

2024年度患者満足度調査結果報告

去年に引き続き入院および外来を受診された患者さんを対象に満足度調査を実施致しました。

外来については、前回と比較し全体での平均値で大きな差は見られませんでした。ただ、前回調査では待時間が長かった方の評価が平均値より低い結果となりましたが、今回は平均値により近くなっており、満足度の向上が見られました。入院については、前回より非常に不満に感じる方が減少し、高い満足度で医療を提供できている結果となりました。

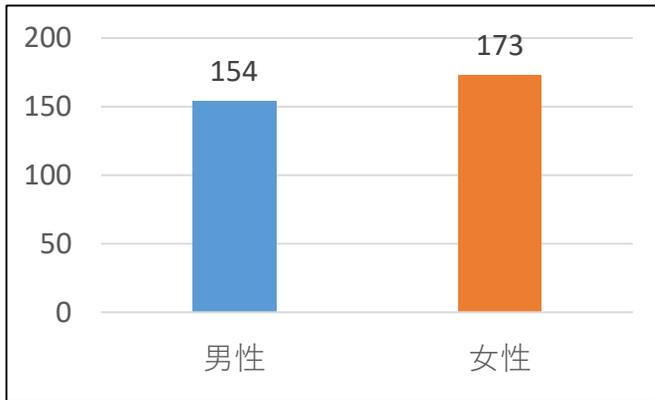
ただ、外来待時間と入院の食事に関しては前回と同様課題となっているため、今回の調査結果をもとによりよい病院診療を提供し、患者さんが満足頂けるようサービス向上に努めて参ります。

この度の調査にご協力頂いた全ての方にこの場を借りて御礼申し上げます。

みやぎ県南中核病院
患者サービス委員会

2024年度患者満足度調査結果報告（外来）

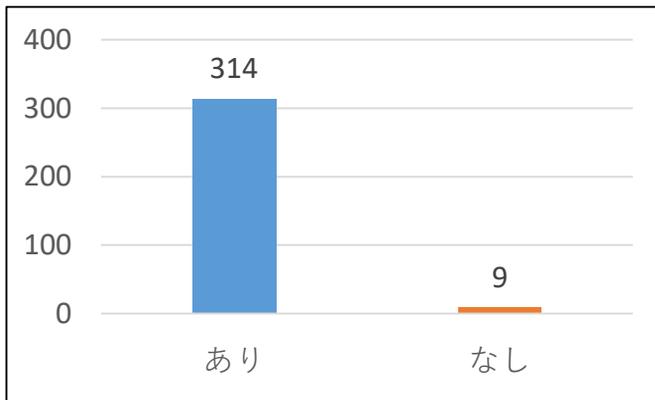
実施日 2024年8月6日、8月8日 9：00～16：00
対象 会計された方でアンケート調査に同意頂いた方
回答数 2日間合計で327件



