

# 令和5年度患者満足度調査 結果のご報告

## 外来（令和5年12月11日～15日）

令和5年12月に患者満足度調査を実施しました。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

アンケート配布数：747人      アンケート回収数：695人      アンケート回収率：93%

### 外来患者さんの情報について

性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



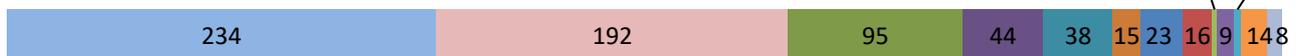
年齢

■ 10歳未満 ■ 10歳代 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代  
 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代 ■ 100歳以上 ■ 無回答



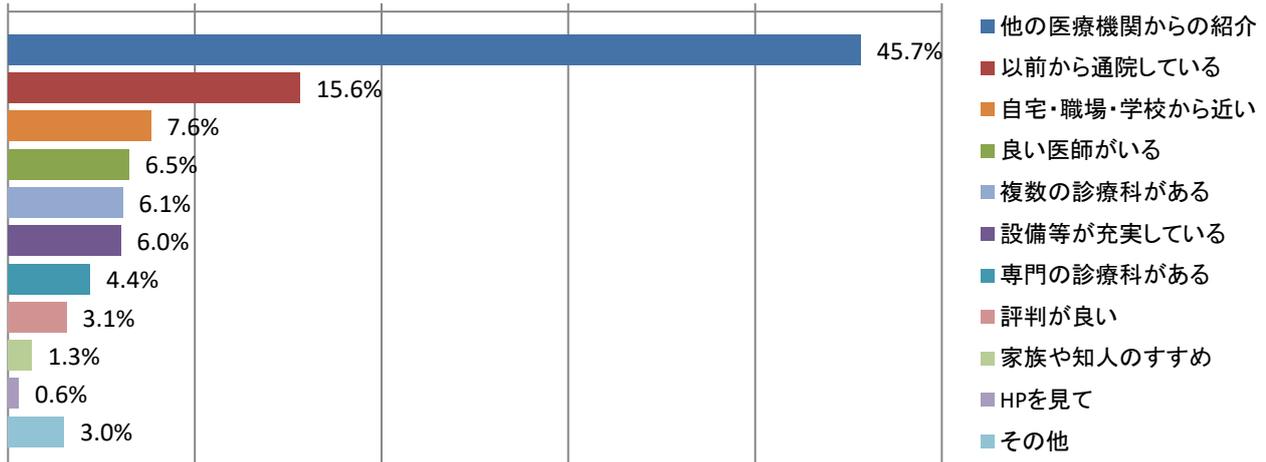
住所

■ 三木市 ■ 小野市 ■ 加東市 ■ 加西市 ■ 西脇市 ■ 多可町 ■ 神戸市  
 ■ 加古川市 ■ 稲美町 ■ 丹波市 ■ 明石市 ■ その他 ■ 無回答

