

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 外来：令和2年7月14日（火）から16日（金）までの3日間
 入院：令和2年7月14日（火）から概ね2週間

配布方法 外来患者さんについては、新患は総合受付、再診は受付機前で配布。
 入院患者さんについては、各病棟看護長に依頼し、病棟で配布。

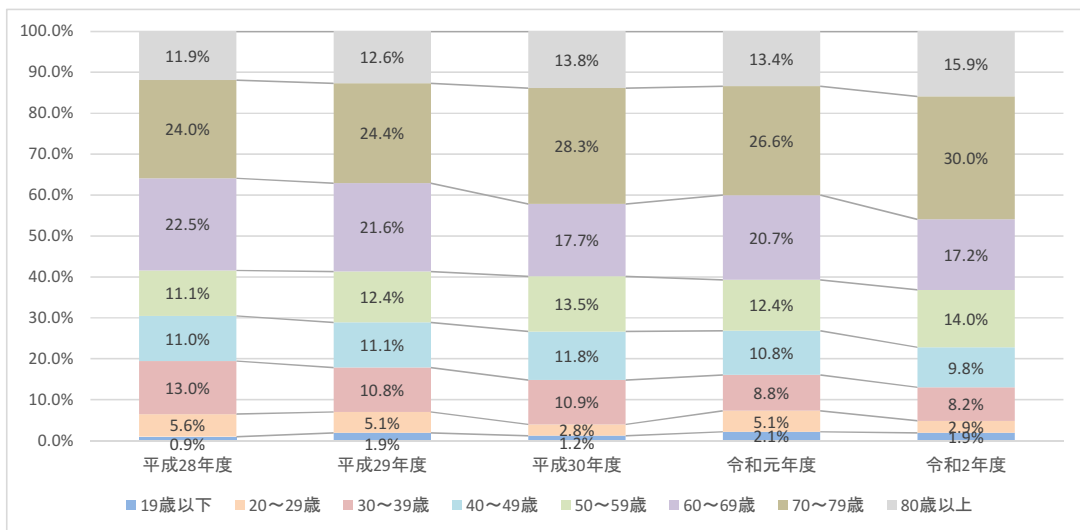
回収方法 外来患者さんについては、会計時に回収。
 入院患者さんについては、各病棟のナースステーションに回収箱を設置し、回収。

年度	平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2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
有効回収枚数	767	214	722	227	732	215	758	197	953	264

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
有効回答数	972	941	939	935	1,206



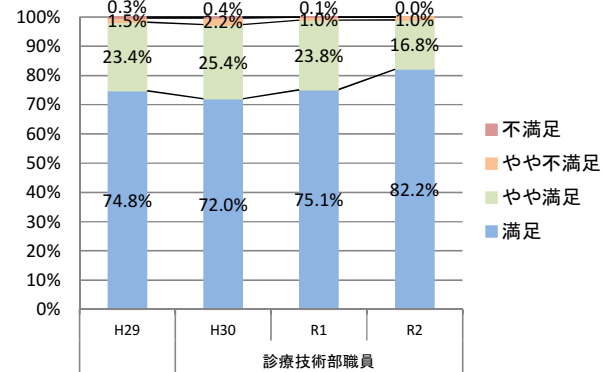
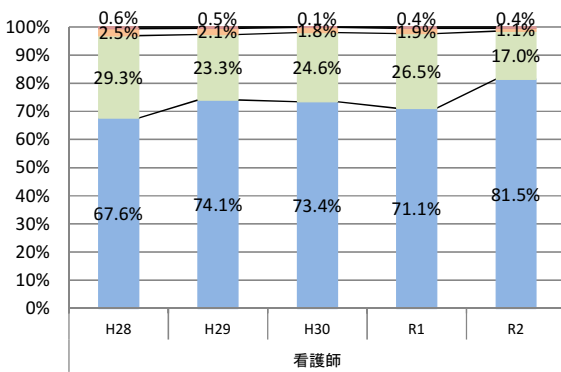
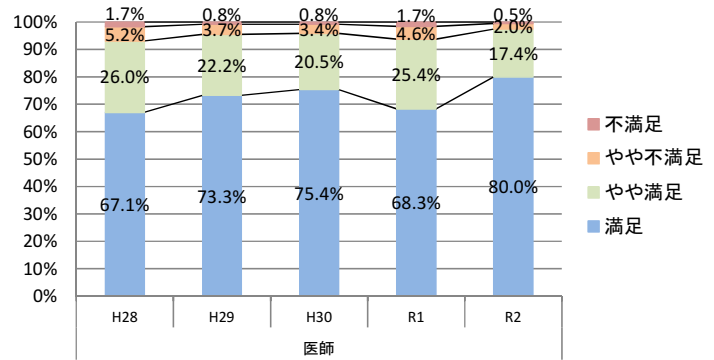
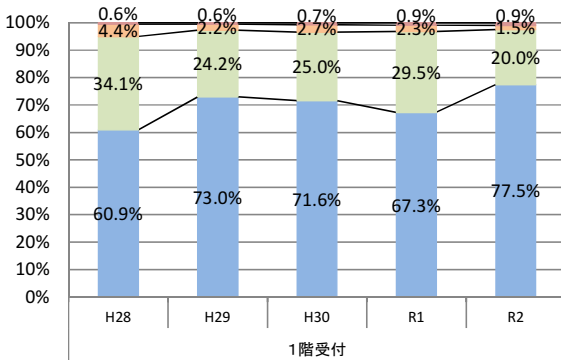
3 職員に対する印象

