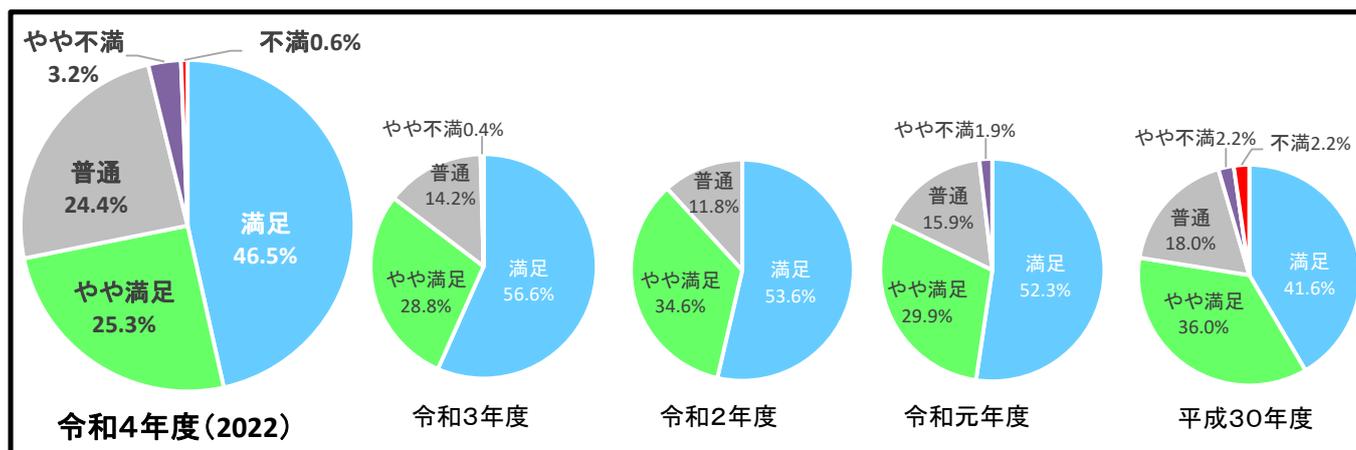


## 令和4年度 患者満足度調査集計結果



### 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。

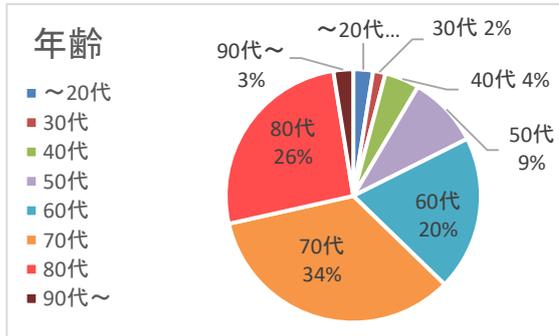
### 前年度と比べて大きく変化した項目

- ・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%）。

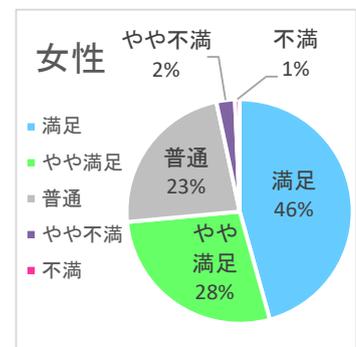
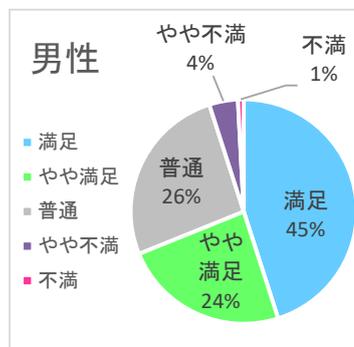
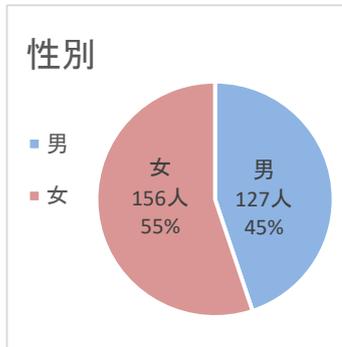


