

患者さん満足度調査の結果

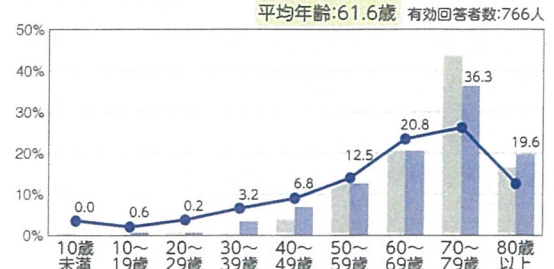
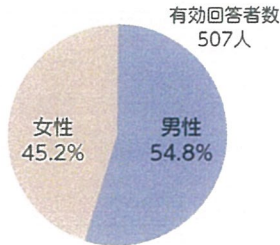
外来部門

令和3年12月6日～12月8日実施 回答者数594人

1 回答者の性別・年齢

前回の調査同様、当院では男性の比率が高く、全国の他の病院と異なる傾向を示していました。

また、平均年齢は全国平均に比べ8.5歳高く、高齢化が先行している富山県、そして将来の日本を示していると思われます。



2 診察待ち時間

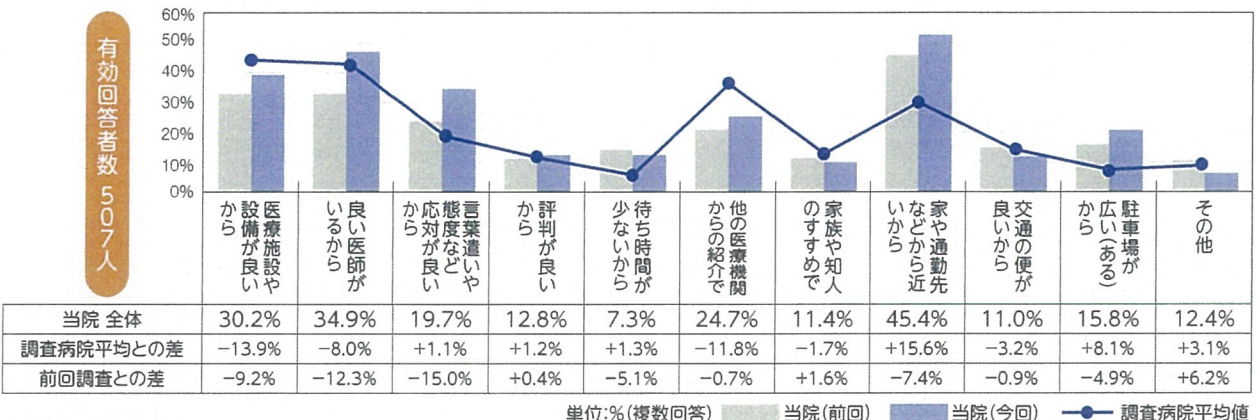
(受付から診察までの待ち時間)

予約の有り無しともに、待ち時間の延長が認められました。前回はコロナ禍での受診控えもあり、前々回よりも待ち時間は短縮しておりましたが、ウィズコロナとなり外来受診者が回復しつつあるなかで、感染対策を行いながらの診療となったため待ち時間が延長しております。引き続き、待ち時間短縮に努めてまいります。

	当院(今回)	当院(前回)
平均待ち時間	58.5分	43.9分
予約あり	57.7分	42.5分
予約なし	64.6分	54.3分

3 当院の選択理由

他の病院と比較して、当院は「家や勤務先から近い」「駐車場の広い」病院として評価を受けていました。一方で、施設・設備や医師が良い、他からの紹介では低い評価でした。施設・設備を今後充実させ、良い医師の存在を周知し、他施設から紹介されるよう努力を重ねてまいります。



4 施設面満足度

他施設に比べて、施設面では高評価をいただきました。車社会の富山県では重要な駐車場の広さや入りやすさは特に高評価でした。冬季の積雪対応など課題も多く、今後も課題解決に取り組みます。

