

## 2023年度 患者満足度調査

患者さまにご満足いただける病院となることを目指し、さらなる医療サービスの質向上に取り組んでいくこととしており、皆様の率直なご意見をお伺いするため、毎年、アンケートを実施しています。

(調査日)

- ・ 外来患者 2023年08月09日 (水) ~08月10日 (木)
- ・ 入院患者 2023年08月01日 (火) ~08月31日 (木)

# 患者満足度調査（外来） n=248

## 1.回答者の年齢

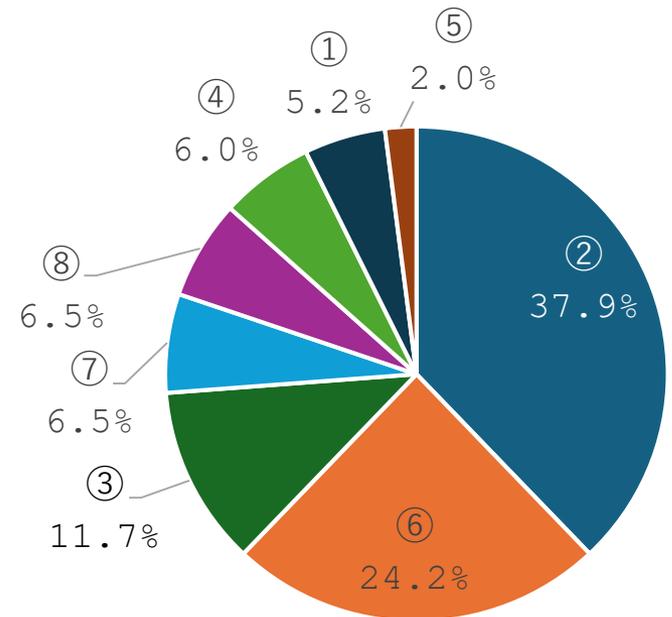
Q.あなたの年齢を教えてください。

年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	27	29	15	66	63	17	0	0	0	0	31

## 2.当院を選んだ一番大きな理由

Q.あなたが当院を選らんだ一番大きな理由は何ですか。

No.	理由	人数	割合
②	病院・診療所からの紹介	94	37.9%
⑥	名医・専門医がいる	60	24.2%
③	前に来たことがある	29	11.7%
⑦	家族・友人に勧められた	16	6.5%
⑧	その他	16	6.5%
④	医療設備が良い	15	6.0%
①	自宅に近い、アクセスが良い	13	5.2%
⑤	診療科目が多い	5	2.0%
	合計	248	100.0%



### 3.待ち時間について

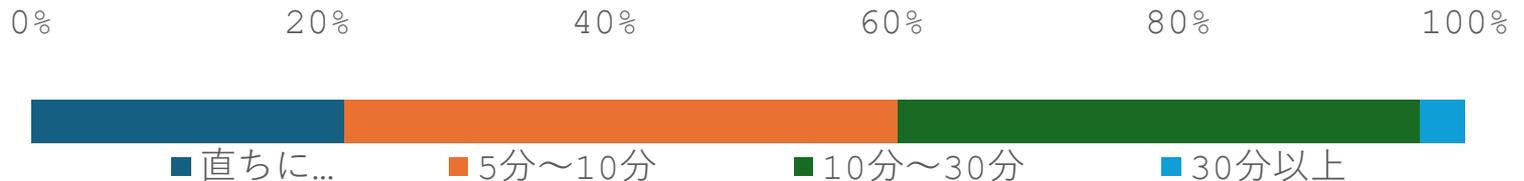
Q7.診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

	時間どおり 時間より早く	30分以内	1時間未満	1時間以上
回答数	57	77	59	35
割合	25.0%	33.8%	25.9%	15.4%



Q31.診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？

	直ちに 5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上
回答数	42	74	70	6
割合	21.9%	38.5%	36.5%	3.1%



