

平成30年度 患者満足度調査結果（概要版）

1. 調査目的

当院を利用する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、より良い病院運営・診療体制を構築することを目的とする。

2. 調査方法

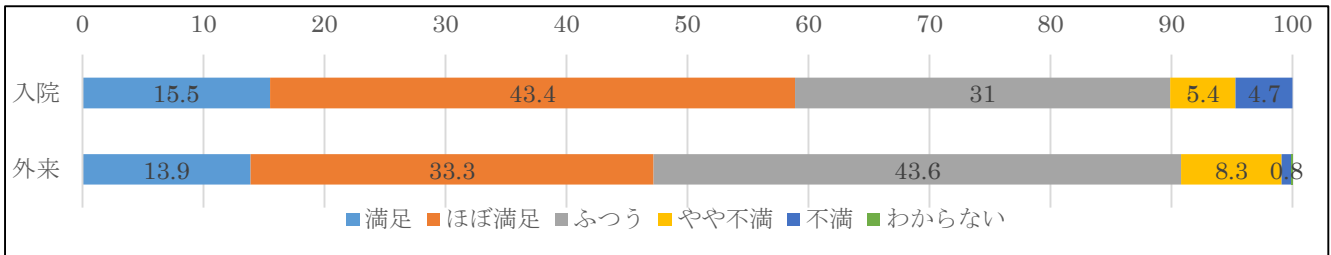
- (1) 調査対象 調査期間中における当院の入院患者、外来患者
- (2) 調査内容
 - ・対象者の属性（年齢、性別、受診科など）
 - ・施設環境（利便性、清潔度、案内表示、雰囲気など）
 - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
 - ・総合評価
- (3) 調査期間 平成30年9月10日（月）～9月14日（金）
- (4) 調査方法
 - （入院）調査期間中、病棟ごとに看護師が調査票を配布し、各病棟に設置した回収箱で回収した。
 - （外来）会計受付時に職員が調査票を配布し、総合待合に設置した記載コーナーで記載いただき回収箱で回収した。
- (5) サンプル数 （入院）135人 （外来）399人

3. 調査結果

(1) 入院・外来ともに総合的な満足度は概ね良好

※昨年と比べて入院・外来ともに評価点は増加した。

⇒評価点 入院：64.9点（H29：63.9点）・外来：62.8点（H29：61.1点）

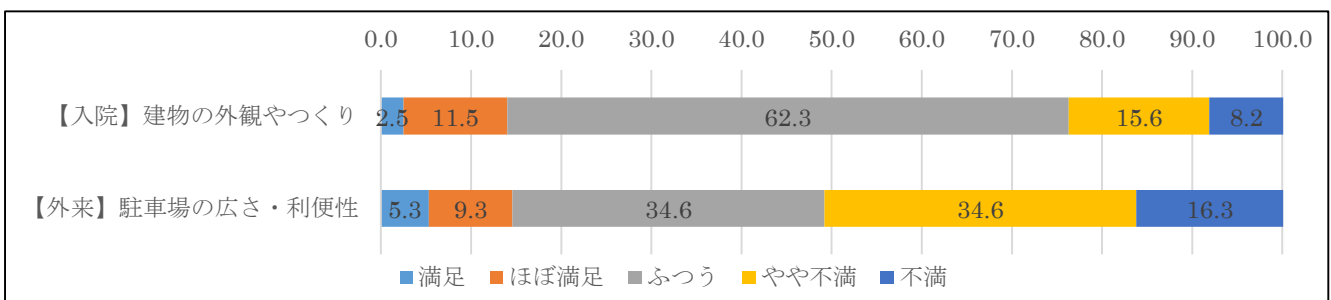


(2) 施設・設備等の満足度が総じて低く、施設の老朽化に起因するものが多い。

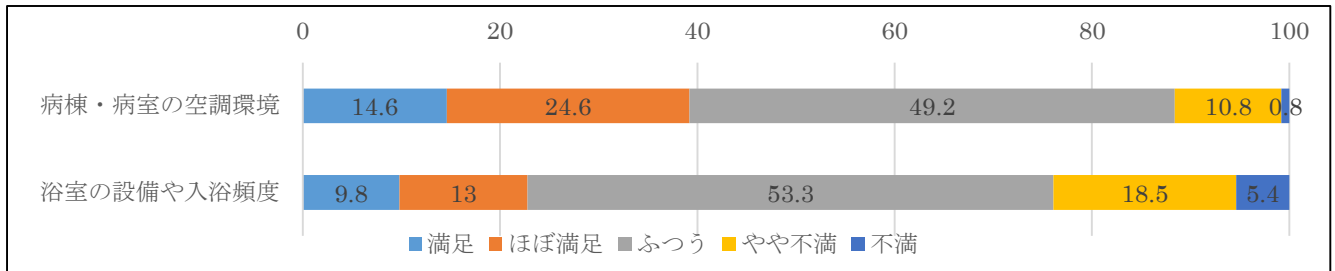
※入院・外来ともに「駐車場の広さ・利便性」が最も低い評価

※入院は評価点が増加したものの、外来では評価点が減少

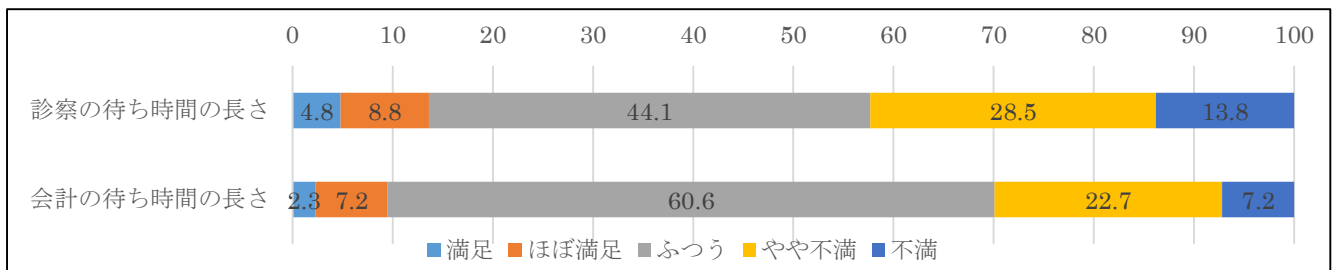
⇒評価点 入院50.7点（H29：48.7点）・外来：47.7点（H29：49.6点）



- (3) **入院** 病院・入院生活の満足度はやや良好だが、「満足」「ほぼ満足」で半数以下
 ※病室・入院生活の満足度では「病棟・病室の空調環境」「病棟・病室の清潔感」に評価をいただいているが、「浴室の設備や入浴頻度」の評価が他項目と比較しても非常に低い。
 ※全項目の平均評価点については増加した。⇒評価点：57.4点 (H29：54.6点)



- (4) **外来** 受診全般の満足度は総じて低く、待ち時間の不満が多い
 ※待ち時間に関する不満が目立ち、なかでも診察の待ち時間は「やや不満」または「不満」と答えた方が42.3%にのぼる。
 ※全項目の平均評価点が大きく減少した。⇒評価点：45.4点 (H29：49.6点)



- (5) 職員待遇満足度は職種間で差異はあるものの、総じて良好
 ※入院は半数の職種、外来では全職種で評価点が減少しており待遇面での改善が必要である。

