

第 6 回（2019 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

2020 年 1 月 20 日（月）～ 2 月 3 日（月）

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ークより配布し、外来患者は**外来受付時**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	359	132	36.7%
外来	1123	859	76.5%
総数	1482	991	66.9%

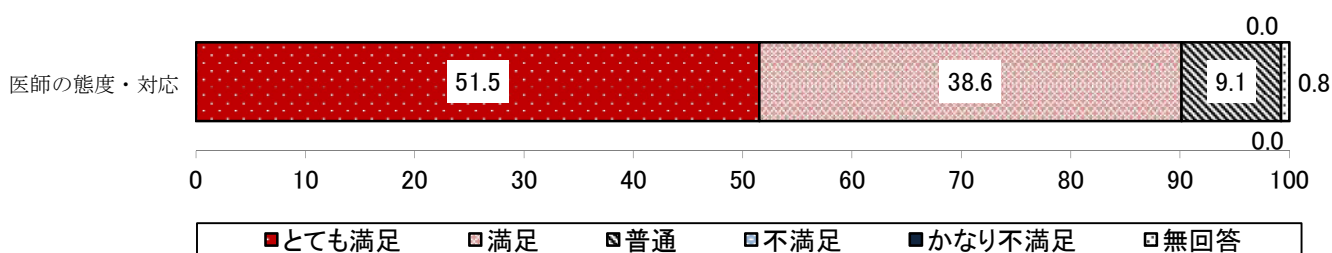
回収率の推移

	入院	外来	総数
2017 年度	37.1%	6.7%	14.1%
(回収数/対象患者数)	(357/961)	(205/3024)	(562/3985)
2018 年度	17.2%	15.1%	15.7%
(回収数/対象患者数)	(176/1019)	(394/2606)	(570/3625)
2019 年度	36.7%	76.5%	66.9%
(回収数/対象患者数)	(132/359)	(859/1123)	(991/1482)

