

名寄市立総合病院

令和元年度患者満足度調査結果報告書

令和元年度患者満足度調査概要

1. 調査目的

患者満足度調査を定期的実施、当院で提供している医療サービス・接遇・対応及び施設・設備等について患者の意見を把握して、必要な改善を行い、質の高い医療の提供に努めることを目的とする。

2. 実施期間

外来 令和元年10月15日(火)～18日(金)、21日(月)の5日間

入院 令和元年10月 1日(火)～28日(月)の間

3. 調査対象

外来 調査実施期間に来院した患者さん

(救急外来患者、救急車等の重症患者除く)

入院 一般病棟入院患者さんで実施期間中に退院する患者さん

(重症患者及び認知症患者を除く、子供が入院している場合は保護者へ依頼)

4. 調査票の配布方法

外来 診療を終えた患者さんについて④番計算窓口付近で配布

入院 各病棟にて配布(人工透析室、救急診察室、手術室は除く)

5. 記入方法

外来 1階エントランスホールの記載場所を設置し記入

入院 病室等で記入

6. 回収方法

外来 1階エントランスホールの記載場所に回収箱を設置し、投函していただく(2ヶ所)

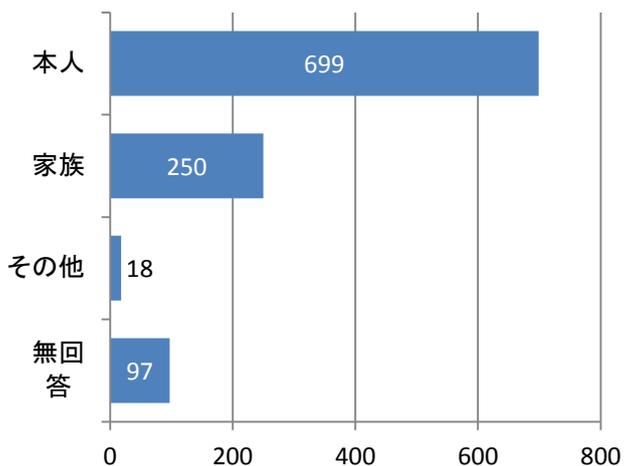
入院 各病棟ナースステーションに回収箱を設置し、投函していただく(6ヶ所)

7. 配布・回収数

外来	外来実人数	配布数	配布率	回収数	回収率
	4,048	1,077	26.6%	1064	98.8%
入院	退院患者数	配布数	配布率	回収数	回収率
	519	183	35.3%	113	61.7%

