

令和5年度
患者満足度調査

韮崎市立病院

1. 目的

当院が提供している医療サービスに対する患者様の評価・要望を把握し、医療サービスの向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

2. 調査期間

<外来> 令和5年6月12日(月)～令和5年6月20日(火)

<入院> 令和5年6月12日(月)～令和5年6月29日(木)

3. 調査対象者

<外来> 調査期間中に外来を受診された方

<入院> 調査期間中に入院中の方

4. 調査方法

<外来> 診療を終え、会計待ちの患者様に、アンケート用紙を渡しその場で記入もしくは職員による聞き取りにより回答してもらい、その場で回収する。

<入院> 病棟事務クランクから入院中の患者様にアンケート用紙を配布し回答を依頼。回収BOXに入れていただくもしくは事務クランクが受け取り回収する。

いずれも無記名回答方式にて個人が特定できない方式として調査を行った。

5. 回答状況

<外来> 784件 (前回調査回答件数：575件)

<入院> 89件 (前回調査回答件数：89件)

外来

1 回答者

今回（令和5年度）

	人数	割合
患者本人	578	73.7%
患者の家族	178	22.7%
その他	11	1.4%
無回答	17	2.2%
総計	784	100.0%

前回（平成31年度）

	人数	割合
患者本人	465	80.9%
患者の家族	85	14.8%
その他	15	2.6%
無回答	10	1.7%
総計	575	100.0%

2 年齢

今回（令和5年度）

	人数	割合
10代以下	17	2.2%
20代	13	1.7%
30代	33	4.2%
40代	69	8.8%
50代	99	12.6%
60代	146	18.6%
70代	245	31.2%
80代	158	20.2%
無回答	4	0.5%
総計	784	100.0%

前回（平成31年度）

	人数	割合
10代以下	10	1.7%
20代	7	1.2%
30代	28	4.9%
40代	41	7.1%
50代	82	14.3%
60代	121	21.0%
70代	180	31.3%
80代	104	18.1%
無回答	2	0.4%
総計	575	100.00%

3 住所

今回（令和5年度）

	人数	割合
韮崎市	443	56.5%
北杜市	189	24.1%
甲斐市	67	8.5%
南アルプス市	43	5.5%
その他	36	4.6%
無回答	6	0.8%
総計	784	100.0%

前回（平成31年度）

	人数	割合
韮崎市	349	60.7%
北杜市	135	23.5%
甲斐市	43	7.5%
南アルプス市	23	4.0%
その他	23	4.0%
無回答	2	0.3%
総計	575	100.0%

4 アンケート当日の受診科（複数回答可）

今回（令和5年度）

	人数	割合
内科	340	40.5%
整形外科	170	20.3%
眼科	96	11.5%
外科	72	8.6%
小児科	50	6.0%
リウマチ科	42	5.0%
泌尿器科	36	4.3%
皮膚科	11	1.3%
脳神経外科	6	0.7%
リハビリ	2	0.2%
その他	7	0.8%
無回答	7	0.8%
総計	839	100.0%

前回（平成31年度）

	人数	割合
内科	280	42.8%
整形外科	147	22.5%
眼科	63	9.6%
外科	90	13.7%
小児科	23	3.5%
検査	19	2.9%
泌尿器科	16	2.4%
脳神経外科	5	0.8%
リハビリ	12	1.8%
総計	655	100.0%

5 利用頻度

今回（令和5年度）

	人数	割合
1～2回（年）	162	20.7%
3～5回（年）	217	27.7%
6～9回（年）	183	23.3%
年に10回以上	200	25.5%
無回答	22	2.8%
総計	784	100.0%

前回（平成31年度）

	人数	割合
1～2回（年）	119	20.7%
3～5回（年）	118	20.5%
6～9回（年）	143	24.9%
年に10回以上	188	32.7%
無回答	7	1.2%
総計	575	100.0%

6 来院手段（複数回答可）

今回（令和5年度）

	人数	割合
自家用車	678	85.0%
バス	35	4.4%
徒歩	29	3.6%
自転車	27	3.4%
その他	18	2.2%
無回答	11	1.4%
総計	798	100.0%

前回（平成31年度）

	人数	割合
自家用車	469	81.6%
バス	27	4.7%
自転車	25	4.3%
徒歩	16	2.8%
その他	25	4.3%
無回答	13	2.3%
総計	575	100.0%

7 当院の利用理由（複数回答可）

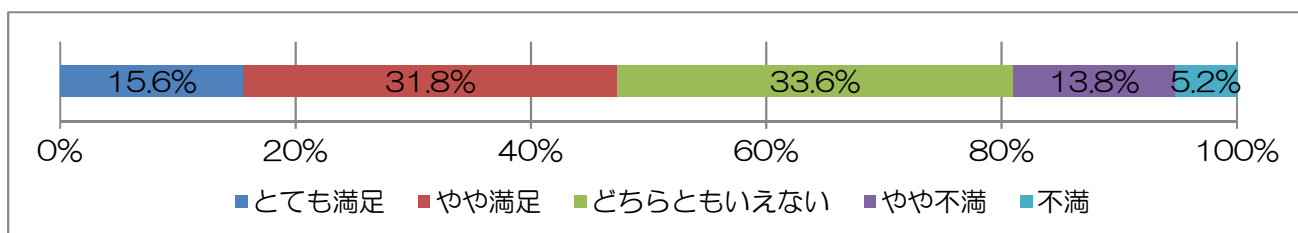
今回（令和5年度）

	人数	割合
自宅・職場・学校が近い	219	21.7%
他院からの紹介	152	15.1%
他者からの紹介	27	2.7%
かかりつけ医がいる	271	26.9%
専門医がいる	140	13.9%
診療科目が多い	71	7.0%
医療設備がよい	39	3.8%
交通の便がよい	36	3.6%
救急車搬送により	13	1.3%
その他	27	2.7%
無回答	13	1.3%
総計	1008	100.0%

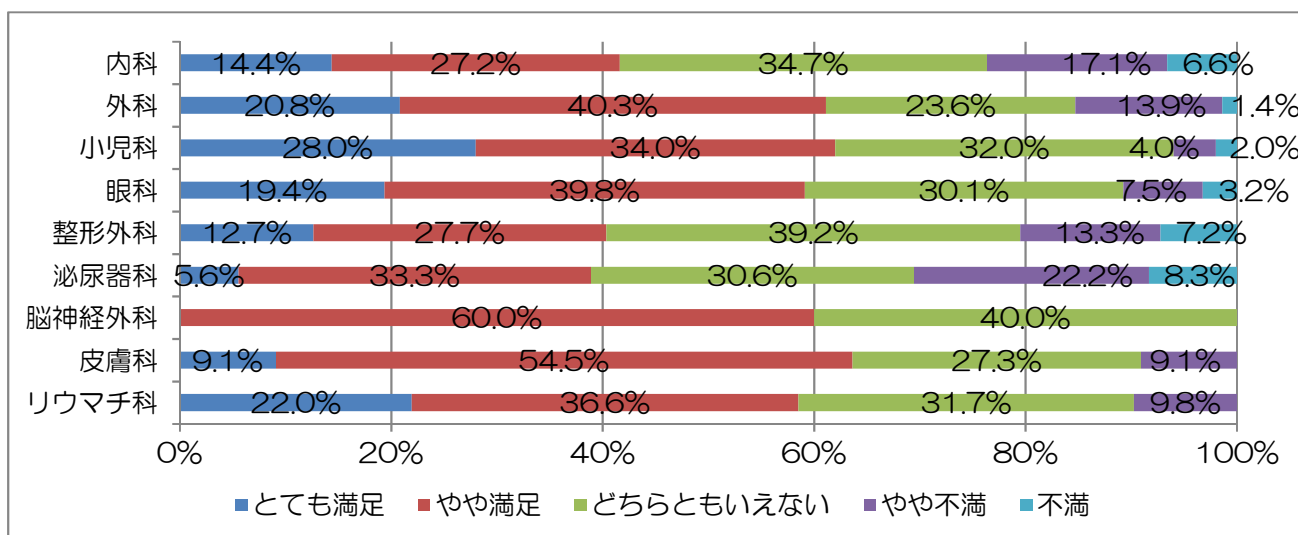
前回（平成31年度）

	人数	割合
便利な場所にあるから	303	26.4%
診療内容が良いから	174	15.1%
医療機器（MRI/CT等）が充実しているから	152	13.2%
院内が清潔だから	55	4.8%
対応が親切だから	184	16.0%
複数の診療科があるから	192	16.7%
その他	89	7.8%
合計	1149	100.0%

