

2025 年度_患者満足度調査結果

はじめに

当院をご利用される皆様が現在のサービスをどのように評価しているのか、またどのようなサービスを必要としているのかご意見をいただき、より満足度の高い病院を目指して日々努力を重ねていくことが重要だと考えております。

患者満足度調査をととして患者様の当院への評価・満足度を把握し、その問題点を改善に繋げることで、より良い診療サービスを提供できるよう 2025 年度_患者満足度調査を実施しました。皆様より寄せられた貴重なご意見を基に今後の病院運営に生かして参ります。

調査概要

	外 来 患 者 様
調査期間	2025 年 8 月 18 日（月）～2025 年 8 月 22 日（金）
調査対象	調査対象期間にご来院された外来患者様 <u>*救急外来・リハビリ受診・投薬外来を除く</u>
調査方法	調査員から調査票を配付し、無記名回答式で実施
配付数	684 名
回収数	568 名
回収率	83.0%
有効回答数	538 名 <u>*すべてに無回答を除いた 538 名を有効とした</u>
有効回答率	78.6%

算出方法

単純集計に関しては、各項目とも無回答を有効回答ではないとみなして除外した人数で集計を取った。

調査項目

● 属性調査

性別、年齢、受診予約の有無

● 満足度調査

〔 病院設備 〕

1. 診察室の診察順番案内（デジタル表示板）の評価
2. 診察順番案内（デジタル表示板）：診察までの待ち時間の目安に対する評価
3. 診察待合室の電子掲示板（デジタルサイネージ）の情報提供の適切さ
4. 入院予約患者様 限定設問：看護処置室の入院説明動画の理解度調査
5. （トイレ・洗面所など）院内全体の清潔さ
6. 院内の売店を利用した際の満足度
7. 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気

〔 接遇 〕

8. 受付の言葉遣いや態度など対応（接遇）の評価
9. 医師の言葉遣いや態度など対応（接遇）の評価
10. 医師の説明に対する評価
11. 看護師の言葉遣いや態度など対応（接遇）の評価
12. 看護師の説明に対する評価
13. 臨床検査技師の言葉遣いや態度など対応（接遇）の評価
14. 診療放射線技師の言葉遣いや態度など対応（接遇）の評価

〔 待ち時間 〕

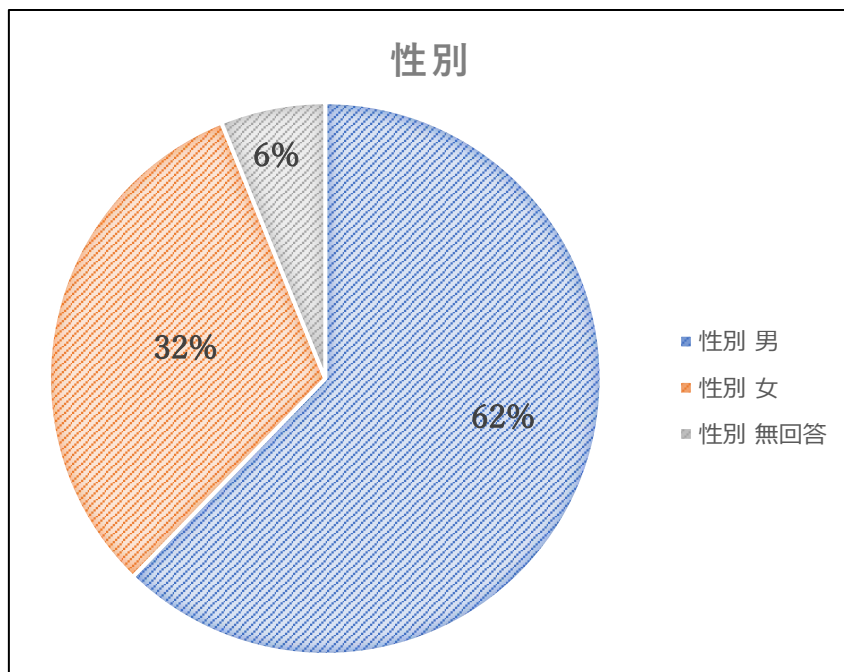
15. 看護師による採血及び説明の待ち時間の評価
16. 生理検査室の検査待ち時間の評価
17. 放射線科室の検査待ち時間の評価
18. 診察室の診察待ち時間の評価
19. 診察後の会計待ち時間の評価
20. 後日会計システムの導入に対する意識調査

