

平成 26 年度患者満足度調査結果報告書

平成 26 年 11 月
蒲 郡 市 民 病 院

平成 26 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 26 年 7 月 23 日 (水)

アンケート回答数

[外来] 回答数 349 件 (実施日の外来患者数 670 人に対する回答率 52.1%)
※平成 25 年度の回答数 402 件及び回収率 56.6%

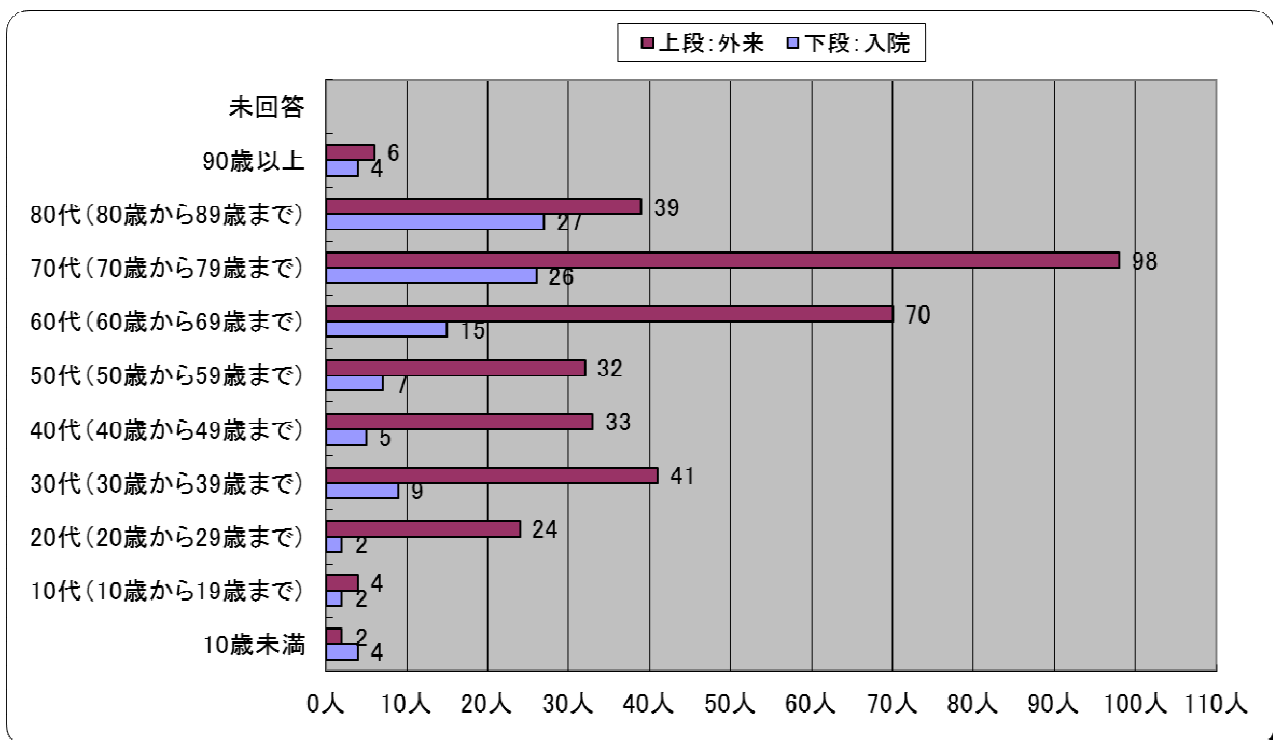
[入院] 回答数 103 件 (実施日の入院患者数 218 人に対する回答率 47.2%)
※平成 25 年度の回答数 120 件及び回答率 46.7%

集計結果

■設問 1 ■年齢・性別・住所について

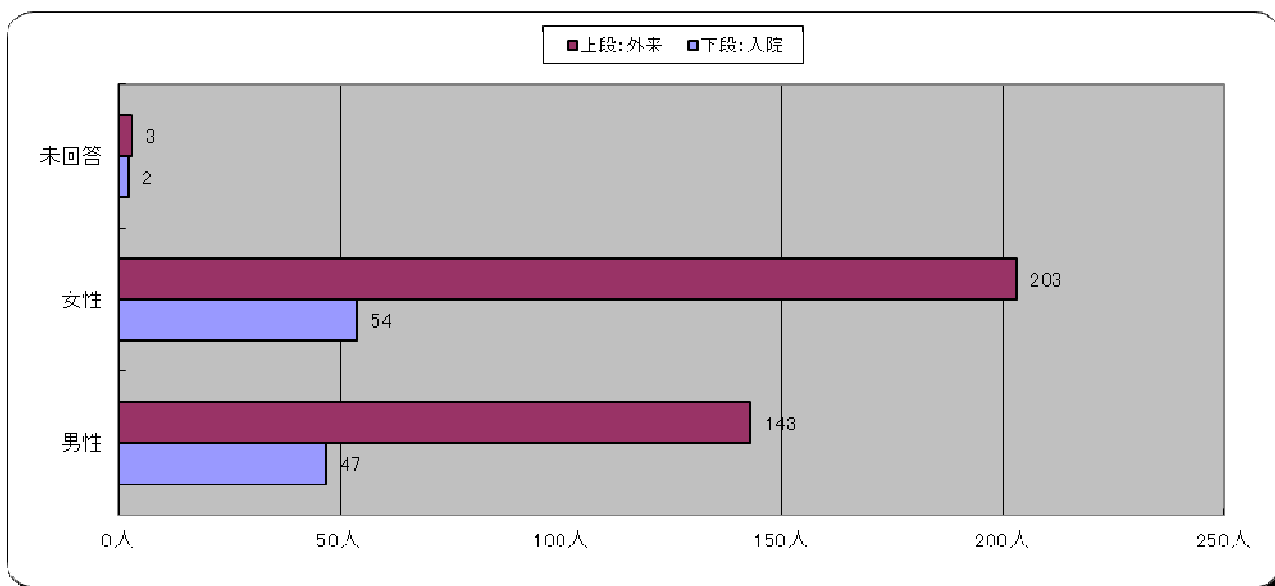
1. 年齢 (年代)

60 歳以上の患者さんの割合は外来が 61.0%で前年度 65.1%より 4.1 ポイントの減少、入院は 69.9%で前年度 68.9%から 1.0 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割合が高くなり、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。

