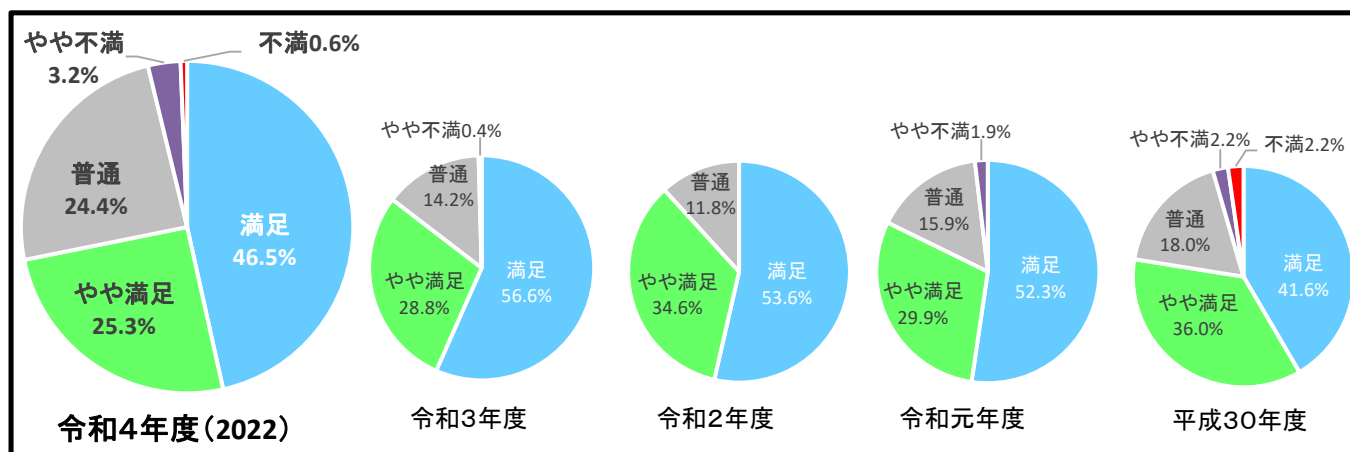


## 令和4年度 患者満足度調査集計結果



### 総合満足度(2022年度)

| 満足度    | 集計数 | 総合満足度 |
|--------|-----|-------|
| 5.満足   | 147 | 46.5% |
| 4.やや満足 | 80  | 25.3% |
| 3.普通   | 77  | 24.4% |
| 2.やや不満 | 10  | 3.2%  |
| 1.不満   | 2   | 0.6%  |
| 合計     | 316 | 100%  |

### 調査期間:

令和4年11月7日～11日(外来)、～29日(入院)

### 調査方法:

入院はA病棟のみを対象とした。

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・設備 ⑦総合的な評価

### のべ回答数:

328件(外来=308件、入院=20件)

### 令和4年度の患者満足度調査内容について

- ・今年度の調査は、アンケート調査票の様式を変更して実施した。
- ・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、今回は医療技術局の技師の評価は見送った。
- ・病棟の面会制限、病床数の制限により、入院患者のアンケート調査数は減少した。

### 総合満足度について

- ・「満足」と「やや満足」は71.8%で前年に比べて13.6ポイント低下した。
- ・「不満」と「やや不満」は3.8%で前年に比べて3.4ポイント増加した。
- ・年代別での「満足」と「やや満足」の評価は、60歳代以下では75.4%、70歳代以上では69.4%であった。

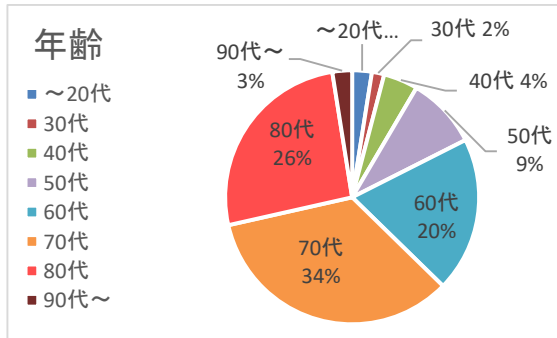
### 前年度と比べて大きく変化した項目

- ・総合満足度の「満足」「やや満足」は評価が低下し、「やや不満」「不満」の評価が増加した。
- ・待ち時間に関する「満足」「やや満足」の評価が低下し、「やや不満」「不満」は増加した。
- ・プライバシーに関しては、「満足」「やや満足」の評価が低下した。
- ・アンケート内容を見直すことにより、多くの御意見をいただくことができた。

