

# 令和5年度患者満足度調査の結果報告について

診療・サービス検討委員会

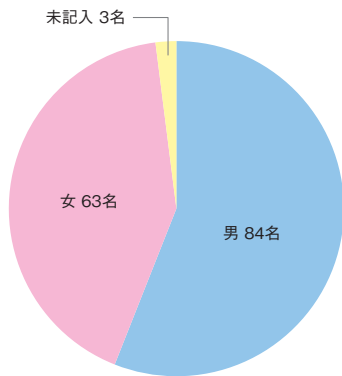
## ▶▶▶ 入院患者アンケート ◀◀◀

【実施日】 令和5年11月21日 (火)

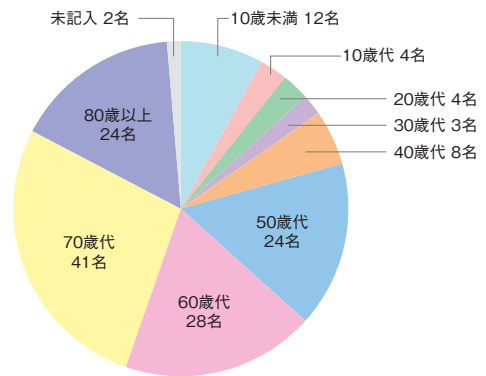
【回答方法】 様式記載 / スマートフォン (QRコード)

【回答者数】 150名 (様式記載：128名 / スマートフォン：22名)

