

患者満足度調査実施について

1 目的

平成22年度から厚生労働省が「医療の質の評価・公表等推進事業」を開始した。自院における患者満足度を含めた臨床データを収集・分析し、臨床指標を用いた医療の評価・公表を行い、その結果を踏まえた分析・改善策の検討を行うことで、医療の質の向上及び質の情報の公表を推進することを目的とする。

2 概要

- (1) 患者及び患者家族の意見や要望の収集
- (2) 質改善に向けた対応策の検討と実施
- (3) 職員への周知や情報共有
- (4) 患者及び患者家族へのフィードバック

3 対象

- (1) 入院患者及び入院患者家族
- (2) 外来患者及び外来患者家族

4 調査期間

- (1) 入院

平成28年9月26日（月）から平成28年10月23日（日）までの4週間

- (2) 外来

平成28年9月27日（火）から平成28年9月28日（水）までの2日間

5 方法

- (1) 入院

- アンケート用紙の配布は病棟クラーク（医療事務業務委託職員）が実施する。
- 調査対象期間に入院した患者に対し、病棟クラーク（医療事務業務委託職員）からアンケートを配布する。調査対象期間前から在院している患者についても同様とする。
- 調査開始日に退院する患者は、退院準備や退院時間を考慮し調査対象外とする。
- 回収は調査対象期間中に病棟クラーク（医療事務業務委託職員）が行い、医事課から総務課へ引き渡しする。
- 休日に入院した患者については、翌平日にアンケート用紙を配付し、回収する。休日に入院し、翌平日までに退院または転院した場合は、対象外とする。

- (2) 外来

- アンケート用紙の配布は外来受付職員（医療事務業務委託職員）が実施する。
- 外来受付でアンケート用紙及び筆記用具をファイルに挟み配布し、記載してもらう。記載後、提言箱及び1階計算窓口で回収する。その後、医事課から総務課へ引き渡しする。
- 筆記用具については各外来受付職員（医療事務業務委託職員）及び提言箱脇に設置する回収箱で回収する。

(3) 共通事項

- 原則，調査対象期間における全ての患者を対象とする。ただし，以下の患者等についてはこの限りではない。

①記載を拒んだ患者及び患者家族

②記載困難な患者及び患者家族

③患者が記載困難であり，患者家族がいない場合

- 評価は6段階とし，「満足：5 ほぼ満足：4 ふつう：3 少し不満：2 不満：1 どちらとも言えない：0」とする。なお，アンケート項目により回答文言を都度変更する。
- 入院患者アンケートの患者情報は①入院診療科，②入院病棟，③性別，④入院時年齢を記載させる。外来患者アンケートの患者情報は①外来受診科，②性別，③年齢，④予約の有無，⑤紹介状の有無を記載させる。

6 集計

- 満足度5～1を集計し，その中央値を求める。

患者満足度調査結果（入院患者）

【調査結果データの見方】

- ・ N（Number of cases）とは、総回答者数または分類別の回答者数のことである。
- ・ 回答の構成比は百分率で表し、小数点第2位を四捨五入して算出している。従って、回答比率の合計が100%にならない場合がある。
- ・ 回答者が2つ以上の回答をすることができる複数選択式の質問においては、全ての選択肢の比率を合計すると100%を超える。

平成28年9月26日から平成28年10月23日の入院患者1,348人に対しアンケート用紙を配布し、総回答者数は481人であり、回収率は35.7%であった。（ただし、救急病棟は除く。）

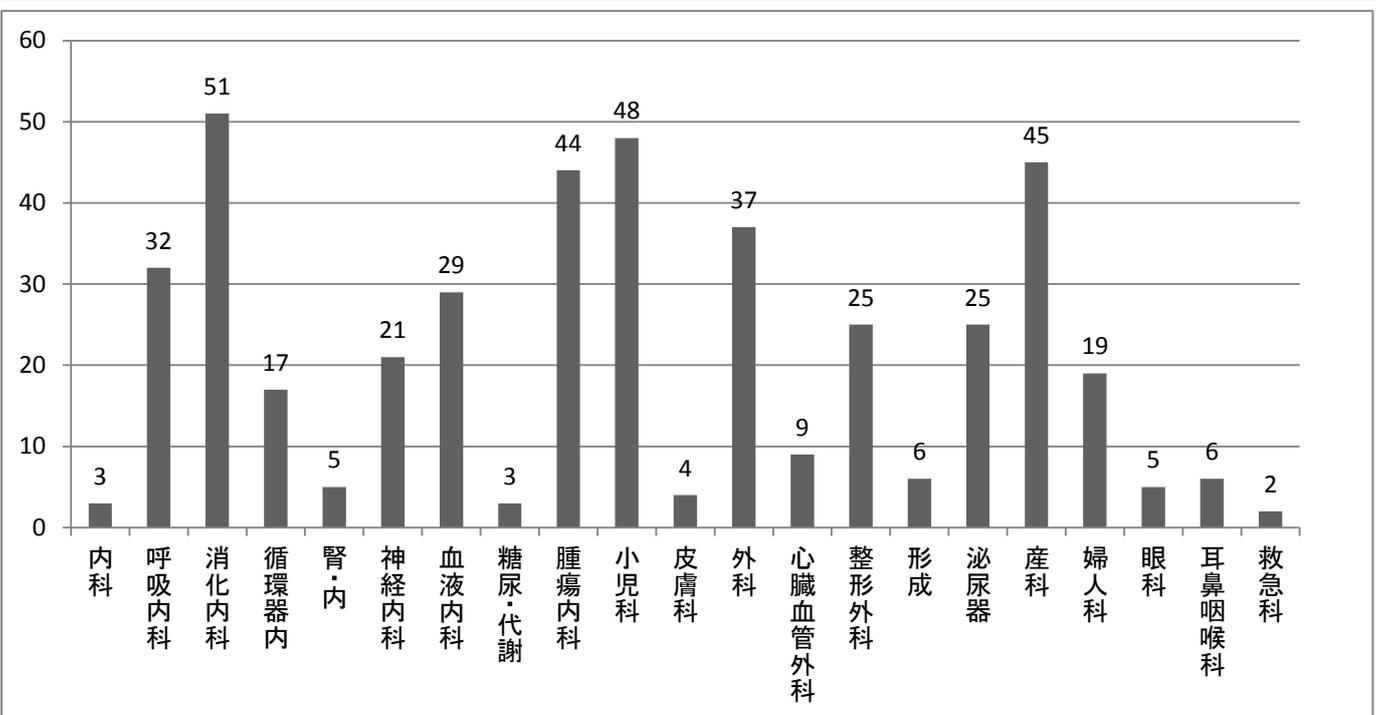
1 総回答者数（N=481）

今回実施した患者満足度調査（入院患者）での総回答者数は481人となった。

※総回答者数（N=481）と以下で登場する（N=〇〇）との誤差は無回答の件数である。

2 入院診療科（N=467）

診療科別の回答者数は、「消化器内科」が最多であり、「小児科」「産科」「腫瘍内科」がそれに続き多くなった。

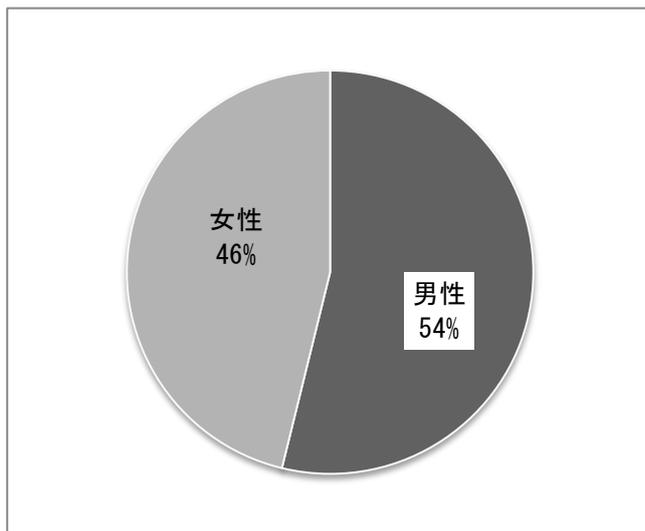
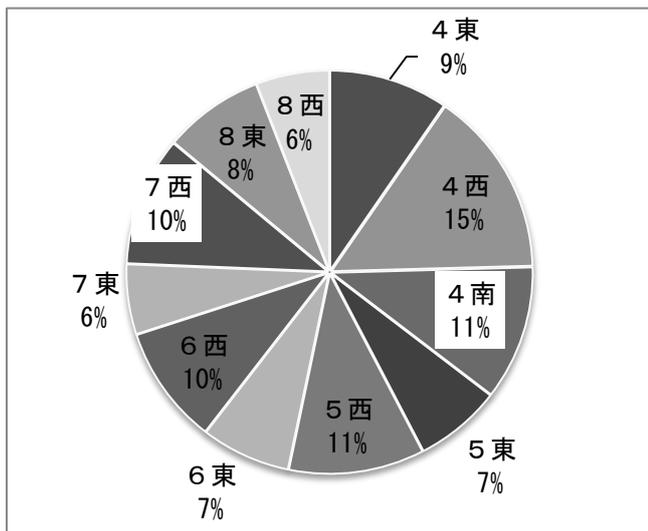


3 病棟 (N=460)

入院病棟別の回答者数は、4階西病棟が多く、その原因としては、病床回転率が良いことがあげられるだろう。
なお、救急病棟は0%である。

4 性別 (N=459)

回答者の性別は、「男性」54%「女性」46%と男性の割合が上回った。

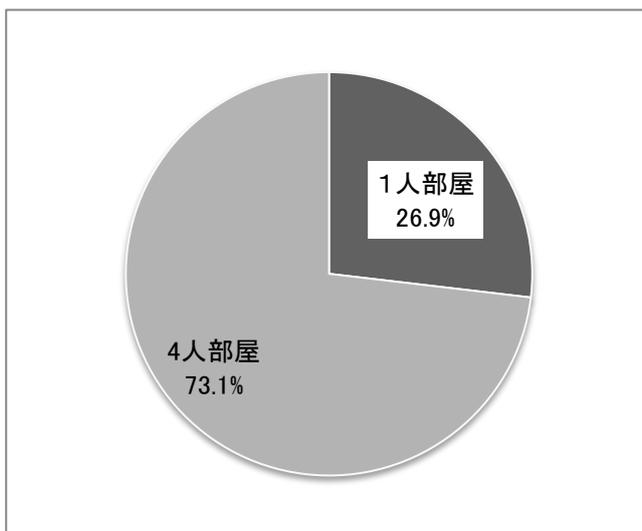
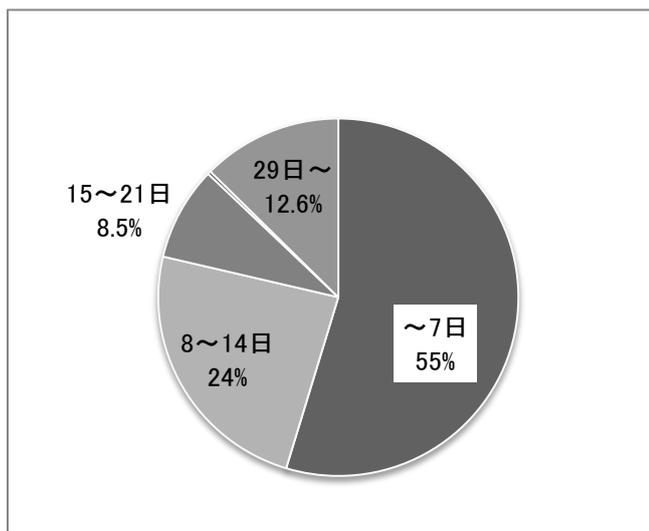


