

2018年度 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とした。

② 調査期間

2019年1月15日（火）～2月13日（水）の30日間

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、外来患者は基本的に**外来受付時**（救急車にて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
入院	731	144	19.7%
外来	2898	98	3.3%
総数	4037	242	5.9%

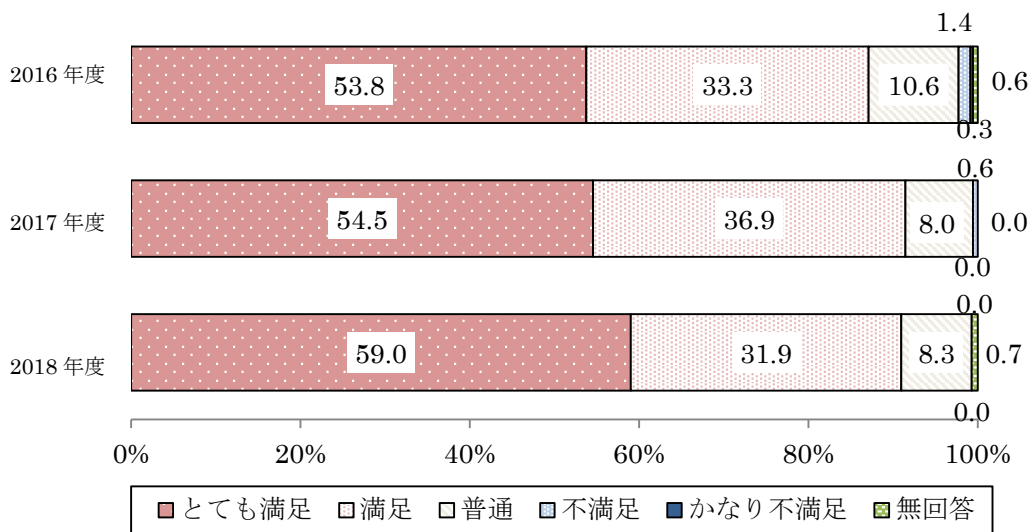
回収率の推移

	入院	外来	総数
2016年度	37.1%	6.7%	14.1%
(回収数/対象患者数)	(357/961)	(205/3024)	(562/3985)
2017年度	17.2%	15.1%	15.7%
(回収数/対象患者数)	(176/1019)	(394/2606)	(570/3625)
2018年度	19.6%	3.3%	5.9%
(回収数/対象患者数)	(144/731)	(98/2898)	(242/4037)

