

第1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・化学療法・外来透析・検査外来・一般外来）とした。

② 調査期間

平成27年1月26日（月）～2月24日（火）

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

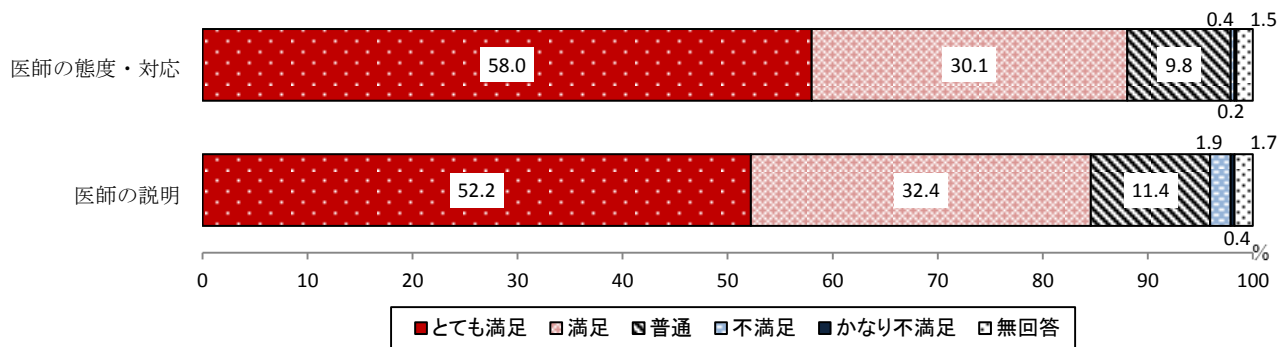
調査期間中における入院及び外来患者数及びアンケート用紙回収数、回収率を以下に示す。

