

# 令和6年度患者満足度調査 結果のご報告

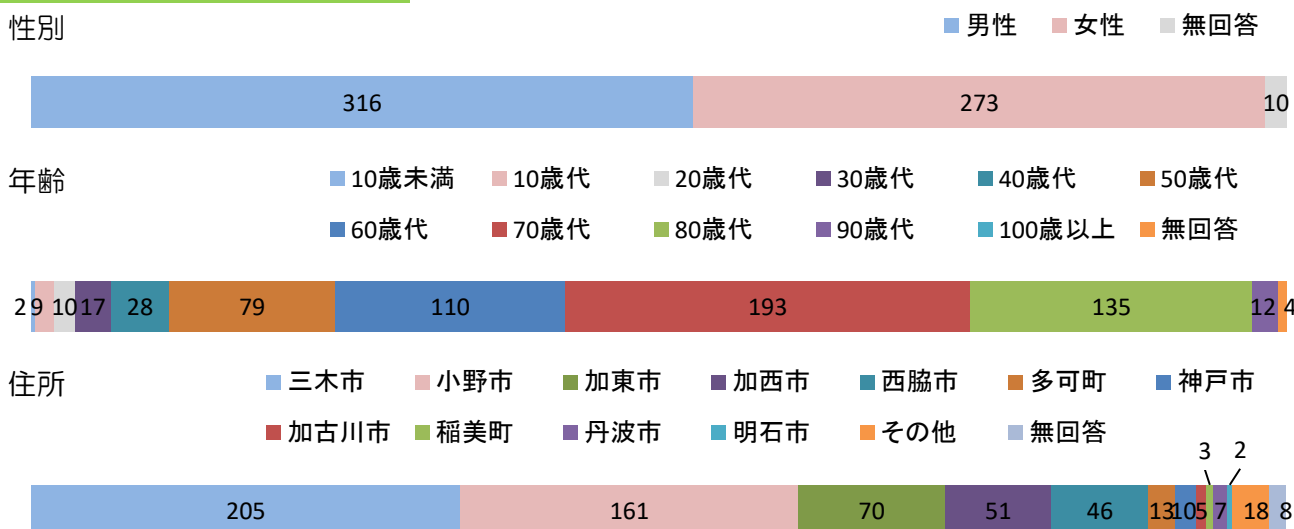
## 外来（令和6年12月9日～13日）

令和6年12月に患者満足度調査を実施しました。

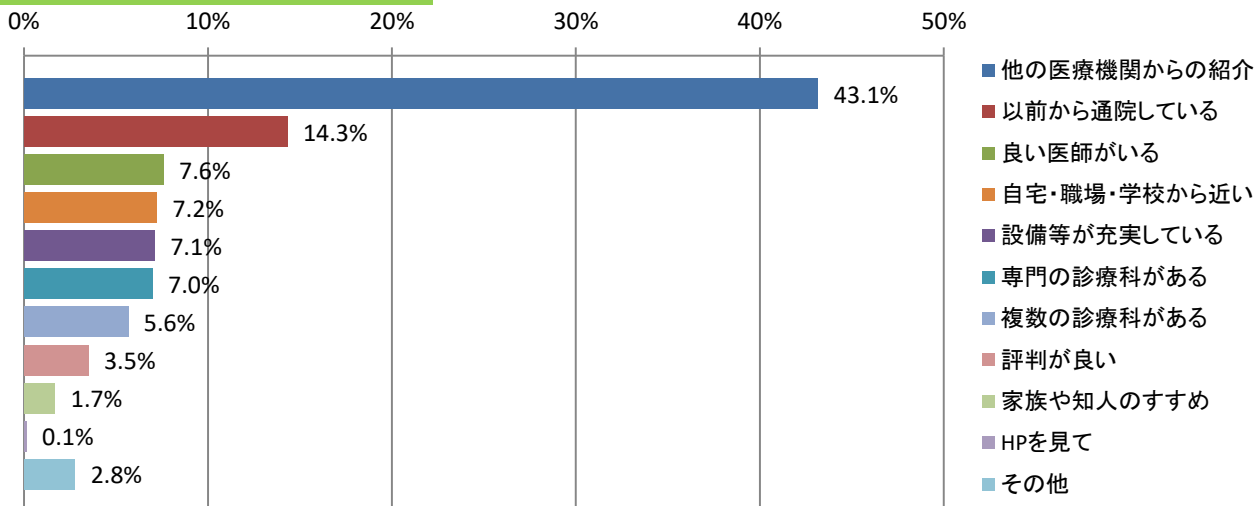
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