(1) 対応・態度について

(人)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
有効回答数	1階受付	903	879	885	911	1,174
	医師	868	883	893	908	1,130
	看護師	871	794	816	908	1,139
	診療技術部職員	—	579	622	720	883

※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。



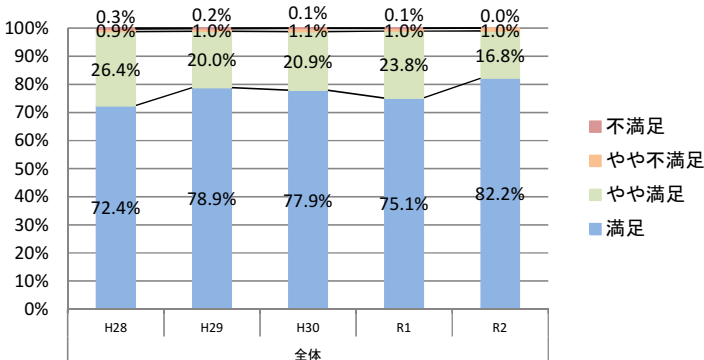
全体として、“満足”の割合が、過去5年で最高となった。
医師・看護師・診療技術部職員の“満足”の割合が8割を上回った。

(2) 身だしなみについて

(人)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
有効回答数	全体	919	868	871	908	1,156

