

令和 7 年 6 月 23 日

当院ご利用の皆様へ

令和 6 年度患者満足度調査のご報告とお礼

増子記念病院 院長

QC サークル委員会

このたびは、患者満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。
多くの皆様からのあたたかいお言葉や貴重なご意見をお寄せいただき、職員一同、心より感謝申し上げます。

いただいたお声をもとに、今後もより安心して受診いただける病院づくりに努めてまいります。

引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。

なお、調査結果概略を下記のとおりご報告いたします。

記

●ご回答数・属性

◇ 外来 260 人	男性 55.5%	女性 44.5%	平均年齢：63.2 歳
◇ 入院 35 人	男性 60.0%	女性 40.0%	平均年齢：72.0 歳
◇ 透析 238 人	男性 76.9%	女性 23.1%	平均年齢：61.9 歳

●自由意見数

◇ おほめの言葉	44 件
◇ お礼の言葉	9 件
◇ ご意見やご感想	84 件

●総合満足度

	満足	やや満足	やや不満	不満
◇外来	51.0%	42.3%	0.0%	0.0%
◇入院	47.1%	47.1%	2.9%	0.0%
◇透析	48.3%	40.4%	1.3%	0.8%

※自由意見の個別回答につきましては、各部門にお尋ねください。

外来患者満足度調査の結果

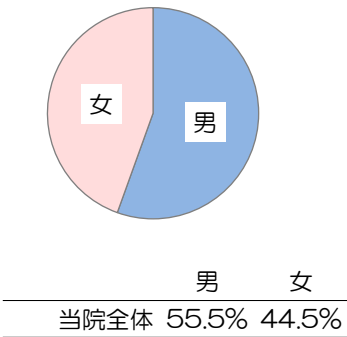
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

令和7年2月3日～2月15日実施
当院全体 回答者数：263人

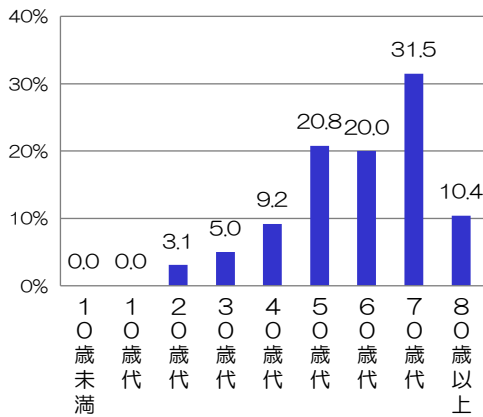
回答者の性別・年齢

有効回答者数：263人



有効回答者数：260人

平均年齢：63.2歳



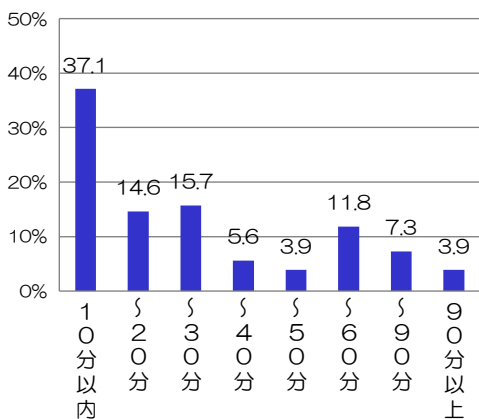
診察までの待ち時間

(予約の場合は予約時刻から)