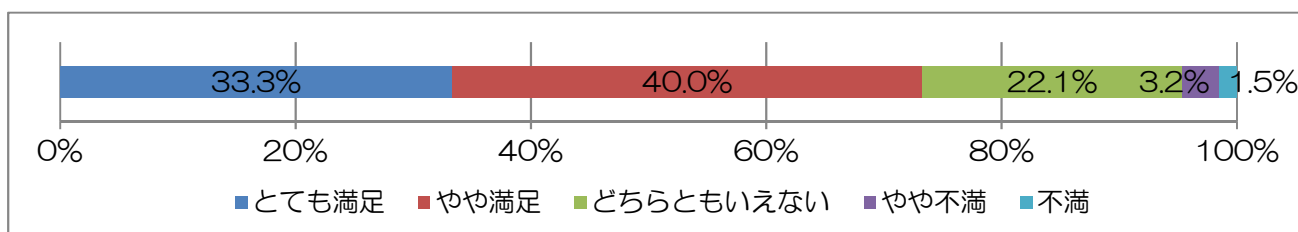
診察待ち時間（全体）



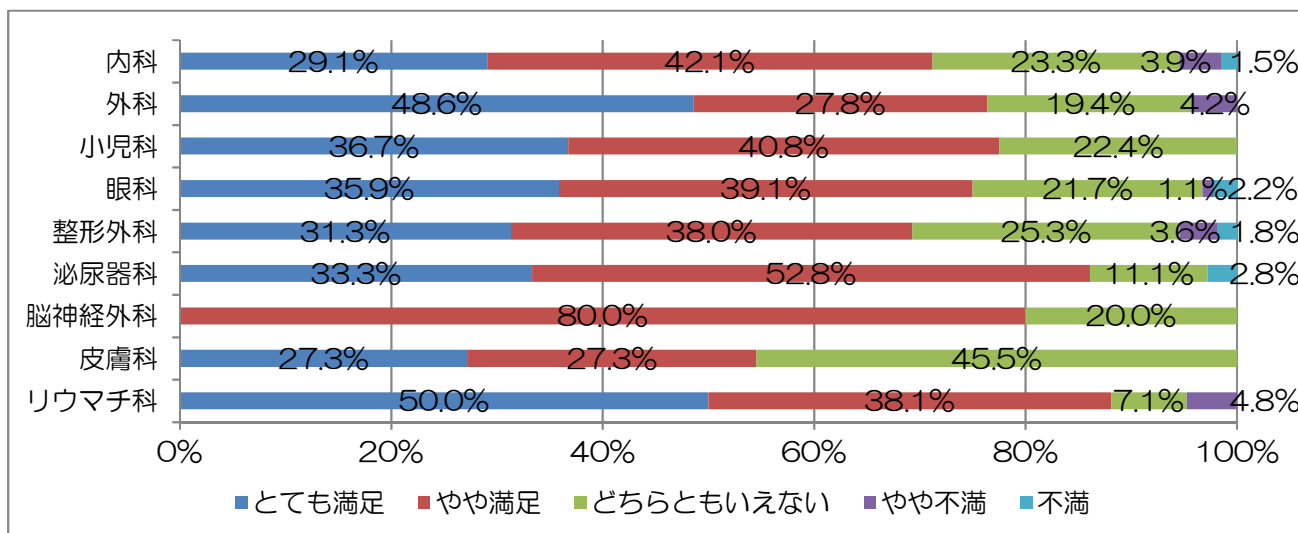
診察待ち時間（科別比較）



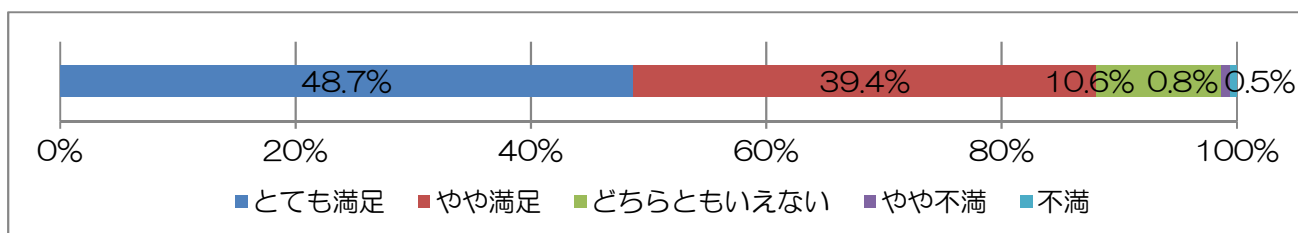
診察時間（全体）



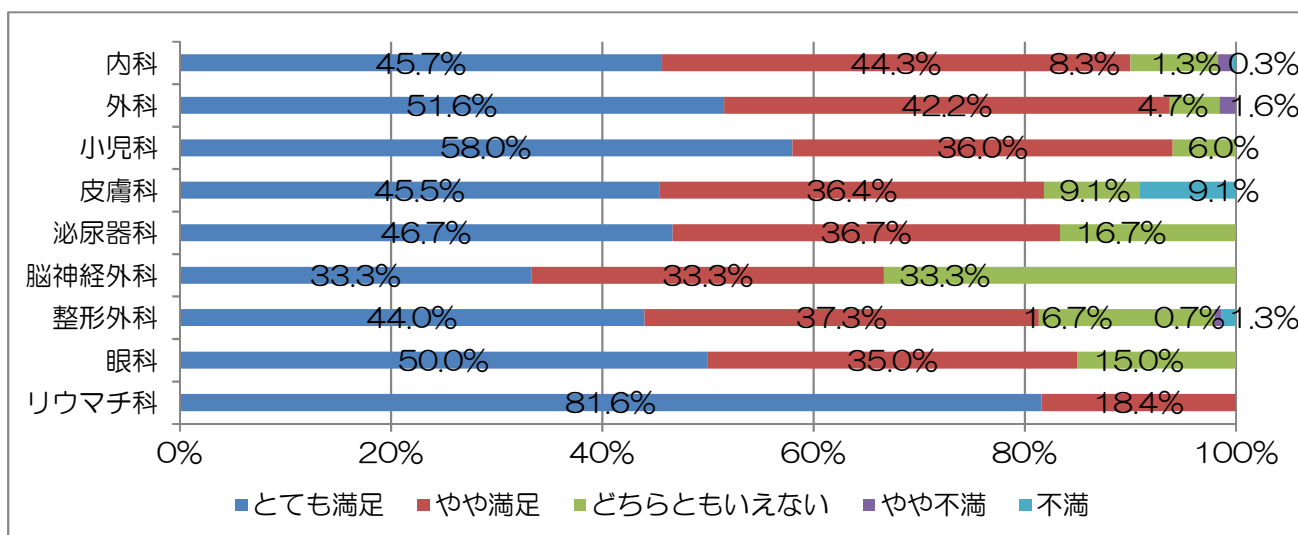
診察時間（科別比較）



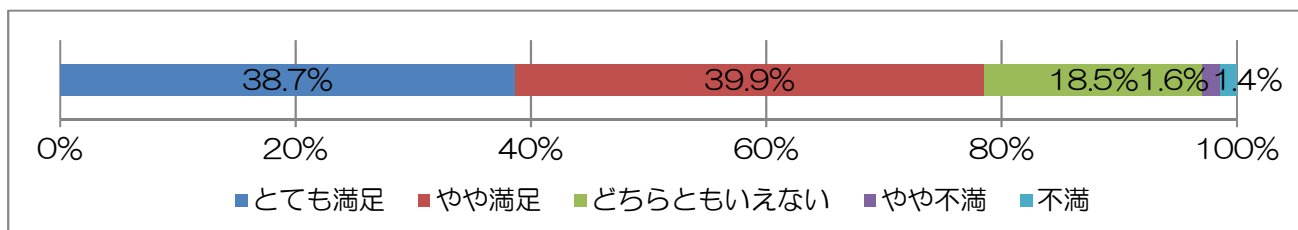
医師の診療・治療内容（全体）



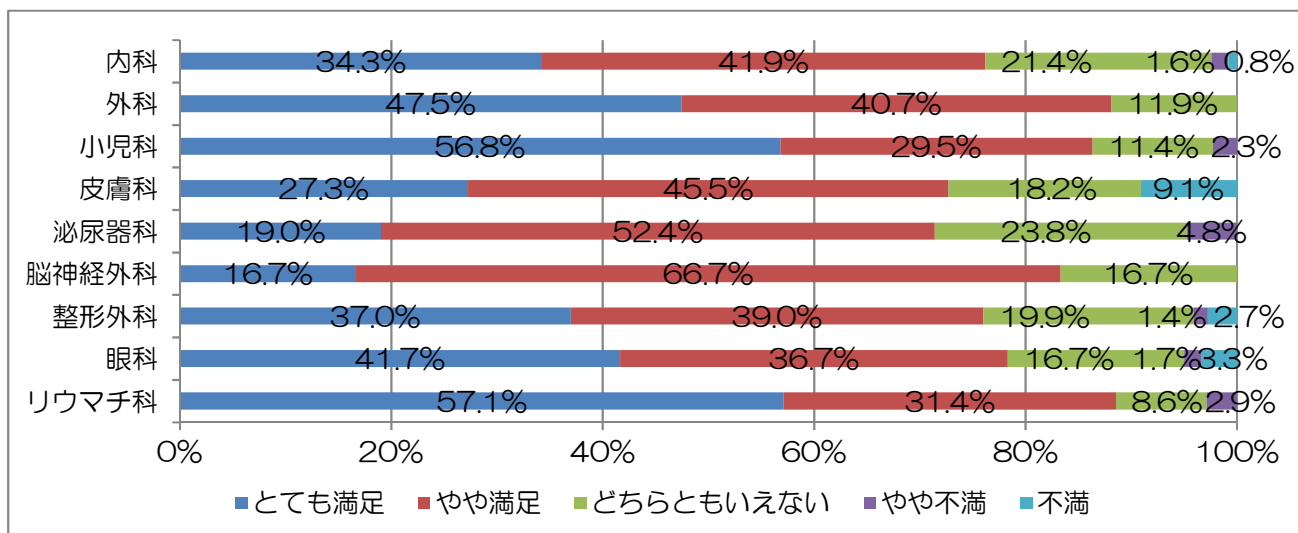
医師の診療・治療内容（科別比較）



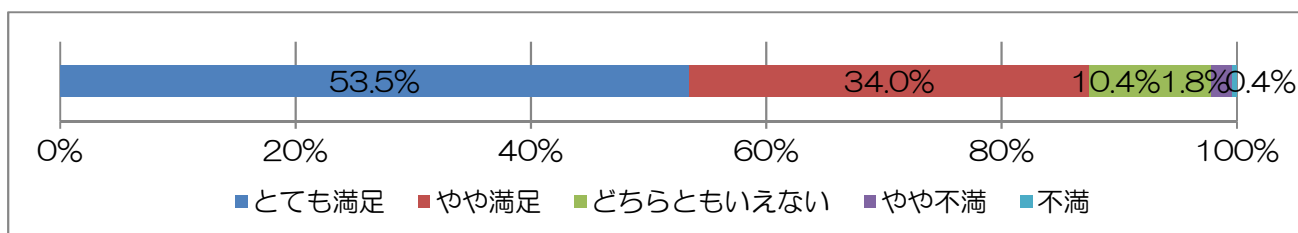
痛みや症状を和らげる処置（全体）



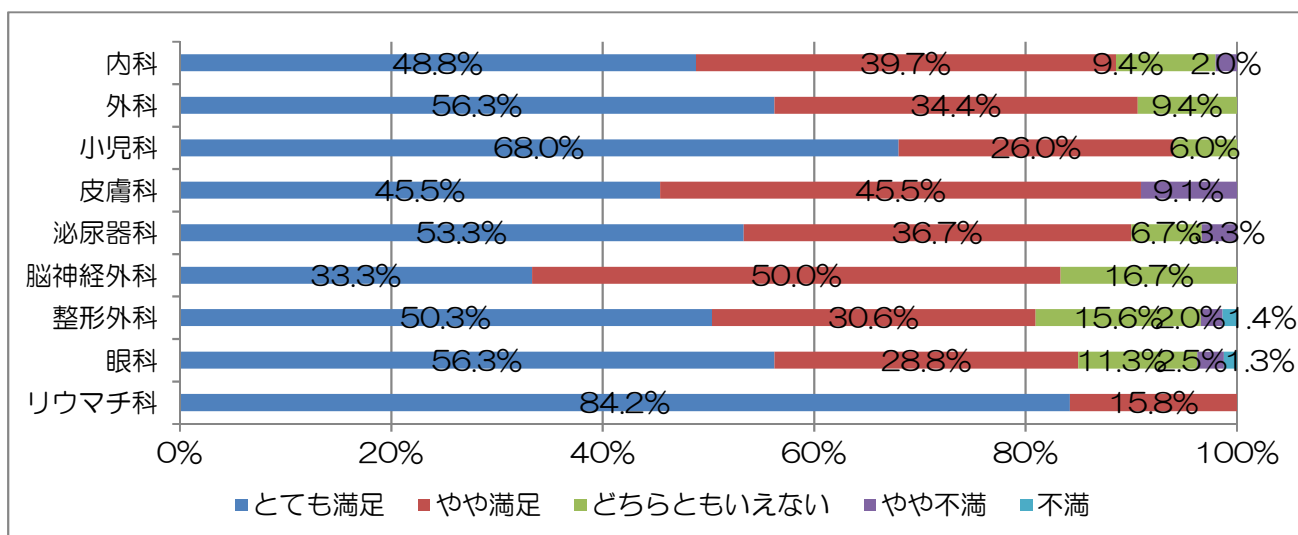
痛みや症状を和らげる処置（科別比較）



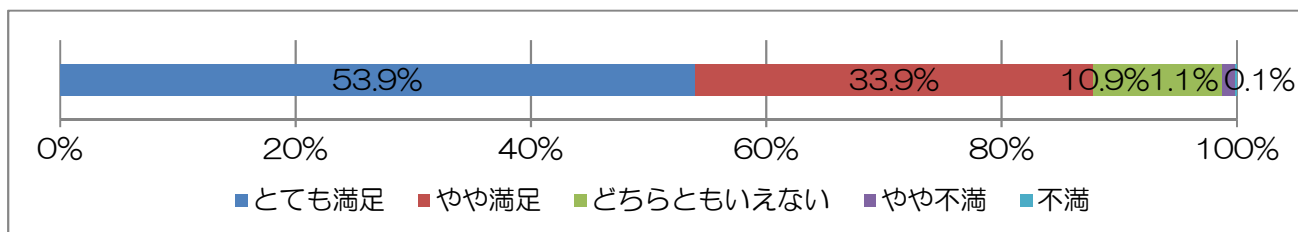
医師との対話（全体）



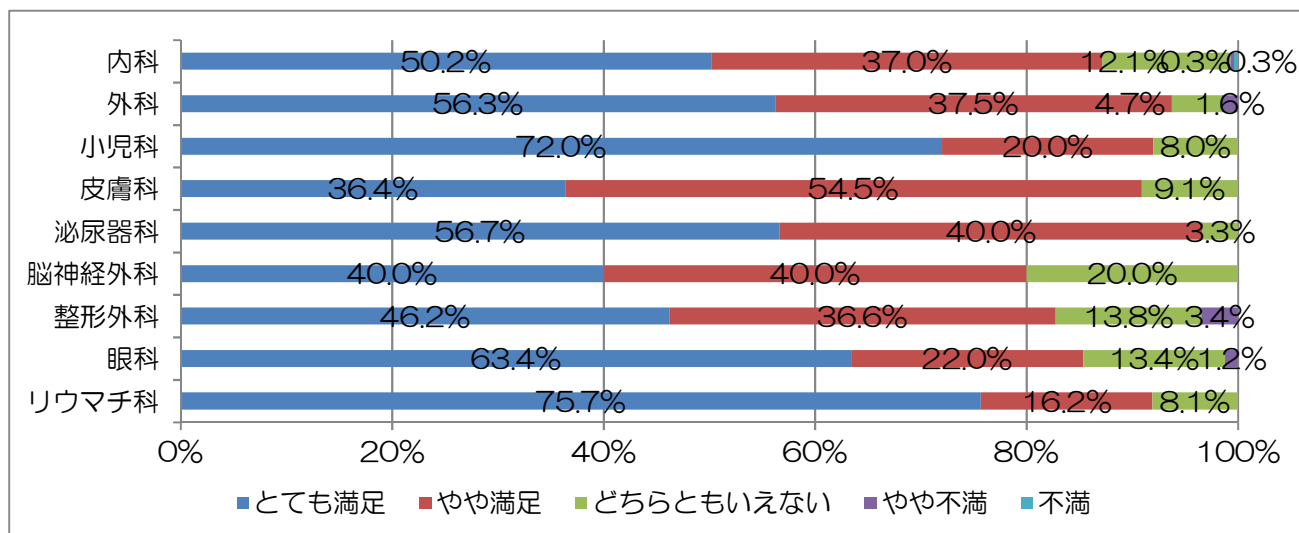
医師との対話（科別比較）



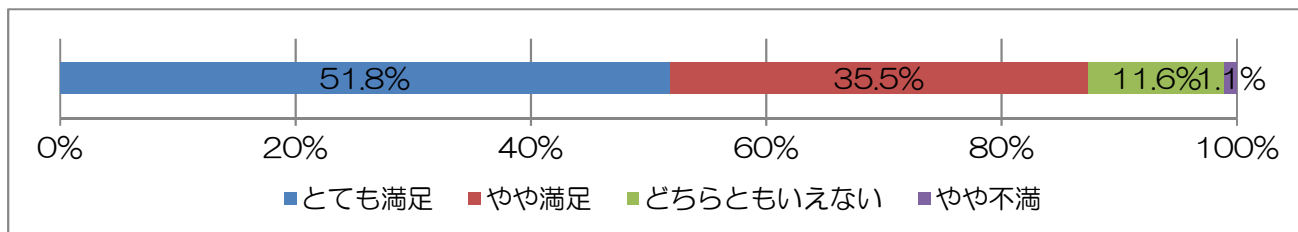
看護師の対応（全体）



