

# 患者満足度調査 結果報告

## 1 目的

当院に対する評価を把握し、改善及び向上に寄与する。

## 2 期間

入院: 令和4年12月1日～令和4年12月30日(AM)

外来: 令和4年12月1日～令和4年12月30日(AM)

## 3 対象者

入院: 上記期間内に入院している入院患者様

外来: 上記期間内に受診している外来患者様

## 4 方法

入院: 病棟クレークによる調査用紙の配布及び回収

外来: 各診療科窓口および配布担当者による配布及び回収

## 5 回収

入院: 154枚

外来: 1,292枚

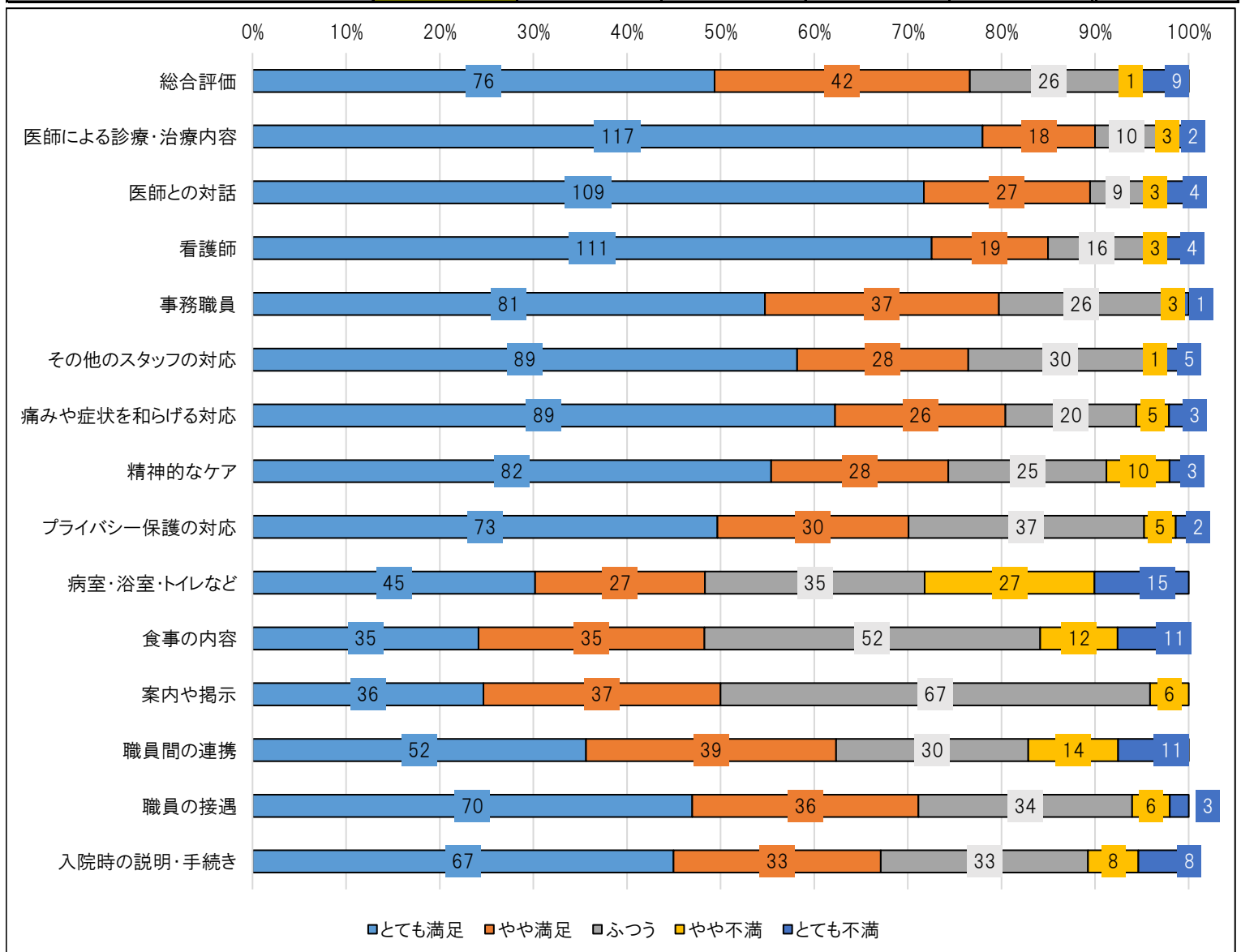
## 6 別添資料

患者様満足度調査集計結果

満足度調査(入院)

令和4年度

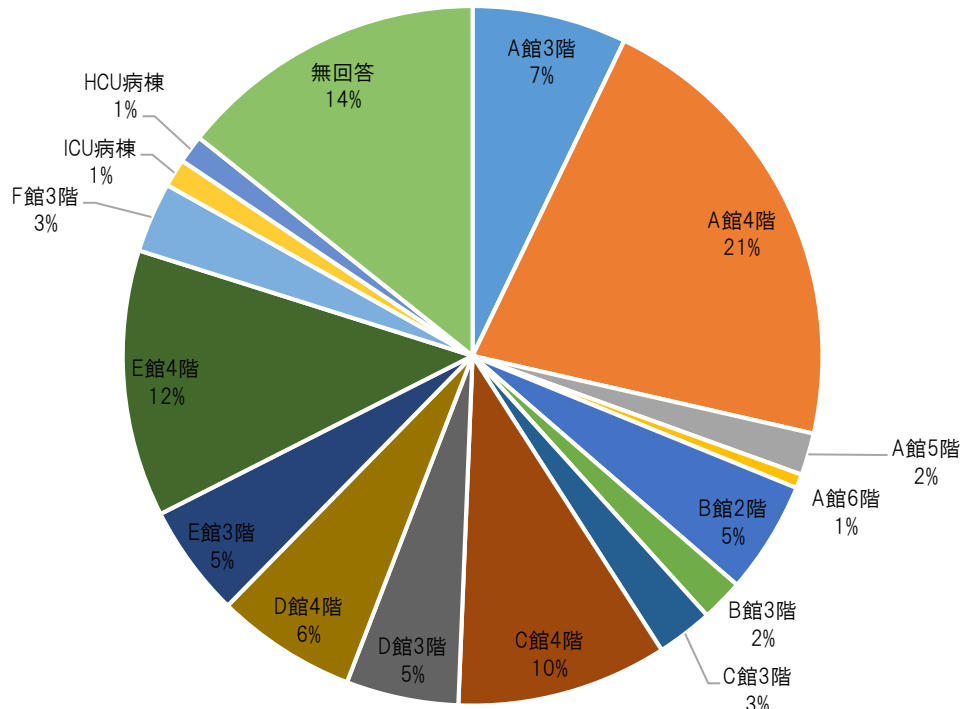
	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	満足率
総合評価	76	42	26	1	9	76.6%
医師による診療・治療内容	117	18	10	3	2	90.0%
医師との対話	109	27	9	3	4	89.5%
看護師	111	19	16	3	4	85.0%
事務職員	81	37	26	3	1	79.7%
その他のスタッフの対応	89	28	30	1	5	76.5%
痛みや症状を和らげる対応	89	26	20	5	3	80.4%
精神的なケア	82	28	25	10	3	74.3%
プライバシー保護の対応	73	30	37	5	2	70.1%
病室・浴室・トイレなど	45	27	35	27	15	48.3%
食事の内容	35	35	52	12	11	48.3%
案内や掲示	36	37	67	6		50.0%
職員間の連携	52	39	30	14	11	62.3%
職員の接遇	70	36	34	6	3	71.1%
入院時の説明・手続き	67	33	33	8	8	67.1%



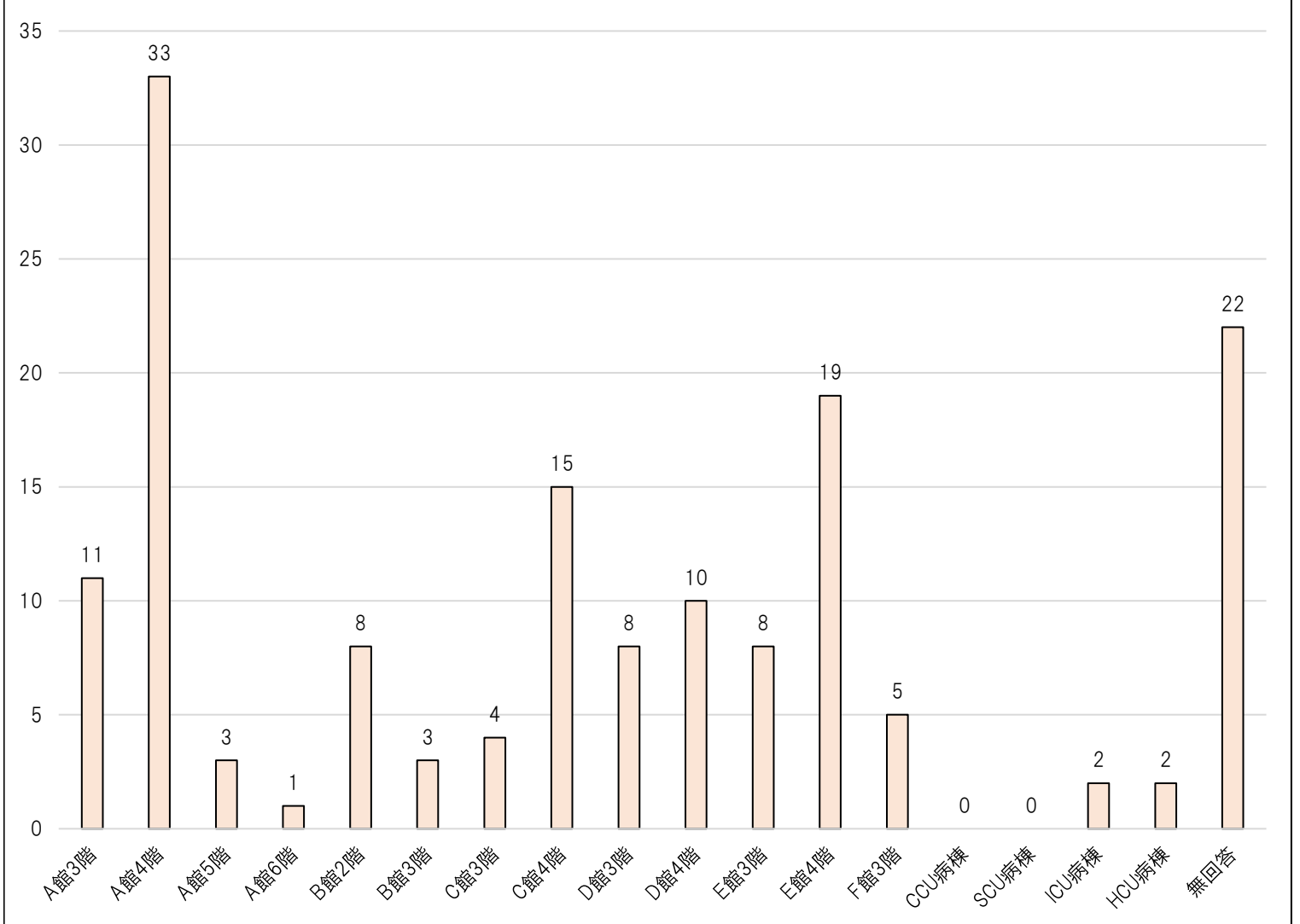
# 回答数(病棟別)

A館3階	11
A館4階	33
A館5階	3
A館6階	1
B館2階	8
B館3階	3
C館3階	4
C館4階	15
D館3階	8
D館4階	10
E館3階	8
E館4階	19
F館3階	5
CCU病棟	0
SCU病棟	0
ICU病棟	2
HCU病棟	2
無回答	22
計	154