平均時間：30.2分

予約率：93.1%

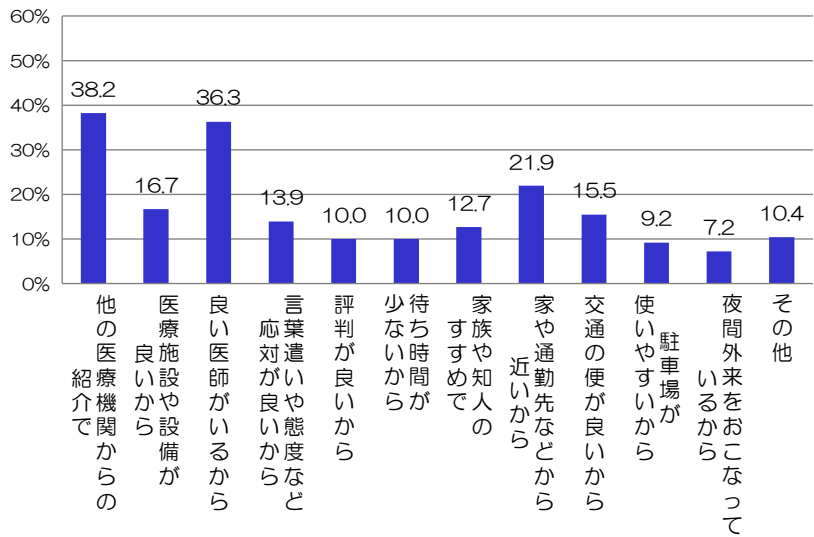
有効回答者数：178人



当院の選択理由

(複数回答可)

有効回答者数：251人

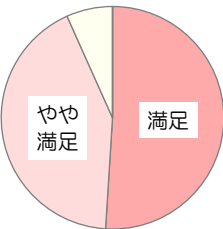


総合満足度

有効回答者数：253人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

当院全体



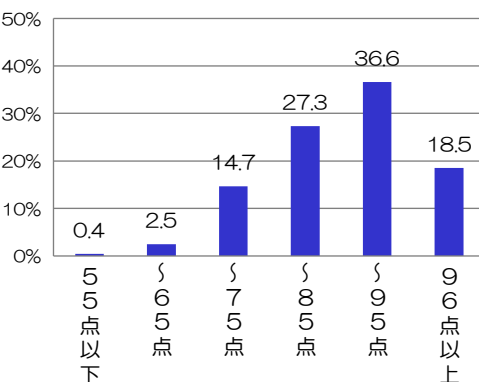
満足	51.0%
やや満足	42.3%
どちらともいえない	6.7%
やや不満	0.0%
不満	0.0%

総合評価点

「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点：86.3点

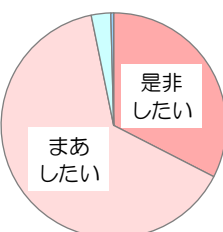
有効回答者数：238人



紹介・推薦意向

有効回答者数：246人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



是非したい	32.5%
まあしたい	64.2%
あまりしたくない	2.8%
全くしたくない	0.4%

個別項目の満足度

有効回答者数

単位：% (0.0は非表示)

非常に満足

満足

どちらともいえない

やや不満

不満

インデックス

施設面

受付や会計周りの設備や雰囲気	255人	23.1	63.9	12.5	0.4	77.5
外来待合室の設備や雰囲気	253人	22.1	64.8	11.9	0.8	76.9
診察室や検査室の設備や雰囲気	248人	23.0	66.1	10.1	0.8	77.8
案内表示のわかりやすさ	245人	18.4	60.0	19.2	2.4	73.6
トイレや洗面所	248人	25.8	60.1	10.9	2.4	76.9
売店・飲食コーナー	192人	10.4	32.3	42.2	12.0	58.7
駐車場の使いやすさ	197人	16.2	45.2	26.9	7.6	65.5
施設面全般について	240人	17.5	67.5	15.0		75.6

接遇面

受付・会計の対応	254人	26.0	64.2	8.7	1.2	78.7
医師の言葉遣いや態度	254人	39.8	52.8	7.1	0.4	83.0
看護師の言葉遣いや態度	253人	36.0	58.9	4.7	0.4	82.5
検査技師(心電図)の言葉遣いや態度	192人	31.8	54.7	13.0	0.5	79.4
放射線技師の言葉遣いや態度	184人	32.6	53.3	13.0	1.1	79.3
薬剤師の言葉遣いや態度	115人	27.8	53.0	15.7	3.5	76.3
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	52人	36.5	51.9	11.5		81.3
栄養士の言葉遣いや態度	78人	30.8	55.1	12.8	1.3	78.5
医療ソーシャルワーカーの言葉遣いや態度	54人	29.6	50.0	20.4		77.3
接遇面全般について	235人	28.9	61.7	8.9	0.4	79.8

