

令和5年度 患者満足度調査（鳴子温泉分院）結果について

1 調査目的

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 調査の概要

- （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 調査内容

- （１）調査期間
令和5年9月4日（月）から令和5年10月31日（火）まで
- （２）調査対象
患者（入院・外来）及び患者家族（入院・外来）
- （３）調査方法
無記名調査票の提出による

4 調査結果の概要及び今後の対策

全体的に、「満足」「ほぼ満足」という結果となった。清掃や設備面，職員の対応や身だしなみでは，約8割を超えて「満足」「ほぼ満足」となった。

しかし，一方で「やや不満」「不満」と回答された項目もある。特にどの項目でも「待ち時間」が該当するため，院内全体で情報共有をして，改善を図りたい。

また，広報媒体の認知度が低く，存在自体が「わからない」と回答した方が約6割もいることから，院内で配布するなどして認知度を高めていきたい。

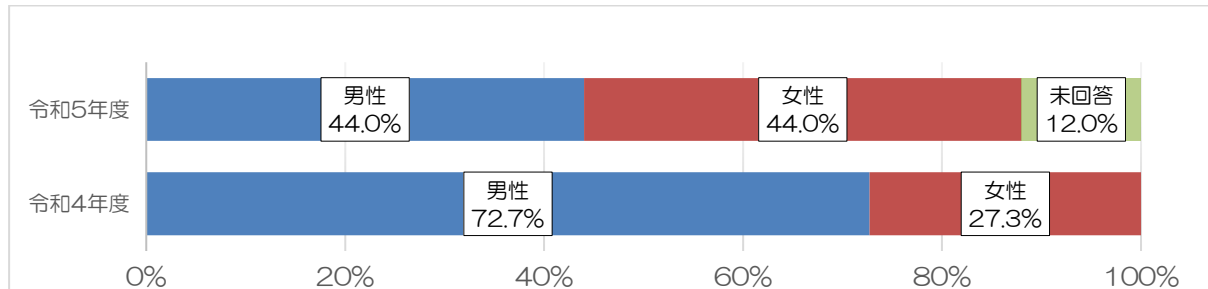
調査結果データ（入院患者）

【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。

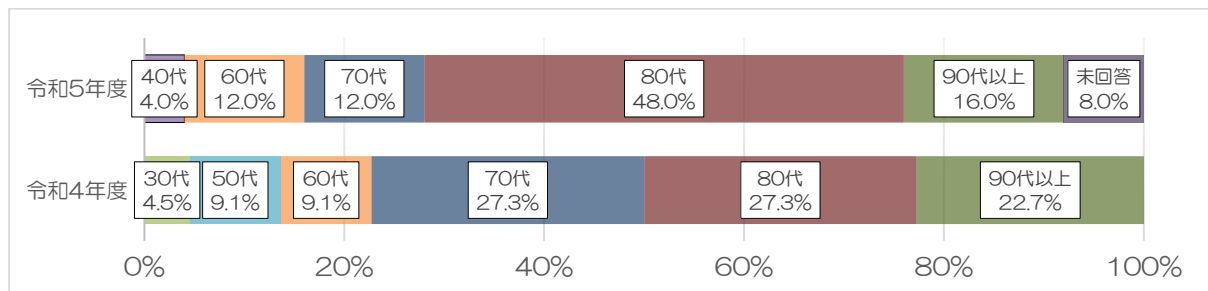
1 総回答数（N=25【前年度 N=22】）

2 性別（N=25【前年度 N=22】）



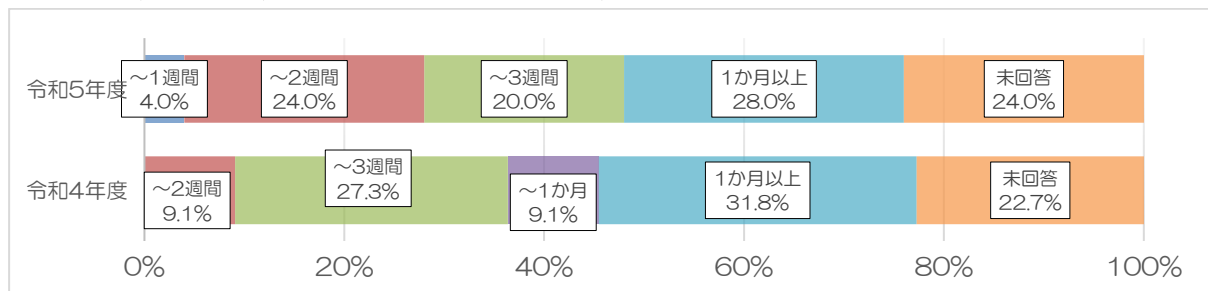
回答者の性別は、今年度は男性・女性共に同じ割合となった。

3 年代（N=25【前年度 N=22】）



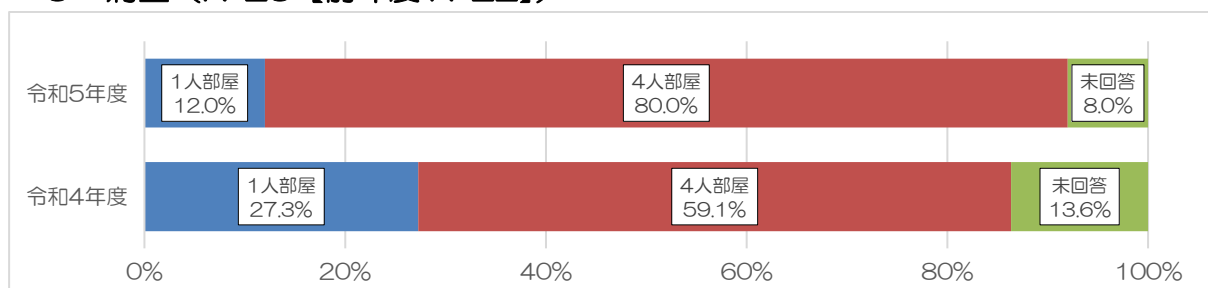
回答者の年代は、70代・80代が最も多く、次いで90代が多い。

4 入院期間（N=25【前年度 N=22】）