〔 ご要望及びご意見 〕

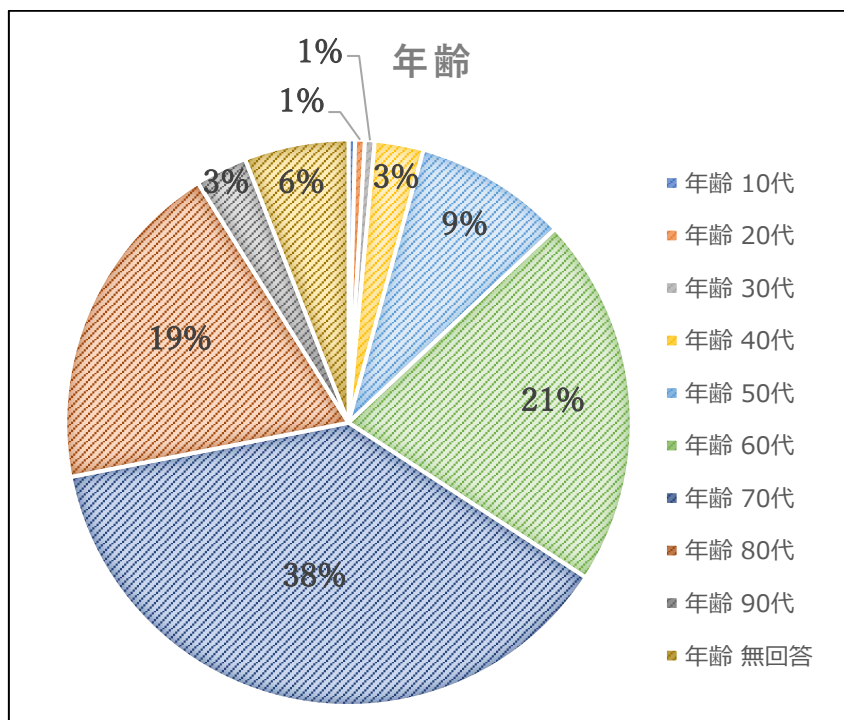
21. 自由回答

属性調査

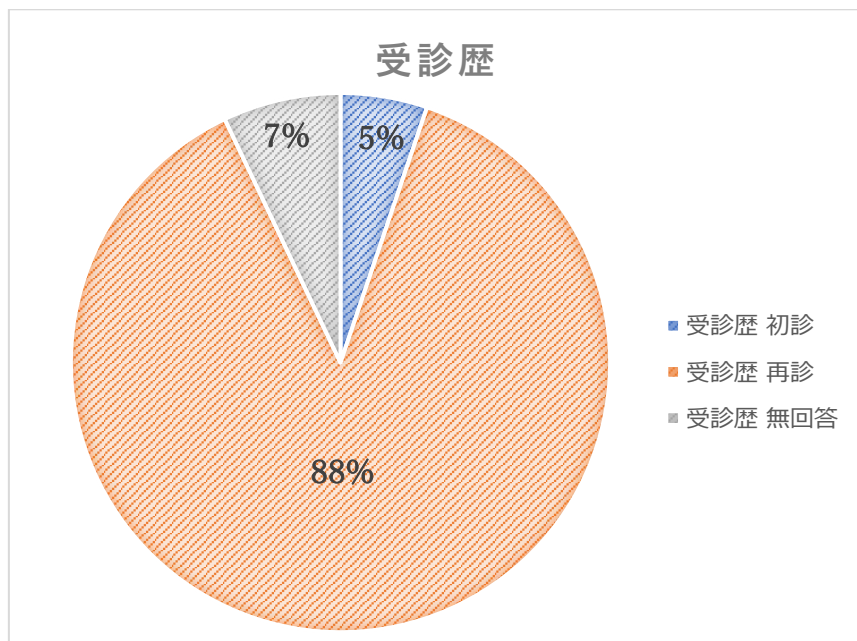
● 男女比率 男性 62% 女性 32%



● 年代比率 70代が38%と一番多く、次いで60代21% 80代が19%



- 受診予約 受診歴は再診 88% 初診は 5%にとどまった。

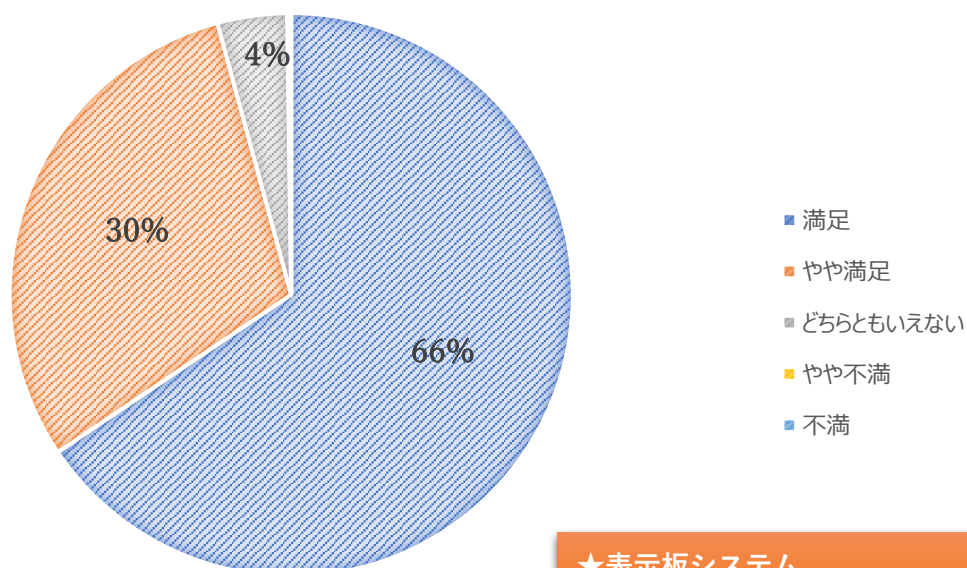


総合的な満足度①

病院設備

