

**平成28年度**

**患者満足度調査  
結果報告書**

**あかびら市立病院**

## は じ め に

この度、あかびら市立病院では、医療環境や病院スタッフの接遇などに対するご意見やご要望をお聞きし、更なるサービス等の向上につなげるため、「患者満足度調査」を実施させていただきました。

今回の調査は、平成28年10月から約1カ月間に渡り実施し、外来及び入院を対象に、106名の患者さん及びそのご家族の皆さんからご回答をいただきました。

また、結果については偏らないよう、病院スタッフの代理記入は行いませんでしたが、外来の一部においては、院内案内のボランティアさんによる代筆のご協力もいただきました。

患者さんにご家族の皆さん、並びにボランティアの皆さんには、大変お忙しいところ、本アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。この結果を充分踏まえ、これからの病院の診療体制やサービス面などの更なる向上と改善につなげてまいりたいと存じます。

平成29年3月

# 調査の結果と概要

## 1. 調査目的

病院外来、入院患者に調査を実施し、病院全体や各部署の対応等の印象や各施設不満点を明確にし、今後のサービス向上に向けた基本資料収集を目的とする。

## 2. 調査方法

外来患者－アンケートの手渡しとボランティアさんが聞き取り、設置された回収箱に投函  
 入院患者－各病棟にて入院患者にアンケートを配布し、設置された回収箱に投函

## 3. 調査期間と回収数

平成28年10月の1ヶ月間  
 外来患者数－65名、入院患者数－41名、合計106名

## 4. 質問項目

[外来入院共通]

- 1) 性別・年齢
- 2) 医師について
- 3) 看護師について
- 4) 他の職員について
- 5) 総合的評価と全体的な意見

[外来]

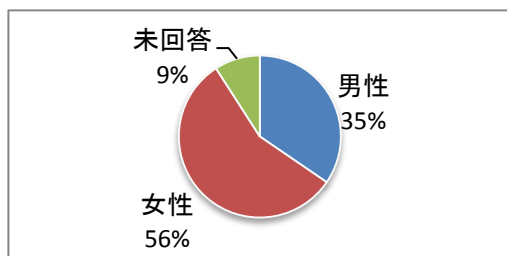
- 1) 受診科
- 2) 予約の有無
- 3) 待ち時間

## 5. 結果

【性別】

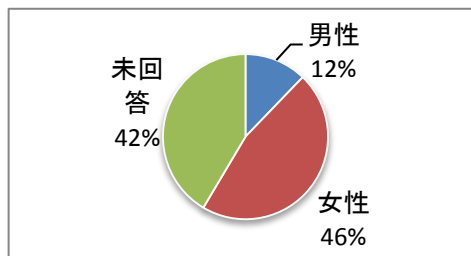
<外来患者>

性別	対象者数	割合
男性	19	35%
女性	31	56%
未回答	5	9%
	65	100%



<入院患者>

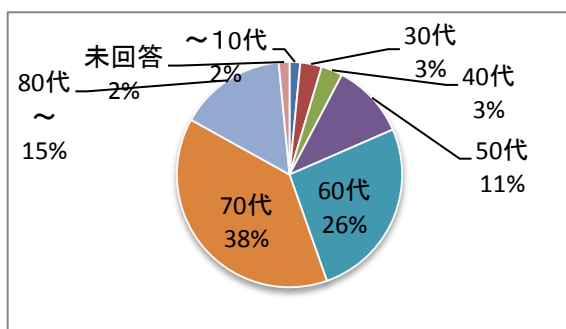
性別	対象者数	割合
男性	5	12%
女性	19	46%
未回答	17	42%
	41	100%



【年齢】

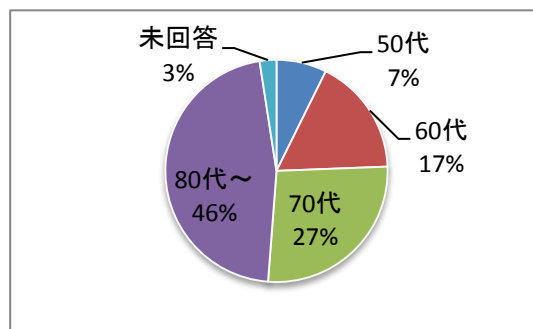
<外来患者>

区分	対象者数	割合
～10代	1	2%
30代	2	3%
40代	2	3%
50代	7	11%
60代	17	26%
70代	25	38%
80代～	10	15%
未回答	1	2%
	65	100%



