

# 令和2年度 西尾市民病院 患者満足度調査 結果報告書

患者満足度調査にご協力いただき、ありがとうございました。

患者満足度調査は、今後のより良い医療サービスの向上に役立てるため、当院への評価や意見などを調査し、問題点を把握し、患者サービスの改善を図ることを目的として実施しています。

今回の調査結果を踏まえ、より一層サービスの向上に取り組み、患者さんにご満足いただける病院を目指して努力してまいります。



## 1 実施状況

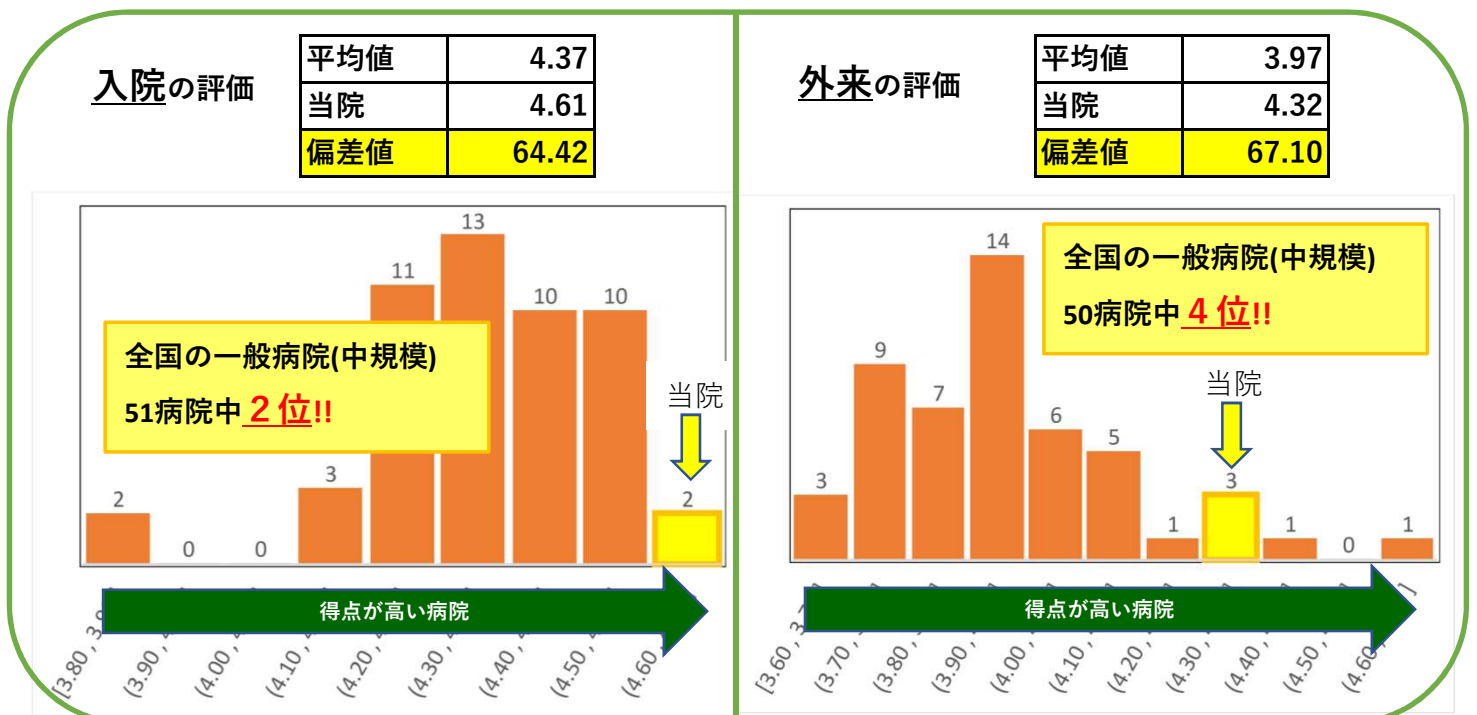
	入院患者さん用	外来患者さん用
調査期間	8月～11月の全退院患者	10月14日～26日
調査方法	手渡しによる調査票の配布 回収箱による回収	手渡しまたは調査票設置による調査票の配布 回収箱による回収
設問内容	属性、病棟の環境、入院中の食事、職員、全体的なことなど 計15問	属性、設備、環境、外来診療、職員、全体的なことなど 計15問
回収数	441	266

## 2 調査結果

今年度より、(公財)日本医療機能評価機構の患者満足度調査支援システムを利用し、同規模の他の病院と調査結果の比較ができるようになりました。当院の他病院との比較結果を掲載します。

- ・比較対象：一般病院（中規模：200～499床）
- ・比較調査対象病院数：入院患者満足度調査 51、外来患者満足度調査 50
- ・以下の値は、「無回答」、「利用なし」を除く各項目の満足度の回答点数の平均値を算出したもの  
(とても満足：5点、やや満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点の5段階の得点平均)

