

患者様アンケート調査結果の公表について

当院では、「地域住民医親しまれ信頼される病院づくり」に資するため、令和元年 11 月に外来患者様と入院患者様を対象にアンケート調査を実施しました。

この結果をもとに、患者様により満足していただける病院となるように努力していきたいと思えます。

ご協力いただきました患者様、大変ありがとうございました。

地域住民に親しまれ信頼される病院
づくりのための調査

結 果 報 告 書

令和2年3月

新潟県立坂町病院

目 次

I 実施調査の概要

1. 調査の目的	1
2. 調査の設計	1
3. 集計・分析にあたって	1
4. 回収結果	1

II 外来患者調査

1. 対象者（患者）基本情報	2
2. 当院を選定した理由	3
3. 当院に対する満足度・信頼性評価	4
4. 利用意向	5
5. 職員及び施設設備等への満足度	6
6. 外来イメージアップ	9

III 入院患者調査

1. 対象者（患者）基本情報	10
2. 当院を選定した理由	11
3. 当院に対する満足度・信頼性評価	12
4. 利用意向	13
5. 職員及び施設設備等への満足度	14

I 実施調査の概要

1. 調査の目的

「当院ご利用の皆様」が、当院に対し、どのようなお考えやご要望、意識をお持ちになっているかを伺い、当院の基本理念である『地域住民に親しまれ信頼される病院』づくりの参考とするために実施しました。

2. 調査の設計

- (1) 調査対象：当院の外来患者及び入院患者
- (2) 抽出方法：患者への無作為依頼
- (3) 調査方法：配布依頼後、対象者自記入式アンケート
- (4) 調査期間：令和元年11月

3. 集計・分析にあたって

- (1) グラフ等に掲載されている、今回の調査と方法や質問項目等はほぼ同じであるが、実施主体、調査時期や回答者数等が異なるため、単純比較できないので、参考として掲載したものです。

年 度	実施主体	調査時期	回 答 者 数			
			外来	189 人	入院	56 人
平成 29 年度	坂町病院	11月	外来	168 人	入院	52 人
令和元年度	坂町病院	11月	外来	192 人	入院	45 人

- (2) 職員及び施設設備等への満足度は次の手順で算出しています。

満足度得点は以下の手順により算出しています。

各選択肢において、
「満足している（A）」に（+2点）、「ほぼ満足している（B）」に（+1点）、
「どちらともいえない（C）」に（±0点）、
「やや不満である（D）」に（-1点）、「まったく不満である（E）」に（-2点）の
点数を与え、それぞれの選択肢の回答者数に乗じて得られた値を合計し、合計得点を算出します。
合計得点を当該質問の「無回答」を除く有効回答者数で除して満足度得点を算出します。

選 択 肢	合 計	満足している	ほぼ満足している	どちらともいえない	やや不満である	まったく不満である
有効回答者数	A～E合計	A	B	C	D	E

$$\text{評価得点} = \frac{\{A \times (+2)\} + \{B \times (+1)\} + \{C \times (\pm 0)\} + \{D \times (-1)\} + \{E \times (-2)\}}{(A+B+C+D+E)}$$

4. 回収結果

「外来患者調査」192人 「入院患者調査」45人

Ⅱ 外来患者調査結果

1. 対象者(患者)基本情報

① 性別構成

女性からの回答が7割近い結果でした。

性別	R1		H30		H29	
	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
女性	132	68.8	121	72.0	94	49.7
男性	60	31.3	47	28.0	95	50.3

② 年齢別構成

幅広い年代の方から、アンケートに協力していただきました。

60・70代の方からの回答が5割を占める結果となりました。

年 齢	R1		H30		H29	
	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
70歳以上	62	32.3	44	26.2	57	30.2
60歳代	45	23.4	40	23.8	58	30.7
50歳代	25	13.0	24	14.3	38	20.1
40歳代	35	18.2	22	13.1	14	7.4
30歳代	18	9.4	19	11.3	10	5.3
20歳代	4	2.1	11	6.5	8	4.2
20歳未満	3	1.6	8	4.8	4	2.1

③ 住所別構成

旧荒川町や村上市、胎内市といった、よく当院に来られる地域の方からの回答が多くえられました。

住 所	R1		H30		H29	
	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
村上市(旧荒川町)	55	28.6	63	37.5	85	45.0
村上市(旧神林村)	18	9.4	25	14.9	15	7.9
村上市	39	20.3	10	6.0	7	3.7
関川村	28	14.6	23	13.7	31	16.4
胎内市	38	19.8	43	25.6	47	24.9
新発田市	5	2.6	1	0.6	1	0.5
小国町	5	2.6	2	1.2	2	1.1
新潟市	1	0.5			1	0.5
その他	3	1.6	1	0.6		

④ 診療科別構成

全診療科から回答を得ることができました。

歯科と透析室には事前配布により協力をいただきました。

	R1		H30		H29	
	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
内科	92	44.7	66	35.3	116	58.0
小児科	32	15.5	39	20.9	12	6.0
外科	13	6.3	7	3.7	2	1.0
整形外科	10	4.9	1	0.5		
耳鼻科	1	0.5	9	4.8		
眼科	1	0.5	10	5.3	8	4.0
皮膚科	6	2.9	3	1.6	5	2.5
泌尿器科	8	3.9	3	1.6	6	3.0
歯科	29	14.1	30	16.0	30	15.0
人間ドック	3	1.5	2	1.1		
透析	11	5.3	17	9.1	21	10.5

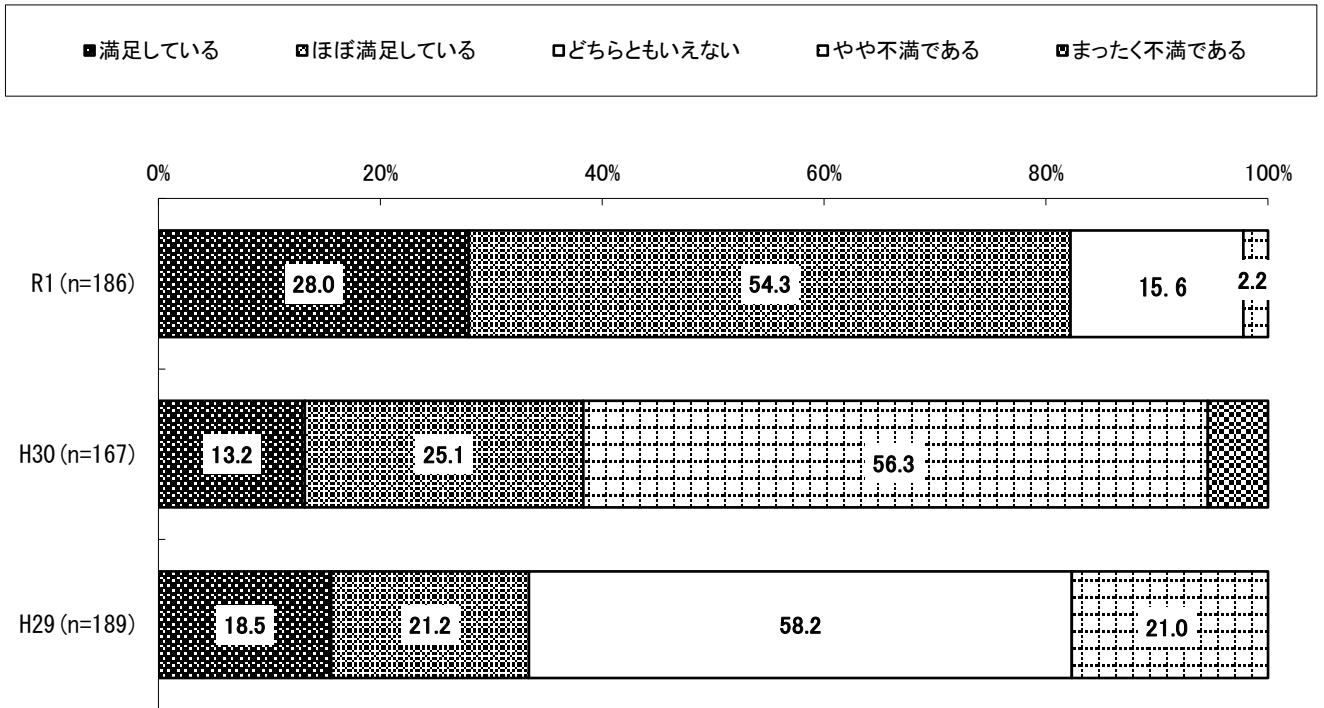
2. 当院を選定した理由

複数回答でお聞きしていただきましたので、選択人数を報告いたします。

回答項目	R1	H30	H29
	人数(人)	人数(人)	人数(人)
自宅から近い	97	82	98
交通の便がよい	21	74	20
かかりつけ・通院中	114	127	96
他の医療機関から紹介・指定された	28	27	126
設備や医療機器が充実している	12	51	90
受診したい診療科目がある	39	73	11
専門医が充実している	23	65	94
周囲からの評判がよい	12	18	8
家族や知人などから紹介された	12	72	36
以前に利用してみて満足していた	46	25	16
休日・夜間でも対応してくれる	29	26	17
救急車で搬送された	3	11	7
他に適当な医療機関がなかった	10	31	36
職員の対応がよい	44	53	7
安心できる	27	49	19
その他	2	1	3

