



# 2020年度 患者満足度調査結果



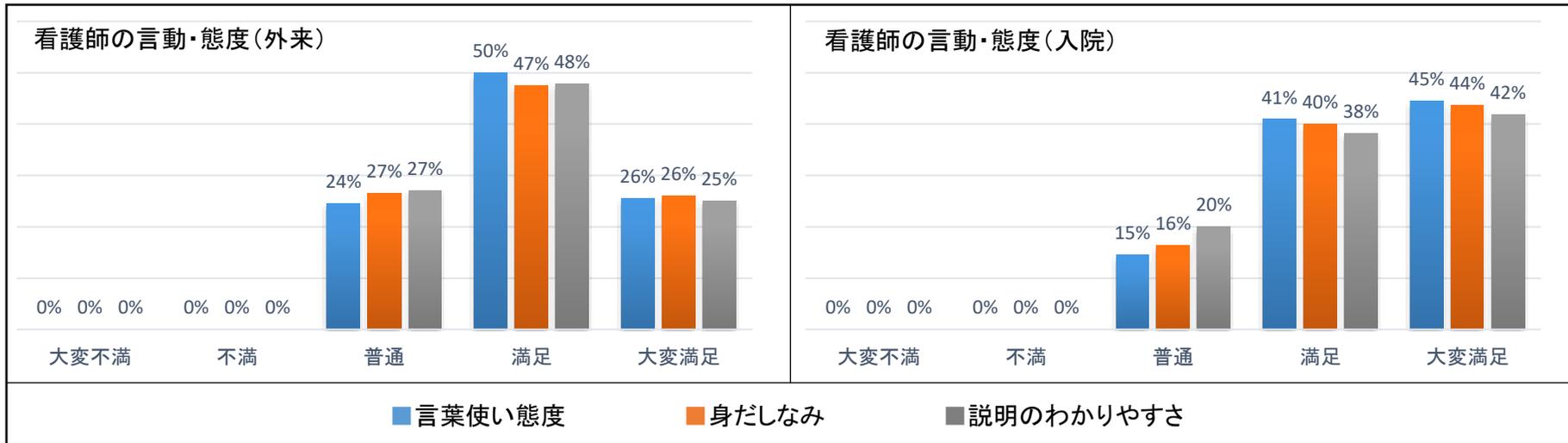
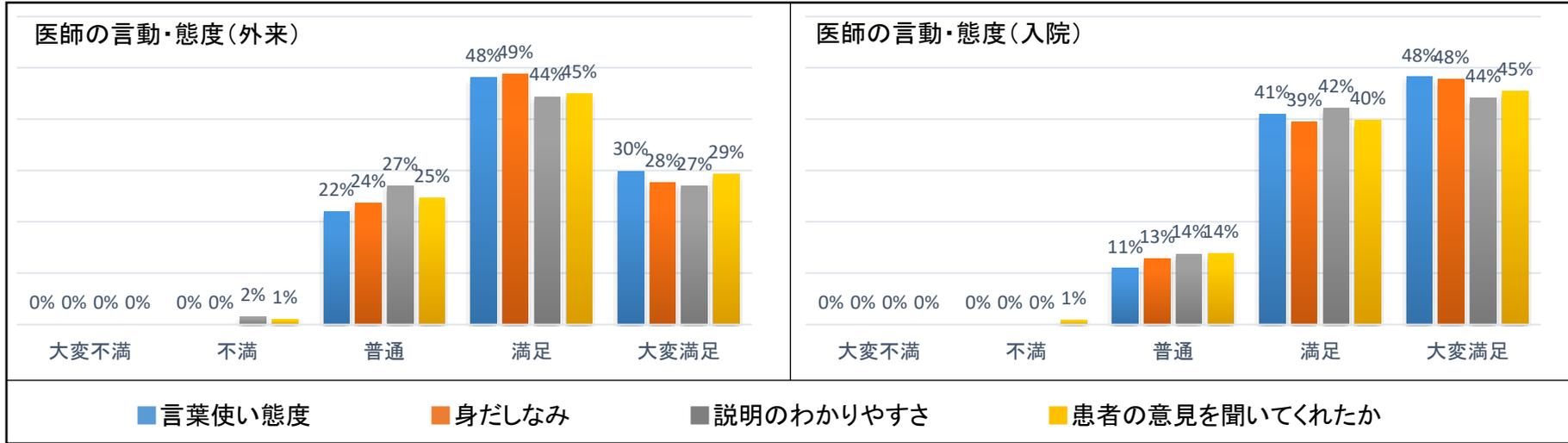


