

「患者様満足度調査」のご報告（2024年度）

当院では2024年7月に当院の提供するサービスが皆様に満足いくものかどうかを評価するため患者様満足度調査を実施しました。

ご協力いただいた患者様、ご家族にはお礼申し上げます。

調査結果の骨子を報告いたします。この調査を通じて、皆様からいただいた評価を全職員で共有し、今後ともより良い病院づくりに取り組んでまいります。

明和セントラル病院 患者満足度向上委員会

2024年 外来についての調査結果

調査概要

調査期間	2024年7月16日 ~ 2024年7月22日
調査対象	外来患者様とその家族、受診時同伴者
調査方法	受付時にアンケート用紙を手渡し配布し、回収
サンプル数	配布数:561枚 有効回答数:298枚(53.1%) *各設問の無回答は母数から除外

使用調査票

「患者様満足度」についてのアンケート

今回のアンケートは、当院の提供するサービスが皆様に満足いくものであるかどうかを評価するため、ご意見を頂くものです。このアンケートは、集約分析した結果を評価するものであり、他の目的に使用するものではありません。

当院の提供するサービス向上に寄るべくご協力をお願いいたします。

各質問に対し、あなた自身の率直なお気持ちをお聞かせください。

下記の質問項目ごとに、それぞれあてはまる数字に○印をつけてください。

職員の接客について	適切	やや適切	どちらでもない	やや不適切	不適切
問1 挨拶	5	4	3	2	1
問2 言葉遣い	5	4	3	2	1
問3 表情	5	4	3	2	1
問4 身だしなみ	5	4	3	2	1
問5 態度	5	4	3	2	1

病院内の環境について	適切	やや適切	どちらでもない	やや不適切	不適切
問6 清潔さ	5	4	3	2	1
問7 温度	5	4	3	2	1
問8 場所の案内表示(診察室やトイレ等)	5	4	3	2	1
問9 プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1

待ち時間について	許容できる	やや許容できる	どちらでもない	やや許容できない	許容できない
問10 診察までの待ち時間	5	4	3	2	1
問11 会計までの待ち時間	5	4	3	2	1

午後の診察時間について	さらに早い方がよい	現在のまま	さらに遅い方がよい
現在 15:00~18:00		で良い	

【裏面に続く】

	非常に悪い	悪い	どちらでもない	良い	非常に良い
問12 医師はあなたの症状や辛さを訴えることができる雰囲気だった	5	4	3	2	1
問13 医師はあなたの訴えに耳を傾け適切に対応をした	5	4	3	2	1
問14 看護師はあなたが不安や困り事がある時に声をかけられる雰囲気であった	5	4	3	2	1
問15 看護師はあなたの訴えに耳を傾け適切に対応をした	5	4	3	2	1
問16 事務職員はあなたが理解できるように説明をした	5	4	3	2	1
問17 職員は検査内容についてあなたが理解できるように説明をした	5	4	3	2	1
問18 職員は治療方針についてあなたが納得できるように説明をした	5	4	3	2	1
問19 職員は薬の効果や注意事項についてあなたが理解できるように説明をした	5	4	3	2	1
問20 職員は注意すべき症状や健康上の問題をどのように管理するかをあなたが理解できるように説明した	5	4	3	2	1
問21 また受診(通院)しようと思えますか	5	4	3	2	1
問22 この病院を家族や知人、友人に勧めますか	5	4	3	2	1

当院に対して、ご意見やご要望など自由にお書きください

問、ご記入いただいている方はどなたですか	患者様本人	ご家族	その他
問、患者様の性別	男性	女性	
問、患者様の年齢	20歳未満	20~29歳	30~39歳 40~49歳
	50~59歳	60~69歳	70~79歳 80~89歳 90歳以上
問、本日受診理由	診察	健診	その他(検査・薬のみ)

