

2024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 2024年07月10日 (水) ~07月11日 (木)
- ・ 入院患者 2024年07月01日 (月) ~07月31日 (水)

患者満足度調査（外来） 回答者数554

1.回答者の年齢

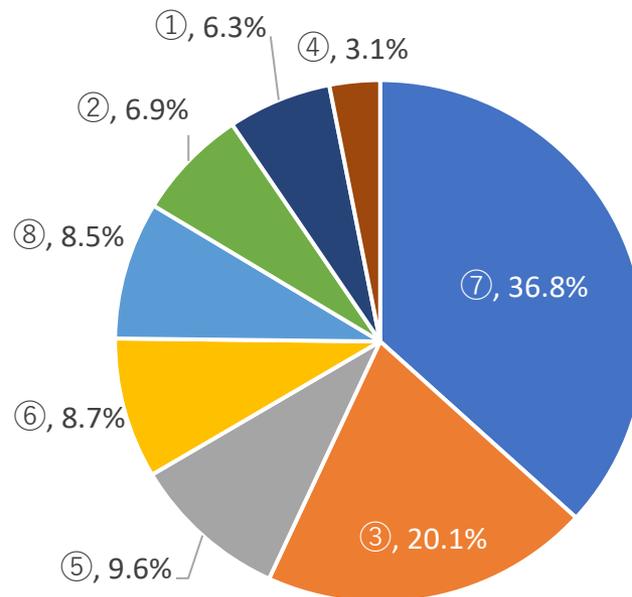
Q.あなたの年齢を教えてください。

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	45	64	33	198	153	30	0	1	0	0	30

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
⑦	病院・診療所からの紹介	203	36.8%
③	名医・専門医がいる	111	20.1%
⑤	医療設備が良い	53	9.6%
⑥	前に来たことがある	48	8.7%
⑧	自宅に近い、アクセスが良い	47	8.5%
②	家族・友人に勧められた	38	6.9%
①	その他	35	6.3%
④	診療科目が多い	17	3.1%
	合計	552	100%



3.待ち時間について

Q.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
当院	回答数	97	200	125	88
	割合	19.0%	39.2%	24.5%	17.3%

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



■ 時間どおり… ■ 30分以内 ■ 1時間未満 ■ 1時間以上

Q.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？

		すぐに 5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上
当院	回答数	57	196	194	26
	割合	12.1%	41.4%	41.0%	5.5%

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



■ すぐに… ■ 5分～10分 ■ 10分～30分 ■ 30分以上

4.満足度

設問	当院		
	2022年	2023年	2024年
診察までの待ち時間に満足していますか？	3.10	3.57	3.28
病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	4.17	4.46	4.42
医師との対話に満足していますか？	4.46	4.75	4.66
医師による診療・治療に満足していますか？	4.42	4.78	4.68
痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.21	4.55	4.42
精神的なケアに満足していますか？	4.07	4.54	4.39
診察時間に満足していますか？	4.08	4.48	4.39
看護師の対応に満足していますか？	4.34	4.57	4.56
事務職員の対応に満足していますか？	4.14	4.50	4.46
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？	4.18	4.52	4.45
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？	4.26	4.52	4.52
当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.43	4.60	4.55

※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	2024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	62.50
受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	64.76	62.15
採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	78.47	82.01
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？	72.97	74.85
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	82.98
会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	60.10	60.37

※「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）

●●先生に大変お世話になり、本当にいつも親身に感謝しかありません。

22年前からお世話になっております。システムも改善されたり、色々便利になりました。そろそろ成育も卒業となります。少し寂しいです。長い間本当にありがとうございました。

アトピーで悩んでいましたが、数年前からお世話になっていて本当に助かっています。ありがとうございます。

いつも患者の気持ちに寄り添って下さり、大変感謝しております。

息子が入院時からお世話になっています。絶望的な気持ちでいた頃、先生や看護師さん、スタッフの皆様が笑顔で接して下さり、最善を尽くして下さい、とても感謝しています。

全体的に清掃がもう少し行き届いていれば良いと思う。トイレなど。医師は良い方ばかりで、親身になってくれているといつも実感していて感謝しかない。待ち時間が長いことがもう少し改善されるとベター。

