

平成 29 年度 患者満足度調査結果報告

当院では、平成 29 年 11 月に患者満足度調査を実施いたしました。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに、調査結果の概要についてご報告させていただきます。

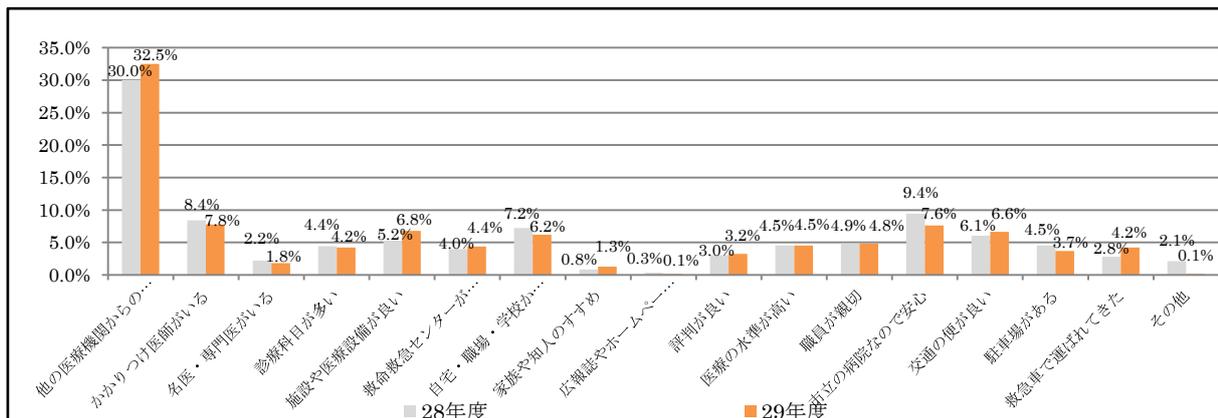
1. 調査の概要

- (1) 調査基準日 平成 29 年 11 月 29 日 (水)
- (2) 回答数 【外来】 調査票回収数 339 枚 外来患者総数に対する回収率 35.9%
 【入院】 調査票回収数 218 枚 入院患者総数に対する回収率 54.6%

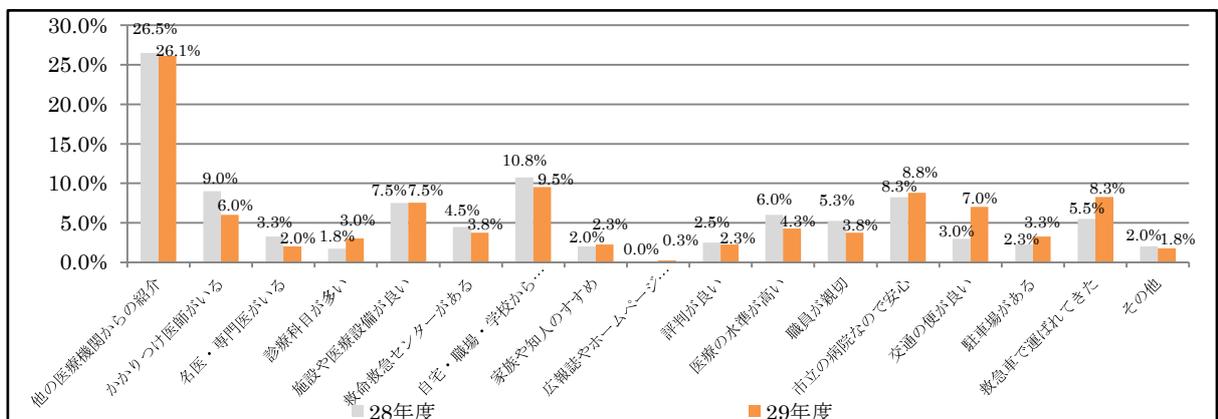
2. 集計結果

【設問 1】 当院を選んだ理由は何ですか。(3 つまで複数回数可)

