

平成30年度
患者満足度調査 結果報告書

あかびら市立病院

は じ め に

この度、あかびら市立病院では、患者様とそのご家族の皆様を対象に、医療環境や病院スタッフの接遇などに対するご意見やご要望をお聞きし、さらなるサービス等の向上につなげるため、「患者満足度調査」を実施させていただきました。

今回の調査は、平成30年10月から約1か月間にわたり実施し、合計73名の方からご回答をいただきました。

また、結果については、回答が偏らないようにするため、病院スタッフによる代理記入は行いませんでしたが、外来の一部におきましては、院内案内ボランティアの皆様による代筆のご協力もいただきました。

患者様とそのご家族の皆様、ならびにボランティアの皆様には、大変お忙しいところ本アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。この結果を十分に踏まえ、これからの当院の診療体制やサービス面等の更なる向上と改善につなげてまいりたいと存じます。

平成30年12月

あかびら市立病院
病院長 内 山 久 士

調査目的

当院を診療している外来、入院患者を対象に調査を実施し、当院全体や各部署の対応等の印象や各施設の不満点を明確にし、今後のサービス向上に向けた基本資料収集を目的とする。

調査方法

- ◆外来患者 … アンケートの手渡しおよびボランティアさんが聞き取り、設置された回収箱（正面玄関、1 F 受付、1 F 内科外来前、2 F 廊下）に投函
- ◆入院患者 … 各病棟にて入院患者へアンケートを配付し、設置された回収箱（2 F 病棟デイルーム、3 F 病棟デイルーム）に投函

調査期間と回収数

- ◆調査期間 … 平成30年10月から約1か月間
- ◆回収数 … 【外来患者】50名 【入院患者】23名 【合計】73名

質問項目

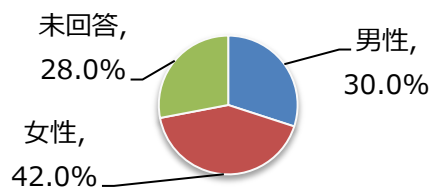
- ◆外来・入院共通
 - 1) 性別・年齢
 - 2) 医師について
 - 3) 看護職員について
 - 4) 他の職員について
 - 5) 総合的評価と全体的なご意見
- ◆外来
 - 1) 受診科
 - 2) 予約の有無
 - 3) 待ち時間

調査結果

◆性別◆

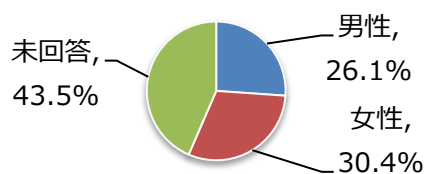
【外来患者】

性別	対象者数	割合
男性	15	30.0%
女性	21	42.0%
未回答	14	28.0%
合計	50	100.0%



【入院患者】

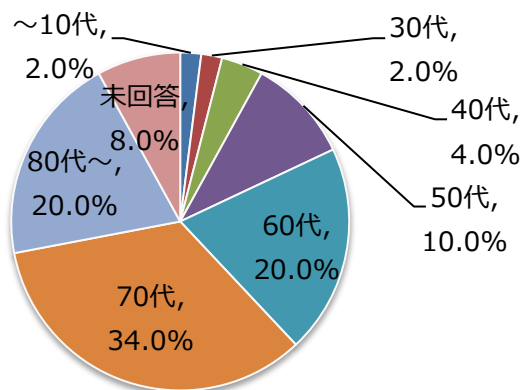
性別	対象者数	割合
男性	6	26.1%
女性	7	30.4%
未回答	10	43.5%
合計	23	100.0%



◆年齢◆

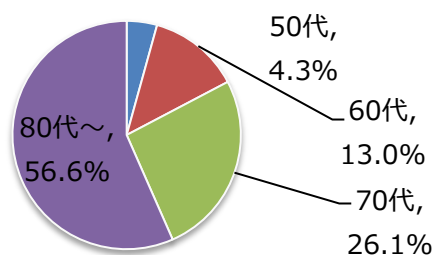
【外来患者】

性別	対象者数	割合
～10代	1	2.0%
30代	1	2.0%
40代	2	4.0%
50代	5	10.0%
60代	10	20.0%
70代	17	34.0%
80代～	10	20.0%
未回答	4	8.0%
合計	50	100.0%



