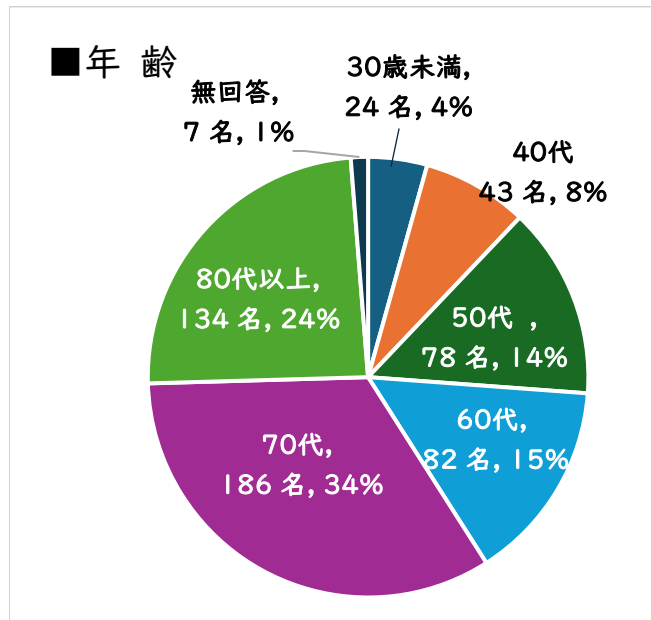
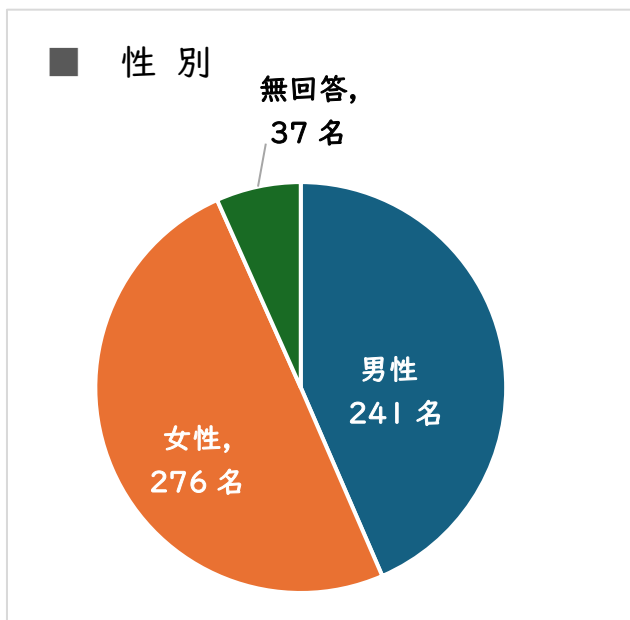


