

2023年度 患者満足度調査結果報告

当院では、2023年8月に患者満足度調査を実施いたしました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆さんにはお礼申し上げます。
つきましては、調査結果を別紙のとおりご報告いたします。

調査の概要

(1) 調査期間

【入院】 2023年8月4日（金）から2023年8月10日（木）

【外来】 2023年8月17日（木）から2023年8月18日（金）

(2) 調査対象

【入院】 調査対象日に入院している患者

（重症者、救急等で記入が困難な患者を除く。）

【外来】 調査対象日に来院された患者

（重症者、救急等で記入が困難な患者を除く。）

(3) 実施方法

【配布方法】 職員による直接手渡し

【回収方法】 回収ボックスへの投函または職員による直接回収

2024年1月20日

東北公済病院長

CS向上部会委員長

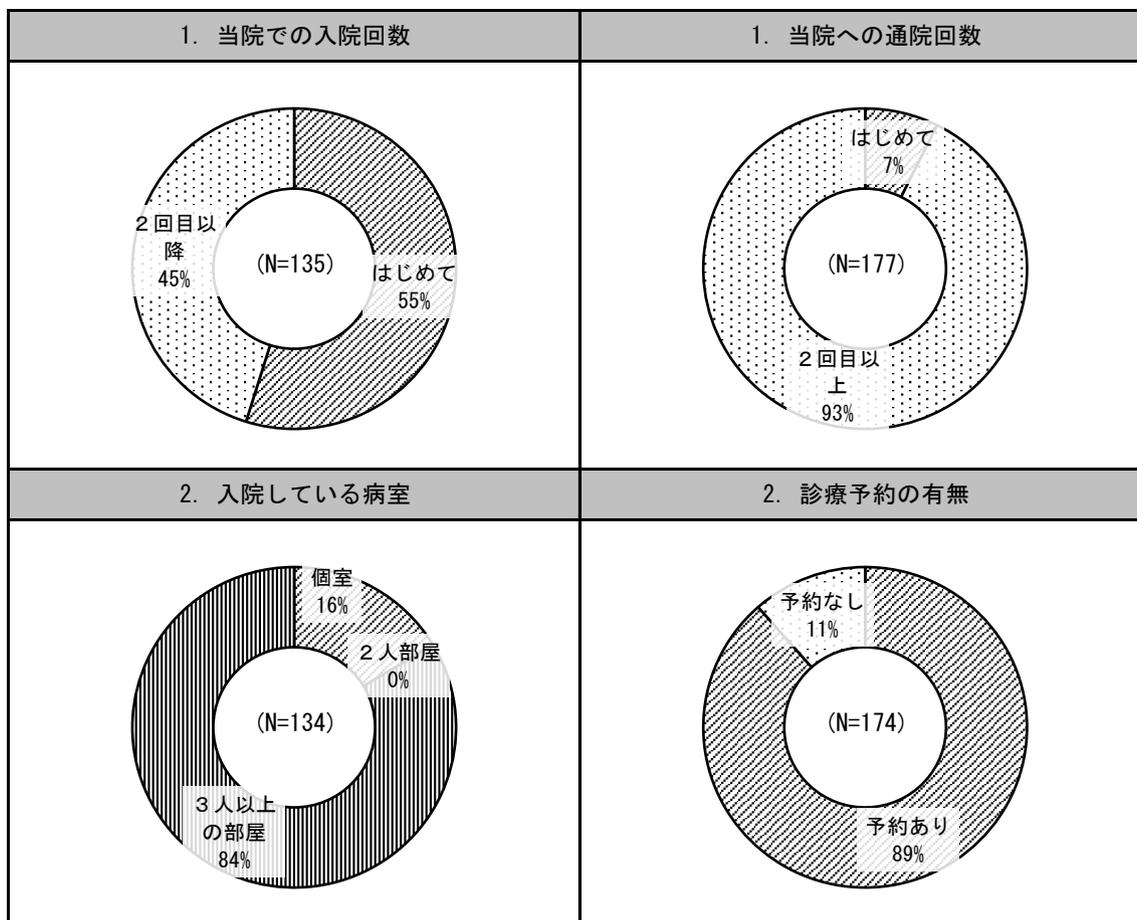
問 1 【入院】 【外来】	問 1 あなた自身のことについて教えてください。 【入院】 1. 当院での入院回数について 2. 入院している病室について 【外来】 1. 当院への通院回数について 2. 本日の診療予約の有無について
---------------------	--

