

患者様満足度調査結果報告

塩竈市立病院

去る平成29年8月に、患者様満足度調査を実施いたしました。今回で2回目となる本調査につきましては、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。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、待ち時間の問題やお困りの患者様へのお声掛けの仕方など、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】 外来再来機の保険証の確認期間の延長を望みます。

⇒平成29年10月より外来再来機の保険証の確認期間を1か月から3か月に延長しました。

【ご要望②】 待ち時間が長いです。採血で朝食を抜いてくるので、採血を後回しにされると辛いです。

⇒平成30年1月より、外来の採血開始時間を8時30分から8時に変更しました。診察の予約時間を待たずに、8時以降は採血が可能です。

【ご要望③】 エレベーターが古い。エレベーターの乗り換えがきつい。

⇒エレベーターの改良工事を行いました。平成29年11月より病棟の2階から5階をつなぐ、新設エレベーターが完成しました。

【ご要望④】 病院までの案内図が分かりづらい。土地勘がない者にも分かる地図がほしい。

⇒ホームページ等での病院の案内図を改めました。また、駐車場についても詳しい地図を掲載しております。

Ⅱ. 平成29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。

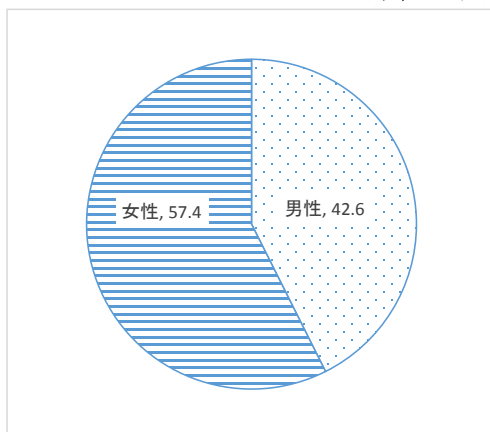
2. 調査方法

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29年8月28年(月)～平成29年9月1日(金)
5	回答数	108件(名)(期間中外来患者に占める回答数の割合9.9%)

Ⅲ. 調査対象者の属性

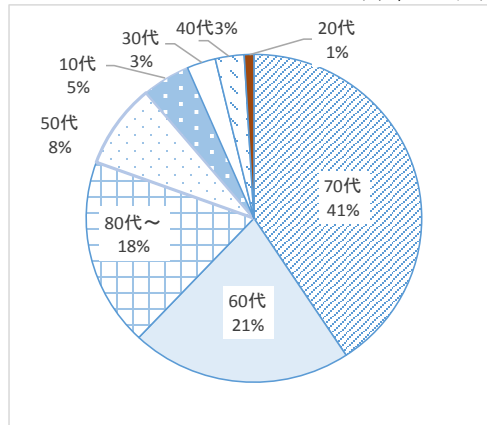
1. 性別

(単位：%)



2. 年齢

(単位：%)



調査にご協力いただいた患者様の性別は、「男性」が42.6%、「女性」が57.4%で、有効回答者数は108件(名)となりました。また、年齢区分は「70代」の方が41%、「60代」の方が21%、「80代以上」の方が18%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・%)

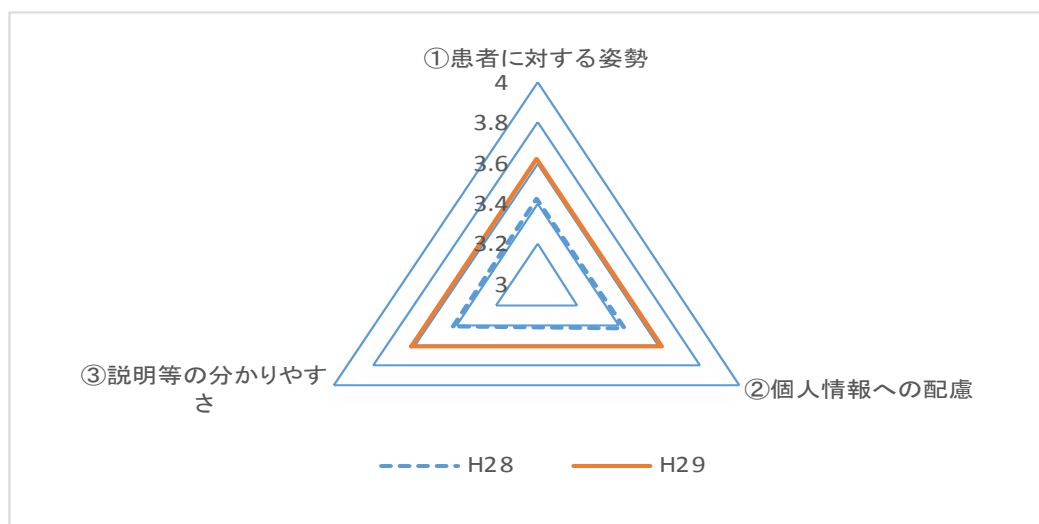
全体	満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	計	平均点	昨年平均	差引
1、患者に対する姿勢	920	348	8	3	1,279	3.62	3.42	0.20
2、個人情報への配慮	896	366	12	1	1,275	3.61	3.44	0.18
3、説明等のわかりやすさ	952	303	18	5	1,278	3.62	3.41	0.21
計	2,768	1,017	38	9	3,832	3.62	3.42	0.20
構成比(%)	72.3	26.5	1.0	0.2	100.0	-	-	-