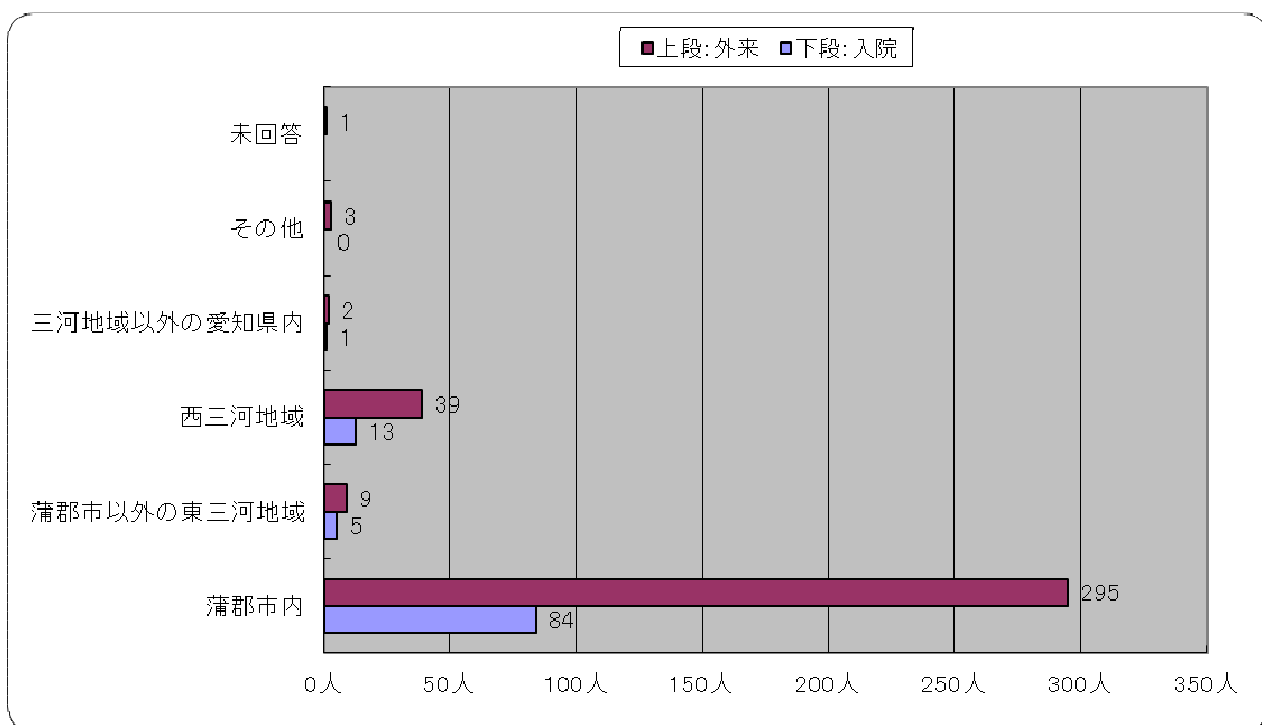


3. お住まいの地域

お住まいの地域については、蒲郡市内の患者さんが外来 84.5%、入院 81.6%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わかります。

※その他の地域と回答された方は、大阪府、岐阜県等にお住まいでした。



■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）

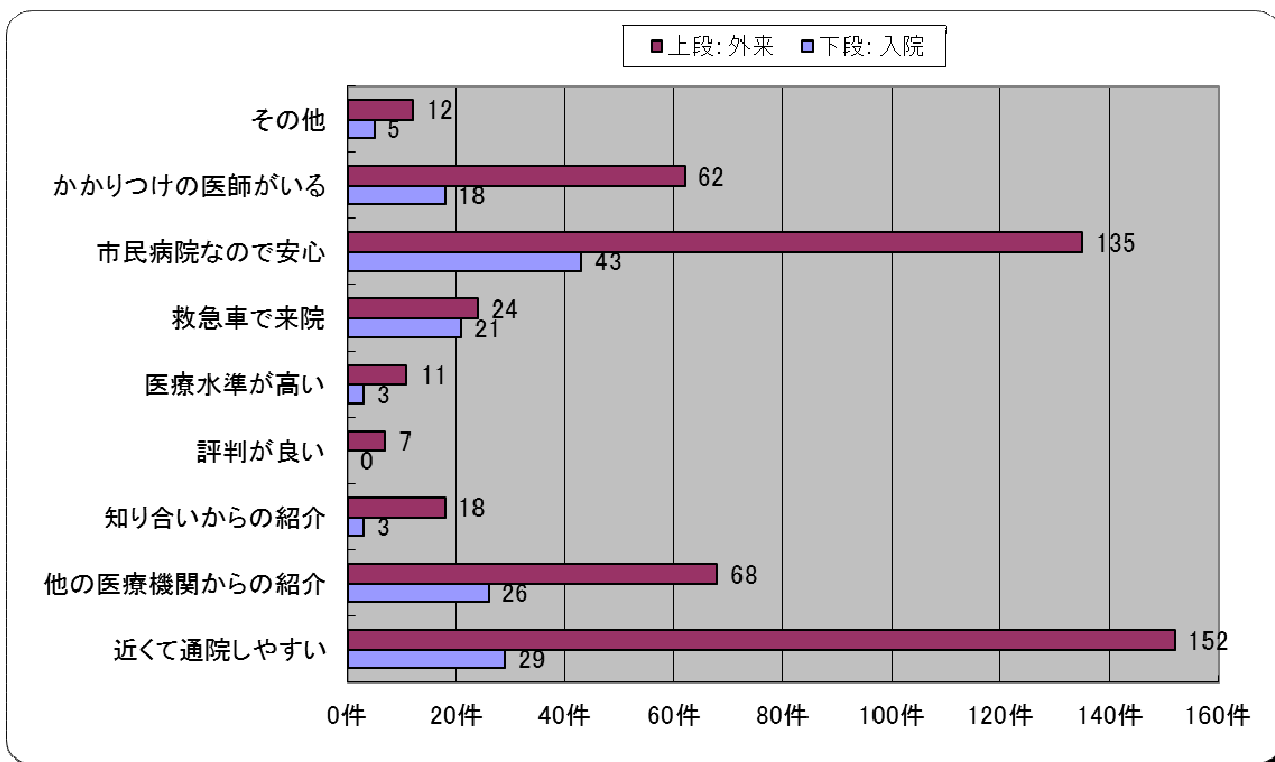
外来については、前年度と同様に「近くて通院しやすい」、「市民病院なので安心」、「他の医療機関からの紹介」、「かかりつけの医師がいる」の順で当院が選ばれています。「近くて通院しやすい」と答えた患者さんは、31.1%で前年度31.0%より0.1ポイントの増加、「市民病院なので安心」と答えた患者さんは、27.6%で前年度28.9%より1.3ポイントの減少、「他の医療機関からの紹介」と答えた患者さんは、13.9%で前年度13.2%より0.7ポイントの増加、「かかりつけの医師がいる」と答えた患者さんは、12.7%で前年度11.6%より1.1ポイントの増加となっています。

また、入院についても、前年度と同様に「市民病院なので安心」、「近くて入院しやすい」、「他の医療機関からの紹介」の順で当院が選ばれています。「市民病院なので安心」と答えた患者さんは、29.0%で前年度27.7%より1.3ポイントの増加、「近くて入院しやすい」と答えた患者さんは、19.6%で前年度24.3%より4.7ポイントの減少、「他の医療機関からの紹介」と答えた患者さんは、17.6%で前年度18.1%より0.5ポイントの減少となっています。

前年度と比較して割合が増えた理由は、順に「知り合いからの紹介（外来）」で2.3ポイント、「かかりつけの医師がいる（入院）」で2.0ポイント、「知り合いからの紹介（入院）」で1.5ポイントの増加となっています。また、前年度と比較して割合が減った理由は、順に「近くて入院しやすい（入院）」で4.7ポイント、「医療水準が高い（外来）」で1.8ポイント、「市民病院なので安心（外来）」で1.3ポイントの減少となっています。

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を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。

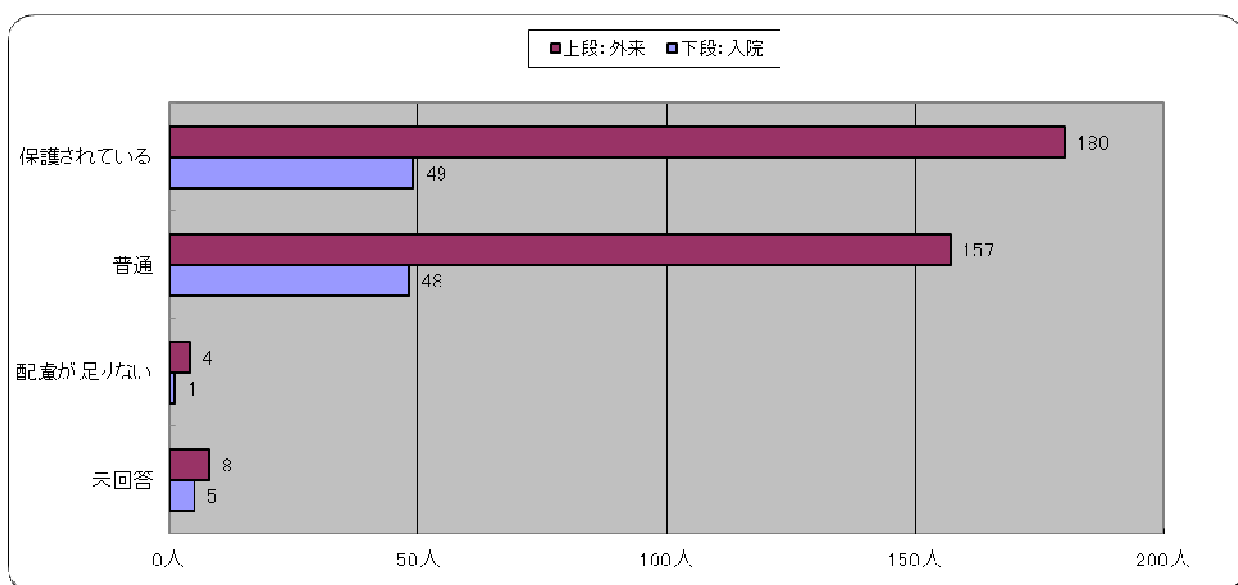


5. 患者さんのプライバシー保護

外来については、「保護されている」または「普通」と答えた患者さんは、99.6%で前年度 96.2%より 3.4 ポイントの増加、入院については「保護されている」または「普通」と答えた患者さんは、94.2%で前年度 94.1%より 0.1 ポイントの増加となっています。