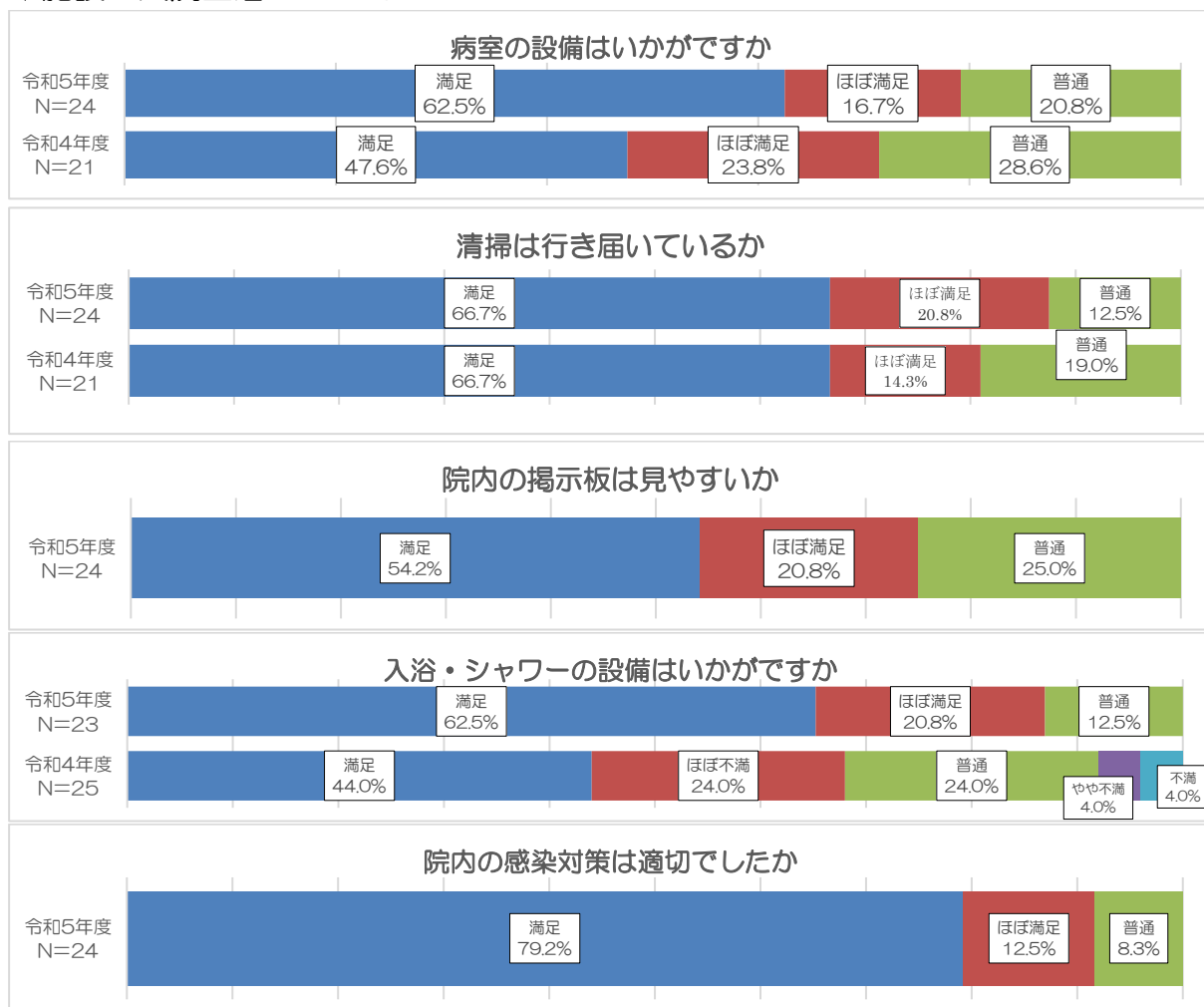
回答者の約5割が1か月未満の入院となった。前年度と比べて約3割増となった。

5 病室（N=25【前年度 N=22】）



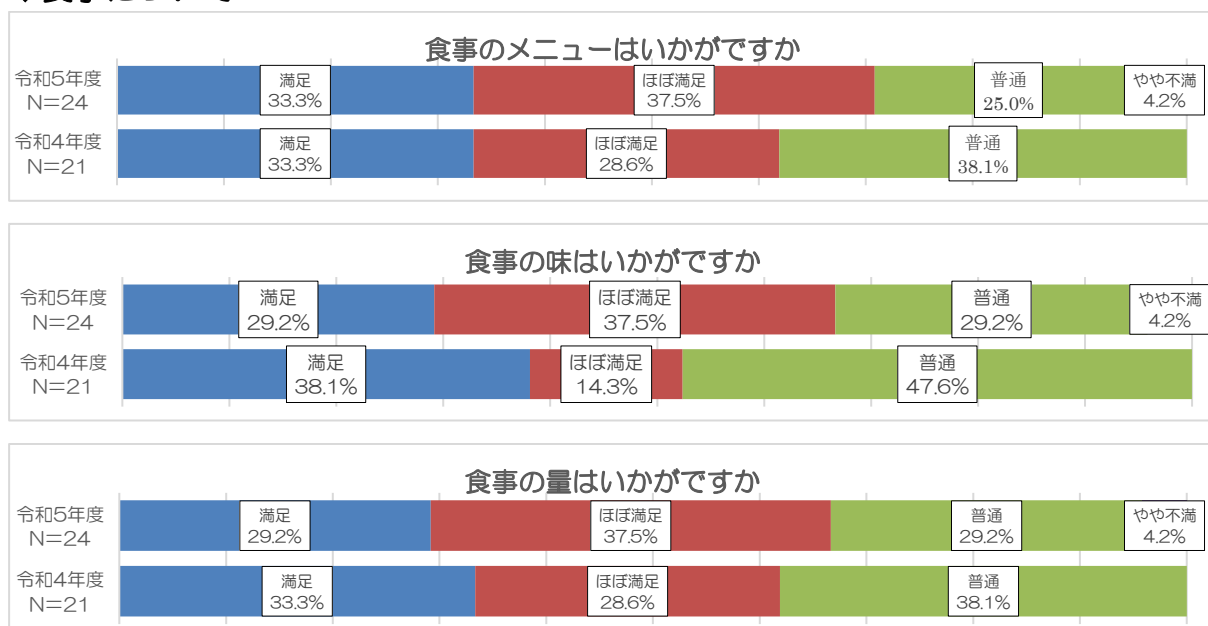
回答者の約8割が4人部屋を利用している。

◆施設・入院生活について



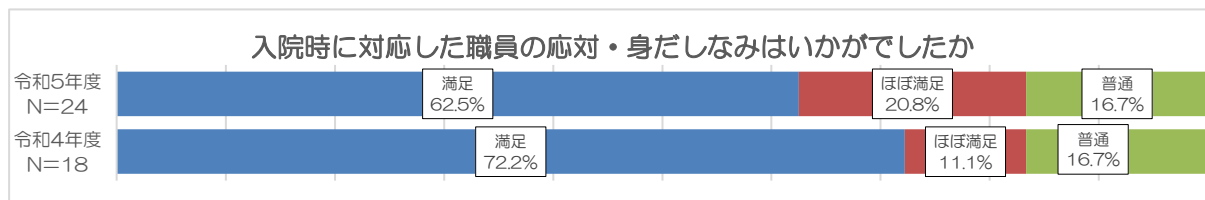
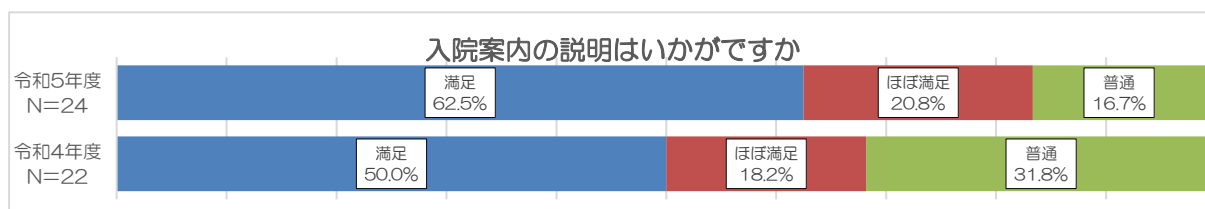
回答者 24 人のうち、すべての項目で「満足」・「ほぼ満足」と回答した方が 7 割を超えている。

◆食事について



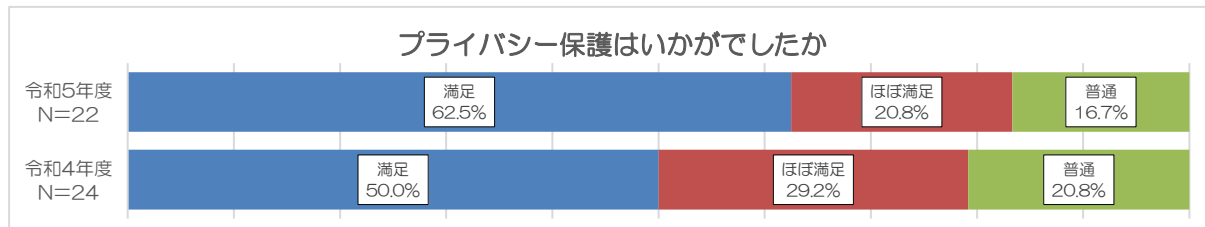
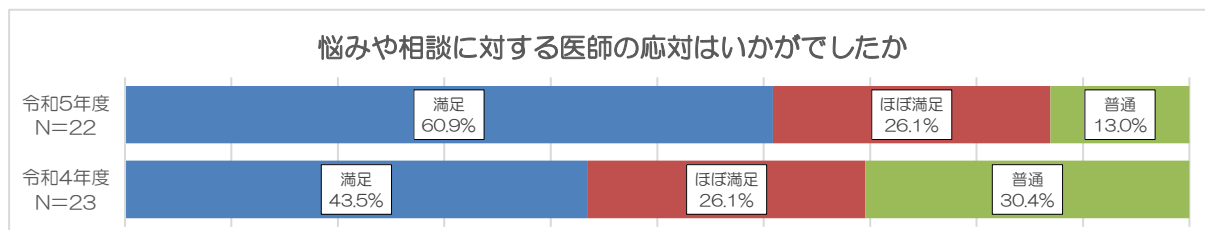
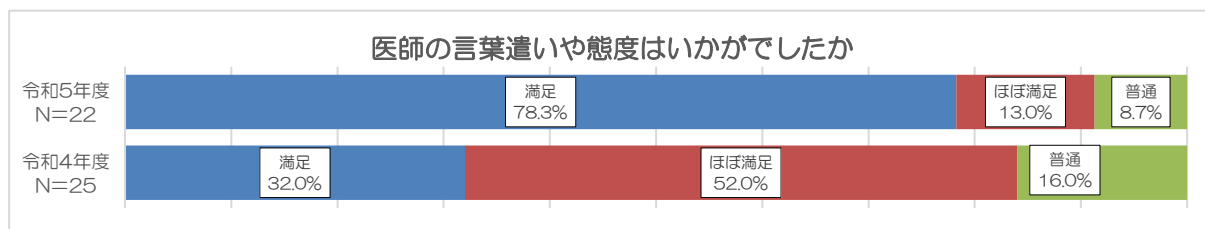
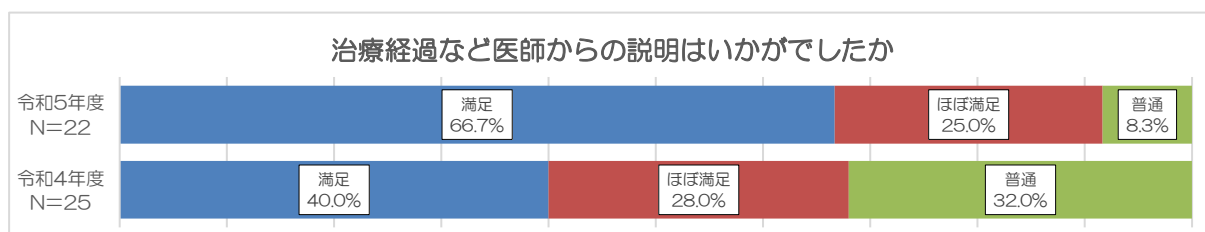
回答者 24 人のうち、すべての項目で「満足」・「ほぼ満足」と回答した者が約 6 割を超えている。前年度と比べて約 1 割上回った。

◆入院案内について



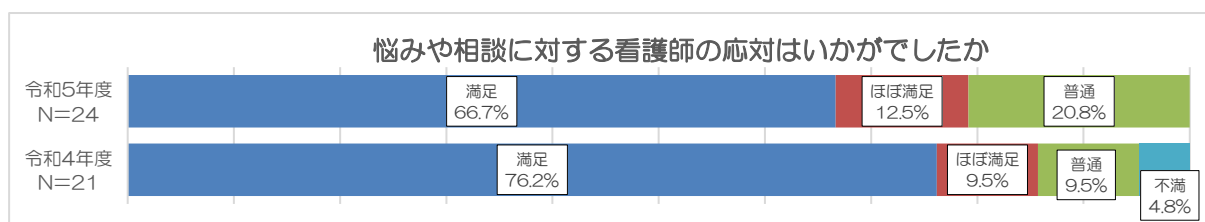
回答者 24 人のうち、すべての項目で「満足」・「ほぼ満足」との回答した者が8割を超えた。

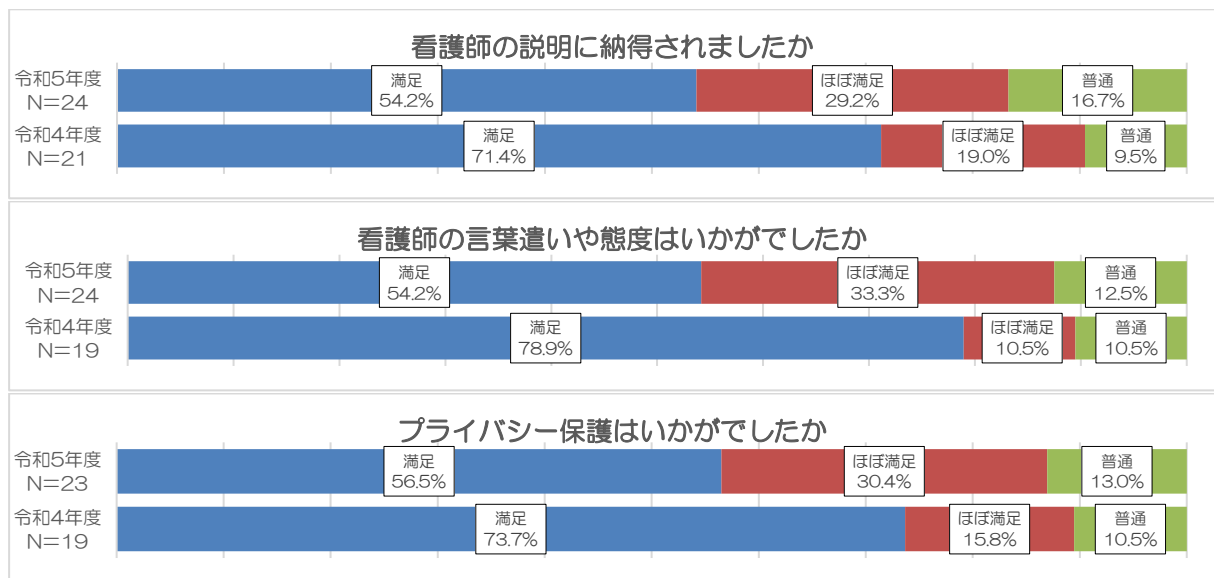
◆医師について



回答者 22 人のうち、「満足」・「ほぼ満足」と回答した方が約8割を超えている。

◆看護職員について

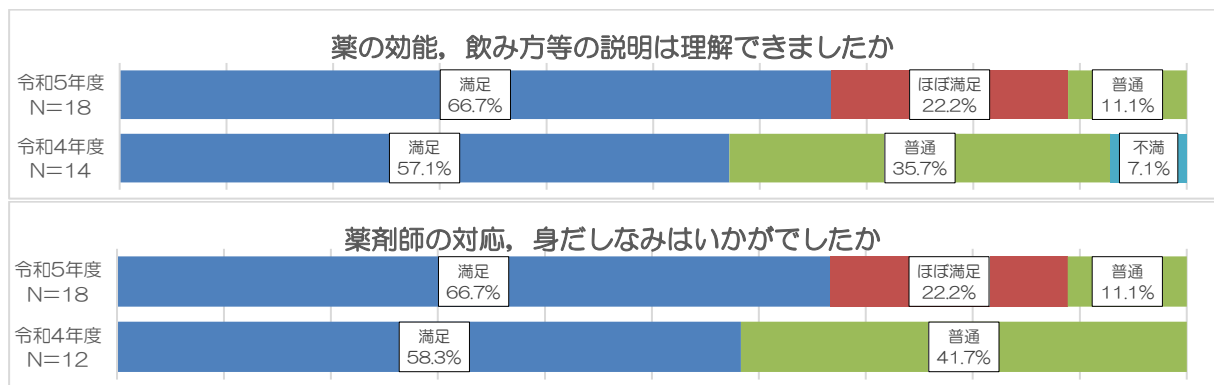




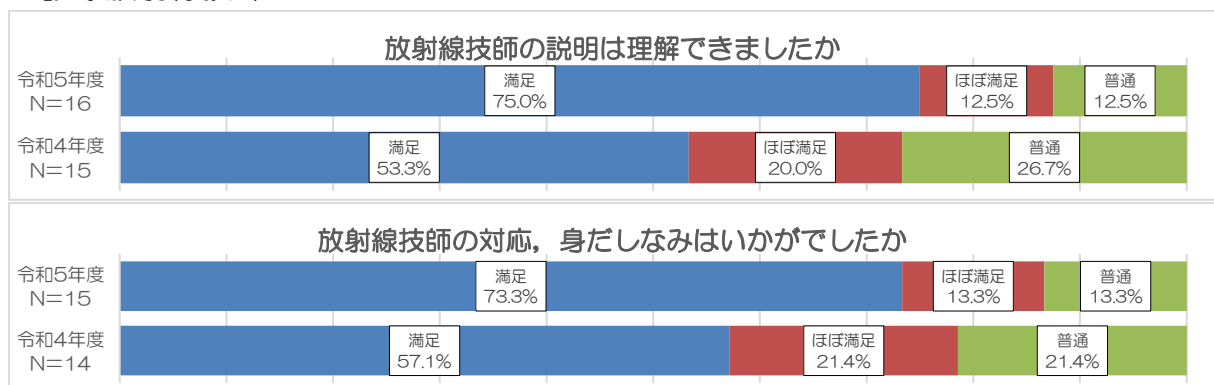
回答者 24 人のうち、「満足」・「ほぼ満足」と回答した方が約8割を超えている。