※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、70%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98%を超える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)



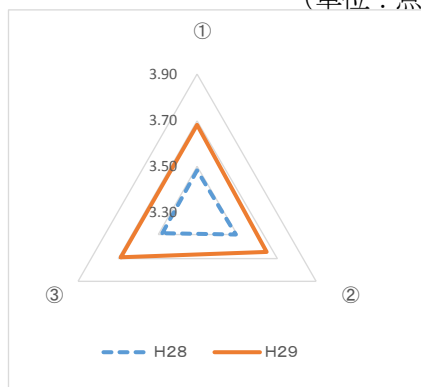
「患者様に対する姿勢」、「個人情報への配慮」、「説明等の分かりやすさ」の3つの項目について、昨年度の調査結果と比較しました。全ての項目で、昨年度よりも高い評価をいただきました。

(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

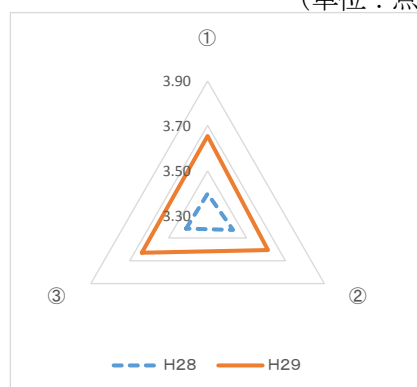
◇ 医師

(単位:点)



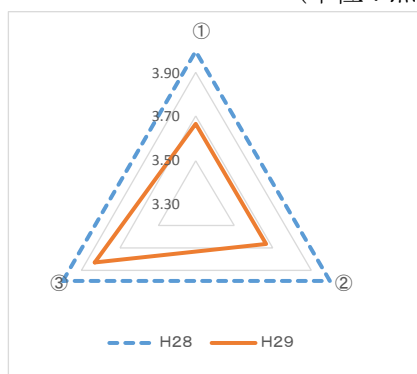
◇ 看護師

(単位:点)



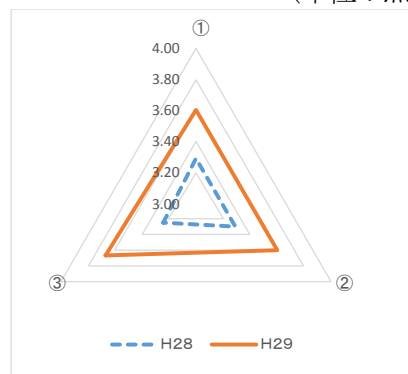
◇ 薬剤師

(単位:点)



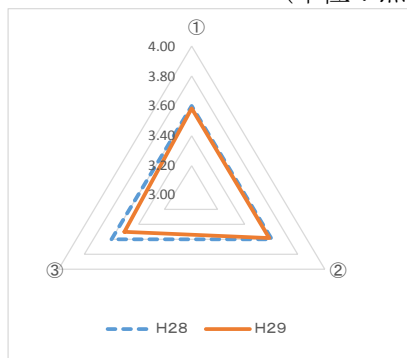
◇ 放射線技師

(単位:点)



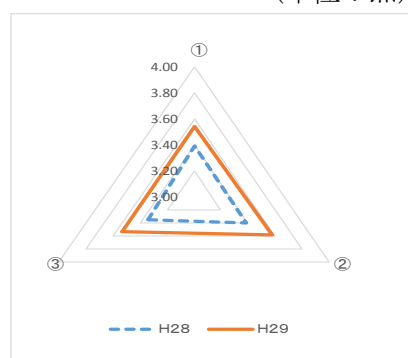
◇ 検査技師

(単位:点)



◇ 事務職員

(単位:点)



各職種においても、概ね昨年度よりも高い評価をいただきました。特に医師と看護師については、平均点が昨年度は3.4点台だった評価が、全項目で3.6点を超える評価をいただきました。

2. 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	13
(2)	接遇関係のお叱りのご意見	5
(3)	施設、設備等へのお叱りのご意見	11
(4)	待ち時間へのお叱りのご意見	8
(5)	診療体制等へのご意見	7
(6)	その他の提案等	4
合 計		48

(2) 主なご意見

全48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

- ・耳が聞こえないので、何度も聞くが優しく対応してもらって、皆さんすばらしいです。

◇接遇関係のお叱りのご意見

- ・検査で外来2階へ行くとスタッフが少なくて、どこに行けばいいか聞きたくても聞けない場合があります。困っている人がいないか気にかけてくれると良いです。
- ・看護師さんは、担当ではない診療科の場合でも優しく話してほしいです。

◇待ち時間へのお叱りのご意見

- ・会計の待ち時間が長いと感じます。