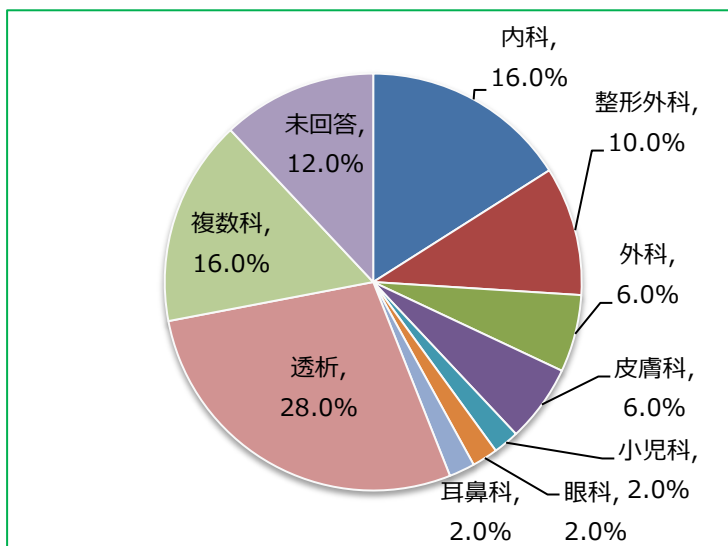
【入院患者】

性別	対象者数	割合
50代	1	4.3%
60代	3	13.0%
70代	6	26.1%
80代～	13	56.6%
合計	23	100.0%



◆受診科（外来患者）◆

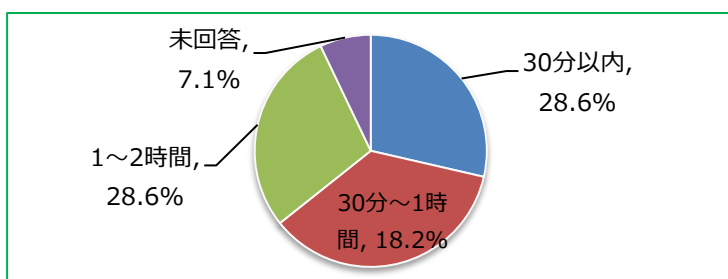
性別	対象者数	割合
内科	8	16.0%
整形外科	5	10.0%
外科	3	6.0%
皮膚科	3	6.0%
小児科	1	2.0%
眼科	1	2.0%
耳鼻科	1	2.0%
透析	14	28.0%
複数科	8	16.0%
未回答	6	12.0%
合計	50	100.0%



◆待ち時間（外来患者）◆

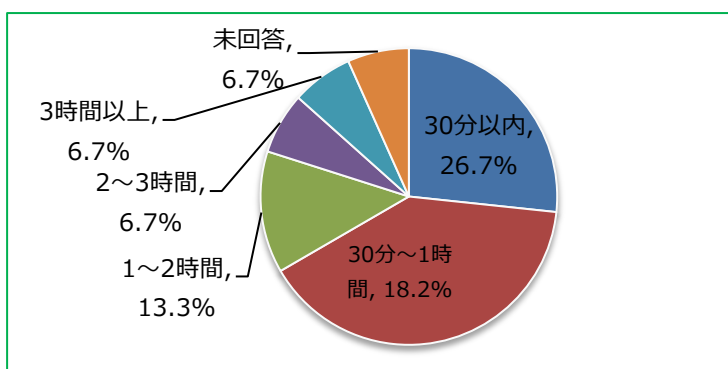
【予約あり】

性別	対象者数	割合
30分以内	4	28.6%
30分～1時間	5	35.7%
1～2時間	4	28.6%
未回答	1	7.1%
合計	14	100.0%



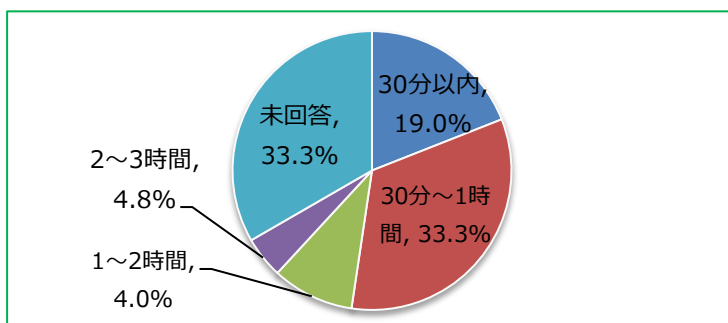
【予約なし】

性別	対象者数	割合
30分以内	4	26.7%
30分～1時間	6	40.0%
1～2時間	2	13.3%
2～3時間	1	6.7%
3時間以上	1	6.7%
未回答	1	6.7%
合計	15	100.0%



