

<患者満足度調査について>

当院では、診療やサービスの改善に役立てるため、患者満足度調査を実施しております。ご協力いただいた皆さまにお礼を申し上げるとともに、調査結果の概要について下記のとおり公表いたします。

2024年度は、7月に調査を行いました。調査にご協力くださいました皆さまに厚く御礼申し上げます。調査結果をふまえ、お褒めいただいたことを励みにしつつ、課題としてご指摘いただいたことにつきましては改善に取り組み、職員一同皆様の信頼に応えられるよう、努めてまいります。

◆調査目的 医療サービスの評価、それに対する改善及びサービス向上を図るための参考資料とすること。

◆調査手法 アンケート用紙を配布し、無記名方式により実施

※当院の調査は国民の健康と福祉の向上に寄与することを目的とし、中立的・科学的な第三者機関として医療の質の向上と信頼できる医療の確保に関する事業を行う公益財団法人日本医療機能評価機構の提供するアンケートシステムを利用しております、

◆調査実施日 /有効回答数

◇入院患者満足度調査：2024年7月16日～2024年7月29日

◇調査項目及び調査結果 【入院患者満足度調査】

有効回答数：71人（男性40人（56.3%）女性29人（40.8%）無回答（0.02%）

◇外来患者満足度調査：2024年7月16日・2024年7月29日

◇調査項目及び調査結果 【外来患者満足度調査】

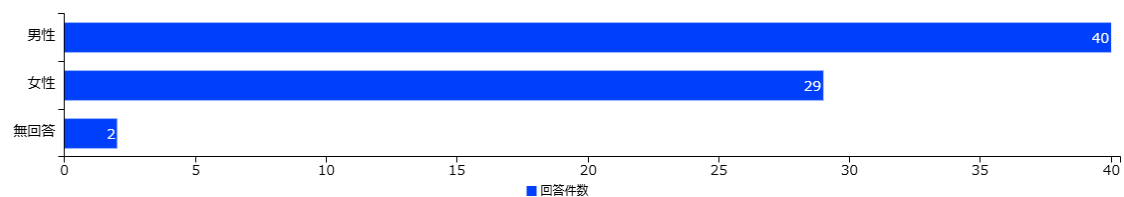
有効回答数：960人（男性543人（56.5%）女性389人（40.5%）無回答28人（0.03%）