## 回答割合



## 回答数



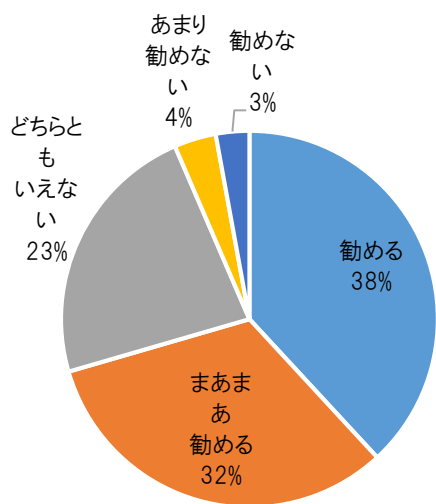
# 患者満足度調査(入院) 結果報告

令和2年度:n=139  
 令和3年度:n=352  
 令和4年度:n=154

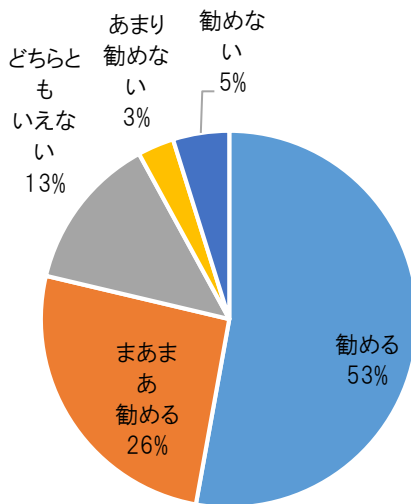
板橋中央総合病院を親しい方にも勧めようと思いませんか？

	勧める	まあまあ勧める	どちらともいえない	あまり勧めない	勧めない	勧める率
令和2年度	53	45	32	5	4	70.5%
令和3年度	186	91	47	11	17	78.7%
令和4年度	76	42	26	1	9	76.6%

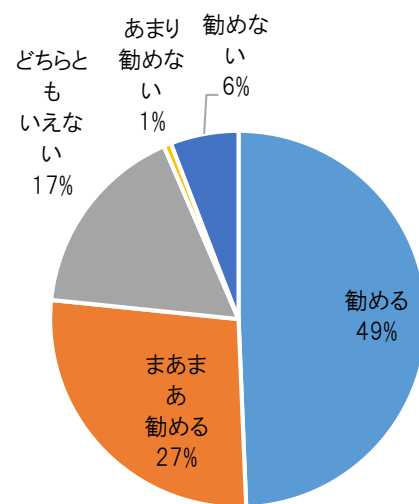
令和2年度



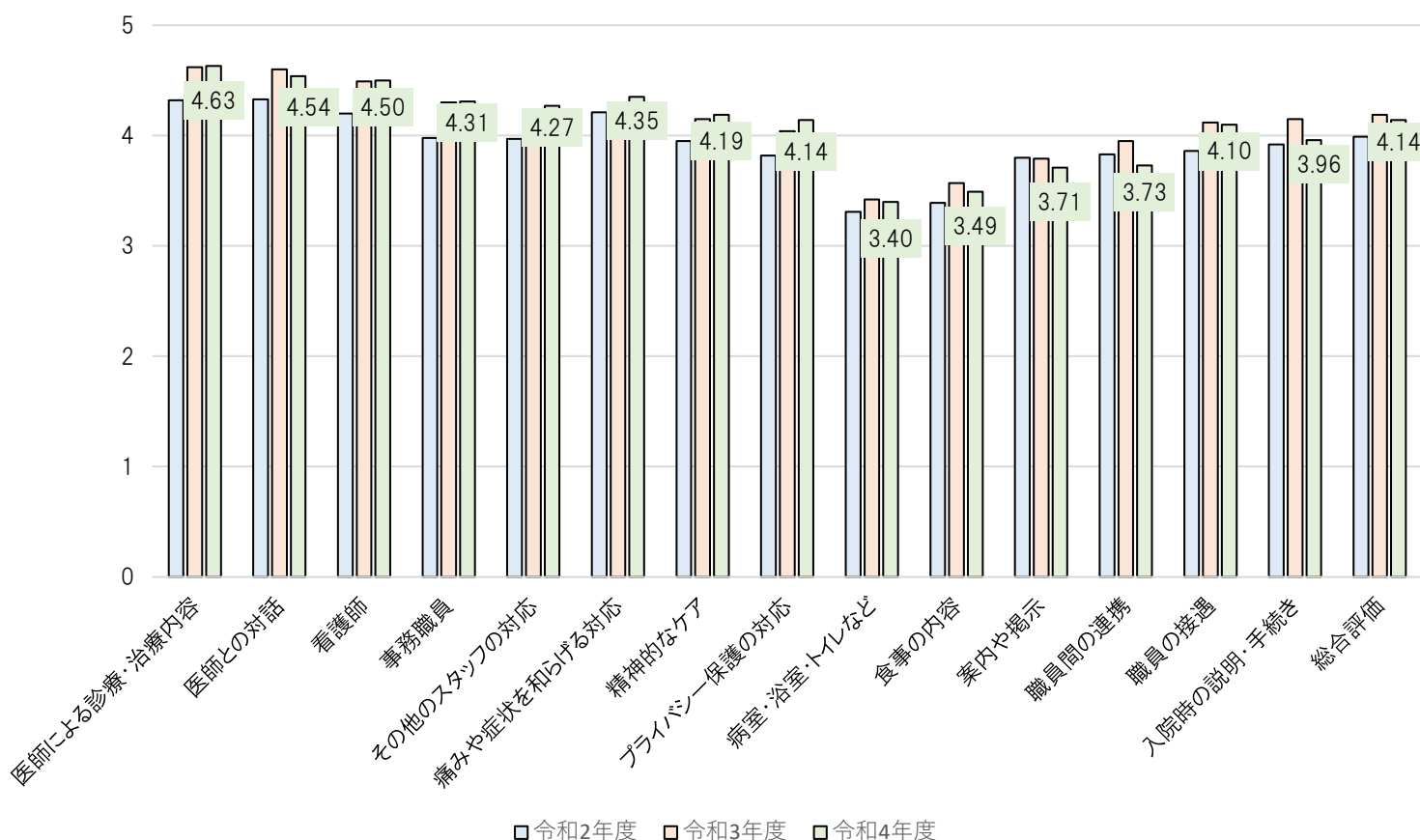
令和3年度



令和4年度



## 板橋中央総合病院 入院患者満足度調査 平均点数

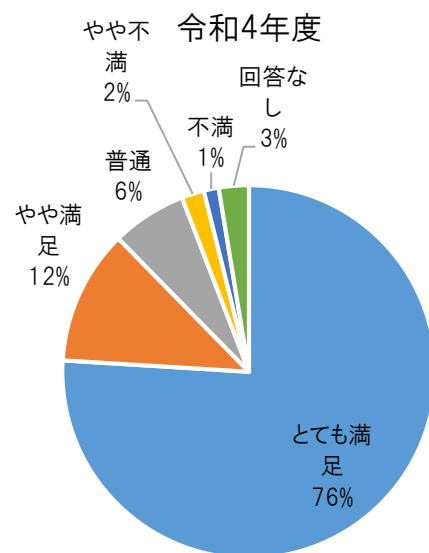
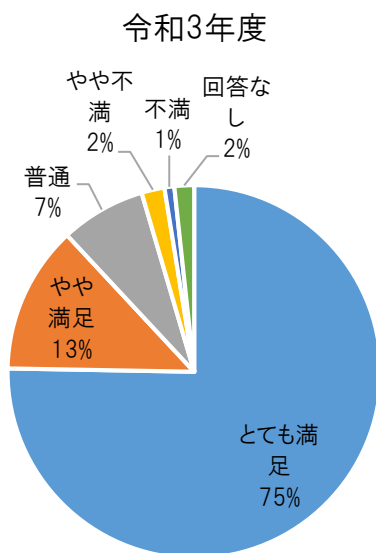
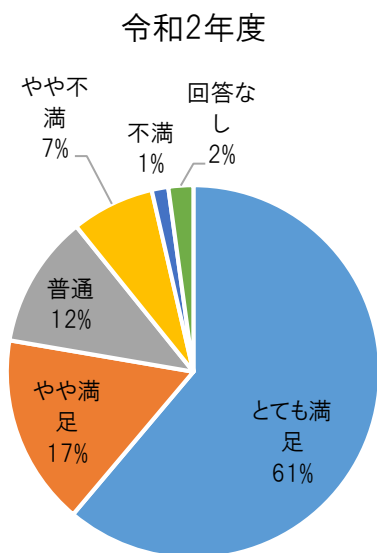


# 患者満足度調査(入院) 結果報告

令和2年度:n=139  
 令和3年度:n=352  
 令和4年度:n=154

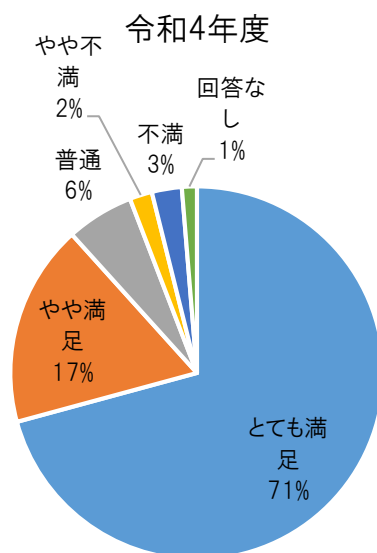
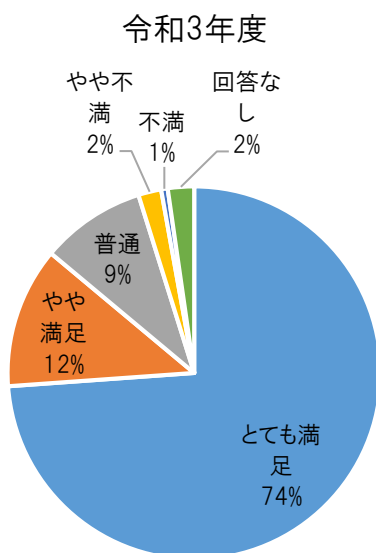
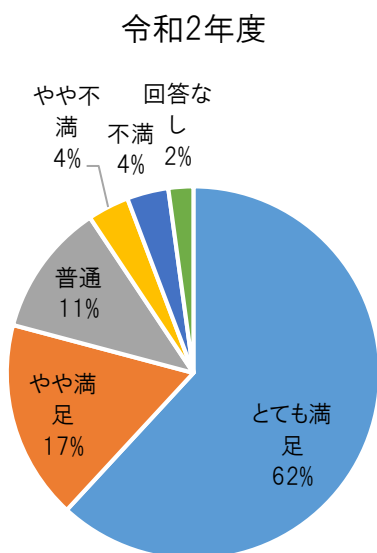
## ①医師による診療・治療内容(医師の診療・治療内容はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	85	23	16	10	2	3
令和3年度	265	45	26	7	3	6
令和4年度	117	18	10	3	2	4



## ②医師との対話(医師との対話はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	86	24	16	5	5	3
令和3年度	260	43	32	7	2	8
令和4年度	109	27	9	3	4	2

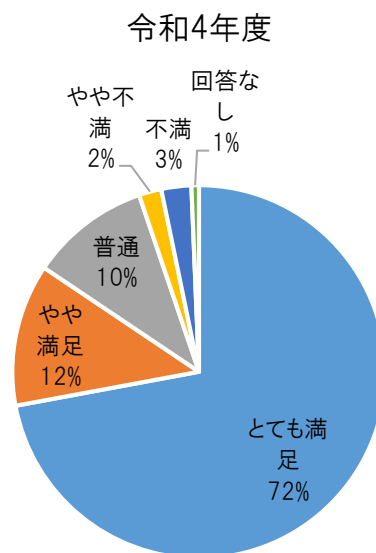
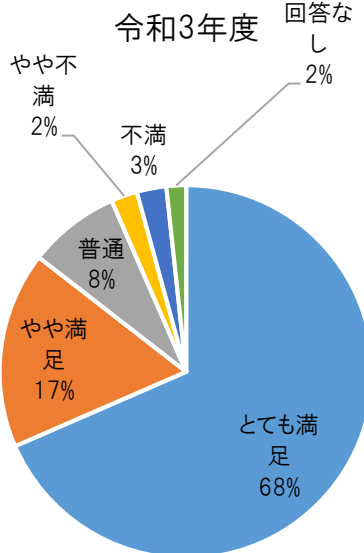
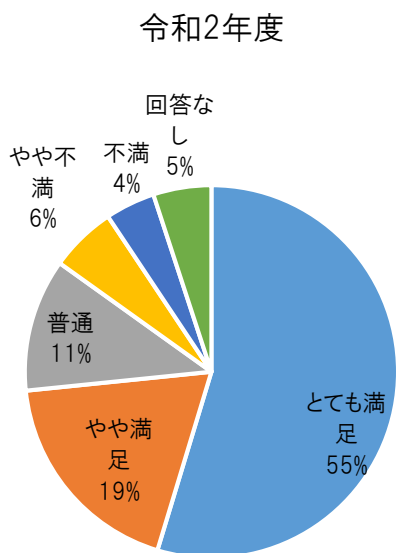


