

平成 28 年度患者満足度調査結果報告書

平成 28年 9 月
蒲 郡 市 民 病 院

平成 28 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ますとともに、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 28 年 7 月 11 日（月）～平成 28 年 7 月 15 日（金）
（前年度は平成 27 年 7 月 15 日、22 日の 2 日間実施）

アンケート回答数

[外来] 回答数 1,562 件（実施日の外来患者数 3,001 人に対する回答率 52.0%）
※平成 27 年度の回答数 653 件及び回収率 49.5%

[入院] 回答数 155 件（実施日の入院患者数 308 人に対する回答率 50.3%）
※平成 27 年度の回答数 117 件及び回答率 54.2%

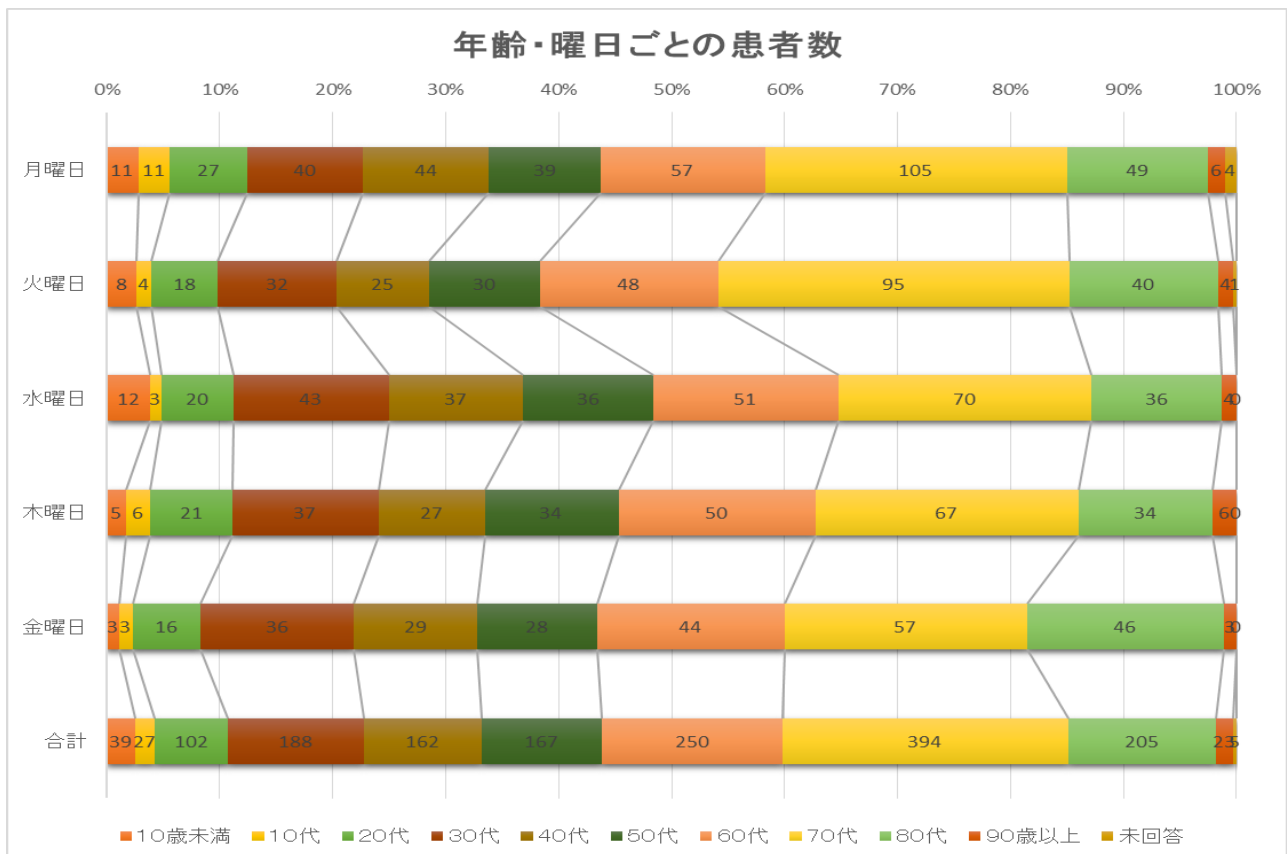
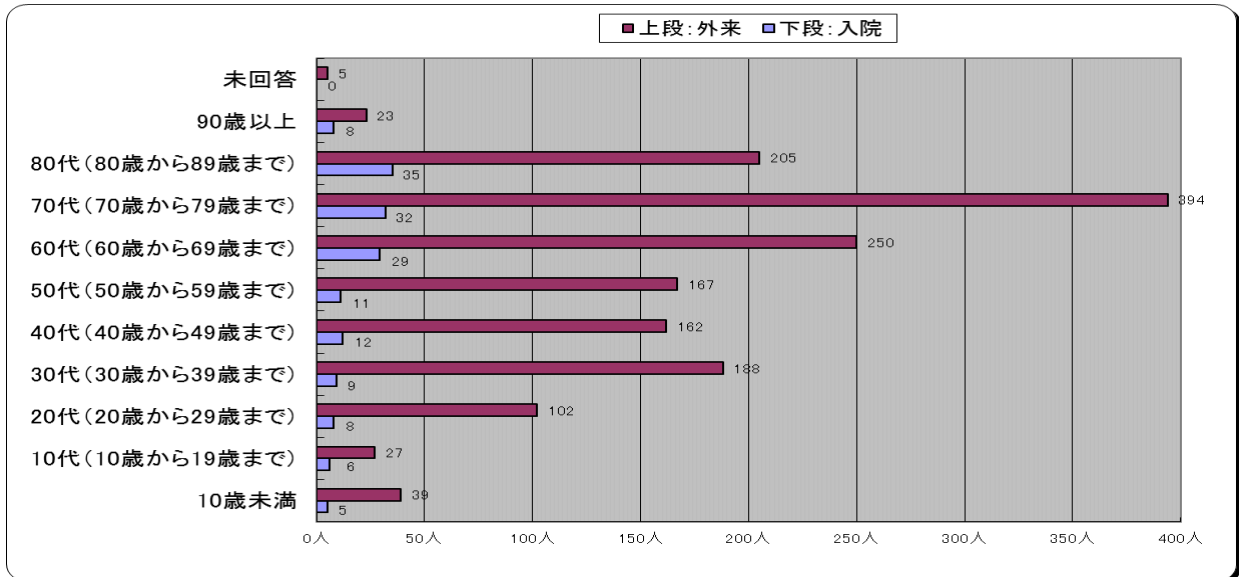
※外来結果につきましては曜日ごとの集計も掲載しております。

集計結果

■設問1 ■年齢・性別・住所について

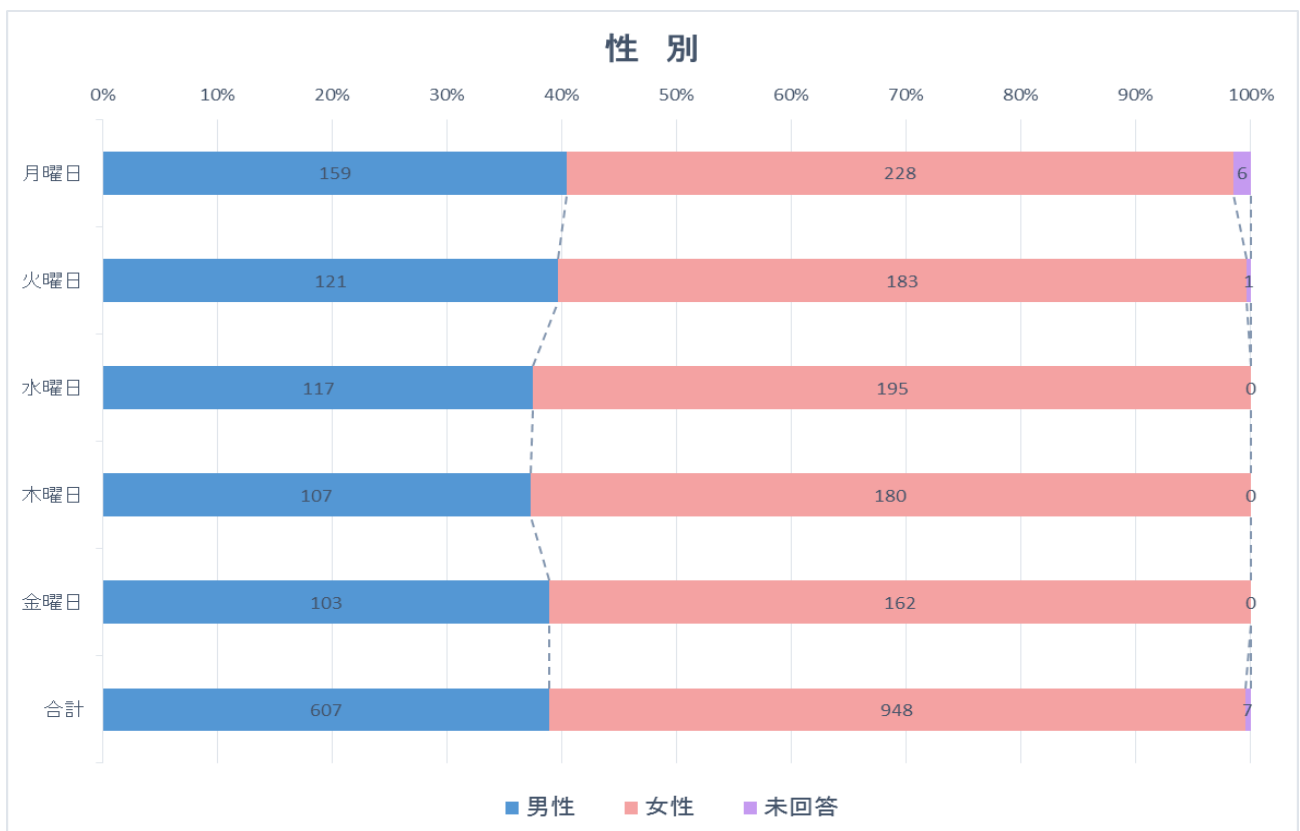
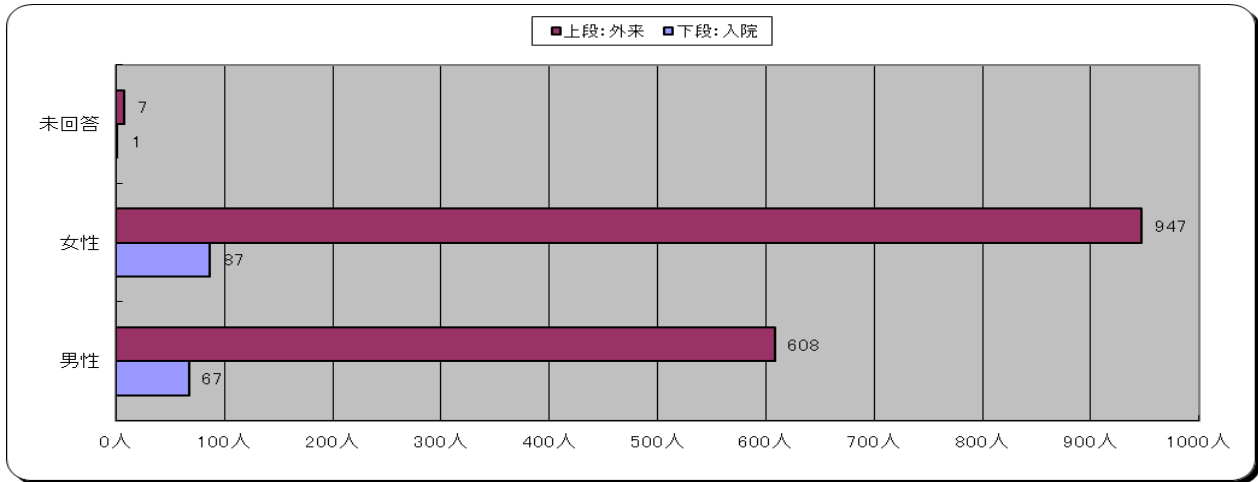
1. 年齢 (年代)

60歳以上の患者さんが占める割合は、外来では55.8%で前年度55.0%より0.8ポイントの増加、入院では67.1%で前年度75.2%から8.1ポイントの減少となっています。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。また、外来では特に70代の患者数が最も多くなっています。