※平成28～30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。

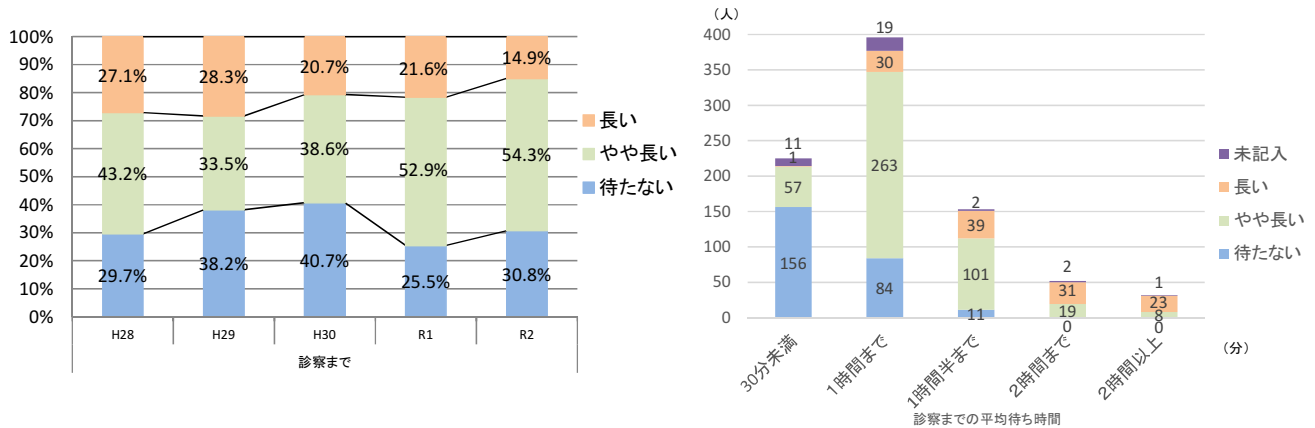


“満足”の割合は前回よりも7.1pt上がり、8割を超えて過去5年で最高となった。
“やや不満足”“不満足”を合わせた割合は1%であることから、身だしなみについては評価されているといえる。

4 待ち時間について ※平成29年度より「外来」のみ回答

		(人)				
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
有効回答数	診察まで	783	623	752	484	858

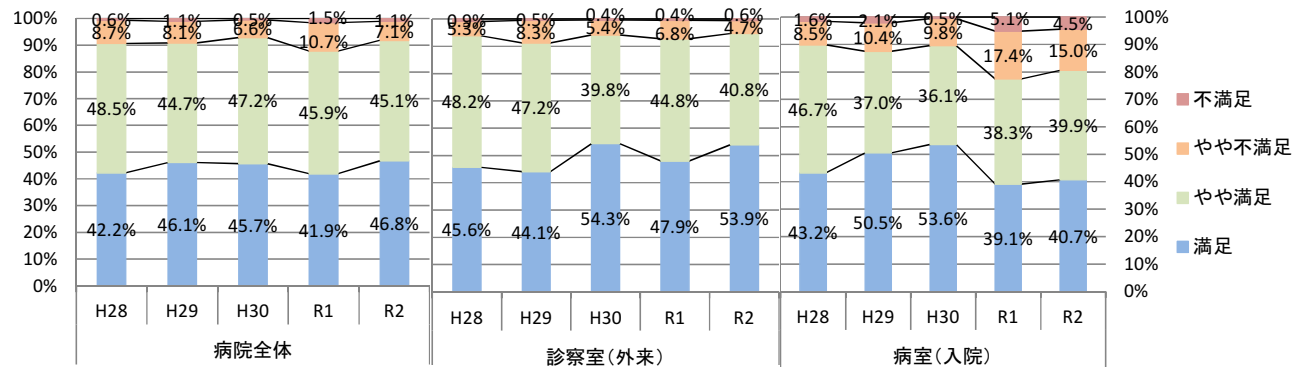
“待たない”の割合が3割に留まっているが、“長い”の割合は14.9%と少なくなっている。



