

患者さん満足度調査の結果

(令和3年2月1日～2月5日実施 回答者数200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。

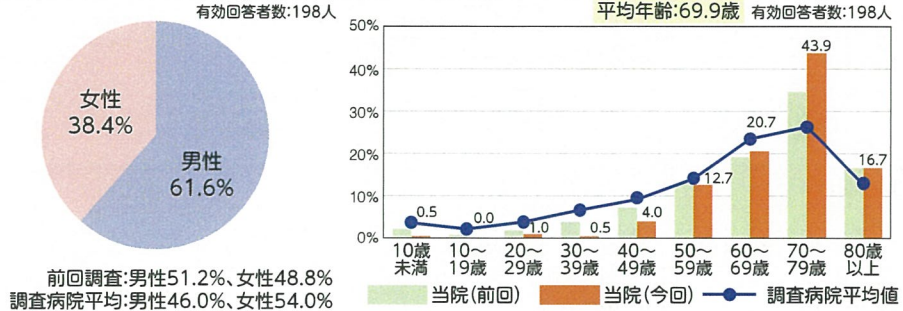
このたび、令和2年度の調査結果がまとまりましたので、報告させていただきます。

調査は、外来は5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405床、平均外来患者数787人/日、平均科目数20科、平均職員数643人と比較しています。)

1. 回答者の性別・年齢

今回は、新型コロナの影響で回答者数が例年の4分の1程度に減少しておりました。男性が6割で、70歳以上の方が6割を占めました。コロナ禍にもかかわらず、アンケートにご協力いただきありがとうございます。



2. 診察待ち時間

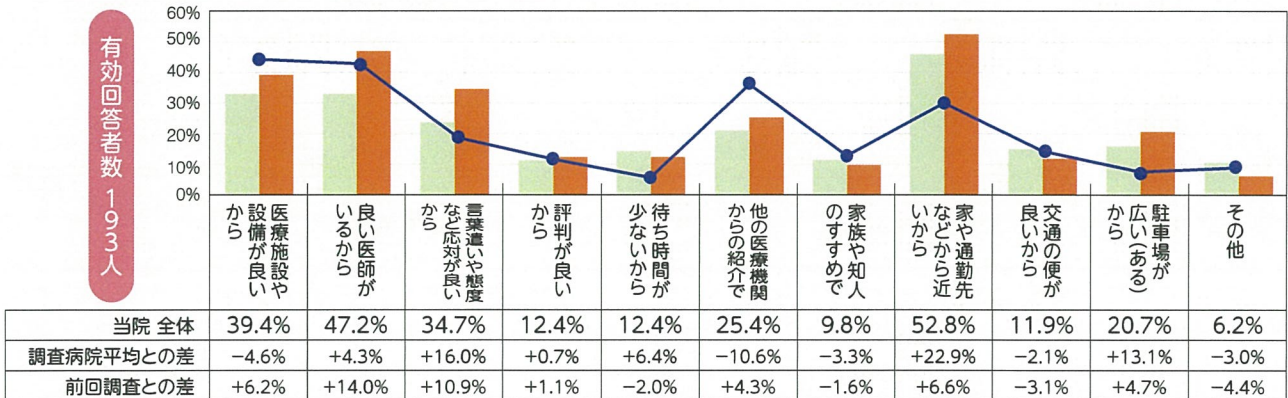
(受付から診察までの待ち時間)

診察待ち時間の平均は、昨年に比べ8分短くなっていました。予約のある場合の待ち時間は短縮しておりますが、予約のない場合の待ち時間短縮はわずかで、引き続き改善に取り組んでまいります。

	当院(今回)	当院(前年)	(有効回答者数)
平均待ち時間	43.9分	52.1分	(195人)
予約あり	42.5分	51.7分	(172人)
予約なし	54.3分	55.4分	(23人)

3. 当院の選択理由

昨年に比べて、「医療施設や設備」、「良い医師」、「言葉使いや態度」で当院を選んでくださった方が増えていました。また、昨年同様「近くて、駐車場が広い」病院として選ばれています。しかし一方で、「待ち時間」や「交通の便」での評価は低いようです。これからも、医療水準を高め、地元に着目した病院を目指します。



