

# 患者さん満足度調査の結果

(令和元年11月25日～11月27日実施 回答者数715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しております。

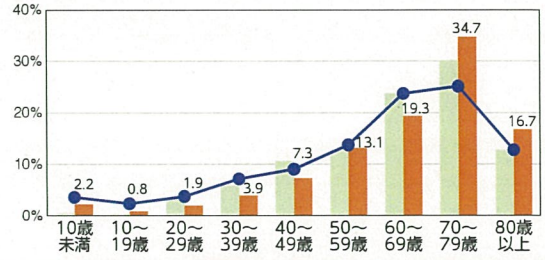
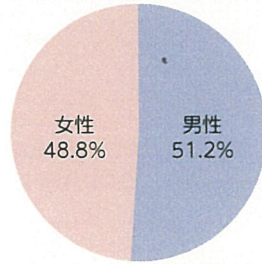
このたび、令和元年度の調査結果がまとまりましたので、報告させていただきます。

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(全国の124病院、(公立病院49病院、公的病院34病院、医療法人等41病院、)平均病床数406床、平均外来患者数784人/日、平均科目数19.9科、平均職員数622人と比較しています。)

## 1. 回答者の性別・年齢

回答者の性別は、男女ほぼ同数でした。年齢は、昨年に比べて70歳以上の方が増加し、全国の調査病院平均と比べても70才以上の方が多かった結果でした。また、回答者の半数が70歳以上でした。富山県民の高齢化を反映しているのでしょうか。



単位:%(複数回答) 当院(前回) 当院(今回) 調査病院平均値

## 2. 診察待ち時間

(受付から診察までの待ち時間)

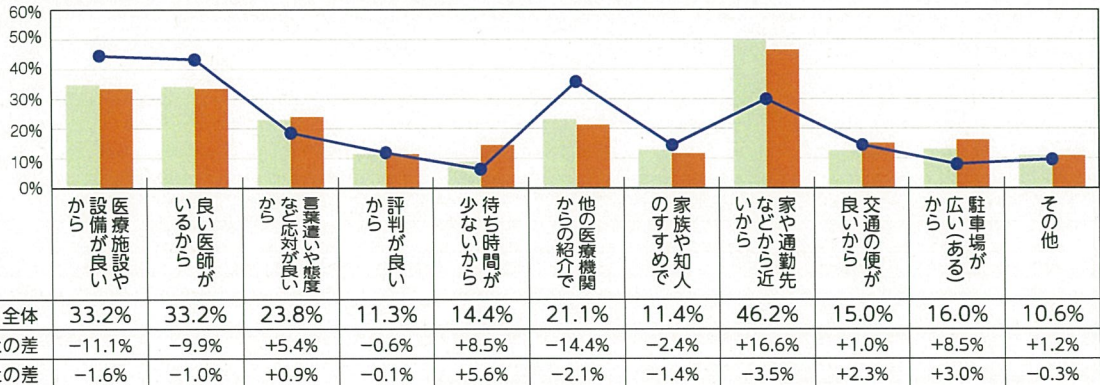
診察待ち時間の平均は、昨年に比べ5分長くなっていました。特に予約ありの方で10分長くなっており、今後早急に改善に取り組みます。一方、予約なしの方の診察待ち時間は、対策を立て短縮に取り組んだためか、18分の短縮が得られました。

	当院(今回)	当院(前回)
平均待ち時間	52.1分	47.2分
予約あり	51.7分	41.7分
予約なし	55.4分	73.7分

## 3. 当院の選択理由

当院は「近くの、駐車場が広く、待ち時間の少なく、対応の良い」病院として選ばれているようです。昨年よりも「待ち時間の少なさ」の評価が高まっていました。全国の調査病院に比べ、「他からの紹介、施設や設備が良い、良い医師がいる」などの理由が少ない結果でした。医療水準を上げ、多く紹介される病院を目指してなお一層の努力いたします。

