

# 患者満足度調査結果をお知らせします

総合病院では、皆さまに安心してご来院いただき、満足してお帰りいただけるよう、より良い医療の提供に向けて全職員が力を合わせて取り組んでおります。

患者さんのご意見をお聞かせいただき、さらに信頼の得られる病院となるため、当院では平成13年度から毎年「患者満足度調査」を実施しています。今年度も7月に調査を実施し、このたび結果を取りまとめましたので、主な結果についてご報告いたします。

今後も、皆さま方のご意見・ご要望をお聞きしながら、少しでもよりよい病院となるよう努力を続けてまいりたいと存じます。引き続きのご支援ご協力をよろしくお願いいたします。



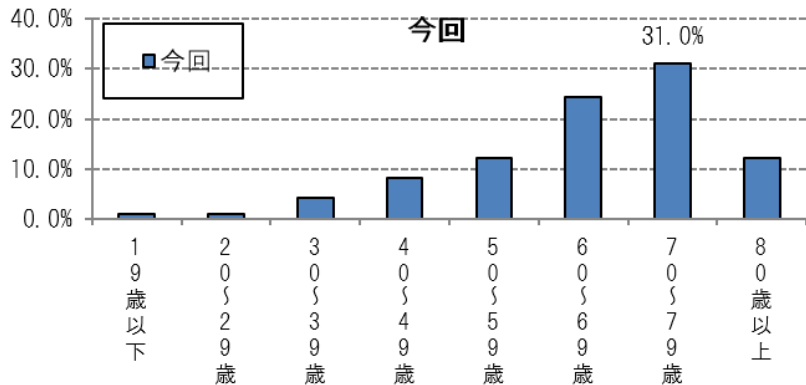
# 外来患者満足度調査の結果

令和2年7月14日～令和2年7月15日実施 回答者数713名

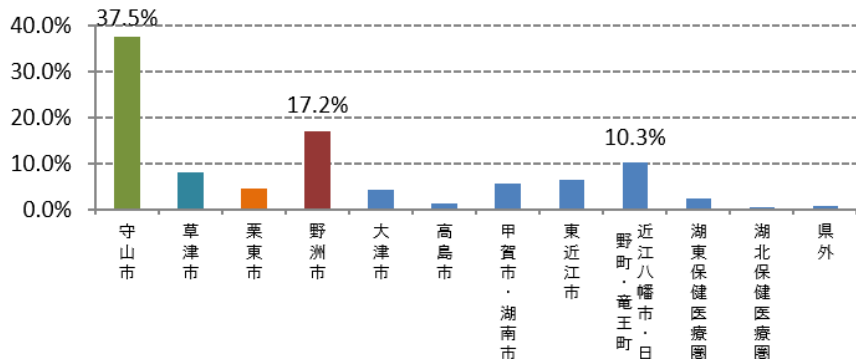
前回調査: 令和元年7月1日～令和元年7月2日実施 回答者数684名

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

