

「患者さん満足度調査」について

医療向上推進委員会 診療部長 清水 哲朗

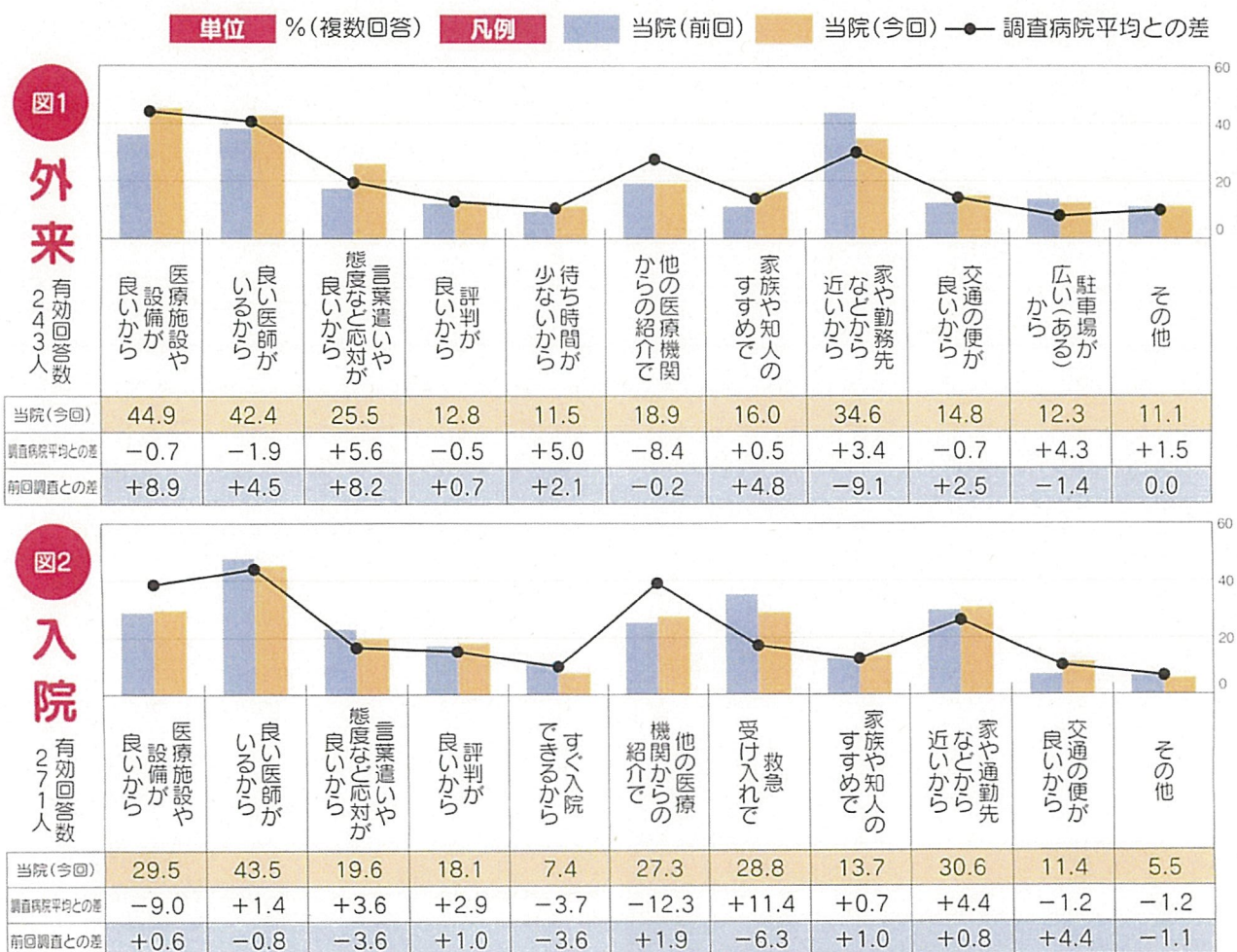
当院は、「患者さん本位の心温まるすぐれた医療の提供」を病院理念とし、患者さんやご家族にとって満足度の高い医療サービスの提供を心がけております。このため、今後のサービスの改善を図ることを目的に、定期的に患者さんの満足度を調査しております。このたび、今年度調査の結果がまとまりましたので報告させていただきます。

調査は、外来は1日、入院は1ヶ月間、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。

●当院を選択いただいた理由について

外来部門(図1)では、「医療施設や設備が良いから」、「良い医師がいるから」が40%以上の回答をいただきました。また、「言葉使いや態度など対応が良いから」も前年度より高評価をいただきました。一方、他の医療機関からの紹介は、他の調査病院より低い傾向がありました。当院では、地域の医療機関との連携を最重要課題のひとつとして取り組んでおりますが、一段の努力が必要と思われれます。

