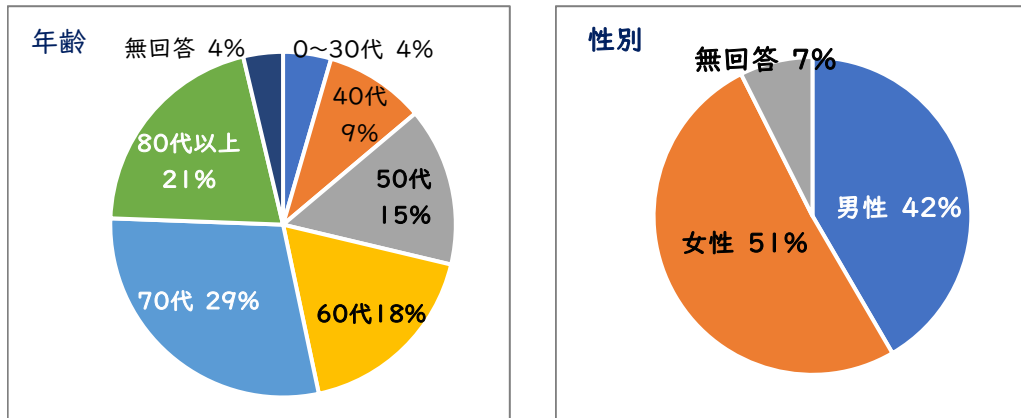


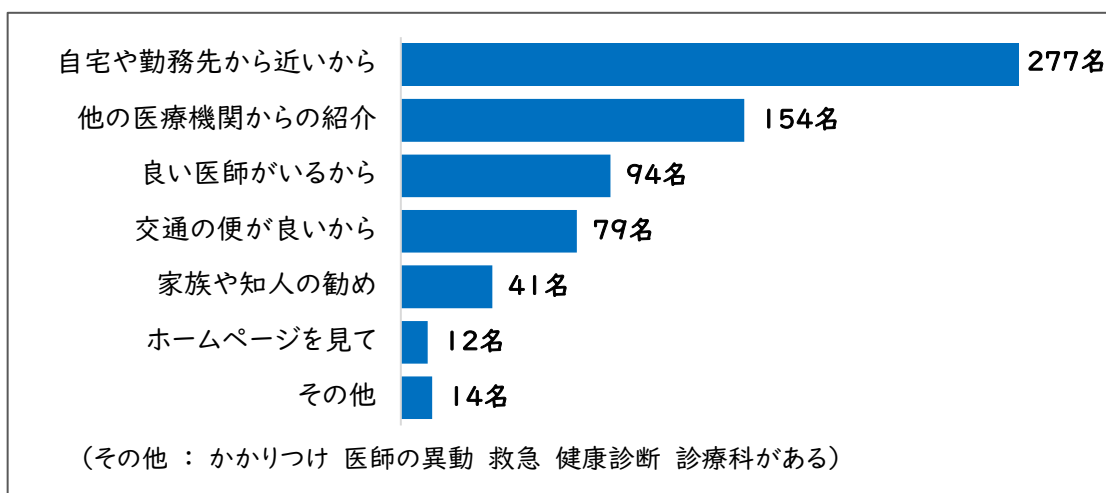
令和4年10月17日～28日の期間「患者様満足度調査」を実施いたしました。  
512名の患者さんにご協力をいただきました。ありがとうございます。

### 【問1】 受診された方の性別と年齢を教えてください



- アンケートにご回答いただいた患者さんの年齢は、60歳以上が68%、もっとも多く年齢層が「70～79歳」29%、もっとも少ない年齢層が「0～30歳」4%でした。性別は、女性の割合が少し多い結果でした。