【外来】



【入院】



前回同様に入院・外来とも当院を選んだ理由は「他の医療機関からの紹介」の項目が多いことがわかりました。また「救急車で運ばれてきた」の項目も多くなり、当院では、国の政策である「地域包括ケアシステムの推進」および「医療機能の分化・強化、連携」を図りながら多くの患者さんへ高度急性期医療の提供を行って参ります。

【設問 2】 当院の医療サービスの「満足度」についてお聞きします。

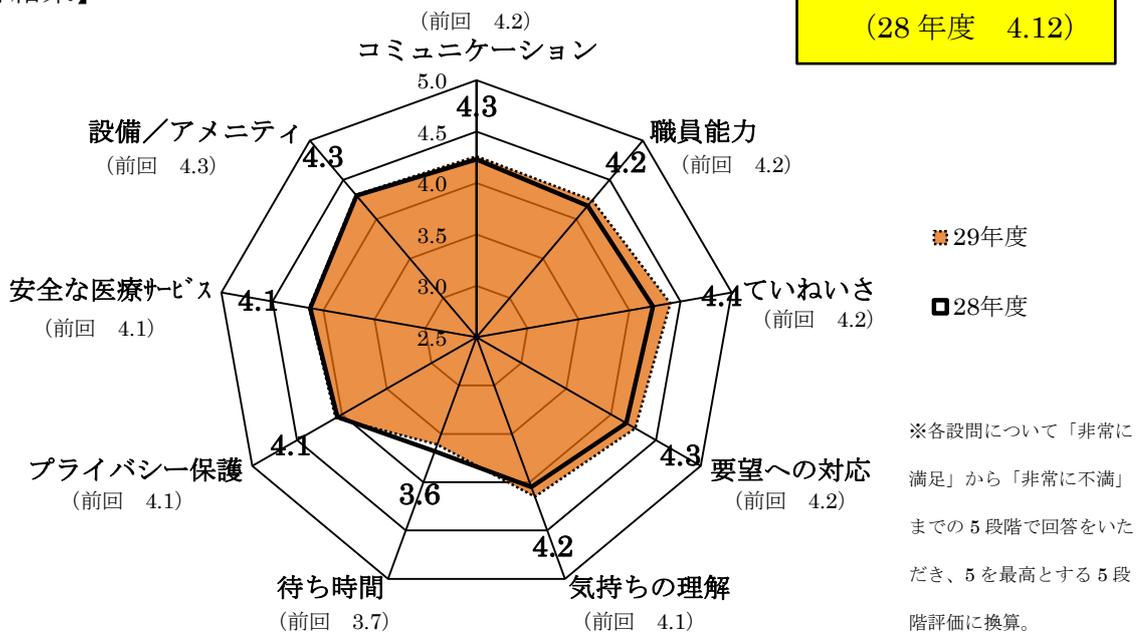
【外来】

外来を受診された患者さんに対して、以下の9項目についてお伺いしました。

1. コミュニケーション・・・医師スタッフは、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。
2. 職員能力・・・・・・医師スタッフは、必要な知識と技術が身についていると思いますか。
3. ていねいさ・・・・・・医師スタッフは、礼儀正しく、親切で、丁寧でしたか。
4. 要望への対応・・・・・・医師スタッフは、患者さんの希望をできる限り取り入れようと思いましたか。
5. 気持ちの理解・・・・・・医師スタッフは、患者さんの気持ちを理解しようと思いましたか。
6. 待ち時間・・・・・・診療まで、会計までの待ち時間は、許容の範囲ですか。
7. プライバシー・・・・・・院内のプライバシー保護は十分でしたか。
8. 安全な医療サービス・・院内では安全に医療サービスが提供されていると感じましたか。
9. 設備／アメニティ・・・・病院の設備や環境は快適でしたか。

【集計結果】

総合評価 4.17
(28年度 4.12)



