

外来・入院
患者満足度調査
結果報告書

2024年度



産業医科大学

University of Occupational and Environmental Health, Japan

目 次

1	調査目的	… P 3
2	調査設計（外来）	… P 3
3	外来患者専用アンケート	… P 4
4	外来患者満足度調査結果	… P 6
5	調査設計（入院）	… P 10
6	入院患者専用アンケート	… P 11
7	入院患者満足度調査結果	… P 13

1. 調査目的

患者サービスの向上のため、現在の外来・入院患者、そのご家族の実態や、当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や、満足度の向上に役立てることを目的として実施

2. 調査設計（外来）

- ・調査日 ： 2024年9月2日から9月20日まで（14日間）
- ・回答期限 ： 2024年9月30日まで
- ・調査対象 ： 調査期間中、当院に通院された患者および家族
- ・調査内容 ： 次ページ（産業医科大学病院外来患者満足度調査）参照
- ・調査方法 ： 1. 診療が終了した患者または家族へ、医事課計算窓口で
 「患者満足度調査のご協力をお願い」用紙を配布
 2. 患者または家族は、スマホ、タブレット、PCで用紙記載の
 QRコードまたはURLを読み込み、Web上で回答していただく

3. 外来患者専用アンケート

2024 年 9 月実施

産業医科大学病院外来患者満足度調査

産業医科大学病院では、よりよい病院を目指して日々改善を行っております。
このたび、更なる医療サービス向上に向けて、患者満足度調査を実施いたします。
ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。(回答期限：令和6年9月30日まで)

- ※ 無記名の調査です。お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。
- ※ お答えいただいた内容は、「医療サービス向上」の目的以外には使用いたしません。
- ※ この調査は調査期間中に外来を受診された全ての患者さんをお願いしております。
- ※ 所要時間は3分程度です。
- ※ 個別の対応は出来かねます。あらかじめご了承ください。
- ※ 調査結果は後日、当院 HP および院内掲示でご確認いただけます。

■ 利用日（受診日）： _____ 月 _____ 日

No.	項目	5 とても 満足	4 やや 満足	3 ふつ う	2 やや 不満	1 不満	0 なし 利用
1	診察までの待ち時間に満足していますか						
2	診察時間に満足していますか						
3	医師による診療・治療内容に満足していますか						
4	医師との対話に満足していますか						
5	看護師の対応に満足していますか						
6	事務職員の対応に満足していますか						
7	その他のスタッフ（薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、リハビリ療養士等）の対応に満足していますか						
8	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか						
9	精神的なケアに満足していますか						
10	プライバシー保護の対応（診察時）のプライバシー保護の対応に満足していますか						
11	要望や苦情への対応について満足していますか						

2024 年 9 月実施

No.	項目	5 とても 満足	4 やや 満足	3 ふつ う	2 やや 不満	1 不満	0 な し 利 用
12	病院内の案内表示や掲示物わかりやすい ですか						
13	その他（外来の予約はとりやすいですか）						

