

大崎市民病院本院 令和7年度 患者満足度調査報告（速報値版）

担当：TQM 推進室

1 調査概要

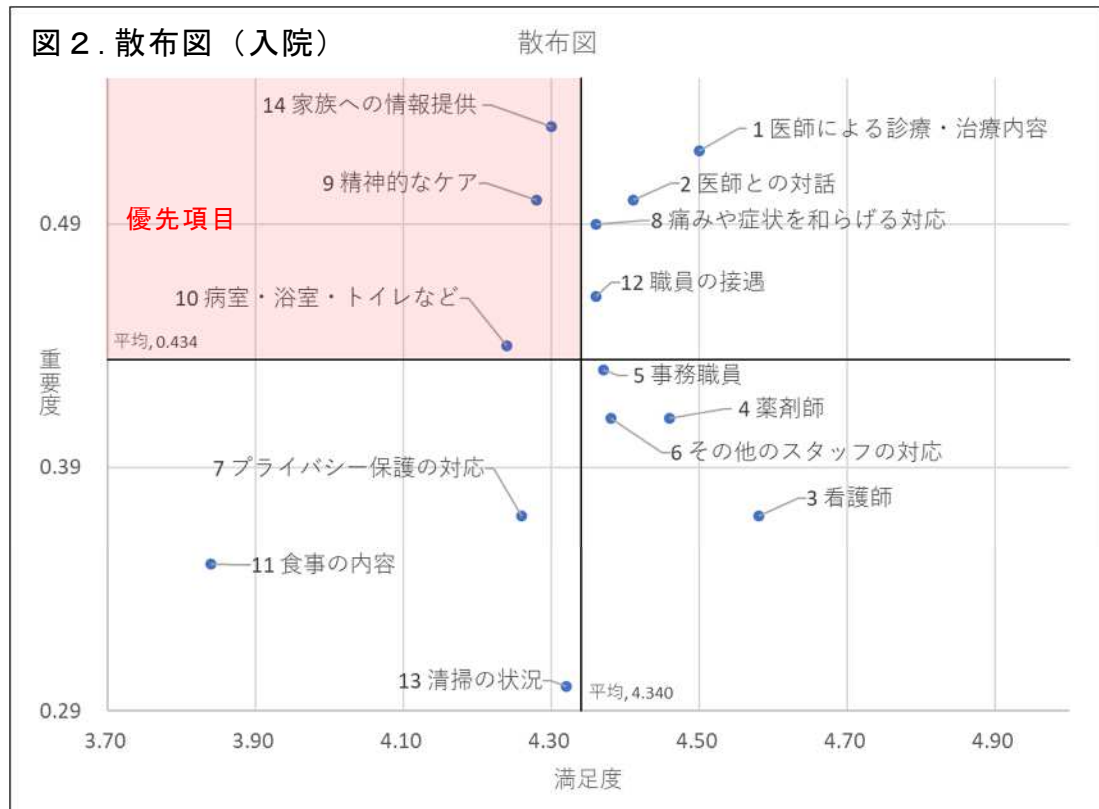
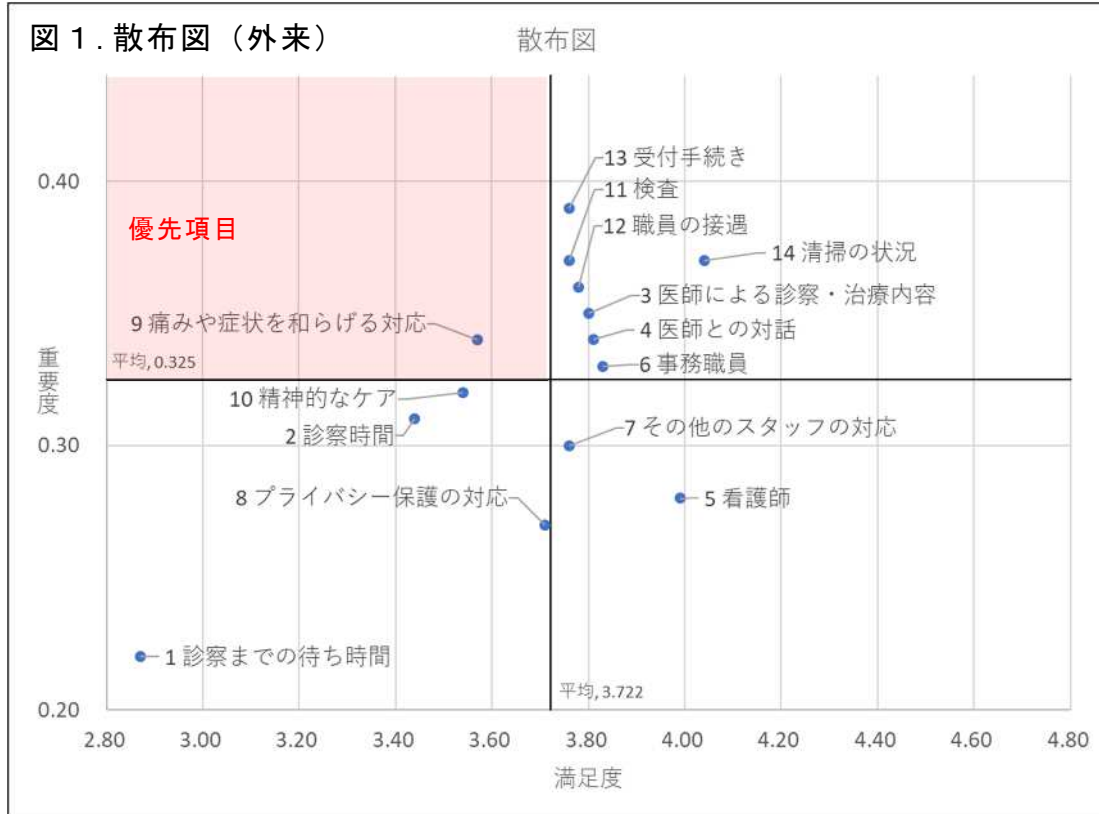
- (1) 目的：患者の満足度を把握し、医療サービスの質向上
- (2) 方法：入院及び外来患者に対し、アンケート用紙の配付及びWebで回答を募集し、日本医療機能評価機構が集計
- (3) アンケートの概要

