

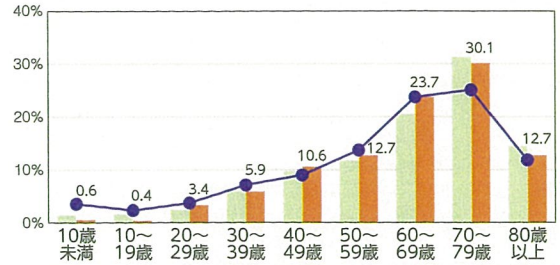
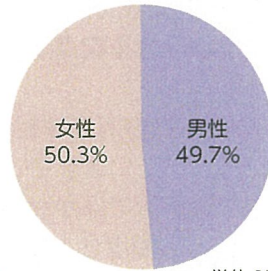
当院は、患者さんやご家族にとって満足度の高い医療サービスの提供をこころがけています。このため、今後のサービス改善を図ることを目的に、定期的に患者さんの満足度を調査しております。

このたび、平成30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と比較検討致しました。

1. 回答者の性別・年齢

男女比は、ほぼ同割合で、年齢は、70歳台の方が最も多く、他の病院に比べて70歳以上の方が高い傾向があります。



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、47.2分と3.2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。一昨年来、待ち時間対策に取り組んだ影響かもしれません。一方で、予約なしの患者さんは、7.4分長くなっていました。なお予約率は、84.0%でした。

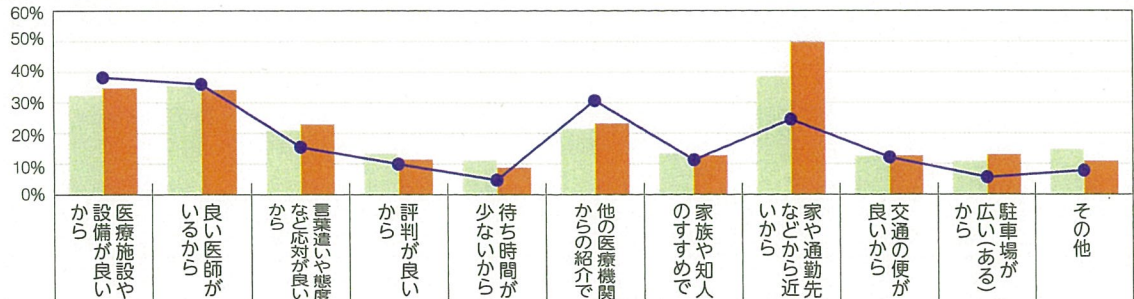
単位:%(複数回答) 当院(前回) 当院(今回) 調査病院平均値

| | 当院(今回) | 当院(前回) |
|--------|--------|--------|
| 平均待ち時間 | 47.2分 | 50.4分 |
| 予約あり | 41.7分 | 47.7分 |
| 予約なし | 73.7分 | 66.3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「医療施設や設備が良いから」、「良い医師がいるから」、「他の医療機関からの紹介で」の順ですが、調査病院と比較しますと他の医療機関からの紹介の割合は低い傾向にあります。

有効回答者数 678人



| | 当院(今回) | 当院(前回) | 調査病院平均値 |
|-----------|--------|--------|---------|
| 当院全体 | 34.8% | 34.2% | 22.9% |
| 調査病院平均との差 | -11.0% | -9.7% | +4.1% |
| 前回調査との差 | +2.1% | -1.5% | +1.7% |

単位:%(複数回答) 当院(前回) 当院(今回) 調査病院平均値

4. 施設面満足度

施設面全般では、80.6%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」は不満の方が多く、改善が必要な事項と思われる、近いうちに駐車場スペースの拡大を検討する予定です。

