

令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

今年度は病院機能評価機構の患者満足度調査の設問を参考に、項目を一部追加して実施した。

- ・調査期間 令和6年1月22日(月)～令和6年2月2日(金) 延べ7日間（3日間未実施あり）
- ・回答数 424件（前年▲325件）
- ・回答数減少の主な理由 人員不足に伴うアンケート調査依頼の減少
- ・回答結果の年代は例年と同様の構成となった

	R4	R5	差
40歳代	9.1%	9.2%	0.1%
50歳代	14.8%	20.3%	5.5%
60歳代	21.0%	20.8%	-0.2%
70歳代	31.8%	30.2%	-1.6%
80歳代以上	16.7%	14.4%	-2.3%

当院を選んだ理由	R4	R5	差
第1位 他施設からの紹介	24.6%	27.7%	3.1%
第2位 良い医師がいる	12.0%	27.2%	15.2%
第3位 医療施設や設備がよい	22.0%	22.9%	0.9%

札幌厚生病院は100点満中何点？	R4	R5	差
80点以上	72.6%	77.1%	4.5%
50点未満	4.5%	0.71%	-3.8%

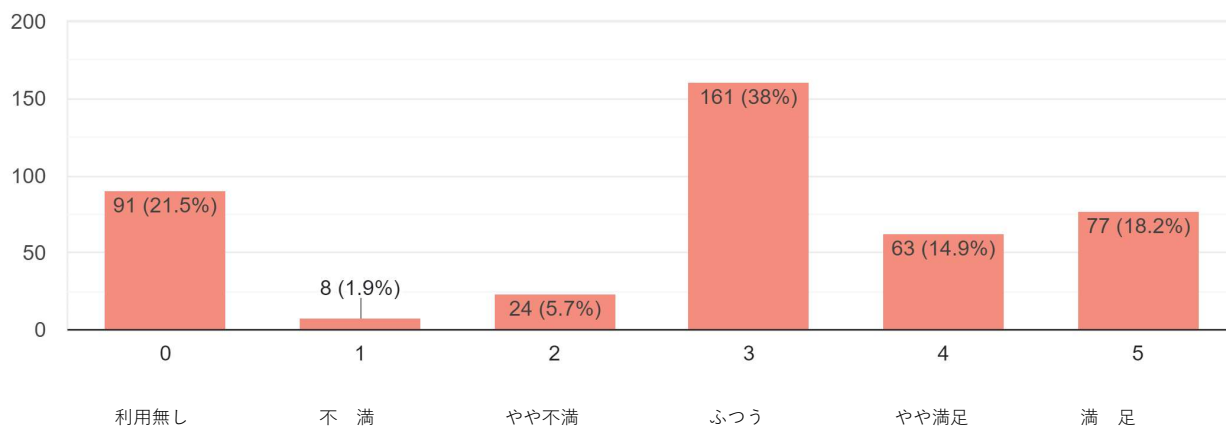
- ・新設項目「痛みや症状を和らげる対応」「精神的なケア」「プライバシー保護」については利用無しという回答多く、意図が伝わらなかった可能性が示唆された。

→設問の文言を改善し次年度も実施。

- ・職種別の「言葉使い・態度」について、例年「利用無し」の回答が過半数を超える職種については、設問から外し設問の数を減らすこととする。

①待ち時間について（採血に呼ばれるまで）

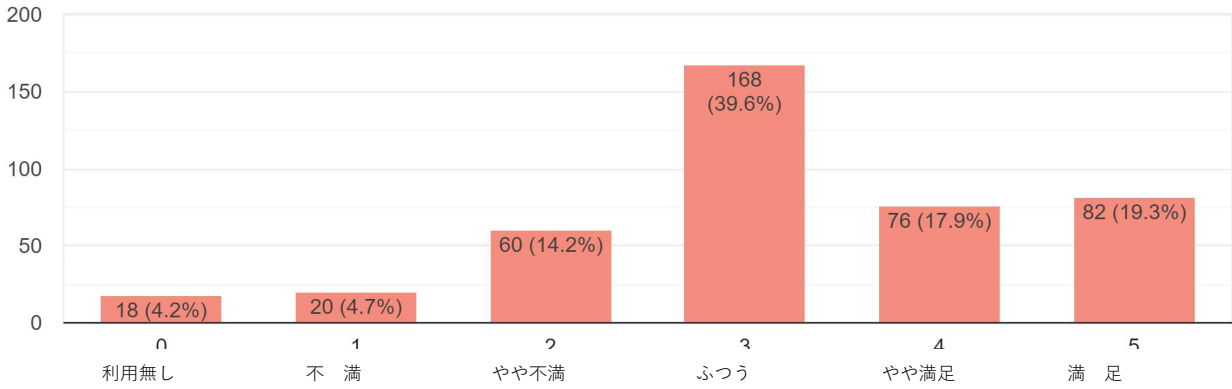
424件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

