

令和5年度患者満足度調査 分析報告



高松市立みんなの病院

調査概要

- 実施時期:令和5年11月1日(水)～令和6年3月15日(金)
- 調査票回収数: (枚)

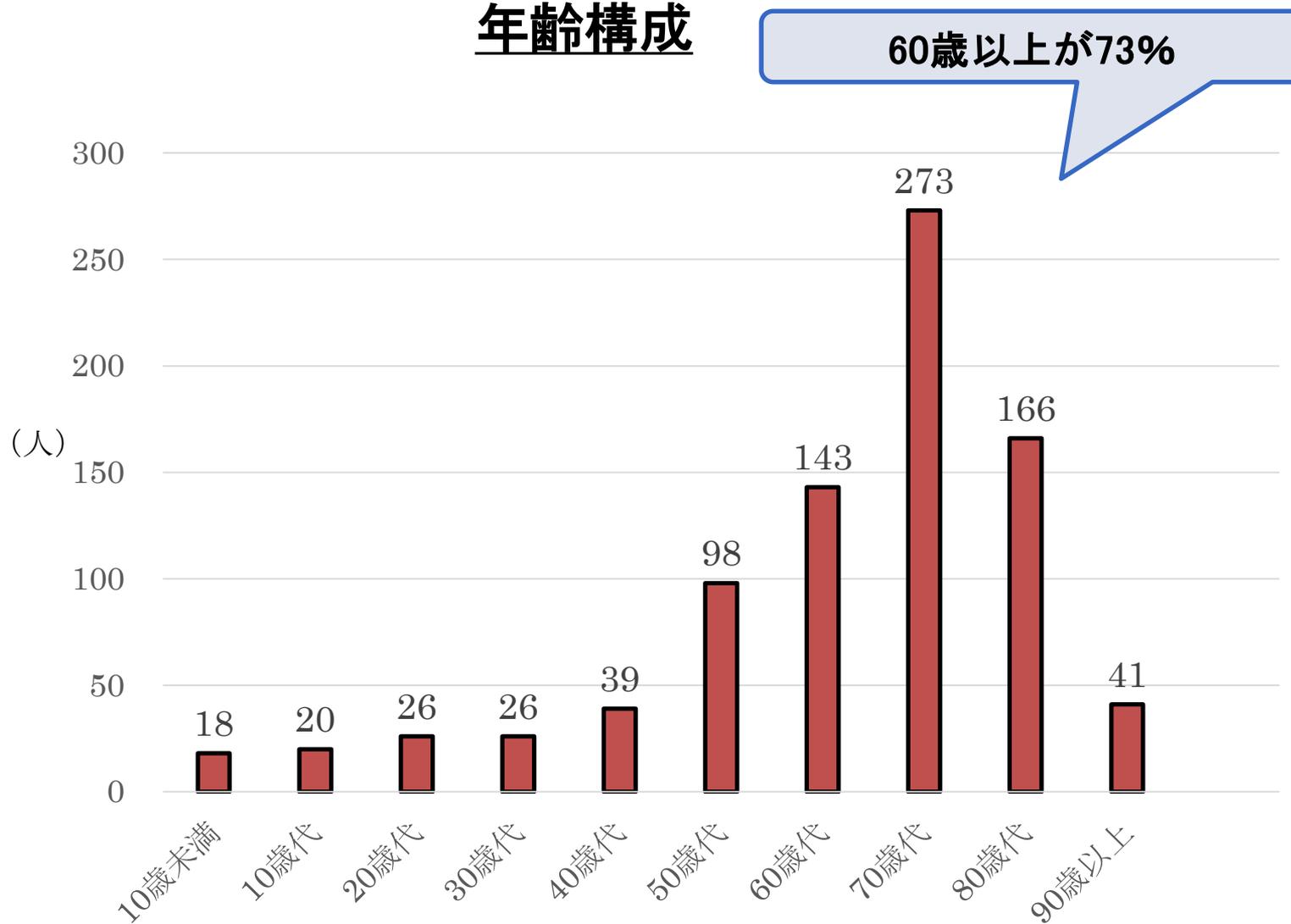
	令和3年度	令和4年度	令和5年度
外来	448	429	372
入院	416	417	478