- 調査期間 2020年11月2日～2020年12月15日
- 対象 実施期間中の外来・入院患者さま
- 回答数 外来患者様222名、入院患者様112名
- 主な調査内容 当院従業員の言動態度  
受付診療科に関する待ち時間  
入院生活の満足度  
総合評価など



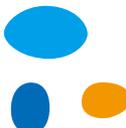
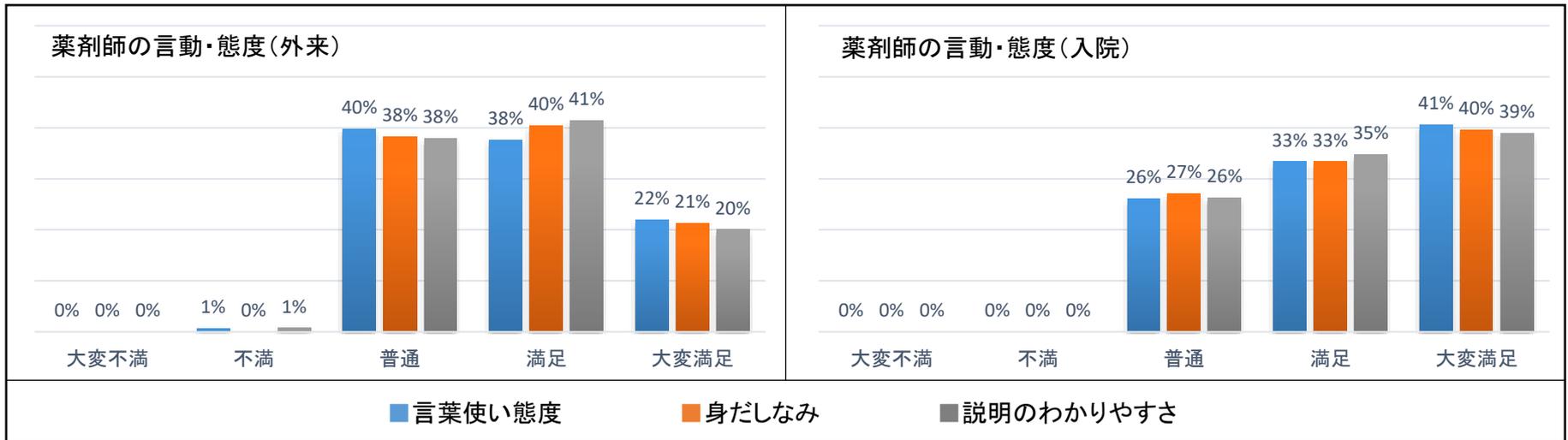
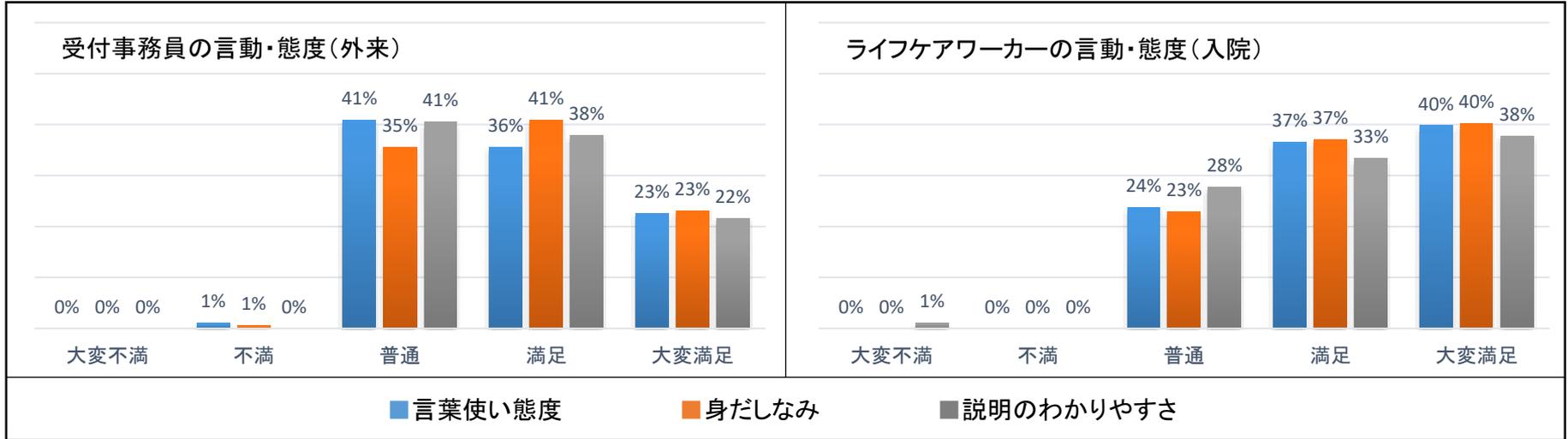


