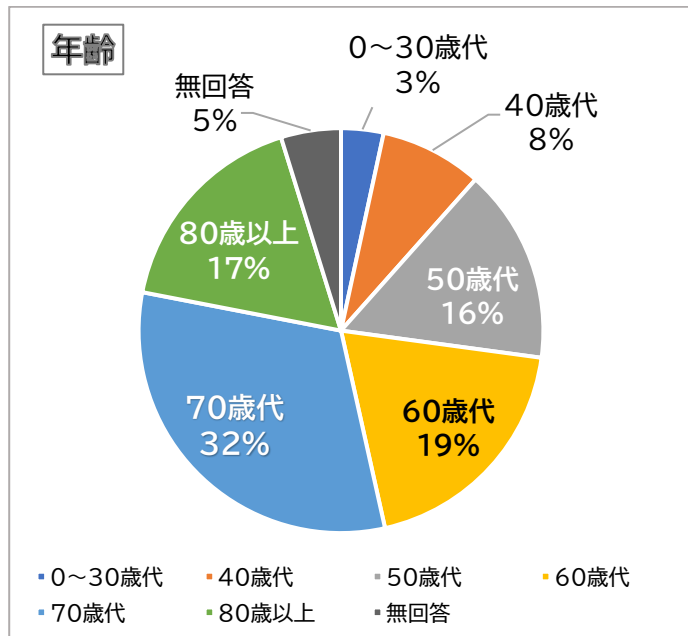
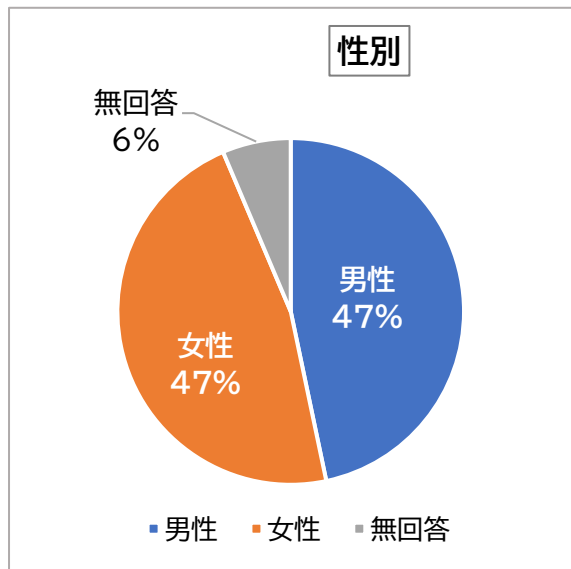


「患者満足度調査」結果のご報告 【外来】

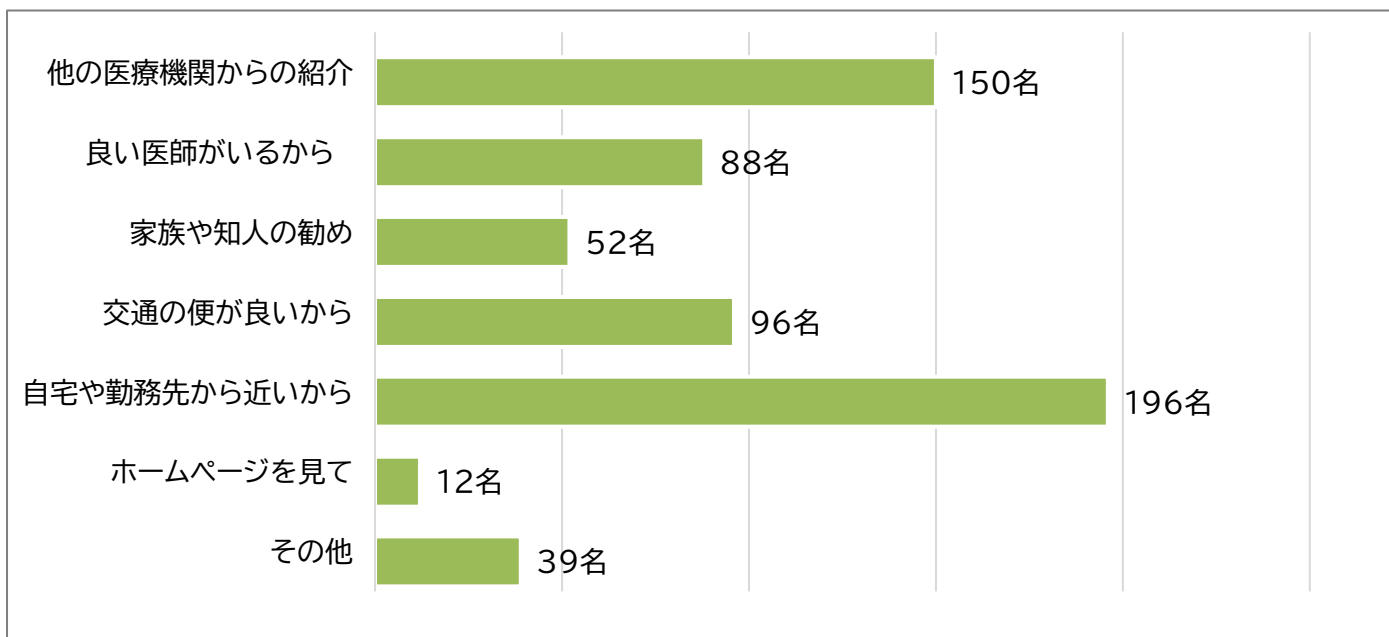
令和3年10月18日～29日の期間、「患者満足度調査」を実施いたしました。
501名の患者さんにご協力いただきました。ありがとうございました。

