

2023年度
『外来患者』満足度調査
長野県立こども病院
報告書

2024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、2023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、96.3% (300名に配布し289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

〒600-8815京都市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

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	4	1.4
こころの診療科	4	1.4
リハビリテーション科	1	0.3
遺伝科	5	1.7
眼科	9	3.1
形成外科	5	1.7
血液腫瘍科	4	1.4
耳鼻いんこう科	4	1.4
小児外科	18	6.2
小児集中治療科	6	2.1
心臓血管外科	21	7.3
新生児科	16	5.5
神経小児科	10	3.5
成育女性科	39	13.5
整形外科	8	2.8
総合小児科	17	5.9
内分泌代謝科	2	0.7
脳神経外科	5	1.7
泌尿器科	22	7.6
放射線科	9	3.1
麻酔科	1	0.3
その他	0	0.0
複数科受診	70	24.2
データ欠損・不明	9	3.1
合計	289	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	0.3	0.3
	あまりそうは思わない	1	0.3	0.3
	ややそう思う	25	8.7	8.7
	そう思う	116	40.1	40.6
	とてもそう思う	143	49.5	50.0
欠損値	空欄	3	1.0	
合計		289	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	1.0	1.0
	ややそう思う	16	5.5	5.5
	そう思う	108	37.4	37.4
	とても思う	162	56.1	56.1
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		289	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	0.3
	あまりそうは思わない	2	0.7	0.7
	ややそう思う	20	6.9	6.9
	そう思う	129	44.6	44.8
	とても思う	136	47.1	47.2
欠損値	空欄	1	0.3	
合計		289	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	2	0.7	0.7
	ややそう思う	16	5.5	5.6
	そう思う	116	40.1	40.3
	とても思う	154	53.3	53.5
欠損値	空欄	1	0.3	
合計		289	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	0	0.0	0.0
	思わない	1	0.3	0.3
	あまりそうは思わない	4	1.4	1.4
	ややそう思う	16	5.5	5.5
	そう思う	99	34.3	34.3
	とても思う	169	58.5	58.5
欠損値	空欄	0	0.0	
合計		289	100.0	

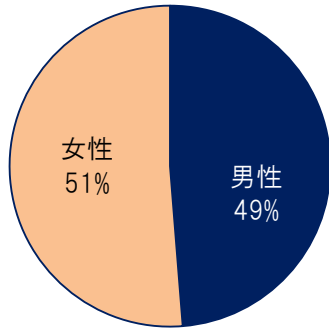
Q6	看護師の思いやりや対応に満足していますか。			
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	1	0.3	0.3
	思わない	1	0.3	0.3
	あまりそうは思わない	6	2.1	2.1
	ややそう思う	29	10.0	10.1
	そう思う	97	33.6	33.7
	とても思う	154	53.3	53.5
欠損値	空欄	1	0.3	
合計		289	100.0	

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	2	0.7	0.7
	あまりそうは思わない	7	2.4	2.4
	ややそう思う	34	11.8	11.8
	そう思う	107	37.0	37.2
	とても思う	138	47.8	47.9
欠損値	空欄	1	0.3	
合計		289	100.0	

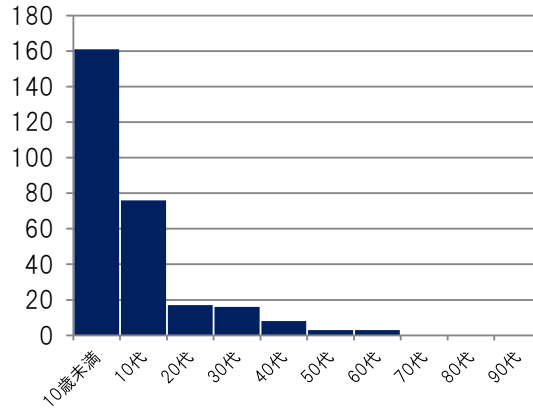
Q8	診察までの待ち時間に満足していますか。			
		度数	%	有効%
有効	全く思わない	8	2.8	2.8
	思わない	21	7.3	7.4
	あまりそうは思わない	52	18.0	18.3
	ややそう思う	80	27.7	28.2
	そう思う	69	23.9	24.3
	とても思う	54	18.7	19.0
欠損値	空欄	5	1.7	
合計		289	100.0	

