

■ **調査目的** 当院のサービスに対する（入院／外来）患者の満足度を客観的に評価し、改善への基礎資料とする。

■ **調査期間** 2024年10月21日（月）～ 10月25日（金）

■ **調査手法** ・入院患者さんに紙の調査票を配付。病棟ごとに回収箱を設置して回収。有効回収数：367件  
・外来患者さんに紙の調査票を配付。院内に回収箱を設置して回収。有効回収数：696件

## ■ 調査項目

### ● 入院患者

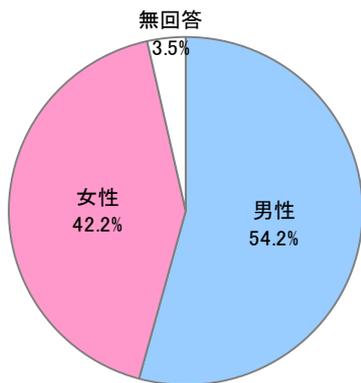
- ・ 当院の印象
- ・ 施設・設備・サービスに対する満足度
- ・ 施設・設備へのコメント（自由回答）
- ・ 移動する上で、わかりにくかった場所（自由回答）
- ・ 患者支援センターについて
- ・ 当院の特別療養環境室の説明を受けた場所
- ・ 「特別療養環境室」の利用状況と評価
- ・ プライバシー配慮と本人確認について
- ・ 医師に対する満足度
- ・ 医師に対する意見・要望（自由回答）
- ・ 看護師サービスに対する満足度
- ・ 看護師サービスに対する意見・要望（自由回答）
- ・ その他の職員の接遇に対する満足度
- ・ その他の職員に対する意見・要望（自由回答）
- ・ 接した職員の「身だしなみ」について
- ・ 「医師の働き方改革」の認知度
- ・ 当院での「医師の働き方改革」の認知度
- ・ 患者や家族にお願いしていることについての認知度
- ・ 「医師の働き方改革」に協力したいと思うか
- ・ 協力したい、または協力したくない理由
- ・ 総合的な満足度

### ● 外来患者

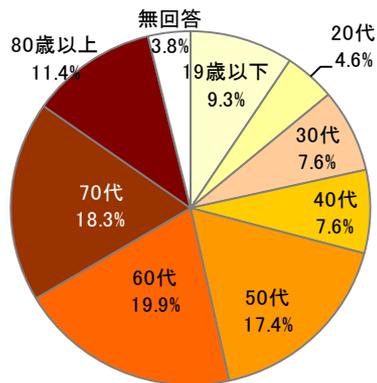
- ・ 当院の印象
- ・ 施設・設備に対する満足度
- ・ 施設・設備に対する意見・要望（自由回答）
- ・ 院内で迷った場所、わかりにくかった場所（自由回答）
- ・ 診療面に対する満足度
- ・ 診療面に対する意見・要望（自由回答）
- ・ 職員の接遇面に対する満足度
- ・ 職員の接遇面に対する意見・要望（自由回答）
- ・ 職員の身だしなみに対する評価
- ・ サービス面に対する満足度
- ・ サービス面に対する意見・要望（自由回答）
- ・ 会計時の待ち時間がゼロにできるサービスの利用意向
- ・ 入院費用の支払いに対する意見・要望（自由回答）
- ・ 「医師の働き方改革」の認知度
- ・ 当院での「医師の働き方改革」の認知度
- ・ 患者や家族にお願いしていることについての認知度
- ・ 「医師の働き方改革」への協力意向
- ・ 協力したい、または協力したくない理由
- ・ 総合的な満足度

