

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5年12月18日 ～ 令和5年12月22日（合計5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

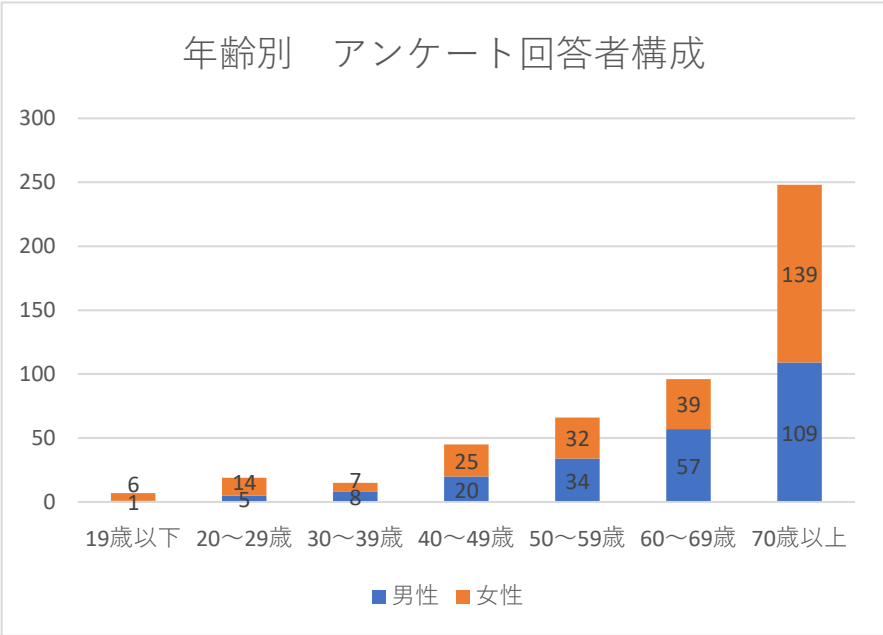
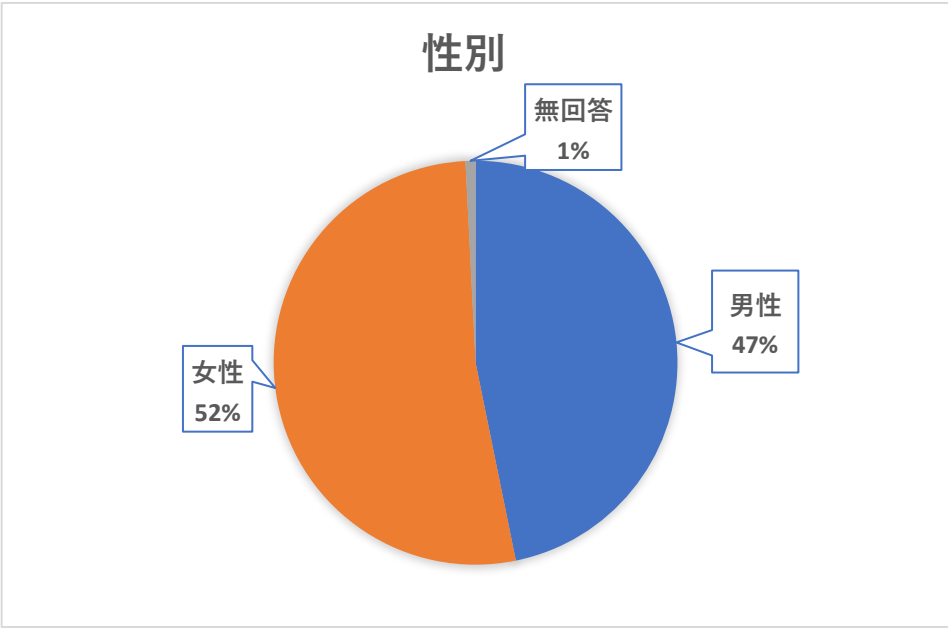
5. 調査の定義

