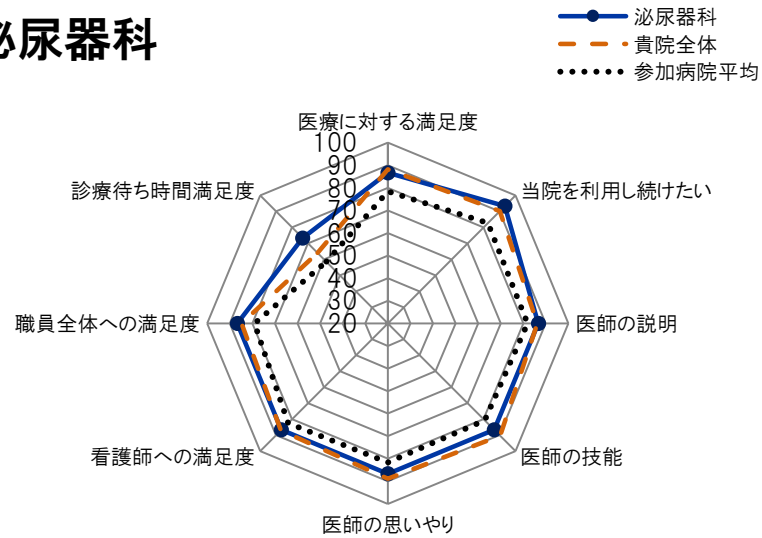
総合小児科



脳神経外科



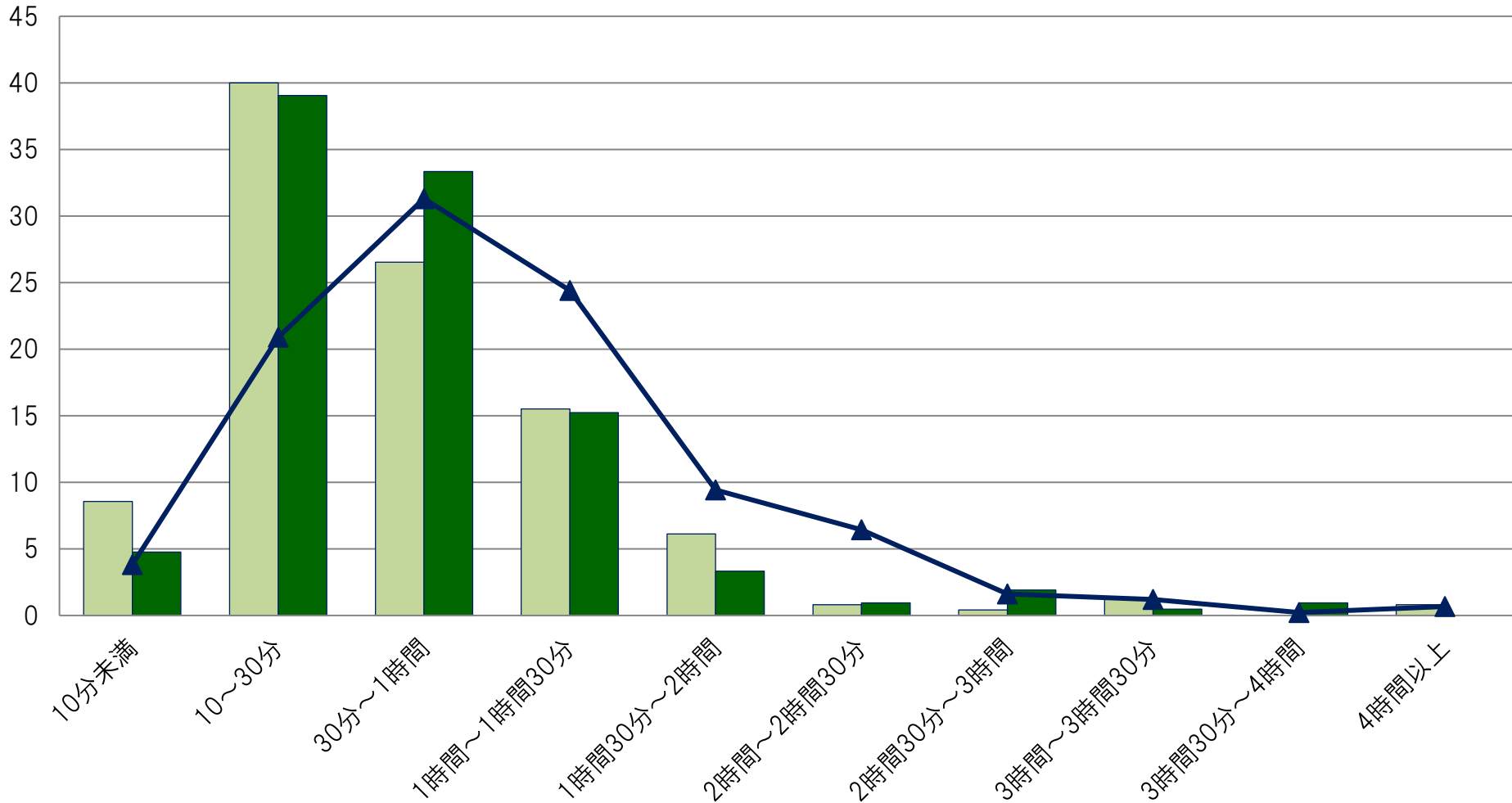