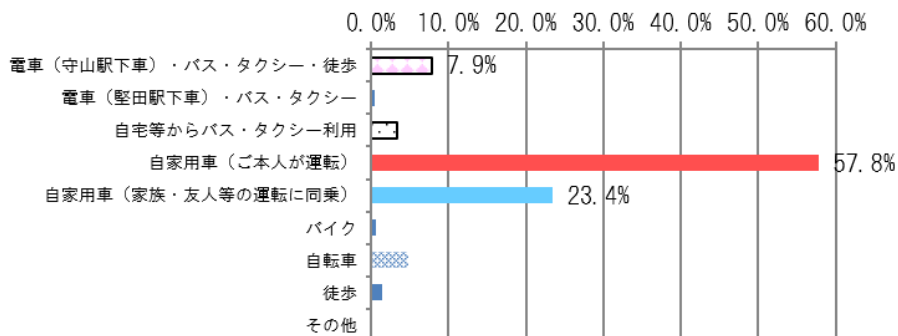
## ■受信者の年代



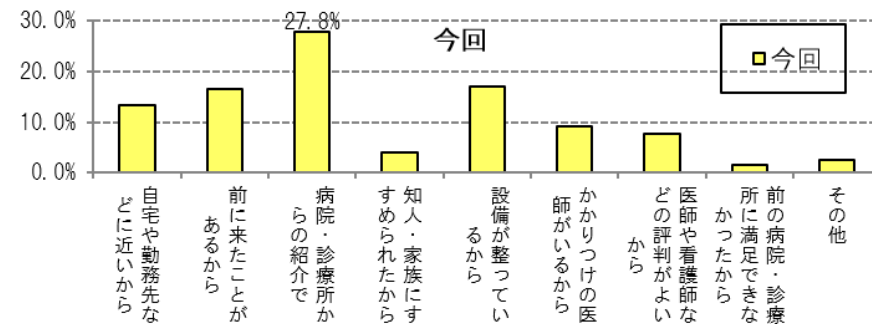
## ■回答者の住所



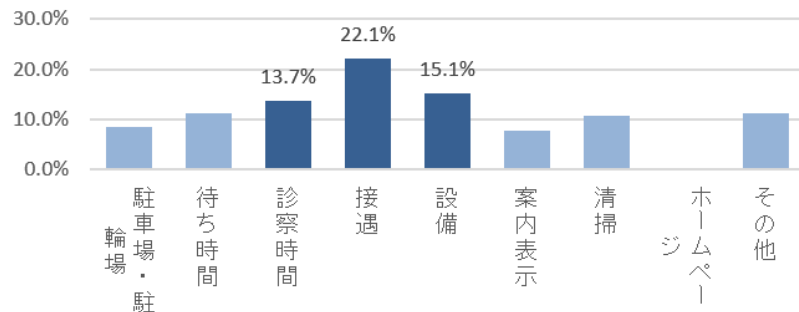
## ■回答者の交通手段



## ■当院の選択理由 (複数回答可)

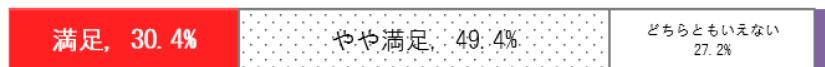


## ■特に満足した項目 (複数回答可)



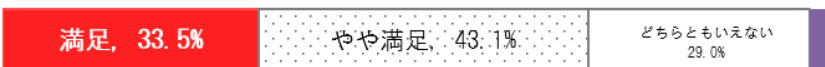
## ■次回も当院を受診

・昨年度満足度比較: -0.1 ・昨年度不満度比較: +0.2



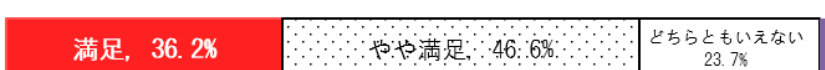
## ■知人や家族に勧める

・昨年度満足度比較-0.6: ・昨年度不満度比較:+0.5

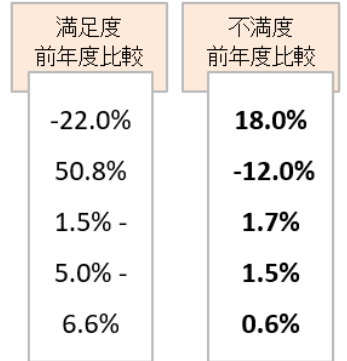
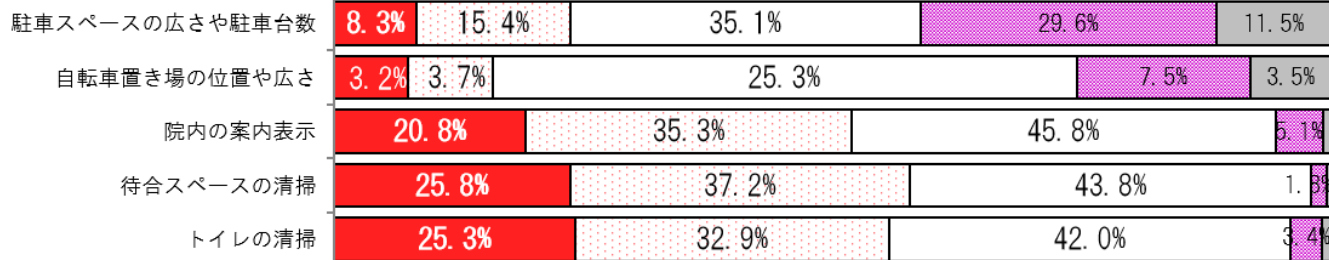


