

令和 5 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6年3月1日（金）～31日（日）
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 810名

紙面回答 250名

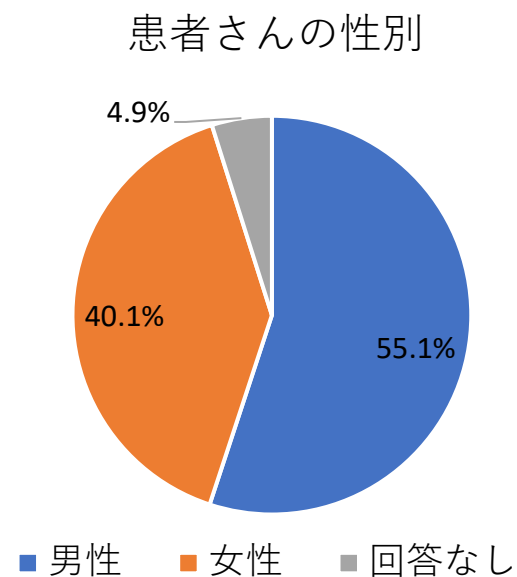
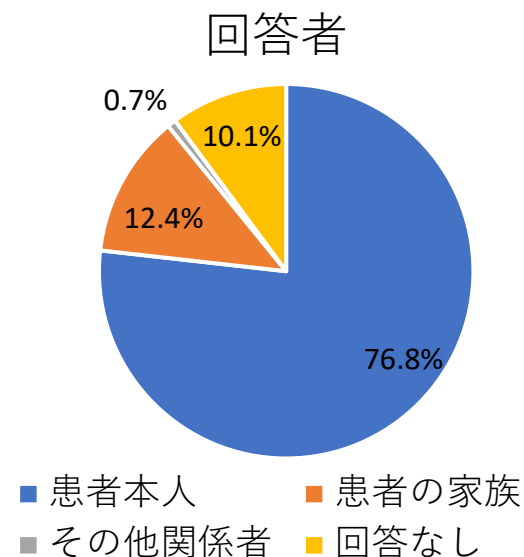
インターネット回答 17名

⇒ 回答者総数 267名

(回答率 32.9%)

