

患者さん満足度調査の結果

平成27年10月19日～10月22日実施 回答者数770人

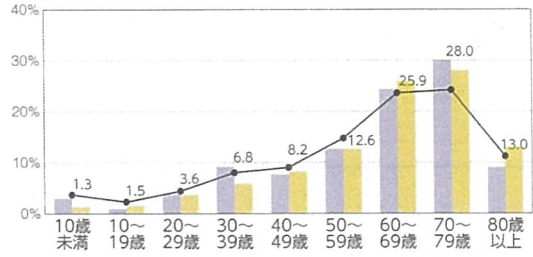
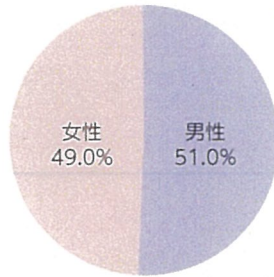
当院は、患者さんやご家族にとって満足度の高い医療サービスの提供をこころがけています。このため、今後のサービス改善を図ることを目的に、定期的に患者さんの満足度を調査しております。このたび、平成27年度調査の結果がまとまりましたので報告させていただきます。

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99病院(平均病床数391床)、入院は全国の78病院(平均病床数402床))と比較しています。

●回答者の性別・年齢

男女比は、やや男性が多く、年齢は、調査病院に比べて高齢者の方が多く傾向があります。



●診察待ち時間

(受付から診察までの待ち時間)

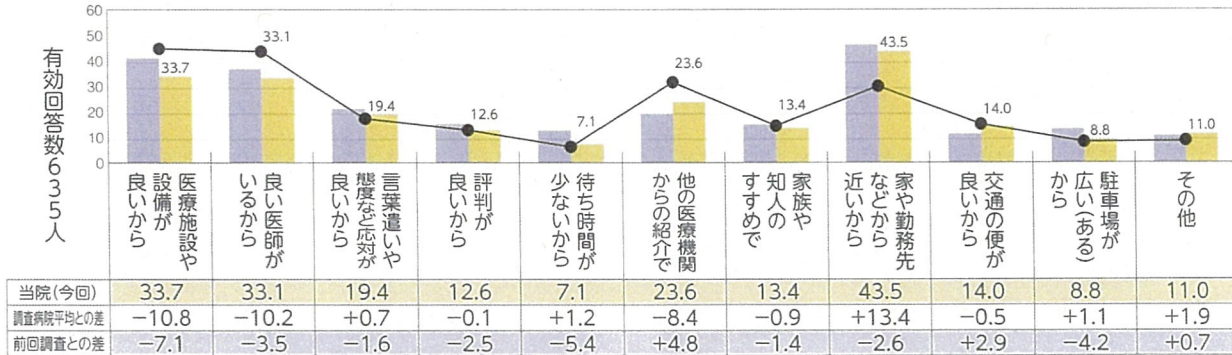
予約がある場合は、前年よりわずかに改善されましたが、予約がない場合は、前回調査より10.4分長くなり、調査病院平均に比べても、やや長くなっています。待ち時間短縮に対する職員の意識改善に努めてまいります。なお予約率は、81.5%でした。

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

	当院(今回)	当院(前年)
平均待ち時間	49.2分	48.5分
予約あり	45.8分	44.6分
予約なし	65.5分	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、「家や勤務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」の順となりました。



	当院(今回)	調査病院平均との差	前回調査との差
良い設備が医療施設やから	33.7	-10.8	-7.1
良い医師がいるから	33.1	-10.2	-3.5
言葉遣いや態度など応対が良いから	19.4	+0.7	-1.6
評判が良いから	12.6	-0.1	-2.5
待ち時間が少ないから	7.1	+1.2	-5.4
他の医療機関からの紹介で	23.6	-8.4	+4.8
知人の家族やすすめで	13.4	-0.9	-1.4
家や勤務先などから近いから	43.5	+13.4	-2.6
交通の便が良いから	14.0	-0.5	+2.9
駐車場が広い(ある)から	8.8	+1.1	-4.2
その他	11.0	+1.9	+0.7

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

●施設面満足度

「施設面全般について」では、81.2%の方に「満足」と感じていただけていました。いずれの項目も、調査病院の平均を上回りましたが、「交通の便利さ」、「駐車場の広さや入りやすさ」、「売店、食堂、自販機」は不満の方が多く、改善が必要な事項と思われます。