# 患者満足度調査(入院) 結果報告

令和2年度:n=139  
 令和3年度:n=352  
 令和4年度:n=154

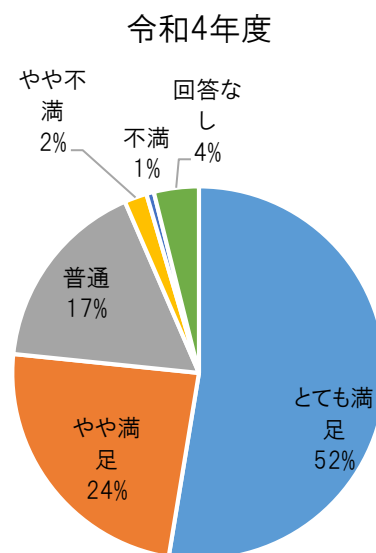
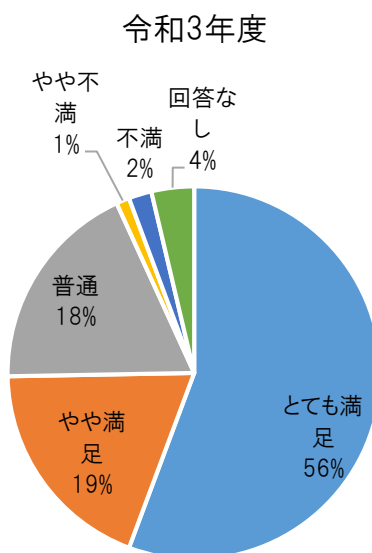
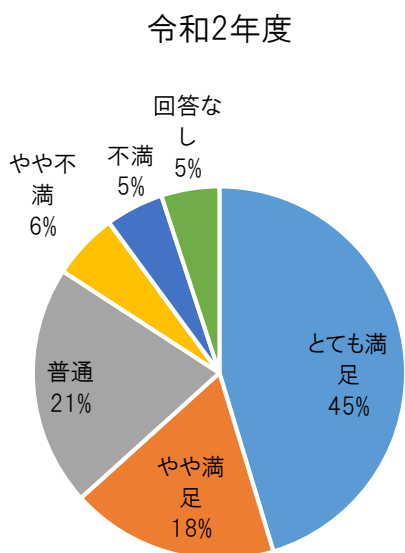
## ③看護師(看護師の対応はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	76	26	16	8	6	7
令和3年度	241	60	28	8	9	6
令和4年度	111	19	16	3	4	1



## ④事務職員(事務職員の対応はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	63	25	29	8	7	7
令和3年度	196	67	65	4	7	13
令和4年度	81	37	26	3	1	6



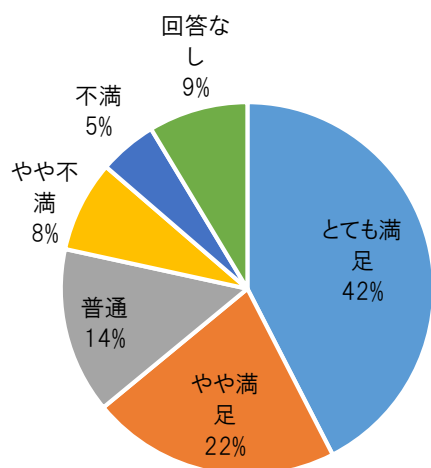
# 患者満足度調査(入院) 結果報告

令和2年度:n=139  
 令和3年度:n=352  
 令和4年度:n=154

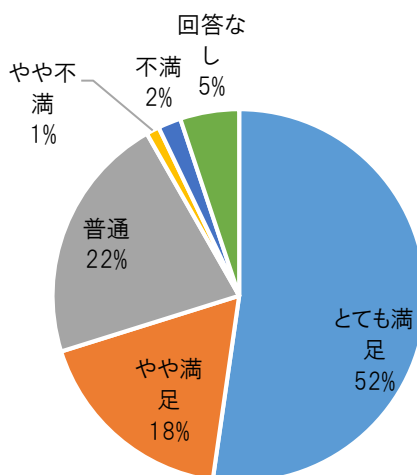
## ⑤ その他のスタッフの対応(その他職員の対応はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	59	30	20	11	7	12
令和3年度	184	63	76	4	7	18
令和4年度	89	28	30	1	5	1

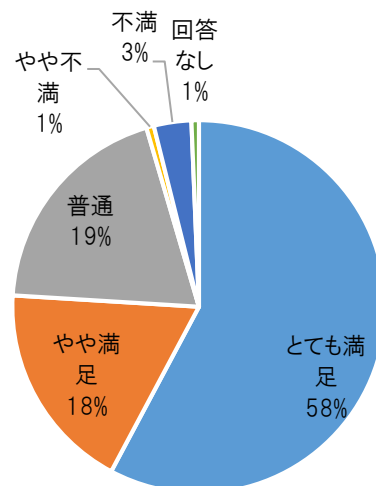
令和2年度



令和3年度



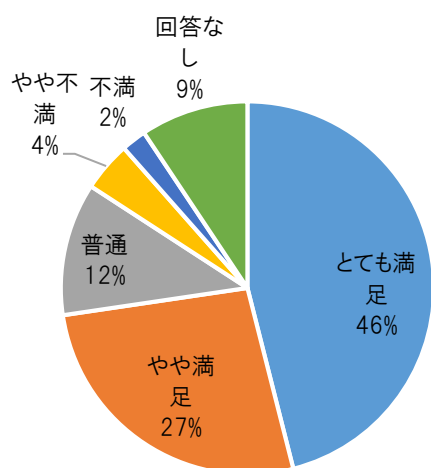
令和4年度



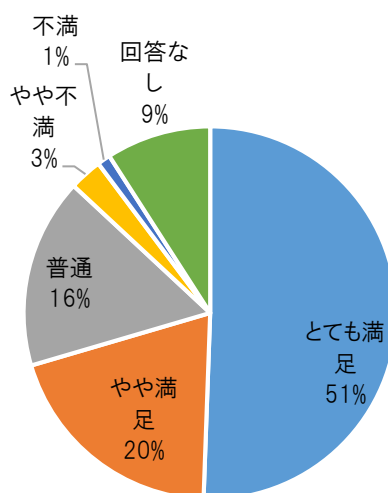
## ⑥ 痛みや症状を和らげる対応(痛みや症状を和らげる対応はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	64	37	16	6	3	13
令和3年度	178	70	58	10	4	32
令和4年度	89	26	20	5	3	11

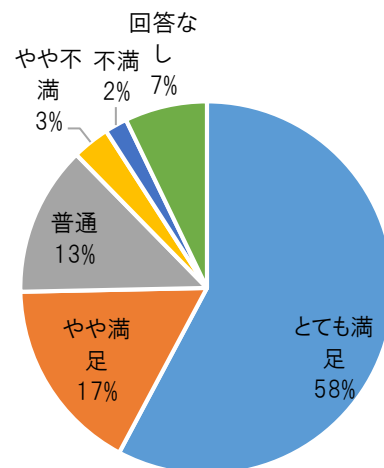
令和2年度



令和3年度



令和4年度



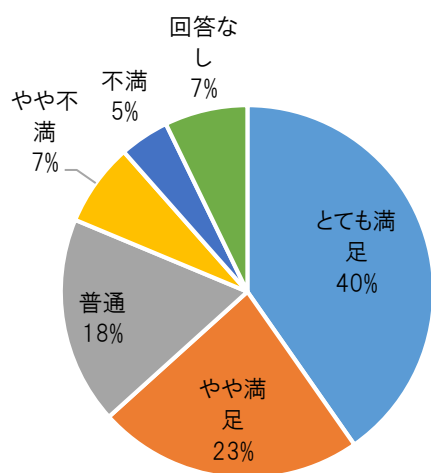
# 患者満足度調査(入院) 結果報告

令和2年度:n=139  
 令和3年度:n=352  
 令和4年度:n=154

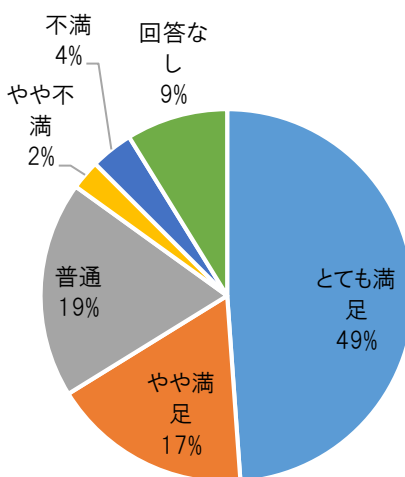
## ⑦精神的なケア(精神的なケアはいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	56	32	25	10	6	10
令和3年度	172	61	66	9	13	31
令和4年度	82	28	25	10	3	6

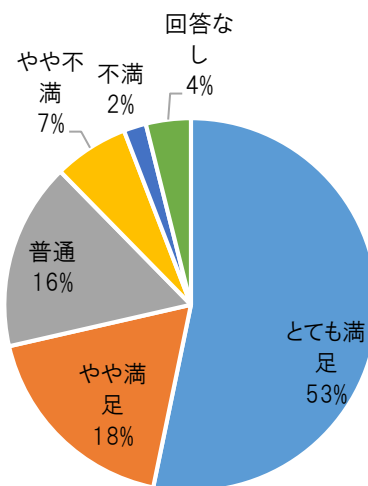
令和2年度



令和3年度



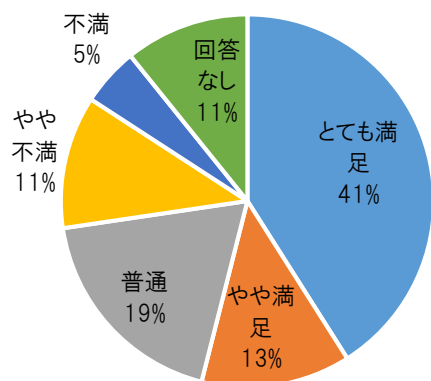
令和4年度



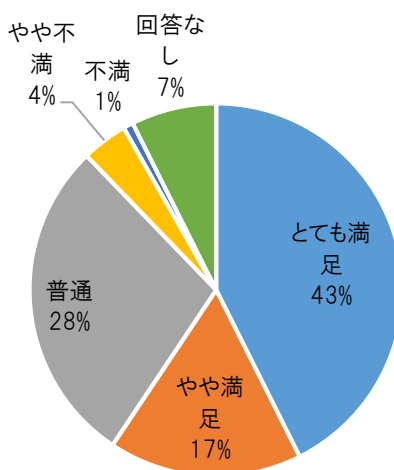
## ⑧プライバシー保護の対応(プライバシー保護はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	57	18	26	16	7	15
令和3年度	150	59	100	14	3	26
令和4年度	73	30	37	5	2	7