回答者の背景

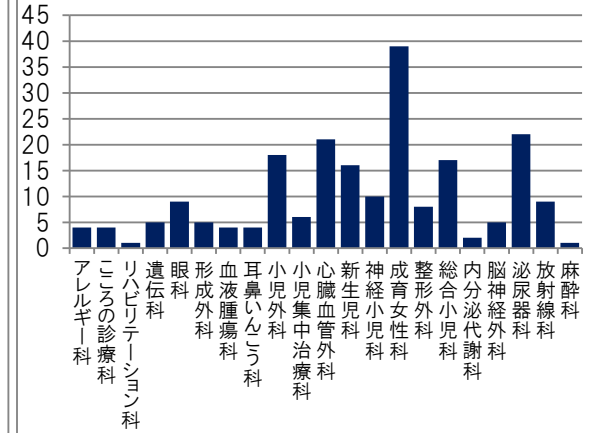
性別割合



年代別回答者数

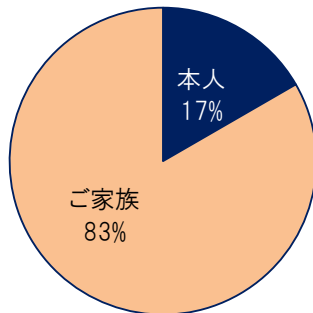


診療科別患者数

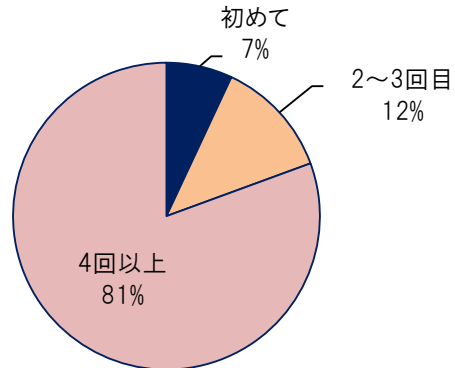


* 重複回答除く

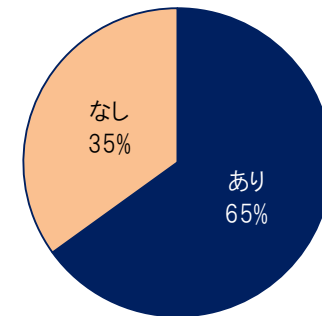
記入者割合



受診回数割合



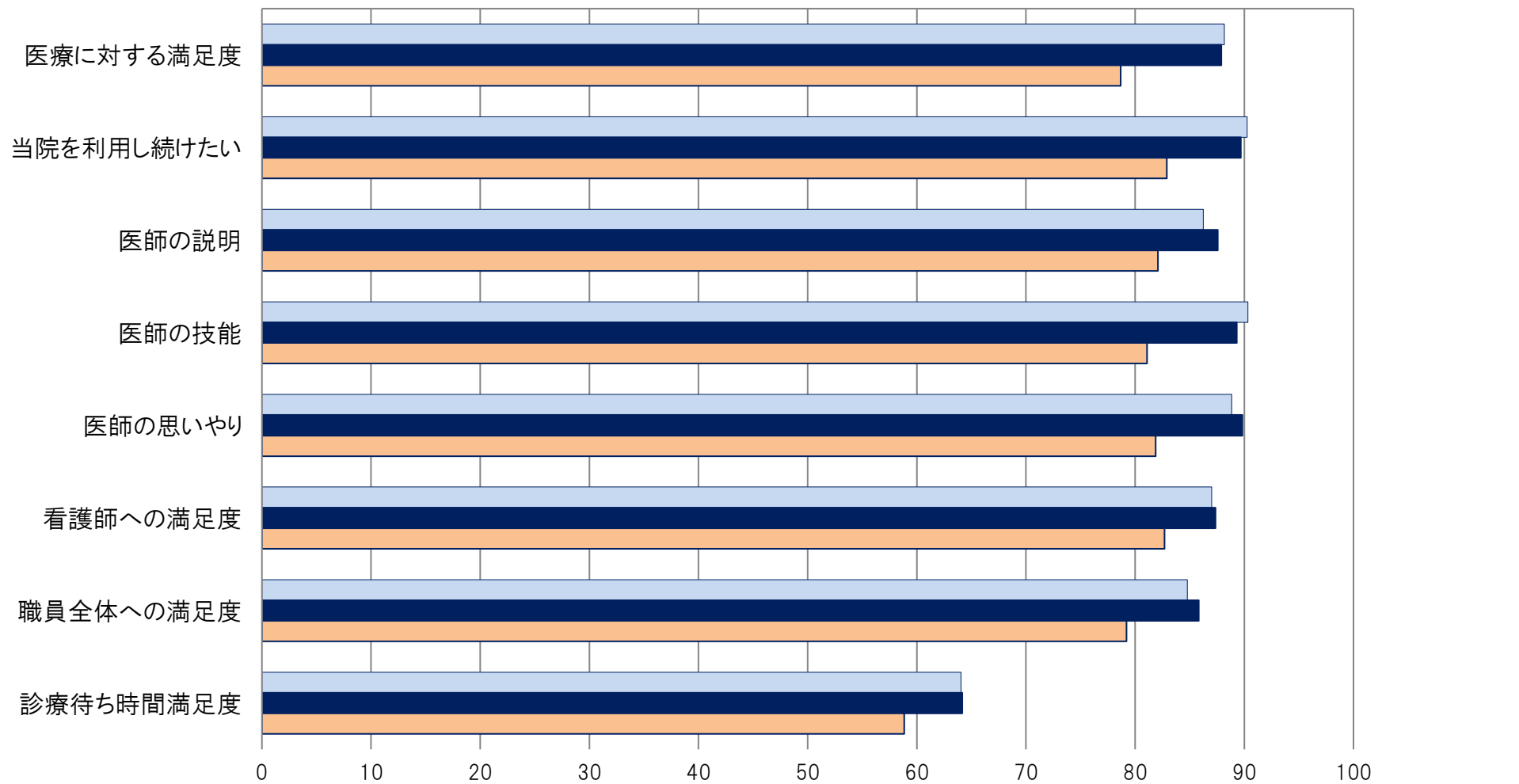
入院経験有無



今年度: N=289

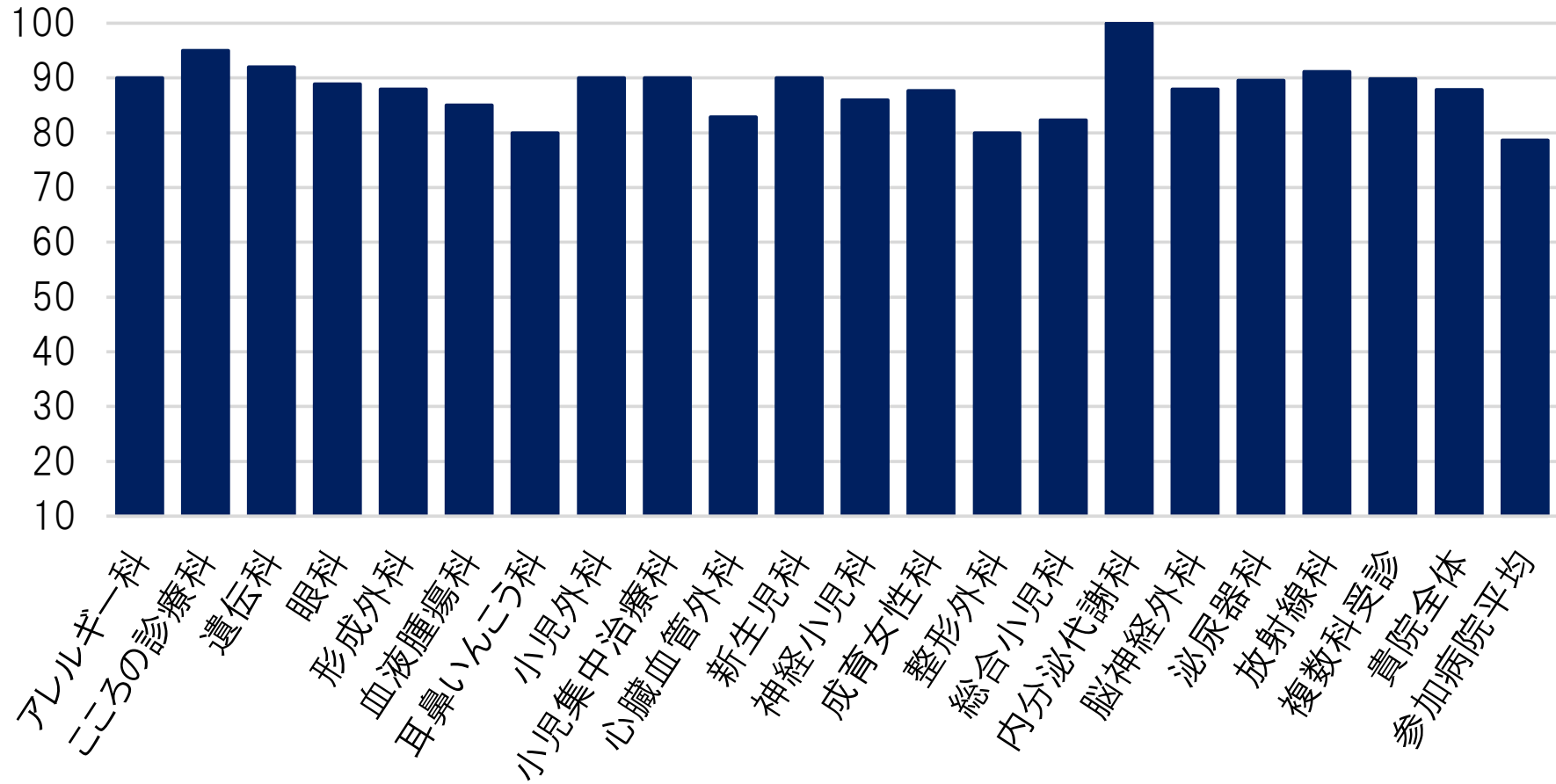
