

名寄市立総合病院

令和6年度患者満足度調査結果報告書

令和6年度患者満足度調査概要

1. 調査目的

患者満足度調査を定期的実施、当院で提供している医療サービス・接遇・対応及び施設・設備等について患者の意見を把握して、必要な改善を行い、質の高い医療の提供に努めることを目的とする。

2. 実施期間

外来 令和6年10月21日（月）から25日（金）の5日間

入院 令和6年10月7日(月)～11月3日(日)の間

3. 調査対象

外来 調査実施期間に来院した患者さん

（救急外来患者、救急車等の重症患者除く）

入院 一般病棟入院患者さんで実施期間中に退院する患者さん

（重症患者及び認知症患者を除く、子供が入院している場合は保護者へ依頼）

4. 調査票の配布方法

外来 診療を終えた患者さんについてエントランスで配布

入院 各病棟にて配布（人工透析室、救急診察室、手術室は除く）Microsoft FormsのQRコードを調査票に掲載

5. 記入方法

外来 1階エントランスホールの記載場所を設置し記入

入院 病室等で記入もしくはMicrosoft Formsよりオンラインで回答

6. 回収方法

外来 1階エントランスホールの記載場所に回収箱を設置し、投函していただく（2ヶ所）

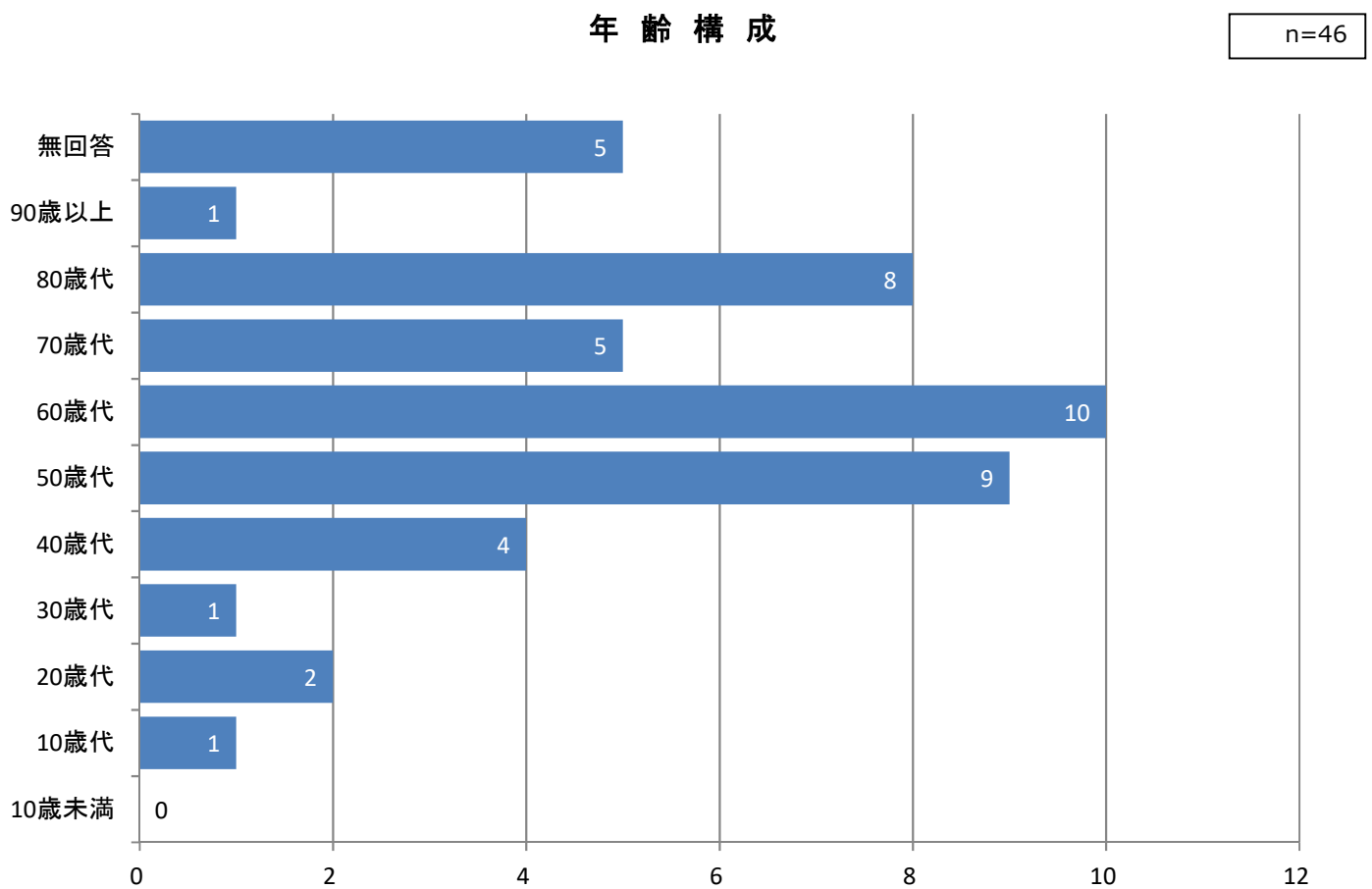
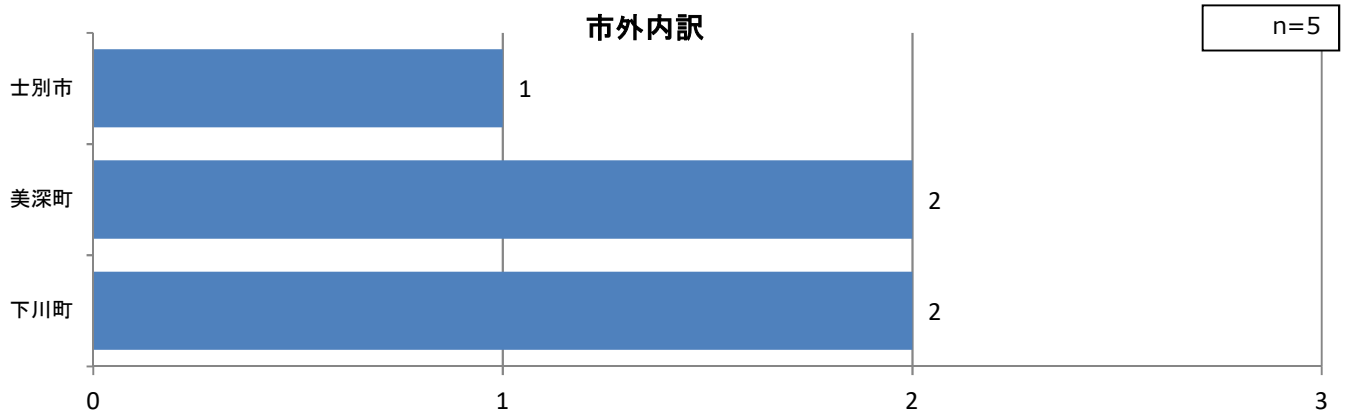
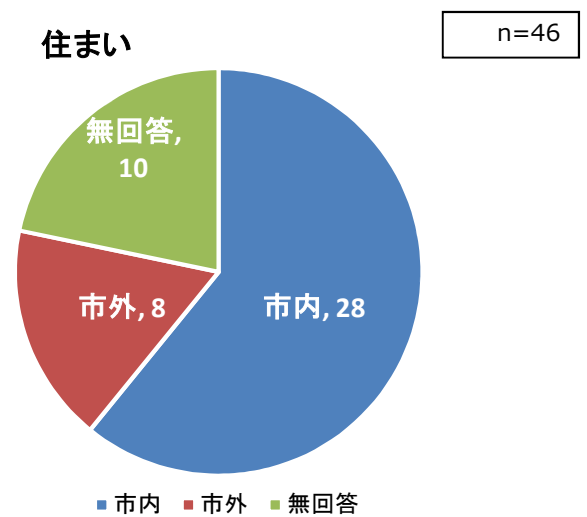
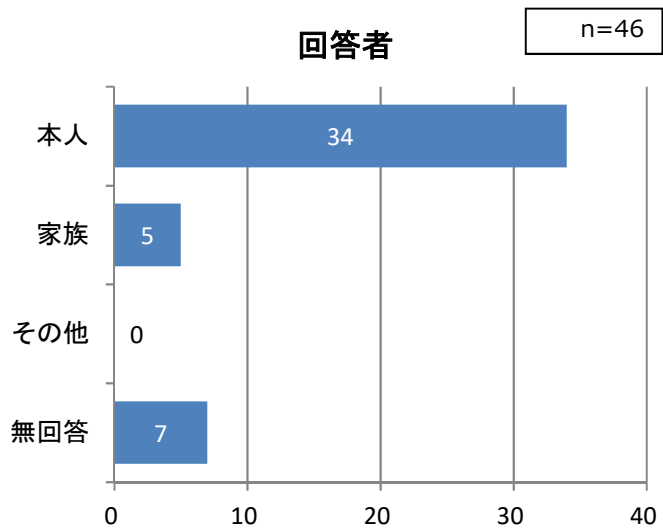
入院 各病棟ナースステーションに回収箱を設置し、投函していただく（6ヶ所）