4. 施設面満足度

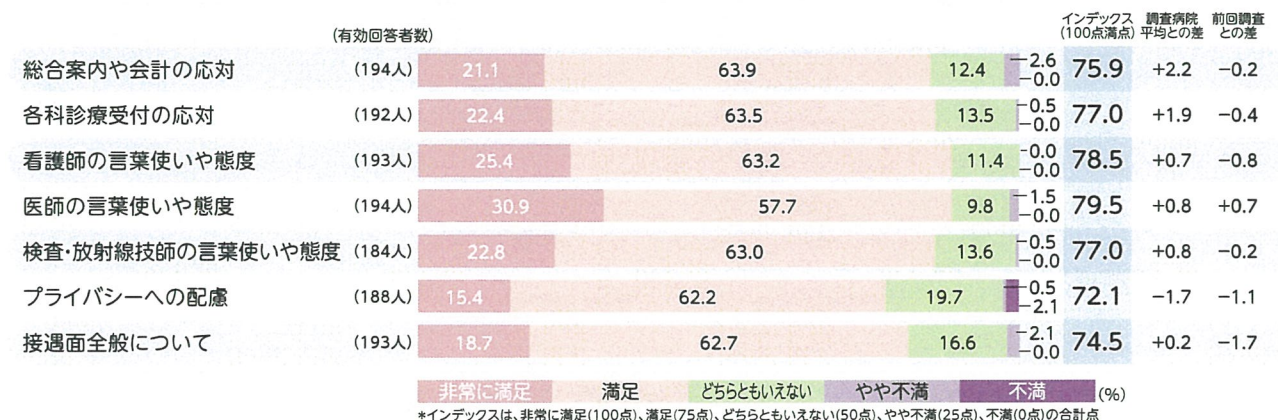
施設面満足度は、おおむね全国平均並みでしたが、「待合室の設備や雰囲気」、「案内看板や表示」、「交通の便利さ」など、全般に昨年に比べて低下しました。限られた施設を有効活用し、設備、表示の充実を目指してまいります。

項目	有効回答者数	当院(今回)	当院(前年)	調査病院平均との差	前年調査との差
交通の便利さ	(180人)	18.3	46.7	-28.4	-0.4
駐車場の広さや入りやすさ	(189人)	16.4	61.4	-45.0	+1.1
建物の外観やつくり	(189人)	12.2	63.0	-50.8	+1.6
総合待合室の設備や雰囲気	(195人)	14.4	56.9	-42.5	+0.5
各科の待合室の設備や雰囲気	(190人)	11.6	54.2	-42.6	+3.7
トイレや洗面所設備	(195人)	14.4	55.9	-41.5	+2.6
売店、食堂、自動販売機	(184人)	8.2	50.0	-41.8	+1.6
案内看板や表示のわかりやすさ	(191人)	9.4	56.5	-47.1	+3.7
清潔感	(191人)	18.8	61.3	-42.5	+1.6
施設面全般について	(191人)	11.5	63.9	-52.4	+2.1

