

令和6年度 入院患者満足度調査

近江八幡市立総合医療センター

調査概要

1. 調査目的

当医療センターにおいて医療サービスの質向上を図るため、入院患者さんの満足度調査を実施する。

2. 調査方法

アンケート用紙およびインターネット回答

3. 評価方法

入院から退院まで提供している医療サービスについて
5段階評価

4. 調査期間

令和7年3月1日（土）～22日（土）

（今回は、試行的に調査期間を約1週間繰り上げて実施）

5. 調査対象

期間中に退院された全ての患者さん（死亡退院や症状等により回答困難な場合を除く）。

調査結果

退院患者（配布人数） 431名

紙面回答 154名

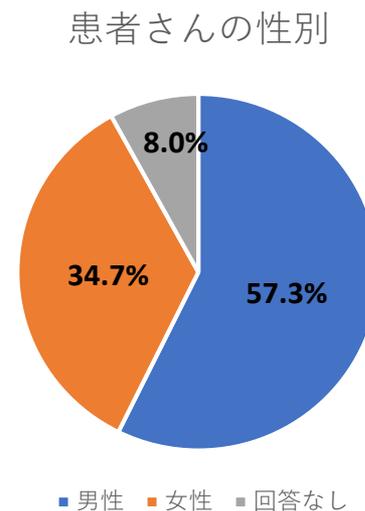
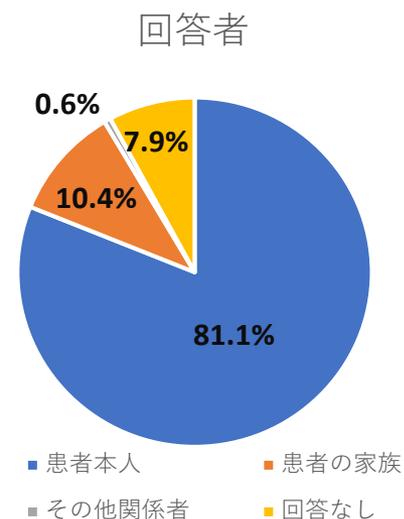
インターネット回答 10名

