

〔 調 査 概 要 〕

1 入院

◇調査期間

通年にわたり実施

強化月間：令和5年10月2日（月）～ 10月20日（金）＜土・日・祝日は除く＞

◇調査対象

調査期間中に入院している患者さん

※ HCU、5階東棟は除く

※ アンケート記載が困難な患者さんは除く

◇調査方法

回答は無記名方式で行いました。

- アンケート案内にQRコードを掲載、ウェブを利用した方法で実施いたしました。
- 入院パンフレットと一緒にご案内を配布
- 強化月間中は、退院時の患者さん及び患者家族へ病棟スタッフからアンケート用紙を配布し、各病棟（HCU、5階東棟を除く）に回収ボックスを設置して回収しました。

◇回答状況

回答数：95人 ＜内訳：紙回答 72人、Web回答 23人＞

2 外来

◇調査期間

通年にわたり実施

強化月間：令和5年10月2日（月）～ 10月20日（金）＜土・日・祝日は除く＞

◇調査対象

調査期間中に外来受診をした患者さん

※ アンケート記載が困難な患者さんは除く

◇調査方法

回答は無記名方式で行いました。

- アンケート案内にQRコードを掲載、ウェブを利用した方法で実施いたしました。
- 各診療科待合及び再来受付機前、正面玄関付近にポスターを提示。ホームページにも掲載。外来調査については、正面玄関付近にアンケート記載台を設置し、紙での回答も出来るようにしました。
- 強化月間中は、1階フロアに2ヵ所記載台と回収ボックスを設置。1階4番会計窓口到着後に外来患者さん及び患者家族へアンケート用紙を配布しました。