アンケート回収状況

	配布数	回収数	回収率 (%)	KKR全病院 平均回収率 (%)
入院	179	139	77.7	62.5
外来	186	179	96.2	82.0

【入 院】

【外 来】



※このページのグラフは当院における今回のアンケートの回収状況、および患者の入院・通院状況を示している。比率の算出にあたっては無回答者を除外している。

【回収状況】

アンケート回収数は、入院患者139件、外来患者179件となっている。アンケート配布数に対する回収率は、入院=77.7%、外来=96.2%となっている。

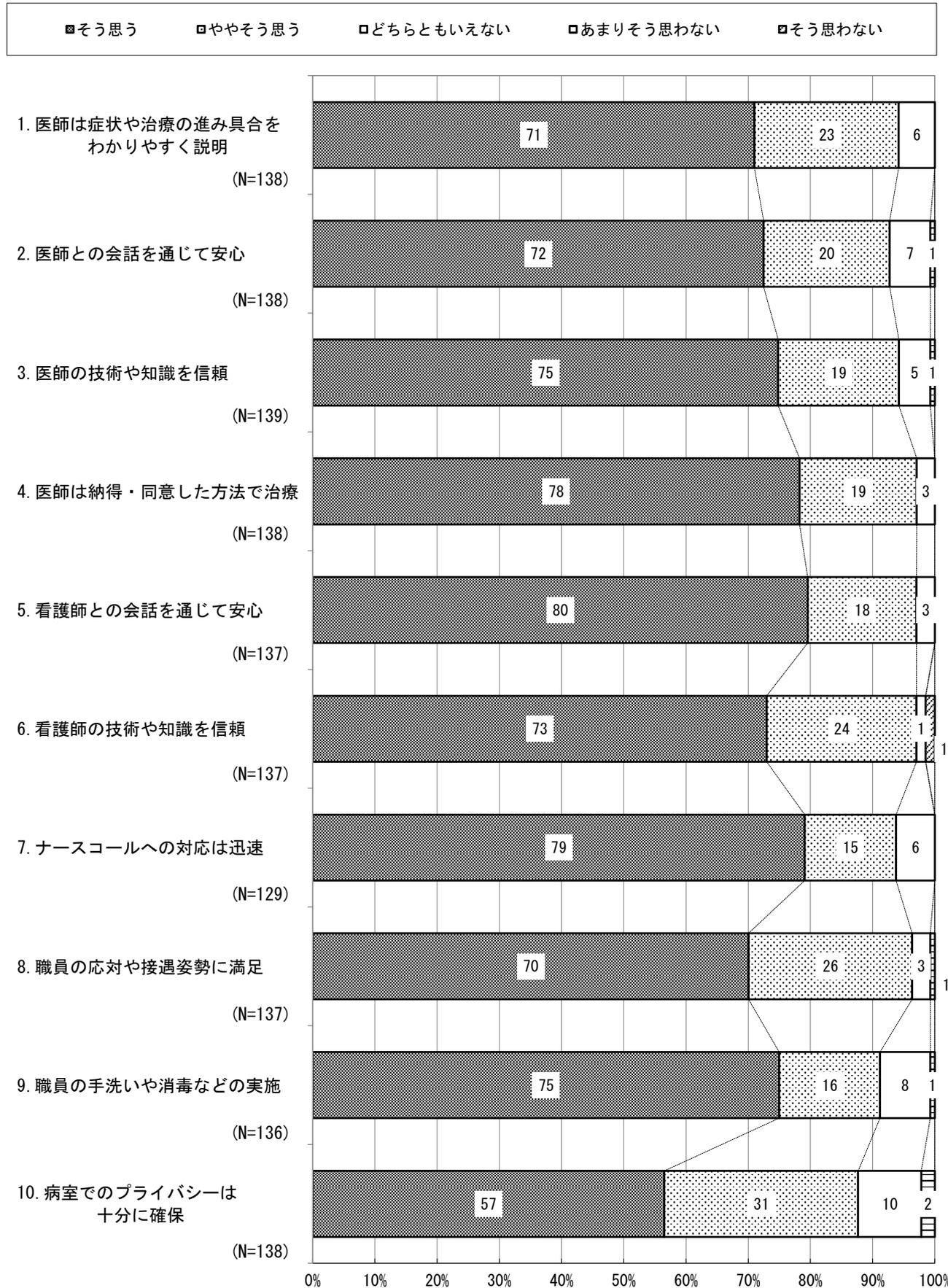
【入院・通院状況】

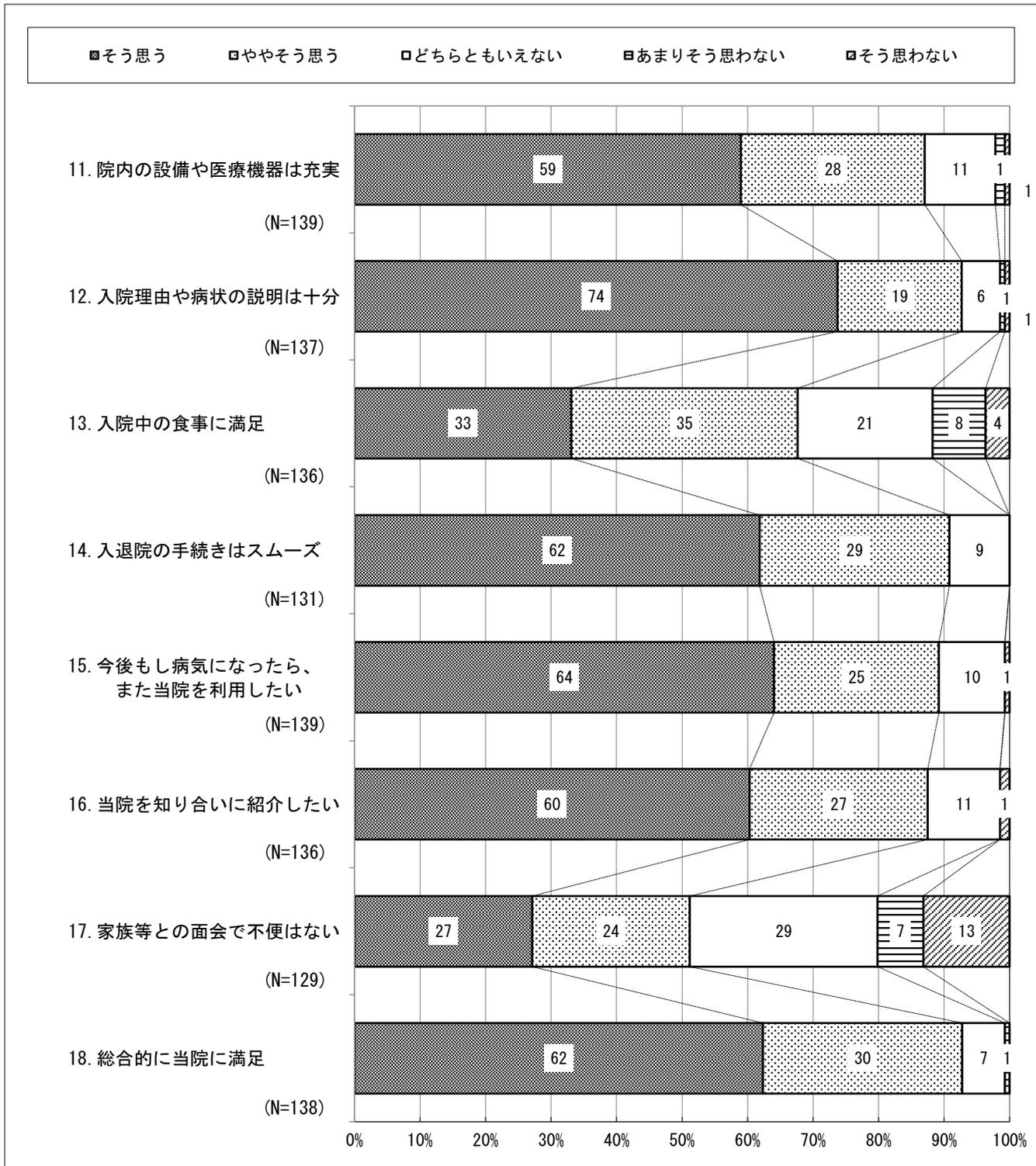
入院患者の入院回数では、「はじめて」が55%、「2回目以降」が45%となっている。病室形態では、「3人以上の部屋」が84%となっている。外来患者の通院回数では、「2回目以上」が93%となっており、診療予約の有無は、「予約あり」が89%となっている。

問2

【入院】

問2 当院に対する評価について教えてください。【入院】問1～18





※このページおよび前ページのグラフは、当院の職員、医療設備等に対する入院患者の満足度、および総合的満足度を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【入院患者の総合的満足度】

入院患者の当院への総合的な満足度では、「そう思う」が62%、「ややそう思う」が30%であり、合計92%の入院患者が当院に対して総合的に満足している。これに対して、「あまりそう思わない」が1%、「そう思わない」は0%となっている。

