

令和5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

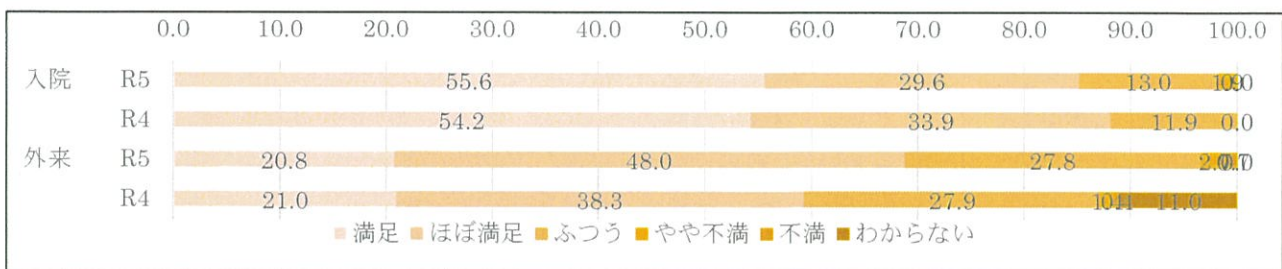
- (1) 調査対象 調査期間中における当院の入院患者、外来患者
- (2) 調査内容
 - ・対象者の属性（年齢、性別、受診科など）
 - ・施設環境（利便性、清潔度、案内表示、雰囲気など）
 - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
 - ・総合評価
- (3) 調査期間
 - 外来患者 令和5年11月13日（月）～17日（金）
 - 入院患者 令和4年12月16日（月）～令和5年12月11日（月）
- (4) 調査方法
 - （入院）調査期間中、看護師が調査票を配布（新規入院の場合は入院案に同封）し、各病棟に設置した回収箱で回収した。
 - （外来）会計待ち時間に職員が調査票を配布し、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）57件 （外来）609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0.9点減、外来は7.3点増。

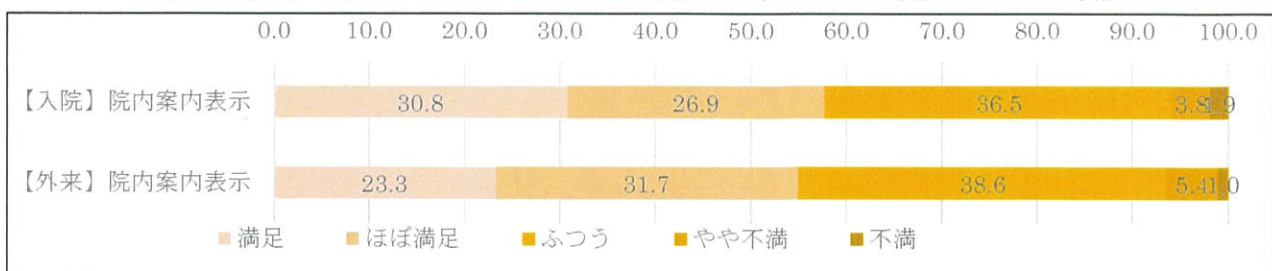
⇒総合評価点 入院：84.7点（R4：85.6点）・外来：71.3点（R4：64.0点）