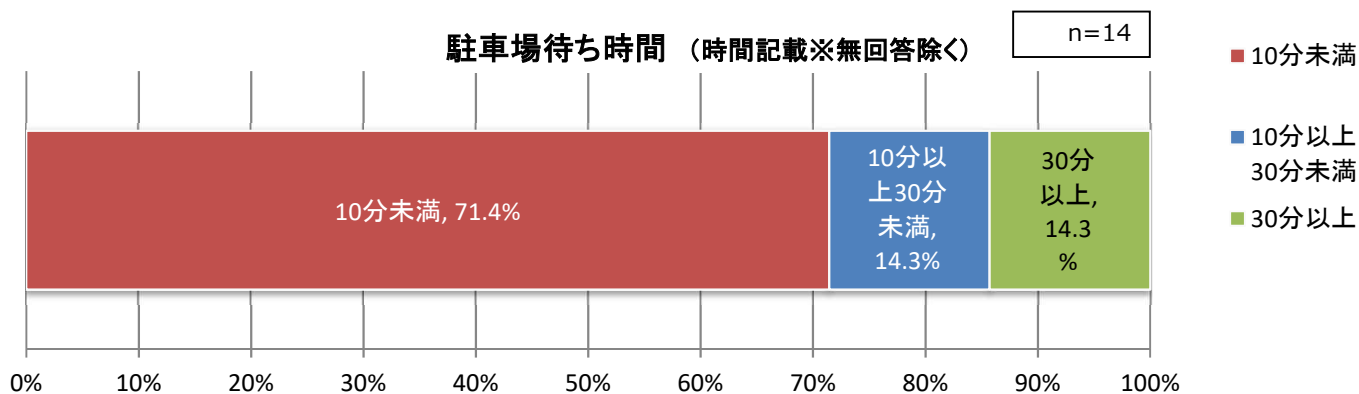
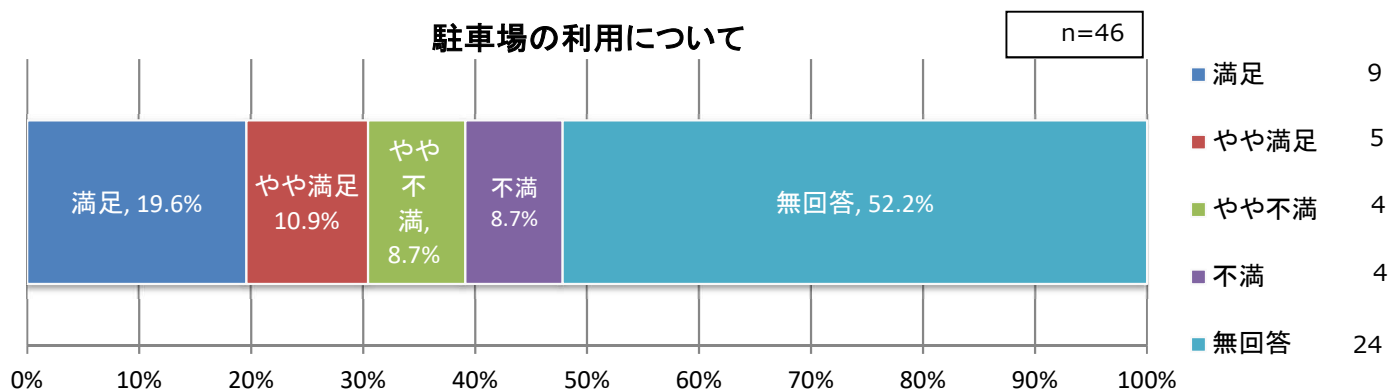
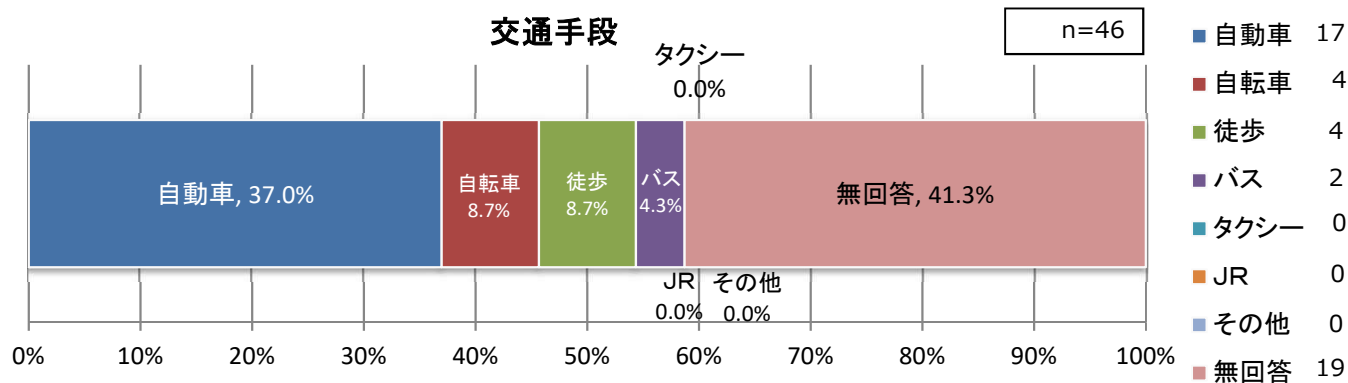
7. 配布・回収数

外来	外来実人数	配布用紙回答数	WEB回答数	回答数合計	回答率
	3,972	45	1	46	1.2%

入院	退院患者数	配布用紙回答数	WEB回答数	回答数合計	回答率
	467	87	6	93	19.9%

外来調査結果





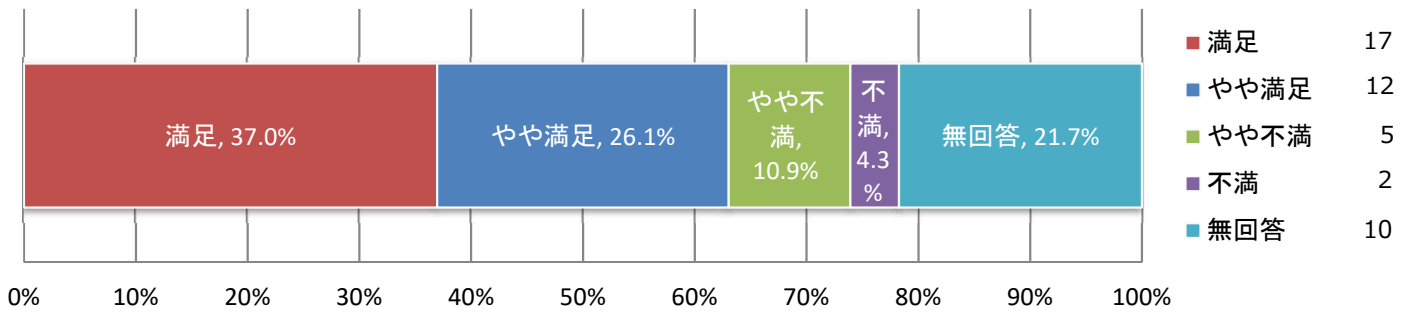
○駐車場の利用について

満足・やや満足が前年より+2.9ポイント、不満・やや不満が前年より+6.5ポイントとなっています。

また、駐車場の待ち時間に関しては10分未満が-4.6ポイント、10分以上30分未満が-3.3ポイント、30分以上が+7.9ポイントとなっています。アンケートでは6割の患者さんが自動車で来院しています。午前中の駐車場は混雑していますが、回答の中では、おおよそ10分未満で駐車することが出来ているようです。

