

2024年度丸子中央病院 患者満足度調査結果報告

丸子中央病院 患者サービス向上委員会

2025/2/17



2025年1月27日(月)～31日(金)の5日間、外来患者さんを対象に「患者満足度調査」を実施いたしました。

今年度の調査ではビンゴ形式の調査用紙を上記5日間に100枚ずつ、計500枚配布いたしました。回答いただいた枚数は476枚で、回答いただいた率は95.2%でした。調査にご協力をいただきました皆さまには、心より御礼申し上げます。

スタッフに対する評価は概ね好意的なものでした。これに慢心せず今後も接遇への取り組みを続けてまいります。

今回は初めて前年度との結果の有意差検定も実施しました。有意差があったのは問7「会計時間の待ち時間は気になりましたか」と問15「エントランスホールのレイアウトについて」でした。

問7「会計時間の待ち時間は気になりましたか」について、気になるとの回答が昨年度より10ポイント以上下がり、2022年度水準まで戻りました。会計待ち時間につきましては、方法の見直しにより短縮している効果が出たと考えております。ただし、全体的に外来患者さんの数は年々増加していること、問6「診察待ち時間は気になりましたか」について、気になるとの回答が昨年度より5ポイント上昇したことから、待ち時間対策は引き続き当院の大きな課題と考えております。

また、問15「エントランスホールのレイアウトについて」は、質問の意図がわからないとのご意見もいただきました。実際に「どちらとも」「前を知らない」との回答が大半となっております。受付や会計の効率化のためにレイアウトは随時変更しておりますので、お気づきの点がございましたら職員にお申し付けいただくか、ご意見箱などにてご要望いただければと存じます。

今後も満足度向上のために引き続き務めてまいりますので、ご理解、ご協力のほど、よろしくお願いたします。

回答回収日	回答枚数
2025/1/27	93
2025/1/28	91
2025/1/29	93
2025/1/30	100
2025/1/31	97
2025/2/1以降	2
合計	476

丸子中央病院 患者サービス向上委員会

前年度との比較のため、 有意差検定を実施しました。

前年度と比べて有意差がある($p < 0.05$)場合はグラフの上方にp値を記載しました。

従来はグラフ作成による可視化までしか実施していなかったことから、前年度と結果についての有意差検定を実施しました。

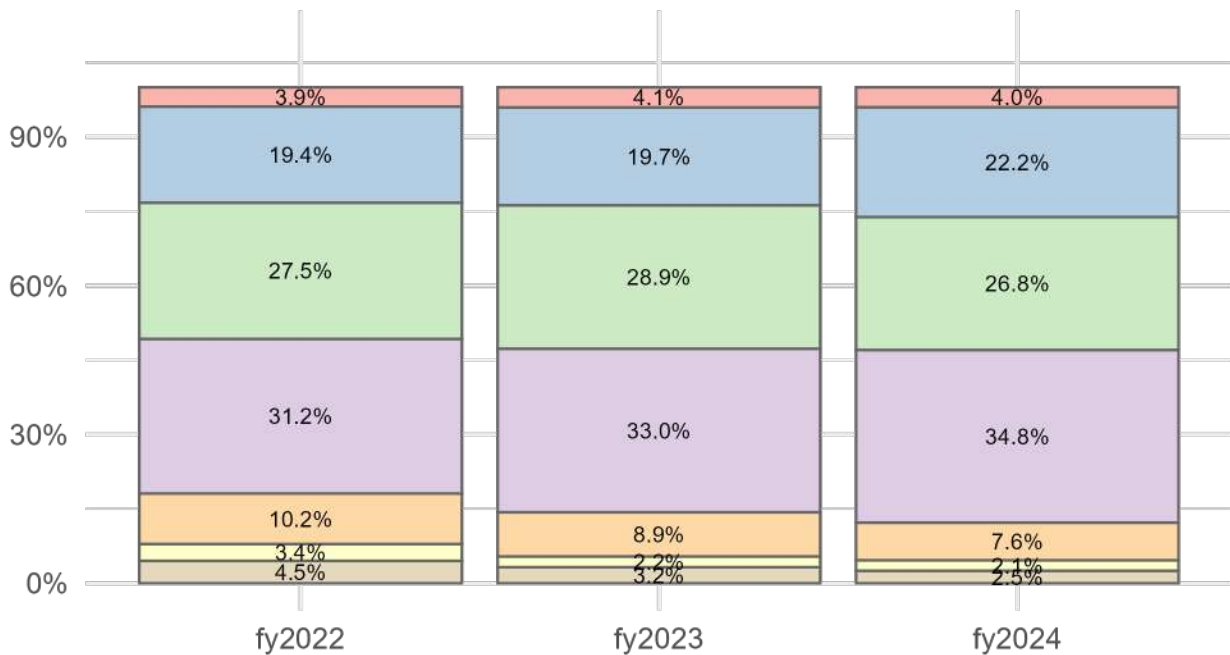
実施方法は以下のとおりです。なお、有意水準は $\alpha = 0.05$ に設定して検定しております。

1. 2×2 の分割表（行：年度 × 列：回答選択肢数）が得られた場合には、フィッシャーの正確確率検定を採用する。
2. それ以外 ($2 \times k, k > 2$) の場合にはカイ二乗検定を行い、
 - 2-1. 期待度数が5未満のセルがある場合にはモンテカルロシミュレーションによりカイ二乗検定のp値を補正する。
 - 2-2. 期待度数がすべて5以上であれば通常のカイ二乗検定を行う。



