

平成 27 年度 患者満足度調査結果報告

当院では、平成 27 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。

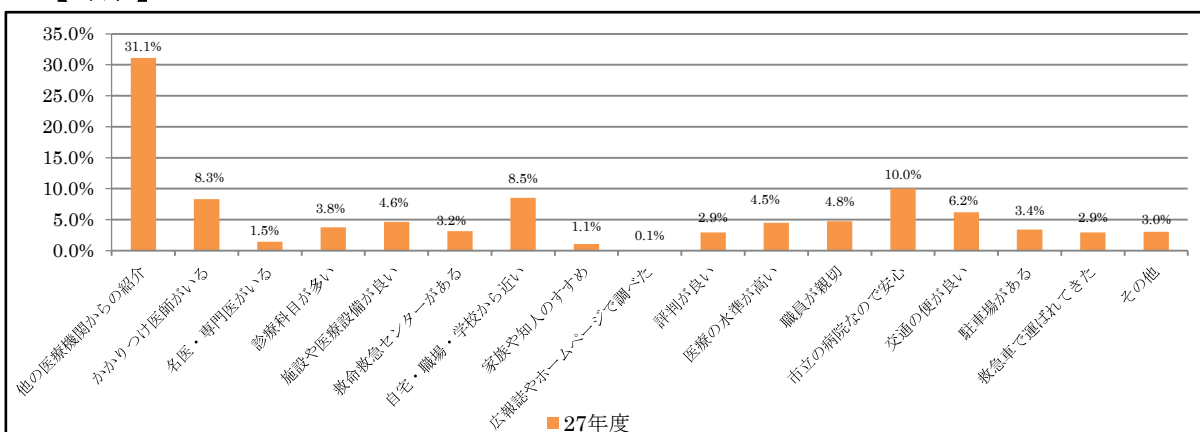
1. 調査の概要

- (1) 調査基準日 平成 27 年 11 月 11 日 (水)
- (2) 回答数 【外来】 調査票回収数 399 枚 外来患者総数に対する回収率 45.7%
 【入院】 調査票回収数 217 枚 入院患者総数に対する回収率 48.3%

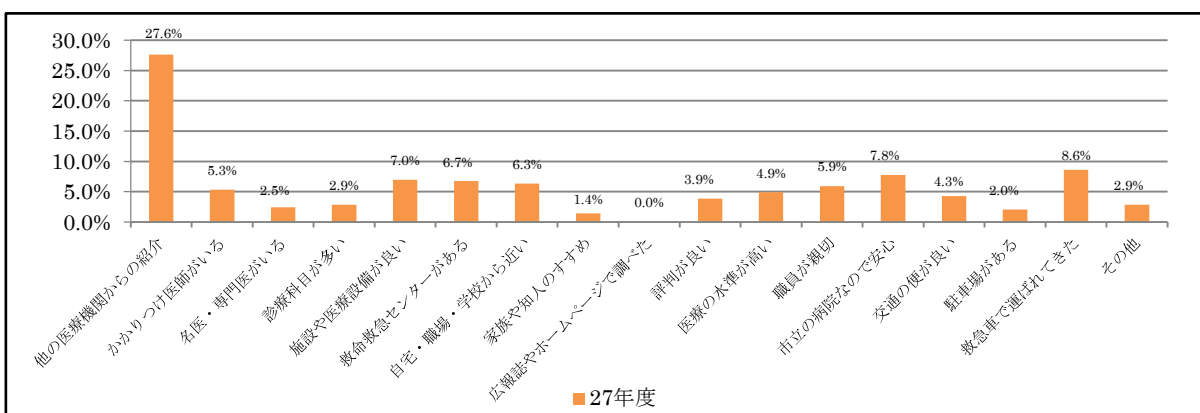
2. 集計結果

[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】



入院・外来ともに「他の医療機関からの紹介」で当院を選んでいる患者さんが多いことがわかりました。当院は地域の中核病院として他の医療機関との連携と機能分化を行う「地域完結型医療」を推進するため、小児科を除くすべての診療科で紹介制外来を導入してまいりましたが、この調査結果からも紹介制外来が地域に浸透しつつあることが表れた結果となりました。