- ① 問 1：表示板システムに関する質問では見やすいものであったかの質問は 90%以上で満足またはほぼ満足であった。

1) 診察室の診察順を示す表示板の見やすさ

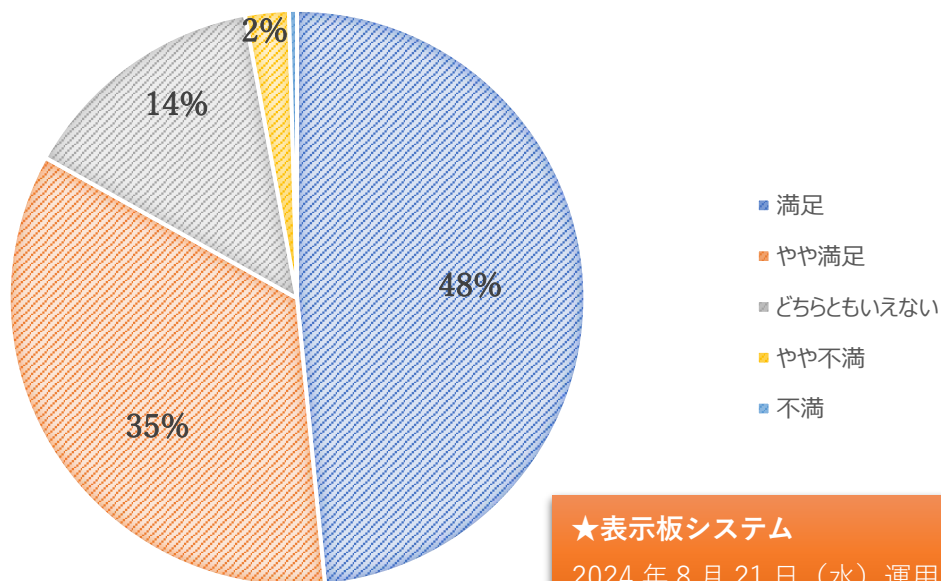


★表示板システム

2024 年 8 月 21 日（水）運用開始

- ② 問2：待ち時間の目安になったかは、63%の方が満足・ほぼ満足にとどまり、待ち時間目安の機能としては満足できていない方も多いという結果であった。診察順番が表示できていないこともあり待ち時間の目安がつかめないことも要因として考えられる。