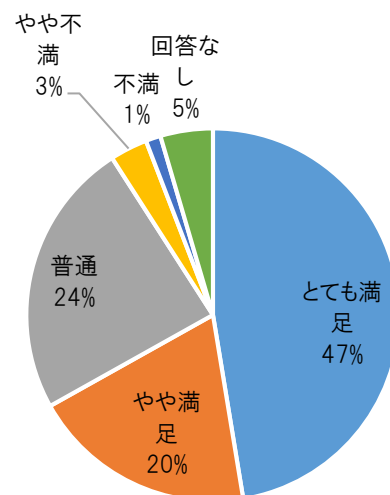
令和2年度



令和3年度



令和4年度





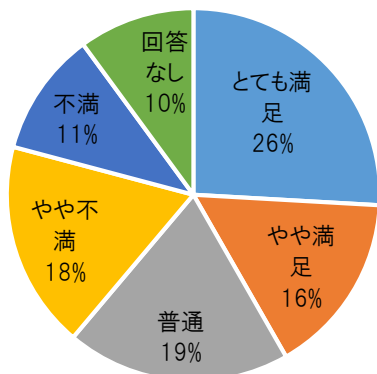
# 患者満足度調査(入院) 結果報告

令和2年度:n=139  
 令和3年度:n=352  
 令和4年度:n=154

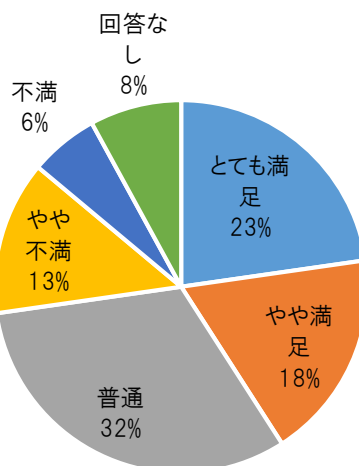
## ⑨病室・浴室・トイレなど(病室・浴室・トイレなどはいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	36	22	27	25	15	14
令和3年度	80	64	112	47	21	28
令和4年度	45	27	35	27	15	5

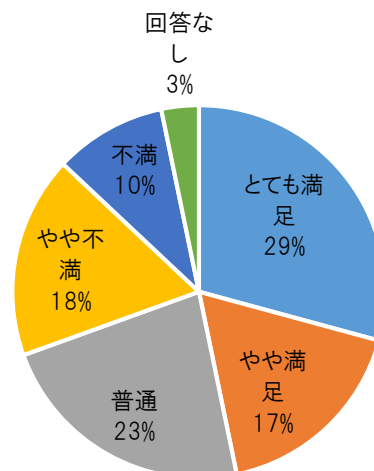
令和2年度



令和3年度



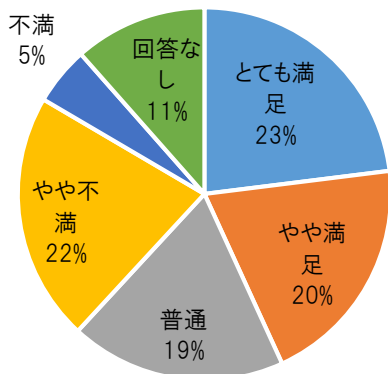
令和4年度



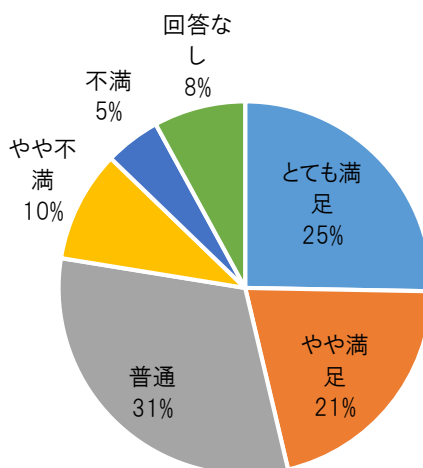
## ⑩食事の内容(食事の内容はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	32	28	26	30	7	16
令和3年度	89	74	110	34	17	28
令和4年度	35	35	52	12	11	9

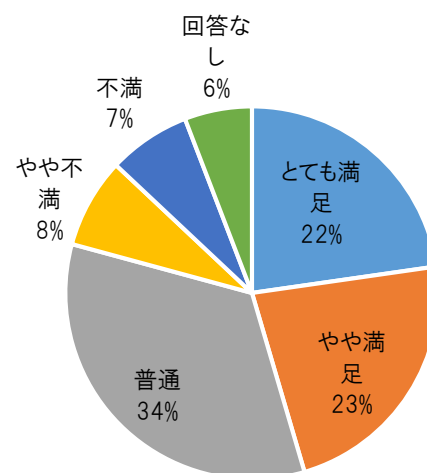
令和2年度



令和3年度



令和4年度



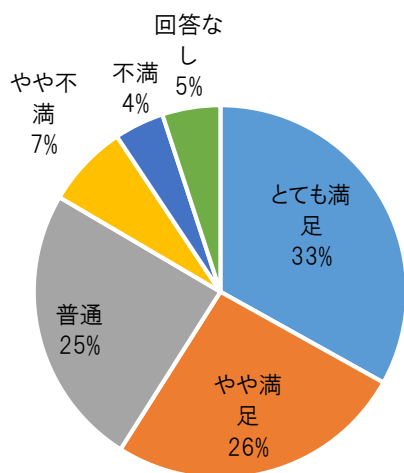
# 患者満足度調査(入院) 結果報告

令和2年度:n=139  
 令和3年度:n=352  
 令和4年度:n=154

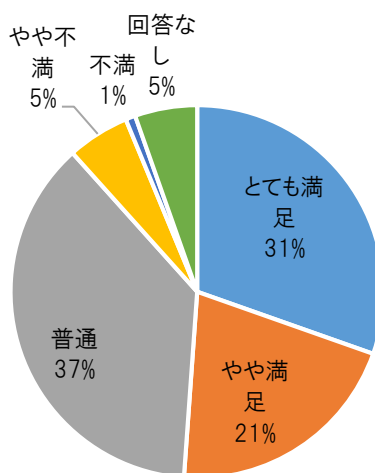
## ⑪案内表示や掲示物(院内の案内表示・掲示物はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	46	36	34	10	6	7
令和3年度	107	73	131	19	3	19
令和4年度	36	37	67	6	0	8

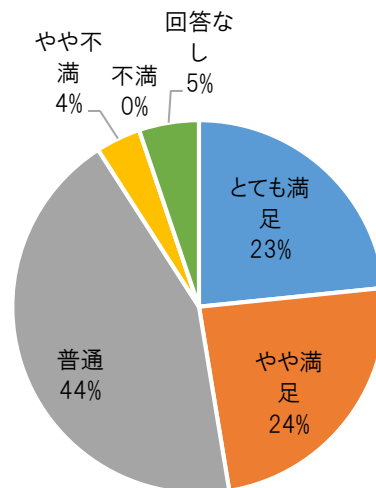
令和2年度



令和3年度



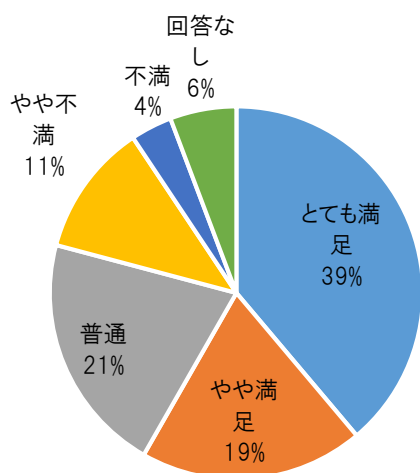
令和4年度



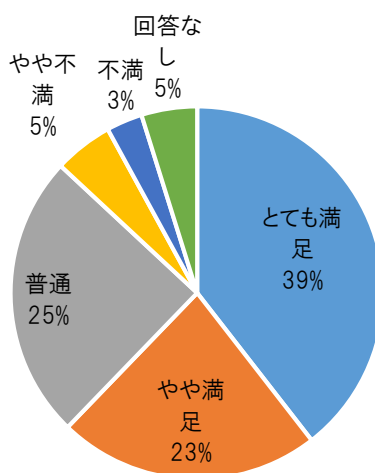
## ⑫職員間の連携(職員同士の連携はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	54	27	29	16	5	8
令和3年度	139	80	87	18	11	17
令和4年度	52	39	30	14	11	8

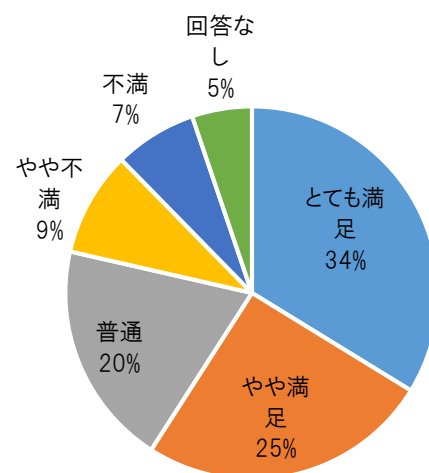
令和2年度



令和3年度



令和4年度



# 患者満足度調査(入院) 結果報告

令和2年度:n=1,181  
 令和3年度:n=2,567  
 令和4年度:n=1,292

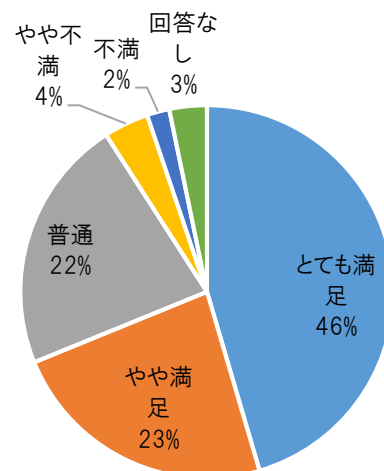
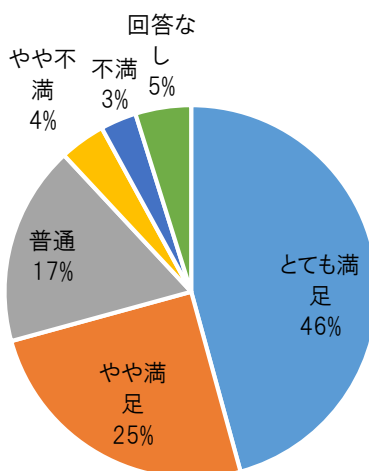
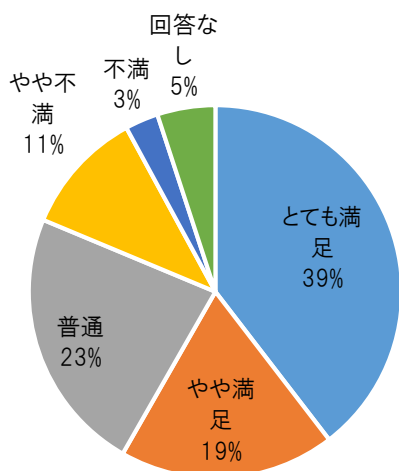
## ⑬職員の接遇(職員の接遇はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	55	26	32	15	4	7
令和3年度	161	88	61	14	11	17
令和4年度	70	36	34	6	3	5

令和2年度

令和3年度

令和4年度



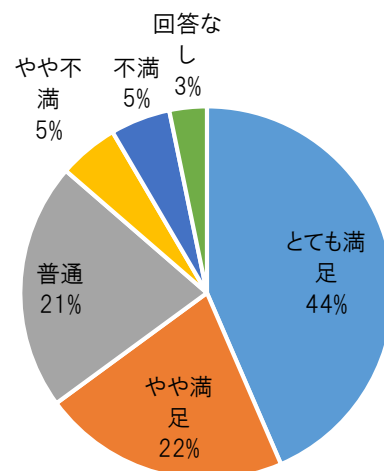
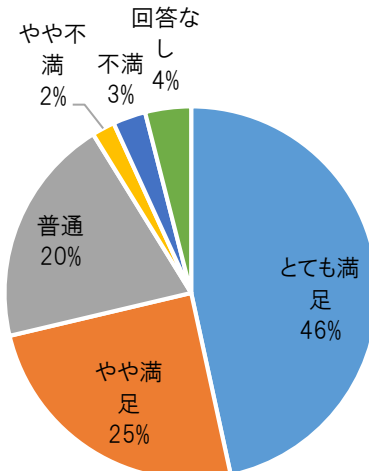
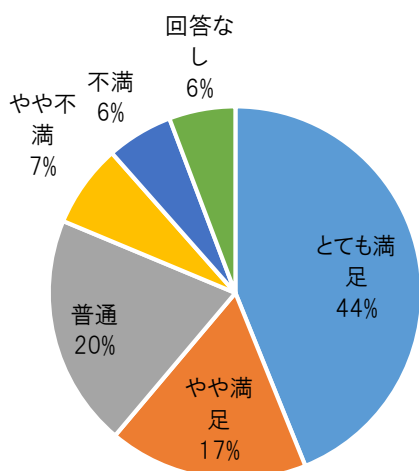
## ⑭入院時の説明・手続き(入院の際の説明・手続き等はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	61	24	28	10	8	8
令和3年度	164	87	70	7	10	14
令和4年度	67	33	33	8	8	5