5 入院期間 (N=357)

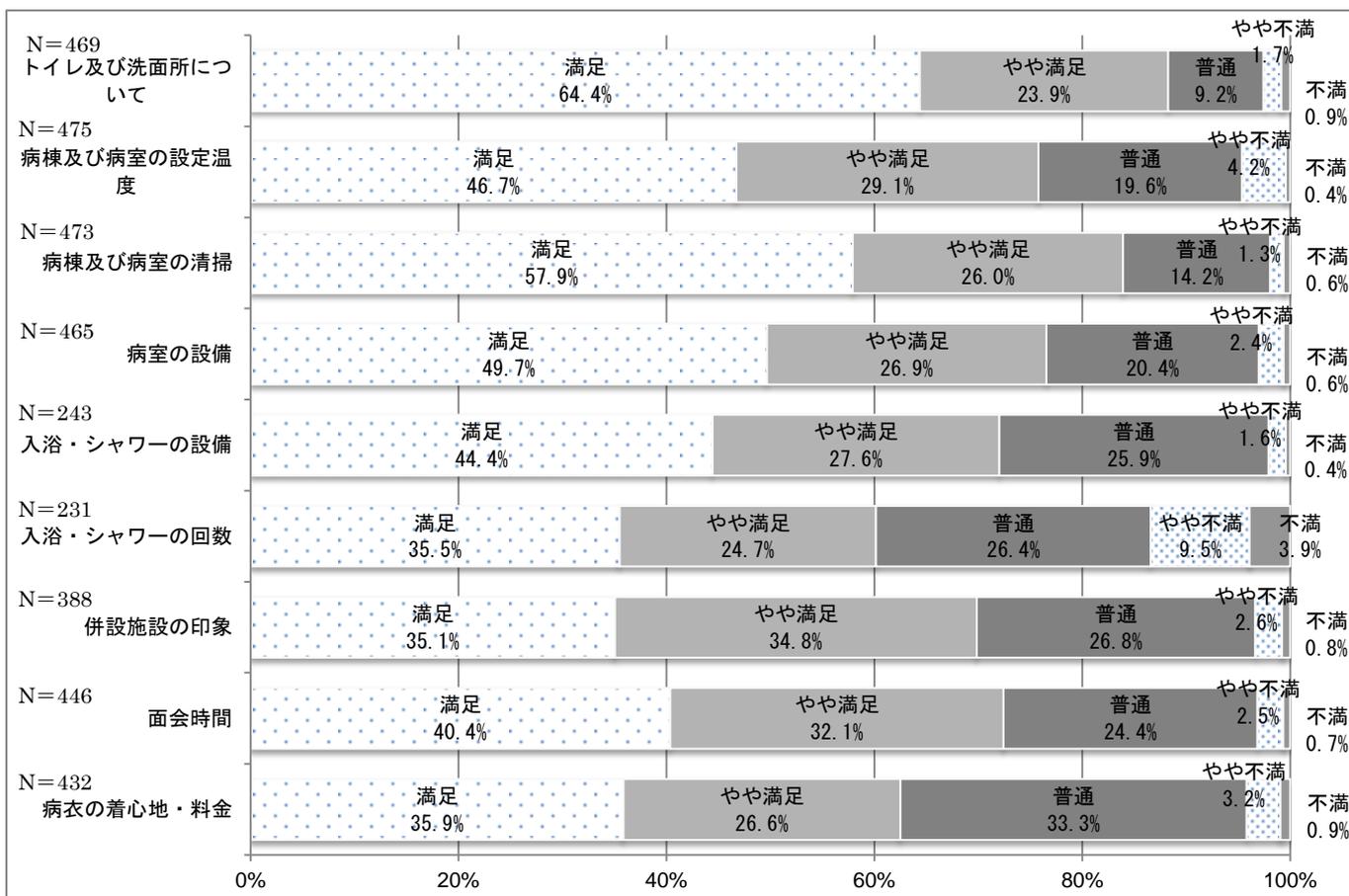
対象者の約80%の患者が、2週間以内で退院している。

6 入院病室 (N=454)

対象者の26.9%が個室を利用している。

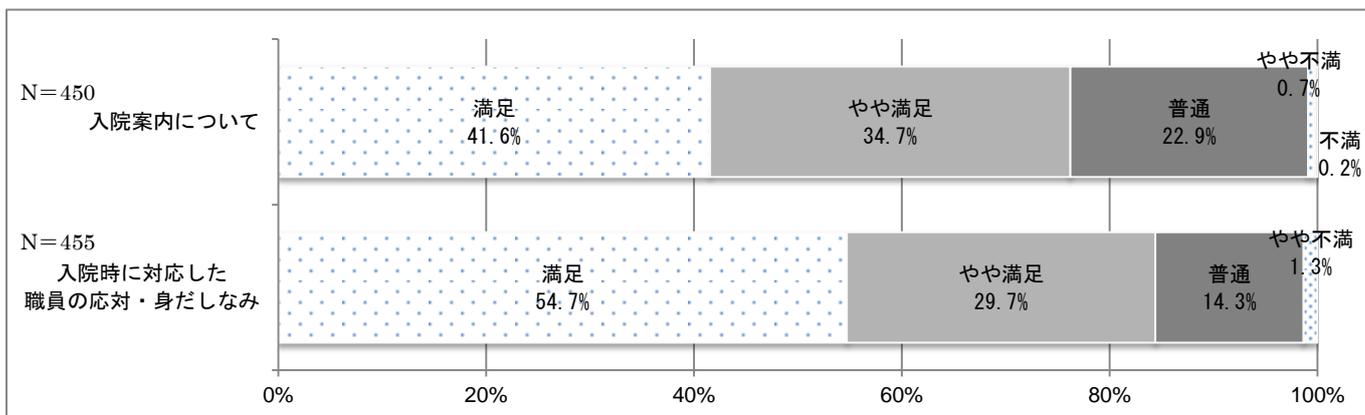


◆設備・入院生活について



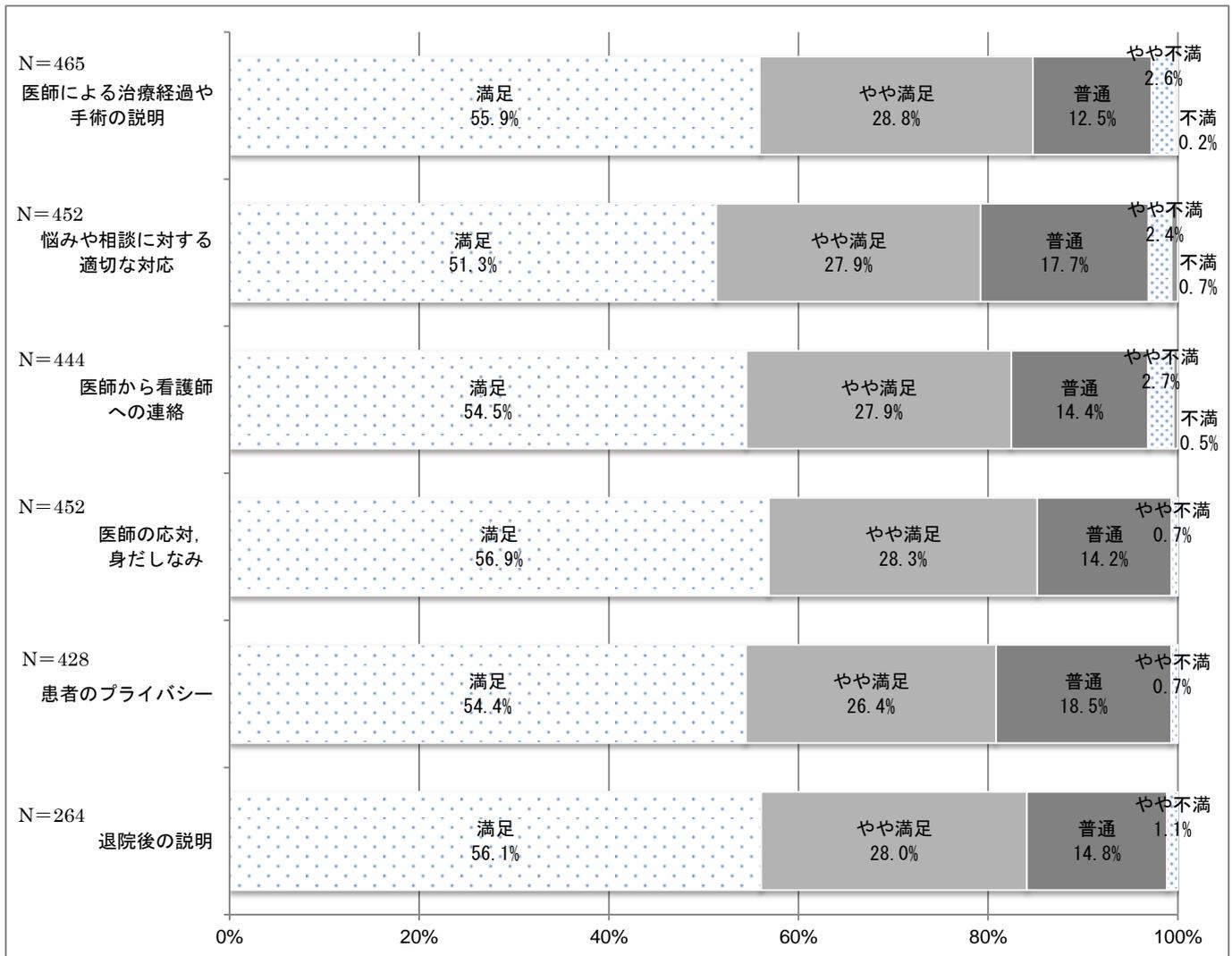
当院の設備・入院生活については、「満足」「やや満足」と答えた人は、概ね70%を超えている。しかし、「入浴・シャワーの回数」についての質問に関しては、若干ではあるが不満を抱いている人が多く見える。

