

## 患者満足度調査 結果報告

インストラクター委員会

当院では、医療サービスの向上や患者の皆さまの潜在ニーズを抽出することを目的に患者満足度調査を実施しております。

今年度も多くの患者さんにご協力いただき、誠にありがとうございました。自由記述においてもたくさんの方の貴重な「生の声」をいただき、全て拝見しました。本調査の結果を踏まえてより良い病院づくりに励んでまいりますので、今後ともよろしく願います。

### ●外来実施状況

[ 調査期間 ]

平成29年10月17日・18日・20日(3日間)

[ 配布数 ] 1,400枚

[ 回収数 ] 982枚(回答率70%)

### ●入院実施状況

[ 調査期間 ]

平成29年11月1日～11月29日(4週間)

[ 配布数 ] 600枚

[ 回収数 ] 456枚(回答率76%)

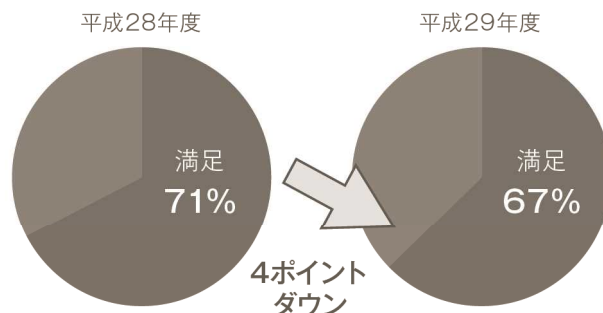
## 部門ごとの振り返り

### 【外来部門】

平成29年8月に実施した電子カルテ更新の影響でシステムの不具合や遅延が生じ、皆さまには大変ご迷惑をおかけしました。今回の患者満足度調査において、満足度が昨年度より低下したのは、皆さまにご迷惑をおかけした結果であると重く受け止めております。

特に、「おおむね予約した時間どおりに診察がされた」という項目では満足度が10%低下し、昨年と比べて満足度の低下が最も大きくなりました。

現在はシステムも軌道に乗り、徐々に通常の診療体制に復旧しつつあります。皆さまにご迷惑をおかけしないよう職員一同努めてまいります。

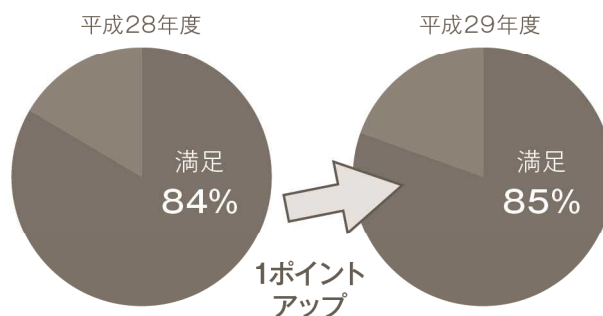


### 【入院部門】

昨年度より満足度が上昇し、全71項目中54項目という幅広い項目で皆さまにご満足いただけていることが分かりました。

特に満足度の上昇が目立ったのは「入院中の環境」で、3分の1の項目で3%以上の上昇がありました。中でも、入院施設の病室やトイレなどの設備の快適さや清潔さが高く評価されました。

