

入院患者さん満足度調査結果報告

平成 27 年度【患者さん満足度調査】について、結果の概要をご報告させていただきます。ご協力をいただいた患者さん、ご家族の皆さん、誠にありがとうございました。

■回答数・・・390 件

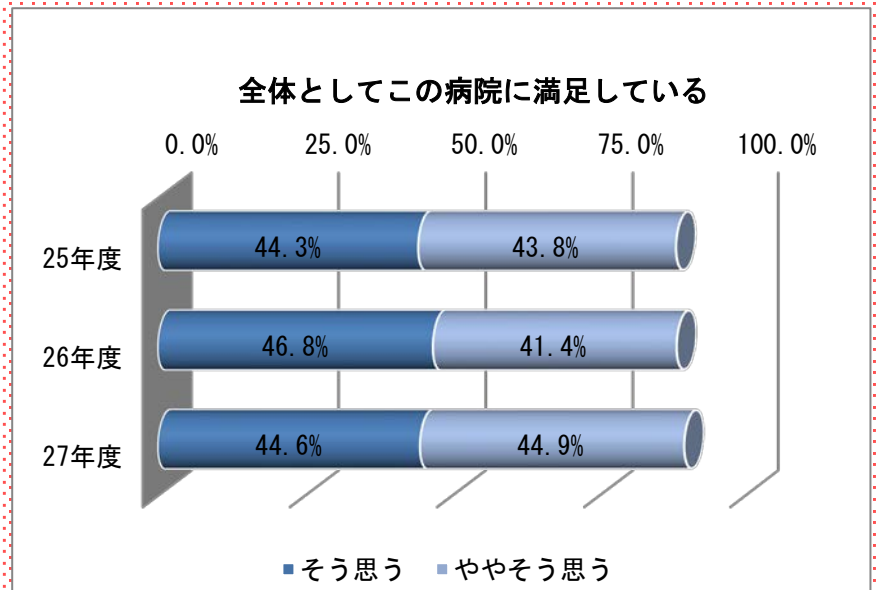
※すべての設問を通して、「そう思う」「ややそう思う」とご回答いただいた割合を「満足」と位置付けグラフにしました。