入院部門(図2)では、「良い医師がいるから」が最も多く、医師にとりましてうれしい結果です。他の病院との比較では、当院の特徴である「救急受け入れ」が多く、一方で、外来同様「他の医療機関からの紹介」が少ない結果でした。



●患者さん満足度のインデックス評価

患者さんの満足度を5段階で回答いただき、外来(図3-1~3)、入院(図4-1~4)でそれぞれ100点満点の点数評価をしました。

外来部門

凡 例 非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)

*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

図3-1 施設面

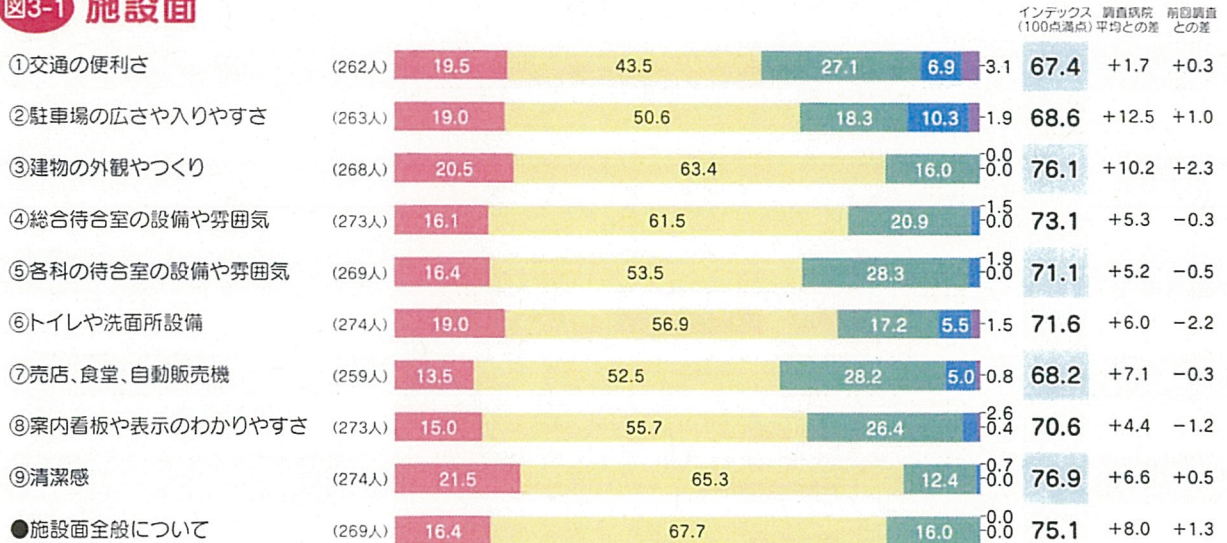


図3-2 接遇面

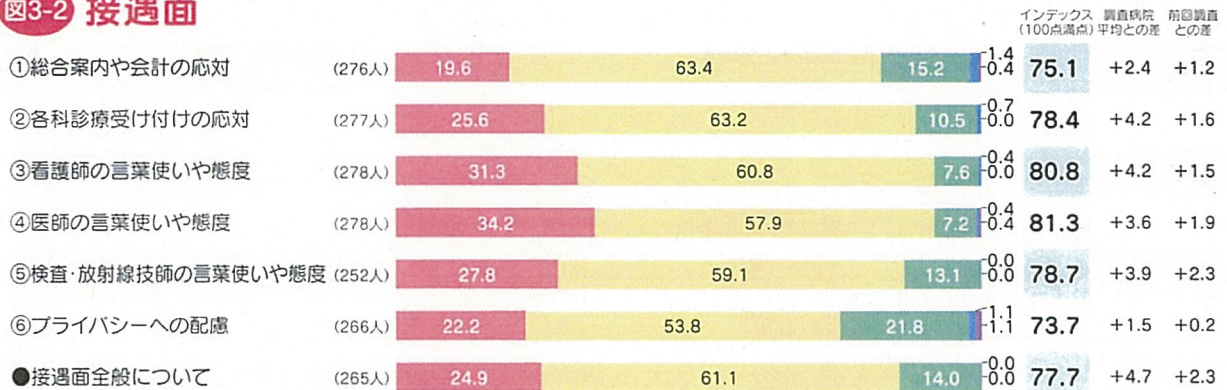
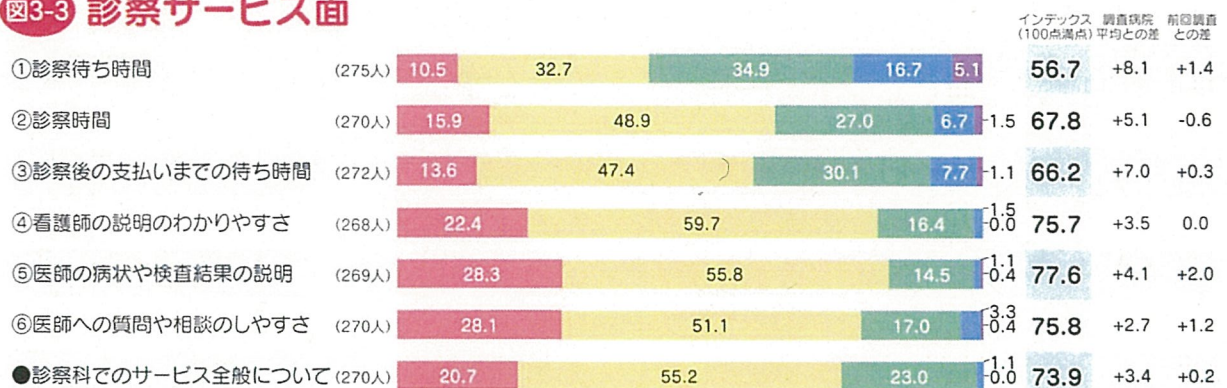


