

患者さんアンケート結果

病院機能改善委員会

1 アンケート実施概要

実施日 令和元年7月23日（火）～26日（金）

配布方法 外来患者さんについては、新患は総合受付、再診は受付機付近で配布。

入院患者さんについては、各病棟で配布。

回収方法 外来患者さんについては、総合受付及び正面玄関に回収箱を設置し、回収。

入院患者さんについては、各病棟のナースステーションに回収箱を設置し、回収。

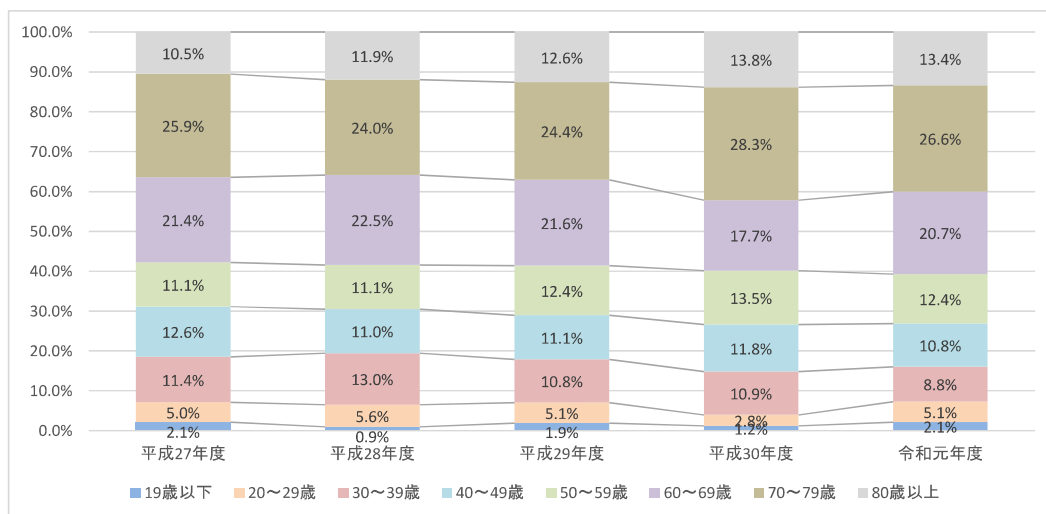
年度	平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
外来・入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院
配布（枚）	930	219	930	285	930	277	960	277	960	260
回収（枚）	747	189	767	214	722	227	732	215	758	197
回収率（％）	80.3	86.3	82.5	75.1	77.6	81.9	76.3	77.6	79.0	75.8