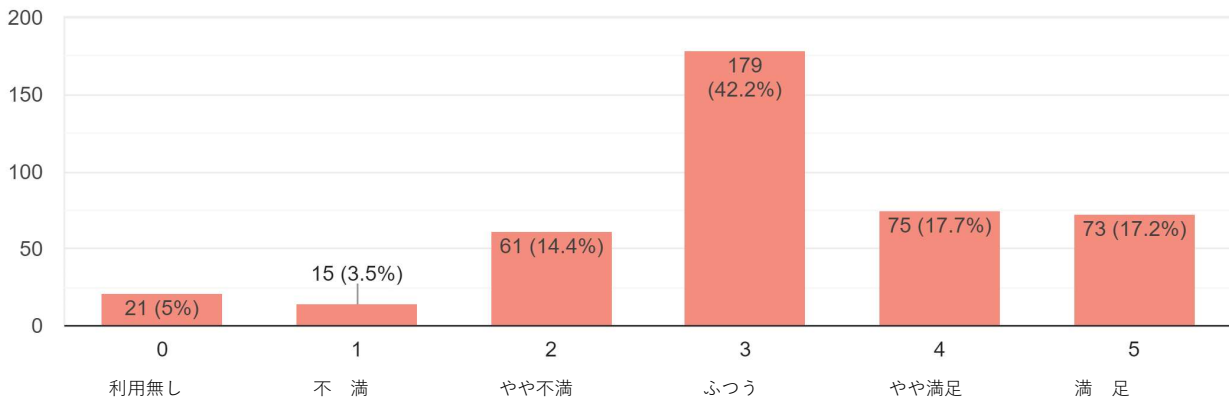
①待ち時間について（診察に呼ばれるまで）

424件の回答



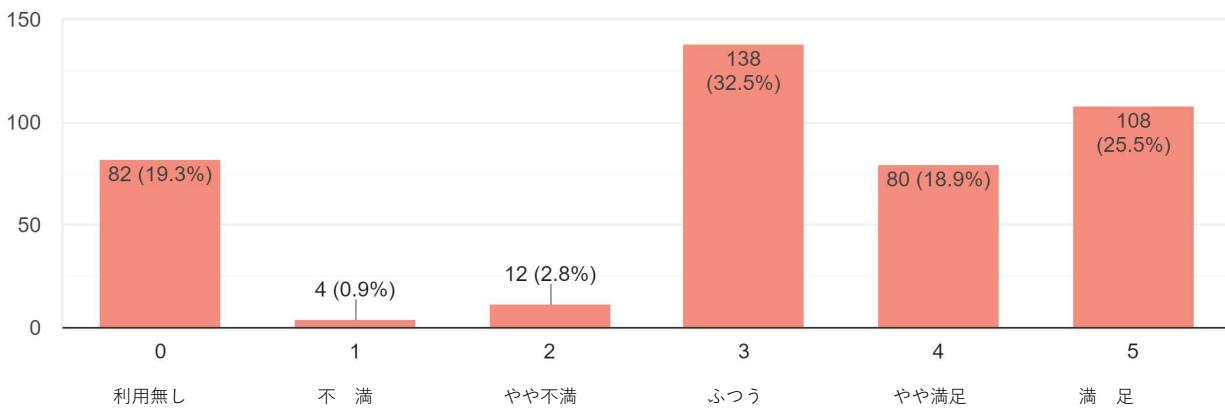
①待ち時間について（会計に呼ばれるまで）

424件の回答



①待ち時間について（お薬に呼ばれるまで）

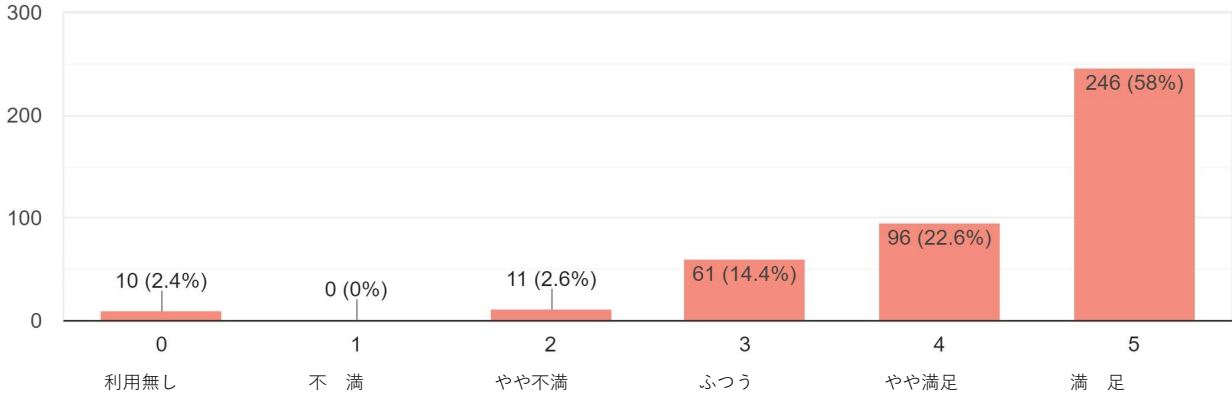
424件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

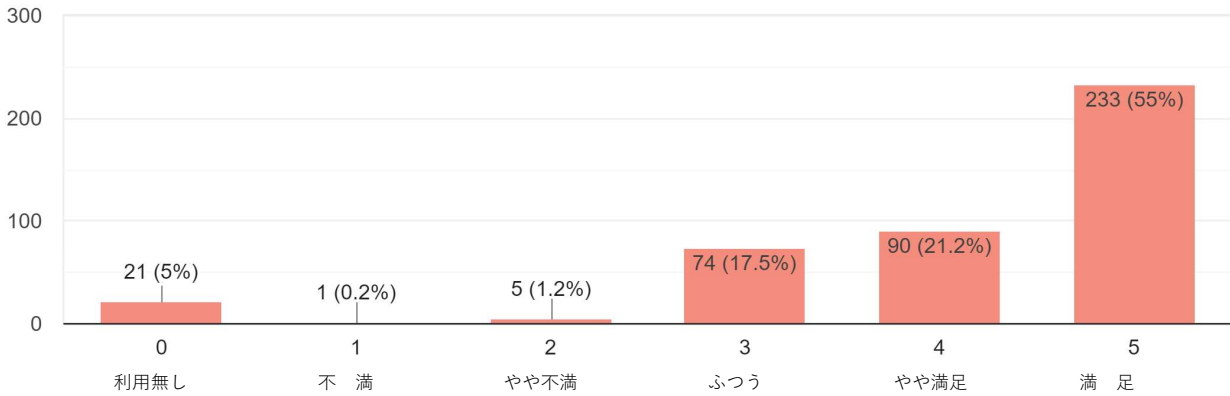
②診察・治療・検査などの説明について 医師

424 件の回答



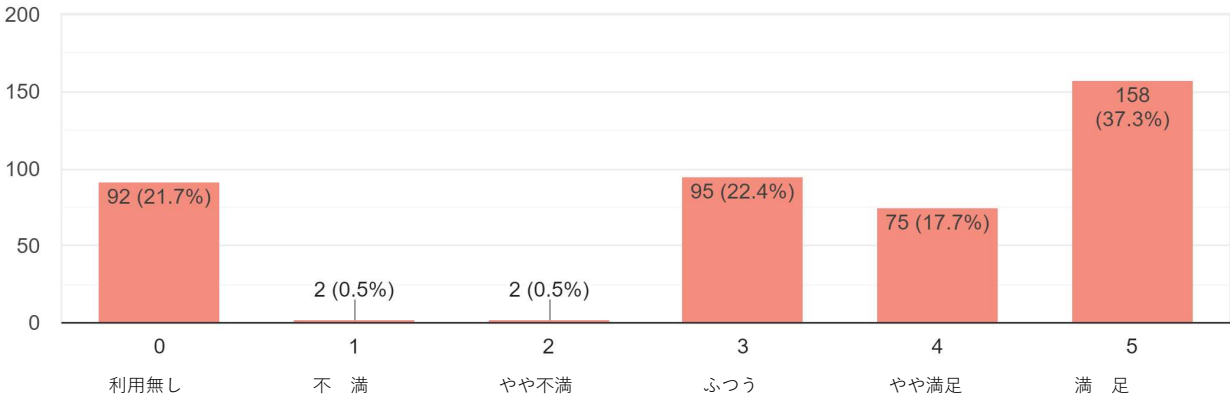
②診察・治療・検査などの説明について 看護師

424 件の回答



②診察・治療・検査などの説明について 薬剤師

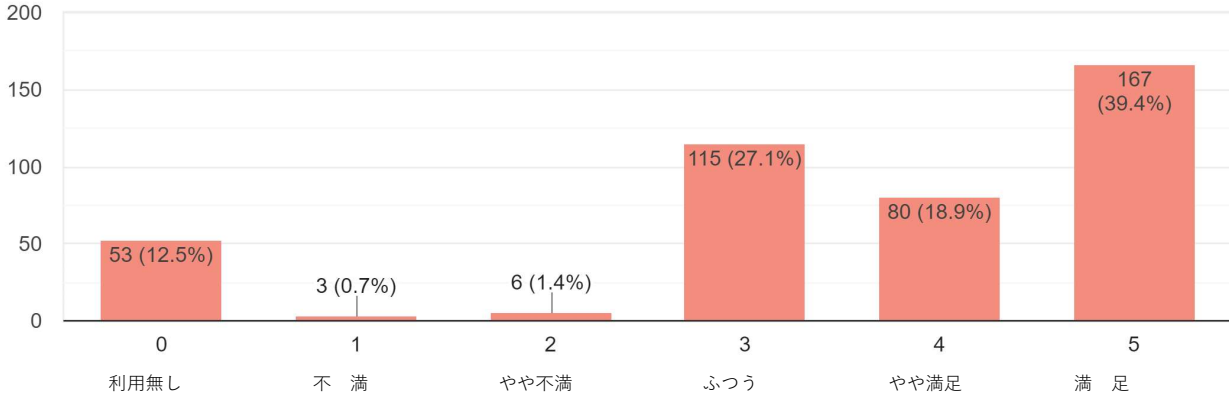
424 件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