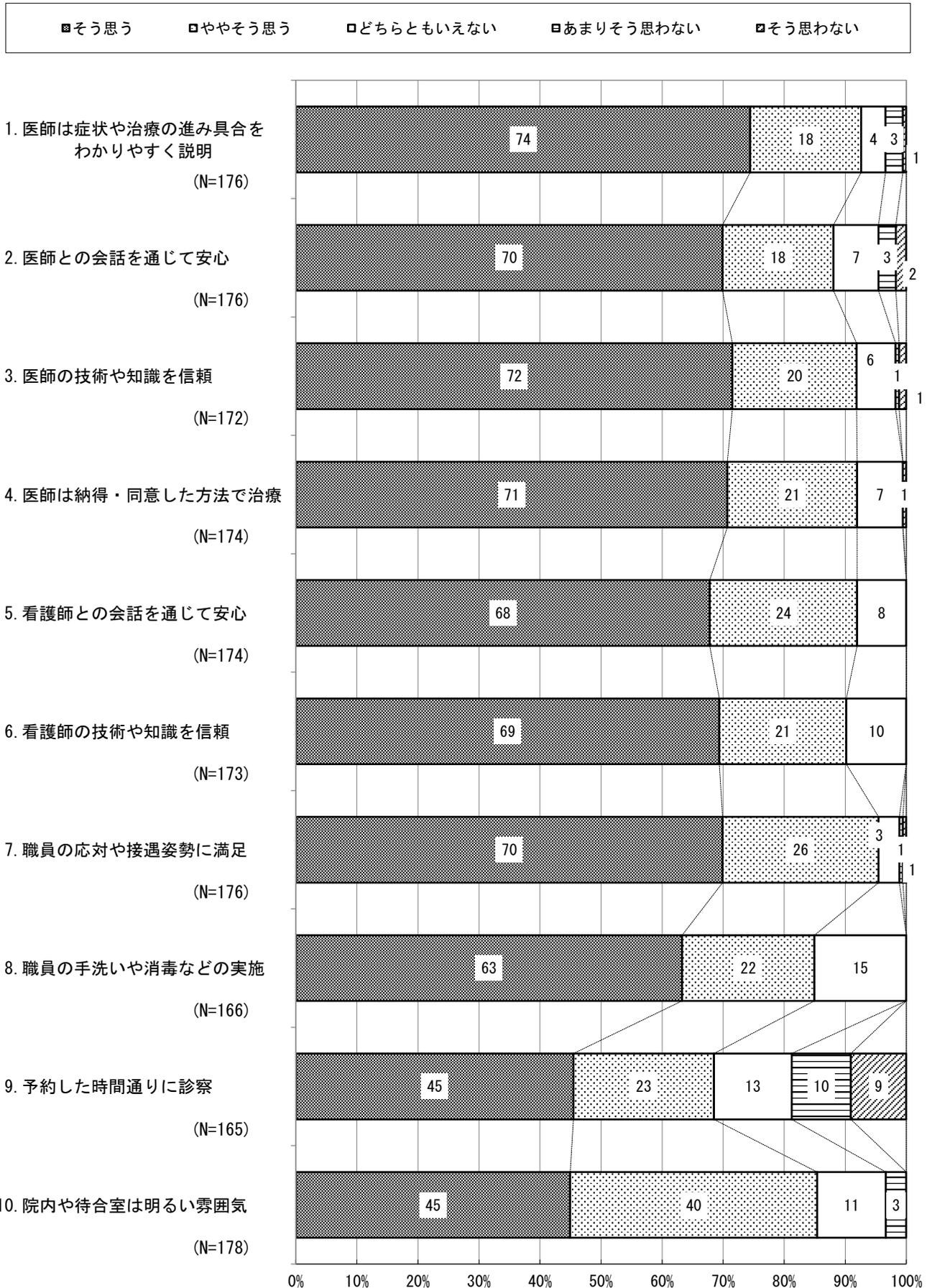
【入院患者の個別設問】

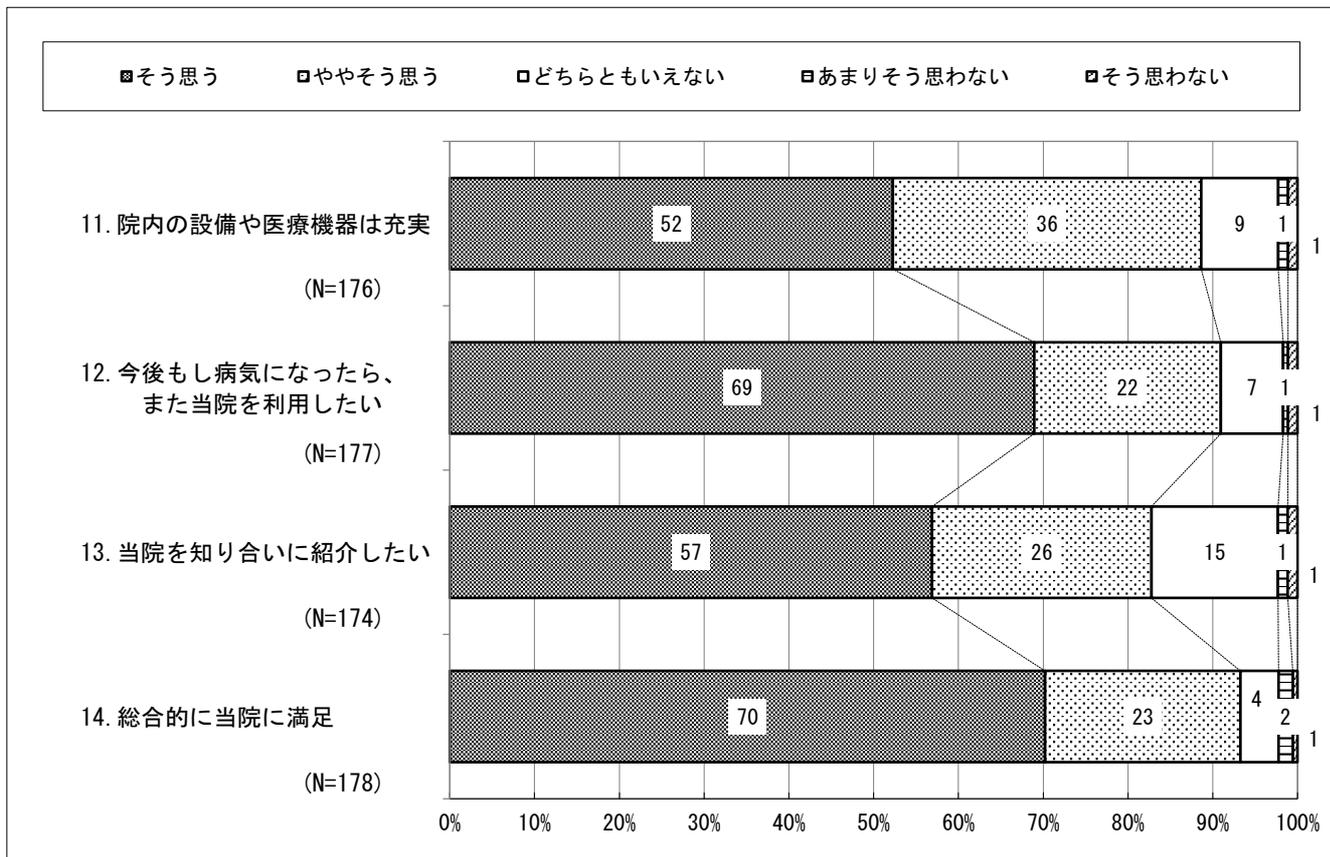
満足度がもっとも低い設問は「家族等との面会で不便はない」になっている。「そう思う」「ややそう思う」は合計51%であり、「あまりそう思わない」「そう思わない」が合計20%となっている。

問2

【外来】

問2 当院に対する評価について教えてください。 【外来】問1～14





※このページおよび前ページのグラフは、当院の職員、医療設備等に対する外来患者の満足度、および総合的満足度を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【外来患者の総合的満足度】

外来患者の当院への総合的な満足度では、「そう思う」が70%、「ややそう思う」が23%であり、合計93%の外来患者が当院に対して総合的に満足している。これに対して、「あまりそう思わない」が2%、「そう思わない」は1%となっている。