グラフ内の数値について
構成比を表すグラフの内訳は、小数点第一位まで表示しています。端数処理の関係で、合計が100%にならない場合があります。

2 アンケート回答者について

（人）

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
有効回答数	903	972	941	939	935

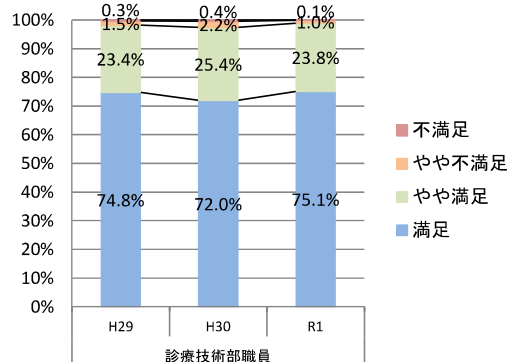
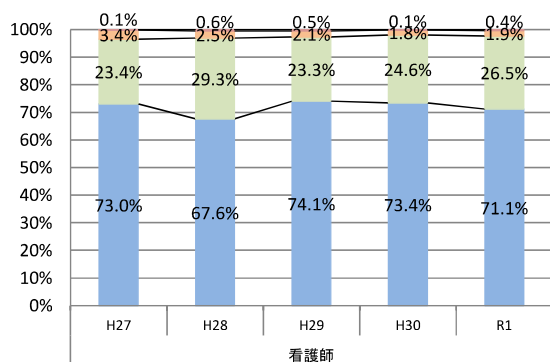
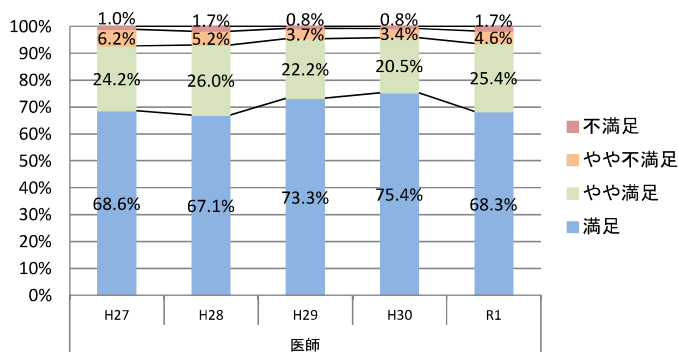
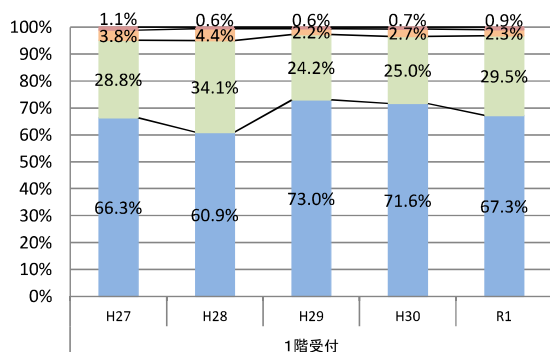


3 職員に対する印象

(1) 対応・態度について

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
有効回答数	1 階受付	846	903	879	885	911
	医師	872	868	883	893	908
	看護師	738	871	794	816	908
	診療技術部職員	—	—	579	622	720

※平成29・30年度は、職種ごとの回答を合算して割合を算出している。有効回答数は職種ごとで最も多かった回答数とした。

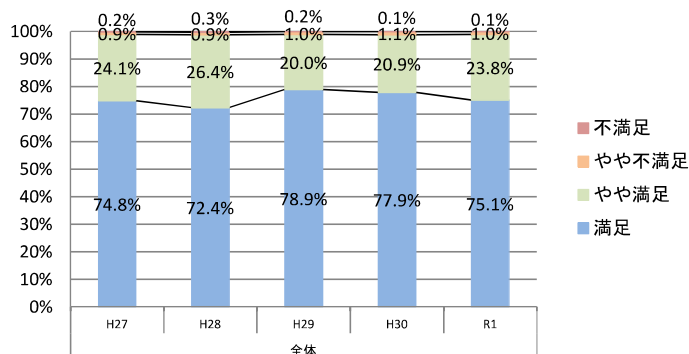


1 階受付と医師の“満足”の割合が7割を下回った。
全体としては、“満足”と“やや満足”を合わせた割合は、例年と大きく変わらなかった。

(2) 身だしなみについて

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
有効回答数	全体	844	919	868	871	908