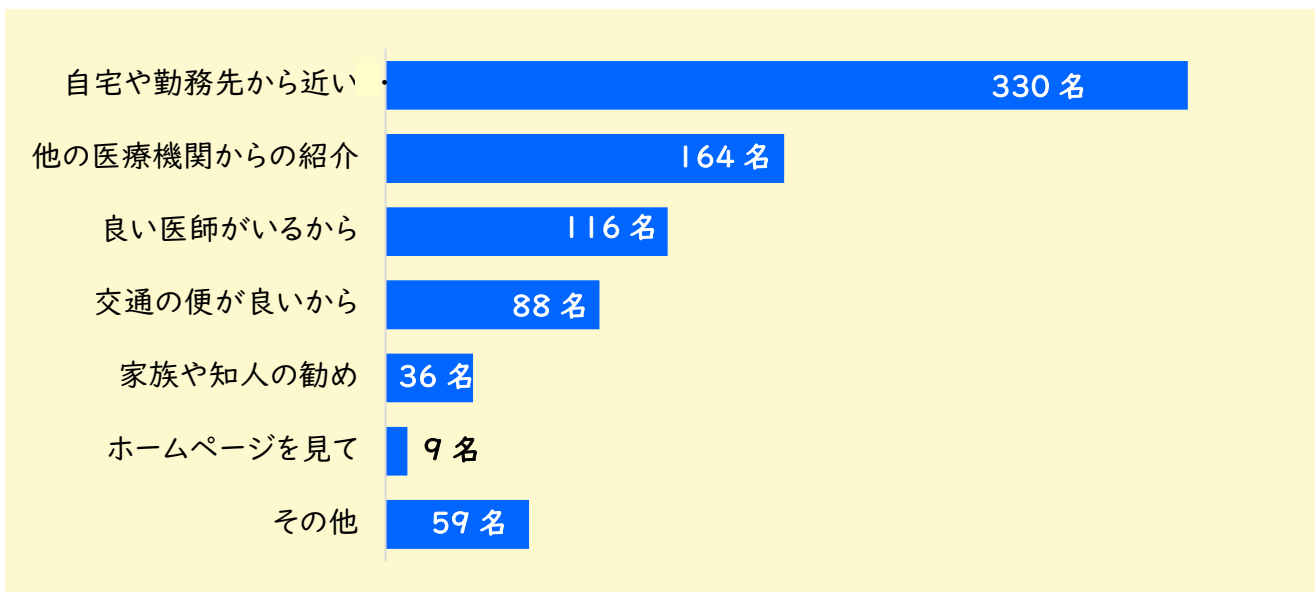
# 2024年度「患者満足度調査」のご報告（外来）

令和6年11月11日～22日の期間、「患者満足度調査」を実施いたしました。  
554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。



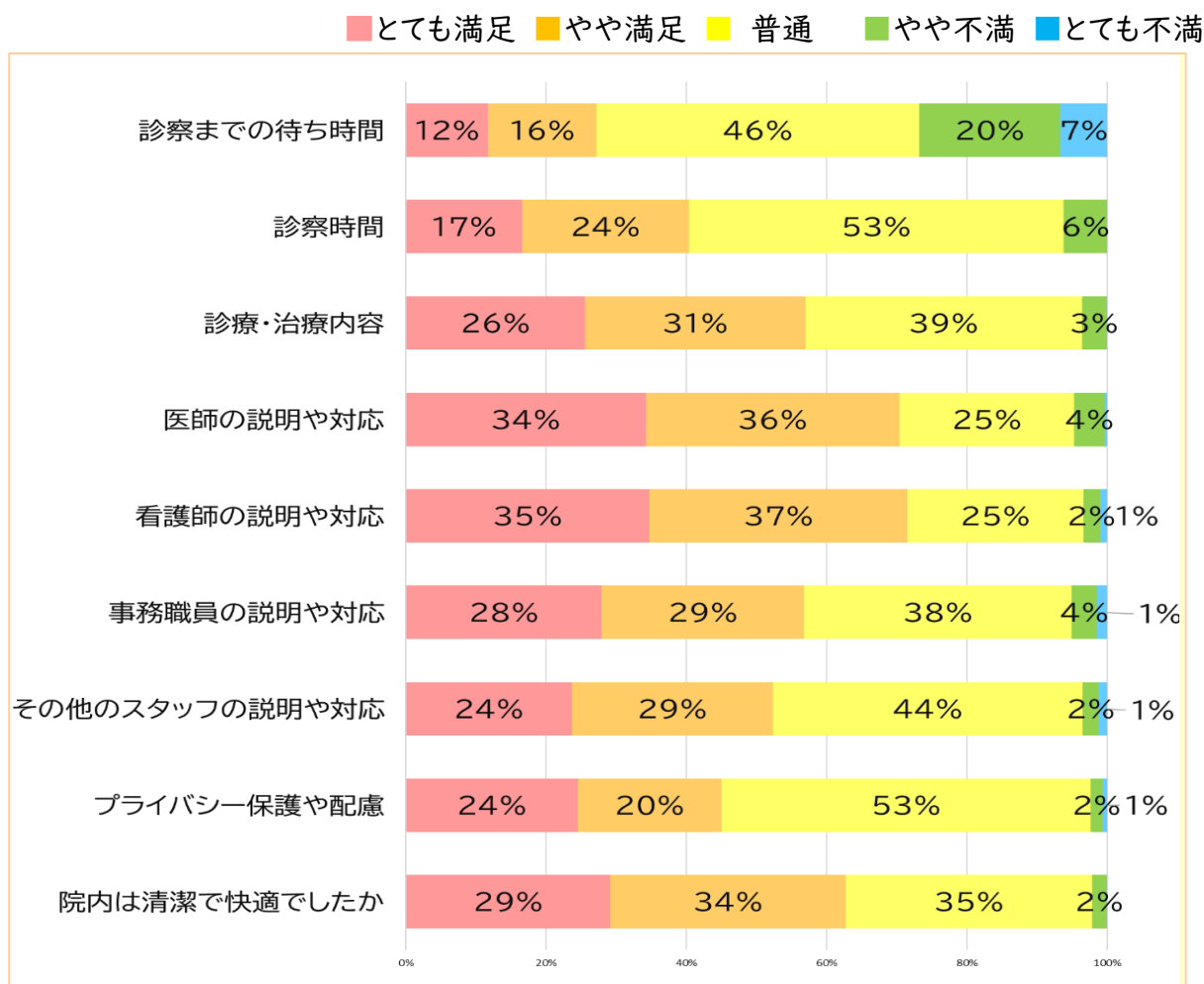
- ご回答いただいた方の性別は、男性が44% 女性が50% でした。
- 年齢層は、30歳以下:4.4%、40歳代:7.9%、50歳代:14%、60歳代:15%、70歳代:34%、80歳以上:24.5%で、60歳以上は73%、70歳以上は58%でした。