<入院患者>

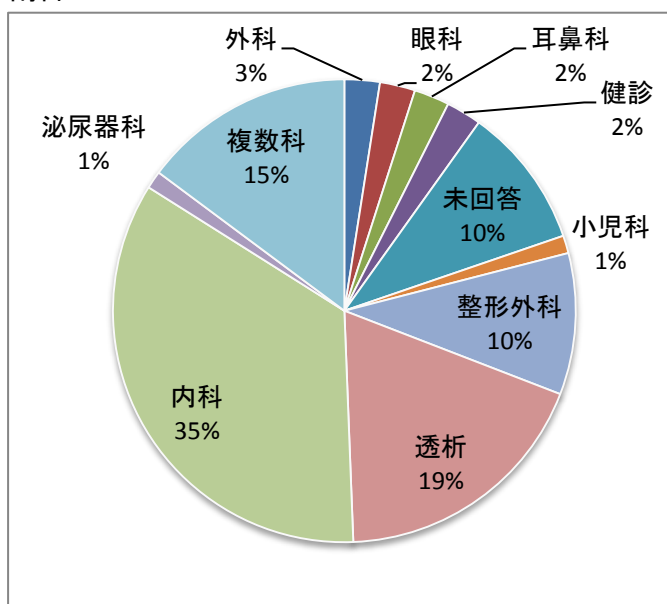
区分	対象者数	割合
50代	3	7%
60代	7	17%
70代	11	27%
80代～	19	46%
未回答	1	3%
	41	100%



【受診科】 <外来患者>

\* アンケートに協力頂いた患者さんの受診割合

受診科	対象者数	割合
外科	2	3%
眼科	2	2%
耳鼻科	2	2%
健診	2	2%
未回答	8	10%
小児科	1	1%
整形外科	8	10%
透析	15	19%
内科	28	35%
泌尿器科	1	1%
複数科	12	15%
合計	80	100%

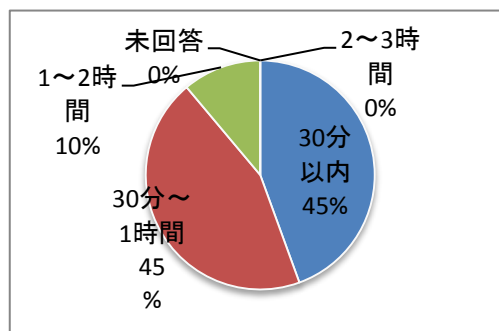


【外来待ち時間】(予約の有無別)

(a) 予約の記載なし

9名

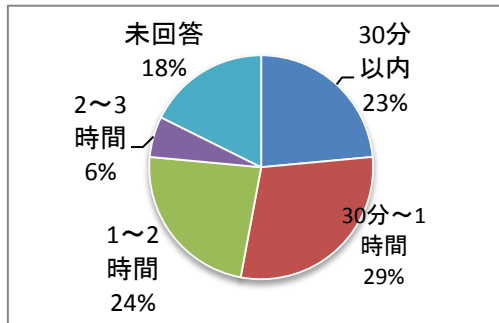
予約	待ち時間	対象人数	割合
(a) 記載なし	30分以内	4	45%
	30分~1時間	4	45%
	1~2時間	1	10%
	2~3時間	0	0%
	未回答	0	0%
計		9	100%



(b) 予約なし

17名

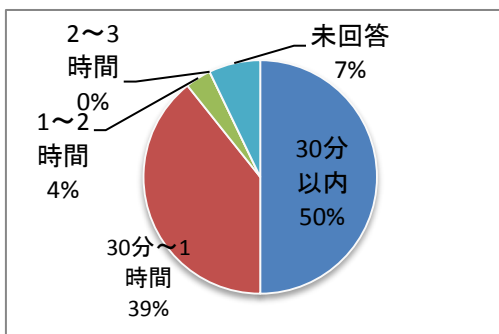
予約	待ち時間	対象人数	割合
(b) 予約なし	30分以内	4	23%
	30分~1時間	5	29%
	1~2時間	4	24%
	2~3時間	1	6%
	未回答	3	18%
計		17	100%



(c) 予約有り

28名

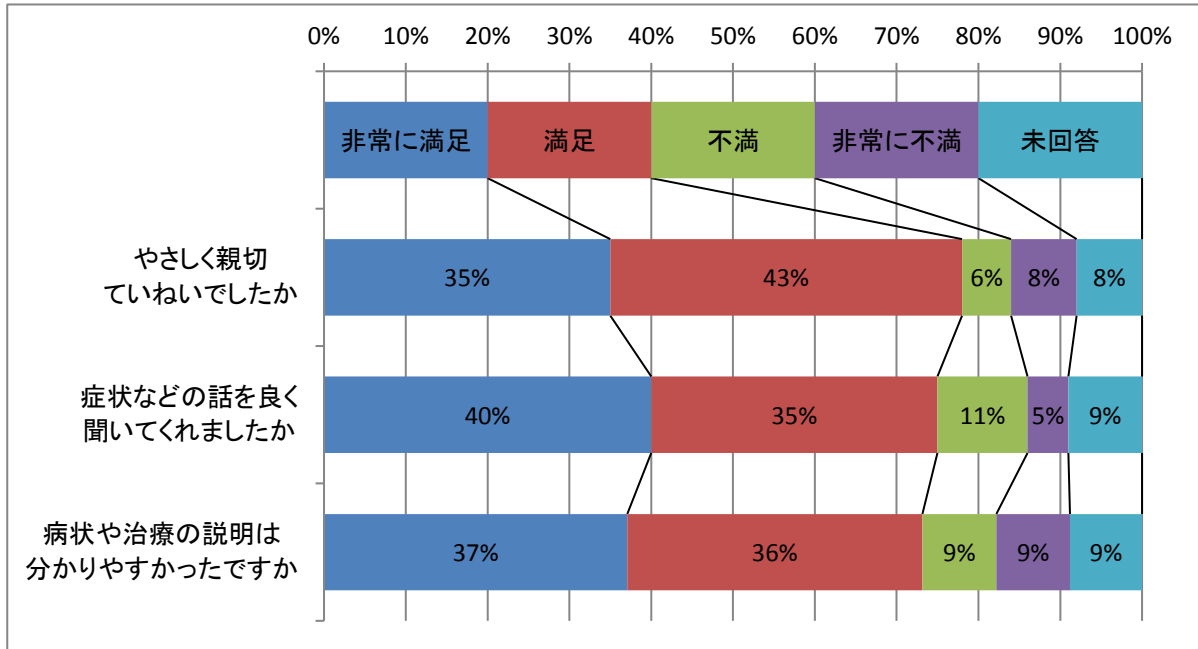
予約	待ち時間	対象人数	割合
(c) 予約有り	30分以内	14	50%
	30分~1時間	11	39%
	1~2時間	1	4%
	2~3時間	0	0%
	未回答	2	7%
計		28	100%