14. 産業医科大学病院を親しい方にもすすめようと思いますか？一つお選びください。（回答必須）

5.すすめる 4.まあまあすすめる 3.どちらともいえない 2.あまりすすめない 1.すすめない

15. 産業医科大学病院での満足度は 100 点満点で採点するとしたら何点ですか （ ） 点

■ 通院中の不満や改善点、その他お気づき、職員へのメッセージなど、自由にご記入ください。

以下、該当するものを一つお選びください。

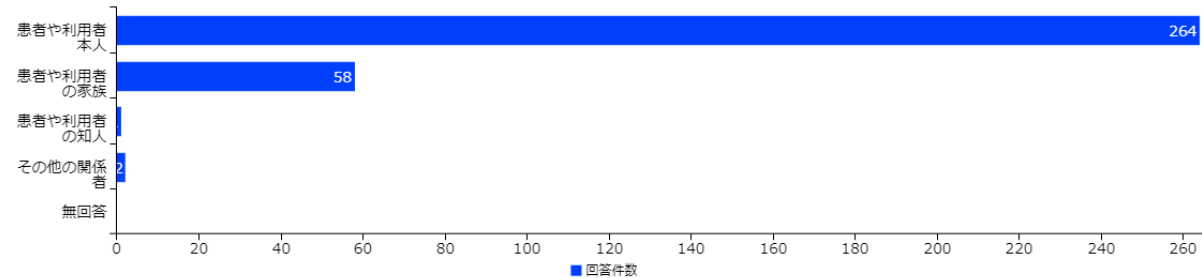
項目	回答
回答された方	<input type="checkbox"/> 患者や利用者本人 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の家族 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の知人 <input type="checkbox"/> その他の関係者
患者（利用者）の性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
患者（利用者）の年齢	<input type="checkbox"/> 0～9 歳 <input type="checkbox"/> 10 代 <input type="checkbox"/> 20 代 <input type="checkbox"/> 30 代 <input type="checkbox"/> 40 代 <input type="checkbox"/> 50 代 <input type="checkbox"/> 60 代 <input type="checkbox"/> 70 代 <input type="checkbox"/> 80 代 <input type="checkbox"/> 90 代以上
受診された診療科	<input type="checkbox"/> 膠原病リウマチ内科、内分泌代謝糖尿病内科 <input type="checkbox"/> 循環器内科、腎臓内科 <input type="checkbox"/> 消化管内科、肝胆脾内科 <input type="checkbox"/> 脳神経内科、心療内科 <input type="checkbox"/> 神経・精神科 <input type="checkbox"/> 小児科・小児外科 <input type="checkbox"/> 脳神経外科 <input type="checkbox"/> 脳卒中血管内科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 消化器・内分泌外科 <input type="checkbox"/> 呼吸器・胸部外科 <input type="checkbox"/> 泌尿器科 <input type="checkbox"/> 眼科 <input type="checkbox"/> 耳鼻咽喉科・頭頸部外科 <input type="checkbox"/> 放射線科 <input type="checkbox"/> 放射線治療科 <input type="checkbox"/> 麻酔科 <input type="checkbox"/> リハビリテーション <input type="checkbox"/> 産婦人科 <input type="checkbox"/> 歯科・口腔外科 <input type="checkbox"/> 呼吸器内科 <input type="checkbox"/> 心臓血管外科 <input type="checkbox"/> 形成外科 <input type="checkbox"/> 血液内科 <input type="checkbox"/> 救急・集中治療科 <input type="checkbox"/> メンタルヘルスセンター <input type="checkbox"/> 緩和ケアセンター <input type="checkbox"/> 認知症センター <input type="checkbox"/> 両立支援科 <input type="checkbox"/> 遺伝子カウンセリング科
当院を選択された理由をお 選びください。	<input type="checkbox"/> 自宅・職場・学校に近い <input type="checkbox"/> かかりつけ医師がいる <input type="checkbox"/> 診療科目が多い <input type="checkbox"/> 専門医がいる <input type="checkbox"/> 他医からの紹介 <input type="checkbox"/> 医療設備が良い <input type="checkbox"/> 評判が良い <input type="checkbox"/> 知人の紹介 <input type="checkbox"/> インターネット <input type="checkbox"/> 雑誌・新聞 <input type="checkbox"/> 講演会への参加