## ■ 当院を選んだ理由（複数回答あり）



- 「通院しやすい」「良い医師がいる」「勧められて」と回答された方が、前年よりも増えました。

## ■ 待ち時間、治療・診療、職員の対応、設備について



## ■ 昨年度との比較

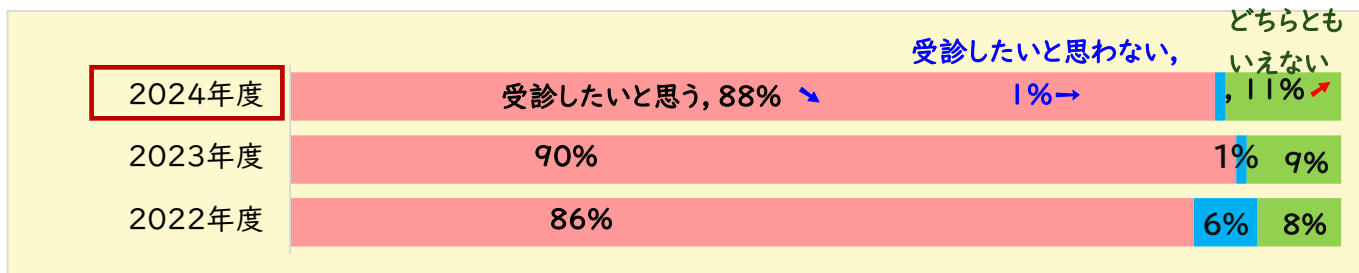
※ 満足は、「とても満足・やや満足」  
 不満は、「とても不満・やや不満」を合わせています。  
 ( )内は、昨年度の結果です

質問項目	満足	普通	不満
診察までの待ち時間	28% (25%) ↗	46% (47%) ↘	27% (28%) ↘
診察時間	41% (45%) ↘	53% (50%) ↗	6% (5%) ↗
診療・治療内容	57% (60%) ↘	39% (37%) ↗	3% (3%) →
医師の説明や対応	70% (74%) ↘	25% (23%) ↗	4% (3%) ↗
看護師の説明や対応	72% (68%) ↗	25% (29%) ↘	3% (3%) →
事務職員の説明や対応	57% (61%) ↘	38% (35%) ↗	5% (4%) ↗
その他のスタッフの説明や対応	53% (58%) ↘	44% (39%) ↗	3% (3%) →
プライバシー保護の対応	44% (54%) ↘	53% (42%) ↗	3% (4%) ↘
院内は清潔で快適でしたか	63% (64%) ↘	35% (33%) ↗	2% (3%) ↘