(2) 施設・設備等の満足度は、「満足」または「ほぼ満足」が約50%を超えているが、昨年より評価が低下している。

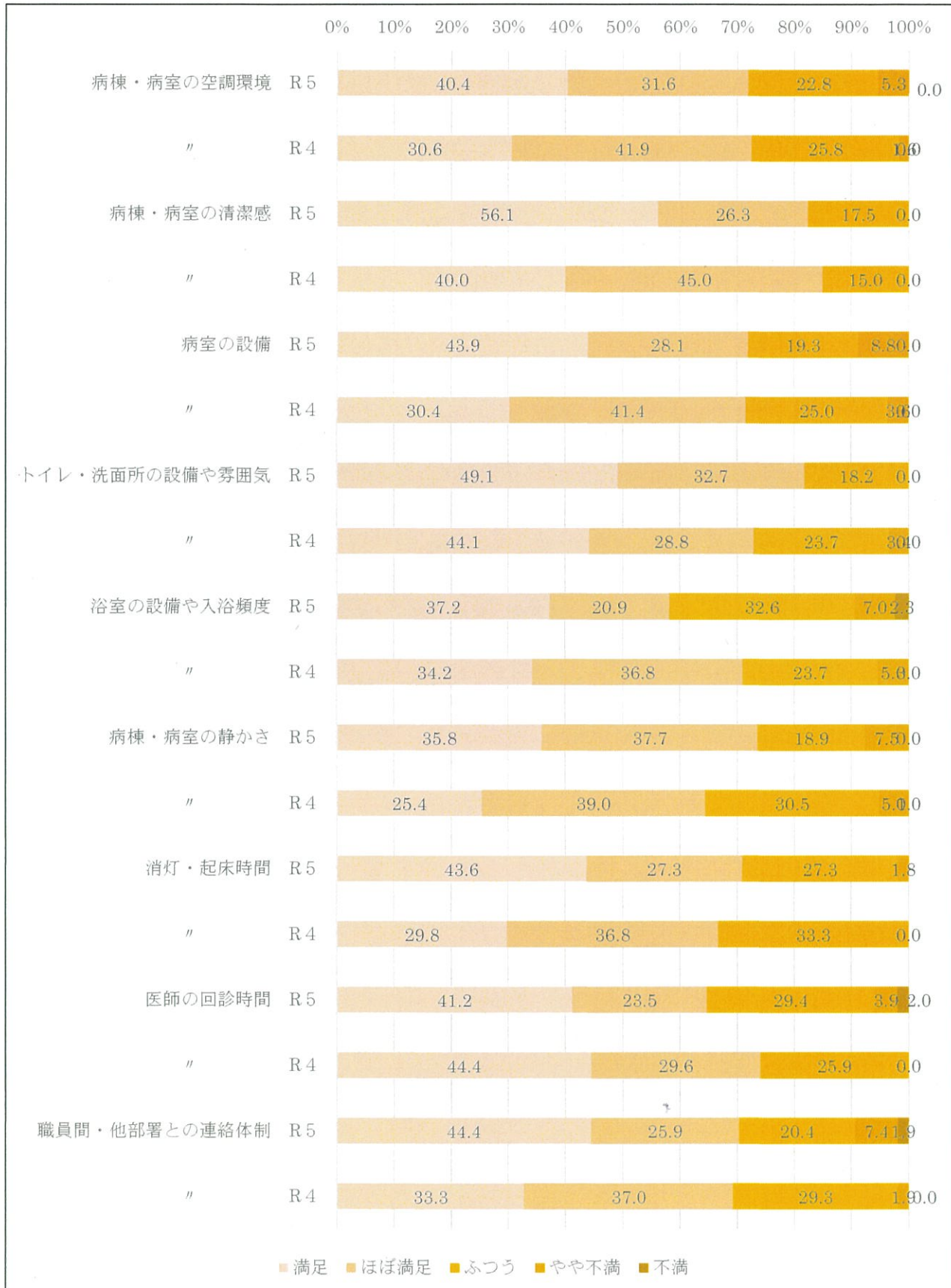
※昨年度比の評価点は入院が4.4点減、外来0.7点減。

⇒総合評価点 入院70.2点（R4：74.6点）・外来：67.7点（R4：68.4点）



