

2020年度

患者満足度調査報告

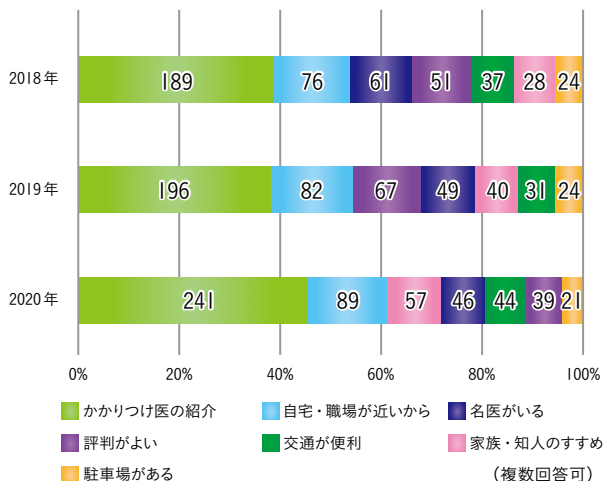
入院調査

調査の概要

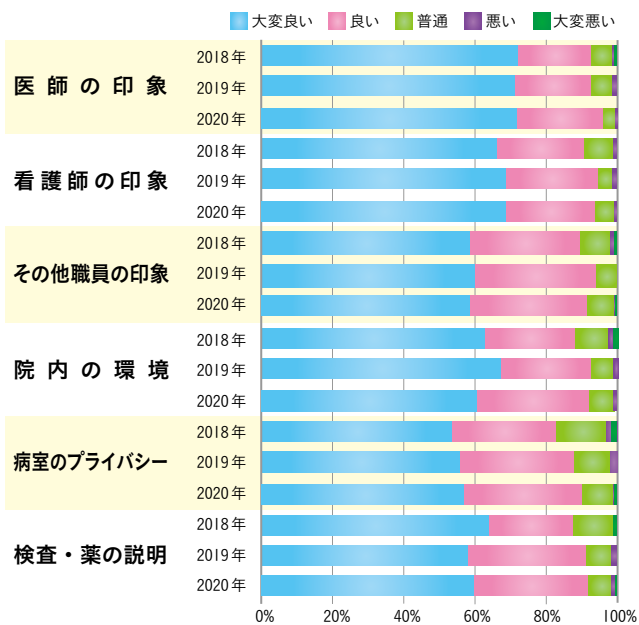
- ◆ 調査時期：2020年10月
- ◆ 調査形式：質問紙（アンケート）形式と自由記入形式併用
- ◆ 回答者数：446名
- ◆ 性別：男性226名・女性217名・無回答3名
- ◆ 年齢：～14歳 6名・15～39歳 29名・40～64歳 127名・65歳～ 283名・無回答1名