増 ↗ 減 ↘ 同じ →

前年との比較で、「満足」が減り、「普通」と回答された方が増えました。

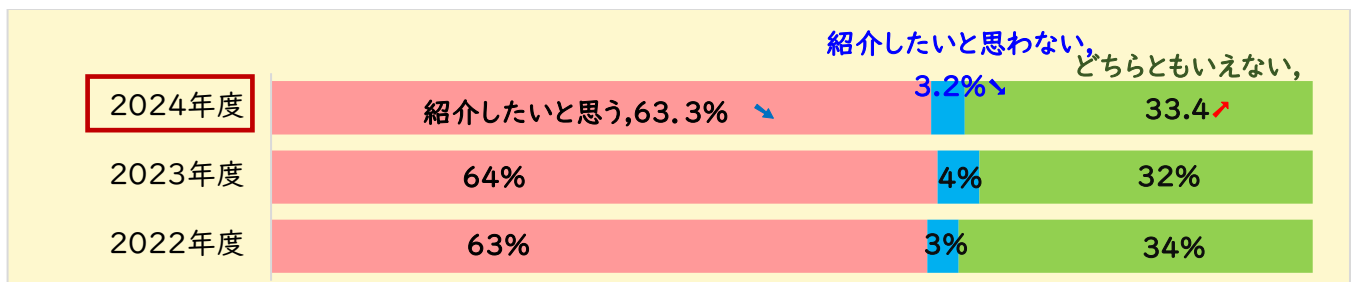
## ■ 今後も当院を受診したいと思いますか



- 当院を受診したいと、思う:487名 88%(昨年90%)、 思わない:6名 1%(昨年1%)、  
どちらともいえない:61名 11%(昨年9%)。

昨年度と比べ、「どちらともいえない」と回答された方が2%増え、「受診したいと思う」と回答された方が2%減った結果となりました。

## ■ 当院をご家族や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:351名 63.3%(昨年64%)、 思わない:18名 3.2%(昨年4%)  
どちらともいえない:185名 33.4%(昨年32%)。

昨年度と比べ、「紹介したいと思う」と「紹介したいと思わない」と回答された方が減り「どちらともいえない」が1.4%増える結果となりました

- 自由記載では、感謝のお言葉 42件、 待ち時間について 18件、  
医師・看護師・事務員・検査技師の説明や対応について 21件、  
施設設備・売店について 14件、その他 16件のご意見がありました。

### 患者満足度調査へのご協力の御礼

2024年度の患者満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。  
皆様からいただいた貴重なご意見と調査結果は、今後の医療サービスの向上に活用させていただきます。

