

2024 年度患者満足度調査結果概要

回収件数	入院	外来
2023 年度	159 件	86 件
2024 年度	147 件	95 件

満足度	入院	外来
2023 年度	92%	71%
2024 年度	88%	71%

「天使病院に満足しましたか」の問いに「満足」「ほぼ満足」と回答した患者割合で、ほぼ例年通りでした。

自由記載	感謝	要望	苦情	自由記載回答数
2023 年度	26%	26%	47%	入院 81 名
2024 年度	30%	30%	40%	外来 89 名

苦情内訳	接遇	診療ケア	施設	待ち時間
2023 年度（47%）	18%	6%	16%	6%
2024 年度（40%）	10%	8%	11%	10%

自由記載の感謝が増加しました。苦情は年々減少し、特に接遇割合が激減しています。また、待ち時間に対する苦情が増加しています。待ち時間対策が喫緊の課題です。

自由記載（入院）

接遇	親切、丁寧で安心して入院生活が送れた スタッフの対応が、入院で不安な時にとても心強く嬉しかった
施設設備	テレビにネット系の番組があるとよい Wi-Fi、製氷機、ウォーターサーバー設置してほしい
診療・ケア	看護師の対応が人によって違った、困惑した 離乳食、幼児食の対応が少ない、完食できるメニューの希望

自由記載（外来）

接遇	職員の対応、態度が悪い (嫌な顔をされた、冷たい、挨拶がない、暗いなど)
待ち時間	駐車場が不足、待ち時間が発生する 待ち時間が長い。予約の意味がない 内科以外にも電光掲示板があるとよい。自分の順番が分かると安心 会計待ちの番号案内システム、自動会計にしてほしい
施設設備	駐車場台数が少ない、待ち時間が発生している 貸出用ベビーカーがあるとよい
診療・ケア	検査の結果を理解できるように丁寧に説明してほしい

* 複数回答に絞って抜粋しました。