

# 2023年度患者 満足度調査結果

TQMセンター

## ● 調査方法

質問調査方式

- ①用紙を用いて回答後、アンケート回収ボックスもしくは返信用封筒にて郵送回答
- ②QRコードを用いた回答

## ● 調査期間

2023年11月13日月曜日～2024年1月末日

## ● 調査対象

調査期間中の入院患者 1000名  
調査期間中の外来患者 1000名

## ● 検査科ISOに伴う満足度調査同時実施

# 結果

## ● 回答率

入院患者 44.1% (前年度42.7%)  
外来患者 65.5% (前年度41.5%)

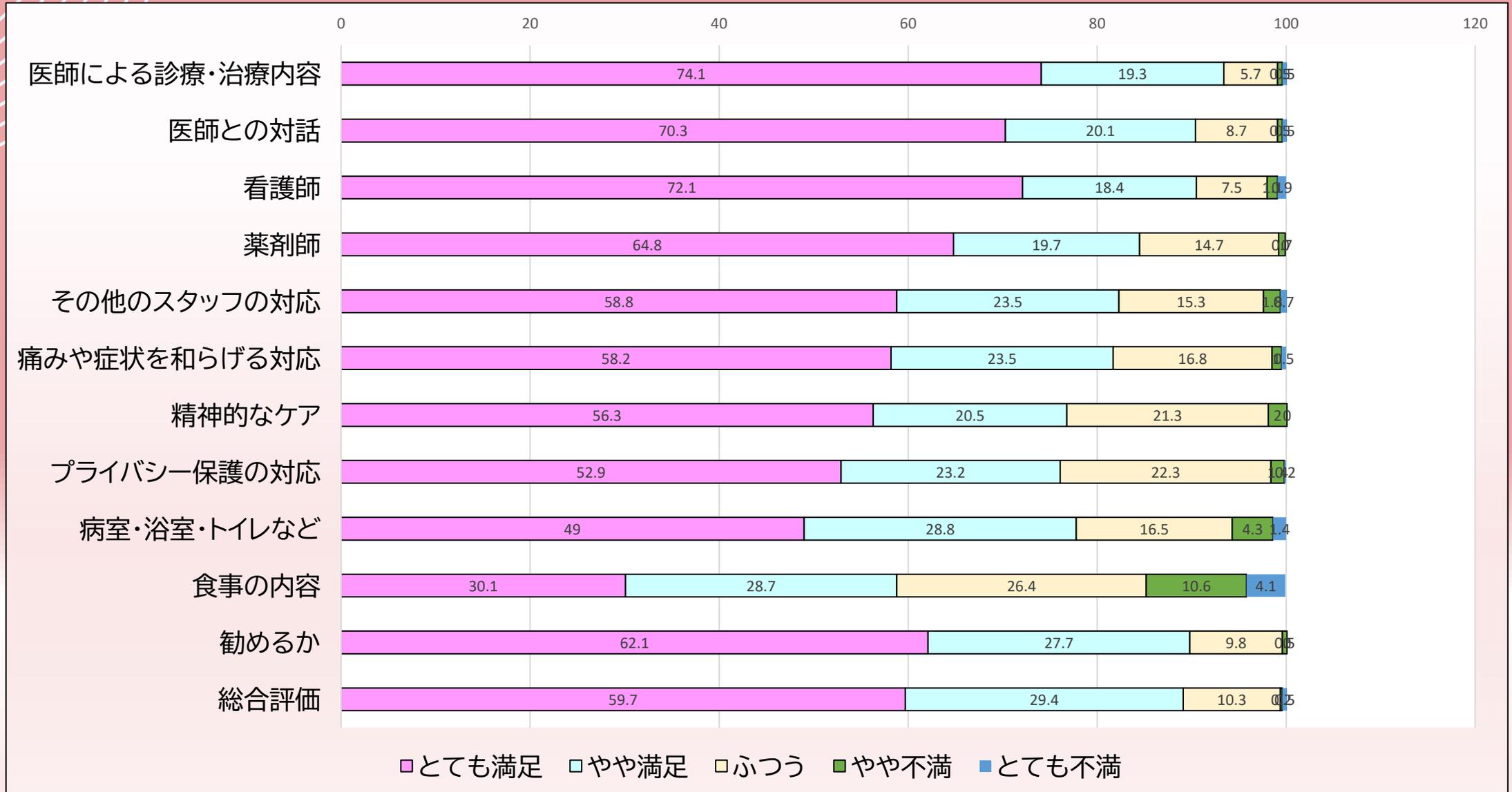
公益財団法人 日本医療機能評価機構  
「患者満足度・職員やりがい度医療の質向上に向けた日々の取り組み」参加

