

## 令和5年度 患者満足度調査の結果について

業務や医療サービスの質向上を図ることを目的として、以下のとおり患者満足度調査を実施しました。皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、今後の改善に努めて参ります。

|         |      |     |                       |      |
|---------|------|-----|-----------------------|------|
| 【調査の概要】 | 入院調査 | 期 間 | 令和5年7月24日（月）～8月6日（日）  | 14日間 |
|         |      | 回収数 | 40件（期間内退院患者 239名）     |      |
|         |      | 回収率 | 16.7%（前年度回収率 19.2%）   |      |
| 外来調査    | 期 間  | 期 間 | 令和5年7月24日（月）～28日（金）   | 5日間  |
|         |      | 回収数 | 761件（回答用紙配布者数 1,356名） |      |
|         |      | 回収率 | 56.1%（前年度回収率 58.5%）   |      |

### 【調査結果】

満足度に関する質問に対して、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4段階評価で回答していただきました。

前年度から、回答のしやすさと回収率の向上を目指し、web上で回答できる仕組みを導入しています。

また今年度から入院調査では、回答用紙を会計用紙と一緒に渡すほか、入院案内冊子に同封し、入院の説明時にアンケート協力をお願いをしました。回答率が16.7%と低く、要因としては退院時に回収できるケースが少ないことや、退院時アンケートも行っているため、似通った調査となってしまうことが考えられます。入院満足度100%（前回98%）、看護満足度100%（前回97%）と、共に前回は上回り、全項目で高い評価をいただきました。今後は「病棟の雰囲気」「病室の清潔さ」「清掃面」で満足をいただけるよう改善していきたいと考えています。

外来調査は、実施日数を5日間とし、全ての曜日で実施しました。多くの方にご協力いただき、幅広いご意見をいただくことができました。

外来診療の満足度は94%、その他の項目も概ね高い評価をいただいております。「待ち時間」については不満の割合が最も多く、待ち時間調査も実施していますが、長時間お待たせするケースも見受けられ申し訳ございません。改善できるよう今後も検討していきたいと考えています。

入院・外来共に、自由記載欄にご記入いただいた意見につきましては、各部署で回覧し、今以上の評価をいただけるよう努めて参ります。ご協力ありがとうございました。

令和5年10月1日

公立富岡総合病院 患者満足度向上委員会

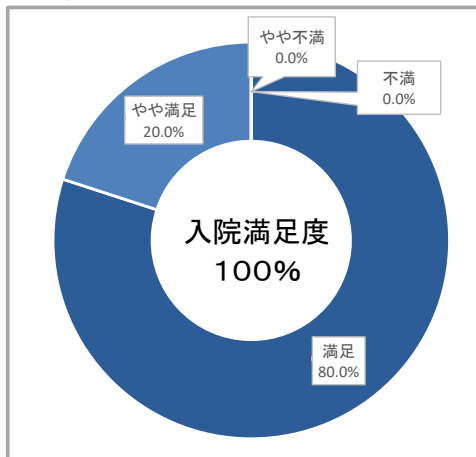
# 患者満足度調査の結果<入院>

令和5年8月 公立富岡総合病院

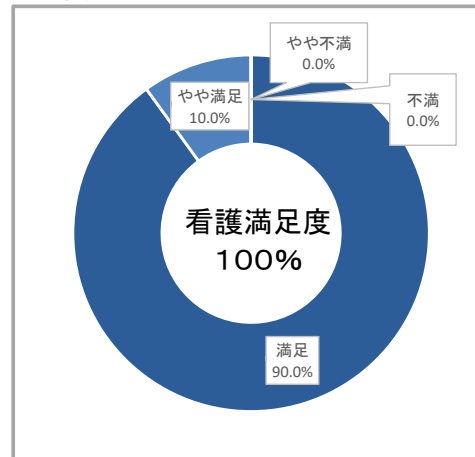
アンケート調査へご協力いただきありがとうございました。  
皆様からいただいた貴重なご意見は今後の病院運営に活用させていただきます。

- 調査期間 令和5年7月24日(月) ~8月6日(日)
- 期間中退院患者数 239人
- 調査方法 無記名アンケート
- 回答者数 40人 (回収率 16.7%)  
(男性 21人 女性 19人)