◇調査項目及び調査結果

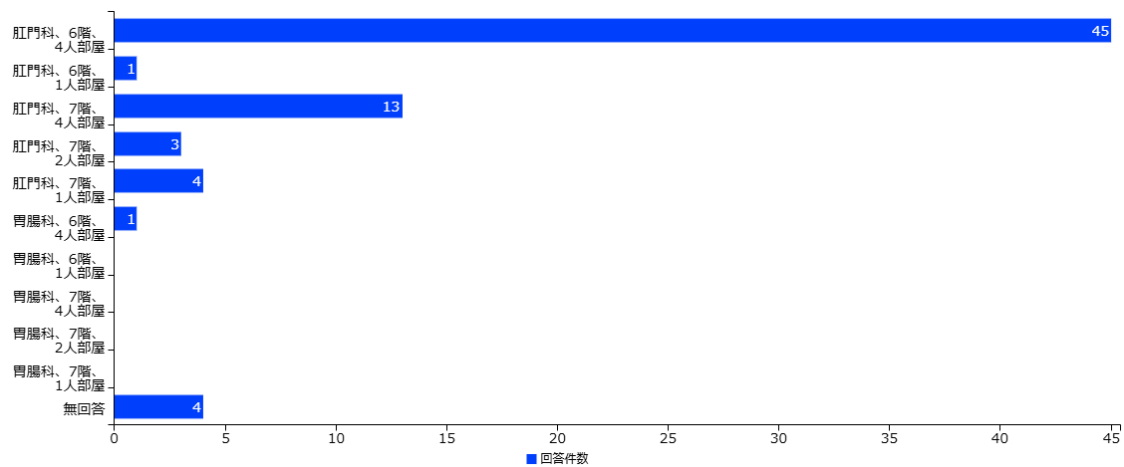
【入院患者満足度調査】

【回答者】

有効回答数：71人（男性40人（56.3%）女性29人（40.8%）無回答（0.02%）



【入院部屋】



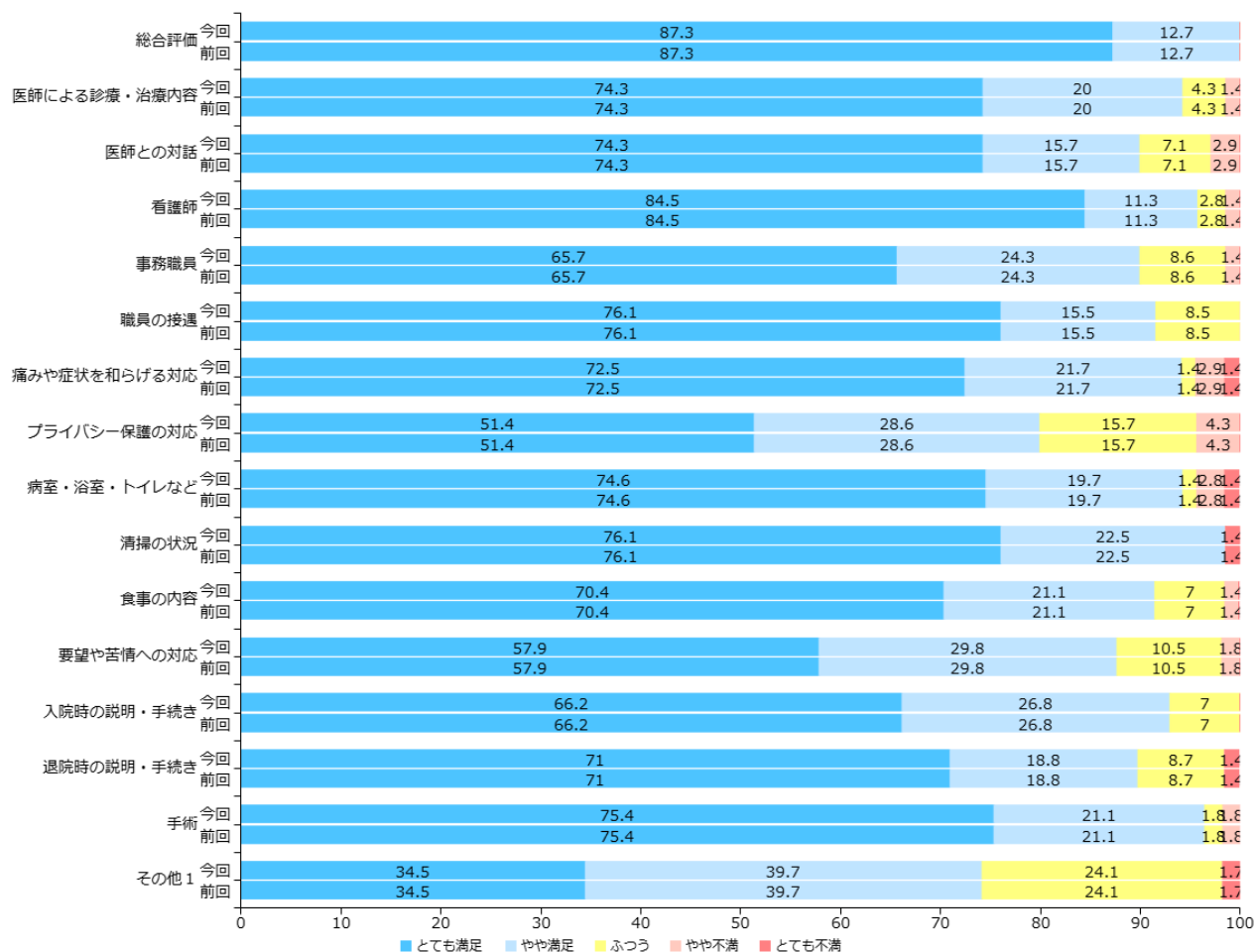
【設問】 15 問

- ① 医師による診療・治療内容
- ② 医師との対話（説明の分かりやすさ、質問や相談のしやすさ）
- ③ 看護師（対応や説明の分かりやすさなど）
- ④ 事務職員（対応や説明の分かりやすさなど）
- ⑤ 職員の接遇（言葉づかい、態度、身だしなみなど）
- ⑥ 痛みや症状を和らげる対応
- ⑦ プライバシー保護の対応
- ⑧ 病室・浴室・トイレなど（環境や設備に関して）
- ⑨ 清掃の状況（病室・浴室・トイレなど）
- ⑩ 食事の内容
- ⑪ 要望や苦情への対応
- ⑫ 入院時の説明・手続き
- ⑬ 退院時の説明・手続き
- ⑭ 手術（内視鏡でのポリープ切除の方は、内視鏡についてお答え下さい。）
- ⑮ その他（ホームページの見やすさ、分かりやすさはいかがでしたか？）

