

2023年度

患者満足度調査の結果 をご報告いたします

回答にご協力いただきまして、ありがとうございました。
ここに、調査結果の一部をご報告させていただきます

患者さんからいただいたご意見は各部門の代表で構成させる
医療サービス向上委員会にて議論し、改善に努めております

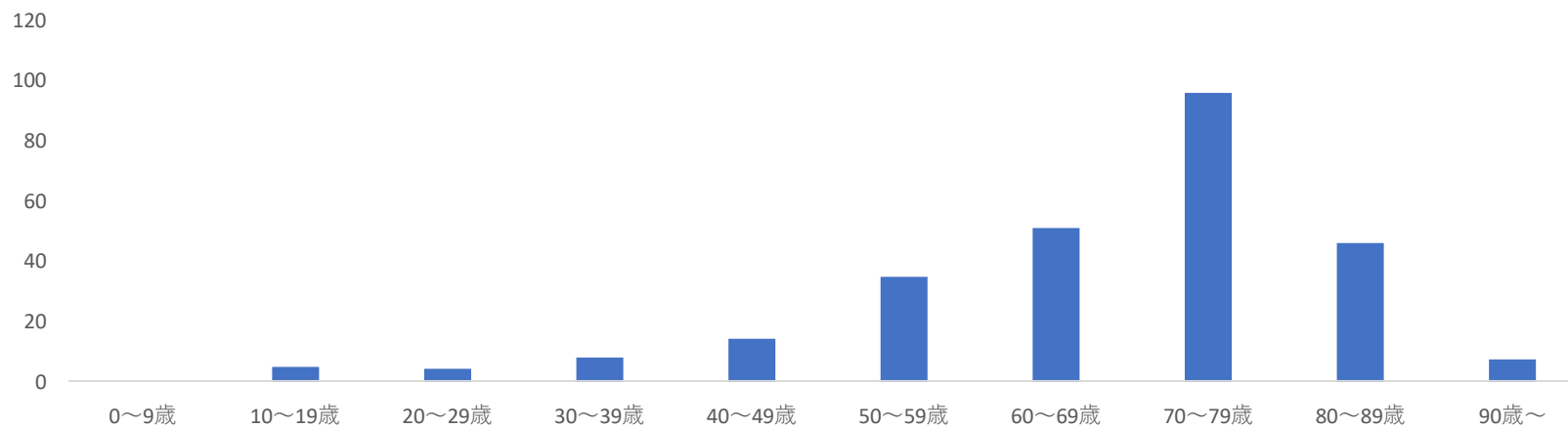
2024年10月 澁川医療センター

入院患者さんへの アンケート調査結果

調査期間：2023年8月1日～31日(回答者283名)

回答者の年齢

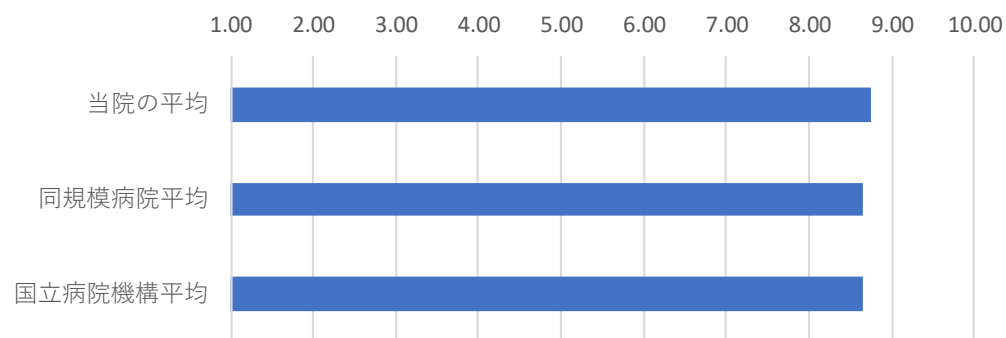
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	5	4	8	14	35	51	96	46	7	17