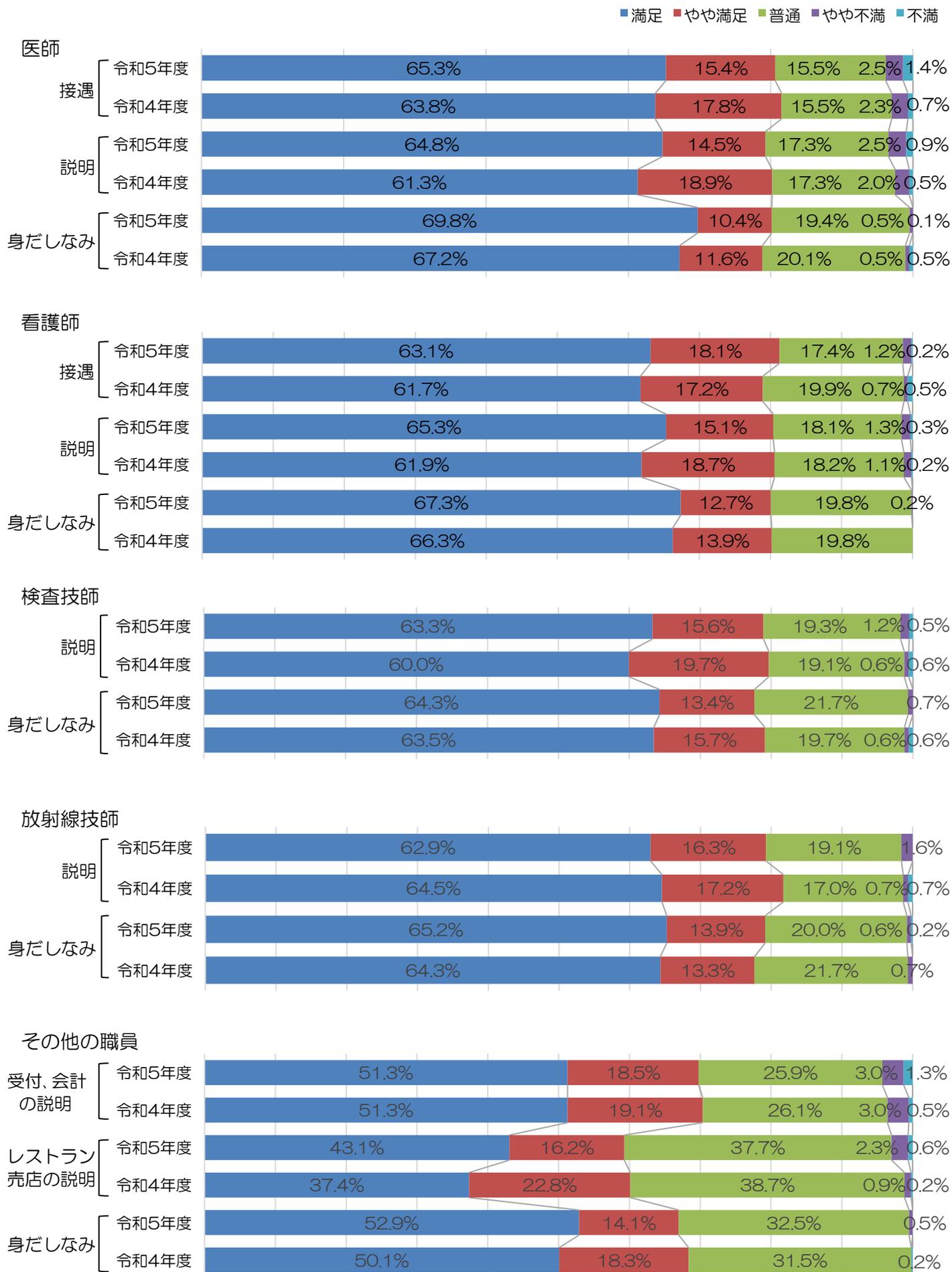


### 当院を受診された理由について

0% 10% 20% 30% 40% 50%

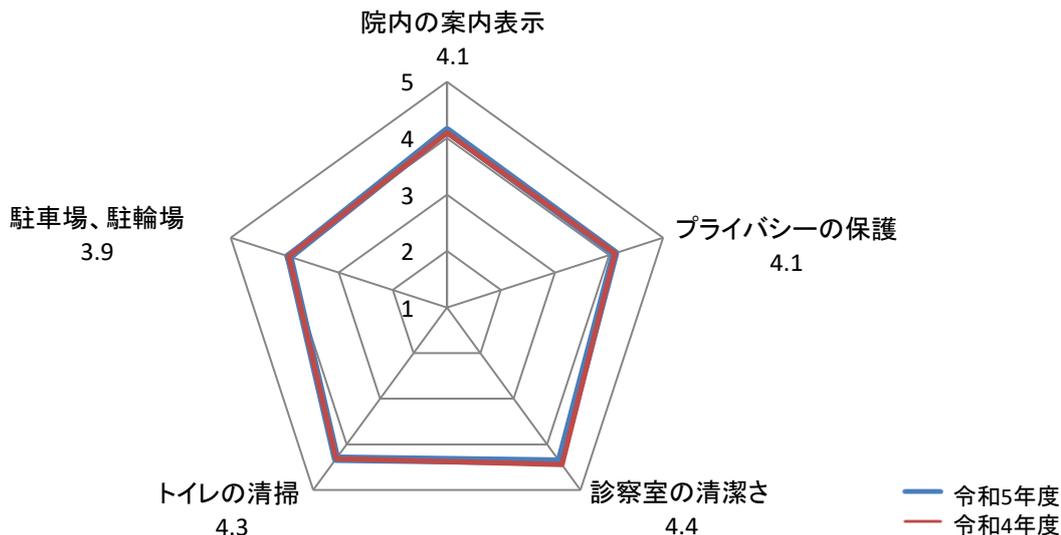


## 職員について



## 施設設備・サービスについて

5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満



### 利用した施設

■ ATM ■ レストラン ■ 売店 ■ 図書コーナー ■ 休憩コーナー



## 待ち時間について

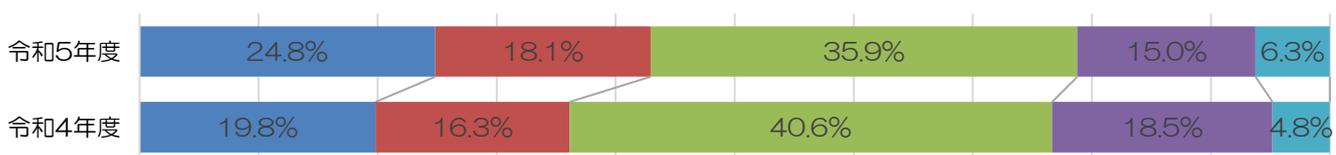
### 各科外来受付から診察までの待ち時間

■ 0~29分 ■ 30~59分 ■ 60~119分 ■ 120分以上



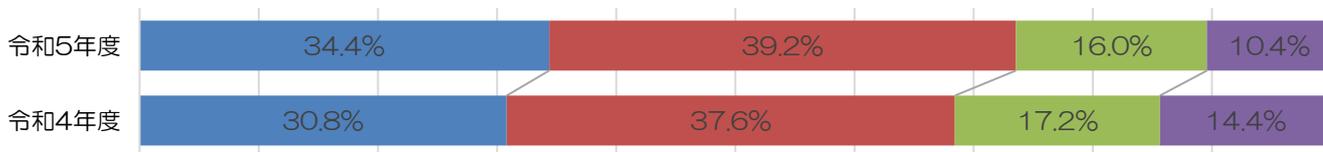
### 各科外来受付から診察までの満足度

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