- 調査場所:外来・入院
- 調査項目
 - ・共通事項: 職員の対応、施設設備
診療内容
総合評価、自由意見等
 - ・外来: 診察待ち時間



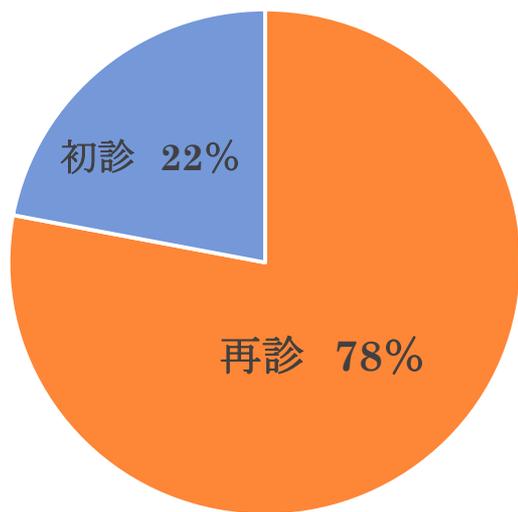
共通・調査基礎情報

年齢構成

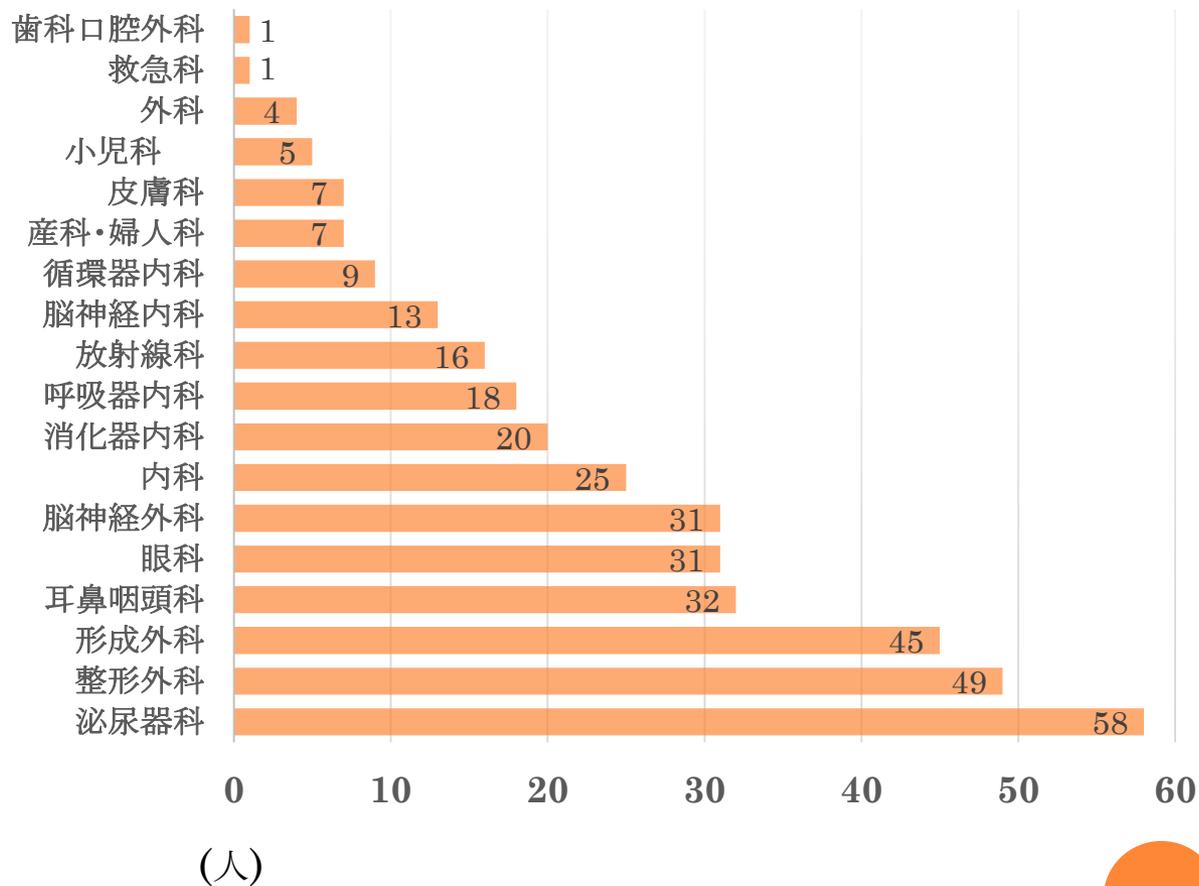


