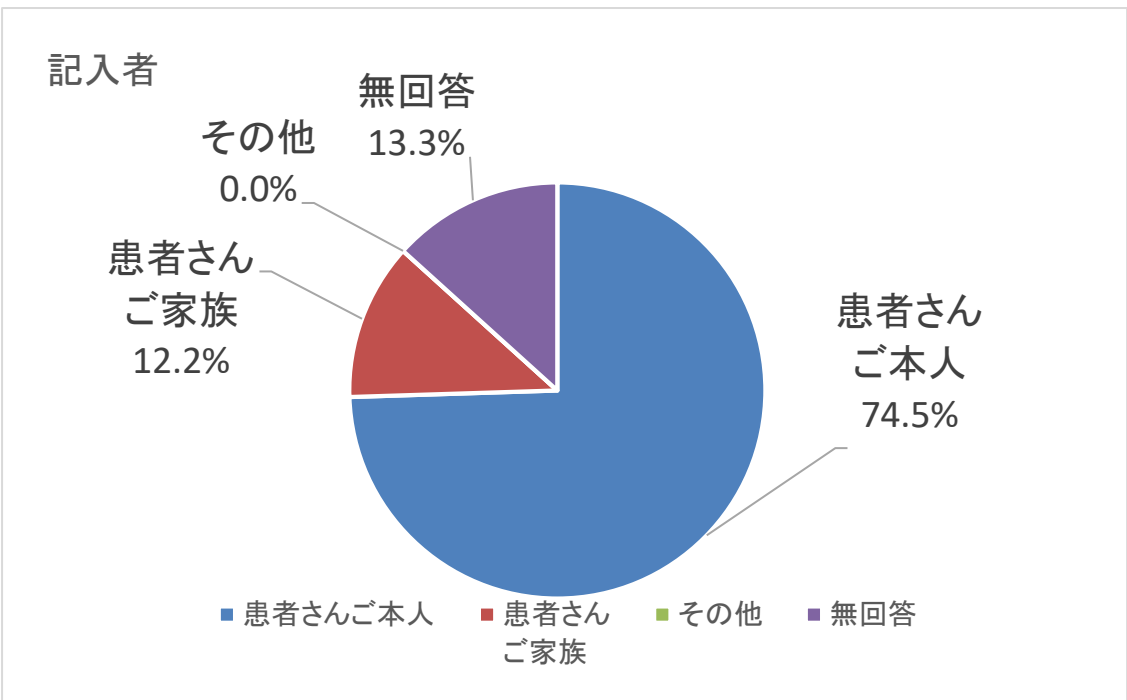


昭和大学横浜市北部病院 患者満足度調査 外来 アンケート（2023年度）

●患者さんについてお聞かせください。

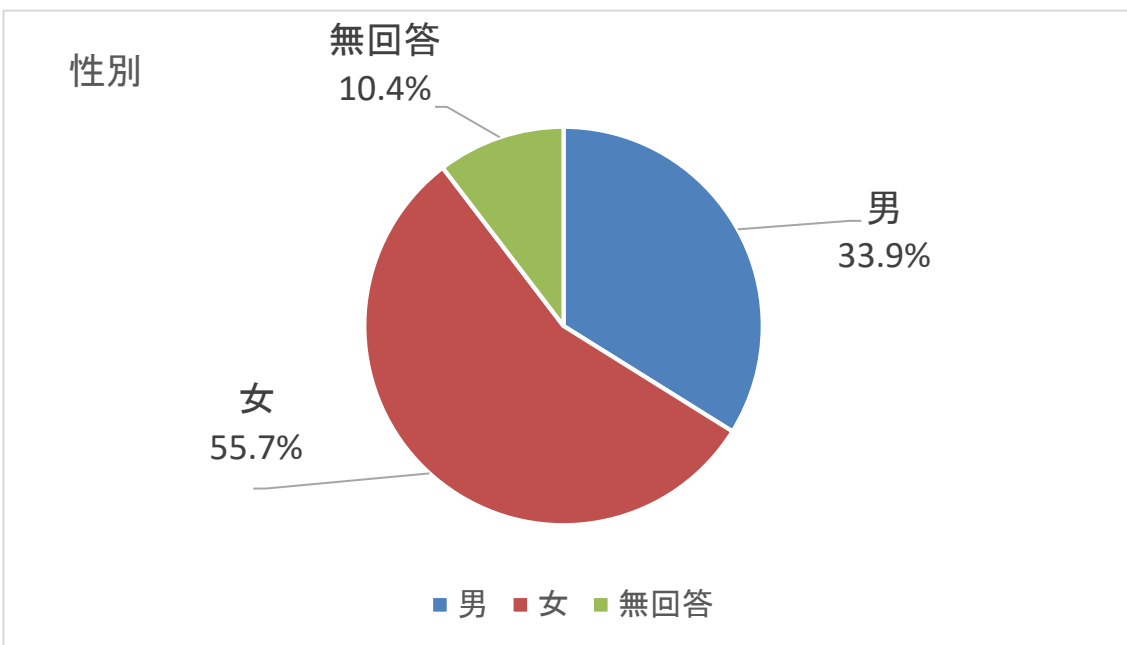
記入者

	回答数	R5年度	R4年度
患者さんご本人	818	74.5%	75.9%
患者さんご家族	134	12.2%	15.7%
その他	0	0.0%	0.2%
無回答	146	13.3%	8.2%
計	1098	100.0%	100.0%



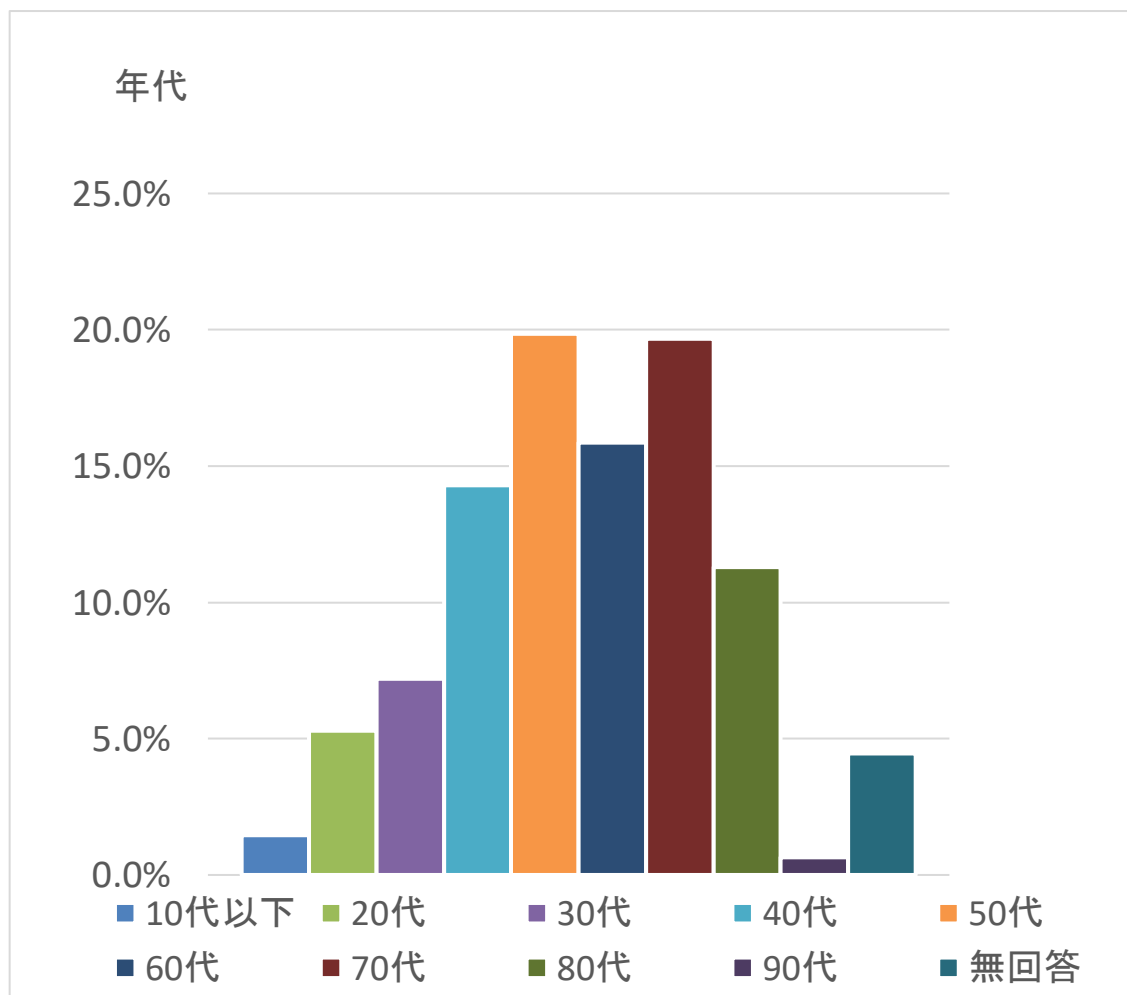
性別

	回答数	R5年度	R4年度
男	372	33.9%	35.0%
女	612	55.7%	60.8%
無回答	114	10.4%	4.2%
計	1098	100.0%	100.0%