集計結果

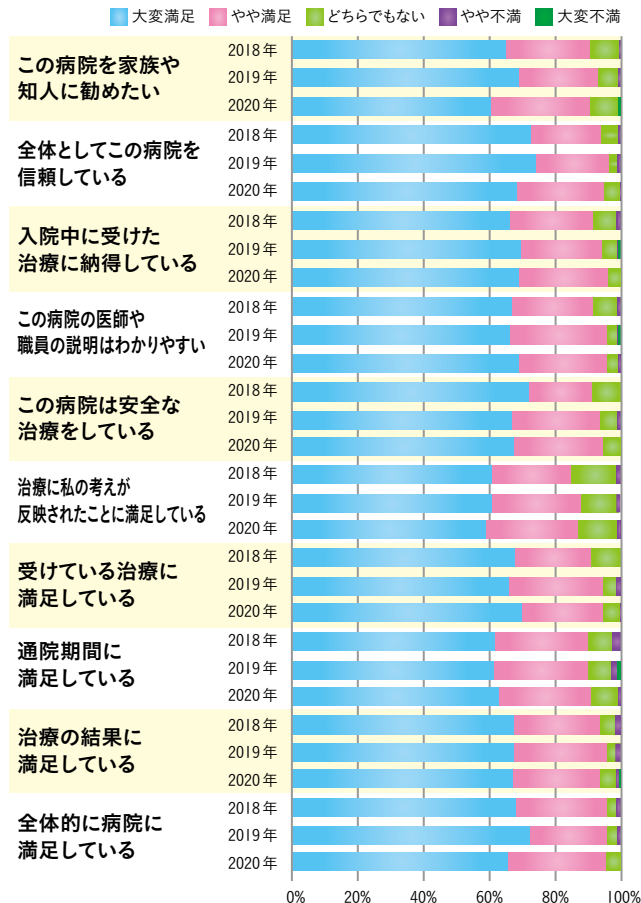
選んだ理由



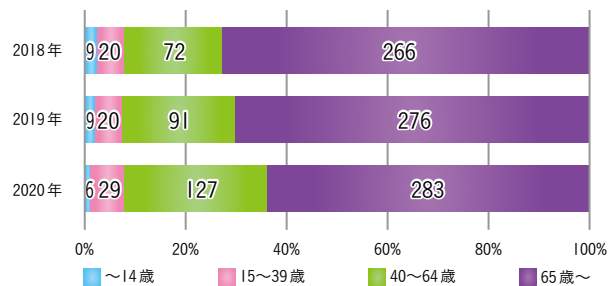
職員の印象・院内環境



総合的な評価



回答者の年齢構成



総評

今回の患者満足度調査は、新型コロナウイルス感染症が全国的に拡大する中で行われました。例年と異なる状況が違っていたこと、患者さん、職員ともに感染に対して神経質になっていたこともあり、なかなか満足していただける療養状況になかったようです。入院、外来ともに患者さんの数は減っています。例年より十分な対応ができるはず

ですが、多くの項目で患者さんの満足度が低下していました。

注目すべきなのは、入院調査・外来調査ともに「この病院を家族や知人にすすめたい」「全体的にこの病院を信頼している」の評価が明らかに下がっている点です。治療に関する項目は、昨年とほぼ変わらない評価をいただいています

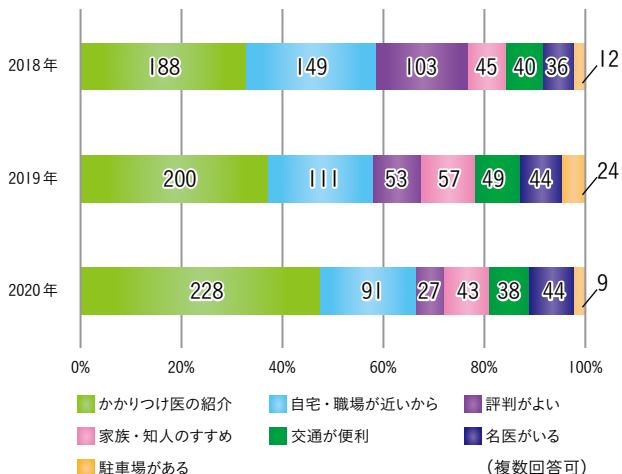
外来調査

調査の概要

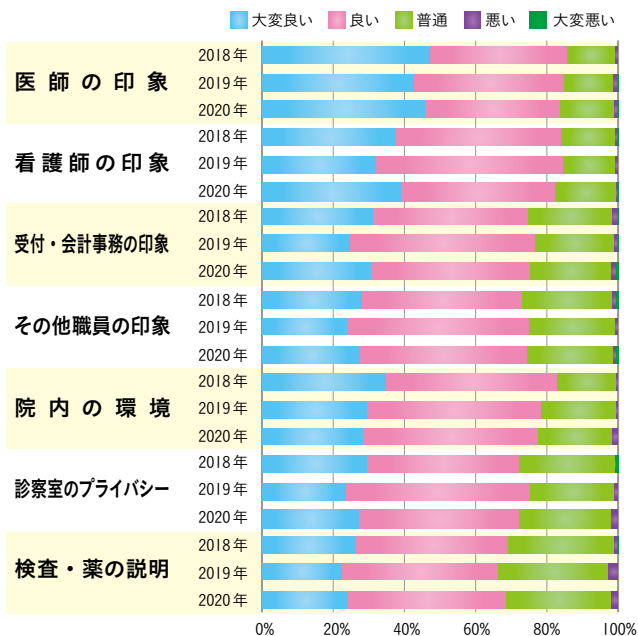
- ◆ 調査時期：2020年10月20日
- ◆ 調査形式：質問紙（アンケート）形式と自由記入形式併用
- ◆ 回答者数：514名
- ◆ 性別：男性215名・女性284名・未回答15名
- ◆ 年齢：～14歳 9名・15～39歳 37名・40～64歳 160名・65歳～ 305名・無回答3名