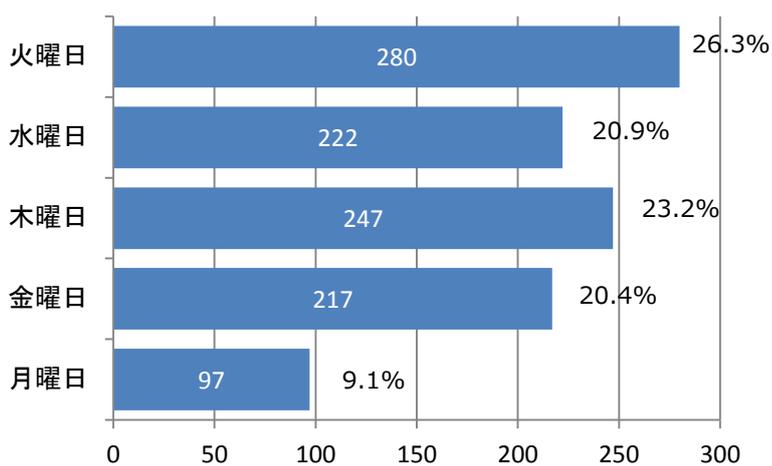
回答者

n=1,064



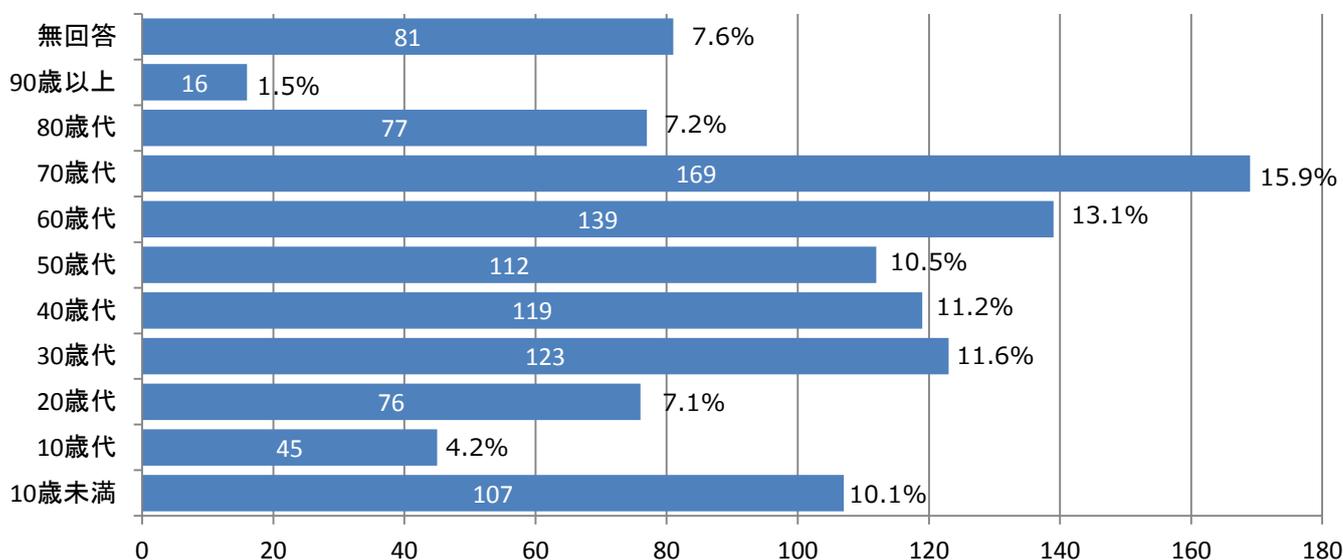
受診曜日

n=1,063



年齢構成

n=1,064



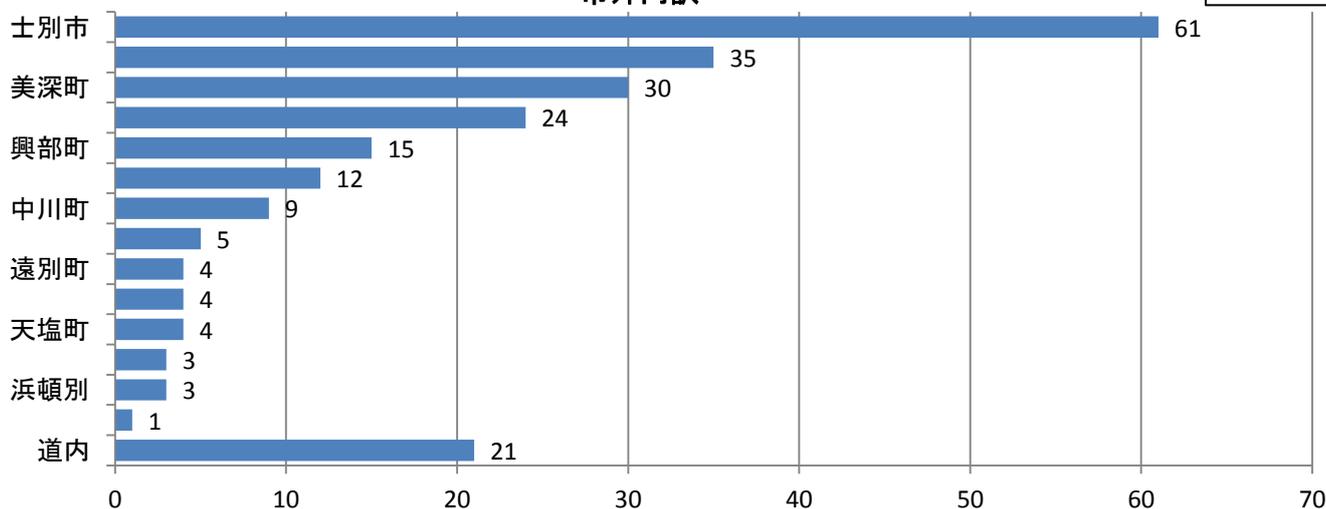