『外来患者』満足度に関する8軸評価

- 昨年度貴院
- 今年度貴院
- 参加病院平均

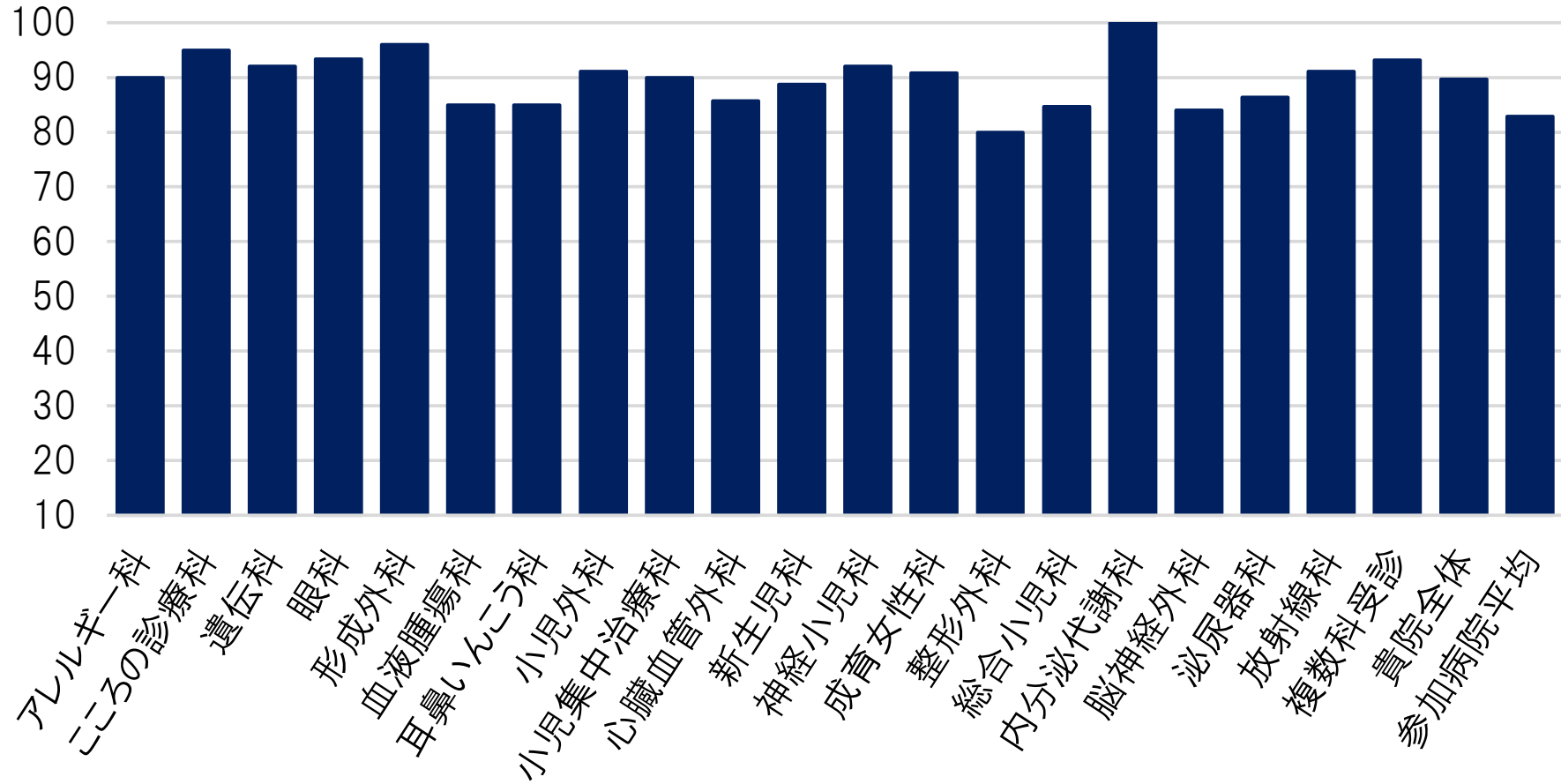


今年度:N=289 昨年度:N=241

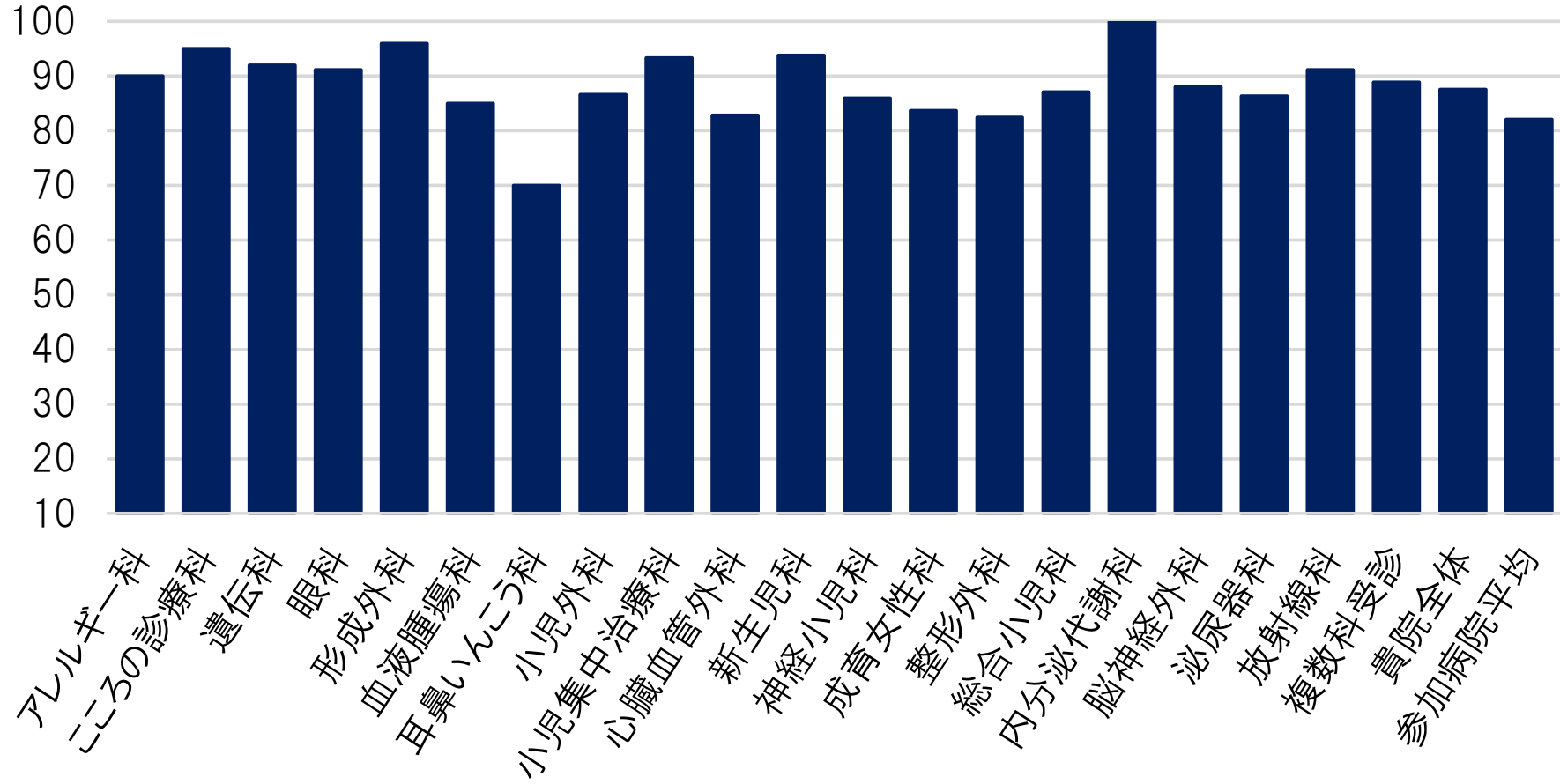
医療に対する満足度



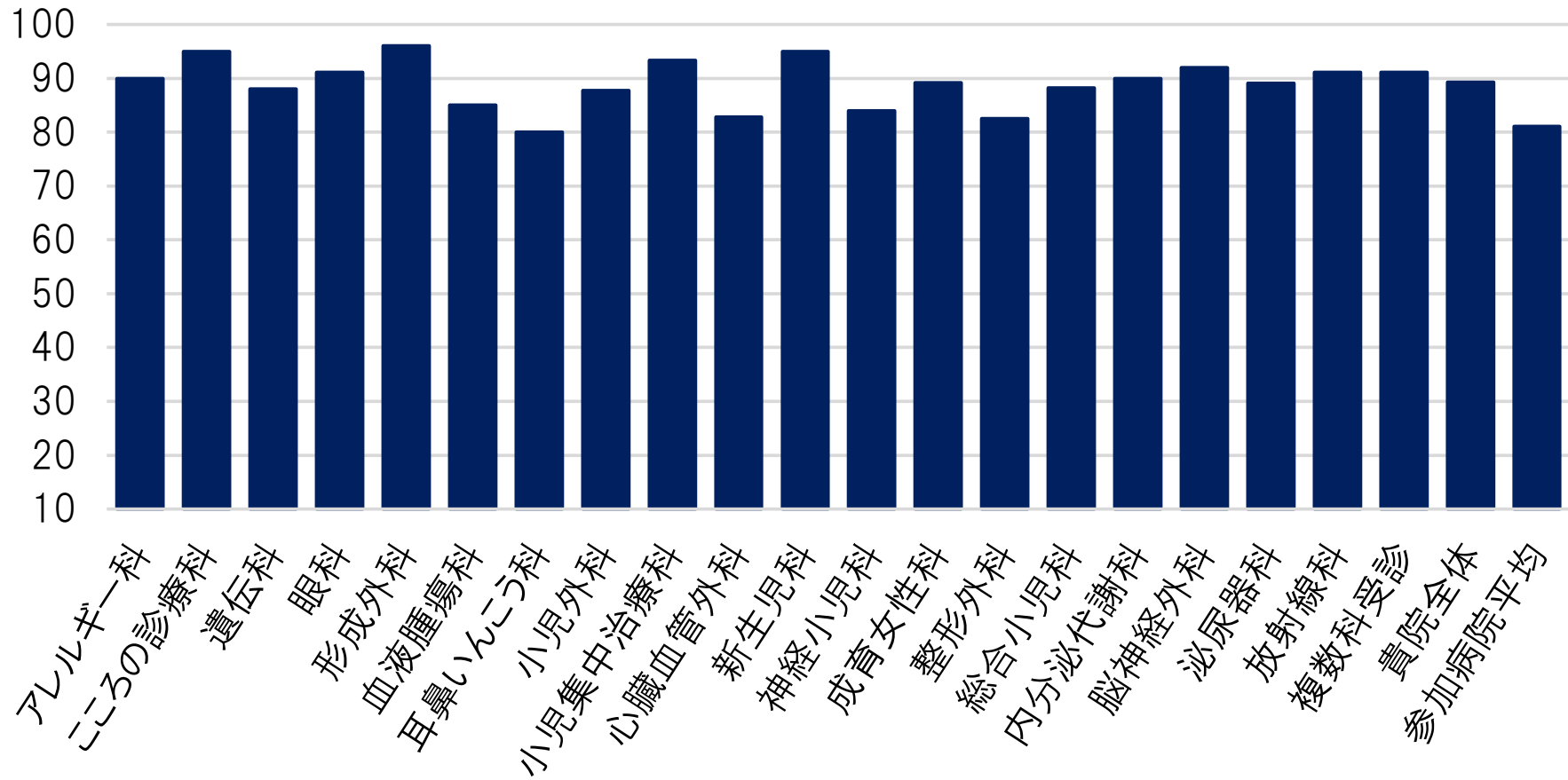
当院を利用し続けたい



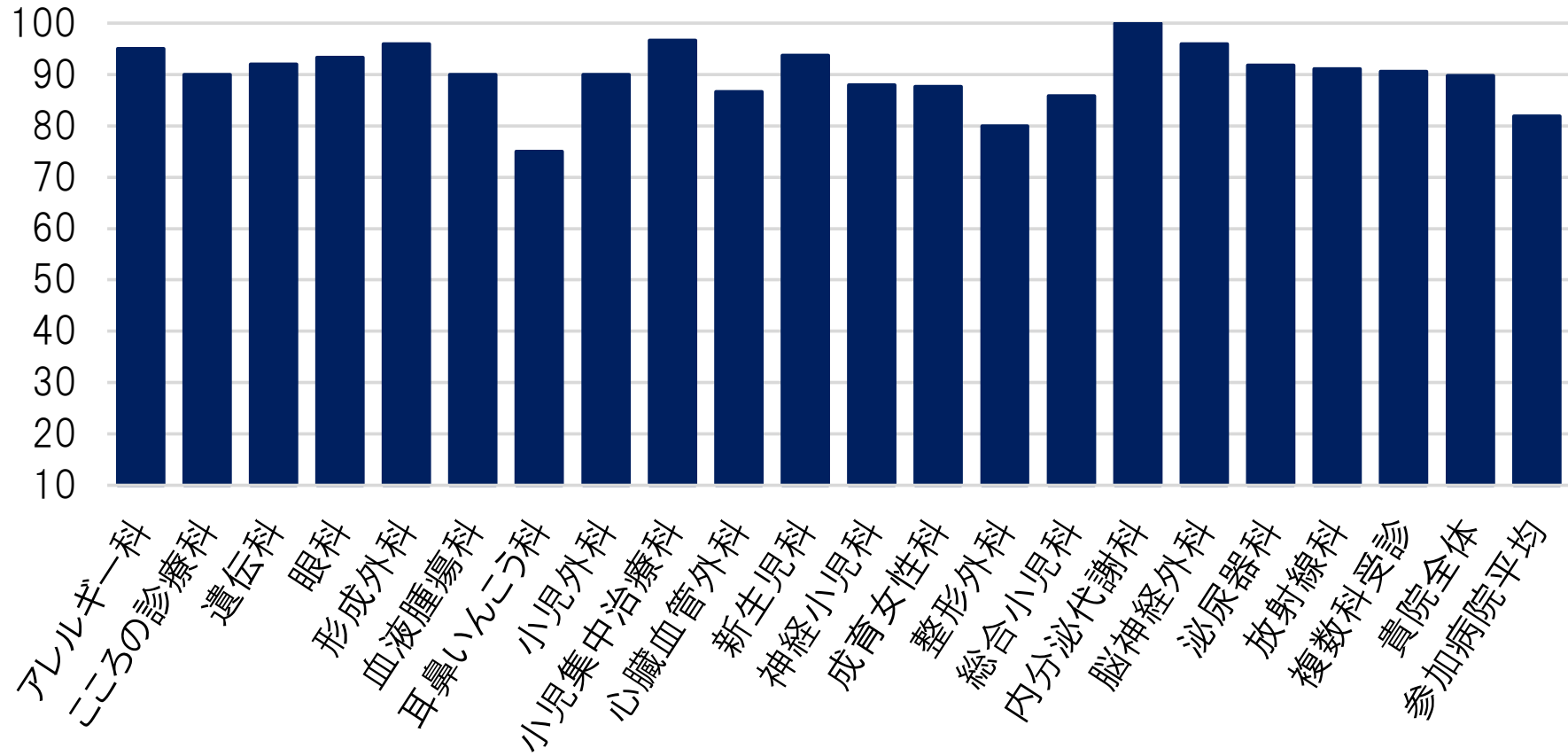
医師の説明



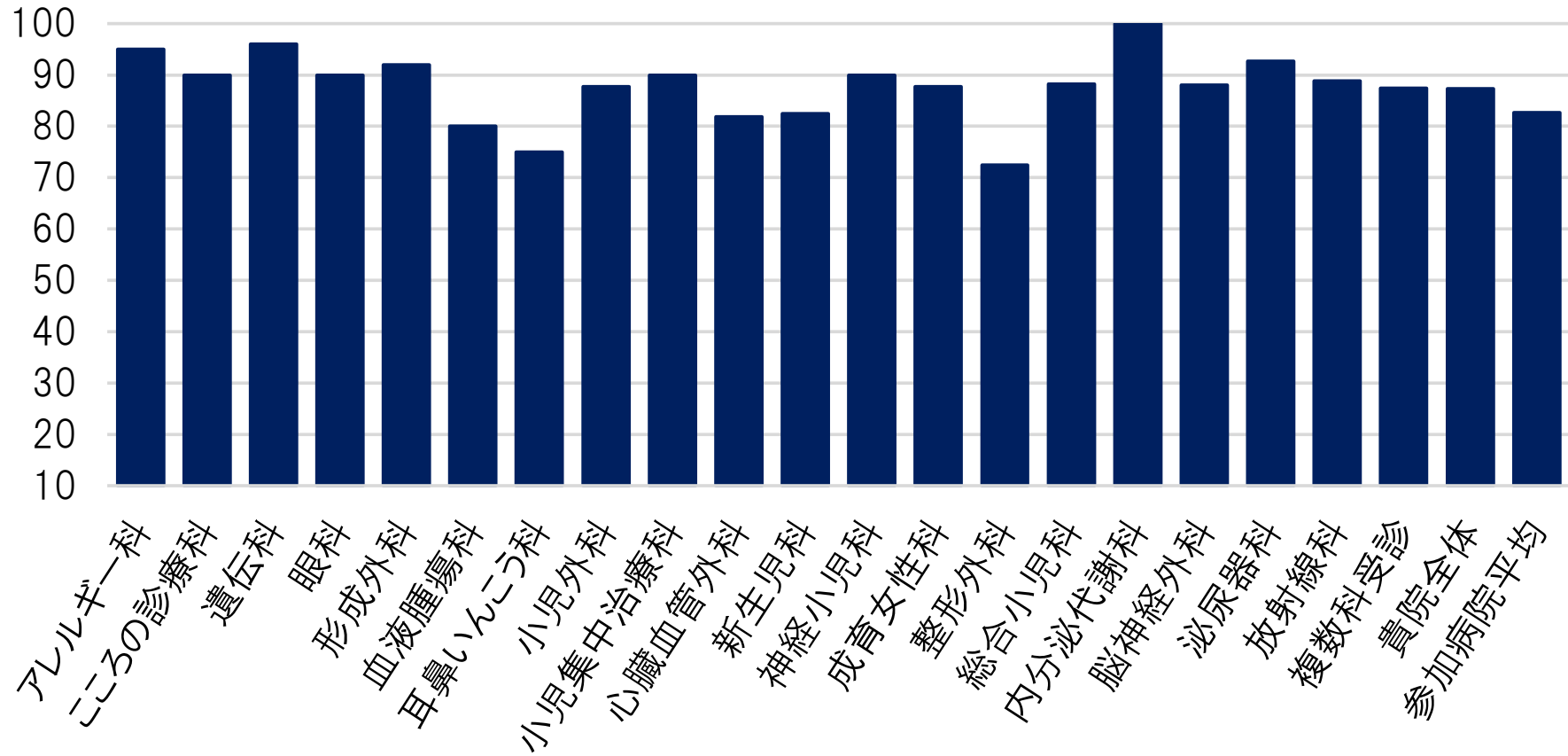