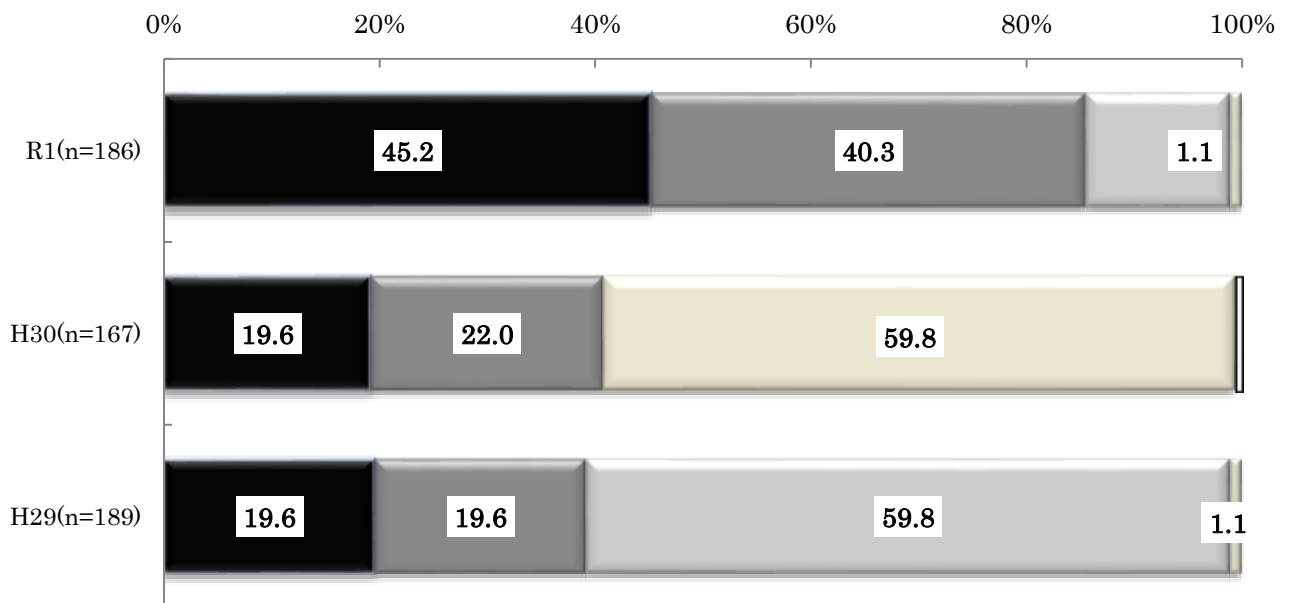
3. 当院に対する満足度及び信頼性評価

① 満足度

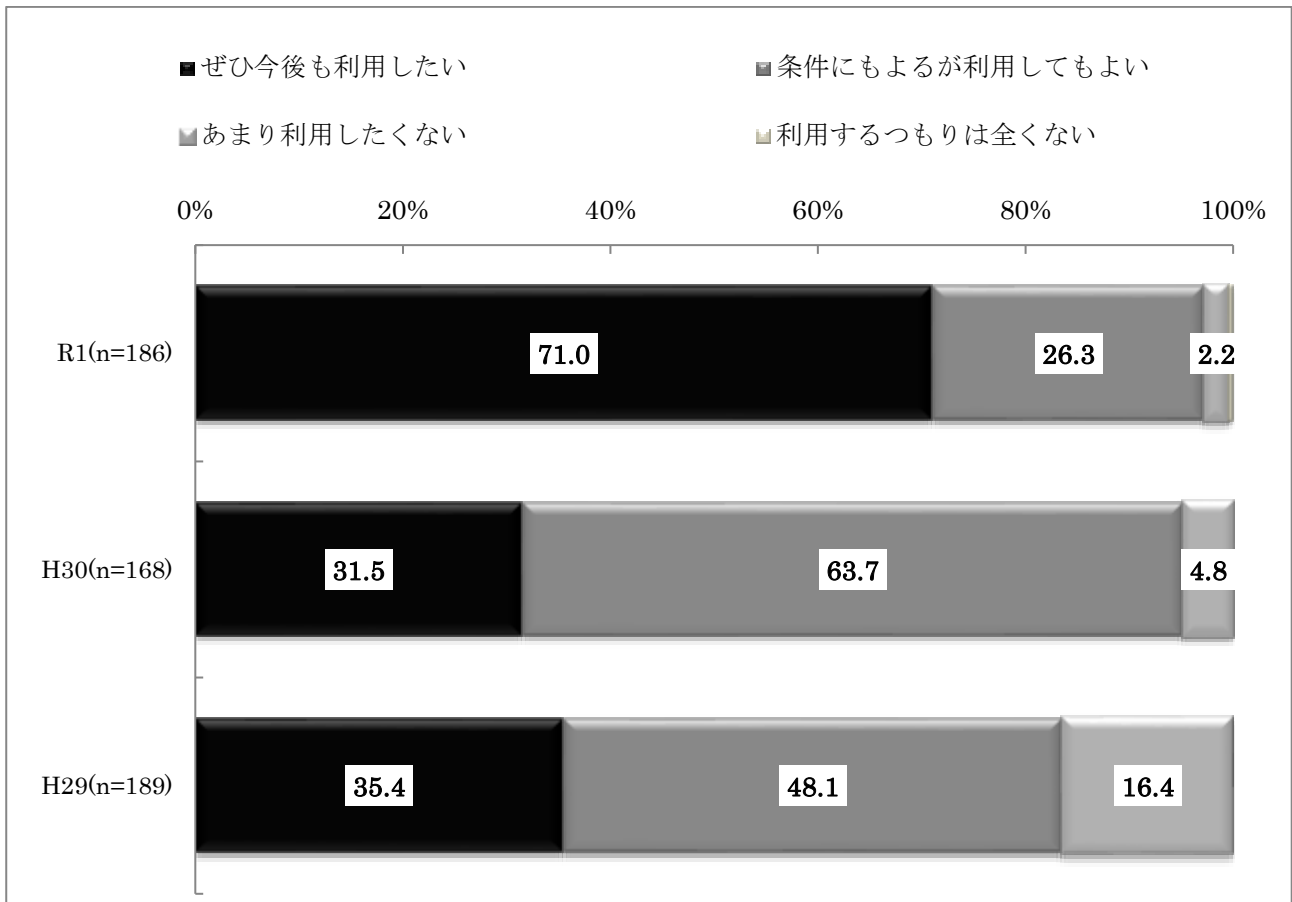


② 信頼性

■信頼できる ■まあ信頼できる ■どちらともいえない ■あまり信頼できない □まったく信頼できない



4. 利用意向



5. 職員及び施設設備等への満足度

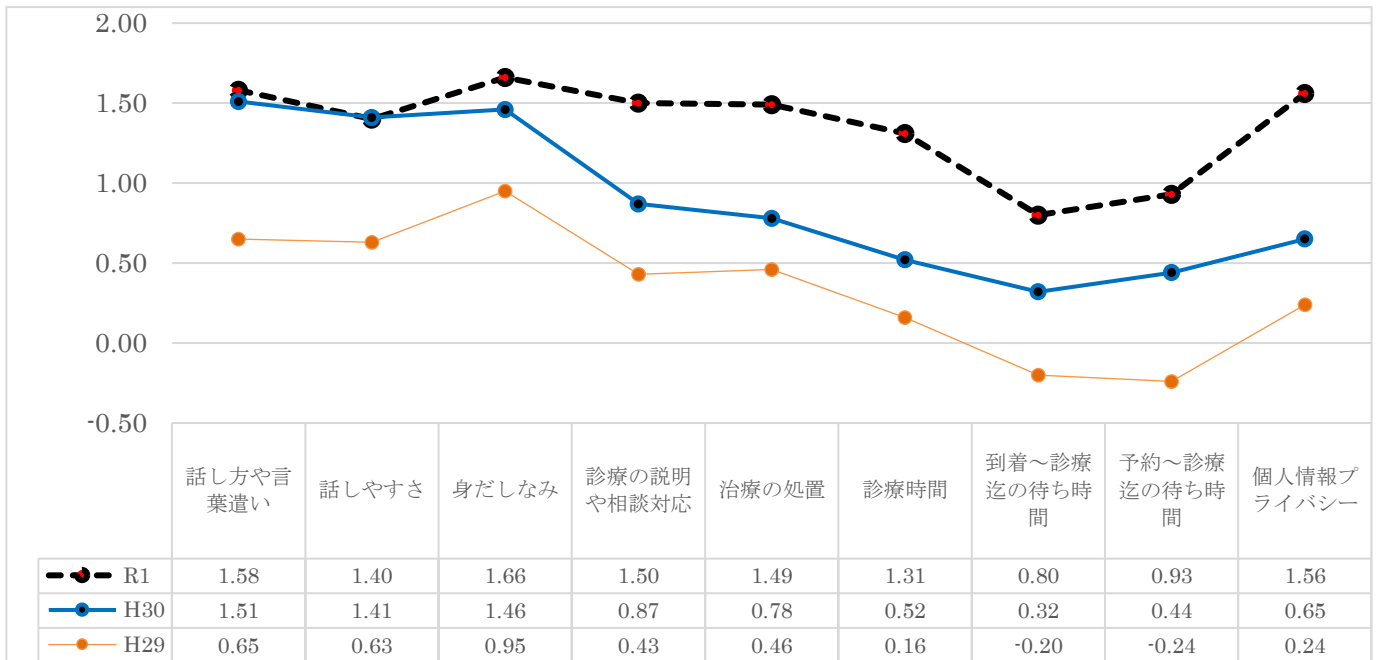
職員及び施設設備等への満足度は、次のグラフのとおり。

◆ 満足度得点の見方について

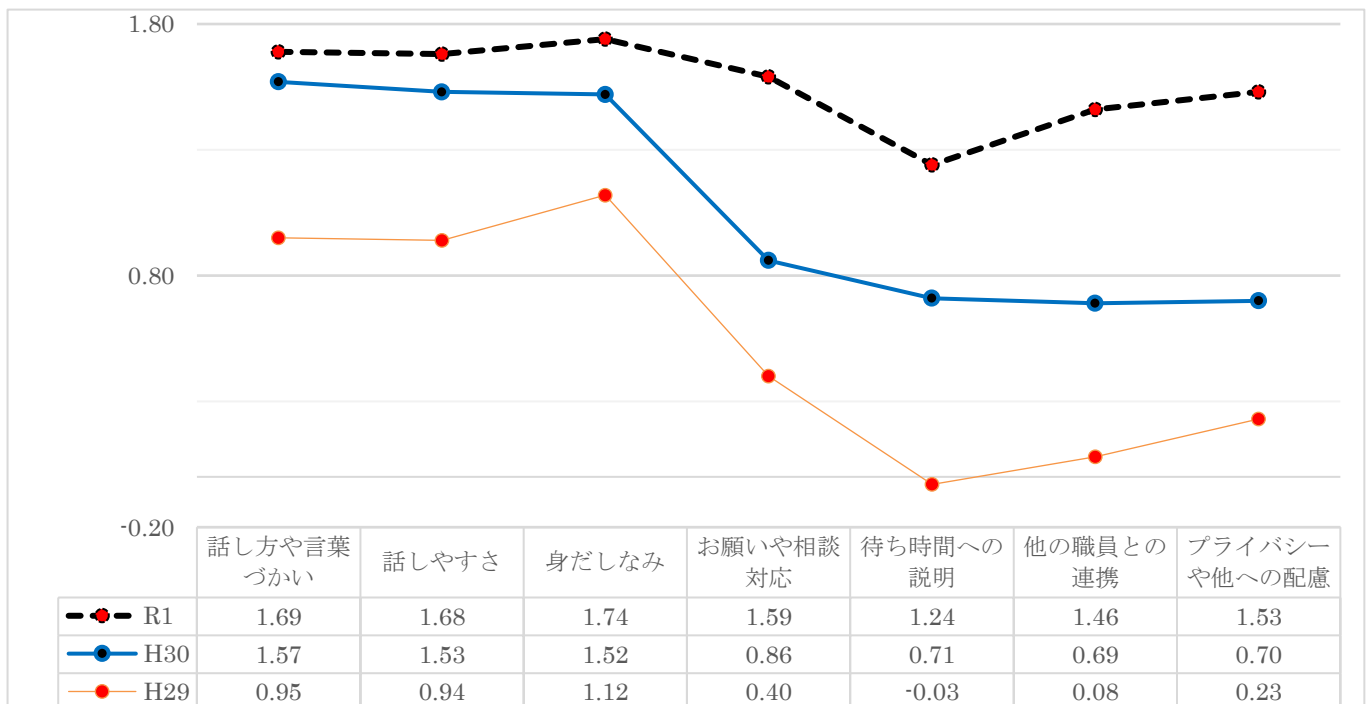
満足度得点は、「2.00」に近づくほど高い得点を意味しています。

—2.00 (低い得点) ⇒ 2.00 (高い得点)

