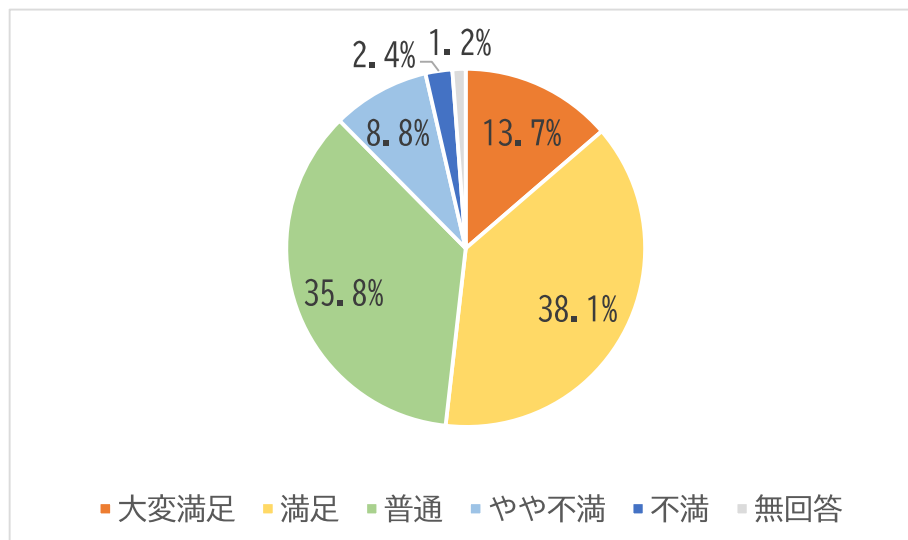
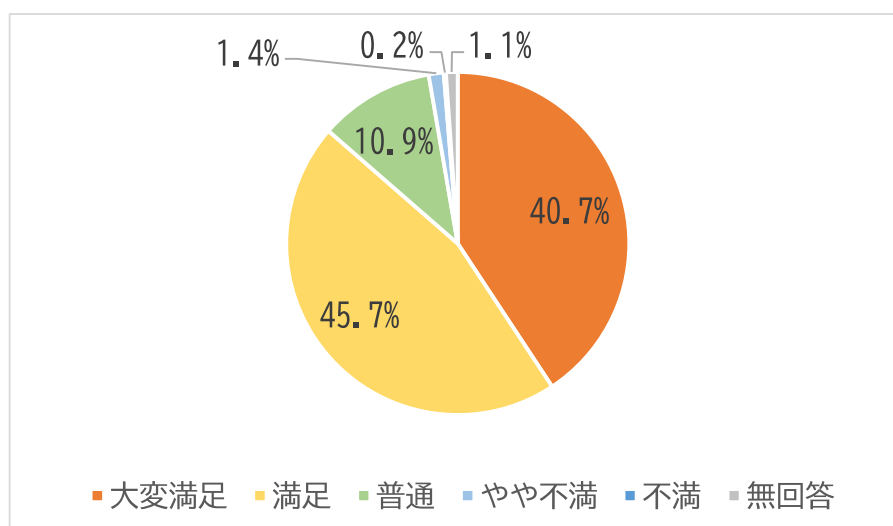


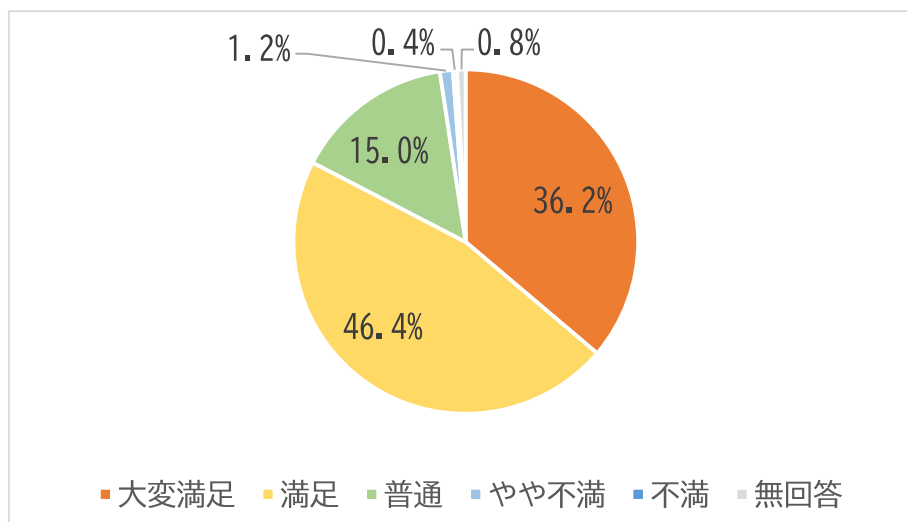
◇ 施設・設備・情報提供
(病棟設備、バリアフリー度など)



