

# 令和5年度入院・外来患者満足度調査

昨年の7月から9月に、入院患者さんと外来患者さんの満足度調査に取り組み、入院患者さん189人、外来患者さん890人から回答をいただきました。

## 【入院患者】

総合評価では、患者さんの62.1%が「とても満足」と答えていただいております。昨年より2.9ポイント、満足度を5点満点とした場合の平均点は4.49点と、昨年より0.05ポイント高くなりました。「医師による診療、治療内容」の項目の平均点が0.07ポイント向上したことが寄与しています。総合評価の平均点は、このアンケート調査に参加した全国の230病院の中では73位となりました。また、各質問項目とも172病院の平均点以上の点数でした。特に看護師に対する満足度は、昨年に引き続き4.71点と高水準を維持しています。

## 【外来患者】

総合評価では、患者さんの34.4%から「とても満足」と答えていただいておりますが、昨年より2.1ポイント低く、平均点でも4.00点と昨年より0.1ポイント下がりました。低下したのは「診察までの待ち時間」の項目の平均点が0.26ポイント下落したことが大きな要因です。いずれの質問項目も低下しており、全国の222病院の中では145位となっています。外来の患者さんを逆紹介して地域の医療機関と機能分担を図ることが必要です。なお、自由記述欄には「待ち時間が長い」という意見のほか駐車場に対する不満の記述が多くありました。

今後、改善策を検討し、より良い病院づくりに生かしていきます。

※ 総合評価の設問

【魚沼基幹病院を親しい方にもすすめようと思いますか？】

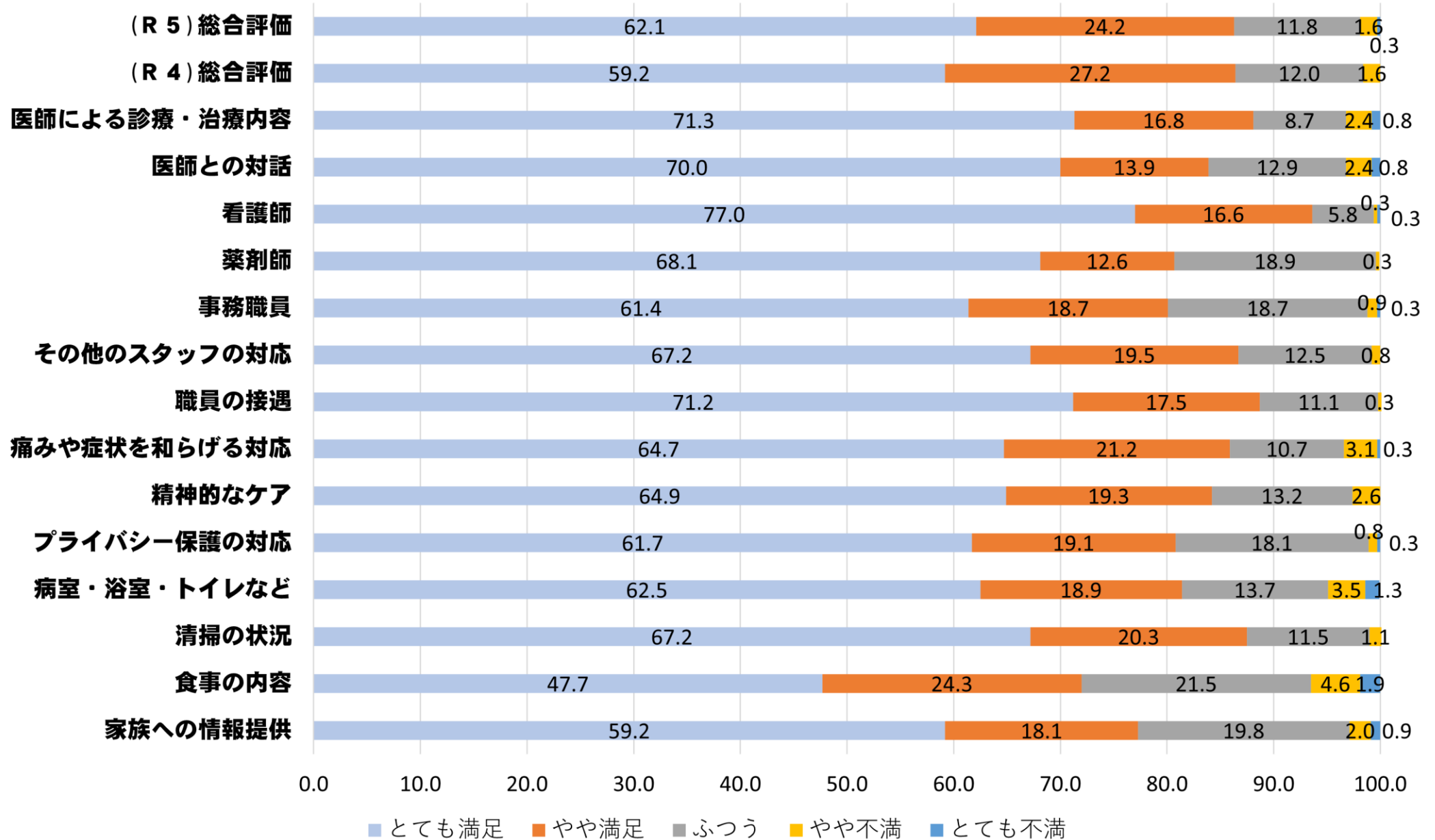
すすめる5点、まあすすめる4点、どちらともいえない3点、あまりすすめない2点、すすめない1点