【問1】受診された方の性別と年齢を教えてください



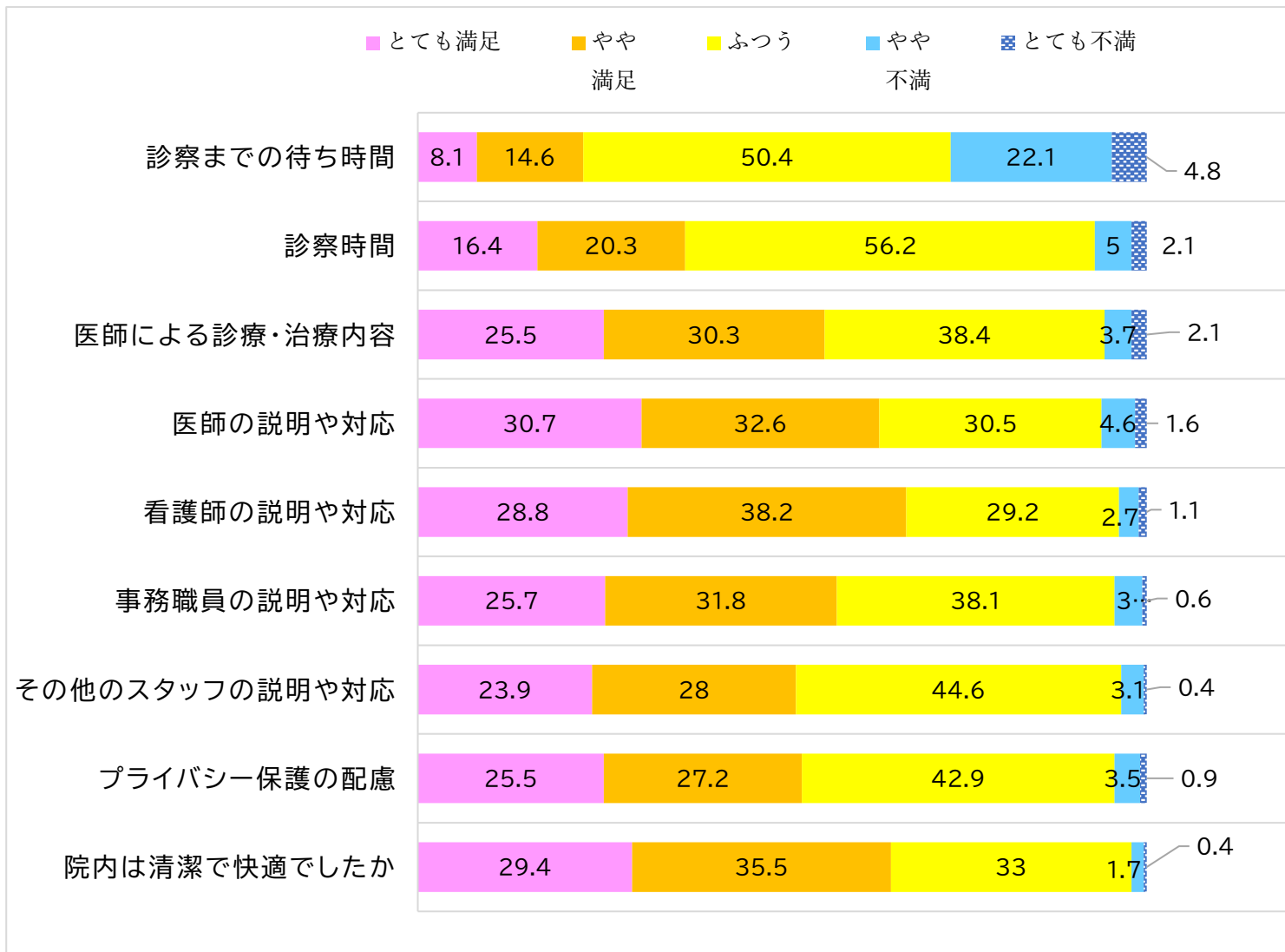
- アンケートに回答いただいた方の性別は、男性と女性の割合はほぼ同じでした。年齢は、60歳以上の患者さんが6割を超えています。もっとも多い年齢層が「70～79歳」32.0%。もっとも少ない年齢層が「0～30歳」3.0%

