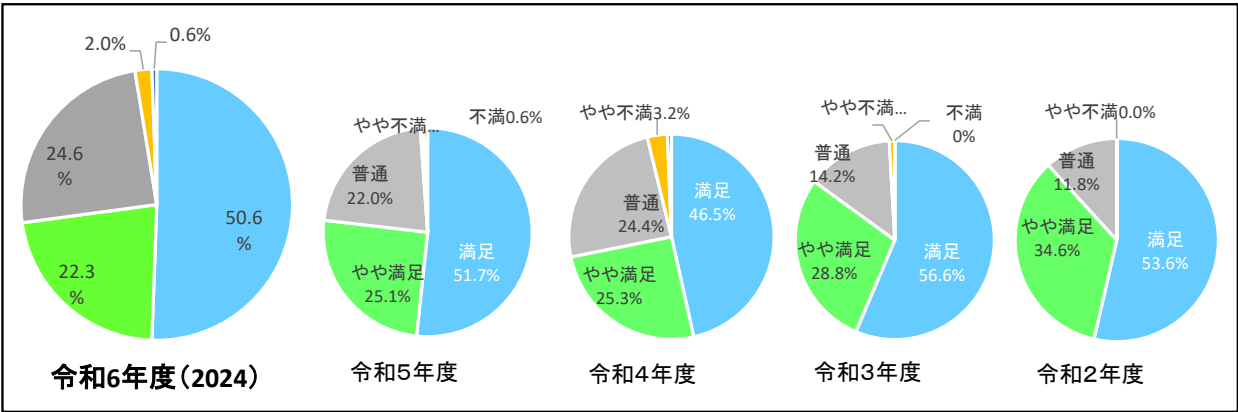


## 令和5年度 患者満足度調査集計結果



### 総合満足度（令和6年度）

| 満足度    | 集計数 | 総合満足度 |
|--------|-----|-------|
| 5.満足   | 177 | 50.6% |
| 4.やや満足 | 78  | 22.3% |
| 3.普通   | 86  | 24.6% |
| 2.やや不満 | 7   | 2.0%  |
| 1.不満   | 2   | 0.6%  |
| 合計     | 350 | 100%  |

### 調査期間:

令和6年10月18日～22日(外来)、10/1～(入院)

### 調査方法:

入院はA病棟、B病棟を対象とした。

外来は会計待ちの方から無作為に選出した。

集計結果(総合満足度)は0回答(該当なし)を除外している。

### 調査内容:

- ①性別 ②年齢 ③職員の説明や態度 ④待ち時間  
⑤プライバシー保護 ⑥院内環境 ⑦総合的な評価

### のべ回答数:

350件(外来＝324件、入院＝26件)

### 令和6年度の患者満足度調査内容について

- ・今年度の調査は、昨年度のアンケート調査票の様式を基にして実施した。
- ・職員の評価で部署を選択する項目を追加した。
- ・各項目には評価だけでなく意見を記入する欄を設けて、記述していただくようお願いした。
- ・設問数が多くなりすぎないように配慮し、評価となる対象職員を増やした。
- ・病棟は制限がなくなり、通常通り入院患者のアンケートを行った。

### 総合満足度について

- ・「満足」と「やや満足」は72.9%で前年に比べて4ポイント減少した。
- ・「不満」と「やや不満」は2.6%で前年に比べて1.4ポイント増加した。

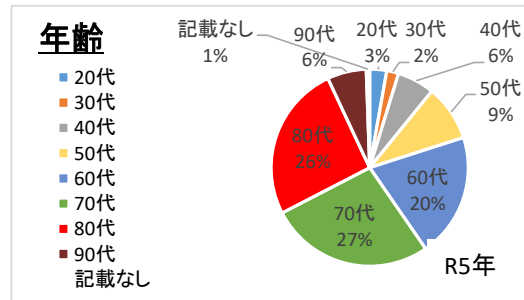
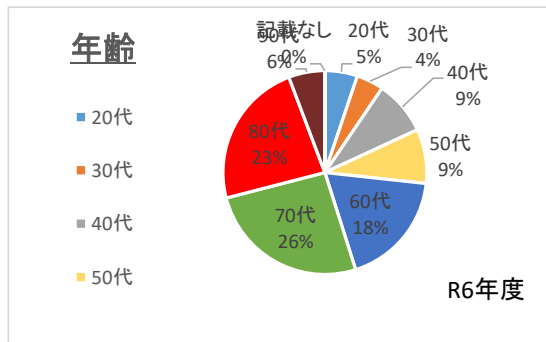
### 前年度と比較して