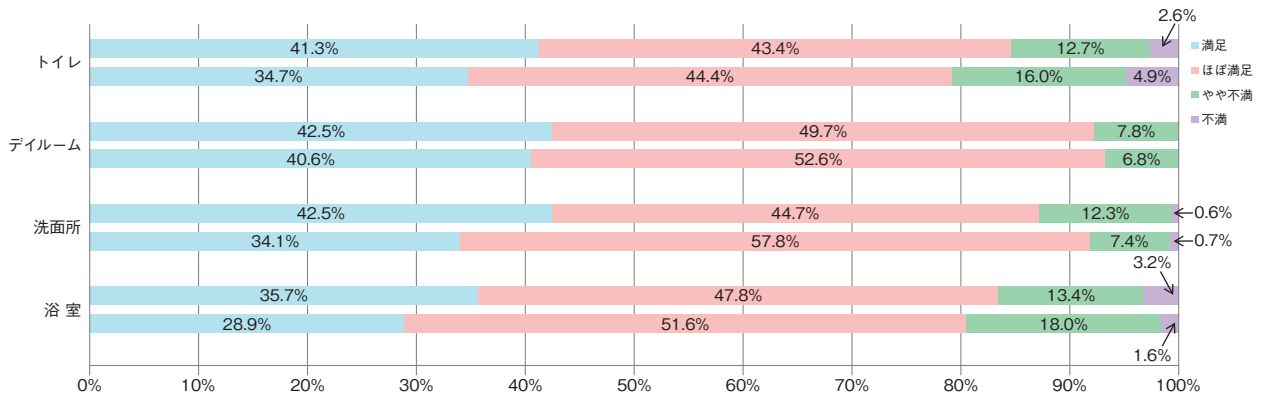
### ● 性別



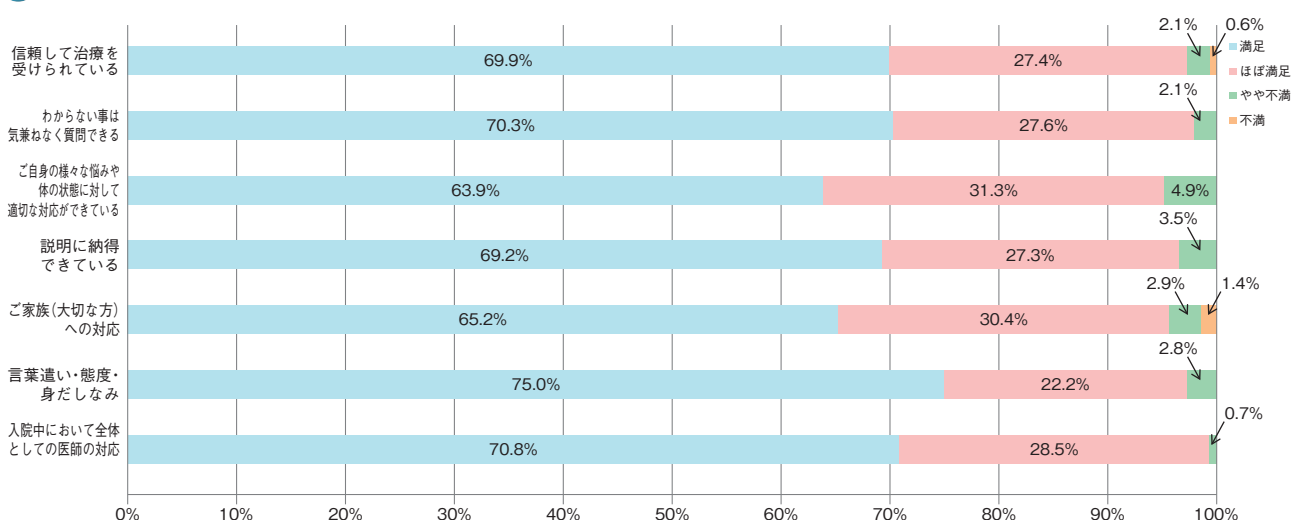
### ● 年齢



### ● 病室の環境について (上段：令和3年度 下段：令和5年度)

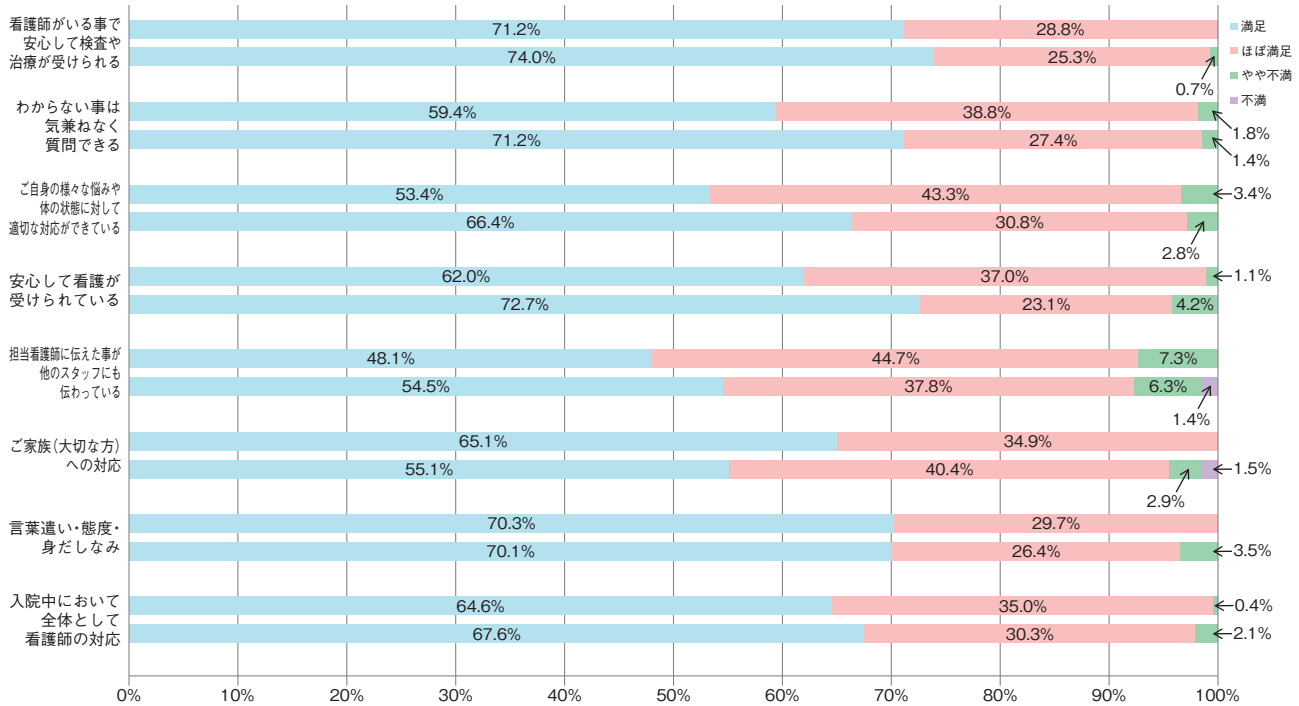


### ● 医師の対応について

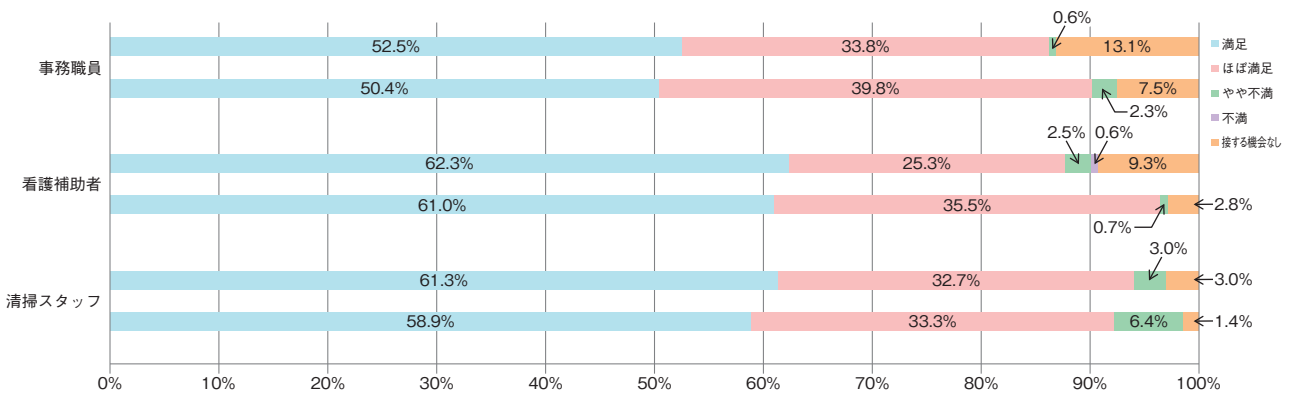


# 令和5年度患者満足度調査の結果について

## ● 看護師の対応について (上段：令和3年度 下段：令和5年度)

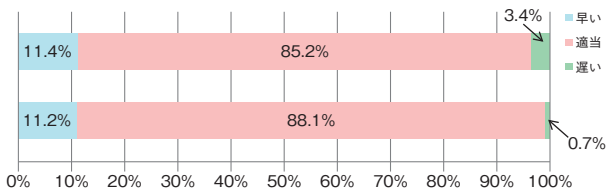


