

# 平成 25 年度患者満足度調査結果報告書

平成 25 年 8 月

蒲 郡 市 民 病 院

平成 25 年 7 月の患者満足度調査アンケートの実施にご協力いただいた皆様にお礼を申し上げるとともに、ここに、調査結果をご報告させていただきます。

## 調査の概要

調査実施日 平成 25 年 7 月 17 日 (水)

## アンケート回答数

[外来] 回答数 402 件 (実施日の外来患者数 710 人に対する回答率 56.6%)  
※平成 24 年度の回答数 363 件及び回収率 60.7%

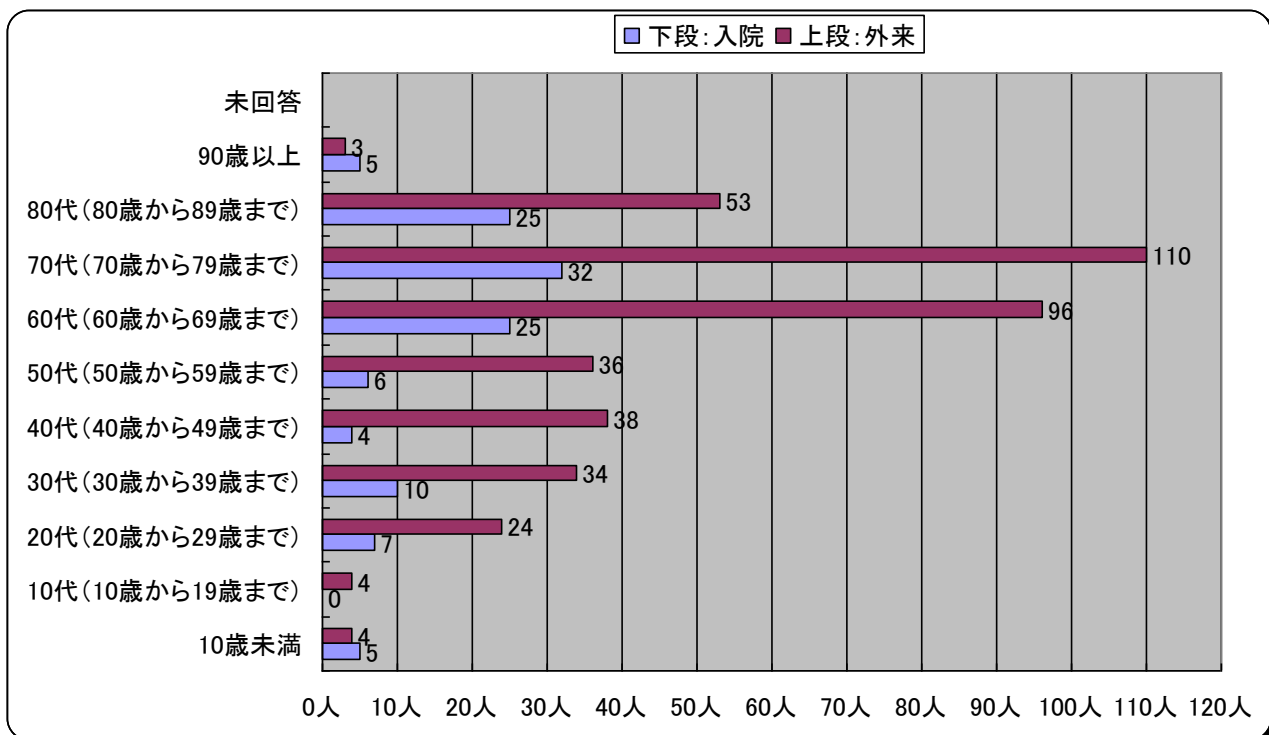
[入院] 回答数 120 件 (実施日の入院患者数 257 人に対する回答率 46.7%)  
※平成 24 年度の回答数 114 件及び回答率 43.0%

## 集計結果

### ■設問 1 ■年齢・性別・住所について

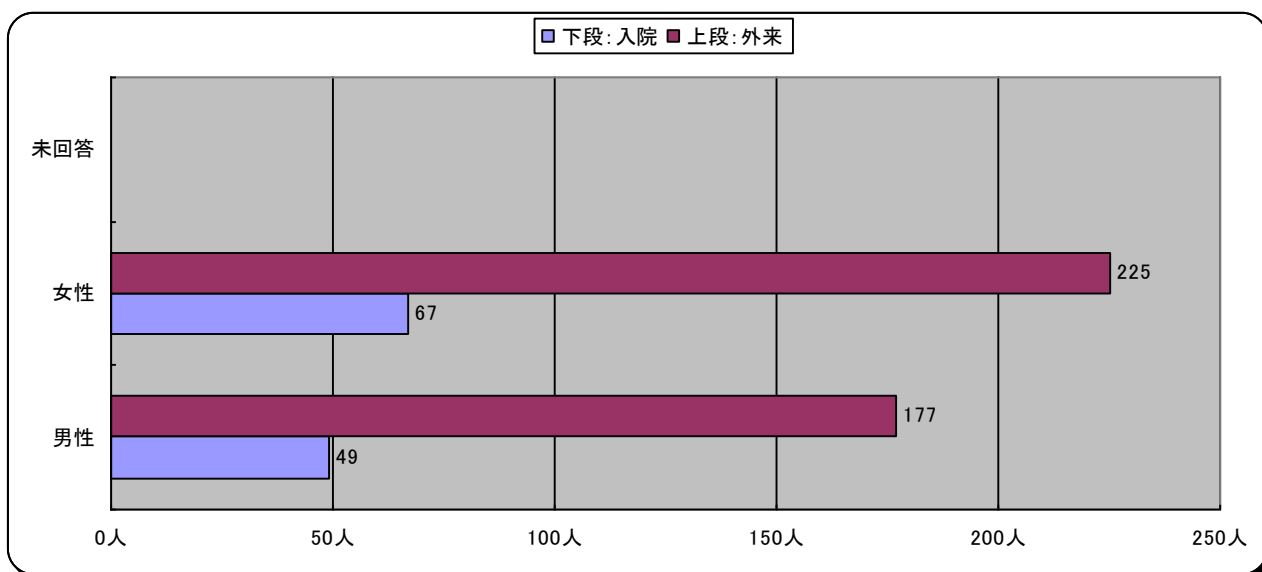
#### 1. 年齢 (年代)