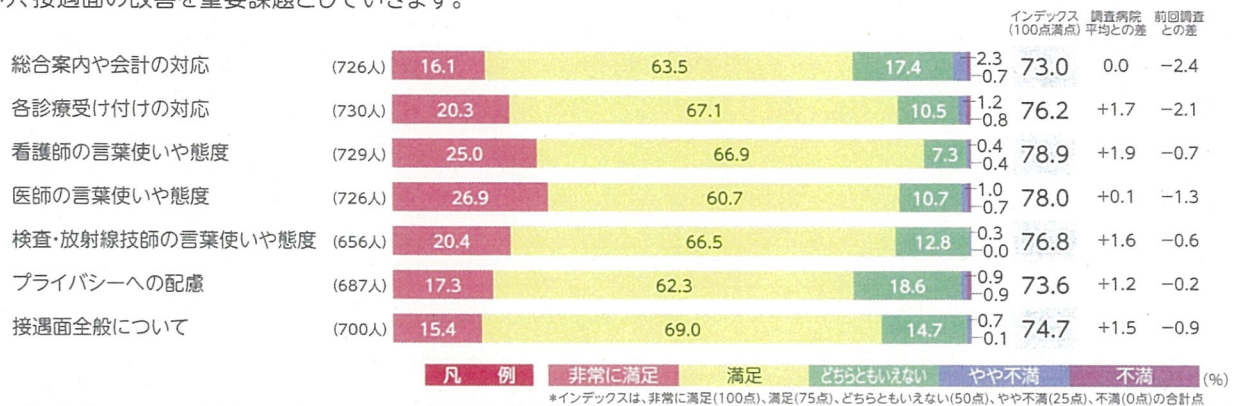
項目	人数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス(100点満点)	調査病院平均との差	前回調査との差
交通の便利さ	705人	16.9	48.2	22.8	8.8	3.3	66.7	+0.9	-0.7
駐車場の広さや入りやすさ	698人	14.8	52.1	19.6	11.5	2.0	66.5	+10.3	-0.5
建物の外観やつくり	691人	15.8	65.7	17.7	0.9	-0.0	74.1	+8.4	-0.2
総合待合室の設備や雰囲気	713人	15.7	65.9	17.5	0.7	-0.1	74.1	+5.9	-0.3
各科の待合室の設備や雰囲気	707人	13.6	61.5	22.5	2.1	-0.3	71.5	+5.0	-0.9
トイレや洗面所設備	706人	16.3	60.5	18.3	4.8	0.1	72.0	+5.9	+0.5
売店、食堂、自動販売機	636人	10.8	55.3	29.4	3.6	0.8	68.0	+6.1	+0.6
案内看板や表示のわかりやすさ	694人	12.2	62.5	21.8	3.0	0.4	70.8	+4.2	+0.2
清潔感	710人	17.9	66.8	13.9	1.4	0.0	75.3	+5.3	+0.3
施設面全般について	700人	12.6	68.6	18.1	0.7	0.0	73.2	+6.1	-0.6

