

患者満足度調査結果報告

2024年度
TQMセンター

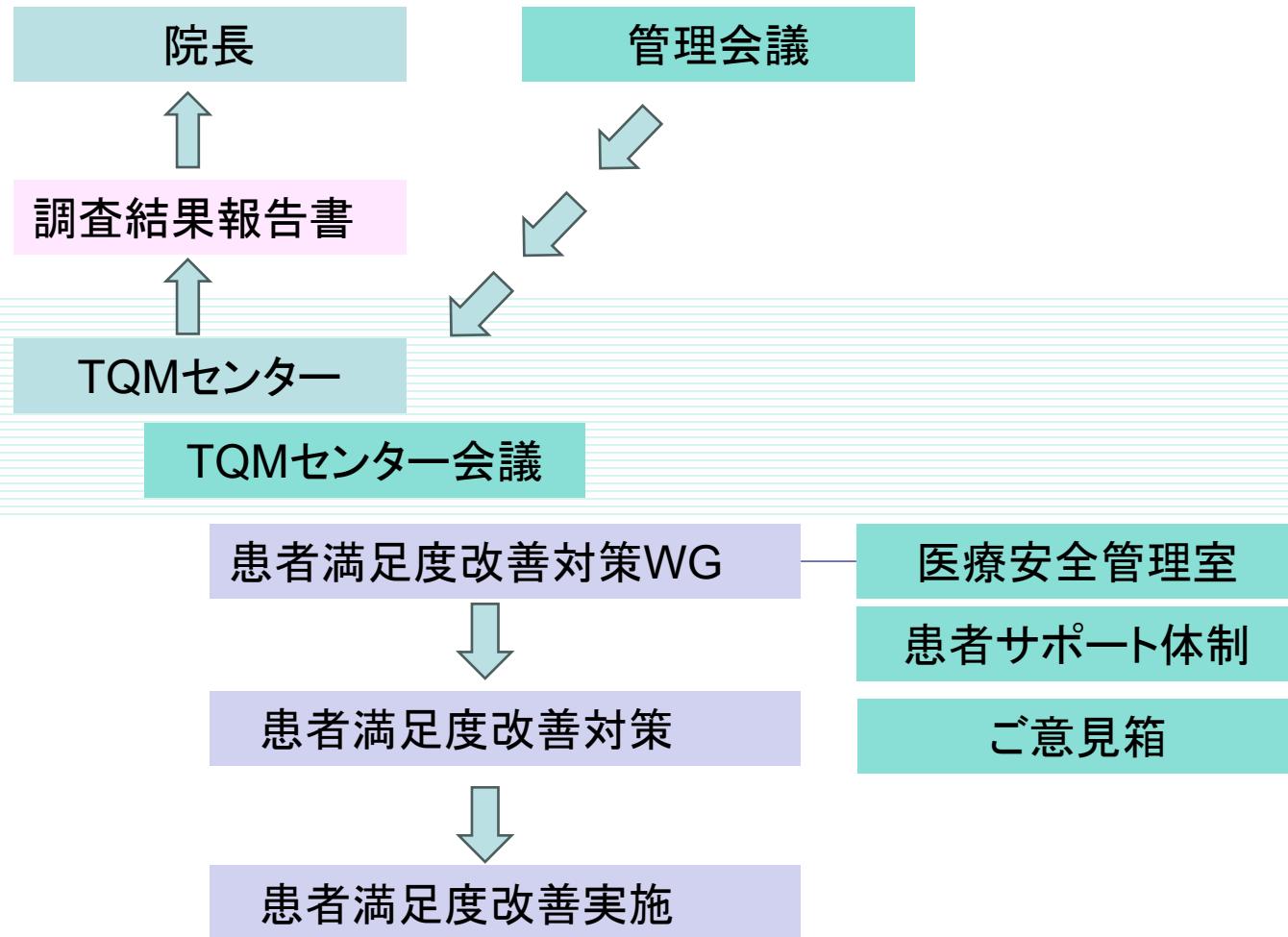
満足度調査

- 調査方法 調査票を用いた書面回答
QRコードによるWeb回答
- 調査期間 2024年11月1日～2025年1月末日
- 調査対象
 - 外来：調査期間に外来通院する患者1000名
 - 入院：調査期間に入院した患者1000名
- 回答率 外来 63.3%（前年度65.5%）
入院 40.1%（前年度44.1%）

