

# 〔 調 査 概 要 〕

## 1 入院

### ◇調査期間

通年にわたり実施（紙形式、ウェブ形式）

強化週間：令和6年11月11日（月）～ 11月22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または入院していた患者さん

※ 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。

- アンケートの案内ポスターにQRコードを掲載し、各診療科待合、再来受付機前、正面玄関付近に提示。ホームページにも掲載し、ウェブを利用した方法で実施いたしました。
- 紙での回答が出来るように正面玄関付近にアンケート記載台を設置いたしました。
- 強化週間中は、退院時の患者さん及び患者さんのご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いたしました。

### ◇回答状況

回答数：81人 〈内訳：紙回答 49人、Web回答 32人〉

## 2 外来

### ◇調査期間

通年にわたり実施（紙形式、ウェブ形式）

強化週間：令和6年11月11日（月）～ 11月22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。

- アンケートの案内ポスターにQRコードを掲載し、各診療科待合、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し、ウェブを利用した方法で実施いたしました。
- 紙での回答が出来るように正面玄関付近にアンケート記載台を設置いたしました。
- 強化週間中は、1階4番会計窓口到着後に外来患者さん及び患者さんご家族へアンケート用紙を配布・回収いたしました。ウェブを利用した方法で実施いたしました。

### ◇回答状況

回答数：429人 〈内訳：紙回答 405人、Web回答 24人〉

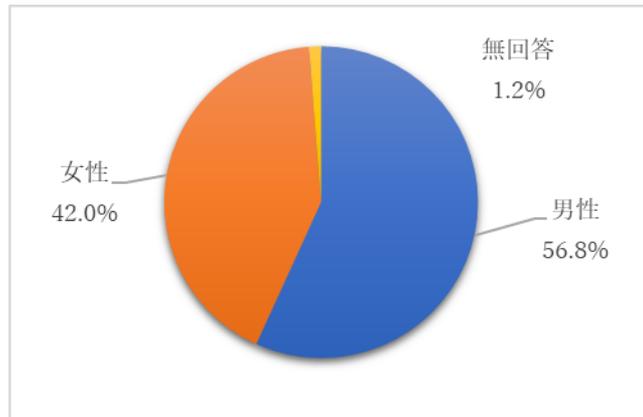
# 〔 調 査 結 果 〕

## 1 満足度の概況

### (1) 入院結果の概要

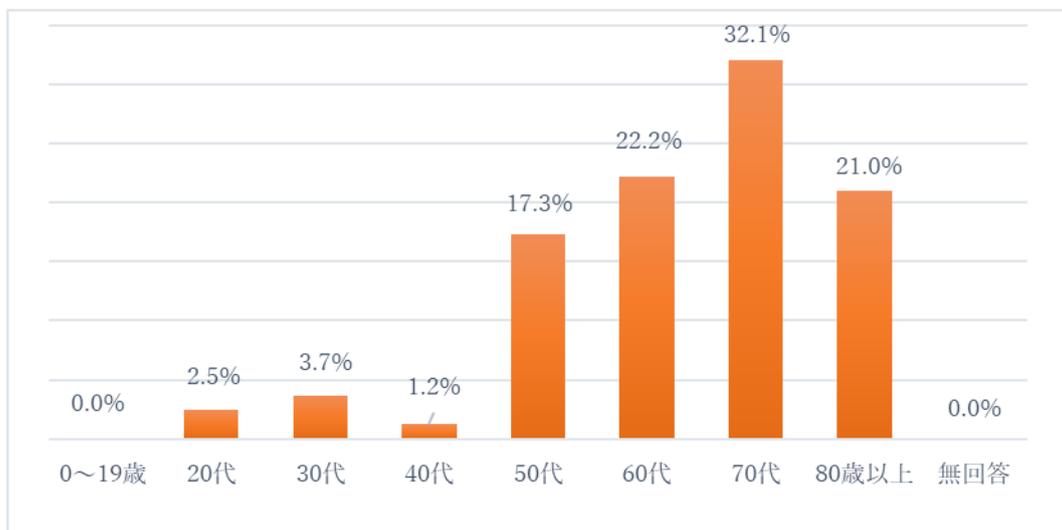
#### ■ 性別

対象者の性別は「男性」56.8%、「女性」42.0%であった。



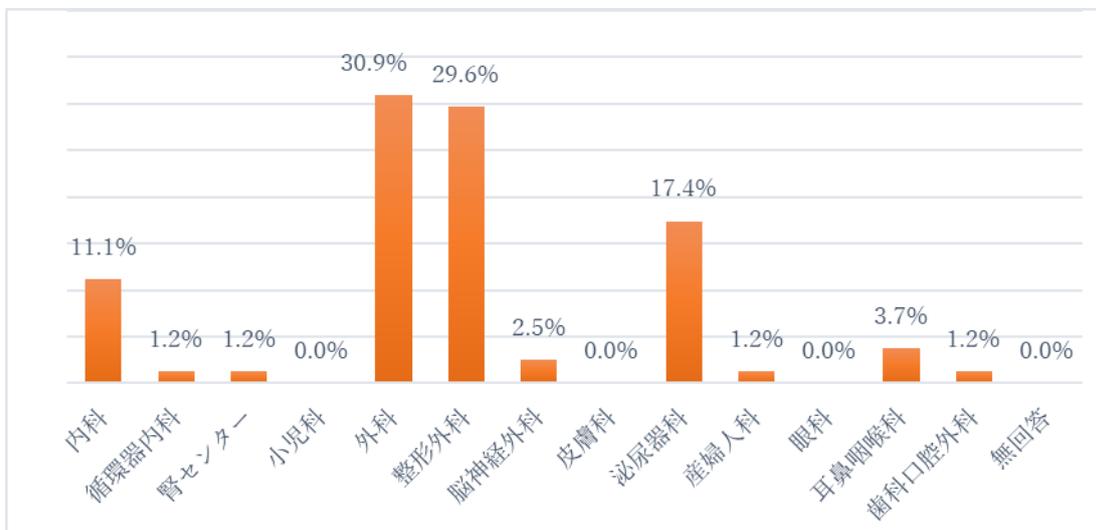
#### ■ 年齢

対象者の年齢は「70代」の方が32.1%と多く、次いで「60代」の方が22.2%であった。



## ■ 受診科割合

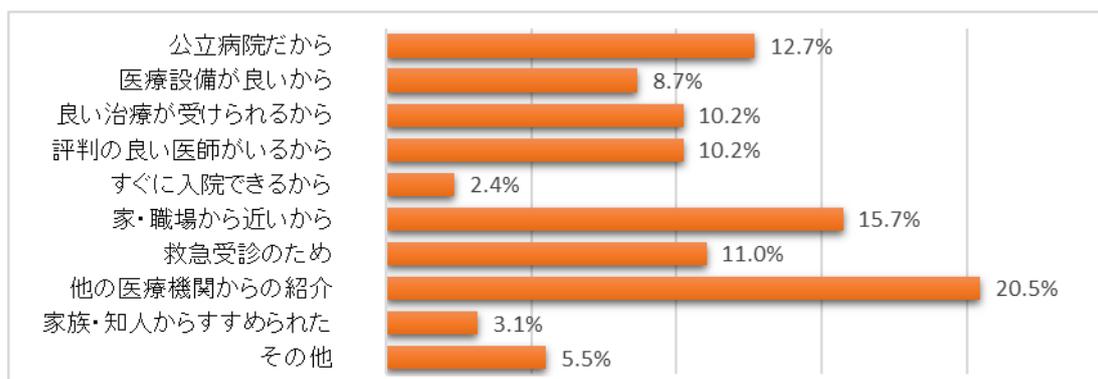
受診科割合は「外科」が30.9%、「整形外科」が29.6%、「泌尿器科」が17.4%、「内科」が11.1%の順に多かった。



## ■ 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20.5%、「家・職場から近いから」が15.7%、「公立病院だから」が12.7%の順に多かった。

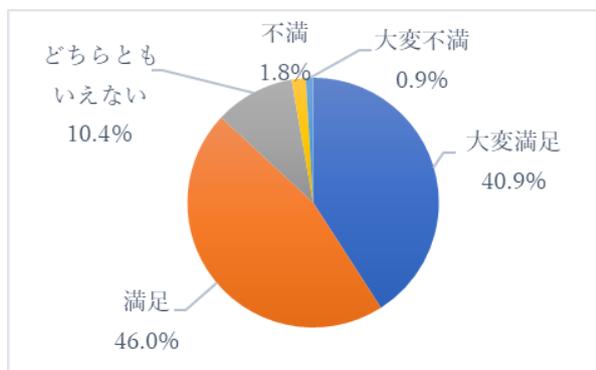
その他では、「以前に入院したので安心感があった」、「他の科にもかかっているから」等の理由があった。



