

患者さん満足度調査の結果

平成26年10月21日(火)～10月23日(木)実施 回答者数794人

医療向上推進委員会 清水 哲朗

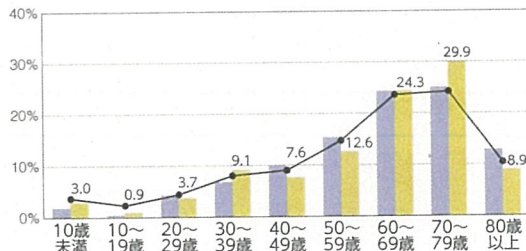
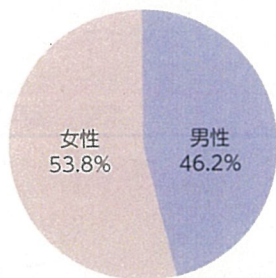
当院は、患者さんやご家族にとって満足度の高い医療サービスの提供をこころがけています。このため、今後のサービス改善を図ることを目的に、定期的に患者さんの満足度を調査しております。このたび、今年度調査の結果がまとまりましたので報告させていただきます。

調査は、外来は3日、入院は2ヵ月間、アンケート用紙を配布し、ご回答いただいた結果を、外部機関が集計し、当院の前年および他の調査病院の結果*と比較検討致しました。

*「他の調査病院の結果」とは、当院が分析を依頼している調査研究機関がデータを有する病院(外来は全国の86病院(平均病床数361床)、入院は全国の64病院(平均病床数379床))と比較しています。

●回答者の性別・年齢

男女比は、やや女性が多く、年齢は、他の病院に比べて高齢者の方が多い傾向があります。



●診察待ち時間

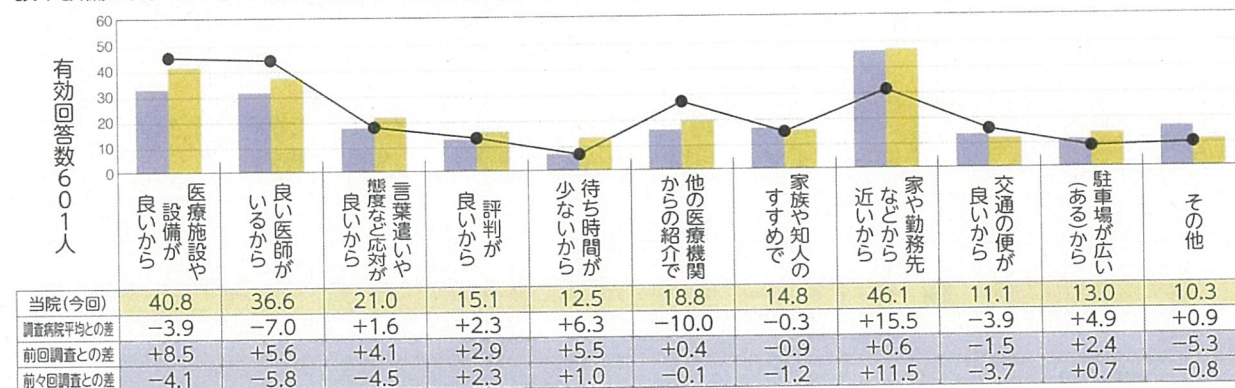
(受付から診察までの待ち時間)

いずれも、前年より改善され、他病院との差もほとんどありませんが、さらなる短縮を心がけ、職員の意識改善に努めてまいります。

平均待ち時間	48.5分	予約あり	47.0分	予約なし	55.1分
--------	-------	------	-------	------	-------