【外来患者の個別設問】

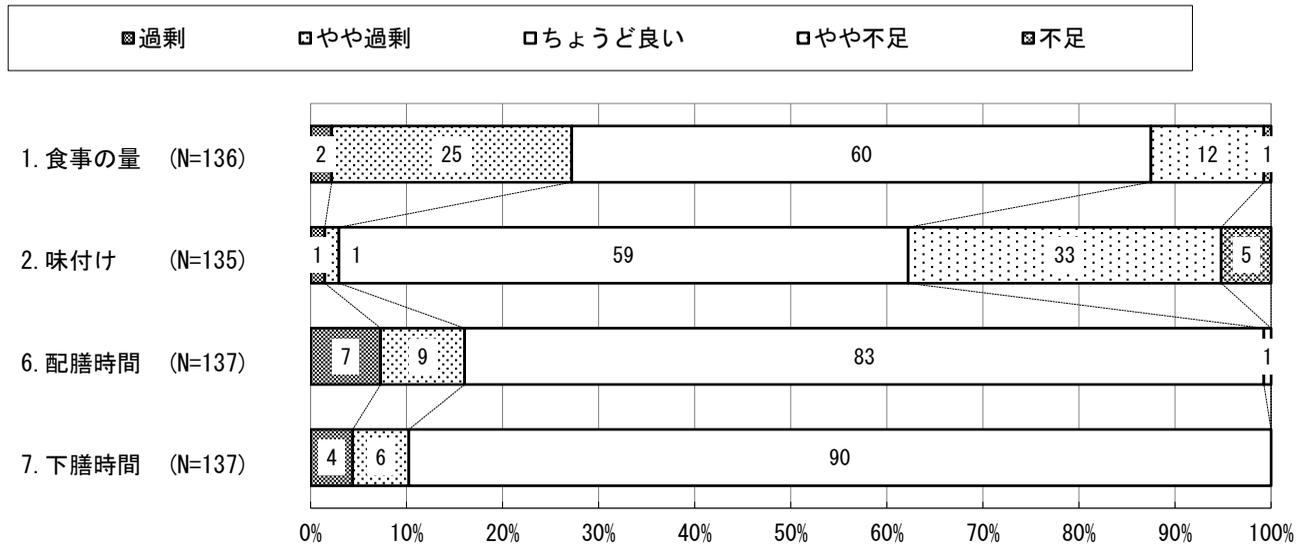
満足度がもっとも低い設問は「予約した時間通りに診察」になっている。「そう思う」「ややそう思う」は合計68%であり、「あまりそう思わない」「そう思わない」が合計19%となっている。

問3

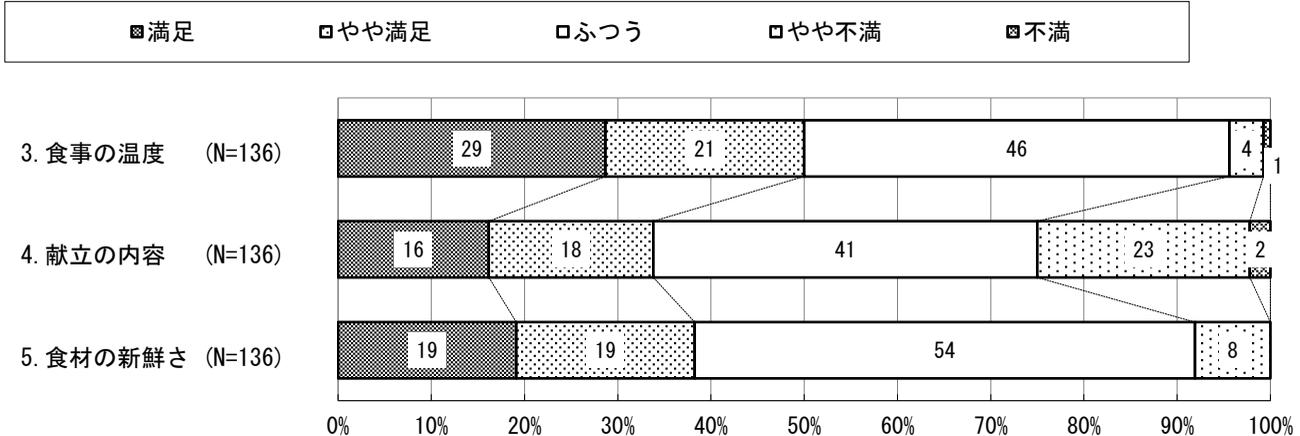
【入院】

問3 入院中の食事に対する具体的な評価について教えてください。

1. 食事の量 2. 味付け 3. 食事の温度
4. 献立の内容 5. 食材の新鮮さ 6. 配膳時間 7. 下膳時間



凡例の意味	過剰	やや過剰	ちょうど良い	やや不足	不足
	1. 食事の量	多い	やや多い	ちょうど良い	やや少ない
2. 味付け	濃い	やや濃い	ちょうど良い	やや薄い	薄い
6. 配膳時間	早い	やや早い	ちょうど良い	やや遅い	遅い
7. 下膳時間	早い	やや早い	ちょうど良い	やや遅い	遅い



※このページのグラフは当院の食事に対する入院患者の評価を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【入院中の食事】

設問「食事の量」「味付け」「配膳時間」「下膳時間」のうち、「ちょうど良い」がもっとも多い設問は「下膳時間」であり、90%となっている。一方、「ちょうど良い」がもっとも少ない設問は「味付け」であり、59%となっている。

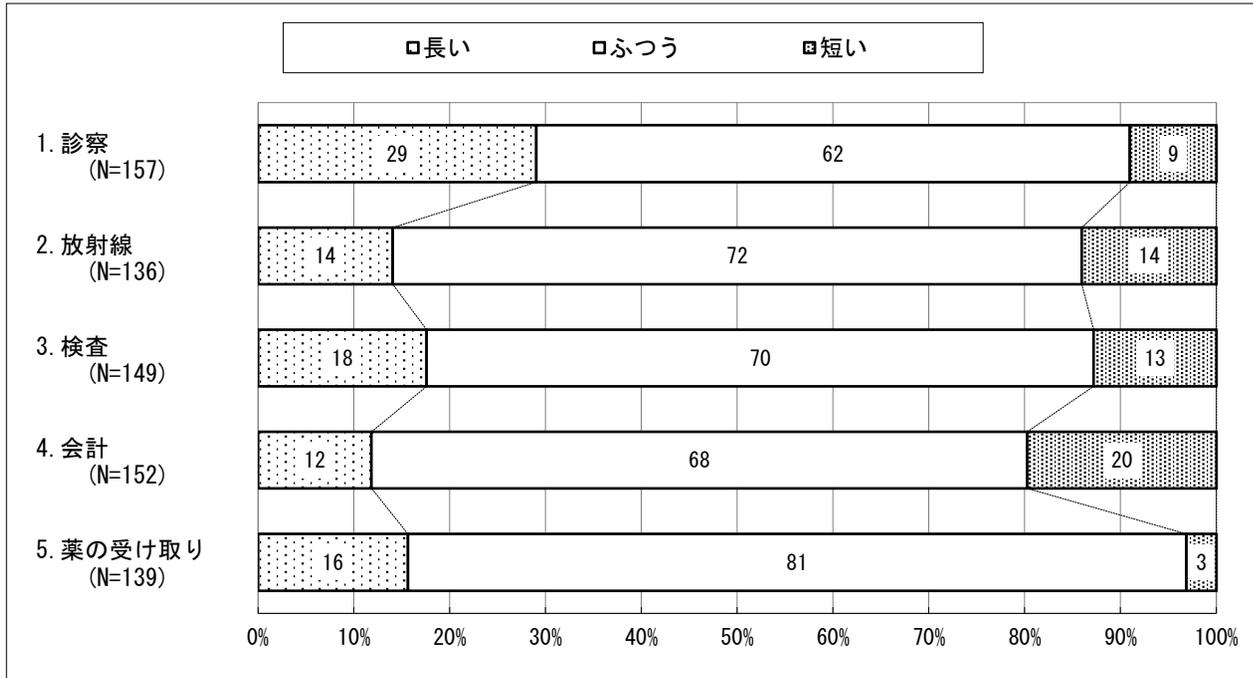
設問「食事の温度」「献立の内容」「食材の新鮮さ」のうち、「満足」「やや満足」がもっとも少ない設問は「献立の内容」であり、合計が34%となっている。一方、「不満」「やや不満」がもっとも多い設問も「献立の内容」であり、合計が25%となっている。