泌尿器科



診療待ち時間

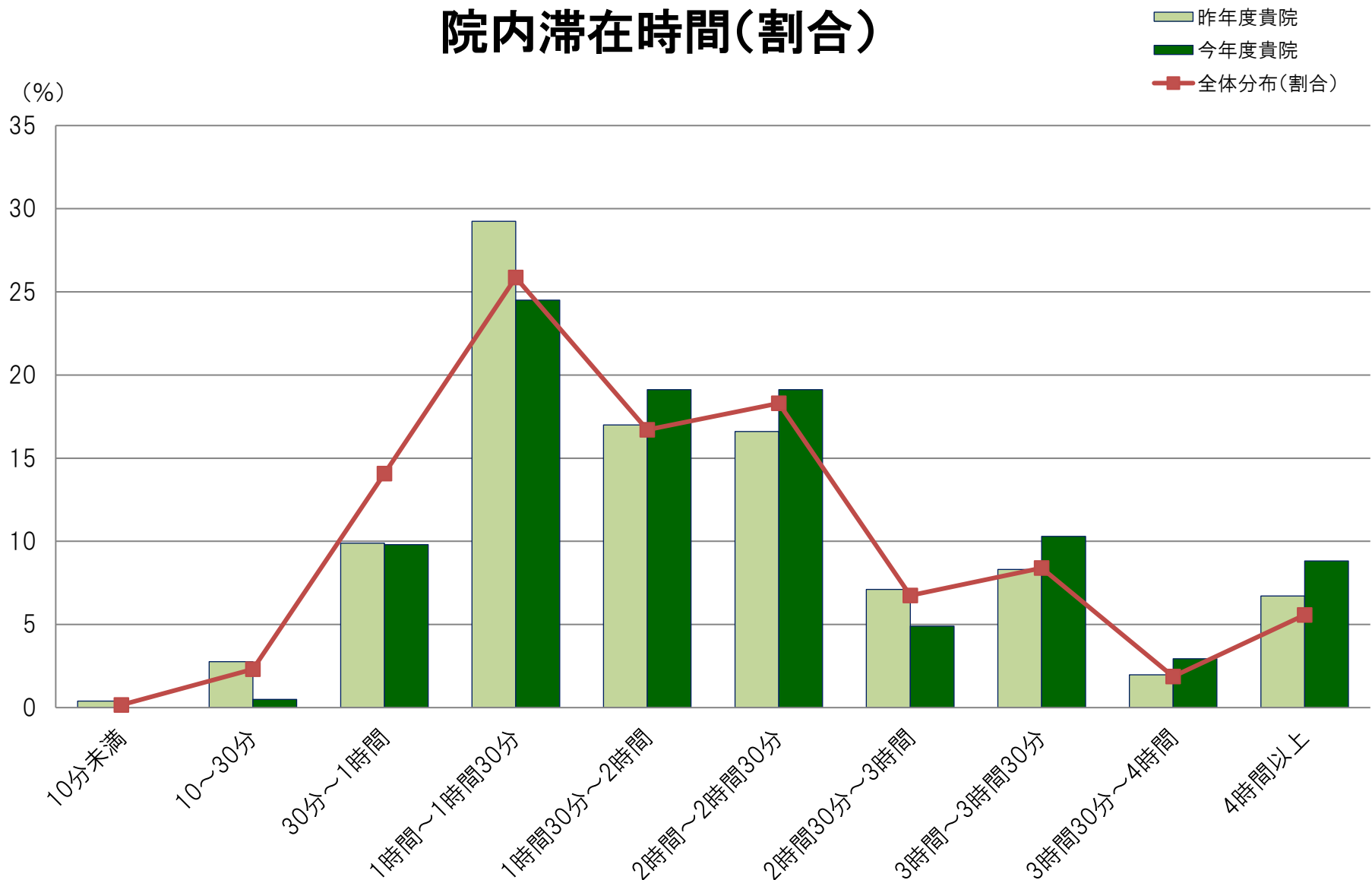
■ 昨年度貴院
■ 今年度貴院
▲ 全体分布(割合)

