

患者さん満足度調査の結果

平成28年10月3日～10月5日実施 回答者数774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調査を実施しております。

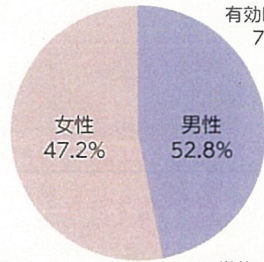
このたび、平成28年度の調査結果がまとまりましたので、報告させていただきます。

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※を比較検討いたしました。

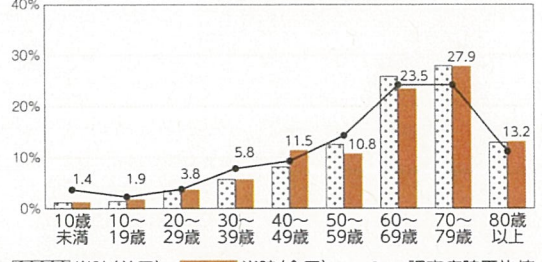
※「他の調査病院の結果」とは、当院が分析を依頼している調査研究機関がデータを有する病院（外来は全国の105病院（平均病床数394床）、入院は全国の86病院（平均病床数416床）と比較しています。）

1. 回答者の性別・年齢

男女比は、やや男性が多く、年齢は、平均61.6歳となっています。60代から70代が多い傾向にあります。



平均年齢 61.6歳 有効回答者数 766人



2. 診察待ち時間

(受付から診察までの待ち時間)

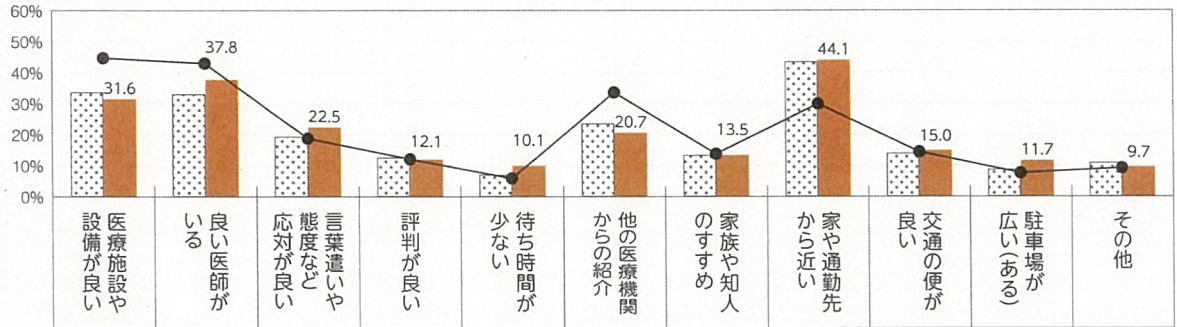
平均待ち時間は、57.2分と前回から8分長くなってしまいました。その約半数は30分以内となっていますが、80分を超える方は3割となっていました。引き続き、待ち時間短縮に対する職員の意識改善に努めてまいります。なお、予約率は約85%でした。

	当院(今回)	当院(前回)
平均待ち時間	57.2分	49.2分
予約あり	55.8分	45.8分
予約なし	66.8分	65.5分

3. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、「家や通勤先などが近い」とお答えいただいた方が最も多く、次いで「良い医師がいる」「医療施設や設備が良い」が上位となっています。「良い医師がいる」は前回調査より4.7ポイント上昇し、大変光栄に思います。