問3

【外来】

問3 それぞれの待ち時間について、どのように感じられますか。

1. 診察 2. 放射線 3. 検査 4. 会計 5. 薬の受け取り



※このページのグラフは、当院の待ち時間に対する外来患者の評価を示している。比率の算出にあたっては、非利用者および無回答者を除外している。

【外来患者の待ち時間】

待ち時間に関する設問のうち、「短い」の回答がもっとも多い設問は「会計」であり、20%となっている。一方、「長い」の回答がもっとも多い設問は「診察」であり、29%となっている。

問4 【入院】	問4 職員の接遇態度に関して改善する必要があると思う項目すべてにマークをつけてください。
	1. 医師 2. 看護師 3. 薬剤師 4. X線技師(レントゲン撮影等) 5. 検査技師(心電図、超音波検査) 6. リハビリ 7. 事務員

1. 改善要望率

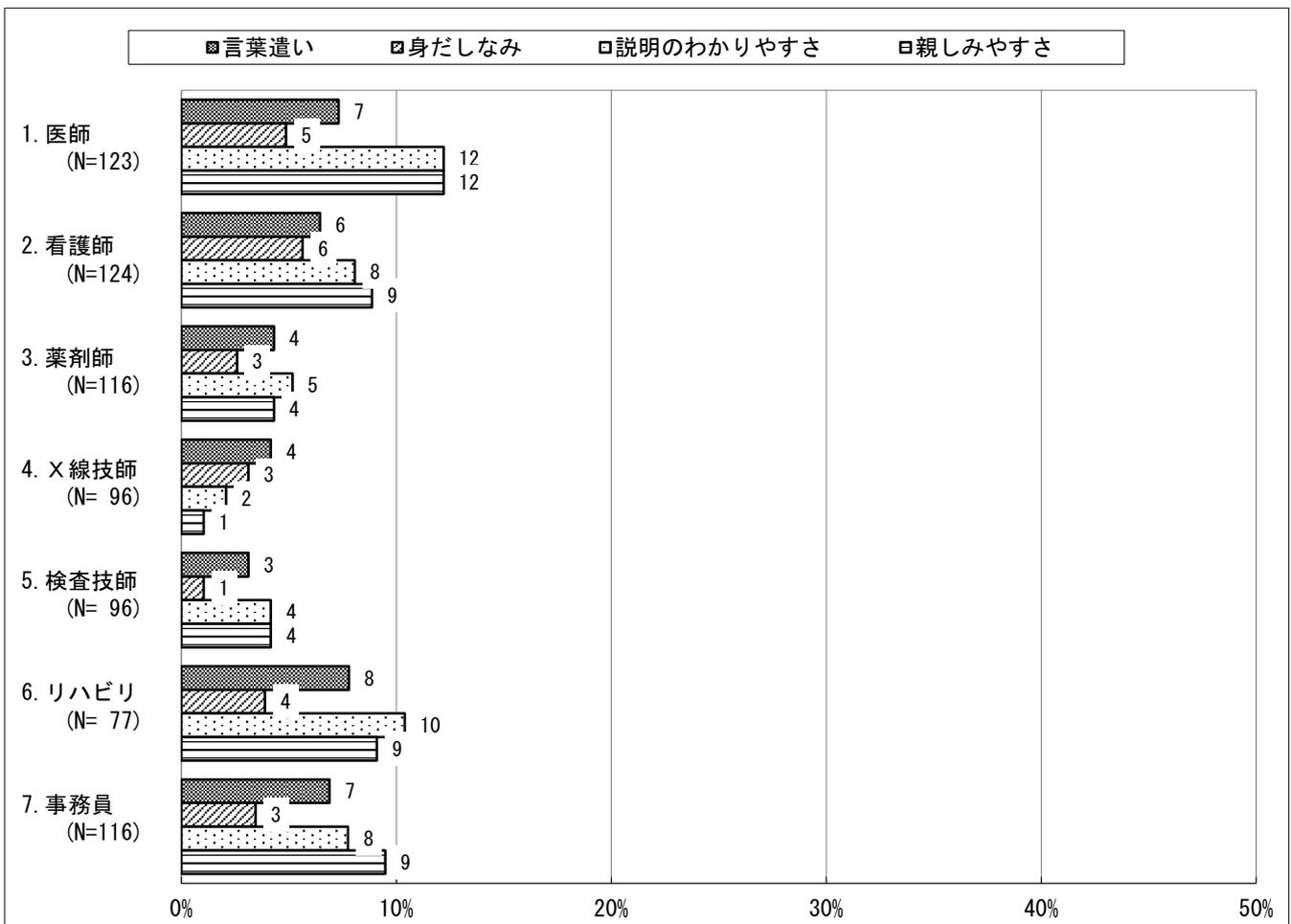
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

$$(N - \text{特になし件数}) / N$$

1. 医師	2. 看護師	3. 薬剤師	4. X線技師	5. 検査技師	6. リハビリ	7. 事務員
22.8%	16.9%	10.3%	6.3%	8.3%	16.9%	19.0%

2. 改善要望内訳

このページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数（回収数から無回答を除いた数=N）に対する割合とした。※「特になし」の表示は割愛。



※このページのグラフは、入院患者に対し、「言葉遣い」や「親しみやすさ」などの接遇態度について、改善すべき点についての職種別の結果を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【入院患者からの接遇態度に関する改善要望】

どれくらいの割合の人が接遇に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、改善要望率が特に高い職種はなかった。

問 4 【外来】	問 4 職員の接客態度に関して改善する必要があると思う項目すべてにマークをつけてください。
	1. 医師 2. 看護師 3. 薬剤師 4. X線技師(レントゲン撮影等) 5. 検査技師(心電図、超音波検査) 6. リハビリ 7. 事務員