<入院患者 367件>

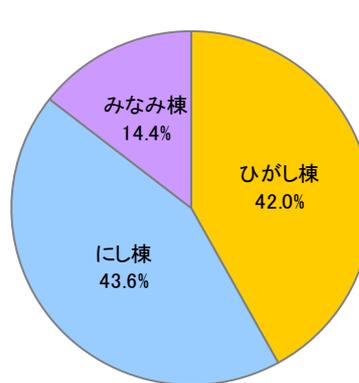
【性別】



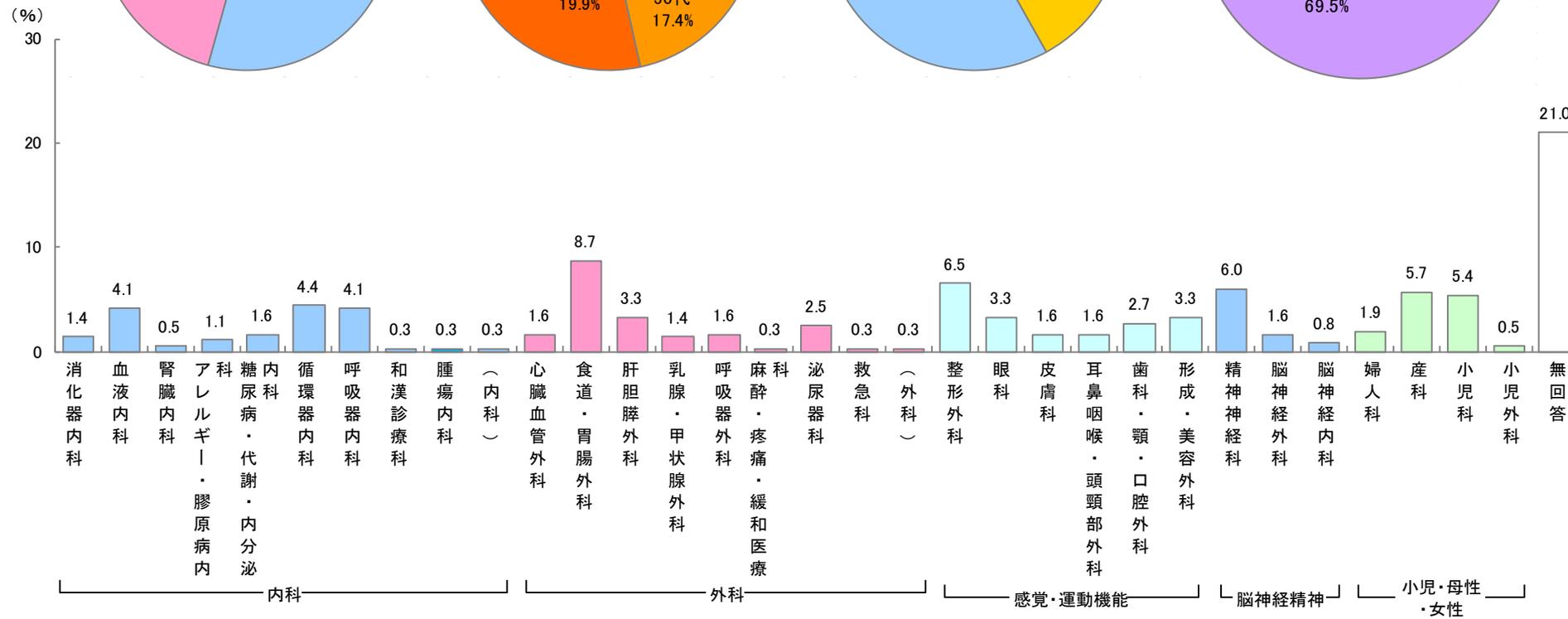
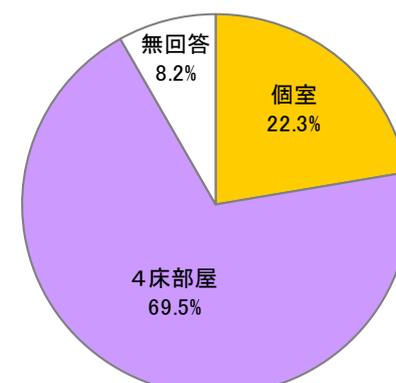
【年齢】



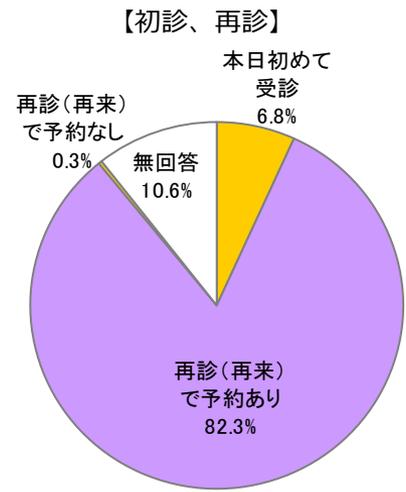
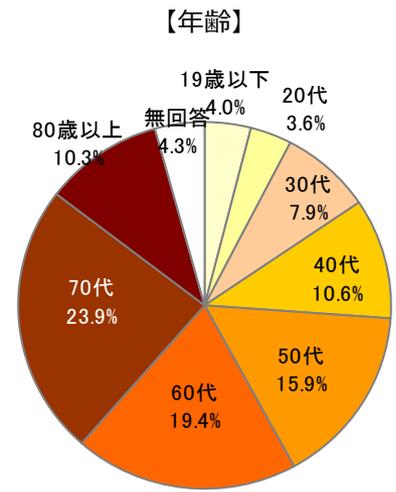
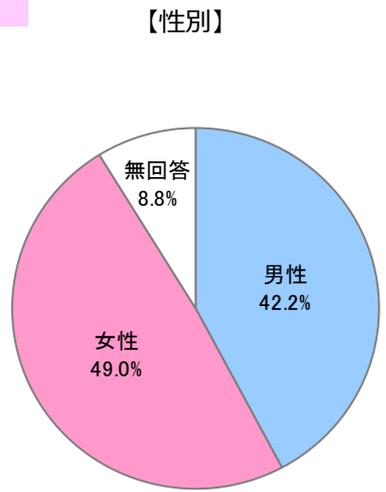
【病棟】



【病室種類】



<外来患者 696件>



【診療科・複数回答】