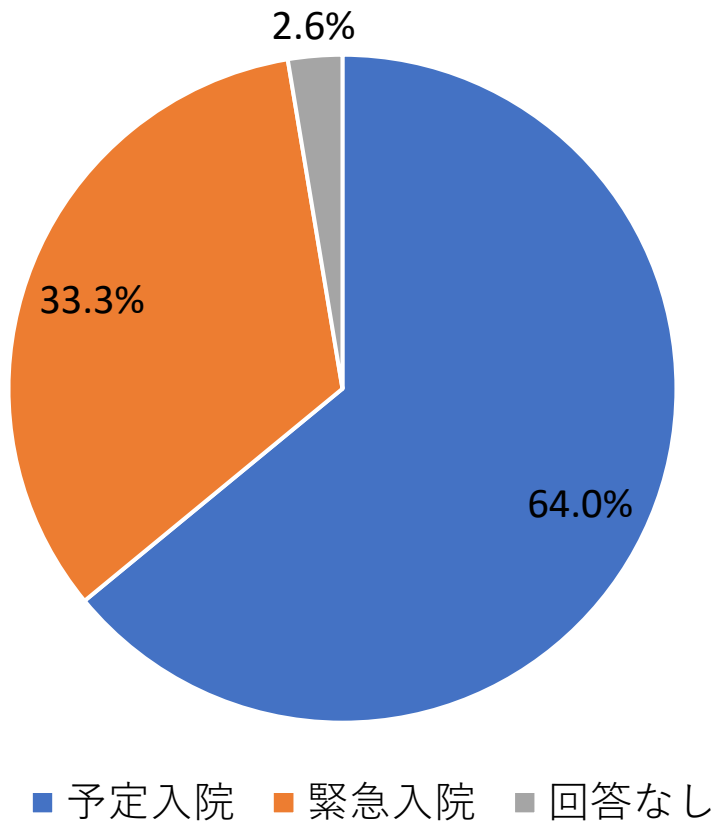
* 過去の回答率

R3 : 18.0%、 R4 : 27.7 %

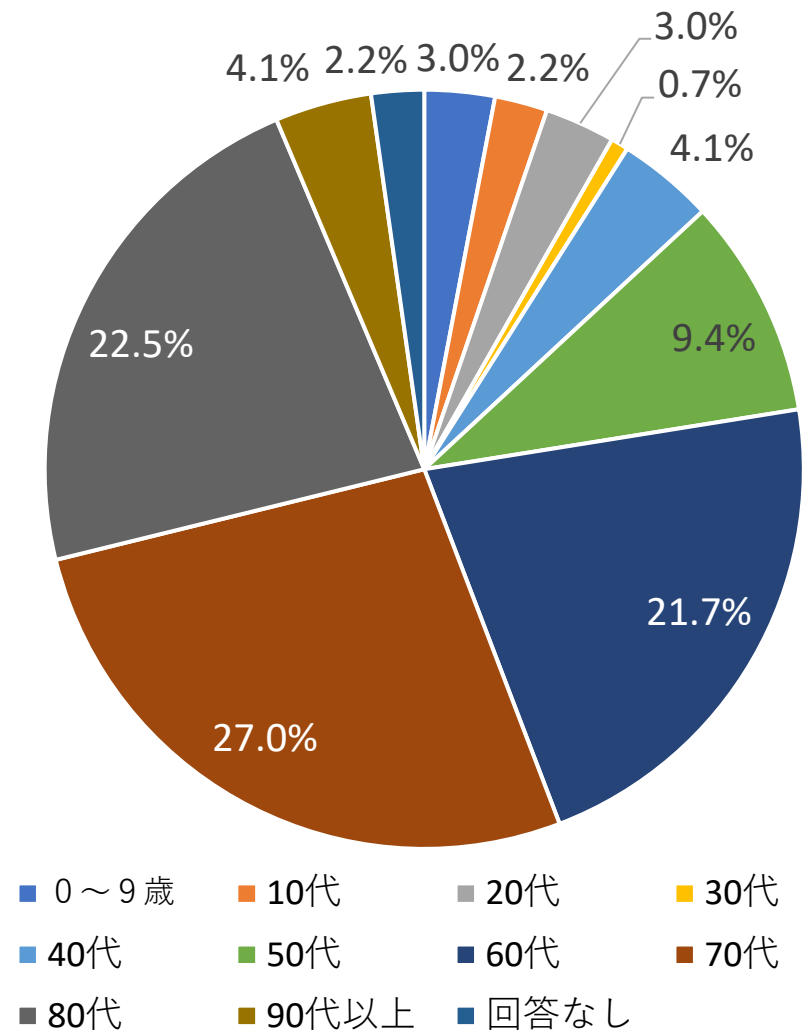


調査結果

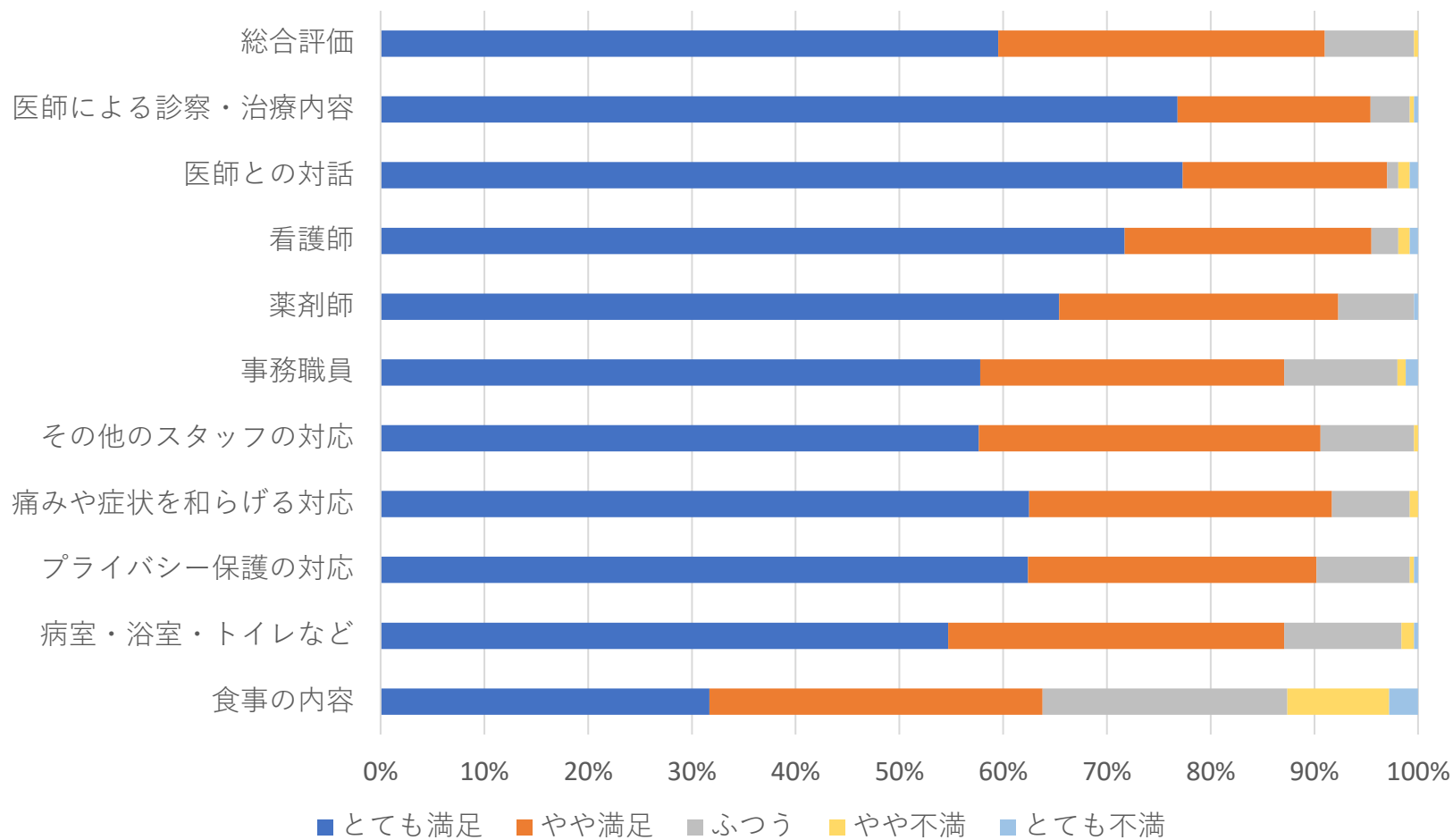
予定・緊急入院



患者さんの年齢

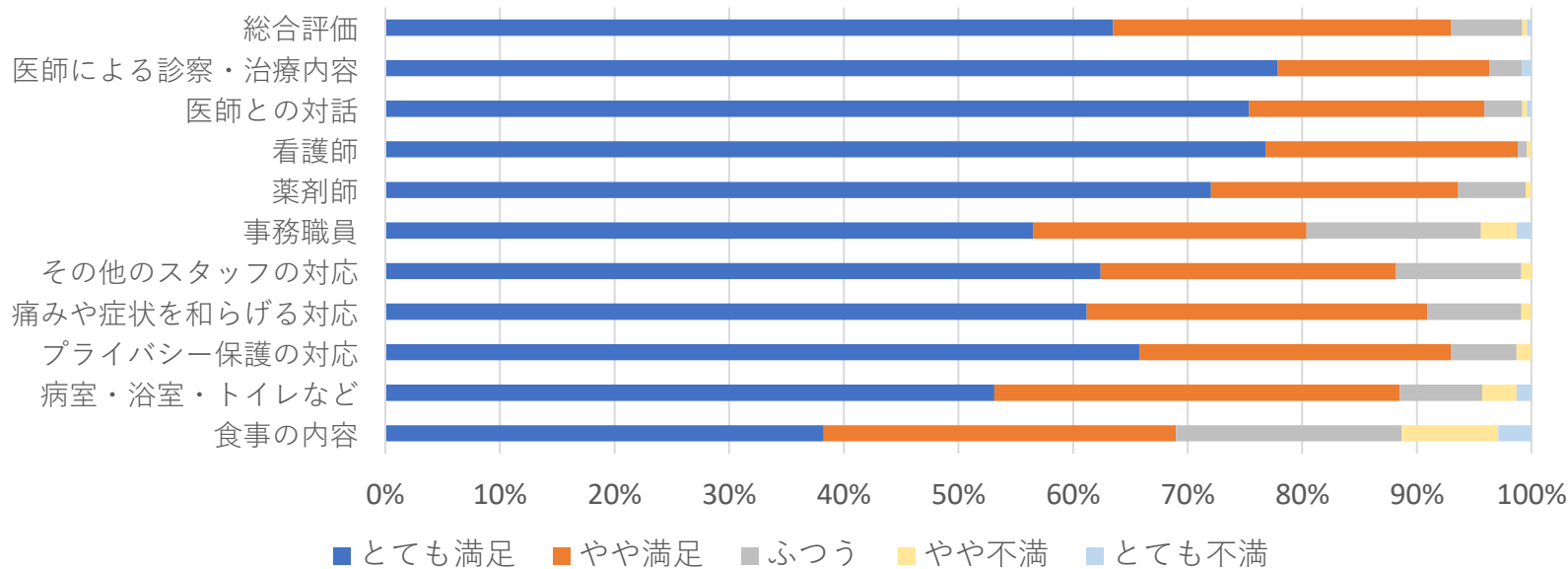


全体概要 (R5)