【問2】当院を選ばれた理由を教えてください（複数回答あり）



- 当院を選ばれた理由 ①自宅や勤務地に近い（196名）②他医療機関からの紹介（150名）③交通の便が良い（96名）④良い医師がいる（88名）⑤家族や知人の勧め（52名）⑥その他は、何十年も前からかかりつけ、総合病院でたくさんの診療科があるから、家族みんながかかっているから、担当医師が異動してきたため、などがありました。

【問3】待ち時間、診療・治療、職員の対応、施設設備についてお伺いします



※下記の満足はとても満足・やや満足、不満はやや不満・不満を合わせています。

【診察までの待ち時間】満足 22.7% (昨年 18%)、普通 50.4% (昨年 50%) 不満 26.9% (昨年 32%)

昨年に比べ満足が増え不満が減少した結果ですが、自由記載に「予約制なのに待たされる」など待ち時間の改善を希望するご意見が多くありました。

【診察時間】満足 36.7% (昨年 35%)、普通 56.2% (昨年 55%)、不満 7.1% (昨年 10%)

【医師による診療・治療内容】満足 55.8% (昨年 55%)、普通 38.4% (昨年 39%)、不満 5.8% (昨年 6%)

【医師の説明や対応】満足 63.3% (昨年 63%)、普通 30.5% (昨年 33%) 不満 6.2% (昨年 4%)

【看護師の説明や対応】満足 67% (昨年 60%)、普通 29.2% (昨年 37%)、不満 3.8% (昨年 3%)

医師・看護師とも満足が増えていますが、「もう少しわかりやすく説明してほしい」とのご意見もありました。

【事務職員の説明や対応】満足 57.5% (昨年 54%)、普通 38.1% (昨年 41%)、不満 4.4% (昨年 5%)