住まい

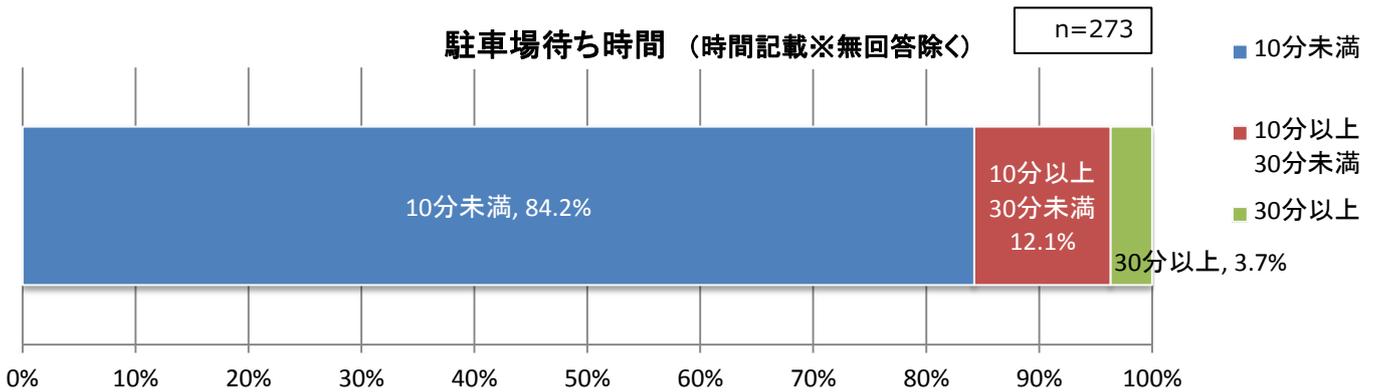
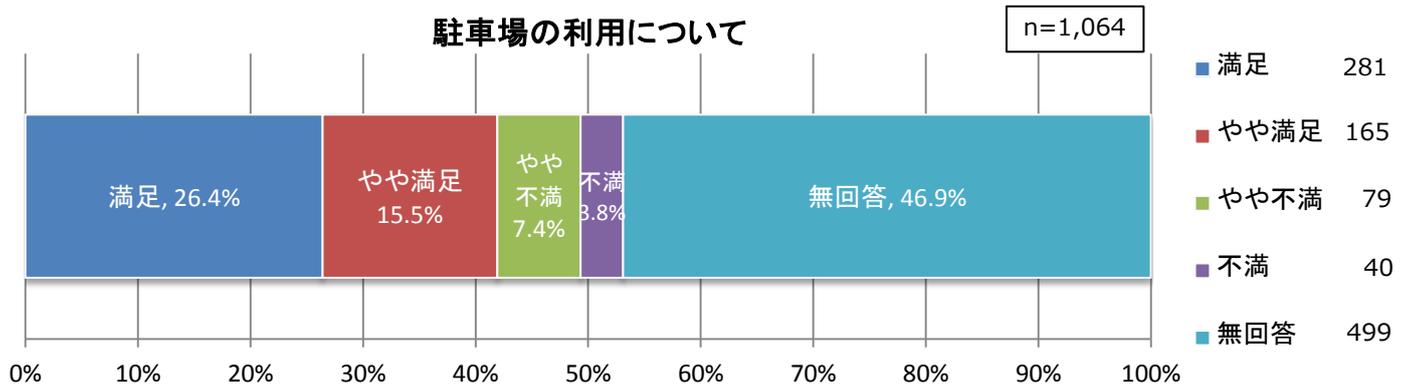
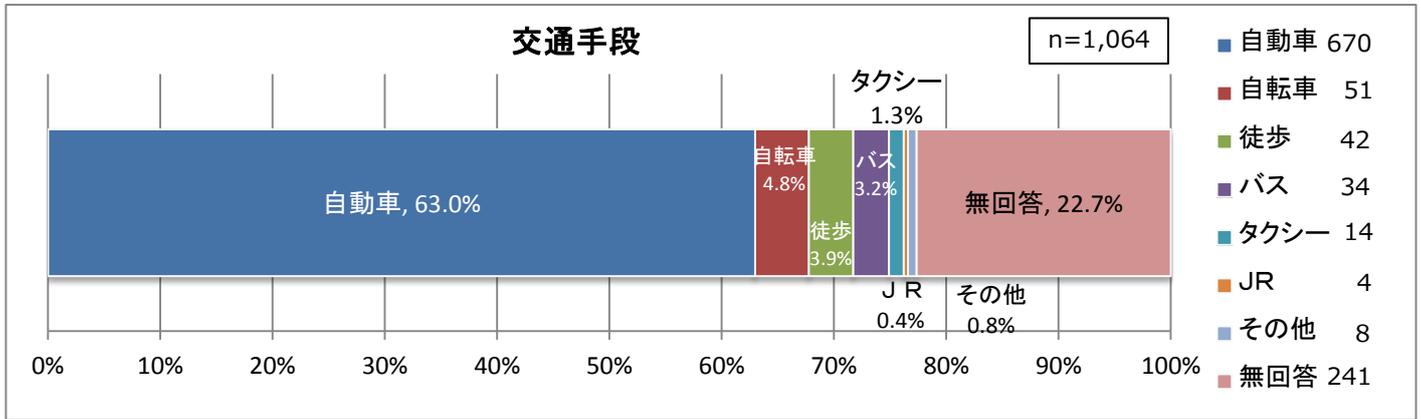
n=1,064



