



# 入院患者さん満足度調査結果の報告

(令和2年4月1日から令和3年3月31日)

当院では、令和2年度中に入院された患者さんに満足度調査を実施させて頂きました。

ご協力頂いた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに、調査結果の概要についてご報告させて頂きます。

## ●回答頂いた患者さんについて

【性別】 ■ 男性 ■ 女性 ■ 不明



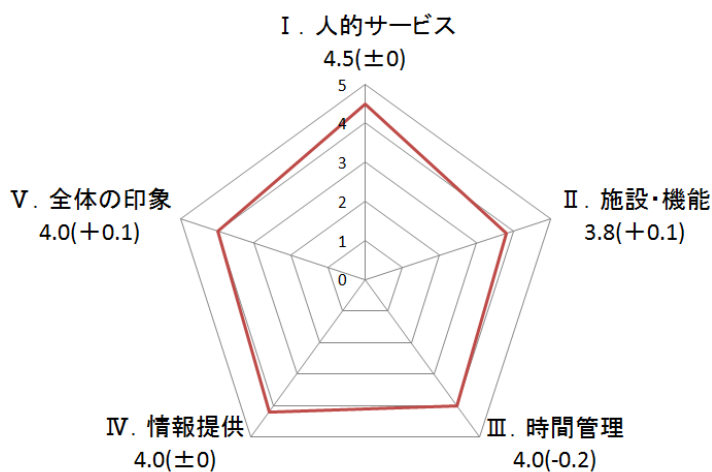
【年齢】 ■ 10代以下 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代以上 ■ 不明



【回答割合】 (3,762人中1,236人回答) ■ 回答 ■ 未回答



## ●病院全体に対する評価 (カッコ内は昨年度からの増減)

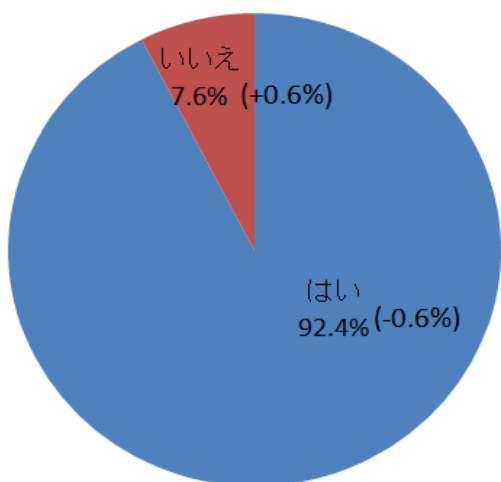


今回調査で、特に「人的サービス」に対する満足度が評価をされており、今後も病院スタッフによる患者さんへコミュニケーションを積極的に図り、様々なニーズに対応できるように努めます。

しかし、時間管理の箇所での「面会時間」について厳しい結果となっており、新型コロナウイルス感染症の流行により面会制限等を実施したことが理由であると考えられる。今後は、機器等の整備を図り、リモート面会を増やす等して改善したいと考えています。

今後は職員一人ひとりの意識改革や職員研修の継続的に実施、さらに病院スタッフによる患者さんへコミュニケーションを積極的に図り、様々なニーズに対応できるようにし、患者満足度の向上に努めます。

## ●当院を、誰かに紹介したい割合



最後に、「当院を、誰かに紹介したいと思いますか。」という質問をさせて頂くことで、患者さんが当院の診療内容、スタッフ、施設等に対する総合的な満足度が表れると考えています。

左記のとおり、「はい」が92.4%となり、前年を0.6%下回る結果となったが、スタッフの対応などの「人的サービス」、回診・面談時間、ナースコールからの到着時間等の「時間管理」、医師からの手術内容や治療経過の説明などの「情報提供」を高く評価して頂いた結果が満足度に反映されたものと考えています。

今後も、患者さんが親族、友人などに紹介したいと思って頂けるいい病院づくりに励んでまいります。