

患者満足度調査報告

本年度も入院・外来において患者満足度調査を実施しました。患者さん・かかりつけ医の先生方に選んでもらえる病院を目指すにあたり、大切な調査です。調査結果を真摯に受け止め、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28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：437名
- 性別：男性 191名・女性 241名・無回答 5名
- 年齢：14歳以下 29名・15歳以上39歳以下 54名・40歳以上64歳以下 112名
65歳以上 236名・無回答 6名

2. 集計結果

図1 選んだ理由(入院)

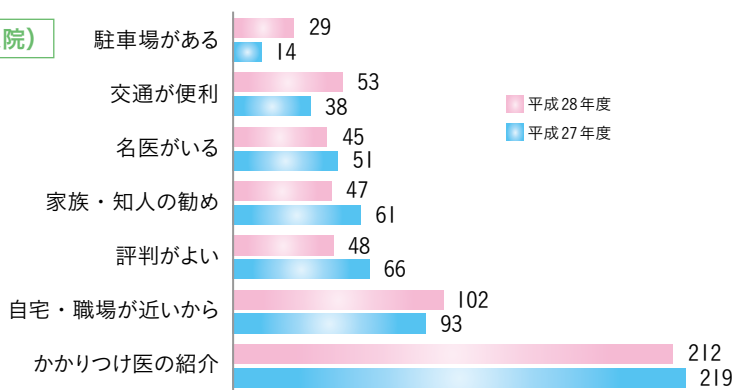


図2 職員の印象・院内環境(入院)

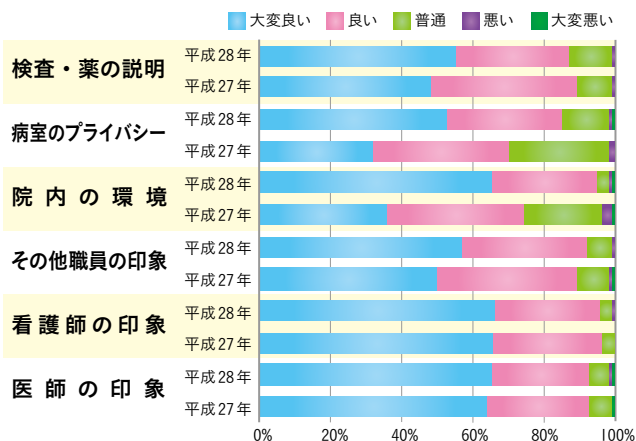
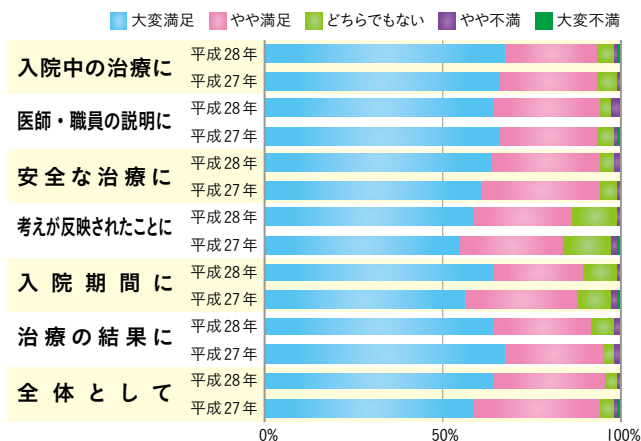


図3 総合的な評価(入院)



3. 総評(入院)

今回の調査は、国体町に岡山済生会総合病院が新築移転してから初めての患者満足度調査でした。新しい病院になった影響で、施設・設備・環境面にておおむね高評価をいただきました。図1「選んだ理由」では、「交通が便利」「駐車場がある」が前年度より明らかに増加しています。交通の便に関しては、岡山駅からは遠くなりましたが、自動車で来院される方には、駐車場が増えて便利が良くなったと感じていただけたものと思われま。また、図2「職員の印象・院内環境」では「医師・看護師・その他職員

の印象」に関しては前年度とほとんど変わらない結果でしたが、前年度低評価だった「院内の環境」「病室のプライバシー」が高評価に転じました。図3「総合的な評価(入院)」では、昨年度同様非常に高い評価をいただきました。自由記載に関しては、施設・設備へのお褒めの言葉が多く見られた反面、職員の態度・技術に対するお叱りも少なからずいただいております。建物が良くなっただけでなく、職員のレベル向上にも努めたいと思います。

外来 調査

1. 調査の概要

- 調査日：平成28年10月19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：494名
- 性別：男性 231名・女性 256名・無回答 7名
- 年齢：14歳以下 4名・15歳以上39歳以下 49名・40歳以上64歳以下 157名
65歳以上 272名・無回答 12名

2. 集計結果

図4 選んだ理由(外来)