60 歳以上の患者さんの割合は外来が 65.1%で前年度 69.3%より 4.2 ポイントの減少、入院は 68.9 で前年度 51.5%から 17.4 ポイント増加しています。前年度と比較では入院の高齢者のが高くなり、外来、入院ともに高齢者の受診割合が高くなっております。



## 2. 性別

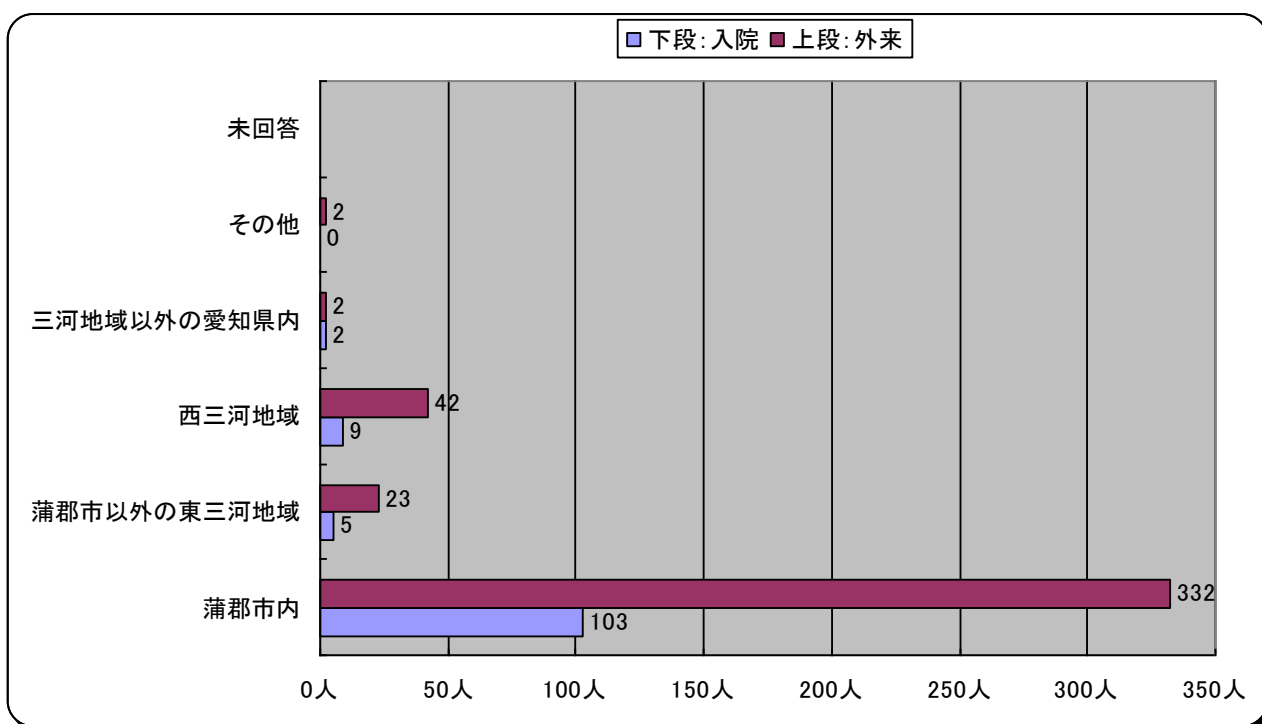
外来、入院ともに女性の患者さんが多いですが、性別に極端な片寄りはありません。



## 3. お住まいの地域

お住まいの地域については、蒲郡市内の患者さんが外来 82.8%、入院 86.6%と、ともに8割以上となっており、地域に根ざした市民病院となっていることが伺えます。

次に多いのが、外来、入院ともに西三河地域からの患者さんとなっています。愛知県地域保健医療計画では、2次医療圏として東三河南部医療圏に属していますが、道路交通網の整備などにより、患者さんの来院の傾向は、必ずしも医療圏と生活圏は一致していないことが分かります。