⇒ 回答者総数 164名

（回答率 38.1%）

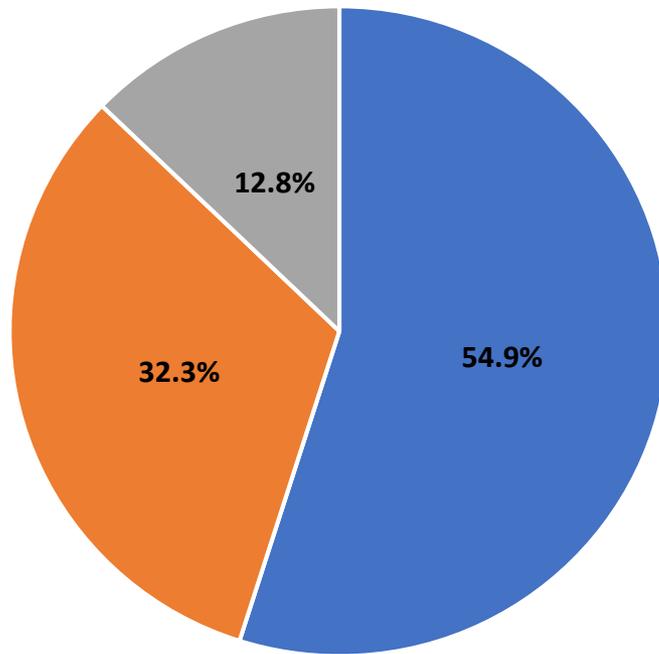
* 過去の回答率

R4：27.7%、R5：32.9%



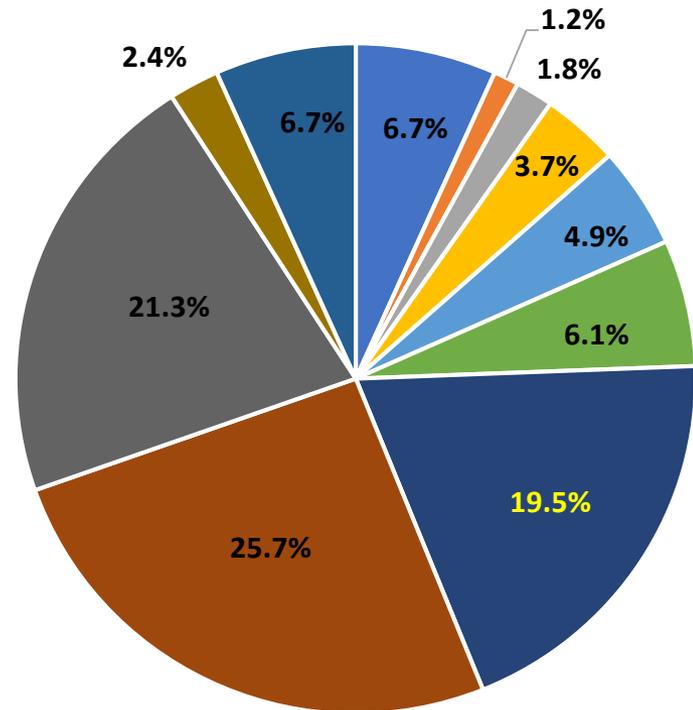
調査結果

予定・緊急入院



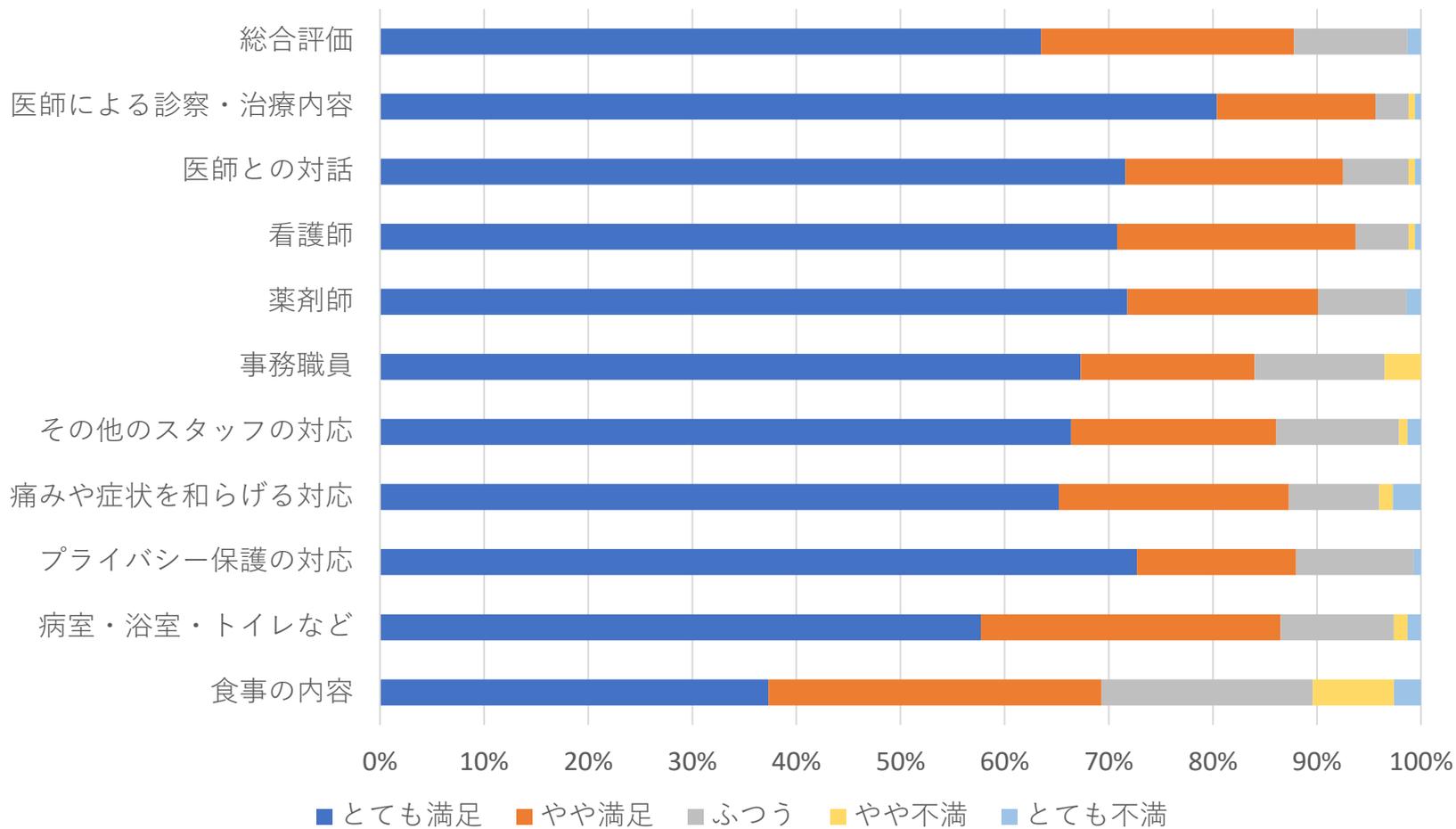
■ 予定入院 ■ 緊急入院 ■ 回答なし

患者さんの年齢



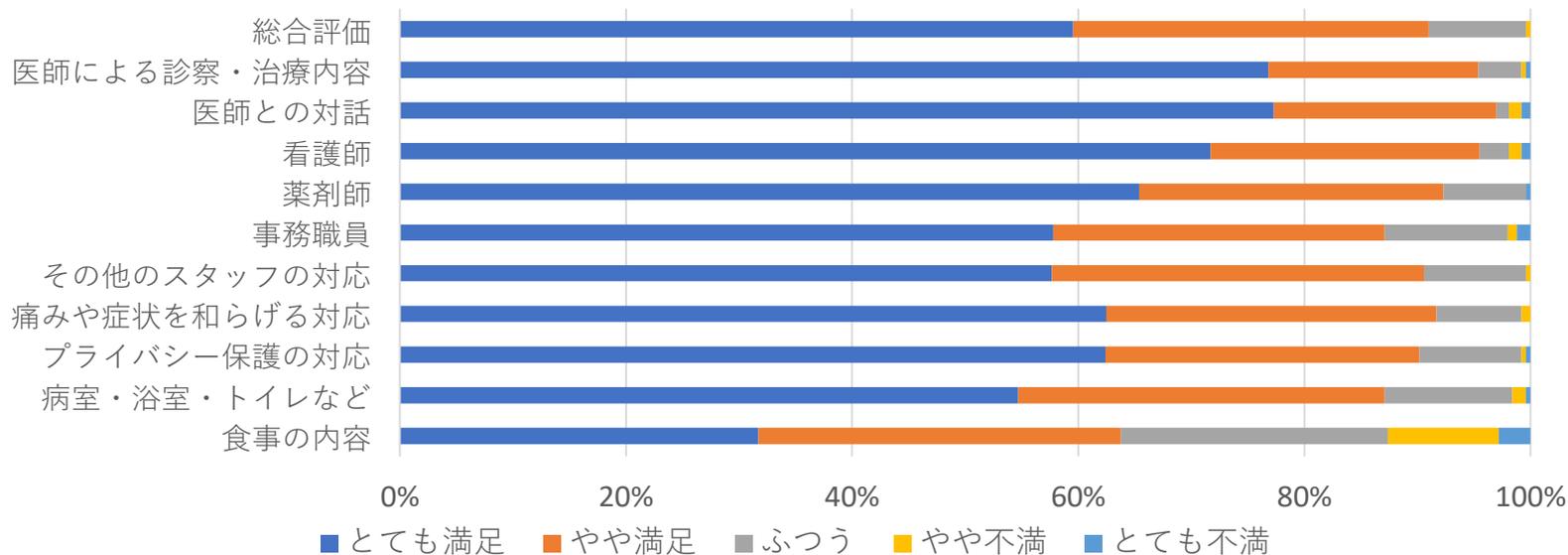
■ 0歳～9歳 ■ 10代 ■ 20代 ■ 30代
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代
■ 80代 ■ 90代以上 ■ 回答なし

全体概要 (R6)