【回答】 5 段階評価

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

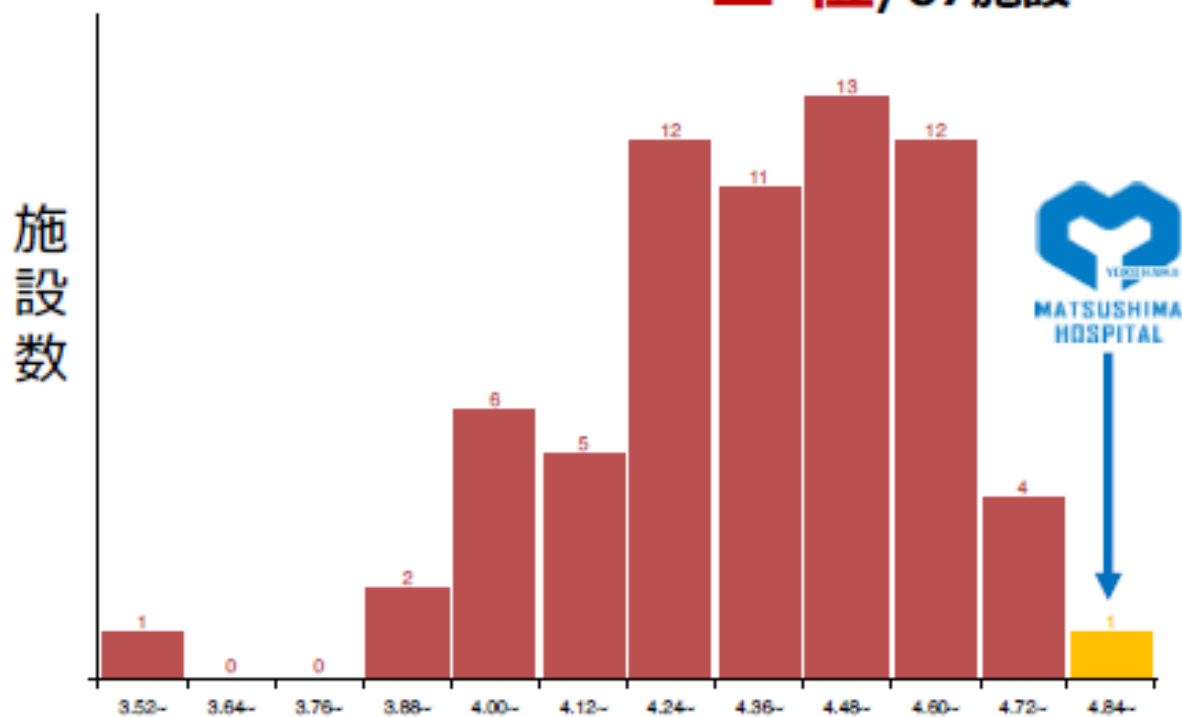
【回答結果 一覧】



項目	今回					前回				
	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	87.3	12.7				87.3	12.7			
医師による診療・治療内容	74.3	20	4.3	1.4		74.3	20	4.3	1.4	
医師との対話	74.3	15.7	7.1	2.9		74.3	15.7	7.1	2.9	
看護師	84.5	11.3	2.8	1.4		84.5	11.3	2.8	1.4	
事務職員	65.7	24.3	8.6	1.4		65.7	24.3	8.6	1.4	
職員の接遇	76.1	15.5	8.5			76.1	15.5	8.5		
痛みや症状を和らげる対応	72.5	21.7	1.4	2.9	1.4	72.5	21.7	1.4	2.9	1.4
プライバシー保護の対応	51.4	28.6	15.7	4.3		51.4	28.6	15.7	4.3	
病室・浴室・トイレなど	74.6	19.7	1.4	2.8	1.4	74.6	19.7	1.4	2.8	1.4
清掃の状況	76.1	22.5			1.4	76.1	22.5			1.4
食事の内容	70.4	21.1	7	1.4		70.4	21.1	7	1.4	
要望や苦情への対応	57.9	29.8	10.5	1.8		57.9	29.8	10.5	1.8	
入院時の説明・手続き	66.2	26.8	7			66.2	26.8	7		
退院時の説明・手続き	71	18.8	8.7		1.4	71	18.8	8.7		1.4
手術	75.4	21.1	1.8	1.8		75.4	21.1	1.8	1.8	
その他 1	34.5	39.7	24.1		1.7	34.5	39.7	24.1		1.7