※その他は記載がありませんでした。

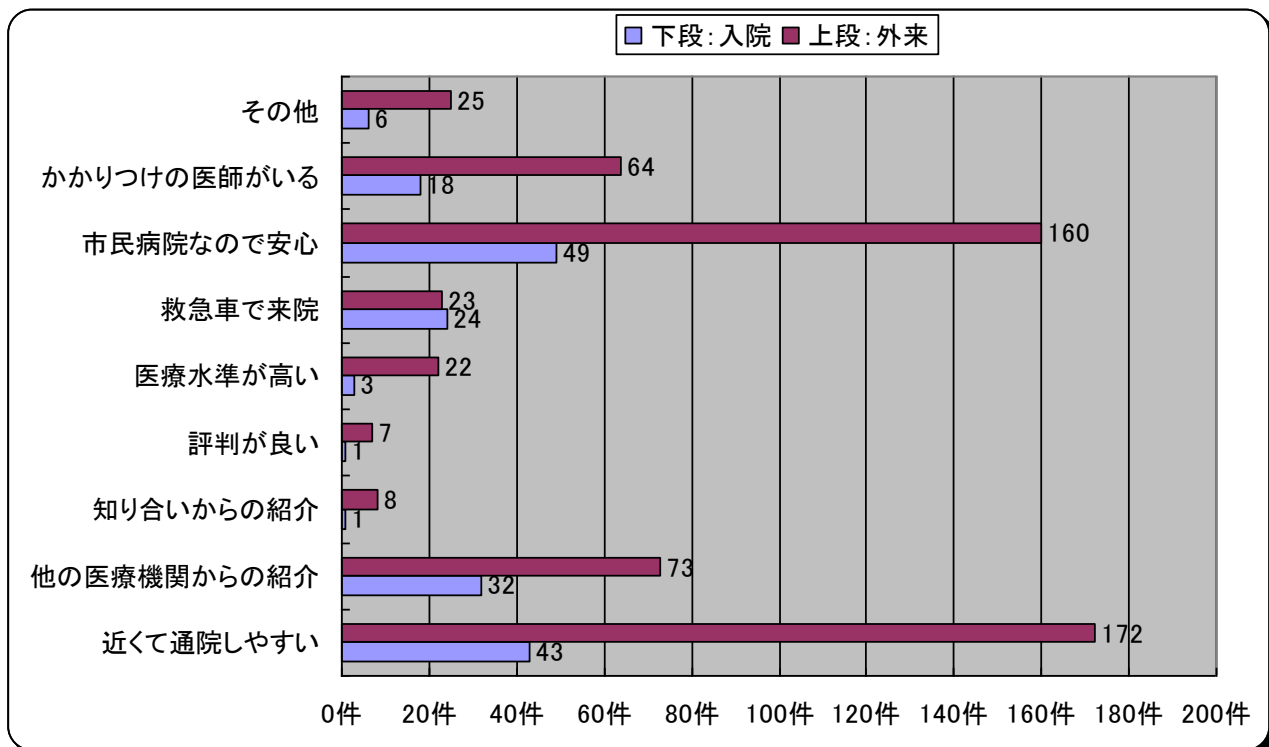
## ■設問2 ■市民病院に関すること

### 4. 当院を選んだ理由（複数回答有）

外来、入院ともに、「近くて通院しやすい」、「市民病院なので安心」、「他の医療機関からの紹介」という理由で当院を選んでいる患者さんが多いことが分かります。

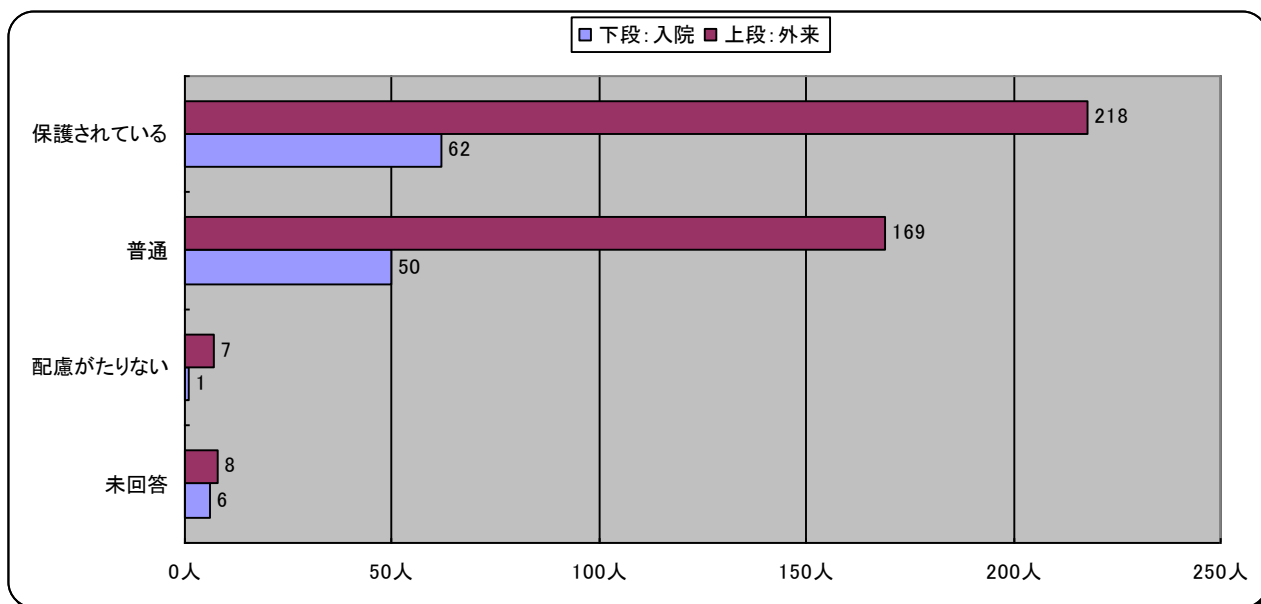
市民の多様な医療需要に対応し、健康増進から疾病予防、治療、リハビリテーションに至る一貫した保健医療サービスを適正に受けられるよう、総合病院としての機能を果たすための努力してきた結果であると考えられます。

今後とも、市民から信頼され、愛される病院を目指し、市民の健康と福祉の増進を目的とする医療サービスを提供するとともに、他の医療機関との診療連携を図り、当院が果たしている役割及びこれから果たすべき役割を実践することが必要であります。



