

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。

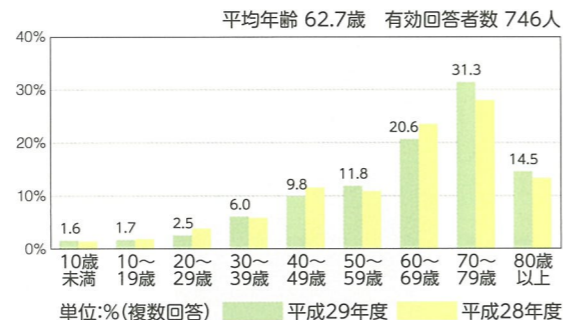
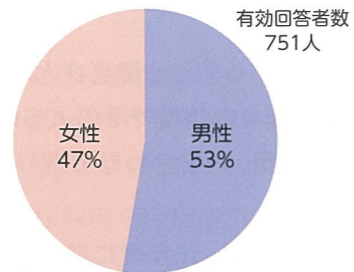
このたび、平成29年度の調査結果がまとまりましたので、報告いたします。

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。



2. 診察待ち時間

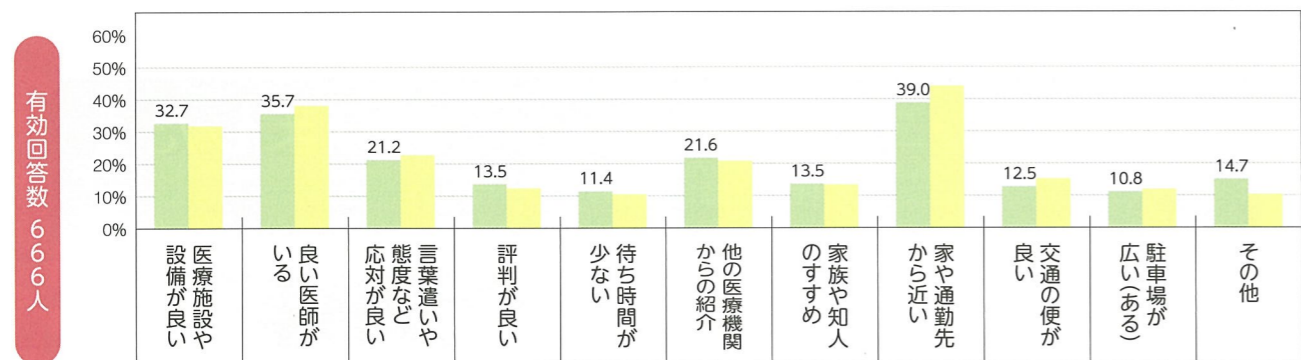
(受付から診察までの待ち時間)

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る。なお予約率は、85.6%でした。

	当院(今回)	当院(前年)
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で」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」と感じていただきました。

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、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。

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	調査病院平均との差	前回調査との差
交通の便	687人	14.7	50.8	23.4	8.3	2.8	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	9.8	3.8	65.4	+9.0	-1.5
建物の外観やつくり	695人	12.1	66.8	20.4	0.6	0.1	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	1.4	0.4	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	3.2	0.1	69.9	+2.2	-0.9
トイレや洗面所設備	716人	11.2	63.8	20.7	3.6	0.7	70.3	+3.0	-0.3
売店、食堂、自動販売機	668人	8.4	56.0	31.3	3.3	1.0	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	2.0	0.1	69.3	+2.2	-0.4
清潔感	713人	13.2	69.0	16.1	1.1	0.6	73.3	+3.4	-0.8
施設面全般について	702人	11.4	68.9	18.5	1.1	0.0	72.6	+4.8	0.0

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。

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	調査病院平均との差	前回調査との差
総合案内や会計の応対	718人	15.7	66.2	15.3	2.2	0.6	73.6	+0.2	+0.5
各診療受付の応対	721人	18.7	69.1	10.1	1.7	0.4	76.0	+1.1	+0.5
看護師の言葉使いや態度	724人	24.2	67.8	6.9	0.8	0.3	78.7	+1.3	-0.9
医師の言葉使いや態度	723人	25.0	64.2	10.0	0.6	0.3	78.3	0.0	-1.3
検査・放射線技師の言葉使いや態度	649人	19.6	67.3	12.3	0.8	0.0	76.4	+0.5	-0.2
プライバシーへの配慮	683人	14.3	63.0	20.9	1.2	0.6	72.3	-1.0	-0.9
接遇面全般について	694人	16.9	67.7	14.6	0.7	0.1	75.1	+1.2	+0.1

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。

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	調査病院平均との差	前回調査との差
診察待ち時間	717人	7.5	31.7	38.1	16.7	6.0	54.5	+4.6	+0.8
診療時間	719人	11.3	55.2	27.7	5.1	0.7	67.8	+3.8	+0.7
診療後の支払いまでの待ち時間	707人	6.9	38.6	40.0	12.7	1.7	59.1	-0.3	-4.3
看護師の説明のわかりやすさ	706人	15.2	67.4	16.9	0.6	0.0	74.3	+0.4	-0.1
医師の病状や検査結果の説明	706人	17.7	66.4	14.0	1.4	0.4	74.9	-0.2	-0.5
医師への質問や相談のしやすさ	712人	18.0	63.5	16.4	1.7	0.4	74.2	-0.3	-0.4
診療科でのサービス全般について	704人	13.2	65.2	20.3	1.3	0.0	72.6	+0.1	-0.3

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。

調査年度	人数	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
前回	736人	38.6	51.8	8.7	1.0	0.0	82.0
今回	718人	38.4	50.1	10.4	0.8	0.1	81.5

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。

項目	是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない
当院(前回)	26.7	65.9	7.0	0.4
当院(今回)	25.9	68.1	5.9	0.1
調査病院平均	31.6	60.3	7.2	0.8