

## 平成 29 年度 患者満足度アンケート調査 結果について

平成 29 年 11 月 13 日（月）から 11 月 17 日（金）にかけて患者満足度アンケート調査を行ったので、報告いたします。アンケート回収人数は、外来患者 189 名、入院患者 115 名、健診受診者 29 名でした。当院の外来・入院における全体的な「満足」はそれぞれ 69%・73% であり、厚生労働省が行った平成 26 年受療行動調査による中病院の全国平均 56.5%・68.6% を両者とも上回っていました。

「満足」が前回調査より増加した割合は、外来で 37 項目中 12 項目（32.4%）、病棟で 37 項目中 3 項目（8.1%）、健診センターで 37 項目中 23 項目（62.1%）でした。

### 外来

「I 職員の接遇」 について：I 職員の接遇について：「医師の言葉づかい、態度、身だしなみはいかがですか」の項目の「満足」が前回調査（平成 28 年度）より 8% 低下した（88%→80%）。一方、「薬剤師の言葉づかい、態度、身だしなみはいかがですか」の項目の「満足」は、前回 71%→今回 77% と増加した。

「II 施設・機能」 について：「院内の清潔さはいかがですか」の項目で、「満足」は、前回調査より 8% 低下した（75%→67%）。

「III 時間管理」 について：「会計の待ち時間」の「満足」が 41%→33% と前回より 8% 減少した。

「IV 情報提供」 について：「検査技師、放射線技師からの検査時の説明はいかがでしたか」の「満足」が 54%→60% と前回調査を上回った。

「V 全体の印象」 について：「当院の地域における評判はいかがですか」の「満足」が 74%→62% と 12% 減少した。

### 入院

「I 職員の接遇」 について：「言葉づかい、態度、身だしなみ」の「満足」は、すべての職員で、前回より減少した。

「II 施設・機能」 について：「トイレは清潔で使いやすいですか」の項目以外で、「満足」が前回より減少した。特に「病院の食事についてはいかがですか」の満足は、57%→44% と減少した。

「III 時間管理」 について：「消灯、起床時間についてはいかがですか」の項目以外で、「満足」が前回より減少した。

「IV 情報提供」 について：全ての項目で「満足」が前回より減少した。

「V 全体の印象」 について：「入院全体を通しての感じはいかがですか」の「満足」が、79%→73% と前回より減少した。

### 健診

「I 職員の接遇」 について：「言葉づかい、態度、身だしなみ」の「満足」は、「医師」および「放射線技師」で 14% 増加した。

「II 施設・機能」 について：「待合室の広さや椅子の数は十分ですか」の「満足」が 24% 減少したが、これは前回の「満足」100% が良すぎたからと考えられる。「昼食のメニュー、味は満足しましたか」の「満足」が 61%→46% と減少した。一方、「院内の冷暖房・空調設備はいかがですか」の「満足」は 57%→78% と増加した。

「III 時間管理」 について：「健診の待ち時間はいかがですか」のみ、「満足」は前回より減少した。「会計の待ち時間はいかがですか」の「満足」は 48%→84% と顕著に増加した。

「IV 情報提供」 について：「検査技師、放射線技師からの検査時の説明はいかがでしたか」の「満足」は前回より 8% 減少し 62% となった。また「看護師の説明はいかがでしたか」の「満足」も前回より 13% 減少し 71% となった。一方、「医師の十分な説明のもとで納得して診察を受けましたか」の「満足」は 8% 増加し 76% となった。

「V 全体の印象」 について：全ての項目で、「満足」が前回より増加したが、「ドック・健診でかかった費用は高いと思いますか」の「満足」は 37% とほかの項目のほぼ半分の満足度であった。

注：「満足」は、「最高に満足」「一応満足」の合計である。