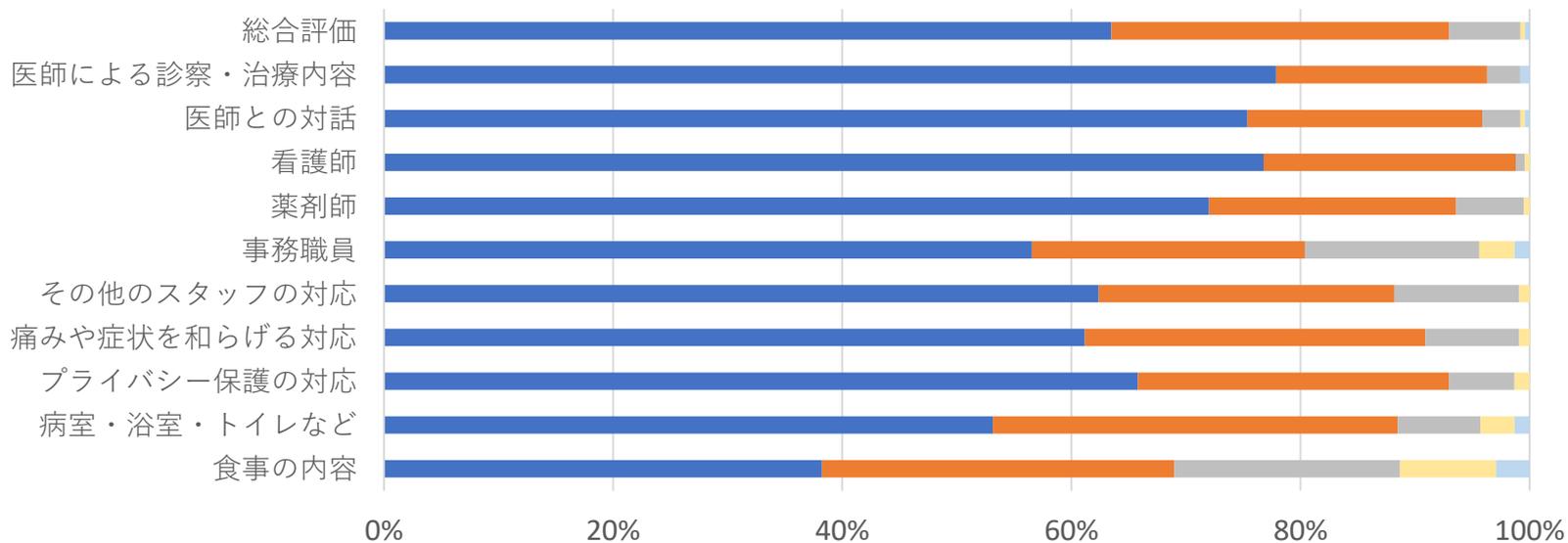


全体概要 (R4,R5) ※比較

R5



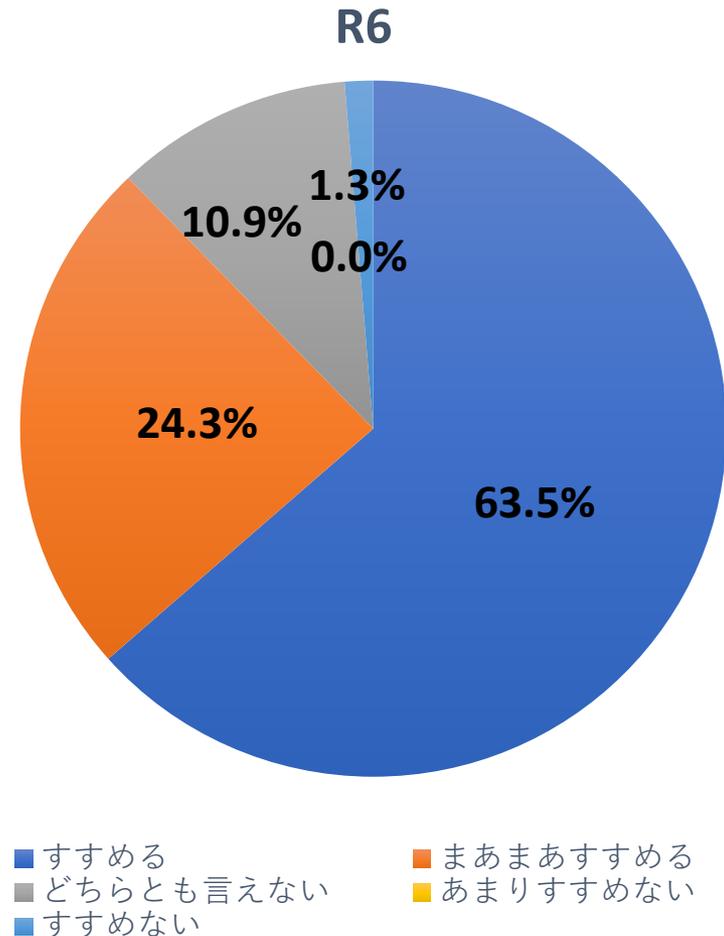
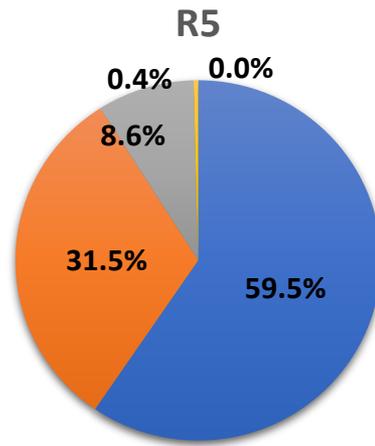
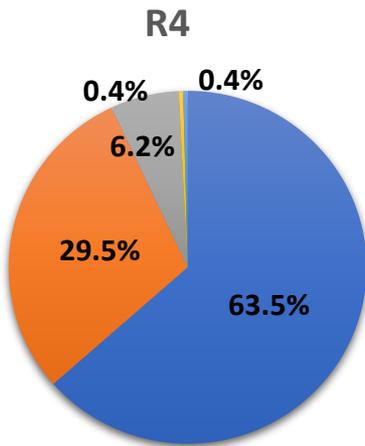
R4



1.総合評価

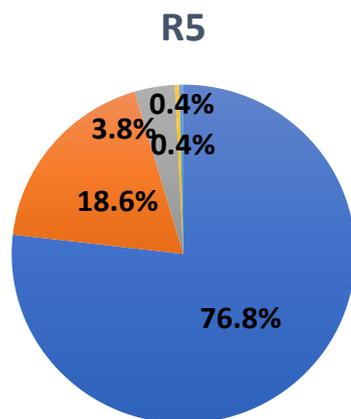
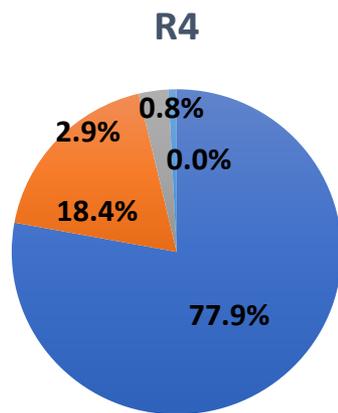
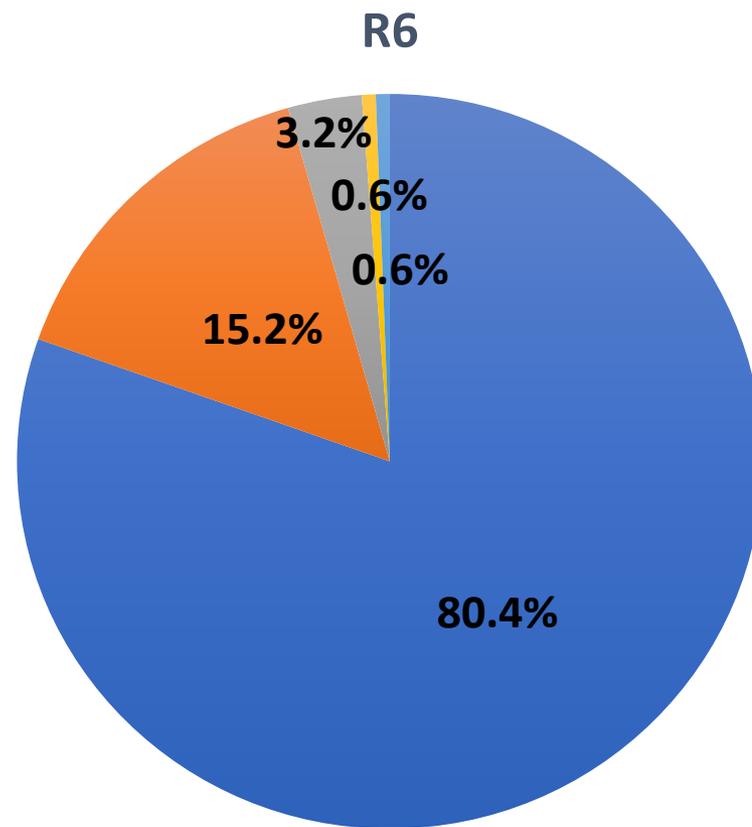
近江八幡市立総合医療センターを親しい人にすすめようと思いますか？