1. 改善要望率

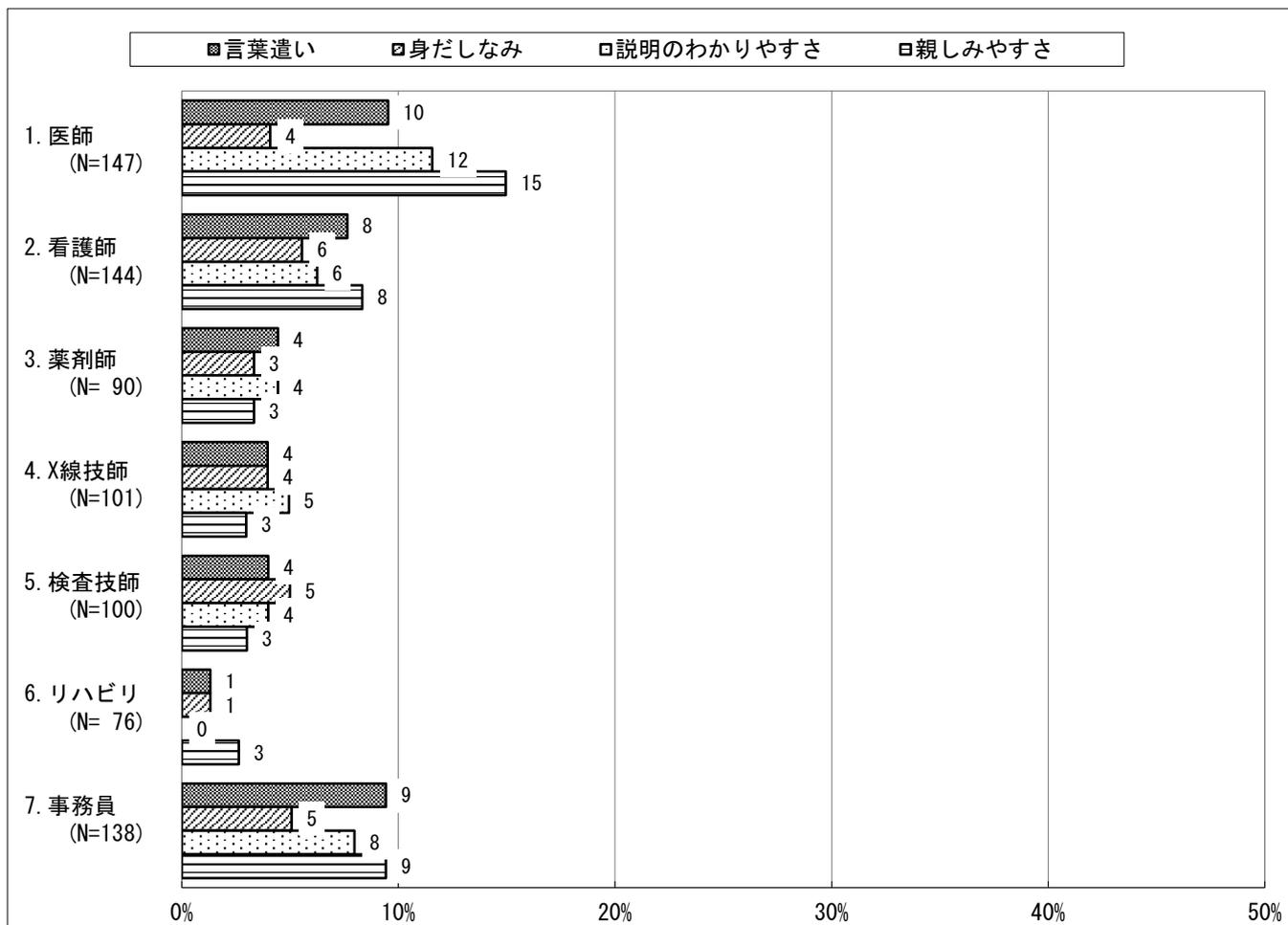
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

$$(N - \text{特になし件数}) / N$$

1. 医師	2. 看護師	3. 薬剤師	4. X線技師	5. 検査技師	6. リハビリ	7. 事務員
22.4%	16.7%	12.2%	12.9%	10.0%	5.3%	21.0%

2. 改善要望内訳

このページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数（回収数から無回答を除いた数=N）に対する割合とした。※「特になし」の表示は割愛。



※このページのグラフは、外来患者に対し、「言葉遣い」や「親しみやすさ」などの接客態度について、改善すべき点についての職種別の結果を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【外来患者からの接客態度に関する改善要望】

どれくらいの割合の人が接客に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、改善要望率が特に高い職種はなかった。

問 5

【入院】

問 5 施設等について改善する必要があると思う項目
すべてにマークをつけてください。

1. トイレの環境 2. 洗面所の環境 3. 入浴室の環境 4. 病室の環境
5. 駐車場の環境 6. 携帯電話使用可能場所 7. デイルームの環境

1. 改善要望率

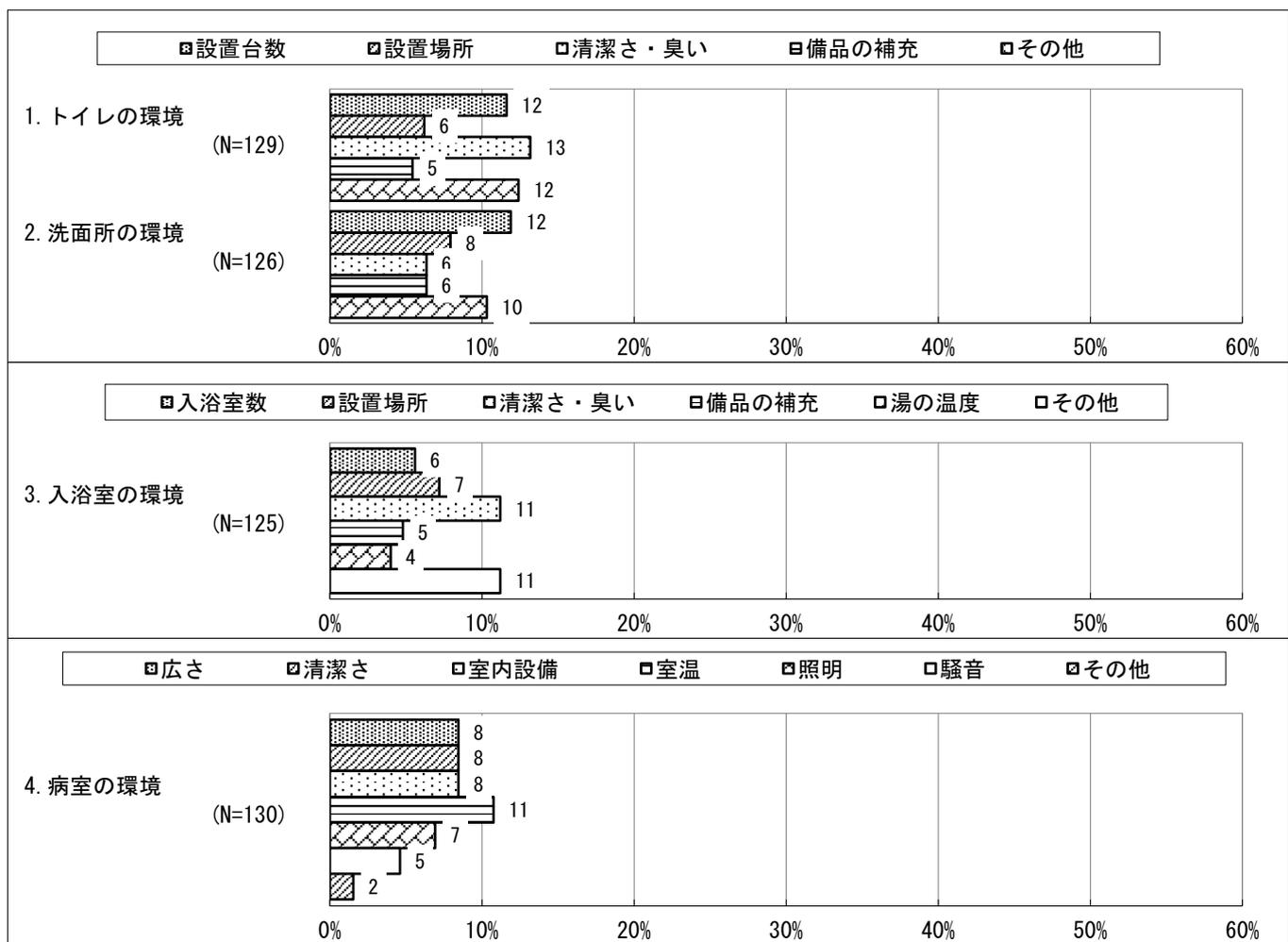
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