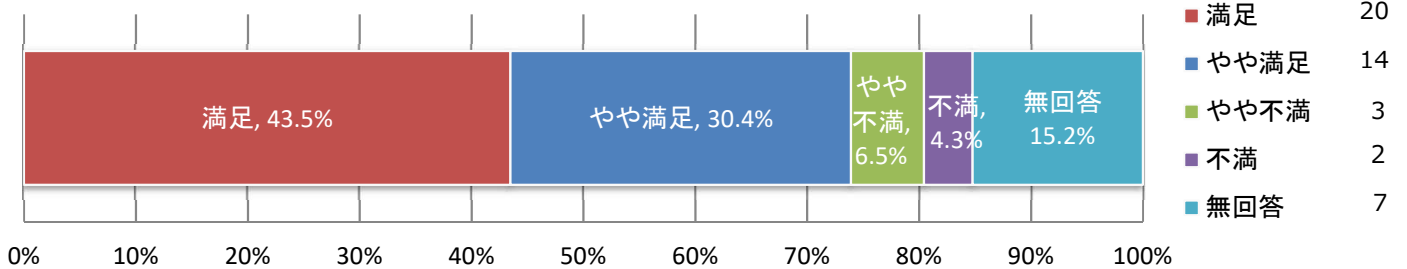
外来受診の満足度

n=46



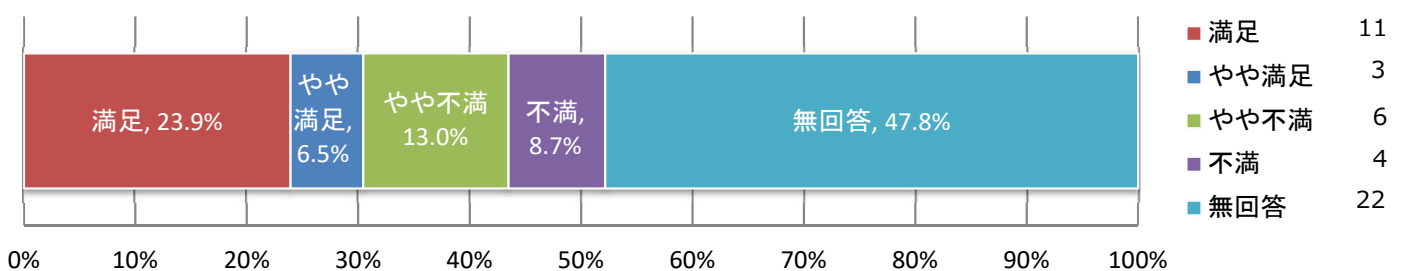
医師の診察時間

n=46



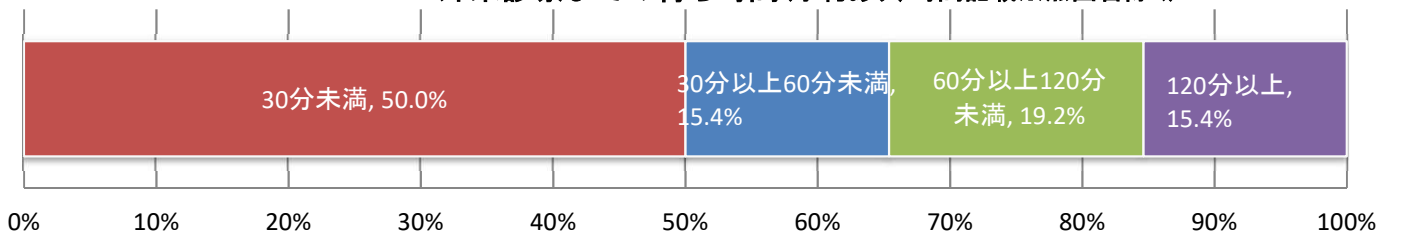
外来診察までの待ち時間

n=46



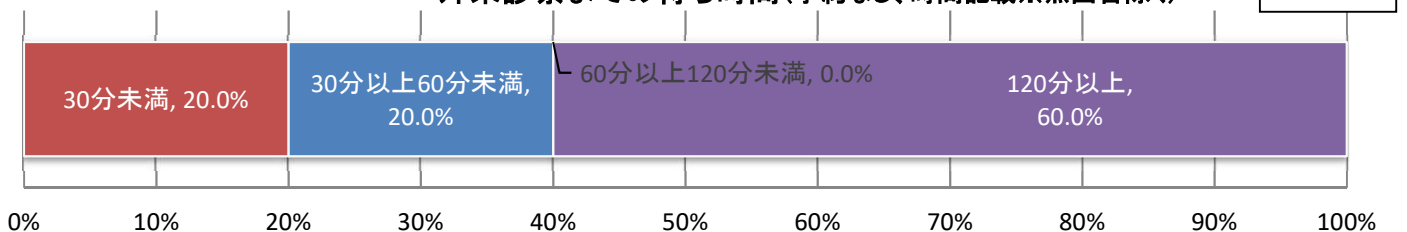
外来診察までの待ち時間(予約あり、時間記載※無回答除く)

n=26



外来診察までの待ち時間(予約なし、時間記載※無回答除く)

n=5



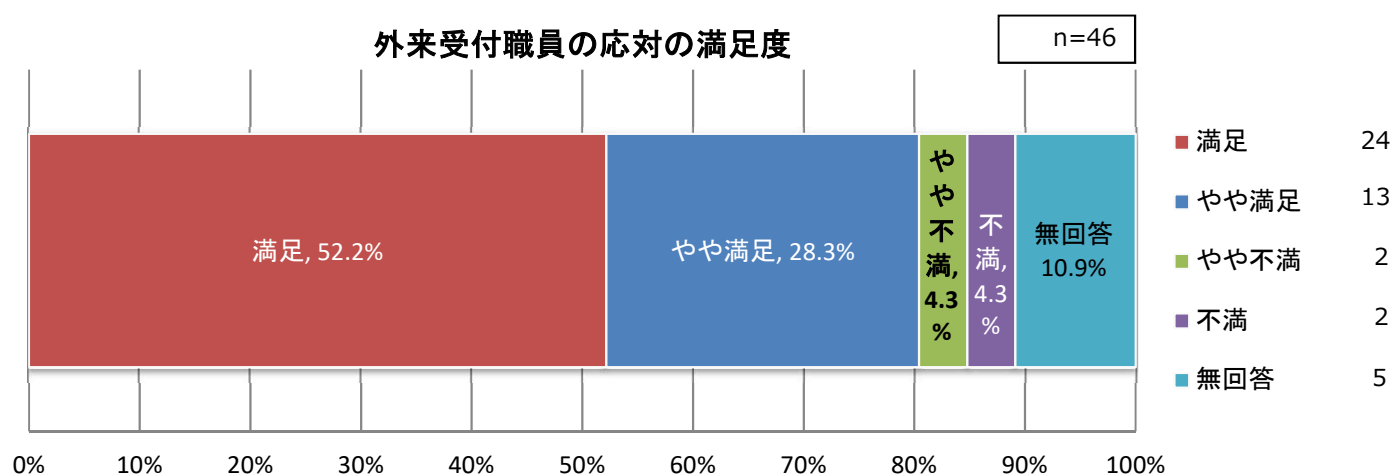
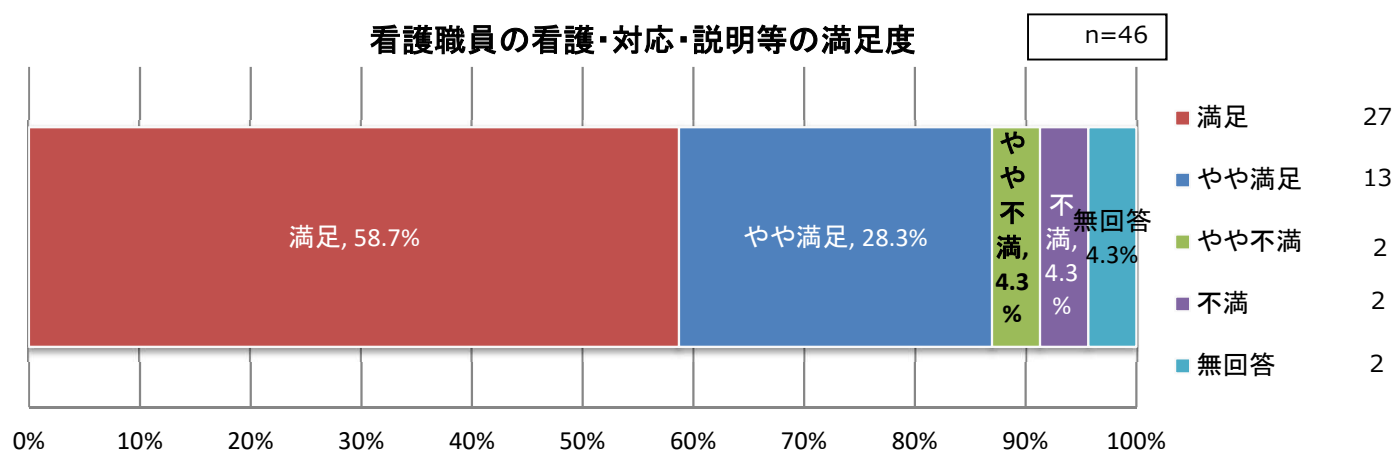
○外来受診の満足度について

