

1. 実施目的

本調査は、新潟医療センターへ来院される外来患者様を対象に貴センターに対して抱いた印象やスタッフの対応についての意見、要望等を取りまとめ、医療の質及び患者満足度の向上、地域から愛される病院づくりの基礎資料として活用とすることを目的とする。

2. 調査実施期間

令和4年12月6日 ～ 令和4年12月13日（合計6日間）

3. 対象者

調査実施期間中に外来へお越し頂いた患者様

4. アンケート回収数

500枚

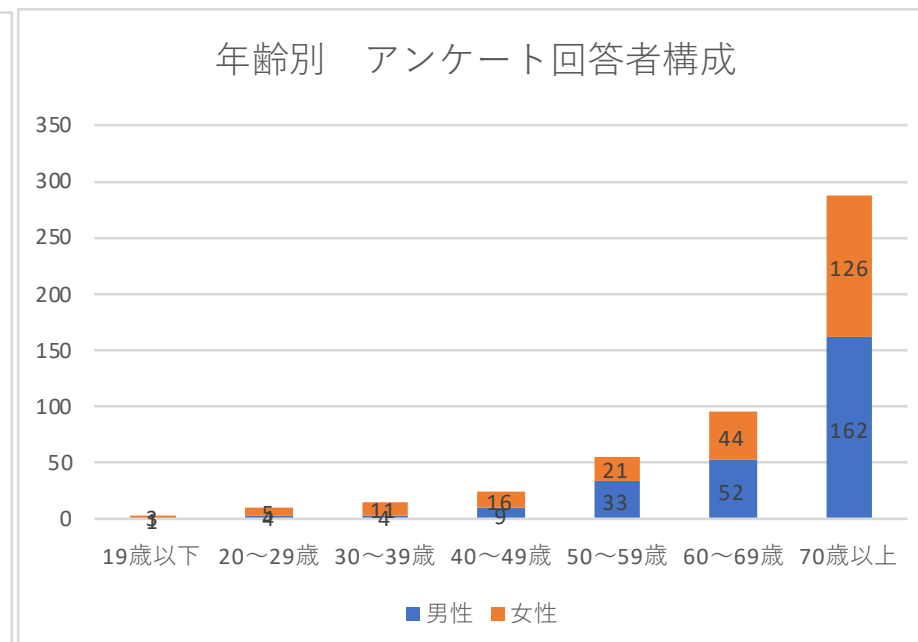
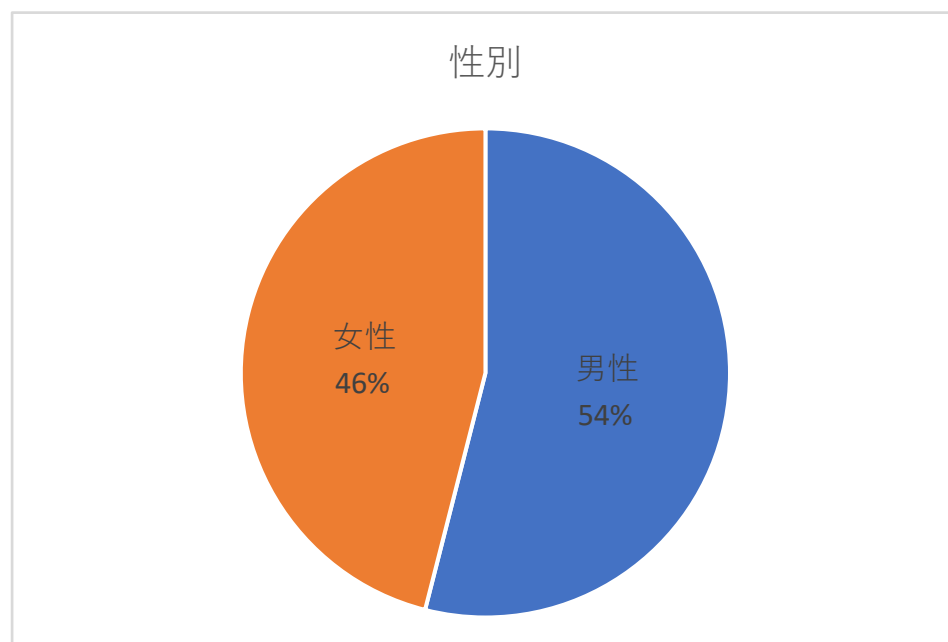
5. 調査の定義

有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数

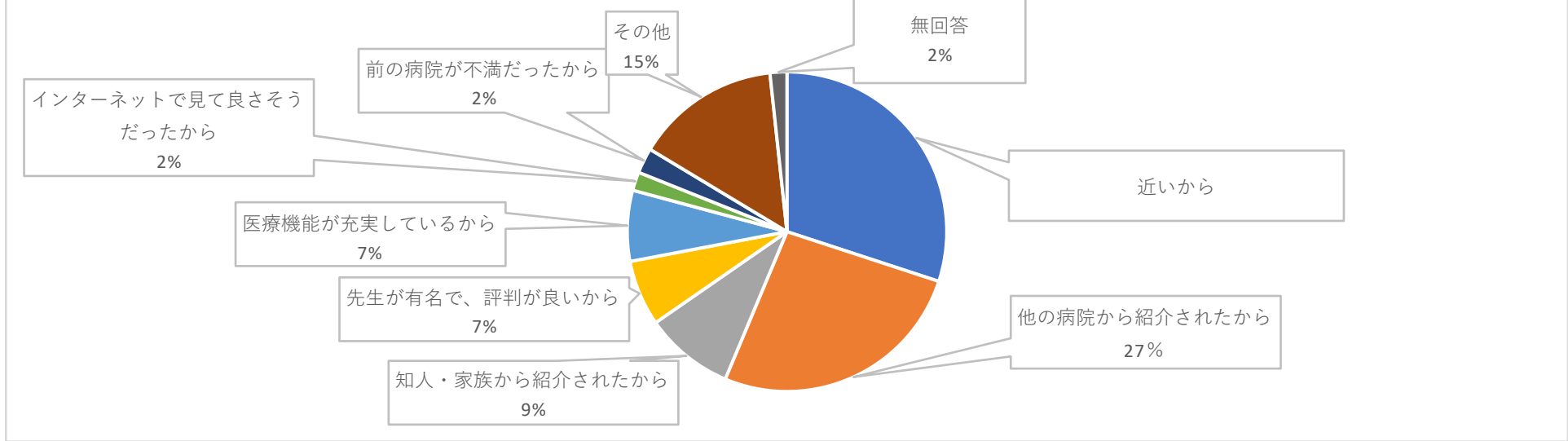
満足率・・・回答数の内「非常に満足」、「満足」と答えた人の割合。

アンケート回答者構成 (患者様の年齢、性別)

