

令和元年度 患者満足度に関するアンケート調査 集計結果

1. 実施目的

本院の患者サービスの向上と病院運営の改善に資する取組の参考にすることを目的として実施する。

2. 外来調査

- ①調査対象：外来患者さん
- ②実施期間：令和2年1月20日（月）～1月24日（金）
- ③実施場所：外来棟2階 外来待合ホール
- ④実施方法：事務職員から外来患者さんへ調査の趣旨を説明のうえ、調査票を配付、ご記入いただく。
- ⑤回答件数：590件（前年：573件）

3. 入院調査

- ①調査対象：入院患者さん（精神科神経科病棟及び結核・感染症病棟の患者さんを除く）
- ②実施期間：令和2年1月20日（月）～1月31日（金）
- ③実施場所：各病棟（5階東病棟は除く）
- ④実施方法：患者さんが退院する時に、看護師から調査の趣旨を説明のうえ調査票を配付、ご記入いただく。
- ⑤回答件数：95件（前年：182件）

4. 目次

（外来調査）

1. 待ち時間について	2
2. 有線放送について	2
3. 医療費あと払いについて	3
4. 職員の対応について	4

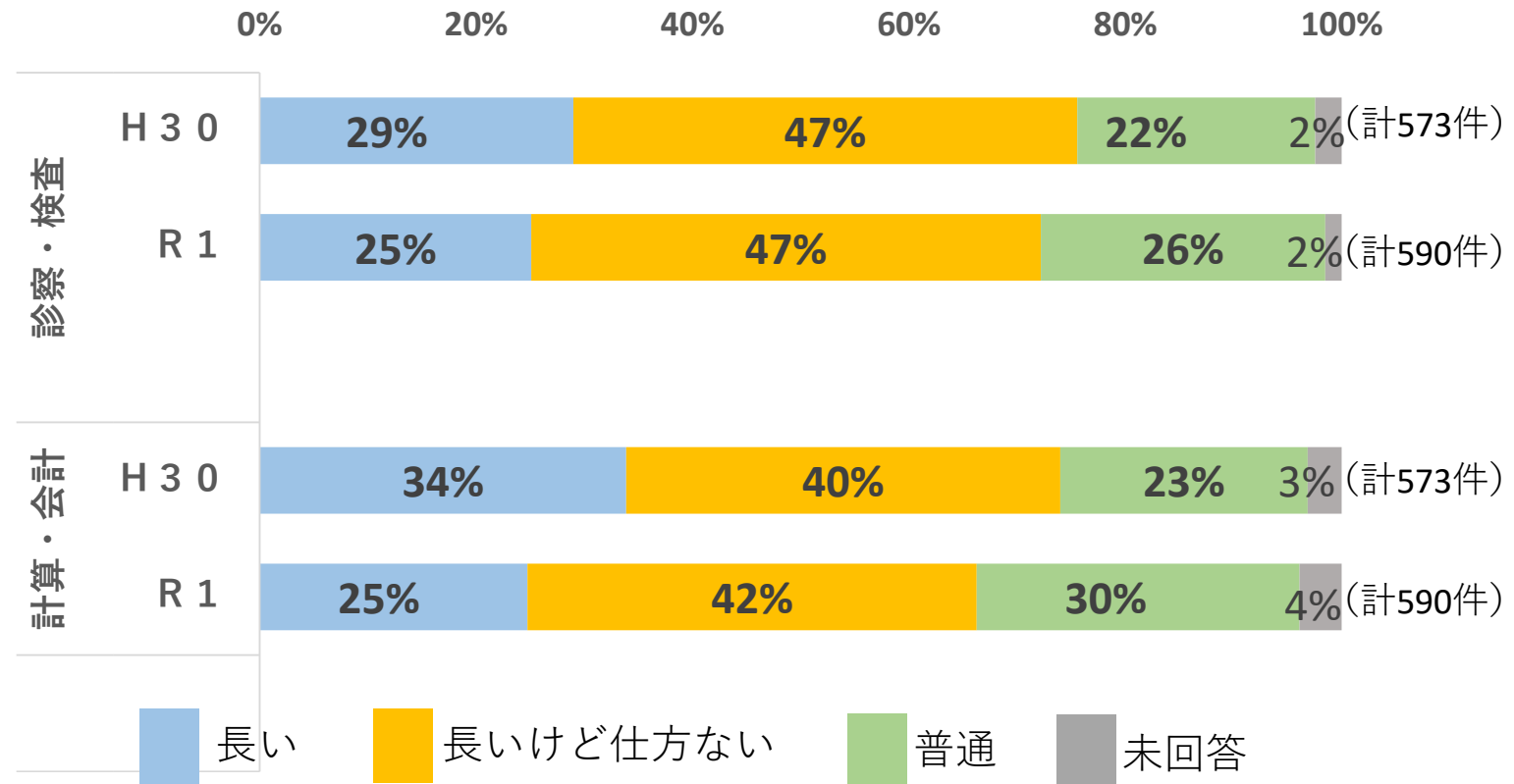
（入院調査）

1. 診療（職員の対応）について	6
2. 入院食について	8

(外 来 調 査)

