

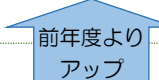

令和3年度 患者満足度調査 結果報告書【概要版】

患者満足度調査にご協力いただき、ありがとうございました。

患者満足度調査は、今後のより良い診療サービスのあり方を検討する際の基礎資料を得るため、当院への評価や意見などを調査し、その結果から問題点の把握と患者サービスの改善を図ることを目的としています。
 本概要版では、調査の結果を抜粋してご報告します。
 調査結果を踏まえ、より一層サービスの向上に取組み、皆さんにご満足いただける病院を目指して努力してまいります。



1 実施状況

	入院患者さん用	外来患者さん用
調査期間	8月16～31日（配布期間：16日間）	8月16～20日（配布期間：5日間）
調査方法	手渡しによる調査票の配布 回収箱による回収	手渡しによる調査票の配布 回収箱又は郵送による回収
設問内容	属性、病棟の設備・環境、入院中の食事、職員、全体的なことなど 計33問	属性、設備・環境、外来診療、職員、全体的なことなど 計33問
回収数/配布数	392人/445人	1,379人/2,000人
回収率	88.1%（前年度84.1%）  前年度よりアップ	69.0%（前年度62.8%）  前年度よりアップ

2 調査結果

※満足度の比較がより明確になるよう、「わからない」、「無回答」を除いています

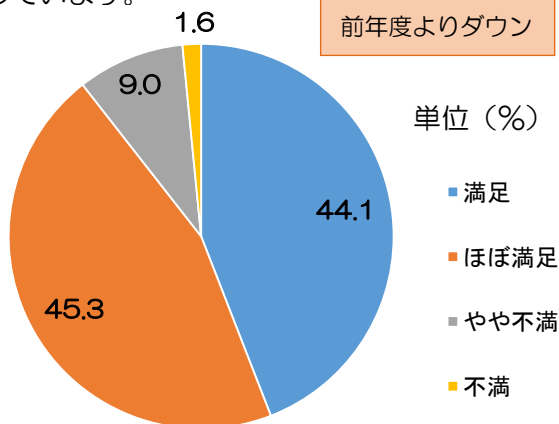
今年度の調査では入院、外来ともに昨年比で満足度が低下する結果になりました。昨年度は新型コロナウイルス感染症の影響で患者数が減少しましたが、今年度は患者数が例年並みに回復し、診察の待ち時間や駐車場の利用状況等も例年並みに戻ったことが原因と思われる。

頂いたご意見を基に、今後も皆様が快適に当院を利用できるよう改善に努めてまいります。

(1) 総合的な満足度

ア 入院の評価

「満足」、「ほぼ満足」は94.6%（前年度）から89.4%（今年度）と5.2ポイント減少しています。

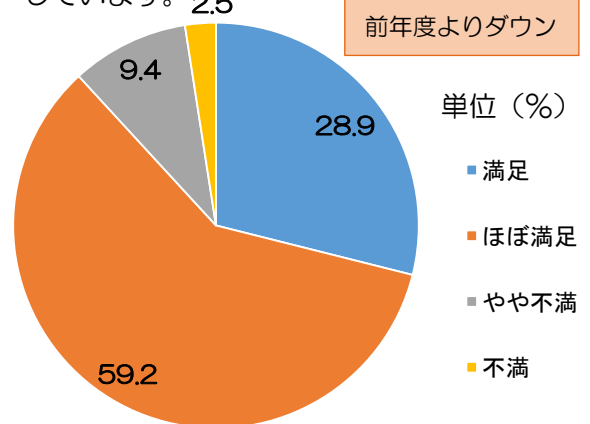


評価の理由

- 他の総合病院も利用しているが、この病院が一番良く感じる。医師・看護師・スタッフも大満足しています。感謝しています。
- 医療体制が充実しているので安心できる。

イ 外来の評価

「満足」、「ほぼ満足」は90.8%（前年度）から88.1%（今年度）と2.7ポイント減少しています。



評価の理由

- 医師も看護師も親切、丁寧である。
- 職員全員親切、教育が良い。
- 職員の方の対応や外来パスポートがわかりやすい。

(2) 職員の接遇等

ア 接遇、説明・相談への対応、全般的な対応【評価点】

同じ設問である全般的な対応について、前年度と比べ、8項目いずれも低下しています。前年度と異なる設問である接遇、説明・相談への対応について、参考値として以下の※1、※2に示す項目と比べたところ、16項目いずれも低下しています。

