

# 令和6年度 患者満足度調査結果について

患者サービス向上委員会

令和6年 11～12 月に、外来患者さん・入院患者さんを対象に満足度調査を実施しました。調査では、当院の総合評価のほか接遇面や施設面などの詳細な設問にもご回答をいただきました。全体的に高い満足度をいただくことができた一方で、「駐車場」「会計手続き」「食事の内容」は不満を感じておられる患者さんが多いなど、現状の課題も確認されました。

この調査結果を参考に、さらなる患者サービスの質向上に努めてまいりたいと思います。ご協力ありがとうございました。

## 1 外来患者満足度調査結果

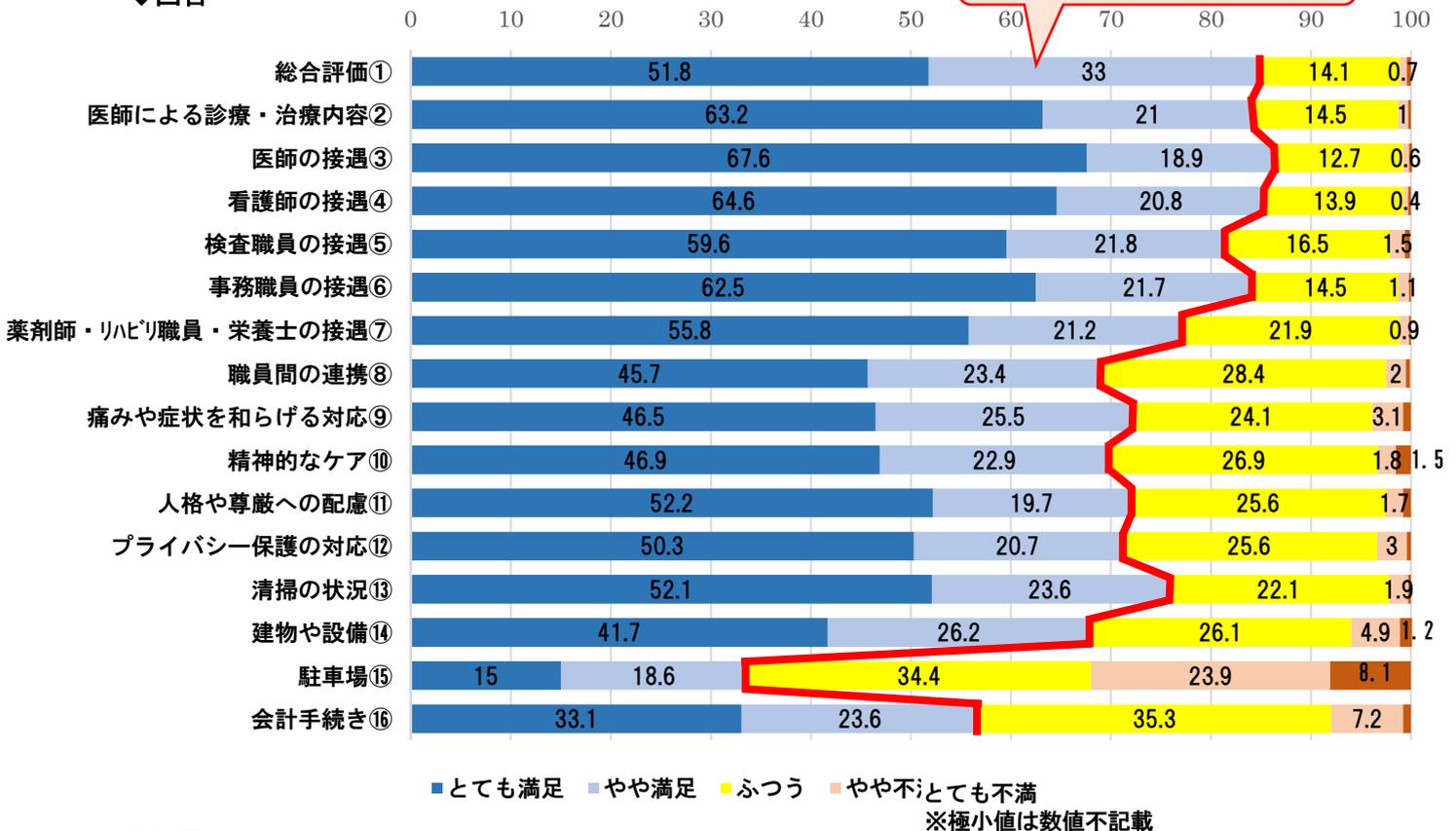
回答者数 : 1,050 人 / 配布数 1,310 人 回収率 80.2%

男女比 : 男性 38.7%、女性 56.9%、その他または無回答 4.4%

調査期間 : 令和6年 11月9日～令和6年 12月 27日

**総合評価 満足度 84.8%**  
(とても満足 51.8%、やや満足 33%)

### ◆回答



### ◆結果

#### 接 遇 面

全職種において総じて高い満足度(「満足」「やや満足」となりました(③～⑦)。

#### 診 療 面

不満度は総じて低かったですが、多くの項目で「ふつう」の割合が高くなりました(②、⑧～⑫)。

#### 施 設 面

建物や設備(⑭)・駐車場(⑮)に関する不満度(「やや不満」「とても不満」)が高くなりました。特に駐車場については、自由記載欄に「駐車場の表示がわかりにくい」「駐車場から病院までの距離が長い」等の意見が寄せられました。