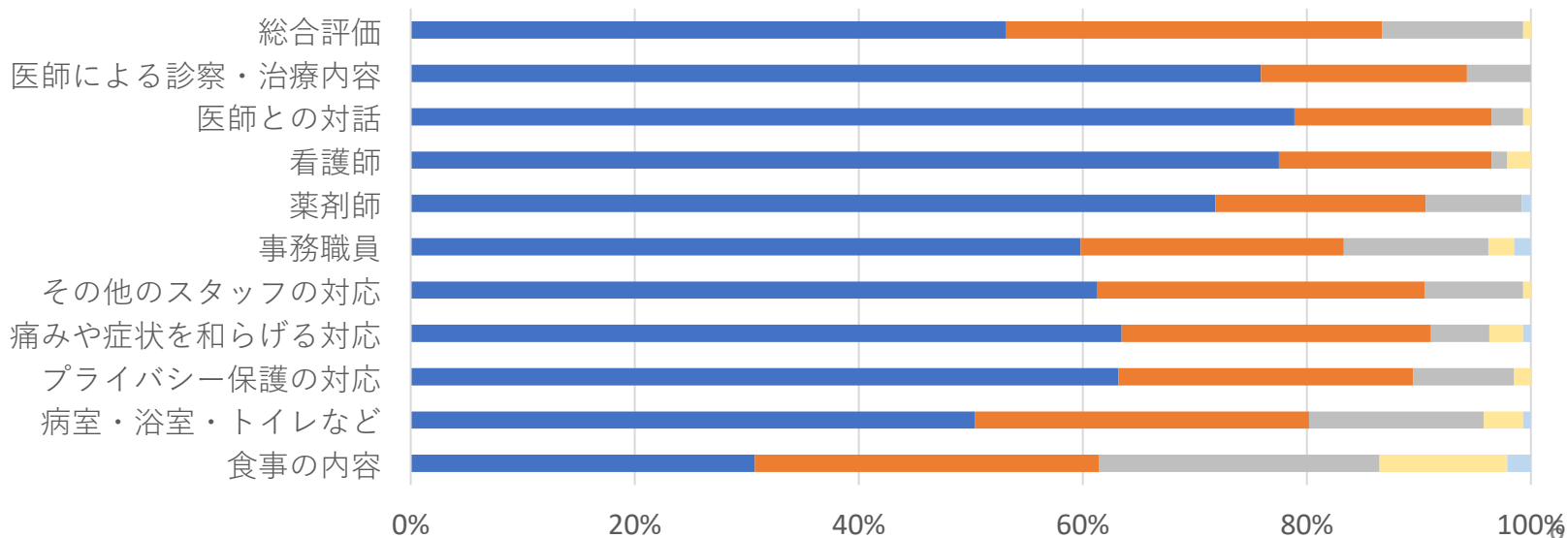


全体概要 (R3,R4) ※比較

R4



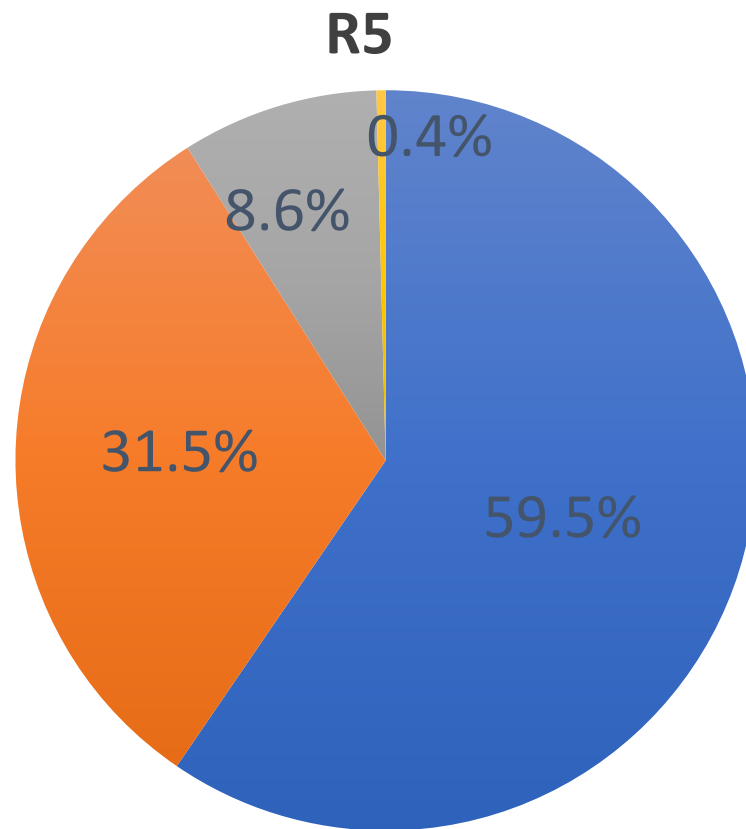
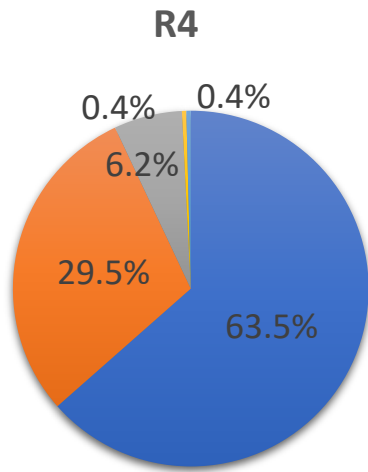
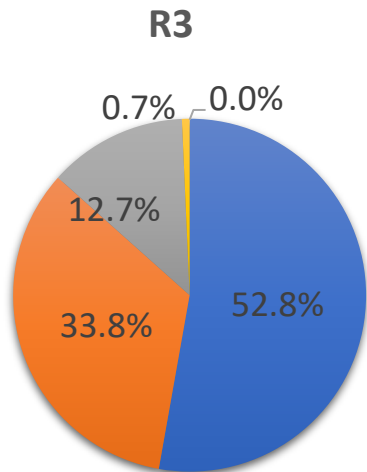
R3



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？

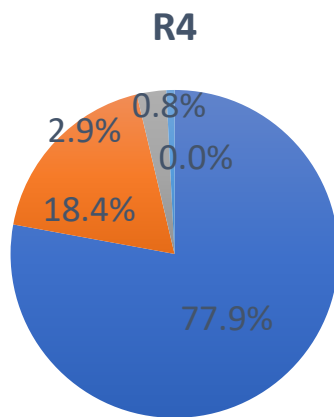
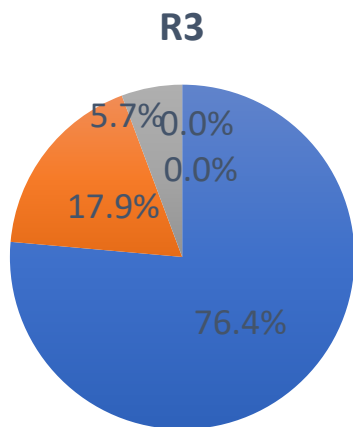
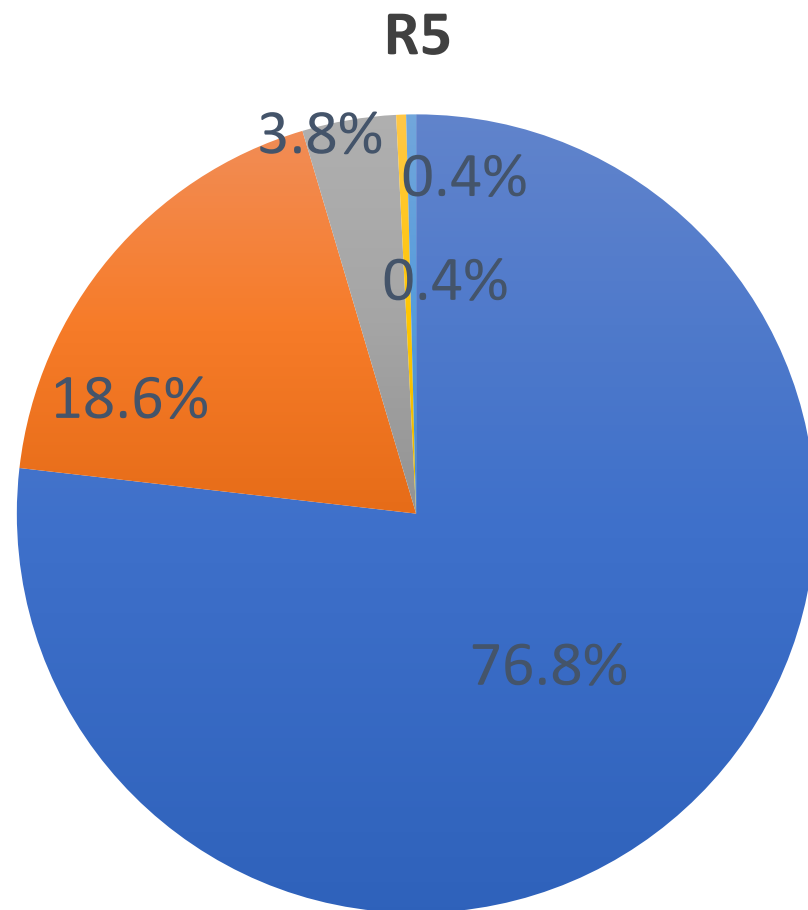
評価項目	(平均点)
総合評価	4.5
回答内訳	(人)
すすめる	159
まあまあすすめる	84
どちらとも言えない	23
あまりすすめない	1
総計	267