有効回答者数 639人



	当院 全体	調査病院平均との差	前回調査との差
設備が良い	33.2%	-11.1%	-1.6%
医師が良い	33.2%	-9.9%	-1.0%
言葉遣いや態度など対応が良い	23.8%	+5.4%	+0.9%
評判が良い	11.3%	-0.6%	-0.1%
待ち時間が少ない	14.4%	+8.5%	+5.6%
他からの紹介	21.1%	-14.4%	-2.1%
家族や知人のすすめ	11.4%	-2.4%	-1.4%
家や通勤先などから近い	46.2%	+16.6%	-3.5%
交通の便が良い	15.0%	+1.0%	+2.3%
広い(ある)駐車場	16.0%	+8.5%	+3.0%
その他	10.6%	+1.2%	-0.3%

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

施設面満足度は、全国に比べ良好でした。多くは昨年に比べ向上しましたが、「売店、食堂、自動販売機」と「案内看板や表示のわかりやすさ」が低下しました。エントランスホールの改修も原因の一つと思われますが、引き続き施設の充実を目指します。

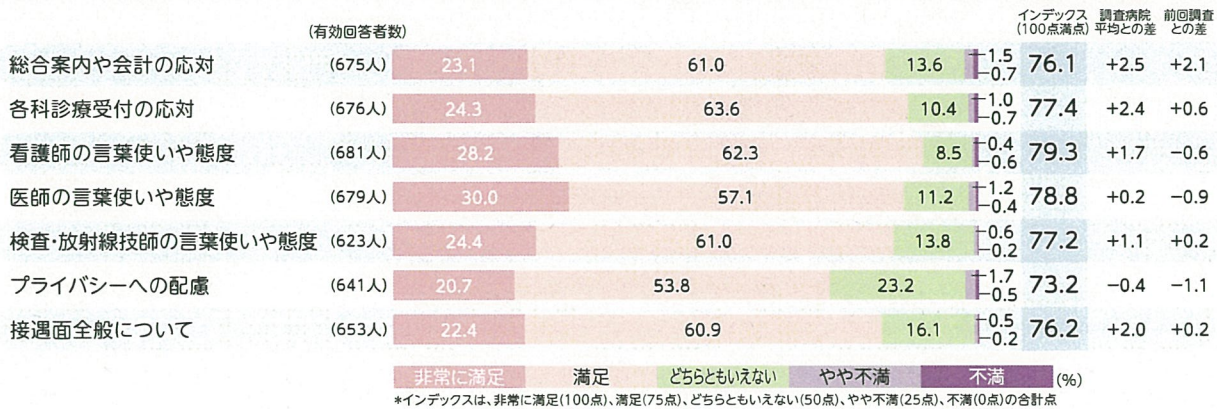
	(有効回答者数)	当院(今回)	調査病院平均値	当院(前回)	インデックス(100点満点)	調査病院平均との差	前回調査との差
交通の便利さ	(642人)	19.0	51.1	20.2	64	-3.3	69.0 +3.0 +1.3
駐車場の広さや入りやすさ	(662人)	17.1	53.8	19.0	9.1	-1.1	69.2 +12.5 +3.0
建物の外観やつくり	(656人)	15.9	63.0	20.1	0.9	-0.2	73.4 +7.7 +0.8
総合待合室の設備や雰囲気	(676人)	16.4	62.6	19.7	1.2	0.1	73.5 +4.2 +1.4
各科の待合室の設備や雰囲気	(666人)	13.7	59.8	24.0	2.3	0.3	71.1 +3.2 +1.1
トイレや洗面所設備	(671人)	15.5	56.8	22.2	5.1	0.4	70.5 +3.2 +1.3
売店、食堂、自動販売機	(626人)	9.7	50.6	33.7	4.8	1.1	65.8 +3.2 -1.5
案内看板や表示のわかりやすさ	(661人)	12.3	59.6	25.3	2.9	0.0	70.3 +3.1 -0.2
清潔感	(671人)	17.9	64.5	16.4	1.2	0.0	74.8 +4.8 +1.4
施設面全般について	(667人)	13.6	67.5	18.0	0.9	0.0	73.5 +5.6 +0.6

