

# 令和4年度 患者満足度調査結果（概要版）

## 1. 調査目的

当院を利用する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、より良い病院運営・診療体制を構築することを目的とする。

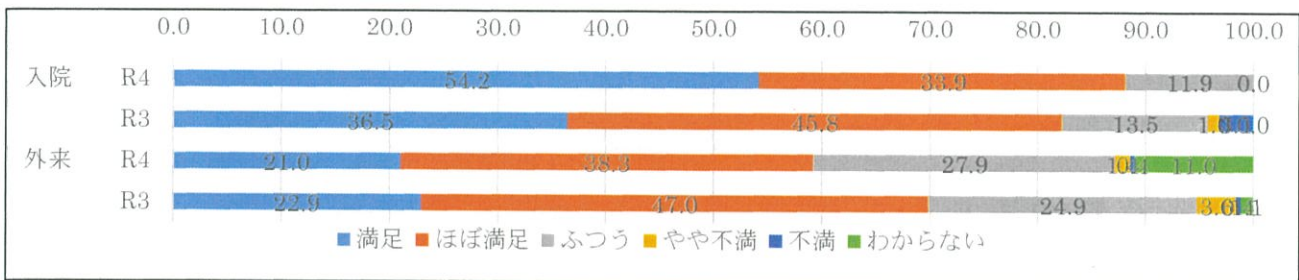
## 2. 調査方法

- (1) 調査対象 調査期間中における当院の入院患者、外来患者
- (2) 調査内容
  - ・対象者の属性（年齢、性別、受診科など）
  - ・施設環境（利便性、清潔度、案内表示、雰囲気など）
  - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
  - ・総合評価
- (3) 調査期間
  - 外来患者 令和4年11月14日（月）～18日（金）
  - 入院患者 令和4年11月14日（月）～12月15日（木）
- (4) 調査方法
  - （入院）調査期間中、看護師が調査票を配布（新規入院の場合は入院案に同封）し、各病棟に設置した回収箱で回収した。
  - （外来）会計待ち時間に職員が調査票を配布し、総合待合に設置した回収箱で回収した。
- (5) サンプル数 （入院）63件 （外来）491件

