

令和2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。

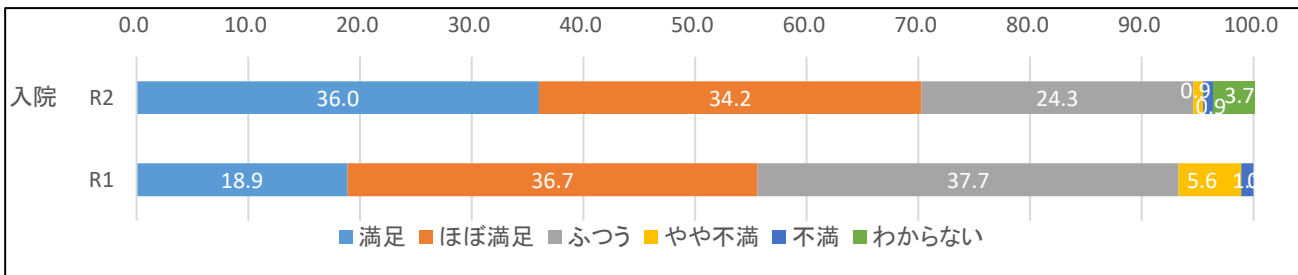
2. 調査方法

- (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2年9月14日（月）～9月18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）377人

3. 調査結果

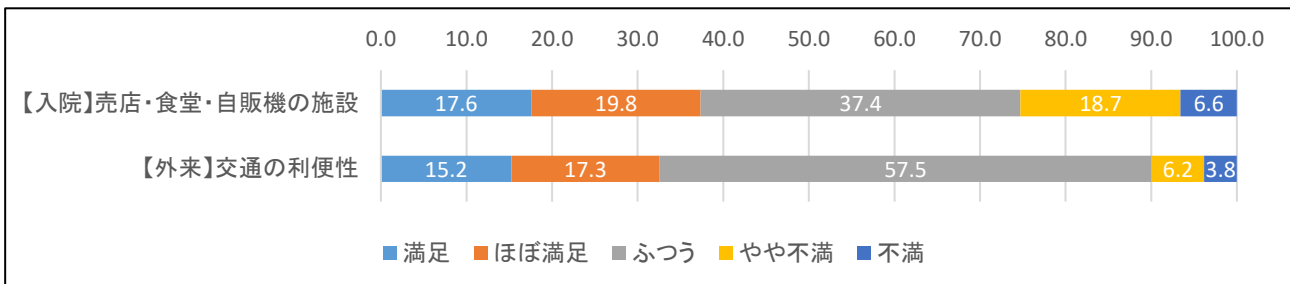
（1）入院・外来ともに総合的な満足度は概ね良好である。

※昨年度比の評価点は入院が7.4点増、外来は9.2点増。
⇒総合評価点 入院：74.1点（R1：66.7点）・外来：70.0点（R1：60.8点）



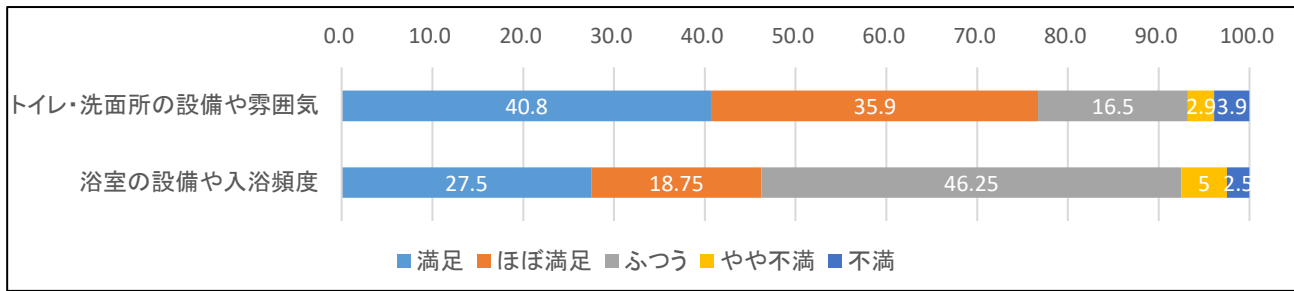
（2）施設・設備等の満足度は、新病院開院に伴い各項目とも改善傾向にある。

※入院は「売店・食堂・自販機の施設」外来は「交通の利便性」が最も低い評価
※昨年度比の評価点は入院が14.7点増、外来は19.5点増。
⇒総合評価点 入院67.8点（R1：53.1点）・外来：66.1点（R1：46.6点）



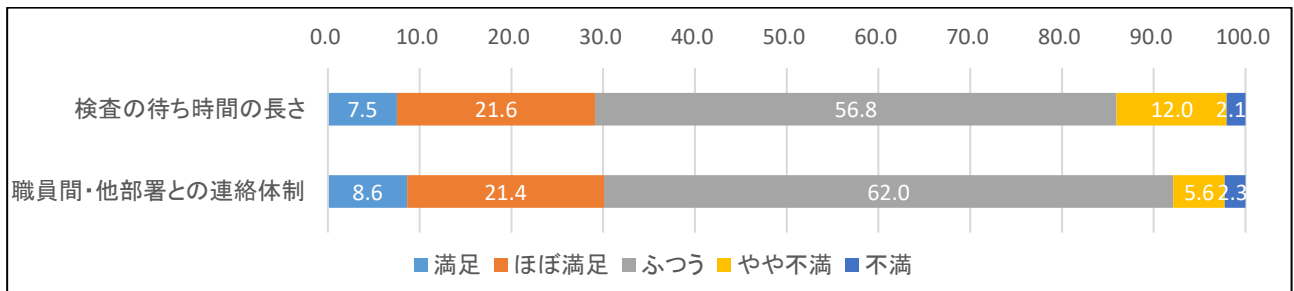
(3) **入院** 病院・入院生活の満足度は、新病院となり各項目とも改善傾向にある。

※病室・入院生活の満足度では、「トイレ・洗面所の設備や雰囲気」「病棟・病室の清潔感」「病室の設備」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：70.5点 (R1:61.0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「検査の待ち時間の長さ」で「満足」「ほぼ不満」と答えた方が31.1%、「職員間・他部署との連絡体制」で「不満」「ほぼ不満」と答えた方が30.0%と、低調な結果であった。
 ※受診全般の総合評価点は7.1点増と改善。⇒ 総合評価点：52.9点 (R1:45.8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・外来ともに殆どの職種で評価点が増加しており待遇面での改善傾向が見られる。

