

# 患者満足度調査実施要綱

## 1 目的

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 目標回収数

- (1) 入院患者：500人分
- (2) 外来患者：500人分

## 5 患者等に対する調査対象期間

### (1) 入院

令和3年11月8日（月）から令和3年11月30日（火）までの約4週間

### (2) 外来

令和3年11月10日（水）から令和3年11月16日（火）までの5日間

※上記日程での実施を予定するが、入院・外来どちらも目標回収数に達した時点で調査終了とする。

## 6 方法

### (1) 入院

- アンケート用紙の配布は病棟クランク（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、病棟クランク（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ンク（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す。
- 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。記載後は、1階総合案内及び2階エスカレーター付近に設置する回収箱、提言箱、1階計算窓口並びに各外来受付で回収する。その後、医事課から総務課へ引き渡す。

### （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・ほぼ満足・ふつう・やや不満・不満・わからないとする。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、⑤入院期間を記載させる。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。

## 7 集計

経営管理部総務課危機管理係で集計する。満足度1～5を集計し、その平均値を求める。

## 8 改善検討

集計結果に基づき、関係部署で改善を検討する。検討内容を患者サービス改善推進委員会等の関係会議に諮り、審議した上、改善の決定とする。

## 9 結果の公表

アンケート調査項目毎の集計結果は平均値を公表する。また、アンケート調査項目毎に年度比較したもののグラフで公表する。公表は当院ホームページ及び1階エントランスホール内の掲示板とする。

## 10 実施頻度

原則1年度1回とする。事情によりアンケート実施が必要になった場合はその限りではない。

# 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。

令和3年11月8日から令和3年11月30日までに在院した入院患者のうち825人に対しアンケート用紙を配布し、総回答者数は503人であり、回収率は約61.0%であった。（ただし、救急病棟は除く。）

回答者数設定は、誤差5%・信頼度95%・母比率50%と設定し、385人であることから目標回収数を500人と設定した上で実施している。

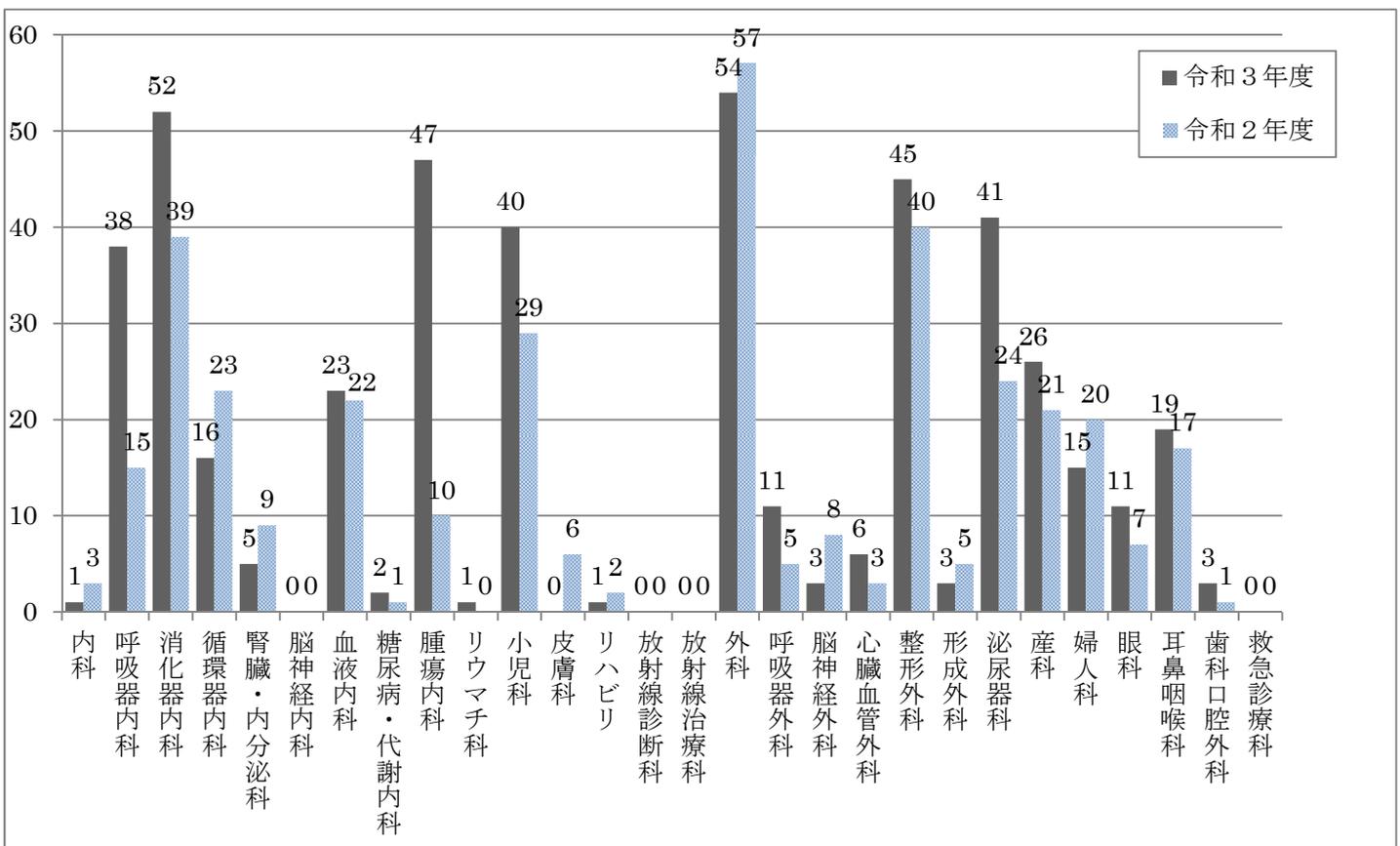
## 1 総回答者数 (N=503【前年度 N=420】)

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503人となった。前年度より83人増加した。

※総回答者数 (N=503) 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。

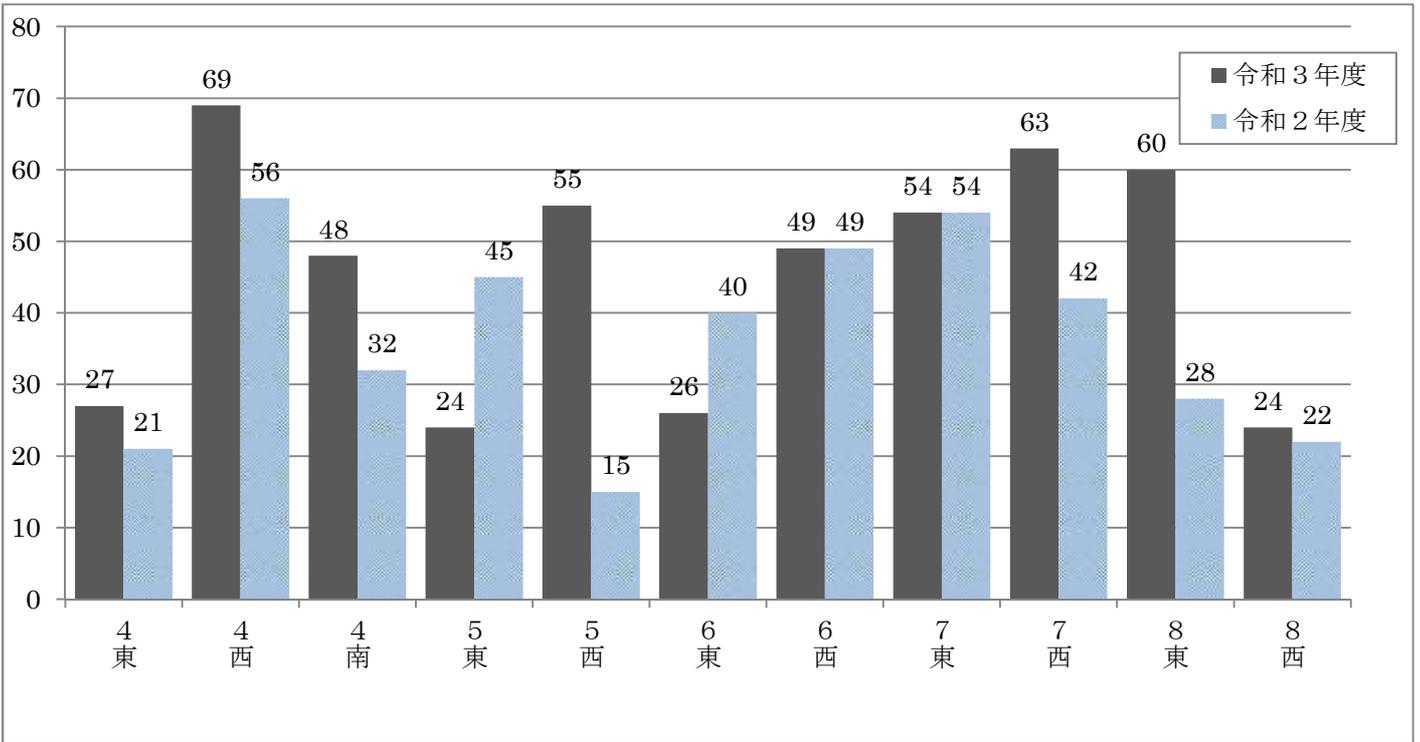
## 2 入院診療科 (N=463【前年度 N=367】)

診療科別の回答者数は、「外科」が最多であり、次いで「消化器内科」「腫瘍内科」の順に多かった。前年度と比較すると、「腫瘍内科」「小児科」「泌尿器科」「呼吸器内科」などの回答数が増加した。



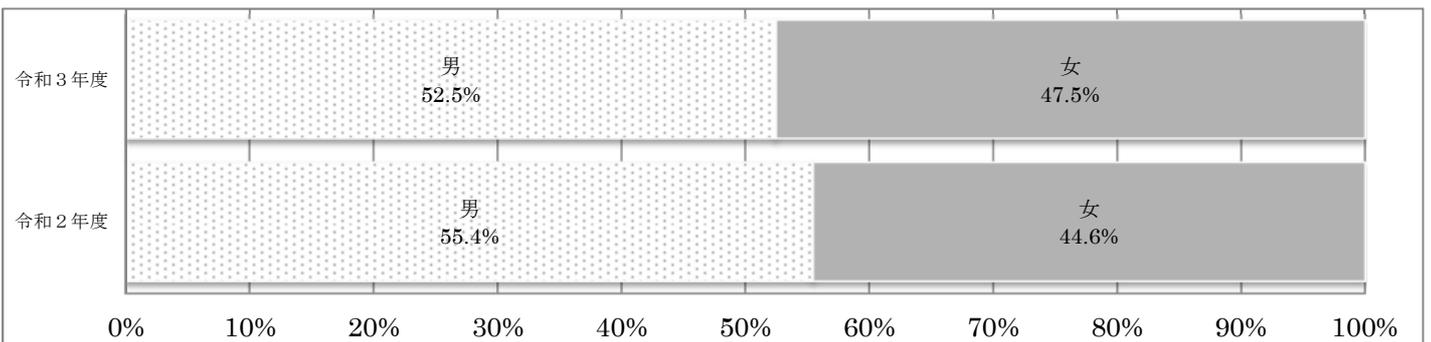
### 3 病棟 (N=499【前年度 N=404】)

入院病棟別の回答者数は4階西病棟が最も多く、7階西病棟、8階東病棟、5階西病棟からの回答も多く得られた。なお、救急病棟はアンケート配布を除外している。回答者数は前年度より増加した。



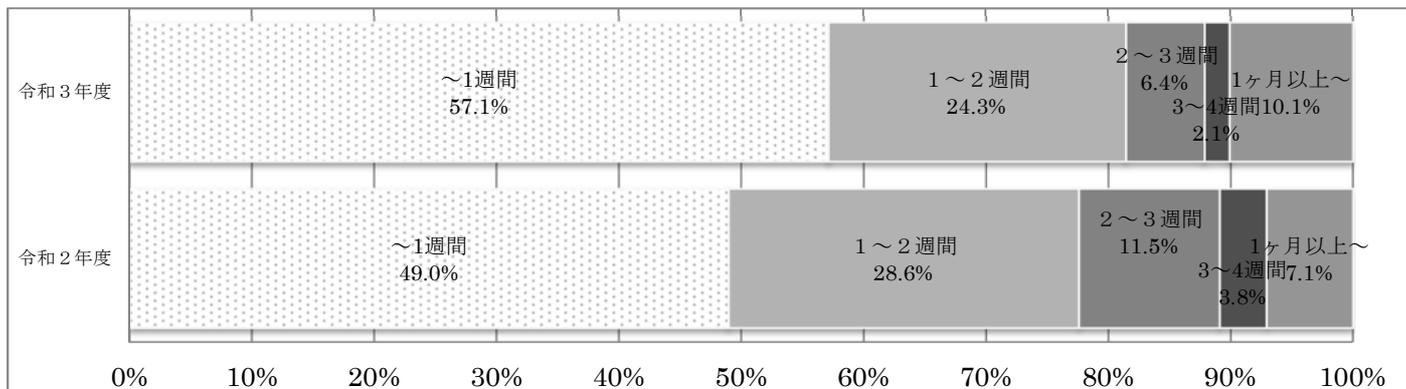
### 4 性別 (N=488【前年度 N=404】)

回答者の性別は、「男性」約52%、「女性」約47%と男性の割合が上回った。前年度と同傾向の結果となった。



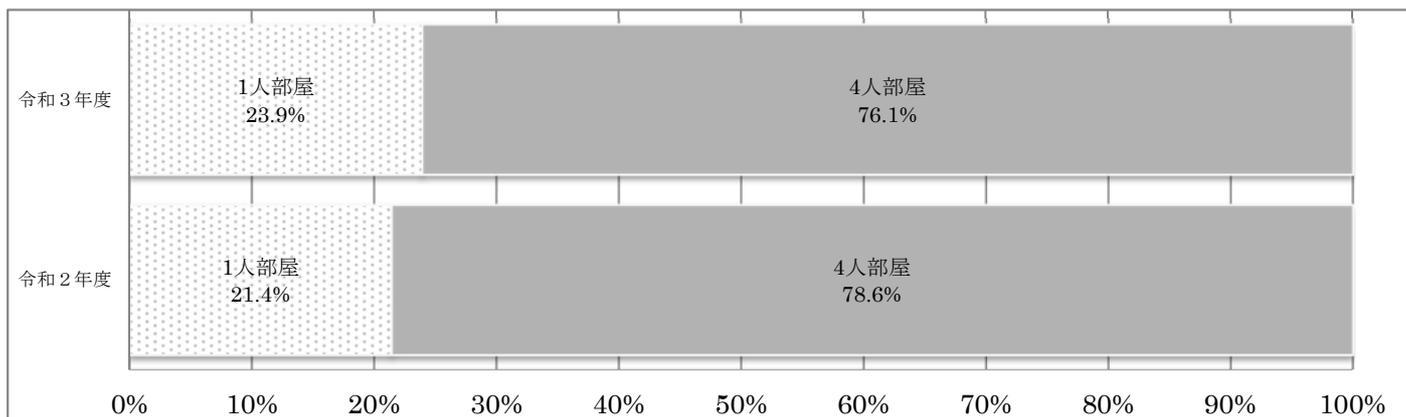
## 5 入院期間 (N=436【前年度 N=339】)