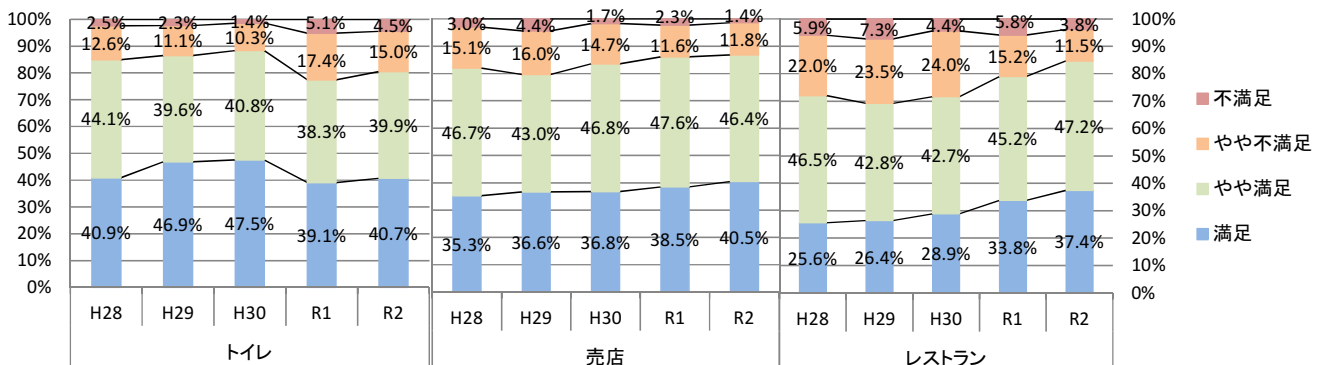
5 施設環境等に対する印象

		(人)				
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
有効回答数	院内全体	797	693	696	909	1,142
	診察室	799	497	528	718	887
	病室	750	192	183	193	258

※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



		(人)				
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
有効回答数	トイレ	812	682	711	895	1,116
	売店	743	549	598	800	934
	レストラン	641	383	412	447	470

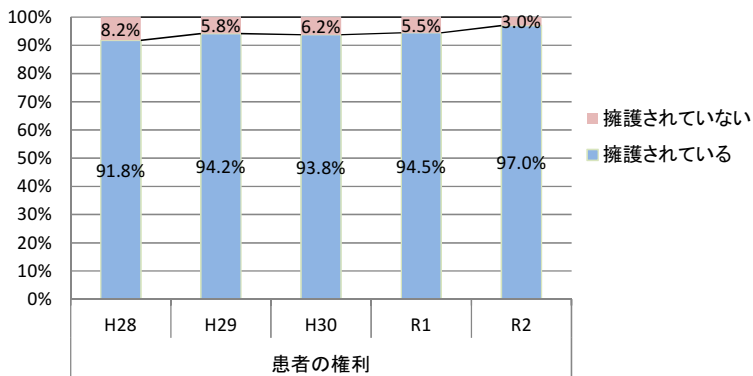


全体的に昨年よりも評価が上がっているが、病室（入院）とトイレの評価が以前ほど回復していない。
売店とレストランは、徐々に評価が上がっており、“満足”の割合が過去5年で最高となった。

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
有効回答数	780	755	754	818	1,038



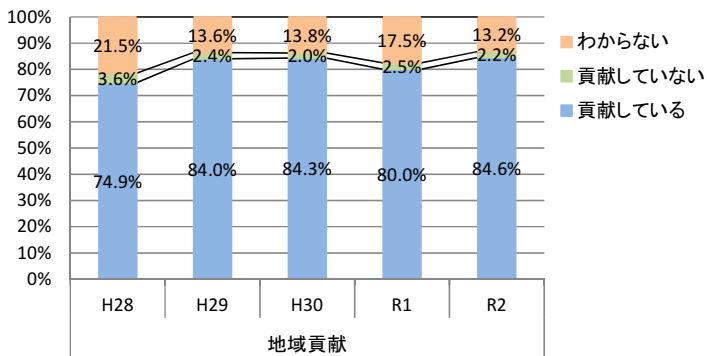
“擁護されている”の割合は、前回より2.5pt増加し、過去5年で最高となった。

7 地域に果たす役割について

(1) 地域貢献について

(人)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
有効回答数	853	782	807	841	1,069