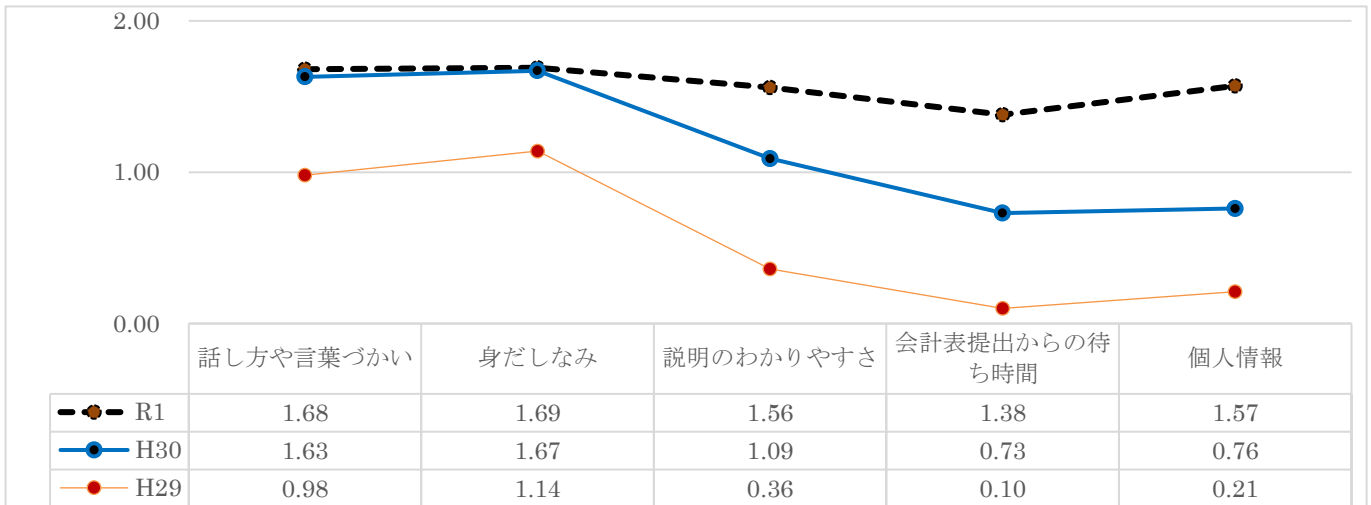
★「医師」について



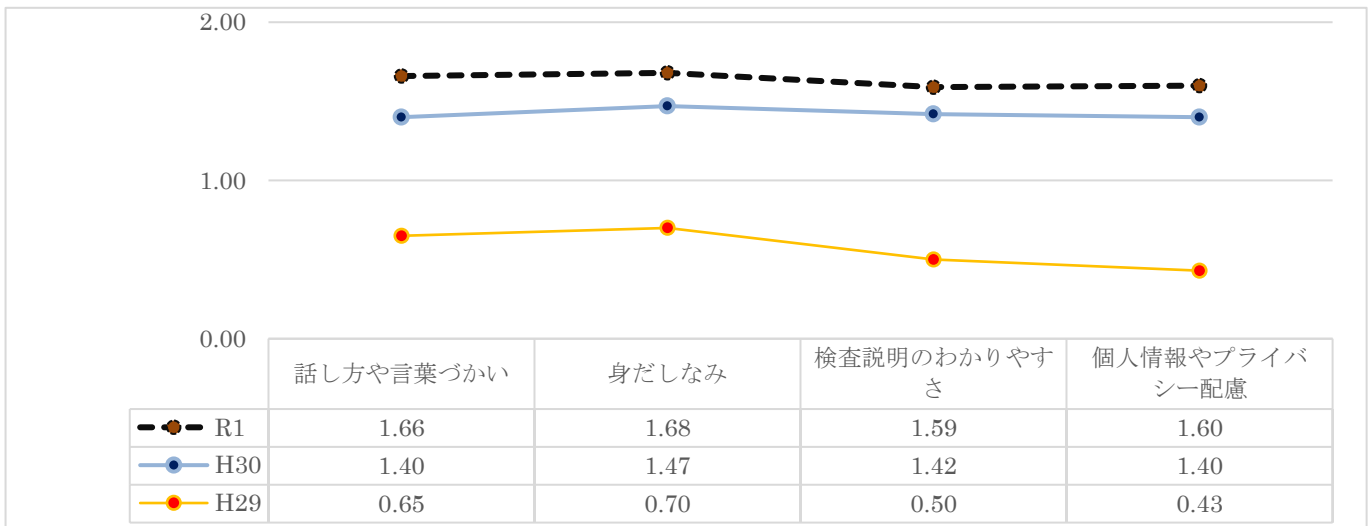
★「看護師」について



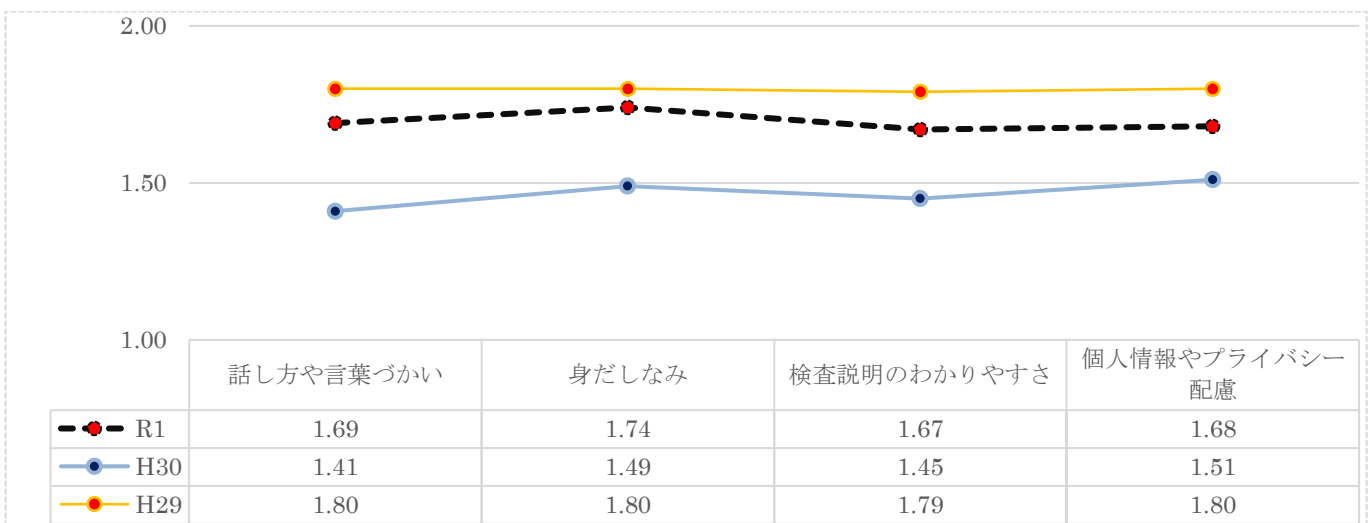
★「受付・会計職員」について



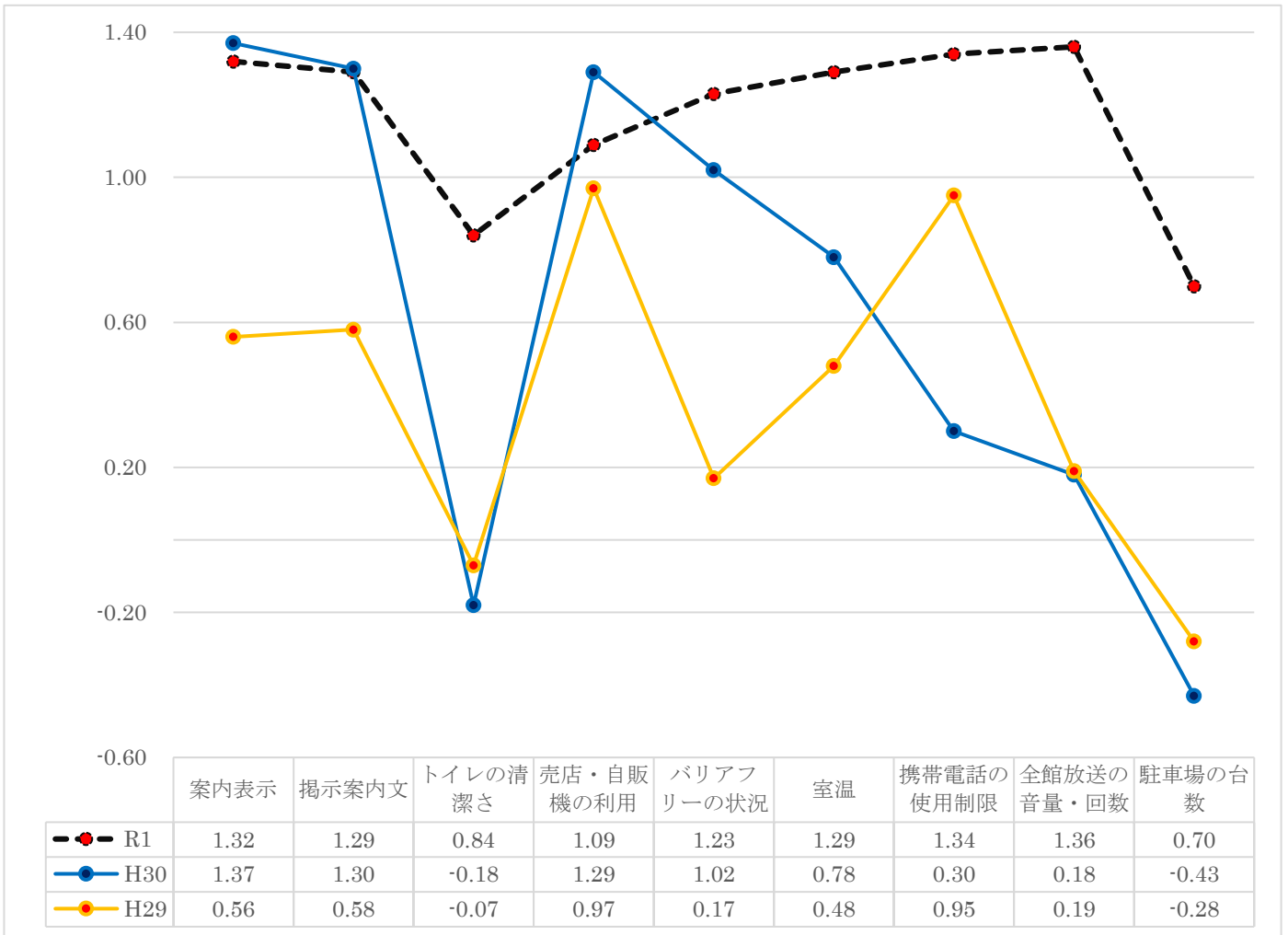
★「検査技師」について



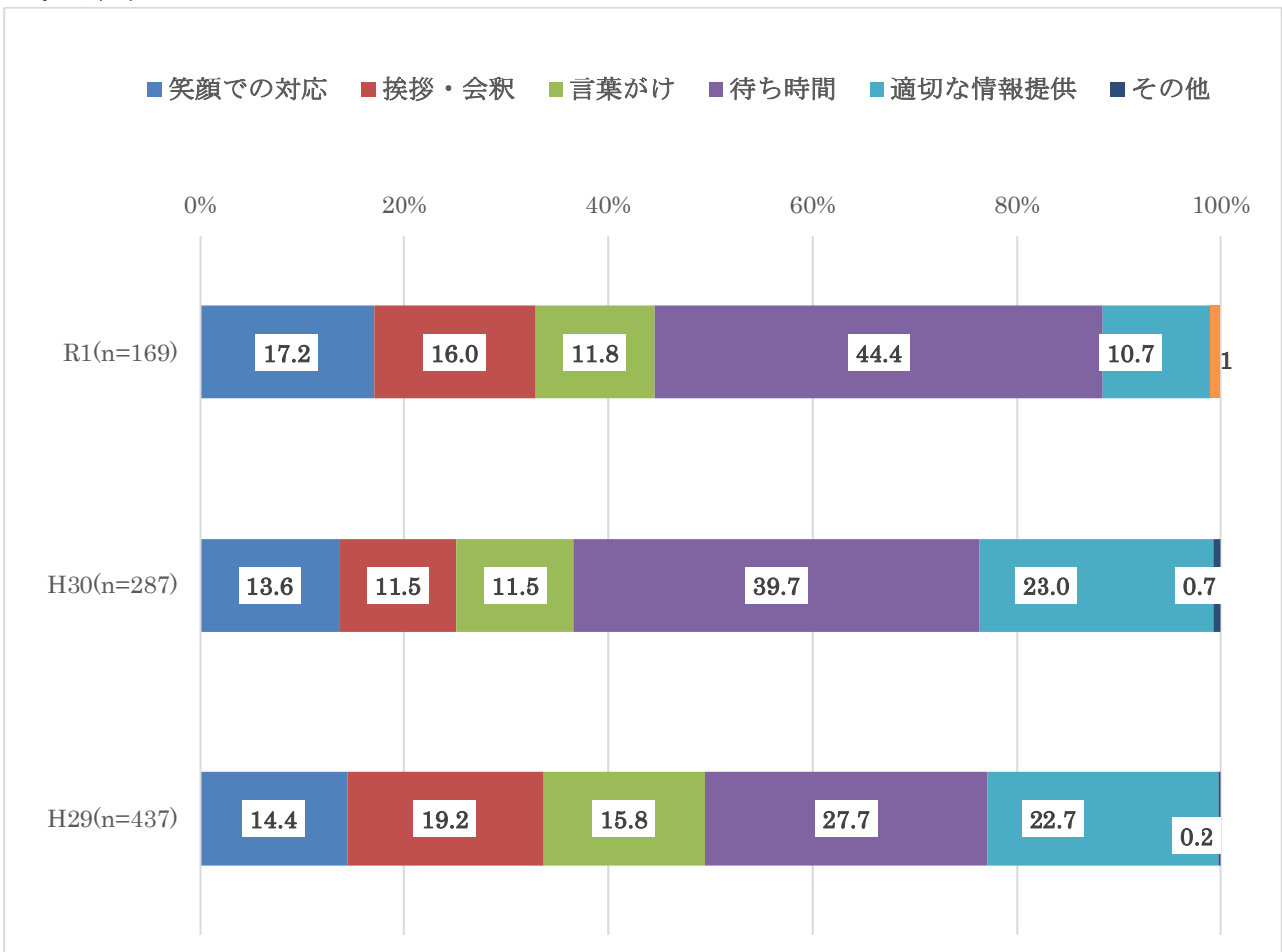
★「放射線技師」について



★「施設や設備」について



6. 外来イメージアップ



Ⅲ 入院患者調査結果

1. 対象者(患者)基本情報

①性別構成

男性からの回答が多くえられました。

性別	R1		H30		H29	
	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
女性	21	46.7	20	38.5	31	55.4
男性	24	53.3	32	61.5	25	44.6

②年齢別構成

70歳以上の方から回答が5割を占めました。

年 齢	R1		H30		H29	
	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
70歳以上	25	55.6	28	56.0	35	62.5
60歳代	10	22.2	7	14.0	11	19.6
50歳代	3	6.7	7	14.0	4	7.1
40歳代	4	8.9	3	6.0	1	1.8
30歳代			5	10.0	3	5.4
20歳代	2	4.4			1	1.8
20歳未満	1	2.2	2	3.8	1	1.8

③ 住所別構成

地元の旧荒川町、胎内市からの回答が多くえられました。

住 所	R1		H30		H29	
	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
村上市(旧荒川町)	12	26.7	20	38.5	20	35.7
村上市(旧神林村)	2	4.4	1	1.9	6	10.7
村上市	6	13.3	5	9.6	8	14.3
関川村	6	13.3	9	17.3	5	8.9
胎内市	14	31.1	16	30.8	15	26.8
新発田市	3	6.7			1	1.8
小国町	1	2.2	1	1.9	1	1.8
新潟市						
その他	1	2.2				