回答者の約80%の患者が、2週間以内で退院している。前年度と比較し、2週間以内で退院している患者の回答割合が上昇した。

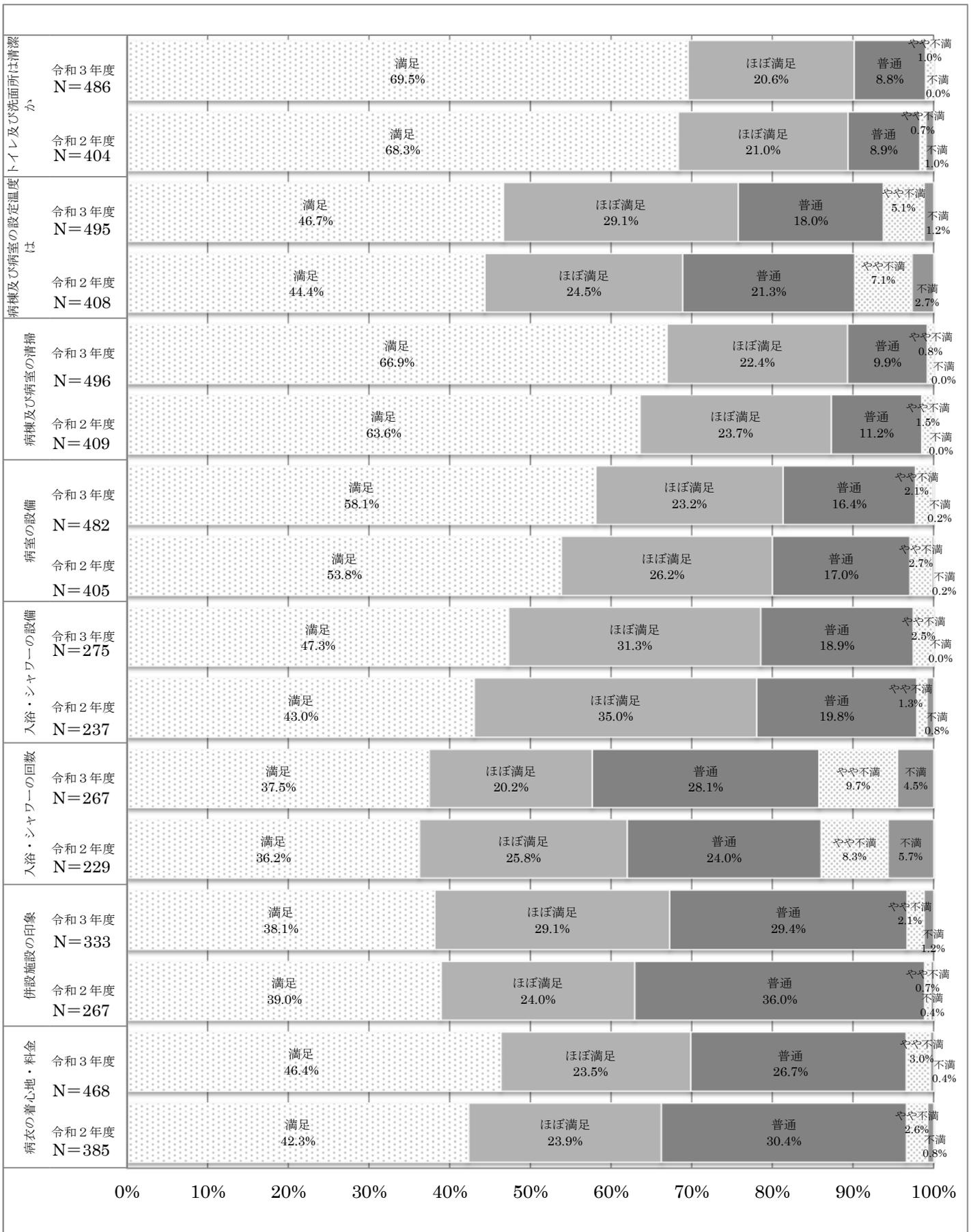


## 6 入院病室 (N=489【前年度 N=392】)

回答者の21.4%が個室を利用している。前年度と比較して微増であった。

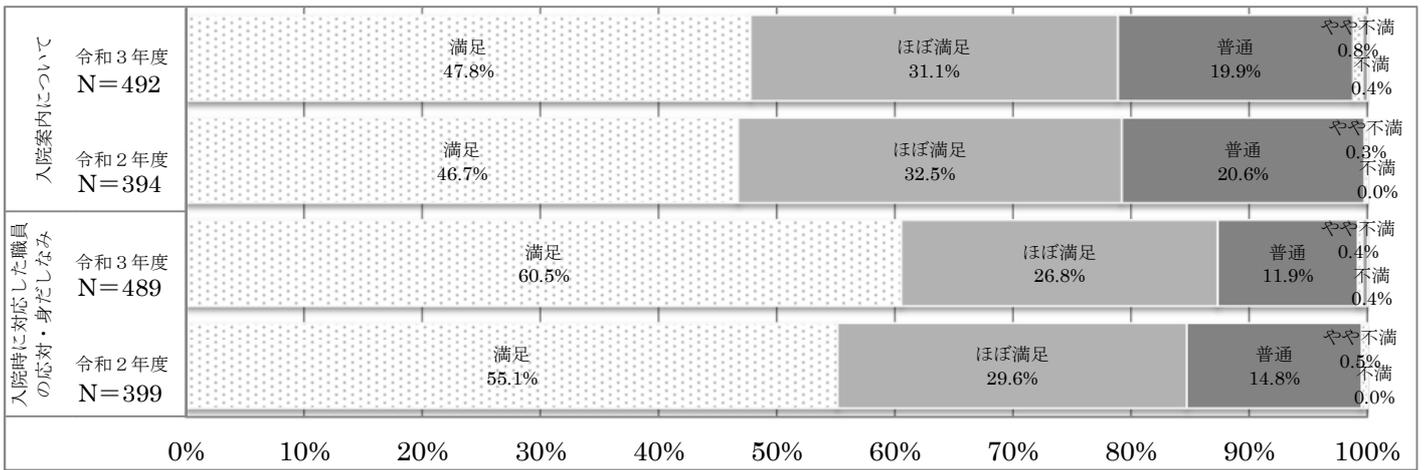


## ◆設備・入院生活について



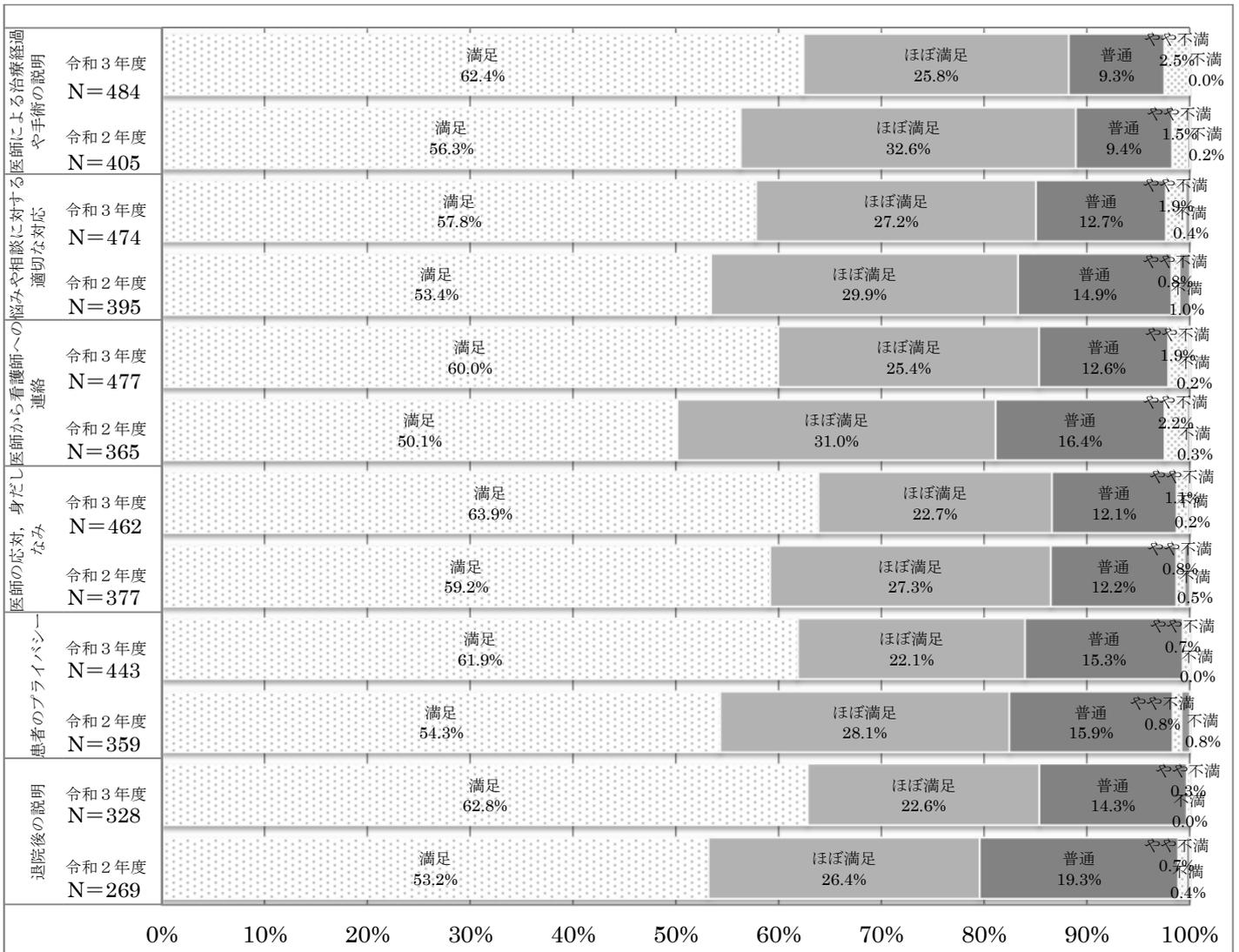
当院の設備・入院生活では、全ての項目において60%を超える割合で「満足」「ほぼ満足」の回答を得た。また、「入浴・シャワーの設備」以外の項目で前年度を上回る評価を得た。

## ◆入院案内について



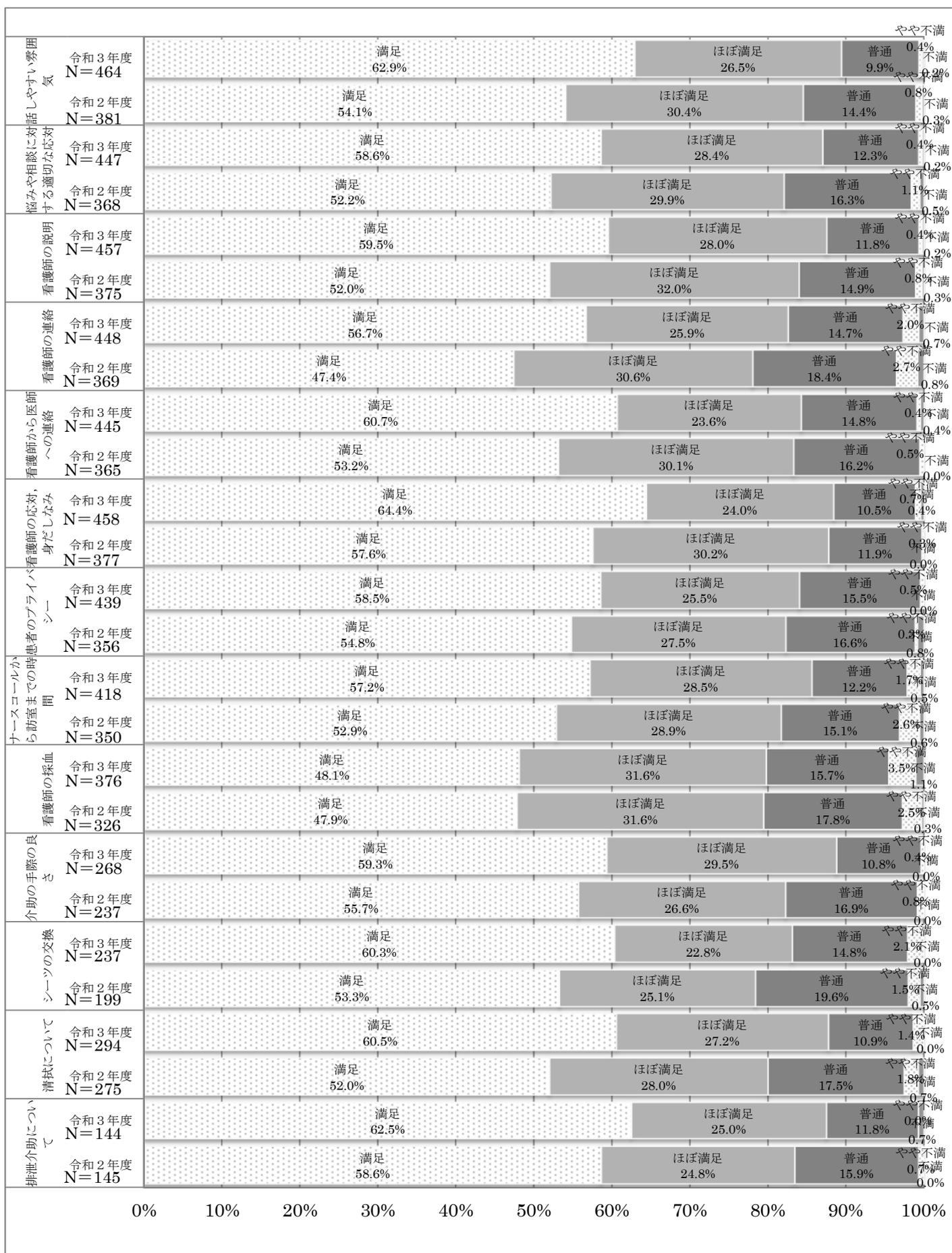
入院案内については約 79%，入院時に対応した職員については約 87%が「満足」「ほぼ満足」と回答している。