	対象患者数	回収数	回収率
外来	3166	889	28.0%
入院	796	519	65.2%
総数	3962	1408	35.5%

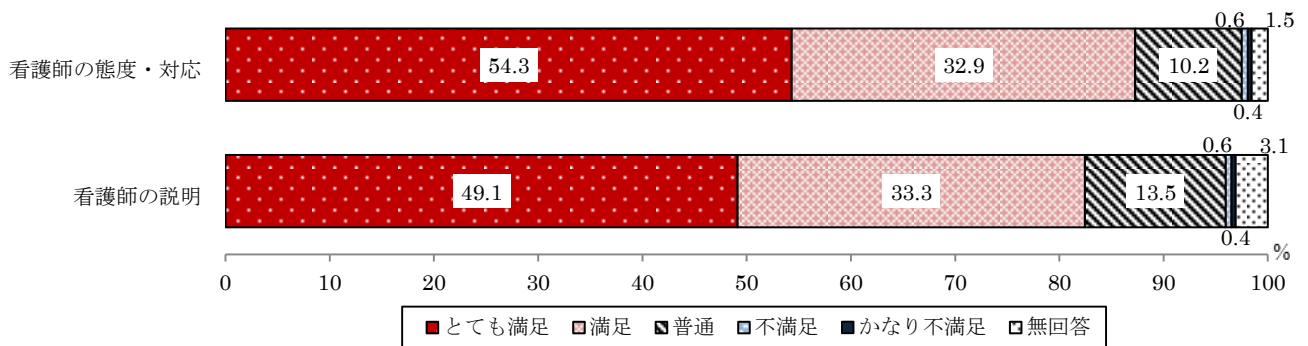
2. 調査結果

I. 入院患者

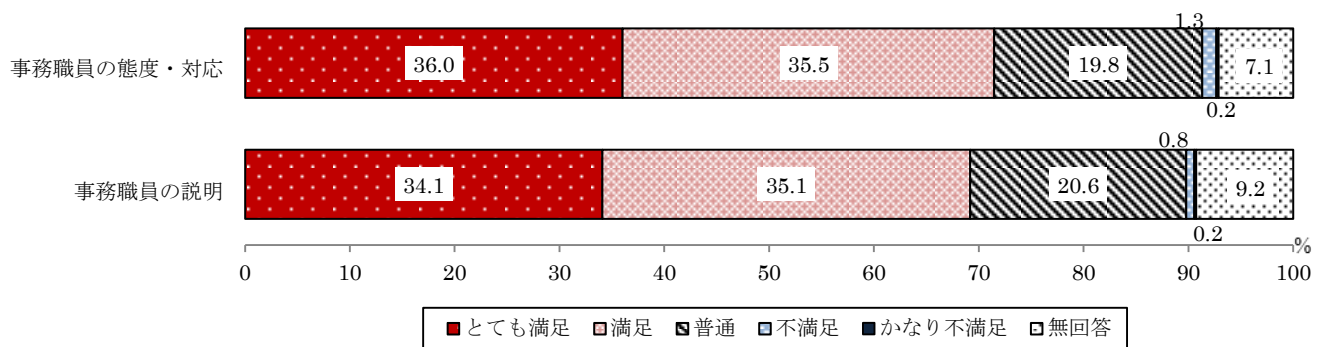
医師への評価



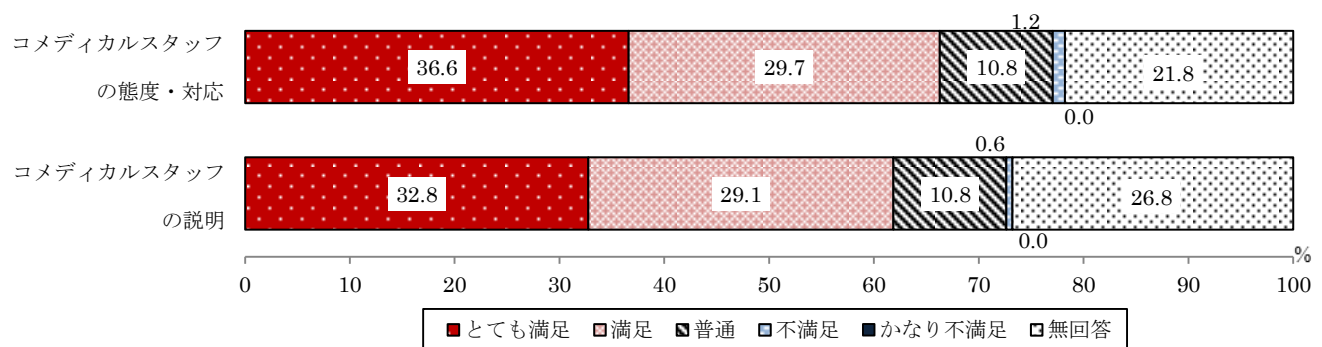
看護師への評価



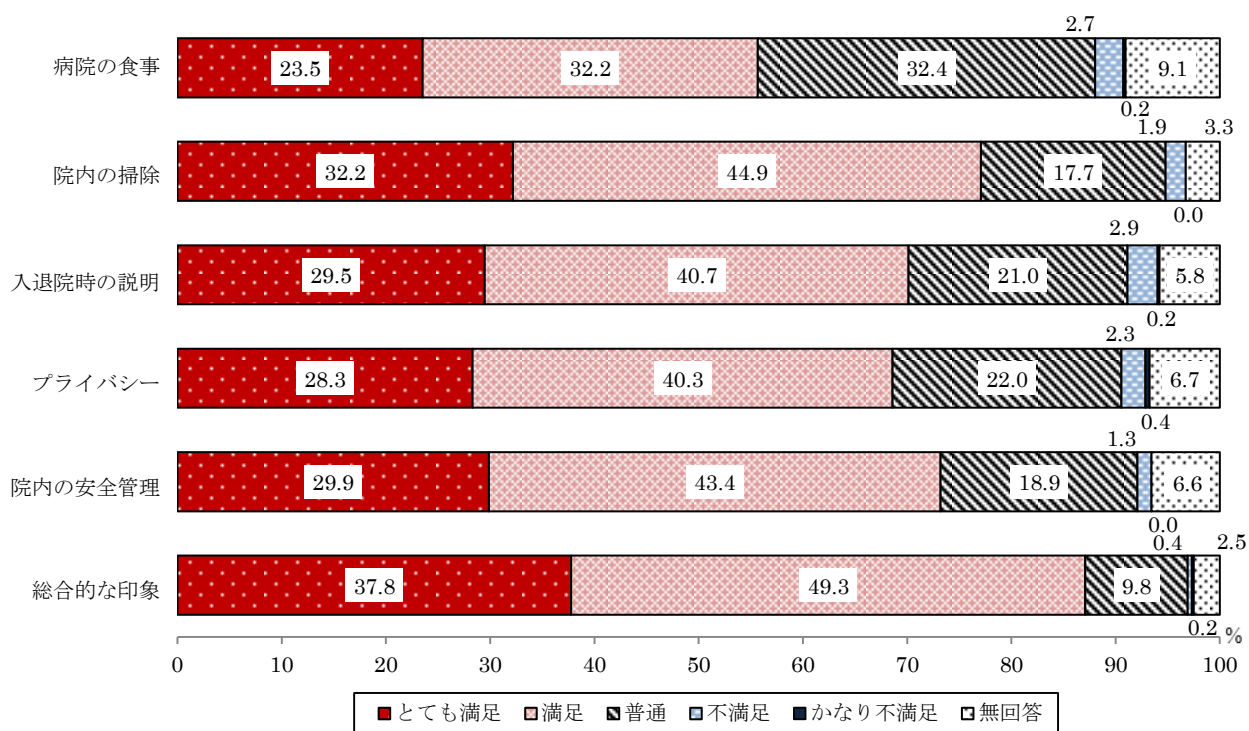
事務への評価



コメディカルへの評価