アンケート配布数：624人      アンケート回収数：599人      アンケート回収率：96%

### 外来患者さんの情報について

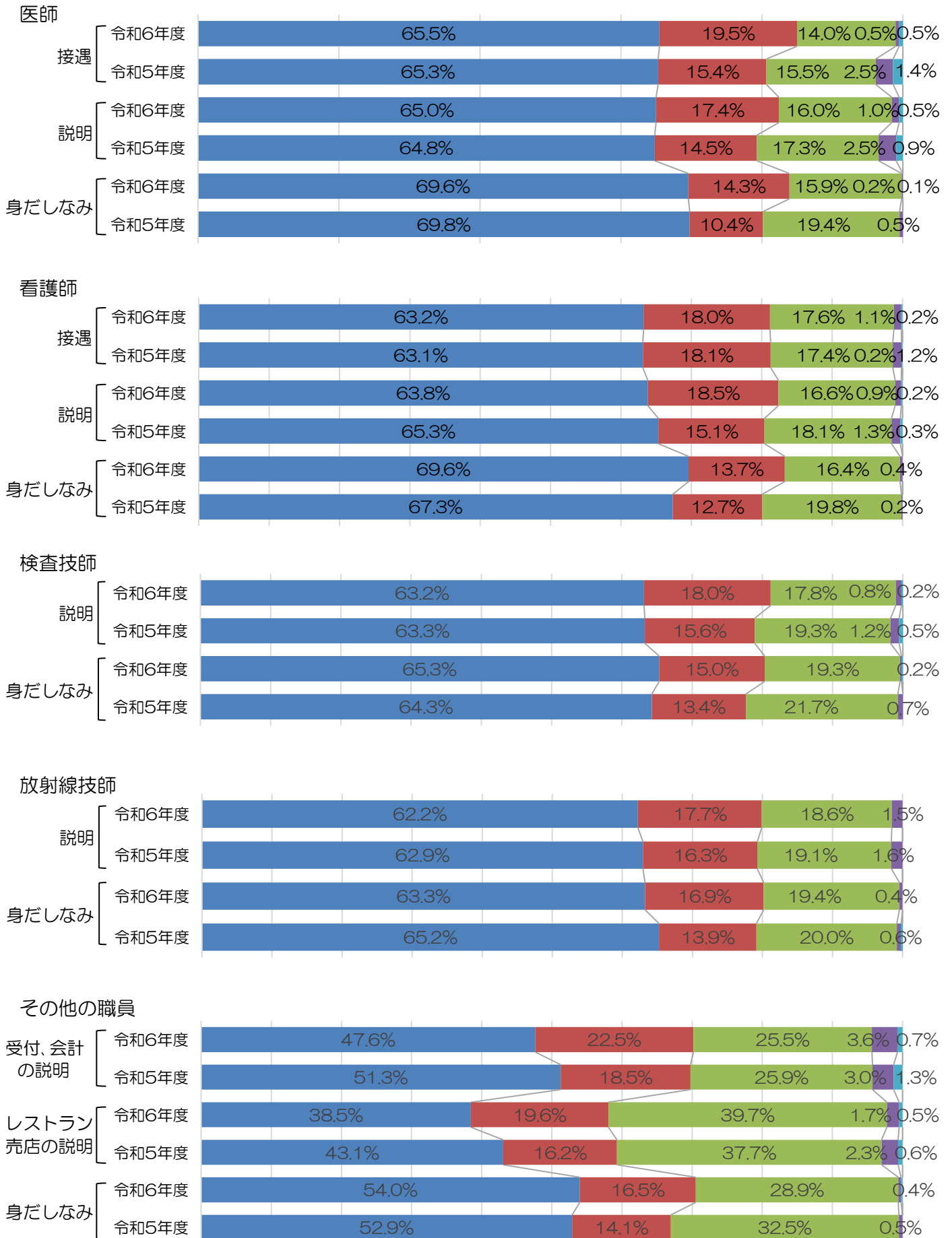


### 当院を受診された理由について



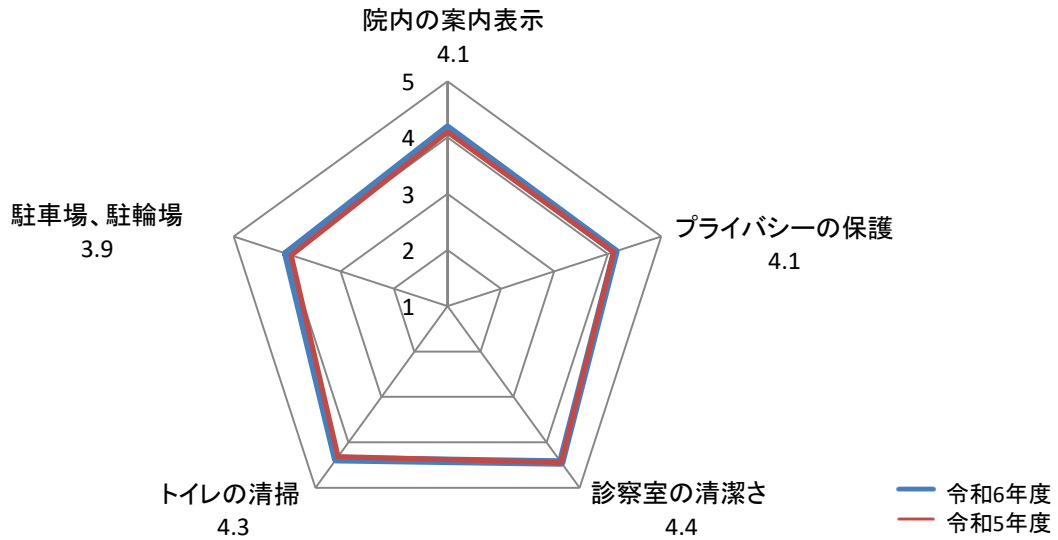
## 職員について

■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満



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

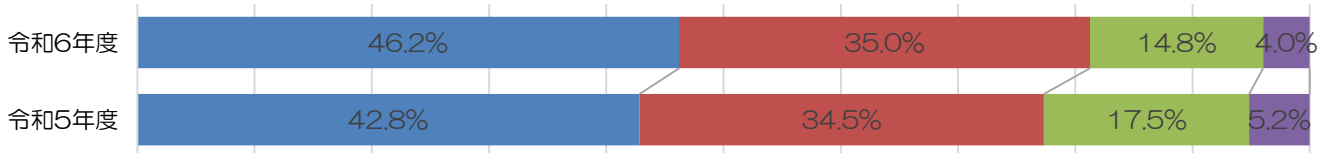