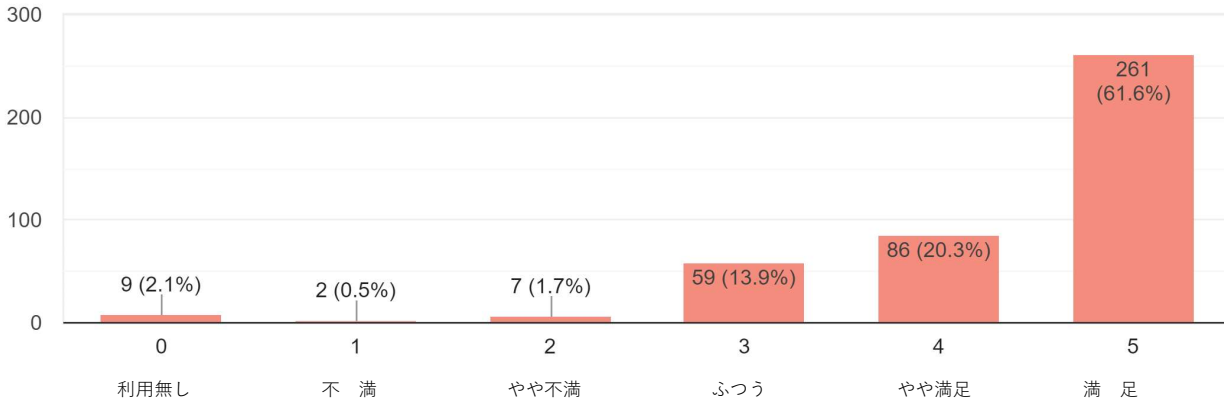
②診察・治療・検査などの説明について 事務員

424件の回答



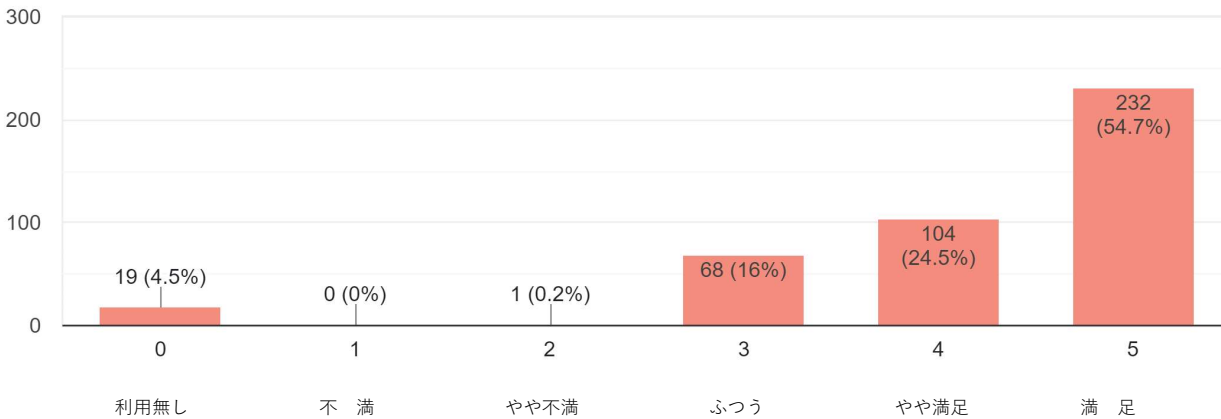
③言葉使い・態度について 医師

424件の回答



③言葉使い・態度について 看護師

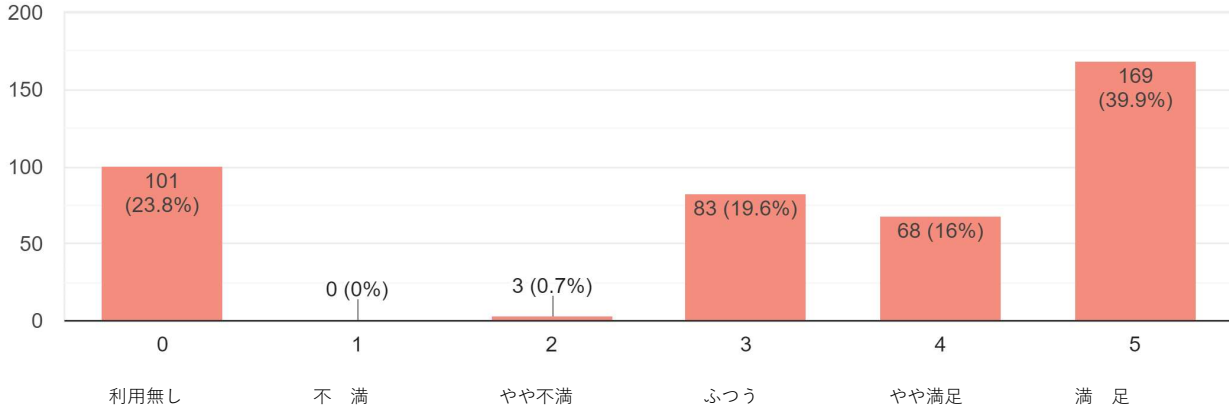
424件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

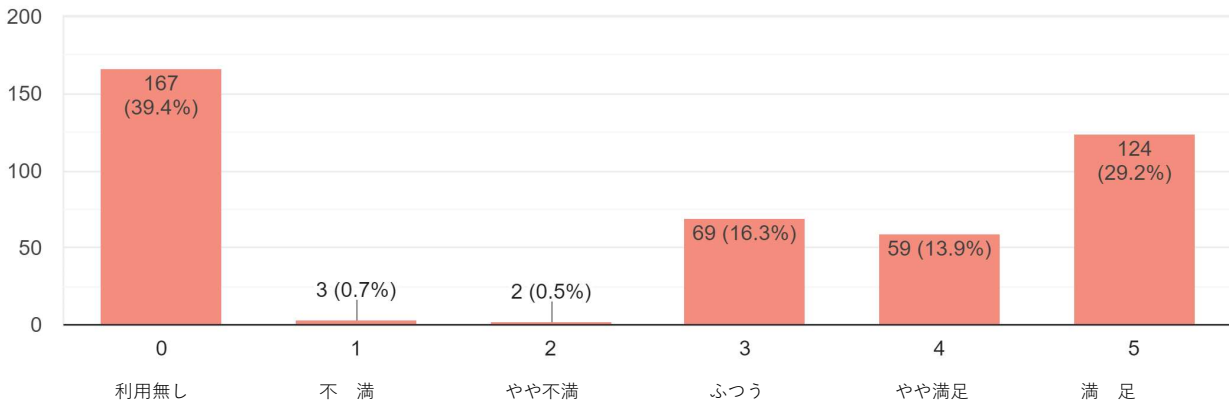
③言葉使い・態度について 薬剤師

424件の回答



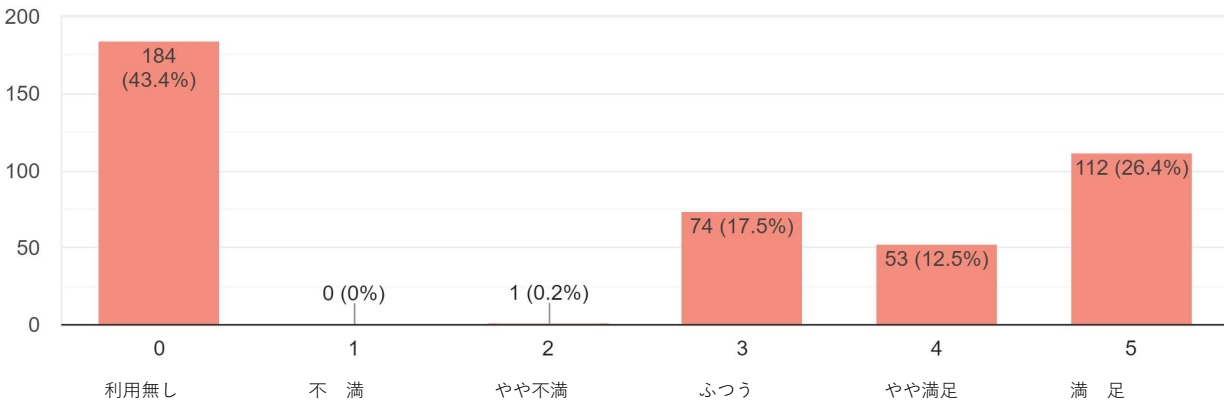
③言葉使い・態度について 放射線技師 X線やCT、エコー等の検査を担当しています

424件の回答



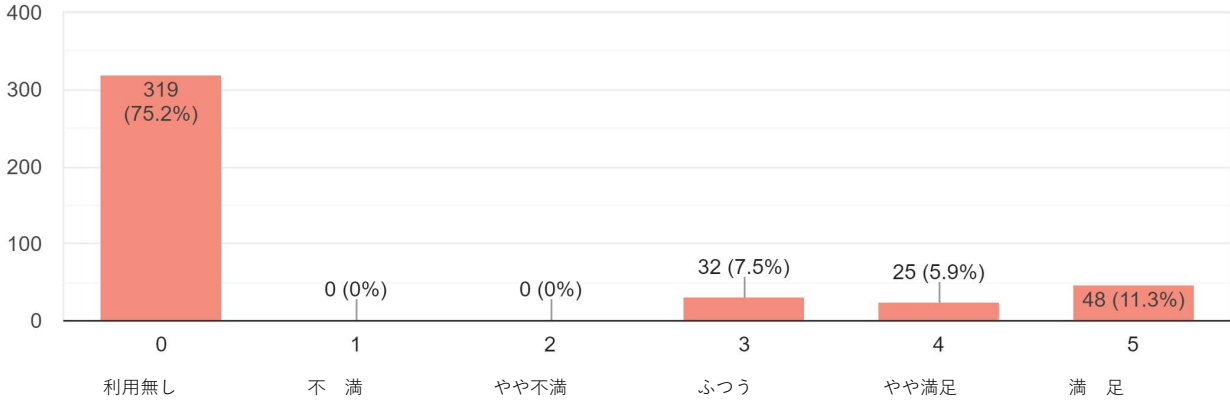
③言葉使い・態度について 臨床検査技師 採血や心電図、脳波検査等を担当しています