ご協力ありがとうございました

問1~問11

「適切」…………… 5
「やや適切」…………… 4
「どちらでもない」… 3
「やや不適切」……… 2
「不適切」…………… 1

問12~問22

「非常にそう思う」… 5
「そう思う」…………… 4
「どちらでもない」… 3
「そう思わない」……… 2
「全くそう思わない」… 1

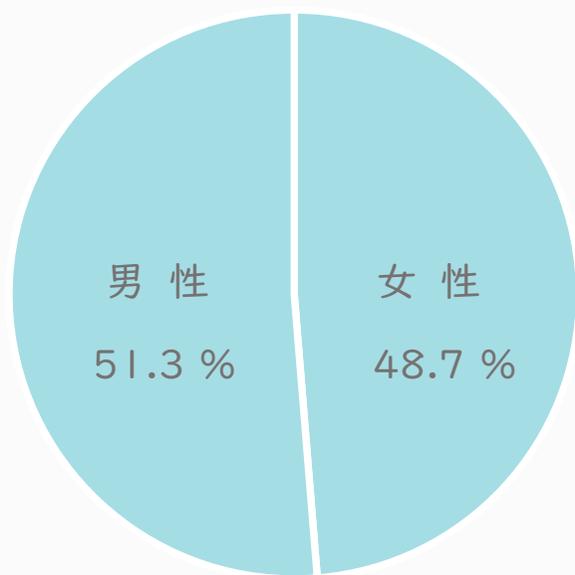
5段階評価とし、その平均点を求めた

2024年 外来についての調査結果

回答者の概要

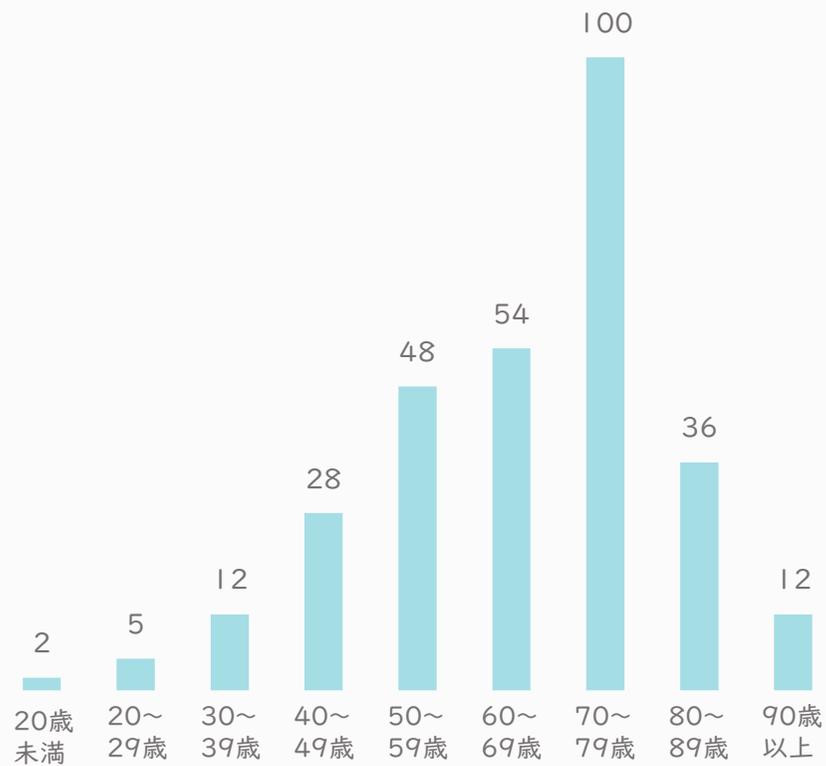
性別

回答者の性別は「男性」が51.3%、「女性」が48.7%。男女ほぼ同割合。



年齢

