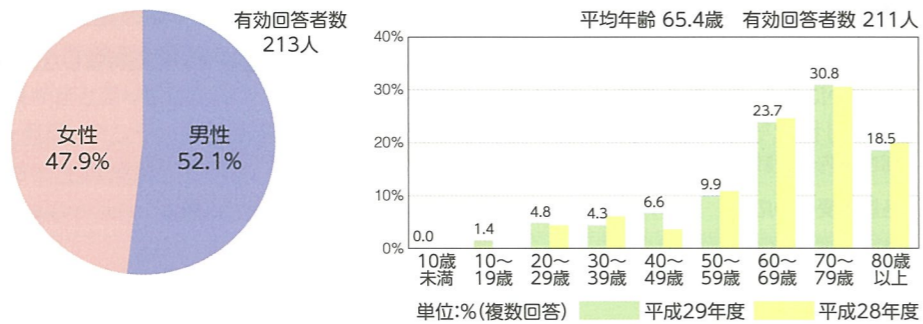


# 患者さん満足度調査の結果

平成29年11月20日～平成30年1月20日実施 回答者数204人

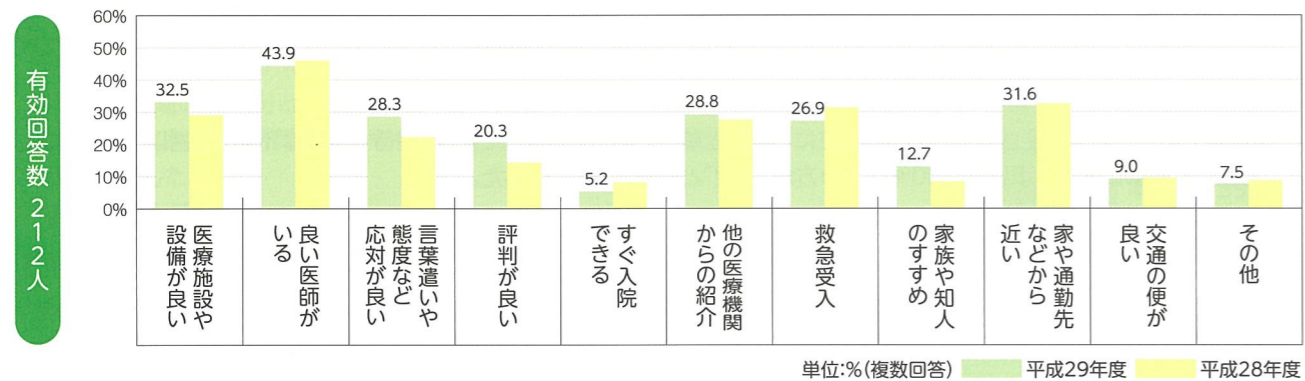
## 1. 回答者の性別・年齢

対象者の性別は、「男性」が52.1%、「女性」が47.9%で、平均年齢は65.4歳。年齢構成では、「70～79歳」の方の割合が30.8%で最も高く、調査病院平均に比べ、「70～79歳」や「80歳以上」の割合がやや高い傾向がありました。



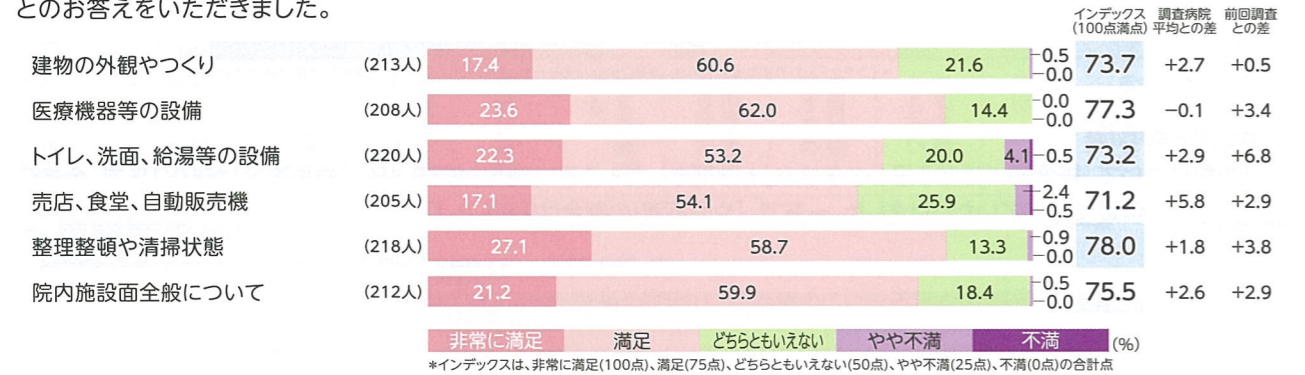
## 2. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、「良い医師がいるから」が最も多く、次いで「医療施設や設備が良いから」、「家や通勤先などから近いから」、「他の医療機関からの紹介で」の順でした。