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

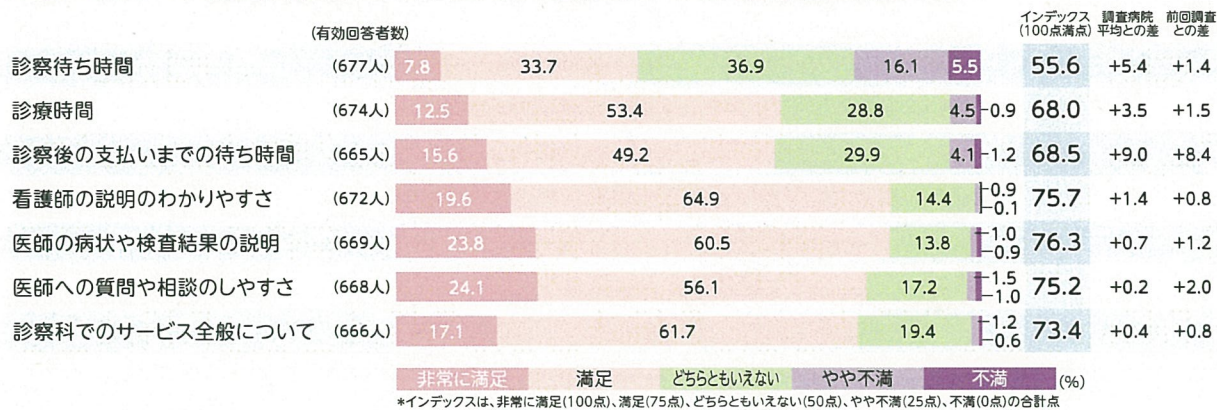
## 5. 接遇面満足度

接遇面満足度では、「プライバシーへの配慮」が全国に比べ劣っていました。さらに昨年に比べるとそれに加え「看護師、医師の言葉使いや態度」にも低下がありました。引き続き研修などを通じて職員の意識改革を目指し接遇の改善を目指します。



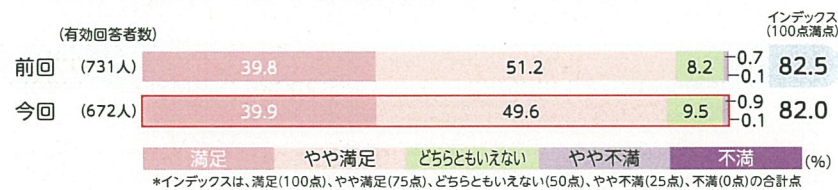
## 6. 診療・サービス面満足度

診療・サービス面満足度は全国に比べ良好で、特に「診察後の支払いまでの待ち時間」や「診察待ち時間」が高評価でした。昨年に比べてもすべてで改善が認められました。しかしまだ満点ではなく、引き続き改善を目指します。



## 7. 全体満足度

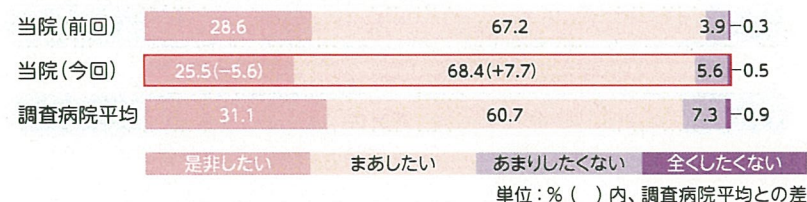
全体満足度は昨年に比べやや低下し、「やや満足」が減少し「どちらともいえない」が増えていました。個々には満足度は高まっているものの、全体では、まだまだ改善が求められているようです。



## 8. 紹介・推薦意向

紹介・推薦を「是非したい」方が全国に比べても、また昨年に比べても減少していました。引き続き医療水準を向上させ、施設・サービスを充実させて、他人に紹介したくなる病院を目指す努力を続けてゆきます。

調査へのご協力ありがとうございました。

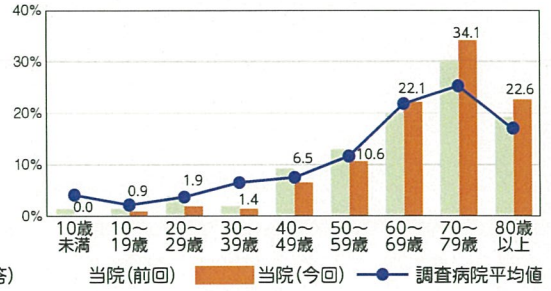
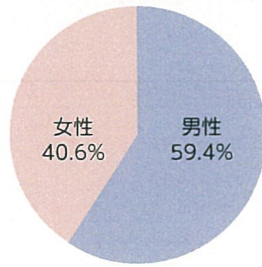