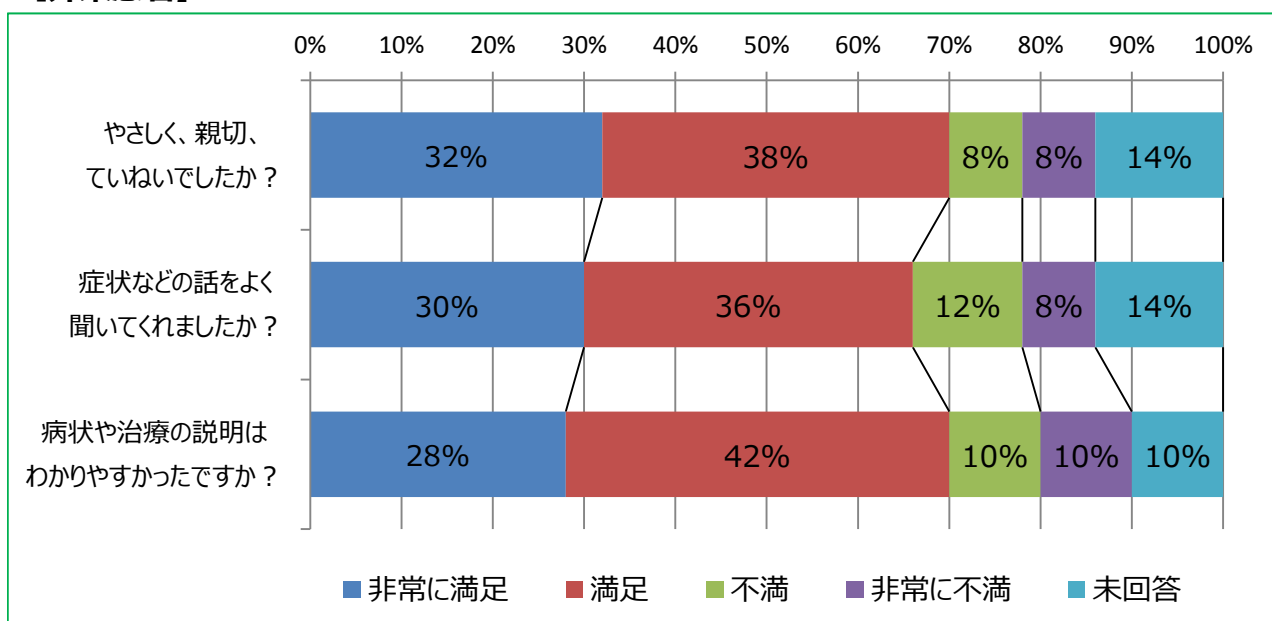
【予約未回答】

性別	対象者数	割合
30分以内	4	19.0%
30分～1時間	7	33.3%
1～2時間	2	9.5%
2～3時間	1	4.8%
未回答	7	33.3%
合計	21	100.0%



◆医師について◆

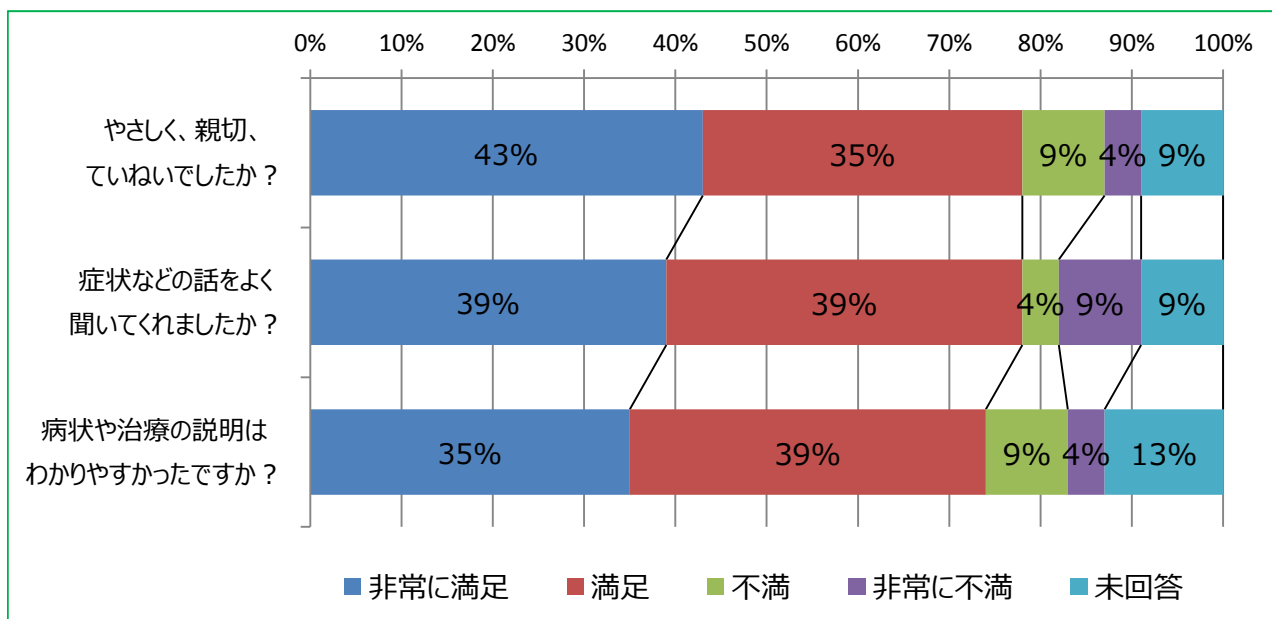
【外来患者】



■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は66～70%であり、前回調査時と比べて平均7%程度低くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は16～20%であり、前回調査時と比べてほぼ同等の結果となっています。