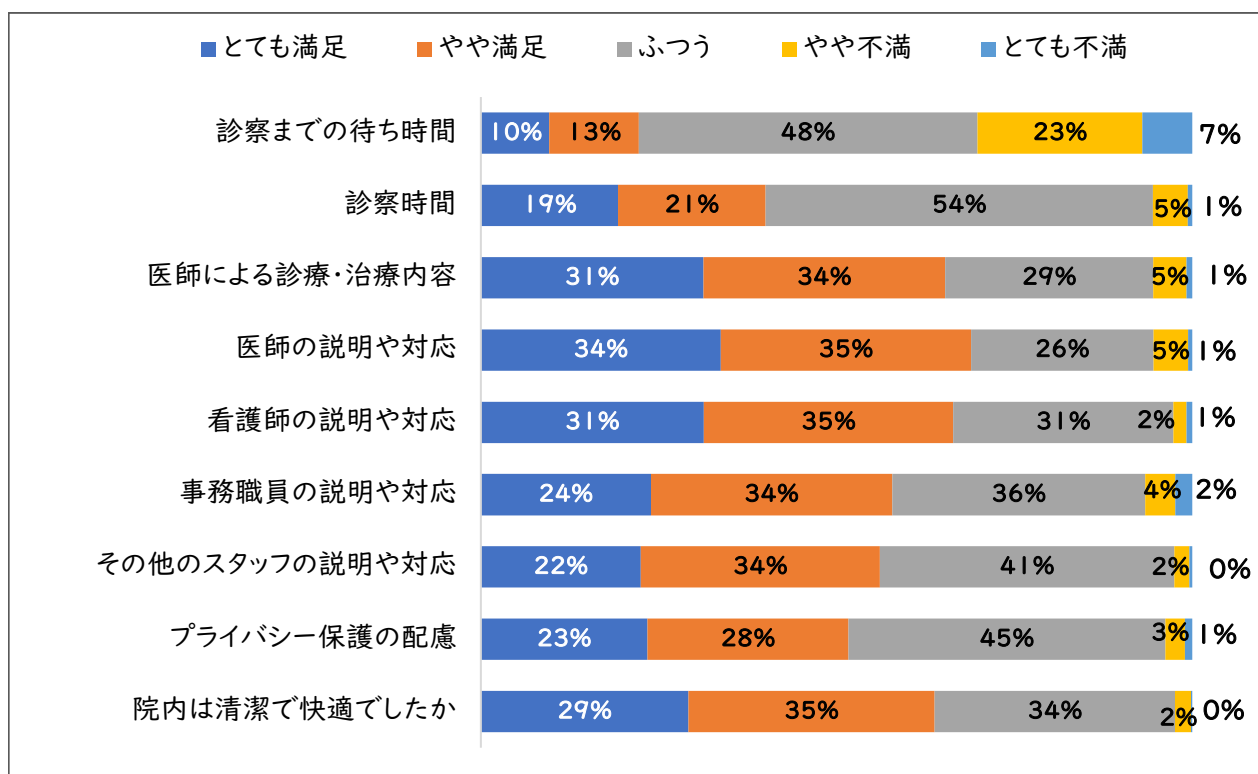
### 【問2】 当院を選ばれた理由を教えてください（複数回答あり）



#### ➤ 当院を選ばれた理由

- ①自宅や勤務地に近い(277名) ②他医療機関からの紹介(154名) ③良い医師がいる(94名)  
④交通の便が良い(79名) ⑤家族や知人の勧め(41名)  
⑥その他(14名)前からかかりつけ、救急で受診、健康診断の結果で治療、医師異動、診療科が多いから  
⑦ホームページを見て(12名)

### 【問 3】 待ち時間、診療・治療、職員の対応、施設設備について



※下記の満足は、とても満足・やや満足、不満は、やや不満・とても不満を合わせています

※( )内は、昨年度の結果です

#### 【診察までの待ち時間】

満足 23% (23%)、普通 48% (50%)、不満 30% (27%)

自由記載に「診察の予約時間を過ぎても待たされる」など、待ち時間の改善のご意見が複数あり、昨年に比べ、不満の回答が増加した結果でした。

#### 【診察時間】

満足 40% (37%)、普通 54% (56%)、不満 6% (7%)

【医師による診療・治療内容】 満足 65% (56%)、普通 29% (38%)、不満 6% (6%)

【医師の説明や対応】 満足 69% (63%)、普通 26% (31%)、不満 6% (6%)

【看護師の説明や対応】 満足 66% (67%)、普通 31% (29%)、不満 3% (4%)

医師の診療・治療や医師の説明、対応は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。看護師の説明・対応は前年とほぼ同じ結果となっています。

【事務職員の説明や対応】 満足 58% (58%)、普通 36% (38%)、不満 6% (4%)