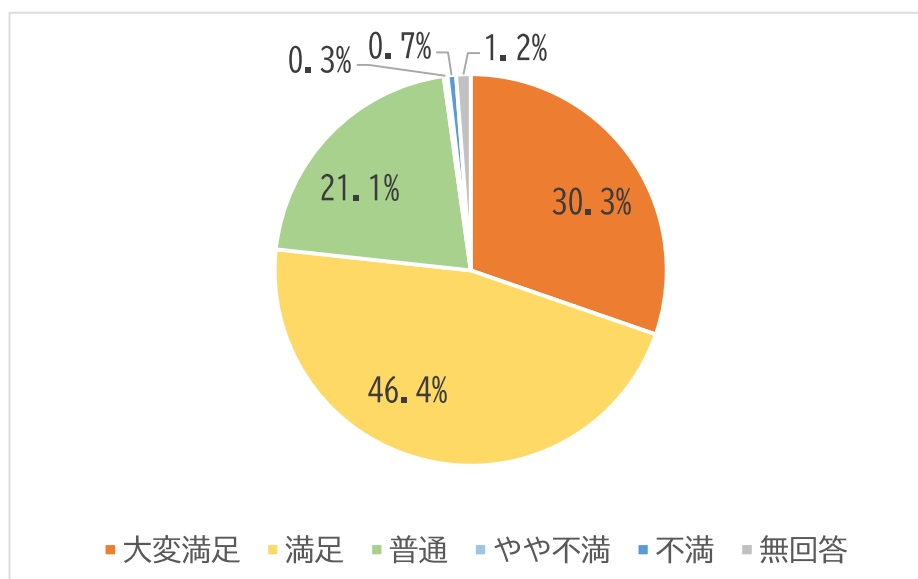
◇ 医師の接遇
(知識や技術、説明のわかりやすさなど)



◇ 看護師の接遇
(言葉遣い、相談のしやすさなど)



◇ 事務の接遇
(言葉遣いや態度、質問のしやすさなど)



○ 調査結果を踏まえて

令和5年度に実施した入院患者満足度調査の総合満足度は86.4ポイントと昨年度から1.4ポイント増加した(昨年度85.0ポイント)結果となりました。昨年度と比較すると、最も増加した項目は「医師@わかりやすい説明」が8.7ポイント増の88.4ポイントで、最も減少した項目は「室内表示のわかりやすさ」が8.1ポイント減の48.0ポイントでした。

昨年に引き続き、直接の医療サービスにあたる医師や看護師の診療や接遇、事務員の接遇等については高水準の評価をいただいた一方で、他院と比較して、「面会の時間帯」、「食事について」、「病棟設備」、「案内表示のわかりやすさ」は相対的に低い評価となりました。

評価いただきました「医師@わかりやすい説明」については、当院の基本方針である「十分な説明と同意による信頼関係のもとに患者さんが満足できる医療を行います」に沿って、引き続き取り組んで参ります。

「面会の時間帯」ですが、コロナ5類移行に伴い、面会制限を一部緩和しましたが、北九州医療圏では、当院が第二種感染症指定医療機関として福岡県から指定を受けており、二種感染症が発生した場合の患者受入れから治療までを行うこととしていますので、引き続きコロナの感染状況を注視していきたいと考えております。「食事について」は、昨年度と比較して、僅かに評価は改善しておりますが、当院はがん治療の患者さんが多く、味覚障害を持たれている方が多いのも、満足いただけない一因と考えております。味覚障害の状況や病状も個々に違うため、全てを解決することは困難ですが、食事調整で対応できる場合もありますので、病棟担当管理栄養士にご相談ください。

