

○第17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。令和元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97.5%、外来の満足度は95.9%となりました。病院全体の満足度は96.4%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	2019.10.7(月)～2019.10.11(金)	178枚
外来	一般外来	2019.10.8(火)～2019.10.9(水)	411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	101	63.1%	188	51.1%
②	やや満足	55	34.4%	165	44.8%
③	やや不満	4	2.5%	14	3.8%
④	不満	0	0%	1	0.3%
合計/満足度		160	97.5%	368	95.9%
病院全体満足度 (入院・外来合算)				96.4%	

調査内容	入院	外来
医師の接遇と治療	99.1%	95.8%
看護師の接遇と看護技術	99.1%	97.7%
職員全体の連携と身だしなみ	98.0%	95.7%
清掃	94.9%	89.5%
院内設備	81.5%	75.2%
プライバシーへの配慮	97.4%	95.9%
案内表示のわかりやすさ		87.1%
食事	86.6%	
当院を家族や知人に勧めたいか	98.7%	96.5%

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、レストラン、空調温度、バリアフリー、駐車場、駐輪場

※入院のみ(病室の明るさ・設備、寝具、浴室)

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	44.4%	44.6%
自宅・職場に近い	26.9%	25.7%
市民病院だから	17.5%	24.9%
診療科が多い	9.9%	10.8%
医療スタッフが良い	14.6%	9.6%
医療機器が充実	11.7%	12.1%
病院の評判が良い	9.4%	9.3%
医療水準が高い	15.2%	9.3%
家族・知人からすすめられた	1.2%	2.7%
当院のホームページ	0.6%	0.3%
救急・緊急入院	27.5%	
今まで利用してきたから	32.2%	27.7%
その他	4.7%	4.5%
回答延人数	171人	397人

当院に望む事（医療機能）	入 院	外 来
5疾病治療の充実	67.5%	53.9%
専門医療の充実	57.1%	51.3%
救急医療の充実	51.6%	50.3%
緩和ケア	35.7%	27.8%
小児医療の充実	7.9%	9.8%
最先端医療の充実	11.9%	18.0%
周産期医療の充実	8.7%	7.5%
その他	1.6%	2.6%
回答延人数	126人	306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	50.4%	55.9%
医療安全対策の徹底	33.9%	32.6%
地域のかかりつけ医との連携	37.2%	30.2%
医療技術の向上	27.3%	27.4%
保健・福祉部門との連携	18.2%	14.9%
市民への情報提供	17.4%	15.3%
接遇改善	19.8%	18.8%
災害時の迅速な対応	10.7%	13.2%
プライバシーの配慮	14.0%	10.1%
採算重視の効率的な運営	5.8%	8.7%
その他	0.0%	2.1%
回答延人数	121人	288人