◇回答状況

回答数：343人 ＜内訳：紙回答 309人、Web回答 34人＞

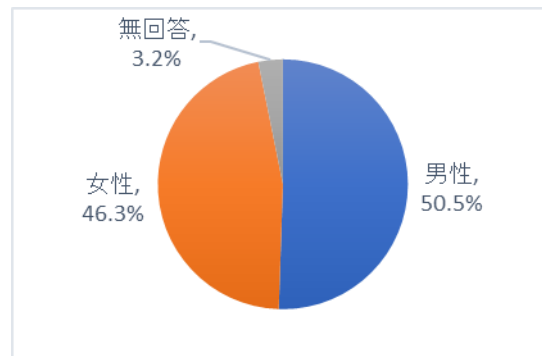
〔 調 査 結 果 〕

1 満足度の概況

（１）入院結果の概要

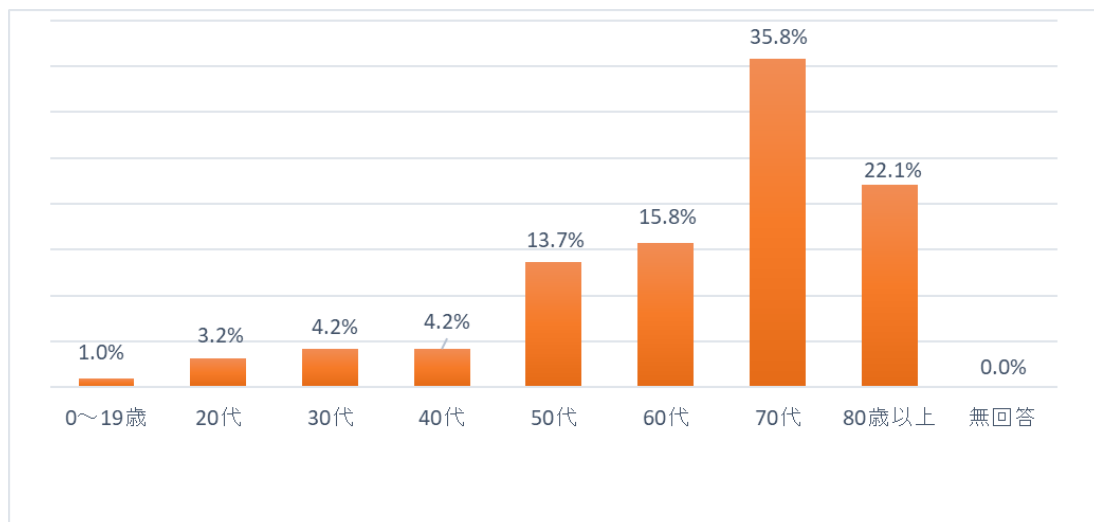
■ 性別

対象者の性別は「男性」50.5%、「女性」46.3%、「無回答」3.2%であり、男性の割合がやや多い傾向にありました。



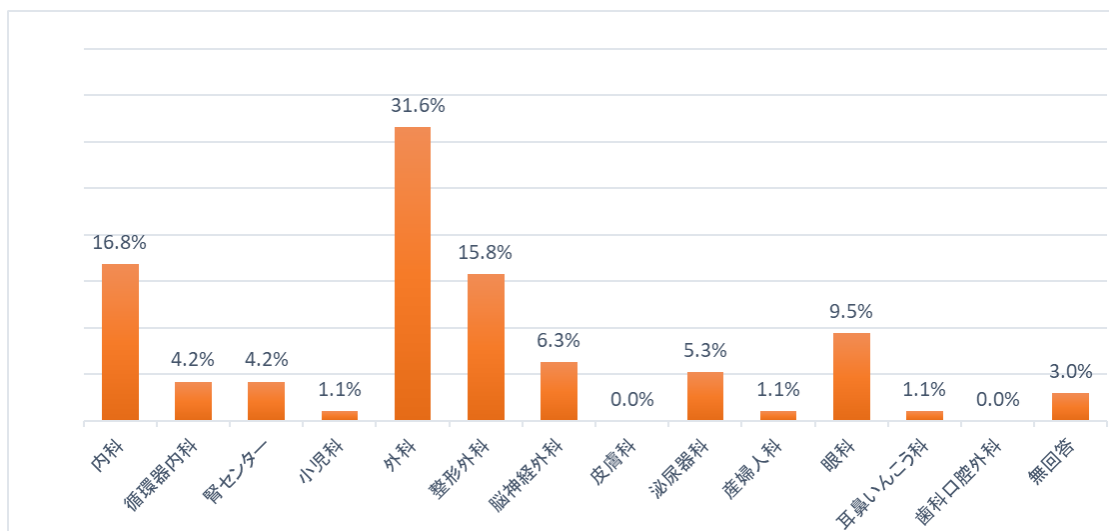
■ 年齢

対象者の年齢は「70代」の方が35.8%と多く、次いで「80歳以上」の方が22.1%であった。



