

■ 令和4年度 患者満足度調査アンケート

・調査期間 R4.11.7 (月)～11 (金)
 ・配布数 2,000枚 (R3:2,010枚)
 ・有効回答数 1,614枚 (R3:1,666枚)
 ・回収率 80.7% (R3:82.9%)

外来患者

	項目 (R4)	質問 (R4)	満足率評価 (「満足」+「やや満足」)の割合					ベンチマーク結果 (500床以上の病院を対象)					
			R2	R3	R4	平均	R3比 (ポイント)	R4 満足 割合	平均値	平均値 との差 (ポイント)	順位 (R4)	前回 順位 (R3)	
接 遇 な ど に つ い て	1	医師 (治療)	医師による診療・治療内容に満足していますか?	86.6%	84.6%	85.8%	85.7%	1.2	85.8%	71.8%	14.0	4 / 48	5 / 48
	2	医師 (対話)	医師との対話に満足していますか?	84.8%	84.0%	84.1%	84.3%	0.1	84.1%	73.8%	10.3	8 / 49	9 / 50
	3	看護師 (対応)	看護師の対応に満足していますか?	88.3%	86.6%	87.5%	87.5%	0.9	87.5%	73.3%	14.2	4 / 49	3 / 49
	4	事務職員	事務職員の対応に満足していますか?	82.1%	81.1%	82.7%	82.0%	1.6	82.7%	63.5%	19.2	4 / 49	5 / 46
	5	その他病院スタッフ	その他の病院スタッフの対応に満足していますか?	79.8%	80.5%	79.5%	79.9%	-1.0	79.5%	61.2%	18.3	4 / 41	4 / 42
	6	痛みや症状を和らげる対応	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか?	72.5%	71.0%	71.4%	71.6%	0.4	71.4%	55.4%	16.0	4 / 39	3 / 40
	7	精神的ケア	精神的なケアに満足していますか?	69.4%	68.4%	67.1%	68.3%	-1.3	67.1%	55.5%	11.6	6 / 40	6 / 42
	8	プライバシー	診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか?	80.2%	80.5%	80.4%	80.4%	-0.1	80.4%	56.5%	23.9	4 / 47	3 / 49
	9	診察時間	診察時間に満足していますか?	54.2%	53.5%	52.9%	53.5%	-0.6	52.9%	51.2%	1.7	16 / 44	17 / 44
	10	放射線検査	放射線検査での対応はいかがでしたか?	84.9%	84.5%	86.5%	85.3%	2.0					
	11	生理検査	生理検査での対応はいかがでしたか?	83.0%	83.5%	85.1%	83.9%	1.6					
	12	中央採血	中央採血での対応はいかがでしたか?	85.3%	83.9%	85.5%	84.9%	1.6					
	13	受付・会計窓口	受付・会計窓口での対応はいかがでしたか?	77.0%	77.3%	77.9%	77.4%	0.6					
施 設 面 に つ い て	1	駐車場	駐車場についてはいかがでしたか?	48.2%	46.8%	50.0%	48.3%	3.2					
	2	売店	売店ははいかがでしたか?	59.3%	58.6%	62.1%	60.0%	3.5					
	3	レストラン	レストランははいかがでしたか?	62.6%	53.8%	49.8%	55.4%	-4.0					
総 合 評 価	1	勧めたい	岐阜市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか?	71.9%	74.7%	72.9%	73.2%	-1.8	72.9%	73.5%	-0.6	35 / 49	29 / 51
	2	満足している	全体としてこの病院に満足している	80.4%	80.8%	80.4%	80.5%	-0.4					
	3	信頼している	全体としてこの病院を信頼している	86.2%	84.6%	83.9%	84.9%	-0.7					
					R3比	良化	11		平均差	平均以上	9		
						悪化	8			平均未満	1		

注：灰色の項目は、ベンチマーク結果で平均未満の項目

(年代別内訳)

	合計	構成比
1:0～9歳	25	1.5%
2:10代	38	2.4%
3:20代	51	3.2%
4:30代	88	5.5%
5:40代	166	10.3%
6:50代	275	17.0%
7:60代	307	19.0%
8:70代	434	26.9%
9:80代	206	12.8%
10:90代以上	19	1.2%
年齢記載無	5	0.3%
合計	1,614	100.0%

■ 令和4年度 患者満足度調査アンケート

・調査期間 R4. 11. 7(月)～13(日)
 ・配布数 428件 (R3:405件)
 ・有効回答数 190件 (R3:276件)
 ・回収率 44.4% (R3:68.1%)