「病棟設備」、「案内表示のわかりやすさ」については、構造上の問題も含めて、すぐに対応が難しい場合もございますが、患者さんが安心して入院生活を送ることができるよう、運用等を工夫して、少しでも改善できるように取り組んで

参ります。直接の医療サービスにあたる項目については、当院の基本理念である「わたくしたちは公共的使命を自覚し心のこもった最高最良の医療を提供します」に向けて、医療スキルならびに接遇の向上を行い、更なる研鑽に励みたいと思います。

病棟・外来委員会では、今回のアンケート調査結果やご意見を踏まえて、患者満足度の向上に努めて参ります。最後に、アンケートのご回答にご協力いただきました皆さま方には、心から御礼申し上げます。

外来患者満足度調査の結果について

患者さんの意見・要望を把握し、医療サービスの向上など今後の病院づくりに役立てるため、外来受診された患者さんにご協力いただき、満足度のアンケート調査を実施いたしましたので、その集計結果についてご報告いたします。

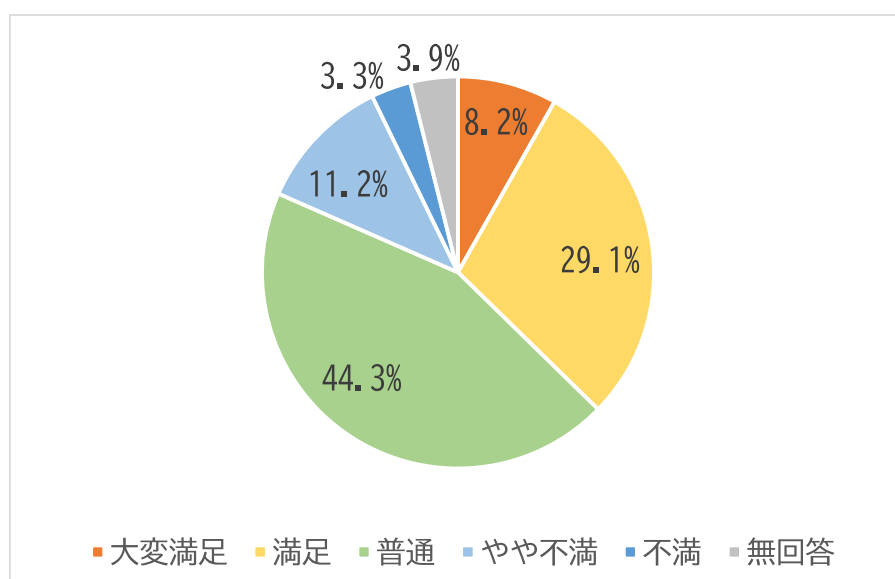
○ アンケート実施概要

実施期間	令和6年2月5日(月曜日)～2月19日(月曜日) (10日間)
調査対象	調査実施期間内に来院した外来患者
調査概要	診療、接遇、院内設備、待ち時間などに関する30項目について、5段階評価(※)による無記名アンケートを実施 (※大変満足5点、やや満足4点、普通3点、やや不満2点、不満1点)
回答数	570件(有効回答率96.8%)
総合評価点数	3.7点(昨年比-0.1点)