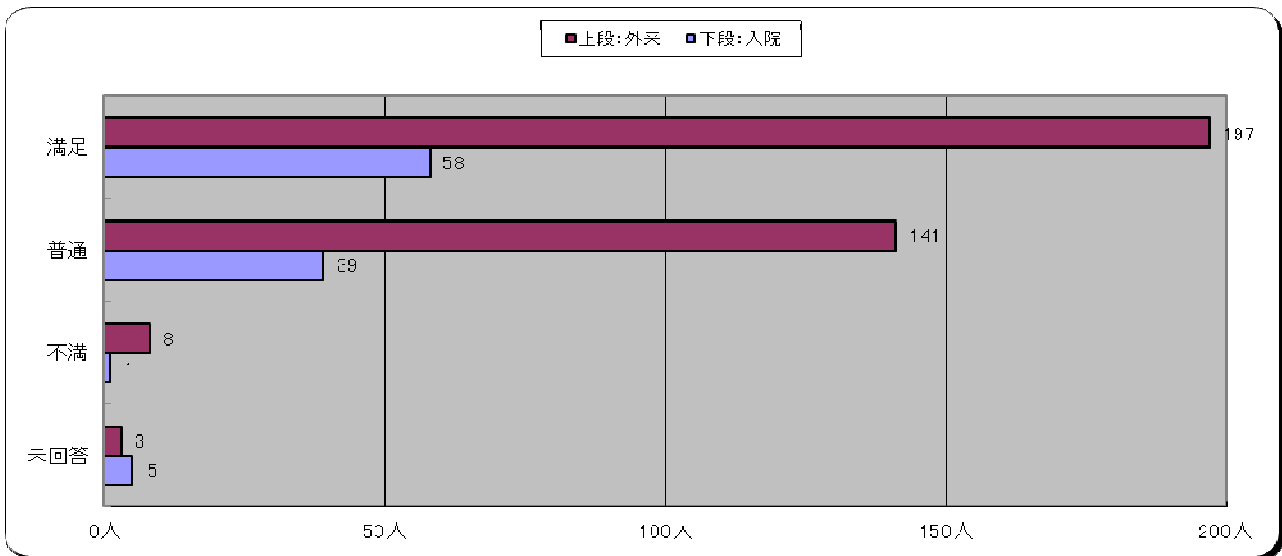
また、配慮が足りないと答えた患者さんについては、外来においては 1.1%で前年度 1.8%より 0.7 ポイントの減少、入院においては 1.0%で前年度 0.8%より 0.2 ポイントの増加となっています。

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、耳の遠い患者さんに対する配慮も含めて改善すべき事項もありました。



6. 治療に対する満足度

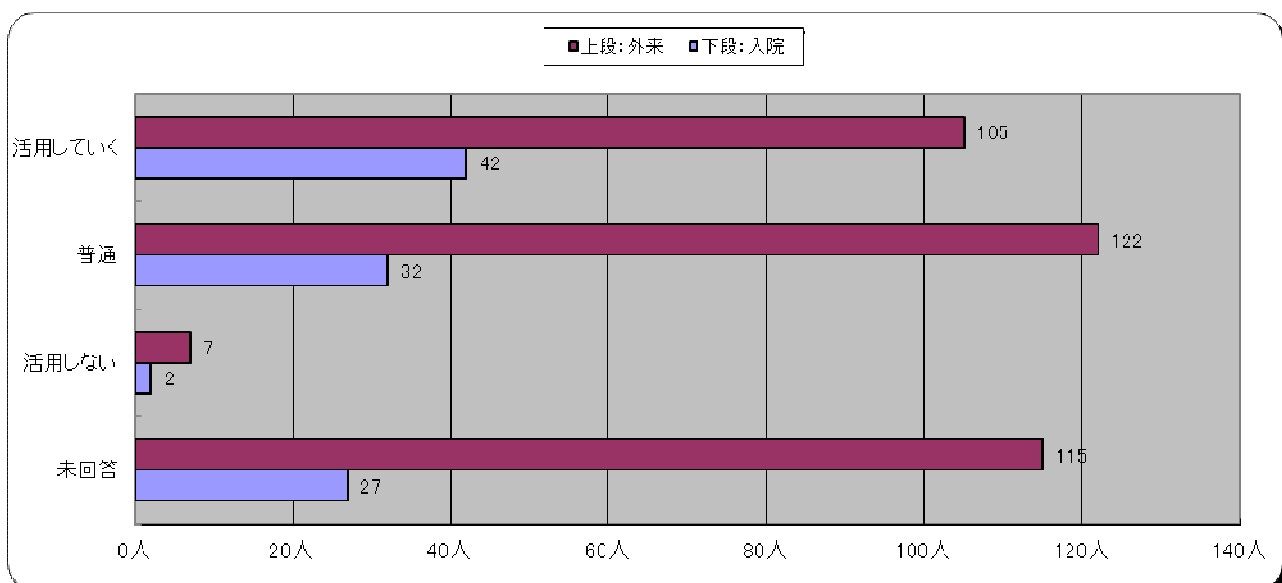
「患者さんに対して、最善の医療を行う」という市民病院の基本理念のもと、多くの患者さんから治療に対して満足が得られたという評価を受けている一方で、説明などの対応については意見もありました。



7. 地域医療連携室への期待

平成 24 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、昨年度はその充実に力を入れております。地域連携室を活用していきたいという意向は、外来患者さんより入院患者さんに強く、地域医療連携室に対する期待がうかがえます。入院患者さんの 4 割が期待を寄せる一方、未回答の患者さんも多く、存在が分からないという意見もあり、今後 PR していくことも必要と思われれます。

活用していきたいと答えた患者さんは、外来では 30.1%で前年度 36.8%より 6.7 ポイントの減少、入院では 40.8%で前年度 51.7%より 10.9 ポイントの減少となっています。活用しないと答えた患者さんは、外来では 2.0%で前年度 3.2%より 1.2 ポイントの減少、入院では 1.9%で前年度 0.8%より 1.1 ポイントの増加となっています。