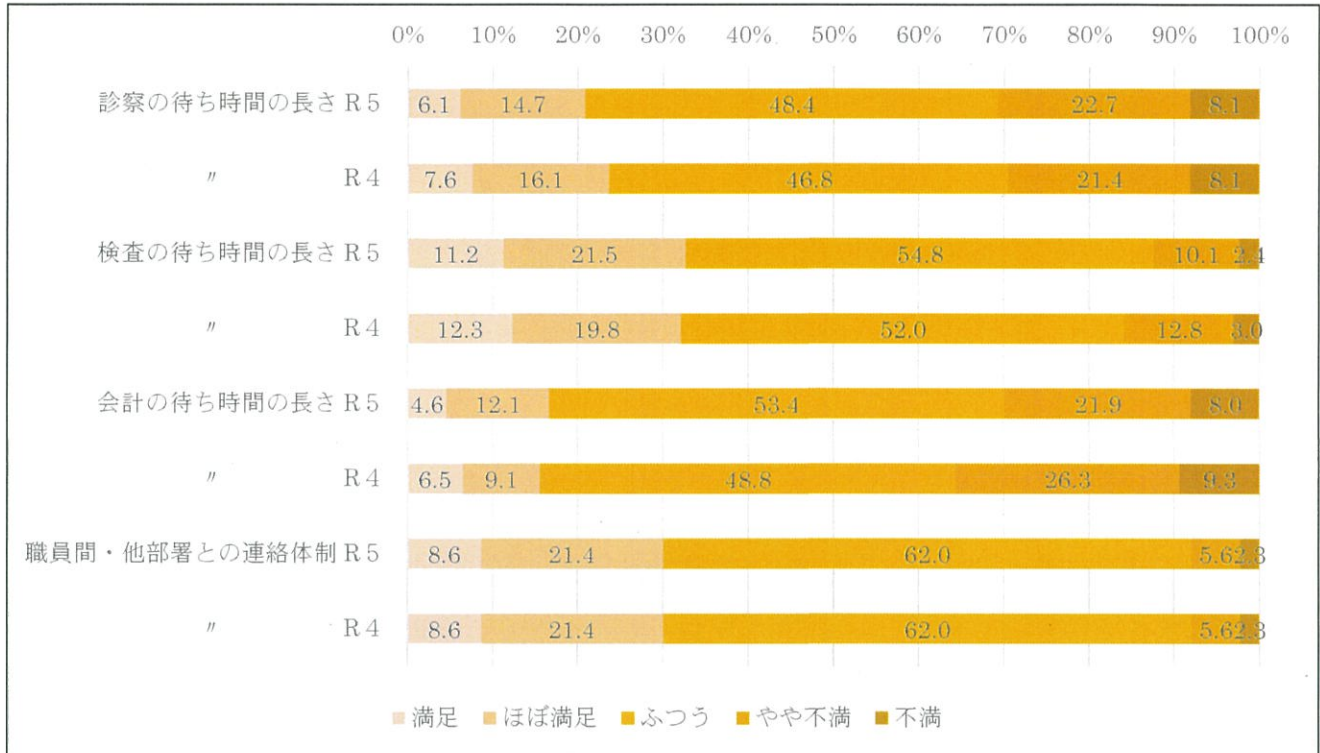
(3) **入院** 病室・入院生活の満足度において全体の評価平均点は昨年度より1.2ポイント上昇している。一方で「浴室の設備や入浴頻度」は4.1ポイント、「医師の回診時間」は、5.1ポイント低下している。それ以外の項目では昨年度より高評価となっており、総合的な満足度は高い水準となっている。