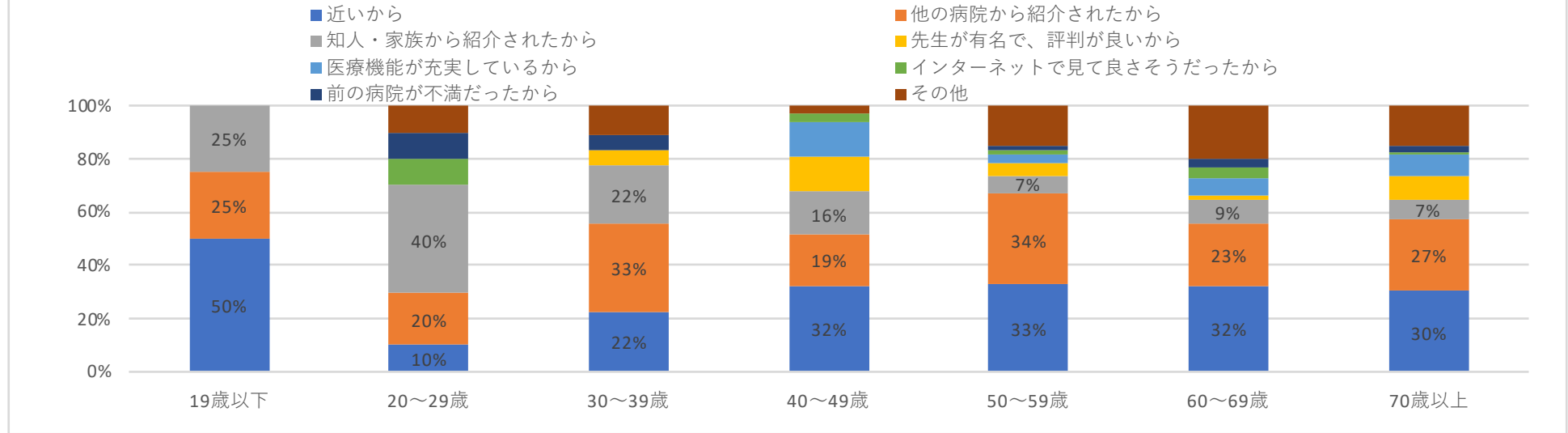
	男性	女性	無回答	合計	比率 (%)
19歳以下	1	3	—	4	1%
20～29歳	4	5	—	9	2%
30～39歳	4	11	—	15	3%
40～49歳	9	16	—	25	5%
50～59歳	33	21	—	54	11%
60～69歳	52	44	—	96	19%
70歳以上	162	126	—	288	58%
合計	265	226	9	491	—
比率 (%)	54%	46%	—	100%	—



来院理由 割合

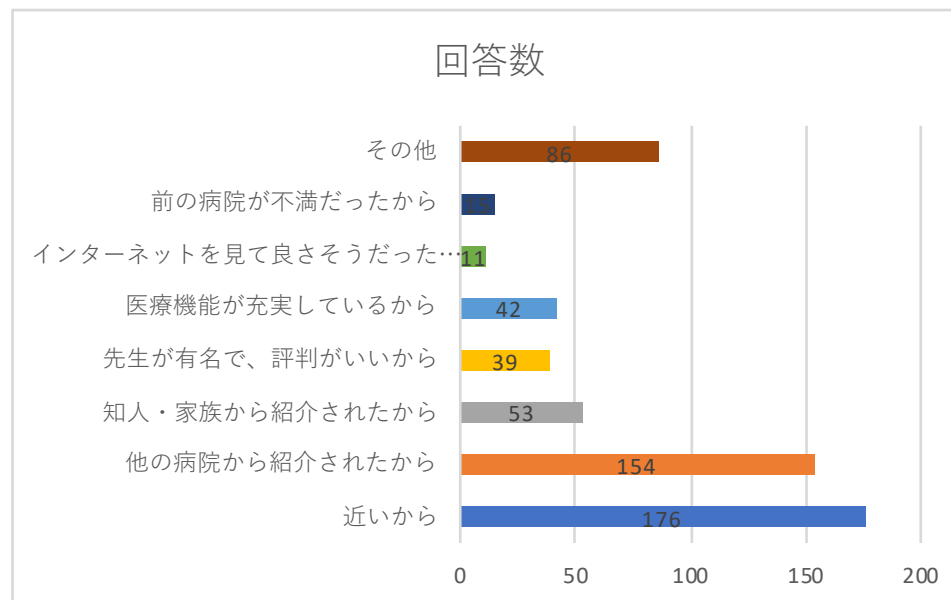


年齢別 来院理由



アンケート回答者構成 (来院理由、その他)

	回答数	比率 (%)
近いから	176	31%
他の病院から紹介されたから	154	27%
知人・家族から紹介されたから	53	9%
先生が有名で、評判がいいから	39	7%
医療機能が充実しているから	42	7%
インターネットを見て良さそうだったから	11	2%
前の病院が不満だったから	15	3%
その他	86	15%
合計	576	100%

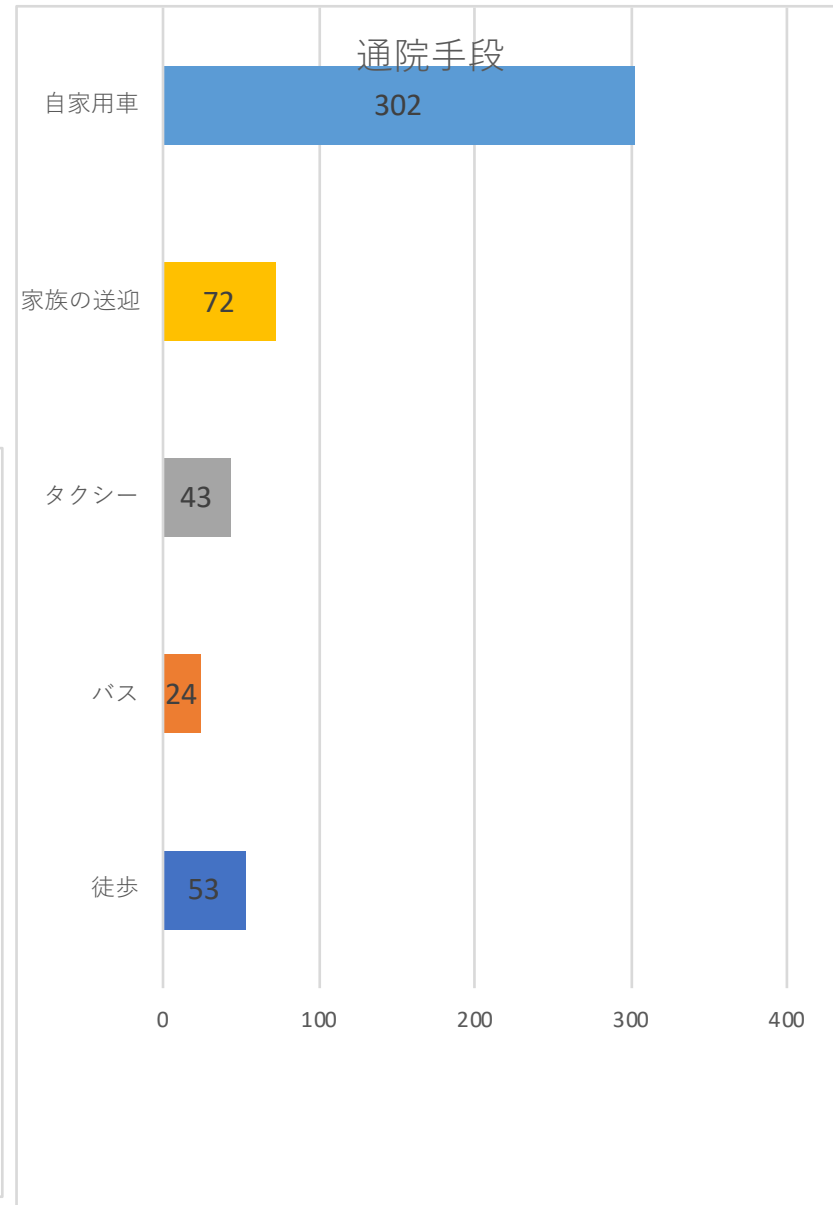
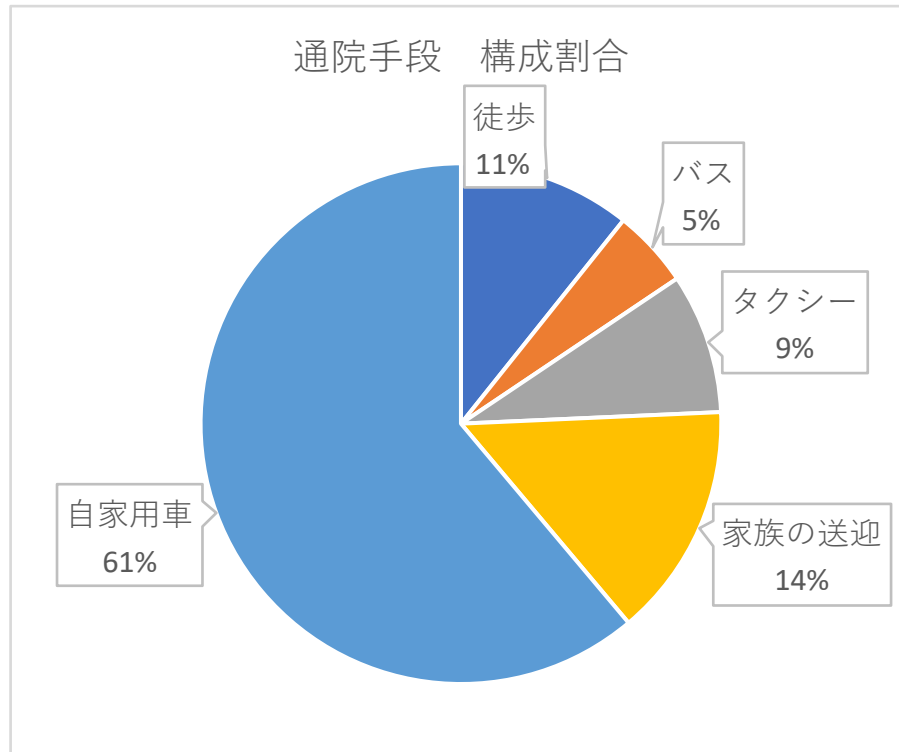