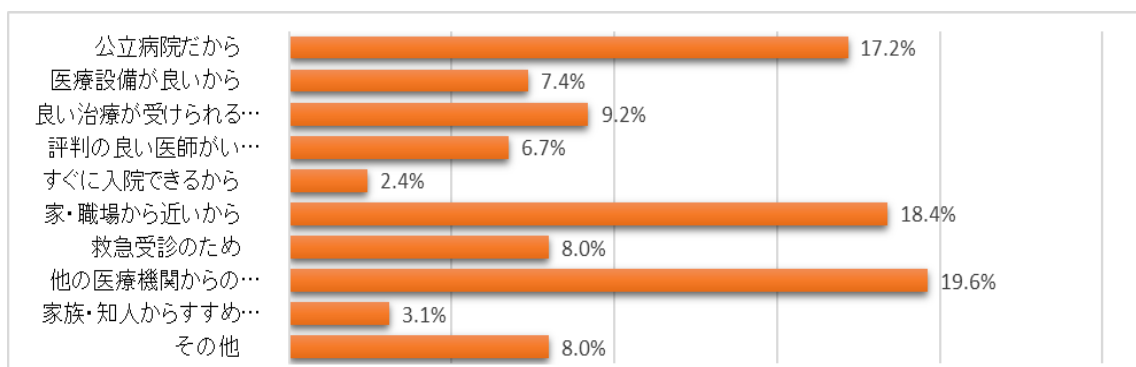
■ 受診科割合

受診科割合は「外科」が31.6%と最も高く、次いで「内科」が16.8%、「整形外科」が15.8%であった。



■ 当院を選ばれた理由

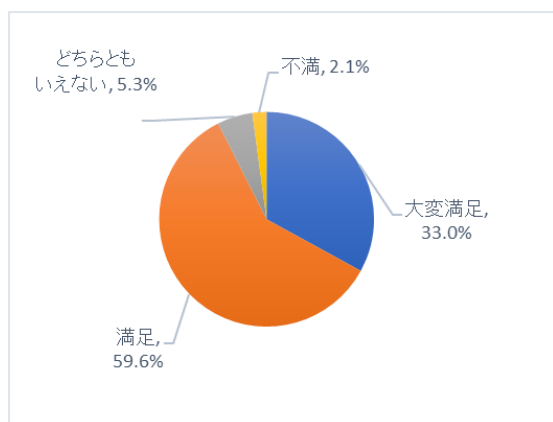
当院を選ばれた理由は「他の医療機関からの紹介」が19.6%で多く、次いで「家・職場から近いから」が18.4%、「公立病院だから」が17.2%であった。その他の意見としては、「以前より受診している」、「精密な検査ができると思った」等であった。