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

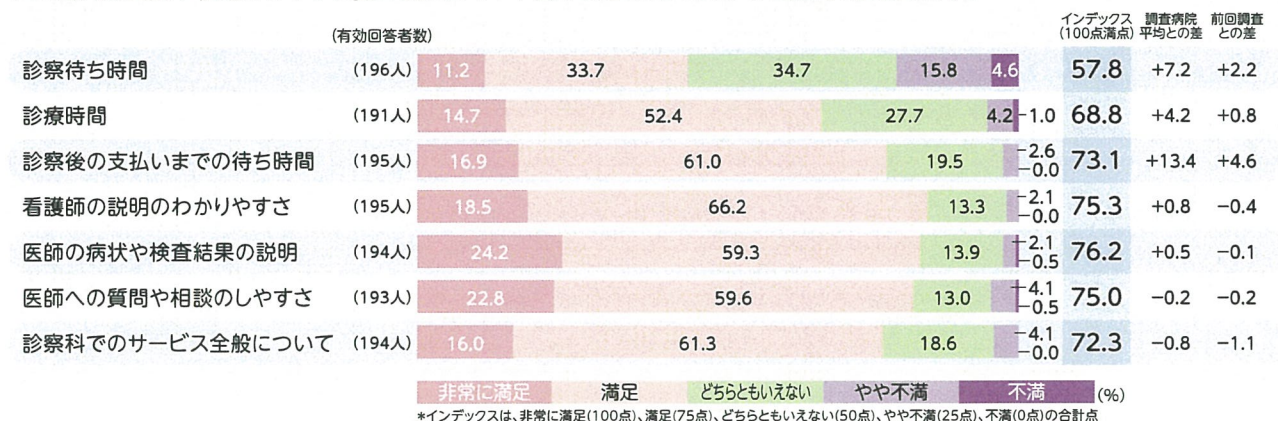
5. 接遇面満足度

接遇面では、プライバシーへの配慮が全国に比べ劣っており、昨年と比較しても低下していました。早急に改善に取り組みます。また、「言葉使いや態度」についても改善が乏しく、引き続き職員研修などを通じて接遇の改善を目指します。



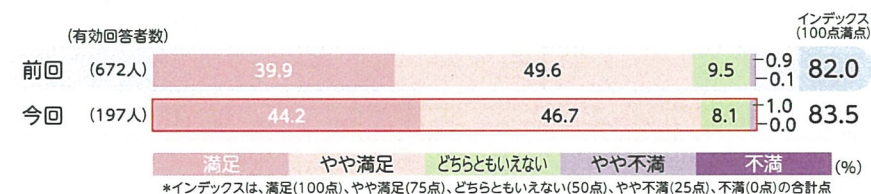
6. 診察・サービス面満足度

診察・サービス面では、「待ち時間、診察時間」が全国に比べ良好で、昨年よりも改善がみられました。しかし一方で、「わかりやすさ、説明、質問や相談のしやすさ」は、前回よりやや低下しました。これからも改善を目指します。



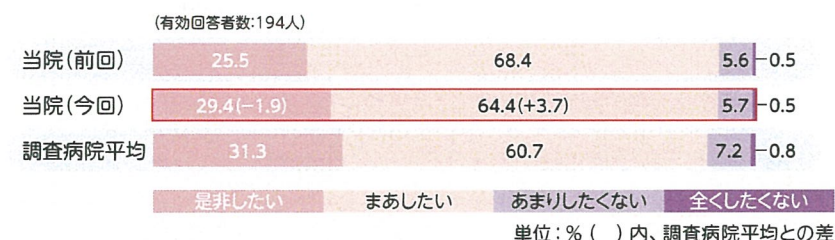
7. 全体満足度

全体満足度は昨年に比べ「満足」が増え、やや改善していました。より多くの方に満足していただけるよう引き続き改善に取り組みます。



8. 紹介・推薦意向

紹介・推薦を「是非したい」方が昨年に比べ増加していましたが、まだ全国平均を下回っています。医療水準を向上させ、施設・サービスを充実させて、紹介・推薦したくなる病院となるよう努力を続けてまいります。

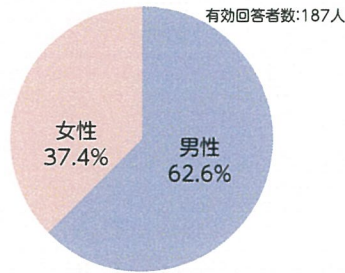


患者さん満足度調査の結果

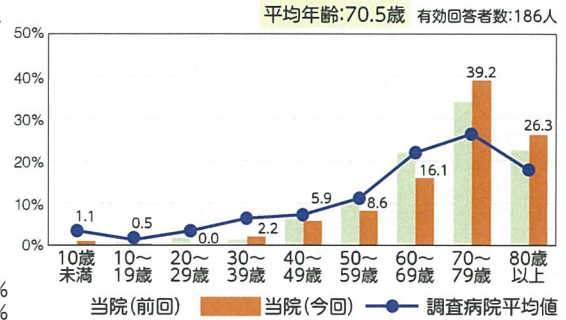
(令和3年1月25日～3月27日実施 回答者数202人)