2. 当院を選定した理由

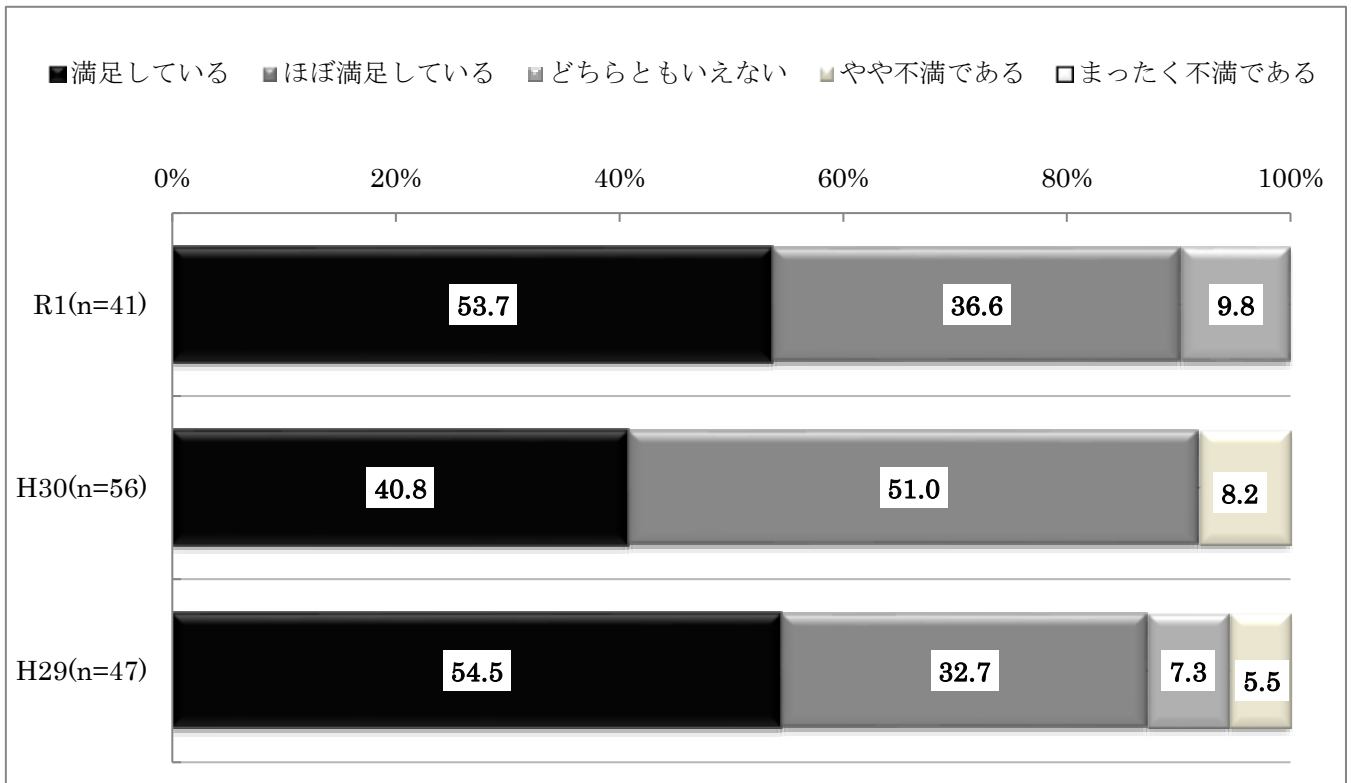
複数回答でお聞きしていましたので、選択人数を報告いたします。

「自宅から近い」と、「かかりつけ・通院中」、という回答が多かったです。以下ご覧の通りです。

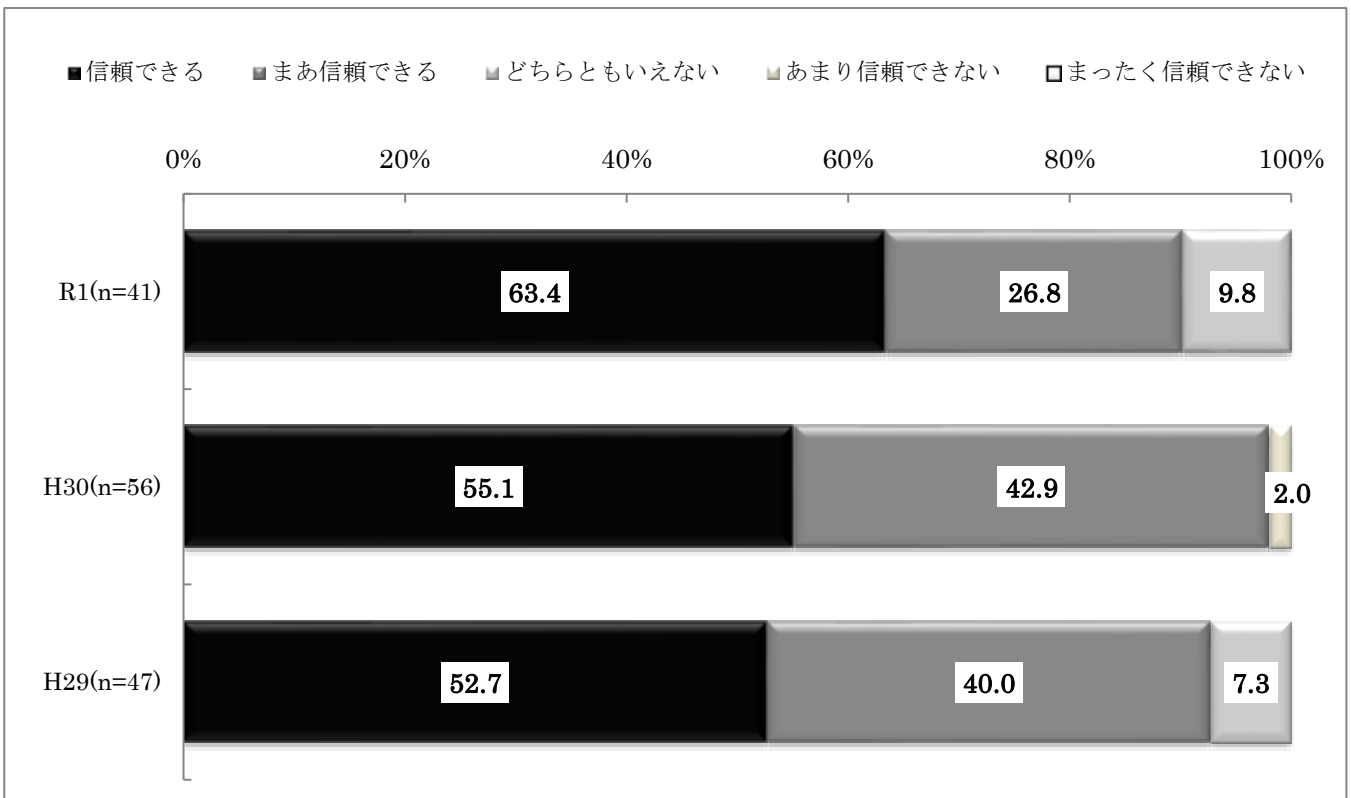
	R1	H30	H29
回答項目	人数(人)	人数(人)	人数(人)
自宅から近い	26	31	12
交通の便がよい	7	5	11
かかりつけ・通院中	26	28	34
他の医療機関から紹介・指定された	14	14	25
設備や医療機器が充実している	4	4	14
受診したい診療科目がある	8	10	3
専門医が充実している	6	8	6
周囲からの評判がよい	6	5	4
家族や知人などから紹介された	1		18
以前に利用してみて満足していた	10	11	8
休日・夜間でも対応してくれる	15	16	7
救急車で搬送された	7	4	
他に適当な医療機関がなかった		1	13
職員の対応がよい	14	19	3
安心できる	13	14	19
その他			1