## ◆医師について



医師については、概ね 80%が「満足」「ほぼ満足」と回答しており、前年度と比較すると全ての項目で満足度が上昇した。

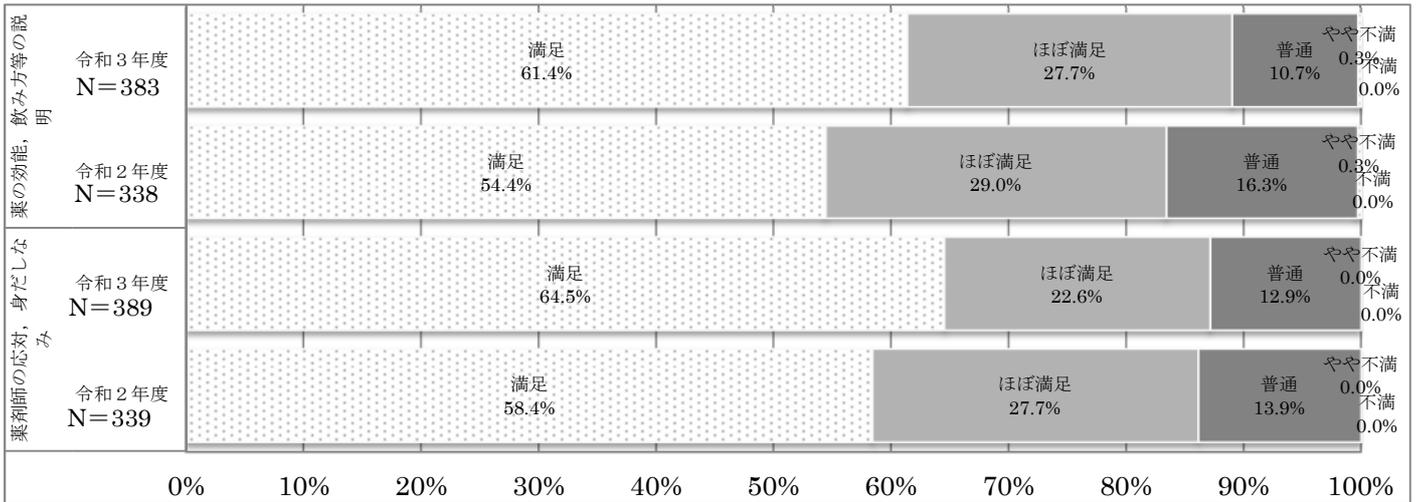
## ◆看護職員について



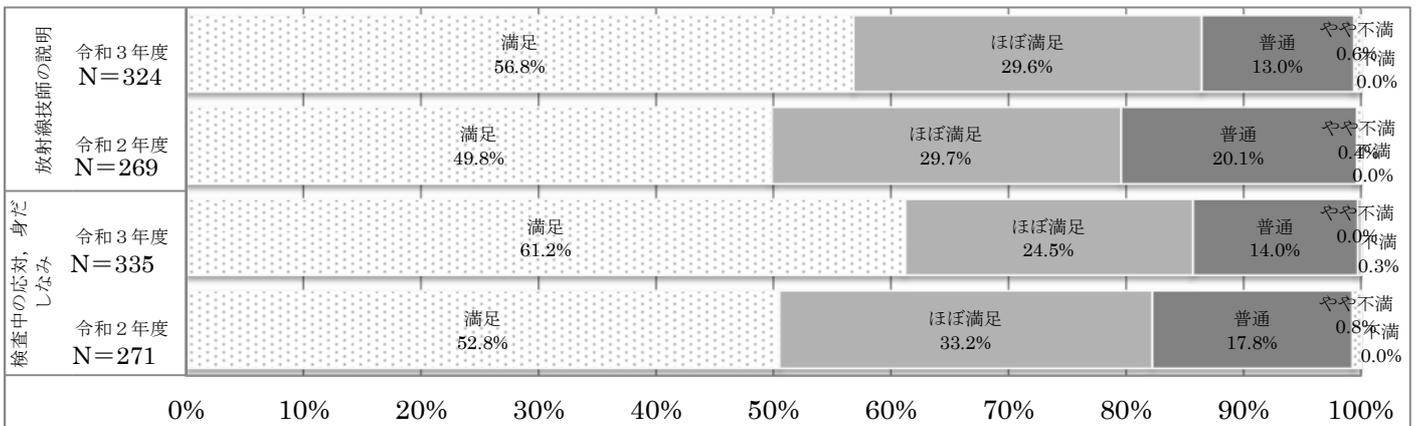
看護職員については、前年度と比較すると全ての項目で満足度が上昇し、また約80%が「満足」「ほぼ満足」と回答している。

## ◆その他の職員について

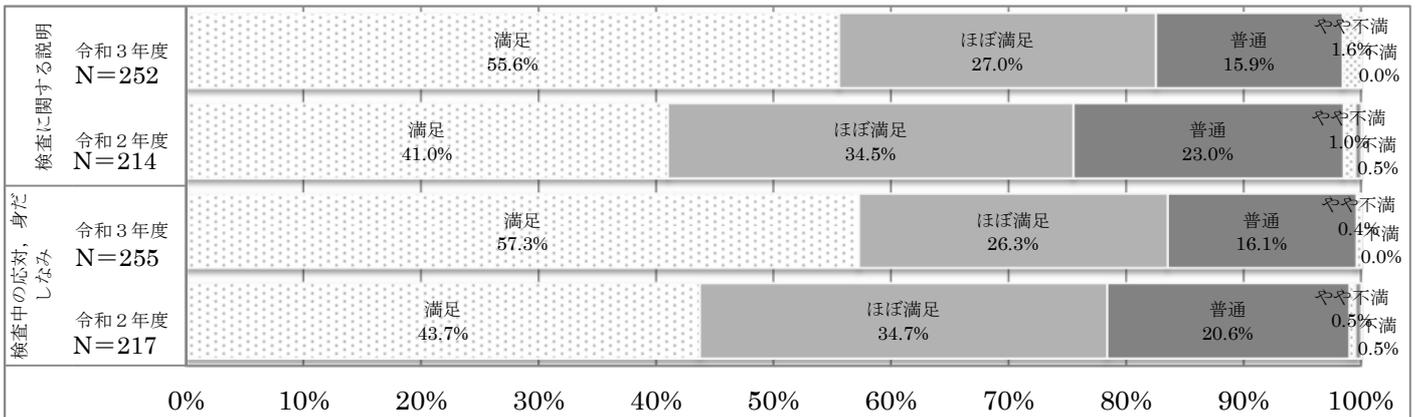
### ○薬剤師について



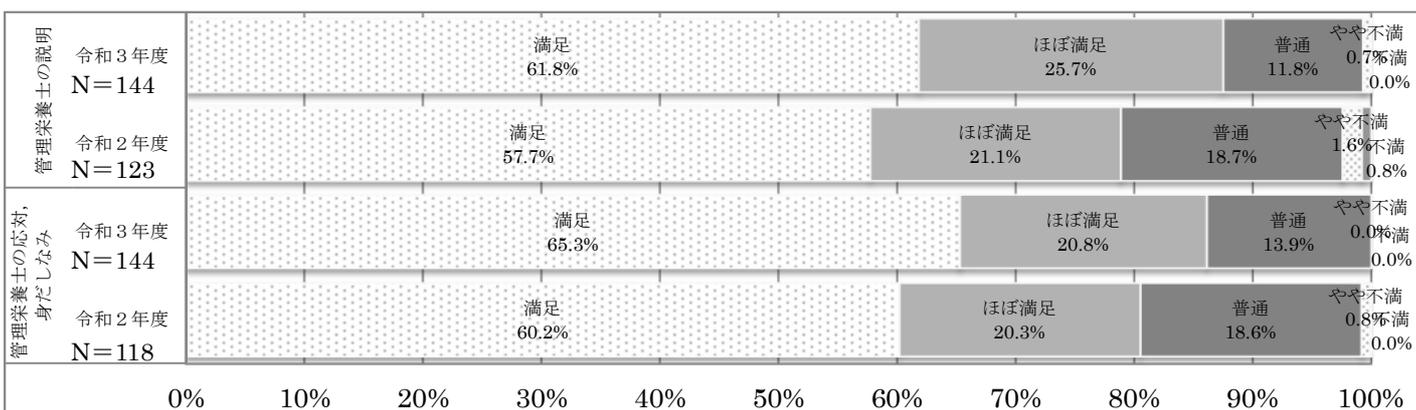
### ○放射線技師について（画像検査）



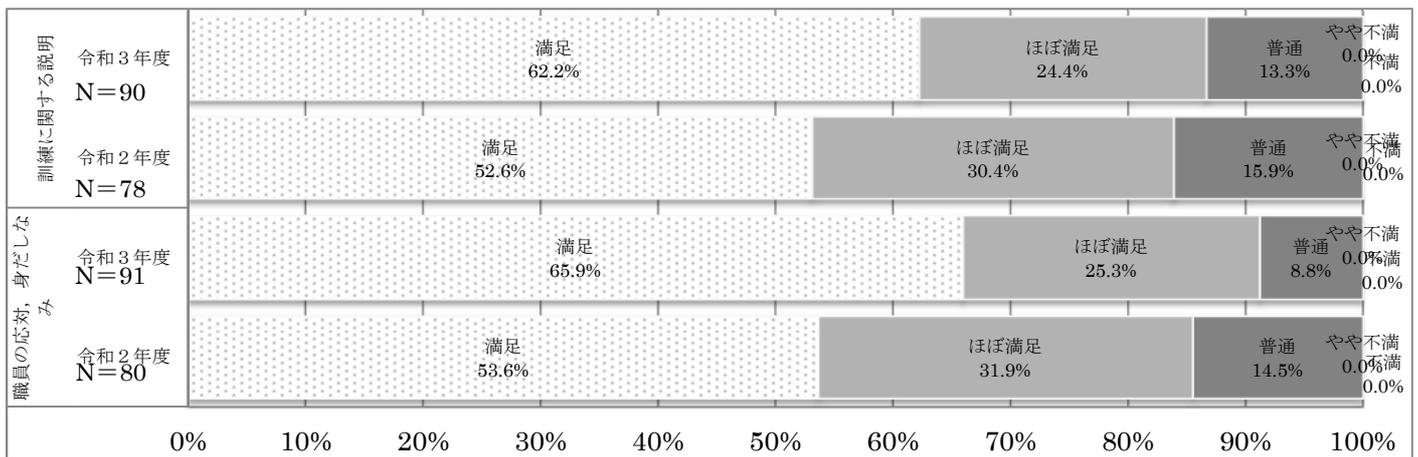
### ○検査技師について（生理機能検査）



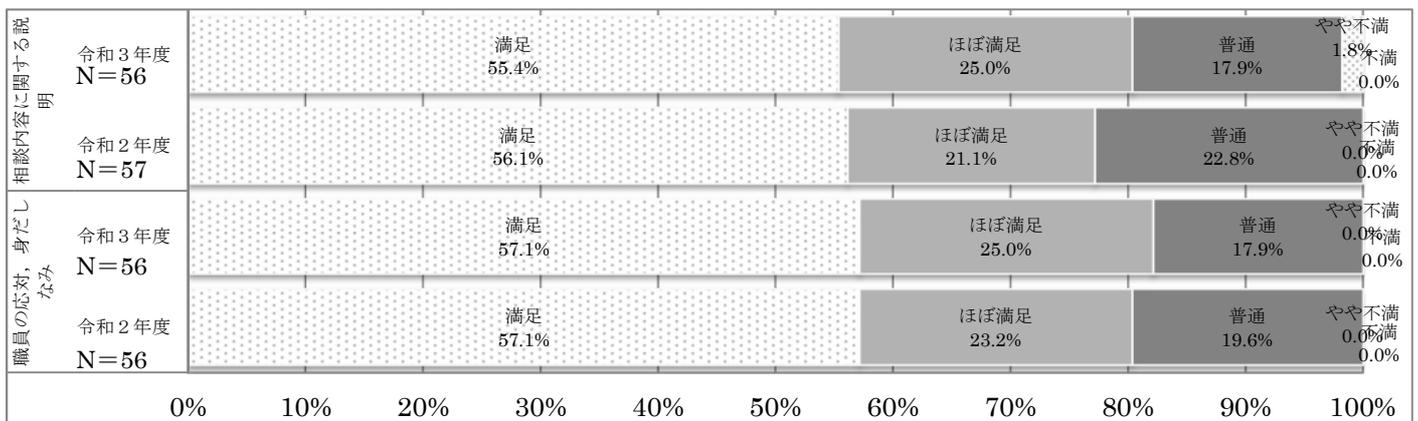
### ○管理栄養士について



## 〇リハビリについて

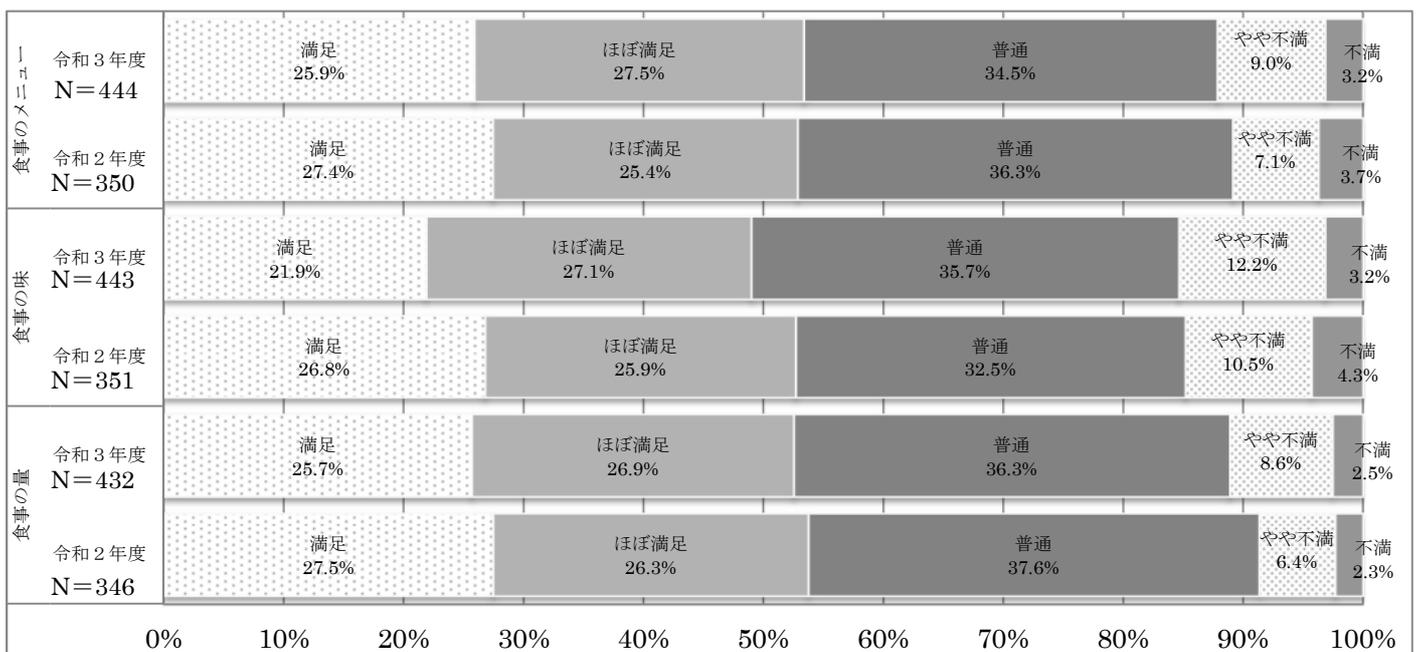


## 〇社会福祉士について



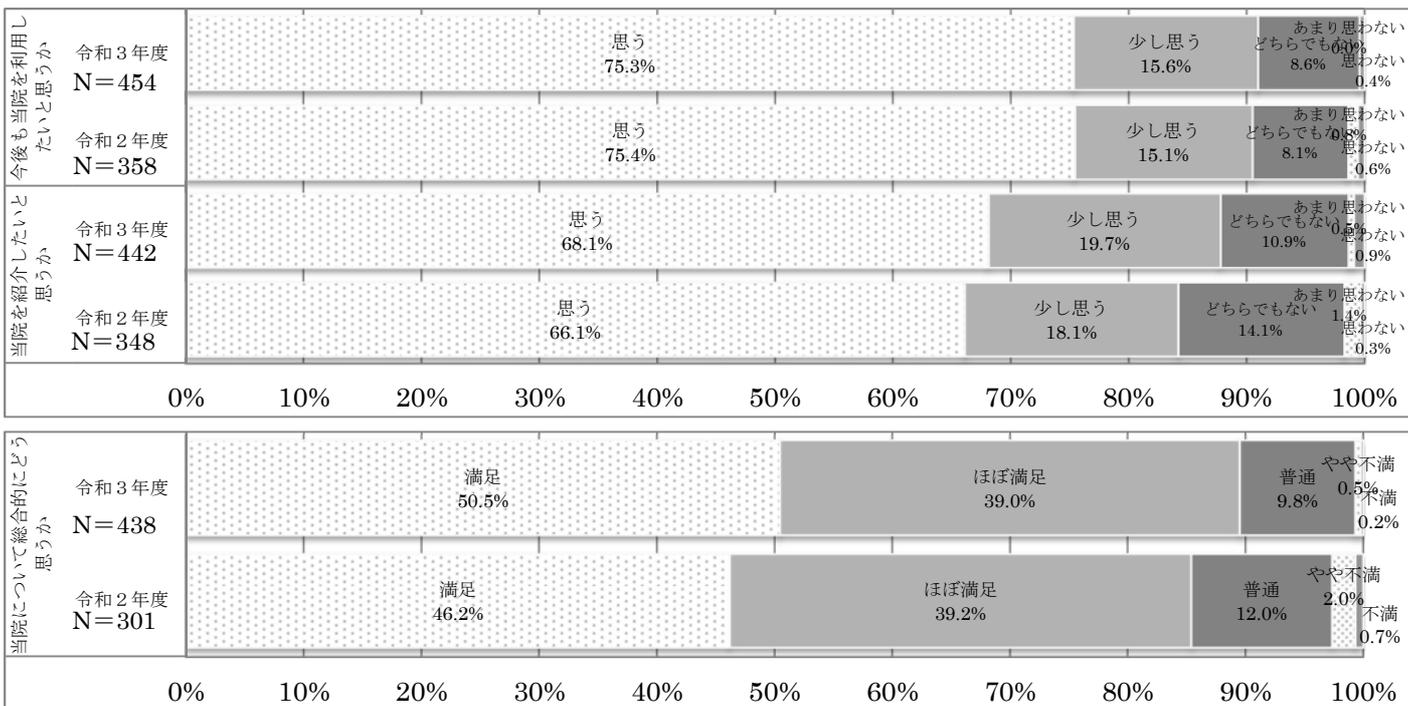
今年度も各職種で概ね80%の人が「満足」「ほぼ満足」と回答している。前年度と比較して、全ての職種で満足度が上昇している。