424件の回答

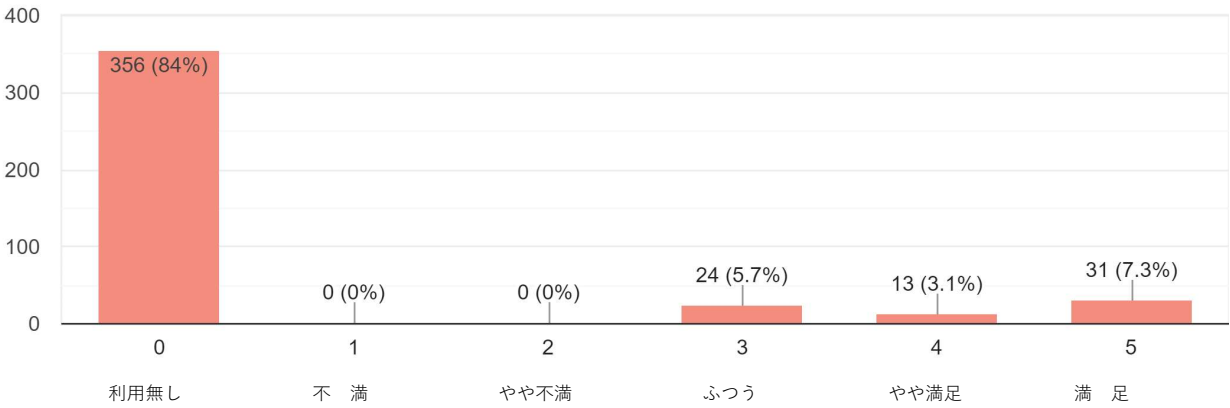


令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

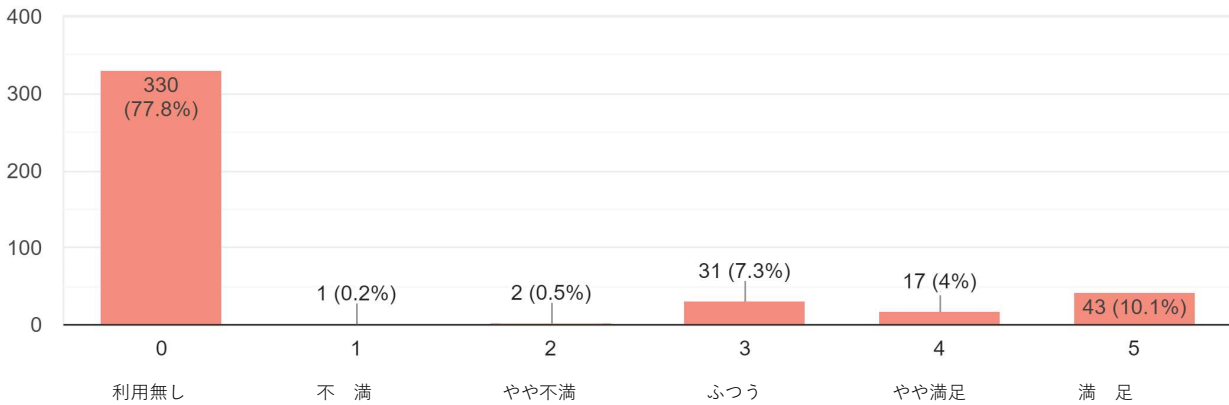
③言葉使い・態度について 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 リハビリなどを担当しています
424件の回答



③言葉使い・態度について 臨床工学技士 透析を担当しています
424件の回答



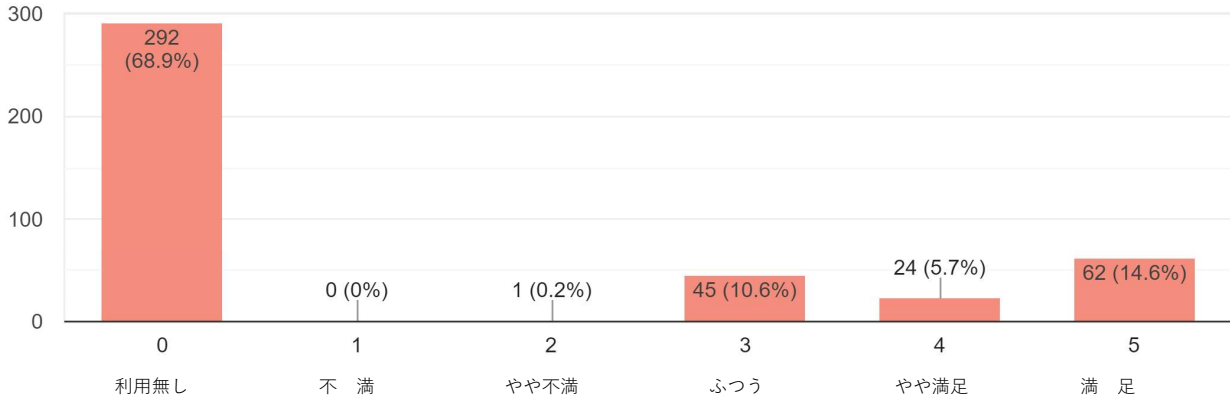
③言葉使い・態度について 栄養士 栄養に関する指導や相談を担当しています
424件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

