

平成 27 年度患者満足度調査結果報告書

平成 27 年 9 月
蒲 郡 市 民 病 院

平成 27 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 27 年 7 月 15 日（水）、22 日（水）

アンケート回答数

[外来] ・満足度調査

回答数 653 件（実施日の外来患者数 1319 人に対する回答率 49.5%）

・待ち時間対策調査

回答数 616 件（実施日の外来患者数 1319 人に対する回答率 46.7%）

※平成 26 年度の回答数 349 件及び回収率 52.1%

[入院] 回答数 117 件（実施日の入院患者数 216 人に対する回答率 54.2%）

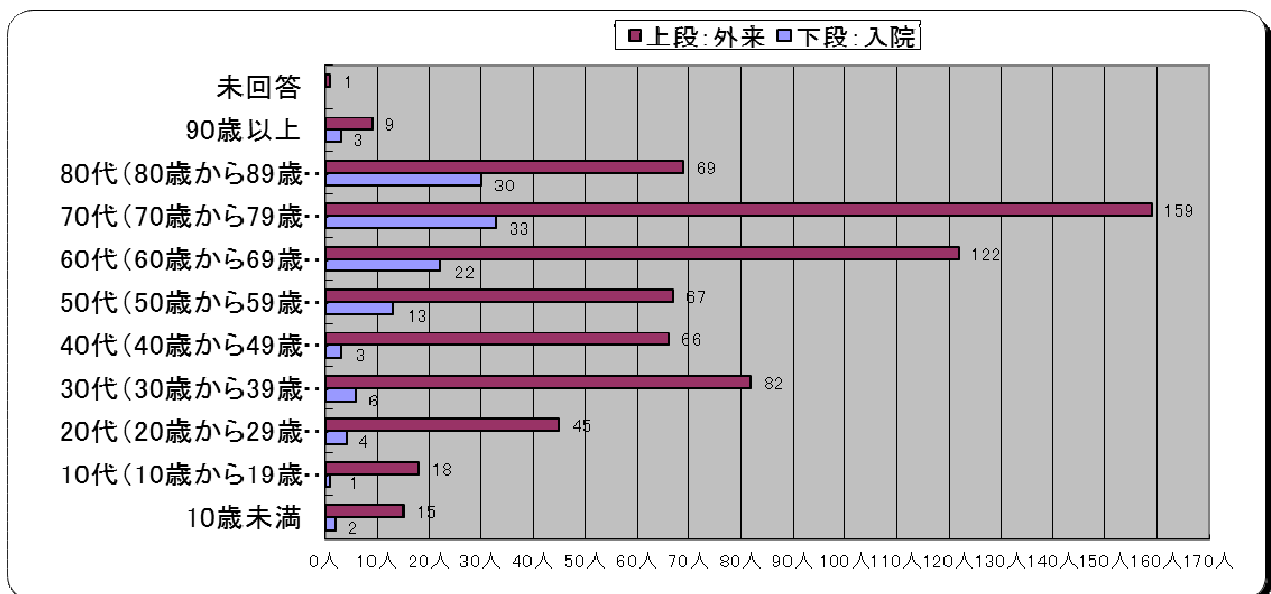
※平成 26 年度の回答数 103 件及び回答率 47.2%

集計結果

■設問 1 ■年齢・性別・住所について

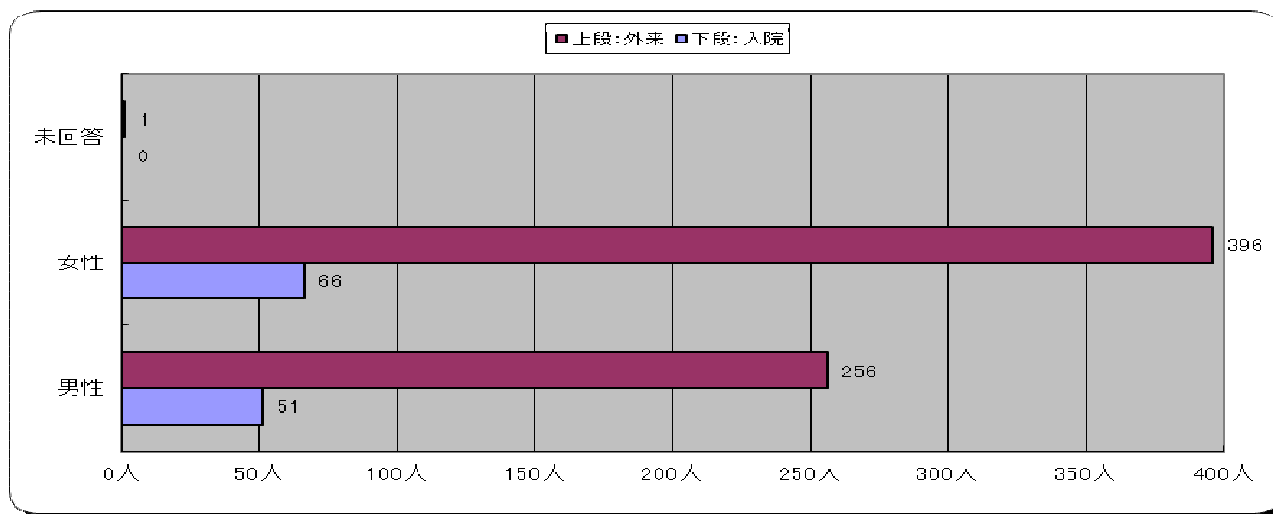
1. 年齢（年代）

60 歳以上の患者さんが占める割合は、外来では 55.0%で前年度 61.1%より 6.1 ポイントの減少、入院では 75.2%で前年度 71.3%から 3.9 ポイントの増加となっています。60 歳以上の患者さんの占める割合は、傾向として外来で減少し、入院で増加しています。



2. 性別

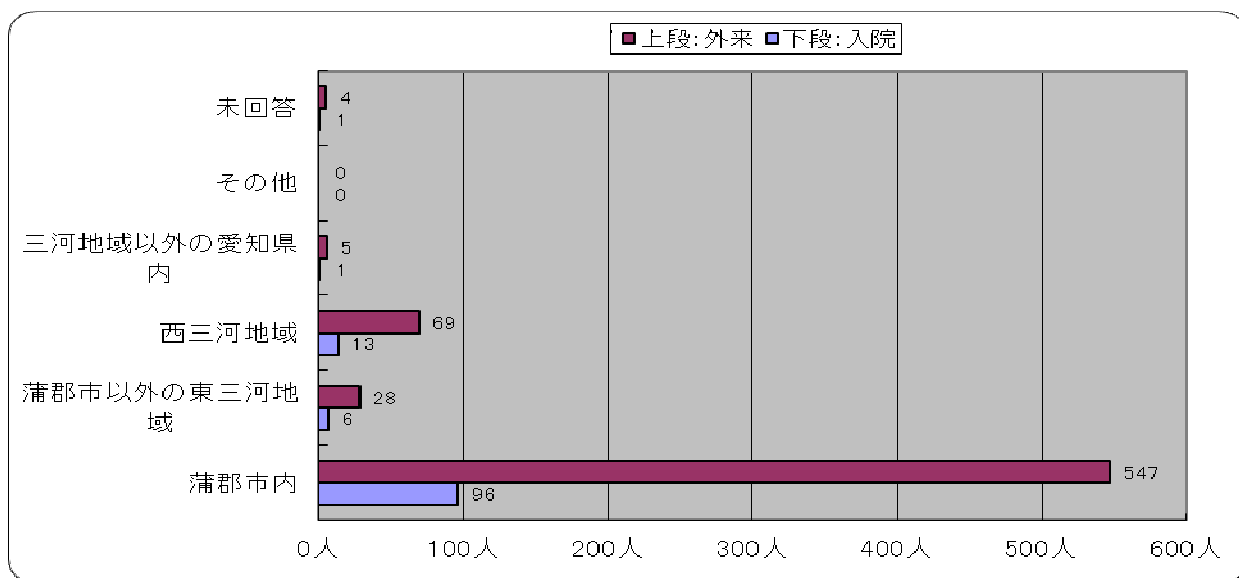
女性の占める割合は、外来では60.6%で前年度58.2%より2.5ポイントの増加、入院では56.4%で前年度52.4%から4.0ポイントの増加となっています。女性の占める割合は、外来、入院ともに増加しています。