## 調査結果

### ① 患者の年齢構成

- ・ 60歳以上の患者が全体の82.4%を占めている（60代:19.7%、70代:34.2%、80代~:28.5%）。

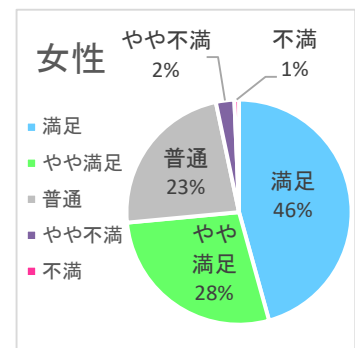
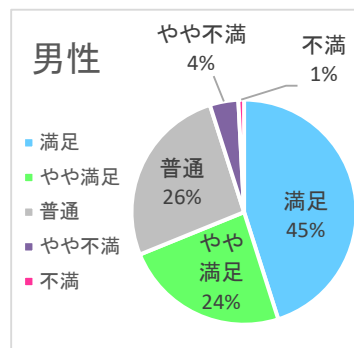
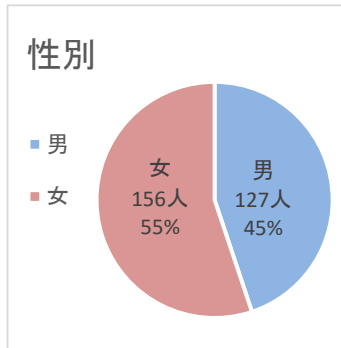


#### 年代別「満足」「やや満足」の割合

- ~50歳 75.0% (39人/52人)
  - 60歳代 75.8% (47人/62人)
  - 70歳代 68.2% (73人/107人)
  - 80歳~ 70.9% (61人/86人)
- ⇒年代による大きな差はないが、60歳代以下で満足度はやや高く、70歳代以上で満足度はやや低い。

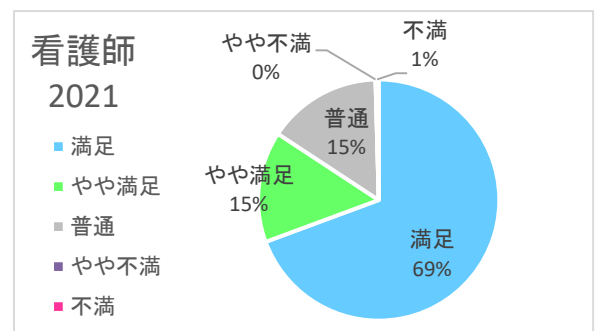
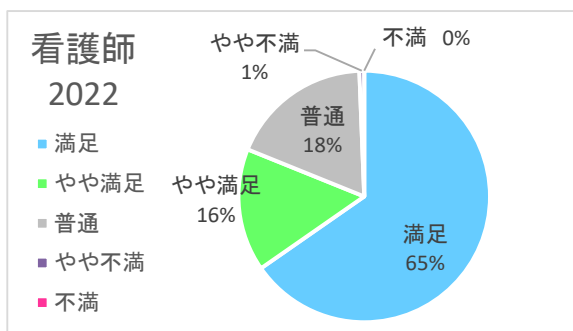
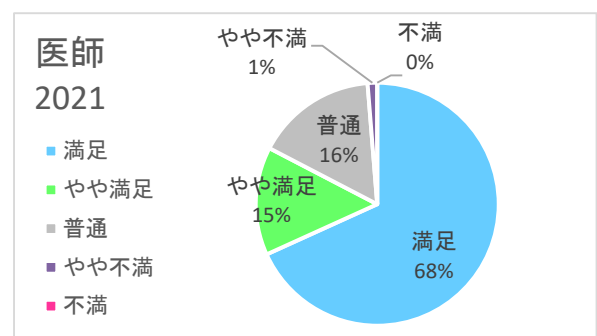
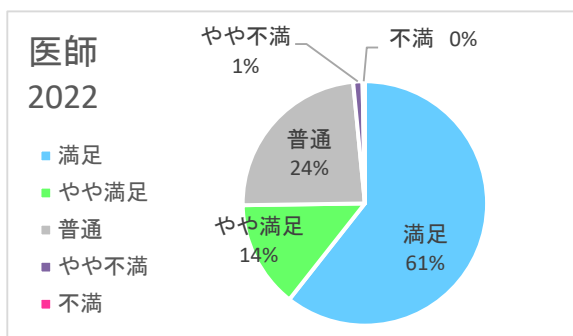
### ② 男女別の総合満足度