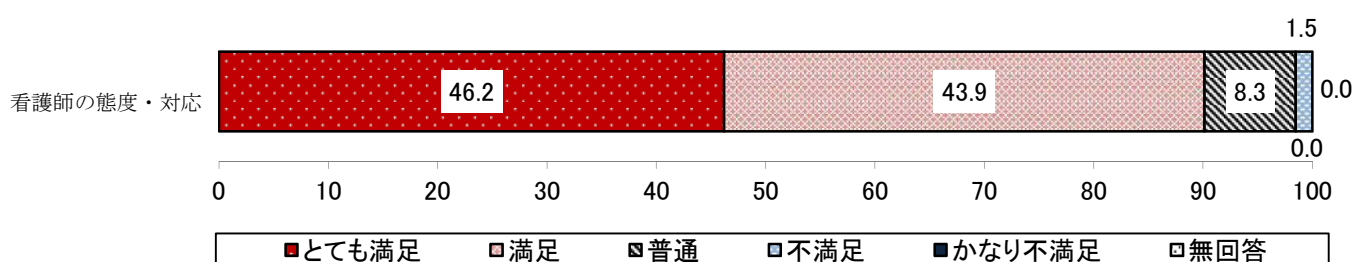
2. 調査結果

I. 入院患者

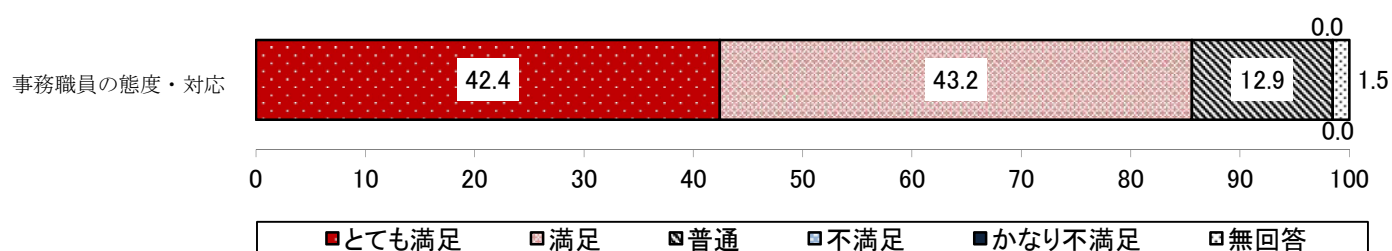
医師への評価



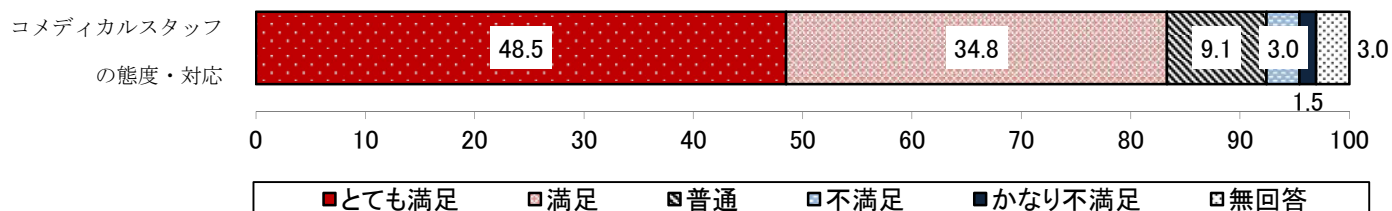
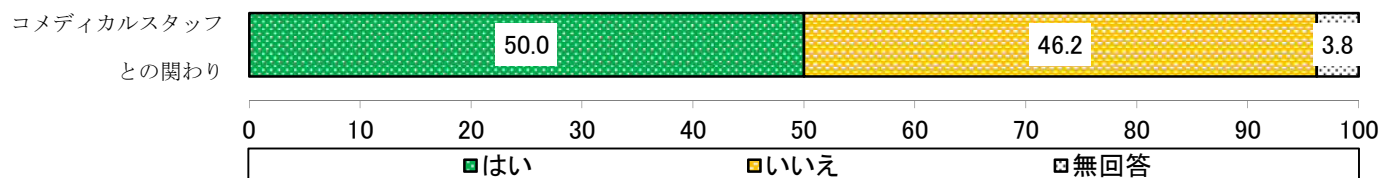
看護師への評価