- ・総合満足度の「満足」「やや満足」は評価が減少し、「不満」「やや不満」の評価が増加した。
- ・待ち時間に関しては「不満」「やや不満」は増加した。
- ・プライバシーに関しては、「満足」「やや満足」の評価が増加した。
- ・アンケート内容を昨年度のものを基にしたことで、より精度よく比較をすることができた。

## 調査結果

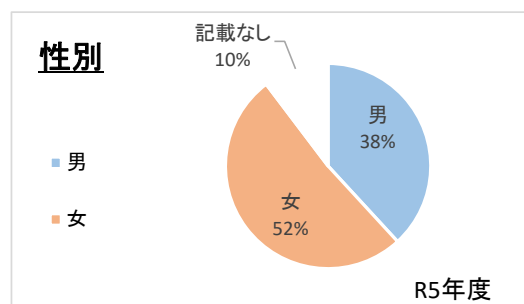
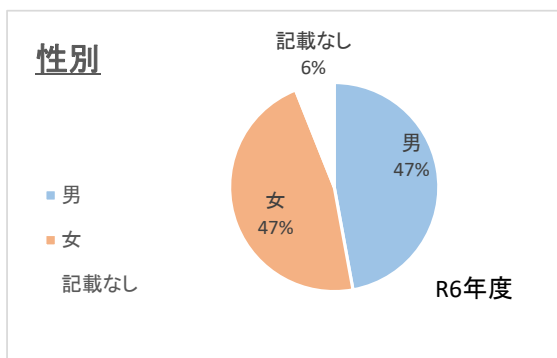
### ① 患者の年齢構成

- ・ 60歳以上の患者が全体の79. 8%を占めている（60代:20. 4%、70代:27. 2%、80代～:32. 2%）。
- ・ アンケートにご協力頂いた方の年齢構成は昨年度と同様の傾向だった。



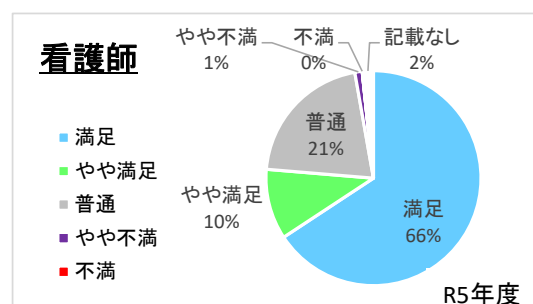
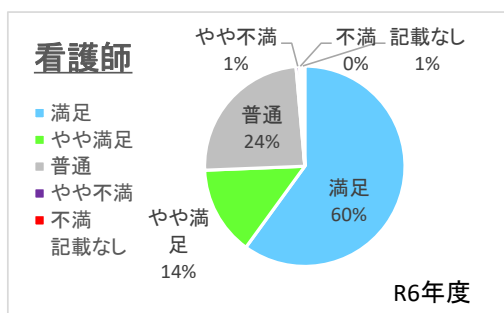
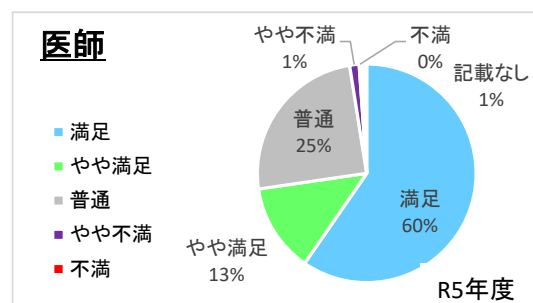
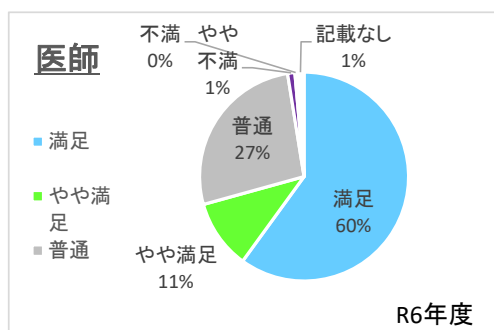
### ② 男女別の比率

