

患者様満足度調査結果報告

塩竈市立病院

去る平成30年10月に、患者様満足度調査を実施いたしました。今回で3回目となる本調査では、たくさんの貴重なご意見を賜り、深く感謝いたします。

当院では昨年度に実施した前回の調査結果を受けて、各部署において接遇の見直しを行ってきました。その結果、今回の調査では、お褒めの声が増え、職員にとって大きな励みとなりました。反面、体調の優れない患者様へのお声掛けや配慮など、まだまだご満足いただけていない状況もございます。今回の調査結果につきましては、直ちに院内で共有し、接遇面の見直しを継続いたします。

職員の声掛けや配慮が患者様にとって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参ります。

塩竈市立病院 院長 吉田洋一

昨年度の患者満足度調査を受けて改善した点と今年度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. 昨年度の患者満足度調査を受けて改善した点

【ご要望①】駐車場の台数が少ない。また、駐車場の幅が狭い。

⇒平成30年1月より外来混雑時に職員が駐車場誘導を行い、混雑の緩和に努めています。

【ご要望②】1Fトイレの洗面台が汚い。いつもビチャビチャしていて利用した際は自分で拭き取っている。病院が不潔なのはどうかと思う。

⇒清掃業務の見直しを行い、清掃の内容や回数などを改めました。

【ご要望③】水を飲むところがわかりづらい。検査で2階へ行くと人が少なく、どこに行けばいいか聞きたくても聞けない。案内まではいらないが、困っている人がいないか見てくれると良い。

⇒院内の案内表示を見直しました。

Ⅱ. 平成30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。

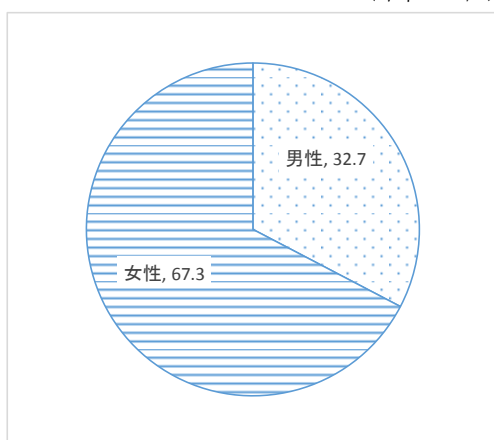
2. 調査方法

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、求められるサービス内容、自由意見等
3	調査方法	診察が終了し会計待ちの患者様を対象に、職員が直接聞き取りを行いました。
4	調査実施日	平成30年10月15年(月)～平成30年10月19日(金)
5	回答数	101件(名)(期間中外来患者に占める回答数の割合8.3%)

Ⅲ. 調査対象者の属性

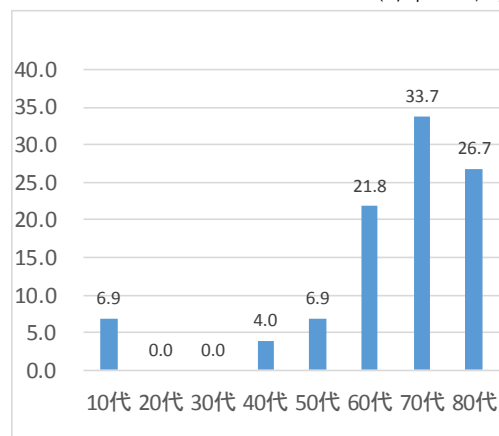
1. 性別

(単位：%)



2. 年齢

(単位：%)



患者満足度調査にご協力いただいた患者様の性別は、「男性」が32.7%、「女性」が67.3%で、有効回答者数は101件(名)となりました。また、年齢区分は「70代」の方が33.7%、「80代以上」の方が26.7%、「60代」の方が21.8%となっています。

IV. 調査結果

1. 各項目の調査結果

(1) 調査結果（全職種）

◇調査結果

(単位：点・%)