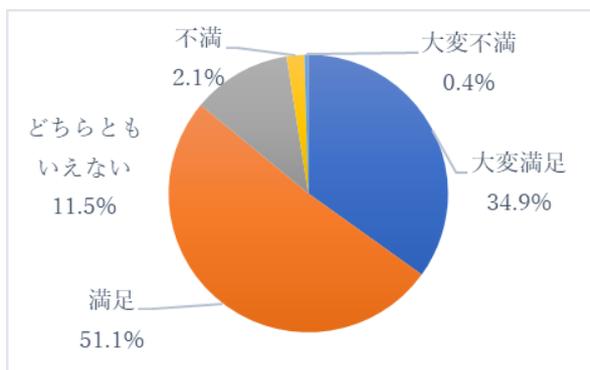
## ■ 全体満足度

「満足以上（満足・大変満足）」の評価は86.9%で、前年度と比較し0.9%増加した結果となった。

【令和6年度】「満足以上」86.9%



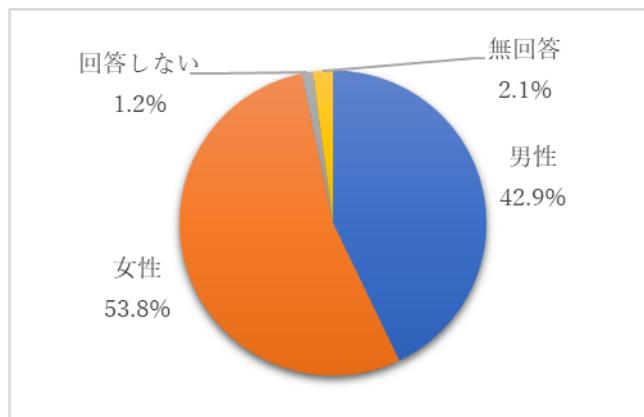
【令和5年度】「満足以上」86.0%



## (2) 外来結果の概要

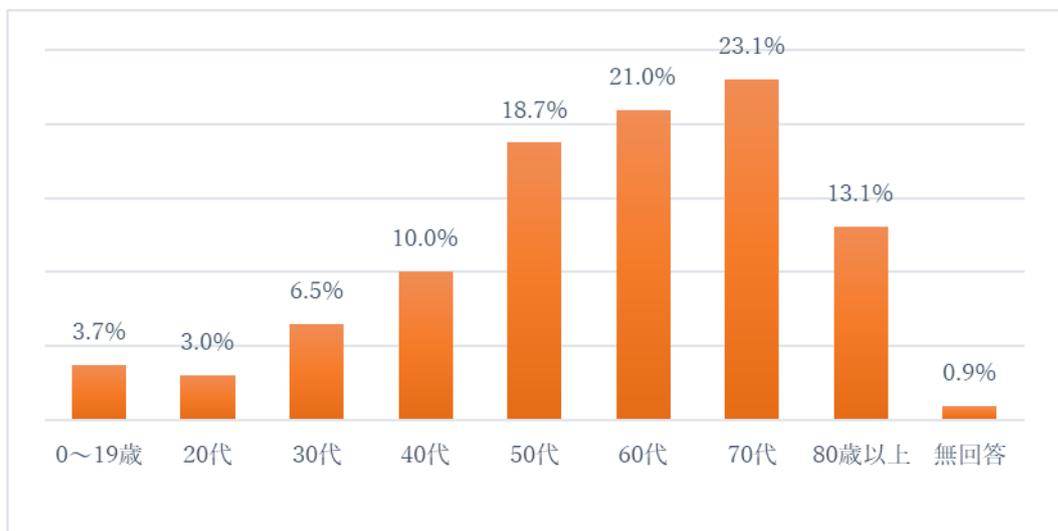
### ■ 性別

対象者の性別は、「男性」42.9%「女性」53.8%であった。



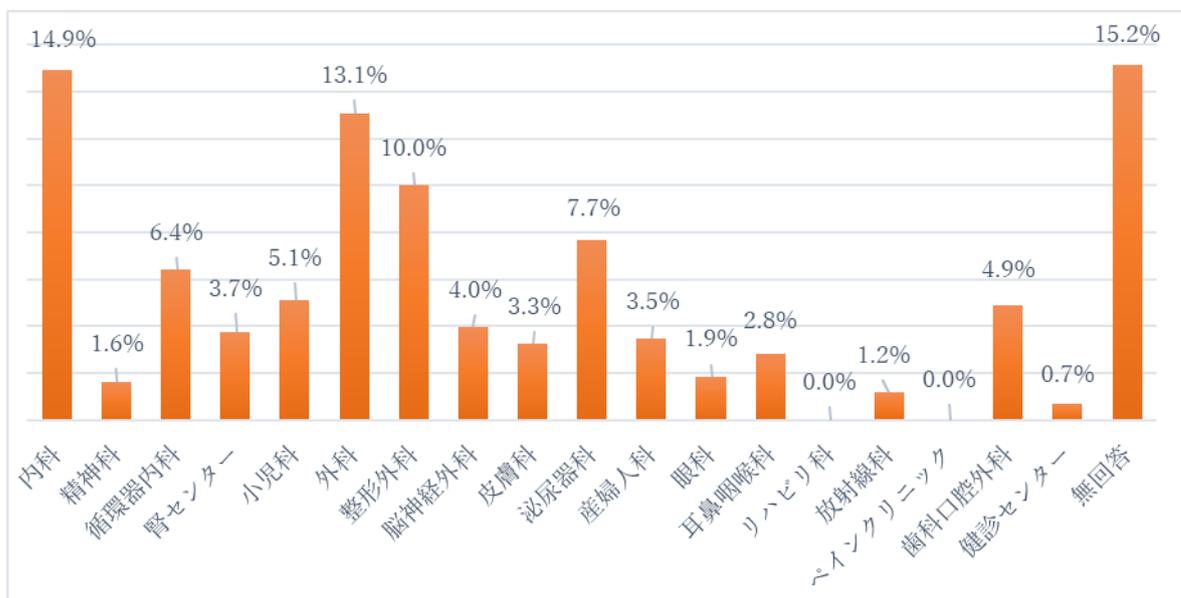
## ■ 年齢

対象者の年齢は、「70代」の方が23.1%で多く、次いで「60代」の方が21.0%であった。