外来・調査基礎情報

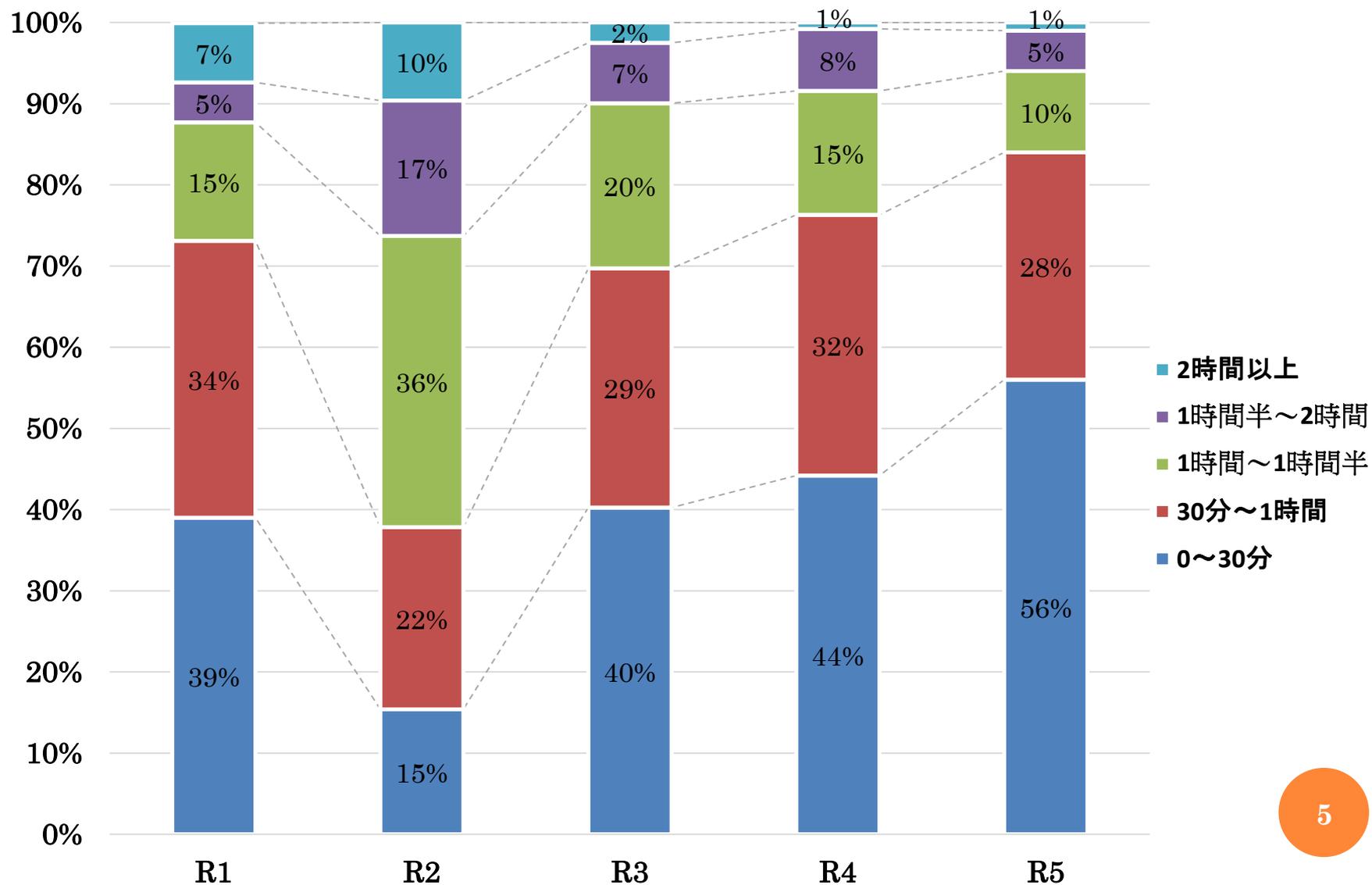
初診・再診



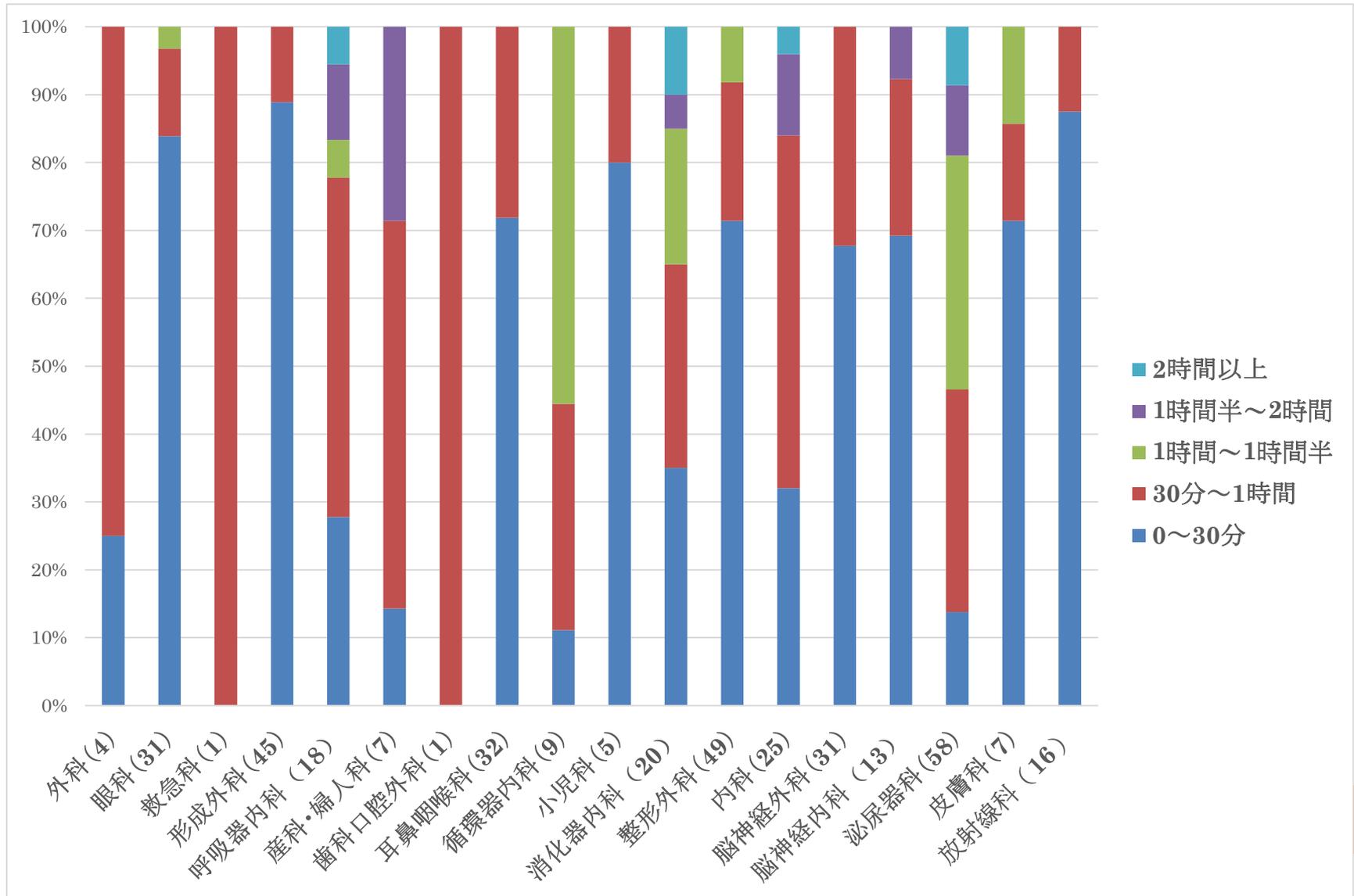
診療科



外来・予約患者の待ち時間について

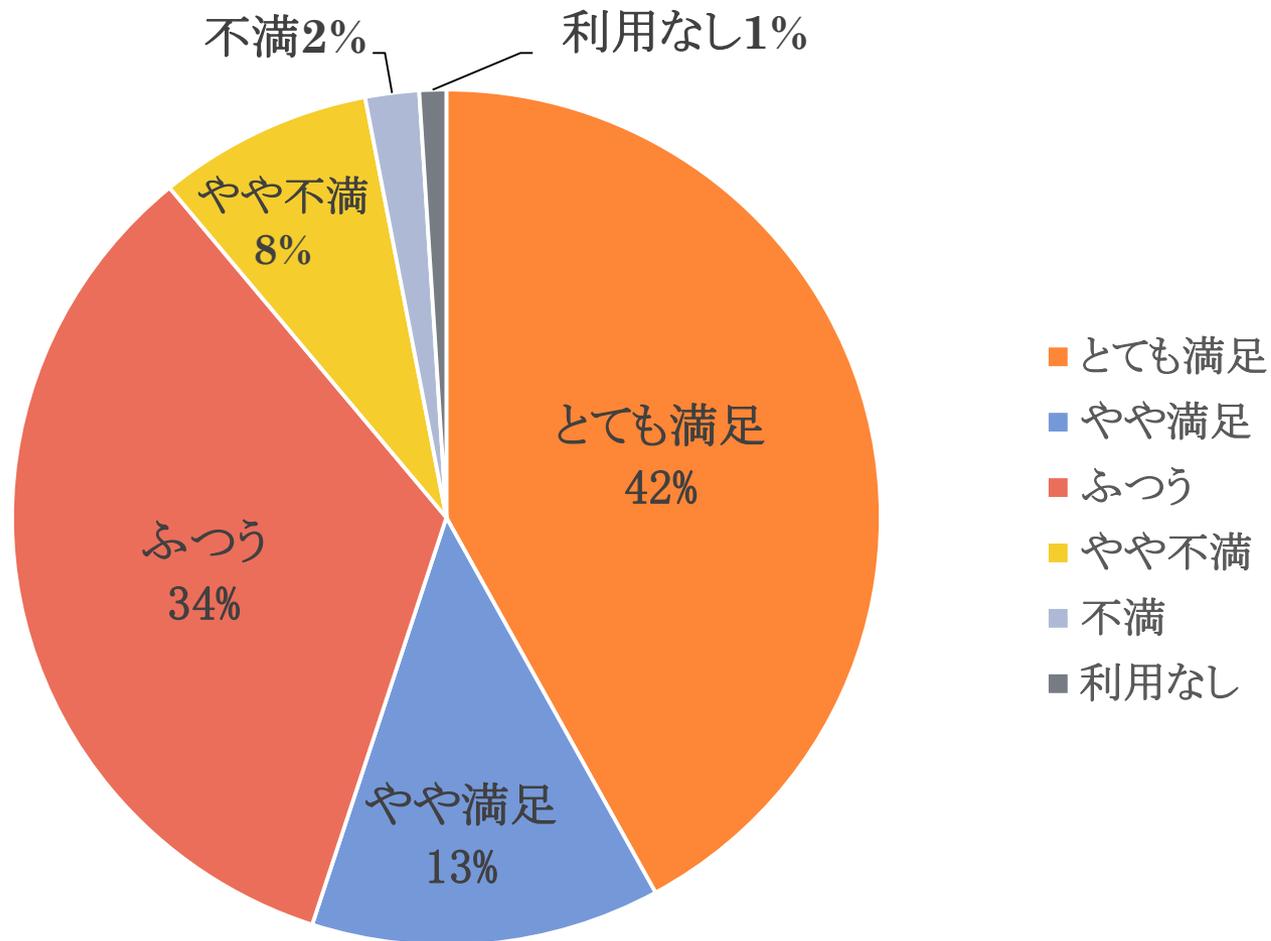


外来・診療科別の待ち時間について