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で83.8%、入院で82.1%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、二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。



■設問2 ■市民病院に関すること

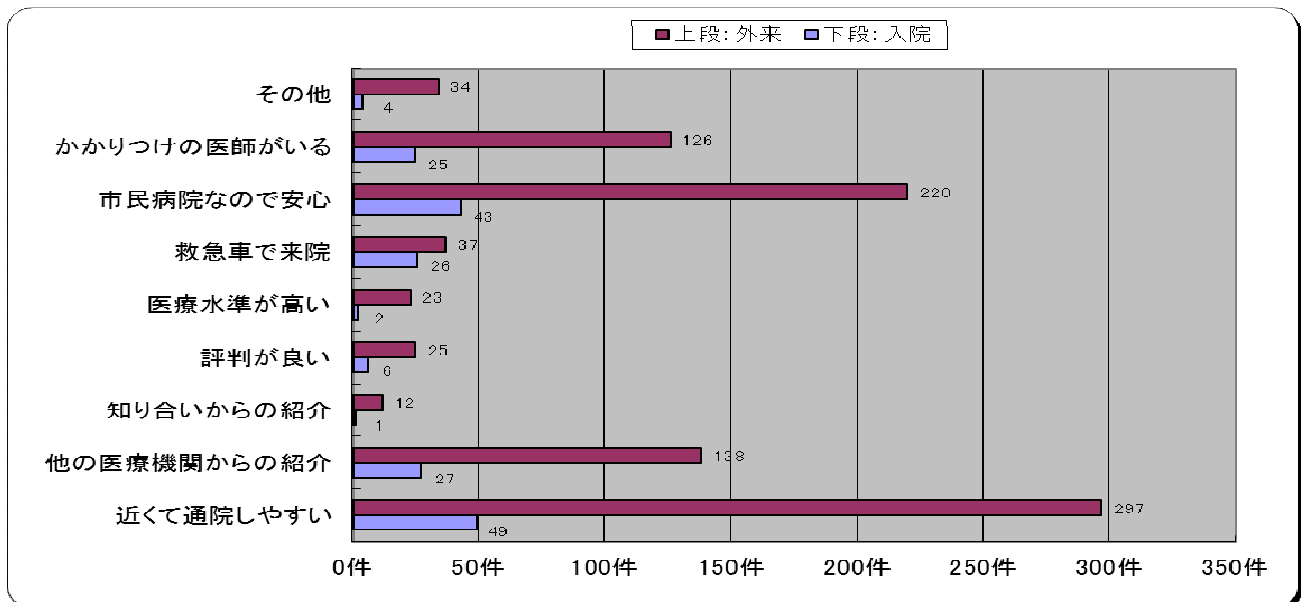
4. 当院を選んだ理由（複数回答有）

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、32.6%で前年度31.1%より1.5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、24.1%で前年度27.6%より3.5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、15.1%で前年度13.9%より1.2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、13.8%で前年度12.7%より1.1ポイントの増加となっています。

また、入院については、「近くて入院しやすい」と「市民病院なので安心」の順番の入れ替えがありました。後は前年度と同様に「他の医療機関からの紹介」、「救急車で来院」の順で当院が選ばれています。「近くて入院しやすい」と答えた患者さんは、26.8%で前年度19.6%より7.2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、23.5%で前年度29.1%より5.6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、14.8%で前年度17.6%より2.8ポイントの減少、「救急車で来院」と答えた患者さんは、今年度、前年度ともに14.2%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す。

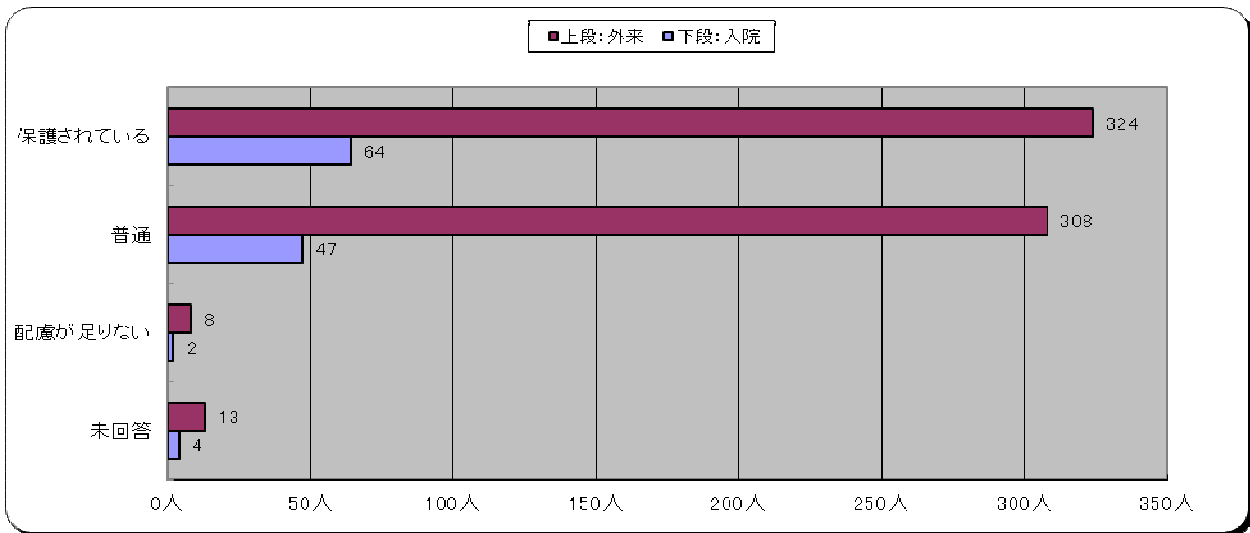


5. 患者さんのプライバシー保護

「保護されている」または「普通」と答えた患者さんは、外来では96.8%で前年度96.6%より0.2ポイントの増加、入院では94.9%で前年度94.2%より0.7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、外来では1.2%で前年度1.1%より0.1ポイントの増加、入院では1.7%で前年度1.0%より0.7ポイントの増加となっています。

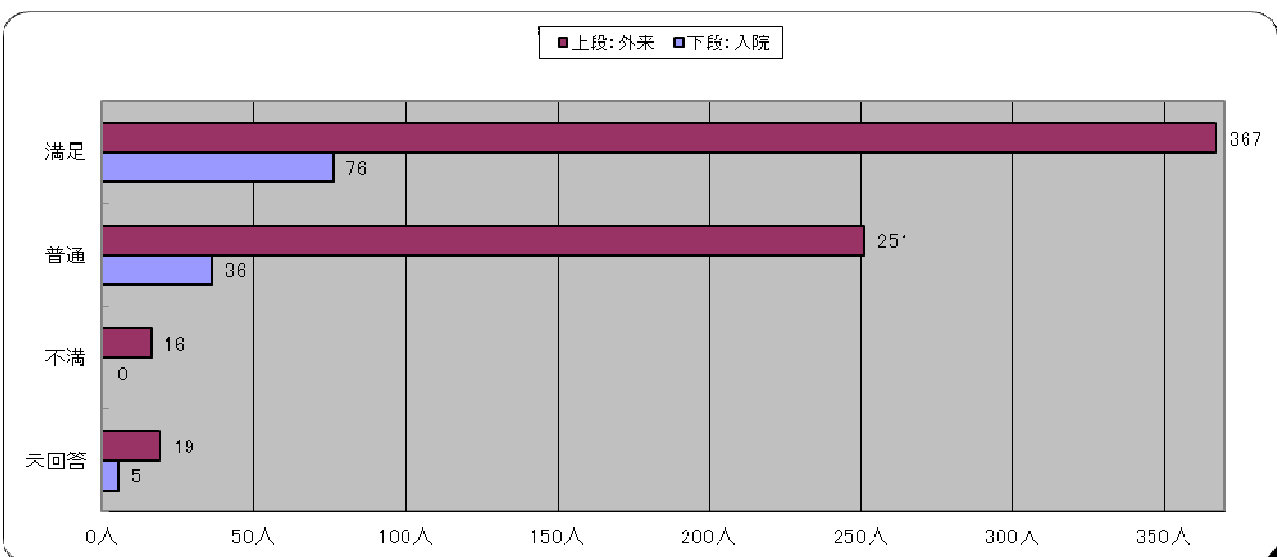
近年、個人情報に関する意識の高まりを受け、患者さんに対するプライバシーについては、できる限りの配慮をしています。「保護されている」または「普通」と答えた患者さんは、入院・外来ともに増加しています。おおむねプライバシーの保護が保たれていると考えられますが、「配慮が足りない」と答えた患者さんも、入院・外来ともに増加しています。プライバシーに関しては、さらなる配慮が必要であり、いただいたご意見を参考に対応策を検討していきます。