※平成27～30年度は、職種ごとの回答を合算して割合を算出している。有効回答数は職種ごとで最も多かった回答数とした。



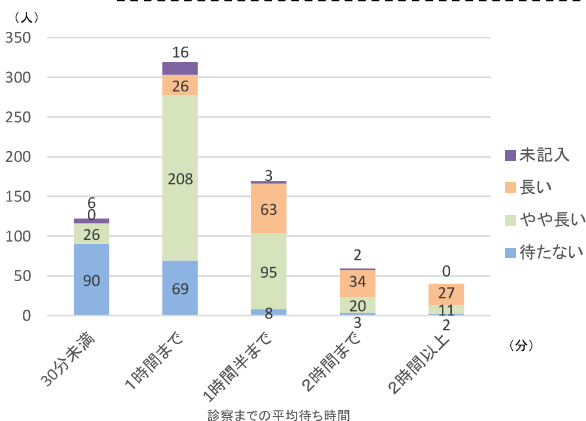
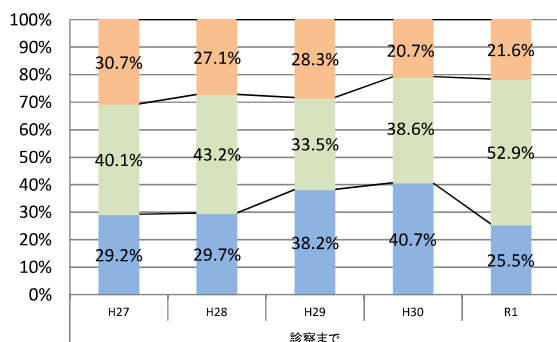
“満足”の割合は前回よりも2.8pt下がったが、7割を大きく超えている。
“やや不満足”“不満足”を合わせた割合は、例年並みであった。

4 待ち時間について ※平成29年度より「外来」のみ回答

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
有効回答数	診察まで	783	623	752	484	699

(人)

“待たない”の割合が大きく減少（-15.2pt）し、過去5年で最も少なかった。
“長い”の割合は昨年と大きく変わらず、約2割であった。



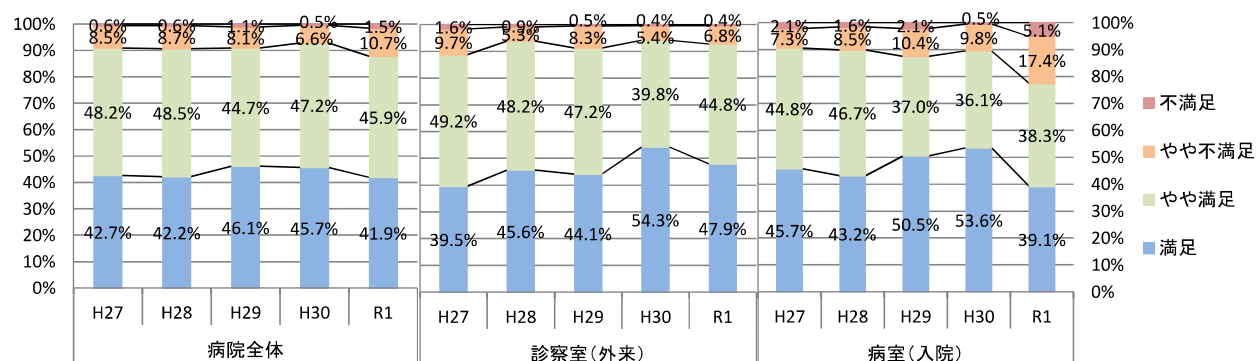
5 施設環境等に対する印象

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
有効回答数	院内全体	679	797	693	696	909
	診察室	666	799	497	528	718
	病室	656	750	192	183	193

(人)

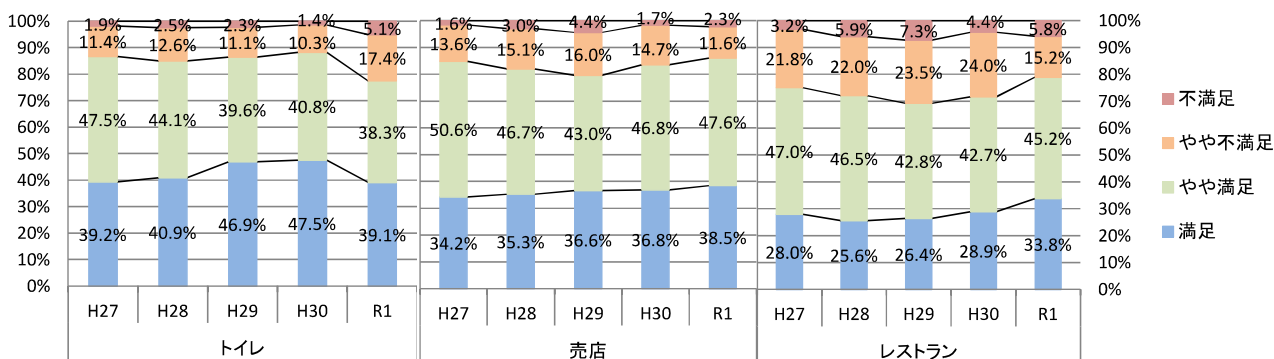
※平成29年度より「外来」のみ回答

※平成29年度より「入院」のみ回答



		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
有効回答数	トイレ	766	656	750	192	895
	売店	793	666	799	497	800
	レストラン	815	693	812	682	447

