

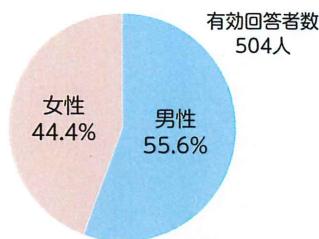
令和4年度 患者さん満足度調査の結果

外来部門

令和4年12月5日～12月7日実施 回答者数653人

1 回答者の性別・年齢

回答いただいた方は男性が多く、調査病院(全国)平均と比べても多い結果でした。年齢は、全国平均に比べ70歳以上が男女とも多く、59歳までと80歳以上の回答者は男性よりも女性が上回っていました。平均年齢は前回調査を1.2歳下回っていましたが、全国に比べ7.3歳上回っており、富山県の高齢化を反映し、将来の日本を表していると考えられます。

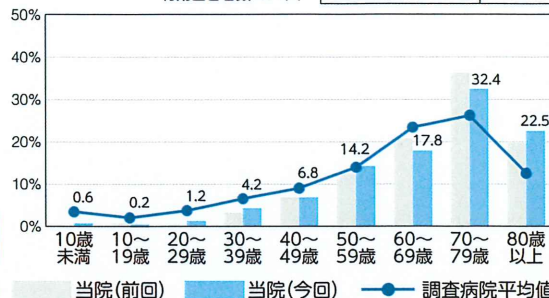


前回調査	男性54.8%	女性45.2%
調査病院平均	男性45.7%	女性54.3%

有効回答者数 504人

平均年齢:67.1歳
有効回答者数:498人

前回調査との差	-1.2歳
調査病院平均との差	+7.3歳



単位:%(複数回答)

当院(前回)

当院(今回)

調査病院平均値

2 診察待ち時間

(受付から診察までの待ち時間)

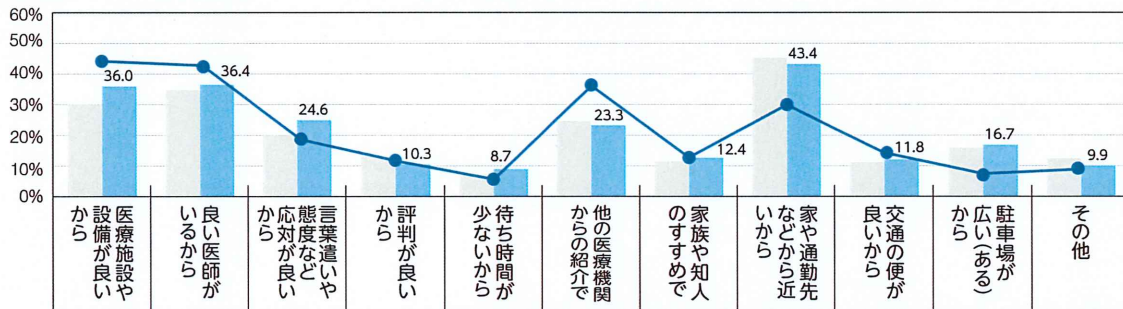
平均待ち時間は、昨年度に比べ少し延長していました。特に予約ありの方の待ち時間が延長し、予約なしの方は短縮しておりました。すべての方が効率よく受診できるように、引き続きシステムを見直してゆきます。

	当院(今回)	当院(前回)
平均待ち時間	59.4分	58.5分
予約あり	58.3分	57.7分
予約なし	63.2分	64.6分

3 当院の選択理由

当院の選択理由のなかで全国平均に比べ多いのは、「家や通勤先などから近いから」や「駐車場が広いから」でした。近くの行きやすい病院を維持しつつ、医療内容でも評価される病院を目指します。

有効回答者数 516人



単位:%(複数回答)

当院(前回)

当院(今回)

調査病院平均値

4 施設面満足度

施設面の満足度は、調査病院(全国)平均に比べても、前回に比べても、すべての項目で上回っていました。施設改修や清掃を重点的に実施したことを評価していただきました。しかし、「トイレや洗面所設備」、「売店、食堂、自動販売機」など相対的に低い項目もあり、これからも改善努力を継続いたします。

	(有効回答者数)	当院(今回)	当院(前回)	調査病院平均値	インデックス (100点満点)	調査病院 前回調査との差	調査病院 平均との差
交通の便利さ	(605人)	24.0	46.1	21.5	5.0	+3.5	+3.3
駐車場の広さや入りやすさ	(624人)	23.4	54.2	16.5	4.6	+1.3	+6.4
建物の外観やつくり	(609人)	18.1	57.5	23.6	-0.7	-0.2	+7.5
総合待合室の設備や雰囲気	(632人)	18.8	61.2	18.0	-1.6	-0.3	+5.1
各科の待合室の設備や雰囲気	(629人)	17.2	58.2	21.9	-2.5	-0.2	+4.8
トイレや洗面所設備	(631人)	15.4	53.7	23.6	6.2	-1.1	+1.9
売店、食堂、自動販売機	(571人)	11.2	45.9	36.3	5.3	-1.4	+2.6
案内看板や表示のわかりやすさ	(617人)	15.6	57.5	23.5	-3.1	-0.3	+4.1
清潔感	(630人)	19.7	60.6	17.8	-1.4	-0.5	+4.5
施設面全般について	(620人)	15.3	65.2	18.5	-0.8	-0.2	+5.9

