

# 令和5年度患者満足度調査結果報告

## 1 はじめに

当院では、利用される皆さん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となるよう努力を重ねていくことが重要だと考えております。このため、毎年、入院及び外来の患者さんを対象に、患者満足度調査を実施しております。

## 2 実施の状況

(1) 調査日（外来・入院） 令和6年1月9日（火）から調査票を配布

### (2) 回収結果

区分	配布枚数	回収枚数	回収率
外 来	1,000 枚	615 枚	61.5%
入 院	200 枚	103 枚	51.5%
合 計	1,200 枚	718 枚	59.8%

## 3 調査結果について（詳細は、調査報告書の「2 調査結果」をご覧ください。）

区分	R5 年度	R4 年度	比較増減
外 来	83.0%	82.5%	+0.5
入 院	80.8%	87.0%	▲6.2

当院を利用しての満足度について、外来が昨年度に比べ0.5ポイント上がり、入院は6.2ポイント下がる結果となりました。

なお、個別項目について、外来では、「駐車場」など、入院では「病室の清潔さ」・「病室の温度」・「病室の設備」などの満足度が比較的低い結果となっております。

## 4 対応

当院といたしましては、快適な院内環境の実現に向け、今回の調査結果を全職員で共有し、患者さんの視点から現状のサービスを見直し、改善できるところから着実に対応して、今後の病院運営に活かしてまいりたいと考えております。

また、引き続き医療サービスの本質である病状や治療等に関する説明の充実及び提供する医療の質の向上を図り、職員一人一人のレベルアップに努めてまいります。

今後につきましても、全ての患者さんにご満足いただき、地域から愛される病院となるよう、日々努力をしてまいります。