

2019年度 患者満足度調査

C S 委 員 会

当院では、患者さんにとってより良い病院となるために、皆様のご意見をお聞きし、病院運営に反映させていくことを目的に、年に1度、「患者満足度調査」を実施しております。

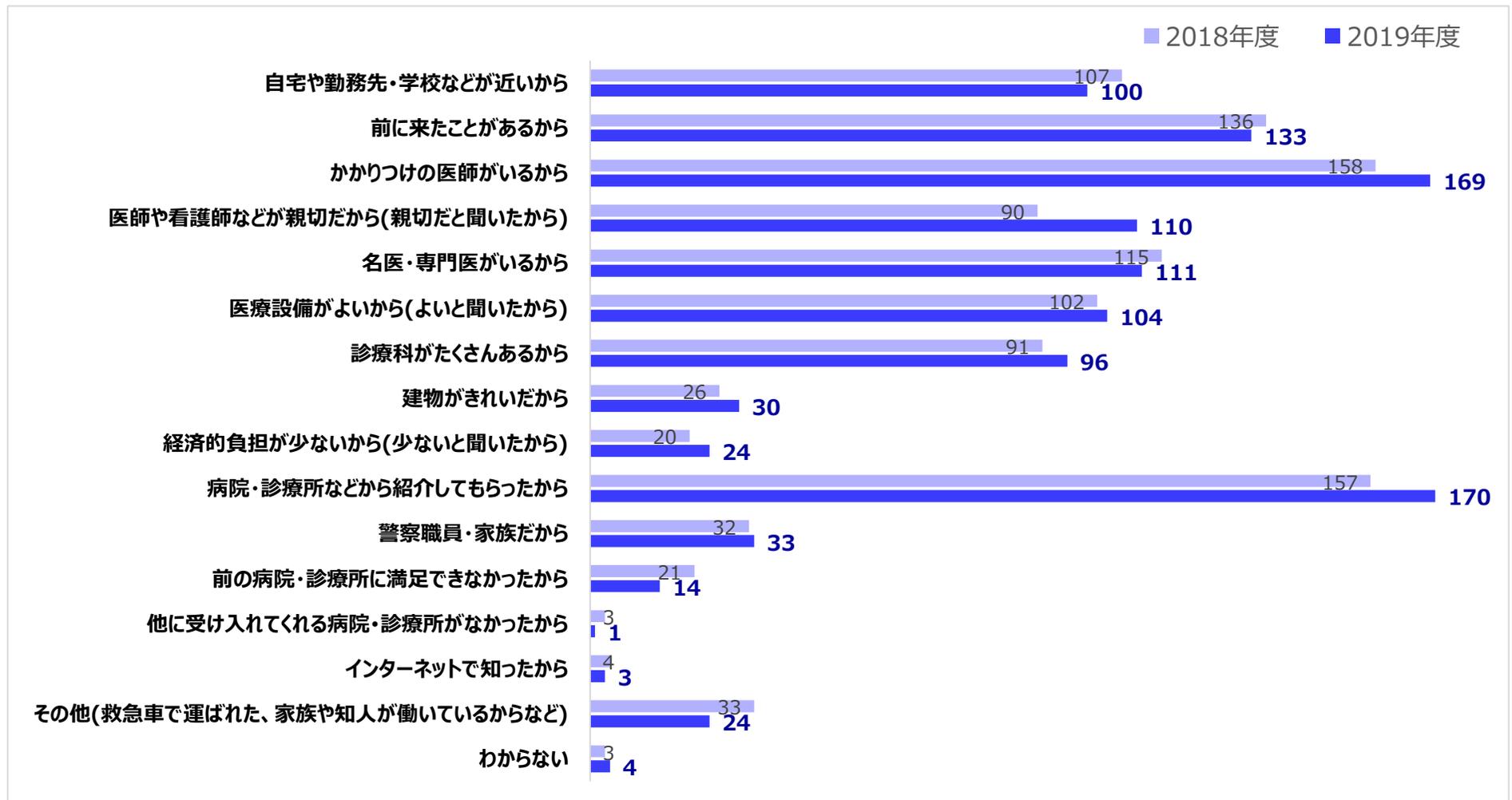
令和元年度実施分の調査結果について、入院、外来に分けて記載しておりますので、以降のページをご覧ください。