診療面

医師への質問や相談のしやすさ	255人	41.2	48.6	10.2		82.7
医師の患者の話を聞く姿勢	255人	40.8	49.4	9.4	0.4	82.6
医師からの病状や検査結果の説明	253人	38.7	50.6	9.5	1.2	81.7
医師の診断や処置への信頼感	249人	38.2	52.2	9.6		82.1
看護師への質問や相談のしやすさ	243人	33.3	55.1	11.5		80.5
看護師の患者の話を聞く姿勢	243人	35.4	54.3	9.9	0.4	81.2
看護師の説明や処置	240人	34.2	55.0	10.0	0.8	80.6
リハビリスタッフの説明のわかりやすさ	83人	28.9	54.2	16.9		78.0
診療面全般について	232人	31.9	56.0	11.6	0.4	79.8

医療サービス体制面

診察までの待ち時間	250人	10.4	43.2	33.2	10.0	3.2	61.9
会計の待ち時間	248人	13.3	43.5	29.4	11.7	2.0	63.6
待ち時間への気配り	241人	10.0	35.7	49.4	2.5	2.5	62.0
安全面への気配り	238人	15.5	50.4	33.2	0.8		70.2
プライバシーへの気配り	239人	16.3	53.6	28.9	1.3		71.2
整理整頓や清掃状況	243人	25.5	61.3	13.2			78.1
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	239人	18.4	55.2	21.3	4.6	0.4	71.7
職員間の連携の良さ	228人	17.1	58.3	22.4	2.2		72.6
掲示やパンフレットなどの情報提供	209人	14.8	47.8	36.8	0.5		69.3
サービス体制面全般について	228人	18.4	58.3	23.2			73.8

入院患者満足度調査の結果

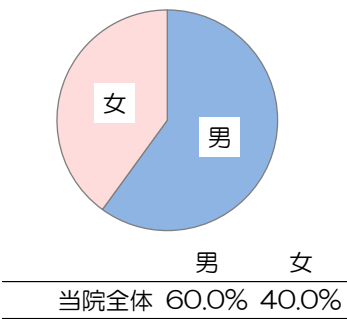
令和7年1月20日～2月12日実施
当院全体 回答者数： 35人

当院全体

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

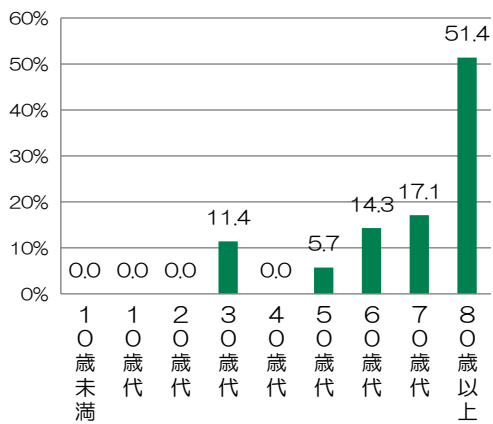
■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 35人



有効回答者数： 35人

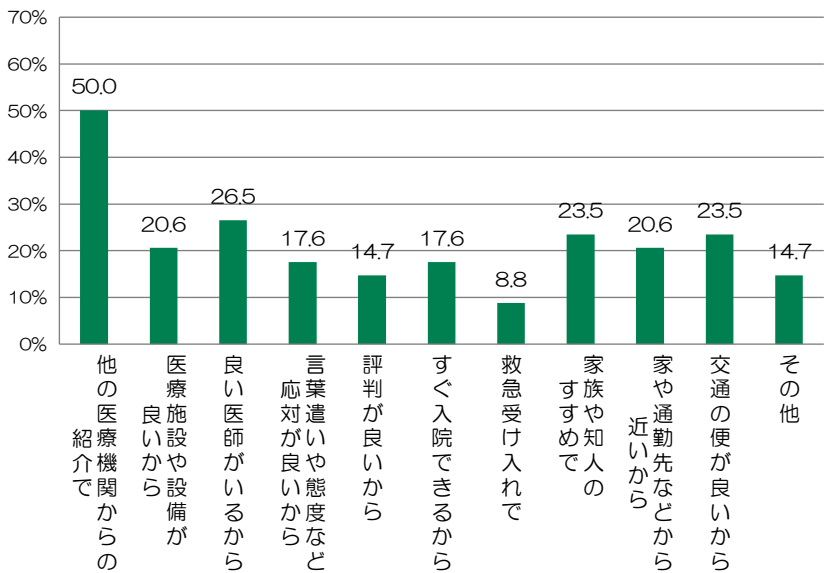
平均年齢： 72.0歳



■当院の選択理由

(複数回答可)