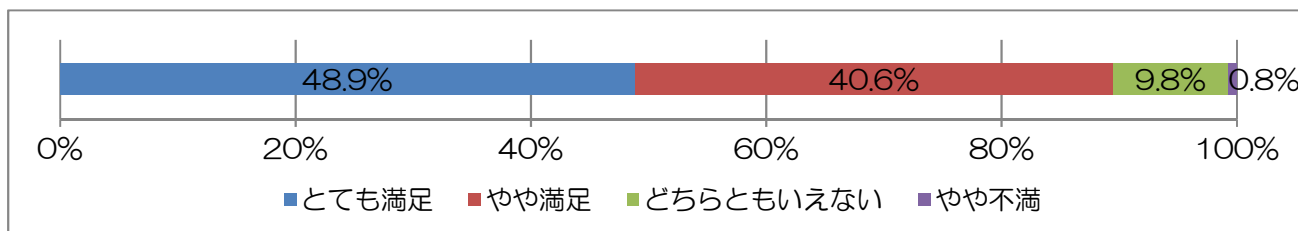
看護師の対応（科別比較）



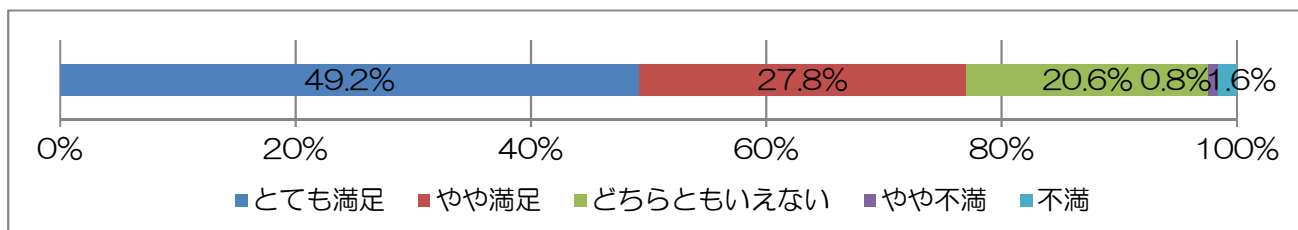
検査技師の対応（全体）



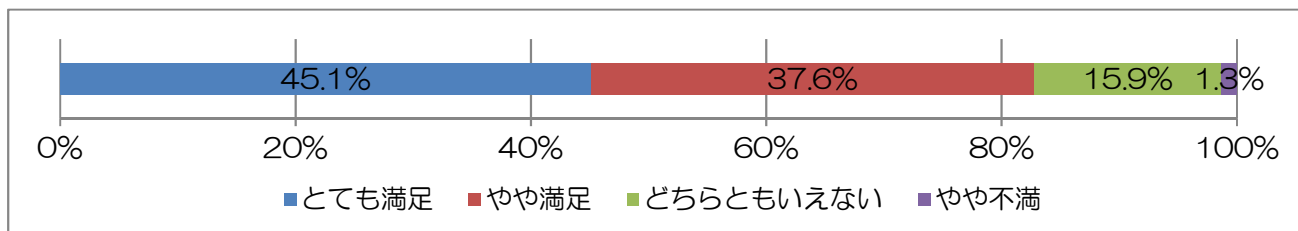
放射線技師の対応（全体）



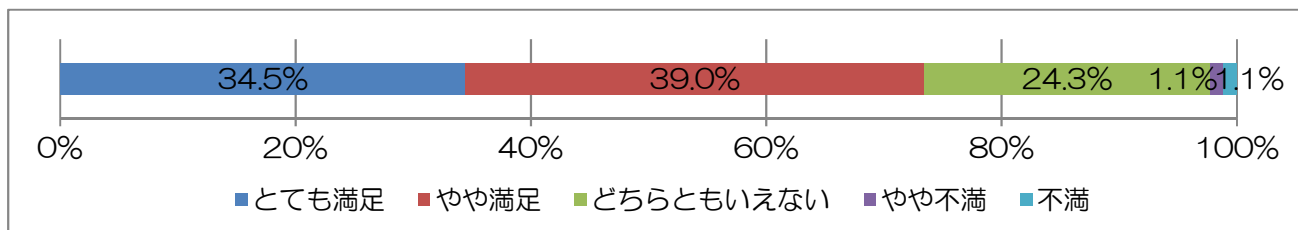
リハビリ職員の対応（全体）



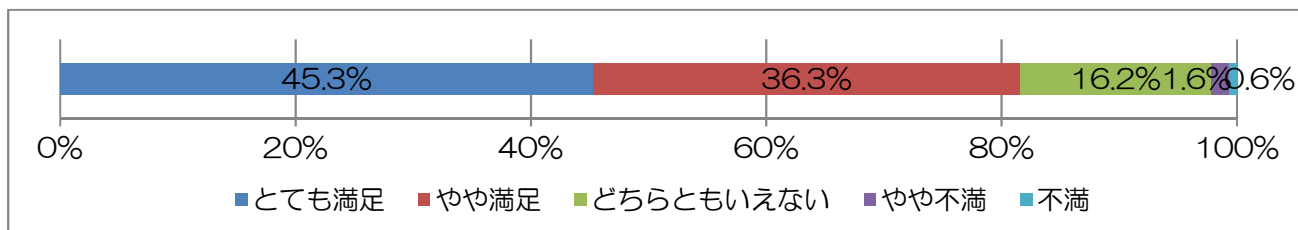
薬剤師の対応（全体）



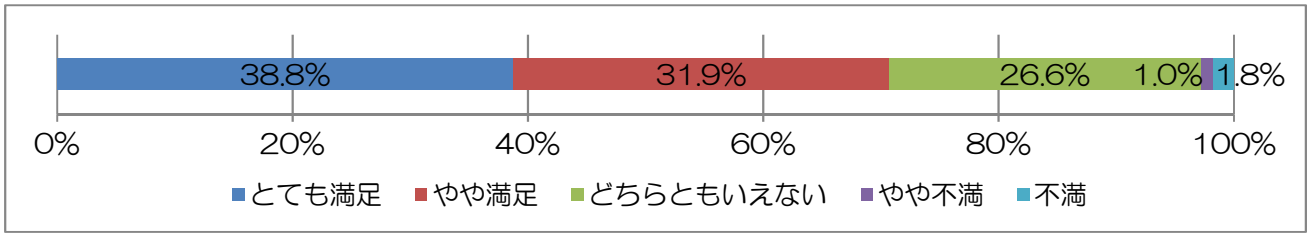
地域連携室職員の対応（全体）



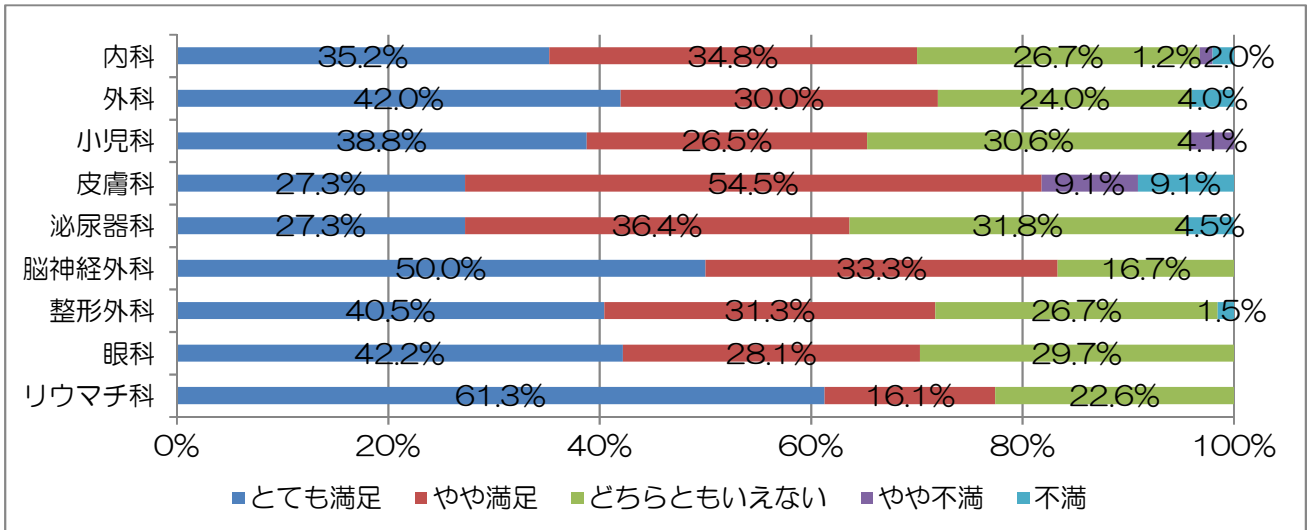
事務職員の対応（全体）



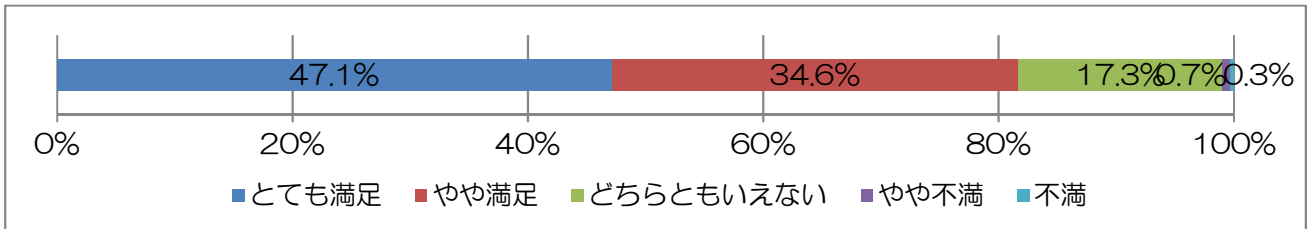
プライバシー保護（全体）



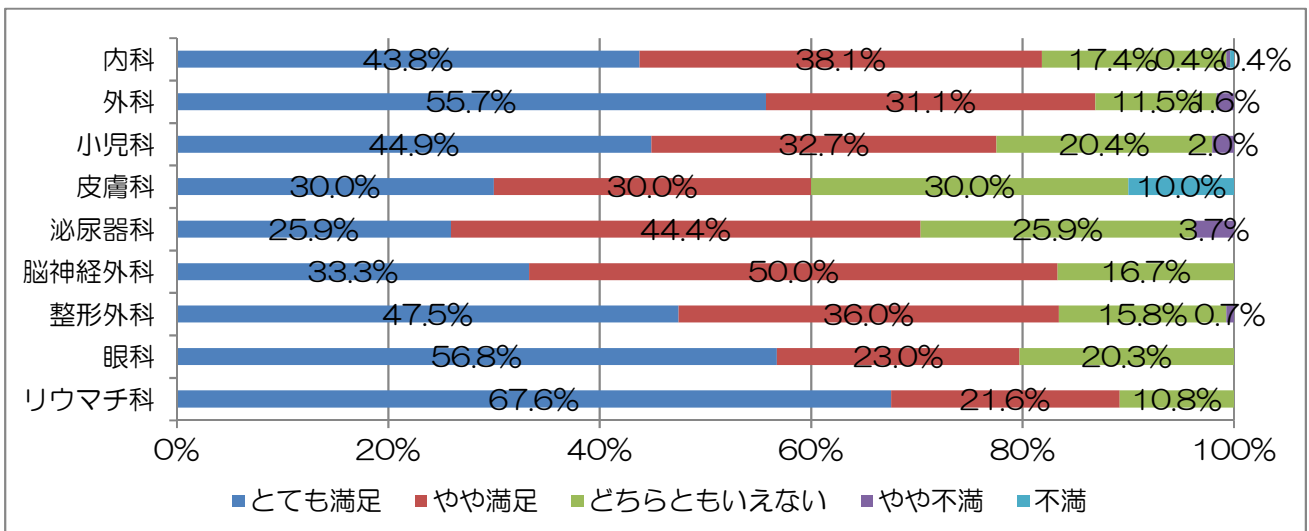
プライバシー保護（科別比較）



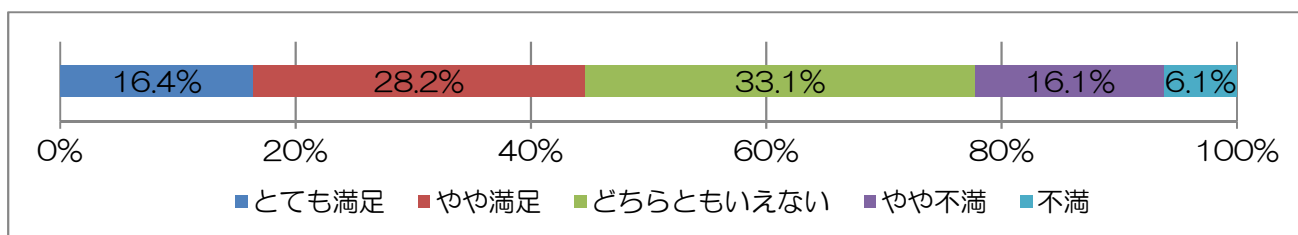
感染対策（全体）



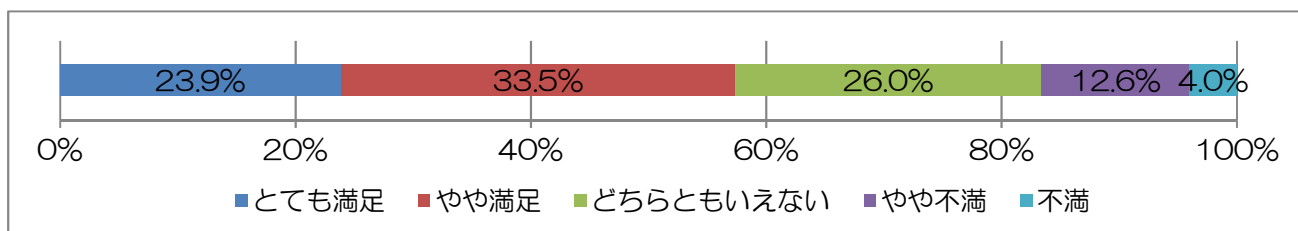
感染対策（科別比較）



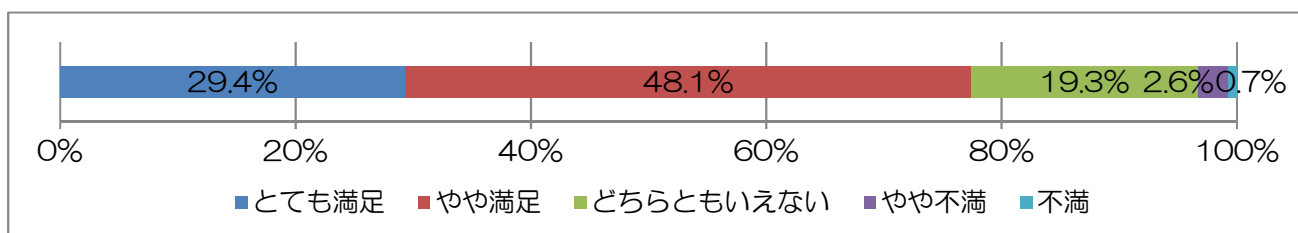