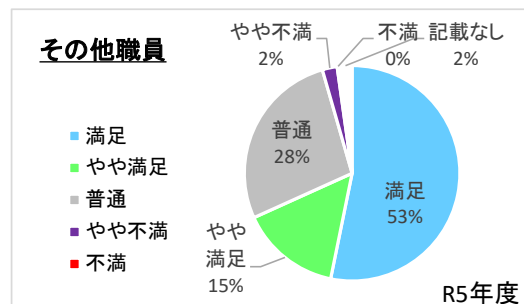
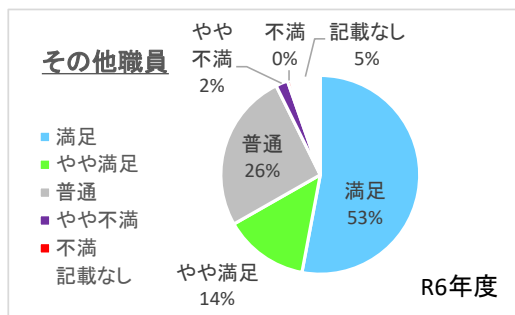
- ・ 今年度は男女比は同等だった。



### ③ 職員の対応

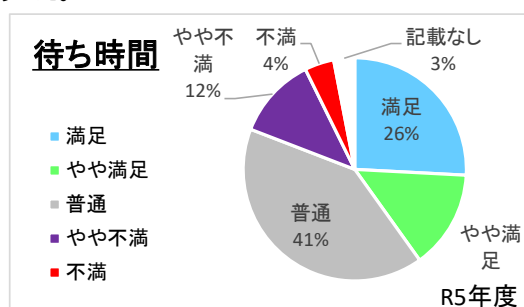
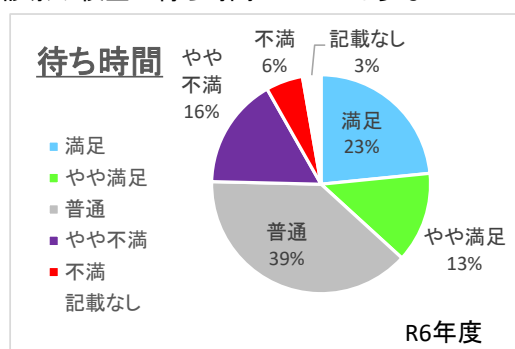
- ・ 医師の「満足」「やや満足」は71%で前年より2ポイント低下した。
- ・ 看護師の「満足」「やや満足」は77. 6%で、3. 5ポイント低下した。
- ・ 外来、病棟ともに、「スタッフが親切でやさしく接してくれる。」との感謝の意見が多かった。





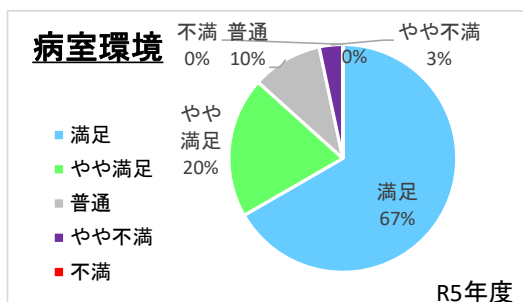
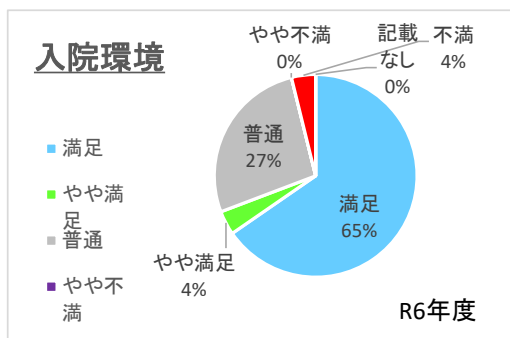
#### ④ 待ち時間

- ・「不満」「やや不満」は今回の調査で最も多い22%で前年よりは2ポイント減少した。
- ・会計での待ち時間が長いのご意見が多かった。
- ・診察や検査の待ち時間については少ないのご意見があった。



