

令和6年度 中部労災病院 患者満足度調査結果

○調査実施時期及び対象患者

【入院】 令和6年9月10日～令和6年10月7日
期間中に退院する患者のうち回答可能な方

【外来】 令和6年9月10日、11日の2日間
期間中に外来受診する患者のうち回答可能な方

※設問：「当院について総合的にはどう思われますか」

・入院 (満足度 92.8 %)

← 満足度 →

| 区分 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | 計 |
|---------|-------|-------|---------|------|------|--------|
| 回答数 (件) | 159 | 86 | 16 | 1 | 2 | 264 |
| 構成比 (%) | 60.2% | 32.6% | 6.1% | 0.4% | 0.8% | 100.0% |

・外来 (満足度 89.3 %)

← 満足度 →

| 区分 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | 計 |
|---------|-------|-------|---------|------|------|--------|
| 回答数 (件) | 268 | 183 | 41 | 10 | 3 | 505 |
| 構成比 (%) | 53.1% | 36.2% | 8.1% | 2.0% | 0.6% | 100.0% |

・全体 (満足度 90.5 %)

← 満足度 →

| 区分 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | 計 |
|---------|-------|-------|---------|------|------|--------|
| 回答数 (件) | 427 | 269 | 57 | 11 | 5 | 769 |
| 構成比 (%) | 55.5% | 35.0% | 7.4% | 1.4% | 0.7% | 100.0% |

患者満足度調査の結果（入院）

中部労災病院

調査日 令和6年9月10日～10月7日

はじめに

■ベンチマークについて

各項目における「ベンチマーク」とは、当該調査の受託会社が保有する当機構以外の複数病院のデータで、病床規模（500床以上、499～350床、349床以下）に応じて区分し、集計されたものです。貴院の「ベンチマーク」比較の対象となる病床規模区分は右記のとおりです。なお、病床規模区分は、稼働病床数における区分となっております。

■満足度について

各項目における「満足度」とは、「満足」及び「やや満足」の計の構成比です。

■分散図について

「6. 分散図」は縦軸を満足度（偏差値）、横軸を相関係数（偏差値）として設問ごとに表示したグラフです。グラフは4項目に分類され、右下に位置する「満足度が標準以下だが、総合満足度への影響が高い項目」が改善の優先順位が最も高い項目です。

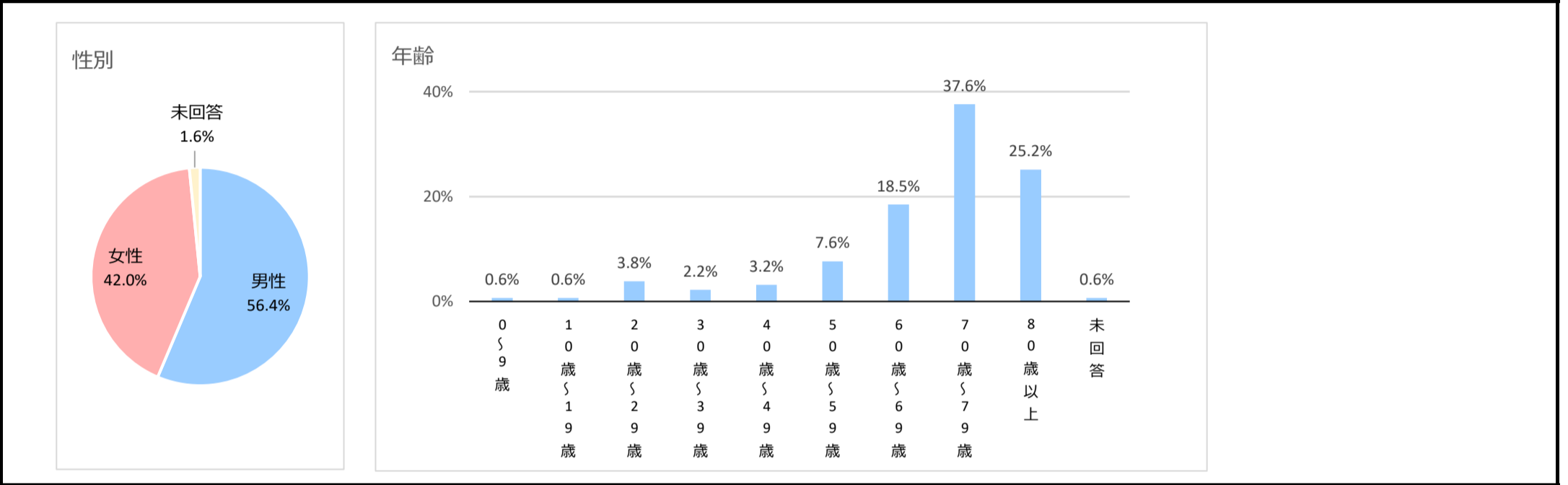
| | |
|------|-------|
| 有効票数 | 314 |
| 総回収率 | 83.7% |
| 配布率 | 50.1% |