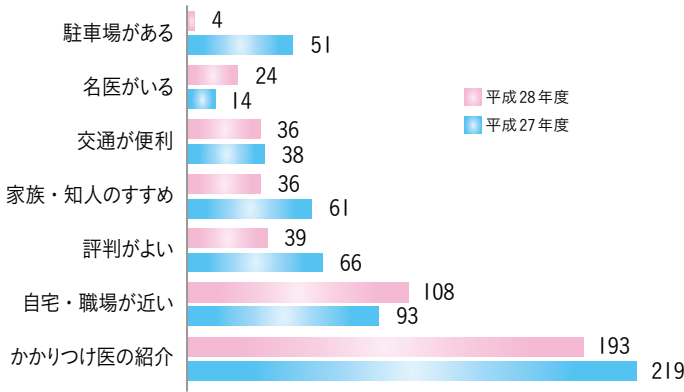


図5 職員の印象・院内環境(外来)

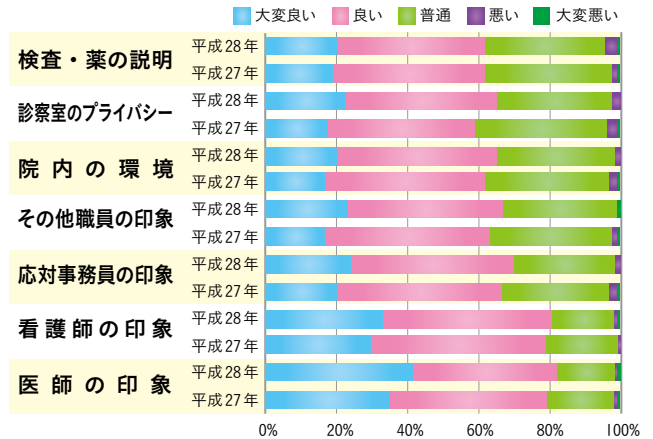


図6 待ち時間調査(外来)

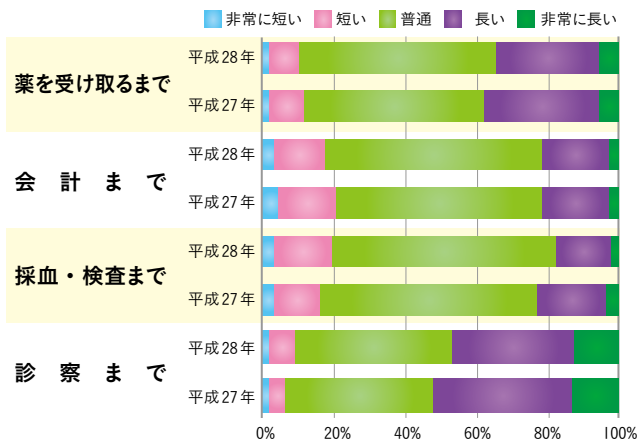
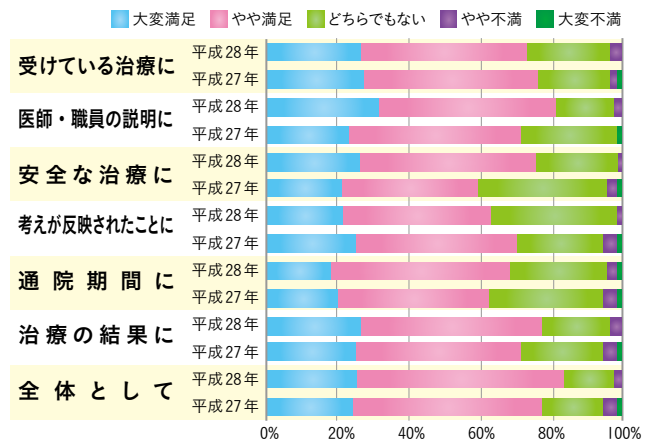


図7 総合的な評価(外来)



3. 総評(外来)

図4「選んだ理由(外来)」では、入院調査とは逆に、「交通が便利」「駐車場がある」が減少していました。立体駐車場の建て替えのため伊福町周辺での駐車が、難しくなったことが影響しているものと思われます。平成30年春には、健診センターとともに新立体駐車場が完成しますので、もう少しの辛抱をお願いするところです。図5「職員の印象・院内環境」では、前年度と大きな変化はありませんでしたが、外来センターの改築も進んでいますので院内環境に関しては、満足度を上げることができるものと考えています。しかし、入院調査に比べて、図7「総合的な評価」も含

めて明らかに満足度が低いことがわかります。自由記載に多く見られますが、やはり待ち時間が長いことに原因があるようです(図6「待ち時間調査」参照)。例年、待ち時間の長さが大きな問題になってはいますが、なかなか改善は難しいところです。人数を絞った完全予約制にできれば良いのですが、当院を希望して下さる患者さんも多く、また予約なしで受診される方も、まだまだ多いのが現状です。かかりつけ医の先生と役割分担を進めて、待ち時間の解消を図りたいと思います。

最後に

入院・救急診療に特化した岡山済生会総合病院、専門外来を中心とした岡山済生会総合病院附属外来センターともに、施設・設備の充実を図ってきました。患者さんの満足度も上がってきているのを実感しています。今後は、職員の教育、病院のさまざまな運用を見直し、より患者さんに満足していただける病院を目指したいと思います。

(文責 CS委員会 大澤 俊哉)