

平成 30 年度 患者満足度調査結果報告

当院では、平成 30 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。

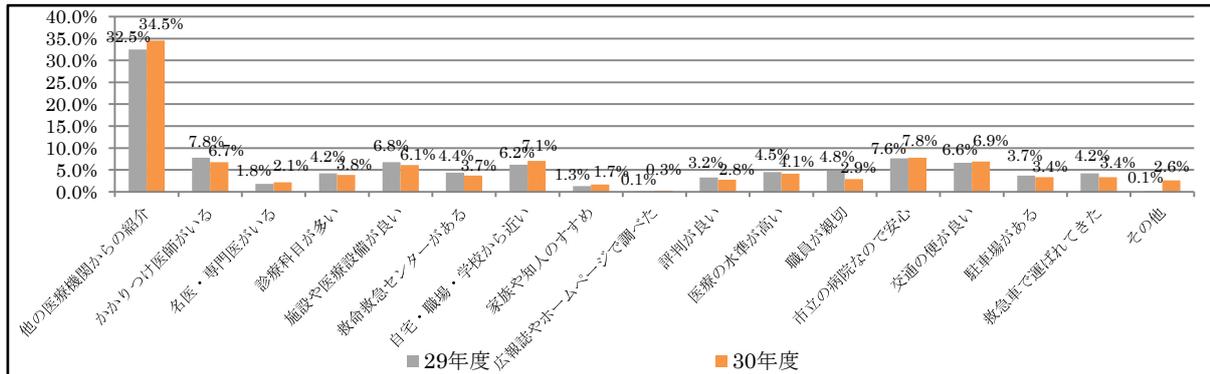
1. 調査の概要

- (1) 調査基準日 平成 30 年 11 月 7 日 (水)
- (2) 回答数 【外来】 調査票回収数 332 枚 外来患者総数に対する回収率 36.5%
 【入院】 調査票回収数 186 枚 入院患者総数に対する回収率 48.4%

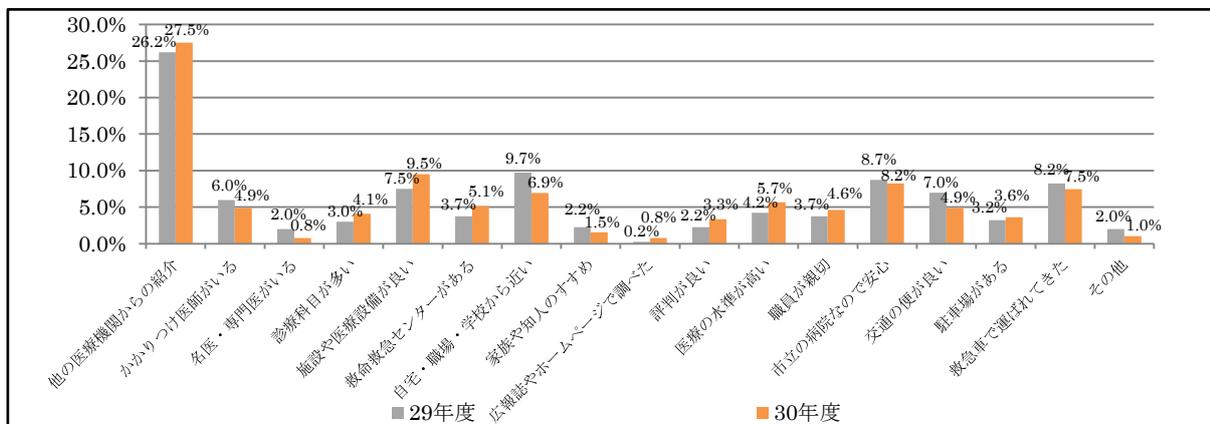
2. 集計結果

【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。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。