(%)



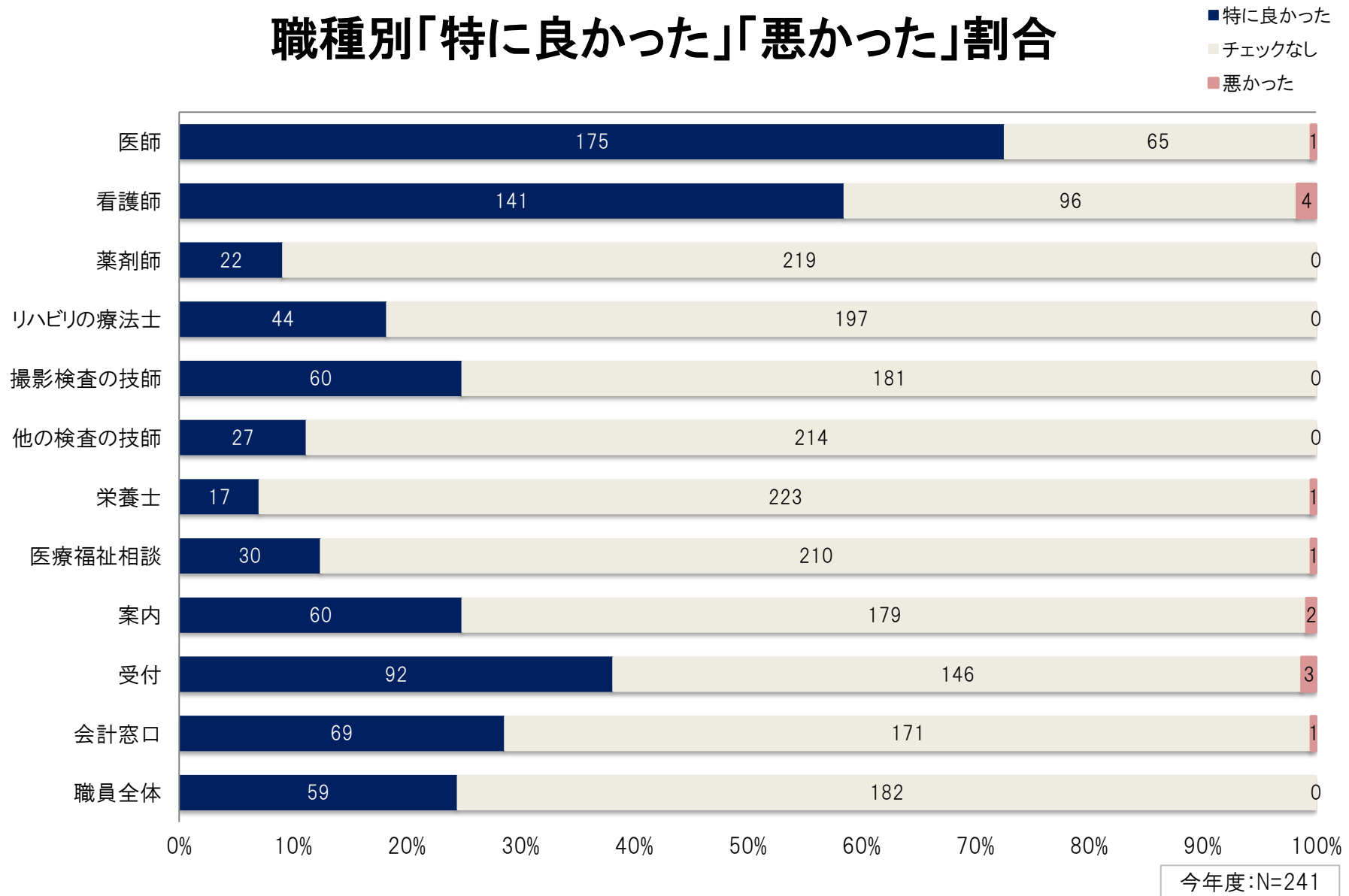
今年度:N=241 昨年度:N=286

院内滞在時間(割合)



