

令和三年度



患者様の満足度調査 結果について

当院では、島民の皆様へ「この島に住む、安心の医療」を提供するために、患者満足度調査を毎年実施しております。令和三年十一月に実施した調査に、ご協力いただいた患者様とご家族の皆さまに、心より感謝申し上げます。

令和三年度の調査結果は入院部門では当院の満足度及び接遇の満足度が0.150.2ポイントダウン致しました。外来部門では当院の満足度及び接遇の満足度が0.1ポイントアップとなっております。外来看護科が平成三十年から取り組みを強化している、患者様への接遇の見直しが部署全体へ浸透したこ

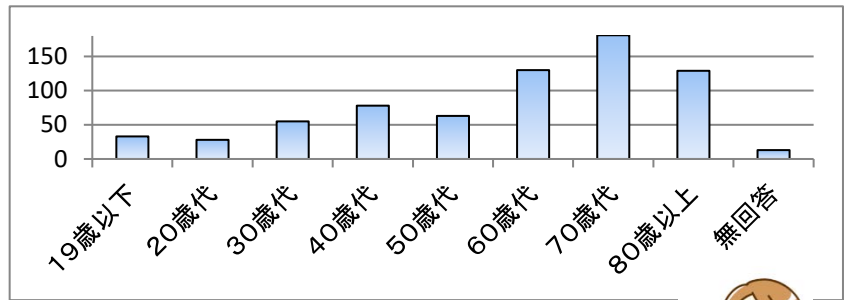
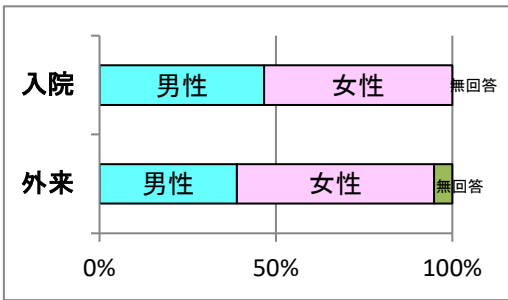


ともあり、この評価が表れているものと推測されます。

この結果を真摯に受け止め、当院の重要課題として、患者様が満足できる医療を提供できるように努めて参ります。
結果は次のとおりです。



1) アンケート回答者(入院:30名 外来:681名)



2) 満足度



【入院】

『当院の満足度』

※『4. 満足』『3. やや満足』『2. やや不満』『1. 不満』

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
満足	45.9%	59.4%	57.1%
やや満足	32.4%	34.4%	28.6%
やや不満	16.2%	3.1%	9.5%
不満	5.4%	3.1%	4.8%
総合評価	3.2	3.5	3.4

『接遇の満足度』

※『4. 満足』『3. やや満足』『2. やや不満』『1. 不満』

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
総合評価	3.5	3.8	3.6

『院内環境・設備の満足度』

※『4. 満足』『3. やや満足』『2. やや不満』『1. 不満』

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
総合評価	3.5	3.5	3.4

『医療の質の満足度』

※『4. 満足』『3. やや満足』『2. やや不満』『1. 不満』

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
総合評価	3.4	3.5	3.4

患者様の満足度調査結果について

2) 満足度(続き)

【外来】

『当院の満足度』 ※『4. 満足』『3. やや満足』『2. やや不満』『1. 不満』

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
満足	39.1%	41.0%	43.4%
やや満足	46.3%	44.6%	41.9%
やや不満	12.0%	10.2%	12.7%
不満	2.6%	4.2%	2.0%
総合評価	3.2	3.2	3.3

『接遇の満足度』 ※『4. 満足』『3. やや満足』『2. やや不満』『1. 不満』

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
総合評価	3.7	3.6	3.7

『院内環境・設備の満足度』 ※『4. 満足』『3. やや満足』『2. やや不満』『1. 不満』

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
総合評価	3.4	3.4	3.4

『医療の質の満足度』 ※『4. 満足』『3. やや満足』『2. やや不満』『1. 不満』

	令和元年度	令和2年度	令和3年度

その他具体的なご指摘について

- Q1 待ち時間がもう少し明確になると嬉しいです。診察時間が近づくとお知らせしてくれるシステムがあるとうれしい。
- A1 現在、午後診療を中心に待合表示システムの運用を開始しています。今後、午前診療を含めた待合番号表示の運用を目指します。
- Q2 高額医療の「要申請の物、事項」一般人が知っているようで分からないことを提案表示してほしい。
- A2 手続き時に総合受付窓口で全患者対象に説明しておりますが、限度額証の提示がなく高額な医療費の場合は、係より限度額・高額医療について説明を行っていきます。
- Q3 プライバシーが漏れている。どうにかしてほしい。
- A3 患者情報が漏洩しないよう、プライバシーの保護、情報セキュリティに関する研修会等を定期開催し、職員意識の醸成を図ります。
- Q4 診療科によって予約が必要、不必要なところがあるので、はっきりしてほしい。
- A4 各科の受診方法をわかりやすくまとめて周知します。
- Q5 皮膚科を受診したかったが、予約以外を受付けないと言われた。医師の都合もあると思うがいつでもすぐ受診できるようにしてほしい。
- A5 皮膚科の初診は総合診療科で対応しています。今後も皮膚科医師と連携をとって診療体制の充実を目指します。またオンライン診療も推進します。
- Q6 患者向けフリーWi-Fiを整備して欲しい。
- A6 患者向けフリーWi-Fiを整備しました。詳しくは院内掲示をご覧ください。

外来診療の待ち時間対策については、実態調査を実施し、可能な対策から順次実施して参ります。当院では住民の皆様にご信頼され、愛される病院を目指して職員一同頑張ってお参りますので、今後とも宜しくお願い致します。