### 診察終了から会計終了までの待ち時間

■ 0~14分 ■ 15~29分 ■ 30~59分 ■ 60分以上

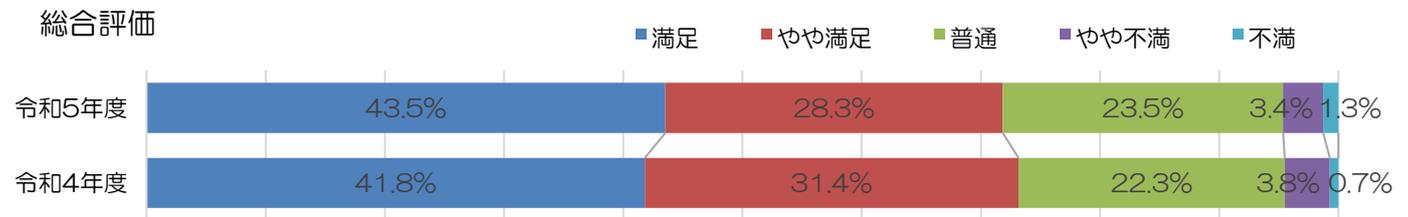


### 診察終了から会計終了までの満足度

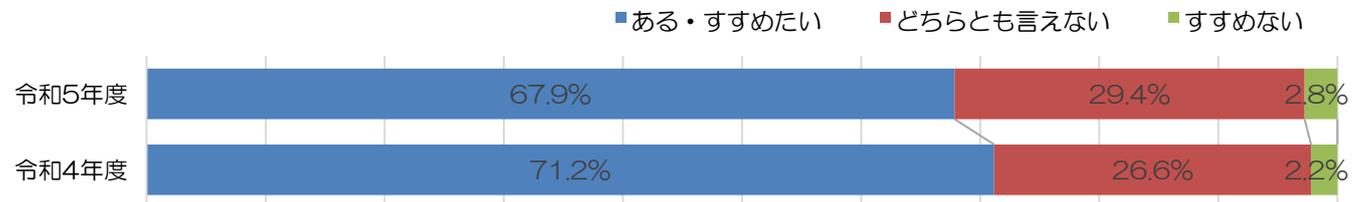
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



## 当院の総合評価について



家族・知人にすすめたことがある、またはすすめたいですか？



## 良い評価をいただいた意見・・・

- こちらの病院を紹介されると安心感をもって受診できます。
  - 先生方はじめ、病院運営にかかわるすべての方々の日頃の努力に感謝致します。これからも、たいへんなこともあるかと思いますが、頑張ってくださいと思います。
- その他、心温まるたくさんのお言葉をいただき、ありがとうございました。職員にとって何よりの励みになります。今後ともご期待に添えるよう頑張ってください。