★性別

男性：154件

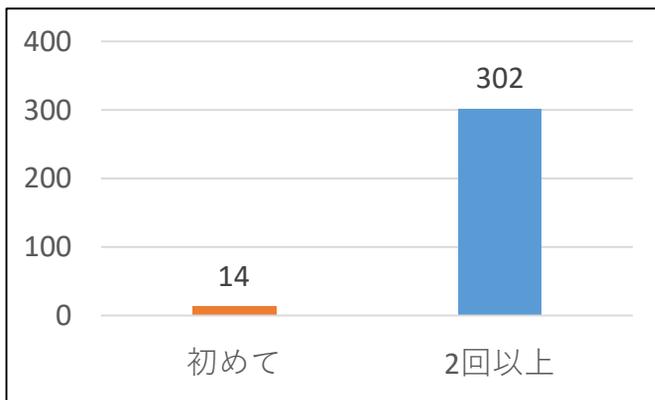
女性：173件



★予約別

予約あり：314件

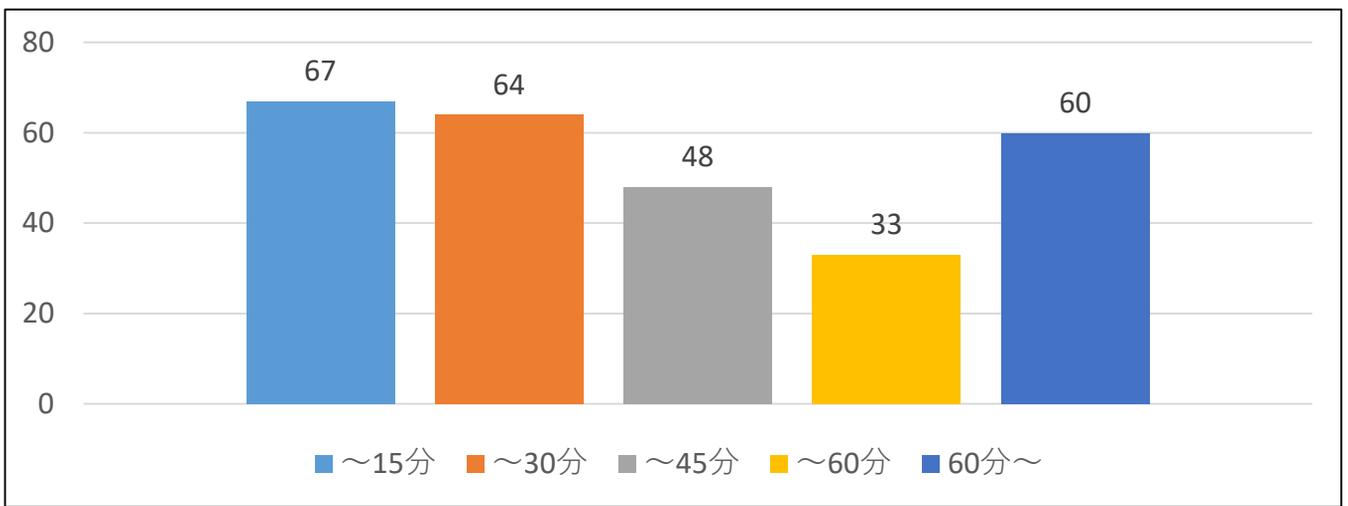
予約なし：9件



★受診回数別

初回受診：14件

2回以上：302件



★待ち時間別

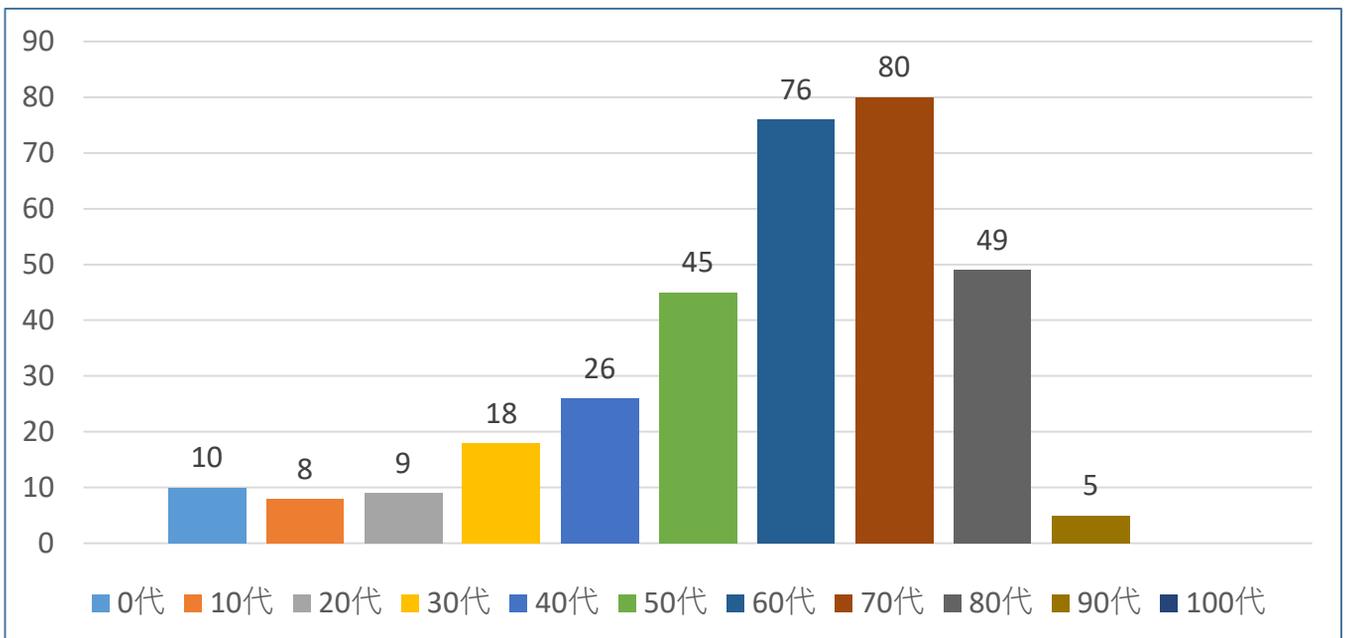
15分以内：67件

15分～30分以内：64件

30分～45分以内：48件

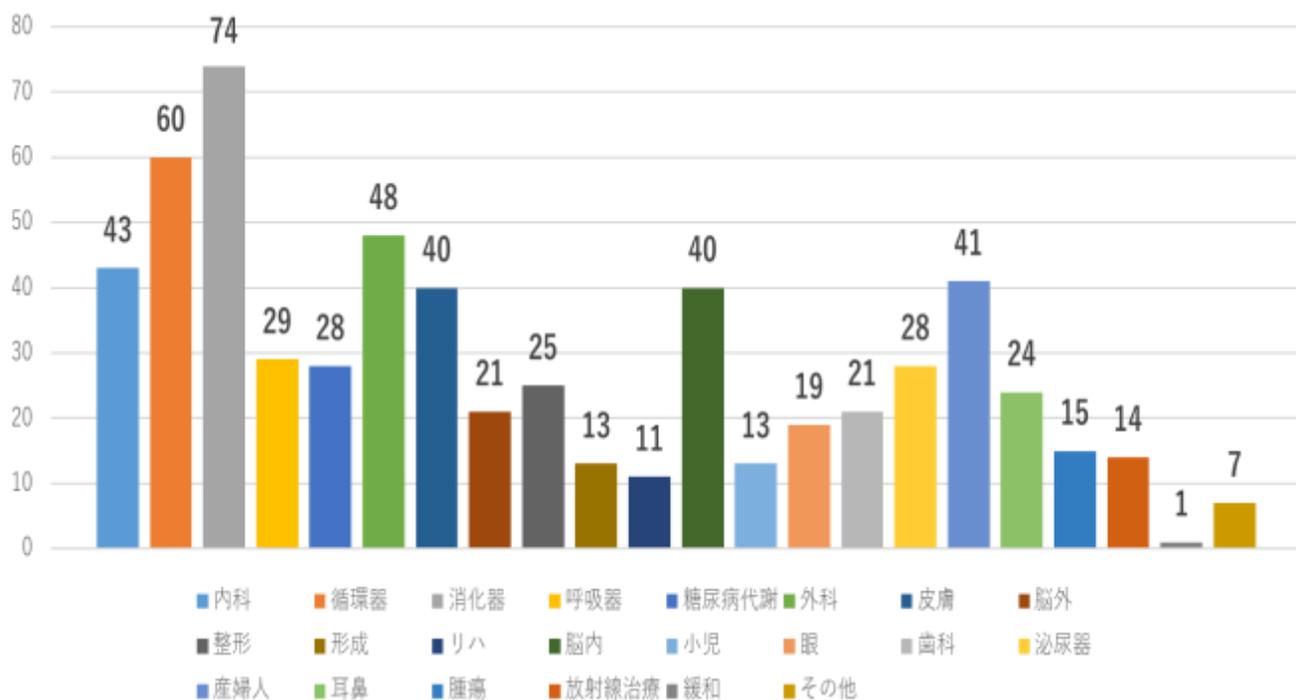
45分～60分以内：33件

60分以上：60件



★世代別

平均年齢：64.6歳



★診療科別

内科：43件 循環器内科：60件 消化器内科：74件

呼吸器内科：29件 糖尿病・代謝内科：28件

外科：48件 皮膚科：40件 脳神経外科：21件

整形外科：25件 形成外科：13件 リハビリテーション科：11件

脳神経内科：40件 小児科：13件 眼科：19件

歯科口腔外科：21件 泌尿器科：28件 産婦人科：41件

耳鼻咽喉科：24件 腫瘍内科：15件 放射線治療科：14件

緩和ケア内科：1件 その他：7件

【アンケート項目】

- ①受付や会計の対応
- ②診察までの待時間
- ③医師の診療・治療内容
- ④医師以外のスタッフ対応
- ⑤診察時のプライバシー保護
- ⑥当院の施設・設備
- ⑦外来診療の満足度

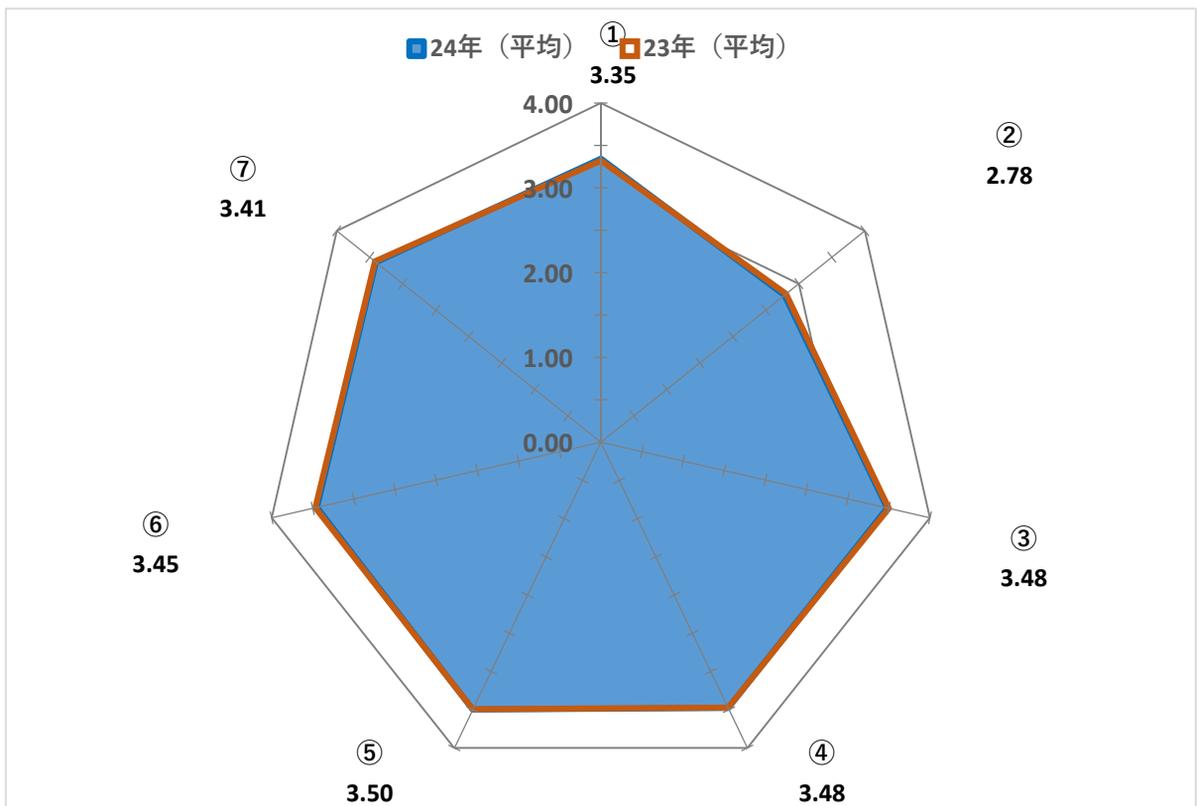
(評価点数)

非常に満足：4点

やや不満：2点

やや満足：3点

非常に不満：1点

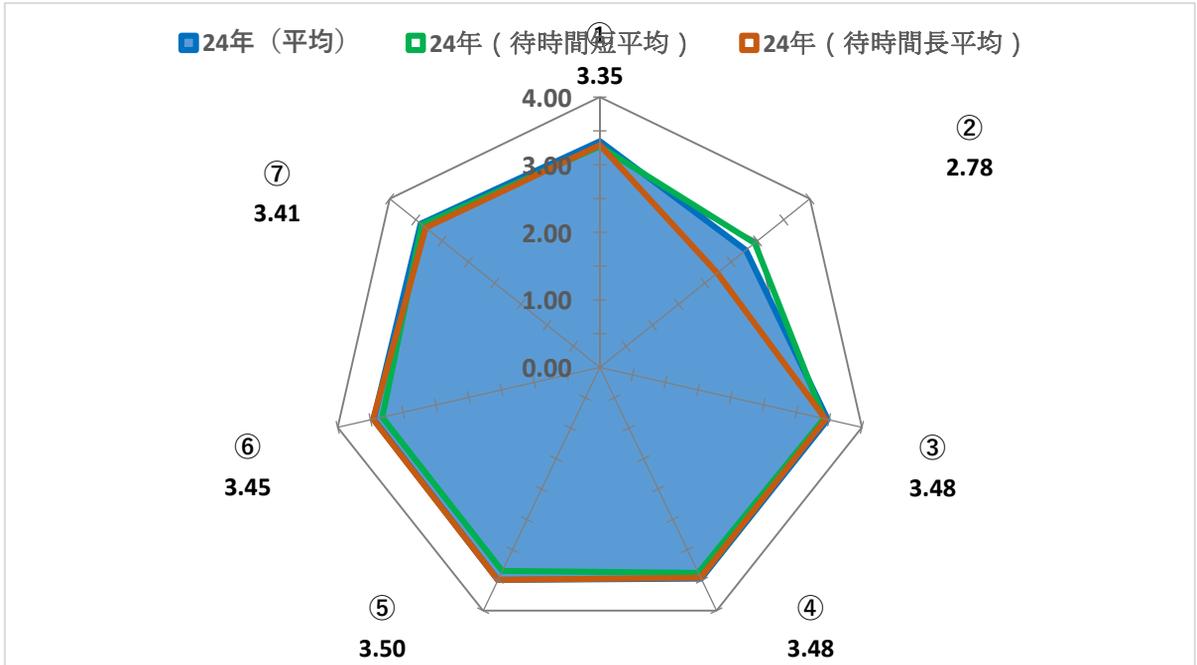


★前回調査との評価平均値の差

①	3.35 (+0.03)	②	2.78 (-0.03)
③	3.48 (-0.02)	④	3.48 (+0.01)
⑤	3.50 (+0.01)	⑥	3.45 (-0.02)
⑦	3.41 (-0.01)		

