

令和6年度患者満足度アンケートの結果報告

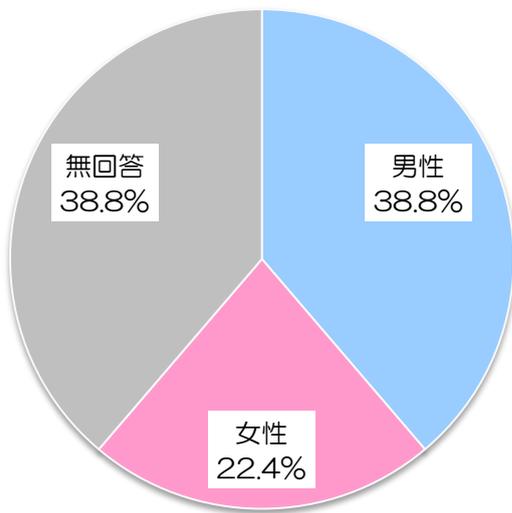
当センターでは、患者さんのニーズを的確に把握し、よりよい医療を提供するために、患者満足度アンケートを毎年度実施しております。
令和6年度のアンケート結果の概要を報告いたします。

〈入院部門〉

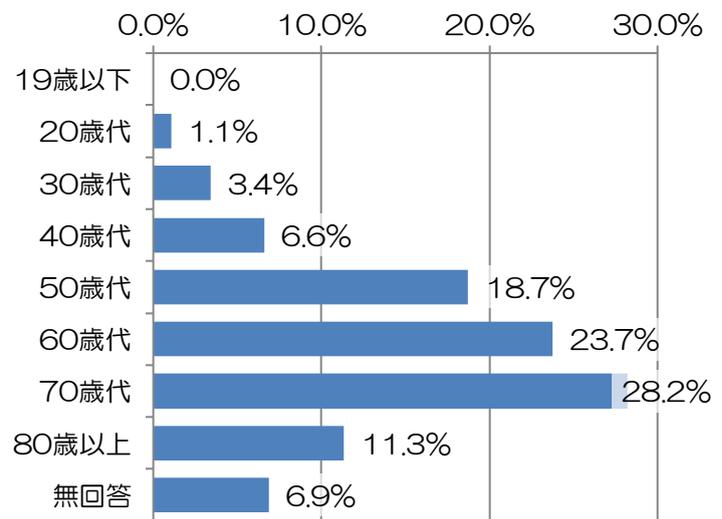
令和6年10月21日～令和6年11月1日実施、アンケート配布数600人、回答者数379人、回答率63.2%

