

第3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退院された患者及び外来受診された患者（救急外来・放射線治療・検査外来・一般外来）とした。

② 調査期間

平成29年1月16日（月）～2月15日（木）

③ 調査方法

アンケート用紙配布方法は、入院患者は退院時、病棟看護師又は病棟クランクより配布し、外来患者は外来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。

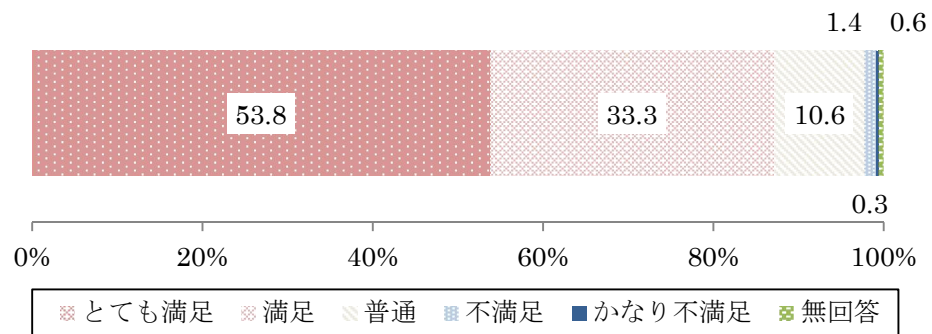
	対象患者数	回収数	回収率
外来	3024	205	6.7%
入院	961	357	37.1%
総数	3985	562	14.1%