	(有効回答者数)	当院(今回)	調査病院平均値	前回調査との差
交通の便利さ	(570人)	16.8	48.2	24.4
駐車場の広さや入りやすさ	(572人)	15.4	50.5	22.9
建物の外観やつくり	(573人)	12.6	59.9	26.4
総合待合室の設備や雰囲気	(580人)	11.9	62.1	22.9
各科の待合室の設備や雰囲気	(582人)	10.8	57.4	27.8
トイレや洗面所設備	(583人)	11.5	55.7	25.6
売店、食堂、自動販売機	(539人)	7.6	46.8	39.5
案内看板や表示のわかりやすさ	(578人)	9.5	60.7	26.5
清潔感	(577人)	15.8	60.8	21.8
施設面全般について	(574人)	10.8	63.9	24.0

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)

*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

当院は、患者さんやご家族にとって満足度の高い医療サービスの提供を心がけています。このため、今後のサービス改善を図ることを目的に、定期的に患者さんの満足度調査をしております。

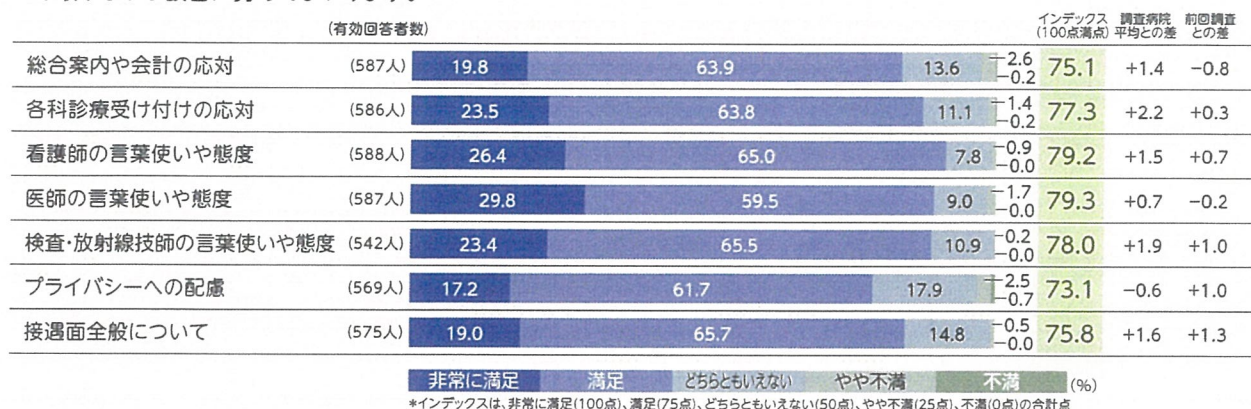
このたび、令和3年度の調査結果がまとまりましたので、報告させていただきます。

調査は、外来は3日間、入院は2ヶ月間、アンケート用紙を配布し、ご回答いただいた結果を外部機関が集計し、当院の前回調査結果および同内容のアンケートを実施した他の調査病院平均※との比較も検討いたしました。

※「他の調査病院平均」とは、当院が分析を依頼している調査研究機関がデータを有する病院〔外来部門：全国の125病院（公立病院50病院、公的病院34病院、医療法人等41病院）平均病床数405床、平均外来患者数788人/日、平均科目数20科、平均職員数645人〕、〔入院部門：全国の109病院（公立病院42病院、公的病院26病院、医療法人等32病院）平均病床数420床、平均外来患者数790人/日、平均科目数20.6科、平均職員数679人〕と比較しています。