上記以外の理由

- | | |
|------------------------|---------------------------------|
| 救急車で運ばれたから | 特定のドクターがいらっしゃるから |
| 脳梗塞で運ばれたため | スタッフの皆様が親切丁寧だから |
| 人間ドックのため (再検査含む) | かかりつけ医がいらっしゃるから |
| 女医さんがいらっしゃるため (女性の患者様) | 以前働いていたため |
| 過去に入院したことがあるため (通院含む) | JA職員OBのため |
| 他の診療科外来に来たため | 病院内での紹介のため (院内での他診療科の紹介) |
| 退院後の検診のため | 医師を尊敬できるため |
| 小針病院の頃から通院しているため | スタッフが親切だから |
| 職場が近いため、 | ESWL (体外衝撃波結石破碎術) が新潟市で1番と伺ったため |
| ペースメーカーの治療をこちらで行ったため | |
| かかりつけ医が閉院したため | |

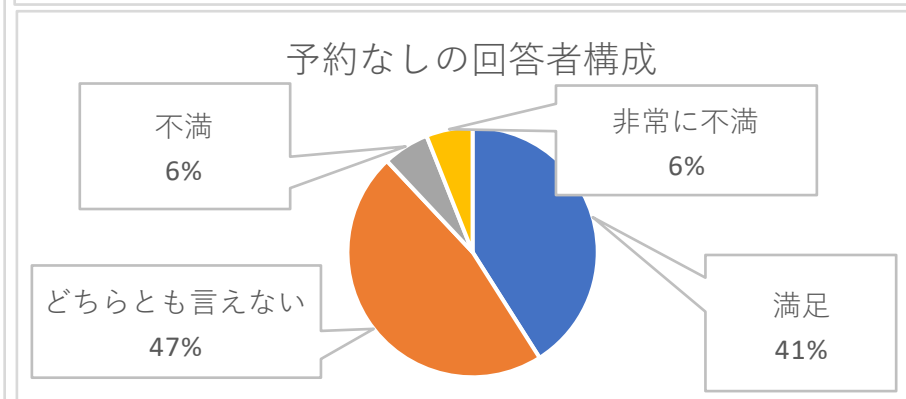
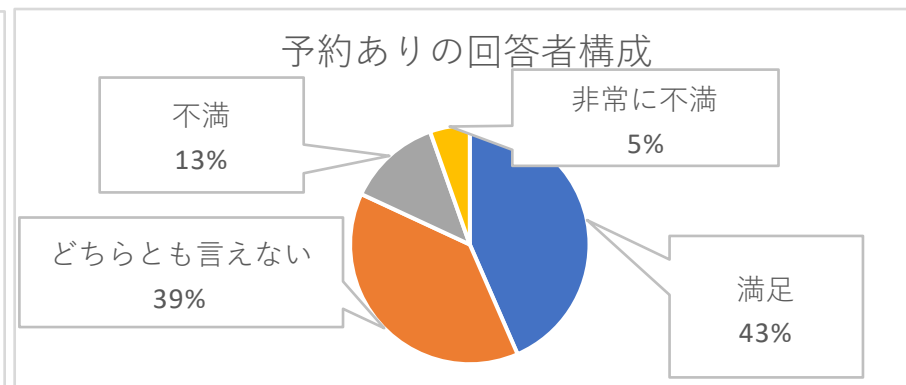
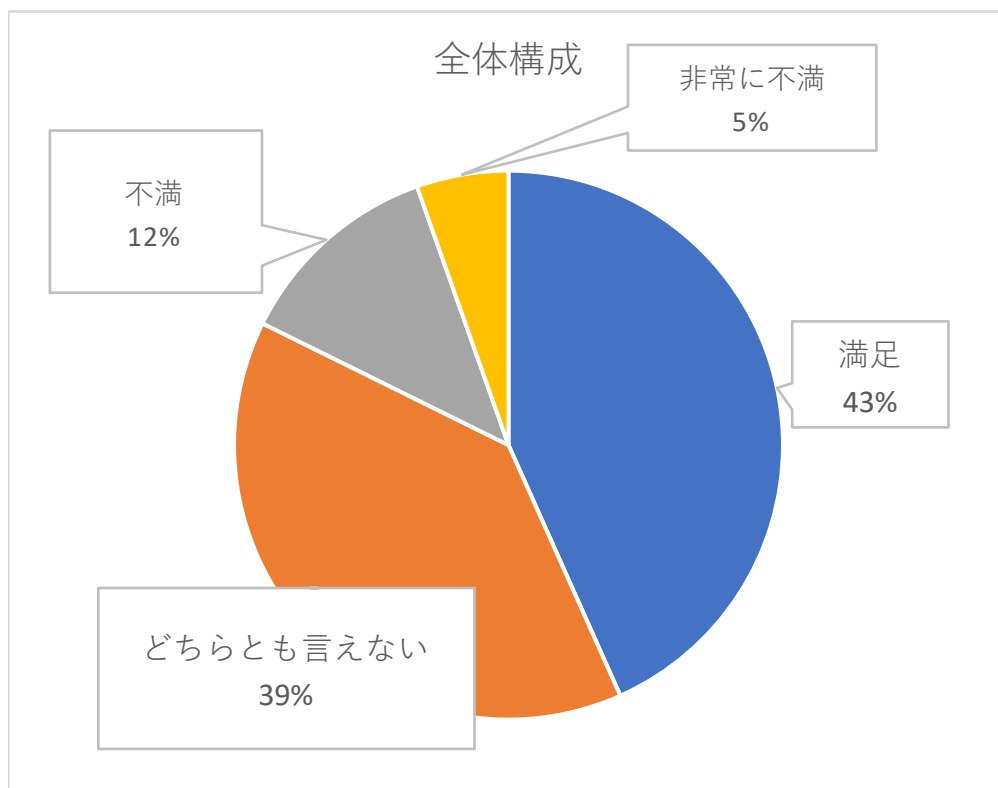
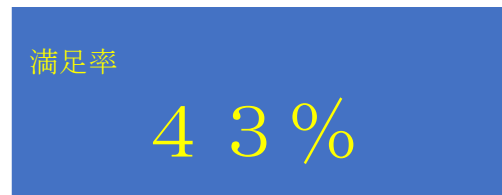
通院手段をお聞かせください。

	回答数	比率 (%)
徒歩	53	11%
バス	24	5%
タクシー	43	9%
家族の送迎	72	15%
自家用車	302	61%
有効回答数	494	100%
無回答	6	—