\* 予約の有無及び待ち時間の記載なし11名

## 6. 医師について

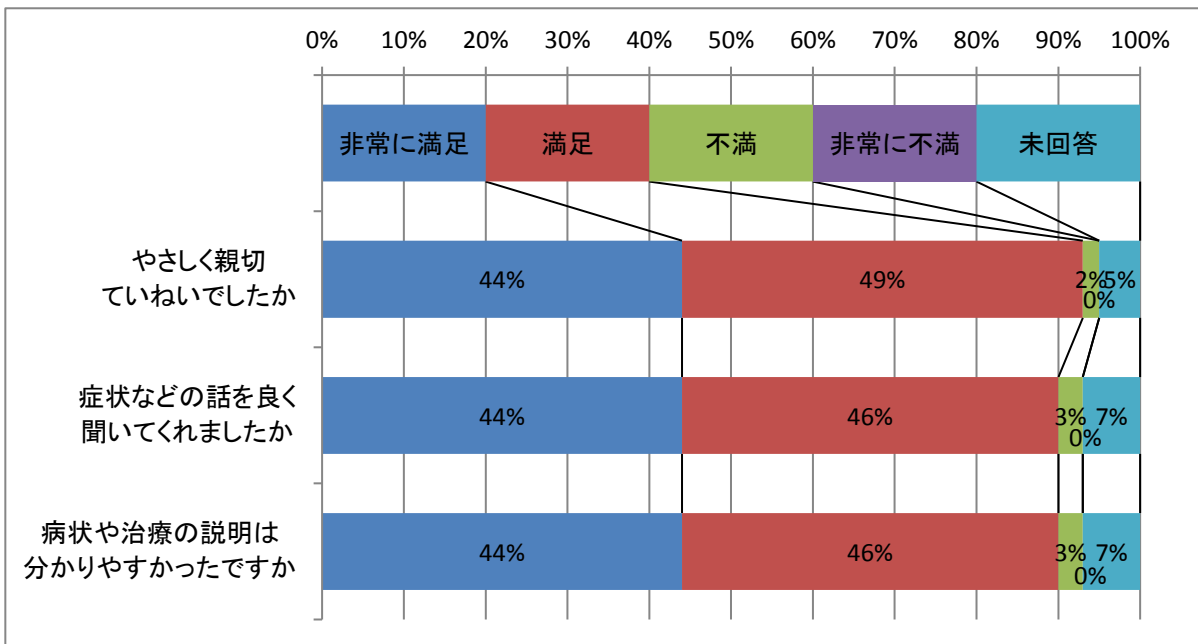
### 《外来患者》



#### 【結果】～外来での医師についての設問について

「やさしく親切ていねい…」 「症状などの話を良く聞く…」の「非常に満足」と「満足」の合計は、75%～78%であり、「病状や治療の説明…」の「非常に満足」と「満足」の合計は73%である。すべての設問についての「不満」と「非常に不満」の合計は、14～18%である。

