

令和5年度

# 満足度調査（患者アンケート） 結果報告書

実施年月日

入院棟：令和5年11月13日～12月1日

外来：令和5年11月13日～11月24日



鶴岡市立荘内病院  
接 遇 委 員 会

## 満足度調査(患者アンケート)結果 年度比較(R3～R5年度)

### 【全体】

|         | R3年度                                    |       | R4年度                                    |       | R5年度                                    |       |
|---------|---|-------|---|-------|---|-------|
| 実施期間    | (外来)R3.11.15～11.26<br>(入院)R3.11.15～12.3 |       | (外来)R4.11.14～11.25<br>(入院)R4.11.14～12.2 |       | (外来)R5.11.13～11.24<br>(入院)R5.11.13～12.1 |       |
| 回収総数    | 1,210                                   |       | 976                                     |       | 860                                     |       |
| 外来      | 968                                     |       | 820                                     |       | 681                                     |       |
| 入院      | 242                                     |       | 156                                     |       | 179                                     |       |
| 項目      | 回答率                                     | 満足度割合 | 回答率                                     | 満足度割合 | 回答率                                     | 満足度割合 |
| 施設      | 97.9                                    | 88.5  | 98.8                                    | 87.1  | 98.3                                    | 91.8  |
| 窓口職員    | 97.4                                    | 91.2  | 98.4                                    | 90.9  | 97.6                                    | 92.8  |
| 技師・薬剤師等 | 89.6                                    | 91.4  | 88.7                                    | 91.6  | 90.0                                    | 93.4  |
| 看護職員    | 88.4                                    | 93.5  | 90.4                                    | 91.7  | 92.0                                    | 94.9  |
| 医師      | 87.8                                    | 91.2  | 90.2                                    | 90.7  | 91.3                                    | 93.6  |
| 病院の総合評価 | 88.4                                    | 88.5  | 90.4                                    | 85.7  | 92.0                                    | 90.3  |

### 【外来】

|         | R3年度 |       | R4年度 |       | R5年度 |       |
|---------|------|-------|------|-------|------|-------|
|         | 回答率  | 満足度割合 | 回答率  | 満足度割合 | 回答率  | 満足度割合 |
| 施設      | 97.7 | 87.9  | 98.9 | 86.5  | 98.1 | 91.3  |
| 窓口職員    | 97.7 | 90.5  | 98.9 | 90.3  | 97.9 | 92.8  |
| 技師・薬剤師等 | 87.5 | 90.4  | 87.0 | 91.1  | 88.4 | 92.6  |
| 看護職員    | 86.2 | 92.8  | 89.3 | 91.3  | 90.5 | 94.0  |
| 医師      | 85.4 | 90.4  | 89.1 | 90.0  | 89.4 | 92.9  |
| 病院の総合評価 | 87.3 | 87.2  | 91.1 | 84.3  | 91.0 | 88.7  |

