

2023 年度患者満足度調査結果報告書

〔実施日：10月16日（月）～10月27日（金）〕

○ 日本医療機能評価機構ベンチマーク

ランキング／総合評価・・・・・・・・ p.1

○ 入院（年度比較）

サマリ・・・・・・・・ p.3

性別／年齢別・・・・・・・・ p.5

病棟別／診療科／他者紹介・・・ p.6

満足度と重要度・・・・・・・・ p.8

ご意見・ご要望・・・・・・・・ p.9

○ 外来（年度比較）

サマリ・・・・・・・・ p.14

性別／年齢別・・・・・・・・ p.16

診療科別・・・・・・・・ p.17

当院選択理由／他者紹介・・・ p.18

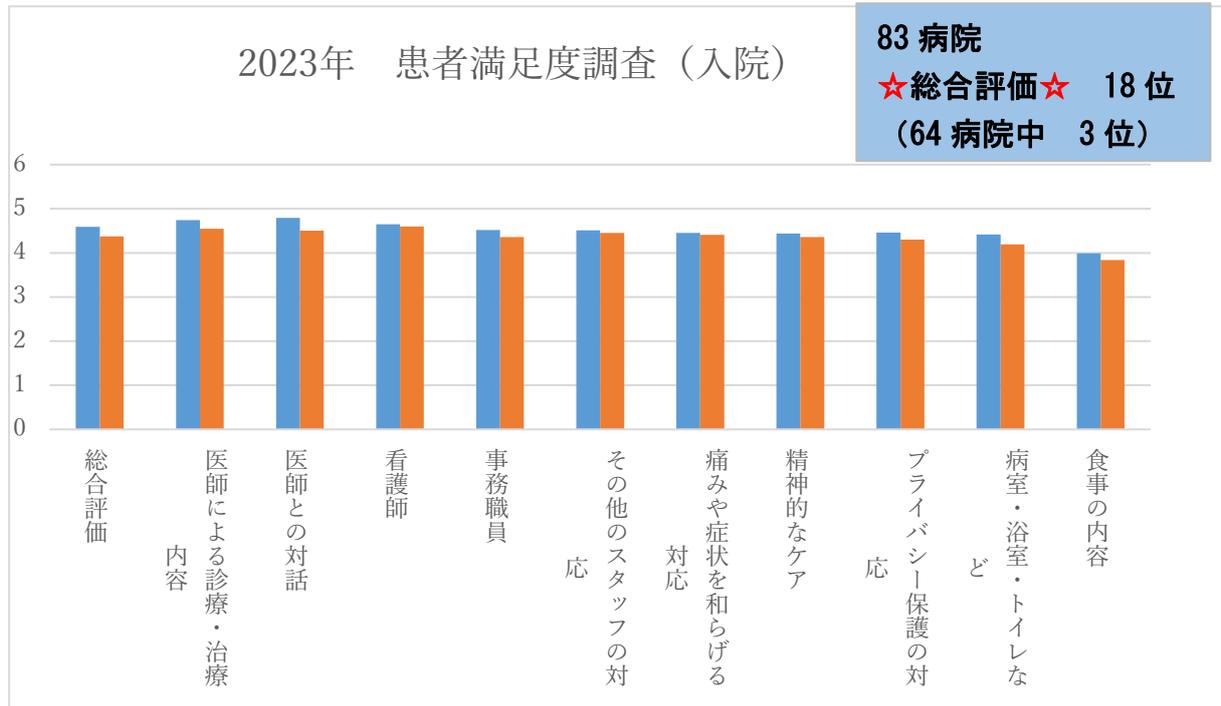
満足度と重要度・・・・・・・・ p.19

ご意見・ご要望・・・・・・・・ p.20

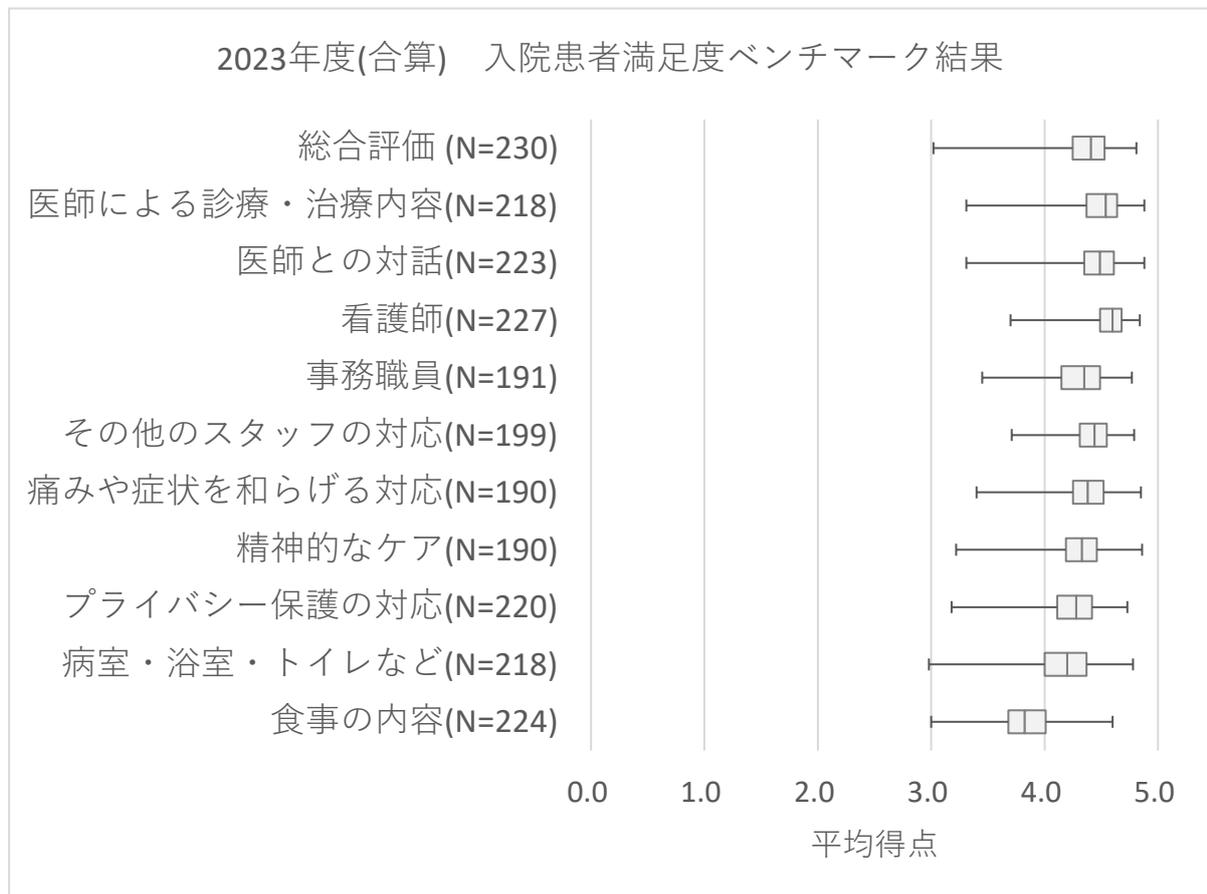
北里研究所病院総合サービス室

2023年度 患者満足度調査 入院集計

【ベンチマーク】 各項目平均得点比較 当院：中規模 200～499 床病院

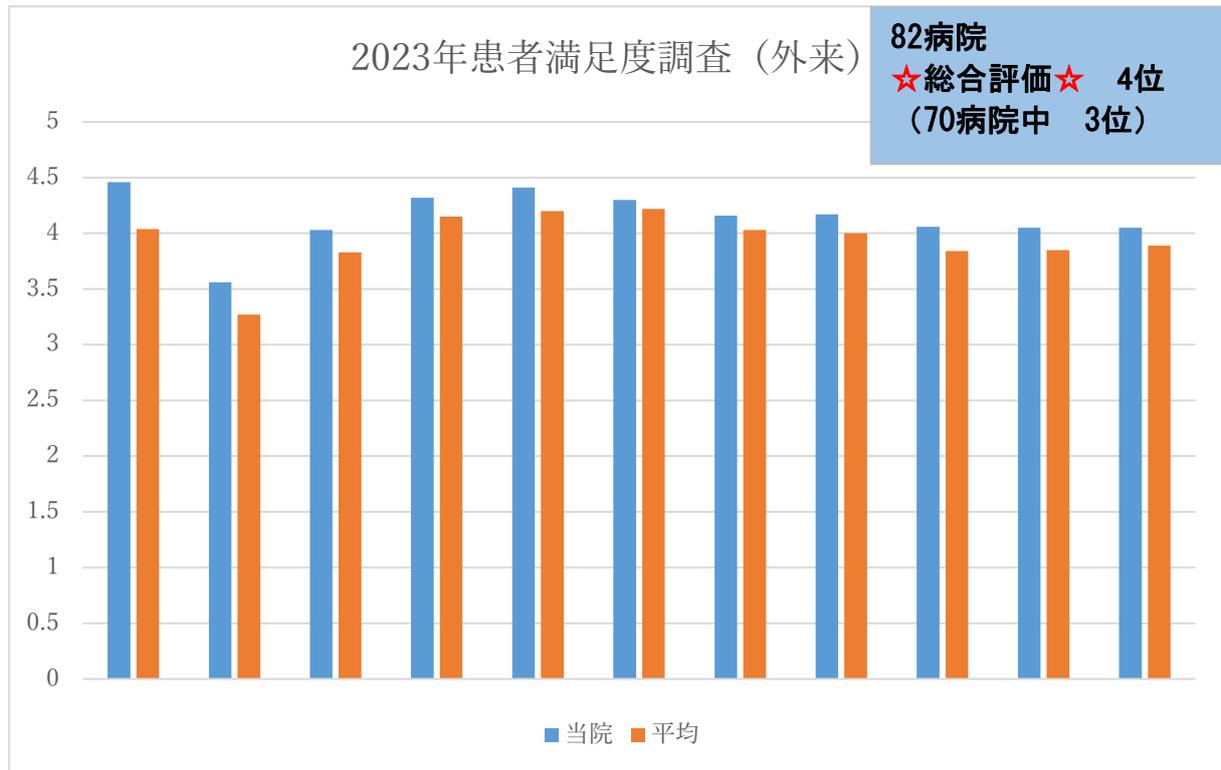


当院	4.59	4.74	4.79	4.65	4.52	4.51	4.45	4.44	4.46	4.42	3.99
平均値	4.37	4.55	4.50	4.60	4.36	4.45	4.41	4.36	4.30	4.19	3.84

