

令和6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、至らぬ点につきましては、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6年7月22日（月）～8月4日（日）	14日間
		回収数	24件（期間内退院患者 245名）	
		回収率	9.8%（前年度回収率 16.7%）	
	外来調査	期 間	令和6年7月22日（月）～26日（金）	5日間
		回収数	742件（回答用紙配布者数 1,537名）	
		回収率	48.3%（前年度回収率 56.1%）	

【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。

一昨年より、回答のしやすさと回収率の向上を目指し、web上で回答できるようにし、一定数のご利用をいただいております。

入院調査では昨年度より、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。依然として回答率は9.8%と低く、要因としては退院時に回収できる機会が少ないことや、通年で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。内容面では入院満足度91.6%、看護満足度87.5%と各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」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、調査日数を5日間とし、全ての曜日で実施しました。多くの方にご回答いただき、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95.3%、その他の項目も概ね高い評価をいただきました。しかし、「待ち時間」については不満の割合が多い状況です。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。少しずつではありますが、完全予約制や予約優先制を導入しておりますので、待ち時間の改善が図れるよう今後も努力していきたいと考えています。

自由記載欄にいただいた感謝や激励のお言葉は、職員一同励みになります。また、ご要望やご意見は各部署で回覧し病院全体として受け止め、改善を図り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6年11月1日

公立富岡総合病院 患者満足度向上委員会

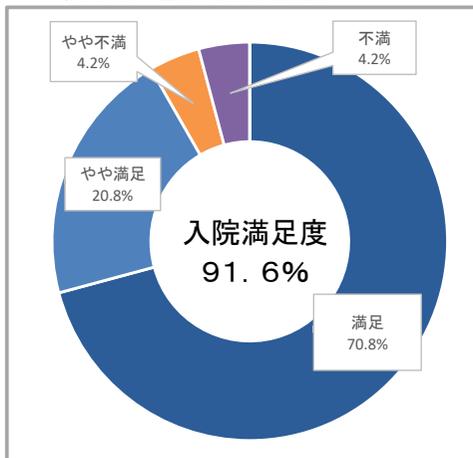
患者満足度調査の結果<入院>

令和6年10月 公立富岡総合病院

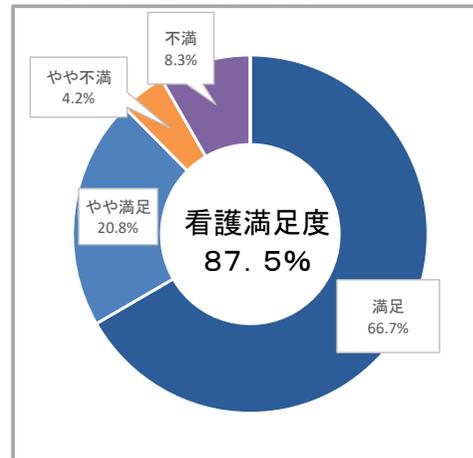
アンケート調査へご協力いただきありがとうございました。
皆様からいただいた貴重なご意見は今後の病院運営に活用させていただきます。

- 調査期間 令和6年7月22日(月) ~8月4日(日)
- 期間中退院患者数 245人
- 調査方法 無記名アンケート
- 回答者数 24人 (回収率 9.8%)
(男性 12人 女性 12人)