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。

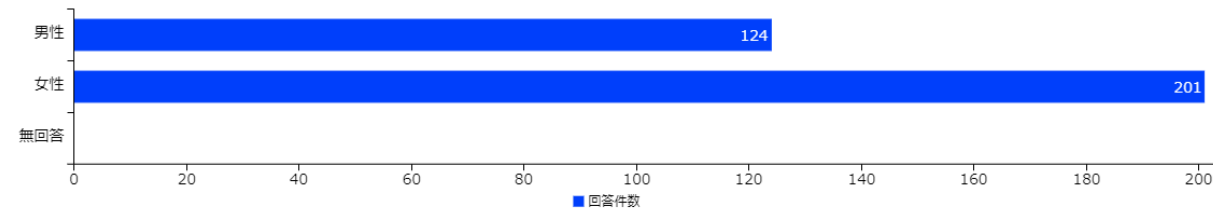
4. 外来患者満足度調査結果：有効回答数 325 件

基本属性

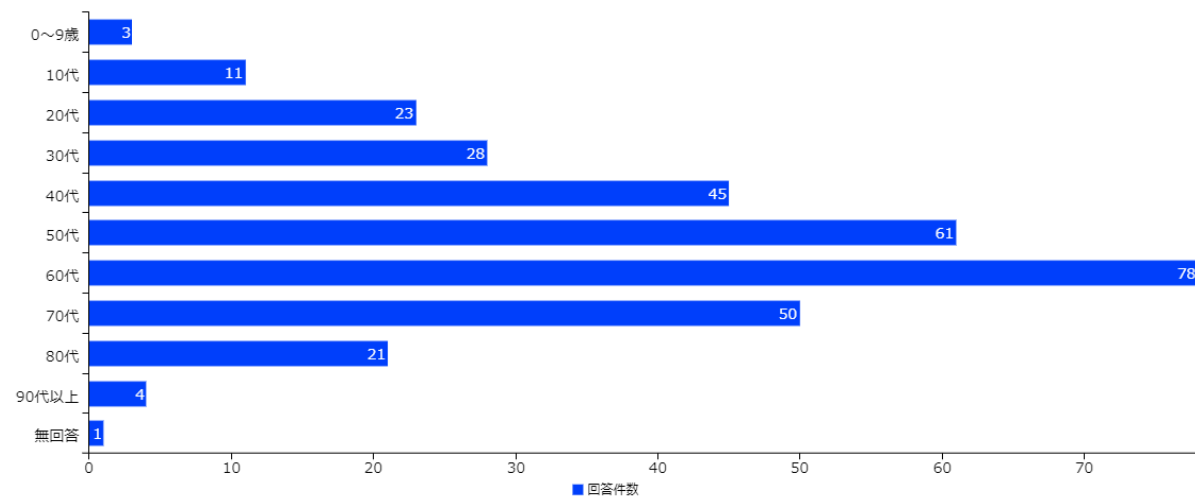
<回答者>



<利用者の性別>

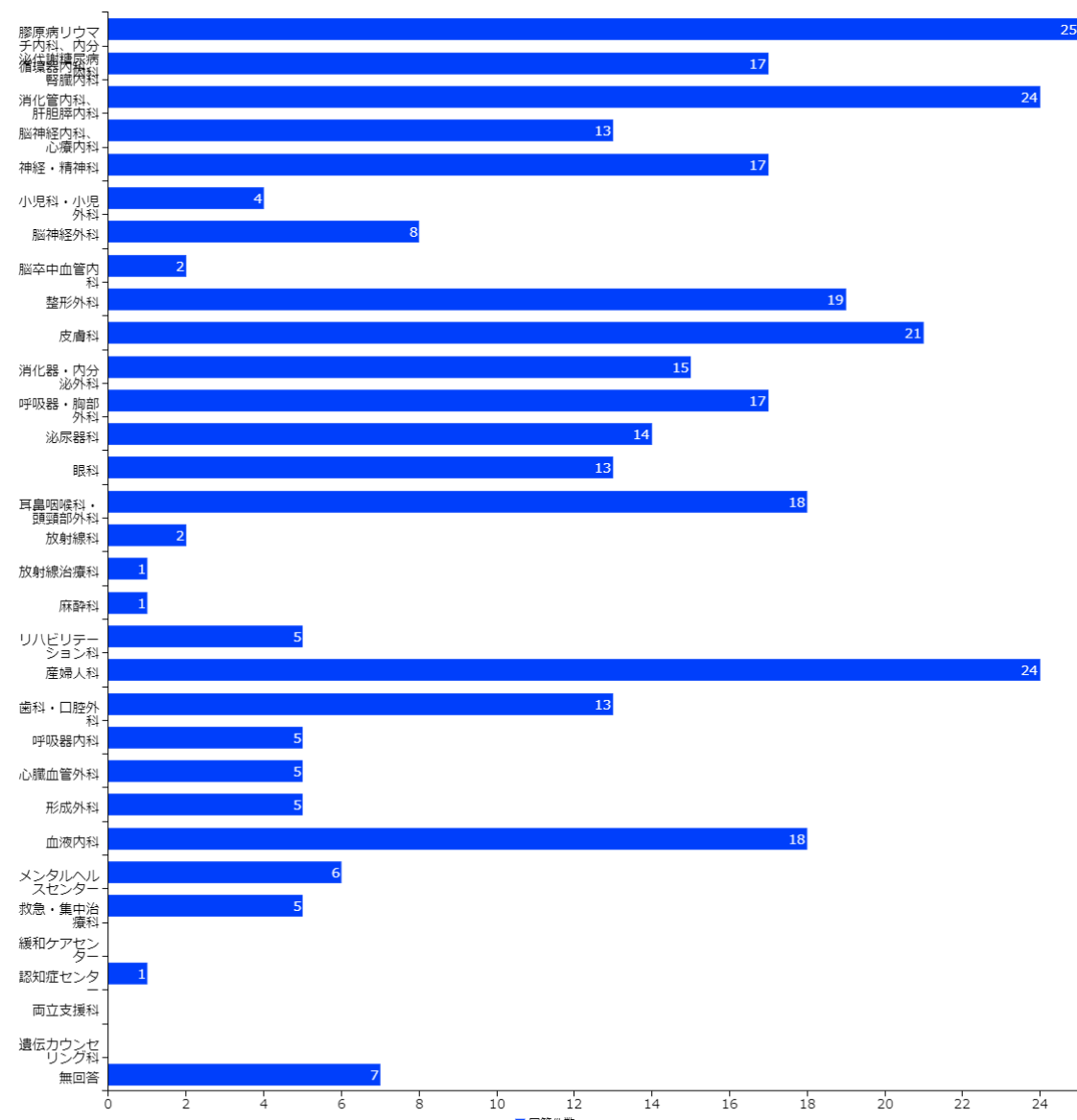


<利用者の年齢>



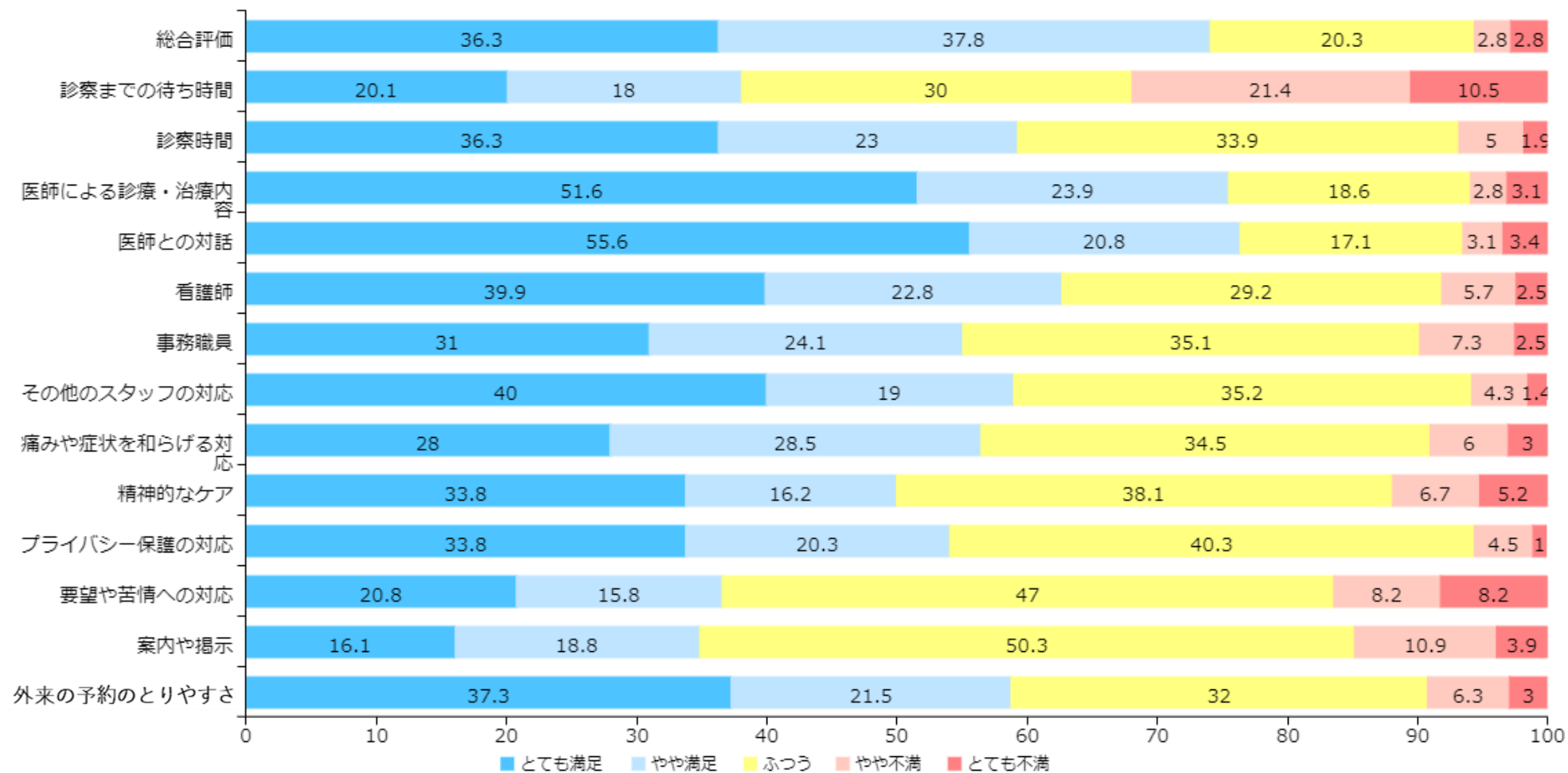
外来患者満足度調査結果：有効回答数 325 件

＜受診された診療科＞



外来患者満足度調査結果：有効回答数 325 件

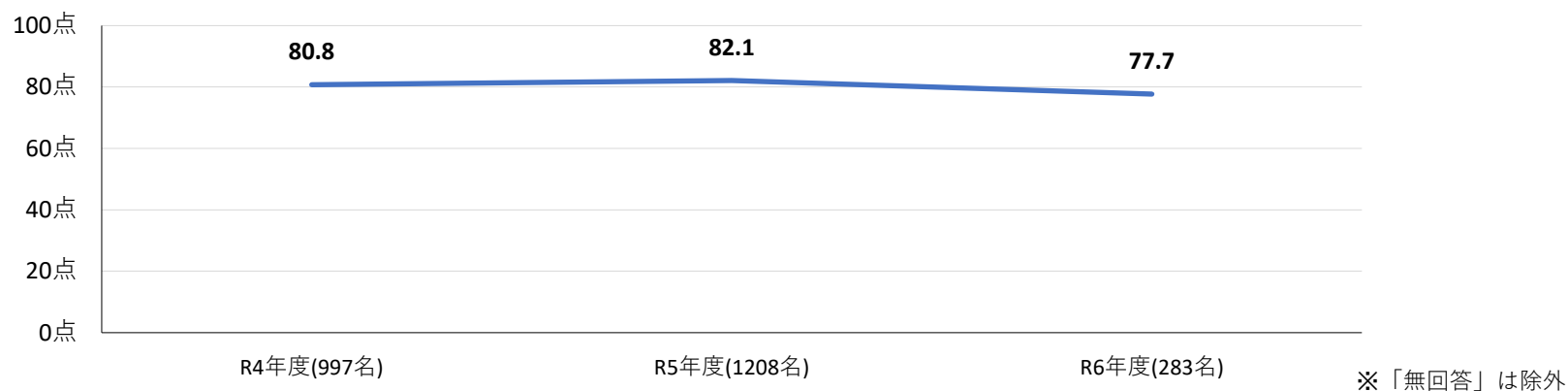
回答結果



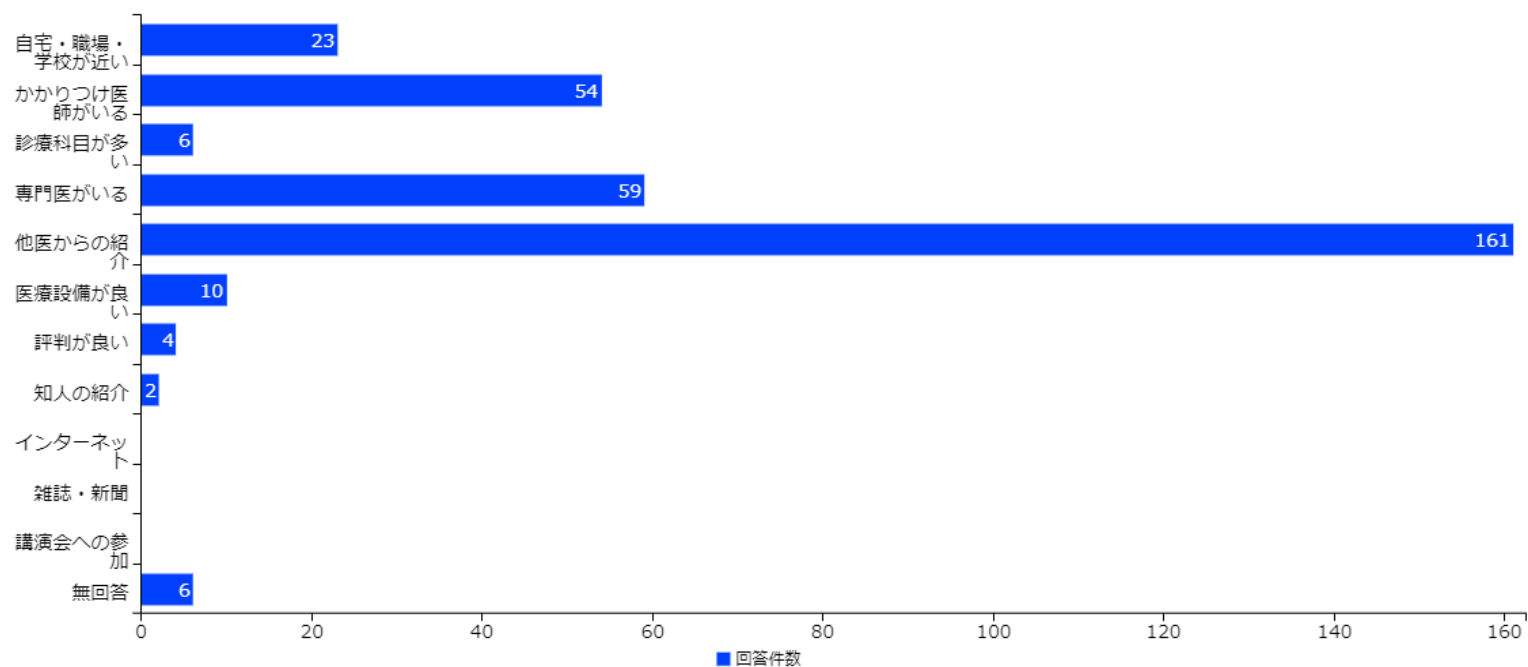
※「利用なし」は除外