自家用車をご選択の方にご質問です。駐車場のご利用は如何でしたでしょうか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
満足	113	7	120	43%
どちらとも言えない	100	8	108	39%
不満	33	1	34	12%
非常に不満	14	1	15	5%
有効回答数	260	17	277	100%
無回答	—	—	25	—

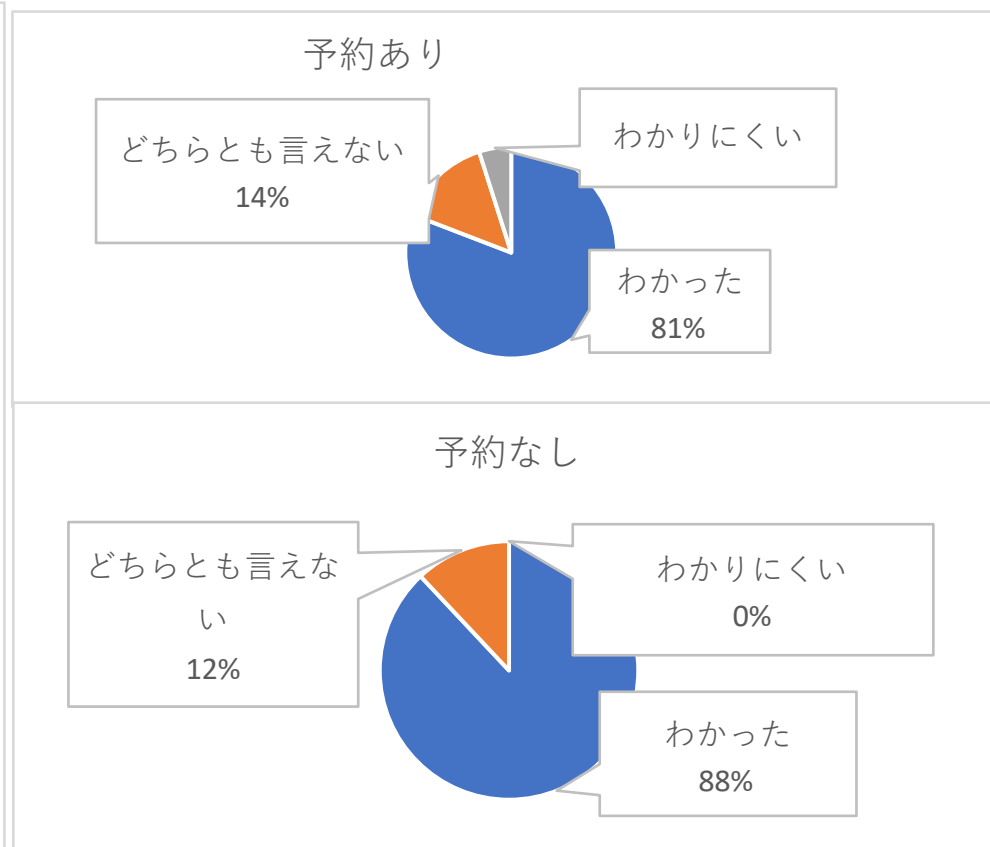
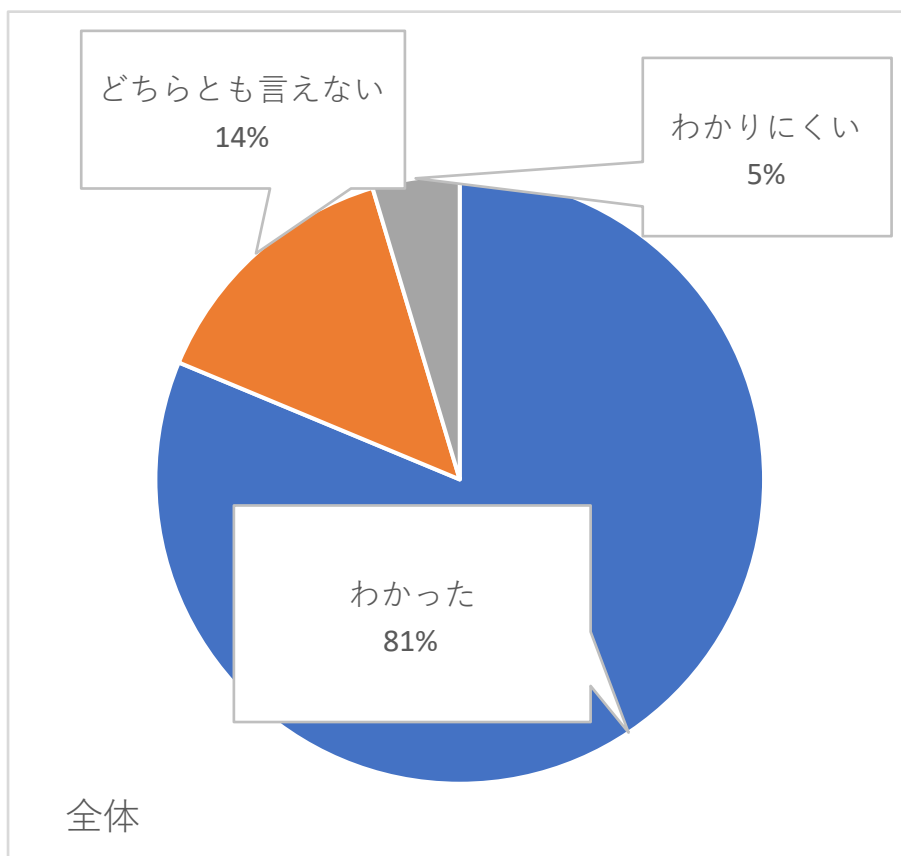


院内表示についてご質問です。案内表示に従って、行き先はよくわかりましたでしょうか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
わかった	346	23	369	81%
どちらとも言えない	61	3	64	14%
わかりにくい	21	0	21	5%
有効回答数	428	26	454	100%
無回答	—	—	46	—

