

# 2024 年度入院患者満足度調査の結果について

くわみず病院 病棟医療委員会

## 1. 調査目的

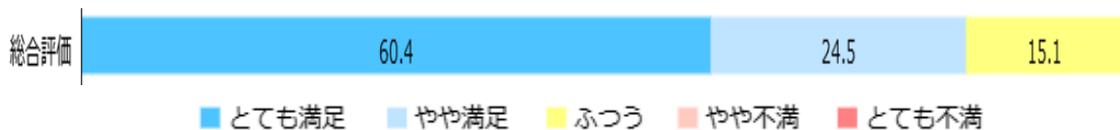
当院に入院する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、医療サービスの向上に役立てることを目的とする。

## 2. 調査方法

- (1) 調査対象 調査期間中における当院の入院患者及びその家族等
- (2) 調査内容
  - ・対象者の属性(年齢、性別、回答者区分、入院した病棟など)
  - ・待ち時間及び診療時間
  - ・診察・治療内容、プライバシーの保護
  - ・職員の接遇(職種ごとの接遇態度など)、職員間の連携
  - ・療養環境(清掃状況、病室の環境など)
  - ・総合評価
- (3) 調査期間 2024 年 10 月及び 12 月
- (4) 調査方法 退院時に職員が調査票を配布し、病棟に設置した記載コーナーで記載いただき回収箱で回収した。また QR コード読み取る形式でウェブ上での回答も受け付けた。
- (5) サンプル数 53 人
- (6) ベンチマーク 公益財団法人 日本医療機能評価機構が実施する満足度調査に参加

## 3. 調査結果

- (1) 総合評価では、84.9%の方が親しい方にもすすめようと思うとの評価でした。



### (2) 満足度が高い項目

- 第 1 位 医師による診療・治療内容 90.0% (50 人中 45 人以上が満足)
- 第 2 位 看護師によるケア・対応 88.5% (50 人中 44 人以上が満足)
- 第 3 位 看護補助者によるケア・対応 86.7% (50 人中 43 人以上が満足)



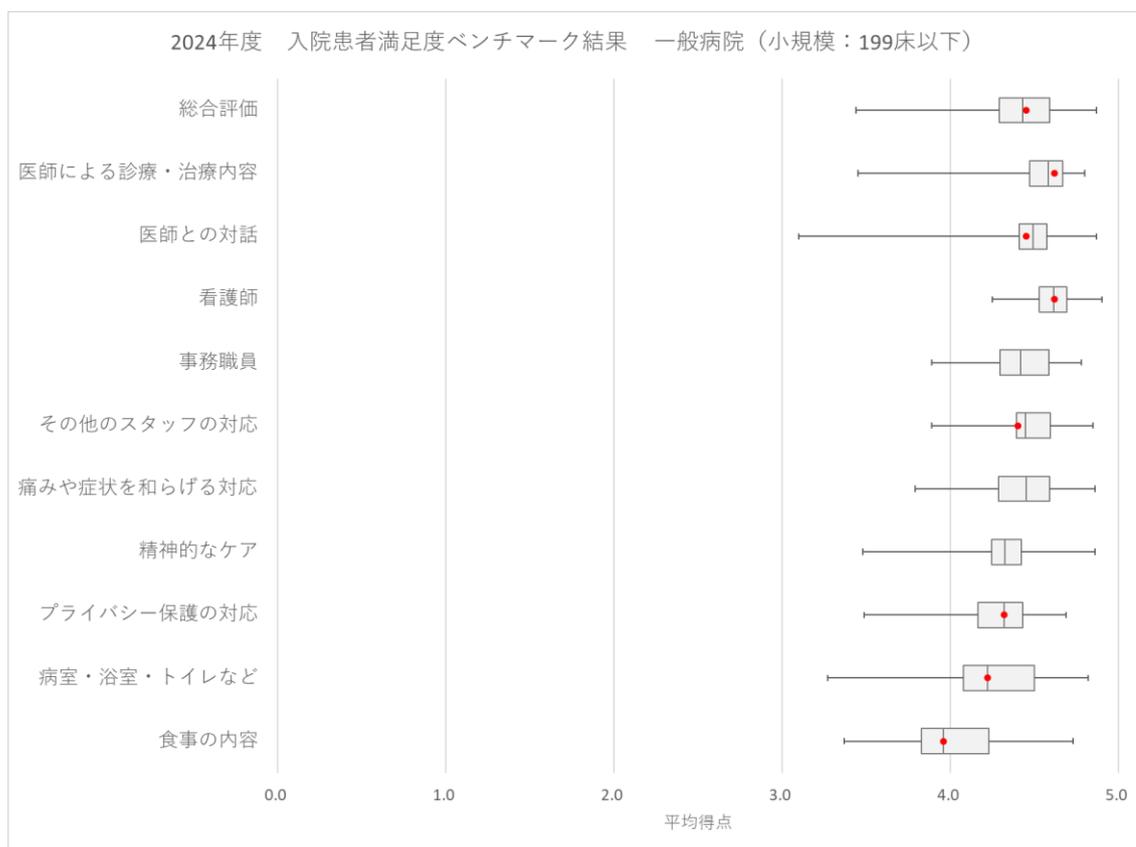
### (3) 満足度が低い項目

- 第 1 位 食事の内容 17.7% (50 人中 8 人以上が不満)
- 第 2 位 病室・浴室・トイレなど 10.2% (50 人中 5 人以上が不満)
- 第 3 位 プライバシーの保護の対応 6.4% (50 人中 3 人以上が不満)

#### (4) 同規模の病院との比較

他院より満足度が高い項目は、「総合評価」と「医師による診療・治療内容」でした。

逆に他院より満足度が低い項目は「医師との対話」と「その他のスタッフの対応」でした。改善に向けて努力してまいります。



#### 4. 改善に向けた取り組み

- (1) 医師との対話を確保するために、医師の働き方の改善に取り組みます。
- (2) 接遇改善に努めることで、医療安全の向上を目指します。
- (3) よりよい療養環境の整備に努めます。



以上