令和2年度

令和3年度

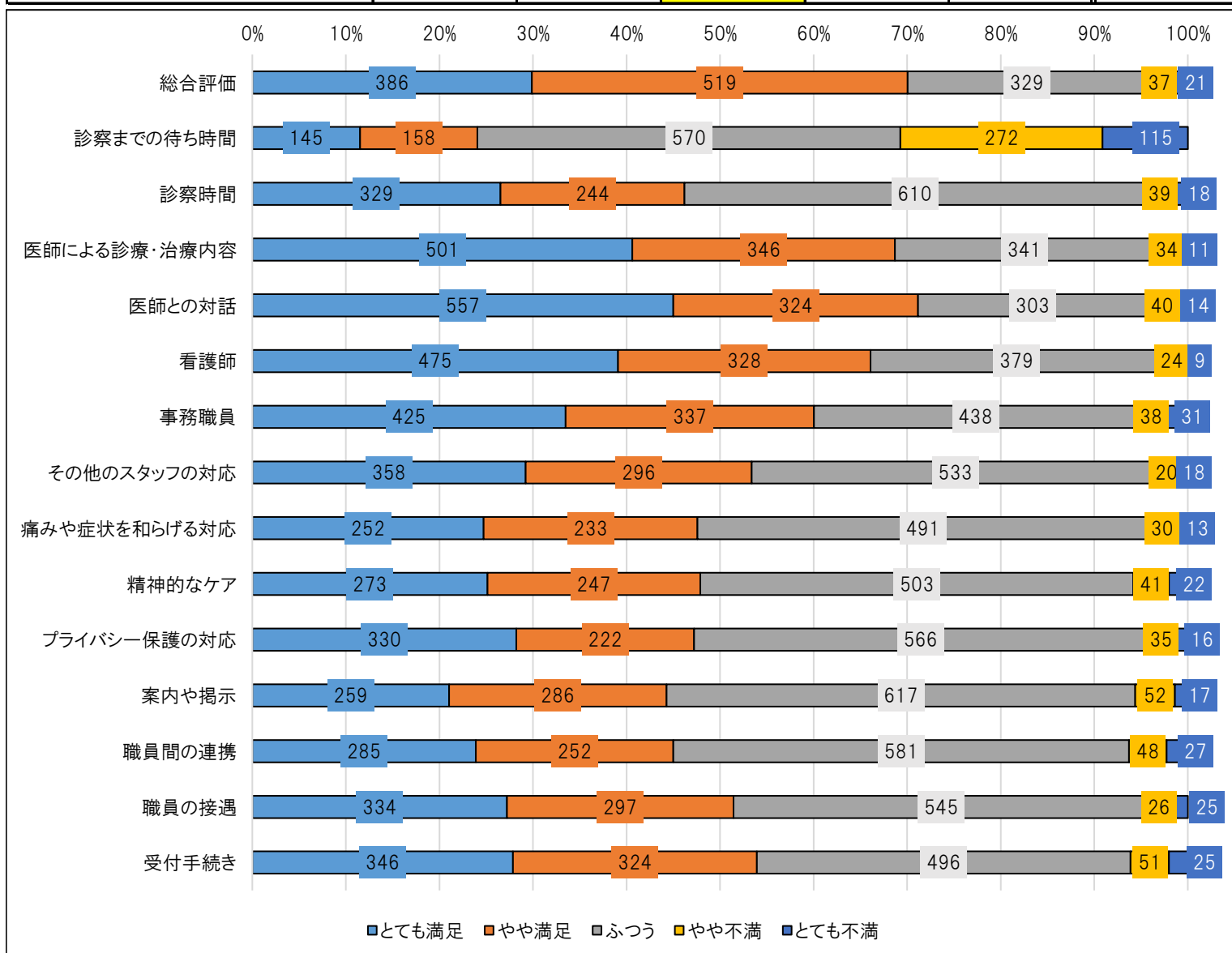
令和4年度



満足度調査(外来)

令和4年度

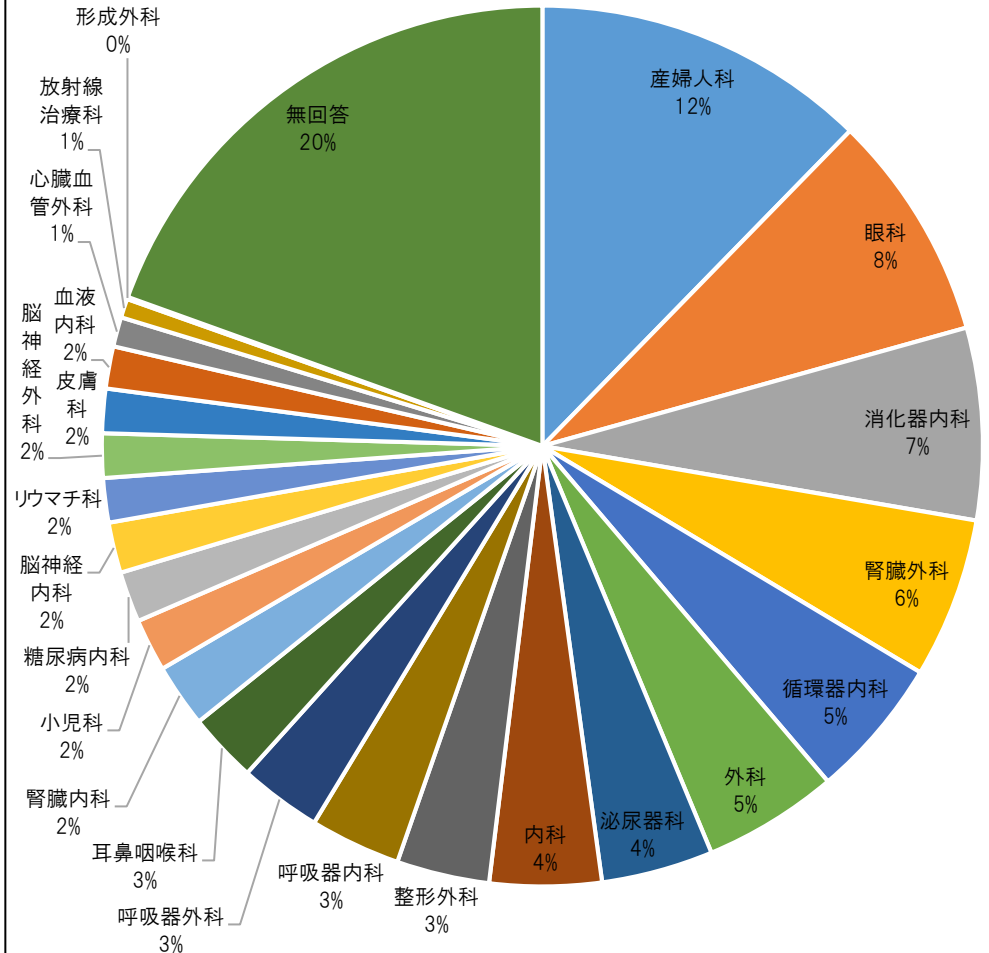
	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	満足率
総合評価	386	519	329	37	21	70.0%
診察までの待ち時間	145	158	570	272	115	24.0%
診察時間	329	244	610	39	18	46.2%
医師による診療・治療内容	501	346	341	34	11	68.7%
医師との対話	557	324	303	40	14	71.2%
看護師	475	328	379	24	9	66.1%
事務職員	425	337	438	38	31	60.0%
その他のスタッフの対応	358	296	533	20	18	53.4%
痛みや症状を和らげる対応	252	233	491	30	13	47.6%
精神的なケア	273	247	503	41	22	47.9%
プライバシー保護の対応	330	222	566	35	16	47.2%
案内や掲示	259	286	617	52	17	44.3%
職員間の連携	285	252	581	48	27	45.0%
職員の接遇	334	297	545	26	25	51.4%
受付手続き	346	324	496	51	25	53.9%



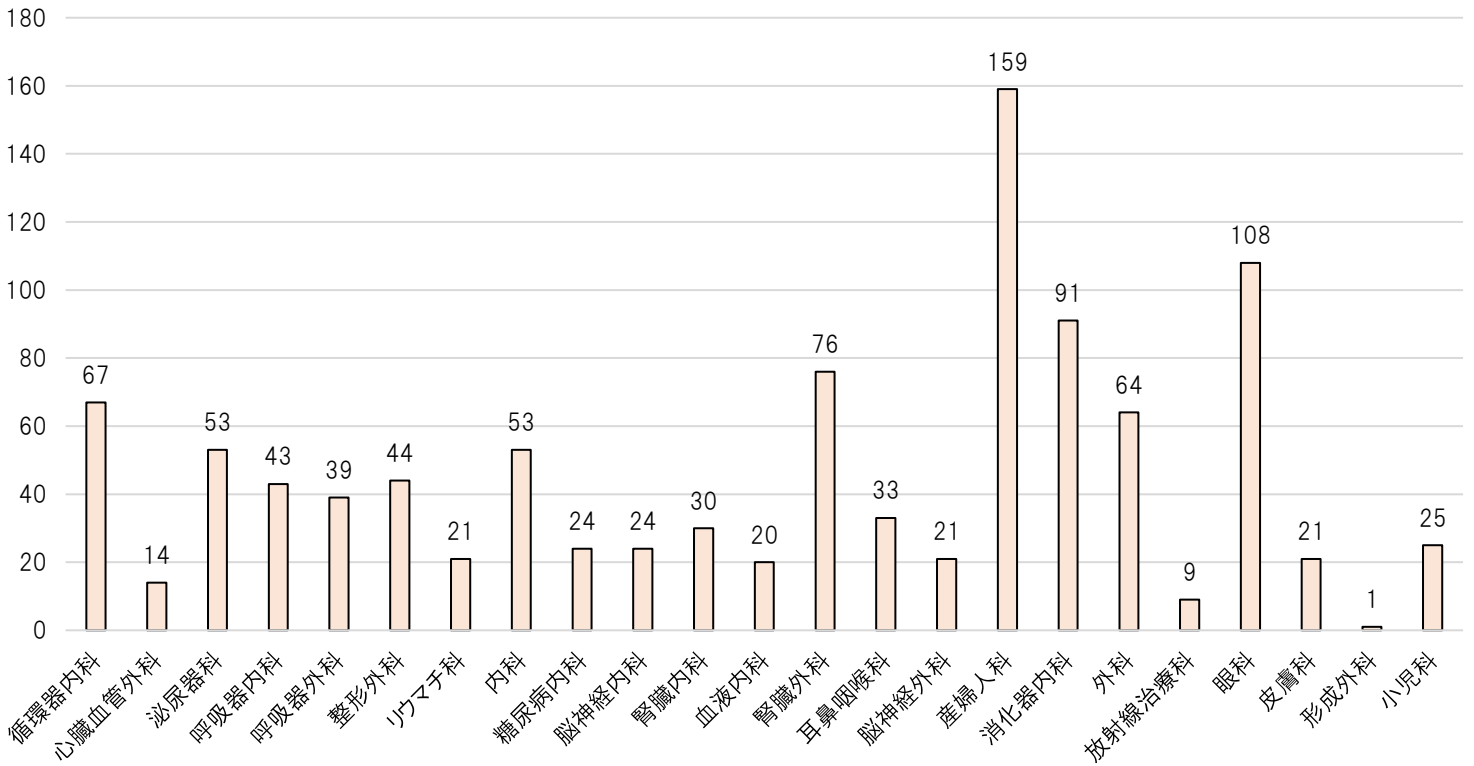
# 回答数(診療科別)

フロア	診療科	件数
D	循環器内科	67
	心臓血管外科	14
	泌尿器科	53
	呼吸器内科	43
	呼吸器外科	39
	整形外科	44
	リウマチ科	21
F	内科	53
	糖尿病内科	24
	脳神経内科	24
	腎臓内科	30
	血液内科	20
	腎臓外科	76
E	耳鼻咽喉科	33
	脳神経外科	21
G	産婦人科	159
	消化器内科	91
	外科	64
	放射線治療科	9
CL	眼科	108
	皮膚科	21
	形成外科	1
	小児科	25
	無回答	252
	総計	1,292