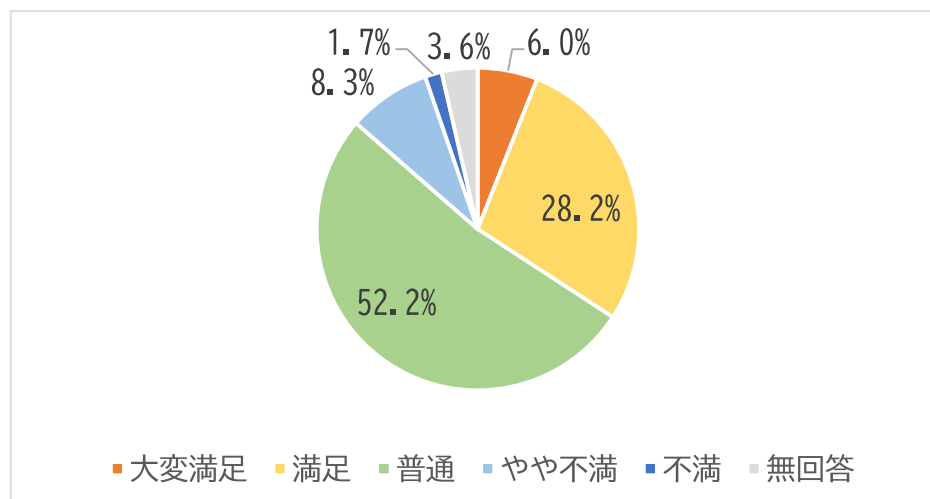
○ 集計結果（カテゴリー別満足度構成比）

◇ 医療サービス

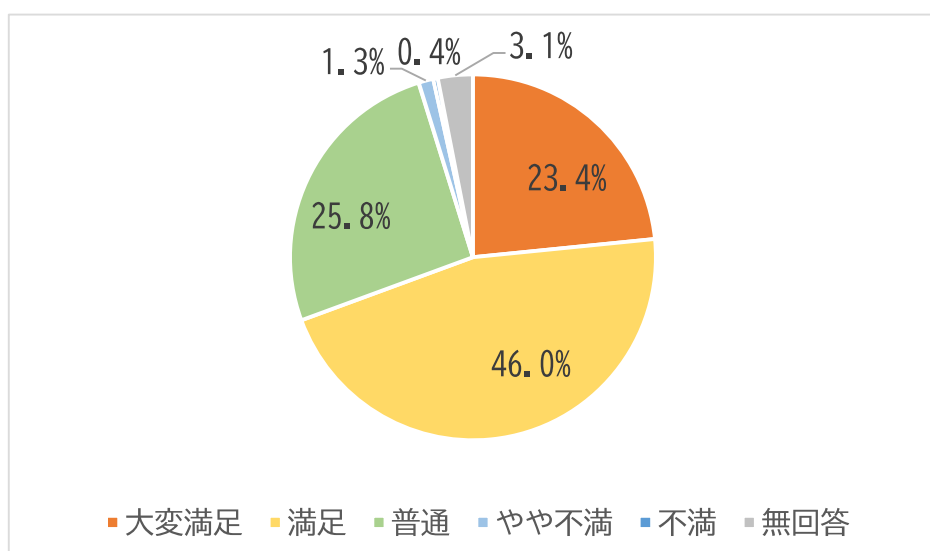
（診察・会計の待ち時間、プライバシーの配慮など）



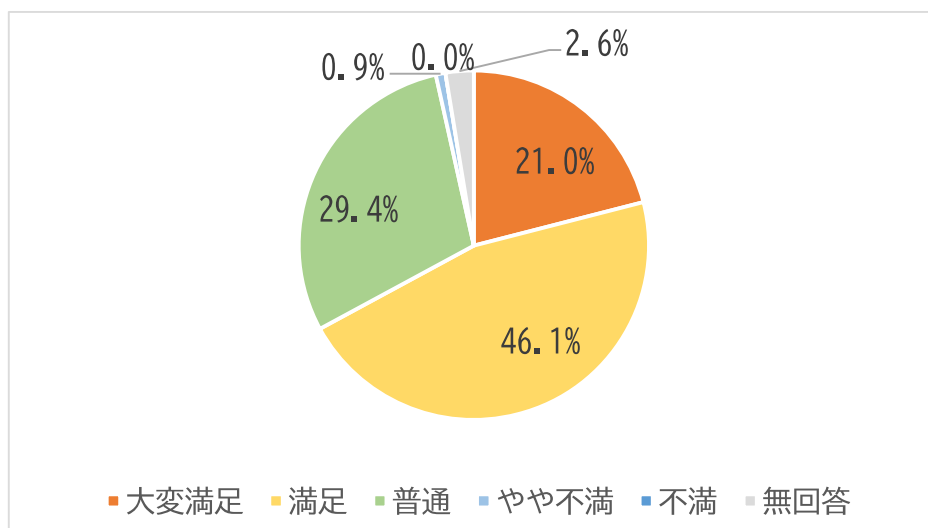
◇ 施設・設備・情報提供
(待合室の雰囲気、駐車場の利便性など)