病院施設への評価



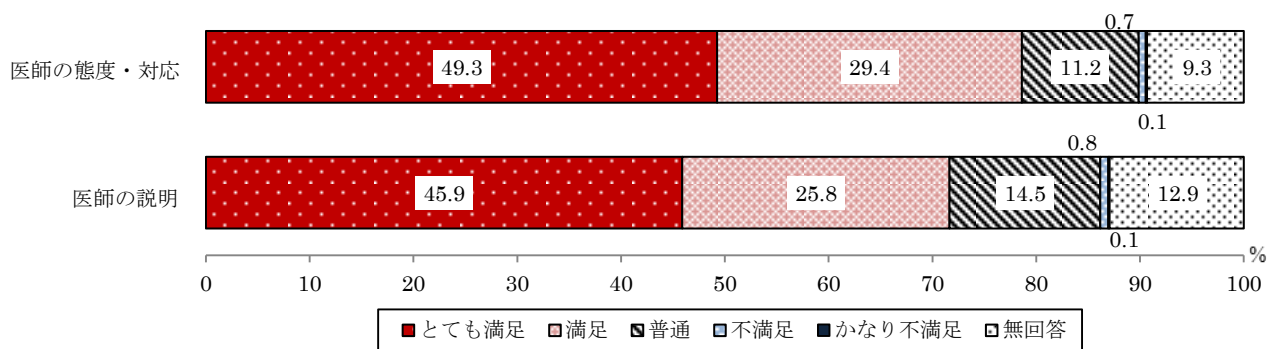
入院患者の項目別満足度において、「とても満足」・「満足」と回答した割合が高かった項目に「医師の態度・対応」88.1%、「看護師の態度・対応」87.1%、「医師の説明」84.6%の順に高く、病院施設への評価として「総合的な印象」も87.1%と高かった。

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、「入退院時の説明」3.1%、「病院内の食事」2.9%、「プライバシー」2.7%と全て低値ではあるが、病院施設への評価に集中した。