※CS = カスタマーサティスファクション（患者満足）

外来アンケート結果

- 実施日 2019年10月15日～10月16日
- 調査方法 外来患者さんにアンケート用紙を配布し、回収。
- 回収件数 438部 回収率87.6%

① 警察病院を選んだ理由（各項目、上段が2018年度、下段が2019年度）



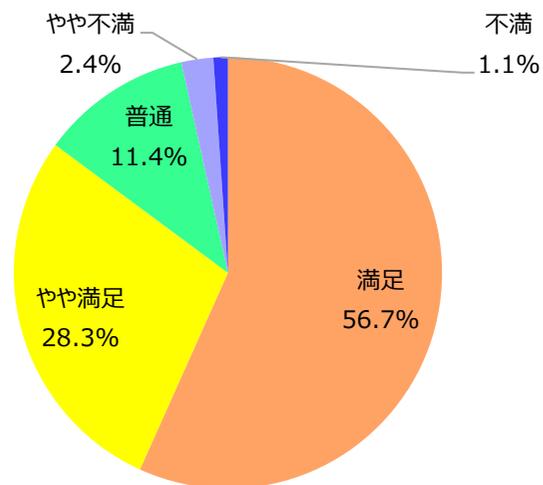
② 設備について（各項目、上段が2018年度、下段が2019年度）



③ 医師の対応について

満足+やや満足

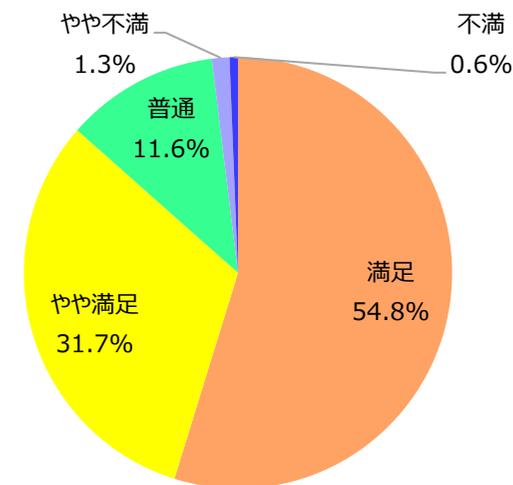
85.1%



④ 看護師の対応について

満足+やや満足

86.5%

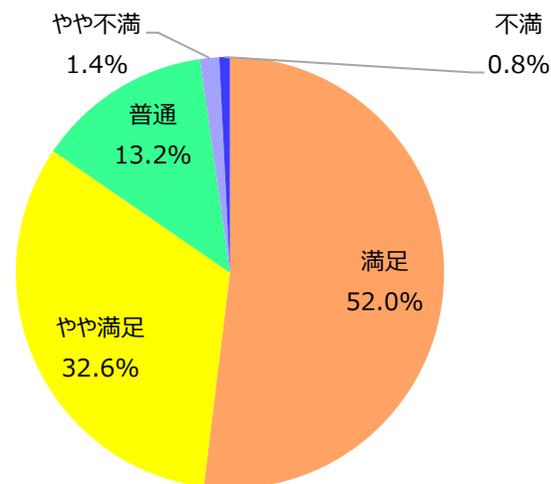


満足 やや満足 普通 やや不満 不満

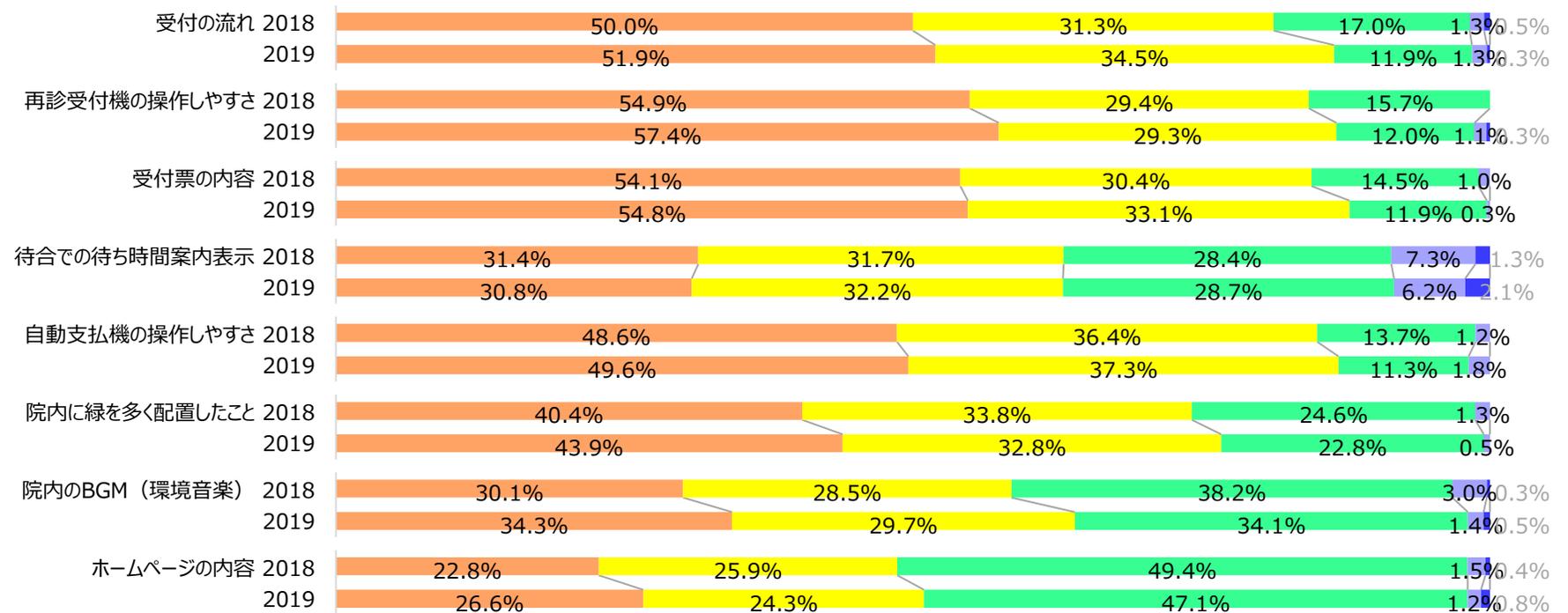
