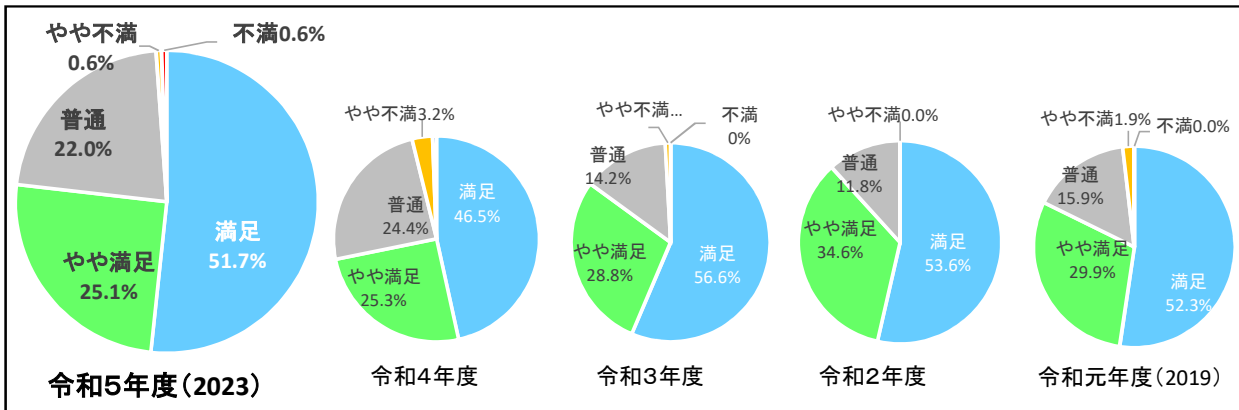


令和5年度 患者満足度調査集計結果



総合満足度 (令和5年度)

満足度	集計数	総合満足度
5.満足	183	51.7%
4.やや満足	89	25.1%
3.普通	78	22.0%
2.やや不満	2	0.6%
1.不満	2	0.6%
合計	354	100%

調査期間:

令和5年10月13日～17日(外来)、10/2～(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:

354件(外来=324件、入院=30件)

令和5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。
- ・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76.8%で前年に比べて5ポイント増加した。
- ・「不満」と「やや不満」は1.2%で前年に比べて2.6ポイント減少した。

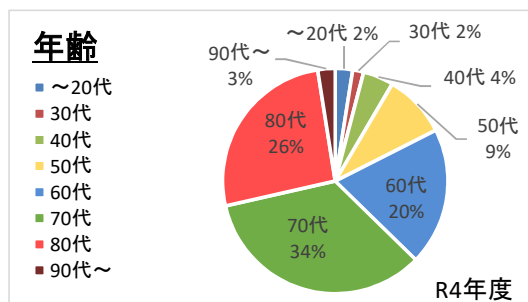
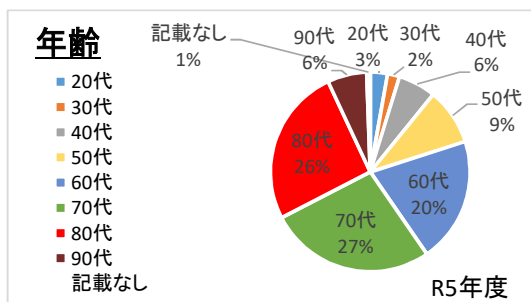
前年度と比較して

- ・総合満足度の「満足」「やや満足」は評価が増加し、「不満」「やや不満」の評価が減少した。
- ・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

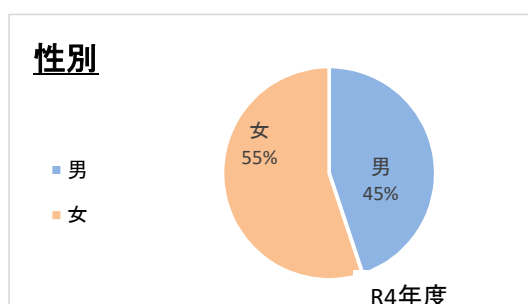
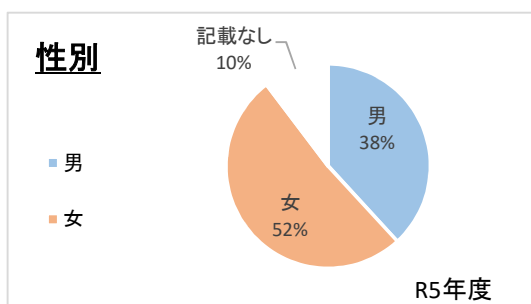
① 患者の年齢構成