有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数

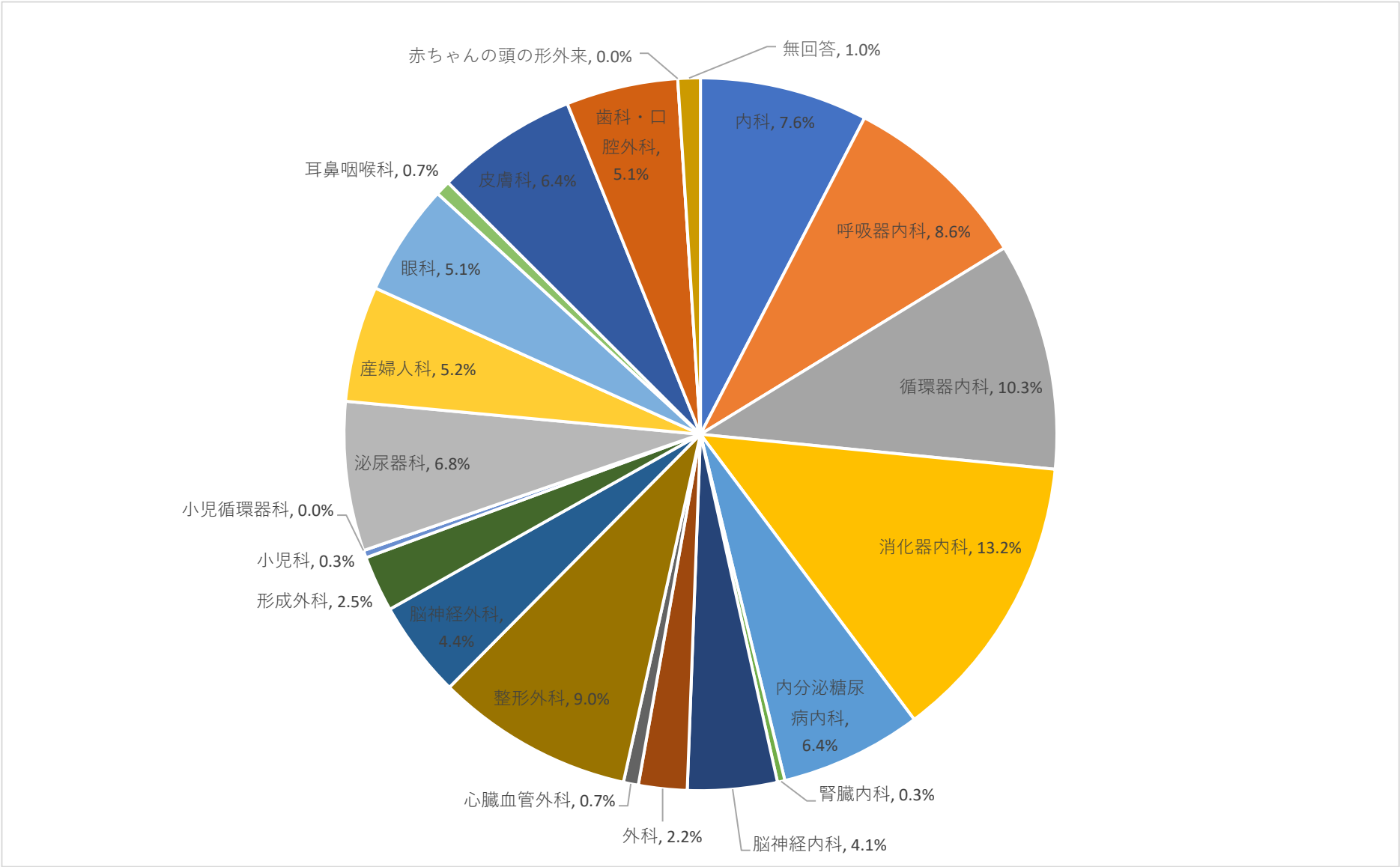
満足率・・・回答数の内「非常に満足」、「満足」と答えた人の割合。

アンケート回答者構成 1－1（患者様の年齢、性別）

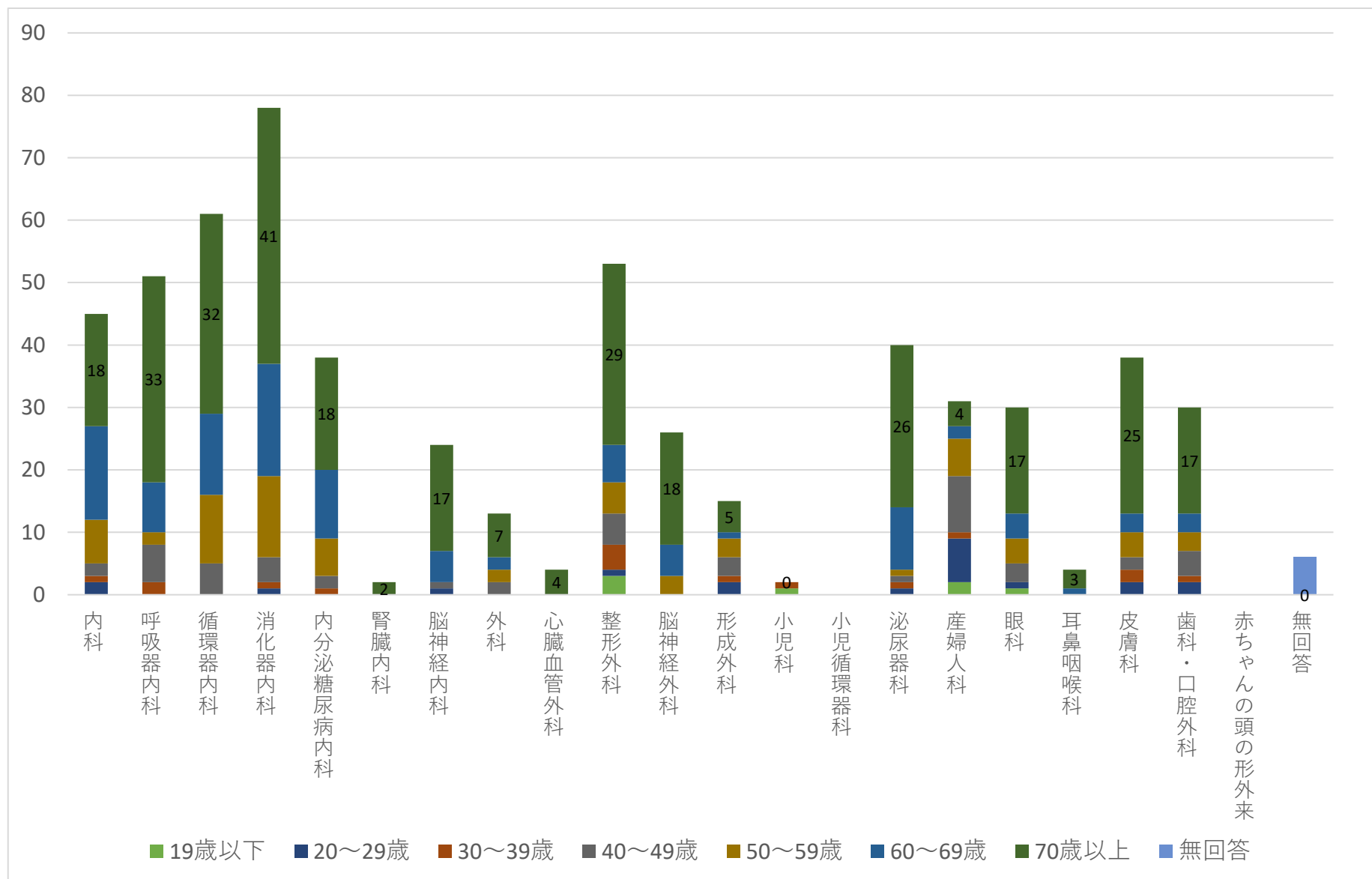
	男性	女性	無回答	合計	比率（％）
19歳以下	1	6	－	7	1%
20～29歳	5	14	1	19	4%
30～39歳	8	7	－	15	3%
40～49歳	20	25	－	45	9%
50～59歳	34	32	1	66	13%
60～69歳	57	39	1	96	19%
70歳以上	109	139	1	248	50%
合計	234	262	4	496	－
比率（％）	47%	53%	－	100%	－