満足・やや満足が前年より+8.0ポイント、不満・やや不満が前年より-11.5ポイントとなっています。

○医師の診察時間について

満足・やや満足が前年より-7.1ポイント、不満・やや不満が前年より+5.9ポイントとなっています。

待ち時間に関しては予約ありの場合、30分未満が50%、予約なしの場合は30分未満が20%。30分以上の場合、予約ありが50%、予約なしが80%となっています。

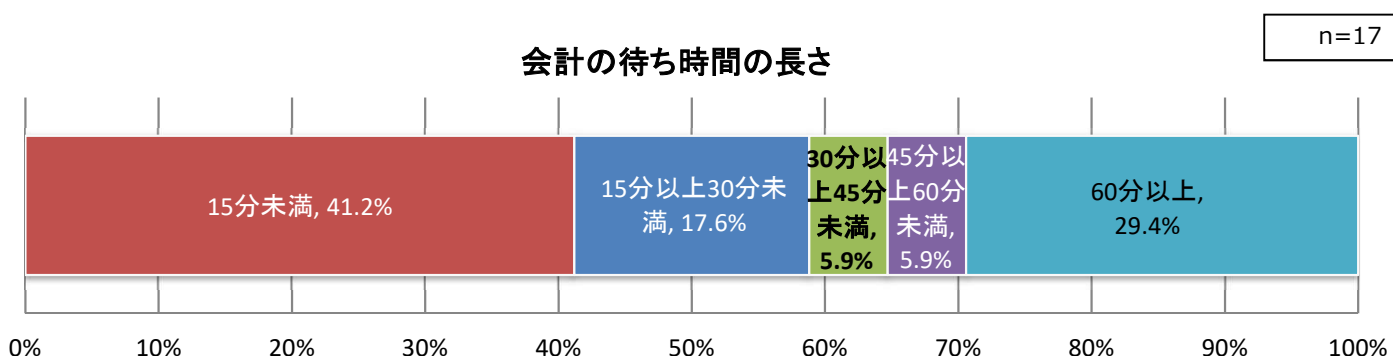
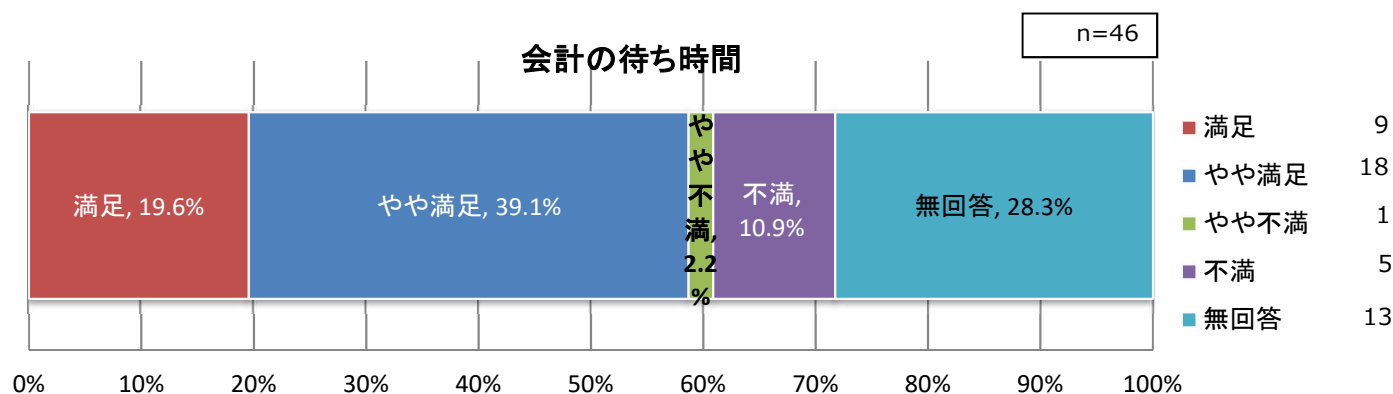
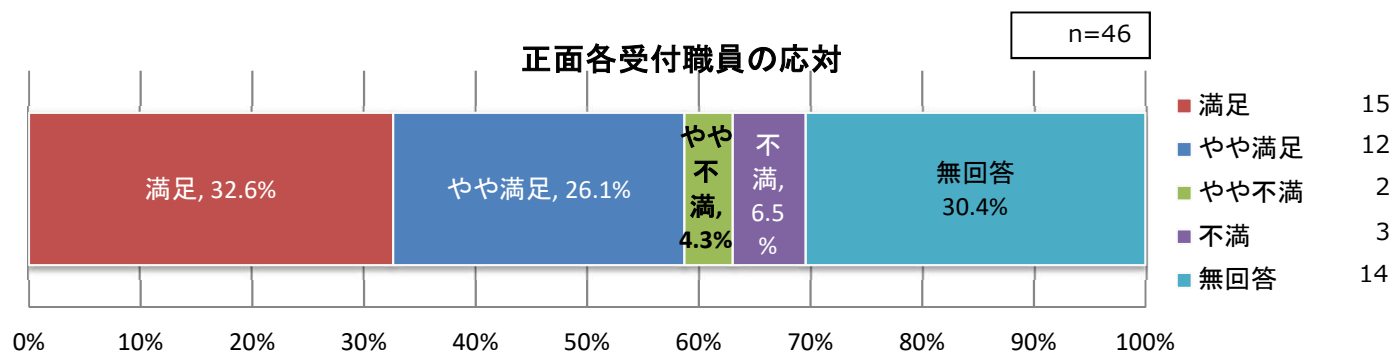


