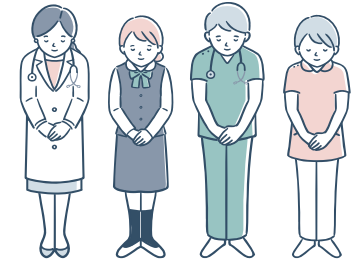


2024

患者様・利用者様満足度調査 アンケート結果のご報告

ご協力
ありがとうございました



佐々総合病院では毎年、患者様・利用者様を対象とした
入院・外来満足度調査アンケートを実施しております。

アンケート調査期間
外来：2024年9月14日(土)～10月15日(火)
入院：2024年9月14日(土)～11月15日(金)

昨年度に引き続き、PX(ペイシェント・エクスペリエンス)を指標としたアンケートを
実施致しました。ご協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。おかげさ
まで、外来141件、入院60件とたくさんの回答が得られました。重ねて御礼申し上げます。



▲アンケートの詳細はこちら

病院の総合評価

これらの評価は、皆様が当院において経験され
た利用サービスに関して入院・外来別に調査・分
析を行いスコア化されたものです。

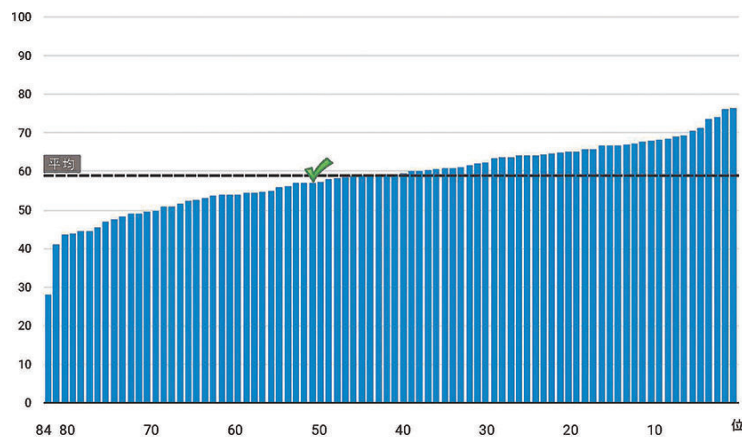
有効回答数	105
PXレベル	C
PXスコア	57.14 ↑9.71%

総合5段階評価
S=95以上
A=85以上95未満
B=60以上85未満
C=50以上60未満
D=50未満

判定コメント

- 他病院比較で、PXスコアが低い。改善が望まれる。
- 貴院の最優先課題は、病院の環境である。

PXスコアランキング

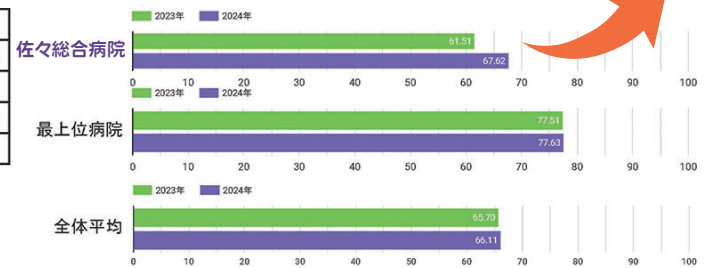


実施病院	84	貴院順位	52
有効回答数	14,673	貴院スコア	57.14
平均スコア	58.89		

① 看護師とのコミュニケーション

設問	2023年	2024年	変化
設問1	63.45	72.38	↑14.08%
設問2	62.76	65.71	↑4.71%
設問3	58.33	64.76	↑11.02%
平均値	61.51	67.62	

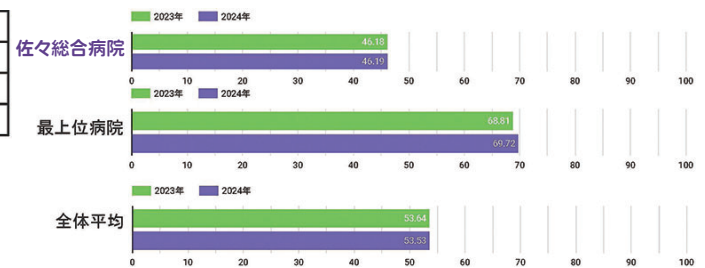
Q1:この入院中、看護師は、礼儀と敬意をもってあなたに接しましたか。
Q2:この入院中、看護師は、あなたの話を注意深く聴きましたか。
Q3:この入院中、看護師は、あなたにわかりやすく説明をしましたか。



④ 病院の環境

設問	2023年	2024年	変化
設問8	56.25	56.19	↓-0.11%
設問9	36.11	36.19	↑0.22%
平均値	46.18	46.19	

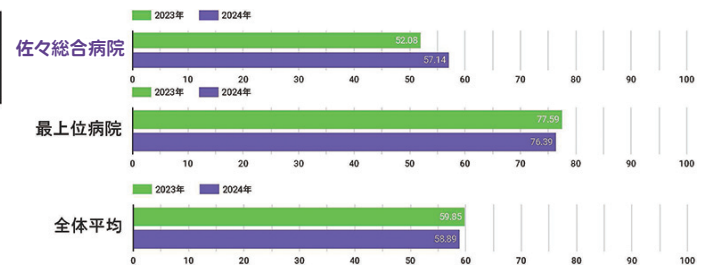
Q8:この入院中、あなたの病室とトイレは、清潔に保たれていましたか。
Q9:この入院中、あなたの病室の周囲は、夜間静かでしたか。



⑦ 病院の総合評価

設問	2023年	2024年	変化
設問25	52.08	57.14	↑9.71%
平均値	52.08	57.14	

Q25:入院中のこの病院を0から10点で評価してください
(最も悪い場合を0点、最も良い場合を10点とします)。



PXとは・・・

患者さんのQOLを優先した個別最適の医療提供を実現するための指標で
す。患者さんが医療サービスを受けらる中で経験するすべての事象から、患者
さんの意向・ニーズ・価値を尊重した医療の提供がされているか評価します。

初年度の調査で最優先課題は「看護師とのコミュニケーション」と判定され、これを改善するため、今年度は全職員を対象に「ANA医療現場の接客研修」や「傾聴力研修」などを定期的に行いました。その結果、今年度の調査で全体的に約10%の改善が見られ、特に看護師の接客に関する項目では14.08%の大幅な向上が確認され、改善に向けた取り組みが成果を上げました。引き続き、患者様からの声を真摯に受け止め、より良い病院づくりに向けて最善を尽くしてまいります。