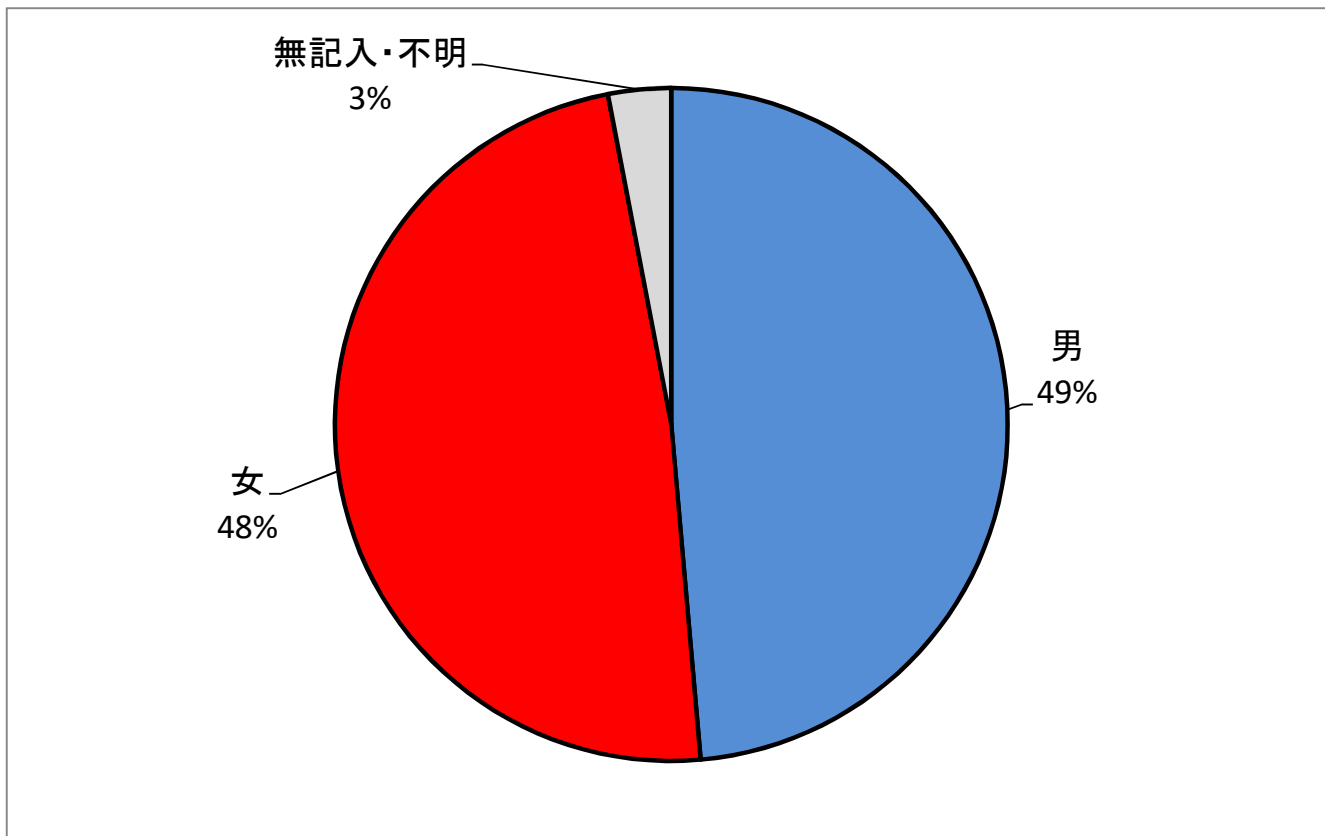
### 【入院】

|         | R3年度 |       | R4年度 |       | R5年度 |       |
|---------|------|-------|------|-------|------|-------|
|         | 回答率  | 満足度割合 | 回答率  | 満足度割合 | 回答率  | 満足度割合 |
| 施設      | 98.6 | 90.9  | 98.3 | 90.0  | 99.3 | 93.8  |
| 窓口職員    | 96.3 | 93.9  | 95.7 | 94.1  | 96.5 | 92.8  |
| 技師・薬剤師等 | 98.0 | 94.9  | 97.3 | 93.9  | 95.9 | 96.4  |
| 看護職員    | 97.5 | 96.0  | 96.3 | 93.6  | 97.7 | 98.3  |
| 医師      | 97.2 | 94.1  | 95.8 | 94.1  | 98.3 | 96.2  |
| 病院の総合評価 | 97.9 | 93.2  | 97.4 | 92.1  | 97.8 | 96.0  |