患者様に「今後も受診したい、紹介したい」と思ってもらえるよう、全職員で改善に取り組み、より良い医療の提供に努めてまいります。

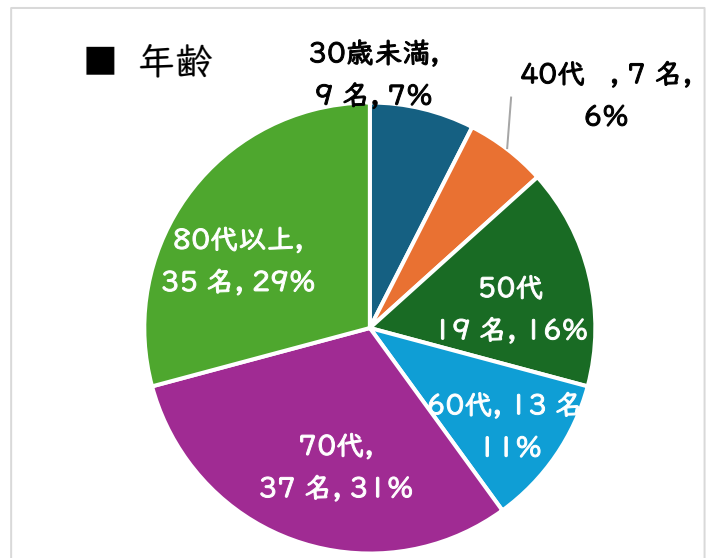
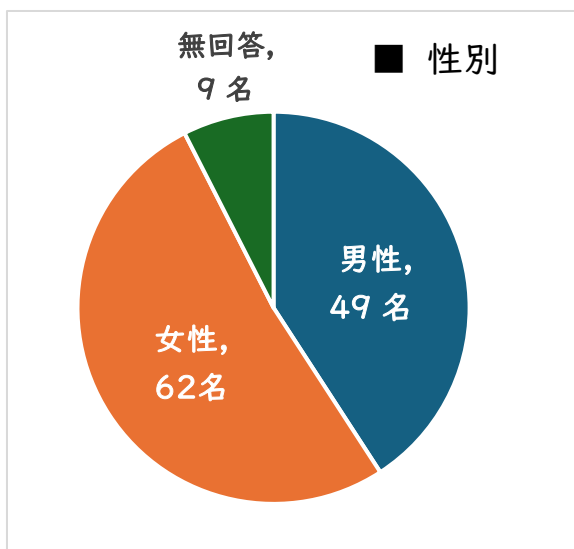
改めまして、ご協力いただきました皆様に心より感謝申し上げます。

2025年2月 江東病院 サービス向上委員会



## 2024 年度「患者満足度調査」のご報告（入院）

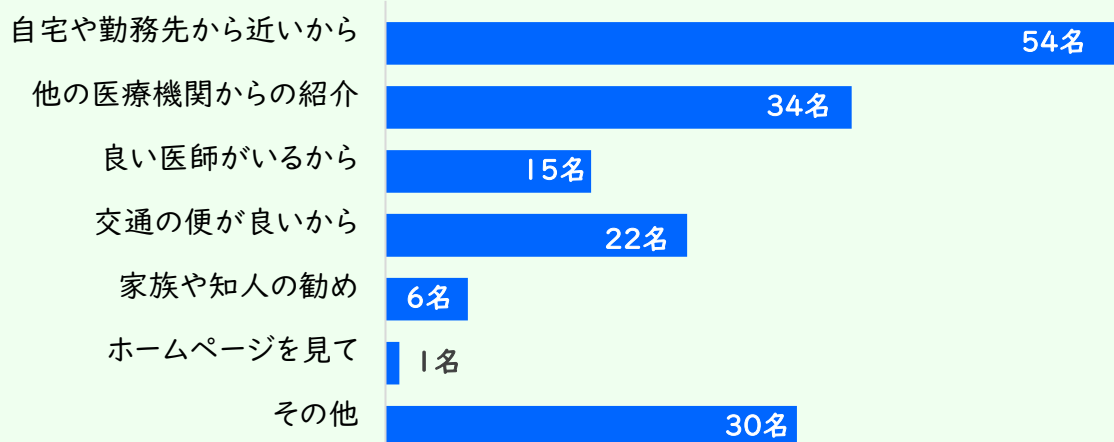
令和6年11月11日～22日の期間、「患者満足度調査」を実施し、120名の患者さまよりご協力をいただきましたのでご報告いたします。



