

# 患者様満足度調査結果報告

塩竈市立病院

去る令和3年11月29日～12月24日の期間で、外来患者様と当院在宅サービスご利用の皆様を対象とした患者様満足度調査を実施いたしました。今年度で6回目となる本調査では、忌憚ない評価と貴重なご意見を賜ることができました。協力いただいた皆様には、深く感謝申し上げます。

今回の調査では、前回の評価数値を維持する結果となりましたが、残念ながら接遇や施設面に関して、お叱りの声も頂戴しております。直ちに院内で共有し、接遇面の見直しを進めております。

コロナ禍においても、患者様が安心して来院いただけるよう感染対策に努めることはもちろん、職員の声掛けや配慮が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まいります。

塩竈市立病院 院長 福原賢治

患者様満足度調査を受けて改善した点と今回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. 患者様満足度調査を受けて改善した点

【ご要望①】他医院へ通っております。リハビリの機械、器具を充実して頂ければ良いのですが・・・

⇒ご不便をおかけしております。年次計画により、院内機器の整備更新を行っておりますが、要望度の高い機器の整備の優先についても考慮してまいります。

【ご要望②】会計に現金だけではなく、クレジットカードや電子マネーも使える様になると良いと思います。

⇒令和4年度中にクレジットカード支払いができるように導入準備を行っており、今後も利便性の高い環境整備に努めてまいります。

【ご要望③】検査とかは、訪問では無理なんじゃないかな。血液、レントゲンとか、今、病気の状態がどうなっているのかと、内部の方が知りたいと思う事もあります。

⇒訪問によるレントゲン等を行っておりませんが、検査入院等により患者様のご要望に沿った診療を行ってまいりますので、ご相談ください。

## Ⅱ. 令和3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(外来患者向け)

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3年11月29日(月)～令和3年12月24日(金)
5	回答数	145件(名)(期間中外来患者に占める回答数の割合2.8%)

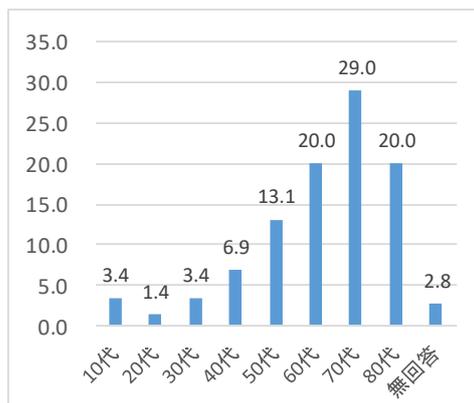
### 3. 調査方法(在宅患者向け)

1	調査対象	令和3年12月に当院の在宅系サービスを利用された利用者様
2	調査内容	利用者様の属性(性別・年代等)、職種別接遇満足度、自由意見等
3	調査方法	調査票を訪問時にお渡しし、回答は無記名による後日回収または郵便による返送にて実施。
4	回答数	43名(利用者様の属性の公開はご容赦ください)

## Ⅲ. 外来患者様向け調査のご回答者の属性

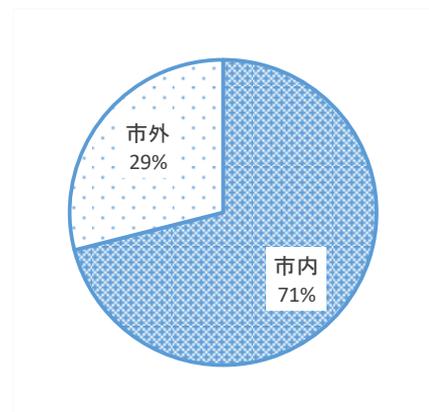
### 1. 年齢

(単位：%)



### 2. 主な居住地

(単位：%)



患者様満足度調査にご協力いただいた患者様は、年齢区分では「70代」の方が29.0%、「60代」「80代以上」の方が共に20.0%となっています。また、主な居住地は、塩竈市内の方が約71%、市外から来院される方が約29%となりました。

