

○第16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30年度の調査結果がまとまりましたので、ご報告します。

入院の満足度は95.1%、外来の満足度は93.3%となりました。病院全体の満足度は93.8%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	回収
入院	一般病棟	31.2.18(月)～31.2.22(金)	315枚
外来	一般外来	31.2.19(火)～31.2.20(水)	475枚

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。

総合満足度		入院		外来	
		人数	比率	人数	比率
①	満足	69	47.9%	158	44.4%
②	やや満足	68	47.2%	174	48.9%
③	やや不満	7	4.9%	17	4.8%
④	不満	0	0%	7	2.0%
合計/満足度		144	95.1%	356	93.3%
病院全体満足度 (入院・外来合算)				93.8%	

調査内容	入院	外来
医師の接遇と治療	96.9%	94.0%
看護師の接遇	97.5%	96.8%
職員全体の連携と身だしなみ	92.6%	93.2%
清掃	88.4%	89.5%
院内設備	50.5%	46.4%
プライバシーへの配慮	79.4%	89.1%
案内表示のわかりやすさ		84.3%
食事	81.1%	
当院を家族や知人に勧めたいか	95.1%	93.6%

清掃：入院(診察室、待合い、ろうか・階段、トイレ、病院周辺)

外来(病室、浴室、デイルーム、廊下・階段、トイレ)

院内設備：コンビニ、駐車場、駐輪場

食事：味付け、盛り付け、適切な温度

当院を選んだ理由	入 院	外 来
他の医療機関からの紹介	57.6%	50.6%
自宅・職場に近い	36.7%	29.1%
市民病院だから	22.6%	25.8%
診療科が多い	9.0%	11.2%
医療スタッフが良い	13.0%	11.7%
医療機器が充実	11.3%	4.8%
病院の評判が良い	12.4%	9.8%
医療水準が高い	9.6%	7.2%
家族・知人からすすめられた	7.9%	7.6%
当院のホームページ	0.0%	0.5%
その他	12.4%	8.8%
回答延人数	177人	419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	76.4%
かかりつけ医への紹介を希望する	32.7%
かかりつけ薬局を持っている	70.4%

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
7.1%	34.6%	33.5%	24.7%

当院に望む事（医療機能）	入 院	外 来
5疾病治療の充実	55.0%	55.3%
専門医療の充実	57.3%	62.7%
救急医療の充実	39.7%	37.0%
緩和ケア	39.7%	32.4%
小児医療の充実	14.5%	14.4%
最先端医療の充実	14.5%	18.0%
周産期医療の充実	12.2%	8.5%
その他	0.8%	2.5%
回答延人数	131人	284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	60.8%	63.1%
医療安全対策の徹底	27.2%	26.2%
地域のかかりつけ医との連携	36.0%	29.3%
医療技術の向上	21.6%	29.3%
保健・福祉部門との連携	20.0%	16.3%
市民への情報提供	12.0%	14.4%
接遇改善	23.2%	16.7%
災害時の迅速な対応	12.8%	17.1%
プライバシーの配慮	16.8%	14.4%
採算重視の効率的な運営	6.4%	3.8%
その他	0.8%	0.8%
回答延人数	125人	263人