## ◆食事について



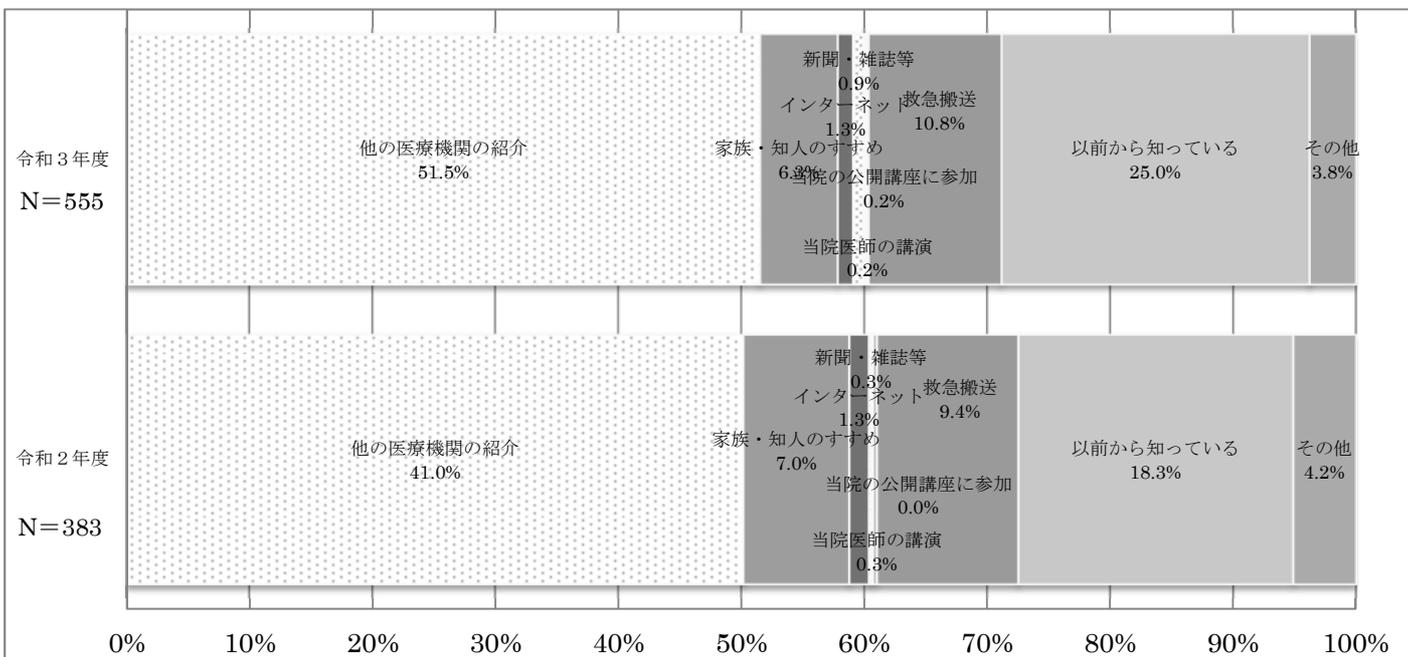
食事については、概ね50%以上の人が「満足」「ほぼ満足」と回答している。

## ◆総合的なことについて



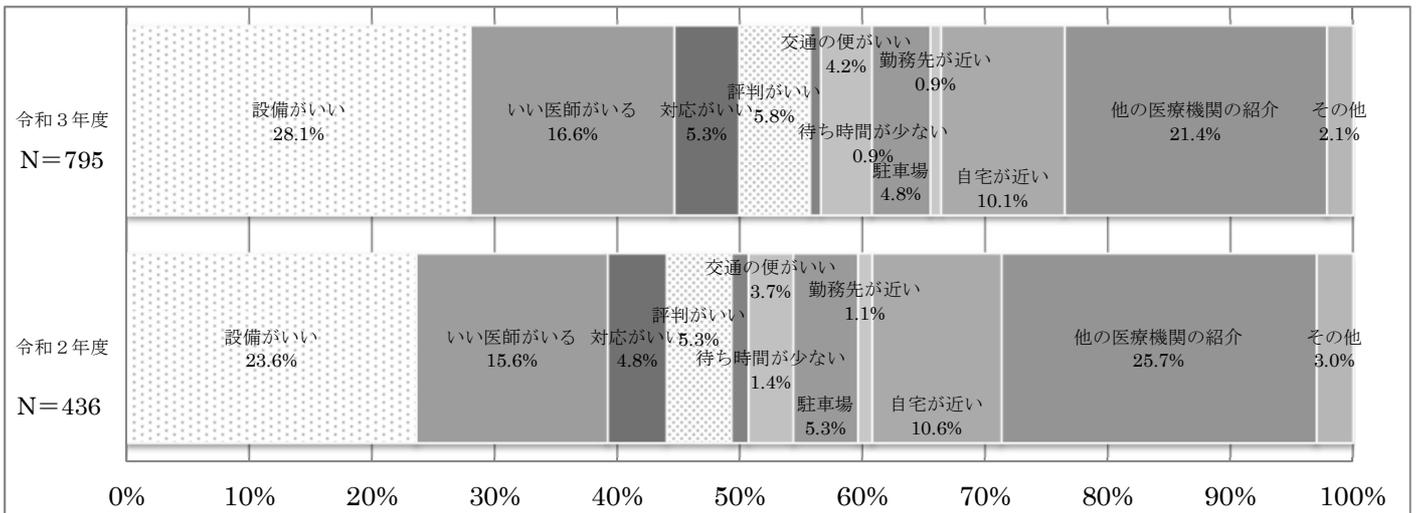
「今後も当院を利用したいか」「当院を紹介したいと思うか」という質問に対して、概ね70%が「思う」と回答している。また、「当院を総合的にどう思うか」については、約90%が「満足」「ほぼ満足」と回答している。

## ◆当院を何で知ったか（複数回答）



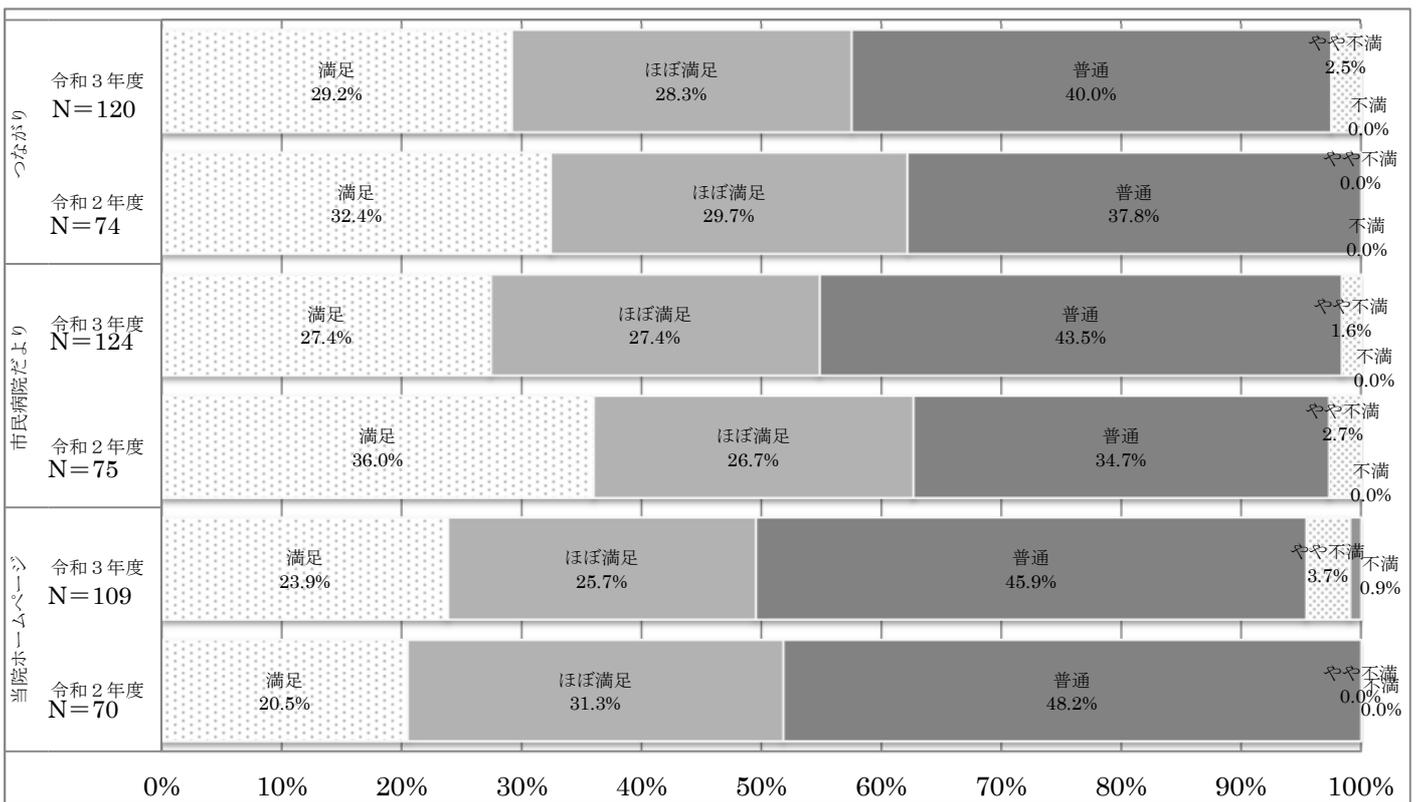
当院を何で知ったかについては約68%の人が「他の医療機関の紹介」で当院を知る結果となり、前年度と同傾向となった。

### ◆当院選択の理由（複数回答）



当院選択の理由については前年度とほぼ同傾向となった。前年度と比較して「設備がいい」と回答した割合が上昇した。

### ◆広報媒体について



広報の全ての媒体において、「満足」「ほぼ満足」の回答が前年度を下回った。

## ◆自由記載欄の内容

### ○好意的な意見

- ・「不安なく入院できた」「患者の目線で対応してくれた」、「とても優しく対応してくれた」、「安心して入院生活を過ごせた」、「大変お世話になりました」等の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。

### ○ご指摘いただいた意見

- ・「説明がよく分からなかった」「態度が横柄」等の接遇や対応方法に関するご指摘をいただいた。
- ・その他、空調や院内設備、病衣等について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。

令和 3 年 11 月 10 日、12 日及び 15 日の外来患者のうち 750 人に対しアンケート用紙を配布し、総回答者数は 520 人であり、回収率は 69.3%であった。

回答者数設定は、誤差 5%・信頼度 95%・母比率 50%と設定し、385 人であることから目標回収数を 500 人と設定した上で実施している。

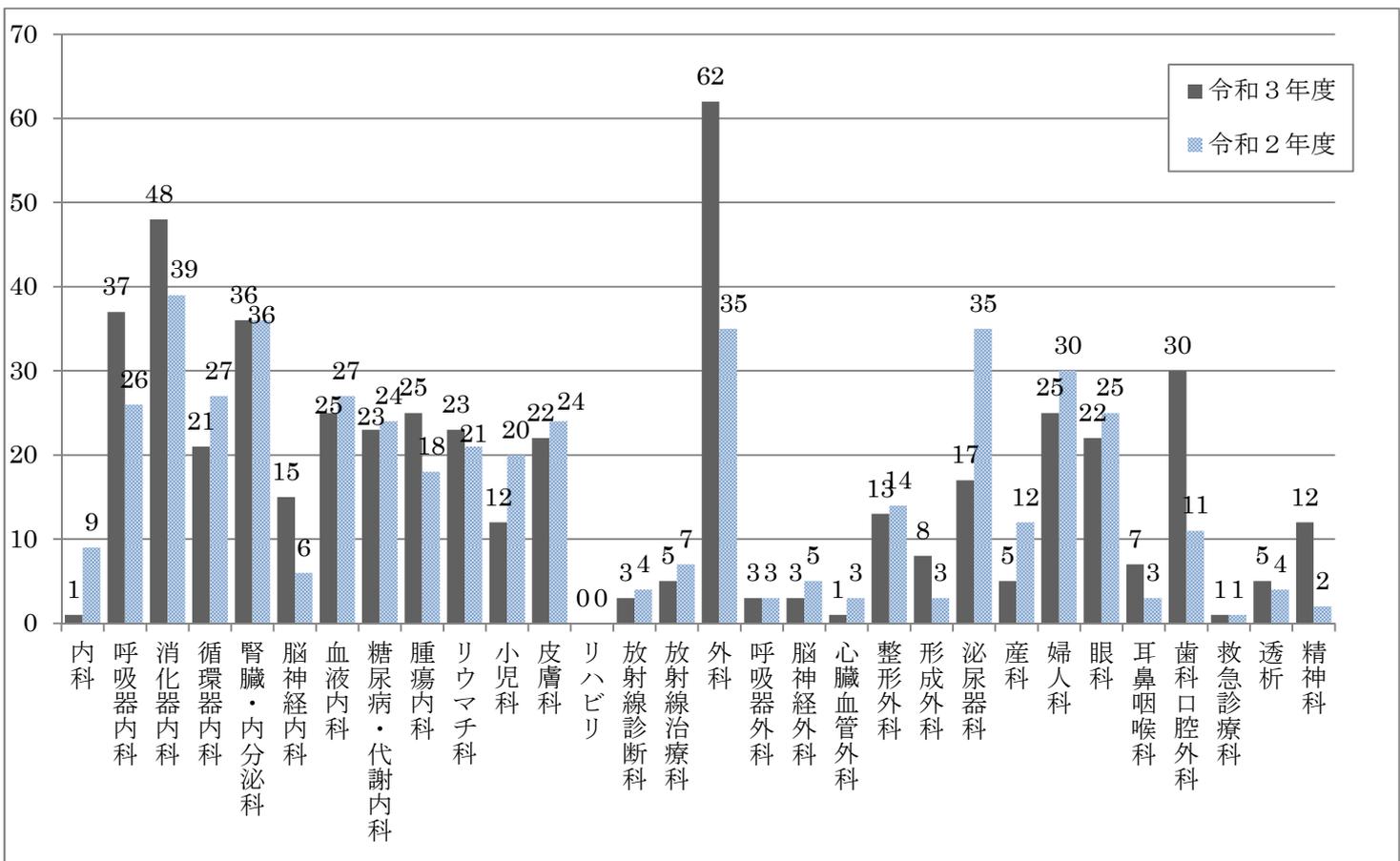
## 1 総回答者数 (N=520【前年度 N=512】)

