

○第22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6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97.9%、外来の満足度は97.1%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。

実施状況

区分	対象	調査期間	回収
入院	一般病棟	2024.10.21（月）～2023.10.25（金）	119枚
外来	一般外来	2024.10.21（月）～2023.10.23（水）	310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	65	54.6%	143	46.1%
②	やや満足	30	25.2%	118	38.1%
③	やや不満	5	1.7%	8	2.6%
④	不満	0	0.0%	2	0.6%
合計／満足度		97	97.9%	271	96.3%
		病院全体満足度 (入院・外来合算)		97.1%	

調査内容	入院	外来
医師の接遇と治療	96.9%	96.8%
看護師の接遇と看護技術	95.8%	97.2%
職員全体の連携と身だしなみ	97.8%	97.0%
清掃	94.3%	95.6%
院内設備	86.8%	80.8%
プライバシーへの配慮	94.8%	97.7%
案内表示のわかりやすさ		86.6%
食事	86.0%	
当院を家族や知人に勧めたいか	97.9%	96.3%

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	45.4%	48.4%
自宅・職場に近い	18.5%	20.3%
市民病院だから	17.6%	19.0%
診療科が多い	5.9%	11.3%
医療スタッフが良い	14.3%	11.3%
医療機器が充実	10.9%	7.1%
病院の評判が良い	10.1%	9.0%
医療水準が高い	10.1%	6.8%
家族・知人からすすめられた	2.5%	1.0%
当院のホームページ	0.0%	0.6%
救急・緊急入院	26.9%	
今まで利用してきたから	30.3%	22.9%
その他	8.4%	4.5%
回答延人数	119人	310人

当院に望む事（医療機能）	入 院	外 来
5疾病治療の充実	37.0%	43.9%
専門医療の充実	29.4%	31.0%
救急医療の充実	31.9%	38.1%
緩和ケア	18.5%	20.3%
小児医療の充実	5.0%	5.5%
最先端医療の充実	10.9%	5.5%
周産期医療の充実	5.9%	4.2%
感染症医療の充実	10.9%	10.3%
災害医療の充実	11.8%	4.8%
その他	2.5%	0.0%
回答延人数	119人	310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	31.1%	33.5%
医療安全対策の徹底	16.0%	12.6%
地域のかかりつけ医との連携	25.2%	20.6%
医療技術の向上	11.8%	14.8%
保健・福祉部門との連携	10.1%	6.5%
市民への情報提供	5.9%	10.6%
接遇改善	5.9%	12.3%
プライバシーの配慮	5.0%	8.7%
採算重視の効率的な運営	1.7%	3.2%
利便施設の充実	33.6%	24.8%
待合スペース	21.0%	11.3%
その他	0.0%	0.3%
回答延人数	119人	310人