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

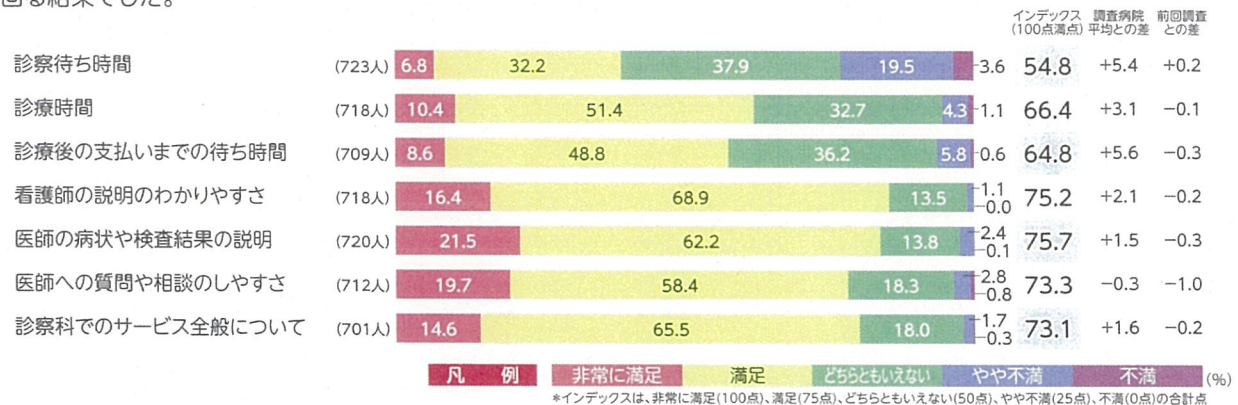
● 接遇面満足度

「接遇面全般について」は、全体の84.4%の方から満足とのご返答をいただきましたが、各項目で前回より低下しており、接遇面の改善を重要課題としていきます。



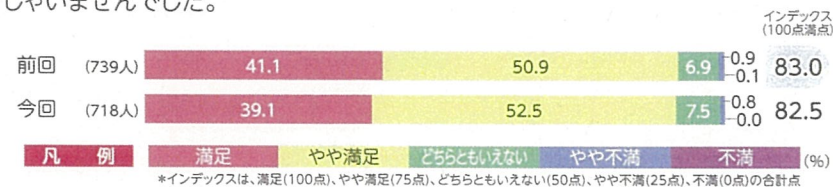
● 診察・サービス面満足度

「診察科でのサービス全般について」では、80.1%の方に「満足」と感じていただきましたが、前回より低下しており、特に、「医師への質問や相談のしやすさ」(73.3%)については、上記に比べ、満足度がやや低く、調査病院平均を僅かに下回る結果でした。



● 全体満足度

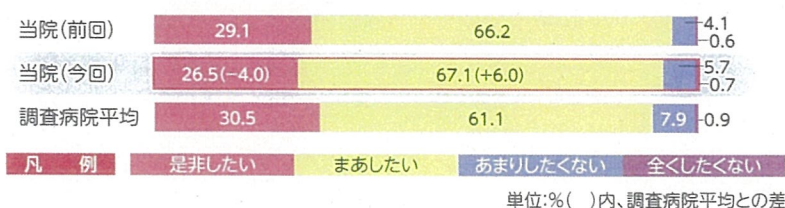
「当院について、総合的にはどう思われますか」とお聞きしたところ、「満足」が39.1%、「やや満足」が52.5%で、全体の91.6%の方が「満足」と感じていらっしゃいました。一方で、「やや不満」の割合は0.8%で、「不満」と答えた方はいらっしゃいませんでした。



● 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」が26.5%、「まあしたい」が67.1%、「あまりしたくない」が5.7%、「全くしたくない」が0.7%でした。

「是非したい」の割合は、前回調査(29.1%)より2.6ポイント低下し、調査病院平均に比べ、4.0ポイント低くなっていました。

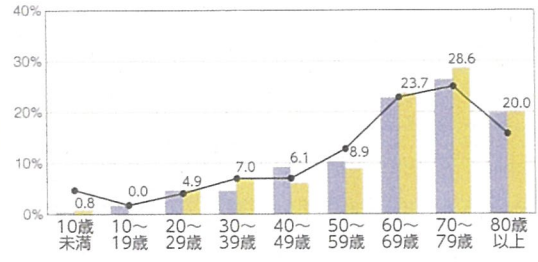
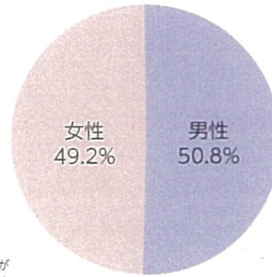


患者さん満足度調査の結果

平成27年10月1日(木)～11月30日(月)実施 回答者数253人

●回答者の性別・年齢

対象者の性別は、「男性」が50.8%、「女性」が49.2%で、平均年齢は64.8歳。年齢構成では、「70～79歳」の方の割合が28.6%で最も高く、調査病院平均に比べ、「70～79歳」や「80歳以上」の割合がやや高い傾向がありました。