	担当医		看護師		医療技師	検査技師	受付事務員	
					薬剤師			
	入院	外来	入院	外来	入院	外来	入院	外来
接遇※1	1.57 (1.69)	1.45 (1.57)	1.52 (1.63)	1.43 (1.60)	1.56 (1.61)	1.43 (1.55)	1.34 (1.50)	1.19 (1.39)
説明・相談への対応※2	1.49 (1.57)	1.35 (1.43)	1.49 (1.56)	1.43 (1.47)	1.53 (1.55)	1.39 (1.42)	1.30 (1.40)	1.16 (1.24)
全般的な対応	1.50 (1.58)	1.40 (1.46)	1.47 (1.55)	1.41 (1.52)	1.52 (1.58)	1.40 (1.47)	1.32 (1.42)	1.19 (1.26)

※1 接遇…前年度の「言葉づかい」・「態度」・「身だしなみ（清潔感）」と比較

※2 説明・相談への対応…前年度の「信頼関係・気軽に相談」と比較

自由意見欄

- ・スタッフ皆さん、優しく丁寧です。(入院)
- ・何回か入院させてもらって、いつも先生・看護師さん、とても良くして頂きありがとうございました。(入院)
- ・職員の皆さん大変親切に対応して下さい満足。(外来)

※上表の値は、各項目の満足度の回答数に、満足：2点、ほぼ満足：1点、やや不満：-1点、不満：-2点の点数を乗じて、「わからない」、「無回答」を除く回答数の合計で除したものを評価点として算出。

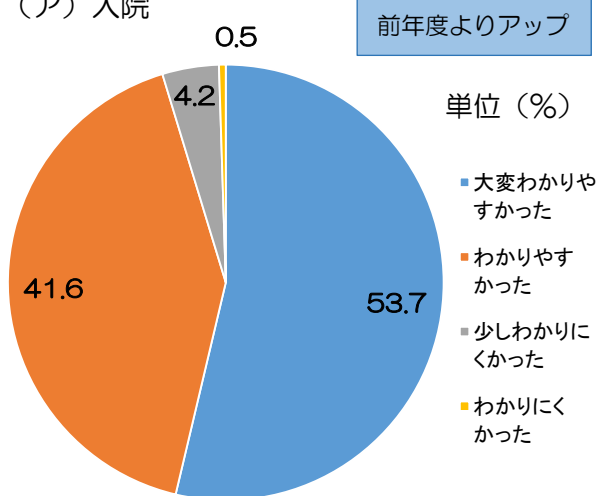
上段：令和3年度
(下段：令和2年度)



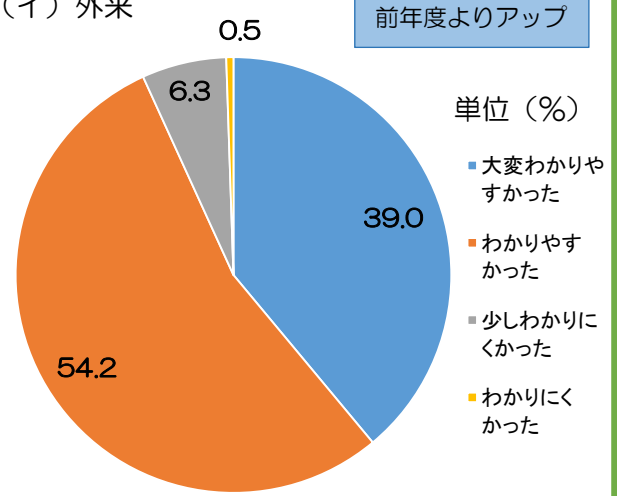
イ 医師の治療、病状などに関する説明のわかりやすさ（無回答を除く）

説明が「大変わかりやすかった」、「わかりやすかった」は、入院が93.1%（前年度）から95.3%（今年度）、外来が93.1%（前年度）から93.2%（今年度）といずれも増加しています。