前回調査と比較し、外来の患者満足度総合評価は上昇となりました。中でも、「ていねいさ」「コミュニケーション」「要望への対応」「気持ちの理解」の項目が評価をいただき、「検査結果等、丁寧でわかりやすく説明していただき安心する」などの意見を多くいただきました。

一方、「待ち時間」の項目は前回調査と比較し患者満足度が低下、また外来満足度の調査項目の中で満足度が1番低い結果となりました。また患者呼出システムの利用やテレビ設置に関する意見が多く、引き続き改善課題と考えております。

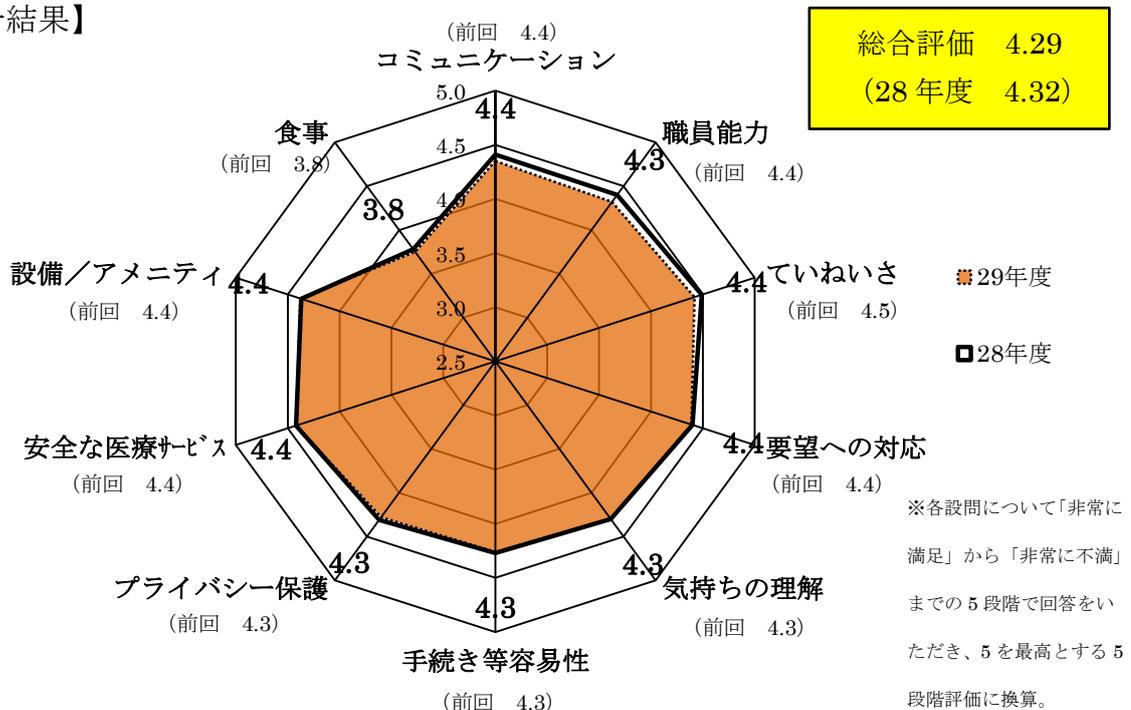
診療科別では、神経内科、眼科、麻酔科、小児科が診療科平均を下回りました。特に小児科では、「コミュニケーション」「待ち時間」の項目が低い結果となり、今後、更なるコミュニケーションの改善に努めて参りたいと考えております。

