

(1) 実施概要

当院では、平成26年2月に患者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただきました患者様、ご家族の皆様にご礼を申し上げますとともに、調査結果についてご報告申し上げます。

平成25年度	外来アンケート調査	入院アンケート調査
調査実施日	2月14日(金曜日)・2月18日(火曜日) ※14日が悪天候だった為、18日に追加調査を実施	2月17日(月曜日)～2月21日(金曜日)

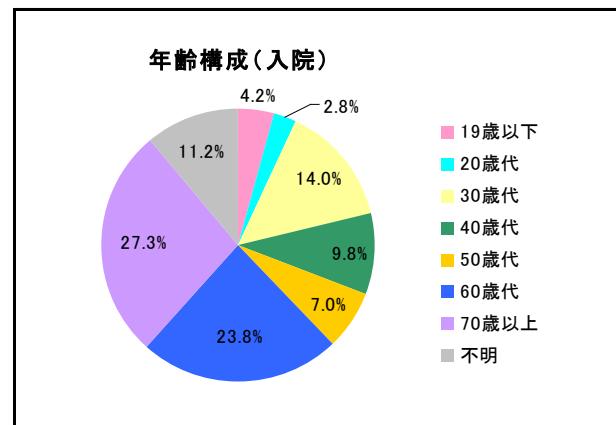
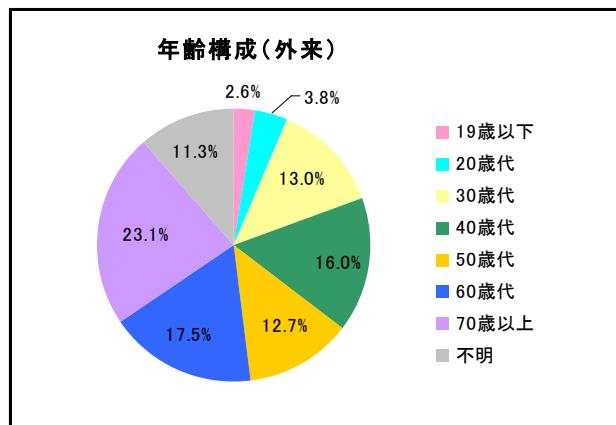
(2) 配布・回収状況

外来アンケート、入院アンケート調査票の配布・回収状況は以下の通りでした。

平成25年度	外来アンケート調査	入院アンケート調査
配布枚数(枚)	451枚	207枚
回収枚数(枚)	424枚	143枚
回収率(%)	94.0%	69.1%