## 回答割合



## 回答数

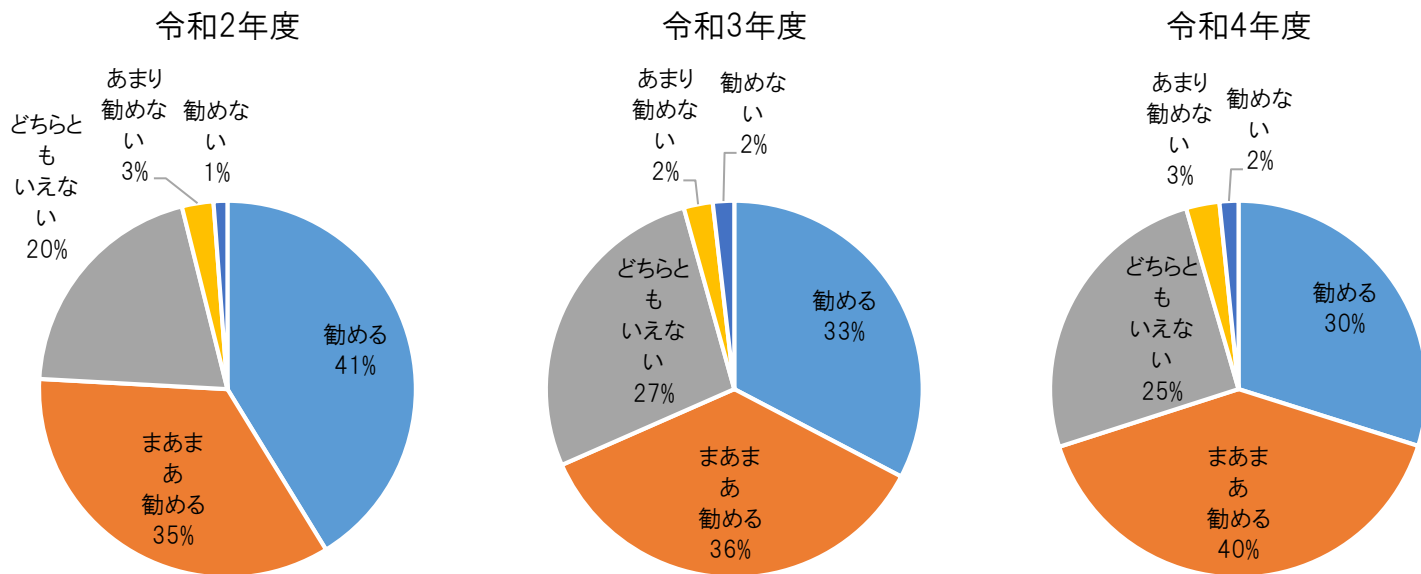


# 患者満足度調査(外来) 結果報告

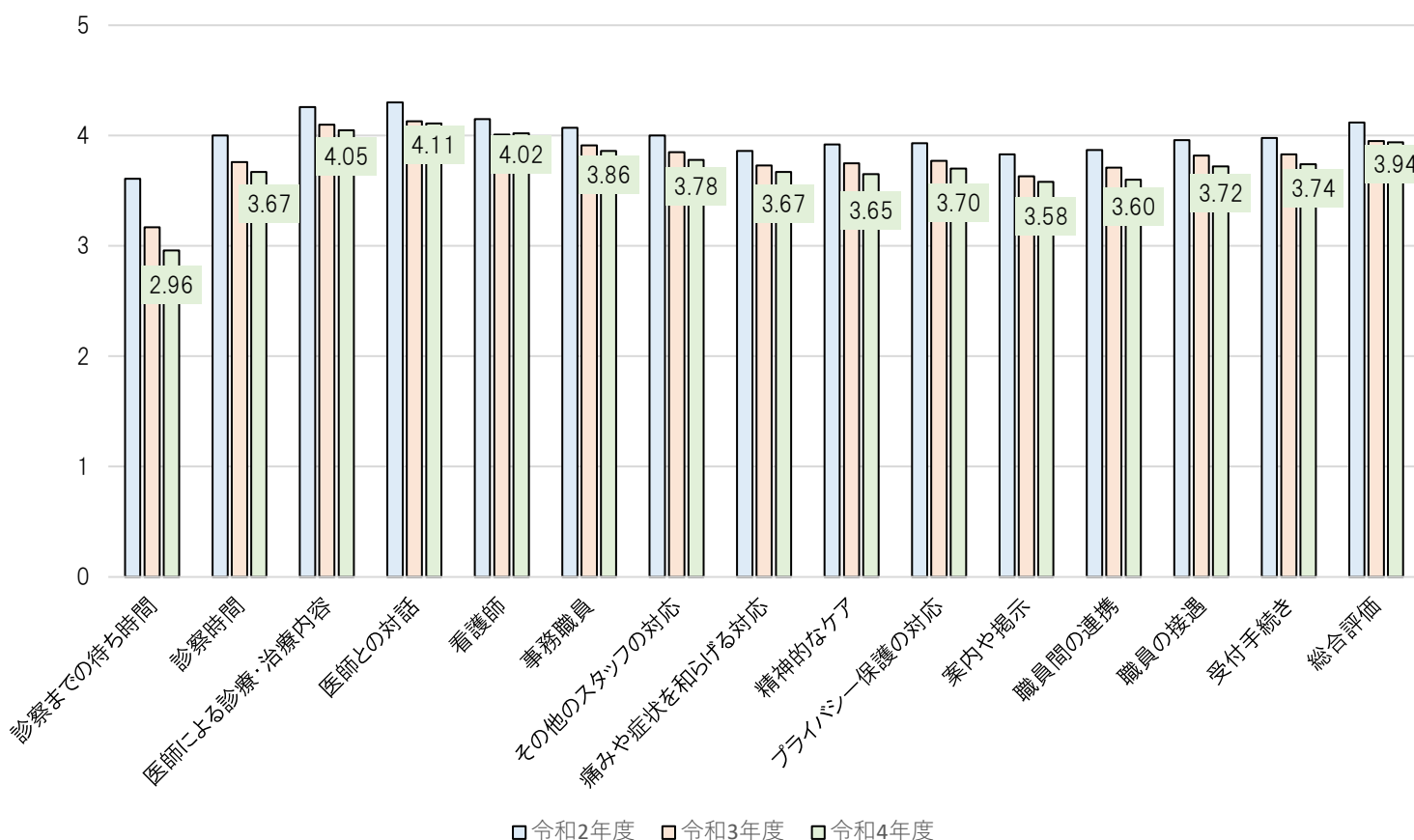
令和2年度:n=1,181  
 令和3年度:n=2,567  
 令和4年度:n=1,292

板橋中央総合病院を親しい方にも勧めようと思いますか？

	勧める	まあまあ勧める	どちらともいえない	あまり勧めない	勧めない	勧める率
令和2年度	487	409	239	32	14	75.9%
令和3年度	839	917	700	64	47	68.4%
令和4年度	386	519	329	37	21	70.0%



## 板橋中央総合病院 外来患者満足度調査 平均点数



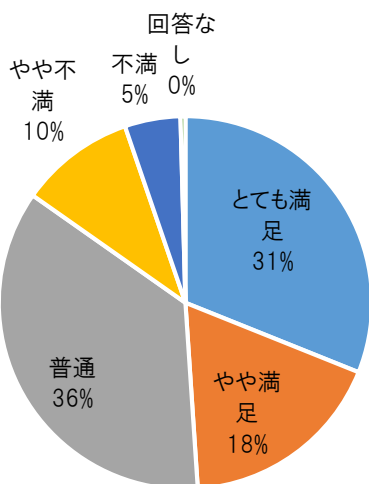
# 患者満足度調査(外来) 結果報告

令和2年度:n=1,181  
 令和3年度:n=2,567  
 令和4年度:n=1,292

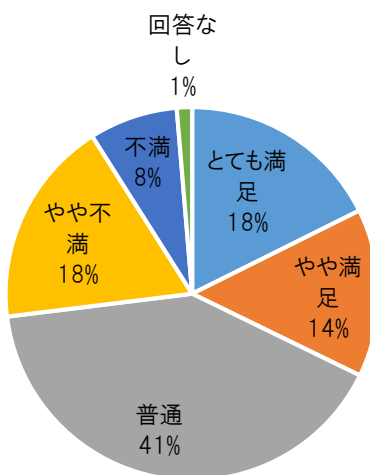
## ①診察までの待ち時間(診察までの待ち時間はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	367	211	423	118	57	5
令和3年度	453	374	1,048	461	197	34
令和4年度	145	158	570	272	115	32

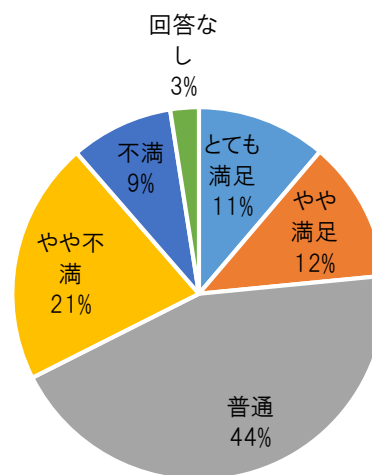
令和2年度



令和3年度



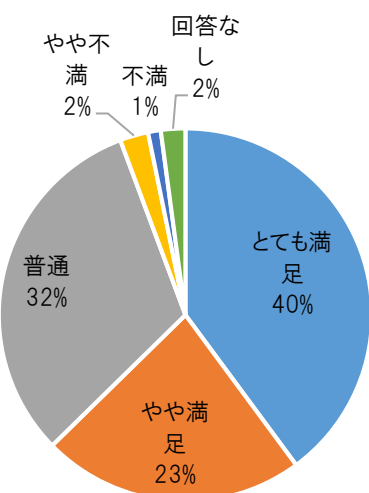
令和4年度



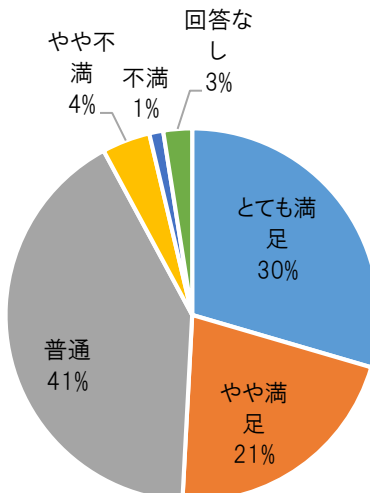
## ②診察時間(診察時間はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	471	269	374	29	13	25
令和3年度	758	547	1,060	107	31	64
令和4年度	329	244	610	39	18	52

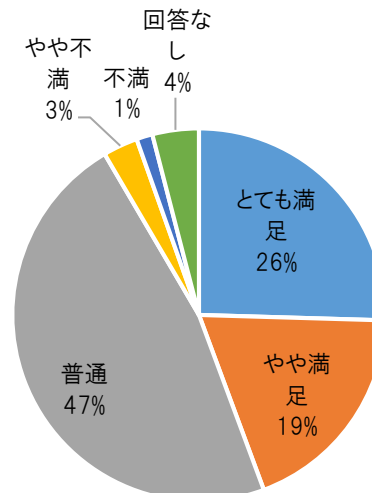
令和2年度



令和3年度



令和4年度



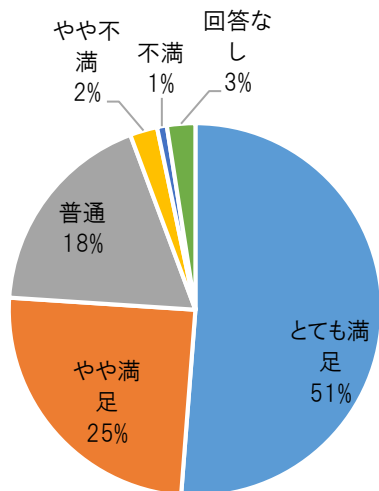
# 患者満足度調査(外来) 結果報告

令和2年度:n=1,181  
 令和3年度:n=2,567  
 令和4年度:n=1,292

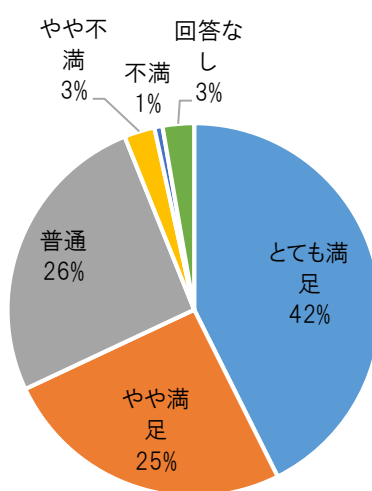
## ③医師による診療・治療内容(医師の診療・治療内容はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	605	293	216	28	10	29
令和3年度	1,094	652	665	68	18	70
令和4年度	501	346	341	34	11	59