2. 性別

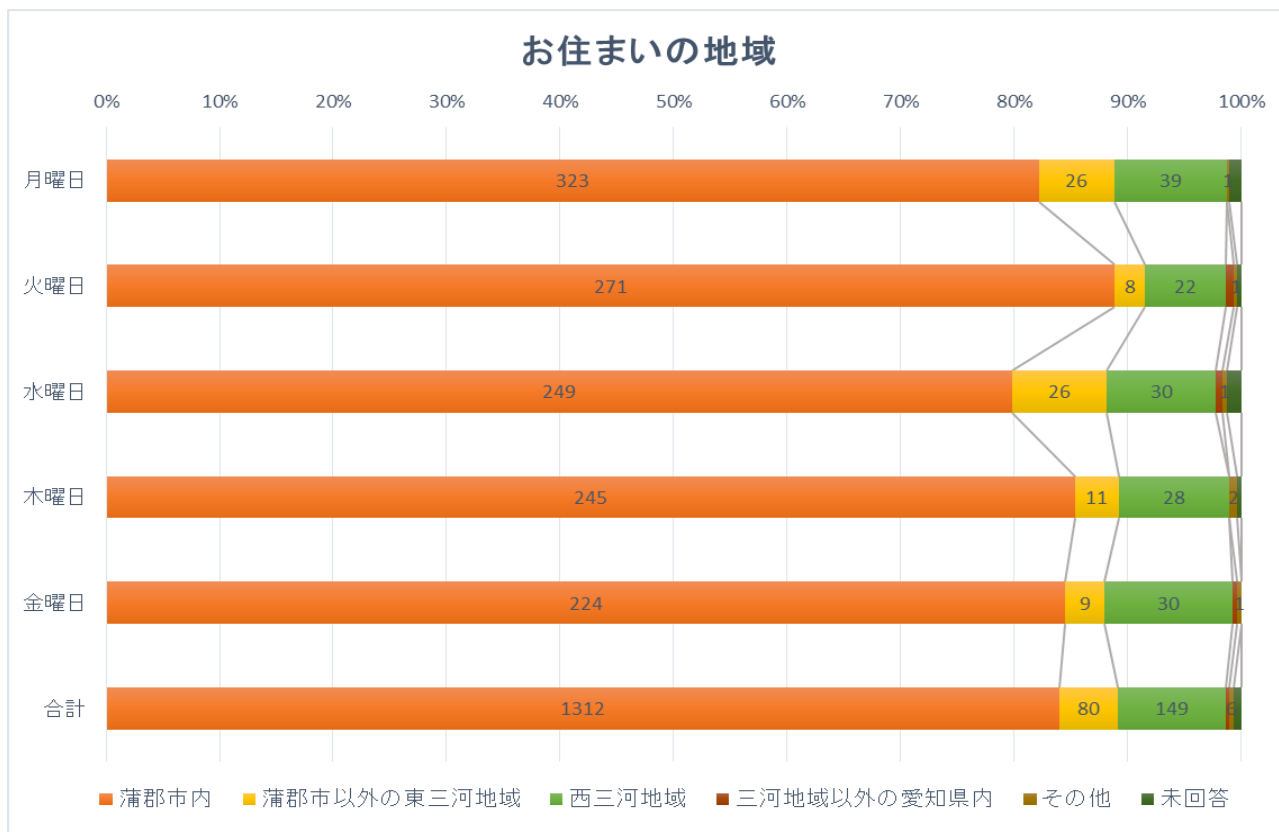
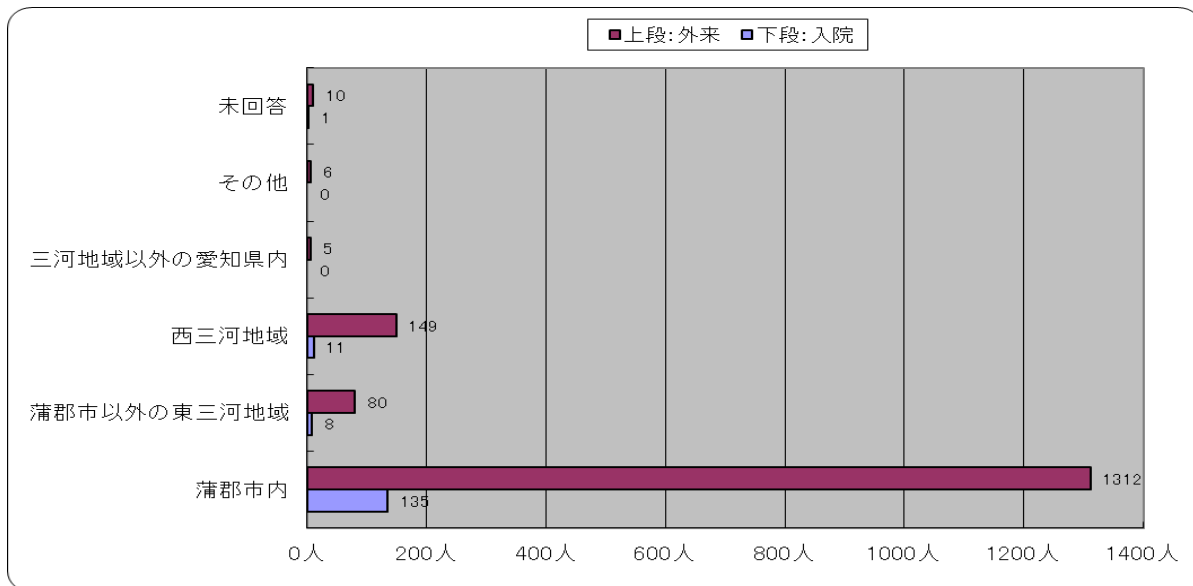
女性の占める割合は、外来では 60.6%で前年度と同率であり、入院では 56.1%で前年度 56.4%から 0.3 ポイントの減少となっています。外来、入院ともに女性の患者さんが多いですが、性別に極端な片寄りはありません。



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で84.0%、入院で87.1%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、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、静岡県、岐阜県にお住まいでした。



■設問2 ■市民病院に関すること

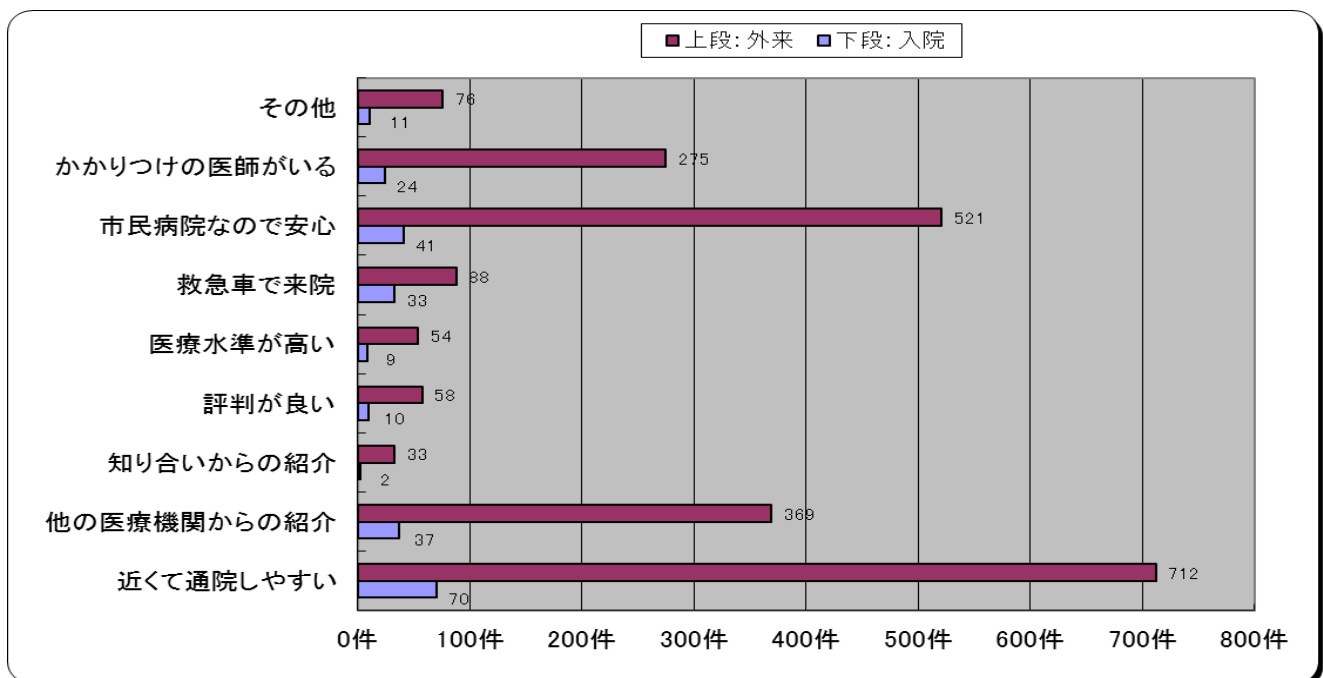
4. 当院を選んだ理由（複数回答有）

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、32.6%で前年度と同率、「市民病院なので安心」と答えた患者さんは、23.8%で前年度24.1%より0.3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、16.9%で前年度15.1%より1.8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、12.6%で前年度13.8%より1.2ポイントの減少となっています。

また、入院についても、前年と同様に「近くて入院しやすい」、「市民病院なので安心」、「他の医療機関からの紹介」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、29.5%で前年度26.8%より2.7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、17.3%で前年度23.5%より6.2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、15.6%で前年度14.8%より0.8ポイントの増加となっています。

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。

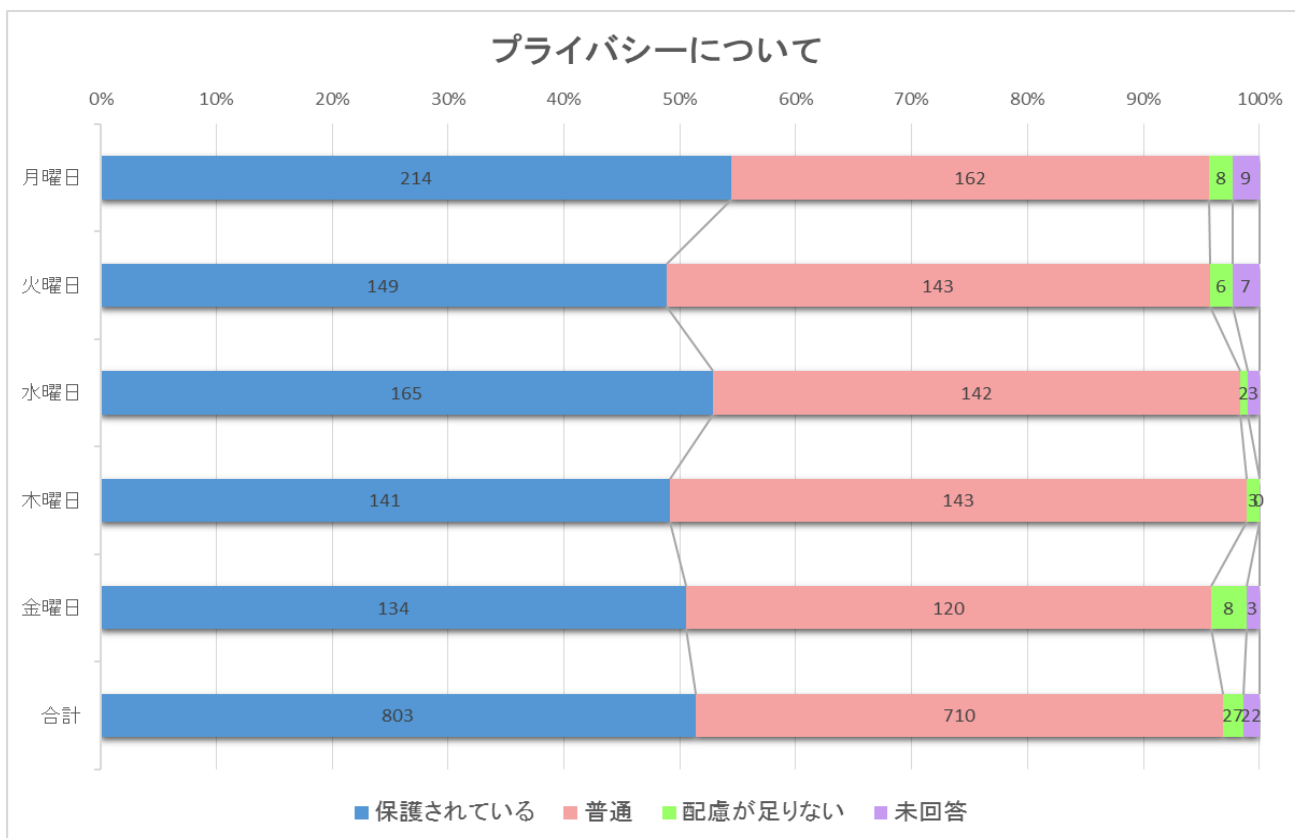
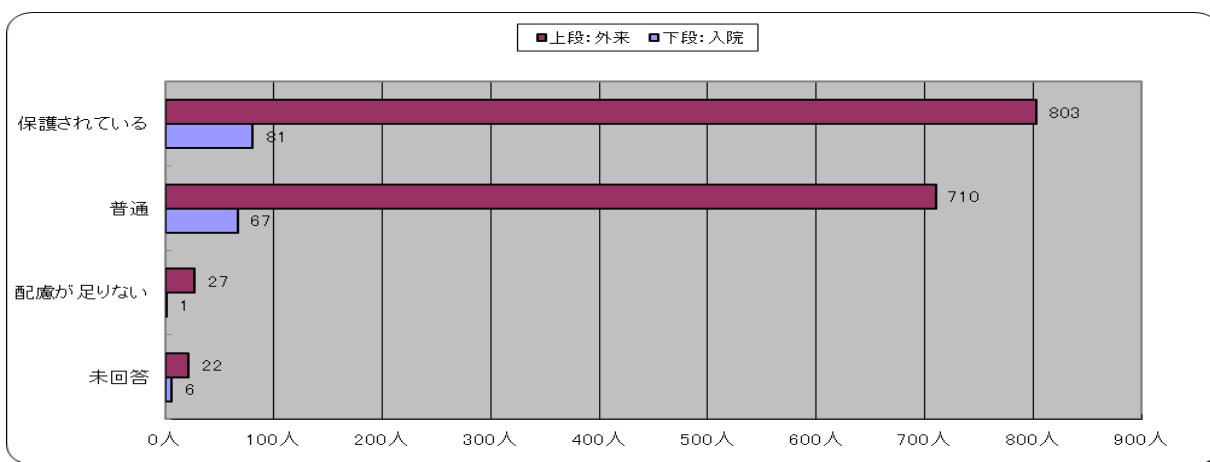