図3-3 診察サービス面



【外来部門】

施設面では、「施設面全般について」で84.1%の方から満足との評価をいただきました。他病院との比較でもすべての項目で平均を上回っていましたが、「トイレや洗面所設備」では前年度より2.2ポイント低下し、7%の方から不満とのご回答をいただいています。自由意見の中にも数件トイレに関するご意見をいただいていますので、今後改善課題として取り組む予定です。

接遇面では、他病院との比較でも、前年比較でも高評価をいただきましたが、自由意見の中には接遇面の改善を求めめるご意見がみられますので、参考にさせていただき改善を図ります。

診療サービス面では、他病院より高い評価をいただきましたが、待ち時間、診療時間でご不満とのご回答をいただいておりますので、待ち時間調査などの結果も踏まえて改善のための対策を検討したいと思います。

入院部門

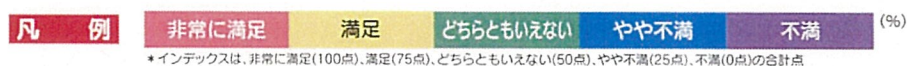


図4-1 施設面

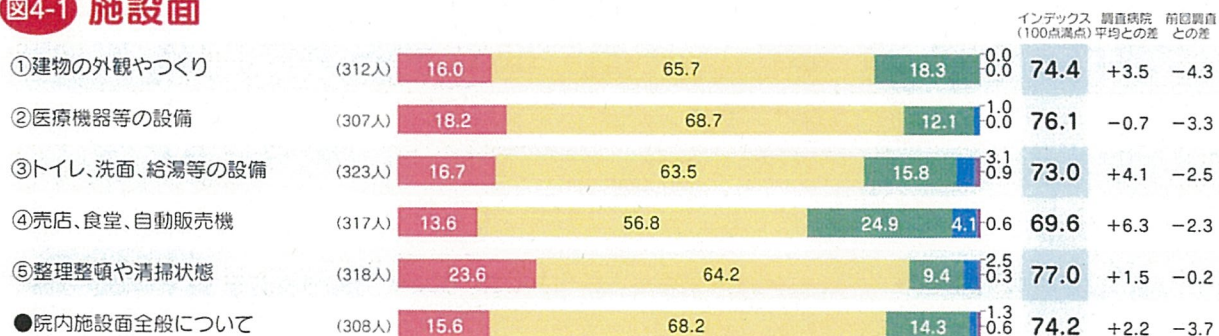


図4-2 病室環境面

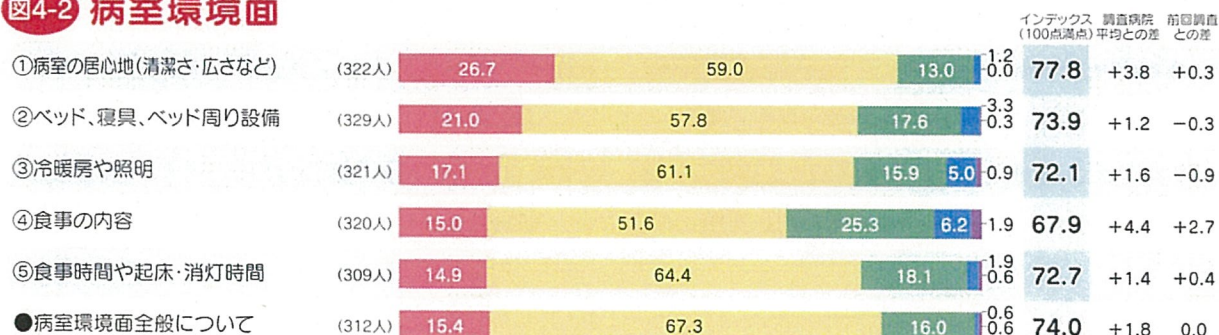


図4-3 接遇面

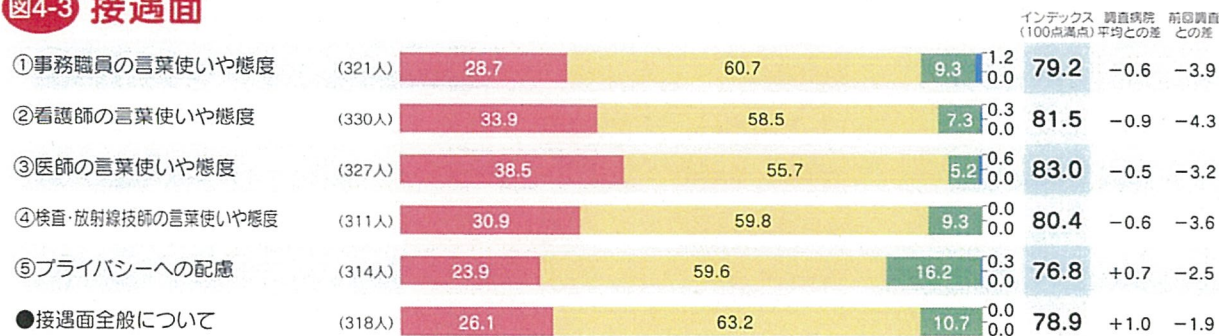
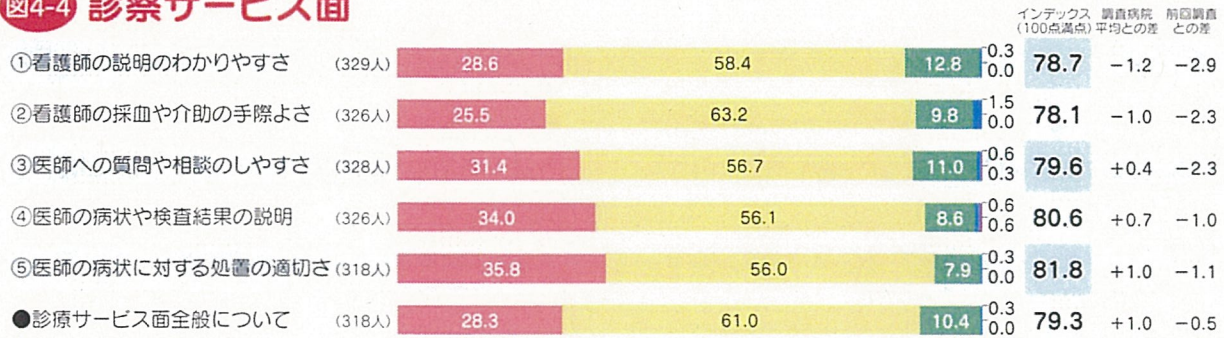


図4-4 診察サービス面