「70歳代」の人が最も多く、次いで「60歳代」「50歳代」の順に多い。
50歳～79歳の割合が全体の約7割。

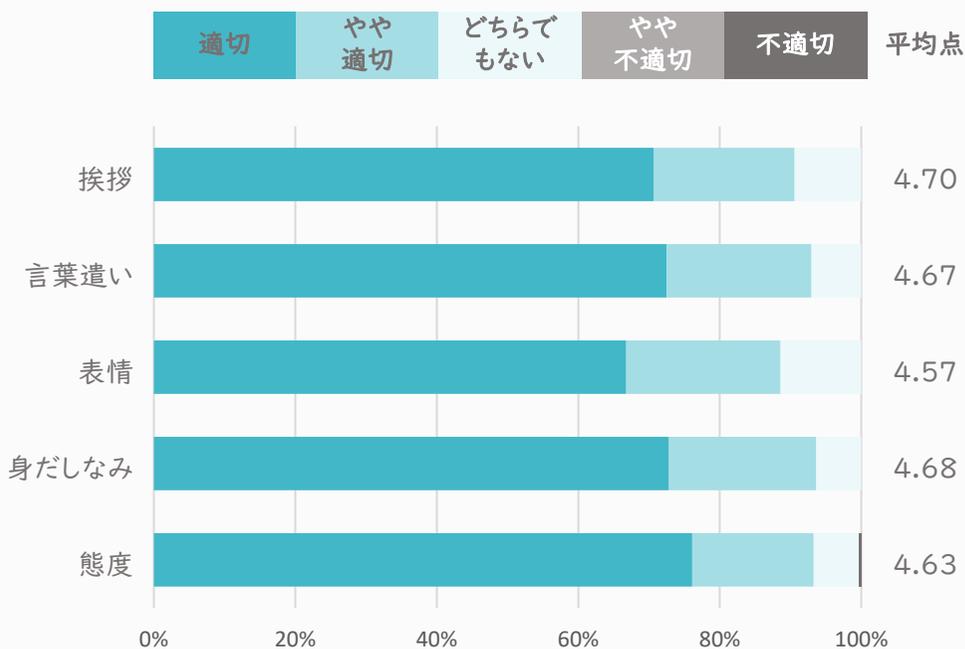


2024年 外来についての調査結果

調査結果

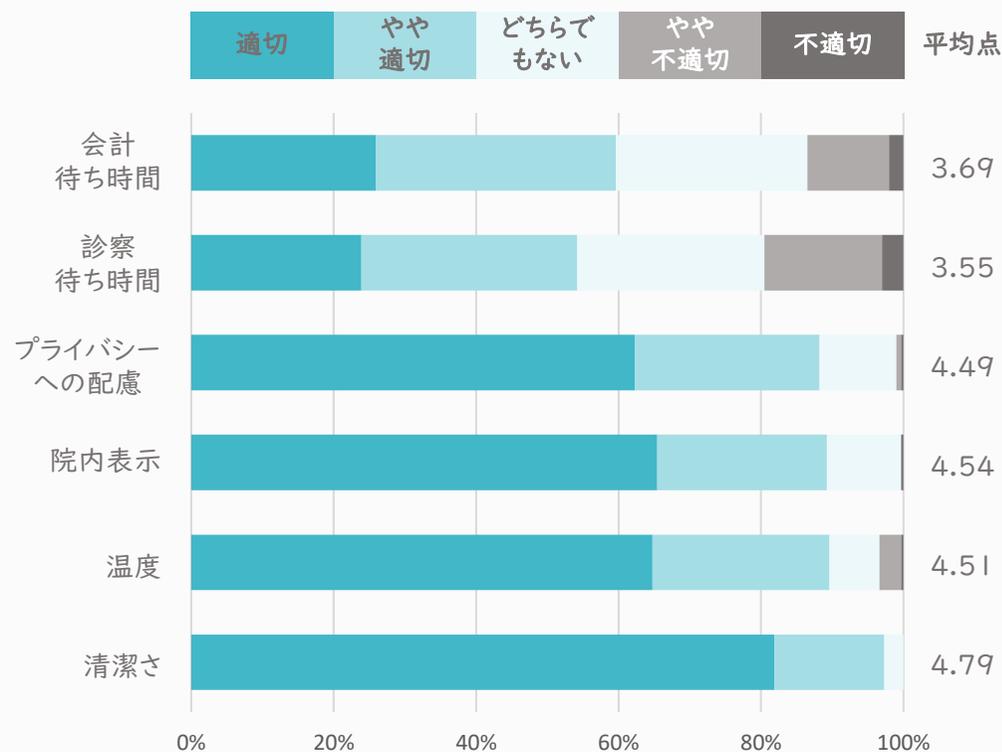
職員の接遇に関する設問

各設問において「適切」「やや適切」の合計は9割を超えている。
不満（やや不適切+不適切）と感じている人はほとんどみられない。



病院内の環境に関する設問

「清潔さ」「温度」「院内表示」「プライバシーへの配慮」は概ね適切と評価をいただいている。一方で「待ち時間」に関しては他の設問と比較しても不満（やや不適切+不適切）と感じている割合が多い。