PXスコア

当院での入院全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。

有効回答数	261
当院の平均	8.75
同規模病院平均	8.66
国立病院機構平均	8.66

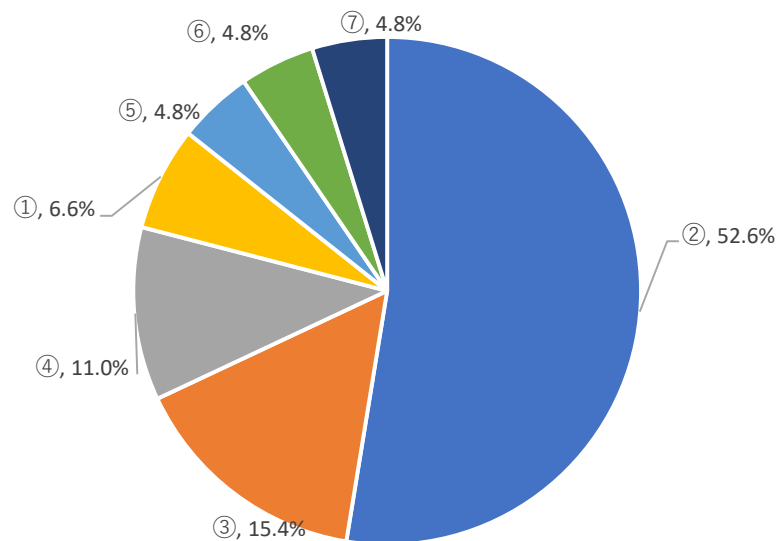


※ PX（ペイシェント・エクスペリエンス）とは患者経験価値と呼ばれ、患者さんの具体的な経験を尋ねるため課題が明確となり、改善につなげやすいことが特徴です。当院は国立病院機構における同規模病院よりも高い評価となっております。

当院を選んだ一番大きな理由

当院を選択した一番の理由は何でしょうか。

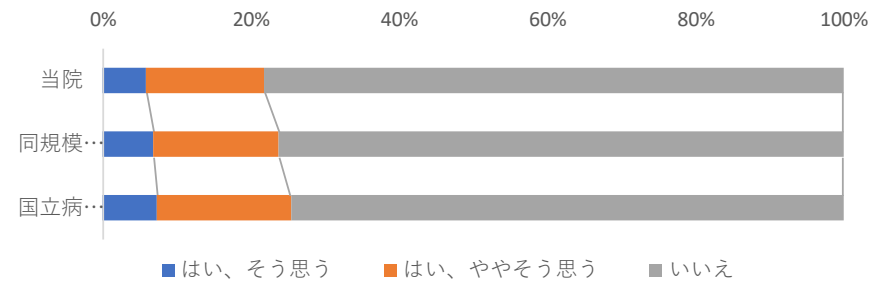
No.	理由	人数	割合
②	他院からの紹介	143	52.6%
③	外来に通院	42	15.4%
④	専門医	30	11.0%
①	職場、学校、自宅	18	6.6%
⑤	医療設備がいい	13	4.8%
⑥	救急車で搬送	13	4.8%
⑦	その他	13	4.8%
総計		272	100%



待ち時間について

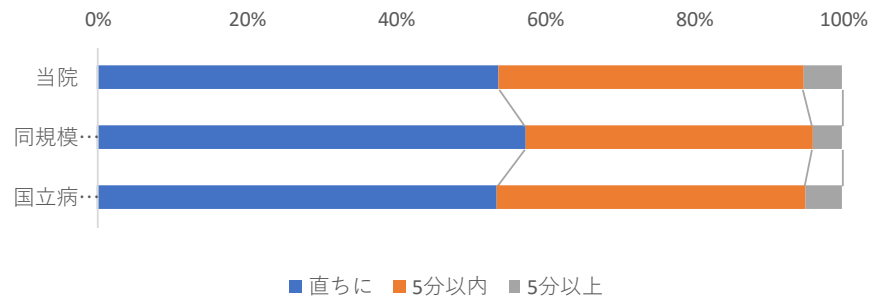
あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？

		はい、そう思う	はい、ややそう思う	いいえ
当院	回答数	16	43	211
	割合	5.9%	15.9%	78.1%
同規模病院	割合	6.9%	17.0%	76.1%
国立病院機構	割合	7.4%	18.0%	74.6%



あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？

		直ちに	5分以内	5分以上
当院	回答数	113	86	11
	割合	53.8%	41.0%	5.2%
同規模病院	割合	57.4%	38.5%	4.1%
国立病院機構	割合	53.7%	41.3%	5.1%



