

# 患者様満足度調査結果報告

塩竈市立病院

去る令和元年11月1日～12月27日の期間で、患者様満足度調査を実施いたしました。今年で4回目となる本調査より、調査の方法を職員による対面方式から無記名による回収箱への投函方式に改めました。前回の調査よりも回答件数が大きく下回った反面、忌憚ない評価と貴重なご意見を賜ることができました。皆様にご協力いただき、深く感謝いたします。

当院はこれまでの調査結果を受けて、各部署において接遇の見直しを進めてきましたが、今回の調査では、残念ながら全項目において前回の評価数値を下回る結果となりました。この結果を重く受け止め、直ちに院内で共有し、接遇面の見直しを進めております。

職員の声掛けや配慮が患者様にとって大きな安らぎや安心へとつながることを自覚し、今後も患者様へ満足いただけるよう努めて参ります。

塩竈市立病院 院長 福原賢治

昨年度の患者満足度調査を受けて改善した点と今年度の調査結果の概要について、下記のとおりご報告させていただきます。

## I. 昨年度の患者満足度調査を受けて改善した点

【ご要望①】 臨時休診と知らずに来院し、来院してから休診を知りました。予めわかると良いです。

⇒臨時休診等については、ホームページと院内掲示板にてお知らせを行っております。特に、迅速なホームページへの掲載に努めております。

【ご要望②】 医師により検査結果の説明の丁寧さに差を感じます。また、検査結果は紙で渡してほしいです。

⇒検査結果について、数値を見ながら丁寧に説明することと、お渡し可能な検査結果については、紙でお渡しすることを周知徹底いたしました。

【ご提案①】 患者満足度調査は、聞き取りによる「抽出」調査ではなく、全員を対象としたアンケートにしてはどうでしょうか。本音が聞けるのではないのでしょうか。

⇒今回より調査方法を改め、投函での調査と致しました。ご提案の通り、様々なご意見を賜ることができました。ご提案ありがとうございました。

## Ⅱ. 令和元年度患者様満足度調査の概要について

### 1. 調査目的

当院の患者様に対して、接遇面の満足度調査を行い、今後のよりよい接遇やサービスを患者様に提供できるよう役立てます。

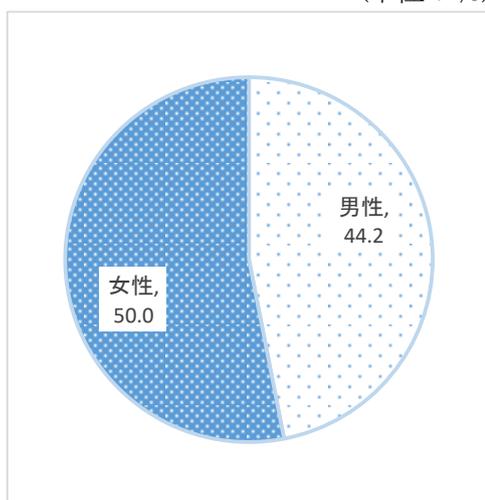
### 2. 調査方法

1	調査対象	当院を受診されている外来患者様
2	調査内容	患者様の属性(性別・年代等)、職種別接遇満足度、自由意見等
3	調査方法	外来受付等に調査票を設置し、回答は無記名による投函方式にて実施。
4	調査実施日	令和元年11月1日(金)～令和元年12月27日(金)
5	回答数	52件(名)(期間中外来患者に占める回答数の割合0.5%)

## Ⅲ. 調査対象者の属性

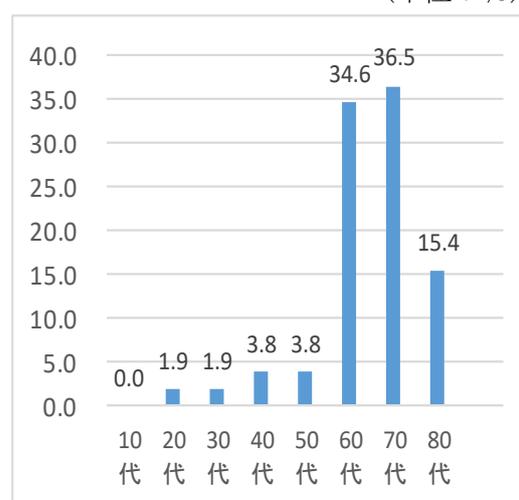
### 1. 性別

(単位：%)



### 2. 年齢

(単位：%)



患者満足度調査にご協力いただいた患者様の性別は、「男性」が44.2%、「女性」が50.0%で、回答者数は52件(名)となりました。また、年齢区分は「70代」の方が36.5%、「60代以上」の方が34.6%、「80代以上」の方が15.4%となっています。

#### IV. 調査結果

##### 1. 各項目の調査結果

###### (1) 調査結果（全職種）

◇調査結果

(単位：点・%)