◆入院案内について



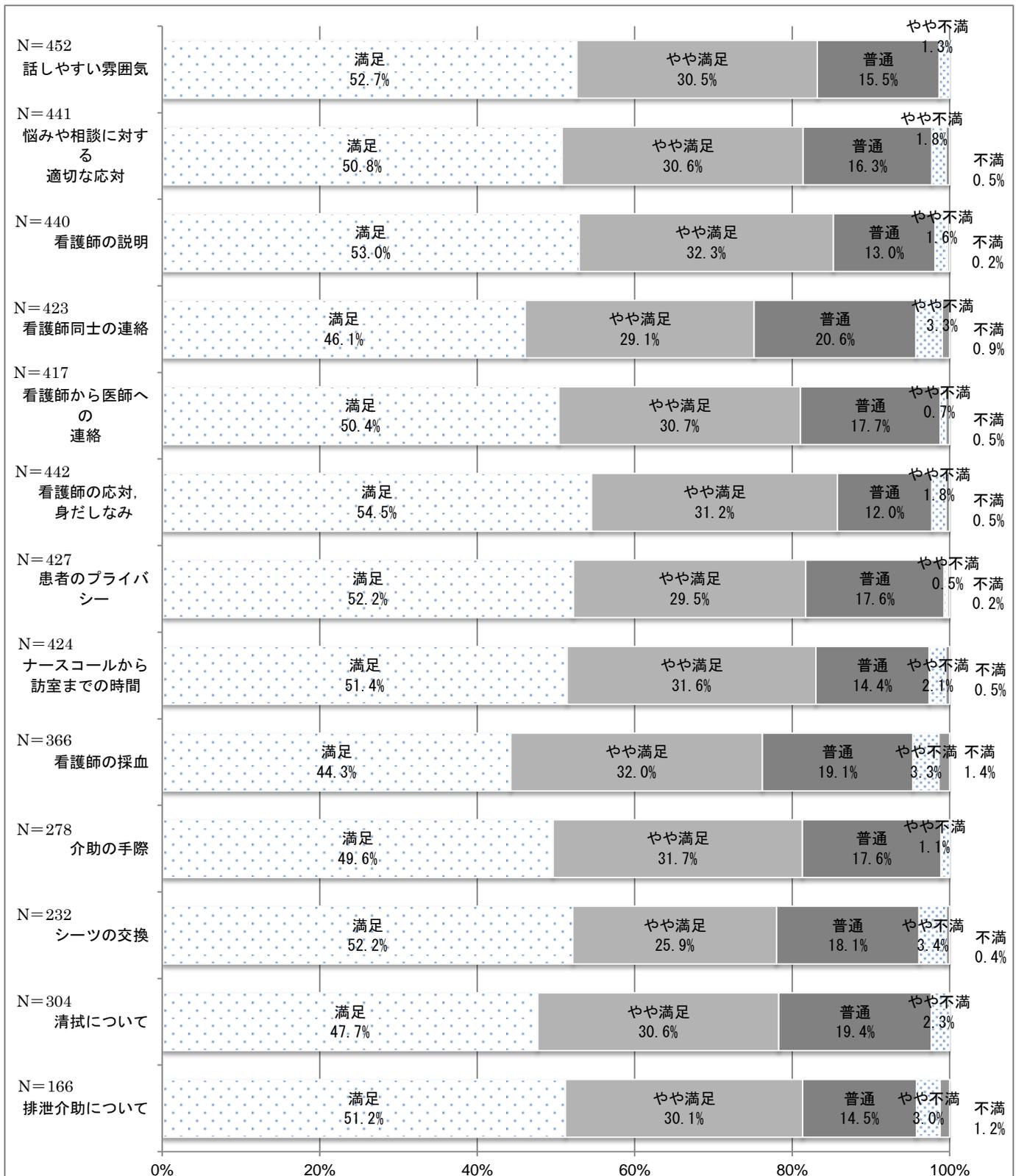
入院案内については、76.3%の人が「満足」「やや満足」と回答している。また、入院時に対応した職員については84.4%の人が「満足」「やや満足」と回答している。

◆医師について



医師については、概ね80%の人が「満足」「やや満足」と回答している。

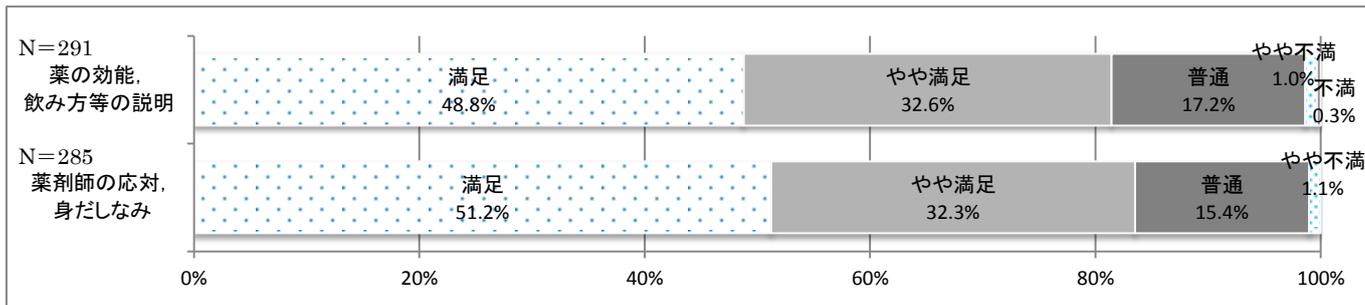
◆看護職員について



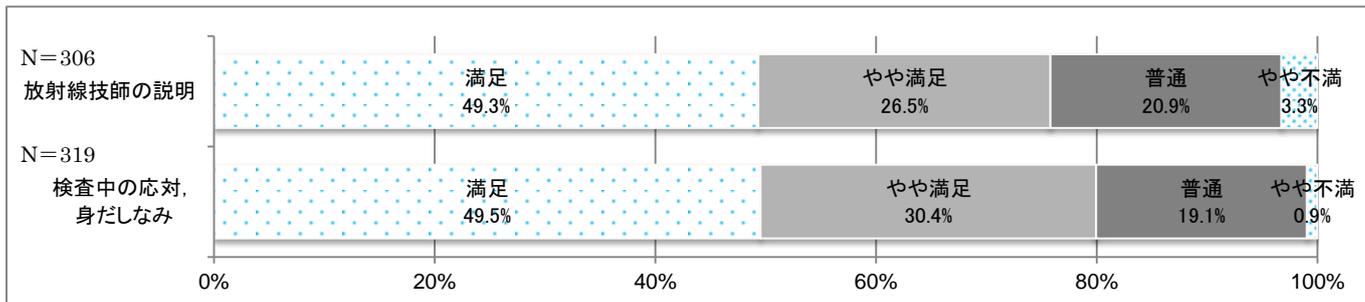
看護職員については、概ね80%の人が「満足」「やや満足」と回答している。「看護師同士の連絡」「看護師の採血」「排泄介助について」の項目では約5%の人が「やや不満」「不満」と回答している。