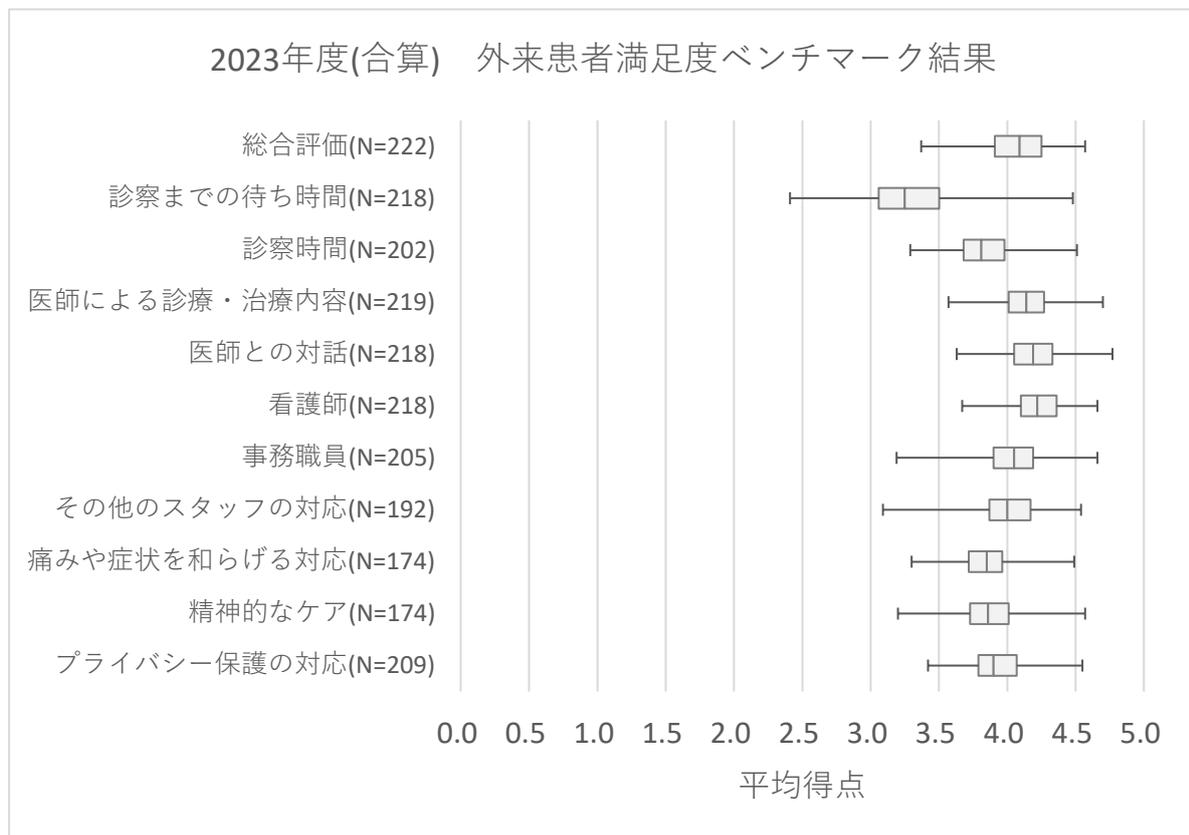


2023年度 患者満足度調査 外来集計

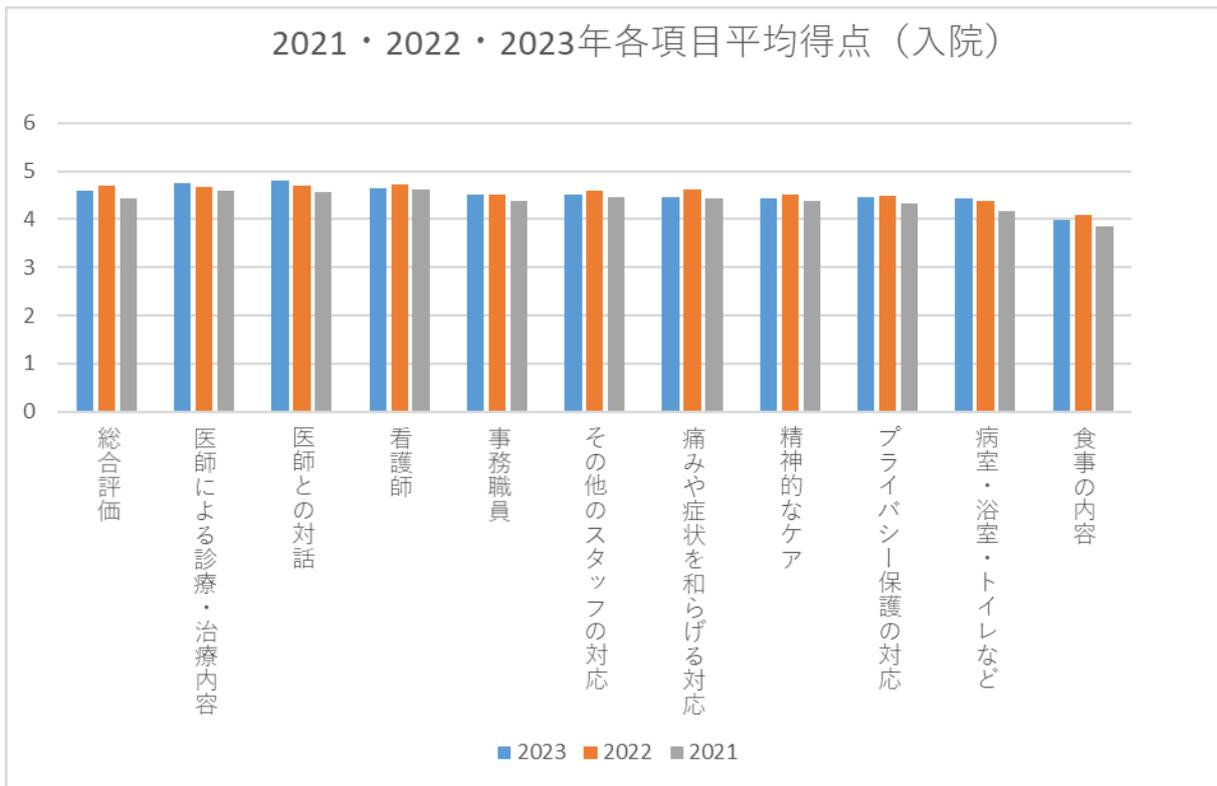
【ベンチマーク】 各項目平均得点比較 当院：中規模 200～499 床病院



当院	4.46	3.56	4.03	4.32	4.41	4.30	4.16	4.17	4.06	4.05	4.05
平均	4.04	3.27	3.83	4.15	4.20	4.22	4.03	4.00	3.84	3.85	3.89