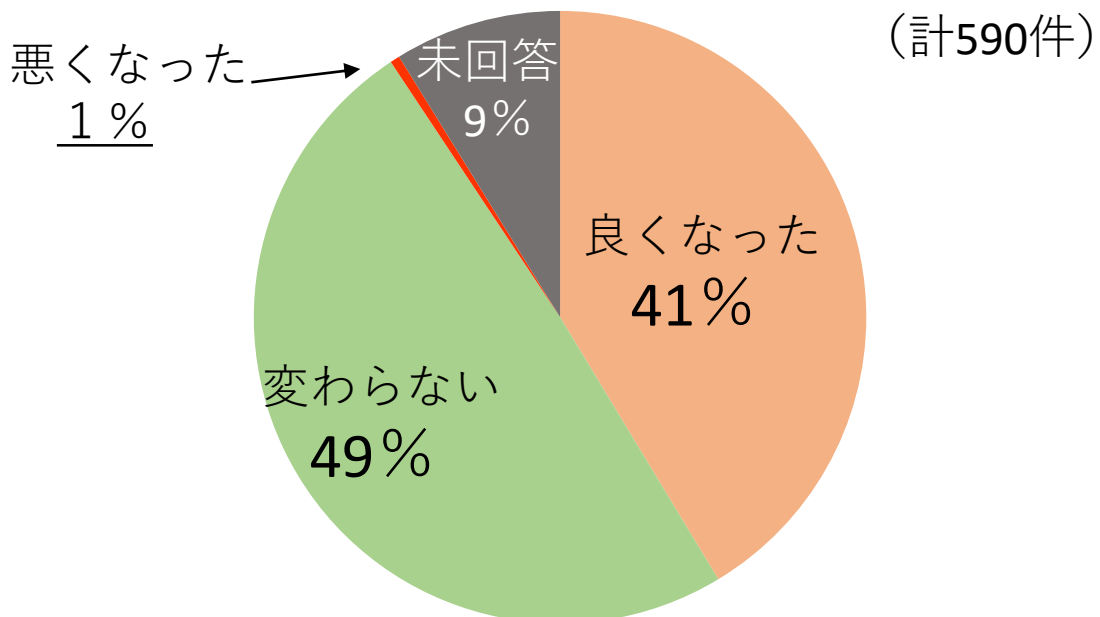
1. 待ち時間について

質問 1、2：待ち時間についてどのように感じますか？



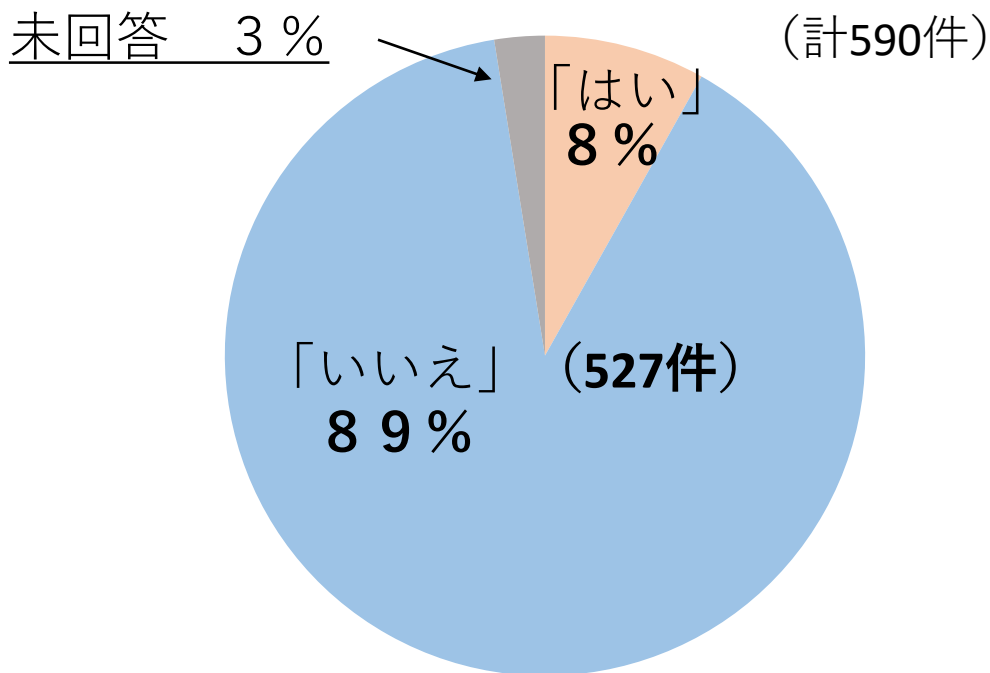
2. 有線放送について

質問 1：外来フロア（1～3階）への有線放送の導入についてどのように感じますか？