※ 「ベンチマーク」のグラフ

日本医療機能評価機構の患者満足度調査に参加した他病院との比較を示すグラフです。各質問項目の線上にある箱の真ん中の線は上位50%を、箱の右端は上位25%、箱の左端は上位75%を表し、赤丸は当院の平均点を示しています。箱の右側にはみだしている項目が当院の長所であり、箱の真ん中の線より左に位置している項目が、当院が改善を急がなければならない項目です。

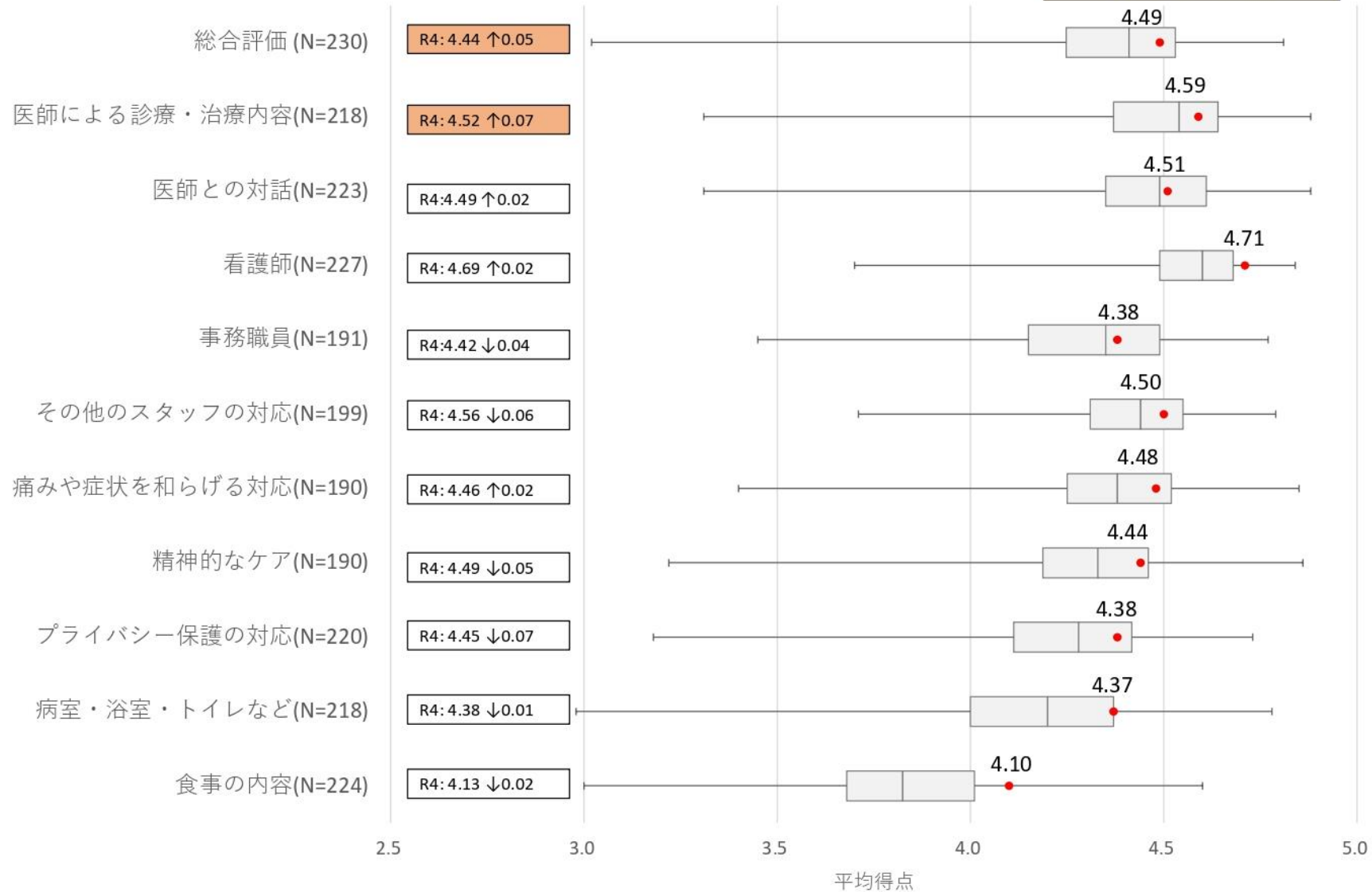
# 入院患者満足度調査結果

構成比(%)



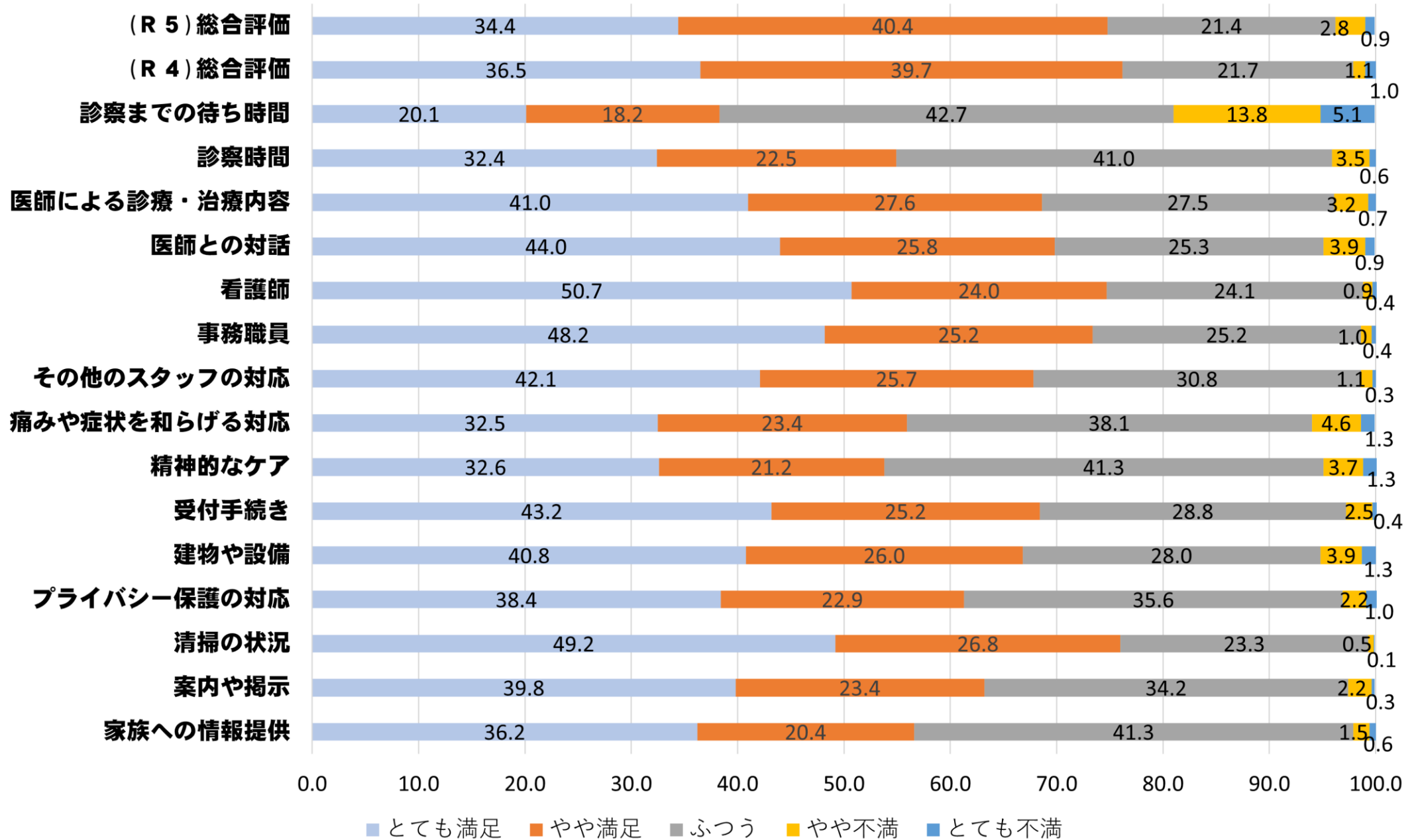
## 入院患者満足度ベンチマーク結果

総合評価 73位/230病院  
(R4: 71位/182病院)



