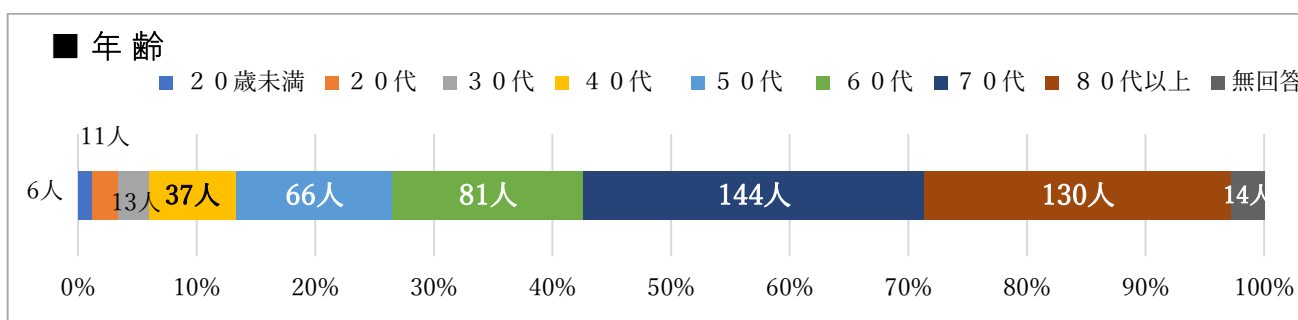
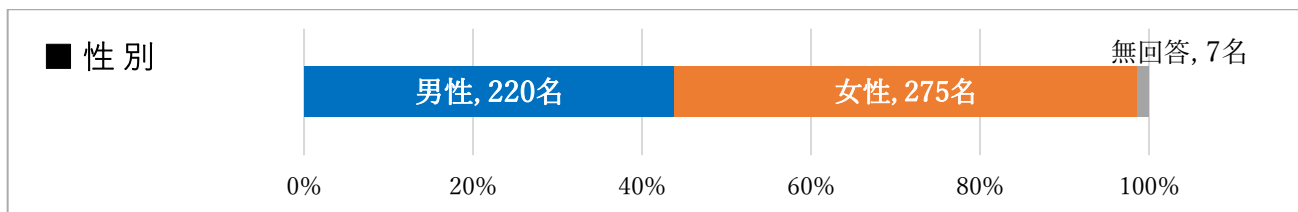


