

2023年度患者満足度調査結果報告

コロナ禍で中断していた患者満足度調査を4年ぶりに実施いたしました。

診療全体の満足度について外来、入院とも9割を超える方から評価頂いている一方、待時間の長さが患者さんのご負担となっている結果となりました。待時間については病院長年の課題でもあり、院内で専門の対策チームを立ち上げ解消に向けて取り組む予定となっております。

今回の調査結果をもとによりよい病院診療を提供し、患者さんが満足頂けるようサービス向上に努めて参ります。

この度の調査にご協力頂いた全ての方にこの場を借りて御礼申し上げます。

みやぎ県南中核病院

患者サービス委員会

2023年度患者満足度調査結果報告（外来）

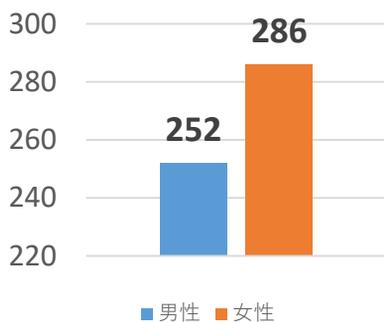
当院で7月に実施したアンケート調査について以下のとおり報告いたします。

実施日 2023年7月13日、7月26日 9:00～16:00

対象 会計された方でアンケート調査に同意頂いた方

回答数 2日間合計で539件

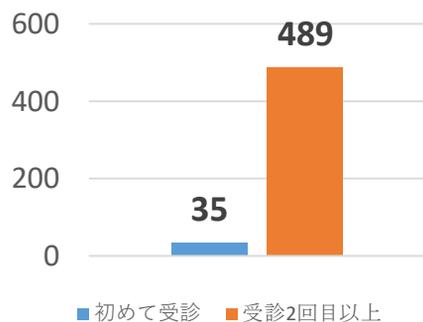
性別



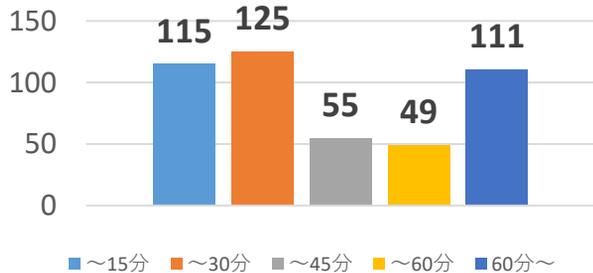
予約有無



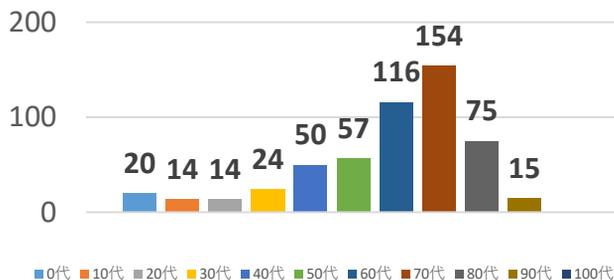
初診再診



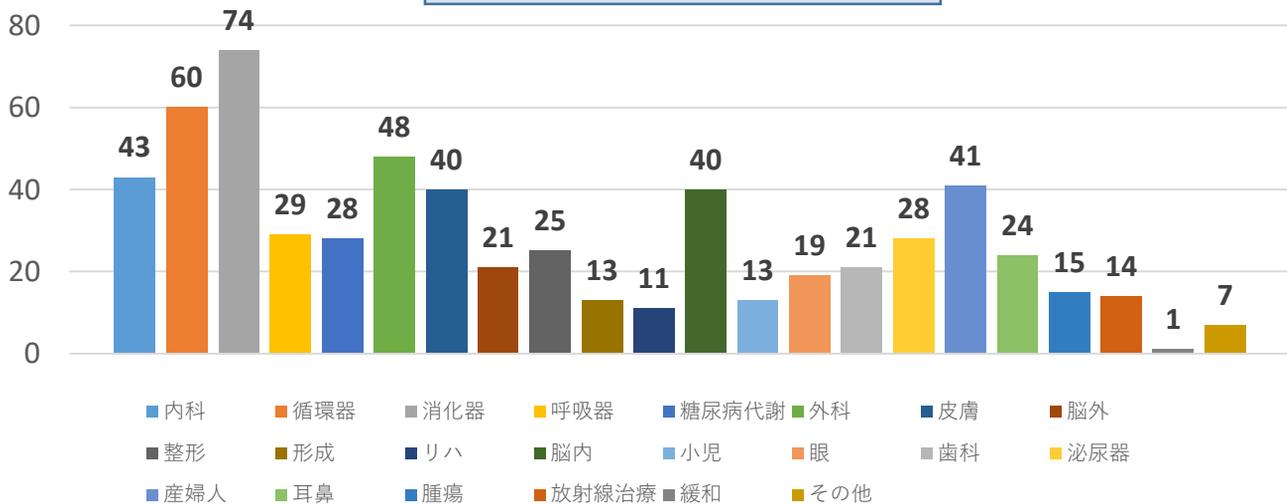
待時間別



年齢別 平均62.7 中央値60



診療科別（複数回答あり）



2023年度患者満足度調査結果報告（外来）

7つの項目について、4段階で評価していただきました

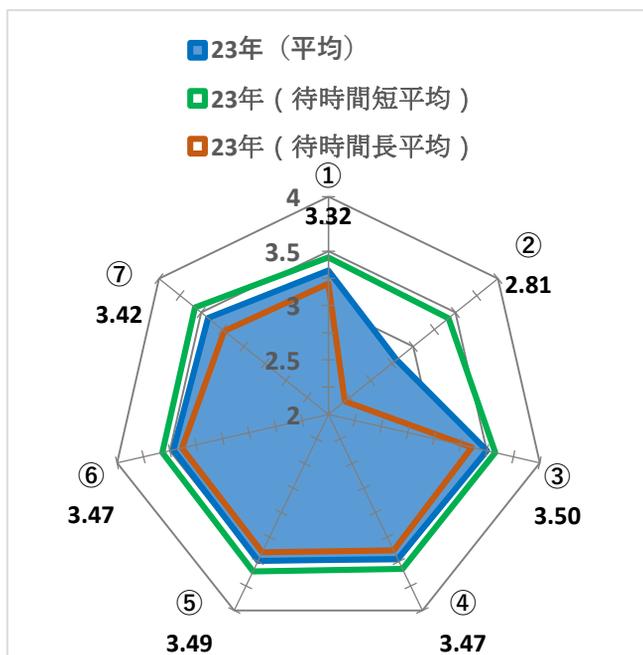
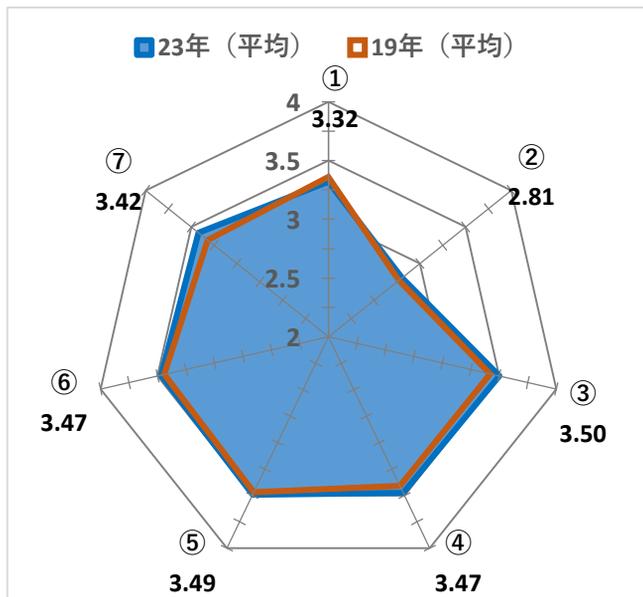
（評価点数）