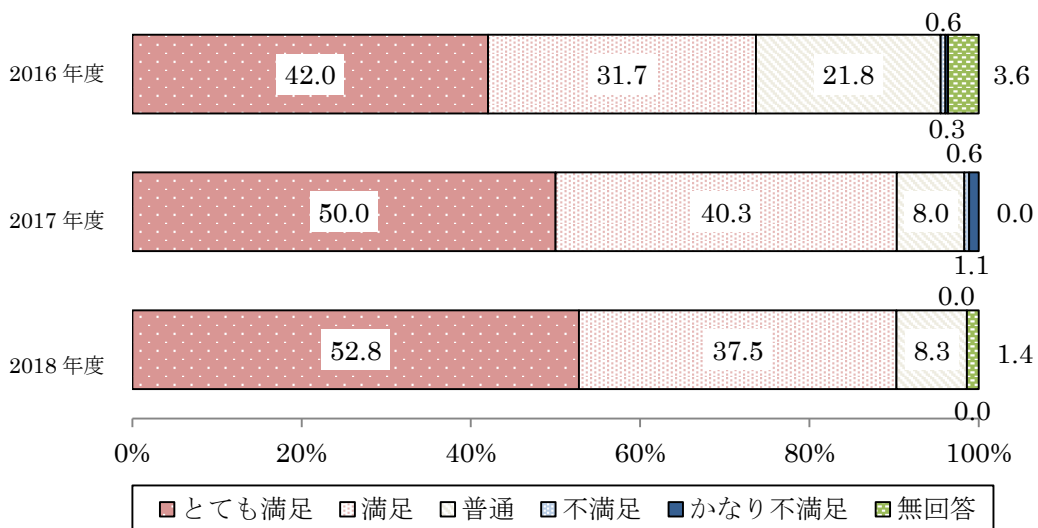
2. 調査結果

I. 入院患者

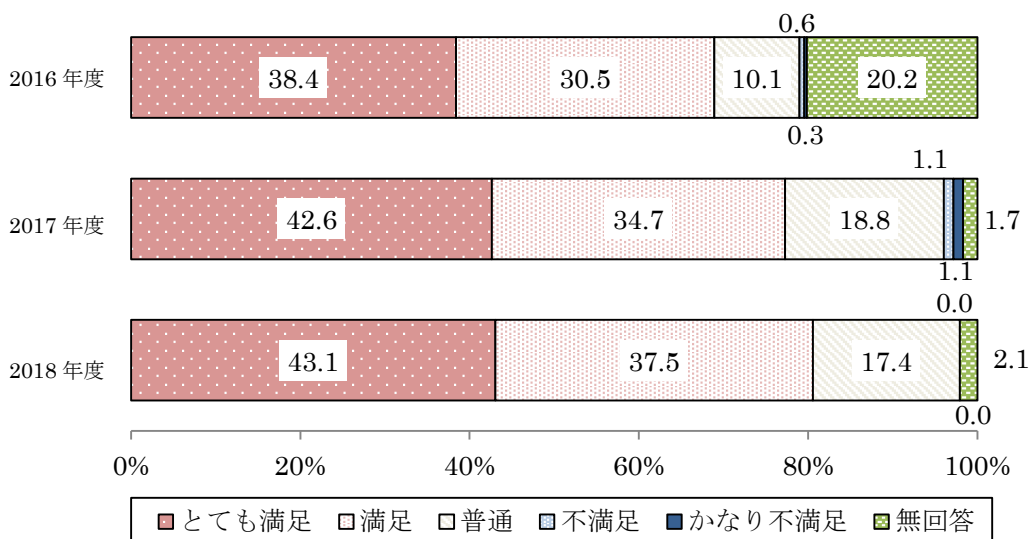
医師の態度・対応



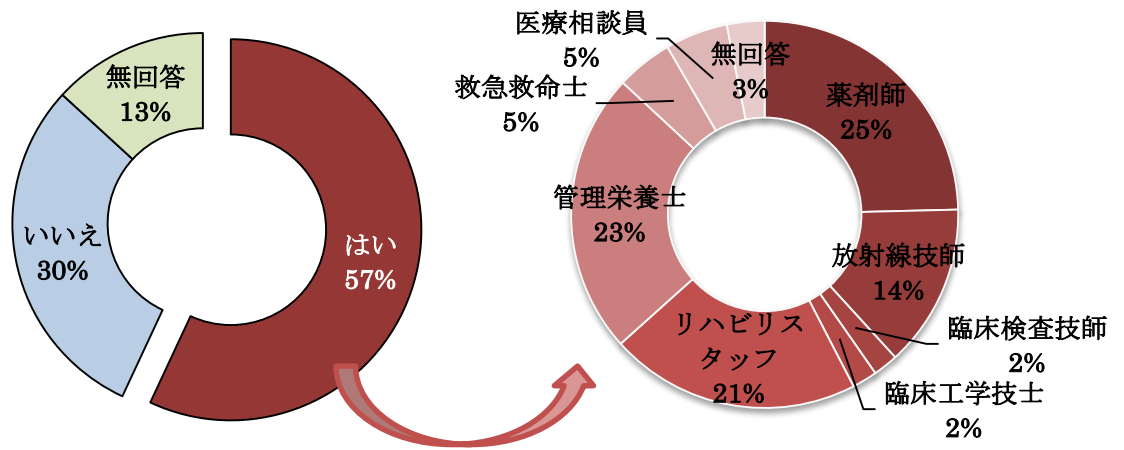
看護師の態度・対応



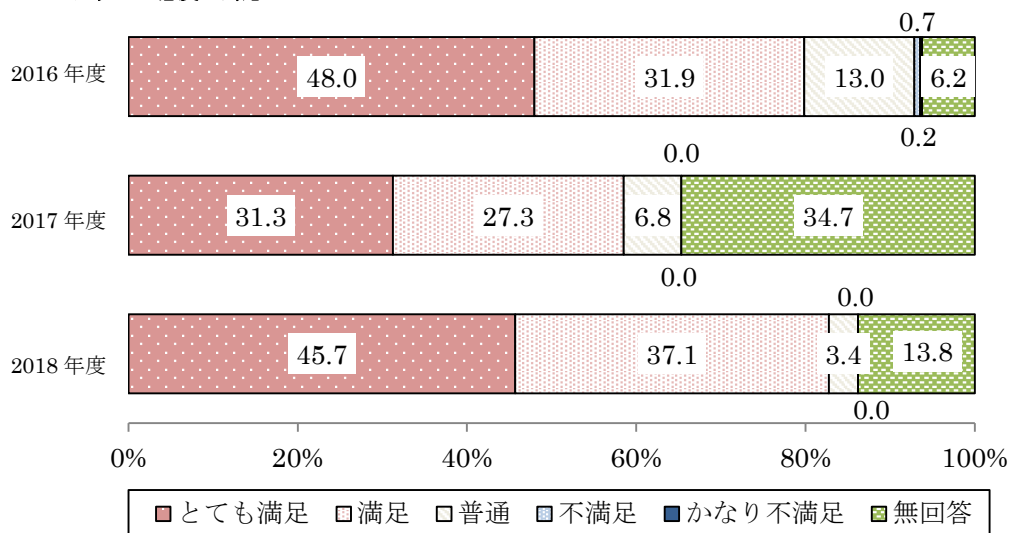
事務職員の態度・対応



コメディカルスタッフとの関わりと職種

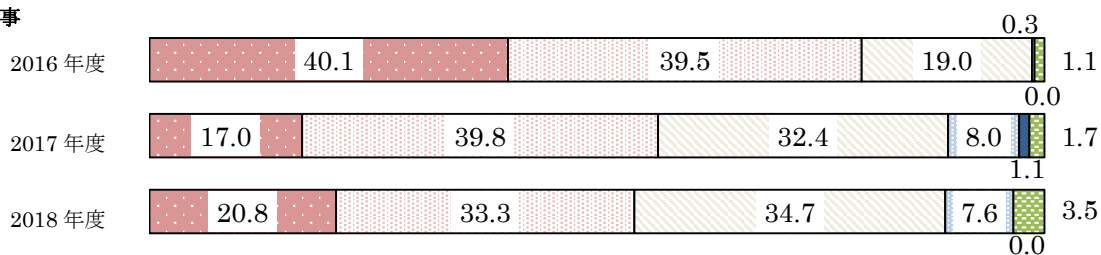