〈凡例〉 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4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101病院(公立病院42病院、公的病院27病院、医療法人等32病院、)平均病床数405床、平均外来患者数789人/日、平均科目数20科、平均職員数644人】、【入院部門:全国の101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417床、平均外来患者数784人/日、平均科目数20.5科、平均職員数672人】と比較しています。

5 接遇面満足度

接遇面の満足度は、調査病院(全国)平均に比べても、前回に比べても、すべての項目で上回っていました。しかし、「プライバシーへの配慮」は相対的に低い評価でした。聴力の低下した高齢者の方をお呼びする際に、フルネームや大きな声での声掛けになることもあります。引き続き改善策を検討いたします。

	(有効回答者数)				インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
総合案内や会計の応対	(634人)	25.1	62.1	11.5	77.7	+4.1	+2.6
各科診療受け付けの応対	(636人)	28.3	61.0	9.0	78.8	+3.8	+1.5
看護師の言葉使いや態度	(640人)	34.2	58.4	6.6	81.4	+3.7	+2.2
医師の言葉使いや態度	(642人)	35.7	56.2	7.3	81.6	+3.0	+2.3
検査・放射線技師の言葉使いや態度	(596人)	27.2	62.6	9.7	79.1	+3.0	+1.1
プライバシーへの配慮	(605人)	22.8	56.7	18.0	74.8	+1.1	+1.7
接遇面全般について	(621人)	23.5	62.0	13.4	77.0	+2.8	+1.2

〈凡例〉 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

6 診察・サービス面満足度

診察・サービス面の満足度は、調査病院(全国)平均に比べても、前回に比べても、すべての項目で上回っていました。しかし、「医師の病状や検査結果の説明」や「医師への質問や相談のしやすさ」については、改善すべき点があるようです。

	(有効回答者数)				インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
診察待ち時間	(632人)	10.4	33.7	32.4	56.4	+6.1	+4.0
診療時間	(632人)	14.4	50.5	29.3	68.1	+3.6	+3.2
診療後の支払いまでの待ち時間	(626人)	15.7	53.8	26.5	70.2	+10.7	+3.9
看護師の説明のわかりやすさ	(623人)	22.3	62.9	14.0	76.6	+2.2	+2.2
医師の病状や検査結果の説明	(629人)	27.0	58.0	13.2	77.4	+1.8	+2.5
医師への質問や相談のしやすさ	(629人)	26.2	56.1	15.9	76.5	+1.4	+2.2
診察科でのサービス全般について	(625人)	20.8	59.7	18.7	75.1	+2.1	+2.2

〈凡例〉 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

7 全体満足度

全体満足度は、前回よりも上昇していました。しかし、満足いただけている方は、まだ過半数に達しておらず、引き続き、多くの方に満足いただける病院を目指し、改善を継続いたします。

(有効回答者数)					インデックス (100点満点)	
前回	(576人)	41.3	49.7	7.5	+1.4 -0.2	82.6
今回	(617人)	47.0	44.9	7.1	+1.0 -0.0	84.5

〈凡例〉 満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)

*インデックスは、満足(100点)、やや満足(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

8 紹介・推薦意向

当院をほかの方に紹介・推薦したいとお考えの方は、前回調査より増加しました。しかし、まだ調査病院(全国)平均を下回っています。引き続き、施設・接遇・診療・サービスを向上させ、紹介・推薦したいと思われる病院を目指します。

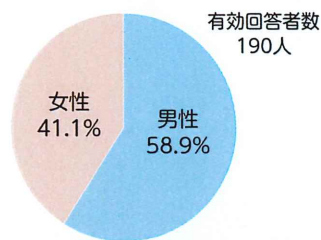
	(有効回答者数:605人)				
当院(前回)	25.1	67.4	7.5	0.0	
当院(今回)	28.9(-2.2)	67.1(+6.2)	3.8	0.2	
調査病院平均	31.1	60.9	7.2	0.8	