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

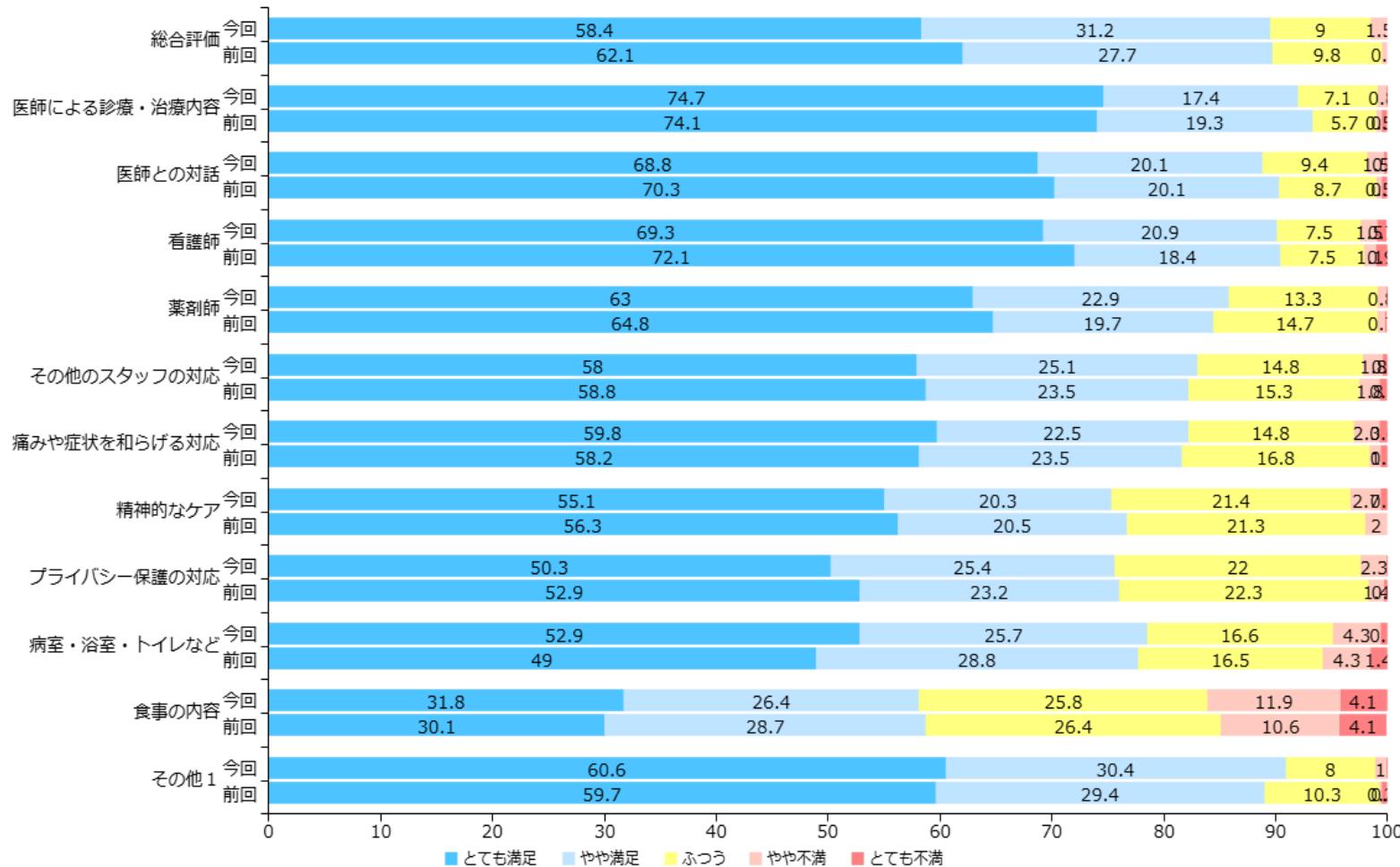
満足度調査結果改善のしくみ



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しますか？(回答必須)