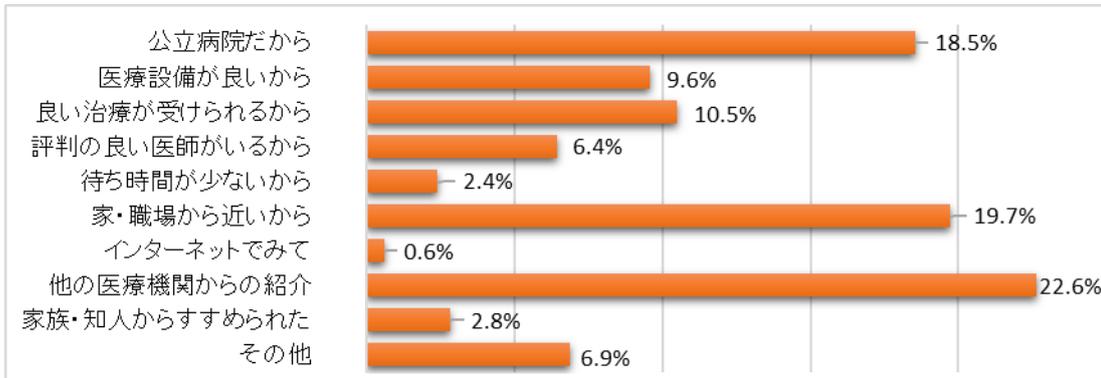
## ■ 受診科割合

受診科割合は、「無回答」が15.2%、「内科」が14.9%、「外科」が13.1%の順に多かった。



## ■ 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22.6%、「家・職場から近いから」が19.7%、「公立病院だから」が18.5%の順に多かった。その他では、「以前から受診している」、「良い医師がいたから」等の理由があった。

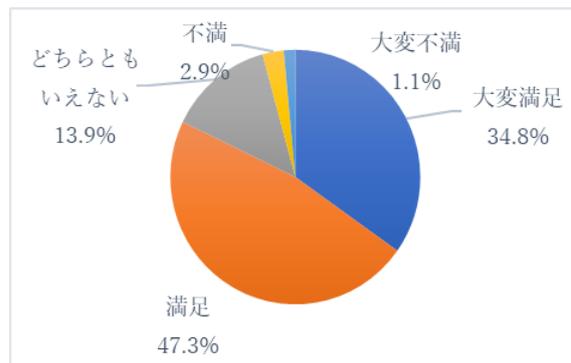
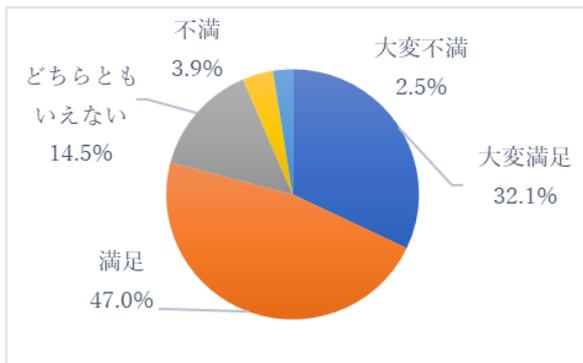