- すすめる
- まあまあすすめる
- どちらとも言えない
- あまりすすめない
- すすめない

2.医師による診察・治療内容

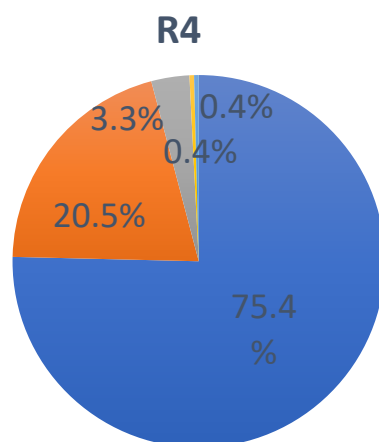
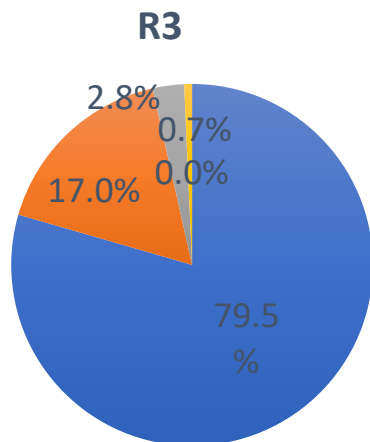
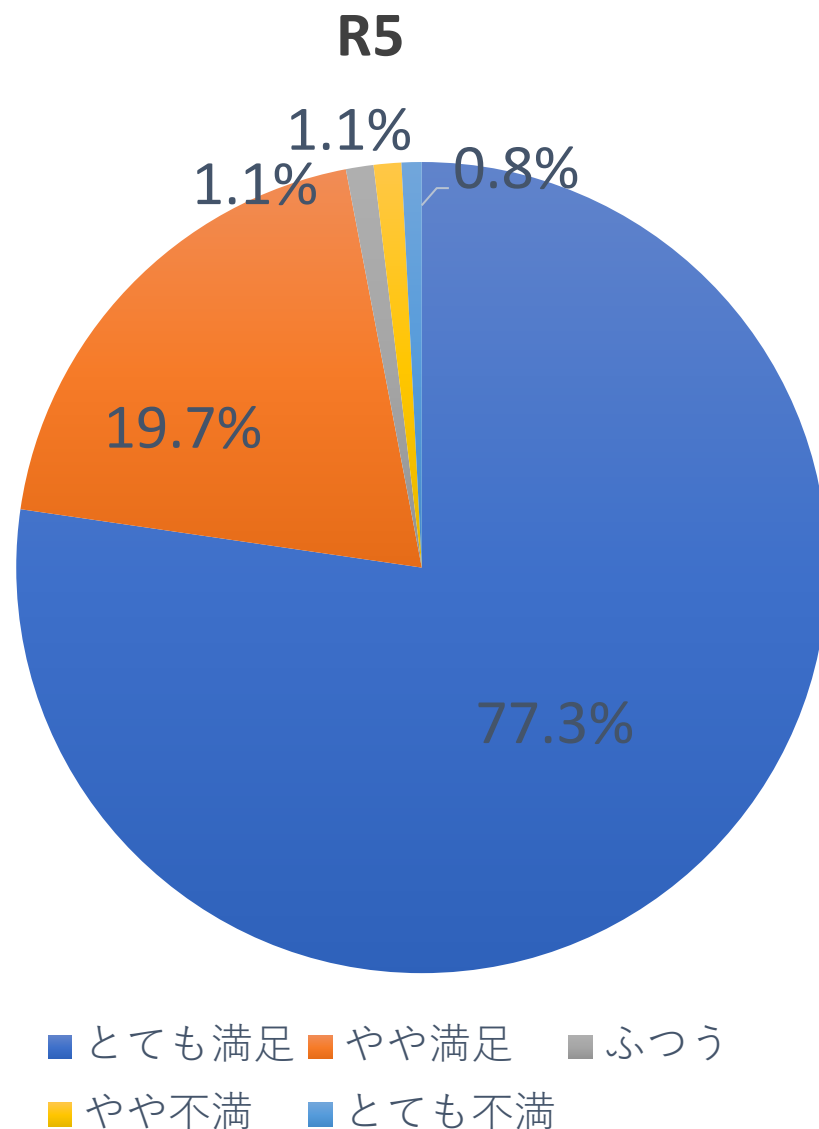
評価項目	(平均点)
医師による診察・治療内容	4.71
回答内訳	(人)
とても満足	203
やや満足	49
ふつう	10
やや不満	1
とても不満	1
総計	264