満足度 設問毎の数値比較

No.	設問	当院			同規模 病院 平均	国立病院 機構平均	機能評価
		2021年	2022年	2023年			
10	食事の内容に満足していますか？	3.74	3.60	3.70	3.85	3.83	3.9
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	4.66	4.49	4.74	4.75	4.75	4.5
16	医師との対話に満足していますか？	4.65	4.47	4.70	4.68	4.69	4.4
20	看護師の対応に満足していますか？	-	4.57	4.76	4.74	4.73	4.6
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.55	4.28	4.61	4.64	4.65	4.4
24	精神的なケアに満足していますか？	4.38	4.21	4.53	4.56	4.56	4.3
46	事務職員の対応に満足していますか？	4.43	4.31	4.44	4.48	4.50	4.3
47	スタッフ(医師・看護師・事務職員以外)の対応に満足していますか？	4.50	4.31	4.66	4.63	4.63	4.4
48	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	4.49	4.32	4.48	4.49	4.53	
49	プライバシー保護(個人情報の取り扱いを含む)の対応に満足していますか？	4.40	4.35	4.56	4.56	4.59	4.3
51	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.56	4.50	4.59	4.48	4.49	

※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値

※ 設問毎に「当院過去3年の平均」「同規模病院平均」「国立病院機構平均」「外部機関(日本病院医療機能評価機構)で公開されている平均」を数値化したものとなります。

職員の接遇スコア

No.	設問	当院			同規模 病院 平均	国立病院 機構平均
		2021年	2022年	2023年		
13	医師は誠実に対応しましたか？			87.14	85.98	87.18
18	看護師は誠実に対応しましたか？			83.46	83.21	82.49
31	生理検査(心電図検査、肺機能検査等)担当の職員の対応は親切でしたか？			77.20	76.39	76.56
32	放射線技師(X線検査、CT検査等の職員)の対応は親切・丁寧でしたか？			80.28	78.29	78.04
33	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			84.38	85.39	83.91
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			59.80	61.80	61.39

※ 「職員の接遇スコア」の評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出しています。

各設問の評価(スコア)

No.	設問	当院	同規模 病院 平均	国立病院 機構平均	機構平均との 差異
1	あなたの健康状態や疾患の情報を、職員から十分得られましたか？	75.18	76.88	77.74	▲2.56
2	あなたが病院に着いてから病室に行くまで、長い時間待たされたと感じましたか？	78.15	76.12	74.58	3.57
3	夜間、他の患者による騒音はありましたか？	54.91	55.60	56.87	▲1.96
4	夜間、職員による騒音はありましたか？	89.78	88.21	88.10	1.68
5	病室はどの程度清潔でしたか？	73.48	72.63	68.69	4.79
6	トイレはどの程度清潔でしたか？	61.82	62.95	58.76	3.06
7	手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？	99.24	98.59	98.59	0.65
8	あなたは食事の際、職員から十分なサポートを得られましたか？	73.14	76.03	76.80	▲3.66
9	手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？	40.15	44.08	42.77	▲2.62
10	食事の内容に満足していますか？	32.48	32.70	32.66	▲0.18
11	あなたは、話しかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	63.64	64.49	65.13	▲1.49
12	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？	79.20	80.42	81.20	▲2.00
13	医師は誠実に対応しましたか？	87.14	85.98	87.18	▲0.04
14	あなたは担当医を信頼していましたか？	84.56	82.58	83.22	1.34
15	医師による診療・治療内容に満足していますか？	78.46	79.93	80.27	▲1.81
16	医師との対話に満足していますか？	76.36	75.11	75.97	0.39
17	あなたが質問した際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？	77.95	77.60	78.24	▲0.29
18	看護師は誠実に対応しましたか？	83.46	83.21	82.49	0.97
19	あなたは看護師を信頼していましたか？	81.64	78.60	78.09	3.55
20	看護師の対応に満足していますか？	80.00	78.57	78.25	1.75
21	あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されていたと感じましたか？	73.12	73.84	75.36	▲2.24
22	あなたは、治療方針に納得し、安心できていましたか？	68.77	72.12	73.15	▲4.38
23	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	68.67	71.90	72.35	▲3.68
24	精神的ケアに満足していますか？	63.05	66.56	66.68	▲3.63
25	あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？	53.81	57.38	53.65	0.16

各設問の評価(スコア)