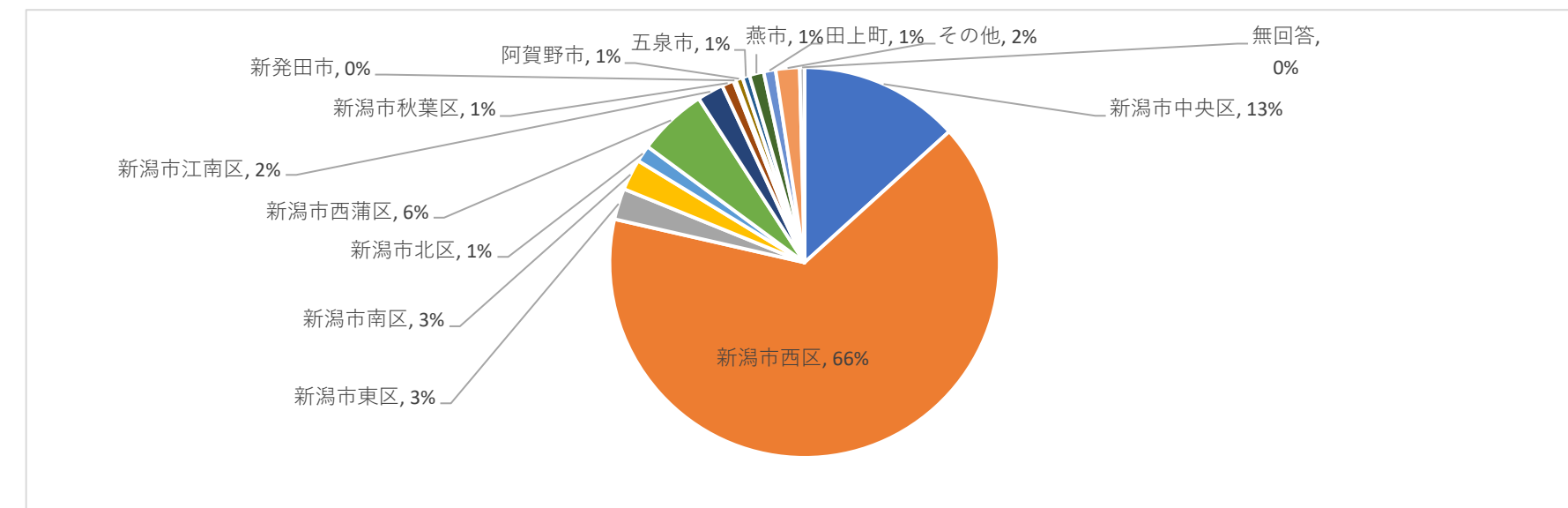
アンケート回答者構成 1－2 （患者様年齢、受診された診療科目） グラフ 1



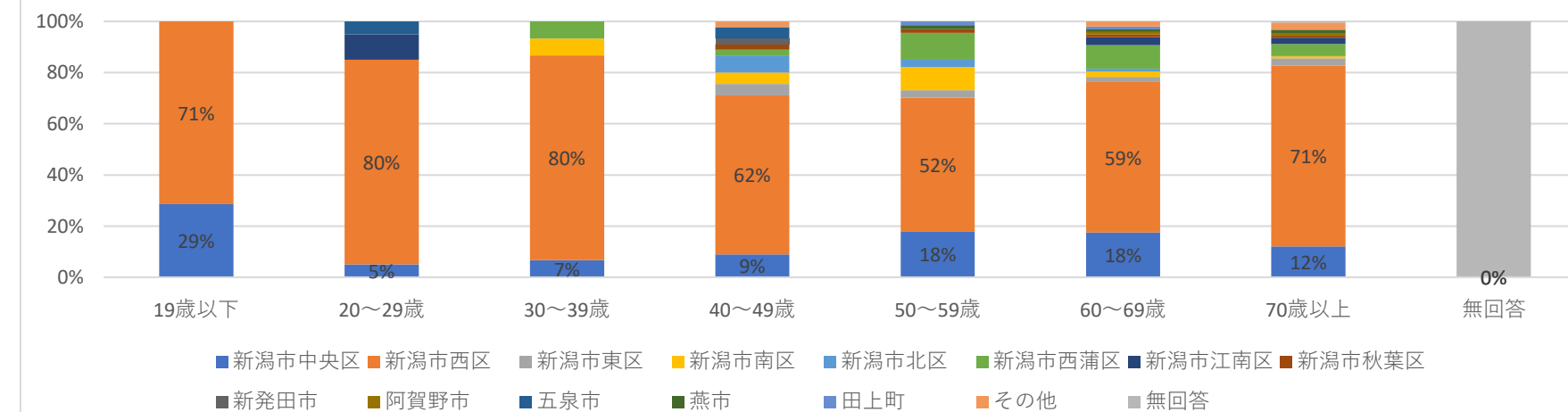
アンケート回答者構成 1-2 (患者様年齢、受診された診療科目) グラフ 2



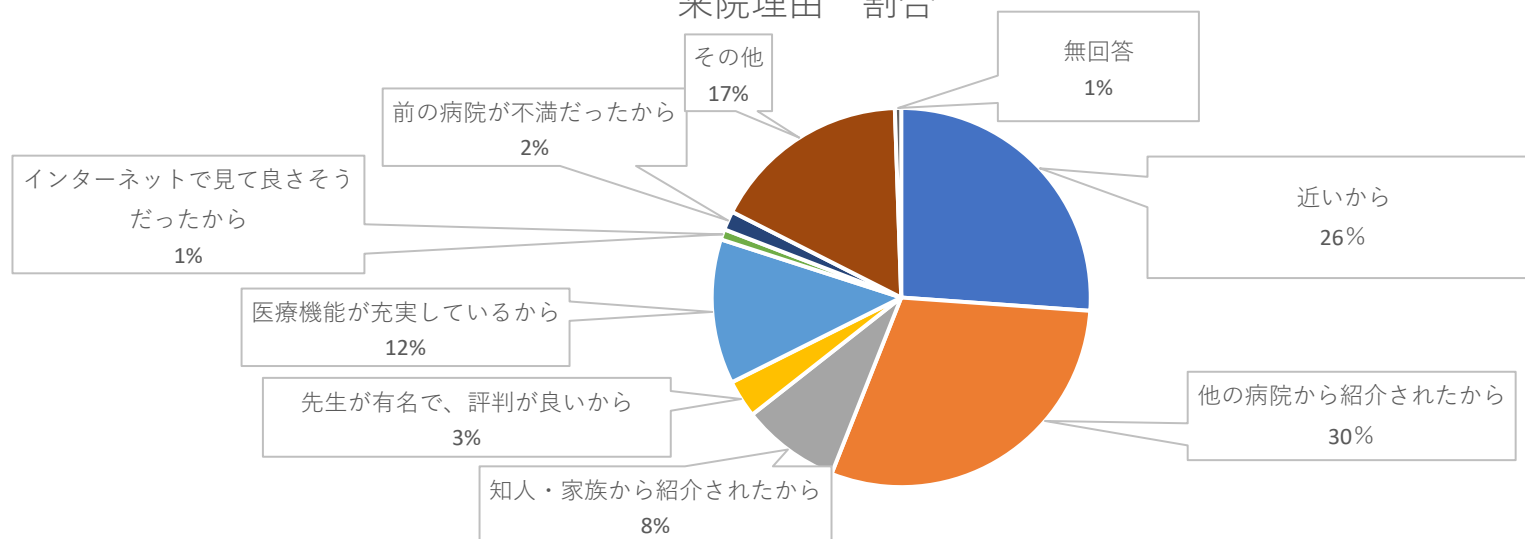
アンケート回答者構成 1 - 3 (患者様年齢、居住エリア) グラフ



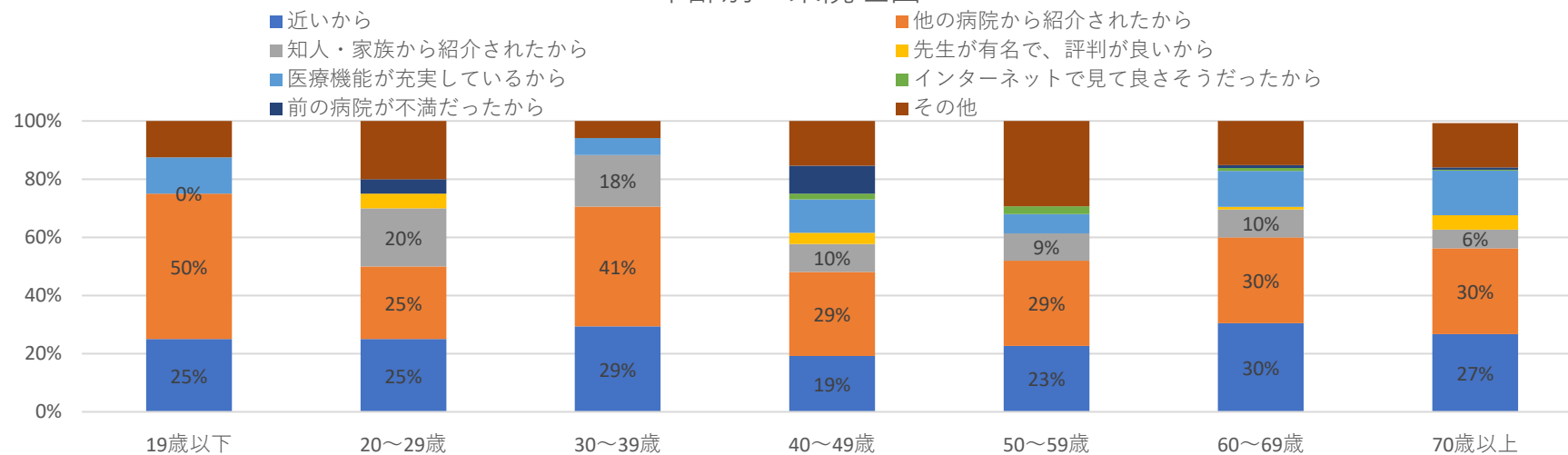
年齢別 居住エリア割合



来院理由 割合



年齢別 来院理由

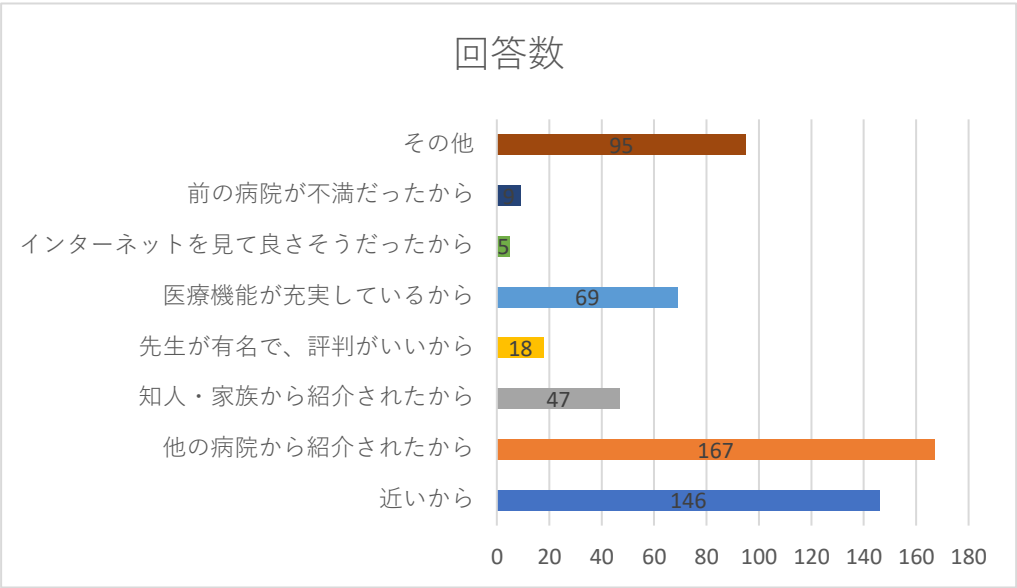


アンケート回答者構成 1－5（来院理由、その他）

	回答数	比率（％）
近いから	146	26%
他の病院から紹介されたから	167	30%
知人・家族から紹介されたから	47	8%
先生が有名で、評判がいいから	18	3%
医療機能が充実しているから	69	12%
インターネットを見て良さそうだったから	5	1%
前の病院が不満だったから	9	2%
その他	95	17%
合計	556	100%