ベンチマークに係る病床規模区分

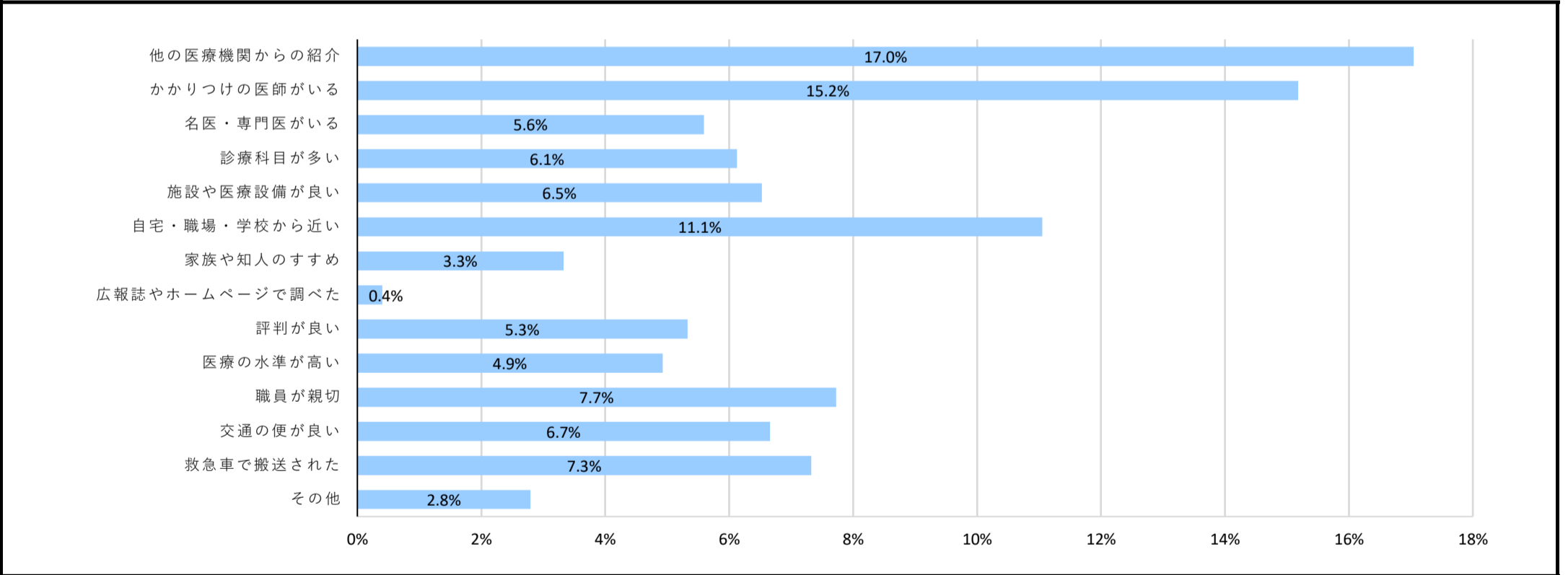
| 病床規模 | 病院数 | 該当 |
|----------|-----|----|
| 500床以上 | 12 | |
| 499～350床 | 23 | ○ |
| 349床以下 | 12 | |