◆その他の職員について

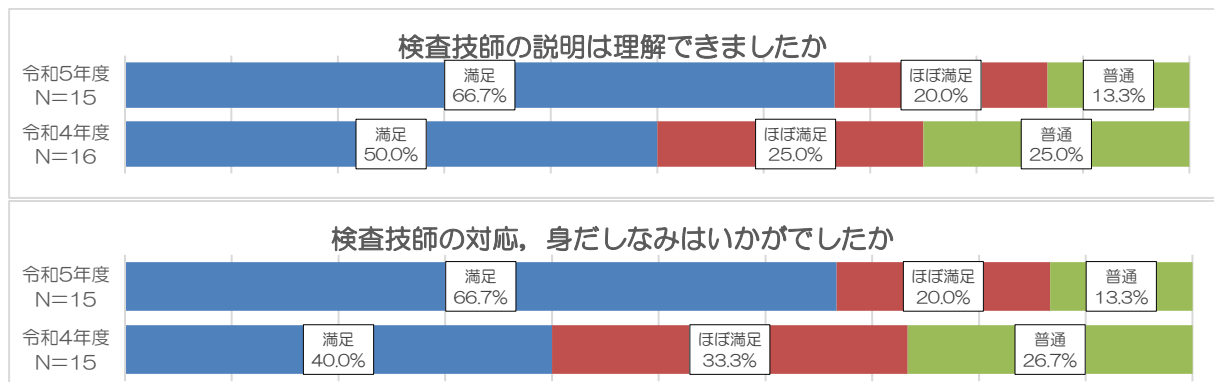
○薬剤師について



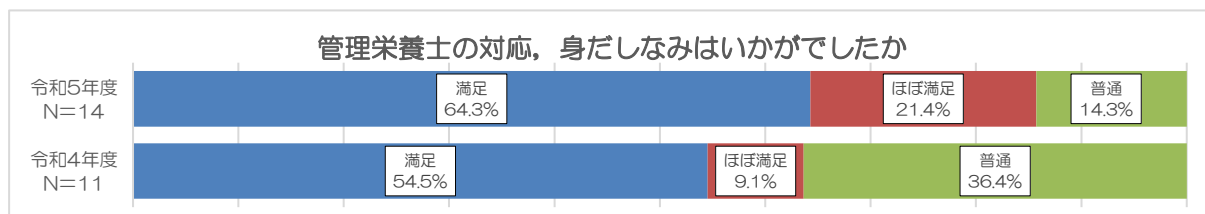
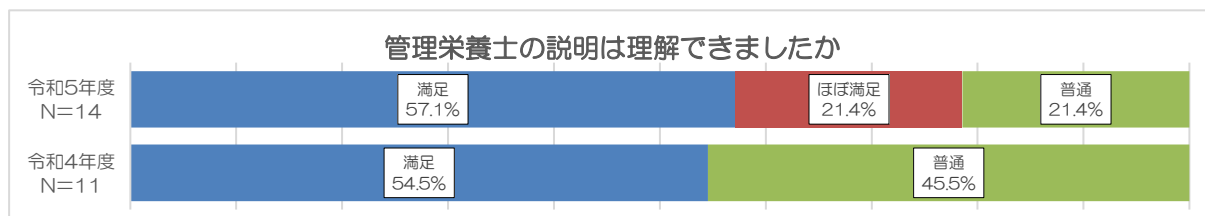
○診療放射線技師について



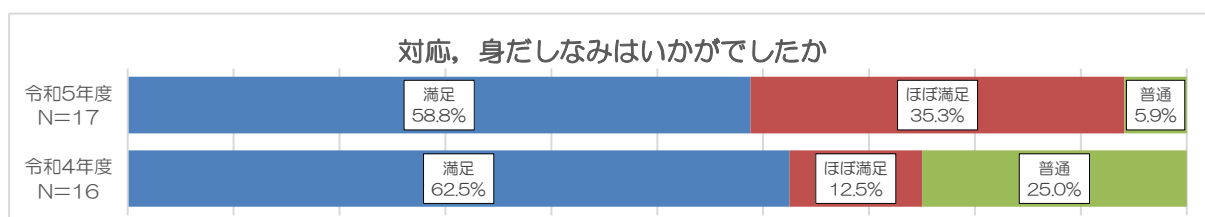
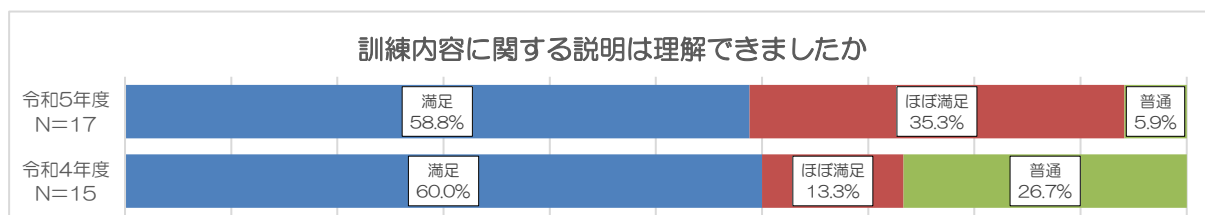
○臨床検査技師について



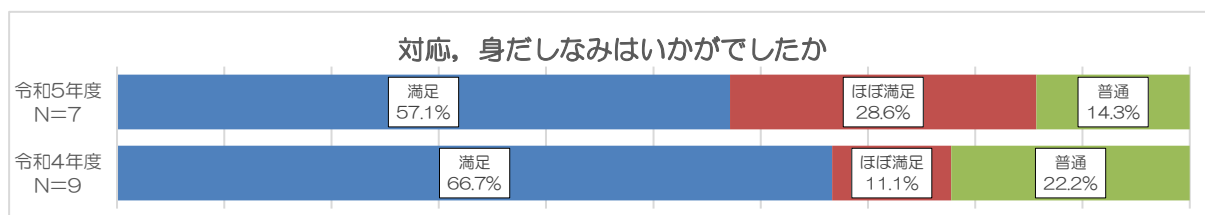
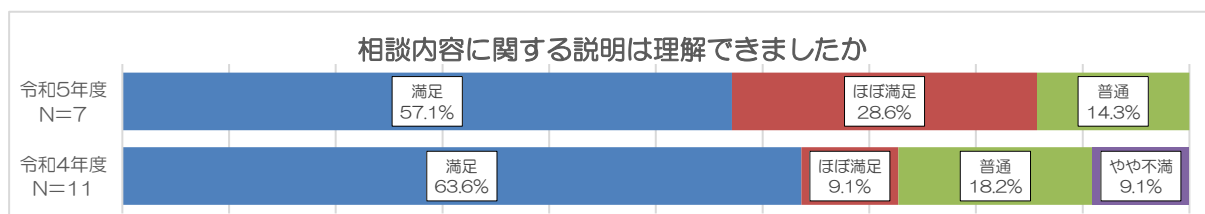
○管理栄養士について