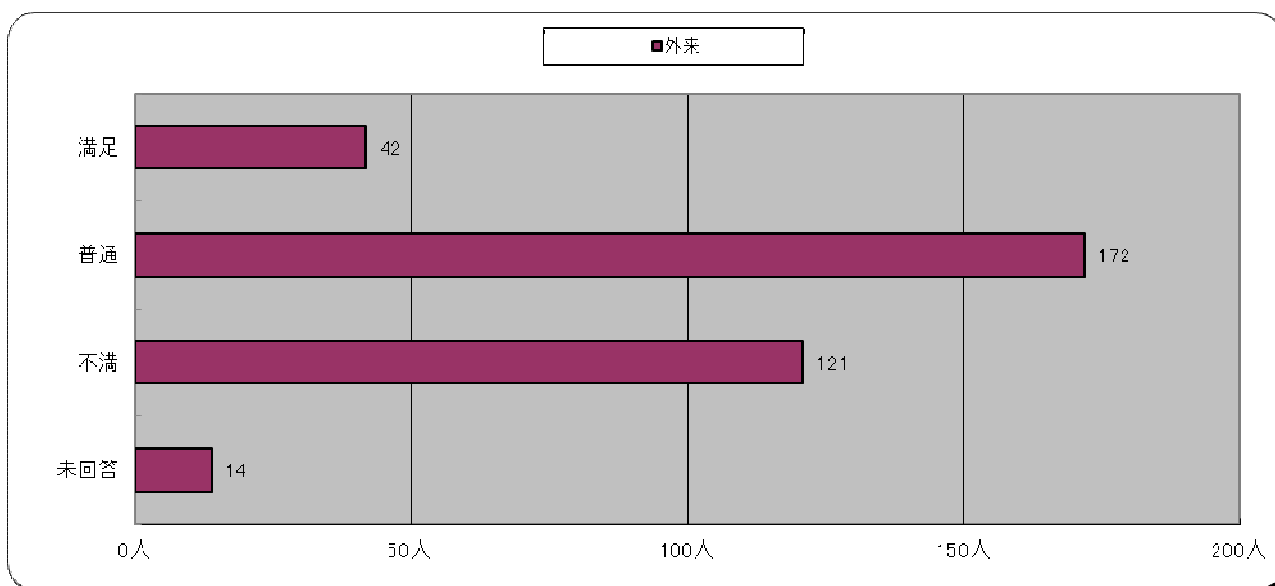
■設問 3 ■次の質問について、「認知度」及び「満足度」をお聞きします。

27. 【病院の待ち時間対策について】

①外来待合室にある診察番号表示

今年の1月1日から患者待ち時間対策として外来待合室に診察番号表示を設置しました。診察番号を表示することで、診察の進行状況を知ることができます。

診察番号表示に満足していると答えた患者さんの割合は12.0%、普通と答えた患者さんが49.3%をあわせると61.3%となっています。このまま続けて欲しいという要望がある反面、不満と答えた患者さんの割合は34.7%でした。現在の診察状況はわかるものの、全体の患者数がどれだけで、自分の順番がどの辺りなのかがわからないことが不満につながっているようです。

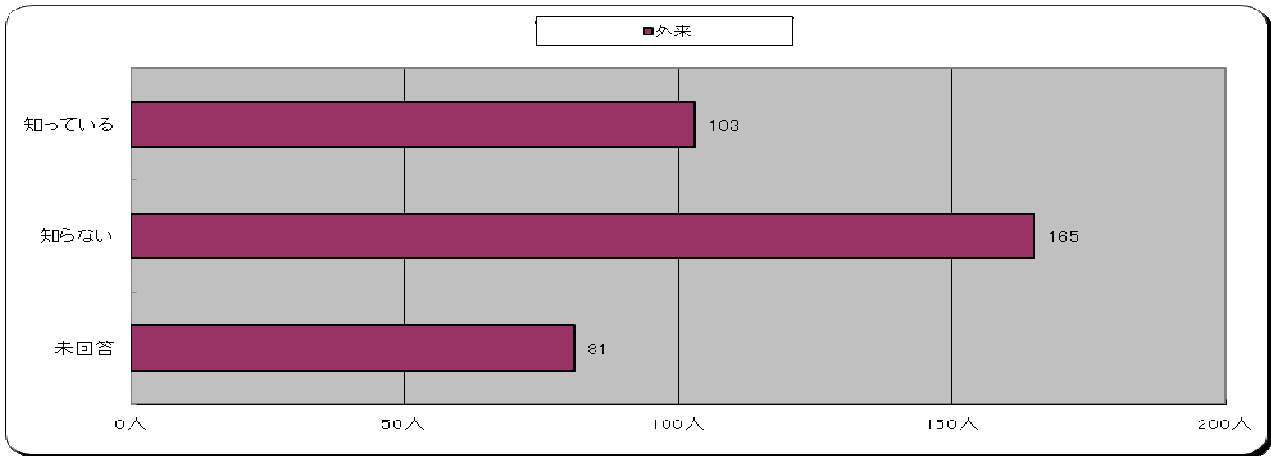


②まもなくコール

患者さんに待ち時間を有効にすごしていただくために、自動再来機の近くに「まもなくコール」の受付端末を設置しました。自動再来機で受付をすませるとプリンターから「受付票」が印刷されて出てきます。この「受付票」に印刷されたバーコードを受付端末でスキャンして、呼び出しを希望する電話を登録すると、「診察の順番が近づきました」と登録した電話番号に呼び出しの電話が入るサービスです。

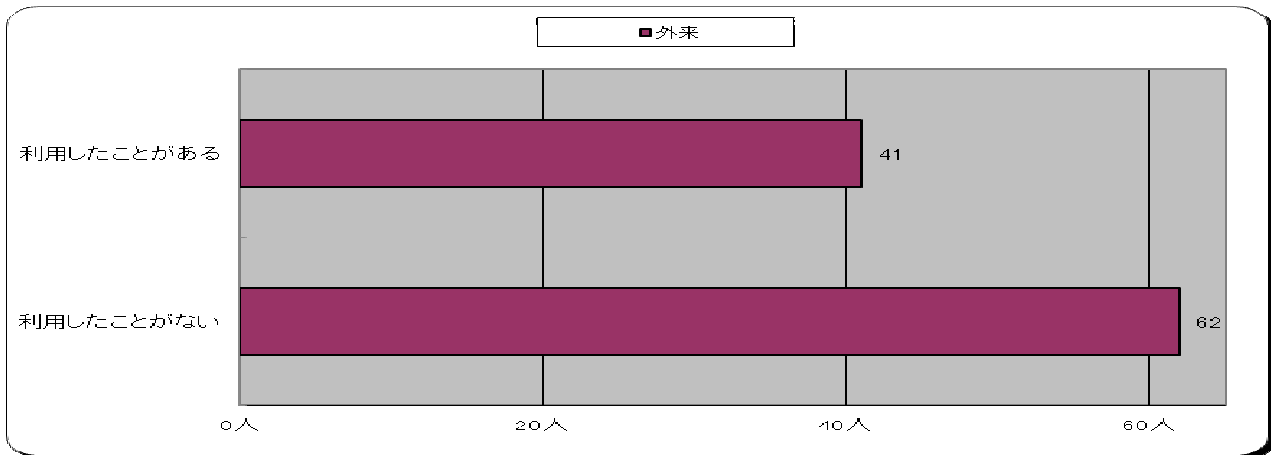
ア. 「まもなくコール」についてご存知ですか。

サービスを知らないと答えた患者さんの割合は47.3%で、認知度が低く、今後、市民病院のホームページに掲載するなどPRに力を入れる必要があると思われます。



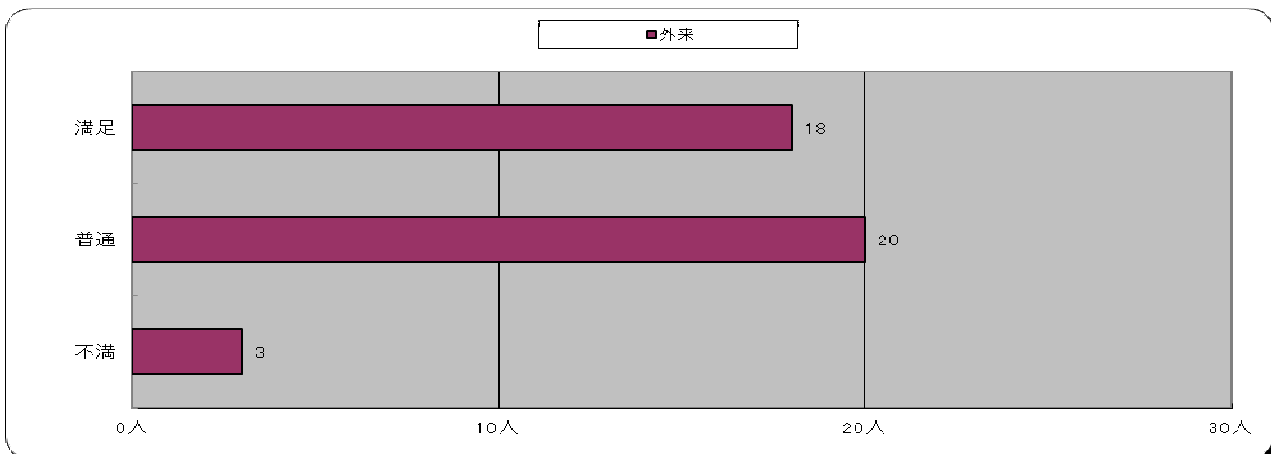
イ. 「まもなくコール」を利用したことがありますか。(知っている方対象)

