

# 患者さん満足度調査の結果

平成29年11月20日(月)～11月22日(水)実施 回答者数759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心がけており、一層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。

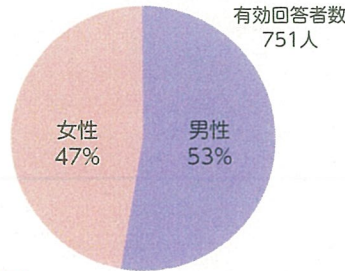
このたび、平成29年度の調査結果がまとまりましたので、報告いたします。

調査は、外来は3日間、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。

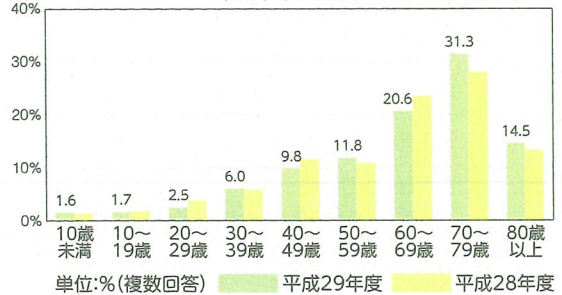
※「他の調査病院の結果」とは、当院が分析を依頼している調査研究機関がデータを有する病院(外来は全国の115病院、入院は91病院(平均病床数427床)と比較しています。)

## 1. 回答者の性別・年齢

男女比は、やや男性が多く、年齢は、他の病院に比べて70歳以上の方が多く傾向があります。



平均年齢 62.7歳 有効回答者数 746人



## 2. 診察待ち時間

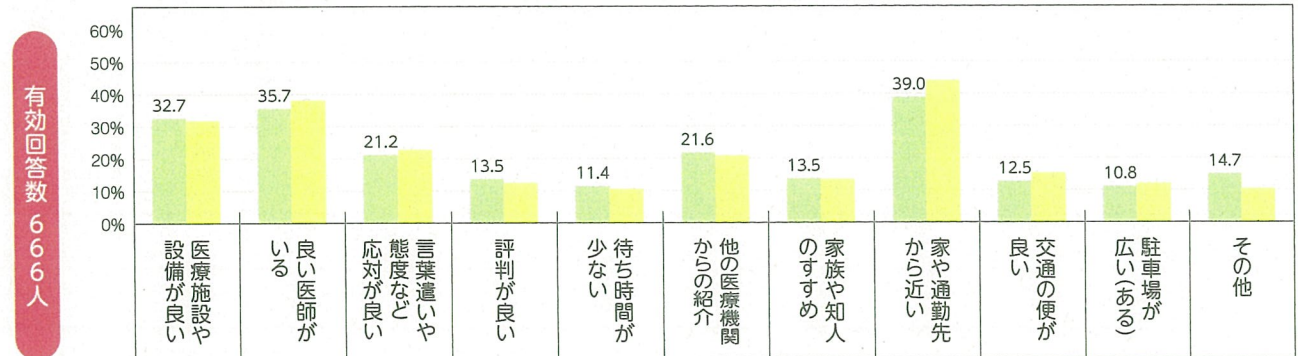
(受付から診察までの待ち時間)

平均待ち時間は50.4分と6.8分短縮し、特に、予約ありの患者さんの待ち時間が短縮していました。昨年来、待ち時間対策に取り組んだ効果が現れたものと思われまます。なお予約率は、85.6%でした。

	当院 (今回)	当院 (前回)
平均待ち時間	50.4分	57.2分
予約あり	47.7分	55.8分
予約なし	66.3分	66.8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、「家や通勤先などから近いから」とお答えいただいた方が最も多く、次いで、「良い医師がいるから」、「医療施設や設備が良いから」、「他の医療機関からの紹介」の順でした。



## 4. 施設面満足度

施設面全般では、80.3%の方に“満足”と感じていただけました。

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、駐車場の広さは不満の方が多く、改善が必要な事項と思われまます。