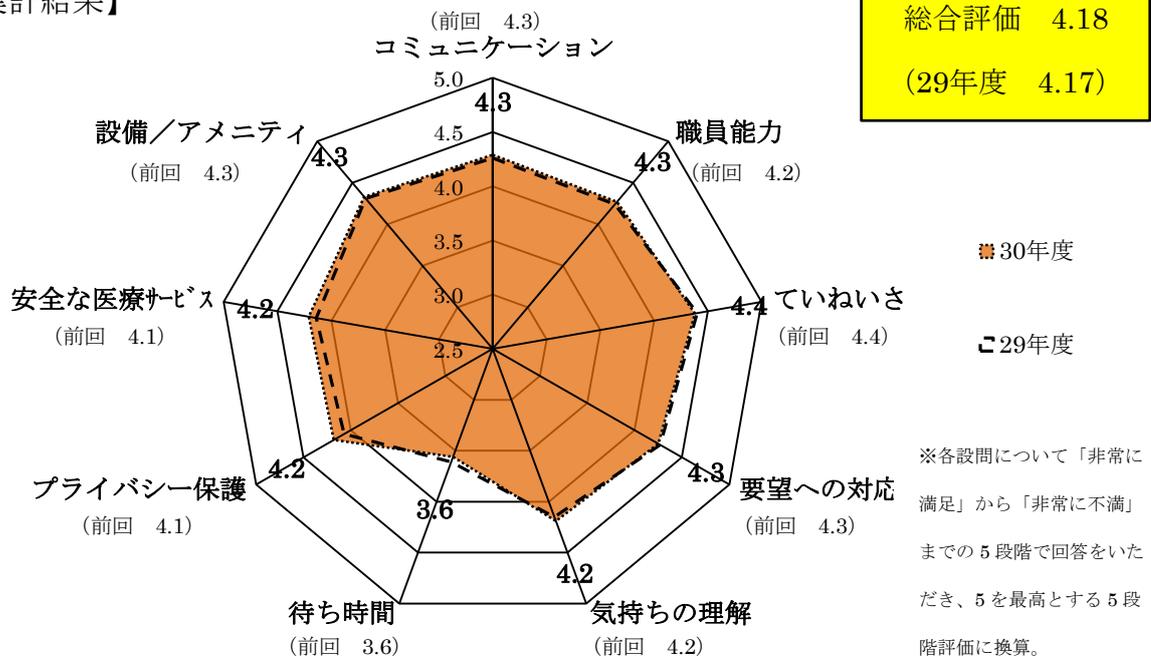
【設問 2】 当院の医療サービスの「満足度」についてお聞きします。

【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】



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」の項目が評価をいただきましたが、「話の内容が少し理解しづらかった」「表情が暗い」などの改善が必要な項目も見受けられました。

また、「待ち時間」の項目は前回調査同様、外来において調査項目の中で満足度が1番低い結果となりました。「診察後から会計が出るまでの時間が長すぎる」「総合サポートセンターが混雑していて入院の手続きに時間がかかりすぎる」などの意見があり、引き続き改善課題と考えております。

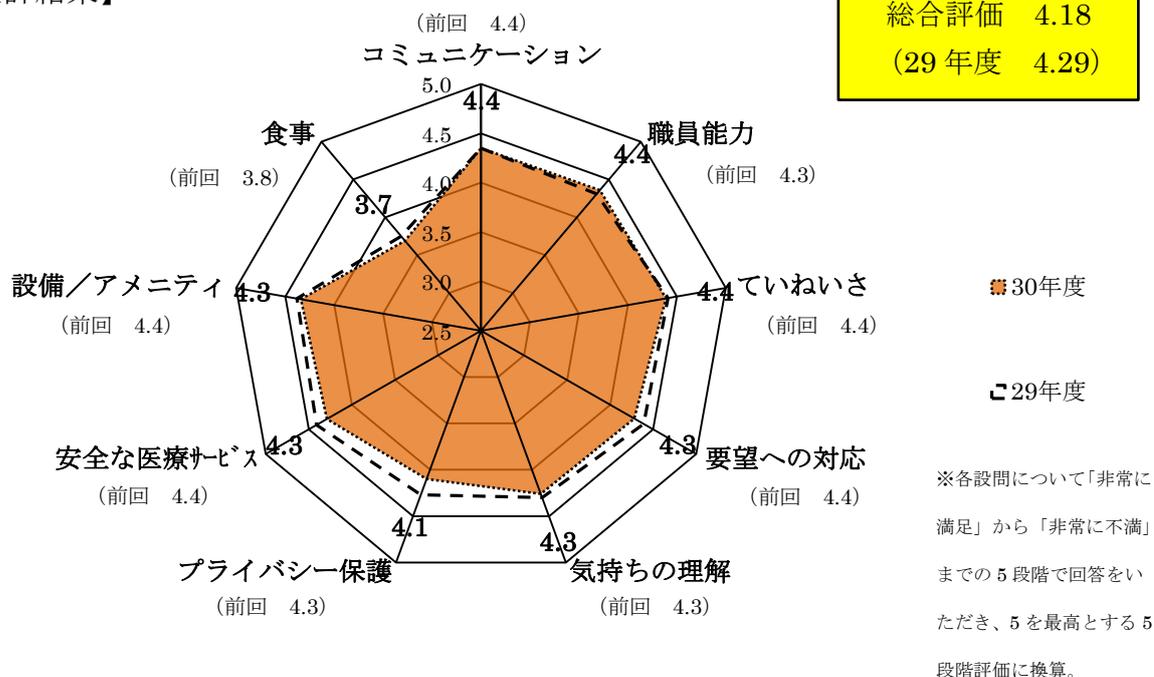
診療科別では、歯科口腔外科が診療科平均を下回り、特に「コミュニケーション」「要望への対応」「待ち時間」の項目が低い結果となったため、今後、更なる改善に努めて参りたいと考えております。