◆その他の職員について

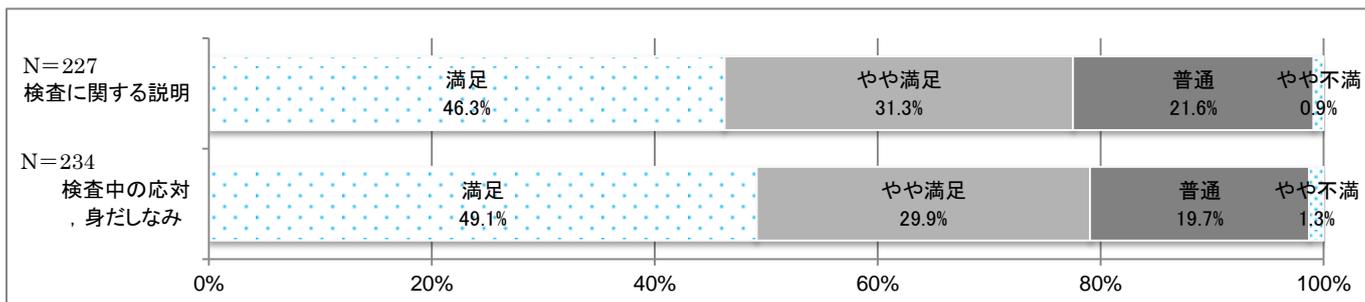
○薬剤師について



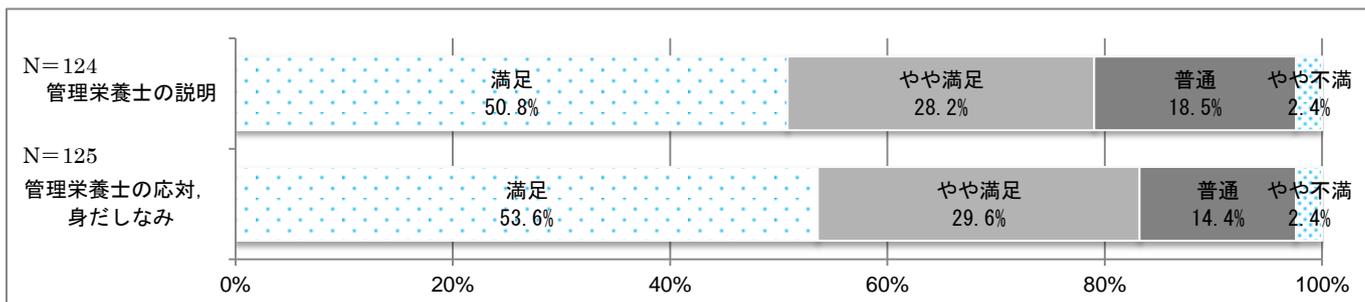
○放射線技師について（画像検査）



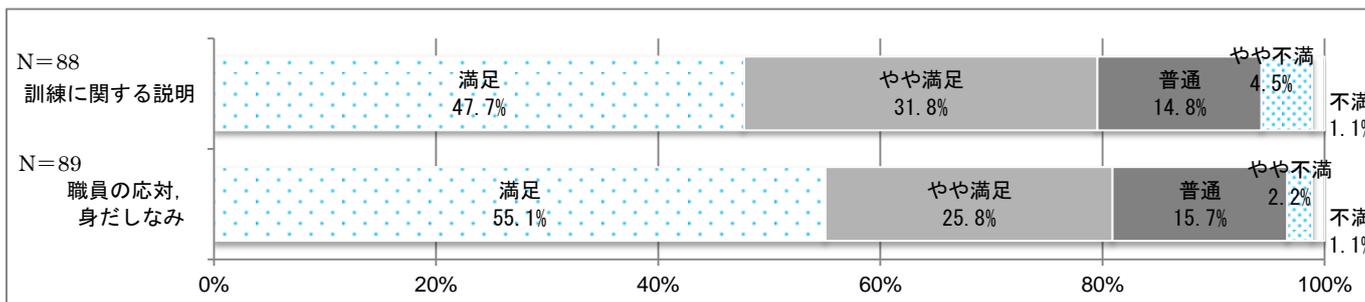
○検査技師について（生理機能検査）



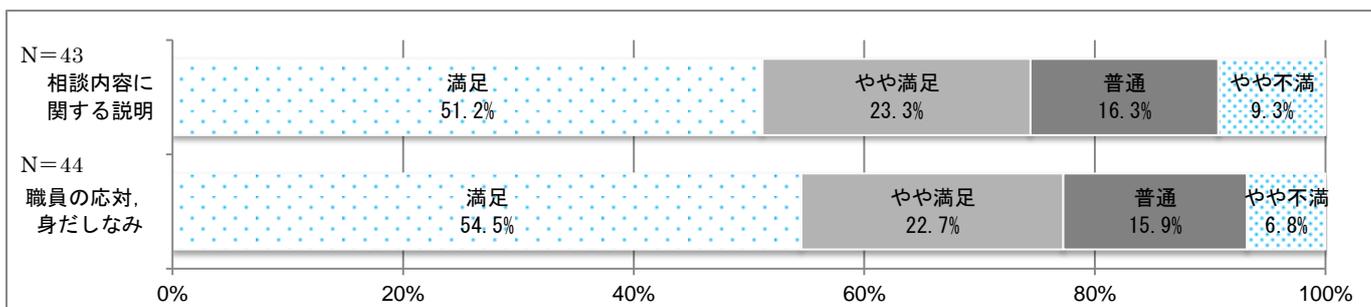
○管理栄養士について



○リハビリについて

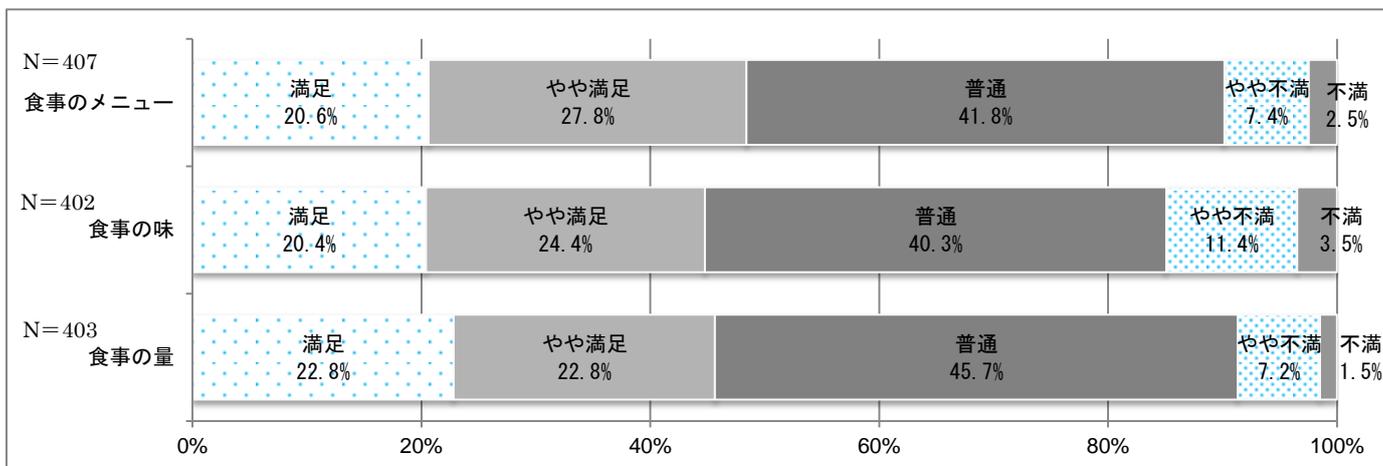


○社会福祉士について



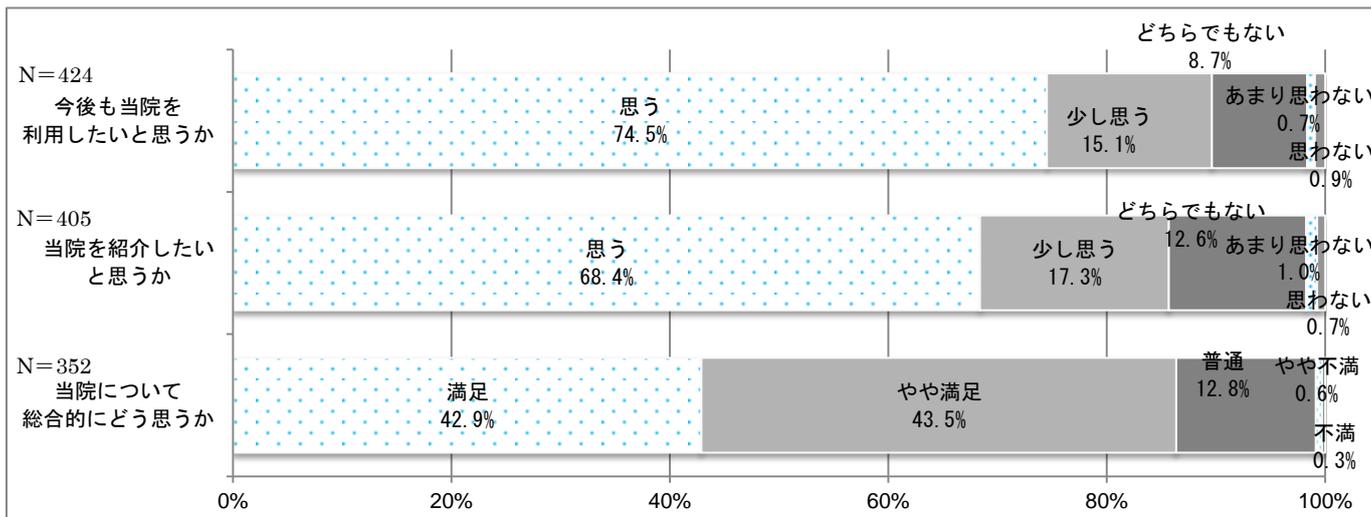
その他の職員については、概ね80%の人が「満足」「やや満足」と回答している。

◆食事について



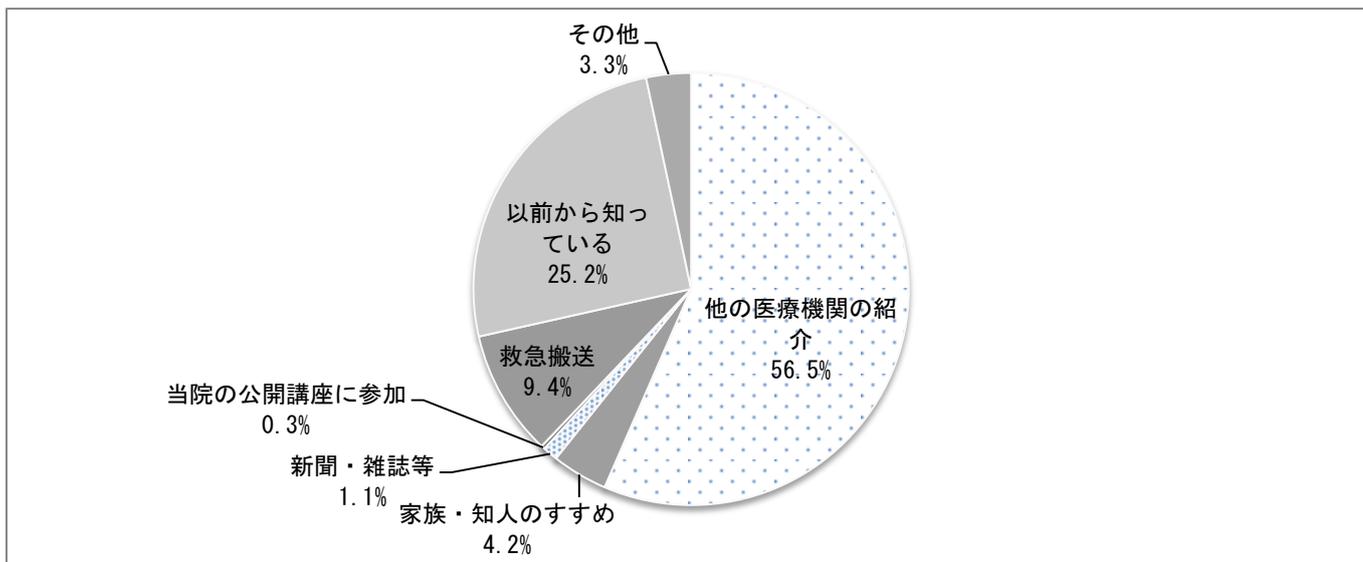
食事については、約45%の人が「満足」「やや満足」と回答している。反対に、約9~15%の人が「やや不満」「不満」と回答している。

◆全般的なことに関して



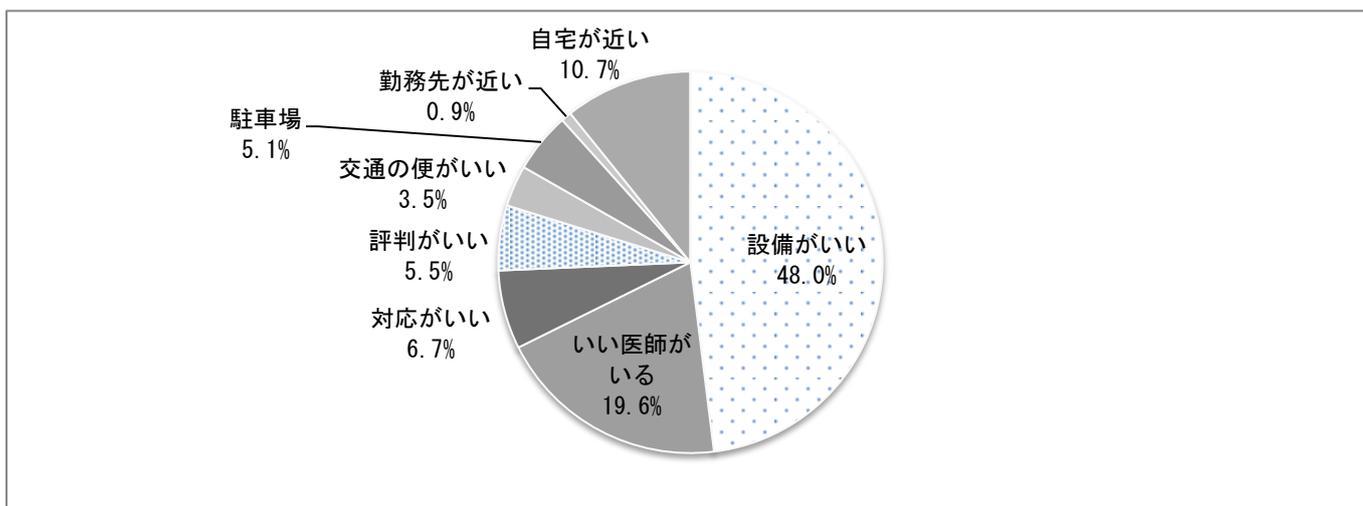
「今後も当院を利用したいか」「当院を紹介したいと思うか」という質問項目に対しては、概ね70%の人が「思う」と回答している。しかし、「当院を総合的にどう思うか」の質問に対しては「満足」が42.9%となった。

◆当院を何で知ったか (N=349)



当院を何で知ったかについては約 55%の人が「他の医療機関の紹介」で当院を知る結果となった。

◆当院選択の理由 (N=689)



当院選択の理由については「設備が良い」と回答した人が48%となり、続いて「良い医師がいる」が19.6%となった。

◆自由記載欄の内容

○好意的な意見

- ・「患者の気持ちをよく理解してくれた」、「大変親切で丁寧な対応をしていただいた」、「心がこもった思いやりを感じた」、「排便等が続いても嫌な顔せず、親切に対応してくれた」等の親切な対応に対するお褒めと感謝の言葉を最も多くいただいた。
- ・次に多かった意見として、「適切な治療と看護をしていただいた」、「夜間だったのにもかかわらず、対応・検査してくださり感謝している」等の診察に関する意見であった。
- ・その他として、「きれいな病院で満足した」、「入退院時に台車をお借り出来て助かっている」、「清掃が行き届き、徹底されている。」等の院内環境についての意見もいただいた。

○ご指摘いただいた意見

- ・「看護師が忙しそうで聞きたいことが聞けない」、「検査時、もう少し詳しく説明して欲しかった」、「説明時、きつい言い方・態度だった」等の説明不足や接遇に関する意見が一番多くご指摘いただいた。
- ・次に多かった意見として、「入院時のシャワーの回数を増やして欲しい」、「食事のおかずをもう少し考えて欲しい」等の入院生活に関する内容であった。
- ・その他として、「駐車場が狭く、時間がかかる」、「病院内が広く、どこに何があるのか分からない」等の意見もいただいた。

患者満足度調査結果（外来患者）

【調査結果データの見方】

- ・ N (Number of cases) とは、総回答者数または分類別の回答者数のことである。
- ・ 回答の構成比は百分率で表し、小数点第2位を四捨五入して算出している。従って、回答比率の合計が100%にならない場合がある。
- ・ 回答者が2つ以上の回答をすることができる複数選択式の質問においては、全ての選択肢の比率を合計すると100%を超える。