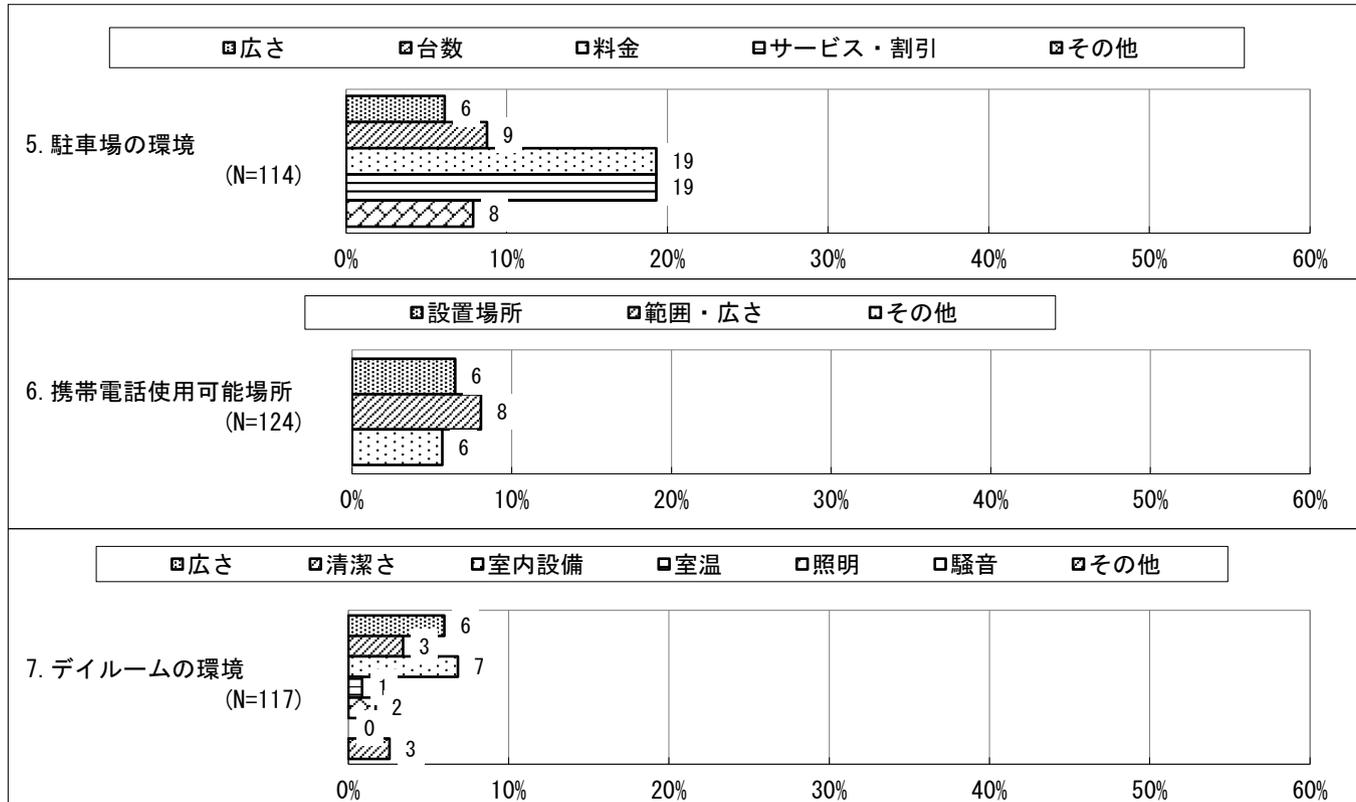
(N-特になし件数) / N

1. トイレの環境	34.9%	5. 駐車場の環境	42.1%
2. 洗面所の環境	31.0%	6. 携帯電話使用可能場所	17.7%
3. 入浴室の環境	34.4%	7. デイルームの環境	12.8%
4. 病室の環境	30.0%		

2. 改善要望内訳

このページおよび次ページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数（回収数から無回答を除いた数=N）に対する割合とした。※「特になし」の表示は割合。





※このページおよび前ページのグラフは、入院患者に対し、施設等についての改善要望を質問した結果を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【入院患者からの施設等に関する改善要望】

どれくらいの割合の人が施設等に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、「駐車場の環境」が42.1%であり、何らかの改善を求めている患者の割合が非常に高くなっている。内訳を見ると、「料金」と「サービス・割引」がどちらも19%ともっとも高くなっている。また、「トイレの環境」「洗面所の環境」「入浴室の環境」「病室の環境」についても、改善要望率がやや高くなっている。

問5 【外来】	問5 施設等について改善する必要があると思う項目 すべてにマークをつけてください。
	1. トイレの環境 2. 売店のサービス 3. 院内案内表示 4. 駐車場の環境 5. 携帯電話使用可能場所

1. 改善要望率

この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。
(N-特になし件数) / N

1. トイレの環境	32.2%	4. 駐車場の環境	38.6%
2. 売店のサービス	23.6%	5. 携帯電話使用可能場所	11.0%
3. 院内案内表示	14.0%		

2. 改善要望内訳

このページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数（回収数から無回答を除いた数=N）に対する割合とした。※「特になし」の表示は割愛。



※このページのグラフは、外来患者に対し、施設等についての改善要望を質問した結果を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除いている。

【外来患者からの施設等に関する改善要望】

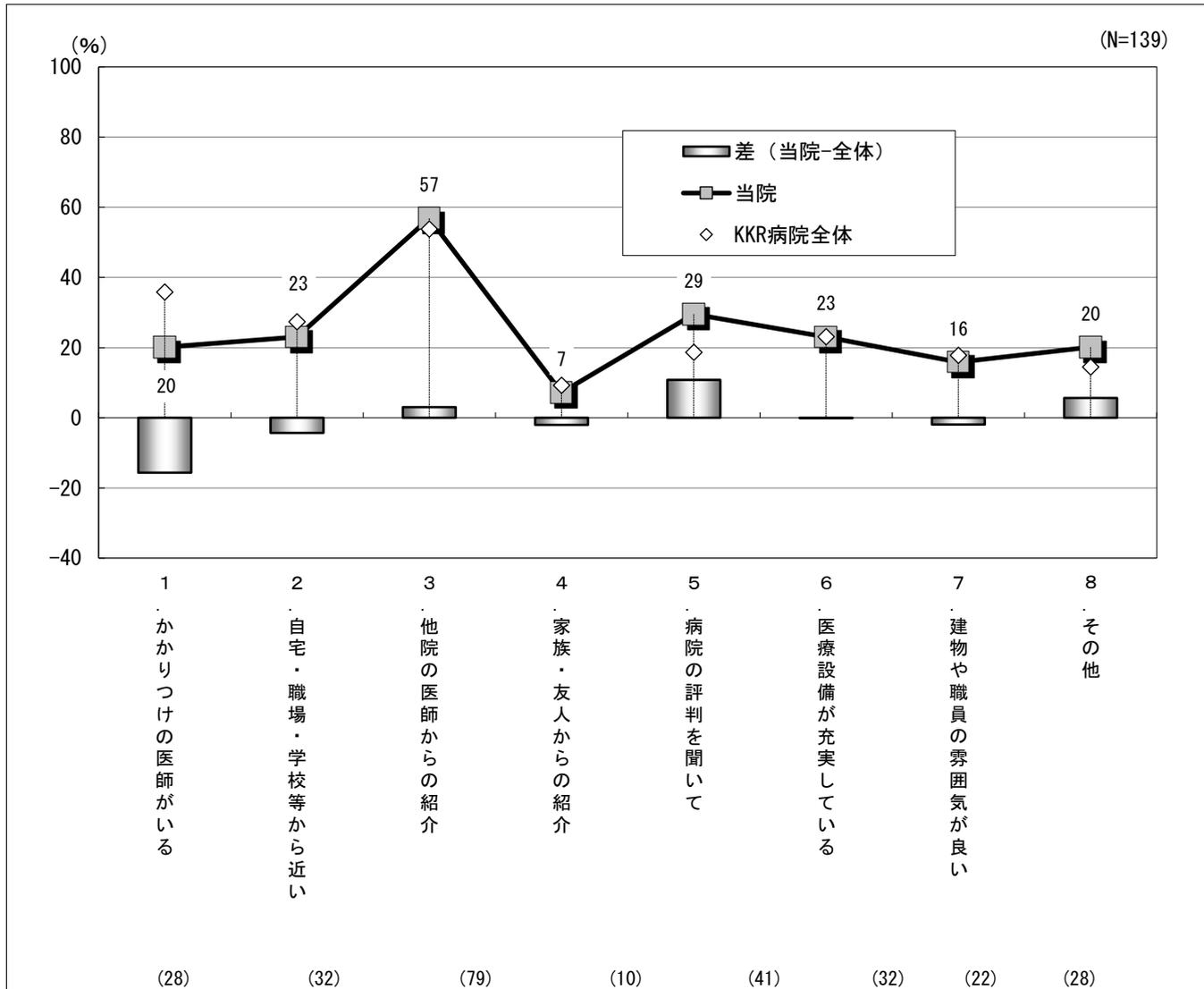
どれくらいの割合の人が施設等に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、「駐車場の環境」が38.6%であり、何らかの改善を求めている患者の割合が高くなっている。内訳を見ると、要望が特に多いと考えられる20%を上回るものは、「駐車場の環境」の「料金」となっている。