## 3. 調査結果

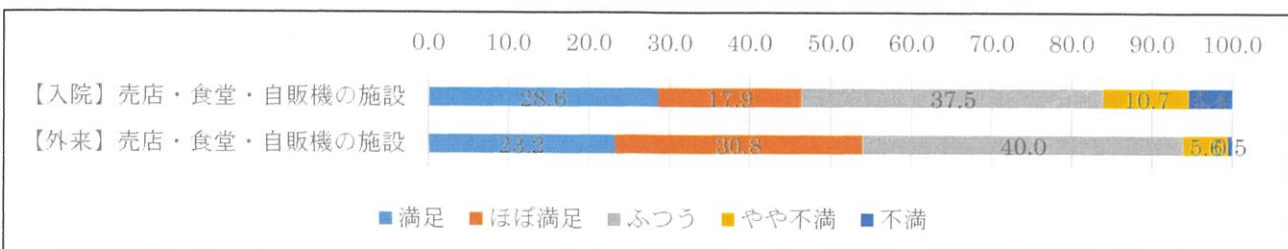
### (1) 入院・外来ともに総合的な満足度は概ね良好である。

※昨年度比の評価点は入院が7.7点増、外来は7.5点減。  
 ⇒総合評価点 入院：85.6点（R3：77.9点）・外来：64.0点（R3：71.5点）



### (2) 施設・設備等の満足度は各項目とも改善傾向にある。

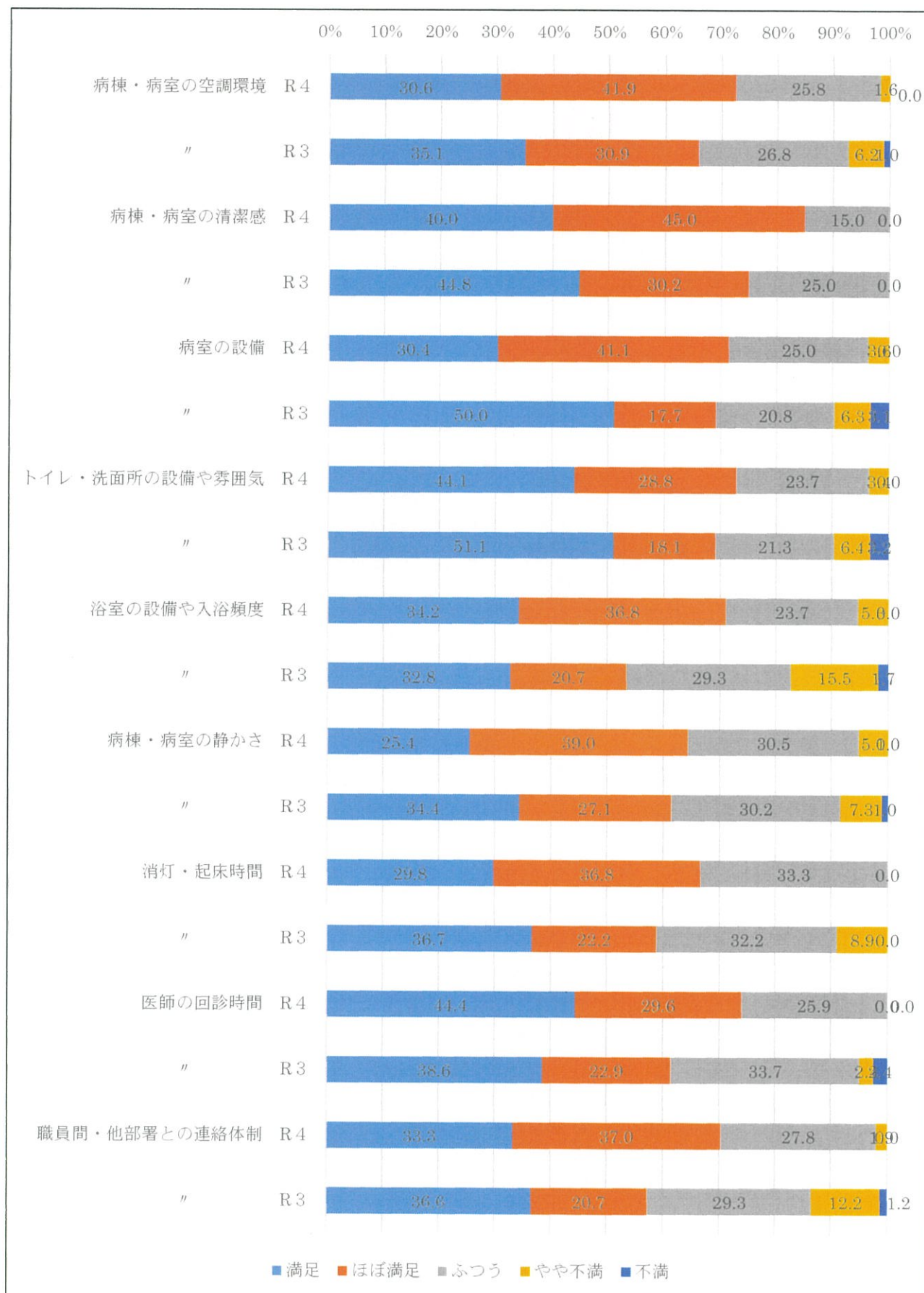
※入院は、外来ともに「売店・食堂・自販機の施設」が最も低い評価  
 ※昨年度比の評価点は入院が6点増、外来1.9点増。  
 ⇒総合評価点 入院77.4点（R3：71.4点）・外来：74.4点（R3：72.5点）