調査種類	CS調査1	CS調査2
調査名称	2023年入院患者満足度調査	外来患者満足度調査
回答件数	441	655
平均得点	4.51	4.14

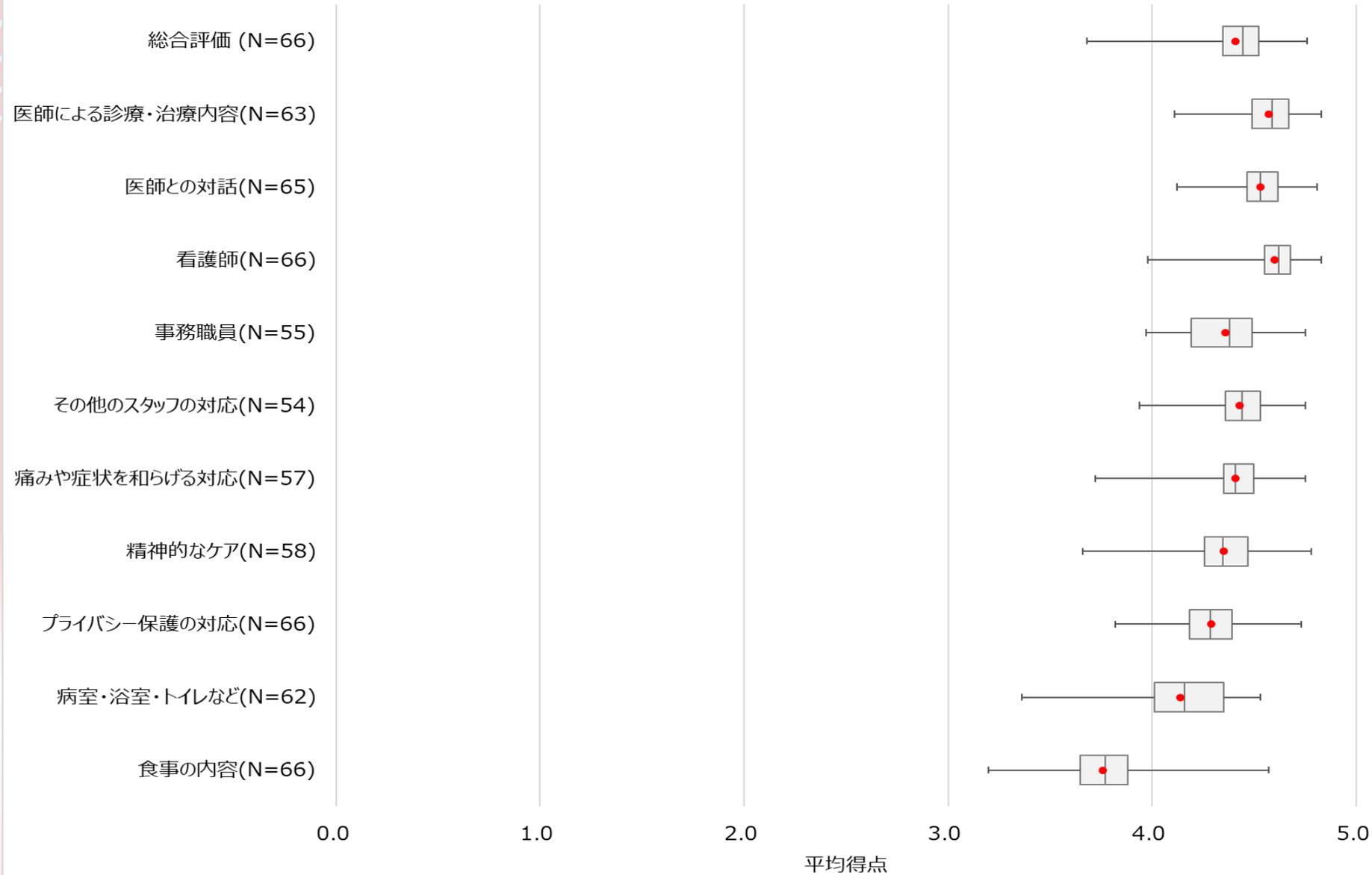
# 入院患者質問内容

1	医師による診療・治療内容（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（医師との対話に満足していますか）
3	看護師（看護師の対応に満足していますか）
4	薬剤師（薬剤師の対応に満足していますか）
5	その他のスタッフの対応（その他の病院スタッフ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（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（精神的なケアに満足していますか）
8	プライバシー保護の対応（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（病室・浴室・トイレなどに満足していますか）
10	食事の内容（食事の内容に満足していますか）
11	当院を親しい方にもすすめようと思えますか？（回答必須）
12	総合的に満足していますか