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 520 人となった。

※総回答者数 (N=520) と以下で登場する (N=〇〇) との誤差は無回答件数である。

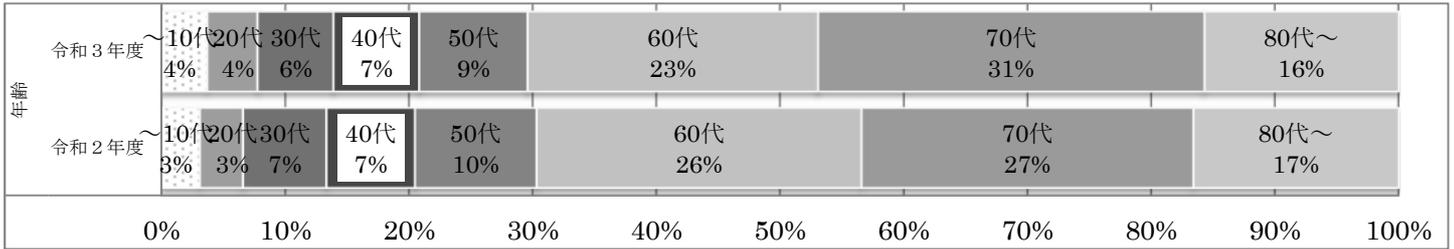
## 2 受診診療科 (N=510【前年度 N=474】)

回答者の受診診療科は、「外科」「消化器内科」「呼吸器内科」「腎臓・内分泌内科」が多い結果となった。



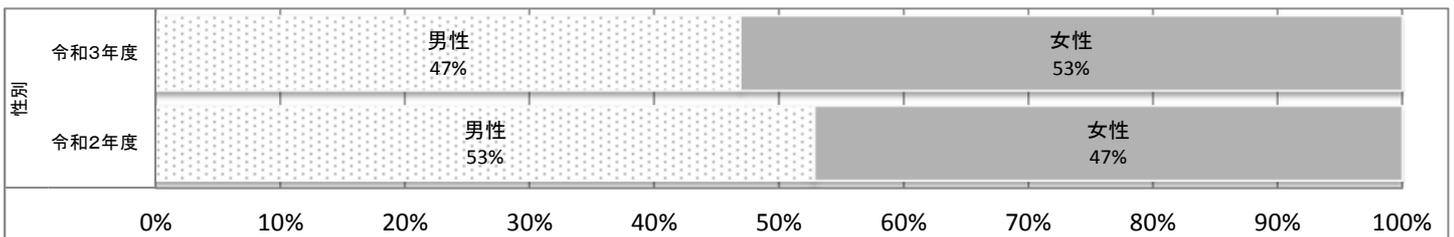
### 3 年代 (N=489【前年度 N=490】)

回答者の年代は、「60代」が23%、「70代」が31%と多く、全体の半数以上を占めた。前年度と同傾向となった。



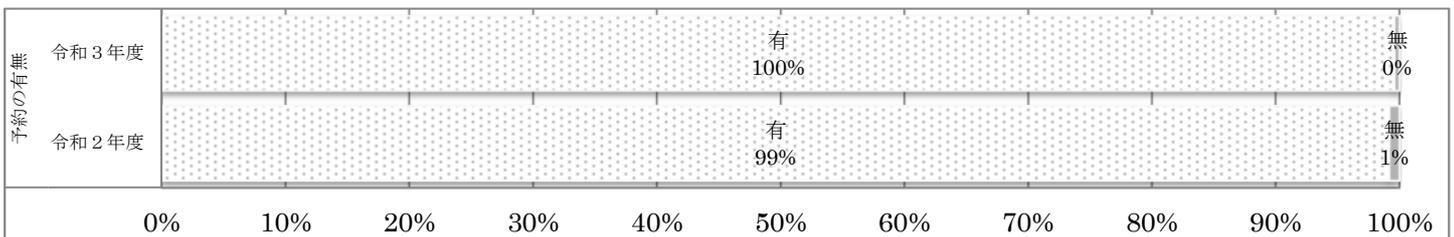
### 4 性別 (N=503【前年度 N=494】)

対象者の性別の割合は、「男性」47%「女性」53%となった。



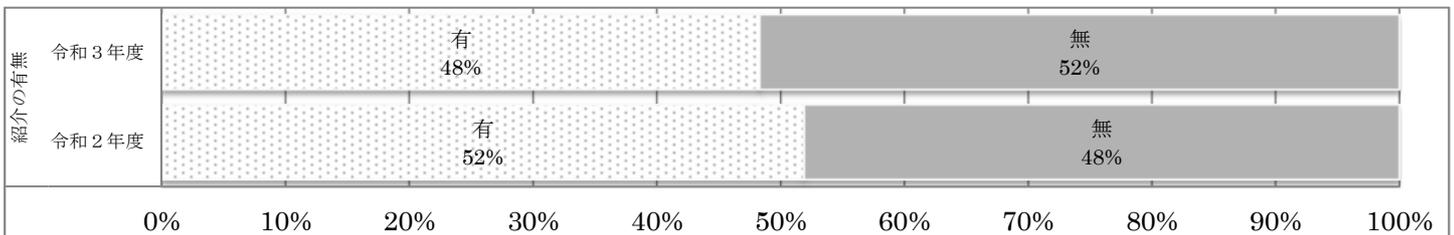
### 5 予約の有無 (N=497【前年度 N=482】)

ほぼ全ての方が受診予約をしているという結果になった。

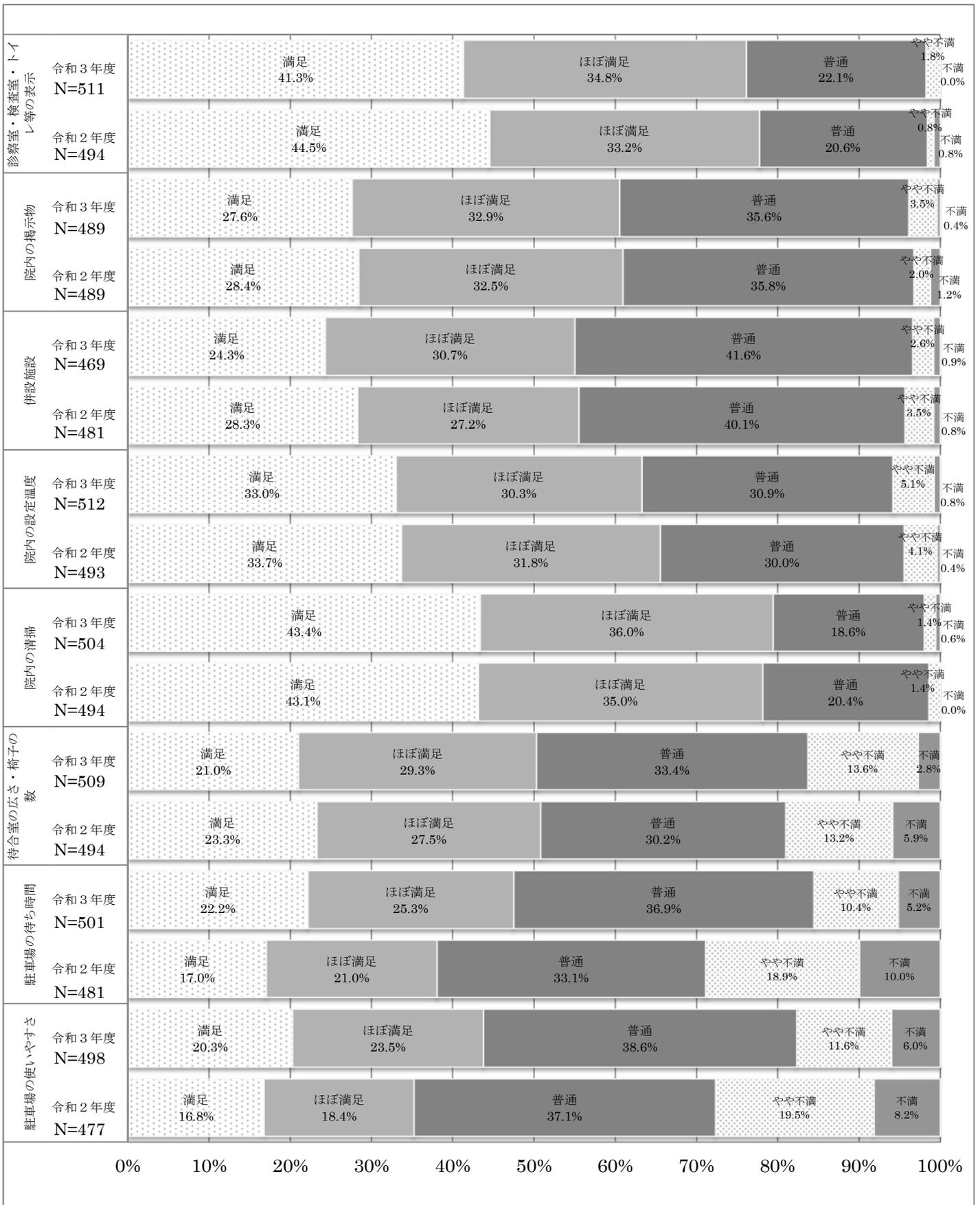


### 6 紹介状の有無 (N=354【前年度 N=347】)

全体の48%が紹介状により受診しているという結果になった。前年度より4%紹介状による受診の割合が減少した。

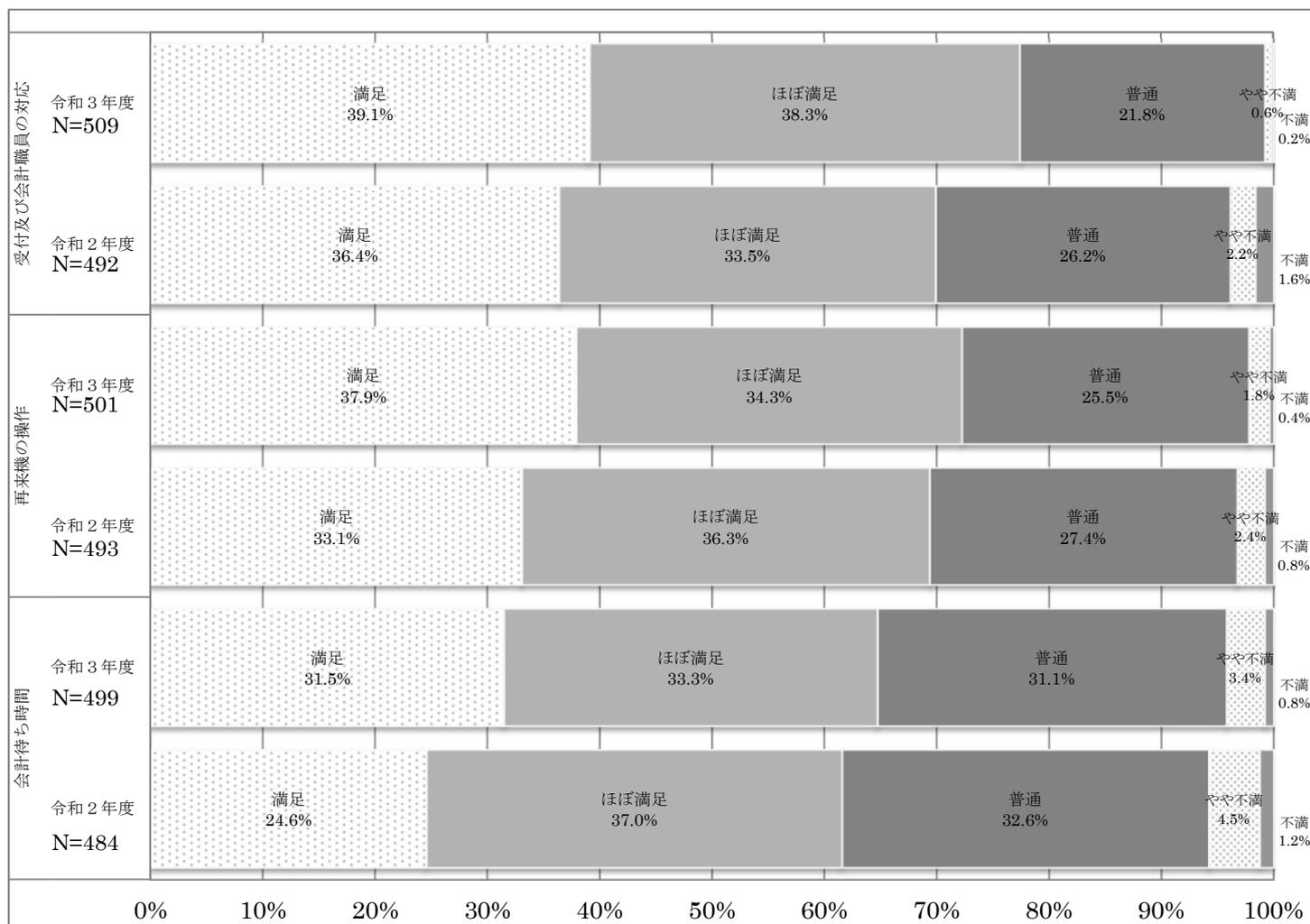


## ◆施設・設備について



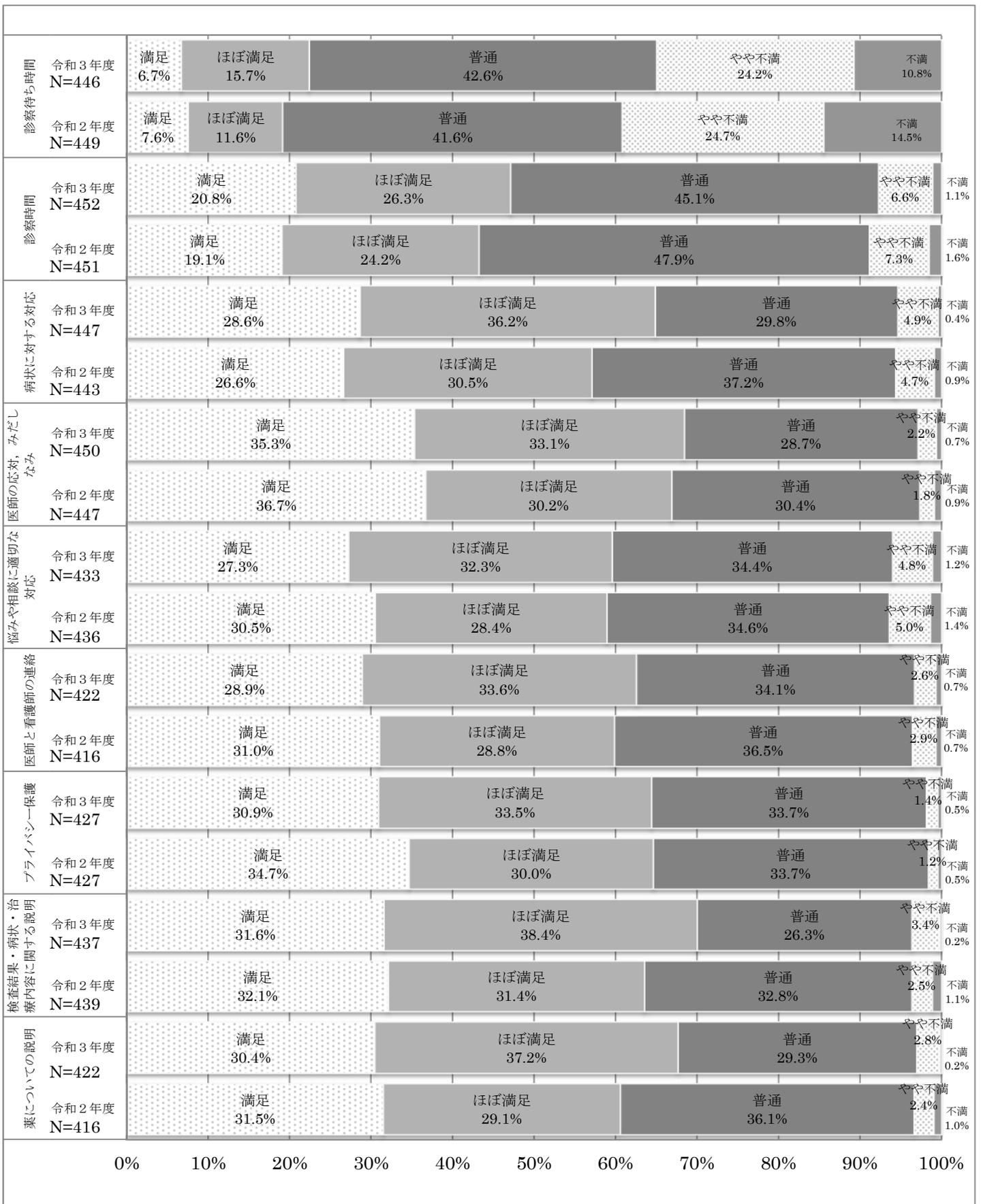
当院の施設・設備の「院内の表示」「院内の清掃」については「満足」「ほぼ満足」と答えた割合が70%を超えている。前年度と比較し、「院内の設定温度」等多くの項目で「満足」「ほぼ満足」と答えた割合が減少した。