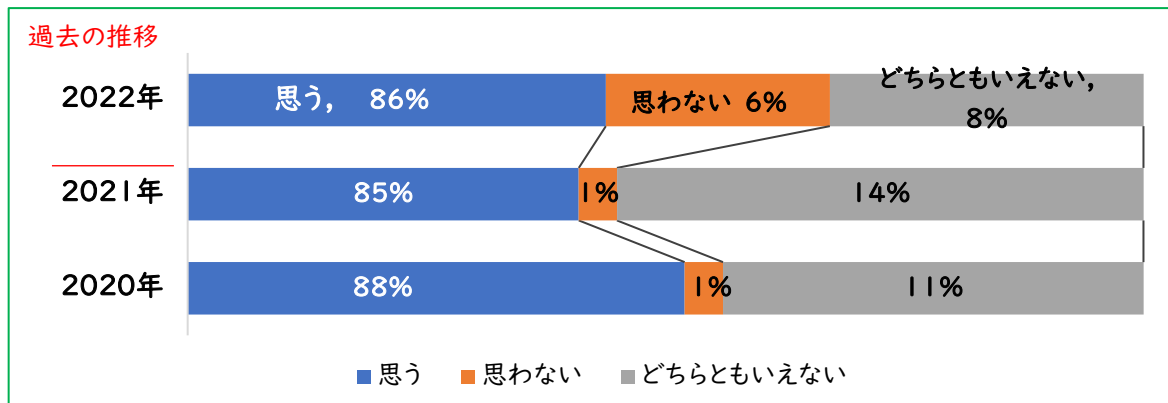
【その他の職員の説明や対応】 満足 56% (52%)、普通 41% (45%)、不満 2% (4%)

事務職員の対応は不満が2%増え、その他職員の説明対応は満足度4%増えました。

【プライバシーの保護配慮】 満足 51% (53%)、普通 45% (43%)、不満 4% (4%)

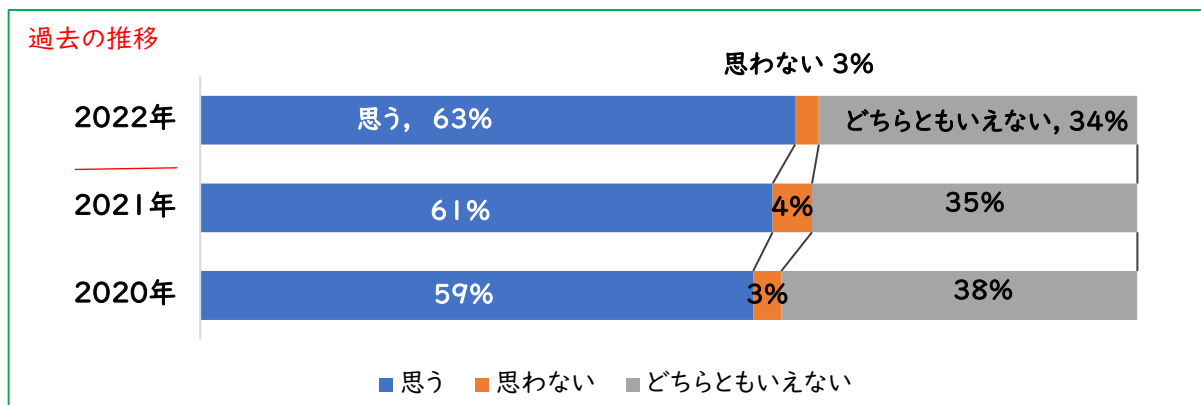
【院内は清潔でしたか】 満足 64% (65%)、普通 34% (33%)、不満 2% (2%)

#### 【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いますか  
思う 440 名 86% (昨年 85%)、思わない 30 名 6% (昨年 1%)、  
どちらともいえない 42 名 8% (昨年 14%) でした。  
昨年度に比べ、「思う」が 1% 増え、「受診したいと思わない」が 5% 増えた結果となりました。

#### 【問 5】 当院をご家族・知人に勧めたいと思いますか？



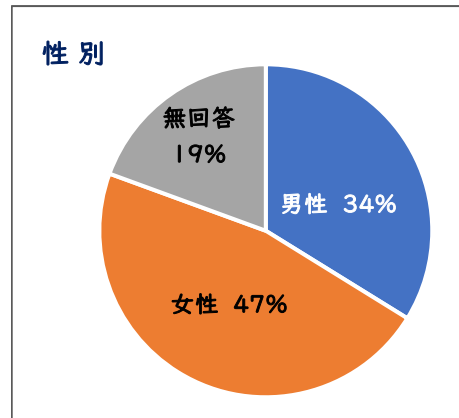
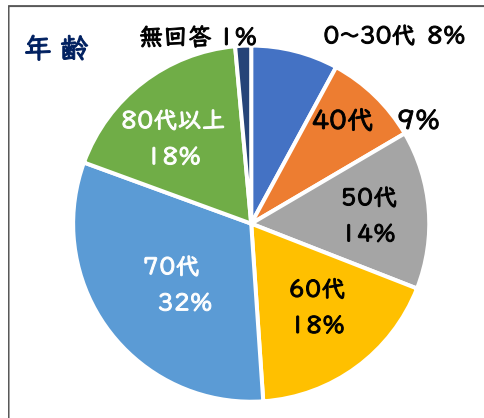
- 当院をご家族・知人に勧めたいと思いますか  
思う 325 名 63% (昨年 61%)、思わない 13 名 3% (昨年 4%)  
どちらともいえない 174 名 34% (昨年 35%) でした。  
昨年に比べ、「紹介したい」と回答された方が 増えた結果となりました