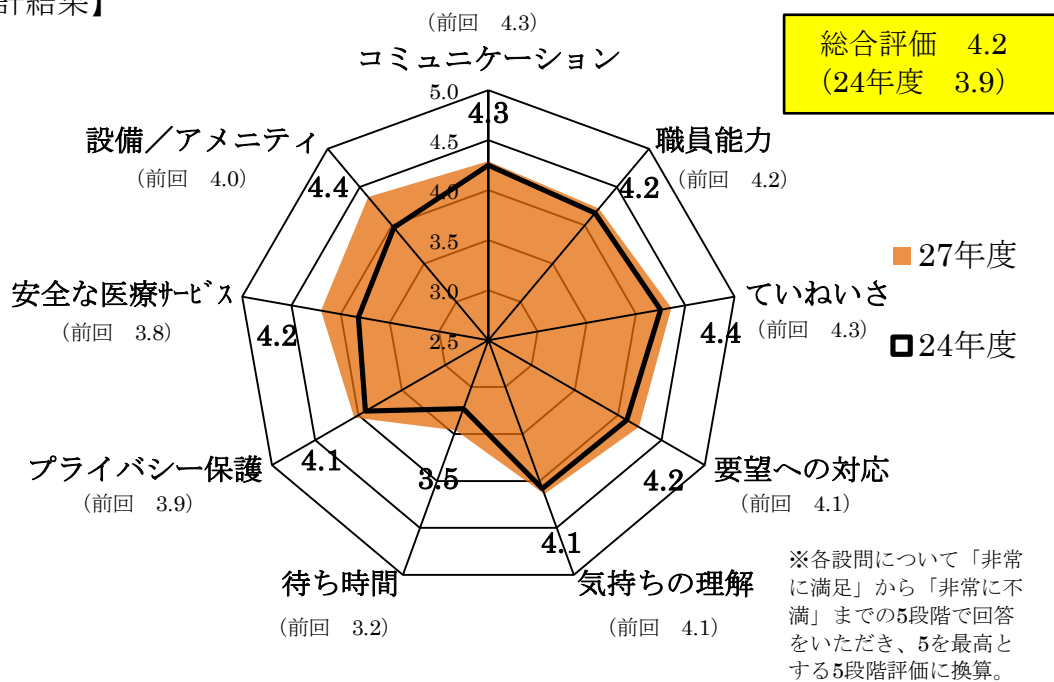
【設問 2】 当院の医療サービスの「満足度」についてお聞きします。

【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】



すべての調査項目で前回調査を上回る評価をいただきました。

特に、「設備/アメニティ」と「安全な医療サービス」の項目において前回は大きく上回る高い評価をいただきました。これは、病院移転に伴い建物が新しくなったこととブロック会計導入などの外来システムの変更等により、以前にも増して、きめ細やかな患者さんへの対応が可能になったことなどが評価されたものと考えております。

