

令和6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
 - ・ 調査回答者の属性（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 入院患者 令和6年11月11日（月）～令和6年12月 9日（月）
外来患者 令和6年11月11日（月）～令和6年11月15日（金）
- (4) 調査方法 （入院）調査期間中、職員が調査票を配布（新規入院の場合は入院案内に同封）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回収した。
- (5) サンプル数 （入院）80件 （外来）518件

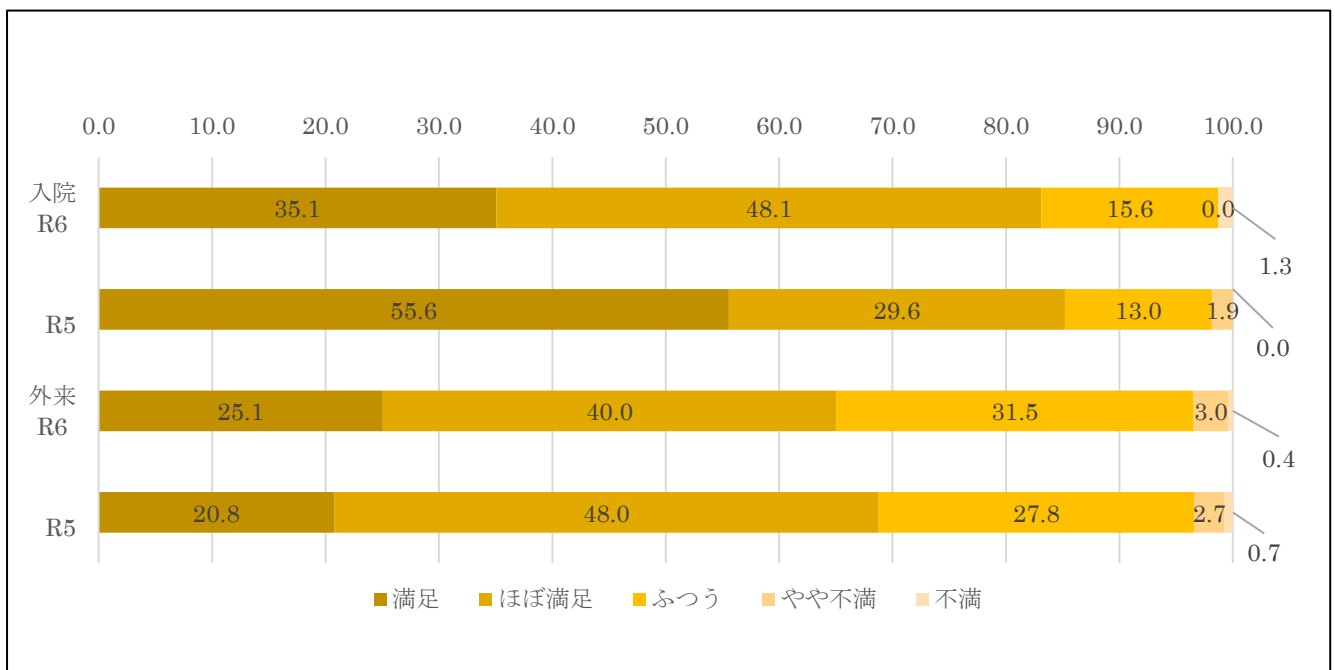
3. 調査結果

(1) 総合的な満足度

入院・外来ともに総合的な満足度は概ね良好といえる。

※昨年度比の評価点は入院が5.8点減、外来は0.2点増。

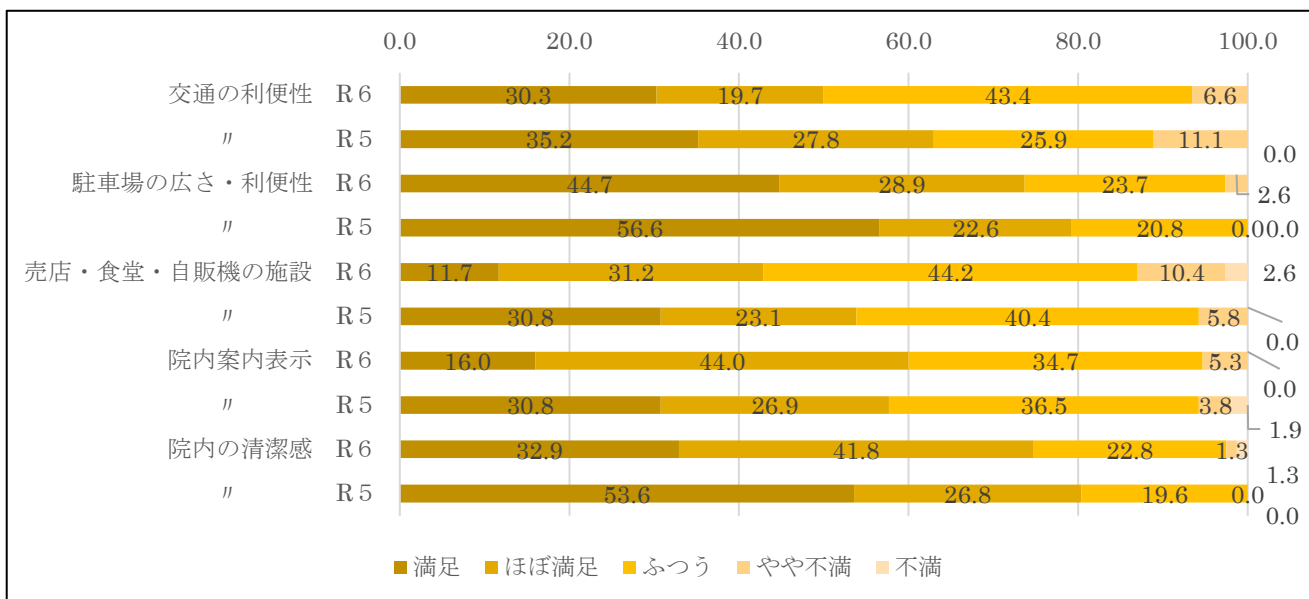
⇒総合評価点 入院：78.9点（R5：84.7点）・外来：71.5点（R5：71.3点）



(2) 施設・設備等の満足度

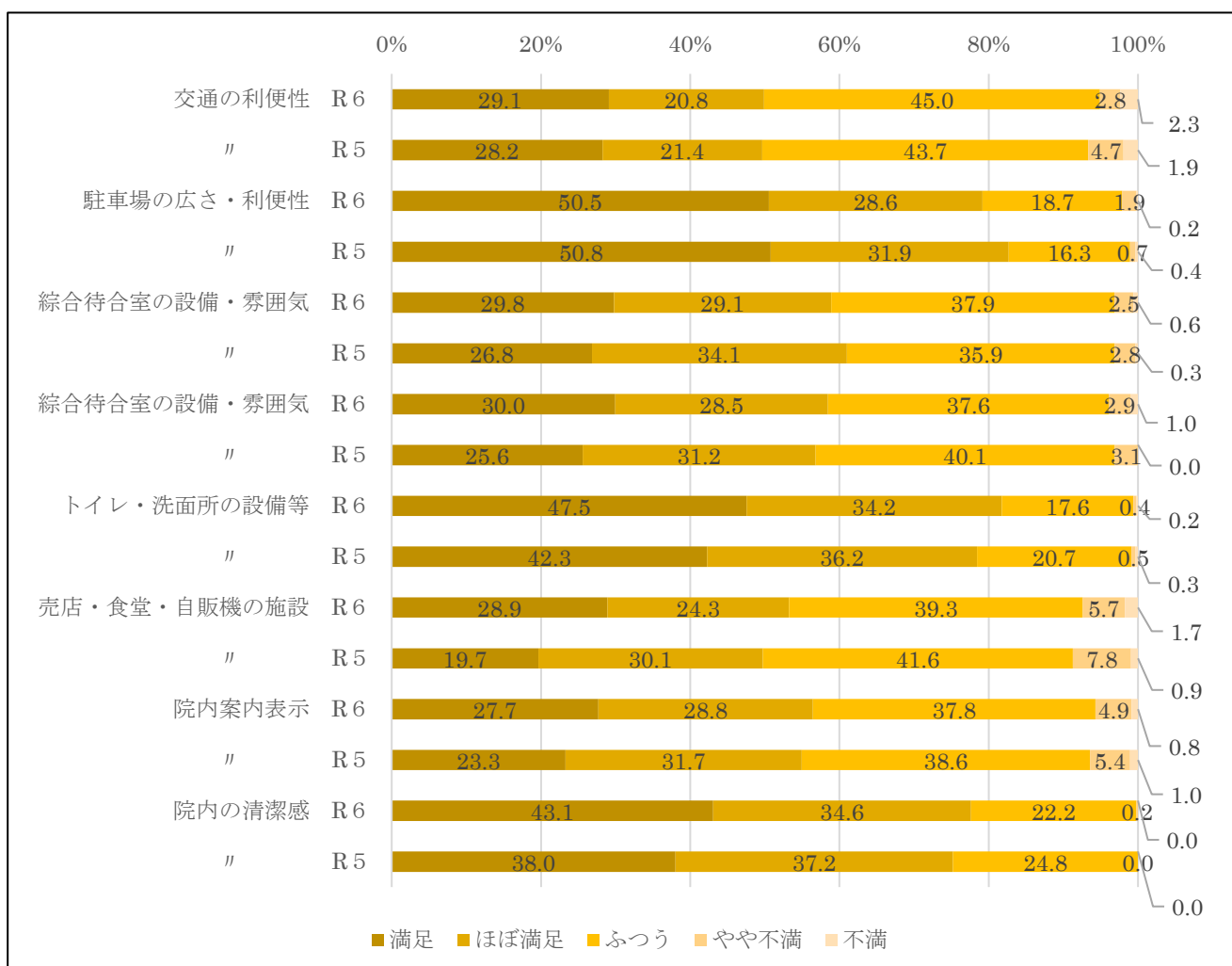
入院 「売店・食堂・自販機の施設」についての評価が大きく低下しており、全体の評価平均点は、64.1点で昨年度より11.7ポイント低下している。

