

2025年度 入院・外来患者満足度調査

今年の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187人、外来患者さん947人から回答をいただきました。

【入院患者】

総合評価では、満足度割合(「とても満足」、「満足」と答えた患者さんの割合)が90.4%と、昨年度より1.2ポイント上がりました。満足度の平均点(5点満点)も4.52点と、昨年度より0.03ポイント上昇しました。評価項目では、「プライバシー保護の対応」が0.12ポイント、「食事の内容」が0.11ポイント、「病室・浴室・トイレなど」が0.10ポイント上がっています。このアンケート調査に参加した全国の77病院中、総合評価の平均点は27位となり、「事務職員」以外の項目で、全国の病院の平均点よりも高い点数となっています。特に、「病室、浴室、トイレなど」、「食事の内容」は77病院の上位25%以上に位置しています。

【外来患者】

総合評価では、満足度割合が74.7%となり、昨年度より0.3ポイント下がりました。特に「とても満足」と答えた患者さんが34.3%と5.6ポイント下がっています。満足度の平均点でも4.06点と昨年度より0.05ポイント下がりました。全ての評価項目で昨年度より平均点が下がっており、特に、「事務職員」が0.18ポイント、「診察までの待ち時間」が0.17ポイント下がっています。このアンケート調査に参加した全国の57病院中、総合評価の平均点は30位となり、全体の総合評価の平均点である4.07点を0.01ポイント下回りました。

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。

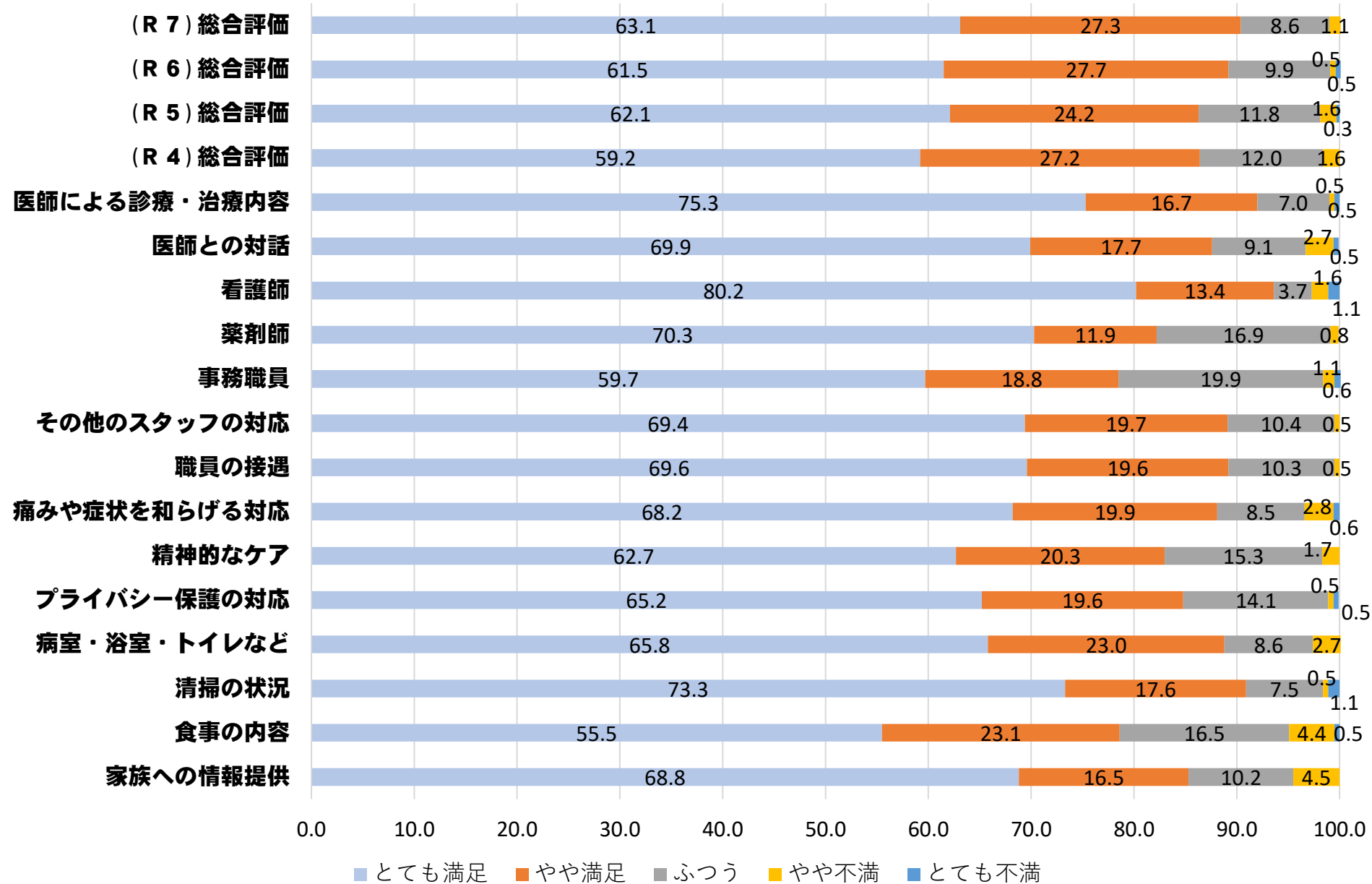
※ 総合評価は「魚沼基幹病院を親しい方にもすすめようと思いますか？」という設問に対する回答です。

