第２回　患者満足度調査アンケート

1. 調査の概要

①　調査の対象

当院を調査期間中に入院された患者及び外来受診された患者とした。

②　調査期間

平成 28 年 1 月 15 日（金）～2 月 14 日（日）

③　調査方法

アンケート用紙配布方法は、入院患者は入院時に入退院窓口にて配布し、外来患者は外来会計時に配布することとした。ただし、救急車来院の場合は会計時に配布することとした。
アンケート用紙回収方法は、病棟又はデイルームに回収箱を設置し、患者自身が投函するか、病院スタッフに直接手渡す方法とした。

④　回収率

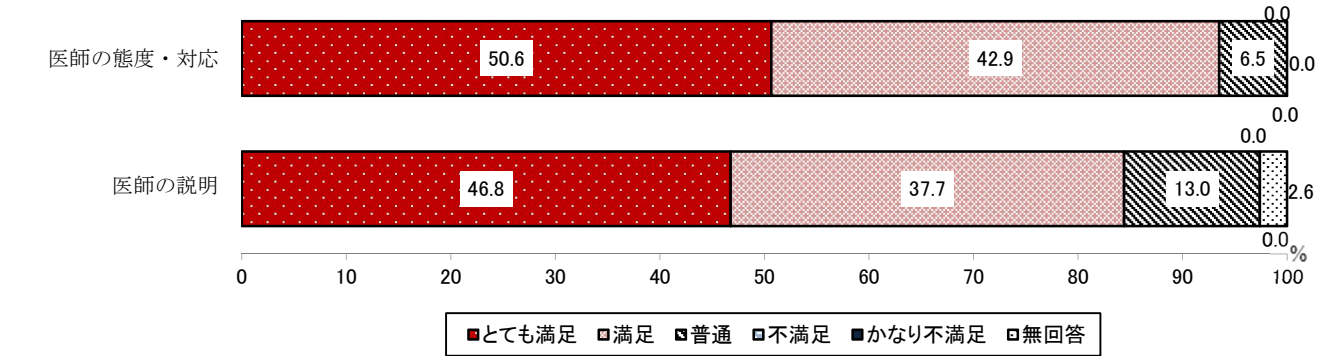
調査期間中における入院及び外来患者数及びアンケート用紙回収数、回収率を以下に示す。