| | |
|-------|-----|
| 稼働病床数 | 428 |
|-------|-----|

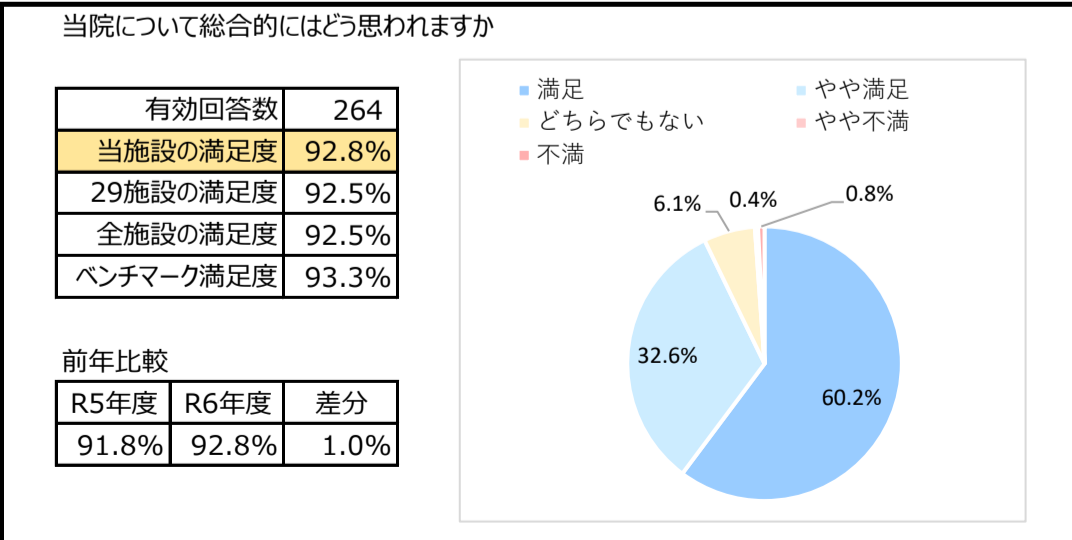
1. 属性



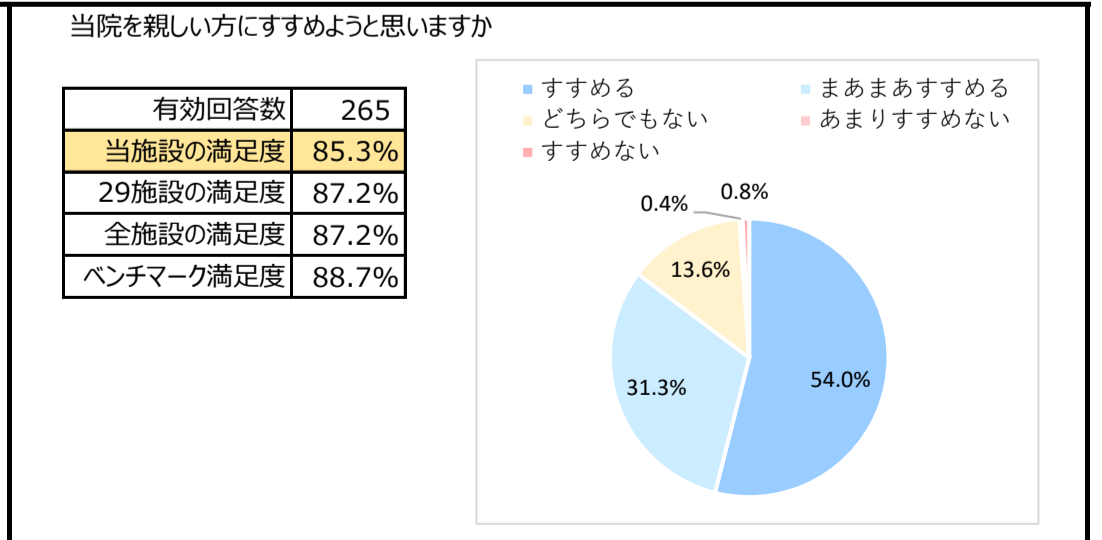
2. 当院の選択理由



3. 総合満足度



4. 紹介・推薦意向



5. 個別項目の満足度

| | ■満足 □やや満足 □どちらでもない □やや不満 ■不満 | R6年度 | | ベンチマーク比較 | | 前年比較 | |
|-----------------------|------------------------------|-------|---------|----------|--------|---------|--------|
| | | 有効回答数 | 満足度 (%) | 満足度 (%) | 差分 (%) | 満足度 (%) | 差分 (%) |
| 1 診療面 | | | | | | | |
| ①医師への質問や相談のしやすさ | | 297 | 92.9 | 91.5 | 1.4 | 92.1 | 0.8 |
| ②医師の病状や検査結果についての説明 | | 297 | 93.6 | 92.8 | 0.8 | 93.7 | -0.1 |
| ③医師の診察や処置等の技術 | | 288 | 93.4 | 93.5 | -0.1 | 94.6 | -1.2 |
| ④看護師の説明 | | 300 | 91.0 | 87.1 | 3.9 | 88.9 | 2.1 |
| ⑤看護師の点滴、処置介助の技術 | | 292 | 89.7 | 83.5 | 6.2 | 88.4 | 1.4 |
| ⑥薬剤師の説明 | | 261 | 91.2 | 89.4 | 1.8 | 88.0 | 3.2 |
| ⑦リハビリテーション技師の説明、技術 | | 165 | 89.7 | 89.2 | 0.5 | 89.0 | 0.7 |
| ⑧医師や看護師、その他の医療スタッフの連携 | | 290 | 88.3 | 82.3 | 6.0 | 85.2 | 3.1 |
| 診療面全般について | | 278 | 94.2 | | | 92.6 | 1.7 |
| 2 接遇面 | | | | | | | |
| ①医師の言葉づかい・態度 | | 265 | 94.0 | 93.9 | 0.1 | 96.1 | -2.1 |
| ②看護師の言葉づかい・態度 | | 265 | 90.9 | 92.4 | -1.5 | 92.6 | -1.7 |
| ③検査技師の言葉づかい・態度 | | 231 | 92.6 | 90.9 | 1.7 | 90.6 | 2.0 |