⑤ 事務職員の対応について

満足+やや満足

84.5%



⑥ その他（各項目、上段が2018年度、下段が2019年度）

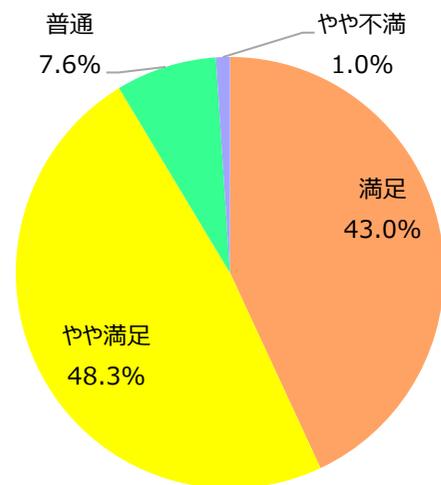


満足 やや満足 普通 やや不満 不満

⑥ 総合満足度

満足+やや満足

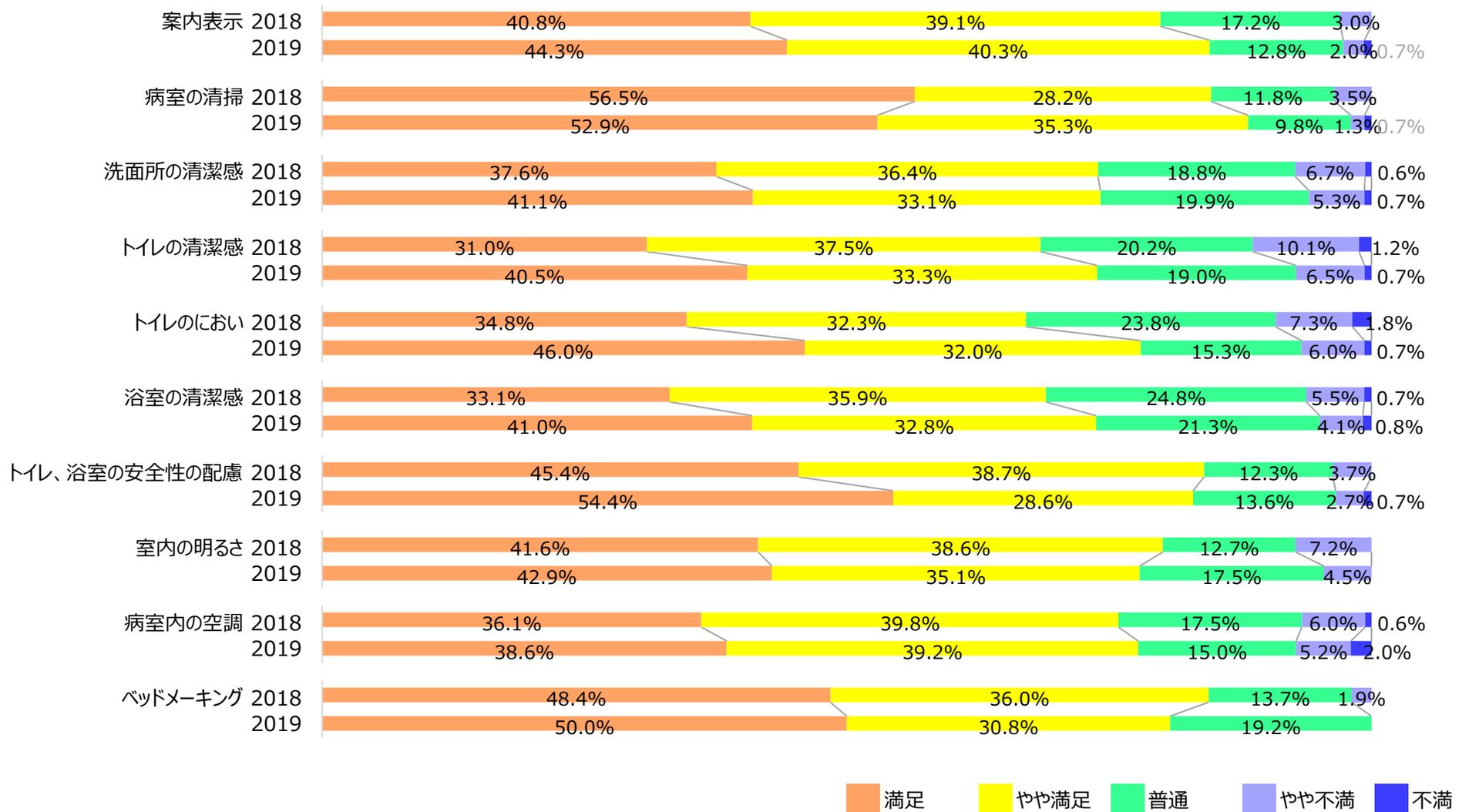
91.3%



病棟アンケート結果

- 実施日 2019年10月21日～10月28日
- 調査方法 入院患者さんにアンケート用紙を配布し、回収。
- 回収件数 157部 回収率58.1%

① 構造・設備について（各項目、上段が2018年度、下段が2019年度）



② 医師の対応について

満足+やや満足

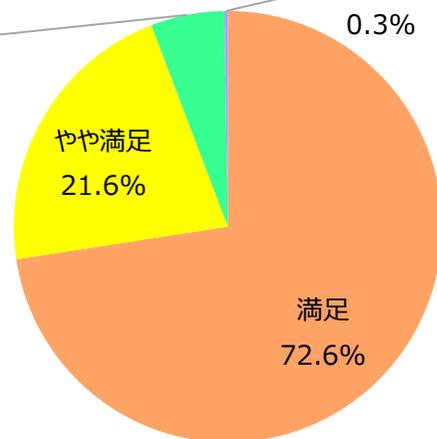
94.2%

普通

5.5%

やや不満

0.3%