入院患者

	項目 (R4)	質問 (R4)	満足率評価 (「満足」+「やや満足」)の割合					ベンチマーク結果 (500床以上の病院を対象)				
			R2	R3	R4	平均	R3比 (ポイント)	R4 満足 割合	平均値	平均値 との差 (ポイント)	順位 (R4)	前回 順位 (R3)
接 遇 な ど に つ い て	1	医師 (治療)	95.7%	91.6%	95.2%	94.2%	3.6	95.2%	90.3%	4.9	6 / 49	20 / 50
	2	医師 (対話)	95.7%	90.9%	96.3%	94.3%	5.4	96.3%	88.3%	8.0	2 / 50	18 / 53
	3	看護師 (対応)	94.9%	93.1%	95.2%	94.4%	2.1	95.2%	91.8%	3.4	7 / 51	18 / 53
	4	事務職員	86.8%	85.6%	91.0%	87.8%	5.4	91.0%	80.7%	10.3	4 / 44	12 / 46
	5	その他病院スタッフ	85.7%	86.9%	90.7%	87.8%	3.8	90.7%	84.6%	6.1	7 / 42	15 / 44
	6	痛みや症状を和らげる対応	87.0%	88.0%	89.6%	88.2%	1.6	89.6%	85.1%	4.5	9 / 43	9 / 44
	7	精神的ケア	80.8%	82.2%	83.3%	82.1%	1.1	83.3%	81.0%	2.3	14 / 44	20 / 46
	8	プライバシー	79.0%	78.6%	85.0%	80.9%	6.4	85.0%	77.4%	7.6	10 / 51	24 / 54
	9	食事	62.8%	58.4%	62.3%	61.2%	3.9	62.3%	60.5%	1.8	21 / 51	26 / 53
	10	薬剤師	84.9%	79.6%	90.2%	84.9%	10.6					
	11	放射線検査	91.0%	90.3%	92.9%	91.4%	2.6					
	12	生理検査	88.7%	88.8%	92.9%	90.1%	4.1					
	13	リハビリテーション	90.8%	87.2%	90.5%	89.5%	3.3					
施 設 面 に つ い て	1	病室	74.8%	72.8%	75.3%	74.3%	2.5	75.3%	75.1%	0.2	24 / 48	32 / 49
	2	デイルーム	67.4%	62.4%	68.4%	66.1%	6.0					
	3	売店	67.2%	66.5%	73.4%	69.0%	6.9					
	4	レストラン	61.6%	61.0%	56.8%	59.8%	-4.2					
総 合 評 価	1	勧めたい	83.1%	84.8%	84.7%	84.2%	-0.1	84.7%	85.7%	-1.0	33 / 51	38 / 54
	2	満足している	90.6%	90.9%	87.2%	89.6%	-3.7					
	3	信頼している	94.1%	92.7%	92.6%	93.1%	-0.1					

注：灰色の項目は、ベンチマーク結果で平均未満の項目

R3比	良化	16
	悪化	4
平均差	平均以上	10
	平均未満	1

(年代別内訳)

	合計	構成比
1:0～9歳	25	13.2%
2:10代	13	6.8%
3:20代	7	3.7%
4:30代	6	3.2%
5:40代	10	5.3%
6:50代	21	11.1%
7:60代	18	9.5%
8:70代	49	25.8%
9:80代	34	17.9%
10:90代以上	6	3.2%
記載無	1	0.5%
合計	190	100.0%

(病棟別内訳)

	合計	構成比
1:中央4階	27	14.2%
2:中央5階	13	6.8%
3:中央6階	23	12.1%
4:中央7階	33	17.4%
5:中央8階	17	8.9%
6:中央9階	-	-
7:中央10階	17	8.9%
8:西8階	11	5.8%
9:西9階	35	18.4%
10:西10階	9	4.7%
11:無回答	5	2.6%
合計	190	100.0%

待ち時間

質問	満足率評価（「満足」＋「やや満足」）の割合					
	R1	R2	R3	R4	平均	R3比 (ポイント)
診察までの待ち時間に満足されましたか？	29.4%	34.7%	32.3%	31.2%	31.9%	-1.1

ベンチマーク結果 (500床以上の病院を対象)				
R4 満足 割合	平均値	平均値 との差 (ポイント)	順位 (R4)	順位 (R3)
31.2%	30.8%	0.4	20 / 49	20 / 50

	R4割合						
5分未満	4.9%	80.6%	77.4%	73.3%	86.8%	79.5%	13.5
5分～15分未満	11.7%	67.1%	64.0%	68.8%	59.5%	64.8%	-9.3
15分～30分未満	22.3%	42.6%	43.6%	44.7%	44.7%	43.9%	0.0
30分～1時間未満	29.4%	15.1%	22.6%	19.3%	20.7%	19.4%	1.4
1時間～2時間未満	23.9%	9.0%	11.9%	13.2%	12.1%	11.6%	-1.1
2時間～3時間未満	6.1%	16.7%	15.7%	5.7%	4.8%	10.7%	-0.9
3時間以上	1.7%	4.2%	12.5%	10.7%	8.0%	8.8%	-2.7
	100.0%						

●診察までの待ち時間

～予約時間から最初の診察までの時間はどれくらいでしたか
(「予約なし」の場合は受診案内カードを受け取った時間から)

	R1	R2	R3	R4	平均	R3比 (ポイント)
5分未満	5.3%	6.5%	6.3%	4.9%	5.8%	-1.4
5分～15分未満	12.5%	15.0%	13.5%	11.7%	13.2%	-1.8
15分～30分未満	21.7%	21.9%	21.4%	22.3%	21.9%	0.9
30分～1時間未満	29.4%	28.3%	28.2%	29.4%	28.8%	1.2
1時間～2時間未満	22.7%	22.5%	22.4%	23.9%	22.9%	1.4
2時間～3時間未満	6.3%	5.2%	6.1%	6.1%	5.9%	0.0
3時間以上	2.0%	0.5%	2.0%	1.7%	1.6%	-0.3

・診察までの待ち時間の全体に占める割合