ご回答いただいた方の性別は、男性が41%、女性が52%でした。

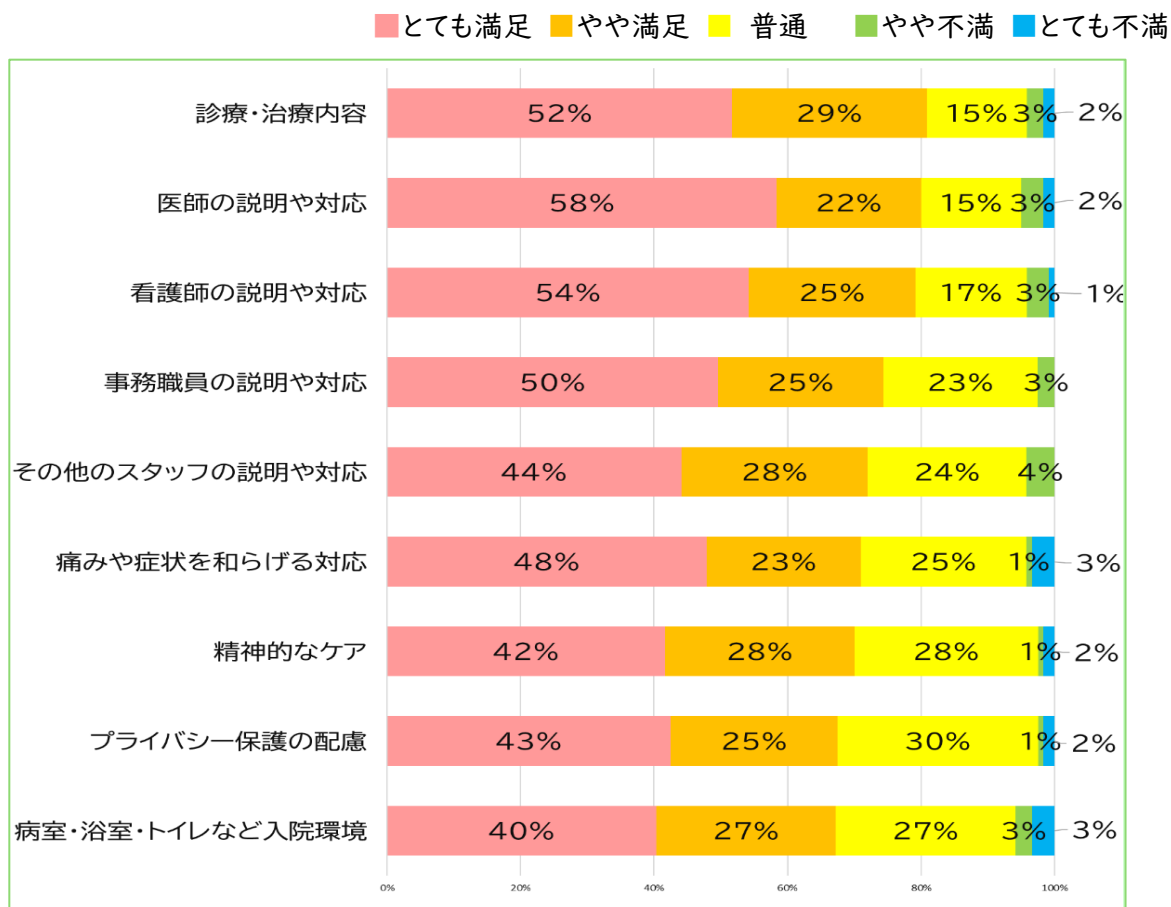
年齢層は、70歳代以上が多く全体の60%でした。次に50歳～60歳代の年齢層が多くなっています。

