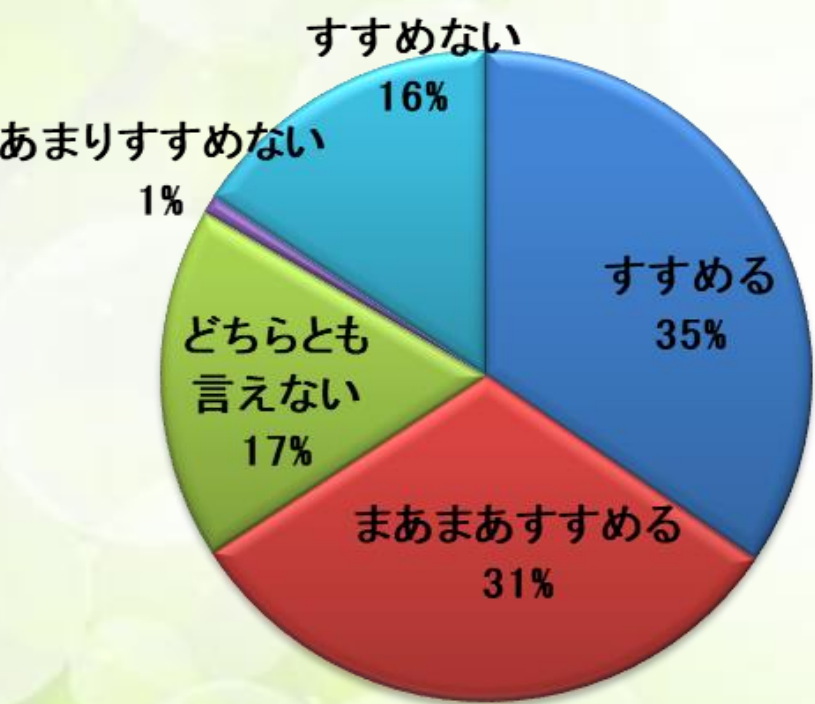


2023年度 患者満足度調査結果

外来患者さんの満足度調査結果

調査期間：2023.10.10～10.24 ：776名

当院を親しい方にもすすめようと思う方の割合は 65%でした。



アンケートにご協力頂き、ありがとうございました。
当院では、皆さんから頂いた貴重なご意見をもとに下記の点を改善いたしました。

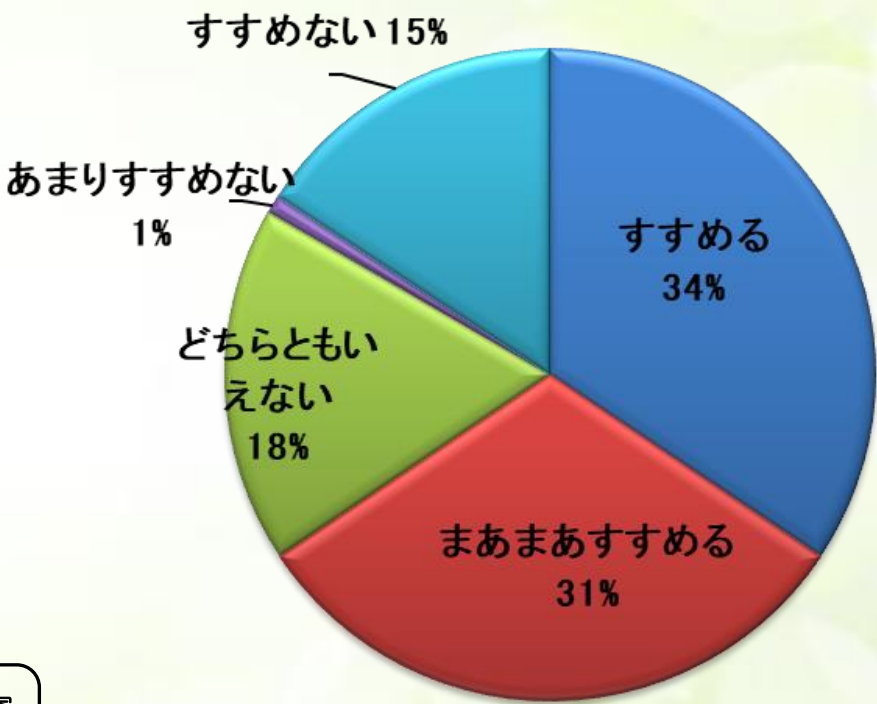


いただきましたご意見を基に、常に満足度 100%を目指し、患者さんに寄り添ったよりよい環境づくりに邁進いたします。

入院患者さんの満足度調査結果

調査期間 2023.10.2～10.27 ：763名

当院を親しい方にもすすめようと思う方の割合は 65%でした。



2023

満足度が高い項目			満足度が低い項目	
第1位	清掃の状況	76.0%	診察までの待ち時間	35.3%
第2位	看護師の対応	74.1%	精神的なケア	7.1%
第3位	医師との対話	73.4%	医師との対話	5.6%
第4位	事務職員の対応	72.9%	診療時間	4.6%
第5位	医師 診療・治療内容	71.3%	院内掲示物	4.5%

満足度が高い項目			満足度が低い項目	
第1位	医療従事者 専門的知識・技術	77.3%	食事の内容	9.1%
第2位	看護師の対応	77.4%	病室・浴室・トイレなど	9.0%
第3位	医師との対話	73.6%	精神的なケア	7.2%
第4位	事務職員の対応	72.7%	痛みや症状を和らげる対応	6.5%
第5位	看護師 ナースコールへの対応	68.8%	医師との対話	5.6%

2023年度患者満足度調査報告

1. 調査概要

2022年度まで回答の収集・データ分析をダイレクトマーケティングセンターに委託していたが、例年の回答傾向・ベンチマーク機能を活用できる利点から、今年度は日本医療機能評価機構（以下、評価機構）の患者満足度調査を行った。

調査実施方法、配布枚数は例年通り行い、一部設問を変更した。実施方法については表1の通り。

表1 実施方法

	[外来]	[入院]
実施時期	10月10日（火）～24日（火）の15日間	10月2日（月）～27日（金）までの4週間