### 《入院患者》



#### 【結果】～入院での医師についての設問について

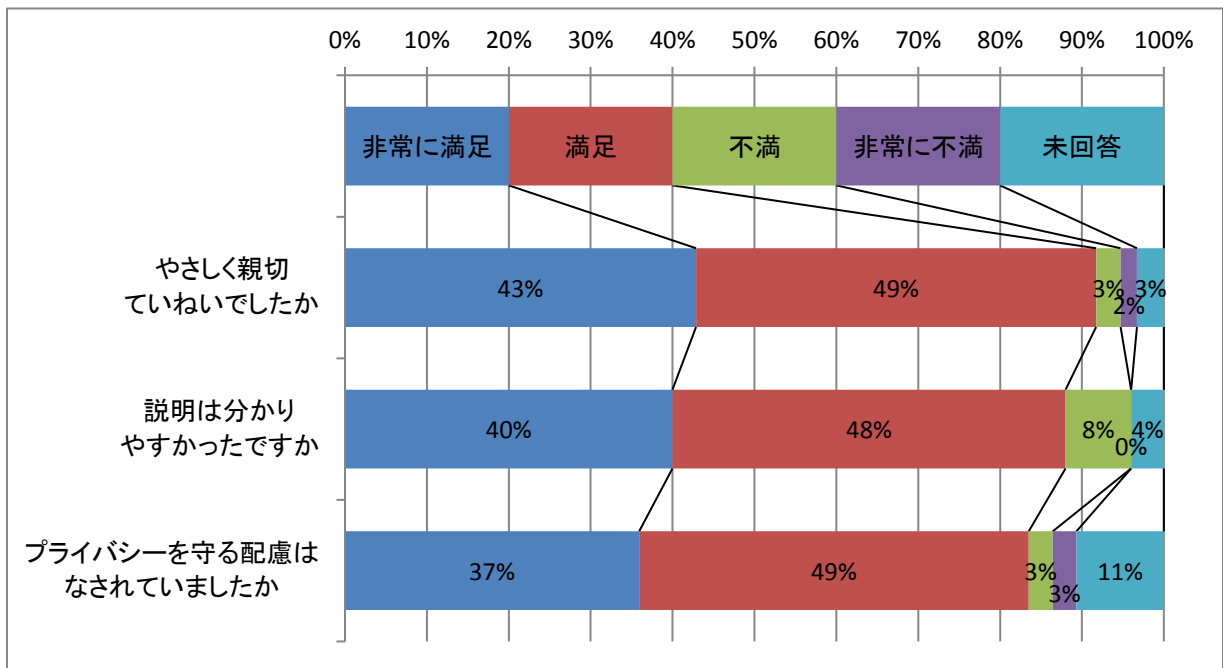
すべての設問についての「非常に満足」と「満足」の合計は90%を越えている。すべての設問で「不満」は2～3%であり、「非常に不満」は0%であった。