平成28年9月27日及び同28日の外来延べ患者2,053人に対しアンケート用紙を配布し、総回答者数は934人であり、回収率は45.4%であった。

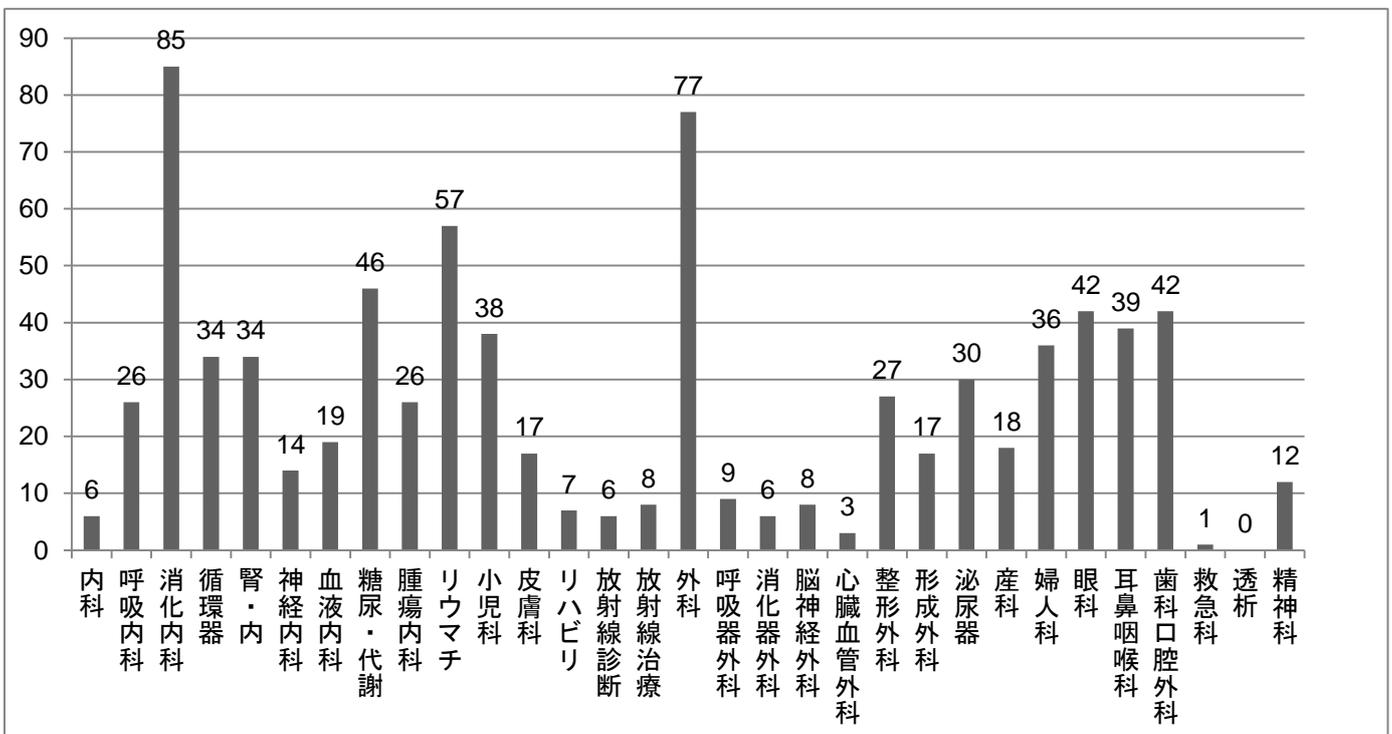
1 総回答者数 (N=934)

今回実施した患者満足度調査（外来患者）での総回答者数は934人となった。

※総回答者数 (N=934) と以下で登場する (N=〇〇) との誤差は無回答件数である。

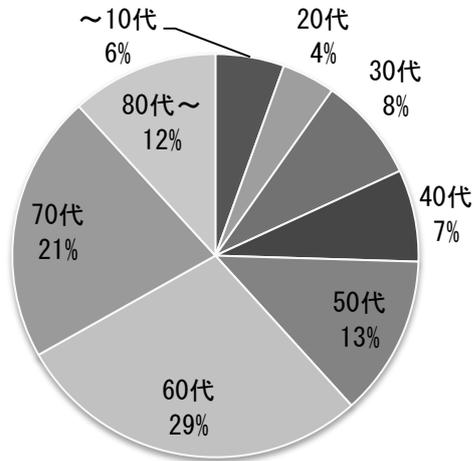
2 受診診療科 (N=790)

対象者の受診診療科は、「消化器内科」と「外科」が共に多く、反対に「透析」が0件と最も少なくなった。



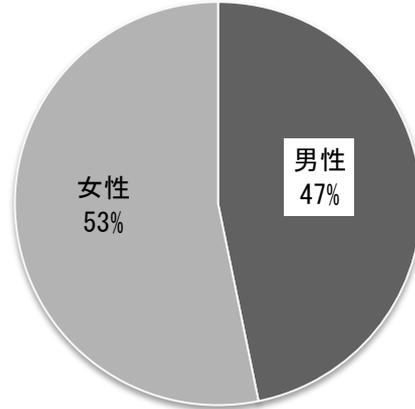
3 年代 (N=895)

対象者の年代は、「60代」が29%を占め最も多く、続いて「70代」が21%、「50代」13%、「80代～」が12%となっている。



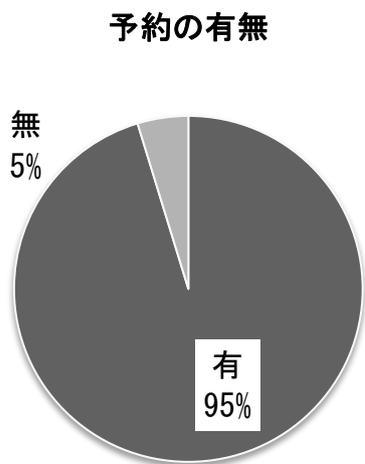
4 性別 (N=908)

対象者の性別は、「男」47%、「女」53%とわずかに女性の割合が上回った。



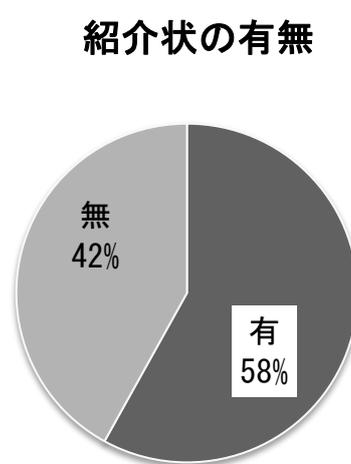
5 予約の有無 (N=892)

全体の95%が受診予約をしているという結果になった。

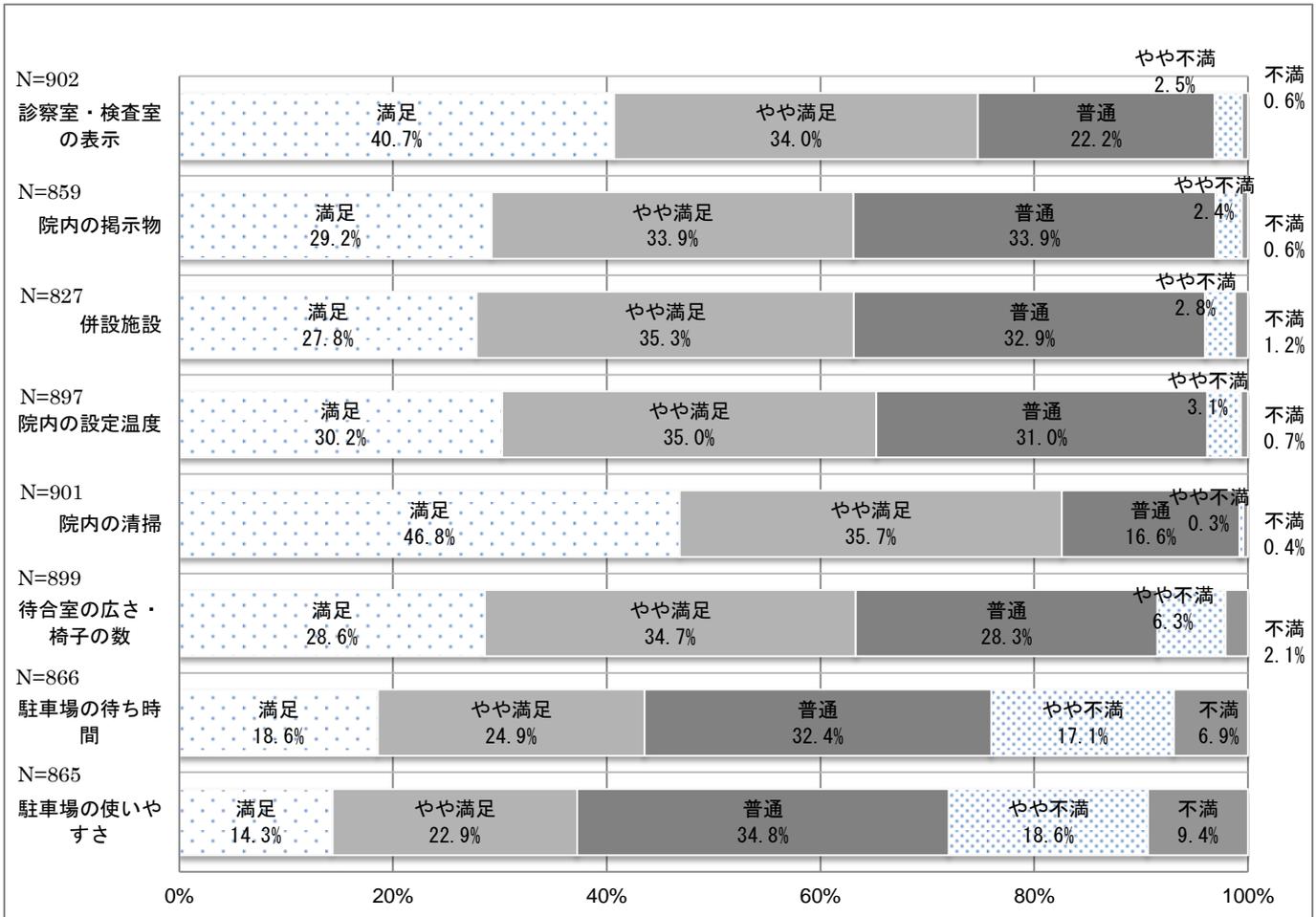


6 紹介状の有無 (N=691)