●当院の選択理由

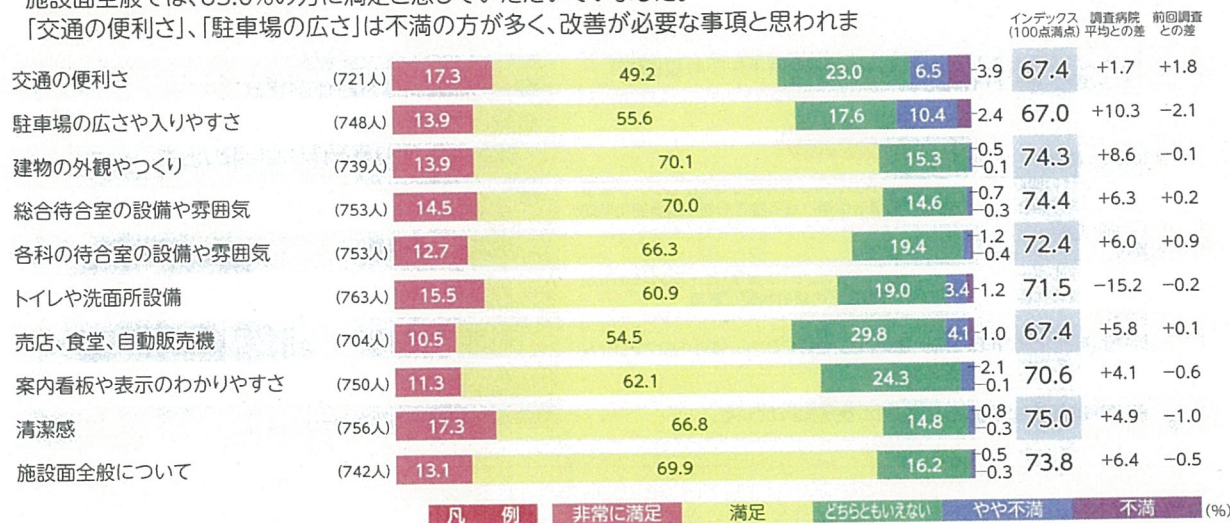
当院の選択理由をお聞きしたところ、「家や通勤先などから近いから」とお答えいただいた方が最も多く、次いで、「医療施設や設備が良いから」、「良い医師がいるから」が前年より多くなりました。