5. 患者さんのプライバシー保護

「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96.9%で前年度96.8%より0.1ポイントの増加、入院では95.5%で前年度94.9%より0.6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1.7%で前年度1.2%より0.5ポイントの増加、入院では0.6%で前年度1.7%より1.1ポイントの減少となっています。

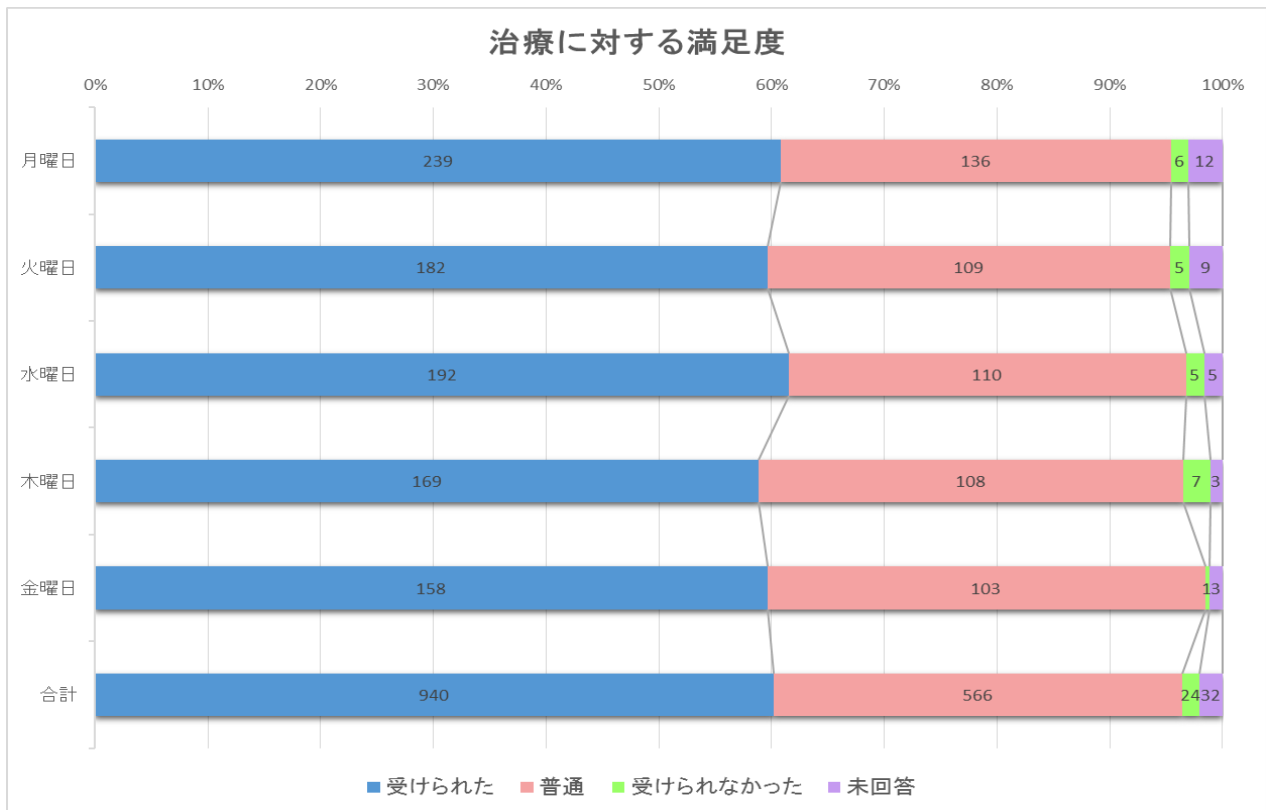
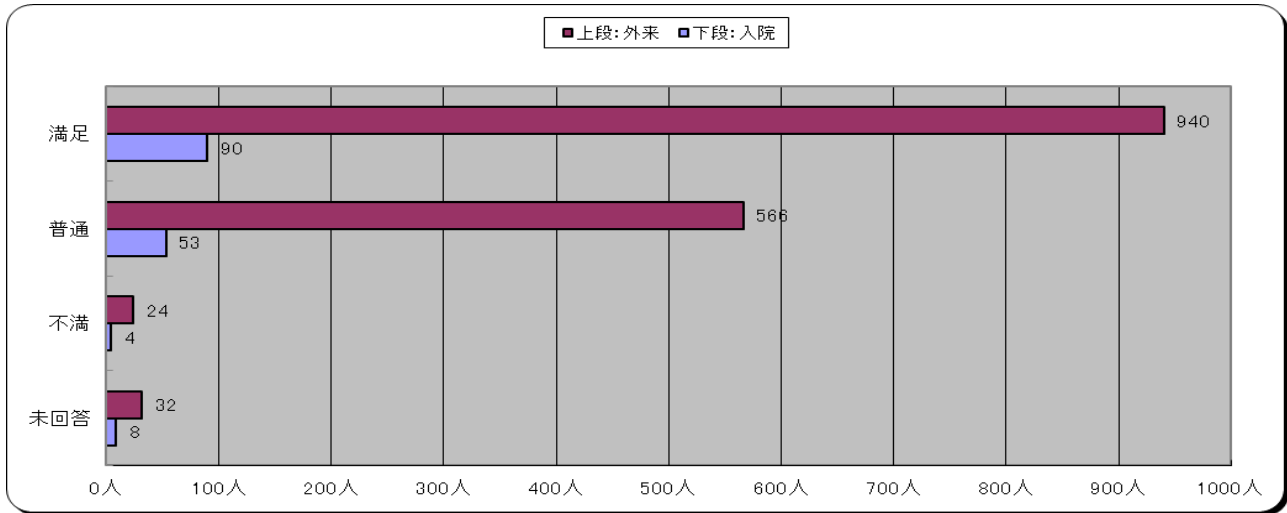
近年、個人情報に関する意識の高まりを受け、患者さんに対するプライバシーについては、できる限りの配慮をしています。今回市内在住の患者さんから、大きな声で名前を呼ばないでほしいというご意見を複数いただきました。プライバシーに関しては、さらなる配慮が必要であり、いただいたご意見を参考に対応策を検討していきます。



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96.4%で前年度94.6%より1.8ポイントの増加、入院では92.3%で前年度95.8%より3.5ポイントの減少となっています。

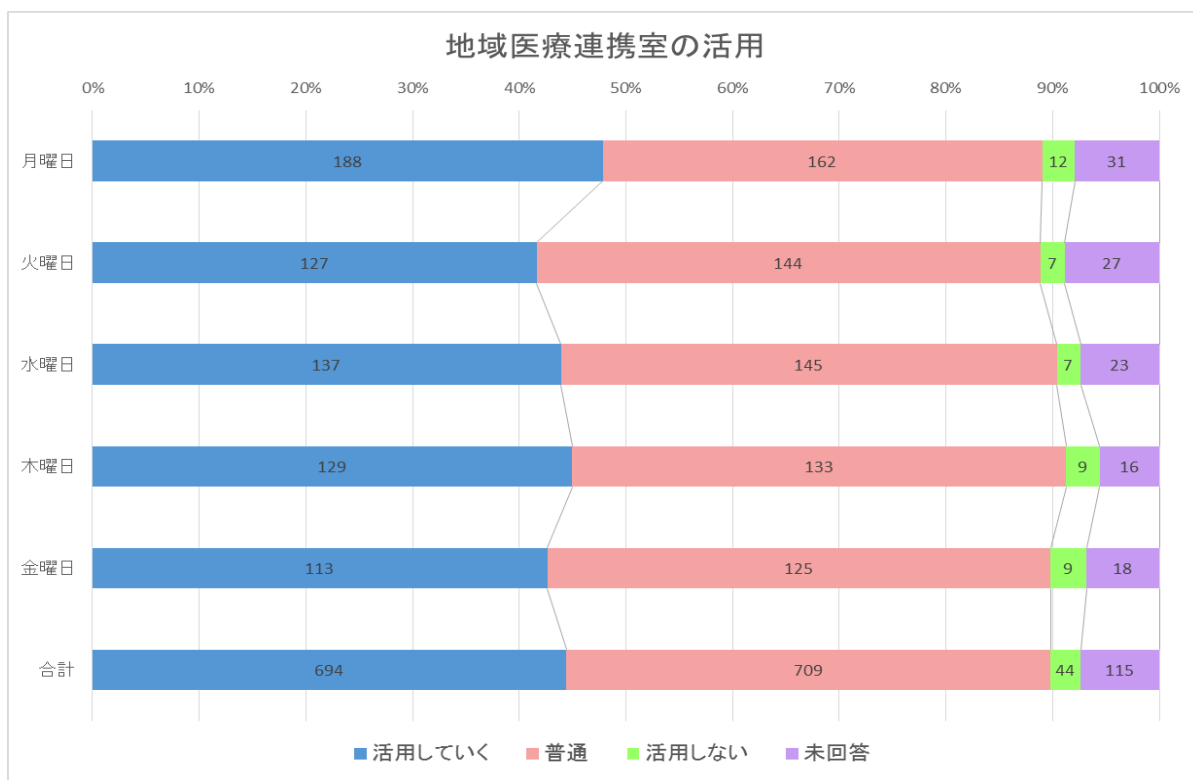
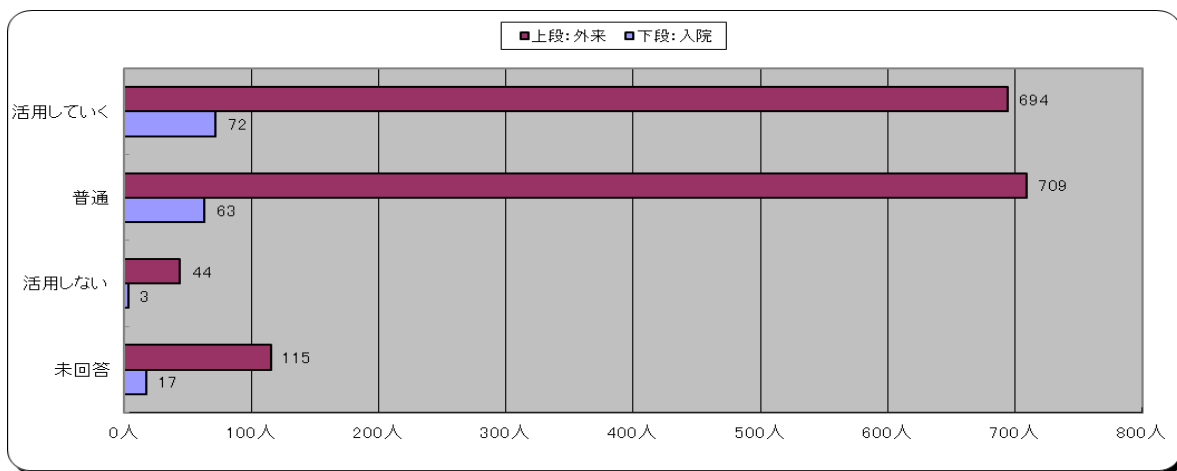
「患者さんに対して、最善の医療を行う」という市民病院の基本理念のもと、多くの患者さんから治療に対して満足が得られたという評価を受けている一方で、説明などの対応については意見もありました。



