

平成29年度 患者満足度調査

[調査概要]

1 入院

◇調査期間

平成29年11月6日（月）～平成29年11月24日（金）

◇調査対象

調査期間中に退院された患者さん

◇調査方法

退院日が決まった時点で患者さんへアンケート用紙を配布し、記入後に回収いたしました。
回答は無記名方式で行いました。

◇回答状況

配布数	回収数	回収率
140	117	83.6%

2 外来

◇調査期間

平成29年11月6日（月）～平成29年11月10日（金）

◇調査対象

調査期間中に来院された患者さん

◇調査方法

11番及び13番受付、18番リハビリテーションセンター、21番及び22番受付でアンケート用紙を配布し、各受付に回収箱を設置。回答は無記名方式で行いました。

◇回答状況

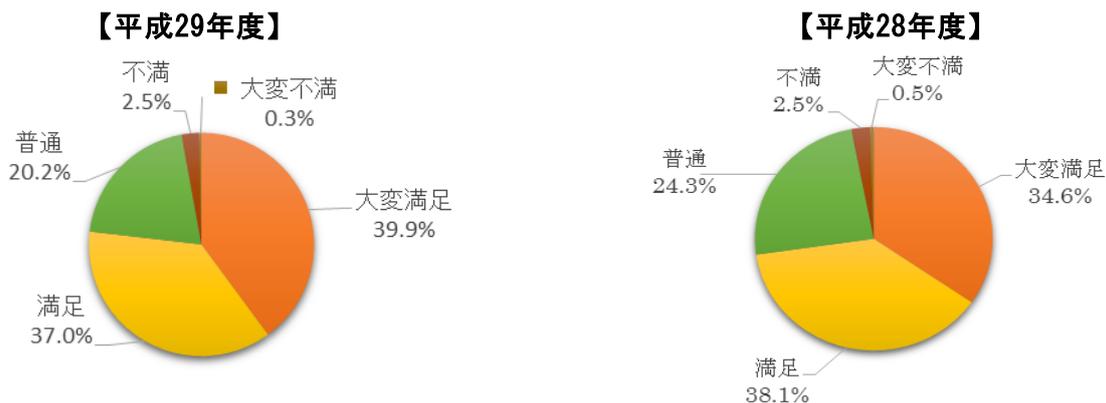
配布数	回収数	回収率
600	566	94.3%

〔 調 査 結 果 〕

1 満足度の概況

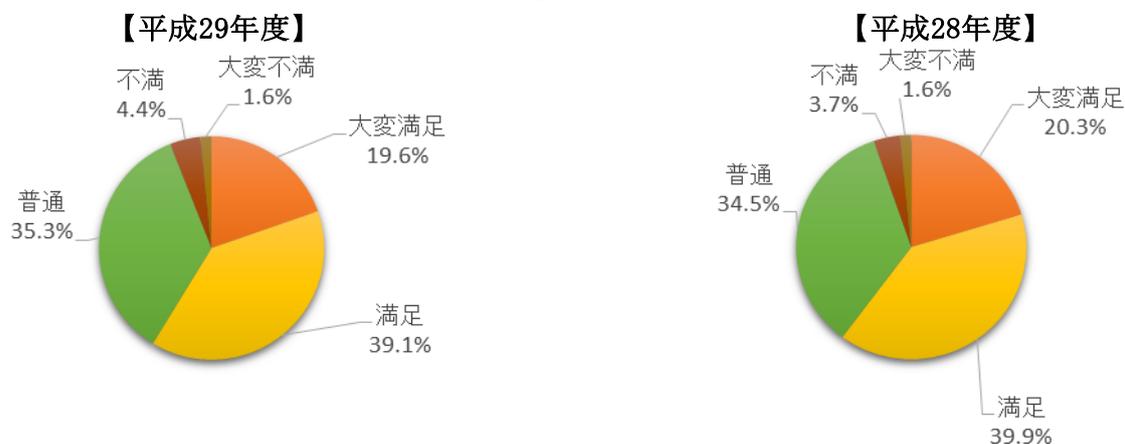
(1) 入院（前年度：「満足以上」72.7%・「普通以上」97.0%）

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は4.2%上がり76.9%、「普通以上（大変満足・満足・普通）」の評価も0.2%上がり97.2%であった。



(2) 外来（前年度：「満足以上」60.2%・「普通以上」94.7%）

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は1.5%下がり58.7%、「普通以上（大変満足・満足・普通）」の評価も0.7%下がり94.0%であった。



2 評価項目別満足度

(1) 入院

「医療の内容説明や診療・接遇」、「食事」、「施設設備・サービス」について、3要素すべてにおいて、評価が上昇した。

(2) 外来

「医療の内容説明や診療・接遇」、「待ち時間」、「施設設備・サービス」について、前年度より「予約待ち時間」の評価が上昇したのみで、概ね評価が下がっている。