市外内訳

n=231





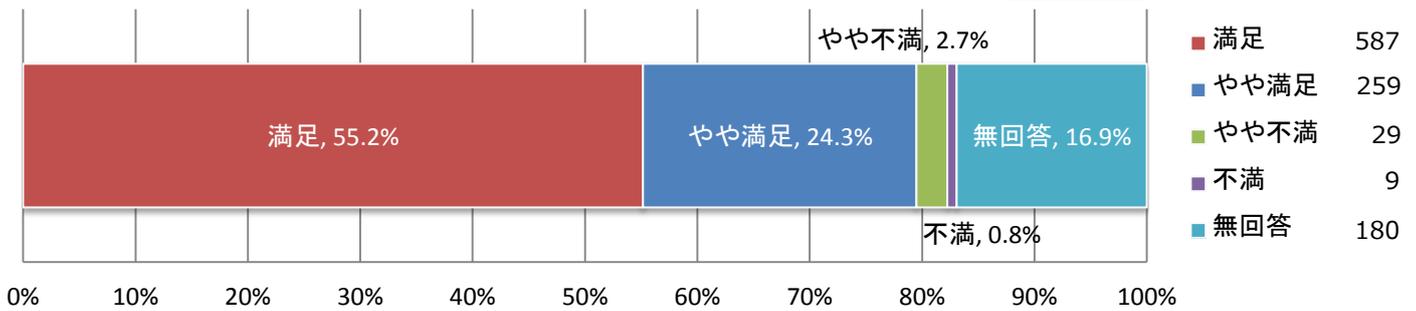
○駐車場の利用について

満足・やや満足が前年より+0.2ポイント、不満・やや不満が前年より-3.0ポイントとなっています。

また、待ち時間に関しては10分未満が+4.6ポイント、10分以上30分未満が-2.7ポイント、30分以上が-1.9ポイントと改善していますが、アンケートでは6割の患者さんが自動車で来院しています。曜日、時間帯によっては混雑は避けられない状況となっています。