問1_患者さんの年代

比率



回答

1_-14

3_30-49

5_70-79

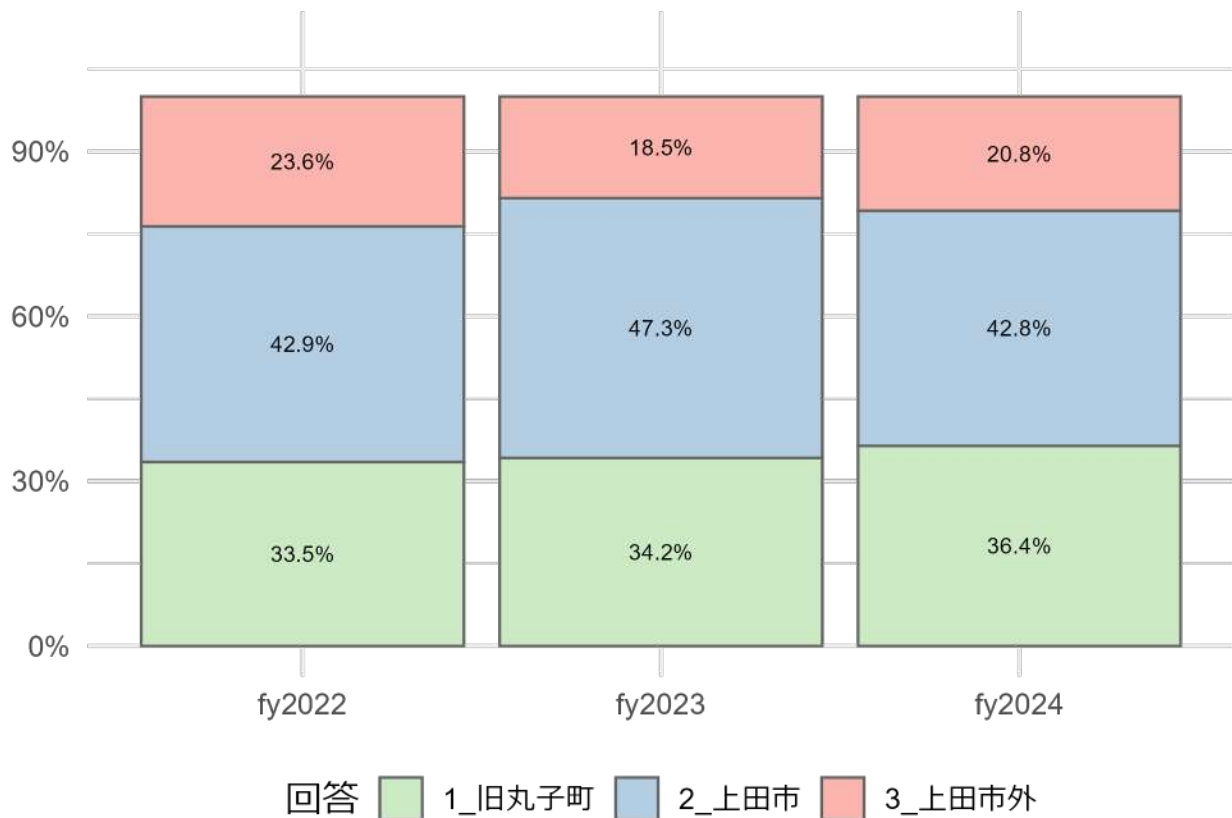
7_90-

2_15-29

4_50-69

6_80-89

問2_お住まい

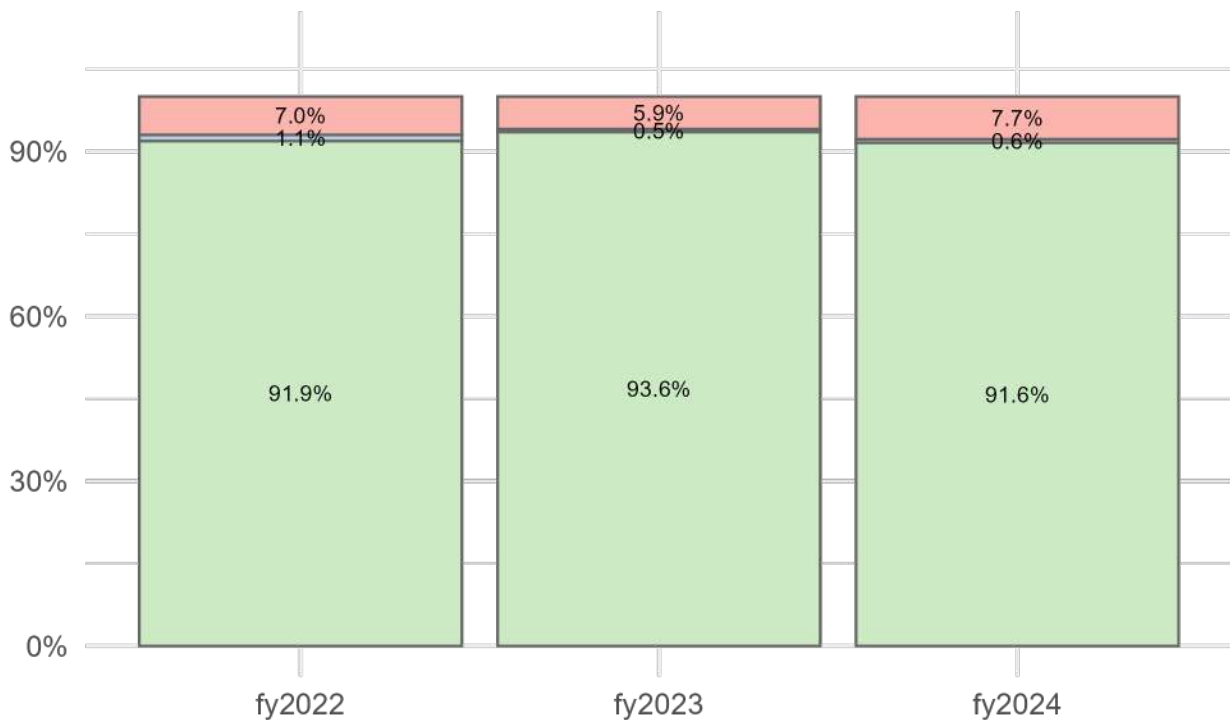


問3_医師の対応



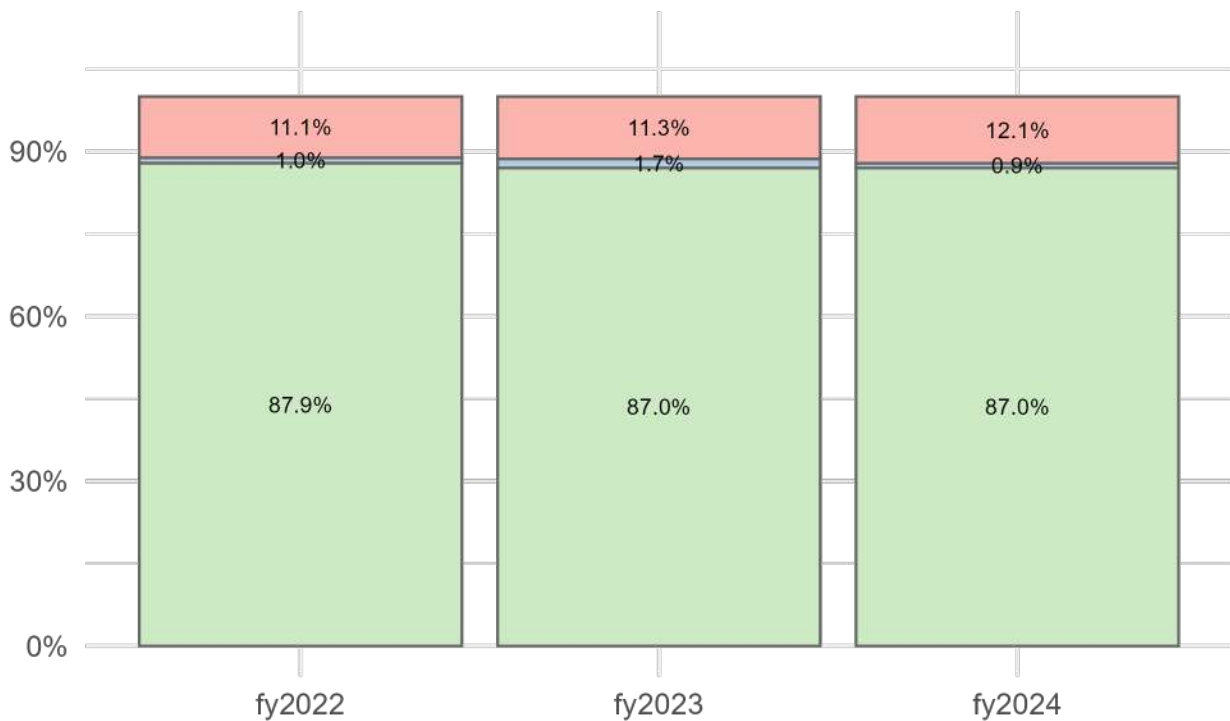
回答 1_良い 2_悪い 3_どちらとも

問4_看護師の対応



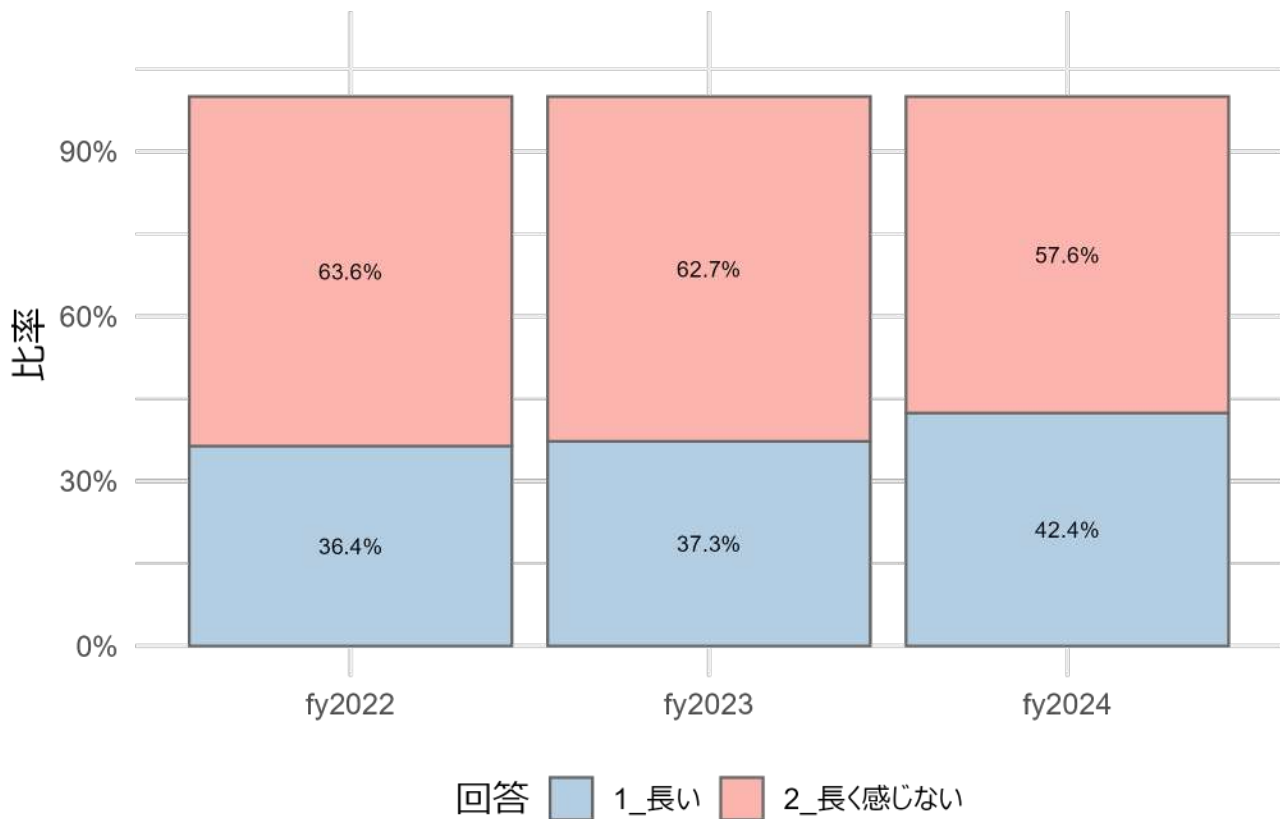
