

# 平成29年度 患者満足度調査

平成29年7月に当院では、前年度に引き続き患者満足度調査をおこないました。調査は外来通院患者さんと入院患者さんそれぞれを対象にアンケート様式でおこないましたが、多くの貴重なご意見を頂戴することができました。アンケート調査にご協力いただいた患者様には、この場をお借りしてあらためて御礼申し上げます。

アンケートで頂戴した評価結果やご意見・ご要望は病院として真摯に受け止め、より良い病院作りのための大切な情報として活用させていただきます。

公益財団法人 佐々木研究所附属杏雲堂病院 病院長

## 平成29年度 患者満足度調査実施状況

	外来患者	入院患者
実施期間	1週間(土日を除く) 平成29年7月10日から7月14日まで	1ヶ月 平成29年7月3日から7月31日まで
対象者	対象期間内の全外来受診者を対象とした。ただし、1患者1アンケートとし依頼が重複する場合は除外とした。	対象期間内の退院患者を対象とした。外来同様、期間内に再入院を繰り返す等で依頼が重複する場合は除外とした。なお、本人記載が困難な場合には、家族等による代筆も可能とした。
配布方法	一連の診察が終了後、会計受付窓口で会計伝票を受領する際にアンケート用紙を配布し、会計待ち時間を利用して記載をお願いした。 なお、繁忙時には会計待ち時間の延長を避けるため、配布及び回収の専任担当者の配置を必要とした。	病棟にて、7月内の退院方針が決定したタイミングで看護師又は病棟クランクから入院患者へアンケート用紙を配布した。
回収方法	記載終了分から即時回収。	各スタッフステーションに設置した回収箱
回答数等	患者延べ数 978人 (同日複数科受診者も延数として含む) 回収枚数 352枚 回収率 36.1%	配布枚数 130枚 (4F48, 5F45, 6F17, 7F15, 8F5) ※延べ退院患者数 257名 回収枚数 122枚 回収率 93.8%

## 集計結果

### 各項目のねらいと評価結果(全体版)

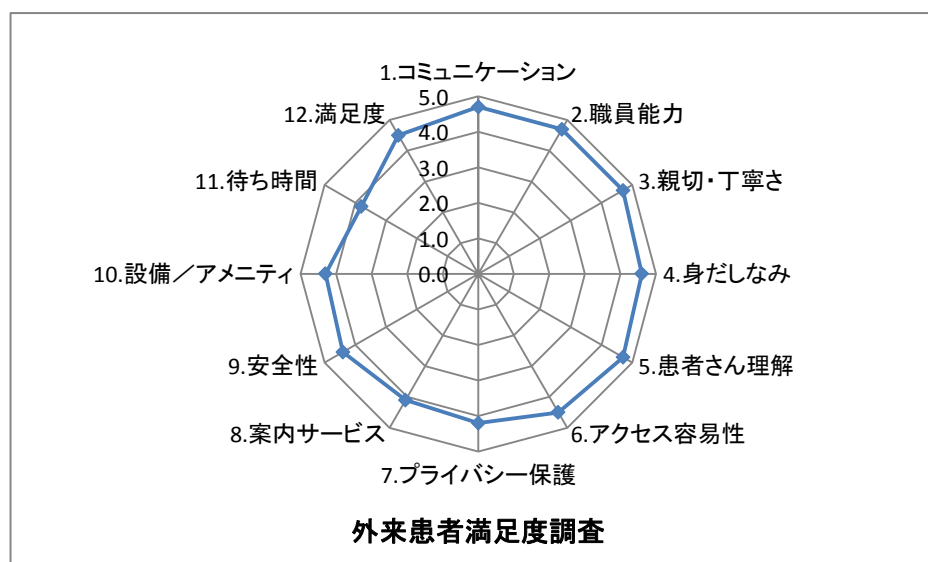
#### 外来患者様満足度調査

医療サービスの在り方として重要であるとする12項目の領域について伺いました。  
なお、評価は5段階評価に加え、該当なしの区分を設けました。  
(5.とても良い, 4.まあまあ良い, 3.ふつう, 2.あまり良くない, 1.とても悪い, 0.該当なし)  
また、質問1～5については全体評価のほか職種別の評価欄も併設しました。