3. 「医療費あと払い」について

質問2-1: 「医療費あと払い」をご利用していますか？

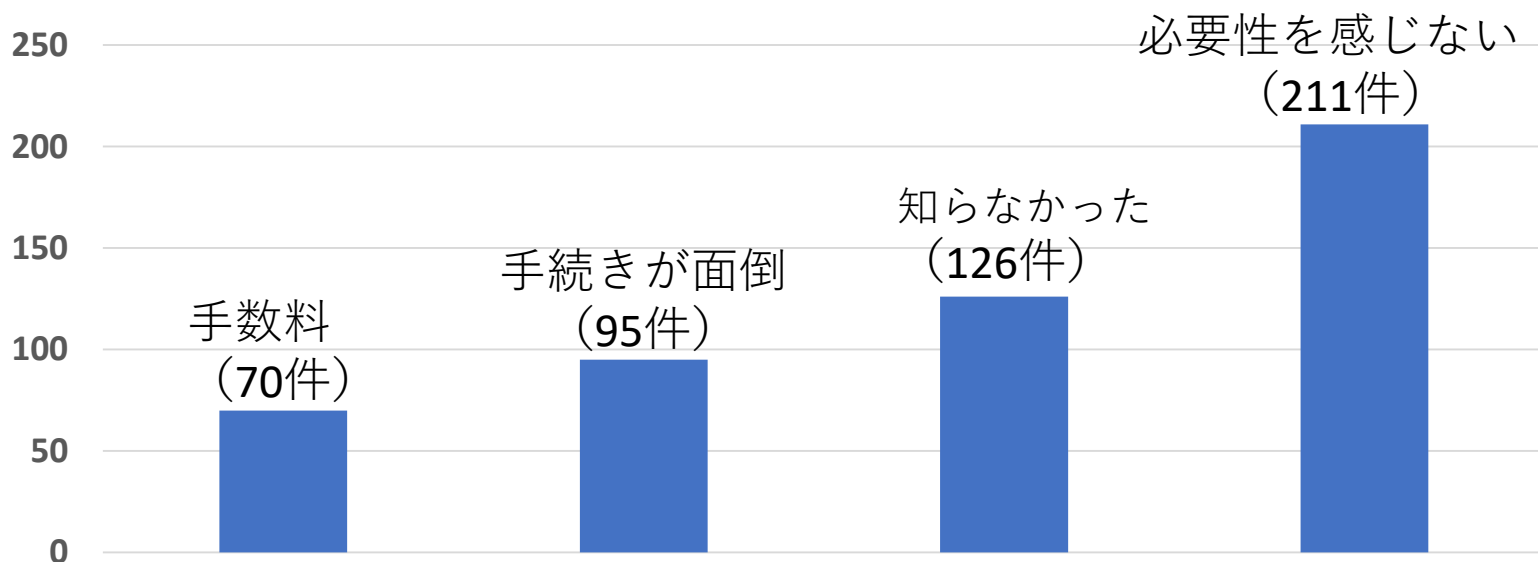


「医療費あと払い」をご利用している患者さんは会計を待つ必要が無いいため外来ホールにおらずアンケート調査に回答していない可能性があり、利用率が低く見える結果になったと考えられる。