## 2022年度 「患者様満足度調査」結果 報告

[入院](#)

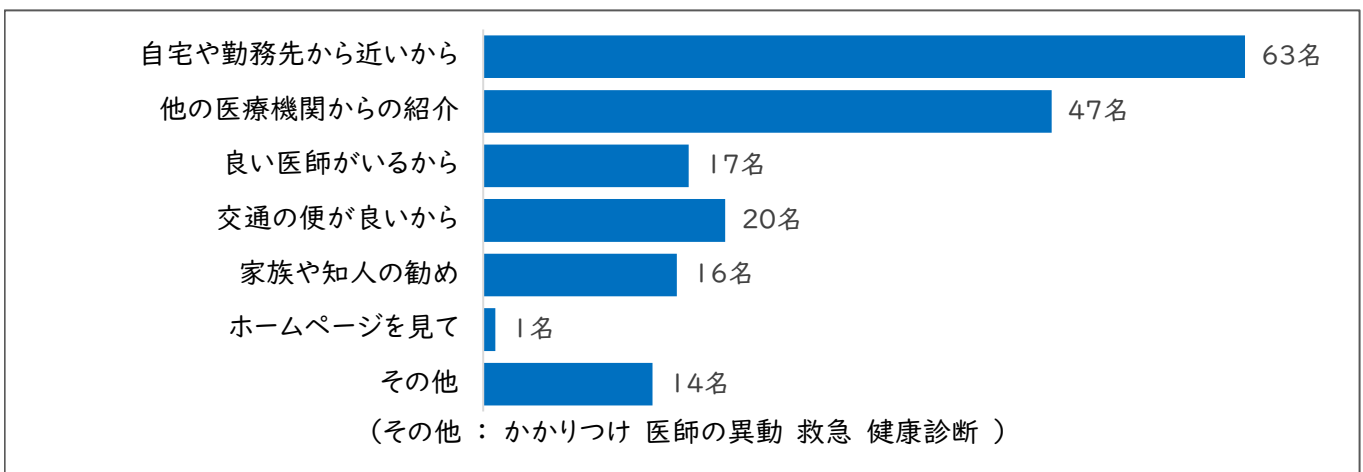
令和4年10月17日～28日の期間「患者様満足度調査」を実施いたしました。  
139名の患者さんにご協力をいただきました。ありがとうございます。