No.	設問	当院	同規模 病院 平均	国立病院 機構平均	機構平均との 差異
27	あなたが受ける手術や処置の内容と、その効果や危険性を、あなたがわかるように説明されましたか？	87.68	84.66	84.90	2.78
28	あなたが手術や処置について質問した際に、わかりやすく答えてもらえましたか？	87.88	84.67	83.82	4.06
29	事前に、麻酔科医はどのように麻酔をかけるのか、あなたがわかるように説明しましたか？	87.39	85.80	84.82	2.57
30	事後、手術・処置の結果をあなたがわかるように伝えられましたか？	81.34	79.69	80.41	0.93
31	生理検査(心電図検査、肺機能検査等)担当の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	77.20	76.39	76.56	0.64
32	放射線技師(X線検査、CT検査等の職員)の対応は親切・丁寧でしたか？	80.28	78.29	78.04	2.24
33	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	84.38	85.39	83.91	0.47
34	退院(転院)の決定時に、あなたやあなたの家族の意向が反映されたと感じましたか？	83.33	83.18	83.32	0.01
35	あなたは退院日(転院日)について、十分に余裕をもって知らされていましたか？	84.96	79.66	80.55	4.41
36	退院後の生活への移行を支援する専門職(看護師、ソーシャルワーカー)から十分なサポートを得られましたか？	66.91	63.88	66.03	0.88
37	他施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていたか？	57.14	64.63	65.14	▲8.00
38	退院後に守らなければならない事を説明されましたか？	92.68	90.64	90.99	1.69
39	職員は、あなたが退院後に服用する薬の目的、副作用や服用方法を、あなたがわかるように説明しましたか？	81.92	80.87	81.42	0.50
40	職員は、あなたの退院(転院)後、健康状態や治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？	90.05	82.16	81.61	8.44
41	職員は、あなたの退院後、継続して必要な医療・介護・福祉等のサービスについて説明しましたか？	89.63	86.87	85.59	4.04
42	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	59.80	61.80	61.39	▲1.59
43	入院中、あなたは病院で人として大切にされたと感じましたか？	82.64	84.91	84.95	▲2.31
44	あなたの入院中、職員から十分なケアを受けられたと感じましたか？	81.61	83.84	83.41	▲1.80
45	あなたは病院や職員に対する意見(苦情、提案、賞賛など)を伝える方法を知っていましたか？	53.33	55.00	55.57	▲2.24
46	事務職員の対応に満足していますか？	59.77	63.17	64.58	▲4.81
47	スタッフ(医師・看護師、事務職員以外)の対応に満足していますか？	73.75	72.06	72.22	1.53
48	医師、看護師、その他職員の情報共有・連携に満足していますか？	61.78	64.12	66.19	▲4.41
49	プライバシー保護(個人情報の取り扱いを含む)の対応に満足していますか？	67.32	70.82	72.75	▲5.43

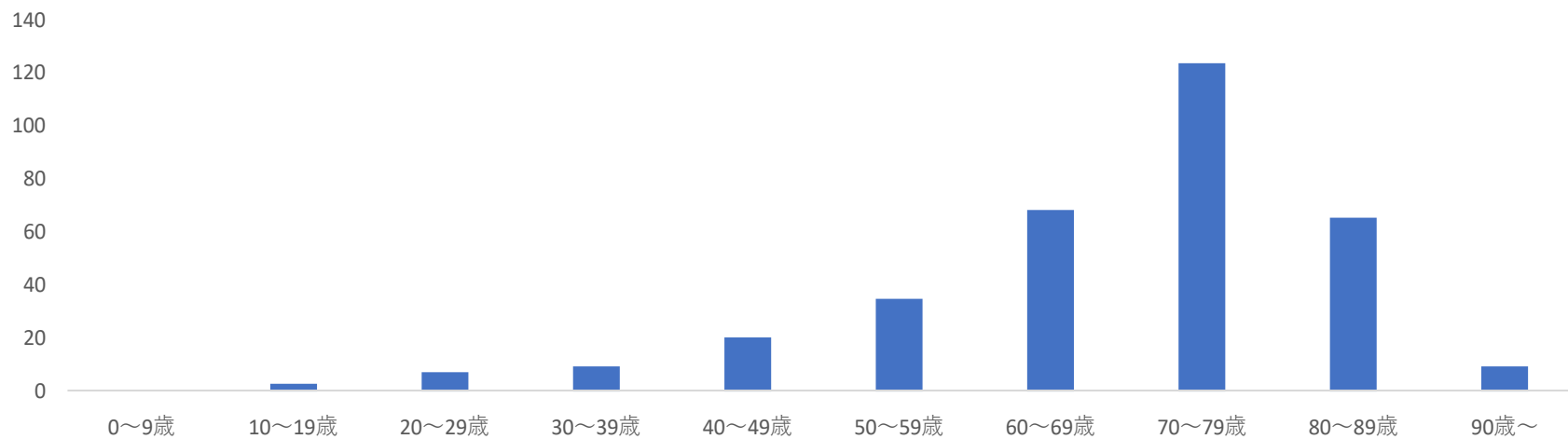
機構平均との差異が大きいもののなかで、より重要視して取り組むべき事項を委員会にて検討し、改善に努めます。