| ④薬剤師の言葉づかい・態度 | | 235 | 92.8 | 90.8 | 2.0 | 92.4 | 0.4 |
| ⑤放射線技師の言葉づかい・態度 | | 214 | 90.7 | 90.1 | 0.6 | 89.6 | 1.1 |
| ⑥リハビリテーション技師の言葉づかい・態度 | | 148 | 91.2 | 89.5 | 1.7 | 90.9 | 0.3 |
| ⑦事務職員の言葉づかい・態度 | | 234 | 89.3 | 83.9 | 5.4 | 85.6 | 3.7 |
| ⑧栄養士の言葉づかい・態度 | | 169 | 85.8 | | | 86.7 | -0.9 |
| ⑨その他の職種の言葉づかい・態度 | | 127 | 85.8 | | | 81.5 | 4.3 |
| ⑩プライバシーや気持ちへの配慮 | | 222 | 87.4 | 84.3 | 3.1 | 85.7 | 1.7 |
| 接遇面全般について | | 211 | 91.5 | | | 89.9 | 1.6 |
| 3 病室等環境面 | | | | | | | |
| ①病室の居心地（清潔さ・広さなど） | | 265 | 85.3 | 78.0 | 7.3 | 83.7 | 1.6 |
| ②ベッド、寝具、ベッド周りの設備 | | 265 | 84.5 | 86.0 | -1.5 | 81.2 | 3.4 |
| ③食事の内容 | | 264 | 70.5 | 64.7 | 5.8 | 75.5 | -5.0 |
| ④食事時間や起床・消灯時間 | | 262 | 79.4 | 83.1 | -3.7 | 77.6 | 1.8 |
| ⑤病室におけるプライバシーの配慮 | | 254 | 78.7 | | | 76.8 | 1.9 |
| 病室等環境面全般について | | 236 | 83.1 | | | 78.5 | 4.5 |
| 4 設備面 | | | | | | | |
| ①院内の案内表示の分かりやすさ | | 252 | 84.1 | | | 76.0 | 8.1 |
| ②トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ | | 263 | 88.2 | 79.7 | 8.5 | 84.7 | 3.5 |
| ③浴室・シャワー室の清潔さ・使いやすさ | | 212 | 81.1 | 79.7 | 1.4 | 78.3 | 2.9 |
| ④売店・食堂・自動販売機の設備 | | 223 | 79.4 | | | 75.9 | 3.5 |
| 設備面全般について | | 224 | 86.2 | | | 78.6 | 7.6 |