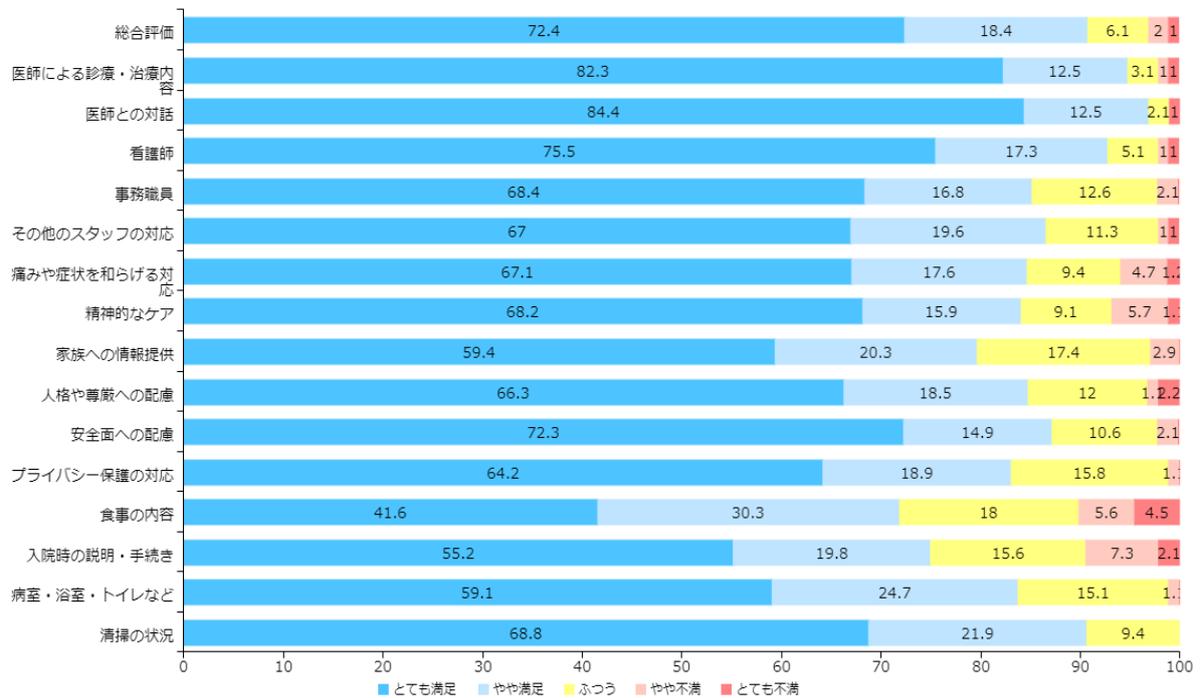
【各項目平均比較】 2020年・2021年・2022年



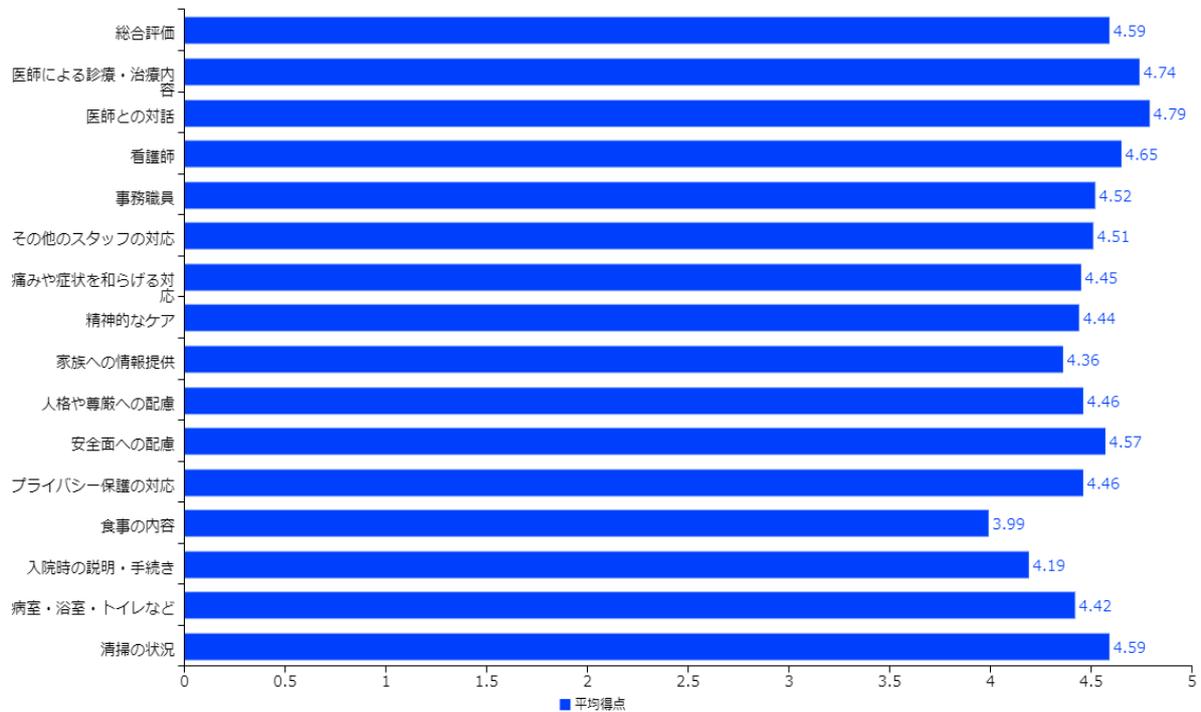
2023	4.59	4.74	4.79	4.65	4.52	4.51	4.45	4.44	4.46	4.42	3.99
2022	4.69	4.67	4.70	4.72	4.50	4.58	4.62	4.50	4.48	4.37	4.08
2021	4.44	4.60	4.56	4.61	4.37	4.45	4.44	4.38	4.33	4.18	3.85

