

令和4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19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	305	240

2 調査結果

(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、令和2年度より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。

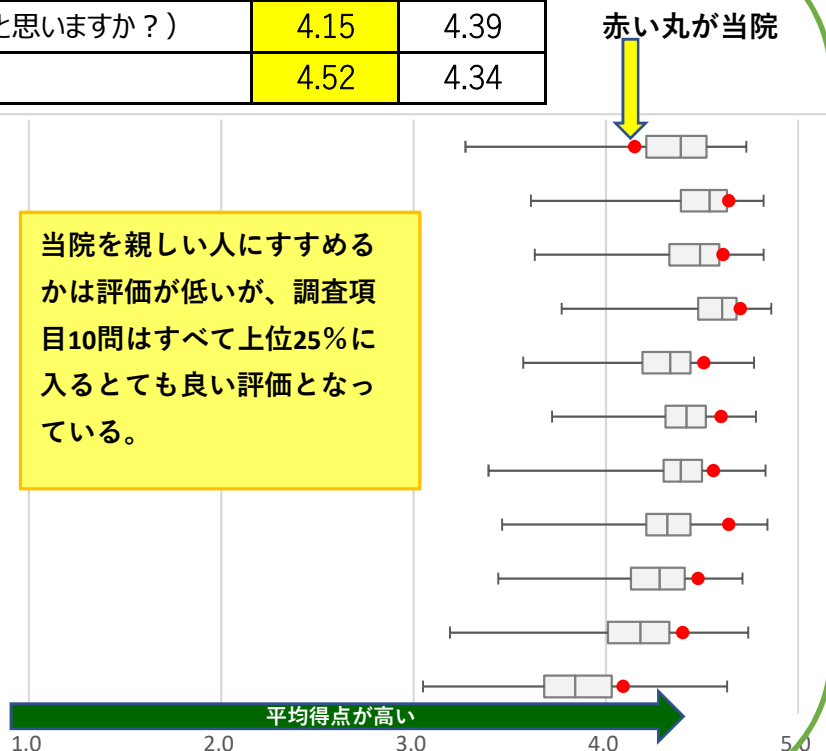
- ・比較調査対象病院数：入院患者満足度調査182、外来患者満足度調査171（回答数50以上の病院が対象）
- ・以下の値は、「無回答」、「利用なし」を除く各項目の満足度の回答点数の平均値を算出したもの
（とても満足：5点、やや満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点の5段階の得点平均）

(1) 入院の評価

	当院	中央値
総合評価（当院を親しい方にすすめようと思いますか？）	4.15	4.39
調査項目10問の総合平均	4.52	4.34

総合評価 (N=182)	150位
医師による診療・治療内容(N=170)	36位
医師との対話(N=180)	36位
看護師(N=176)	28位
事務職員(N=152)	25位
その他のスタッフの対応(N=153)	12位
痛みや症状を和らげる対応(N=151)	19位
精神的なケア(N=151)	6位
プライバシー保護の対応(N=174)	20位
病室・浴室・トイレなど(N=172)	26位
食事の内容(N=175)	28位