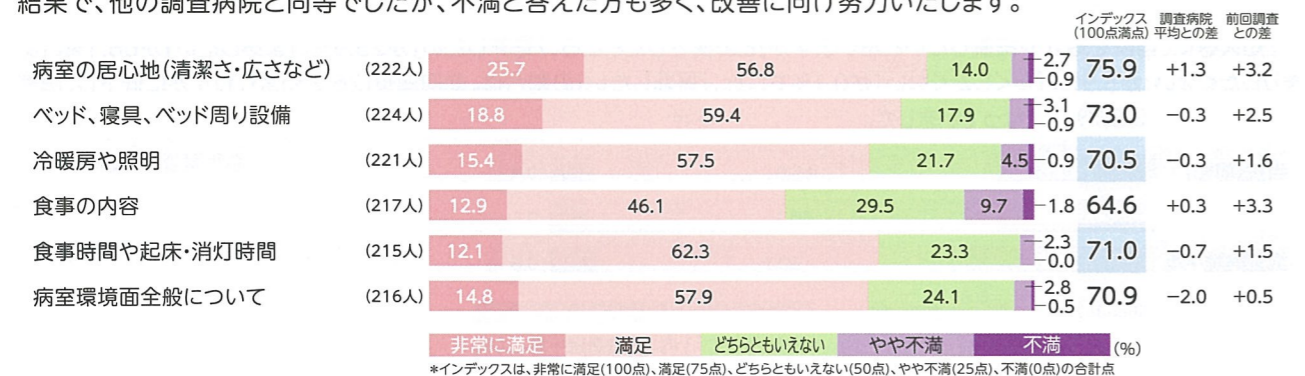
## 3. 院内施設面満足度

施設面全般では、81.1%の方に「満足」と感じていただきました。ほとんどの項目で他の病院より高い結果でしたが、「トイレ、洗面、給湯などの設備」、「売店、食堂、自動販売機」で、前回より満足度が増加したものの、2.9～4.6%の方から不満とのお答えをいただきました。



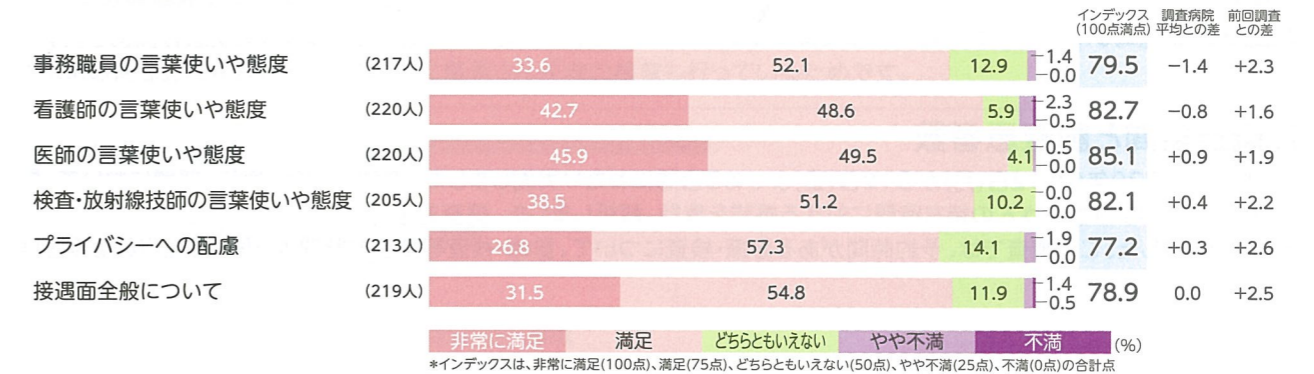
## 4. 病室環境面満足度

病室環境面全般では、72.7%の方に「満足」と感じていただきました。「食事の内容」の満足度は各項目中最も低い結果で、他の調査病院と同等でしたが、不満と答えた方も多く、改善に向け努力いたします。