## ■総合的な満足度(Q1設問)

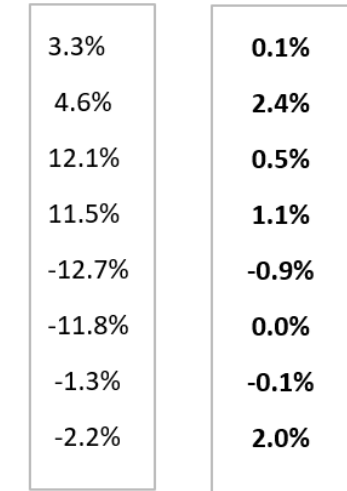
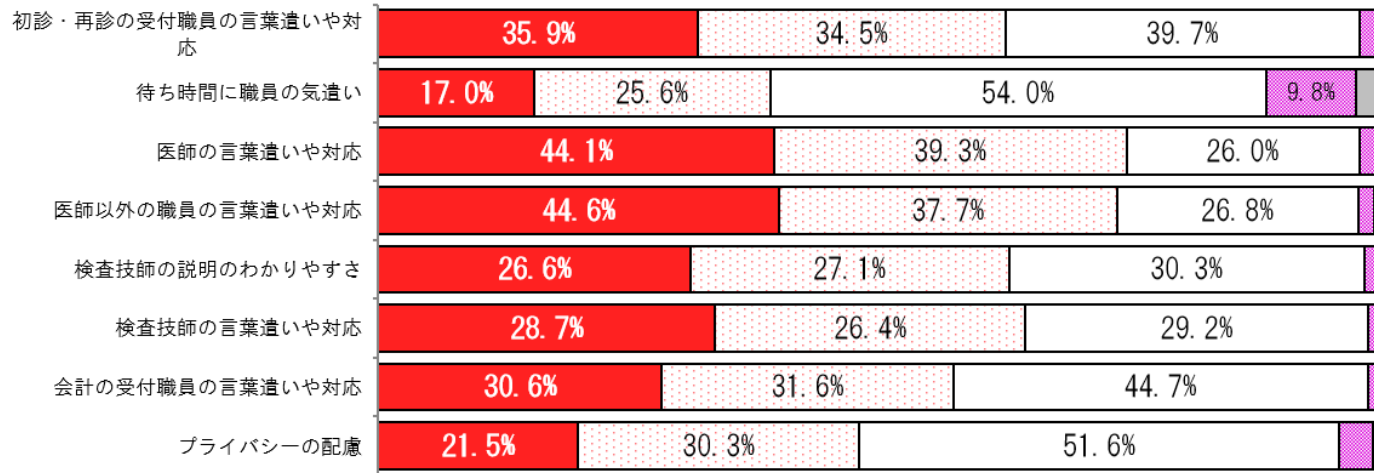
・昨年度満足度比較: -0.4 ・昨年度不満度比較:+1.4



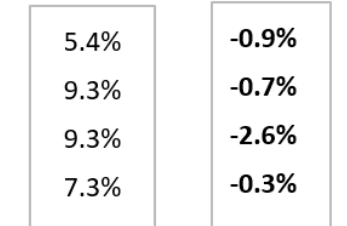
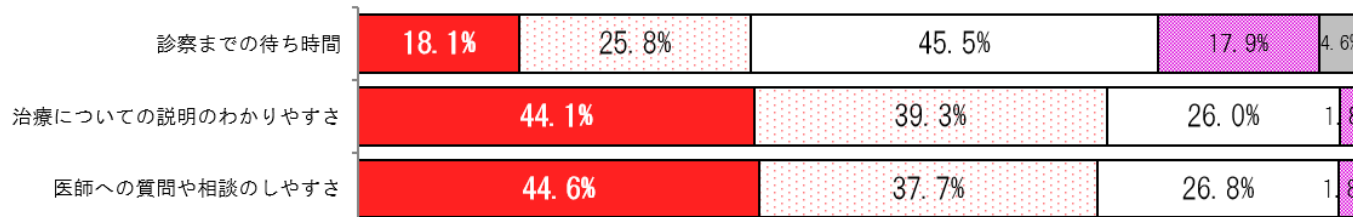
■個別項目の満足度  
院内施設面