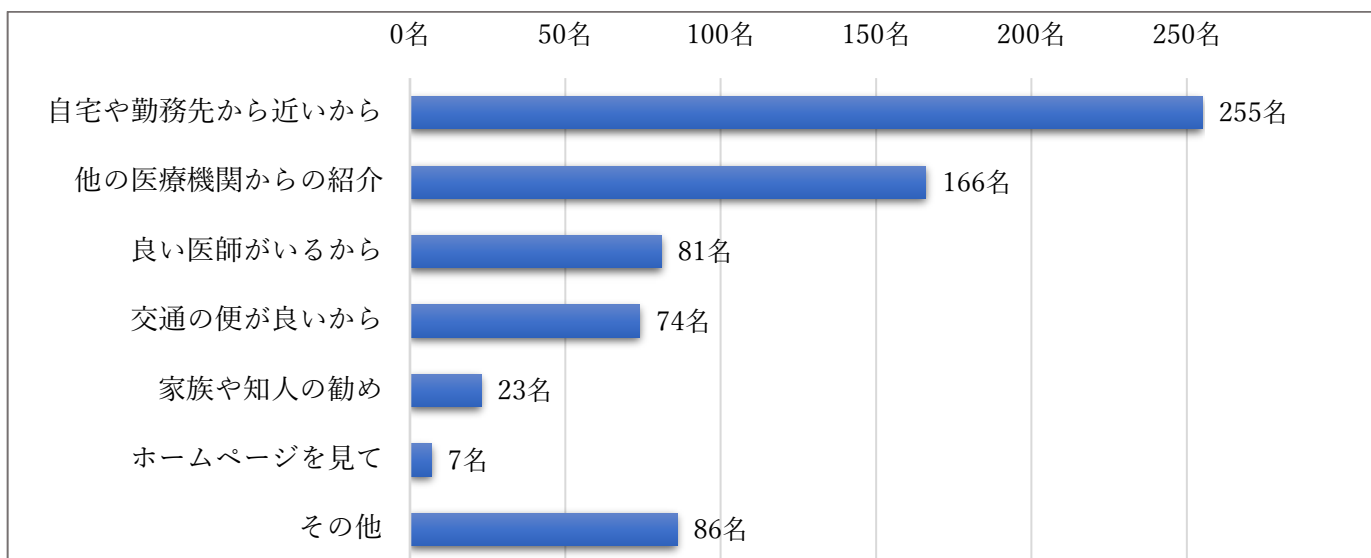
# 2023年度「患者満足度調査」結果報告（外来）

令和5年10月16日～27日の期間、「患者満足度調査」を実施し、502名の患者さまより、ご協力をいただきましたのでご報告いたします。



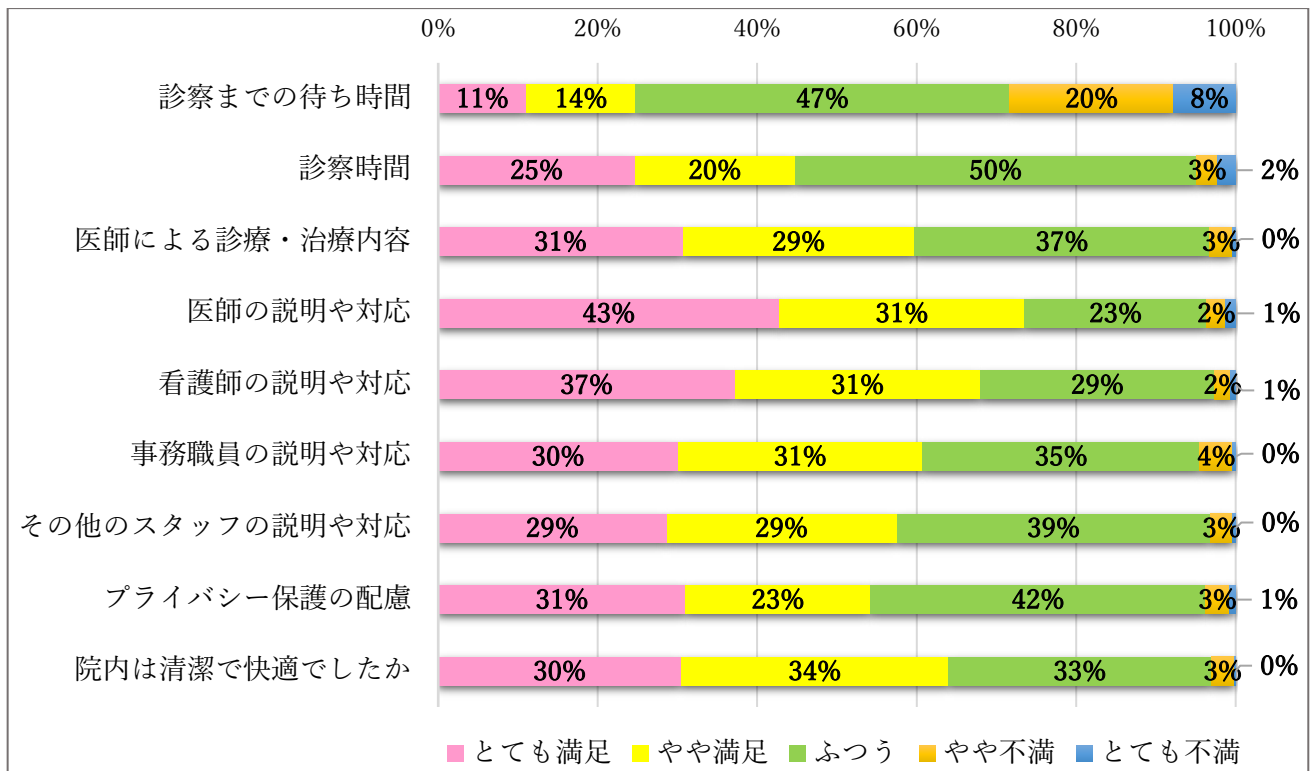
アンケートにご回答いただいた方の性別は、女性が54.7%、男性が43.8%、年齢は、60歳以上の患者さんが73%となっています。もっとも多い年齢層が「70～79歳」29%、もっとも少ない年齢層が「0～30歳」6%でした。昨年より80代以上が6%高くなっています。