外来患者満足度調査結果：有効回答数 325 件

＜外来患者満足度年度別平均得点推移（産業医科大学病院での満足度は100点満点で採点）＞



＜当院を選択された理由＞



5. 調査設計（入院）

- ・ 調査日
第1回：2024年9月17日から9月30日まで（14日間）
第2回：2024年11月13日（1日間）
- ・ 回答期限
第1回：2024年10月15日まで
第2回：2024年11月15日まで
- ・ 調査対象
：調査期間中、当院に入院中または退院される患者および家族
- ・ 調査内容
：次ページ（産業医科大学病院入院患者満足度調査）参照
- ・ 調査方法
第1回：調査期間中に退院される患者または家族へ、各病棟で看護師または看護補助者が「患者満足度調査のご協力をお願い」用紙を配布
患者または家族は、スマホ、タブレット、PCで用紙記載のQRコードまたはURLを読み込み、Web上で回答していただく
第2回：調査日に入院している患者（退院される患者は対象外）または家族へ
各病棟で看護師または看護補助者が、アンケート用紙を直接配布し記入していただく
記入後のアンケート用紙は各病棟で回収

6. 入院患者専用アンケート

(2024 年 11 月実施)

産業医科大学病院入院患者満足度調査

産業医科大学病院では、よりよい病院を目指して日々改善を行っております。
このたび、更なる医療サービス向上に向けて、患者満足度調査を実施いたします。
ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます

- ※ 無記名の調査です。お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。
- ※ お答えいただいた内容は、「医療サービス向上」の目的以外には使用いたしません。
- ※ この調査は調査期間中に入院されている全ての患者さんをお願いしております。
- ※ 所要時間は3分程度です。
- ※ 個別の対応は出来かねます。あらかじめご了承ください。
- ※ 調査結果は後日、当院 HP および院内掲示でご確認いただけます。