2023 年度 患者満足度調査 入院集計

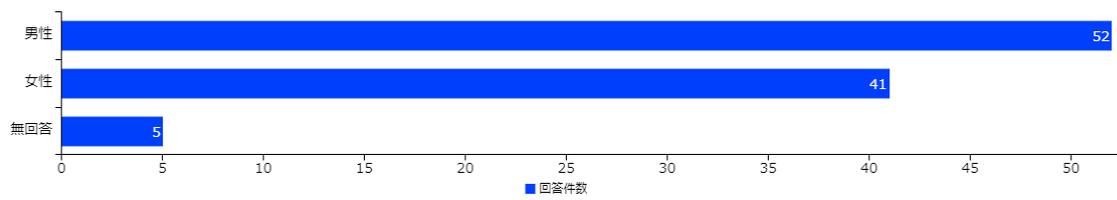
[1-1]各項目_割合



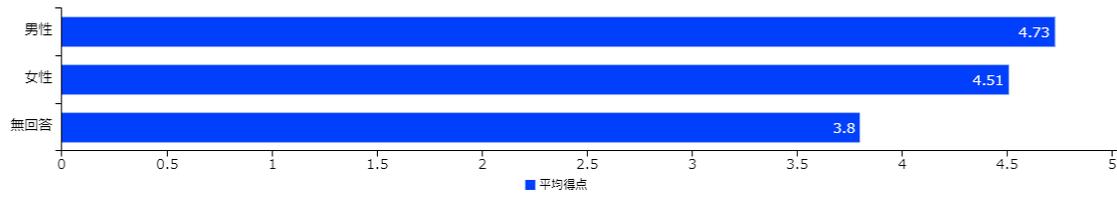
[1-2]各項目_平均得点



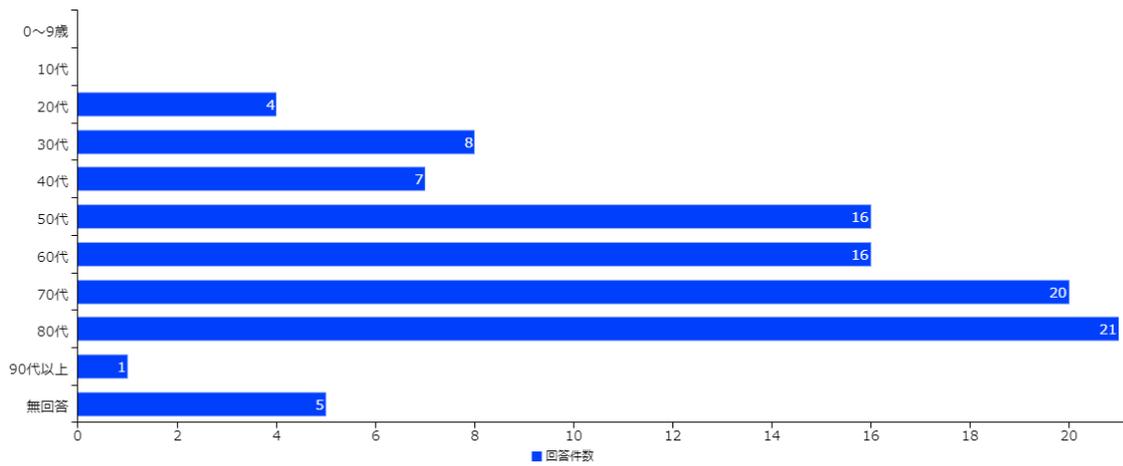
[2-1]性別_回答件数



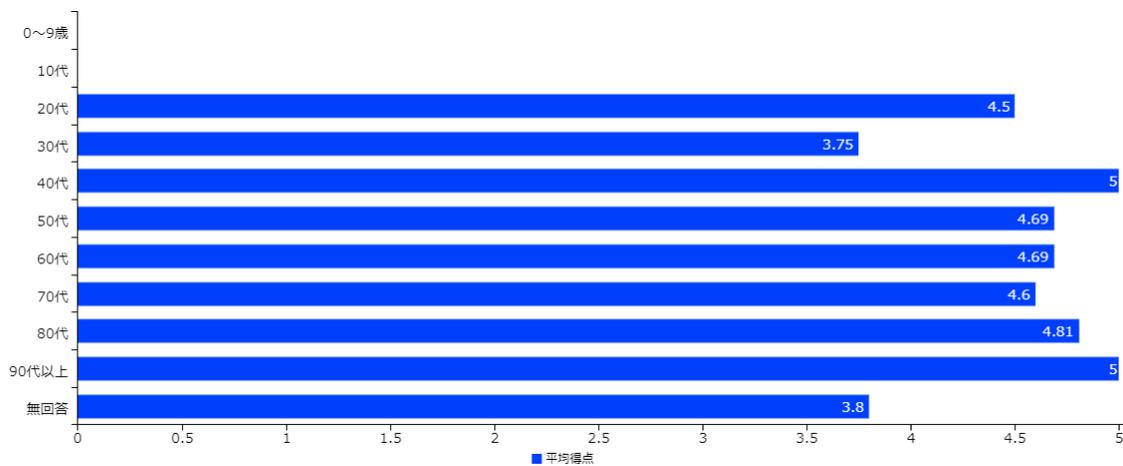
[2-2]性別_平均得点



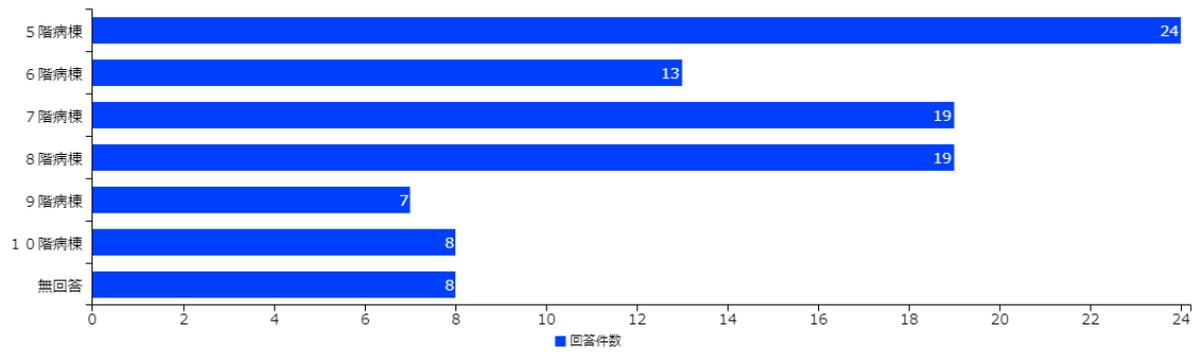
[3-1]年齢別_回答件数



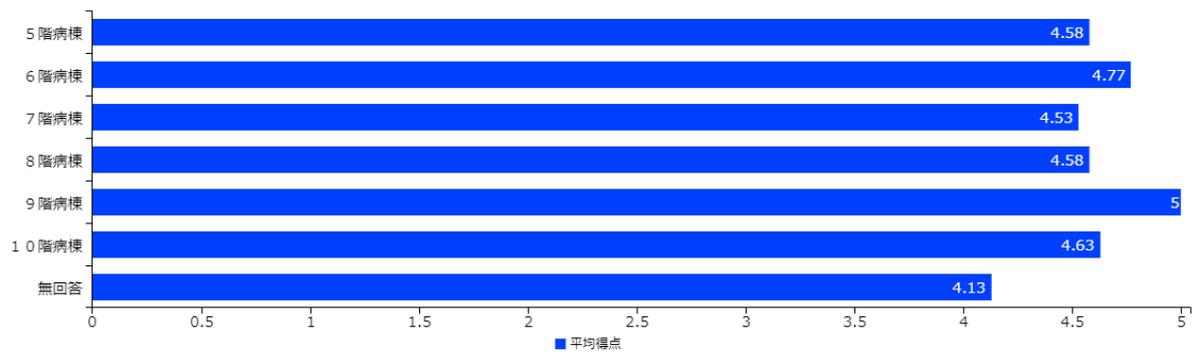
[3-2]年齢別_平均得点



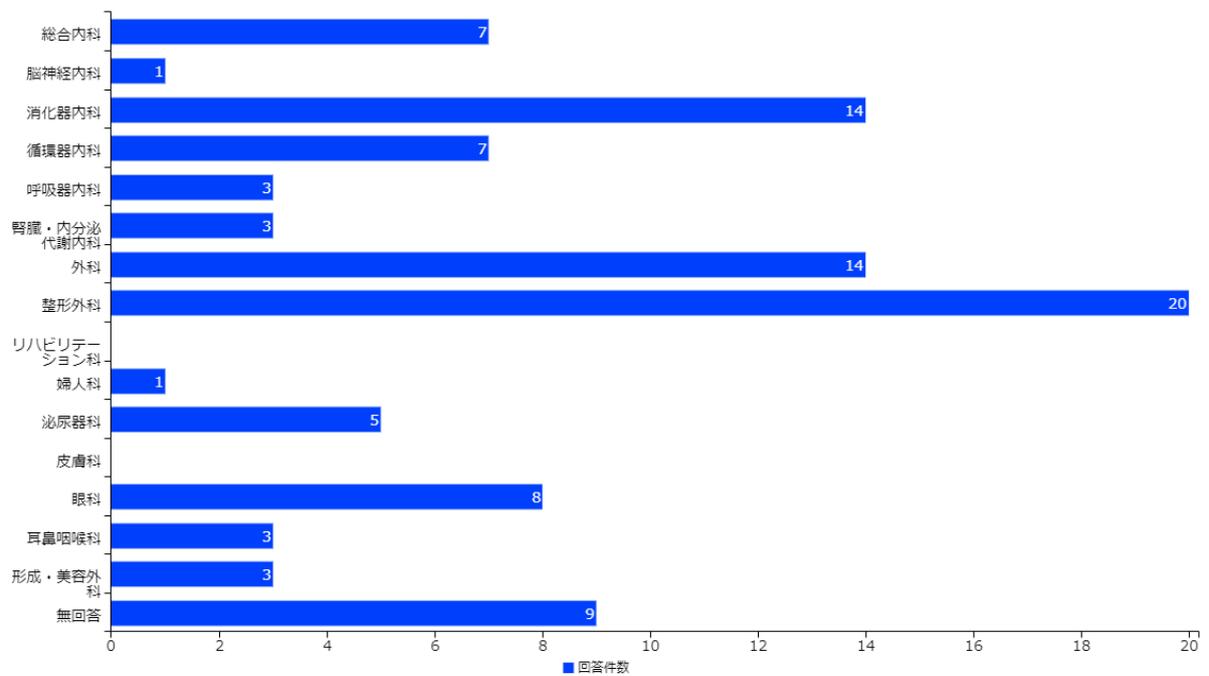
[4-1]病棟別_回答件数



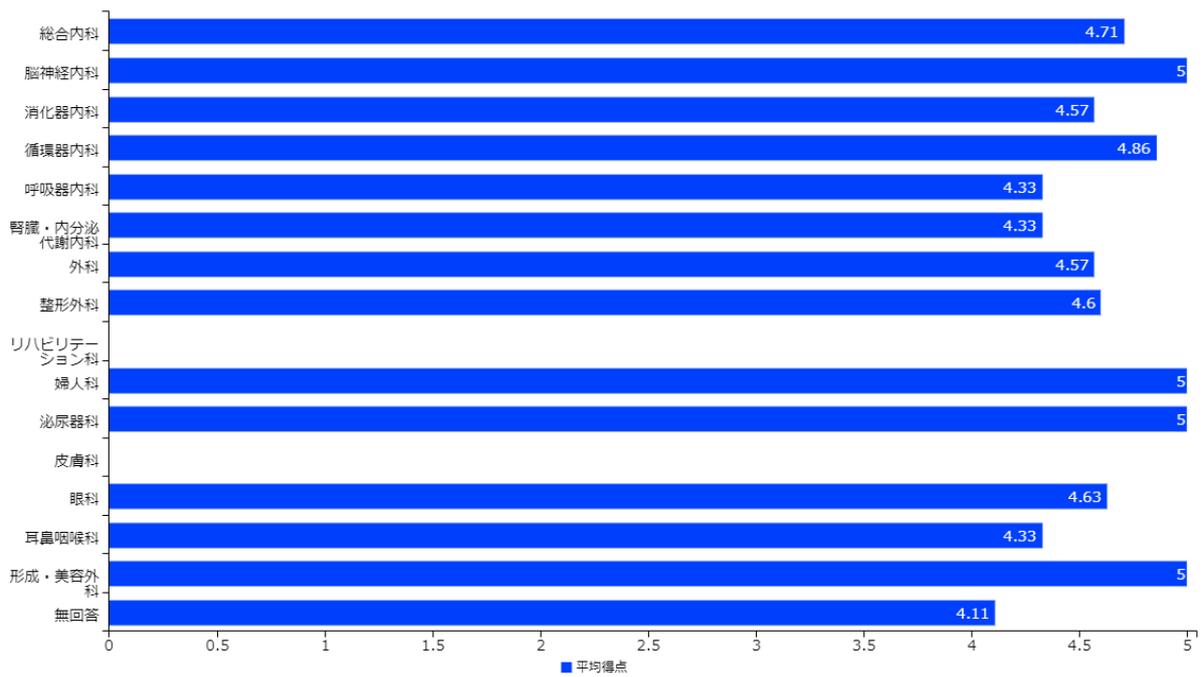
[4-2]病棟別_平均得点