## 従業員の言動態度①



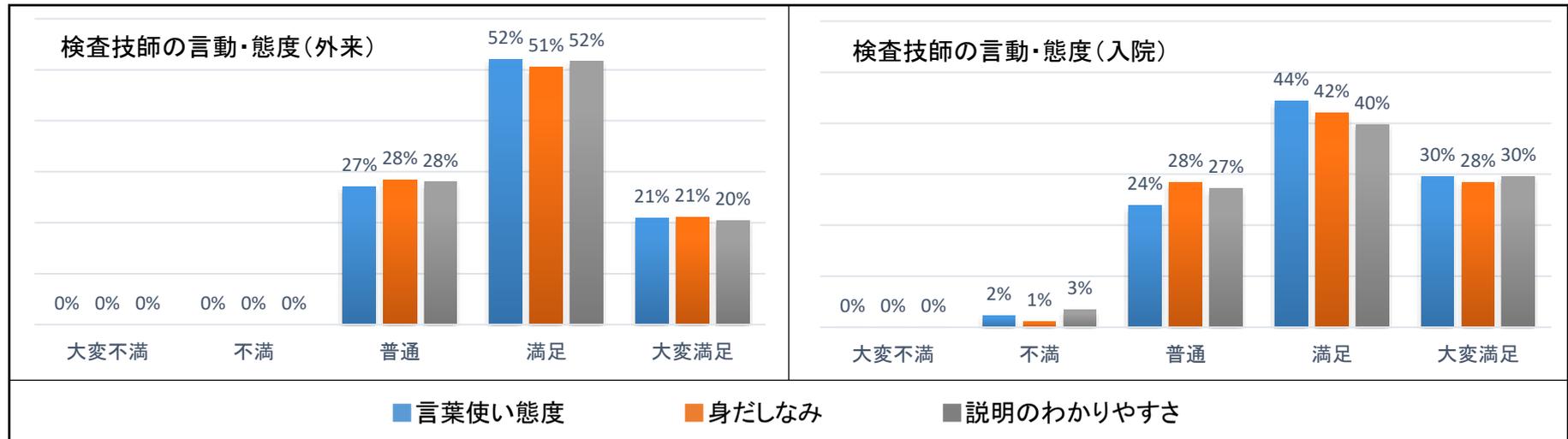
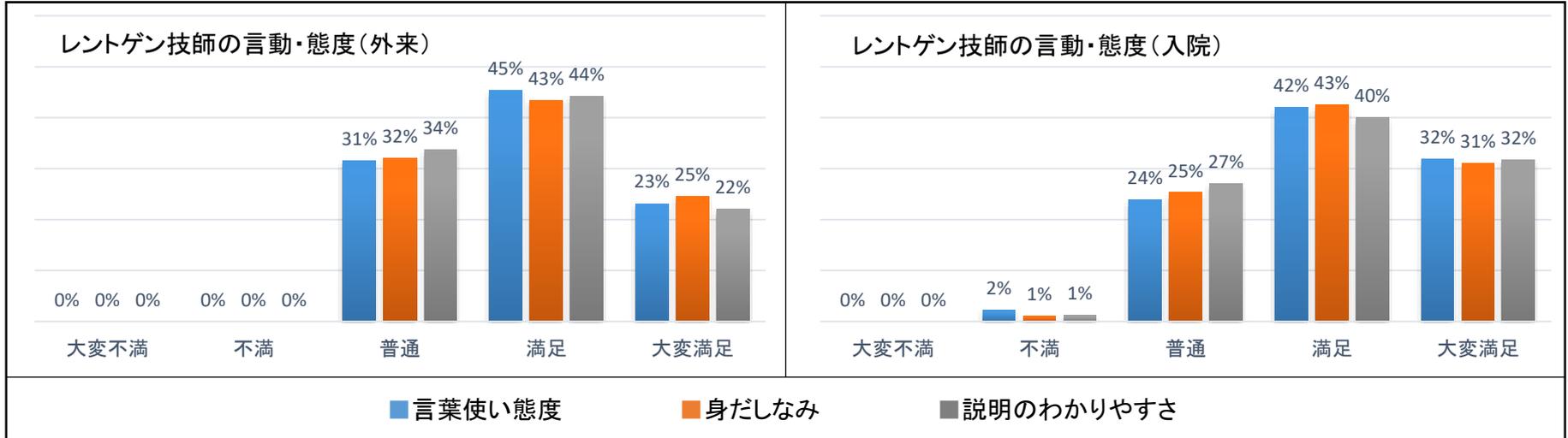