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

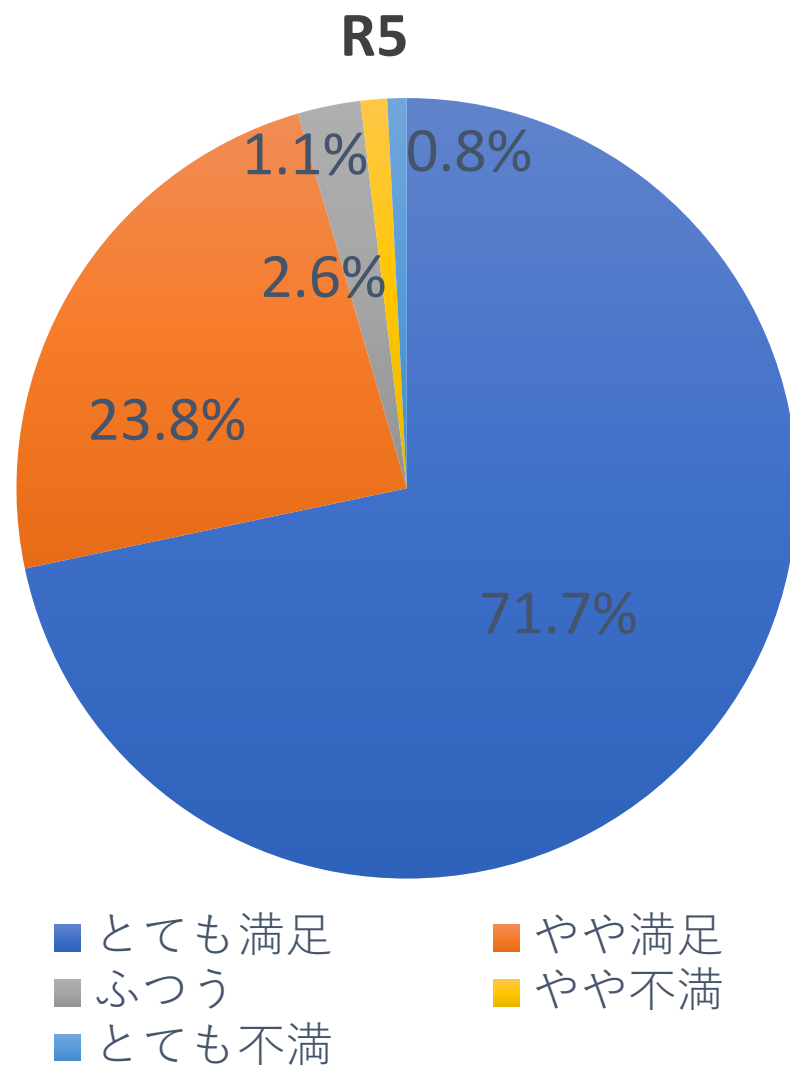
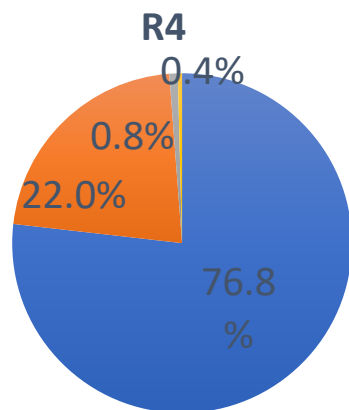
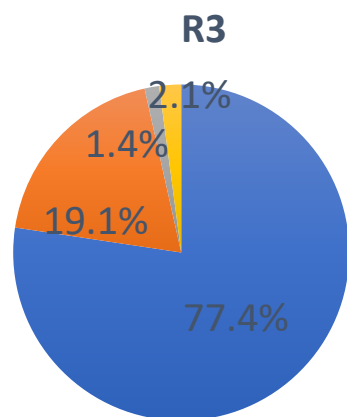
3.医師との対話

評価項目	(平均点)
医師との対話	4.72
回答内訳	(人)
とても満足	204
やや満足	52
ふつう	3
やや不満	3
とても不満	2
総計	264



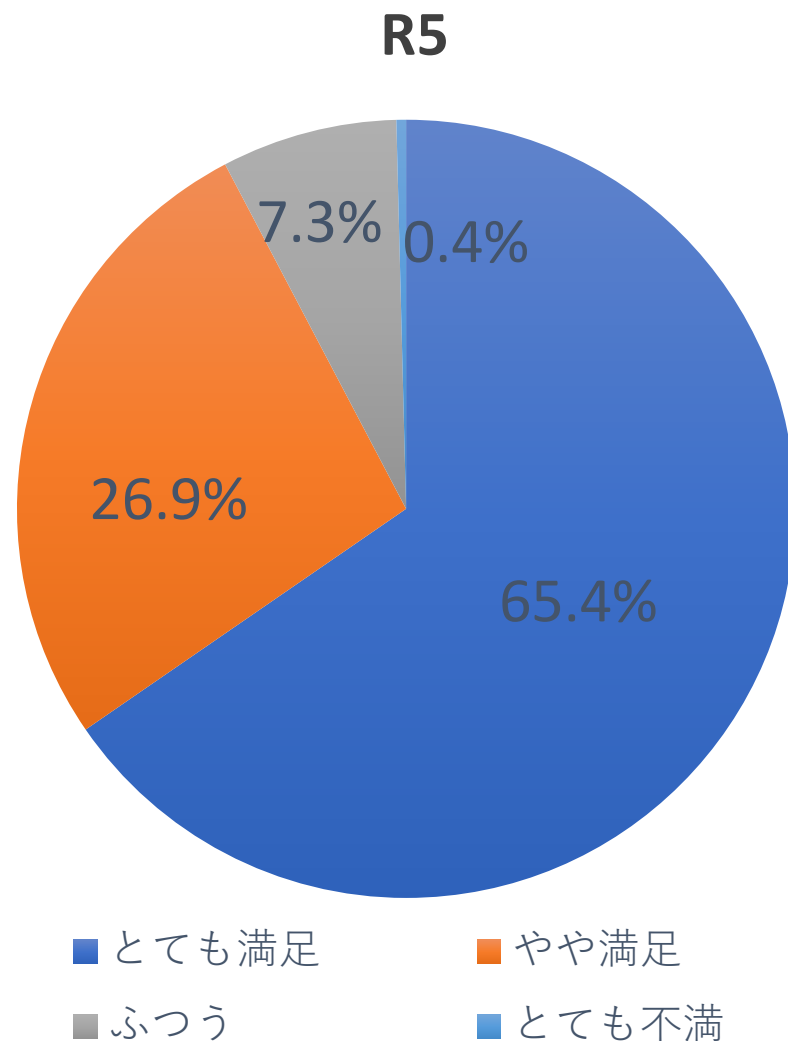
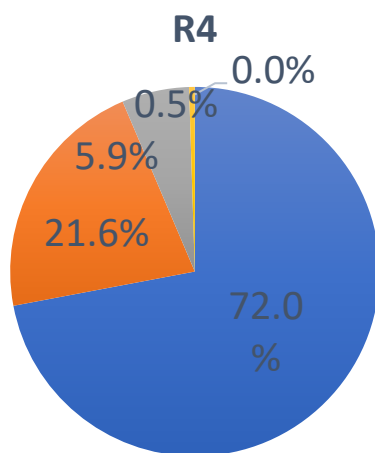
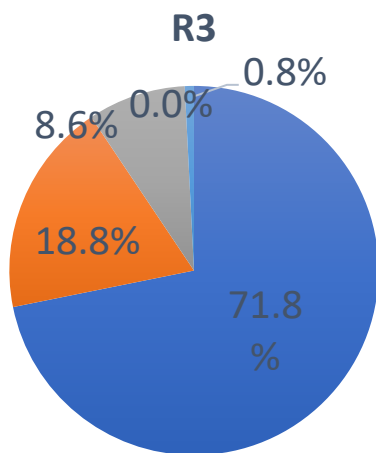
4.看護師（対応・態度・接遇）