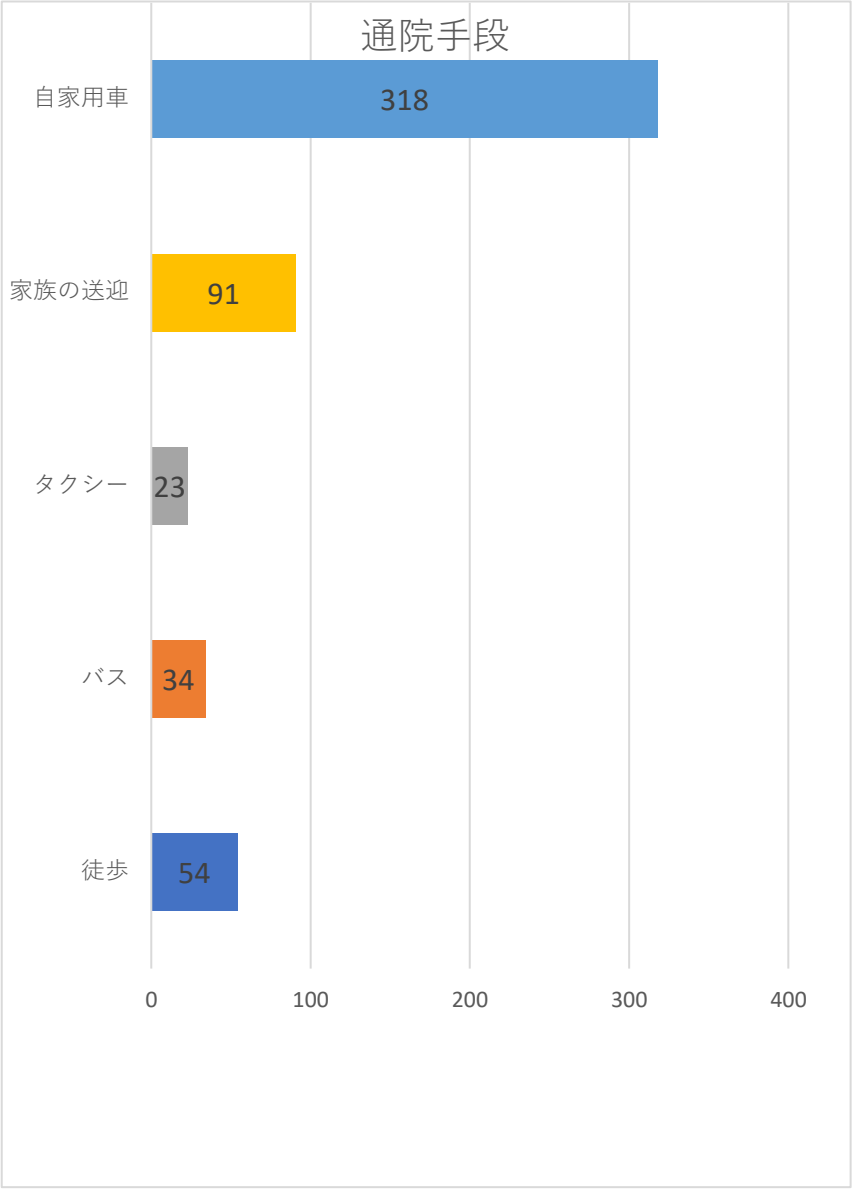
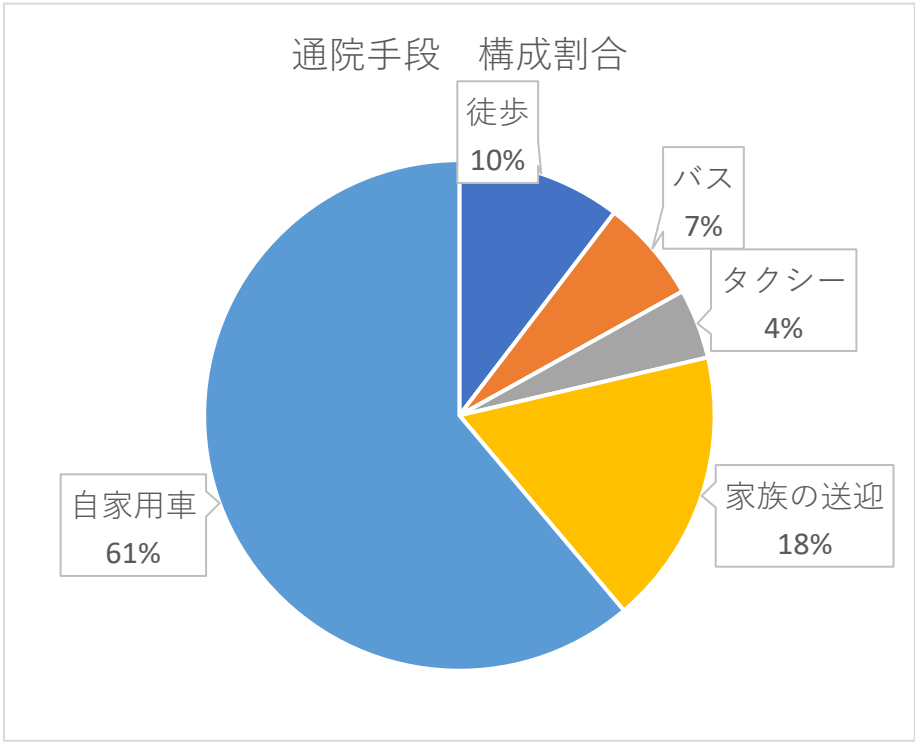
上記以外の理由

救急車で運ばれたから	医師の対応が良いから
人間ドックのため（再検査含む）	専門医がいるため
女医さんがいらっしゃるため（女性の患者様）	以前は土曜日診療をしていたから
過去に入院したことがあるため（通院含む）	リハビリが良いから
他の診療科外来に来たため	
厚生連の病院だから	
夜間救急があったから	
かかりつけ医が閉院したため	
入院時の対応が良かったため	
喫煙できたから	
以前勤務していたから	
家族が勤務しているから	



○通院手段をお聞かせください。

	回答数	比率（％）
徒歩	54	10%
バス	34	7%
タクシー	23	4%
家族の送迎	91	18%
自家用車	318	61%
有効回答数	520	100%
無回答	12	—



○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？

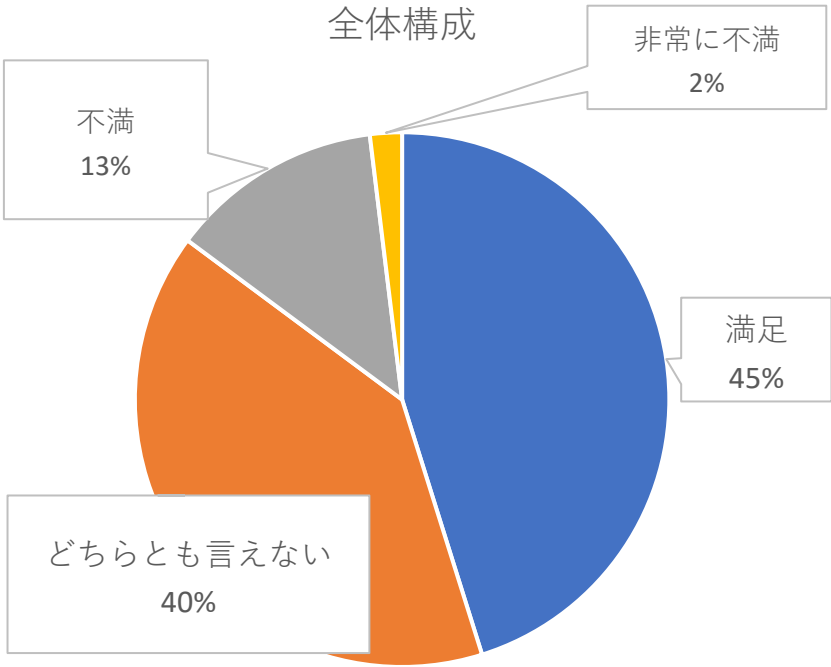
	予約あり	予約なし	合計	比率（％）
満足	132	8	140	45%
どちらとも言えない	113	11	124	40%
不満	38	2	40	13%
非常に不満	6	0	6	2%
有効回答数	289	21	310	100%
無回答	—	—	18	—