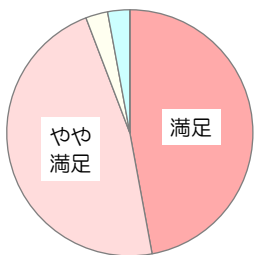
有効回答者数： 34人



■総合満足度

有効回答者数： 34人

「当院について、総合的にはどうられますか」



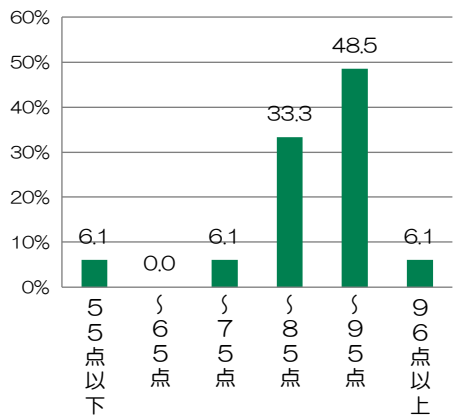
当院全体	
満足	47.1%
やや満足	47.1%
どちらともいえない	2.9%
やや不満	2.9%
不満	0.0%

■総合評価点

有効回答者数： 33人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

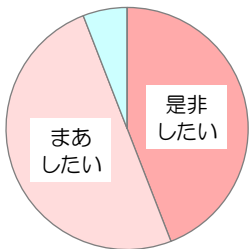
平均評価点： 83.1点



■紹介・推薦意向

有効回答者数： 34人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



当院全体	
是非したい	44.1%
まあしたい	50.0%
あまりしたくない	5.9%
全くしたくない	0.0%

■個別項目の満足度

施設面

	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
建物の外観やつくり	29人	24.1	62.1	13.8			77.6
医療機器等の設備	31人	35.5	45.2	19.4			79.0
トイレ・洗面・給湯等の設備	32人	28.1	53.1	15.6	3.1		76.6
売店・飲食コーナー	29人	3.4	20.7	44.8	17.2	13.8	45.7
サロンスペース	25人	20.0	44.0	32.0	4.0		69.0
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	32人	28.1	53.1	15.6	3.1		76.6
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	28人	21.4	53.6	25.0			74.1
冷暖房や換気	34人	23.5	47.1	23.5	5.9		72.1
施設面全般について	33人	24.2	48.5	24.2	3.0		73.5

接遇面

事務職員の言葉遣いや態度	35人	40.0	48.6	8.6	2.9		80.7
医師の言葉遣いや態度	34人	41.2	50.0	8.8			83.1
看護師の言葉遣いや態度	35人	42.9	40.0	11.4	5.7		80.0
検査技師(心電図)の言葉遣いや態度	26人	46.2	46.2	7.7			84.6
放射線技師の言葉遣いや態度	26人	42.3	50.0	7.7			83.7
薬剤師の言葉遣いや態度	29人	34.5	55.2	10.3			81.0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	23人	52.2	43.5	4.3			87.0
栄養士の言葉遣いや態度	24人	37.5	54.2	4.2	4.2		80.2
医療ソーシャルワーカーの言葉遣いや態度	19人	42.1	52.6	5.3			84.2
接遇面全般について	35人	37.1	45.7	14.3	2.9		79.3

診療面

医師への質問や相談のしやすさ	30人	40.0	60.0				85.0
医師の患者の話を聞く姿勢	32人	43.8	50.0	6.3			84.4
医師からの病状や検査結果の説明	31人	41.9	51.6	6.5			83.9
医師の診断や処置への信頼感	31人	45.2	51.6	3.2			85.5
看護師への質問や相談のしやすさ	34人	41.2	41.2	14.7	2.9		80.1
看護師の患者の話を聞く姿勢	33人	36.4	45.5	12.1	6.1		78.0
看護師の説明や励まし	32人	40.6	40.6	12.5	6.3		78.9
看護師の採血や介助などの処置	31人	35.5	48.4	12.9	3.2		79.0
看護師のナースコールへの対応	32人	34.4	37.5	15.6	9.4	3.1	72.7
診療面全般について	31人	35.5	51.6	12.9			80.6