※満足度割合 = (「満足」回答数 + 「やや満足」回答数) ÷ 有効回答数 × 100

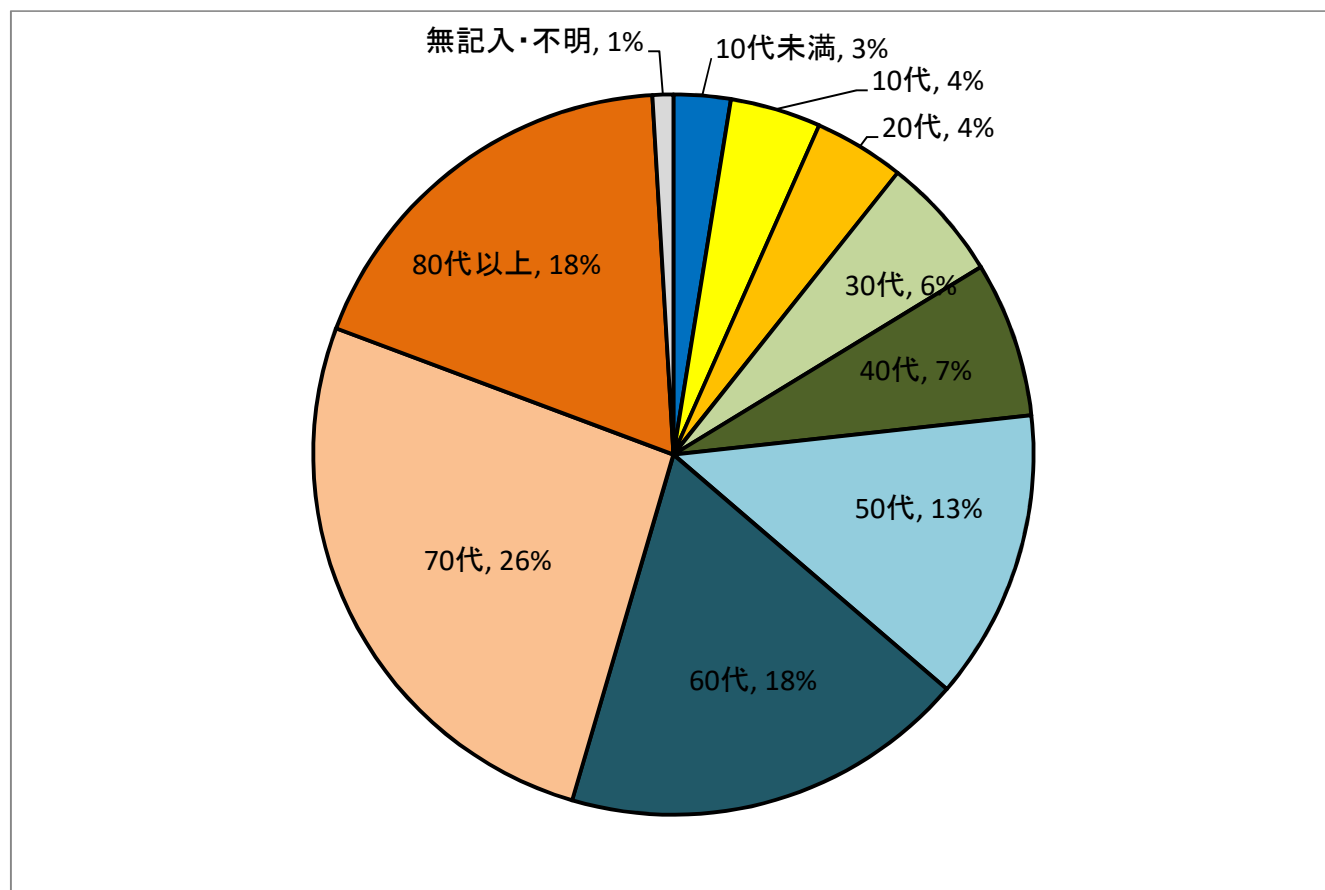
回答者割合(全体) 性別

回収総数 976

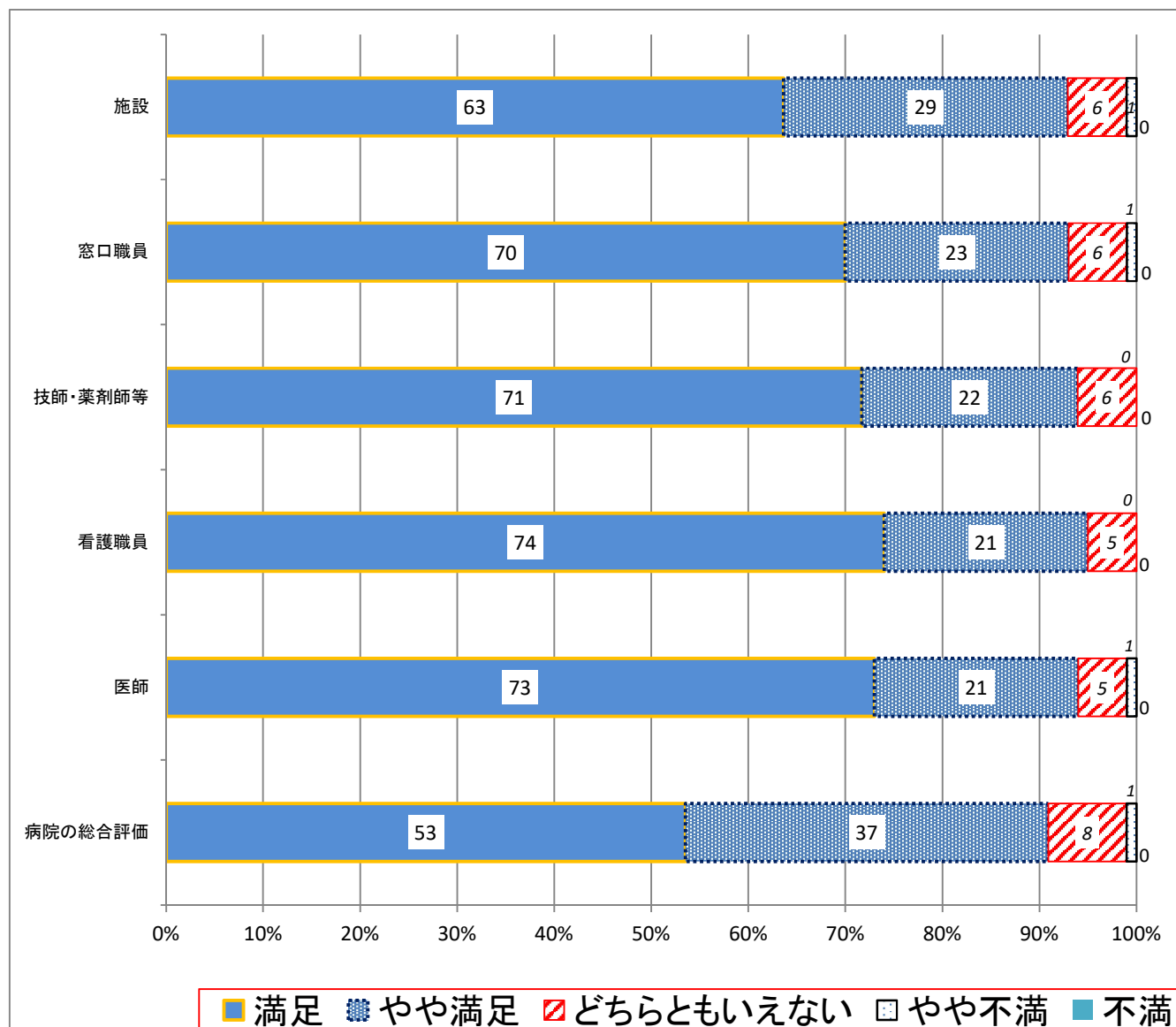


回答者割合(全体) 年代別

回収総数 976



満足度 割合（全体及び部門別 外来患者と入院患者の合計）

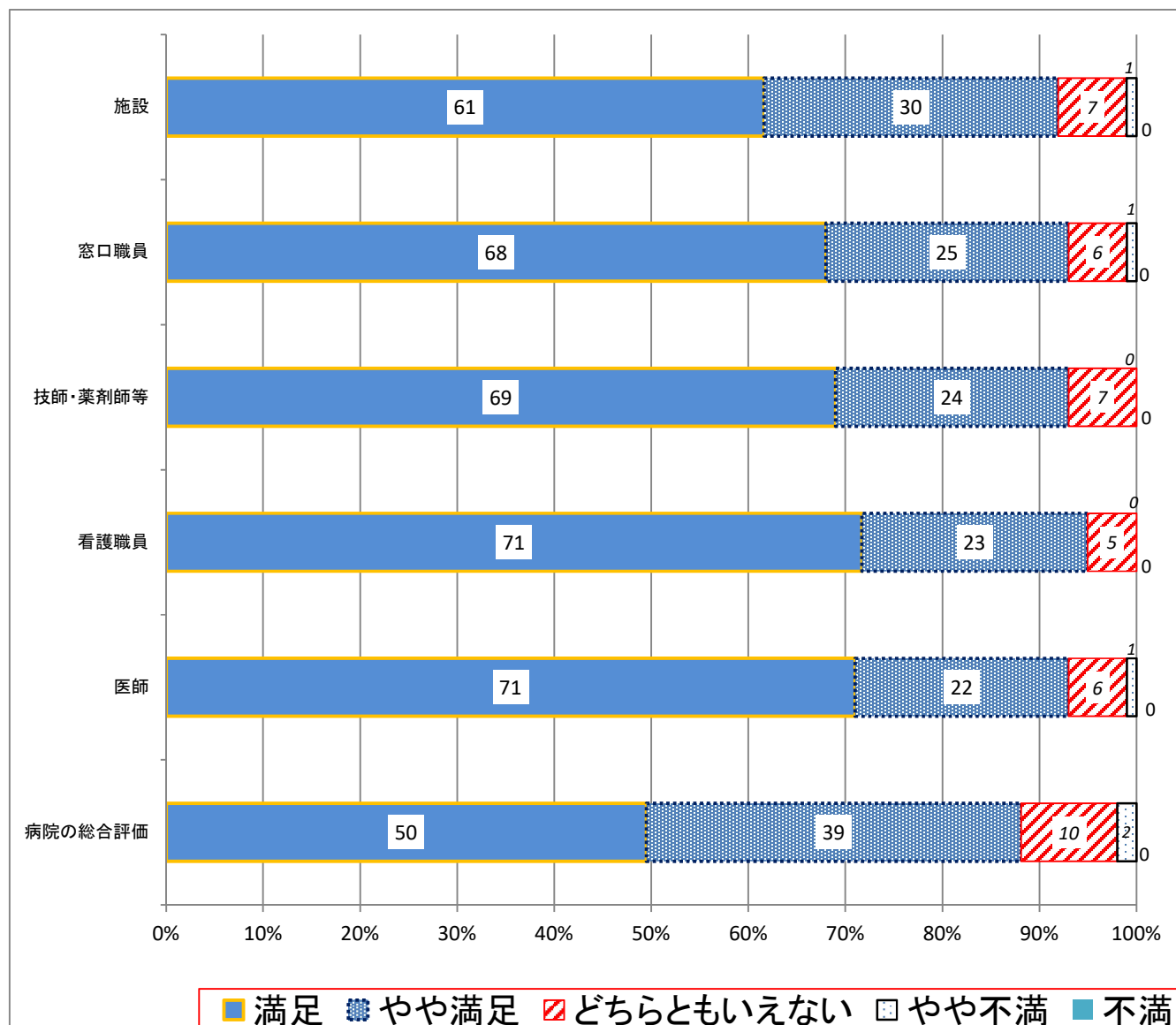


|      |     |
|------|-----|
| 回収総数 | 860 |
| 外来   | 681 |
| 入院棟  | 179 |

| 項目      | 回答率  | 満足度割合 |      |
|---------|------|-------|------|
| 施設      | 98.3 | 91.8  | 93.5 |
| 窓口職員    | 97.6 | 92.8  |      |
| 技師・薬剤師等 | 90.0 | 93.4  |      |
| 看護職員    | 92.0 | 94.9  |      |
| 医師      | 91.3 | 93.6  | 90.3 |
| 病院の総合評価 | 92.0 | 90.3  |      |