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？

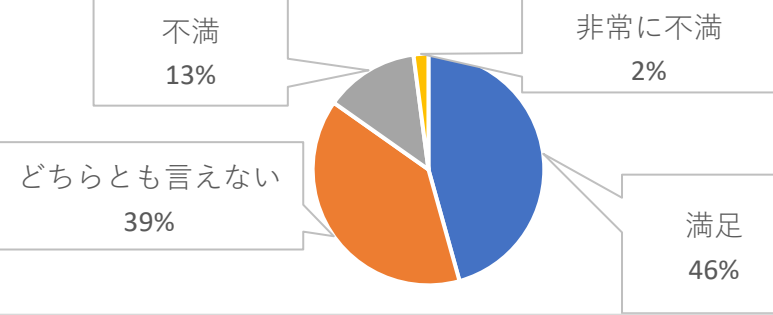
満足率

45%

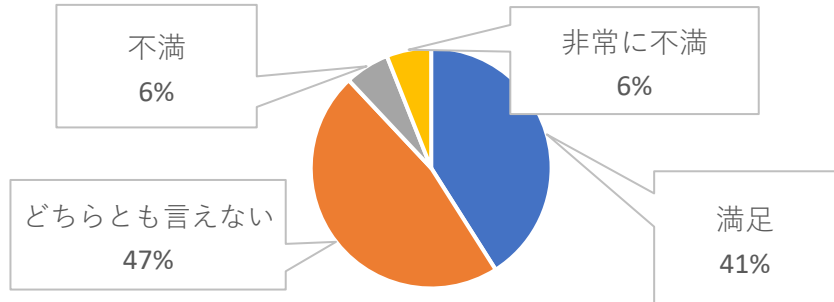
全体構成



予約ありの回答者構成



予約なしの回答者構成



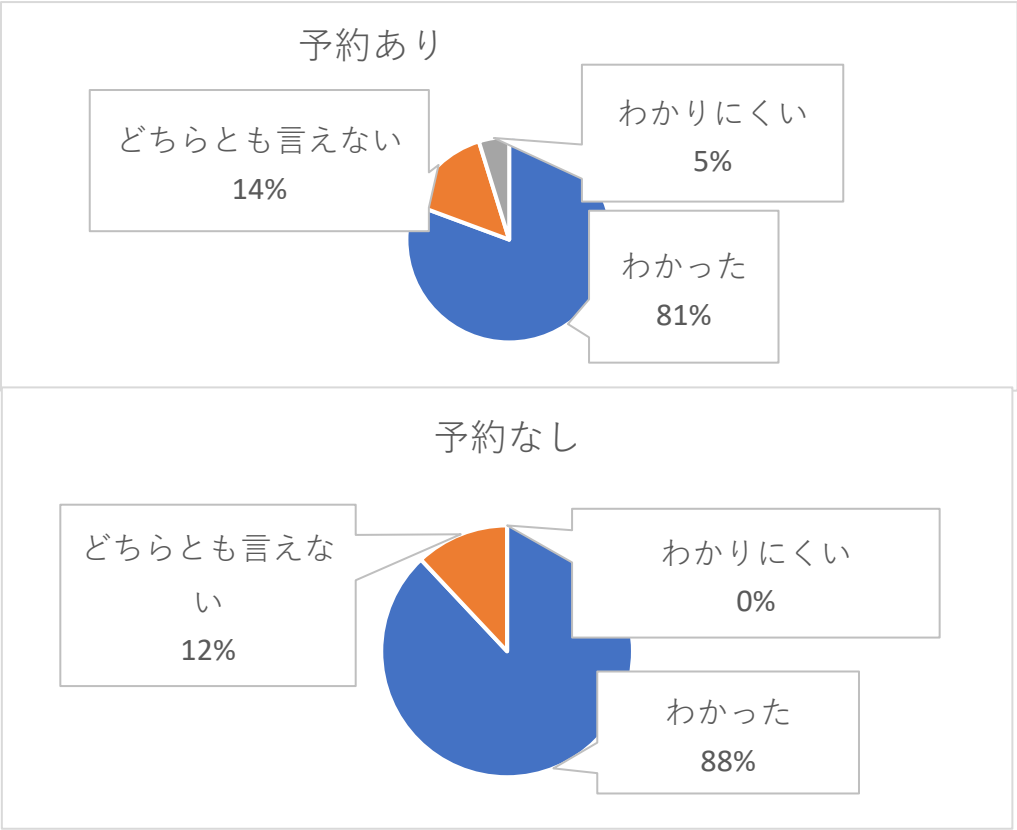
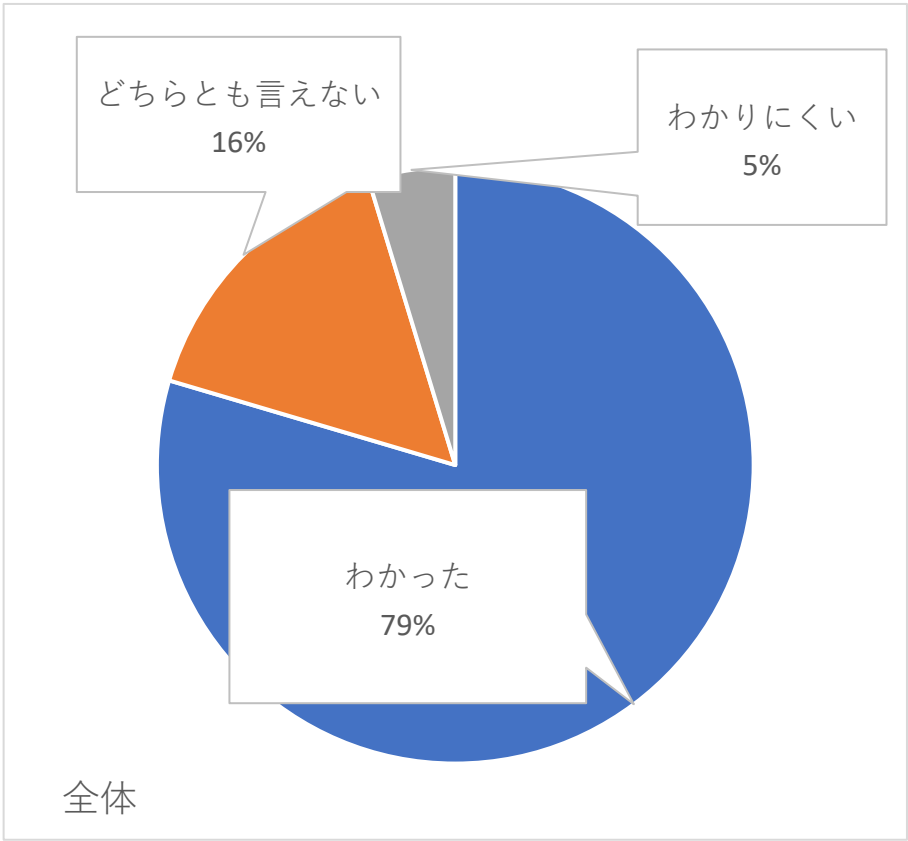
○院内表示についてご質問です。案内表示に従って、行き先はよくわかりましたでしょうか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
わかった	321	18	339	80%
どちらとも言えない	58	9	67	16%
わかりにくい	19	1	20	5%
有効回答数	398	28	426	100%
無回答	2	0	2	—

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？

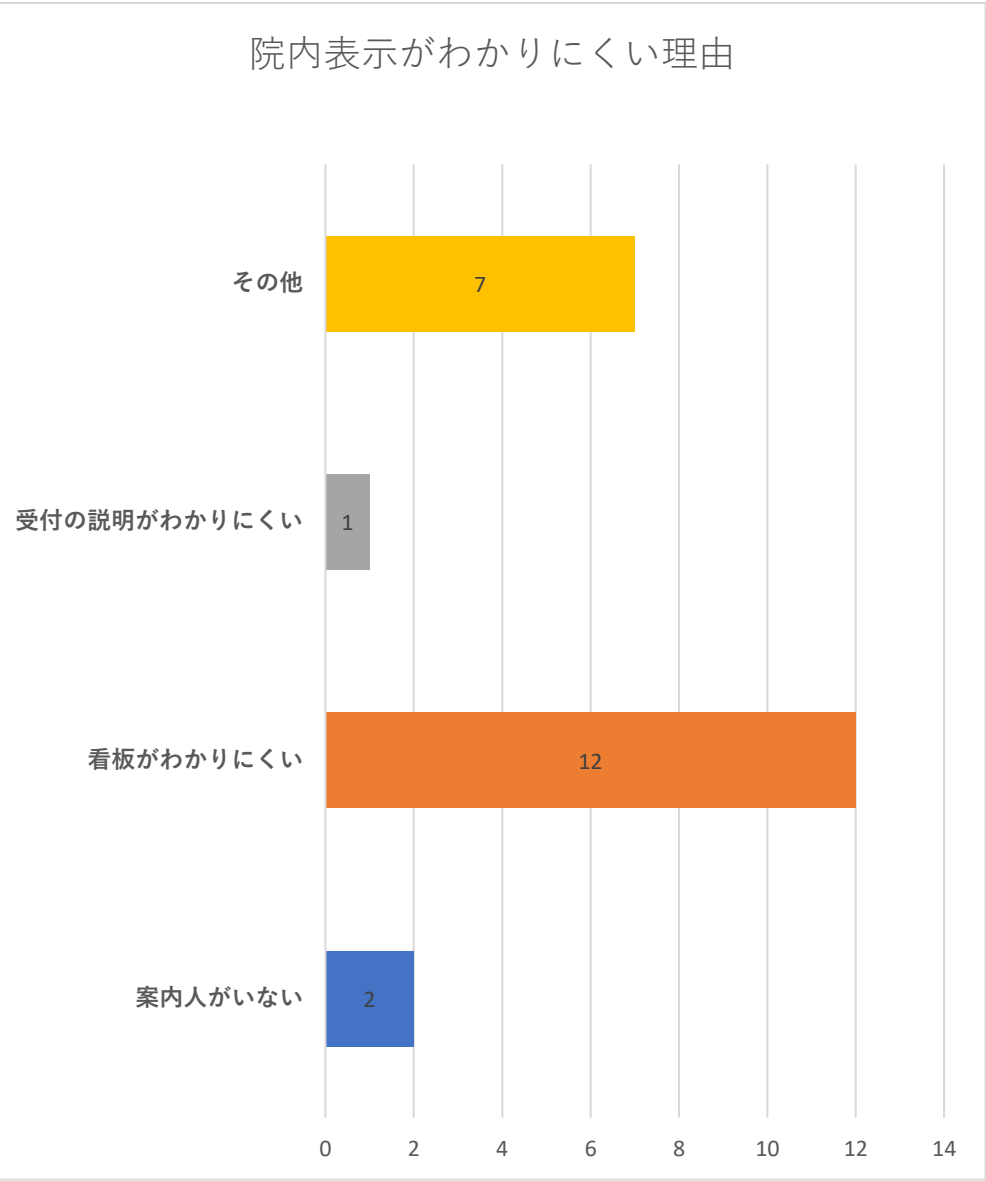
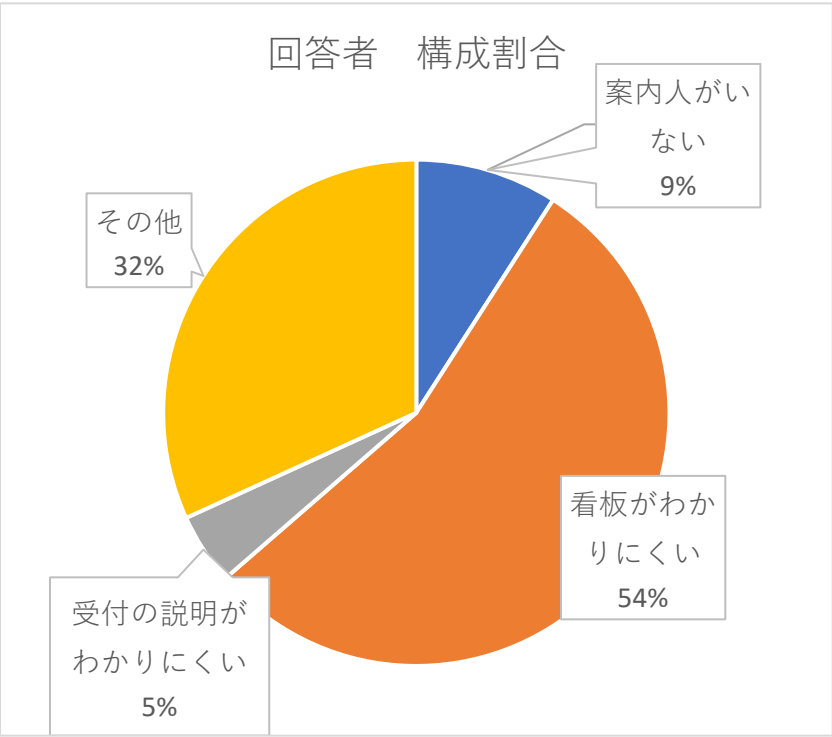
「わかった」の割合

