

平成 28 年度 患者満足度アンケート調査 結果について

平成 28 年 11 月 14 日(月)から 11 月 18 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 158 名、入院患者 111 名、健診受診者 21 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 68%・79% 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% を両者とも約 10% ほど上回っていました。外来における「満足」は、37 項目中 26 項目(70.3%)で、病棟における「満足」は、37 項目中 32 項目(86.5%)で、前回調査より増加しました。一方、健診センターにおける「満足」は、31 項目中 16 項目(51.6%)で前回調査より低下しました。

外来

- 「I 職員の接遇」について：「初診受付、会計の応対はいかがですか」以外の項目で、「満足」は、前回調査(平成 26 年度)を上まわった。特に前回低かった「放射線技師の言葉づかい、態度、身だしなみはいかがですか」の項目の「満足」は 59%→75%と顕著に増加した。
- 「II 施設・機能」について：「売店はいかがですか」以外の項目で、「満足」は、前回調査と同じか上回った。
- 「III 時間管理」について：「薬の待ち時間」の「満足」が 35%→42%と前回より増加した一方、「診察待ち時間」「検査・レントゲンの待ち時間」の「満足」はそれぞれ、28%→25%、46%→42%と減少した。
- 「IV 情報提供」について：「医師の十分な説明のもとで納得して治療を受けましたか」以外の項目で、「満足」は前回調査を上回った。
- 「V 全体の印象」について：「全体的な当院の満足度」「当院を誰かに紹介したいと思いますか」では「満足」がそれぞれ 76%→68%、69%→65%と減少した。

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、前回より増加した一方、「看護師のベッドサイドでの対応はいかがですか」「採血、検査などのやり方は患者さんから見て納得のいくものでしたか」は、それぞれ 90%→87%、81%→77%と減少した。
- 「II 施設・機能」について：「病室・病棟の明るさや配色はいかがですか」の項目のみ「満足」が 81%→77%と前回より減少した。
- 「III 時間管理」について：「ナースコールから看護師がくるまでの時間はいかがですか」のみ「満足」が、76%→72%と前回
- 「IV 情報提供」について：調査を 4% 下回った。
全ての項目で「満足」が前回より増加した。特に「退院後の当院のアフターフォロー態勢はいかがですか」は 38%→72%と顕著に増加した。
- 「V 全体の印象」について：全ての項目で、「満足」は、前回より増加した。

健診

- 「I 職員の接遇」について：全ての項目で、「満足」は前回より減少した。
- 「II 施設・機能」について：「満足」が前回より増加したのは 9 項目中 4 項目であった。「病院への交通手段、駐車場の整備等はいかがですか」は「満足」が 86%→66%と減少した。
- 「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」のみ「満足」は前回より減少した。
- 「V 全体の印象」について：5 項目中 3 項目で、「満足」が前回より減少した。「全体的な当院の満足度を 5 段階で評価してください」では「満足」が 76%→68%と減少した。

注：「満足」は、「最高に満足」「一応満足」の合計である。