【入院患者】

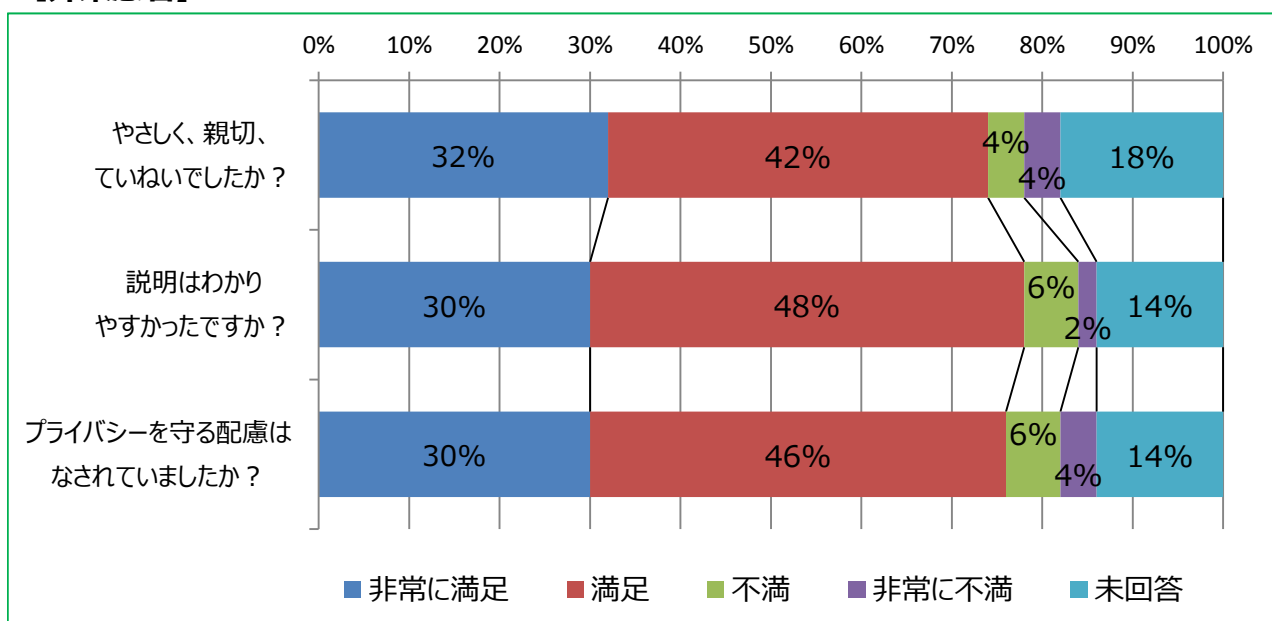


■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は74～78%であり、前回調査時と比べて15%程度低くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は13%であり、前回調査時と比べて平均10%程度高くなっています。