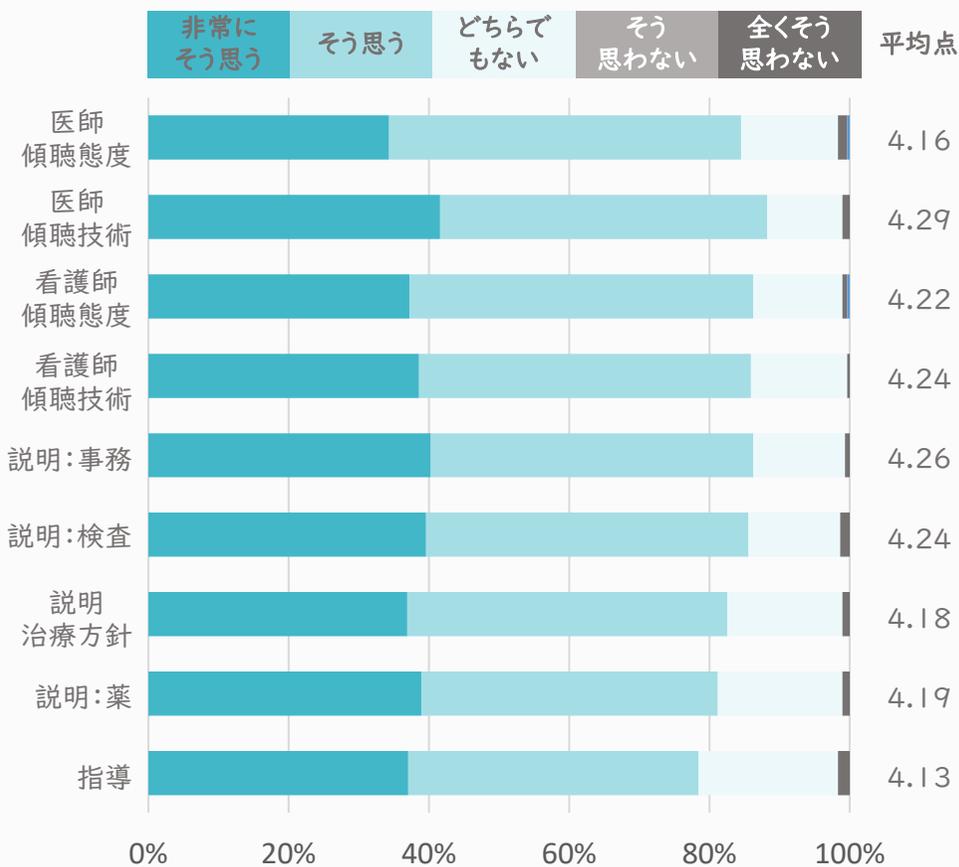


2024年 外来についての調査結果

調査結果

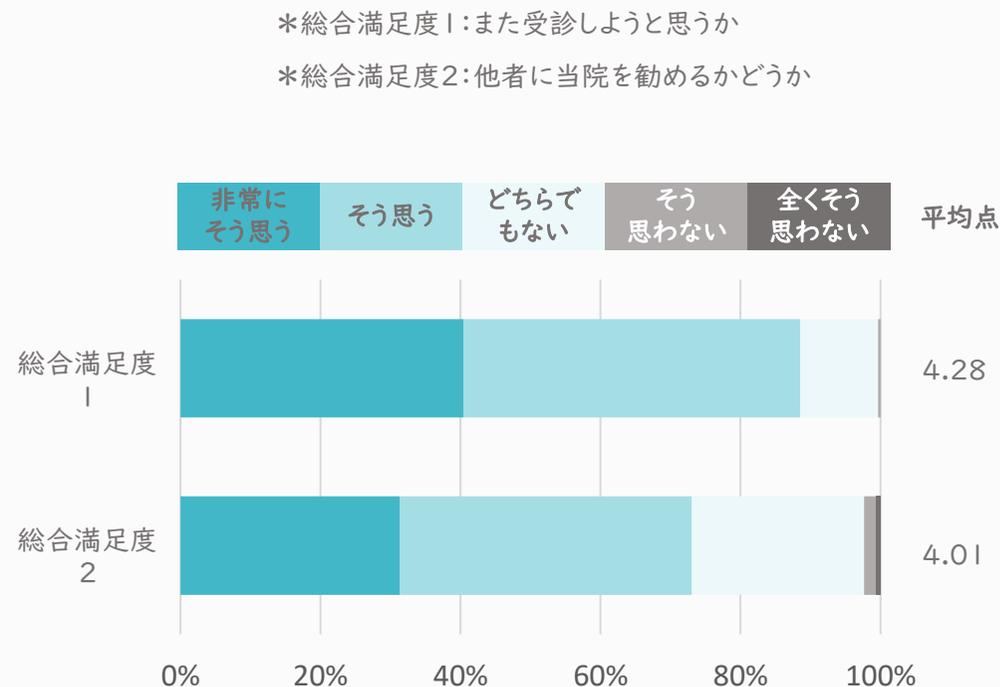
診療面に関する設問

各設問とも満足（非常にそう思う+そう思う）の割合が9割を超えなかった。
接遇面に比べると診療面は満足度が低い結果となった。



総合満足度に関する設問

総合満足度1.2の平均点に差が生じた（総合満足度1>総合満足度2）
「また受診しようと思う」が、「他者には勧めようとは思わない」という方が一定数みられる。



2024年 入院についての調査結果

調査概要

調査期間	2024年7月16日 ~ 2024年8月29日
調査対象	入院患者様とその家族
調査方法	退院時にアンケート用紙を手渡し配布し、回収
サンプル数	配布数:40枚 有効回答数:32枚(80.0%) *各設問の無回答は母数から除外