※当院での「医療費あと払い」利用状況について（2020年2月時点）

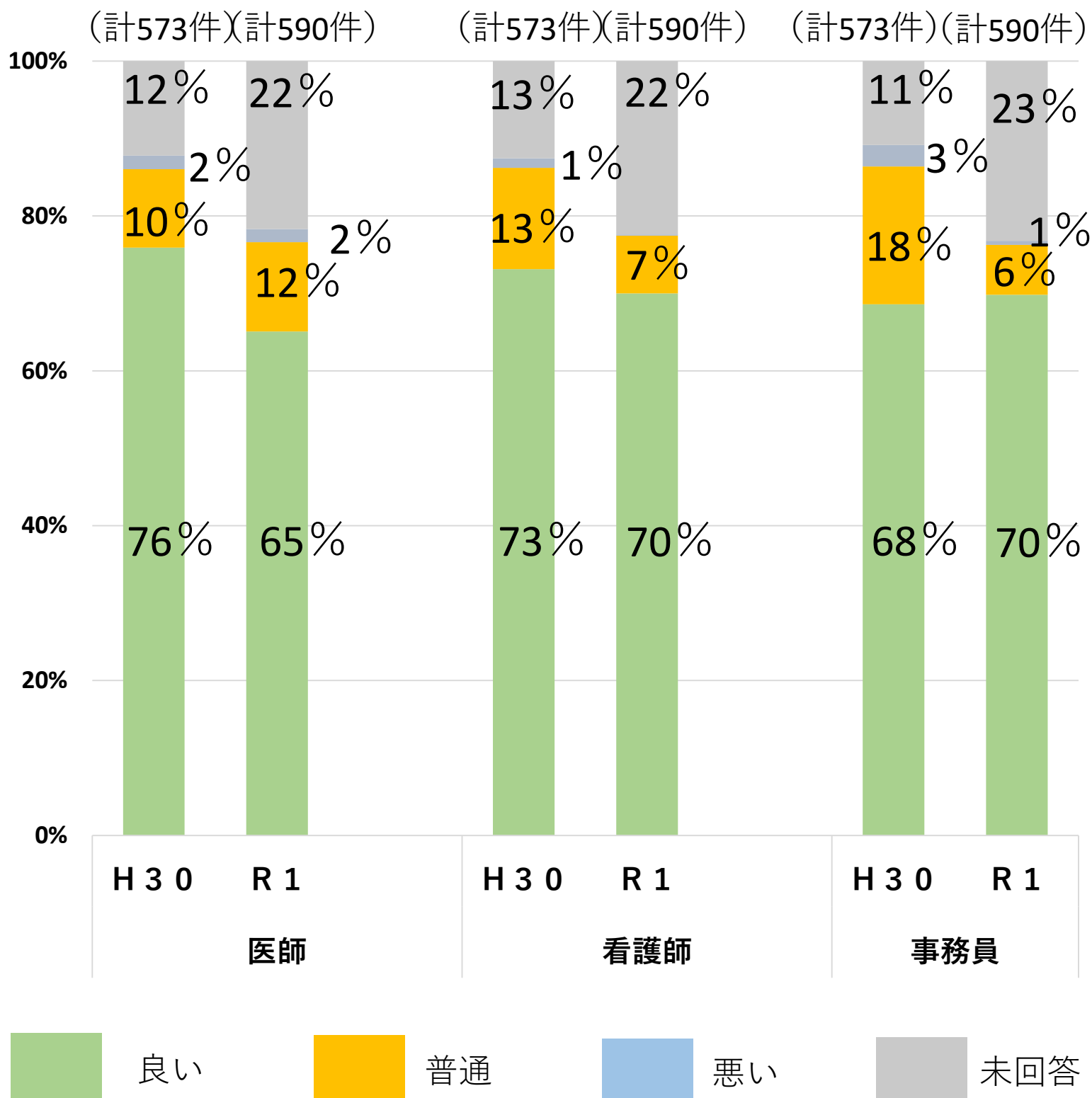
- ・延べご利用者数 約430人/月
- ・ご登録者数 約930人/月