6. 治療に対する満足度

「満足」または「普通」と答えた患者さんは、外来では94.6%で前年度96.8%より2.2ポイントの減少、入院では95.8%で前年度94.2%より1.6ポイントの増加となっています。

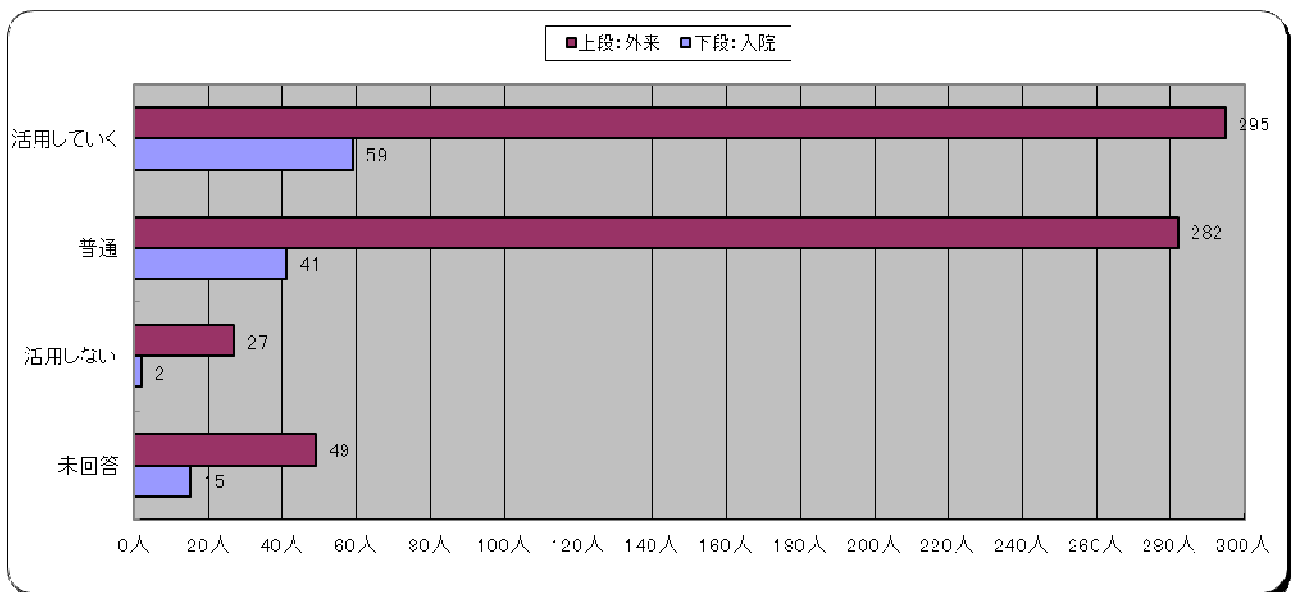
「患者さんに対して、最善の医療を行う」という市民病院の基本理念のもと、多くの患者さんから治療に対して満足が得られたという評価を受けている一方で、説明などの対応については意見もありました。



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、今年度もその充実に力を入れております。「活用していきたい」と答えた患者さんは、外来では 45.2% で前年度 30.1% より 15.1 ポイントの増加、入院では 50.4% で前年度 40.8% より 9.7 ポイントの増加となっています。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、50.4% の入院患者さんと 45.2% の外来患者さんに期待を寄せていただいています。

未回答の患者さんも前年度と比較して外来では 25.4 ポイント、入院で 13.4 ポイント減少しました。地域医療連携室を活用していくという患者さんがさらに増えていくよう、さらなる PR に努力していきます。



■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. 看護師の応対は適切でしたか。(応対)
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)

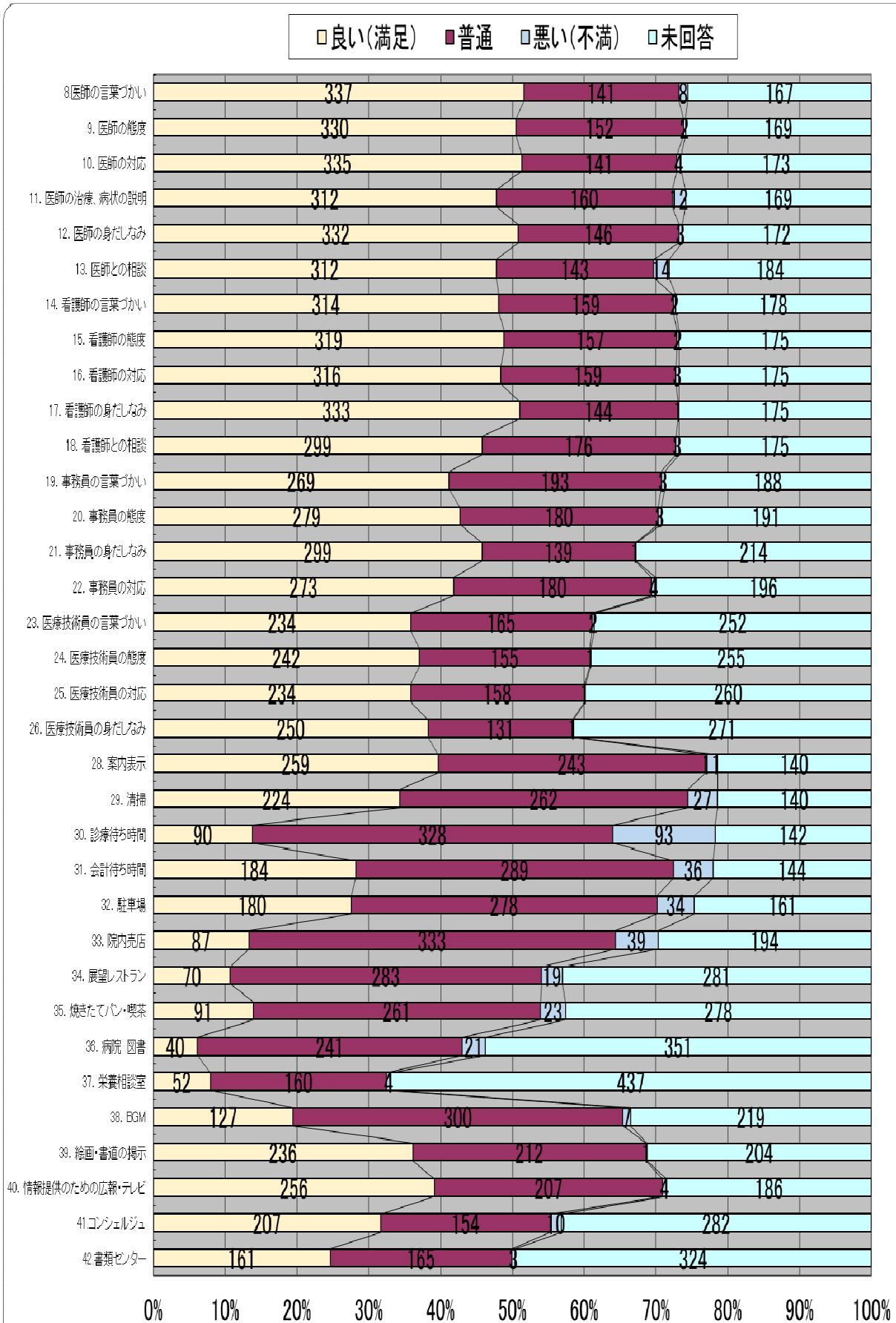
【医療技術員について】

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)