「わかった」の割合

81%

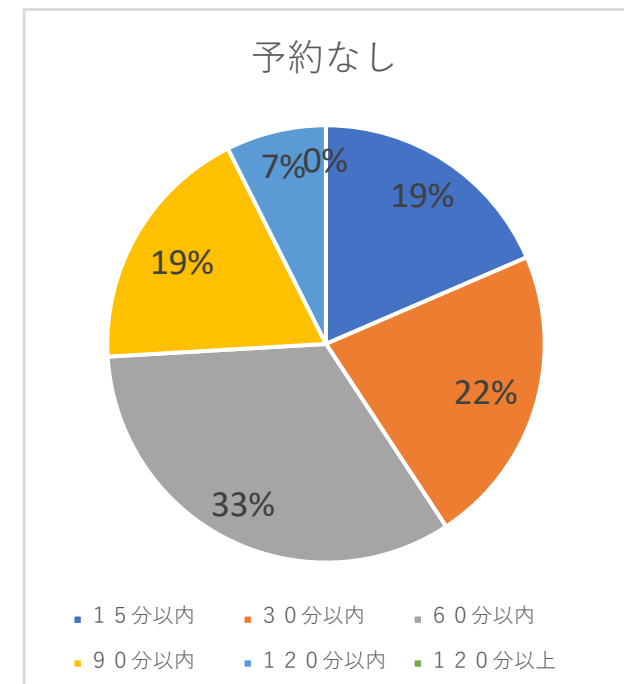
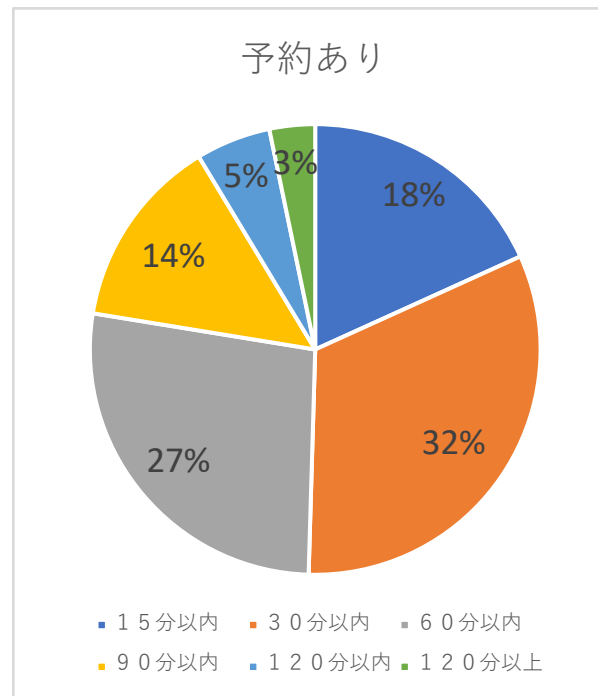
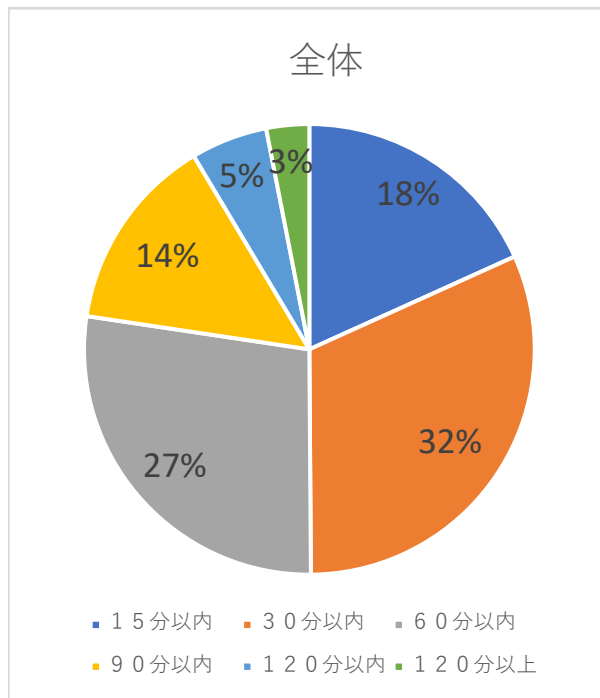


受付されてから診察までの待ち時間はどのくらいでしたでしょうか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
15分以内	78	5	83	18%
30分以内	138	6	144	32%
60分以内	116	9	125	27%
90分以内	59	5	64	14%
120分以内	23	2	25	5%
120分以上	14	0	14	3%
有効回答数	428	27	455	100%
無回答	—	—	45	-

30分以内の割合

50%



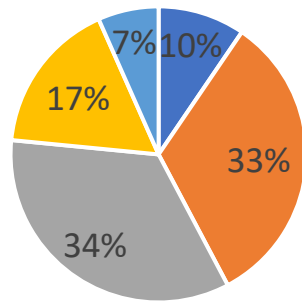
受付されてから診察までの待ち時間については、いかがでしたでしょうか

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
非常に満足	39	4	43	10%
満足	137	11	148	33%
どちらとも言えない	148	7	155	34%
やや不満	74	2	76	17%
不満	28	2	30	7%
有効回答数	426	26	452	100%
無回答	—	—	48	—

満足率

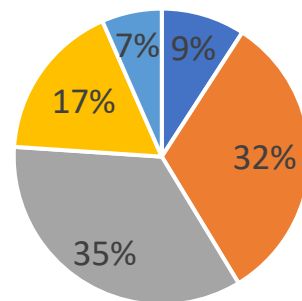
43%

全体



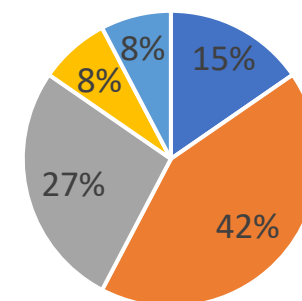
- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満

予約あり



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満

予約なし

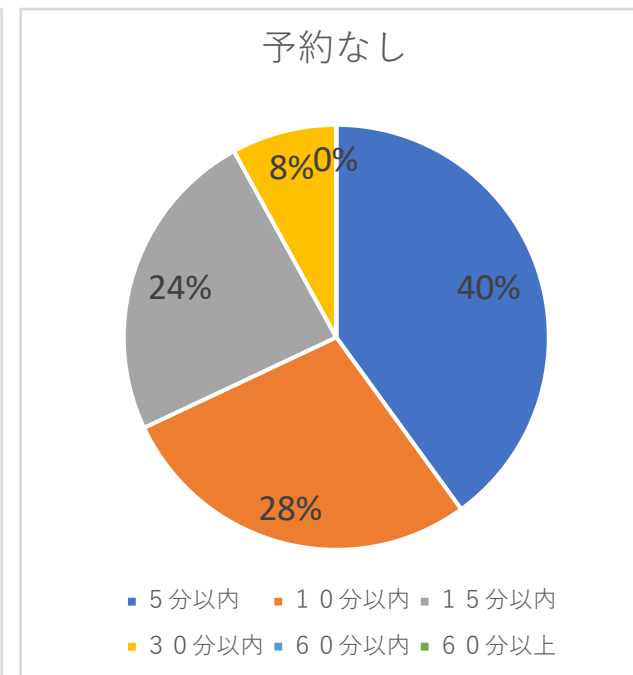
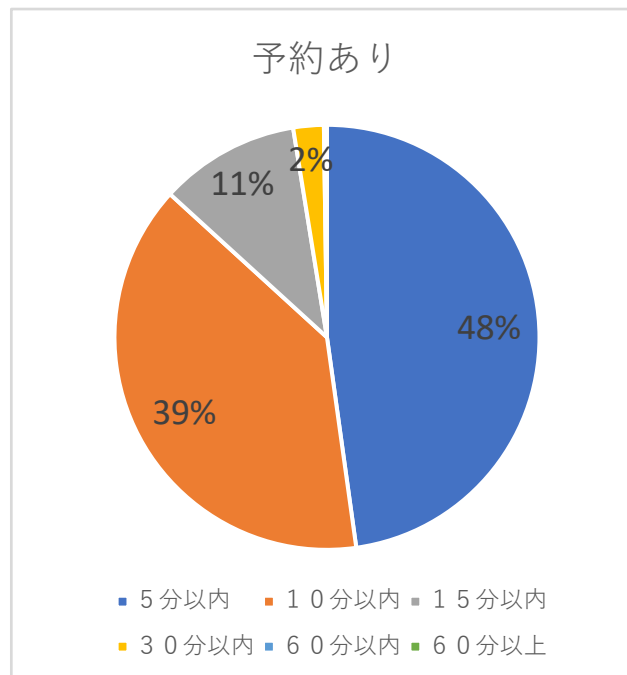
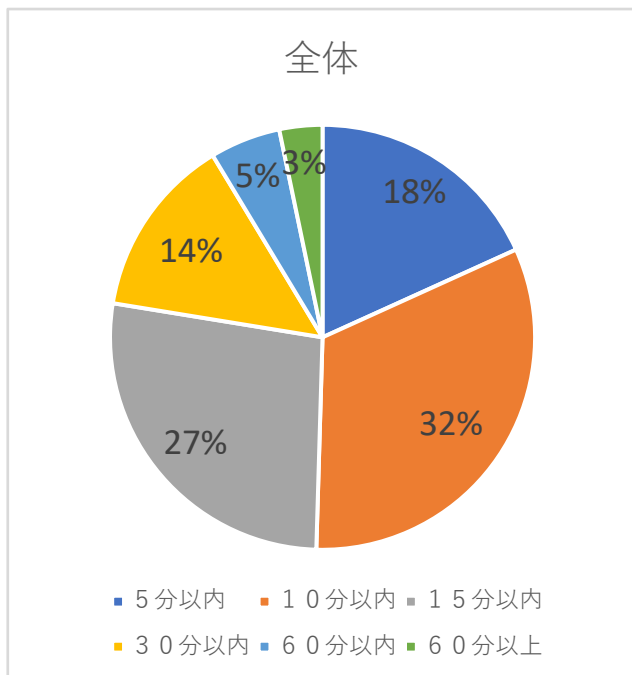


- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満

医師の診療時間はどれくらいでしたでしょうか？

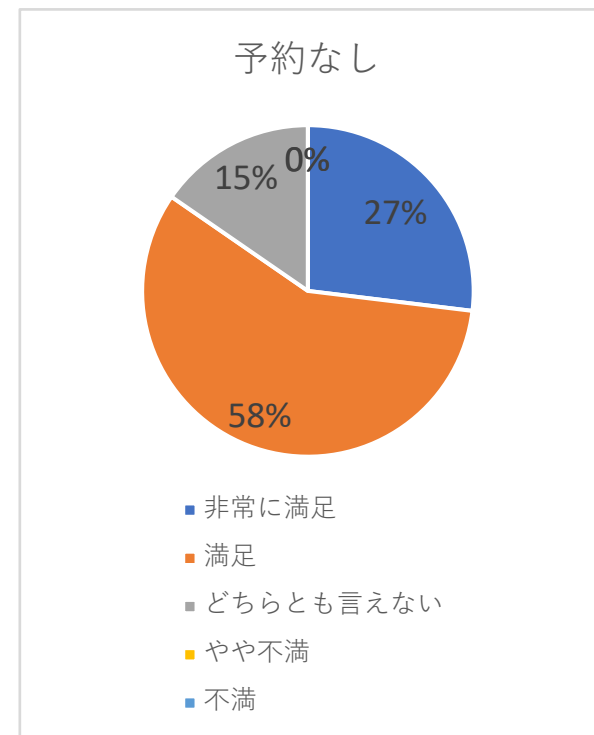
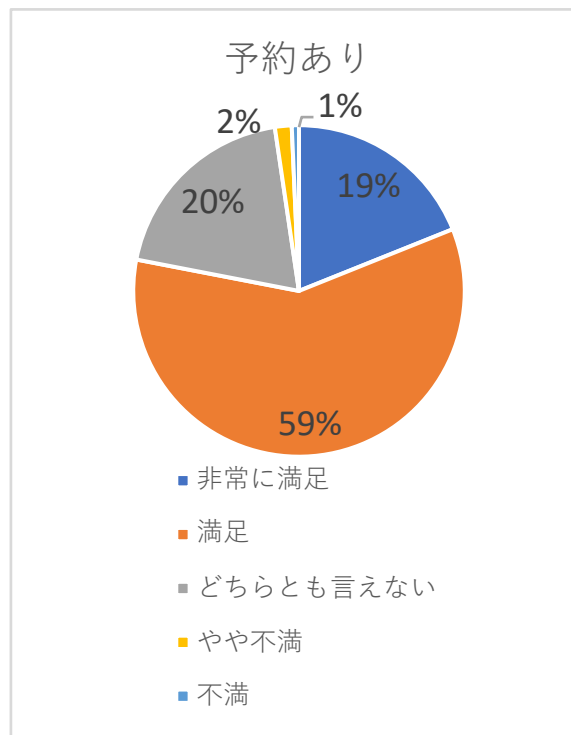
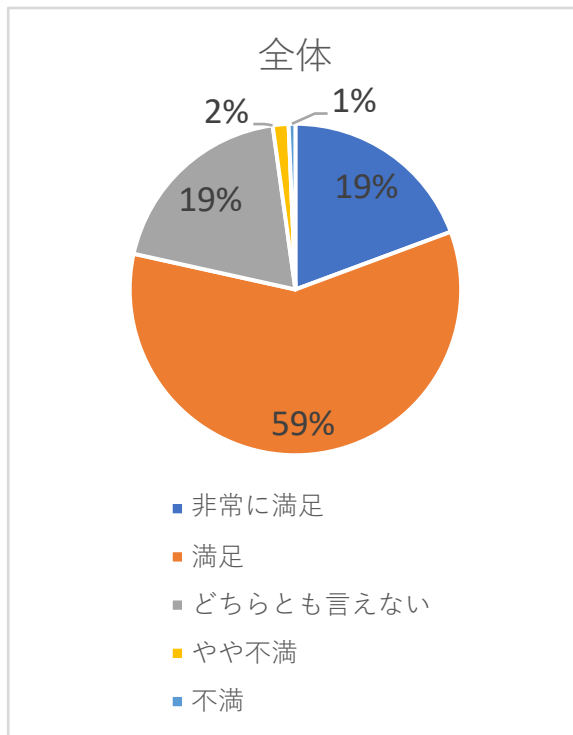
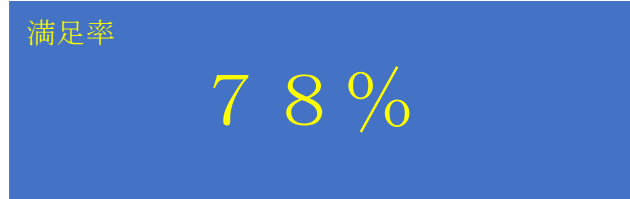
	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
5分以内	206	10	216	47%
10分以内	168	7	175	38%
15分以内	46	6	52	11%
30分以内	10	2	12	3%
60分以内	1	0	1	0%
60分以上	0	0	0	0%
有効回答数	431	25	456	100%
無回答	—	—	44	—

30分以内の割合
85%



医師の診療時間についてはいかがでしたでしょうか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
非常に満足	81	7	88	19%
満足	254	15	269	59%
どちらとも言えない	84	4	88	19%
やや不満	7	0	7	2%
不満	3	0	3	1%
有効回答数	429	26	455	100%
無回答	—	—	45	—