回答 1_良い 2_悪い 3_どちらとも

問5_窓口の対応

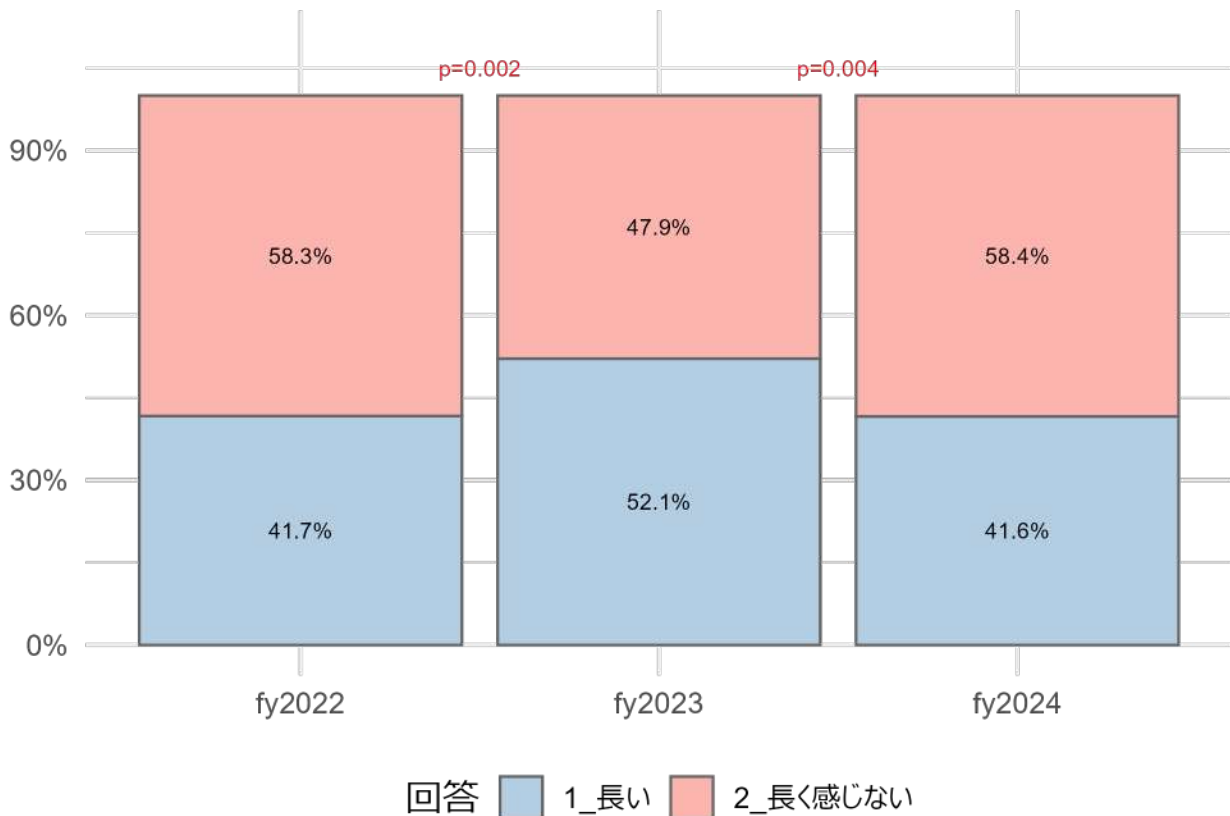


回答 1_良い 2_悪い 3_どちらとも

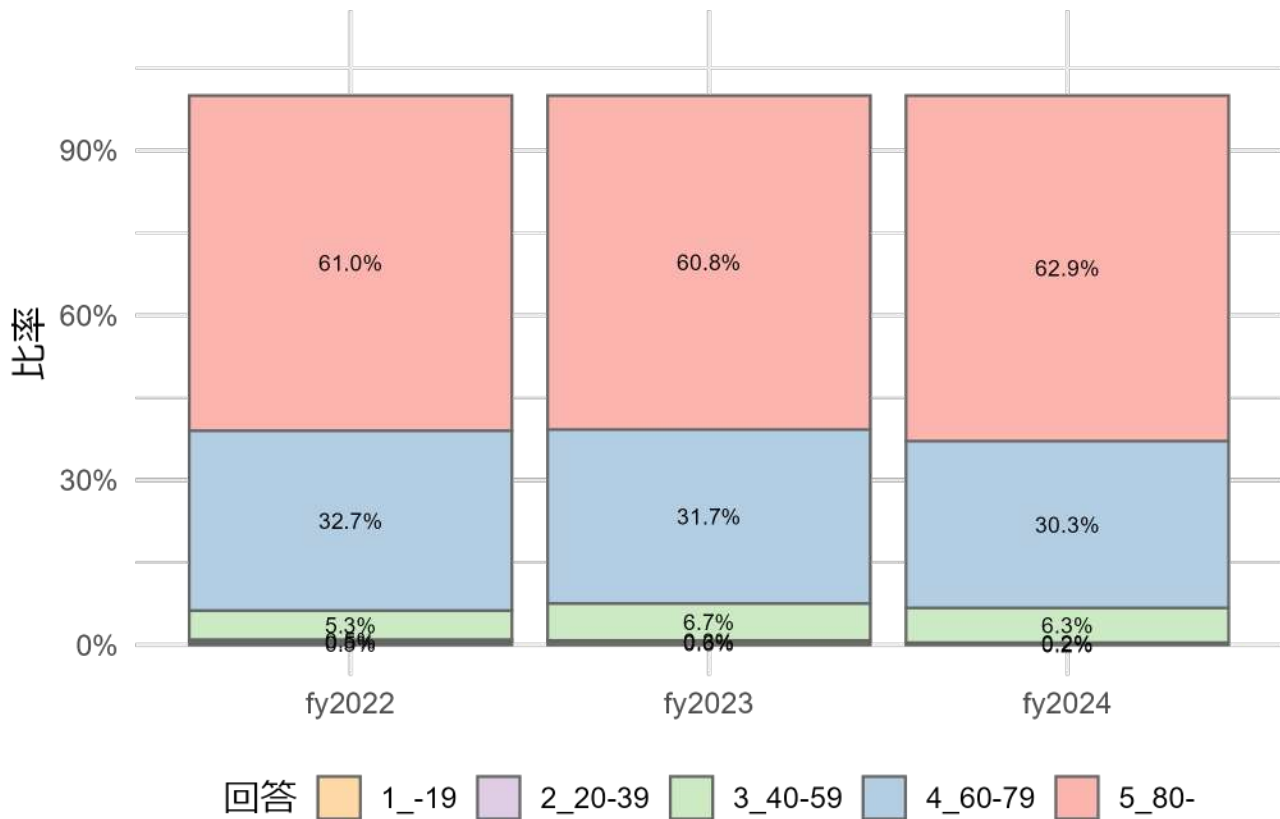
問6_診察待ち時間は気になりましたか



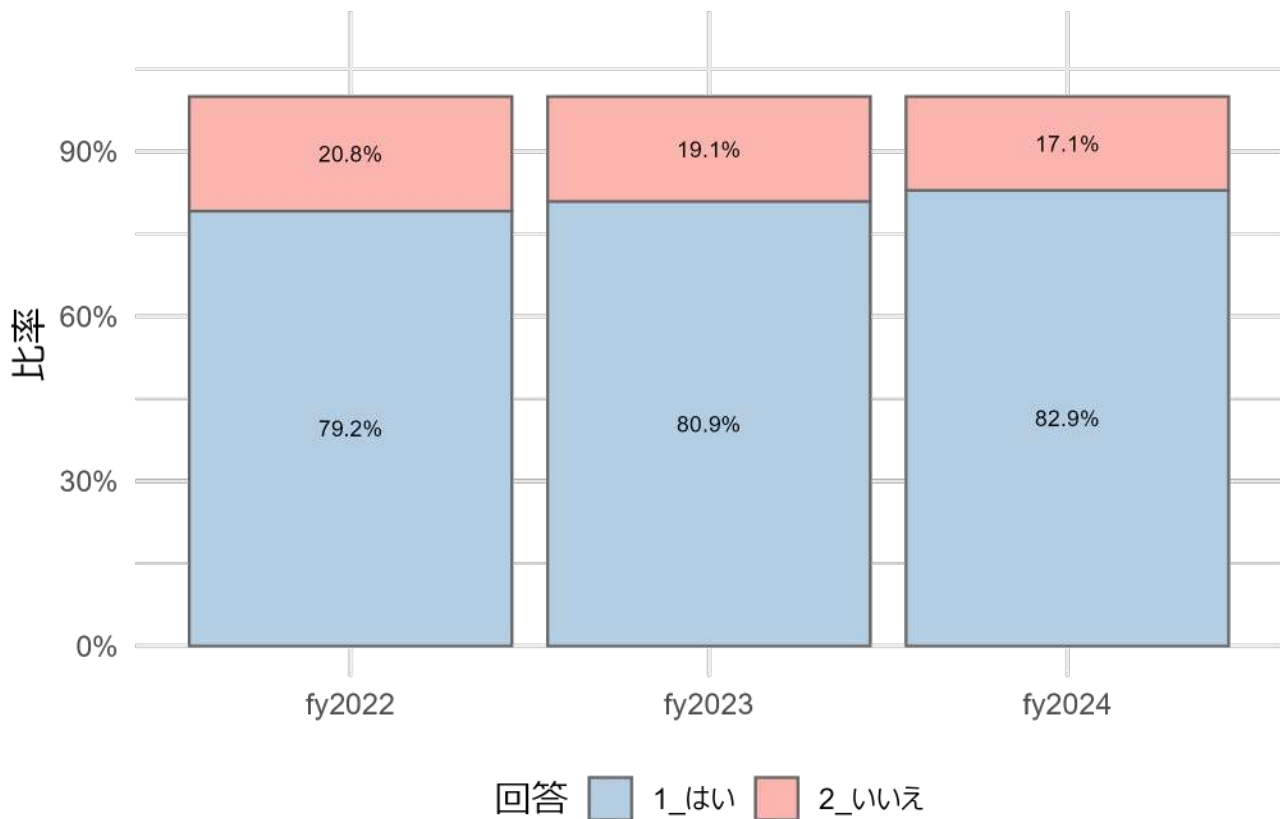
問7_会計の待ち時間は気になりましたか



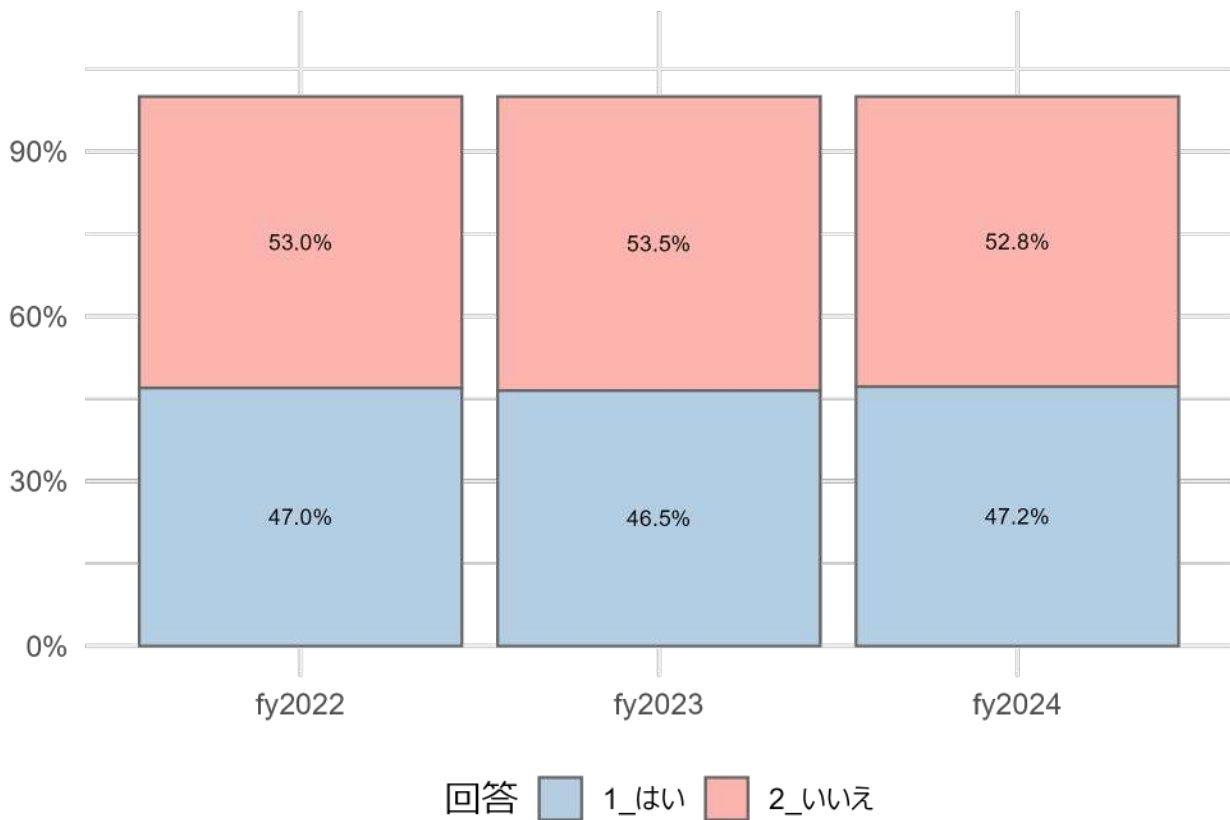