非常に満足：4点

やや不満：2点

やや満足：3点

非常に不満：1点



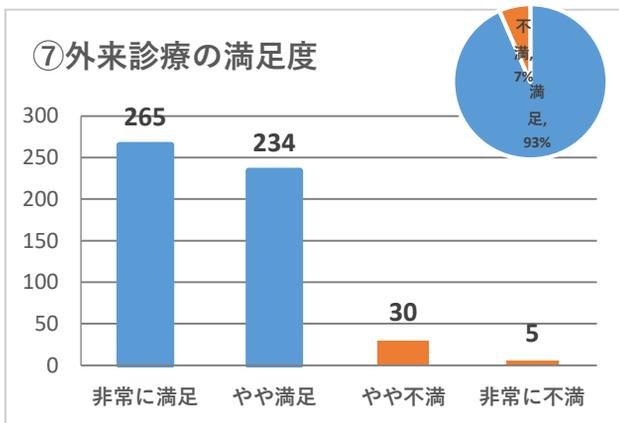
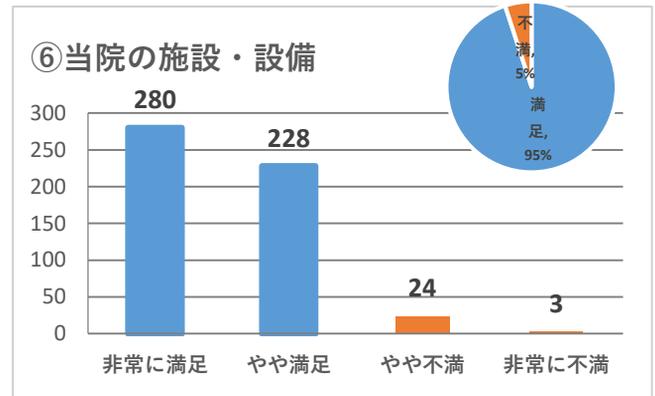
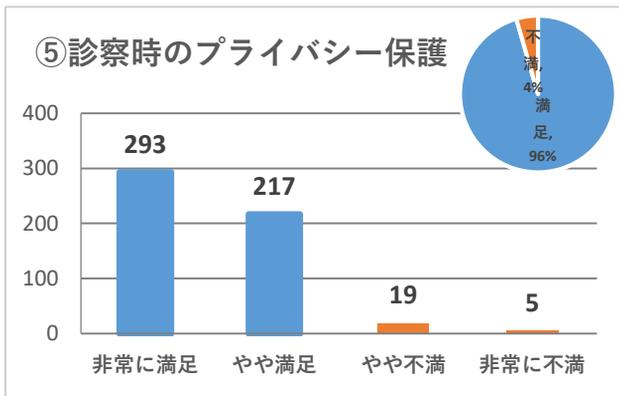
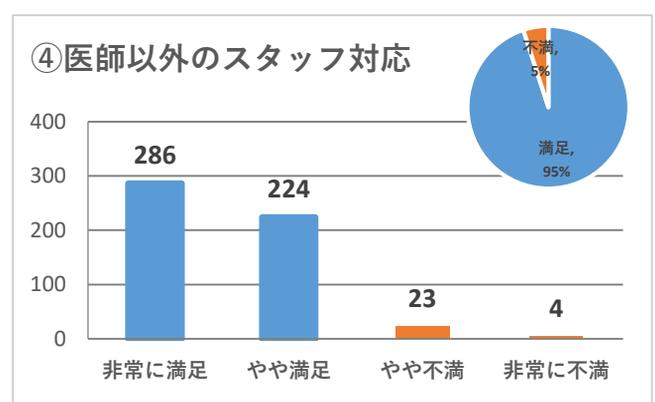
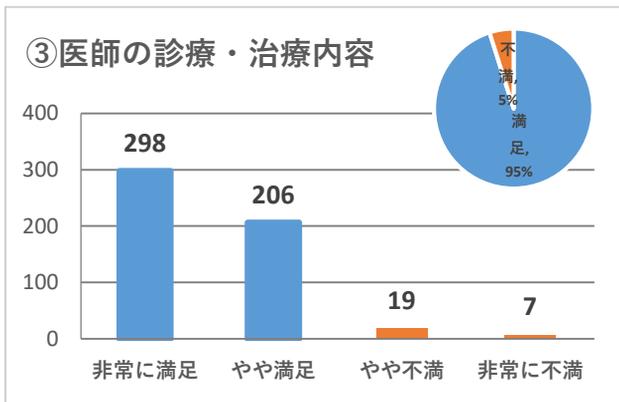
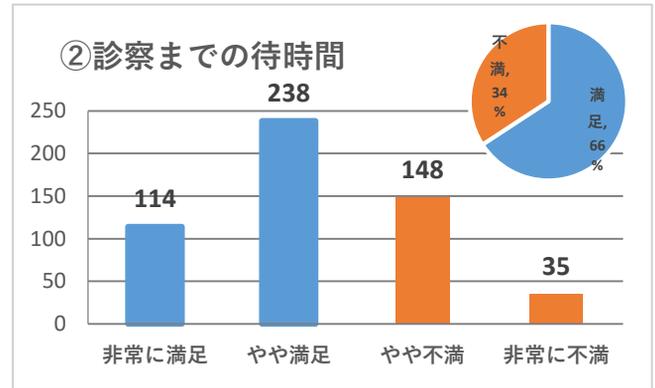
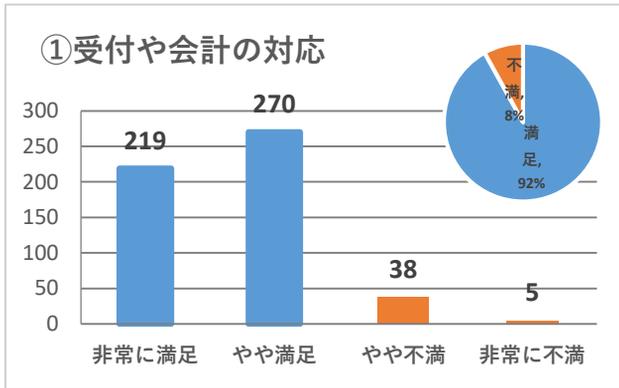
【アンケート項目】