●施設面満足度

施設面全般では、83.0%の方に満足と感じていただけていました。

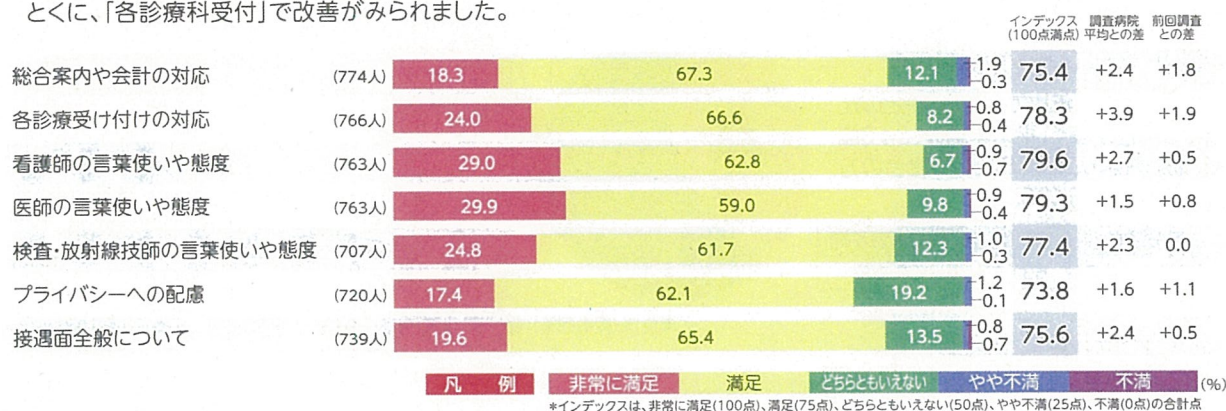
「交通の便利さ」、「駐車場の広さ」は不満の方が多く、改善が必要な事項と思われる



*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

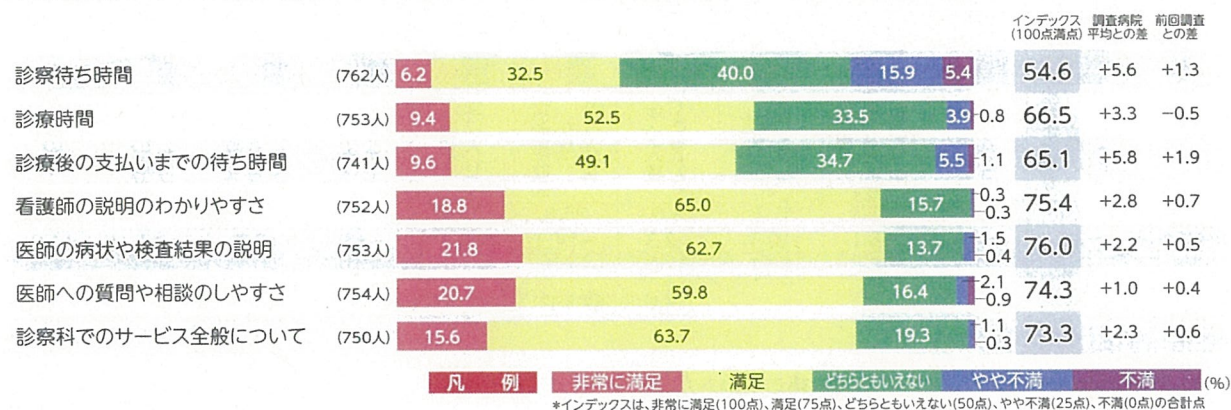
● 接遇面満足度

接遇面全般については、全体の85.0%の方から満足とのご返答をいただきました。とくに、「各診療科受付」で改善がみられました。



● 診察・サービス面満足度

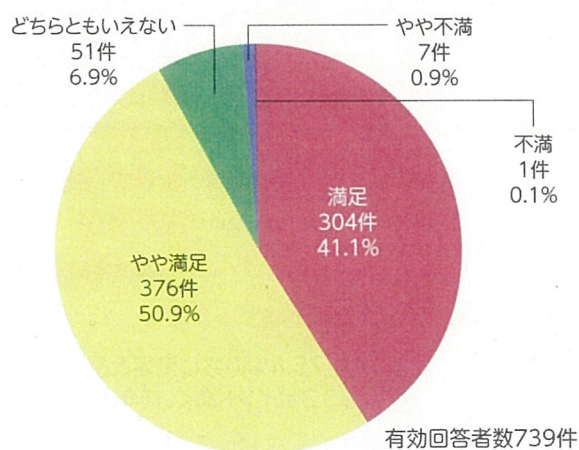
診察・サービス面全般では、89.4%の方に満足と感じていただき、他の病院よりやや高い結果ですが、「診察待ち時間」、「診察後支払いまでの待ち時間」でやや不満がみられ、待ち時間短縮に継続して取り組んでいきます。



● 全体満足度

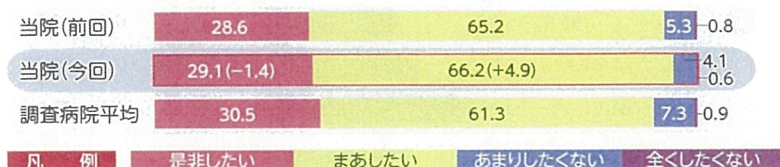
「当院について、総合的にはどう思われますか」とお聞きしたところ、「満足」が41.1%、「やや満足」が50.9%で、全体の92.0%の方が満足と感じていらっしゃいました。

一方で「どちらともいえない」「やや不満」「不満」は昨年と変わらない割合でありました。



● 紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」とお聞きしたところ、「是非したい」が29.1%、「まあしたい」が66.2%、「したくない」が4.7%で、「したくない」とお答えの方は前年より1.4%減少しました。



