

# 令和2年度患者満足度調査結果報告

## 1 はじめに

当院では、利用される皆さんが現在のサービスをどのように評価しているのか、またどのようなサービスを必要としているのかご意見をいただき、より満足度の高い病院となるよう努力を重ねていくことが重要だと考えております。このため、毎年入院及び外来の患者さんを対象に、患者満足度調査を実施しています。

## 2 実施の状況

(1) 調査日（外来・入院） 令和3年1月8日（金）から調査票を配布

### (2) 回収結果

区分	配布枚数	回収枚数	回収率
外 来	1,000 枚	649 枚	64.9%
入 院	200 枚	96 枚	48.0%
合 計	1,200 枚	745 枚	62.1%

## 3 調査結果について

当院を利用しての満足度について、外来が昨年度に比べ上がり、入院は下がる結果となりました。

なお、個別項目について、入院では「病室の中で感じる騒音」・「院内の見取り図や案内板」・「食事内容」など、外来では、「待合室」・「会計のための待ち時間の長さ」・「診察を受けるまでの待ち時間の長さ」・「売店の品ぞろえ・メニュー」などの満足度が比較的低いなど、解消すべき課題もあります。

## 4 対応

市立病院といたしましては、快適な院内環境の実現に向け、今回の調査結果を全職員で共有し、患者さんの視点から現状のサービスを見直し、改善できるところから着実に対応して、今後の病院運営に活かしてまいりたいと考えております。

また、引き続き医療サービスの本質である病状や治療等に関する説明の充実及び提供する医療の質の向上を図り、職員ひとりひとりのレベルアップに努めてまいります。

今後につきましても、1人でも多くの患者さんにご満足いただき、地域から愛される病院となるよう、日々努力をしてまいります。