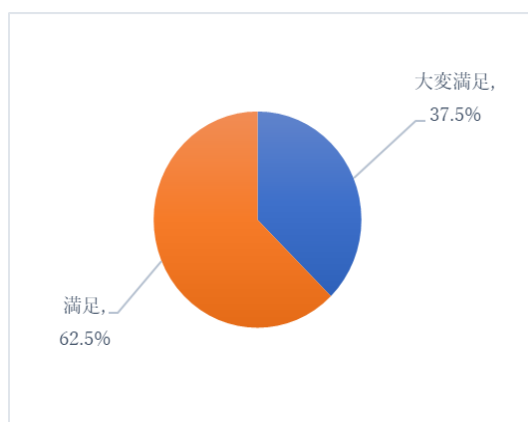
■ 全体満足度

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は7.4%減少し、92.6%であった。

【令和5年度】「満足以上」92.6%



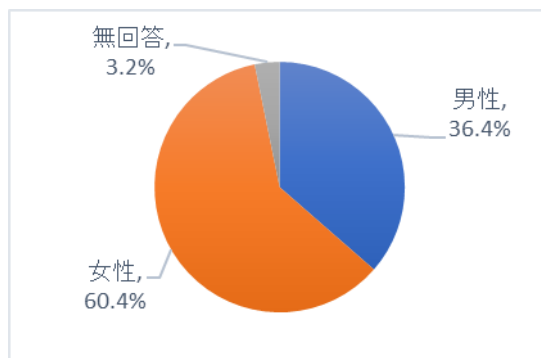
【令和4年度】「満足以上」100%



(2) 外来結果の概要

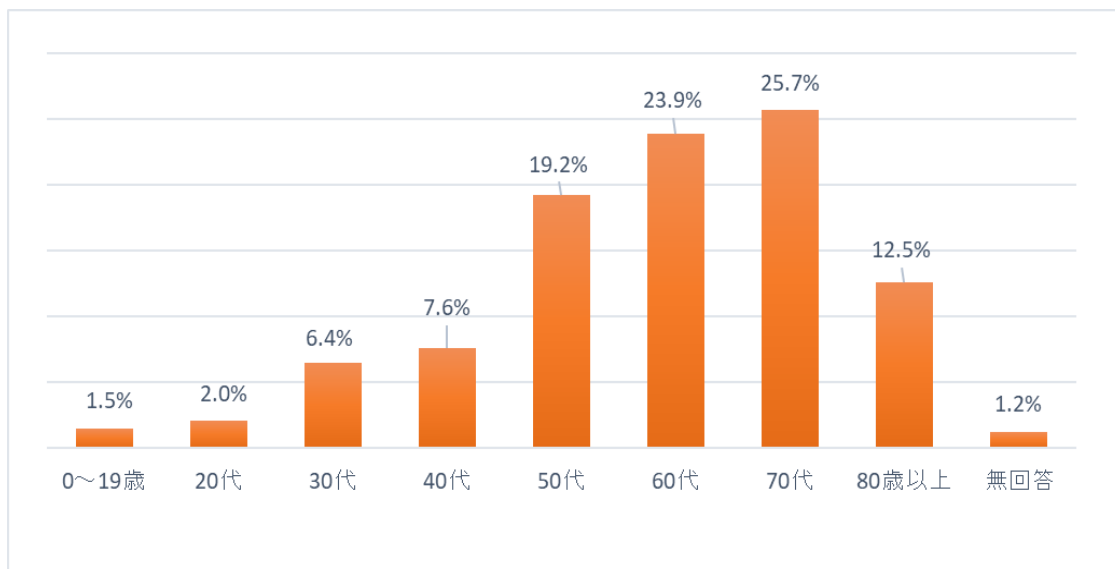
■ 性別

対象者の性別は、「男性」36.4%、「女性」60.4%、「無回答」3.2%であった。



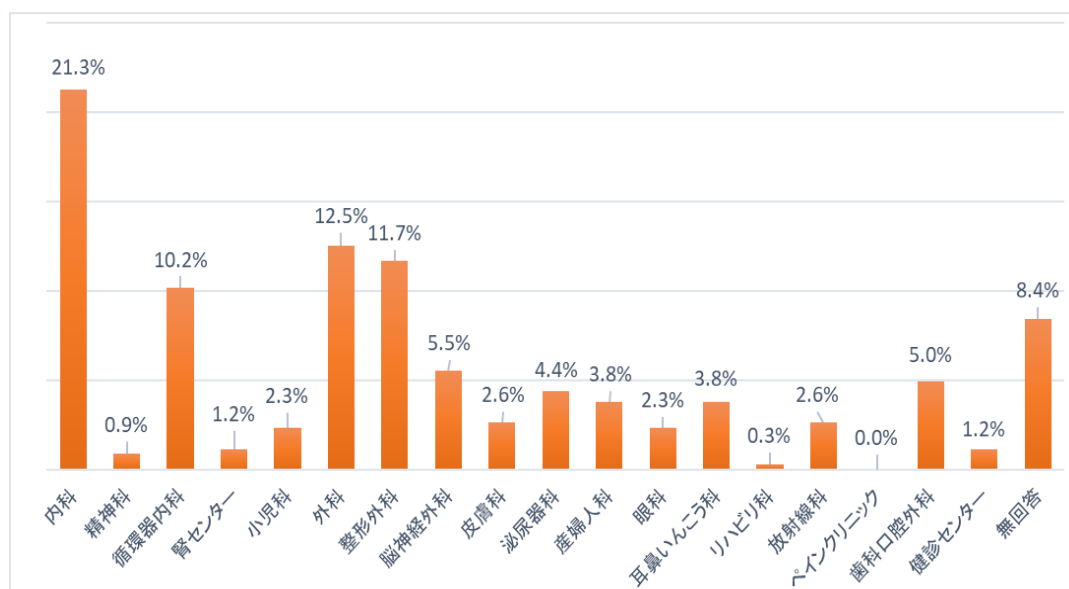
■ 年齢

対象者の年齢は、「70代」の方が25.7%で多く、次いで「60代」の方が23.9%であった。



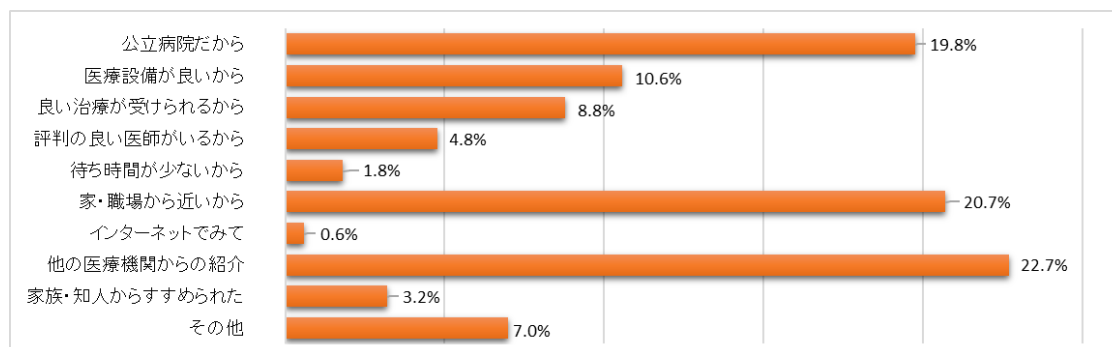
■ 受診科割合

受診科割合は、「内科」が21.3%と最も高く、次いで「外科」が12.5%、「整形外科」が11.7%であった。



■ 当院を選ばれた理由

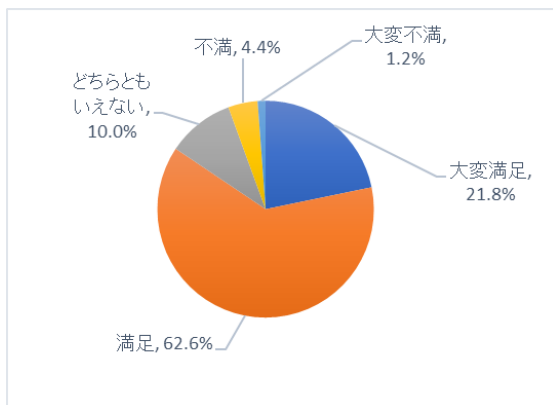
当院を選ばれた理由は、「他の医療機関からの紹介」が22.7%と最も多く、次いで「家・職場から近いから」が20.7%であった。その他の意見では、「以前から受診している」との意見があった。



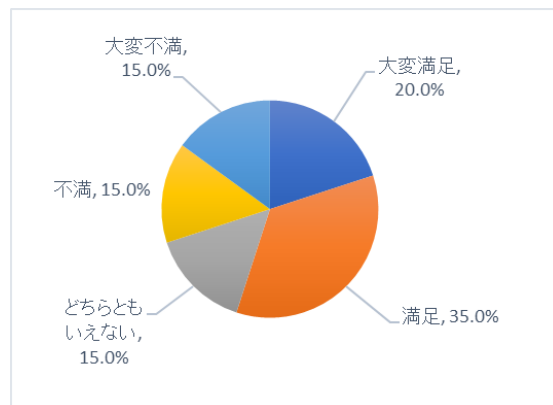
■ 全体満足度

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は29.4%増加し、84.4%であった。

【令和5年度】「満足以上」84.4%



【令和4年度】「満足以上」55%



2 評価項目別満足度

(1) 入院

前年度と比較し、「医療の内容説明や診療」は3.7%減少、「施設設備・サービス」も7.0%減少となった。

(単位：%)

項 目	有効回答率	満足以上		
		令和5年度	評価	令和4年度
医療の内容説明や診療(1～11 満足度平均評価)	92.2	90.9	* ↓	94.6
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	97.9	88.2	* ↓	91.7
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	98.9	87.2	* ↓	91.7