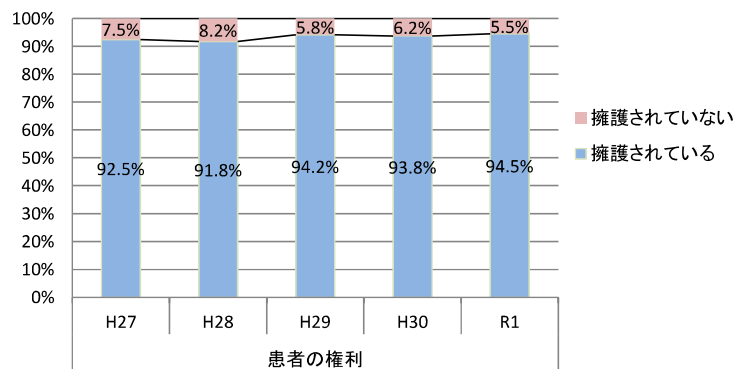
(人)



病室とトイレの満足度が下がった。(病室：“満足”-14.5pt、“やや不満足”+7.6pt、“不満足”+4.6pt) (トイレ：“満足”-8.45pt、“やや不満足”+7.1pt、“不満足”+3.7pt)
レストランの満足度は上がった。(“満足”+4.9pt、“やや不満足”-8.8pt)

6 患者の権利(人格の尊重、最善の医療、治療の選択、情報の提供、プライバシーの保護)について

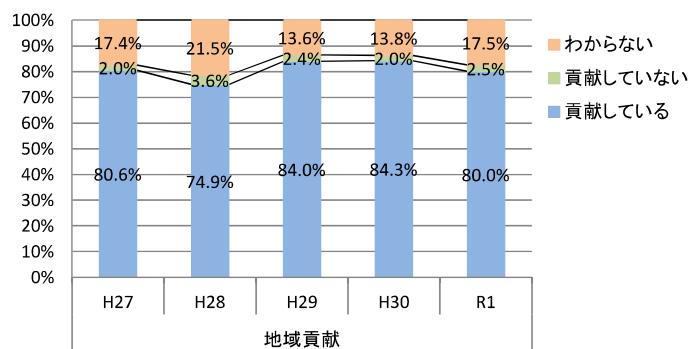
	(人)				
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
有効回答数	706	780	755	754	818



“擁護されている”の割合は、前回より0.7pt増加し、過去5年で最高となった。

7 地域に果たす役割について

	(人)				
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
有効回答数	695	853	782	807	841