◇ 医師の接遇
(知識や技術、相談のしやすさなど)

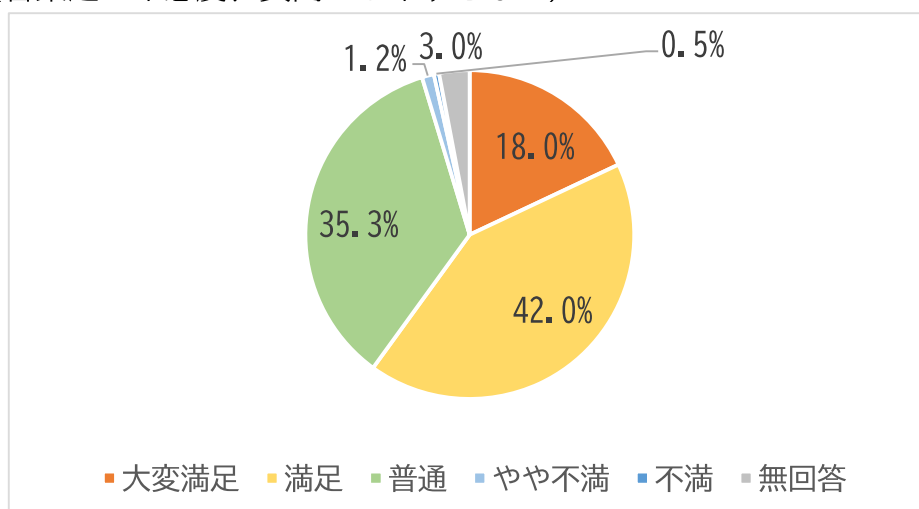


◇ 看護師の接遇
(言葉遣い、説明の分かりやすさなど)



◇ 事務の接遇

(言葉遣いや態度、質問のしやすさなど)



○ 調査結果を踏まえて

令和5年度に実施した外来患者満足度調査の総合満足度は69.9ポイントと昨年度から2.0ポイント減少した(昨年度71.9ポイント)結果となりました。昨年度と比較すると、最も増加した項目は「医師@信頼・安心できる知識や技術」が2.1ポイント増の77.5ポイントで、最も減少した項目は「診療・予約時間への配慮」が6.5ポイント減の38.8ポイントでした。「医師@信頼・安心できる知識や技術」については、地域がん診療連携拠点病院として行ってきた高度ながん診療、総合周産期母子医療センター、第二種感染症指定医療機関ならびに質の高い生活習慣病医療への評価が現れたのではないかと考えられます。一方、「診療・予約時間への配慮」については、長年当院の課題となっており、他院と比べても低水準となっている「診察待ち時間」や「会計待ち時間」が影響したと考えられます。「診察待ち時間」については、現在導入しております外来診察案内表示システムの更なる活用や病棟外来委員会で改善に向けた協議を行い、患者さんの診察待ち時間の心理的ストレスの軽減に取り組んで参ります。「会計待ち時間」については、平均待ち時間14～15分台を維持しておりますが、混雑時には15分以上お待たせする時間帯がありましたので、計算担当者を増員するなど、引き続き改善に向けて取り組んで参ります。

施設については、構造上、すぐに対応が難しい場合もございますが、その状況下でも患者さんが安心して待つことができるよう、日々の清掃や運用を工夫して、少しでも改善できるよう取り組んで参ります。

直接の医療サービスにあたる項目については、当院の基本理念である「わたしたちは公共的使命を自覚し心のこもった最高最良の医療を提供します」に向けて、医療スキルならびに接遇の向上を行い、更なる研鑽に励みたいと思います。

病棟・外来委員会では、今回のアンケート調査結果やご意見を踏まえて、患者満足度の向上に努めて参ります。最後に、アンケートのご回答にご協力いただきました皆さま方には、心から御礼申し上げます。