【アンケート項目】

- ①受付や会計の対応 ②診察までの待時間
- ③医師の診療・治療内容 ④医師以外のスタッフ対応
- ⑤診察時のプライバシー保護 ⑥当院の施設・設備
- ⑦外来診療の満足度



待時間短：15分以内に診察開始
 待時間長：45分以上で診察開始
 グラフ数値は全体平均

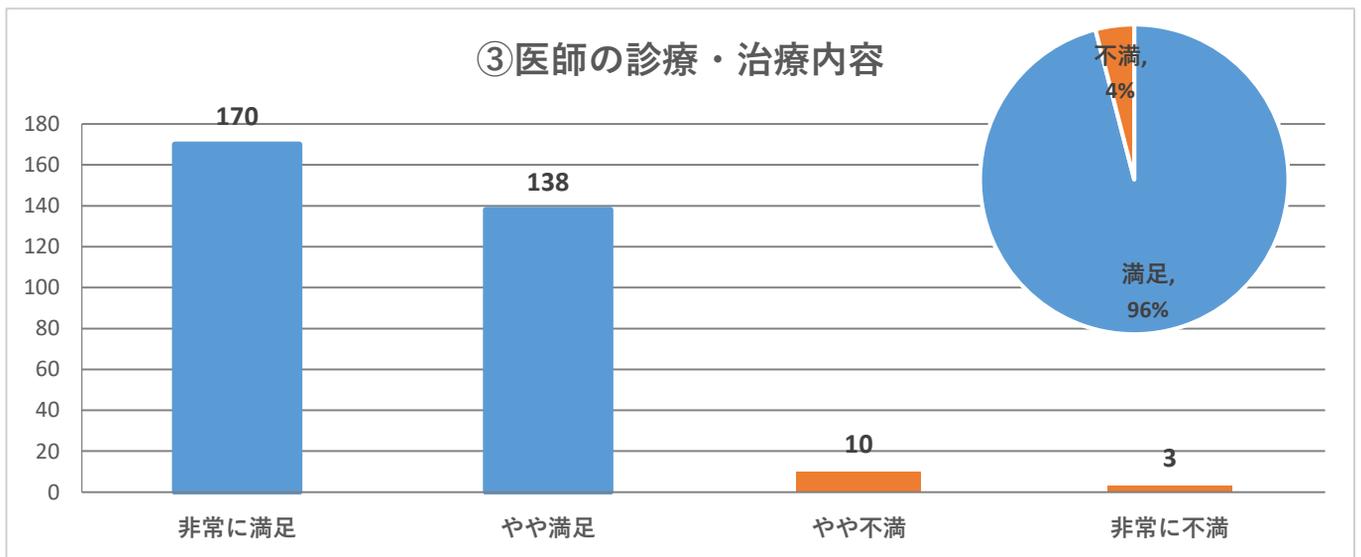
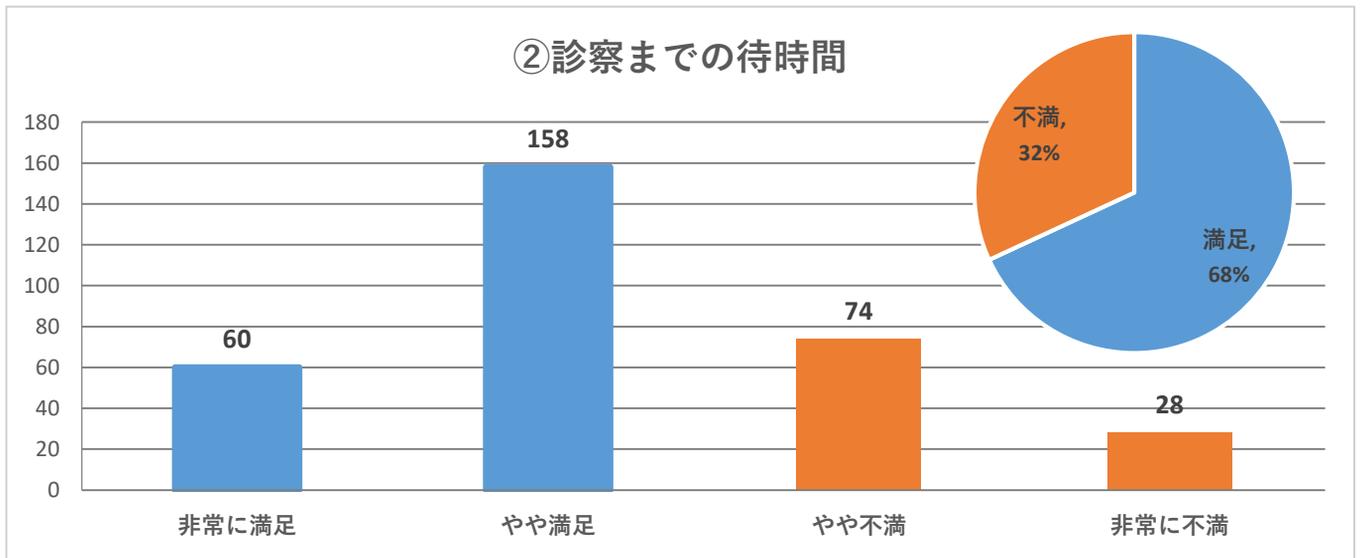
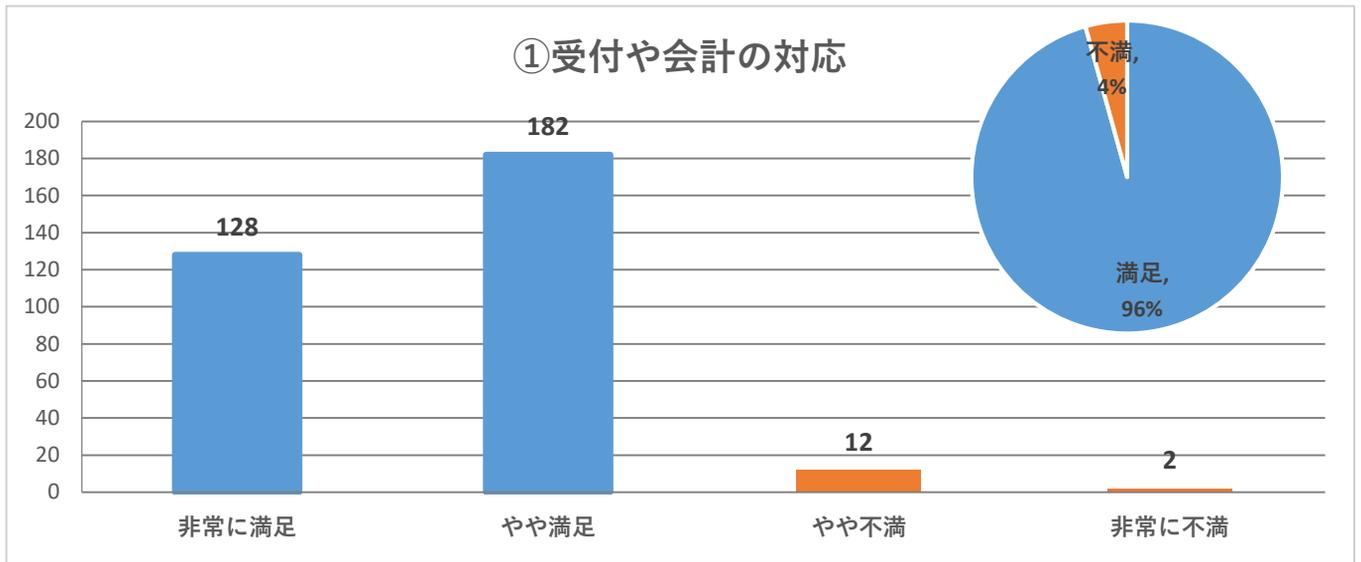
★待時間が短い場合の全体平均との差

- | | |
|----------------|----------------|
| ① 3.29 (−0.07) | ② 2.95 (+0.17) |
| ③ 3.42 (−0.06) | ④ 3.38 (−0.10) |
| ⑤ 3.35 (−0.15) | ⑥ 3.32 (−0.13) |
| ⑦ 3.39 (−0.02) | |

