

2019年度 患者満足度調査報告

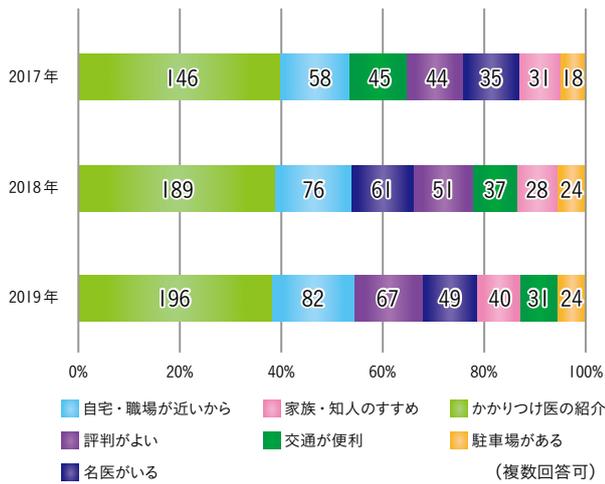
入院調査

調査の概要

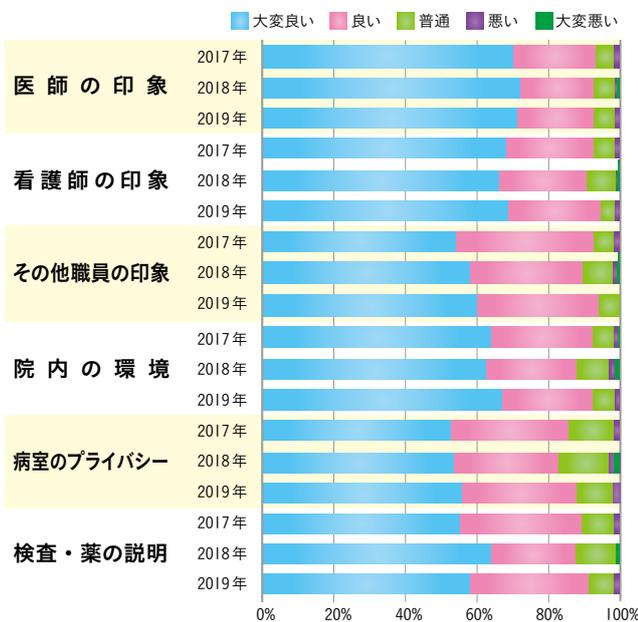
- ◆ 調査時期：2019年10月
- ◆ 調査形式：質問紙（アンケート）形式と自由記入形式併用
- ◆ 回答者数：401名
- ◆ 性別：男性216名・女性178名・無回答7名
- ◆ 年齢：～14歳9名・15～39歳20名・40～64歳91名・65歳～276名・無回答5名