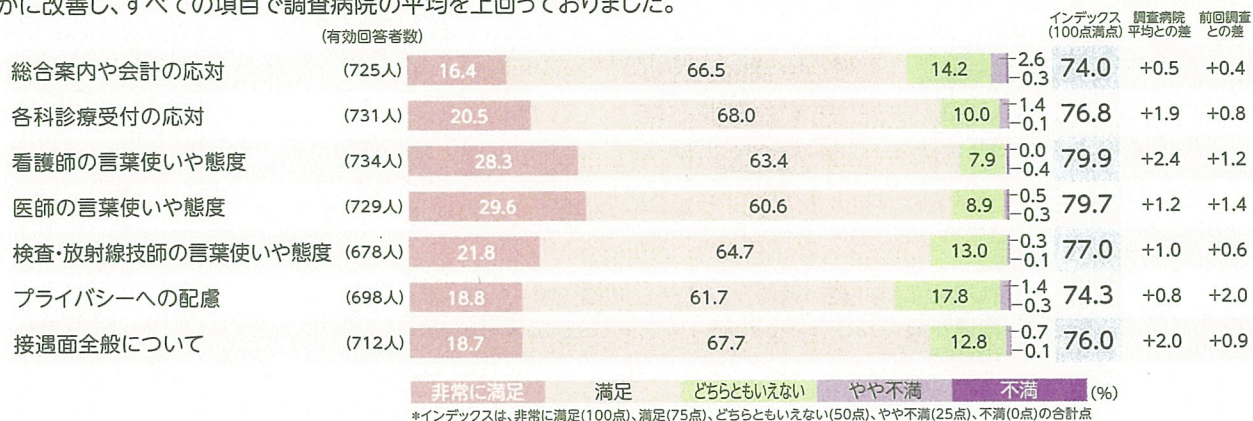
| 項目 | (有効回答者数) | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | インデックス(100点満点) | 調査病院平均との差 | 前回調査との差 |
|----------------|----------|-------|------|-----------|------|------|----------------|-----------|---------|
| 交通の便利さ | (702人) | 15.5 | 51.1 | 24.1 | 7.0 | -2.3 | 67.7 | +1.6 | +1.1 |
| 駐車場の広さや入りやすさ | (720人) | 13.6 | 54.3 | 17.1 | 13.5 | -1.5 | 66.2 | +9.4 | +0.8 |
| 建物の外観やつくり | (715人) | 13.8 | 62.8 | 23.1 | 0.3 | -0.0 | 72.6 | +7.0 | +0.1 |
| 総合待合室の設備や雰囲気 | (729人) | 12.1 | 65.7 | 21.1 | 0.7 | -0.4 | 72.1 | +2.8 | +0.4 |
| 各科の待合室の設備や雰囲気 | (722人) | 11.6 | 60.1 | 25.5 | 2.4 | -0.4 | 70.0 | +2.1 | +0.1 |
| トイレや洗面所設備 | (729人) | 11.1 | 60.9 | 22.6 | 4.5 | -0.8 | 69.2 | +1.9 | -1.1 |
| 売店、食堂、自動販売機 | (662人) | 9.8 | 54.5 | 30.8 | 4.5 | -0.3 | 67.3 | +4.7 | +0.5 |
| 案内看板や表示のわかりやすさ | (711人) | 10.7 | 62.9 | 24.3 | 1.8 | -0.3 | 70.5 | +3.4 | +1.2 |
| 清潔感 | (724人) | 14.5 | 66.2 | 18.0 | 1.4 | -0.0 | 73.4 | +3.4 | +0.1 |
| 施設面全般について | (710人) | 11.7 | 68.9 | 18.9 | 0.0 | -0.6 | 72.9 | +5.1 | +0.3 |