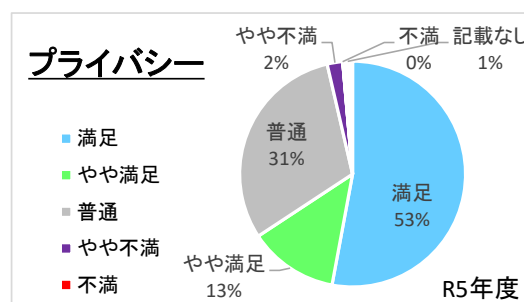
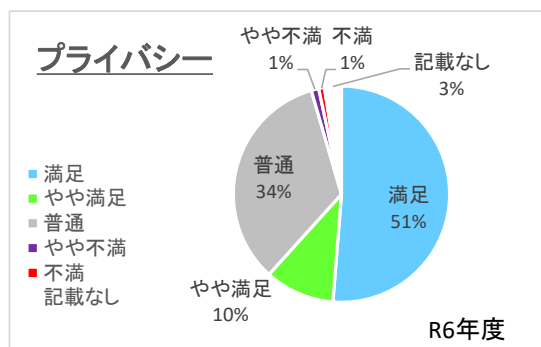
#### ⑤ 入院環境

- ・「満足」「やや満足」は87.0%と前年より2ポイントと増加し、「不満」「やや不満」は10ポイント減少した。
- ・同室患者様の音に関する不満が多かった。  
新病院では個室化により解決できると思われる。



#### ⑥ プライバシー

- ・「満足」「やや満足」は61.0%だった。
- ・昨年度から患者様の呼出しを番号で対応しているが、ドア越しの声の漏れへの不満もあった。



## ⑦ ご意見等

- ・ 記載して頂いた件数は外来127、入院43件の御意見をいただいた。
- ・ 悪い評価のご意見は、90件、52.9%、良い評価の御意見は、80件、47.1%であった。
- ・ 悪い評価のご意見が最も多かったのは、待ち時間に関してであり、39件であった。
- ・ 良い評価のご意見では「医師や看護師など職員が親切でやさしく接してくれる」との意見が多かった。
- ・ 新病院に期待する意見も多くなってきた。

|        |           |     |                                                                                                   |
|--------|-----------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 医師へ    | 悪い評価の御意見★ | 7件  | ・もう少し詳しく説明して欲しい<br>・もう少しわかるように説明して欲しい 他                                                           |
|        | 良い評価の御意見☆ | 24件 | ・優しい対応<br>・適切な処置<br>・丁寧な説明<br>・親切 他                                                               |
| 看護師へ   | 悪い評価の御意見★ | 6件  | ・人によって差がある 他                                                                                      |
|        | 良い評価の御意見☆ | 21件 | ・優しい<br>・丁寧<br>・親切 他                                                                              |
| その他の職員 | 悪い評価の御意見★ | 1件  | ・受付時の対応が悪かった                                                                                      |
|        | 良い評価の御意見☆ | 17件 | ・親切<br>・話しやすい<br>・優しい<br>・やわらかい<br>・丁寧 他                                                          |
| 待ち時間   | 悪い評価の御意見★ | 39件 | ・会計の待ち時間が長い<br>・診察の待ち時間が長い 他                                                                      |
|        | 良い評価の御意見☆ | 4件  | ・診察・検査は早くて良かった 他                                                                                  |
| 入院環境   | 悪い評価の御意見★ | 3件  | ・うるさい 他                                                                                           |
|        | 良い評価の御意見☆ | 3件  | ・過ごしやすかった 他                                                                                       |
| プライバシー | 悪い評価の御意見★ | 5件  | ・診察時にカーテンの仕切りはどうか<br>・人前で名前、生年月日を言うのが嫌です 他                                                        |
|        | 良い評価の御意見☆ | 4件  | ・良いです                                                                                             |
| 総合     | 悪い評価の御意見★ | 5件  | ・会計に不満 他                                                                                          |
|        | 良い評価の御意見☆ | 16件 | ・親切<br>・満足<br>・よかった 他                                                                             |
| 意見・要望  | 悪い評価の御意見★ | 28件 | ・キャッシュレスで会計をして欲しい<br>・予約が取りづらい<br>・設備関係のご意見 他                                                     |
|        | 良い評価の御意見☆ | 25件 | ・近くに病院があって助かる<br>・土曜日に診てもらえてありがたい<br>・新病院に期待している<br>・ありがとうございます<br>・感謝しています 他                     |
|        | その他のご意見   | 78件 | ・この病院は地域にとって大切な病院です<br>・今まで通りの病院であって欲しい<br>・遠い所へは行きたくない<br>・土曜日の診療を希望<br>・新病院に大いに期待してる<br>・合併反対 他 |