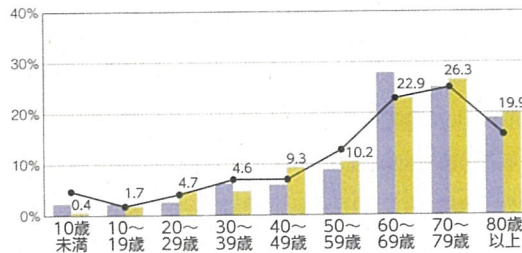
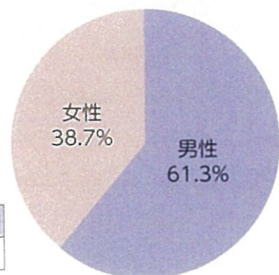
患者さん満足度調査の結果

平成26年10月1日(月)～11月30日(水)実施 回答者数255人

●回答者の性別・年齢

男女比は、前年比でも、他病院との比較でも男性が多く、平均年齢は、64.0歳で、他病院より3.5歳高く、70歳台の割合が最も高く26.3%でした。

当院平均	前回	調査病院平均
64.0歳(+3.5歳)	63.6歳	60.5歳

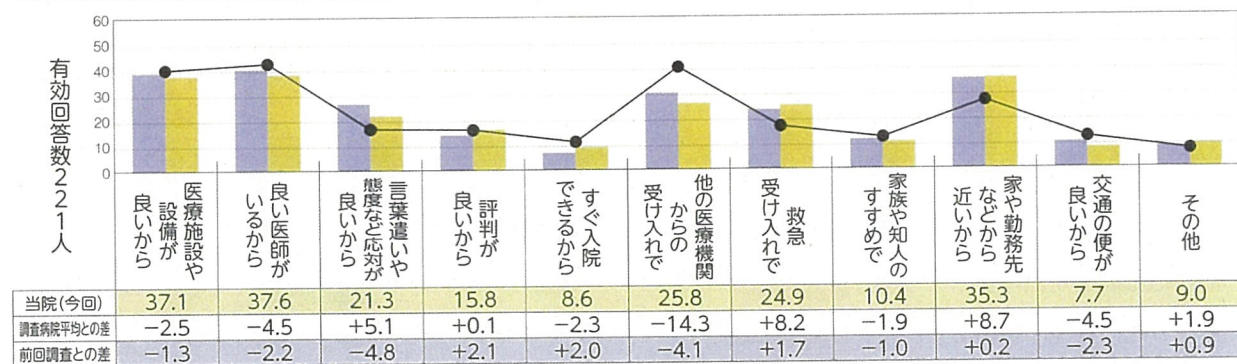


単位:%(複数回答) ■ 当院(前回) ■ 当院(今回) ● 調査病院平均値

●当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、「良い医師がいるから」が最も多く、次いで、「医療施設や設備が良いから」、「家や通勤先などから近いから」の順でした。他の調査病院と比較すると、「他の医療機関からの紹介」が低い結果でした。

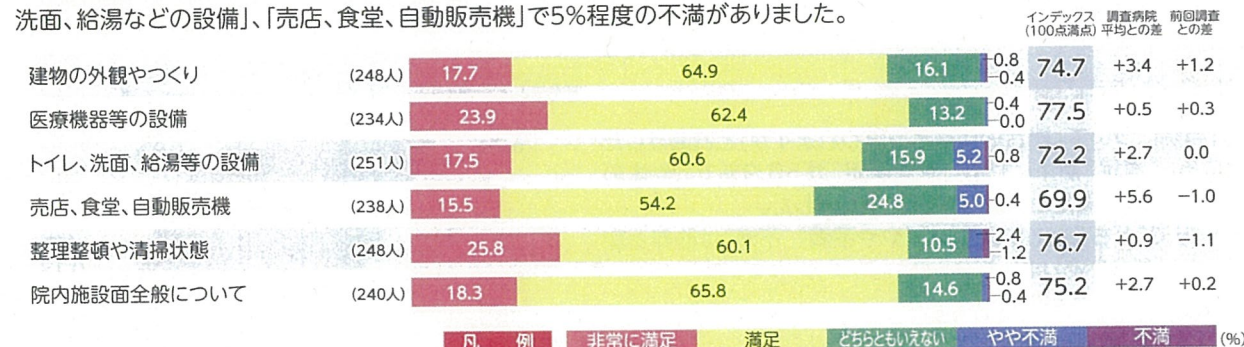
※「他の調査病院の結果」とは、当院が分析を依頼している調査研究機関がデータを有する病院(外来は全国の86病院(平均病床数361床)、入院は全国の64病院(平均病床数379床))と比較しています。