## 改善を必要とする評価をいただいた意見・・・

- 患者が多いからか、採血に並ぶ時間が長すぎる。よって、診察時間が遅れる。対応を。
    - 曜日や時間帯によって、患者さんが集中し待ち時間が長くなっております。応援スタッフを配置し待ち時間短縮を図っておりますが、採血台に限りがあり患者さんの多い時には対応が困難になっております。事前採血をご利用頂くこともできますので、担当医にご相談ください。
  - 待ち時間が長いときにコンビニで買った物を食べる場所、ゆっくり食べれる場所がほしい。
    - コンビニの東側に、「休憩談話コーナー」を設置しており、休憩や軽食等飲食スペースとしてご利用いただけますが、席数に限りがございますので、本館南側、東側の庭園に沿って設置しておりますベンチ等も、呼び出し受信機は電波が届きますので、天気の良い日などはソーシャルディスタンスを保ちながら、そういったところを利用していただくことも可能です。
- その他、いろいろなお指摘、改善要望をいただきました。不快な思いを抱かれたこと、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見は、内容を精査し、出来るところから改善を進めてまいります。

## まとめ

外来患者さんへの調査では昨年度と比較して全体的に満足度の上昇がみられました。しかし、診察までの待ち時間や会計終了までの待ち時間では「不満」とお答えいただいた割合が若干上昇しており、課題がある様に思われます。今後も病院全体で改善に取り組み、患者さんに満足いただけるようサービス向上に努めることが必要と思われます。

# 令和5年度患者満足度調査 結果のご報告

## 入院（令和5年12月11日）

令和5年12月に患者満足度調査を実施しました。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

アンケート配布数：131人      アンケート回収数：107人      アンケート回収率：81.7%

### 入院患者さんの情報について

性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



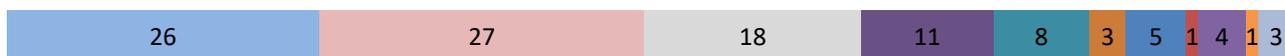
年齢

■ 10歳未満 ■ 10歳代 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代  
 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代 ■ 100歳以上 ■ 無回答



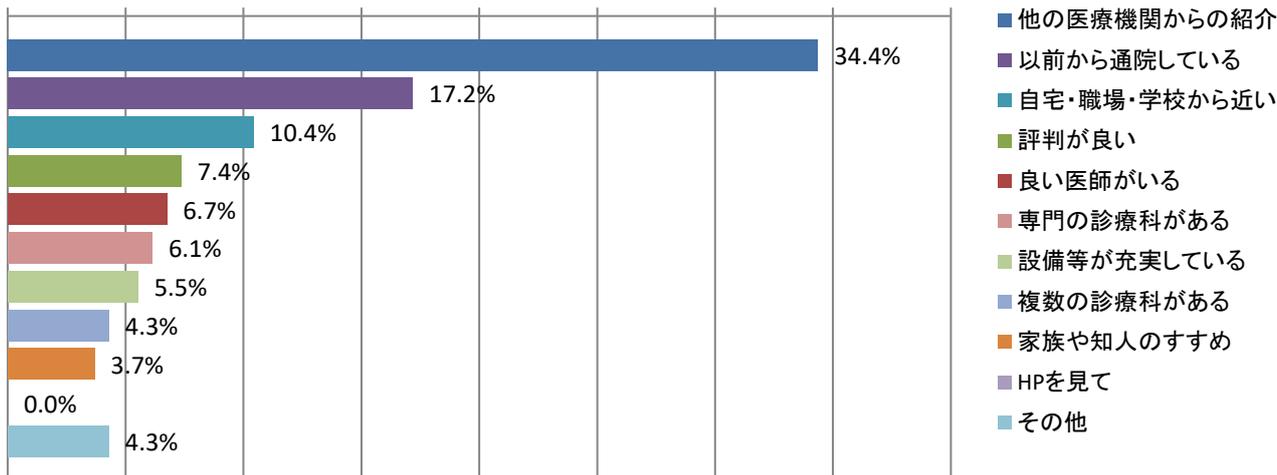
住所

■ 三木市 ■ 小野市 ■ 加東市 ■ 加西市 ■ 西脇市 ■ 多可町 ■ 神戸市  
 ■ 加古川市 ■ 稲美町 ■ 丹波市 ■ 明石市 ■ その他 ■ 無回答