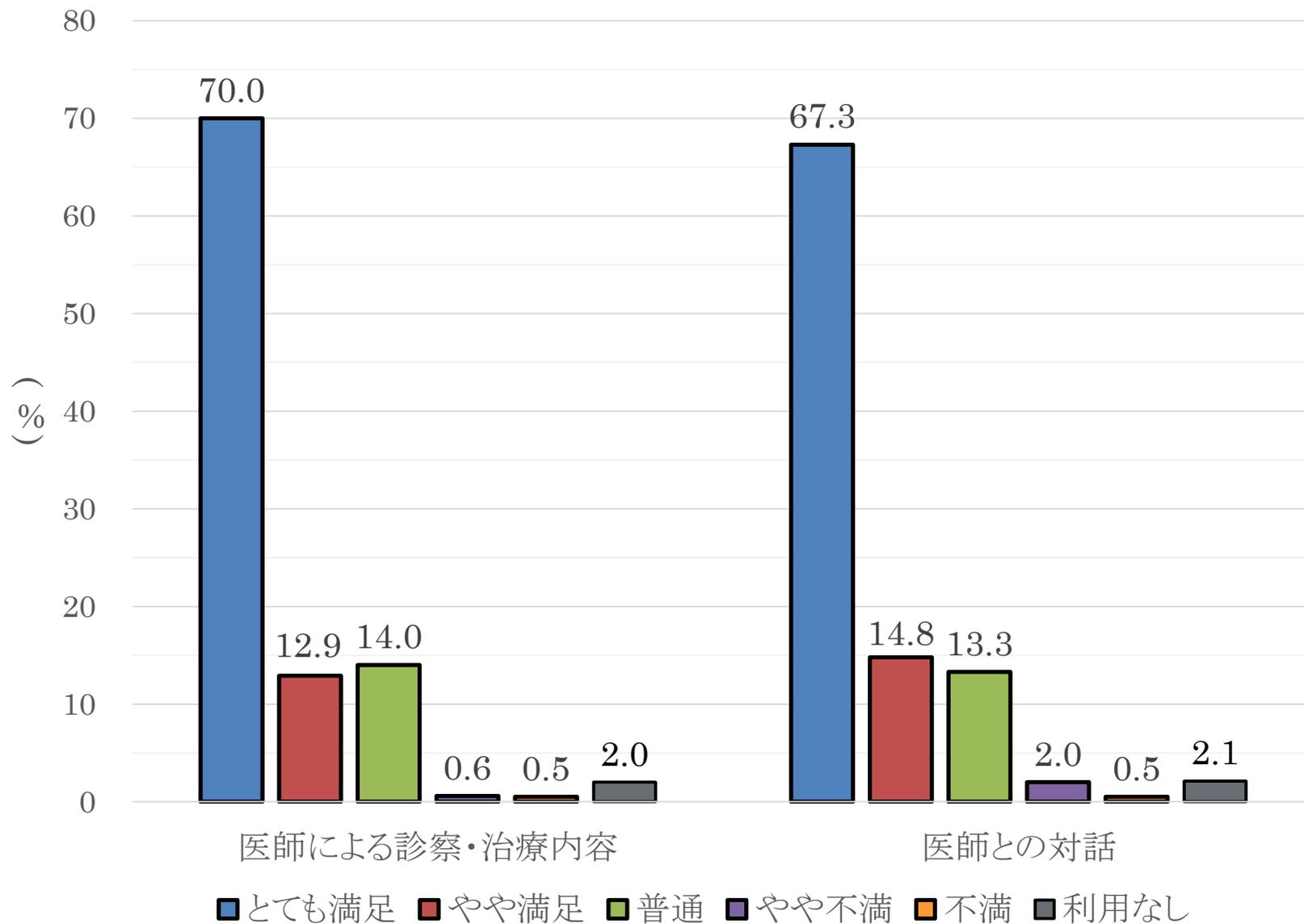


()内数字は回答人数

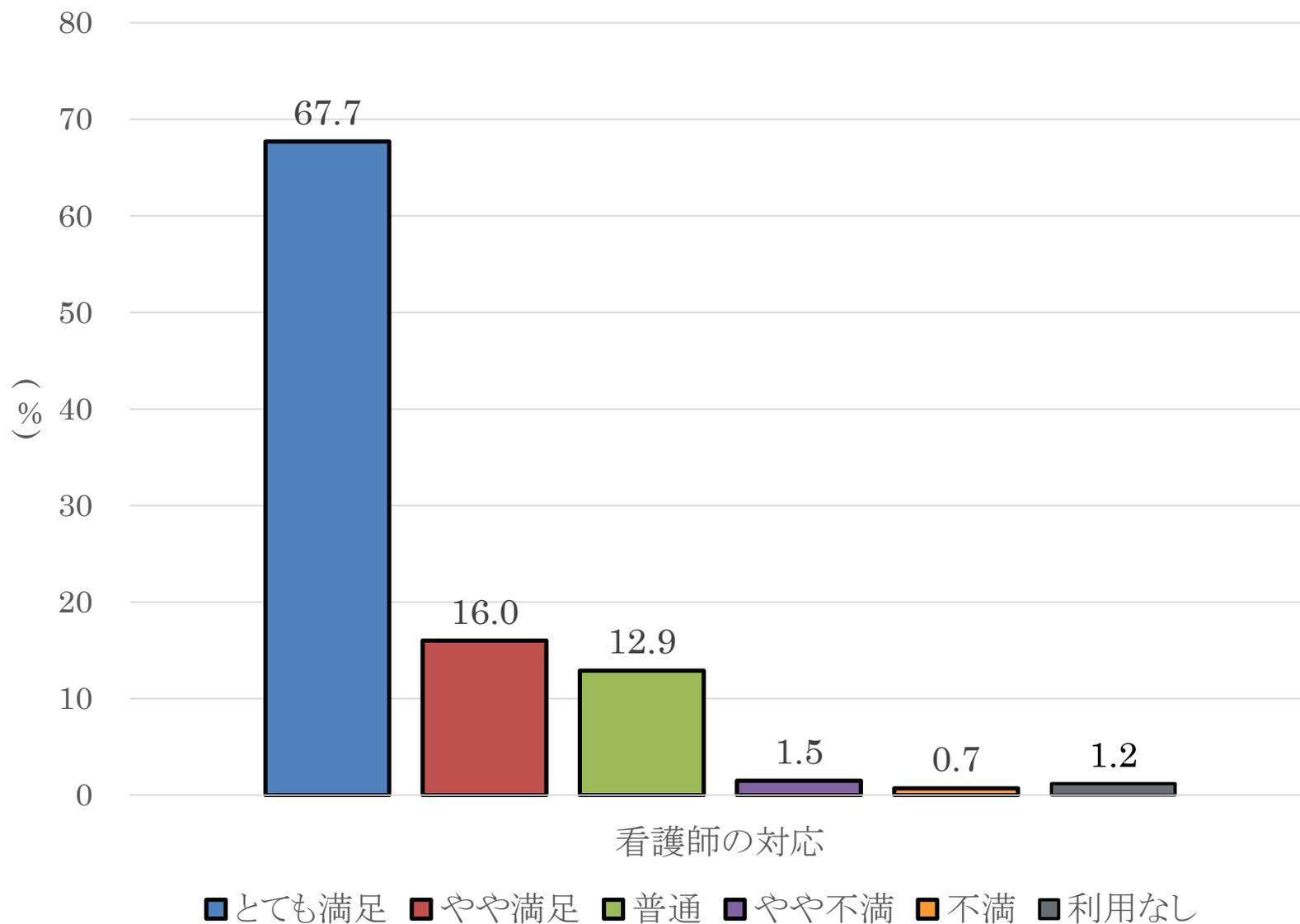
外来・診察までの待ち時間(満足度)について



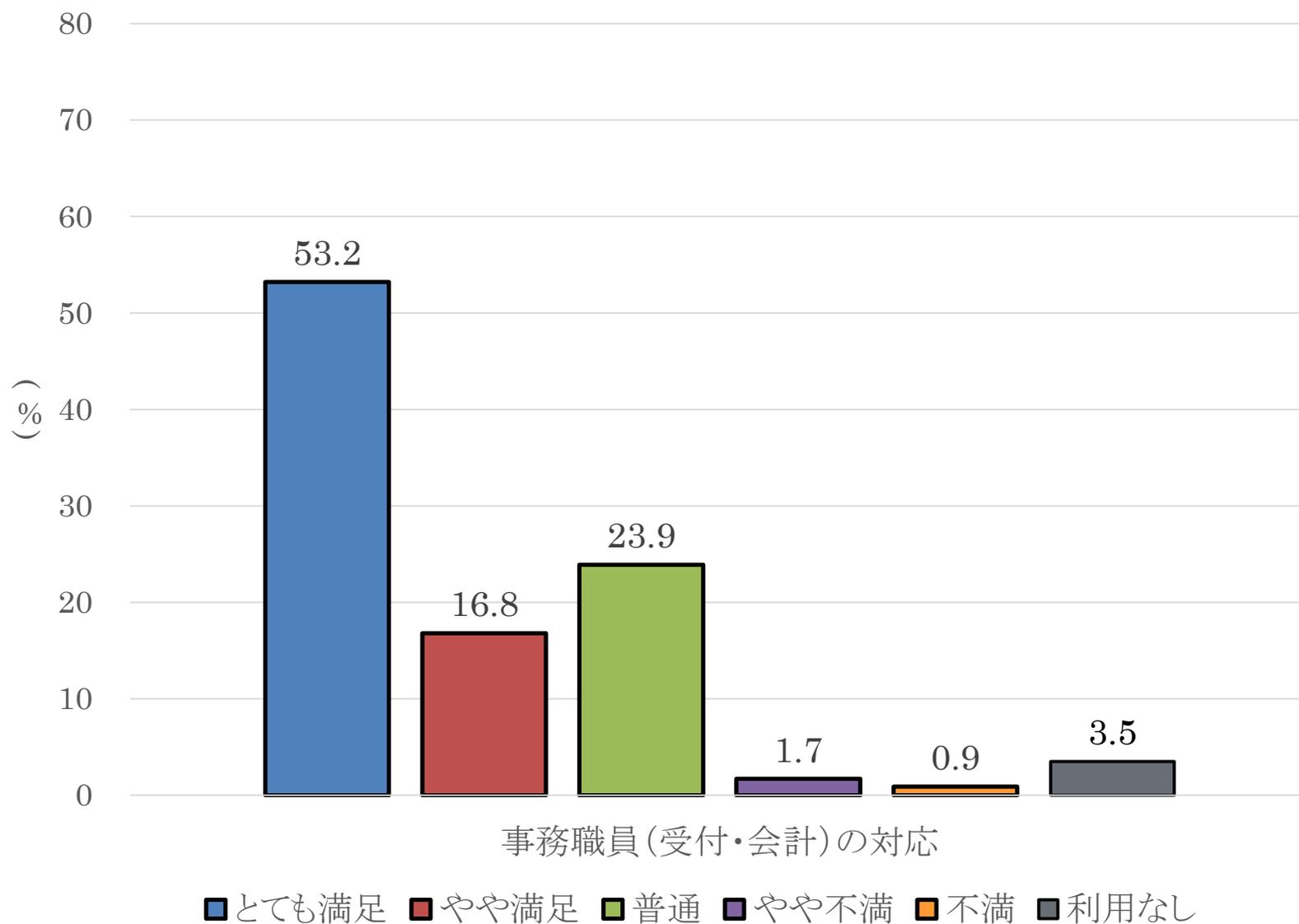
共通・診療等について(医師)