○看護職員の看護・対応・説明等の満足度について

満足・やや満足が前年より－5.4ポイント、不満・やや不満が前年より＋6.0ポイントとなっています。

○外来受付職員の対応の満足度について

満足・やや満足が前年より－4.3ポイント、不満・やや不満が前年より＋2.7ポイントとなっています。



○正面各受付職員の満足度について

満足・やや満足が前年より－19.8ポイント、不満・やや不満が前年より＋2.4ポイントとなっています。

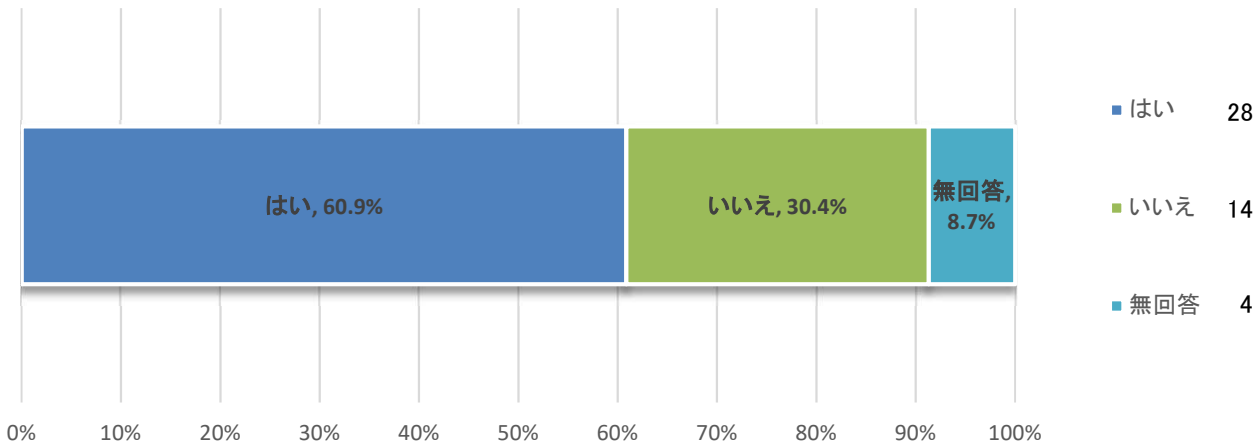
○会計待ち時間の満足度について

満足・やや満足が前年より－1.2ポイント、不満・やや不満が前年より＋5.9ポイントとなっています。

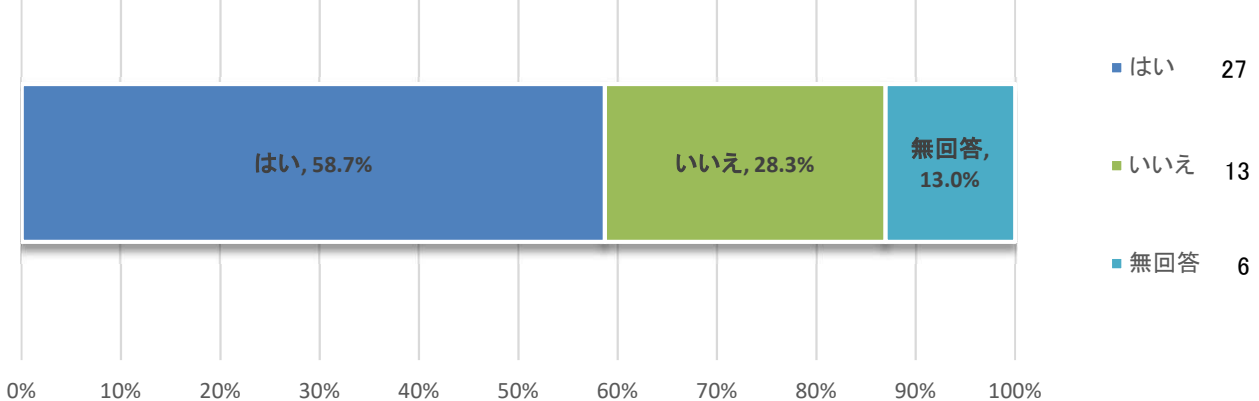
会計の計算時間の平均は8.0分で前年より4.8分弱程度長くなっています。

臨床研修病院について