患者満足度調査の結果（外来）

中部労災病院

調査日 1日目 令和6年9月10日
2日目 令和6年9月11日

はじめに

■ベンチマークについて

各項目における「ベンチマーク」とは、当該調査の受託会社が保有する当機構以外の複数病院のデータで、病床規模（500床以上、499～350床、349床以下）に応じて区分し、集計されたものです。貴院の「ベンチマーク」比較の対象となる病床規模区分は右記のとおりです。なお、病床規模区分は、稼働病床数における区分となっております。

■満足度について

各項目における「満足度」とは、「満足」及び「やや満足」の計の構成比です。

■分散図について

「6. 分散図」は縦軸を満足度（偏差値）、横軸を相関係数（偏差値）として設問ごとに表示したグラフです。グラフは4項目に分類され、右下に位置する「満足度が標準以下だが、総合満足度への影響が高い項目」が改善の優先順位が最も高い項目です。

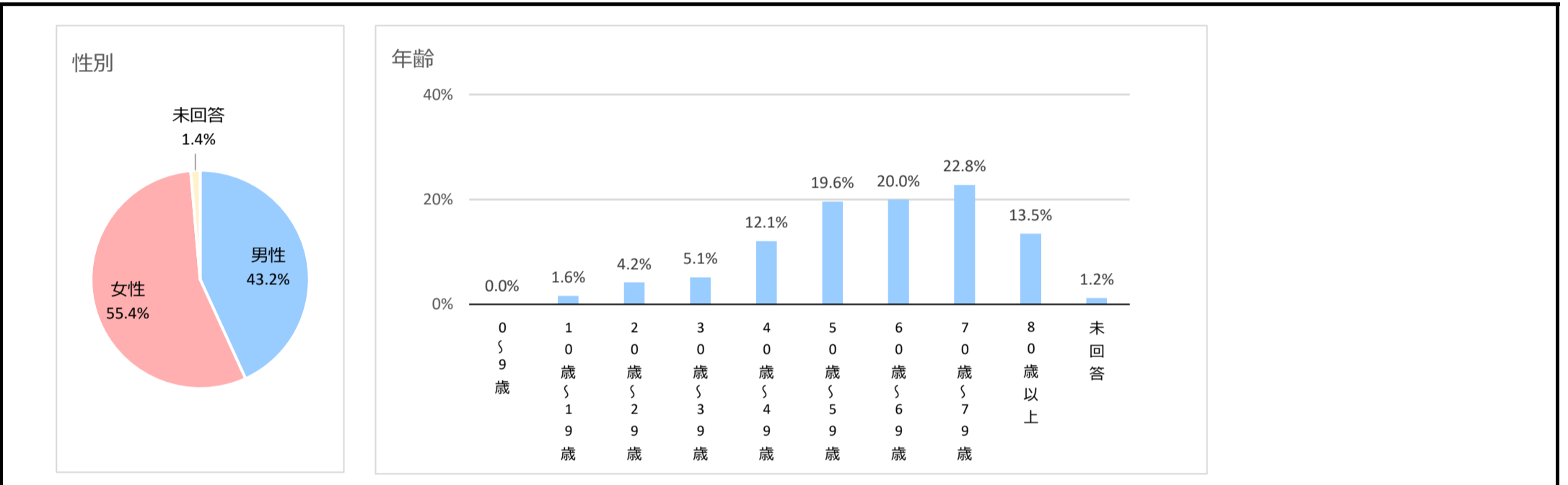
| | |
|------|-------|
| 有効票数 | 505 |
| 総回収率 | 86.9% |
| 配布率 | 44.0% |