有効回答数 694人



単位:%(複数回答) 当院(今回) 当院(前回) 調査病院平均値

4. 施設面満足度

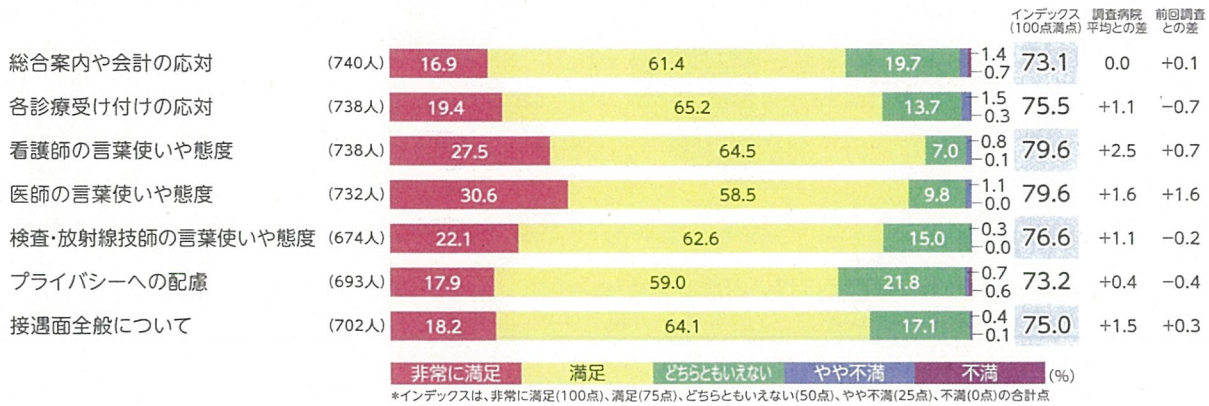
全ての項目で調査病院の平均を上回る結果となり、「施設面全般について」は、約80%の方に「満足」と感じていただけました。一方で、「駐車場の広さや入りやすさ」「交通の便利さ」「売店、食堂、自販機」については「不満」の方が多く、できることから少しずつ改善していきたいと思えます。

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	685人	18.7	49.2	20.7	7.4	3.9	67.8	+1.8	+1.1
駐車場の広さや入りやすさ	706人	14.7	53.5	18.7	10.5	2.5	66.9	+10.9	+0.4
建物の外観やつくり	714人	15.3	64.6	19.9	0.3	0.0	73.7	+8.4	-0.4
総合待合室の設備や雰囲気	731人	12.4	65.4	20.8	1.2	0.1	72.2	+3.9	-1.9
各科の待合室の設備や雰囲気	713人	12.2	60.9	25.0	1.8	0.1	70.8	+3.9	-0.7
トイレや洗面所設備	723人	13.0	61.5	21.0	3.7	0.7	70.6	+4.1	-1.4
売店、食堂、自動販売機	669人	8.7	52.8	32.4	5.5	0.6	65.8	+3.7	-2.2
案内看板や表示のわかりやすさ	722人	11.1	59.3	27.4	1.9	0.3	69.7	+3.0	-1.1
清潔感	722人	16.3	64.7	17.9	1.1	0.0	74.1	+4.4	-1.2
施設面全般について	710人	12.7	66.2	20.3	0.7	0.1	72.6	+5.3	-0.6

