

## 「患者さん満足度調査」について

患者サービス向上委員会

福島県立医科大学附属病院では、平成22年度より、「患者さん満足度調査」を開始いたしました。

平成22年度につきましては平成22年11月～12月にかけて入院患者さん及び外来患者さんの満足度調査を実施いたしました。

この調査を行い、患者さんから多くのご意見ご要望をいただき、私たちの基本理念である「当病院は、健康を支える医療・心温まる医療を目指して県民と共に歩みます。」を実現するため、私たちの提供している医療サービスを振り返る機会にすると共に、医療サービスの改善や質の向上に役立てようとするもので、今後、より一層地域の皆様の期待に応えられる病院づくりを目指したいと考えています。

以下に平成22年度調査結果の概要をご報告いたします。

# 患者さん満足度調査の結果 <入院部門>

当院の総合満足度は調査病院平均を上回り、「院内施設面」「病室環境面」「接遇面」「診療面」の要素別のすべてにおいて調査病院平均を上回りました。しかし、「病院施設面」の「トイレ、洗面、給湯等の設備」、また、「病院環境面」の「食事の内容」につきましても、評価が低く、これらの点につきましても、自由意見の中でも目につきました。

また、トイレに関しましては、洋式トイレ及び車いすが対応できる多目的トイレが不足している等のご意見をいただきましたので、これらの評価やご意見等を真摯に受け止め、患者さんのニーズ答えられるよう改善に向けて努力をしてみたいと考えております。

調査期間：平成22年11月8日～12月10日の間にアンケート票を配布。

回答者数：431人

\*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

<凡例>		%					インデックス (100点満点)
		非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	
院内施設面	建物の外観やつくり	25.4	57.5	15.2	1.7	0.2	76.5
	医療機器等の設備	42.3	49.9	7.5	0.2	0.0	83.6
	トイレ、洗面、給湯等の設備	22.0	47.0	16.0	11.2	3.8	68.0
	案内看板や表示のわかりやすさ	24.6	49.3	20.7	4.6	0.7	73.1
	売店、食堂、自動販売機	27.3	50.2	14.3	7.2	1.0	73.9
	整理整頓や清掃状態	29.2	56.5	11.8	1.7	0.7	78.0
	院内施設面全般について	25.6	57.6	14.9	1.5	0.5	76.6
病室環境面	病室の居心地（清潔さ・広さなど）	26.7	52.7	13.8	5.0	1.7	74.5
	ベッド、寝具、ベッド周り設備	23.5	54.9	15.0	4.5	2.1	73.3
	冷暖房や照明	23.4	54.2	14.0	6.7	1.7	72.7
	食事の内容	14.7	35.2	29.2	13.7	7.2	59.1
	食事時間や起床・消灯時間	19.8	51.7	24.0	4.3	0.2	71.6
	病室環境面全般について	22.8	55.6	18.9	1.9	0.7	74.5
接遇面	事務職員の言葉使いや態度	45.6	47.5	6.1	0.5	0.2	84.4
	看護師の言葉使いや態度	55.0	38.6	5.7	0.7	0.0	87.0
	医師の言葉使いや態度	55.8	38.9	4.1	1.0	0.2	87.3
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	48.0	45.5	5.7	0.7	0.0	85.2
	プライバシーへの配慮	37.9	47.7	12.5	1.2	0.7	80.2
	接遇面全般について	40.1	48.8	10.3	0.5	0.2	82.0
診療面	看護師の説明のわかりやすさ	46.2	46.2	6.9	0.7	0.0	84.5
	看護師の採血や介助の手際よさ	40.6	50.1	7.6	1.4	0.2	82.4
	医師への質問や相談のしやすさ	42.7	46.4	8.5	2.1	0.2	82.3
	医師の病状や検査結果の説明	45.1	42.5	9.7	2.1	0.5	82.4
	医師の病状に対する処置の適切さ	48.2	42.4	8.6	0.5	0.2	84.5
	診療サービス面全般について	36.1	54.2	9.3	0.2	0.2	81.4

# 患者さん満足度調査の結果 <外来部門>

当院の総合満足度は調査病院平均を上回り、「施設面」「接遇面」「診察面」「時間面」の要素別のすべてにおいて調査病院平均を上回りました。しかし、「施設面」の「駐車場の広さや入りやすさ」、また、「時間面」の「診察待ち時間」等につきましては、評価が低い結果となり、これらの点につきましては自由意見でも目につき、「予約があるにもかかわらず待ち時間が長い」、「受付や会計をスピーディに」、また、「休憩できるスペースが少ない」等の意見をいただきました。

今回の調査では「満足」「どちらともいえない」との回答が多くありましたが、患者さんとしましては何らかの意見があることも考えられます。今回の調査票にある自由意見には、患者サービスの改善、業務の見直しのヒントとなる病院全体で検討すべき事項、職員一人ひとりが自分を見直すことなどの記載がありました。引き続き、患者さんのニーズに答えられるよう改善に向けて努力をしております。

- ・調査期間：平成22年11月8日～11月19日
- ・回答者数：680人

\*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点(%)

<凡例>

非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (100点満点)
-------	----	-----------	------	----	--------------------

施設面	項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
	総合待合室の設備や雰囲気	13.9	63.4	19.8	2.3	0.7	71.9
各科の待合室の設備や雰囲気	12.5	56.8	26.3	3.8	0.7	69.2	
診察室や検査室の設備や雰囲気	17.7	61.3	18.4	2.5	0.2	73.5	
トイレや洗面所設備	16.0	52.0	19.9	8.9	3.3	67.1	
案内看板や表示のわかりやすさ	15.8	52.0	25.3	5.2	1.7	68.8	
売店、食堂、自動販売機	14.7	55.8	22.7	5.5	1.4	69.2	
駐車場の広さや入りやすさ	14.8	42.4	22.2	15.3	5.2	61.6	
院内施設面全般について	11.5	60.1	24.8	2.4	1.2	69.6	

接遇面	項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
	総合案内や会計の対応	23.3	64.1	11.0	0.7	1.0	77.1
各科診療受け付けの対応	29.5	61.6	8.0	0.7	0.3	79.8	
看護師の言葉使いや態度	31.4	59.2	8.7	0.7	0.2	80.2	
医師の言葉使いや態度	38.6	53.7	6.3	0.6	0.6	82.3	
検査・放射線技師の言葉使いや態度	26.3	59.5	12.8	1.1	0.4	77.6	
接遇面全般について	20.9	66.6	11.5	0.7	0.3	76.8	

診察面	項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
	看護師の説明のわかりやすさ	25.0	63.1	11.2	0.5	0.2	78.1
医師の病状や検査結果の説明	36.7	53.0	7.8	1.5	1.0	80.8	
医師への質問や相談のしやすさ	33.7	51.5	11.9	1.6	1.3	78.6	
医師の診断や処置への信頼感	36.9	50.4	10.7	1.5	0.5	80.4	
プライバシーへの配慮	28.2	56.1	13.7	1.5	0.5	77.5	
診察面全般について	27.7	58.2	12.6	1.2	0.3	77.9	

時間面	項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
	診察待ち時間	7.2	27.0	36.0	19.0	10.8	50.2
診察時間	15.2	48.6	30.2	4.0	2.0	67.8	
診察後の支払いまでの待ち時間	11.9	40.9	33.6	10.5	3.1	61.9	
時間面全体について	7.6	36.7	37.5	13.3	4.8	57.3	