2) 診察室の診察順を示す表示板は待ち時間の目安になりましたか

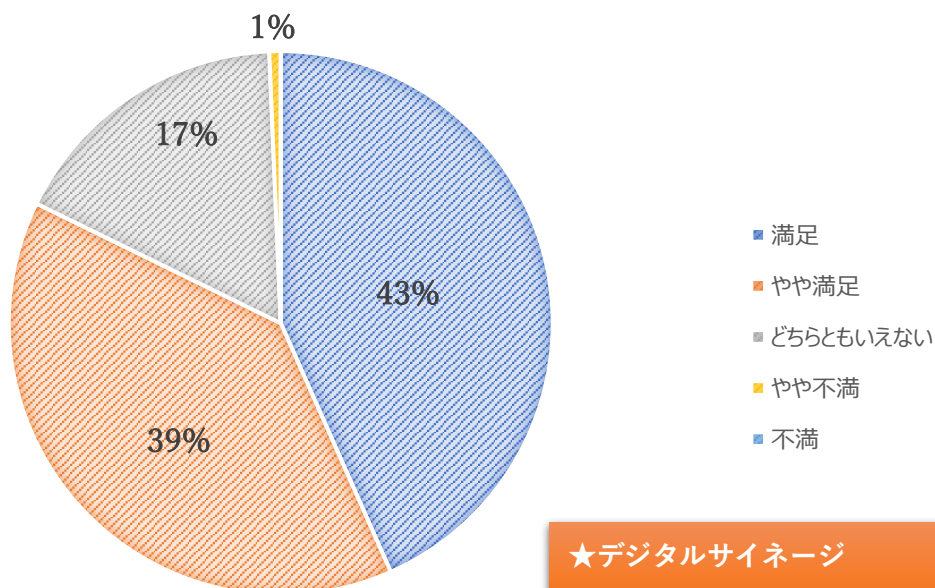


★表示板システム

2024年8月21日(水) 運用開始

- ③ 問3：デジタルサイネージについて興味・役に立つものであったかの問いについては82%の人が満足・ほぼ満足であった。

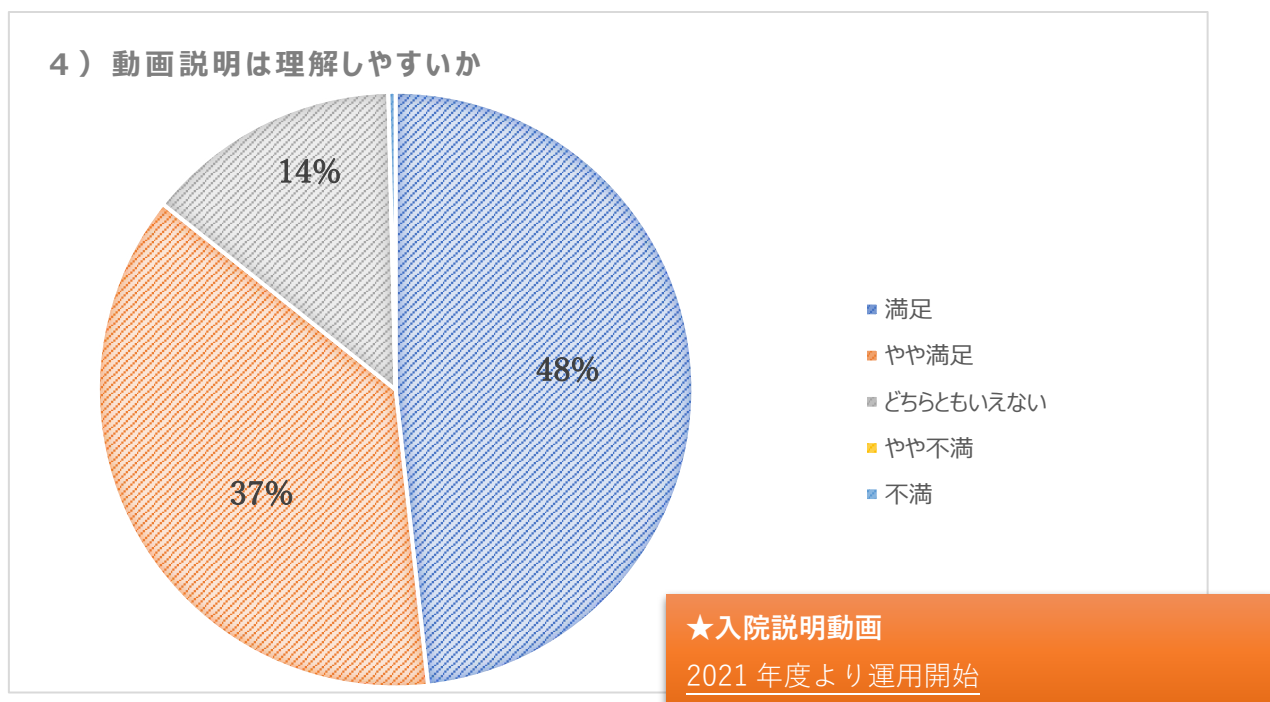
3) 診察待合室前の電子表示による情報は興味・役に立つものか