診察の待ち時間が長く、身体的にも精神的にも疲れる。診療科が複数になる場合、更に待つ為、一緒の日に受診出来るのはとても良いが少し大変だった。

会計に時間がかかり過ぎていつも待たされる。改善してほしい。

診察前の呼び出しの音(声)が聞き取り辛く、プレイルームやトイレにいると聞こえないので、2回以上繰り返して呼んで欲しいです。

大変満足していますが、毎回診療の先生が変わることなど、少し不安もあった。

患者満足度調査(入院) 回答者数346

1.回答者の年齢

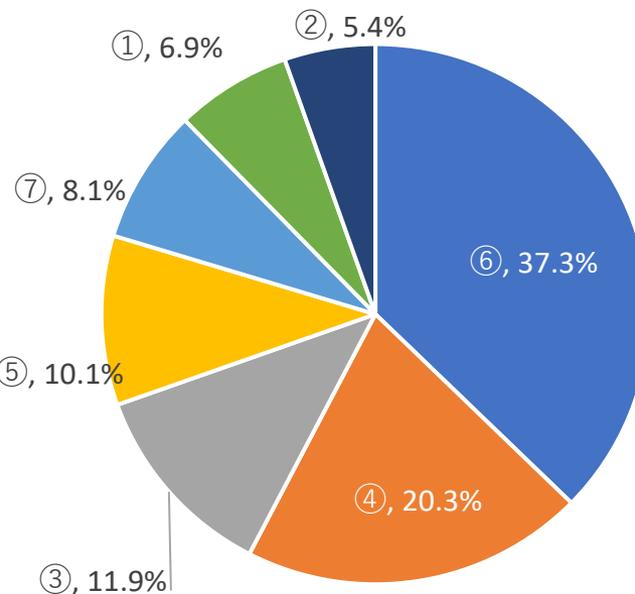
Q.あなたの年齢を教えてください。

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	137	43	19	101	36	3	0	0	0	1	6

2.当院を選んだ一番大きな理由

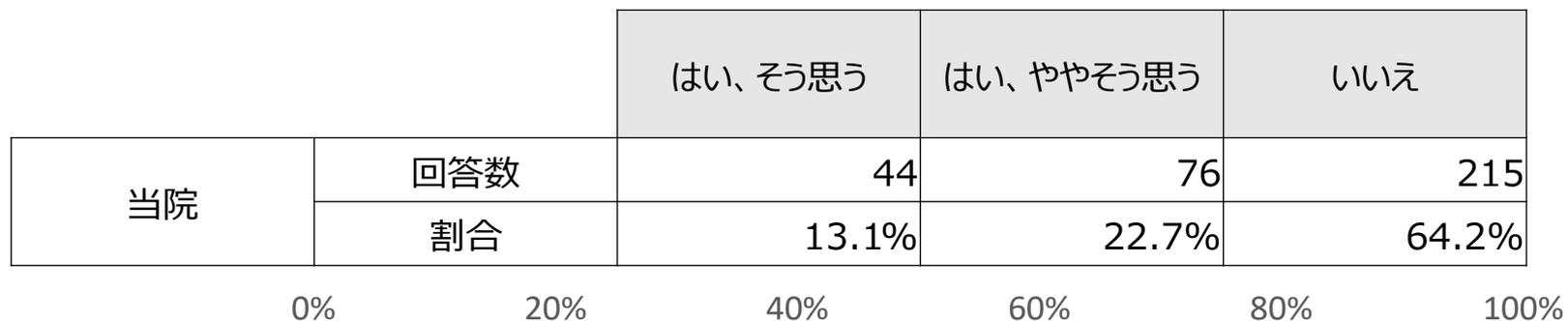
Q54.当院を選択した一番の理由は何でしょうか。

No.	理由	人数	割合
⑥	他院からの紹介	125	37.3%
④	専門医	68	20.3%
③	医療設備がいい	40	11.9%
⑤	外来に通院	34	10.1%
⑦	職場、学校、自宅	27	8.1%
①	その他	23	6.9%
②	救急車で搬送	18	5.4%
	合計	335	100%