## ● その他の職員の対応について (上段：令和3年度 下段：令和5年度)

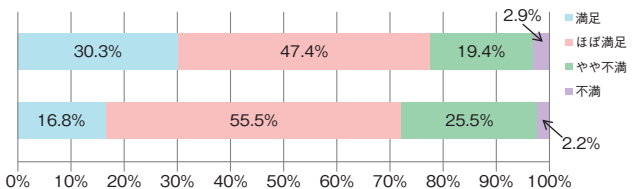


## ● 入院中のお食事について (上段：令和3年度 下段：令和5年度)

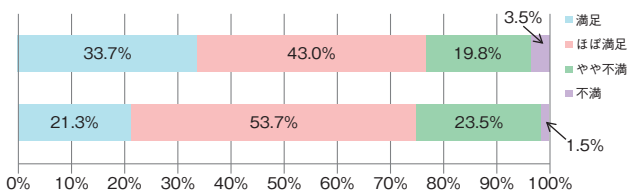
### 〔食事の時間〕



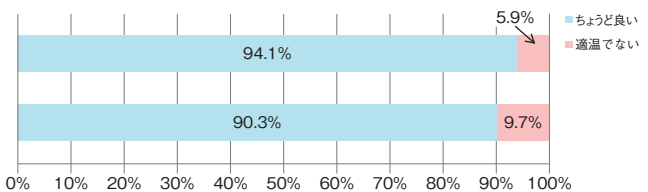
### 〔味付け〕



### 〔献立〕

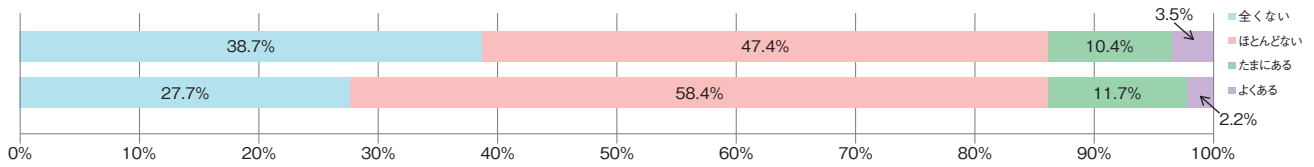


### 〔食事の温度〕

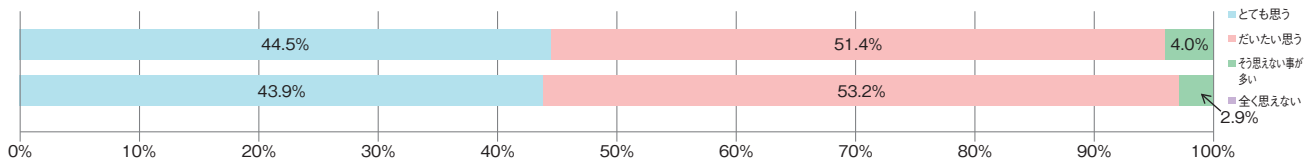


● プライバシーや自己決定権について (上段：令和3年度 下段：令和5年度)