※ アンケート調査について

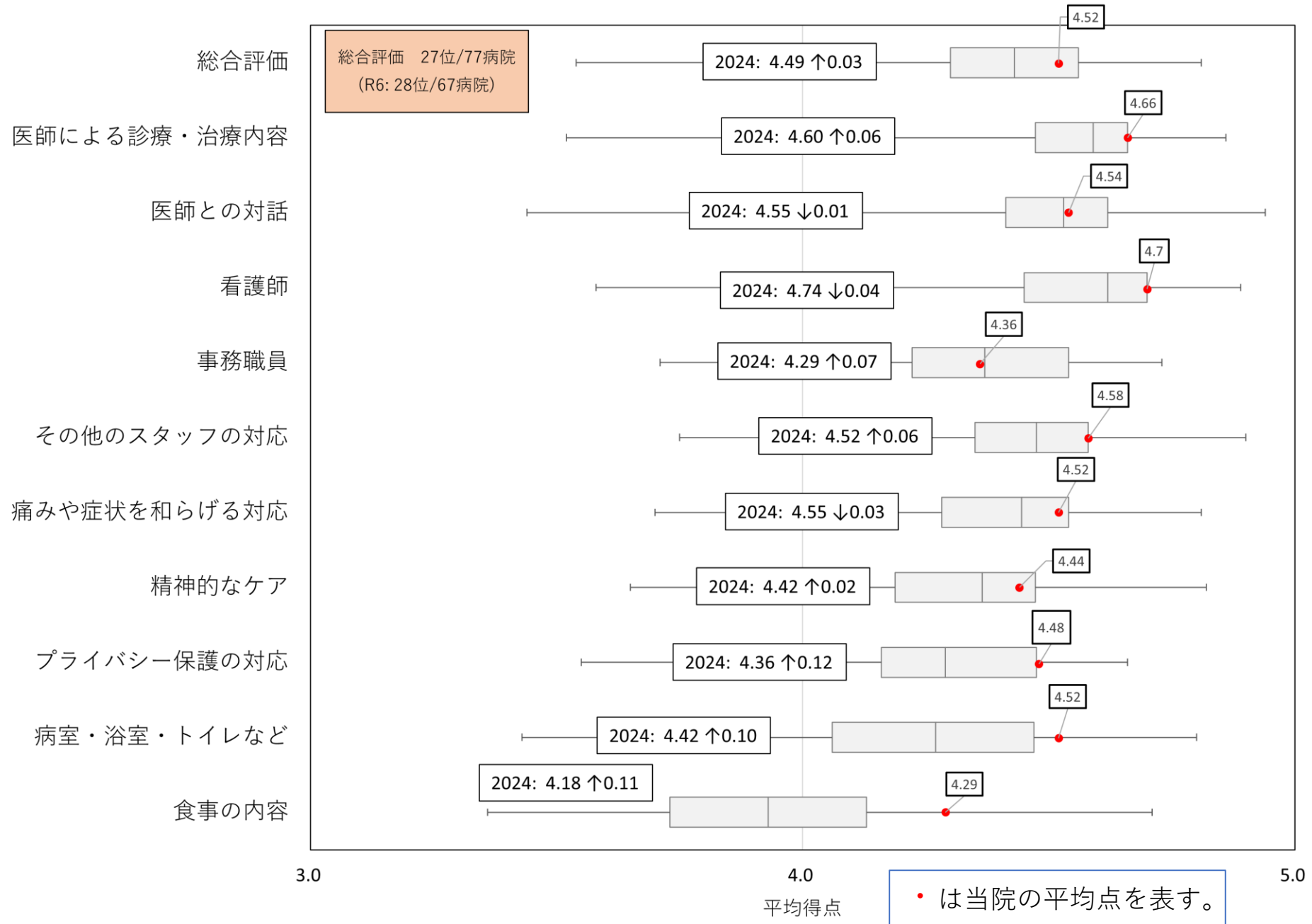
日本医療機能評価機構が実施している患者満足度調査に参加しています。この調査の中間評価(7月～9月)を基にして「ベンチマーク」の比較をしています。「ベンチマーク結果」のグラフに示されている、各質問項目の線上にある箱の真ん中の線は上位50%を、箱の右端は上位25%、箱の左端は上位75%を表し、赤丸は当院の平均点を示しています。箱の右側にはみだしている項目が当院の長所であり、箱の真ん中の線より左に位置している項目が、当院が改善を急がなければならない項目です。