■ ATM ■ レストラン ■ 売店 ■ 図書コーナー ■ 休憩コーナー



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



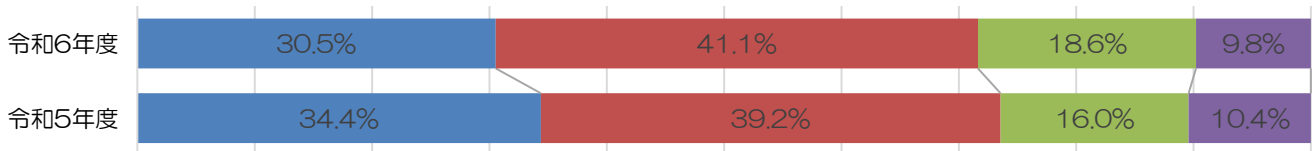
各科外来受付から診察までの満足度

■ 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

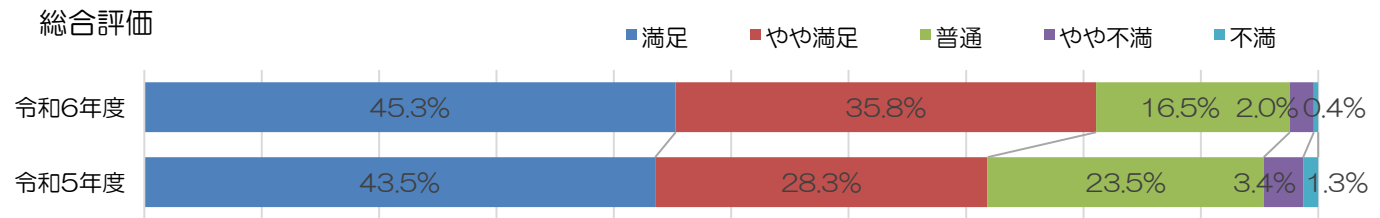


診察終了から会計終了までの満足度

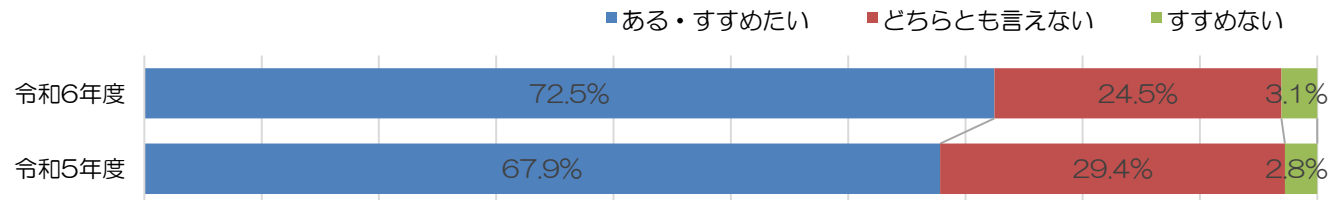
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