③ 看護師の対応について

満足+やや満足

92.6%

普通

6.8%

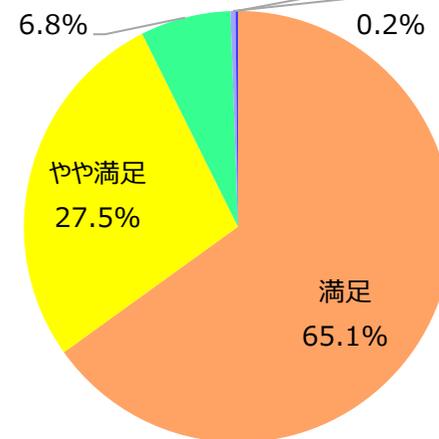
不満

0.2%

やや不

満

0.4%



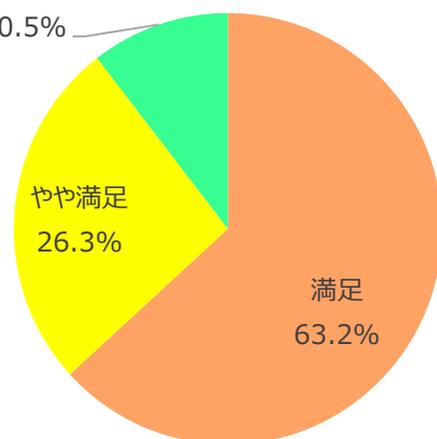
④ その他（事務、薬局、栄養士、清掃、医療相談員）の職員の対応について

満足+やや満足

89.5%

普通

10.5%



⑤ 総合満足度

満足+やや満足

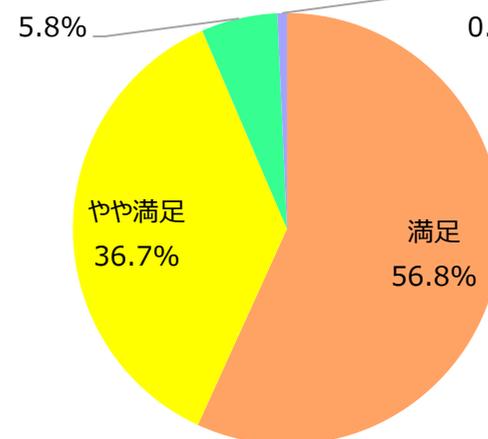
93.5%

普通

5.8%

やや不満

0.7%



満足 やや満足 普通 やや不満 不満

○ 結 語

今回の調査における皆様のご意見を参考にし、より満足頂ける病院を目指して、一層努力をしていく所存です。改善できた点は、次回の調査報告で併せてお伝え致します。この度は、調査にご協力いただき誠にありがとうございました。