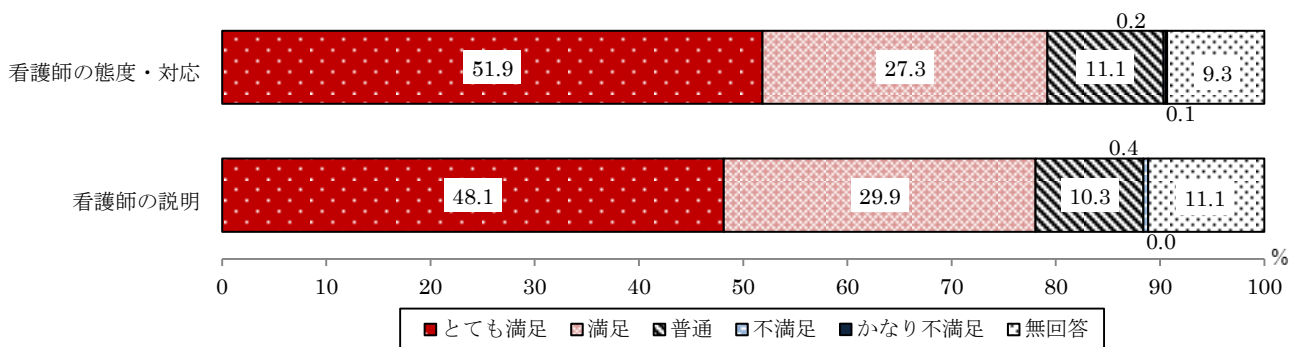
今回、サンプル数統一のため、無回答の件数を結果に反映したが、患者への直接的関わりの頻度や、職種への認知度のためか、コメディカルへの「無回答」の割合が入院・外来ともに20%以上と高かったため、結果的に満足度を押し下げている。