#### 年代別「満足」「やや満足」の割合

- ~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。

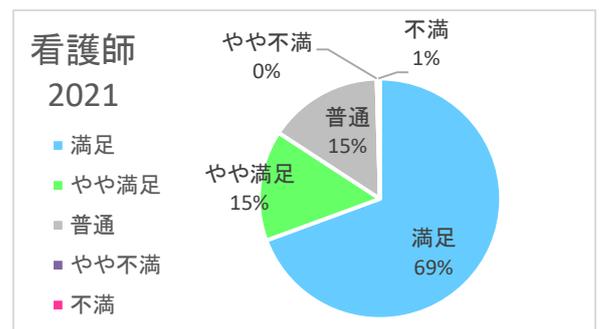
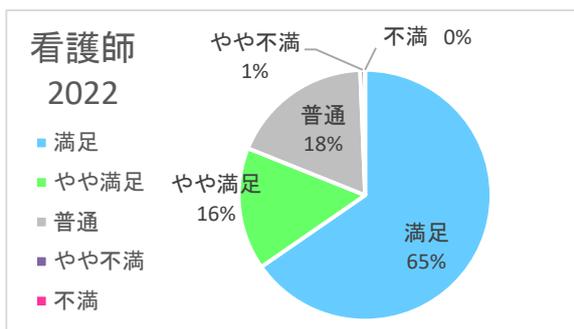
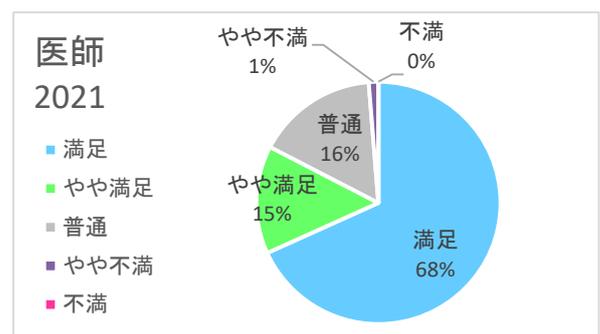
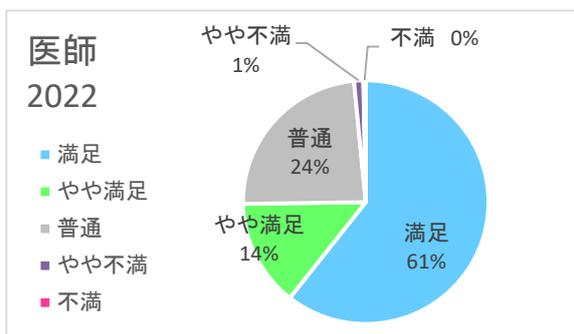
### ② 男女別の総合満足度

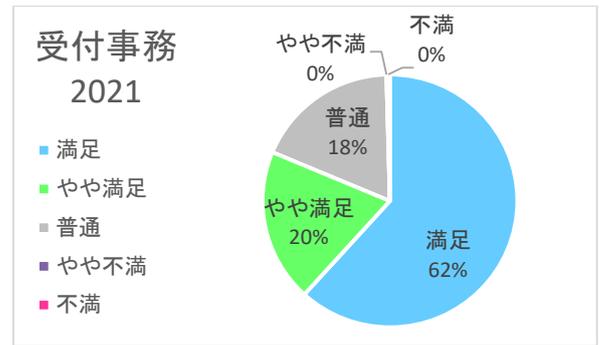
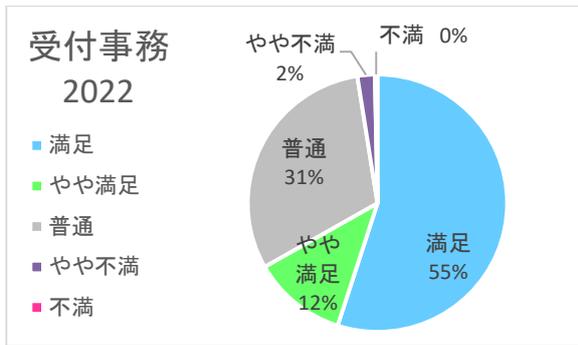
- ・ 「満足」「やや満足」と評価された方の性別は、男性68.9%、女性73.5%と女性の方が満足度が高かった。