2. 調査結果

I. 入院患者

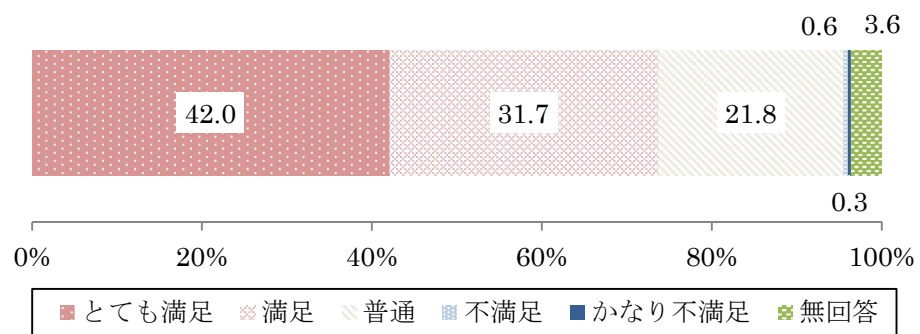
医師への評価

医師の態度・対応



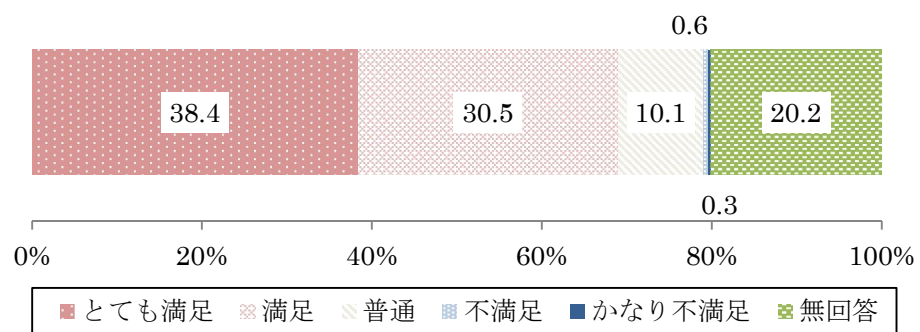
看護師への評価

看護師の態度・対応



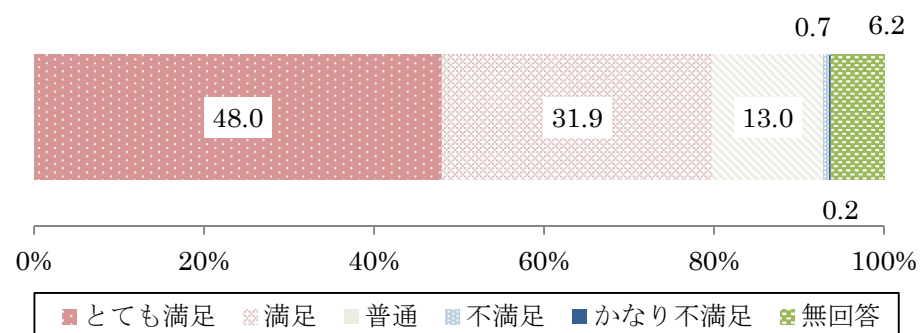
事務への評価

事務職員の態度・対応

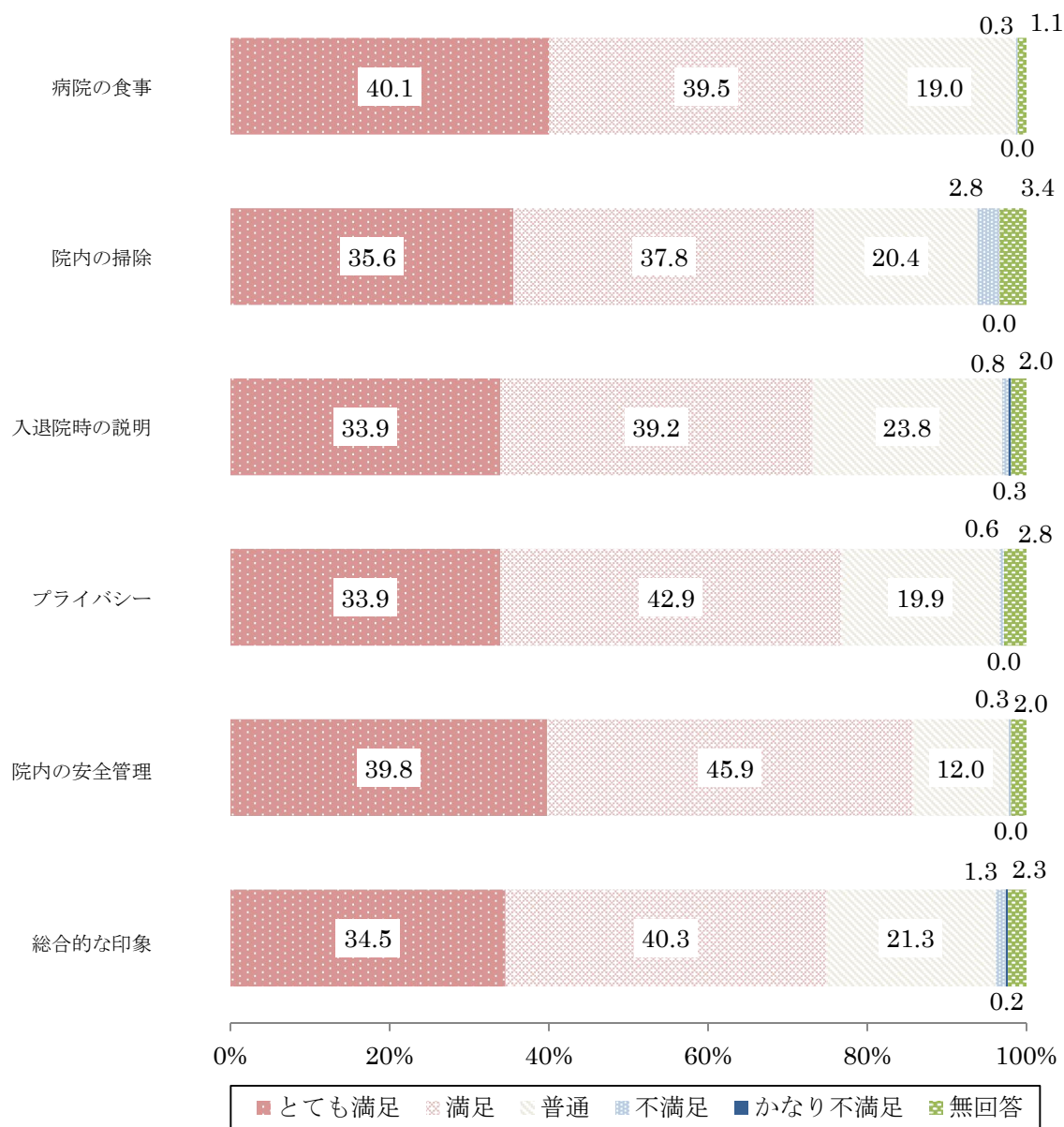


コメディカルへの評価

コメディカルスタッフ
の態度・対応



病院施設への評価