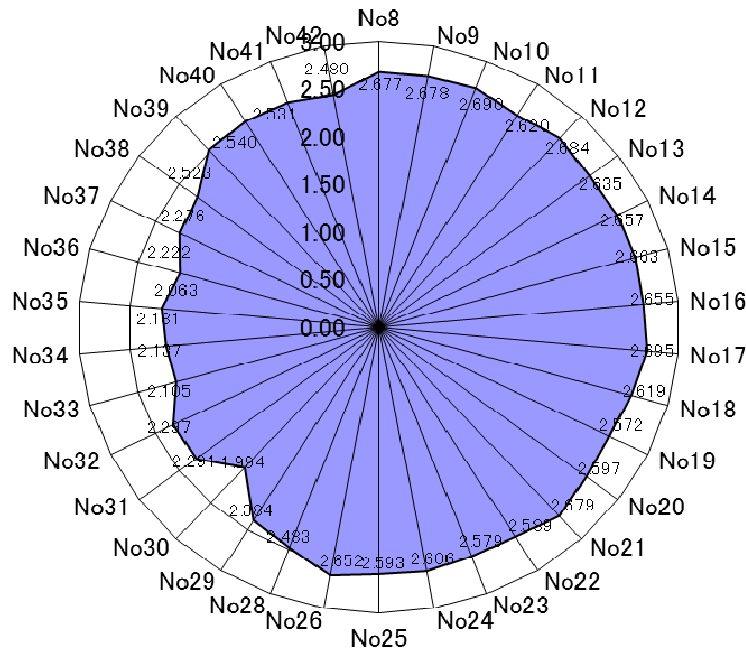
【病院の設備・環境について】

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. 8階ひだまり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(要予約)を利用されてみて、どうでしたか。(栄養相談室)
38. 病院内に流れている音楽(BGM)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、どう思いますか。(広報)
41. 当院では、今年の10月からホスピタルモールの総合受付にコンシェルジュを配置しましたが、どう思いますか。(コンシェルジュ)
42. 当院では、今年の2月からホスピタルモールの一角に書類センターを設置しましたが、どう思いますか。(書類センター)

【外来満足度調査 回答結果】 n=653



【外来満足度調査 個別設問評価】



総合評価（外来）3点満点：2.50

※平成26年度の総合評価（外来）3点満点：2.47

前年度に比べ、全体として0.03ポイント評価が上がりました。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前年度と同様、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ついては、マンパワーの項目と比較して一部で評価が低くなっています。診療待ち時間については、前年度同様1.99で全項目の中で唯一2.0ポイントに達していません。ただ、会計待ち時間については、2.29で前年度2.24より0.05ポイントではありますが、評価は上がりました。

8階展望レストランについては、昨年12月にリニューアル、メニューを一新して、前年度2.02から2.14と0.12ポイント評価が上がりました。また、前年度の調査では2.5ポイント以上の項目はありませんでしたが、今年度については、ボランティアの皆さんによる絵画・書道の掲示、院内広報（外待合のテレビ）、コンシェルジュの項目で2.5ポイント以上の評価をいただくことができました。

今年度の調査では、昨年10月より正面玄関にコンシェルジュを配置し、今年2月よりホ

スピタルモールの一角に書類センターを設置しましたので、新たに項目を追加しました。コンシェルジュは 2.53、書類センターは 2.48 の評価となっています。以上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。

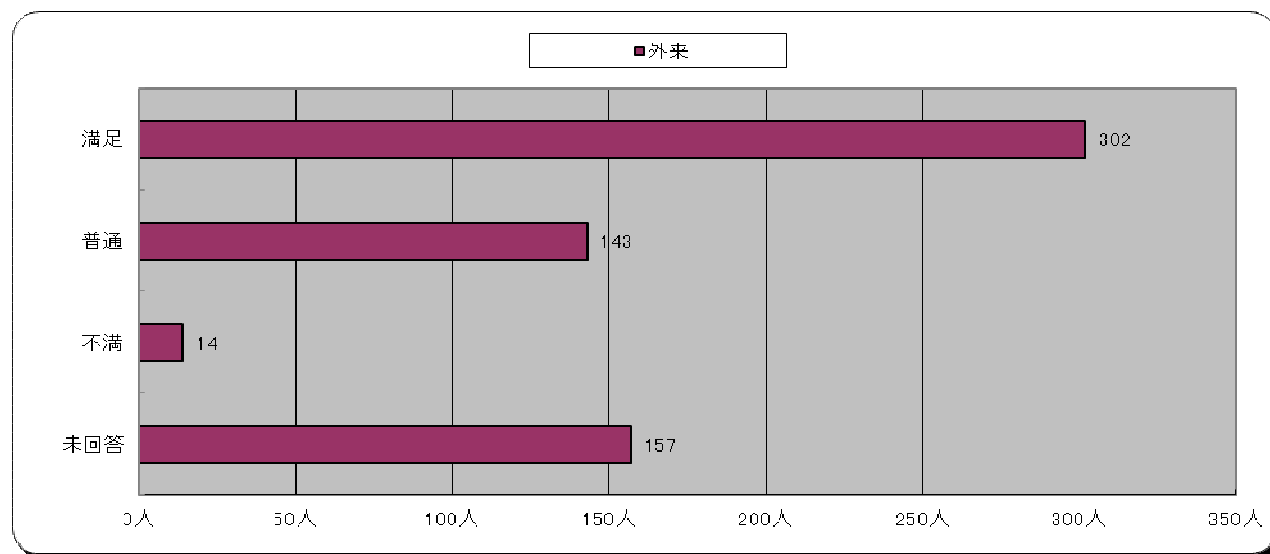
■設問 4 ■病院の待ち時間対策について、外来を受診された患者さんに「認知度」及び「満足度」をお聞きします。

①外来待合室にある診察番号表示

昨年 1 月より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」または「普通」と答えた患者さんの割合は 72.2% で前年度 61.3% より 10.9 ポイントの増加、「不満」と答えた患者さんの割合は 2.3% で前年度 34.7% より 32.4 ポイントの減少となっています。

今回の調査では、未回答の患者さんの割合が 2 割ほど増えており、「満足」または「普通」と回答した患者さんからも、自由記載欄には、こうして欲しいといった要望が出されています。



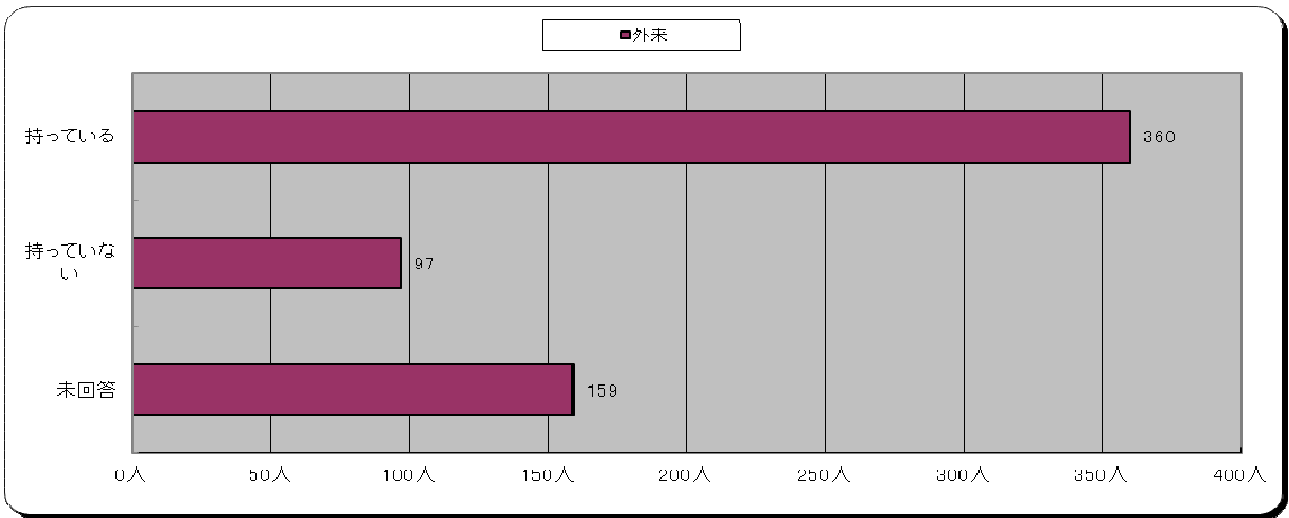
②まもなくコール

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番号を登録すると、「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. 携帯電話をお持ちですか。