質問2-2: ご利用していない理由を教えてください。（複数回答可）



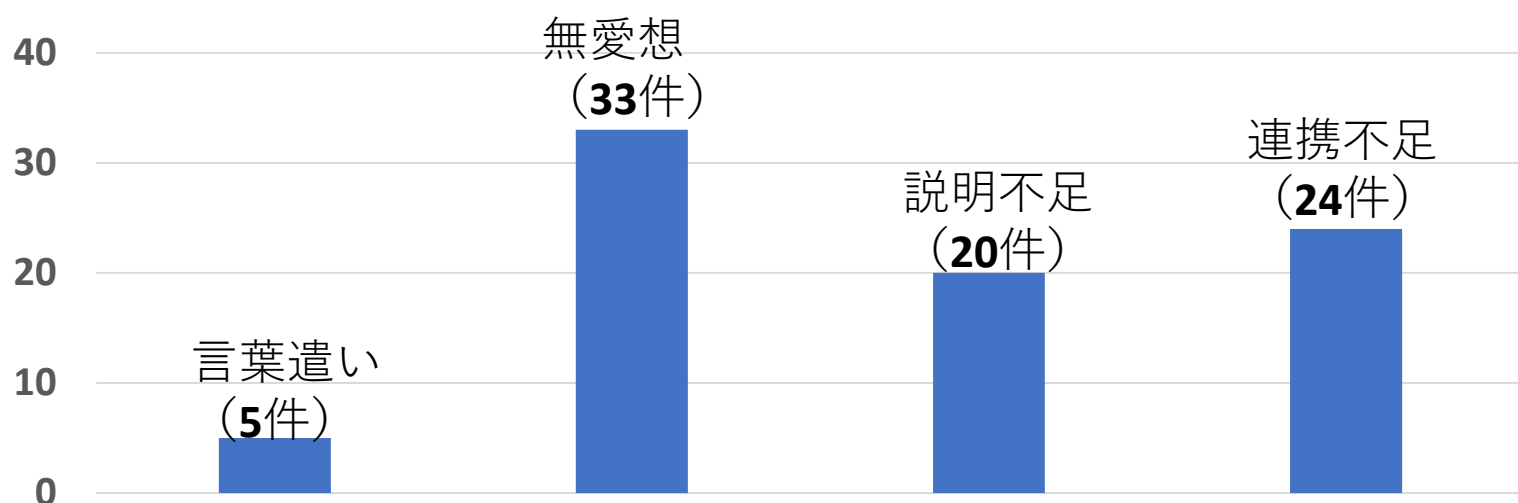
4. 職員の対応について

質問1：職員（医師、看護師、事務員）の対応はいかがですか？