## 従業員の言動態度②



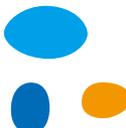
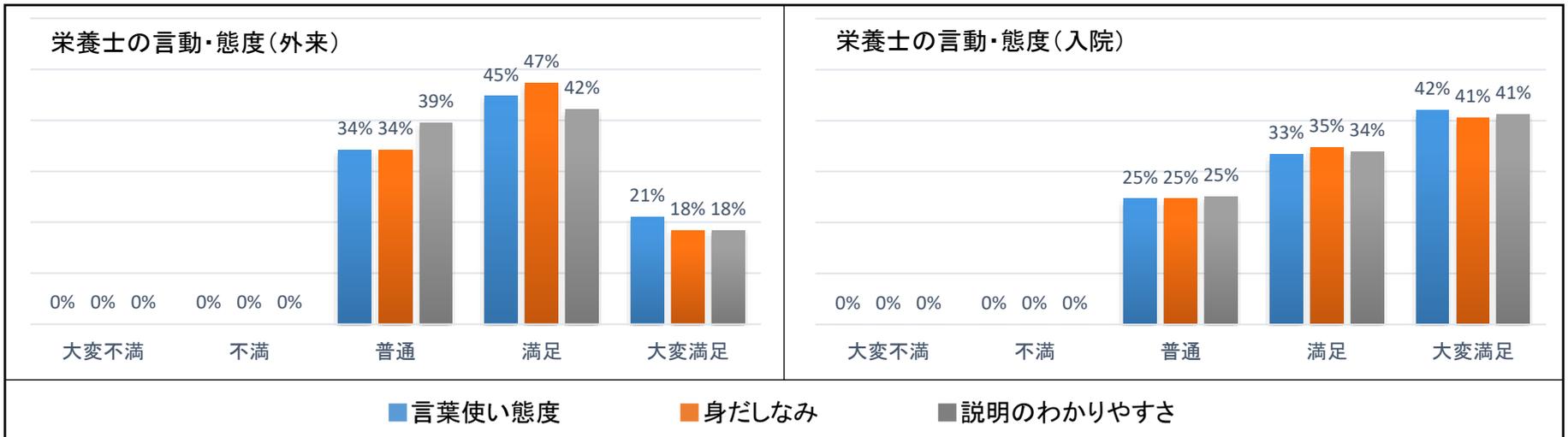
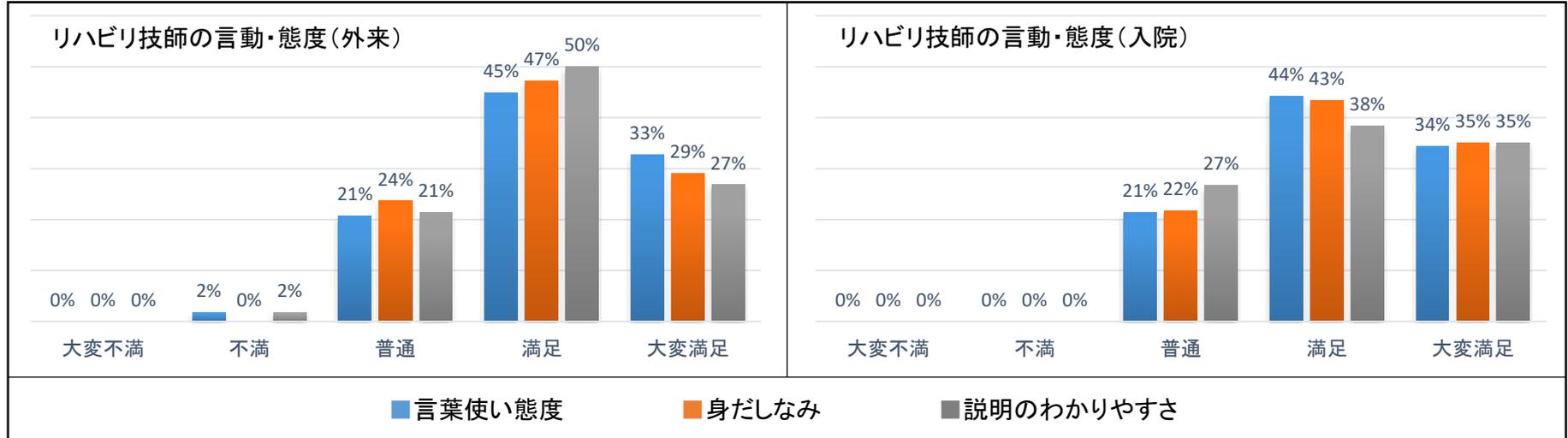