## 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・・・

- いつもお世話になり、先生の親切な人柄に触れ安心感を覚えています。
- 病棟、外来ともに素晴らしい看護師が多く、とても安心。

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・・・

- 採血に時間がかかる。  
→ 曜日や時間帯により患者さんが集中し、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困難になっております。事前採血をご利用頂く事が出来ますので担当医にご相談ください。
- 休憩コーナーが小さすぎます。  
→ 開院当初から「休憩コーナーの充実・拡大」について、ご意見を頂戴しており、令和元年に従前あった「理容室」を撤去、コインロッカーコーナーを縮小して、少しでも患者さんやご家族がリラックスできるような専用の休憩コーナーとして、授乳室と併せて設置しました。現在の外来の休憩コーナーは、限りあるスペースの中で追加設置したものであり、外来エリアにこれ以上休憩コーナーを拡充するスペースがございませんので、事情ご賢察の上、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

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。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、一部の職種で、説明や身だしなみに「満足」とお答えいただいた割合の低下が見られました。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す。



北播磨総合医療センター

KITA-HARIMA MEDICAL CENTER

# 令和6年度患者満足度調査 結果のご報告

## 入院（令和6年12月11日）

令和6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：127人      アンケート回収数：110人      アンケート回収率：86.6%

### 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



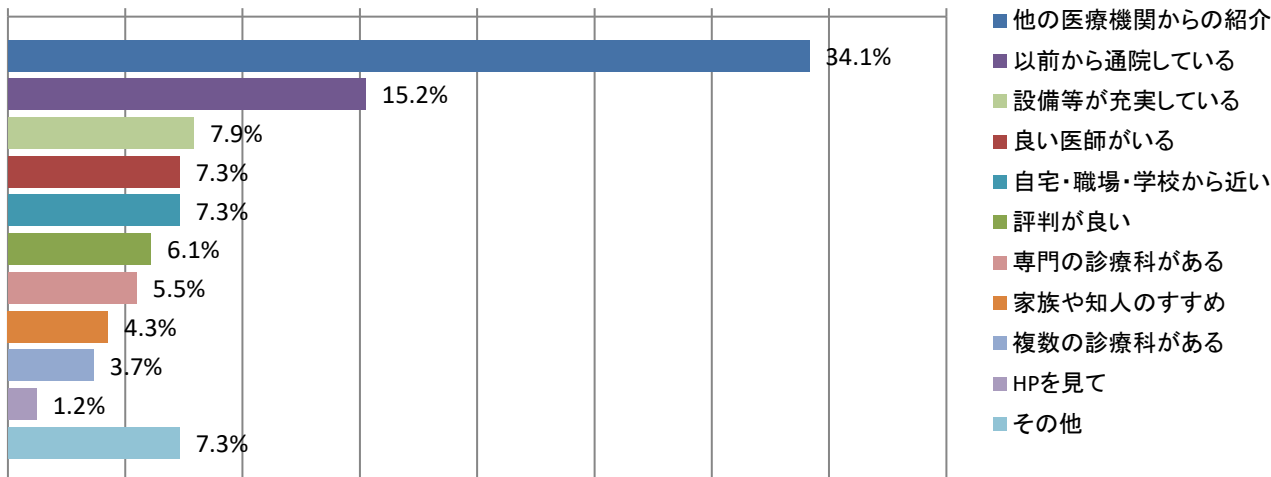
住所

■ 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

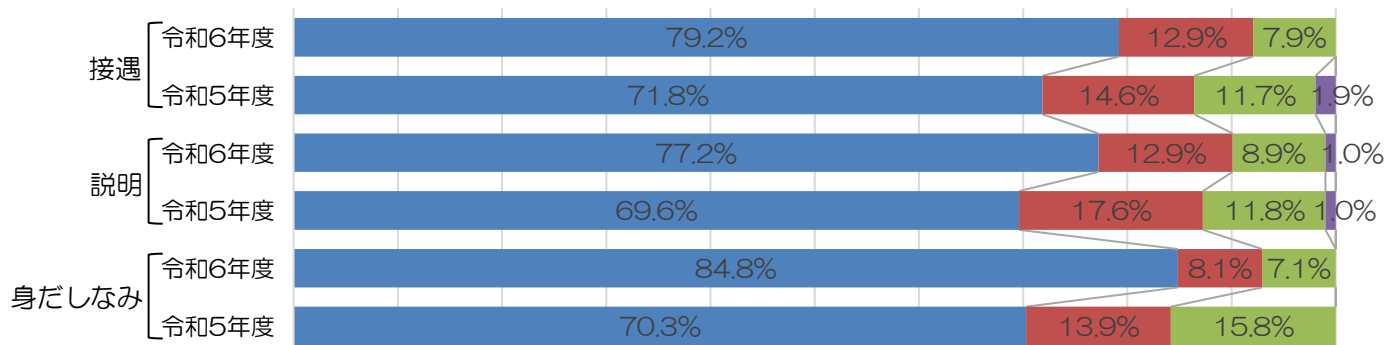
■ ICU ■ HCU ■ 緩和ケア ■ 女性  
 ■ こども ■ 5東 ■ 5西 ■ 6東  
 ■ 6西 ■ 7東 ■ 7西 ■ SCU