医師の技能



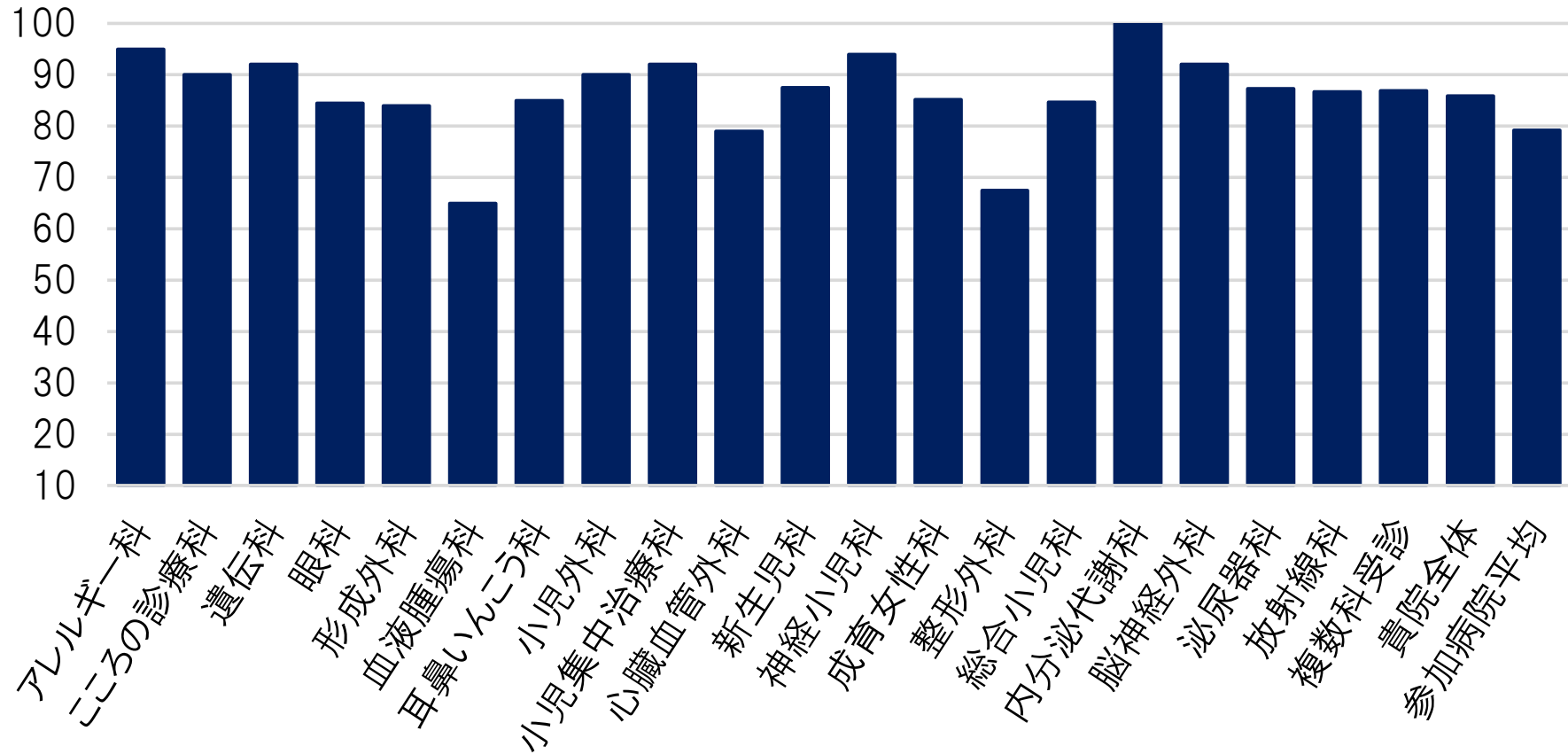
医師の思いやり



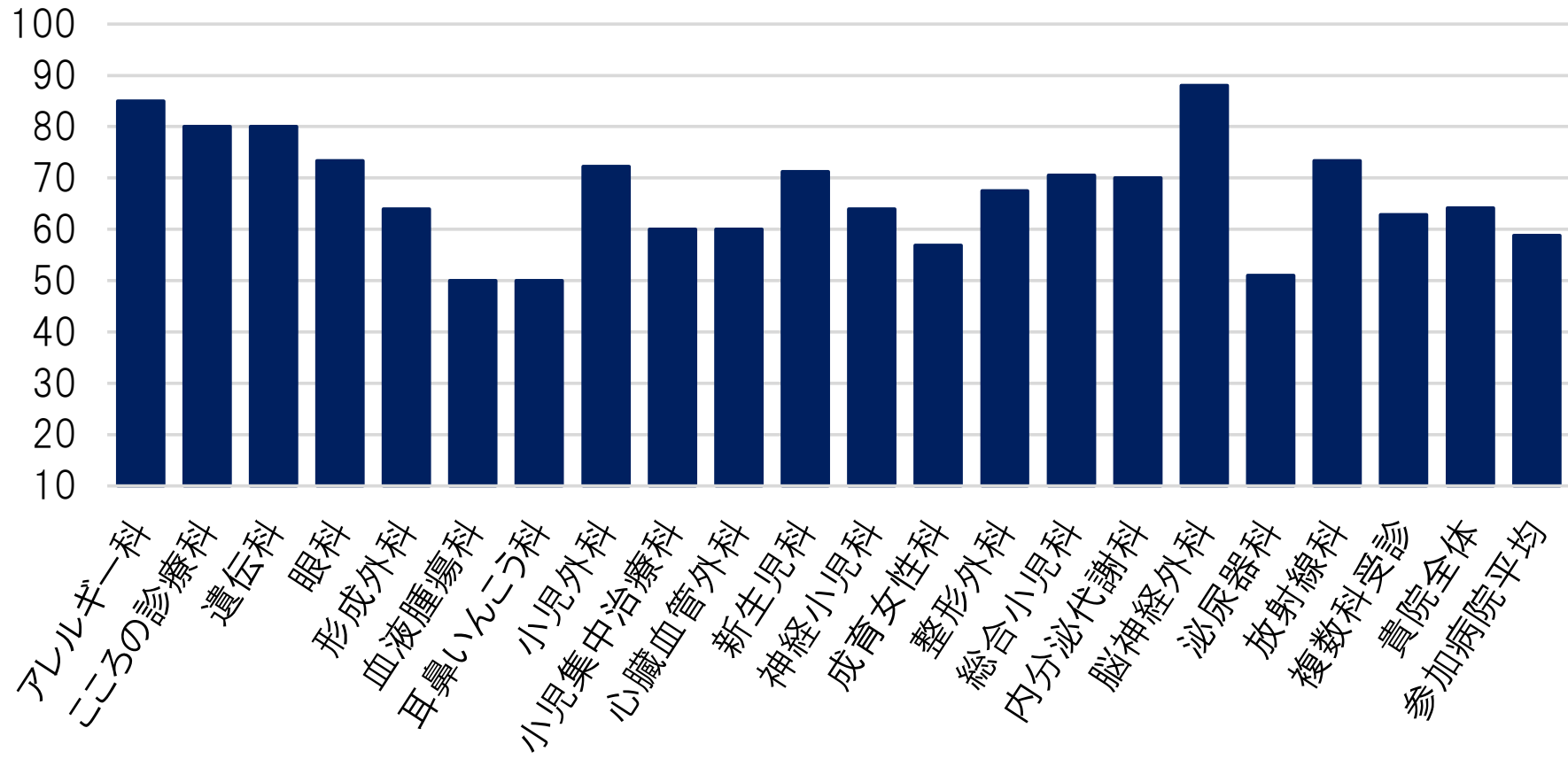
看護師への満足度



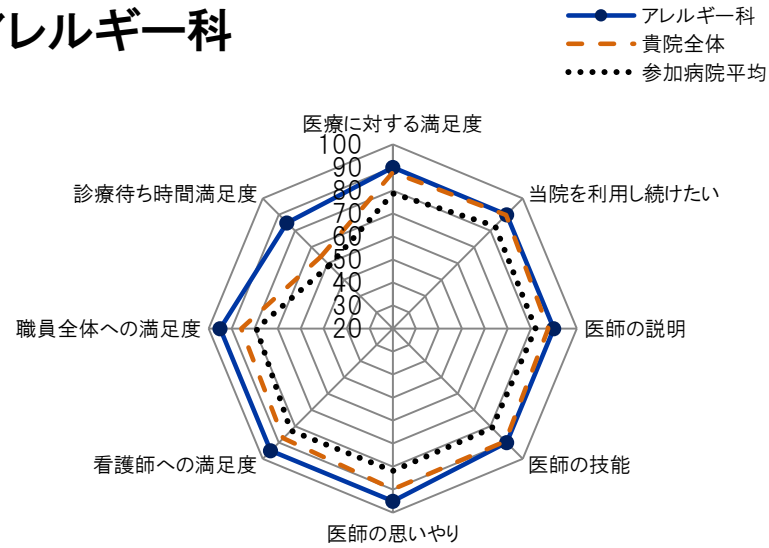
職員全体への満足度



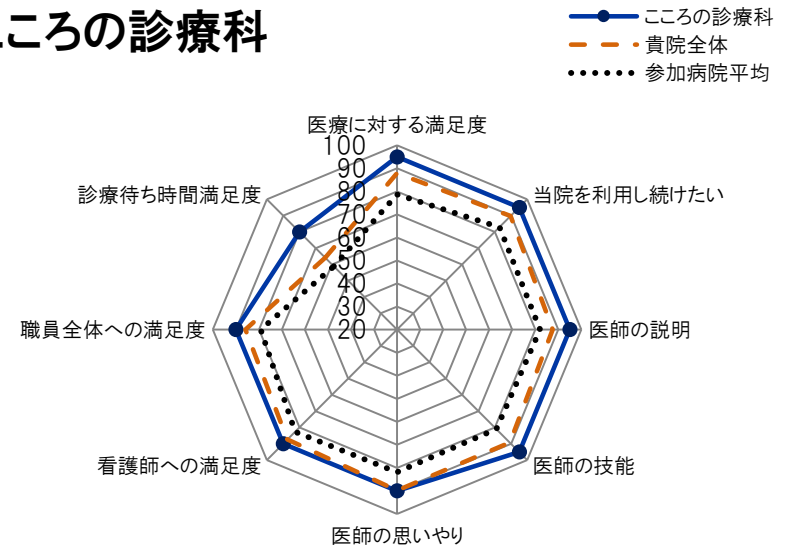
診療待ち時間満足度



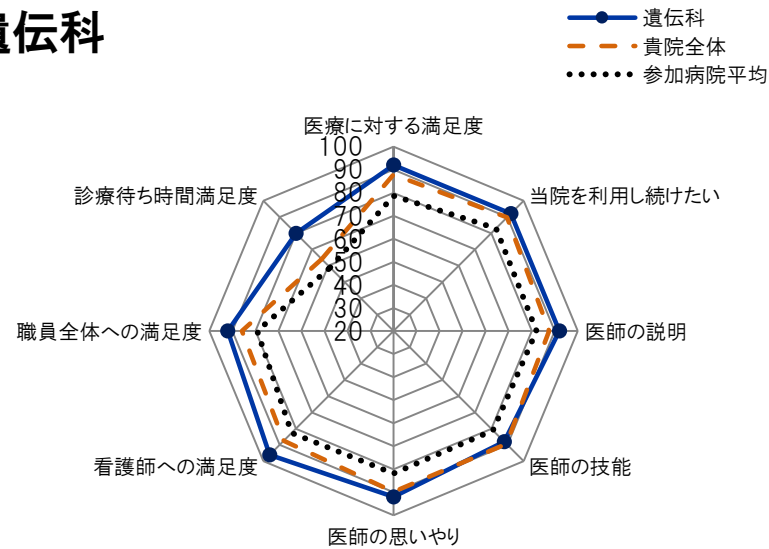
アレルギー科



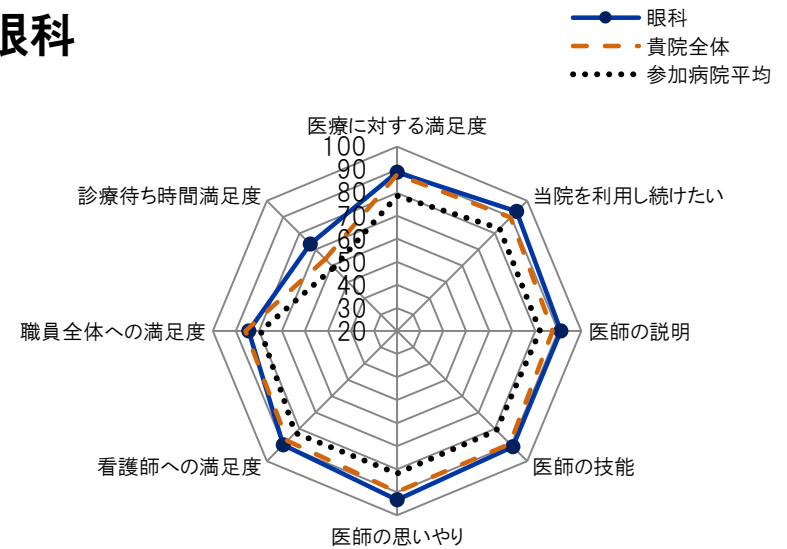
こころの診療科