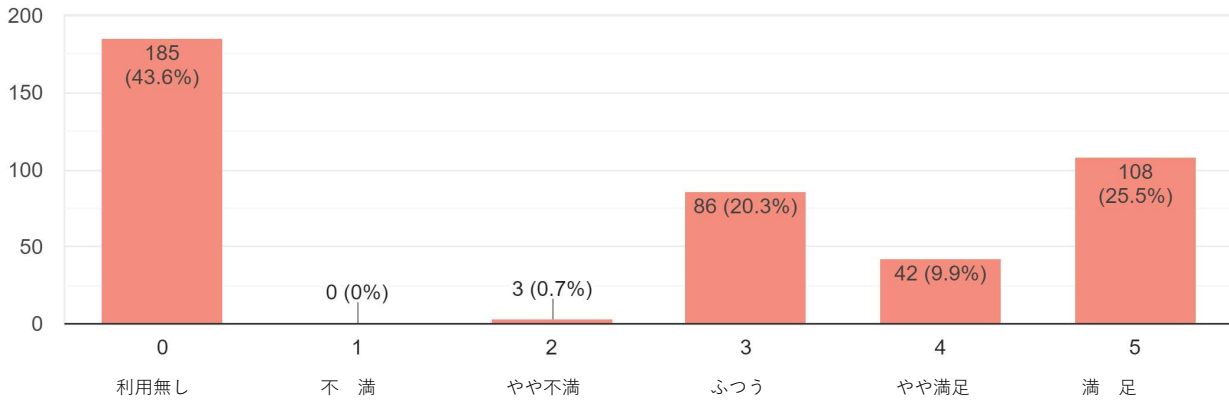
③言葉使い・態度について 医療アシスタント 診察室で検査説明等を担当しています

424件の回答



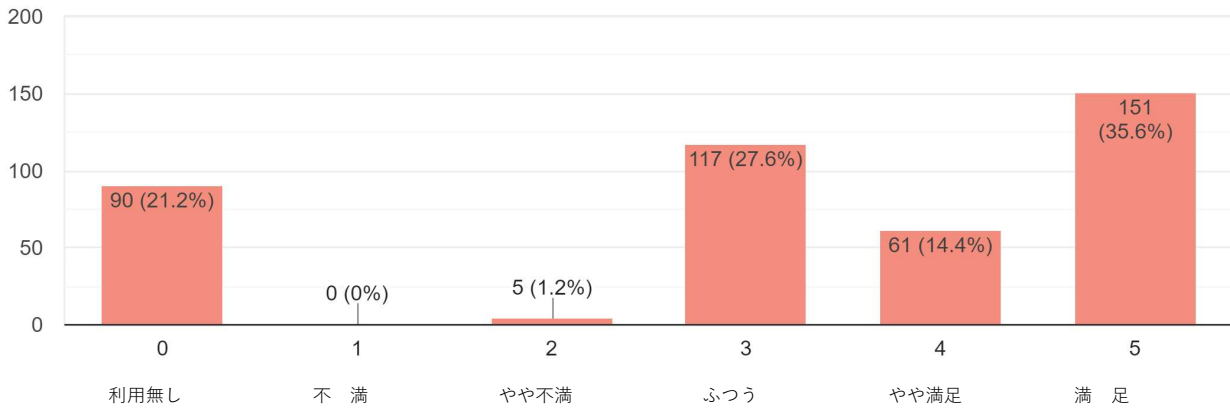
③言葉使い・態度について 総合案内事務

424件の回答



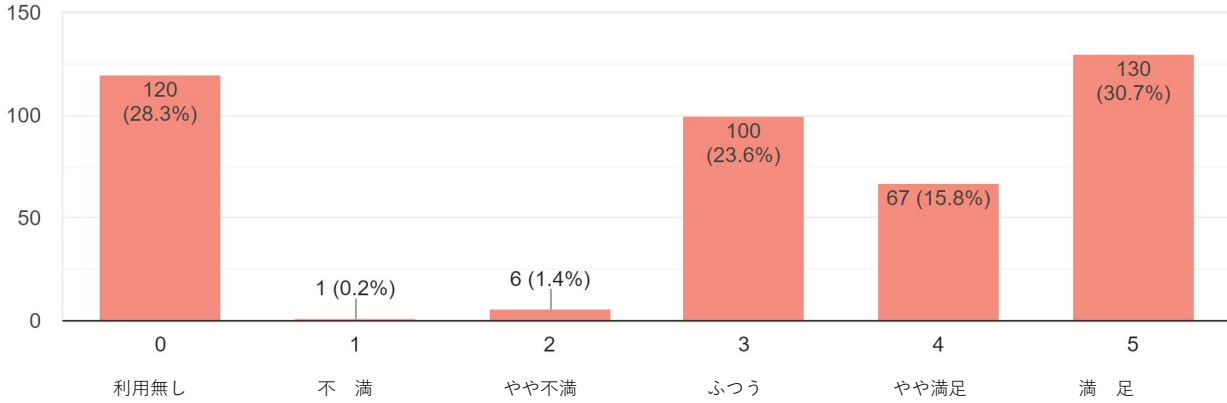
③言葉使い・態度について 会計担当事務

424件の回答

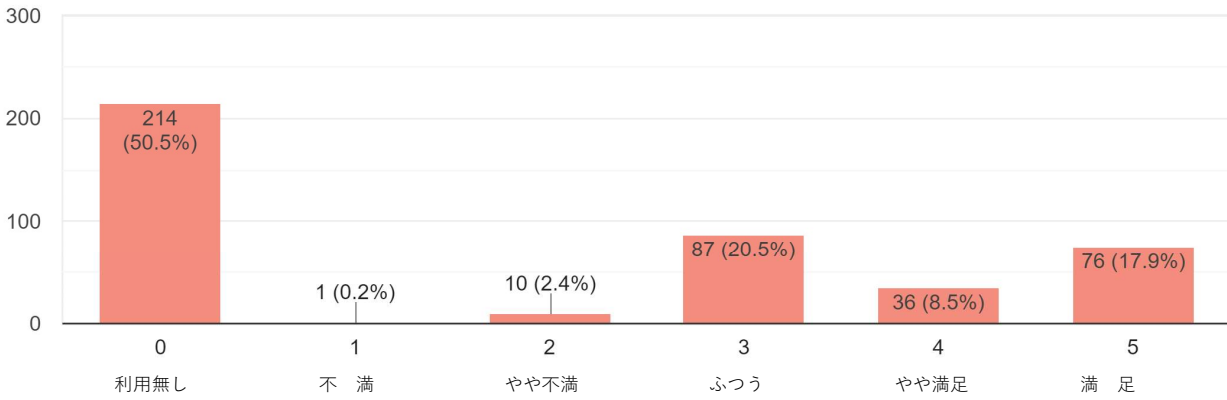


令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

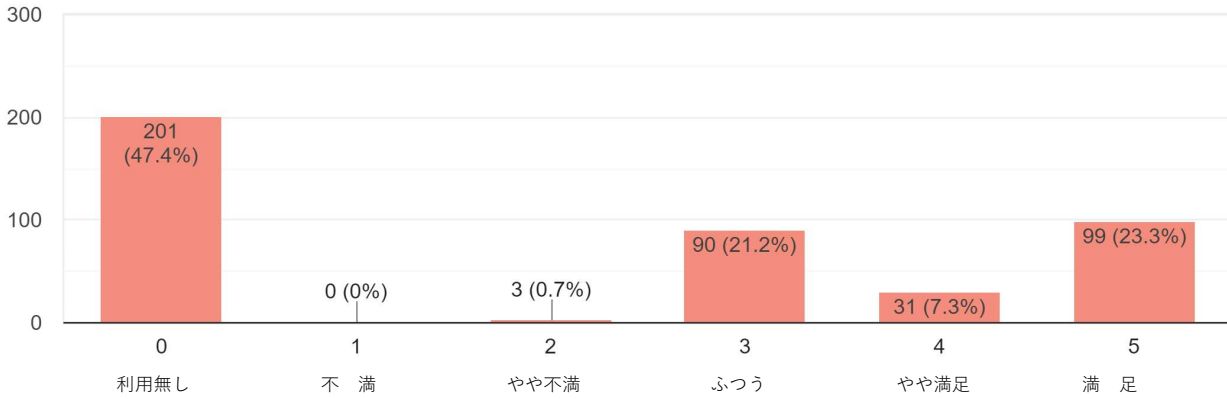
③言葉使い・態度について 各科受付事務
424件の回答



③言葉使い・態度について 駐車場係員・警備員
424件の回答



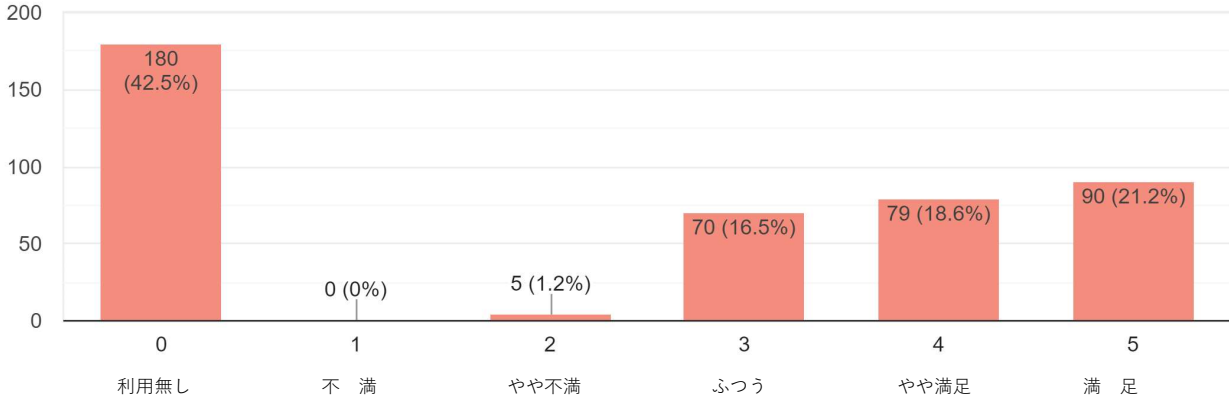
③言葉使い・態度について 清掃員
424件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

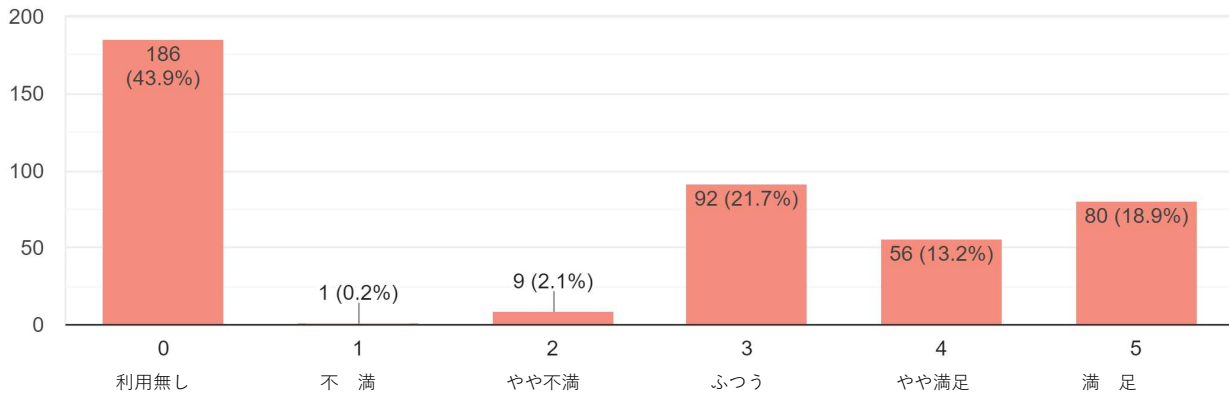
④痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