使用調査票

「患者様満足度」についてのアンケート

今回のアンケートは、当院の提供するサービスが皆様に満足いくものであるかどうかを評価するため、ご意見を頂くものです。このアンケートは、集約分析した結果を評価するものであり、他の目的に使用するものではありません。
当院の提供するサービス向上に帰するべくご協力をお願いいたします。

各質問に対し、あなた自身の率直なお気持ちを教えてください。
下記の質問項目ごとに、それぞれあてはまる数字に○印をつけてください。

職員の接遇について					
	適切	やや適切	どちらでもない	やや不適切	不適切
問1 挨拶	5	4	3	2	1
問2 言葉遣い	5	4	3	2	1
問3 表情	5	4	3	2	1
問4 身だしなみ	5	4	3	2	1
問5 態度	5	4	3	2	1

病院内の環境について					
	適切	やや適切	どちらでもない	やや不適切	不適切
問6 清潔さ	5	4	3	2	1
問7 温度	5	4	3	2	1
問8 明るさ	5	4	3	2	1
問9 匂い	5	4	3	2	1
問10 食事	5	4	3	2	1
問11 プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1

【裏面に続く】

	非常にそう思う	そう思う	どちらでもない	ややそう思う	全くそう思わない
問12 医師はあなたの症状や辛さを訴えることができる雰囲気だった	5	4	3	2	1
問13 医師はあなたの訴えに耳を傾け適切に対応をした	5	4	3	2	1
問14 看護師はあなたが不安や困り事がある時に声をかけられる雰囲気であった	5	4	3	2	1
問15 看護師はあなたの訴えに耳を傾け適切に対応をした	5	4	3	2	1
問16 職員は検査内容についてあなたが理解できるように説明をした	5	4	3	2	1
問17 職員は治療方針についてあなたが納得できるように説明をした	5	4	3	2	1
問18 職員は薬の効果や注意事項についてあなたが理解できるように説明をした	5	4	3	2	1
問19 職員は注意すべき症状や健康上の問題をどのように管理するかをあなたが理解できるように説明した	5	4	3	2	1
問20 職員は退院後の医療や介護の問題をどのように対応するか解決に向け相談対応をした	5	4	3	2	1
問21 今回の入院でこの病院に満足できましたか	5	4	3	2	1
問22 この病院を家族や知人、友人に勧めますか	5	4	3	2	1

当院に対して、ご意見やご要望など自由にお書きください

問. ご記入いただいている方はどなたですか	患者様本人		ご家族		その他
問. 患者様の性別	男性	女性			
問. 患者様の年齢	20歳未満	20~29歳	30~39歳	40~49歳	
	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80~89歳	90歳以上