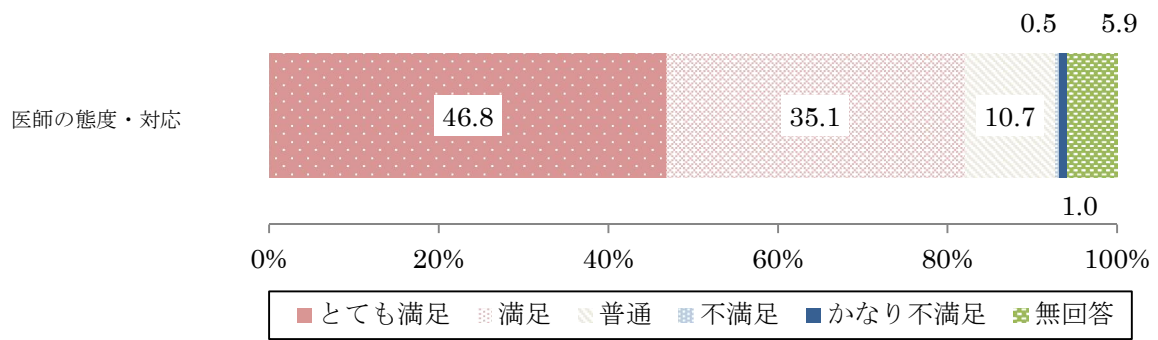


入院患者の項目別満足度において、「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった項目に「医師の態度・対応」87.1%、「院内の安全管理」85.7%、「コメディカルスタッフの態度・対応」79.9%の順に高かった。

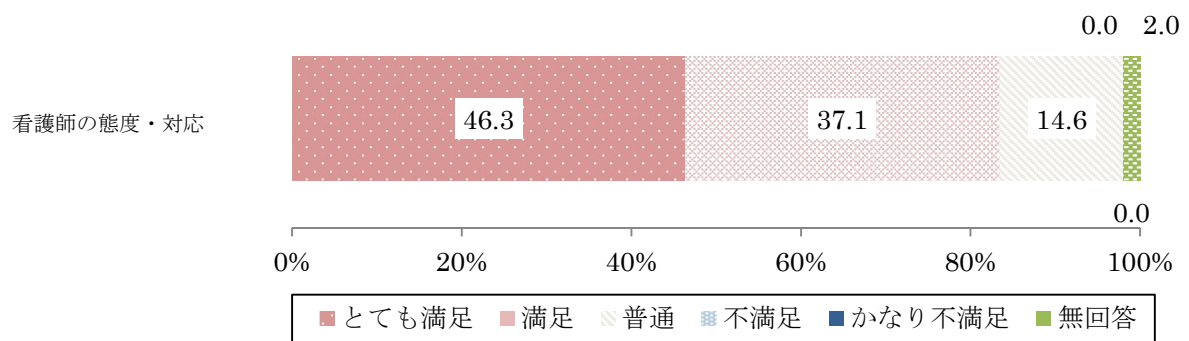
また、「不満」・「かなり不満」と回答した割合が高かったのは、「院内の掃除」2.8%、「医師の態度・対応」1.7%、「病院の総合的な印象」1.5%であった。