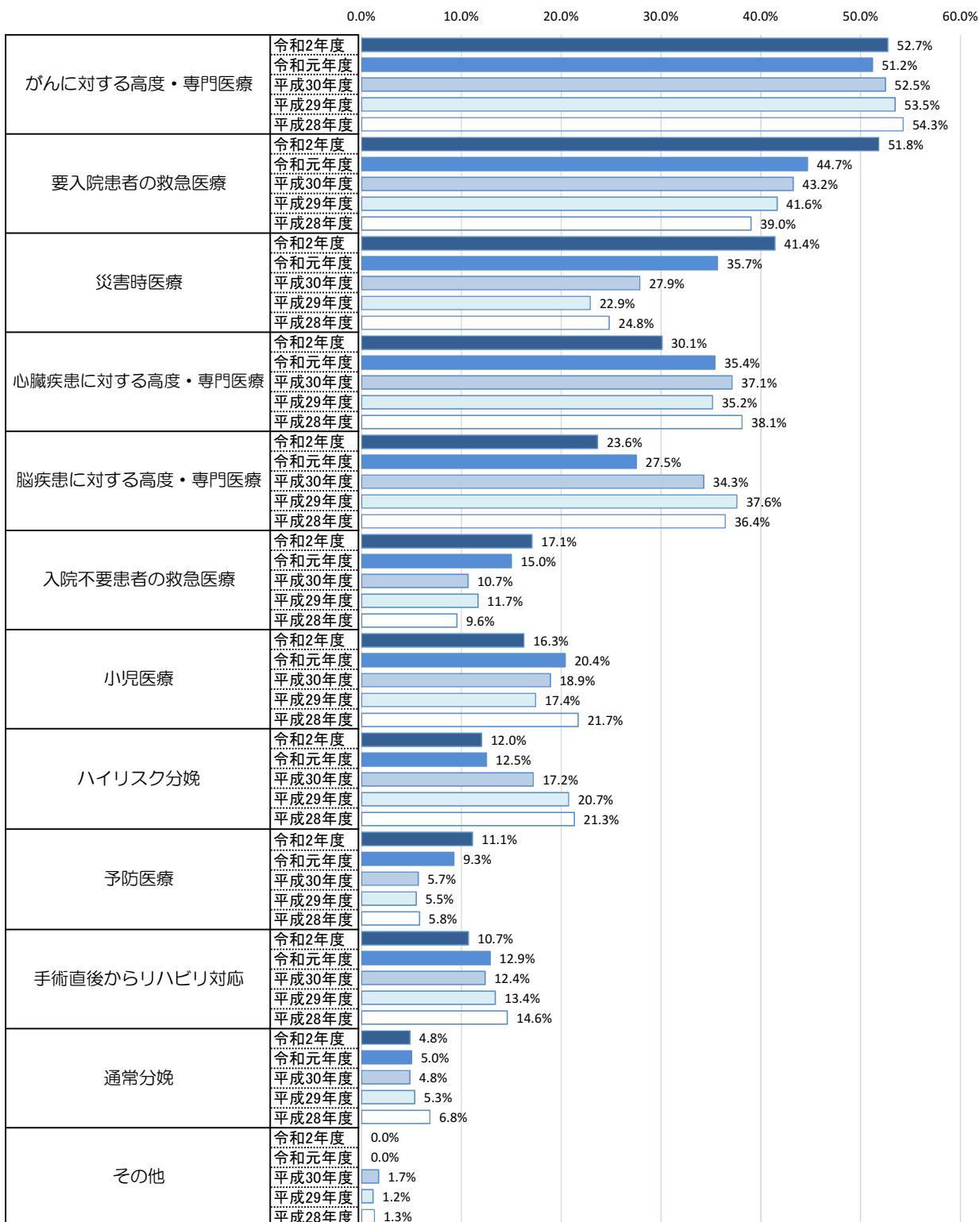


“貢献している”が増加し(+4.6pt)、“わからない”が減少し(-4.3pt)、一昨年と同じような結果となった。

(2) 役割について (人)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
有効回答数	774	694	703	799	990

※選択数3つ以内を有効とした。



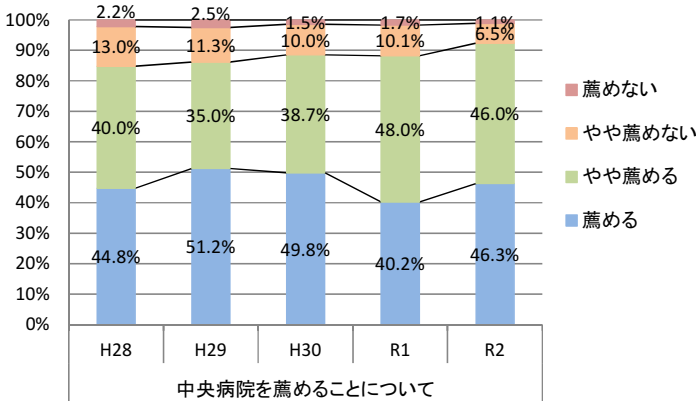
上位では、救急医療（要入院：+7.1pt）・災害時医療（+5.7pt）が増加傾向にあり、心臓疾患（-5.3pt）や脳疾患（-3.9pt）が減少傾向にある。