全体の58%が紹介状により受診しているという結果になった。

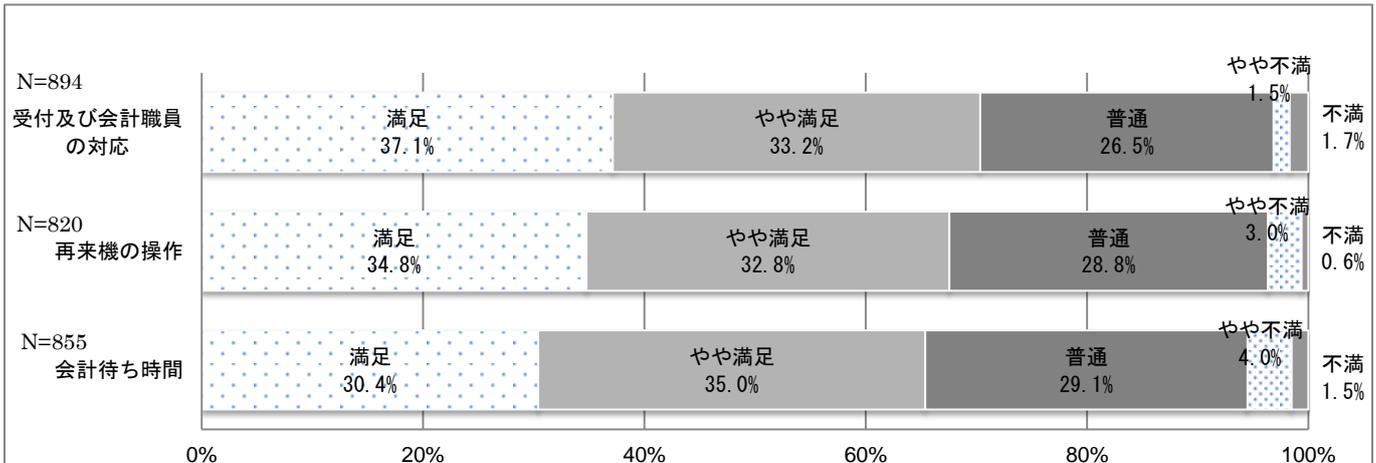


◆施設・設備について



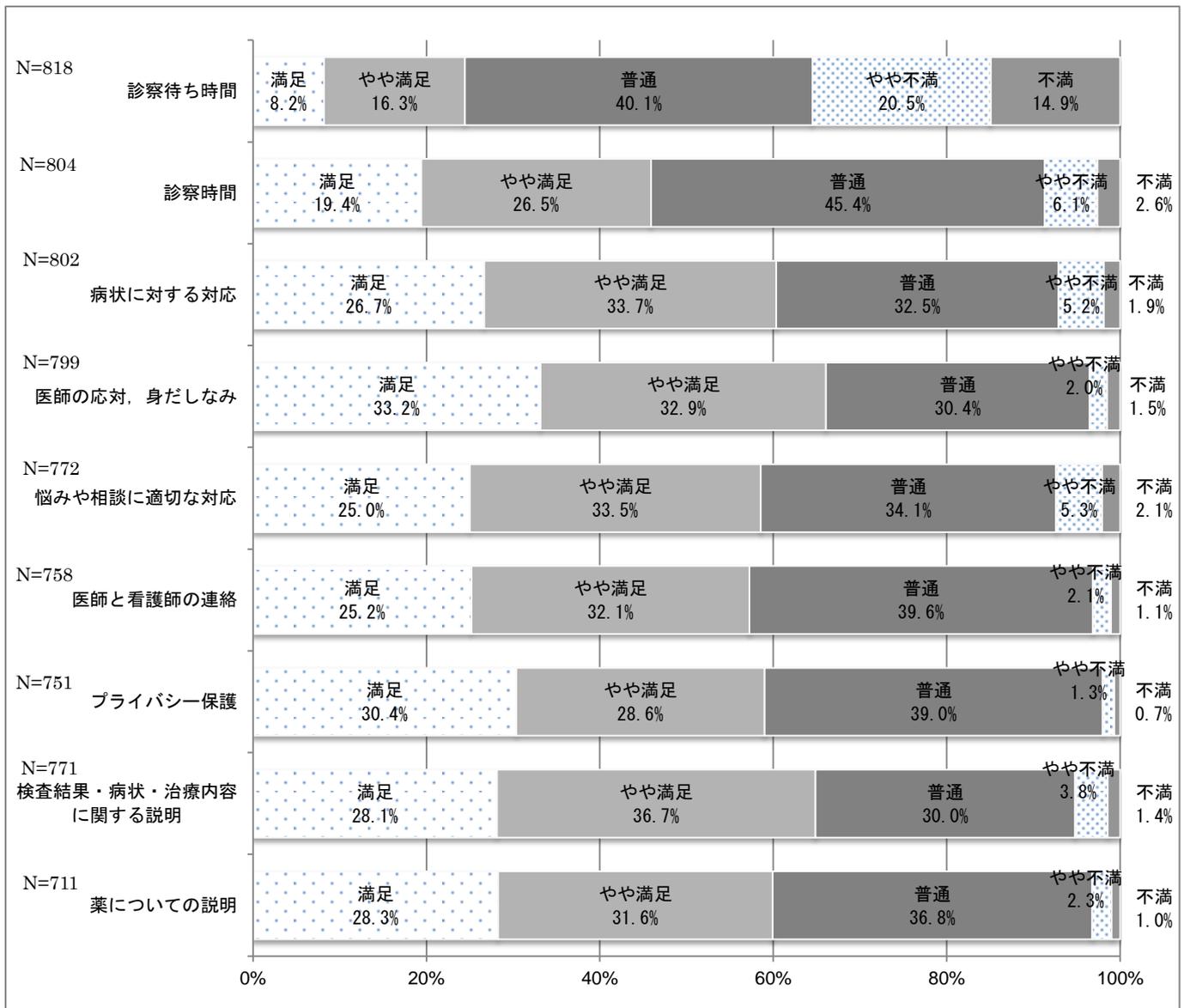
当院の施設・設備については、「院内の表示」や「院内の清掃」などは「満足」「やや満足」と答えた人が70%を超えている。しかし、「駐車場」に関する質問項目になると「待ち時間」で約42%「使いやすさ」は約36%となった。

◆受付及び会計について



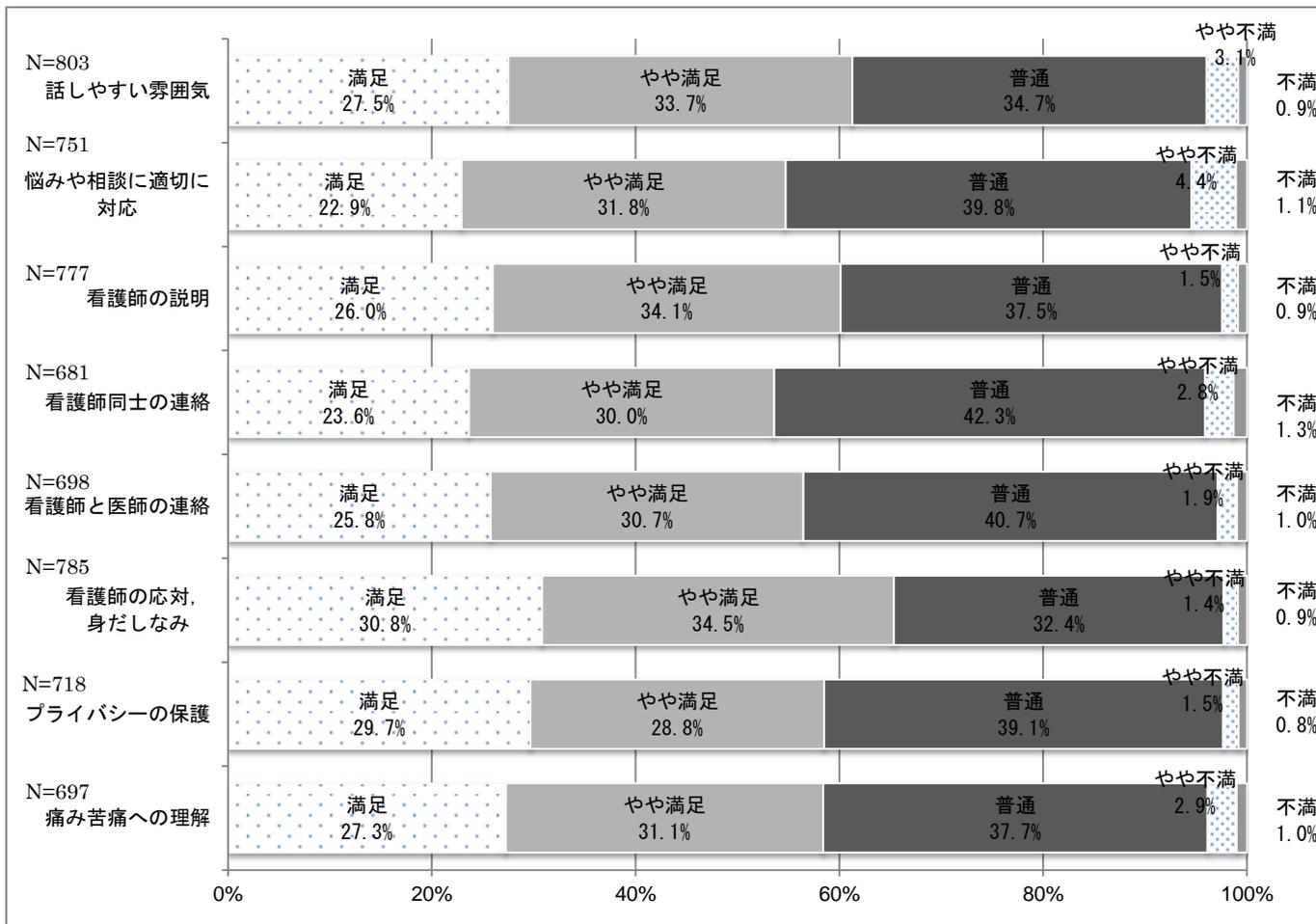
受付及び会計については、約70%の人が「満足」「やや満足」と回答している。

◆医師の診察について



医師の診察については、概ね60%の人が「満足」「やや満足」と回答している。しかし、「診察待ち時間」「診察時間」の項目に関しては、「満足」「やや満足」と回答した割合が大きく減少した。

