

○第21回患者満足度調査結果について○

1. 概要

当院では、患者さんへのサービス向上を図るため、毎年度「患者満足度調査」を実施しています。令和5年度の調査結果がまとまりましたので、ご報告します。

入院の満足度は98.1%、外来の満足度は96.7%となりました。

本アンケートの結果を踏まえ、より一層患者さんに満足していただける病院を目指し、今後も更なる改善に取り組んでまいります。アンケートの実施について、ご理解とご協力をいただきありがとうございました。

2. 実施状況

区分	対象	調査期間	回収
入院	一般病棟	2023.10.23(月)～2023.10.27(金)	108枚
外来	一般外来	2023.10.23(月)～2023.10.25(水)	726枚

3. 調査結果(概要)

回答は「満足・やや満足・やや不満・不満」の4段階です。

各質問を内容別に分類して、満足度(「満足」と「やや満足」)の比率を出しています。

総合満足度		入院		外来	
		人数	比率	人数	比率
①	満足	63	66.3%	369	57.3%
②	やや満足	24	30.5%	253	39.3%
③	やや不満	2	2.1%	19	3.0%
④	不満	1	1.1%	3	0.5%
合計/満足度		95	96.8%	644	96.6%
病院全体満足度 (入院・外来合算)				96.7%	

調査内容	入院	外来
医師の接遇と治療	95.6%	96.5%
看護師の接遇と看護技術	97.5%	96.7%
職員全体の連携と身だしなみ	94.7%	97.1%
清掃	93.3%	94.9%
院内設備	82.9%	79.3%
プライバシーへの配慮	95.8%	96.1%
案内表示のわかりやすさ		89.6%
食事	92.6%	
当院を家族や知人に勧めたいか	98.9%	96.7%

清掃：入院(診察室、待合い、ろうか・階段、トイレ、病院周辺)

外来(病室、浴室、デイルーム、廊下・階段、トイレ)

院内設備：空調温度、バリアフリー、駐車場、駐輪場

※入院のみ(病室の明るさ・設備、寝具、浴室)

食事：味付け、盛り付け、適切な温度

当院を選んだ理由	入 院	外 来
他の医療機関からの紹介	49.1%	47.8%
自宅・職場に近い	25.0%	18.0%
市民病院だから	22.2%	18.0%
診療科が多い	2.8%	7.2%
医療スタッフが良い	12.0%	8.5%
医療機器が充実	9.3%	6.6%
病院の評判が良い	11.1%	9.4%
医療水準が高い	9.3%	9.1%
家族・知人からすすめられた	1.9%	2.9%
当院のホームページ	0.9%	0.4%
救急・緊急入院	15.7%	
今まで利用してきたから	27.8%	17.6%
その他	2.8%	5.9%
回答延人数	108人	726人

当院に望む事（医療機能）	入 院	外 来
5疾病治療の充実	45.4%	44.6%
専門医療の充実	32.4%	36.8%
救急医療の充実	33.3%	35.1%
緩和ケア	27.8%	19.8%
小児医療の充実	10.2%	9.1%
最先端医療の充実	5.6%	9.2%
周産期医療の充実	3.7%	6.5%
感染症医療の充実	10.2%	14.5%
災害医療の充実	6.5%	6.1%
その他	0.9%	1.2%
回答延人数	108人	726人

当院に望む事（医療機能以外）	入 院	外 来
インフォームドコンセント	34.3%	32.9%
医療安全対策の徹底	13.9%	20.4%
地域のかかりつけ医との連携	23.1%	24.8%
医療技術の向上	21.3%	18.6%
保健・福祉部門との連携	9.3%	8.1%
市民への情報提供	13.9%	10.7%
接遇改善	11.1%	11.0%
プライバシーの配慮	5.6%	7.2%
採算重視の効率的な運営	1.9%	3.9%
利便施設の充実	28.7%	24.9%
待合スペース	15.7%	10.6%
その他	1.9%	1.5%
回答延人数	108人	726人