II. 外来患者

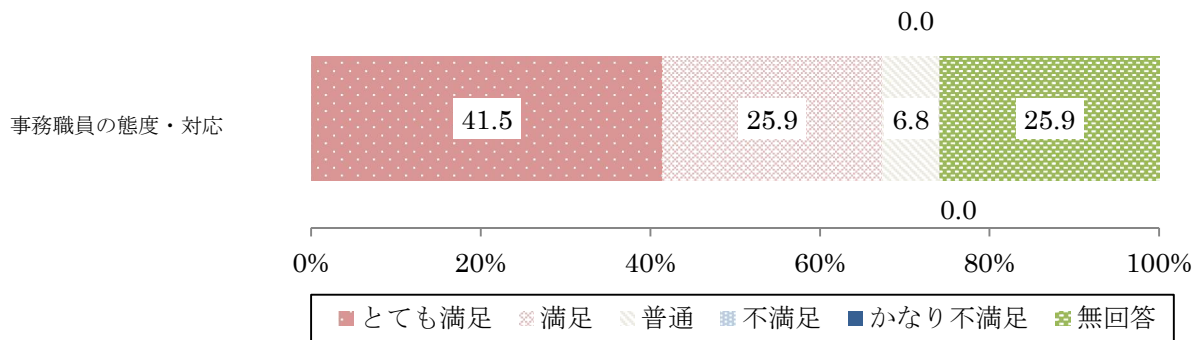
医師への評価



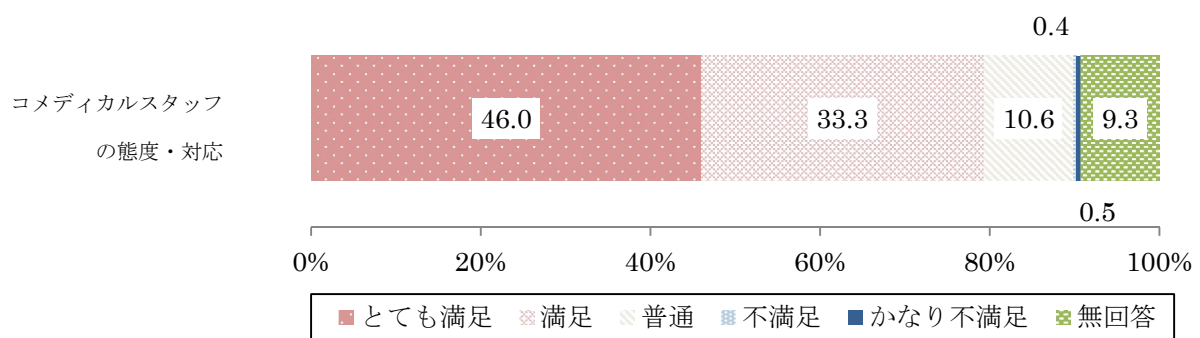
看護師への評価



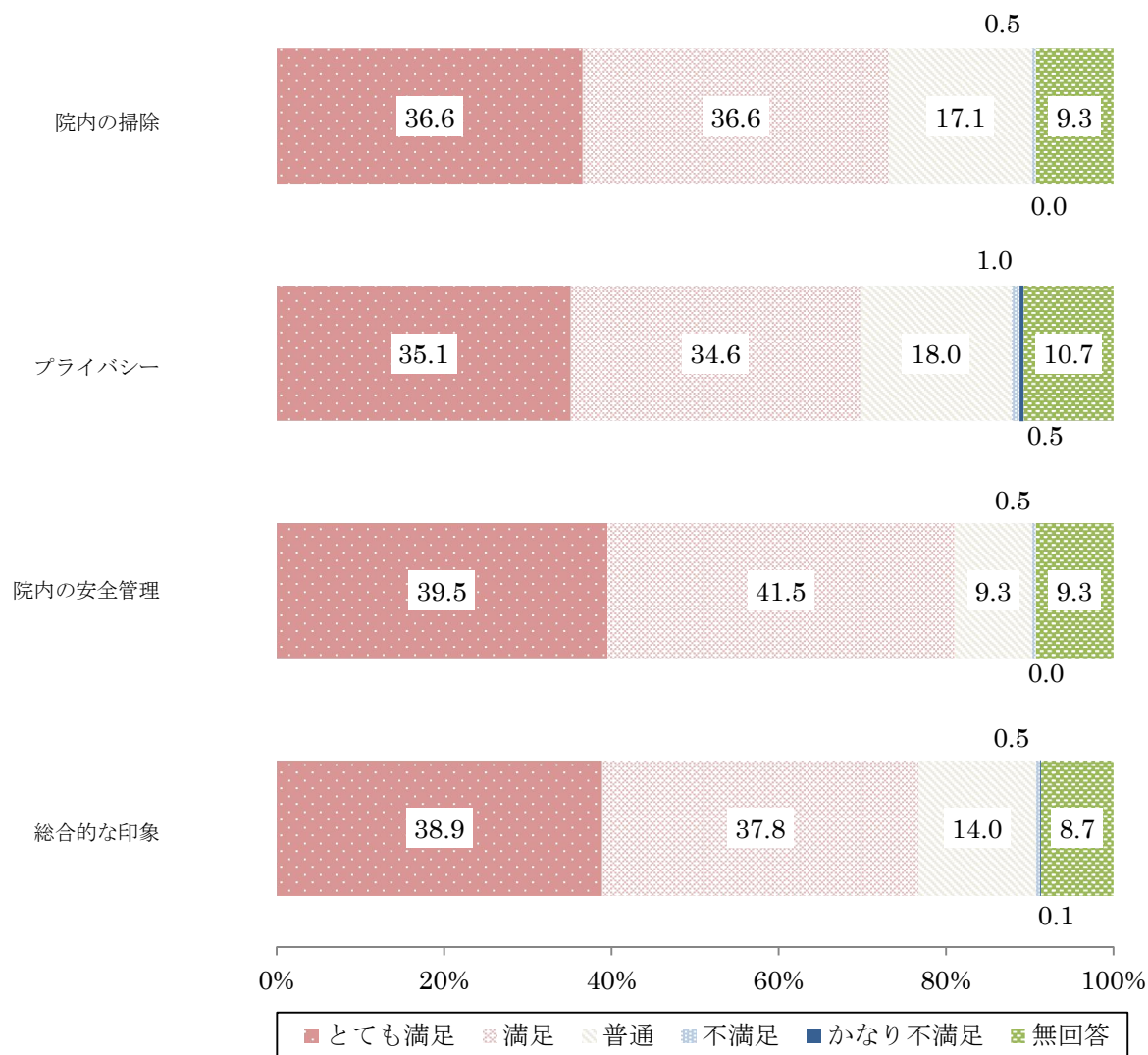
事務への評価



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「看護師の態度・対応」83.4%、「医師の態度・対応」81.9%、「院内の安全管理」81.0%の順に高かった。患者との関わりの多い、医師・看護師の評価が高く、事務職員への評価は入院患者、外来患者ともに無回答の割合が高い傾向があった。

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、「医師の態度・対応」1.5%、「プライバシー」1.5%と全体的に低値であった。