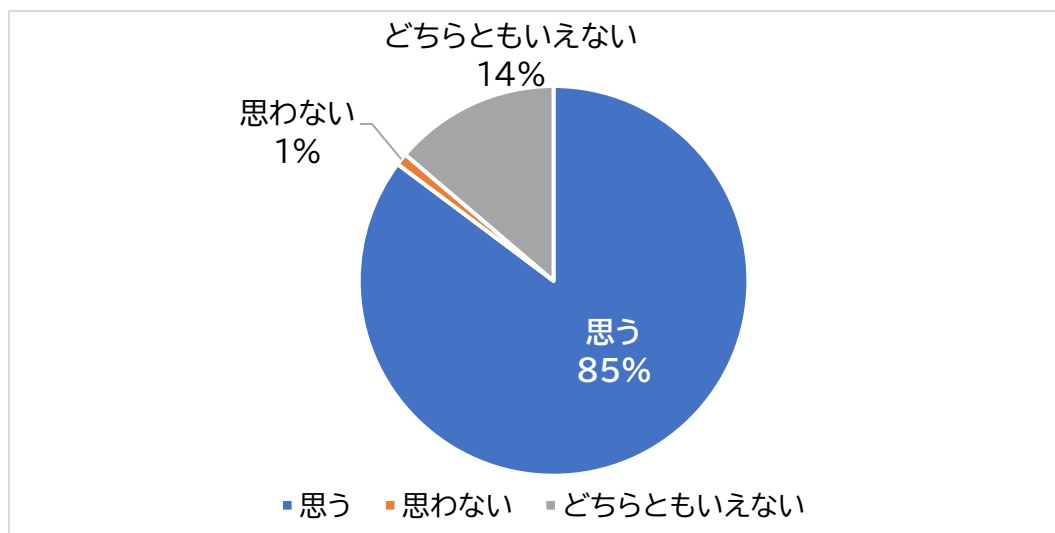
【その他の職員の説明や対応】満足 51.9% (昨年 49%) 普通 44.6% (昨年 41%) 不満 3.5% (昨年 10%)

事務職員、その他の職員の説明や対応では昨年より、満足度が増加しています。

【プライバシーの保護配慮】満足 52.7% (昨年 50%)、普通 42.9% (昨年 48%) 不満 4.4% (昨年 2.0%)

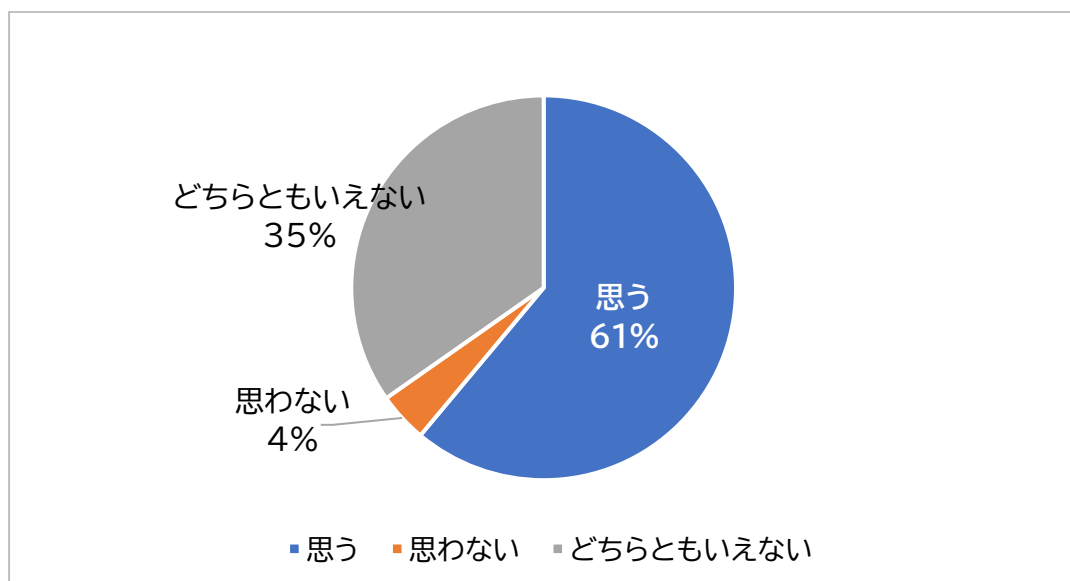
【院内は清潔でしたか】満足 64.9% (昨年 60%)、普通 33% (昨年 38%)、不満 2.1% (昨年 2.0%)

【問4】今後も当院を受診したいと思いますか？



- 今後も当院を受診したいと、思う 427名 85%（昨年 88%） 思わない 5名 1%（昨年 1%） どちらともいえない 69名 14%（昨年 11%） でした。
昨年度に比べ、当院を受診したいと思いますかの評価は低い結果となりました。