(3) 年齢構成

アンケートにご協力いただきました患者様、ご家族の年齢構成は以下の通りでした。

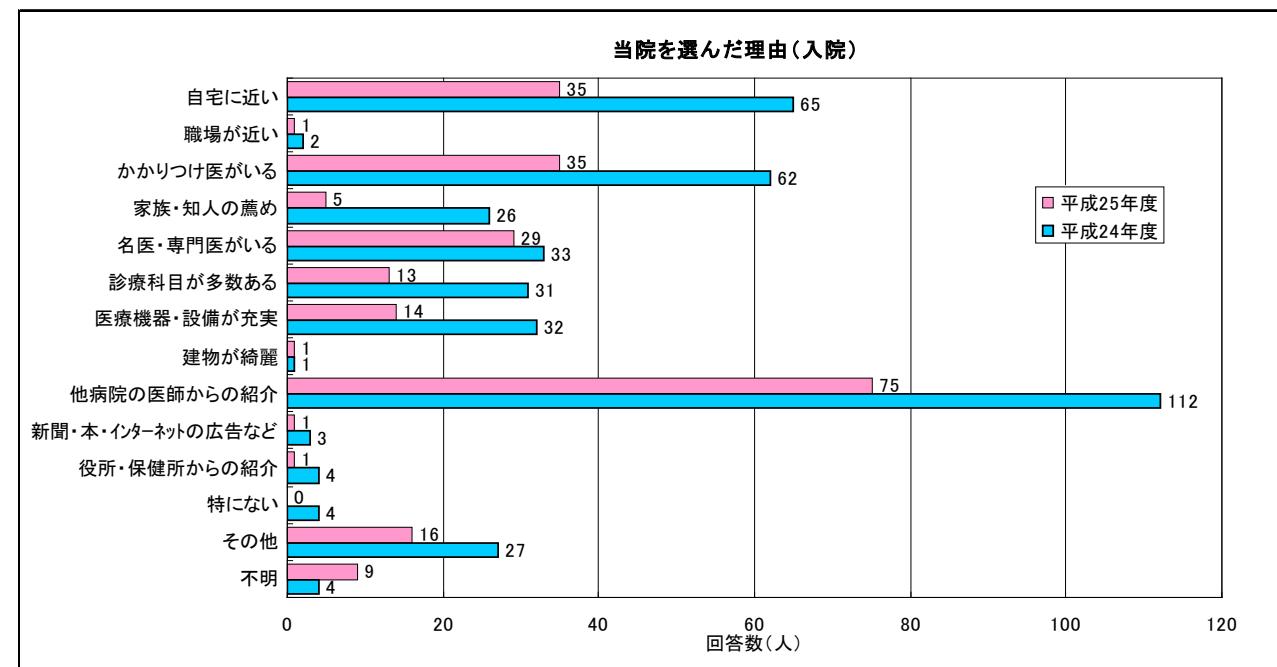
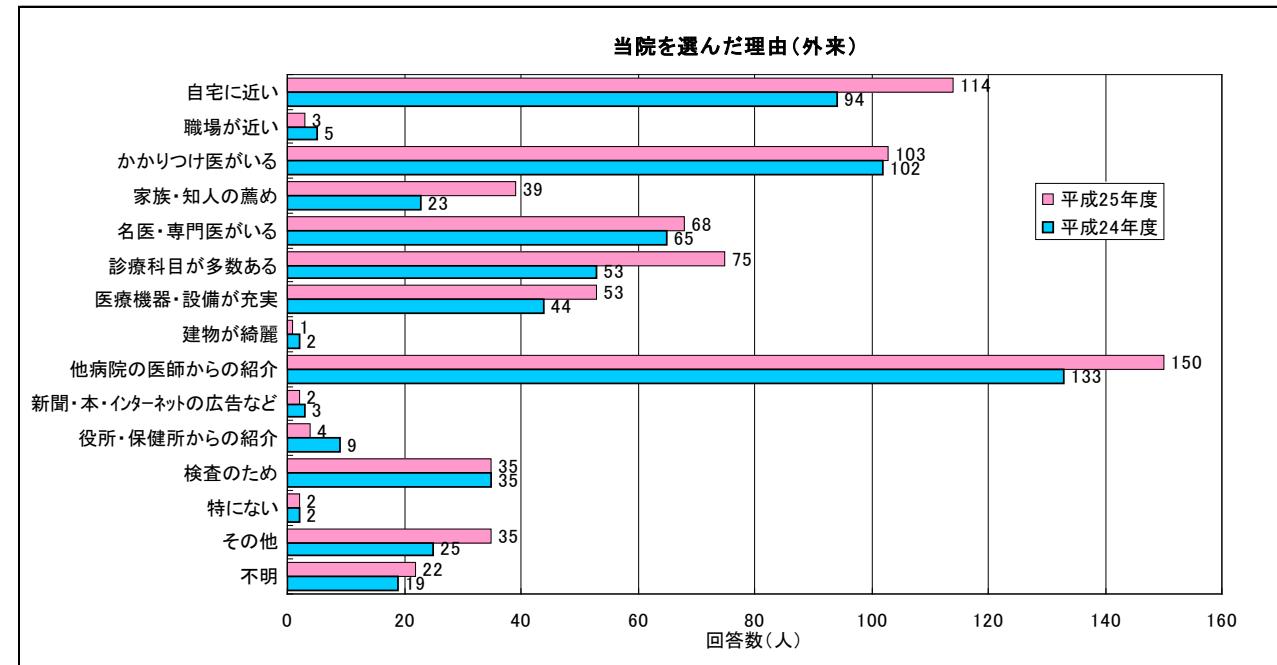


当院を選んだ理由(外来・入院)

平成24年度、平成25年度の外来アンケート、入院アンケートの「当院を選んだ理由」の結果は以下の通りでした。(複数回答可)

平成24年度、平成25年度のいずれの年度においても、「他病院からの紹介」「自宅に近い」「かかりつけ医がいる」の3項目が1位～3位となっており、当院が積極的に進めている地域の病院・診療所との連携が確実に進んでいると考えます。

一方、課題としては、平成24年度、平成25年度のいずれの年度においても「建物が綺麗」という回答が外来・入院ともに大幅に低く、建物の老朽化などの影響によるものと考えられます。