(3) **入院** 病院・入院生活の満足度は、新病院となり各項目とも改善傾向にある。

※病室・入院生活の満足度では、「病棟・病室の清潔感」「医師の回診時間」「トイレ・洗面所の設備や雰囲気」の順に評価が高く、「病棟・病室の静かさ」の評価が最も低い。

※全項目の評価点が増加した。⇒総合評価点：76.1点（R3：73.1点）

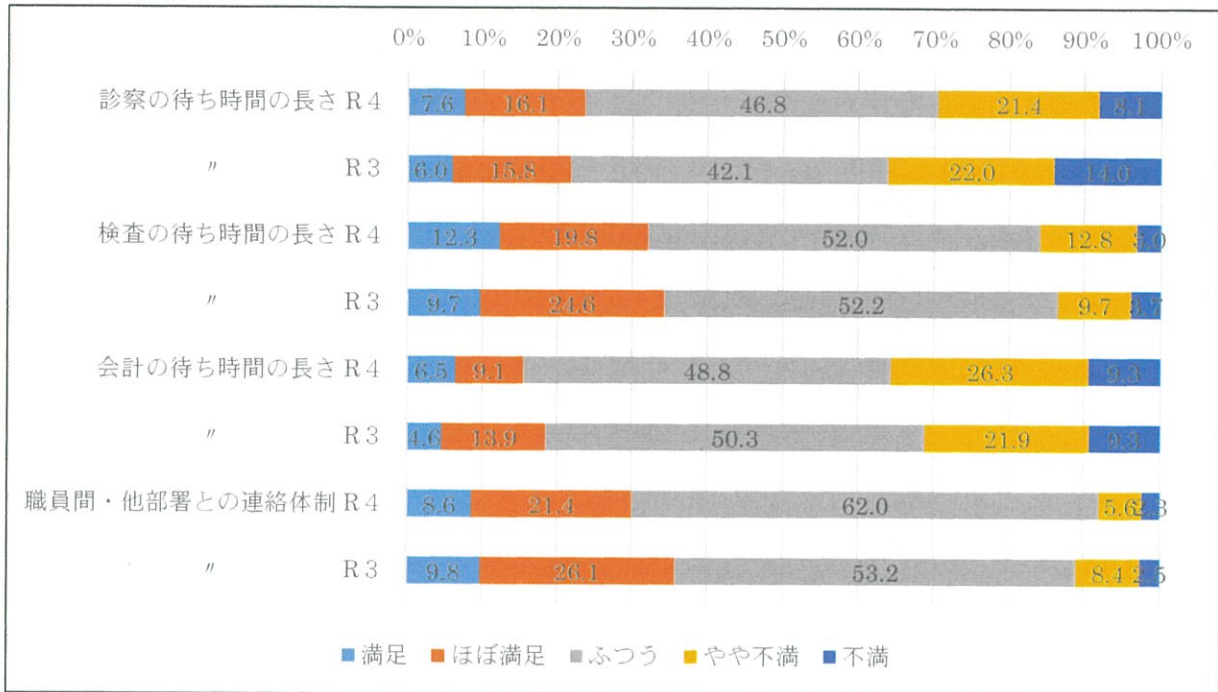




(4) **外来** 受診全般の満足度は「ふつう」が大半で、「満足」「ほぼ満足」の評価は全体的に低い。特に、会計の待ち時間の不満が多い

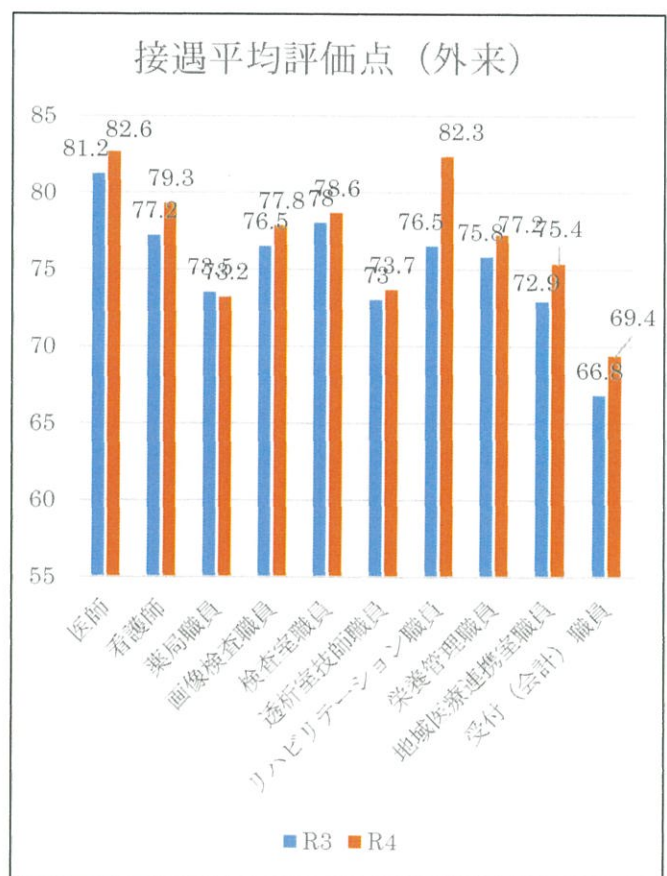
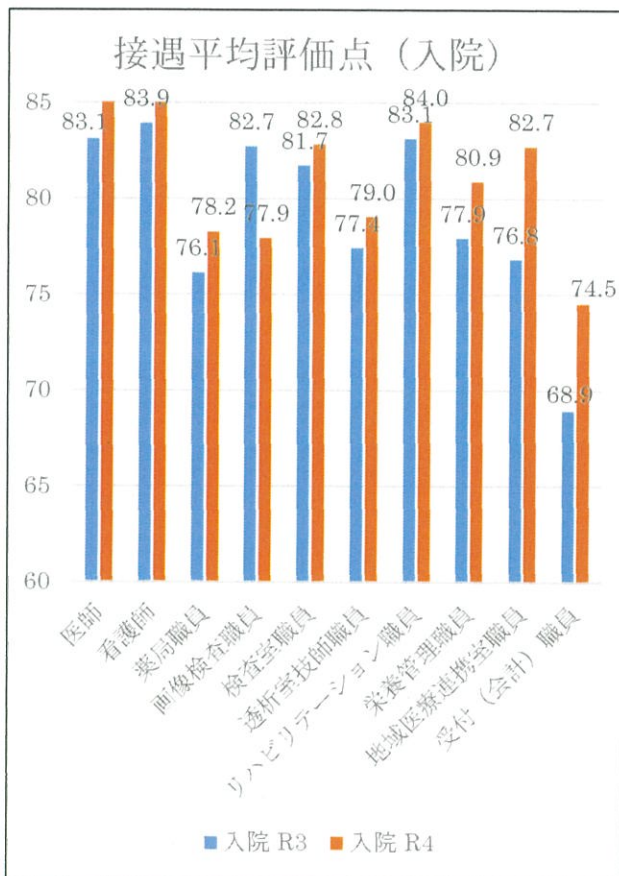
※待ち時間に関する不満が目立ち、なかでも「会計の待ち時間の長さ」で「満足」「ほぼ満足」と答えた方が 15.6%、「診察の待ち時間」で「満足」「ほぼ満足」と答えた方が 23.7%と、低調な結果であった。