12	総合的に満足しています

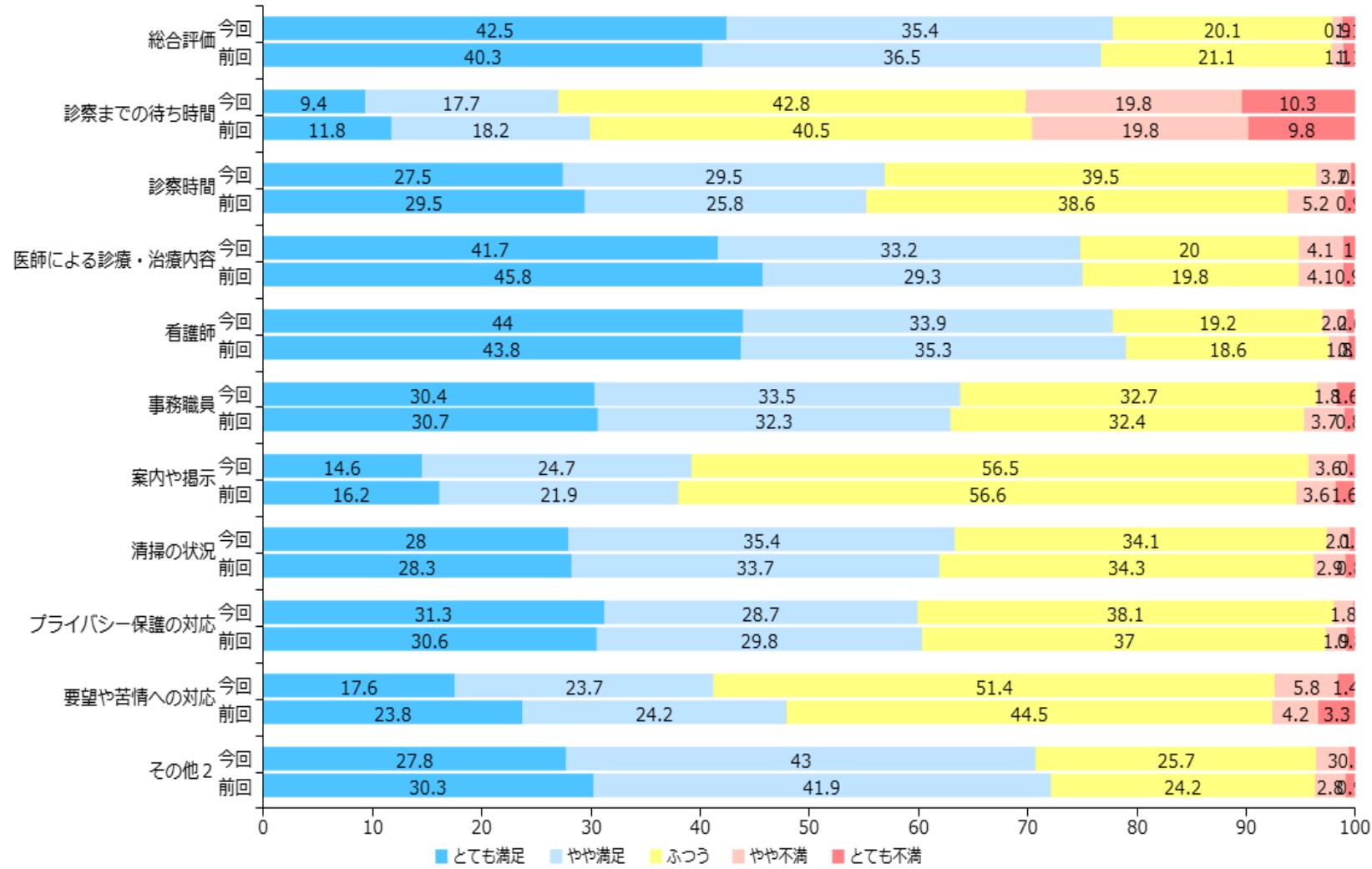
入院患者満足度(前年度比較)



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せんか？(回答必須)

外来患者満足度(前年度比較)

