

# 令和5年度患者満足度アンケートの結果報告

当院では、患者さんのニーズを的確に把握し、よりよい医療を提供するために、患者満足度アンケートを毎年度実施しております。

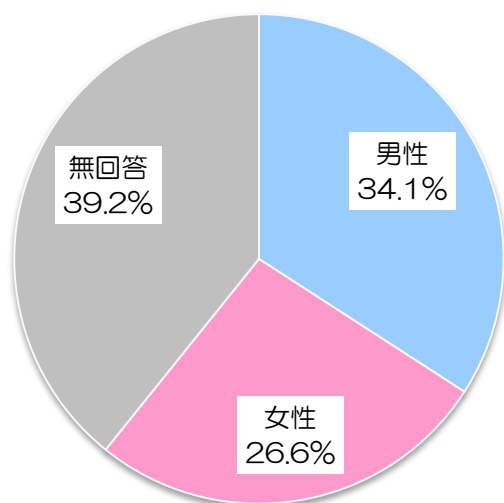
令和5年度のアンケート結果の概要を報告いたします。

## 〈入院部門〉

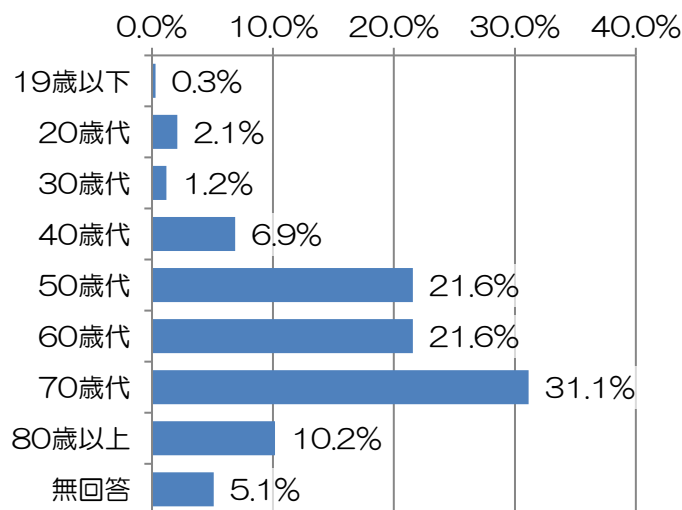
令和5年10月23日～令和5年11月3日実施、配布数650人、回答数334人、回答率51.4%