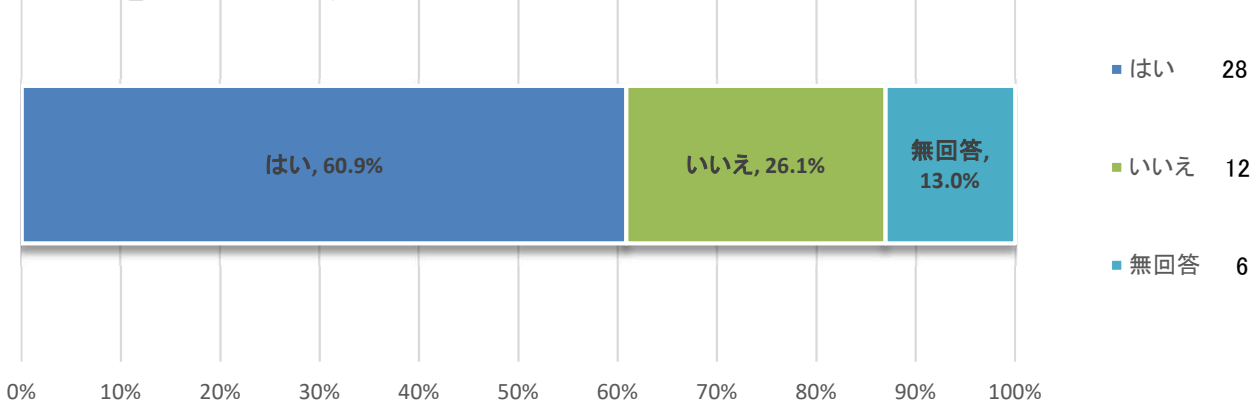
医師を養成する「臨床研修病院」であることを知っていますか



病院長、国指定の指導医の下、研修医が診療していることを知っていますか



研修医を採用して医師の養成や協力病院の研修医の養成をしていることを知っていますか



令和6年度より「臨床研修病院」について項目を新設いたしました

入院調査結果

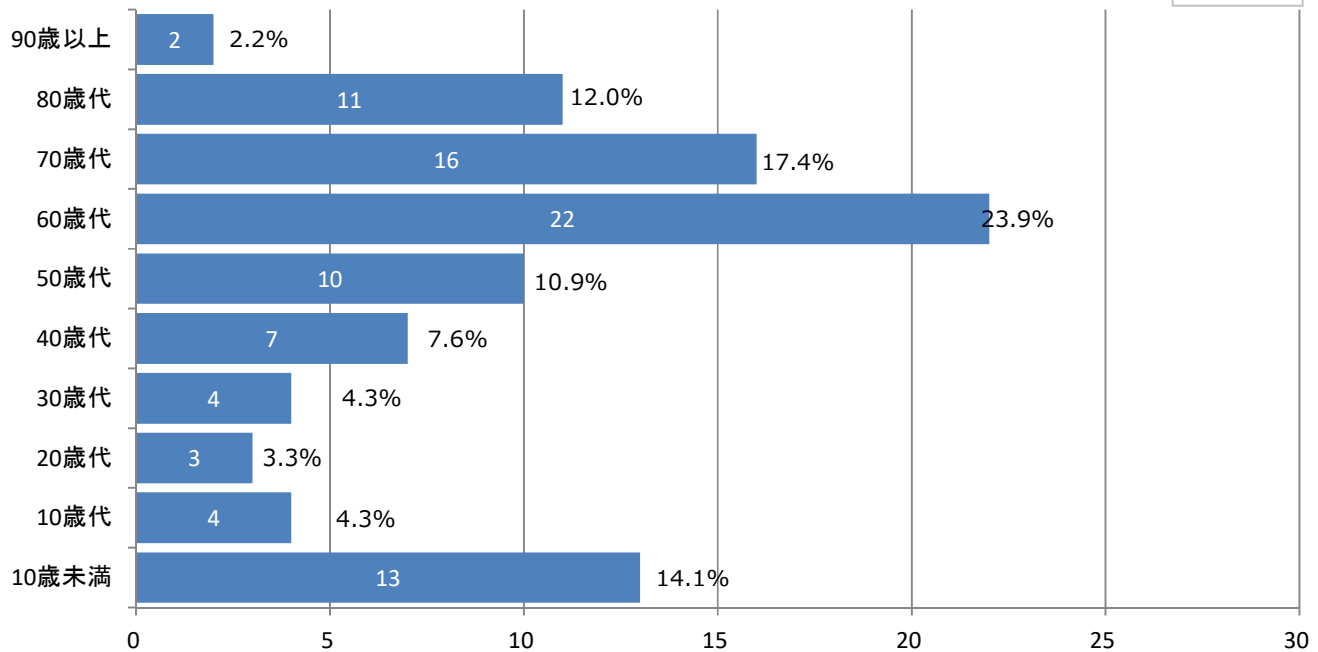
回答者

n=93



年齢構成

n=93



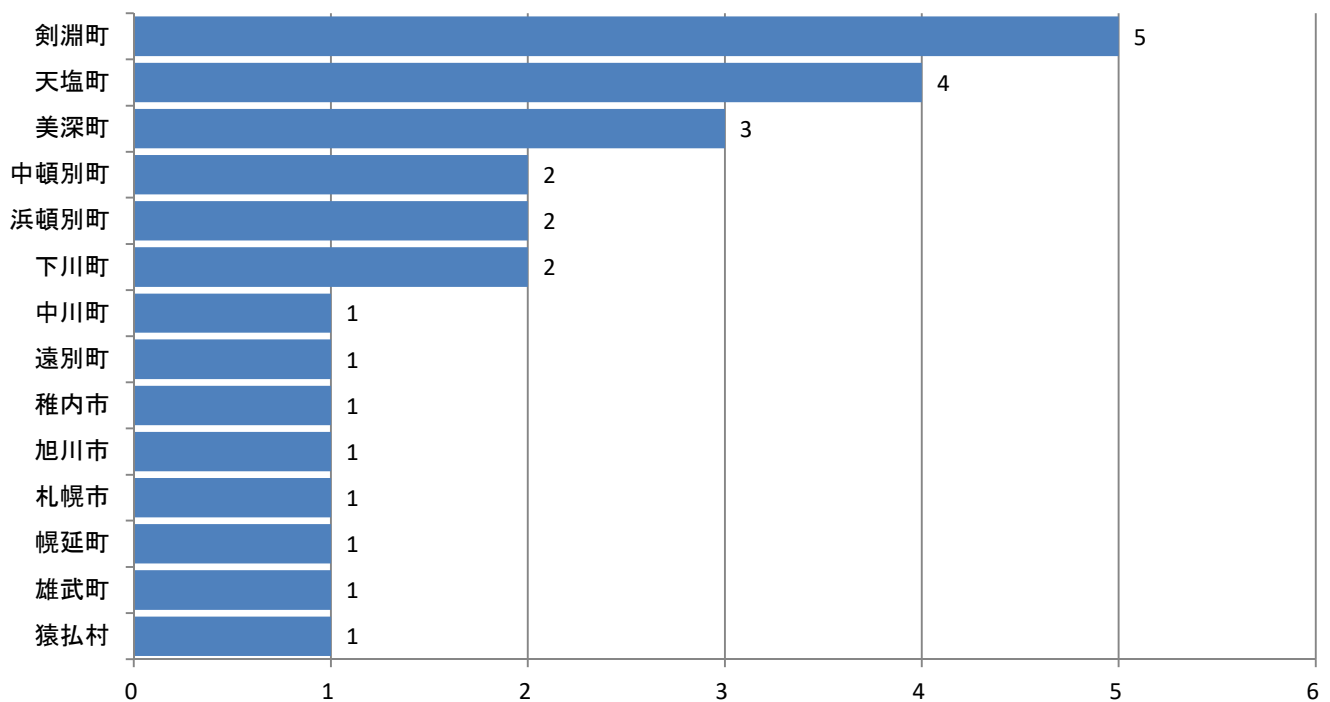
住まい

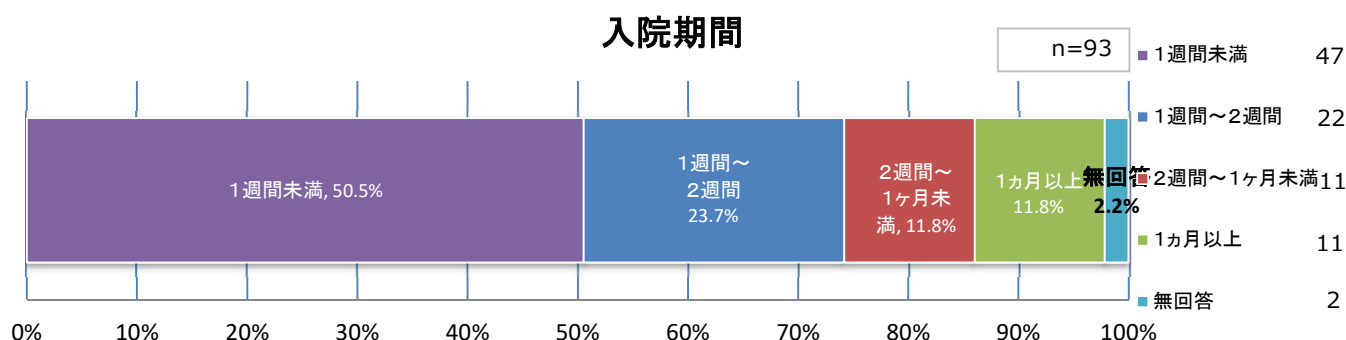
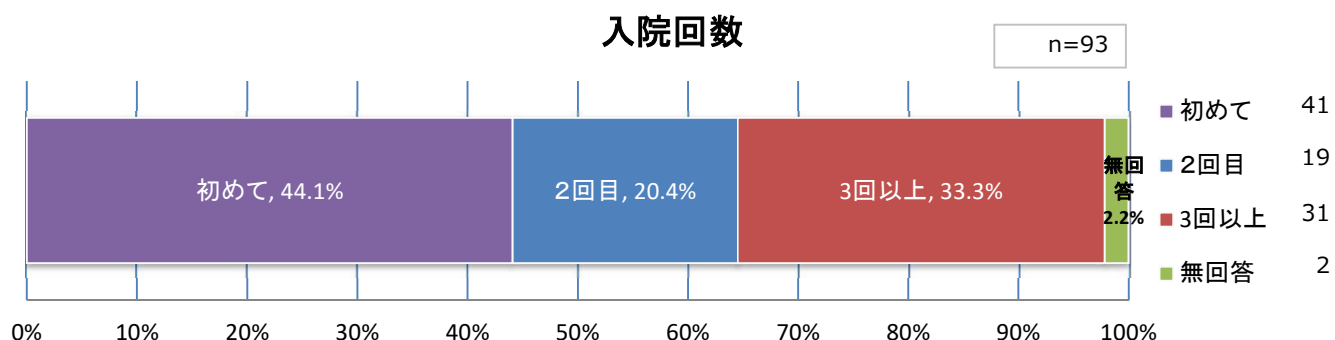
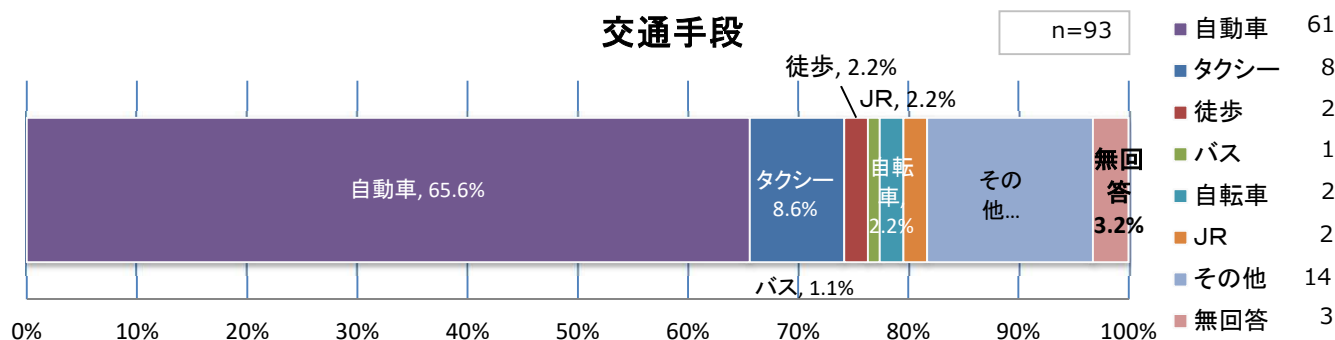
n=93