医療サービス体制面

入院までの期間	30人	33.3	50.0	16.7			79.2
入院時の書類や説明のわかりやすさ	34人	23.5	61.8	11.8	2.9		75.7
食事の内容(メニュー・味など)	31人	12.9	67.7	12.9	3.2		71.0
整理整頓や清掃状況	31人	25.8	58.1	16.1			77.4
安全面への気配り	32人	31.3	53.1	15.6			78.9
プライバシーへの気配り	31人	29.0	58.1	9.7	3.2		78.2
職員間の連携の良さ	30人	23.3	60.0	16.7			76.7
退院に向けた情報提供などの支援	31人	12.9	71.0	12.9	3.2		73.4
サービス体制面全般について	31人	29.0	64.5	3.2	3.2		79.8

透析患者満足度調査の結果

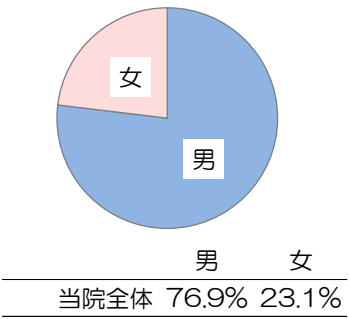
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計
*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

令和7年1月15日～2月14日実施
当院全体 回答者数：247人

当院全体

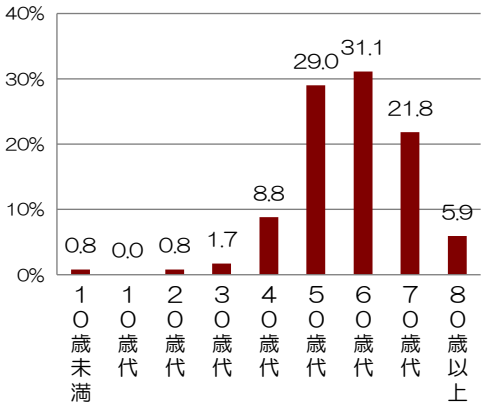
回答者の性別・年齢

有効回答者数：247人



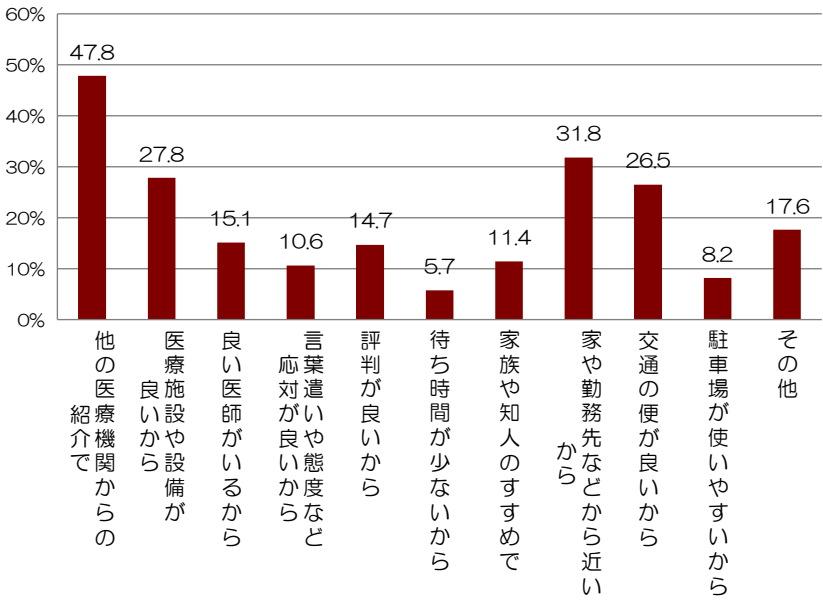
有効回答者数：238人

平均年齢：61.9歳



当院の選択理由

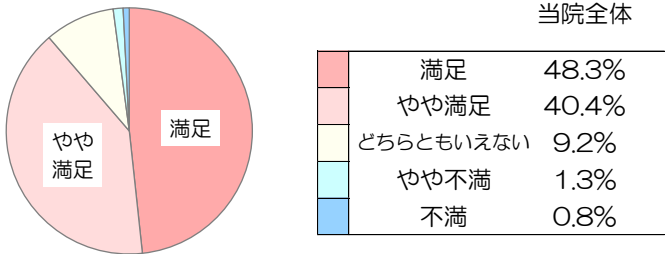
(複数回答可) 有効回答者数：245人



総合満足度

有効回答者数：240人

「当院について、総合的にはどう思われますか」

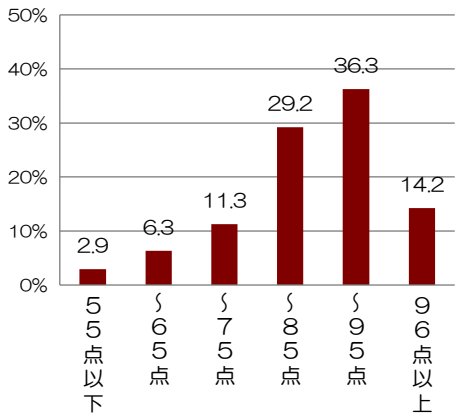


総合評価点

有効回答者数：240人