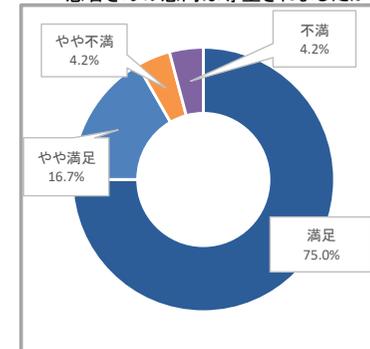
当院に入院されて満足のいく診療を受けることができましたか



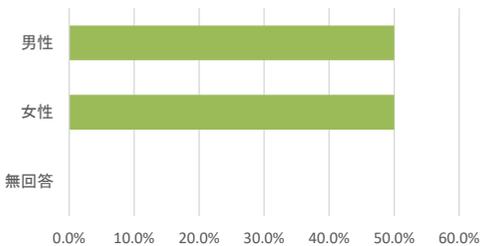
当院に入院されて満足のいく看護を受けることができましたか



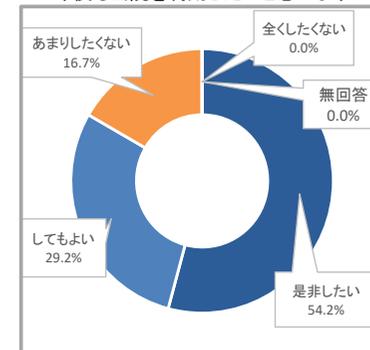
医療やケアの方針などについて患者さんの意向は尊重されましたか



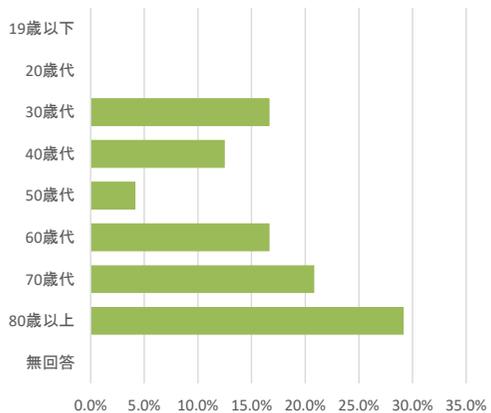
■回答者性別割合



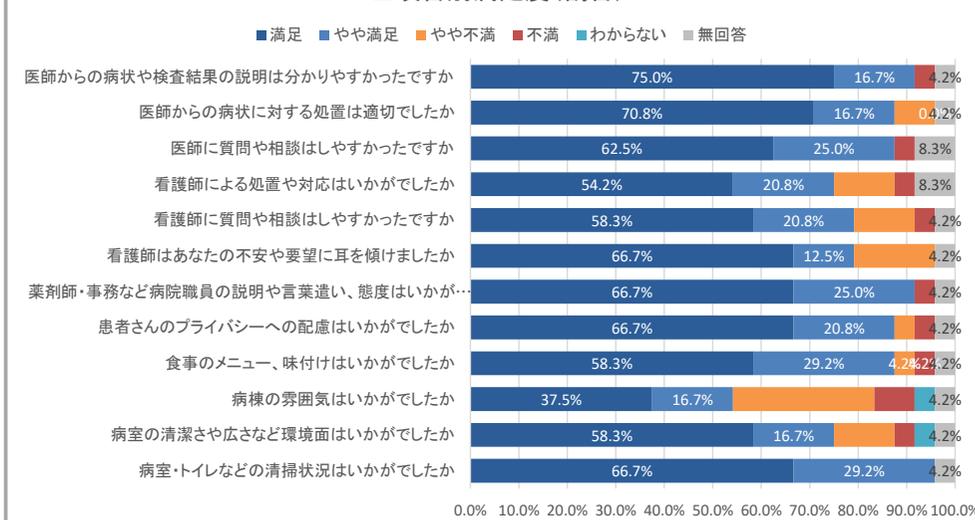
今後も当院を利用したいと思いますか



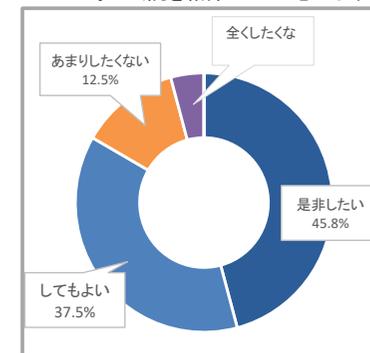
■回答者年齢区分割合



■項目別満足度(割合)



知人等に当院を紹介したいと思いますか



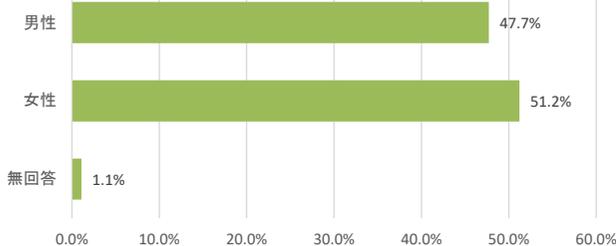
患者満足度調査の結果<外来>

令和6年10月 公立富岡総合病院

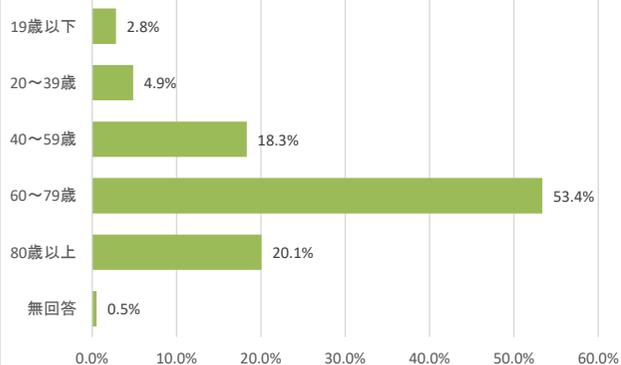
アンケート調査へご協力いただきありがとうございました。
皆様からいただいた貴重なご意見は今後の病院運営に活用させていただきます。

- 調査期間 令和6年7月22日(月)～7月26日(金)
- アンケート配布数 1,537人
- 調査方法 無記名アンケート
- 回答者数 742人 (回収率 48.3%)
(男性 354人 女性 380人 無回答 8人)

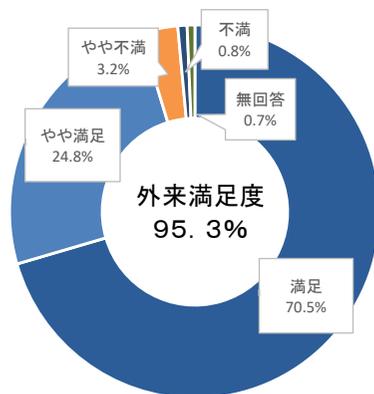
■回答者性別割合



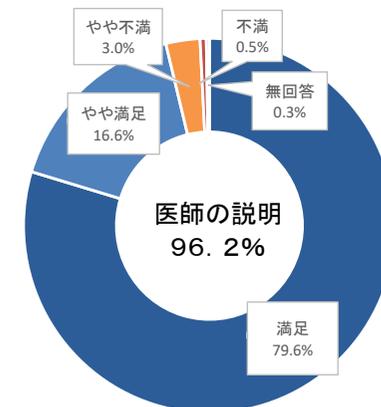
■回答者年齢区分割合



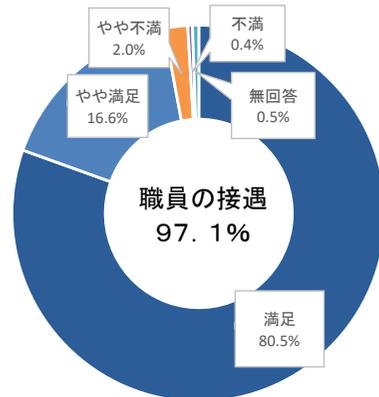
■当院に受診されて、総合的に満足のいく外来診療を受けることができましたか？



■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？