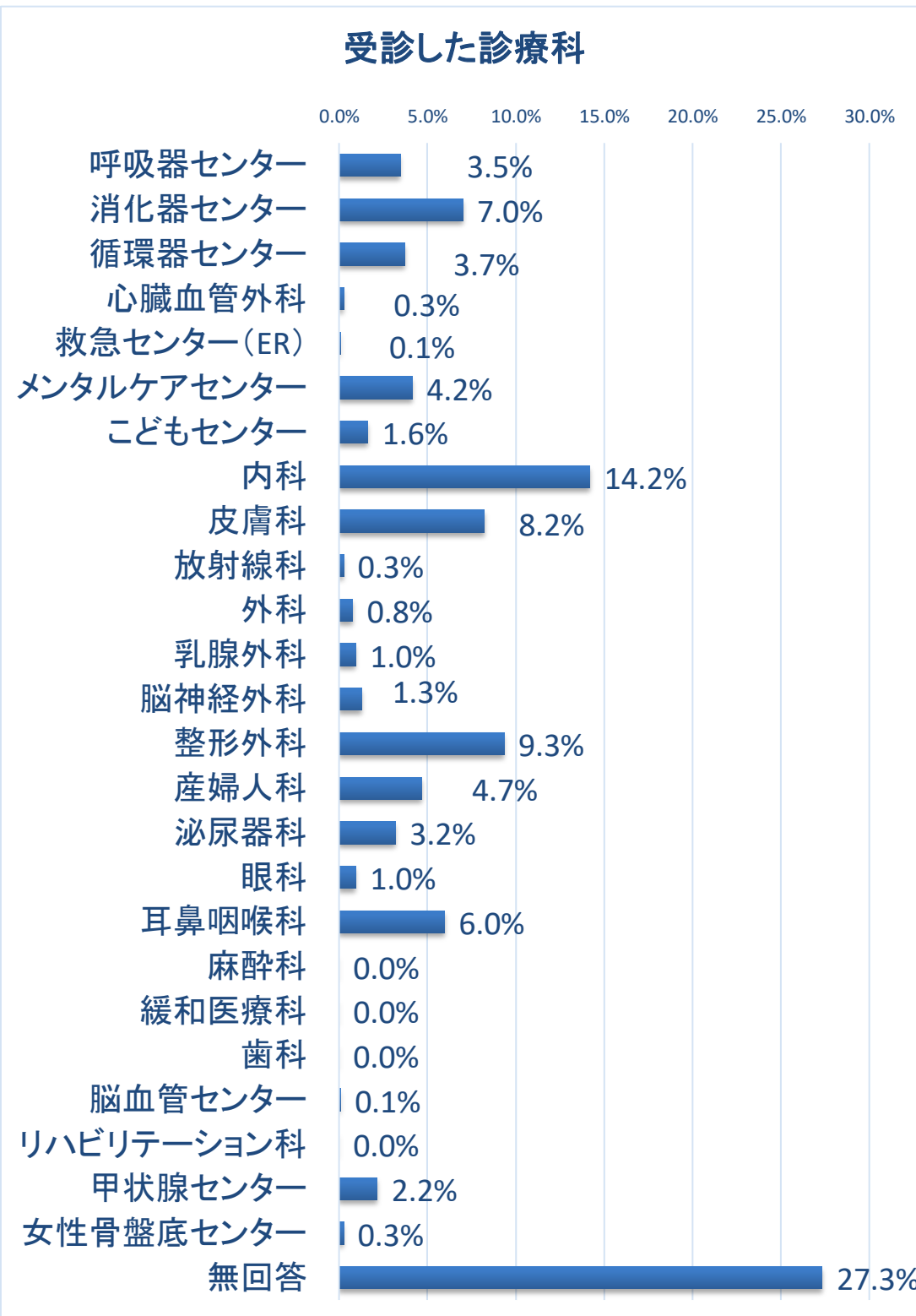
年代

	回答数	R5年度	R4年度
10代以下	16	1.5%	1.1%
20代	58	5.3%	3.8%
30代	79	7.2%	8.6%
40代	157	14.3%	16.9%
50代	218	19.9%	21.4%
60代	174	15.8%	14.9%
70代	216	19.7%	20.3%
80代	124	11.3%	11.1%
90代	7	0.6%	1.0%
無回答	49	4.5%	1.0%
計	1098	100.0%	100.0%



受診した診療科（複数回答）

	回答数	R5年度	R4年度
1 呼吸器センター	40	3.5%	3.5%
2 消化器センター	81	7.0%	8.1%
3 循環器センター	43	3.7%	4.3%
4 心臓血管外科	3	0.3%	0.2%
5 救急センター（ER）	1	0.1%	0.3%
6 メンタルケアセンター	48	4.2%	5.1%
7 こどもセンター	19	1.6%	0.9%
8 内科	164	14.2%	11.0%
9 皮膚科	95	8.2%	9.5%
10 放射線科	3	0.3%	0.2%
11 外科	9	0.8%	2.5%
12 乳腺外科	11	1.0%	1.0%
13 脳神経外科	15	1.3%	1.0%
14 整形外科	108	9.3%	9.7%
15 産婦人科	54	4.7%	4.5%
16 泌尿器科	37	3.2%	2.5%
17 眼科	11	1.0%	4.2%
18 耳鼻咽喉科	69	6.0%	5.8%
19 麻酔科	0	0.0%	0.0%
20 緩和医療科	0	0.0%	0.1%
21 歯科	0	0.0%	0.0%
22 脳血管センター	1	0.1%	0.2%
23 リハビリテーション科	0	0.0%	0.2%
24 甲状腺センター	25	2.2%	4.5%
25 女性骨盤底センター	3	0.3%	0.5%
無回答	316	27.3%	21.2%
計	1156	100.0%	100.0%



<病院全体について>

● 今回の受診の満足度はいかがでしたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	373	36.4%	40.6%
4 満足	335	32.7%	31.2%
3 どちらともいえない	266	25.9%	24.1%
2 やや不満	32	3.1%	2.7%
1 不満	20	1.9%	1.4%
計	1026	100.0%	100.0%
無回答	72		

当院をご友人やご家族に薦めたいと思いますか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	364	35.2%	38.3%
4 満足	340	32.9%	31.0%
3 どちらともいえない	269	26.0%	26.2%
2 やや不満	44	4.3%	2.9%
1 不満	17	1.6%	1.6%
計	1034	100.0%	100.0%
無回答	64		

職員は信頼できるレベルに教育されていましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	388	37.7%	40.1%
4 満足	343	33.3%	34.9%
3 どちらともいえない	253	24.6%	21.2%
2 やや不満	36	3.5%	2.5%
1 不満	10	1.0%	1.2%
計	1030	100.0%	100.0%
無回答	68		

院内の表示はわかりやすかったですか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	349	33.8%	35.8%
4 満足	349	33.8%	32.5%
3 どちらともいえない	275	26.6%	25.3%
2 やや不満	45	4.4%	5.1%
1 不満	14	1.4%	1.4%
計	1032	100.0%	100.0%
無回答	66		

<担当医師について>

礼儀正しさ、心配りが感じられましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	468	45.2%	51.9%
4 満足	305	29.5%	27.1%
3 どちらともいえない	201	19.4%	16.8%
2 やや不満	39	3.8%	3.0%
1 不満	22	2.1%	1.2%
計	1035	100.0%	100.0%
無回答	63		