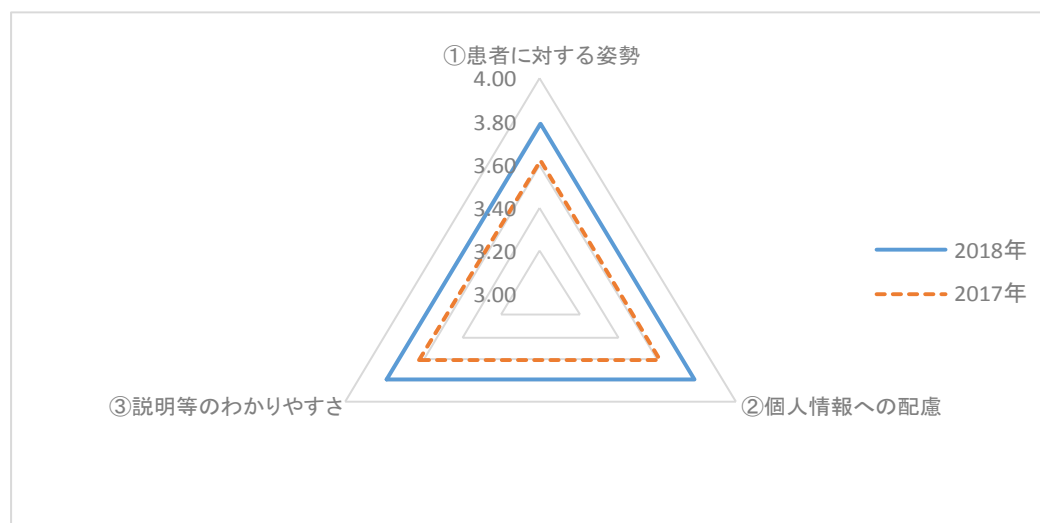
全体	満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	計	平均点	昨年平均	差引
1、患者に対する姿勢	1,096	141	10	4	1,251	3.79	3.62	0.17
2、個人情報への配慮	1,040	171	2	3	1,216	3.79	3.61	0.18
3、説明等のわかりやすさ	1,064	150	4	4	1,222	3.80	3.62	0.18
計	3,200	462	16	11	3,689	3.79	3.62	0.17
構成比(%)	86.8	12.5	0.4	0.3	100.0	-	-	-

※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」、「説明等のわかりやすさ」の3つの項目について、85%以上の患者様より「満足」の回答を頂きました。また、「やや満足」と合わせると99%の患者様より高い評価を頂いております。

◇調査結果の前年度との比較

(単位：点)



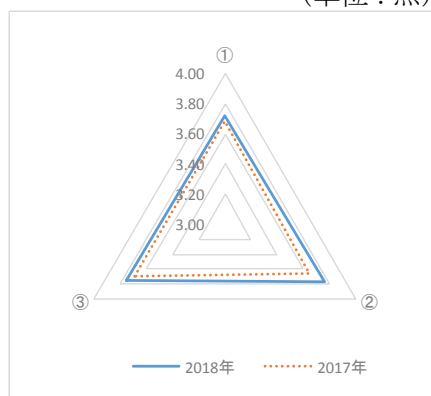
「患者様に対する姿勢」、「個人情報への配慮」、「説明等のわかりやすさ」の3つの項目について、昨年度の調査結果と比較しました。全ての項目で、昨年度よりも高い評価をいただきました。

(2) 調査結果（職種ごと）

①＝患者様に対する姿勢 ②＝個人情報への配慮 ③説明等の分かりやすさ

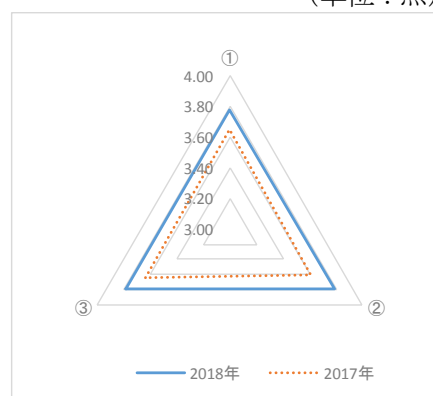
◇ 医師

(単位：点)



