

○第14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28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0.1%増加して90.2%、外来の満足度は1.4%減少して88.9%となりました。病院全体の満足度は0.8%減少して89.5%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。

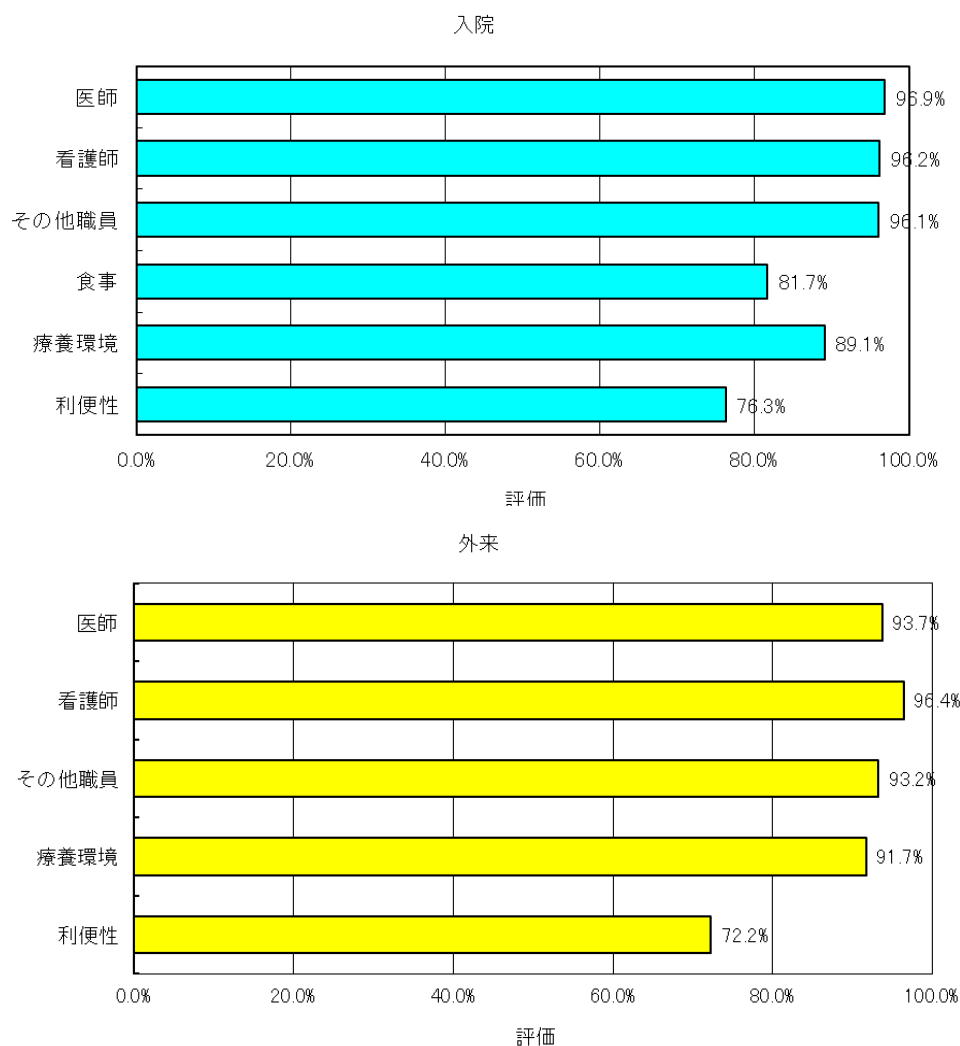
2. 実施状況

区分	対象	調査期間	配布	回収	回収率
入院	一般病棟	29.2.13(月)～29.2.17(金)	324枚	201枚	62.0%
外来	一般外来	29.2.7(火)～29.2.8(水)	606枚	433枚	71.5%

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	57.7%	48.5%
自宅・職場に近い	32.8%	27.9%
市民病院だから	23.3%	24.9%
診療科が多い	11.6%	12.7%
医療スタッフが良い	13.8%	13.6%
医療機器が充実	9.0%	8.5%
病院の評判が良い	13.8%	10.4%
医療水準が高い	12.2%	9.9%
家族・知人からすすめられた	15.9%	4.8%
当院のホームページ	0.0%	0.9%
その他	13.2%	10.4%
回答延人数	189人	433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	75.3%
かかりつけ医への紹介を希望する	28.8%
かかりつけ薬局を持っている	71.5%

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
3.6%	34.6%	36.3%	25.4%

当院に望む事（医療機能）	入 院	外 来
5疾病治療の充実	56.8%	57.4%
専門医療の充実	50.6%	54.6%
救急医療の充実	31.5%	28.4%
緩和ケア	39.5%	34.9%
小児医療の充実	23.5%	13.0%
最先端医療の充実	71.8%	18.2%
周産期医療の充実	16.0%	9.0%
その他	1.9%	3.1%
回答延人数	162人	324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	60.3%	66.2%
医療安全対策の徹底	36.5%	26.0%
地域のかかりつけ医との連携	30.8%	23.7%
医療技術の向上	28.2%	24.4%
保健・福祉部門との連携	18.6%	14.0%
市民への情報提供	10.9%	11.7%
接遇改善	17.9%	14.0%
災害時の迅速な対応	14.1%	13.6%
プライバシーの配慮	9.6%	13.6%
採算重視の効率的な運営	5.1%	5.8%
その他	0.0%	1.9%
回答延人数	156人	308人