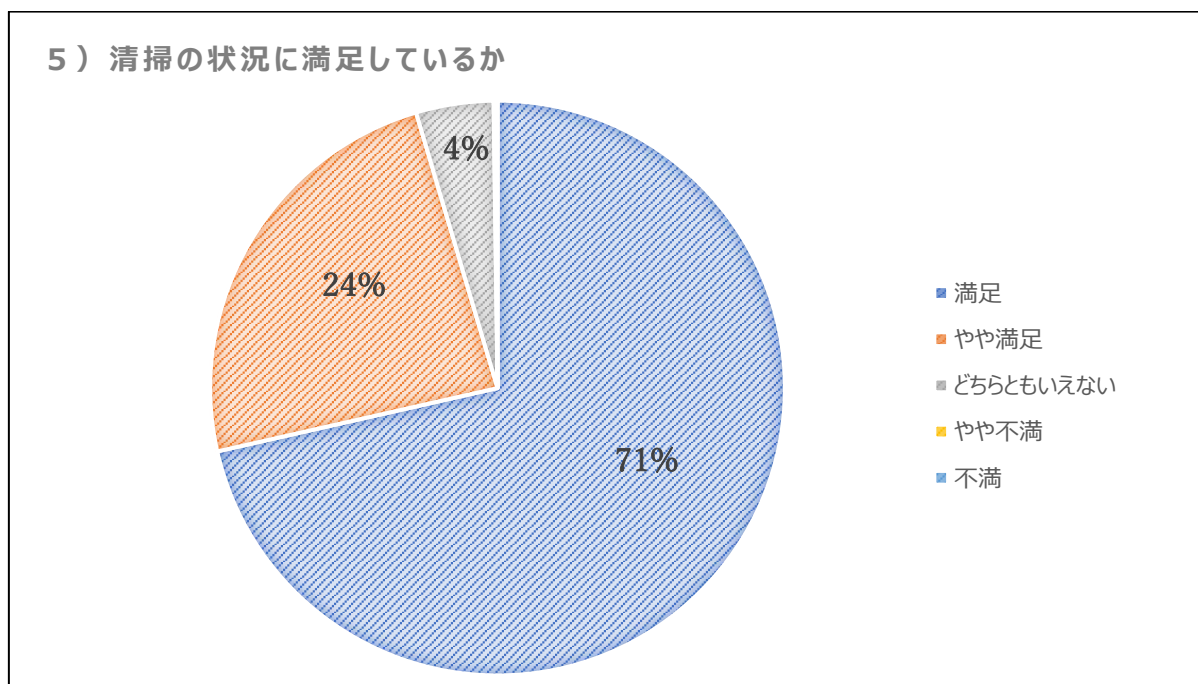
★デジタルサイネージ

2024年12月25日(水) 運用開始

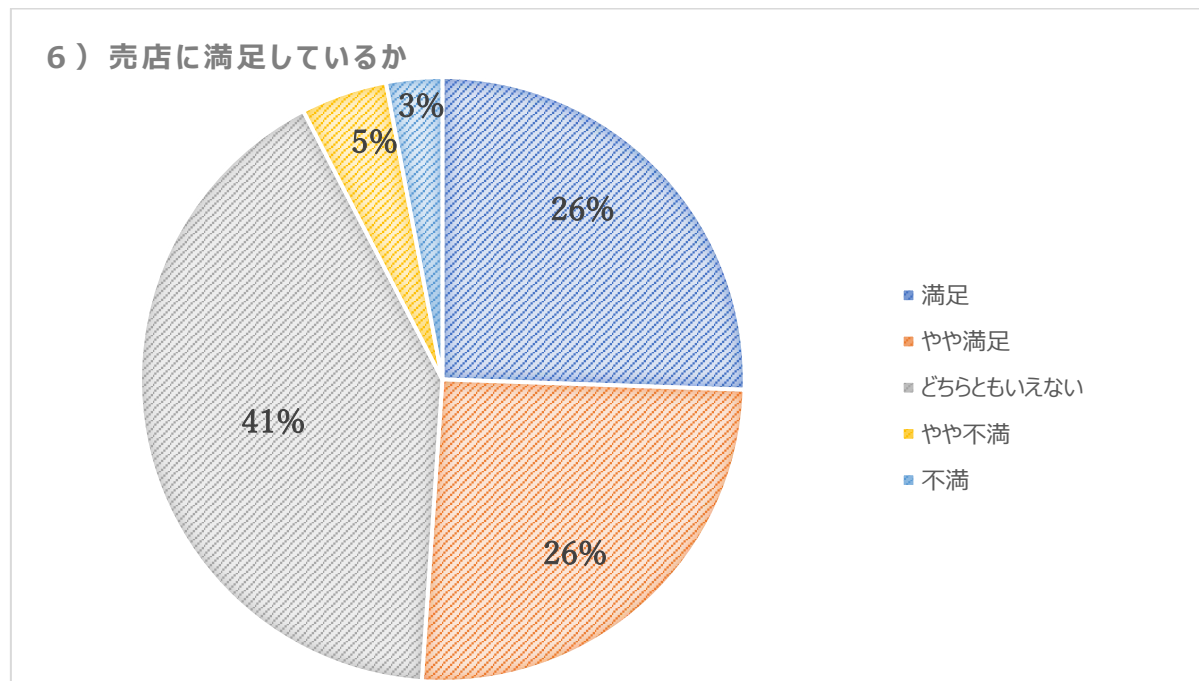
- ④ 問 4：看護処置室の動画について 85%の人が満足・ほぼ満足という結果であった。



- ⑤ 問 5：清掃状況は 95%の方が満足という結果であった。「綺麗にしている」という意見が多く聞かれ委託業者の清掃努力が反映されている結果と考察される。