#### IV. 外来患者様向け調査の結果

##### 1. 各項目の調査結果

###### (1) 調査結果（全職種）

◇調査結果

(単位：点・%)

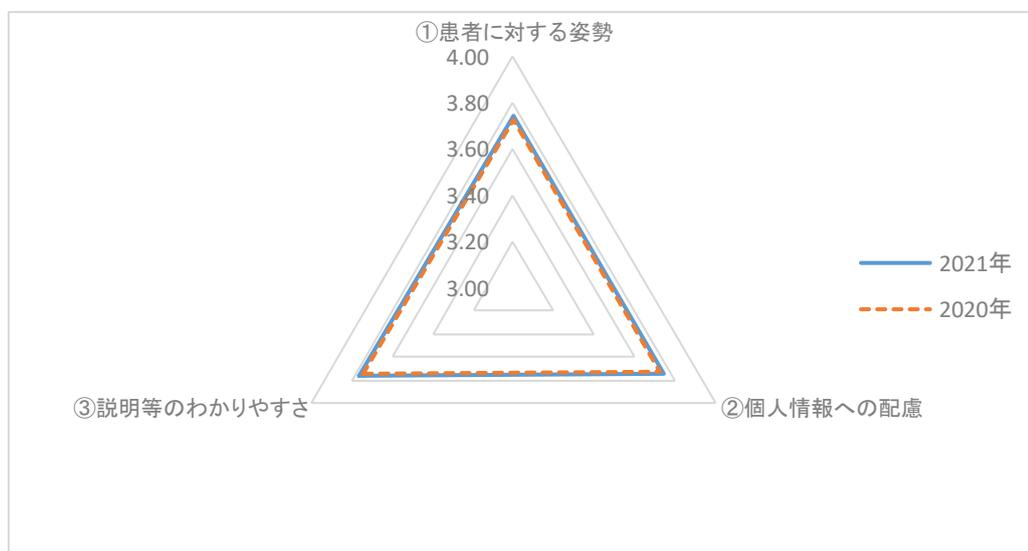
全体	満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	計	平均点	昨年 平均点	差引
1、患者に対する姿勢	1,680	264	26	7	1,977	3.74	3.73	0.01
2、個人情報への配慮	1,556	294	20	2	1,872	3.75	3.73	0.02
3、説明等のわかりやすさ	1,604	267	20	4	1,895	3.76	3.74	0.02
計	4,840	825	66	13	5,744	3.75	3.73	0.02
構成比(%)	84.4	14.4	1.1	0.2	100.0	-	-	-

※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、84.4%の患者様より「満足」の回答を頂き、「やや満足」と合わせると98.7%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、全ての項目で昨年度よりも高い評価をいただきました。

## 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	96	21	3	0	25	145
構成比	66.2%	14.5%	2.1%	0.0%	17.2%	100.0%

### (2) 主なご意見

全46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

- ・以前と比べ待ち時間が減った。会計も早くなっている。診療待ち、会計待ちで半日はかかっていた以前は苦痛であったが、ここ1年は待ち時間が短縮している。
- ・先生の病状の説明、それからスタッフの方の対応が良いと思えました。
- ・10年近く通院していますが、私は病院の人達には安心できます。
- ・今の体の状況を説明して頂いた上でどの様な治療、薬が必要か説明頂いた十分な理解を得られるのは患者としてありがたい。また疑問も伝えやすい先生方で安心して受診が出来ている。
- ・職員の方はみなさんあいさつをしています。最近あいさつが少なくなった世の中で久しぶりに昔を思い出した。

#### ◇お叱りのご意見

- ・新人なのでメモさせて下さいとか 少し説明がまわりくどい。
- ・先生はぶっさらぼう2分ぐらいで終了、検査結果 etc 持参したが見てくれたかどうか？看護師さん達元気が足りず。
- ・外来、再来の受付を分けてる意味があるのか？こちらが移動させられる。