### ■回答者の性別・年齢

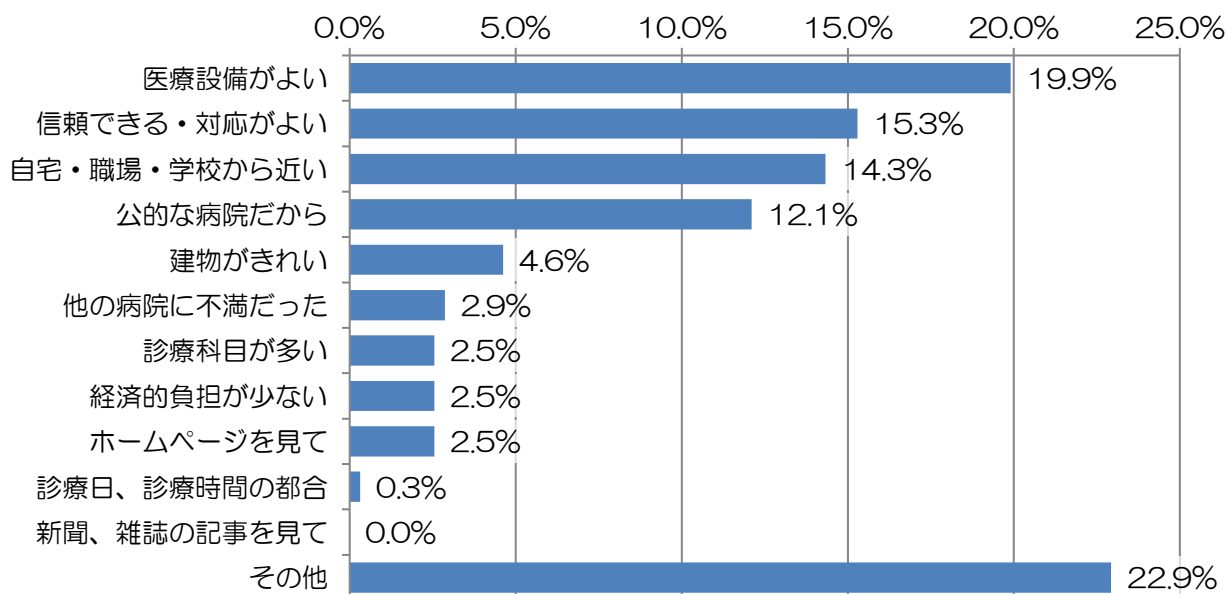
〈性別〉



〈年齢〉



### ■当院を選んだ理由(複数選択可)



### ーアンケート内容ー

#### ■質問（選択式）

- 入院時の説明等（8問）
- 入院中における具体的な治療など（13問）
- 退院について（6問）
- 入院中の診察や医療スタッフ（14問）
- 施設・設備・情報提供（21問）
- 総合的な評価（6問）

#### ■自由記述

- 良い点
- 改善すべき点
- その他
- 改善された点

質問に対して、「とても満足」「満足」とお答えいただいた回答の割合を満足率として集計いたしました

## ■満足率 上位10項目及び下位10項目

1位	廊下や階段に不要なもの、危険なものはなく、きれいで安全である	98.3%
2位	必要な場所には手すりやスロープなどがあり、安全である	96.9%
3位	全体としてこの病院を信頼している	96.7%
4位	退院できる日を前もって知らせてくれた	96.5%
5位	病室内は快適に保たれている	96.3%
6位	院内は清潔が行き届いている	96.2%
7位	院内では安全に医療サービスが行われていると感じた	95.7%
8位	医師は入院する理由を検査数値や画像を見せてわかりやすく説明した	95.1%
9位	診療放射線技師の対応はわかりやすく、丁寧だった	95.0%
10位	全体としてこの病院に満足している	94.9%

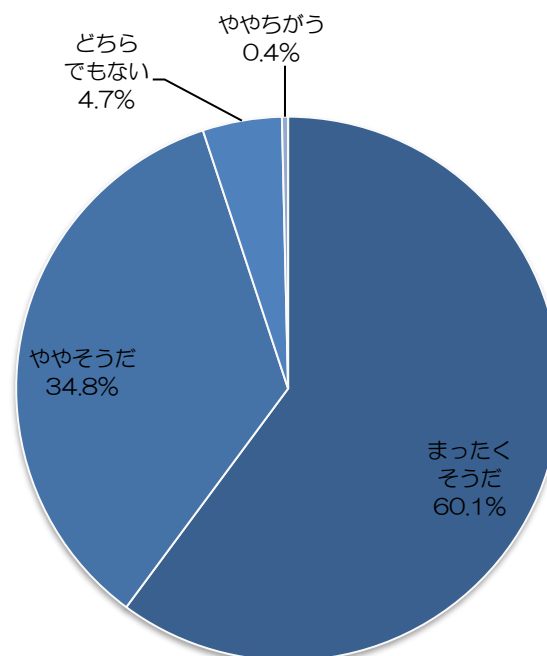
5

59位	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の対応は親切で丁寧だった	77.3%
60位	職員は入院中の生活がどうなるのかわかりやすく説明した	75.9%
61位	身体を拭く、食事の手伝いなどの日常的な介助が必要なときにはやってもらえた	74.6%
62位	面会制限の中、病院情報提供はタイムリーだった	66.2%
63位	携帯電話やインターネットの使用に支障はなかった	65.3%
64位	がん相談支援センターの相談員の対応は親切で丁寧だった	64.7%
65位	がん相談支援センターの受付の職員は親切で丁寧だった	64.4%
66位	病気や治療について、本で調べることができる	59.3%
67位	職員は食事が選択できることを説明した	56.4%
68位	食事は工夫があり、おいしかった	54.2%