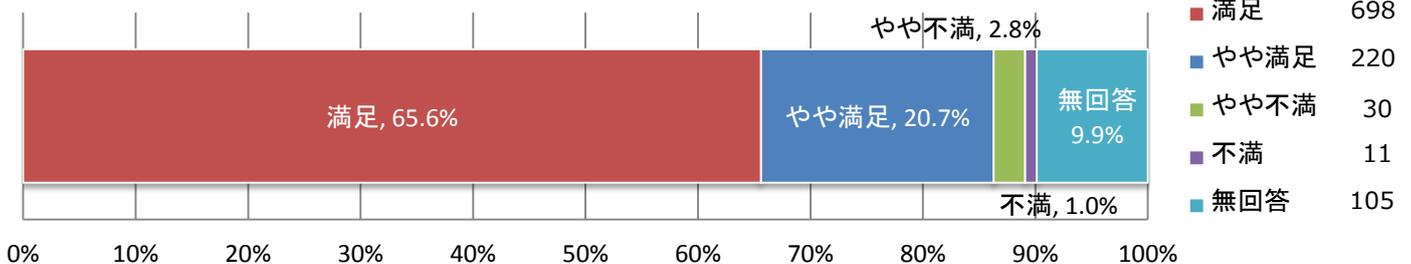
外来受診の満足度

n=1,064



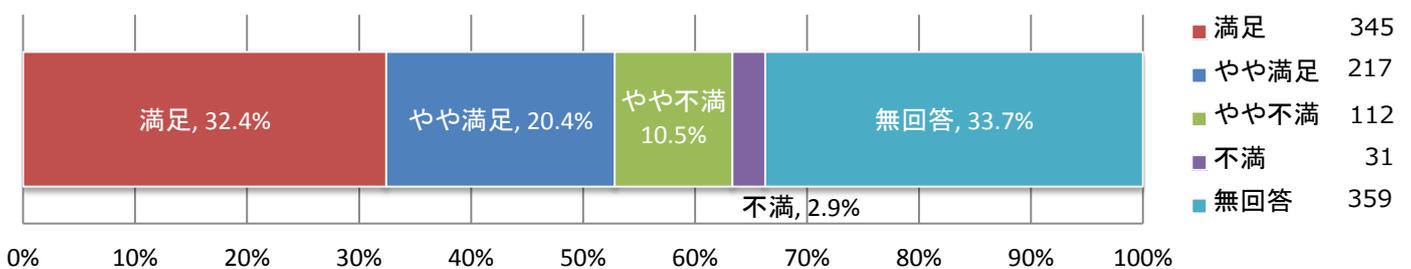
医師の診察時間

n=1,064



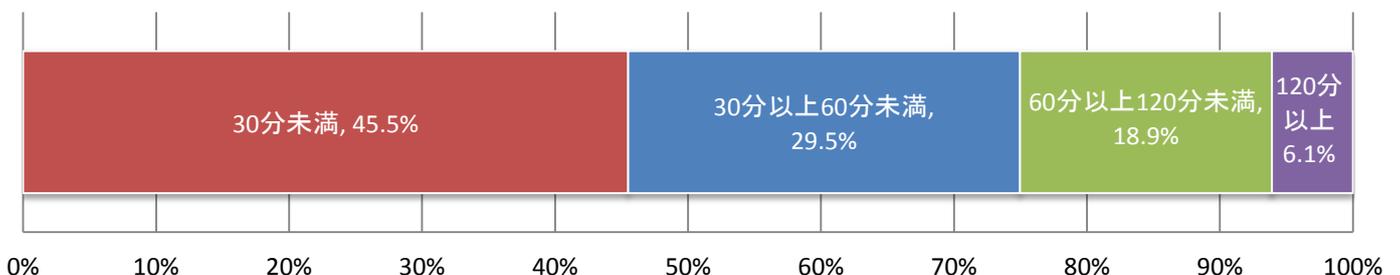
外来診察までの待ち時間

n=1,064



外来診察までの待ち時間(時間記載※無回答除く)