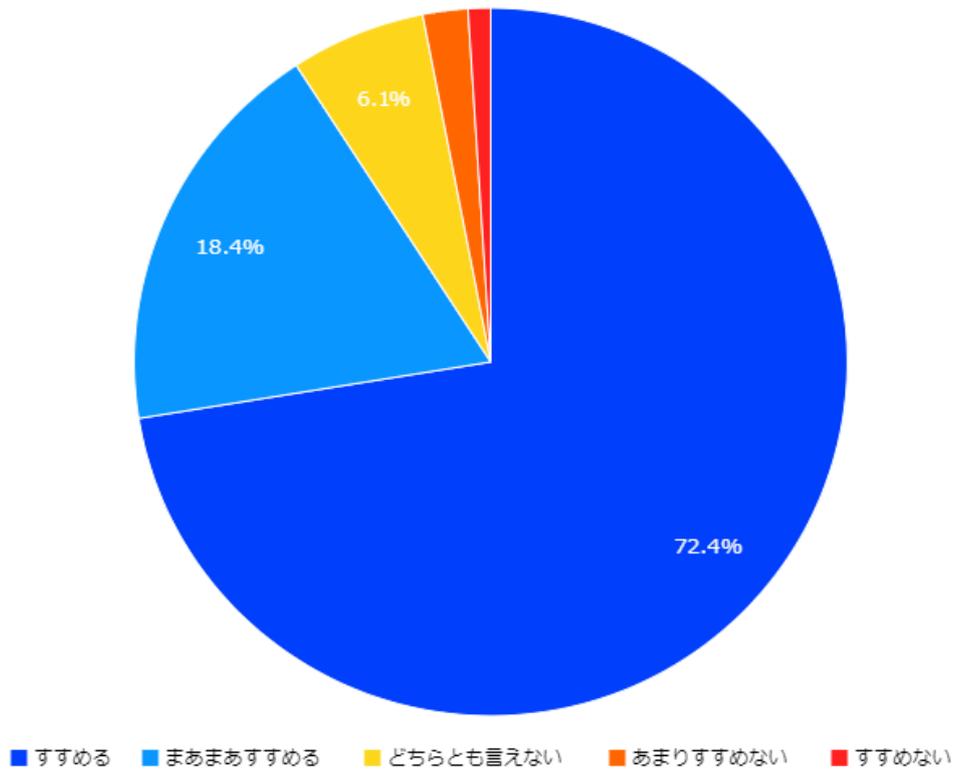
[5-1]診療科別_回答件数



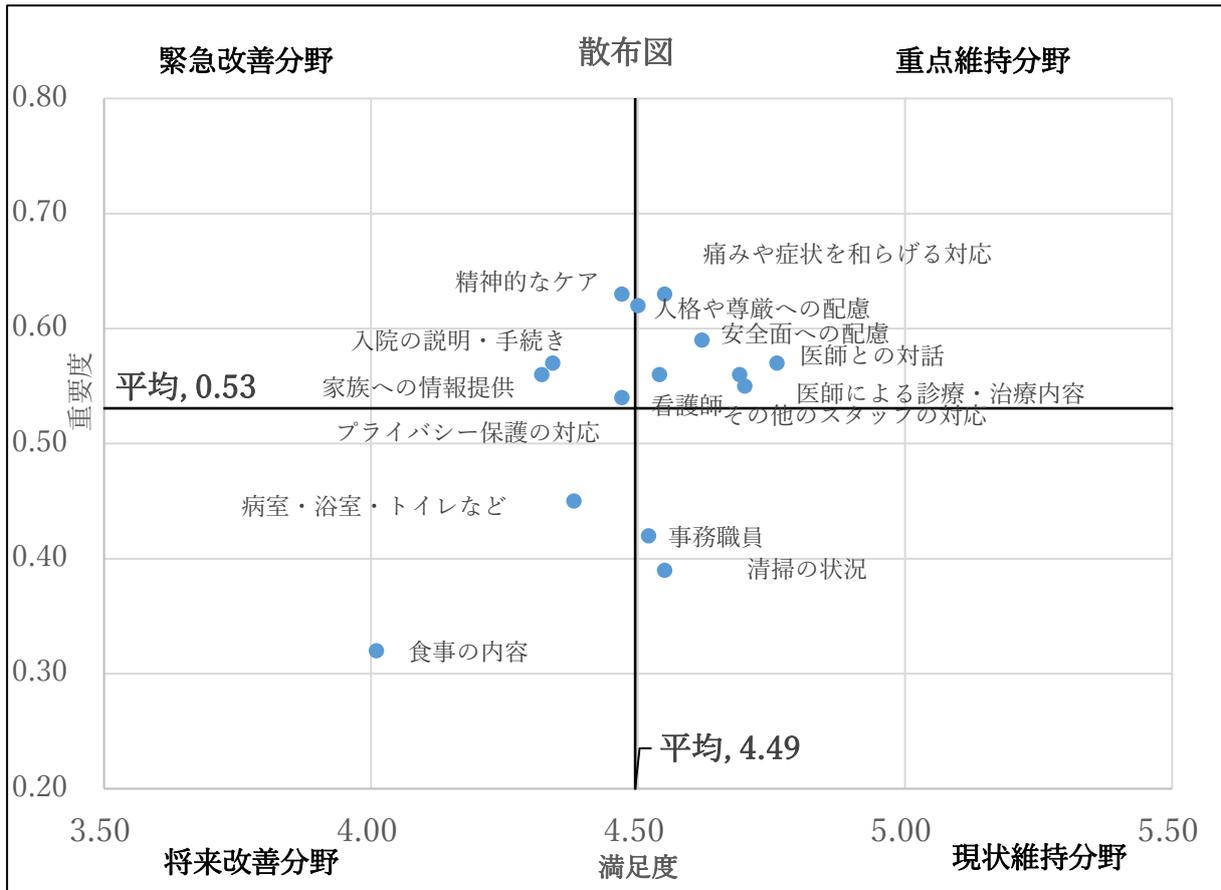
[5-2]診療科別_平均得点



[6-1]他者への紹介・推薦意向

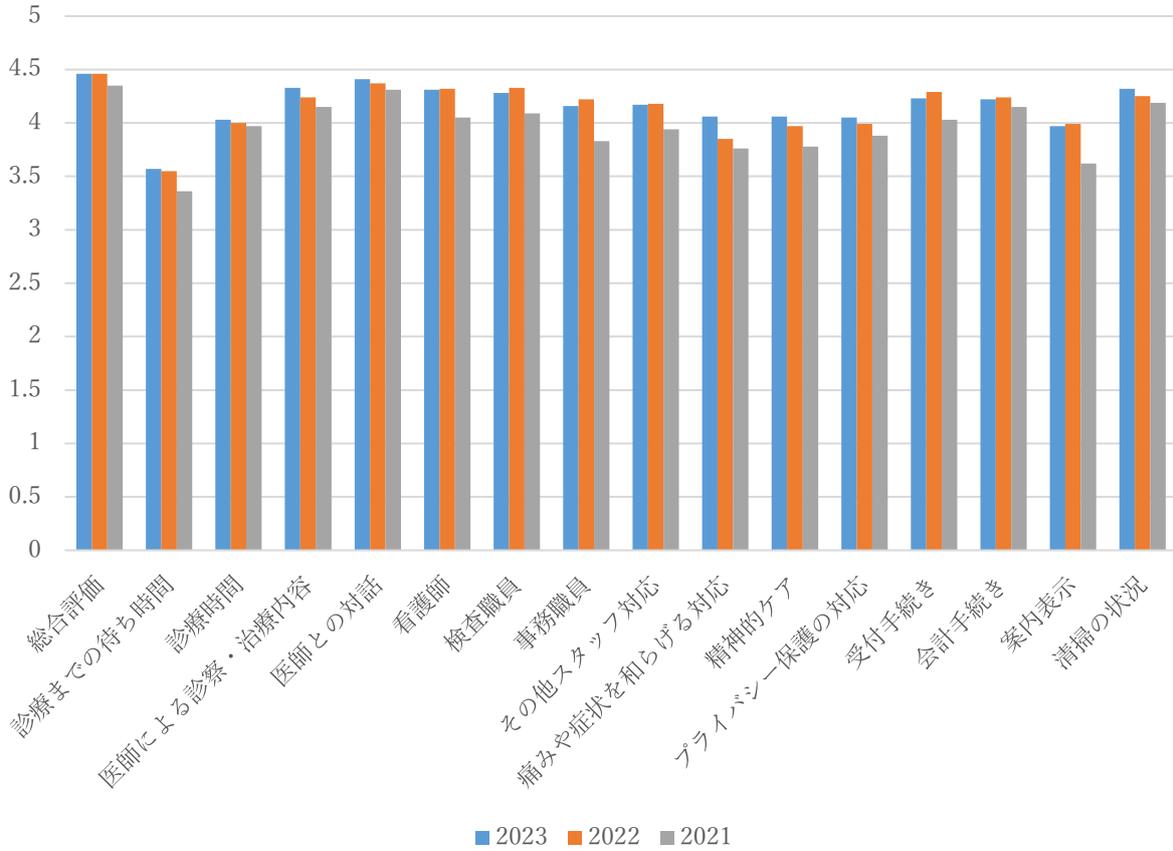


[7-1]散布図



入院患者満足度(CS1)	満足度	重要度
医師による診療・治療内容	4.70	0.55
医師との対話	4.76	0.57
看護師	4.69	0.56
事務職員	4.52	0.42
その他のスタッフの対応	4.54	0.56
痛みや症状を和らげる対応	4.55	0.63
精神的なケア	4.47	0.63
家族への情報提供	4.32	0.56
人格や尊厳への配慮	4.50	0.62
安全面への配慮	4.62	0.59
プライバシー保護の対応	4.47	0.54
食事の内容	4.01	0.32
入院時の説明・手続き	4.34	0.57
病室・浴室・トイレなど	4.38	0.45
清掃の状況	4.55	0.39
平均	4.49	0.53