## ■ 当院を選んだ理由（複数回答あり）



その他には「かかりつけ」「救急受診」「医師の異動」「健康診断」などがあげられていました。

## ■ 待ち時間、診療・治療、職員の対応、施設設備について



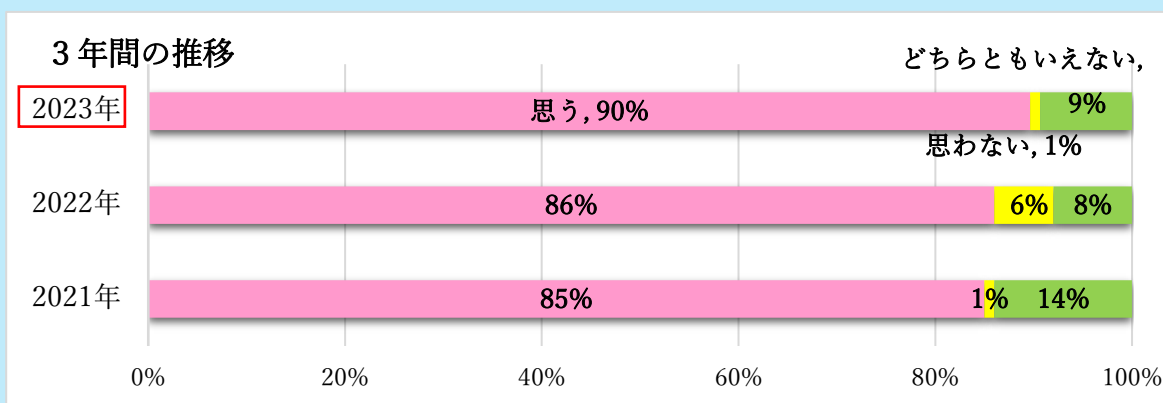
## ■ 昨年度との比較

※満足はとても満足・やや満足、不満はとても不満・やや不満を合わせています

質問項目	満足度 ( ) 内は昨年度の結果
診察までの待ち時間	満足 25% (23%)、普通 47% (48%) 不満 28% (30%)
診察時間	満足 45% (40%)、普通 50% (54%)、不満 5% (6%)
医師による診療・治療内容	満足 60% (65%)、普通 37% (29%)、不満 3% (6%)
医師の説明や対応	満足 74% (69%)、普通 23% (26%) 不満 3% (6%)
看護師の説明や対応	満足 68% (66%)、普通 29% (31%)、不満 3% (3%)
事務職員の説明や対応	満足 61% (58%)、普通 35% (36%)、不満 4% (6%)
他のスタッフの説明や対応	満足 58% (56%)、普通 39% (41%) 不満 3% (2%)
プライバシーの保護の配慮	満足 54% (51%)、普通 42% (45%) 不満 3% (4%)
院内は清潔で快適でしたか	満足 64% (64%)、普通 33% (34%) 不満 3% (2%)

- 自由記載では「予約しても待たされる」「待ち時間が長い」など、昨年同様に待ち時間の改善のご意見が複数あり、満足度は昨年とほぼ同様の結果でした。
- ご意見では「受付の案内をする職員の不在」や「トイレが汚れている」「駐車場がとめづらい」などのご指摘がありました。

