

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。

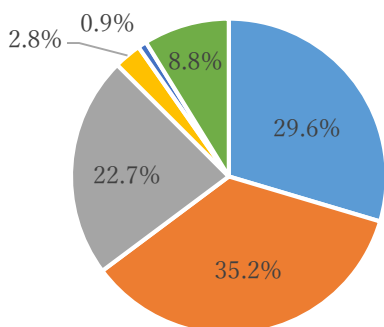
●アンケート実施概要

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198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	157件(回収率79.3%)
総合評価点数	4.3点(昨年比-0.1点)

●集計結果(カテゴリー別満足度構成比)

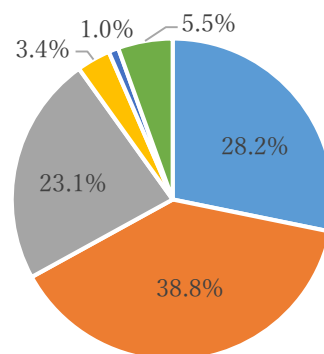
◇医療サービス

(安全な医療サービス、治療への納得度など)



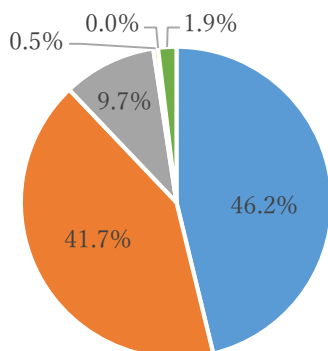
◇施設・設備・情報提供

(病棟設備、バリアフリーなど)



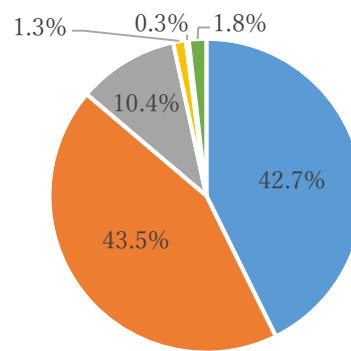
◇医師の接遇

(知識や技術、相談のしやすさなど)



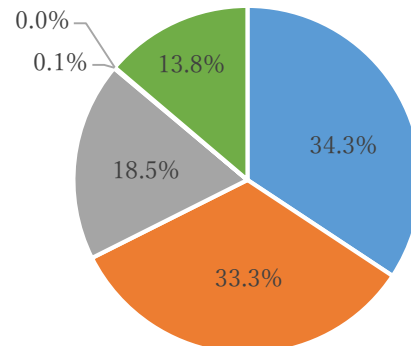
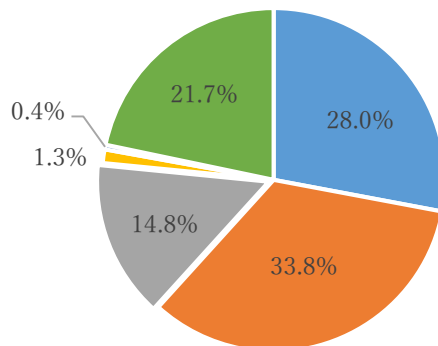
◇看護師の接遇

(言葉遣い、説明の分かりやすさなど)



◇コメディカルの接遇  
(放射線検査や生理検査、薬剤指導  
における対応)

◇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

医師や看護師、コメディカルの診療や接遇に対する評価はおおむね良好であり、特に医師や看護師に対しては9割近くの患者さんから「大変満足」、「満足」の評価をいただきました。また、個人名を挙げてお褒めの言葉をいただいたスタッフも数多く、今後のモチベーションにも繋がることと思われまます。

なお、医療サービスと施設・設備・情報提供の各項目において、「やや不満」「不満」の割合が少し目立ちましたが、新型コロナウイルス感染症の影響による面会制限などが要因と考えられます。医療提供体制を継続するための当院の感染対策について引き続きご理解を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

当院では、今後もこのアンケート調査の結果やいただいたご意見を踏まえ、患者さん視点で課題を見つめ、より良い医療サービスが提供できるよう、病院スタッフで共有し、スタッフ一人ひとりが鋭意努力してまいります。

最後になりましたが、ご協力いただきました皆さま方に心から御礼申し上げます。

ソフトアップ委員会