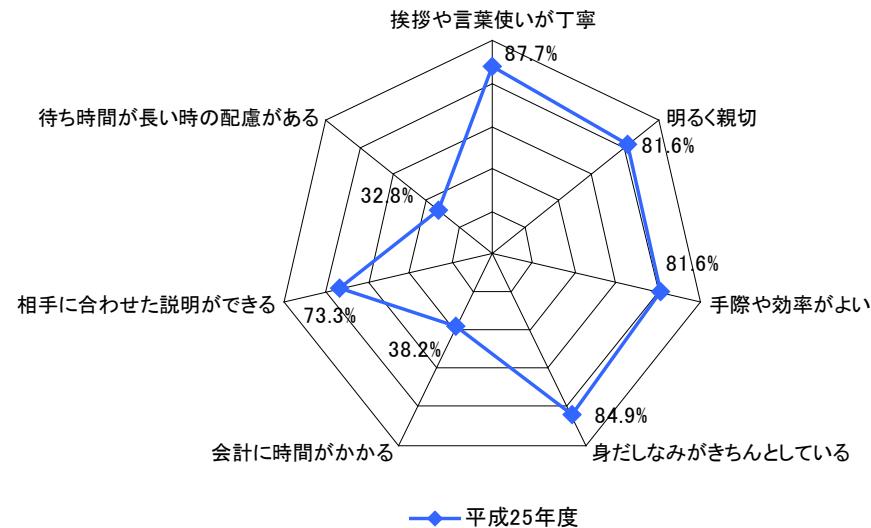


受付会計窓口職員の接遇（外来）

受付会計窓口職員の対応について、「挨拶、言葉使い」、「明るく親切」、「手際や効率」、「身だしなみ」に関する設問で、満足と答えている患者様がそれぞれ80%以上となっています。

一方、「会計待ち時間」が38.2%、「待ち時間が長い時の配慮」が32.8%とそれぞれ満足度が低く、接遇を強化して参ります。

【接遇：受付会計窓口職員】
満足度（全体における「はい」という回答の割合※）
※：「会計に時間がかかる」については「いいえ」の割合

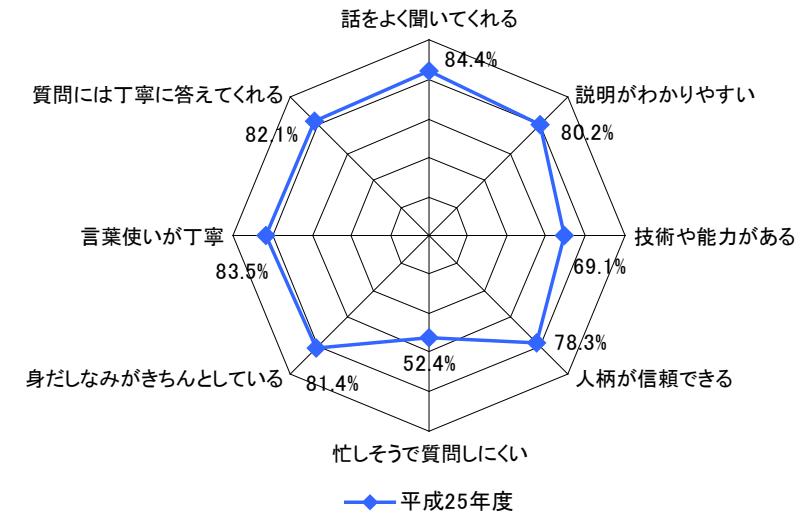


医師の接遇（外来）

医師（外来）の対応について、「聞き上手」、「説明」、「人柄」、「身だしなみ」、「言葉使い」、「回答が丁寧」に関する設問で、満足と答えている患者様がそれぞれ80%程度となっています。