評価項目	(平均点)
総合評価	4.48
回答内訳	(人)
すすめる	99
まあまあすすめる	38
どちらとも言えない	17
すすめない	2
総計	156



2.医師による診察・治療内容

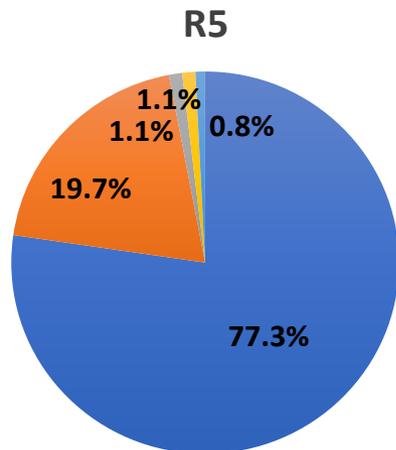
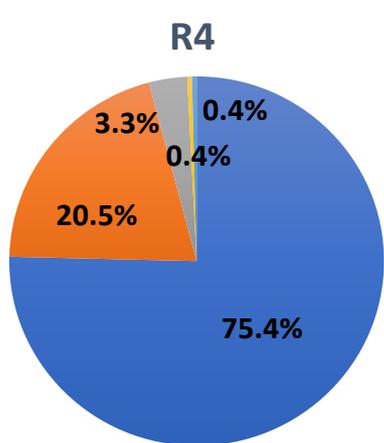
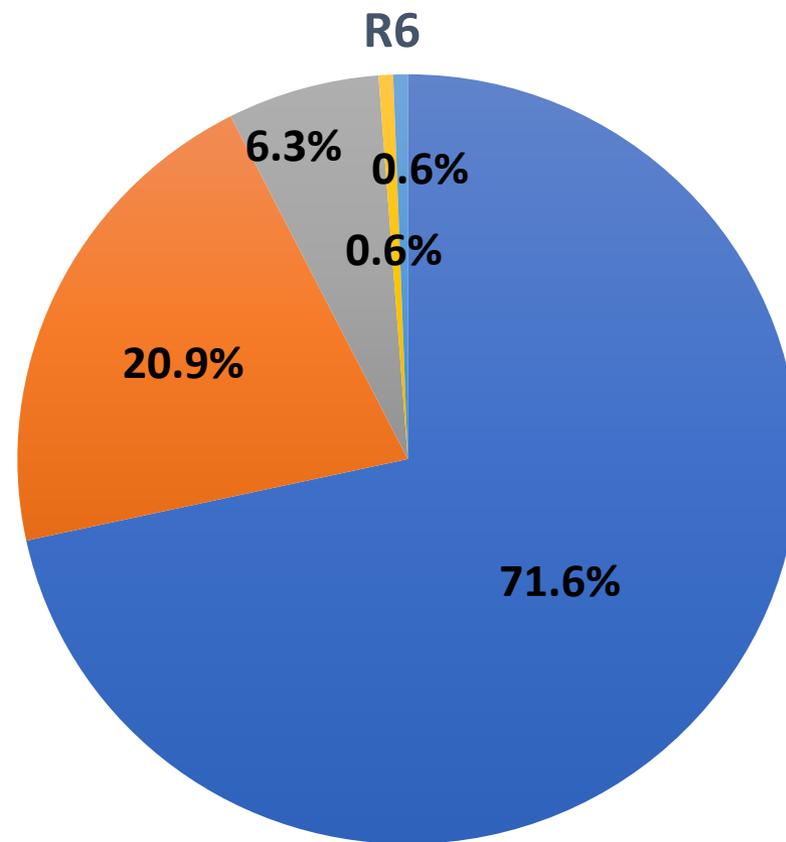
評価項目	(平均点)
医師による診察・治療内容	4.74
回答内訳	(人)
とても満足	127
やや満足	24
ふつう	5
やや不満	1
とても不満	1
総計	158



■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
 ■ やや不満
 ■ とても不満

3. 医師との対話

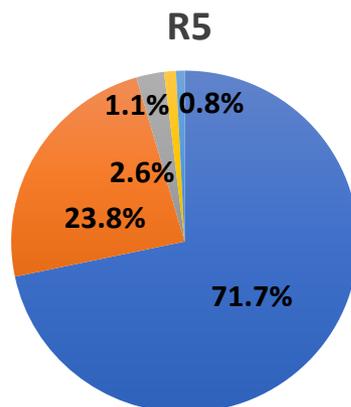
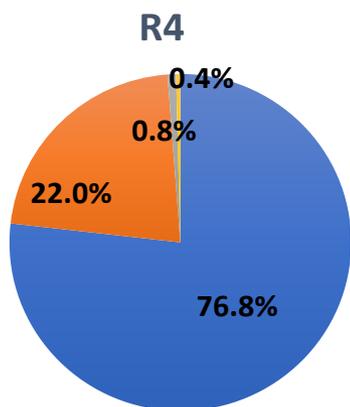
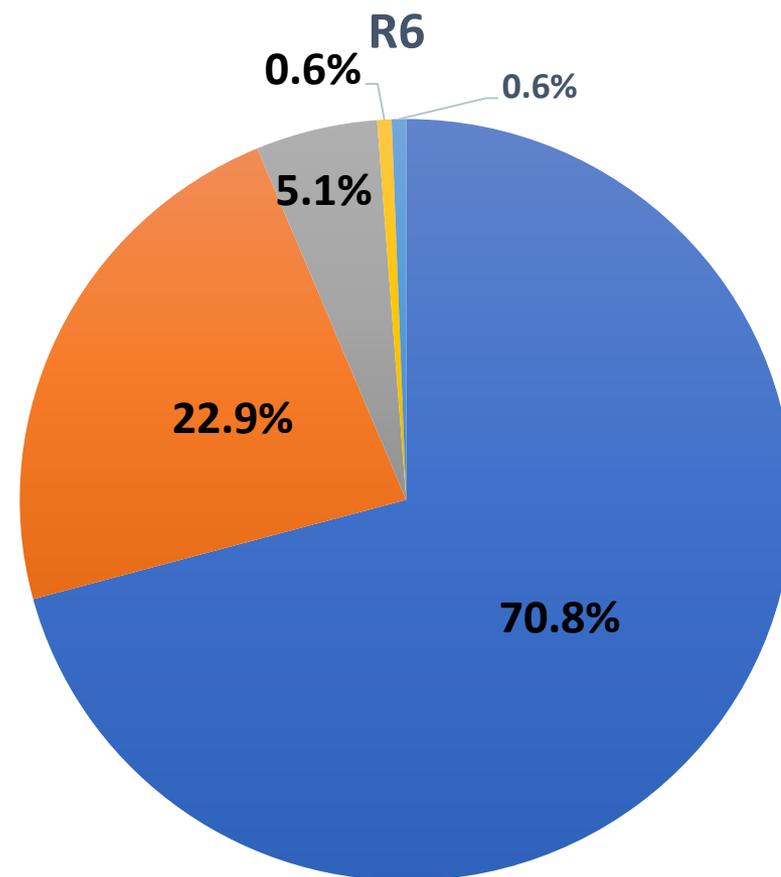
評価項目	(平均点)
医師との対話	4.62
回答内訳 (人)	
とても満足	113
やや満足	33
ふつう	10
やや不満	1
とても不満	1
総計	158



- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

4. 看護師（対応・態度・接遇）

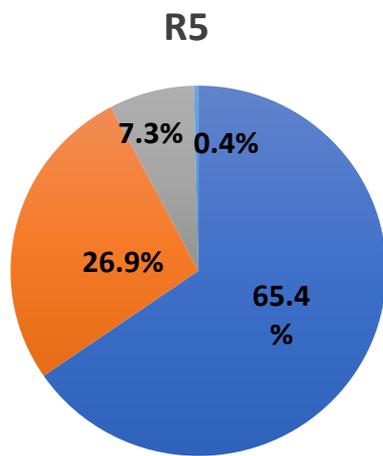
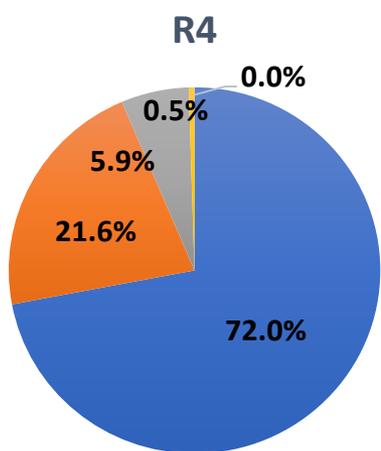
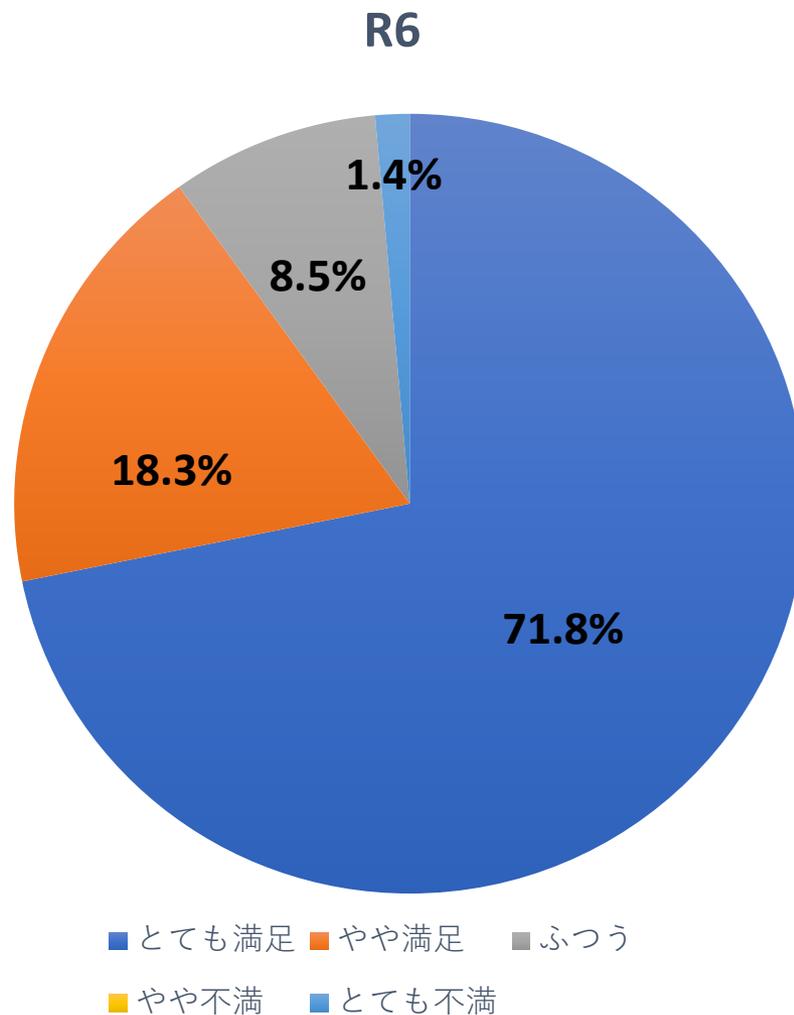
評価項目	(平均点)
看護師	4.62
回答内訳	(人)
とても満足	111
やや満足	36
ふつう	8
やや不満	1
とても不満	1
総計	157