敬意を払った対応がありましたか

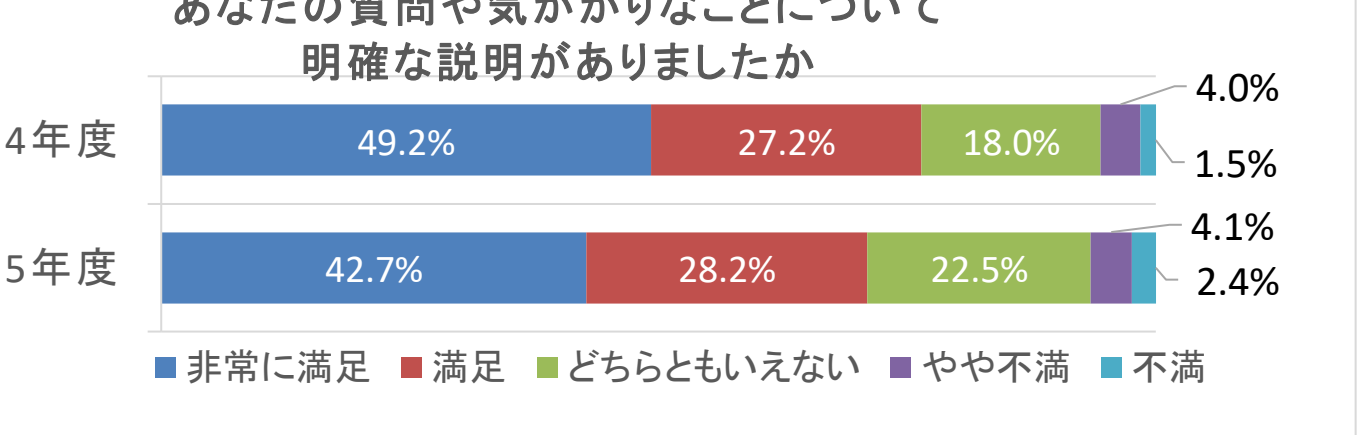
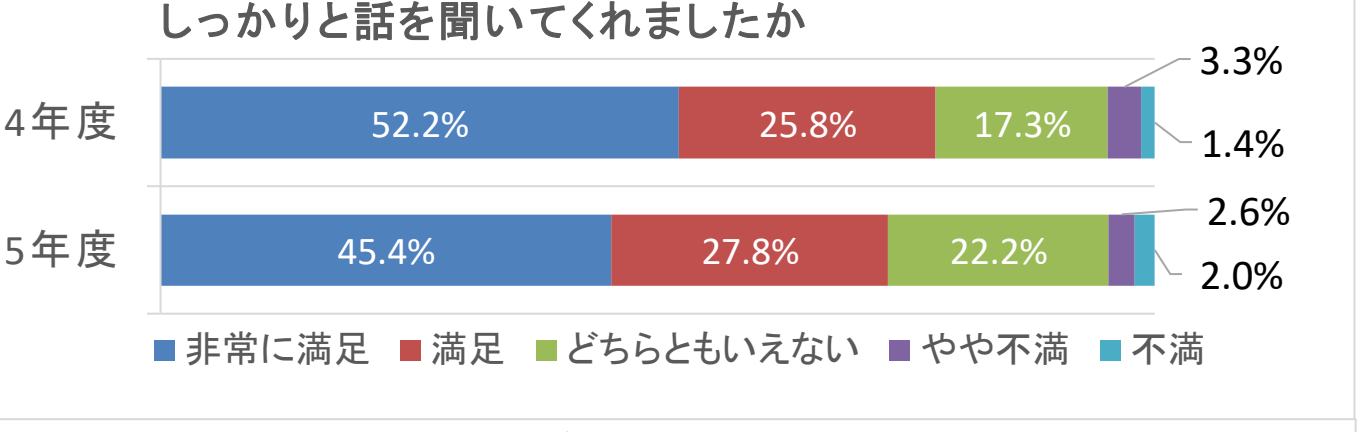
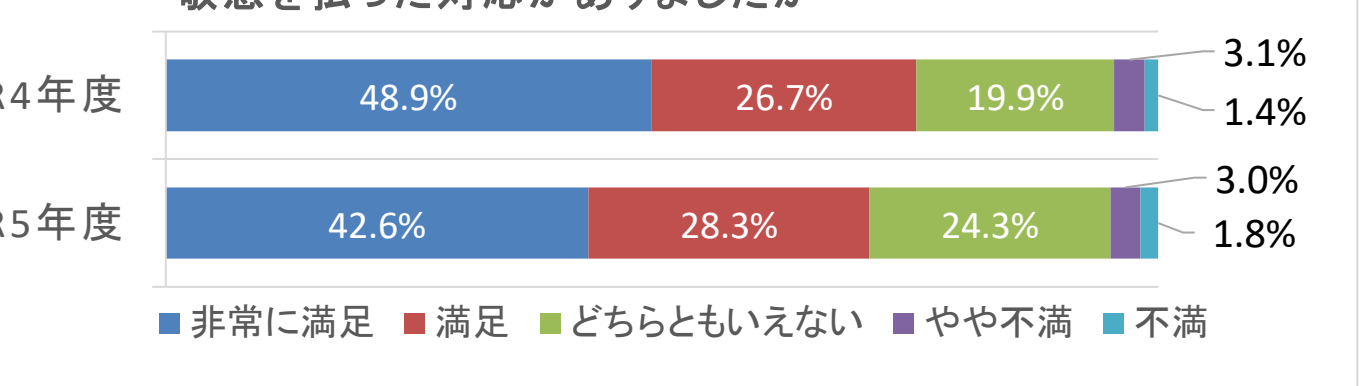
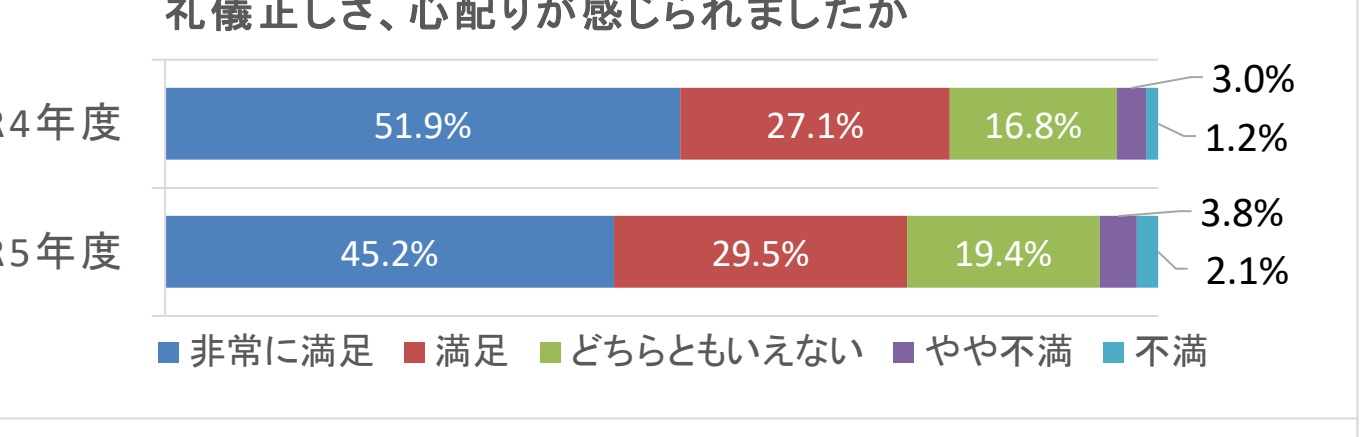
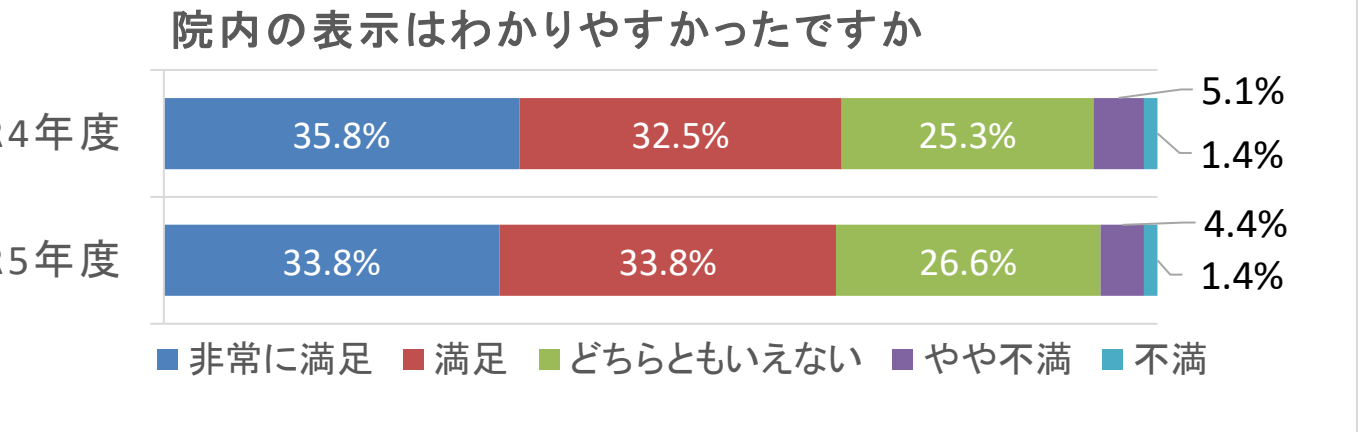
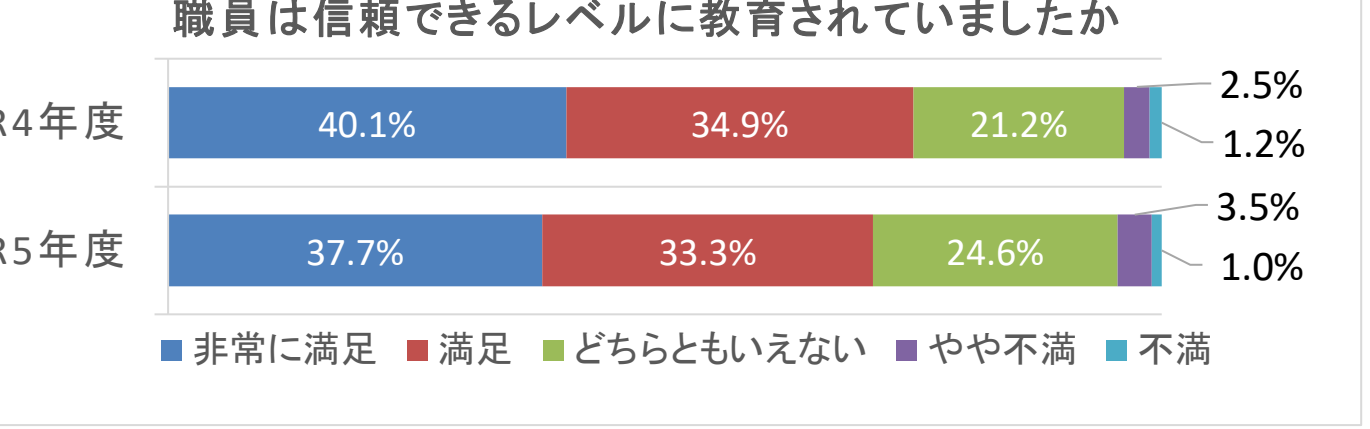
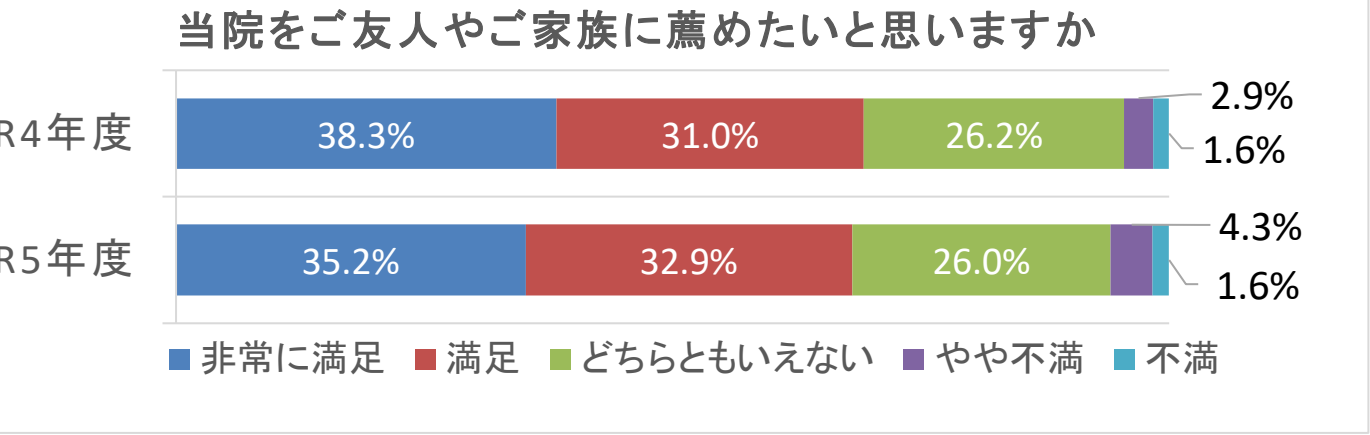
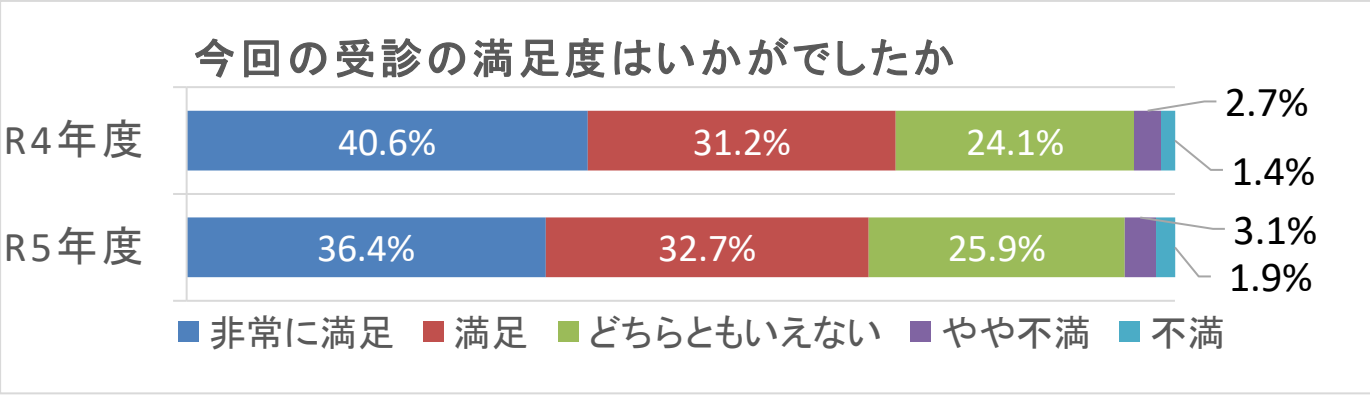
	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	441	42.6%	48.9%
4 満足	293	28.3%	26.7%
3 どちらともいえない	251	24.3%	19.9%
2 やや不満	31	3.0%	3.1%
1 不満	19	1.8%	1.4%
計	1035	100.0%	100.0%
無回答	63		