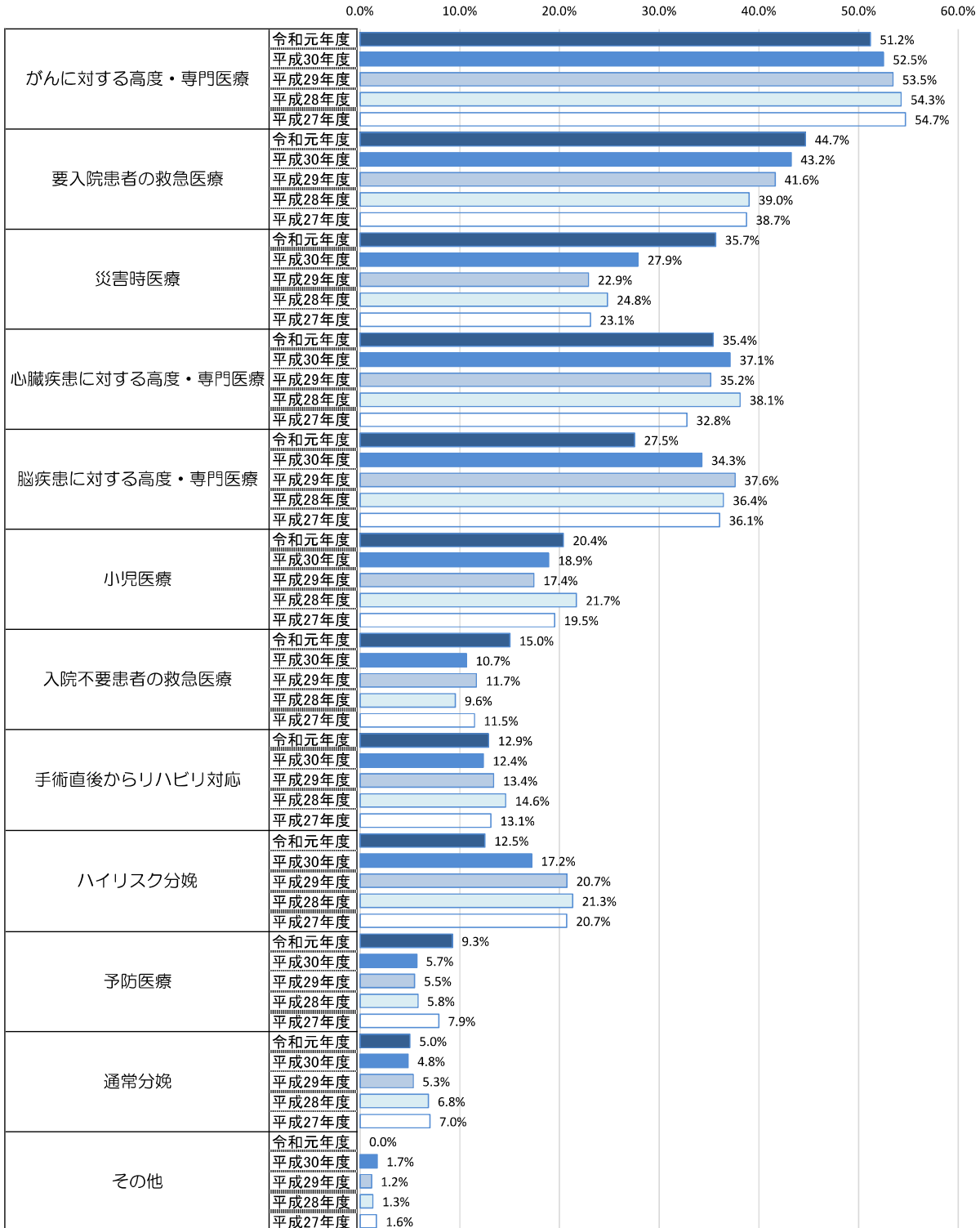


“貢献している”が減少し(-4.3pt)、“わからない”が増加した(+3.7pt)。

(2) 役割について

(人)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
有効回答数	671	774	694	703	799