### 入院された理由について

0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40%



## 入院状況について

入院期間

■ 1週間以内 ■ 2週間以内 ■ 1ヶ月以内 ■ 1ヶ月以上



入院病棟

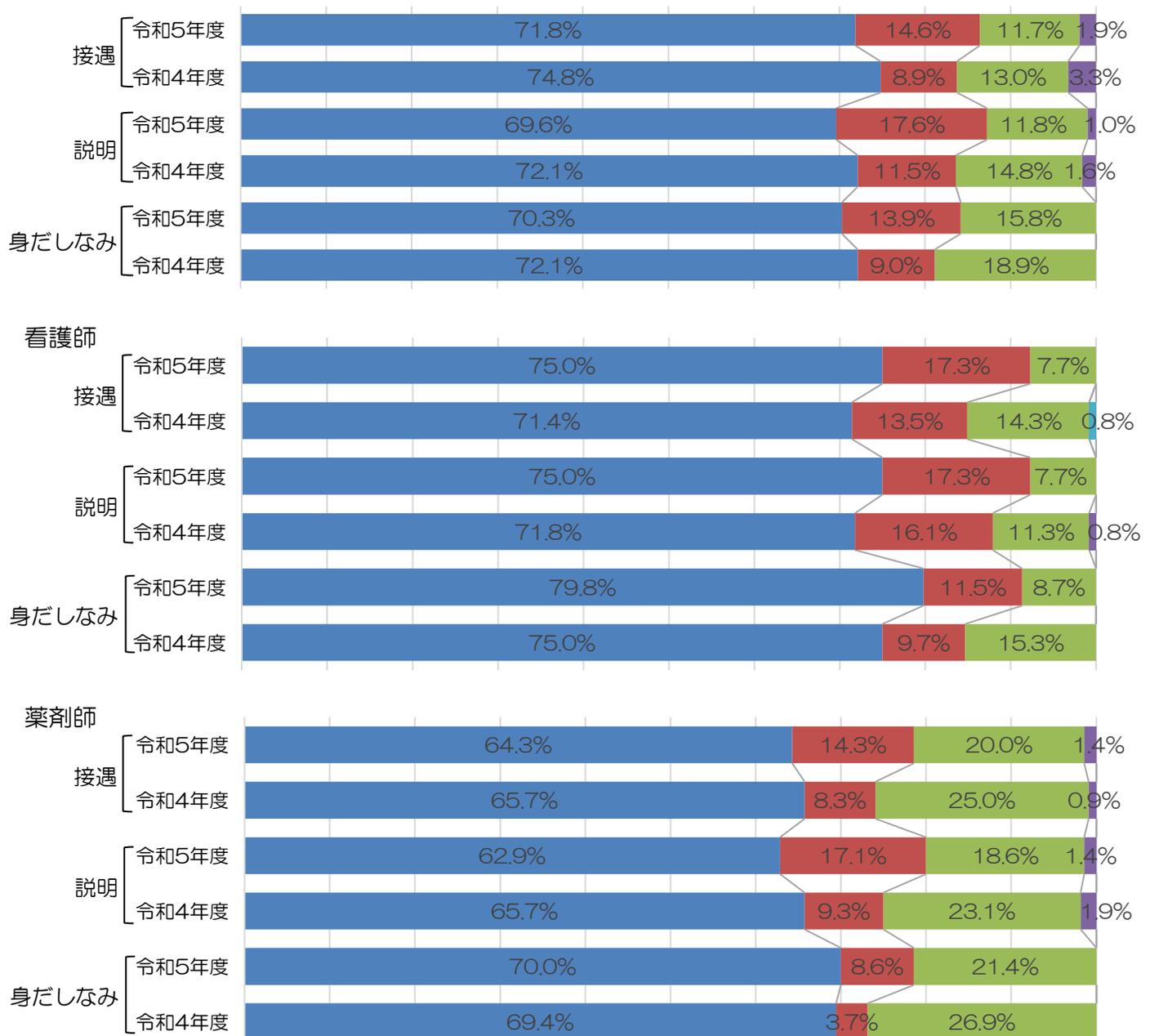
■ ICU ■ HCU ■ 緩和ケア ■ 女性  
 ■ こども ■ 5東 ■ 5西 ■ 6東  
 ■ 6西 ■ 7東 ■ 7西 ■ SCU