コメディカルスタッフの態度・対応

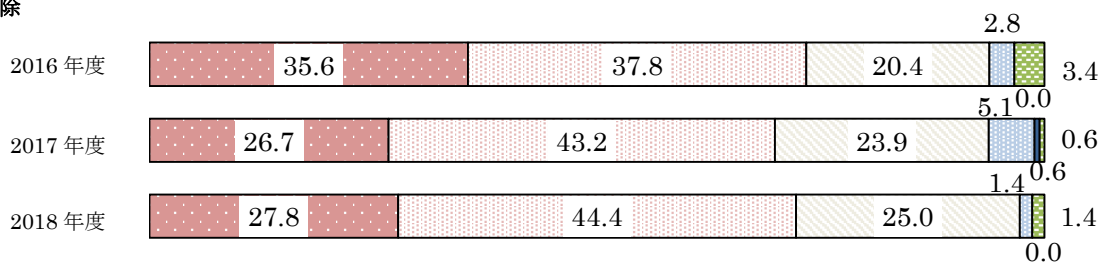


病院施設への評価

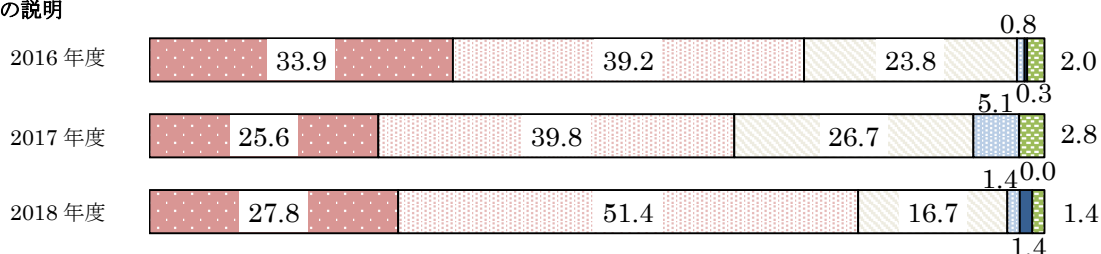
病院の食事



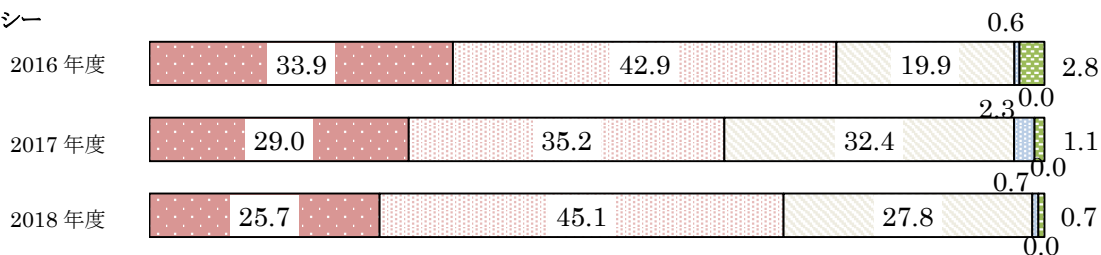
院内の掃除



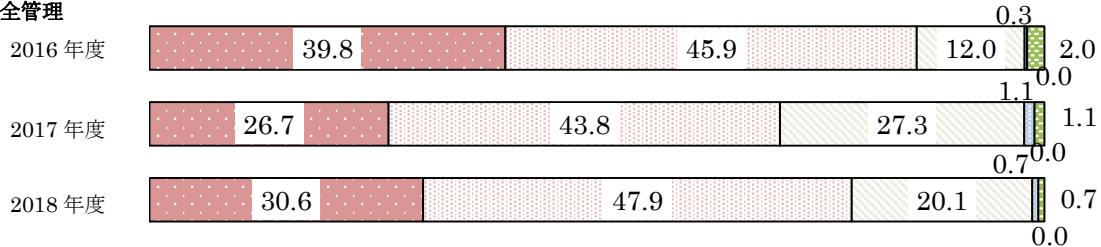
入退院時の説明



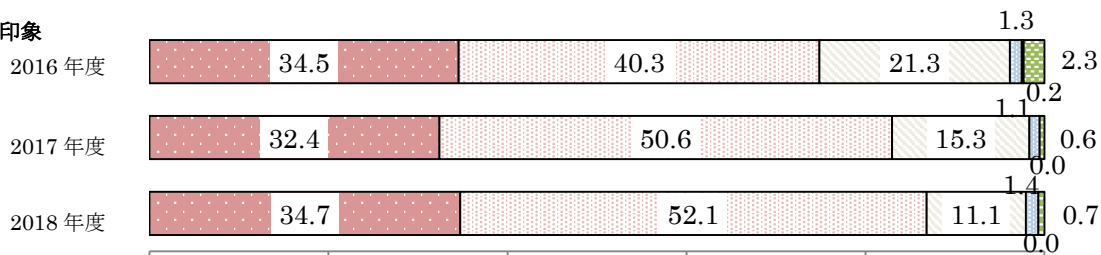
プライバシー



