

患者様満足度調査結果報告

塩竈市立病院

去る令和3年1月18日～2月12日の期間で、患者様満足度調査を実施いたしました。今年度で5回目となる本調査では、忌憚ない評価と貴重なご意見を賜ることができました。また、今年度より当院の在宅サービスご利用の皆様向けの患者様満足度調査も実施させていただきました。協力いただいた皆様には、深く感謝申し上げます。

今回の調査では、全項目において前回の評価数値を大きく上回る結果となりました。しかし残念ながら、接遇や施設面に関して、お叱りのお声も頂戴しております。直ちに院内で共有し、接遇面の見直しを進めております。

コロナ禍においても、患者様が安心して来院いただけるよう感染対策に努めることはもちろん、職員の声掛けや配慮が大きな安らぎや安心へとつながることを自覚し、今後も患者様へ満足いただけるよう努めてまいります。

塩竈市立病院 院長 福原賢治

患者様満足度調査を受けて改善した点と今回の調査結果の概要について、下記のとおりご報告させていただきます。

I. 患者様満足度調査を受けて改善した点

【ご要望①】 訪問医療についてももう少し詳しく知りたいです。

⇒当院の訪問系サービスについてのリーフレットを作成しました。院内だけでなく、当院ホームページにて公開しております。お気軽にご相談ください。

【ご要望②】 愛想をよくしろとは言いませんが、もう少し親切な対応をして欲しい方がいます。全ての方ではありませんが、言葉づかいを改めて欲しい方がいます。

⇒不快な思いをさせて申し訳ございません。直ちに外来部門と共有し、来院される患者様が不快な思いをされることのないよう、努めてまいります。

【ご要望③】 駐車場を増やして欲しいと思いました。以前暮らしていた市の方が駐車場は良いです。

⇒ご不便をおかけしております。毎年ご要望をいただいております。直ちに駐車場を広げることは難しいですが、混雑する時間帯では職員による誘導を継続してまいります。

Ⅱ. 令和2年度患者様満足度調査の概要について

1. 調査目的

当院の患者様に対して、接遇面の満足度調査を行い、今後のよりよい接遇やサービスを患者様に提供できるよう役立てます。

2. 調査方法(外来患者向け)

1	調査対象	当院を受診されている外来患者様
2	調査内容	患者様の属性(性別・年代等)、職種別接遇満足度、自由意見等
3	調査方法	外来受付等に調査票を設置し、回答は無記名による投函方式にて実施。
4	調査実施日	令和3年1月18日(月)～令和3年2月12日(金)
5	回答数	128件(名)(期間中外来患者に占める回答数の割合3.0%)

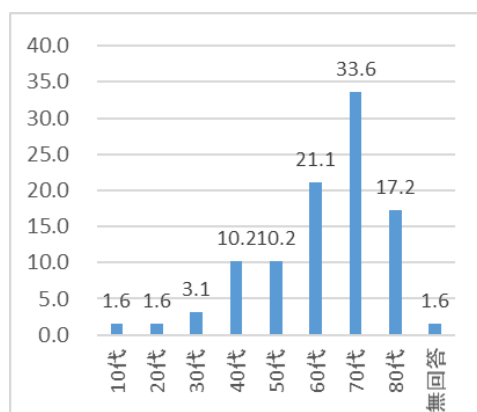
3. 調査方法(在宅患者向け)

1	調査対象	令和3年2月に当院の在宅系サービスを利用された利用者様
2	調査内容	利用者様の属性(性別・年代等)、職種別接遇満足度、自由意見等
3	調査方法	調査票を訪問時にお渡しし、回答は無記名による後日回収または郵便による返送にて実施。
4	回答数	56名(利用者様の属性の公開はご容赦ください)

Ⅲ. 外来患者様向け調査のご回答者の属性

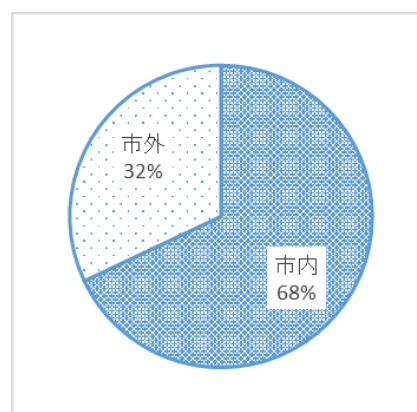
1. 年齢

(単位：%)



2. 主な居住地

(単位：%)