※ 調査対象の母集団は異なりますが、調査方法、設問内容等の調査設計を一定にして「傾向の変化」を比較します。

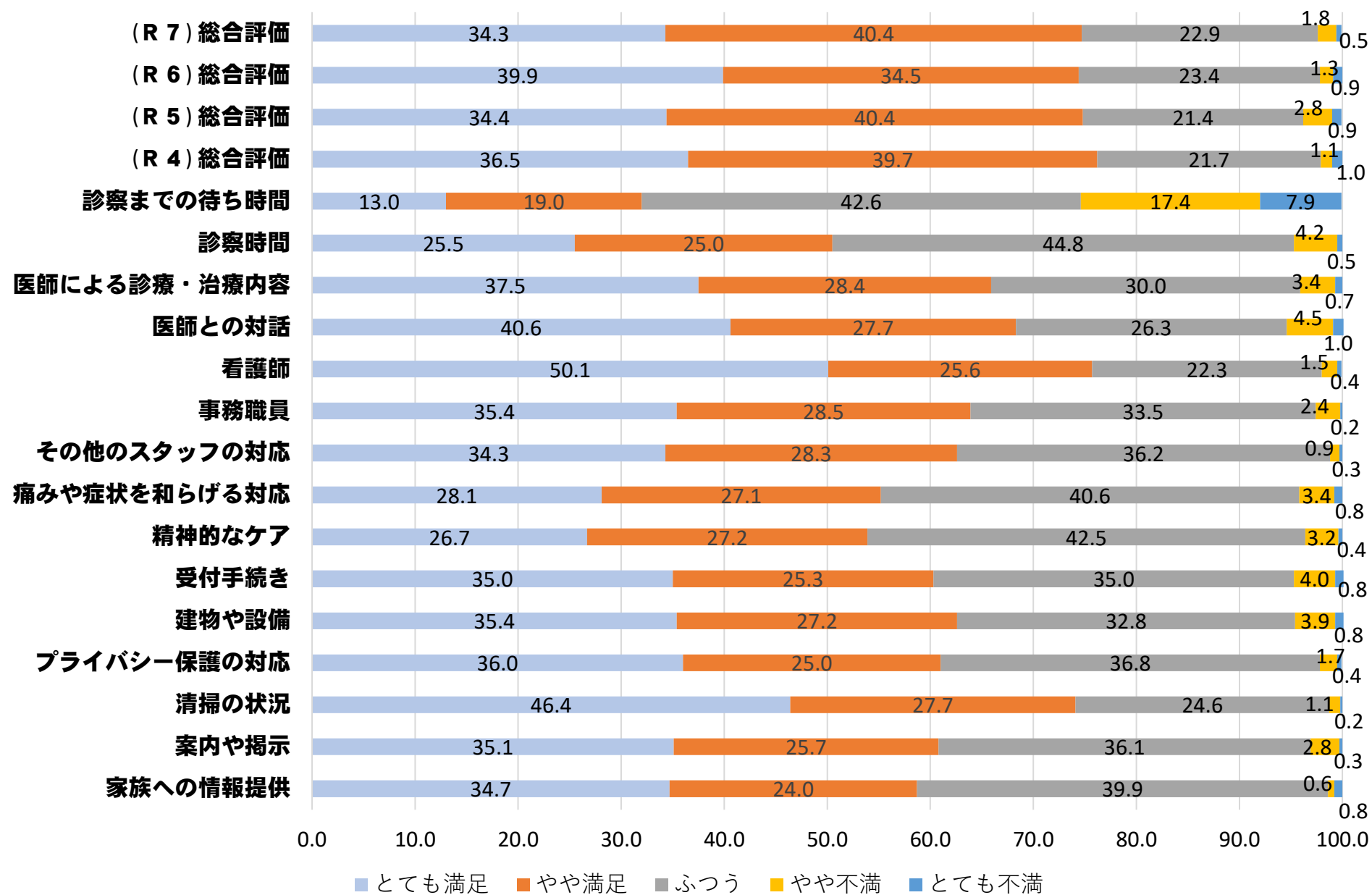
2025年度 入院患者満足度調査結果 (構成比)



2025年度 入院患者満足度ベンチマーク結果



2025年度 外来患者満足度調査結果 (構成比)



2025年度 外来患者満足度ベンチマーク結果