# 入院患者満足度調査結果



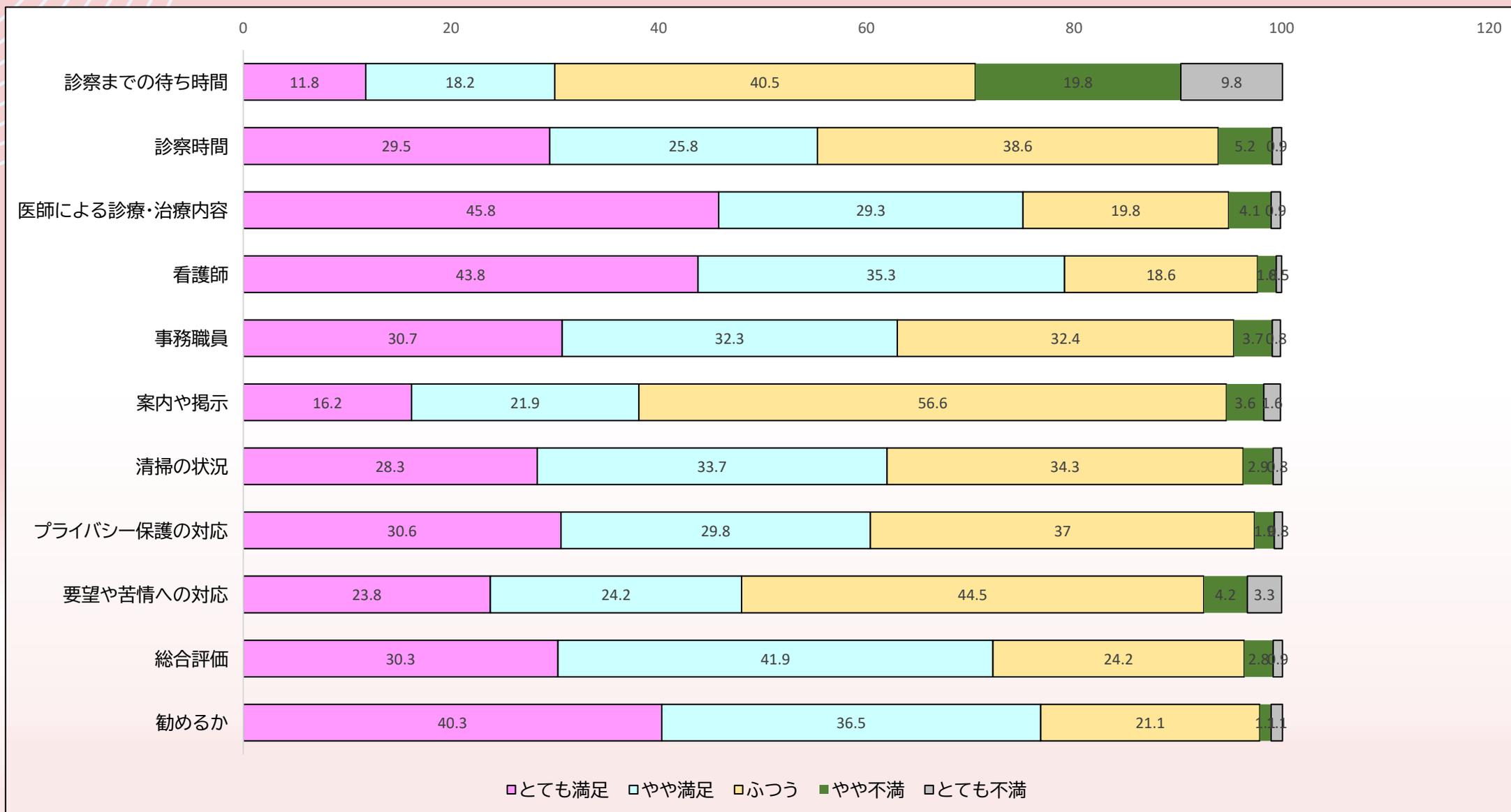
### 2023年度(合算) 入院患者満足度ベンチマーク結果 (一般病院：大規模)