○リハビリテーションスタッフについて

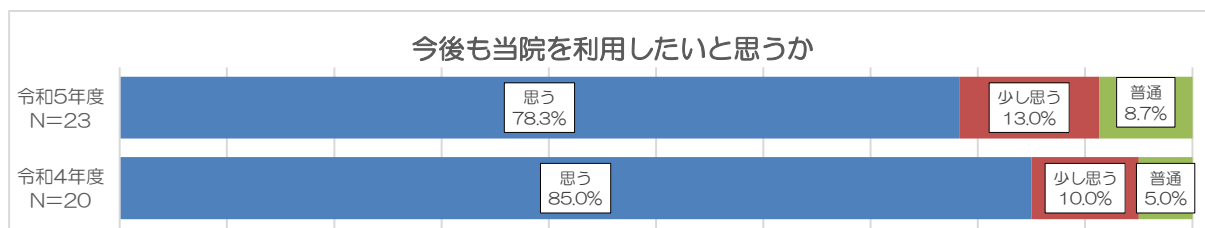


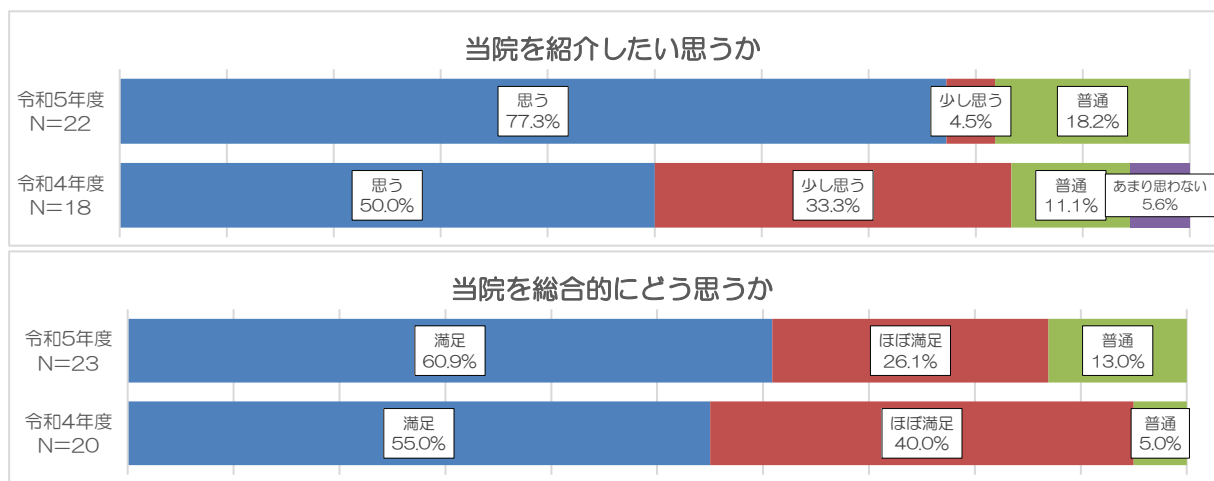
○社会福祉士について



回答者 18 人のうち、各職種で約 7 割以上が「満足」・「ほぼ満足」と回答している。

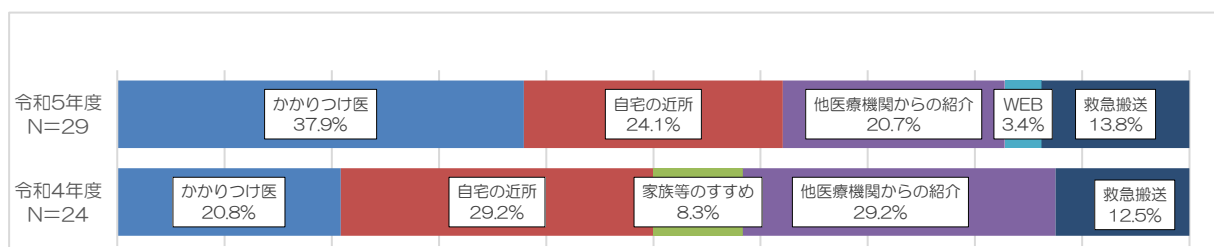
◆総合的なことについて





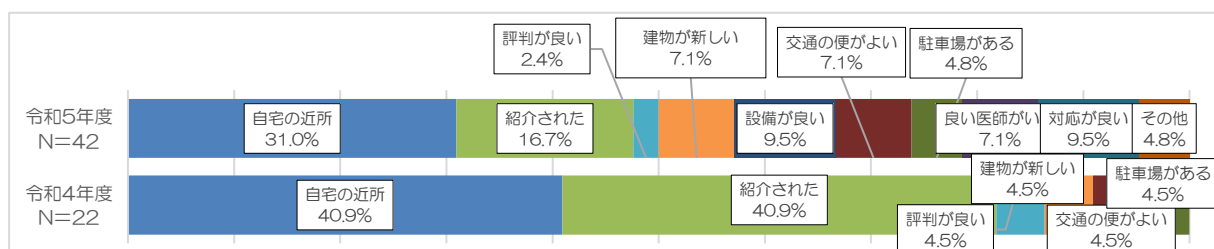
「今後も当院を利用したいか」「当院を紹介したいと思うか」という質問に対して、8割以上が「思う」「少し思う」と回答している。また、「当院を総合的にどう思うか」については、約9割が「満足」「ほぼ満足」と回答している。

◆当院を何で知ったか（複数回答）



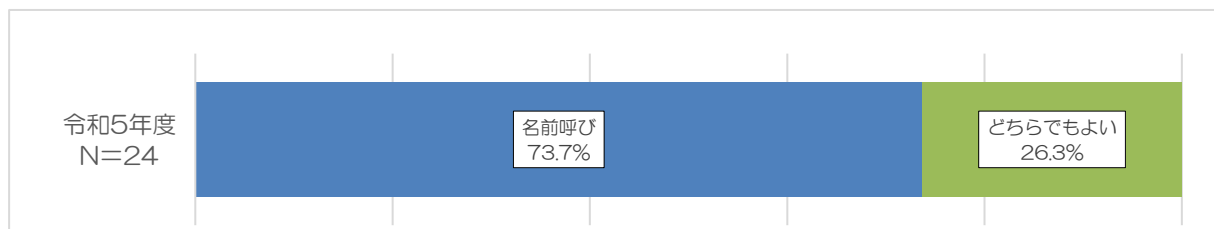
「当院を何で知ったか」については、約4割が「かかりつけ医」、次いで、約2割が「自宅の近所」・「他医療機関からの紹介」と回答している。

◆当院選択の理由（複数回答）



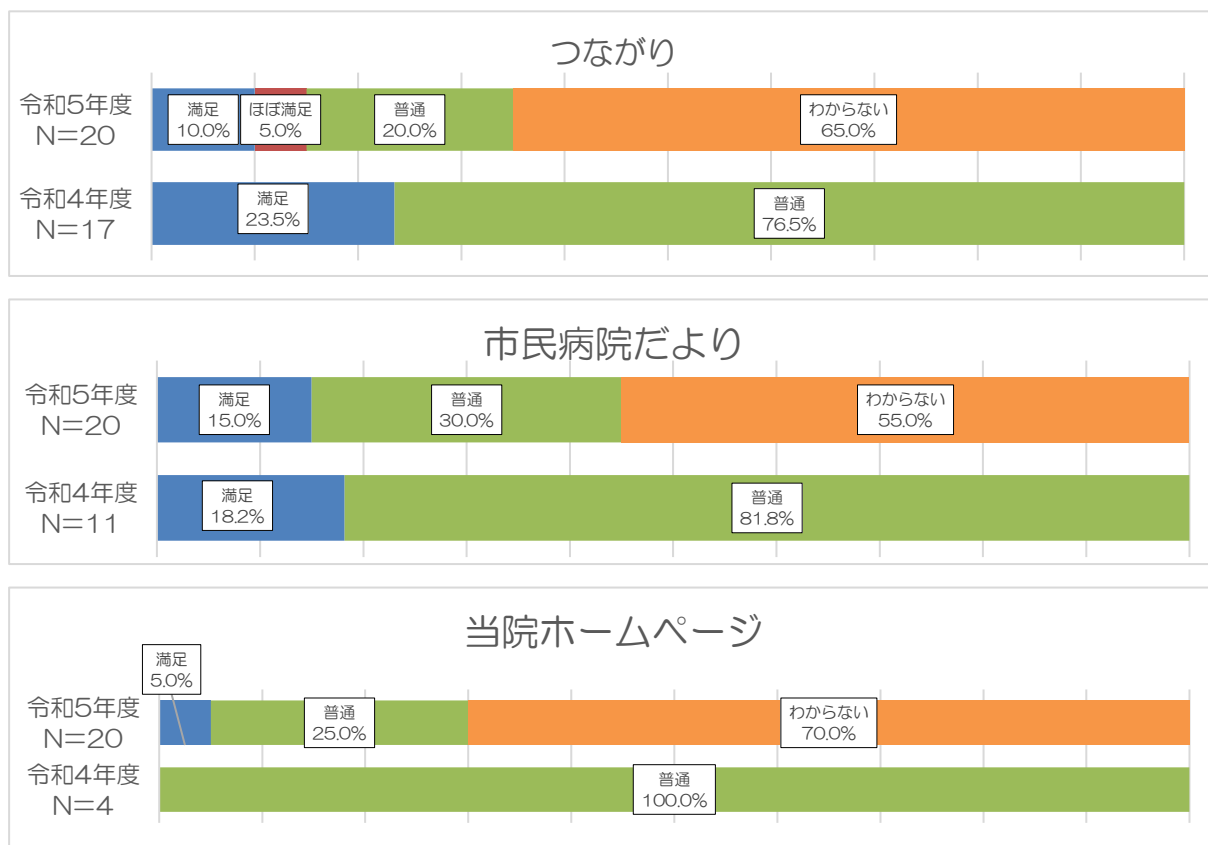
「当院選択の理由」については、約3割が「自宅の近所」と回答している。次いで「紹介された」が約2割となっている。