### (1) 調査項目1～10の総合平均



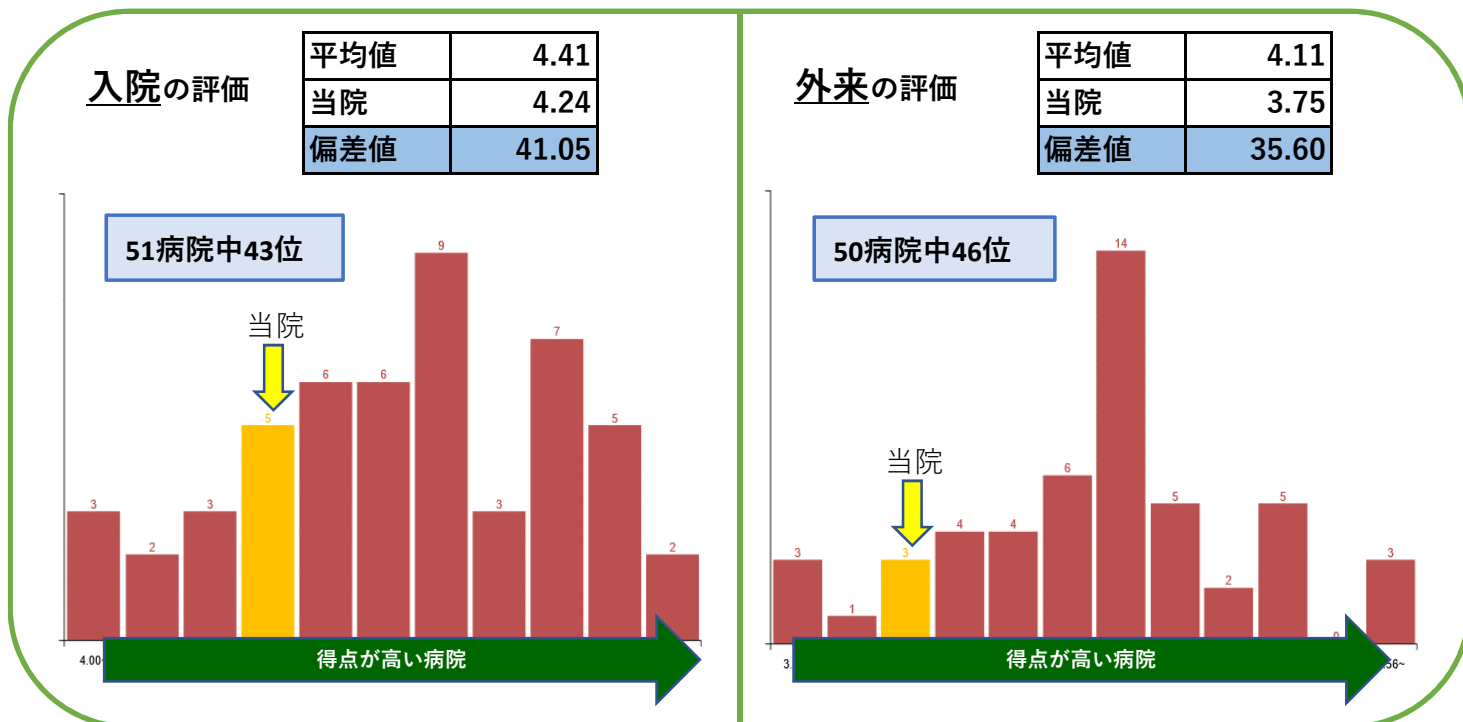
(2) 調査項目1～10の詳細

満足度の高かった項目

満足度の低かった項目

入院の評価			外来の評価		
調査内容	当院の平均	偏差値	調査内容	当院の平均	偏差値
1.医師による診察・治療内容	4.70	58.13	1.診察までの待ち時間	3.68	67.27
2.医師との対話	4.70	59.44	2.診察時間	4.26	70.50
3.看護師の対応	4.75	58.82	3.医師による診察・治療内容	4.43	62.27
4.事務職員の対応	4.60	61.90	4.医師との対話	4.50	63.33
5.その他のスタッフの対応	4.61	60.00	5.看護師の対応	4.54	65.26
6.痛みや症状を和らげる対応	4.68	62.08	6.事務職員の対応	4.50	69.09
7.精神的なケア	4.68	63.91	7.その他のスタッフの対応	4.38	64.80
8.プライバシー保護の対応	4.59	63.50	8.痛みや症状を和らげる対応	4.27	67.20
9.病室・浴室・トイレなど	4.57	64.80	9.精神的なケア	4.39	71.25
10.食事の内容	4.21	65.22	10.プライバシー保護の対応	4.28	65.42
11.安全面への配慮	4.60	他病院との 比較なし	11.清掃の状況	4.32	他病院との 比較なし
12.要望や苦情への対応	4.55		12.トイレの清潔度・使いやすさ	4.16	
13.身の回りのお世話	4.74		13.案内表示や掲示	4.16	
14.職員間の連携	4.52		14.駐車場の使いやすさ	3.72	

(3) 総合評価 (当院を親しい方にすすめようと思えますか?)



(4) 総評

今回の調査結果について、入院及び外来どちらも、同規模の他の病院に比べて総合評価（当院を親しい方にすすめようと思えますか？）は低くなりましたが、個別の調査項目については、すべての項目において調査に参加した全国の一般病院（中規模）の中で入院の評価2位、外来の評価4位ととても高い評価となりました。このような差が出た原因については、来年度に行う満足度調査の中で調べていきたいと考えています。

個別の項目の中では、入院の評価は「食事の内容」が最も低い結果でした。入院中の食事は治療食のため、大きく変えることは難しいですが、少しでも患者さんにご満足いただける食事となるよう、メニューの工夫等してまいります。また、外来の評価は「診察までの待ち時間」が最も低くなりました。今年度行った待ち時間調査では、平均待ち時間が18分であり、昨年度より3分改善しました。今後も待ち時間短縮に向けて努力し、待ち時間が長くなりそうな場合は患者さんに声掛けを行うなどしたいです。

今回の調査でいただいたご意見については、関係部署と情報共有し、少しでも改善につなげていきます。これからも問題点を把握し改善活動を行うことによって、患者さんにとってより良い病院にしていけるよう職員一同努力してまいります。