一方、「忙しそうで質問しにくい」が52.4%と他の設問と比較して満足度が低く、接遇を強化して参ります。

【接遇：医師】
満足度（全体における「はい」という回答の割合※）
※：「忙しそうで質問しにくい」については「いいえ」の割合

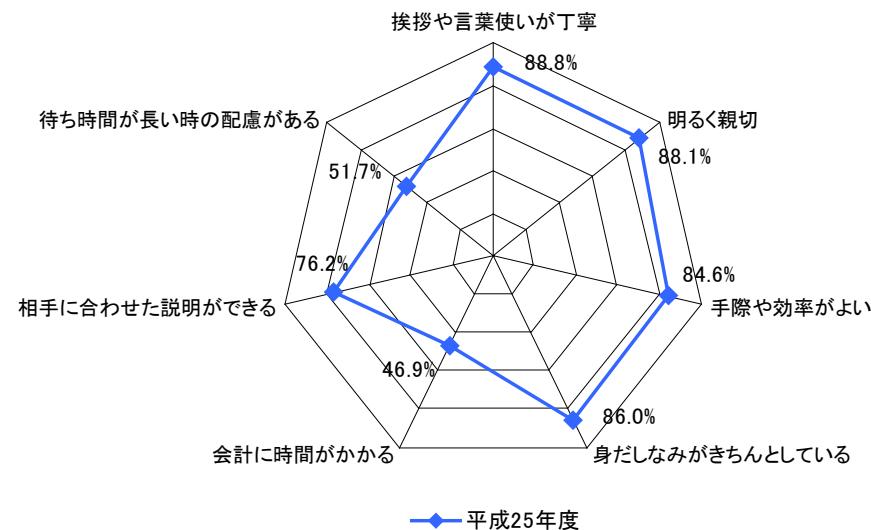


入退院受付職員の接遇（入院）

入退院受付職員の対応について、「挨拶、言葉使い」、「明るく親切」、「手際や効率」、「身だしなみ」に関する設問で、満足と答えている患者様がそれぞれ85%程度となっています。

一方、「会計待ち時間」が46.9%、「待ち時間が長い時の配慮」が51.7%とそれぞれ満足度が低く、接遇を強化して参ります。

【接遇：受付会計窓口職員】
満足度（全体における「はい」という回答の割合※）
※：「会計に時間がかかる」については「いいえ」の割合

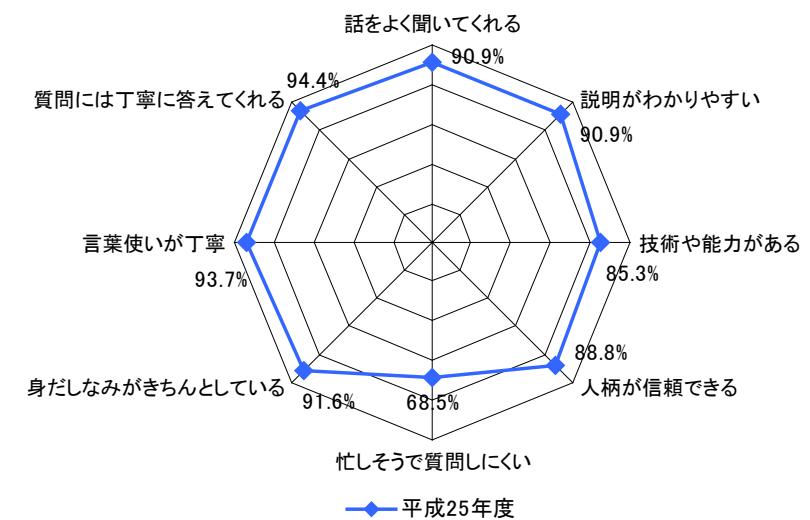


医師の接遇（入院）

医師（入院）の対応について、「聞き上手」、「説明」、「身だしなみ」、「言葉使い」、「回答が丁寧」に関する設問で、満足と答えている患者様がそれぞれ90%以上となっています。

一方、「忙しそうで質問しにくい」が68.5%と他の設問と比較して満足度が低く、接遇を強化して参ります。

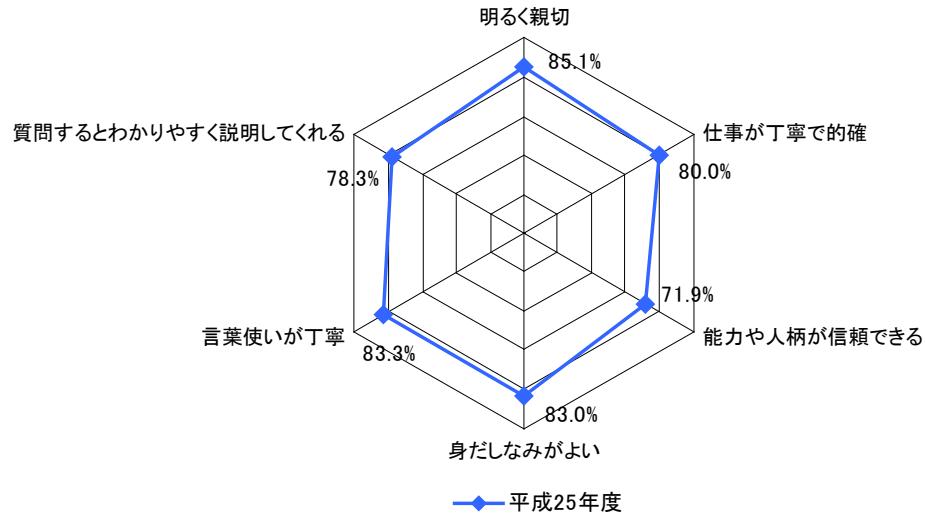
【接遇：医師】
満足度（全体における「はい」という回答の割合※）
※：「忙しそうで質問しにくい」については「いいえ」の割合