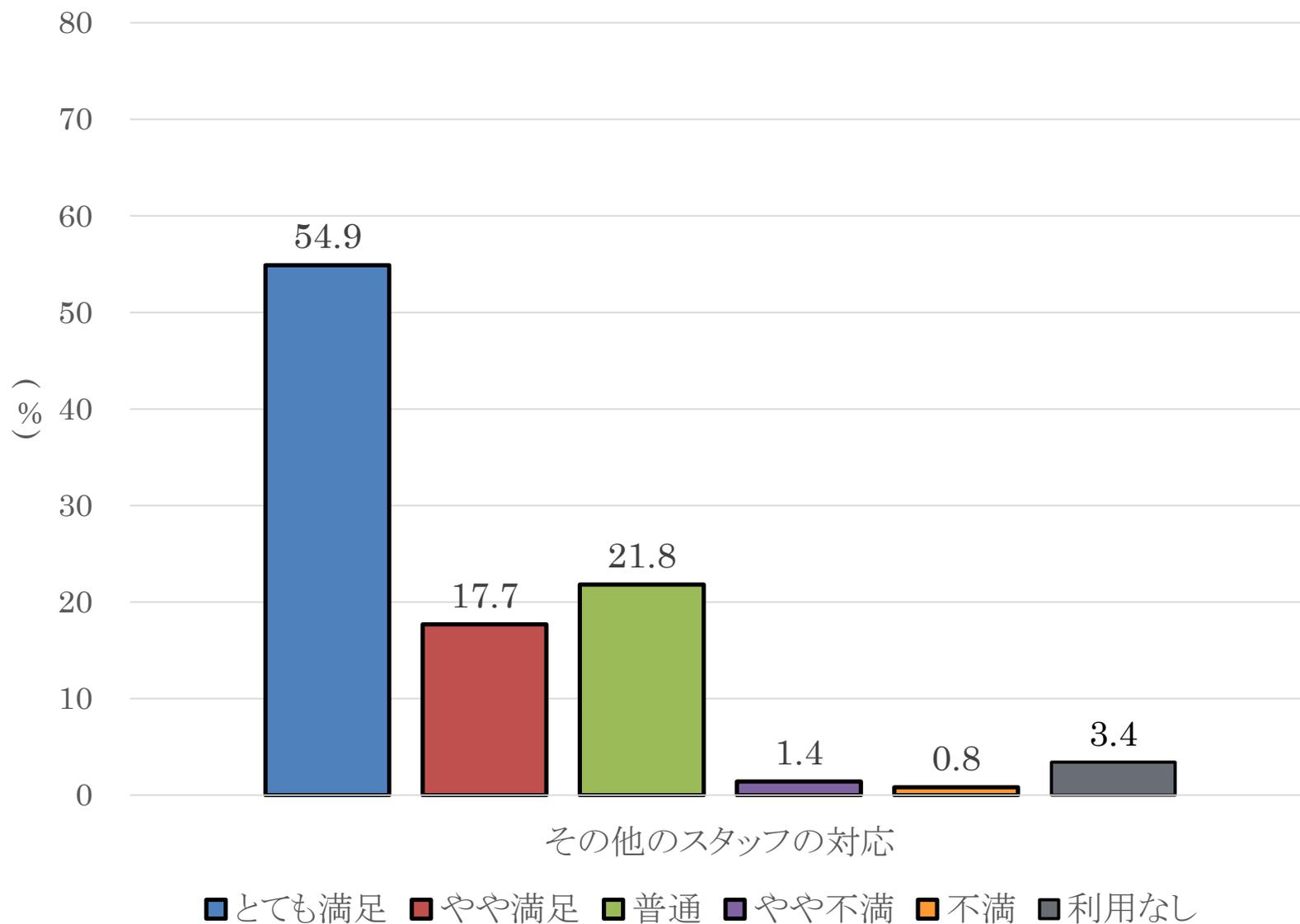
共通・診療等について(看護師)



共通・受付・会計について(事務職員)

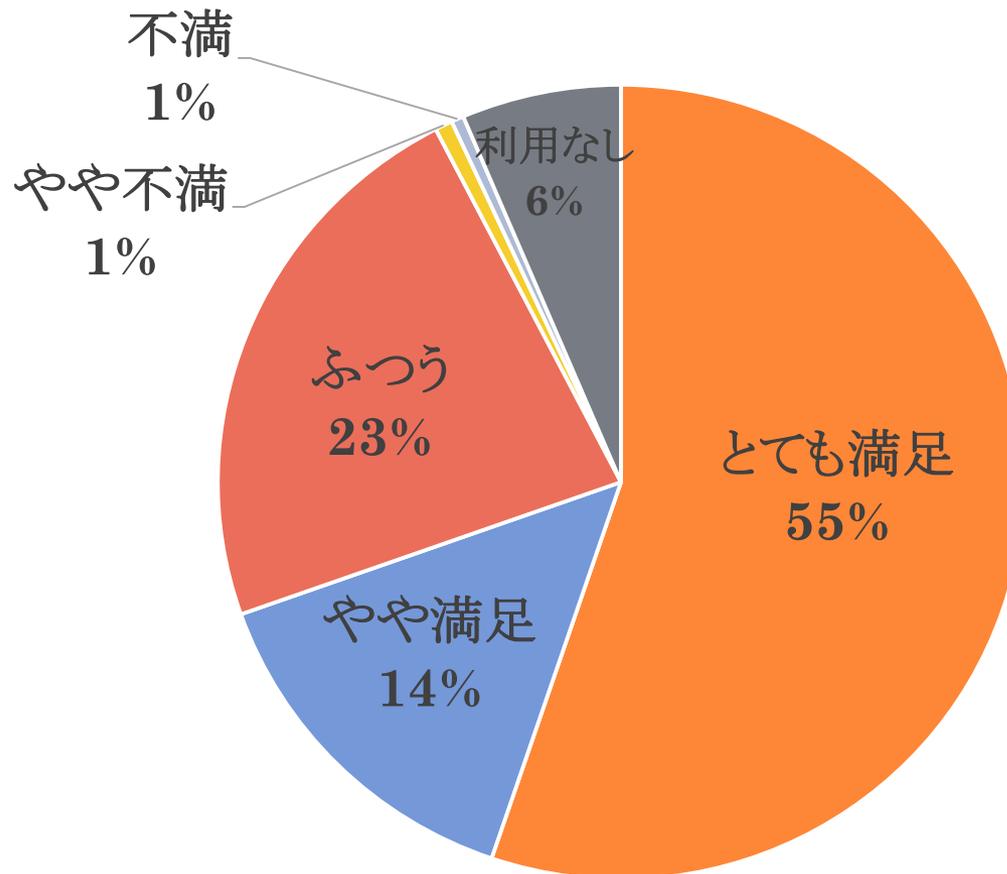


共通・診療等について(その他のスタッフ)