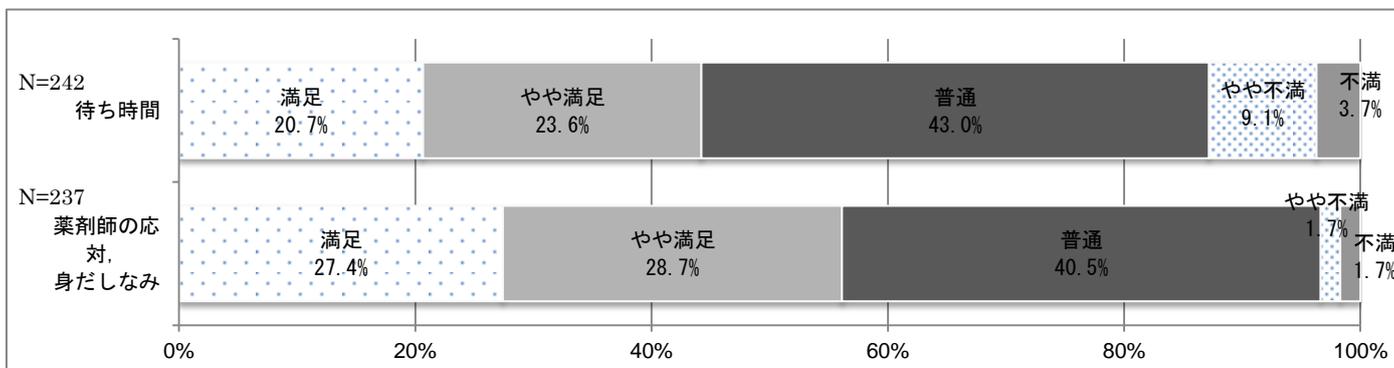
◆看護師の対応について



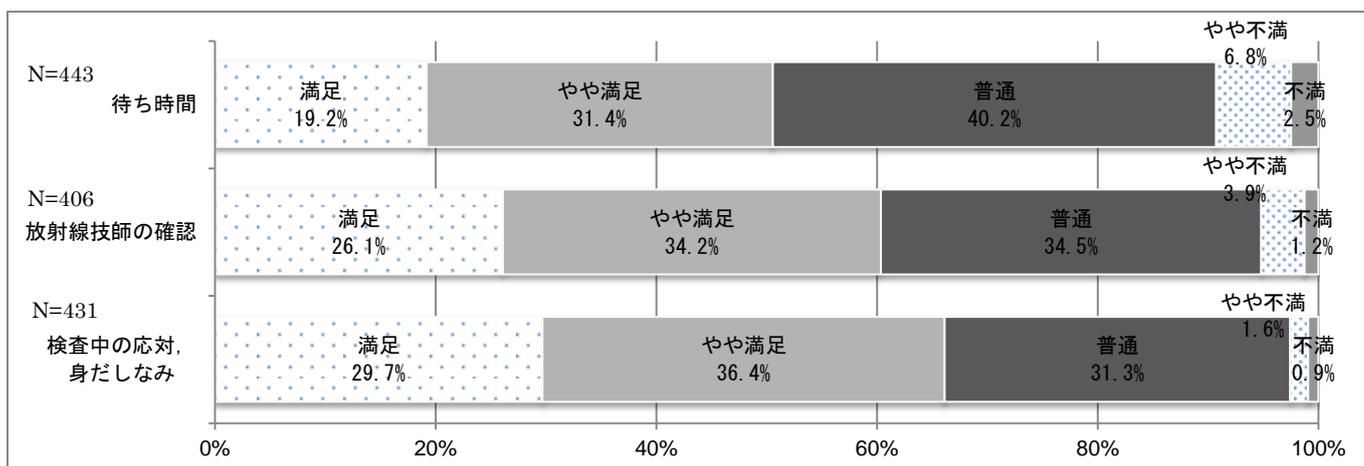
看護師の対応については、概ね60%の人が「満足」「やや満足」と回答している。

◆その他の職員について

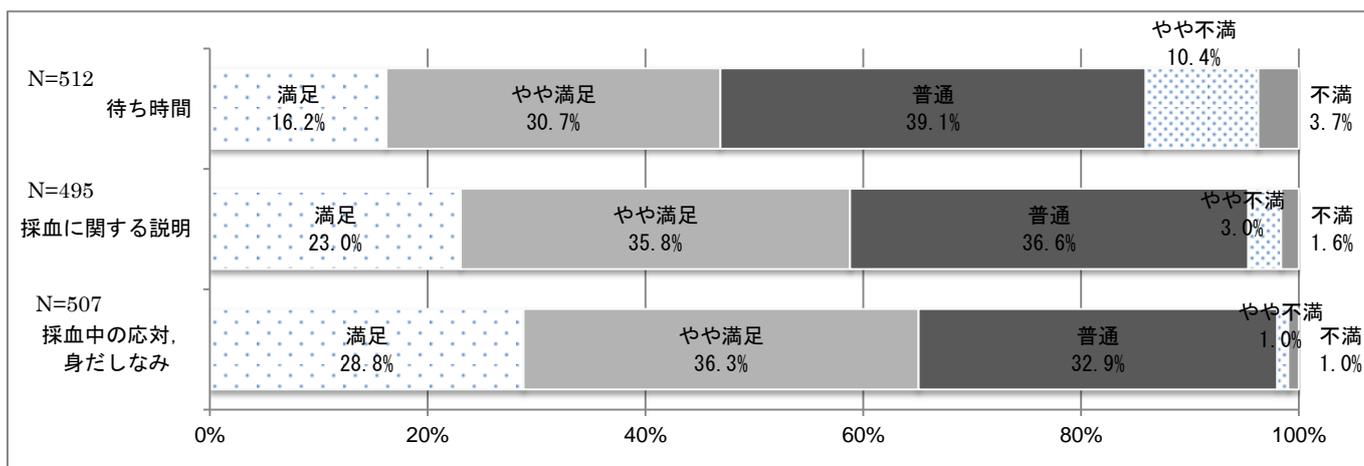
○薬剤師について



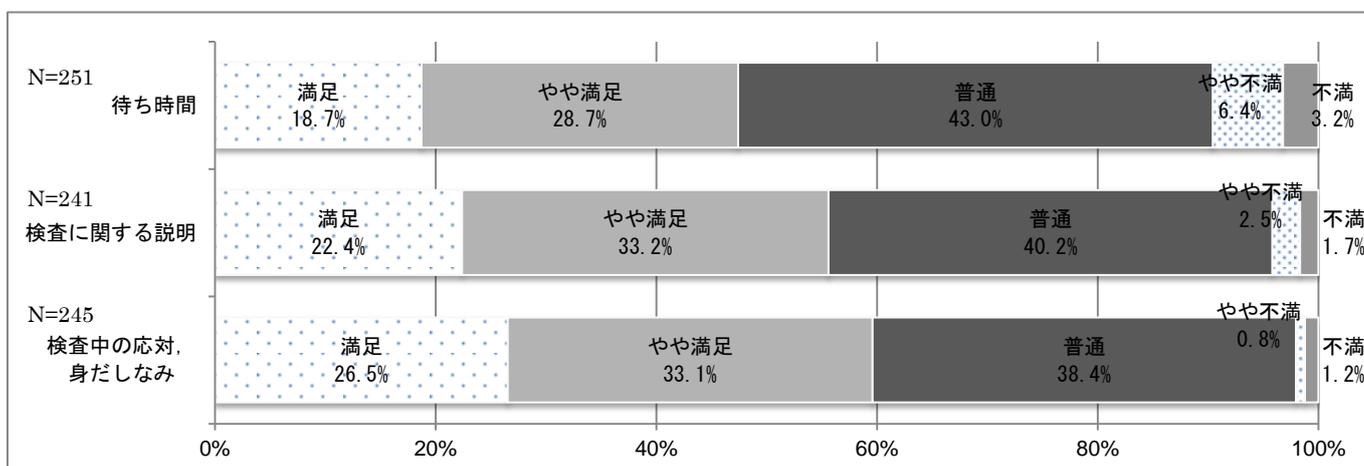
○放射線技師について（画像検査）



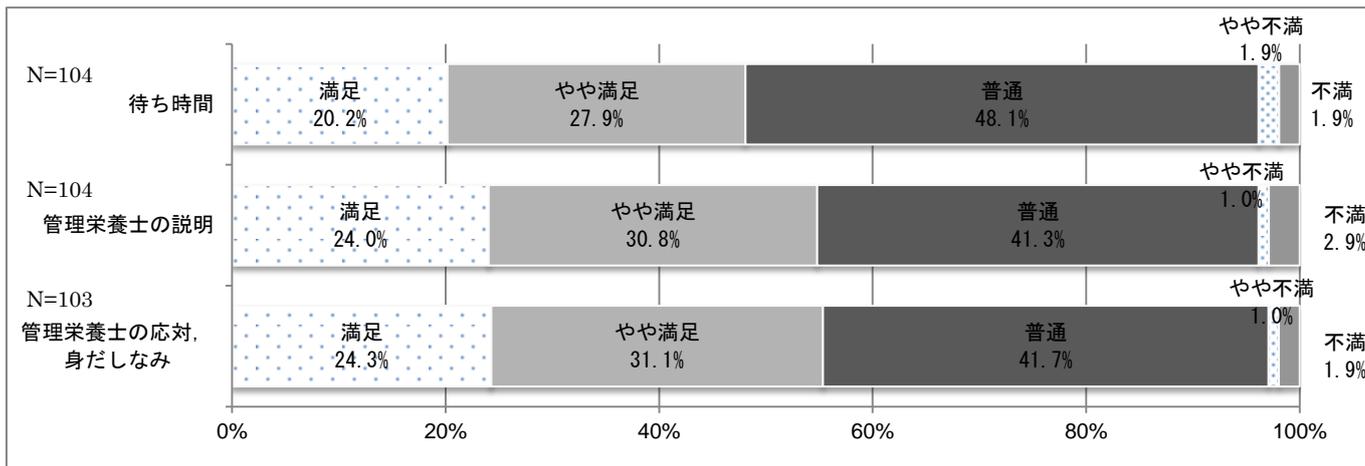
○検査技師について（採血・採尿等）



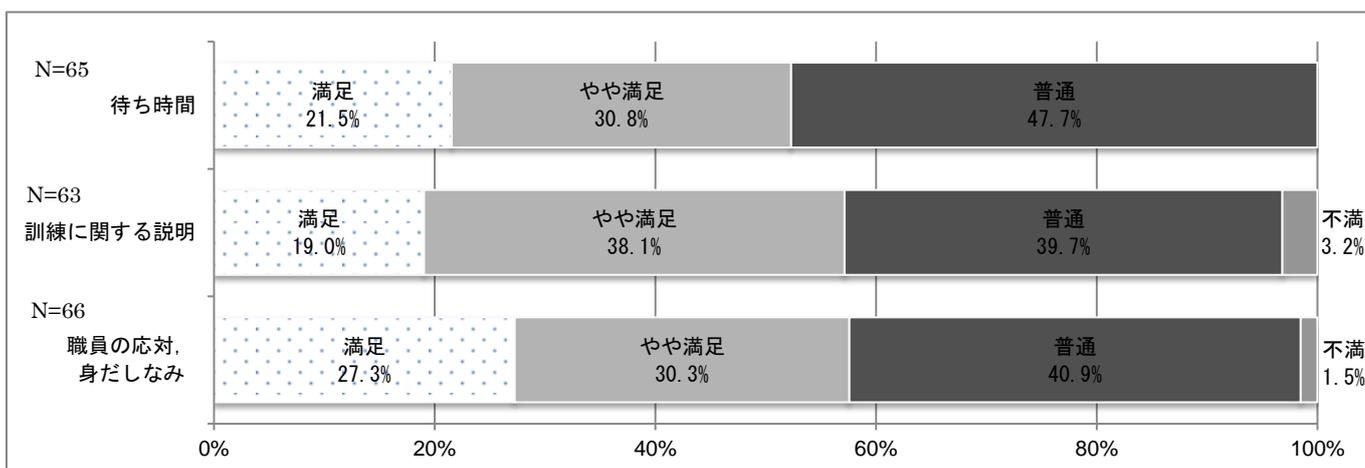
○検査技師について（生理機能検査）



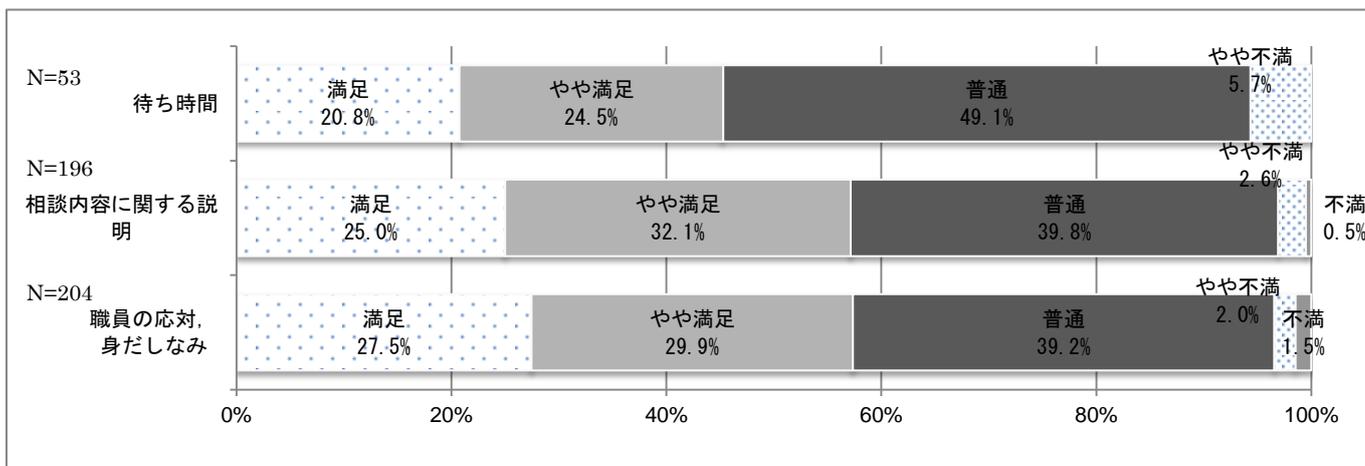
○管理栄養士について



○リハビリについて

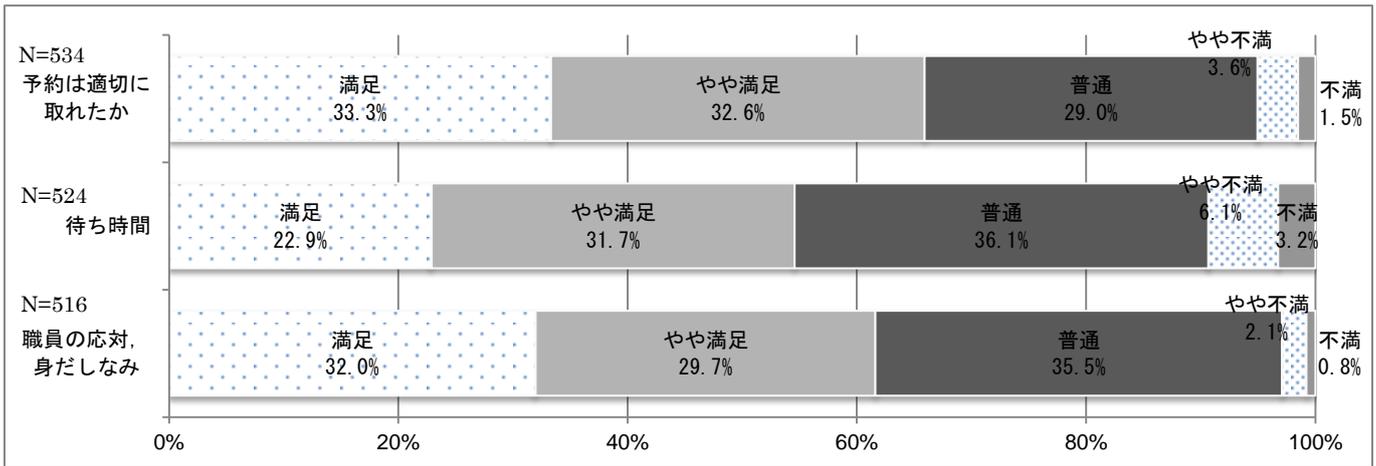


○医療相談について



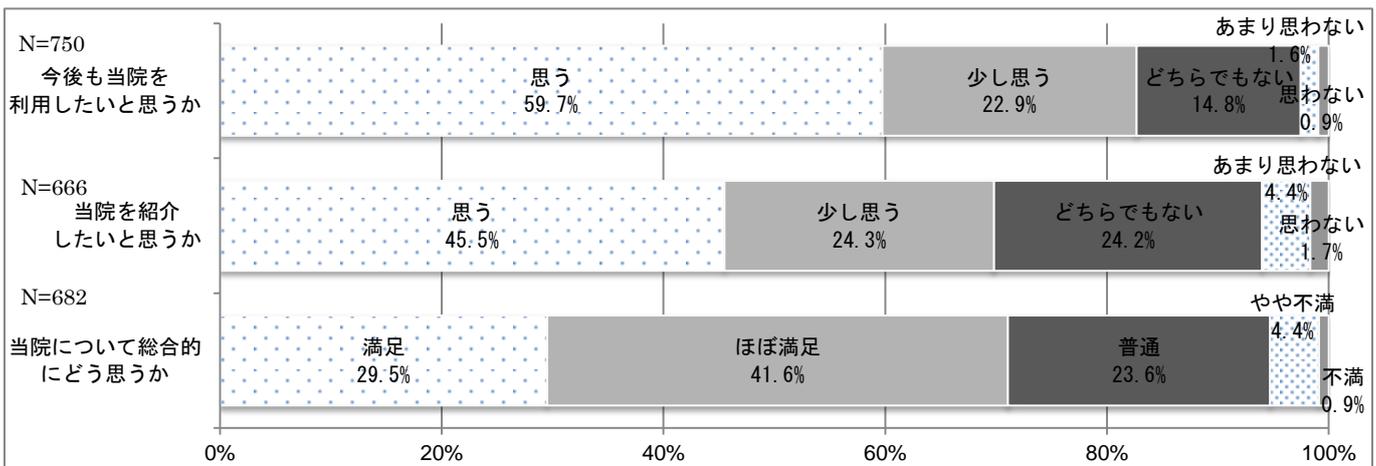
その他の職員については、概ね50%の人が「満足」「やや満足」と回答している。

◆予約センターについて



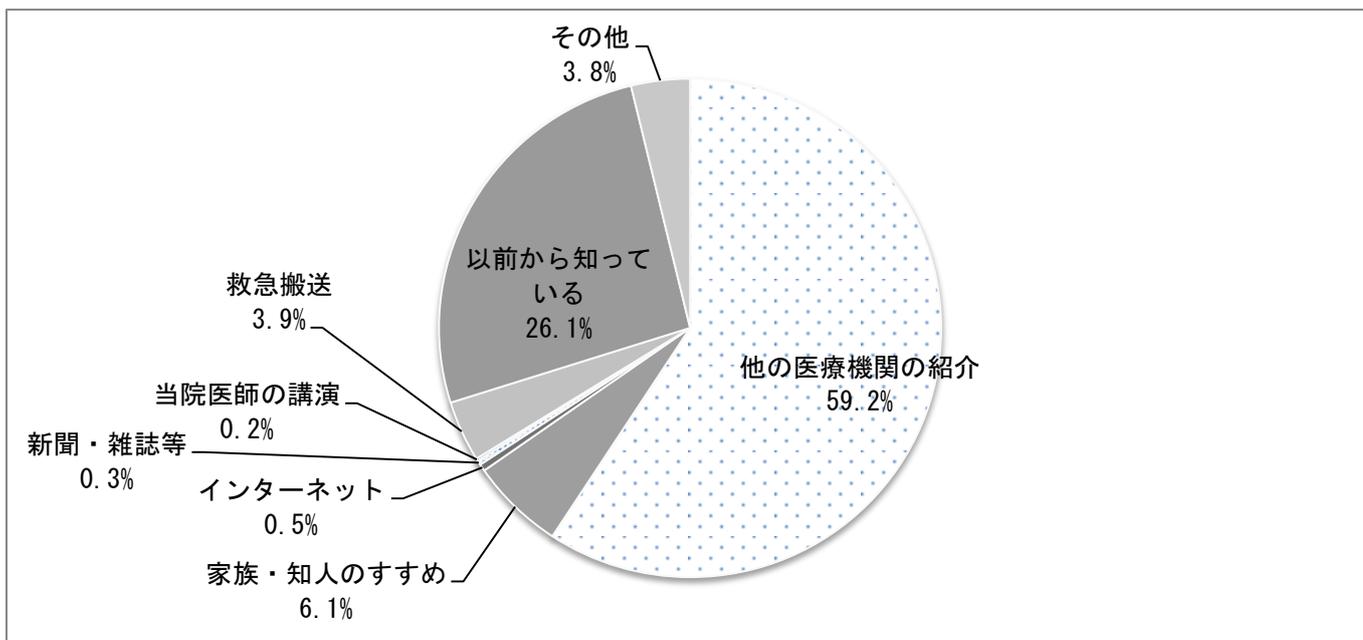
予約センターについては、概ね60%の人が「満足」「やや満足」と回答している。

◆総合的なことについて