## ◆受付及び会計について



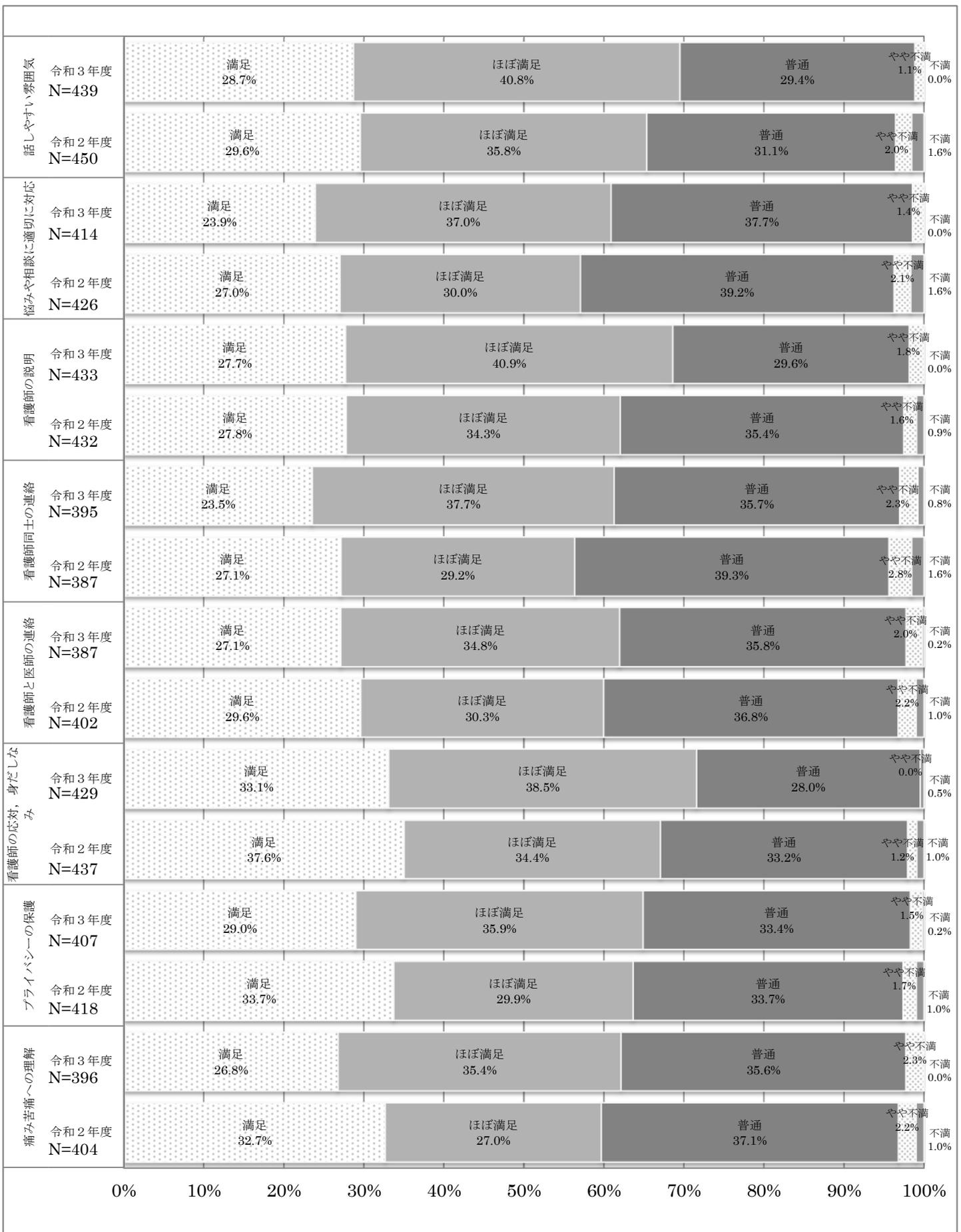
受付及び会計については、約60%から約70%が「満足」「ほぼ満足」と回答している。前年度と比較して、全ての項目で満足度が上昇している。

## ◆医師の診察について



ほぼ全ての項目で「満足」「ほぼ満足」と回答した人の割合が、前年度以上となった。前年同様、「診察待ち時間」「診察時間」に関しては、「満足」「ほぼ満足」と回答した割合は、昨年度より上昇したものの、他項目と比較すると低い状況であった。

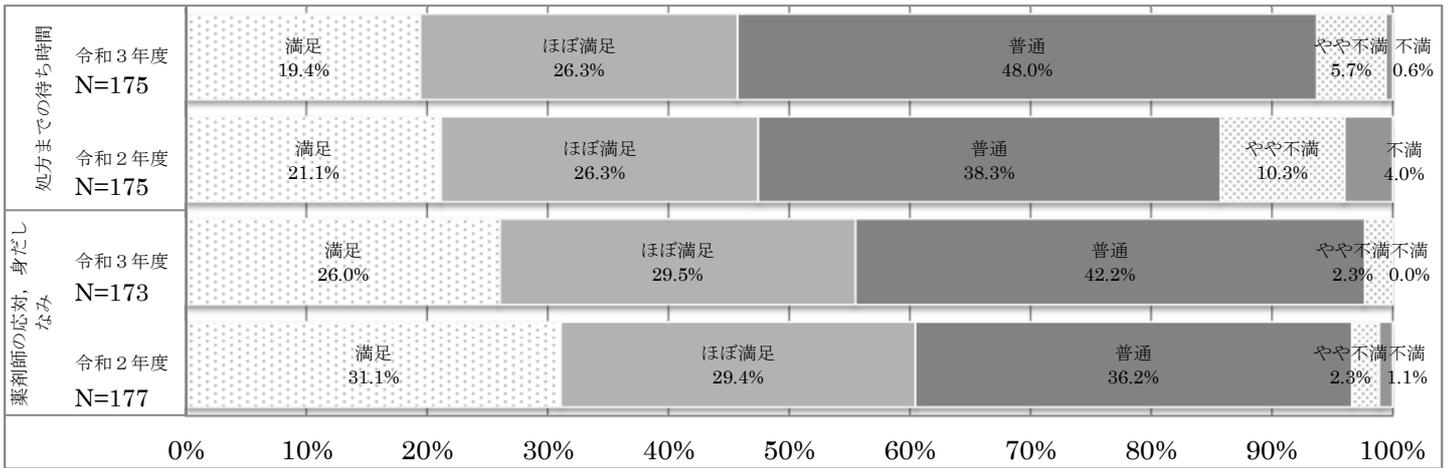
## ◆看護師の対応について



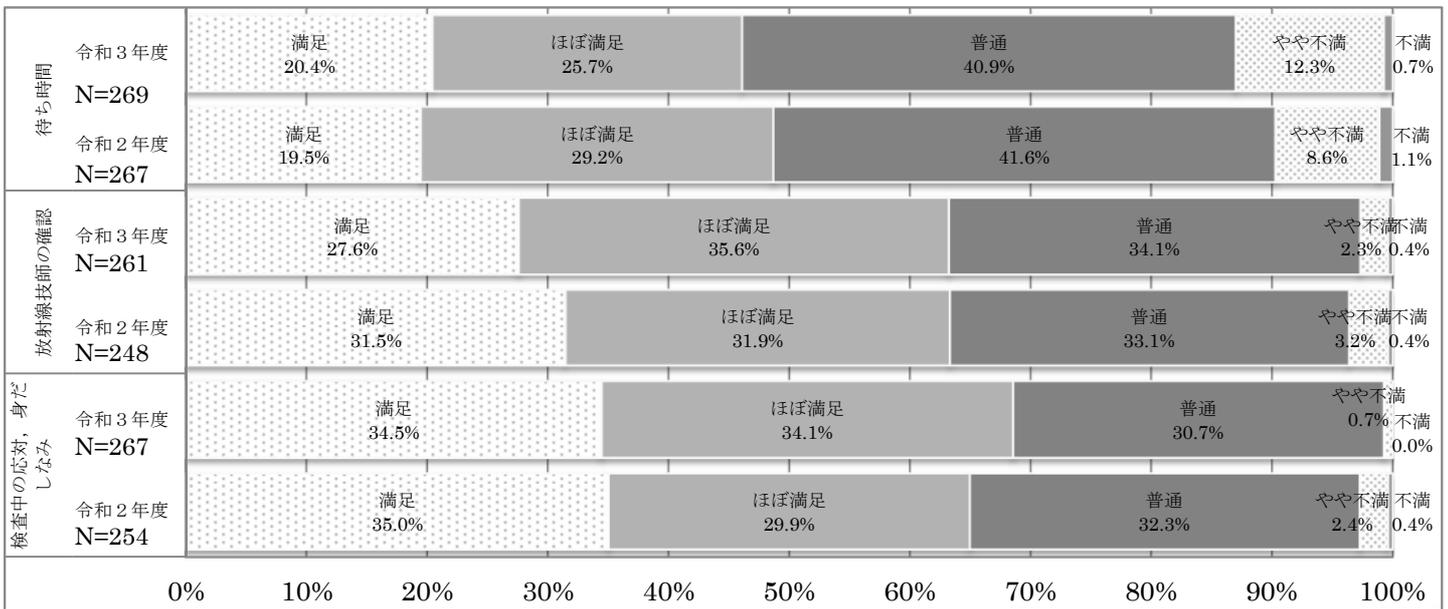
看護師の対応については、約60%の人が「満足」「ほぼ満足」と回答している。前年度と比較すると全ての項目で「満足」「ほぼ満足」と回答した割合が上昇した。