### ■ 当院を選んだ理由（複数回答あり）



その他に、“かかりつけ”や“救急受診”“健康診断”と回答された方が複数いました。

## ■ 治療・診療、職員の対応、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。

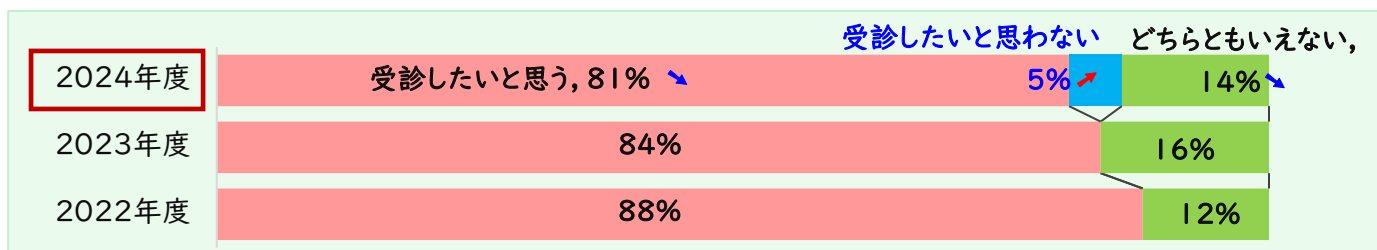
( )内は、昨年度の結果です

質問項目	満足	普通	不満
医師による診療・治療内容	81% (84%) ↓	15% (15%) →	5% (0%) ↑
医師の説明や対応	80% (83%) ↓	15% (11%) ↑	5% (5%) ↑
看護師の説明や対応	79% (87%) ↓	17% (10%) ↑	4% (3%) ↑
事務職員の説明や対応	75% (78%) ↓	23% (20%) ↑	3% (2%) ↑
その他のスタッフの説明や対応	72% (78%) ↓	24% (20%) ↑	4% (1%) ↑
痛みや症状を和らげる対応	71% (79%) ↓	25% (17%) ↑	4% (2%) ↑
精神的なケア	70% (73%) ↓	28% (24%) ↑	3% (4%) ↓
プライバシー保護の対応	68% (73%) ↓	30% (25%) ↑	3% (2%) ↑
病室・浴室・トイレなど入院環境	67% (74%) ↓	27% (24%) ↑	6% (2%) ↑

増 ↑ 減 ↓ 同じ →

前年との比較で、全体的に「満足」が減り、「普通」「不満」と回答された方が増えました。

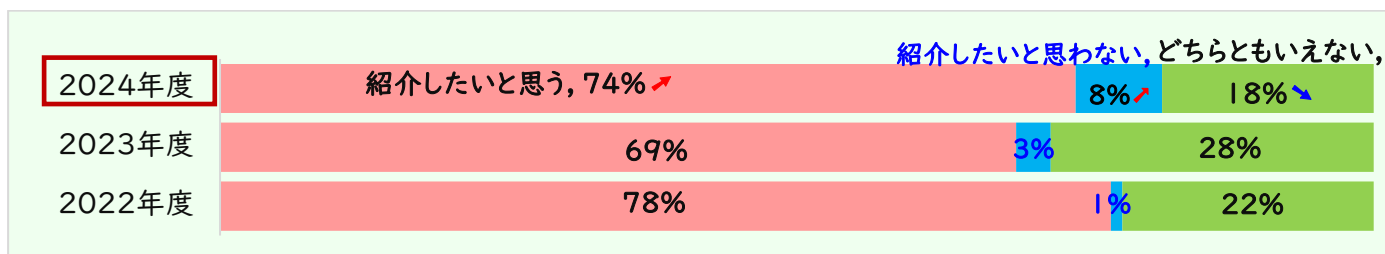
## ■ 今後も当院を受診したいと思いますか



- 当院を受診したいと、思う 97 名 81% (昨年 84%)、思わない 6 名 5% (昨年 0%)、どちらともいえない 17 名 14% (昨年 16%)。

昨年度と比べ、「受診したいと思う」と回答された方が 3% 減り、「受診したいと思わない」と回答された方が 5% 増えた結果となりました。

## ■ 当院をご家族や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 89 名 74% (昨年 69%)、思わない 9 名 8% (昨年 3%)、どちらともいえない 22 名 18% (昨年 28%)。

昨年度と比べ、「紹介したい」と回答された方が増えていますが、「紹介したいと思わない」との回答も増え、どちらともいえないが減少した結果となりました。

- 自由記載では、感謝のお言葉 15 件、職員の対応について 12 件、設備について 11 件 (WiFi 希望 4 件) のご意見がありました。

### 患者満足度調査へのご協力の御礼

2024 年度の患者満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。皆様からいただいた貴重なご意見と調査結果は、今後の医療サービスの向上に活用させていただきます。

患者様に安心して入院、治療を受けていただき、「今後も受診したい、紹介したい」と思っただけのよう、全職員で改善に取り組み、より良い医療の提供に努めてまいります。

改めまして、ご協力いただきました皆様に心より感謝申し上げます。