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

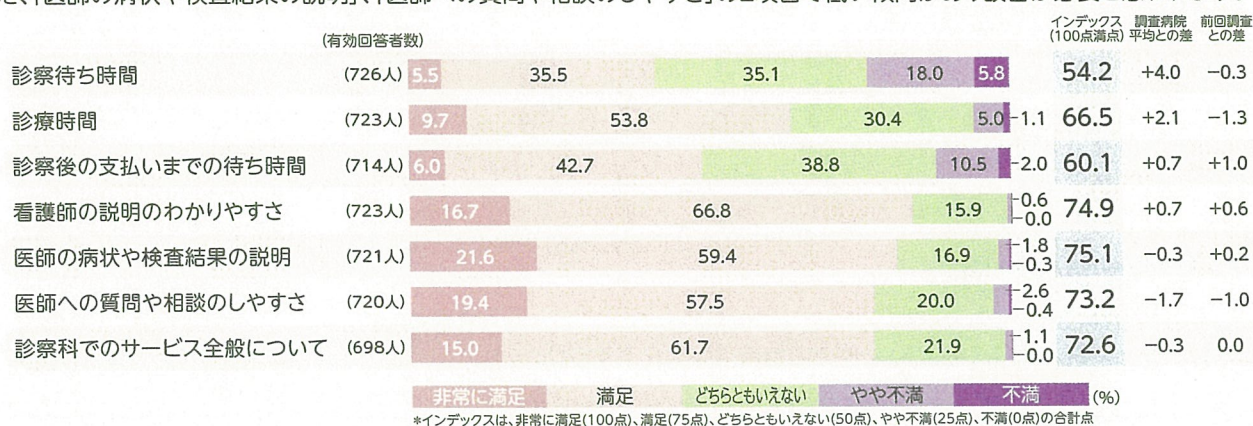
5. 接遇面満足度

接遇面全般については、全体の86.4%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、前回よりわずかに改善し、すべての項目で調査病院の平均を上回っております。



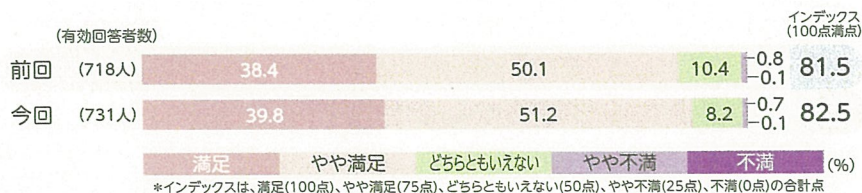
6. 診療・サービス面満足度

診療・サービス面全般では、76.7%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。また、「医師の病状や検査結果の説明」、「医師への質問や相談のしやすさ」の2項目で低い傾向があり改善が必要と思われます。



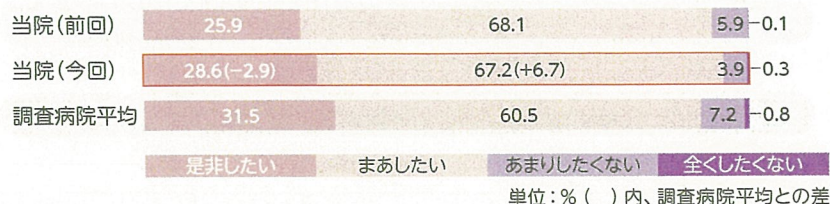
7. 全体満足度

「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39.8%、「やや満足」が51.2%で、全体の91.0%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0.7%で、「不満」と答えた方は0.1%と少数でした。



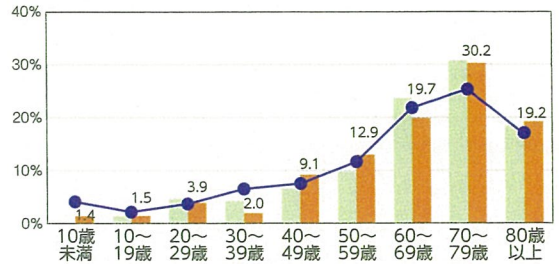
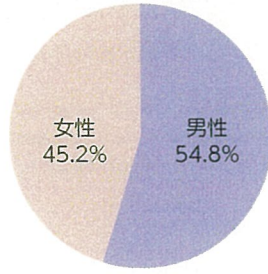
8. 紹介・推薦意向