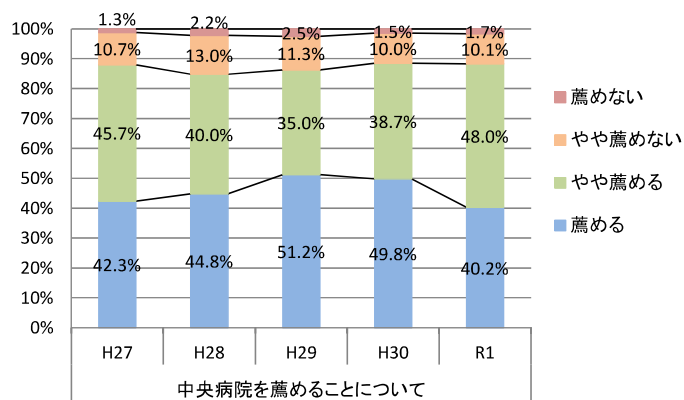


上位では、「災害時医療」が前回より大きく増加し（+7.8pt）、「脳疾患に対する高度・専門医療」が減少した（-6.8pt）。

8 家族や知人に中央病院を薦めることについて

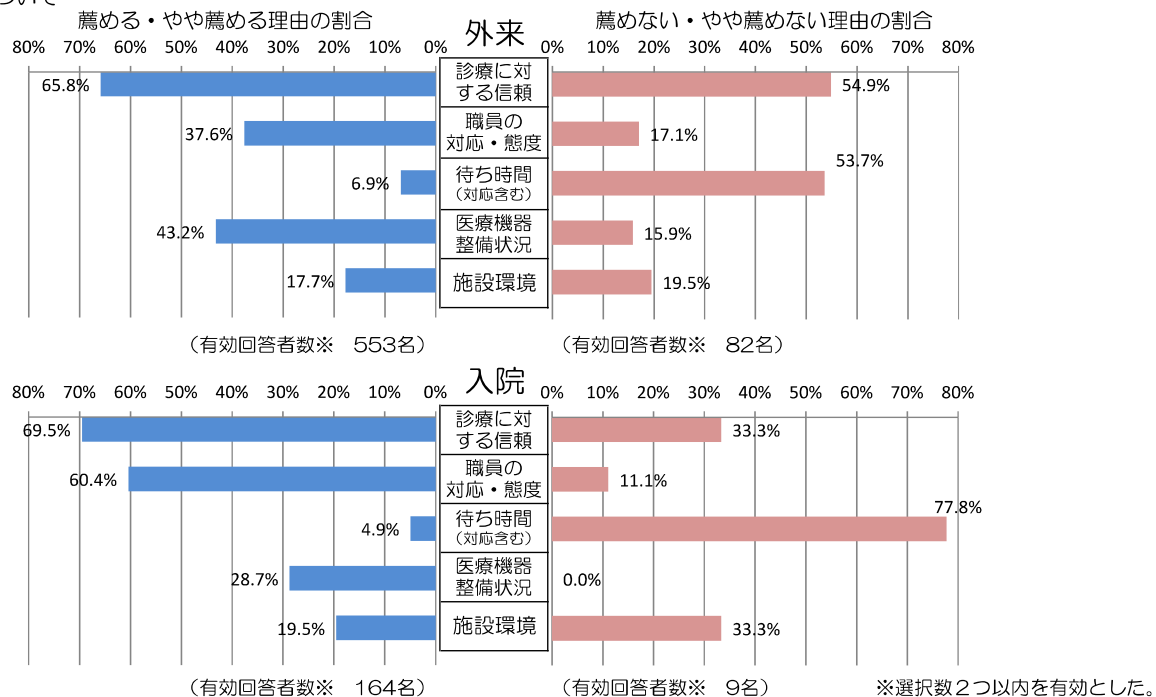
(1) 推薦について

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
有効回答数	777	867	769	811	843



“薦める”が大きく減少し(-9.6pt)、過去5年で最低となった。
“薦める”と“やや薦める”を合わせた割合は88.2%であり、過去5年では前回に続き2番目となった。