※総合評価点 64.1点 (R5:75.8点)



外来 「トイレ・洗面所の設備等」及び「院内清潔感」で「満足」またはほぼ満足が77%を超えている。全体の評価平均点は、74.0点で昨年より1.2ポイント上昇している。

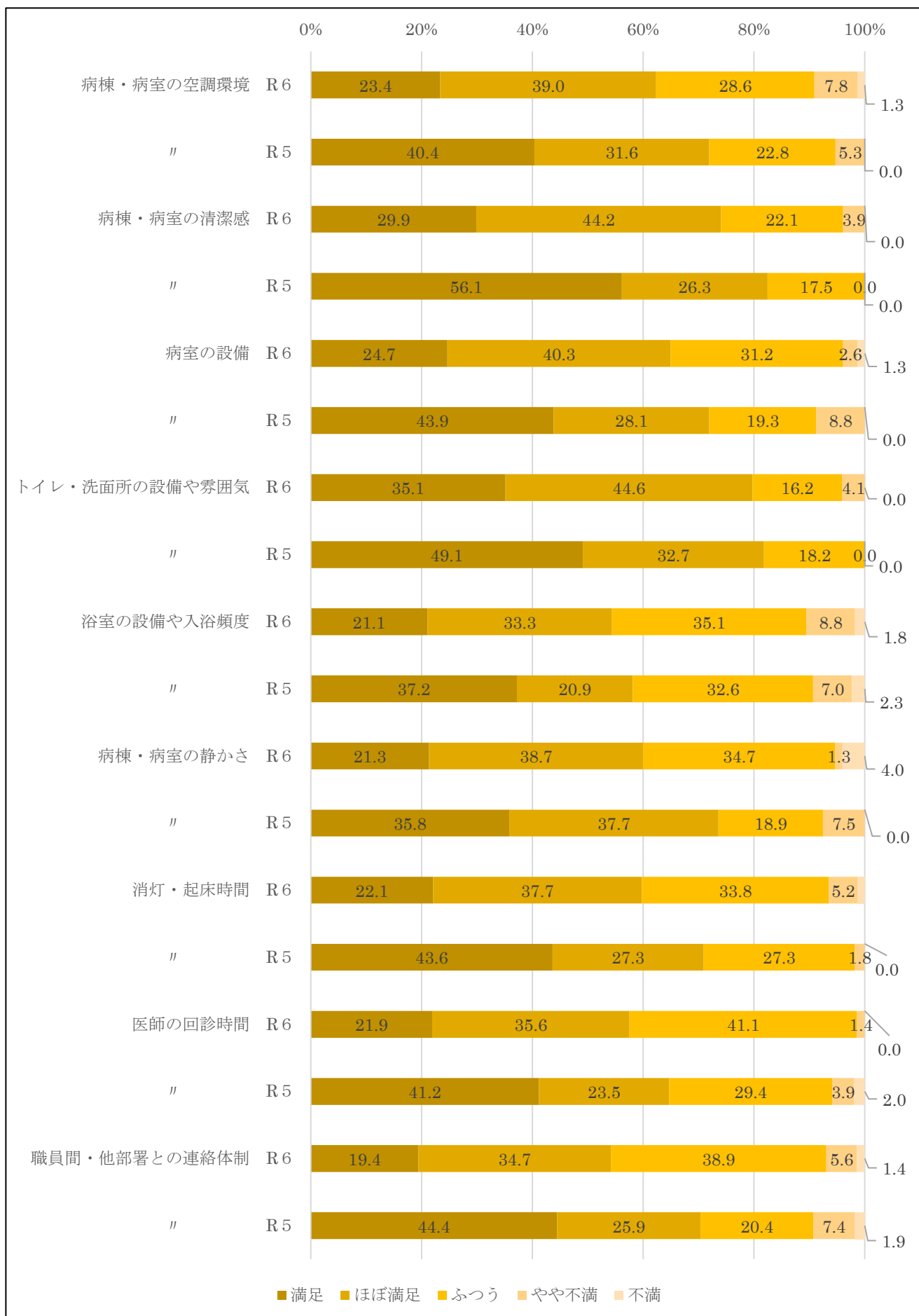
※総合評価点: 74.0点 (R5:72.8点)