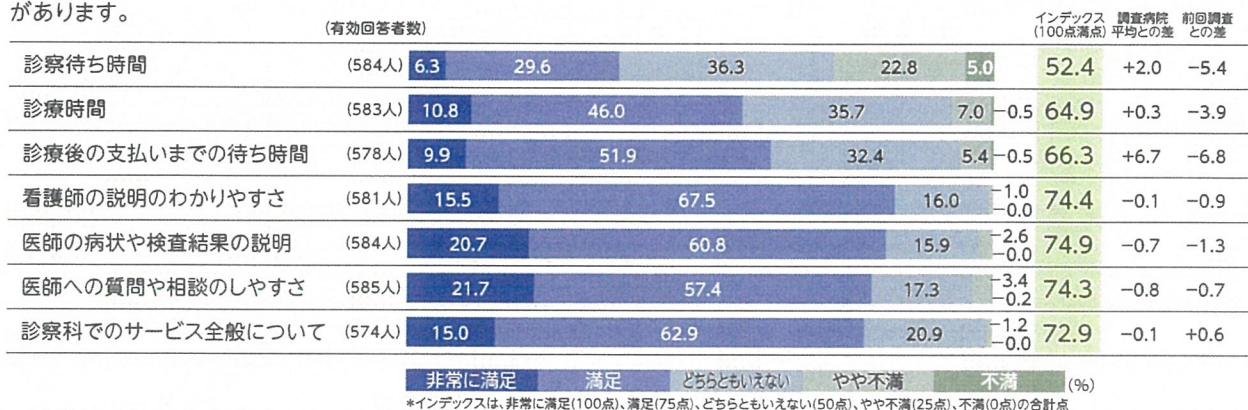
5 接遇面満足度

これらは他施設と同等の評価でした。他施設に比べややマイナスであったのは「プライバシーへの配慮」でした。個人を特定出来ない番号での案内を行っています。高齢で聴力に問題の有る方が増え、「大声で名前を呼ぶ」ことも増えています。バランスを取りながら改善に努めてまいります。



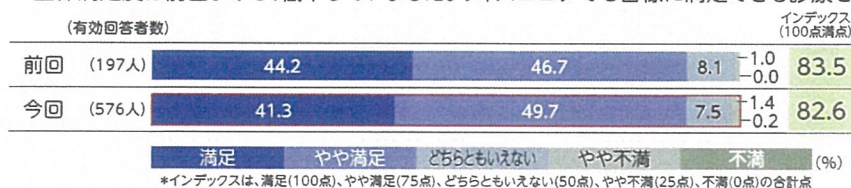
6 診察・サービス面満足度

他施設に比べ、診察後支払いまでの待ち時間が高評価でした。待ち時間短縮に取り組んだ事務部門の成果です。診察待ち時間も高評価でしたが、これらと診察時間はいずれも前回よりも評価が下がっており、今後も引き続き時間短縮に取り組む必要があります。



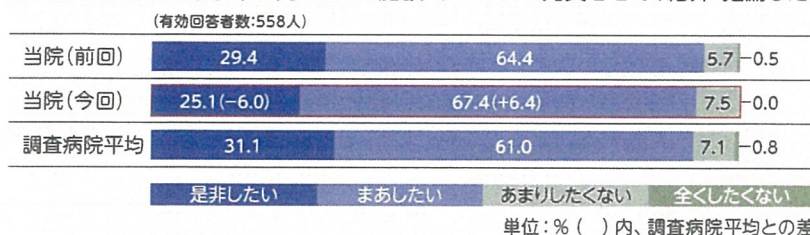
7 全体満足度

全体満足度は前回よりも、低下していました。ウィズコロナでも皆様に満足できる診療を目指して、引き続き改善に努めてまいります。



8 紹介・推薦意向

他の医療機関に比べても、前回調査に比べても、当院を「是非紹介したい」方が減少していました。引き続き患者さん・地域の要望に沿うように医療水準を向上させ、施設・サービスを充実させて、紹介・推薦したくなる病院となるよう努力を続けてまいります。

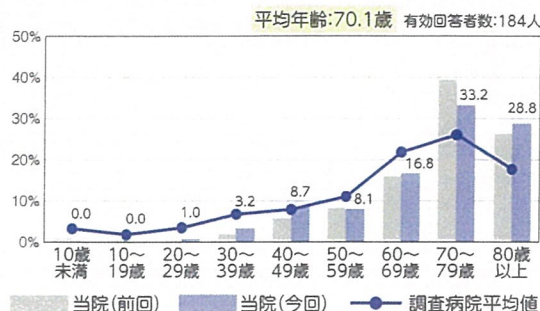
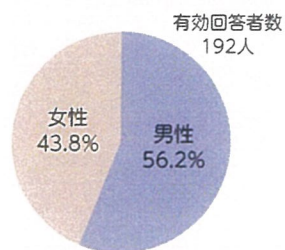