問8_丸子中央病院全体の評価は100点満点だと何点ですか



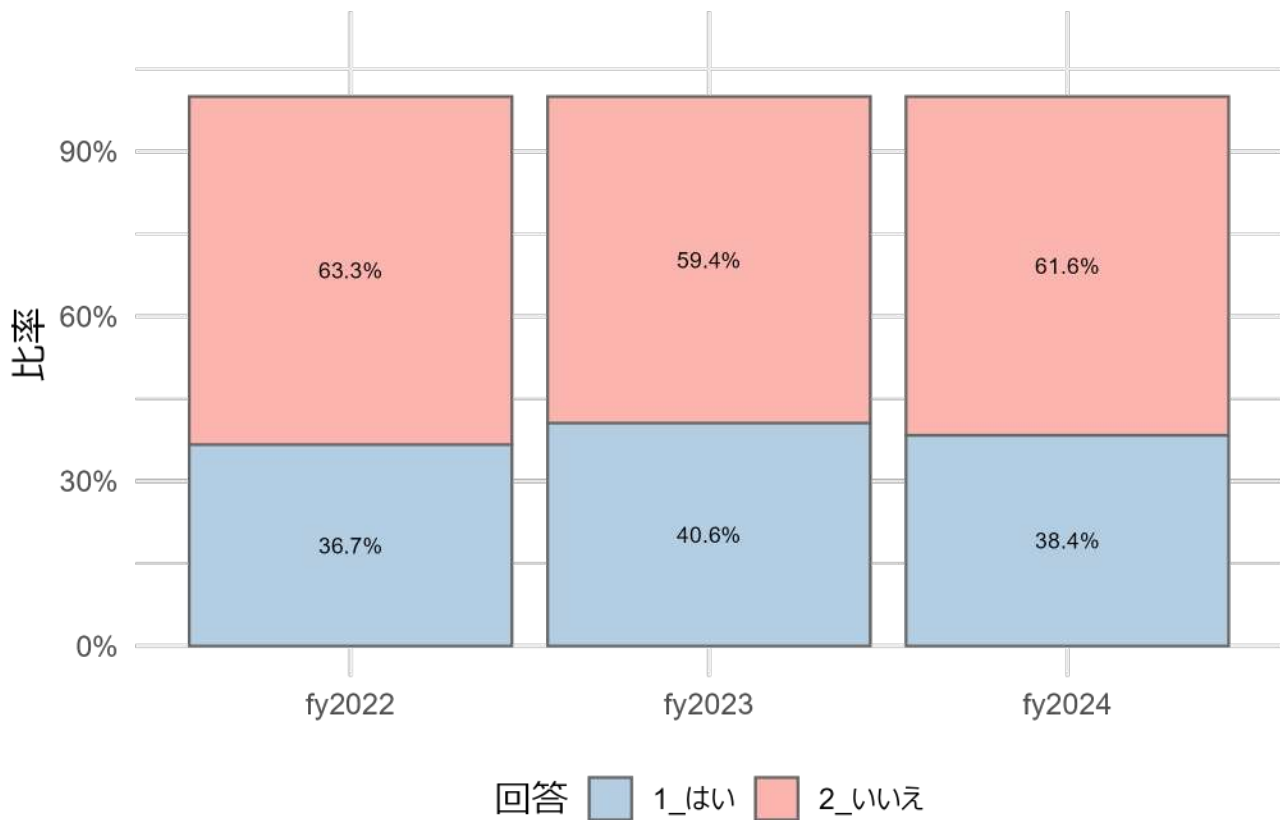
問9_9階にレストランがあることはご存じですか



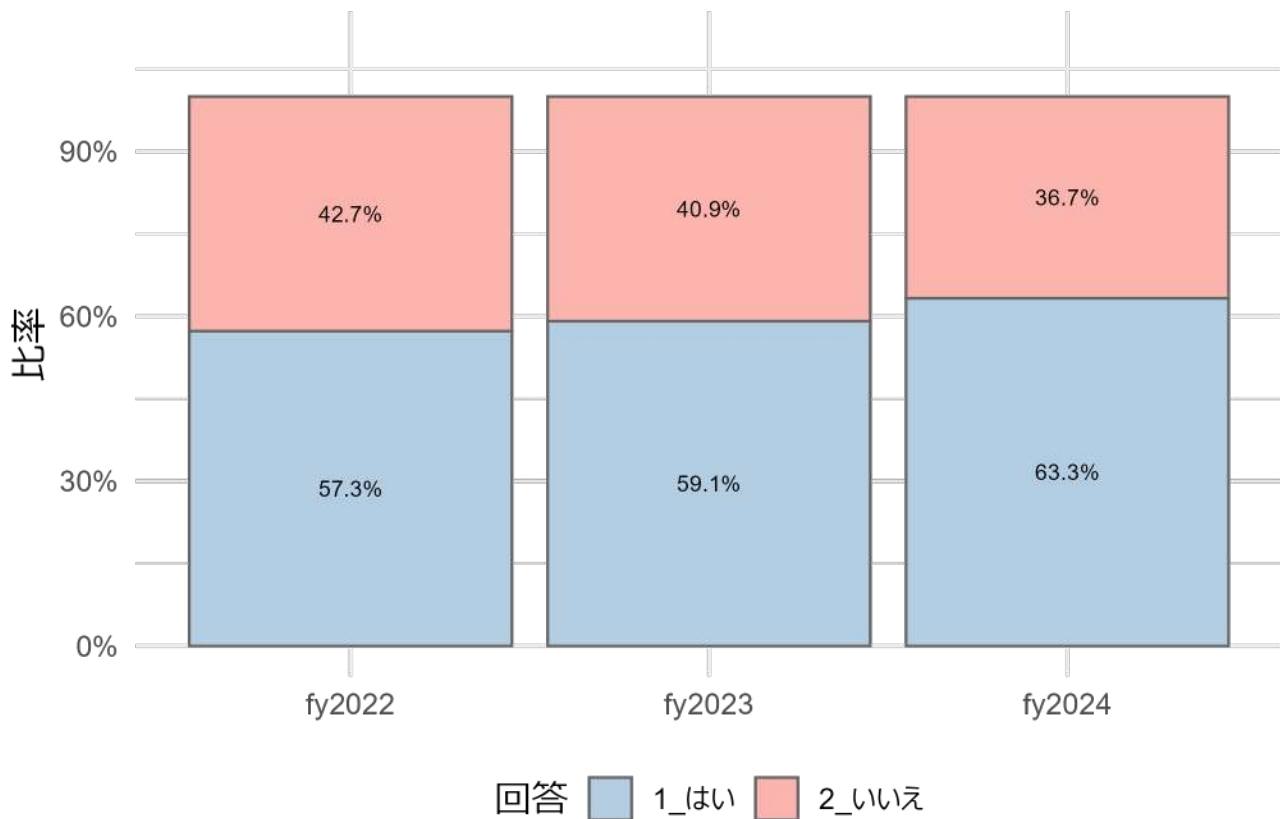
問10_ご意見箱があることをご存じですか



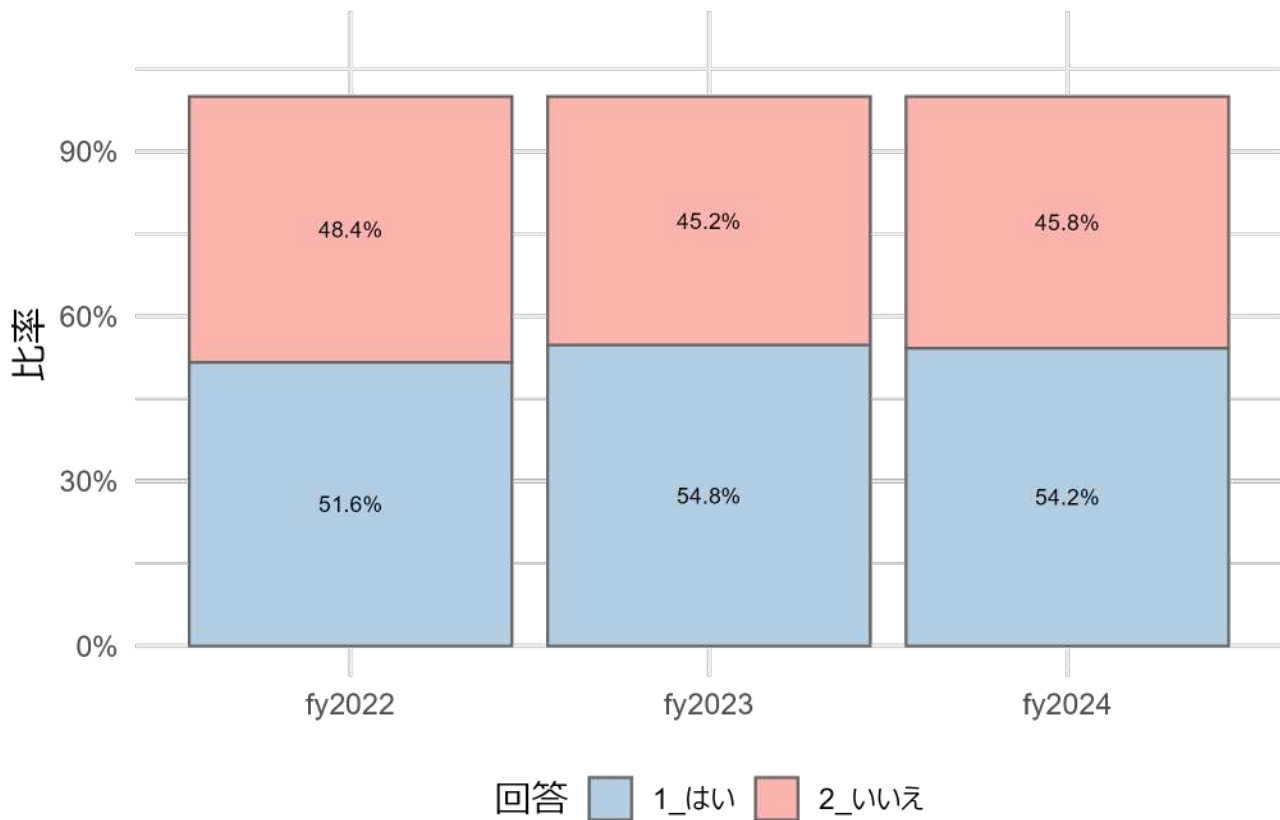
問11_図書コーナーがあるのをご存じですか



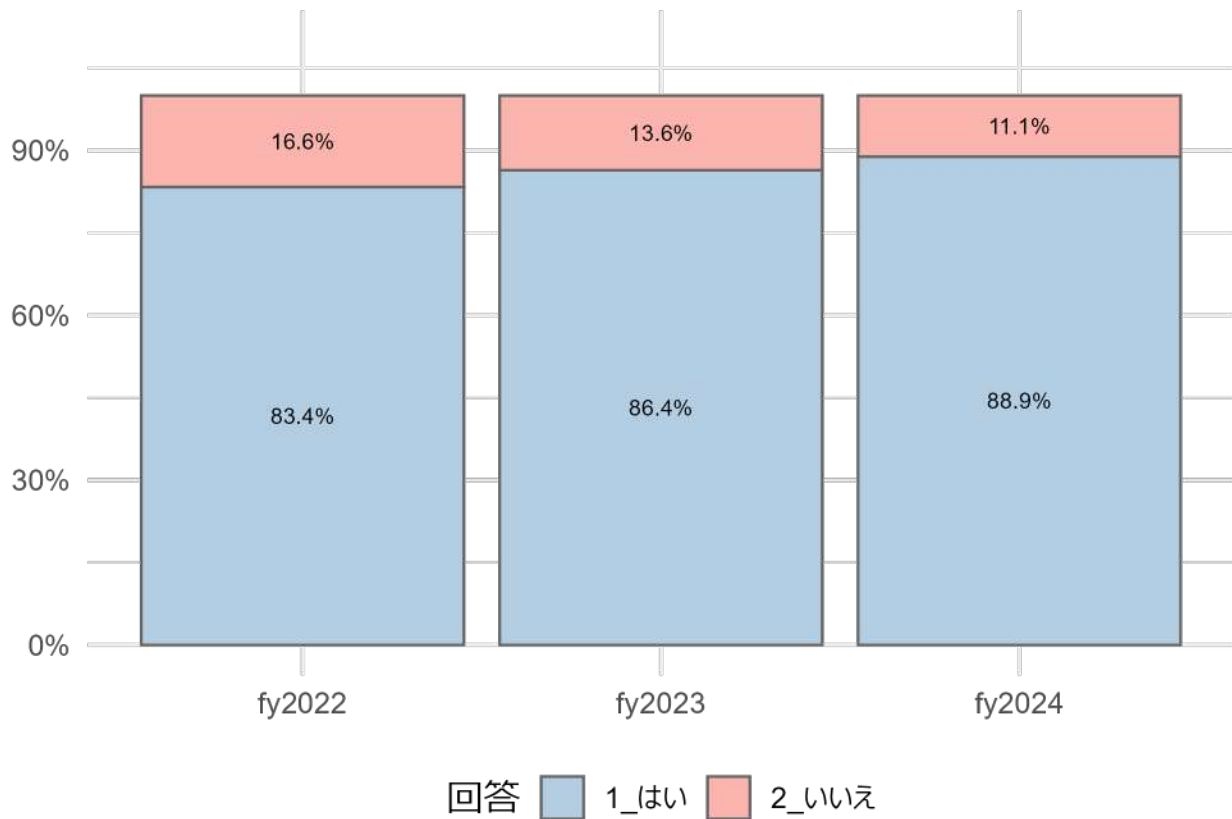
問12_イベントを当院で開催していることをご存じですか