3. 当院に対する満足度及び信頼性評価

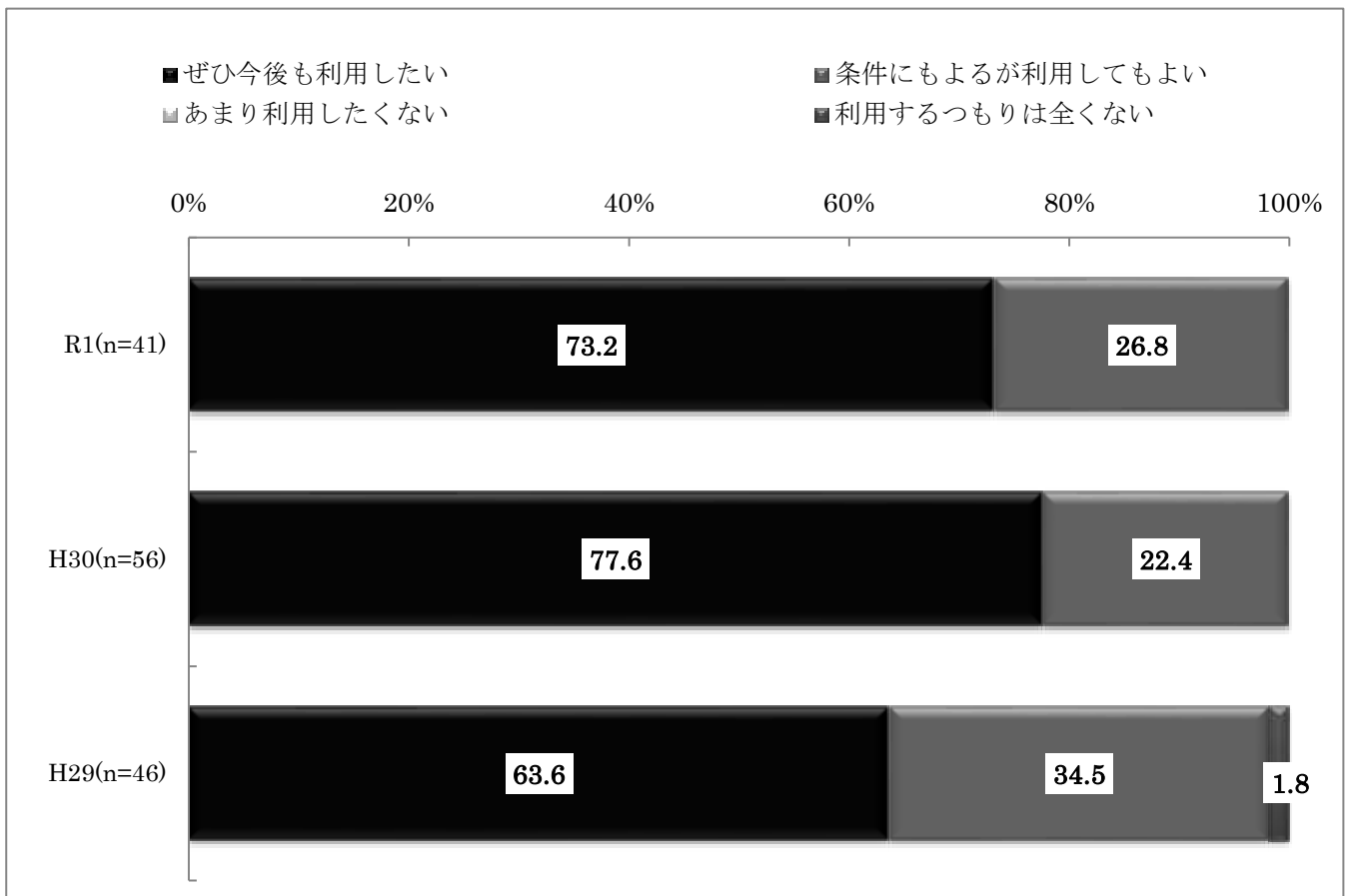
①満足度



②信頼性



4. 利用意向



5. 職員及び施設設備等への満足度

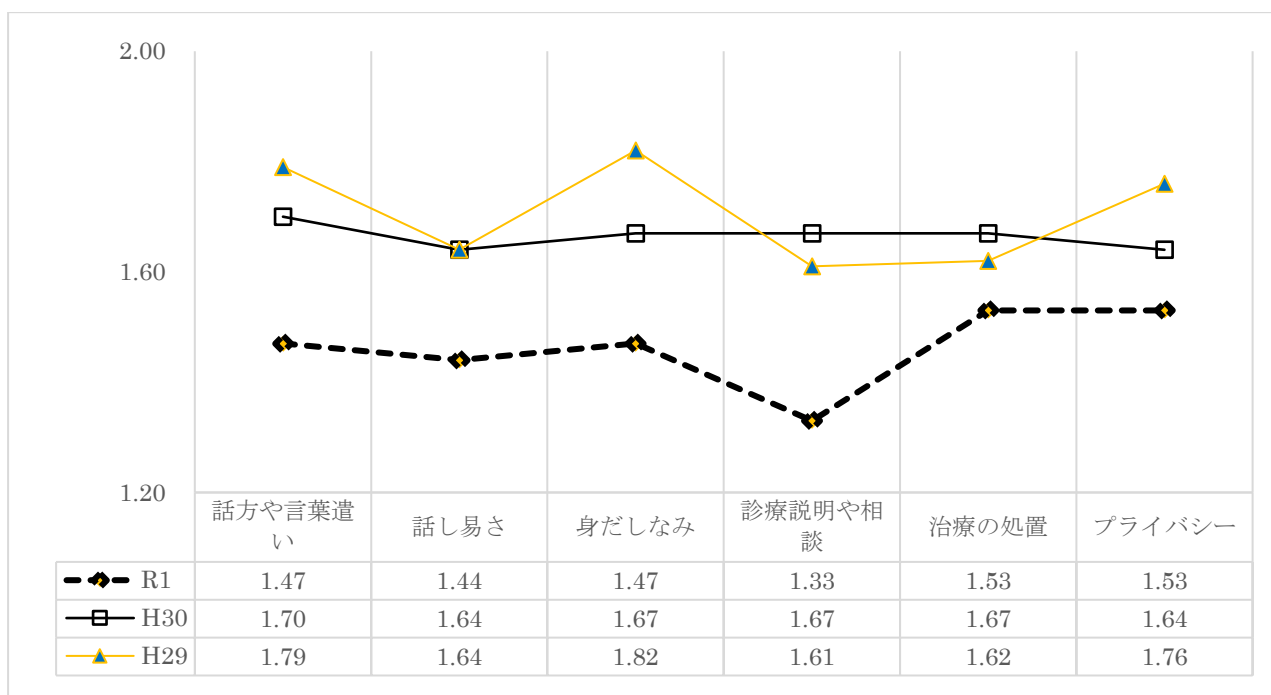
職員及び施設設備等への満足度は、次のグラフのとおり。

◆ 満足度得点の見方について

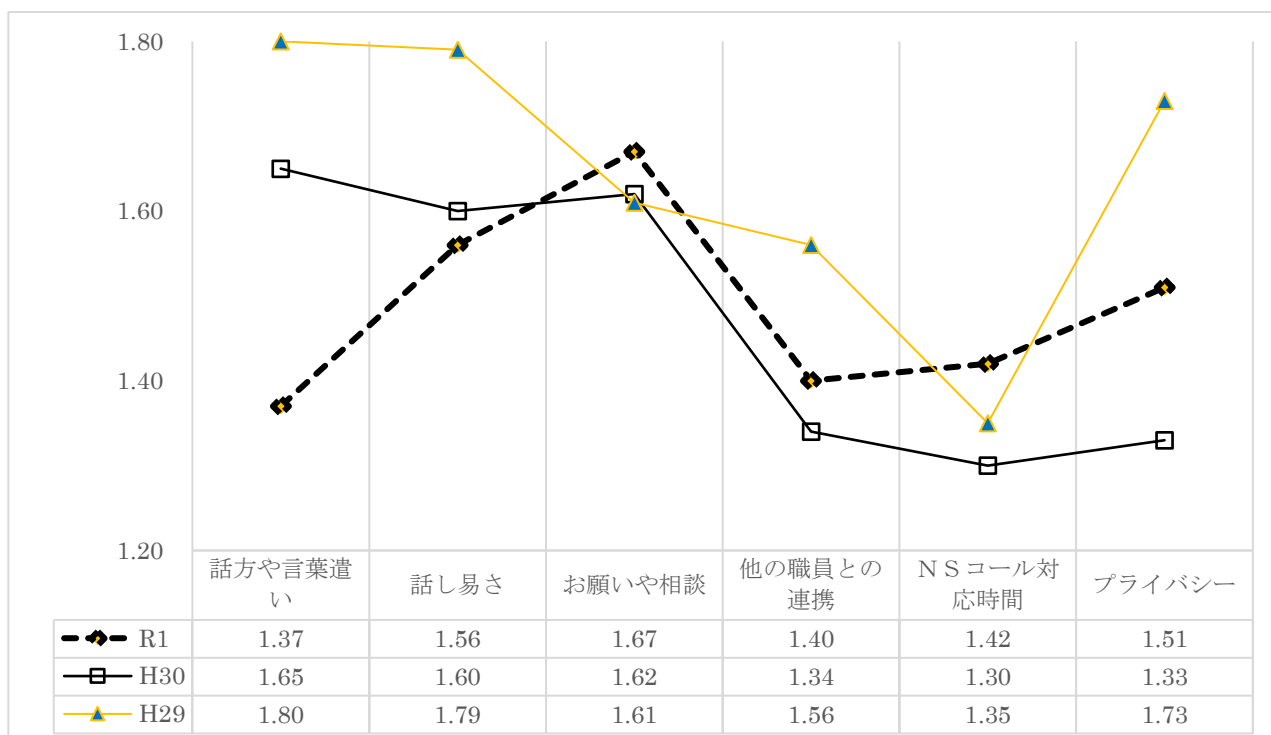
満足度得点は、「2.00」に近づくほど高い得点を意味しています。

-2.00 (低い得点) ⇒ 2.00 (高い得点)