サービスを知っていると答えた患者さんのうち、サービスを利用したことがある患者さんの割合は39.8%で、4割の方が利用されています。



ウ. 「まもなくコール」を利用した方の満足度

サービスを利用したことがあると答えた患者さんのうち、満足していると答えた患者さんの割合は43.9%、普通と答えた患者さんが48.8%であわせると92.7%となっています。

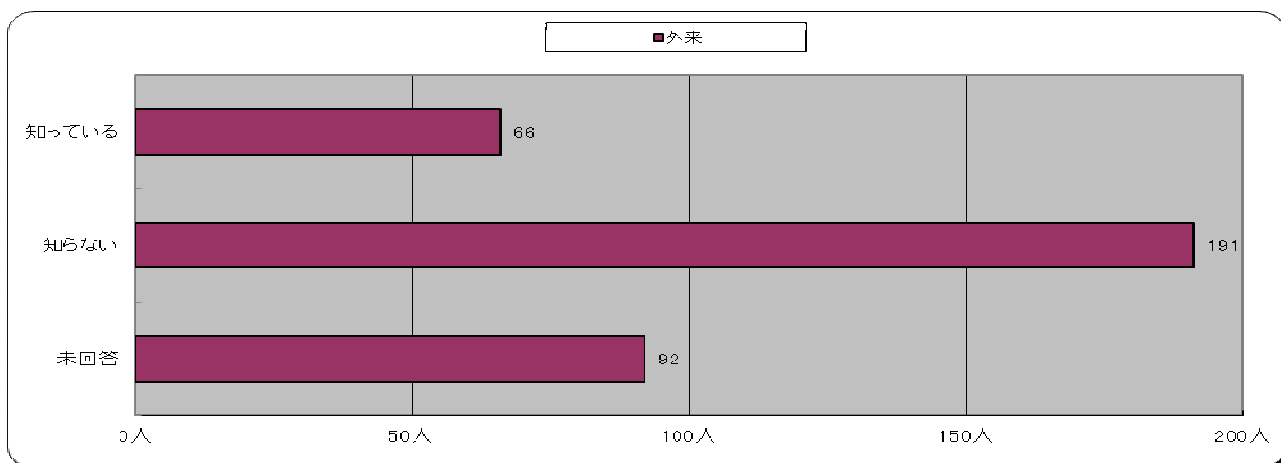


③お呼び出し状況確認サービス

患者さんに待ち時間を有効にすごしていただくために、携帯電話で呼び出し状況が確認できるサービスを提供しています。「受付票」にあるQRコードを携帯電話で読み取って、「お呼出状況確認」の画面に受付番号を入力すると、現在の診察の進行状況が確認できます。診察の順番が近づくと「まもなく診察です。診察室前でお待ちください」というメッセージが表示されるサービスです。

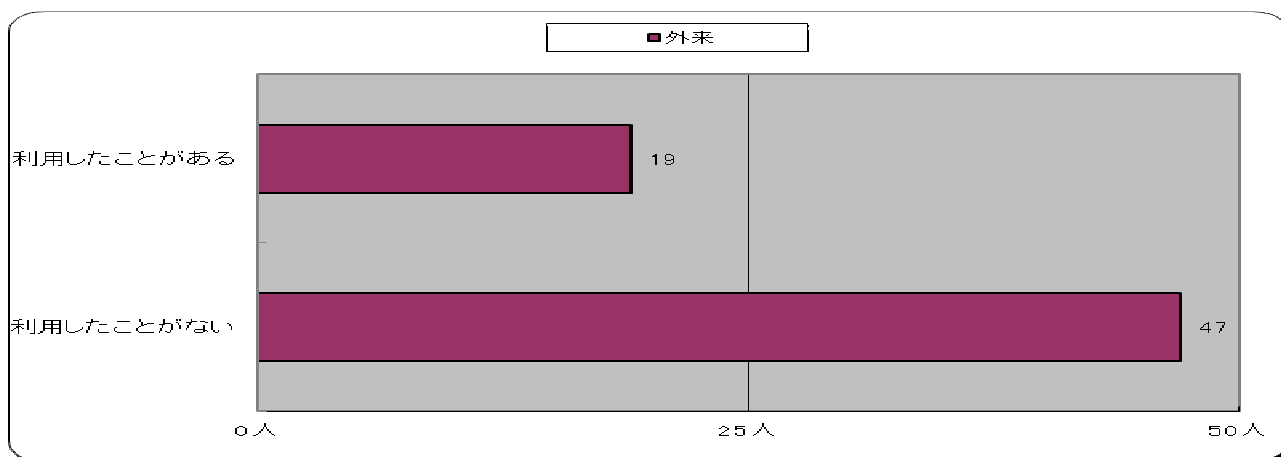
ア. 「お呼び出し状況確認サービス」についてご存知ですか。

サービスを知らないと答えた患者さんの割合は54.7%で、「まもなくコール」より認知度が低く、今後PRに力を入れることも必要ですが、携帯電話を持っていない患者さんに対するサービスを検討していくことも必要だと思われています。



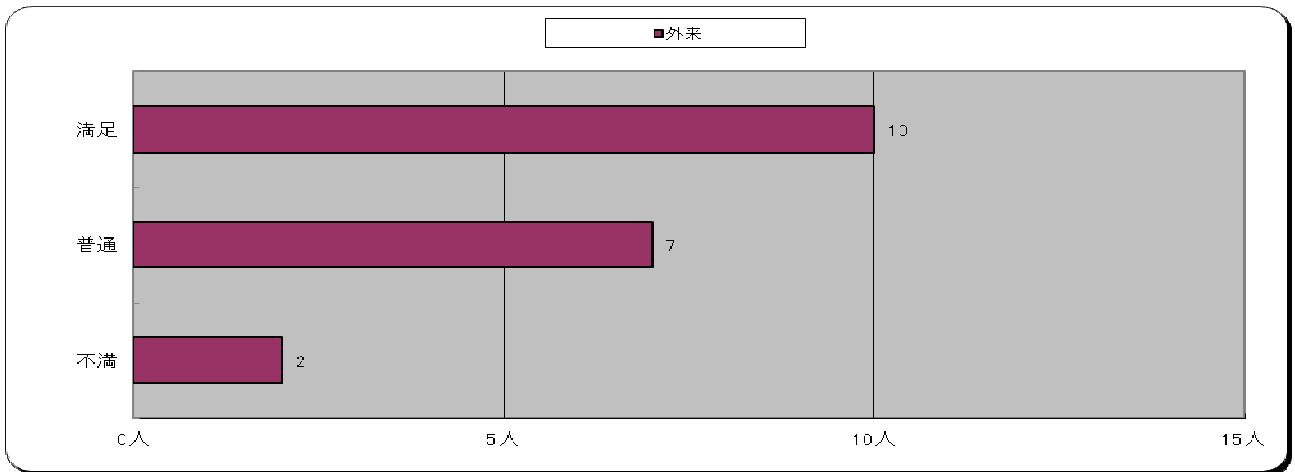
イ. 「お呼び出し状況確認サービス」を利用したことがありますか。(知っている方対象)