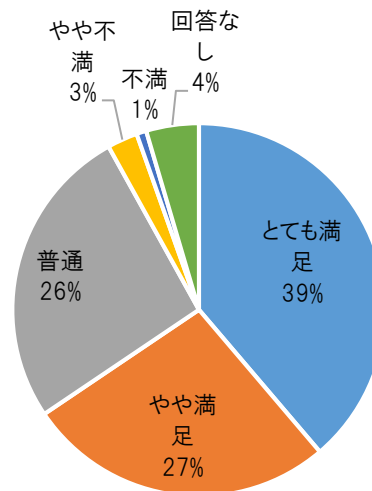
令和2年度



令和3年度



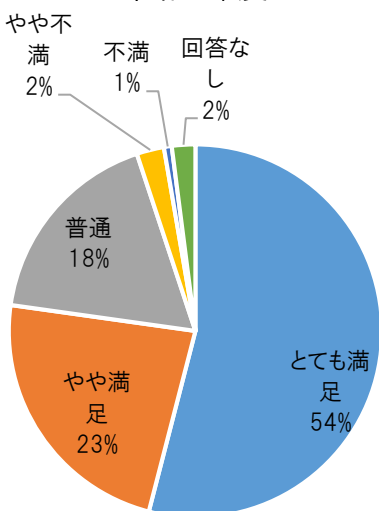
令和4年度



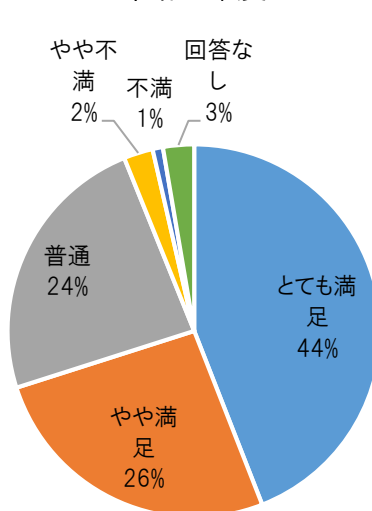
## ④医師との対話(医師との対話はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	638	274	209	28	8	24
令和3年度	1,131	668	611	65	23	69
令和4年度	557	324	303	40	14	54

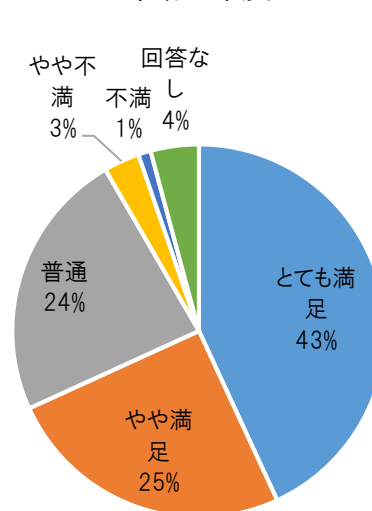
令和2年度



令和3年度



令和4年度





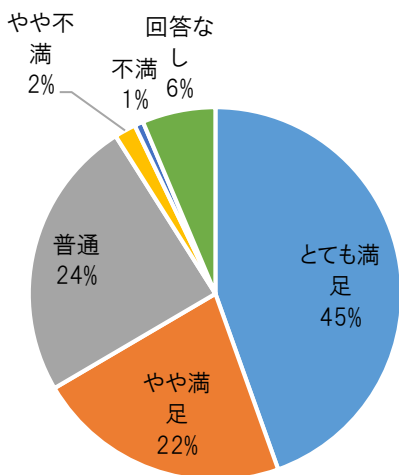
# 患者満足度調査(外来) 結果報告

令和2年度:n=1,181  
 令和3年度:n=2,567  
 令和4年度:n=1,292

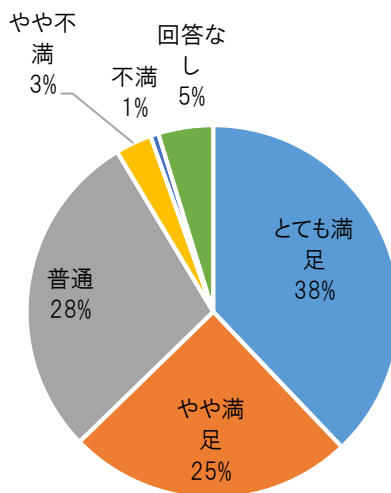
## ⑤看護師(看護師の対応はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	526	260	289	22	9	75
令和3年度	973	637	736	81	18	122
令和4年度	475	328	379	24	9	77

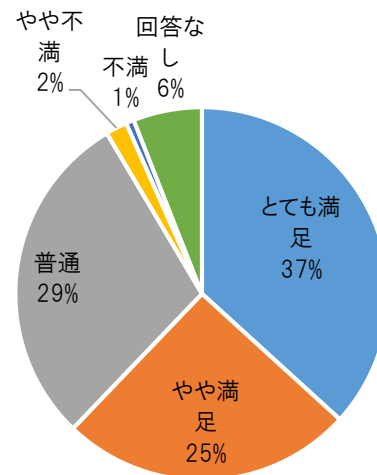
令和2年度



令和3年度



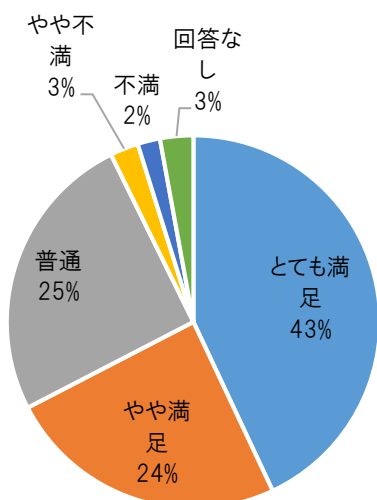
令和4年度



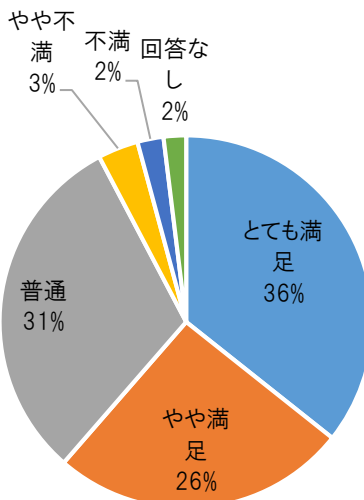
## ⑥事務職員(事務職員の対応はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	508	288	299	29	23	34
令和3年度	916	660	793	90	58	50
令和4年度	425	337	438	38	31	23

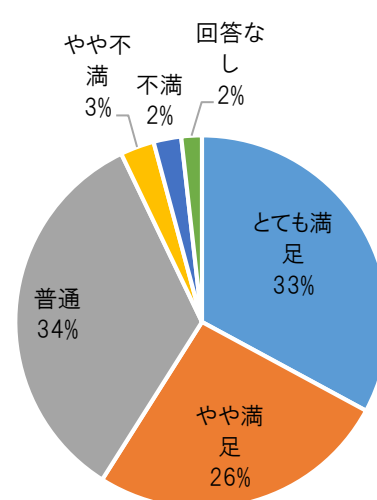
令和2年度



令和3年度



令和4年度



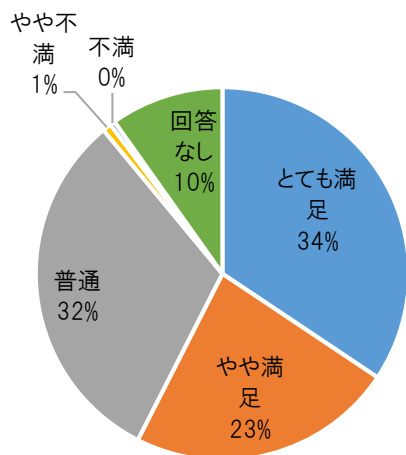
# 患者満足度調査(外来) 結果報告

令和2年度:n=1,181  
 令和3年度:n=2,567  
 令和4年度:n=1,292

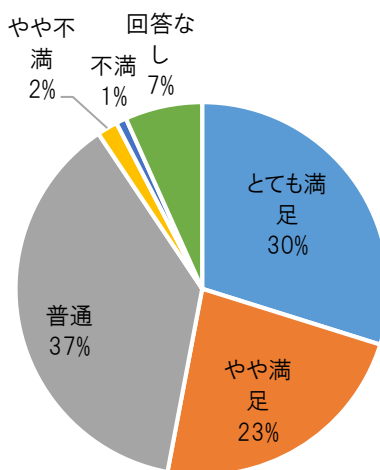
## ⑦ その他のスタッフの対応(その他職員の対応はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	406	273	372	9	5	116
令和3年度	766	594	966	46	23	172
令和4年度	358	296	533	20	18	67

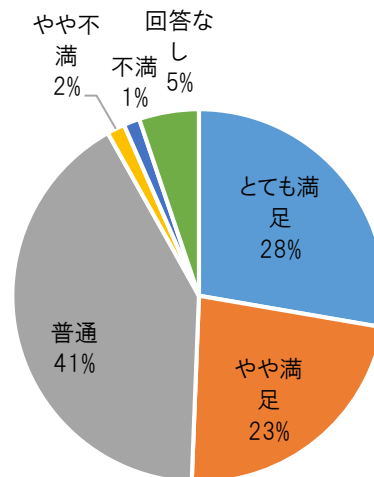
令和2年度



令和3年度



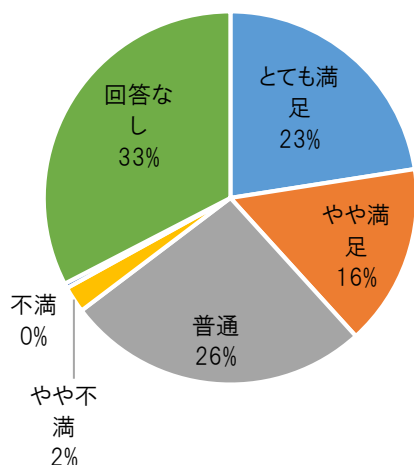
令和4年度



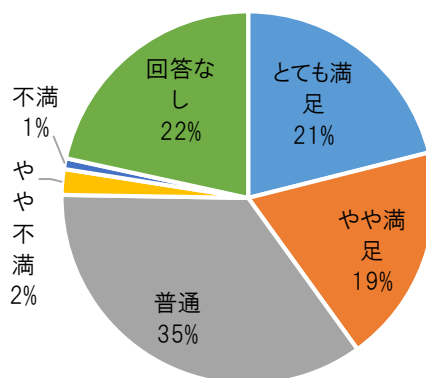
## ⑧ 痛みや症状を和らげる対応(痛みや症状を和らげる対応はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	266	186	312	27	5	385
令和3年度	541	487	904	57	24	554
令和4年度	252	233	491	30	13	273