	対象患者数	回収数	回収率
外来	2645	647	24.4%
入院	881	77	8.7%
総数	3526	724	20.5%

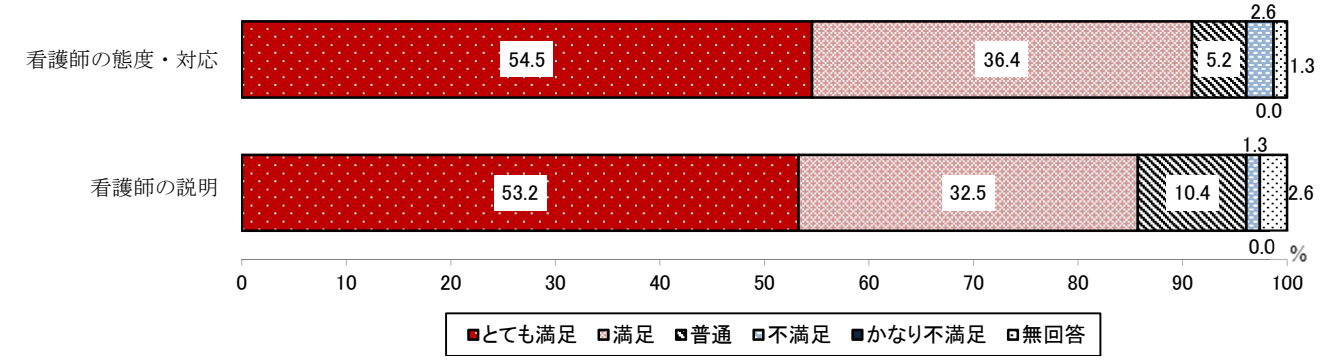
2. 調査結果

I. 入院患者

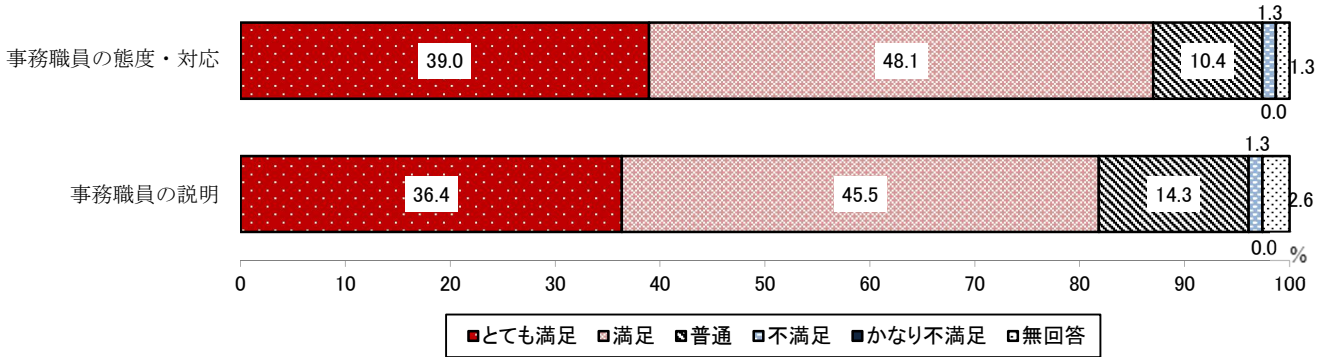
医師への評価



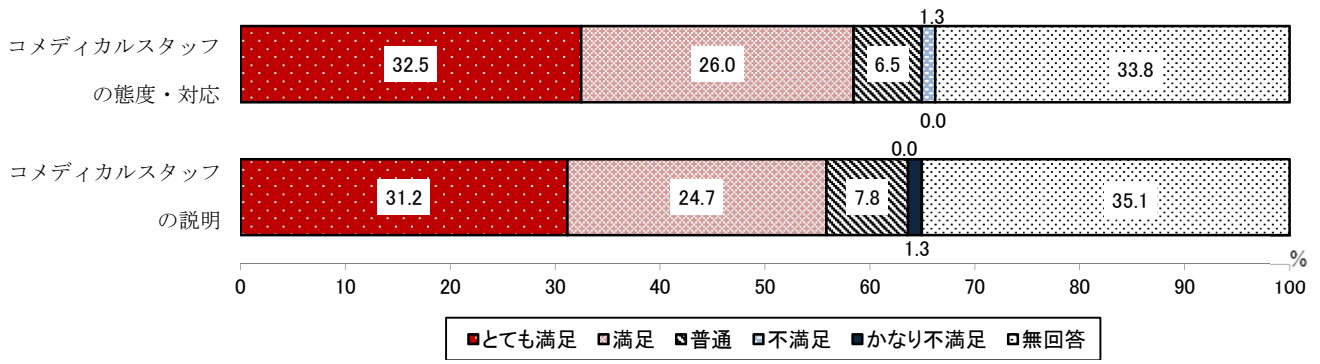
看護師への評価