### 《前回(H25年)との比較》

医師についてのすべての設問において、入院での満足度が前回より7～14%上昇している。反面、外来での満足度は8～10%低下している結果となった。

## 7. 看護師について

### 《外来患者》

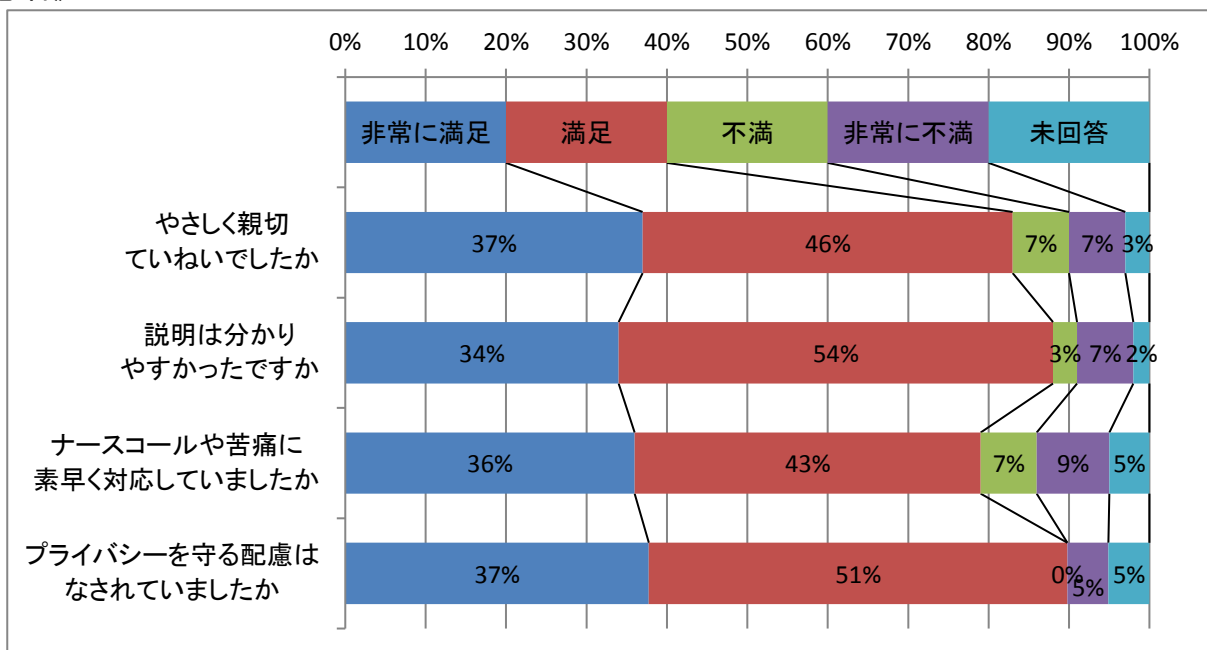


#### 【結果】～外来での看護師についての設問について

すべての設問で「非常に満足」と「満足」の合計は85%を越え、やさしく親切ていねいで90%を越えている。

「不満」と「非常に不満」の合計はすべての設問に対して6～8%である。

### 《入院患者》



#### 【結果】～入院での看護師についての設問について

看護師についてのすべて設問で「非常に満足」と「満足」の合計は79%～88%である。

「不満」と「非常に不満」の合計は5%～16%である。

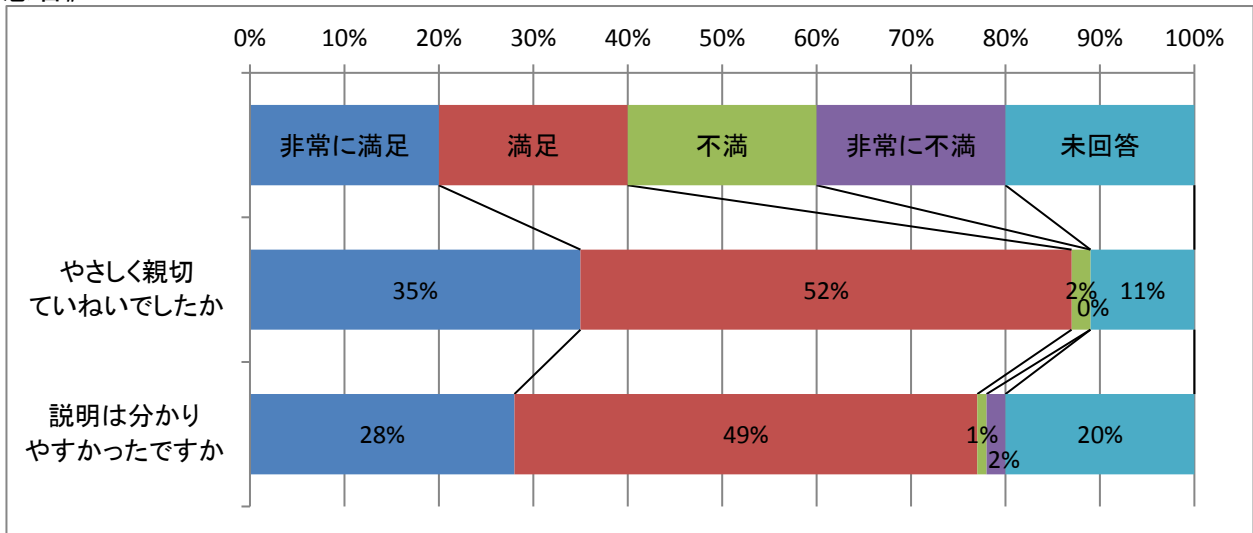
### 《前回(H25年)との比較》

看護師についての設問において、外来での満足度が前回より6～11%上昇している。

入院での満足度は、「説明の分かりやすさ」「プライバシーの配慮」で前回より4～6%上昇し、「やさしく親切ていねい」「ナースコールや苦痛に素早く」は、前回とほぼ同様の結果である。

## 8. 医師・看護師以外の職種について

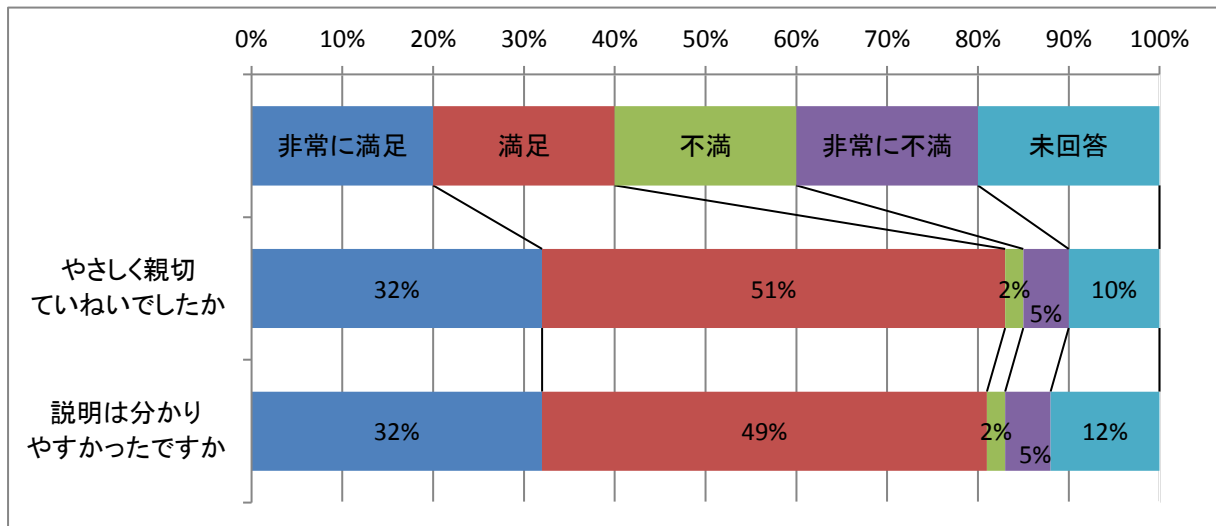
《外来患者》



【結果】～外来での医師・看護師以外の職種についての設問について

「やさしく親切ていねい…」の「非常に満足」と「満足」の合計が87%であり、「説明の分かりやすさ」の「非常に満足」と「満足」の合計は77%である。不満は2～3%である。

《入院患者》



【結果】～入院での医師・看護師以外の職種についての設問について

二つの設問の「非常に満足」と「満足」の合計は81%～83%である。「不満」と「非常に不満」の合計は7%である。

《前回(H25年)との比較》

医師・看護師以外の職種の設問では、外来の満足度の「やさしく親切丁寧…」は前回より5%上昇し、「説明の分かりやすさ」は、ほぼ同様の結果である。入院では、7～11%低下している。