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	98.9	94.7	* ↓	100.0
4 看護師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	97.9	95.7	* ↓	100.0
5 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	98.9	95.7	* ↓	100.0
6 薬剤師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	76.8	90.4	* ↓	95.5
7 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	95.8	90.1	↑	79.2
8 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	69.5	89.4	* ↓	91.7
9 入退院支援や転院の説明を行う職員の対応はいかがでしたか	87.4	86.7	* ↓	95.2
10 入院受付や会計職員の対応はいかがでしたか	92.6	86.4	* ↓	95.8
11 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	98.9	95.7	* ↓	100.0
施設設備・サービス(12～20 満足度平均評価)	92	69.9	* ↓	76.9
12 案内図・掲示物の見やすさ、わかりやすさはいかがでしたか	91.6	79.3	* ↓	95.7
13 病室内のプライバシーは配慮されていましたか	97.9	82.8	* ↓	100.0
14 病室は清潔でしたか	98.9	90.4	* ↓	100.0
15 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	92.6	96.6	↑	95.7
16 トイレは清潔でしたか	98.9	89.4	* ↓	95.8
17 病室の環境(冷暖房・照明など)はいかがでしたか	97.9	84.9	* ↓	87.0
18 ベッドや寝具の使い心地はいかがでしたか	96.8	79.3	* ↓	87.0
19 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか	74.7	47.9	↑	47.6
20 ベッドサイドモニター(床頭台TV)の見やすさ・わかりやすさはいかがでしたか	78.9	48.0	* ↓	60.0
21 全体としてこの病院に満足していますか。	98.9	92.6	* ↓	100.0
計	92.4	86.0	* ↓	91.3