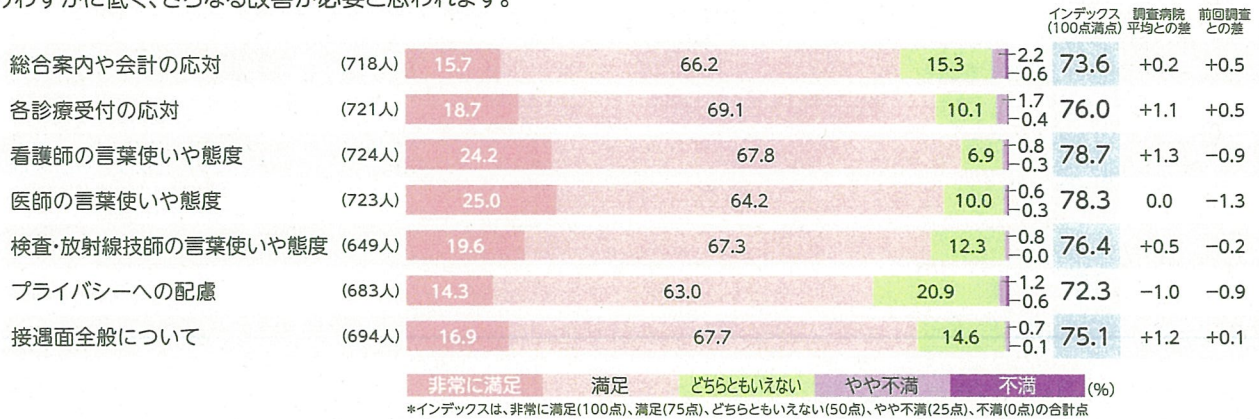
項目	人数	満足度 (%)	調査病院平均 (%)	差 (%)	インデックス (100点満点)	調査病院との差	前回調査との差
交通の便利さ	(687人)	14.7	50.8	-23.4	66.6	+0.4	-1.2
駐車場の広さや入りやすさ	(692人)	12.0	55.1	-19.4	65.4	+9.0	-1.5
建物の外観やつくり	(695人)	12.1	66.8	-20.4	72.5	+6.8	-1.2
総合待合室の設備や雰囲気	(715人)	12.0	64.9	-21.3	71.7	+2.6	-0.5
各科の待合室の設備や雰囲気	(712人)	11.0	61.1	-24.6	69.9	+2.2	-0.9
トイレや洗面所設備	(716人)	11.2	63.8	-20.7	70.3	+3.0	-0.3
売店、食堂、自動販売機	(668人)	8.4	56.0	-31.3	66.8	+4.5	+1.0
案内看板や表示のわかりやすさ	(705人)	8.8	62.0	-27.1	69.3	+2.2	-0.4
清潔感	(713人)	13.2	69.0	-16.1	73.3	+3.4	-0.8
施設面全般について	(702人)	11.4	68.9	-18.5	72.6	+4.8	0.0

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

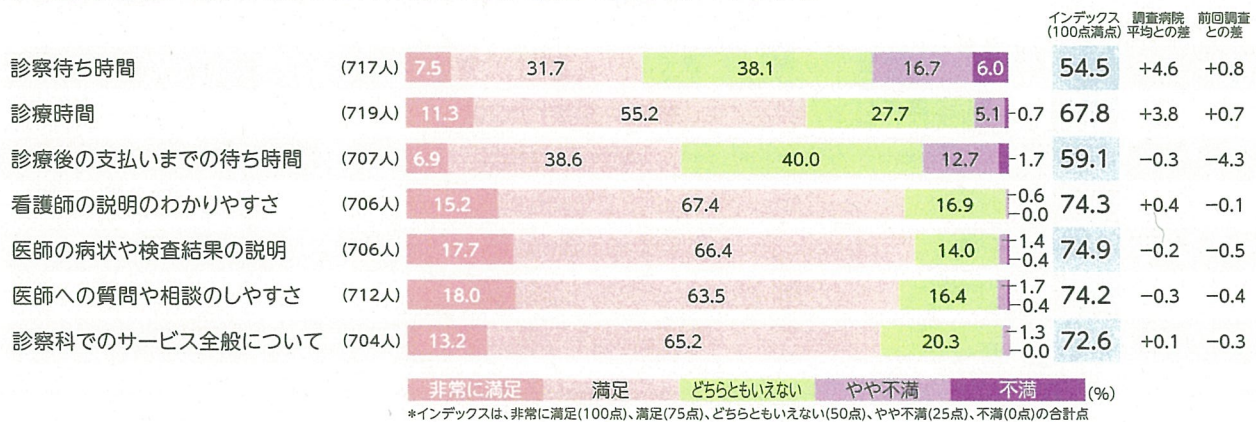
## 5. 接遇面満足度

接遇面全般については、全体の84.6%の方から“満足”とのご返答をいただきました。「プライバシーへの配慮」は調査病院よりわずかに低く、さらなる改善が必要と思われます。