当院を親しい人にすすめるかは評価が低いが、調査項目10問はすべて上位25%に入るととても良い評価となっている。



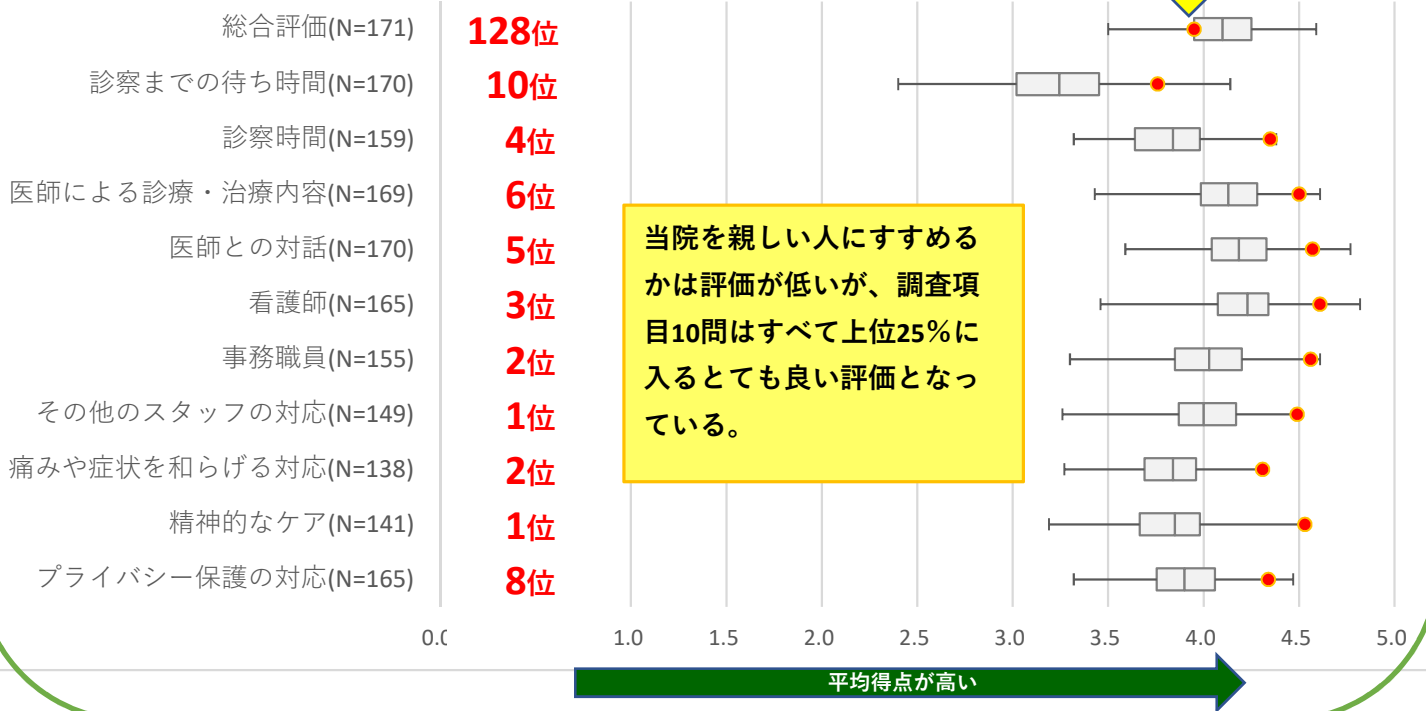
【グラフの見方】

- ・赤い丸が「はこ」より左にある場合：全体の上位75%以内に含まれない。改善すべき課題。
- ・赤い丸が「はこ」より右にある場合：全体の上位25%以内に位置している。とてもよい。
- ・赤い丸が「はこ」の中にある場合：縦線より左...全体の上位50~75%に位置している。どちらかという課題。
縦線より右...全体の上位25~50%に位置している。やや良い。

(2) 外来の評価

	当院	中央値
総合評価（当院を親しい方にすすめようと思いますか？）	3.95	4.10
調査項目10問の総合平均	4.40	3.93

赤い丸が当院



(3) 総評

今回の調査結果について、入院及び外来どちらも、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いますか？）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病院の中で平均点が上位25%以内に入るととても高い評価となりました。これは、昨年度の調査と同じ傾向となりました。

なぜこのように「総合評価」と「個別の調査項目の評価結果」に差が生まれるのか、令和3年3月にアンケートを行った結果、①近隣に設備等の充実した3次救急の病院がある、②病院の選択は個人の価値観によるものなので、人にはすすめない、③当院の利用に不満がある、などのご意見をいただきました。

個別の項目の中では、入院の評価は「食事の内容」が最も平均点が低い結果でした。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、外来の評価は平均点・順位ともに「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、予約患者の平均待ち時間が17分であり、令和3年度より2分平均待ち時間が長くなってしまいました。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。

今回の調査では特に、外来の個別の調査項目10項目すべてが、調査に参加した他病院（171病院）の中で平均点が上位10位に入るととても良い結果となりました。中でも「精神的なケア」及び「その他のスタッフの対応」については、調査に参加した全病院の中で1位となっております。

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。