

平成
29年度

患者満足度調査報告

本年度も岡山済生会総合病院において入院患者さん、附属外来センターにおいて外来患者さんの満足度調査を実施しました。調査結果を真摯に受け止め、患者さんに満足していただけるように、改善してまいります。

入院調査

1. 調査の概要

- ◆ 調査時期：平成29年11月
- ◆ 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：303名
- ◆ 性別：男性 157名・女性 144名・無回答 2名
- ◆ 年齢：14歳以下 16名・15歳以上39歳以下 25名・40歳以上64歳以下 69名・65歳以上 190名・無回答 3名

2. 集計結果

図1 選んだ理由

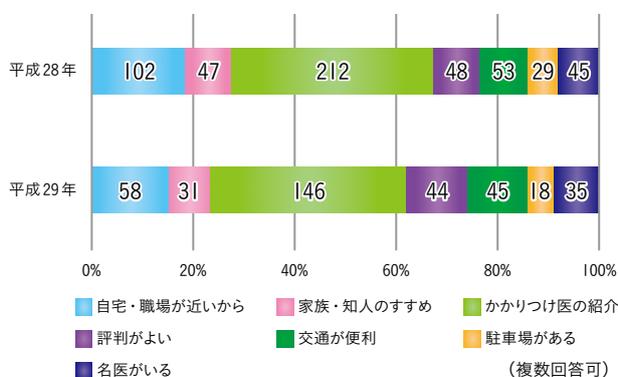


図2 職員の印象・院内環境

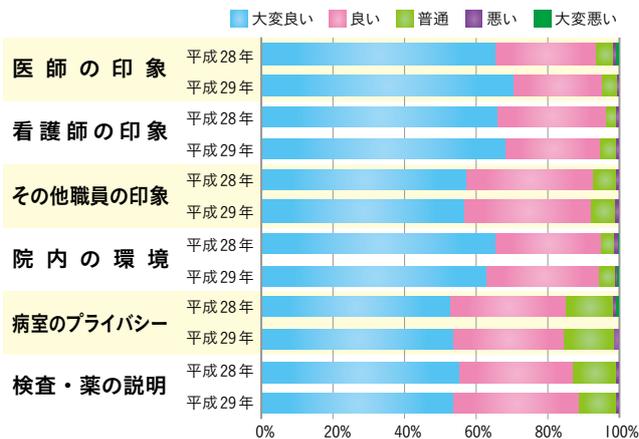


図3 総合的な評価

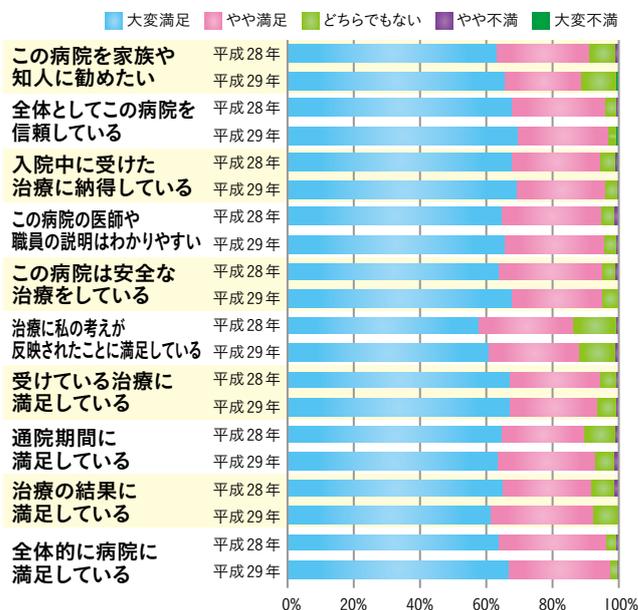
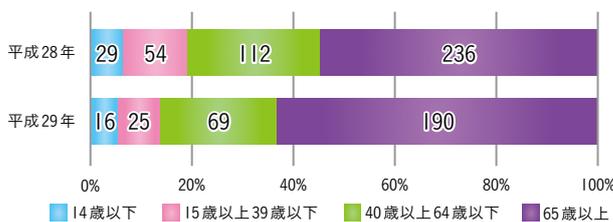


図4 回答者の年齢構成



3. 総評

国体町に移転して2回目の患者満足度調査となりました。昨年は、病院が新しくなったために施設・設備・環境面において、移転前よりかなり高い評価をいただきました。今回は、施設・設備・環境面においては昨年と大きな差は認めませんでした。図1「選んだ理由」に関しては、相変わらず「かかりつけ医の紹介」によるものが多く、「評判がよい」の比率も増加していました。一方、「自宅・職場が近いから」の比率が下がり、「交通が便利」が昨年よりさらに増加しています。少々遠くても評判がよい、交通の便、駐車場が整備されている病院が選ばれることがわかりました。

図2「職員の印象・院内環境」、図3「総合的な評価」では、おおむね高い評価ですが、まだ、「悪い」「大変悪い」も少数ありました。自由記載ではお褒めのことばが、多くなったことが感じられました。今回の調査の特徴は、回答者数が437名から303名と大幅に減ったこととその年齢構成も高齢者の比率が高くなったことにあります。短い入院期間ではありますが、高齢の患者さんの心に寄り添い、満足していただけるように努力したいと思います。