【問5】当院をご家族・知人に紹介したいと思いますか？



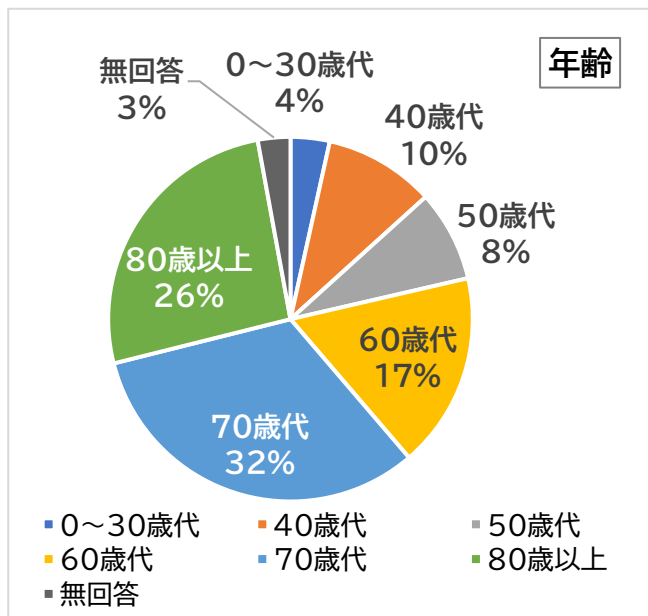
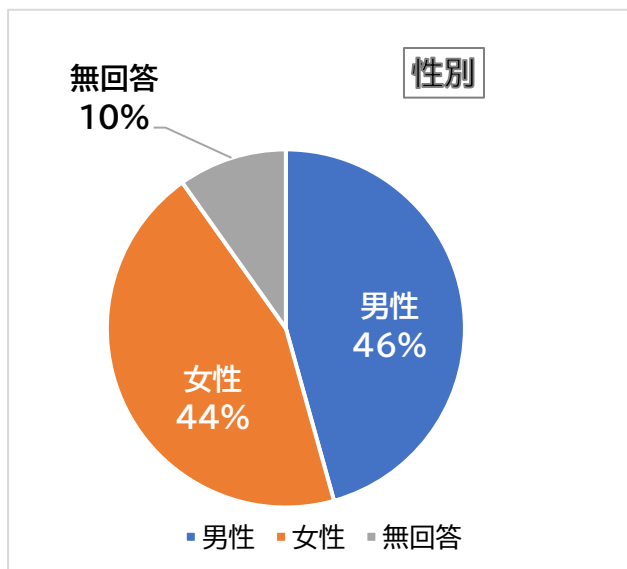
- 当院をご家族・知人に紹介したいと思う、306名 61%（昨年 58%） 思わない 21名 4%（昨年 3%） どちらともいえない 174名 35%（昨年 39%） でした。