## 4.満足度

設問	2021年	2022年	2023年
診察までの待ち時間に満足していますか？	3.01	3.10	3.57
病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	4.18	4.17	4.46
医師との対話に満足していますか？	4.42	4.46	4.75
医師による診療・治療に満足していますか？	4.45	4.42	4.78
痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.20	4.21	4.55
精神的なケアに満足していますか？	4.05	4.07	4.54
診察時間に満足していますか？	4.16	4.08	4.48
看護師の対応に満足していますか？	4.48	4.34	4.57
事務職員の対応に満足していますか？	4.22	4.14	4.50
その他スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？	4.23	4.18	4.52
プライバシー保護(個人情報取り扱いを含む)の対応に満足していますか？	4.27	4.26	4.52
当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.44	4.43	4.60

※満足度の評価方法は、満足～不満の5段階評価の点数を有効回答数で割って算出している。

## 5.職員の接遇スコア

設問	2023年
エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？	65.90
受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	64.76
採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	78.47
放射線技師( X線検査、C T検査等の職員)の対応は親切・丁寧でしたか？	72.97
リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	88.89
会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	60.10

※2023年から実施。

※「職員の接遇スコア」の評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。

## 事由記載（外来抜粋）

ディズニーの内装がとてもかわいくて、病院に来ているのにワクワクします。ここに通う子供たちみんな生き生きしていて、先生方も優しいので、出産後もし自分の子供に何かあっても安心して看てもらえる場所があると思うととても心強いです。

いつも親切で丁寧な対応ありがとうございます。こちらの病院で出産できて、とても満足しています。

上の子の通院以来3年ぶりの受診でしたが、0才児も丁寧に診ていただけて感謝しております。

0歳の時からお世話になっている娘も19歳になりました。先生方、スタッフの皆様のおかげで大きくなりました。感謝しかありません。今後こちらの病院の良さを伝えていける何かはないかと、いま考えています。

いつもありがとうございます。皆様のおかげで娘は今も元気に生活しております。今後ともよろしく願います。

名前と呼ぶのをやめて受付番号とかにして欲しい。計算受付の待ち時間がムダ、長い。

年々、駐車場の空きスペースが減少して、敷地に入ってから診察受付まで時間がかかることが増えました。再診受付機がもう1台あればな、と感じることがあります。

トイレの洗面台が水びたしです。使い捨てタオルが遠いので、洗面台近くに使い捨てタオルがあるといいかもしれません。読書して待つには少々暗いです。大人用にも明るい場所があってもいいかも。

外来の流れ、場所が分かりにくい。慣れるまで、受付・検査の場所・時間が分かりにくく混乱した。

院内が暑いです。診察室は涼しいですが、中待合やロビーは28℃湿度65%でした。(2023. 8. 9 13:00←2Hの中待合)職員の方も数時間座ってみて下さい。ファンのある所とない所がある。

# 患者満足度調査(入院) n=396

## 1.回答者の年齢

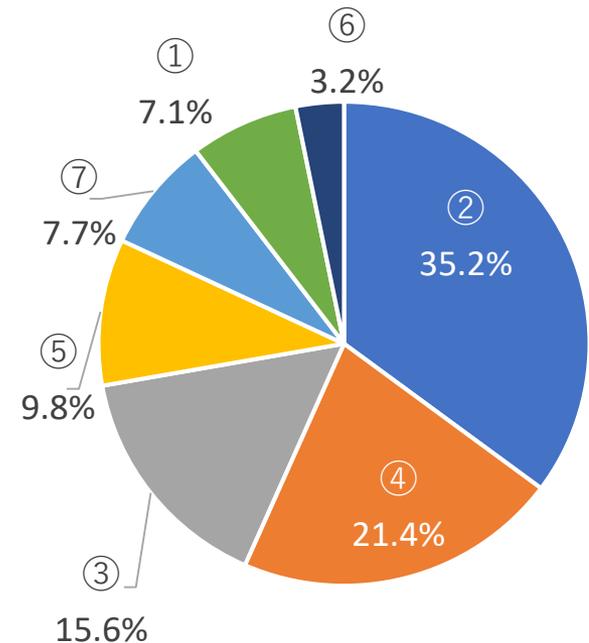
Q.あなたの年齢を教えてください。

年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	124	106	10	96	42	4	0	0	0	0	14