接遇面



診察サービス面



※満足度とは非常に満足とやや満足の割合を合計した数値。  
※不満度とはやや不満と不満の割合を合計した数値。

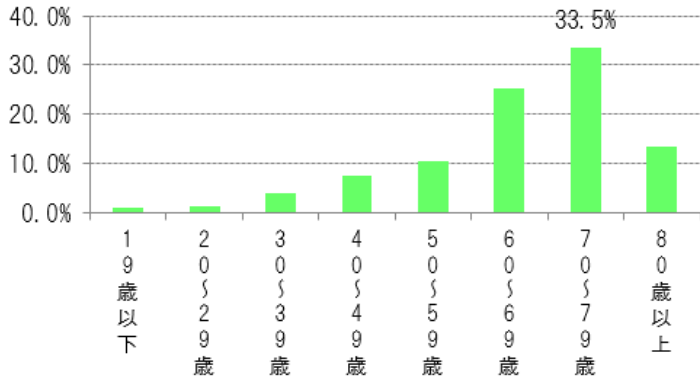
# 入院患者満足度調査の結果

令和2年7月1日～令和2年7月31日実施 回答者数396名

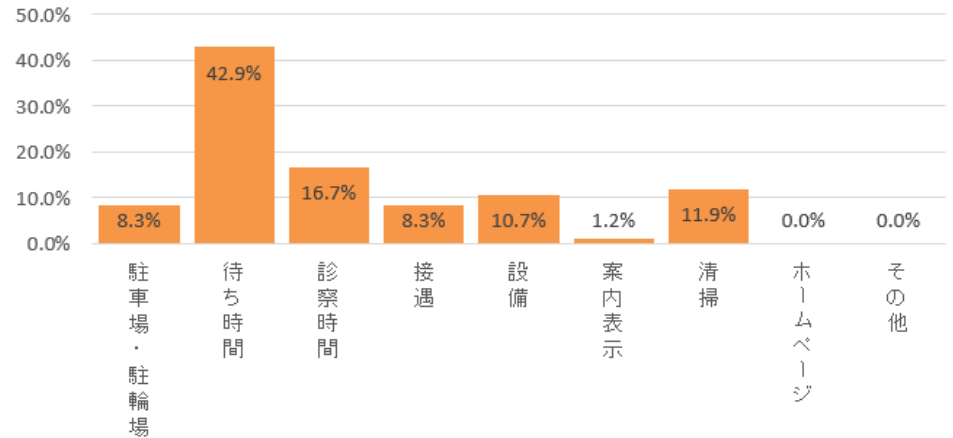
前回調査: 令和元年7月1日～令和元年7月31日実施(回答者数: 529人)