評価項目	(平均点)
看護師	4.65
回答内訳	(人)
とても満足	190
やや満足	63
ふつう	7
やや不満	3
とても不満	2
総計	241



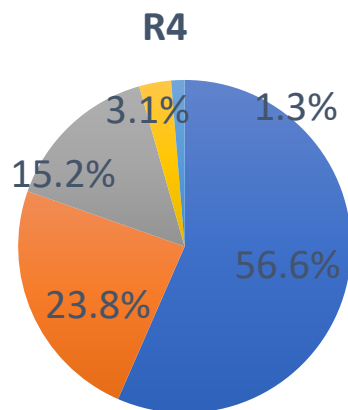
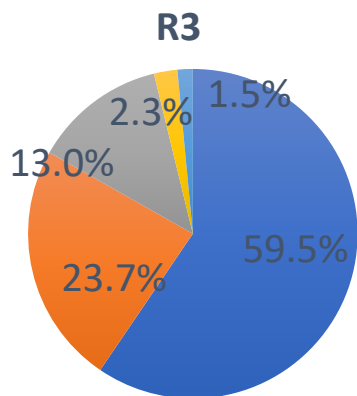
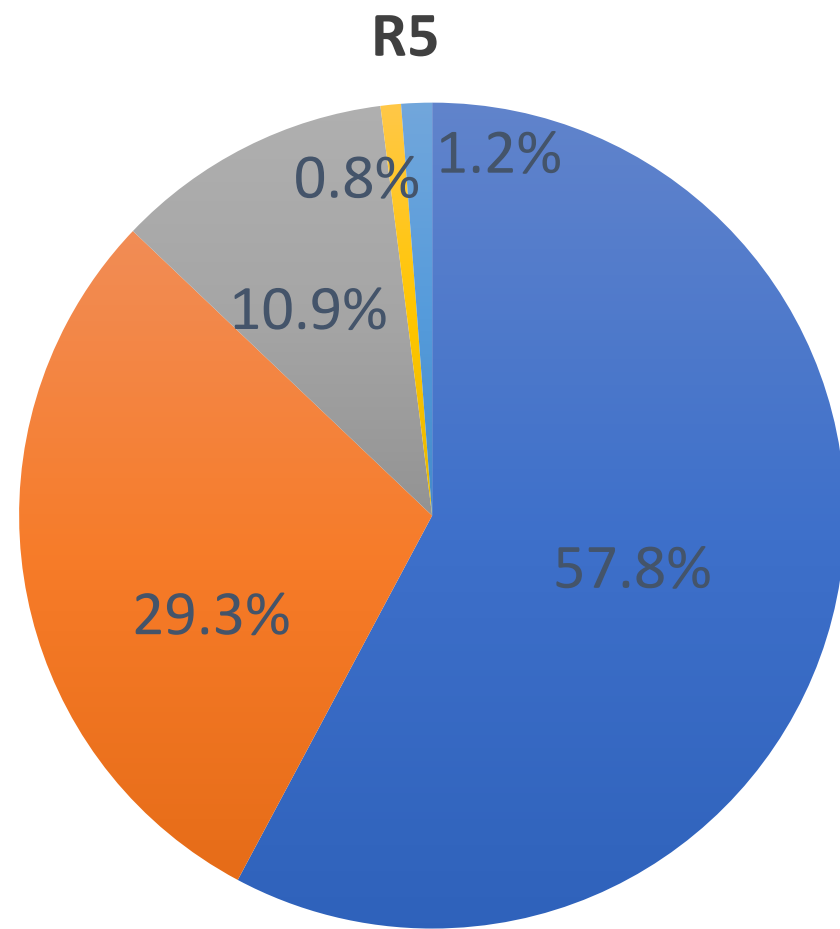
5.薬剤師（対応・態度・接遇）

評価項目	(平均点)
薬剤師	4.57
回答内訳	(人)
とても満足	153
やや満足	63
ふつう	17
とても不満	1
総計	234



6.事務職員（対応・態度・接遇）

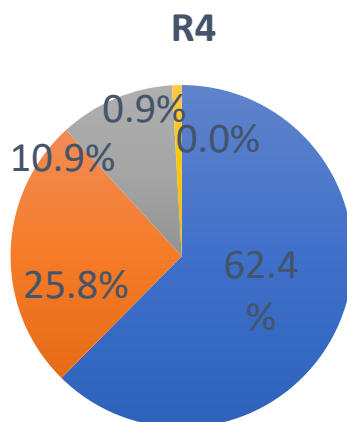
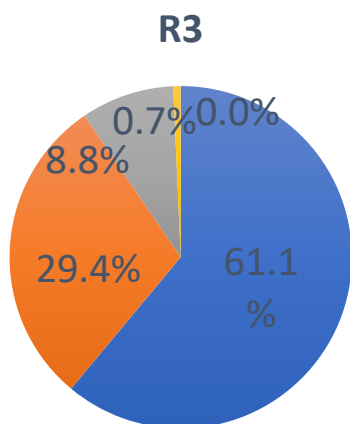
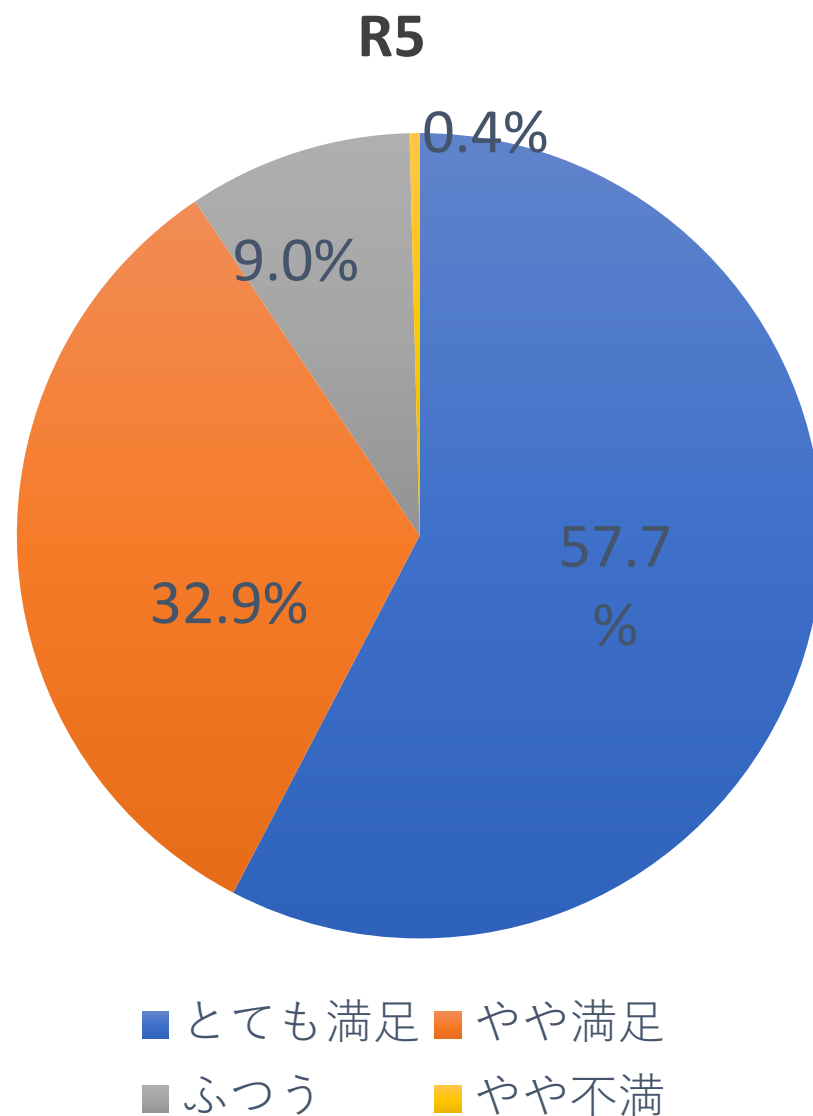
評価項目	(平均点)
事務職員	4.42
回答内訳	(人)
とても満足	148
やや満足	75
ふつう	28
やや不満	2
とても不満	3
総計	256