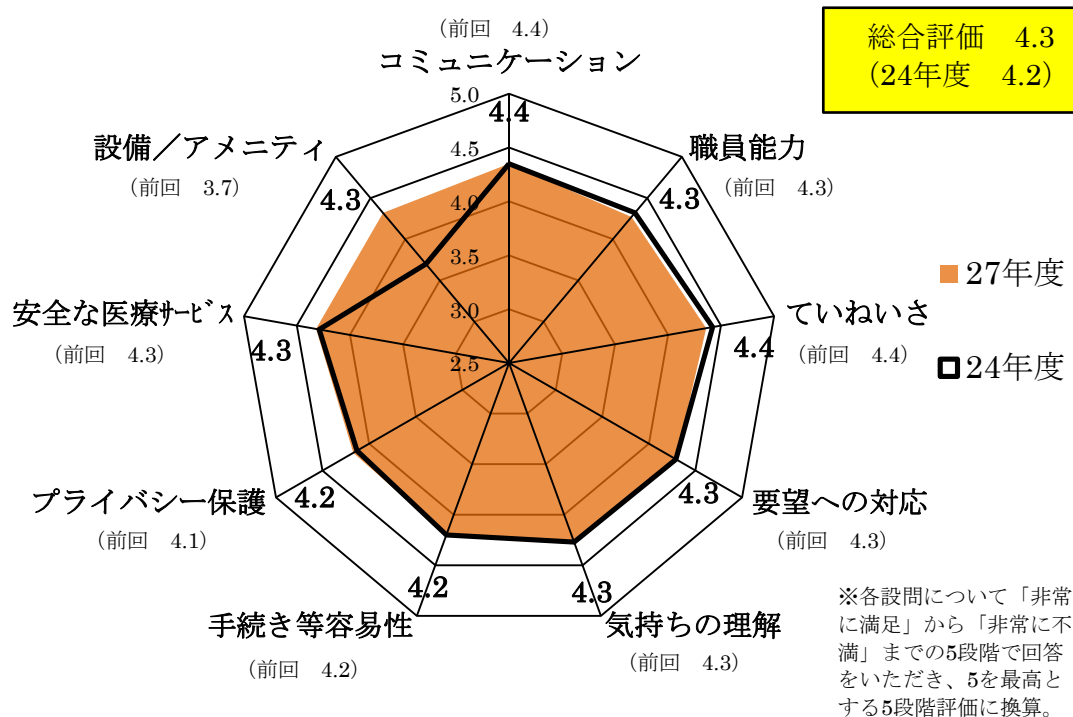
一方、「待ち時間」に対する評価は前回調査と比べ若干上昇したものの、各項目の中で最も低い評価となりました。今後とも、より一層の業務の効率化等を図り、待ち時間の短縮に努めてまいります。

【入院】

入院中の患者さんに対して、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思いましたか。
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思いましたか。
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。

【集計結果】



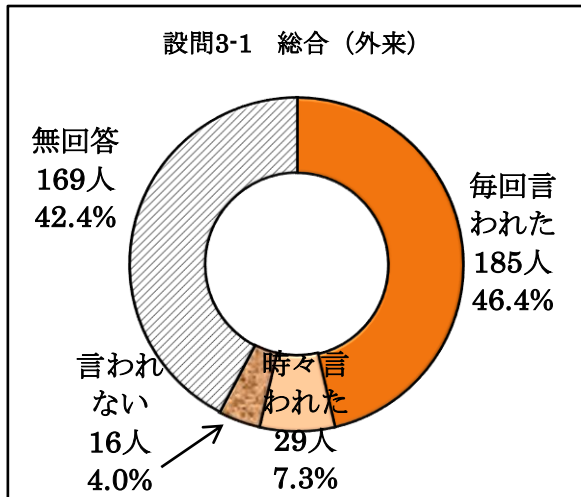
前回調査においては「設備/アメニティ」の評価項目だけが4を下回っておりましたが、今回の調査においては、「設備/アメニティ」の評価項目につきましても4以上の高い評価をいただき、総合評価におきましても前回調査を上回る評価をいただきました。しかしながら、一部の患者さんからは、職員の接遇面や入院の手続き面などにおきまして、厳しいご意見もいただいておりますことから、今後も継続して高い評価が得られますよう、職員一丸となって、より一層のサービス向上に努めてまいりたいと考えております。