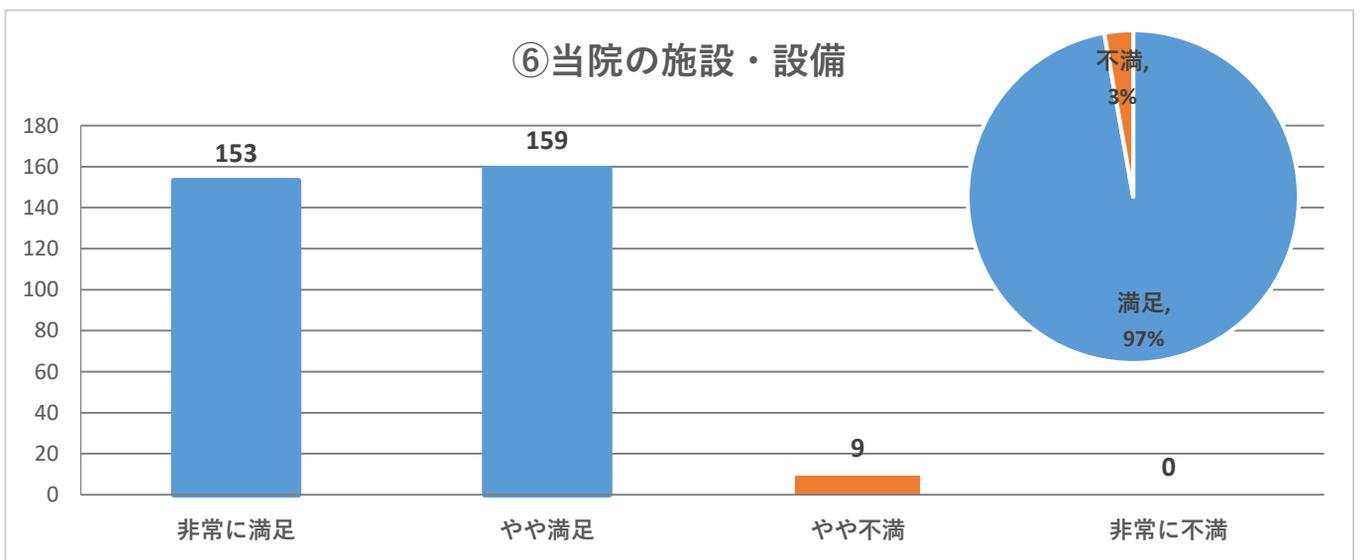
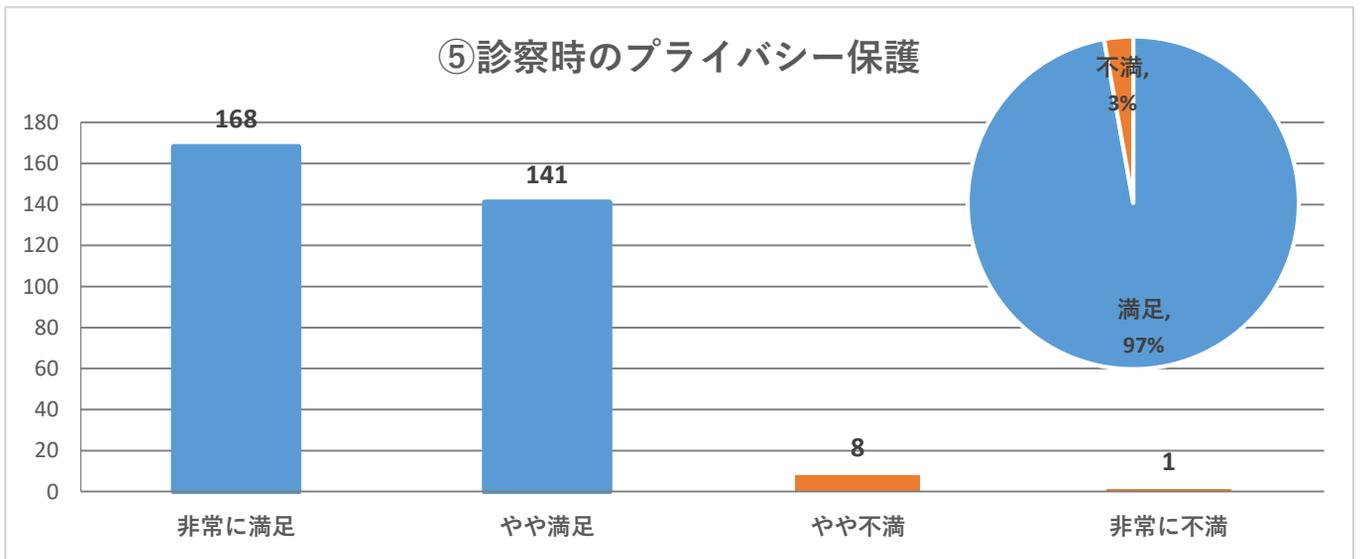
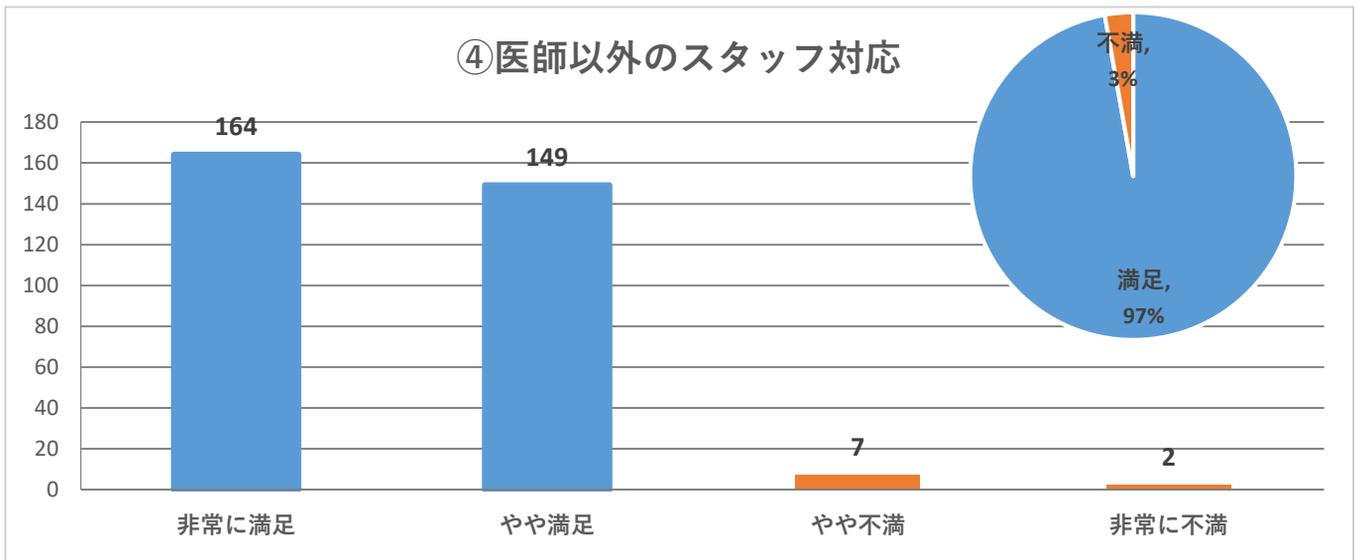
★待時間が長い場合の全体平均との差

- | | |
|----------------|----------------|
| ① 3.29 (−0.06) | ② 2.24 (−0.55) |
| ③ 3.45 (−0.03) | ④ 3.46 (−0.02) |
| ⑤ 3.49 (±0.00) | ⑥ 3.46 (+0.01) |
| ⑦ 3.32 (−0.09) | |

★各アンケート項目別の満足度割合

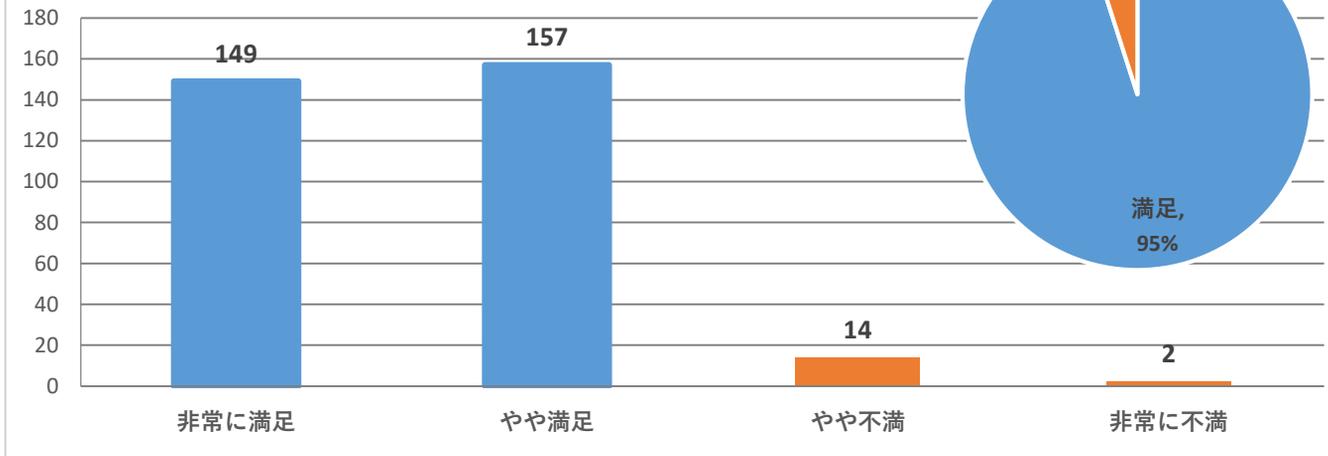


★各アンケート項目別の満足度割合



★各アンケート項目別の満足度割合

⑦外来診療の満足度



30名を超える方からご意見・ご感想をいただきました
一部抜粋しご紹介いたします

★入院したのちの外来になり、大変混み合うことと予想していましたが、大変スムーズでいつも満足しています。大きな病院のわりに全てがスムーズでとてもいいと思います。入院した際、整形のナースさんたちがとてもよかったです！