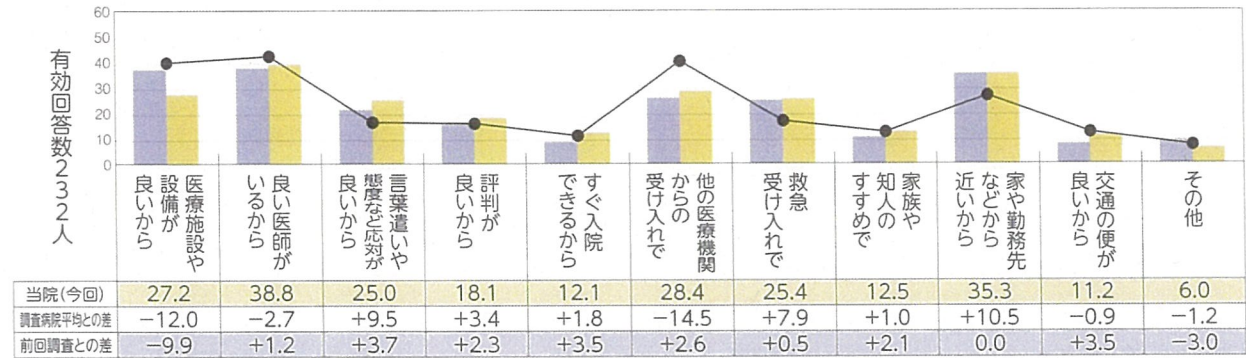


※「他の調査病院の結果」とは、当院が分析を依頼している調査研究機関がデータを有する病院(外来は全国の99病院(平均病床数391床)、入院は全国の78病院(平均病床数402床))と比較しています。

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

●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「家や勤務先などから近いから」、「他の医療機関からの紹介で」の順でした。「医療施設や設備が良いから」が、前回調査より9.9ポイント低下し、調査病院平均に比べ、12.0ポイント低く、また、「他の医療機関からの受け入れで」も、14.5ポイント低い結果でした。



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

「院内施設面全般について」では、87.1%の方に「満足」と感じていただけていました。調査病院より全項目で高い結果でしたが、「トイレ、洗面、給湯等の設備」、「売店、食堂、自動販売機」で5～10%程度の方が不満とお答えをいただきました。

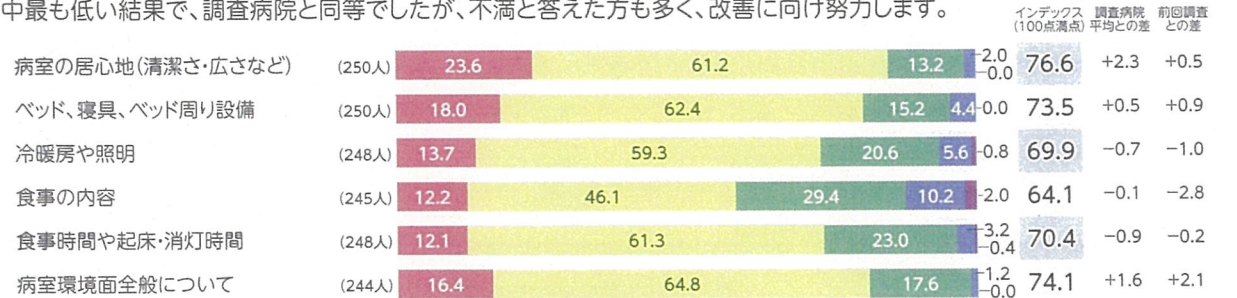


凡例 ■ 非常に満足 ■ 満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 不満 (%)

*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

●病室環境面満足度

「病室環境面全般について」では、81.2%の方に「満足」と感じていただけていました。「食事の内容」の満足度は各項目中最も低い結果で、調査病院と同等でしたが、不満とお答えの方も多く、改善に向け努力します。