## ■ 全体満足度

「満足以上（満足・大変満足）」の評価は79.1%で、前年度と比較し3.0%減少した結果となった。

【令和6年度】「満足以上」79.1%

【令和5年度】「満足以上」82.1%



## 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 1.0%減少、「施設設備・サービス」は 3.4%増加した。

(単位：%)

項 目	満足以上		
	令和6年度	評価	令和5年度
医療の内容説明や診療(1~11 満足度平均評価)	89.9%	* ↓	90.9%
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	81.7	* ↓	88.2
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	84.7	* ↓	87.2
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	88.9	* ↓	94.7
4 看護師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	95.9	↑	95.7
5 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	94.5	* ↓	95.7
6 薬剤師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	85.9	* ↓	90.4
7 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	88.1	* ↓	90.1
8 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	92.0	↑	89.4
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	90.2	↑	86.7
10 入院受付や会計職員の対応はいかがでしたか	90.8	↑	86.4
11 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	95.8	↑	95.7
施設設備・サービス(12~20 満足度平均評価)	82.5%	↑	79.1%
12 病室内のプライバシーは配慮されていましたか	90.3	↑	79.3
13 病室は清潔でしたか	90.4	↑	82.8
14 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	89.6	* ↓	90.4
15 トイレは清潔でしたか	91.8	* ↓	96.6
16 病室の環境(冷暖房・照明など)はいかがでしたか	86.3	* ↓	89.4
17 ベッドや寝具の使い心地はいかがでしたか	83.1	* ↓	84.9
18 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか	60.0	* ↓	79.3
19 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	77.9	↑	47.9
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	59.6	↑	48.0
21 全体としてこの病院に満足していますか。	95.9	↑	92.6
計	86.9	↑	86.0

## (2) 外来

「医療の内容説明や診療」は 0.5%増加、「待ち時間」については 8.0%減少、「施設設備・サービス」は 1.9%減少した。

(単位：%)

項 目	満足以上		
	令和6年度	評価	令和5年度
医療の内容説明や診療(1~8 満足度平均評価)	90.6	↑	90.1
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	88.8	*↓	92.9
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	88.0	*↓	90.3
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	89.9	*↓	91.8
4 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	92.4	↑	92.0
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	91.7	↑	90.1
6 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	90.5	*↓	93.4
7 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	88.9	↑	78.9
8 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	94.4	↑	91.1
待ち時間(9~12 満足度平均評価)	60.2	*↓	68.2
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	86.6	↑	85.4
10 受付の待ち時間をどのように感じましたか	46.2	*↓	61.3
11 検査、レントゲンの待ち時間をどのように感じましたか	61.4	*↓	68.5
12 会計の待ち時間をどのように感じましたか	46.8	*↓	57.6
施設設備・サービス(13~20 満足度平均評価)	74.2	*↓	76.1
13 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。	86.8	↑	84.2
14 診察室は清潔でしたか。	94.9	↑	94.6
15 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	91.7	*↓	93.2
16 トイレは清潔でしたか。	92.8	*↓	93.0
17 レストランの食事の内容や価格、対応はいかがでしたか。	60.3	↑	33.1
18 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか。	53.1	*↓	54.3
19 案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさはいかがですか。	71.7	*↓	79.1
20 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。	31.2	*↓	60.9
21 全体としてこの病院に満足していますか。	84.9	*↓	92.3
計	79.1	*↓	82.1

※ 9については「満足以上」は待ち時間が1時間以内の割合

※ 10~12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510件（入院81件、外来429件）のうち、自由意見があったものは152件（入院41件、外来111件）であった。複数回答も含まれているため、意見総件数は157件（入院45件、外来112件）あった。

#### (2) 意見について

##### 1) 入院 45件

###### 【内訳】

① 接遇に関するお褒めの意見	28件
② 接遇に関する不満の意見	5件
③ 施設・設備等に関するお褒めの意見	1件
④ 施設・設備等に関する不満	3件
⑤ 施設・設備等に関する要望	4件
⑥ レストラン・売店に関する要望	2件
⑦ レストラン・売店に関するお褒めの意見	2件

##### 2) 外来 112件

###### 【内訳】

① 接遇に関するお褒めの意見	45件
② 接遇に関する不満	26件
③ 待ち時間に関する不満	13件
④ 施設・設備等に関するお褒めの意見	2件
⑤ 施設・設備等に関する不満の意見	6件
⑥ 施設・設備等に関する要望	6件
⑦ レストラン・売店に関する要望	2件
⑧ その他の要望	12件