## ◆その他の職員について

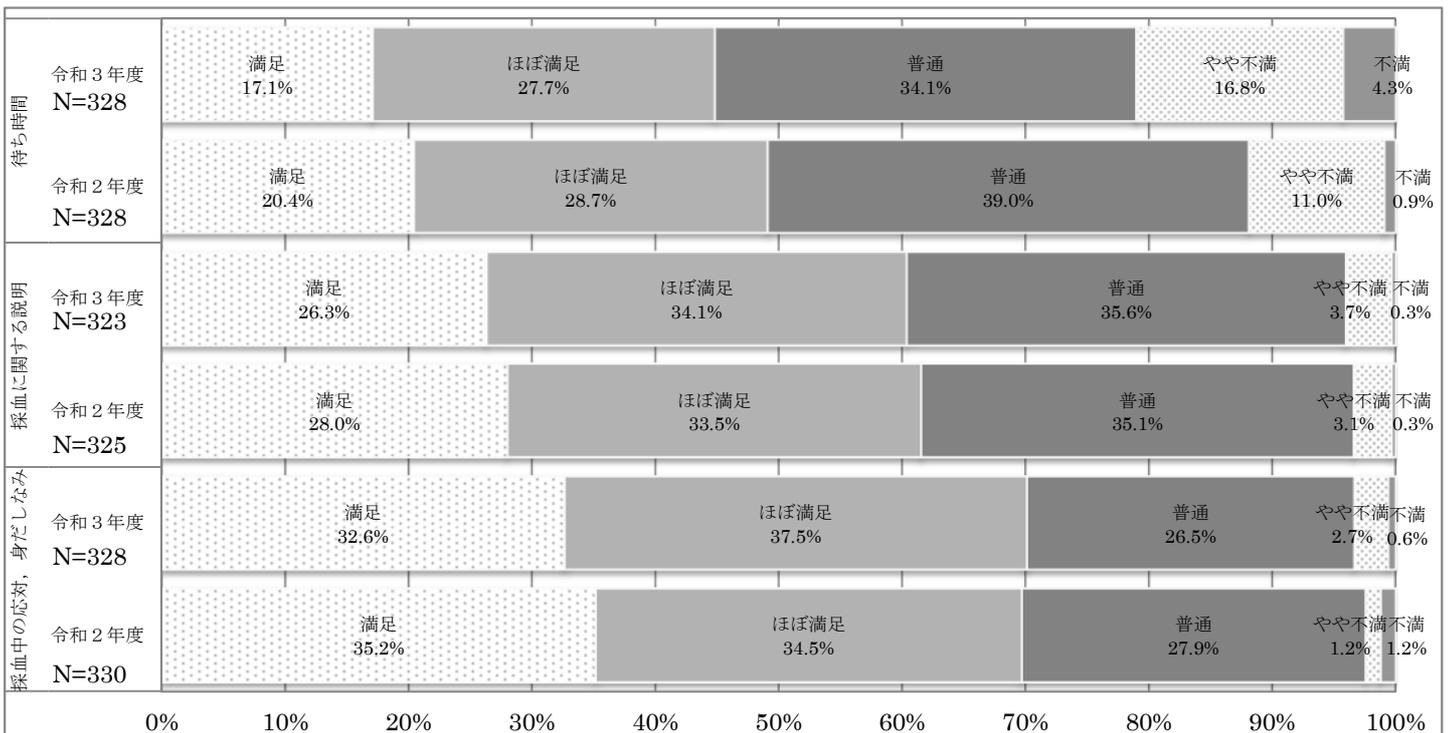
### ○薬剤師について



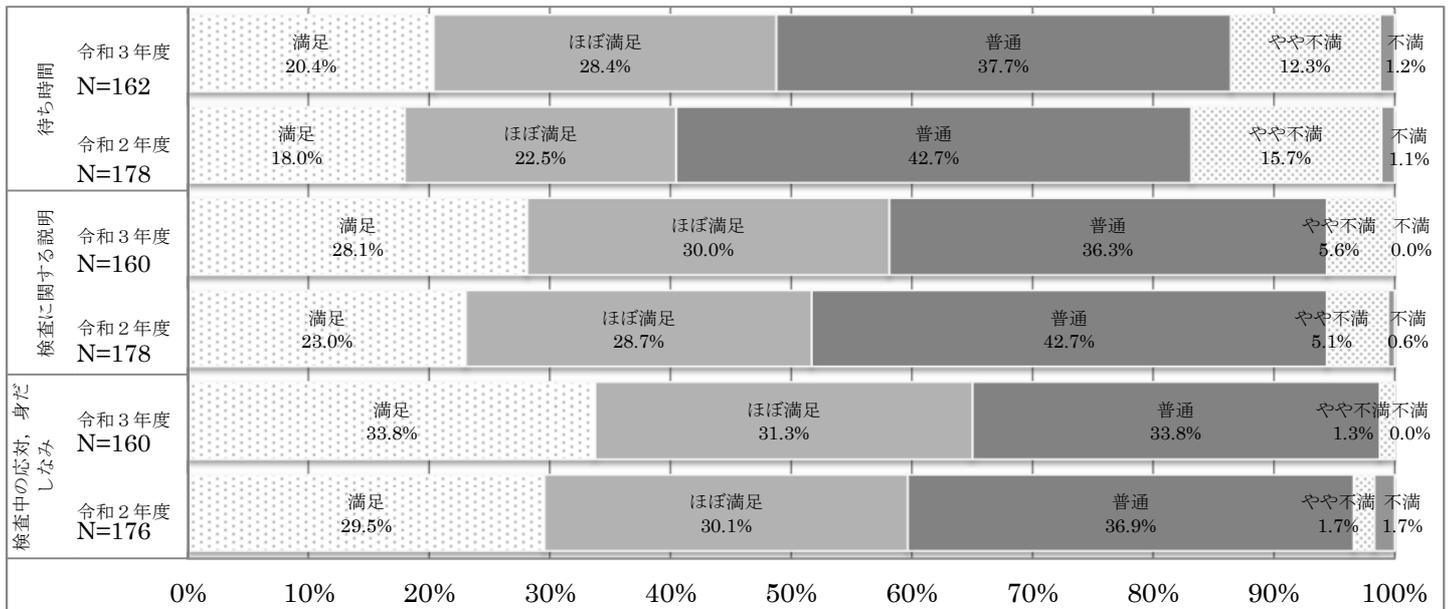
### ○放射線技師について（画像検査）



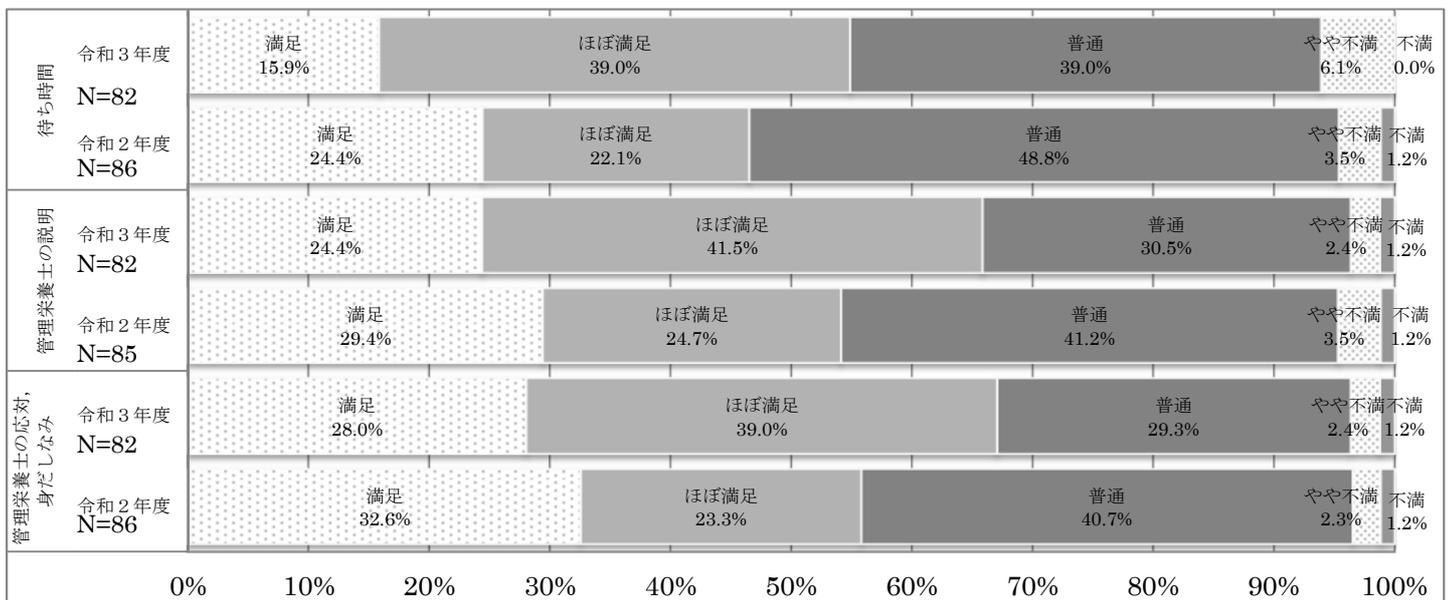
### ○検査技師について（採血・採尿等）



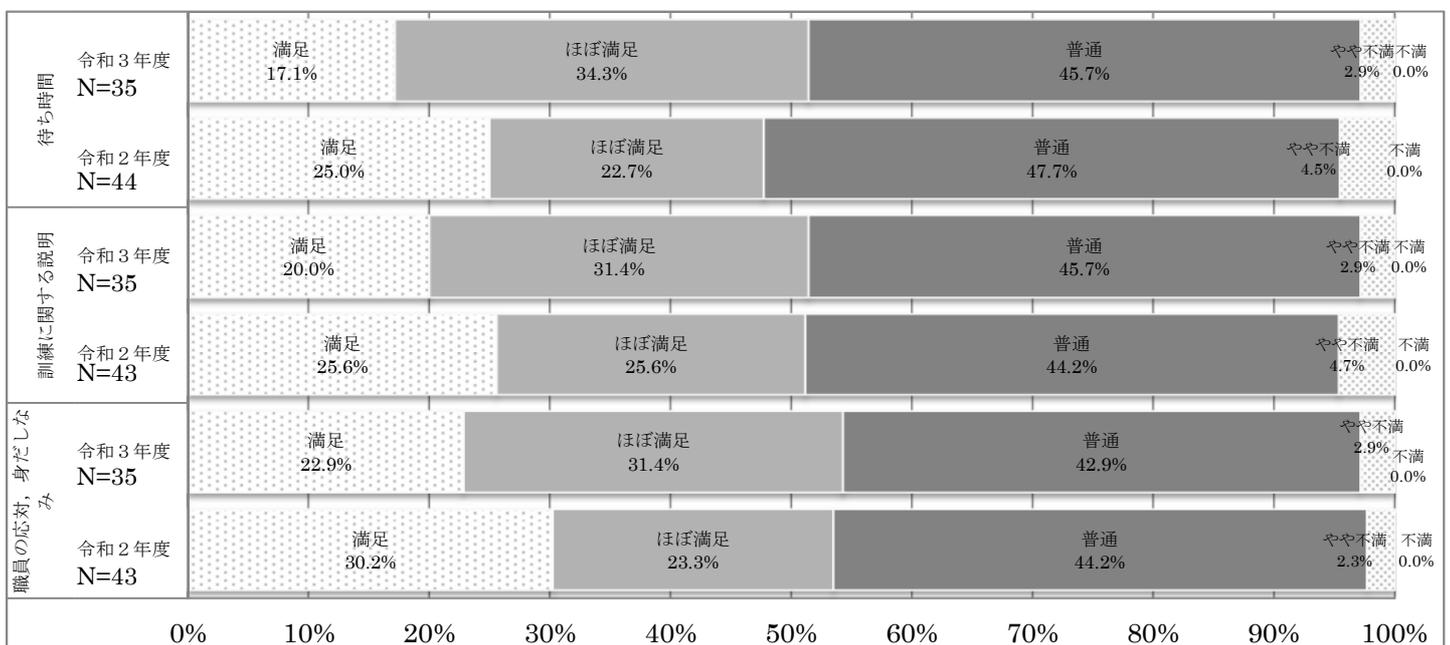
## ○検査技師について（生理機能検査）



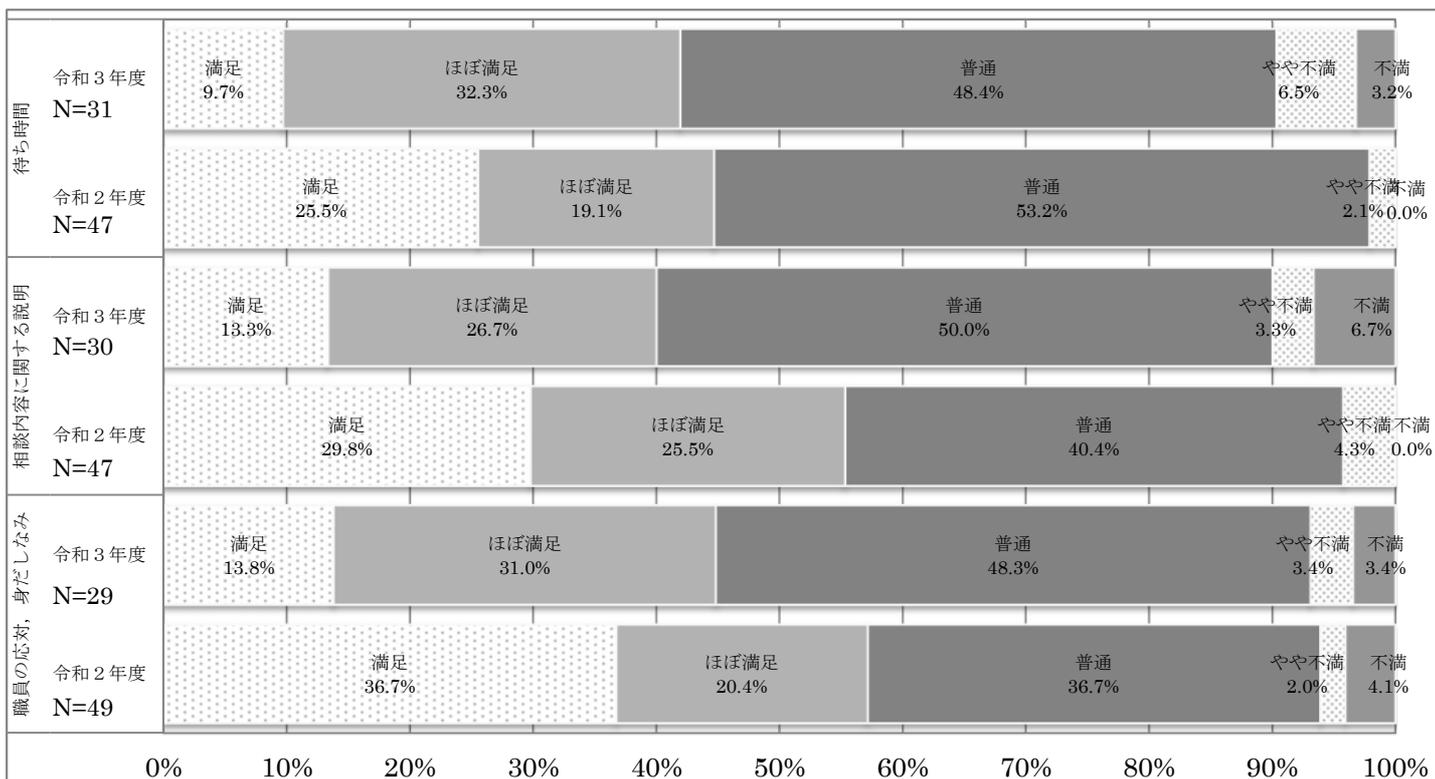
## ○管理栄養士について



## ○リハビリについて



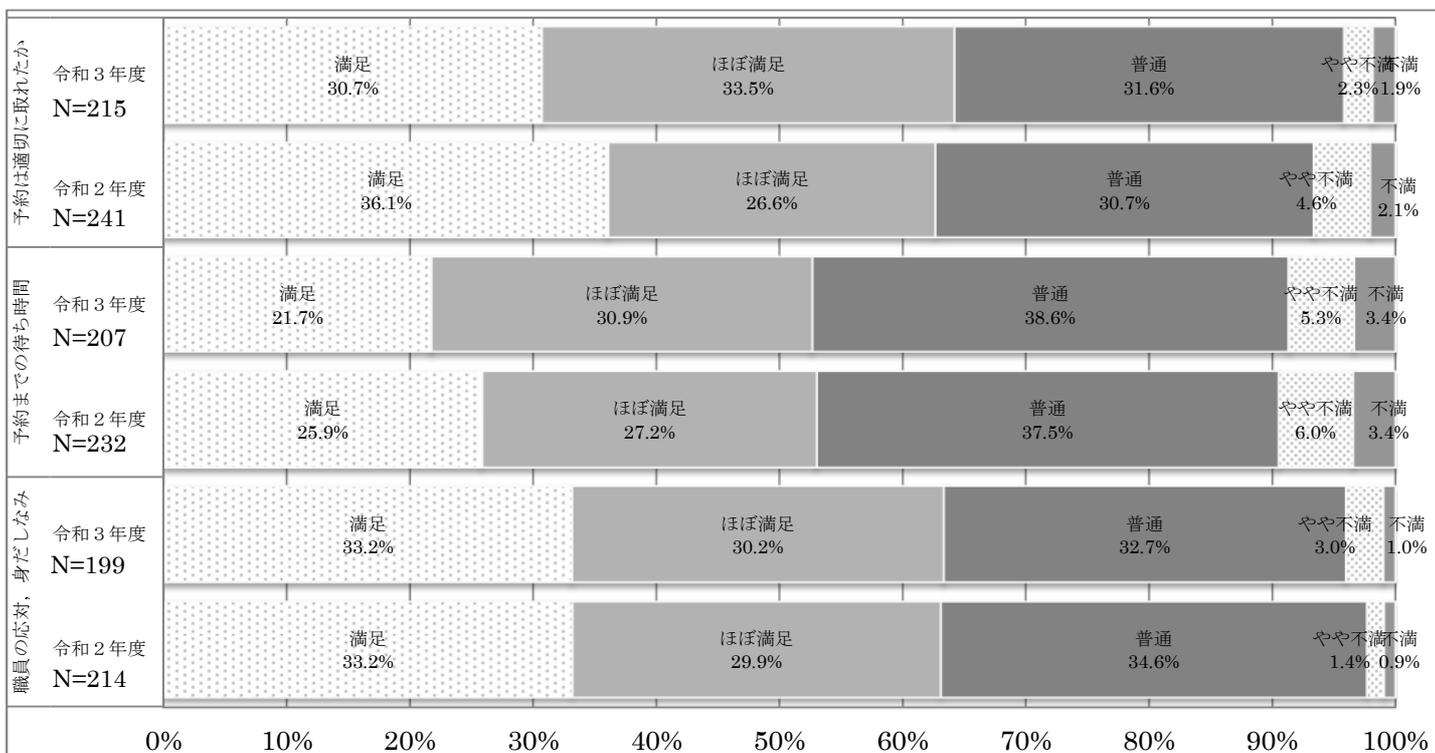
## ○医療相談について



管理栄養士，検査技師（生理機能検査）については，多くの項目において満足度が上昇した。

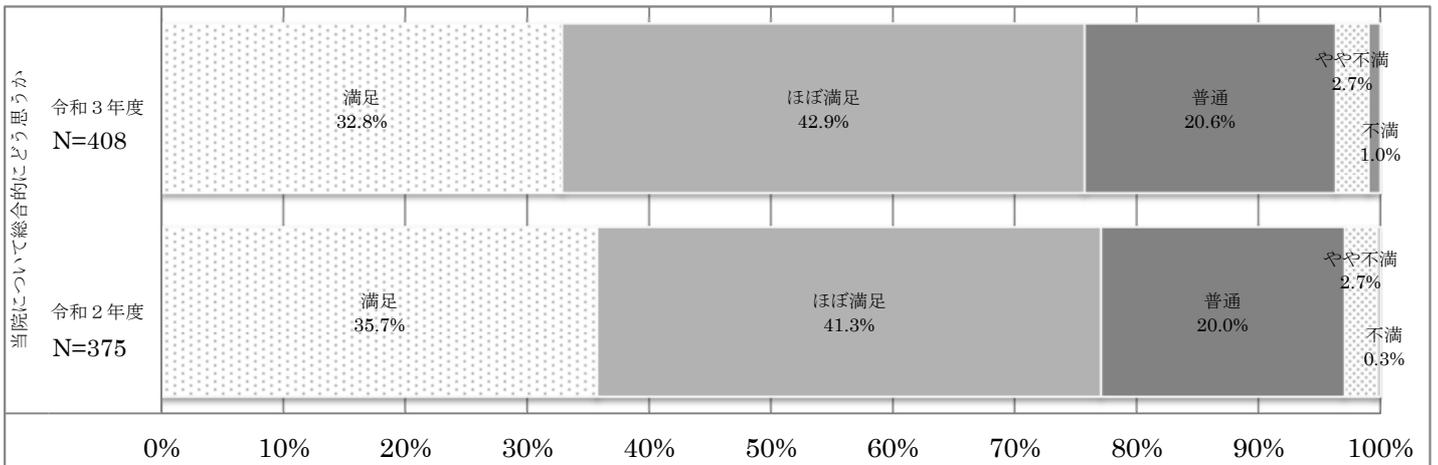
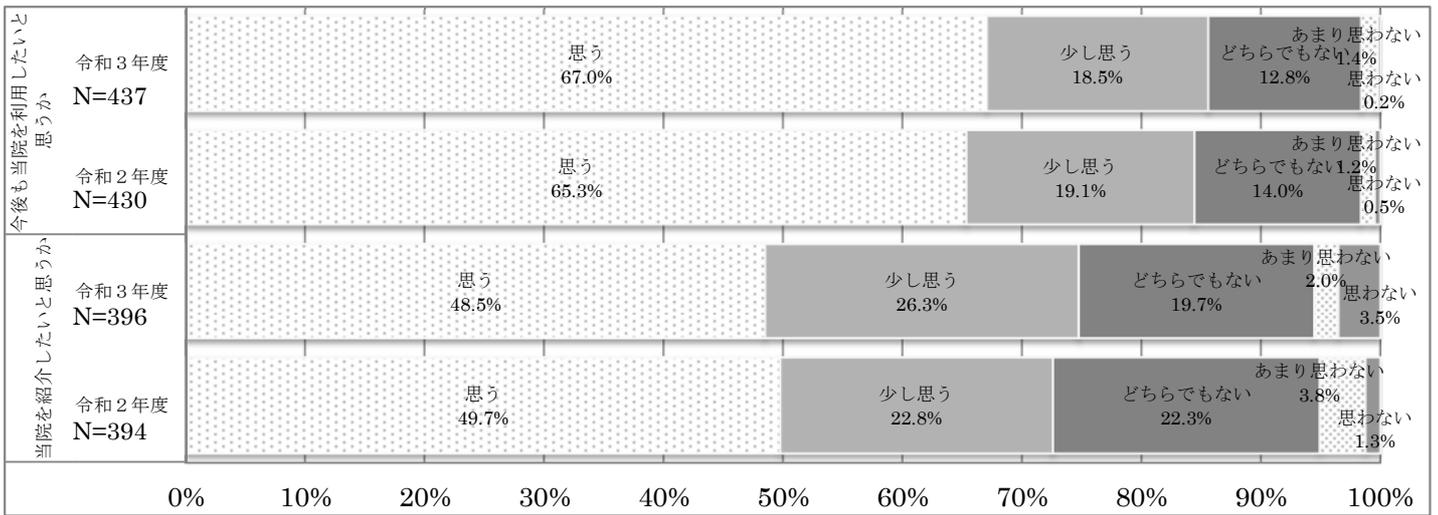
その他の職種においても，前年度と比較すると満足度が上昇している項目もあるが，医療相談については「満足」「ほぼ満足」の割合が減少した。

## ◆予約センターについて



予約センターについては，約50%が「満足」「ほぼ満足」と回答している。前年度と比較すると「予約は適切に取れたか」「職員の対応，みだしなみ」の満足度は上昇したが「予約までの待ち時間」の満足度は低下した。