- ① 受付や会計の対応
- ② 診察までの待時間
- ③ 医師の診療・治療内容
- ④ 医師以外のスタッフ対応
- ⑤ 診察時のプライバシー保護
- ⑥ 当院の施設・設備
- ⑦ 外来診療の満足度

※
待時間短：15分以内に診察開始
待時間長：45分以上で診察開始

2023年度患者満足度調査結果報告（外来）

項目、評価毎の件数



2023年度患者満足度調査結果報告（外来）

50名を超える方からご意見・ご感想をいただきました 一部抜粋しご紹介いたします

★またいつか出産まで診てもらえるようになると良いなーと思います。いつもありがとうございます！！

★すべて満足です。この年になると先生だけがたよりです。早めに病気も見つけていただき幸いです。ありがとうございます。

★ていねいで不安が減り心強いです。

★特になし。患者も満足している。知人の人達にも”何かあったら中核へ”とすすめている。

★高齢者の増加は病院も大変でしょうが、宜しくおねがいします。

★産婦人科の先生、話しやすく心配事など話を聞いてくれてとても感謝しています。これからも頑張ってください。宇宙の話ありがとうございました。

★会計の待ち時間が長い。

★忙しいのは、理解しているのですが、全員ではないのですが、イライラしてるナースさんの口調がとげとげして聞いていて、いいものではありませんでした。あと、こわかったです。

★仙南地区の中核病院としての向上を持つての営業をして下さい！

★10：00予約で血液検査に呼ばれるまで4.50分、その結果が出るまで診察がでないで結局終わったのが12：00すぎ、そして今会計待ちであと30人以上待たなければいけない。スタッフの対応には非常に満足してるのに…。なんかかなしいです。

★レントゲン（画像）の待ち時間が高齢の者にとっては長かった。

★まだ2回目で、通常の受付フロアにやや不慣れなので、最初の受付票などに、次はどこに行けば良いか（保険証確認は総合案内なのか？各診察の受付か）分かりやすいと有難いです。月1回程度しか来院しないため。