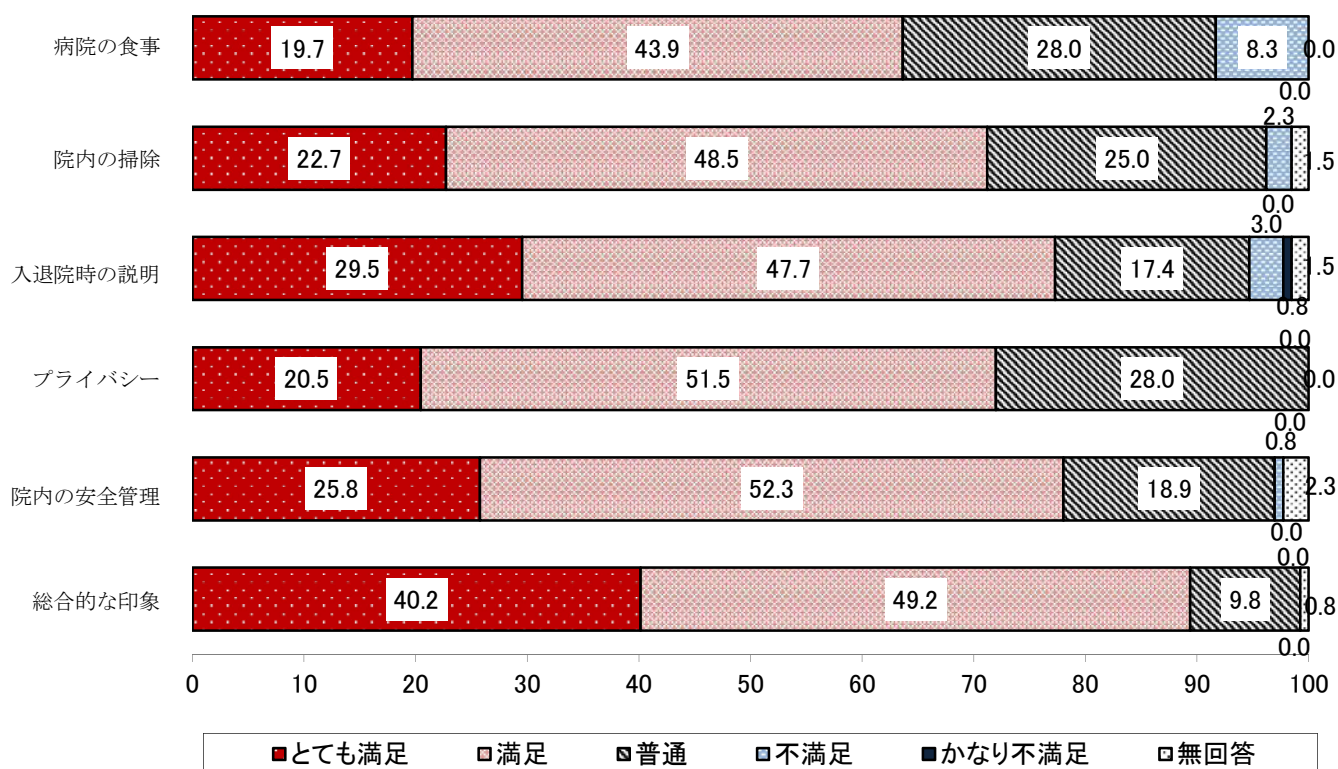
事務職員への評価



コメディカルスタッフへの評価



病院施設への評価



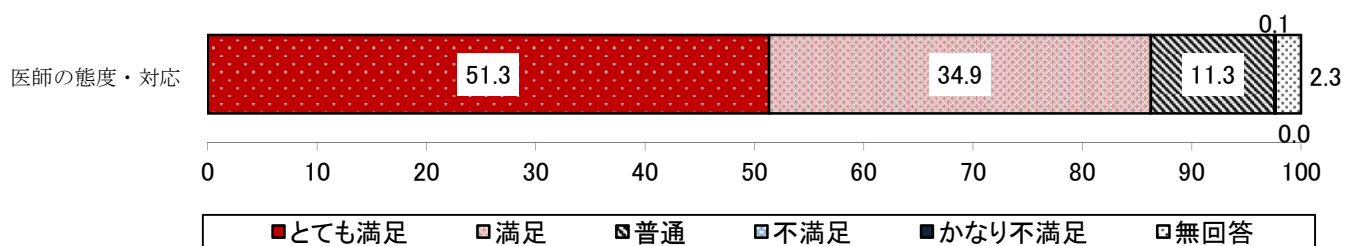
入院患者の項目別満足度において、病院職員の態度・対応に「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった順に、医師（90.1%）、看護師（90.1%）、事務職員（85.6%）、コメディカルスタッフ（83.3%）の順に高く、「不満足」・「かなり不満足」と回答した割合が高かったのが、コメディカルスタッフ（4.5%）、看護師（1.5%）であった。

病院施設の設間に「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった順に、院内の安全管理（78.1%）、入退院時の説明（77.2%）、プライバシー（72.0%）、院内の掃除（71.2%）、病院の食事（63.6%）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のが、院内の食事（8.3%）、入退院時の説明（3.8%）、院内の掃除（2.3%）、院内の安全管理（0.8%）であった。