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

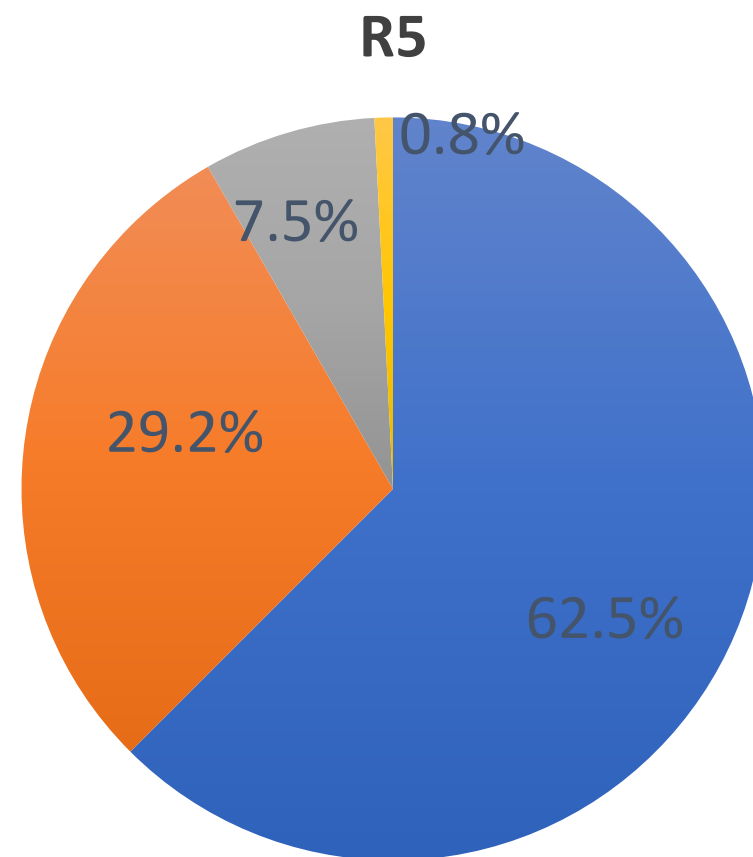
7.その他のスタッフの対応

評価項目	(平均点)
その他のスタッフの対応	4.48
回答内訳	(人)
とても満足	147
やや満足	84
ふつう	23
やや不満	1
総計	255

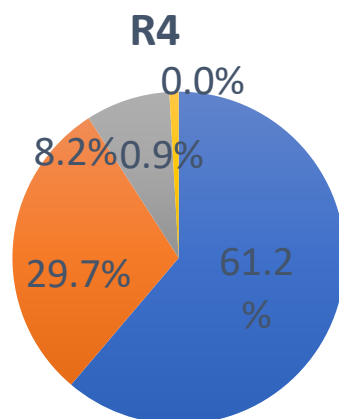
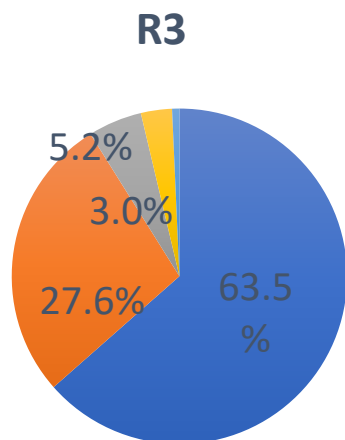


8.痛みや症状を和らげる対応

評価項目	(平均点)
痛みや症状を和らげる 対応	4.53
回答内訳	(人)
とても満足	150
やや満足	70
ふつう	18
やや不満	2
総計	240

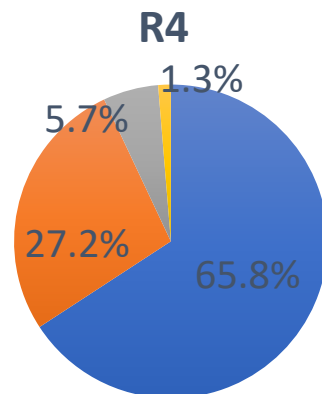
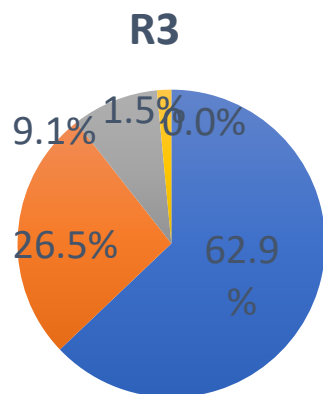
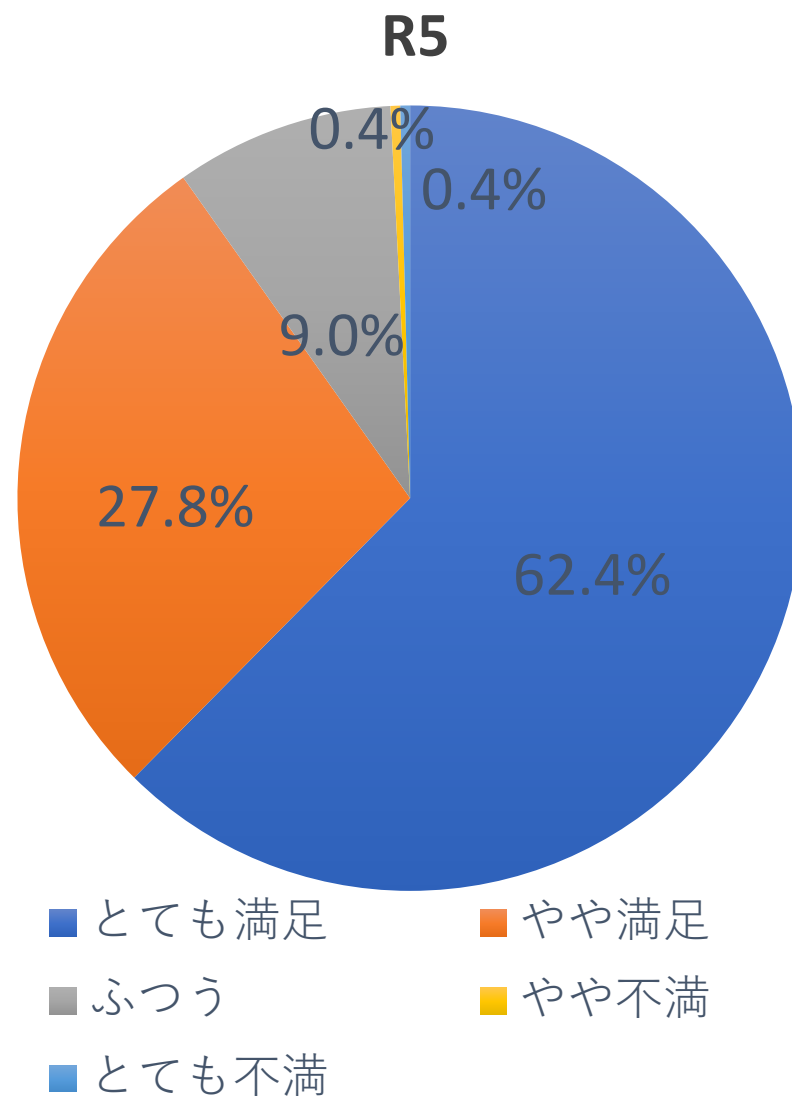