## 従業員の言動態度③



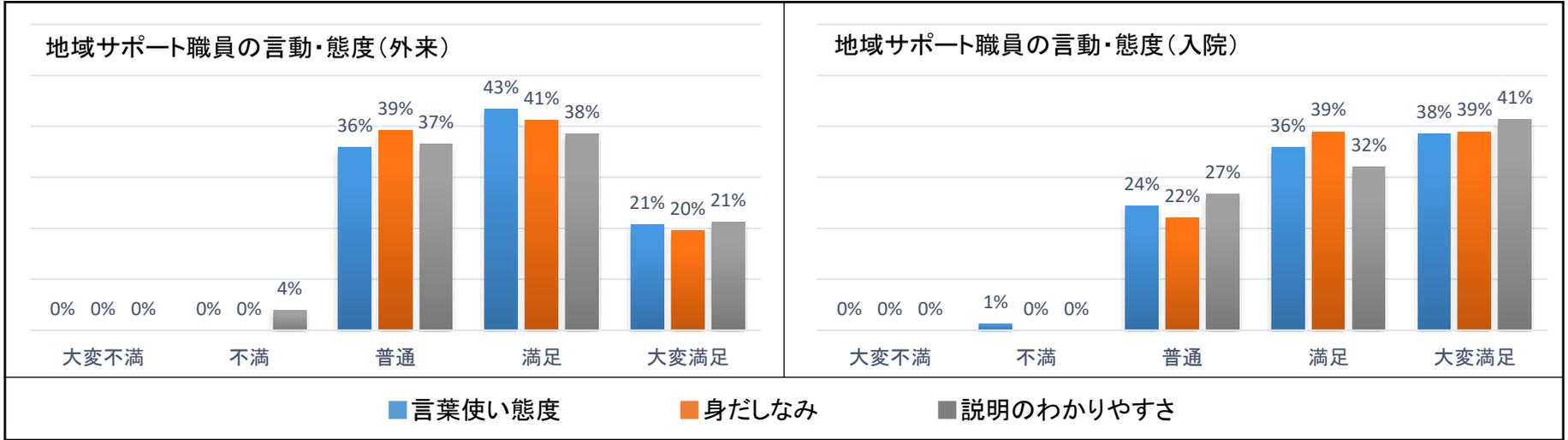


## 従業員の言動態度④