※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

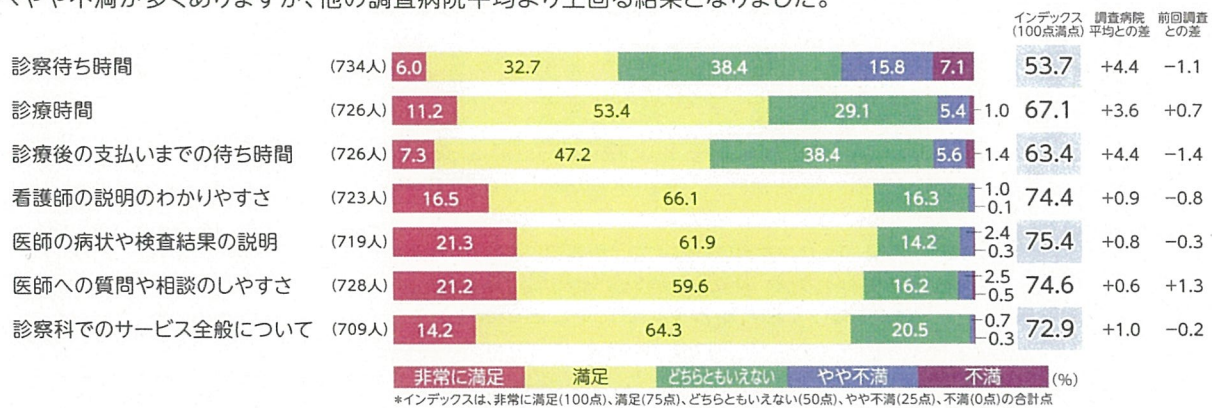
5. 接遇面満足度

医師、看護師の「言葉遣いや態度」が満足と感じていただけた割合が高い傾向にあります。



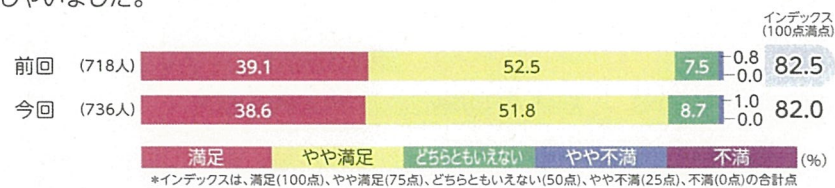
6. 診察・サービス面満足度

「診療科でのサービス」では、約79%の方に“満足”と感じていただきました。「待ち時間」については、他の項目に比べやや不満が多くありますが、他の調査病院平均より上回る結果となりました。



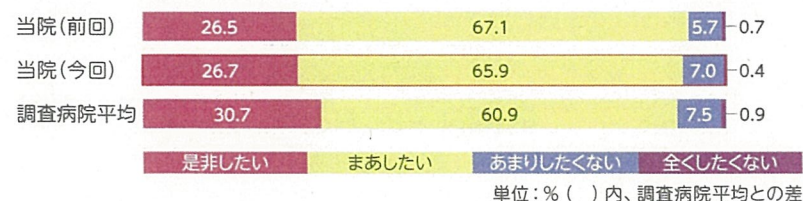
7. 全体満足度

「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、全体の約90%の方が“満足”と感じていらっしゃいました。



8. 紹介・推薦意向

「知人など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」合わせて約93%でした。一方、「あまりしたくない」「全くしたくない」の割合は前回より若干増加しました。



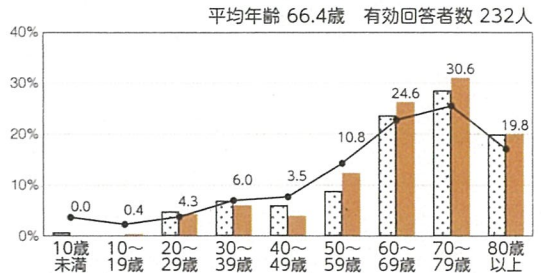
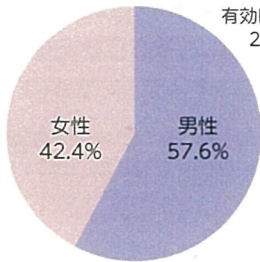
患者さん満足度調査の結果

