

○第19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3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98.1%、外来の満足度は96.7%となりました。病院全体の満足度は97.2%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	2021.10.25(月)～2021.10.29(金)	119枚
外来	一般外来	2021.10.26(火)～2021.10.27(水)	283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	81	75.7%	141	57.3%
②	やや満足	24	22.4%	97	39.4%
③	やや不満	1	0.9%	5	2.0%
④	不満	1	0.9%	3	1.2%
合計/満足度		107	98.1%	246	96.7%
病院全体満足度 (入院・外来合算)				97.2%	

調査内容	入院	外来
医師の接遇と治療	99.6%	98.4%
看護師の接遇と看護技術	98.1%	98.1%
職員全体の連携と身だしなみ	99.5%	96.4%
清掃	95.5%	95.6%
院内設備	90.2%	82.2%
プライバシーへの配慮	96.2%	96.7%
案内表示のわかりやすさ		89.8%
食事	92.9%	
当院を家族や知人に勧めたいか	97.3%	97.2%

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	40.3%	45.2%
自宅・職場に近い	24.4%	16.3%
市民病院だから	24.4%	21.6%
診療科が多い	7.6%	12.4%
医療スタッフが良い	19.3%	11.7%
医療機器が充実	12.6%	10.2%
病院の評判が良い	13.4%	9.9%
医療水準が高い	13.4%	11.7%
家族・知人からすすめられた	0.8%	2.5%
当院のホームページ	0.8%	0.0%
救急・緊急入院	24.4%	
今まで利用してきたから	32.8%	21.6%
その他	4.2%	6.4%
回答延人数	119人	283人

当院に望む事（医療機能）	入 院	外 来
5疾病治療の充実	43.7%	46.3%
専門医療の充実	35.3%	37.8%
救急医療の充実	31.9%	39.2%
緩和ケア	25.2%	14.5%
小児医療の充実	11.8%	3.9%
最先端医療の充実	9.2%	9.9%
周産期医療の充実	8.4%	6.0%
感染症医療の充実	16.0%	16.6%
災害医療の充実	10.1%	10.6%
その他	1.7%	3.2%
回答延人数	119人	283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	32.8%	38.9%
医療安全対策の徹底	21.8%	18.4%
地域のかかりつけ医との連携	32.8%	27.6%
医療技術の向上	21.0%	19.4%
保健・福祉部門との連携	11.8%	9.5%
市民への情報提供	12.6%	13.8%
接遇改善	5.9%	7.1%
プライバシーの配慮	8.4%	9.5%
採算重視の効率的な運営	5.0%	2.5%
利便施設の充実	30.3%	23.3%
待合スペース	14.3%	10.6%
その他	2.5%	2.2%
回答延人数	119人	283人