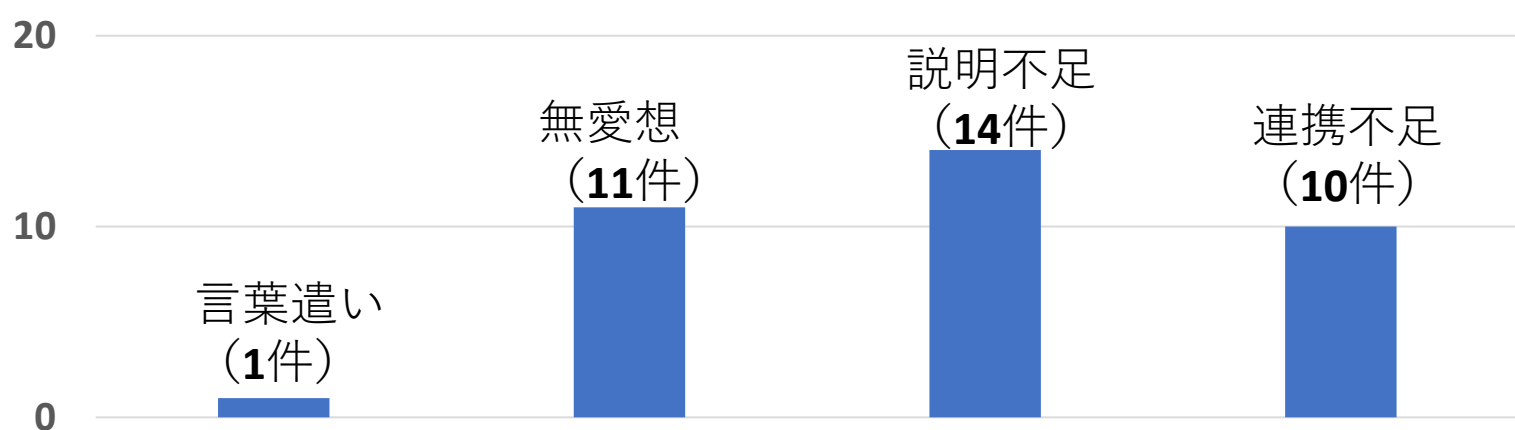


質問2：改善すべき点を教えてください。（複数回答可）

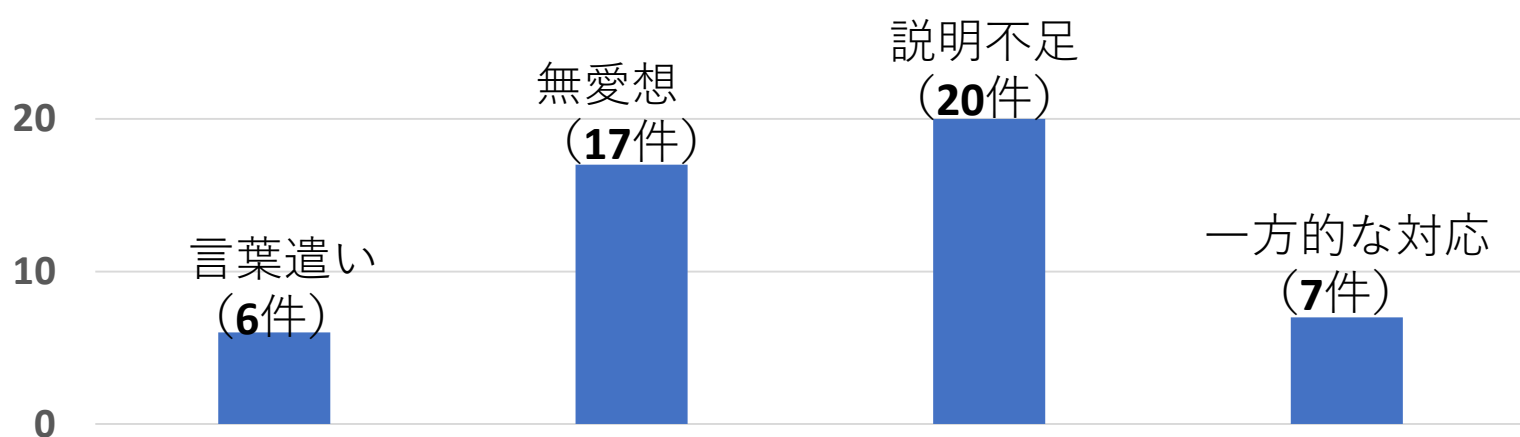