II. 外来患者

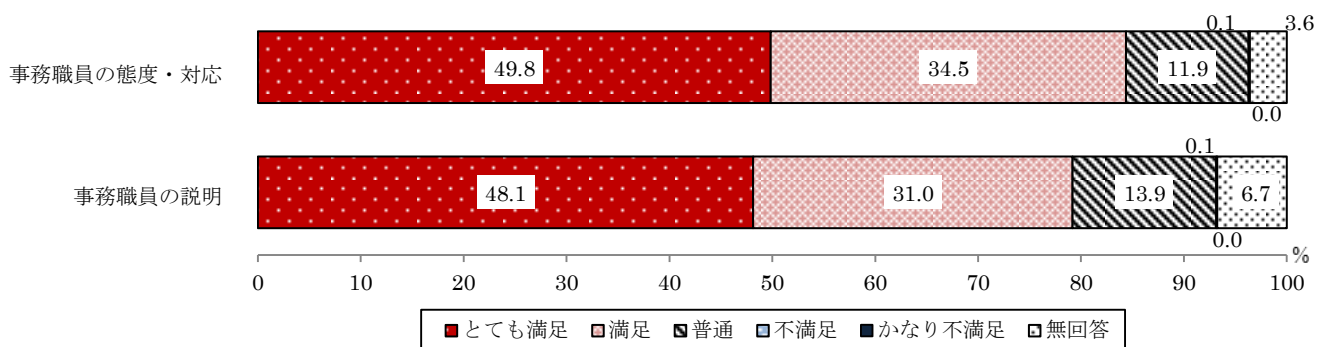
医師への評価



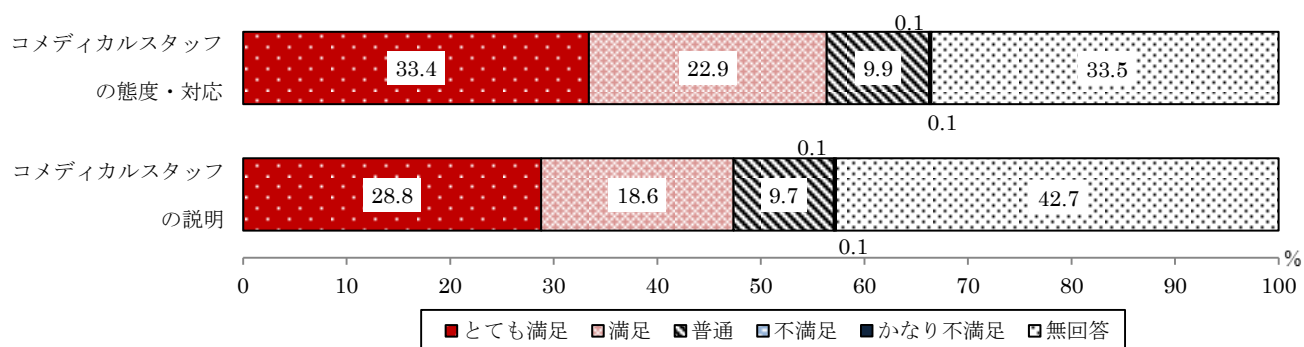
看護師への評価



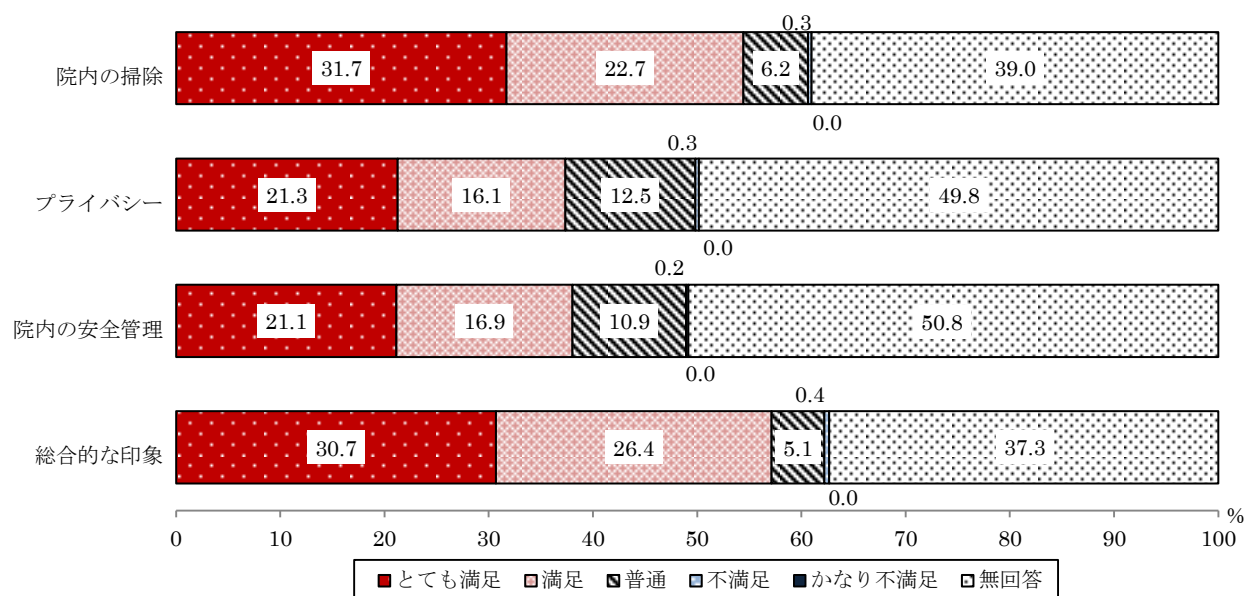
事務への評価



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「事務の態度・対応」84.3%、「看護師の態度・対応」79.2%、「事務の説明」79.1%の順に高く、入院患者の評価結果より全体的に低値である。

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、「医師の説明」0.9%、「医師の態度・対応」0.8%の順に高かったが、全体的に低値であった。