- ・ 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。



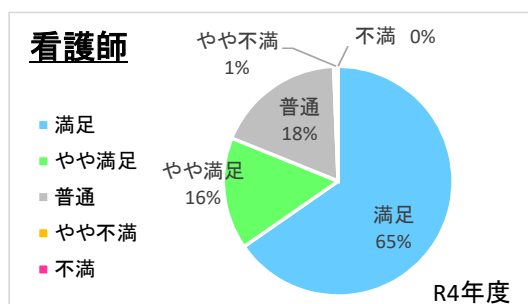
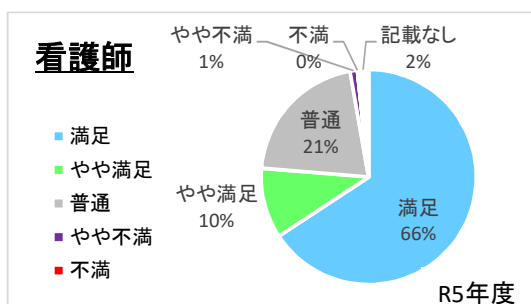
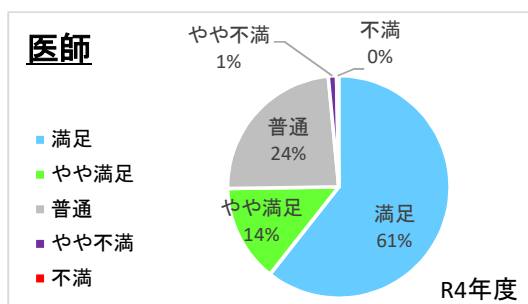
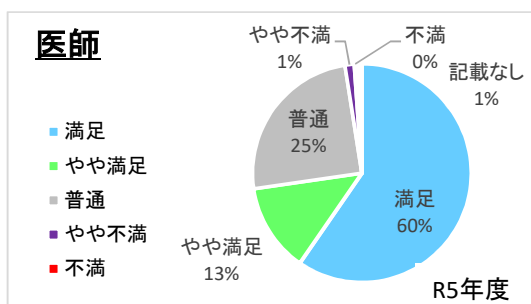
② 男女別の比率

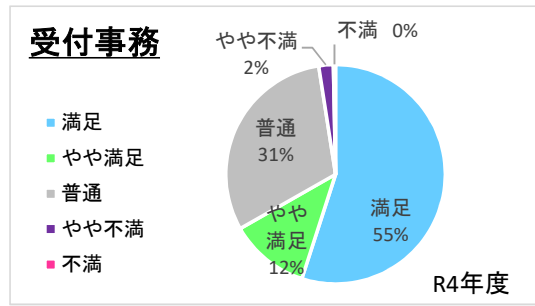
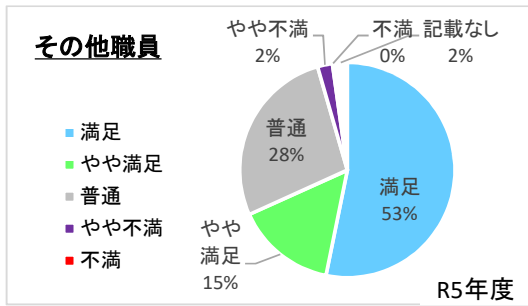
- ・ 昨年度と比較して、女性の比率が高いが記載のないものが10%あった。



③ 職員の対応

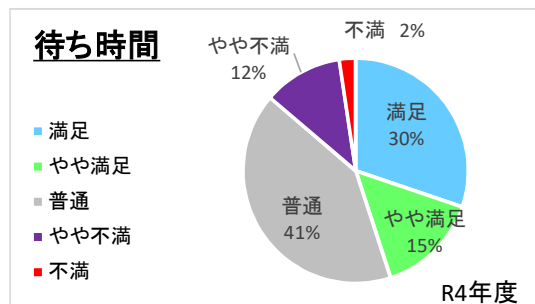
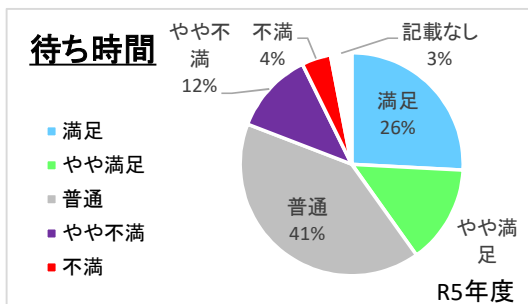
- ・ 医師の「満足」「やや満足」は73. 3%で前年より2ポイント低下した。
- ・ 看護師の「満足」「やや満足」は77. 6%で、3. 5ポイント低下した。
- ・ 昨年度は受付事務の評価だったが、今年度はその他の全ての職員を対象とした。
- ・ 外来、病棟ともに、「スタッフが親切でやさしく接してくれる。」との感謝の意見が多かった。