改善すべき点（事務員）



改善すべき点（看護師）



改善すべき点（医師）

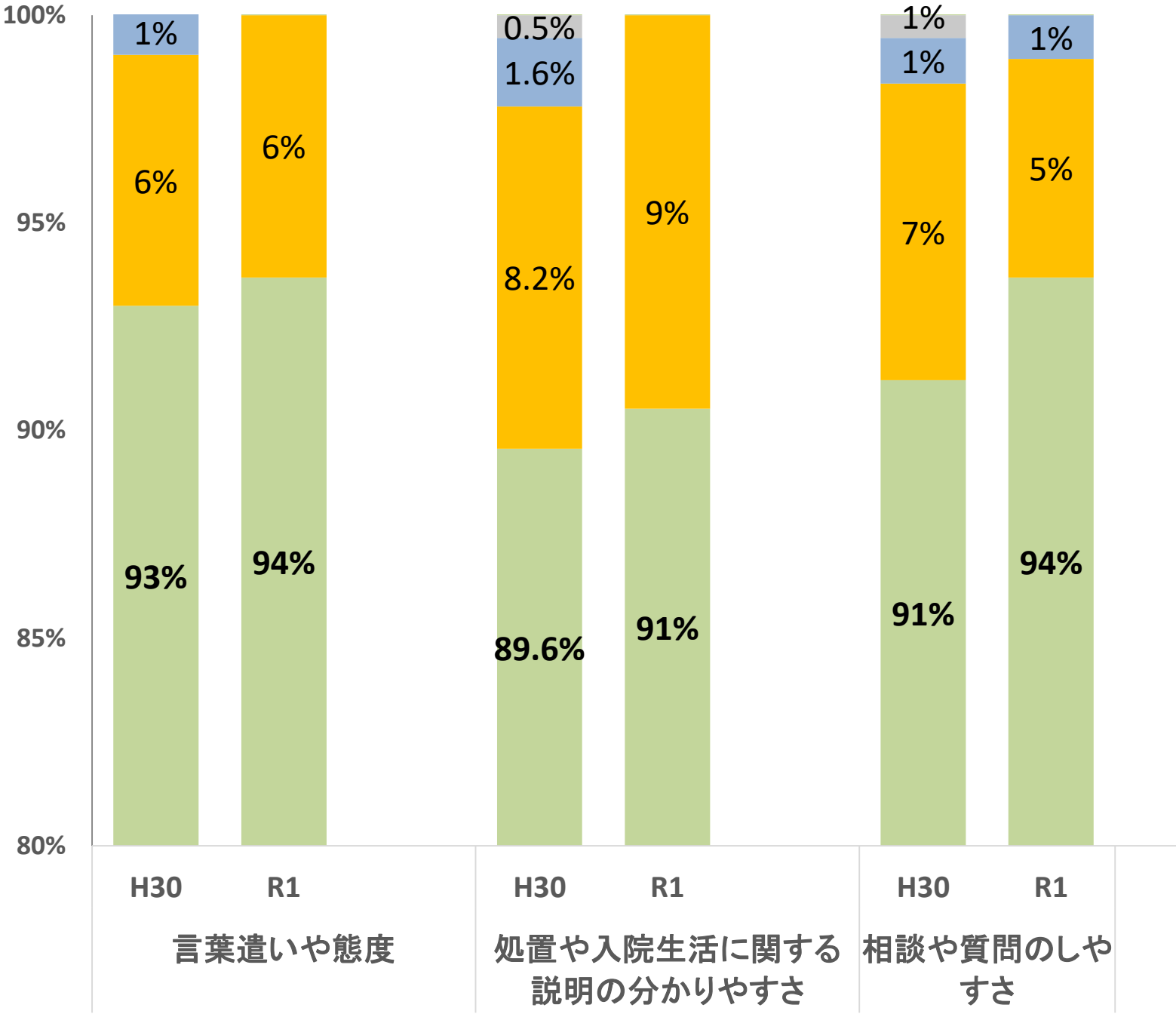


(入 院 調 査)