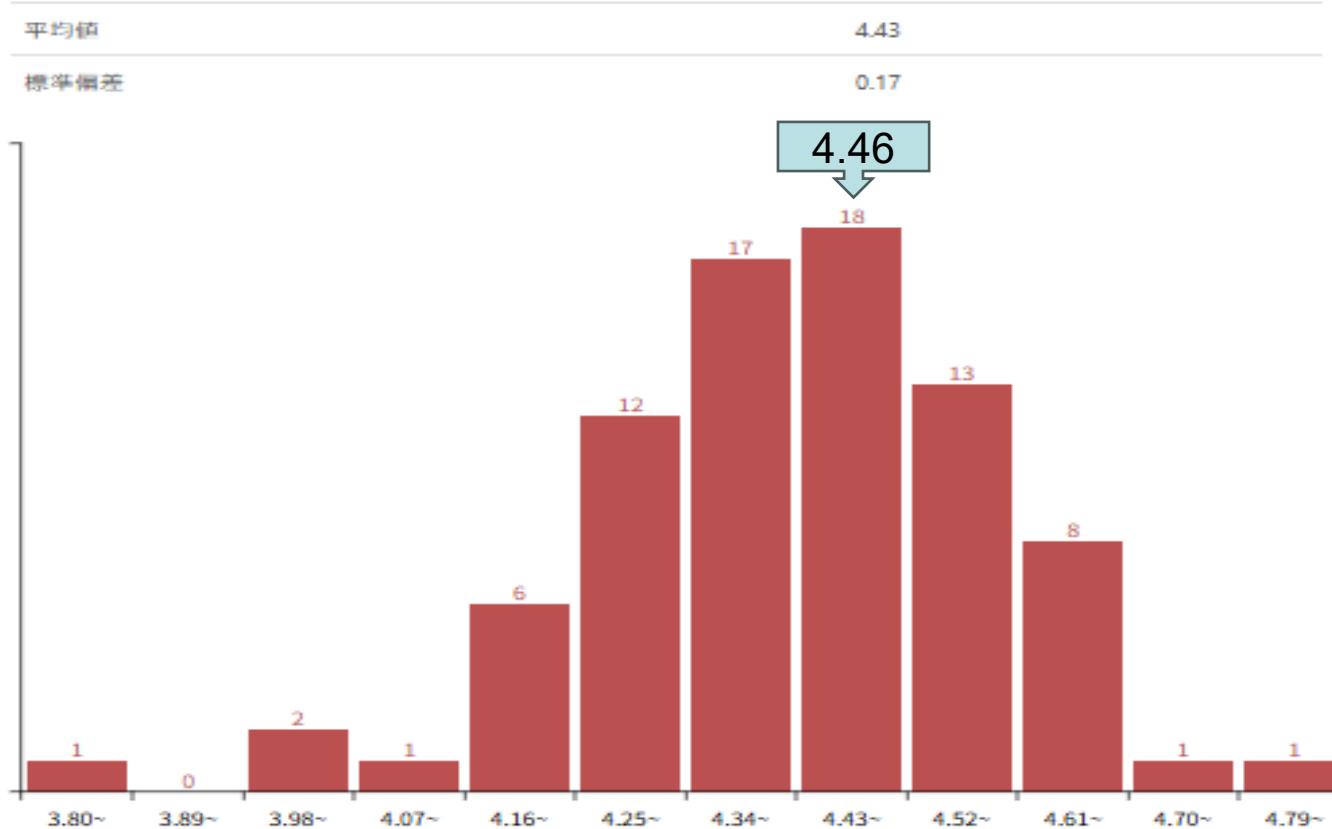


入院患者ベンチマーク

2024年度入院患者満足度 > 総合評価 集計方法：平均得点

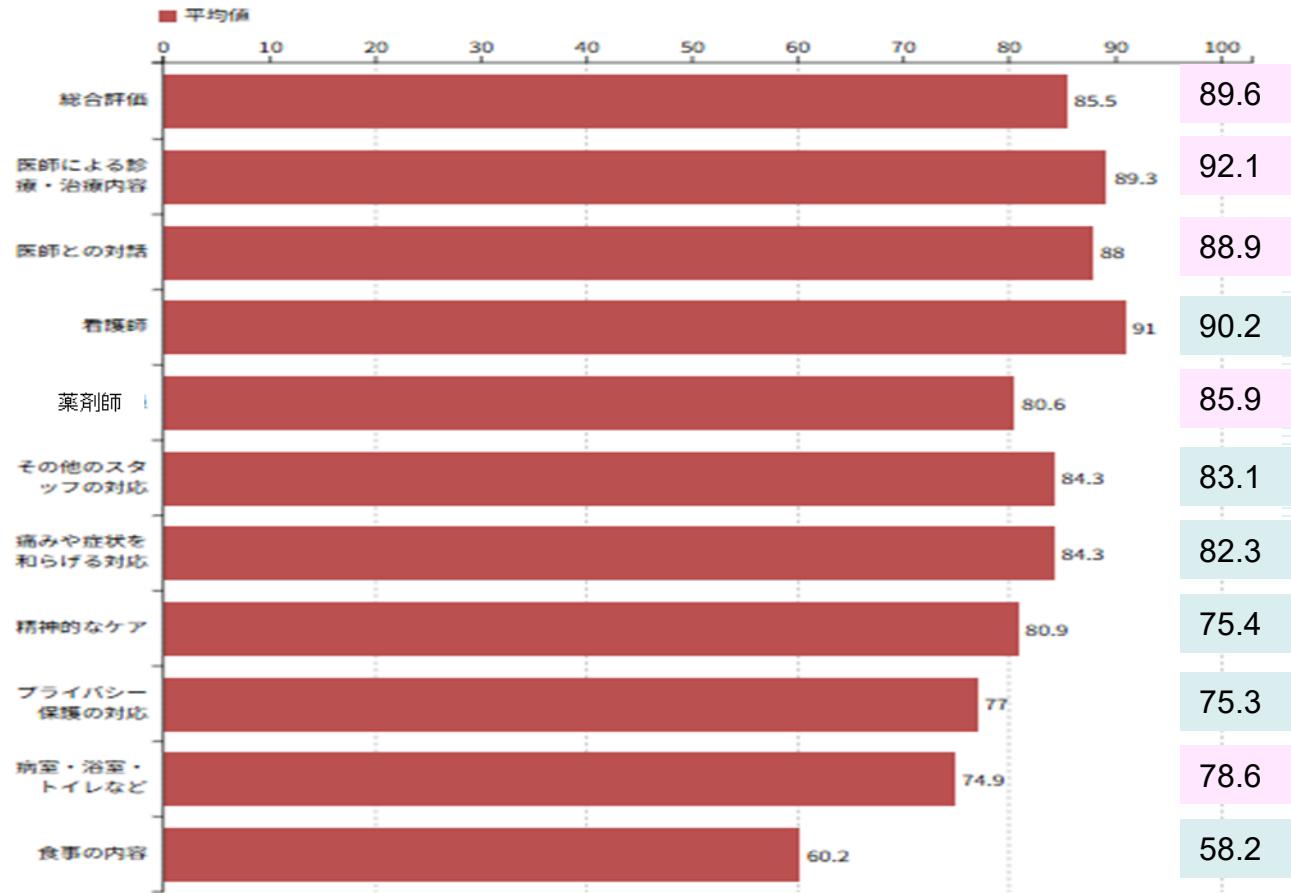
比較対象 > 一般病院（大規模：500床以上）

絞込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