サービスを知っていると答えた患者さんのうち、サービスを利用したことがある患者さんの割合は28.8%で、3割の方が利用されています。やはり「まもなくコール」と比べると利用者は少なくなっています。



ウ. 「お呼び出し状況確認サービス」を利用した方の満足度

サービスを利用したことがあると答えた患者さんのうち、満足していると答えた患者さんの割合は52.6%、普通と答えた患者さんが36.9%で、あわせると89.5%となっています。やはり「まもなくコール」と比べると満足度も低い傾向となっています。



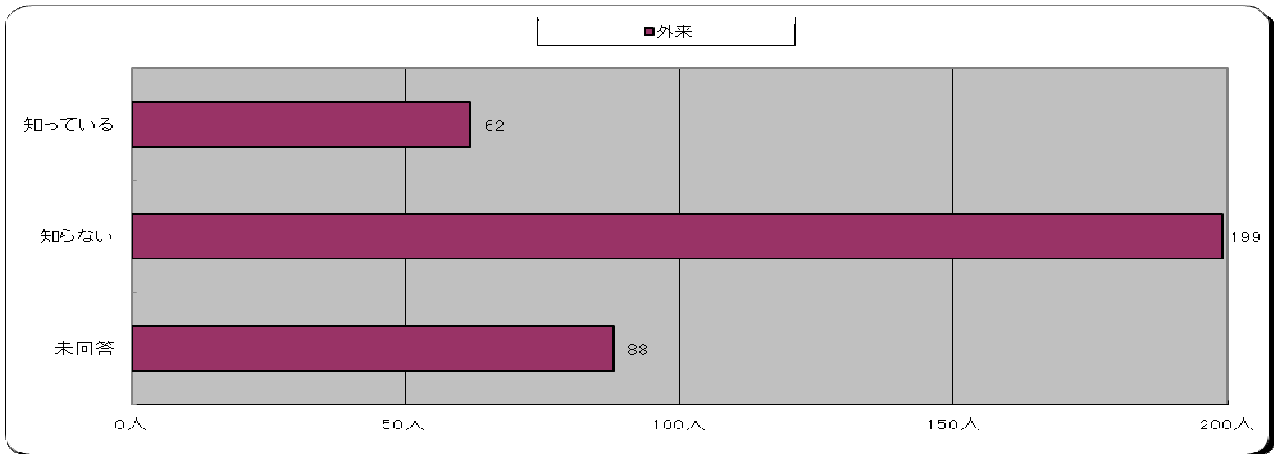
④おいでんミニ講座

患者さんに待ち時間を有効にすごしていただくために、今年の5月から看護師がホスピタルモールにおいて健康をテーマに毎日15分のミニ講座を行っています。

ア. 「おいでんミニ講座」についてご存知ですか。

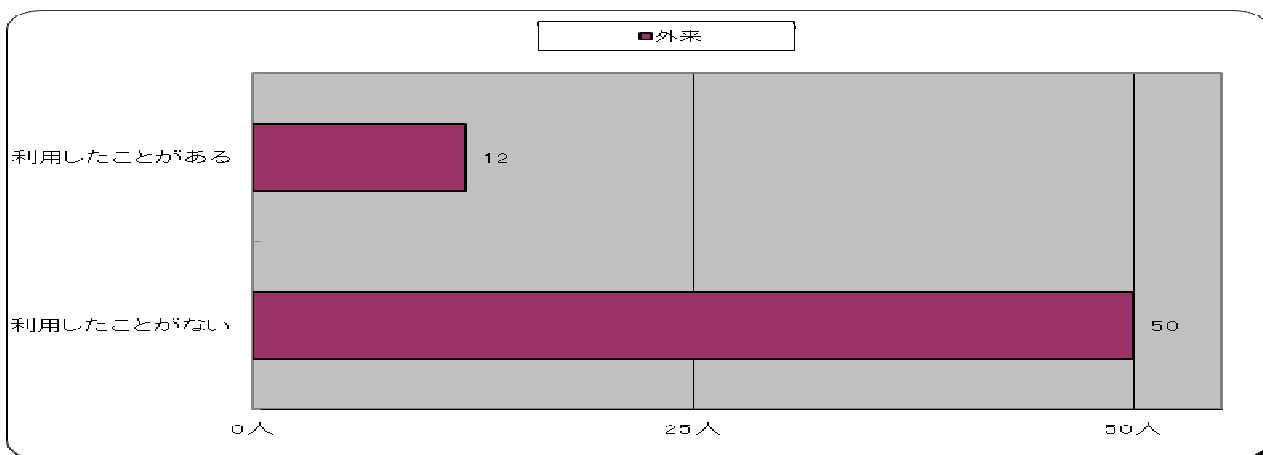
サービスを知らないと答えた患者さんの割合は57.0%で、認知度が低く、今後PRに力を入れることも必要だと思われます。

そこで、翌月分の「おいでんミニ講座」のテーマをとりまとめたものを市民病院のホームページや広報がまごおりに掲載したり、また、各病棟にも貼り出したりするなどの検討を行っています。



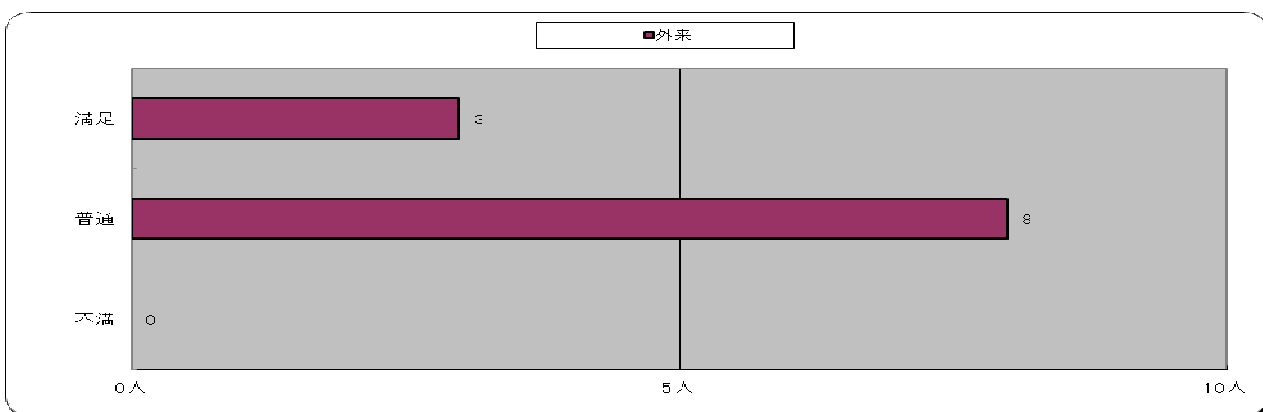
イ. 「おいでんミニ講座」を利用したことがありますか。(知っている方対象)

サービスを知っていると答えた患者さんのうち、サービスを利用したことがある患者さんの割合は19.4%で、2割の方が利用されています。「まもなくコール」や「お呼び出し状況確認サービス」と組み合わせることで、患者さんの待ち時間対策としてその有効性が発揮されますので、今後「まもなくコール」などのサービスとあわせて、PRを図っていくことが必要だと思われます。



ウ. 「おいでんミニ講座」を利用した方の満足度

サービスを利用したことがあると答えた患者さんのうち、満足していると答えた患者さんの割合は25.0%、普通と答えた患者さんが66.7%にあわせると91.7%となっています。まずは「おいでんミニ講座」の認知度を上げ、「まもなくコール」などのサービスのPRとともに、それぞれのサービス利用者数の増を図っていくことが必要だと思われます。



■設問4 ■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応対していましたか。（態度）
10. 医師の応対は親切で丁寧でしたか。（応対）
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. 事務員の対応は親切で丁寧でしたか。(対応)

【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対応しましたか。(態度)

25. 医療技術員の対応は親切で丁寧でしたか。(対応)

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】

28. 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)

29. 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)