ベンチマークに係る病床規模区分

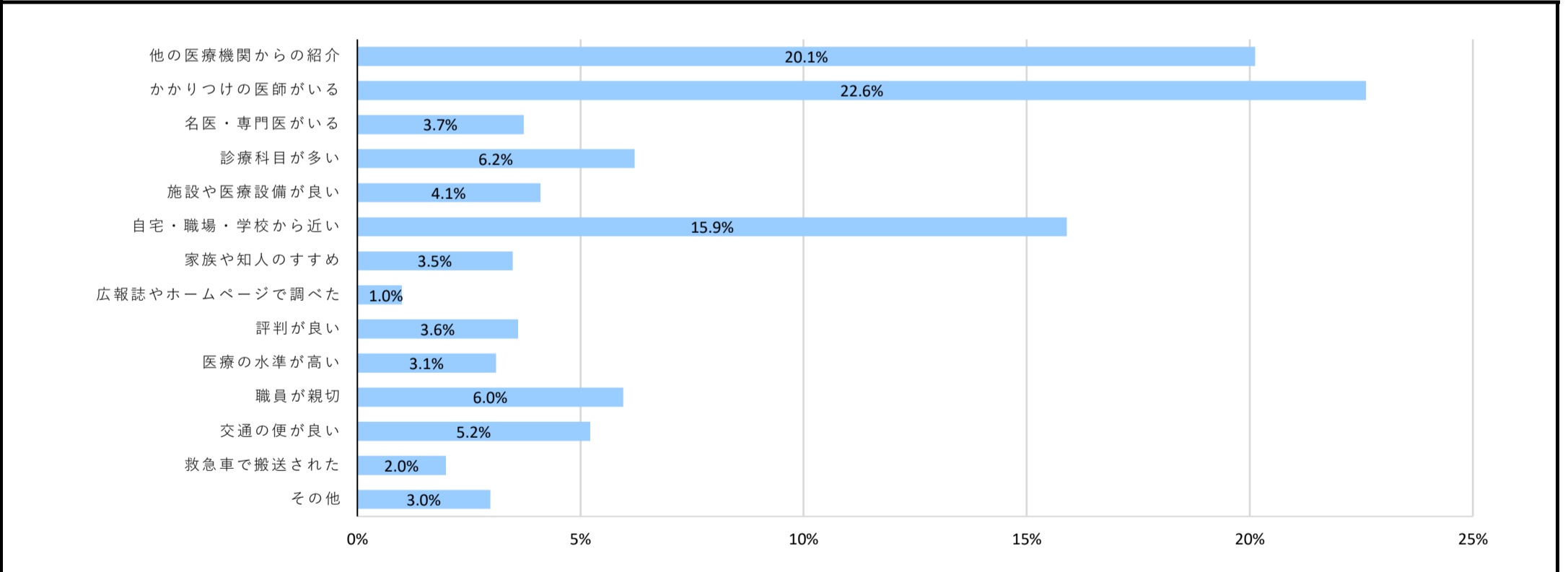
| 病床規模 | 病院数 | 該当 |
|----------|-----|----|
| 500床以上 | 12 | |
| 499～350床 | 23 | ○ |
| 349床以下 | 12 | |