〈凡例〉 是非したい まあしたい あまりしたくない 全くしたくない

単位: % () 内、調査病院平均との差

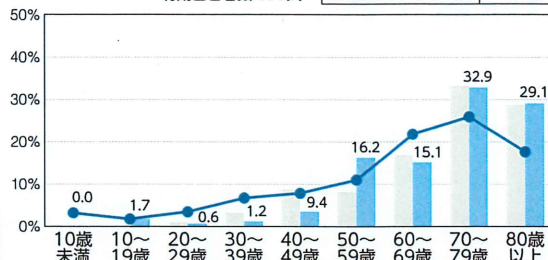
1 回答者の性別・年齢

ご回答いただいた方は、前回に比べても、調査病院(全国)平均に比べても男性が多く、平均年齢は前回と同じでしたが、全国平均に比べ9歳高齢で、富山県の高齢化を反映していました。



平均年齢:70.6歳
有効回答者数:179人

前回調査との差 +0.5歳
調査病院平均との差 +9.0歳

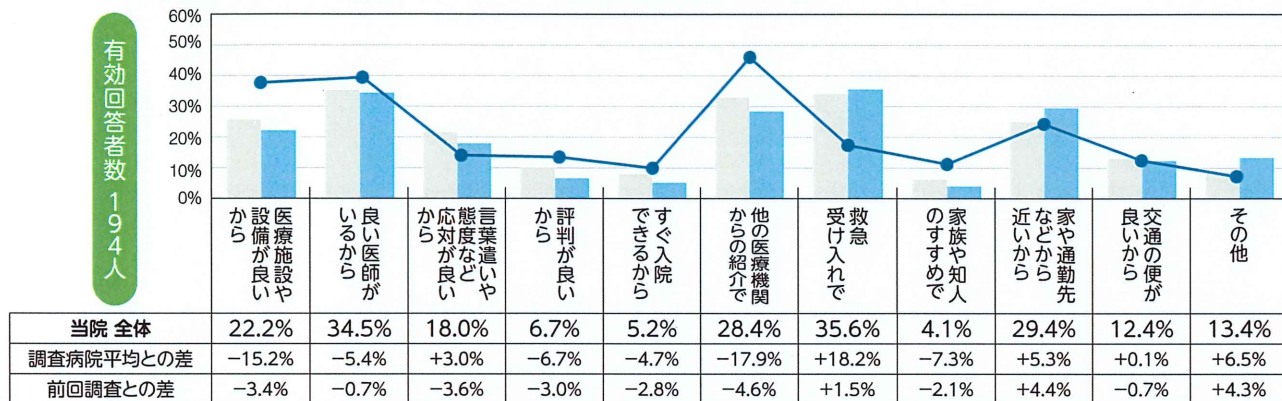


単位: % (複数回答) 当院(前回) 当院(今回) 調査病院平均値

2 当院の選択理由

当院の選択理由で最も多かったのは、「救急受け入れで」入院した方でした。救急を断らない病院方針が反映されているようです。しかし、医療面、評判での評価は十分ではなく、今後も改善を継続いたします。

有効回答者数 194人



単位: % (複数回答) 当院(前回) 当院(今回) 調査病院平均値

3 院内施設面満足度

院内施設面の満足度は、前回よりも下っていました。調査病院(全国)平均と比べても「トイレ、洗面、給湯器の設備」や「整理整頓や清掃状態」については、改善努力が必要と思われます。老朽化施設という問題もありますが、引き続き満足できる施設を目指して改善いたします。

	(有効回答者数)	インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
建物の外観やつくり	(202人)	13.4 66.8 18.3	-1.5 73.0	+1.9 -0.6
医療機器等の設備	(193人)	18.1 64.8 17.1	-0.0 75.3	-2.0 -2.1
トイレ、洗面、給湯等の設備	(202人)	11.4 56.4 26.7	4.0 68.1	-2.3 -2.7
売店、食堂、自動販売機	(192人)	8.9 57.8 28.1	4.7 67.4	+2.0 -0.7
整理整頓や清掃状態	(202人)	14.9 67.3 14.4	-3.0 73.3	-3.2 -3.3
院内施設面全般について	(198人)	13.1 66.7 19.7	-0.5 73.1	+0.2 -1.3

〈凡例〉 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

4 病室環境面満足度

病室環境面では、「食事の内容」を除きほとんどの項目で調査病院(全国)や前回にくらべ低下していました。特に「病室の居心地(清潔さ・広さなど)」、「冷暖房や照明」、「ベッド、寝具、ベッド周り設備」については、前回よりも低下が大きく、問題点を洗い出し改善を進めてゆきます。その他の点についても、引き続き検討改善いたします。