2023年度患者満足度調査結果報告（入院）

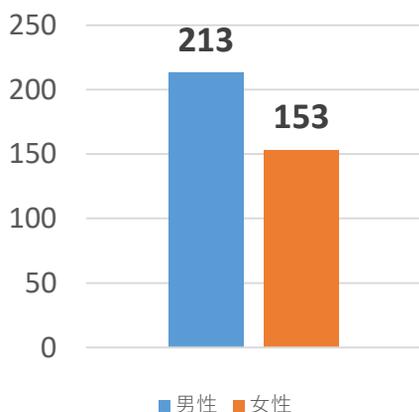
当院で7月に実施したアンケート調査について以下のとおり報告いたします。

実施日 2023年7月3日～7月21日

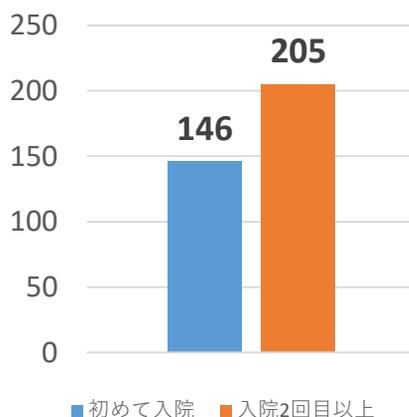
対象 期間内に退院された方でアンケート調査に同意頂いた方

回答数 合計369件

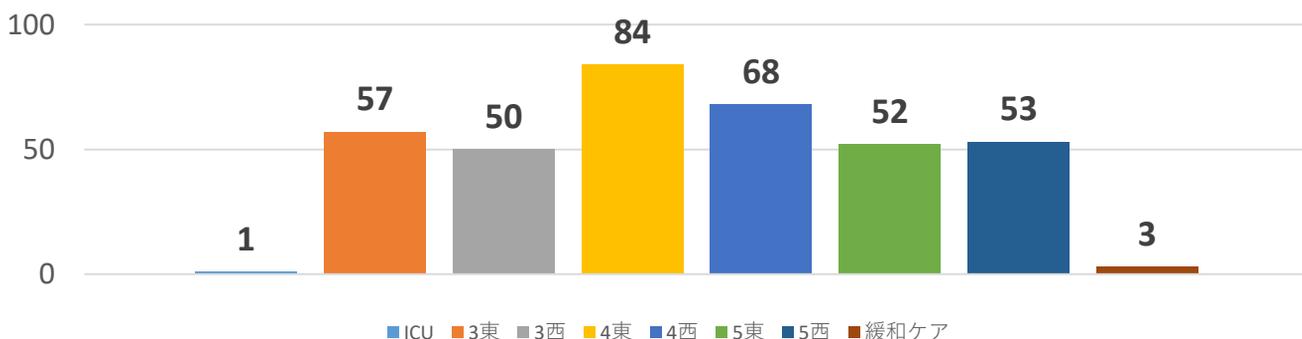
性別



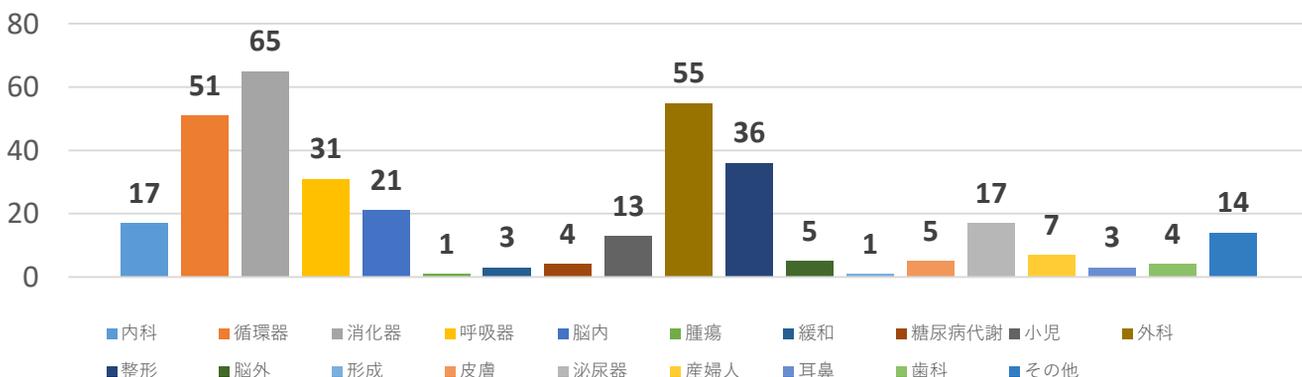
入院回数



病棟別（退院時の病棟で集計）



診療科別