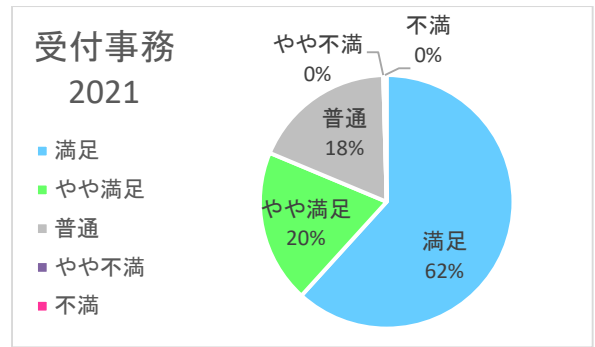
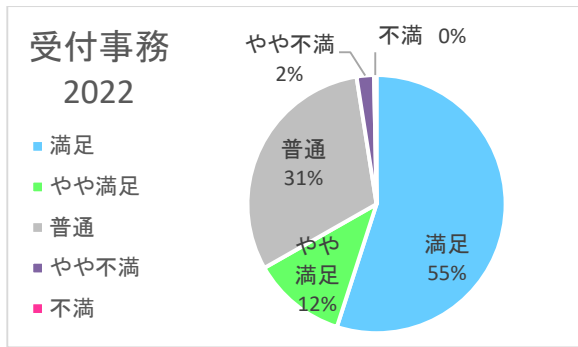
- ・ 「満足」「やや満足」と評価された方の性別は、男性68.9%、女性73.5%と女性の方が満足度が高かった。



### ③ 職員の対応

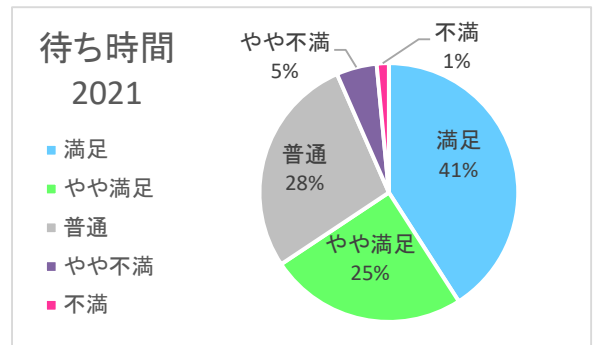
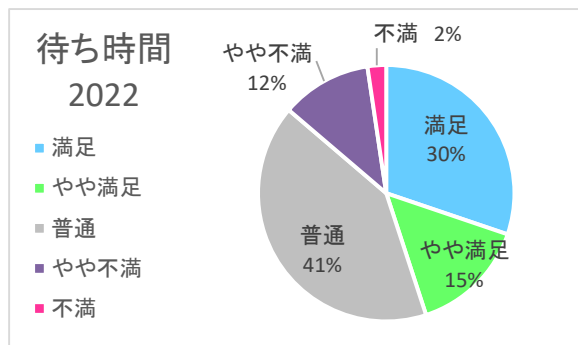
- ・ 医師の「満足」「やや満足」は74.8%で前年より8ポイント低下した。
- ・ 看護師の「満足」「やや満足」は81.1%で前年より3ポイント低下が見られたが、高い満足度が維持されていた。
- ・ 受付事務の「満足」「やや満足」は66.8%で前年より15ポイント低下した。
- ・ 外来、病棟ともに、「スタッフが親切でやさしく接してくれる。」との感謝の意見が多かった。





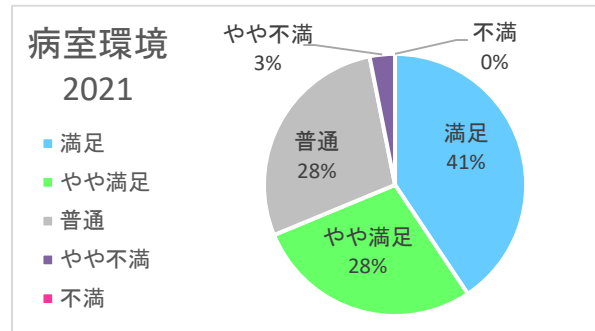
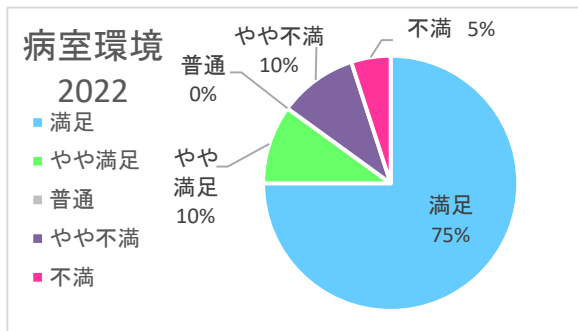
#### ④ 待ち時間