1 総合的な満足度〈図 1〉

〈図 1〉

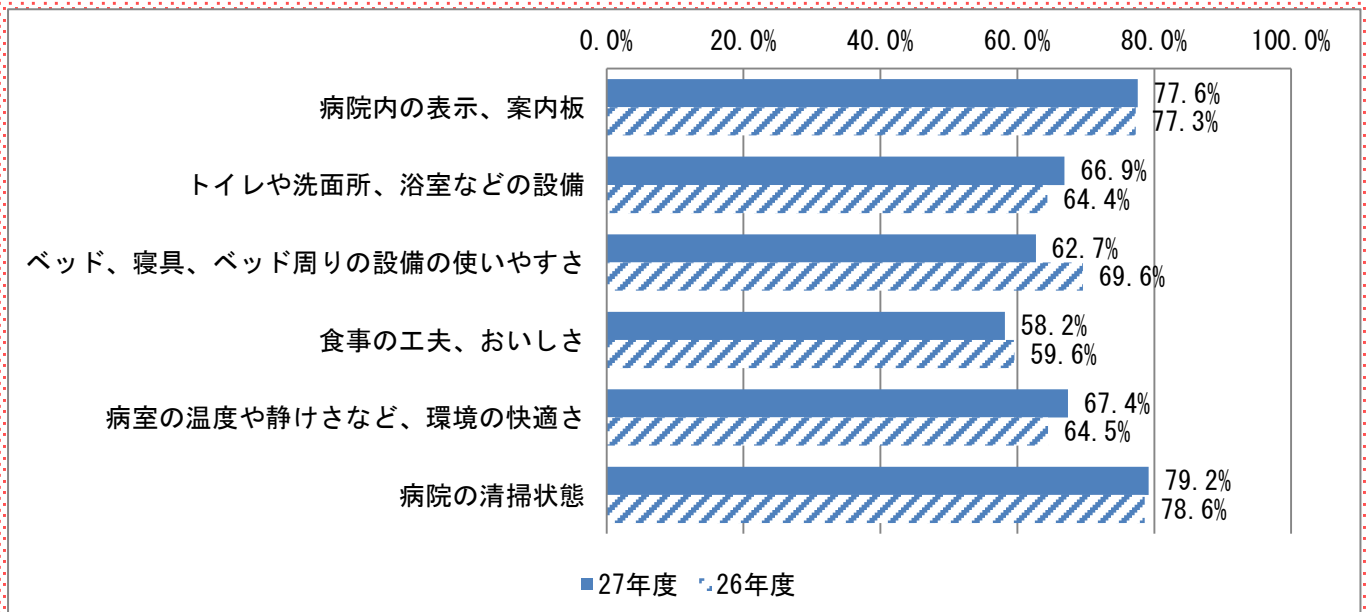
全体としてこの病院に満足しているかについてうかがいました。

25 年度	88.1%
26 年度	88.3%
27 年度	89.5%

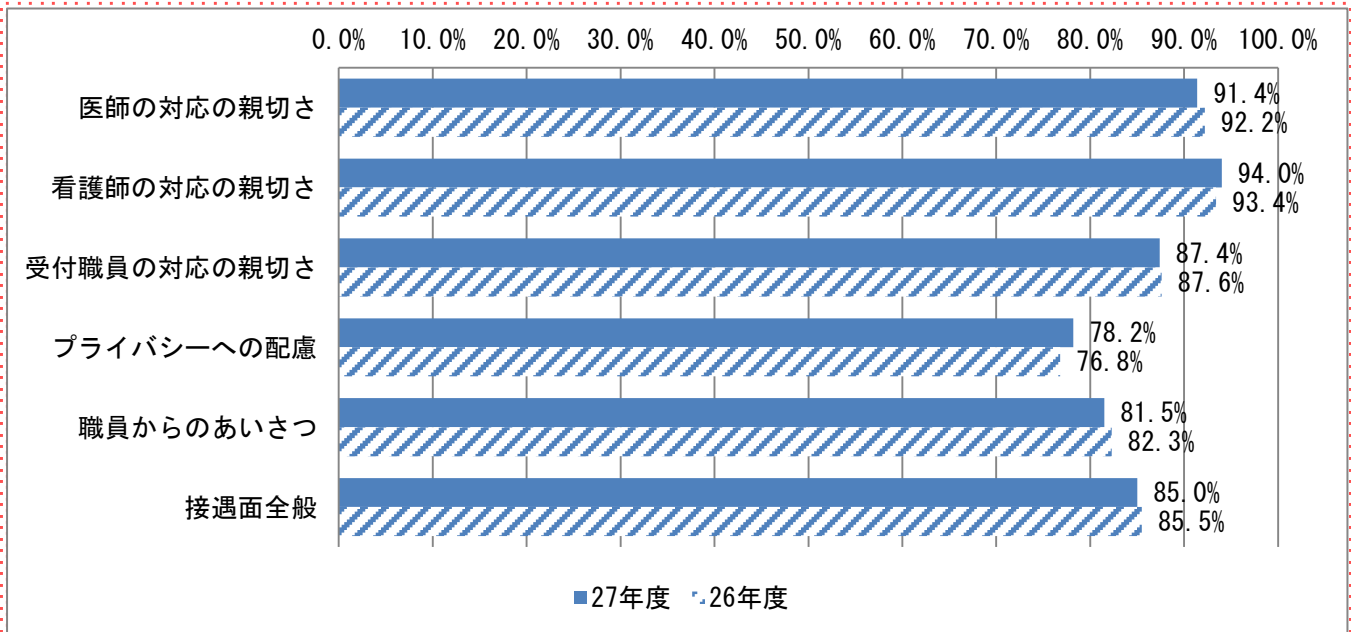


昨年度と比較して、総合的な満足度は上がっておりますが、「そう思う」とする回答は昨年度を下回っているため、引き続き改善に努めてまいります。

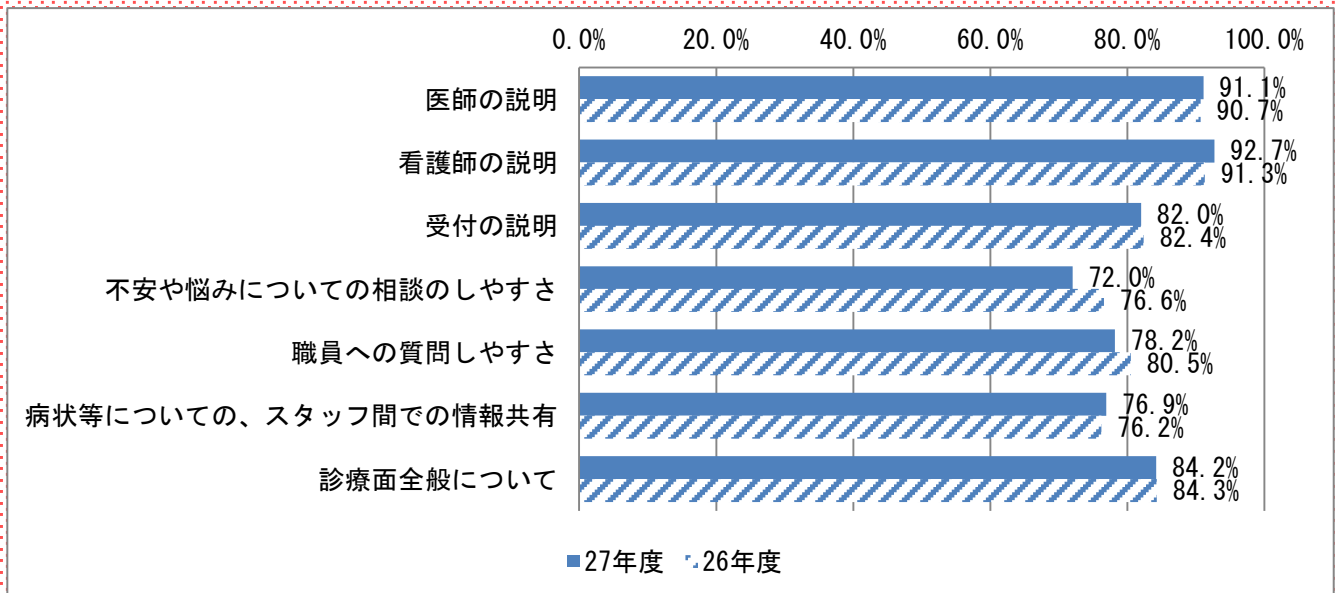
2 院内施設・病室環境について〈図 2〉



3 接遇面について〈図3〉



4 診察面について〈図4〉



【まとめ】

今回の調査では、全体として当院に満足していただいているものの、施設面ではベッド等の設備の使いやすさ、診察面では相談や質問のしやすさに課題があるという結果となりました。これらの課題点について、院内で具体的な対策を検討し、改善に取り組んでまいります。

患者のみなさまからいただくご意見は、より良い病院づくりのための重要な材料となります。患者さん向けアンケート「みなさまの声」も各病棟にご用意しておりますので、入院中のご意見をぜひお聞かせください。