■回答者の性別・年齢

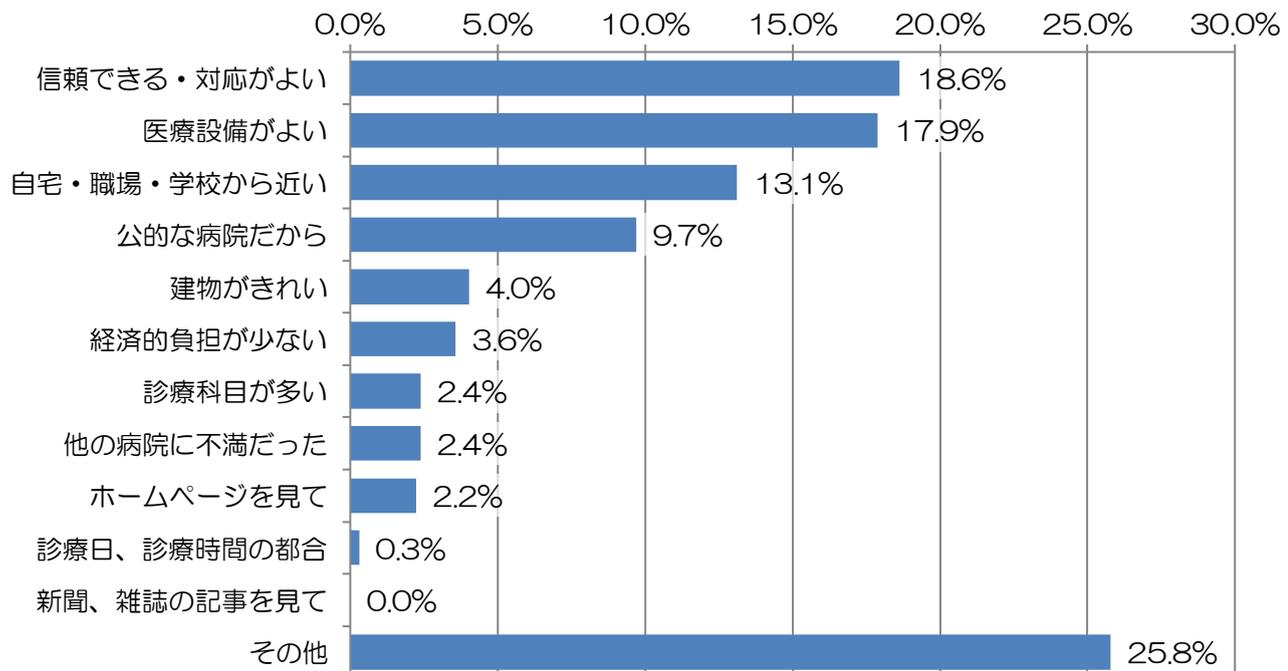
〈性別〉



〈年齢〉



■当院の選択理由(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（15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
- その他、ご意見ご要望

■昨年度比で大きな変動があった項目

満足度が上がった項目

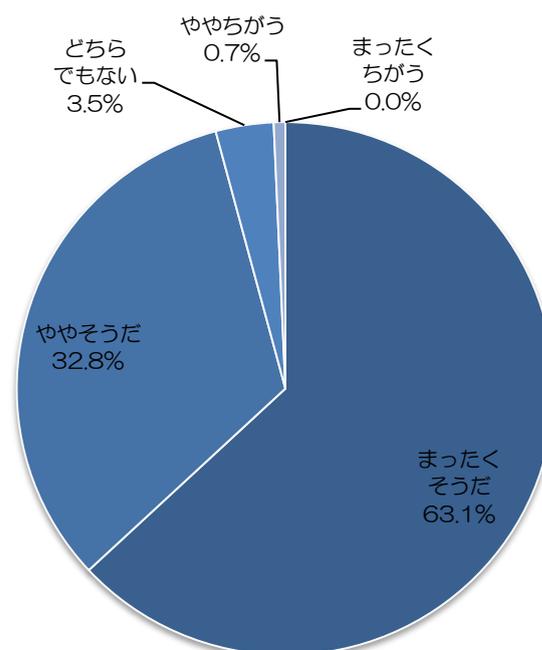
1 病気や治療について本で調べることが出来る	9.8% ↑
2 がん相談支援センター相談員の対応は親切で丁寧だった	7.8% ↑
3 がん相談支援センター受付の職員は親切で丁寧だった	7.3% ↑
4 がん相談支援センターで相談したことがある	6.7% ↑
5 管理栄養士は自分が栄養士であることを名乗った	4.4% ↑
6 管理栄養士からの栄養、食事の説明はわかりやすかった	4.1% ↑
7 管理栄養士の対応は親切で丁寧だった	4.0% ↑
8 身体を拭く、食事の手伝いなど介助をやってもらえた	3.9% ↑
9 病棟で職員はトイレ、浴室、非常口などの場所を案内した	3.7% ↑
10 看護師は私の痛み、不快感、恥ずかしさ、不安に配慮した	3.2% ↑
11 面会制限の中、病院情報提供はタイムリーだった	2.3% ↑
12 手術の経過について理解できた	2.1% ↑

満足度が下がった項目

1 退院できる日を前もって知らせてくれた	7.4% ↓
2 院内では安全に医療サービスが行われていると感じた	4.2% ↓
3 退院後の治療、通院、別の病院の説明を受け、丁寧であった	4.0% ↓
4 入院前に医師に不安を告げたり、聞きたいことを質問できた	3.7% ↓
5 院内は清潔が行き届いている	3.7% ↓
6 会計の職員の対応は親切で丁寧だった	3.5% ↓
7 入院中の設備や環境は快適だった	3.2% ↓
8 食事の時間が適切だった	3.0% ↓
9 自動精算機は使いやすかった	3.0% ↓
10 検査を受ける時、あらかじめ予定時間を案内された	2.9% ↓
11 入院前や入院中の手続きはスムーズだった	2.5% ↓
12 症状や治療について医師、看護師、職員が同じように知っていた	2.2% ↓
13 医療スタッフ同士の連絡やチームワークは良かった	2.0% ↓