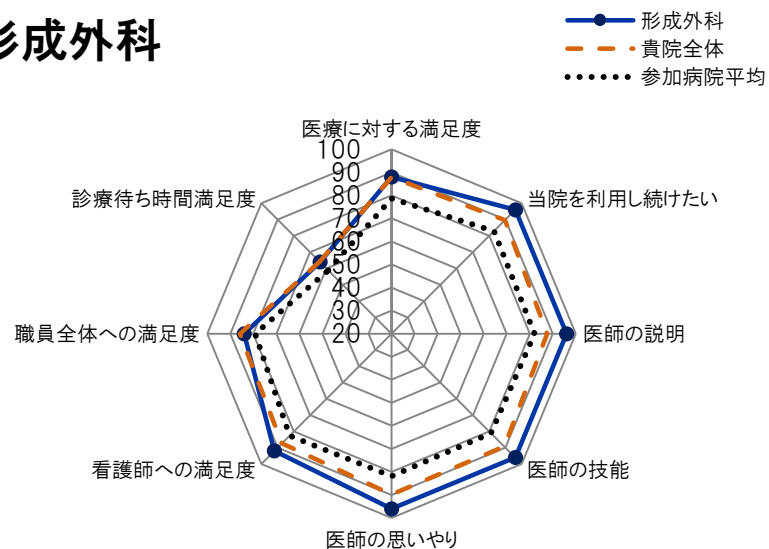
遺伝科



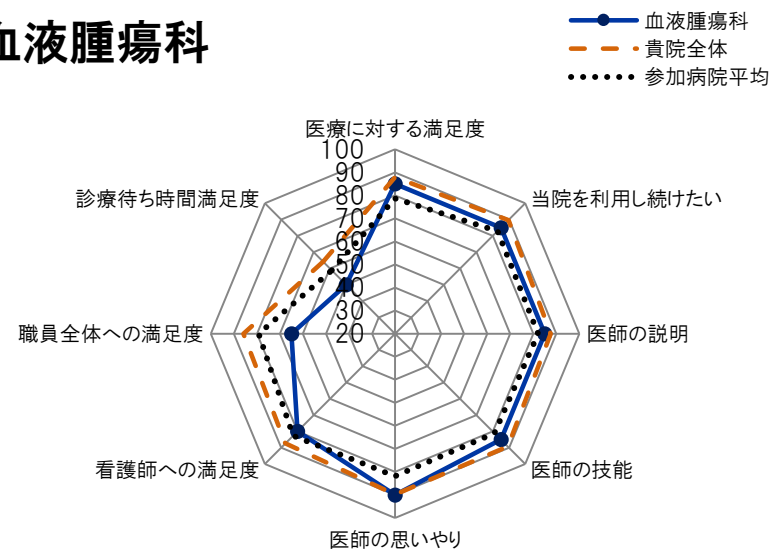
眼科



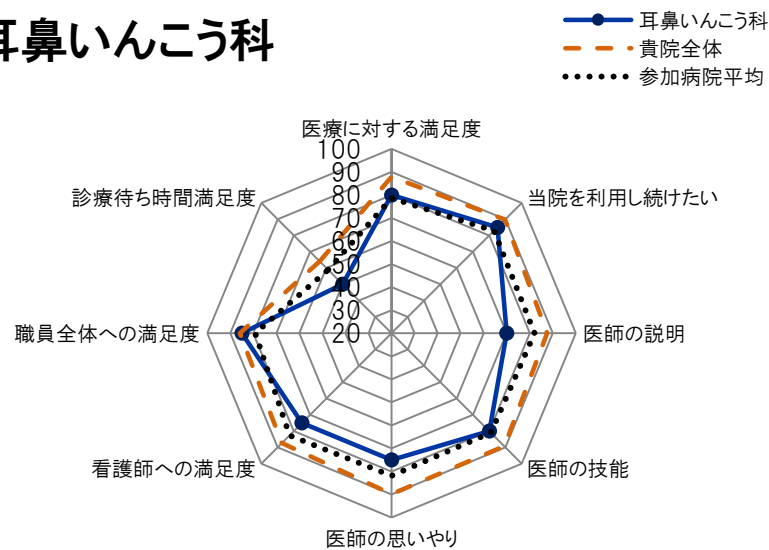
形成外科



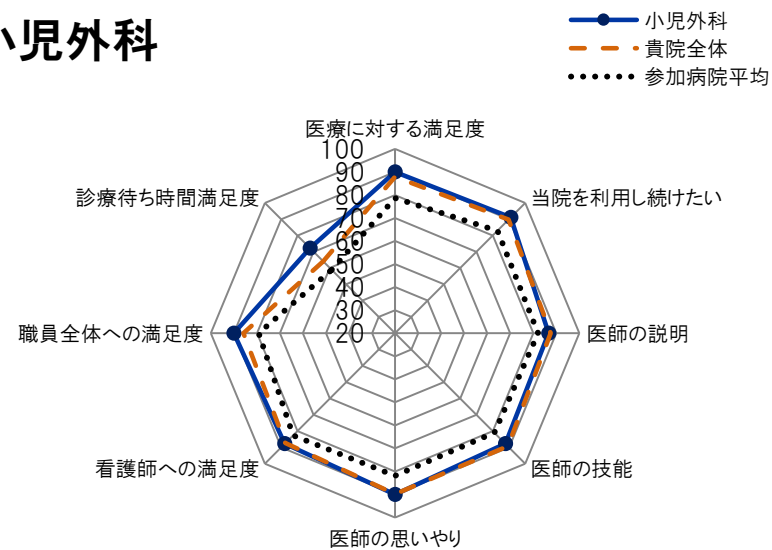
血液腫瘍科



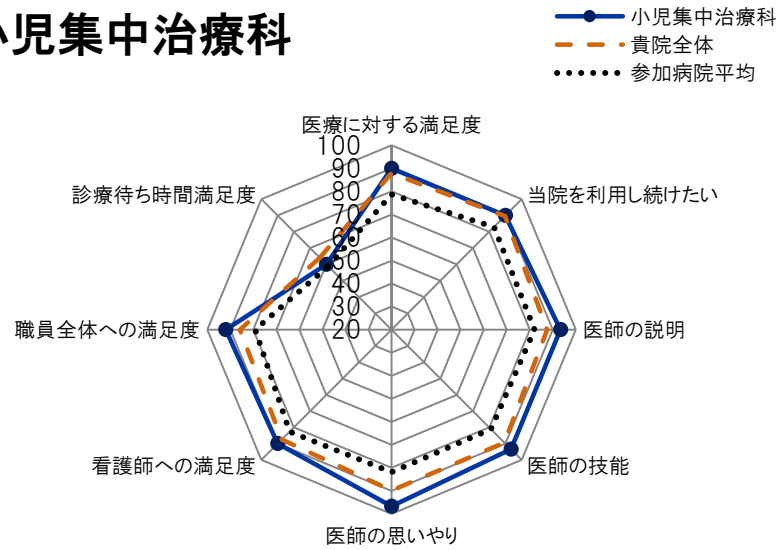
耳鼻いんこう科



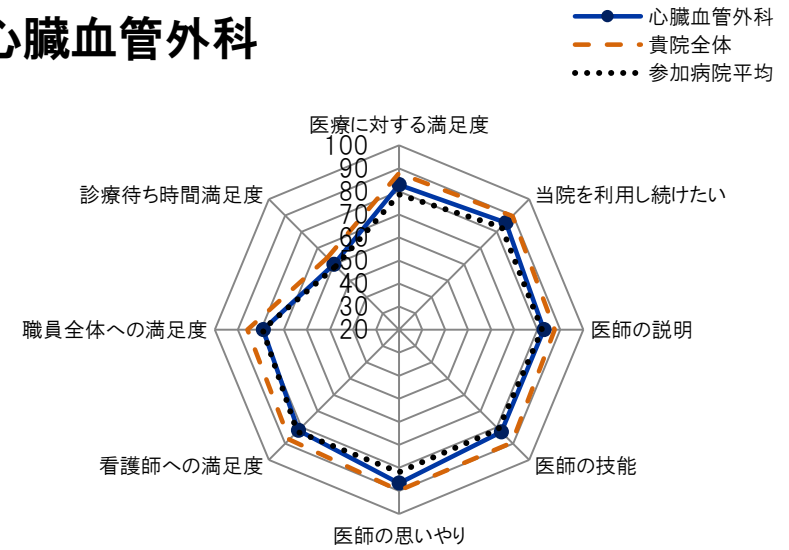
小児外科



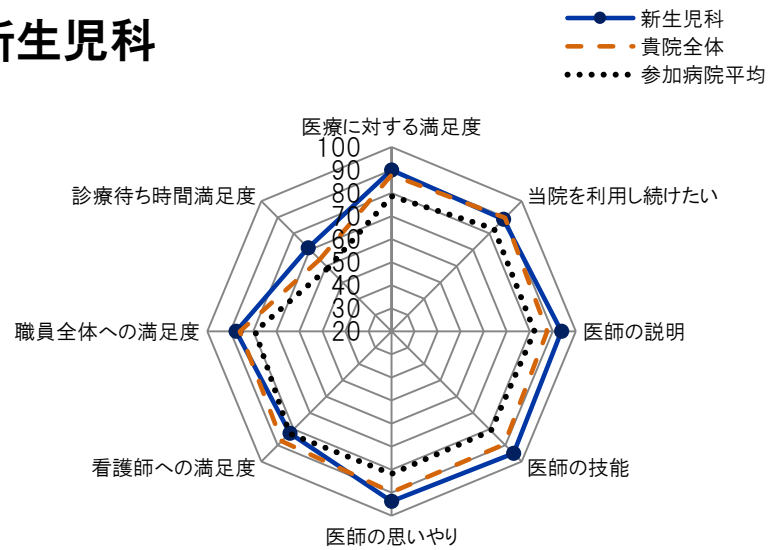