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

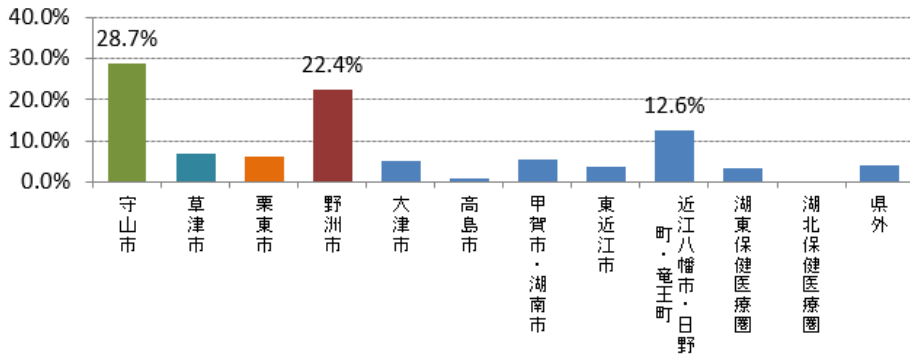
## 回答者の年代



## 特に満足した項目 (複数回答可)



## 回答者の住所



## 次回も当院を受診

・昨年度満足度比較: +1.9% ・昨年度不満度比較: -0.1%



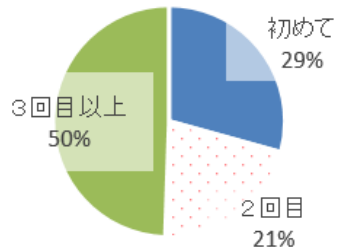
## 知人や家族に勧める

・昨年度満足度比較: +0.9% ・昨年度不満度比較: -0.5%

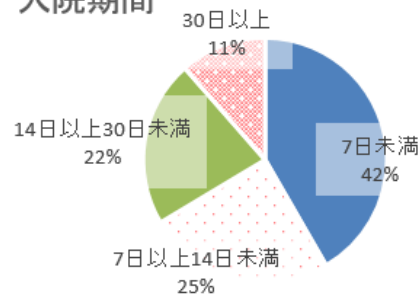


## 回答者の入院回数・入院期間

### 入院回数

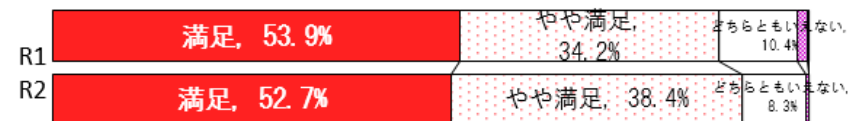


### 入院期間

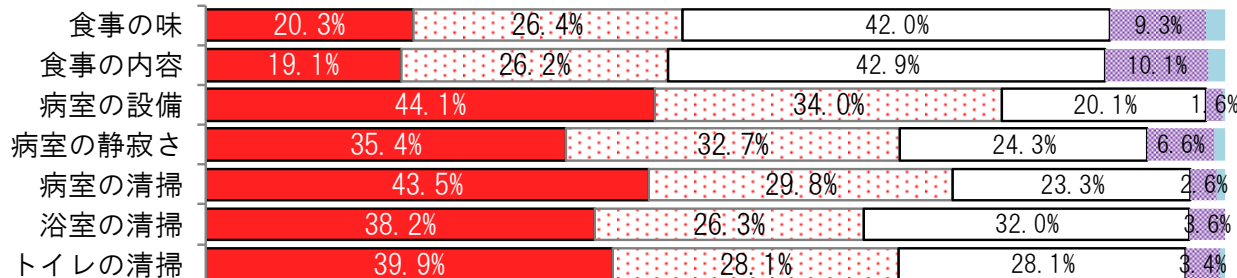
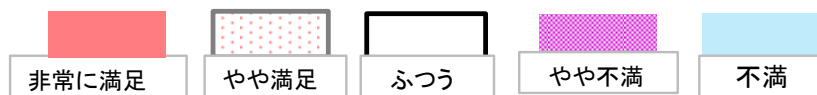