実施場所	各外来受付	各病棟
配布枚数	1,000枚	1,000枚
回答数	776枚	763枚
回収率	77.6%（2022年度 74.4%）	76.3%（2022年度 70.9%）

2. 結果

2-1 総合評価

総合評価を示す「東海大学医学部付属病院を親しい方にもすすめようと思うか」の質問に対し、「すすめる」「まあまあすすめる」と回答した人は外来65.6%（2022年度比-8.1%）、入院65.8%（2022年度比-23.5%）であった。

2-2 各項目ごとの満足度が高い項目・満足度が低い項目

総合評価を除いた、各設問に対する回答割合を表2に示す。

「満足度が高い項目」については、「とても満足」「やや満足」と回答した割合、「満足度が低い項目」については、「やや不満」「とても不満」と回答した割合であり、いずれも上位5位を示している。2022年度との比較については、同様の設問に対する比較である。

※2023年度からの新しい設問は（新設）と表記

表2 各項目の回答割合

		[外来]	2023	2022	前年度比	[入院]	2023	2022	前年度比
満足度が高い項目	1	清掃の状況	76	77.1	-1.1	（新設）医療従事者専門的知識・技術	77.3	-	-
	2	看護師の対応	74.1	78.1	-4	看護師の対応	77.4	88.8	-11.4
	3	医師との対話	73.4	76.2	-2.8	医師との対話	73.6	89.9	-16.3
	4	事務職員の対応	72.9	75.6	-2.9	事務職員の対応	72.7	86.1	-2.2
	5	医師 診療・治療内容	71.3	77.9	-6.6	看護師ナースコールへの対応	68.8	83.1	-14.3
満足度が低い項目	1	診察までの待ち時間	35.3	25.5	9.8	（新設）食事の内容	9.1	-	0.2
	2	（新設）精神的なケア	7.1	-	-	病室・浴室・トイレなど	9	6.4	2.6
	3	医師との対話	5.6	5	0.6	（新設）精神的なケア	7.2	-	-
	4	診療時間	4.6	6.2	-1.6	（新設）痛みや症状を和らげる対応	6.5	-	-
	5	院内掲示物	4.5	3.7	0.8	医師との対話	5.6	1.6	4