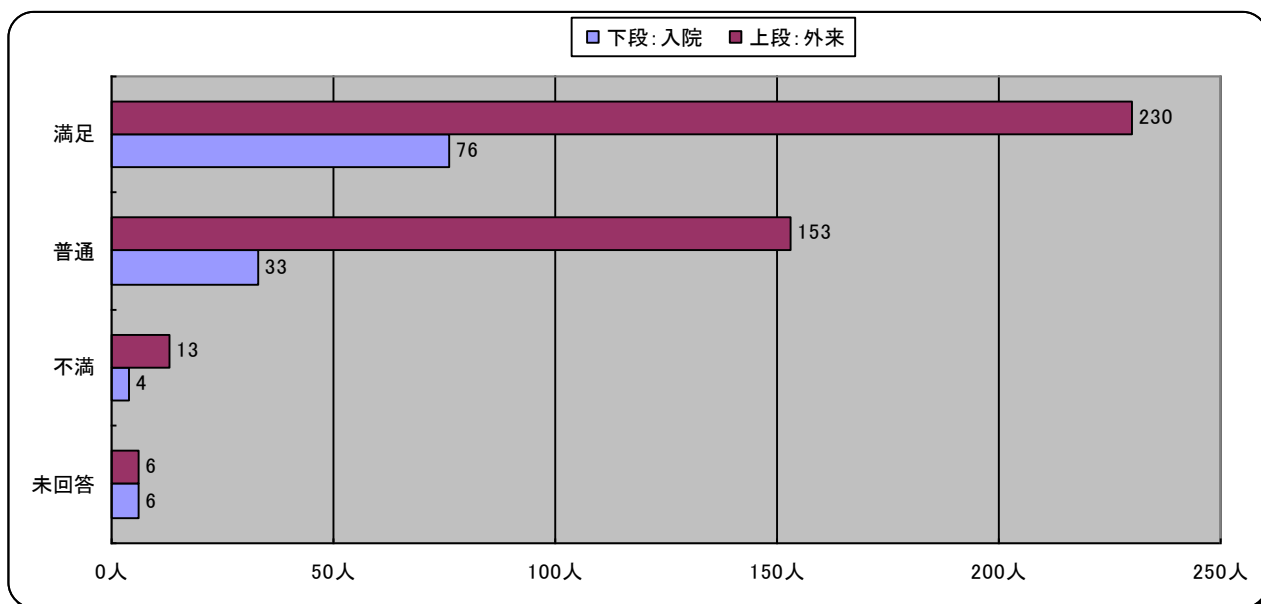
## 5. 患者さんのプライバシー保護

近年、個人情報に関する意識の高まりを受け、患者さんに対するプライバシーについてはできる限りの配慮をしています。おおむねプライバシーの保護が保たれていると考えられますが、確認方法などの点で改善すべき事項もありました。



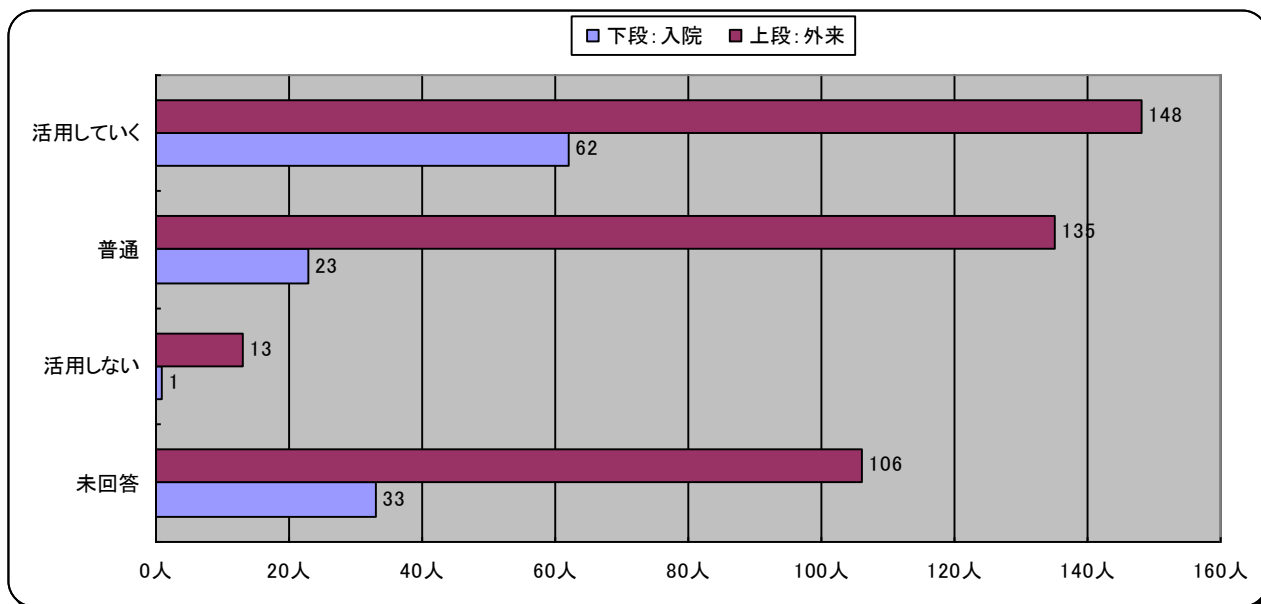
## 6. 治療に対する満足度

「患者さんに対して、最善の医療を行う」という市民病院の基本理念のもと、多くの患者さんから治療に対する満足が得られた評価を受けている一方で、説明などの対応については意見もありました。



## 7. 地域医療連携室への期待

昨年度から地域の医療機関との連絡調整や医療福祉相談などに対応する地域連携室を開設し、今年度から充実して力を入れております。入院患者さんは活用をしていきたい意向が強く、地域連携に対して非常に期待されている。外来患者さんの4割は期待する一方で、存在が分からないという意見もあり、今後もPRしていくことも必要と思われま



### ■設問3■ 次の質問について、「満足度」をお聞きします。

「満足度」は3を最高とする3段階評価となります。

- 3・・・よい（満足）
- 2・・・普通
- 1・・・悪い（不満）

【外来満足度調査】 外来を受診された患者さんに以下の項目についてお伺いしました。

#### 【医師について】

8. 医師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。（言葉づかい）
9. 医師の態度は礼儀正しく対応していましたか。（態度）
10. 医師の対応は親切で丁寧でしたか。（対応）
11. 医師の説明に納得でき、あなたの気持ちが理解してもらえましたか。（治療、病状の説明）
12. 医師の身だしなみは清潔感がありましたか。（身だしなみ）
13. 医師に気軽に相談できましたか。（相談）

#### 【看護師について】

14. 看護師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。（言葉づかい）
15. 看護師の態度は礼儀正しかったでしょうか。（態度）
16. 看護師の対応は適切でしたか。（対応）
17. 看護師の身だしなみは清潔感がありましたか。（身だしなみ）