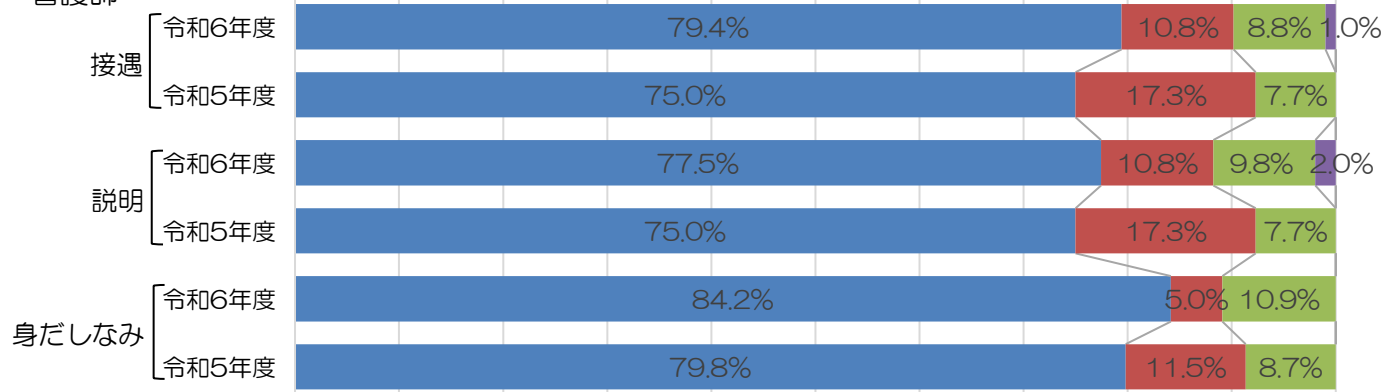
## 職員について

医師

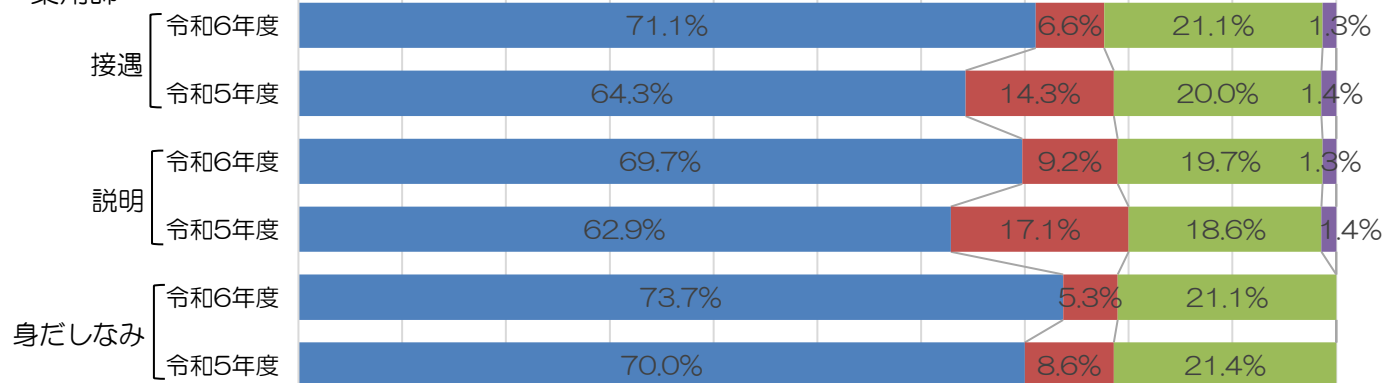
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