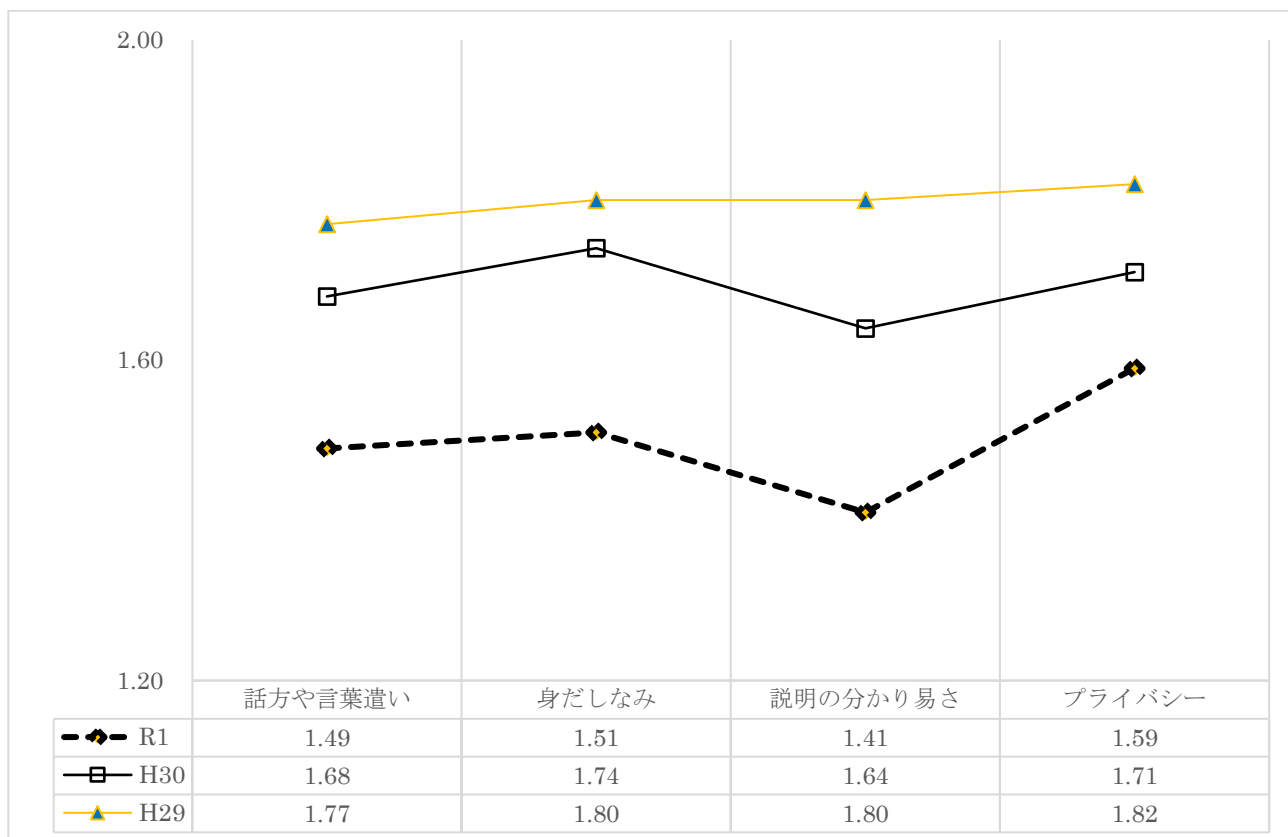
★「医師」について



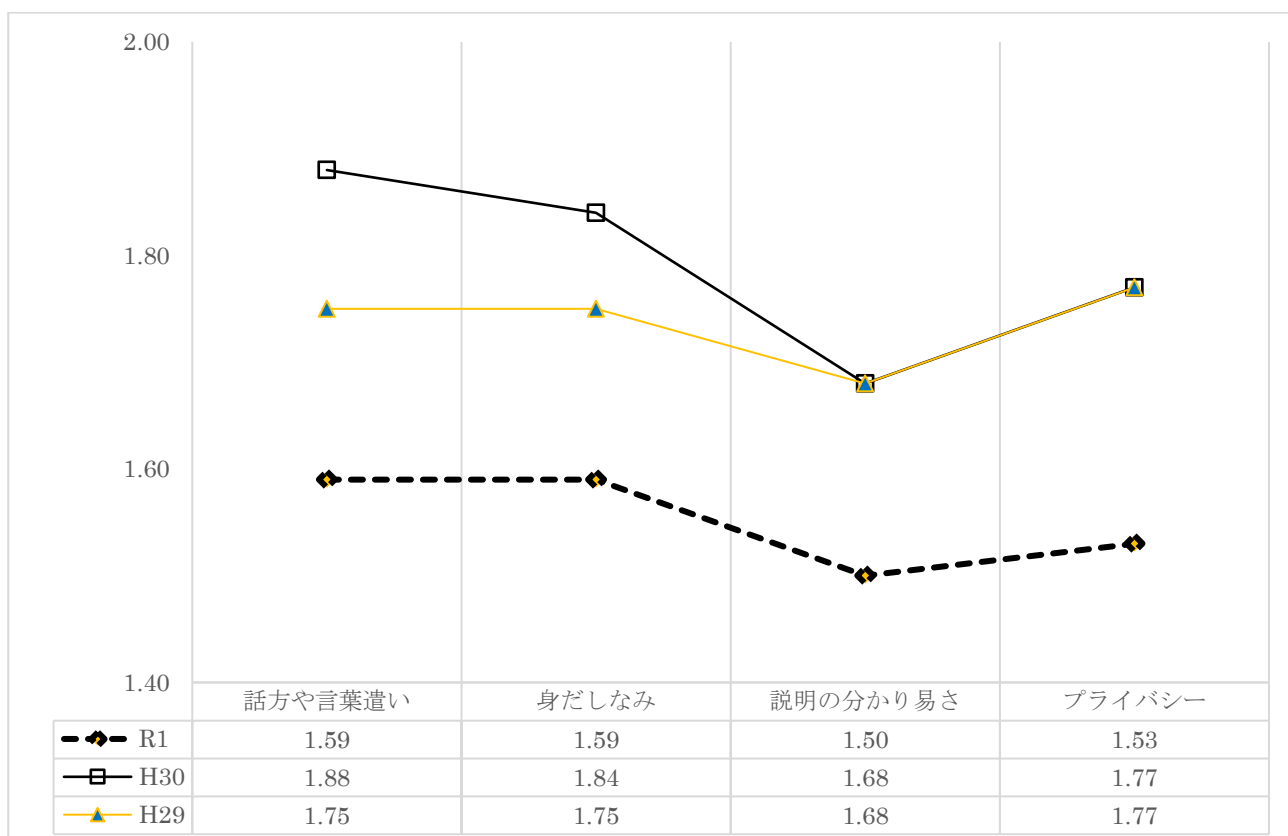
★「看護師」について



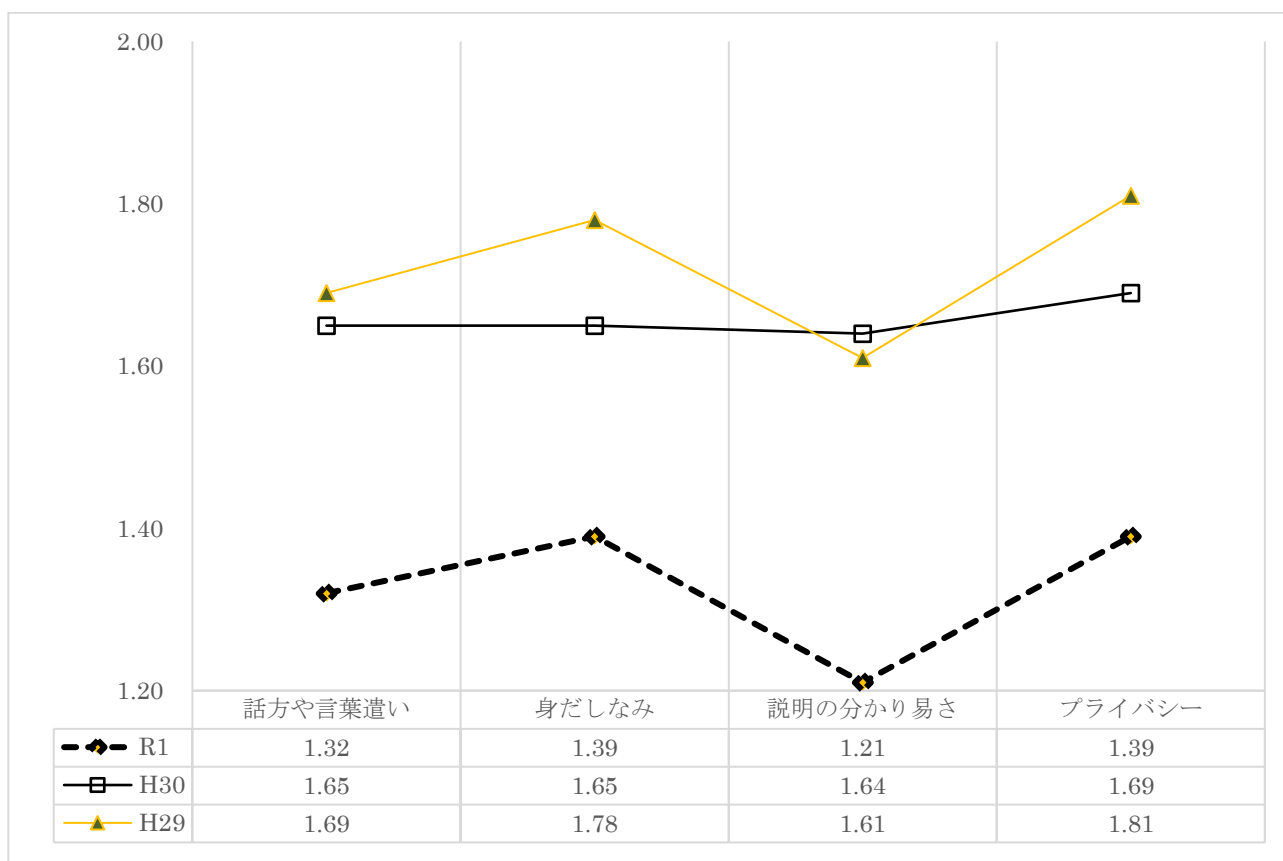
★「入院受付・会計職員」について



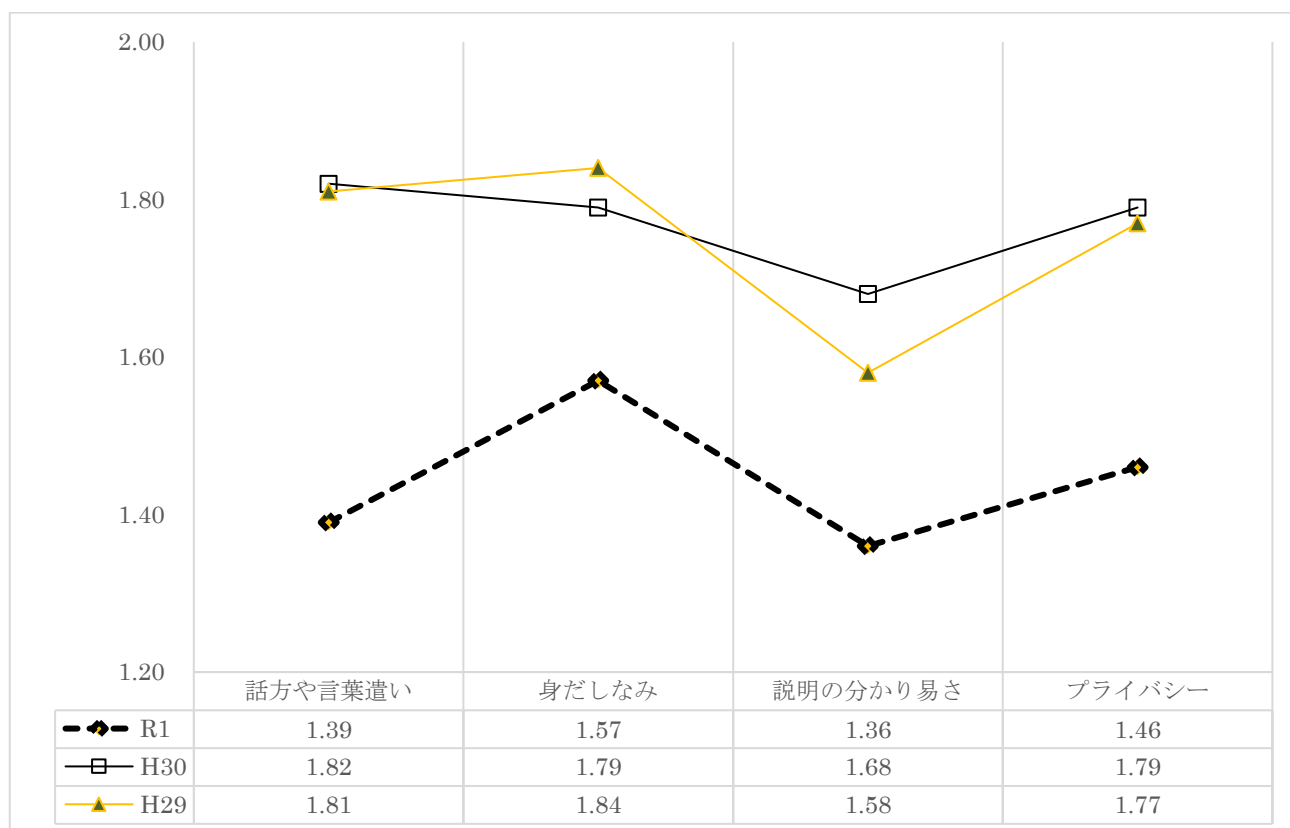
★「薬剤師」について