## 2.当院を選んだ一番大きな理由

Q.当院を選択した一番の理由は何でしょうか。

No.	理由	人数	割合
②	他院からの紹介	133	35.2%
④	専門医	81	21.4%
③	外来に通院	59	15.6%
⑤	医療設備がいい	37	9.8%
⑦	その他	29	7.7%
①	職場、学校、自宅	27	7.1%
⑥	救急車で搬送	12	3.2%
	合計	378	100%



### 3.待ち時間について

Q.あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

	はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ
回答数	54	85	249
割合	13.9%	21.9%	64.2%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■はい、そう思う ■はい、ややそう思う ■いいえ

Q.あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？

	直ちに	5分以内	5分以上
回答数	105	186	51
割合	30.7%	54.4%	14.9%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■直ちに ■5分以内 ■5分以上

## 4.満足度

設問	2021年	2022年	2023年
食事の内容に満足していますか？	4.12	4.00	3.85
医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.75	4.69	4.79
医師との対話に満足していますか？	4.60	4.56	4.74
看護師の対応に満足していますか？	4.63	4.42	4.66
痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.61	4.50	4.70
精神的なケアに満足していますか？	4.34	4.25	4.54
事務職員の対応に満足していますか？	4.50	4.39	4.53
スタッフ(医師・看護師・事務職員以外)の対応に満足していますか？	4.57	4.52	4.63
医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	4.24	3.99	4.41
プライバシー保護(個人情報取り扱いを含む)の対応に満足していますか？	4.48	4.47	4.65
当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.52	4.47	4.59

※満足度の評価方法は、満足～不満の5段階評価の点数を有効回答数で割って算出している。

## 5.職員の接遇スコア

設問	2023年
医師は誠実に対応しましたか？	91.07
看護師は誠実に対応しましたか？	81.28
生理検査(心電図検査、肺機能検査等)担当の職員の対応は親切でしたか？	81.14
放射線技師(X線検査、CT検査等の職員)の対応は親切・丁寧でしたか？	79.10
リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	90.41
会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	64.97

※2023年から実施。

※「職員の接遇スコア」の評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出している。

## 事由記載（入院抜粋）

特に有りません。看護師さん優しかったです。

今回、斜視の治療でお世話になりました。入院も手術も初めてで、とても不安だったけれど、先生も看護師さんもみなさんとても優しく親切で、安心して過ごすことが出来ました。ありがとうございました！！

皆様にとってもお世話になりました。看護師の方々も皆様が優しく、心も癒されました。日勤・夜勤でお世話になりました。1年目の方々とお話しさせていただく事が何度かあり、爽やかさ、一生懸命さに元気をもらいました。雑談にも応じてくださり、和みました。心のケアもしていただいたと思います。●●●さんありがとうございました。

親身に話を聞いて母乳や子育てのことを分かりやすく教えて下さる看護師さんが、何人かいらっしゃってとても心強く感動しました。有難うございました！

お世話に成りました。痛みに対しても看護師さんが工夫して下さいました。

看護師の方々がおどの方でもいつも優しく対応していただき、感謝しています。

術後薬を自己管理にしてほしい。言わないと出て来なかったり、出て来ても時間がバラバラだったりとてもわずらわしいです。せめて食事と一緒に配薬するなどしていただけると、ありがたかったです。その他は大変満足しています。ありがとうございました。

お昼寝の時間に職員の方の話し声で何度も起きてしまいました。お部屋の担当の方は、明らかにお昼寝をする雰囲気は分かると思うのですが…。2歳児のお昼寝中に、職員同士で職場の噂話をするのは控えましょう。

病室について、出産前に利用した6Fの病室は髪の毛が落ちていて、トイレ・バスも汚れていました。11Fの病棟はキレイでした。

消灯時間後の診察をやめてほしい。別のお部屋で実施して頂きたいです。(22時過ぎてもやってる時があるので)・検査結果を教えてください。(血液検査など)