■ とても満足 ■ やや満足
■ ふつう ■ やや不満
■ とても不満



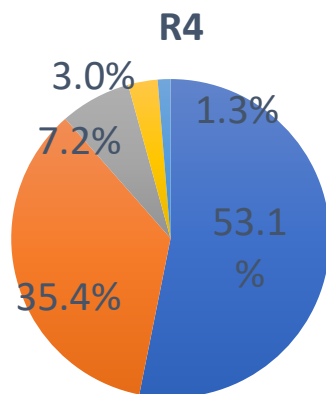
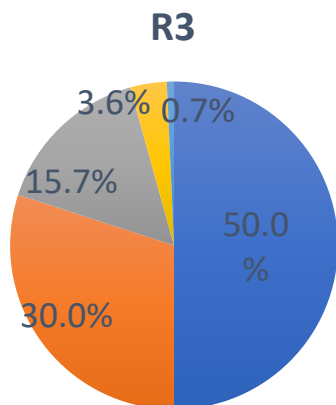
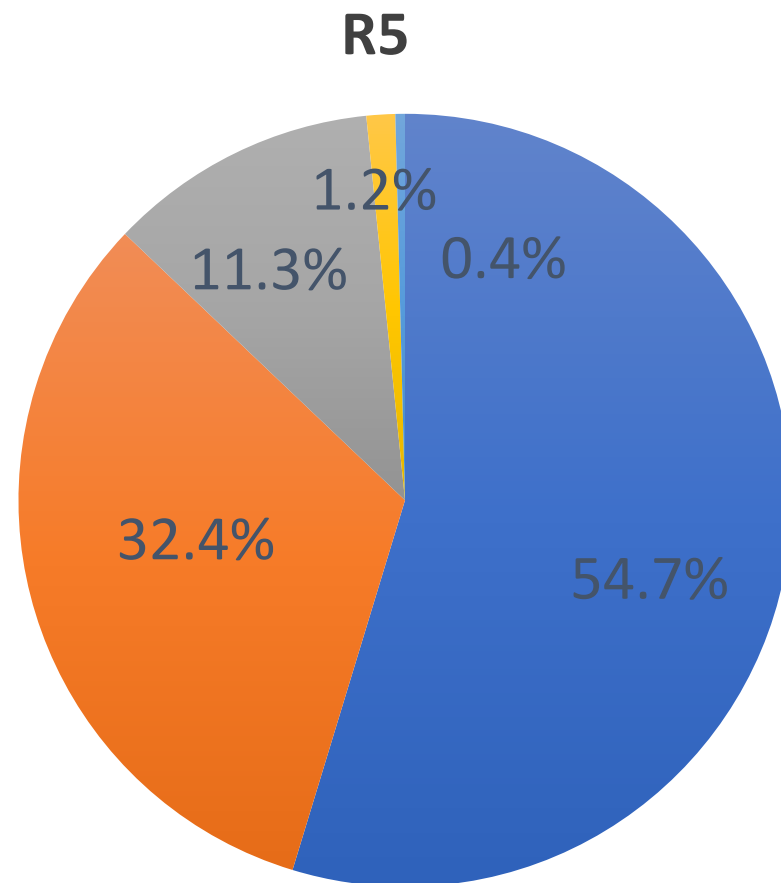
9. プライバシー保護の対応

評価項目	(平均点)
プライバシー保護の対応	4.51
回答内訳	(人)
とても満足	153
やや満足	68
ふつう	22
やや不満	1
とても不満	1
総計	242



10.病室・浴室・トイレなど

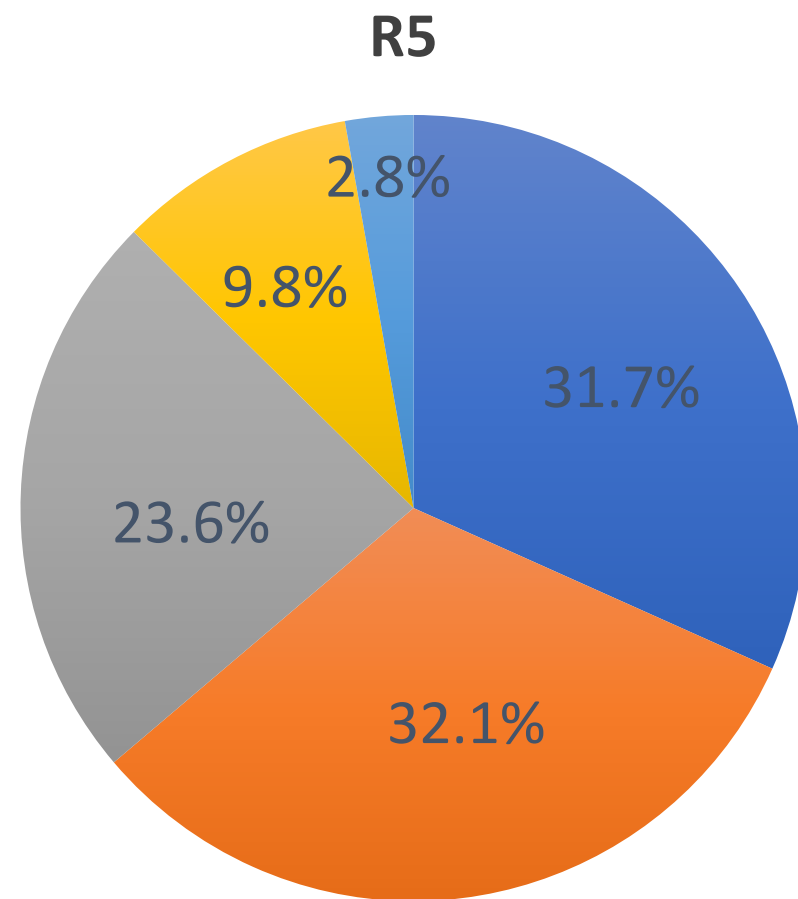
評価項目	(平均点)
病室・浴室・トイレなど	4.4
回答内訳	(人)
とても満足	140
やや満足	83
ふつう	29
やや不満	3
とても不満	1
総計	256



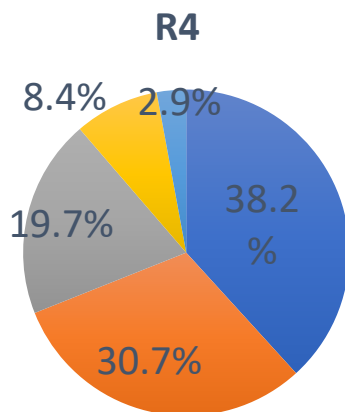
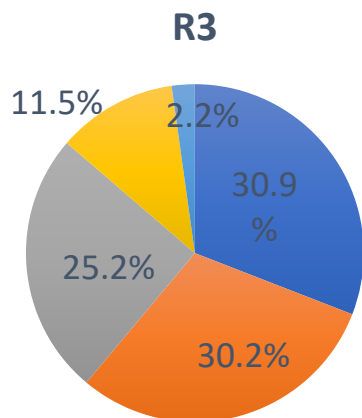
- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

11.食事の内容

評価項目	(平均点)
食事の内容	3.8
回答内訳	(人)
とても満足	78
やや満足	79
ふつう	58
やや不満	24
とても不満	7
総計	246



■ 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、**91%**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**93%**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**4項目**で改善がみられました。中でも、事務職員に対する評価が、最も改善率が高い結果となっています。
(R4:80.3% → R5:87.1%)

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。

アンケートにご協力頂き
ありがとうございました。