単位:%(複数回答) ■ 当院(前回) ■ 当院(今回) ● 調査病院平均値

●施設面満足度

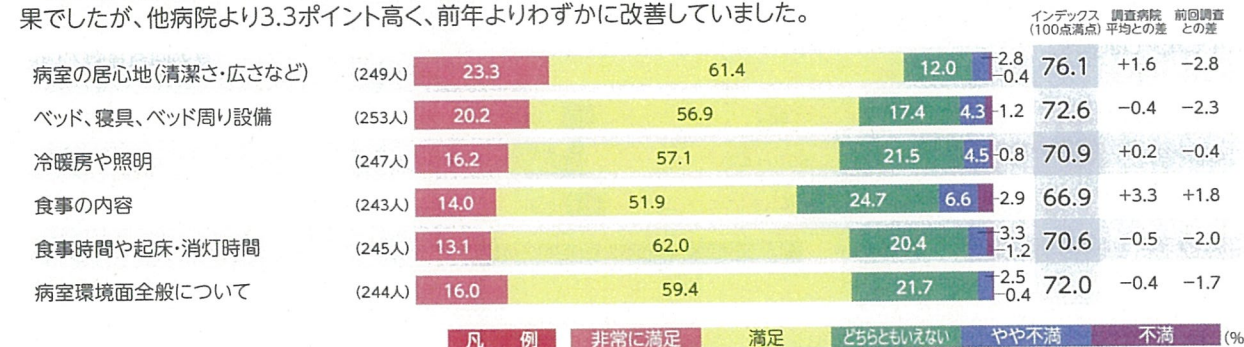
施設面全般では、84.1%の方に満足と感じていただいています。他の病院より全項目で高い結果でしたが、「トイレ、洗面、給湯などの設備」、「売店、食堂、自動販売機」で5%程度の不満がありました。



※インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

●病室環境面満足度

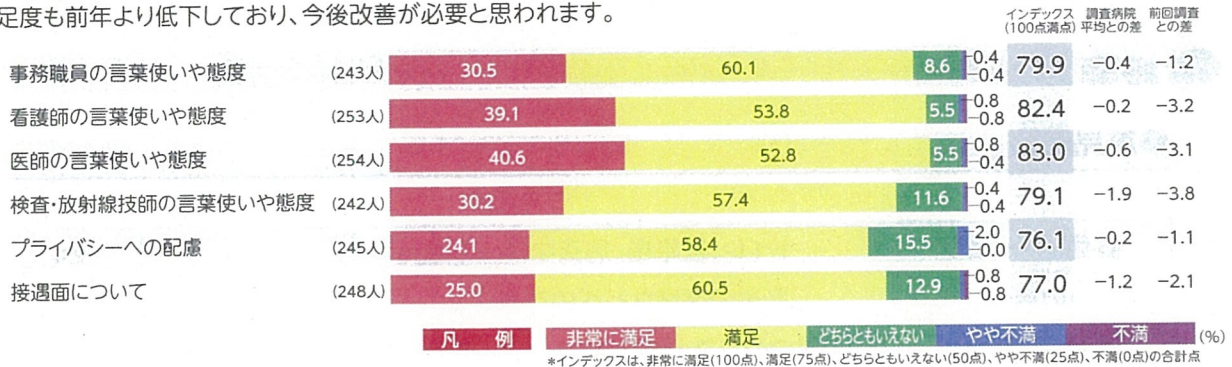
病室環境面全般では、75.4%の方に満足と感じていただいています。「食事の内容」の満足度は各項目中最も低い結果でしたが、他病院より3.3ポイント高く、前年よりわずかに改善していました。



※インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

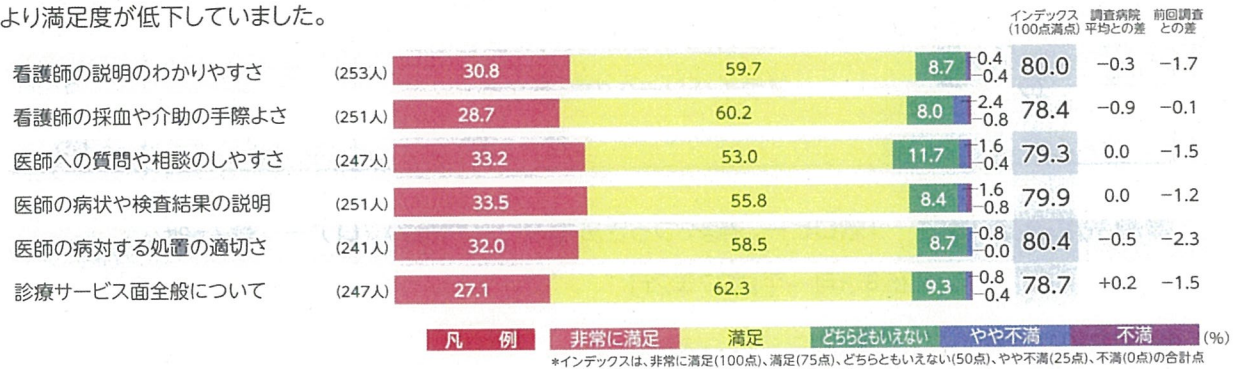
● 接遇面満足度

接遇面全般では、85.5%の方に満足と感じていただきました。不満とされた方の割合は低いのですが、いずれの満足度も前年より低下しており、今後改善が必要と思われます。



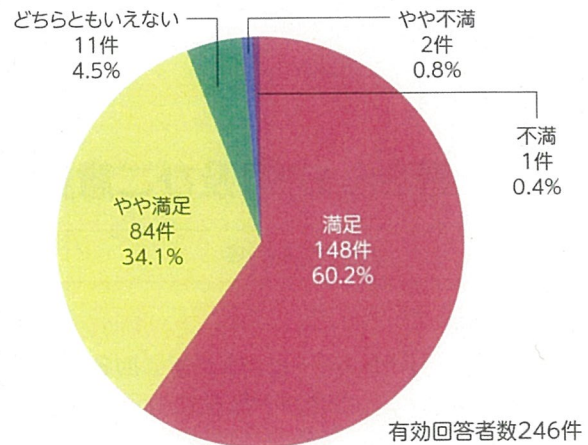
● 診察・サービス面満足度

診察・サービス面全般では、89.4%の方に満足と感じていただきましたが、「医師の病状に対する処置の適切さ」は、前年より満足度が低下していました。



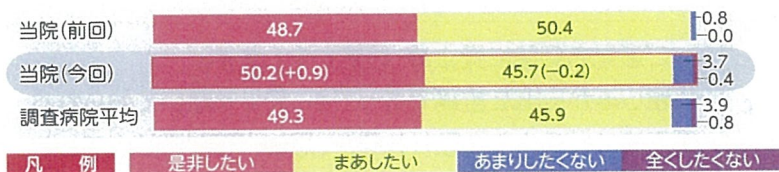
● 全体満足度

総合的な評価を“満足”から“不満”までの5段階でお聞きしたところ、“大変満足”、“やや満足”合わせて94.3%の方に満足と感じていただき、不満とのご回答は3件(1.2%)でした。



● 紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか」とお聞きしたところ、“是非したい”“まあしたい”合わせて95.9%の方から良いご返答をいただきましたが、“したくない”の割合は4.1%で、前回調査より増加していました。



おわりに

全体満足度は、外来で92.0%、入院で94.3%の方が“満足”とのご評価をいただきました。調査項目以外にもたくさんの方の貴重な自由意見をいただきました。参考にさせていただきます。

今後も職員一同改善に向けて努力してまいります。ご協力いただきました皆様に深く感謝申し上げます。