会計の待ち時間（全体）



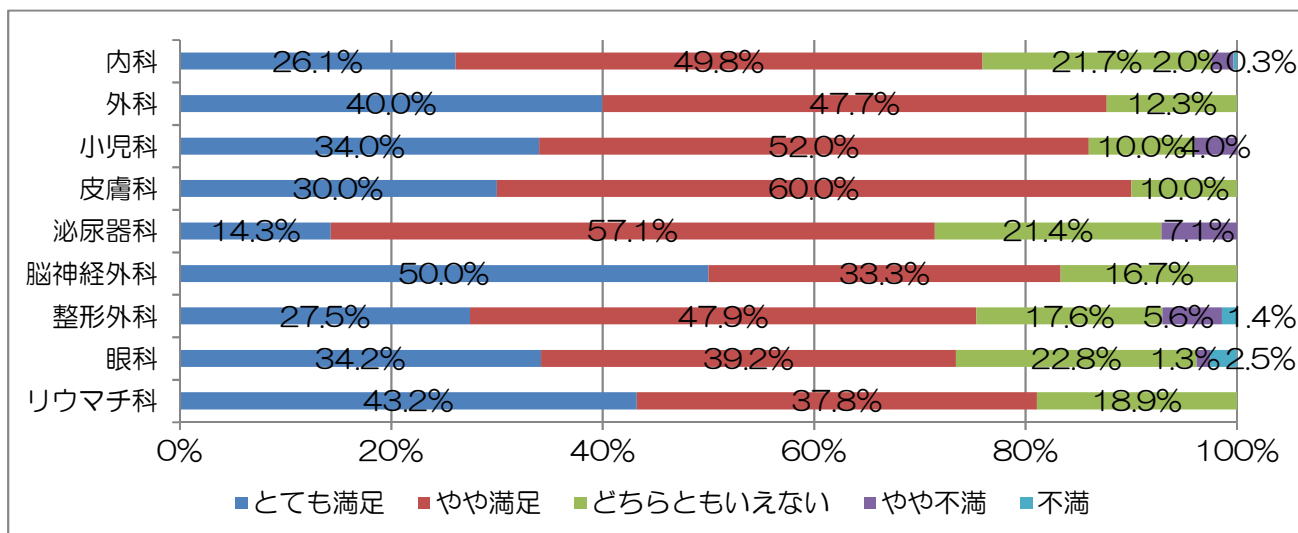
施設・設備（全体）



総合的な満足度（全体）



総合的な満足度（科別比較）



入院

1 回答者

今回（令和5年度）

	人数	割合
患者本人	70	78.7%
患者の家族	14	15.7%
その他	5	5.6%
無回答	0	0.0%
総計	89	100.0%

前回（平成31年度）

	人数	割合
患者本人	44	49.5%
患者の家族	37	41.6%
その他	2	2.2%
無回答	6	6.7%
総計	89	100.0%

2 年齢

今回（令和5年度）

	人数	割合
10代以下	1	1.1%
20代	2	2.2%
30代	5	5.6%
40代	6	6.8%
50代	11	12.4%
60代	8	9.0%
70代	35	39.3%
80代	21	23.6%
無回答	0	0.0%
総計	89	100.0%

前回（平成31年度）

	人数	割合
10代以下	1	1.1%
20代	2	2.2%
30代	5	5.6%
40代	6	6.8%
50代	20	22.5%
60代	16	18.0%
70代	20	22.5%
80代	14	15.7%
無回答	5	5.6%
総計	89	100.0%

3 住所

今回（令和5年度）

	人数	割合
韮崎市	43	48.3%
北杜市	19	21.3%
甲斐市	9	10.1%
南アルプス市	10	11.3%
その他	5	5.6%