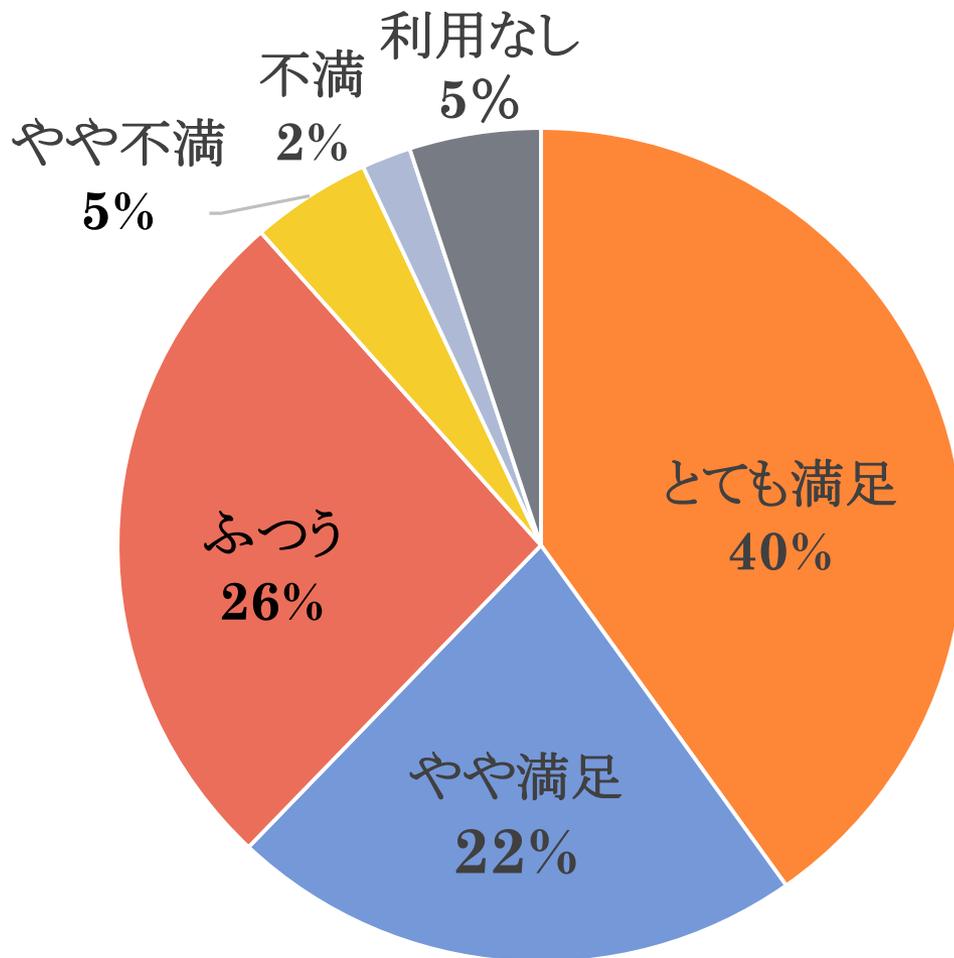
共通・診療等について

プライバシー保護の対応

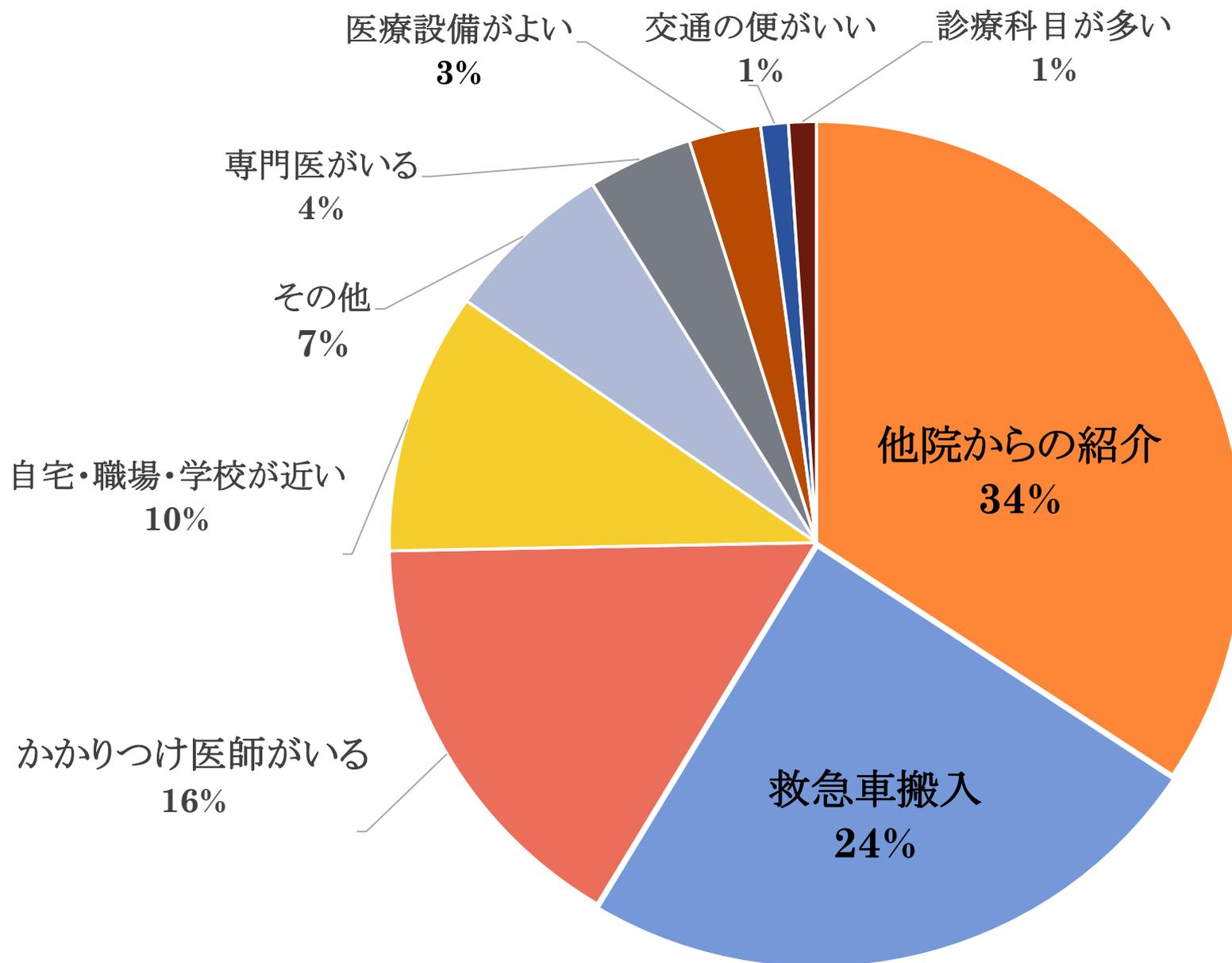


入院・診療等について