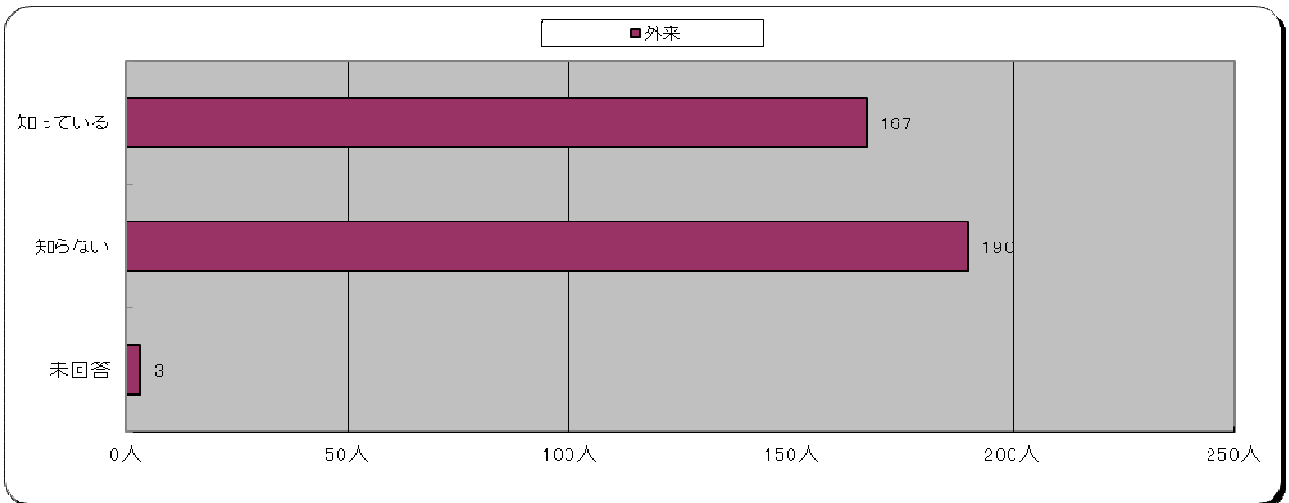
サービスをご利用いただくために携帯電話が必要なことから、携帯電話を持っている

かどうか調査しました。携帯電話を持っていると答えた患者さんの割合は58.4%で、約6割の方が持っています。



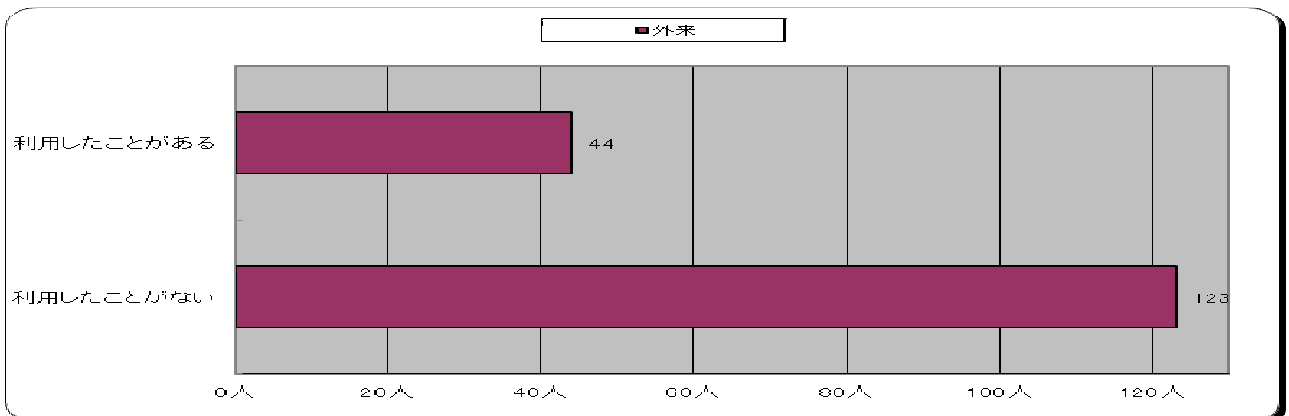
イ. 「まもなくコール」についてご存知ですか。（携帯電話を所持している方対象）

携帯電話を持っていると答えた患者さんのうち、サービスを知らないと答えた方の割合は52.8%と半数を占めています。まだまだ認知度が低く、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。



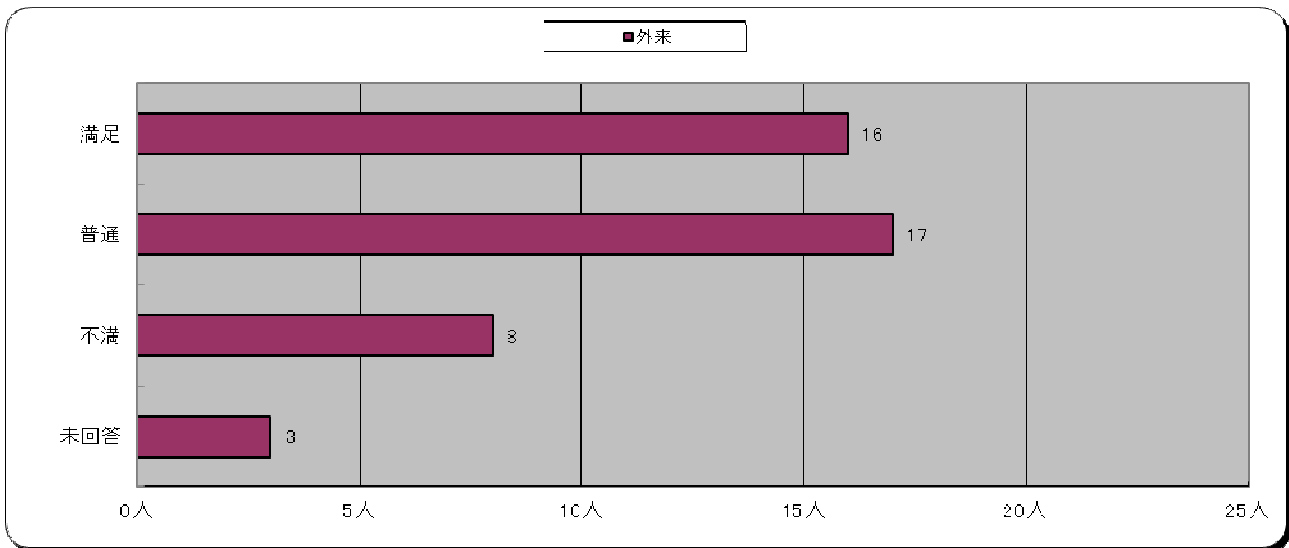
ウ. 「まもなくコール」を利用したことがありますか。（知っている方対象）

サービスを知っていると答えた患者さんのうち、利用したことがある方の割合は26.3%で前年度39.8%より13.5ポイントの減少となっています。



エ. 「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」または「普通」と答えた方の割合は 75.0%で、前年度 92.7%より 17.7 ポイントの減少となっています。