「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28.6%、「まあしたい」が67.2%、「あまりしたくない」が3.9%、「全くしたくない」が0.3%でした。「是非したい」の割合は、前回調査(25.9%)よりわずかに増加しましたが、調査病院平均に比べ2.9%低くなっていました。



1. 回答者の性別・年齢

対象者の性別は、「男性」が54.8%、「女性」が45.2%で、平均年齢は64.8歳。年齢構成では、「70～79歳」の方の割合が30.2%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。

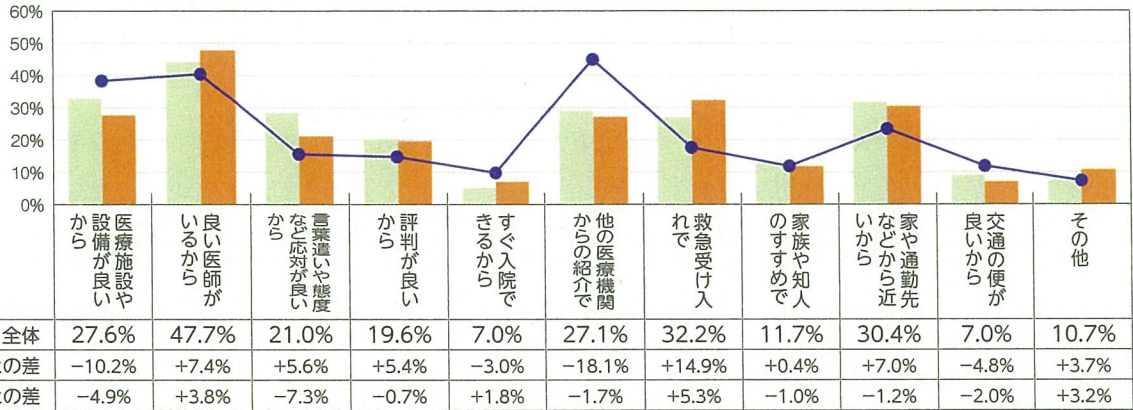


単位:%(複数回答) 当院(前回) 当院(今回) 調査病院平均値

2. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、「良い医師がいるから」が最も多く、次いで「救急受け入れで」、「家や通勤先などから近いから」、「医療施設や設備が良いから」の順でした。外来同様「他の医療機関からの紹介で」の割合が他の調査病院より低く、今回は「言葉使いや態度など対応が良いから」が前回より7.3%低下していました。