(2) 理由について

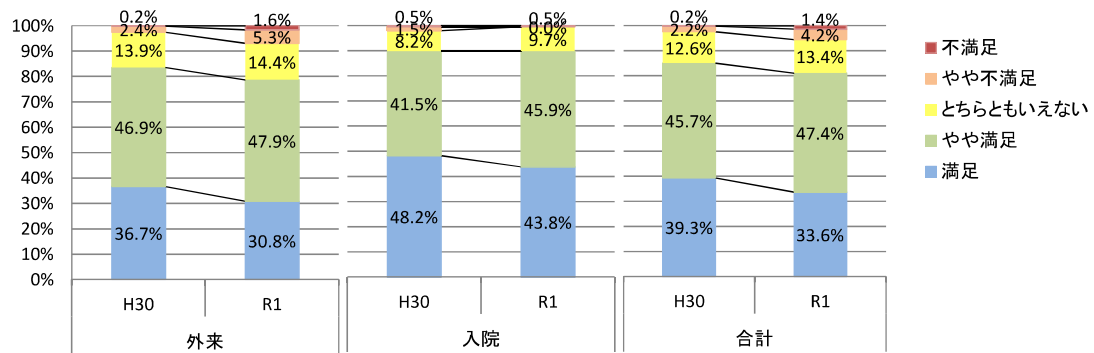


薦める・やや薦める理由は、入院・外来とも「診療に対する信頼」が高かった。
入院では、「職員の対応・態度」も高い推薦理由となっている。
薦めない・やや薦めない理由は、外来では「診療に対する信頼」と「待ち時間」が高く、入院では「待ち時間」が高かった。

9 総合的な評価 ※平成30年度より

(人)

		平成30年度	令和元年度
有効回答数	外来	657	675
	入院	195	185
	合計	852	860



	外来	入院
“満足”の割合	30.8%	43.8%
“満足”＋“やや満足”の割合	78.7%	89.7%

参考）日本病院会QIプロジェクト2017年度（全国349病院参加）

平均値	外来	入院
“満足”の割合	42.8%	59.2%
“満足”＋“やや満足”の割合	81.8%	89.3%

外来・入院とも“満足”が減少した。（外来：-5.9pt）（入院：-4.4pt）
入院は“満足”“やや満足”を合わせた割合は、前回と変わらず、“やや不満足”と“不満足”はほとんどない。
外来は“やや不満足”と“不満足”が増加した。（やや不満足：+2.9pt、不満足：+1.4pt）

10 自由記述内容件数

	(件)							H30	H29
	全体	診療部	診療技術部	看護部	事務部	その他	合計	合計	合計
要望	54	8	3	1	7	5	78	40	52
苦情・意見	104	26	2	10	26	8	176	216	146
お礼・励まし・お褒め	45	1	0	7	1	1	55	53	59

総 括

- 職員に対する印象の対応・態度については、全体では、“満足”と“やや満足”を合わせた割合は、例年と大きく変わらなかった。しかし、1F受付と医師の“満足”の割合が7割を下回った。医師の対応・態度は患者さんの満足度に大きく影響を与えるものであるため、医師への接遇研修の実施等に力を入れていく必要がある。
- 待ち時間については、“待たない”の割合が大きく減少した。今年度に入り長時間待つ患者数が増加していることが影響したものと考えられる。患者さんが待ち時間の状況を把握できるように、対応策を検討する必要がある。
- 施設環境等に対する印象は、病室とトイレの満足度が下がった。施設の老朽化によるところもあるが、できることから改善していくことや早急な修繕により、患者さんが過ごしやすい環境を整えていきたい。
- 地域貢献度については、“貢献している”割合が減少し、“わからない”割合が増加した。また、求められる役割については、「災害時医療」が大きく増加した。災害時医療を含め、当院が果たす役割について、病院だよりやウェブサイトを通じて今まで以上に市民に広報していきたい。
- 当院推薦度については、“薦める”割合が大きく減少したものの、“薦める”と“やや薦める”を合わせた割合は、過去5年で2番目に高い結果となった。薦めない理由となっている「診療に対する信頼」と「待ち時間」については、医師の対応・態度への改善策や待ち時間対策を進めていくことで対応していきたい。
- 総合的な評価は、外来・入院とも“満足”の割合が前回を下回った。また、外来では“不満足”と“やや不満足”が増加した。全国平均と比較しても外来の評価は悪かった。個々の設問の結果が反映されているものと認識した。

今回、過去の結果と比較して、全体的に満足度の低い結果となったことを真摯に受け止め、当委員会で具体的な改善策を提案し、病院全体で取り組んでまいります。

病院機能改善委員会
委員長 伊藤 すみ子