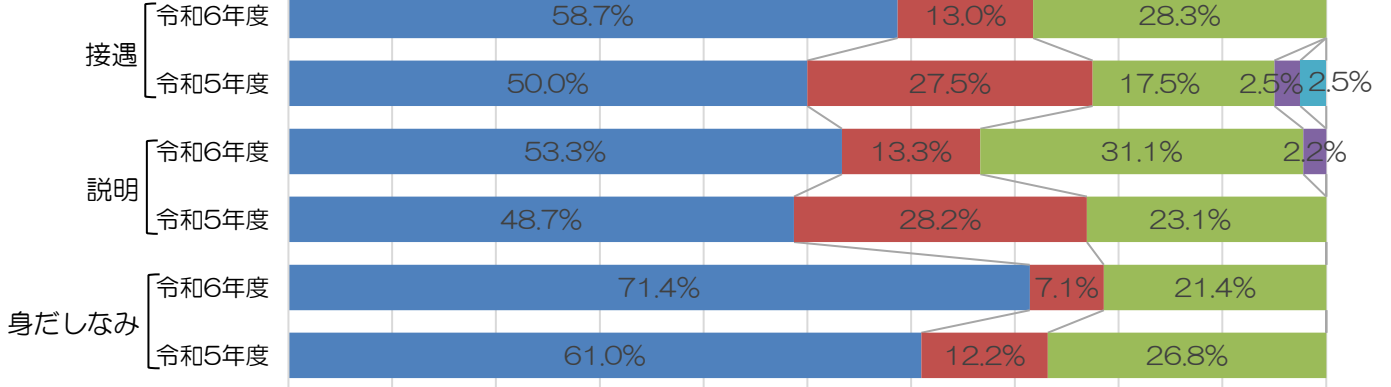
看護師



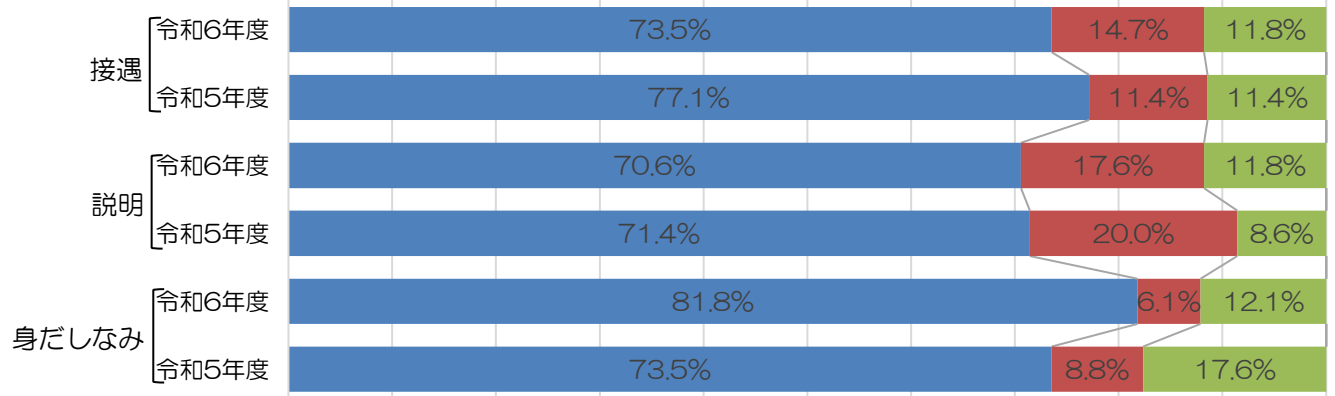
薬剤師



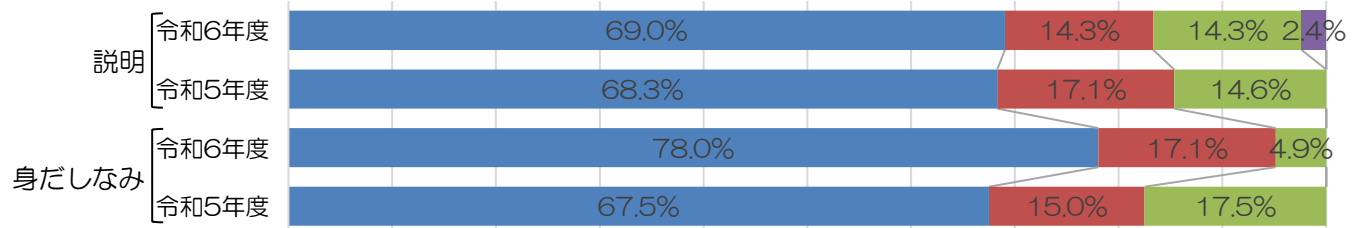
管理栄養士



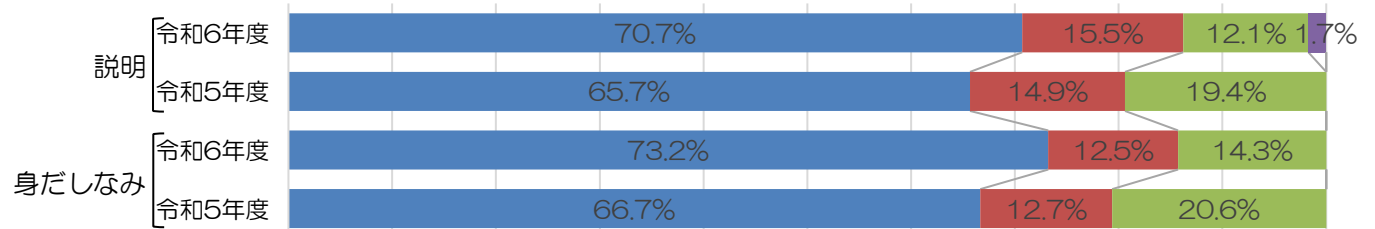
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