# 患者さん満足度調査の結果

(令和元年12月9日～令和2年2月29日実施 回答者数241人)

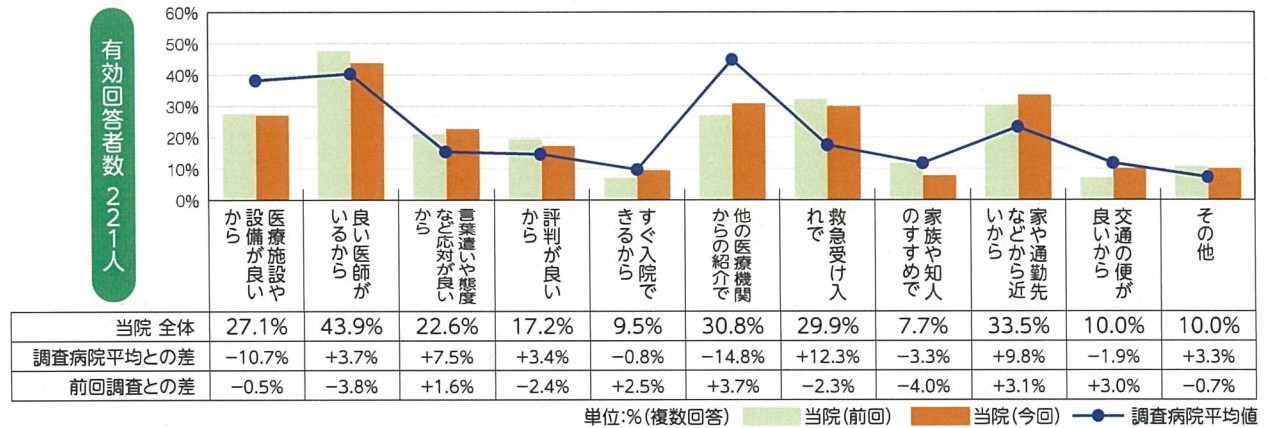
## 1. 回答者の性別・年齢

回答者は、男性が約6割でした。年齢は、昨年に比べて60歳以上の方が増加し、全国の調査病院平均と比べると70歳以上の方が多く結果でした。また、70歳以上の回答者が半数を超えていました。富山県民の高齢化を反映しているかもしれません。



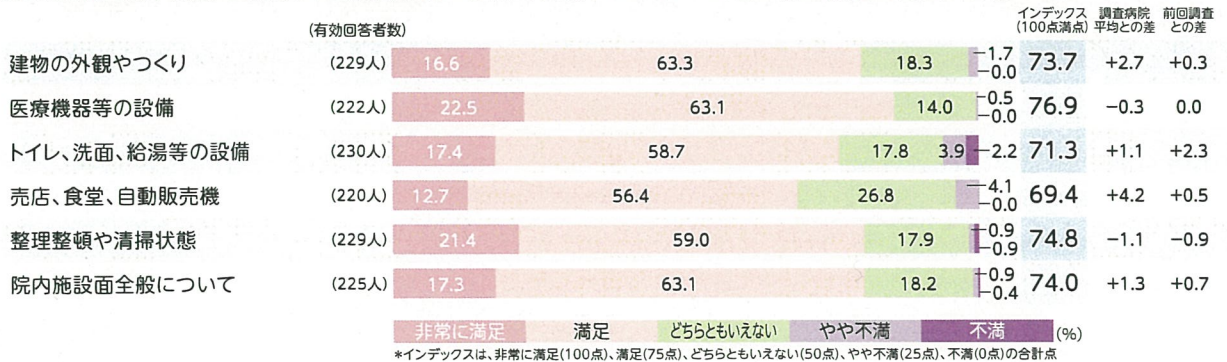
## 2. 当院の選択理由

当院は「救急車で運ばれた、近くの、応対の良い」病院として選ばれています。昨年よりも「紹介、近所、交通の便」の評価が高まりましたが、「他からの紹介」や「施設・設備」による選択は全国平均に比べ劣るようです。医療水準を上げ、多く紹介される病院を目指してなお一層の努力いたします。