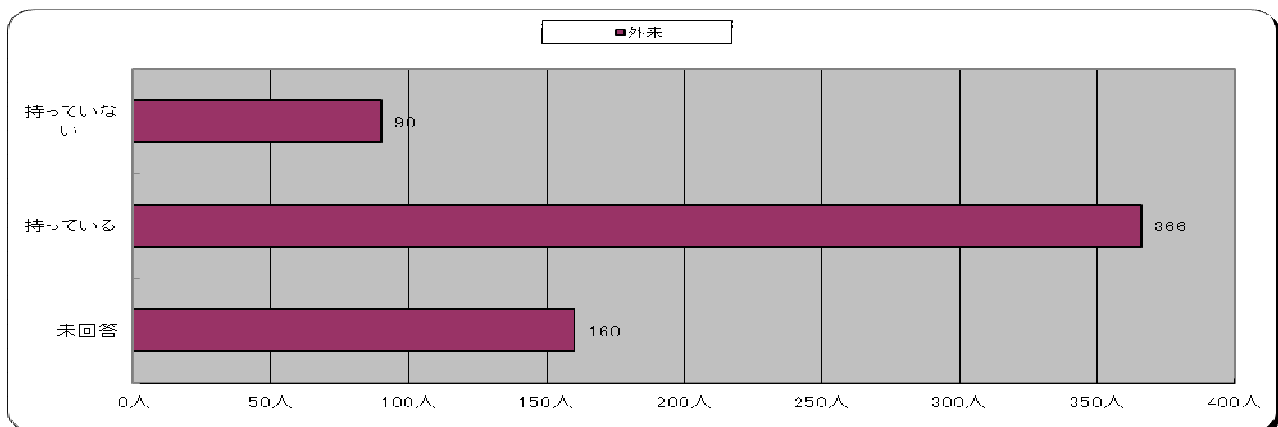


③お呼び出し状況確認サービス

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. 携帯電話はお持ちですか。

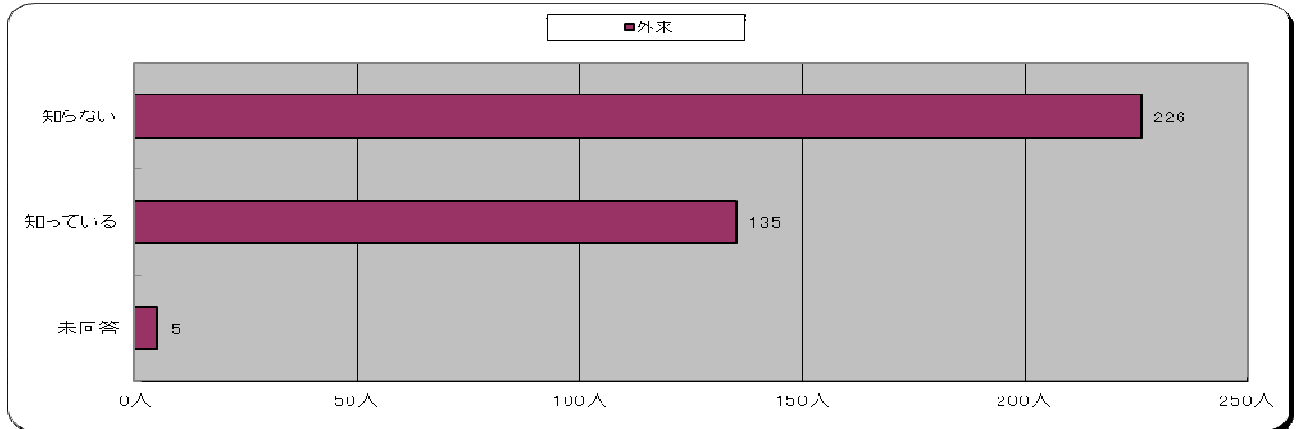
サービスをご利用いただくために携帯電話が必要なことから、携帯電話を持っているかどうか調査しました。携帯電話を持っていると答えた患者さんの割合は 59.4%で、約 6 割の方が持っています。



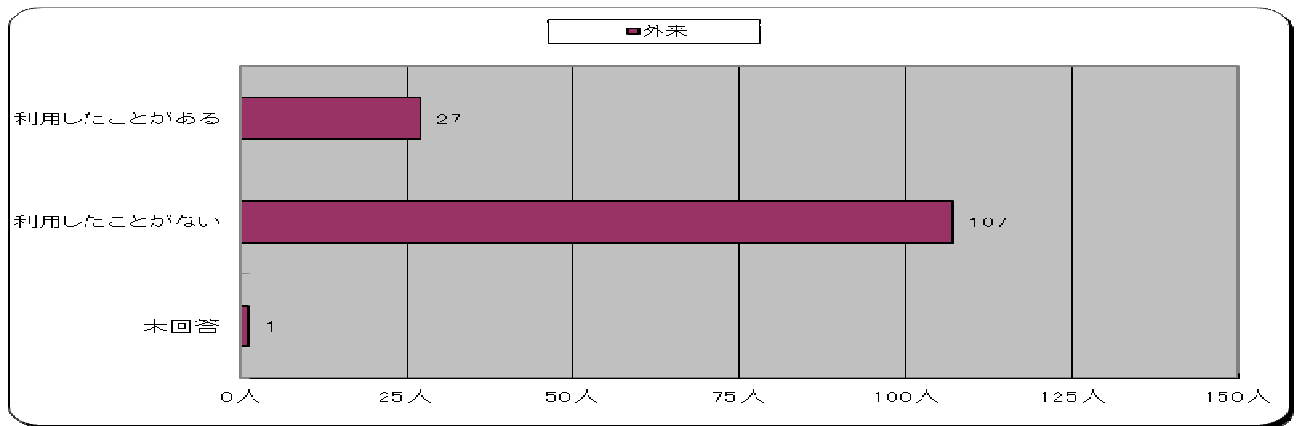
イ. 「お呼び出し状況確認サービス」についてご存知ですか。(携帯電話を所持している方対象)

携帯電話を持っていると答えた患者さんのうち、サービスを知らないと答えた方の割合

は61.7%で、前年度の調査と同様に「まもなくコール」より認知度が低くなっています。

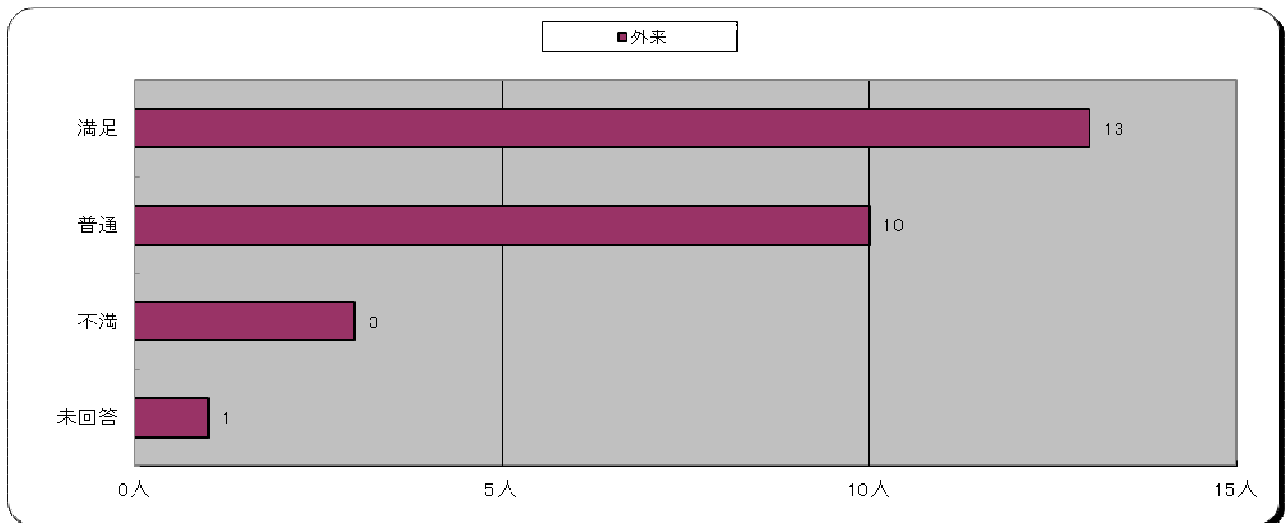


ウ. 「お呼び出し状況確認サービス」を利用したことがありますか。(知っている方対象)
 サービスを知っていると答えた患者さんのうち、サービスを利用したことがある方の割合は20.0%で、前年度28.8%より8.8ポイントの減少となっています。