「患者満足度調査」結果のご報告【入院】

令和3年10月18日～29日の期間、「患者満足度調査」を実施いたしました。

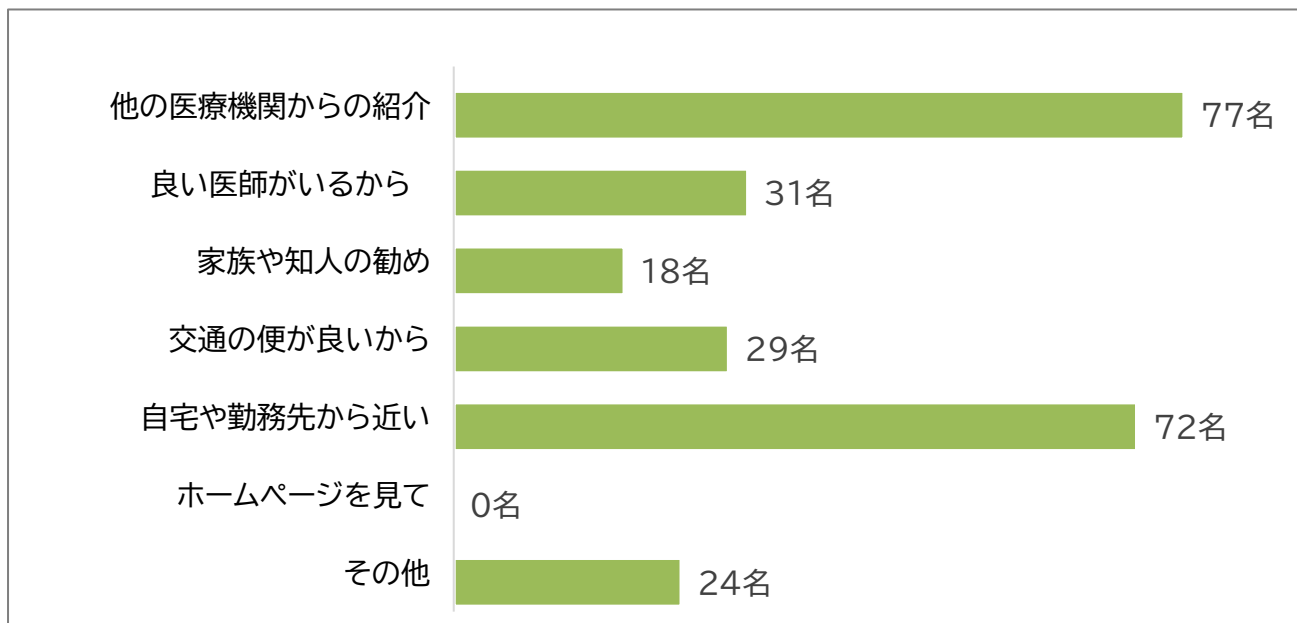
173名の患者さんにご協力いただきました。ありがとうございました。

【問1】 受診された方の性別と年齢を教えてください



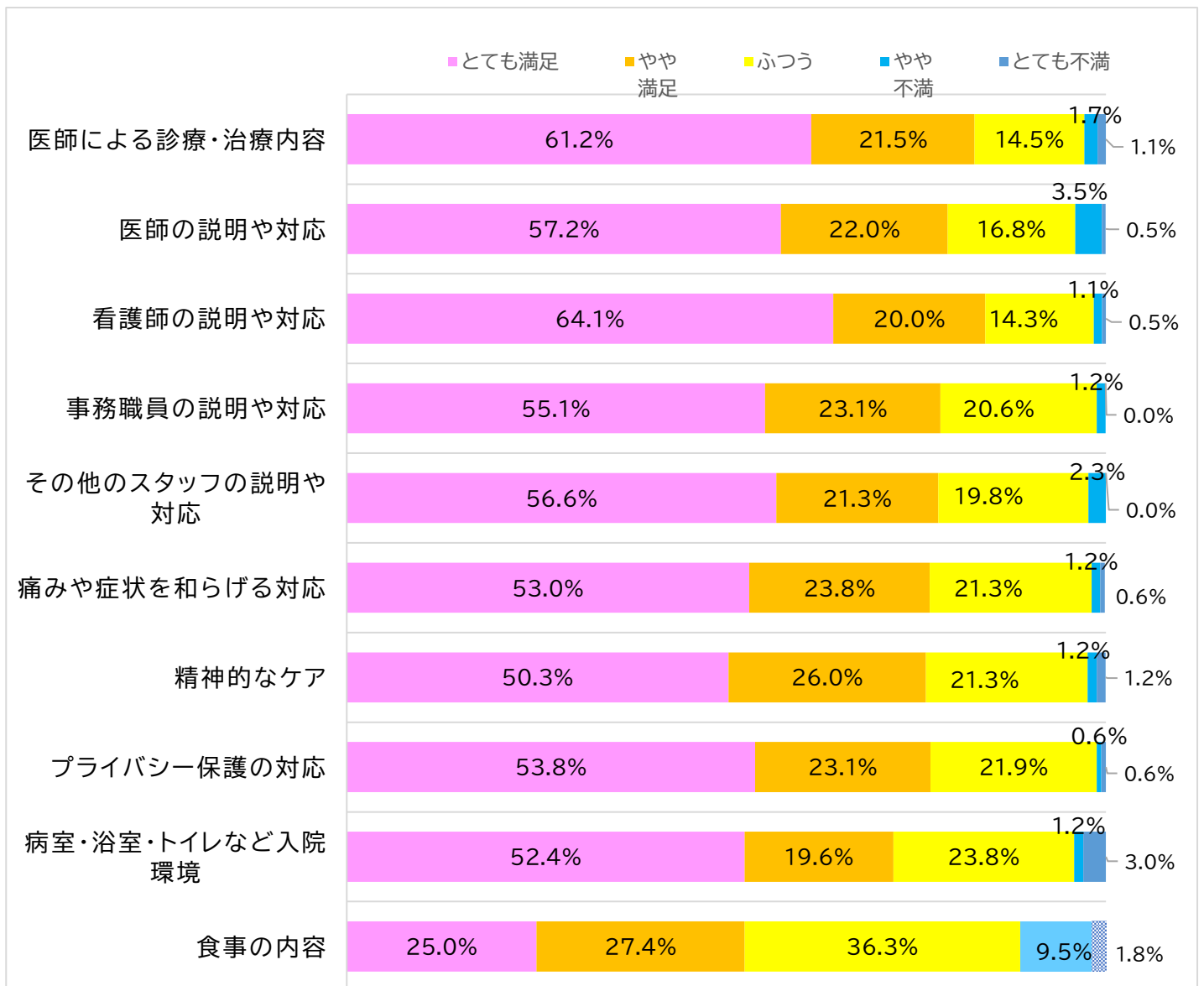
- ▶ アンケートに回答頂いた方の性別は、男性と女性の結果がほぼ同じ割合でした
- ▶ 年齢は、60歳以上の患者さんが7割を超えています。もっとも多い年齢層が「70～79歳」32.0%、もっとも少ない年齢層が「0～30歳」4.0%