看護師の接遇（外来）

看護師（外来）の対応について、「明るく親切」、「仕事が丁寧で的確」、「身だしなみ」、「言葉使い」に関する設問で、満足と答えている患者様がそれぞれ80%以上となっています。

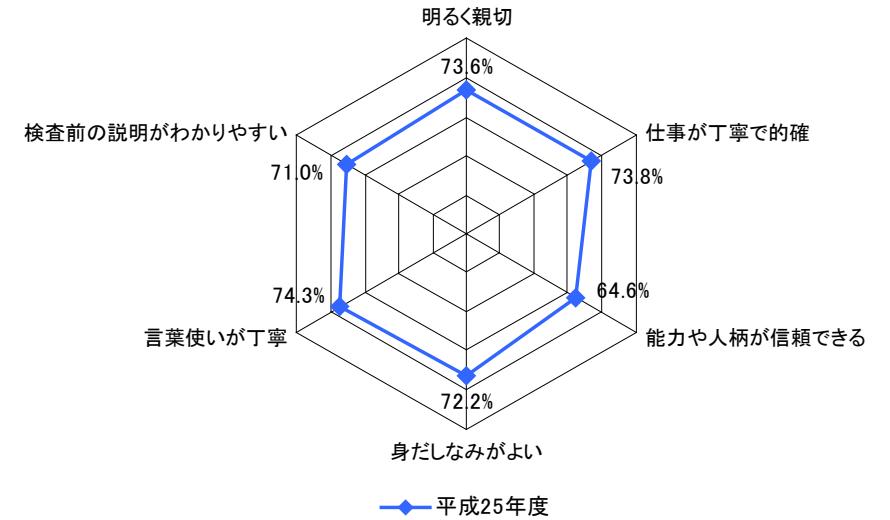
【接遇：看護師】
満足度（全体における「はい」という回答の割合）



検査技師の接遇（外来）

検査技師（外来）の対応について、「明るく親切」、「仕事が丁寧で的確」、「身だしなみ」、「言葉使い」、「検査前の説明」に関する設問で、満足と答えている患者様がそれぞれ70%以上となっています。

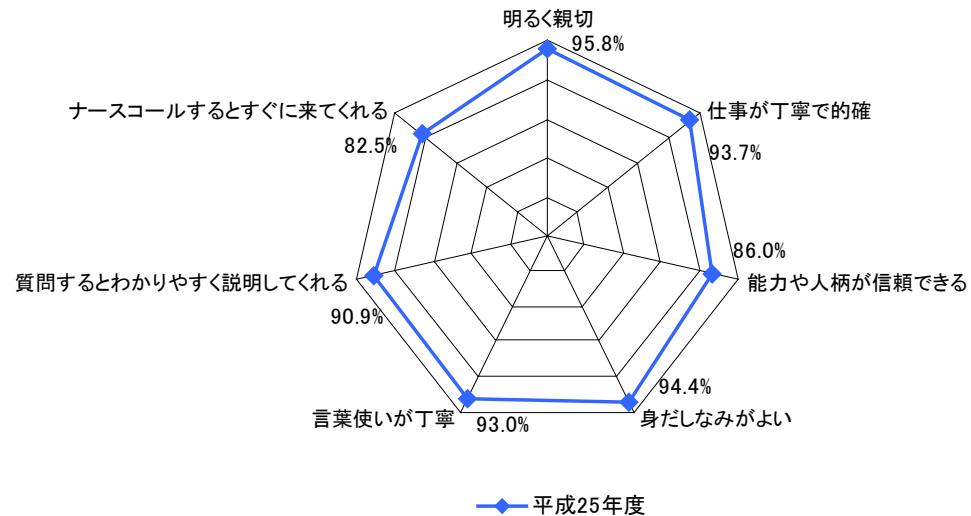
【接遇：検査技師】
満足度（全体における「はい」という回答の割合）



看護師の接遇（入院）

看護師（入院）の対応について、「明るく親切」、「仕事が丁寧で的確」、「身だしなみ」、「言葉使い」、「説明」に関する設問で、満足と答えている患者様がそれぞれ90%以上となっています。

