

○第18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2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97.1%、外来の満足度は95.9%となりました。病院全体の満足度は96.2%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	2020.11.16(月)～2020.11.20(金)	154枚
外来	一般外来	2020.11.17(火)～2020.11.18(水)	442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	84	60.9%	209	53.7%
②	やや満足	50	36.3%	164	42.2%
③	やや不満	2	1.4%	11	2.8%
④	不満	2	1.4%	5	1.3%
合計/満足度		138	97.1%	389	95.9%
病院全体満足度 (入院・外来合算)				96.2%	

調査内容	入院	外来
医師の接遇と治療	96.9%	96.4%
看護師の接遇と看護技術	98.1%	96.9%
職員全体の連携と身だしなみ	97.6%	97.3%
清掃	95.7%	94.4%
院内設備	82.0%	75.2%
プライバシーへの配慮	96.3%	96.9%
案内表示のわかりやすさ		90.7%
食事	89.5%	
当院を家族や知人に勧めたいか	98.6%	96.6%

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、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	50.0%	42.8%
自宅・職場に近い	26.4%	28.3%
市民病院だから	23.6%	24.6%
診療科が多い	10.1%	9.7%
医療スタッフが良い	19.6%	12.8%
医療機器が充実	12.8%	8.0%
病院の評判が良い	19.6%	9.7%
医療水準が高い	14.2%	10.1%
家族・知人からすすめられた	2.7%	3.4%
当院のホームページ	0.0%	0.2%
救急・緊急入院	19.6%	
今まで利用してきたから	34.5%	25.4%
その他	6.1%	4.8%
回答延人数	148人	414人

当院に望む事（医療機能）	入 院	外 来
5疾病治療の充実	57.9%	63.3%
専門医療の充実	60.7%	52.5%
救急医療の充実	37.4%	48.4%
緩和ケア	26.2%	34.5%
小児医療の充実	12.1%	8.2%
最先端医療の充実	17.8%	14.2%
周産期医療の充実	9.3%	7.3%
その他	1.9%	1.6%
回答延人数	107人	316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	51.4%	56.6%
医療安全対策の徹底	32.4%	29.7%
地域のかかりつけ医との連携	36.0%	36.4%
医療技術の向上	18.0%	30.1%
保健・福祉部門との連携	19.8%	12.0%
市民への情報提供	15.3%	17.7%
待遇改善	19.8%	18.7%
災害時の迅速な対応	11.7%	15.8%
プライバシーの配慮	15.3%	10.8%
採算重視の効率的な運営	5.4%	6.0%
その他	3.6%	2.2%
回答延人数	111人	316人