

○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 |