- ⑥ 問6：売店についての質問については、満足・ほぼ満足については52%とやや低い満足度となった。品揃えに物足りなさを感じているとの意見も聞かれた。



総合的な満足度②

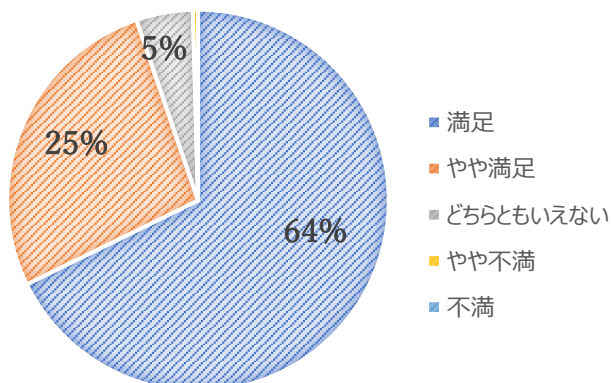
接遇

⑦ 問 7 対応についての満足度

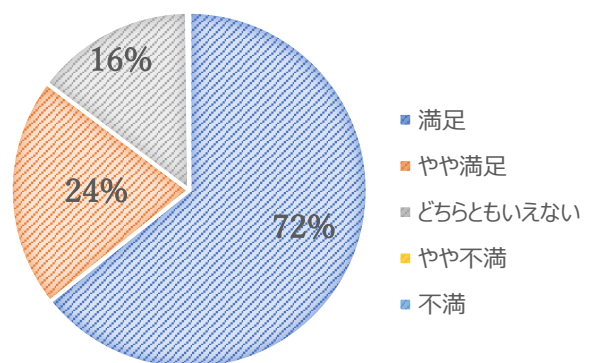
① 受付の対応	95%
② 医師の対応	85%
③ 医師の説明	85%
④ 看護師の対応	96%
⑤ 看護師の説明	95%
⑥ 検査技師の対応	95%
⑦ 放射線技師の対応	93%