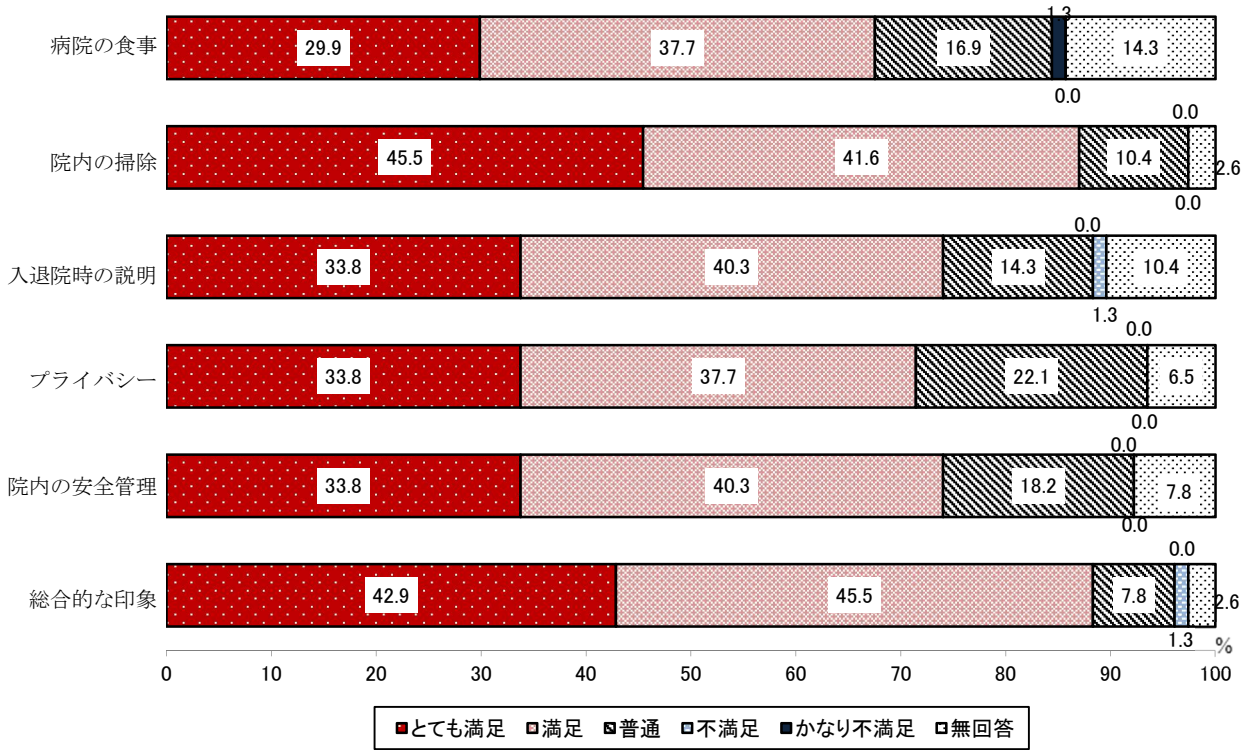
事務への評価



コメディカルへの評価



病院施設への評価

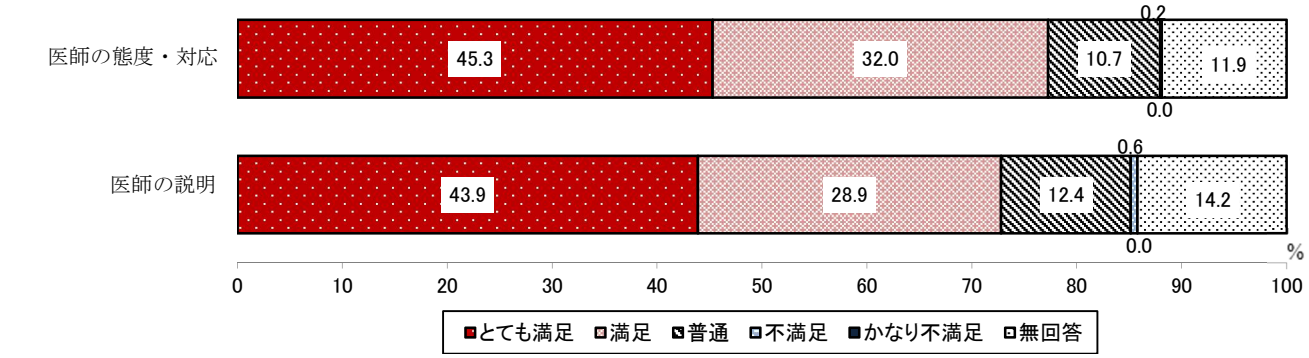


入院患者の項目別満足度において、「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった項目に「医師の態度・対応」93.5%、「看護師の態度・対応」90.9%、病院施設への評価として「総合的な印象」88.4%の順に高かった。