※ 満足度割合 = (満足回答数 + やや満足回答数) ÷ 有効回答数 × 100

## 満足度 割合（全体及び部門別 外来患者アンケート）

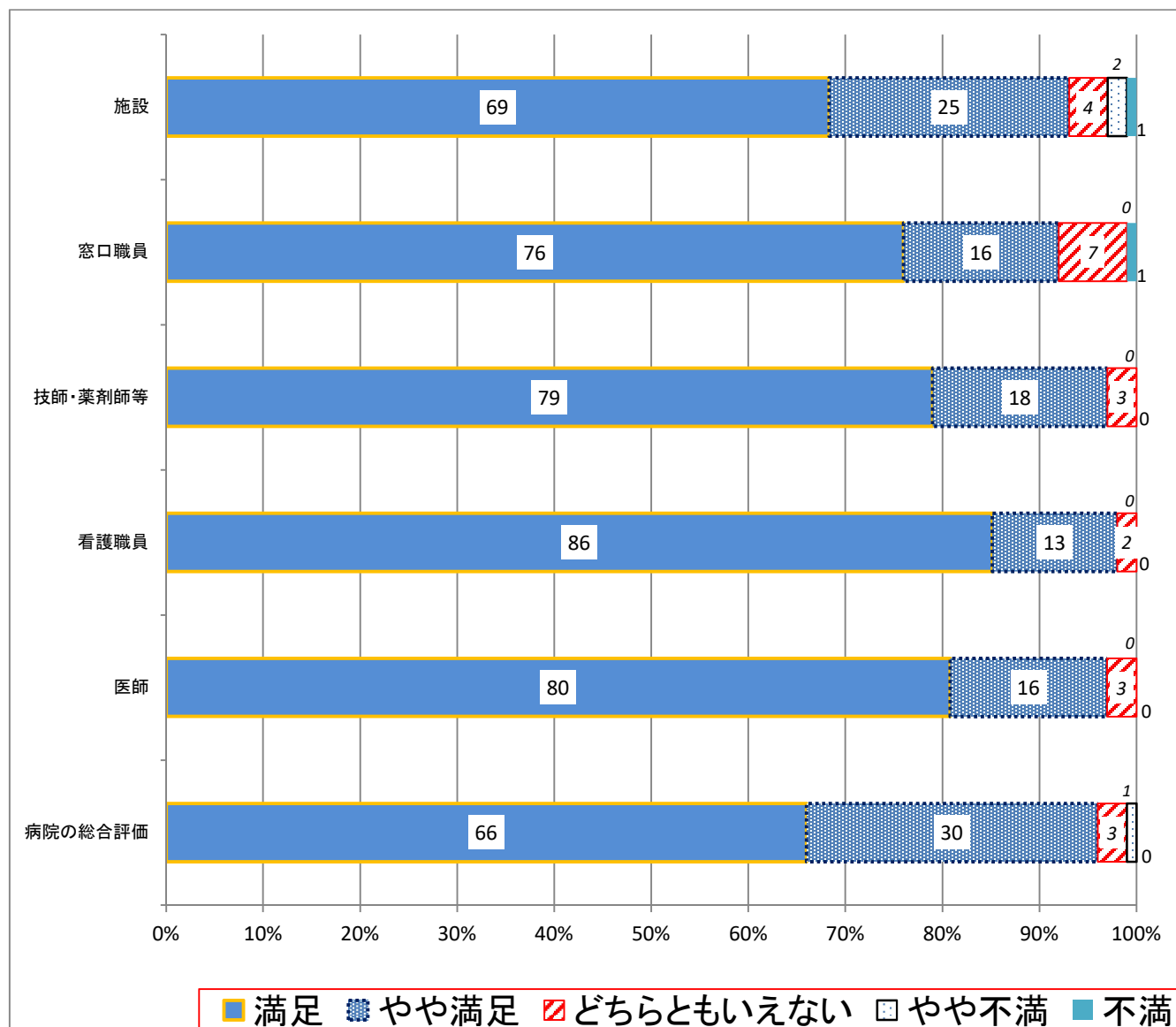


|      |     |
|------|-----|
| 回収総数 | 681 |
|------|-----|

| 項目      | 回答率  | 満足度割合 |      |
|---------|------|-------|------|
| 施設      | 98.1 | 91.3  | 92.9 |
| 窓口職員    | 97.9 | 92.8  |      |
| 技師・薬剤師等 | 88.4 | 92.6  |      |
| 看護職員    | 90.5 | 94.0  |      |
| 医師      | 89.4 | 92.9  | 88.7 |
| 病院の総合評価 | 91.0 | 88.7  |      |