と各職種での対応は満足度が高かった。

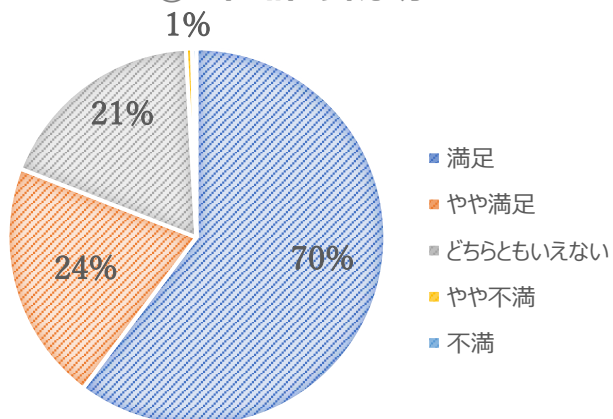
① 受付の対応



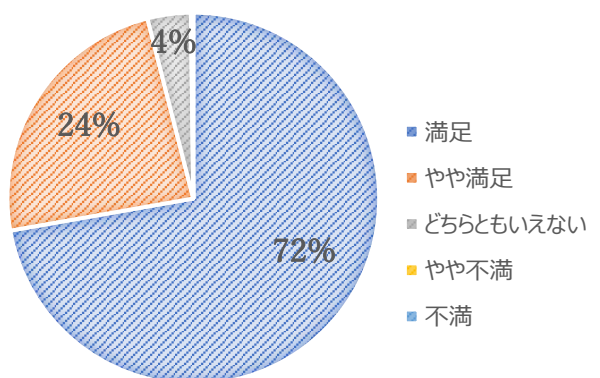
② 医師の対応



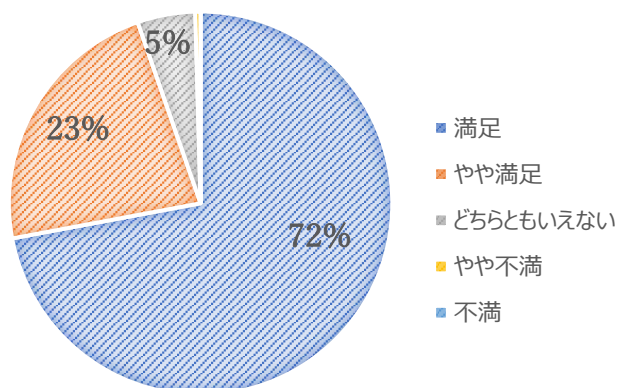
③ 医師の説明



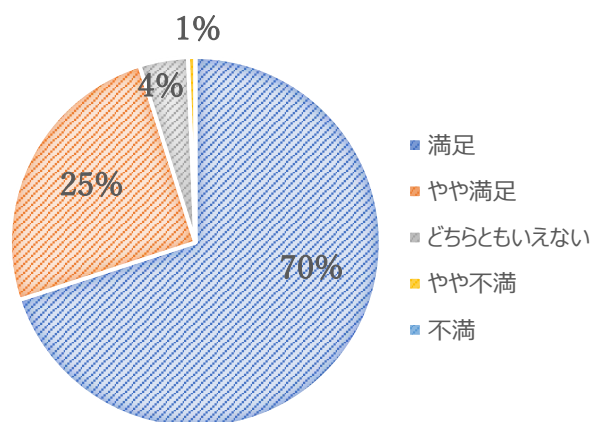
④ 看護師の対応



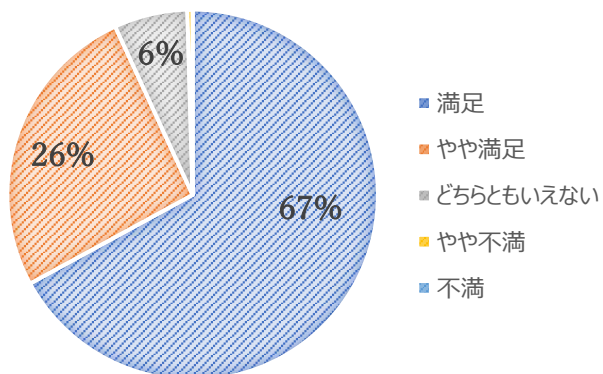
⑤ 看護師の説明



⑥ 検査技師の対応



⑥ 放射線技師の対応

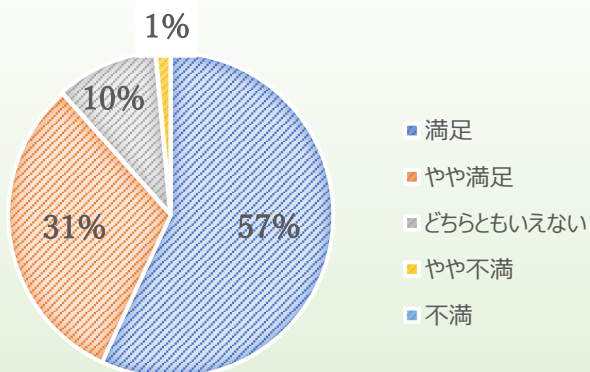


⑧ 問8 待ち時間についての満足度

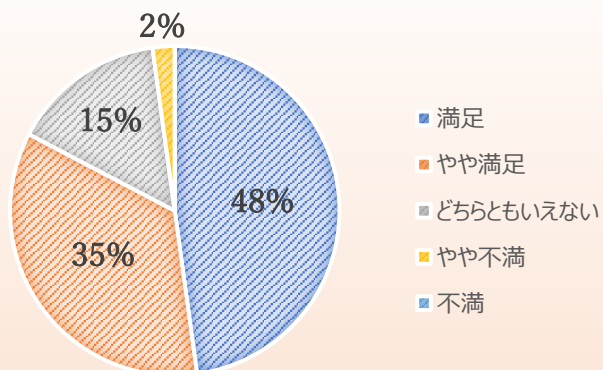
- ① 看護師採血・説明待ち時間 88%
- ② 生理検査室の待ち時間 82%
- ③ 放射線室の待ち時間 82%