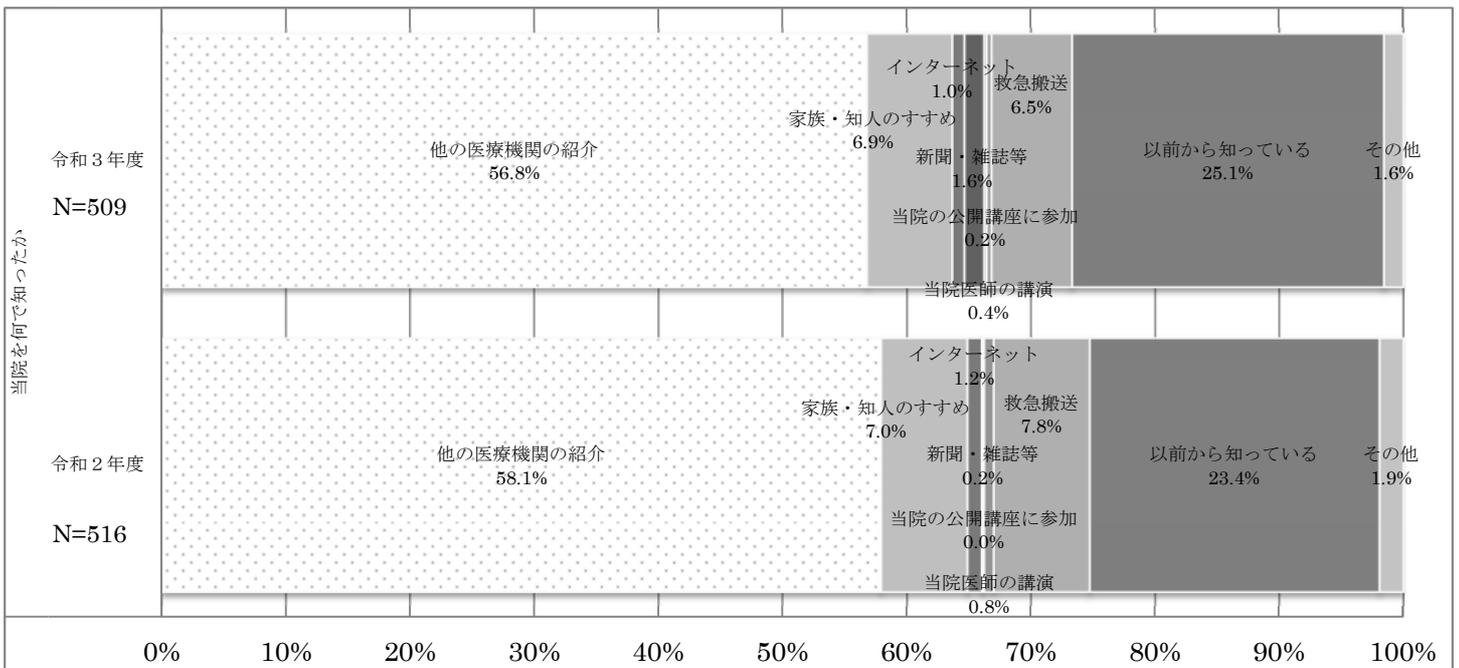
## ◆全体的なことについて



「今後も当院を利用したいと思うか」に対し、「思う」と回答した割合は67%となった。また、「当院を紹介したいと思うか」に対しては、約49%の人が「思う」と回答した。

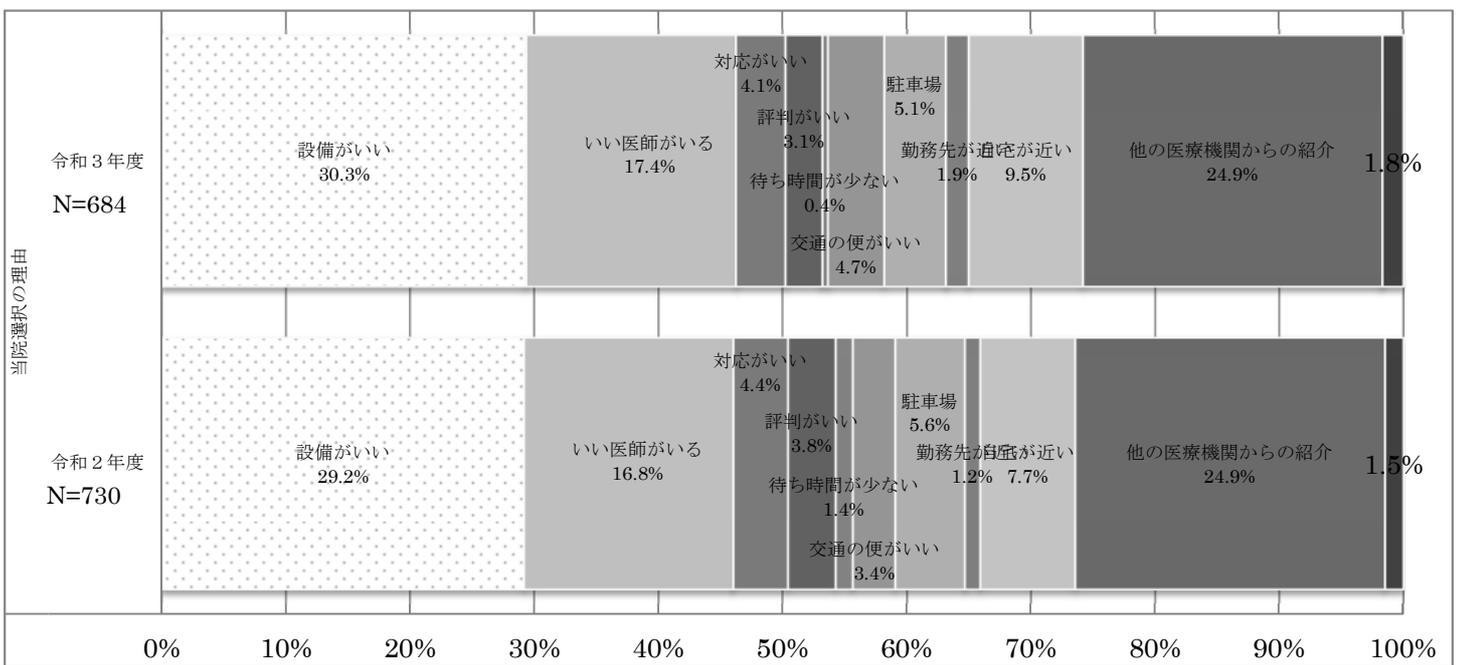
「当院を総合的にどう思うか」という質問に対しては、「満足」「ほぼ満足」と回答した割合が約76%となり、前年度と比較すると減少した。

◆当院を何で知ったか（複数回答）



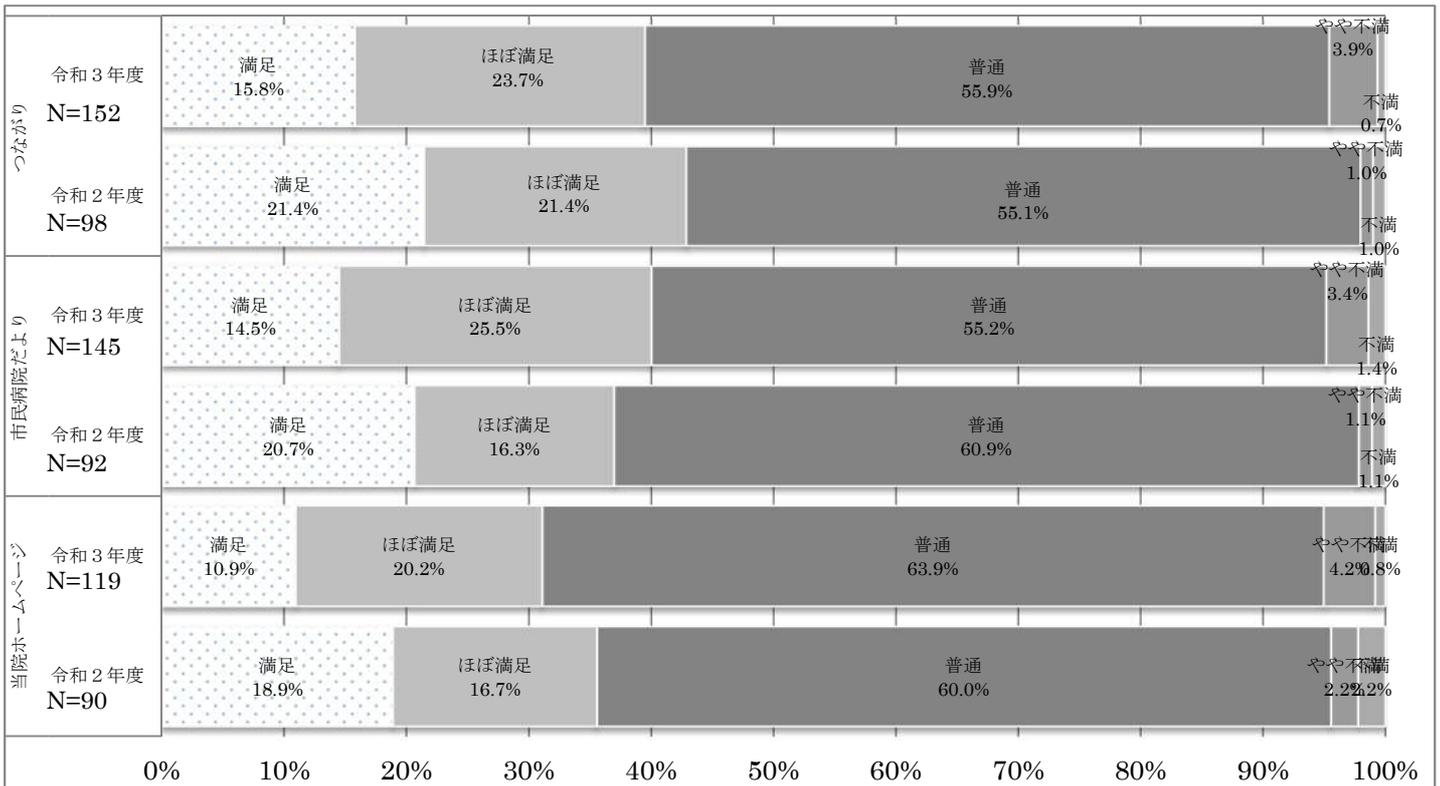
当院を何で知ったかについては半数以上の方が「他の医療機関の紹介」で当院を知る結果となった。前年度と同傾向である。

◆当院選択の理由（複数回答）



当院選択の理由については前年度とほぼ同傾向となった。

## ◆広報媒体について



広報媒体について全ての項目で約30%以上が「満足」「ほぼ満足」と回答した。

## ◆自由記載欄の内容

### ○好意的な意見

- ・「職員の対応が良かった」など対応、待遇関係での評価をいただいたほか、「院内が明るくて良い」など施設・設備関係でも評価いただいた。

### ○ご指摘いただいた意見

- ・「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。
- ・「駐車場がせまい」、「人によって親切でない職員もいる」等の意見もあった。