18. 看護師に気軽に相談できましたか。(相談)

【事務員について】

19. 事務員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。(言葉づかい)

20. 事務員の態度は礼儀正しく応対しましたか。(態度)

21. 事務員の身だしなみは清潔感がありましたか。(身だしなみ)

22. 事務員の応対は親切で丁寧でしたか。(応対)

【医療技術員について】

23. 医療技術員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。(言葉づかい)

24. 医療技術員の態度は礼儀正しく応対しましたか。(態度)

25. 医療技術員の応対は親切で丁寧でしたか。(応対)

26. 医療技術員の身だしなみは清潔感がありましたか。(身だしなみ)

【病院の設備・環境について】

27. 案内表示(会計窓口、トイレ、売店、自動販売機など)はわかりやすいですか。(案内表示)

28. 病院内施設(トイレや待合用いすなど)は清潔感があり、快適に利用できましたか。(清掃状況)

29. 診療までの待ち時間はどうでしたか。(診療待ち時間)

30. お支払いまでの会計の待ち時間はどうでしたか。(会計待ち時間)

31. 駐車場は混雑なく利用できましたか。(駐車場)

32. 病院内の売店の品揃えに満足でき、快適に利用できましたか。(院内売店)

33. 展望レストランの品揃えや味、値段などはどうでしたか。(食堂)

34. 1階喫茶室の品揃えや味、値段などはどうでしたか。(喫茶)

35. 診療待合などに図書がありますが、ご利用されていますか。(図書)

36. 正面玄関の横にパソコンを置きインターネット環境を整えていますが、ご利用されていますか。(パソコン)

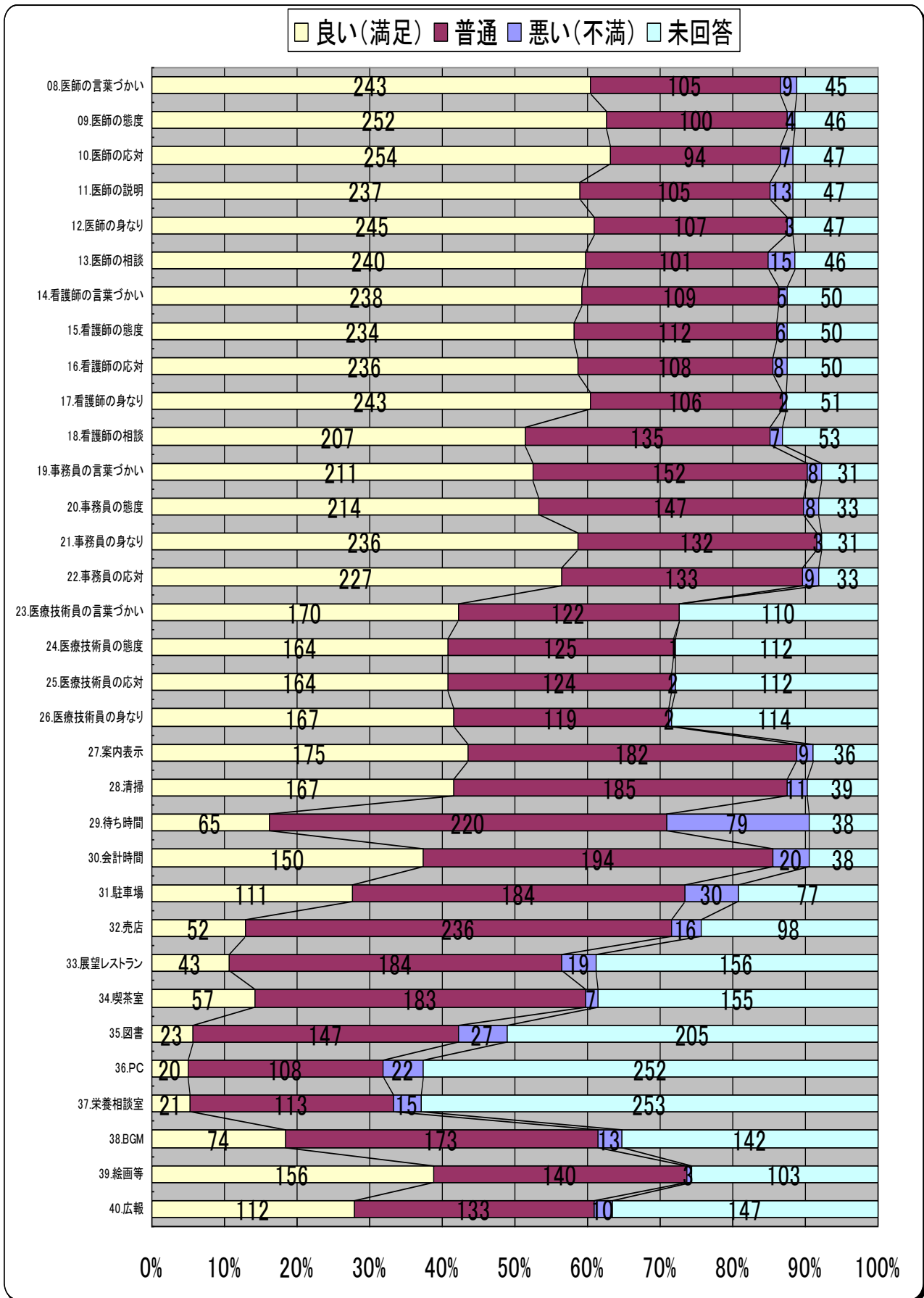
37. 玄関横の栄養相談室はご利用されていますか。(栄養相談室)

38. 病院内に流れている音楽の音量や曲種などはどうですか。(BGM)