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

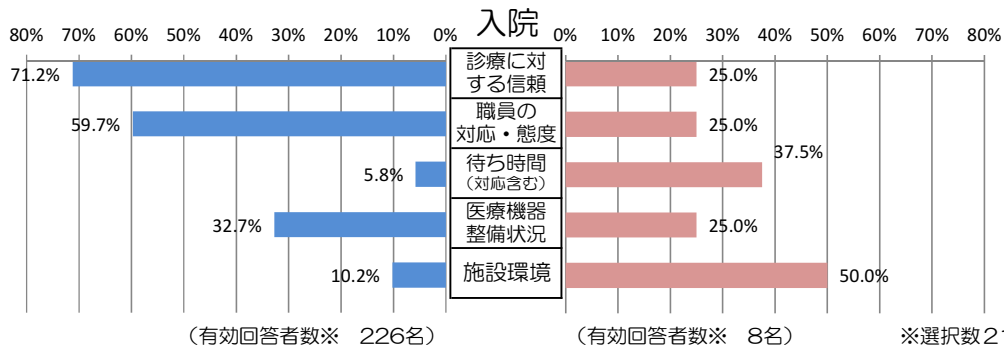
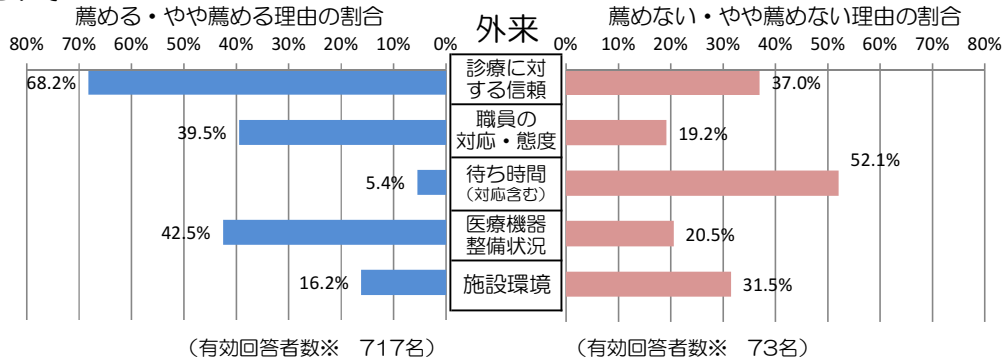
(人)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
有効回答数	867	769	811	843	1,075



“薦める”が増加し(+6.1pt)、“薦める”と“やや薦める”を合わせた割合が初めて目標の9割に達した(92.3%)。
“やや薦めない”が減少(-3.6pt)していることも、高評価につながっている。