※全項目の評価点が増加した。⇒総合評価点：77.3点（R4：76.1点）

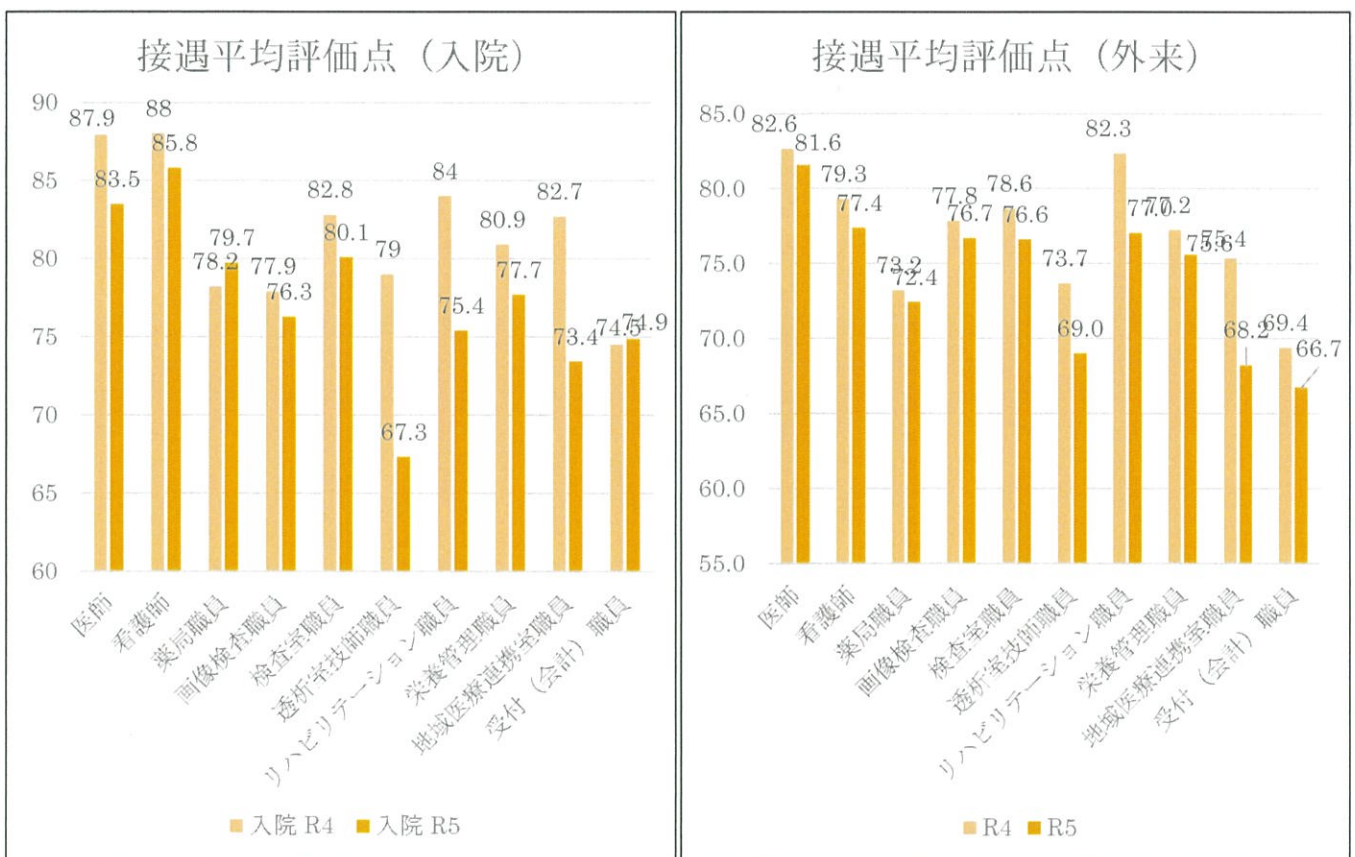


(4) **外来** 評価平均点は51.8点と昨年より0.2ポイント上昇している。待ち時間に関する不満が目立ち、会計の待ち時間は「不満」または「やや不満」と答えた方が29.9% (R4: 35.6%)、診察の待ち時間は「不満」または「やや不満」と答えた方が30.8% (R4: 29.5%)であった。「不満」または「やや不満」の割合が会計、検査では改善しているが、診察では増加している。

※受診全般の総合評価点は0.2点増。⇒ 総合評価点：51.8点 (R4: 51.6点)



(5) 職員待遇満足度は評価点の低下が見られる。



(6) 自由記入欄 (批判的なもの等を抽出)

外 来

【診療・接遇】

- 来院で、初めて欠診科がわかり、あきらめて帰ることあり。これ、何とかならないか。検査、処置等の説明の結果は、患者に伝えるべき。
- 受付の人に、とても態度の悪い人がいる。会計待ち時間が30分こえたことがある。全体的に長い。
- 産婦人科の体重測定、順番が分かりにくく、譲り合っているので、対策してほしい。
- リハビリの対応、とても良かった。
- 受付会計、時間がかかりすぎ。
- プライバシーの件 診察室の会話が、大きな声の人だと、ほとんど外に聞こえます。
- 予約時間と診察時間までの統計をとっています。1H 0.5H 1.5H 1.15H 1.5H 1.1H せめて 0.5H 以内にしてほしい。予約時間に多くの患者をとられているように思います。決められた時間に来るから、30分以内にしてほしい。せめて 45 分。
- 今日は比較的待ち時間が早かったですが、いつも 2 時間位待ちます。もう少し待ち時間が短いと助かります。
- 薬が 2ヶ所から出ているのに、1ヶ所しか出ておらず、それを聞いた時の言葉、態度が気に入らなかった。

【施設・設備】

- 診察室の前にも、NO.電子板がほしい。
- 障がい者駐車場が少ない。
- 自分で通ってない場所は、はっきりしない。来年1年の予約の人は、年をとっている人には不満があると思います。
- 精算機が少なく、高齢者にわかりにくい。
- 車椅子に配慮した公共施設してほしい。駐車場、待合室の広さなど。
- 売店の品数の少なさに不満
- 生け花の先生のボランティアに感謝です。
- 「乗り物が不便です。済んでもすぐに帰られず困ります。

入 院

【診療・接遇】

- 若い学生医師とのお話に元気をもらい、ありがたかったです。内科で目についての事を話したのですが、その日の帰りには、眼科の薬が出ていて、連携プレイがうまく出来ているんだなど、ありがたく思いました。
- 他の病院に入院しても1ヶ月を過ぎたら、自分の市の病院へと転院させられます。諸々制度の変革もあるのですが、それは不満です。保証人の件、厳格すぎる様に思います。そうまでしなくてはいけない理由は何でしょうか。
- スタッフ良い人だけど、中にはキツイ人、怖い人がいて、言いたい事と、聞きたいことが苦手な人だと言えない。他のスタッフにはいろんな話が出来るとの…。
- 3F 南病棟の医師、看護師、助産師さんにお世話になりました。ありがとうございました。

【施設・設備】

- 病室入口洗面台上の換気扇の音が大きくて特に夜間、音が気になって眠れない。
- 病院パジャマ型にちょっとしたものを入れるポケットがあればよい。
- 付き添いの場合、枕は2つ欲しいかなと思いました。子どもが食べるには、食事が大人向けかなと。
- 看護の理念とか基本精神のようなものが以前はあったが、新しくなってから見受けられない。