患者様満足度調査にご協力いただいた患者様は、年齢区分では「70代」の方が36.5%、「60代」の方が21.1%、「80代以上」の方が17.2%となっています。また、主な居住地は、塩竈市内の方が約70%、市外から来院される方が約30%となりました。

IV. 外来患者様向け調査の結果

1. 各項目の調査結果

(1) 調査結果（全職種）

◇調査結果

(単位：点・%)

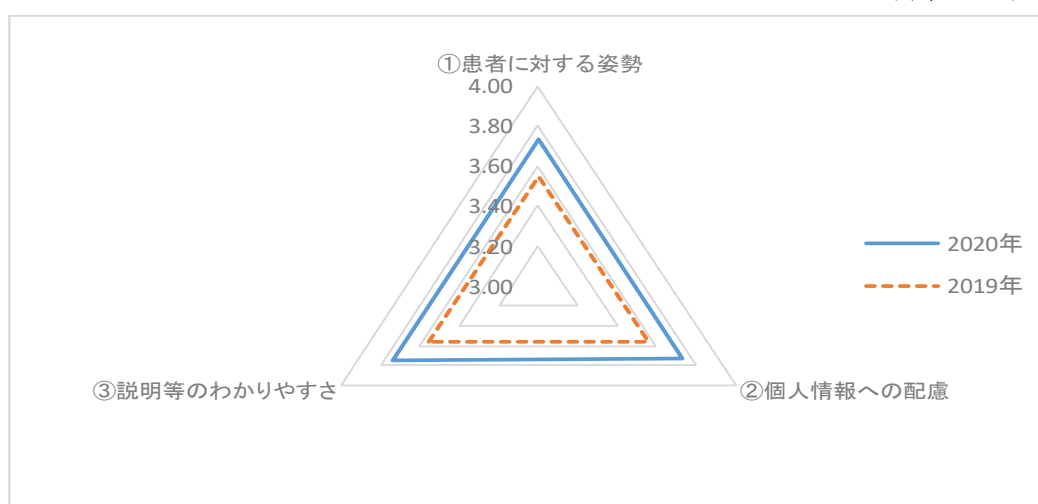
全体	満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	計	平均点	昨年平均	差引
1、患者に対する姿勢	1,376	294	10	4	1,684	3.73	3.55	0.18
2、個人情報への配慮	1,336	276	18	3	1,633	3.73	3.56	0.17
3、説明等のわかりやすさ	1,340	279	12	3	1,634	3.74	3.56	0.18
計	4,052	849	40	10	4,951	3.73	3.56	0.17
構成比(%)	81.9	17.1	0.8	0.2	100.0	-	-	-

※算出方法：点数の算出については、満足＝4点・やや満足＝3点・やや不満＝2点・不満＝1点を基礎点数とし、回答件数にそれぞれの基礎点数を掛け合わせて算出

「患者様に対する姿勢」、「個人情報への配慮」、「説明等の分かりやすさ」の3つの項目について、81.8%の患者様より「満足」の回答を頂き、「やや満足」と合わせると98.9%の患者様より高い評価を頂きました。

◇調査結果の昨年度との比較

(単位：点)



「患者様に対する姿勢」、「個人情報への配慮」、「説明等の分かりやすさ」の3つの項目について、昨年度の調査結果と比較しました。今年度は、全ての項目で昨年度よりも高い評価をいただきました。

2. 本日の診療についての全体的な評価

(1) 本日の診療についての全体的な評価の内訳

(単位：件)

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答等	計
本日の診療についての評価	78	26	2	1	21	128
構成比	60.9%	20.3%	1.6%	0.8%	16.4%	100.0%

(2) 主なご意見

全46件のご意見やご要望について、内容の一部を掲載いたします。

◇お褒めの声

- ・私は高齢なので動作がゆっくりなのです。急がなくても良いようにスタッフの方がお声がけしていただき嬉しく思いました。親切な対応に感謝致します。
- ・毎月通院しています。かかりつけ先生も事務員の方もいつもわかりやすく親切で感じが良いです。これからもお世話になります。ありがとうございます。
- ・説明もていねいでした。検査で受診しましたが、その時の状況を伝えてくれたので安心できました。
- ・いつもこちらの小児科にかかっています。先生も看護師さんも細かくお話を聞いてくれ、言い忘れや聞き忘れなく満足して帰れます。丁寧な対応をしてもらえて比較的待たずに空いてることも多くあるので大変助かってます。友人にもよく紹介しています。
- ・3ヶ月に一回受診しますが、いつも変わらず対応が良いです。