(2) 外来

「医療の内容説明や診療」は 14.4%上昇、「待ち時間」については 19.5%上昇、「施設設備・サービス」も 16.0%上昇し、全ての項目で上昇となった。

(単位：%)

項 目	有効回答率	満足以上		
		令和5年度	評価	令和4年度
医療の内容説明や診療(1～8 満足度平均評価)	87.2	87.1	↑	72.7
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	97.1	88.6	↑	75.0
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	97.1	86.8	↑	65.0
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	97.4	88.6	↑	65.0
4 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	94.8	89.8	↑	84.2
5 受付や会計の職員の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	97.7	86.0	↑	70.0
6 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	81.3	89.6	↑	81.3
7 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	39.1	78.4	↑	62.5
8 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	93.0	88.7	↑	78.9
待ち時間(9～13 満足度平均評価)	93.5	60.9	↑	41.4
9 予約の時間から診察の待ち時間はどれくらいでしたか	96.5	82.8	↑	72.2
10 診察の待ち時間をどのように感じましたか	95.9	47.7	↑	30.0
11 受付の待ち時間をどのように感じましたか	94.8	57.2	↑	35.0
12 検査、レントゲンの待ち時間をどのように感じましたか	85.4	63.5	↑	50.0
13 会計の待ち時間をどのように感じましたか	95.0	53.4	↑	20.0
施設設備・サービス(14～22 満足度平均評価)	76.2	71.1	↑	55.1
14 案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさはいかがですか。	86.3	76.4	↑	64.7
15 診察室内でのプライバシーは守られていると感じましたか。	95.6	80.8	↑	68.4
16 診察室は清潔でしたか。	94.2	91.3	↑	88.9
17 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	80.2	90.2	↑	88.2
18 トイレは清潔でしたか。	87.5	90.3	↑	88.2
19 待合室の居心地の良さはいかがでしたか。	93.9	69.9	↑	47.4
20 レストランの食事の内容や価格、対応はいかがでしたか。	52.5	33.3	↑	25.0
21 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか。	46.4	50.3	↑	20.0
22 ホームページの見やすさ・わかりやすさはいかがでしたか。	49.6	57.1	↑	60.0
23 全体としてこの病院に満足していますか。	99.1	84.4	↑	55.0
計	86.2	80.3	↑	61.5

※ 9については「満足以上」は待ち時間が1時間以内の割合

※ 10～13については「満足以上」は待ち時間の感じ方が「短い・やや短い」

3 自由意見

(1) 回答数について

回収された 438 件（入院 95 件、外来 343 件）のうち、自由意見があったものは 54 件（入院 10 件、外来 44 件）であった。複数回答も含まれているため、意見総件数は 63 件（入院 16 件、外来 47 件）ありました。

(2) 意見について

1) 入院 16 件

【内訳】

① 接遇に関するお褒めの意見	6 件
② 接遇に関する不満の意見	2 件
③ 施設・設備等に関する不満	1 件
④ 施設・設備等に関する要望	2 件
⑤ レストラン・売店に関する要望	3 件
⑥ 入院中の食事に関する不満	2 件

2) 外来 47 件

【内訳】

① 接遇に関するお褒めの意見	7 件
② 接遇に関する不満	14 件
③ 待ち時間に関する不満	4 件
④ 施設・設備等に関するお褒めの意見	1 件
⑤ 施設・設備等に関する不満の意見	2 件
⑥ 施設・設備等に関する要望	8 件
⑦ レストラン・売店に関する要望	2 件
⑧ 入院中の食事に関する不満	1 件
⑨ その他の要望	8 件