◆看護職員について◆

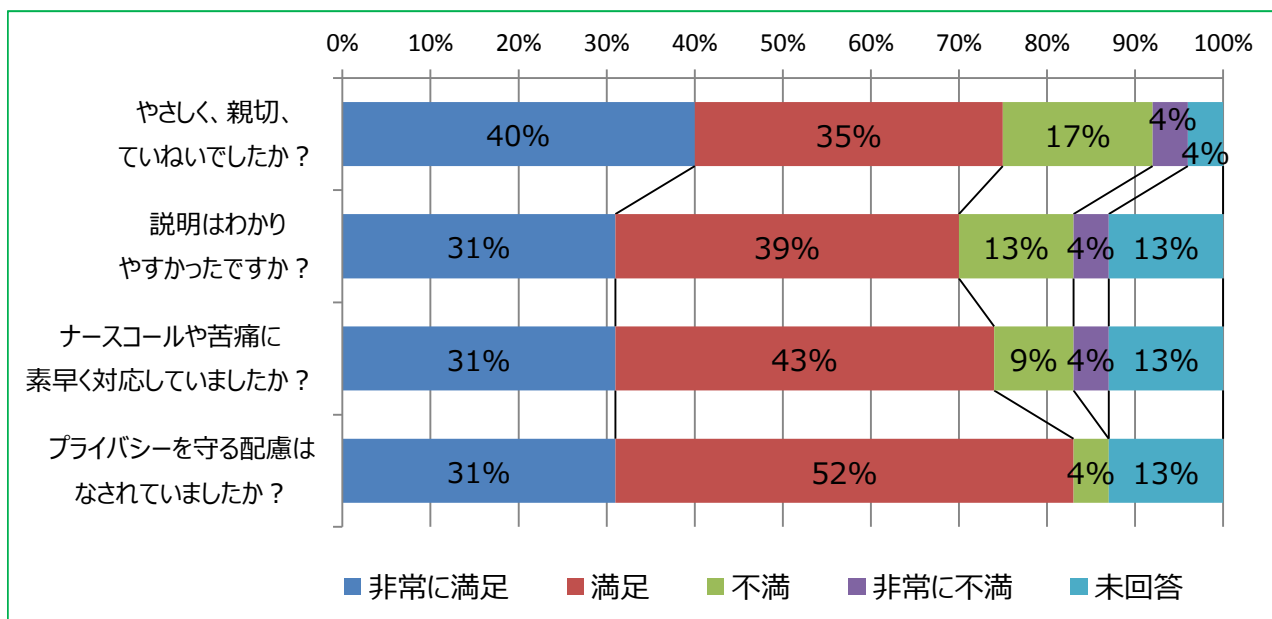
【外来患者】



■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は74～78%であり、前回調査時と比べて平均13%程度低くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は8～10%であり、前回調査時と比べてほぼ同等の結果となっています。

【入院患者】

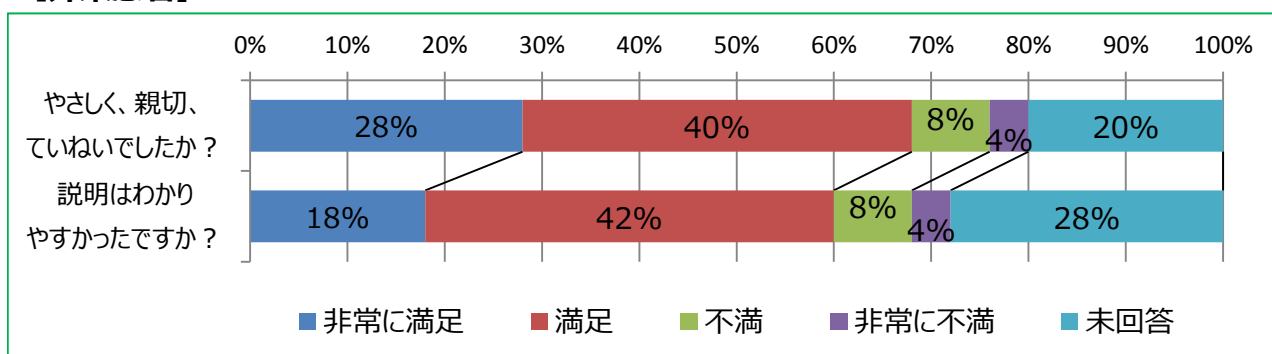


■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は70～83%で、前回調査時と比べて平均7%程度低くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は4～21%であり、前回調査時とほぼ同等の結果となっています。

◆その他の職員について◆

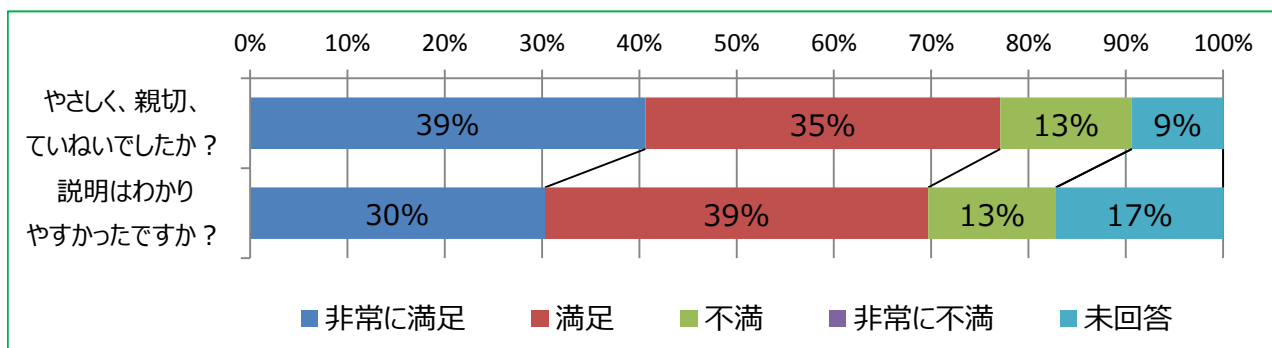
【外来患者】



■結果■

「非常に満足」と「満足」の合計は、60～68%であり、前回調査時と比べて20%近く低くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は12%であり、前回調査時と比べて10%程度高くなっています。なお、未回答の割合が20%を超えていることから、次回以降アンケートの記入欄の改善を検討いたします。