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 44.4%で前年度 45.2%より 0.8 ポイントの減少、入院では 46.5%で前年度 50.4%より 3.9 ポイントの減少となっています。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、退院後の生活に対する関心が高いことが伺えます。

未回答の患者さんも前年度と比較して外来では 0.1 ポイント、入院で 6.6 ポイント減少しました。まだまだ地域連携室の役割をご理解いただけてないところもございますので、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. 医師の応対は親切で丁寧でしたか。（応対）
10. 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）
11. 医師の身だしなみは清潔感がありましたか。（身だしなみ）
12. 医師に気軽に相談できましたか。（相談）

【看護師について】

13. 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）
14. 看護師の応対は親切で丁寧でしたか。（応対）
15. 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）
16. 看護師に気軽に相談できましたか。（相談）

【事務員について】

17. 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）
18. 事務員の応対は親切で丁寧でしたか。（応対）
19. 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）

【医療技術員について】

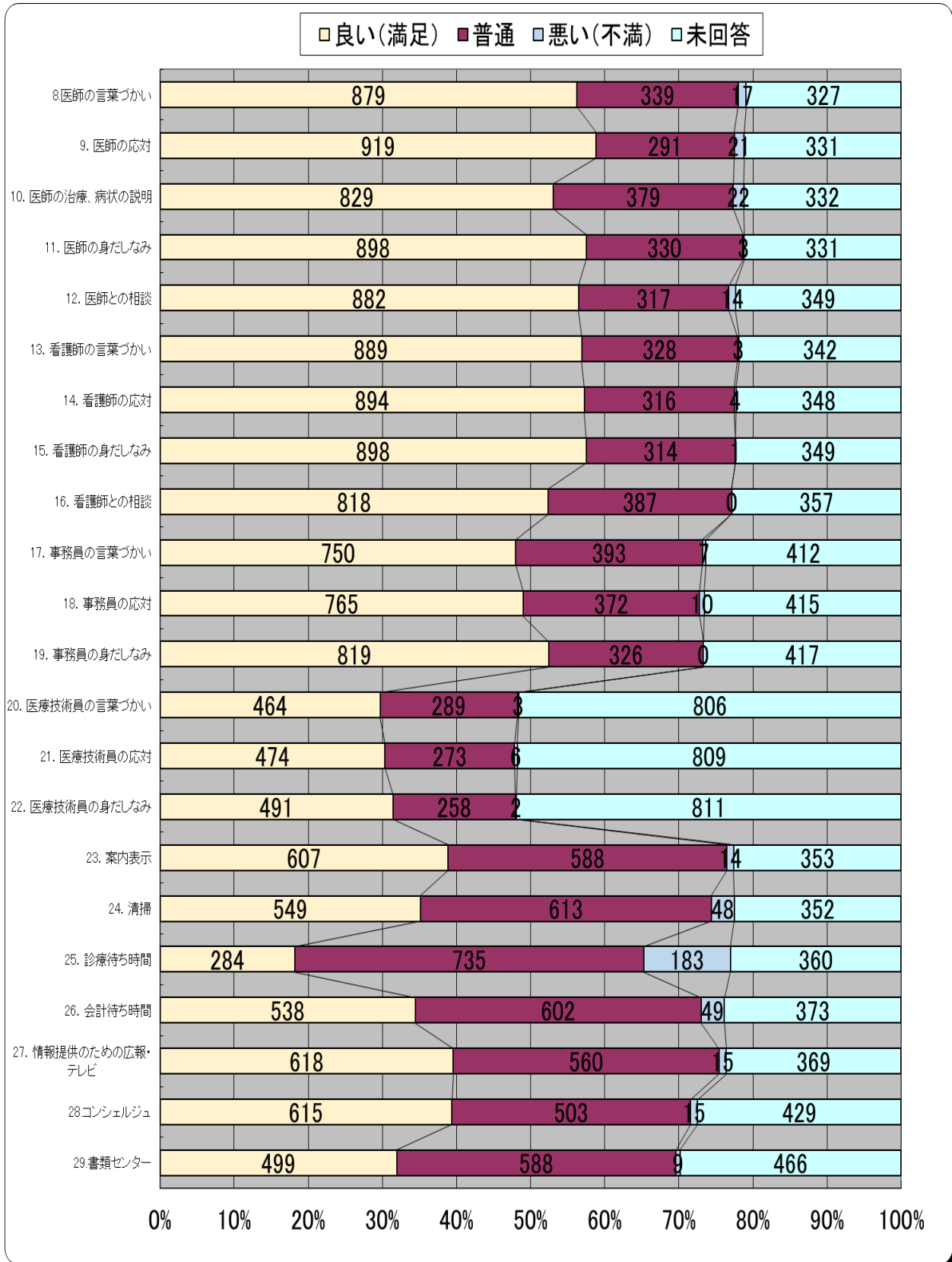
20. 医療技術員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。（言葉づかい）
21. 医療技術員の応対は親切で丁寧でしたか。（応対）
22. 医療技術員の身だしなみは清潔感がありましたか。（身だしなみ）

【病院の設備・環境について】

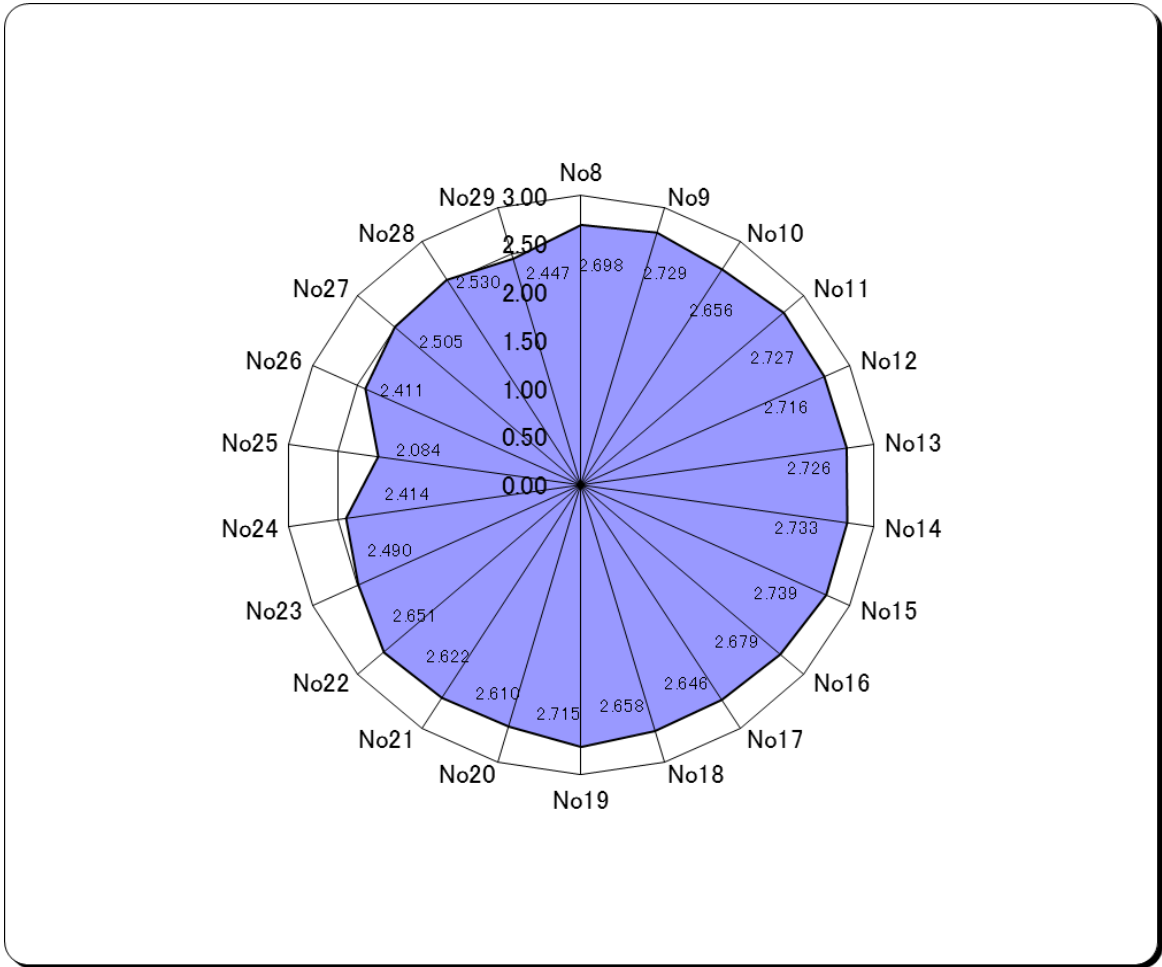
23. 案内表示（会計窓口、トイレ、売店、自動販売機など）はわかりやすいですか。（案内表示）
24. 病院内施設（トイレや待合用いすなど）は清潔感があり、快適に利用できましたか。（清掃状況）
25. 診療までの待ち時間はどうでしたか。（診療待ち時間）
26. お支払いまでの会計の待ち時間はどうでしたか。（会計待ち時間）
27. 当院では患者さんへの情報提供のため、従来の広報紙に加えテレビなどを使用していますが、どう思いますか。（広報）
28. 当院では、平成26年10月からホスピタルモールの総合受付にコンシェルジュを配置しましたが、どう思いますか。（コンシェルジュ）
29. 当院では、平成27年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=1562



【外来満足度調査 個別設問評価】



総合評価（外来）3点満点：2.59

※平成27年度の総合評価（外来）3点満点：2.50

前年度に比べ、全体として0.09ポイント評価が上がりました。No.8からNo.22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。

一方で病院設備、環境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、2.08で前年度同様全項目の中で最も低い評価となっています。ただ、会計待ち時間については、2.41で前年度2.29より0.12ポイントではありますが、評価は上がりました。

コンシェルジュは2.53、書類センターは2.45となっており、前年同様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。

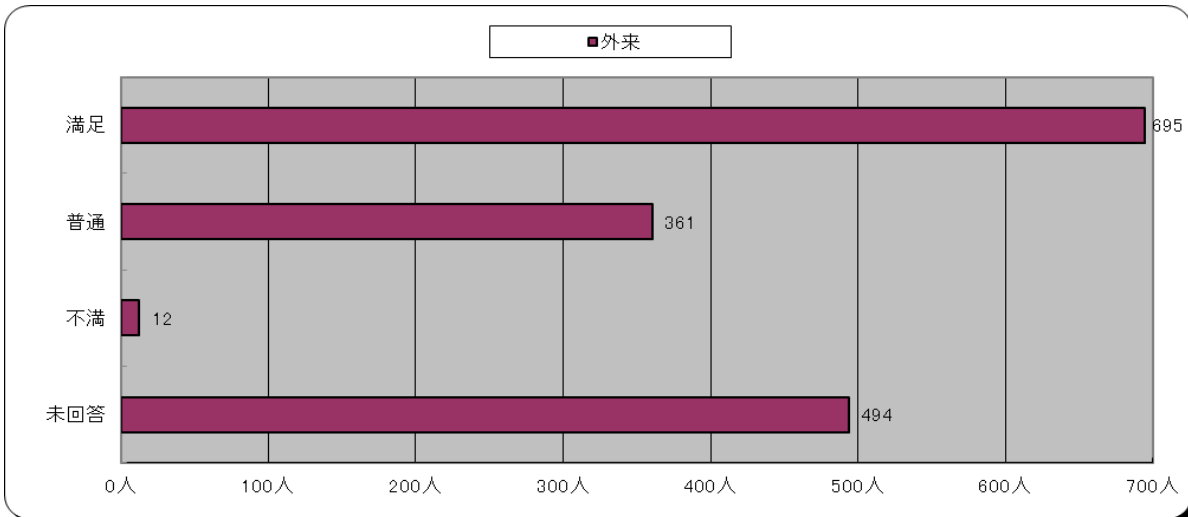
■設問4■

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

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ております。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67.6%で前年度72.2%より4.6ポイントの減少、「不満」と答えた患者さんの割合は0.7%で前年度2.3%より1.6ポイントの減少となっています。