外来患者さんへの アンケート調査結果

調査期間：2023年8月16日、18日(回答者389名)

回答者の年齢

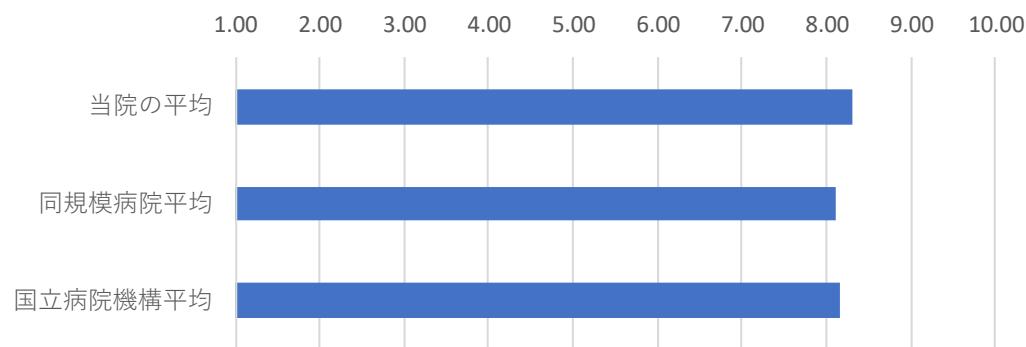
年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	無回答
人数	0	3	7	9	20	35	68	124	65	9	49



PXスコア

当院での外来受診全体を通して、総合的に10段階で評価をしてください。

有効回答数	327
当院の平均	8.31
同規模病院平均	8.12
国立病院機構平均	8.16

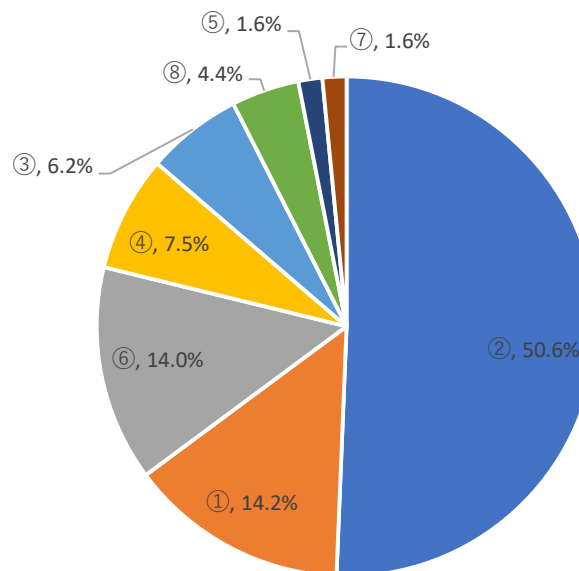


※ PX（ペイシェント・エクスペリエンス）とは患者経験価値と呼ばれ、患者さんの具体的な経験を尋ねるため課題が明確となり、改善につなげやすいことが特徴です。当院は国立病院機構における同規模病院よりも高い評価となっております。