(ア) 入院



(イ) 外来



自由意見欄

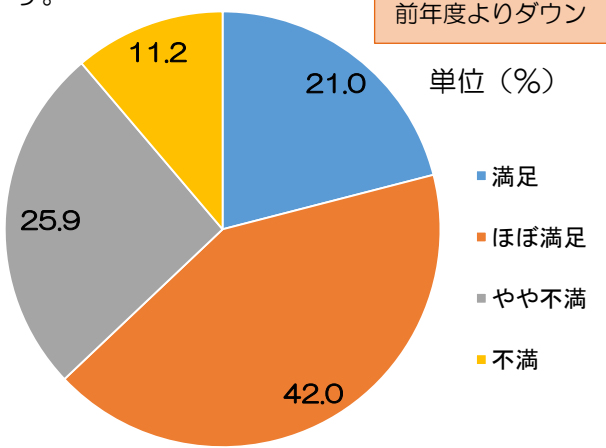
- ・みんな親切。
- ・対応が早い。説明等がわかりやすい。
- ・担当医師・看護師の態度が良く、てきぱきと仕事をしている。

自由意見欄

- ・担当の先生はみんな親切で、柔らかく、優しく話して下さいます。検査もしっかりして下さい、安心出来ます。
- ・対応説明がしっかりできている。

(3) 入院中の食事

「満足」、「ほぼ満足」は68.3%（前年度）から63.0%（今年度）と5.3ポイント減少しています。

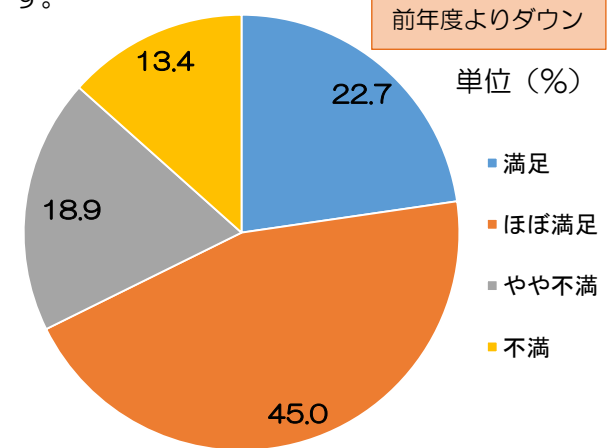


自由意見欄

- 魚ばかりで飽きる。
- 朝食のおかずが少ない。
- 季節感がない。2月に入院した時より（今回8月ですが）味がよく、おいしくなったと実感している。
- 主食（米）の量が多い。

(4) 外来の待ち時間

「満足」、「ほぼ満足」は71.7%（前年度）から67.7%（今年度）と4.0ポイント減少しています。



自由意見欄

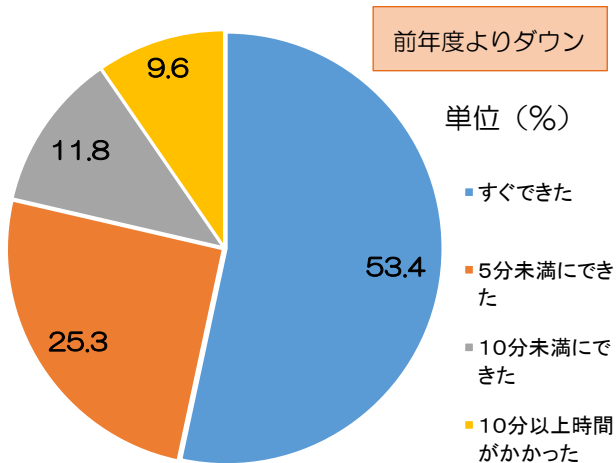
- 会計の支払いに時間がかかりすぎる。
- 採血に時間がかかりすぎ。
- 外来受付が混雑した時、これから受診する方と分けてほしいし、パスポートをもらう待ち時間が順番通りでなく不公平と感じる。

(5) 外来患者用駐車場（スムーズな駐車できたか）

一般駐車場では、「すぐできた」、「5分未満にできた」は84.9%（前年度）から78.7%（今年度）と6.2ポイント減少しています。

車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場では、「すぐできた」、「5分未満にできた」は51.8%（前年度）から40.4%（今年度）と11.4ポイント減少しています。