### 【問1】受診された方の性別と年齢を教えてください



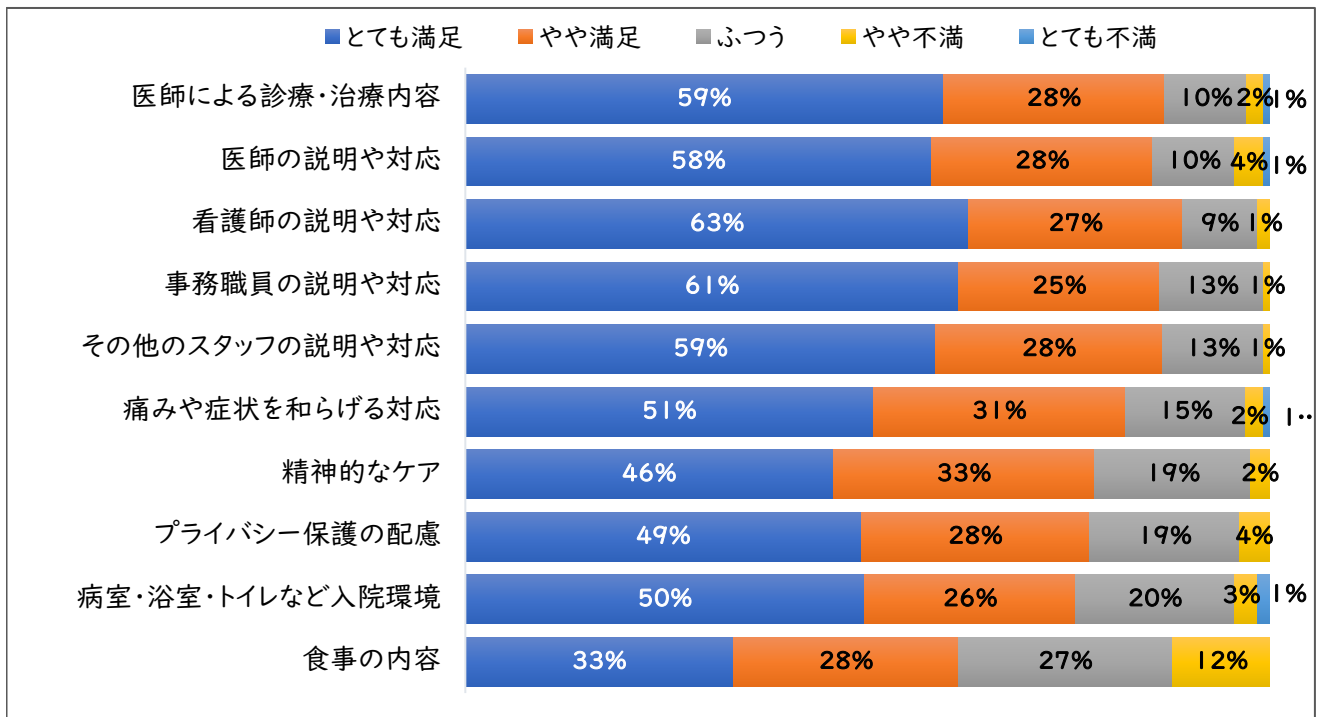
- ご回答いただいた患者さんの年齢は、60歳以上のが68%、もっとも多い年齢層が「70～79歳」32%、もっとも少ない年齢層が「0～30歳」8%でした。  
患者さんの性別は、女性の割合が少し多い結果でした

### 【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(63名) ② 他医療機関からの紹介(47名) ③ 交通の便が良い(20名)  
④ 良い医師がいる(17名) ⑤ 家族や知人の勧め(16名)  
⑥ その他、(14名) 本人・家族がからかかりつけ、救急で受診、医師の異動、総合病院だから健康診断を受けてそのまま治療した。  
⑦ ホームページを見て(1名)

【問3】 診療・治療、職員の対応、症状のケア、入院環境について



※下記の満足は、とても満足・やや満足、不満は、やや不満・とても不満を合わせています

※( )内は、昨年度の結果です

【診療・治療内容】 満足 87% (82%)、普通 10% (15%)、不満 3% (3%)

【医師の説明や対応】 満足 86% (79%)、普通 10% (17%)、不満 5% (4%)

【看護師の説明や対応】 満足 90% (84%)、普通 9% (14%)、不満 1% (2%)

【事務職員の説明や対応】 満足 86% (78%)、普通 13% (21%)、不満 1% (1%)

【その他職員の説明や対応】 満足 87% (78%)、普通 13% (20%)、不満 1% (2%)

医師・看護師・事務職員、その他職員の説明や対応は、昨年度に比べて満足の割合が増え「職員の対応で不安が軽減された」などご意見がありました。

【痛みや症状を和らげる対応】 満足 82% (77%)、普通 15% (21%)、不満 3% (2%)

【精神的なケア】 満足 79% (76%)、普通 19% (21%)、不満 2% (2%)

【プライバシーの保護対応】 満足 77% (77%)、普通 19% (22%)、不満 4% (1%)

【病室・浴室・トイレなどの入院環境】 満足 76% (72%)、普通 20% (24%)、不満 4% (4%)