集計結果

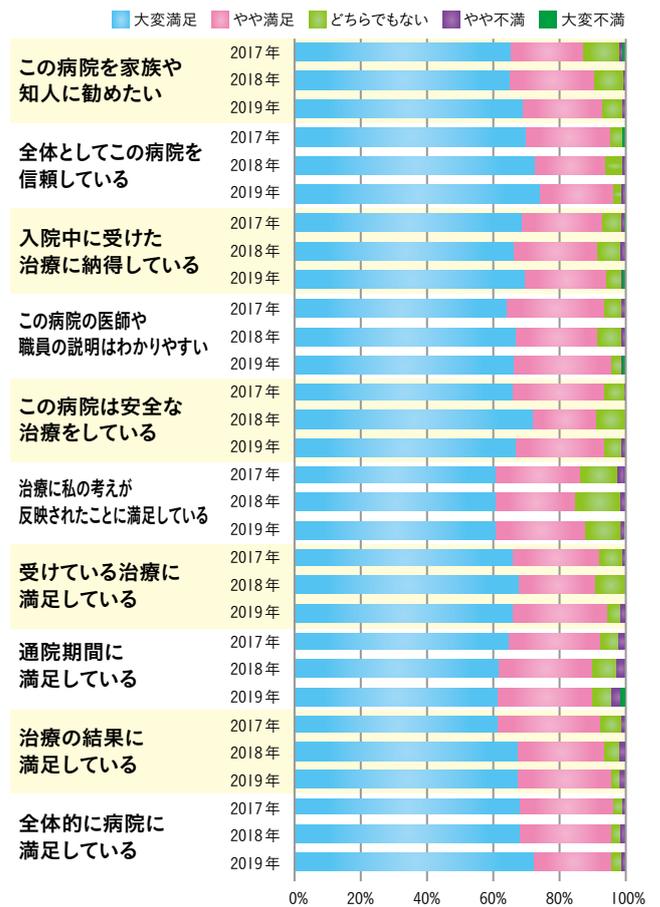
選んだ理由



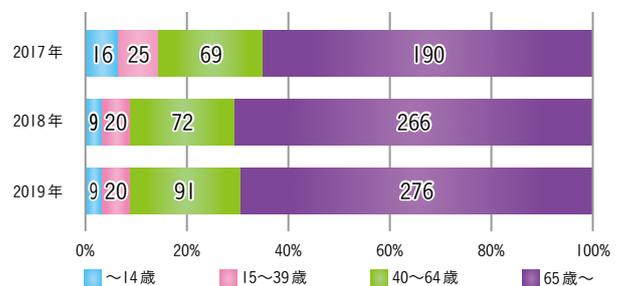
職員の印象・院内環境



総合的な評価



回答者の年齢構成



総評（入院調査）

おおむね高評価をいただいていると感じています。「選んだ理由」に関しては、変わらず「かかりつけ医の紹介」によるものが多く、「評判がよい」が実数も比率も増加していました。「家族・知人のすすめ」も増加しています。一方、今まで重要と思われていた「交通が便利」や「駐車場がある」の比率が低下してきています。「職員の印象・院内環境」では、依然として病室のプライバシーがやや低い評価

となっています。4床室に入院された患者さんへの対応に配慮が必要です。「総合的な評価」では、ほぼ全ての項目で前年度よりよい評価をいただきました。その中では「治療に私の考えが反映されたことに満足している」がやや低い評価でした。一方的に説明するだけでなく患者さんの考えや意見をお聞きするように努めます。

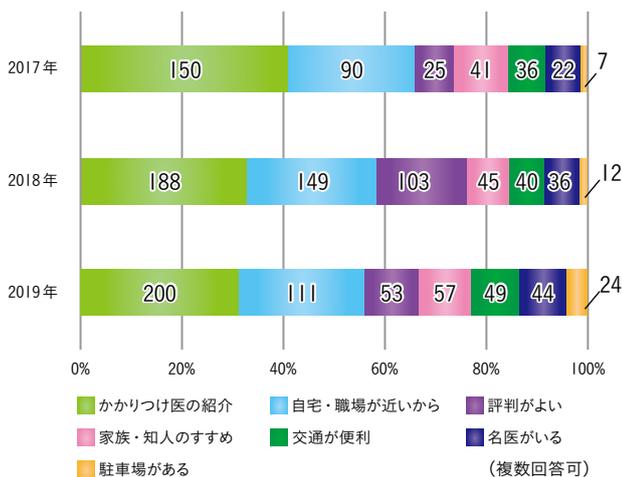
外来調査

調査の概要

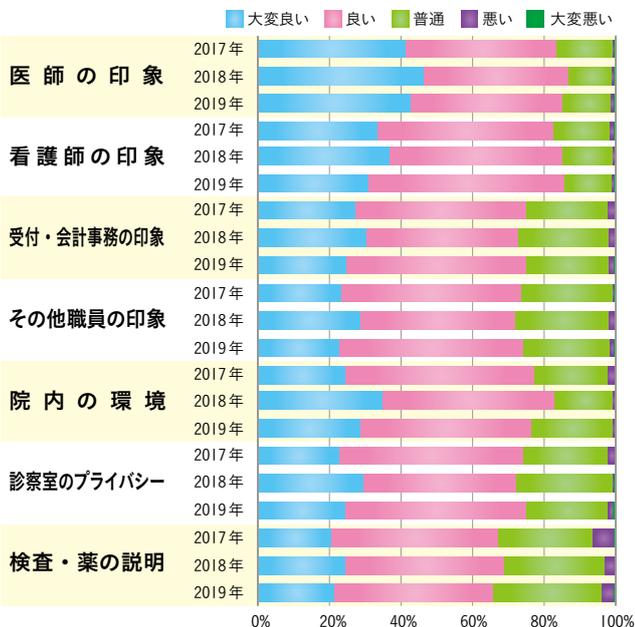
- ◆ 調査時期：2019年10月30日
- ◆ 調査形式：質問紙（アンケート）形式と自由記入形式併用
- ◆ 回答者数：480名
- ◆ 性別：男性194名・女性277名・未回答9名
- ◆ 年齢：～14歳2名・15歳～39歳54名・40歳～64歳141名・65歳～281名・無回答2名