しっかりと話を聞いてくれましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	470	45.4%	52.2%
4 満足	288	27.8%	25.8%
3 どちらともいえない	230	22.2%	17.3%
2 やや不満	27	2.6%	3.3%
1 不満	21	2.0%	1.4%
計	1036	100.0%	100.0%
無回答	62		

あなたの質問や気がかりなことについて明確な説明がありましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	439	42.7%	49.2%
4 満足	290	28.2%	27.2%
3 どちらともいえない	231	22.5%	18.0%
2 やや不満	42	4.1%	4.0%
1 不満	25	2.4%	1.5%
計	1027	100.0%	100.0%
無回答	71		



あなたが理解できるような説明がありましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	452	44.1%	50.9%
4 満足	282	27.5%	25.9%
3 どちらともいえない	236	23.0%	18.9%
2 やや不満	41	4.0%	3.1%
1 不満	15	1.5%	1.1%
計	1026	100.0%	100.0%
無回答	72		

治療方針について患者本位の決定をしましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	433	43.1%	49.5%
4 満足	269	26.8%	26.3%
3 どちらともいえない	244	24.3%	21.2%
2 やや不満	39	3.9%	2.2%
1 不満	20	2.0%	0.9%
計	1005	100.0%	100.0%
無回答	93		

医師の技術は信頼感の持てるものでしたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	452	44.7%	52.9%
4 満足	286	28.3%	23.8%
3 どちらともいえない	228	22.5%	18.3%
2 やや不満	23	2.3%	3.4%
1 不満	23	2.3%	1.5%
計	1012	100.0%	100.0%
無回答	86		

あなたの診療に要した時間は望ましいものでしたか

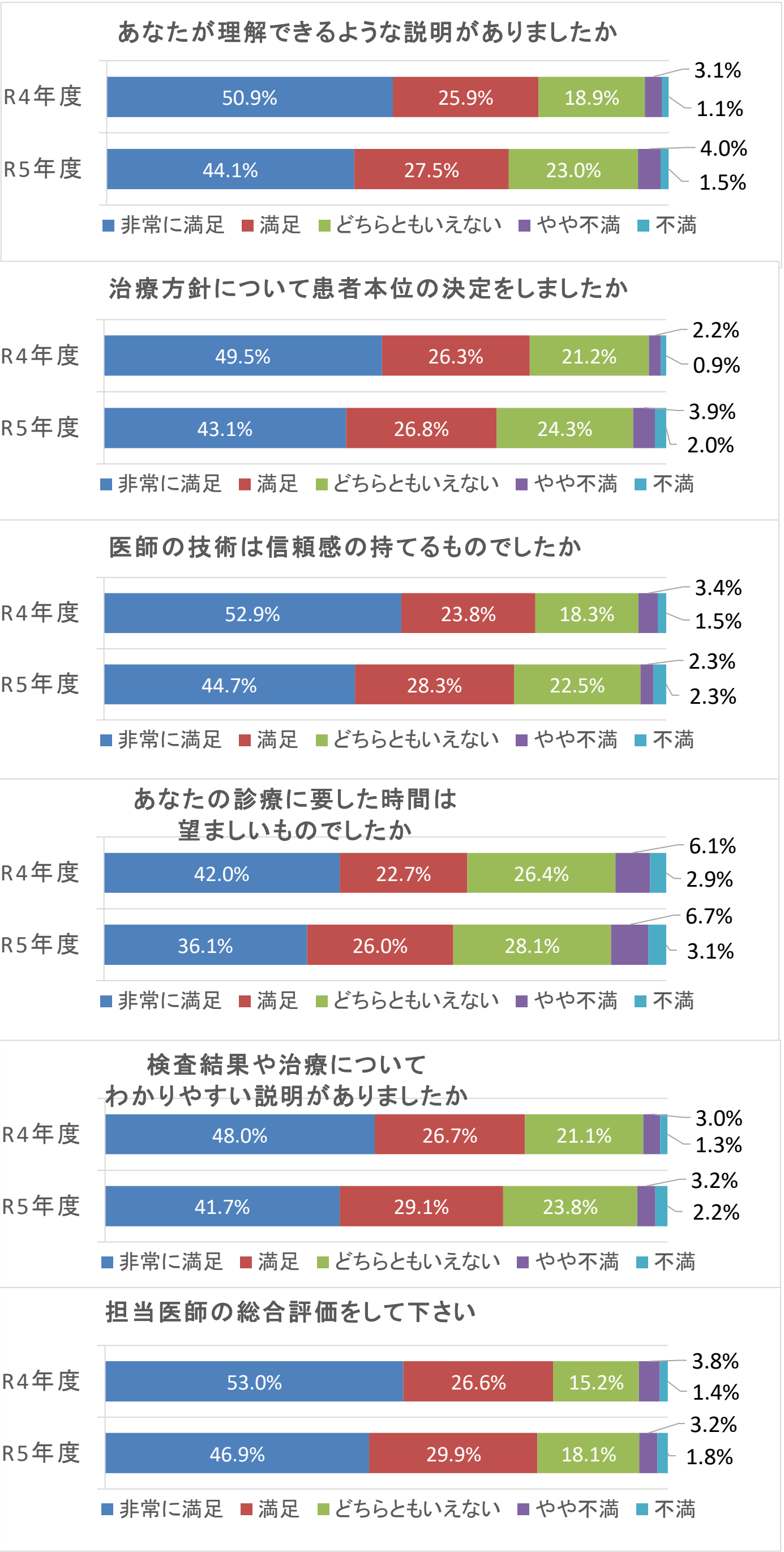
	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	369	36.1%	42.0%
4 満足	266	26.0%	22.7%
3 どちらともいえない	287	28.1%	26.4%
2 やや不満	68	6.7%	6.1%
1 不満	32	3.1%	2.9%
計	1022	100.0%	100.0%
無回答	76		