【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. 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。
7. 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。
8. 設備／アメニティ・・・病院の設備や環境は快適でしたか。
9. 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】



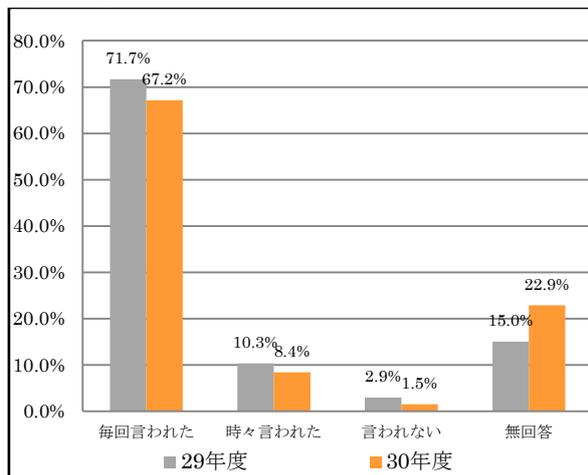
前回調査と比較し、入院の患者満足度総合評価は更に減少となりました。

「食事」の項目が入院において、前回調査同様、調査項目の中で満足度が一番低い結果となりました。前年度課題として取組み、「イベント食」の数回にわたる実施、出産後の「お祝い膳」などを開始しておりましたが、評価いただけなかったものと考えられます。また、前回調査と比較し「プライバシー」の項目の満足度が低下し、「カーテンをきちんと閉めてくれない」などの意見がありました。他にも、「要望への対応」について、「ナースステーションにおいて職員がパソコンを見ていて忙しそうで声をかけづらい」といった意見があり、改善に努めて参りたいと考えております。