	(有効回答者数)	インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	(199人)	14.6 61.3 20.1	-2.5 71.2	-3.5 -6.6
ベッド、寝具、ベッド周り設備	(199人)	15.1 60.3 21.1	-2.5 71.5	-1.9 -4.0
冷暖房や照明	(200人)	10.0 64.0 20.5	5.0 69.5	-1.6 -6.0
食事の内容	(195人)	11.3 48.7 31.3	8.2 65.5	+0.8 +2.7
食事時間や起床・消灯時間	(193人)	10.9 65.3 22.3	-1.6 71.4	-0.6 -1.2
病室環境面全般について	(193人)	11.4 65.3 20.2	-3.1 71.2	-1.9 -1.8

〈凡例〉 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

5 接遇面満足度

接遇面では、ほとんどの項目で調査病院(全国)や前回に比べ低下していました。特に、職員の「言葉遣いや態度」は調査病院(全国)平均に比べても低い評価でした。救急・重症対応などで説明時間の不足や職員のストレス過多も原因の一つで、働き方改革を進めていきます。また、院内で行っている職員の接遇研修等で、継続して「言葉遣いや態度」の向上を目指します。

	(有効回答者数)				インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
事務職員の言葉遣いや態度	(209人)	28.2	58.9	12.4	-0.5 -0.0	78.7	-2.1 -0.7
看護師の言葉遣いや態度	(210人)	33.3	54.8	10.0	-1.9 -0.0	79.9	-3.4 -2.6
医師の言葉遣いや態度	(208人)	36.1	56.2	6.2	-1.4 -0.0	81.7	-2.4 -1.1
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	(200人)	27.5	61.0	11.5	-0.0 -0.0	79.0	-2.9 -3.0
プライバシーへの配慮	(201人)	25.4	59.7	14.9	-0.0 -0.0	77.6	+0.5 -0.9
入院前、退院後の生活に対する支援・助言*	(201人)	23.4	58.7	16.4	-1.5 -0.0	76.0	-2.1
接遇面全般について	(203人)	22.2	64.0	12.8	-1.0 -0.0	76.8	-2.1 -1.3

〈凡例〉 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
※「入院前、退院後の生活に対する支援・助言」は当院独自設問のため、比較データなし。

6 診療面満足度

診療面の満足度は、すべての項目で調査病院(全国)や前回に比べ低下していました。診療面で満足できる評価が得られるように、研修等を通じて引き続き病棟スタッフの教育を継続します。医療従事者の働き方改革のため、時間外での勤務制限が強化されるため、「病状や検査結果の説明」が平日時間内に制限されることにはご理解をお願いします。

	(有効回答者数)				インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
看護師の説明のわかりやすさ	(207人)	26.1	63.8	9.2	-1.0 -0.0	78.7	-2.4 -3.1
看護師の採血や介助の手際よさ	(202人)	24.8	60.9	12.4	-1.0 -1.0	76.9	-3.4 -3.8
医師への質問や相談のしやすさ	(207人)	28.5	58.9	11.6	-0.5 -0.5	78.6	-1.6 -2.7
医師の病状や検査結果の説明	(205人)	30.7	56.1	10.7	-2.0 -0.5	78.7	-2.1 -2.9
医師の病状に対する処置の適切さ	(207人)	30.4	58.0	10.6	-1.0 -0.0	79.5	-2.2 -3.0
診療サービス面全般について	(203人)	24.1	62.1	12.3	-1.0 -0.5	77.1	-2.3 -2.5

〈凡例〉 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

7 全体満足度

全体満足度は前回に比べ、「満足」の方が減少していました。今後は前述した問題点の改善に取り組み、多くの方に満足していただける病院を目指します。

(有効回答者数)					インデックス (100点満点)	
前回	(204人)	55.4	36.3	7.8	-0.5 -0.0	86.6
今回	(201人)	49.3	43.3	6.0	-1.5 -0.0	85.1

〈凡例〉 満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)

*インデックスは、満足(100点)、やや満足(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

8 紹介・推薦意向

当院の紹介・推薦を是非したい方は、前回よりも増加しましたが、調査病院(全国)平均よりも低下していました。問題点を職員で共有し、多くの人に「是非紹介・推薦したい」病院となるよう、引き続き努力いたします。

	(有効回答者数:196人)				
当院(前回)		38.4	57.6	3.5 -0.5	
当院(今回)		39.3(-9.6)	56.1(+10.1)	4.1(-0.3) -0.5(-0.2)	
調査病院平均		48.9	46.0	4.4 -0.7	

〈凡例〉 是非したい まあしたい あまりしたくない 全くしたくない

単位: % () 内、調査病院平均との差

おわりに

コロナ禍にもかかわらず、多くの皆様に外来、入院満足度調査にご協力いただきありがとうございました。今回の調査で明らかになった、調査病院(全国)や前回調査に比べ済生会富山病院の評価の低かった項目の改善を続け、ご評価いただいた項目も引き続き改良し、多くの方々にますます満足され推薦される病院を目指し、努力いたします。引き続き、調査等にご協力をお願いいたします。