80%



○院内表示について「わかりにくい」とお答えの方にご質問です。理由は次のどちらでしょうか？

	回答数	比率（％）
案内人がいない	2	9%
看板がわかりにくい	12	55%
受付の説明がわかりにくい	1	5%
その他	7	32%
有効回答数	22	100%
無回答	1	-



○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？

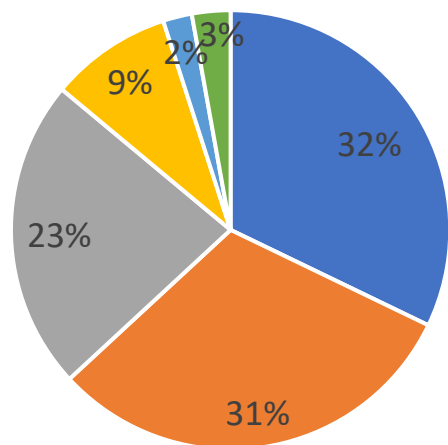
	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
15分以内	130	6	136	32%
30分以内	127	4	131	31%
60分以内	87	10	97	23%
90分以内	36	2	38	9%
120分以内	6	3	9	2%
120分以上	11	1	12	3%
有効回答数	397	26	423	100%
無回答	3	2	5	-

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か？

30分以内の割合

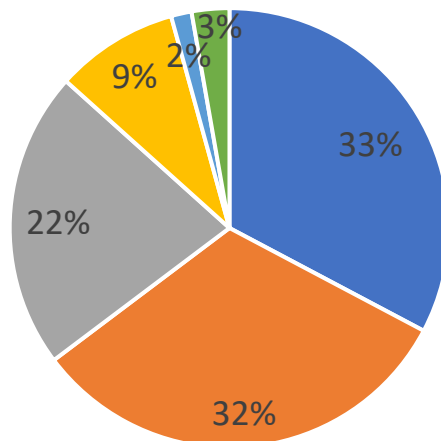
63%

全体



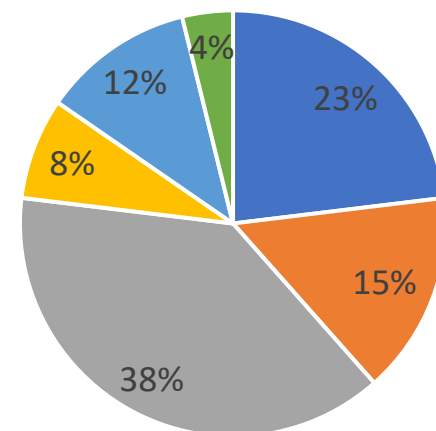
■ 15分以内 ■ 30分以内 ■ 60分以内
■ 90分以内 ■ 120分以内 ■ 120分以上

予約あり



■ 15分以内 ■ 30分以内 ■ 60分以内
■ 90分以内 ■ 120分以内 ■ 120分以上

予約なし



■ 15分以内 ■ 30分以内 ■ 60分以内
■ 90分以内 ■ 120分以内 ■ 120分以上

○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？

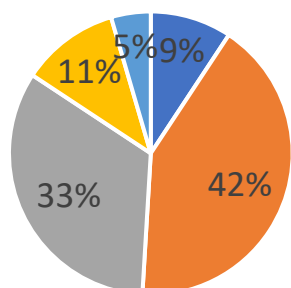
	予約あり	予約なし	合計	比率（％）
非常に満足	35	4	39	9%
満足	169	6	175	42%
どちらとも言えない	127	13	140	33%
やや不満	46	1	47	11%
不満	17	2	19	5%
有効回答数	394	26	420	100%
無回答	5	2	7	—

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？

満足率

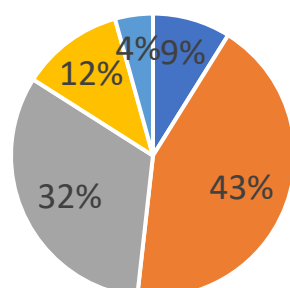
51%

全体



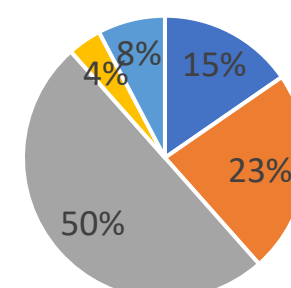
- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満

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

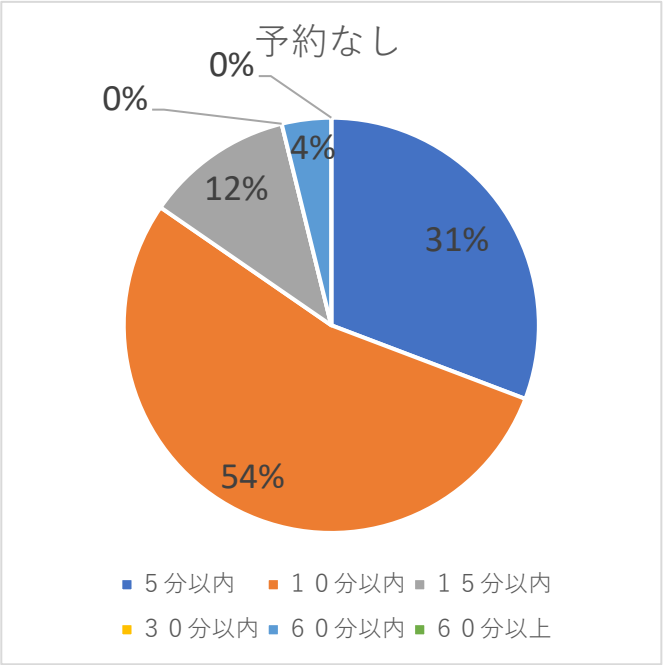
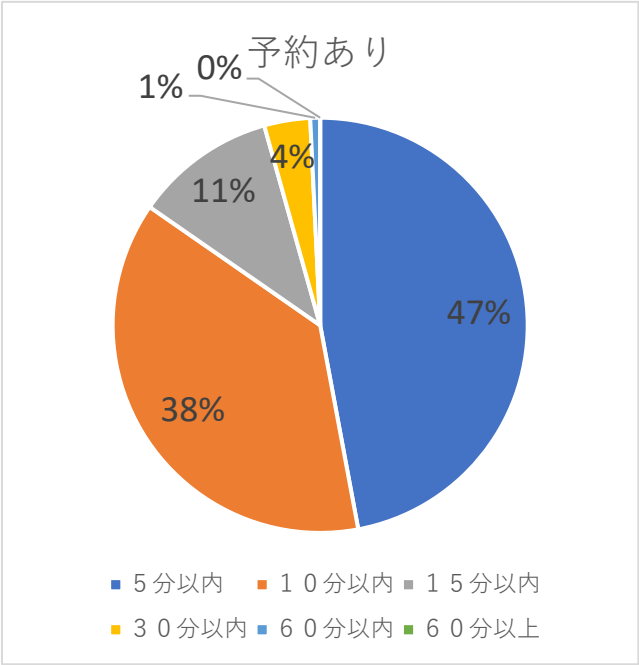
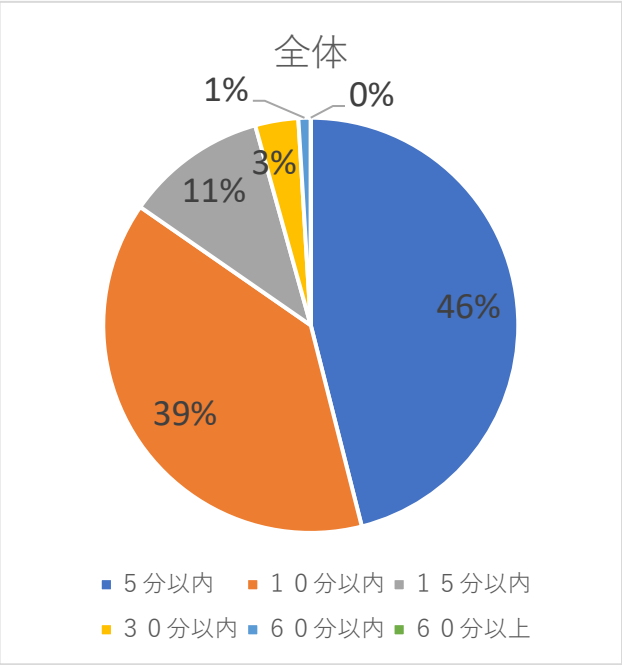
○医師の診療時間はどれくらいでしたでしょうか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
5 分以内	184	8	192	46%
1 0 分以内	147	14	161	39%
1 5 分以内	43	3	46	11%
3 0 分以内	14	0	14	3%
6 0 分以内	3	1	4	1%
6 0 分以上	0	0	0	0%
有効回答数	391	26	417	100%
無回答	9	2	11	—