◆氏名呼び出しについて



「氏名呼び出し」については、約7割が「名前呼び」を希望すると回答している。

◆広報媒体について



すべての広報媒体において、「わからない」と回答した方が5割を超えている。

■自由意見欄

●対応・接遇に関する意見

- ・みんなやさしくて最高だった。思い返すと涙出てくる。
- ・皆さんの対応にかんしゃです。ありがとうございました。
- ・良くしてもらって嬉しかった。

●設備に関する意見

- ・たまにトイレのドア閉める音、振動が強い人がある。張り紙等して注意しては。

●その他の意見

- ・グループ化個人が分かりませんが塩辛いときがありました。
- ・大変お世話になりました。ありがとうございます。

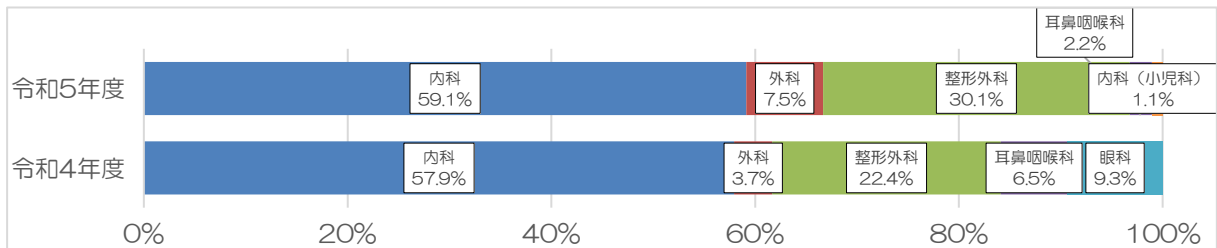
調査結果データ（外来患者）

【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。

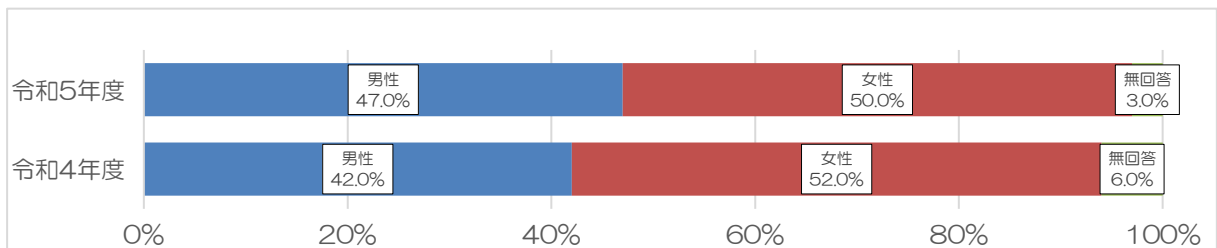
1 総回答数（N=100【前年度 N=100】）

2 受診診療科（N=93【前年度 N=107】）（複数回答）



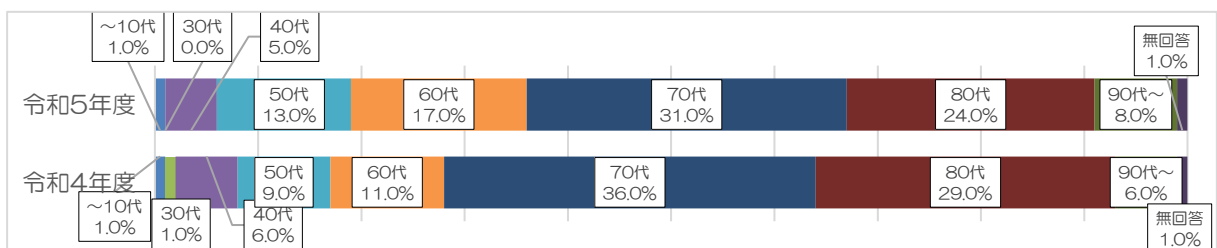
回答者の受診診療科は、「内科」が約6割となった。

3 性別（N=100【前年度 N=100】）



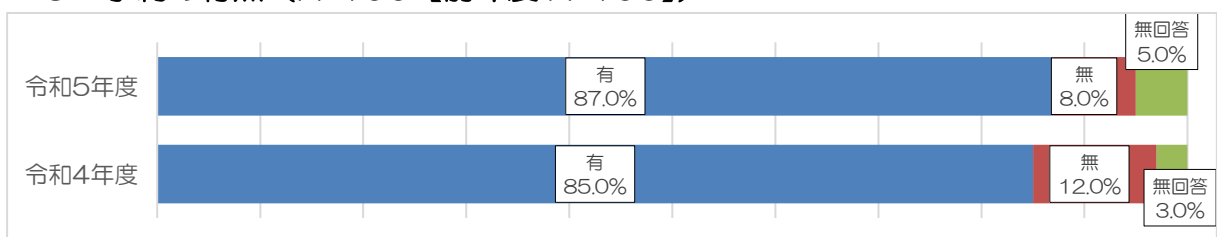
回答者の性別は、女性が約5割となっている。

4 年齢（N=100【前年度 N=100】）



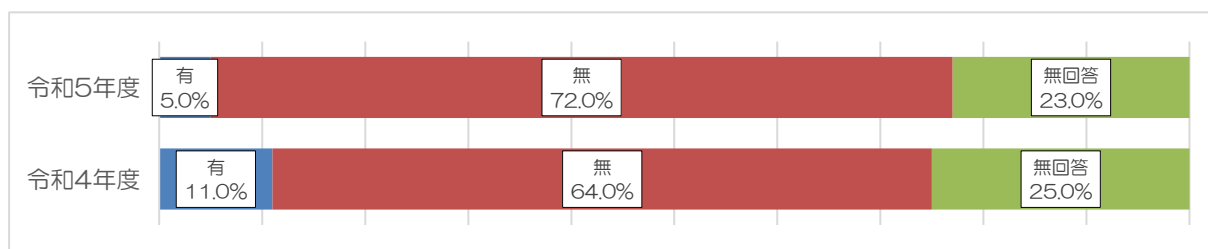
回答者の年代は、70代が最も多く、次いで80代、60代が多い。

5 予約の有無（N=100【前年度 N=100】）



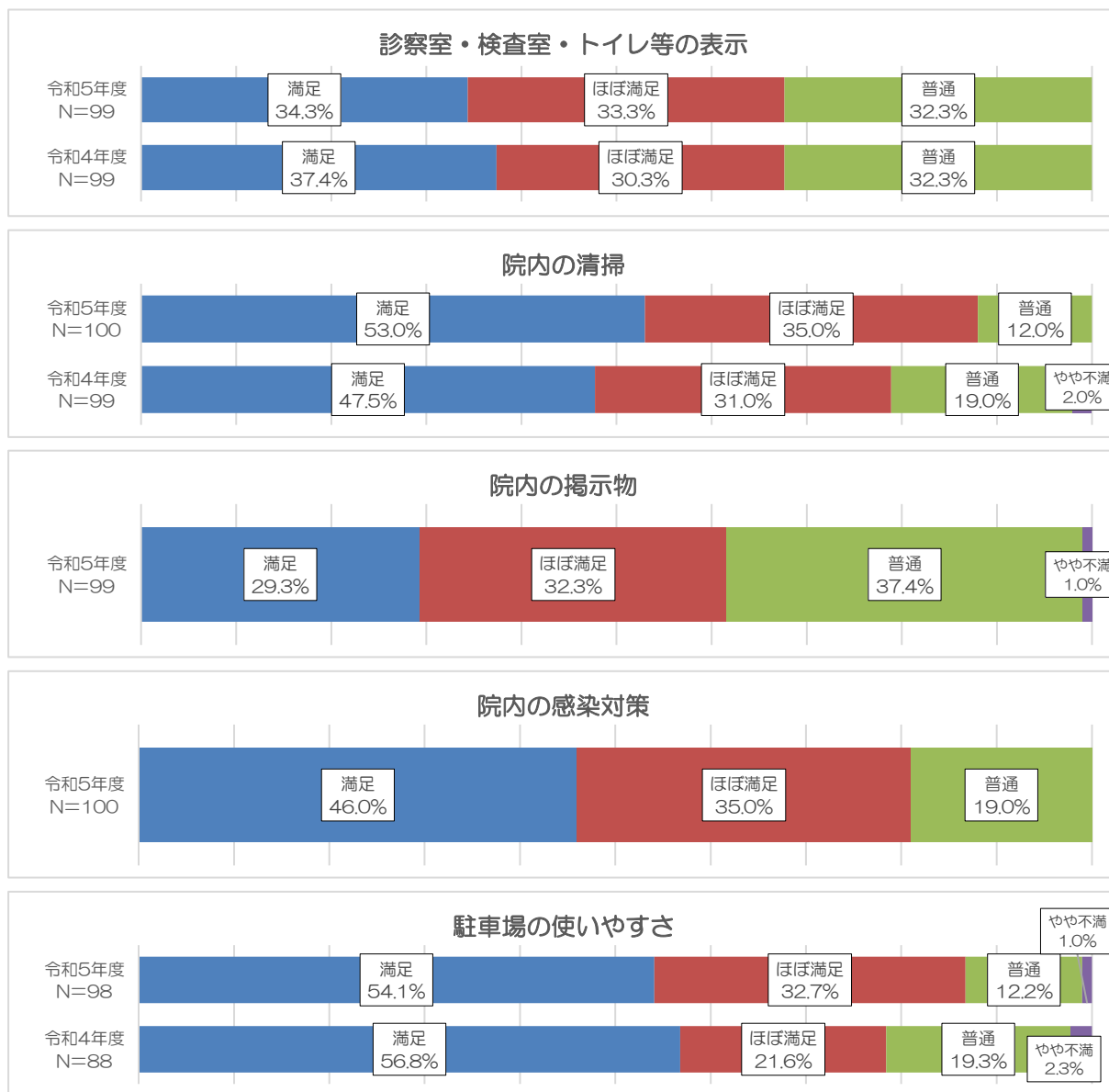
回答者の約9割が「予約あり」で利用している。

6 紹介状の有無（N=100【前年度 N=100】）



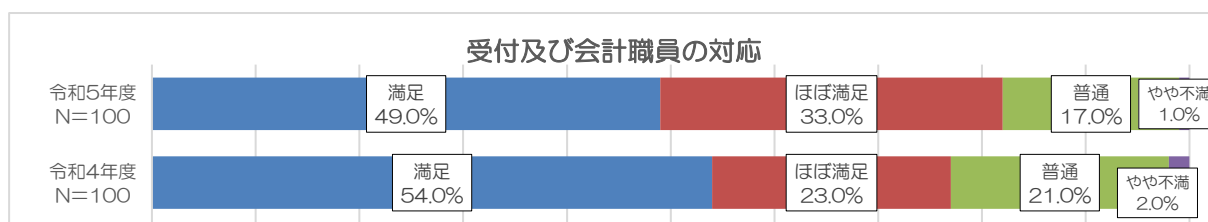
回答者の約7割が「紹介状なし」で利用している。

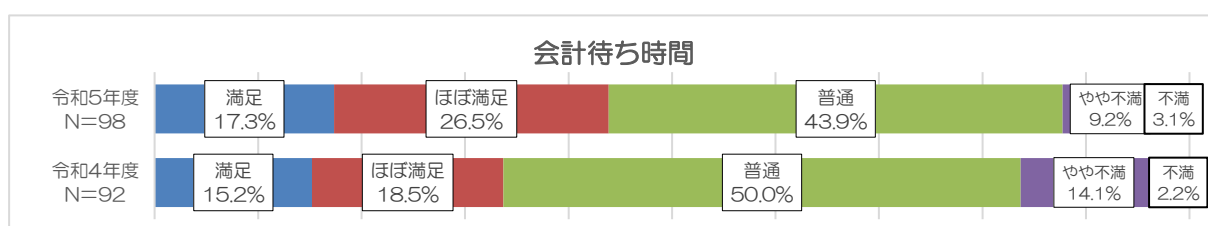
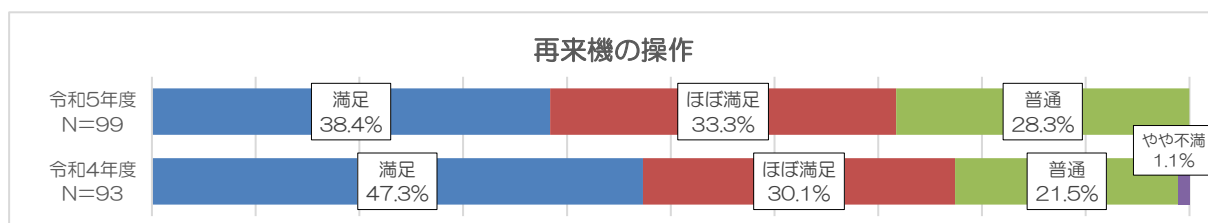
◆施設・設備について



回答者のうち、すべての項目で「満足」・「ほぼ満足」と回答した方が6割を超えている。

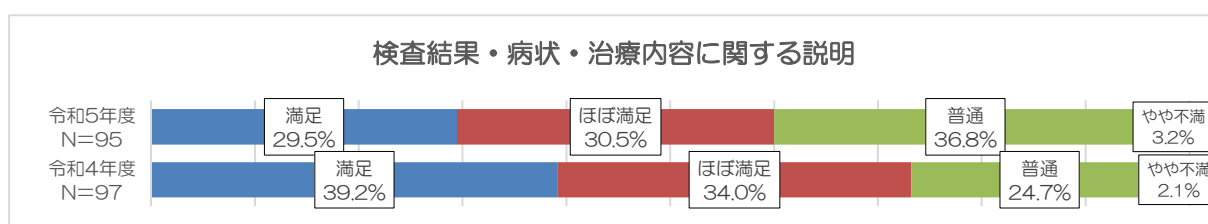
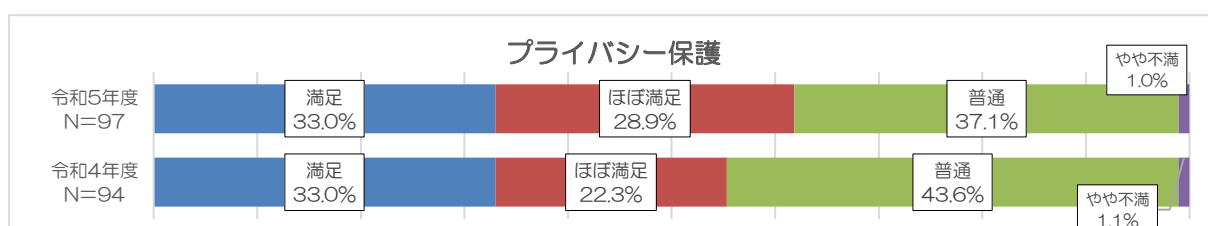
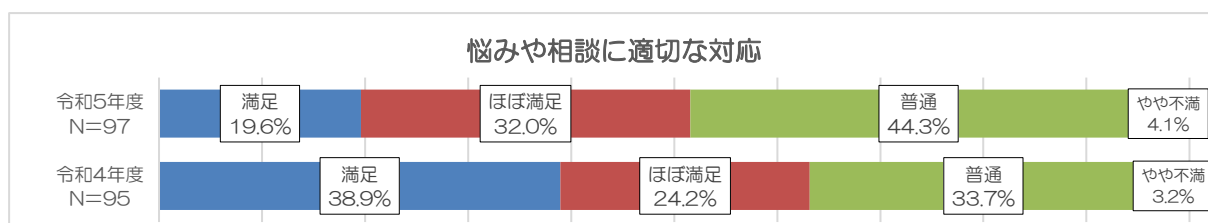
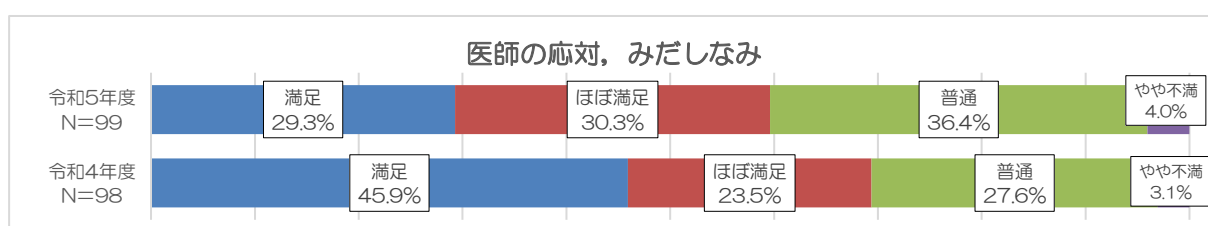
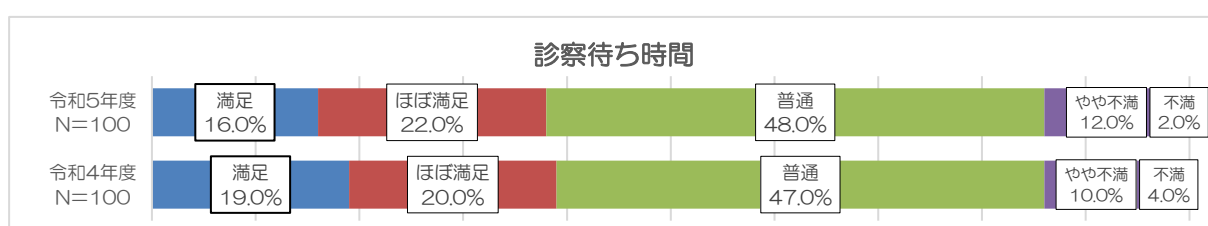
◆受付及び会計について