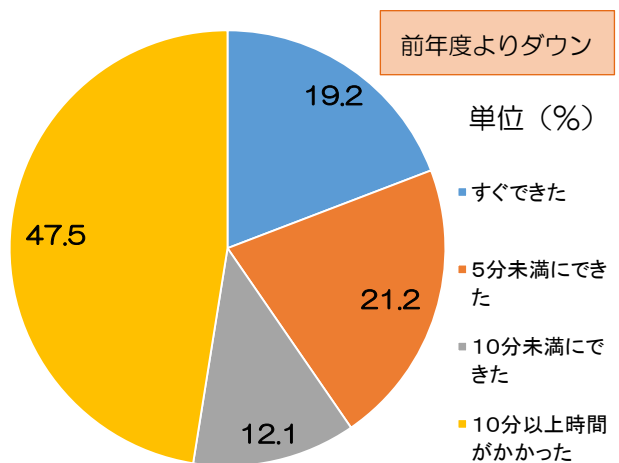
(ア) 一般駐車場



自由意見欄

- 駐車場をもっと多くして欲しい。
- 出来れば立体駐車場を新設してほしいです。
- 駐車場の空きが心配で、常に予約時間を9時にしている。駐車場を2階建て等にして増やしてほしい。
- 駐車場がすぐ、いっぱいになる事が悩み。

(イ) 車いす使用者専用駐車場と歩行困難者用駐車場



自由意見欄

- 車いす駐車場が少ない。車いす駐車場の雨の日対策をしてほしい。車いす使用者ですが、毎回駐車場の空き具合が心配です。特に診察時間が迫っている時は空きがないと困ります。もっと車いす用のスペースを増やしてほしい。

3 自由意見欄に対する回答

皆さんからいただいたご意見に対する回答の一部を紹介します。

	対象	患者さんのご意見	病院の回答
1	入院	ベッドを電動にしてほしい。 ナースコールでベッドの角度調整をさせるのは気が引ける。	ご意見ありがとうございます。現在老朽化したベッドを更新する際に順次電動ベッドに切替えております。また角度調整が必要な場合は、遠慮なくお申し出ください。
2	入院	病室に空気清浄機を導入してほしい。心理的にも安心した気持ちになる。	ご意見ありがとうございます。病室につきましては空調設備により1時間に2回以上外気と入れ替わるようになっておりますので、ご安心ください。
3	入院	各病室にも無料の無線LANを拡張してほしい。	患者専用Wi-Fiにつきましては、今後利用エリアの拡充を予定しております。ご意見ありがとうございました。
4	入院	初めての入院だったが説明はほとんどなく、救急の窓口で受け取った冊子を見て準備してきてと言われた。コロナ禍で通常通りでないことがあるかもしれないと不安を感じた。	多くの患者様の対応をさせていただいている中、ご意見をいただいた患者様やそのご家族様には丁寧な説明が不足していたものと存じます。説明が十分できない状況では、不明な点があった場合の問い合わせ先をご案内するなど患者様やそのご家族様の不安に寄り添った丁寧な対応を心掛けてまいります。
5	入院	ナースコールを押しても看護師が来ない時がある。	申し訳ありません。患者様のそばで看護する体制を活かし、速やかに対応するよう努めてまいります。
6	外来	前のように焼きたてパンがあると、付添の者としてもありがたい。コンビニももう一つくらいあるとよいのでは。	ご意見ありがとうございます。今後のコンビニエンスストアの更新の参考にさせていただきます。スペースの関係上店舗数を増やすことは難しいと考えております。代わりとして1階などに自動販売機を設置しているほか、病棟向けにワゴンサービスを行っておりますので、こちらでもご利用いただけますようお願いいたします。
7	外来	長時間持ち歩くので、患者パスポートのファイルに持ち手があるとよい。	患者様の個人情報を入れて持ち運ぶパスポートファイルは、紛失の恐れがなく、かつ持ち運びやすいよう現在の形態をとらせていただいております。今後ファイルの見直しを行う際には今回いただきましたご意見も参考とさせていただきます。
8	外来	外来受付の混雑時、パスポートを受け取るのが順番どおりではなく不公平と感じる。 また、これから受診する者とそうでない者を分けてほしい。	一部の混雑する外来受付において、患者様を複数の列で受付していたことがあり、パスポートの受け取りの順番が前後するケースがあったものと思われます。現在は1列での受付とさせていただいており、パスポートの受け取りの順番が前後しないよう運用を見直しました。

調査結果の詳細は、当院ホームページからご確認ください。

(URL)

<https://www.municipal-hospital.toyohashi.aichi.jp/about/report/>

• 発行日/令和4年2月