〔設問 3〕 名乗り確認についてお聞きします。

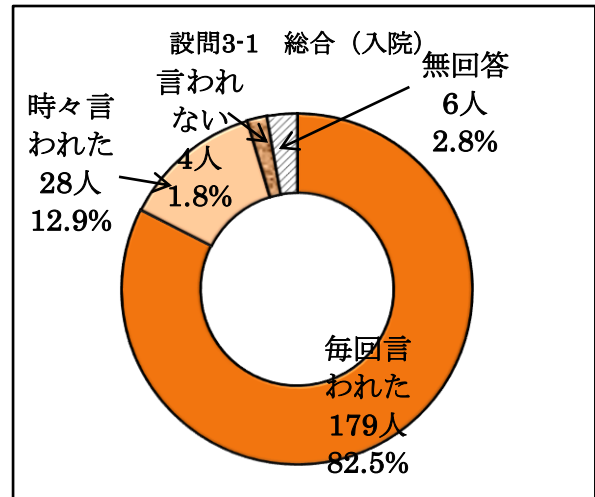
（〔設問 3〕 は、今回の調査から新設された設問になります。）

〔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かどうか。〕

【外来】

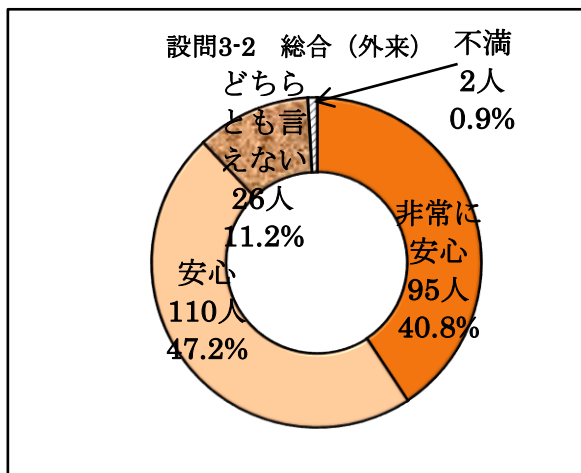


【入院】

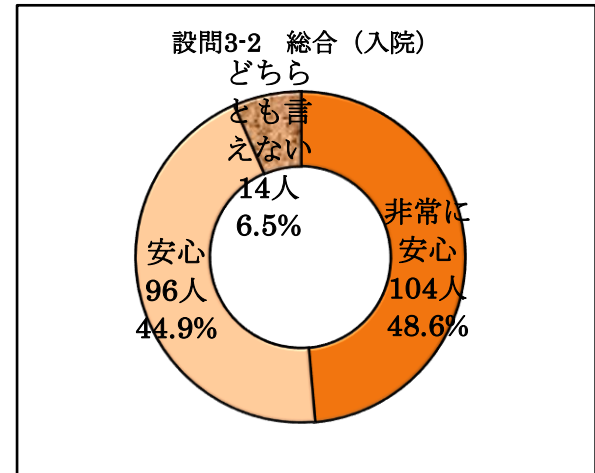


〔設問 3-（2） お名前を名乗っていただくことをどう思われますか。〕

【外来】



【入院】



「お名前を名乗っていただくこと」について、外来では 88.0%、入院では 93.5% の患者さんが「非常に安心」、「安心」と回答しており、高い評価をいただく結果となりました。しかしながら、「誤認確認をされなかった」と回答した患者さんも少なからずいらっしゃいますことから、今後とも、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まいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

【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 240 件（良い点 97 件、改善点 119 件、その他 24 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、診療時や会計時の待ち時間、予約変更等の手続きが面倒、食事をとるスペースが不足などのご意見を多くいただきました。入院では、マナーが悪い患者さんや面会者に対し職員が注意しない、個室料金が高等いなどのご意見をいただきました。また、外来・入院を問わず、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。

ご意見に添いかねるところもごさいますが、ご指摘を踏まえ、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まいります。

次に良い点について、外来では、「いたるところに案内する方がいて、わからない時に聞きやすかった」など現病院で新たに導入したガイドボランティアやコンシェルジュに対する意見が数多く寄せられました。入院では、「朝・夕かかさず担当医が声がけてくれてとても安心できた」、「家族の相談にのってもらい助かった」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。また、外来・入院問わず、施設・設備・アメニティについては、高い評価をいただきました。

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」づくりに活かしてまいります。

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まいります。

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、よろしくお願いいたします。

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)