小児集中治療科



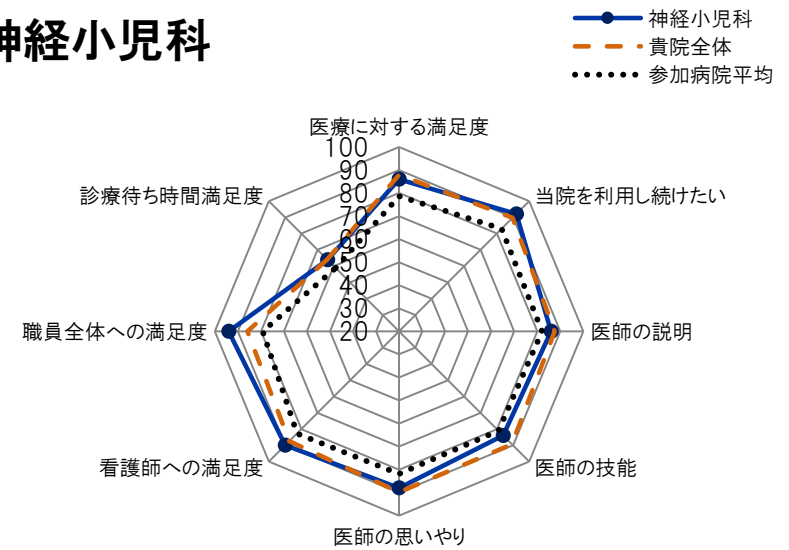
心臓血管外科



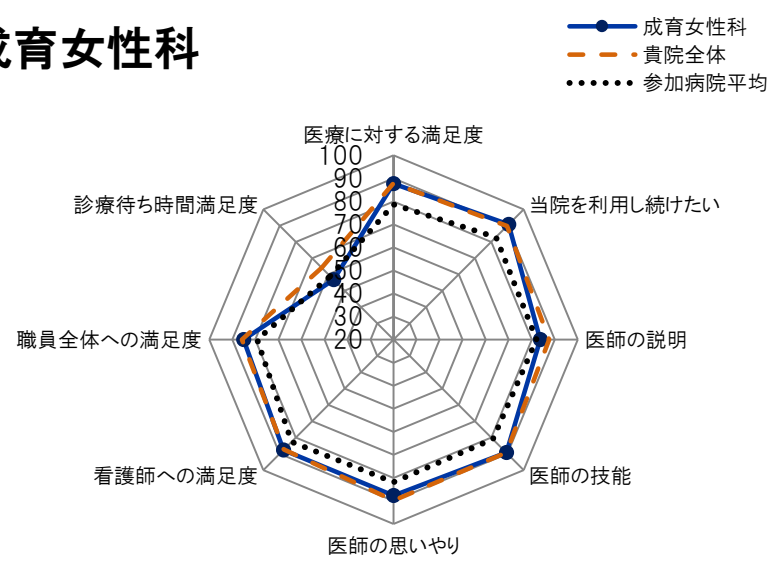
新生児科



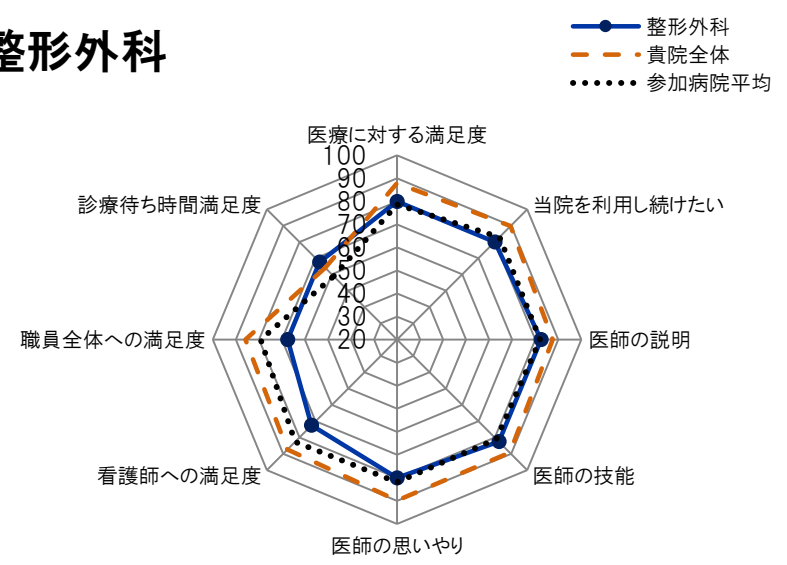
神経小児科



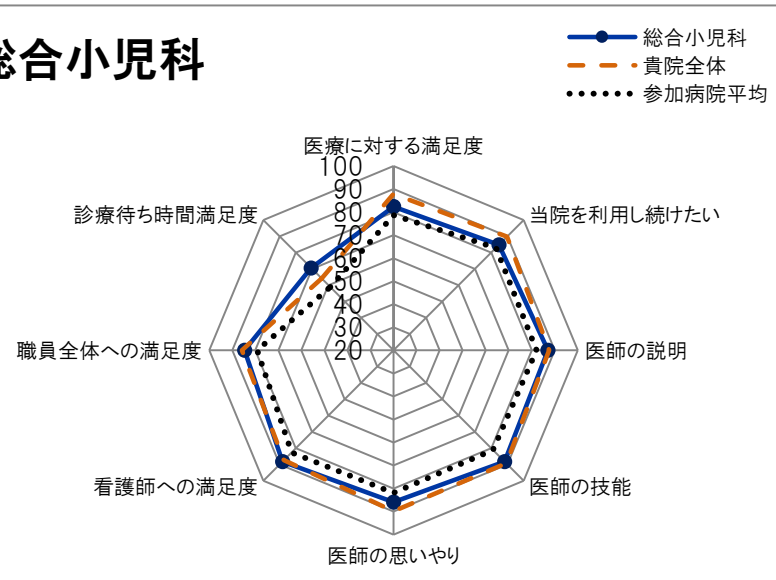
成育女性科



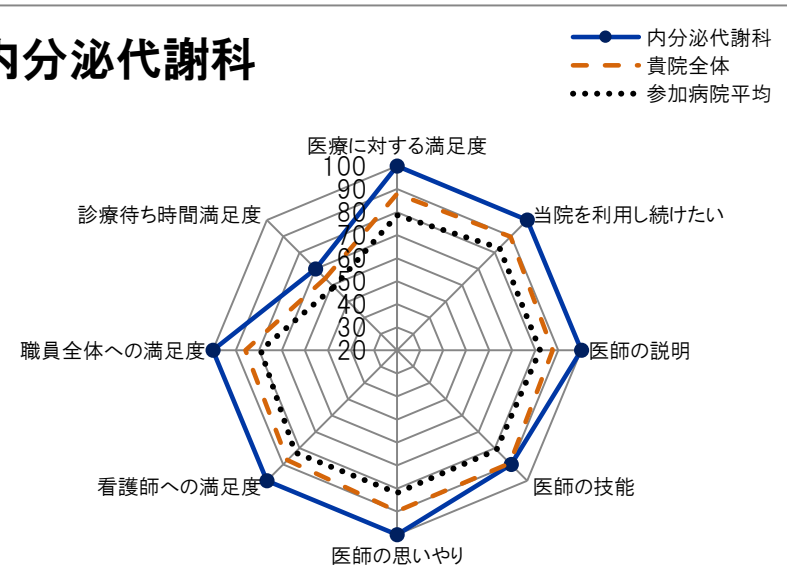
整形外科



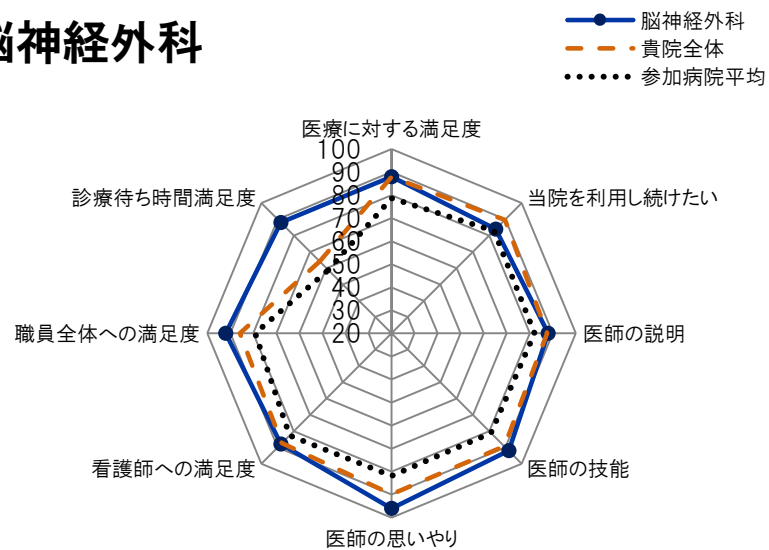
総合小児科