検査結果や治療についてわかりやすい説明がありましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	426	41.7%	48.0%
4 満足	297	29.1%	26.7%
3 どちらともいえない	243	23.8%	21.1%
2 やや不満	33	3.2%	3.0%
1 不満	22	2.2%	1.3%
計	1021	100.0%	100.0%
無回答	77		

担当医師の総合評価をして下さい

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	483	46.9%	53.0%
4 満足	308	29.9%	26.6%
3 どちらともいえない	186	18.1%	15.2%
2 やや不満	33	3.2%	3.8%
1 不満	19	1.8%	1.4%
計	1029	100.0%	100.0%
無回答	69		



<看護師など医師以外の職種について>

礼儀正しさ、心配りがありましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	419	40.2%	44.3%
4 満足	316	30.3%	30.5%
3 どちらともいえない	255	24.5%	22.1%
2 やや不満	33	3.2%	2.0%
1 不満	19	1.8%	1.1%
計	1042	100.0%	100.0%
無回答	56		

あなたのプライバシーを尊重しましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	433	42.0%	45.8%
4 満足	308	29.9%	29.0%
3 どちらともいえない	257	25.0%	23.0%
2 やや不満	23	2.2%	1.5%
1 不満	9	0.9%	0.7%
計	1030	100.0%	100.0%
無回答	68		

痛みや苦しさへの配慮がありましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	391	38.6%	41.9%
4 満足	291	28.7%	27.0%
3 どちらともいえない	289	28.5%	26.1%
2 やや不満	31	3.1%	3.6%
1 不満	11	1.1%	1.4%
計	1013	100.0%	100.0%
無回答	85		

親身になったアドバイスがありましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	359	35.6%	39.1%
4 満足	286	28.4%	25.4%
3 どちらともいえない	302	30.0%	29.8%
2 やや不満	50	5.0%	3.8%
1 不満	11	1.1%	2.0%
計	1008	100.0%	100.0%
無回答	90		

治療や手術に関する不安や疑問について一緒に考えてくれましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	362	37.5%	38.3%
4 満足	254	26.3%	25.4%
3 どちらともいえない	306	31.7%	32.1%
2 やや不満	44	4.6%	4.2%
1 不満	0	0.0%	0.0%
計	966	100.0%	100.0%
無回答	117		

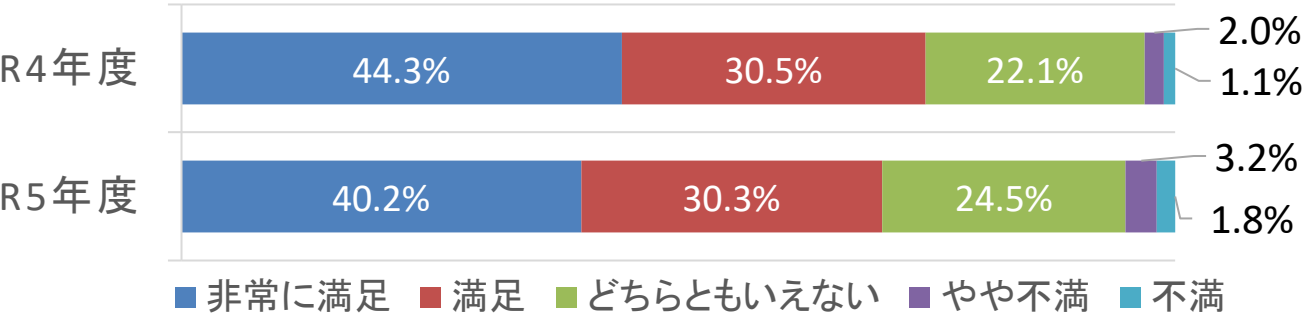
わかりやすい言葉で説明がありましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	406	39.8%	42.4%
4 満足	289	28.3%	27.8%
3 どちらともいえない	274	26.9%	25.7%
2 やや不満	36	3.5%	3.0%
1 不満	15	1.5%	1.1%
計	1020	100.0%	100.0%
無回答	78		

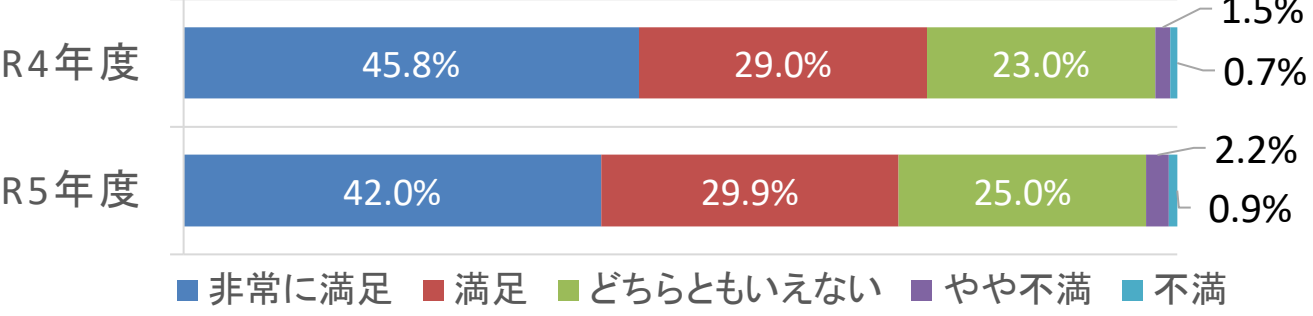
職員の対応は信頼感の持てるものでしたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	408	39.6%	43.6%
4 満足	319	30.9%	29.1%
3 どちらともいえない	253	24.5%	23.2%
2 やや不満	30	2.9%	2.8%
1 不満	21	2.0%	1.4%
計	1031	100.0%	100.0%
無回答	67		