当院を選んだ一番大きな理由

あなたが当院を選んだ一番大きな理由は何ですか。

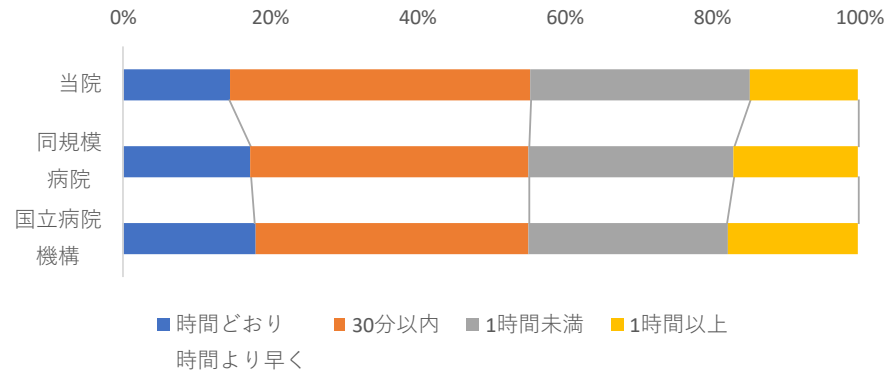
No.	理由	人数	割合
②	病院・診療所からの紹介	196	50.6%
①	自宅に近い、アクセスが良い	55	14.2%
⑥	名医・専門医がいる	54	14.0%
④	医療設備が良い	29	7.5%
③	前に来たことがある	24	6.2%
⑧	その他	17	4.4%
⑤	診療科目が多い	6	1.6%
⑦	家族・友人に勧められた	6	1.6%
総計		387	100.0%



待ち時間について

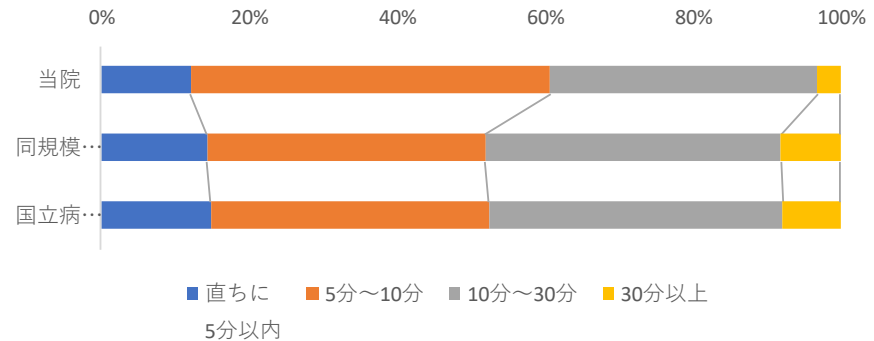
診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？

		時間どおり 時間より早く	30分以内	1時間未満	1時間以上
当院	回答数	51	144	105	52
	割合	14.5%	40.9%	29.8%	14.8%
同規模 病院	割合	17.4%	37.8%	27.9%	16.9%
国立病院 機構	割合	18.1%	37.1%	27.1%	17.8%



診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？

		直ちに 5分以内	5分～10分	10分～30分	30分以上
当院	回答数	39	157	117	10
	割合	12.1%	48.6%	36.2%	3.1%
同規模 病院	割合	14.3%	37.7%	40.0%	8.1%
国立病院 機構	割合	14.7%	37.7%	39.8%	7.8%



満足度 設問毎の数値比較

No.	設問	当院			同規模 病院 平均	国立病院 機構平均	機能評価
		2021年	2022年	2023年			
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	3.38	3.37	3.36	3.40	3.36	3.3
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	4.39	4.27	4.60	4.41	4.43	
22	医師との対話に満足していますか？	4.32	4.32	4.39	4.48	4.47	4.2
23	医師による診療・治療に満足していますか？	4.28	4.26	4.48	4.51	4.50	4.1
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	4.08	4.04	4.22	4.30	4.29	3.8
25	精神的なケアに満足していますか？	4.01	3.94	4.19	4.24	4.22	3.8
26	診察時間に満足していますか？	3.96	3.93	4.16	4.20	4.19	3.8
33	看護師の対応に満足していますか？	4.35	4.30	4.55	4.55	4.57	4.2
34	事務職員の対応に満足していますか？	4.30	4.15	4.48	4.46	4.46	4.0
35	その他スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？	4.25	4.07	4.43	4.41	4.42	4.0
36	プライバシー保護(個人情報の取り扱いを含む)の対応に満足していますか？	4.27	4.14	4.44	4.39	4.41	3.9
38	当病院を親しい方にすすめようと思いますか？	4.38	4.31	4.28	4.21	4.23	