#### サ ー ビ ス 面

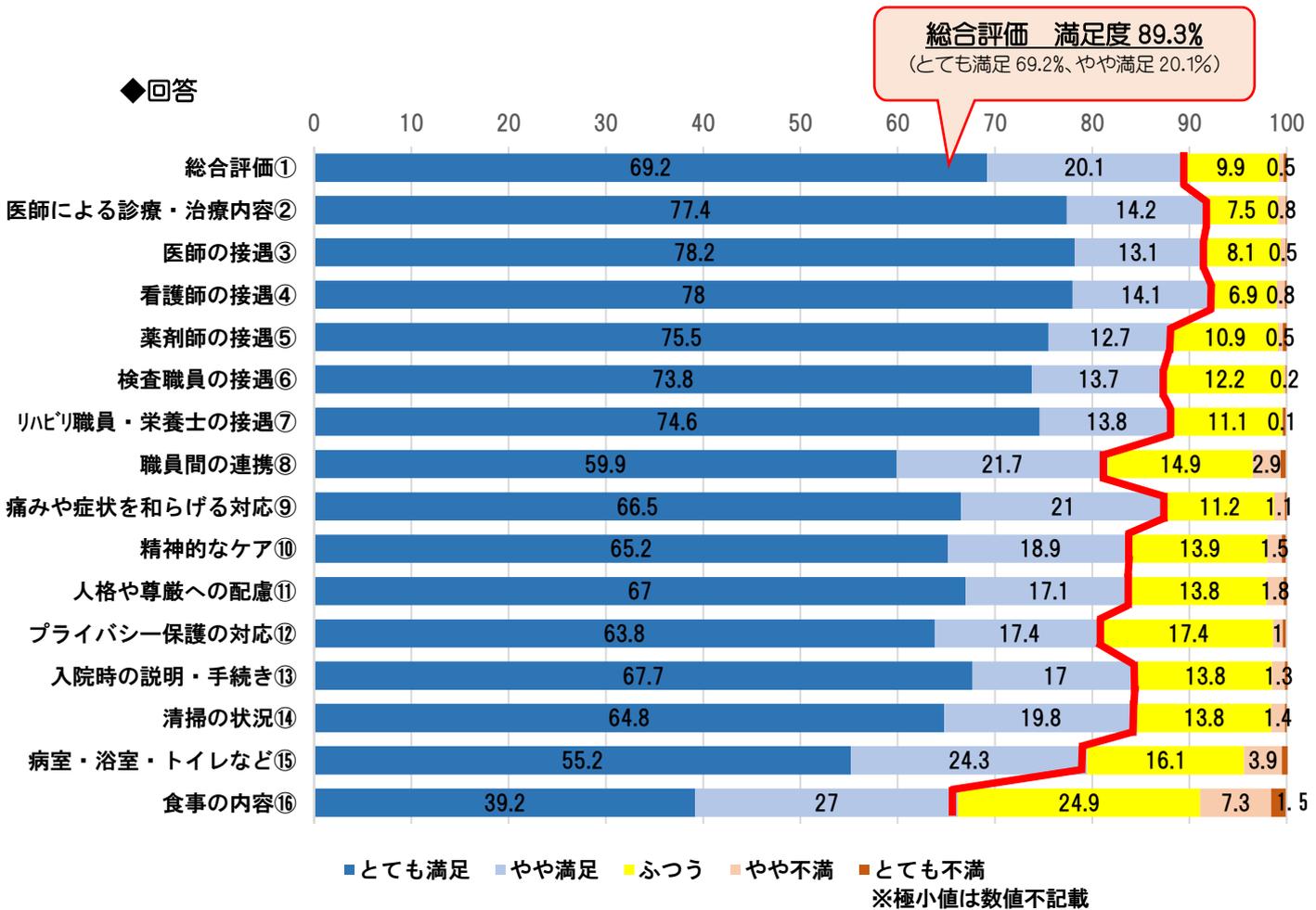
会計手続き(⑯)の不満足(「やや不満」「とても不満」)が高くなりました。自由記載欄に「会計の待ち時間が長い」「待ち時間に座る場所がない」等の意見が寄せられました。

## 2 入院患者満足度調査結果

回答者数 : 1,016 人 / 配布数 1,150 人 回収率 88.3%

男女比 : 男性 48.6%、女性 43.2%、その他または無回答 8.2%

調査期間 : 令和6年 11月9日～令和6年 12月27日



### ◆結果

接 遇 面 全職種において総じて高い満足度(「とても満足」「やや満足」となりました(③～⑦)。

診 療 面 総じて満足度が高い項目が多かった(②、⑧～⑫)ものの、職員間の連携(⑧)の不満足度(「やや不満」「とても不満」)が比較的高くなりました。

施 設 面 病室・浴室・トイレなど(⑮)に関する不満足度(「やや不満」「とても不満」)が高くなりました。自由記載欄には「トイレが少ない」「個室が狭い」「清掃が行き届いていない」等の意見が寄せられました。

サービスマ 食事の内容(⑯)の不満足度(「やや不満」「とても不満」)が高くなりました。自由記載欄には「食事がおいしくない」等の意見が寄せられました。