無回答	3	3.4%
総計	89	100.0%

前回（平成31年度）

	人数	割合
韮崎市	36	40.4%
北杜市	24	27.0%
甲斐市	7	7.9%
南アルプス市	4	4.5%
その他	12	13.5%
無回答	6	6.7%
総計	89	100.0%

4 入院病棟

今回（令和5年度）

	人数	割合
3階病棟	43	48.4%
4階病棟	18	20.2%
5階病棟	25	28.1%
6階病棟	2	2.2%
無回答	1	1.1%
総計	89	100.0%

入院診療科

前回（平成31年度）

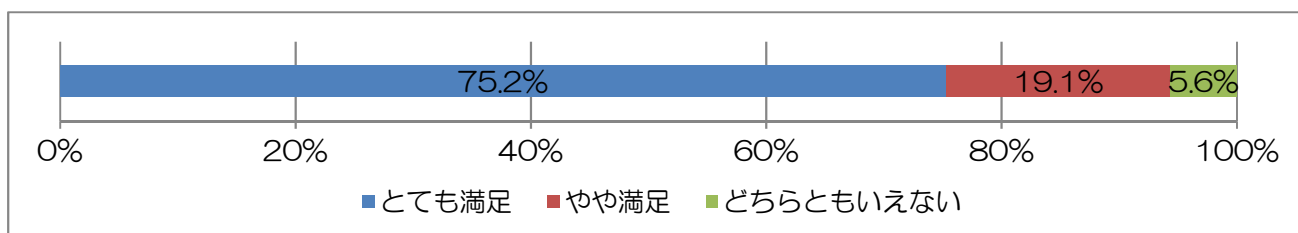
	人数	割合
内科	28	31.4%
外科	16	18.0%
整形外科	32	36.0%
小児科	7	7.9%
無回答	6	6.7%
総計	89	100.0%

5 当院の利用理由（複数回答可）

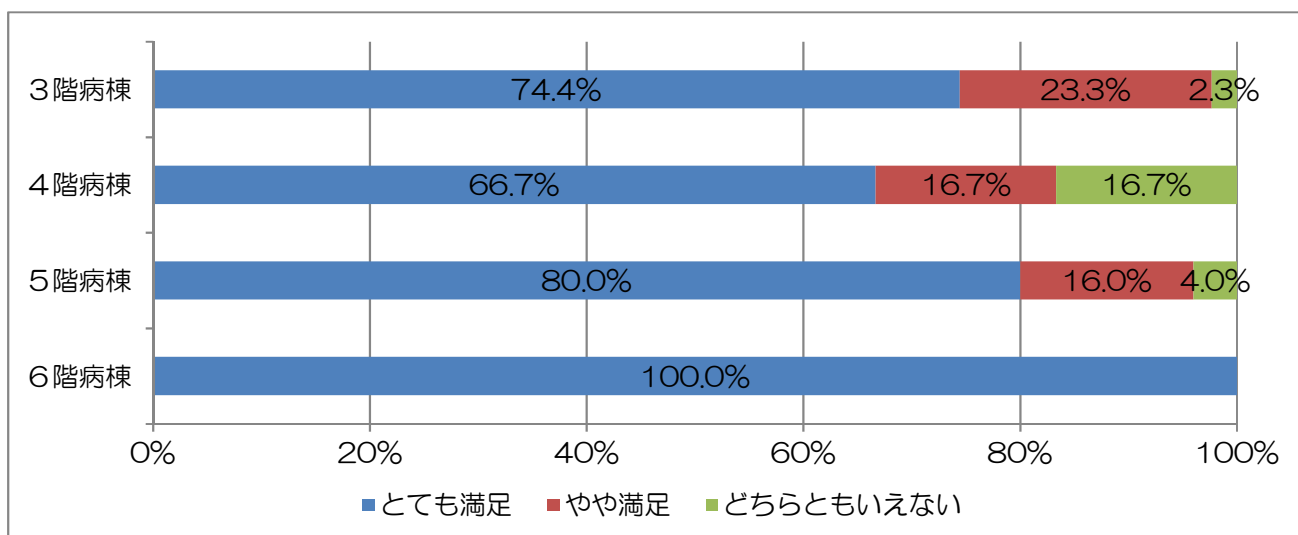
今回（令和5年度）

	人数	割合
自宅・職場・学校が近い	27	22.3%
他院からの紹介	21	17.3%
他者からの紹介	3	2.5%
かかりつけ医がいる	26	21.5%
専門医がいる	14	11.6%
診療科目が多い	2	1.7%
医療設備がよい	5	4.1%
交通の便がよい	8	6.6%
救急車搬送により	11	9.1%
その他	2	1.7%
無回答	2	1.7%
総計	121	100.0%