医師の診療時間はどれくらいでしたでしょうか？

30分以内の割合

99%



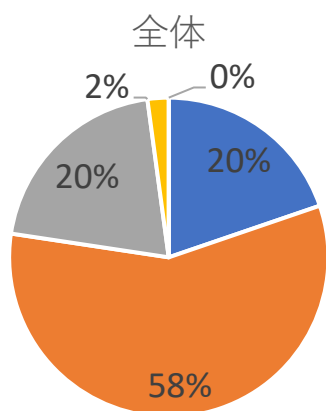
○医師の診療時間についてはいかがでしたでしょうか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
非常に満足	77	6	83	20%
満足	228	14	242	58%
どちらとも言えない	80	6	86	20%
やや不満	8	1	9	2%
不満	0	0	0	0%
有効回答数	393	27	420	100%
無回答	7	1	8	—

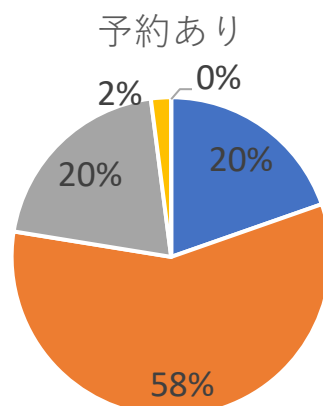
医師の診療時間についてはいかがでしたでしょうか？

満足率

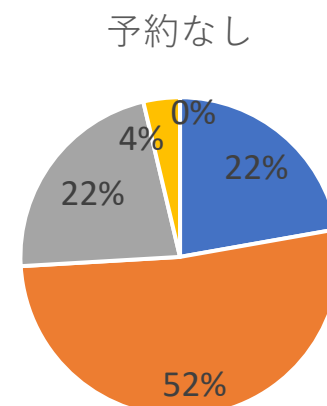
78%



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満



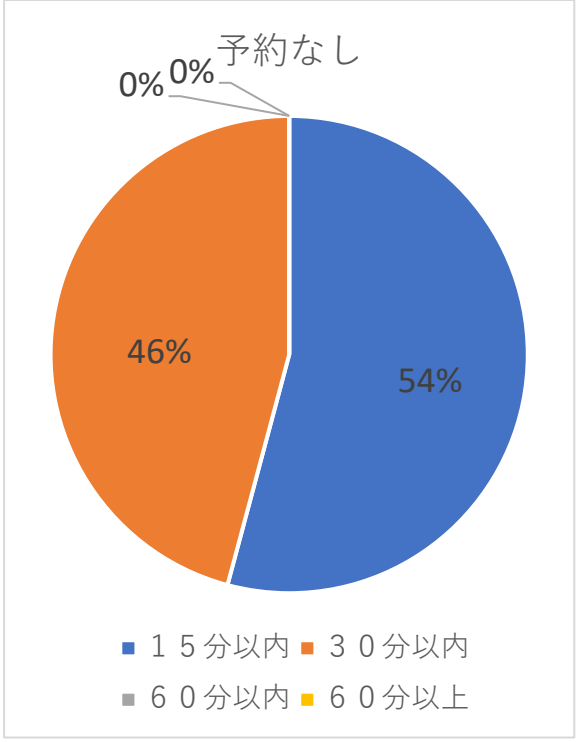
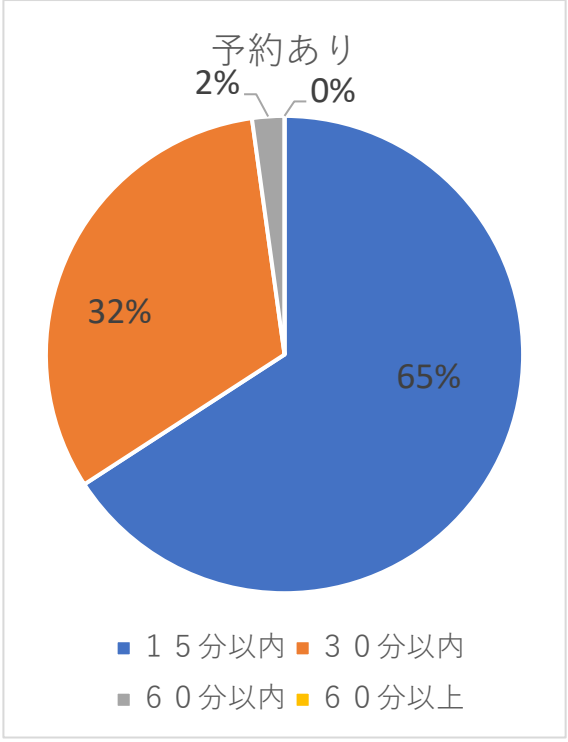
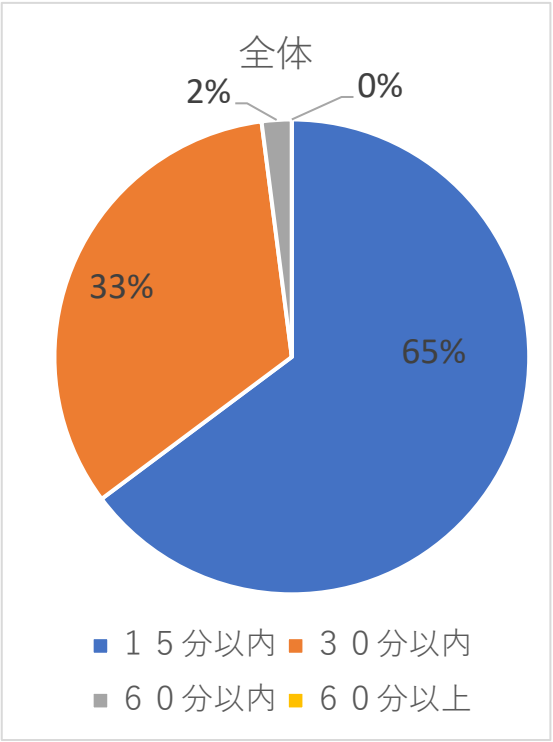
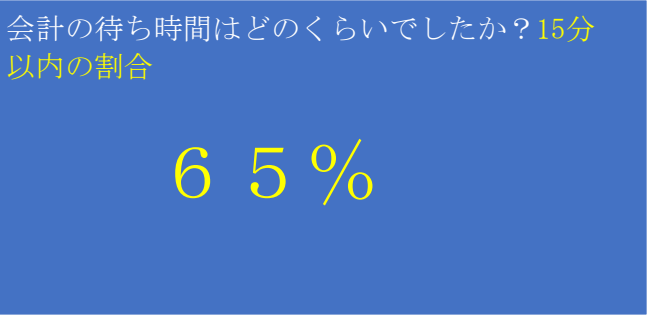
- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満



- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満

○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	241	13	254	65%
30分以内	119	11	130	33%
60分以内	8	0	8	2%
60分以上	0	0	0	0%
有効回答数	368	24	392	100%
無回答	32	4	36	—



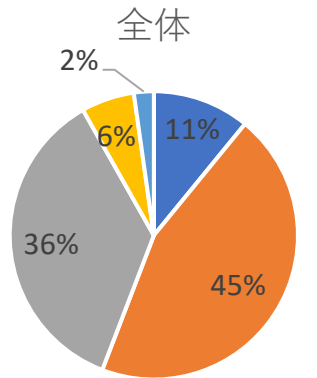
○会計の待ち時間については如何でしたでしょうか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
非常に満足	41	3	44	11%
満足	175	6	181	45%
どちらとも言えない	132	13	145	36%
やや不満	23	1	24	6%
不満	7	2	9	2%
有効回答数	378	25	403	100%
無回答	22	3	25	—