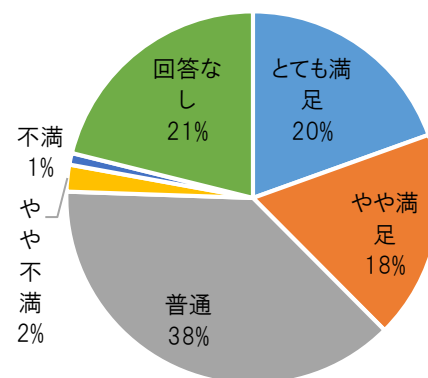
令和2年度



令和3年度



令和4年度



# 患者満足度調査(外来) 結果報告

令和2年度:n=1,181  
 令和3年度:n=2,567  
 令和4年度:n=1,292

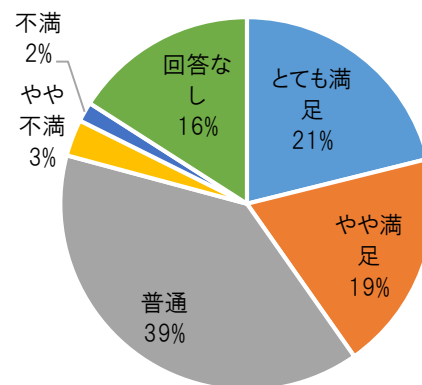
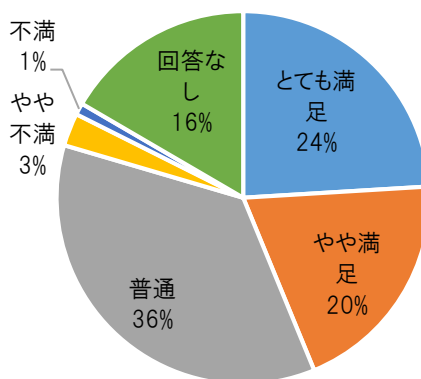
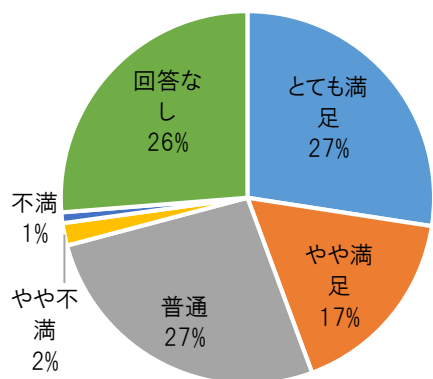
## ⑨精神的なケア(精神的なケアはいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	324	200	313	23	11	310
令和3年度	617	507	918	73	26	426
令和4年度	273	247	503	41	22	206

令和2年度

令和3年度

令和4年度



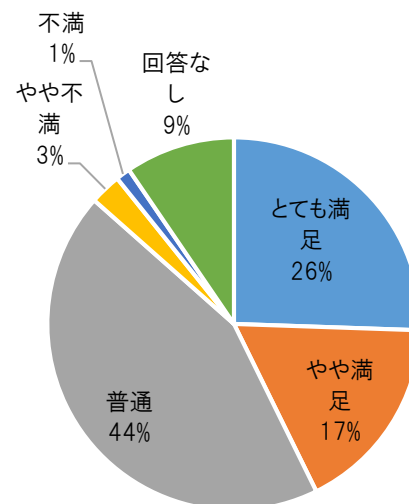
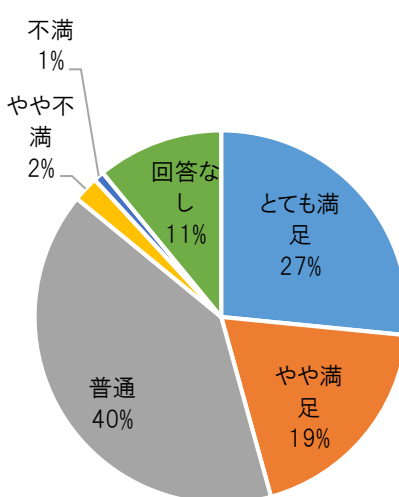
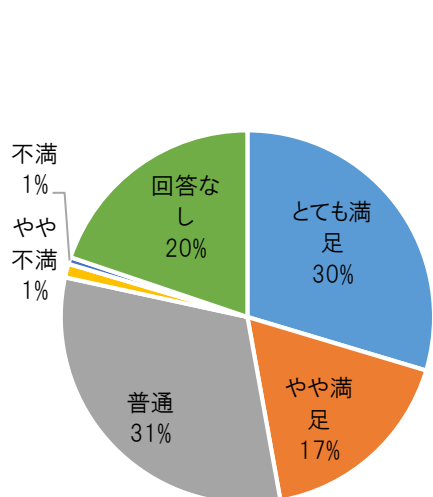
## ⑩プライバシー保護の対応(プライバシー保護はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	350	207	369	14	7	234
令和3年度	682	491	1,033	57	23	281
令和4年度	330	222	566	35	16	123

令和2年度

令和3年度

令和4年度



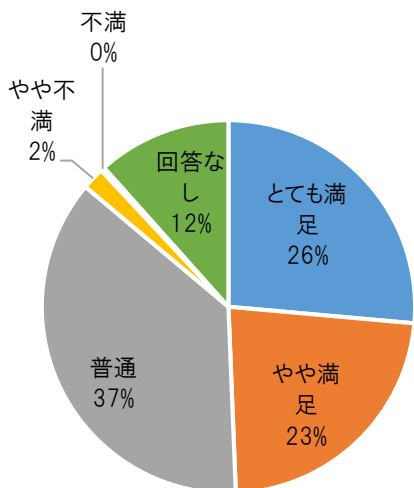
# 患者満足度調査(外来) 結果報告

令和2年度:n=1,181  
 令和3年度:n=2,567  
 令和4年度:n=1,292

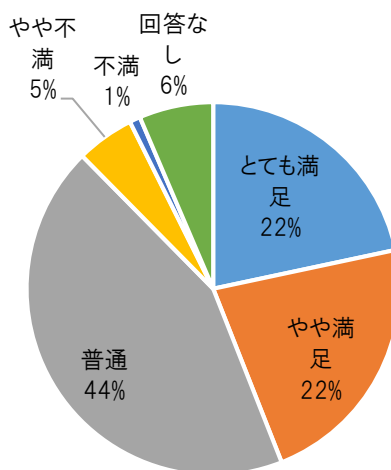
## ⑪案内表示や掲示物(院内の案内表示・掲示物はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	312	271	434	23	4	137
令和3年度	556	574	1,119	129	24	165
令和4年度	259	286	617	52	17	61

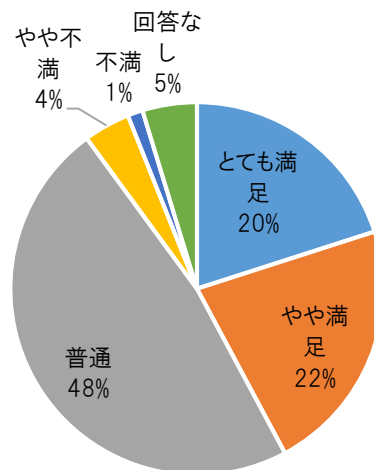
令和2年度



令和3年度



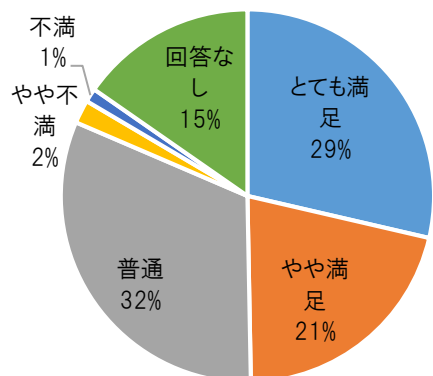
令和4年度



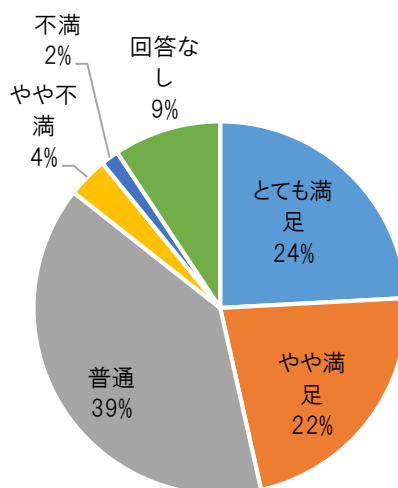
## ⑫職員間の連携(職員同士の連携はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	338	249	375	24	14	181
令和3年度	620	573	1,005	90	40	239
令和4年度	285	252	581	48	27	99

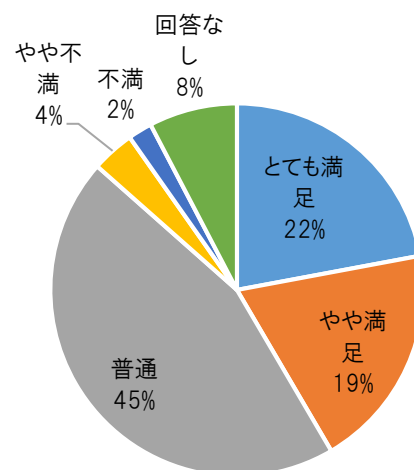
令和2年度



令和3年度



令和4年度



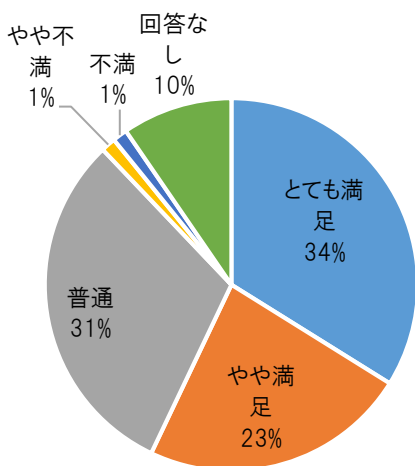
# 患者満足度調査(外来) 結果報告

令和2年度:n=1,181  
 令和3年度:n=2,567  
 令和4年度:n=1,292

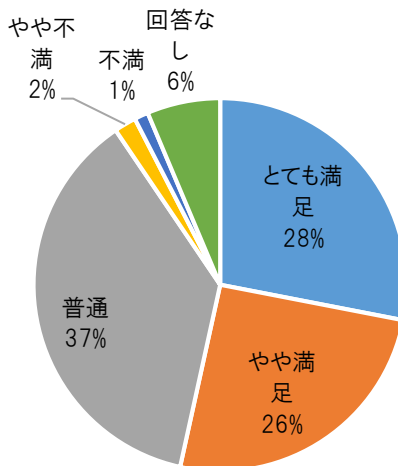
## ⑬職員の接遇(職員の接遇はいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	400	274	364	15	15	113
令和3年度	720	652	952	49	31	163
令和4年度	334	297	545	26	25	65

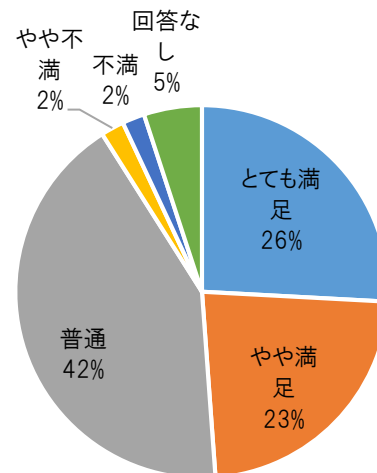
令和2年度



令和3年度



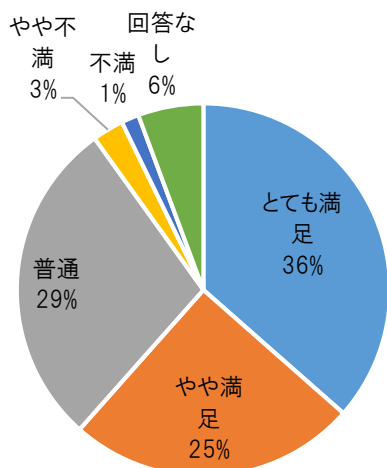
令和4年度



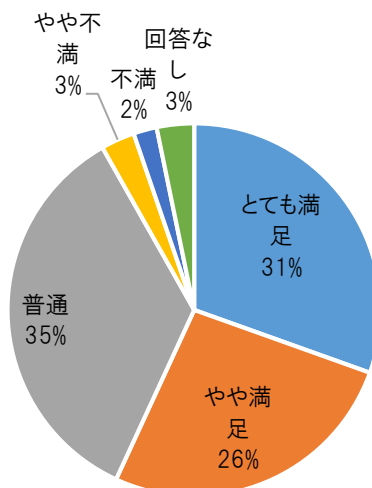
## ⑭受付手続き(受付、その他手続きはいかがでしたか。)

	とても満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
令和2年度	431	296	337	32	18	67
令和3年度	782	678	897	75	52	83
令和4年度	346	324	496	51	25	50

令和2年度



令和3年度



令和4年度