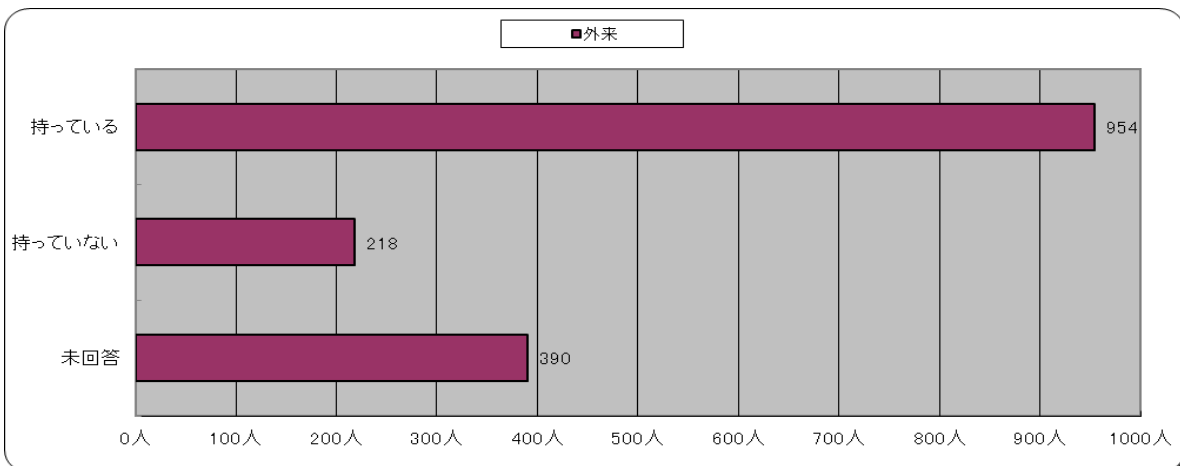


②まもなくコール

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ております。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。

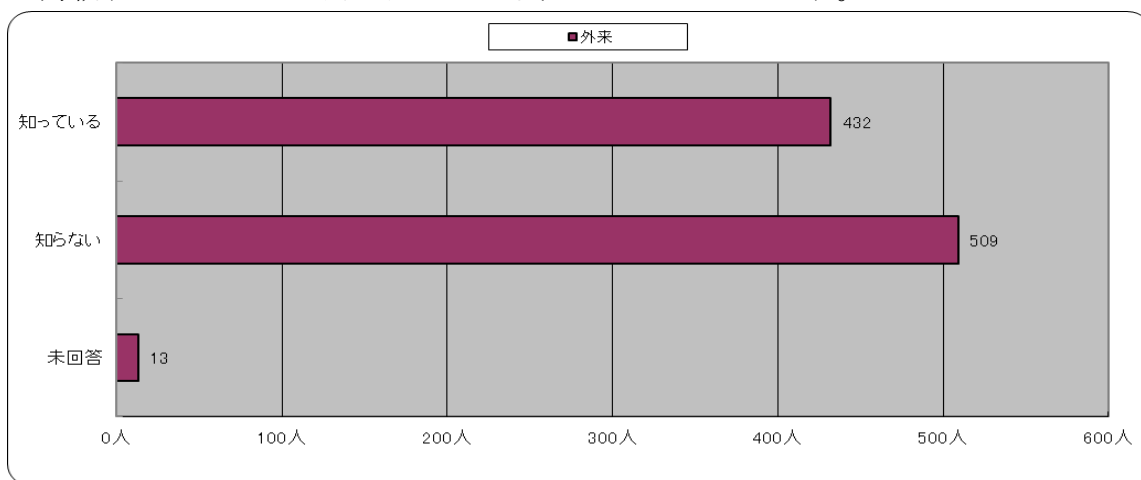
ア. 携帯電話をお持ちですか。

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61.1%で、約6割の方が持っています。



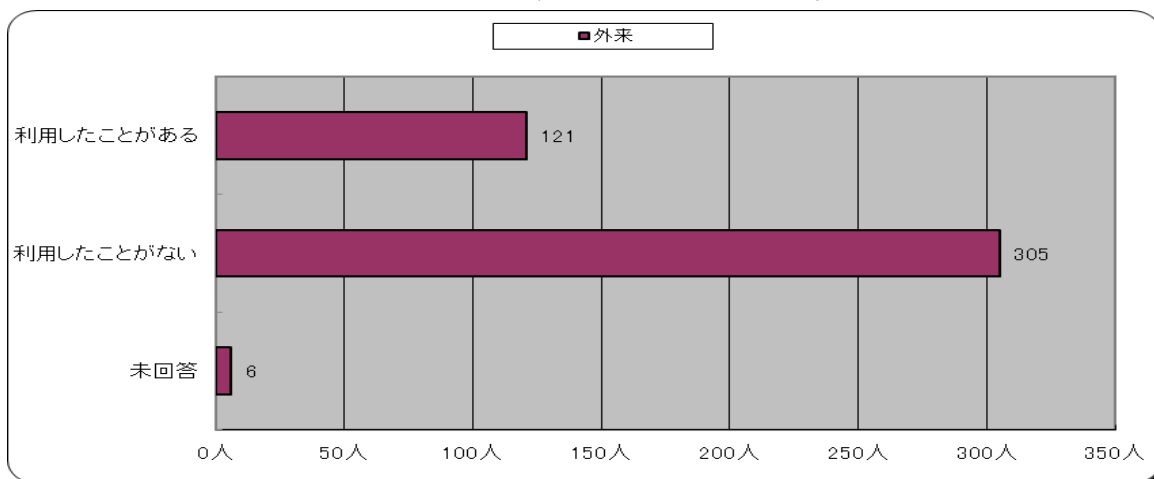
イ. 「まもなくコール」についてご存知ですか。（携帯電話を所持している方対象）

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53.4%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。



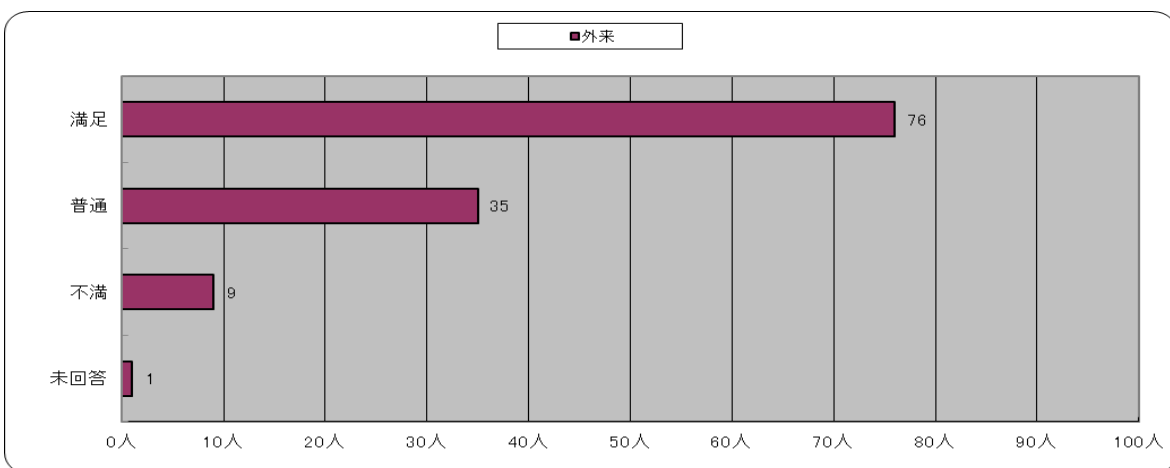
ウ. 「まもなくコール」を利用したことがありますか。（知っている方対象）

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28.0%で前年度26.3%より1.7ポイントの増加となっています。



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91.7%で、前年度75.0%より16.7ポイントの増加となっています。

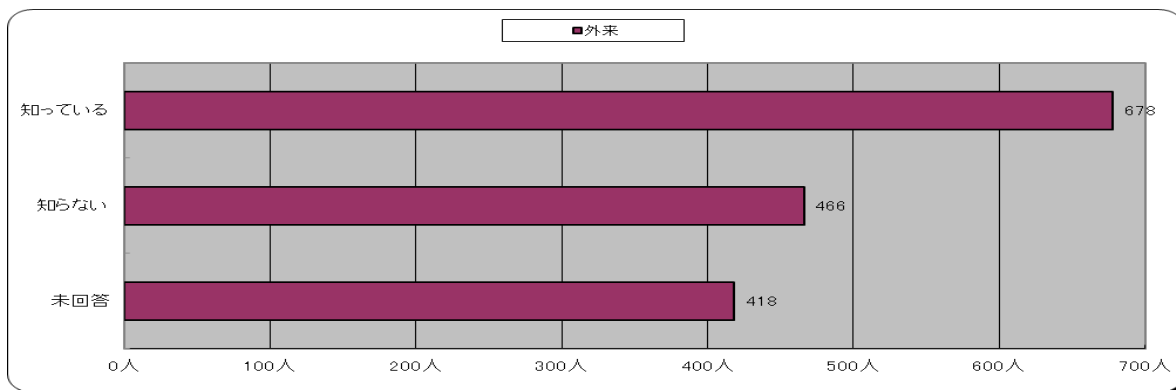


④おいでんミニ講座

患者さんに待ち時間を有効にすごしていただくために、看護師・コメディカル等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。

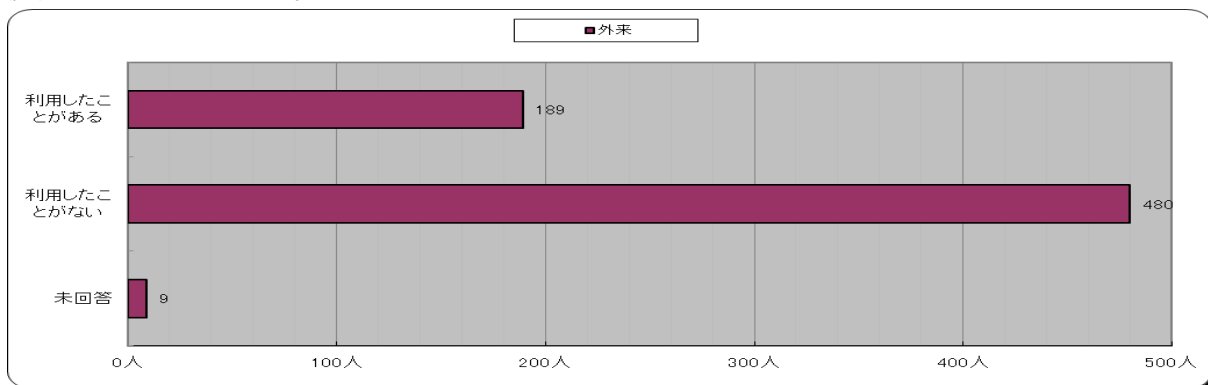
ア. 「おいでんミニ講座」についてご存知ですか。

サービスを知っていると答えた患者さんの割合は、43.4%で前年度 38.0%より 5.4 ポイント増加となっています。



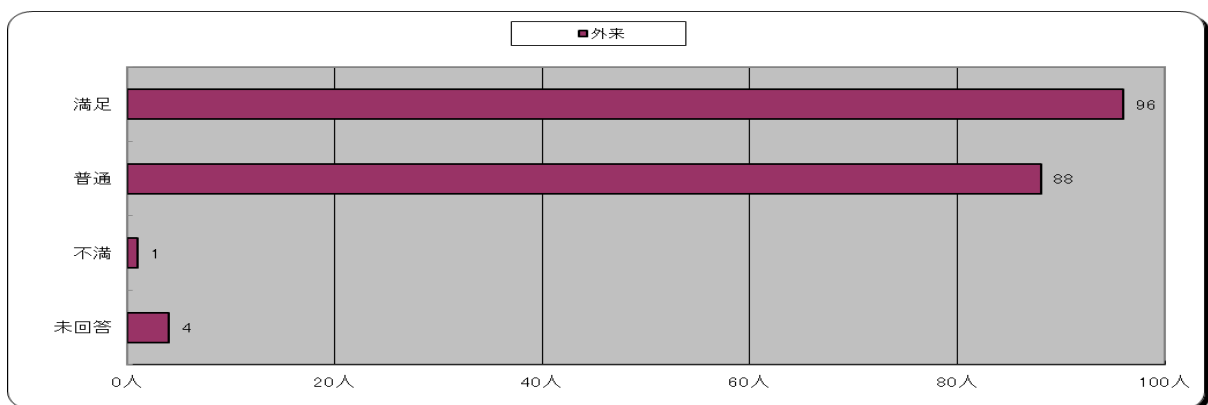
イ. 「おいでんミニ講座」を利用したことがありますか。(知っている方対象)