1. 回答者の性別・年齢

回答者は、昨年同様男性が約6割でした。年齢では、70歳以上の方が全体の65%と全国平均よりも高く、昨年と比べても増加していました。富山県民の高齢化を反映しているようです。

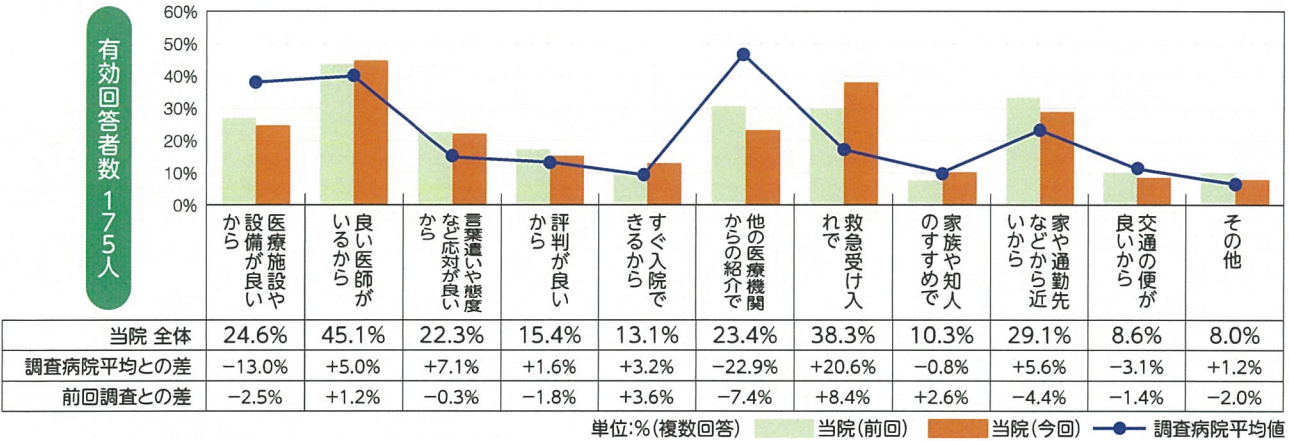


前回調査: 男性59.4%、女性40.6%
調査病院平均: 男性51.3%、女性48.7%



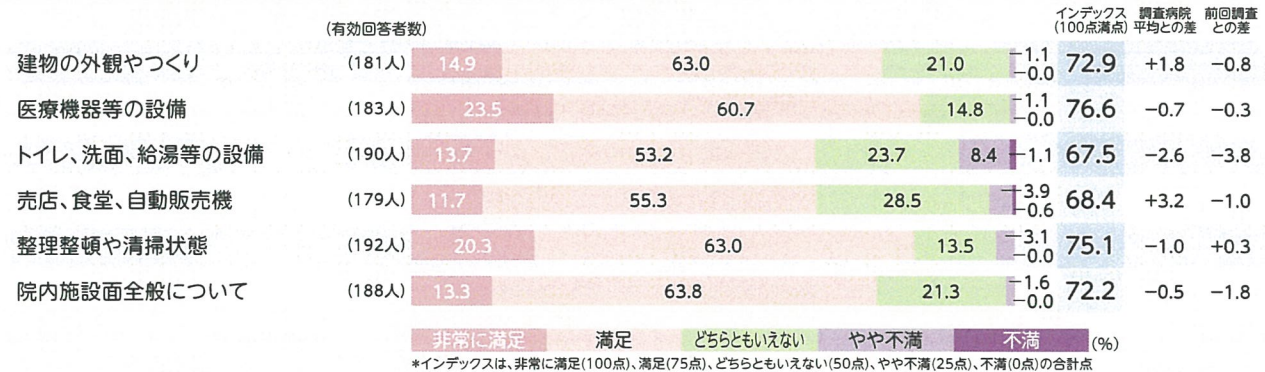
2. 当院の選択理由

全国平均と比較すると、当院は「救急車で運ばれた、近くの、良い医師のいる」病院として選ばれています。一方で、「紹介」や「施設・設備」による選択は全国平均より劣っています。施設・設備の充実に努め、多く紹介される病院を目指し、引き続き改善を続けます。