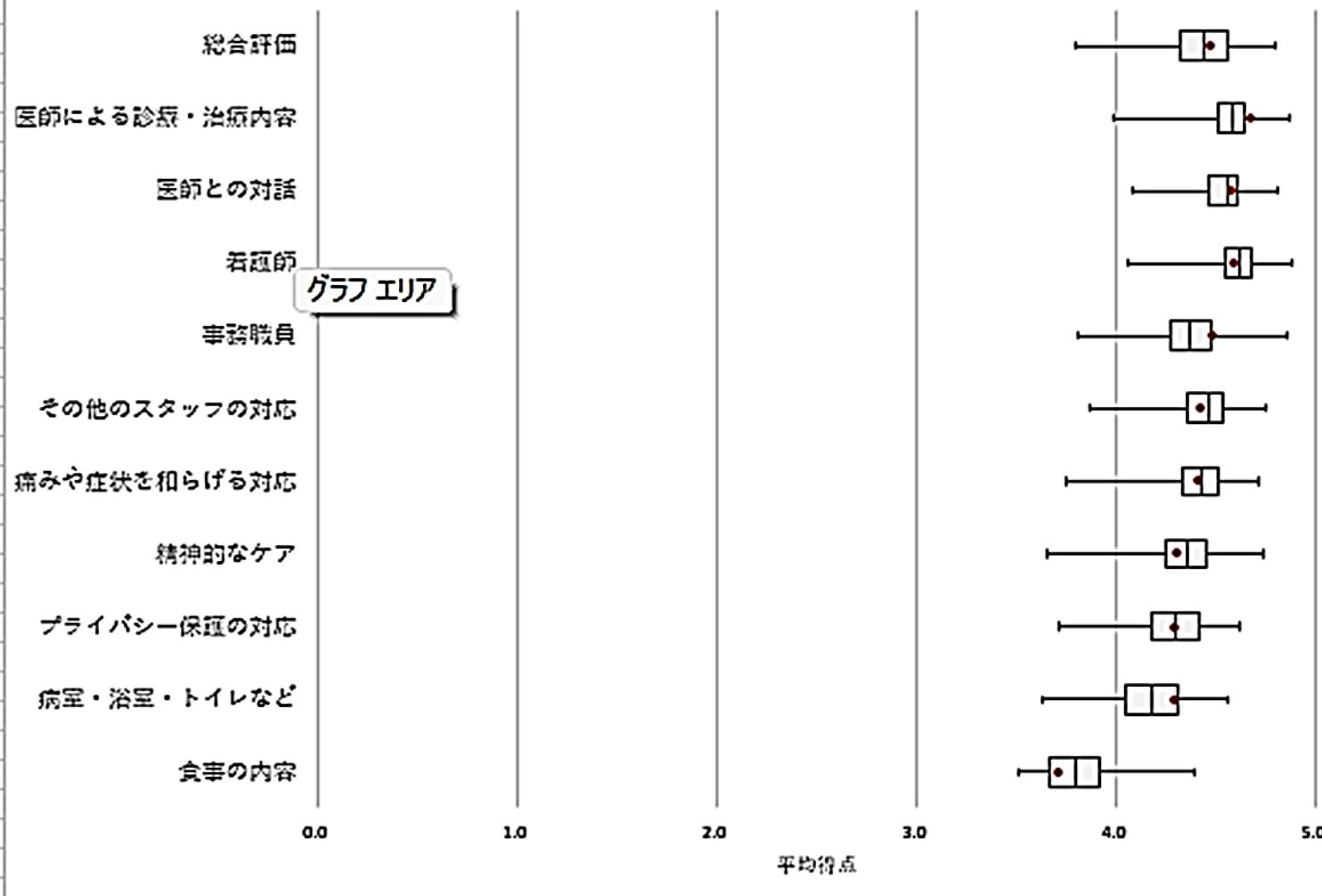


入院ベンチマーク(満足割合)

2024年度入院患者満足度　集計方法：満足割合
比較対象 > 一般病院（大規模：500床以上）
絞込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |



2024年度 入院患者満足度ペンチマーク結果 一般病院（大規模：500床以上）



外来患者ベンチマーク

2024年度外来患者満足度 > 総合評価 集計方法：平均得点

比較対象 > 一般病院（大規模：500床以上）

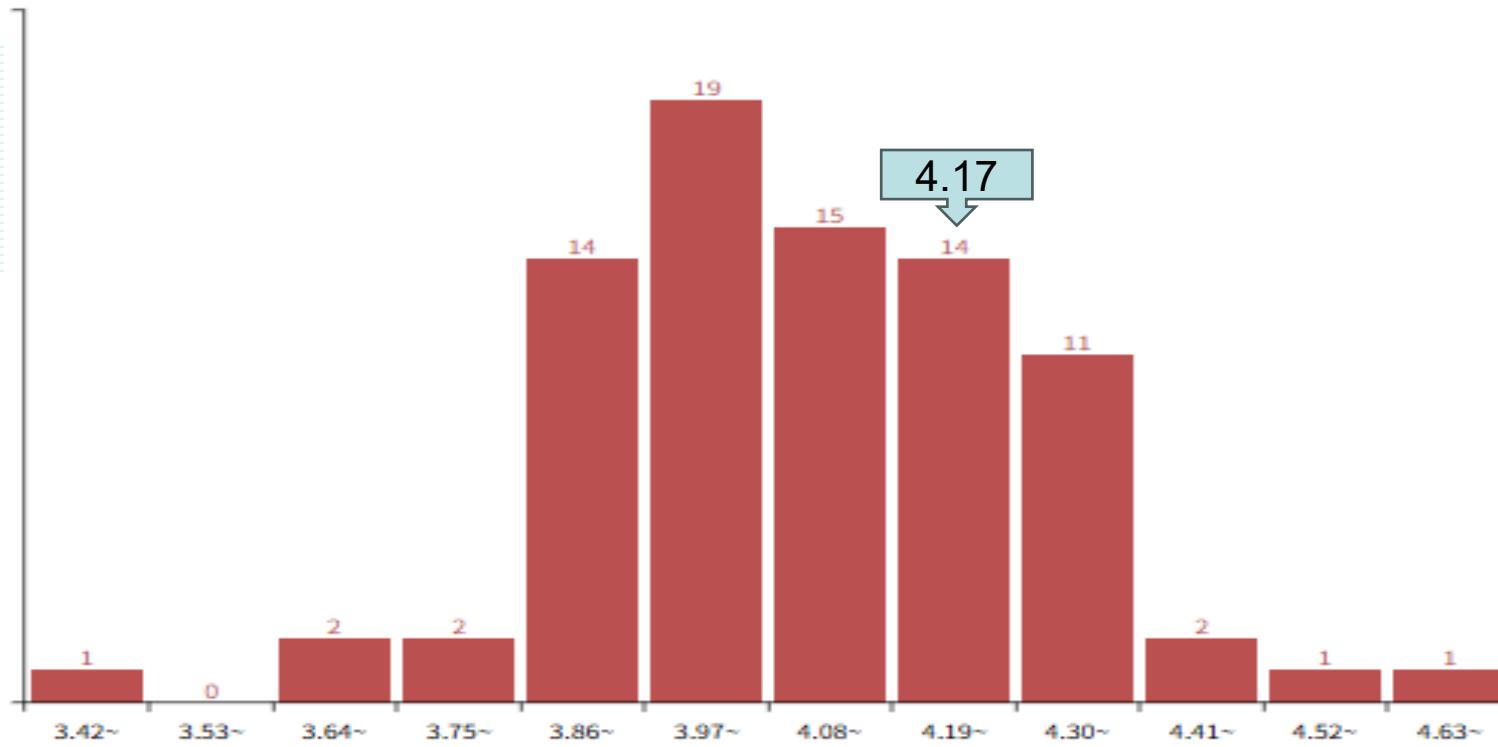
絞込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値