利用したことがある患者さんの割合は、27.9%で前年度 22.6%より 5.3 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、50.8%で前年度 45.3%より 5.5 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. 医師の応対は親切で丁寧でしたか。（応対）
10. 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）
11. 医師の身だしなみは清潔感がありましたか。（身だしなみ）
12. 医師に気軽に相談できましたか。（相談）

【看護師について】

13. 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）
14. 看護師の応対は親切で丁寧でしたか。（応対）
15. 看護師のナースコールなどへの応対は適切でしたか。（応対）
16. 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）
17. 看護師に気軽に相談できましたか。（相談）

【事務員について】

18. 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）
19. 事務員の応対は親切で丁寧でしたか。（応対）
20. 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】

21. 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）
22. 薬剤師の応対は親切で丁寧でしたか。（応対）
23. 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】

24. 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）
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）

【病室について】

27. 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）
28. 病室の照明は適切ですか。（照明）
29. 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）
30. 病棟の消灯時間は適切ですか。（消灯時間） ※22：00（消灯時間）
31. 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）

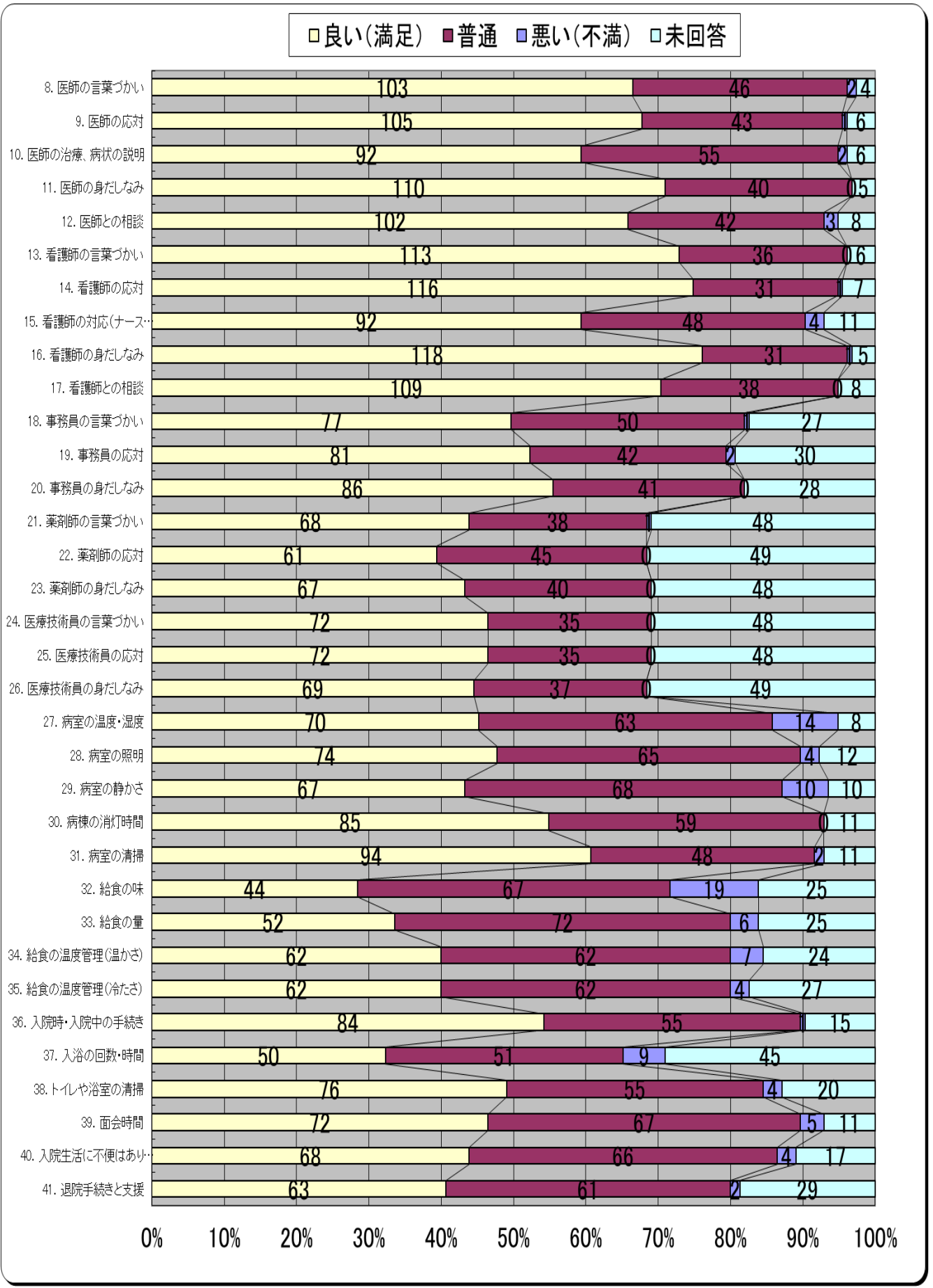
【病院給食（食事）について】

- 32. 病院給食の味は満足できましたか。（味）
- 33. 病院給食の量は満足できましたか。（量）
- 34. 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）
- 35. 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）

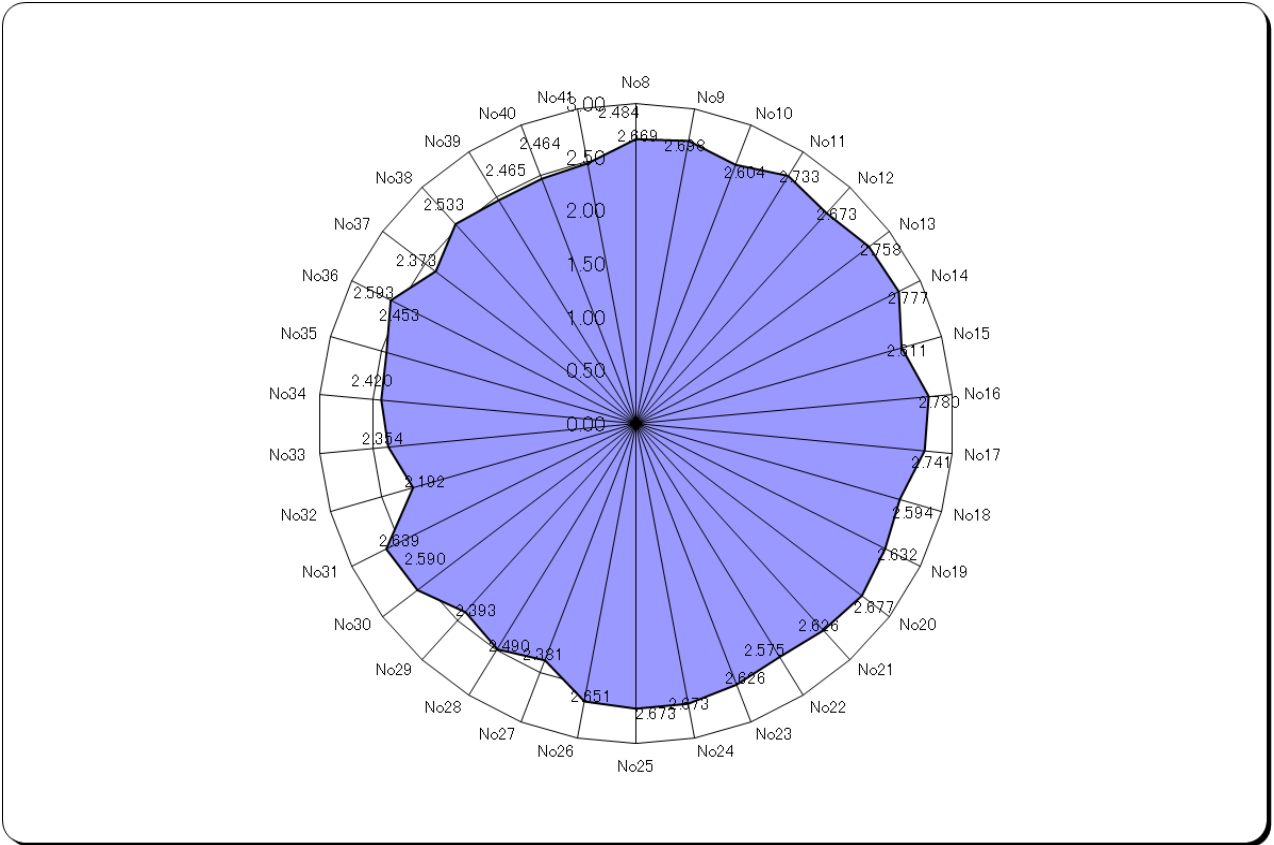
【入院生活全般】

- 36. 入院時や入院中の手続きは、適切に行われましたか。（入院時の手続き）
 - 37. 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）
 - 38. 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）
 - 39. 面会時間は適切ですか。（面会時間） ※面会時間 15：00～20：00（平日）
 - 40. 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）
 - 41. 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）
-

【入院満足度調査 回答結果】 n=155



【入院満足度調査 個別設問評価】



総合評価（入院）3点満点：2.58

※平成 27 年度の総合評価（入院）3点満点：2.54

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.26 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。

病院設備面等の項目は全体的に少しずつですが評価が上がってきております。そのうち、病室の温度については、前年度、評価が下がりましたが今年度は 2.20 から 2.38 と 0.18 ポイント評価が上がりました。