【入院患者】

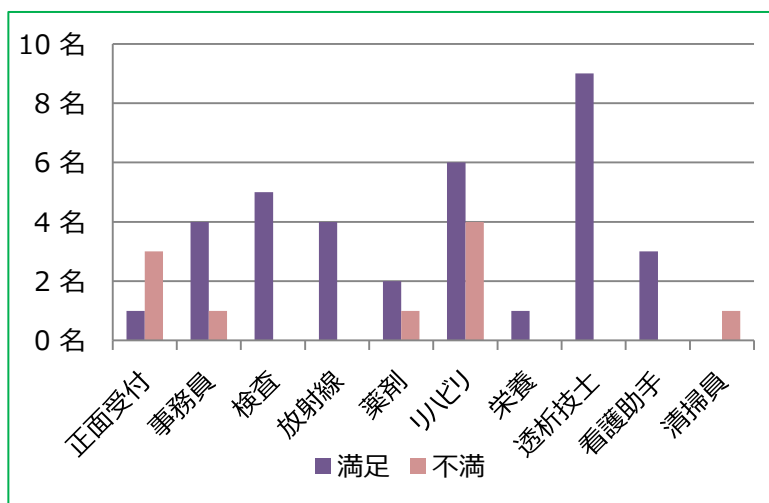


■結果■

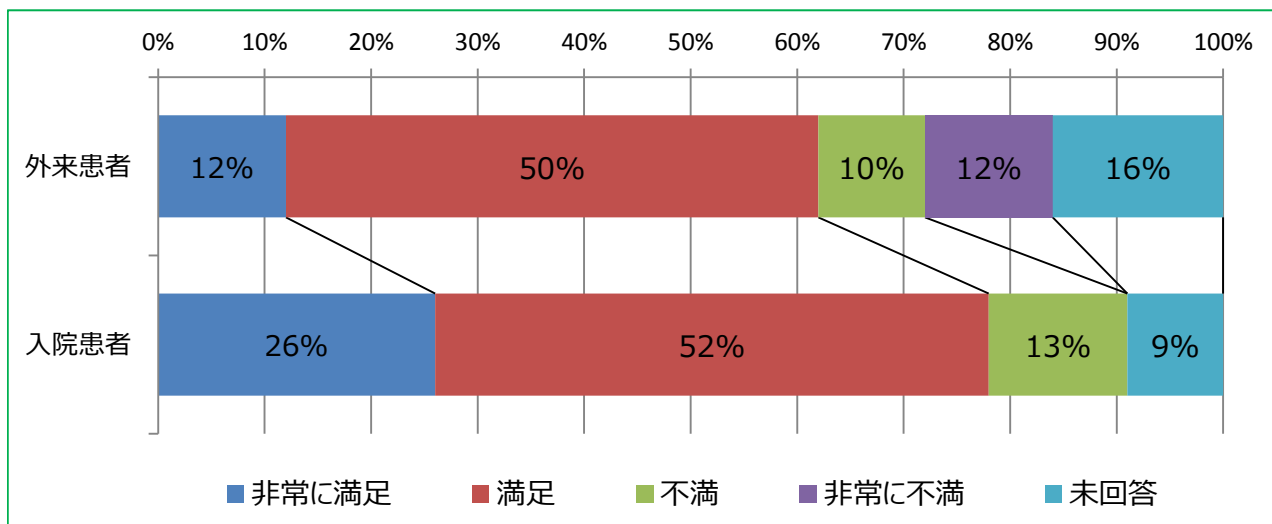
「非常に満足」と「満足」の合計は、69～74%であり、前回調査時と比べて、どちらも10%程度低くなっています。一方、全ての設問に対する「非常に不満」という回答はなく、「不満」は13%であり、前回調査時と比べて6%程度高くなっています。

◆医師・看護師以外で満足または不満を感じた職種（外来・入院合計）◆

職種	満足	不満
正面受付	1名	3名
事務員	4名	1名
検査	5名	0名
放射線	4名	0名
薬剤	2名	1名
リハビリ	6名	4名
栄養	1名	0名
透析技士	9名	0名
看護助手	3名	0名
清掃員	0名	1名



◆総合評価◆



■結果■

「非常に満足」と「満足」の合計は、外来患者で62%、入院患者で78%であり、前回調査時と比べて、それぞれ外来患者が15%、入院患者が8%程度低くなっています。一方、外来患者の「不満」と「非常に不満」の合計は22%であり、前回調査時と比べて5%程度高くなっており、入院患者は「非常に不満」の回答はなかったものの、「不満」という回答は13%であり、前回調査時と同等の結果となっています。

まとめ

- ▽ 医師についての設問では、外来・入院ともに満足度が10～15%低くなっており、特に外来では「症状などの話をよく聞く」、入院では「わかりやすい説明」に対する満足度が、前回調査時より下回る結果となりました。
- ▽ 看護職員についての設問では、特に外来では「やさしく、親切、ていねい」に関する満足度が、前回調査時より18%下回り、入院では「わかりやすい説明」が、前回調査時より18%下回る結果となりました。
- ▽ その他の職員についての設問では、特に外来患者からの満足度は、前回調査時より20%程度大きく下回る結果となりました。不満と感じた職種では、受付やリハビリと記載がありました。入院患者からの満足度も、前回調査時より10%程度下回る結果となり、全ての職種で前回調査時より満足度が下回る結果となりました。
- ▽ なお、前回調査時から比べて回答者が30名ほど減少したことや、設問によっては10～20%程度の未回答が散見されたので、次回実施の際は、より多くの患者様にご回答いただけるよう、また、アンケートに回答しやすい方法等対策を検討してまいりたいと考えています。
- ▽ 総合評価では、前回調査時より大きく下回る結果となりました。この結果を真摯に受け止め、研修等により職員全体で接遇のさらなる強化を図るほか、患者様一人ひとりに寄り添い、当院で安心して診療を受けていただけるよう努力してまいります。