エ. 「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」または「普通」と答えた方の割合は85.1%で、前年度89.4%より4.3ポイントの減少となっています。

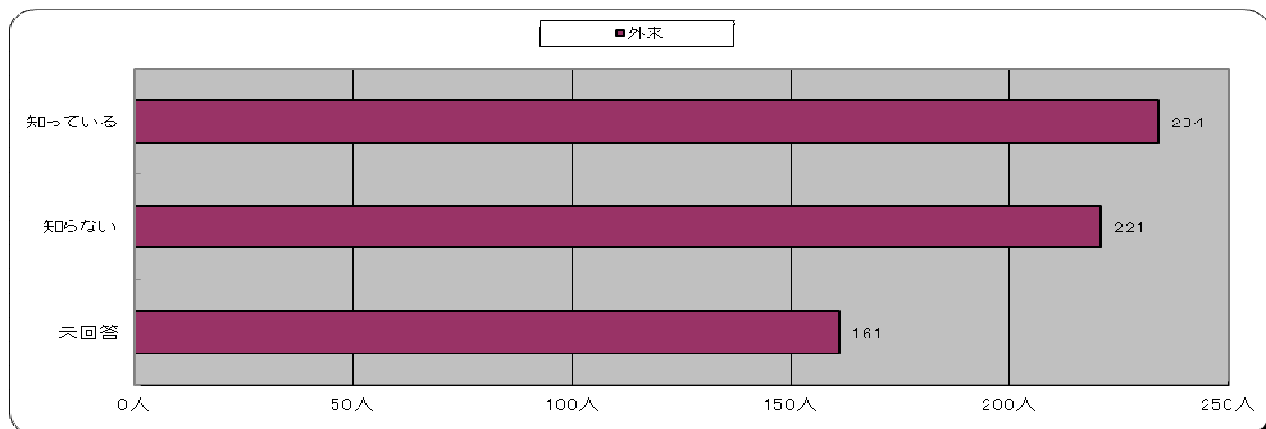


④おいでんミニ講座

患者さんに待ち時間を有効にすごしていただくために、昨年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2回行っています。

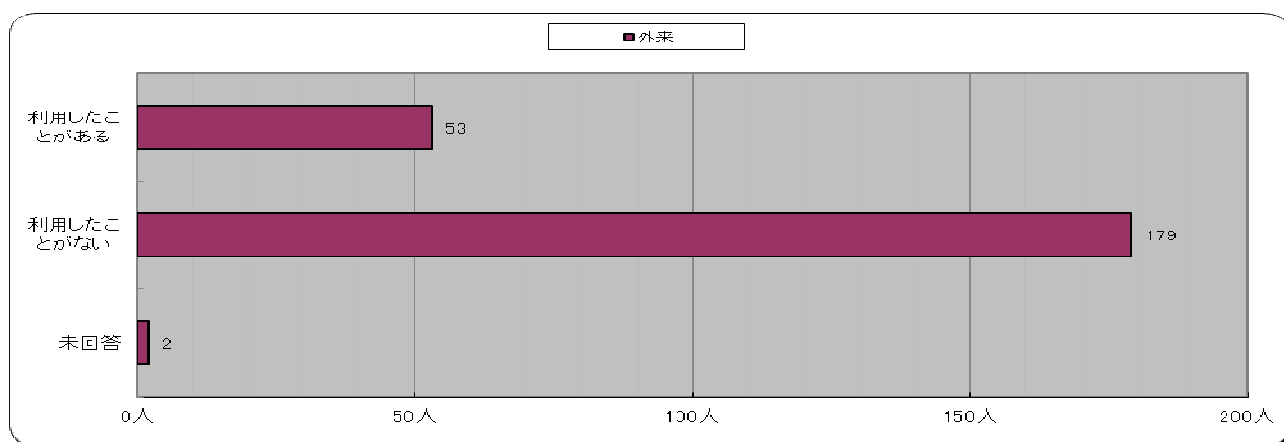
ア. 「おいでんミニ講座」についてご存知ですか。

サービスを知っていると答えた患者さんの割合は、38.0%で前年度17.8%より20.2ポイントの増加となっていて、認知度は高くなってきています。



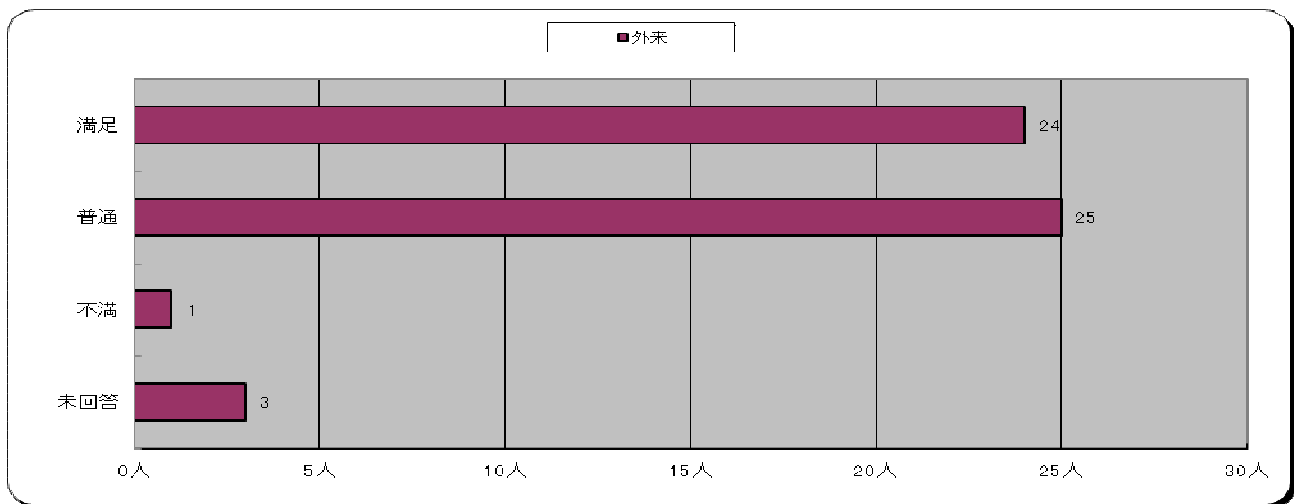
イ. 「おいでんミニ講座」を利用したことがありますか。(知っている方対象)

利用したことがある患者さんの割合は、22.6%で前年度19.4%より3.3ポイントの増加となっています。さらに患者さんにミニ講座を受講して利用していただけるような工夫の検討をしていきます。



ウ. 「おいでんミニ講座」を利用した方の満足度

「満足」と答えた患者さんの割合は、45.3%で前年度25.0%より20.3ポイントの増加となっています。認知度も高まってきて、患者さんからも講座内容に関する要望が出てきています。さらに講座の内容を充実していけるよう検討していきます。



■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しょうか。（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応対しましたか。(態度)
25. 薬剤師の応対は親切で丁寧でしたか。(応対)
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応対しましたか。(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)