★8:30予約で8:30前に受付しているのに、医師が8:50～診療が始まっている。なので自分の番号が呼ばれるのが9:00すぎる。8:30に予約しているので8:30に始まるべき 時間にルーズすぎる。

★医師の対応がよく、信頼している。

★出来れば会計をもう少し早く。

★採血に時間がかかりすぎるので、予約時間にあわせて採血も予約制にするといいのでは…。これで時間がかかり診察の予約時間からだいぶあとに診察になってしまうのでなんとかしてほしい。4時間も待っていると体調がますます悪くなる。

★診察までの待時間が短くありがたいです。

★医師の対応に関しては大変満足している。待ち時間が長いだけでなく年齢と共に苦痛を感じる。

★今日は予約時間10時でしたが、先生が休みとの連絡があったのは10時45分過ぎてしたもう少し早く報告お願いしますと助かります。

★駐車場が少なく、止めるのに苦労する

★院内の案内表示がわかりずらいです。

★1年に1回の診察でも前回気にしていた体調について、聞いてもらえて良かったです。

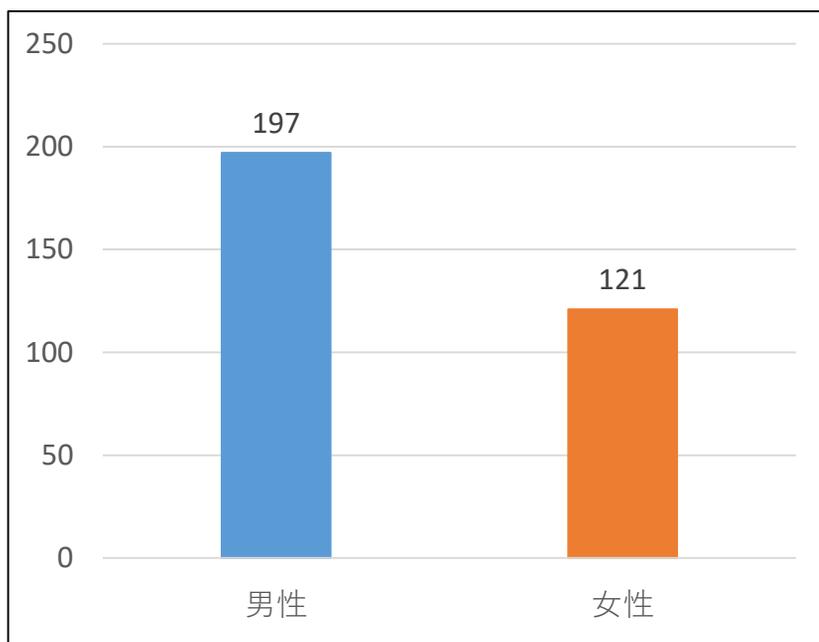
★先生もスタッフの方もとても優しく丁寧でした。消化器内科の〇〇先生ありがとうございました。