◇お叱りのご意見

- ・今日というよりいつも同じ感じがします。検査の説明を分かりやすくしてほしいのですが、なかなかしてくれませんか。患者と真正面から向き合って欲しいです。
- ・受付の仕方が不明でした。予約表、診察カードを出す事がわかりませんでした。
- ・個人の名前を呼ばずに受付の時に No カードを渡して、そのカード No で対応してほしいです。
- ・愛想をよくしろとは言いませんが、もう少し親切な対応をして欲しい方がいます。全ての方ではありませんが、言葉づかいを改めて欲しい方がいます。

3. 主なご意見・ご要望

(1) ご意見・ご要望等の内訳

	内 容	件数(件)
(1)	お褒めのご意見	0
(2)	接遇関係のお叱りのご意見	0
(3)	施設、設備等へのお叱りのご意見	2
(4)	待ち時間へのお叱りのご意見	2
(5)	診療体制等へのご意見	0
(6)	その他(提案・ご意見・ご要望等)	1
	合 計	5

(2) 主なご意見

全5件のご意見やご要望について、内容の一部を掲載いたします。

◇待ち時間に対するお叱りのご意見

- ・診察待ちが少し長いです。
- ・説明と時間の経過を30分位、1時間位と具体的に目標があると待ちやすいです。目配りがあると安心します。

◇施設についてのお叱りのご意見

- ・引っ越しして約半年ですが初めて来ました。とても好感が持てる病院ですが駐車場を増やして欲しいと思いました。引っ越しましたが、以前暮らしていた市のほうが駐車場は良いです。
- ・遠くから来る人のために食堂もあったほうが良いです。

◇その他のご意見等

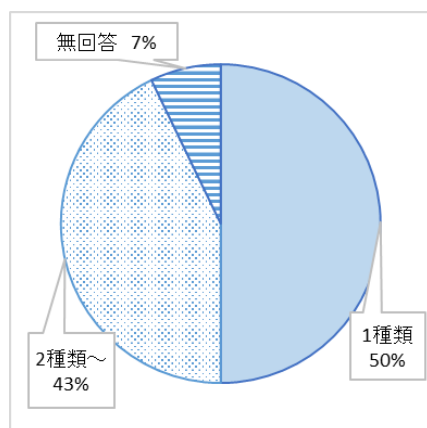
- ・漢方方外来では普段の食事や過ごし方等も教えて頂けると幸いです。

V. 在宅サービス利用者様向け調査結果

1. 各項目の調査結果

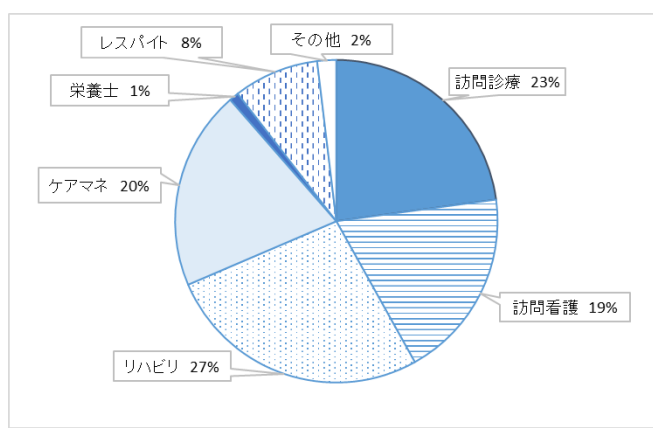
(1) 利用しているサービス数

(単位: %)



(2) 利用されているサービスの内訳

(単位: %)



利用しているサービス数は、1種類の方が50%、2種類以上のサービス数を利用している方は43%でした。当院の在宅サービスのうち、訪問リハビリを利用されている方が約27%で一番多く、次に多かったのは訪問診療の約23%です。

(2) 調査結果 (全サービス)

◇調査結果

(単位：点・%)