■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
 ■ やや不満
 ■ とても不満

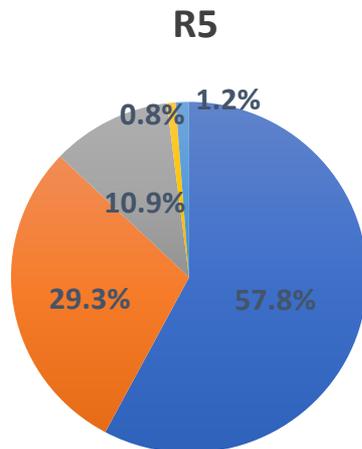
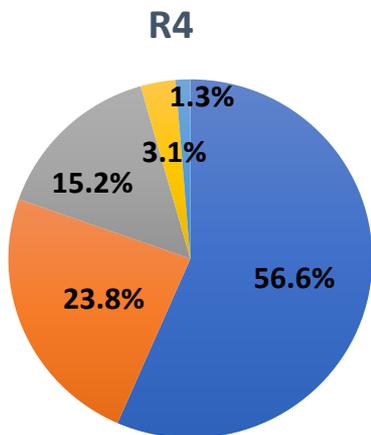
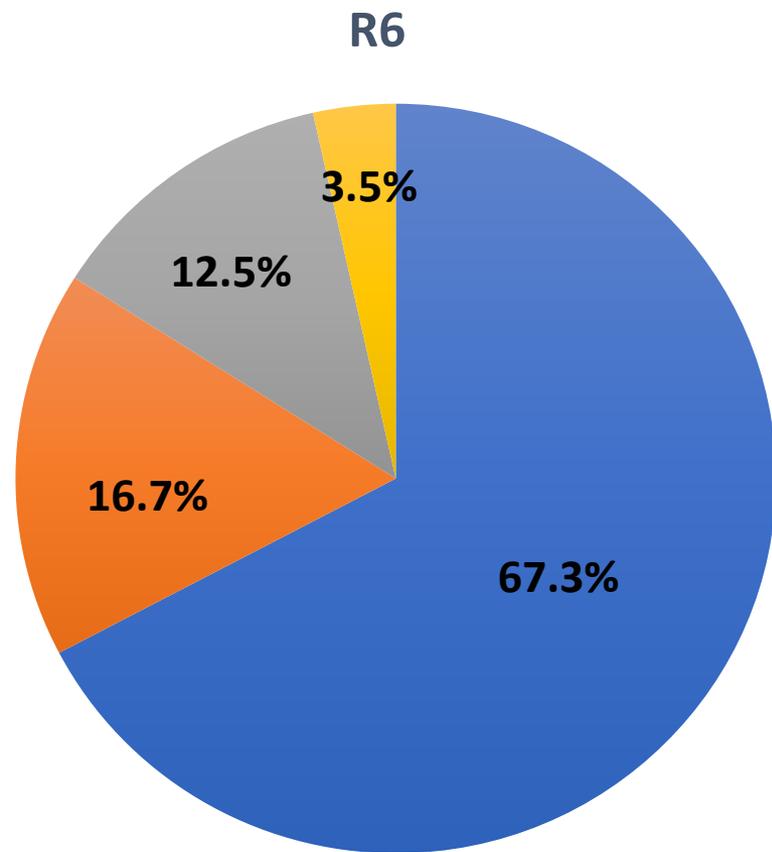
5. 薬剤師（対応・態度・接遇）

評価項目	(平均点)
薬剤師	4.59
回答内訳	(人)
とても満足	102
やや満足	26
ふつう	12
とても不満	1
総計	142



6.事務職員（対応・態度・接遇）

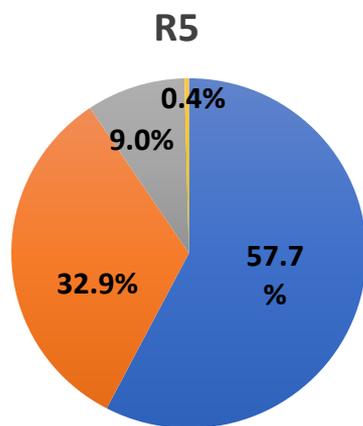
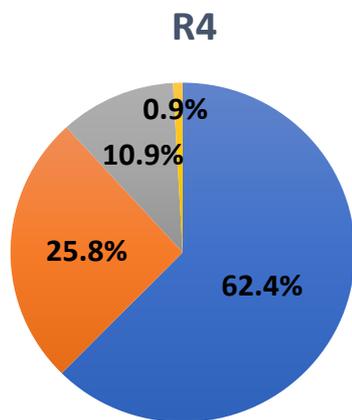
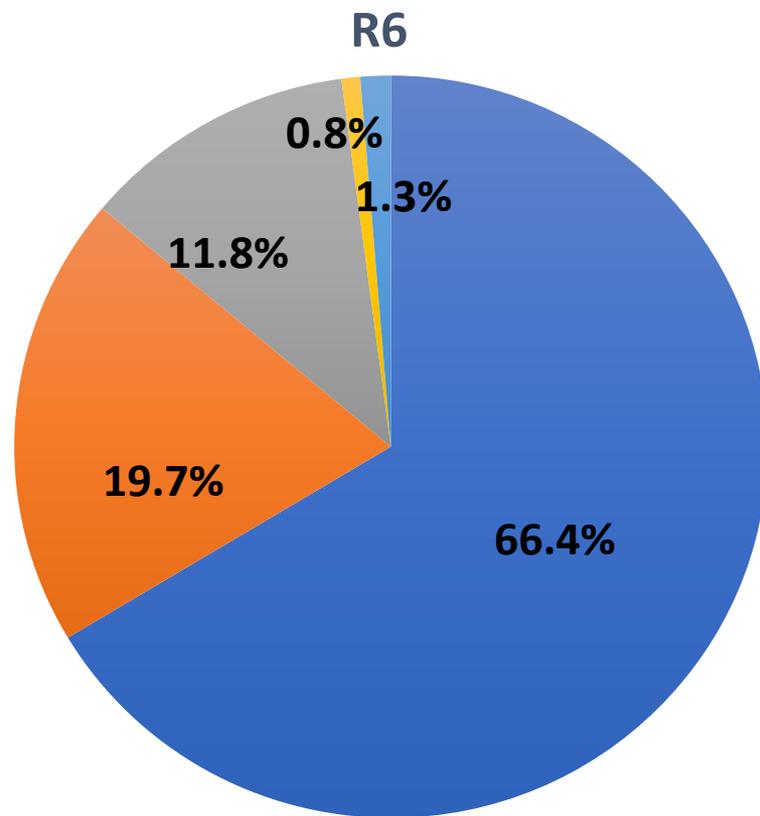
評価項目	(平均点)
事務職員	4.48
回答内訳	(人)
とても満足	97
やや満足	24
ふつう	18
やや不満	5
総計	144



- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

7. その他のスタッフの対応

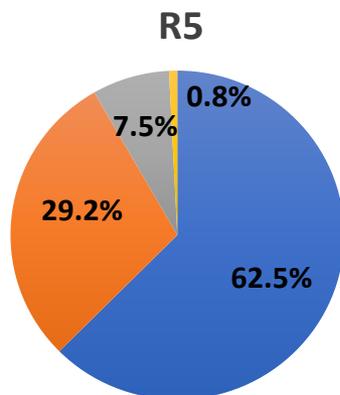
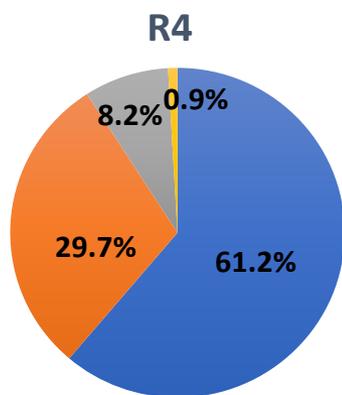
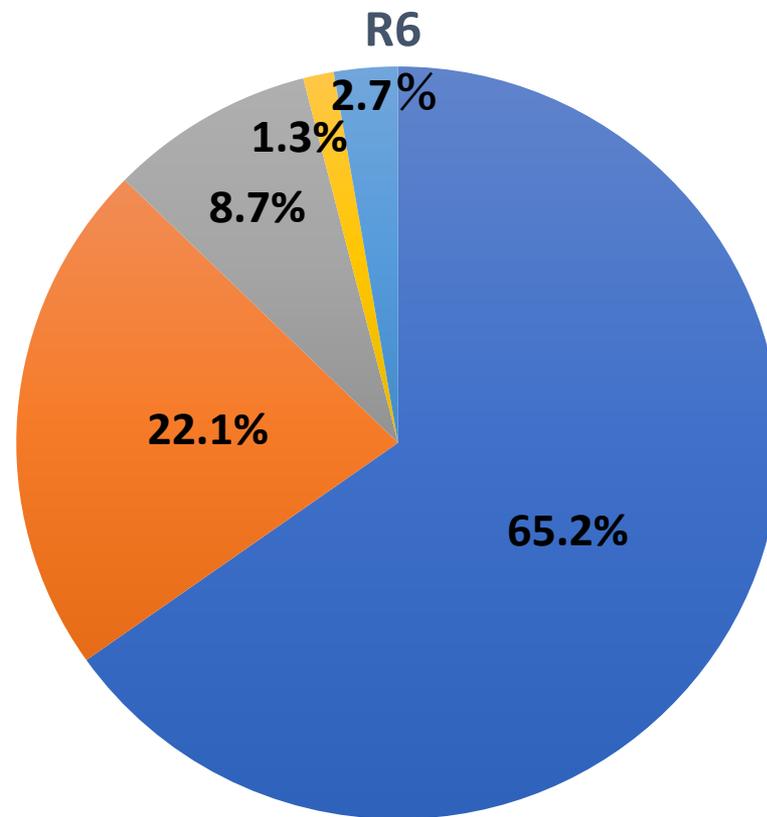
評価項目	(平均点)
その他のスタッフの対応	4.49
回答内訳	(人)
とても満足	101
やや満足	30
ふつう	18
やや不満	1
とても不満	2
総計	152