## 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	0
(2)	接遇関係のお叱りのご意見	0
(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	0
(5)	診療体制等へのご意見	0
(6)	その他(提案・ご意見・ご要望等)	4
合 計		11

## (2) 主なご意見

全11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。

### ◇待ち時間・接遇に対するお叱りのご意見

- ・予約時間を過ぎて呼ばれた。
- ・個人情報に対応して名前を呼ばない病院があります。名前以外の番号などで呼ぶ方法はあると思います。

### ◇施設についてのお叱りのご意見

- ・駐車場がせまいのでもう少し広いと車を止めやすいです。(お年寄りが真っすぐではなく片側に寄っていたり、ななめに止まっていたりして止めにくい為)

### ◇その他のご意見等

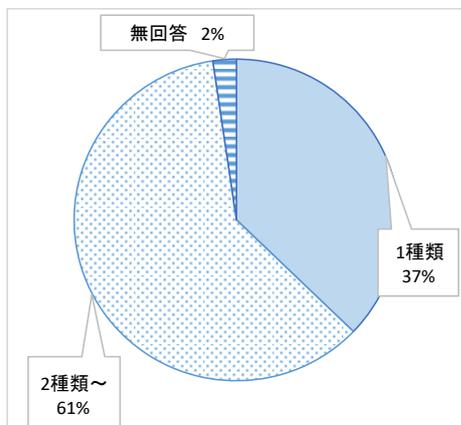
- ・会計に現金だけではなく、クレジットカードや電子マネーも使える様になると良いと思います。

## V. 在宅サービス利用者様向け調査結果

### 1. 各項目の調査結果

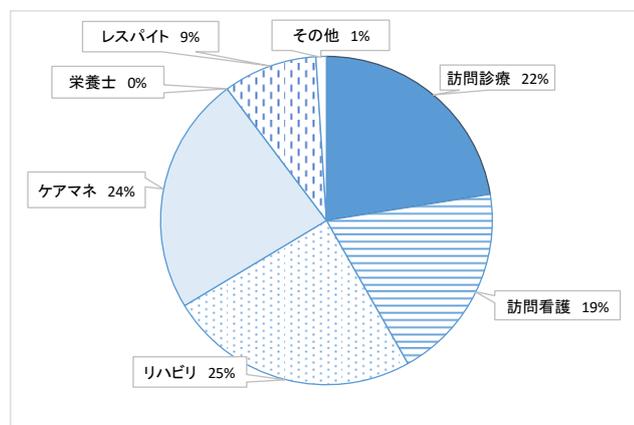
#### (1) 利用しているサービス数

(単位：%)



#### (2) 利用されているサービスの内訳

(単位：%)



利用しているサービス数は、1種類の方が37%、2種類以上のサービス数を利用している方は61%でした。当院の在宅サービスのうち、訪問リハビリを利用されている方が約25%で一番多く、次に多かったのはケアマネージャーの約24%です。

## (2) 調査結果 (全サービス)

◇調査結果

(単位：点・%)