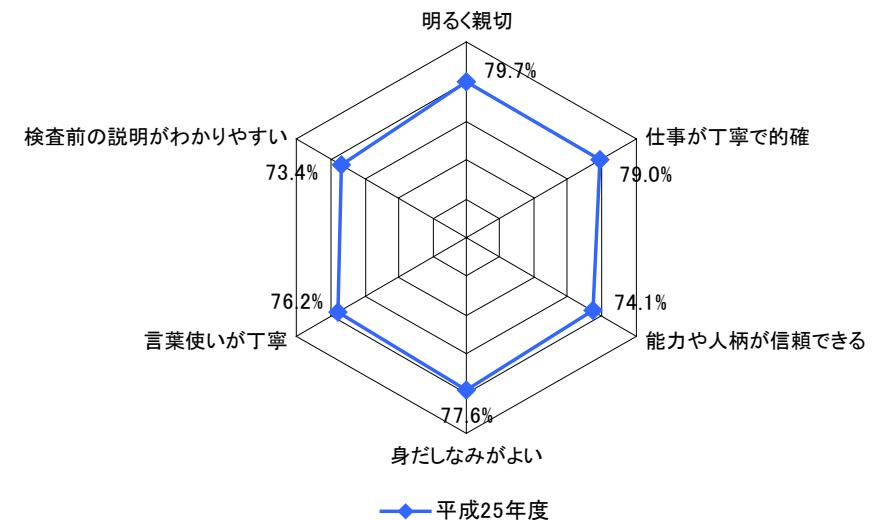
【接遇：看護師】
満足度（全体における「はい」という回答の割合）



検査技師の接遇（入院）

検査技師（入院）の対応について、「明るく親切」、「仕事が丁寧で的確」、「身だしなみ」、「言葉使い」に関する設問で、満足と答えている患者様がそれぞれ75%以上となっています。