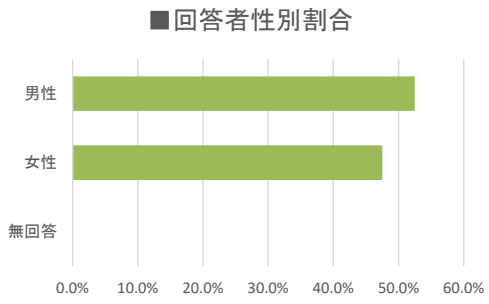
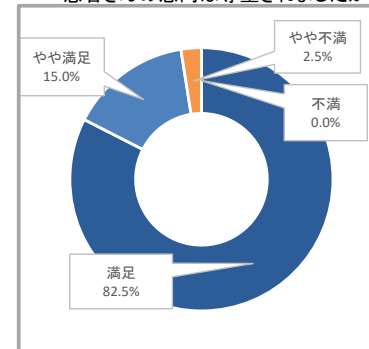
当院に入院されて満足のいく診療を受けることができましたか



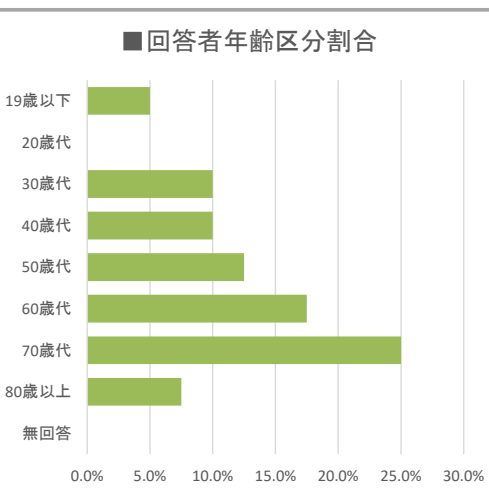
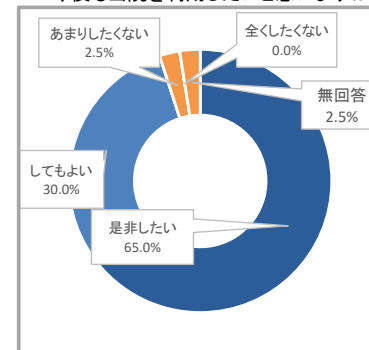
当院に入院されて満足のいく看護を受けることができましたか



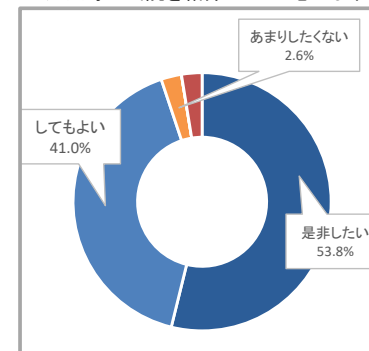
医療やケアの方針などについて患者さんの意向は尊重されましたか



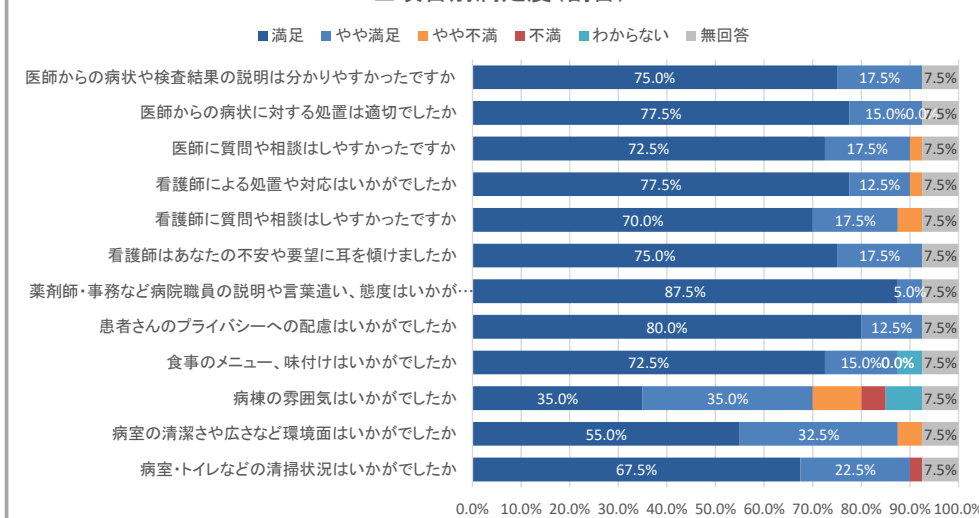
今後も当院を利用したいと思いますか



知人等に当院を紹介したいと思いますか



項目別満足度(割合)



