

NEWS



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さん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。以前から、設問数が多い、マークシートが分かりづらいなどのご意見をいただいておりますので、今年度から皆さまがより回答しやすいようにアンケート内容を刷新いたしました。その効果もあり、回答数が昨年度を超え、より多くの皆さまに貴重なご意見をいただくことができました。また、自由記述の項目においても、たくさんのご意見をいただくことができました。

患者さんの生の声を聞けることは大変貴重なことであり、全てのご意見を拝見させていただきました。本調査の結果を踏まえ、よりよい病院づくりに励んでまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。この度は、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。

外来実施状況

調査期間：2019年10月28日～11月1日(5日間)
 配付数：1,469枚
 回収数：1,453枚

入院実施状況

調査期間：2019年10月21日～11月15日(4週間)
 配付数：594枚
 回収数：456枚

$$\text{満足度} = \frac{\text{とても満足、やや満足の件数}}{\text{総回答数}} \times 100\%$$

※回答項目は「とても満足、やや満足、ふつう、やや不満、とても不満」の5項目

【 外来部門 】

(%)

設問	満足度
Q1 診察までの待ち時間	26.9
Q2 診察時間	43.4
Q3 医師による診療・治療内容	61.2
Q4 医師との対話	70.1
Q5 看護師の対応	72.5
Q6 事務職員の対応	63.3
Q7 その他のスタッフの対応	58.2
Q8 痛みや症状を和らげる対応	51.7
Q9 精神的なケア	54.2
Q10 プライバシー保護の対応	60.1

【 入院部門 】

(%)

設問	満足度
Q1 医師による診療・治療内容	82.4
Q2 医師との対話	84.5
Q3 看護師の対応	90.3
Q4 事務職員の対応	77.2
Q5 その他のスタッフの対応	76.6
Q6 痛みや症状を和らげる対応	76.4
Q7 精神的なケア	74.6
Q8 プライバシー保護の対応	75.1
Q9 院内の設備や環境	72.8
Q10 食事の内容・提供時間	55.8



当院を家族や知人にもすすめようと思えますか？
 ➡ 80%の方が「すすめる」と回答しました！



当院を家族や知人にもすすめようと思えますか？
 ➡ 84.1%の方が「すすめる」と回答しました！