記載日：____月____日

あてはまる番号に○をお書き下さい。

No.	項目	5 満足 とても	4 満足 やや	3 ふつう	2 不満 やや	1 不満	0 なし 利用
1	医師による診療・治療内容に満足していますか						
2	医師との対話に満足していますか						
3	看護師の対応に満足していますか						
4	事務職員の対応に満足していますか						
5	その他のスタッフ（薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、リハビリ療養士等）の対応に満足していますか						
6	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか						
7	精神的なケアに満足していますか						
8	病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか						
9	病室・浴室・トイレなどに満足していますか						
10	食事の内容に満足していますか						

No.	項目	5 とても 満足	4 やや 満足	3 ふつ う	2 やや 不満	1 不満	0 利用 なし
11	要望や苦情への対応に満足していますか						
12	職員の接遇について満足していますか						
13	病院内の案内や掲示は、わかりやすいですか						

14. 産業医科大学病院を親しい方にもすすめようと思いますか？一つお選びください。(回答必須)

5.すすめる 4.まあまあすすめる 3.どちらともいえない 2.あまりすすめない 1.すすめない

15. 産業医科大学病院での満足度は 100 点満点で採点するとしたら何点ですか () 点

■ 入院中の不満や改善点、その他お気づき、職員へのメッセージなど、自由にご記入ください。

あてはまるものをお選びください。

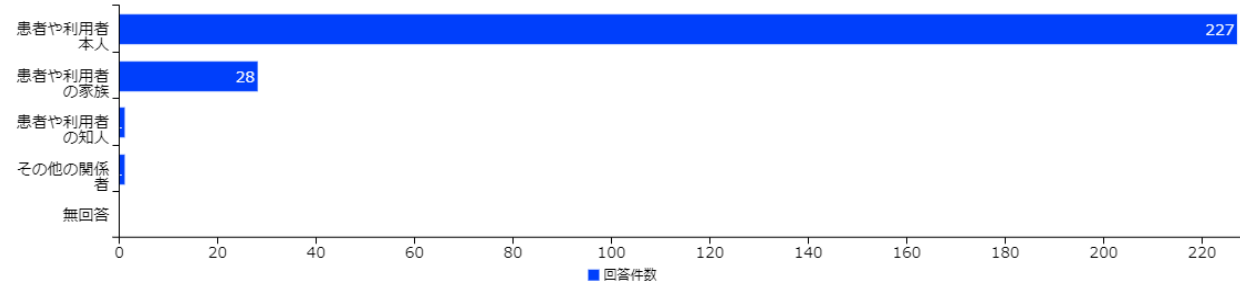
項 目	回 答
回答された方	<input type="checkbox"/> 患者本人 <input type="checkbox"/> 患者の家族 <input type="checkbox"/> 患者の知人 <input type="checkbox"/> その他の関係者
利用者の性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
利用者の年齢	<input type="checkbox"/> 0～9 歳 <input type="checkbox"/> 10 代 <input type="checkbox"/> 20 代 <input type="checkbox"/> 30 代 <input type="checkbox"/> 40 代 <input type="checkbox"/> 50 代 <input type="checkbox"/> 60 代 <input type="checkbox"/> 70 代 <input type="checkbox"/> 80 代 <input type="checkbox"/> 90 代以上
入院された病棟	<input type="checkbox"/> 10A <input type="checkbox"/> 9B <input type="checkbox"/> 8A <input type="checkbox"/> 8B <input type="checkbox"/> 7B <input type="checkbox"/> 5A <input type="checkbox"/> 5B <input type="checkbox"/> 4B <input type="checkbox"/> 4W <input type="checkbox"/> 3W <input type="checkbox"/> 2W <input type="checkbox"/> 3S <input type="checkbox"/> 2S <input type="checkbox"/> 5C <input type="checkbox"/> 5D <input type="checkbox"/> 4C <input type="checkbox"/> 2C <input type="checkbox"/> 3C(ICU) <input type="checkbox"/> 2M <input type="checkbox"/> 2N <input type="checkbox"/> 2G
入院された診療科	<input type="checkbox"/> 膠原病リウマチ内科、内分泌代謝糖尿病内科 <input type="checkbox"/> 循環器内科、腎臓内科 <input type="checkbox"/> 消化管内科、肝胆膵内科 <input type="checkbox"/> 脳神経内科、心療内科 <input type="checkbox"/> 神経・精神科 <input type="checkbox"/> 小児科・小児外科 <input type="checkbox"/> 脳神経外科 <input type="checkbox"/> 脳卒中血管内科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 消化器・内分泌外科 <input type="checkbox"/> 呼吸器・胸部外科 <input type="checkbox"/> 泌尿器科 <input type="checkbox"/> 眼科 <input type="checkbox"/> 耳鼻咽喉科・頭頸部外科 <input type="checkbox"/> 放射線科 <input type="checkbox"/> 放射線治療科 <input type="checkbox"/> 麻酔科 <input type="checkbox"/> リハビリテーション <input type="checkbox"/> 産婦人科 <input type="checkbox"/> 歯科・口腔外科 <input type="checkbox"/> 呼吸器内科 <input type="checkbox"/> 心臓血管外科 <input type="checkbox"/> 形成外科 <input type="checkbox"/> 血液内科 <input type="checkbox"/> 救急・集中治療科