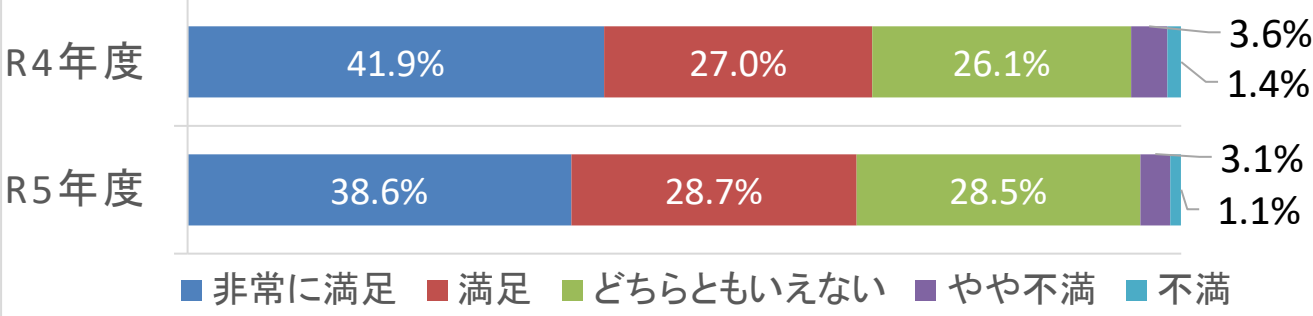
礼儀正しさ、心配りがありましたか



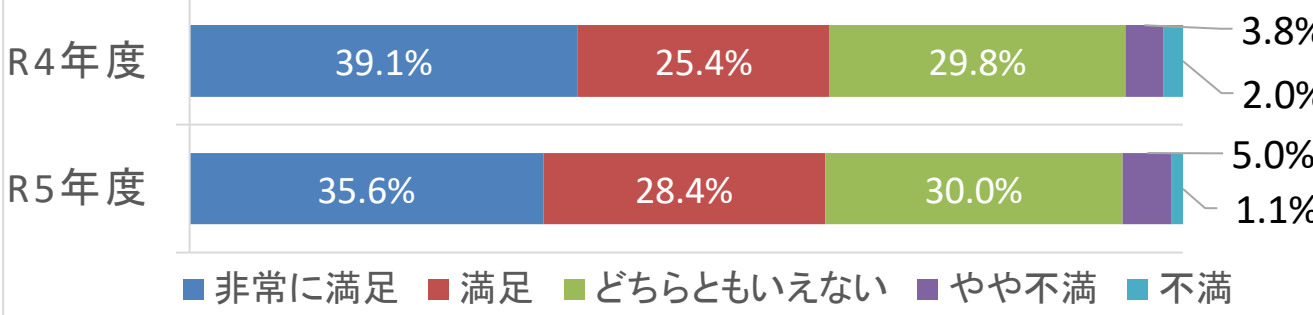
あなたのプライバシーを尊重しましたか



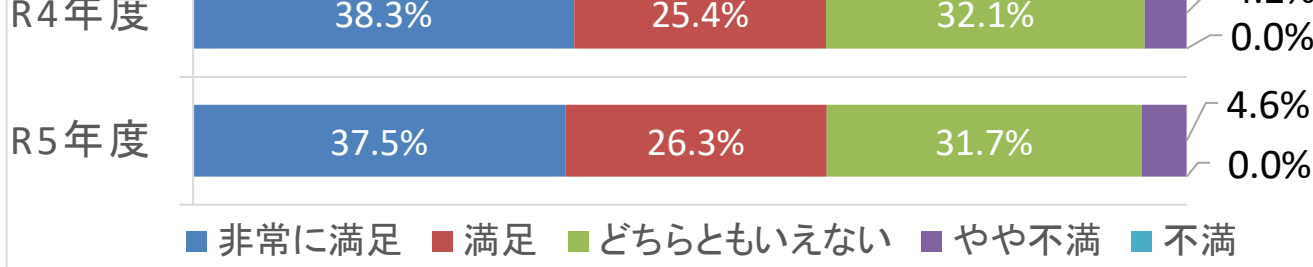
痛みや苦しさへの配慮がありましたか



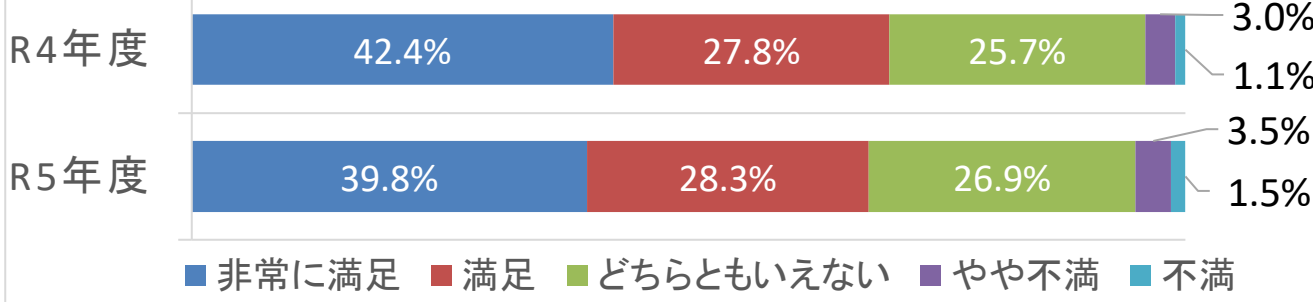
親身になったアドバイスがありましたか



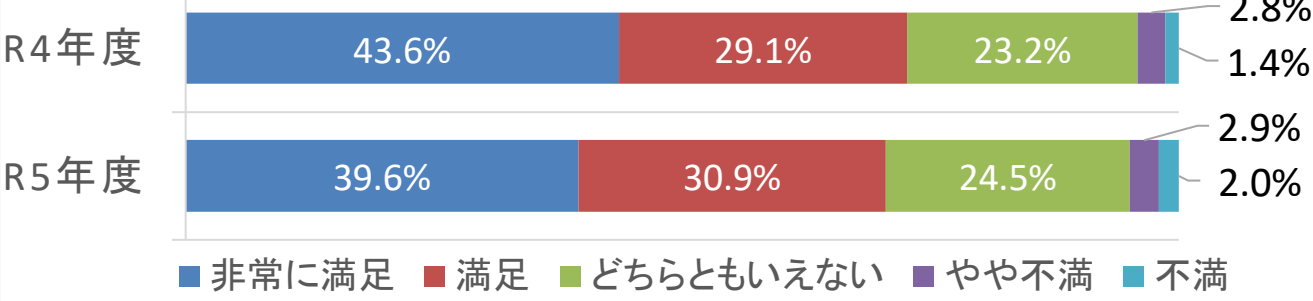
治療や手術に関する不安や疑問について一緒に考えてくれましたか



わかりやすい言葉で説明がありましたか



職員の対応は信頼感の持てるものでしたか



＜環境について＞

院内の設備は使いやすかったですか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	395	37.5%	38.4%
4 満足	326	31.0%	33.6%
3 どちらともいえない	249	23.6%	25.7%
2 やや不満	39	3.7%	1.5%
1 不満	44	4.2%	0.8%
計	1053	100.0%	100.0%
無回答	45		

診察室のプライバシーは適切でしたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	416	39.7%	41.0%
4 満足	293	27.9%	31.1%
3 どちらともいえない	265	25.3%	23.8%
2 やや不満	32	3.1%	3.4%
1 不満	43	4.1%	0.8%
計	1049	100.0%	100.0%
無回答	49		