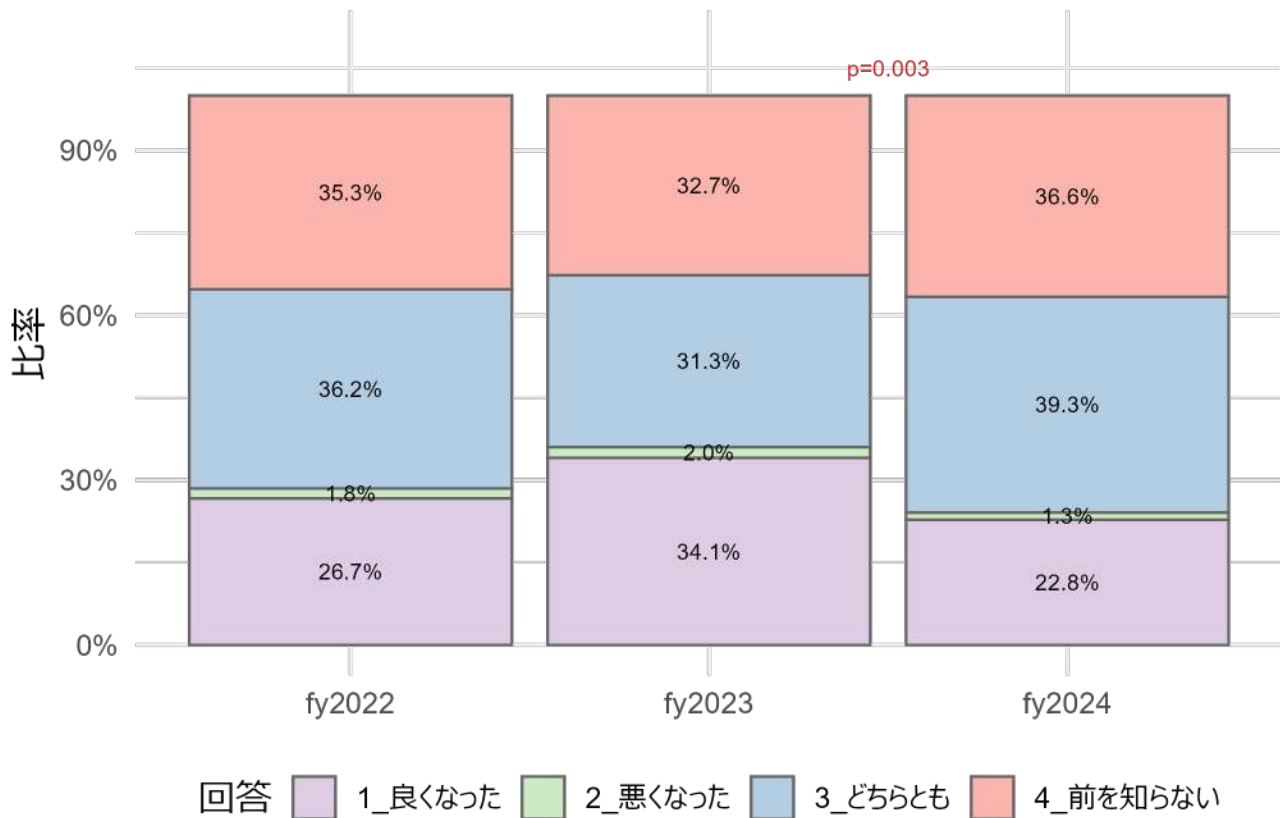
問13_医療と介護の総合相談ステーションをご存じですか



問14_病院のフロアマップ、掲示物はわかりやすいですか



問15_エントランスホールのレイアウト変更について



丸子中央病院 患者満足度調査

問1 患者さんの年代は？

15歳未満	15~29歳	30~49歳	50~69歳	70~79歳	80~89歳	90歳以上
-------	--------	--------	--------	--------	--------	-------

問2 お住まいは？

