

患者満足度調査報告

● CS委員会

本年度も入院・外来において患者満足度調査を施行しました。病院を評価する指標としては、各疾患における診療実績（症例数、生存率など）が、まず思いつくかもしれませんが、実際に病院を利用された患者さんの満足度も、大切な評価の指標と考えます。たとえ結果が良かった（病気が良くなった）としても、温かみのない言葉、態度による受付、検査、診察、看護であれば、どうでしょうか。

患者さんの声を真摯に受け止め、今後の改善に役立てたいと思います。

入院調査

1. 調査の概要

- * 調査日：平成27年10月1日～31日 * 調査形式：質問紙（アンケート）形式と自由記入形式併用
- * 回答者数：427名 * 性別：男性223名・女性201名・無回答3名
- * 年齢：14歳以下14名・15歳以上39歳以下39名・40歳以上64歳以下112名・65歳以上258名・無回答4名

2. 集計結果

図1. 選んだ理由（入院）

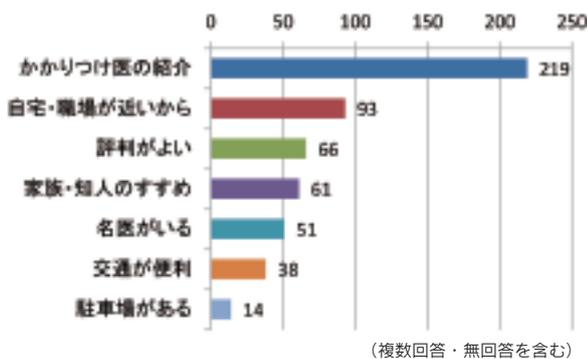


図2. 職員の印象・院内環境（入院）

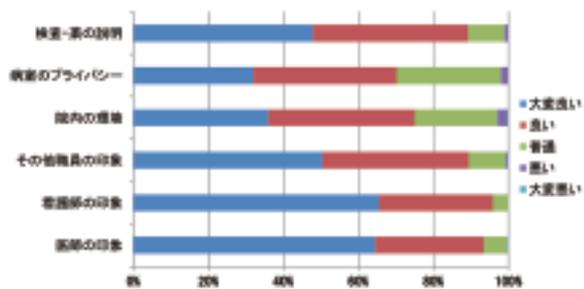
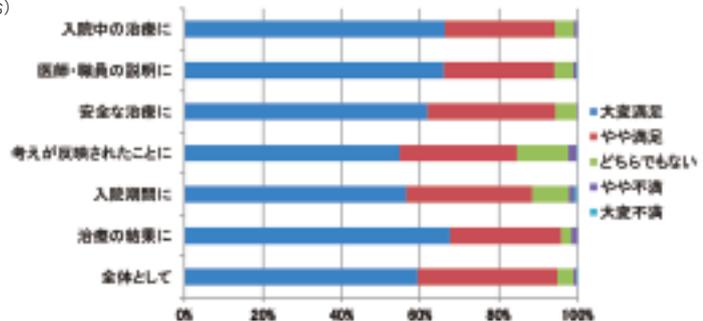


図3. 総合的な評価（入院）



3. 総評

図2「職員の印象・院内環境」に関してはすべての項目で「大変良い・良い」で70%を超えています。図3「総合的な評価」では、すべての項目で「大変満足・満足」で80%を超えています。例年通り概ね良い評価をしていただきました。

図1「選んだ理由」では、「かかりつけ医の紹介」が40%、「家族・知人の勧め」が11%と合わせて50%を超え、「評判が良い」も加えると60%を超えます。このことから、今、目の前にいる患者さんに、いかに丁寧、親切にすることが大切かが見えてきます。所在地や交通の便などよりも、人とのふれあいが必要なことがわかります。図2「職員の印象・院内環境」では、「病室のプライバシー」「院内の環境」の評価がやや低い傾向にあるようです。平成28年元旦から新病院に移行し、改善してきましたので、次回調査を楽しみにしたいと思います。図3「総合的な評価」も非常に高い評価をいただいています。これに甘えることなく職員一同精進していきたいと思っています。

自由記載に関しては、感謝の言葉を多くいただきました。しかし、入院での調査にも関わらず、外来の待ち時間が長いことへの記載が多くみられたことを強く受け止めたいと思います。