1.診療について（職員の対応）

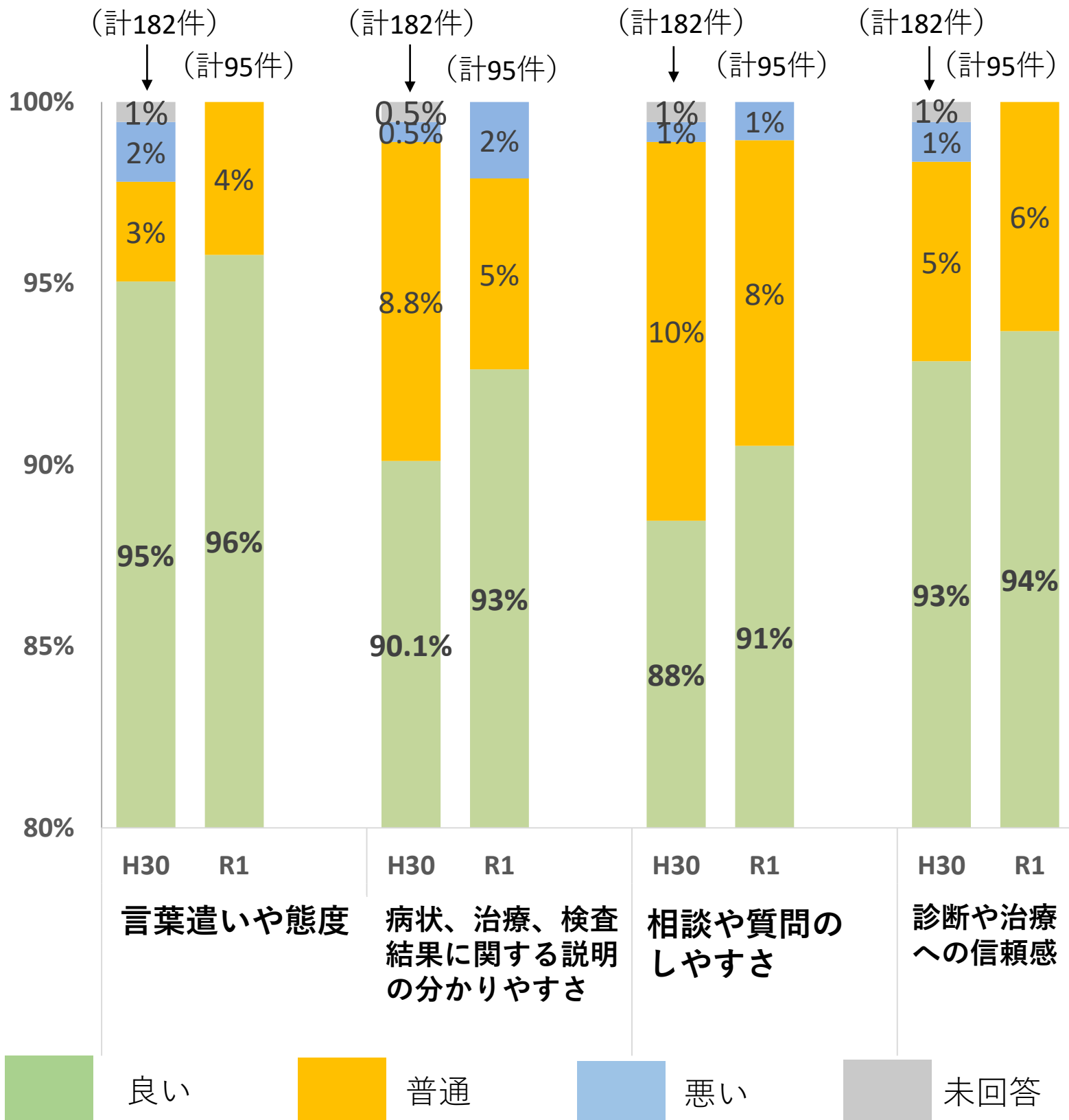
看 護 師

(計182件)(計95件) (計182件)(計95件) (計182件)(計95件)



良い 普通 悪い 未回答

医 師



2. 入院食について

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