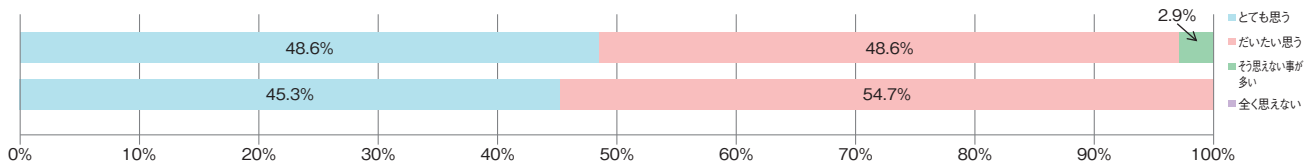
〔入院中に「プライバシーが守られていない」と感じる〕



〔ご自身の診断や治療内容等について、適切なタイミングで医療情報の提供を受けている〕



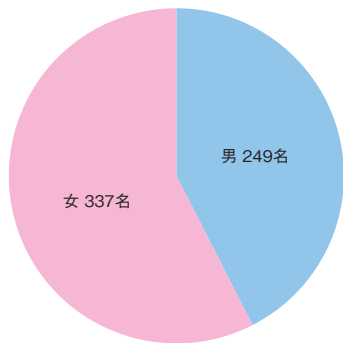
〔診断や治療内容等に対し、ご自身の意思が尊重されている〕



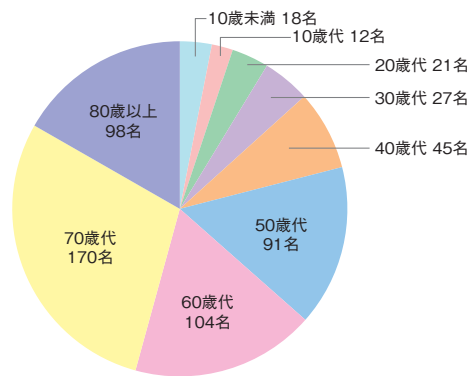
▶▶▶ 外来患者アンケート ◀◀◀

【実施日】 令和5年11月21日 (火)  
 【回答方法】 様式記載 / スマートフォン (QRコード)  
 【回答者数】 586名 (様式記載：551名 / スマートフォン：35名)