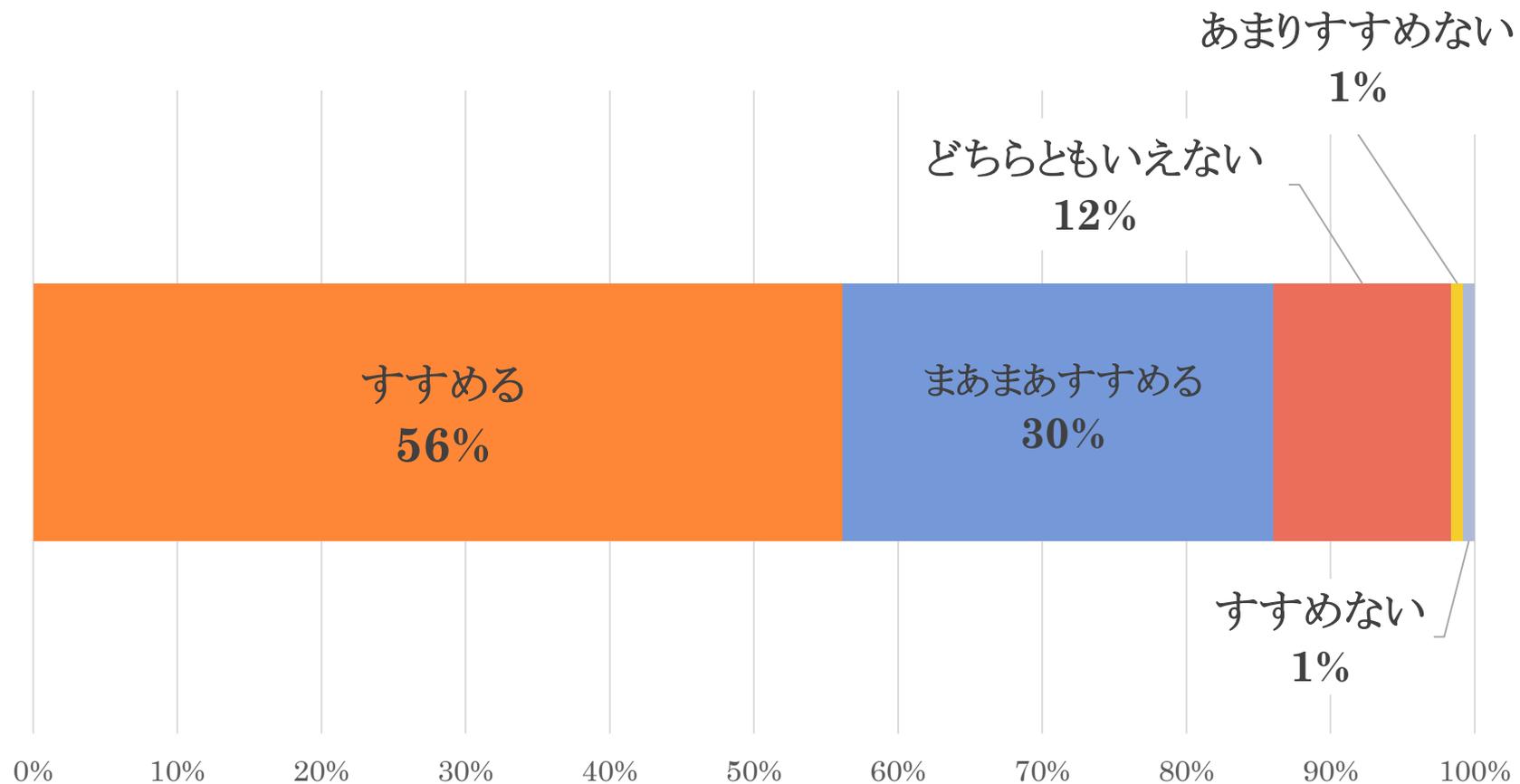
食事について



共通・本院を選んだ理由

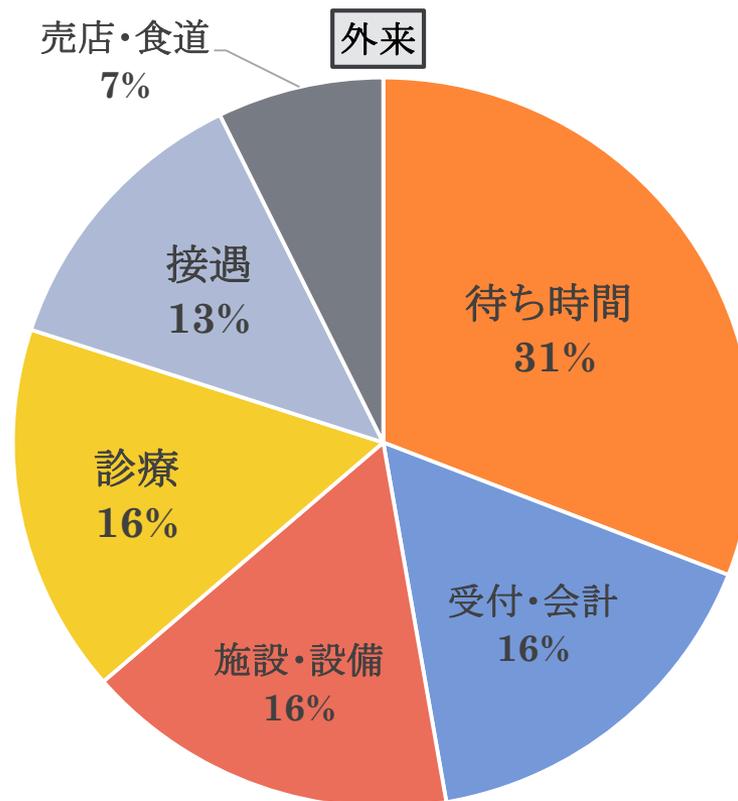
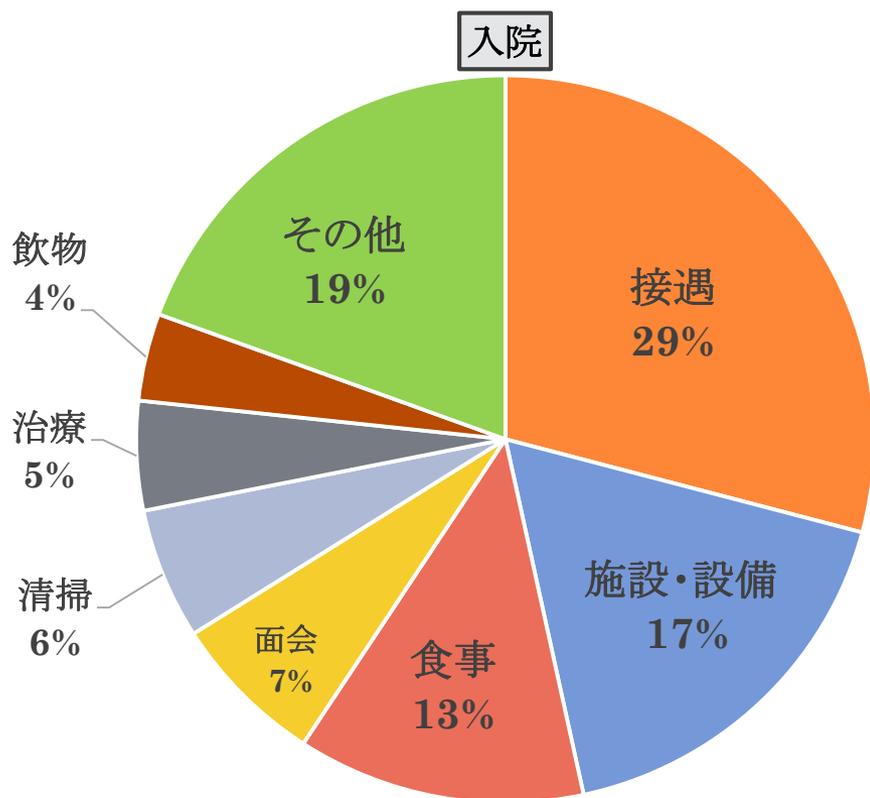