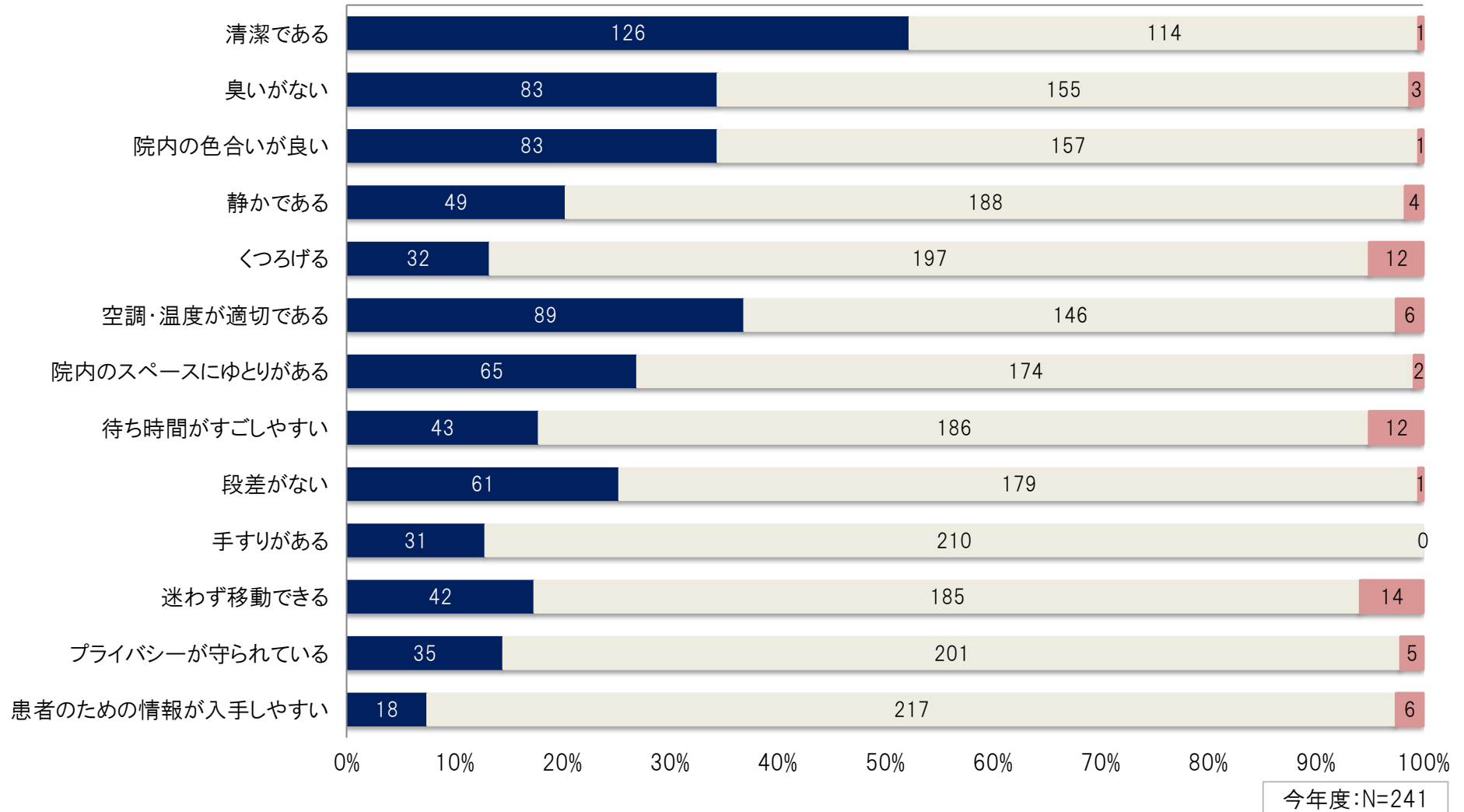
今年度:N=241 昨年度:N=286

職種別「特に良かった」「悪かった」割合