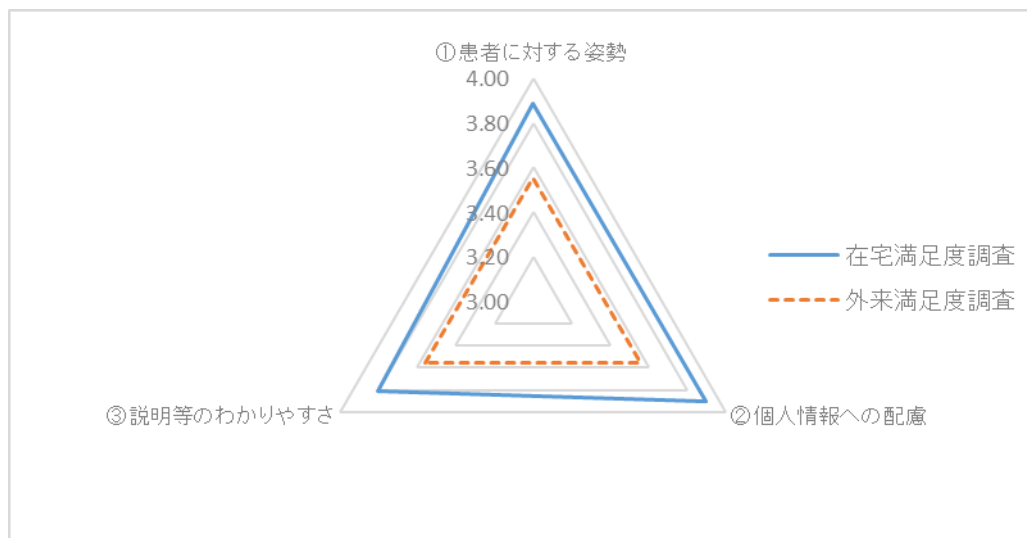
全体	満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	計	平均点
1、患者に対する姿勢	568	30	8	0	606	3.88
2、個人情報への配慮	528	21	4	1	554	3.90
3、説明等のわかりやすさ	464	54	6	1	525	3.80
計	1,560	105	18	2	1,685	3.86
構成比(%)	92.6	6.2	1.1	0.1	100.0	-

※算出方法：点数の算出については、満足＝4点・やや満足＝3点・やや不満＝2点・不満＝1点を基礎点数とし、回答件数にそれぞれの基礎点数を掛け合わせて算出

「利用者様に対する姿勢」、「個人情報への配慮」、「説明等のわかりやすさ」の3つの項目について、92.6%の利用者様より「満足」の回答を頂き、「やや満足」と合わせると98.8%の利用者様より高い評価を頂きました。

◇調査結果の外来の満足度調査との比較

(単位：点)



利用者様に対する姿勢、個人情報への配慮、説明のわかりやすさ、全ての項目で外来の満足度調査よりも上回る評価をいただきました。3項目ともに、4点満点中、3.8点を超える高い評価をいただきました。

4. 本日の診療についての全体的な評価

(1) 本日の診療についての全体的な評価の内訳

(単位：件)

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答等	計
本日の診療についての評価	38	6	0	0	12	56
構成比	67.9%	10.7%	0.0%	0.0%	21.4%	100.0%

(2) 主なご意見

全36件のご意見やご要望について、内容の一部を掲載いたします。

◇お褒めの声

- ・本人にもはっきり言ってもらい説明も分かりやすくてよいです。私達の疑問もちゃんと考えてくれてうれしいです。来るのを楽しみにしております。ありがとうございます。(訪問リハビリ)
- ・利用者本人の話に耳を傾けゆっくりと話し、内容によってわかりやすくアドバイス頂いております。生活水準維持のため、用具、本人動作、生活改善のための前向きな助言をして頂いております(ケアマネジャー)
- ・在宅サービスを受ける前は患者も介護人も24時間緊張の毎日でしたが、先生、看護師、ケアマネジャーその他皆さんに来ていただくようになってからは、精神的にも又労力の両方でゆとりが出来ました。大変感謝しております。(訪問診療・訪問看護・ケアマネジャー)
- ・来院がとても困難なため、訪問診療はとても満足しております。以前はこのままの症状でいいのかと不安な面が多々ありましたが、それが解消され、又訪問看護も受けるようになり次の診察までの安心度が増えました。(訪問診療・訪問看護)

◇お叱り、ご要望の声

- ・訪問日が平日のみな為、毎日仕事を早退となる為、平日以外での訪問が可能であればさらに満足です。
- ・土日祝等のサービスが始まればとても助かります。急遽の変更等の連絡について、平日17時以降や休日でも対応いただける窓口ができれば助かります。
- ・出来ればだいたい良いのですが、時間がわかると助かります。

◇その他の声

- ・人口が減少傾向にあり、患者も減り、経営に支障を来すことになると、利用者は不便になり大変困ります。レスパイト入院が高齢者にとって救いとなりますので、レスパイト入院環境の快適性を是非実現して欲しいです。
- ・市立病院に認知症の診療科があればと思っています。
- ・在宅サービスでなく、外来受診の際ですが、待ち時間をもう少し短くして欲しいです。