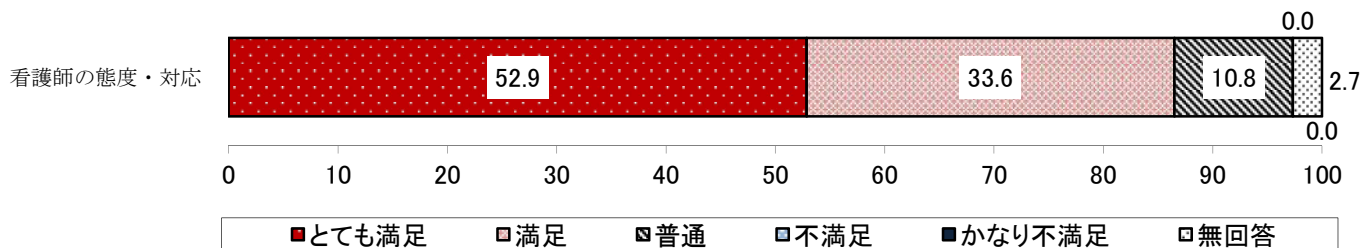
病院の総合的な印象は「とても満足」・「満足」と回答した割合が 89.4%、「不満足」・「かなり不満足」と回答した割合が 0.0%であった。

II. 外来患者

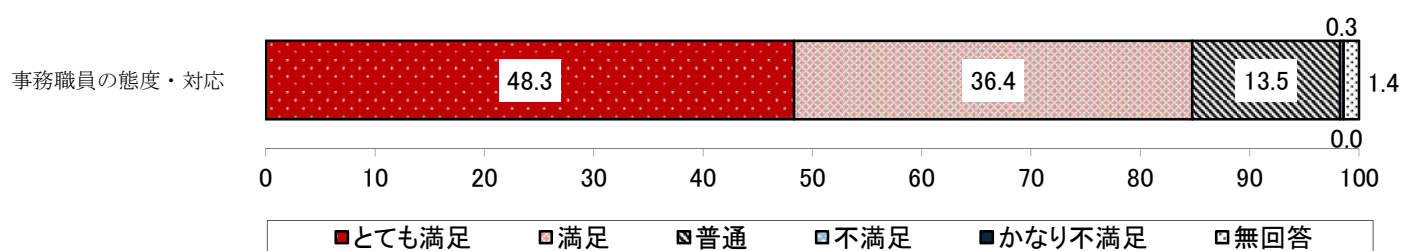
医師への評価



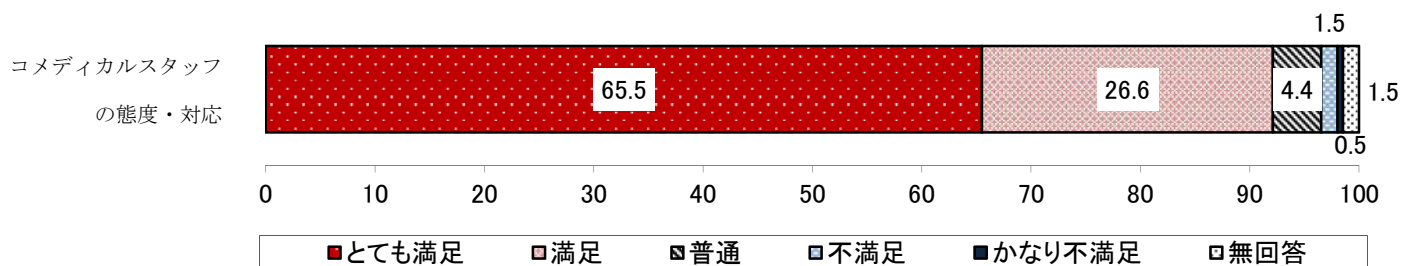
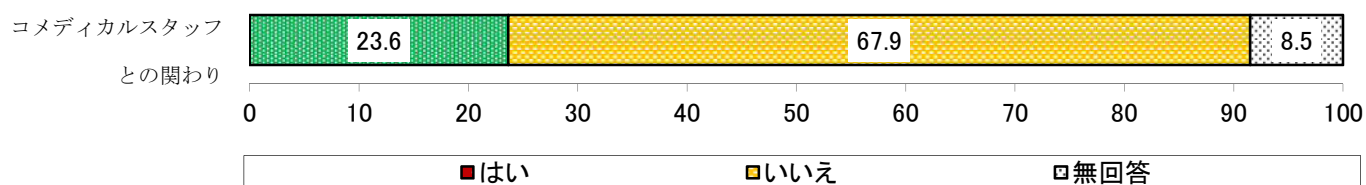
看護師への評価