※機能評価=日本医療機能評価機構の公表値

※ 設問毎に「当院過去3年の平均」「同規模病院平均」「国立病院機構平均」「外部機関(日本病院医療機能評価機構)で公開されている平均」を数値化したものとなります。

職員の接遇スコア

No.	設問	当院			同規模 病院 平均	国立病院 機構平均
		2021年	2022年	2023年		
4	エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？			62.70	61.48	60.64
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			66.15	62.06	62.25
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			68.09	68.32	68.83
29	放射線技師(X線検査、CT検査等の職員)の対応は親切・丁寧でしたか？			74.19	69.29	67.28
30	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			62.12	67.43	66.95
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？			44.62	49.49	51.01

※ 「職員の接遇スコア」の評価方法は、有効回答の内、最も望ましい（評価が高い）回答を選択された割合を点数化し、最高スコア100として算出しています。

各設問の評価(スコア)

No.	設問	当院	同規模 病院 平均	国立病院 機構平均	機構平均との 差異
2	当院のホームページは、わかりやすい内容でしたか？	23.84	27.90	25.59	▲1.75
3	病院内の案内図や表示板は、わかりやすい内容でしたか？	28.99	30.01	28.64	0.35
4	エントランス（玄関）付近の案内スタッフの対応は親切・丁寧でしたか？	62.70	61.48	60.64	2.06
6	受付の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	66.15	62.06	62.25	3.90
7	診察予約時間になった後、診察が始まるまでどのくらい待ちましたか？	14.49	17.39	18.07	▲3.58
8	診察までの待ち時間に満足していますか？	16.82	21.44	20.31	▲3.49
9	外来待合はどの程度清潔でしたか？	64.22	53.36	54.63	9.59
10	トイレはどの程度清潔でしたか？	68.18	51.71	51.79	16.39
11	病院内の整理整頓・清潔さに満足していますか？	65.40	53.98	54.52	10.88
13	医師は、あなたが理解しやすいように、検査や治療（処置など）のリスクを説明しましたか？	54.52	57.97	58.08	▲3.56
14	医師は、検査結果をあなたにわかりやすく説明しましたか？	51.13	57.52	56.74	▲5.61
15	あなたは話したかったことを医師に十分に伝えることができましたか？	44.58	49.05	48.69	▲4.11
16	医師は、あなたの言ったことに耳を傾けていましたか？	67.77	71.31	70.22	▲2.45

各設問の評価(スコア)

No.	設問	当院	同規模 病院 平均	国立病院 機構平均	機構平均との 差異
17	あなたが質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けましたか？	59.76	63.01	62.44	▲2.68
18	今回の外来受診で、治療方針について適切に説明されましたか？	91.37	92.34	91.59	▲0.22
19	あなたの意思は、治療方針に十分に反映されたと感じましたか？	60.31	65.97	66.09	▲5.78
20	診察後、あなたの症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？	35.02	47.73	46.72	▲11.70
21	日常生活での注意事項の説明をうけましたか？	37.62	47.56	46.99	▲9.37
22	医師との対話に満足していますか？	52.71	61.28	60.68	▲7.97
23	医師による診療・治療に満足していますか？	59.70	62.54	61.82	▲2.12
24	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？	43.00	51.72	50.67	▲7.67
25	精神的なケアに満足していますか？	44.30	48.43	47.97	▲3.67
26	診察時間に満足していますか？	43.71	48.35	48.17	▲4.46
27	医師や職員は、その薬の副作用を説明しましたか？	46.63	50.59	51.82	▲5.19
28	採血時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	68.09	68.32	68.83	▲0.74
29	放射線技師（X線検査、CT検査等の職員）の対応は親切・丁寧でしたか？	74.19	69.29	67.28	6.91
30	リハビリテーション時の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	62.12	67.43	66.95	▲4.83
31	診察終了後、支払呼び出しまでの待ち時間はどのくらいかかりましたか？	12.07	14.26	14.74	▲2.67
32	会計窓口の職員の対応は親切・丁寧でしたか？	44.62	49.49	51.01	▲6.39
33	看護師の対応に満足していますか？	60.96	64.92	66.13	▲5.17
34	事務職員の対応に満足していますか？	57.57	58.38	58.77	▲1.20
35	その他スタッフ（医師、看護師、事務職員以外）の対応に満足していますか？	55.11	56.38	56.90	▲1.79
36	プライバシー保護（個人情報の取り扱いを含む）の対応に満足していますか？	59.38	58.79	59.71	▲0.34

機構平均との差異が大きいもののなかで、より重要視して取り組むべき事項を委員会にて検討し、改善に努めます。