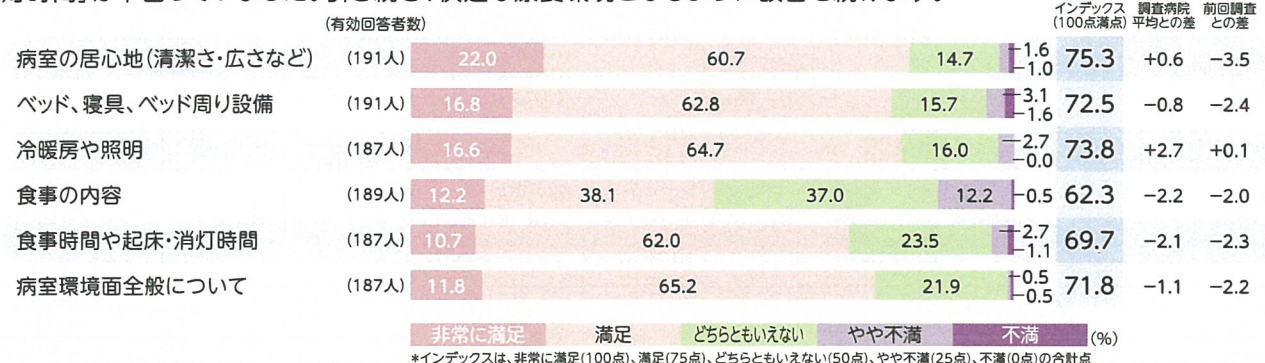
3. 院内施設面満足度

院内施設面では、「トイレ、洗面、給湯の設備」が全国平均や昨年に比べ低下していました。医療機器を適切に管理し、設備を見直し、整理整頓、清掃を徹底し、引き続き施設の充実に目指します。



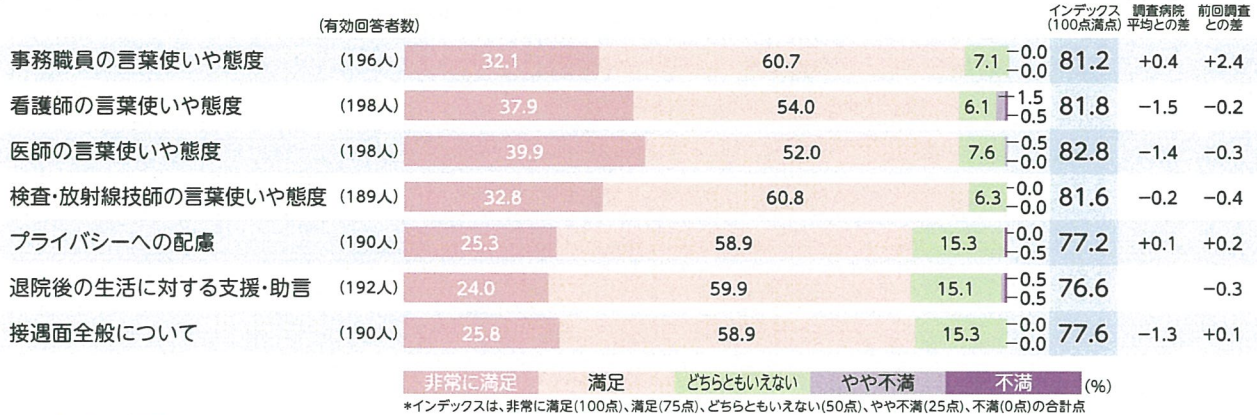
4. 病室環境面満足度

病室環境面では、全国平均や昨年に比べて、「冷暖房や照明」が上回っていましたが、「食事の内容、時間や起床・消灯時間」は下回っていました。引き続き、快適な療養環境となるように改善を続けます。