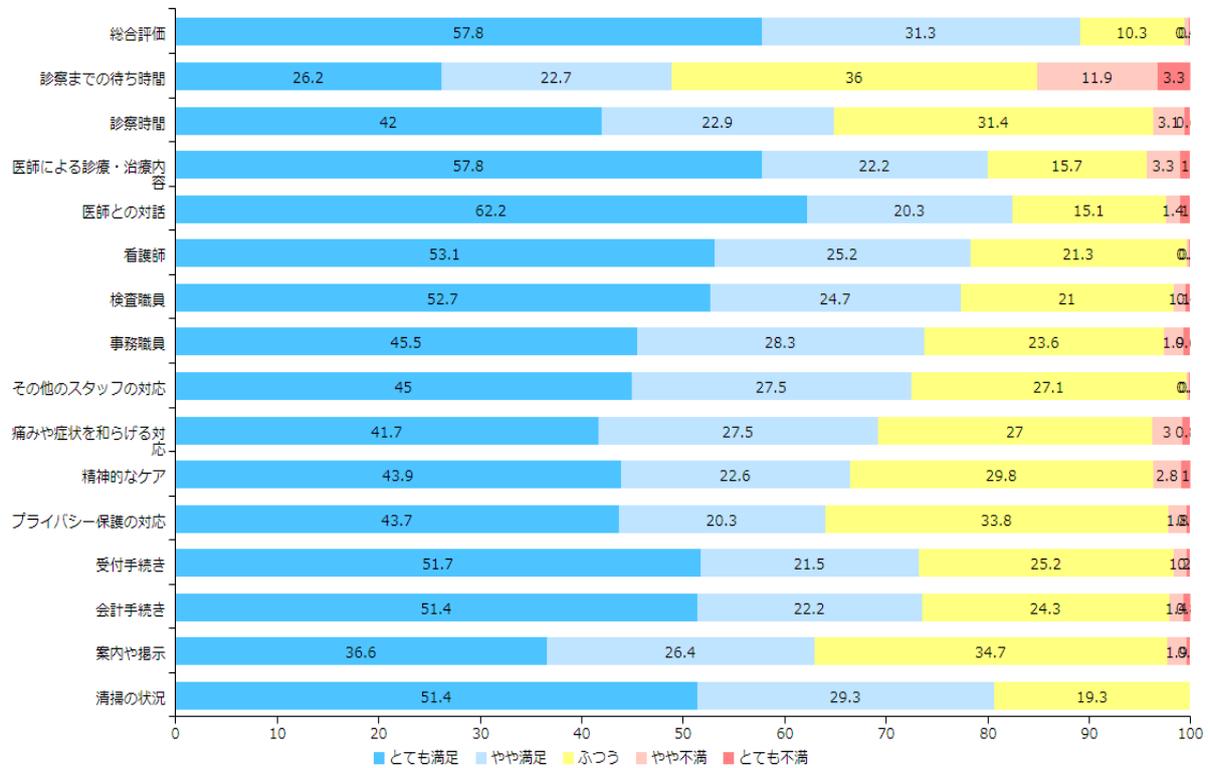
2021・2022・2023年各項目平均得点（外来）



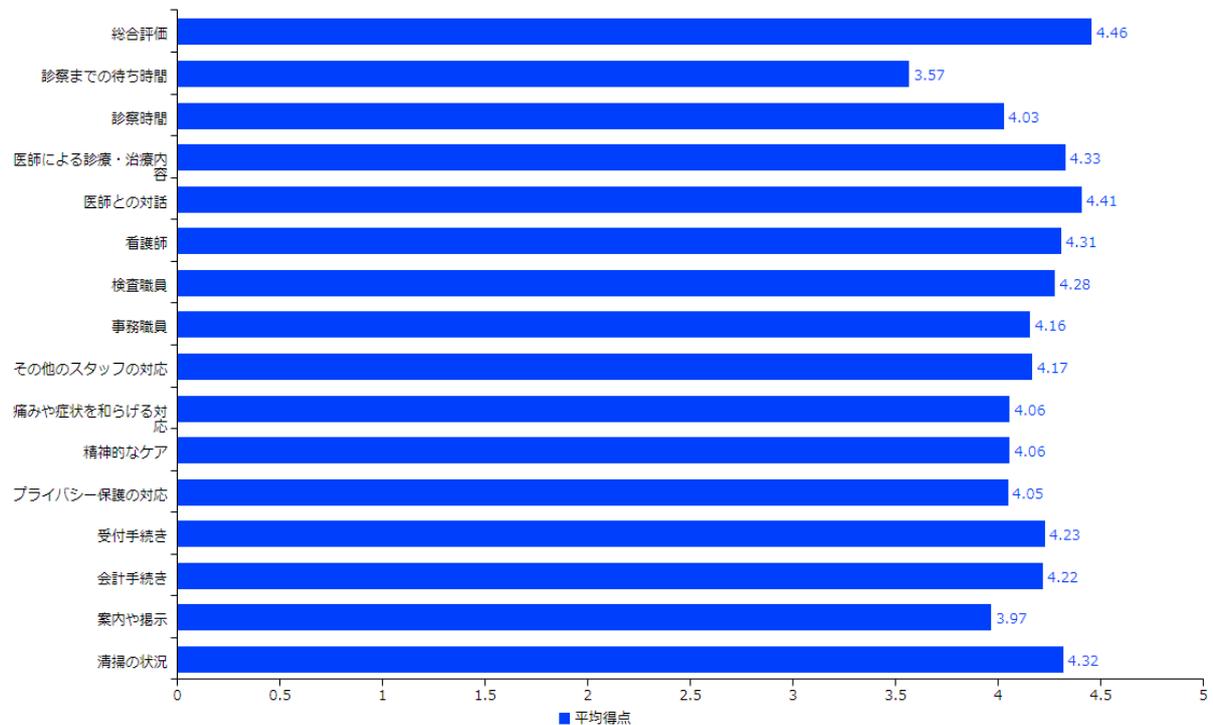
	総合評価	診療待ち時間	診療時間	医師による診察	医師との対話	看護師	検査職員	事務職員	その他スタッフ	痛みや症状への対応	精神的ケア	プライバシー保護	受付手続き	会計手続き	案内表示	清掃の状況
2023	4.46	3.57	4.03	4.33	4.41	4.31	4.28	4.16	4.17	4.06	4.06	4.05	4.23	4.22	3.97	4.32
2022	4.46	3.55	4.00	4.24	4.37	4.32	4.33	4.22	4.18	3.85	3.97	3.99	4.29	4.24	3.99	4.25
2021	4.35	3.36	3.97	4.15	4.31	4.05	4.09	3.83	3.94	3.76	3.78	3.88	4.03	4.15	3.62	4.19