(2) 理由について

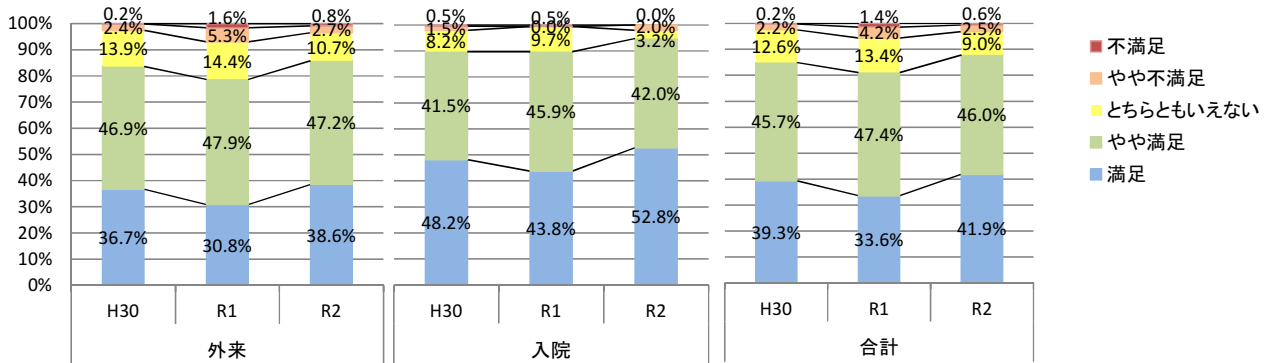


“薦める”・“やや薦める”理由は、入院・外来とも「診療に対する信頼」が高かった。
入院では、「職員の対応・態度」も高い推薦理由となっている。
“薦めない”・“やや薦めない”理由は、外来では「待ち時間」に次いで「診療に対する信頼」が高く、入院では「施設環境」が高かった。

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	令和2年度
有効回答数	外来	657	675	830
	入院	195	185	250
	合計	852	860	1080



	外来	入院
“満足”の割合	38.6%	52.8%
“満足” + “やや満足”の割合	85.8%	94.8%

参考) 日本病院会QIプロジェクト2018年度 (全国355病院参加)

平均値	外来	入院
“満足”の割合	42.9%	57.8%
“満足” + “やや満足”の割合	81.5%	88.7%

外来・入院とも“満足”が増加し(外来:+7.8pt、入院:+9.0pt)、全体的に評価が上がった。入院は“満足”“やや満足”を合わせた割合は9割を大きく超え、全国データと比較しても良い評価となった。(全国上位25%tile値:95.0%)
 外来は“満足”の増加とともに“どちらともいえない”が減少した(-3.7pt)。

10 自由記述内容件数

(件)

	全体	診療部	診療技術部	看護部	事務部	その他	合計
要望	33	2	0	0	10	2	47
苦情・意見	75	23	3	11	45	21	178
お礼・励まし・お褒め	55	13	0	17	1	3	89

	R1	H30
合計	78	40
	176	216
	55	53

総括

- 職員に対する印象は、全般的に“満足”が昨年に比べ10pt前後増加しており、過去5年で最高となった。また、身だしなみについても、“満足”が昨年に比べ7.1pt増加した。コロナ禍で医療従事者に対する評価が上がっている点もあると思われるが、医師向けの接遇研修を実施するなどの改善活動の効果も出ていると評価した。
- 待ち時間については、“待たない”の割合は3割に留まっているが、“長い”の割合は少なくなった。患者数の減少により、待ち時間が緩和されている部分もあるが、改めて外来予約枠の調整を行うとともに、引き続き待ち時間に対する職員の声掛け等、できることを行っていく。
- 地域貢献度については、“貢献している”が4.6pt増加した。また、当院の役割については、上位項目では「救急医療」が7.1pt、「災害時医療」が5.7pt増加した。自然災害の報道が多い昨今の状況を反映した結果ともいえる。
- 当院推薦度について、“薦める”が回復し(+6.1pt)、“やや薦める”を合わせた割合は92.3%となり、第三次中期経営改善計画で掲げる目標である「9割以上」を達成することができた。
- 総合評価でも、外来・入院とも“満足”と“やや満足”を合わせた割合が増加し、日本病院会Q1プロジェクトの平均数値を超える結果となった。
- 自由意見では、例年よりもお礼やお褒めが多かったが、待ち時間の長さ、紹介状制に対する不満等が今までと同様に聞かれた。当院の進めている病診連携や2人主治医制、急性期病院としての早期退院等、地域医療連携の中での当院の役割を患者さんにしっかりと伝えていくことが重要である。そのためには、当院の取組の周知について新たな広報手段を検討し実施していく必要がある。

今年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、外来患者への配布方法を変更するとともに、入院患者の実施期間を長くすることで、アンケートの回収を無事行うことができた。結果的には、例年以上の統計データを確保することができた。今後も、患者さんの意見を耳を傾ける機会として、実施方法を工夫しながら患者アンケートを継続していきたい。

病院機能改善委員会
委員長 伊藤 すみ子