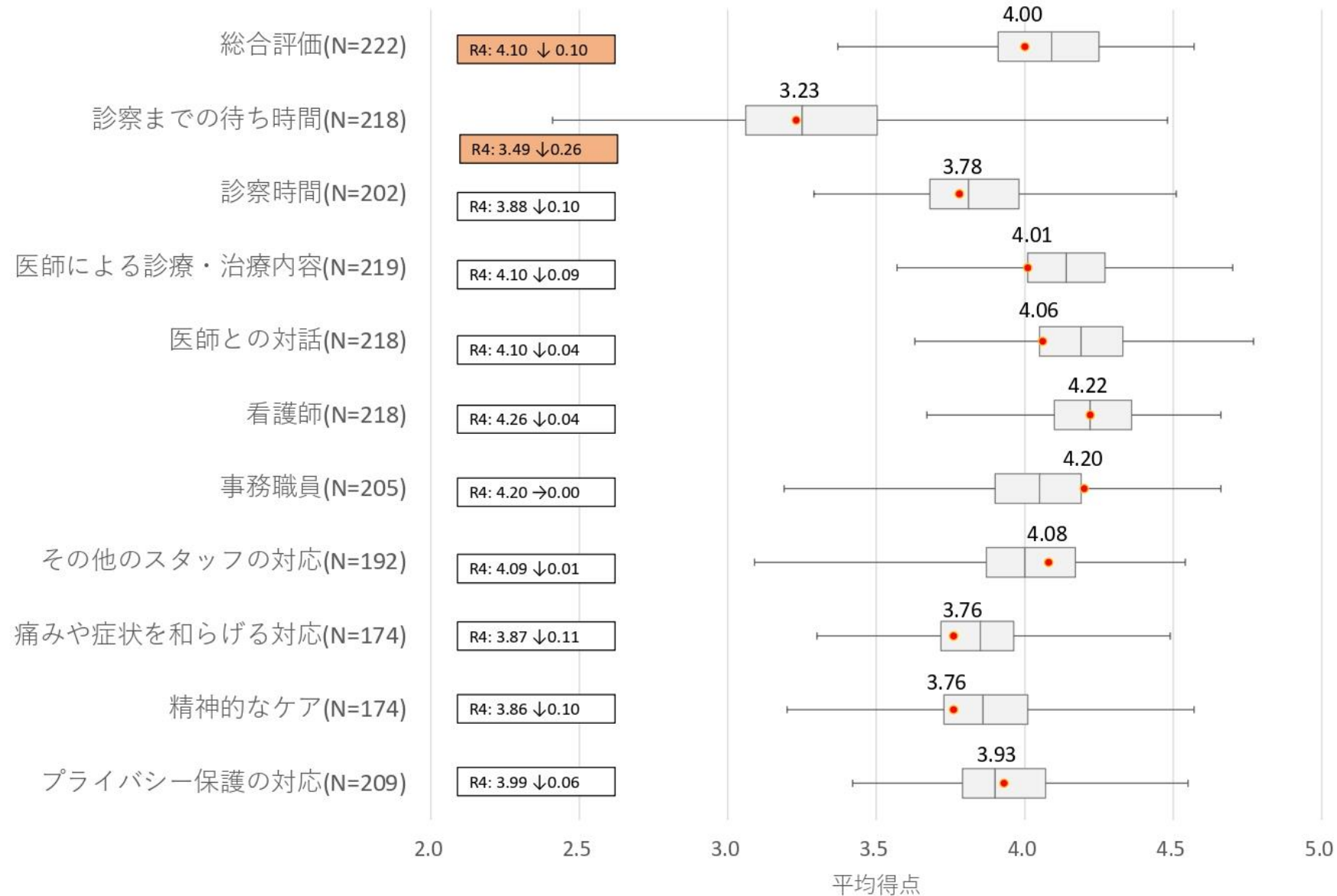
・は当院の平均点を表します

# 外来患者満足度調査結果 構成比(%)



# 外来患者満足度ベンチマーク結果

総合評価 145位/222病院  
(R4: 84位/171病院)



・は当院の平均点を表します