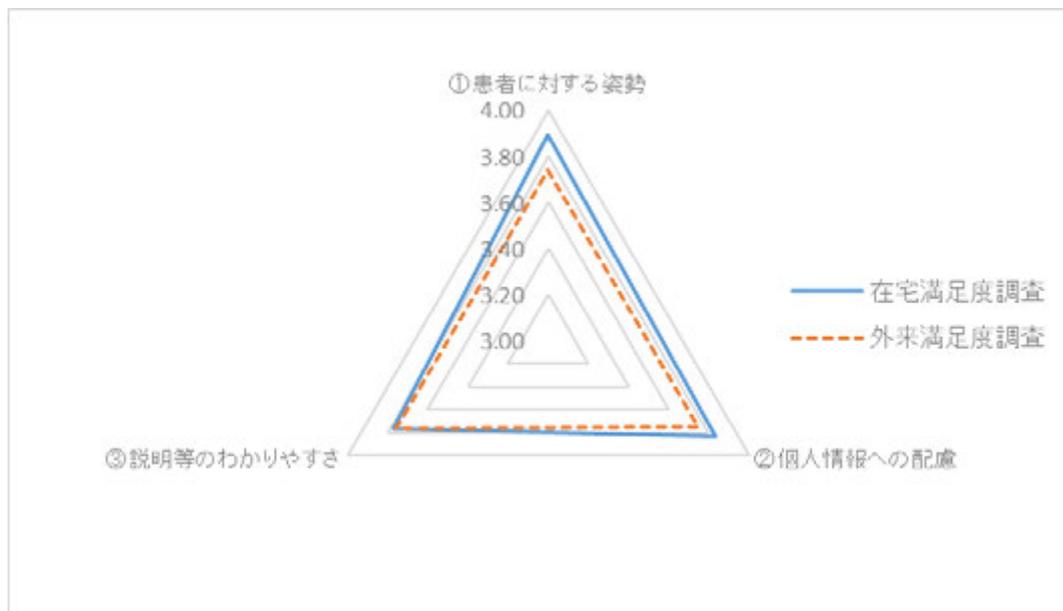
全体	満足 (4点)	やや満足 (3点)	やや不満 (2点)	不満 (1点)	計	平均点	昨年 平均点	差引
1、患者に対する姿勢	440	39	0	0	479	3.89	3.88	0.01
2、個人情報への配慮	396	60	0	0	456	3.83	3.90	△ 0.07
3、説明等のわかりやすさ	380	75	0	1	456	3.77	3.80	△ 0.03
計	1,216	174	0	1	1,391	3.83	3.86	△ 0.03
構成比(%)	87.4	12.5	0.0	0.1	100.0	-	-	-

※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

「利用者様に対する姿勢」、「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、87.4%の利用者様より「満足」の回答を頂き、「やや満足」と合わせると99.9%の利用者様より高い評価を頂きました。

◇調査結果の外来の満足度調査との比較

(単位：点)



利用者様に対する姿勢、個人情報への配慮、説明の分かりやすさ、全ての項目で4点満点中、3.8点を超える高い評価をいただきました。

#### 4. 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	29	6	0	0	8	43
構成比	67.4%	14.0%	0.0%	0.0%	18.6%	100.0%

##### (2) 主なご意見

全21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

- ・患者の無理な注文にもさりげなく対応してくれ、本来の目的にやんわりと気持ちを動かしてくれている。患者の家族の不安とか心配にも気持ちよく応えてくれて助けられた。
- ・担当のリハビリの方もケアマネージャーさんもいつも親切、丁寧に対応してくれて、困りごとを相談した時も、親身になって考えてくださり、適切なアドバイスをしてくれます。とても有り難く、感謝しています。
- ・患者に対することば使いならびにアドバイスの色々おしえて家族としては最適です。いつもありがとうございます。
- ・往診の先生方、訪問看護の看護師の方々、リハビリの先生の本人の声掛けは刺激と活力になっています。今後とも宜しくお願い申し上げます。
- ・いつも笑顔が絶えず質問にも解り易く答えて下さって安心してお任せしております。

###### ◇お叱り、ご要望の声

- ・サービス利用者の1週間の予定、タイムスケジュールなど、時間割りのようなものがあると1日の予定などわかりやすいと思いました。
- ・担当のケアマネには満足、総合評価はやや満足。理由：訪問日時が勤務中の為、毎回早退が必要。平日以外、対応時間帯の中が増えると尚満足です。
- ・検査とかは、訪問では無理なんでしょうね。血液、レントゲンとか、今、病気の状態がどうなっているのかと、内部の方が知りたいと思う事もあります。

###### ◇その他の声

- ・家族のお話を色々聞いて下さり、心から楽になったと家族の者より聞きました。ありがとうございました。
- ・通院の際の受けかたが分かりづらかった。