診察室や検査室は清潔でしたか

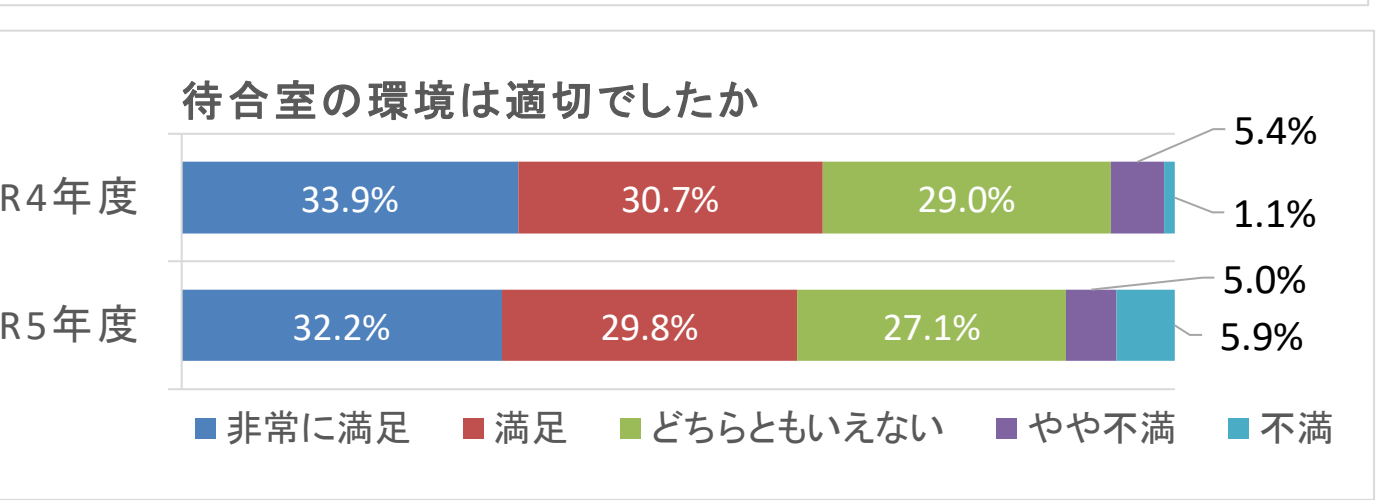
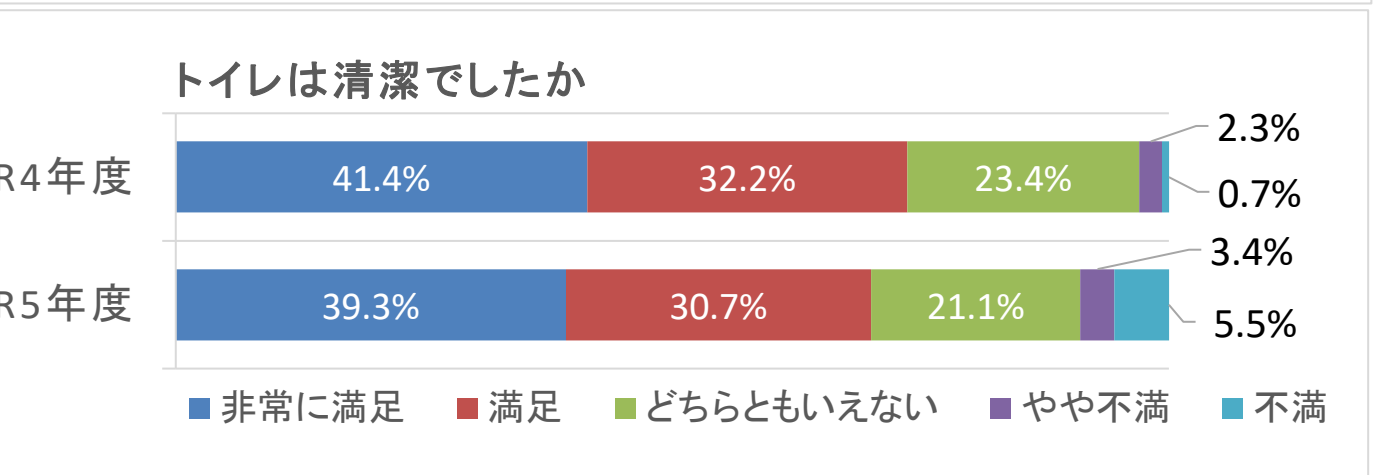
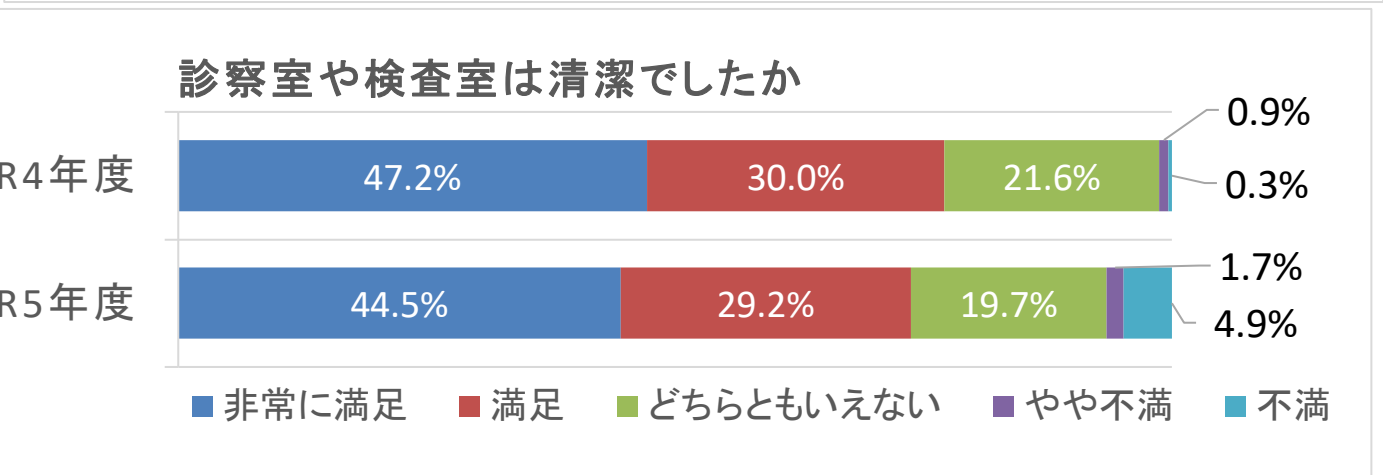
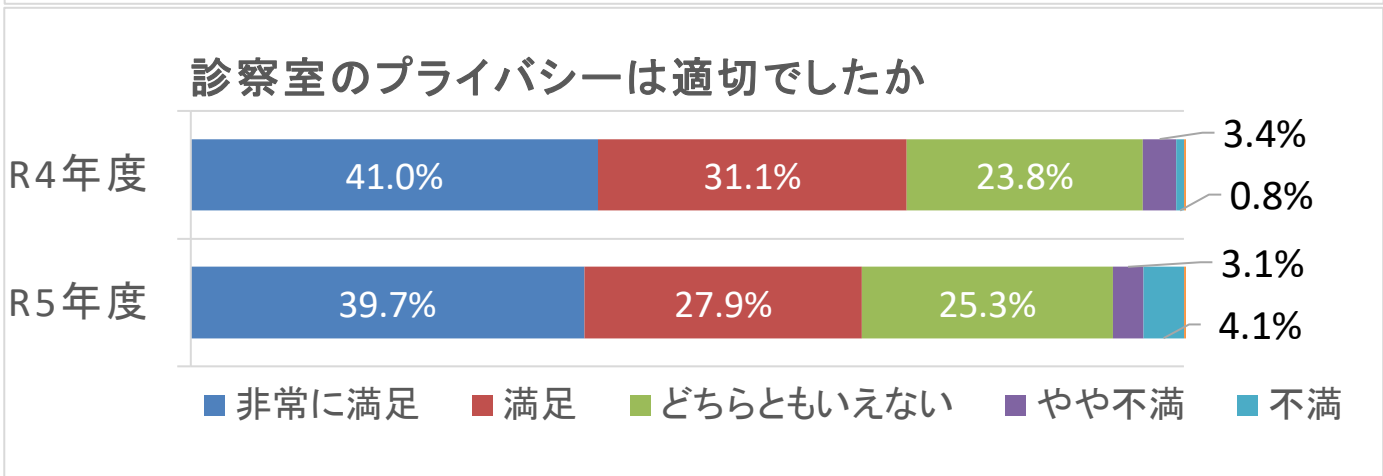
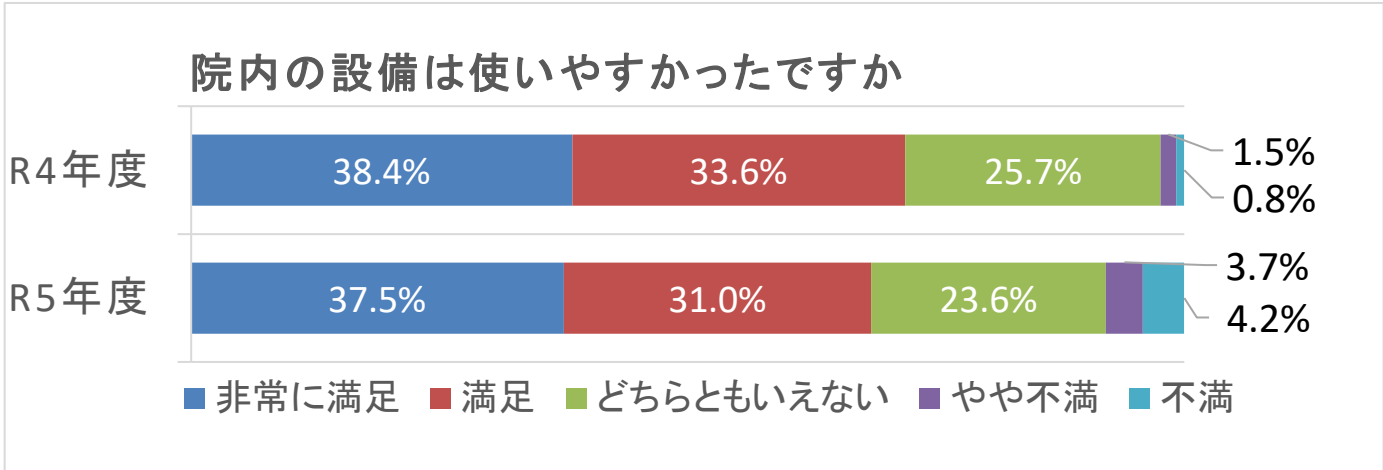
	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	468	44.5%	47.2%
4 満足	307	29.2%	30.0%
3 どちらともいえない	207	19.7%	21.6%
2 やや不満	18	1.7%	0.9%
1 不満	51	4.9%	0.3%
計	1051	100.0%	100.0%
無回答	47		

トイレは清潔でしたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	410	39.3%	41.4%
4 満足	321	30.7%	32.2%
3 どちらともいえない	220	21.1%	23.4%
2 やや不満	36	3.4%	2.3%
1 不満	57	5.5%	0.7%
計	1044	100.0%	100.0%
無回答	54		

待合室の環境は適切でしたか

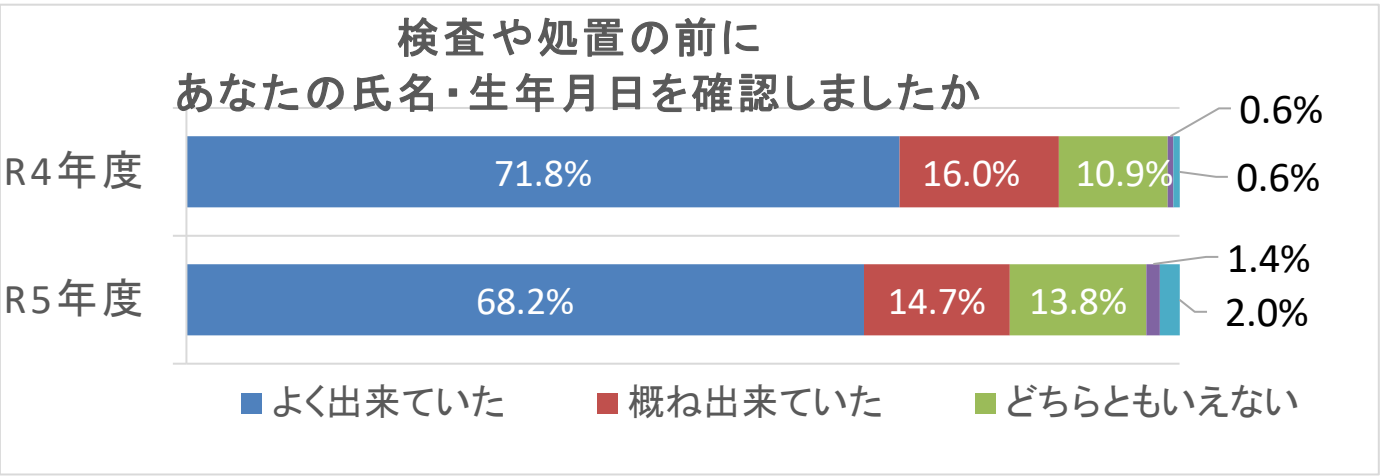
	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	339	32.2%	33.9%
4 満足	313	29.8%	30.7%
3 どちらともいえない	285	27.1%	29.0%
2 やや不満	53	5.0%	5.4%
1 不満	62	5.9%	1.1%
計	1052	100.0%	100.0%
無回答	46		