平成28年10月1日～11月30日実施 回答者数245人

1. 回答者の性別・年齢

男女比は、やや男性が多く、平均年齢は66.4歳でした。

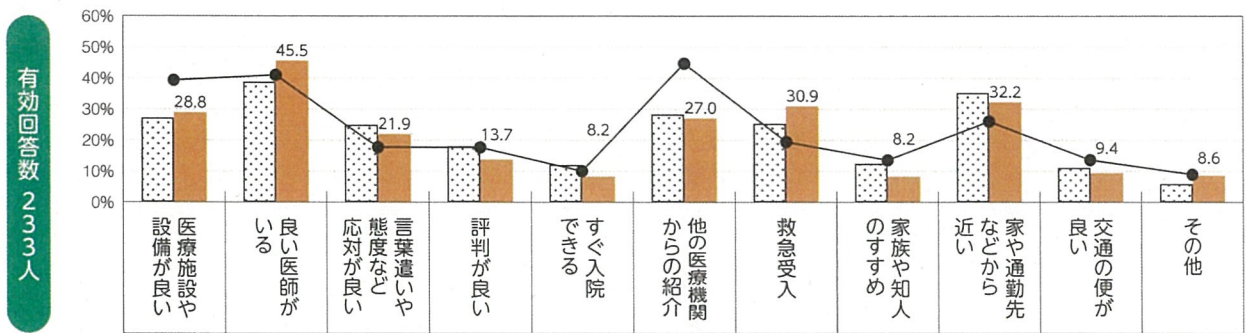
70代の割合が最も多く、調査病院平均に比べ5.4歳高い傾向がありました。



単位:%(複数回答) 当院(前回) 当院(今回) 調査病院平均値

2. 当院の選択理由

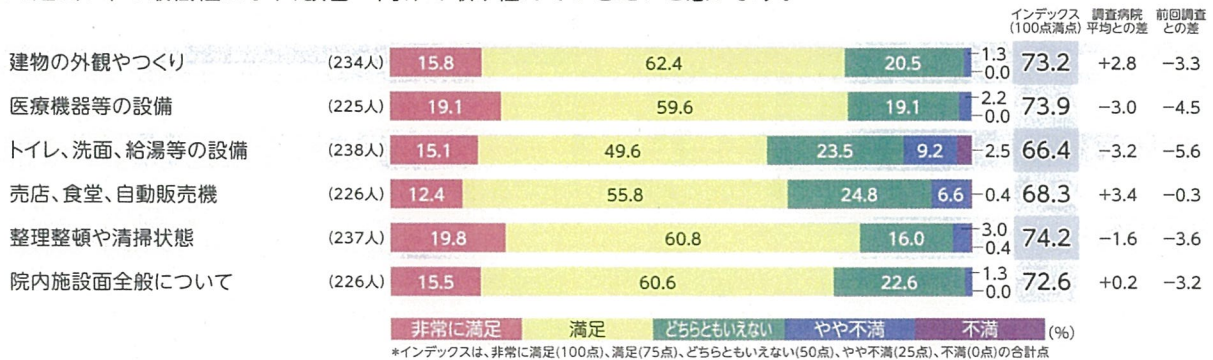
当院の選択理由をお聞きしたところ、「良い医師がいる」とお答えいただいた方が最も多く、過去3年でも最高値を記録しました。「他の医療機関からの紹介」は例年並みの値ですが、調査病院平均に比べ17.7ポイントも低い結果となりました。



単位:%(複数回答) 当院(前回) 当院(今回) 調査病院平均値

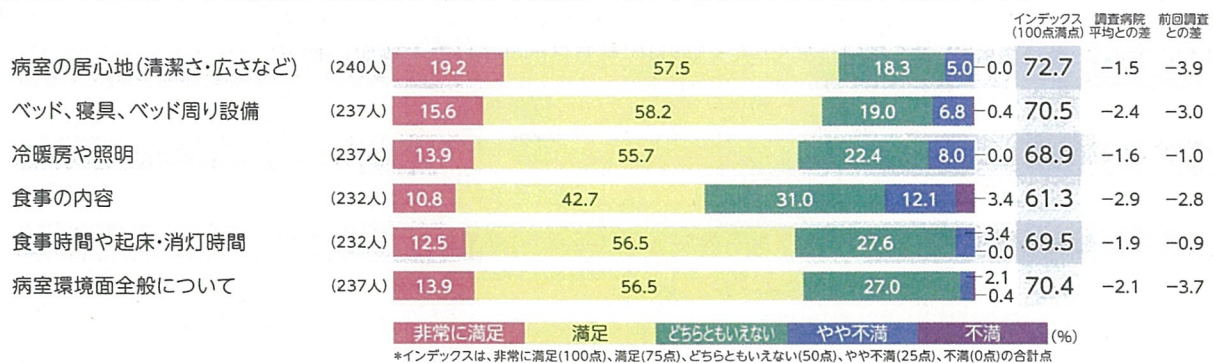
3. 施設面満足度

「施設面全般について」は、約76%の方に「満足」と感じていただきました。「トイレ、洗面、給湯等の設備」については、過去3年で最低値となり、改善へ向けて取り組んでいきたいと思ひます。