| | |
|-------|-----|
| 稼働病床数 | 428 |
|-------|-----|

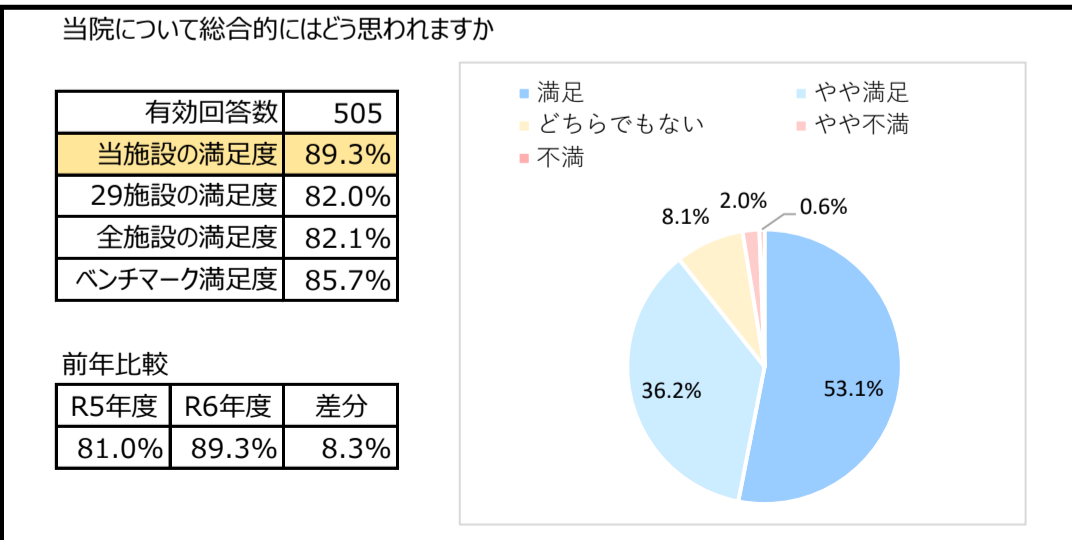
1. 属性



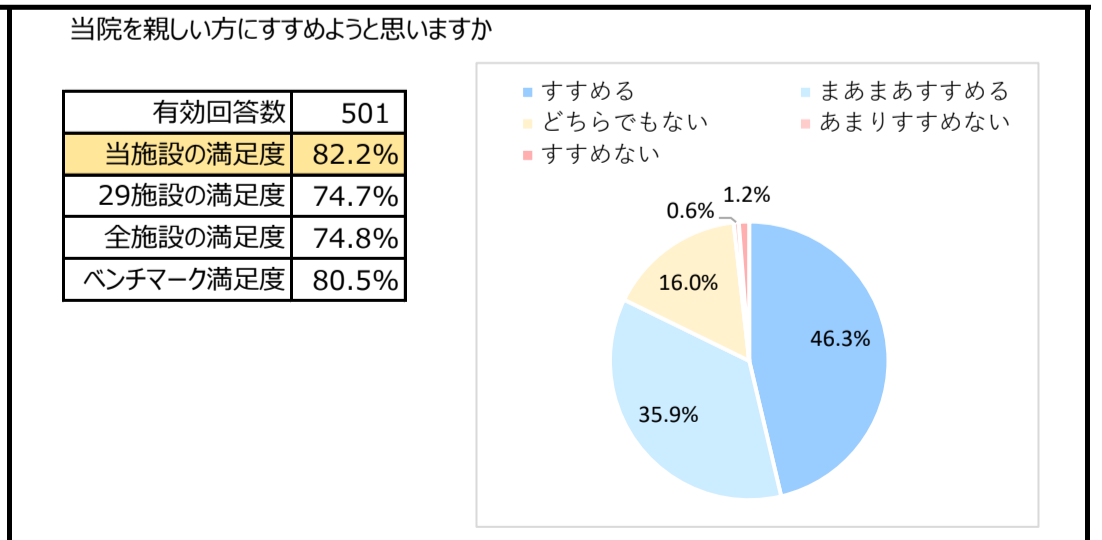
2. 当院の選択理由



3. 総合満足度



4. 紹介・推薦意向



5. 個別項目の満足度

| | R6年度 | | | | | ベンチマーク比較 | | 前年比較 | |
|----------------------------|-------|---------|---------|--------|---------|----------|---------|--------|--|
| | 有効回答数 | 満足度 (%) | 満足度 (%) | 差分 (%) | 満足度 (%) | 差分 (%) | 満足度 (%) | 差分 (%) | |
| 1 診療面 | | | | | | | | | |
| ①診察までの待ち時間 | 495 | 55.6 | 69.9 | -14.3 | 50.1 | 5.4 | | | |
| ②診察時間 | 442 | 71.3 | 63.6 | 7.7 | 63.6 | 7.7 | | | |
| ③診察後の会計までの待ち時間 | 489 | 71.4 | 55.3 | 16.1 | 51.7 | 19.6 | | | |
| ④医師への質問や相談のしやすさ | 493 | 83.2 | 81.1 | 2.1 | 79.1 | 4.1 | | | |
| ⑤医師の病状や検査結果についての説明 | 493 | 84.8 | 87.1 | -2.3 | 81.8 | 3.0 | | | |
| ⑥医師の診察や処置等の技術 | 479 | 82.7 | 79.5 | 3.2 | 80.9 | 1.7 | | | |
| ⑦看護師の説明 | 484 | 85.1 | 83.1 | 2.0 | 80.9 | 4.2 | | | |
| ⑧看護師の注射、処置等の技術 | 457 | 81.2 | 81.9 | -0.7 | 81.0 | 0.2 | | | |
| ⑨リハビリテーション技師の説明、技術 | 281 | 71.9 | 77.1 | -5.2 | 80.4 | -8.6 | | | |
| 診療面全般について | 447 | 85.5 | | | 77.8 | 7.7 | | | |
| 2 接遇面 | | | | | | | | | |
| ①総合受付や会計（事務員）の対応 | 497 | 79.9 | 84.1 | -4.2 | 76.5 | 3.4 | | | |
| ②各診療科受付（事務員）の対応 | 497 | 82.1 | 86.3 | -4.2 | 78.5 | 3.6 | | | |