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。

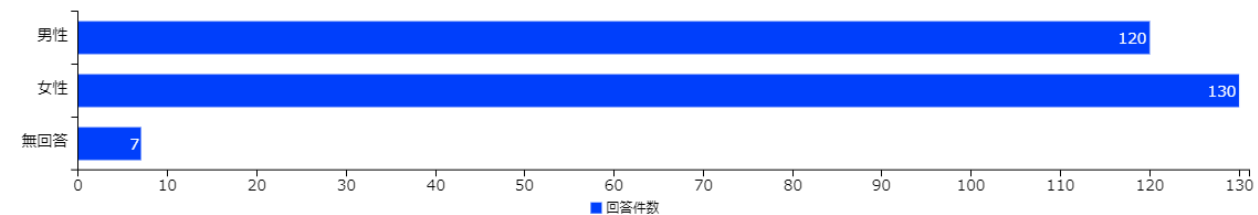
7. 入院患者満足度調査結果：有効回答数 257 件

基本属性

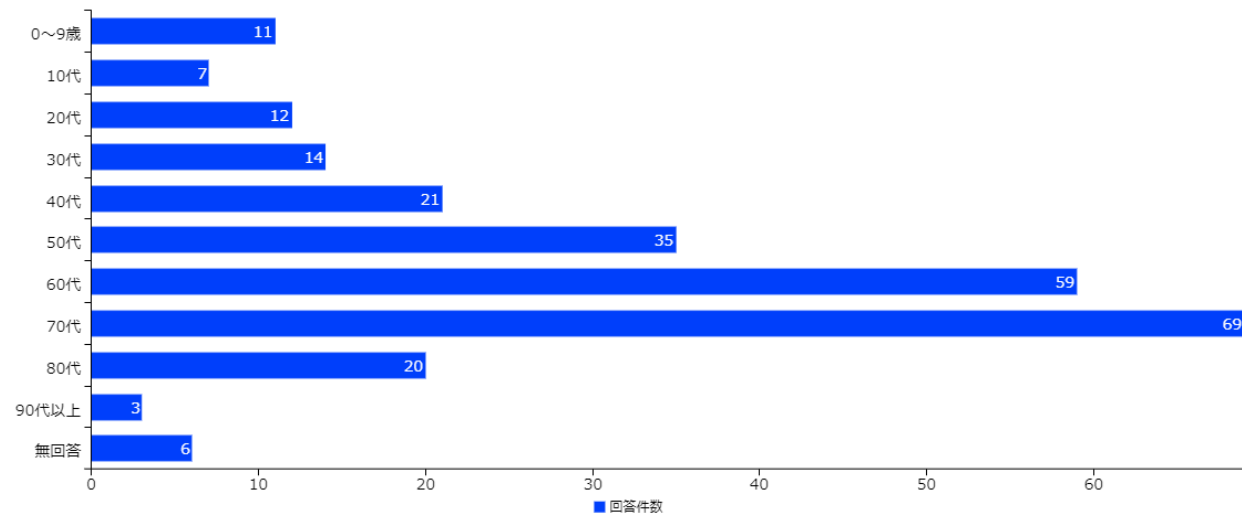
〈回答者〉



〈利用者の性別〉