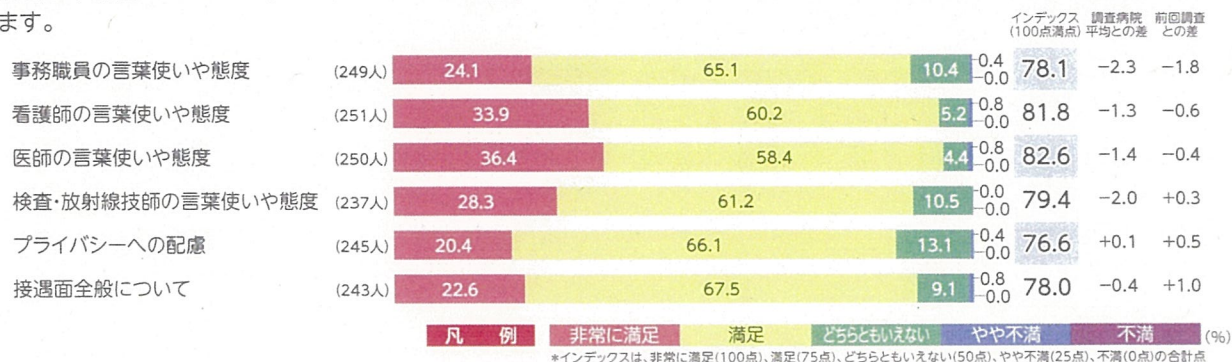


凡例 ■ 非常に満足 ■ 満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 不満 (%)

*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

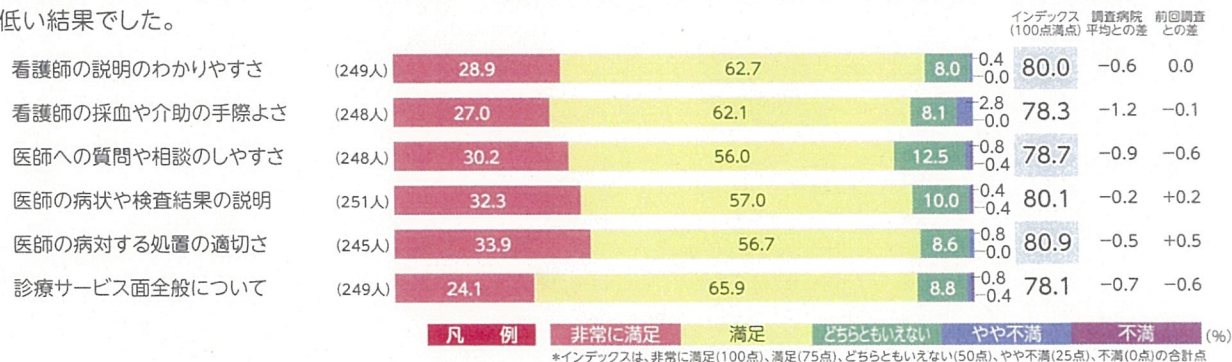
● 接遇面満足度

「接遇面全般について」は、90.1%の方に「満足」と感じていただいています。不満とされた方の割合は低いのですが、前回より改善したものの、「プライバシーへの配慮」でどちらともいえないと答えられた方が多く、今後も改善に心がけます。



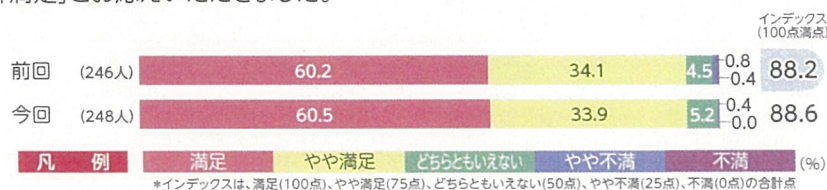
● 診察・サービス面満足度

「診察サービス面全般について」は、90%の方に「満足」と感じていただき、他の調査病院とほぼ同等でしたが、「看護師の採血や介助の手際よさ」(78.3%)と「医師への質問や相談のしやすさ」(78.7%)での満足度は、他の項目に比べ、やや低い結果でした。



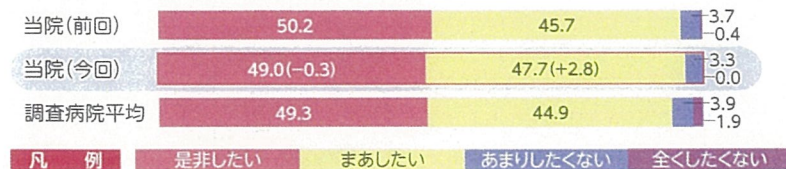
● 全体満足度

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94.4%の方に「満足」とお応えいただきました。



● 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」「まあしたい」合わせて96.7%の方から良いご返答をいただきましたが、「あまりしたくない」の割合は3.3%で、前回調査よりわずかに減少していました。



おわりに

全体満足度は、外来で91.6%、入院で94.4%の方が「満足」とのご評価をいただきました。反面、本紙面には示しませんが、年次推移をみると、医療設備、接遇面などで、満足度の低下傾向がみられました。また、調査項目以外にもたくさん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。