1	コミュニケーション (平均 4.7)	職員はわかりやすい言葉で説明しましたか？
2	職員能力 (平均 4.7)	職員は技術と知識を身につけていましたか？
3	親切・丁寧さ (平均 4.7)	職員は礼儀正しく、親切で丁寧でしたか？
4	身だしなみ (平均 4.6)	職員の服装・身だしなみについてどうでしたか？
5	患者さん理解 (平均 4.7)	職員は患者さんの気持ちを理解しようとしていましたか？
6	アクセス容易性 (平均 4.5)	受付や検査や会計などの手続きはうまくいきましたか？
7	プライバシー保護 (平均 4.2)	プライバシー保護についてはどのように感じましたか？
8	案内サービス (平均 4.1)	院内の案内図や表示の見やすさはいかがでしたか？
9	安全性 (平均 4.4)	治療、検査、処置などは安全に配慮されていましたか？
10	設備／アメニティ (平均 4.3)	院内の設備や環境は快適でしたか？
11	待ち時間 (平均 3.8)	診察、検査、会計までなどの待ち時間はいかがですか？
12	満足度 (平均 4.5)	当院は親しい方にもすすめられる病院でしたか？

#### 【調査結果】

無記載や0(該当なし)を除いた評価1～5までの有効回答の平均スコアを算出。  
各領域ともにバランス良く高評価をいただきましたが、相対的に待ち時間へのご不満が読み取れます。



## 入院患者様満足度調査

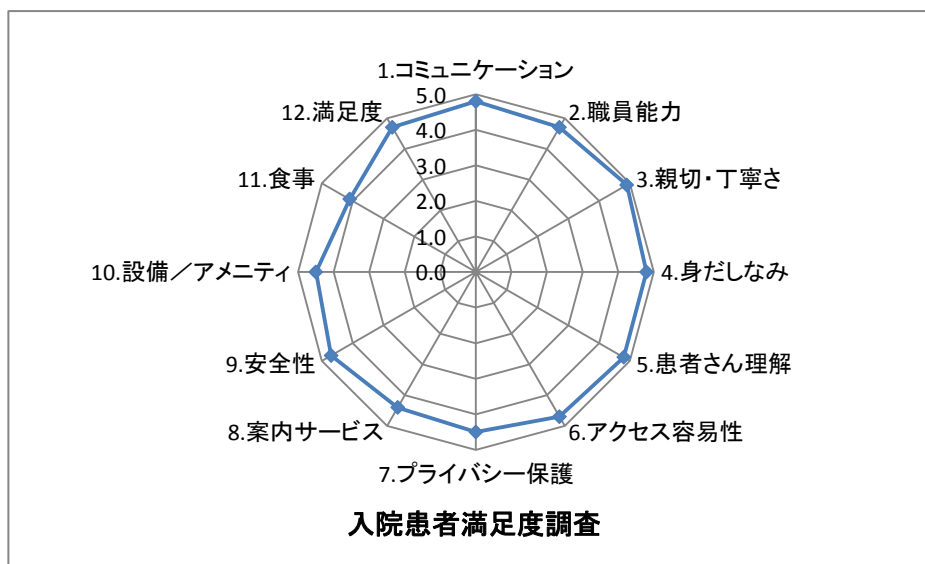
医療サービスの在り方として重要であると考える12項目の領域について伺いました。領域11の設問は、外来では「待ち時間」としたところ入院においては「食事」としてご意見を伺いました。なお、評価は5段階評価に加え、該当なしの区分を設けました。(5.とても良い, 4.まあまあ良い, 3.ふつう, 2.あまり良くない, 1.とても悪い, 0.該当なし) また、質問1～5については全体評価のほか職種別の評価欄も併設しました。