■総合評価 (有効回答数： 287人)

「全体として、この病院に満足している」



満足率 95.8%

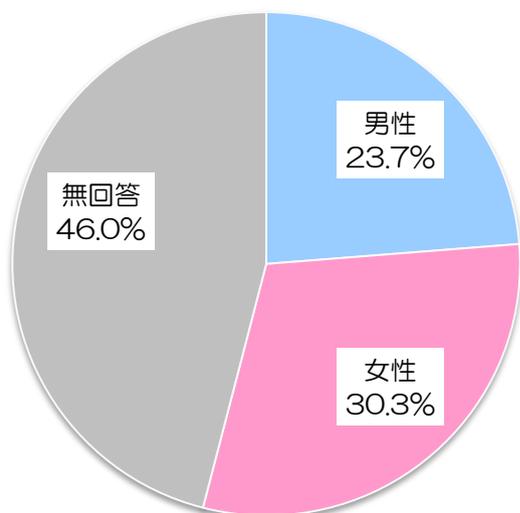
質問に対して、「とても満足」「満足」と答えられた回答の割合を満足率として集計いたしました。

〈外来部門〉

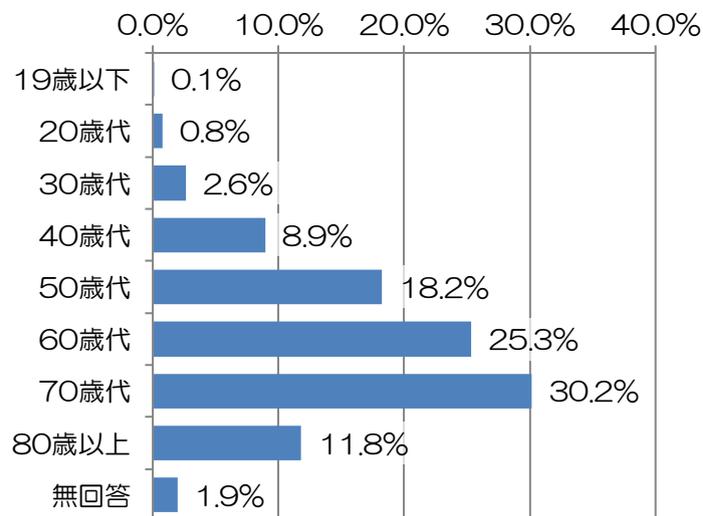
令和6年10月21日～令和6年10月25日実施、アンケート配布数1,000人、回答者数872人、回答率87.2%