項目	外来		入院	
調査期間	R8.3.10～17		R8.3.10～31	
回収数（回収率）	588件（84.0%）		256件（34.1%）	
総合評価指標（※1）	75.2%（前年比+8.0%）		87.1%（前年比+2.0%）	
設問別満足度 （5段階評価を1～5点に換算した平均値。降順に記載）	項目	満足度	項目	満足度
	清掃の状況	4.04	看護師	4.58
	看護師	3.99	医師による診療・治療内容	4.50
	事務職員	3.83	薬剤師	4.46
	医師との対話	3.81	医師との対話	4.41
	医師による診察・治療内容	3.80	その他のスタッフの対応	4.38
	職員の接遇	3.78	事務職員	4.37
	受付手続き	3.76	痛みや症状を和らげる対応	4.36
	検査	3.76	職員の接遇	4.36
	その他のスタッフの対応	3.76	清掃の状況	4.32
	プライバシー保護の対応	3.71	家族への情報提供	4.30
	痛みや症状を和らげる対応	3.57	精神的なケア	4.28
	精神的なケア	3.54	プライバシー保護の対応	4.26
	診察時間	3.44	病室・浴室・トイレなど	4.24
	診察までの待ち時間	2.87	食事の内容	3.84
	平均	3.69	平均	4.33
自由記述コメント	分析中			

※1 「大崎市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか？」という質問に対する「すすめる」「まあまあすすめる」の割合

2 散布図（調査支援システム）による分析（図1，図2参照）

散布図とは、横軸を満足度、縦軸を総合評価との相関係数（0（相関が弱い）～1（相関が強い））とし、項目ごとのデータを点でプロットしたもの。上に位置している項目ほど総合評価との相関関係が強いため、改善に取り組む際の優先順位をつける上での目安（図の左上の領域にある項目）となる。



3 まとめ（改善に向けて）

「本院を親しい方にもすすめようと思いますか？」（総合評価指標）の質問に対し、「すすめる・まあまあすすめる」の割合が 75.2%（前年度比較 8.0%増加）、5段階評価で平均得点 4.17（前年度比較 0.26 ポイント増加）と向上した。

設問別満足度の評価が高い項目は、当院の「強み」であるので、重点的に取り組むこととし、評価の低い項目については、現在分析中の自由記述コメントとあわせて医療の質管理（MQM）委員会で共有し、結果を公表するとともに、課題の分類群毎に担当部署を定め、進捗確認を通し、継続的に質改善活動に取り組む。また、同調査参加病院とのベンチマーク比較や、病院機能評価機構による第三者評価を継続していく。