※ 満足度割合 = (満足回答数 + やや満足回答数) ÷ 有効回答数 × 100

## 満足度 割合（全体及び部門別 入院患者アンケート）

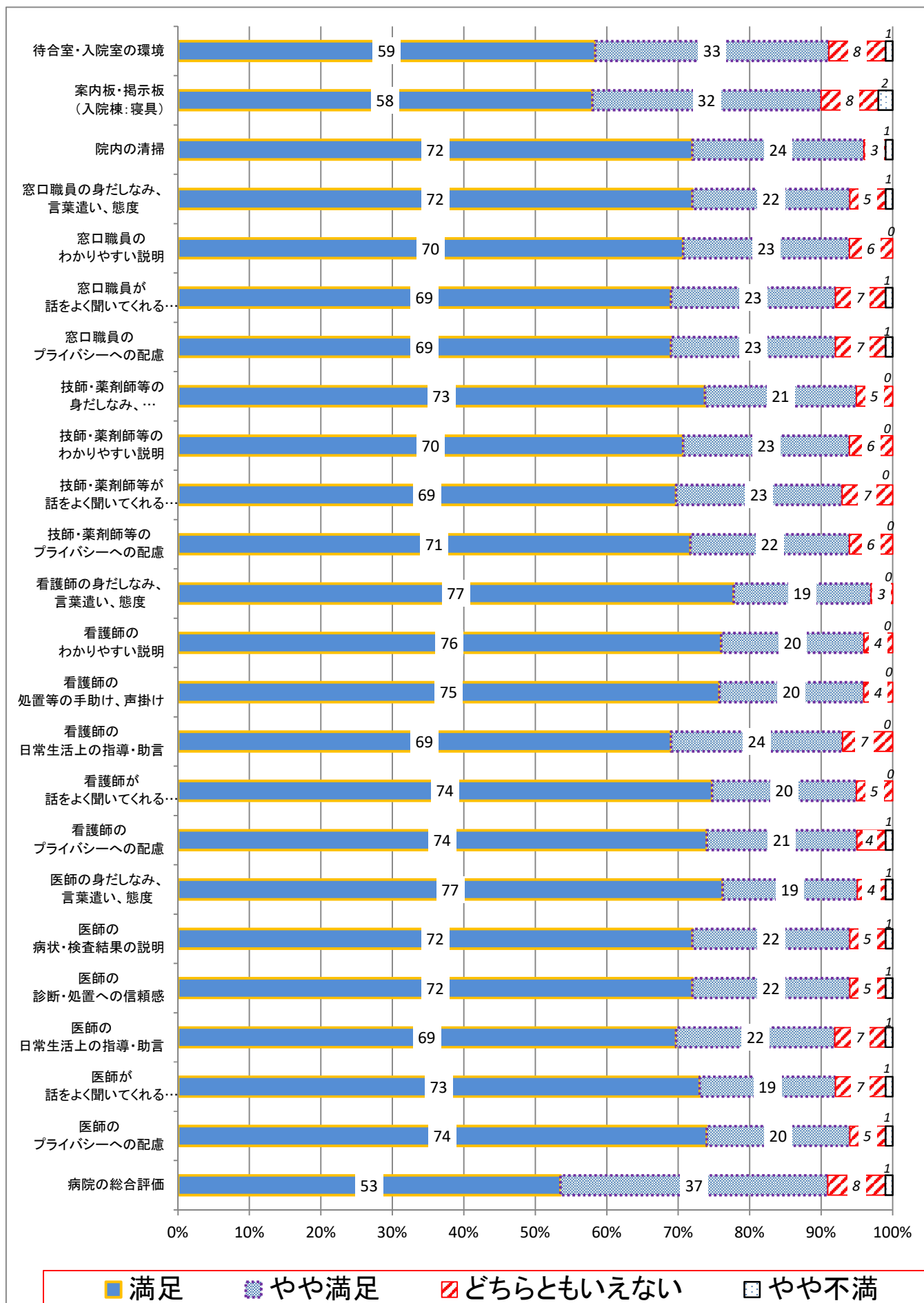


|      |     |
|------|-----|
| 回収総数 | 179 |
|------|-----|

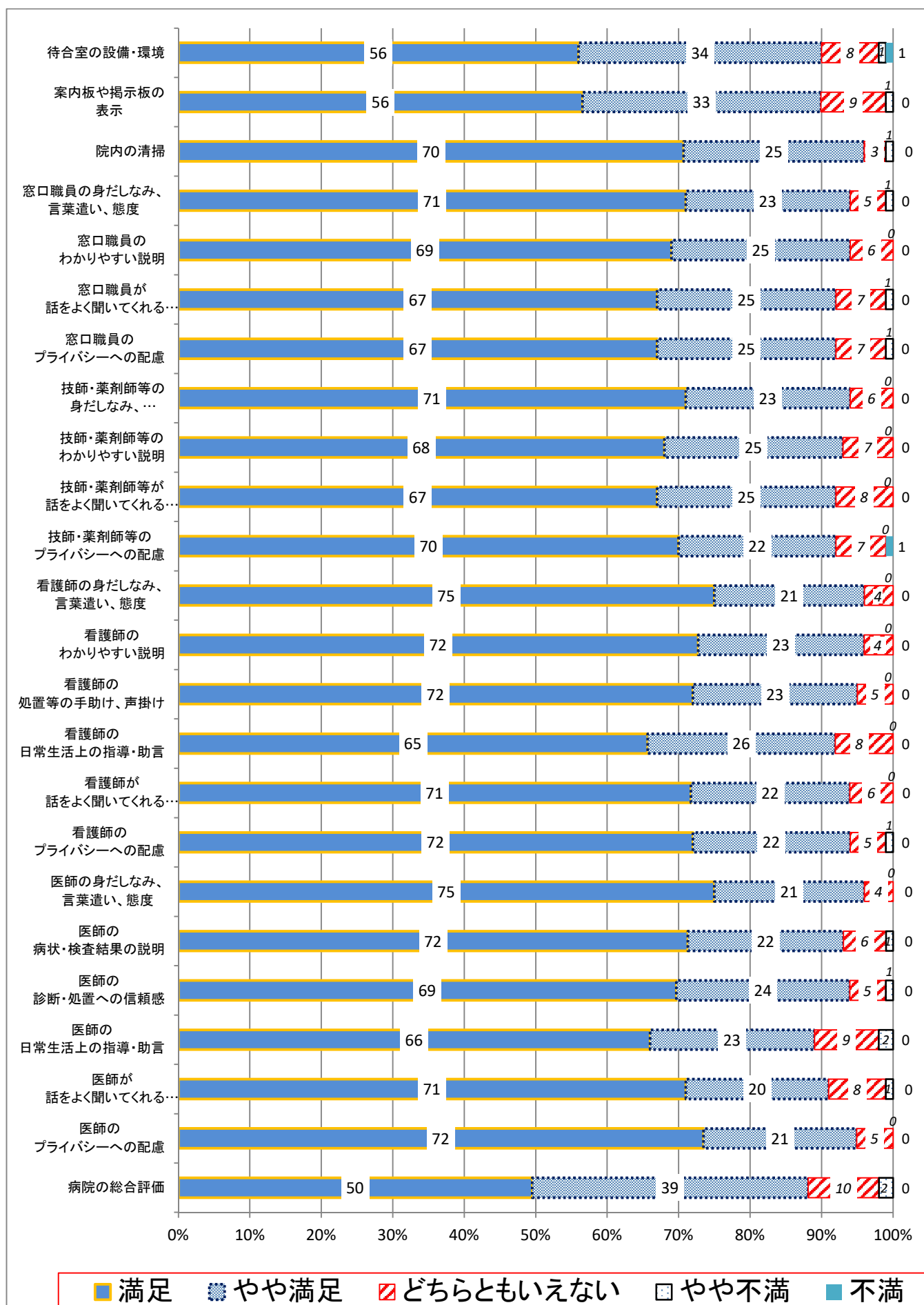
| 項目      | 回答率  | 満足度割合 |      |
|---------|------|-------|------|
| 施設      | 99.3 | 93.8  | 95.9 |
| 窓口職員    | 96.5 | 92.8  |      |
| 技師・薬剤師等 | 95.9 | 96.4  |      |
| 看護職員    | 97.7 | 98.3  |      |
| 医師      | 98.3 | 96.2  |      |
| 病院の総合評価 | 97.8 | 96.0  | 96.0 |