● 性別

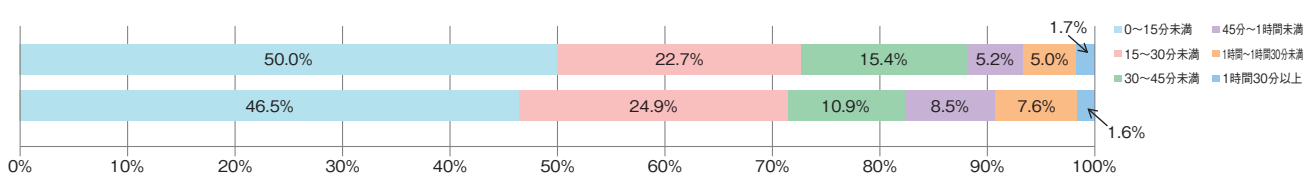


● 年齢

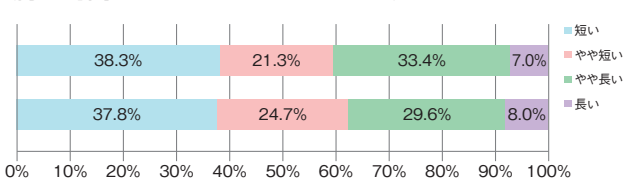


● 待ち時間について (診察・採血) (上段：令和3年度 下段：令和5年度)