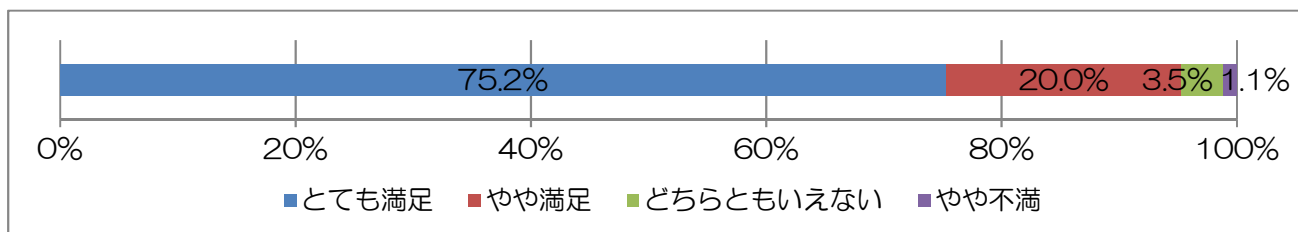
医師の診療・治療内容（全体）



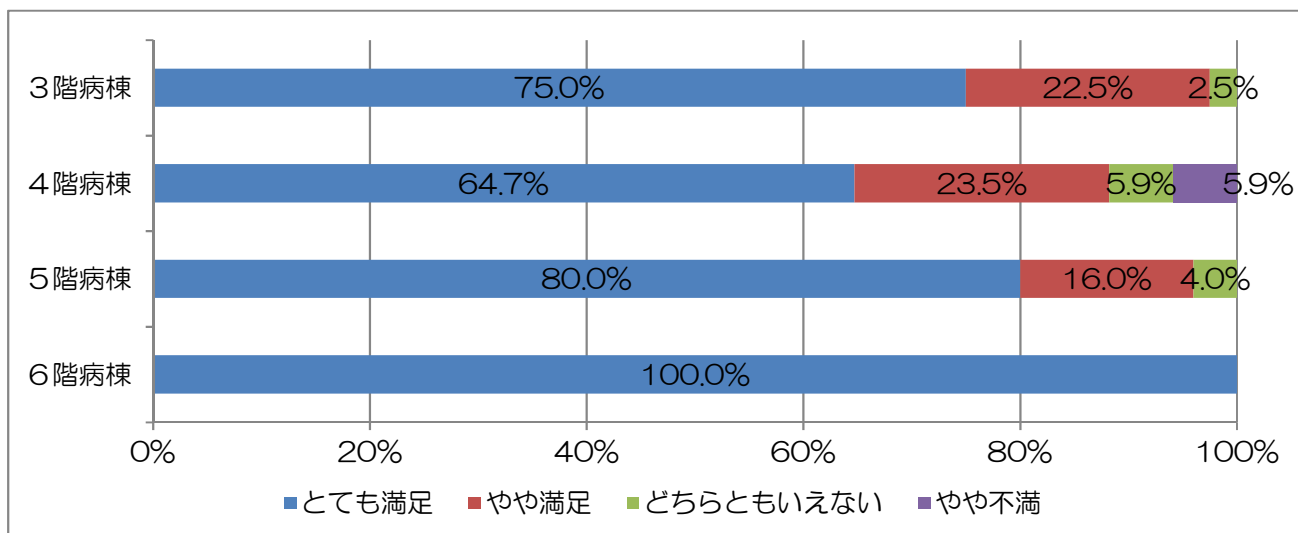
医師の診療・治療内容（階別比較）



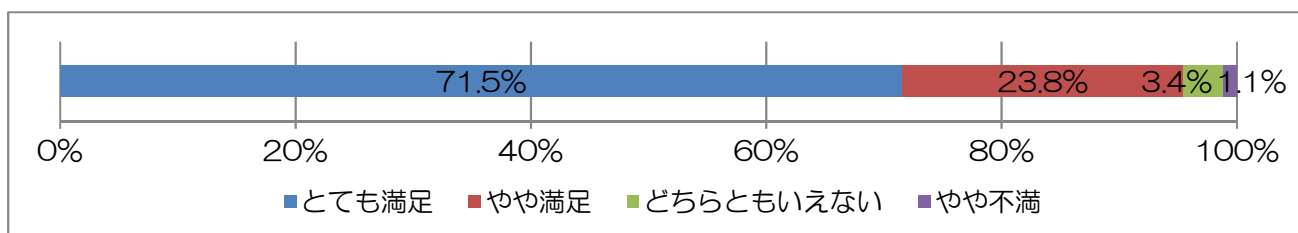
痛みや症状を和らげる処置（全体）



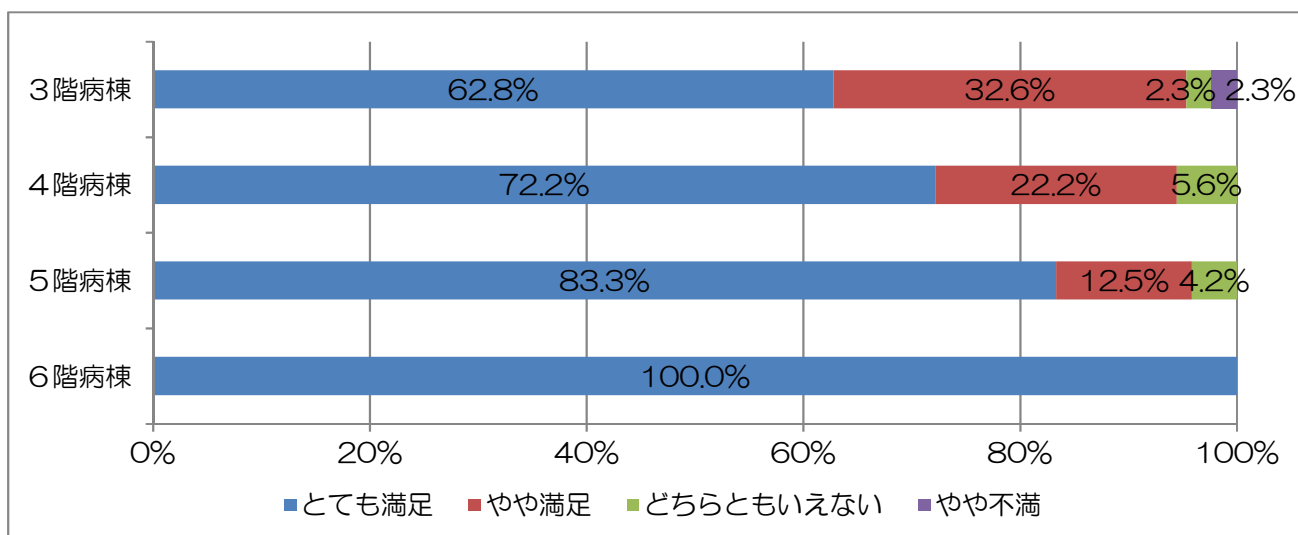
痛みや症状を和らげる処置（階別比較）



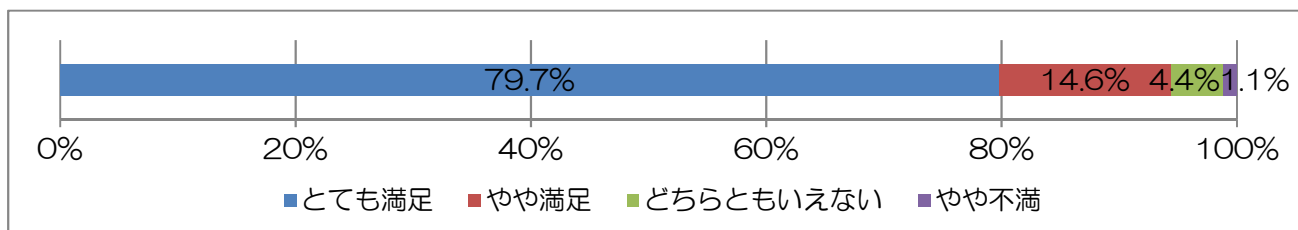
医師との対話（全体）



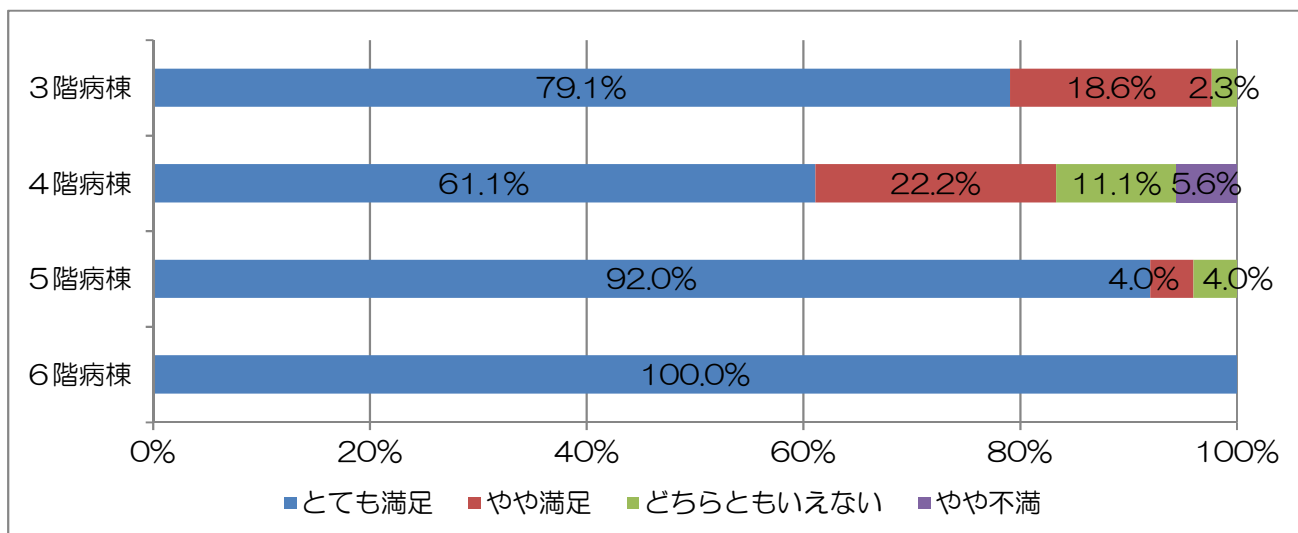
医師との対話（階別比較）



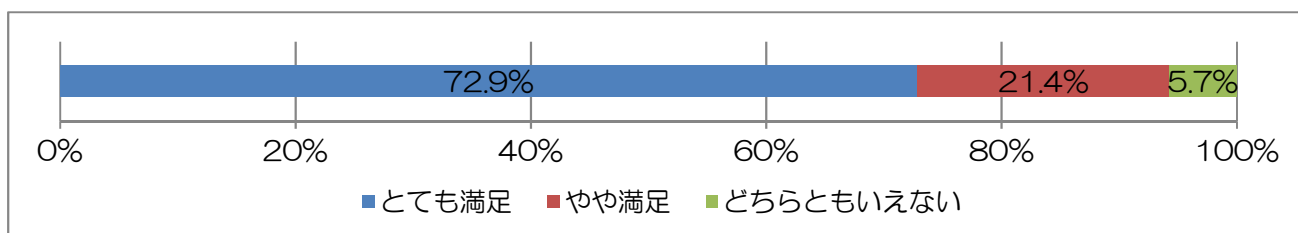
看護師の対応（全体）