ご協力ありがとうございました

入院用

【アンケート担当】 明和セントラル病院 患者満足度向上委員会

問1~問11

「適切」…………… 5
「やや適切」…………… 4
「どちらでもない」… 3
「やや不適切」…………… 2
「不適切」…………… 1

問12~問22

「非常にそう思う」… 5
「そう思う」…………… 4
「どちらでもない」… 3
「そう思わない」…………… 2
「全くそう思わない」… 1

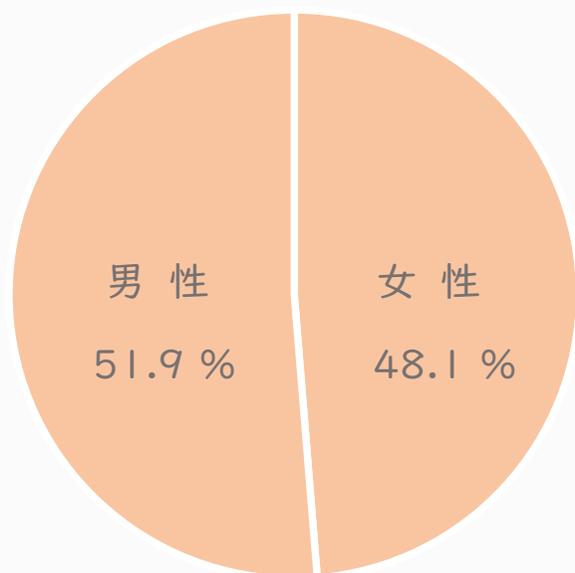
5段階評価とし、その平均点を求めた

2024年 入院についての調査結果

回答者の概要

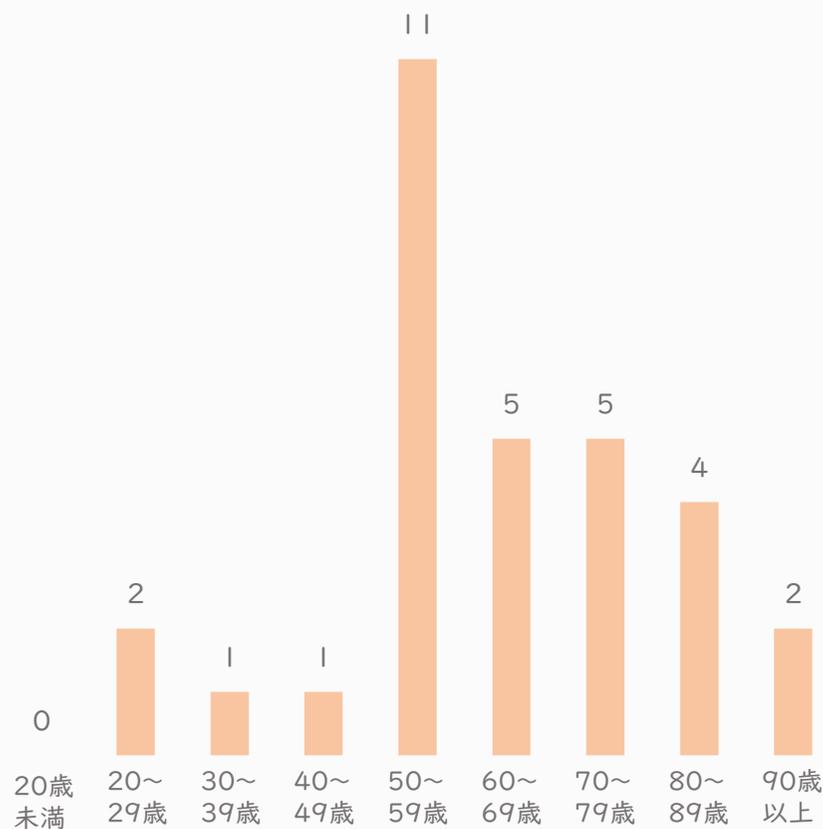
性別

