

平成29年度 患者満足度調査の結果について (抜粋)

<調査目的>

今後のより良い病院に向けての検討及び患者サービスを推進する際の基礎資料を得るため、現在の外来・入院患者の実態や当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施。

○調査設計

- 調査対象：平成29年10月17日（火）の外来患者さん及びそのご家族
また、10月1日～10月31日に退院された患者さん及びそのご家族
- 調査方法：院内でアンケート用紙を手渡し、記載後担当者が回収または院内設置の回収箱で回収

【回答総数】 ① 外来 212人 ② 入院 47人

【 外 来 】

外来総合的満足度(有効回答のみを集計)

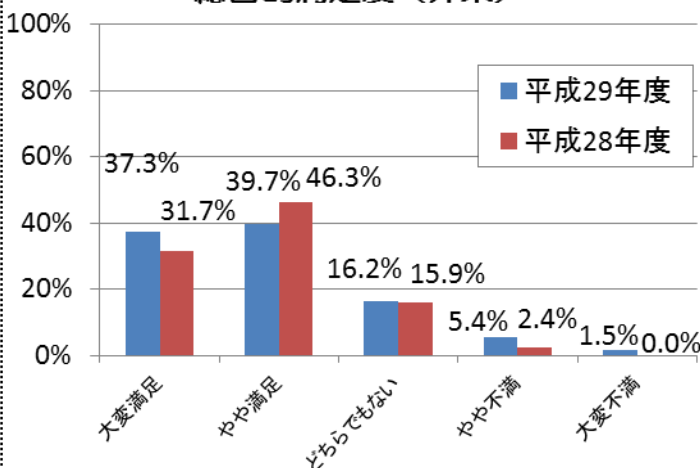
年度	有効 回答数	総合 点数	大変 満足 (5点)	やや 満足 (4点)	どちらで もない (3点)	やや 不満 (2点)	大変 不満 (1点)
29	204	4.07	76人 37.3%	81人 39.7%	33人 16.2%	11人 5.4%	3人 1.5%
28	164	4.11	52人 31.7%	76人 46.3%	26人 15.9%	4人 2.4%	0人 0.0%

【 入 院 】

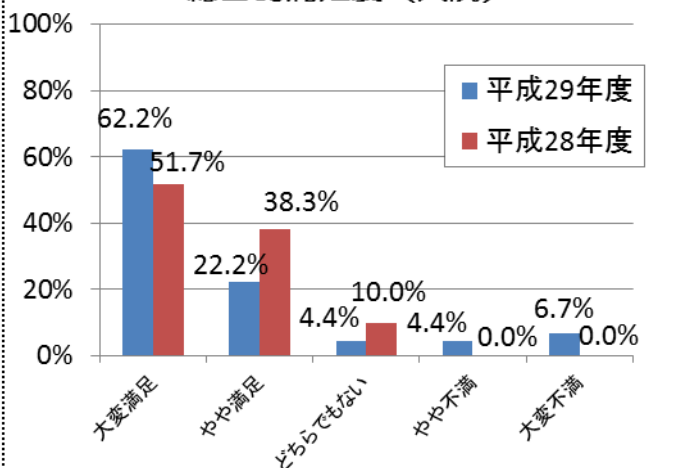
入院総合的満足度(有効回答のみを集計)

年度	有効 回答数	総合 点数	大変 満足 (5点)	やや 満足 (4点)	どちらで もない (3点)	やや 不満 (2点)	大変 不満 (1点)
29	45	4.29	28人 62.2%	10人 22.2%	2人 4.4%	2人 4.4%	3人 6.7%
28	65	4.42	31人 51.7%	23人 38.3%	6人 10.0%	0人 0.0%	0人 0.0%

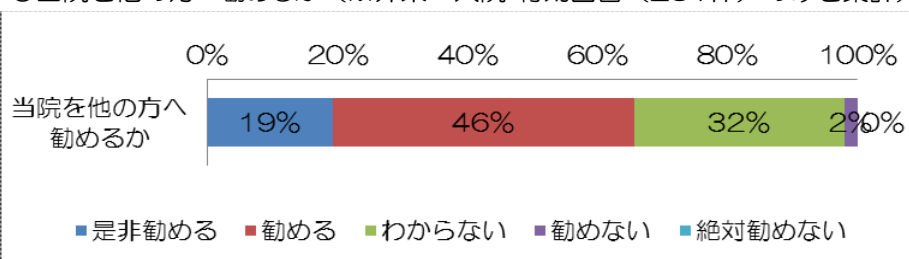
総合的満足度（外来）



総合的満足度（入院）



◎当院を他の方へ勧めるか（※外来・入院 有効回答（231件）のみを集計）



今回の調査において、外来・入院共に、昨年度と比べ総合的満足度の「大変満足」の割合は増加しましたが、その一方で「やや不満」・「大変不満」と感じられた方も若干増加したという結果となりました。

また、当院を他の方へ勧めるかという設問では、半数以上の方から当院を勧めるという回答を頂くことができました。今回の調査結果を踏まえ、さらに多くの患者さんに選ばれる病院となれるように、職員一人一人が常に患者さんファーストを自覚し、医療サービスの向上に努めていきたいと思ひます。

なお、調査項目以外にもたくさんの貴重なご意見を頂きましたので、今後の参考にさせていただきます。

調査にご協力頂きました皆様には、改めて深く感謝申し上げます。

広報・サービス向上委員会