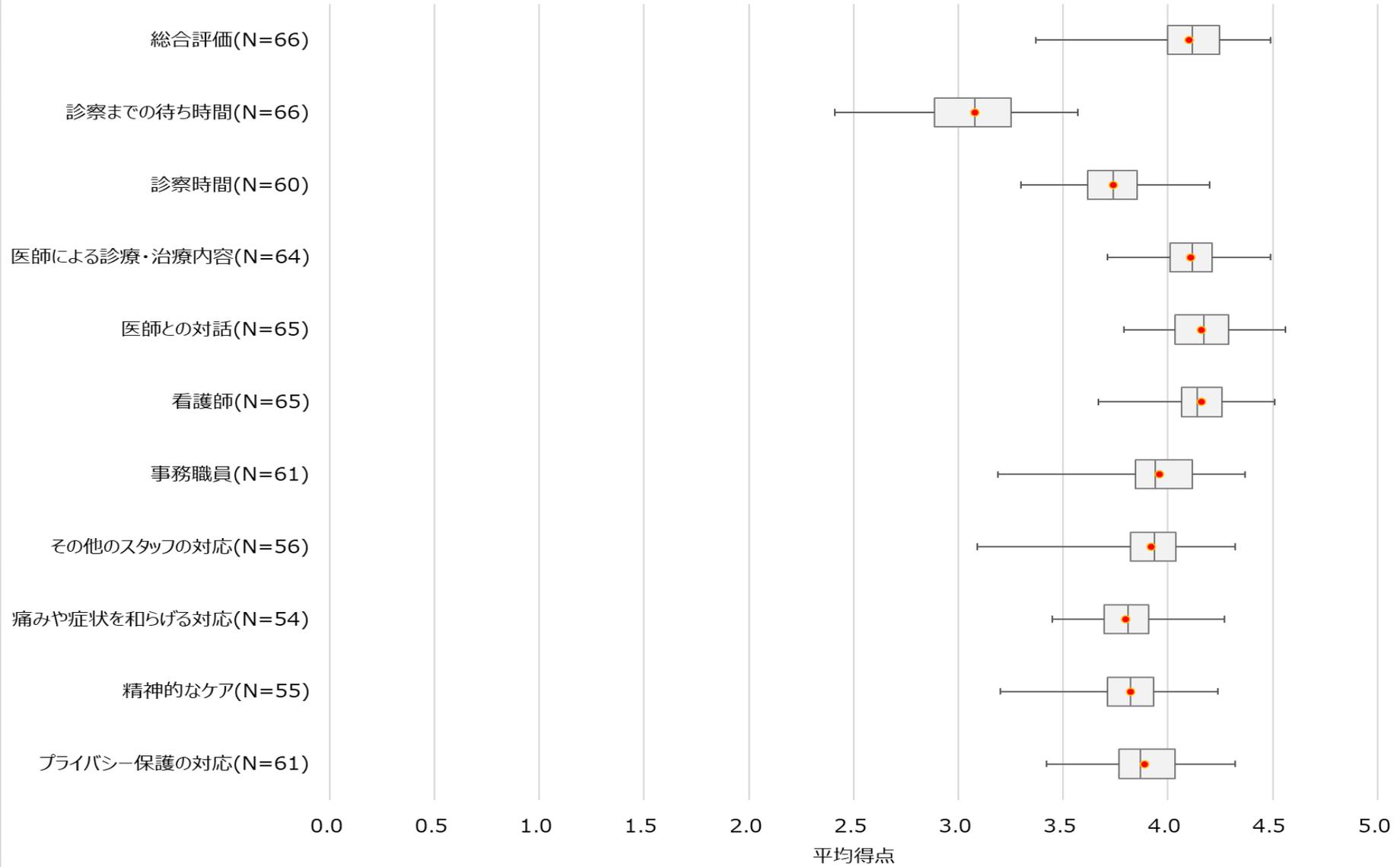
# 外来患者質問内容

1	診察までの待ち時間（診察までの待ち時間に満足していますか）
2	診察時間（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（医師による診療・治療内容に説明に満足していますか）
4	看護師（看護師の対応に満足していますか）
5	事務員（事務員の対応に満足していますか）
6	案内・掲示物（案内や掲示物について満足していますか）
7	清掃状態（清掃状態について満足していますか）
8	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）
9	苦情への対応（苦情への対応について満足していますか）
10	総合的に満足していますか
11	京都桂病院を親しい方にもすすめようと思いますか？（回答必須）

# 外来患者満足度調査結果



### 2023年度(合算) 外来患者満足度ベンチマーク結果 (一般病院：大規模)



# KAIZEN

TQMセンター会議では、患者満足度の更なる向上にむけて患者満足度改善WGチームを結成し、多職種で2023年12月から改善行動を開始しました。

患者満足度改善WGチームでは、患者さんが外来受診からお会計を済ませるまでの流れがスムーズになるために必要な課題に取り組んでいます。

頂いたたくさんのご意見やご要望は、1つ1つ拝見させていただきました。患者さんに安心して医療を受けていただくために、たくさんのお声をアイデアとして参考に活動してまいります