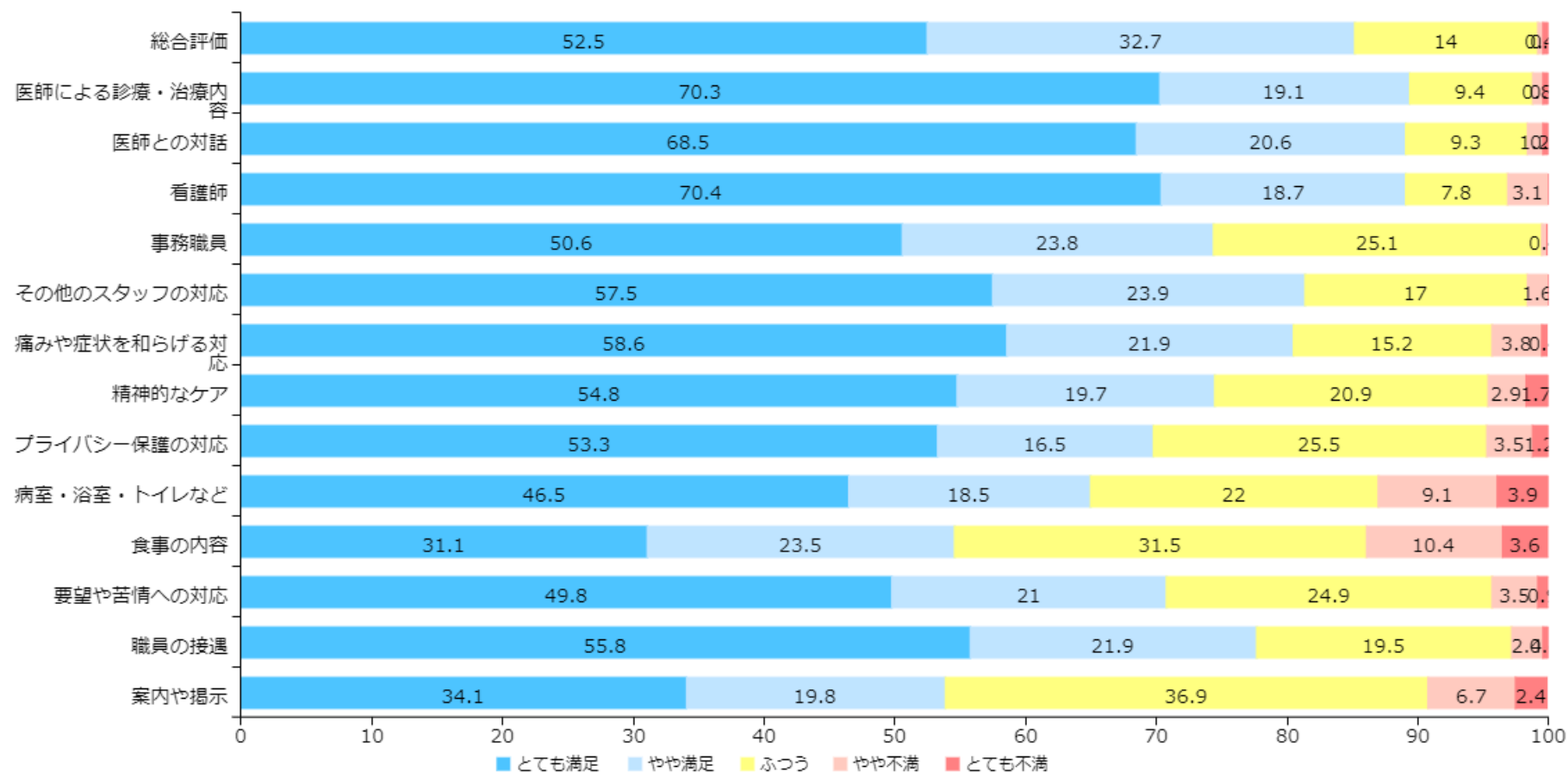


〈利用者の年齢〉



入院患者満足度調査結果：有効回答数 257 件

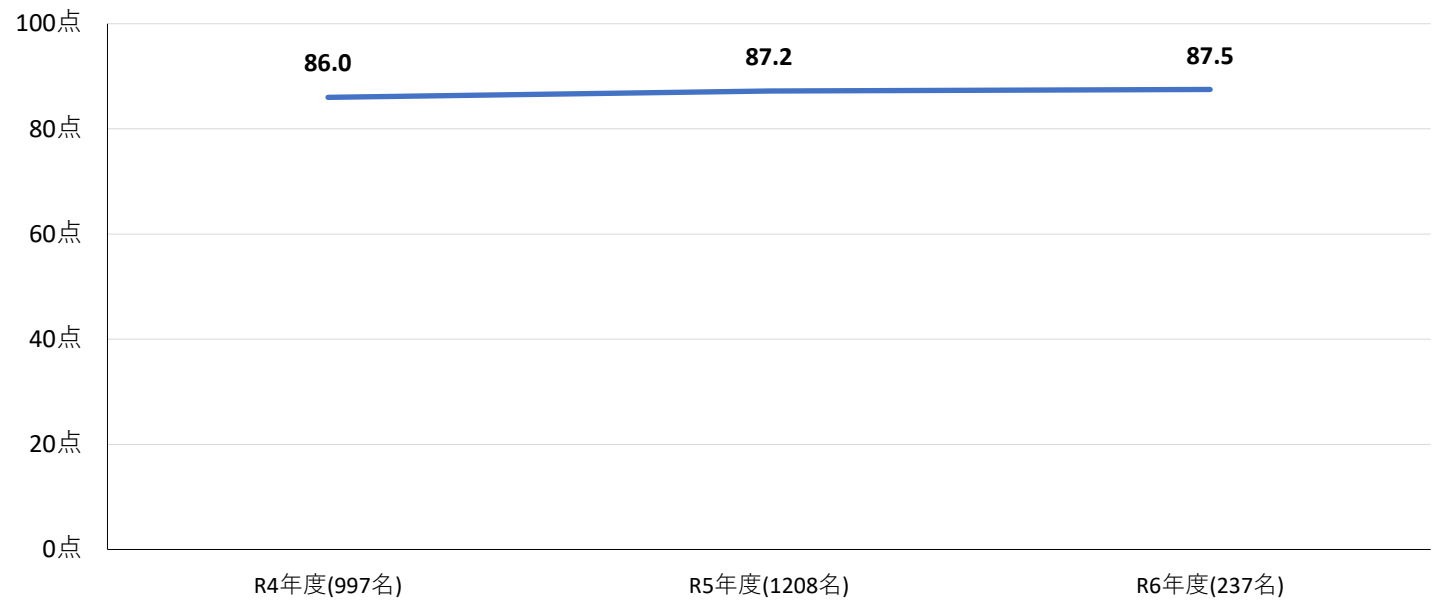
回答結果



※「利用なし」は除外

入院患者満足度調査結果 ： 有効回答数 257 件

＜入院患者満足度年度別平均得点推移（産業医科大学病院での満足度を100点満点で採点）＞



※「無回答」は除外