424件の回答



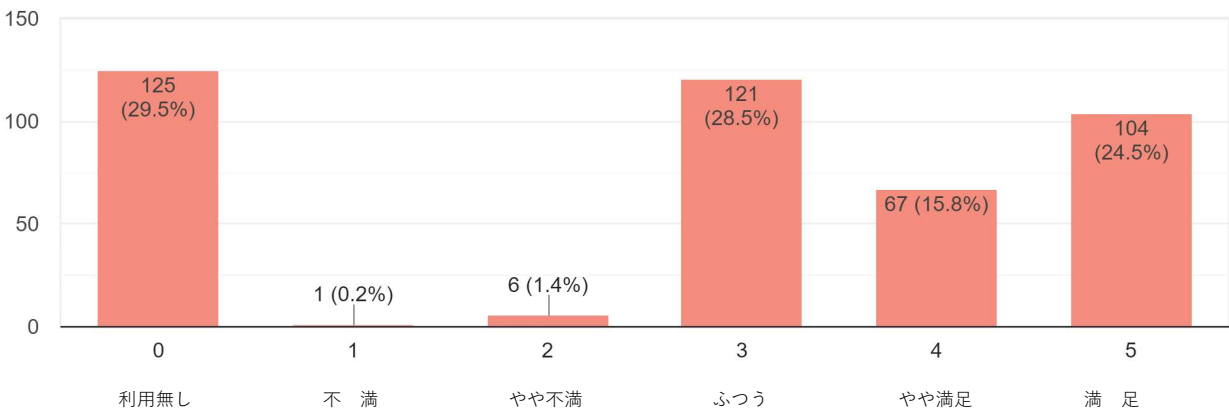
⑤精神的なケアに満足していますか

424件の回答



⑥プライバシー保護の対応に満足していますか

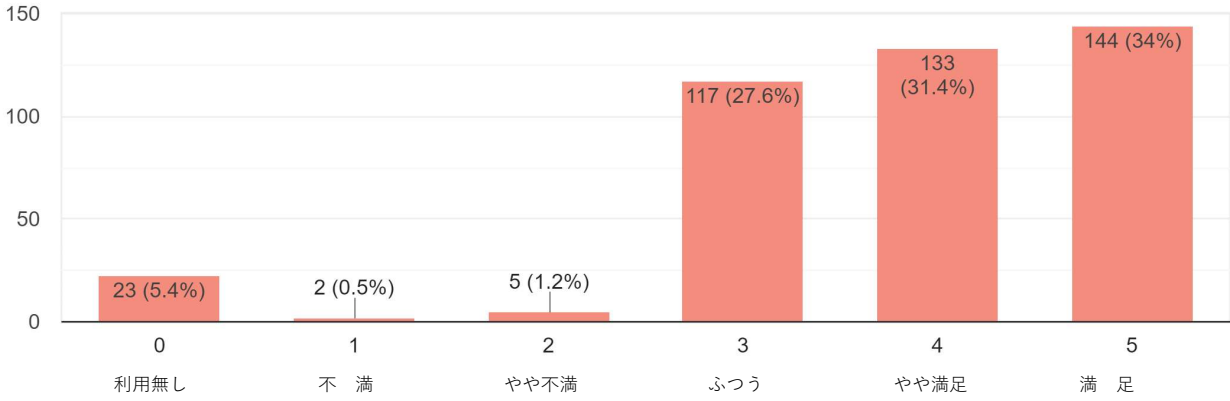
424件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

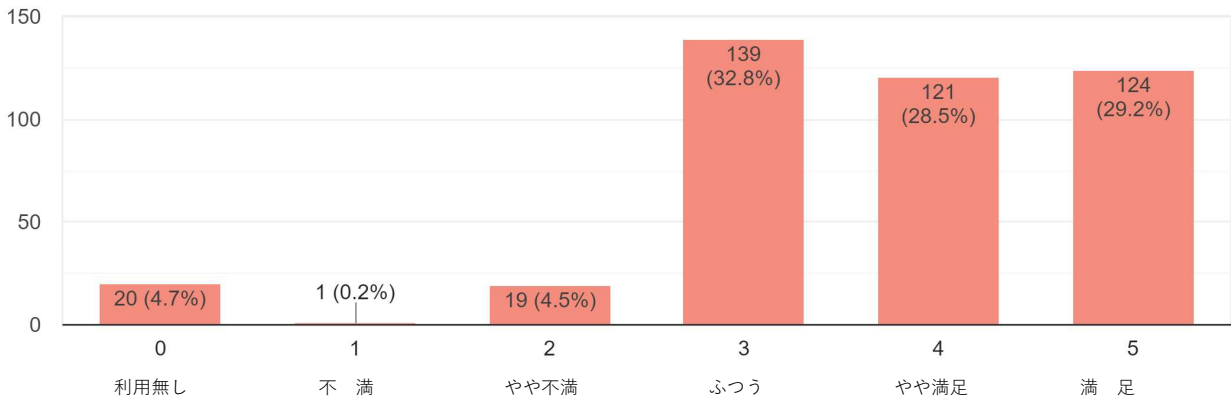
⑦施設・院内環境について 医療設備の充実

424 件の回答



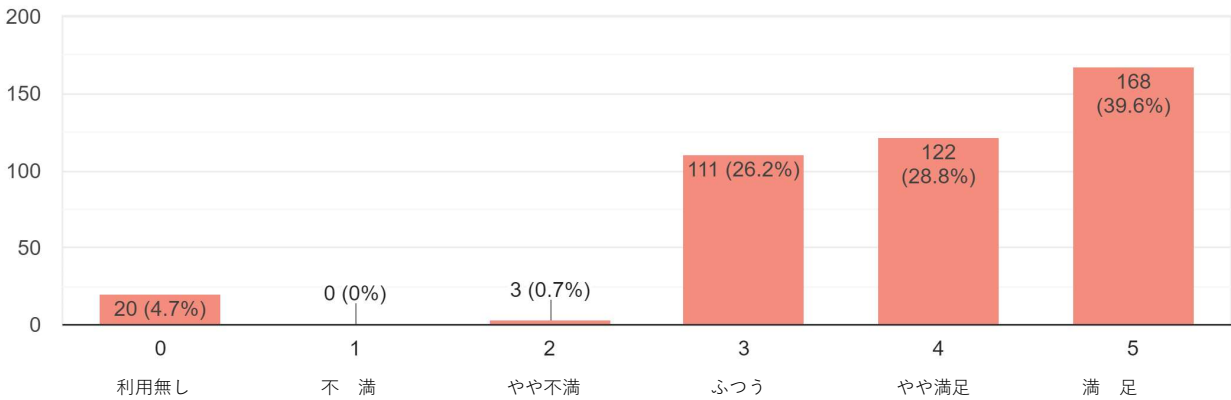
⑦施設・院内環境について 院内案内・掲示物

424 件の回答



⑦施設・院内環境について 院内の清掃

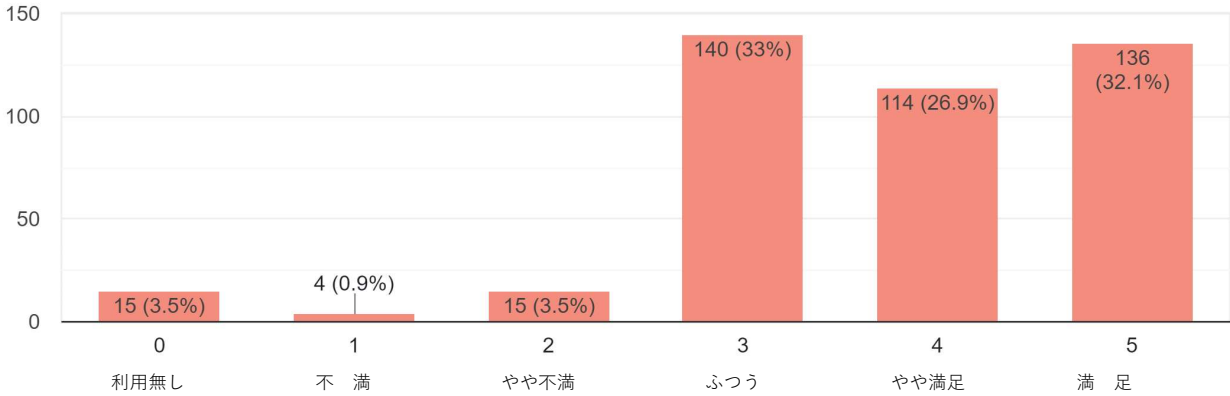
424 件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

