

令和元年度 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

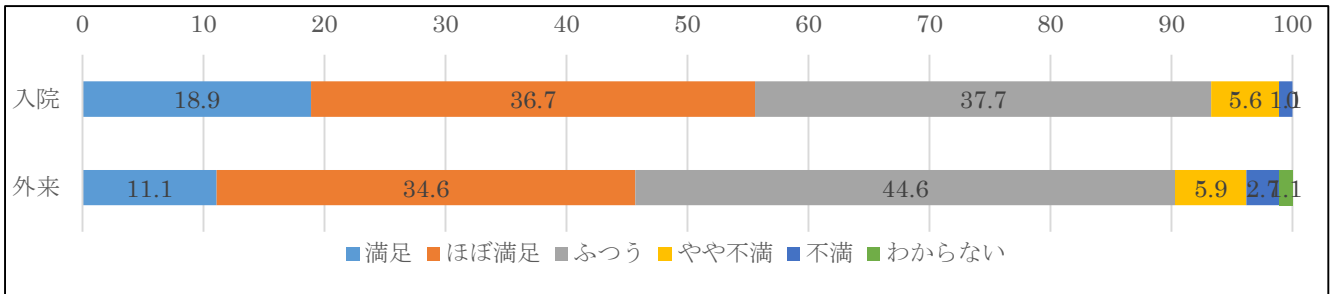
- (1) 調査対象 調査期間中における当院の入院患者、外来患者
- (2) 調査内容
 - ・対象者の属性（年齢、性別、受診科など）
 - ・施設環境（利便性、清潔度、案内表示、雰囲気など）
 - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
 - ・総合評価
- (3) 調査期間 令和元年9月9日（月）～9月13日（金）
- (4) 調査方法
 - （入院）調査期間中、病棟ごとに看護師が調査票を配布し、各病棟に設置した回収箱で回収した。
 - （外来）会計受付時に職員が調査票を配布し、総合待合に設置した記載コーナーで記載いただき回収箱で回収した。
- (5) サンプル数 （入院）97人 （外来）411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

※昨年度比の評価点は入院が1.8点増、外来は2点減。

⇒総合評価点 入院：66.7点（H30：64.9点）・外来：60.8点（H30：62.8点）

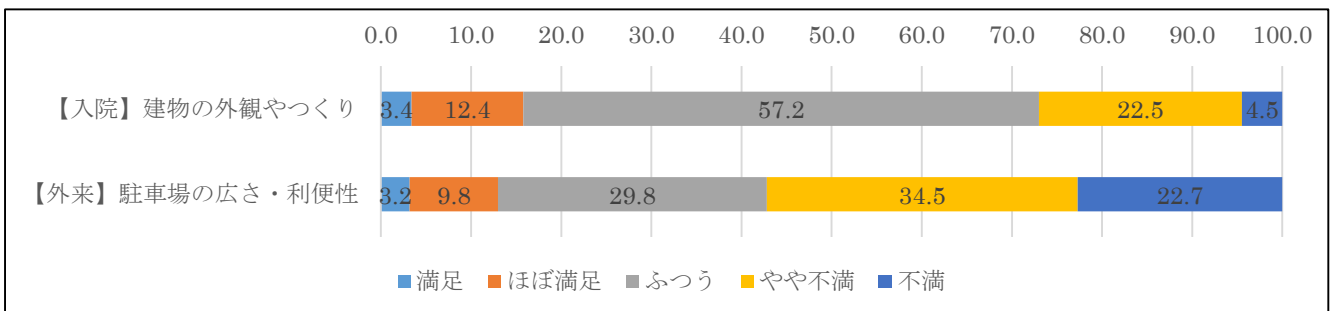


(2) 施設・設備等の満足度が総じて低く、施設の老朽化に起因するものが多い。

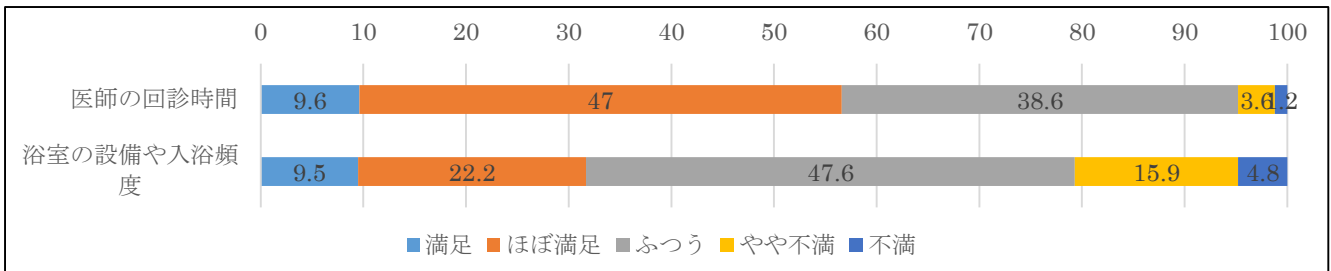
※入院は「建物の外観やつくり」外来は「駐車場の広さ・利便性」が最も低い評価

※昨年度比の評価点は入院が2.4点増、外来は1.1点減。

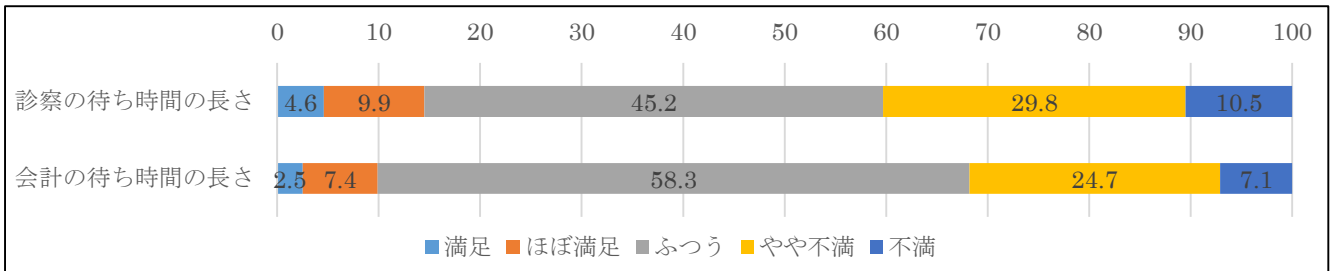
⇒総合評価点 入院53.1点（H30：50.7点）・外来：46.6点（H30：47.7点）



(3) **入院** 病院・入院生活の満足度は概ね良好だが、「満足」「ほぼ満足」で半数以下
 ※病室・入院生活の満足度では「医師の回診時間」「消灯・起床時間」「病棟・病室の清潔感」の順に評価が高く、「浴室の設備や入浴頻度」の評価が最も低い。
 ※全項目の評価点が増加した。⇒総合評価点：61.0点（H30：57.4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40.3%にのぼる。
 ※診察・検査の待ち時間は評価点が増加した。⇒ 総合評価点：45.8点（H30：45.4点）



(5) 職員接遇満足度は職種間で差異はあるものの、総じて良好
 ※入院・外来ともに殆どの職種で評価点が増加しており接遇面での改善傾向が見られる。