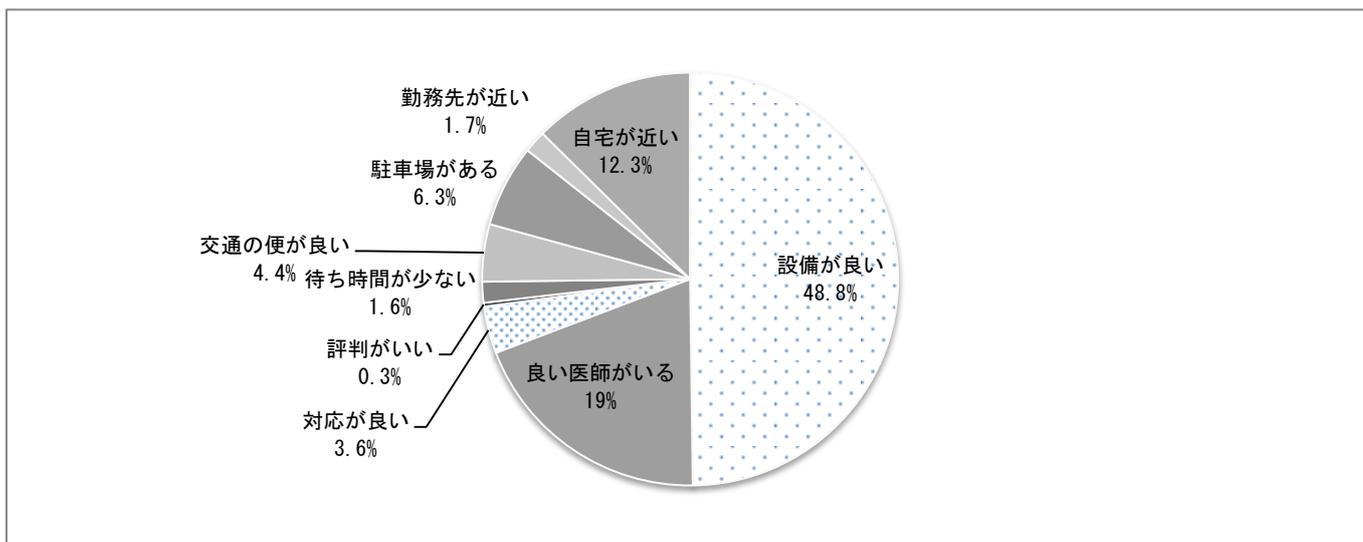
「今後も当院を利用したいと思うか」「当院を紹介したいと思うか」という質問項目に対しては、概ね50%の人が「思う」と回答している。しかし、「当院を総合的にどう思うか」という質問に対しては「満足」が29.5%となった。

◆当院を何で知ったか (N=660)



当院を何で知ったかについては約 60%の人が「他の医療機関の紹介」で当院を知る結果となった。

◆当院選択の理由 (N=1056)



当院選択の理由については「設備が良い」と回答した人が 48.8%となり、続いて「良い医師がいる」が 19%となった。

◆自由記載欄の内容

○好意的な意見

- ・「医師や看護師等が大変親切で丁寧な対応をしていただいた」、「お世話になりました」、「ありがとうございます」等の対応の良さと感謝の言葉を最も多くいただいた。
- ・次に多かった意見として、「設備等に清潔感があり、とても良かった」等の院内環境であった。
- ・その他として、「障害者への配慮があること」、「受診の流れがスムーズで良い」、「安心・信頼できる医療機関が近くにあり大変助かります」等の意見もいただいた。

○ご指摘いただいた意見

- ・「診察待ち時間が長すぎる」という意見が一番多くご指摘いただいた。
- ・次に「駐車場の区画・駐車スペースが狭い」、「混んでいて止められない」、「拡張して欲しい」等の病院駐車場に関する意見が多かった。
- ・「対応が悪すぎる」、「態度・言葉遣いが悪く非常に不愉快だった」等の医師及び看護師、受付職員に対する意見も多かった。