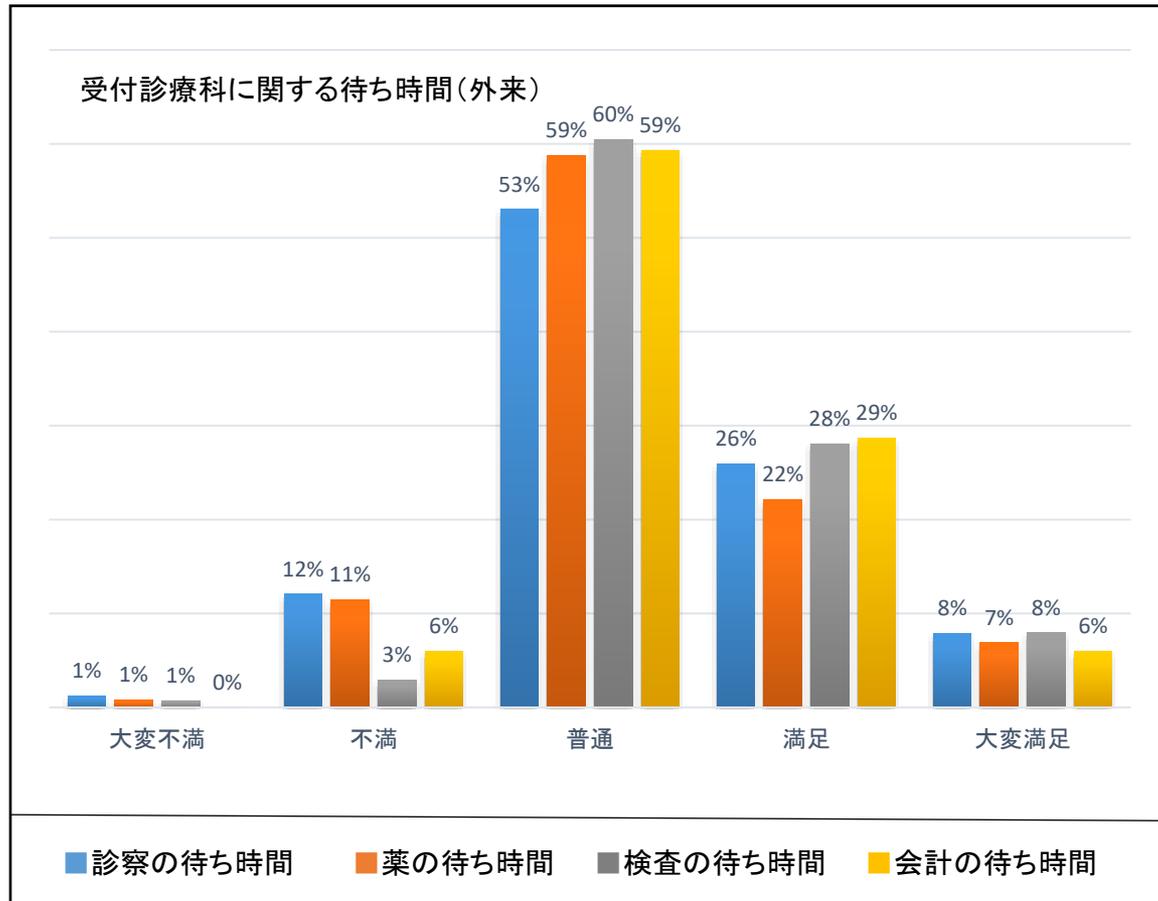


## 従業員の言動態度⑤



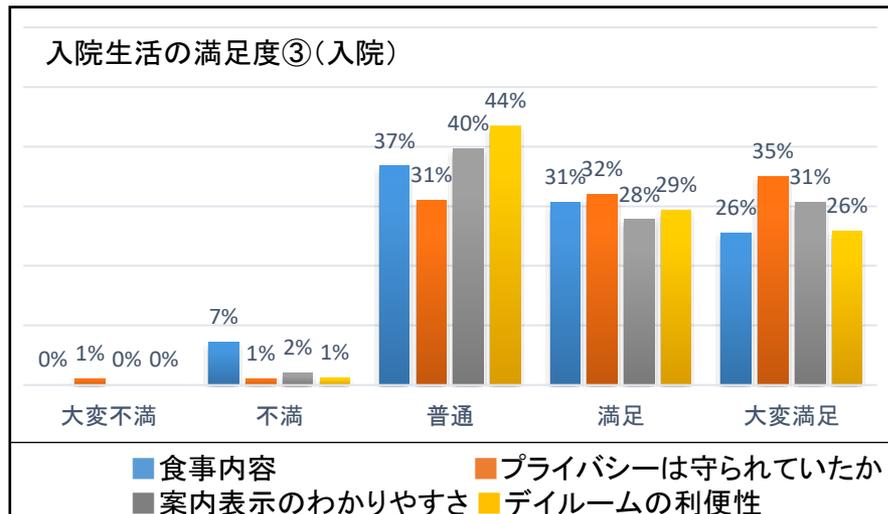