入院部門

令和3年11月15日～令和4年1月28日実施 回答者数212人

① 回答者の性別・年齢

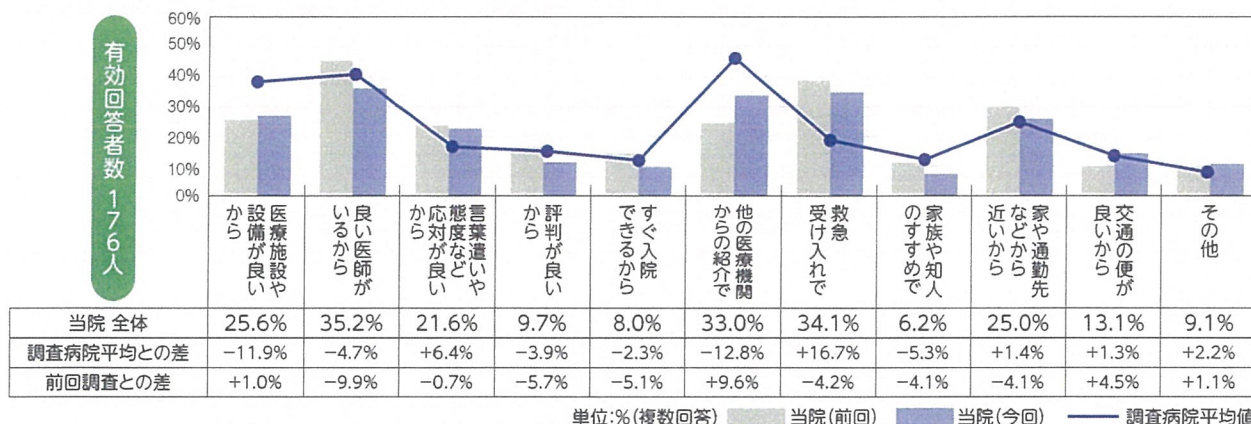
前回調査よりは全国に近づいていますが、今回の調査も男性の比率が女性を上回っていました。年齢も他施設に比べ8.6歳高く、富山県の高齢化を反映し、未来の日本を示していると思われます。



② 当院の選択理由

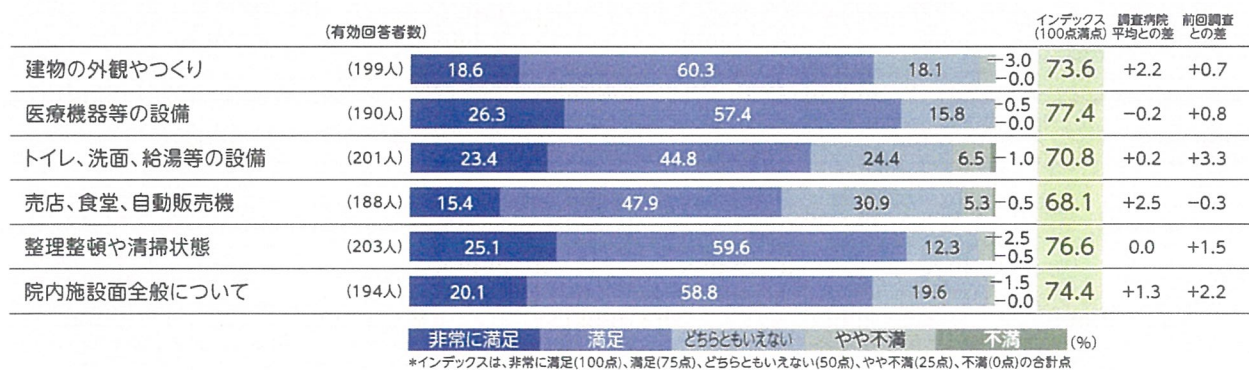
他施設に比べ当院は、「救急での受け入れ」が多く、「医療施設や設備の良さ」、「他施設からの紹介」が少ない結果でした。地域医療を重視している点が皆様から重視されていると思われます。