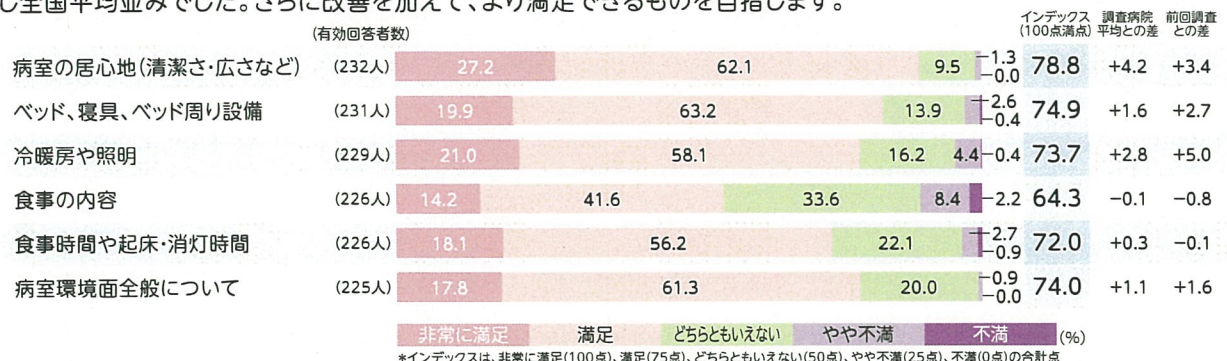
## 3. 院内施設面満足度

施設面満足度は、全国また昨年に比べ良好でしたが、「整理整頓や清掃状態」や「医療機器等の整備」でやや劣っていました。整理整頓や清掃を徹底し、医療機器等の適切な整備をおこなって、引き続き施設の充実を目指します。



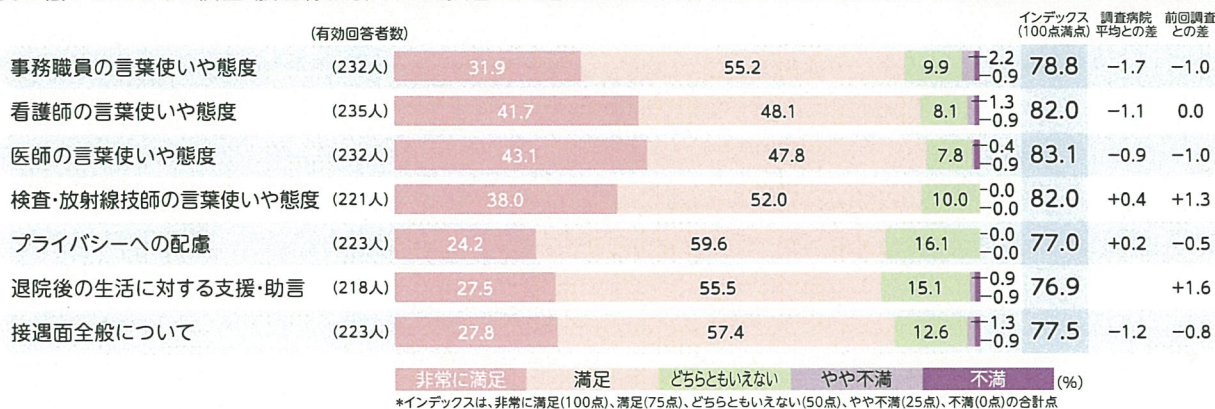
## 4. 病室環境面満足度

病室環境面の満足度は、全国に比べ、また、昨年に比べ改善していました。「食事の内容」の満足度が昨年より低下し全国平均並みでした。さらに改善を加えて、より満足できるものを目指します。