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう
■ やや不満 ■ とても不満

8.痛みや症状を和らげる対応

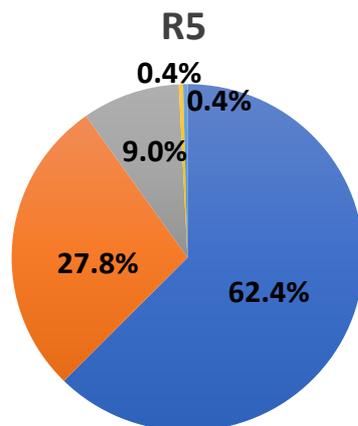
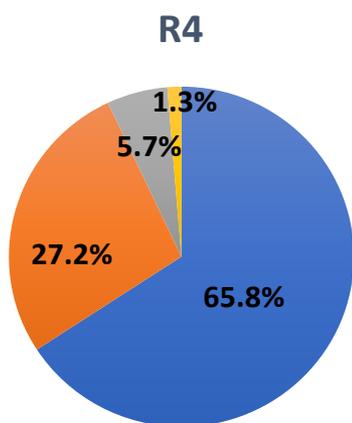
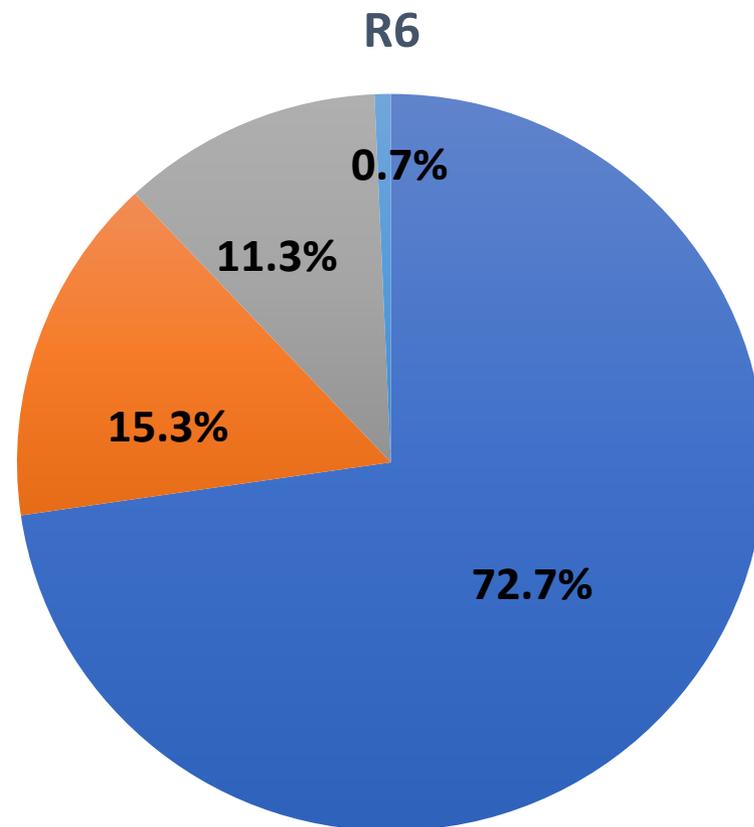
評価項目	(平均点)
痛みや症状を和らげる 対応	4.46
回答内訳	(人)
とても満足	97
やや満足	33
ふつう	13
やや不満	2
とても不満	4
総計	149



■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
■ やや不満
 ■ とても不満

9. プライバシー保護の対応

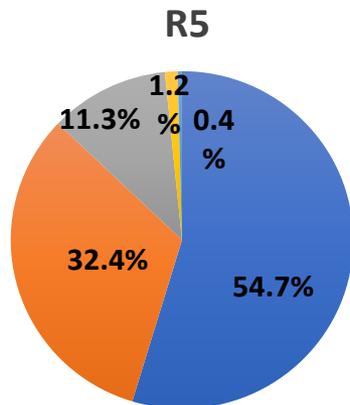
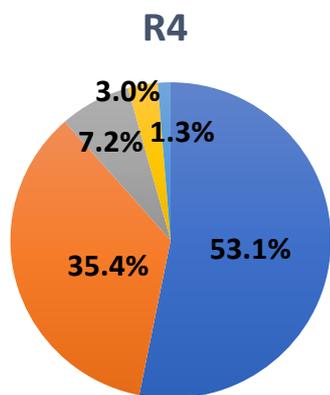
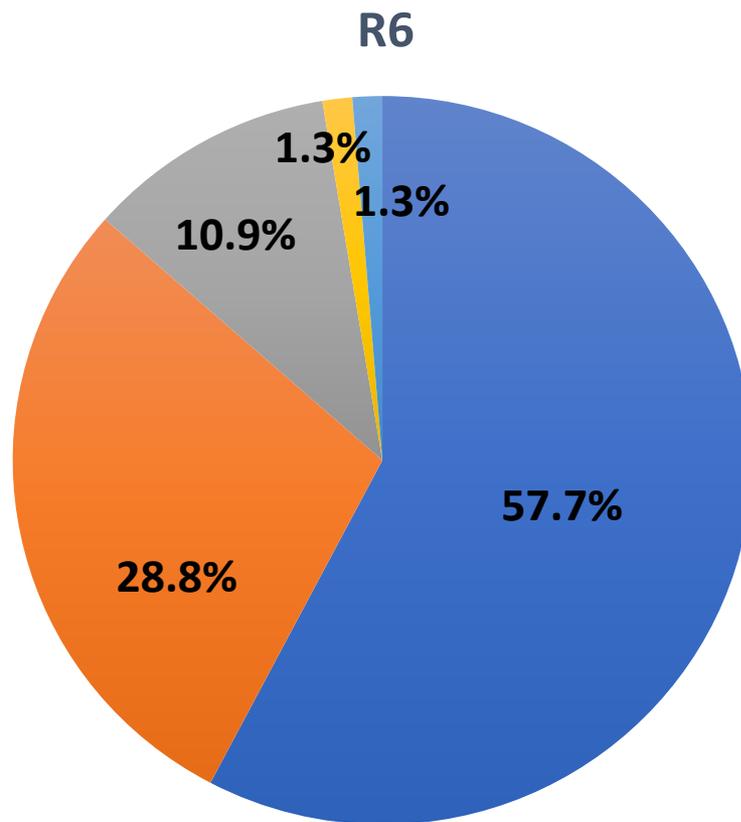
評価項目	(平均点)
プライバシー保護の対応	4.59
回答内訳	(人)
とても満足	109
やや満足	23
ふつう	17
とても不満	1
総計	150



- とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう
- やや不満 ■ とても不満

10.病室・浴室・トイレなど

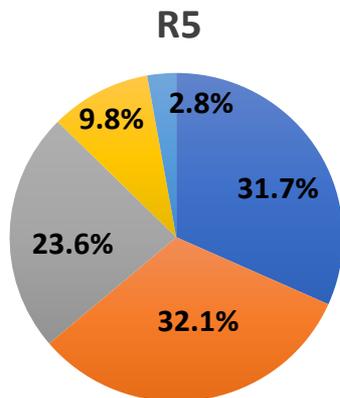
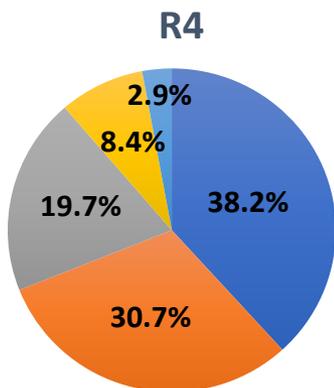
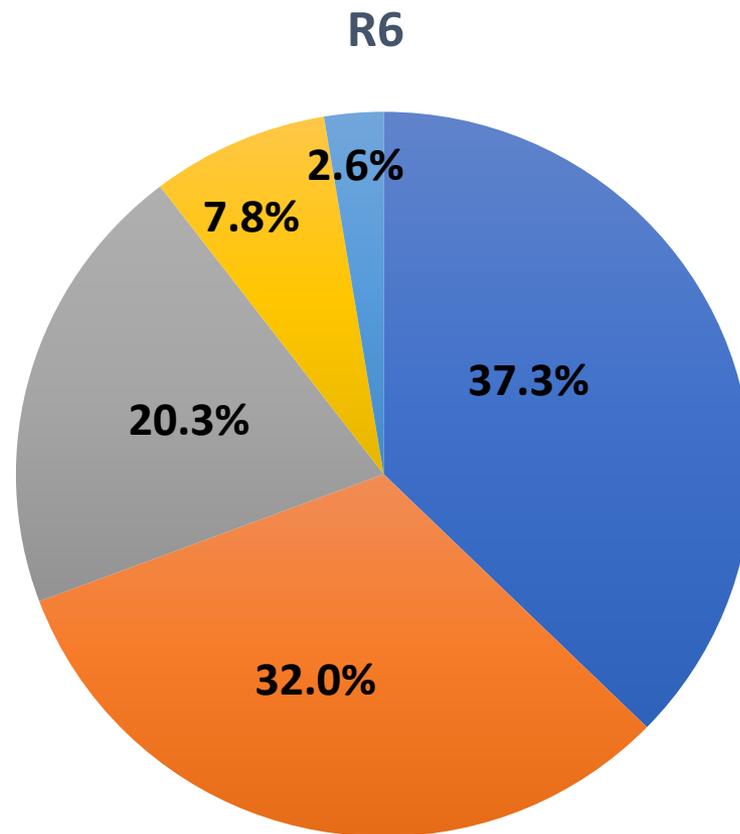
評価項目	(平均点)
病室・浴室・トイレなど	4.4
回答内訳 (人)	
とても満足	90
やや満足	45
ふつう	17
やや不満	2
とても不満	2
総計	156



- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

11.食事の内容

評価項目	(平均点)
食事の内容	3.9
回答内訳	(人)
とても満足	57
やや満足	49
ふつう	31
やや不満	12
とても不満	4
総計	153



■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
■ やや不満
 ■ とても不満

調査結果のまとめ

- 当院の総合評価については、**88%**の方が「親しい方へすすめる」、「まあまあすすめる」と回答いただき、昨年調査時の**91%**から若干低下したものの、引き続き高い評価をいただきました。その他の項目においても、半数以上の方が満足（とても満足、やや満足）と回答いただいています。
- 総合評価を除く**10**項目の質問のうち、「満足（とても満足、やや満足）」と回答いただいた割合で、前年と比べ**5**項目で改善がみられました。また、食事の内容の項目においては、昨年度から改善されたものの他の項目と比較して低い評価となっており、更なる改善が必要とされます。

その他の質問項目の結果につきましても真摯に受け止め、引き続き改善に努めてまいります。

自由記述項目について

ご記載いただいた中から一部を紹介します。

皆様のご意見等を参考にこれからもより良い病院を目指して取り組んでまいります。

入院満足度調査(R6) フリーコメント (合計44件)	
種類	内容
病室等の環境 (計8件)	<ul style="list-style-type: none">・病室の前に仮置きされているベッドが邪魔になっている。・備え付けのロッカーが閉まりにくい。・トイレの排水音が大きすぎるのではと感じた。 など
医療者の対応 (計6件)	<ul style="list-style-type: none">・専任の看護師がいないのか、入院中（1週間）の間に13人来た。・質問しようとしても返事が低い声でボンボン 看護師の補足で理解していた。 など
食事 (計6件)	<ul style="list-style-type: none">・身体にやさしい温かい食事を1日3回提供いただきありがとうございました。・朝食の時必ず牛乳が出ましたので、週に1度のパンの日があれば嬉しかったです。 など
その他 (計3件)	<ul style="list-style-type: none">・病気入院という特別な事情であるが、消灯時間が早すぎるのでは。・準備品で「時計」が書いていなかったのも持参しなかったが、不便した。 など
感謝 (計21件)	<ul style="list-style-type: none">・主治医には忙しい中、毎日訪れてくださり感謝しています。退院時の諸注意肝に銘じます。・看護師さんをはじめとしたスタッフの皆さんとても優しく安心して過ごすことができました。・緊急入院でしたが、どの職員の方もとても親切に対応してくださりました。 など