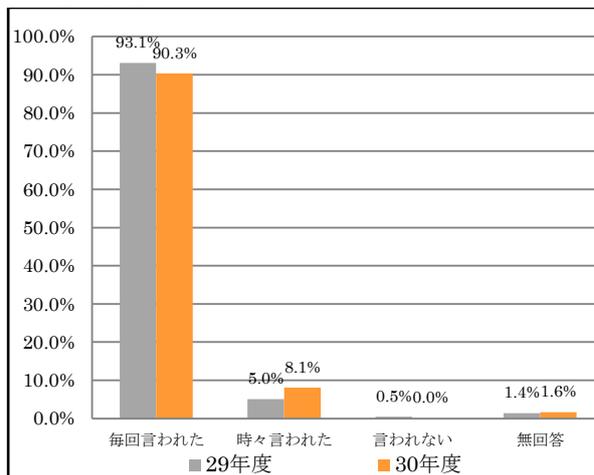
【設問 3】 名乗り確認についてお聞きします。

【①-1】 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】

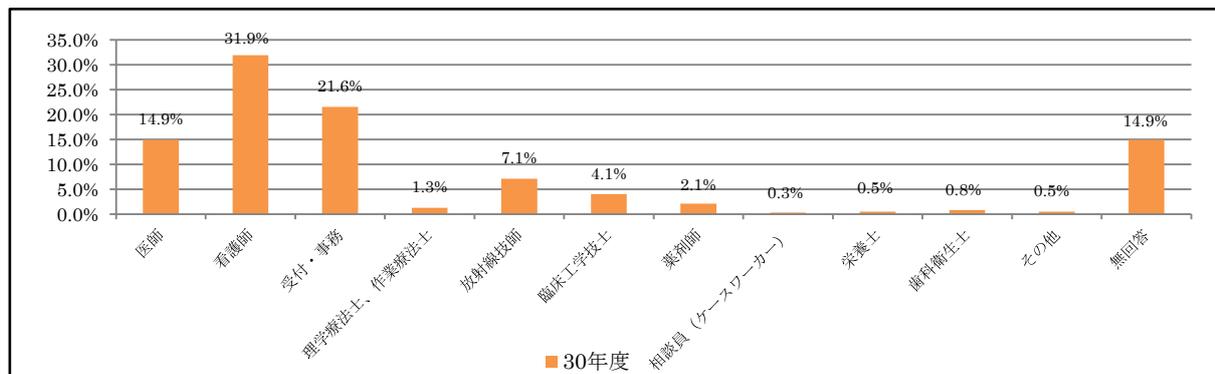


【入院】

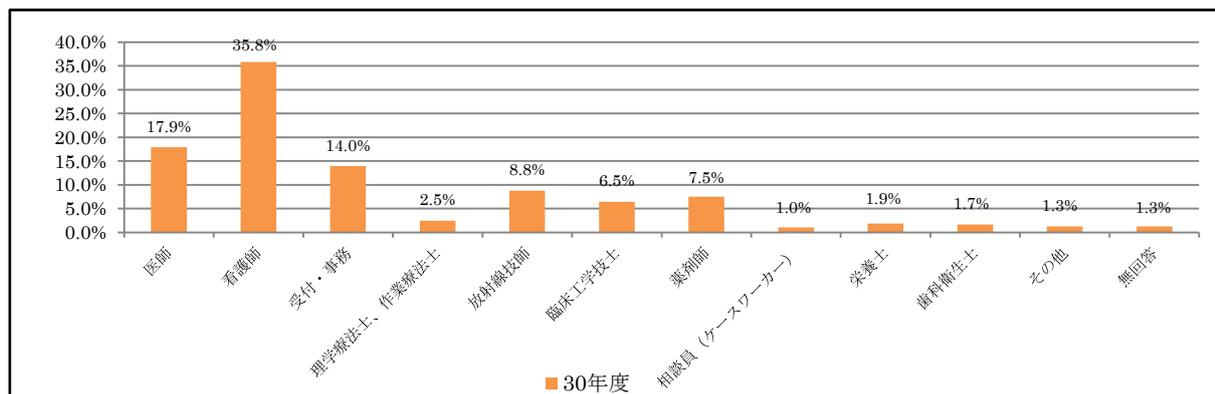


【①-2】 「1 毎回言われた」または「2 時々言われた」を選択された方にお尋ねします。名乗っていただくようお伝えしたスタッフの番号を「○」で囲んでください。(複数回答可。)