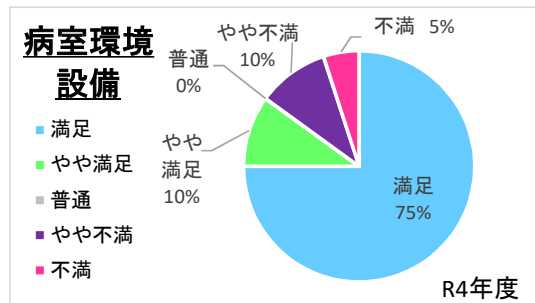
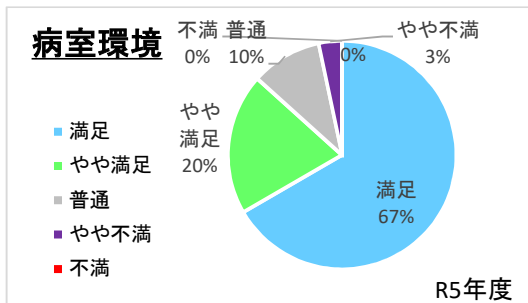
④ 待ち時間

- ・「不満」「やや不満」は今回の調査で最も多い16.6%と前年より2ポイント増加した。
- ・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。



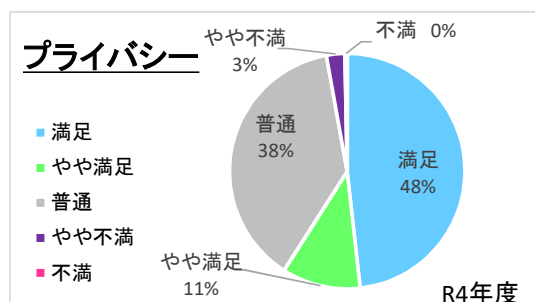
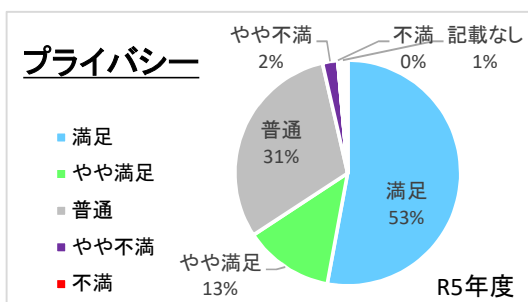
⑤ 病室環境

- ・「満足」「やや満足」は87.0%と前年より2ポイント増加し、「不満」「やや不満」も10ポイント減少した。
- ・病院設備の老朽化が著しく、また病院の建替えも決定したことから、今年度は設備に関する項目を省き、病室の環境のみとしたことで「不満」「やや不満」が減少したと思われる。



⑥ プライバシー

- ・「満足」「やや満足」は66.0%と前年より7ポイント増加した。
- ・今年度から電子カルテが新しくなり、患者様の呼出しを番号で対応することになり、増加したものと思われる。



⑦ ご意見等

- ・ 記載して頂いた件数は70人、190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、33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。

医師へ	悪い評価の御意見★	10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☆	9件	・優しい対応 ・丁寧な説明 ・適切な処置 ・親切 他
看護師へ	悪い評価の御意見★	4件	・呼び出しが分からない ・職員同士での私語が気になった 他
	良い評価の御意見☆	13件	・優しい ・丁寧 ・親切 他
その他の職員	悪い評価の御意見★	4件	・番号での呼出になった事の説明がなかった ・声が小さい 他
	良い評価の御意見☆	6件	・親切 ・話しやすい ・優しい 他
待ち時間	悪い評価の御意見★	33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☆	2件	・診察・検査は早くて良かった 他
病室環境	悪い評価の御意見★	3件	・朝、お湯が出ない ・たまに寒い 他
	良い評価の御意見☆	3件	・すごしやすかった 他
プライバシー	悪い評価の御意見★	4件	・診察時にカーテンの仕切りはどうか ・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☆	1件	・良いです
総合	悪い評価の御意見★	4件	・職員の私語が気になる ・人により対応に温度差がある ・照明が暗い 他
	良い評価の御意見☆	7件	・親切 ・満足 ・土曜日に診察があり助かる 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 ・予約が取りづらい ・設備関係のご意見 他
	良い評価の御意見☆	39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
	その他のご意見	13件	・病院の存続が心配 ・合併に反対 ・この病院が無くならないように 他