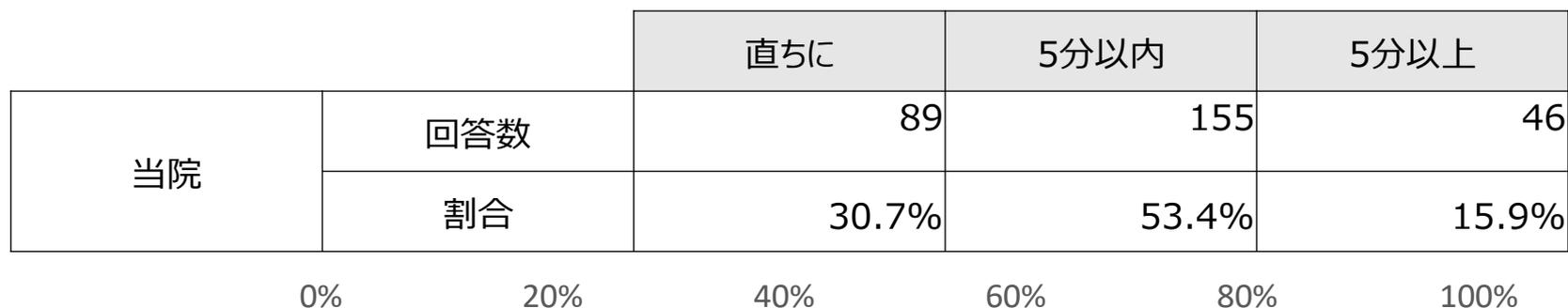
3.待ち時間について

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

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

4.満足度

設問	2024年	2023年	2024年
食事の内容に満足していますか？	4.00	3.85	4.01
医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.69	4.79	4.73
医師との対話に満足していますか？	4.56	4.74	4.67
看護師の対応に満足していますか？	4.42	4.66	4.71
痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.50	4.70	4.62
精神的なケアに満足していますか？	4.25	4.54	4.51
事務職員の対応に満足していますか？	4.39	4.53	4.59
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？	4.52	4.63	4.66
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？	3.99	4.41	4.30
プライバシー保護(個人情報の取り扱いを含む)の対応に満足していますか？	4.47	4.65	4.69
当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.47	4.59	4.58

※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	2024年
医師は誠実に対応しましたか？	91.07	89.83
看護師は誠実に対応しましたか？	81.28	81.05
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	76.97
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	71.10
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	85.14
会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	64.97	63.96

※「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）

サポートいただき大変心強かったです。本人もリラックスして過ごせていたようでした！ありがとうございました！

1才児にとっても優しくご対応くださいました。ありがとうございました。

担当の先生も看護師さんもととても丁寧に接して下さり、本人との状態をよく見て小さなことにも気づいてくれるので安心できる。病棟では、処置以外の時も何人もの看護師さんが声をかけてくれるので、子供も嬉しそう。

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！

お食事がおいしかったようで、毎食楽しみにして完食していました。お世話になりありがとうございました。

患児に看護師さん、医師、技師さんみんなが優しく楽しく接してくれて、とても病院が好きな子になりました。ありがとうございます。

病院内全体が27℃以上になり、熱中症になるほど暑かったです。「暑い、暑い」と泣いている子がいるほどで、設定室温を下げることを検討して頂けますでしょうか。子供は体温が高く非常に酷な環境でした。

大部屋での付き添い入院が出来ないのが不憫でした。

助産師さんの業務がたくさんあるなど感じました。確認はとても大事なことですが、携帯での認証など多く大変そうに感じました。もう少し相談に乗ってもらえる時間が欲しかったです。呼び出しもするのを躊躇しました。スタッフさんは皆さん優しくかったです。

病棟では不満はありませんが、入院手続きの待ち時間は毎回長く、大変です。ぜひ窓口を増やしていただきたいです。Wi-Fiを強くしていただきたいです！！(病棟)