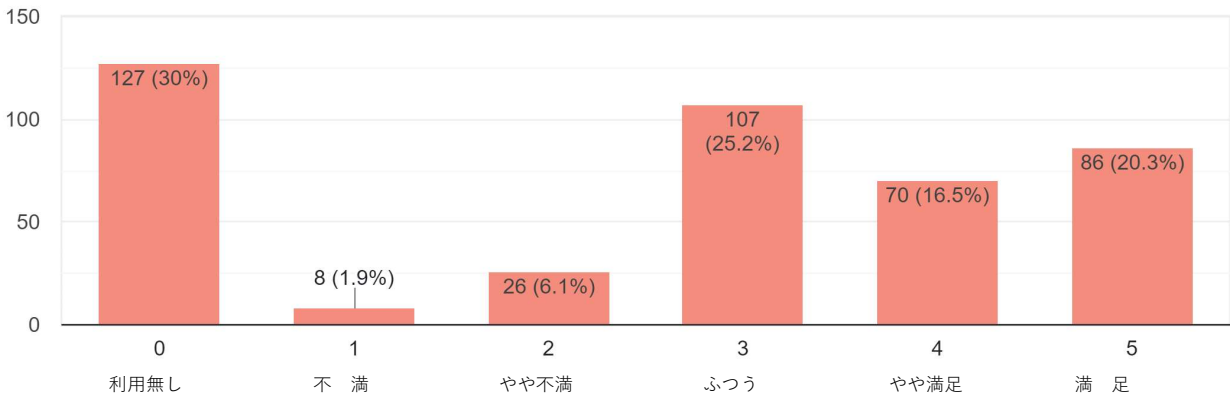
⑦施設・院内環境について 待合室

424 件の回答



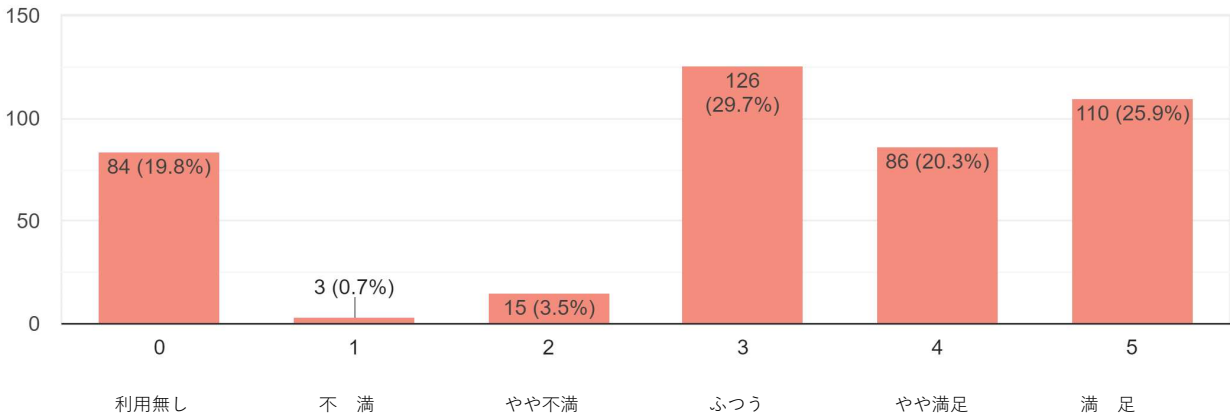
⑦施設・院内環境について 駐車場

424 件の回答



⑦施設・院内環境について 売店（ローソン）

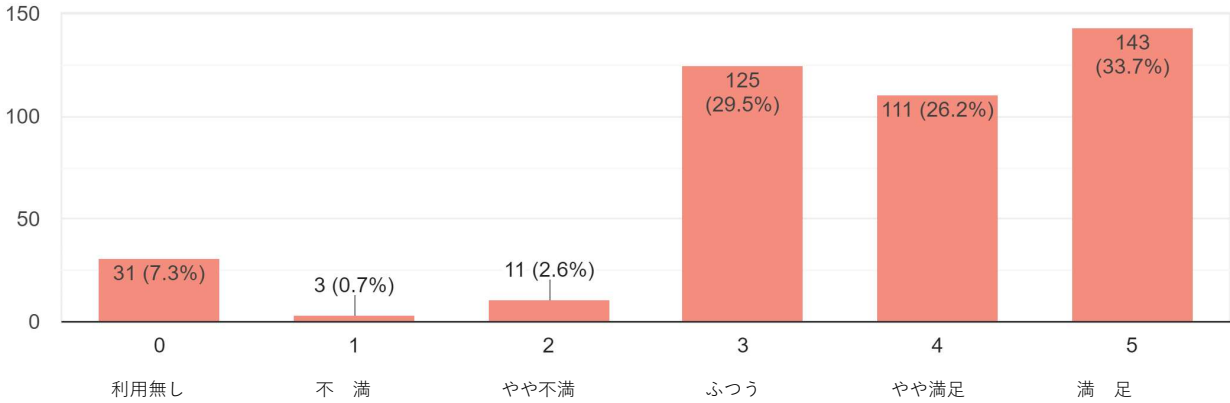
424 件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