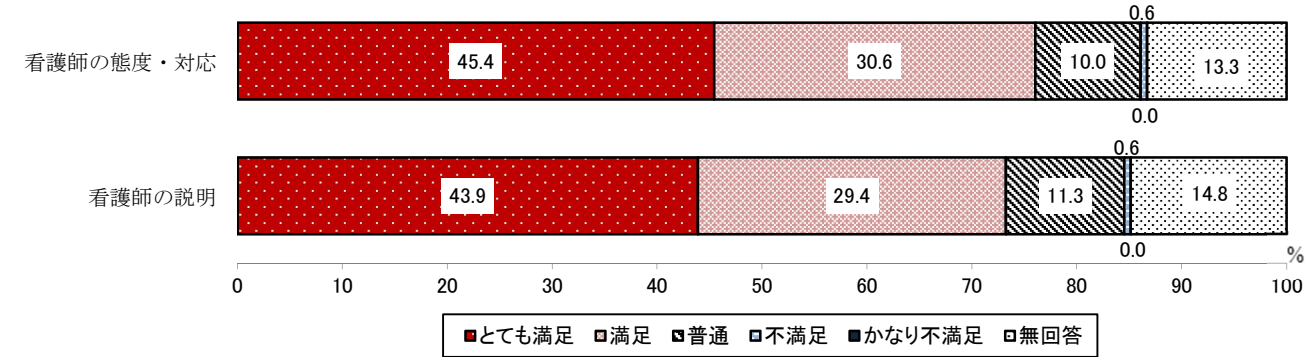
また、「不満足」・「かなり不満足」と回答した割合が高かったのは、「看護師の態度・対応」2.6%が最も高かった。