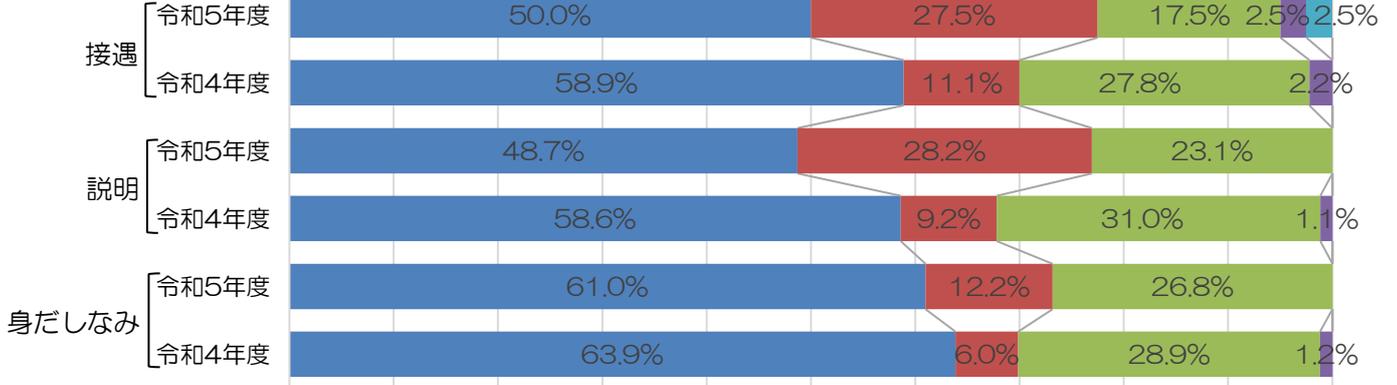
## 職員について

医師

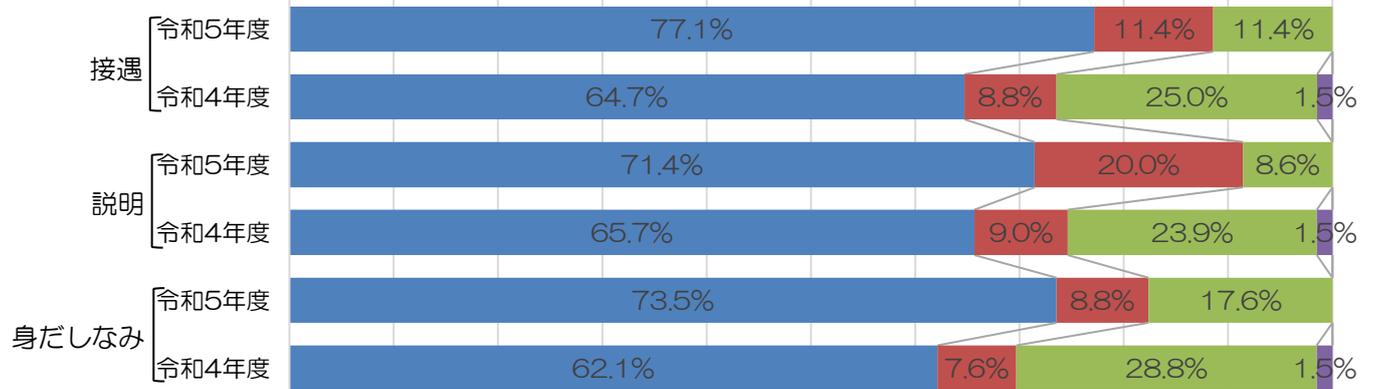
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