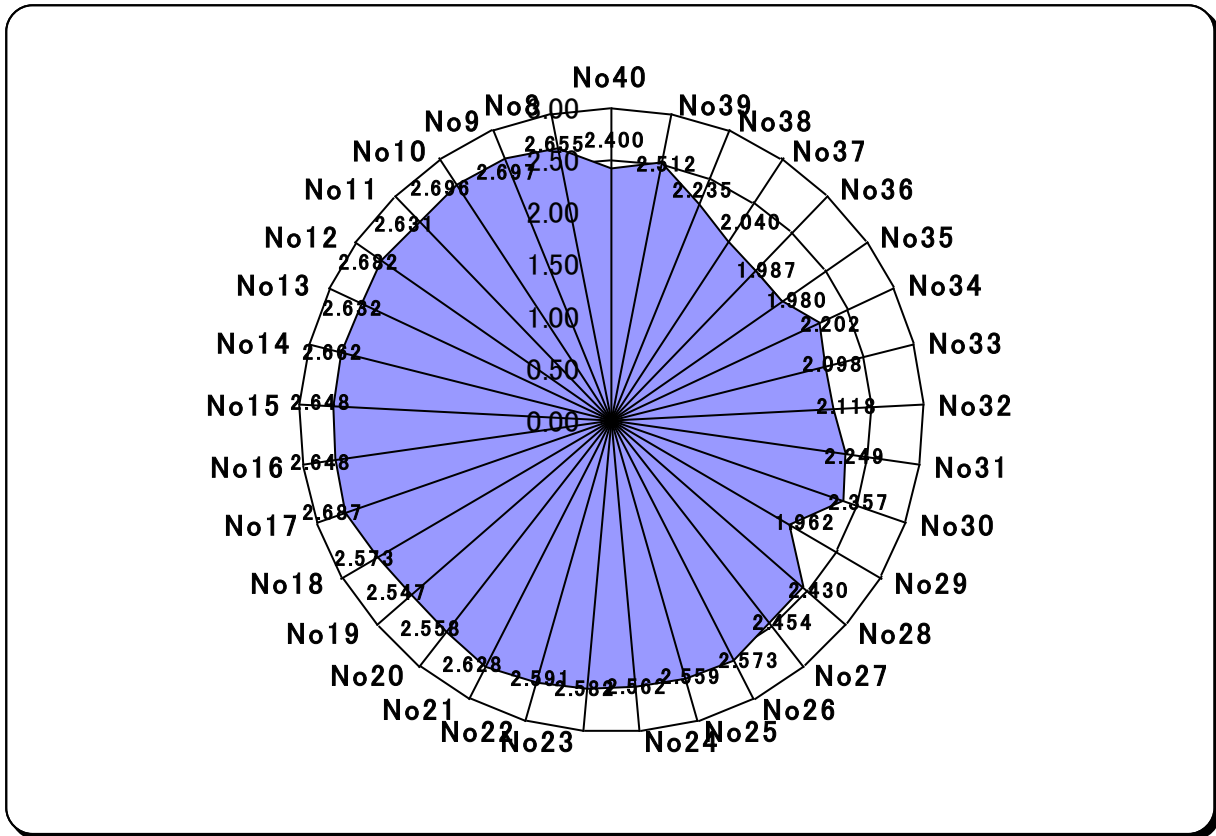
39. 病院内には、市民のボランティアの皆さんによる絵画、書道などが掲示されていますが、どう思いますか。(絵画・書道の掲示)

40. 当院では患者さんへの情報提供のため、従来の広報紙に加えテレビなどを使用していますが、ご利用されていますか。(広報)

【外来満足度調査 回答結果】 n=402



【外来満足度調査 個別設問評価】



総合評価（外来）3点満点：2.48

※平成24年度の総合評価（外来）3点満点：2.66

昨年度に比べ、アメニティ分野の調査を追加して実施したため、全体として0.18ポイント評価が減少しました。

しかしながら、No.8から26までの、医師、看護師、医療技術員及び事務員の評価は3段階評価で2.5以上となり、マンパワーの項目については昨年度と同様、高い評価を得られました。

一方で、アメニティなどの項目には、マンパワーの項目と比較し低い評価となっております。特に診療待ち時間については、昨年度よりも200名ほど患者数が多い日を設定したこともあり、昨年度の2.66ポイントから今年度は1.96ポイントとなり、評価が低くなりました。（ただし、待ち時間調査からは若干診療までの時間は短くなっております。）

施設面では、駐車場に関しおおむねの評価を得られる一方で、障害者用駐車場への運用について配慮を求めるなどのご意見も多数寄せられております。

今回から追加調査したところ、清掃項目を2.4ポイント清掃による環境はおおむね評価は得られていることが推察されるとともに、広報活動は2.5ポイントとなり、新たに導入したメディネージなどの効果が出たと思われまます。また、市民病院には市民ボランティアさんによる絵画、書が掲示されております。2.5ポイント以上の評価があり、病院のアメニティ向上に大きく貢献されています。



そして、今回の調査から、待合にある図書及び玄関口にあるパソコン設置について、評価が2ポイント以下であり、対応が求められると思われます。

現在の医療の質を維持・向上しつつ、医療サービスを効率良く提供するための管理運営体制の整備の取り組みを続けるとともに、患者さんの負担を軽減できるような工夫をし、現在よりもさらに患者さんが利用しやすい充実した診療環境を整えていく必要があります。

【入院満足度調査】 入院された患者さんに対して、以下の項目についてお伺いしました。

---

【医師について】

8. 医師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。(言葉づかい)
9. 医師の態度は礼儀正しく対応しましたか。(態度)
10. 医師の対応は親切で丁寧でしたか。(対応)
11. 医師の説明に納得でき、あなたの気持ちが理解してもらえましたか。(治療、病状の説明)
12. 医師の身だしなみは清潔感がありましたか。(身だしなみ)
13. 医師に気軽に相談できましたか。(相談)

【看護師について】

14. 看護師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。(言葉づかい)
15. 看護師の態度は礼儀正しかったですか。(態度)
16. 看護師のナースコールなどへの対応は適切でしたか。(対応)
17. 看護師の身だしなみは清潔感がありましたか。(身だしなみ)
18. 看護師に気軽に相談できましたか。(相談)