- ④ 診察室待ち時間 63%
- ⑤ 会計待ち時間 62%

日頃より診察室・会計についてはクレームをいただくことがあるが、アンケートの結果でも他の項目に比べ満足度は低い結果となった。改善が要求されるため、今後検討審議していく方針である。

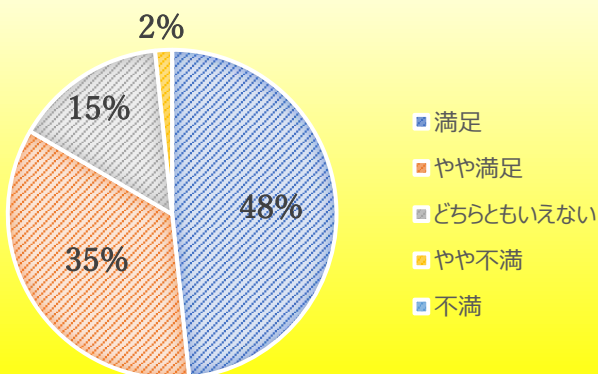
① 採血、説明待ち時間



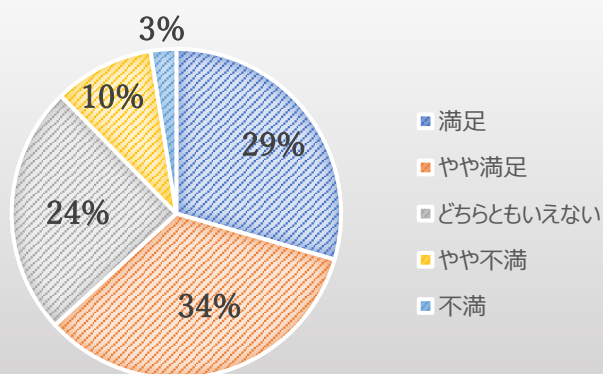
② 生理検査室の待ち時間



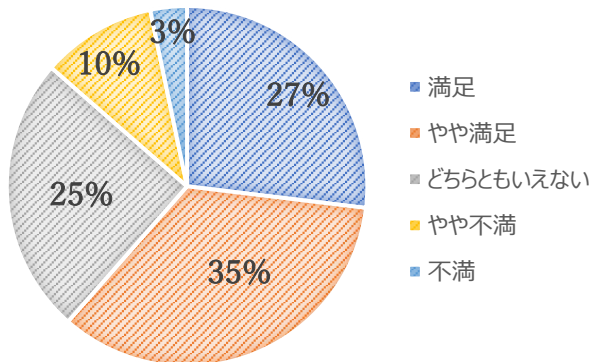
③ 放射線室の待ち時間



④ 診察の待ち時間



⑤ 会計の待ち時間



総合的な満足度④

⑨ 問 9 後日会計のクレジット導入

- ① 利用したい 33%
- ② 利用しない 39%
- ③ どちらともいえない 28%

ほぼ同数の結果であった。

導入し実際利用する方は3割くらいかもしれないが、会計待ち時間の満足度は改善されるかもしれない。

⑥ 後日会計クレジットについて