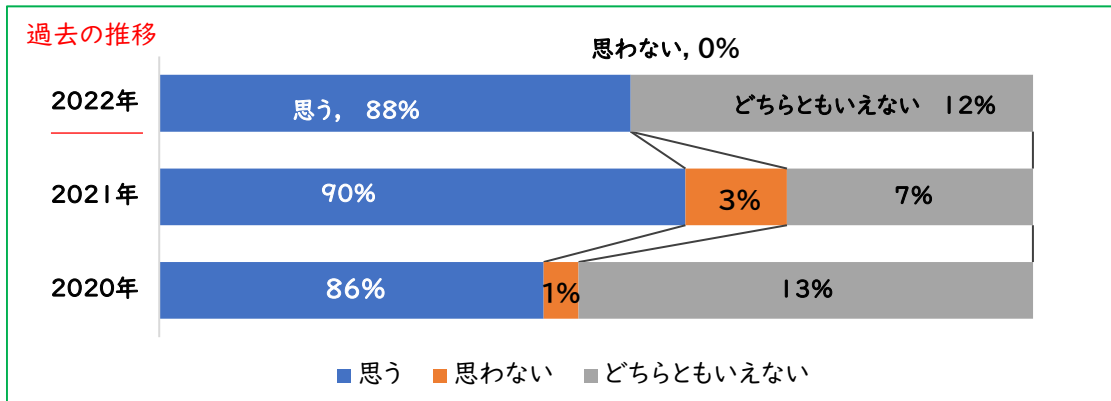
コインランドリーやwifiなどの設置のご要望がありました。

【食事内容】 満足 61% (53%)、普通 27% (36%)、不満 12% (11%)

満足が8%増えた結果でした。

ご意見では、「とても美味しかった」「味が薄い」などがありました。

【問 4】 今後も当院を受診したいと思いますか？



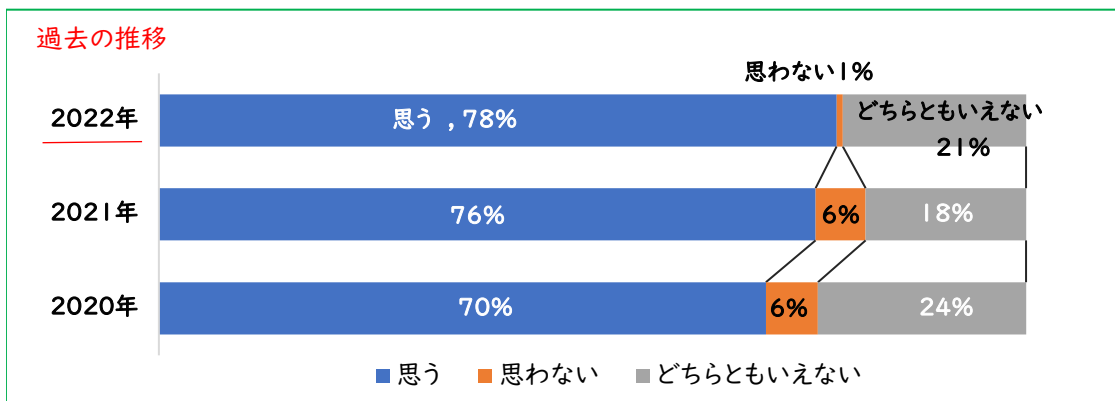
➤ 今後も当院を受診したいと思いますか

思う 123 名 88% (昨年 90%) 思わない 0 名 0% (昨年 3%)

どちらともいえない 16 名 12% (昨年 7%) でした。

昨年度と比べると、どちらともいえないと回答された方が増えた結果となりました。

【問 5】 当院をご家族・知人に勧めたいと思いますか？



➤ 当院を家族・知人に勧めたいと思いますか

「思う」108 名 78% (昨年 76%) 昨年度に比べ 2% 増え、「思わない」が 1 名 1% (昨年 6%)

昨年より 5% 減りました。「どちらともいえない」30 名 21% (昨年度 18%) 昨年度に比べ 3% 増えた結果となりました。



## 外来

2022年度の満足度調査では、昨年度に比べプライバシー保護・環境以外の項目は満足割合が増えています。

満足度の低い項目は【診察までの待ち時間】となりました。

【今後も当院を受診したいと思いますか】の質問では、  
思うは前年度に比べ若干増えましたが、思わないも増えた結果でした。

【ご家族・知人に勧めたいと思いますか】の質問では、  
勧めたいと思うが前年度に比べ増えた結果となりました。

自由記載では、待ち時間改善や院内の環境に関するご意見・ご要望をいただきましたので、鋭意対応してまいります。

## 入院

昨年度に比べ、ほぼすべての項目で満足割合が増えています。

【今後も当院を受診したいと思いますか】の質問では、  
どちらともいえないが前年度に比べ増えた結果でした。

【ご家族・知人に勧めたいと思いますか】の質問では、  
勧めたいと思うが前年度に比べ増えた結果となりました。

この度の調査結果をもとに、今後も更に満足度を向上するよう為、病院全体で改善に取り組み、来院されるすべての皆様に満足いただけるよう医療サービス向上に努めてまいります。

**ご協力いただきまして、ありがとうございました。**