2024年度患者満足度調査結果報告（入院）

実施日 2024年8月5日～8月23日

対象 期間内に退院された方でアンケート調査に同意頂いた方

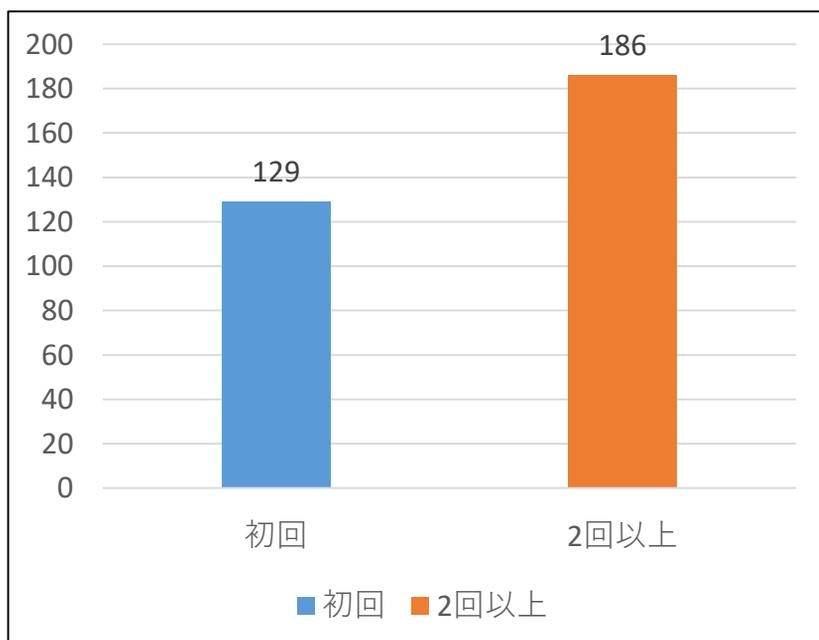
回答数 合計319件



★性別

男性：197件

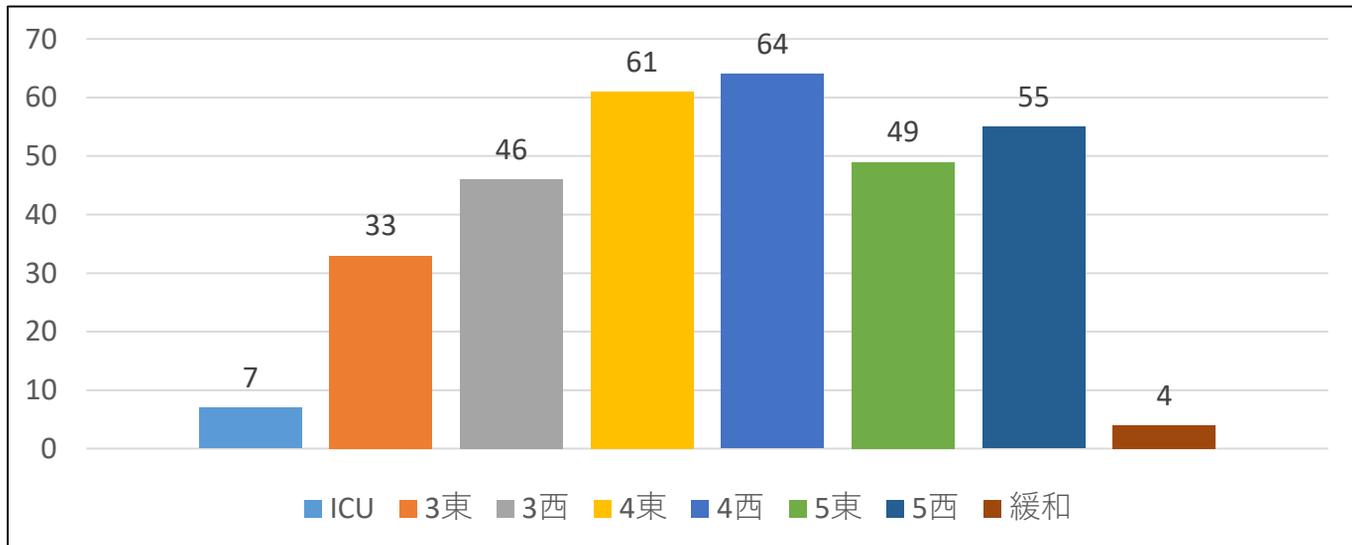
女性：121件



★入院回数別

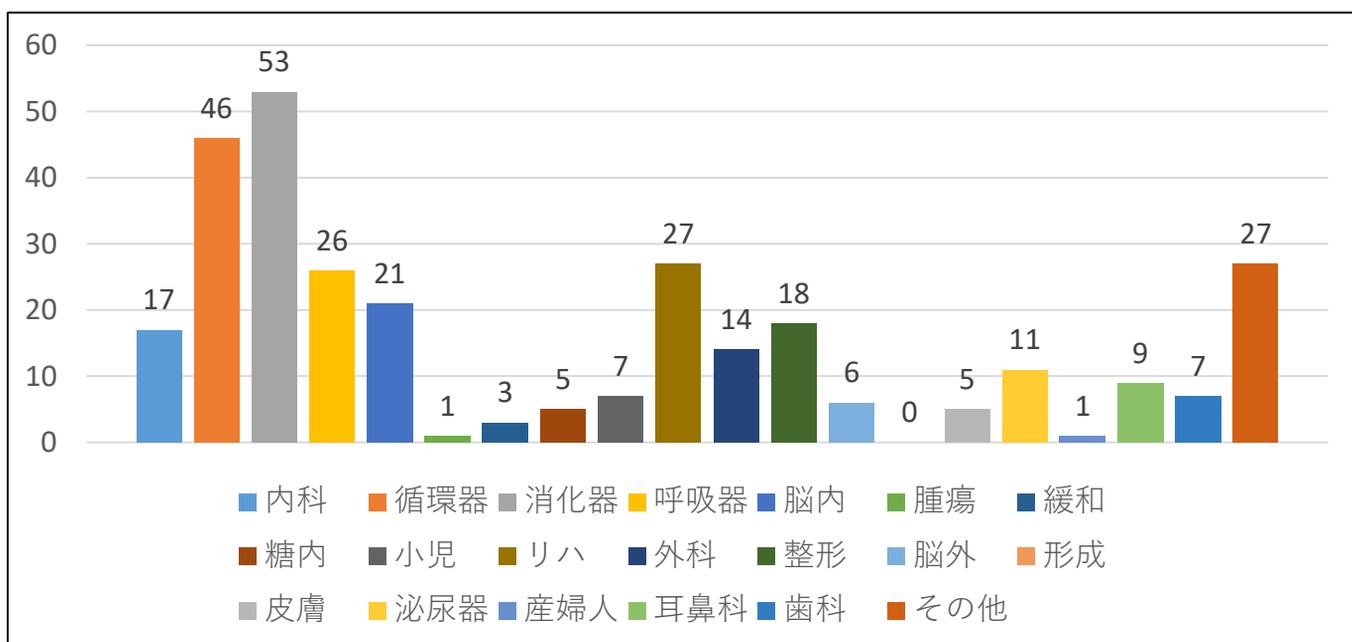
初回入院：129件

2回以上：186件



★入院病棟別（退院時の病棟で集計）

ICU：7件 **3階東病棟：33件** **3階西病棟：46件**
4階東病棟：61件 **4階西病棟：64件** **5階東病棟：49件**
5階西病棟：55件 **緩和ケア病棟：4件**



★診療科別

内科：17件 **循環器内科：46件** **消化器内科：53件**
呼吸器内科：26件 **脳神経内科：21件** **腫瘍内科：1件**
緩和ケア内科：3件 **糖尿病・代謝内科：5件** **小児科：7件**
外科：14件 **整形外科：18件** **脳神経外科：6件** **形成外科：0件**
皮膚科：5件 **泌尿器科：11件** **産婦人科：1件**
耳鼻咽喉科：9件 **歯科口腔外科：7件** **その他：27件**

【アンケート項目】

- ①入院手続きや会計対応
- ②医師の診療、治療内容
- ③看護師の看護、対応、説明
- ④医師、看護師以外のスタッフ対応
- ⑤病室でのプライバシー保護
- ⑥当院の施設・設備
- ⑦食事の内容
- ⑧入院診療の満足度

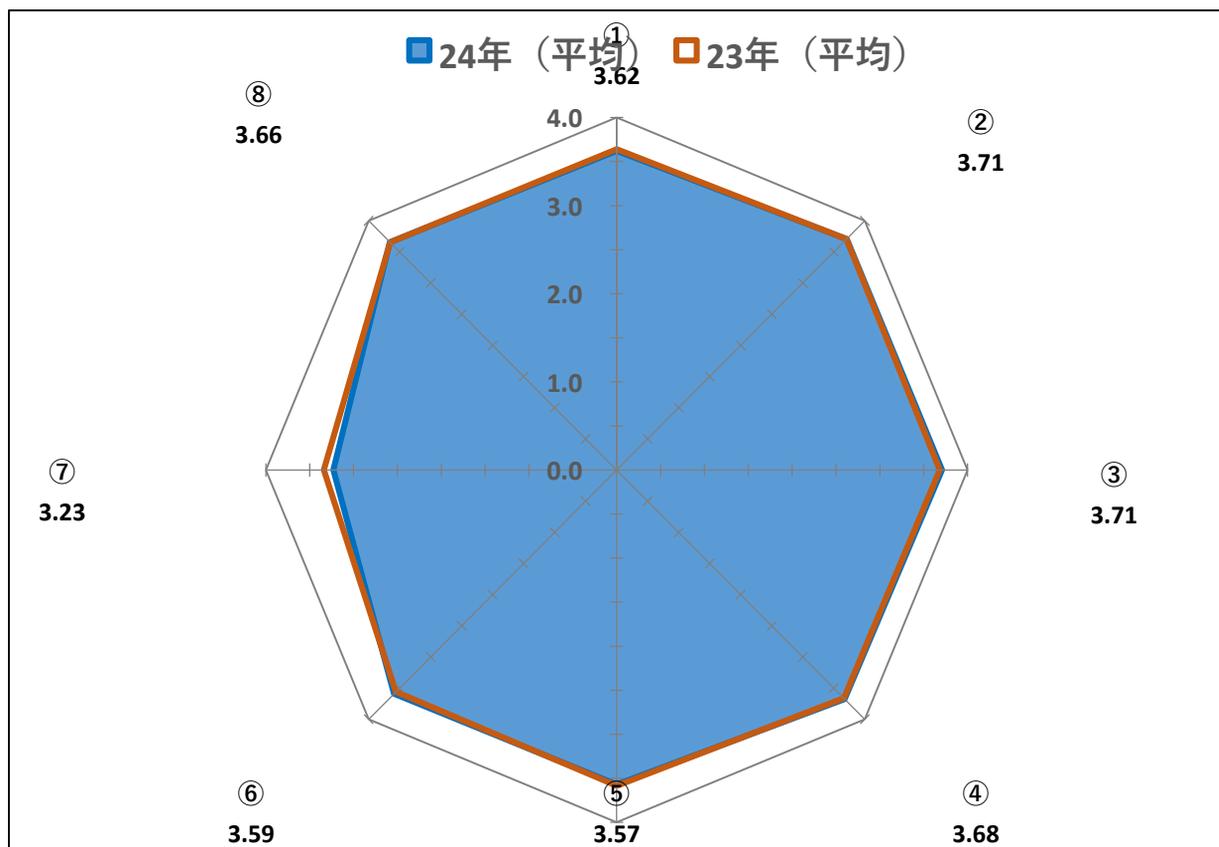
(評価点数)