(3) 病室・入院生活の満足度

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 7.2 ポイント低下。全項目において昨年度より 5～9 ポイント低下している。中でも「消灯・起床時間」、「職員間・他部署との連絡体制」が大きく低下している。

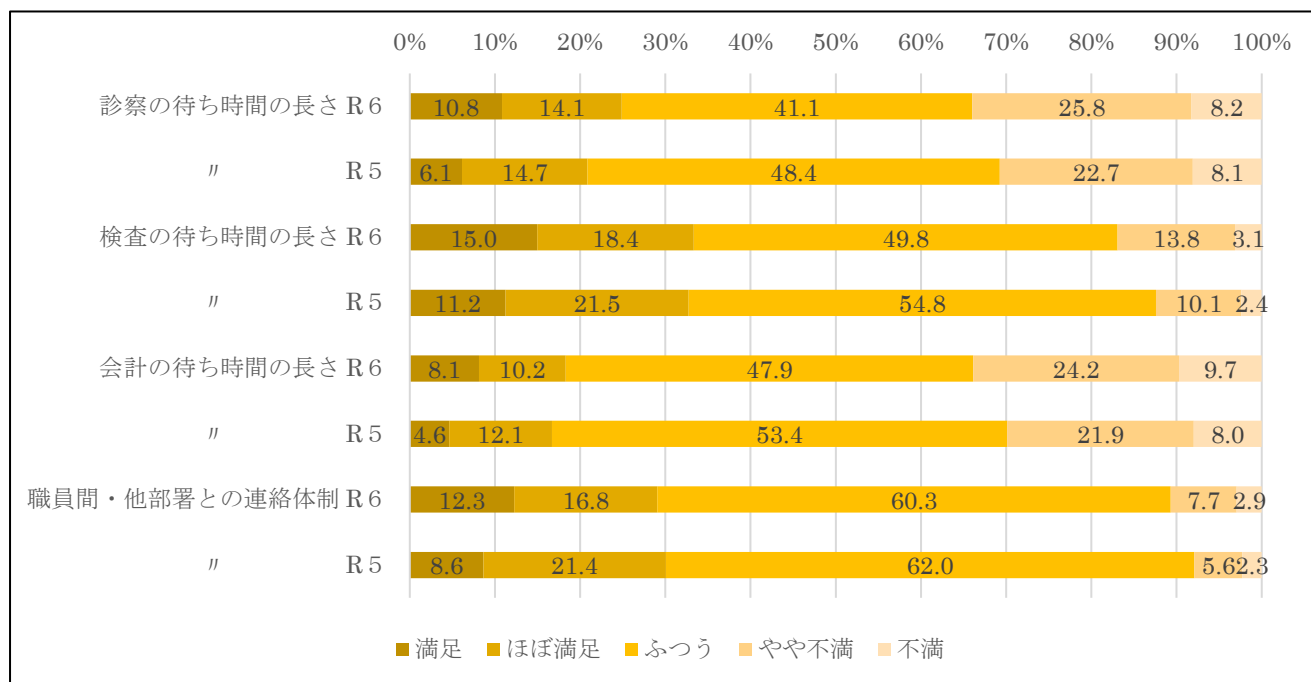
※総合評価点：70.1 点 (R5：77.3 点)



(4) 外来受診全般

評価平均点は、52.1点と昨年度より0.3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」と答えた肩が33.9% (R5:29.9%)、診察の待ち時間は「不満」または「やや不満」と答えた方が34.0% (R5:30.8%)であった。全項目において、「不満」または「やや不満」が増加している。

※総合評価点：52.1点 (R5:51.8点)



(5) 職員の接遇

職員接遇満足度の評価点については、入院は低下、外来は上昇とみられるが、全体評価平均点は昨年度より上昇しており、総合的な満足度は総じて良好といえる

※総合評価点 入院：75.3点 (R5:77.4点)