「ご意見欄」にいただいたご意見内容

◆感謝・満足や激励のお言葉◆

- ・とてもよくしてくれました。
- ・出張医で来ていただき、大変感謝致しております。
- ・検査と結果、説明親切。
- ・長く勤務していただいているので、子どもの経過をよく理解してくれていて安心です。
- ・こちらの質問に対して、詳しく丁寧に答えてくれた。
- ・病名や自身の話をよく聞いてくれました。
- ・何を聞いても答えてくれますので、安心しました。
- ・いつも優しく親切でした。
- ・初めての患者であっても丁寧に診て頂きまして、休みの日であっても見て下さったことに感謝です。信頼が持てました。患者の話も傾聴して下さい、治療の説明も理解できました。
- ・新人、ベテラン良し。
- ・いつも大変お忙しいのに、ていねいな説明ありがとうございます。
- ・気遣い、不安を理解して下さい。
- ・以前かかった事もしっかり覚えてくれていて嬉しい。
- ・親しみあってよろしい。
- ・挨拶や言葉遣いが丁寧でした。若い看護師さんは元気があり、はっきりしていて、患者である自分自身元気を頂きました。対応は素晴らしいと思います。
- ・やさしく、素早く対応。
- ・職員によって差はあるがほとんど良いと思う。
- ・リハビリの二人の女性は一生懸命で親切。
- ・とても親切でした。
- ・リハビリの先生は優しく親切に対応してくれます。
- ・リハビリの先生はすごくみんなに気を使っています。すごく良い先生です。
- ・どの職員も一生懸命で良い。
- ・トイレがきれいでびっくり致しました。
- ・概ね満足です。
- ・今のままで良いが、それ以下にならないように。
- ・皆さんどうぞよろしくお願いいたします。

◆ご要望やご不満◆

- ・患者の話を全く聞かず、言っても聞いてくれない。
- ・待ち時間が若干長い。
- ・症状がどうなっているか、よく説明していない。
- ・冷たく、説明がなかった。
- ・良い先生もいるし、悪い先生もいます。
- ・病名を大声で言われ、大変嫌な思いをしました。
- ・看護師によりけりです。
- ・あいさつしない看護師さん、仕事が汚い看護師さんがいる（特にパート）
- ・香水はやめてほしい。病院には必要がありません。
- ・笑顔がたりないと思った。
- ・掃除の人がおしゃべりしながら掃除している。ゴミ箱の袋等汚いのに変えてくれない。
- ・もっと挨拶をしてください。気分が違う。
- ・プライバシーへの配慮が全くないので、もう行きたくないと感じた。改善すべきです。
- ・食事がまずい。本当に栄養のことを考えているのか。
- ・頭が痛く、めまいがあった時、先生は話も聞いてくれなかった。先生の対応が悪い。
- ・給食の味がまずい。改善できないのかなと思っています。
- ・病棟の助手さんで、挨拶する人とならない人がいる。
- ・家族が来ているからと言って、家族であるのが当たり前と思っている助手さんがいる。
- ・清拭してくれる助手さんもいれば、全くしてくれない人もいる。
- ・面倒くさいかどうかかわからないが、色々頼んでもしてくれる助手さんもいればしてくれない助手さんもいる。
- ・「〇〇さんばかり手をかけられない」と言っている助手さんがいる。（たくさん入院患者さんがいるのはわかっていますが、一応できない場合も声かけしてほしい。）
- ・看護婦さんでマニキュアとピアスしている人がいます。病院でそのようなものはいかなのでしょうか。他の病院に行っても皆さん清潔にしています。品格なさすぎ。
- ・看護助手に対して、体位変換のとき、足元にある枕をきちんと所定の位置にはさまず放置していることが多々ある。
- ・看護師に対して、使用したものを所定の位置におかず、やりっぱなしのときがある。使用済みのものをゴミ箱に捨てず、布団の上に置きっぱなしのときが多々ある。（どちらも全員ではないが、ごく一部の方です）
- ・1Fの職員（外来の看護師も含めて）の方は全員ではないが、あいさつをしても小さい声とか、ときには全くあいさつしない職員がいる。真面目にあいさつしている人もいるのに、一部の人があいさつしなかったり、だらしないことをしていると病院全体の印象が悪くなると思います。どうか改善して下さい。お願いします。

■いただいたご意見について■

上記のご意見は、一部個人が特定されるものなどを除いています。感謝のお言葉や激励のお言葉を今後の励みとさせていただき、ご要望やご不満につきましては、今後改善できるよう努力し、市民の皆様に満足していただける病院を目指してまいります。