1	コミュニケーション (平均 4.8)	職員はわかりやすい言葉で説明しましたか？
2	職員能力 (平均 4.7)	職員は技術と知識を身につけていましたか？
3	親切・丁寧さ (平均 4.9)	職員は礼儀正しく、親切で丁寧でしたか？
4	身だしなみ (平均 4.8)	職員の服装・身だしなみについてどうでしたか？
5	患者さん理解 (平均 4.8)	職員は患者さんの気持ちを理解しようとしていましたか？
6	アクセス容易性 (平均 4.7)	入院前や入院中の手続きはスムーズにできましたか？
7	プライバシー保護 (平均 4.5)	プライバシー保護についてはどのように感じましたか？
8	案内サービス (平均 4.4)	院内の案内図や表示の見やすさはいかがでしたか？
9	安全性 (平均 4.7)	治療、検査、処置などは安全に配慮されていましたか？
10	設備／アメニティ (平均 4.5)	入院中の設備や環境は快適でしたか？
11	食事 (平均 4.1)	入院中の食事はいかがでしたか？
12	満足度 (平均 4.7)	当院は親しい方にもすすめられる病院でしたか？

### 【調査結果】

無記載や0(該当なし)を除いた評価1～5までの有効回答の平均スコアを算出。

外来患者様を対象としたアンケートに比べさらに各領域ともにバランス良く高評価をいただきましたが、相対的に入院中の食事へのご不満が読み取れます。



## まとめ

今回のアンケートにご協力いただいた皆様には、あらためて感謝を申し上げます。

外来患者さんを対象としたアンケートでは、5段階評価で評価項目「待ち時間」を除いた10項目で4.0ポイント以上の評価をいただき、さらには総合評価項目「満足度」においても平均4.5ポイントの高評価となりました。前年度比では、評価項目「コミュニケーション」、「職員能力」、「患者さん理解」と「設備／アメニティ」では0.1ポイント上昇となりました。しかしながら、評価項目「プライバシー保護」と「案内サービス」は0.1ポイント低下する結果となりました。待ち時間に関しても前年度と同じく3.8ポイントと改善されておらず、待ち時間短縮への取り組みが急務であると強く感じる結果となっております。

入院患者さんを対象としたアンケートでは、全11項目で4.0ポイント以上と評価をいただき、さらには総合評価項目「満足度」においても、平均4.7ポイントの高評価となりました。前年度比では、評価項目「コミュニケーション」、「親切・丁寧さ」、「プライバシー保護」と「案内サービス」がそれぞれ0.1ポイント、「安全性」と「設備／アメニティ」では0.2ポイント、「アクセス容易性」では0.3ポイントの上昇となりました。特に「コミュニケーション」は4.8ポイント、「新切・丁寧さ」は4.9ポイントと高評価をいただいております。医師や看護師をはじめとする医療従事者が、患者さんへ接する姿勢が評価されたことについては、大変喜ばしく感じております。しかしながら、評価項目「職員能力」は0.1ポイント低下する結果となりました。

自由記載欄で多く頂戴したご要望として、「売店」「食堂」「トイレ」等、施設に関するご意見を多く頂戴しました。当院は、9階にご来院の方々が休憩・食事をするラウンジ・売店を開設し、多くのご来院の方々にご利用いただいております。さらに、1階に患者さんやご家族からのさまざまなご相談を一体的にお受けする、患者サポートセンターを開設しております。専任のスタッフが対応しますので、是非ご利用下さい。今回頂戴したご要望に関しましては、対応が可能なご要望から改善に取り組みます。しかし、構造上の問題など早急な対応が困難な課題も多くございますが、これからも継続的に見直しを図ってまいります。

患者さんからいただいた評価やご意見を真摯に受けとめ、今後のより良い病院づくりに生かしてまいります。同時に、今回の調査ではたくさんの方のあたたかい感謝や励ましのお言葉を頂戴しました。これらのお気持ちを励みとし、これからもスタッフ一同業務に励んでまいります。今後もお気づきの点がございましたらご意見をお寄せくださいますようお願い申し上げます。いただいたご意見を参考にサービスの向上に取り組んでまいります。

公益財団法人 佐々木研究所附属 杏雲堂病院  
医療サービス改善部会  
部会長 院長 中村 俊夫  
医療サービス改善部会WG一同

(顧客満足度指数について)

資料では顧客(=患者様)の満足度を示すものとして「顧客満足度指数(CSI)」を算出しています。これは、5段階評価のうち、一番評価の高い5から一番低い1までをそれぞれ5から1までのポイントに換算して集計したポイント合計を回答者数で割った値です。(ただし、「該当なし」と「未回答」は対象外)