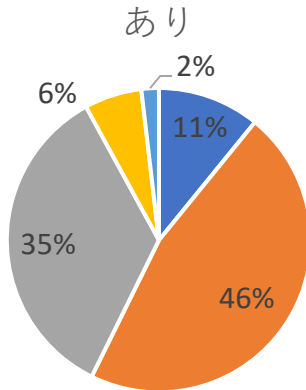
会計の待ち時間については如何でしたでしょうか？

満足率

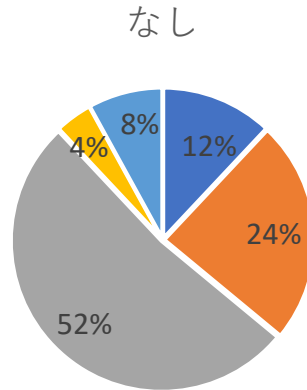
56%



- 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

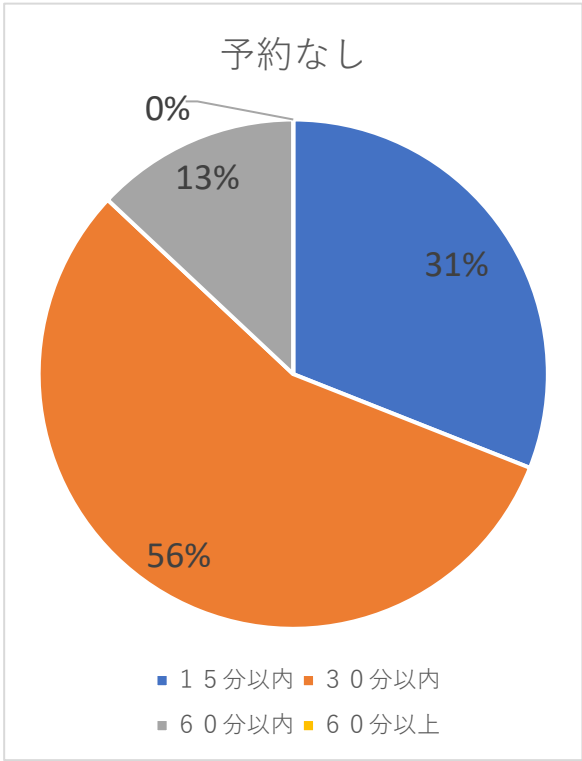
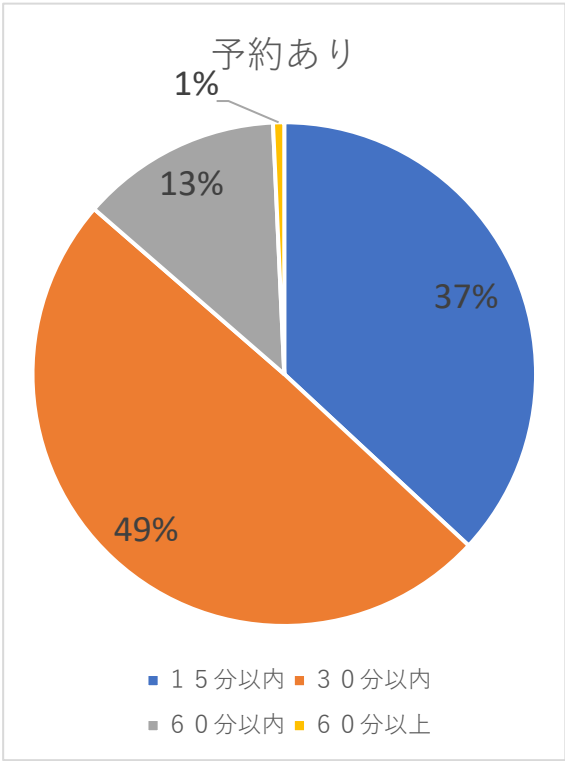
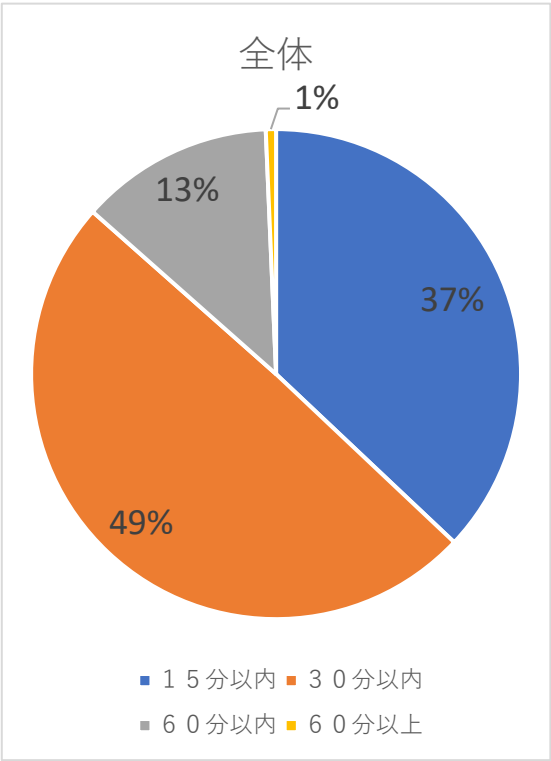
○お薬の待ち時間はどのくらいでしたか？

	予約あり	予約なし	合計	比率（％）
15分以内	105	5	110	37%
30分以内	138	9	147	49%
60分以内	36	2	38	13%
60分以上	2	0	2	1%
有効回答数	281	16	297	100%
無回答	119	12	131	—

お薬の待ち時間はどのくらいでしたか？

15分以内の割合

37%



○お薬の待ち時間についてはどうでしたでしょうか？

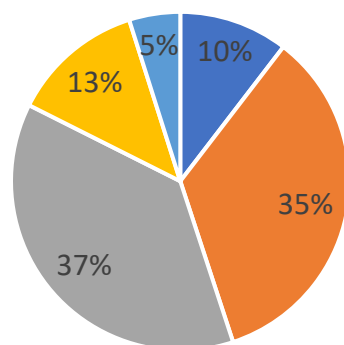
	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
非常に満足	30	2	32	10%
満足	102	4	106	35%
どちらとも言えない	109	6	115	37%
やや不満	38	1	39	13%
不満	13	2	15	5%
有効回答数	292	15	307	100%
無回答	108	13	121	—

お薬の待ち時間についてはどうでした
でしょうか？

満足率

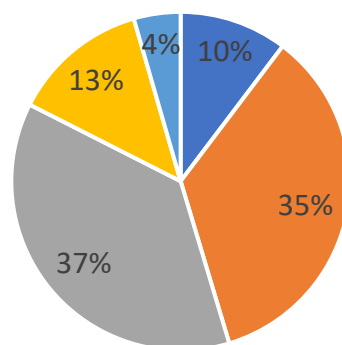
45%

全体



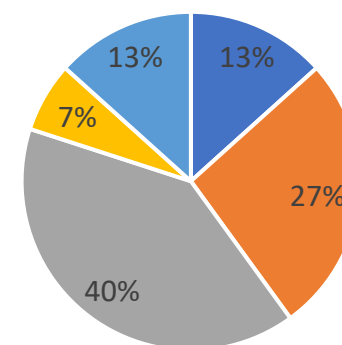
- 非常に満足
- 満足
- どちらとも言えない
- やや不満
- 不満

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

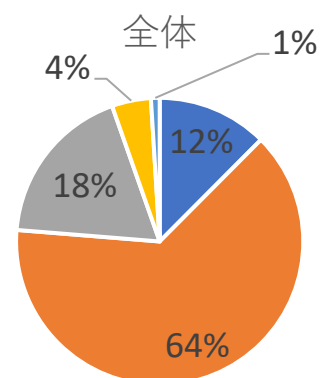
○全体として、当病院に満足していますか？

	予約あり	予約なし	合計	比率 (%)
非常に満足	48	3	51	12%
満足	245	16	261	64%
どちらとも言えない	72	3	75	18%
やや不満	16	2	18	4%
不満	3	1	4	1%
有効回答数	384	25	409	100%
無回答	16	3	19	—

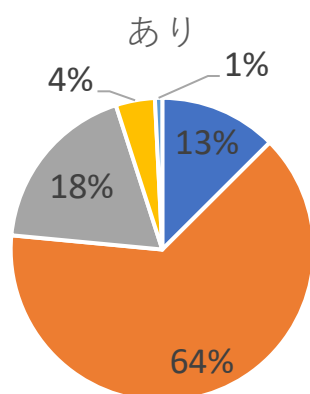
全体として、当病院に満足していますか？

満足率

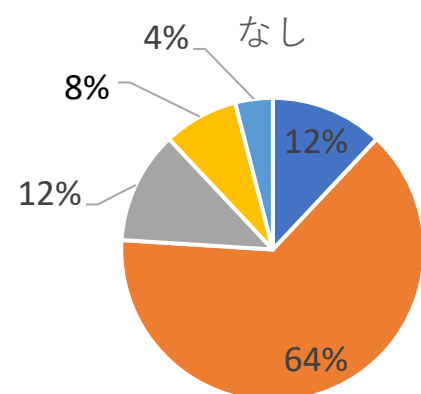
76%



- 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