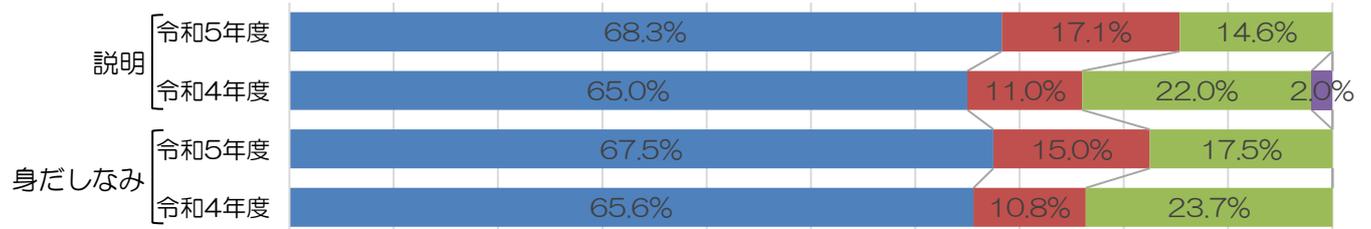
管理栄養士



理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



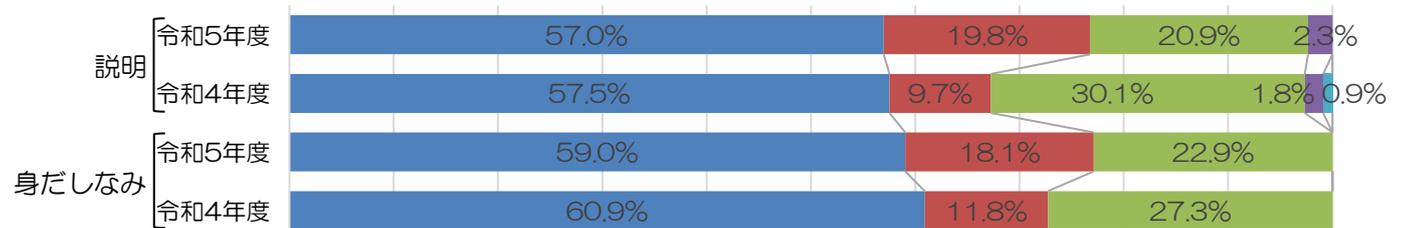
検査技師



放射線技師

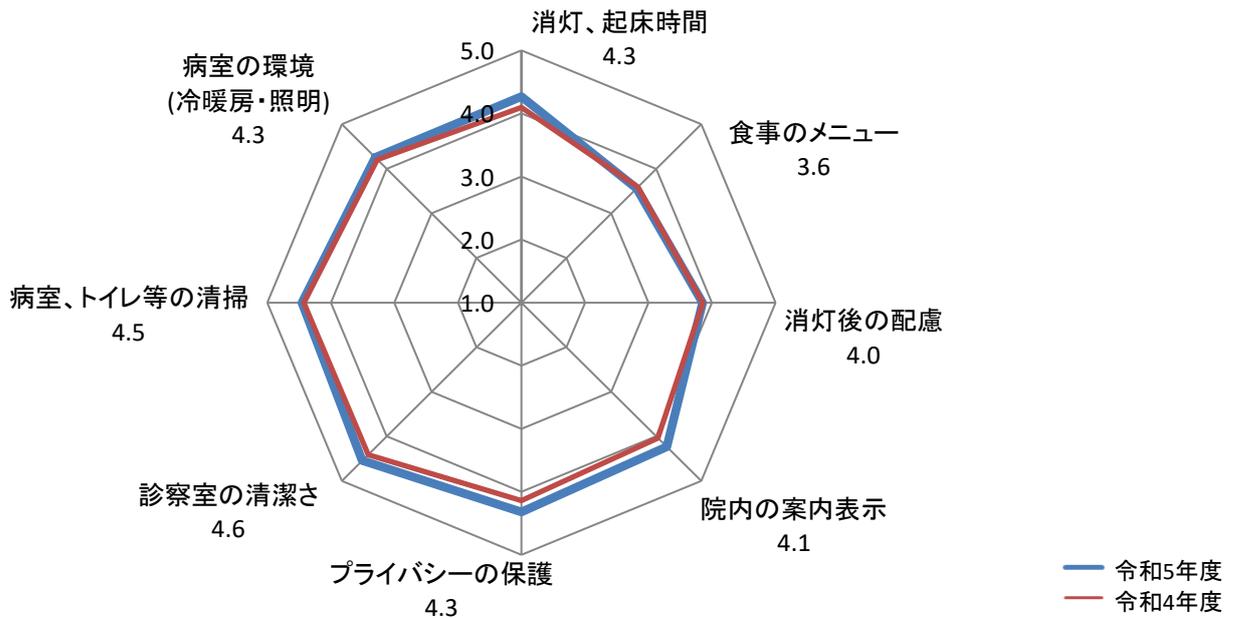


その他の職員



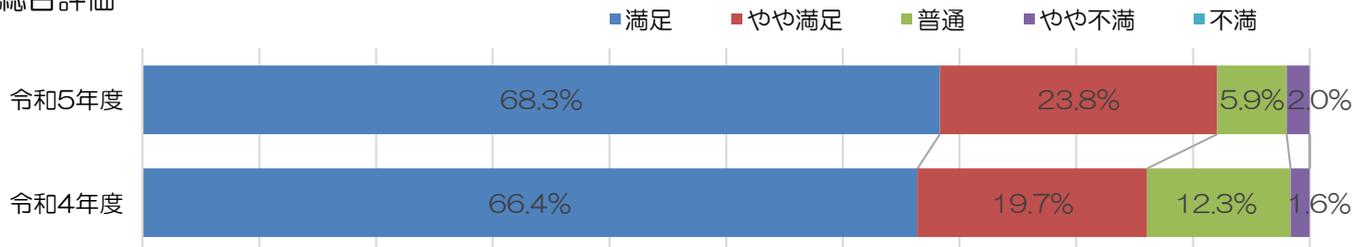
## 入院環境・施設設備・サービスについて

5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満

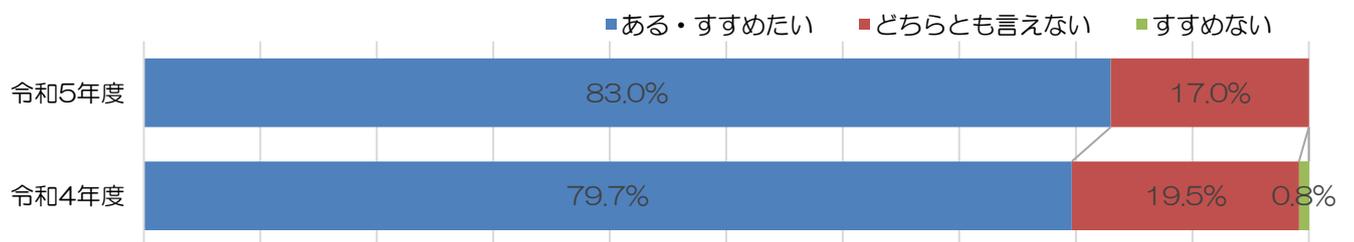


## 当院の総合評価について

### 総合評価



### 家族・知人にすすめたことがある、またはすすめたいですか？



### 良い評価をいただいた意見・・・

- こちらで2度手術を受けました。とても良いケアをしていただき嬉しかった。これからもお世話になります。よろしくお願いします。
- 肺炎で一週間程度入院しましたが、快適な入院生活でした。お世話になりました。その他、心温まるたくさんのお言葉をいただき、ありがとうございました。職員にとって何よりの励みになります。今後ともご期待に添えるよう頑張ってまいります。

### 改善を必要とする評価をいただいた意見・・・

- 入退院、転院などのフォロー人員を増やして欲しい。
  - 患者総合サポートセンターにて、社会福祉士や看護師を増員配置し対応しているところです。