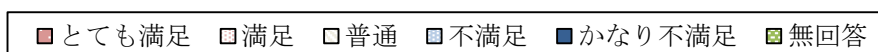
院内の安全管理



総合的な印象



0% 20% 40% 60% 80% 100%

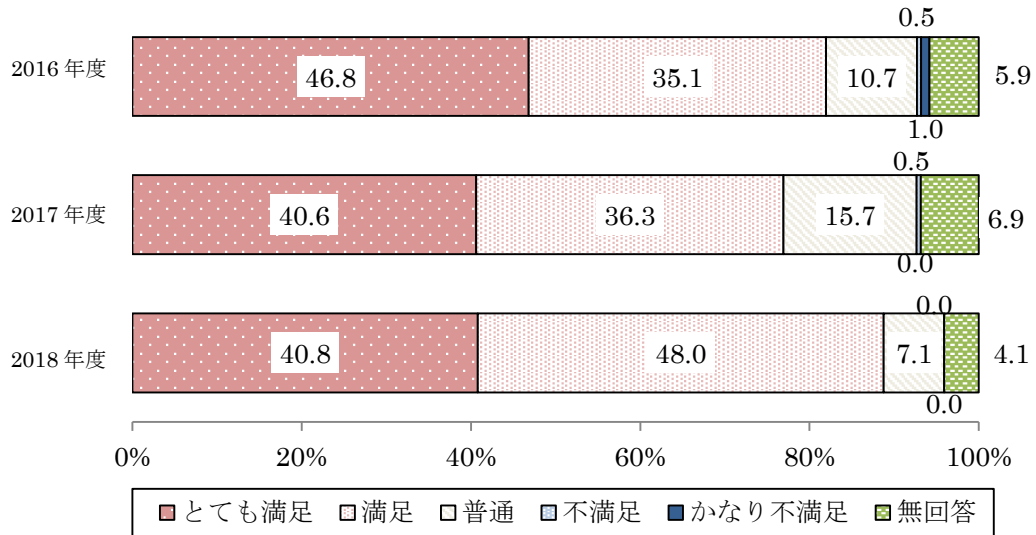


入院患者の項目別満足度において、病院職員の態度・対応に「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった順に、医師（90.9%）、看護師（90.3%）、コメディカルスタッフ（82.8%）、事務職員（80.6%）であった。それとは逆に、「不満足」・「かなり不満足」の回答はどの職種においてもなかった。

