

令和5年度 西尾市民病院 患者満足度調査 結果報告書

患者満足度調査にご協力いただき、ありがとうございました。

患者満足度調査は、今後のより良い医療サービスの向上に役立てるため、当院への評価や意見などを調査し、問題点を把握し、患者サービスの改善を図ることを目的として実施しています。

今回の調査結果を踏まえ、より一層サービスの向上に取り組み、患者さんにご満足いただける病院を目指して努力してまいります。



1 実施状況

	入院患者さん用	外来患者さん用
調査期間	8月～11月の全退院患者	10月18日～25日
調査方法	手渡しによる調査票の配布 回収箱による回収	手渡しまたは調査票設置による調査票の配布 回収箱による回収
設問内容	属性、病棟の環境、入院中の食事、職員、全体的なことなど 計15問	属性、設備、環境、外来診療、職員、全体的なことなど 計15問
回収数	353	231

2 調査結果

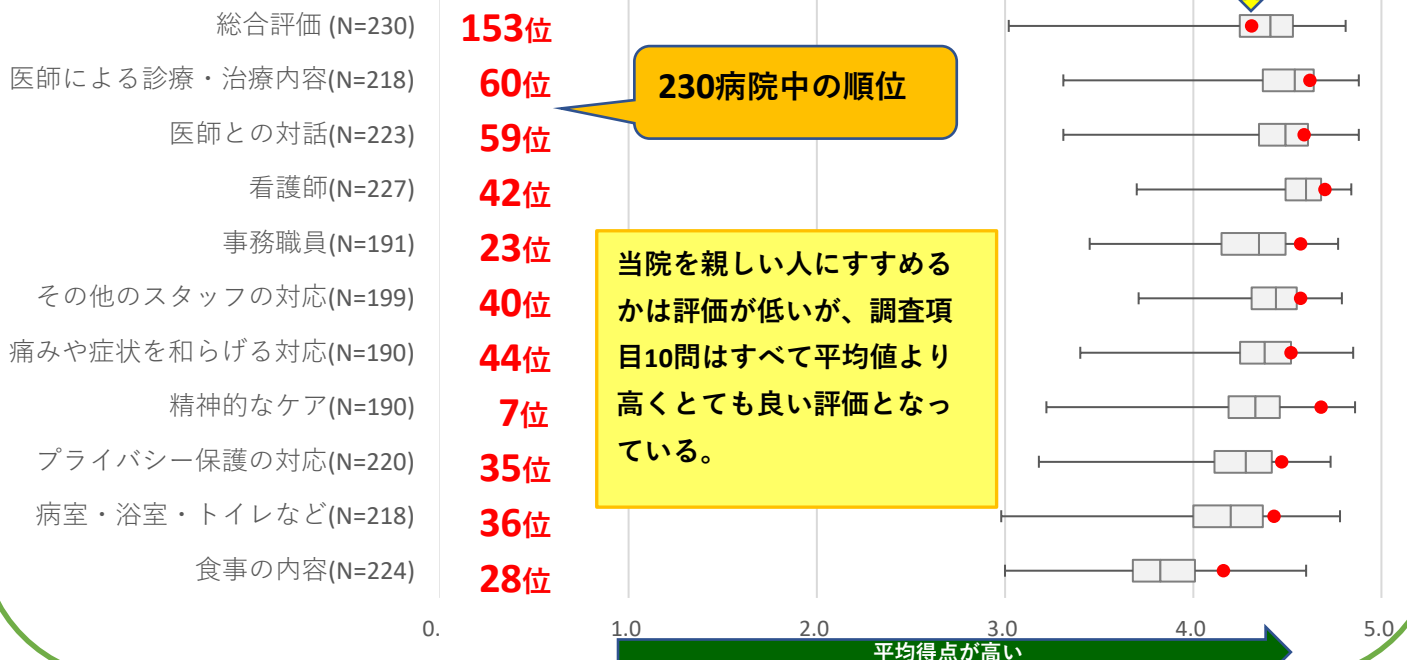
(公財)日本医療機能評価機構の患者満足度調査支援システムを利用し、令和2年度より他の病院と調査結果の比較ができるようになりました。当院の他病院との比較結果を掲載します。

- ・比較調査対象病院数：入院患者満足度調査230、外来患者満足度調査222（回答数50以上の病院が対象）
- ・以下の値は、「無回答」、「利用なし」を除く各項目の満足度の回答点数の平均値を算出したもの
（とても満足：5点、やや満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点の5段階の得点平均）