2023 年度 患者満足度調査 外来集計

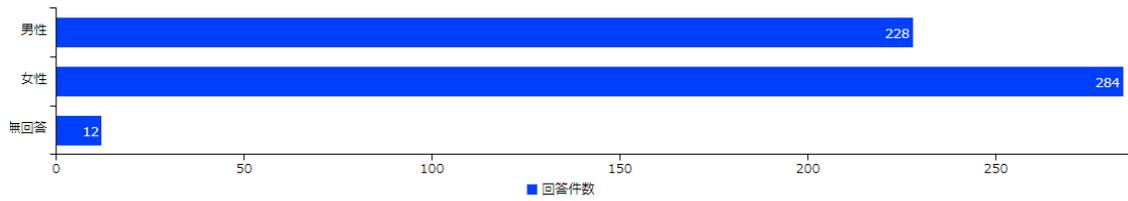
[1-1]各項目_割合



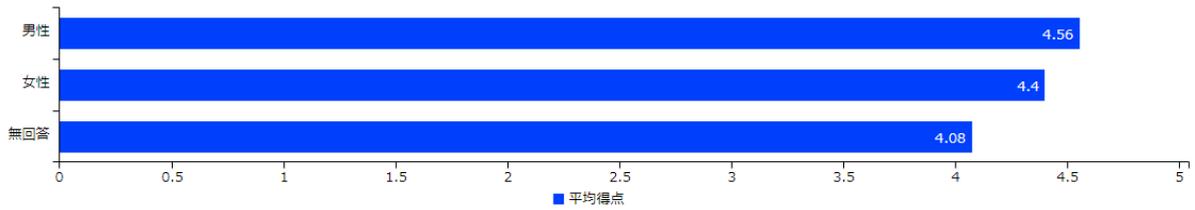
[1-2]各項目_平均得点



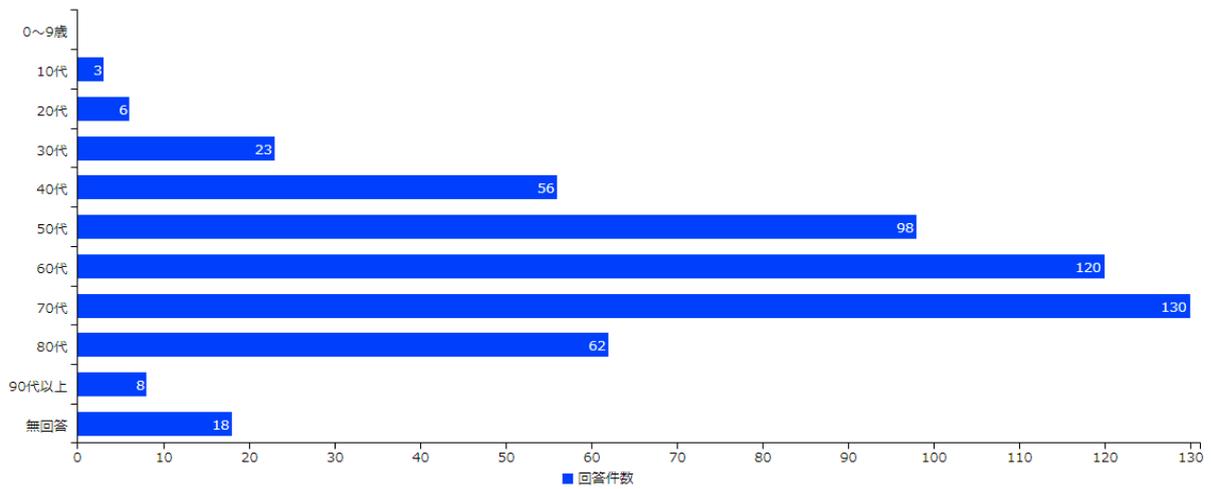
[2-1]性別_回答件数



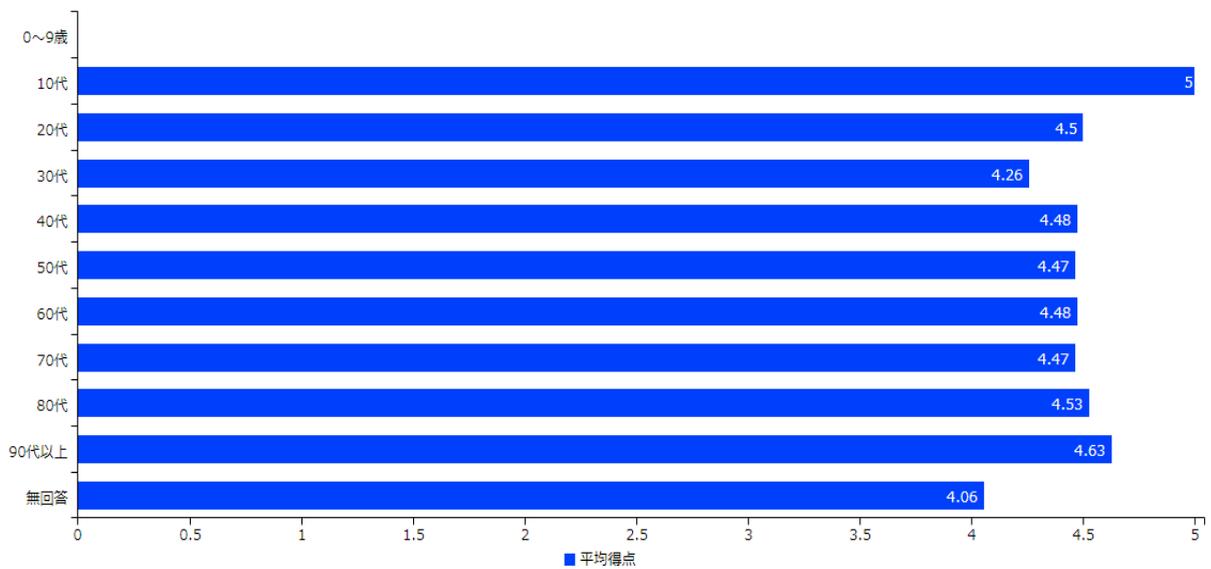
[2-2]性別_平均得点



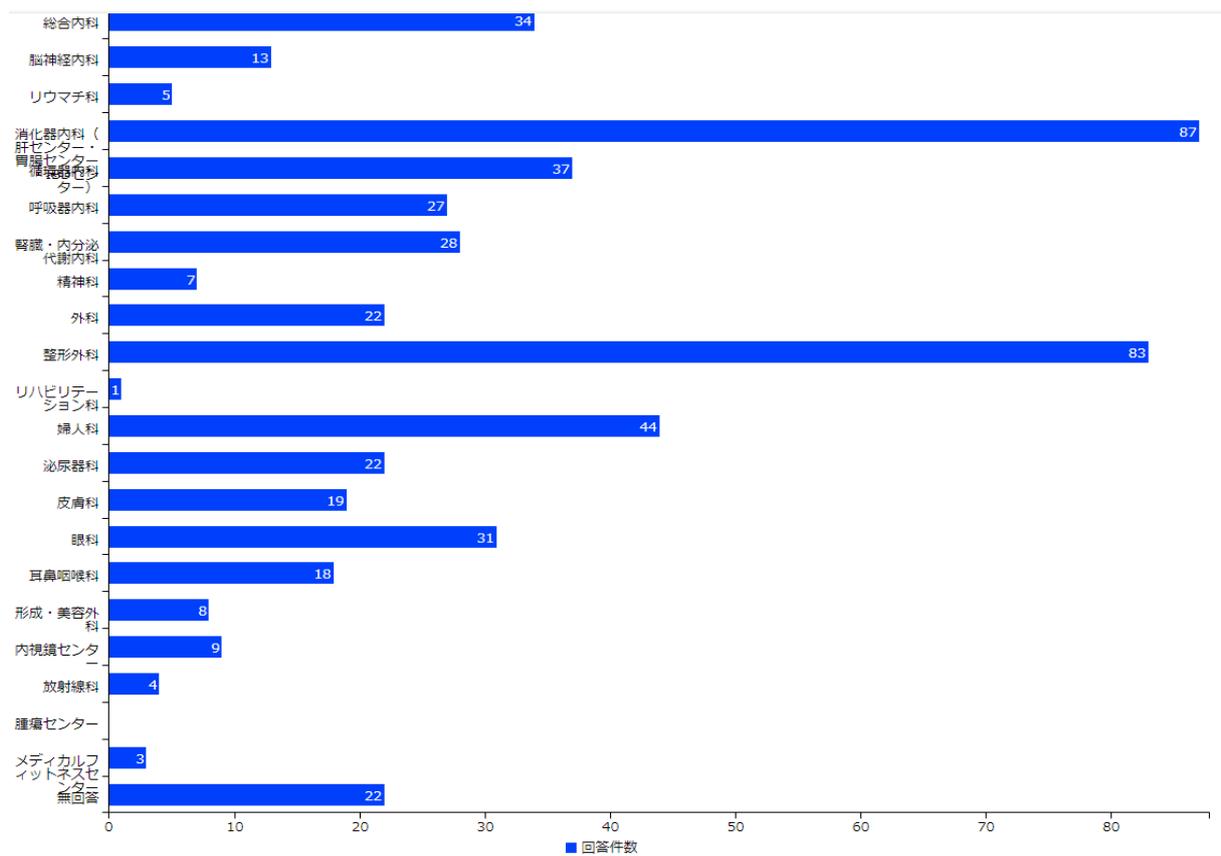
[3-1]年齢別_回答件数



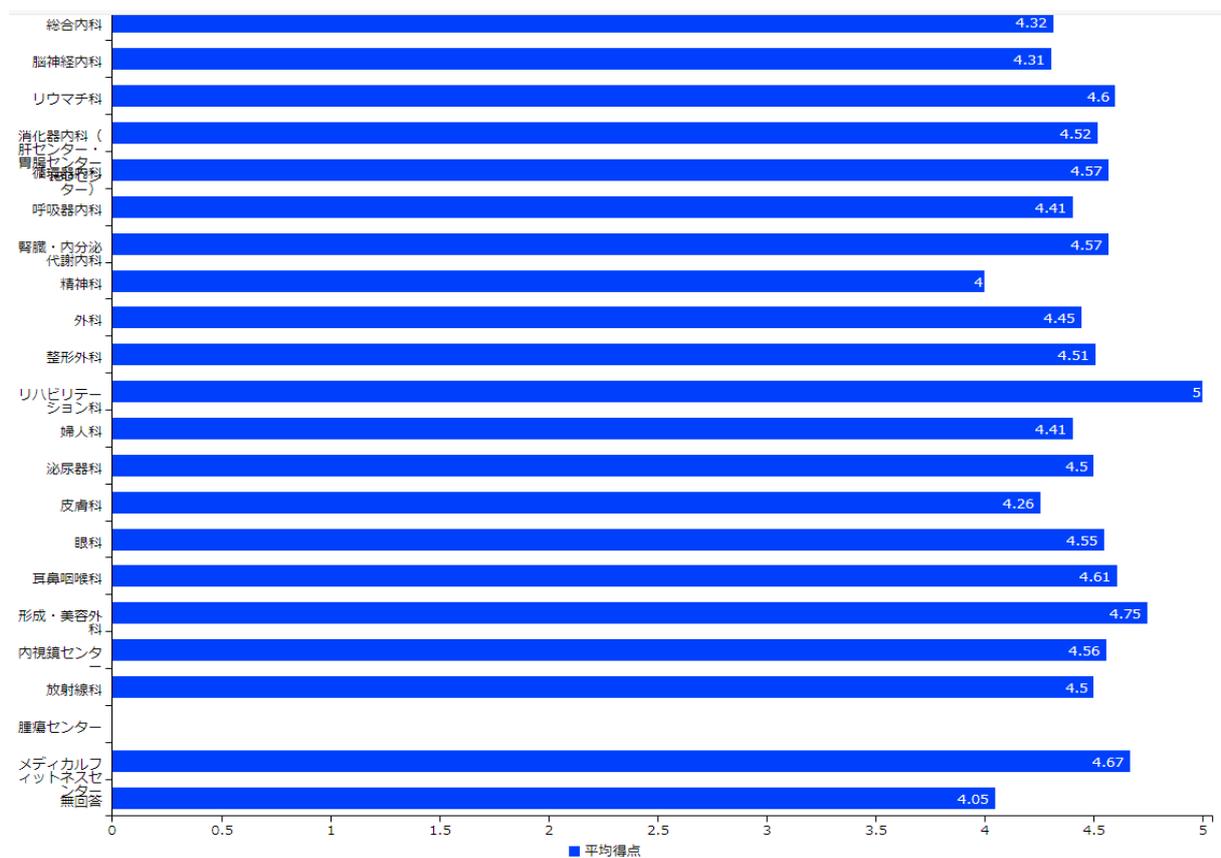
[3-2]年齢別_平均得点



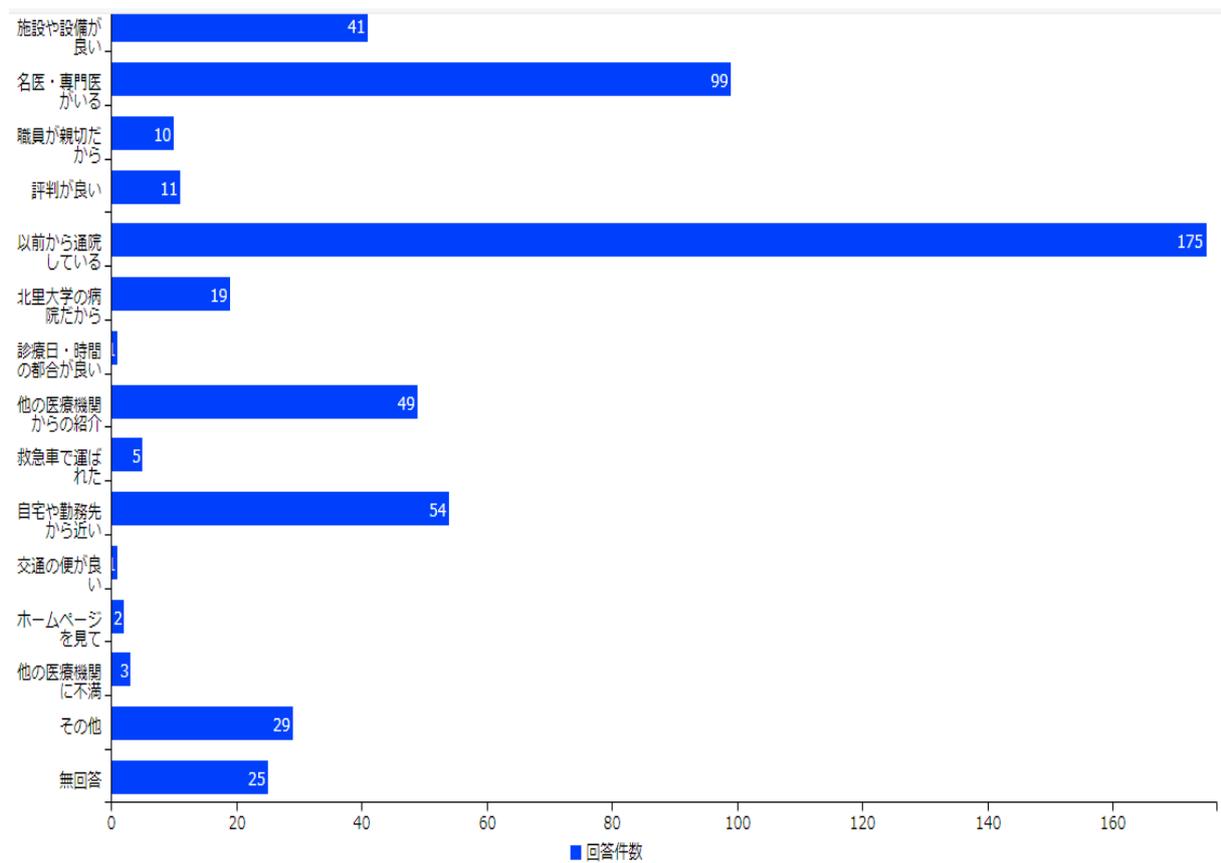
[4-1]診療科別_回答件数