30. 診療までの待ち時間はどうでしたか。(診療待ち時間)

31. 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)

32. 駐車場は混雑なく利用できましたか。(駐車場)

33. 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)

34. 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)

35. 1階ベーカリーカフェの品揃えや味、値段などはどうでしたか。(焼きたてパン・喫茶)

36. 診療待合などに置いてある図書を利用されてみて、どうでしたか。(図書)

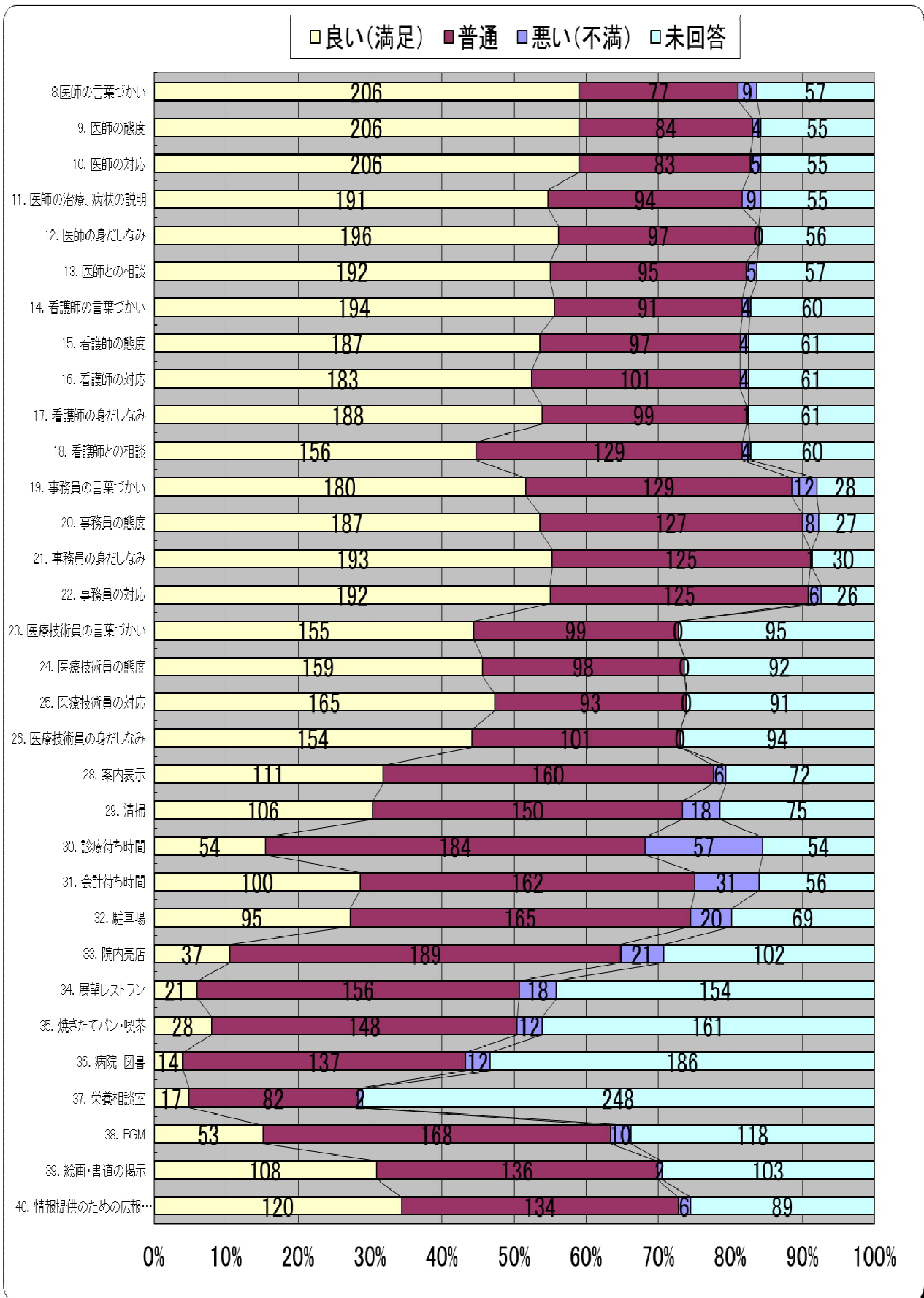
37. 玄関横の栄養相談室はご利用されていますか。(栄養相談室)

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)

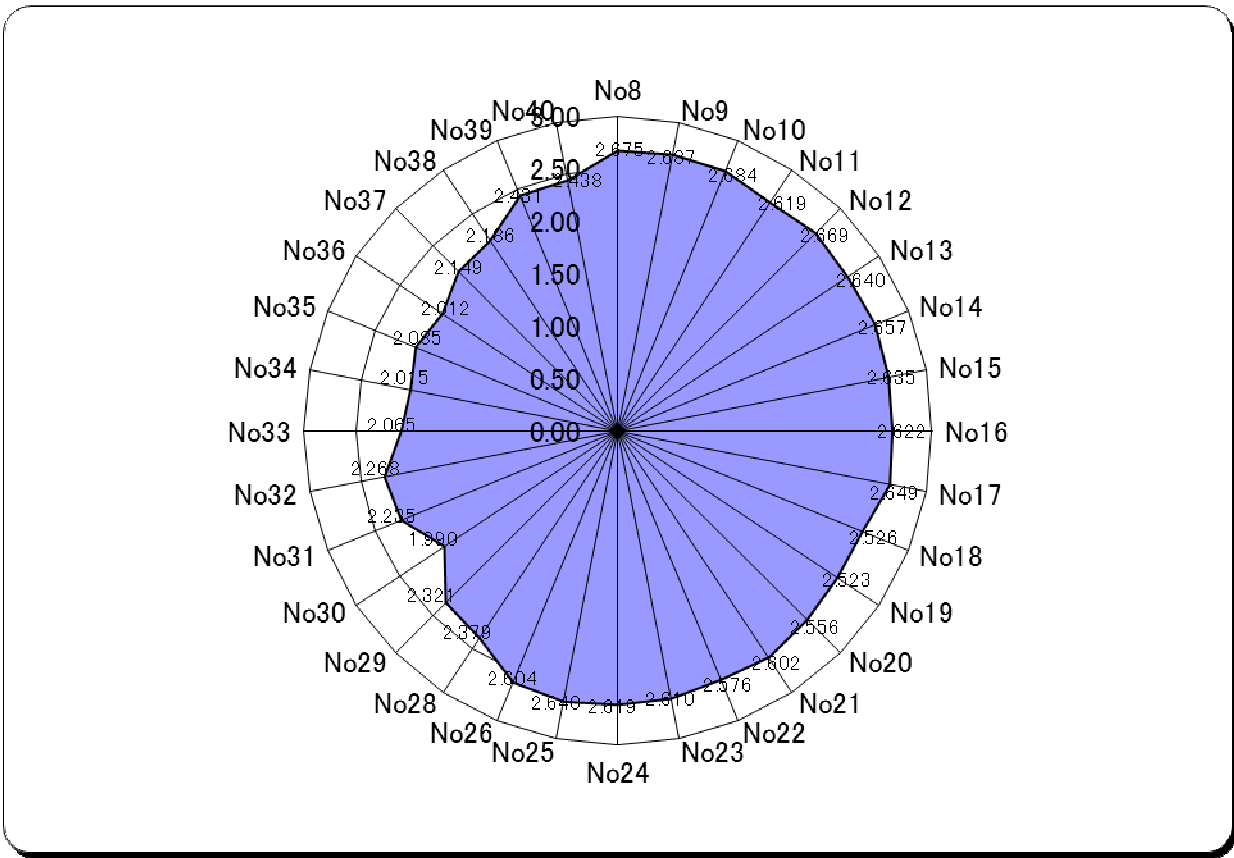
39. 病院内には、市民のボランティアの皆さんによる絵画、書道などが掲示されていますが、どう思いますか。(絵画・書道の掲示)