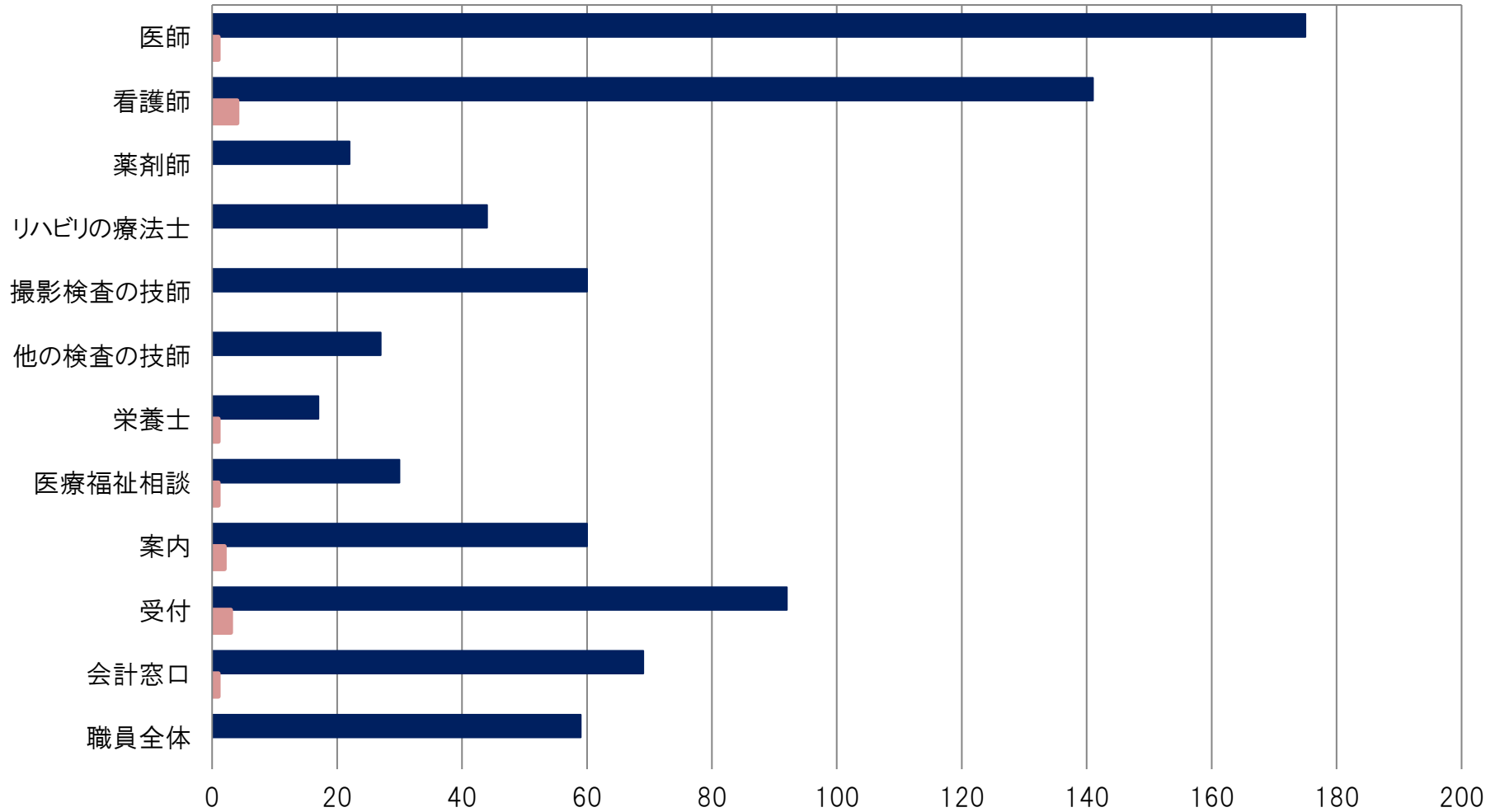
院内環境に関する「特に良かった」「悪かった」割合

■ 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)