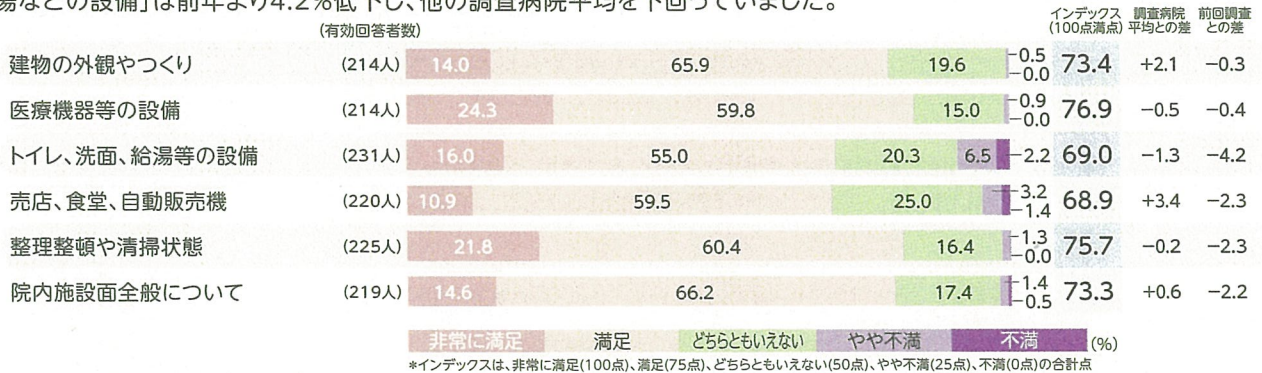
有効回答者数 214人



単位:%(複数回答) 当院(前回) 当院(今回) 調査病院平均値

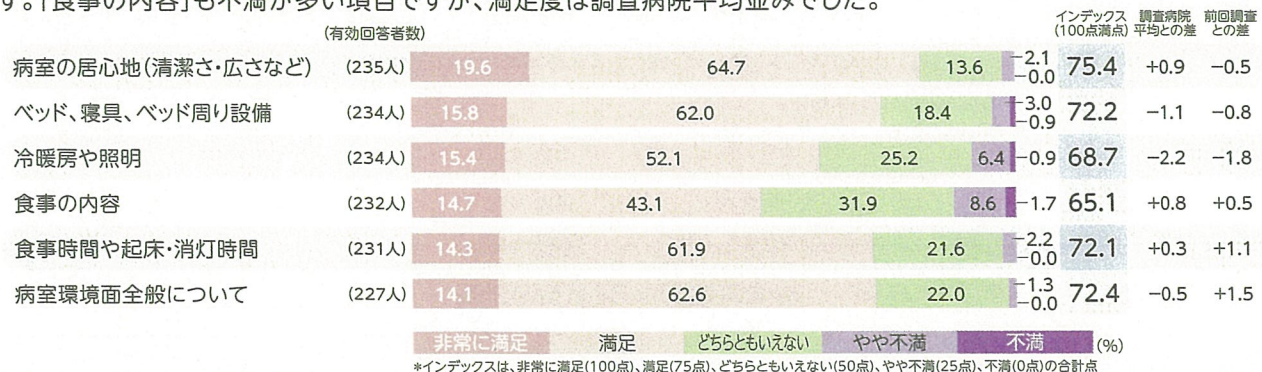
3. 院内施設面満足度

施設面全般では、80.8%の方に「満足」と感じていただきましたが、全項目で前回より低下し、特に「トイレ、洗面、給湯などの設備」は前年より4.2%低下し、他の調査病院平均を下回っていました。



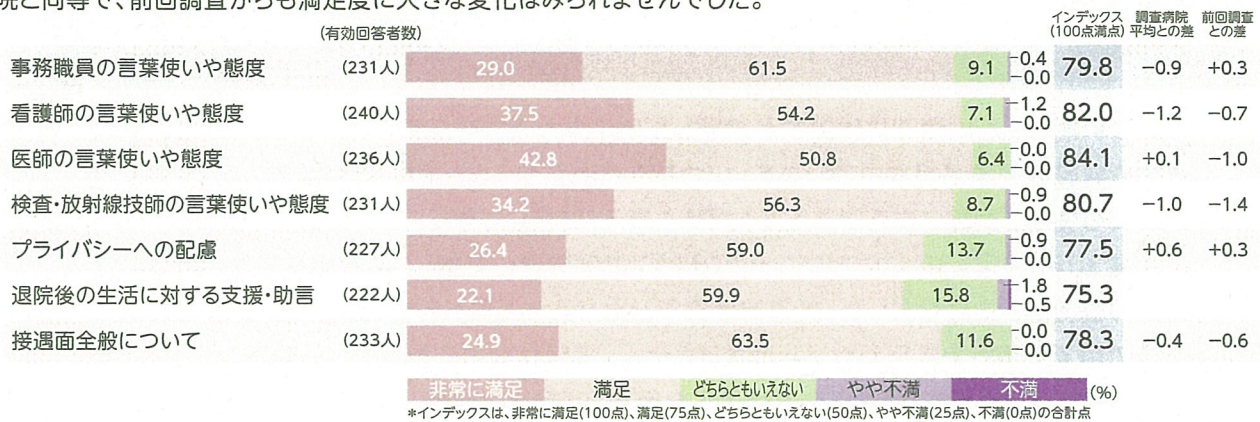
4. 病室環境面満足度

病室環境面全般では、76.7%の方に「満足」と感じていただきました。「冷暖房や照明」で不満の割合が7.3%みられ、満足度は調査病院平均に比べ2.2ポイント下回っていました。今後LED照明への交換など進めていく予定です。「食事の内容」も不満が多い項目ですが、満足度は調査病院平均並みでした。