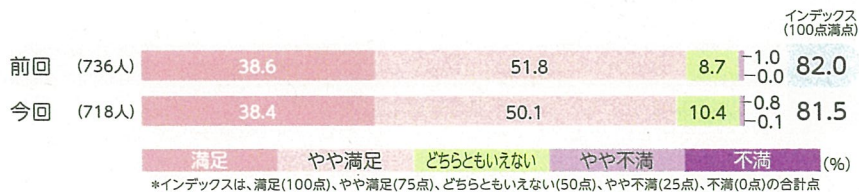
## 6. 診療・サービス面満足度

診療科でのサービス面全般では、78.4%の方に“満足”と感じていただきましたが、診察待ち時間は不満が2割以上みられました。看護師と医師に関する項目では80%以上の方が“満足”と回答されていました。



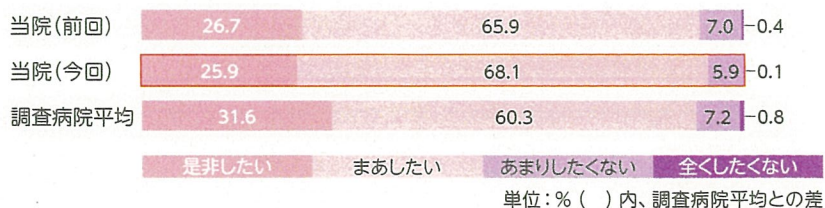
## 7. 全体満足度

「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、「満足」が38.4%、「やや満足」が50.1%で、全体の88.5%の方が“満足”と感じていただきました。一方で、「やや不満」の割合は0.8%で、「不満」と答えた方は0.1%と少数でした。



## 8. 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25.9%、「まあしたい」が68.1%、「あまりしたくない」が5.9%、「全くしたくない」が0.1%でした。「是非したい」の割合は、前回調査(26.7%)よりわずかに低下し、調査病院平均に比べ、5.7%低くなっていました。

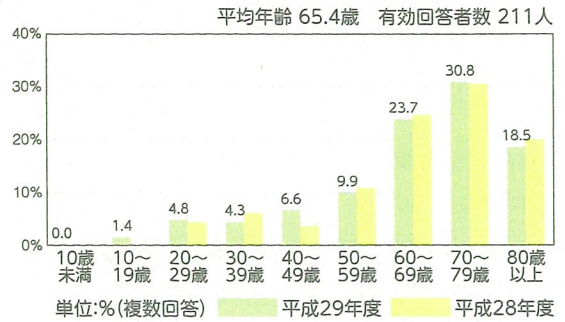
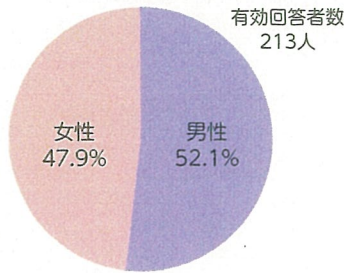


# 患者さん満足度調査の結果

平成29年11月20日～平成30年1月20日実施 回答者数204人

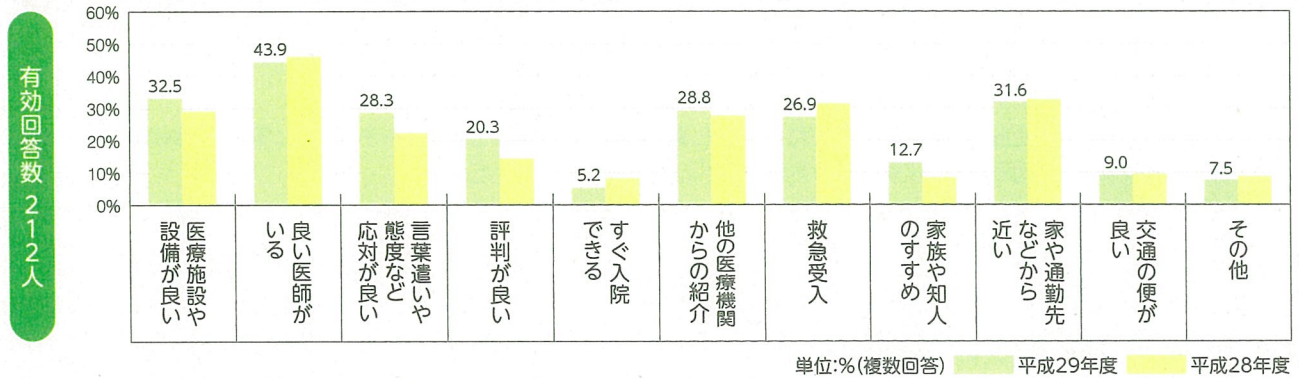
## 1. 回答者の性別・年齢

対象者の性別は、「男性」が52.1%、「女性」が47.9%で、平均年齢は65.4歳。年齢構成では、「70～79歳」の方の割合が30.8%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。