外来患者さん満足度調査結果報告

平成 27 年度【患者さん満足度調査】について、結果の概要をご報告させていただきます。ご協力をいただいた患者さん、ご家族の皆さん、誠にありがとうございました。

■回答数・・・1,215 件

※すべての設問を通して、「そう思う」「ややそう思う」とご回答いただいた割合を「満足」と位置付けグラフにしました。

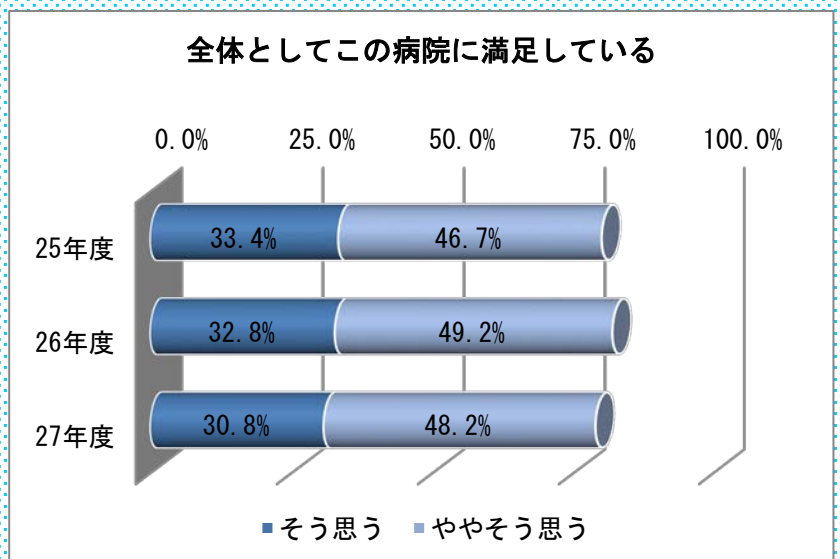
1 総合的な結果〈図 1〉

〈図 1〉

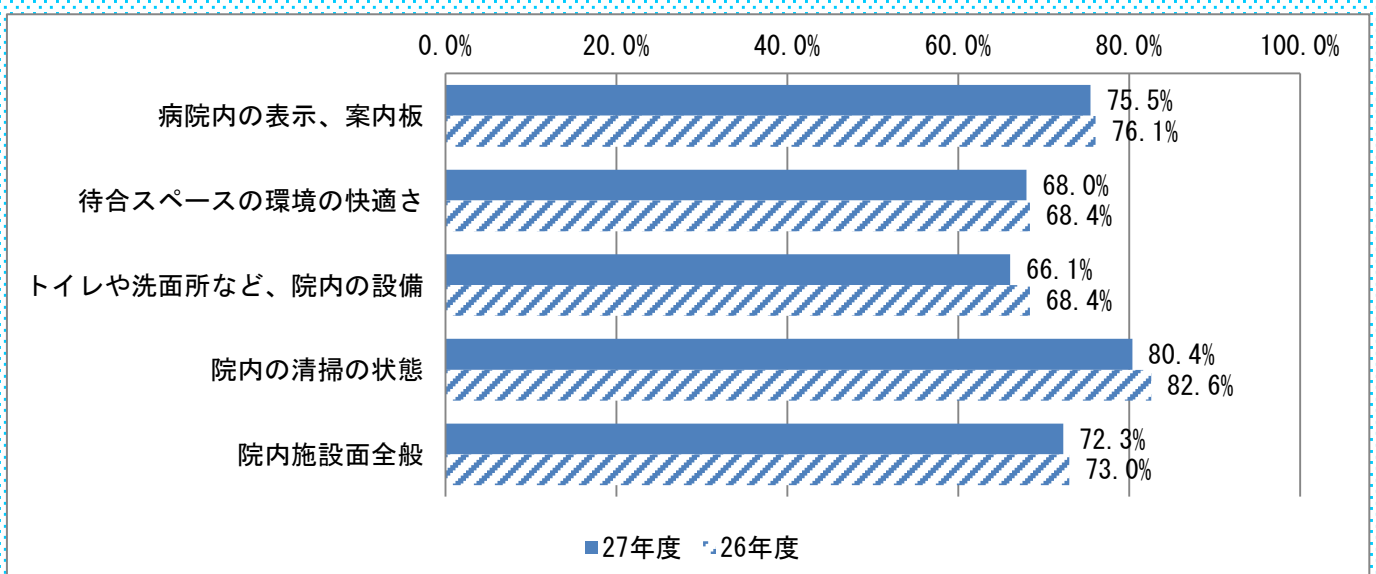
全体としてこの病院に満足しているかについてうかがいました。

25 年度	80.1%
26 年度	82.0%
27 年度	79.0%

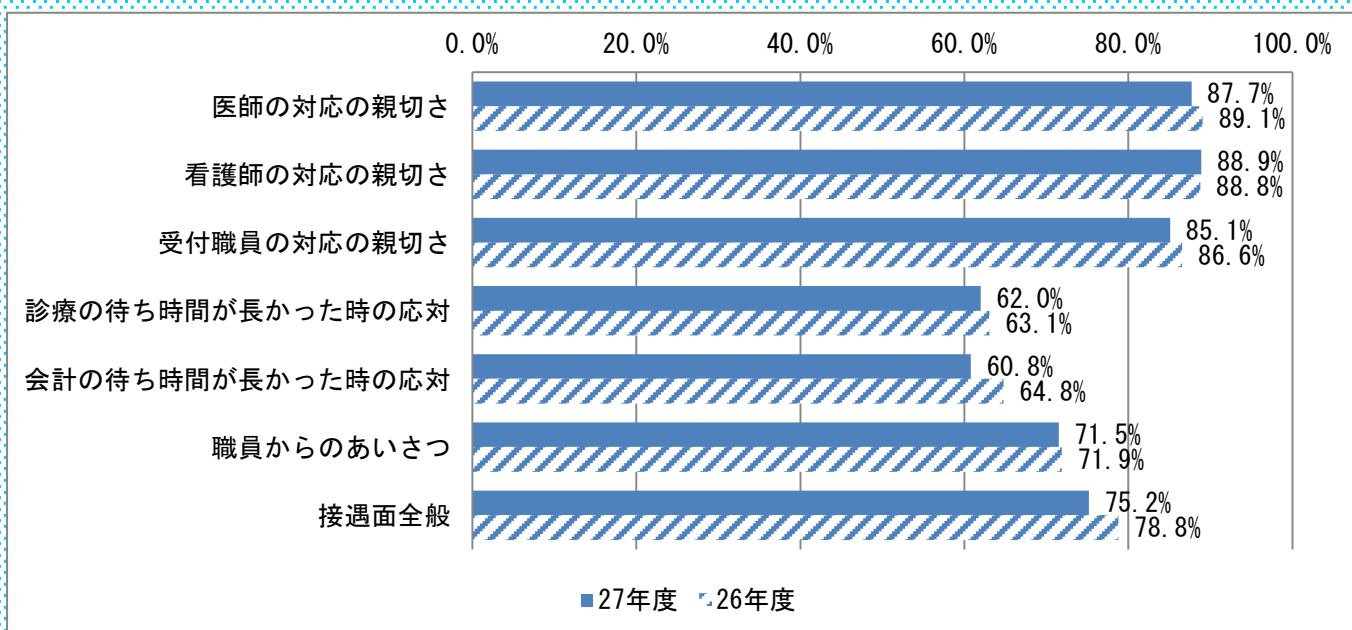
昨年度と比較して、満足とする割合が下がってしまっていることを真摯に受け止め、改善に努めてまいります。