【事務員について】

19. 事務員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。(言葉づかい)
20. 事務員の態度は礼儀正しく対応しましたか。(態度)
21. 事務員の対応は親切で丁寧でしたか。(対応)
22. 事務員の身だしなみは清潔感がありましたか。(身だしなみ)

【薬剤師について】

23. 薬剤師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。(言葉づかい)
24. 薬剤師の態度は礼儀正しく対応しましたか。(態度)
25. 薬剤師の対応は親切で丁寧でしたか。(対応)
26. 薬剤師の身だしなみは清潔感がありましたか。(身だしなみ)

【医療技術員について】

27. 医療技術員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。(言葉づかい)
28. 医療技術員の態度は礼儀正しく対応しましたか。(態度)
29. 医療技術員の対応は親切で丁寧でしたか。(対応)
30. 医療技術員の身だしなみは清潔感がありましたか。(身だしなみ)

【病室について】

31. 病室の温度や湿度は適切に管理されていますか。(温度・湿度)

32. 病室の照明は適切な明るさ（暗さ）が保たれていますか。（照明）
33. 病室は外部からの音がさえぎられ、静かさが十分に保たれていますか（静かさ）
34. 病棟の消灯時間は適切ですか。（消灯時間） ※22：00（消灯時間）
35. 病室の清掃は十分に行われ、清潔に保たれていましたか。（清掃）

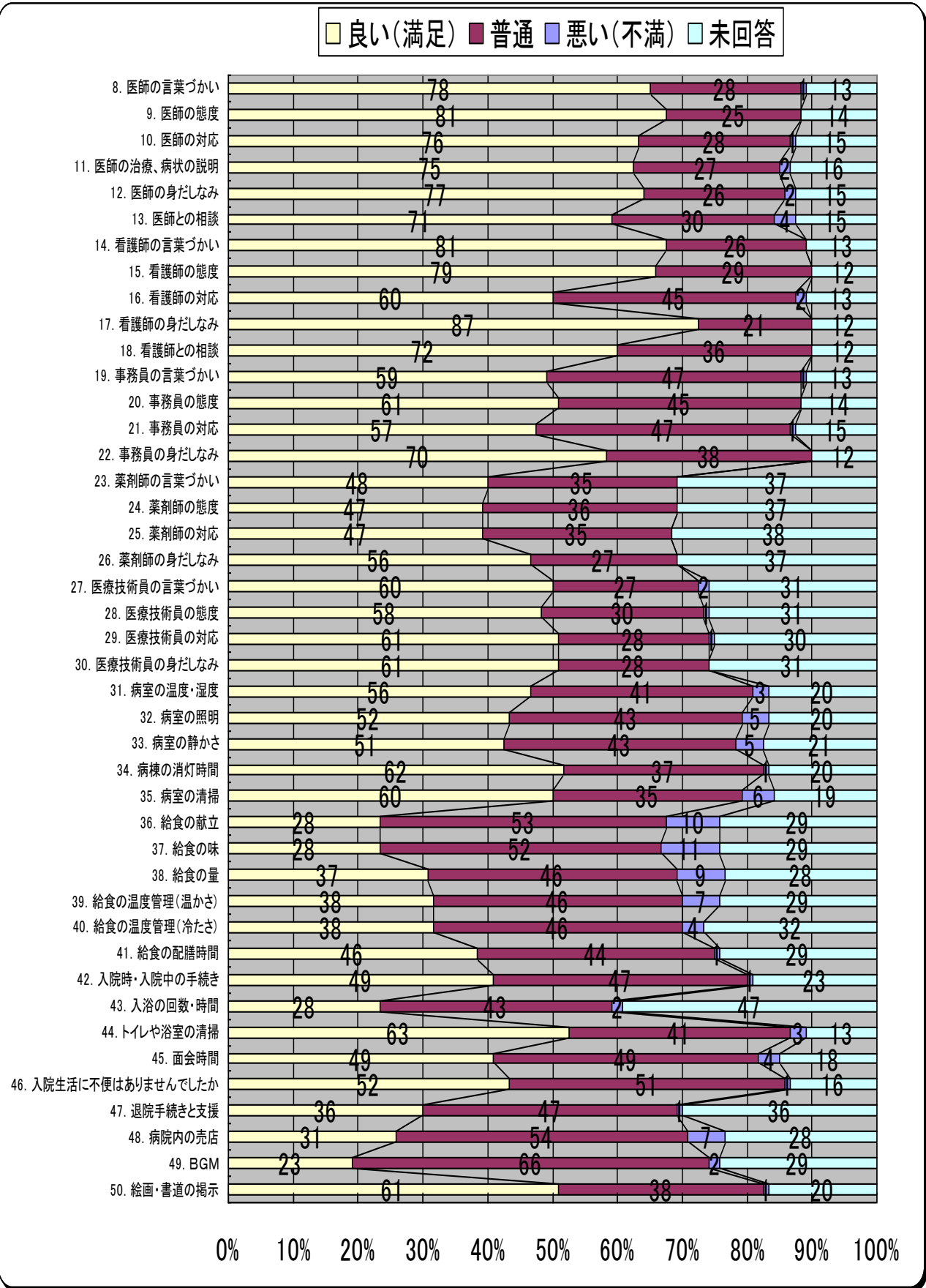
**【病院給食（食事）について】**

36. 病院給食の献立は満足できましたか。（献立）
37. 病院給食の味は満足できましたか。（味）
38. 病院給食の量は満足できましたか。（量）
39. 病院給食の温度管理は適切で、温かい料理は温かく配膳されましたか。（温度管理）
40. 病院給食の温度管理は適切で、冷たい料理は冷たく配膳されましたか。（温度管理）
41. 病院給食の配膳時間は満足できましたか。（配膳時間）