非常に満足：4点

やや不満：2点

やや満足：3点

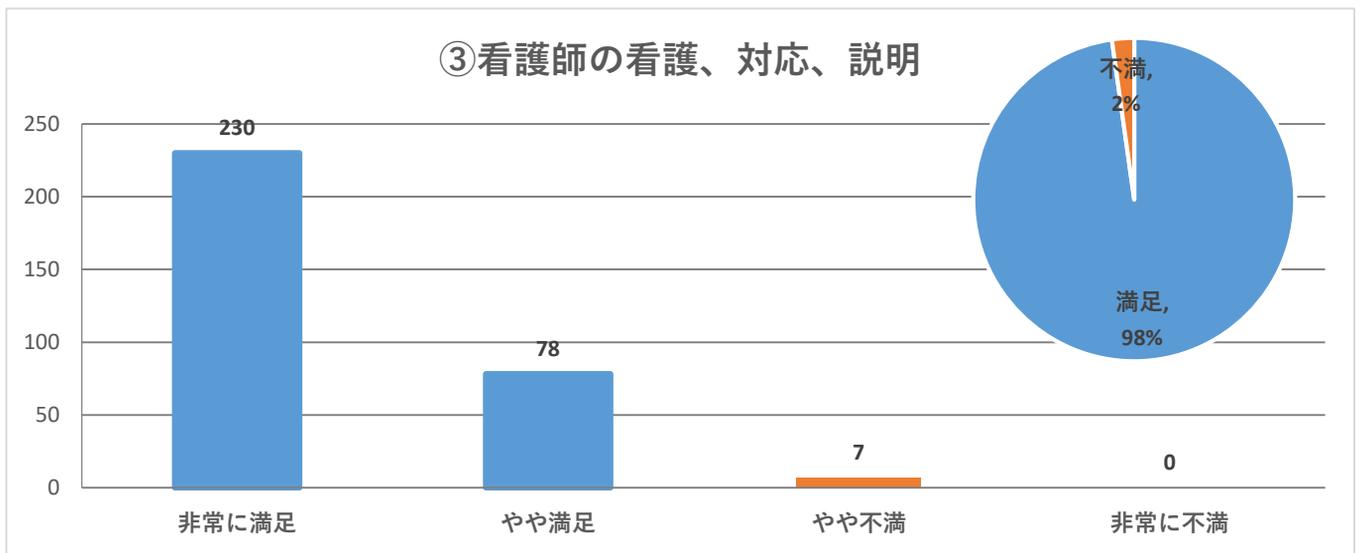
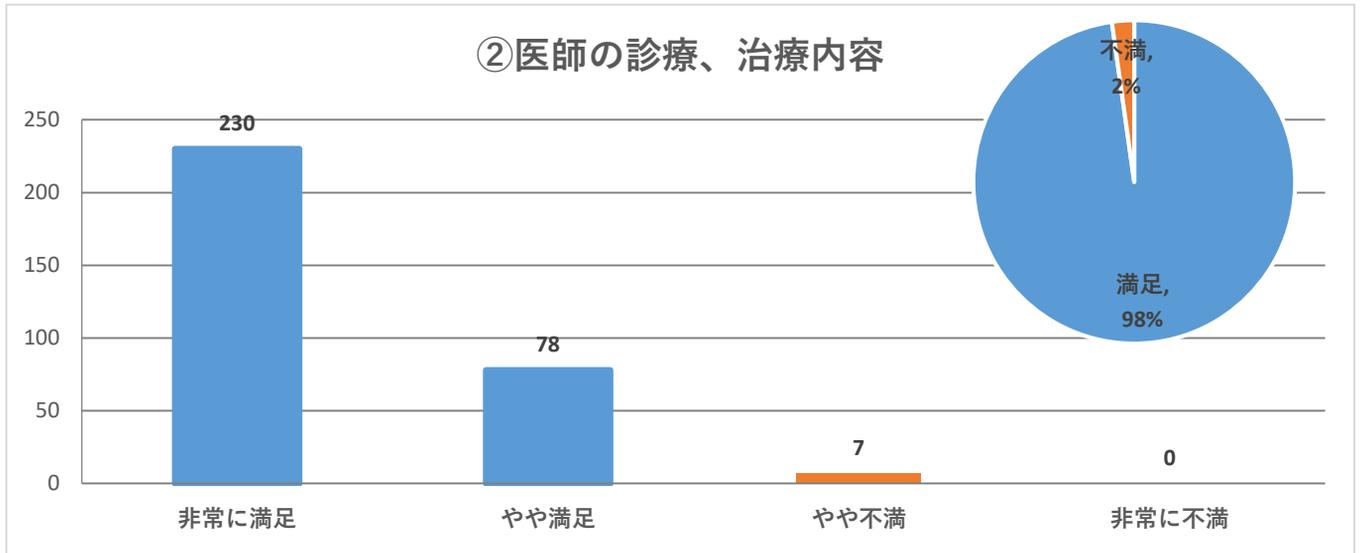
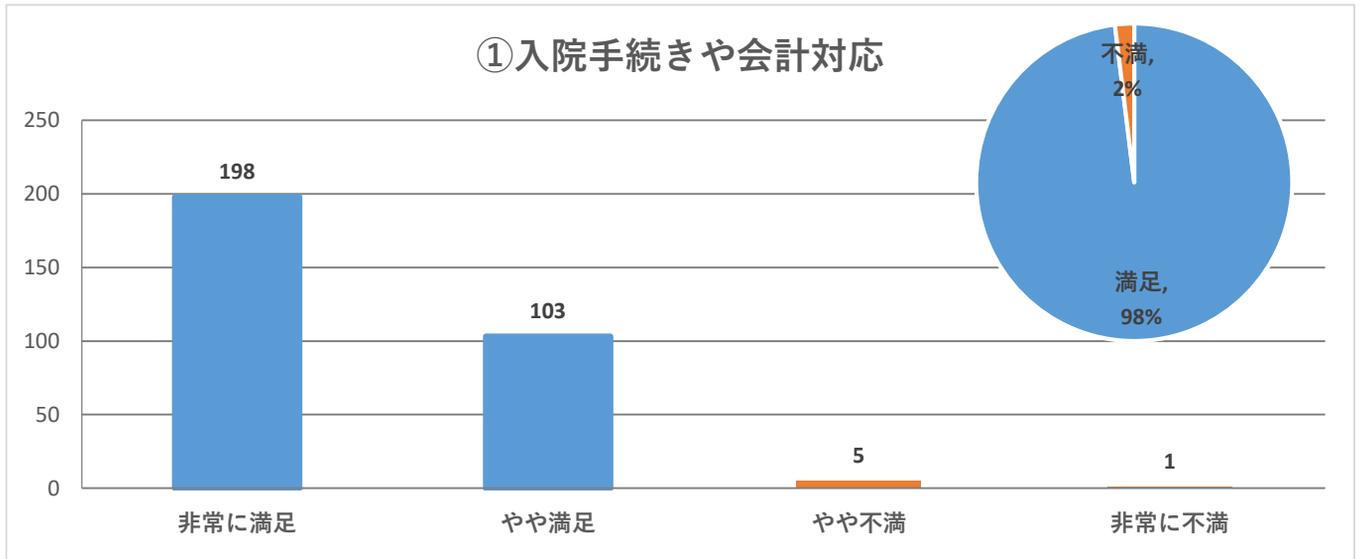
非常に不満：1点



★前回調査との評価平均値の差

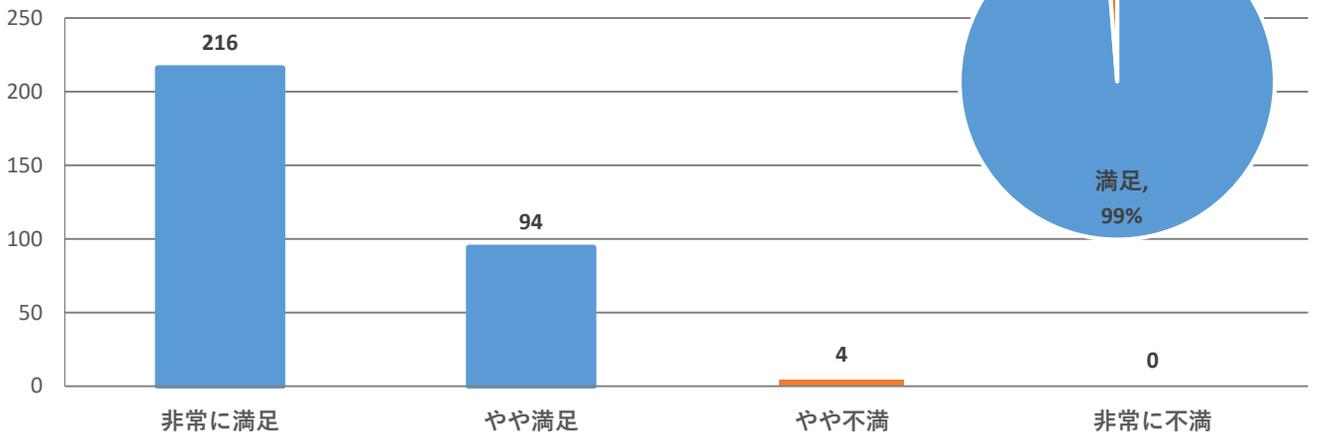
①	3.62	(-0.02)	②	3.71	(±0.00)
③	3.71	(+0.03)	④	3.68	(+0.01)
⑤	3.57	(-0.01)	⑥	3.59	(+0.03)
⑦	3.23	(-0.11)	⑧	3.66	(±0.00)