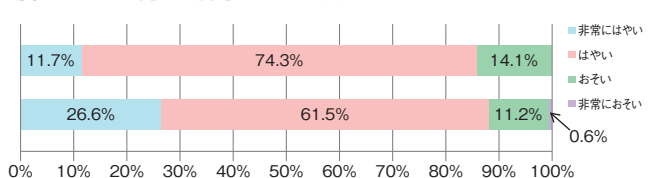
〔予約時間～診察までの待ち時間〕



〔待ち時間をどのように感じましたか?〕



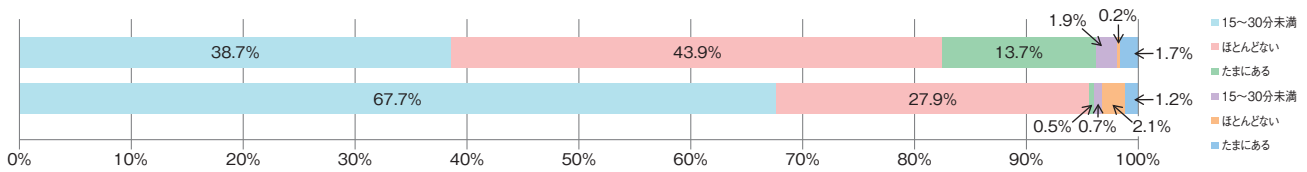
〔採血までの待ち時間について〕



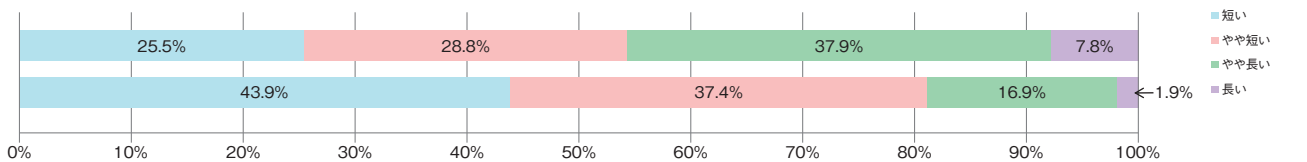
# 令和5年度患者満足度調査の結果について

## ● 待ち時間について(会計) (上段: 令和3年度 下段: 令和5年度)

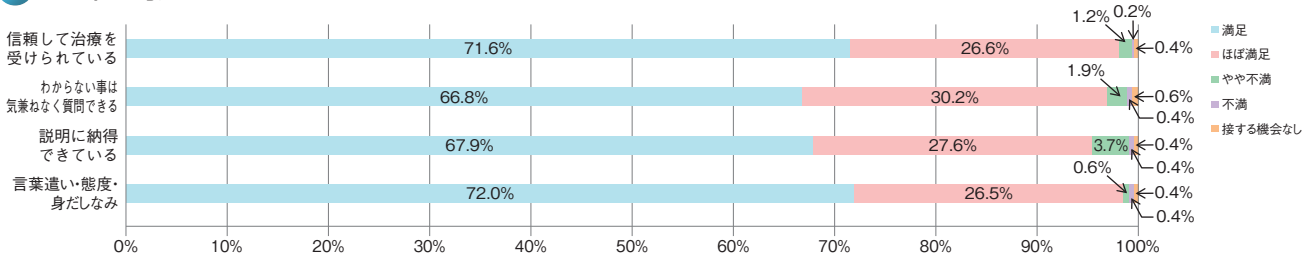
〔診察終了～支払いまでの待ち時間〕



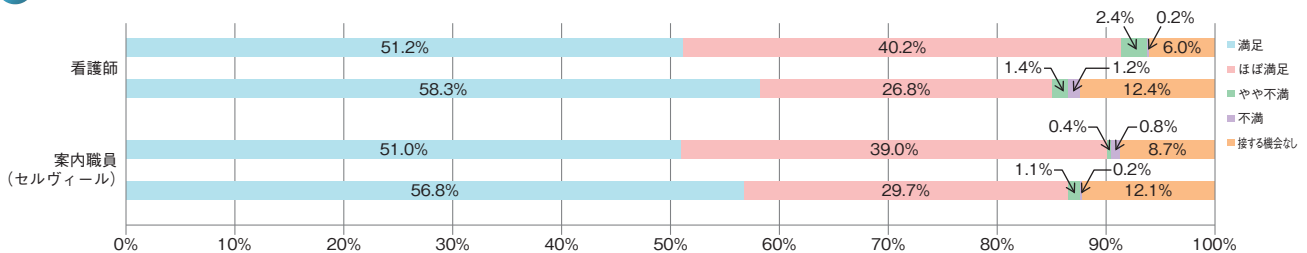
〔待ち時間をどのように感じましたか?〕



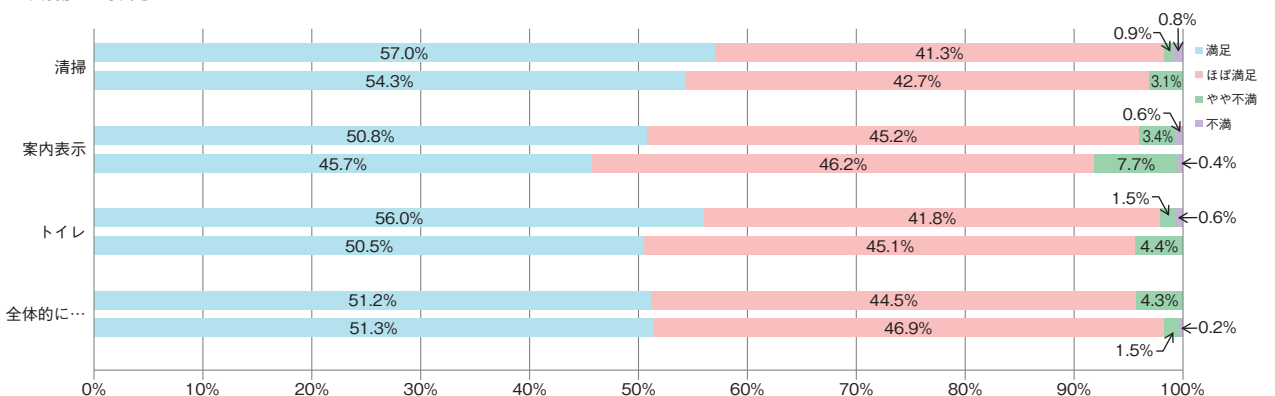
## ● 医師の対応について



## ● 看護師・受付職員の対応について (上段: 令和3年度 下段: 令和5年度)



## ● 設備・環境について (上段: 令和3年度 下段: 令和5年度)



令和5年11月21日に入院中の患者と外来受診患者を対象に、患者満足度調査を行いました。前回令和3年度の調査時と大きく違うのは、紙でのアンケート返答以外に、QRコードを活用した返答のシステムも導入したことです。集計もしやすくなるため、今後もこのシステムを継続していく方針です。次に入院患者対象の「職員の対応について」では、「医師・担当医師について」の質問項目を増やしています。従来看護師への質問項目が多く他の医療職については少なかったのですが、患者と接する機会が多い医師に対しても患者からの意見が多いのではないかと考え、導入しました。

全体としては前回の結果と大きく違うところは認めませんでした。しかし、コロナが5類になったことで面会時間について不満を抱えている方が増えているようです。これについては、今後どのように再開していくか検討を続けていきます。

ハード面(施設の古さ・老朽化など)は、手直しを続けても限界があるかもしれませんが、ソフト面(接遇など)は改善していけるはず。この結果を職員一人一人が「自分事」として捉え、少しでも患者(および職員)が快適に過ごせるよう、意識して取り組んでいきましょう。(診療・サービス検討委員会)