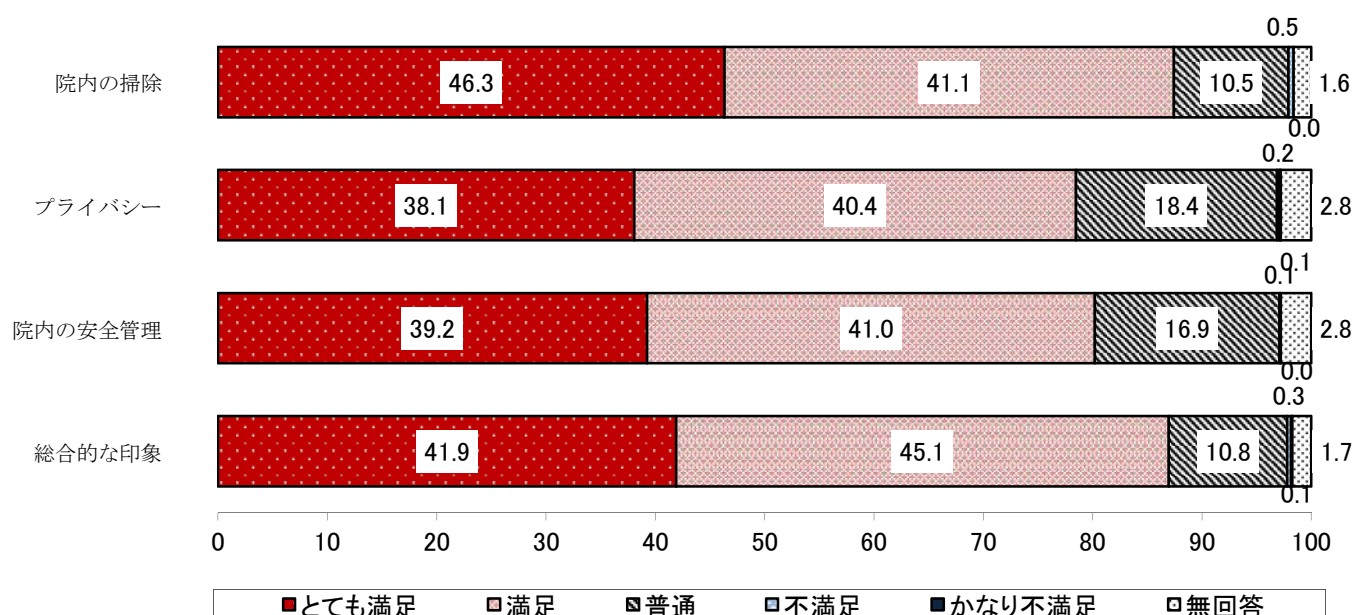
事務職員への評価



コメディカルスタッフへの評価



病院施設への評価



外来患者の項目別満足度において、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、コメディカルスタッフ（92.1%）、看護師（86.5%）、医師（86.2%）、事務職員（84.7%）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のが、コメディカルスタッフ（2.0%）、事務職員（0.3%）、医師（0.1%）であった。ただし、外来患者におけるコメディカルスタッフとの関わりは、26.3%と低く、他の病院職員とのサンプル数と異なることに留意して頂きたい。

病院施設の設問に「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった順に、院内の掃除（87.4%）、院内の安全管理（80.2%）、プライバシー（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のが、院内の掃除（0.5%）、プライバシー（0.3%）、院内の安全管理（0.1%）であった。

病院の総合的な印象は「とても満足」・「満足」と回答した割合が 87.0%、「不満足」・「かなり不満足」と回答した割合が 0.4%であった。