【入院】

入院中の患者さんに対して、以下の10項目についてお伺いしました。

1. コミュニケーション・・・医療スタッフは、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。
2. 職員能力・・・・・・・・・・医療スタッフは、必要な知識と技術が身についていると思いますか。
3. ていねいさ・・・・・・・・・・医療スタッフは、礼儀正しく、親切で、丁寧でしたか。
4. 要望への対応・・・・・・・・医療スタッフは、あなたの希望をできる限り取り入れようとしていましたか。
5. 気持ちの理解・・・・・・・・医療スタッフは、あなたの気持ちを理解しようとしていましたか。
6. 手続き等容易性・・・・・・入院前や入院中のさまざまな手続きは、円滑でしたか。
7. プライバシー・・・・・・・・・・入院中のプライバシー保護は十分でしたか。
8. 安全な医療サービス・・・・・入院中は安全に医療サービスが提供されていると感じましたか。
9. 設備／アメニティ・・・・・・病院の設備や環境は快適でしたか。
10. 食事・・・・・・・・・・・・・入院中の食事は満足でしたか。（今回調査から新たな設問項目）

【集計結果】



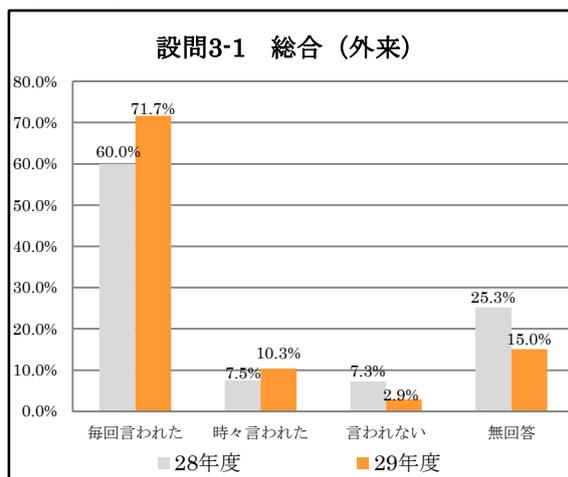
前回調査と比較し、入院の患者満足度総合評価は減少となりました。入院のすべての調査項目で「非常に満足」が減少し、「満足」が増加となり、前年まで高い評価を頂いておりましたが、今回の調査では、新病院移転から期間が経過したことにより、患者さんが一定のサービス・設備等になれ親しんだため満足度が向上しなかったのではないかと考えております。

また、前回調査から患者満足度が低い「食事」の項目について、行事食やイベント食も数回実施し、また出産後の「お祝い善」も11月1日から開始し、今後更なる改善に努めて参りたいと考えております。