### ③ 職員の対応

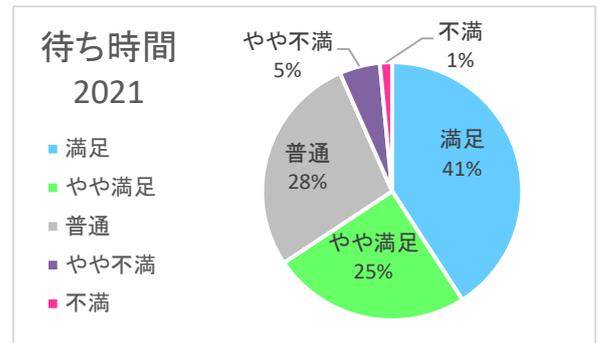
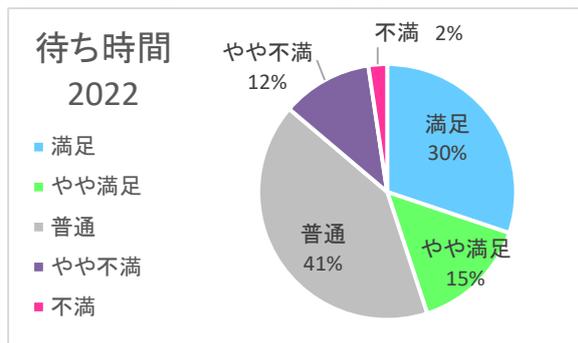
- ・ 医師の「満足」「やや満足」は74.8%で前年より8ポイント低下した。
- ・ 看護師の「満足」「やや満足」は81.1%で前年より3ポイント低下が見られたが、高い満足度が維持されていた。
- ・ 受付事務の「満足」「やや満足」は66.8%で前年より15ポイント低下した。
- ・ 外来、病棟ともに、「スタッフが親切でやさしく接してくれる。」との感謝の意見が多かった。





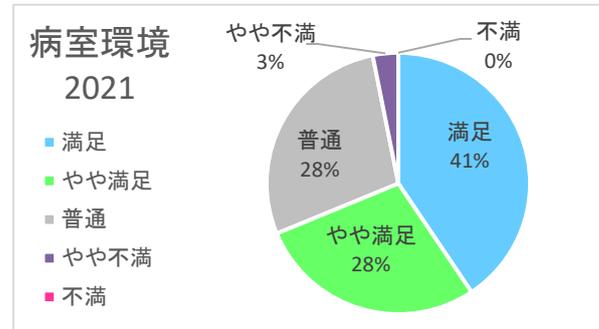
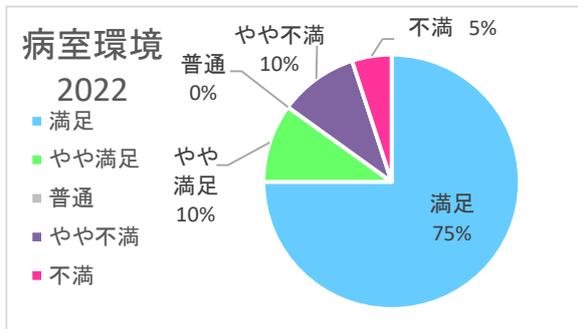
#### ④ 待ち時間

- ・「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。



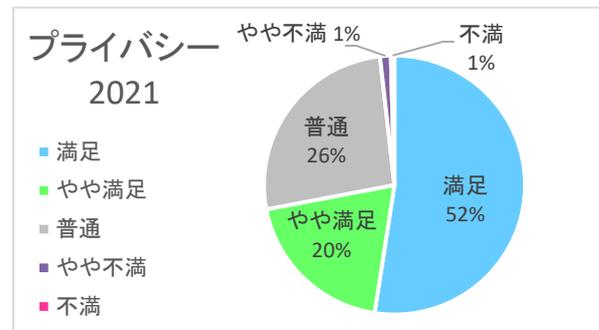
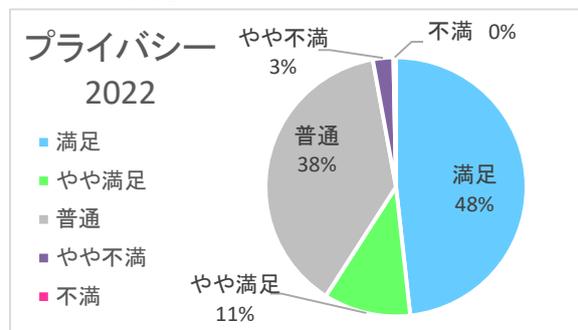
#### ⑤ 病室環境

- ・「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 ・もう少し話を聞いてほしい ・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 ・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 ・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 ・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 ・待合室が狭い、暗い ・会計に自動精算機を設置してほしい ・会計が混雑して座れない ・トイレが少ない、狭い、座面が冷たい ・照明が暗く、雰囲気暗い ・売店が遠く、品揃えが悪い ・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 ・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 ・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 ・他病院は初診で5千円取られるがここは無い ・対応は良い ・親切、丁寧 ・満足 ・ありがとうございます ・感謝しています 他