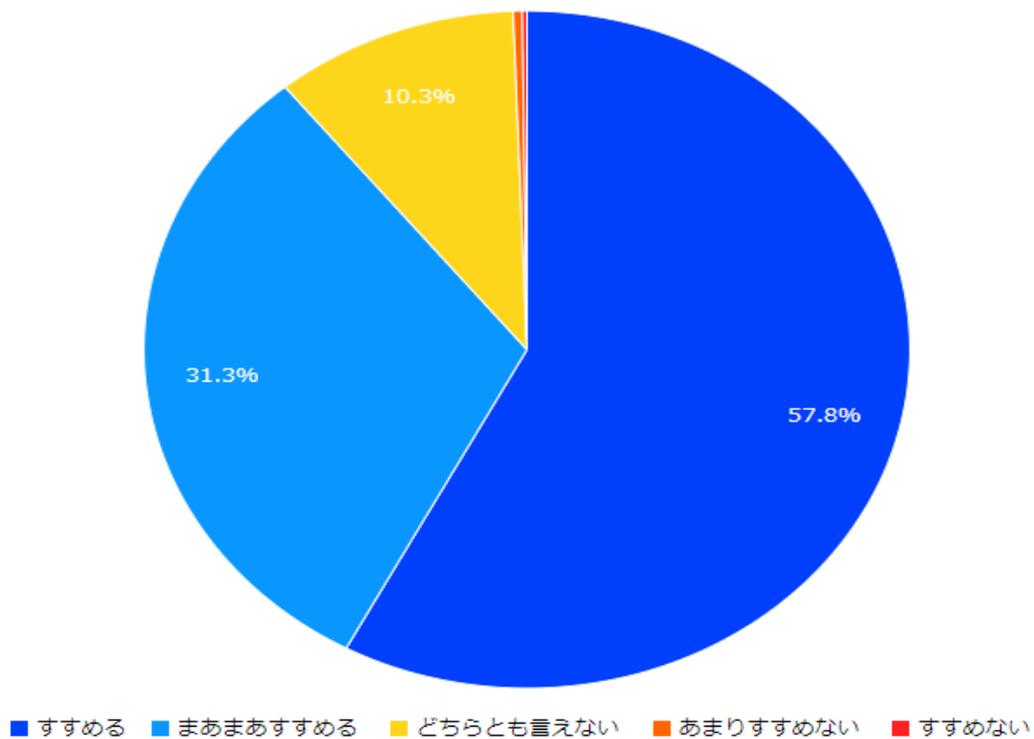
[4-2]診療科別_平均得点



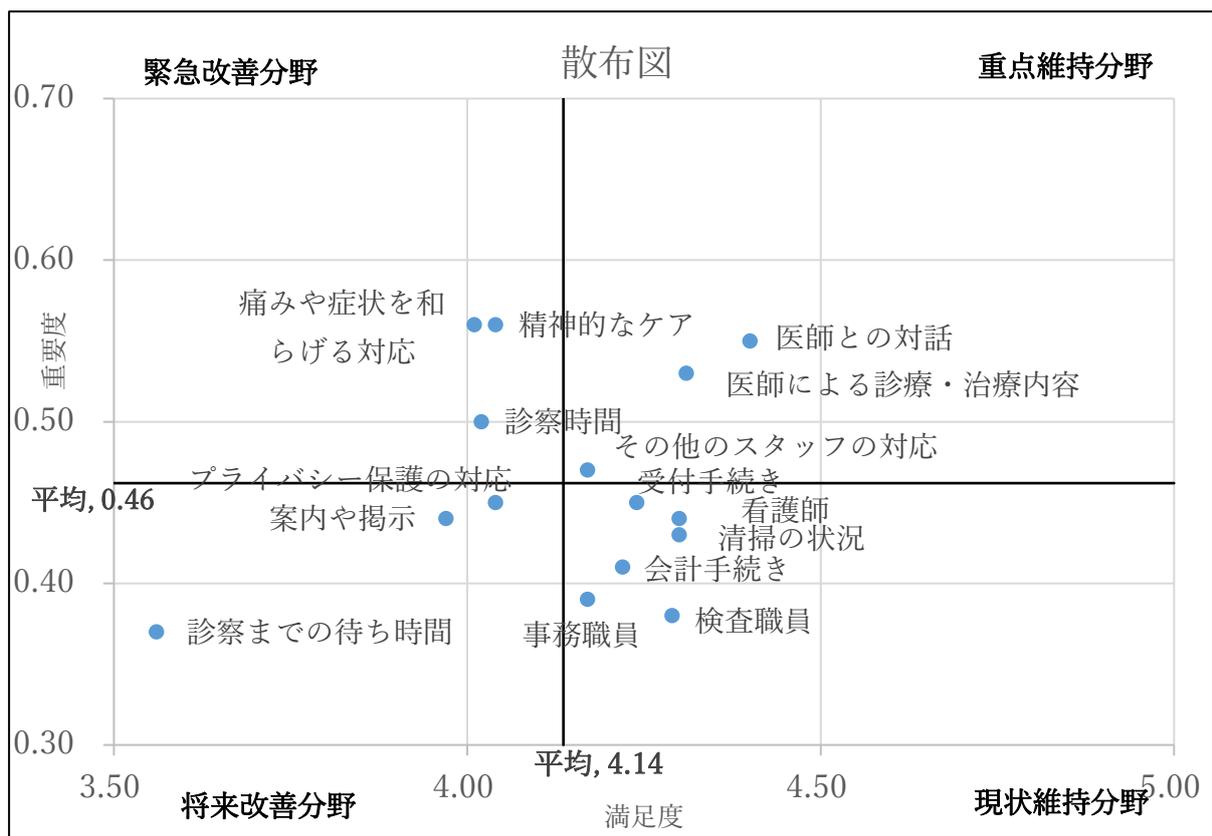
[5-1]当院選択理由_回答件数



[6-1]他者への紹介・推薦意向



[7-1]散布図



外来患者満足度(CS2)	満足度	重要度
診察までの待ち時間	3.56	0.37
診察時間	4.02	0.50
医師による診療・治療内容	4.31	0.53
医師との対話	4.40	0.55
看護師	4.30	0.43
検査職員	4.29	0.38
事務職員	4.17	0.39
その他のスタッフの対応	4.17	0.47
痛みや症状を和らげる対応	4.01	0.56
精神的なケア	4.04	0.56
プライバシー保護の対応	4.04	0.45
受付手続き	4.24	0.45
会計手続き	4.22	0.41
案内や掲示	3.97	0.44
清掃の状況	4.30	0.44
平均	4.14	0.46