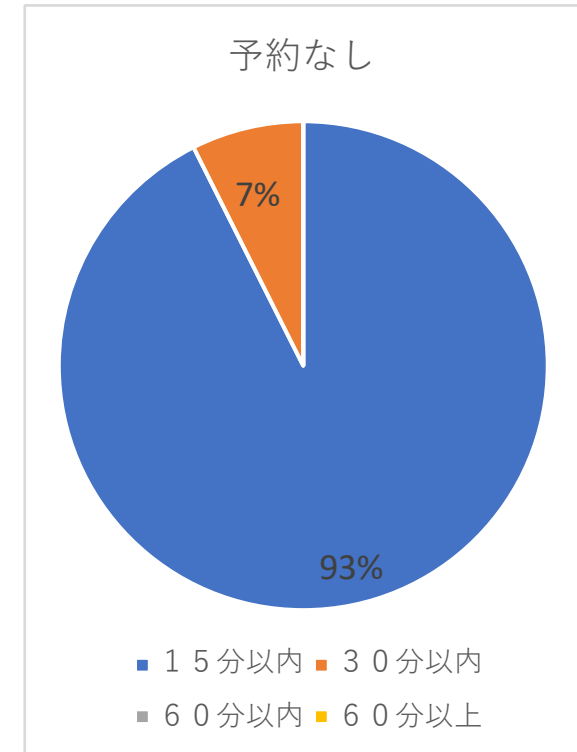
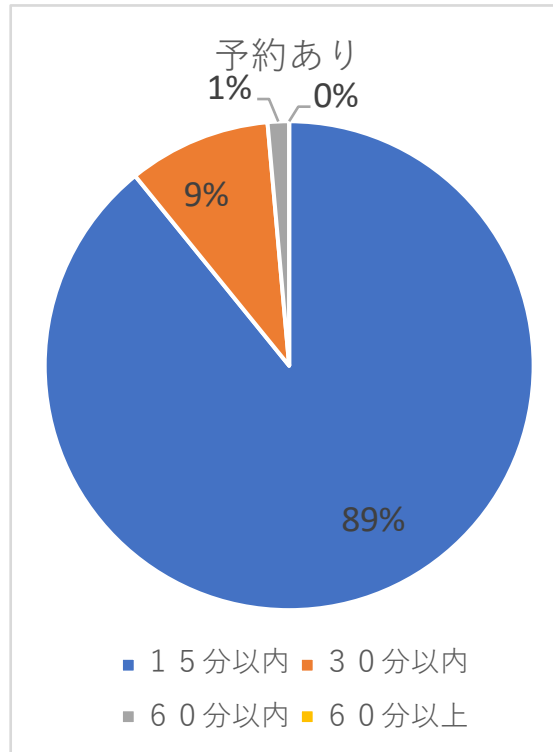
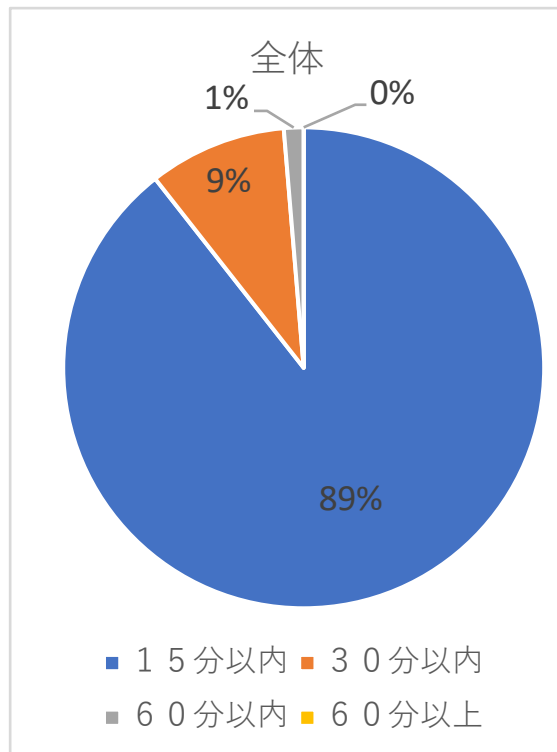


会計の待ち時間はどのくらいでしたか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
15分以内	380	25	405	89%
30分以内	40	2	42	9%
60分以内	6	0	6	1%
60分以上	0	0	0	0%
有効回答数	426	27	453	100%
無回答	—	—	47	—

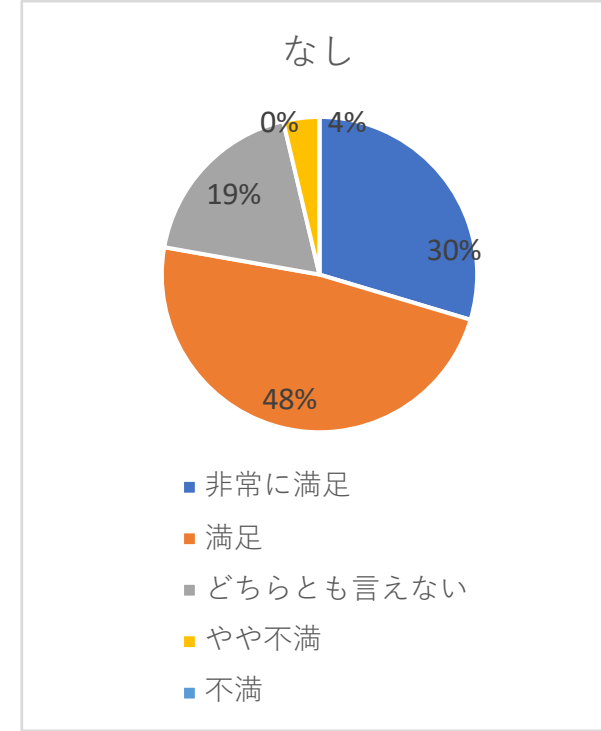
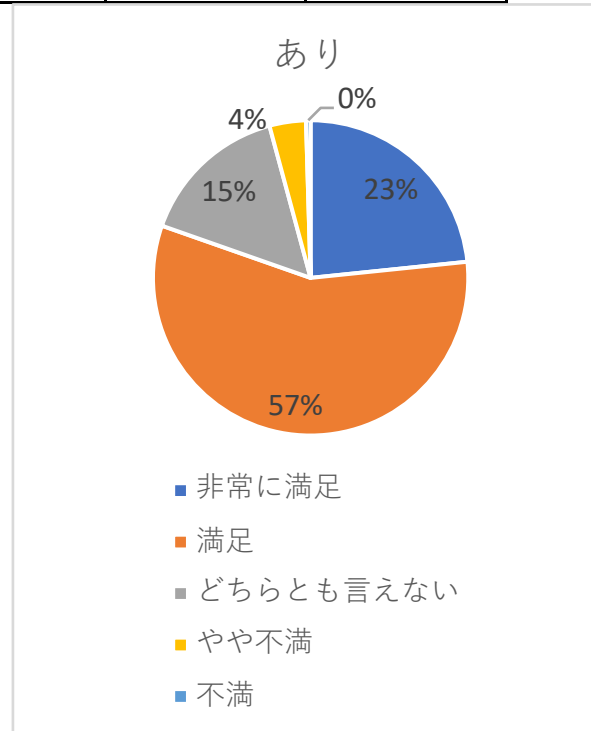
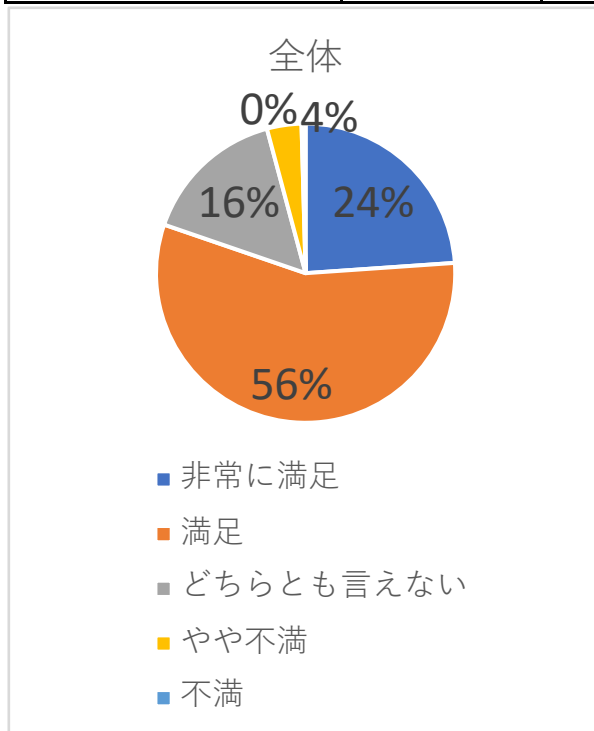
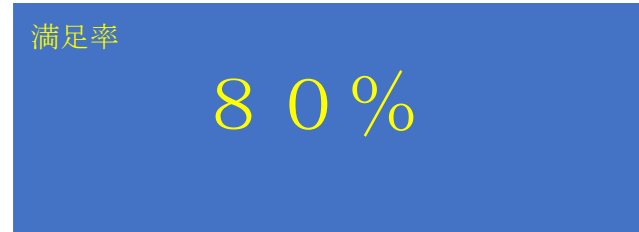
15分以内の割合

89%



会計の待ち時間については如何でしたでしょうか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
非常に満足	101	8	109	24%
満足	244	13	257	56%
どちらとも言えない	66	5	71	16%
やや不満	16	1	17	4%
不満	2	0	2	0%
有効回答数	429	27	456	100%
無回答	—	—	44	—