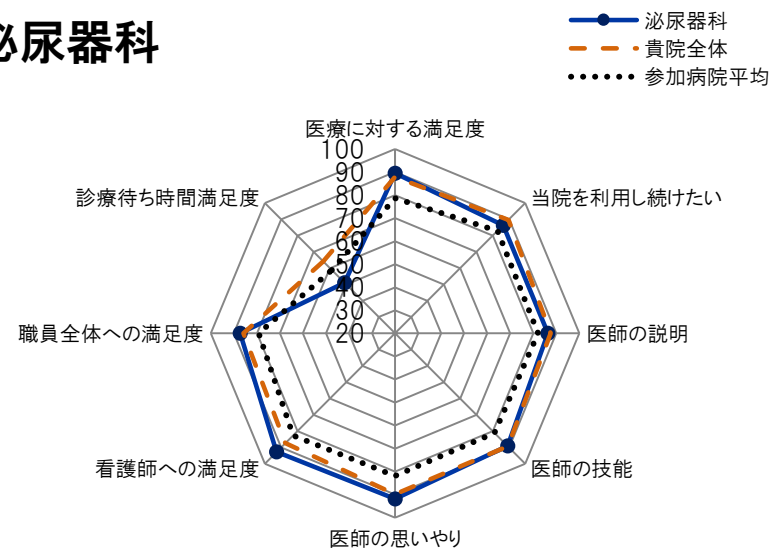
内分泌代謝科



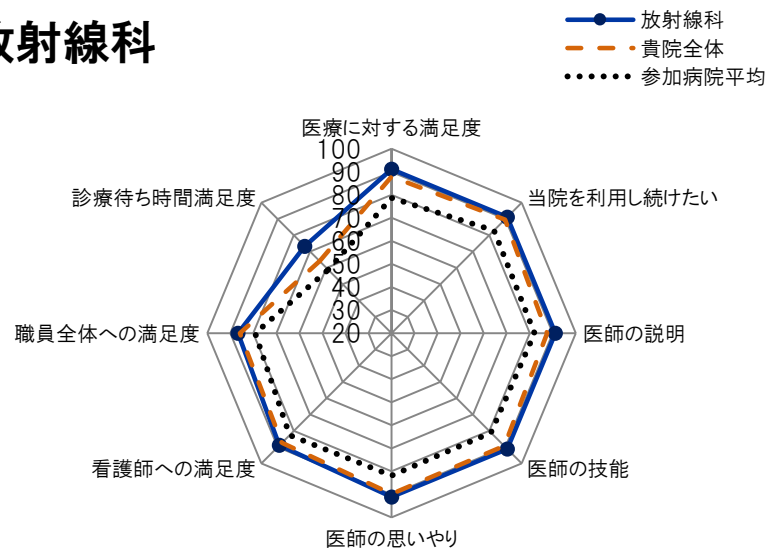
脳神経外科



泌尿器科



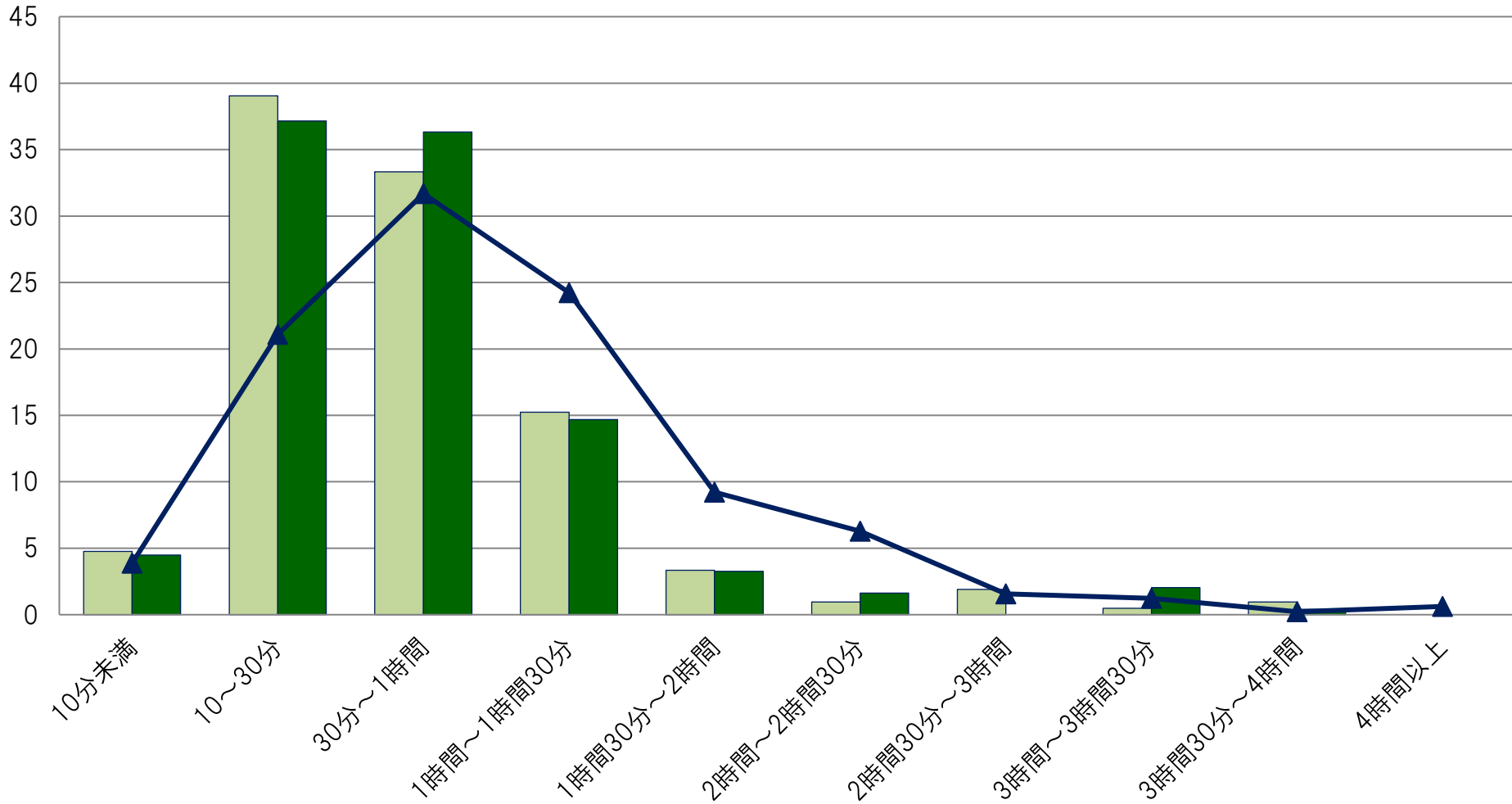
放射線科



診療待ち時間

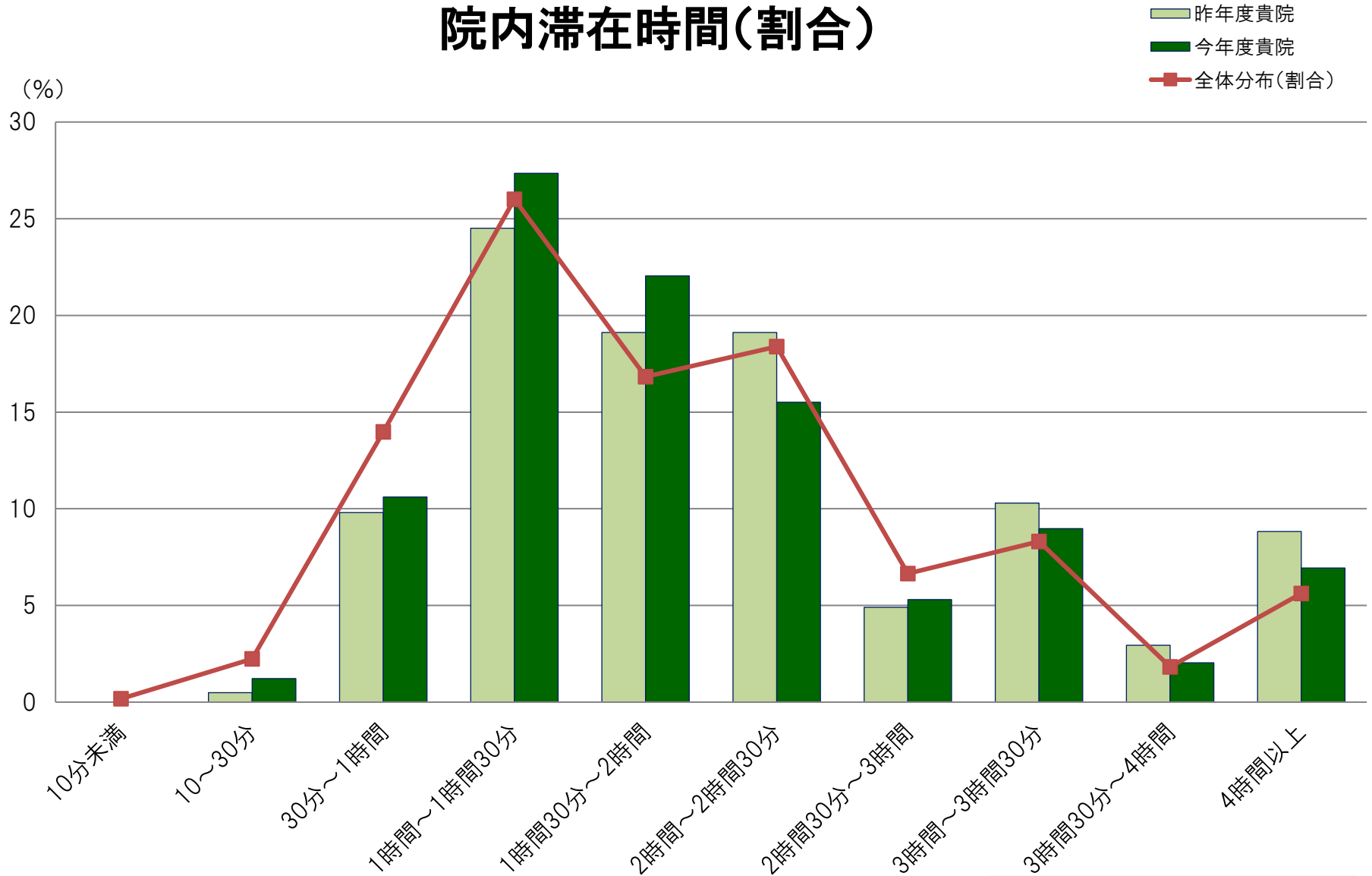
■ 昨年度貴院
■ 今年度貴院
▲ 全体分布(割合)

(%)



今年度:N=289 昨年度:N=241

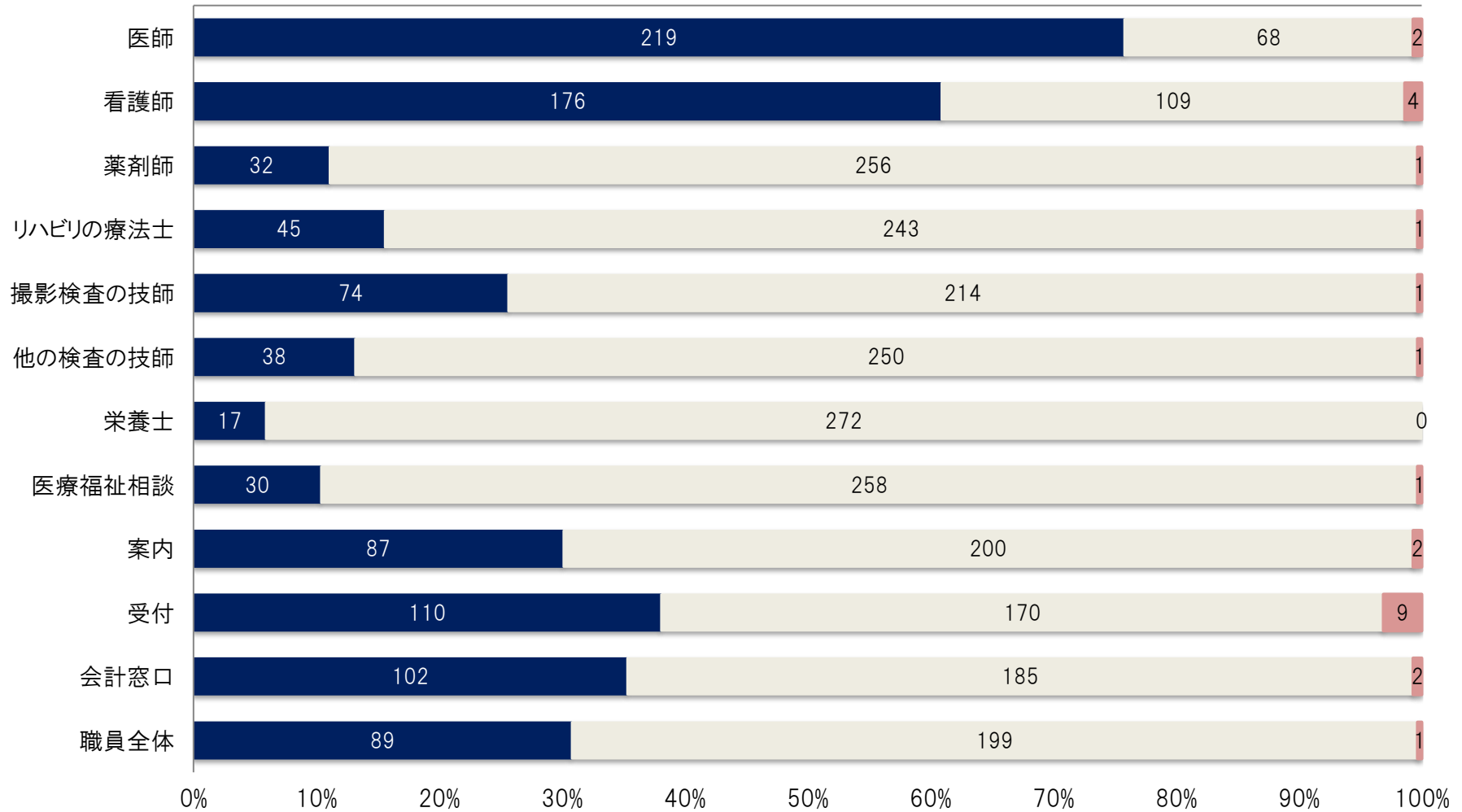
院内滞在時間(割合)