■回答者の性別・年齢

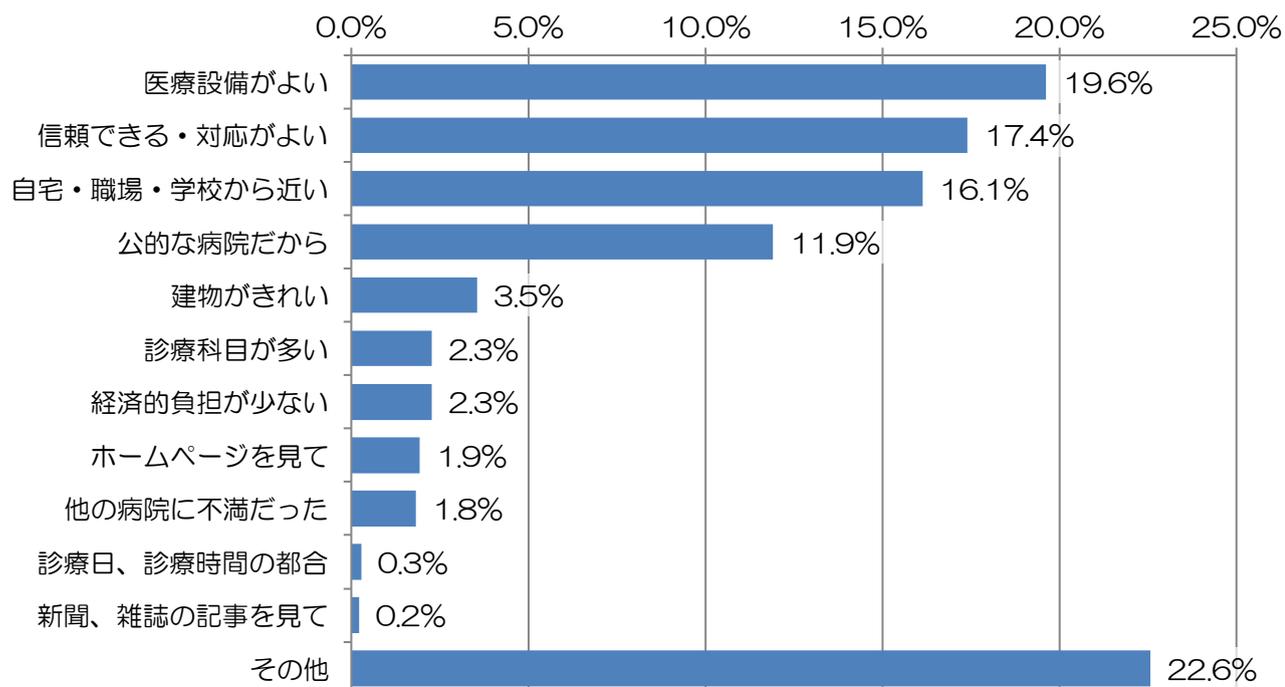
〈性別〉



〈年齢〉



■当院の選択理由(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

■昨年度比で大きな変動があった項目

満足度が上がった項目

1 病気や治療法などの情報が掲示されている	7.5% ↑
2 当院のがん相談支援センターで相談したことがある	7.0% ↑
3 病気や治療について、本で調べることができる	6.2% ↑
4 病院にかかるとき「紹介」が必要という仕組みはわかりやすい	5.4% ↑
5 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	5.0% ↑
6 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	4.6% ↑
7 コンビニは使いやすく、店員の対応も良かった	4.4% ↑
8 食堂は使いやすく、店員の対応も良かった	4.1% ↑
9 中待合の環境は快適である	3.4% ↑
10 会計の職員の対応は、親切で丁寧だった	3.3% ↑
11 この病院は医療サービスを高めるために努力し向上している	2.6% ↑

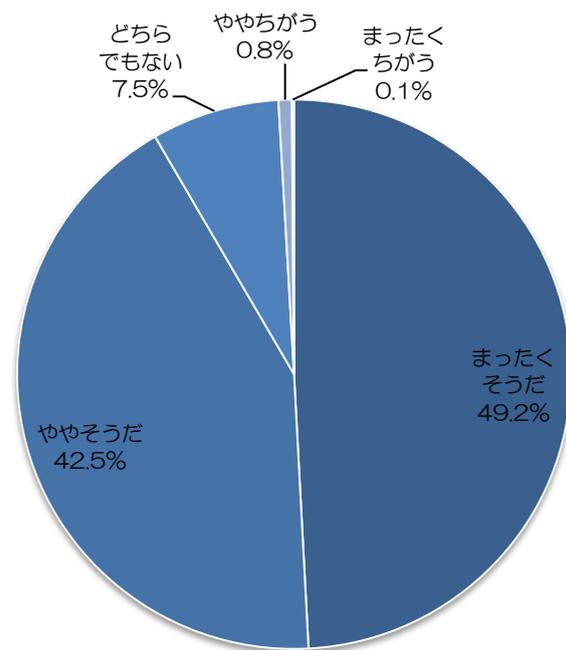
満足度が下がった項目

1 診察まで長く待つことはなかった	4.2% ↓
2 医師の対応は、親切・丁寧だった	3.3% ↓
3 請求書の明細はわかりやすかった	2.8% ↓
4 医師には悩みの相談や質問がしやすい環境（雰囲気）だった	2.5% ↓

■総合評価 (有効回答数： 777人)

「全体としてこの病院に満足している」

満足率 91.6%



質問に対して、「とても満足」「満足」と答えられた回答の割合を満足率として集計いたしました。

■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、満足度が上がった項目として、初診窓口でチラシを配布をするなどの啓蒙活動を行った結果、多くの患者さんに「がん相談支援センター」を知っていただくことができました。一方、満足度が下がった項目としては、説明が十分でなかったことや診療の待ち時間のご意見が多く寄せられています。
 今回のアンケート結果を踏まえ、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、安心して受診いただける医療の提供に努めてまいります。