※ 満足度割合 = (満足回答数 + やや満足回答数) ÷ 有効回答数 × 100

## 満足度 割合（全体）

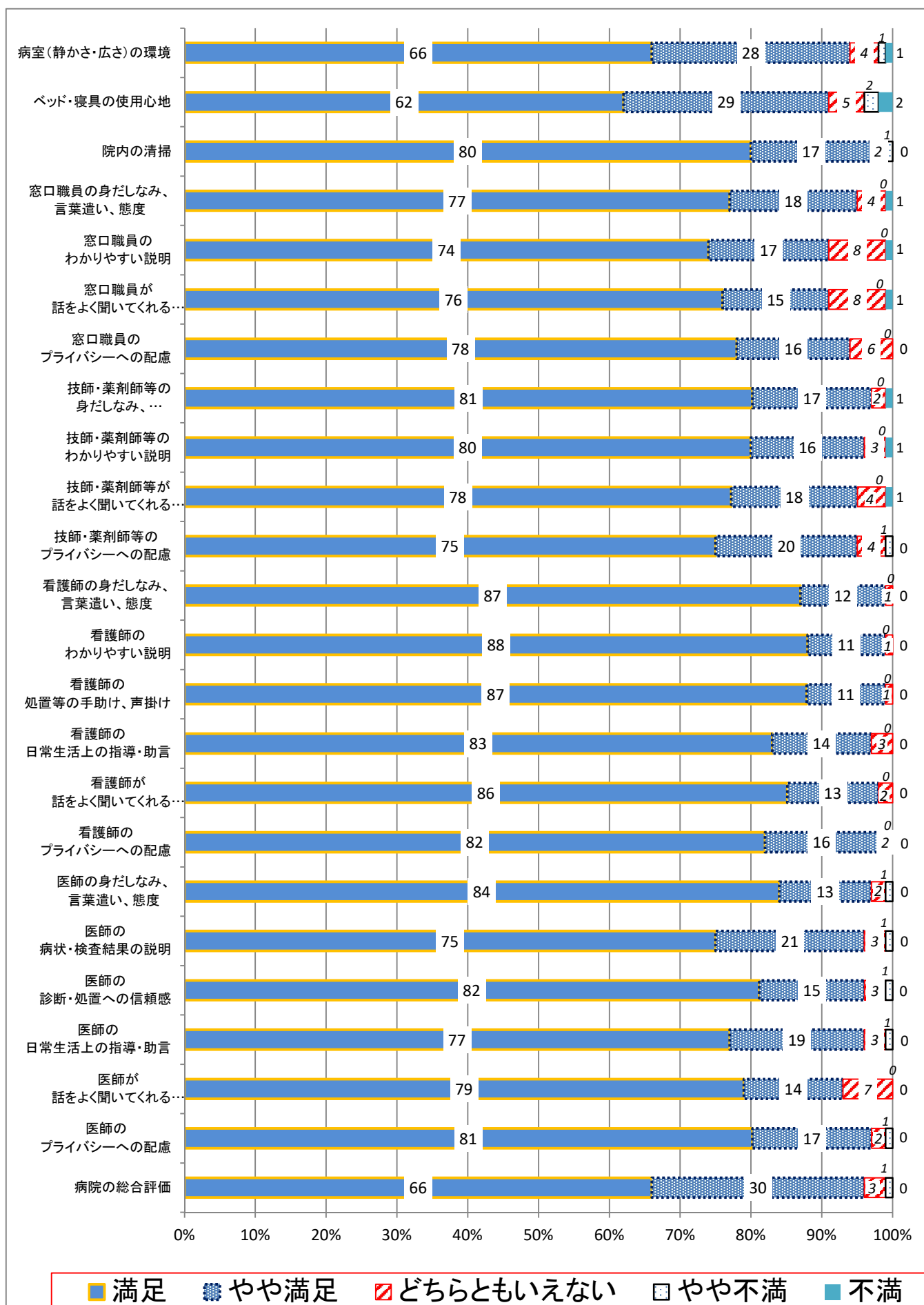


## 満足度 割合（外来）





## 満足度 割合（入院）





# 鶴岡市立荘内病院

Tsuruoka Municipal Shonai Hospital

