

## ○第13回患者満足度調査結果について○

### 1. 概要

当院では、患者さんへのサービス向上を図るため、毎年度「患者満足度調査」を実施しています。平成27年度の調査結果がまとまりましたので、ご報告します。

前年度調査と比べて入院の満足度は0.5%増加して90.1%、外来の満足度は1.0%増加して90.3%となりました。病院全体の満足度は0.9%増加して90.3%でした。

本アンケートの結果を踏まえ、より一層患者さんに満足していただける病院を目指し、今後も更なる改善に取り組んでまいります。アンケートの実施について、ご理解とご協力をいただきありがとうございました。

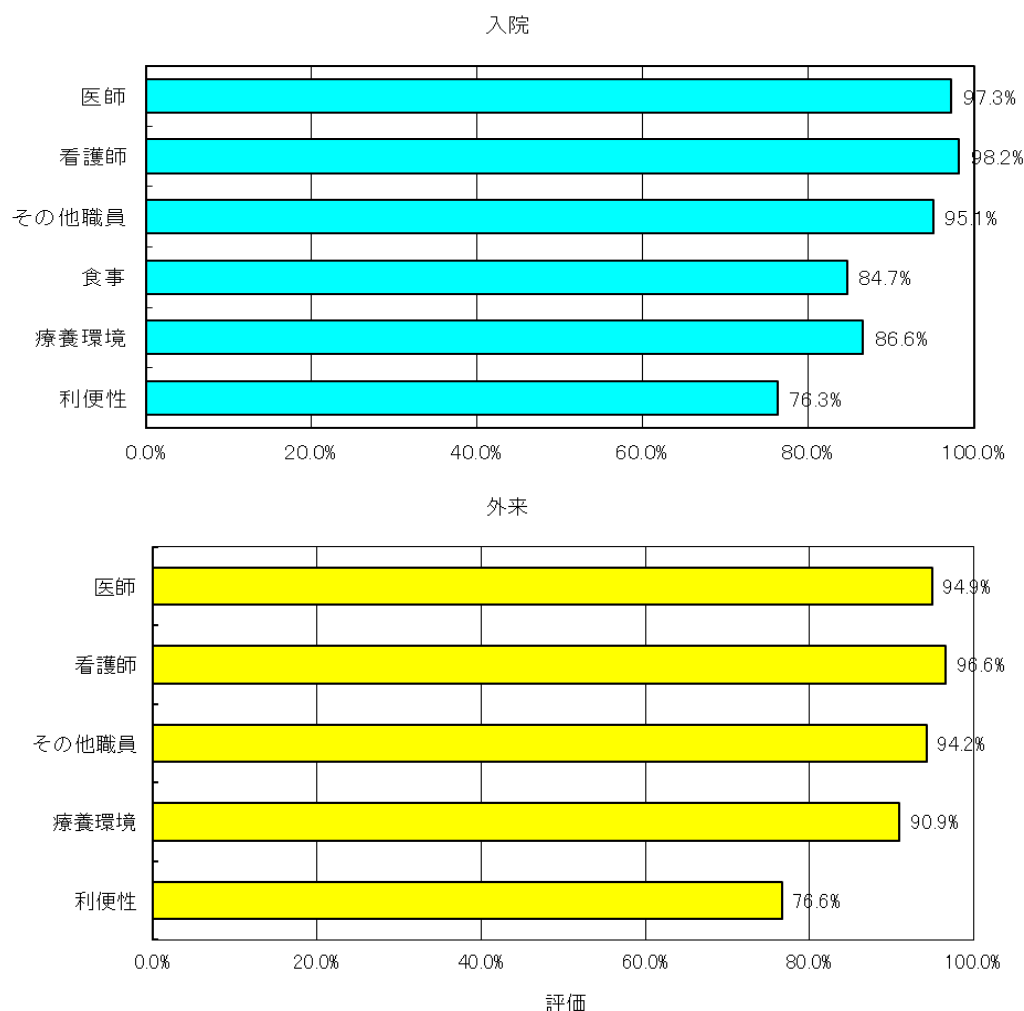
### 2. 実施状況

区分	対象	調査期間	配布	回収	回収率
入院	一般病棟	28.2.22(月)～28.2.26(金)	330枚	211枚	63.9%
外来	一般外来	28.2.16(火)～28.2.17(水)	611枚	477枚	78.1%

### 3. 調査結果(概要)

回答は「満足・やや満足・やや不満・不満」の4段階です。

各質問を内容別に分類して、満足度(「満足」と「やや満足」)の比率を出しています。



医師、看護師、その他職員：応対と気配り

療養環境：プライバシーへの配慮、清潔さ、(病室等の静寂さ、浴室、基準寝具、屋上庭園、ボランティア) ※

食事：食事、食事変更の対応

利便性：食堂、売店、理髪店、案内表示、駐車場、自転車置き場、クレジットカード、受診手続き

その他：病院全体の満足度、家族や知人への推薦

※ ( ) は入院のみ

当院を選んだ理由	入 院	外 来
他の医療機関からの紹介	51.7%	46.9%
自宅・職場に近い	34.0%	29.9%
市民病院だから	23.0%	24.3%
診療科が多い	11.5%	11.0%
医療スタッフが良い	21.1%	9.9%
医療機器が充実	12.9%	8.6%
病院の評判が良い	15.8%	8.4%
医療水準が高い	16.7%	8.2%
家族・知人からすすめられた	7.2%	7.1%
当院のホームページ	0.5%	0.0%
その他	16.7%	10.1%
回答延人数	209人	465人

地域のかかりつけ医について	外 来
かかりつけ医を持っている	68.3%
かかりつけ医への紹介を希望する	41.2%
かかりつけ薬局を持っている	68.5%

外来待ち時間について			
ちょうどよい	ふつう	やや長い	長い
6.8%	31.1%	35.2%	26.9%

当院に望む事（医療機能）	入 院	外 来
5疾病治療の充実	45.5%	56.5%
専門医療の充実	44.1%	54.9%
救急医療の充実	31.3%	37.9%
緩和ケア	33.2%	33.7%
小児医療の充実	14.2%	17.0%
最先端医療の充実	18.5%	14.5%
周産期医療の充実	12.8%	9.7%
その他	1.9%	0.8%
回答延人数	211人	359人

当院に望む事（医療機能以外）	入 院	外 来
インフォームドコンセント	49.3%	66.6%
医療安全対策の徹底	28.0%	33.4%
地域のかかりつけ医との連携	28.4%	32.6%
医療技術の向上	22.7%	29.7%
保健・福祉部門との連携	17.1%	15.7%
市民への情報提供	12.3%	14.2%
接遇改善	11.4%	13.7%
災害時の迅速な対応	12.8%	13.4%
プライバシーの配慮	10.9%	10.2%
採算重視の効率的な運営	4.7%	5.5%
その他	0.9%	0.0%
回答延人数	211人	344人