【外来】

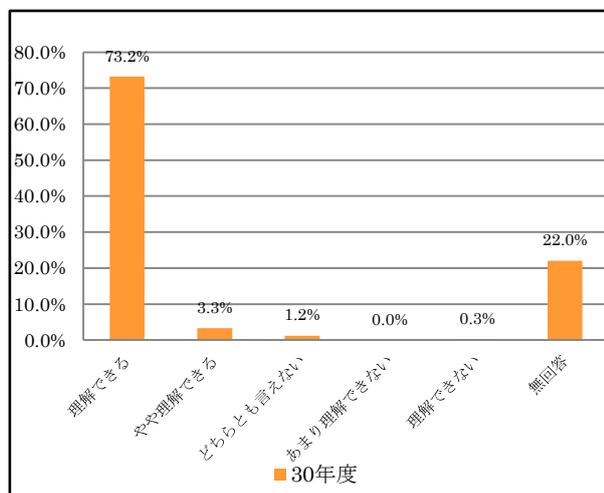


【入院】

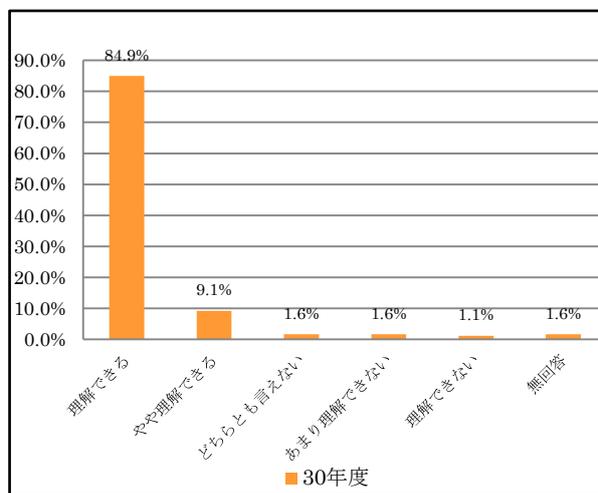


〔②〕 お名前・生年月日を名乗っていただくこと的主旨をご理解いただけますか。

【外来】

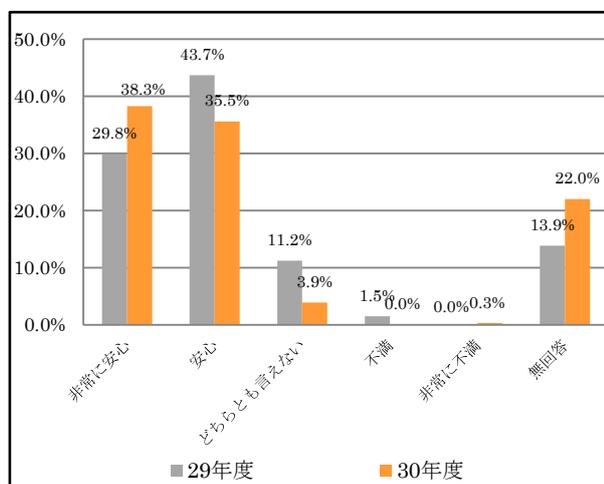


【入院】

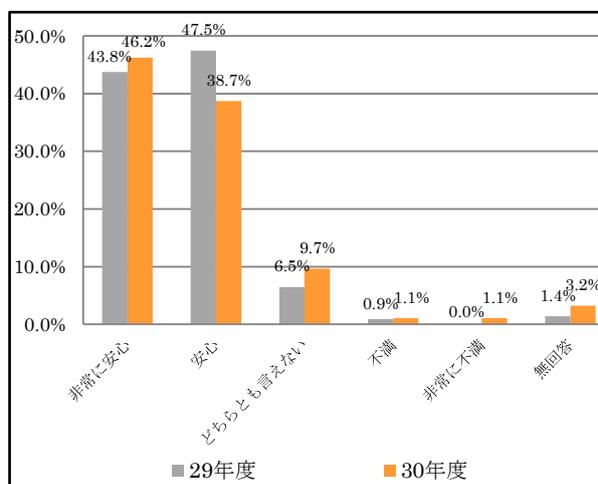


〔③〕 お名前・生年月日を名乗っていただくことをどう思われますか。

【外来】



【入院】

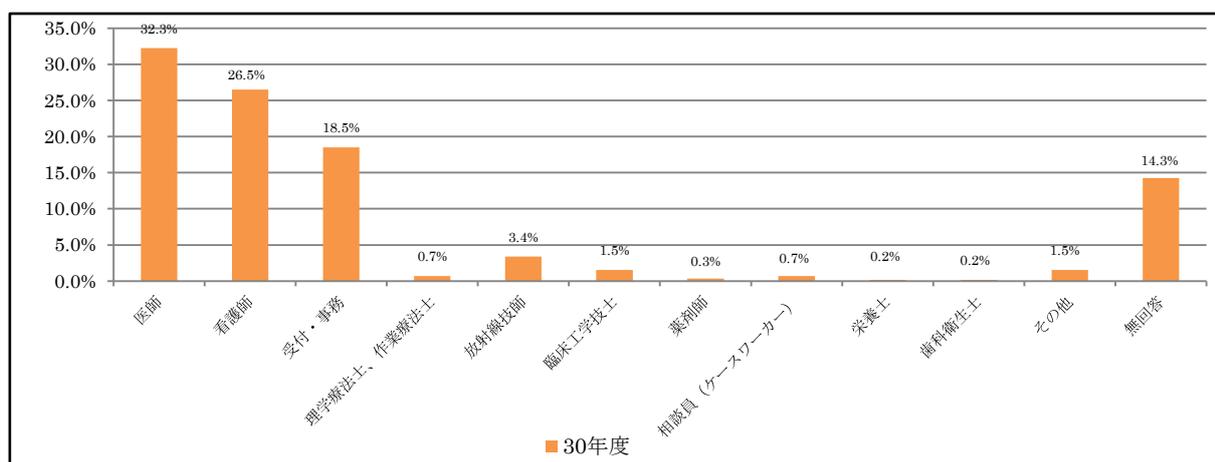


前回調査と同様に、名乗り確認の頻度については高い結果となりましたが、名乗ることにより「個人情報を知られたくない」「言いたくない」などプライバシーの配慮に欠けるといった意見がありましたので、改善に努めて参りたいと考えております。

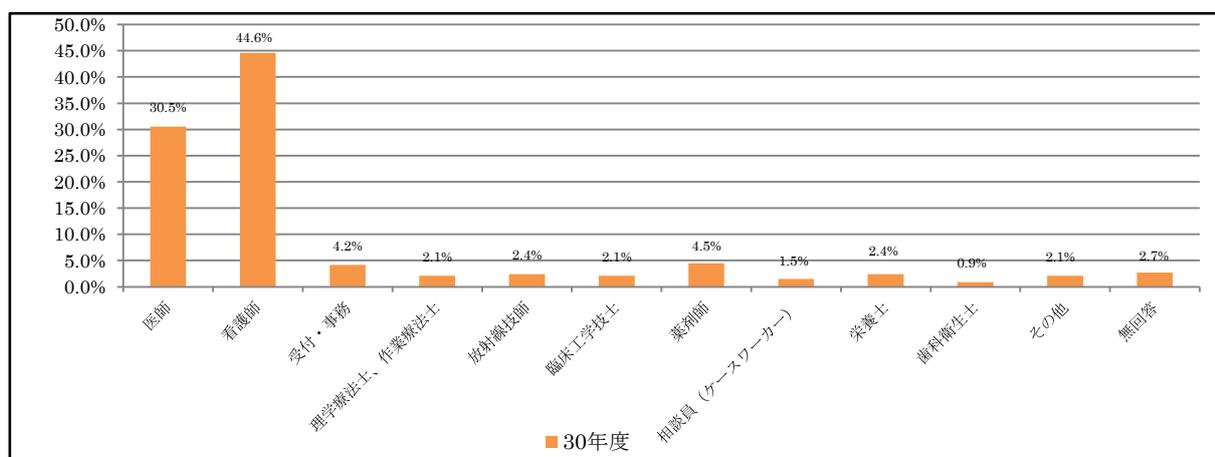
また、今回調査より新規追加項目の「名乗り確認をしたスタッフ」については、医師、看護師及び受付・事務など、患者さんと関わりの多い職種が選択されておりました。もう一つ新規追加項目である「名乗り確認の主旨をご理解いただけるか」については、非常に高い結果になっており、院内放送や声掛けなど患者さんへの周知を図っていることが評価していただけたものと考えております。

【設問 4】 本日関わった医療スタッフの中で、好感が持てたスタッフの番号を「○」で囲んでください。(複数回答可。) なお、お差し支えなければその理由をご記入ください。

【外来】



【入院】



今回調査より新規追加された項目で、外来においては医師、入院においては看護師の割合が多い結果となり、患者さんとの関わりが多い職種が選択されておりました。

また、たくさんの温かいお言葉やお褒めの言葉を頂戴いたしました。今後も更なる満足度向上に努めて参りたいと考えております。

〔設問 5〕 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 117 件（良い点 41 件、改善点 59 件、その他 17 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「診察予約時間の順守」「診察・診療までの待ち時間」に関するご意見を多くいただきました。入院では「患者さんの気持ちの理解」「食事」「プライバシーの配慮」に関する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、駐車場料金の再検討や待ち時間が長く発生した場合に声掛けを行うなど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、外来では「総合案内、ボランティアの方が親切だった」「心細いとき、職員の方が親切で安心した」など職員の対応に関する感謝のご意見が数多く寄せられました。また、入院では、「看護師にいつも声をかけてもらう」「看護師の患者に対する心配りが行き届いていた」など看護師に対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 奥田 光崇

サービス向上委員会

（問い合わせ先 経営医事課）