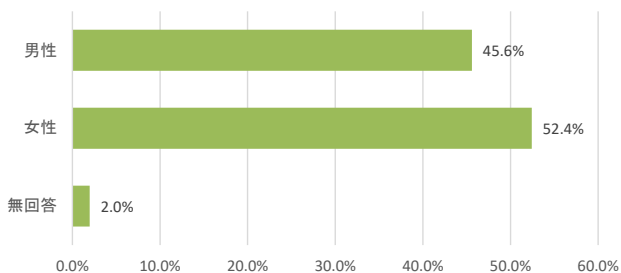
# 患者満足度調査の結果〈外来〉

令和5年8月 公立富岡総合病院

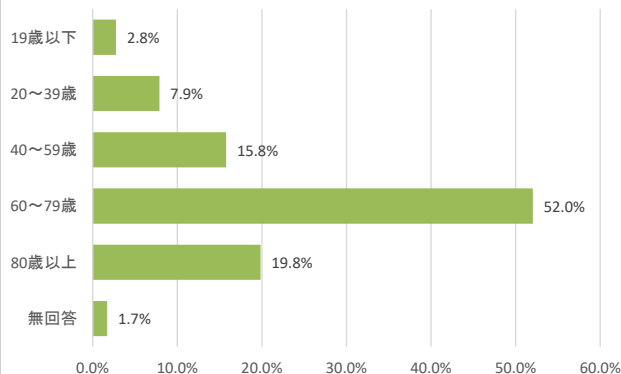
アンケート調査へご協力いただきありがとうございました。  
皆様からいただいた貴重なご意見は今後の病院運営に活用させていただきます。

- 調査期間 令和5年7月24日(月)～7月28日(金)
- アンケート配布数 1,356人
- 調査方法 無記名アンケート
- 回答者数 761人 (回収率 56.1%)  
(男性 347人 女性 399人 無回答 15人)

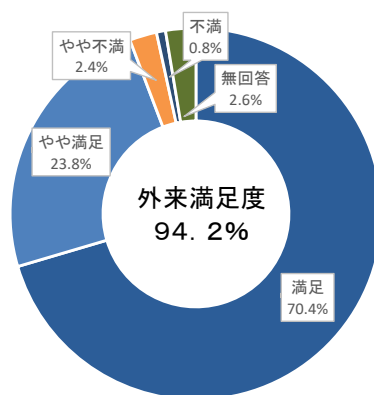
■回答者性別割合



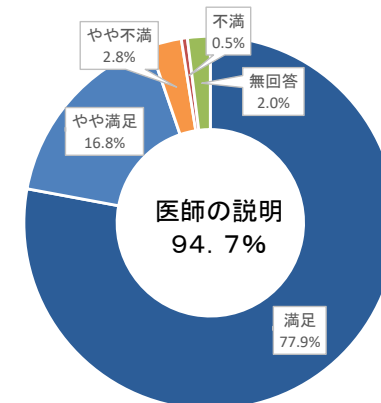
■回答者年齢区分割合



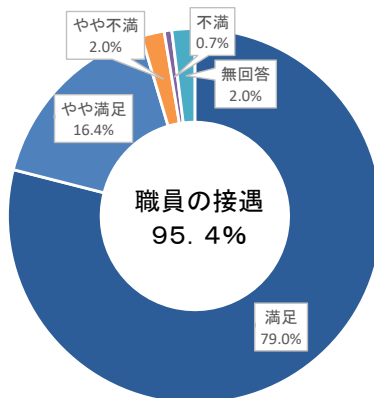
■当院に受診されて、総合的に満足のいく  
外来診療を受けることができましたか？



■担当した医師は、病気や治療についてわ  
かりやすく説明しましたか？



■職員(医師、看護師、その他)の言葉遣い  
や態度、身だしなみはいかがでしたか？



■待ち時間についてどのように感じます  
か？