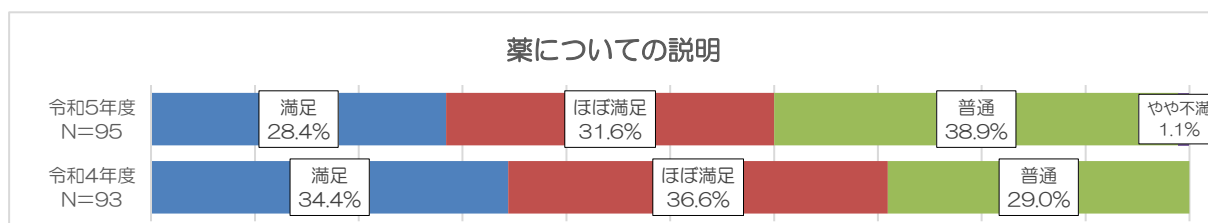




回答者のうち、「会計待ち時間」以外の項目で、約7割が「満足」・「ほぼ満足」との回答を得た。

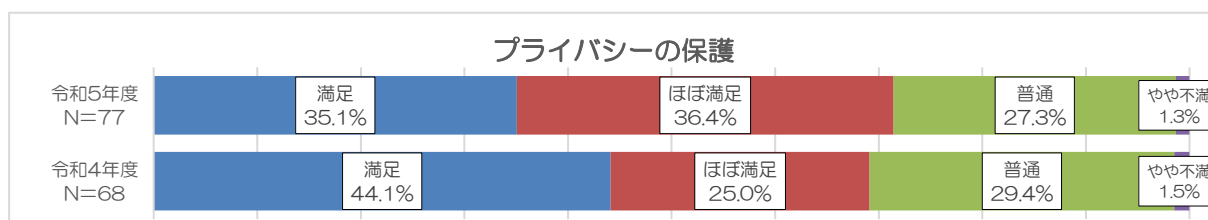
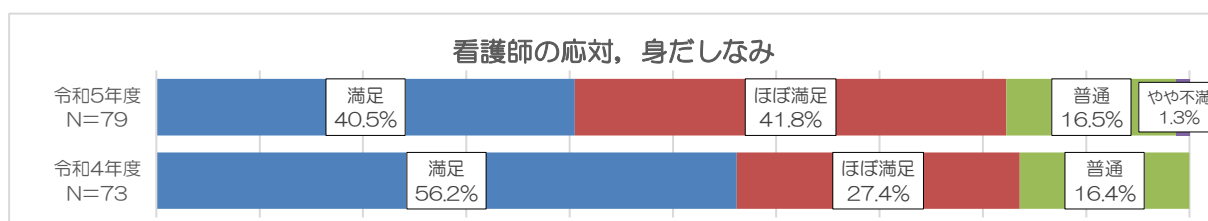
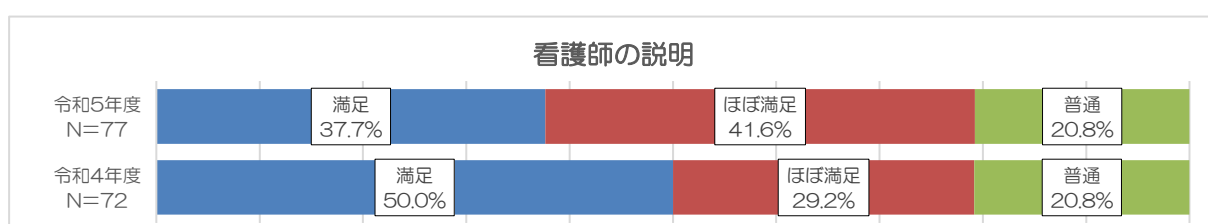
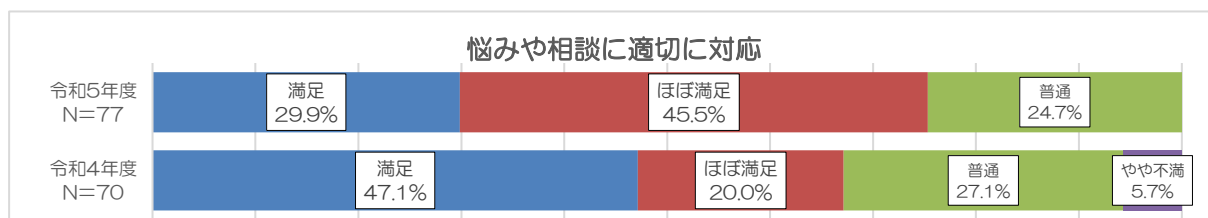
◆医師の診察について





回答者のうち、「診察待ち時間」以外で「満足」「ほぼ満足」と回答した方が約5割を超えている。

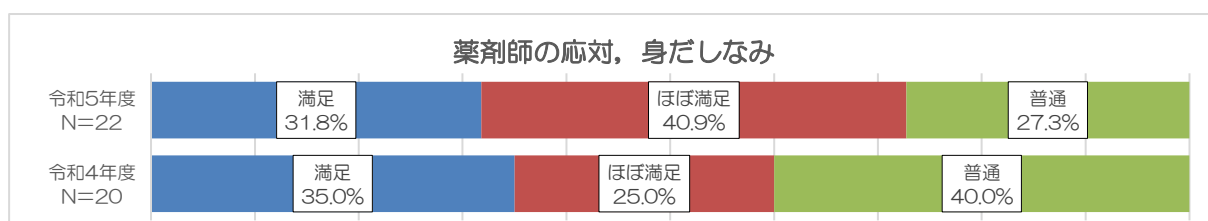
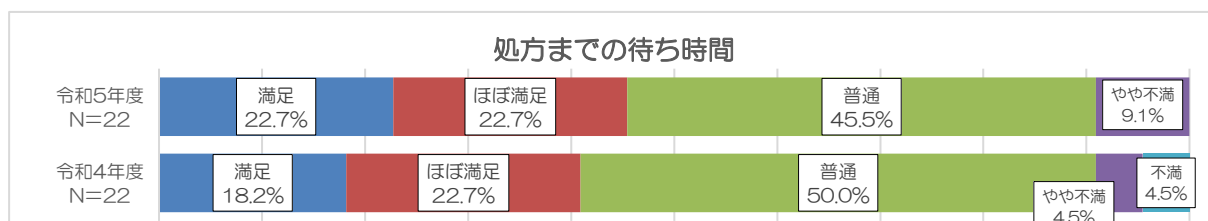
◆看護職員の対応について



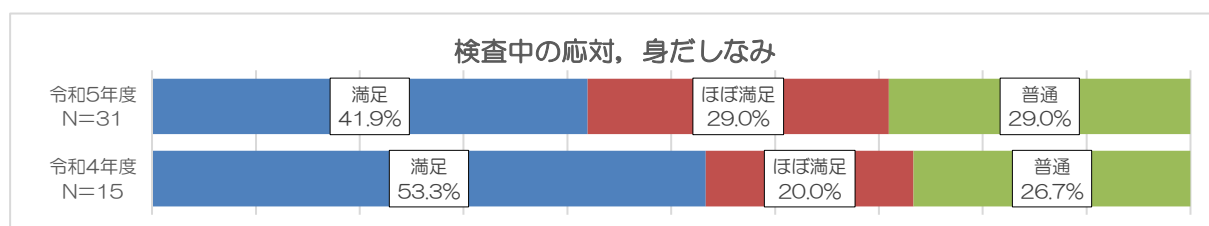
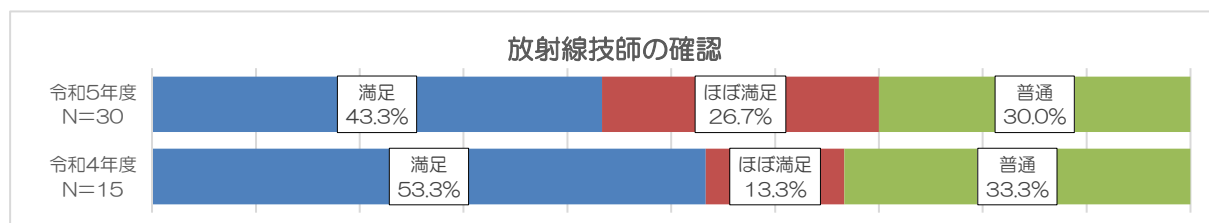
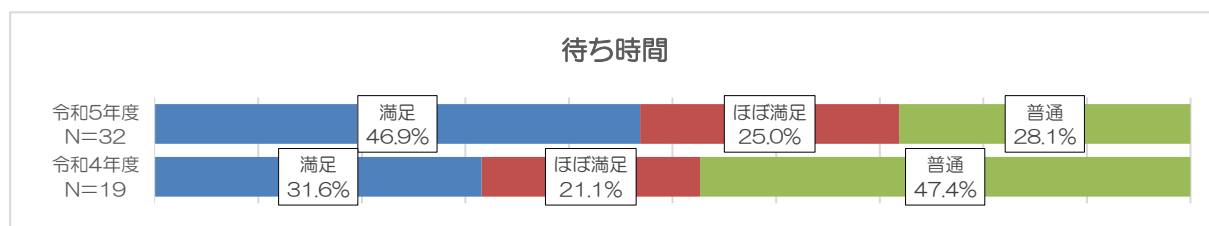
回答者のうち、全ての項目で「満足」・「ほぼ満足」と回答した方が約7割を超えている。

◆その他の職員について

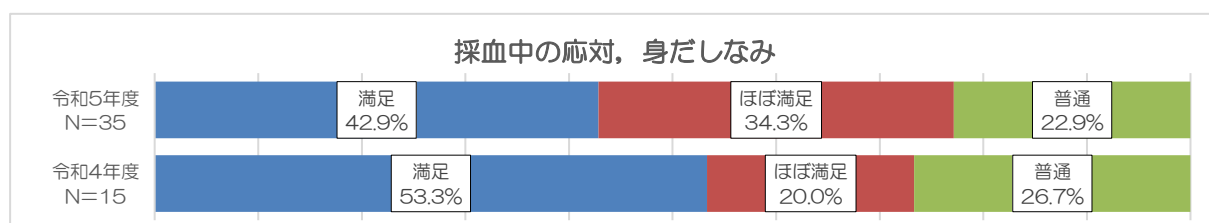
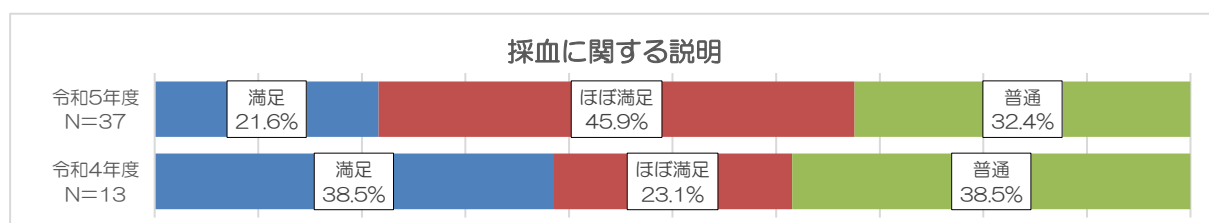
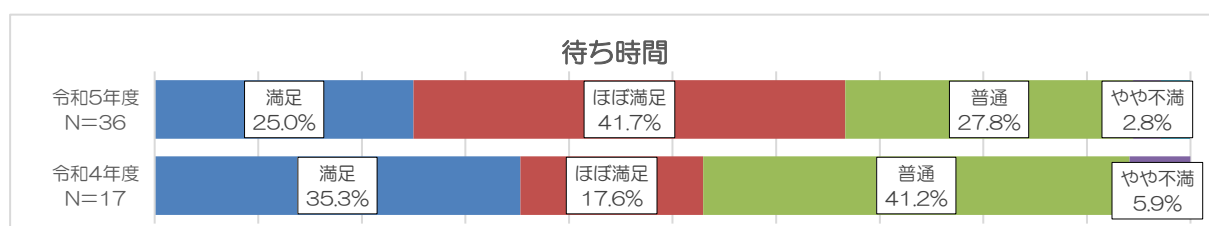
○薬剤師について