外来調査

1. 調査の概要

*調査日：平成27年10月14日 *調査形式：質問紙（アンケート）形式と自由記入形式併用

*回答者数：538名

*性別：男性241名・女性287名・無回答10名

*年齢：14歳以下5名・15歳以上39歳以下59名・40歳以上64歳以下192名・65歳以上276名・無回答6名

2. 集計結果

図4. 選んだ理由（外来）

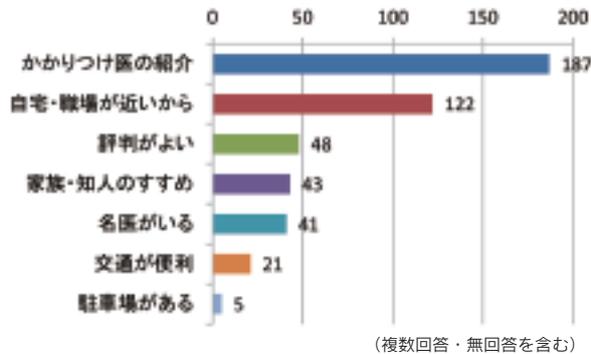


図5. 職員の印象・院内環境（外来）

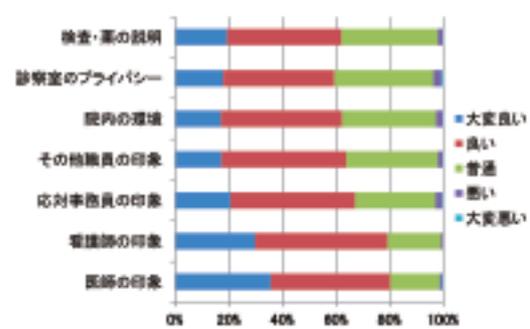


図6. 待ち時間調査

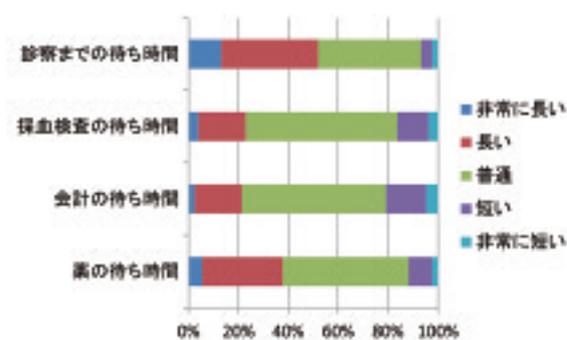
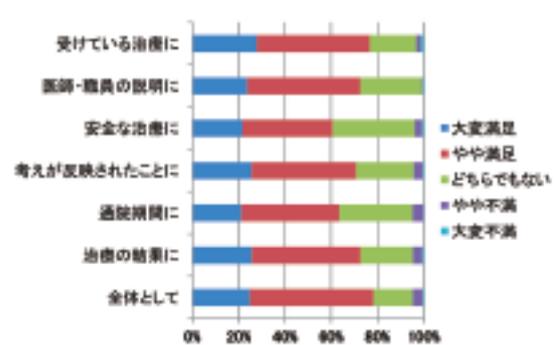


図7. 総合的な評価（外来）



3. 総評

図4「選んだ理由」が、入院調査とやや異なり、立地条件も重要な要因であることがわかります。しかし、「かかりつけ医の紹介」「家族・知人の勧め」「評判が良い」で63%を占めており、外来においても人との繋がりが一番大切なことがわかります。その他、図5「職員の印象・院内環境」図7「総合的な評価」など全ての項目で入院調査での評価を下回っていました。診察までの待ち時間が長いことが、大きく影響しているものと思われます（図6「待ち時間調査」参照）。

患者さんの数に比例して、待ち時間もどうしても長くなってしまいます。医師に対する印象は、入院調査の時とは異なり、大変良いと感じた方は、40%にも達していません。余裕を持った対応を行い、地域の人々との繋がりを大切にして多くの患者さんを受け入れるためにも、よくある一般的な病気の場合はかかりつけ医の先生にお願いし、専門性の高い病気や慢性疾患の場合は、かかりつけ医の先生と連携して診療にあたるようにしたいと思います。

平成28年1月から岡山済生会総合病院附属外来センターとして診療を開始しました。しかし、設備、職員ともにほとんど変わらずのスタートです。建物の改築、運用の改善もしていきますが、職員一人ひとりの細やかな対応を心がけたいと思います。

最後に

外来に関しては、厳しい評価と言えます。

しかし、自由記載の中には、感謝の言葉や励ましの言葉も多数いただいております。私たち職員一同、診療面だけでなく、その対応に関しても患者さんに満足していただけるように努力して参ります。

今回、調査に協力していただいた患者さんに心よりお礼申し上げます。誠にありがとうございました。

(文責 CS委員会 大澤 俊哉)