今年度:N=289 昨年度:N=241

職種別「特に良かった」「悪かった」割合

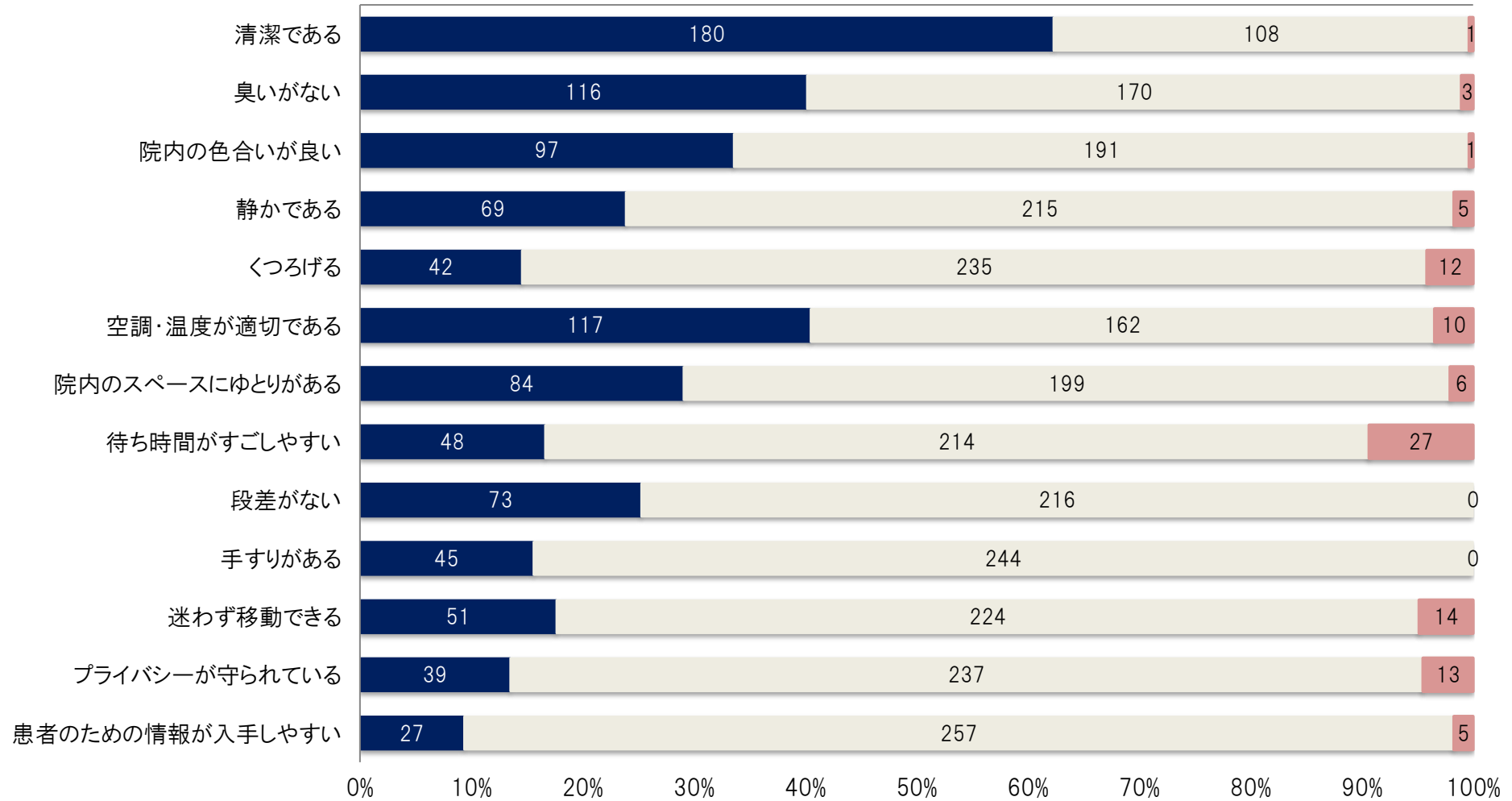
■ 特に良かった
 ■ チェックなし
 ■ 悪かった



今年度：N=289

院内環境に関する「特に良かった」「悪かった」割合

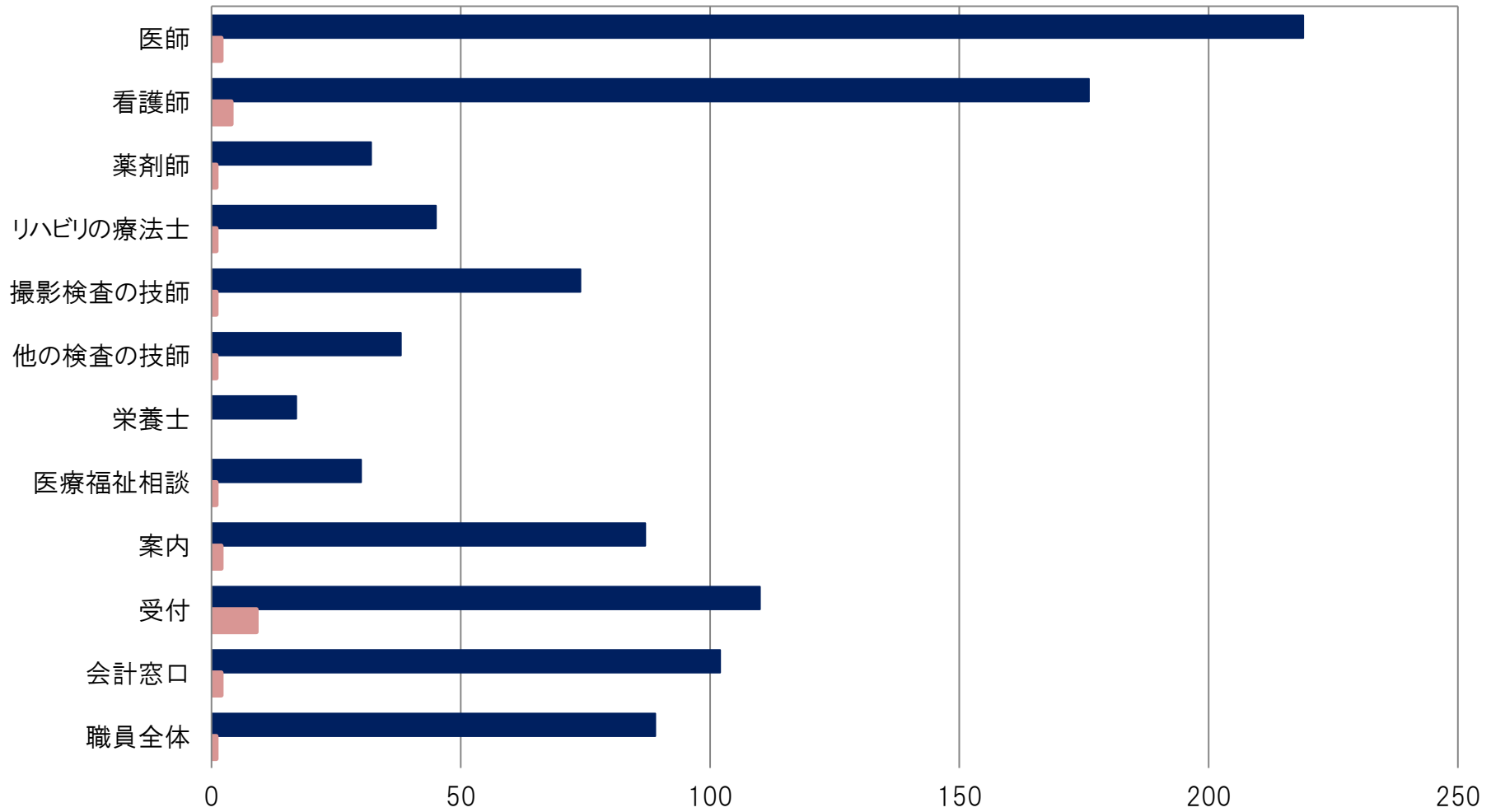
■ 特に良かった
 ■ チェックなし
 ■ 悪かった



今年度：N=289

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)

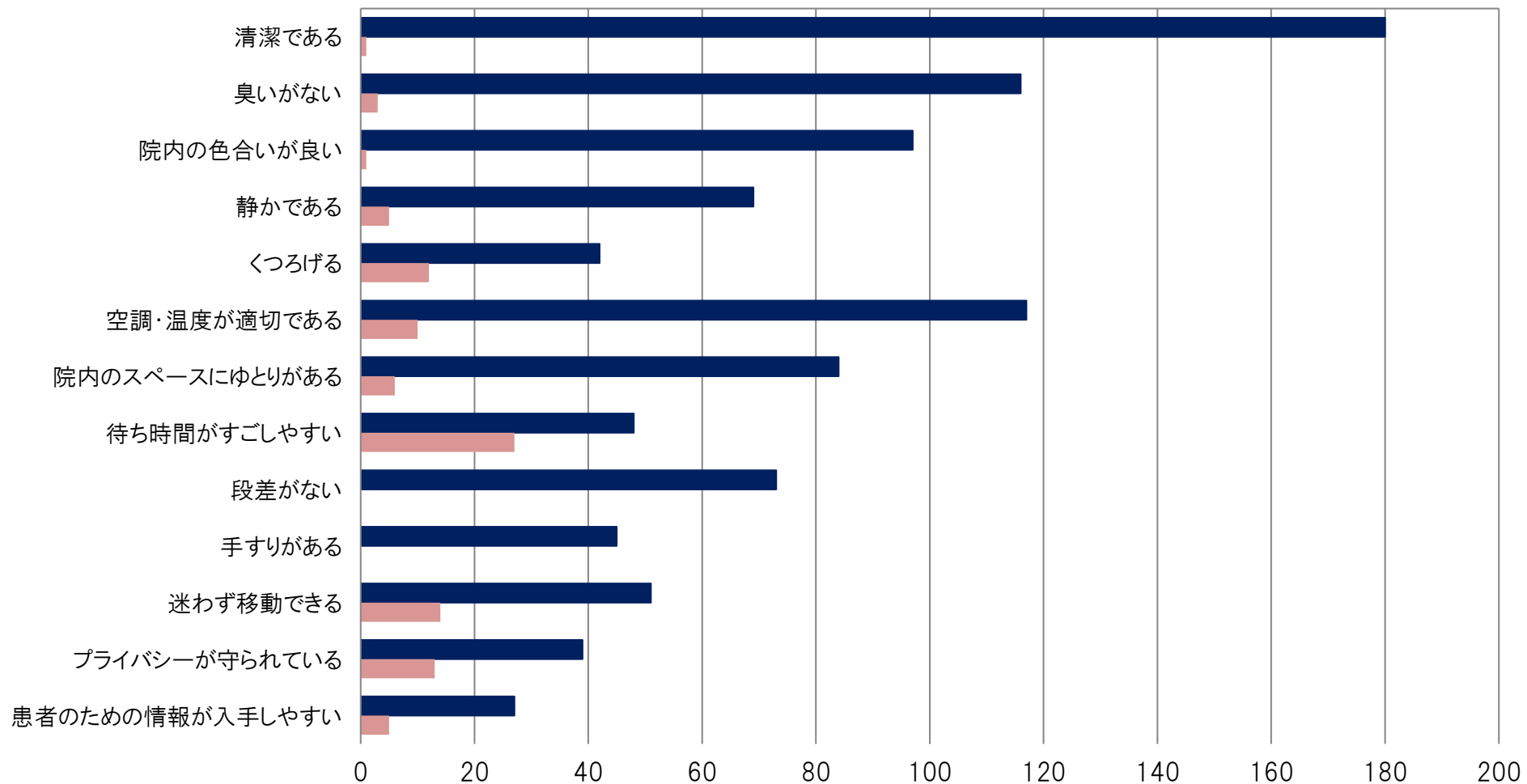


今年度：N=289

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=289

【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粟田町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

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