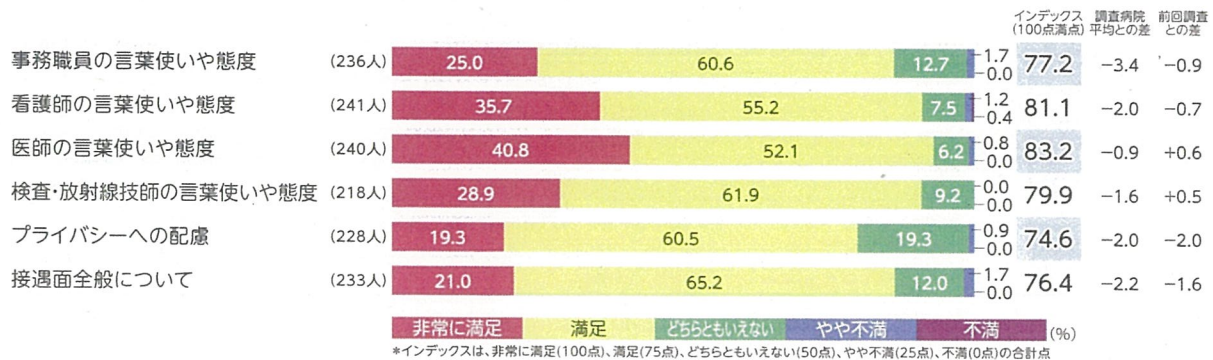
4. 病室環境面満足度

「病室環境面全般について」は、約70%の方に「満足」と感じていただきました。「食事の内容」については、6項目中最も低く、過去3年でも最低値を記録しましたので、改善へ向けて取り組んでいきたいと思ひます。



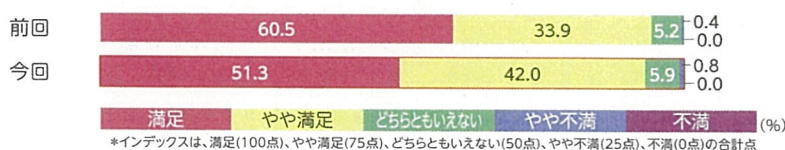
5. 接遇面満足度

「接遇面全般について」は、約86%の方に「満足」と感じていただきました。「プライバシーへの配慮」「事務職員の言葉遣いや態度」については「どちらとも言えない」という回答が目立ち、今後も職員の意識改善に努めます。



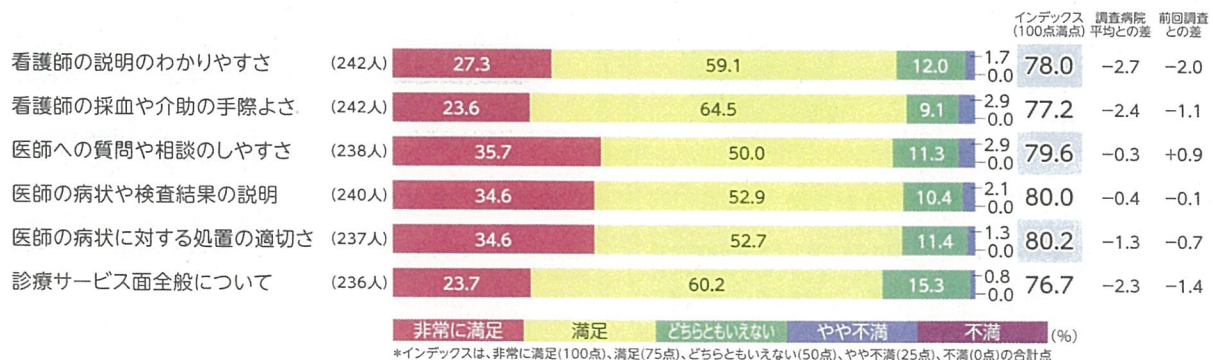
6. 全体満足度

「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、全体の約93%の方に「満足」と感じていただきましたが、前回調査より2.7ポイント低い結果となりました。



7. 診療・サービス面満足度

「診療・サービス面全般について」は約84%の方に満足していただきましたが、全体を通し、調査病院平均よりやや低い結果となりました。医師に関連する内容については「非常に満足」と感じていただけた方が約34~35%と他の項目に比べ高い傾向にあります。



おわりに

今回の調査では、外来待ち時間の長さが目立ちました。喫緊の課題として、院内のワーキンググループを立ち上げ、早々に改善策を検討します。また、トイレ・洗面・給湯・駐車場などの施設面や、食事の内容に対する満足度が低いことを憂慮し、改善に向けて取り組みたいと存じます。

一方、医師に対するご評価は改善しており、引き続き努力したいと思います。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。