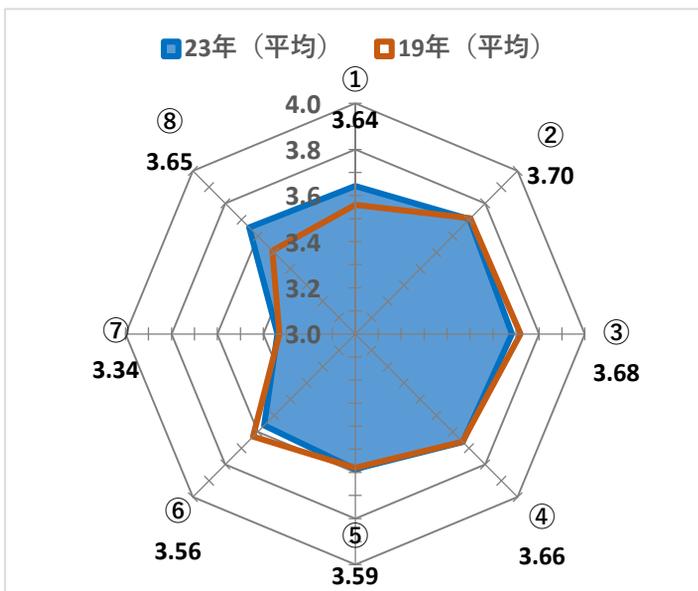
2023年度患者満足度調査結果報告（入院）

8つの項目について、4段階で評価していただきました

（評価点数）

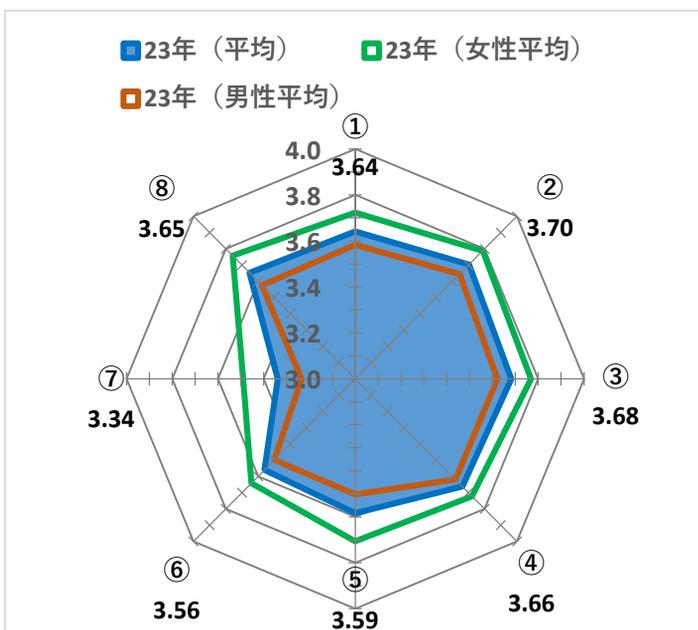
非常に満足：4点
やや不満：2点

やや満足：3点
非常に不満：1点



【アンケート項目】

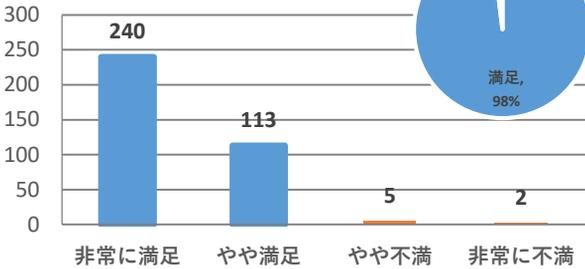
- ①入院手続きや会計対応
- ②医師の診療、治療内容
- ③看護師の看護、対応、説明
- ④医師、看護師以外のスタッフ対応
- ⑤病室でのプライバシー保護
- ⑥当院の施設・設備
- ⑦食事の内容
- ⑧入院診療の満足度