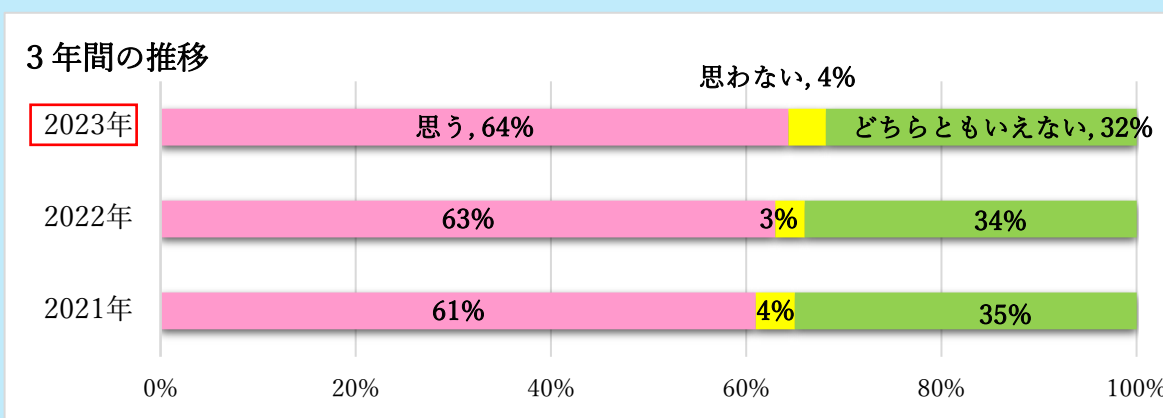
## ■ 今後も当院を受診したいと思いますか？



当院を受診したいと、思う 450名 90%（昨年 86%）、思わない 5名 1%（昨年 6%）、どちらともいえない 47名 9%（昨年 8%）。

昨年度に比べ、「受診したいと思う」と回答された方が4%増え、「受診したいと思わない」と回答された方が5%減った結果となりました。

## ■ 当院をご家族・知人に紹介したいと思いますか？



ご家族・知人に紹介したいと、思う 324名 64%（昨年 63%）  
 思わない 19名 4%（昨年 3%） どちらともいえない 159名 32%（昨年 34%）。  
 3年間の推移から、「紹介したい」と回答された方が増えています。

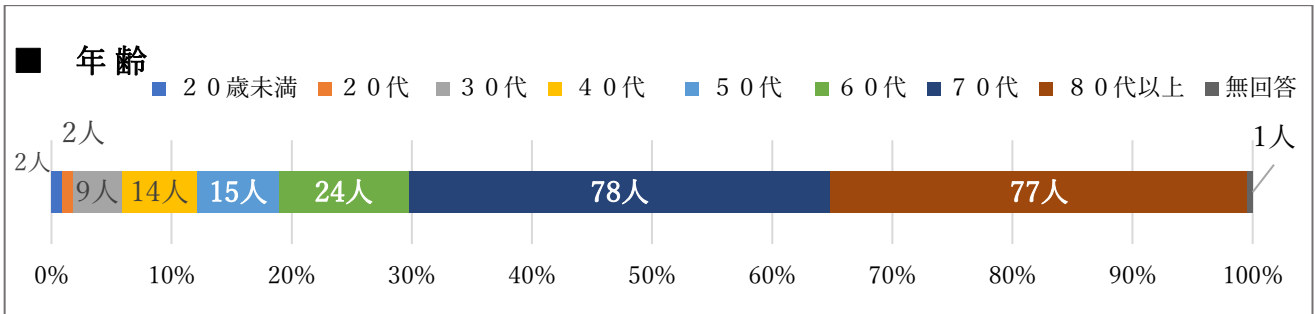
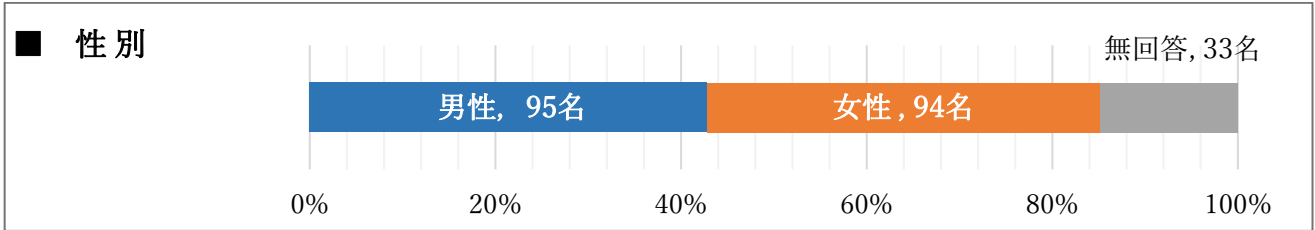
2023年度の患者満足度調査にご協力いただき、ありがとうございました。  
 満足度調査の結果と頂いたご意見をもとに、患者様の満足度が更に向上する様  
 病院全体で改善に取り組み、医療サービス向上に努めてまいります。  
 ご協力ありがとうございました。