共通・本院を知人に紹介するか



共通・自由意見について

不満や改善してほしいところ(自由記載)



	入院	外来
改善・要望(件)	103	55
お褒めの言葉(件)	160	58

自由記載事項(抜粋)

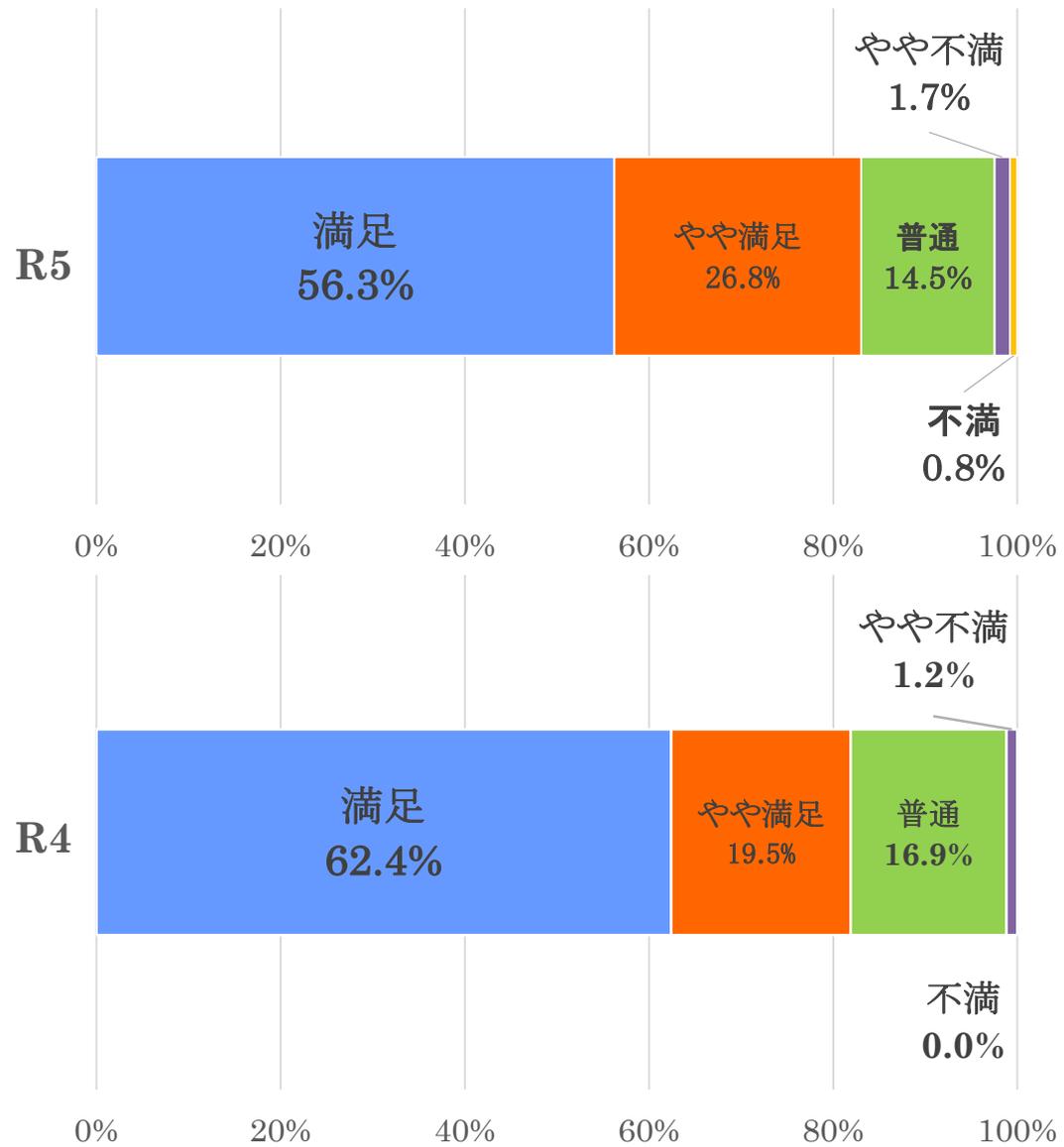
- カフェがほしい キッズスペースがほしい
- 食堂や喫茶店があったらいいです
- 病室までWi-Fiがあればよかったです
- 温かい飲み物用の、お湯があればよかった。
- 食事にパンを増やして欲しい。
- ご飯が味がうすいかな
- 診察までの待ち時間を短くして欲しい
- やはり待ち時間を短くしてほしい。(どこの病院でも長いと思いますが)
- 総合受付に並ぶための「番号札」があれば良いと感じました。
- 皆様多忙であることはわかっているのですが、用事をお願いしにくい面がありました。言葉、態度等、少し柔らかくしてほしい方がいらっしゃいました。

自由記載事項(抜粋)

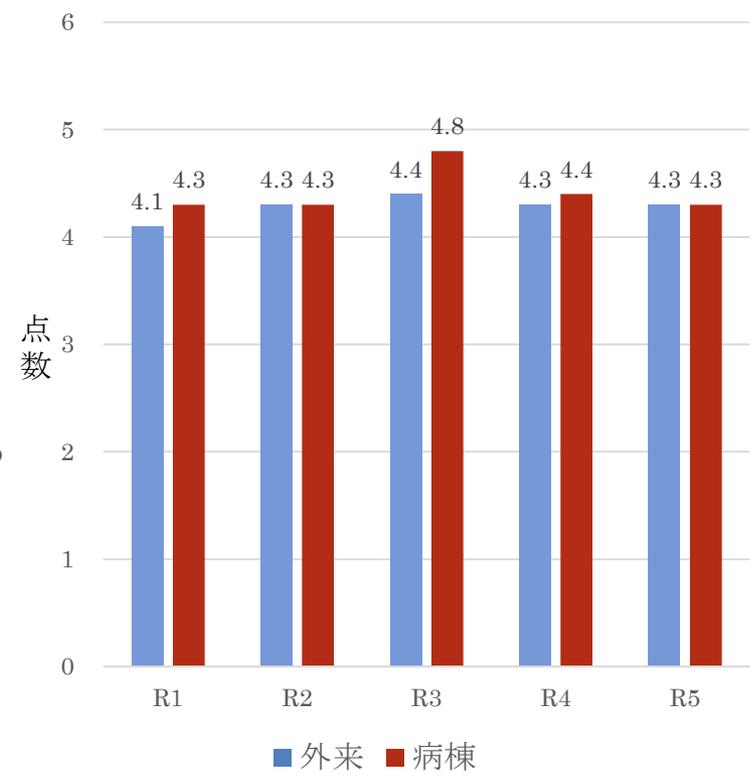
- 先生、スタッフの方々が親切でとても安心できました。
- 診察のながれはひじょうによい
- 他院からの紹介で手術していただきました。その後も診察していただき調子よく過ごせています。ありがとうございます。
- どの職員からも適切にわかりやすく説明をしていただいています。
- 目的以外の症状あった際、すぐ他科診察につなげてもらい感謝しています。
- お世話になりました。先生や看護師さんみんな優しく、ご飯も美味しくて院内は綺麗でつかの間のホテルステイ気分でした。ありがとうございました。

総合的なみんなの病院の評価

総合的評価



総合的評価の推移(R1~R5年度)



まとめ

- 総合的満足度
R5年度の総合的満足度は83.1%(R4年度=81.9%)
- 待ち時間
「とても満足」、「やや満足」、「ふつう」の割合は全体の89%
- 診療等(医療職)について
「とても満足」、「やや満足」が8割以上
- 施設・設備などサービス面
食事の内容、Wi-Fi 設置などのご要望が多い

みんなですらに良い病院に！