市外内訳

n=44





○交通手段について

自動車の割合が前年より+5. 1ポイントとなっています。

○入院回数について

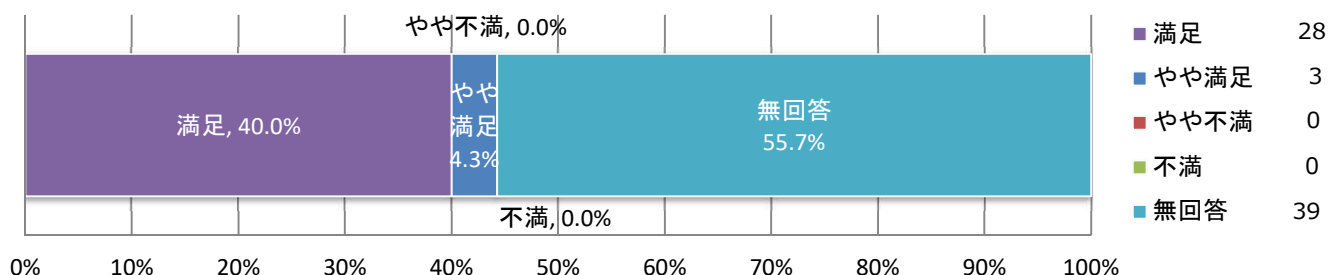
前年より、初めてが+9. 2ポイント、2回目+1. 4ポイント、3回以上-9. 9ポイントなっております。

○入院期間について

前年より、1週間以内が-9. 9ポイント、2週間以内が-0. 7ポイント、1ヶ月未満が-5. 9ポイント、1ヶ月以上が+15. 8ポイントとなっています。
令和4年10月の一般病棟平均在院日数は10. 3日、地域包括ケア病棟では13. 4日となっています。