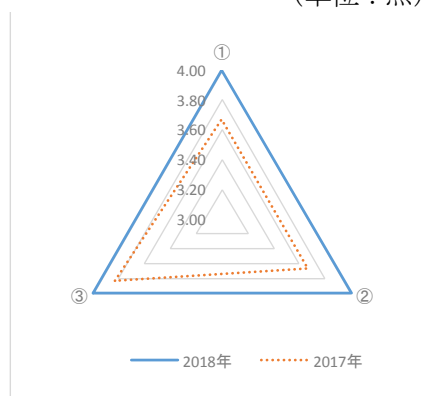
◇ 看護師

(単位：点)



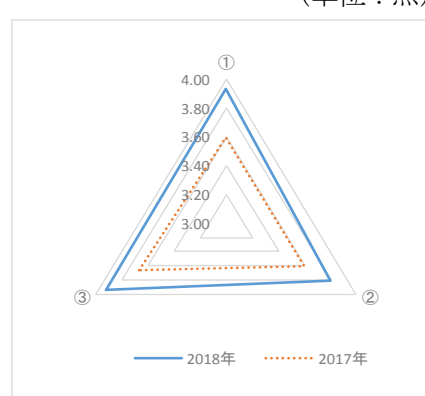
◇ 薬剤師

(単位：点)



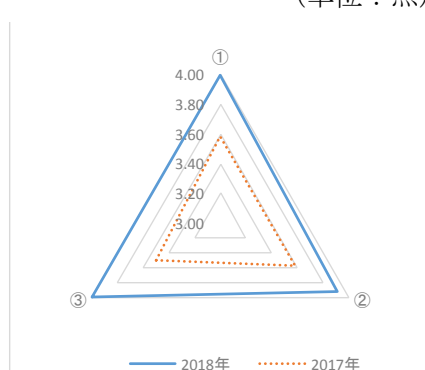
◇ 放射線技師

(単位：点)



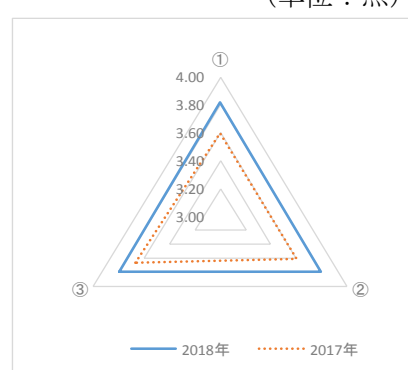
◇ 検査技師

(単位：点)



◇ 事務職員

(単位：点)



全ての職種において、全項目で昨年度よりも評価が上がり、全項目で3.5点を超える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	計
本日の診療についての評価	76	22	2	1	101
構成比	75.2%	21.8%	2.0%	1.0%	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

- ・きちんと検査をしてくれました。今回は、結果を聞きにきましたが、質問にもわかりやすく答えてくれました。
- ・やさしくて雰囲気がいいので、ずっと通院しています。今は自分で歩けますが、車いすなどになっても通院できるか不安があります。

◇お叱りのご意見

- ・医師の診察がていねいすぎる時があります。また、診療ブースの呼出がわかりにくいです。氏名ではなく、受付番号等での呼出を希望します。

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	12
(2)	接遇関係のお叱りのご意見	12
(3)	施設、設備等へのお叱りのご意見	4
(4)	待ち時間へのお叱りのご意見	3
(5)	診療体制等へのご意見	4
(6)	その他の提案等	5
合 計		40

(2) 主なご意見

全40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

- ・皮膚科が毎日診療になったのでうれしいです。
- ・以前に骨折した際、水曜日で整形外科の医師が不在であったがきちんと対応してくれたので助かりました。

◇接遇関係のお叱りのご意見

- ・乳がん入院したことがあり、それ以降、塩竈市立病院を利用しています。看護師さんがたまにきついときがあります。
- ・ちょっと困ったことがあった場合の相談できるスタッフがいてほしいです。

◇待ち時間へのお叱りのご意見

- ・予約出来る科でも待ち時間が長いので、解消して欲しいです。