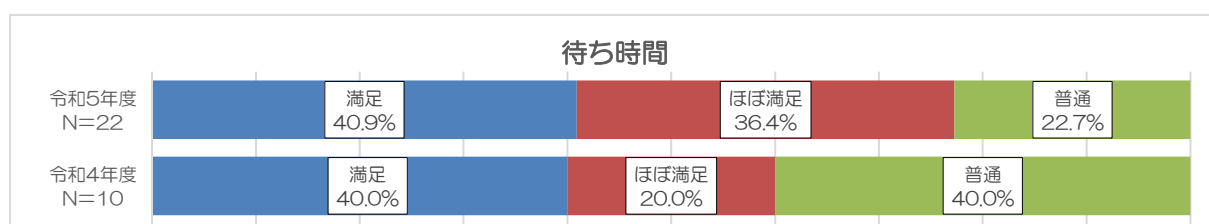
○診療放射線技師について

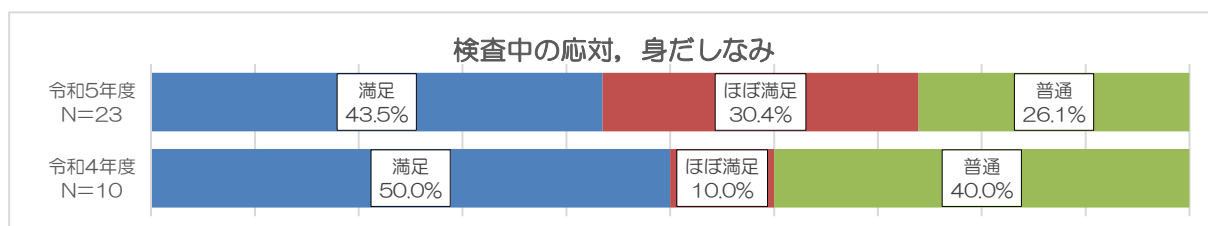
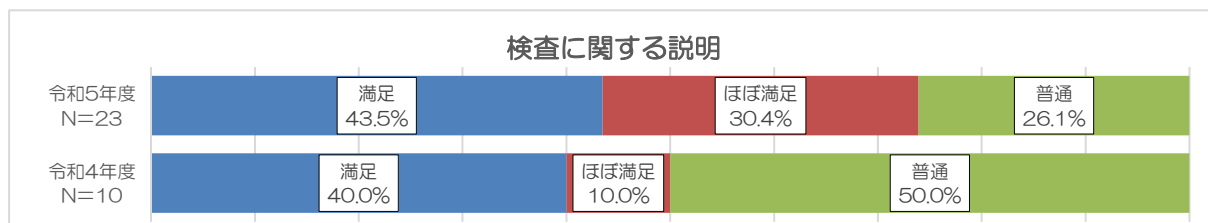


○臨床検査技師について（採血・採尿等）

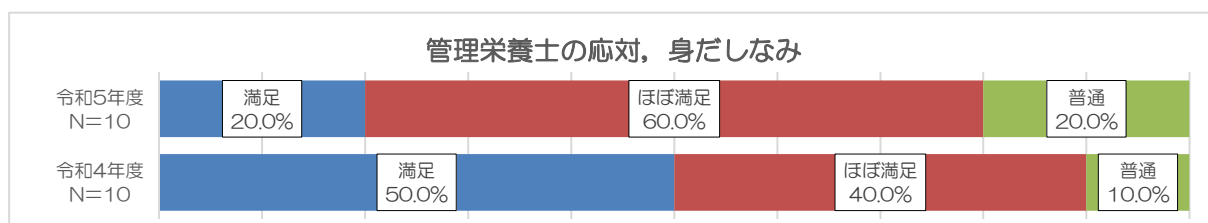
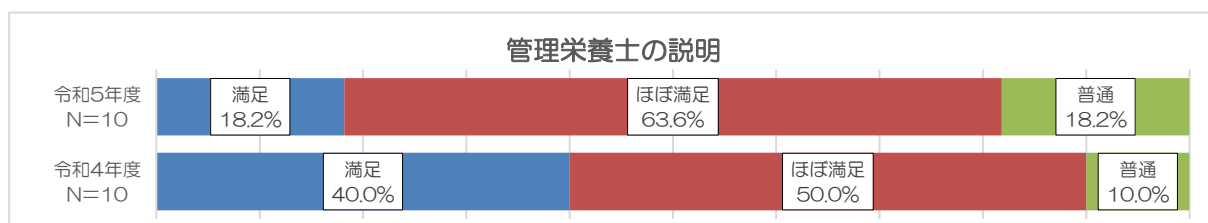
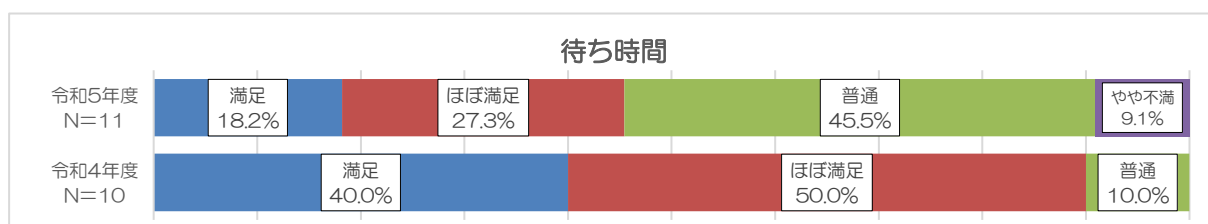


○臨床検査技師について（生理機能検査）

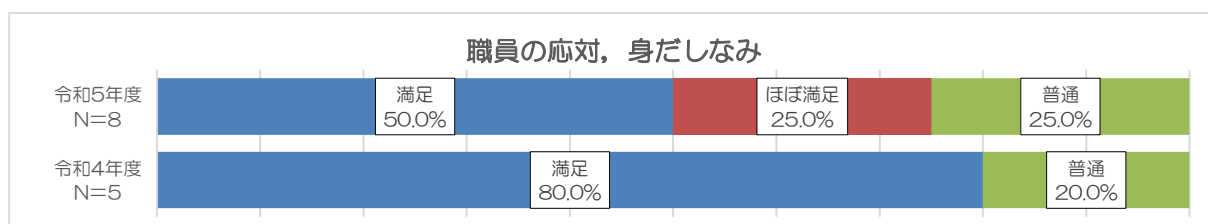
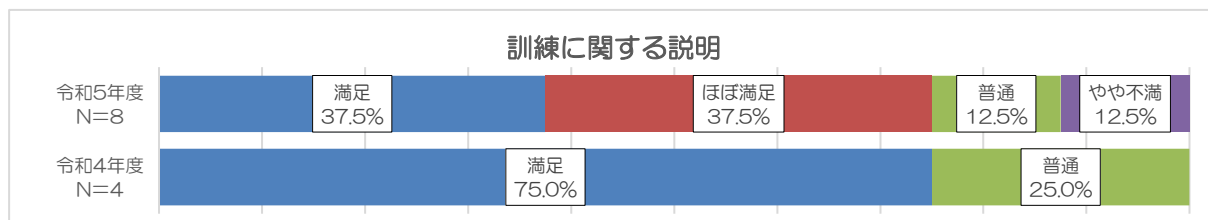
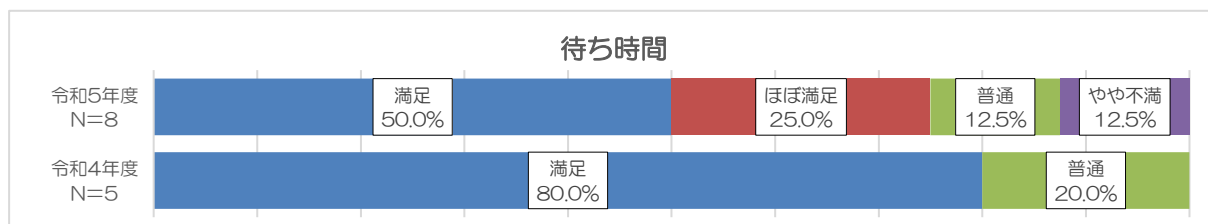




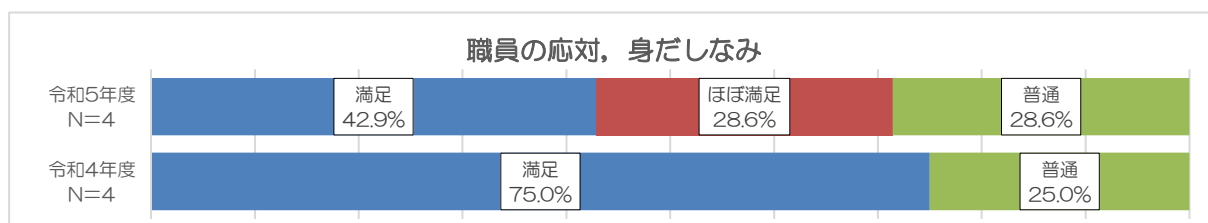
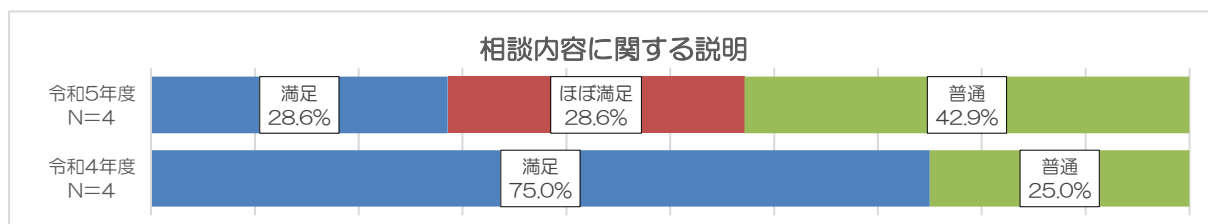
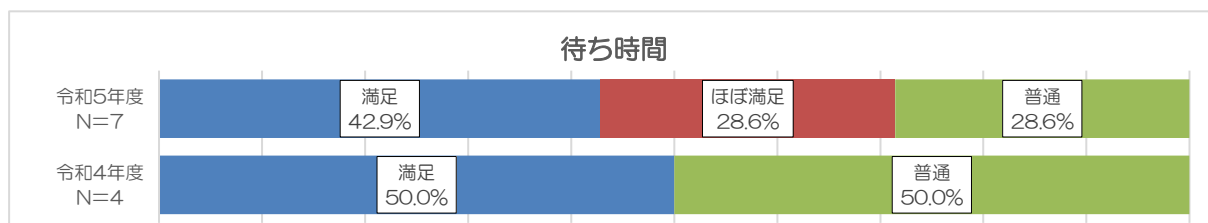
〇管理栄養士について