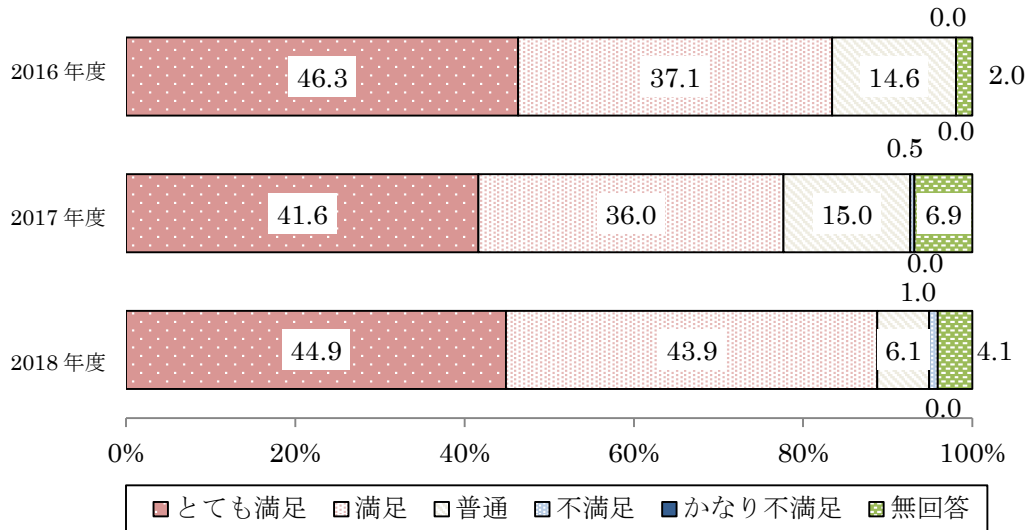
また、病院施設に関する設問に「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった項目は、総合的な印象（86.8%）、入退院時の説明（79.2%）、院内の安全管理（78.5%）の順に高く、「不満足」・「かなり不満足」と回答した割合が高かった項目は、病院の食事（7.6%）、入退院時の説明（2.8%）、院内の掃除（1.4%）、総合的な印象（1.4%）であった。