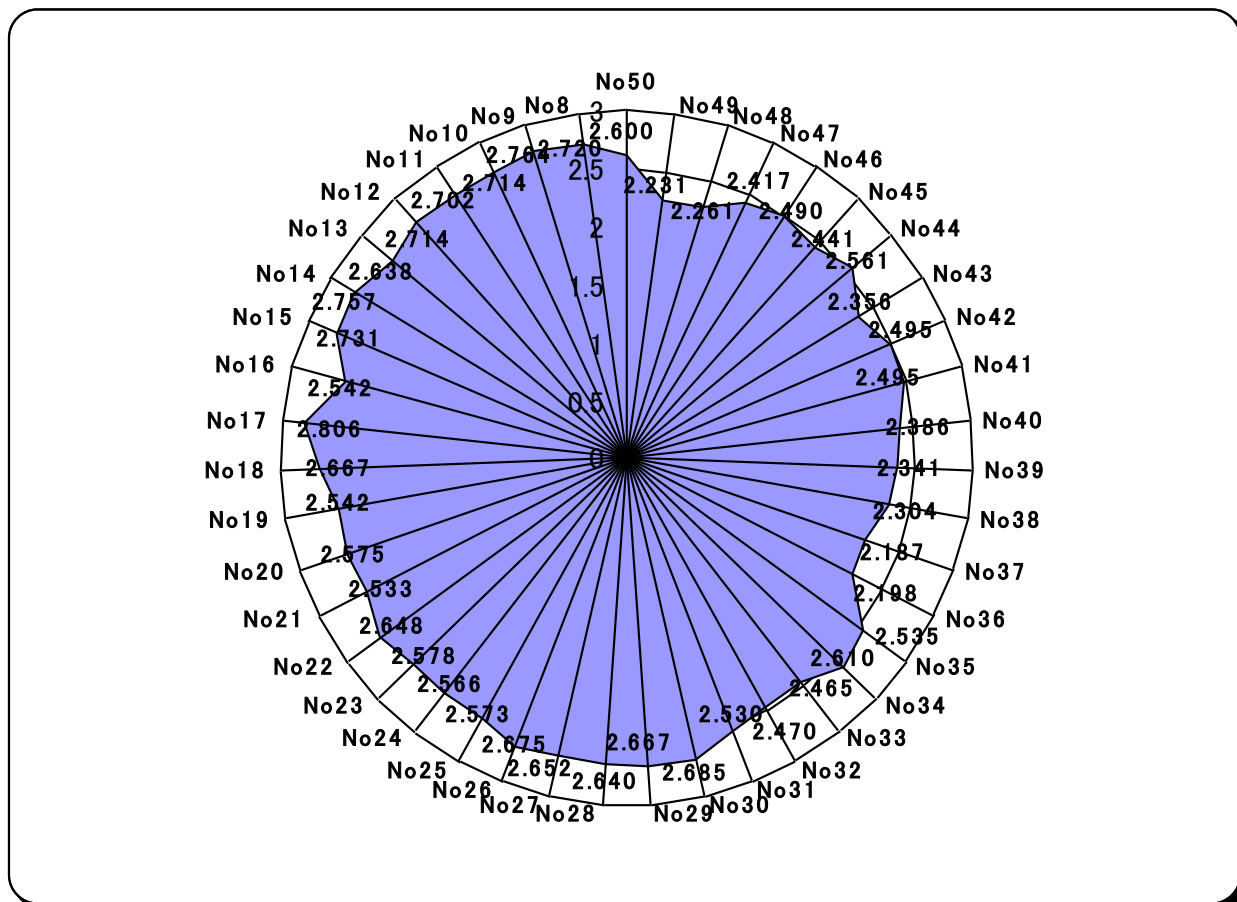
**【入院生活全般】**

42. 入院時や入院中の手続きは簡潔で、適切に行われましたか。（入院時の手続き）
  43. 入浴の回数や時間は満足でき、快適に利用できましたか。（入浴の回数・時間）
  44. トイレや浴室の清掃は十分に行われ、清潔感があり快適に利用できましたか。（清掃）
  45. 面会時間は適切ですか。（面会時間） ※面会時間 15：00～20：00（平日）
  46. 入院中の生活に不便なく過ごすことができましたか。（入院生活）
  47. 退院に向けた支援・手続き説明は十分に受けられましたか。（退院の手続き）
  48. 病院内の売店の品揃えに満足でき、快適に利用できましたか。（院内売店）
  49. 病院内に流れている音楽の音量や曲種などはどうですか。（BGM）
  50. 病院内には、市民のボランティアの皆さんによる絵画、書道などが掲示されていますが、どう思いますか。（絵画・書道の掲示）
-

【入院満足度調査 回答結果】 n=120



【外来満足度調査 個別設問評価】



総合評価（入院）3点満点：2.55

※平成24年度の総合評価（入院）3点満点：2.67

昨年度に比べ、全体として0.12ポイント評価が減少しました。

今回の調査結果から、外来調査と同様、マンパワーに係る項目については2.5以上の評価を受けており、入院患者さんへ安心した入院生活を送ることができていると、自由記述の意見からも伺い知ることができます。特に、医師は全てが2.7以上の高い評価であり、「患者さんに対して、最善の医療を行う」という市民病院の基本理念が実践され、市民病院への信頼の向上に大きく寄与していることが、調査結果から推察されます。

評価を受ける一方で、病院食の献立について改善の要望が調査結果から求められてきております。また、空調や音などの意見もあり、居住性への配慮も調査から今後検討すべき事項がありました。他にも退院手続きなどの事務面についても、分かりやすさなどを考えていくとともに、売店に対し充実を求められていることが、調査結果から推察されます。

【総括】

患者さんからの評価や励ましを基に、なお一層のサービス向上に取り組む必要があります。改善できるところから患者さんの要望の実現に向けて努力し、患者さんの満足が向上することが、市民病院の信頼向上につながり、地域に愛される病院となると思います。