

入院患者満足度調査の結果について

患者さんの意見・要望を把握し、医療サービスの向上など今後の病院づくりに役立てるため、入院された患者さんにご協力いただき、満足度のアンケート調査を実施いたしましたので、その集計結果についてご報告いたします。

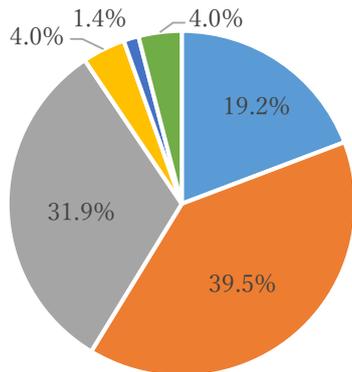
●アンケート実施概要

実施時期	令和3年1月18日(月)～1月31日(日)
調査対象	実施時期に入院されていた患者305人
調査概要	院内設備、病室環境、接遇、診療、満足度等に関する項目について5段階評価(大変満足5点、やや満足4点、普通3点、やや不満2点、不満1点)で無記名アンケートを実施
回答数	204件(回収率66.9%)
総合評価点数	4.1点(昨年比-0.1点)

●集計結果(カテゴリー別満足度構成比)

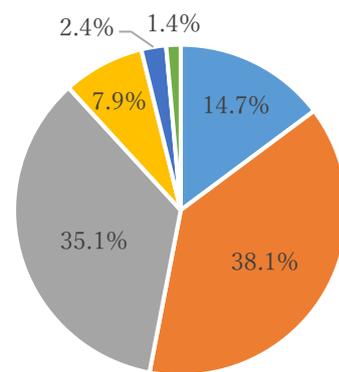
◇医療サービス

(安全な医療サービス、治療への納得度など)



◇施設・設備・情報提供

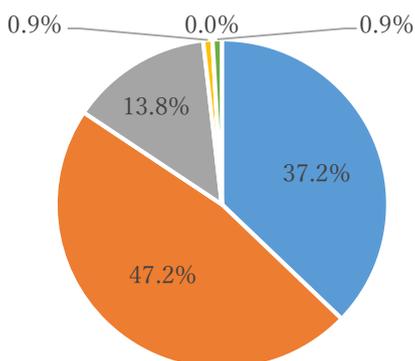
(病棟設備、バリアフリーなど)



■ 大満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

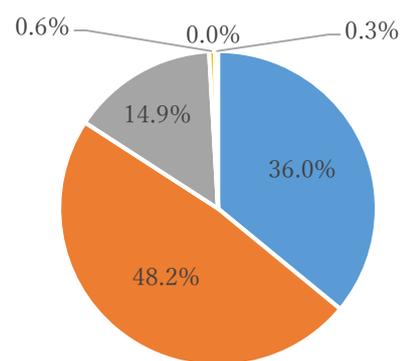
◇医師の接遇

(知識や技術、相談のしやすさなど)



◇看護師の接遇

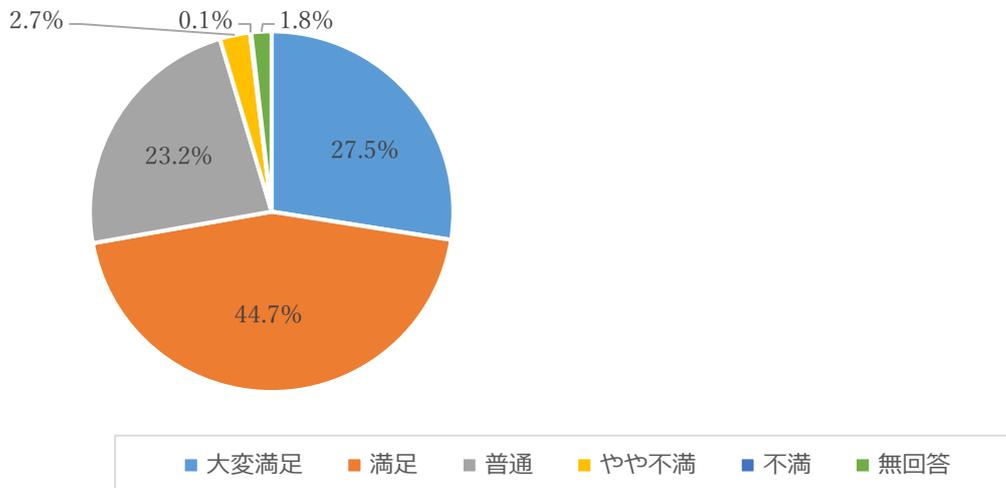
(言葉遣い、説明の分かりやすさなど)



■ 大満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

◇事務の接遇

(言葉遣いや態度、質問のしやすさなど)



●調査結果を踏まえて

直接の医療サービスにあたる医師、看護師による診療や接遇については、8割以上の患者さんから「大変満足」、「満足」の評価をいただきました。これからも引き続き、ご満足いただけるよう努めてまいります。

一方で、施設に関して病棟設備やバリアフリー整備などについての満足度は低く、改善を求めるところが多いとの調査結果となりました。

病棟委員会では、このアンケート調査の結果を踏まえ、今後も医療サービス向上のための検討を重ねていきたいと思っております。

アンケートにご協力いただきました皆さま方に心からお礼申し上げます。

病棟委員会