## ■総合評価

「全体としてこの病院に満足している」

**満足率 94.9%**

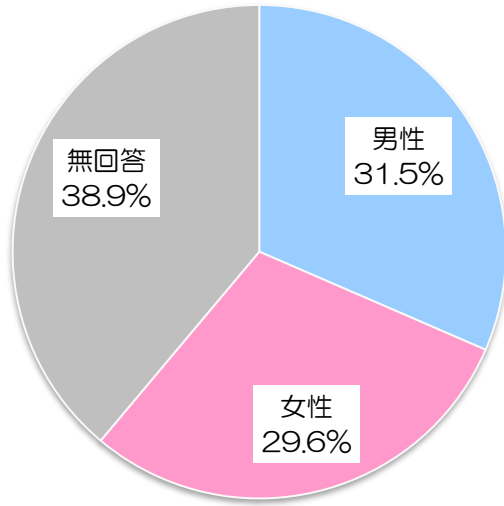


# 〈外来部門〉

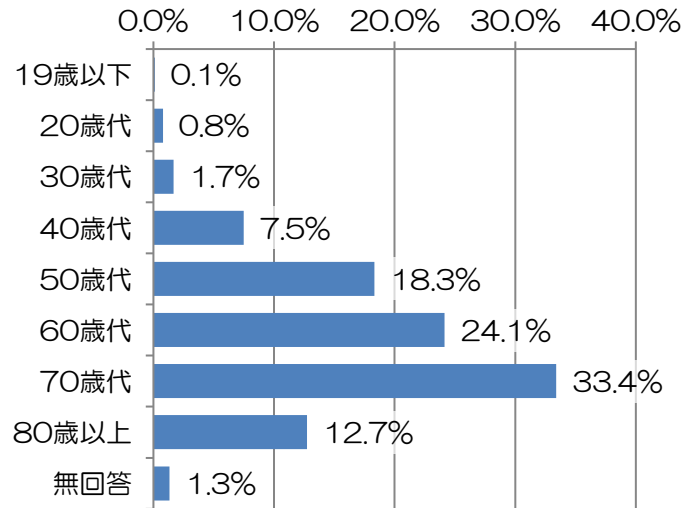
令和5年10月24日～令和5年10月27日実施、配布数1,000人、回答数895人、回答率89.5%