## 総合的な満足度(QI質問)

・昨年度満足度比較+3.1% ・昨年度不満度比較:-1.0%

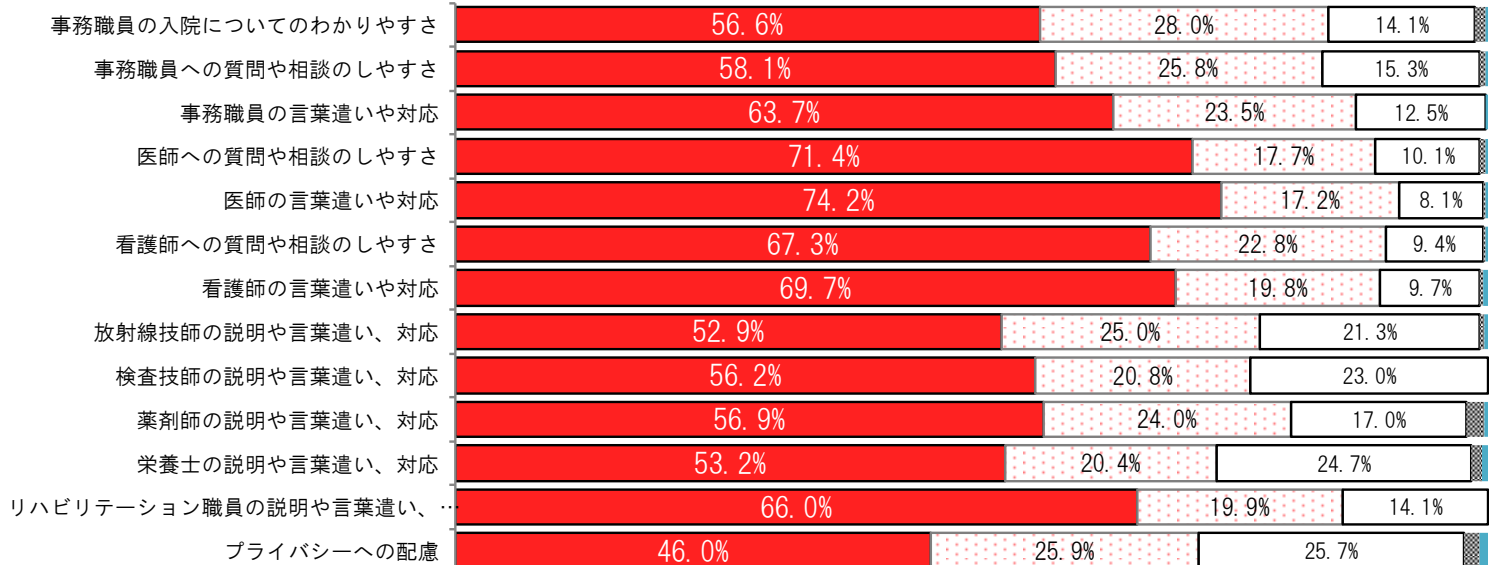


■個別項目の満足度  
院内施設面



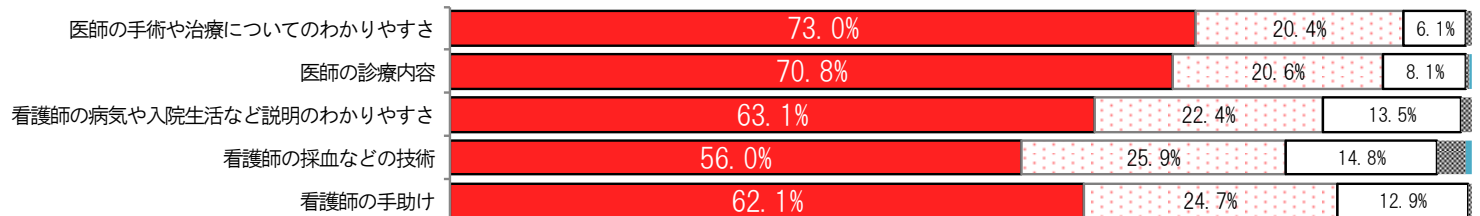
満足度 前年度比較	不満足度 前年度比較
-7.6%	0.8%
-8.6%	1.6%
-1.2%	-0.5%
-0.3%	-1.8%
1.3%	0.3%
-4.0%	0.2%
-1.9%	-0.1%

接遇面



満足度 前年度比較	不満足度 前年度比較
3.3%	-0.2%
0.8%	-0.2%
1.6%	-0.5%
-1.2%	-0.8%
-0.2%	-0.3%
0.9%	-0.8%
-0.6%	0.4%
-1.2%	-0.1%
-4.9%	-0.9%
1.3%	1.0%
0.1%	0.7%
4.0%	-0.5%
-4.2%	-0.6%

診察サービス面



満足度 前年度比較	不満足度 前年度比較
1.8%	-0.8%
0.7%	-0.6%
-1.5%	-0.3%
0.0%	-0.9%
1.2%	-0.5%

※満足度とは非常に満足とやや満足の割合を合計した数値。

※不満足度とはやや不満と不満の割合を合計した数値。