回答者の性別は「男性」が51.9%、「女性」が48.1%。男女ほぼ同割合。



年齢

調査期間において面会制限中であつたこともあり、患者様ご自身で回答ができる人に回答が偏向している。

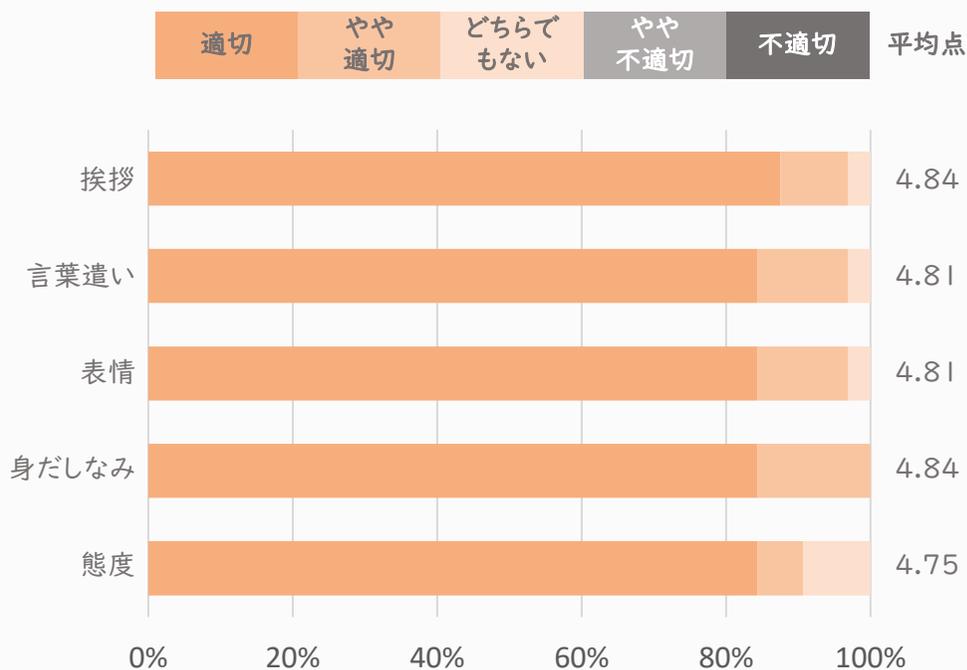


2024年 入院についての調査結果

調査結果

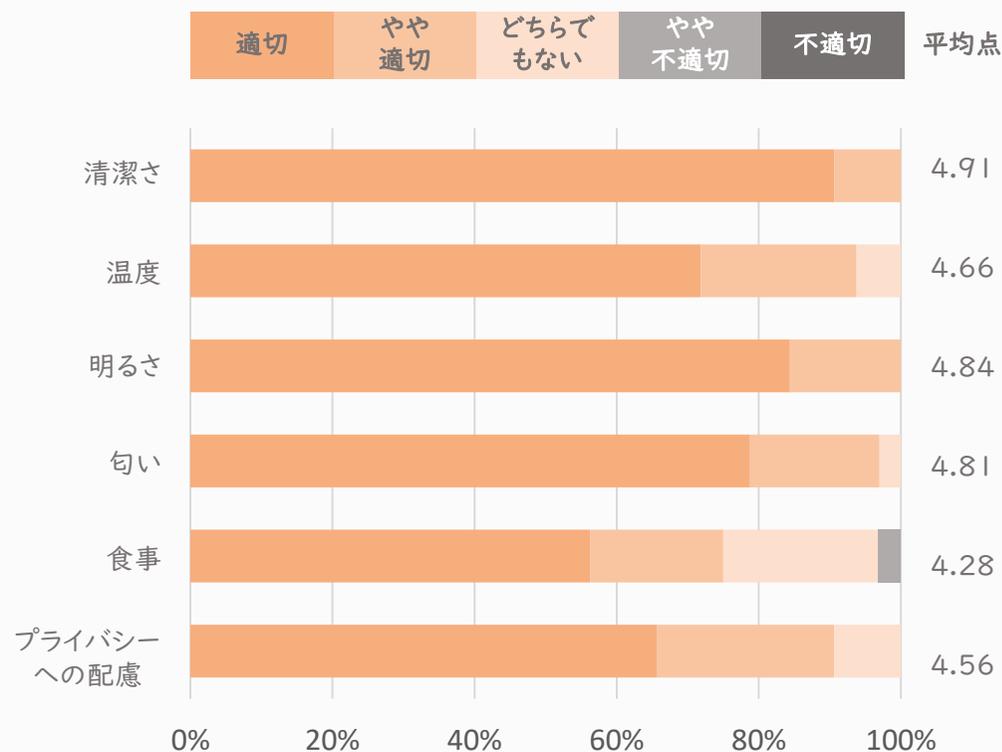
職員の接遇に関する設問

各設問において「適切」「やや適切」の合計は9割を超えている。
不満（やや不適切+不適切）と感じている人はほとんどみられない。



病院内の環境に関する設問

「清潔さ」「明るさ」「匂い」に関しては平均点が高く、満足と感じている人が多い。一方で「食事」に関しては平均点が低く、他の項目と比べると不満を感じている割合が多い。