## ■回答者の性別・年齢

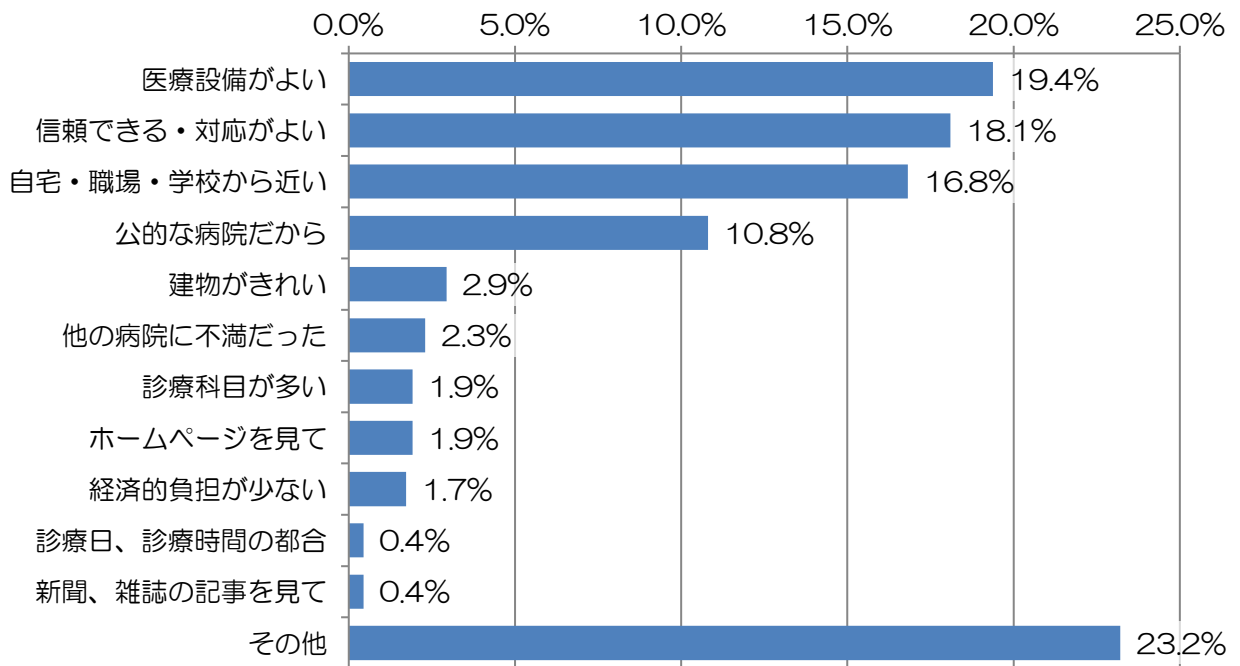
<性別>



<年齢>



## ■当院を選んだ理由(複数選択可)



### －アンケート内容－

#### ■質問（選択式）

- ・診療前のこと（7問）
- ・検査について（3問）
- ・会計について（4問）
- ・診察や医療スタッフについて（12問）
- ・施設・設備・情報提供について（19問）
- ・総合的な評価（5問）

#### ■自由記述

- ・良い点
- ・改善すべき点
- ・その他
- ・改善された点
- ・その他ご意見ご要望

質問に対して、「とても満足」「満足」とお答えいただいた回答の割合を満足率として集計いたしました

### ■満足率 上位10項目及び下位10項目

1位	診察室は、清潔で整理整頓されている	95.2%
2位	院内は清掃が行き届いている	94.5%
3位	(紹介元の)他の診療所や病院からこの病院を紹介されて満足している	92.3%
3位	臨床検査技師の対応はわかりやすく、丁寧だった	92.3%
5位	全体としてこの病院を信頼している	91.6%
6位	医師の対応は、親切・丁寧だった	91.2%
7位	採血を担当した職員の対応はわかりやすく、丁寧だった	90.9%
8位	受付の職員の対応は、親切で丁寧だった	90.7%
9位	診療放射線技師の対応はわかりやすく、丁寧だった。	90.6%
10位	看護師の対応は、親切・丁寧だった	89.9%

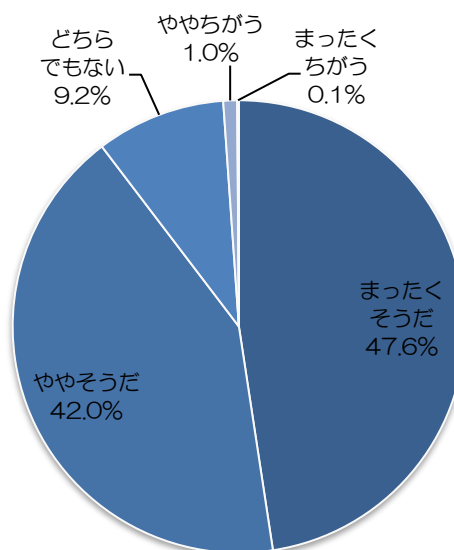
）

36位	駐車場は使いやすい	68.6%
37位	がん相談支援センターでがんに関連した相談ができることがわかりやすく広報されている	67.8%
38位	がん相談支援センターの窓口がわかりやすく提示されている	65.9%
39位	食堂は使いやすく、店員の対応もよかった	64.4%
40位	がん相談支援センターの相談員の対応は親切で丁寧だった	61.9%
41位	がん相談支援センターの受付の職員は親切で丁寧だった	60.9%
42位	病気や治療法などの情報が掲示されている	54.0%
43位	病気や治療について、本で調べることができる	51.1%
44位	会計の順番は公平で、長く待つことはない	39.8%
45位	診察までは長く待つことはなかった	28.1%

### ■総合評価

「全体としてこの病院に満足している」

**満足率 89.6%**



### 〈総括〉

患者満足度アンケートにご協力いただきありがとうございました。

今回のアンケートの中で、良い点では、入院・外来とも「医師、看護師、職員が親切」「施設がきれい、清潔」、改善すべき点では、入院が「Wi-Fi環境」「食事」、外来では「会計・診療の待ち時間」のご意見が多く寄せられました。また、改善された点として「食事のメニュー」「保険証確認窓口」などを評価していただきました。

今回のアンケート結果を踏まえて、病院運営のより一層の向上に活かしてまいります。

これからも、患者さんに選ばれ、安心して受診していただける医療の提供に努めてまいります。