集計結果

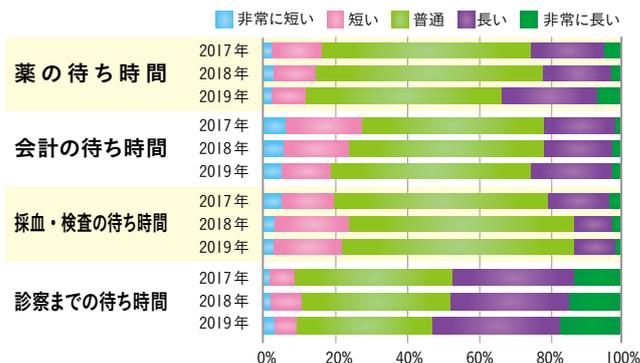
選んだ理由



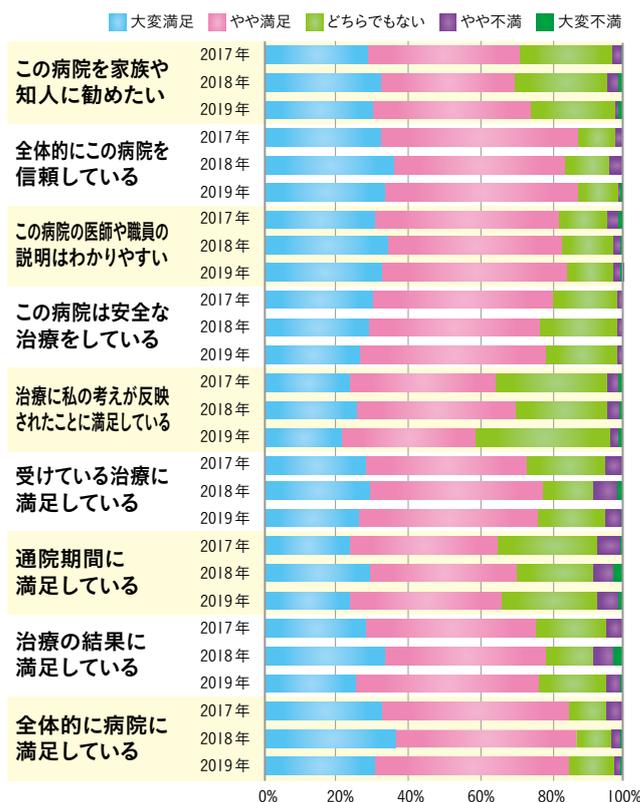
職員の印象・院内環境



待ち時間



総合的な評価



総評（外来調査）

「選んだ理由」では、「駐車場がある」の評価が明らかに高くなりました。立体駐車場が完成したことが大きいようです。外来は通院の必要があるため、交通の便、駐車場が選ぶ大きな要因になっています。「職員の印象・院内環境」では、医師・看護師・事務員・その他職員の印象が年々少しずつですが高評価となってきています。

「待ち時間調査」では、残念ながらすべての項目で前年度を下回る評価となりました。「総合的な評価」において「全体的に病院に満足している」が例年どおり8割以上の方が満足されていました。しかし、入院調査と同様「治療に私の考えが反映されたことに満足している」が低評価でした。今回の結果を真摯に受け止めたいと思います。

(CS(患者満足向上)委員会 委員長 大澤 俊哉)