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。

■設問 6 ■

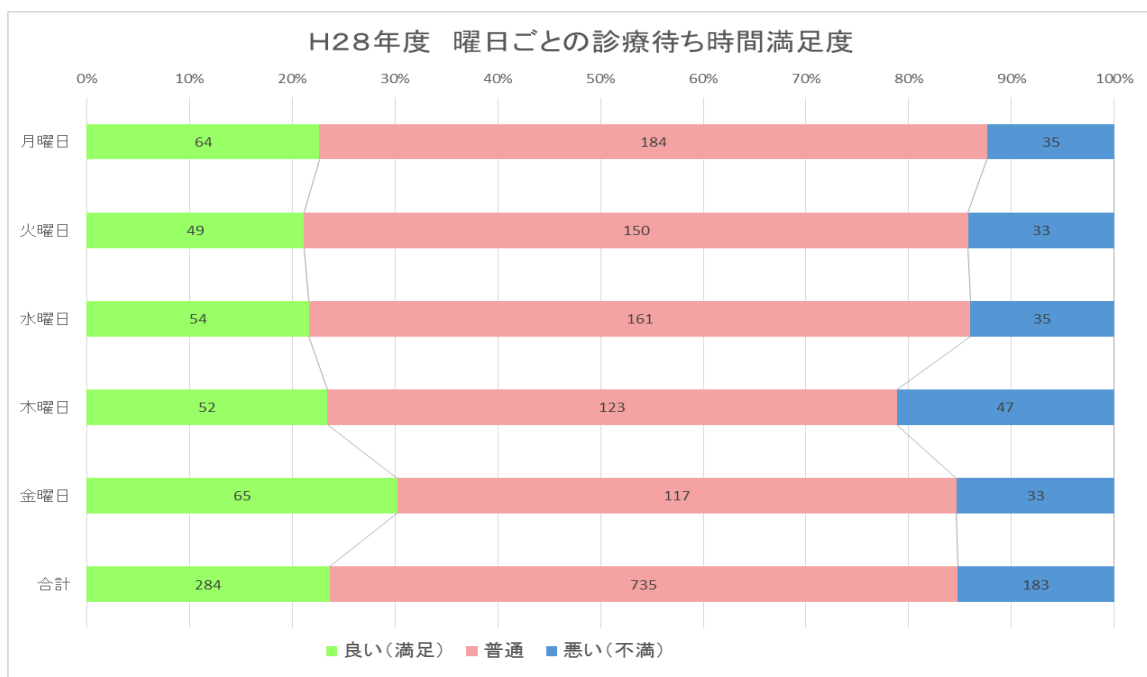
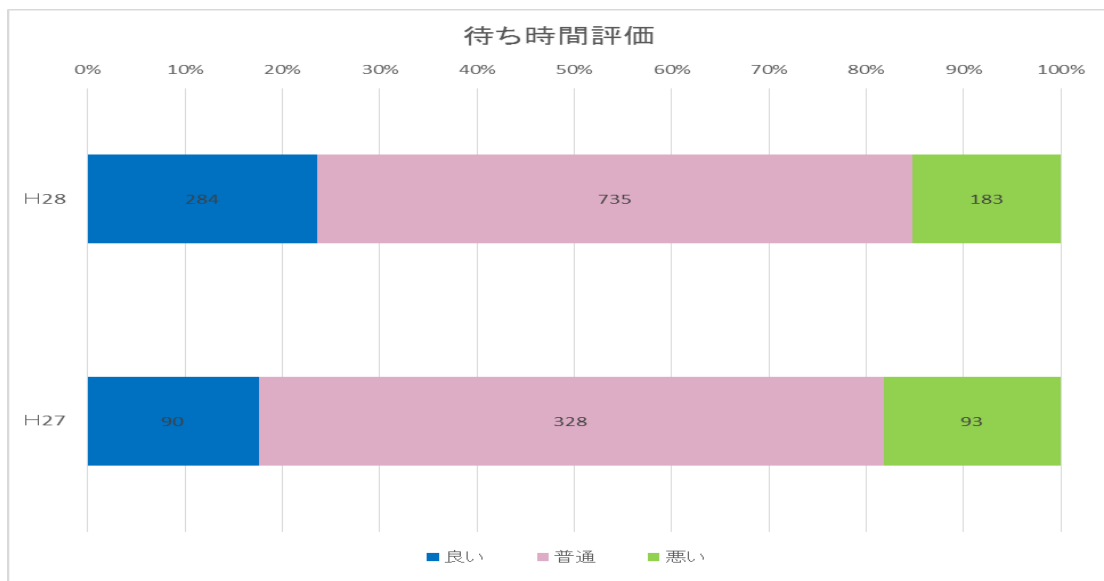
【前年度との比較検証】

前年度同様、外来で最も低い評価を受けた外来診療待ち時間について、前年との比較をし課題を検討します。（比較がしやすいよう未回答を除いて検証しているため本文中の数値と異なる場合がございます。）

●平成 27 年度の調査結果との比較

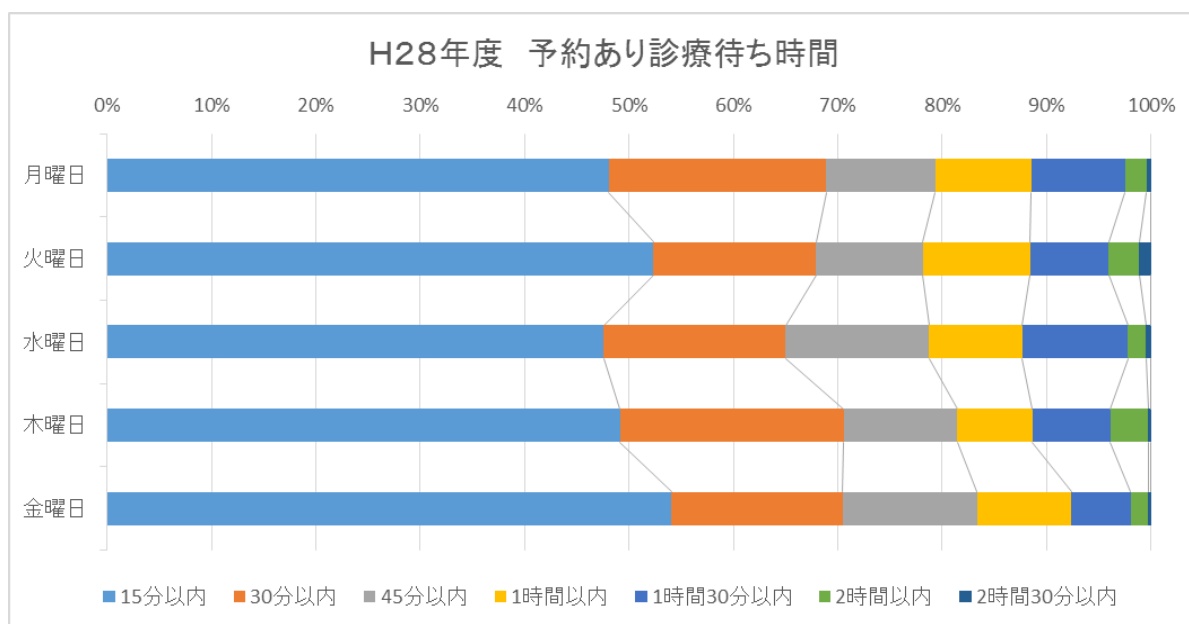
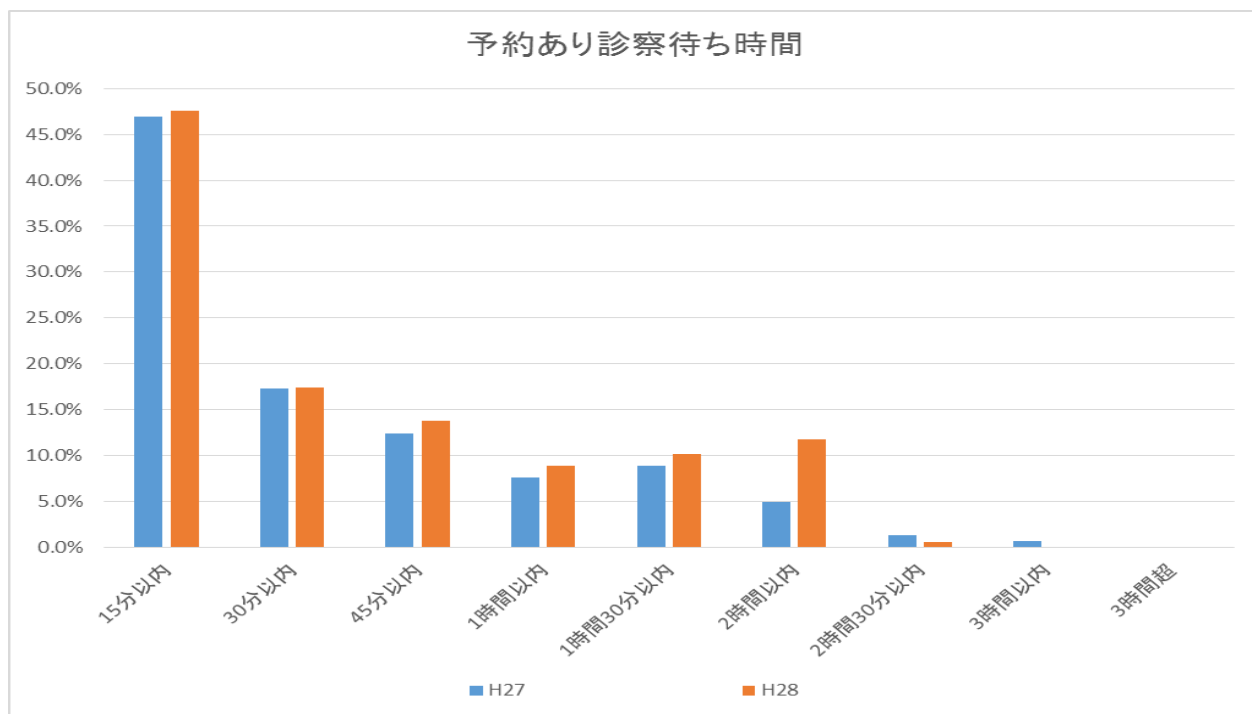
☆診療待ち時間の満足度

外来の診療待ち時間については「よい（満足）」は 17.6%（平成 27 年度）から 23.6%（平成 28 年度）へと 6.0 ポイント増加しております。「悪い（不満）」は 18.2%（平成 27 年度）から 15.2%（平成 28 年度）へと 3.0 ポイント減少しております。



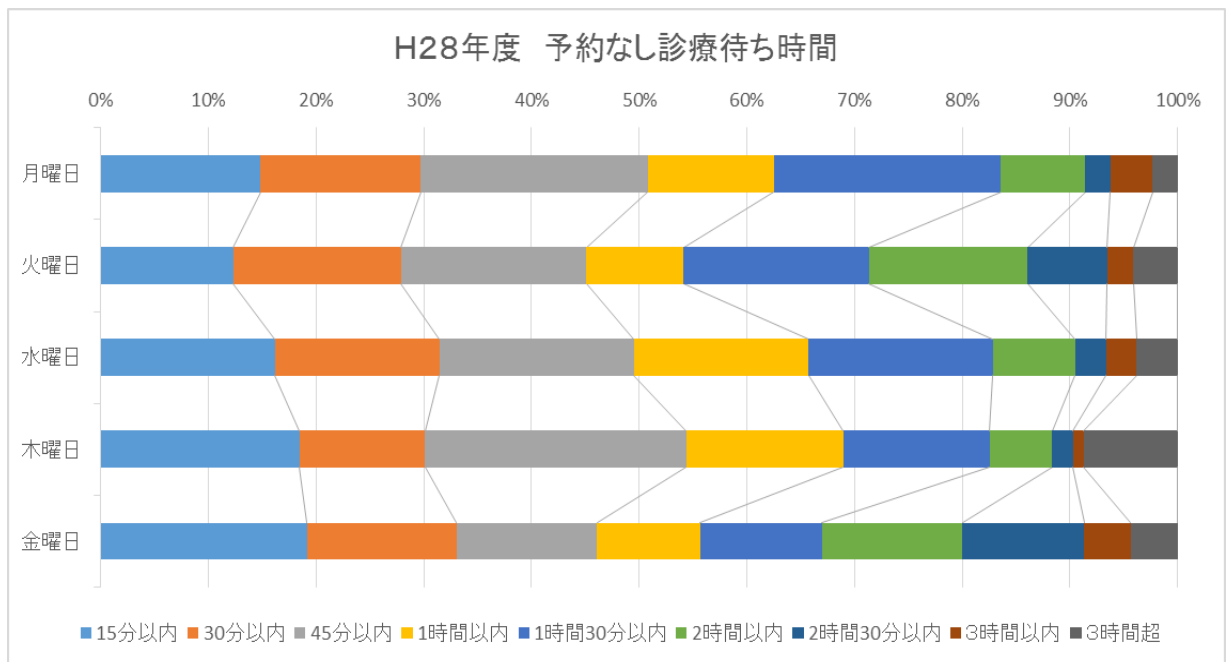
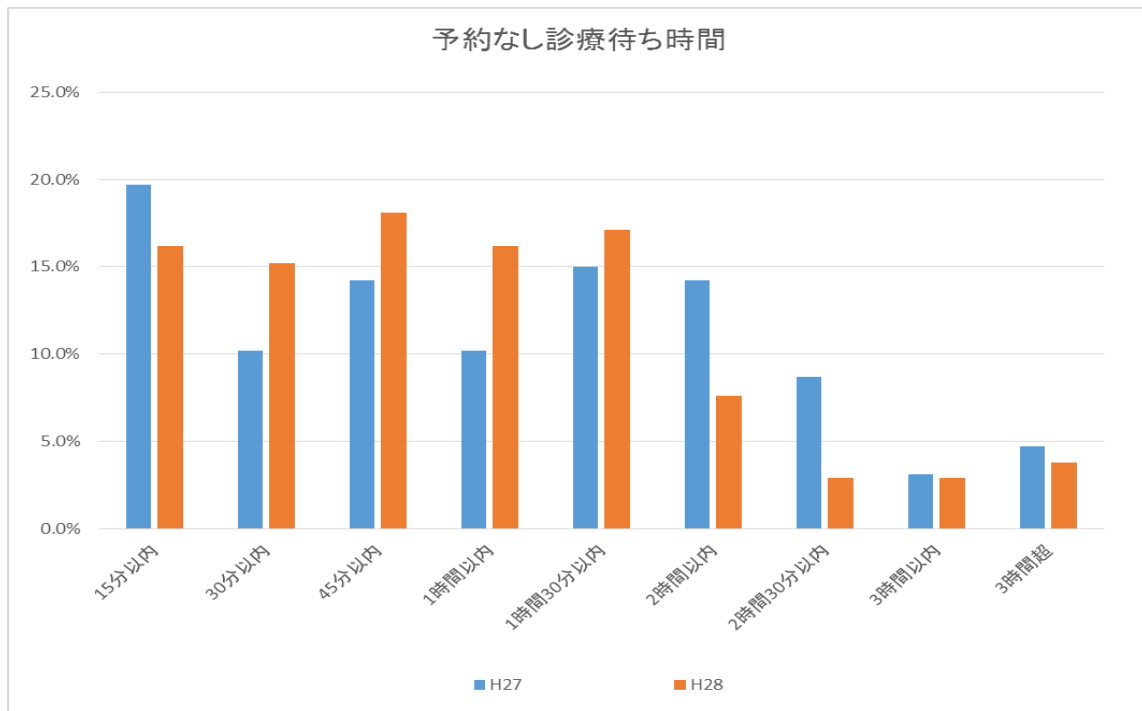
平成 28 年度の曜日ごとの診療待ち時間満足度より、木曜日の悪い（不満）が 21.2%と最も高くなっております。★2 の診察までの待ち時間（予約なし）の図より 3 時間超の待ち時間が木曜日が 8.7%となっており長時間お待ちいただく患者さんの割合が高いことも要因の一つと考えられます。ただし、木曜日は市内開業医が休診日に当たる場合もございますので、予約がない場合、診察待ち時間がたいへんかかることのご理解を得られるよう努めることが必要と考えられます。