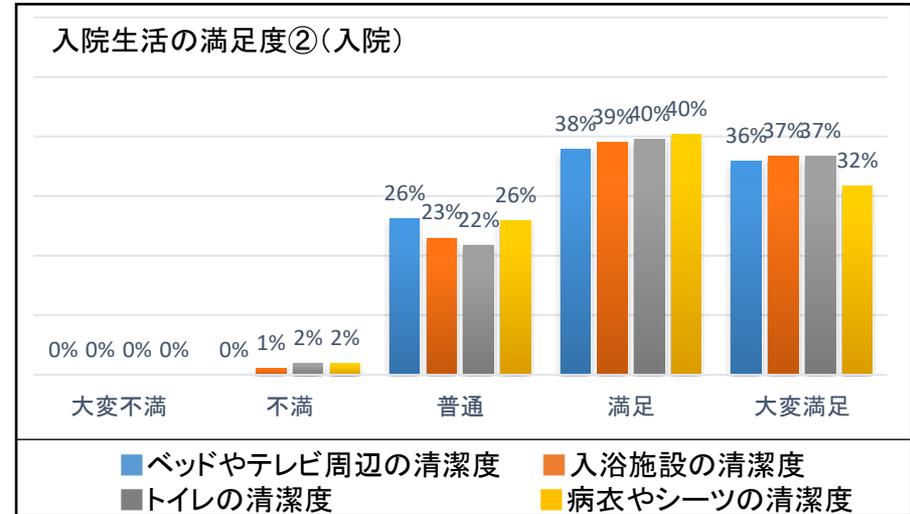
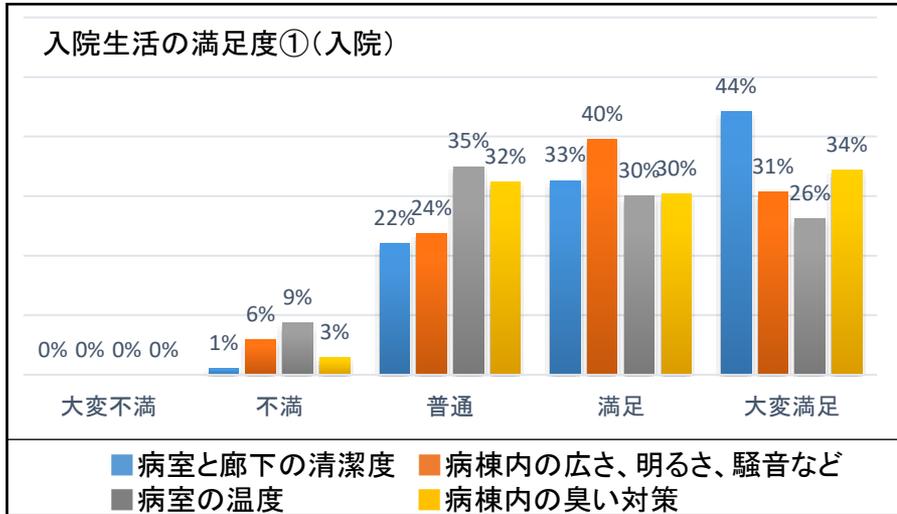