旧丸子町	丸子以外の 上田市	上田市外
------	--------------	------

問3 医師の対応は？

良い	悪い	どちらとも いえない
----	----	---------------

問4 看護師の対応は？

良い	悪い	どちらとも いえない
----	----	---------------

問5 窓口での対応は？

良い	悪い	どちらとも いえない
----	----	---------------

問6 診察の待ち時間は気になりましたか？

長く 感じた	長くは感じ なかった
-----------	---------------

問7 会計の待ち時間はいかがでしたか？

長く 感じた	長くは感じ なかった
-----------	---------------

問8 丸子中央病院全体の評価は100点満点だと何点ですか？

20点未満	20~39点	40~59点	60~79点	80点以上
-------	--------	--------	--------	-------

問9 9階にレストランのあることをご存じですか？

はい	いいえ
----	-----

問10 ご意見箱があることをご存知ですか？

はい	いいえ
----	-----

問11 図書コーナーがあることをご存知ですか？

はい	いいえ
----	-----

問12 市民公開講座やイベントを当院で開催していることをご存知ですか？

はい	いいえ
----	-----

問13 1階に「医療と介護の総合相談ステーション」があることをご存知ですか？

はい	いいえ
----	-----

問14 病院のフロアマップ・案内サイン、
掲示物は分かりやすいですか？

はい	いいえ
----	-----

問15 エントランスホールのレイアウト
変更について

良くな った	悪くな った	どちらとも いえない	前を 知らない
-----------	-----------	---------------	------------