病院を利用された方にアンケートのお願い（外来）

ご意見やご要望を伺い、ご満足いただける病院となるよう努めたいと思います。
是非、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

* 患者さんご自身について○をつけて下さい。（代理の方は患者さんについてお答え下さい）

性 別	1. 男性 2. 女性
年 齢	～10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70代 ・ 80代～
受診科	内科・ 整形外科・ 外科・ 泌尿器科・ 皮膚科・ 小児科・ 眼科・ 耳鼻科・ 透析・ 健診
* 今日の受診は予約ですか？	1. はい 2. いいえ
* 受付から医師の診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？	・ 30分以内 ・ 30分～1時間 ・ 1～2時間 ・ 2～3時間 ・ 3時間以上

* 下記の質問について 4 3 2 1 のいずれかに○をつけて下さい。

		非常に満足	満足	不満	非常に不満
* 医師について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	症状などの話をよく聞いてくれましたか？	4	3	2	1
	病状や治療の説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	・ 具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
* 看護職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	プライバシーを守る配慮はなされていたか？	4	3	2	1
	・ 具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
* 他の職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	* 問いのどちらかに4～3をつけた方は、特にどの職員に満足を感じましたか？ ・ 正面受付・ 事務員・ 検査・ 放射線・ 薬剤・ リハビリ・ 栄養・ 透析技士・ 他（ ）				
	* 問いのどちらかに2～1をつけた方は、特にどの職員に不満を感じましたか？ ・ 正面受付・ 事務員・ 検査・ 放射線・ 薬剤・ リハビリ・ 栄養・ 透析技士・ 他（ ） ・ 具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
全体	* 当院を総合的に評価すると満足していますか？	4	3	2	1
		非常に満足	満足	不満	非常に不満

* 当院へのご意見（設備・案内・接遇・その他）がございましたら下記にご記入下さい。

* ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

* 11月9日までにアンケート回収箱にお入れ下さい。

病院を利用された方にアンケートのお願い（入院）

ご意見やご要望を伺い、ご満足いただける病院となるよう努めたいと思います。
是非、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

* 患者さんご自身について○をつけて下さい。（代理の方は患者さんについてお答え下さい）

性 別	1. 男性 2. 女性
年 齢	～10代 ・20代 ・30代 ・40代 ・50代 ・60代 ・70代 ・80代～

* 下記の質問について 4 3 2 1 のいずれかに○をつけて下さい。

		非常に満足	満足	不満	非常に不満
* 医師について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	症状などの話をよく聞いてくれましたか？	4	3	2	1
	病状や治療の説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	・具体的なお意見をお聞かせ下さい。				
* 看護職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	ナースコールや苦痛に素早く対応していましたか？	4	3	2	1
	プライバシーを守る配慮はなされていましたか？	4	3	2	1
* 他の職員について	・具体的なお意見をお聞かせ下さい。				
	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	* 問いのどちらかに4～3をつけた方は、特にどの職員に満足を感じましたか？ ・ 正面受付・事務員・検査・放射線・薬剤・リハビリ・栄養・透析技士・他（ ） * 問いのどちらかに2～1をつけた方は、特にどの職員に不満を感じましたか？ ・ 正面受付・事務員・検査・放射線・薬剤・リハビリ・栄養・透析技士・他（ ） ・ 具体的なお意見をお聞かせ下さい。				
全体	* 当院を総合的に評価すると満足していますか？	4	3	2	1
		非常に満足	満足	不満	非常に不満

* 当院へのご意見（設備・案内・接遇・その他）がございましたら下記にご記入下さい。

* ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

* 11月9日までにアンケート回収箱にお入れ下さい。

あかびら市立病院 業務サービス向上委員会

お わ り に

今年度の「患者満足度調査」の結果につきましては、以上のとおりまとめさせていただきました。

今後、皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、安心して受診していただける診療体制のご提供と、さらなる接遇の向上および療養環境の充実に努めてまいりたいと存じます。

今回の結果を前回調査結果（平成28年度）と比較しますと、ご満足いただいているご意見をいただいた一方で、職員の対応等によりご不満を抱いた患者様のご意見も寄せられ、不満の割合が1割程度増加いたしました。

この調査結果を真摯に受け止め、患者様に満足していただける病院として当院の理念である「市民に愛され、信頼され、選ばれる病院」となりますよう、病院職員が一丸となって取り組んでまいりますので、これからもご支援ご協力をいただきますようよろしくお願い申し上げます。また、当院に対しご意見かご要望等ございましたら、何なりと当院職員にお申し付けいただくか、「ご意見箱」に投稿いただけると幸いです。

最後に、ご診察、ご療養中にもかかわらず、本調査にご協力いただきました患者様ならびに来院者の皆様に、心よりお礼申し上げます。

あかびら市立病院
業務サービス向上委員会