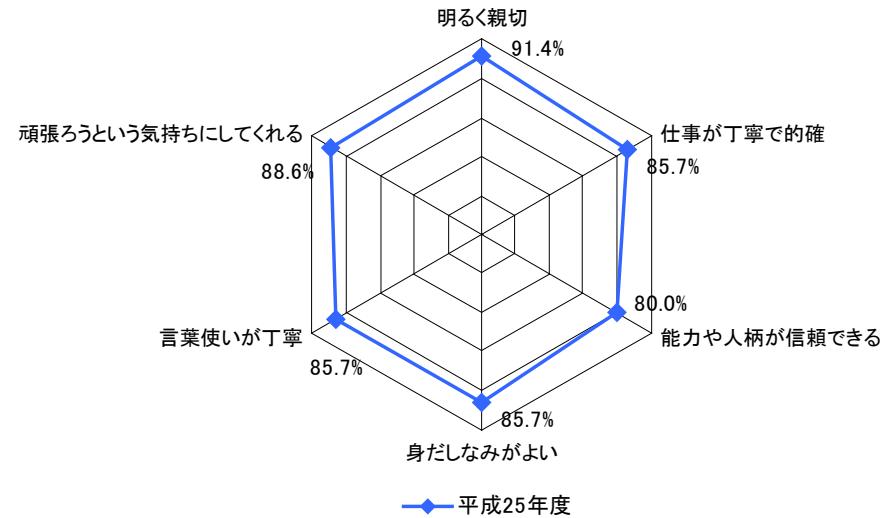
【接遇：検査技師】
満足度（全体における「はい」という回答の割合）



リハビリテーション職員の接遇（外来）

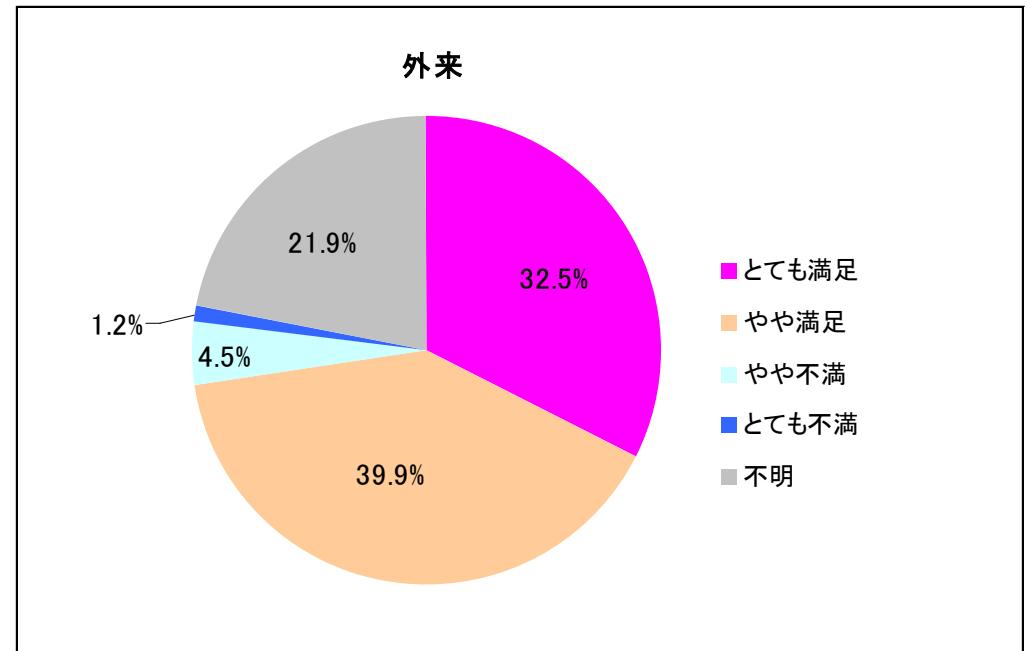
リハビリテーション職員（外来）の対応について、「明るく親切」、「仕事が丁寧で的確」、「身だしなみ」、「言葉使い」、「頑張ろうという気持ち」に関する設問で、満足と答えている患者様がそれぞれ85%以上となっています。

【接遇：リハビリテーション職員】
満足度（全体における「はい」という回答の割合）



当院への全般的な満足度（外来）

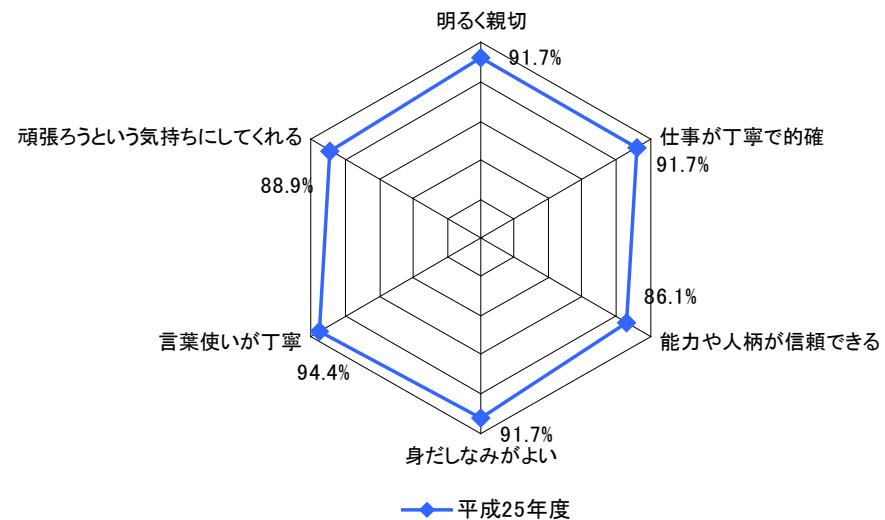
当院への全般的な満足度（外来）について、「とても満足」、「やや満足」という回答が全体の72.4%となっています。また、「やや不満」、「とても不満」という回答が全体の5.7%となっています。