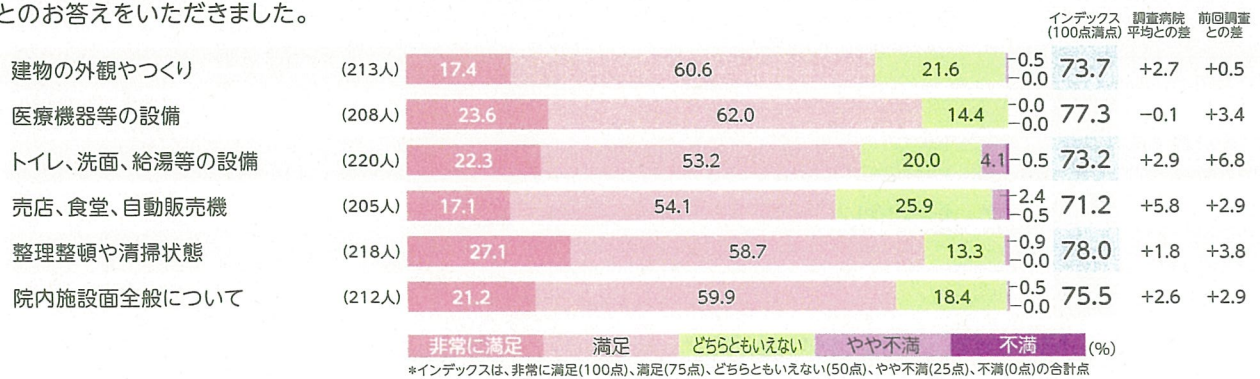
## 2. 当院の選択理由

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」、「他の医療機関からの紹介で」の順でした。



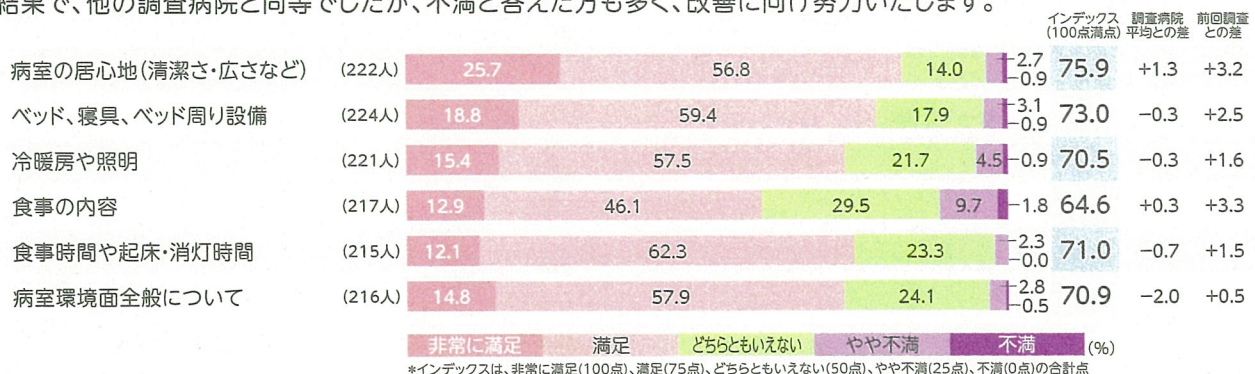
## 3. 院内施設面満足度

施設面全般では、81.1%の方に「満足」と感じていただきました。ほとんどの項目で他の病院より高い結果でしたが、「トイレ、洗面、給湯などの設備」、「売店、食堂、自動販売機」で、前回より満足度が増加したものの、2.9～4.6%の方から不満とのお答えをいただきました。