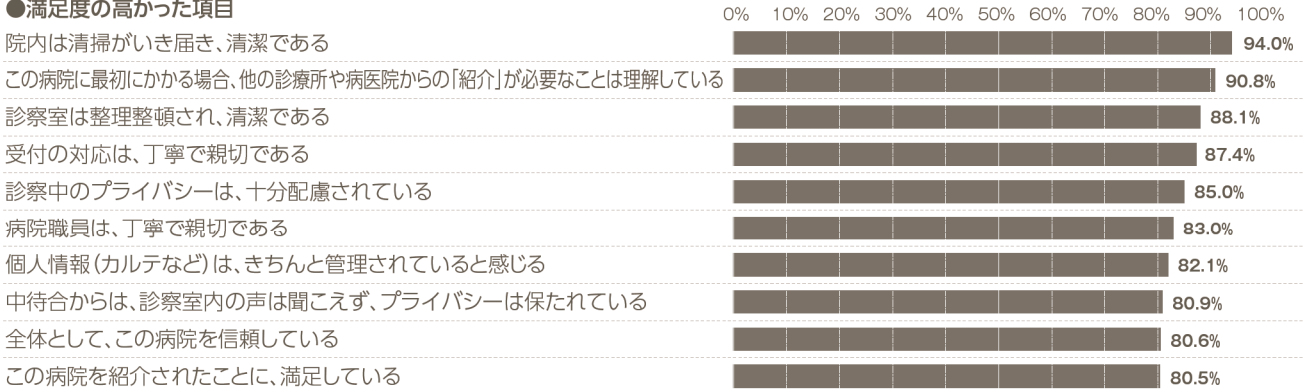
今後も皆さまのご期待に沿えるよう、より一層励んでまいります。



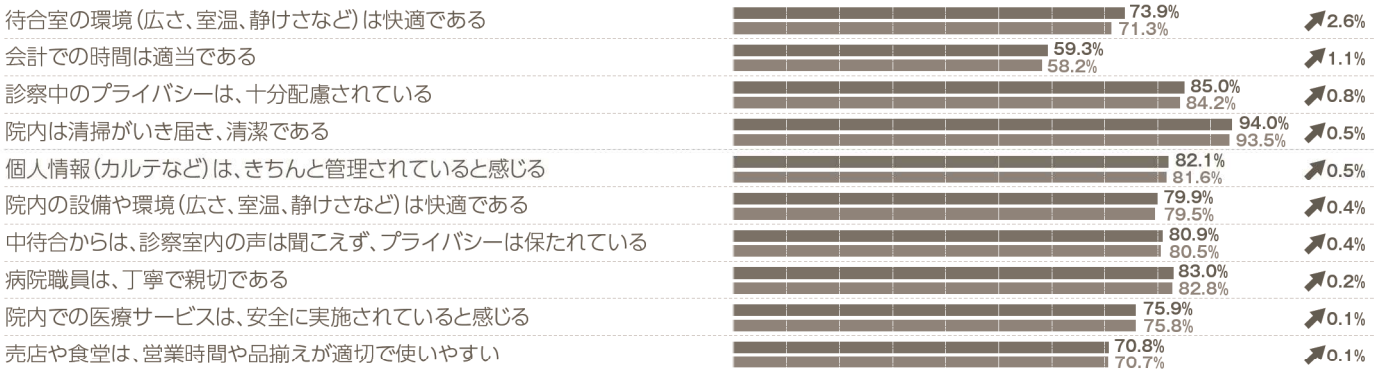
## 外来部門

■ 今年度 ■ 前年度

### ●満足度の高かった項目



### ●満足度の上昇が大きかった項目



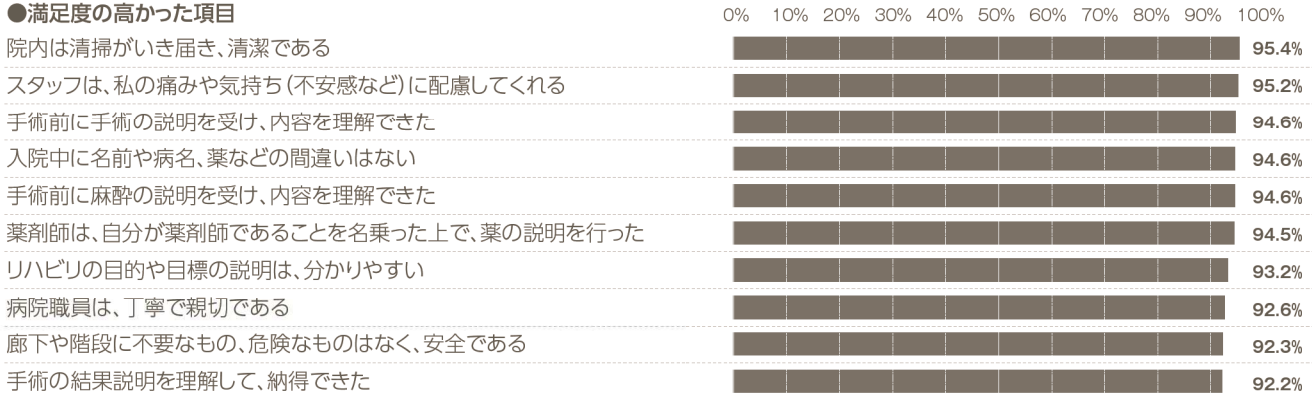
### ●病院全体の項目



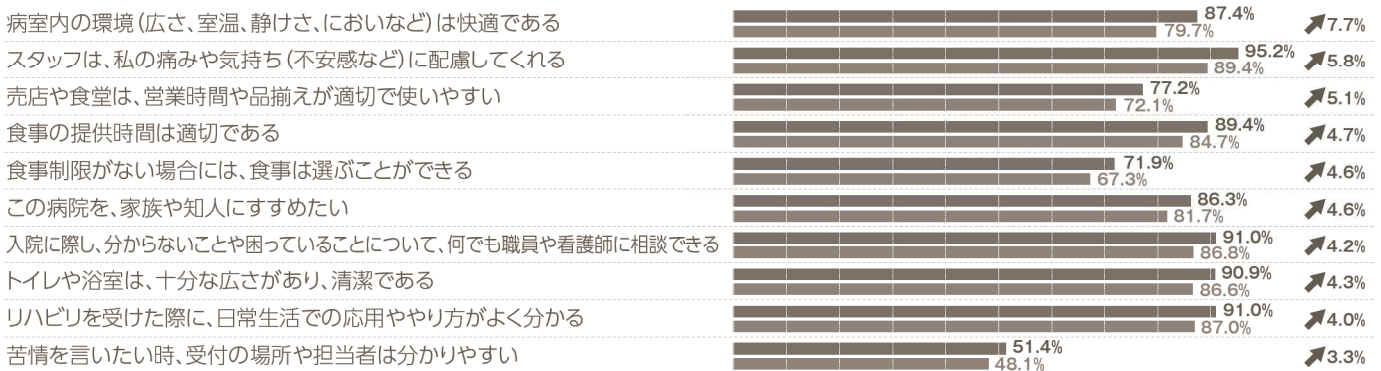
## 入院部門

■ 今年度 ■ 前年度

### ●満足度の高かった項目



### ●満足度の上昇が大きかった項目



### ●病院全体の項目