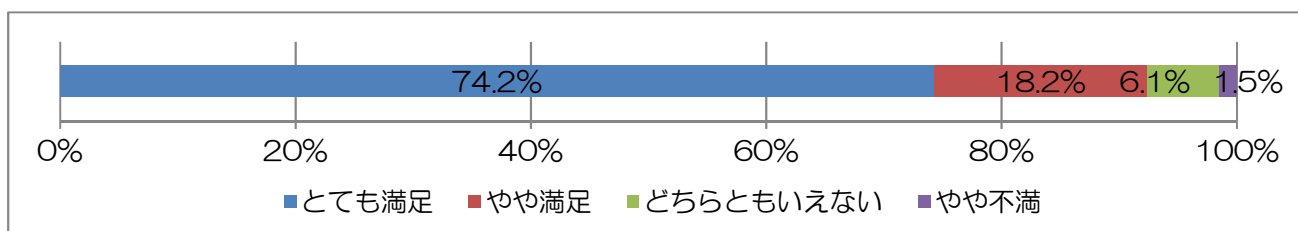
看護師の対応（階別比較）



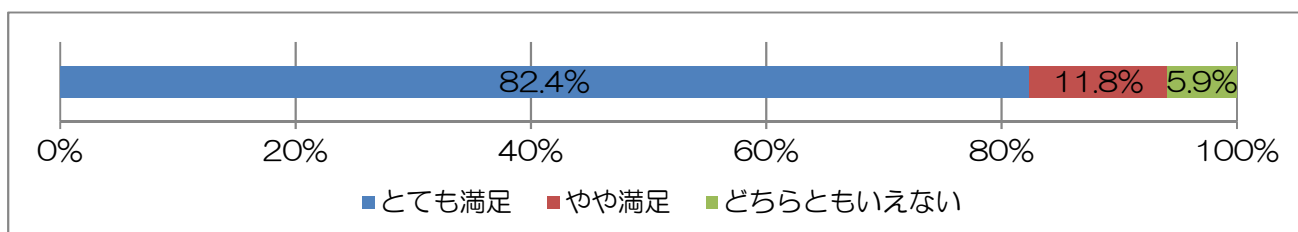
検査技師の対応（全体）



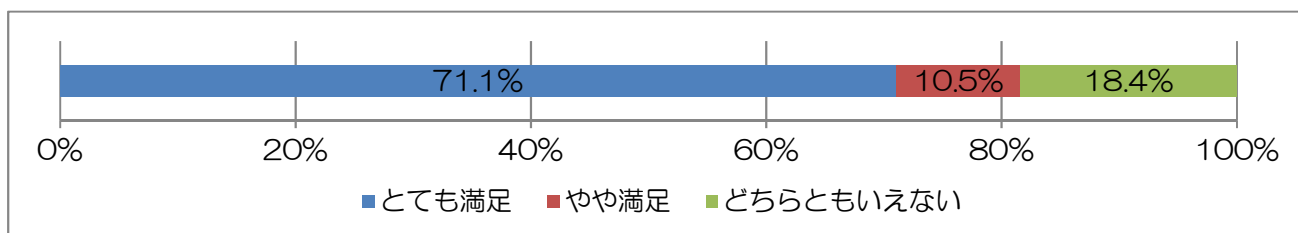
放射線技師の対応（全体）



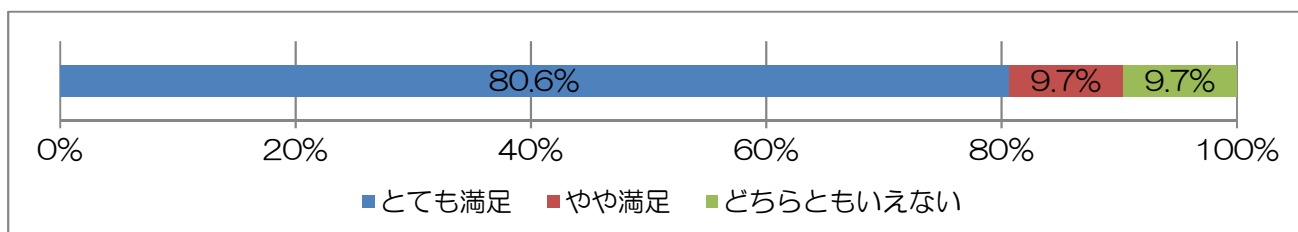
リハビリ職員の対応（全体）



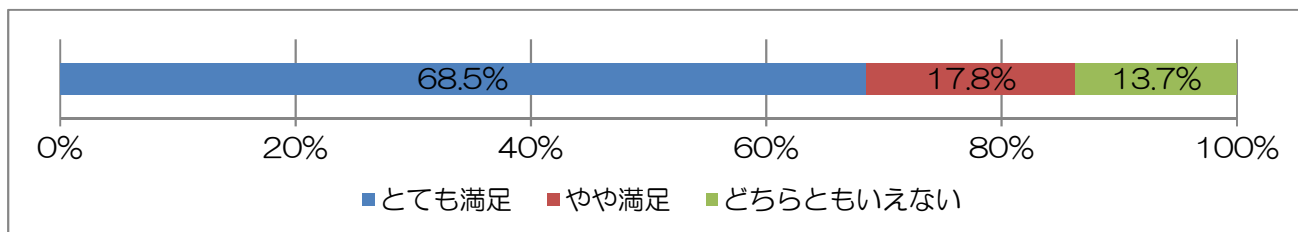
薬剤師の対応（全体）



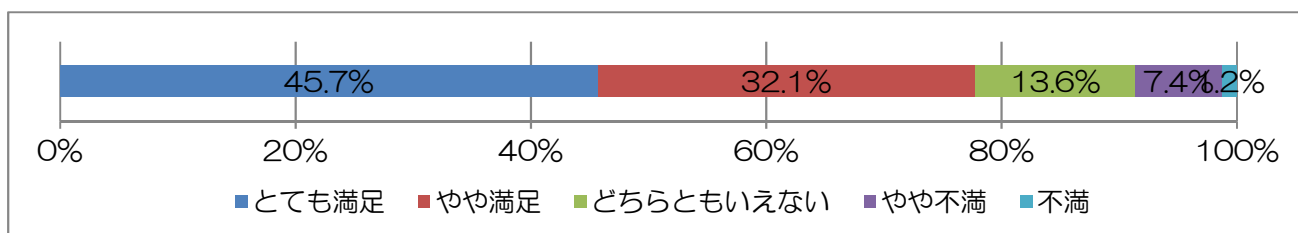
地域連携室職員の対応（全体）



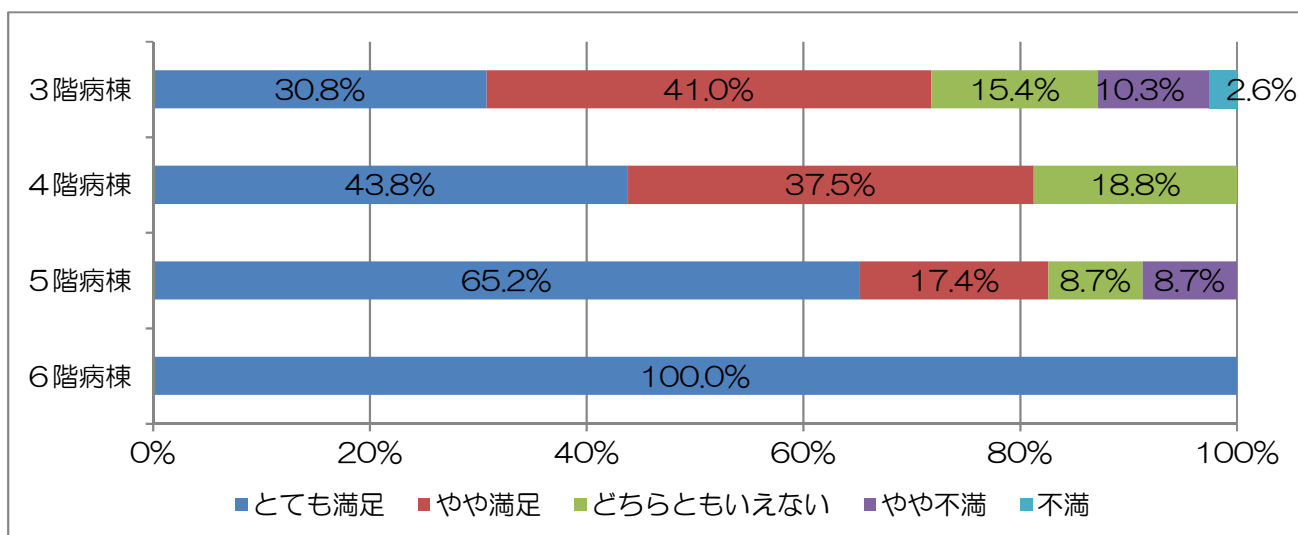
事務職員の対応（全体）