## 9. 医師・看護師以外で不満を感じた職種

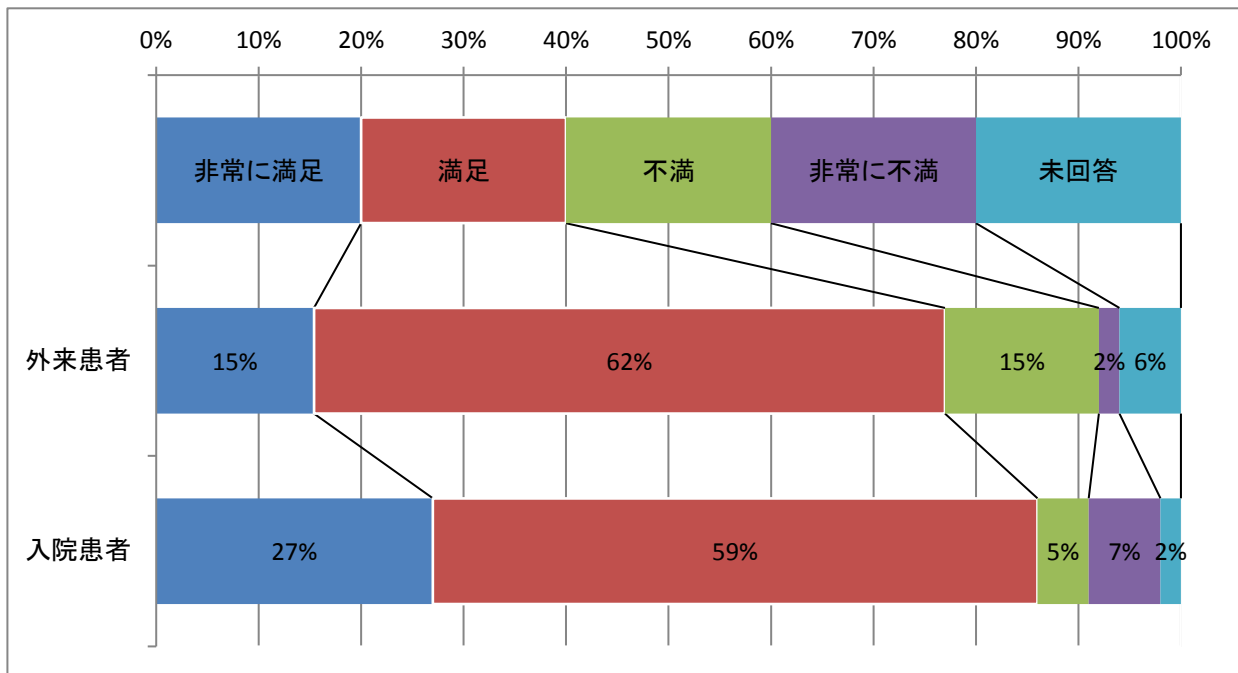
満足と評価をしているが、不満を感じた職種に記載があったのは中央受付・事務員・リハビリで各1名である。不満と評価して記入があったのは、透析技士の1名である。

《前回(H25年)との比較》

満足と評価しているが、職種の記載があったのは3%であった。

不満と評価し、その職種の記載があったのが、前回10%から今回1%に低下している。

## 10. 総合評価



### 【結果】～総合的な満足度評価

「非常に満足」と「満足」の割合が、外来で77%、入院で86%である。

「非常に不満」と「不満」の割合が、外来で17%、入院で12%である。

### 《前回(H25年)との比較》

総合的な満足度は、外来では前回と同様の結果であり、入院では前回より8%上昇している。

総合的な不満足度は、外来では前回より3%上昇し、入院では前回より4%低下している。

### 《まとめ》

- ・医師についてのすべての設問においては、入院での満足度が前回より7～14%上昇している。反面、外来での満足度は8～10%低下している結果となった。
- ・看護師についての設問においては、外来での満足度が前回より6～11%上昇している。入院での満足度は、「説明の分かりやすさ」「プライバシーの配慮」で前回より4～6%上昇し、「やさしく親切ていねい」「ナースコールや苦痛に素早く」は、前回とほぼ同様の結果である。
- ・医師・看護師以外の職種の設問では、外来の満足度の「やさしく親切丁寧…」は前回より5%上昇し、「説明の分かりやすさ」は、ほぼ同様の結果である。入院では、7～11%低下している。
- ・総合的な満足度は、外来では前回と同様の結果であり、入院では前回より8%上昇している。総合的な不満足度は、外来では前回より3%上昇し、入院では前回より4%低下している。