医師や医療技術のレベルの向上に努め、引き続き選ばれる病院となるよう努力を重ねてまいります。



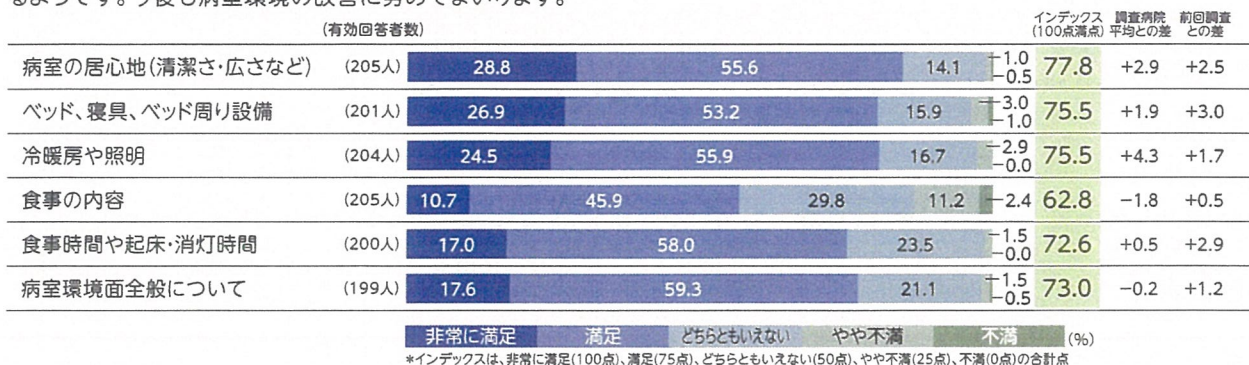
③ 院内施設面満足度

全国他施設、前回調査と比べて、大きな差は認められませんでした。今後も院内施設の充実に努めてまいります。



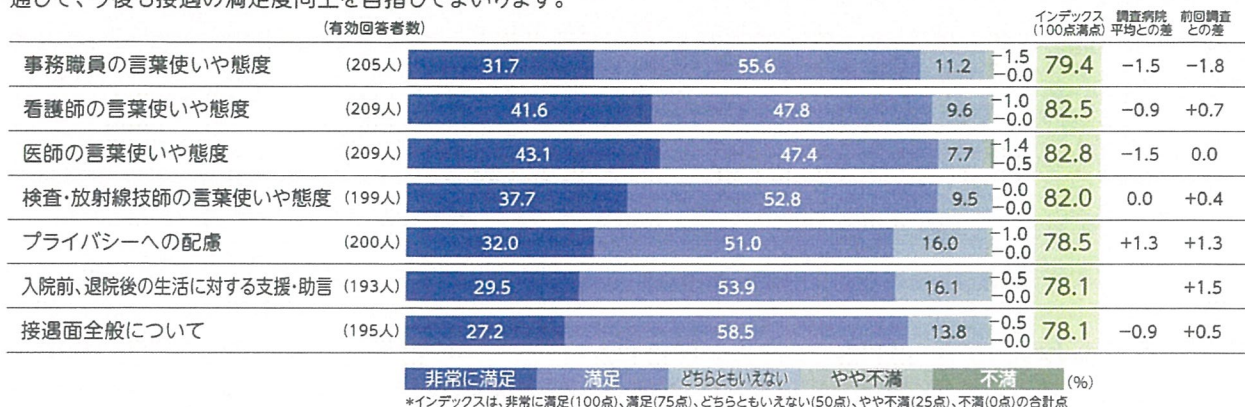
④ 病室環境面満足度

全国他病院、前回調査と比べて、大きな差は認められませんでした。病室等の照明LED化には一定の理解をいただけているようです。今後も病室環境の改善に努めてまいります。