問 6

【入院】

問 6 当院を選ばれた理由について当てはまる項目すべてにマークをつけてください。

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. かかりつけの医師がいる | 2. 自宅・職場・学校等から近い |
| 3. 他院の医師からの紹介 | 4. 家族・友人からの紹介 |
| 5. 病院の評判を聞いて | 6. 医療設備が充実している |
| 7. 建物や職員の雰囲気が良い | 8. その他 |



※このグラフは、入院患者について、当院を選んだ理由、そのKKR病院全体の平均値を、100分比で表している

(ただし複数回答である)。また、当院とKKR病院全体との差も、同時に示している。

※各項目の下の () 内の数字は各項目に対する回答数 (複数回答) を、プロット付近の数字は問 6 に対する回答数 (無回答を除く) に占める比率を示している。なお、問 6 に対する回答数 (=N) はグラフの上段右端に記載している。

※このページのグラフは、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。比率の算出にあたっては、無回答者を除いている。

【KKR病院全体との比較 (入院患者が当院を選んだ理由)】

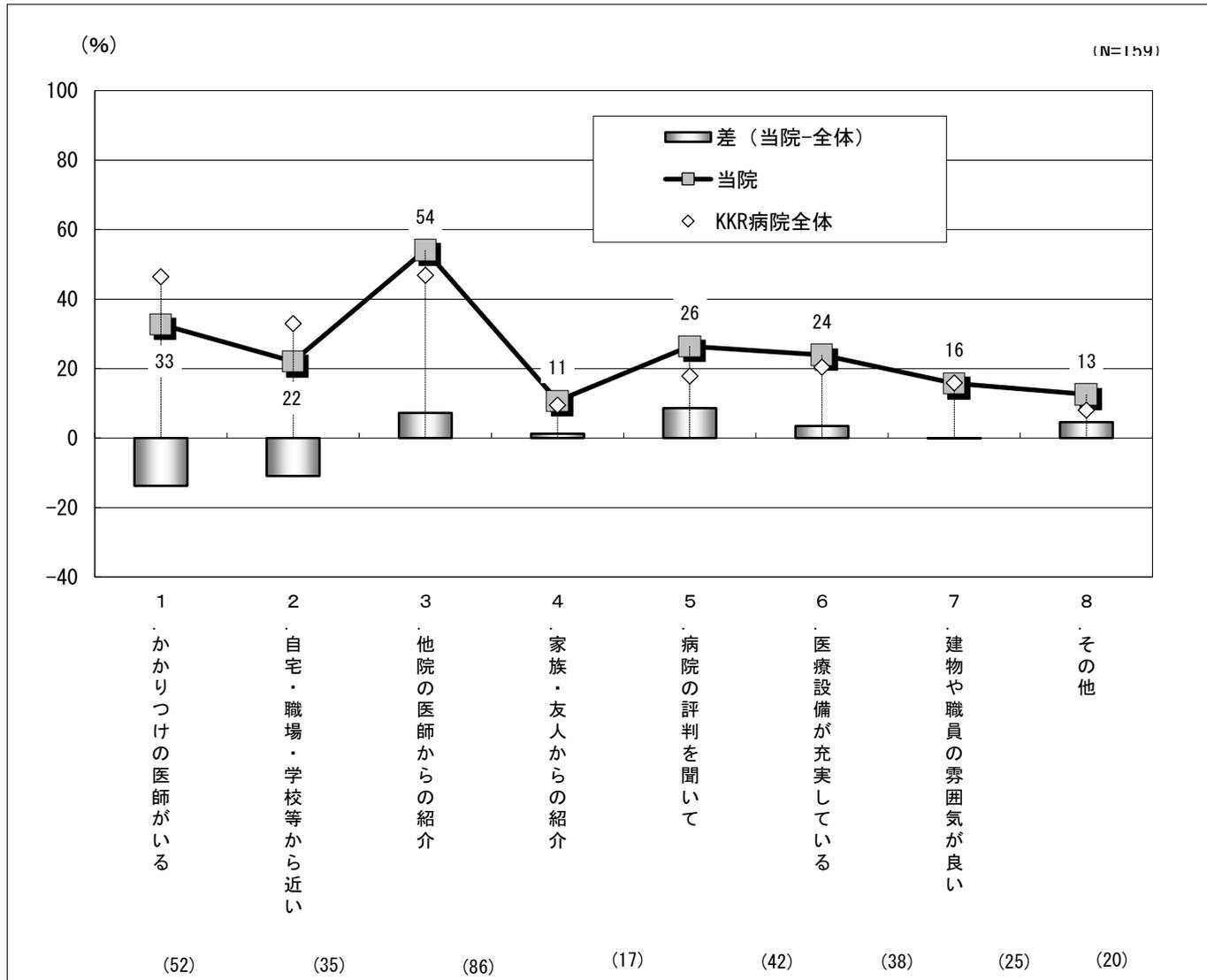
入院患者が当院を選んだ理由は、KKR病院全体に比べて特に「病院の評判を聞いて」がやや高くなっており、「かかりつけの医師がいる」はやや低くなっている。

問 6

【外来】

問 6 当院を選ばれた理由について当てはまる項目すべてにマークをつけてください。

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. かかりつけの医師がいる | 2. 自宅・職場・学校等から近い |
| 3. 他院の医師からの紹介 | 4. 家族・友人からの紹介 |
| 5. 病院の評判を聞いて | 6. 医療設備が充実している |
| 7. 建物や職員の雰囲気が良い | 8. その他 |



※このグラフは、外来患者について、当院を選んだ理由、そのKKR病院全体の平均値を、100分比で表している

(ただし複数回答である)。また、当院とKKR病院全体との差も、同時に示している。

※各項目の下の () 内の数字は各項目に対する回答数 (複数回答) を、プロット付近の数字は問 6 に対する回答数 (無回答を除く) に占める比率を示している。なお、問 6 に対する回答数 (=N) はグラフの上段右端に記載している。

※このページのグラフは、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。比率の算出にあたっては、無回答者を除いている。

【KKR病院全体との比較 (外来患者が当院を選んだ理由)】

外来患者が当院を選んだ理由は、KKR病院全体に比べて特に「かかりつけの医師がいる」「自宅・職場・学校等から近い」がやや低くなっている。