- 廊下でリハビリをする声大きい。
  - この度はご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。患者さんのリハビリは状態が落ち着き次第開始しており、病棟内で実施することも非常に多くなっております。また患者さんの状態により、病棟内で心電図モニターを確認しながら廊下を使って歩行訓練を実施するなどの対応を行うこともございます。ご高齢の方では、耳が聞こえにくいなど、比較的大きな声で話かけることも多く、ご迷惑をおかけする結果となったように思われます。可能な方については、積極的にリハビリ室での訓練に切り替えて実施して参ります。リハビリを実施されていない、他の患者さんにとっては病棟内は療養の場となっており、今後十分配慮しながら実施して参ります。

その他、いろんなご指摘、改善要望をいただきました。不快な思いを抱かれたこと、深くお詫び申し上げます。接遇についても、ご意見をいただいております。接遇研修を実施し、丁寧な対応、言葉遣い、スタッフ同士で注意しあえる環境づくりを心がけることが必要と思われまます。

### まとめ

入院患者さんへの調査では昨年度と比較して職員の接遇や説明についての「満足」とお答えいただいた割合が低下傾向にありました。患者さんに気持ちよく治療を受けていただけるよう、職員一同より一層注意を払います。総合評価では前年度より高い評価をいただけました。今後も病院全体で改善に取り組み、患者さんに満足いただけるようサービス向上に努めることが必要と思われまます。



北播磨総合医療センター  
KITA-HARIMA MEDICAL CENTER