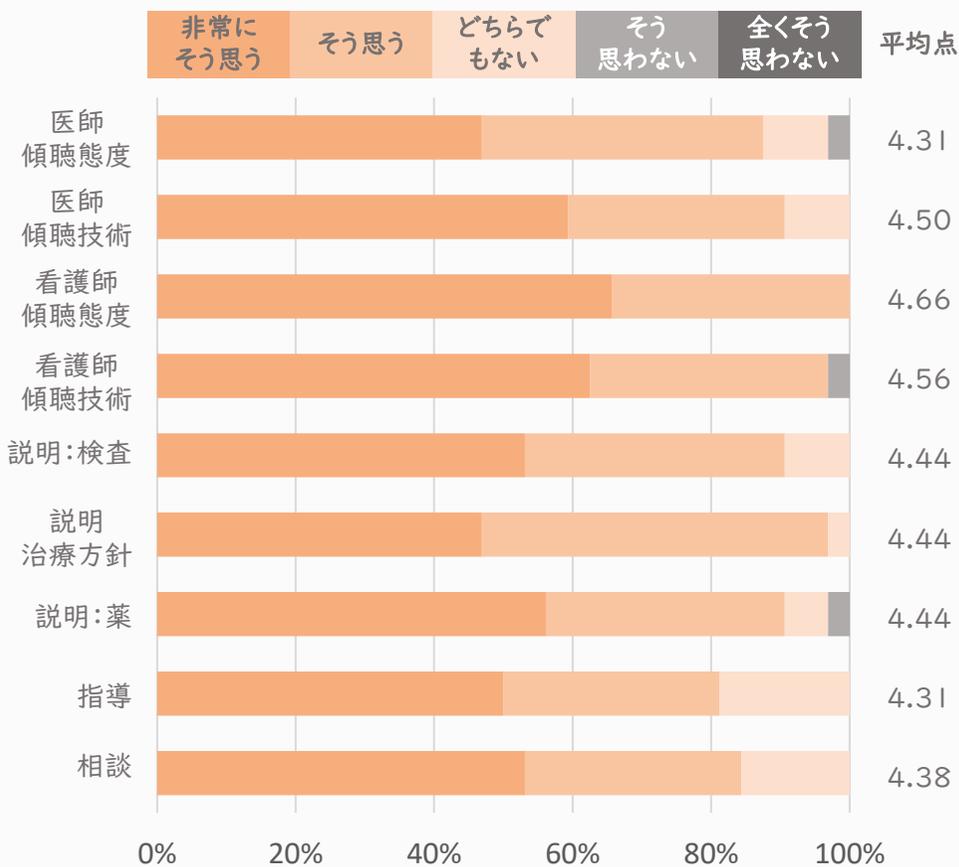


2024年 入院についての調査結果

調査結果

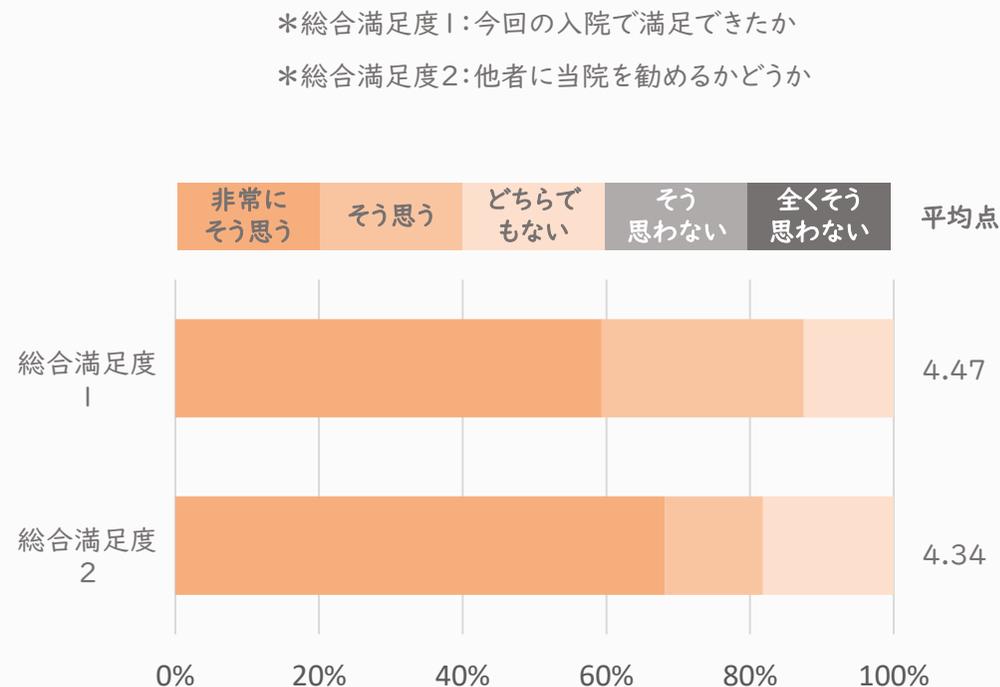
診療面に関する設問

各設問とも満足（非常にそう思う+そう思う）の割合が9割を超えなかった。
 接遇面に比べると診療面は満足度が低い結果となった。



総合満足度に関する設問

外来調査と異なり、総合満足度1.2間の差はない。
 不満（そう思わない+全くそう思わない）と感じる人はいなかった。



自由記載について

今回の調査にあたり、たくさんのお声を頂戴しました。

お礼の言葉も頂戴し、大変うれしく思います。院内で共有し、今後の患者満足度向上の励みにしてまいります。

ご意見や苦情に関しましては、対応の緊急性や実現性などを考慮しつつ検討をしてまいります。

病院長よりご挨拶

患者様満足度調査にご協力いただきありがとうございます。

職員一同この結果を糧にし、患者様に満足いただける病院づくりを目指し日々精進していきたいと思っております。