<安全確保について>

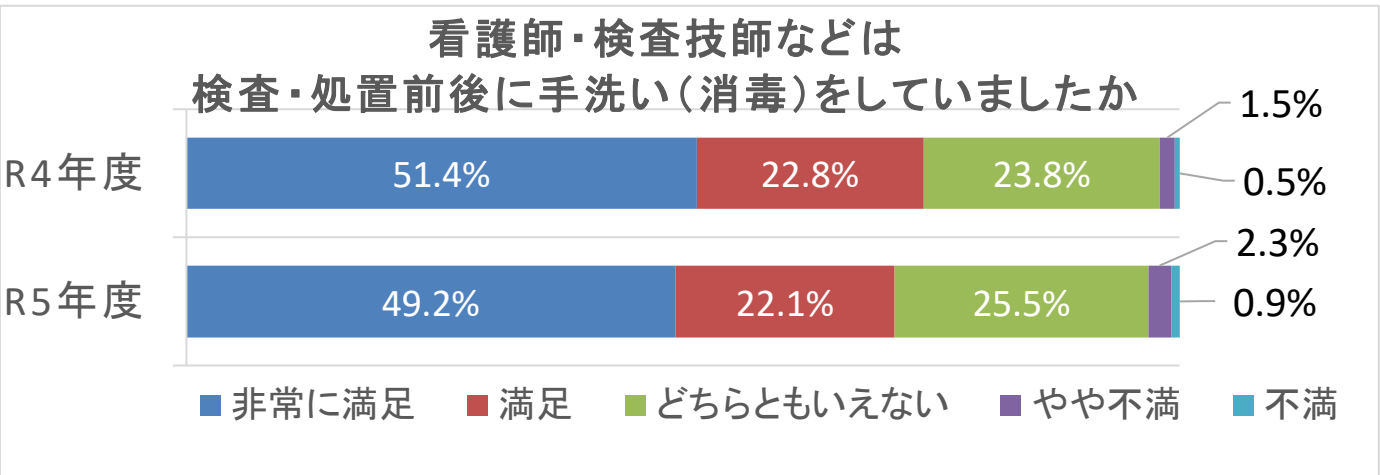
検査や処置の前にあなたの氏名・生年月日を確認しましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 よく出来ていた	698	68.2%	71.8%
4 概ね出来ていた	150	14.7%	16.0%
3 どちらともいえない	141	13.8%	10.9%
2 ほとんど出来ていない	14	1.4%	0.6%
1 全く出来ていない	20	2.0%	0.6%
計	1023	100.0%	100.0%
無回答	75		



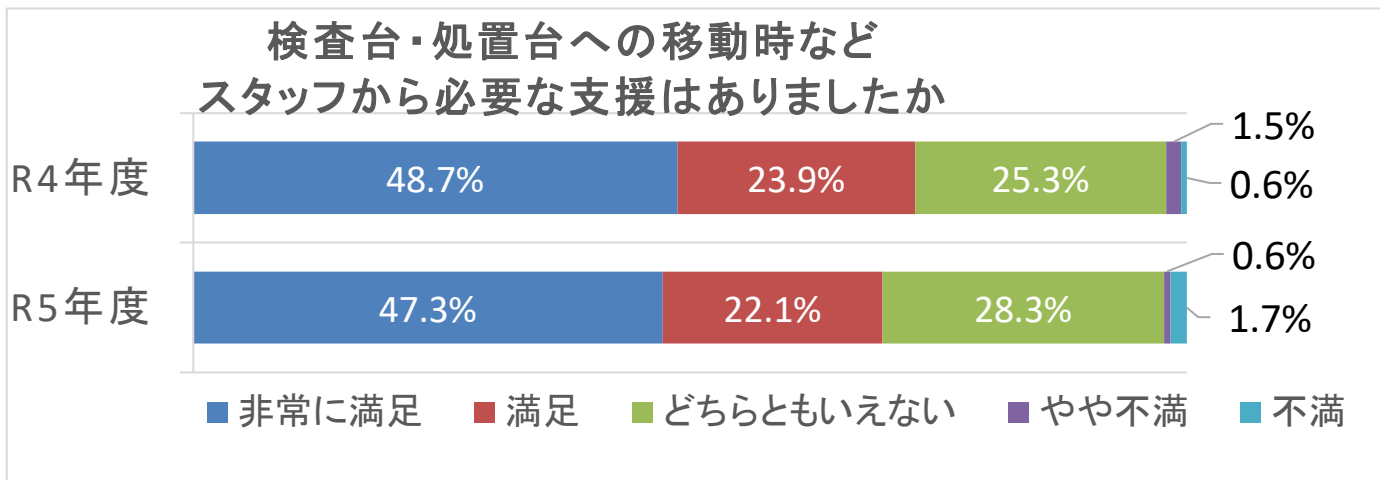
看護師・検査技師などは検査・処置前後に手洗い(消毒)をしていましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	453	49.2%	51.4%
4 満足	203	22.1%	22.8%
3 どちらともいえない	235	25.5%	23.8%
2 やや不満	21	2.3%	1.5%
1 不満	8	0.9%	0.5%
計	920	100.0%	100.0%
無回答	178		



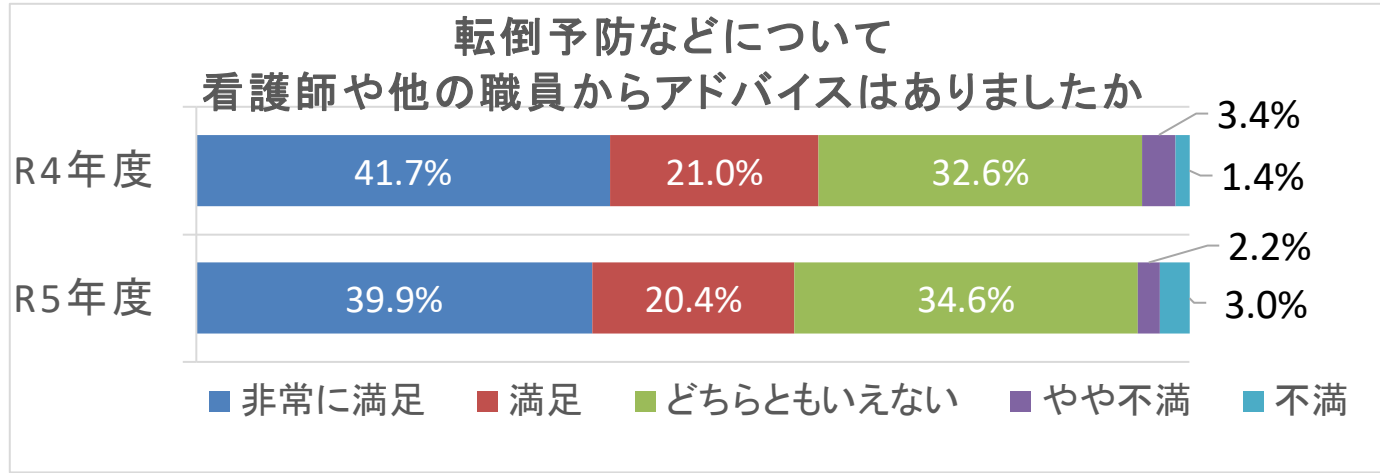
検査台・処置台への移動時などスタッフから必要な支援はありましたか

	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	449	47.3%	48.7%
4 満足	210	22.1%	23.9%
3 どちらともいえない	269	28.3%	25.3%
2 やや不満	6	0.6%	1.5%
1 不満	16	1.7%	0.6%
計	950	100.0%	100.0%
無回答	148		



転倒予防などについて看護師や他の職員からアドバイスはありましたか

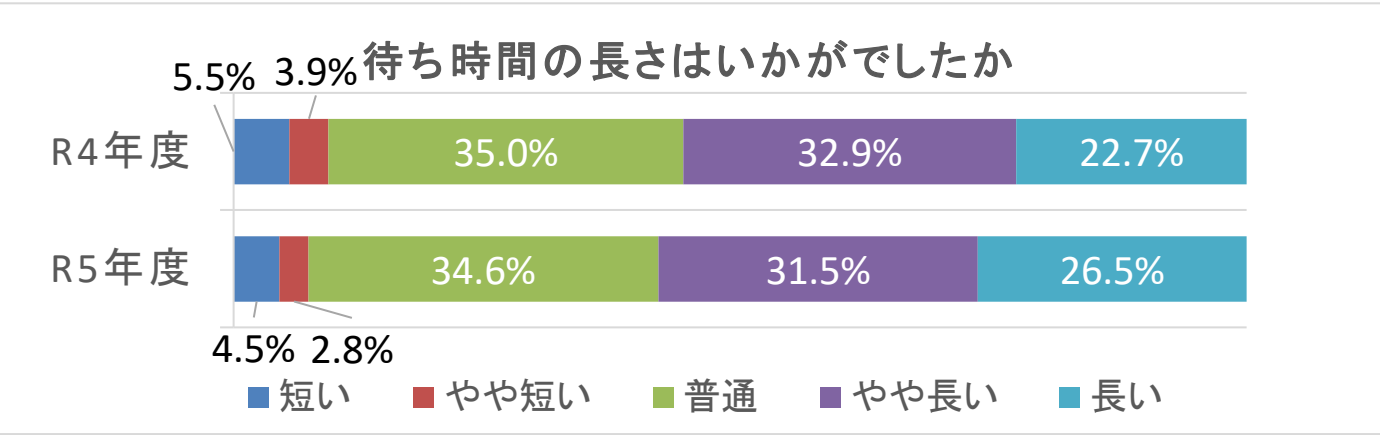
	回答数	R5年度	R4年度
5 非常に満足	360	39.9%	41.7%
4 満足	184	20.4%	21.0%
3 どちらともいえない	312	34.6%	32.6%
2 やや不満	20	2.2%	3.4%
1 不満	27	3.0%	1.4%
計	903	100.0%	100.0%
無回答	195		



<待ち時間について>

待ち時間の長さはいかがでしたか

	回答数	R5年度	R4年度
短い	48	4.5%	5.5%
やや短い	30	2.8%	3.9%
普通	365	34.6%	35.0%
やや長い	333	31.5%	32.9%
長い	280	26.5%	22.7%
計	1056	100.0%	100.0%
無回答	42		



待ち時間が長いと感じた場所はどこですか(複数回答可)

	回答数	R5年度	R4年度
予約(電話)	170	14.2%	13.1%
受付	104	8.7%	8.1%
診察	616	51.6%	53.0%
検査	135	11.3%	10.6%
会計	168	14.1%	15.3%
計	1193	100.0%	100.0%
無回答	208		