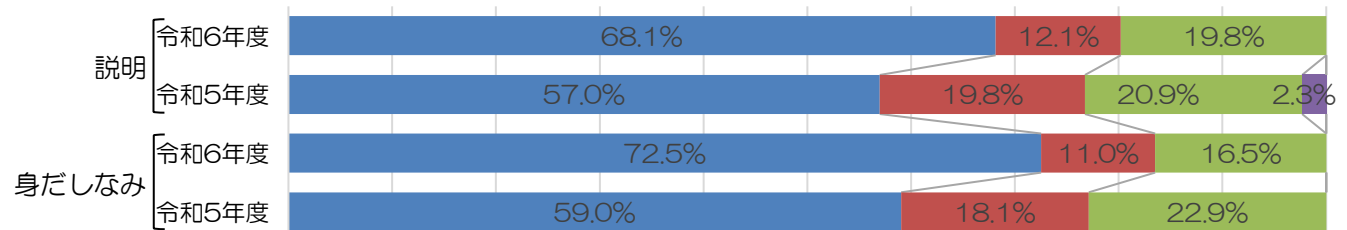
検査技師



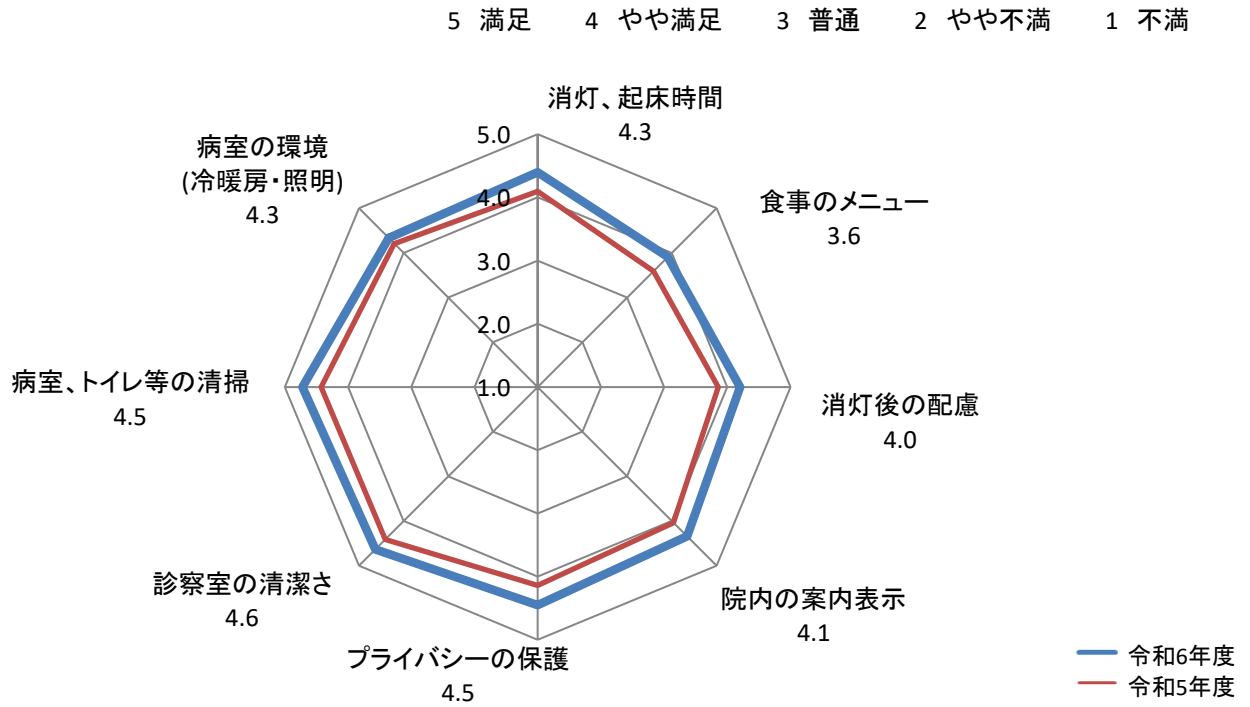
放射線技師



その他の職員

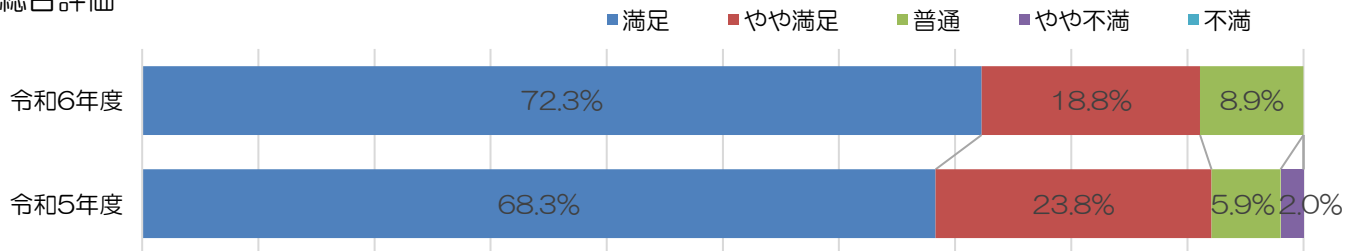


## 入院環境・施設設備・サービスについて

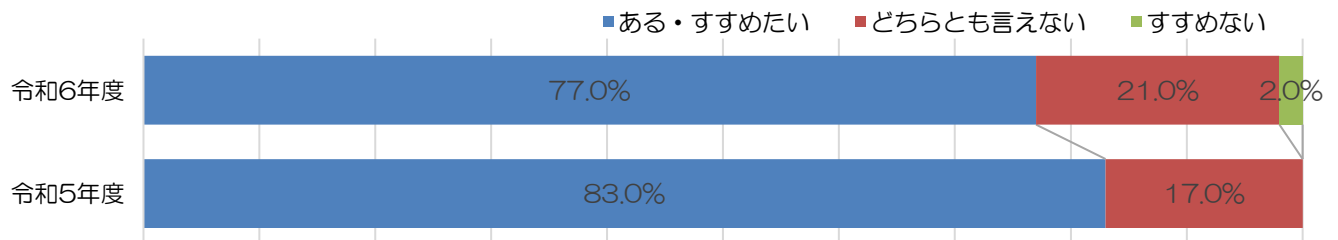


## 当院の総合評価について

### 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・・・

- 家族との面会時間が30分になったので、ゆっくり話すことが出来てよかった。看護師さんからの助言が大変助かりました。
- 関係者全員、丁寧な対応、感謝しています。

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まいります。

### 改善を必要とする評価をいただいた意見・・・

- 食事の臭いが気になる。特に魚、にんじんが食べづらい、味もあまりしない。よろしくお願ひします。
  - 病院食は食品衛生上の温度管理の面から温冷配膳車を使用し配膳しておりますが、料理の乾燥を防ぐため必ず蓋をして提供しています。そのため特に温かい食事については、蓋を開けた時に料理の臭いを感じられることがあります。臭みを感じにくくするような下処理や味付けを工夫していきたいと考えております。また、魚、人参が食べづらい、味もあまりしない、とのことですが、病院食は治療食として提供しておりますので、使用できる食材、調理方法、味付けなどに制限があります。そのなかでも味付けや調理方法を工夫し、美味しくお召し上がりいただけるよう引き続き努力していきたいと思ひます。
- デイルームのTV放送をそろそろ解禁してもいいのではないか。
  - 感染状況を鑑みながら面会やデイルームの使用を検討しています。現在は入院患者さん以外にご家族の方々が面会時にデイルームを利用している状況です。以前と比べ多くの方々がデイルームを利用されるため、感染対策を徹底する必要があります。TVの視聴を開始すると、長時間の利用となり、接触状況も増えることから、現状での解禁は難しいと考えておりますが、今後も継続して検討させていただきます。

その他、いろんなご指摘、改善要望をいただきました。不快な思ひを抱かれたこと、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ひます。

### まとめ

入院患者さんへの調査では昨年度と比較して全体的に「満足」とお答えいただいた割合が概ね増加傾向にありました。一方で、改善が必要と思われろご意見も多数いただいておりますので、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ひます。