II. 外来患者

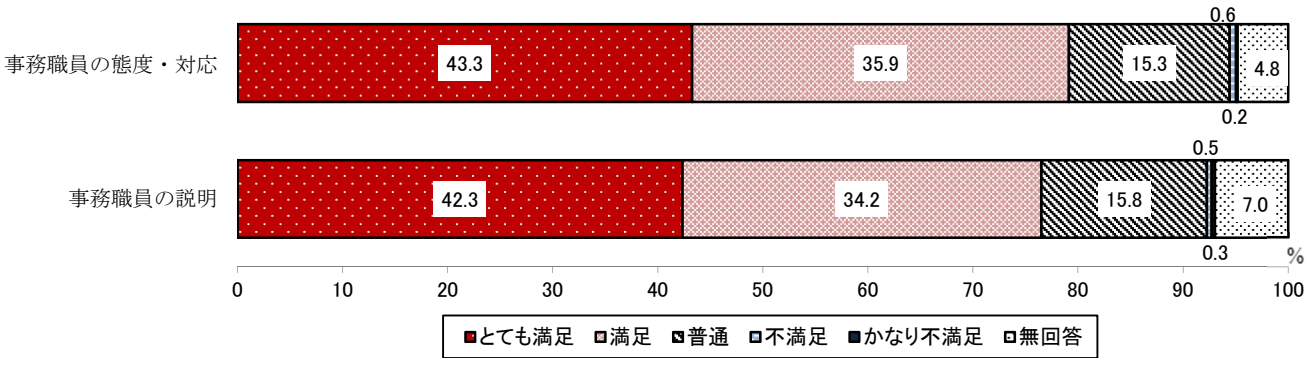
医師への評価



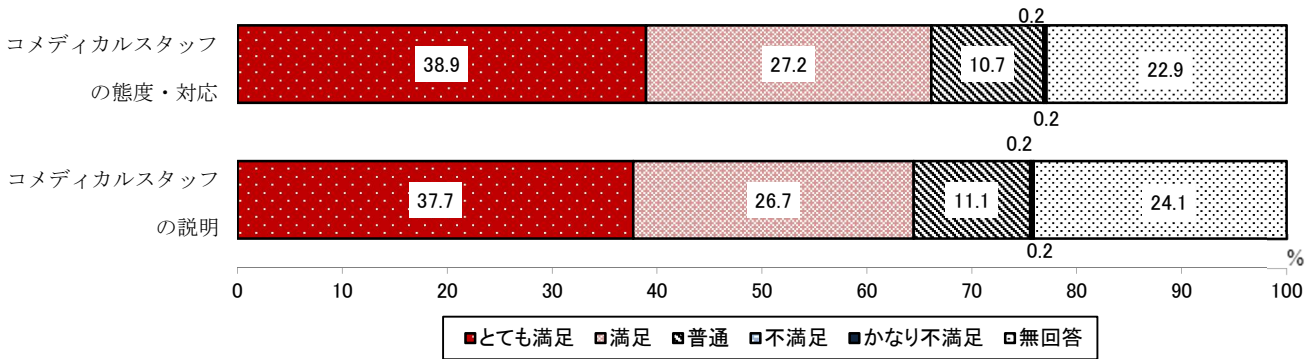
看護師への評価



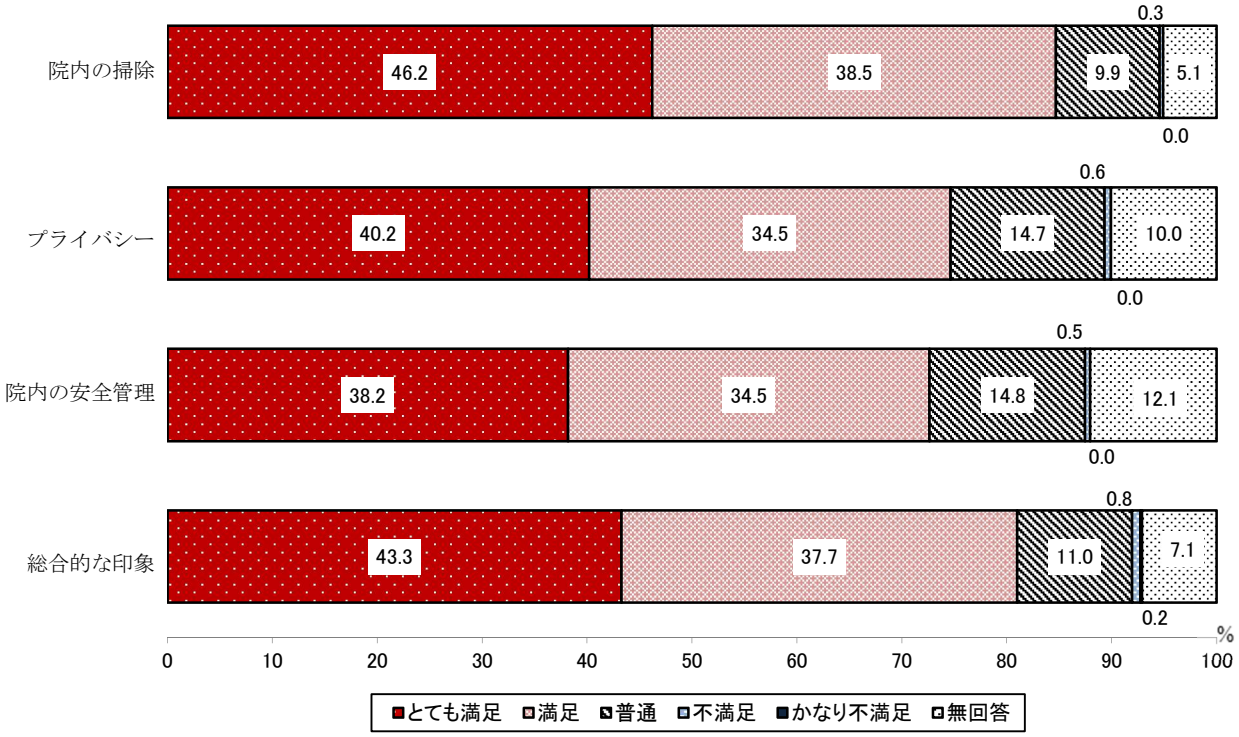
事務への評価



コメディカルへの評価



病院施設への評価



外来患者の項目別満足度において、「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった項目に「院内の掃除」84.7%、「総合的な印象」81.0%、「事務の態度対応」79.2%の順に高く、入院患者の評価結果より全体的に低値であった。

また、「不満足」・「かなり不満足」と回答した割合が高かったのは、「総合的な印象」1.0%、「事務職員の態度・対応」0.8%、「プライバシーの配慮」0.6%の順に高かったが、全体的に低値であった。