江東病院 サービス向上委員会

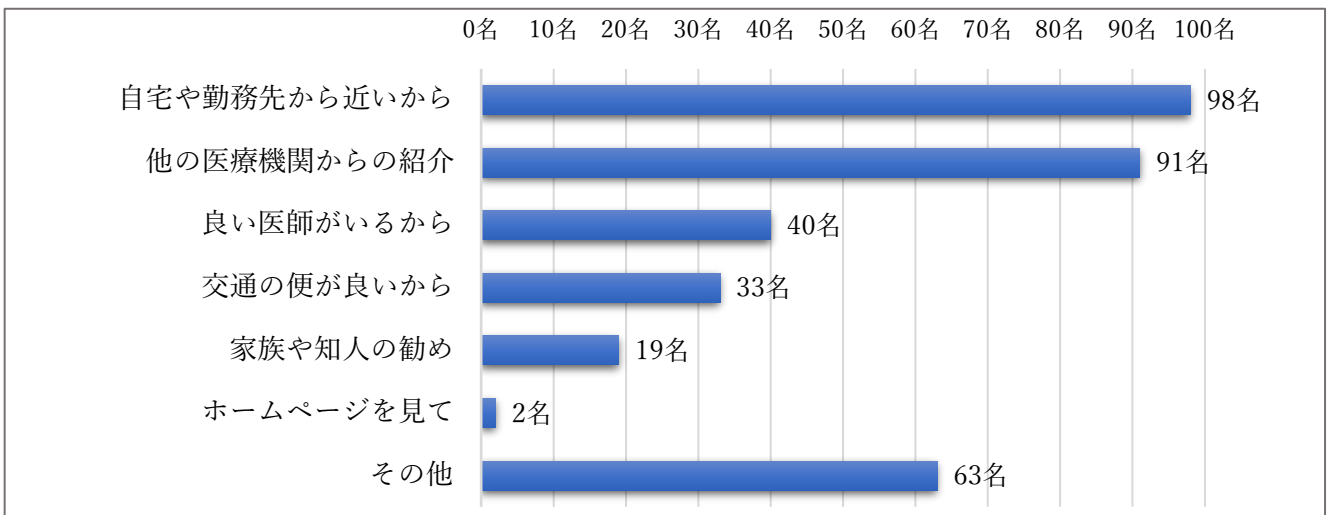


# 2023年度「患者満足度調査」結果報告（入院）

令和5年10月16日～27日の期間、「患者満足度調査」を実施し、222名の患者さまより、ご協力をいただきましたのでご報告いたします。



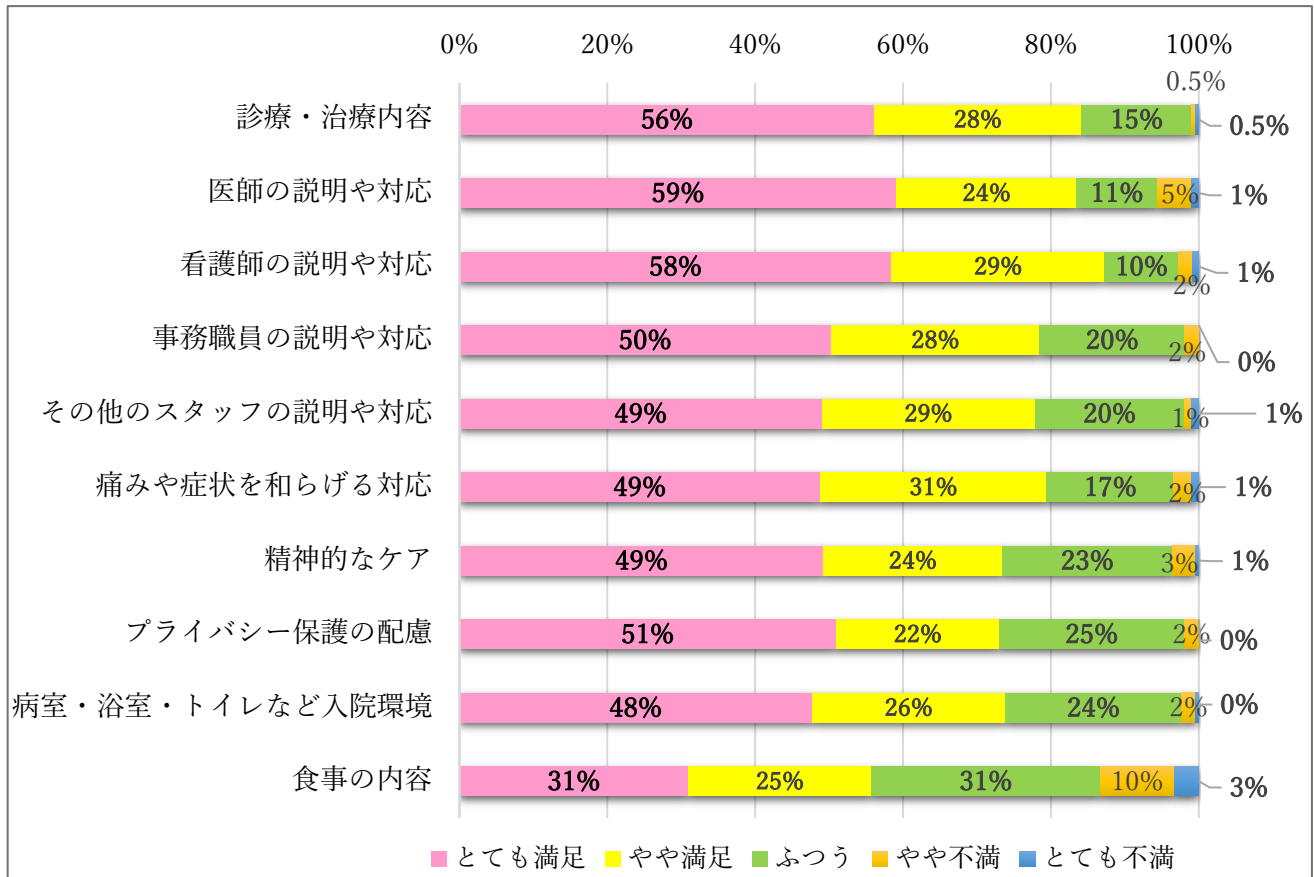
### ■ 当院を選ばれた理由を教えてください（複数回答あり）



その他の回答欄には、「救急受診」「かかりつけ」「医師の異動」「健康診断」の順で複数回答あり

🚩 「良い医師がいるから」と回答された患者さんが、昨年よりも増加しています。

## ■ 診療・治療、職員の対応、症状のケア、入院環境について

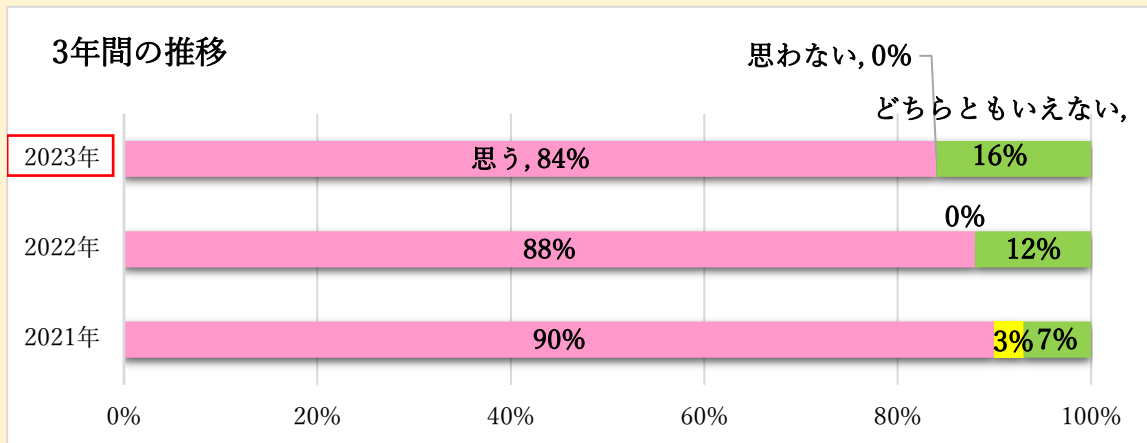


## ■ 昨年度との比較

※満足はとても満足・やや満足、不満はとても不満・やや不満を合わせています

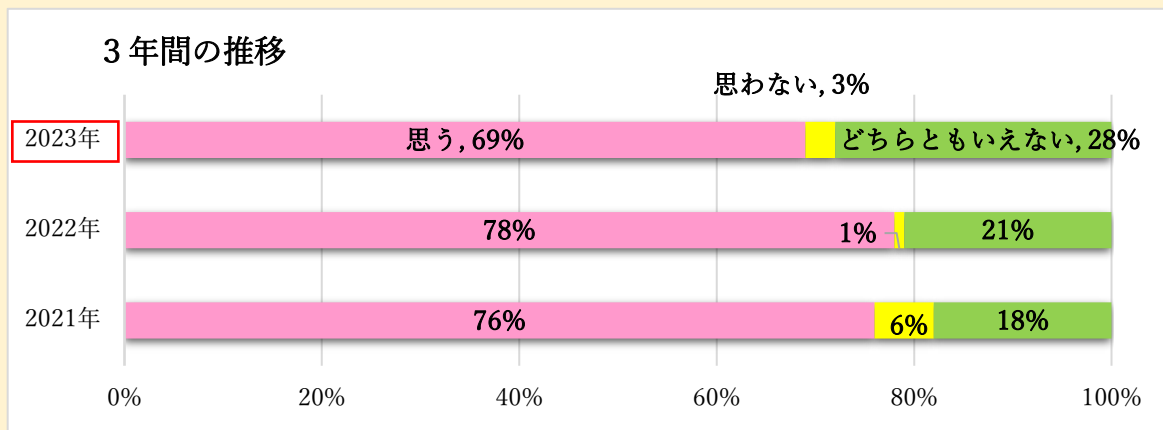