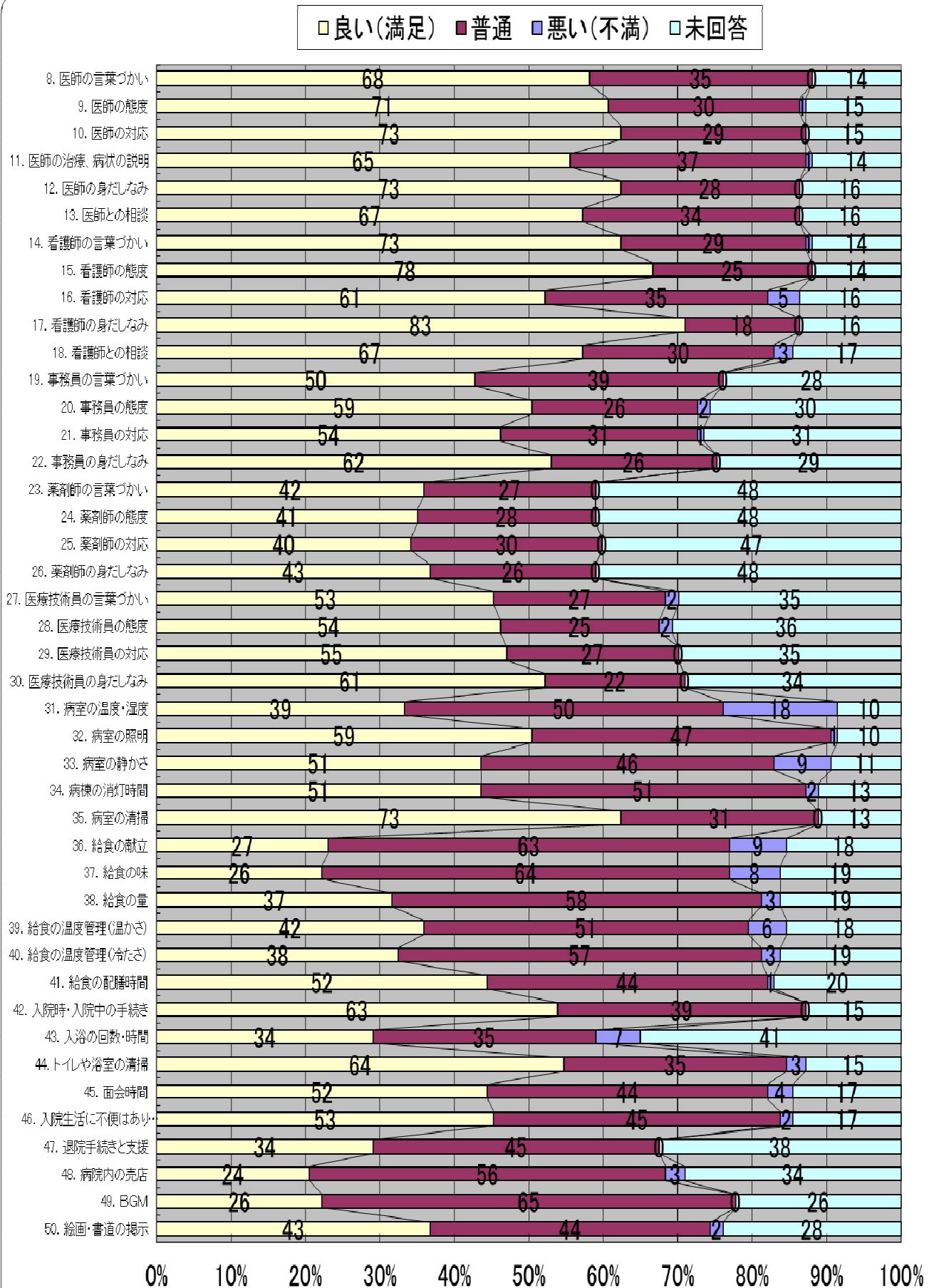
【病院給食(食事)について】

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)

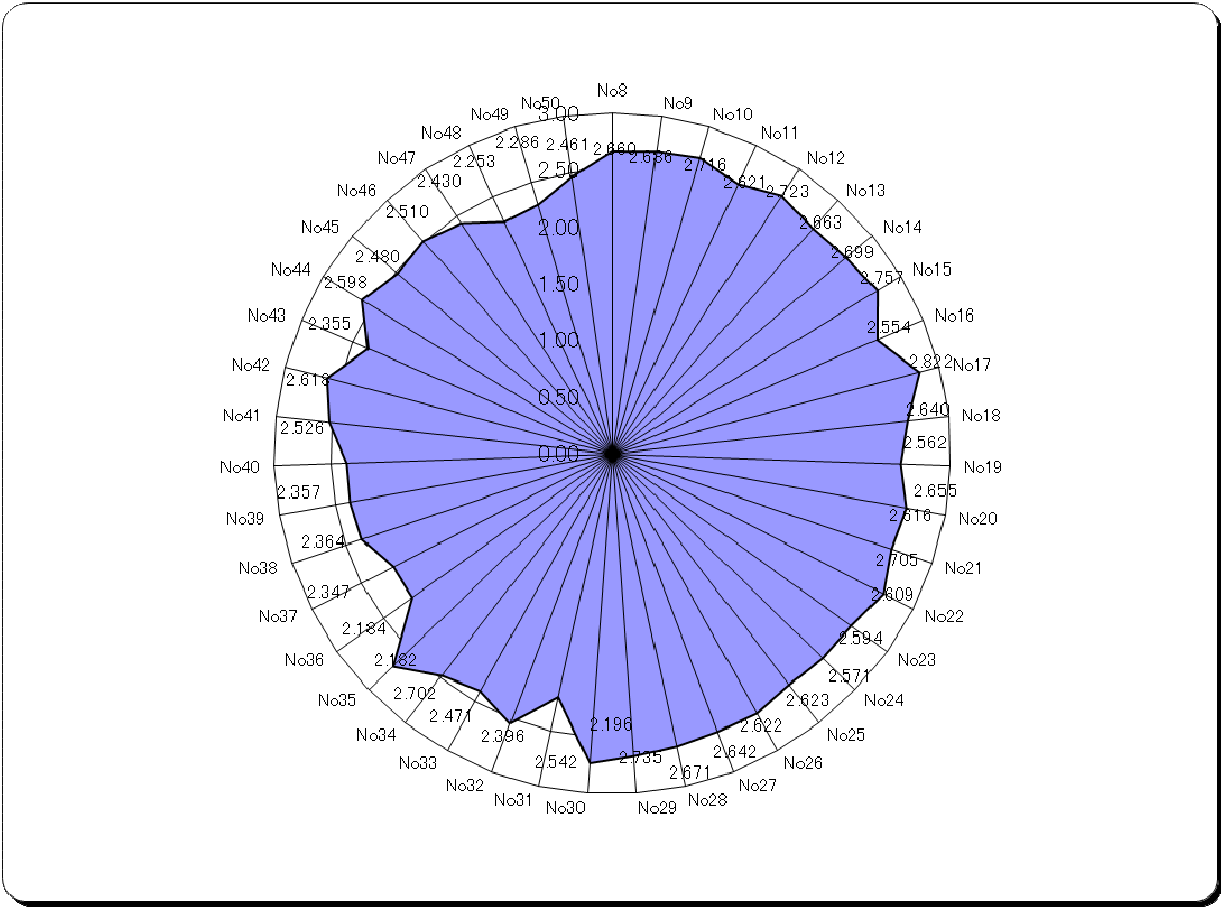
【入院生活全般】

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=117



【入院満足度調査 個別設問評価】



総合評価（入院）3点満点：2.54

※平成26年度の総合評価（入院）3点満点：2.50

前年度に比べ、全体として0.04ポイント評価が上がりました。外来調査と同様、No.8からNo.30までの、医師、看護師、薬剤師、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、「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。

また、病院のアメニティなどの項目のうち、病室の清掃については、前年度2.49から2.70と0.21ポイント、トイレや浴室の清掃については、前年度2.46から2.60と0.14ポイントと清掃に関する評価は上がりました。その反面、病室の温度については、前年度2.29から2.20と0.09ポイント評価が下がりました。

調査の結果から、院内における病室等の居住性を高め、患者さんが療養に集中できる環境を整えていく必要があります。

【総括】

昨年1月より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。昨年5月より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、前年度に引き続き、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。

さらに昨年10月よりコンシェルジュを正面玄関に配置し、今年2月より書類センターをホスピタルモールに設置しました。これらの項目につきましても、患者満足度調査に項目を追加して、患者さんからのご意見をいただきました。

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。