〇リハビリテーションスタッフについて

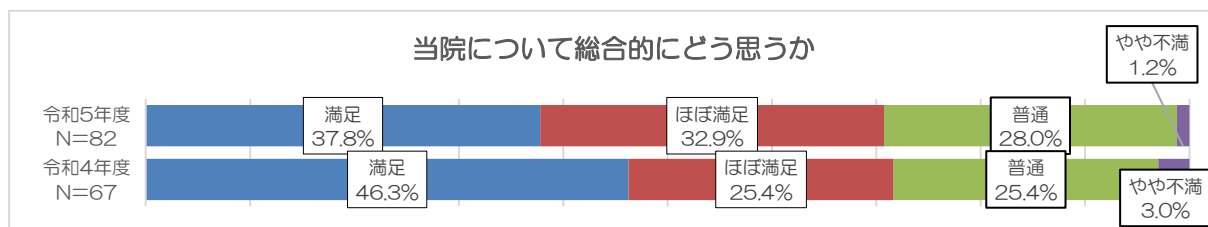
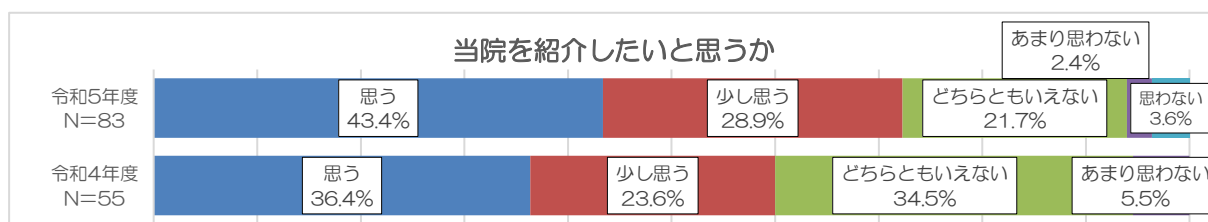
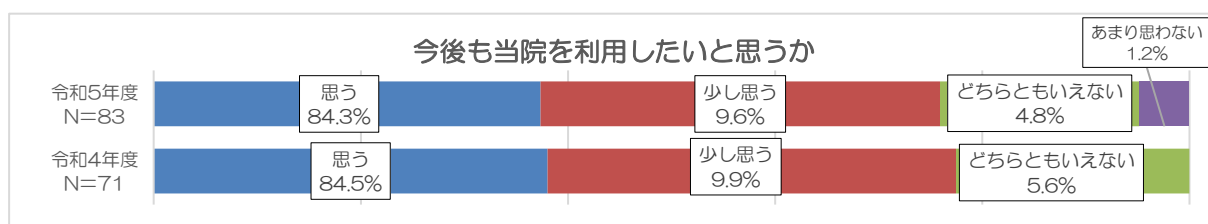


○社会福祉士について



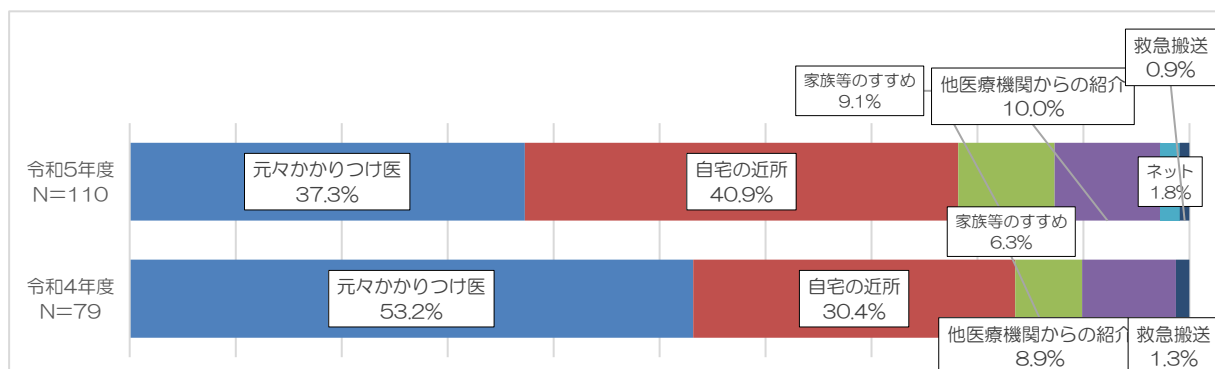
回答者のうち、各職種で約5割以上が「満足」・「ほぼ満足」と回答している。

◆総合的なことについて



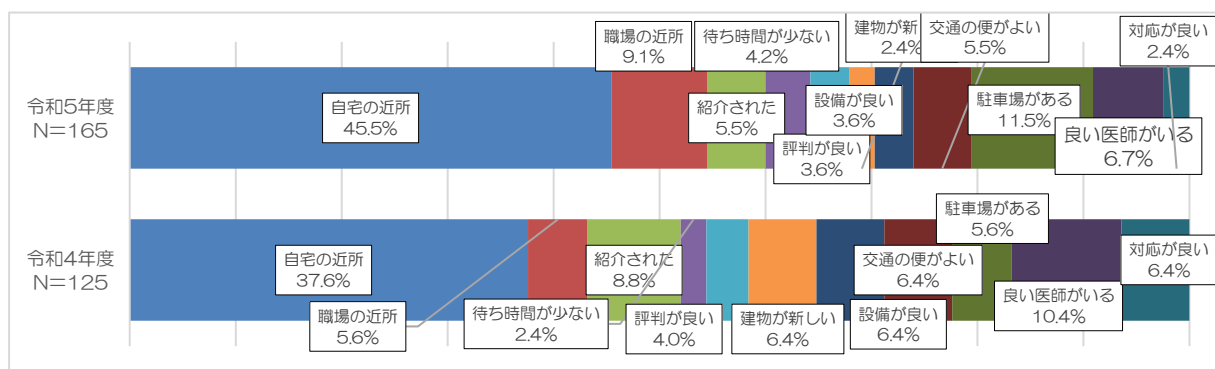
「今後も当院を利用したいか」という質問に対して、9割以上が「思う」「少し思う」と回答している。また、「当院を紹介したいと思うか」「当院を総合的にどう思うか」については、7割以上が「満足」「ほぼ満足」と回答している。

◆当院を何で知ったか（複数回答）



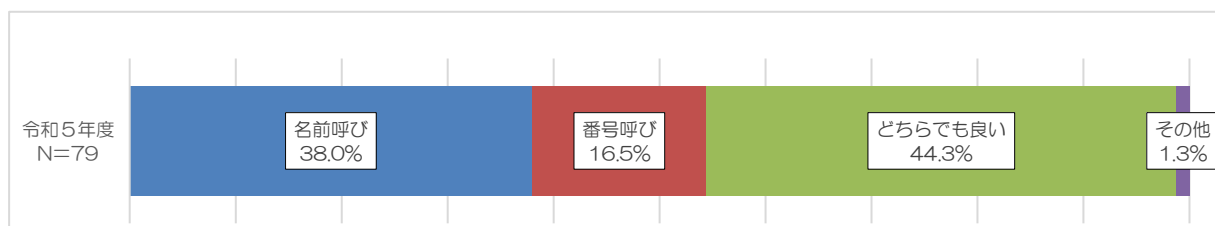
「当院を何で知ったか」については、約4割が「自宅の近所」と回答している。次いで「もともとかかりつけ医」が約4割となっている。

◆当院選択の理由（複数回答）



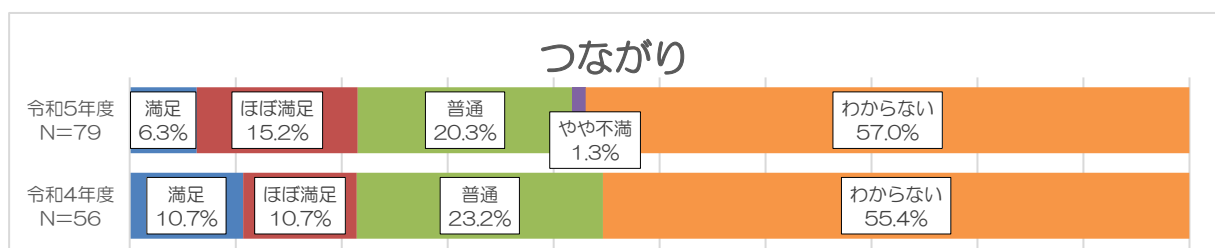
「当院選択の理由」については、約4割が「自宅の近所」と回答している。次いで「駐車場がある」が約1割となっている。

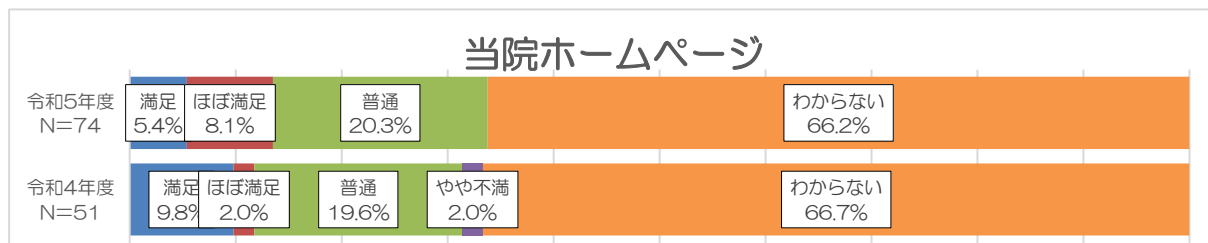
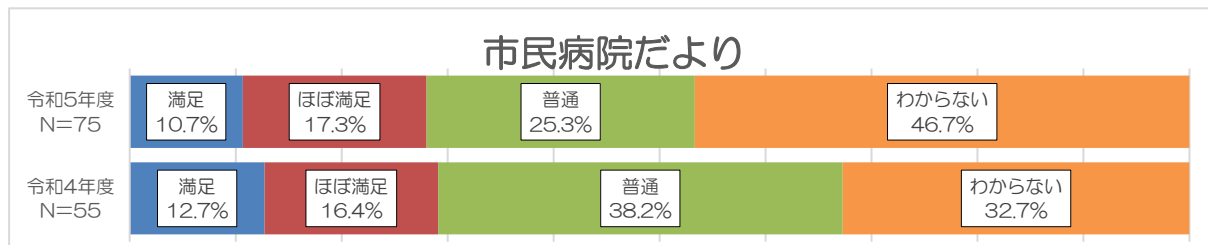
◆氏名での呼び出しについて



「氏名での呼び出し」については、約4割が「名前呼び」を希望している。次いで「どちらでも良い」が約4割と回答している。

◆広報媒体について





すべての広報媒体において、存在が「わからない」と回答した方が約5割を超えている。

■自由意見欄

●対応・接遇に関する意見

- ・今日に限ってか？外来診察室前で表示されていた診療状況のボードが無かったので、自分自身の順番が予測できず不安だった。その後、職員にお話させてもらいボードを確認させてもらいました。
- ・いつも御世話になっております。ありがとうございます。今後共どうか宜しくお願い致します。
- ・窓口受け付けの方（ニチイの方か）もう少しにこやかにして頂いても良いと思います。会計の待ち時間が長いのは2人体制にする等改善して欲しい。
- ・とても皆様感じよいです。

●設備に関する意見

- ・車いすを利用しています。待合室のイスの間を所々空けて、車いすで待つスペースが欲しいです。

●その他の意見

- ・いつもありがとうございます。どうぞこれからもよろしくお願いします。
- ・プライバシーのため氏名でなく番号札があったらいいと思う
- ・常駐の医師をもう少し専門的な方を配置して欲しい。今一信頼に欠ける。

貴院利用患者の病状を本院、大学病院と共有して欲しい。特に難病については切にお願いします。通院して4年目になるが薬も大学病院での初診時と同じ、大学病院との情報共有をお願いします。