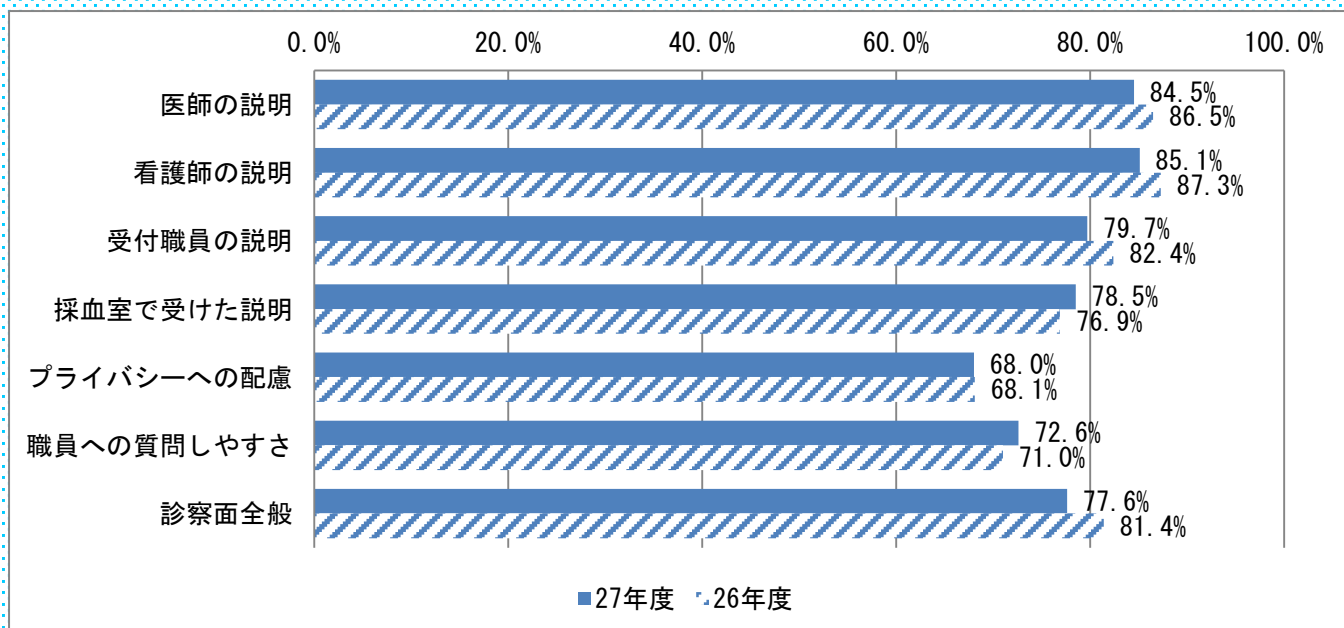
2 院内施設面〈図 2〉



3 接遇面について〈図3〉



4 診察面について〈図4〉



【まとめ】

今回の調査では、前年度と比較して全体の満足度が下がった結果となりました。特に、施設面ではトイレや洗面所の設備、清掃の状態、接遇面では会計の待ち時間、診察面では看護師や受付職員の説明にそれぞれ課題があることが分かりました。これらの課題点について、院内で具体的な対策を検討し、改善に取り組んでまいります。

患者のみなさまからいただくご意見は、より良い病院づくりのための重要な材料となります。患者さん向けアンケート「みなさまの声」も正面玄関横や地下1階エレベーターホールなどにご用意しておりますので、ご来院の際にはぜひご意見をお聞かせください。

横浜市立市民病院 病院長