(1) 入院の評価

	当院	平均値
総合評価（当院を親しい方にすすめようと思いますか？）	4.31	4.35
調査項目10問の総合平均	4.53	4.31

赤い丸が当院

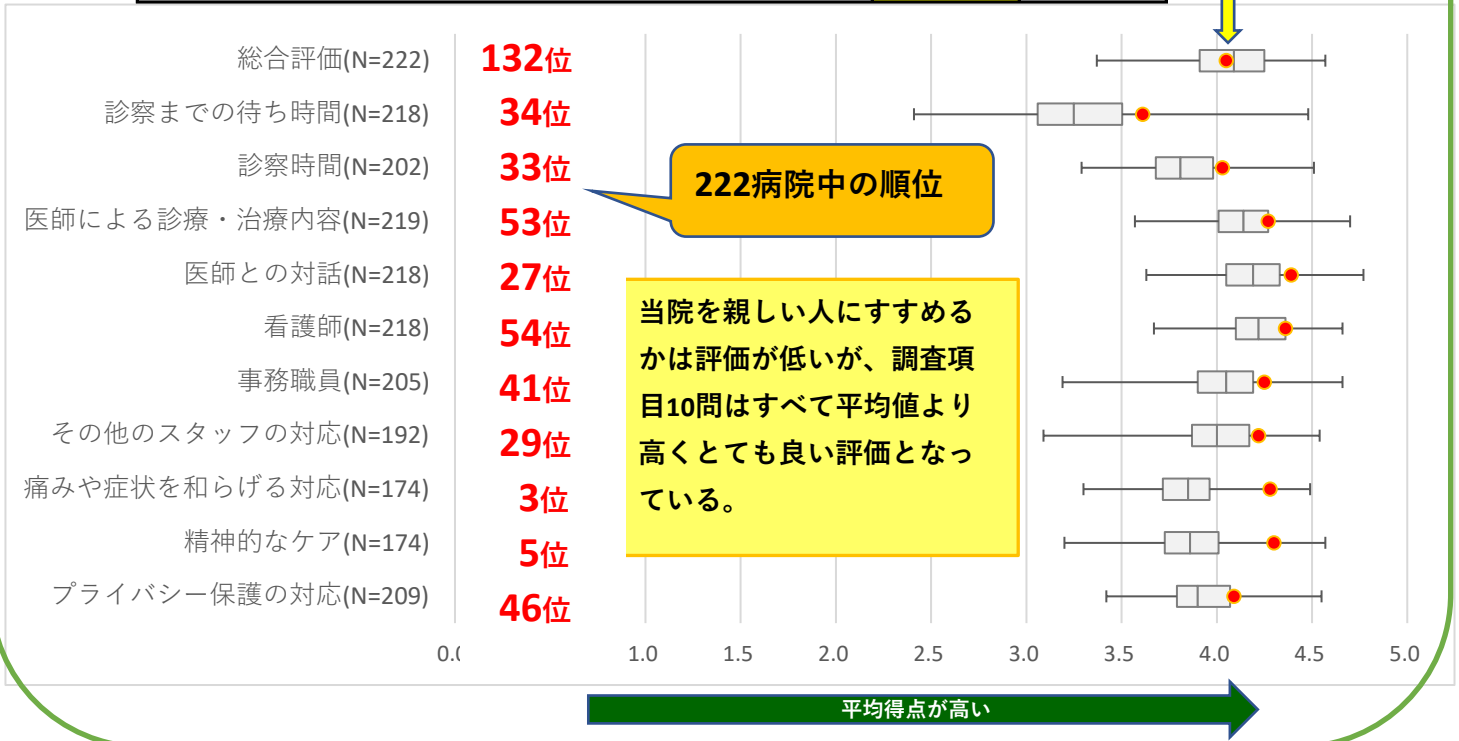


【グラフの見方】

- ・赤い丸が「はこ」より左にある場合：全体の上位75%以内に含まれない。改善すべき課題。
- ・赤い丸が「はこ」より右にある場合：全体の上位25%以内に位置している。とてもよい。
- ・赤い丸が「はこ」の中にある場合：縦線より左...全体の上位50~75%に位置している。どちらかという課題。
縦線より右...全体の上位25~50%に位置している。やや良い。

(2) 外来の評価

	当院	平均値
総合評価（当院を親しい方にすすめようと思いますか？）	4.05	4.08
調査項目10問の総合平均	4.18	3.94



(3) 総評

今回の調査結果について、入院及び外来どちらも、他の病院に比べて総合評価（当院を親しい方にすすめようと思いますか？）は低くなりましたが、個別の調査項目については、すべての項目において調査に参加した全国の病院の中で平均点より高いとても良い評価となりました。これは、昨年度の調査と同じ傾向となりました。

個別の項目の中では、入院の評価は「医師による診察・治療内容」「医師との対話」、外来の評価は「医師による診察・治療内容」「看護師の対応」が他の病院と比べた順位の中では、低い結果となりました。また、最も良かった項目としては、入院・外来の調査ともに「精神的なケア」に対する評価が調査に参加した全国の病院の中で10位に入るとも良い結果となりました。

当院では接客マナーの向上のため、全職員を対象に今年度接客研修を行いました。また、各自の接客マナーの振り返りと正しいマナーの確認のため、毎年全職員を対象に接客マナーチェックを行っております。常に患者さんの立場に立った対応ができるよう、今後も心掛けてまいります。

今回の調査でいただいたご意見については、関係部署と情報共有し、少しでも改善につなげていきます。これからも問題点を把握し改善活動を行うことによって、患者さんにとってより良い病院にしていけるよう職員一同努力してまいります。