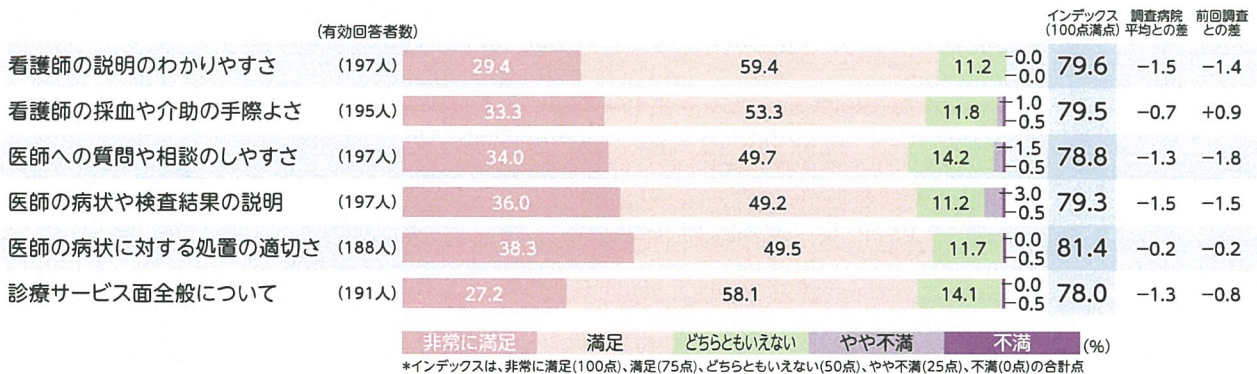
5. 接遇面満足度

接遇面では、「医師、看護師の言葉使いや態度」が全国平均や昨年と比べ、やや劣っていました。一方、「事務職員の言葉使いや態度」は改善の評価を頂きました。職員研修などを通じて、なお一層の接遇の改善に努めます。



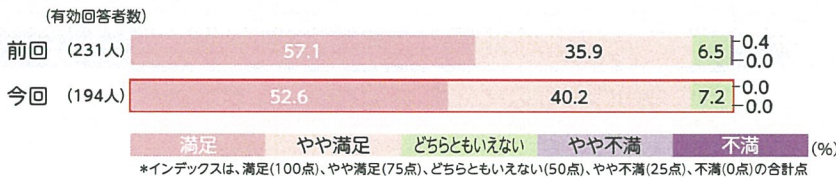
6. 診療面満足度

診療面では、「医師の説明、質問や相談のしやすさ、看護師の説明」が全国平均や昨年と比べ劣っていました。わかりやすい医療を目指して、これからも改善に努めます。



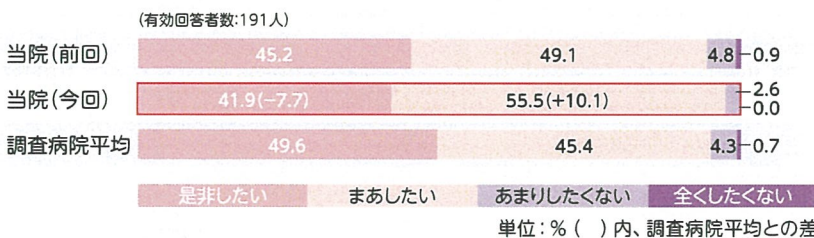
7. 全体満足度

全体評価では、「満足」の方が減少しました。指摘された問題点の完全に取り組み、満足度が向上するように、引き続き努力いたします。



8. 紹介・推薦意向

当院の紹介・推薦意向は、昨年と比べ「したくない」方が減少しましたが、「是非したい」方も減少しました。全国平均に比べても「是非したい」は少ない結果でした。より良い評価を頂けるよう、改善の努力を続けてまいります。



おわりに

コロナ禍にもかかわらず、貴重なご意見を頂きありがとうございました。当院は「近く」の、「救急車で運ばれた」、「すぐに入院でき」、「良い医師のいる」、「対応の良い」病院として評価されていました。一方で、「医師、看護師の説明や質問のしやすさ」、「食事時間、消灯時間」や「トイレ、洗面、給湯の設備」など多くの問題点もご指摘いただきました。寄せられたご意見をもとに改善を行い、「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。