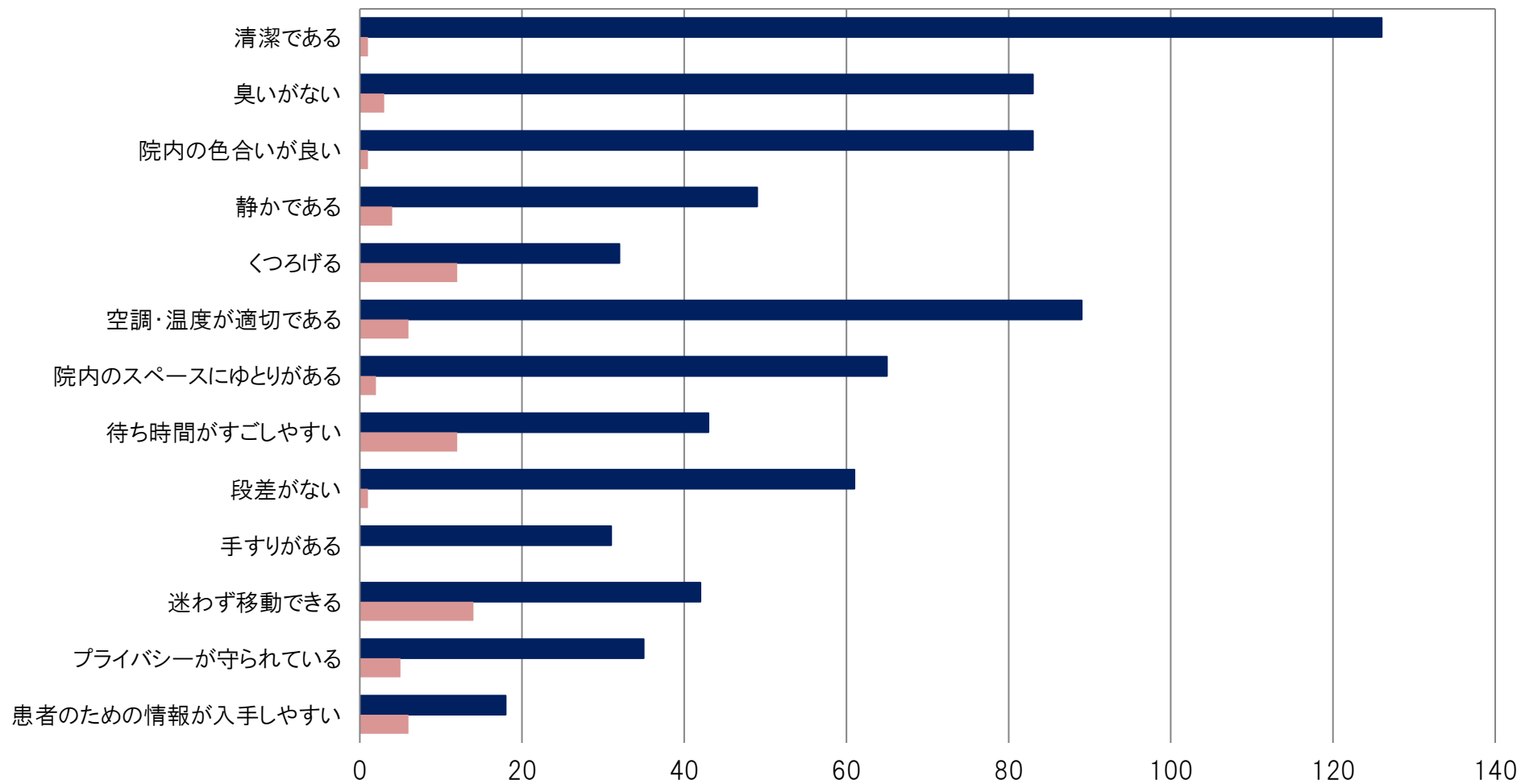


今年度:N=241

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=241

【連絡先】

特定非営利活動法人 日本医療経営機構

〒600-8815京都府京都市下京区中堂寺栗田町93番地
京都リサーチパーク西地区4号館3階KRP・BIZ・NEXT

TEL: 075-315-1052 FAX: 075-315-1053

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