4.11

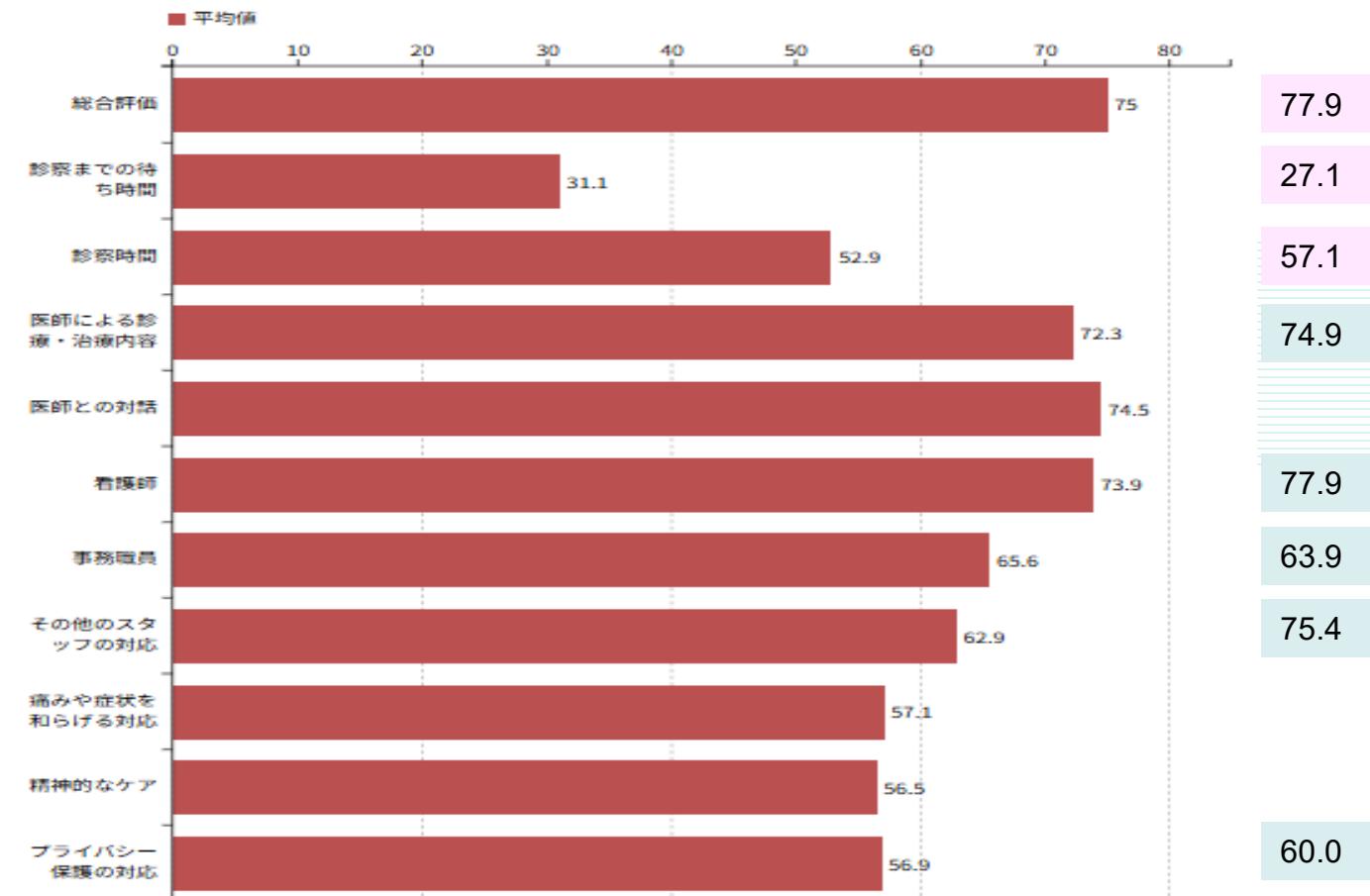
標準偏差

0.21

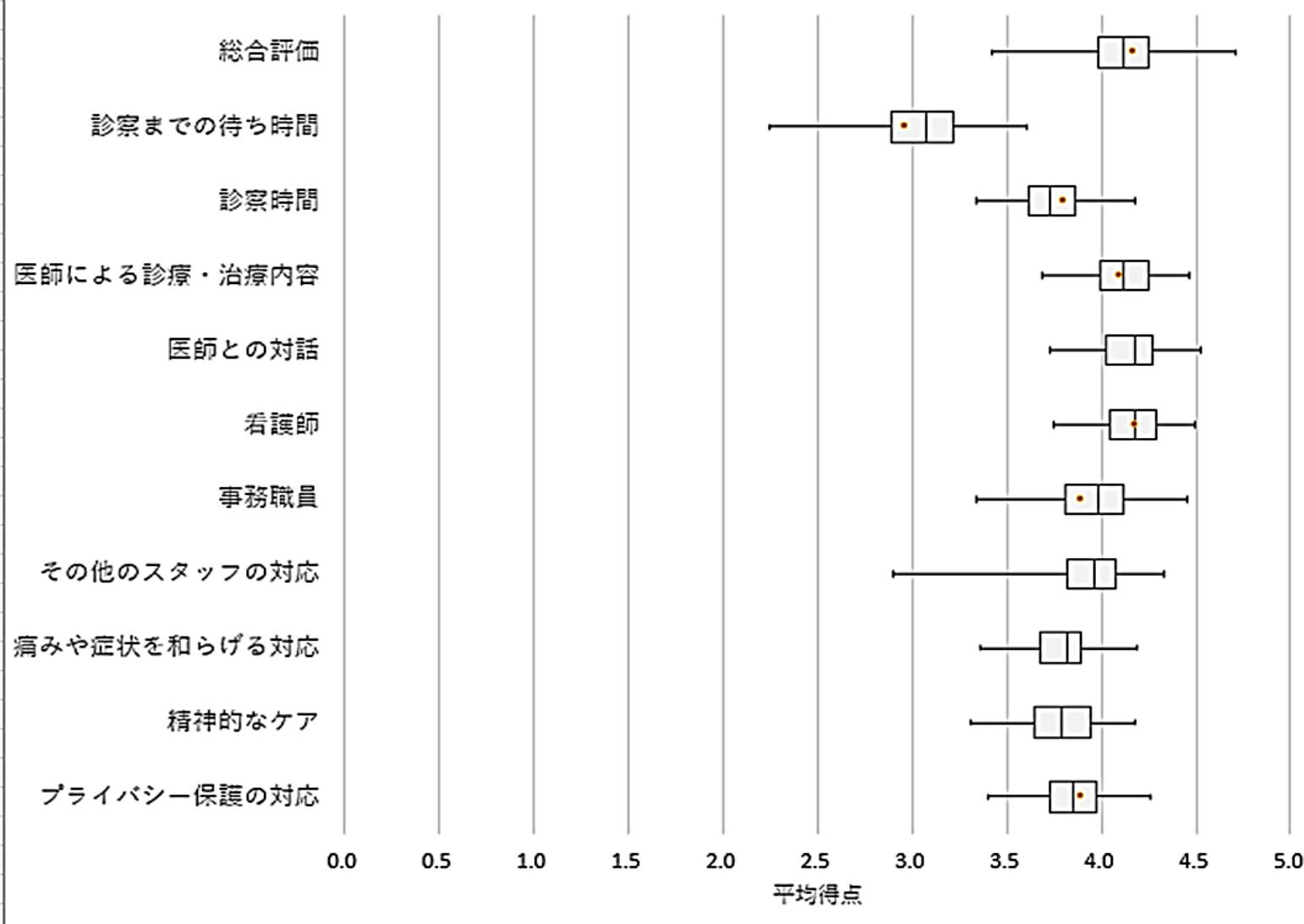


外来患者ベンチマーク(満足割合)

2024年度外来患者満足度 集計方法：満足割合
比較対象 > 一般病院（大規模：500床以上）
絞込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて



2024年度 外来患者満足度ベンチマーク結果 一般病院（大規模：500床以上）



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、外来運営委員会と協働し患者さんが外来受診からお会計を済ませるまでの流れをマップ化して配置しました。

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