2-3 全項目の満足と回答した割合

表3に今回の設問項目において5段階評価の上位2区分の回答割合を%で表し、ベンチマーク項目については500床以上を有する病院群で比較した順位を示す。

表3 全項目の回答割合

		[外来]	当院	平均	順位	[入院]	当院	平均	順位
ベンチ マーク	1	総合評価	65.6	74.3	48/57	総合評価	65.8	85.4	58/59
	2	診察までの待ち時間	22.8	31.9	49/57	医師による診療・治療内容	71.9	89.2	59/59
	3	診察時間	47.9	53.6	44/57	医師との対話	73.6	87.8	58/59
	4	医師による診療・治療内容	71.4	72.5	31/57	看護師の対応	74.4	91.1	58/59
	5	医師との対話	73.4	74.6	33/57	事務職員の対応	72.7	80.3	50/59
	6	看護師の対応	74.1	74.3	28/57	その他スタッフの対応	62.9	83.5	59/59
	7	事務職員の対応	72.8	65.5	12/57	痛みや症状を和らげる対応	52.8	83.9	59/59
	8	その他スタッフの対応	62.6	62.7	22/57	精神的なケア	49.6	80.4	59/59
	9	痛みや症状を和らげる対応	52.2	57	42/57	プライバシー保護の対応	53	77	59/59
	10	精神的なケア	49.2	58.4	51/57	病室・浴室・トイレなど	68.2	75.1	49/59
	11	プライバシー保護の対応	52.4	58.9	43/57	食事の内容	63.6	59.8	15/59
当院オリ ジナル	12	安全面への配慮	56.5	-	-	職員間の連携	56.4	-	-
	13	受付手続き	64.7	-	-	安全面への配慮	56.7	-	-
	14	職員間の連携	56.5	-	-	家族への情報提供	64.7	-	-
	15	清掃の状況	76	-	-	その他1（医療従事者の専門的知識技術は十分であったと思いますか？）	77.3	-	-
	16	案内や掲示	56.6	-	-	その他2（ナースコールに速やかに対応しましたか？）	66.8	-	-

3. 結果から得られること

3-1 外来患者満足度

医師と看護師の評価は一般的に高い水準を保っているが、満足度の低い項目では「診察までの待ち時間」へ不満を抱く人の割合が35.3%と例年通り高い。待ち時間と診察時間において改善の余地があり、患者の時間に対する配慮が求められる。ベンチマーク項目においても比較的平均値が低いことから各病院も同様に課題であることが推察される。

3-2 入院患者満足度

各項目において他の病院に比べて低い結果となった。職員の対応については例年満足度が高い項目であり今回もフリーコメントの中に称賛のコメントが見られたが、相対的な順位は低いことが明らかになった。

表2の満足度の低い項目で「食事の内容」が上がっているが、ベンチマークの結果においては、他医療機関と比較して高い順位となっており、相対的には満足度が高い。

フリーコメントの中で面会時間の拡大を求める意見も見られた。時間の延長は検討しているが、コロナの再流行やインフルエンザ等により一部禁止していることから、現体制のまま運用している。

以上

※ 本調査報告書は院内ポータルに掲載しますのでご参照ください。

※ 患者さんへは2月末より5号館 調べのコーナーに掲示し結果報告いたします。

患者満足度調査ワーキンググループ