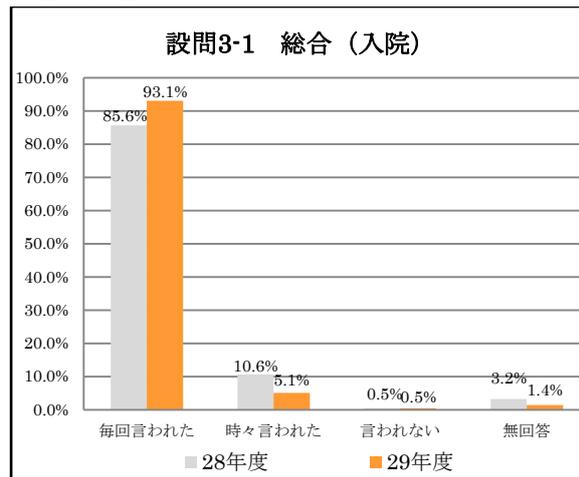
〔設問 3〕 名乗り確認についてお聞きします。

〔設問 3- (1)〕 本日の来院中、診察、採血、検査などの際にお名前を名乗っていただくよう言われましたか。

【外来】

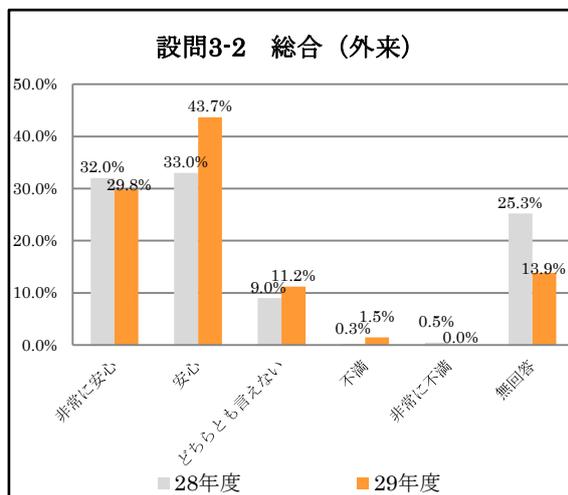


【入院】

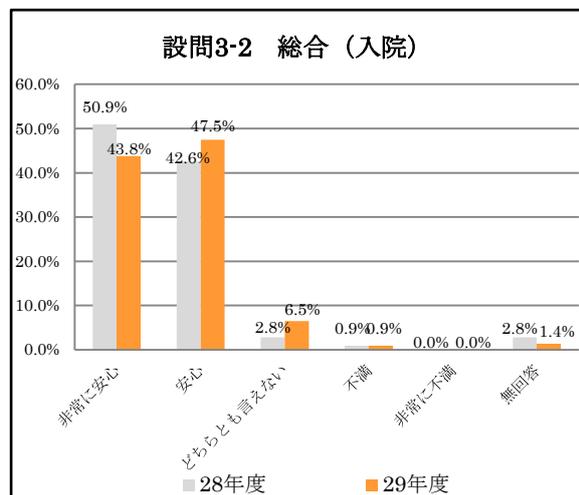


〔設問 3- (2)〕 お名前を名乗っていただくことをどう思われますか。

【外来】



【入院】



「名乗り確認」については、前回調査と同様に満足度は高い結果となりました。

しかしながら、「個人情報に他人に聞こえる」などプライバシーの配慮が欠けるとの意見もあり、プライバシーに配慮しながら安心・安全な医療を提供するため、より一層の名乗り確認の徹底を図って参りますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

なお、皆様のご協力により外来アンケートは「無回答」が減少し回答率が前回より改善致しました。誠にありがとうございました。

〔設問 4〕 その他ご意見がありましたら、ご記入ください。

【自由記述について】

総計 124 件（良い点 69 件、改善点 47 件、その他 8 件）の貴重なご意見をいただきました。

このうち改善点について、外来では、診察予約変更の対応、診察・診療までの待ち時間、名乗り確認時のプライバシーなどご意見を多くいただきました。入院では、医療スタッフによる言葉や態度に対するもの、患者さんの要望への理解、食事などのご意見をいただきました。また、外来・入院を問わず、施設/アメニティおよび職員の接遇についてのご意見を多数いただいたところです。

今年度は、前年度のご指摘を踏まえ、病衣・おむつ等の「入院レンタルセット」を導入し、改善を図って参りました。ご意見に添いかねるところもございますが、少しでも患者さんに快適な療養環境を提供できるよう努めて参ります。

次に良い点について、外来・入院問わず、「きちんと説明して頂けるので安心」「先生の説明で不安を取り除いてくれた」など医師に対する感謝のご意見が数多く寄せられました。また、看護師やケースワーカーなどの職員の対応に関するお褒めの言葉を多くいただきました。

3.ま と め

今回の患者満足度調査の結果につきましては、患者さんからの貴重なご意見として院内の各部署で共有し、今後とも当院の経営理念である「開かれた病院」「患者さん中心の医療」「意欲的な病院」づくりに活かして参ります。

また、いただいた評価や励ましを糧に、なお一層のサービス向上に取り組むとともに、ご指摘があった事項につきましては、ひとつでも多く、そして速やかに改善に結び付け、患者さんにより一層ご満足いただけるよう努めて参ります。

なお、当院では、引き続き安心・安全な医療を提供できる病院づくりを進めてまいりますので、ご指導・ご協力を賜りますよう、よろしく願いいたします。

仙台市立病院 院長 亀山元信 サービス向上委員会 (問い合わせ先 医事課)
--