II. 外来患者

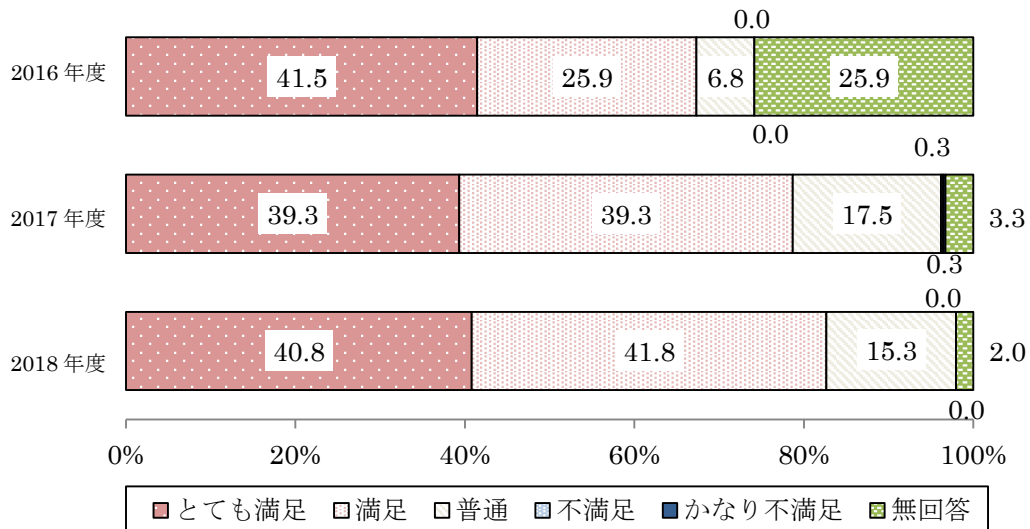
医師の態度・対応



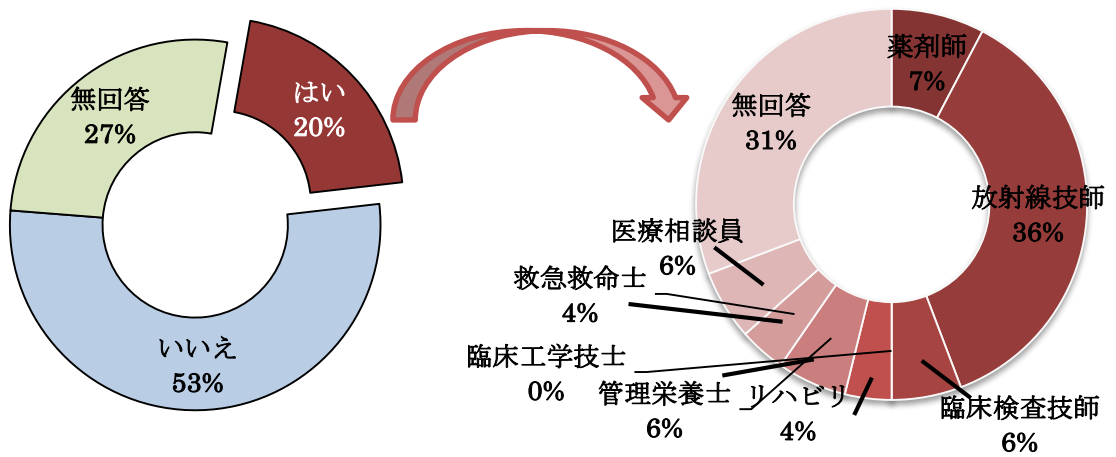
看護師の態度・対応



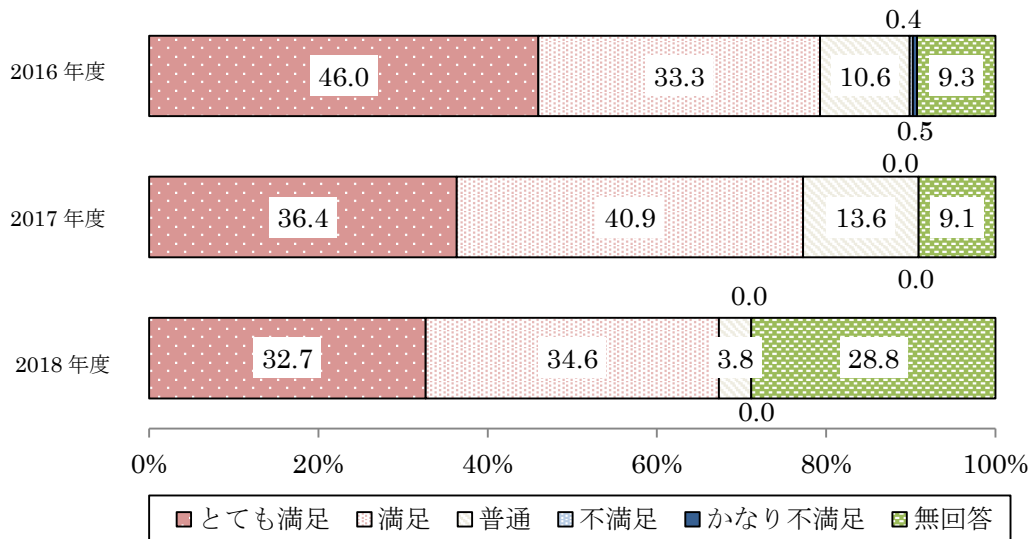
事務職員の態度・対応



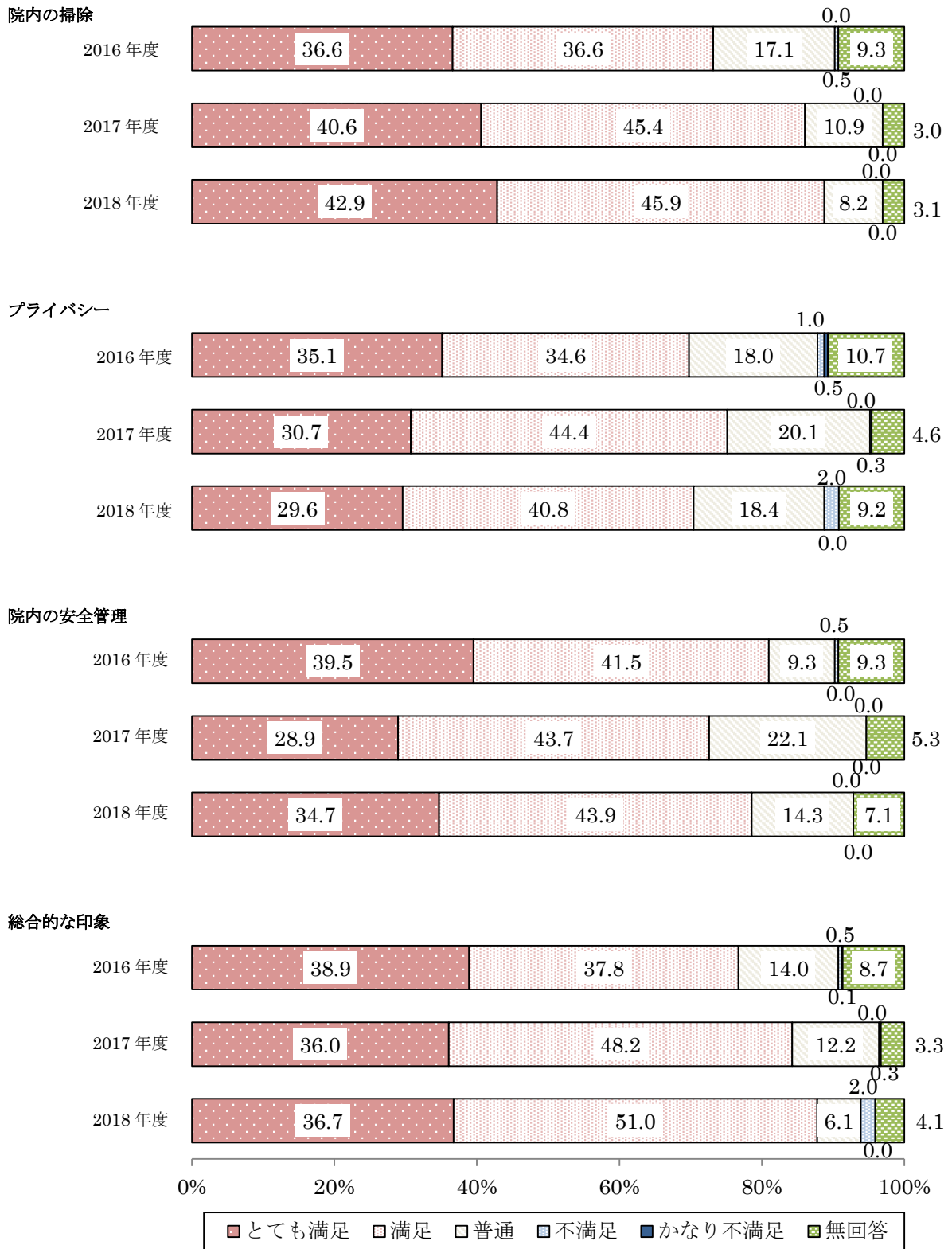
コメディカルスタッフとの関わりと職種



コメディカルスタッフの態度・対応



病院施設への評価



外来患者の項目別満足度において、病院職員の態度・対応に「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった順に、医師（88.8%）、看護師（88.8%）、事務職員（82.6%）、コメディカルスタッフ（67.3%）であった。外来患者におけるコメディカルスタッフに関しては、関わりをもたない患者も多く、「無回答」が28.8%を占めている。「不満足」・「かなり不満足」の回答は看護師のみで0.1%であった。また、病院施設に関する設問に「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった項目は、院内の掃除（88.8%）、総合的な印象（87.7%）、院内の安全管理（78.6%）の順に高く、「不満足」・「かなり不満足」と回答した割合が高かった項目は、プライバシー（2.0%）、総合的な印象（2.0%）であった。