| ③医師の言葉づかい・態度 | 495 | 88.5 | 88.5 | -0.0 | 86.3 | 2.1 | | | |
| ④看護師の言葉づかい・態度 | 490 | 88.2 | 88.0 | 0.2 | 84.1 | 4.1 | | | |
| ⑤検査技師（超音波、心電図等担当）の言葉づかい・態度 | 453 | 87.4 | 84.7 | 2.7 | 85.4 | 2.0 | | | |
| ⑥薬剤師の言葉づかい・態度 | 378 | 84.9 | | | 82.6 | 2.3 | | | |
| ⑦放射線技師（X線撮影等担当）の言葉づかい・態度 | 424 | 84.0 | 85.1 | -1.1 | 84.5 | -0.5 | | | |
| ⑧リハビリテーション技師の言葉づかい・態度 | 302 | 78.8 | 77.8 | 1.0 | 85.7 | -6.9 | | | |
| ⑨その他の職種の言葉づかい・態度 | 314 | 81.5 | | | 72.5 | 9.1 | | | |
| ⑩プライバシーや気持ちへの配慮 | 466 | 79.2 | 71.7 | 7.5 | 77.5 | 1.7 | | | |
| 接遇面全般について | 419 | 88.3 | | | 82.3 | 6.0 | | | |
| 3 診察室等環境面 | | | | | | | | | |
| ①総合待合室（受付や会計）の設備や雰囲気 | 496 | 79.6 | 79.2 | 0.4 | 78.2 | 1.5 | | | |
| ②診療各科の待合室の設備や雰囲気 | 498 | 78.5 | 79.2 | -0.7 | 80.1 | -1.6 | | | |
| ③診察室内の設備や雰囲気 | 496 | 82.5 | | | 82.1 | 0.3 | | | |
| ④診察室の清潔さ | 494 | 86.0 | 75.1 | 10.9 | 86.4 | -0.3 | | | |
| 診察室等環境面全般について | 421 | 85.3 | | | 85.1 | 0.2 | | | |
| 4 設備面 | | | | | | | | | |
| ①駐車場の利用しやすさ | 451 | 76.9 | | | 80.1 | -3.1 | | | |
| ②院内の案内表示の分かりやすさ | 495 | 75.6 | 71.4 | 4.2 | 78.3 | -2.8 | | | |
| ③トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ | 498 | 81.5 | 77.8 | 3.7 | 84.8 | -3.3 | | | |
| ④売店・食堂・自動販売機の設備 | 482 | 80.5 | | | 82.4 | -1.9 | | | |
| 設備面全般について | 451 | 82.7 | | | 84.5 | -1.8 | | | |