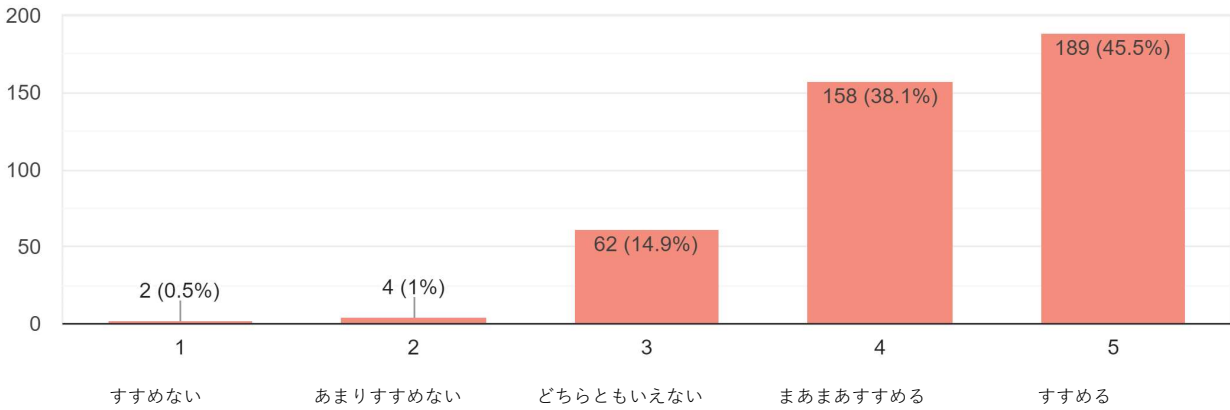
⑦施設・院内環境について トイレ

424 件の回答



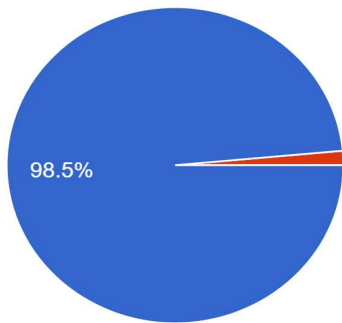
⑧知人など親しい方に当院をすすめようとおもいますか？

415 件の回答



⑨本日は予約受診でしたか？

411 件の回答



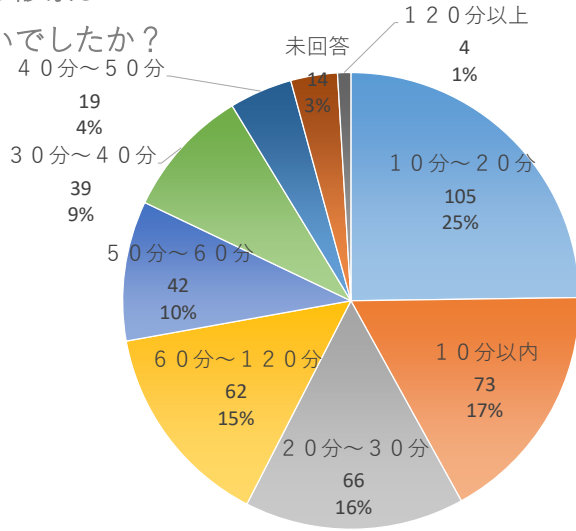
- 予約あり
- 予約なし

【参考】

令和4年度	
予約あり	90.9%
予約なし	10.8%

令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

⑩本日受付されてから診察までの
待ち時間はどのくらいでしたか？

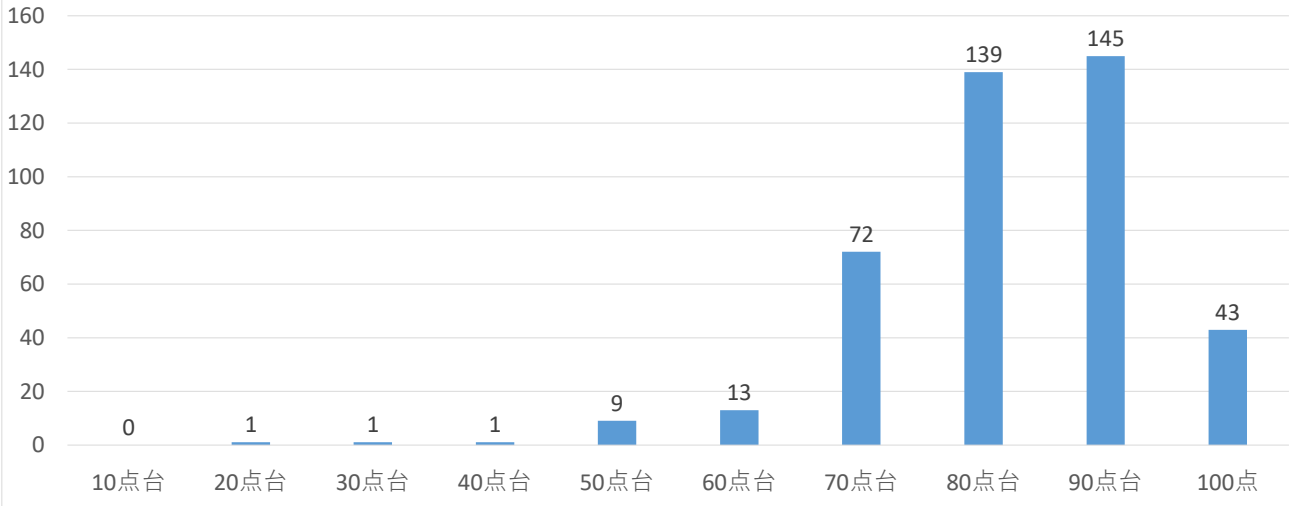


【参考】

令和4年度

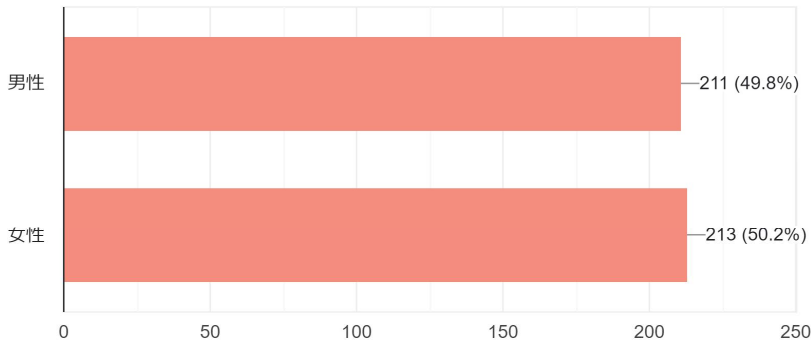
10～20分	191件	25.5%
20～30分	139件	18.6%
10分以内	119件	15.9%
60～120分	98件	13.1%
30～40分	87件	11.6%
50～60分	65件	8.7%

⑪札幌厚生病院を100点満点で評価すると何点ですか？



⑬性別

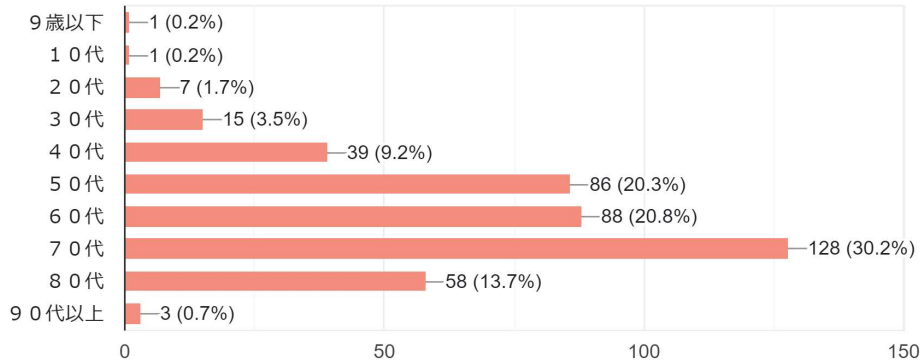
424件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

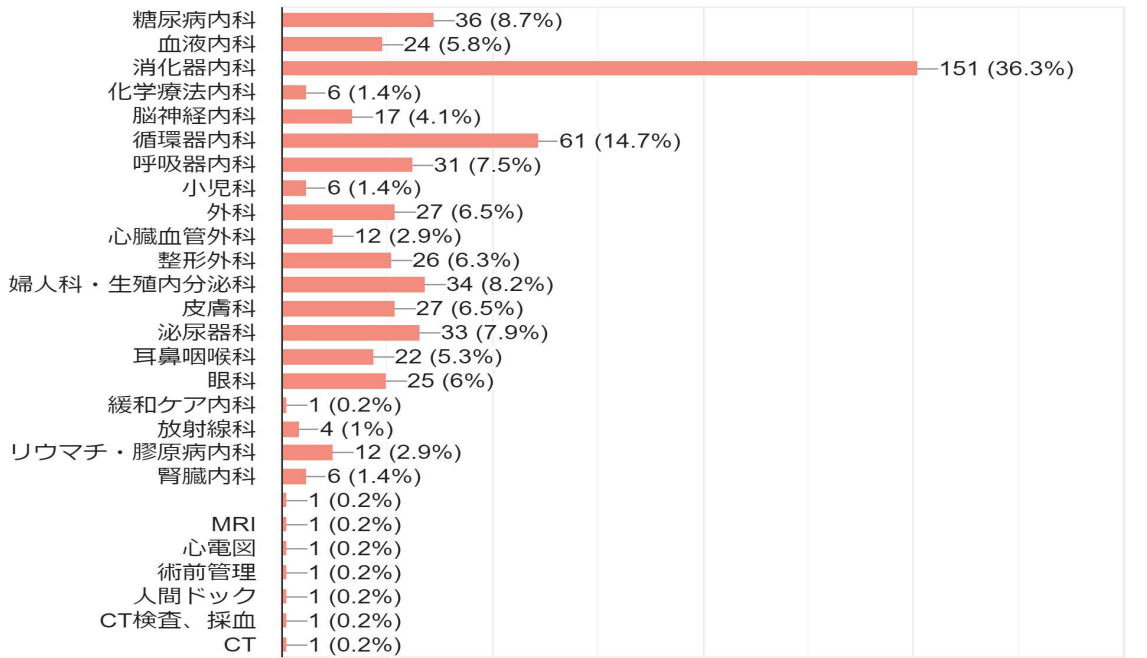
⑭ 年齢

424 件の回答



⑭ 受診された診療科

416 件の回答



令和5年度 患者満足度調査集計結果（外来）

⑩当院を選んでいただいた理由をお聞かせください（3つ以内）

415件の回答