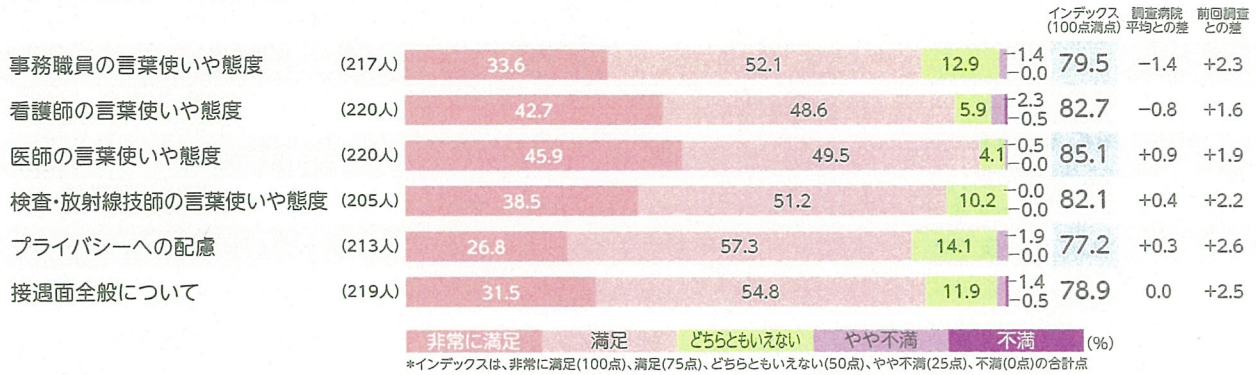
## 4. 病室環境面満足度

病室環境面全般では、72.7%の方に「満足」と感じていただきました。「食事の内容」の満足度は各項目中最も低い結果で、他の調査病院と同等でしたが、不満と答えた方も多く、改善に向け努力いたします。



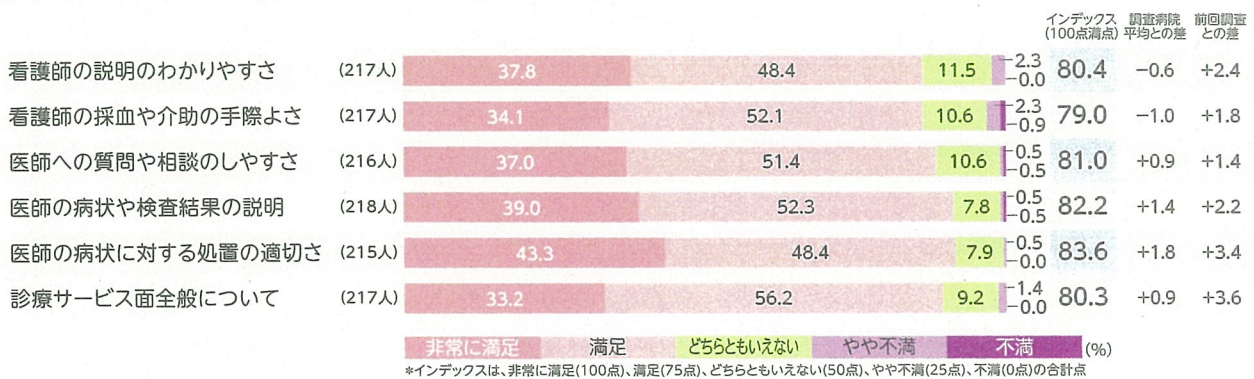
## 5. 接遇面満足度

接遇面全般では、86.3%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少なく、全体的に調査病院と同等で、前回より改善傾向にありました。



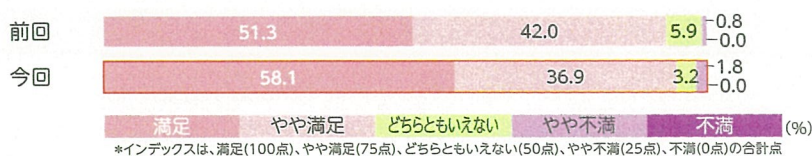
## 6. 診療面満足度

診療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。看護師、医師の項目は、いずれも“満足”の割合が85%以上を占め、不満の割合もあまり見られませんでした。



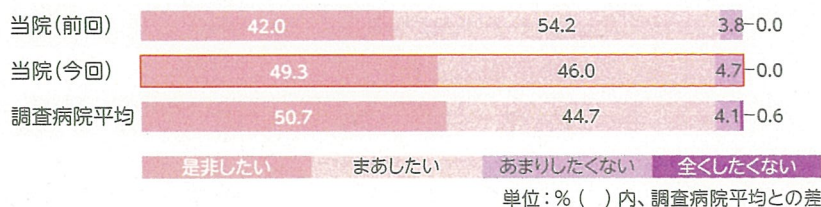
## 7. 全体満足度

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95.0%の方に“満足”とお答えいただき、前回より6.8%改善しました。



## 8. 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95.3%の方から良いご回答をいただきましたが、「あまりしたくない」の割合は4.7%で、前回調査よりわずかに増加していました。



## おわりに

全体満足度は、外来で88.5%、入院で95.0%の方が“満足”との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、外来部門の医療設備、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ご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。