質問項目	満足度	( )内は昨年度の結果
診療・治療内容	満足 84% (87%) 普通 15% (10%) 不満 1% (3%)	
医師の説明や対応	満足 83% (86%) 普通 11% (10%) 不満 6% (5%)	
看護師の説明や対応	満足 87% (90%) 普通 10% (9%) 不満 3% (1%)	
事務職員の説明や対応	満足 78% (86%) 普通 20% (13%) 不満 2% (1%)	
その他のスタッフの説明や対応	満足 78% (87%) 普通 20% (13%) 不満 2% (1%)	
痛みや症状を和らげる対応	満足 80% (82%) 普通 17% (15%) 不満 3% (3%)	
精神的なケア	満足 73% (79%) 普通 23% (19%) 不満 4% (2%)	
プライバシー保護の配慮	満足 73% (77%) 普通 24% (19%) 不満 3% (4%)	
病室・浴室・トイレなど入院環境	満足 74% (76%) 普通 24% (20%) 不満 2% (4%)	
食事の内容	満足 56% (61%) 普通 31% (27%) 不満 13% (12%)	

■ 今後も当院を受診したいと思いますか？



- 当院を受診したいと、思う 186名 84%（昨年88%）、思わないは、昨年も今年も0名でした。どちらともいえない 36名 16%（昨年12%）でした。昨年度に比べ、「受診したいと思う」と回答された方が4%減っています。
- 3年間の推移から、「どちらともいえない」と回答された方が増えています。

■ 当院をご家族・知人に紹介したいと思いますか？



- ご家族・知人に紹介したいと、思う 154名 69%（昨年78%）、思わない 6名 3%（昨年1%）、どちらともいえない 62名 28%（昨年21%）でした。昨年度に比べ、「紹介したいと思う」と回答された方が9%減っています。
- 3年間の推移から、「どちらともいえない」と回答された方が増えています。

2023年度の患者満足度調査にご協力いただき、ありがとうございました。  
 満足度調査の結果と頂いたご意見をもとに、患者様の満足度が更に向上する様  
 病院全体で改善に取り組み、医療サービス向上に努めてまいります。  
 ご協力ありがとうございました。