リハビリテーション職員の接遇（入院）

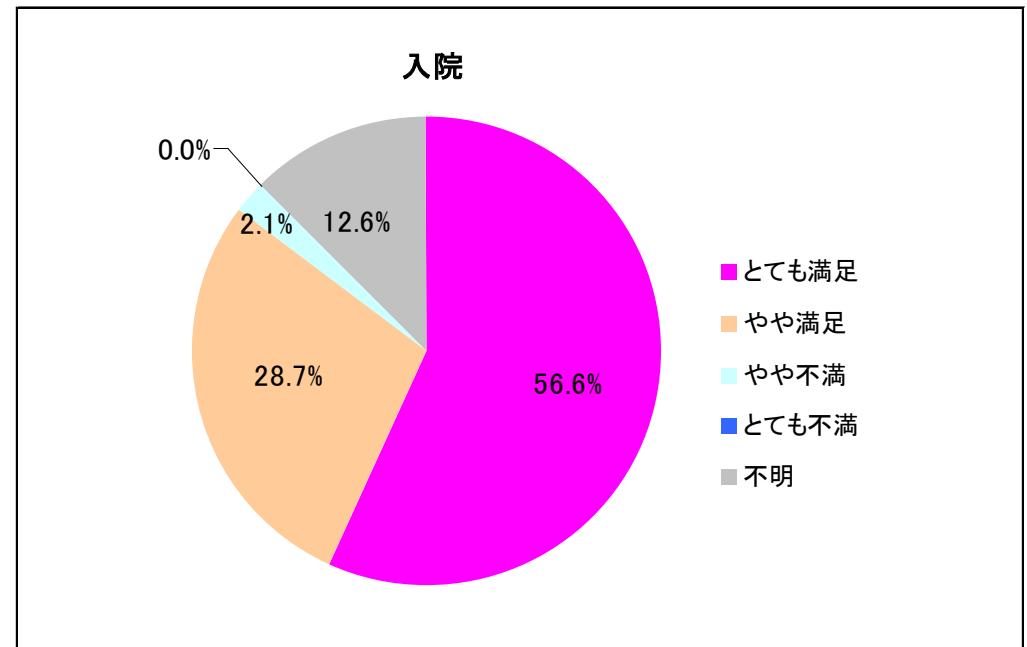
リハビリテーション職員（入院）の対応について、「明るく親切」、「仕事が丁寧で的確」、「身だしなみ」、「言葉使い」に関する設問で、満足と答えている患者様がそれぞれ90%以上となっています。

【接遇：リハビリテーション職員】
満足度（全体における「はい」という回答の割合）



当院への全般的な満足度（入院）

当院への全般的な満足度（入院）の対応について、「とても満足」、「やや満足」という回答が全体の85.3%となっています。また、「やや不満」、「とても不満」という回答が全体の2.1%となっています。



(1) 満足度について

当院の全般的な満足度(とても満足+やや満足)は、外来では72.4%(昨年比:+15.3%)、入院では85.3%(昨年比:+1.1%)であり、平成24年度と比べて全般的な満足度は向上しています。なかでも入院では“とても満足”が56.6%と過半数を占めております。

外来では、満足度評価項目全てにおいて向上傾向にあり、過去調査を含め今年度調査においても「看護師の看護・対応」「医師の診察・診断内容」「医師との対話」について高い評価を得ている傾向がみられます。一方で、「待ち時間」については満足度41.8%と向上はみられるものの、満足度としては高い評価に至らず、“やや不満”30.9%、“とても不満”7.1%と不満を感じている患者が38.0%となっております。自由回答からも「待ち時間」に対する意見では、非評価意見が多くみられることから、「待ち時間」の解消は、主要改善項目として継続して取り組む必要があるといえます。

入院では、全般的に満足はしているが、満足度評価項目全てにおいて、昨年より低下する結果となっています。最も低下している項目は「医師の診察・診療内容」79.0%(昨年比:-7.6%)であり、「医師に診てもらっている時間」77.6%(昨年比:-4.5%)、「待ち時間」43.4%(昨年比:-4.2%)と続きます。一方で、自由回答からは、職員の対応について「みなさん丁寧で不安感がない」「スタッフの対応、医療技術は優秀」「担当医の方々もわかりやすく説明してくれる」等の評価意見も多くみられることから、低下している理由として「待ち時間」に見合った「診察内容・診察時間」と感じない等、「待ち時間の長さ」が起因していることが懸念されます。

・更なる満足度向上に努めるため、評価されている職員対応力の維持が不可欠
・職員に対して「待ち時間」解消の周知及び、継続した取り組み促進が重要

(2) 接遇について

接遇において、外来・入院を比較してみると、全職員(受付職員・医師・看護師・検査技師・リハビリテーション職員)で入院の満足度が高く、特に医師・看護師において評価が高く表れています。外来・入院共通して満足度が低い項目は、受付職員の接遇における「会計待ち時間」「待ち時間が長い時の配慮」、医師の接遇における「忙しそうで質問しにくい」が挙げられていますが、平成24年度と比較すると向上しており、改善傾向がみられます。

また、昨年と比べて最も接遇評価が向上したのは看護師(外来)であり、特に「仕事が丁寧で的確」「明るく親切」が高く評価されています。

基本的な接遇マナーについては、全職員共通の重要なことであり、職員別による評価の差があることから、一定水準に達した接遇サービスを心掛ける改善が必要であると考えます。

・「待ち時間」に対する患者意識の再認識、及び配慮が評価向上に寄与する
・接遇マナー・サービスを共通課題として意識するよう、職員への教育実施が重要

平成25年度 患者満足度調査

企画・集計・分析 国保松戸市立病院

〒271-0064 千葉県松戸市上本郷4005

代表電話：047-363-2171