※受診全般の総合評価点は0.6点増。⇒ 総合評価点：51.6点 (R3.: 51.0点)



(5) 職員待遇満足度は職種間で差異はあるものの、総じて良好

※入院・外来ともに殆どの職種で評価点が上がっており待遇面での改善が見られる。



## (6) 主なご意見 (自由記入欄)

### 外 来

#### 【診療・接遇】

- 初診で随分待ったが、他患者さんの話でも、待ち時間が長いということは聞きました。もう少し短縮できれば嬉しいです。前回は2時間以上待った。全体に清潔感もあり、スタッフさんの対応も親切と思います。
- 今日は採血が無かったので早く終わったが、血液検査の待ち時間がとても長い。その後診察にまわると、さらに時間がかかる。
- 案内を補助するようなスタッフさんがいらしゃると、もっと優しいのにな、と思う。(精算機の使い方とか)
- 家族が入院した時、ドクターとのアポがとれず大変でした。コロナ過の入院で、面会できず、個室にいたので、家族がついてもいい状況に出来ないのかと思いました。認知症があれば進んでしまう。
- 新築された病院は、職員も同時に、良い方へ変わったと思う。以前入院の時、嫌な思いがあった。(若手)
- 内科の受付から、体重・血圧測定の時間がかかり過ぎです。
- 予約時間を大幅に過ぎることがあるので、なるべく予約時間に診て欲しいです。
- 総合受付(事務)の対応が悪いというか、テキトーだと思います。
- 今はリハビリテーションで主にお世話になっているが、説明、施術、親しみやすさがとても良く、ありがたい。

#### 【施設・設備】

- 診察カードや支払いの方法に毎回戸惑う。「診察が終わられた方へ」の表示を数ヶ所に目立つよう貼ってもらったりしてほしい。場所案内が分かりにくいので、足元、床にも、方向が書いてあるといいなと思う。
- トイレなど、カバンなどひっかける所が高いので、低いのもつけてほしい。
- 入院案内表示の電光掲示板が1ヶ所しかなく、車椅子を使用していると、確認の為の居場所の確保が難しい。
- 障害者用駐車場は、いつも満車になっている。本当に10人も障がい者が来院しているのでしょうか？私は車を使用する障がい者です。車を停めることが出来ません。雨の日は特に困ります。何とかして下さい。
- 車椅子の方が一人でトイレに入るとき、ドアが閉まってきて、入ることが出来なかった。
- 数年ぶりでも新しくなり、診察室、検査室など(明示など)分かりにくい。

### 入 院

#### 【診療・接遇】

- 入院時の付き添い入院についての説明がなかったので、ご飯がないことや、交代できることなど、聞かないとわかりませんでした。(それ次第で、準備するのかわって来る。)前回付き添いをしています。コロナだったからか、親のご飯も出たのに。入院歴があるからか、案内書を渡されただけでした。
- プライバシー配慮について、同室者の病名や、症状状態が聞こえます。このようなアンケートを実施され、患者のSCを向上し、改善されようとする取り組みは素晴らしいと思います。今後も地域医療発展のために、益々のご発展をお祈り申し上げます。
- 内科や整形外科や泌尿器科など痛む場合、早く色々な検査(CT, MRI 造影検査など)に廻してもらえるので、早く原因がわかりますから、安心して信頼しています。
- 泌尿器科へ入院5F~4Fに移動しましたが、常に、採尿器が消毒され、きれいに乾燥したのを持ってきて頂き、5Fとの違いに感動いたしました。(患者への配慮)(日に7~8回の採尿で)
- テレビカード不要。定額にしたら良い。(中央病院のように)。薬の飲み方の説明が無かった。

#### 【施設・設備】

- 新しく建てられた病院ですが、設計構造の点で不満。①構造が複雑(単純のようで似た通路で分からなくなる)②設備、洗面所の台の構造。備品、トイレトーパー、破れない品質の品に。③食事が薄味なのは良いが、味に工夫が欲しい。