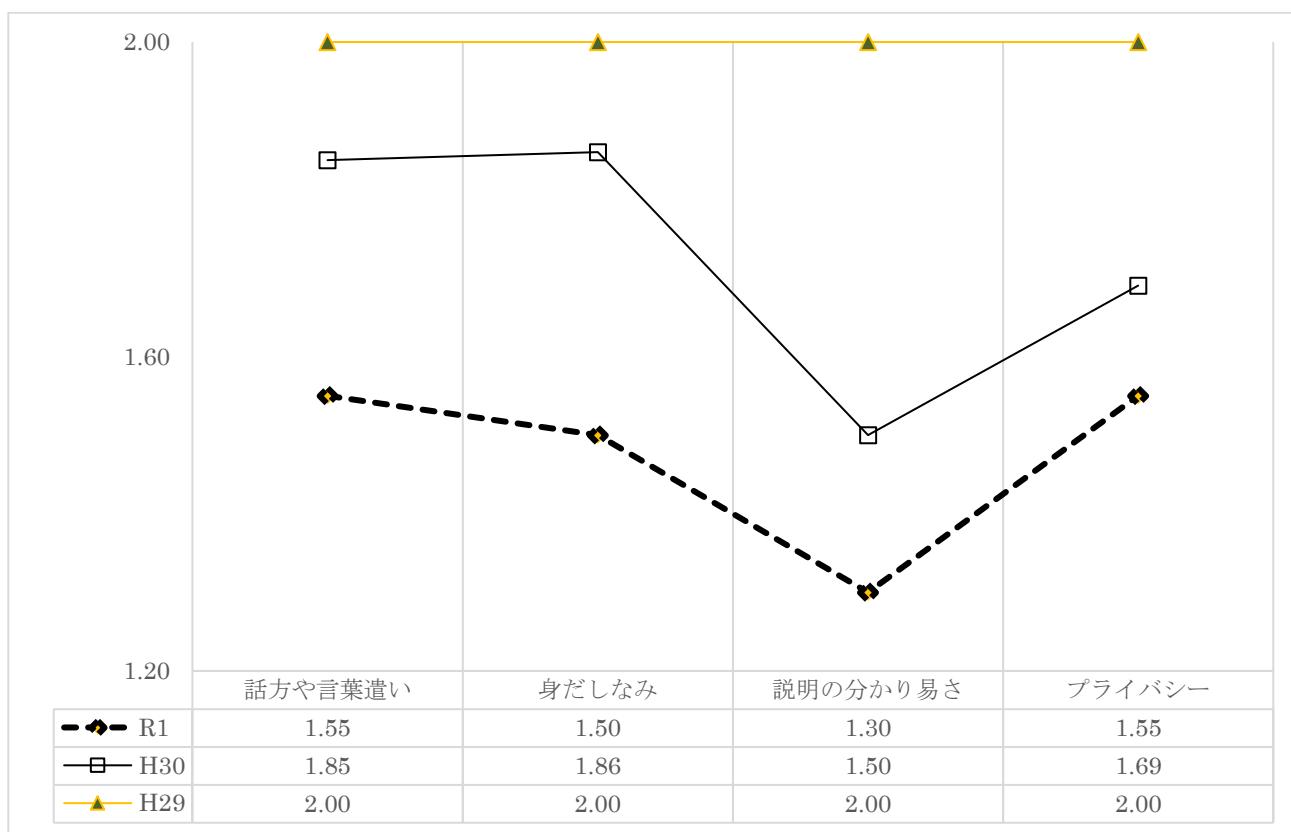
★「検査技師」について



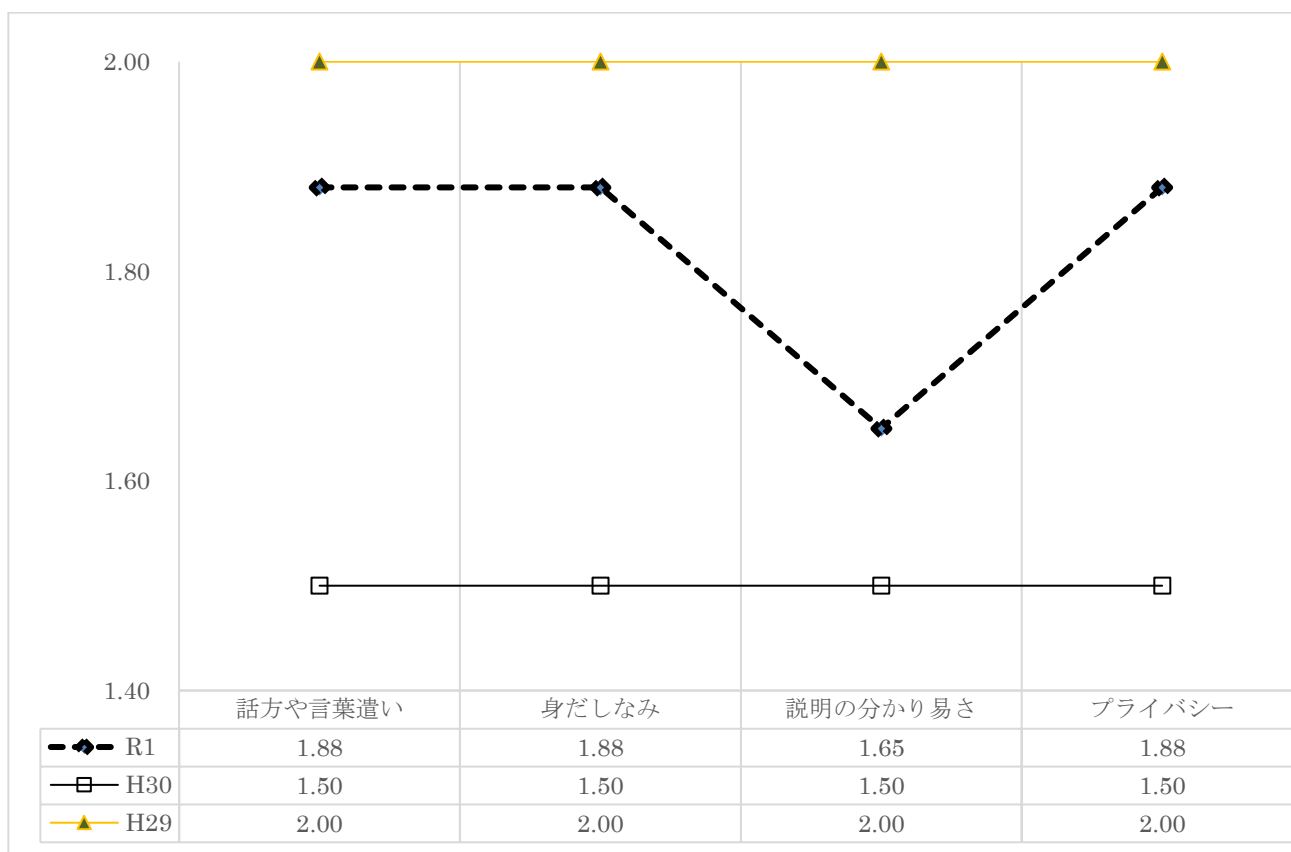
★「放射線技師」について



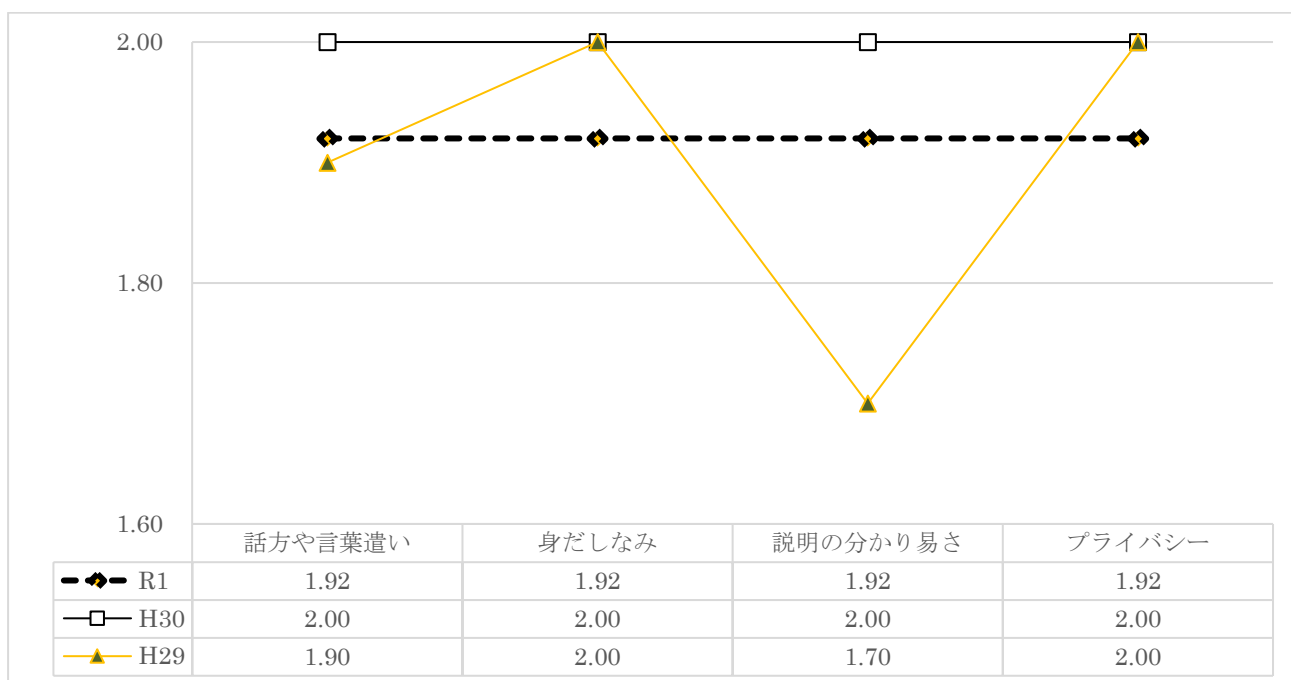
★「栄養士」について



★「リハビリ技師」について



★「医療相談員」について



★「入院環境、施設や設備」について