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=349



【外来満足度調査 個別設問評価】



総合評価（外来）3点満点：2.47

※平成 25 年度の総合評価（外来）3点満点：2.48

昨年度に比べ、病院の待ち時間対策の調査項目を追加して実施したため、全体として0.01ポイント評価が減少しました。

しかしながら、No.8からNo.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、高い評価を得ることができました。

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、患者数が昨年度よりも40名少ない日となりましたが、昨年度の1.96ポイントから今年度は若干高いポイントとなり、評価は高くなりました。

施設面では、エアコンの効きが悪いというご意見が多く寄せられております。

昨年度と比べて2.5ポイント以上の評価項目がない反面、診療待ち時間を除き、2.0ポイントを下回る評価項目はありませんでした。このことから病院のアメニティについては、おおむね評価されているものと思われまます。

そして、今回の調査から、待合にある図書について、評価が1.98ポイントから今年度は、2.012ポイントとなり、評価は若干高くなりましたが、対応が求められると思われまます。

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。

■設問 5 ■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）

【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. 医療技術員の応対は親切で丁寧でしたか。(応対)
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)

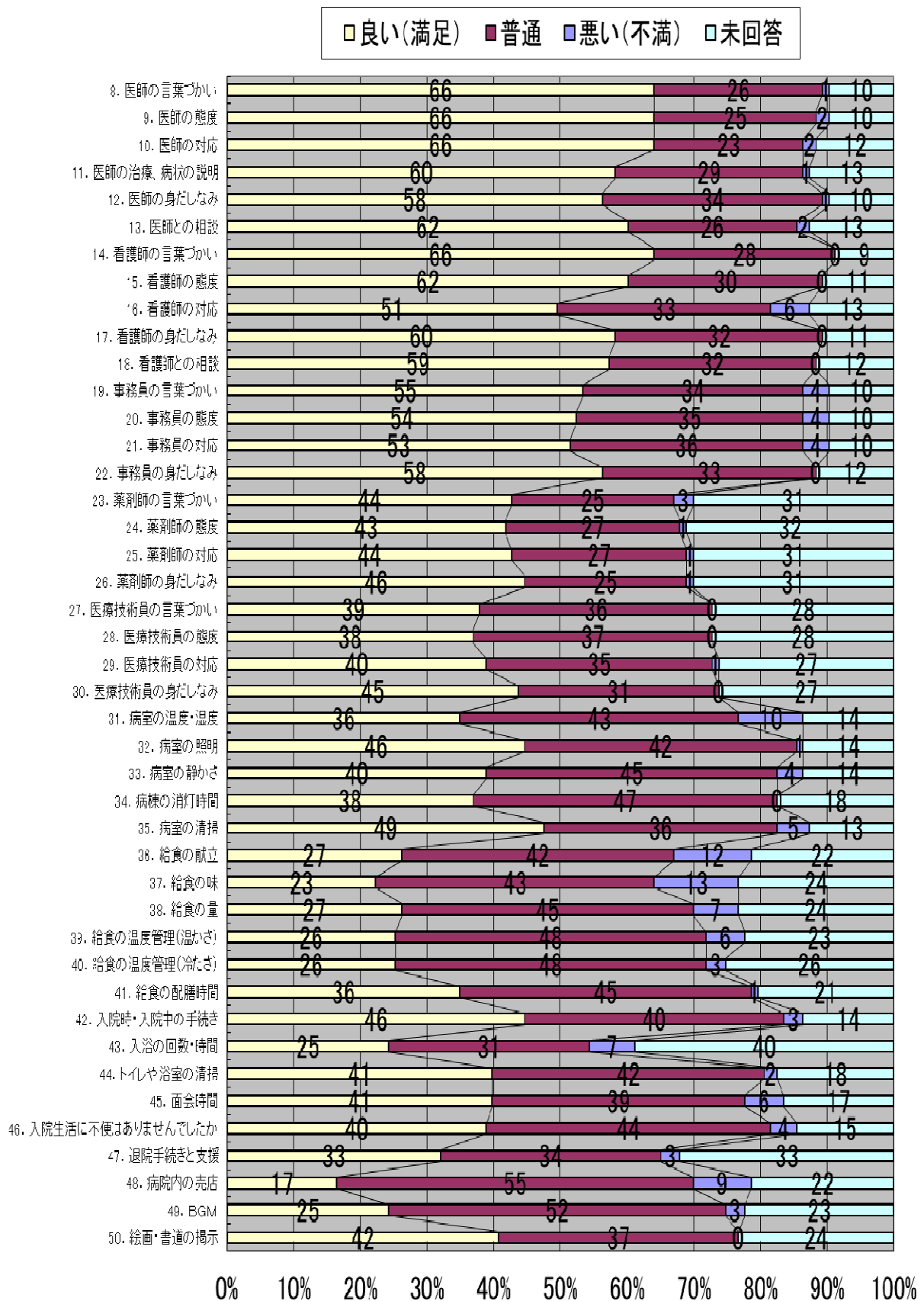
【病院給食(食事)について】

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)

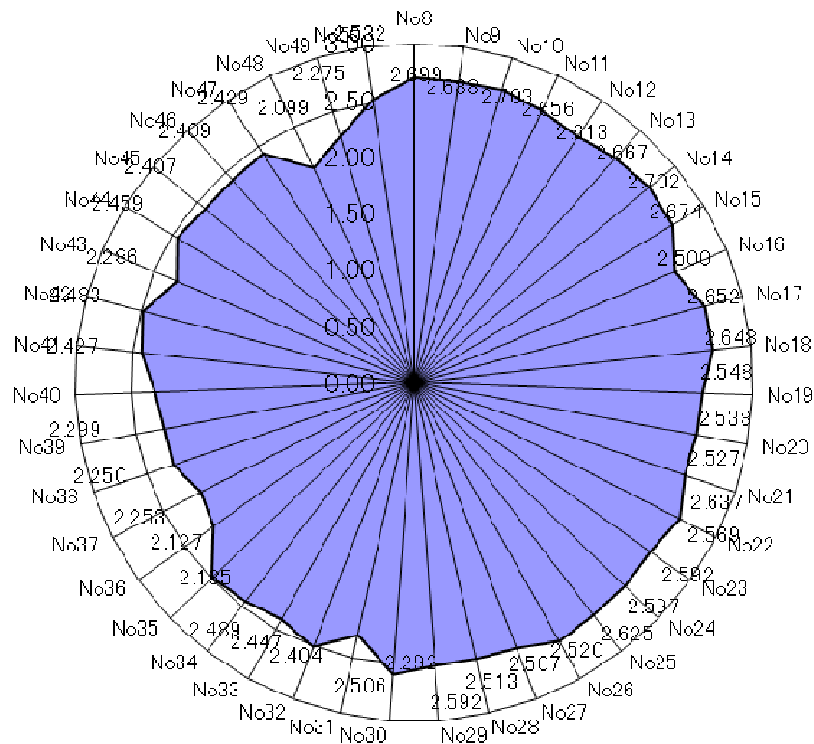
【入院生活全般】

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=103



【入院満足度調査 個別設問評価】



総合評価（入院）3点満点：2.50

※平成25年度の総合評価（入院）3点満点：2.55

昨年度に比べ、全体として0.05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、「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、エアコンの調整に関する意見も多数いただき、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】

平成26年1月から患者待ち時間対策として外来待合室に診察番号表示を設置し、診察の待ち時間を有効に使っていただくためのサービスとして「まもなくコール」や「お呼び出し状況確認サービス」を提供しています。また、今年の5月から看護師がホスピタルモールで健康に関する「おいでんミニ講座」を開講しています。

今年度の患者満足度調査では、その認知度を含めて満足度を調査しました。これらの結果やご意見を今後の待ち時間対策に活かしていきたいと思えます。

いただいた患者さんからのご意見や励ましをもとに、なお一層のサービス向上に取り組む必要があります。職員の接遇も含めて施設の改善など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、患者さんの満足度を向上させることが、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えます。