【全国順位】

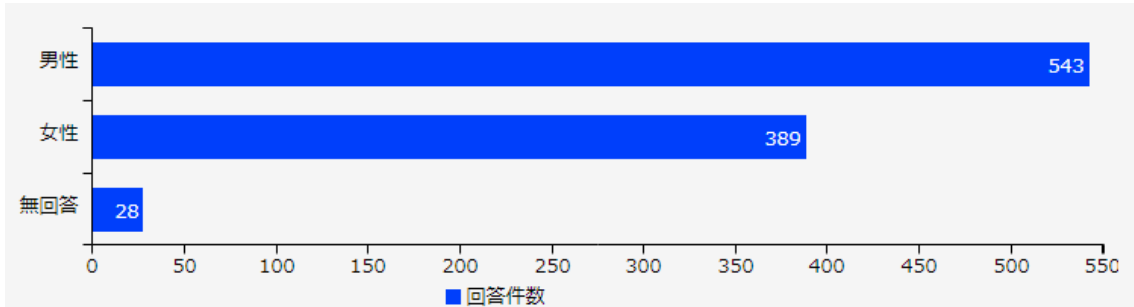
入院総合評価 ※2 **1**位/67施設



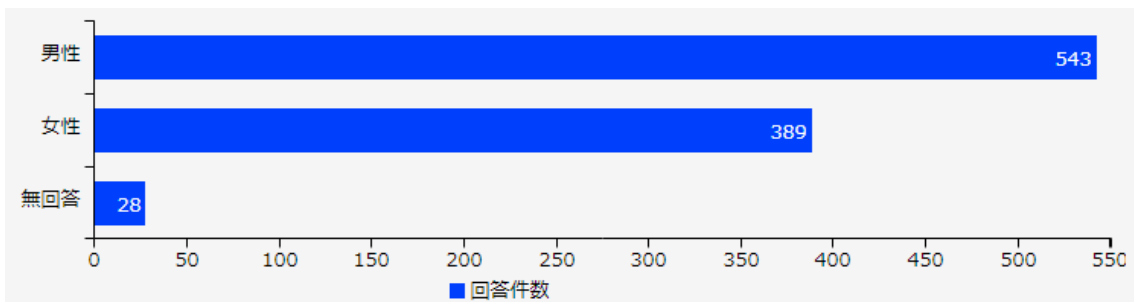
【外来患者満足度調査】

【回答者】

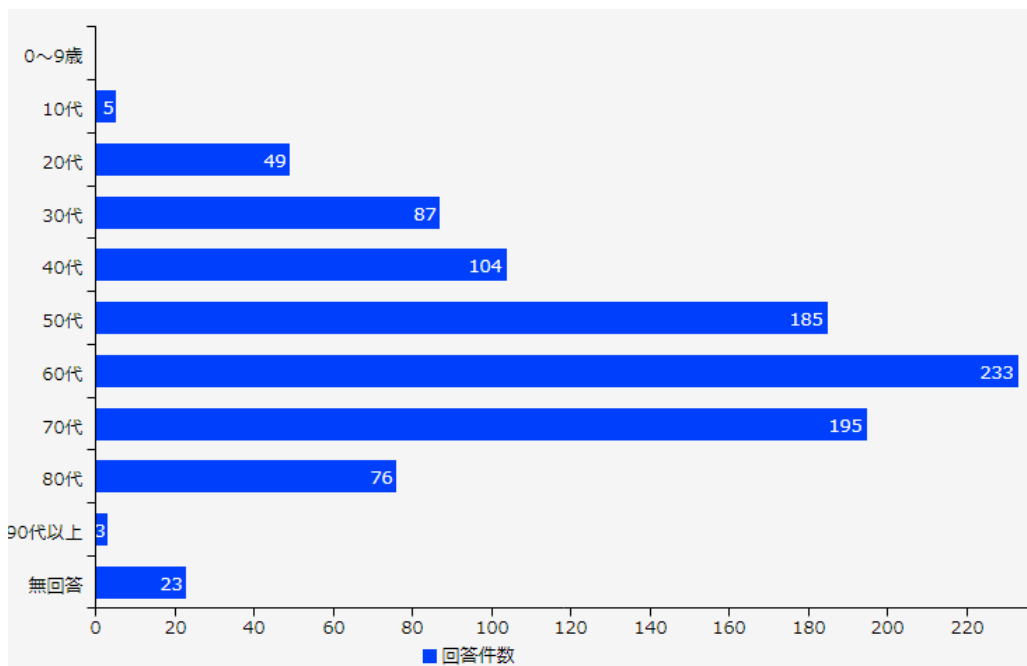
有効回答数：960人（男性543人（56.3%）女性389人（40.8%）無回答28人（0.02%）



(性別)



(年齢)