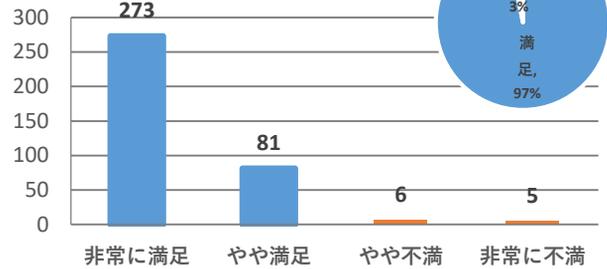
2023年度患者満足度調査結果報告（入院）

項目、評価毎の件数

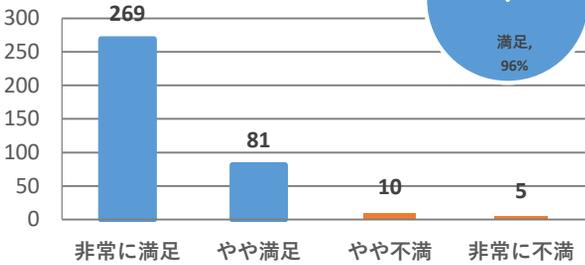
①入院手続きや会計対応



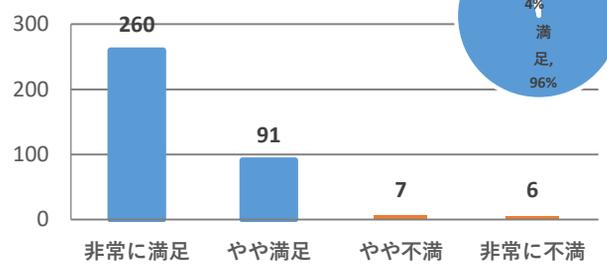
②医師の診療、治療内容



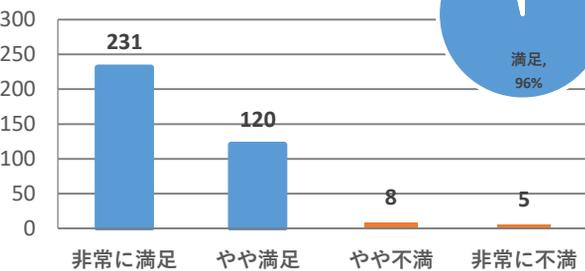
③看護師の看護、対応、説明



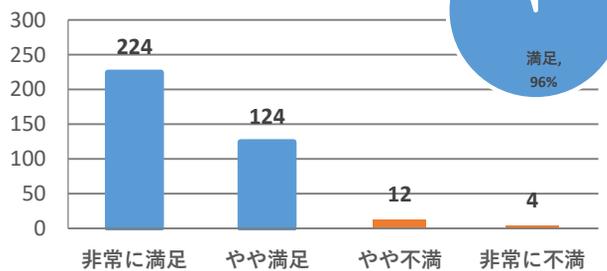
④医師、看護師以外のスタッフ対応



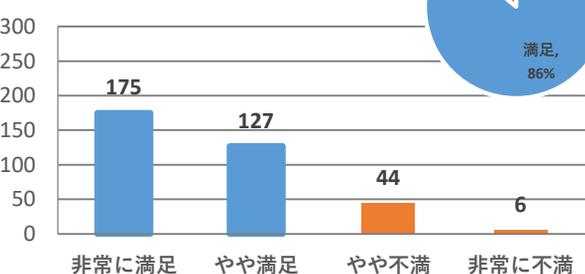
⑤病室でのプライバシー保護



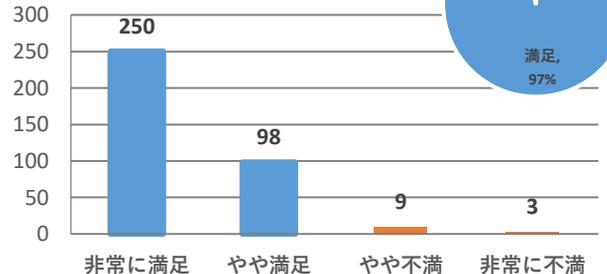
⑥当院の施設、設備



⑦食事の内容



⑧入院診療の満足度



2023年度患者満足度調査結果報告（入院）

40名を超える方からご意見・ご感想をいただきました 一部抜粋しご紹介いたします

★入院した時に毎日毎日回診があるのかとても良かったです。皆、親切で本当に良かったです。

★医師、看護師さん、スタッフさんには大変お世話になり心から”ありがとう”を言わせていただきます。大変お世話になりそしてありがとうございました。楽しい病院生活でした。

★入院、間もなく体がつらくて落ち込んでいたとき、背中をおして、肩をさすって励ましてくれた看護師さんがいました。夜の看護師さんでしたが、名前は分かりません。ありがとうございました。涙の出るほど嬉しく思いました。

★他県の旅の途中で急な腸閉塞の私を救急で受け入れてくださり適切な治療してくださったこと感謝しております。家族にも伝え喜んでおります。この度は皆様のおかげで無事に帰れることうれしく思います。お世話になりました。病院理念方針も立派です。

★トイレ使用中（使用中と出ている）に開けられることが2回あった。また使用してないのにマグネットを戻さない人が多すぎる。

★看護師の申し送り申し受けをしっかりと実施してほしい（基本です）

★今回検査（カテーテル）のため尿道に管を入れられましたが、尿道が狭くなっているためか非常に痛かった。オムツにも血が付いていて尿をするのが痛い。老人になって尿道や血管ももろく弱くなっているのではないかと思うので、もう少ししていねいをお願いしたいと思います。

★前回入院したときの食事と今回入院したときの食事、大分異なりました。おかげで口に合わず大変な思いをしながら食事をしました。出来ましたら改善していただければ助かります。即ち味を良くしていただければありがたいです。

★若い看護師さんたちをもっと育ててほしいです。ただ業務をこなすだけに感じます。

★面会時間を長くしてほしい（土日祝も面会可能に）