【入院部門】

院内施設面では、おおむね他病院より良い評価をいただきましたが、「トイレ、洗面、給湯等の設備」および「売店、食堂、自動販売機」では多少不満との評価をいただいております。今回調査の自由意見や今後の皆様のご意見を参考に改善点を見出していきたいと思っております。

病室環境面では、おおむね好評価をいただきましたが、「冷暖房や照明」、「食事の内容」で不満と答えられた方が少数ながらおられますのでさらなる努力を重ねて参ります。

接遇面では、不満と答えられた方はわずかでしたが、他病院とほとんど差が無く、いずれの項目でも満足度が前年より3~4ポイント低下しており職員の再教育等考慮していきます。

診療面では、看護師、医師ともにほとんど不満との回答はみられませんが、看護師の項目で他病院、前年いずれとの比較でもわずかながら満足度が低下しており課題として取り組みたいと思っております。

●おわりに

全体満足度は、外来で89.9%、入院で94.1%の方が“満足”とのご評価をいただき、「知人等に当院を紹介や推薦したいと思いませんか」とお聞きしたところ、95%以上の方から「是非したい」または「まあしたい」とお返事いただきました。

以上より、今回の調査からはおおむね良いご評価をいただいているものの、いくつかの課題も浮き彫りにされてきましたので、今後、職員一同一丸となって、より満足度の高い病院を目指して努力して参りたいと思っております。

調査にご協力いただきました皆様にご深く感謝申し上げます。