【問2】 当院を選ばれた理由を教えてください（複数回答あり）



- ▶ 当院を選ばれた理由 ①他医療機関からの紹介、救急車で運ばれた（77名）②自宅や勤務地に近い（72名）③良い医師がいるから（31名）④交通の便が良い（29名）⑤家族や知人の勧め（18名）
- ▶ 手術や治療のため他医療機関からの紹介、救急外来受診（救急車で搬送）が3割を超えていました。

【問3】診療・治療、職員の説明や対応、症状のケア、入院環境についてお伺いします



※下記の満足はとても満足・やや満足、不満はやや不満・不満を合わせています。

【診療・治療内容】 満足 82.7% (昨年 73%)、普通 14.5% (昨年 21%)、不満 2.8% (昨年 2%)

【医師の説明や対応】 満足 79.2% (昨年 79%)、普通 16.8% (昨年 19%)、不満 4.0% (昨年 2%)

【看護師の説明や対応】 満足 84.1% (昨年 84%)、普通 14.3% (昨年 14%)、不満 1.6% (昨年 2%)

【事務職員の説明や対応】 満足 78.2% (昨年 82%)、普通 20.6% (昨年度 18%)、不満 1.2% (昨年 0%)

【その他職員の説明や対応】 満足 77.9% (昨年 82%)、普通 19.8% (昨年 18%)、不満 2.3% (昨年 0%)

【痛みや症状を和らげる対応】 満足 76.8% (昨年 77%)、普通 21.3% (昨年 21%)、不満 2.3% (昨年 2%)

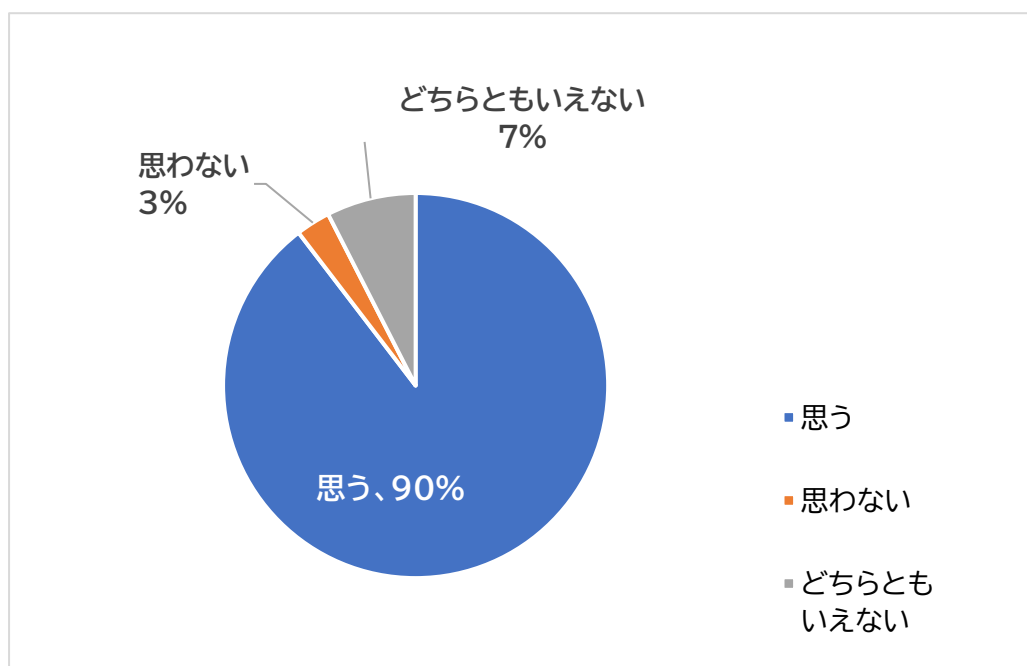
【精神的なケア】 満足 76.3% (昨年 71%)、普通 21.3% (昨年 26%)、不満 2.4% (昨年 3.0%)