★各アンケート項目別の満足度割合

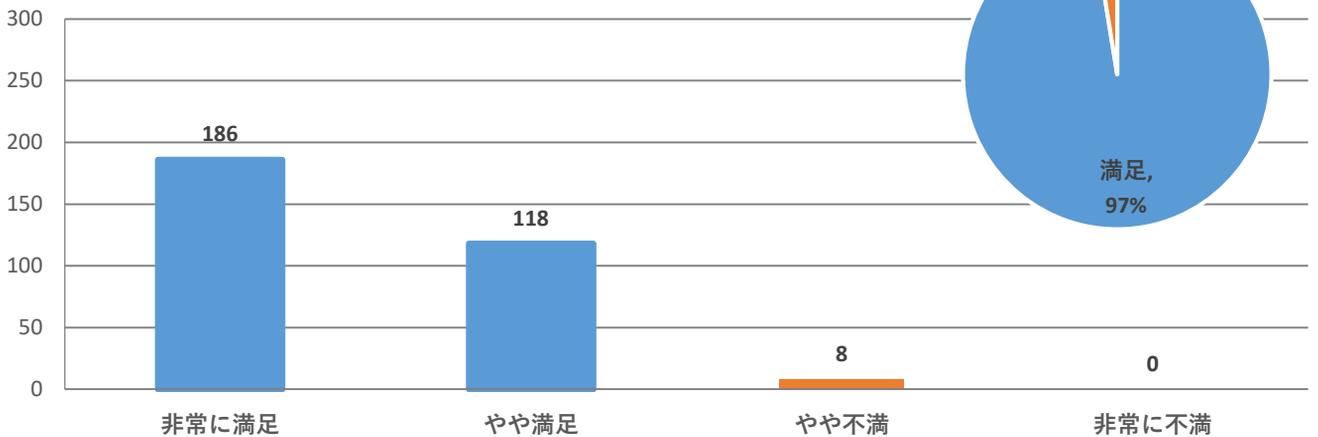


★各アンケート項目別の満足度割合

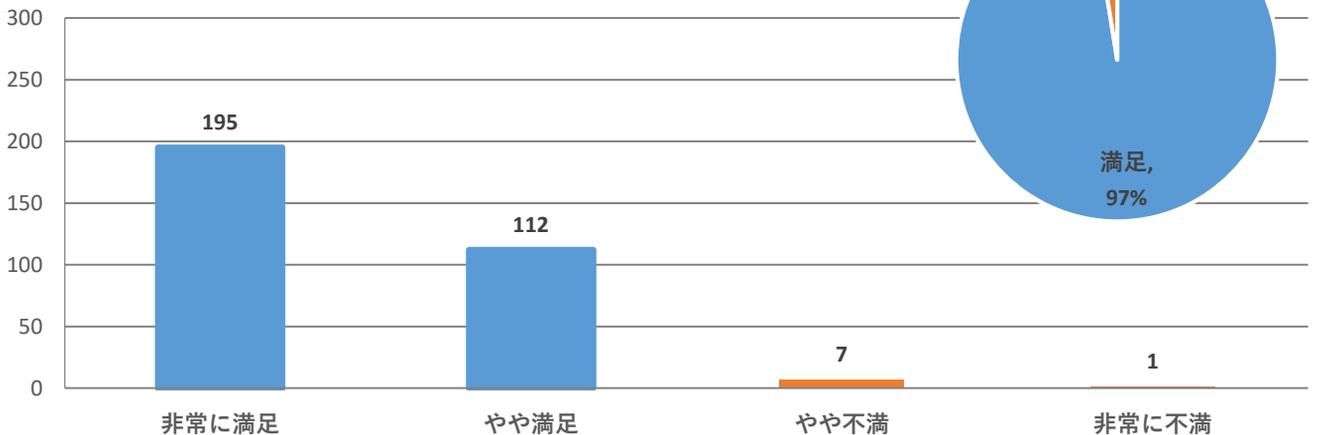
④ 医師、看護師以外のスタッフ対応



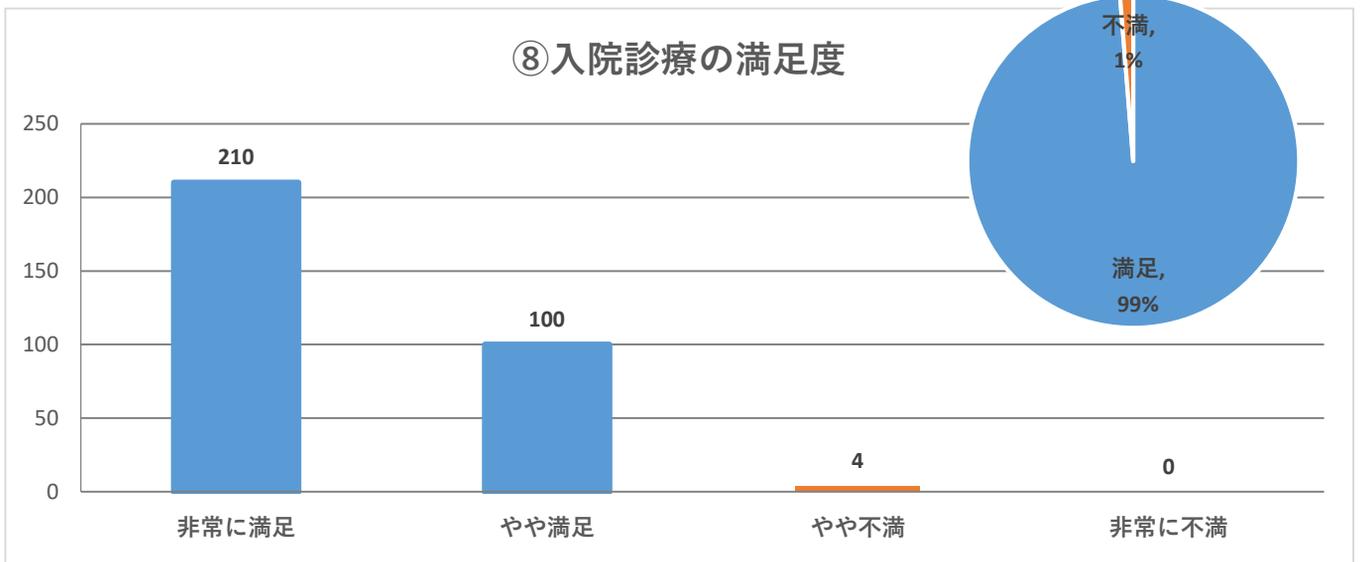
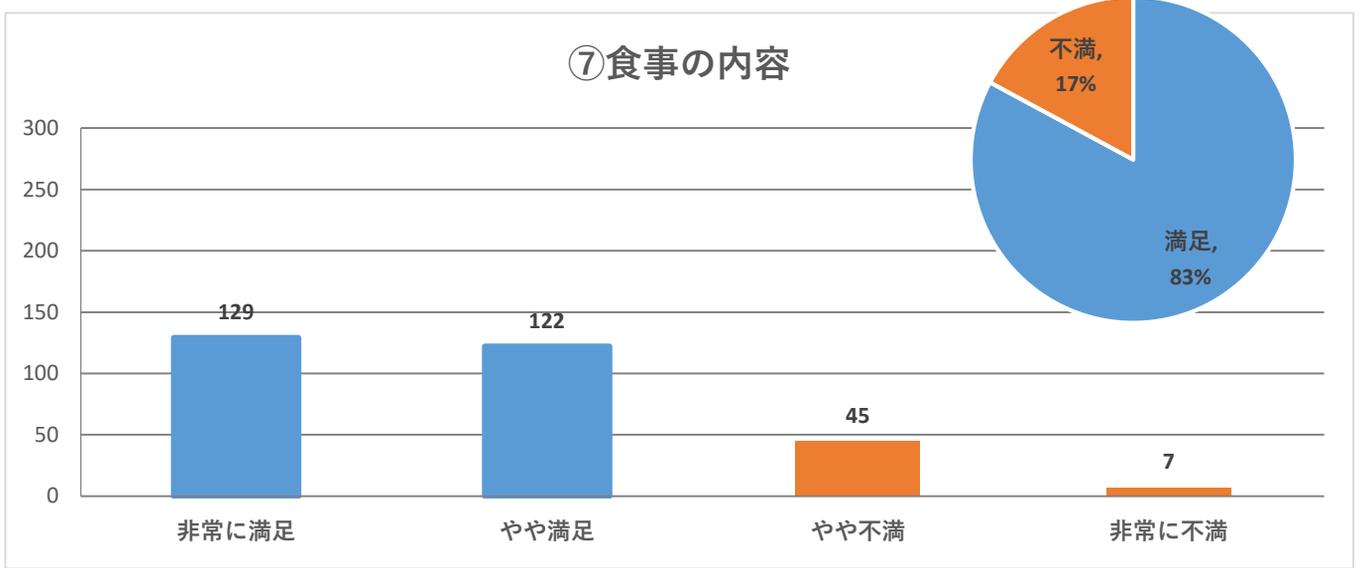
⑤ 病室でのプライバシー保護



⑥ 当院の施設、設備



★各アンケート項目別の満足度割合



30名を超える方からご意見・ご感想をいただきました
一部抜粋しご紹介いたします

★看護師の皆さんには良くしていただきありがとうございました。今後おつきあいのない様、リハビリを頑張ります。お世話になりました。

★朝食時の冷たい牛乳200CCは多すぎると感じました。あたたかいお茶も200CCありますので。

★医師、看護師を含め病院スタッフ全員がとてもやさしく対応してくれたのでとても満足でした。

★面会時間は休日もあった方が良くと思います。

★付き添いや術後の患者の食事について、もう少し説明があると助かります。簡易ベッドが残念（体が痛かった）。

★スタッフ、先生方みなさん丁寧に説明してくださり、優しい雰囲気の中過ごせました。小児の手術についても前日にかわいい写真を見せて説明してくれたので不安がやわらぎました。ありがとうございました

★担当の先生には、いろいろとお聞きしたり（時間を取らせて申し訳ありません）と納得のいく説明をしていただき、ありがとうございました。

★入院中、薬の数も増え、きちんと飲んだか自己管理するのに神経を使った。飲んだ後の空の袋の確認等で看護師さんにフォローしてもらえれば助かると思った。

★いつ頼み事をして、嫌な顔もせずやってくれてとてもありがたかった。また、理学療法士さんにもお世話になったが、いつも丁寧に接してくれた。他、主治医をはじめ、いろいろな方に大変お世話になり感謝している。

★手術台で、不安をやわらげようと手をにぎってくれた看護師さんの優しさがとても嬉しかったし安心できました。術後、苦しくて息が吸えない位ひどい状態になってしまった時、ずっととなりにいてくれた看護師さんに感謝の心でいっぱいになりました！本当にありがとうございました！！おしほりを持ってきてくださる方の笑顔がとてもステキでした