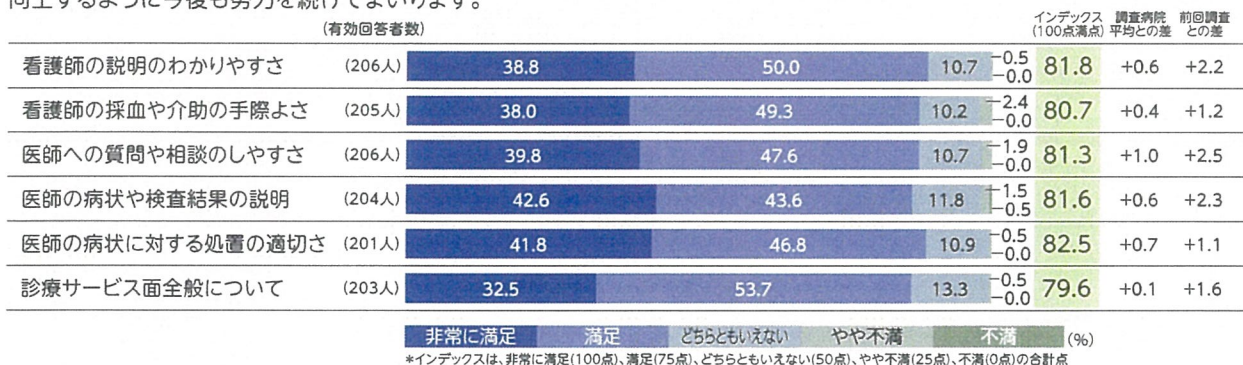
5 接遇面満足度

全国の他病院、前回調査と比べて、大きな差は認められませんでした。定期的に行っている接遇研修やプライバシー講習を通じて、今後も接遇の満足度向上を目指してまいります。



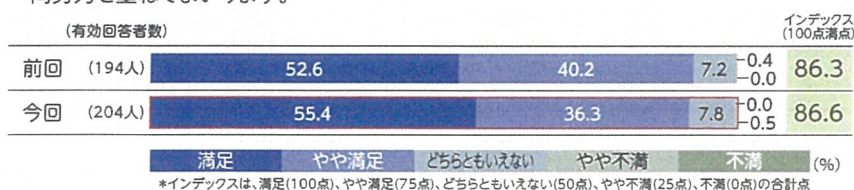
6 診察面満足度

全国の他病院、前回調査と比べて、大きな差は認められませんでした。これに甘んじることなく、診療サービス面の満足度が向上するように今後も努力を続けてまいります。



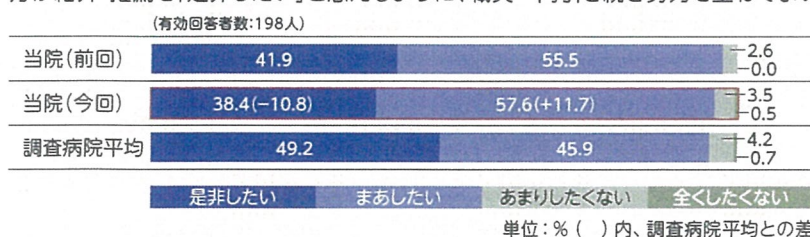
7 全体満足度

前回に比べ、満足と答えて方が増えていますが、そうでない方も増えていました。引き続きすべての方に満足いただけるように職員一同努力を重ねてまいります。



8 紹介・推薦意向

全国の他病院、前回調査と比べて、紹介・推薦を「是非したい」人が減少し、「まあしたい」へとトーンダウンしています。すべての方が紹介・推薦を「是非したい」と思えるように、職員一同引き続き努力を重ねてまいります。



おわりに

コロナ禍での調査にご協力いただいた皆様に感謝申し上げます。コロナ対策として、発熱・感冒症状がある場合の外来来院制限、入院患者の面会禁止など患者さんにもご負担を強いれたこととお詫び申し上げますとともに、ご理解をいただけますようお願い申し上げます。今回得られた皆様の声を、職員一同肝に銘じて、引き続きすべての方に満足いただけるような病院作りを目指してまいります。ありがとうございました。