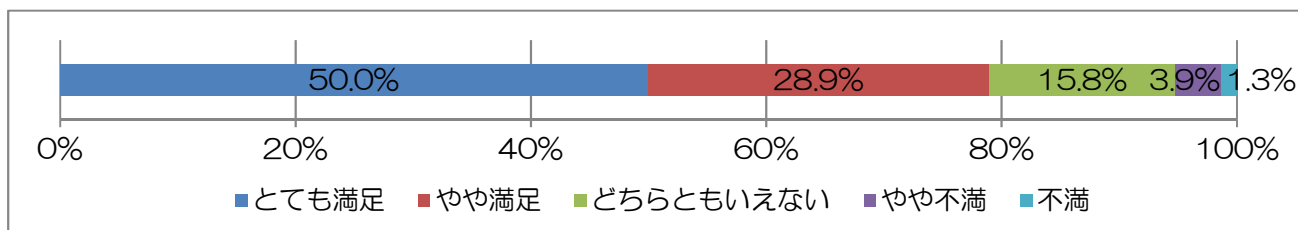
施設・設備（全体）



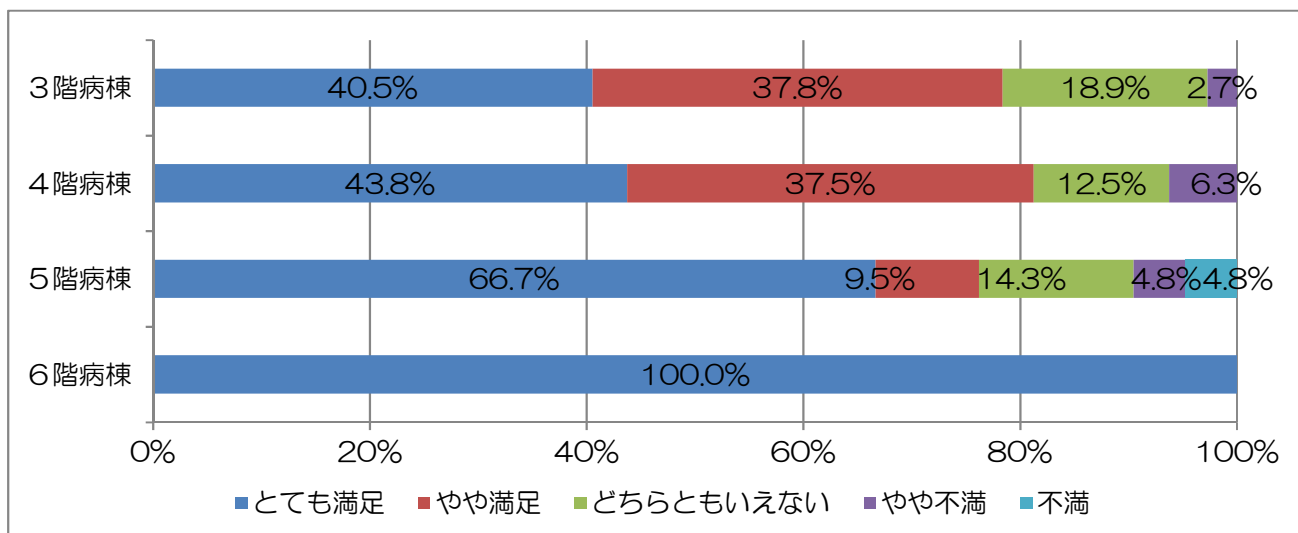
施設・設備（階別比較）



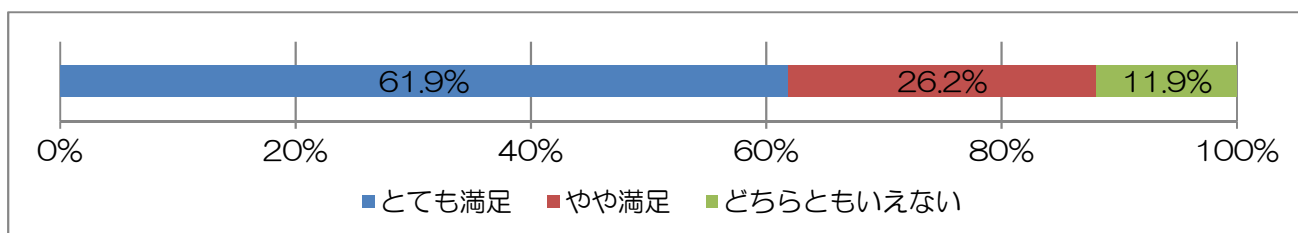
食事の内容（全体）



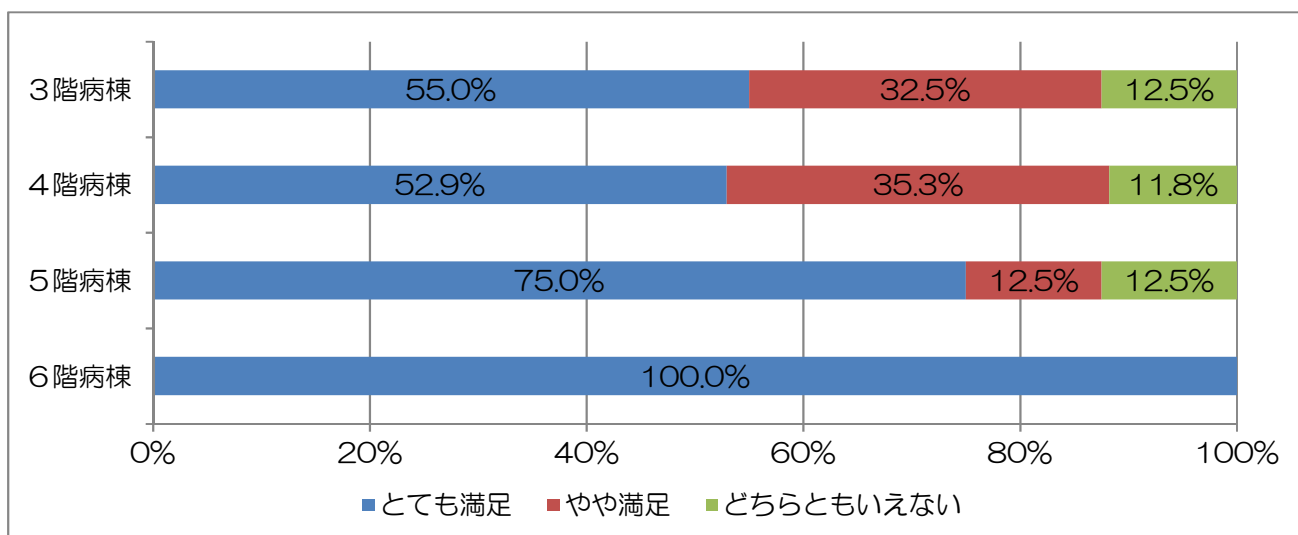
食事の内容（階別比較）



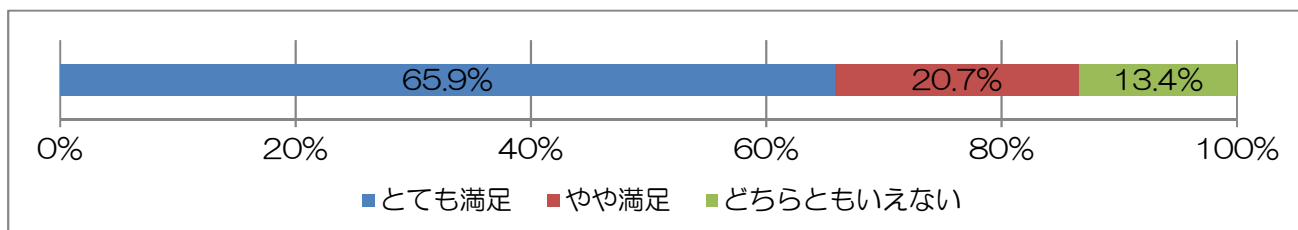
プライバシー保護（全体）



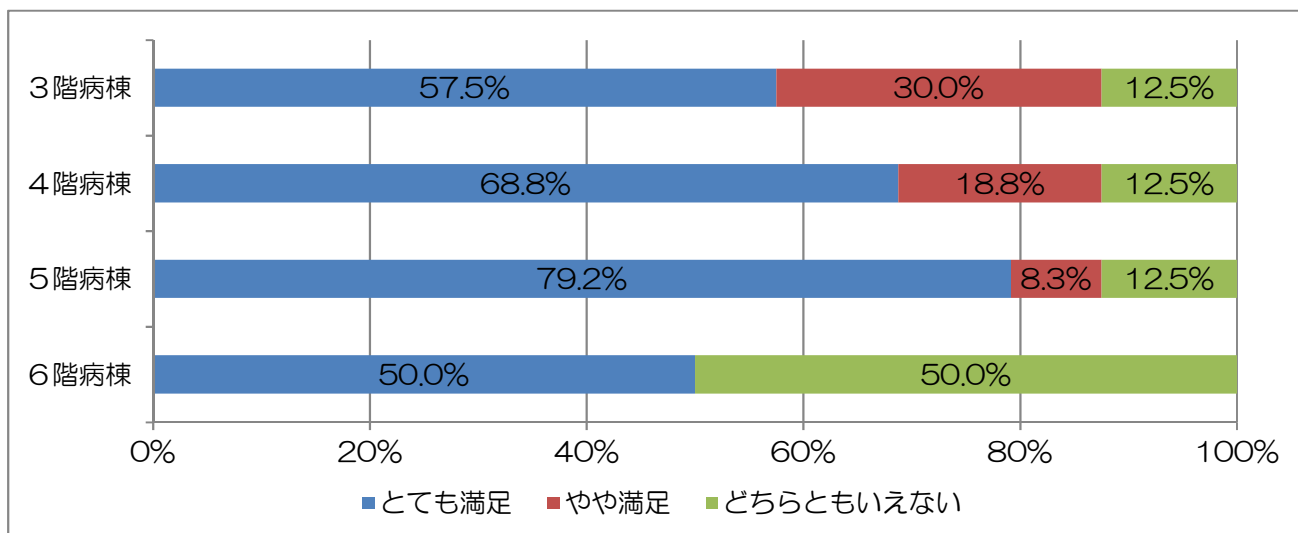
プライバシー保護（階別比較）



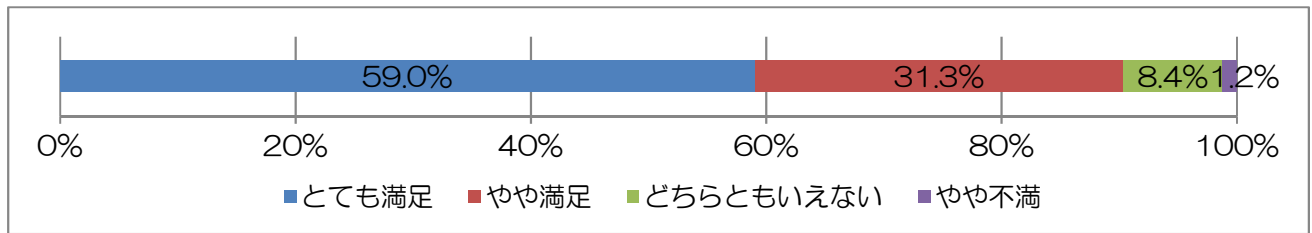
感染対策（全体）



感染対策（階別比較）



総合的な満足度（全体）



総合的な満足度（科別比較）