## 受付診療科に関する待ち時間に関して



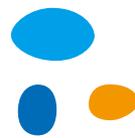
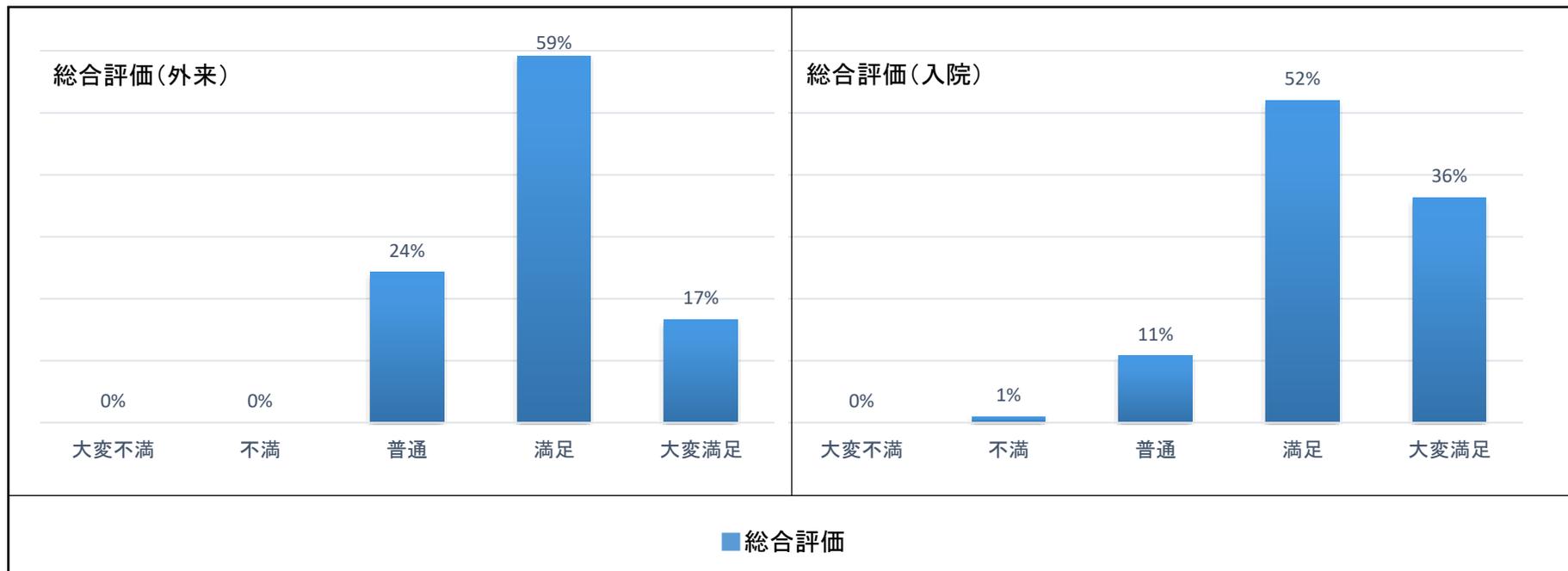


## 入院生活の満足度





# 総合評価





- 今回の満足度調査結果は当院でAI(機械学習)を用いて分析を行いました。
- その結果、外来の患者満足度を損ねている要因として、「診察待ち時間」と「会計待ち時間」が抽出されました。この結果にもとづき、当院外来にて待ち時間調査を開始いたしました。
- 入院の患者満足度については比較的高い満足度がえられ、「医師の言葉・態度」と「看護師の言葉・態度」が満足度を高める要因として抽出されました。ただ、病棟内の案内表示の改善が必要であることがわかりましたので、現在表示を改良しています。
- Good Neighbors、Good Hospitalityの理念のもと、患者さんの立場にたって安全で親切な医療を提供することにより、患者さんの満足度が向上するようつとめます。