「100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

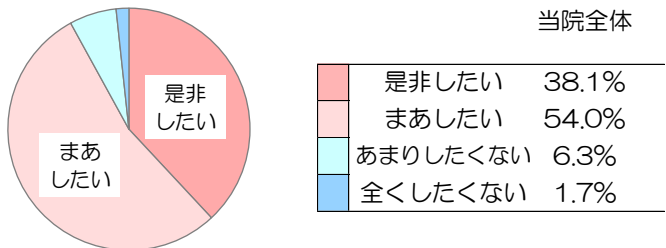
平均評価点：83.9点



紹介・推薦意向

有効回答者数：239人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」



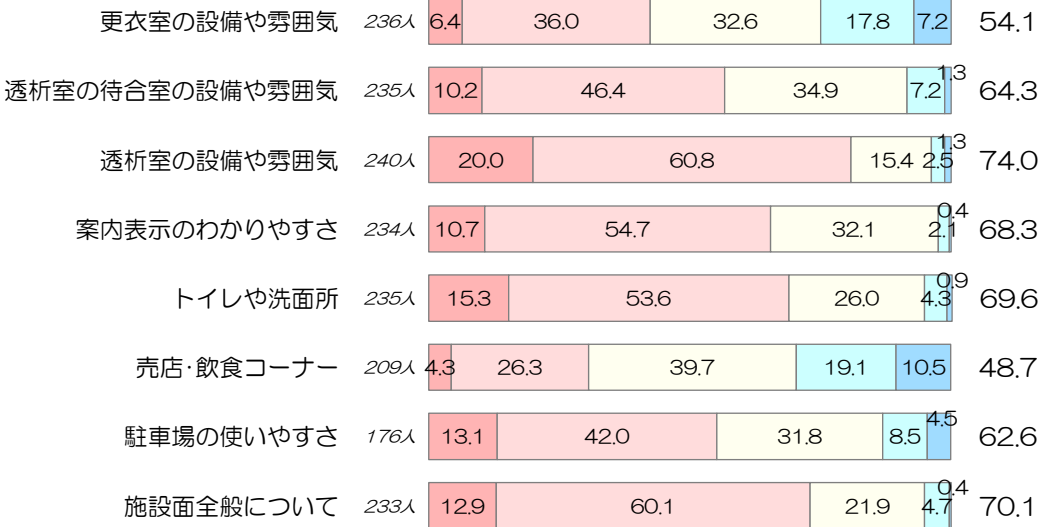
個別項目の満足度

有効回答者数

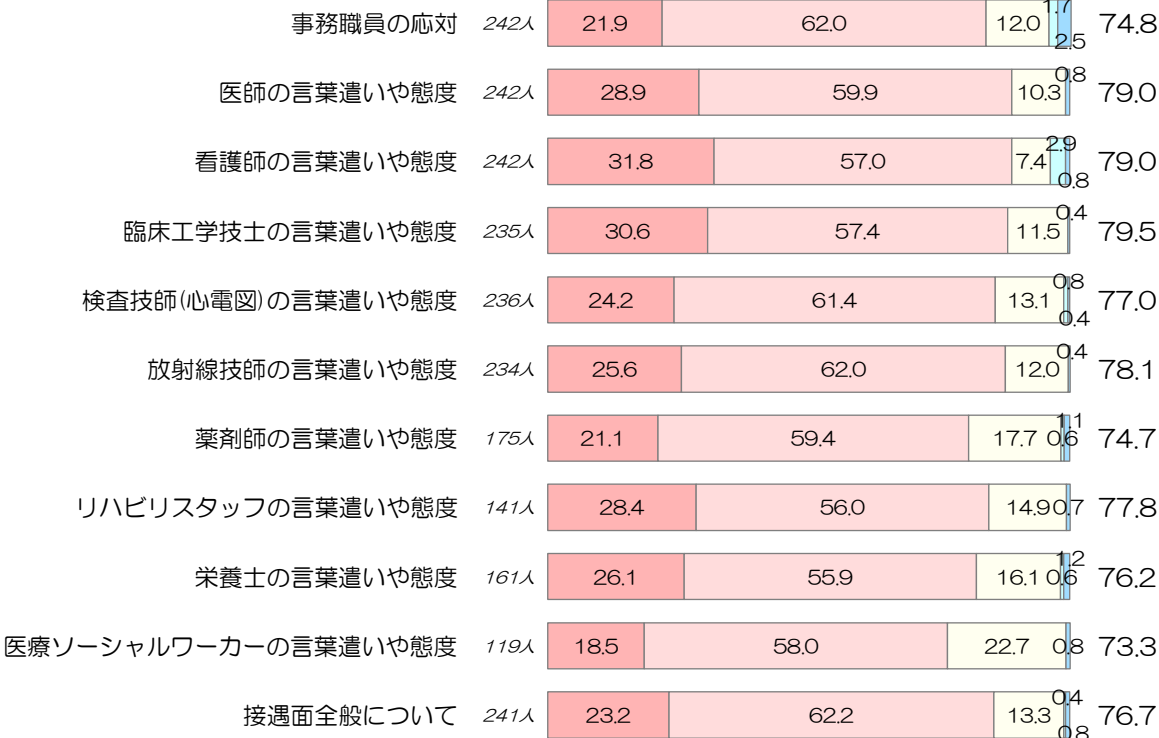
単位：% (0.0は非表示)
非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

インデックス

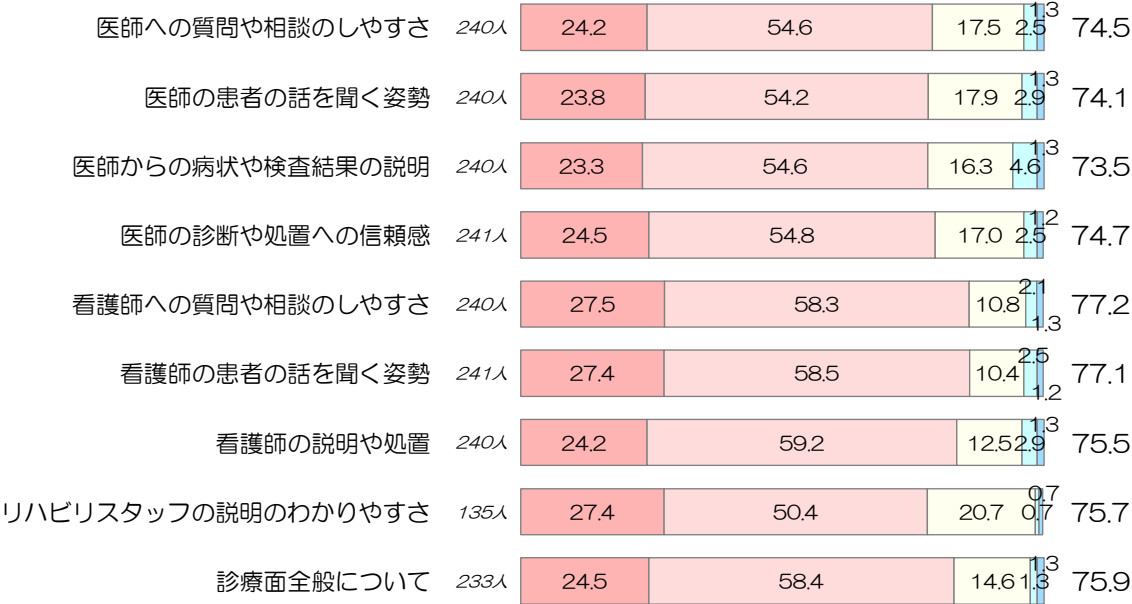
施設面



接遇面



診療面



医療サービス体制面