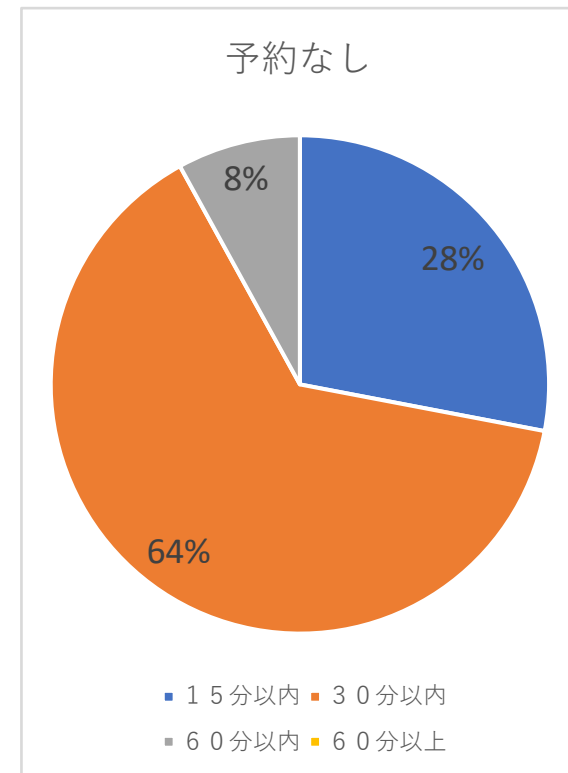
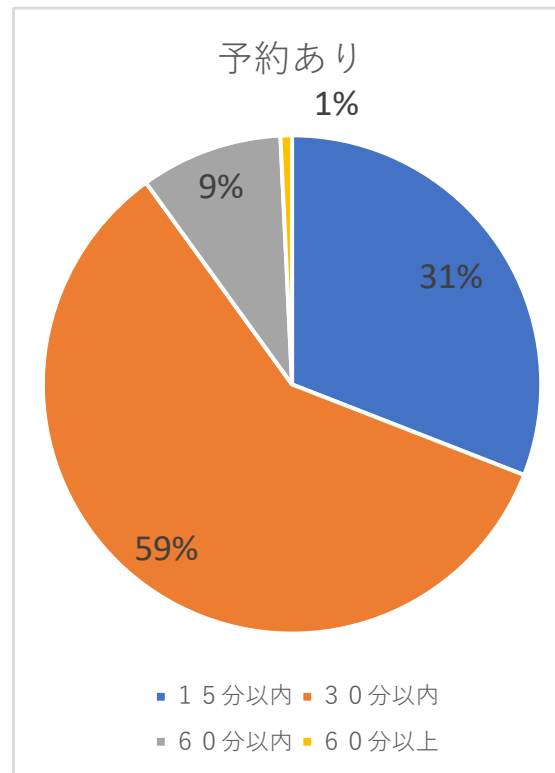
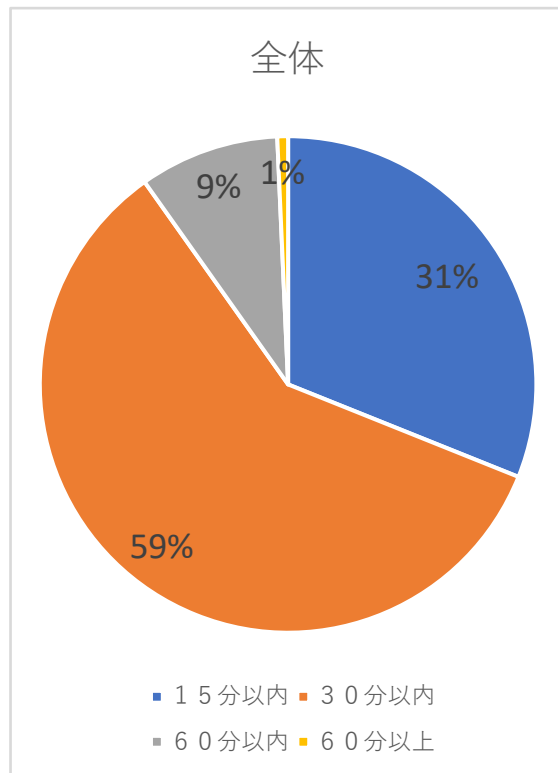


お薬の待ち時間はどのくらいでしたか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
15分以内	126	7	133	31%
30分以内	237	16	253	59%
60分以内	37	2	39	9%
60分以上	3	0	3	1%
有効回答数	403	25	428	100%
無回答	—	—	72	—

15分以内の割合

31%



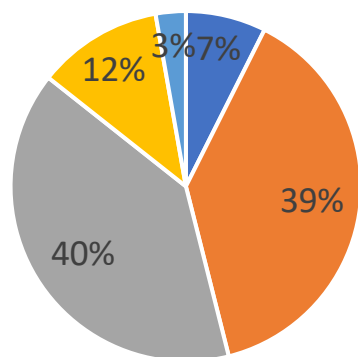
お薬の待ち時間についてはどうでしたでしょうか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
非常に満足	29	3	32	7%
満足	159	8	167	39%
どちらとも言えない	159	12	171	40%
やや不満	48	2	50	12%
不満	10	2	12	3%
有効回答数	405	27	432	100%
無回答	—	—	68	—

満足率

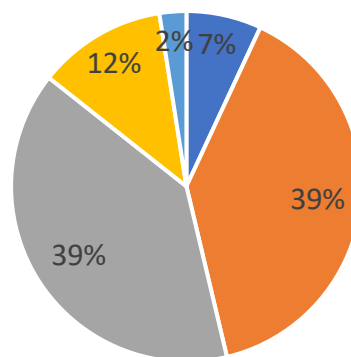
46%

全体



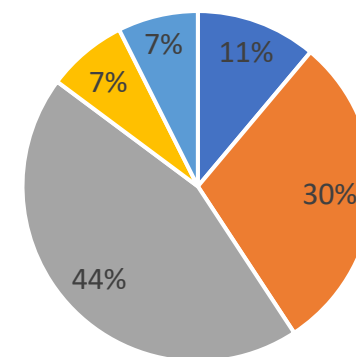
- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満

予約あり



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満

予約なし



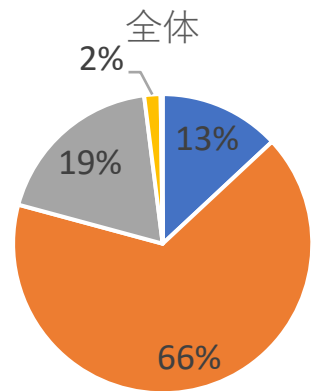
- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満

全体として、当病院に満足していますか？

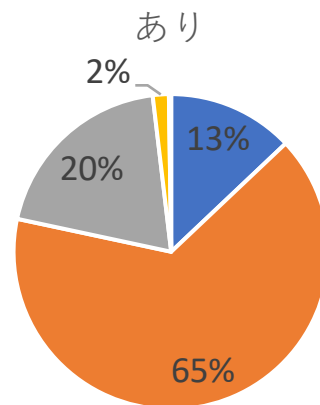
	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
非常に満足	56	3	59	13%
満足	278	21	299	66%
どちらとも言えない	84	1	85	19%
やや不満	7	1	8	2%
不満	1	0	1	0%
有効回答数	426	26	452	100%
無回答	—	—	48	—

満足率

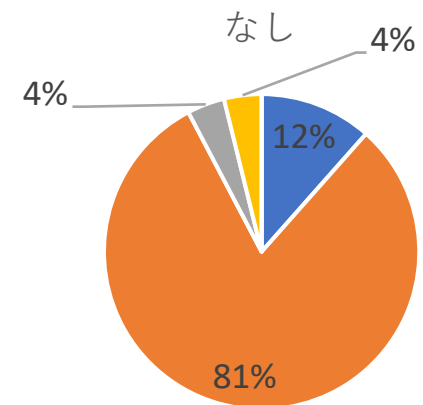
79%



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満