これらの結果より、

病棟改築の終了に伴いまして、入院病棟の総合的な満足度が上昇していると考えられます。

また、一昨年前より看護課を中心にアドバイザーの指導により接遇を強化しておりますことから、看護課及び特に外来看護職員への満足度評価が上昇したと考えられます。



## 11. 「ご意見欄」にいただいた意見内容

### 【感謝・満足や激励の言葉】

- ・先生方には何も云う事はありません。皆さんとてもやさしくお話しやすいです。
- ・今後の治療計画の説明が良かった。
- ・担当の先生からやさしくていねいに分かりやすく説明ありました。ありがとうございました。
- ・担当の先生は優しく信頼できる方です。母に何か変わった事があるとすぐに連絡を下さり、安心しています。
- ・優しく声掛けもしてくれますし、体の状態もきちんと診てくれるのでとても有り難い。おかげでいつも笑顔でいてくれます。
- ・説明が非常に分りやすかったです。
- ・休日にも関わらず回診して下さいました。
- ・男の看護師さんのやさしく明るく、お話を下さるので、とても気持ちが明るくなります。これからもやさしくして頂きたいと思います。
- ・皆さん親切です。
- ・低姿勢で話しかけてくれて安心感があつた。
- ・皆さん一時と比べると親切です。
- ・放射線の受付はとても感じが良い。
- ・色々なことで回って来たとき、色々談話してくれて助かりました。
- ・全体的に医者・看護師によくして頂きました。
- ・以前入院のときは嫌な思いをしたけど、今回は皆良くしてくれて変わったなと思いました。
- ・色々なことに対処してくれますし、質問にもていねいに答えてくれるのでとても有り難いです。ずっと変わらずにいて下さい。
- ・聞き取りやすくていねいでした。
- ・事務の方は廊下ですれちがってもよく一礼し感じが良い。
- ・耳が悪いのですが、聞き取りやすく分りやすかったです。
- ・職員の皆さんが明るくなった気がします。
- ・市立病院がなかったら困ります。頑張ってください。
- ・訪問看護のお世話になっております。どの方も親切で的確な対応をして頂き、とてもありがたいです。本当にありがとうございました。
- ・接遇の教育がされていて、皆さん挨拶もして下さいし、親切です。また病院は清潔でとても気持ちが良いです。
- ・うまく言えませんが、色々なことを私達患者側をお願いするように声を掛けてくれるので、素晴らしいスタッフだと思いました。数十年前とは随分変わったと思います。
- ・大変良くして頂きありがとうございました。
- ・皆さん一生懸命仕事をしてくれると云っています。
- ・やさしく、親切にして頂きました。ありがとうございました。

### 【ご要望やご不満】

- ・症状をよく聞いてくれなかったし、説明が良くわからなかった。
- ・自分は偉いと思っている人がいる。針を抜いてくれと言ってもきちんと刺したので抜かないと言う。
- ・患者に対して気配りが無い。
- ・名前を大きな声で呼ばないでほしい。
- ・外来はとても親切ですが、病棟に数名態度の悪い人がいる。
- ・患者の血管を理解していない。

- ・やさしく親切な人もいます。その人によって違いが大きい。とても不満な時もありました。
  - ・皆さんとても優しく対応して頂いており、感謝しております。ただ、一部の助手さんが挨拶もしてくれないし、何か頼もうとしても頼みづらいです。一部の人により、病院全体の評判が悪くなるということは残念です。
  - ・中待合室というのは、他の患者さんと医師の話す声が筒抜けで、プライバシーなんてまるでない。→改善が必要。どうしてあのような設計になったの？
  - ・他の患者さんへの対応も聞こえて来る(待合室で)声は親切なものとは思えなかった。もうちょっと言い方があると感じた。ていねいな対応ではなく、理解されるのは困難と。最後は後がつかえていると直接言われていた。
  - ・いざの時が不安です。医師の体制など考えた方が良くと思います。
  - ・仕事を休んで行ったが、医師は出張不在で代わる者がいなかった。忙しいでしょうが、力量があり、患者を思いやる医師・スタッフの確保又は教育を節に願います。
  - ・もう少し患者の話を聞いてほしい。
  - ・院内の通路で松葉杖で歩いていた際に杖が滑って転倒、通路は拭き掃除途中でぬれていたもの。改善はされたようだが、病院内そのような危険性を最初から予防することが出来なかったのか。
  - ・現在3階の入院病棟にいますが、病室に入ったりする時など、もっと声を掛けてほしい。
  - ・先日、面会に行ったら、便臭があり、病衣まで汚れていました。トイレに移動して手伝って貰おうとブザーを押したが誰もきません。入浴の日でしたが、その間看護師・助手も出入りしていても放置はたまたまなのか、気配りをお願いしたい。検査を実施していても結果を教えて頂いていない。検査データや結果の説明がほしい。
  - ・看護師私語がすごい。
  - ・自分より立場が下な者に対して威張る。お局様的な人やそれに取り入ろうとする者、情けない。患者家族と大口論するなど論外である。影でドクターの処方箋に文句を言うナースもいてまよ。
  - ・血圧測定は高齢者には不要なようでした。
  - ・心電図検査のベッドが昇降しない。手すりもない。ベッドへの移乗が毎度大変です。レントゲンは技師さんが手伝ってくれて助かります。
  - ・整形の休みが突然すぎる。電話で聞いたら教えてほしい。
  - ・エレベーター夜は1機にしても良いのでは？
  - ・その時によって、不満があります。
  - ・入院の際でも患者が病院への同意書等書かせますが、病院関係者(全て)において不満を持てば文句もでます。ナースステーション看護師の忘れた対応等あり得ないのでは？患者に対する対応から見直してほしい。不親切すぎる。(一部)
  - ・トイレ・洗面所のペーパーが、入れすぎで使用時下から取り出す力のない老人には無理。
  - ・納税者に対しての市民サービス意識が不足している。
  - ・下記委員会はどのようなメンバーなのか。患者のアンケートなど恥ずかしくないのか。ナースの名札を裏返しにしてかくしている。自分の仕事に自信がないのか。全てにおいて服装が乱れていると仕事が荒れてくる。上席者責任者の影が見えない。上席者はこまめに見て回りナースを監視するのではなく、良い点を探し褒めることが肝要。当院の不評は他市町からも聞こえていますよ。
- \* 上記のご意見は、一部個人が特定されるものなどを除き掲載しています。感謝の言葉やご満足の言葉を励みとさせていただき、ご要望やご不満については、今後の改善に向けて努力し、市民の皆様に満足していただける病院をめざして参ります。