集計結果

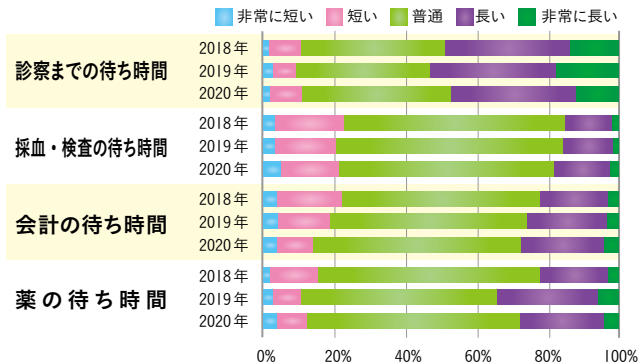
選んだ理由



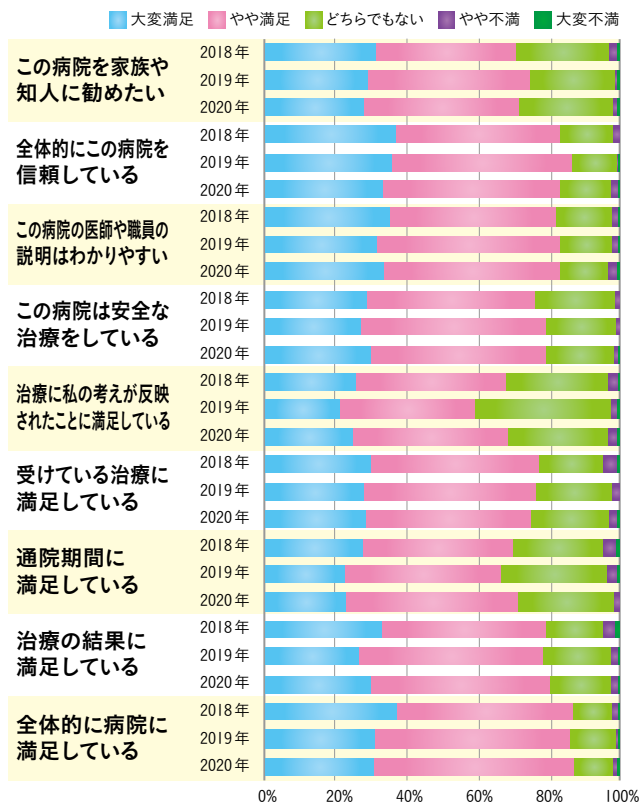
職員の印象・院内環境



待ち時間



総合的な評価



が、病院にとって最も大切で重要な信頼が低下していることは、重く受け止めています。昨年、テレビや新聞で当院での薬剤の不正使用等が大きく報道されたことも理由の一つかもしれません。今回の調査結果が新型コロナウイルス感染症の拡大による例外的なものであると錯覚せず、いただいた評価を真摯に受け止め、皆さまの信頼回

復と改善に努めてまいります。

最後になりますが、アンケートの自由記載には多くの患者さんから、医療従事者、当院の職員に対するあたたかい応援メッセージをいただきました。職員みんなで共有し、これを励みとしてより一層頑張っていきたいと思っております。ありがとうございました。

(CS(患者満足向上)委員会 委員長 大澤 俊哉)