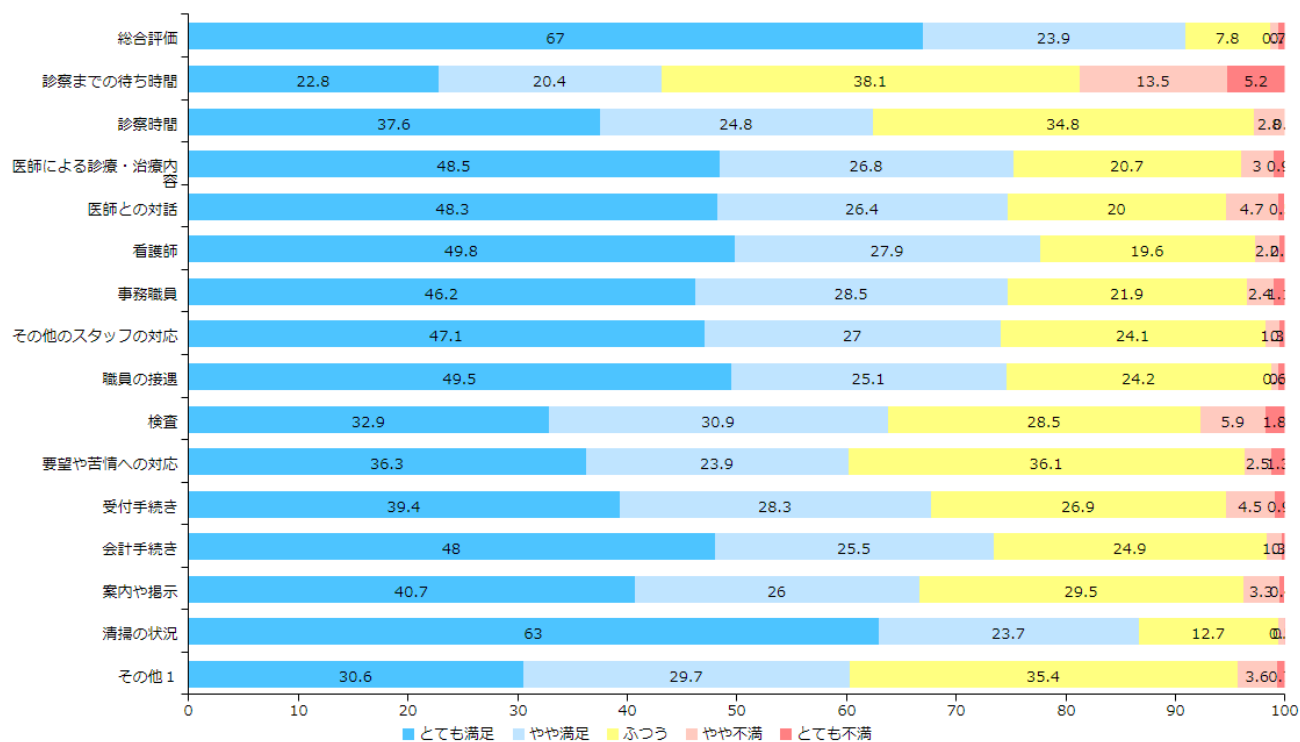
【設問】 15 問

- 1 診察までの待ち時間（診察までの待ち時間に満足していますか）
- 2 診察時間（診察時間に満足していますか）
- 3 医師による診療・治療内容(内視鏡検査/治療の方はそちらについて)
- 4 医師との対話（説明の分かりやすさ、質問や相談がしやすかったか）
- 5 看護師（対応、説明の分かりやすさなど）
- 6 事務職員（対応、説明の分かりやすさなど）
- 7 その他のスタッフの対応
（検査技師、薬剤師、看護助手の対応、説明の分かりやすさなど）
- 8 職員の接遇（言葉づかい、態度、身だしなみなど）
- 9 検査（内容、待ち時間など）
- 10 要望や苦情への対応
- 11 受付手続き（分かりやすさ、待ち時間など）
- 12 会計手続き（分かりやすさ、待ち時間など）
- 13 案内や掲示分かりやすさ、待ち時間など）
- 14 清掃の状況（トイレ、待ち合い、診察室など）
- 15 その他（ホームページの見やすさ、分かりやすさはいかがでしたか？）

【回答】 5 段階評価

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

【回答結果 一覧】



設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	67	23.9	7.8	0.7	0.6
診察までの待ち時間	22.8	20.4	38.1	13.5	5.2
診察時間	37.6	24.8	34.8	2.8	0.1
医師による診療・治療内容	48.5	26.8	20.7	3	0.9
医師との対話	48.3	26.4	20	4.7	0.5
看護師	49.8	27.9	19.6	2.2	0.5
事務職員	46.2	28.5	21.9	2.4	1.1
その他のスタッフの対応	47.1	27	24.1	1.3	0.5
職員の接遇	49.5	25.1	24.2	0.6	0.6
検査	32.9	30.9	28.5	5.9	1.8
要望や苦情への対応	36.3	23.9	36.1	2.5	1.3
受付手続き	39.4	28.3	26.9	4.5	0.9
会計手続き	48	25.5	24.9	1.3	0.3
案内や掲示	40.7	26	29.5	3.3	0.4
清掃の状況	63	23.7	12.7	0.5	0.1
その他 1	30.6	29.7	35.4	3.6	0.7

【全国順位】

外来総合評価

2位/66施設