ご意見やご要望を伺い、ご満足いただける病院となるよう努めたいと思います。  
是非、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

\* 患者さんご自身について○をつけて下さい。（代理の方は患者さんについてお答え下さい）

性別	1. 男性    2. 女性
年齢	～10代    ・20代    ・30代    ・40代    ・50代    ・60代    ・70代    ・80代～
受診科	内科・整形外科・外科・泌尿器科・皮膚科・小児科・眼科・耳鼻科・透析・健診
* 今日の受診は予約ですか？	1. はい    2. いいえ
* 受付から医師の診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？	・ 30分以内    ・ 30分～1時間    ・ 1～2時間    ・ 2～3時間    ・ 3時間以上

\* 下記の質問について 4 3 2 1 のいずれかに○をつけて下さい。

		非常に満足	満足	不満	非常に不満
* 医師について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	症状などの話をよく聞いてくれましたか？	4	3	2	1
	病状や治療の説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	・ 具体的なお意見をお聞かせ下さい。				
* 看護職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	プライバシーを守る配慮はなされていましたか？	4	3	2	1
	・ 具体的なお意見をお聞かせ下さい。				
* 他の職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	どちらかの問いに2～1をつけた方は、どの職員に不満を感じましたか？				
	・ 中央受付・事務員・検査・放射線・薬剤・リハビリ・栄養・透析技士・その他（        ） ・ 具体的なお意見をお聞かせ下さい。				
全体	* 当院を総合的に評価すると満足していますか？	4	3	2	1
		非常に満足	満足	不満	非常に不満

\* 当院へのご意見（設備・案内・接遇・その他）がございましたら下記にご記入下さい。

\* ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

\* 10月31日までにアンケート回収箱にお入れ下さい。

## 病院を利用された方にアンケートのお願い（入院）

調査票2

ご意見やご要望を伺い、ご満足いただける病院となるよう努めたいと思います。  
是非、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

\* 患者さんご自身について○をつけて下さい。（代理の方は患者さんについてお答え下さい）

性別	1. 男性    2. 女性
年齢	～10代    ・20代    ・30代    ・40代    ・50代    ・60代    ・70代    ・80代～

\* 下記の質問について 4 3 2 1 のいずれかに○をつけて下さい。

		非常に満足	満足	不満	非常に不満
* 医師について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	症状などの話をよく聞いてくれましたか？	4	3	2	1
	病状や治療の説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	・具体的なお意見をお聞かせ下さい。				
* 看護職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	ナースコールや苦痛に素早く対応していましたか？	4	3	2	1
	プライバシーを守る配慮はなされていましたか？	4	3	2	1
	・具体的なお意見をお聞かせ下さい。				
* 他の職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	どちらかの問いに2～1をつけた方は、どの職員に不満を感じましたか？ ・中央受付・事務員・検査・放射線・薬剤・リハビリ・栄養・透析技士・その他（        ）				
	・具体的なお意見をお聞かせ下さい。				
全体	* 当院を総合的に評価すると満足していますか？	4	3	2	1
		非常に満足	満足	不満	非常に不満

\* 当院へのご意見（設備・案内・接遇・その他）がございましたら下記にご記入下さい。

\* ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

\* 10月31日までにアンケート回収箱にお入れ下さい。

## おわりに

今年度の「患者満足度調査」の結果につきましては、以上のとおりまとめさせていただきました。

今後、皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、安心して受診していただける診療体制のご提供と、更なる接遇の向上、及び療養環境の充実に努めてまいりたいと存じます。

今回の結果を前回調査結果(平成25年度)と比較しますと、病棟改築の終了に伴いまして、入院病棟の総合的な満足度が上昇しております。また、一昨年前より看護課を中心にアドバイザーの指導により接遇を強化しておりますことから、看護課全体及び特に外来看護師に於いては、満足度が上昇した結果となりました。

この調査結果を踏まえ満足していただける病院として、当院の理念である「市民に愛され、信頼され、選ばれる病院」となりますよう、病院職員が一丸となって取り組んでまいりますので、これからもご支援ご協力いただきますようお願い申し上げます。

最後に、ご診察、ご療養中にもかかわらず、本調査にご協力いただきました患者さん及び来院者の皆さまに心よりお礼申し上げます。

あかびら市立病院

業務サービス向上委員会