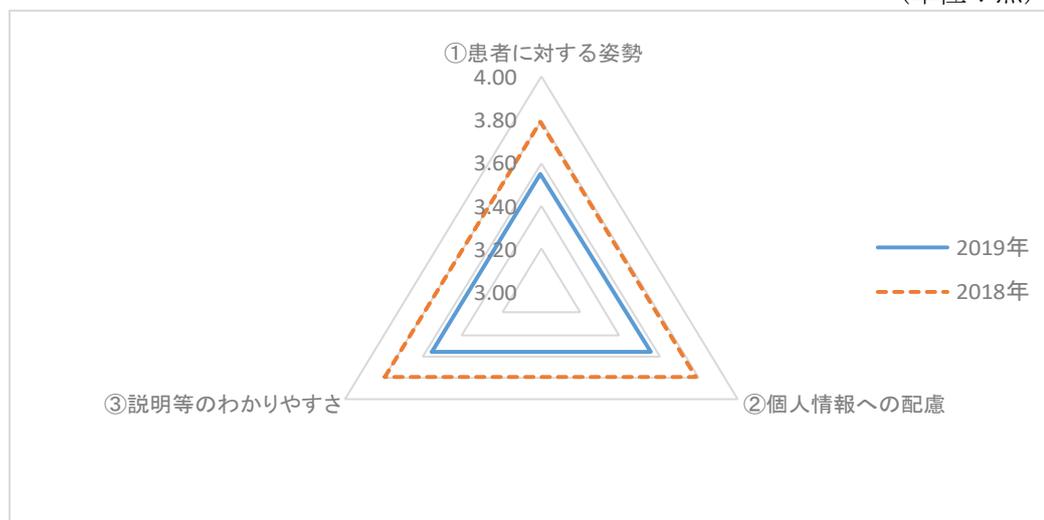
全体	満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	計	平均点	昨年平均	差引
1、患者に対する姿勢	484	141	24	4	653	3.55	3.79	△ 0.24
2、個人情報への配慮	452	162	12	4	630	3.56	3.79	△ 0.23
3、説明等のわかりやすさ	464	135	20	4	623	3.56	3.80	△ 0.24
計	1,400	438	56	12	1,906	3.56	3.79	△ 0.23
構成比(%)	73.5	23.0	2.9	0.6	100.0	-	-	-

※算出方法：点数の算出については、満足＝4点・やや満足＝3点・やや不満＝2点・不満＝1点を基礎点数とし、回答件数にそれぞれの基礎点数を掛け合わせて算出

「患者様に対する姿勢」、「個人情報への配慮」、「説明等の分かりやすさ」の3つの項目について、73.5%の患者様より「満足」の回答を頂き、「やや満足」と合わせると96.5%の患者様より高い評価を頂きました。

◇調査結果の昨年度との比較

(単位：点)



「患者様に対する姿勢」、「個人情報への配慮」、「説明等の分かりやすさ」の3つの項目について、昨年度の調査結果と比較しました。今年度は、調査方法の変更の影響もあり、全ての項目で昨年度よりも評価が下回りました。

## 2. 本日の診療についての全体的な評価

### (1) 本日の診療についての全体的な評価の内訳

(単位：件)

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答等	計
本日の診療についての評価	25	10	4	2	11	52
構成比	48.1%	19.2%	7.7%	3.8%	21.2%	100.0%

### (2) 主なご意見

全29件のご意見やご要望について、内容の一部を掲載いたします。

#### ◇お褒めの声

- ・以前より清潔になり職員の方々も丁寧になりました。この病院がなくならないように今後もよろしく願い致します。
- ・先生の対応が良く、受け入れてもらっている安心感があります。あいさつが心をやわらげてくれました。
- ・みんな親切で好感を持ちました。
- ・以前に比べて受付から採血、診察の時間が短縮されています。以前は8時前に受付してから終わるまで正午位迄かかりましたが、今日は10時半でした。

#### ◇お叱りのご意見

- ・予約は時間どおりにしてほしいです。
- ・待ち時間が多すぎるように感じます。

## 3. 主なご意見・ご要望

### (1) ご意見・ご要望等の内訳

内 容		件数(件)
(1)	お褒めのご意見	4
(2)	接遇関係のお叱りのご意見	3
(3)	施設、設備等へのお叱りのご意見	7
(4)	待ち時間へのお叱りのご意見	2
(5)	診療体制等へのご意見	4
(6)	その他(提案・ご意見・ご要望等)	11
合 計		31

### (2) 主なご意見

全31件のご意見やご要望について、内容の一部を掲載いたします。

#### ◇お褒めの声

- ・いつもお世話様です。先生方のやさしい対応とわかりやすい説明にとても満足、感謝しています。
- ・本日診ていただいて薬の内容、来月の予約等ていねいに説明して下さり大変助かりました。

#### ◇接遇関係のお叱りのご意見

- ・事務の方の態度が横柄で高圧的なことがあります。イライラするのも多忙なの

も分かりますが、市の医療機関である認識を持ってほしいです。反面、名前は分からないが、内科、採血室等の看護師さんは親切で優しく黙っていても気配りして下さいます。親切で温かい雰囲気だと嬉しくなります。

- ・医師のひとことで患者は安心できるのに残念に思うことがあります。

◇施設についてのお叱りのご意見

- ・トイレが狭すぎるので、早く移転されて新しい市立病院になって欲しいです。見ている限り掃除が行き届いて素晴らしいです。いつも感心しています。
- ・車いす駐車場（2台）がいつも満杯で使えません。車いす駐車場をもっと増やしてほしいです。
- ・内科の案内表示の番号が、内科の診察室前の廊下を書いてあるので、初診の人にはわかりにくいです。