【プライバシーの保護対応】 満足 76.9% (昨年 69%)、普通 21.9% (昨年 28%)、不満 1.2% (昨年 3.0%)

【病室・浴室・トイレの入院環境】 満足 72% (昨年 66%)、普通 23.8% (昨年 30%)、不満 4.2% (昨年 4.0%)

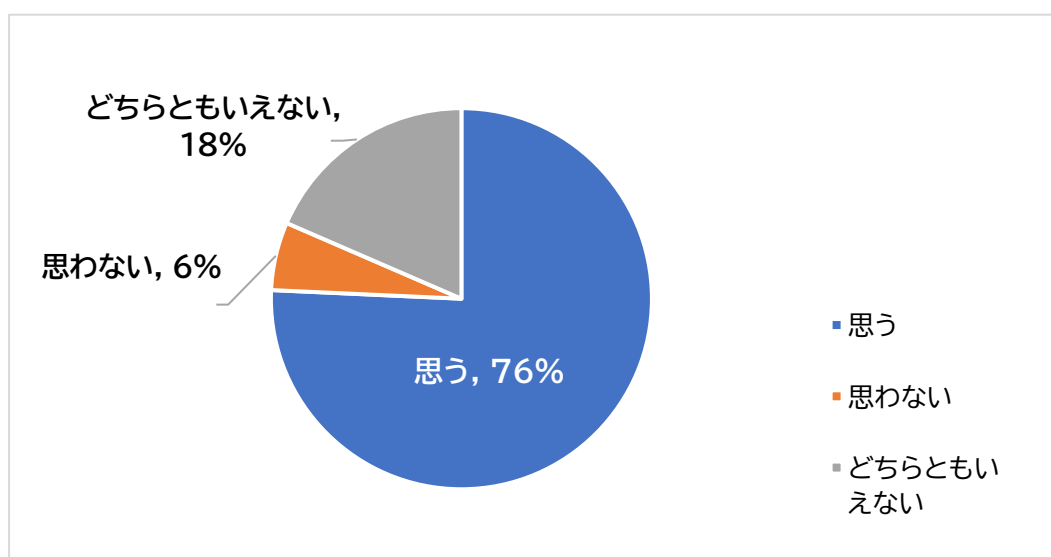
【食事内容】 満足 52.4% (昨年 50%)、普通 36.3% (昨年 35%)、不満 11.3% (15%)

【問4】今後も当院を受診したいと思いますか？



- 今後も当院を受診したいと、思う 155 名 90%（昨年 86%）思わない 5 名 3%（昨年 2.0%）どちらともいえない 13 名 7%（昨年 12%）でした。
昨年度に比べ、当院を受診したいと思いますかの評価は低い結果となりました。

【問5】当院をご家族・知人に紹介したいと思いますか？



- 当院をご家族・知人へ紹介したいと思う 131 名 76%（昨年 69%）、思わない 10 名 6%（昨年 6%）、どちらともいえない 32 名 18%（昨年 25%）でした。
昨年度に比べ、紹介したいと思うが増加していました。