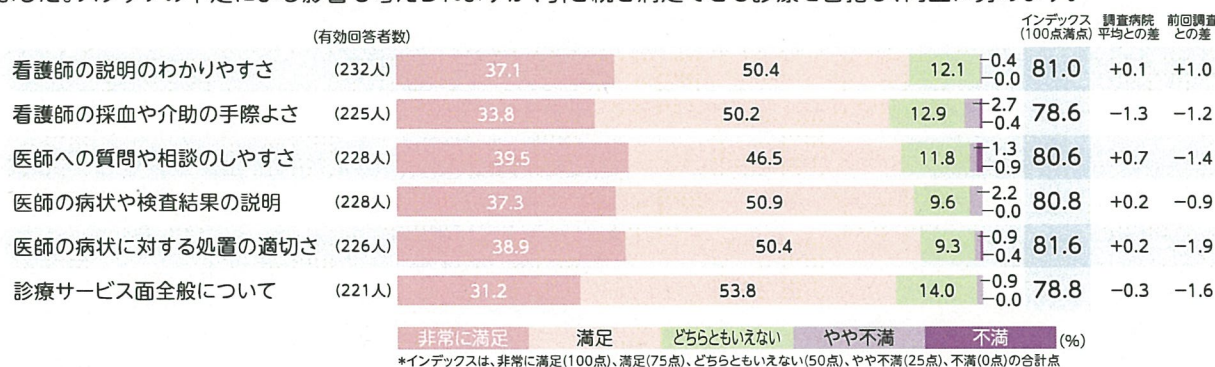
## 5. 接遇面満足度

接遇面の満足度は全国に、また、昨年に比べ低下していました。特に医師、看護師、事務職員の言葉遣いや態度の満足度が低いようです。検査・放射線技師や当院独自の入院支援は高評価をいただきました。今後も接遇改善に努めます。



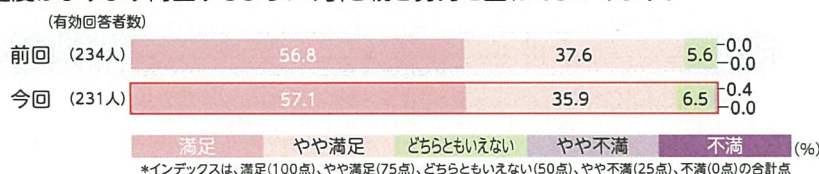
## 6. 診療面満足度

診療面の満足度は、全国に比べ「看護師の手際の良さ」が劣っていました。また、ほとんどの項目で昨年より低下していました。スタッフの不足による影響も考えられますが、引き続き満足できる診療を目指し、向上に努めます。



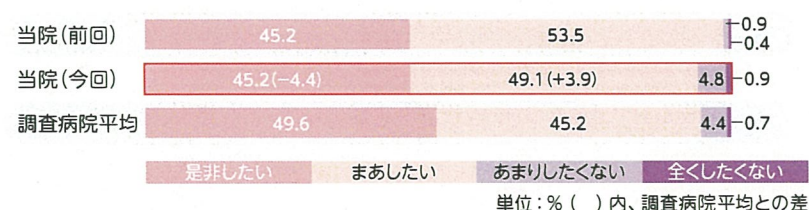
## 7. 全体満足度

全体評価では、「満足」の方が若干増えましたが、「やや満足」の方が減少し、「どちらともいえない」方が増えています。満足度がますます向上するように、引き続き努力を重ねてまいります。



## 8. 紹介・推薦意向

本院を紹介推薦したいと思われる方は、昨年と比べて「まあしたい」が減り、「あまりしたくない」が増えています。全国平均と比べても「是非したい」と答えた方が少ない結果でした。より良い評価を頂けるよう、引き続き改善を心がけてまいります。



## おわりに

調査へのご協力ありがとうございました。当院を選択する理由として、「近くの」、「救急車で運ばれた」病院をあげる方が多い一方、「他の医療機関からの紹介」や「施設・設備」は少ない結果でした。地域の病院として見られている一方、医療水準の向上が望まれています。また、医師、看護師などの「接遇面の問題」や「待ち時間」、「院内施設」などの課題も明らかになりました。寄せられたご意見をもとに改善に努力して、これからも「患者さん本位の心温まるすぐれた医療の提供」を目指してまいります。