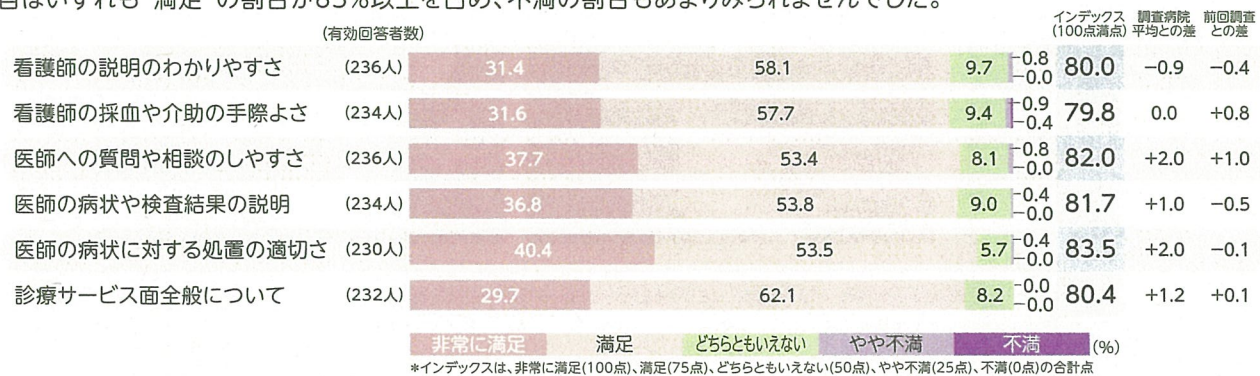
5. 接遇面満足度

接遇面全般では、88.4%の方に“満足”と感じていただけていました。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、前回調査からも満足度に大きな変化はみられませんでした。



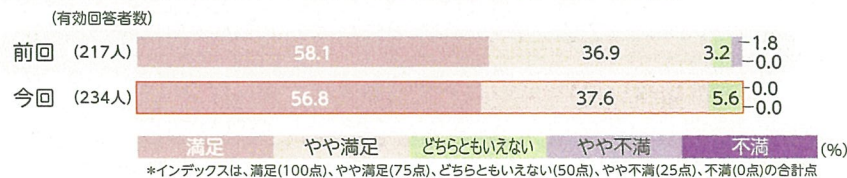
6. 診療面満足度

診察・サービス面全般では、91.8%の方に“満足”と感じていただき、調査病院平均とほぼ同等でした。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みられませんでした。



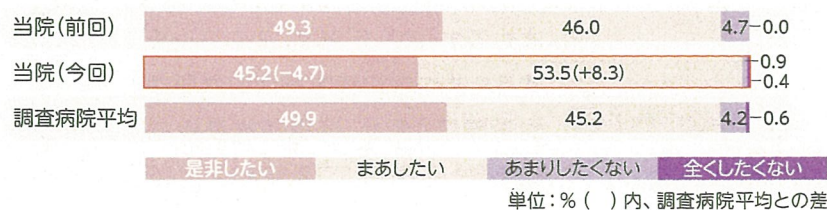
7. 全体満足度

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94.4%の方に「満足」とお答えいただき、「不満」とのご回答はありませんでした。



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」「まあしたい」合わせて98.7%の方から良いご返答をいただきました。一方、「あまりしたくない」「全くしたくない」の割合は、計1.3%で、前回より3.4ポイント低下していました。



おわりに

全体満足度は、外来で91.0%、入院で94.4%の方が“満足”とのご評価をいただきました。一方で、外来部門では予約外患者さんの待ち時間が延長し、当院の選択理由としての「評判が良いから」は過去最低の割合でした。入院部門では、病室環境面の「冷暖房や照明」の満足度が年次的に低下傾向でした。また、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。