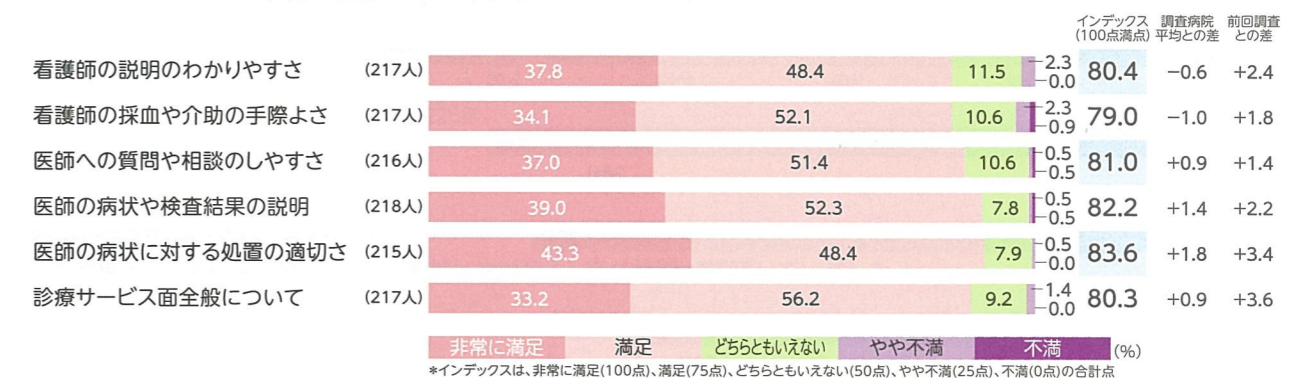
## 5. 接遇面満足度

接遇面全般では、86.3%の方に「満足」と感じていただきました。不満とされた方の割合は少なく、全体的に調査病院と同等で、前回より改善傾向にありました。



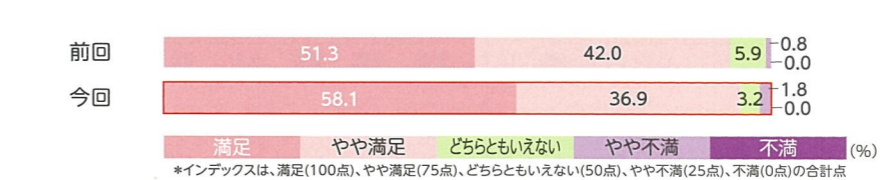
## 6. 診療面満足度

診療サービス面全般では、89.4%の方に「満足」と感じていただきました。看護師、医師の項目は、いずれも「満足」の割合が85%以上を占め、不満の割合もあまり見られませんでした。



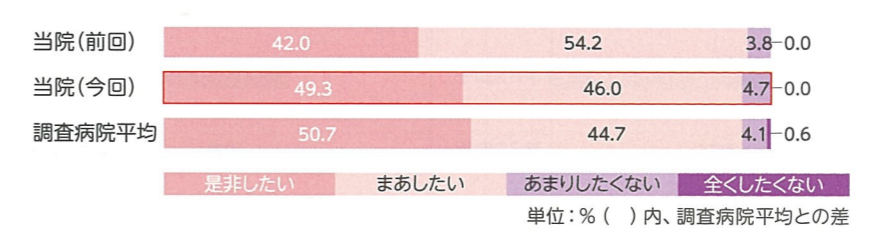
## 7. 全体満足度

総合的な評価を「満足」から「不満」までの5段階でお聞きしたところ、「大変満足」「やや満足」合わせて95.0%の方に「満足」とお答えいただき、前回より6.8%改善しました。



## 8. 紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」とお聞きしたところ、「是非したい」「まあしたい」合わせて95.3%の方から良いご回答をいただきましたが、「あまりしたくない」の割合は4.7%で、前回調査よりわずかに増加していました。



## おわりに

全体満足度は、外来で88.5%、入院で95.0%の方が「満足」との評価をいただきました。反面、本紙面には示しませんが、年次推移をみると、外来部門の医療設備、接遇面などで、満足度の低下傾向がみられました。また、調査項目以外にもたくさんの貴重なご意見をいただきました。参考にさせていただきます。

今後も職員一同改善に向けて努力してまいります。ご協力いただきました皆様に深く感謝申し上げます。