★1. 診療までの待ち時間（予約あり）



1 時間 30 分以上 2 時間以内の待ち時間割合が前年より増えておりますが、2 時間以上の待ち時間割合は減少しております。

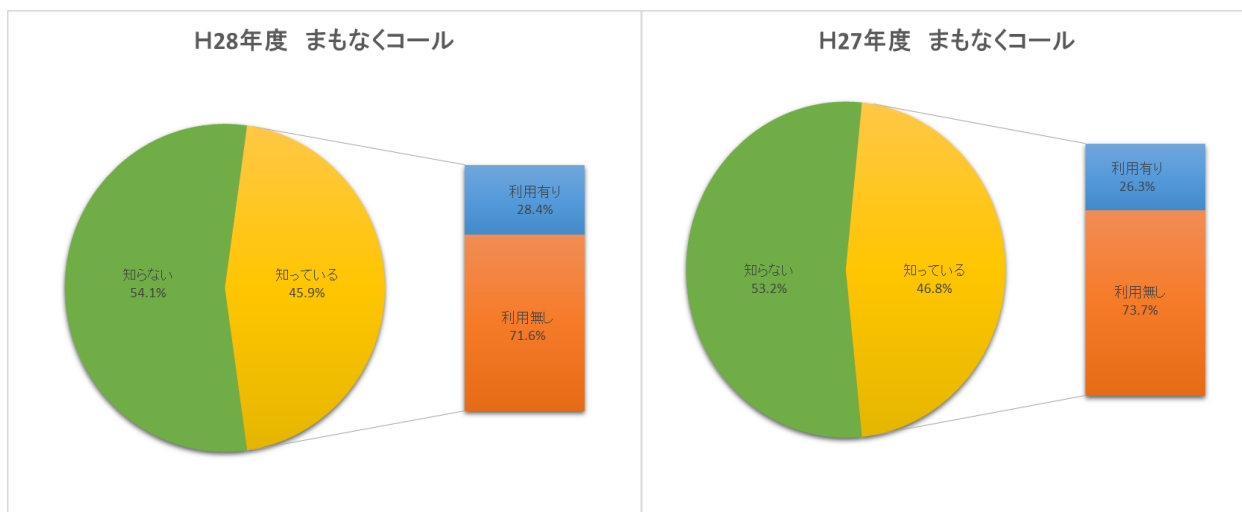
★2. 診療までの待ち時間（予約なし）



15分以内の待ち時間割合は前年度より減少しておりますが、1時間30分以内までの割合は前年度より増加しております。1時間30分以上お待ちいただいた割合が減少しております。

待ち時間対策として行っているもので、導入より2年近くたつ「まもなくコール」、
「おいでんミニ講座」の認知度、活用度、について検証します。

☆「まもなくコール」

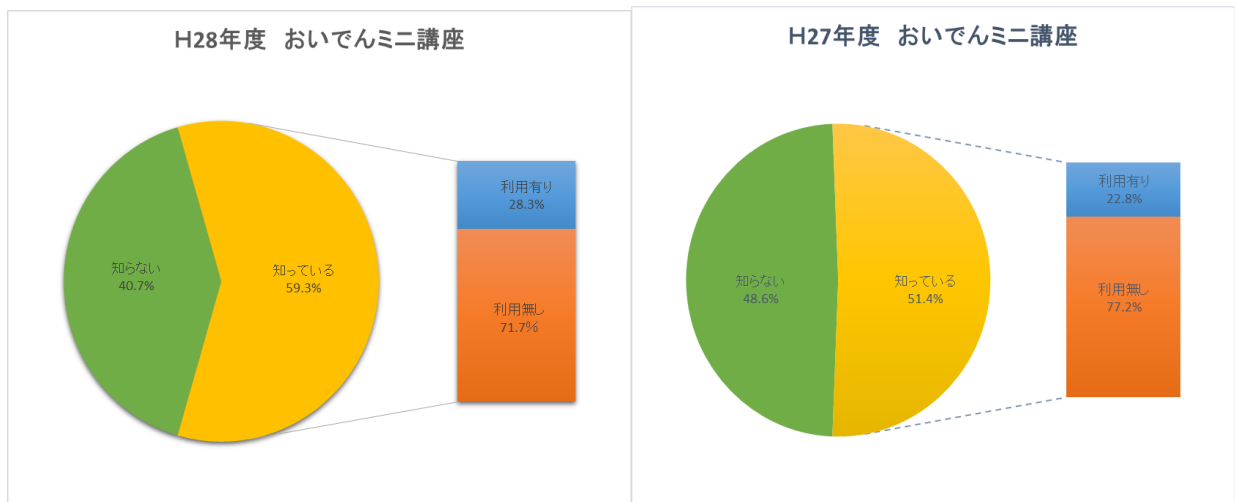


携帯電話を所持している患者さんのうち、「まもなくコール」を知らないと答えた方の割合は平成27年度は53.2%でしたが平成28年度は54.1%と0.9ポイント増加しております。また、知っていると答えた方のうち利用されたことがある方は平成27年度は26.3%で平成28年度は28.4%と2.1ポイント増加しております。

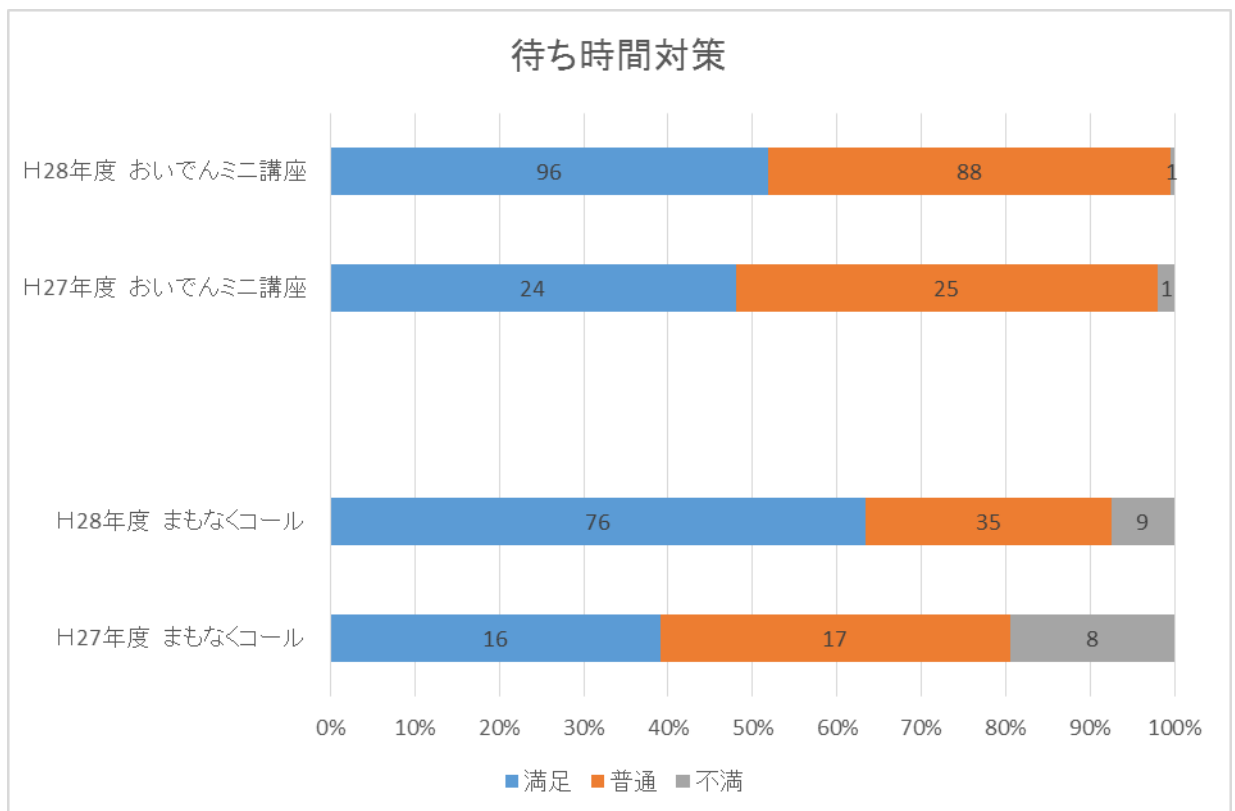
調査期間の実績によると、1日に平均9.8件の利用があります。

| まもなくコール 利用実績 | | |
|-----------------------|----|-----|
| 平成28年7月11日～平成28年7月15日 | | |
| 日付 | 曜日 | 合計 |
| 7月11日 | 月 | 5 |
| 7月12日 | 火 | 15 |
| 7月13日 | 水 | 6 |
| 7月14日 | 木 | 10 |
| 7月15日 | 金 | 13 |
| 合計 | | 49 |
| 平均 | | 9.8 |

☆「おいでんミニ講座」



「おいでんミニ講座」を知っていると答えた方の割合は平成 27 年度は 51.4%でしたが平成 28 年度は 59.3%と 7.9 ポイント増加しております。また、知っていると答えた方のうち利用されたことがある方は平成 27 年度は 22.8%で平成 28 年度は 28.3%と 5.5 ポイント増加しております。



待ち時間対策としての満足度は「まもなくコール」につきましては、平成 27 年度 39.0%で平成 28 年度は 63.3%でしたので 24.3%の増加、「おいでんミニ講座」につきましては平成 27 年度 48.0%で平成 28 年度は 51.9%でしたので 3.9%の増加となりました。

【今後の課題】

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」を提供しています。また看護師等がホスピタルモールで健康に関する「おいでんミニ講座」を一日に2回開講しています。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。認知度としては高くなってきているようですが、利用するには至っていないため、「利用したいが席を離れられない」等、利用されない理由等を参考にしつつ、今後は利用方法などについてさらに改善していきたいと思えます。

また予約の無い患者さんに対して、待ち時間が長くなる可能性があること、「まもなくコール」の利用のご案内を積極的に受付窓口にて周知していくよう努めます。

今年度はアンケート調査期間を5日実施しました。おかげさまで多くの方々からご意見をいただきました。なかでも、待ち時間が長く感じるご意見については、5日実施した結果どの曜日でも同じようなご意見を複数いただいております。予約がある場合の診療待ち時間は15分以内がおおよそ5割を占めておりますが、反面1時間以上かかる場合も1割ほどあります。待ち時間を苦痛に思う時間は人それぞれのため、まだまだ待ち時間対策は課題であると考えられます。

いただいた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こと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。