外来調査

1. 調査の概要

- ◆ 調査日：平成29年11月22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：414名
- ◆ 性別：男性 187名・女性 223名・無回答 4名
- ◆ 年齢：14歳以下 2名・15歳以上39歳以下 37名・40歳以上64歳以下 116名・65歳以上 257名・無回答 2名

2. 集計結果

図5 選んだ理由

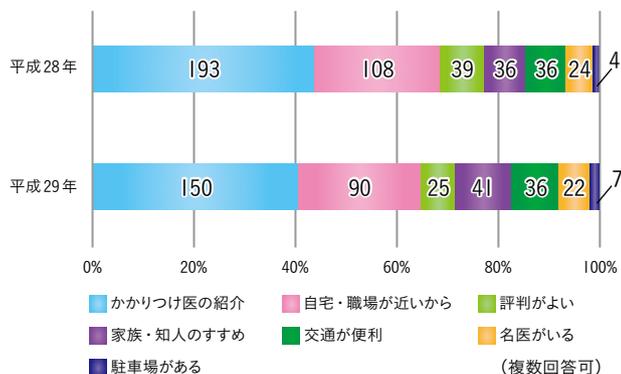


図7 待ち時間調査

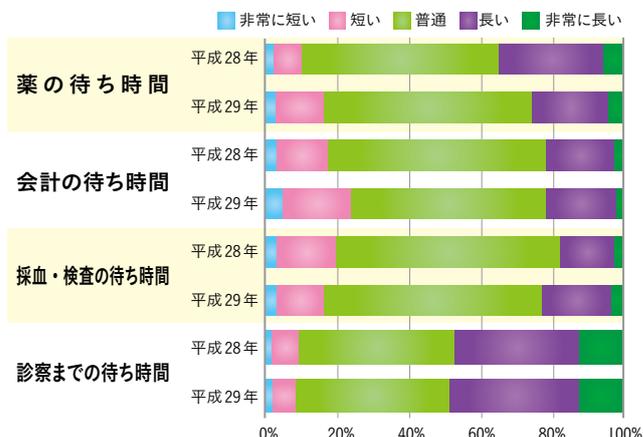


図6 職員の印象・院内環境

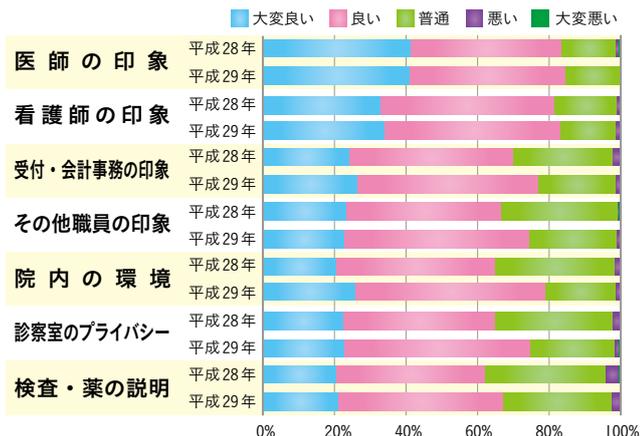
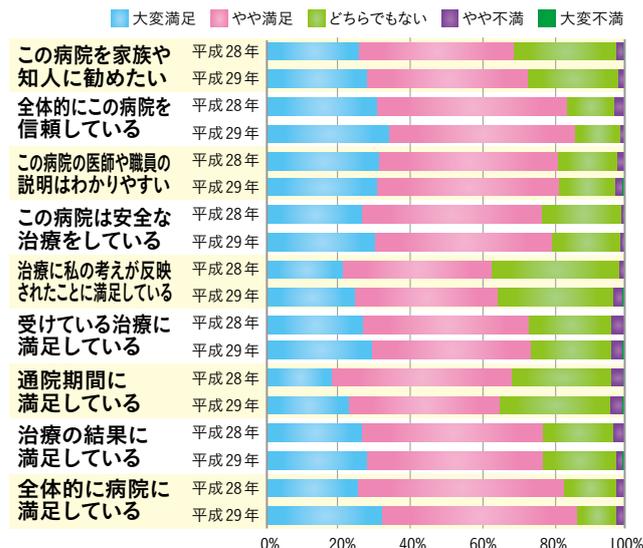


図8 総合的な評価



3. 総評（外来）

図5「選んだ理由」では、「交通が便利」「駐車場がある」の評価が低くなっています。この春の立体駐車場のオープンに期待したいところです。図6「職員の印象・院内環境」では、外来センターの改築も進み、「院内の環境」「診察室のプライバシー」は昨年より明らかに高評価となっています。図7「待ち時間調査」では、「会計の待ち時間」「薬の待ち時間」には、明らかな改善傾向がみられましたが、「採血・

検査の待ち時間」「診察までの待ち時間」は、さらに評価が下がっています。図8「総合的な評価」において入院調査より明らかに低評価なのは、「診察までの待ち時間」が長いことにありそうです。当然のことですが、診察開始時間をきちんと守り、できれば前日には予約患者さんの予習を行い、少しでも待ち時間の減少に努めたいと思います。

最後に

入院・救急と外来診療を分離して2年経過しました。施設・設備の面では、少しずつ高評価がいただいているようです。今後は、体制・システムなど運用による改善と、職員一人ひとりが患者さん一人ひとりに丁寧に対応し、満足していただける病院になることをお約束します。

(CS委員長 大澤 俊哉)