- ・「不満」「やや不満」は今回の調査で最も多い13.8%と前年より8ポイント増加した。
- ・「満足」「やや満足」は45.0%と前年より21ポイント低下した。



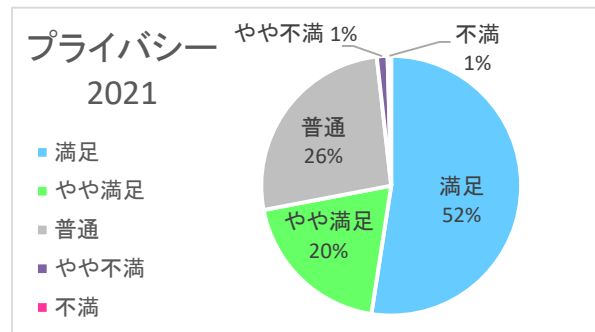
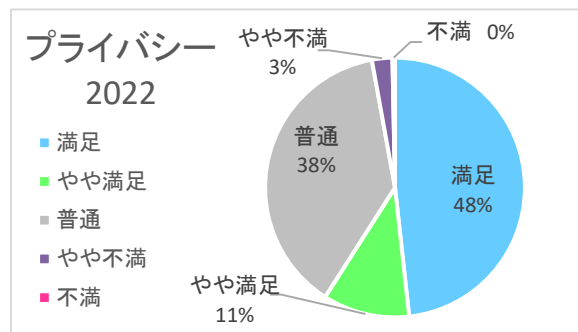
#### ⑤ 病室環境

- ・「満足」「やや満足」は85.0%と前年より16ポイントと増加したが、「不満」「やや不満」も12ポイント増加した。



#### ⑥ プライバシー

- ・「満足」「やや満足」は59.0%と前年より13ポイント低下した。



## ⑦ ご意見等

- ・記載して頂いた件数は、168人、49.7%で314件の御意見をいただいた。
- ・悪い評価の御意見は、200件、63.7%、良い評価の御意見は、114件、36.3%であった。
- ・悪い評価の御意見が最も多かったのは、待ち時間に関してであり、44件であった。
- ・次いで、悪い評価の御意見が多かったのは、トイレに関してであり、29件であった。
- ・良い評価の御意見が多かったのは、看護師についてが30件、医師については29件であった。

|        |           |     |  |
|--------|-----------|-----|--|
| 医師へ    | 悪い評価の御意見★ | 13件 | ・もう少し大きな声で話してほしい<br>・もう少し話を聞いてほしい<br>・患者の立場に立ってほしい 他   |
|        | 良い評価の御意見☆ | 29件 | ・優しい対応 ・丁寧な説明<br>・分かりやすく安心 ・親切 他   |
| 看護師へ   | 悪い評価の御意見★ | 5件  | ・態度に不満 ・名前の読み間違いがある 他  |
|        | 良い評価の御意見☆ | 30件 | ・優しい ・丁寧 ・親切 他   |
| 受付事務へ  | 悪い評価の御意見★ | 6件  | ・時間がかかる ・声が大きいの 他  |
|        | 良い評価の御意見☆ | 6件  | ・親切 ・分かりやすい ・優しい 他   |
| 待ち時間   | 悪い評価の御意見★ | 44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☆ | 3件  | ・スムーズ 他  |
| 病室環境   | 悪い評価の御意見★ | 4件  | ・クーラーの音がうるさくて寝られない 他   |
|        | 良い評価の御意見☆ | 0件  |  |
| プライバシー | 悪い評価の御意見★ | 12件 | ・名前を呼ばないで、番号呼びにしてほしい<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☆ | 2件  | ・十分です 他  |
| 設備(外来) | 悪い評価の御意見★ | 82件 | ・駐車場が遠い ・身障駐車場が空いていない<br>・待合室が狭い、暗い<br>・会計に自動精算機を設置してほしい<br>・会計が混雑して座れない<br>・トイレが少ない、狭い、座面が冷たい<br>・照明が暗く、雰囲気暗い<br>・売店が遠く、品揃えが悪い<br>・車椅子が古い 他 |
|        | 良い評価の御意見☆ | 4件  | ・不満ない ・満足 他  |
| 設備(入院) | 悪い評価の御意見★ | 9件  | ・衛星放送が見られるようにしてほしい<br>・Wifiがあれば良い 他  |
|        | 良い評価の御意見☆ | 1件  | ・景色がきれい  |
| 意見・要望  | 悪い評価の御意見★ | 22件 | ・声掛けが少ない<br>・予約が取りづらい ・病院の存続が心配 他  |
|        | 良い評価の御意見☆ | 30件 | ・他病院に比べると待ち時間が少ない<br>・他病院は初診で5千円取られるがここは無い<br>・対応は良い ・親切、丁寧 ・満足<br>・ありがとうございます ・感謝しています 他  |