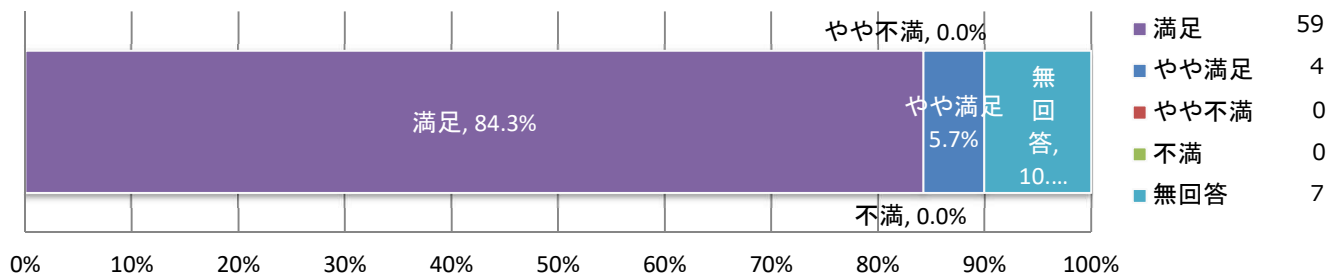
入院の満足度

n=70



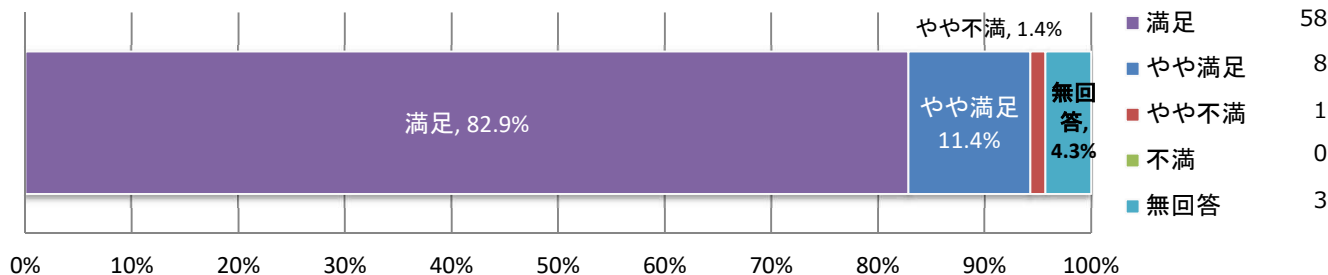
医師の治療経過や手術内容等の説明の満足度

n=70



看護職員の看護対応や説明等の満足度

n=70



○入院の満足度について

前年より満足・やや満足が－10.6ポイント、不満・やや不満が±0ポイントとなっています。

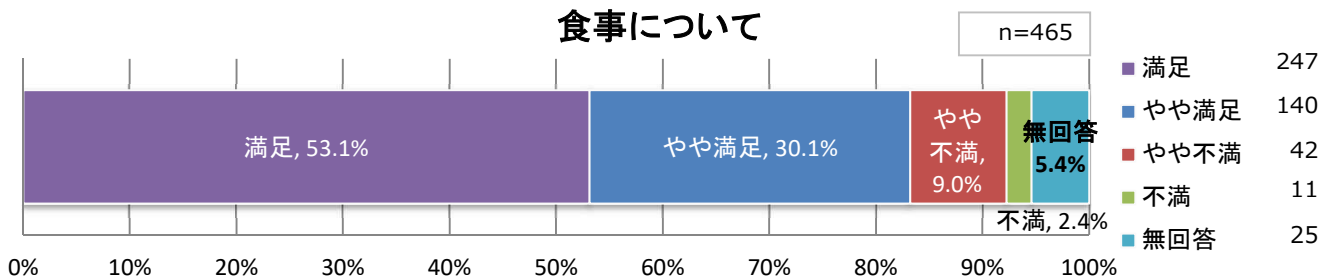
○医師の治療経過や手術内容等の説明の満足度について

前年より満足・やや満足が－6.5ポイント、不満・やや不満が±0ポイントとなっています。

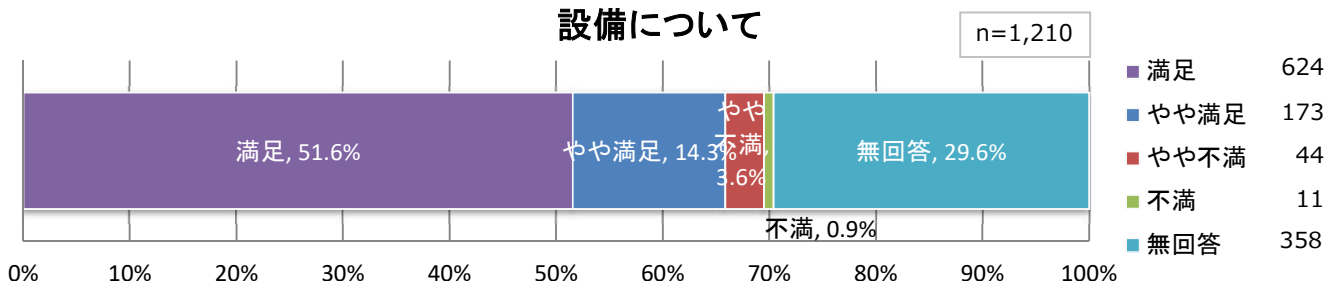
○看護職員の看護対応や説明等の満足度について

前年より満足・やや満足が－2.1ポイント、不満・やや不満が＋0.5ポイントとなっています。

食事について



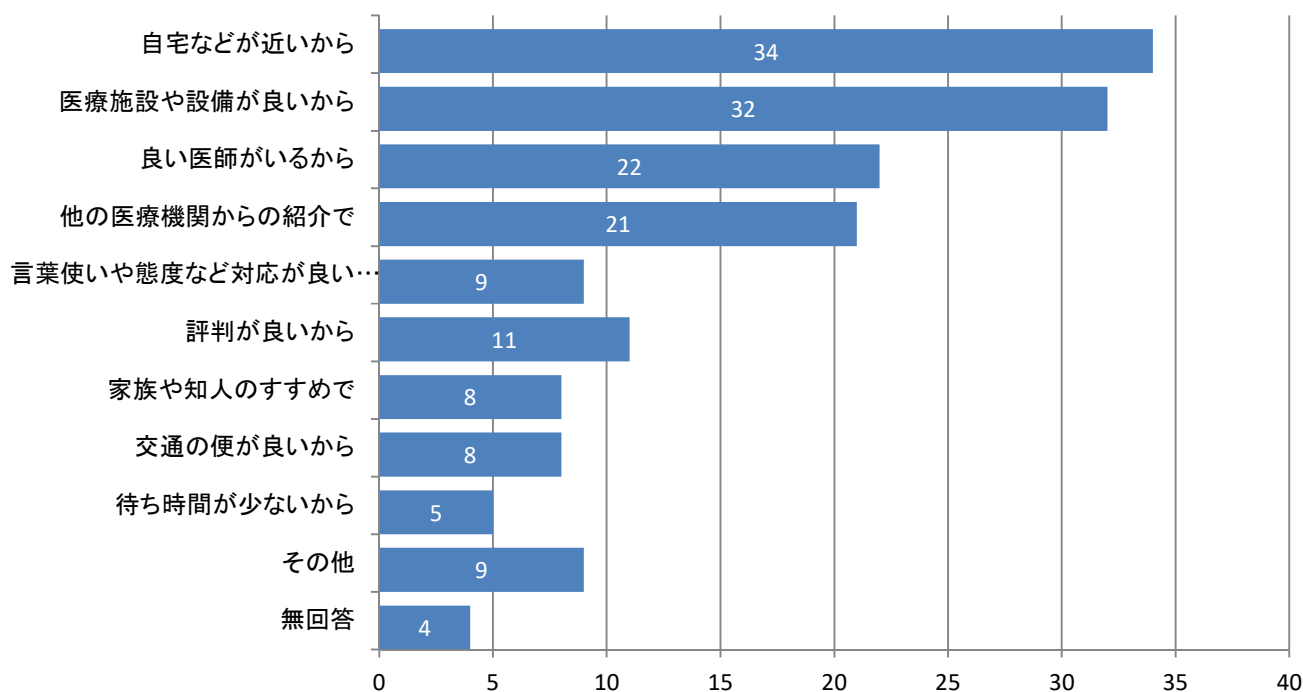
設備について



当院を選んだ理由

複数回答可

n=163



○食の満足度について

前年より満足・やや満足が+1.0ポイント、不満・やや不満が-5.2ポイントとなっています。

○設備の満足度について

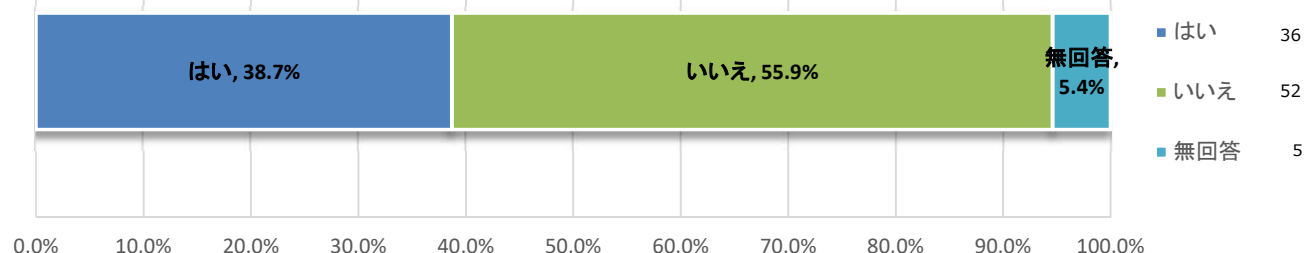
前年より満足・やや満足が+1.8ポイント、不満・やや不満が+0.3ポイントとなっています。

○当院を選んだ理由について

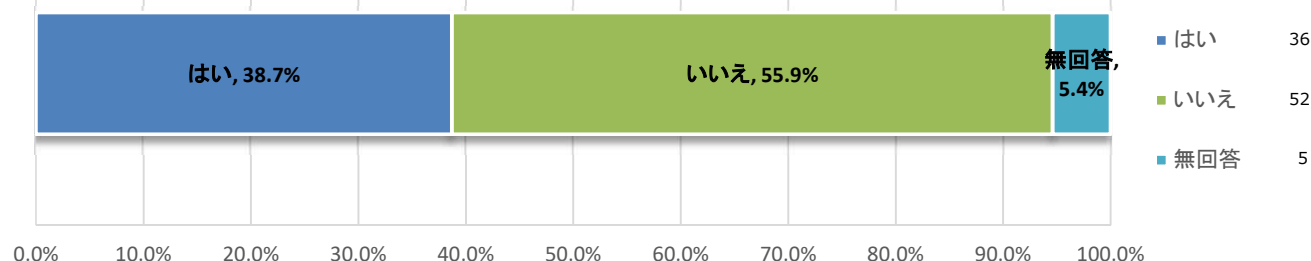
前年は①自宅が近い②医療施設や設備が良い③良い医師がいるから④他の医療機関の紹介の順となっており、本年と同じとなっています。

臨床研修病院について

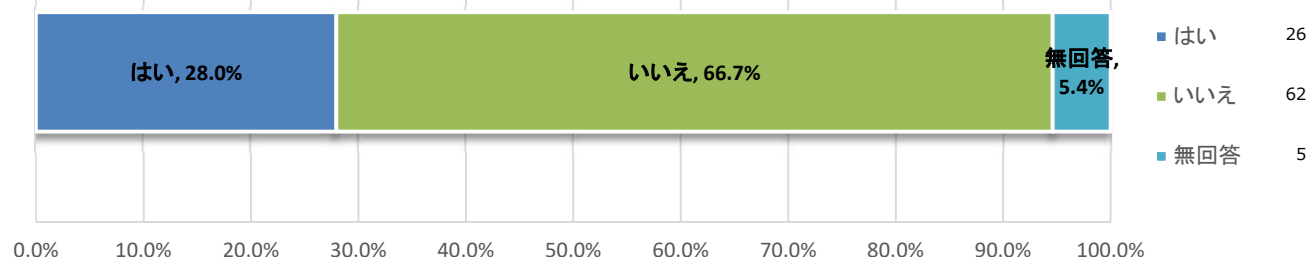
医師を養成する「臨床研修病院」であることを知っていますか。



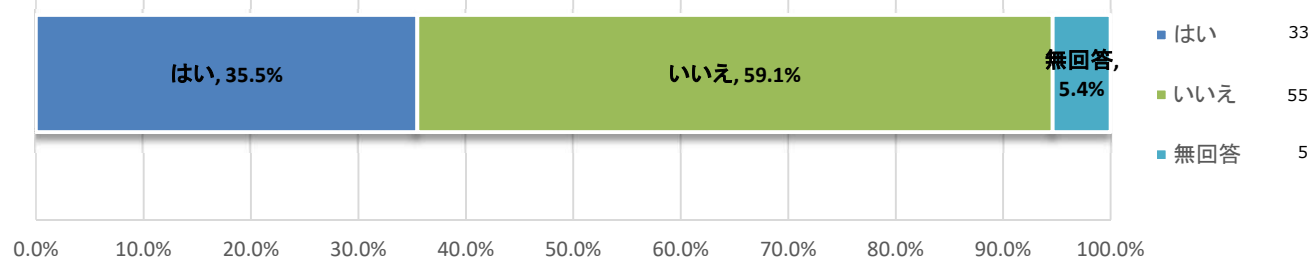
病院長、国指定の指導医の下、研修医が診療を行っていることを知っていますか。



研修医を指導・管理をする専門的な部門があることを知っていますか。



研修医を採用して、医師や協力病院の研修医の養成をしていることを知っていますか。



令和6年度より「臨床研修病院」について項目を新設いたしました