n=787



○外来受診の満足度について

満足・やや満足が前年より+3.2ポイント、不満・やや不満が前年より-2.1ポイントとなっています。

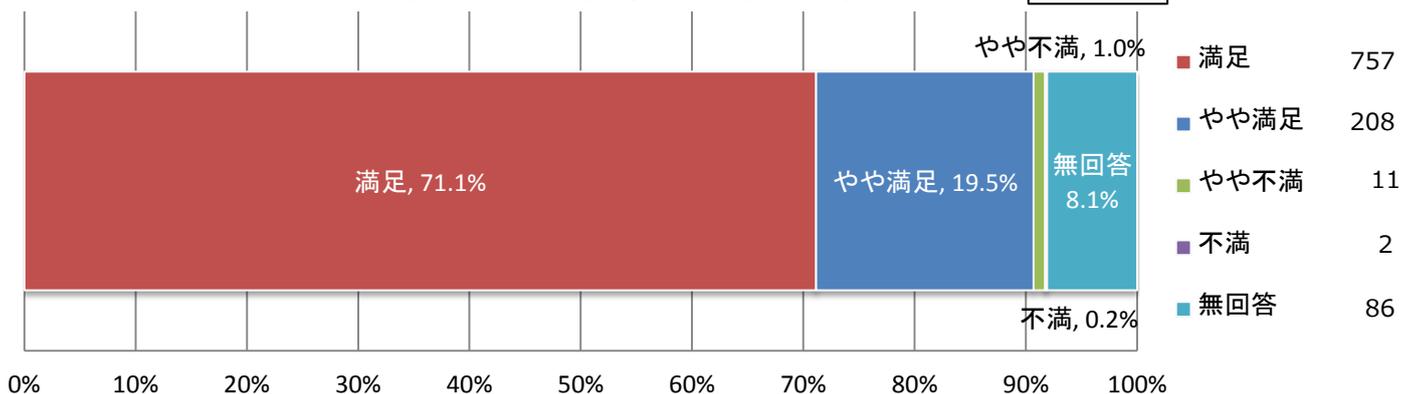
○医師の診察時間について

満足・やや満足が前年より+2.1ポイント、不満・やや不満が前年より-1.5ポイントとなっています。

また、待ち時間に関しては30分未満が+8.6ポイント、30分以上60分未満が-0.6ポイント、60分以上120分未満が-1.4ポイント、120分以上が-6.6ポイントとなっています。

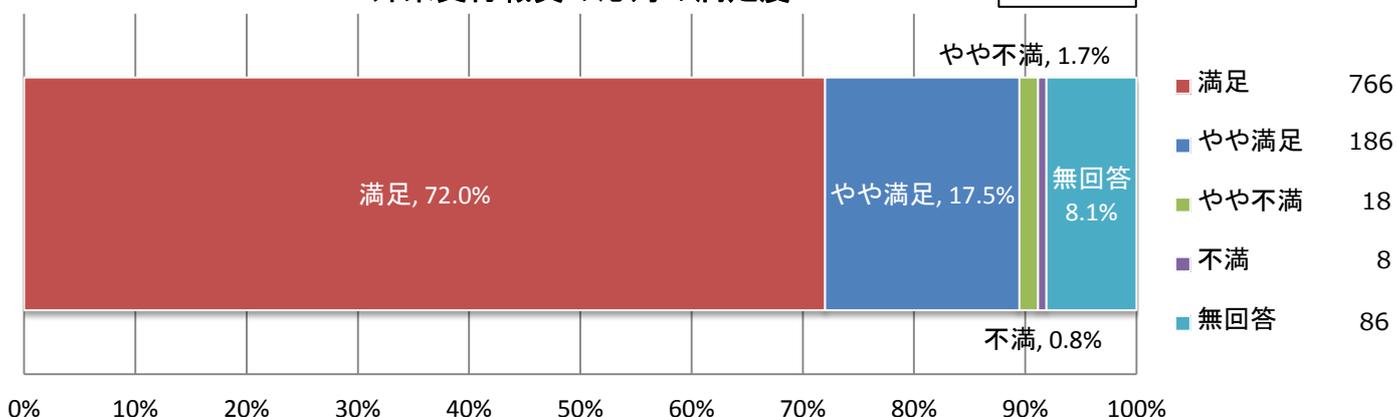
看護職員の看護・対応・説明等の満足度

n=1,064



外来受付職員の対応の満足度

n=1,064



○看護職員の看護・対応・説明等の満足度について

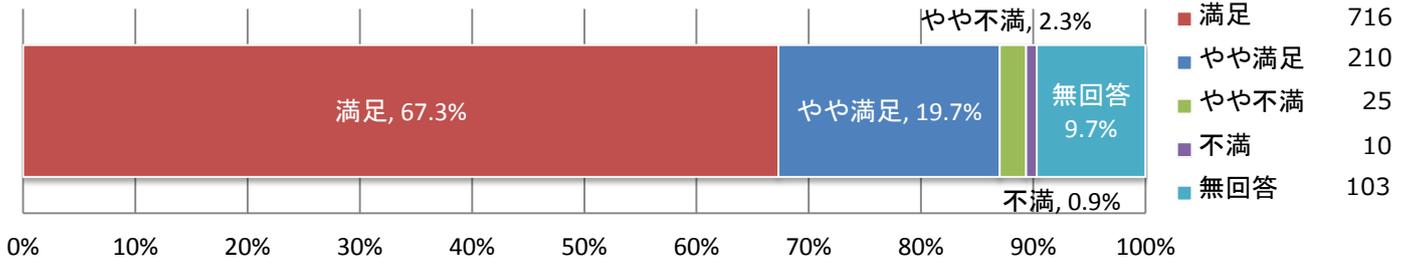
満足・やや満足が前年より+1.9ポイント、不満・やや不満が前年より-1.3ポイントとなっています。

○外来受付職員の対応の満足度について

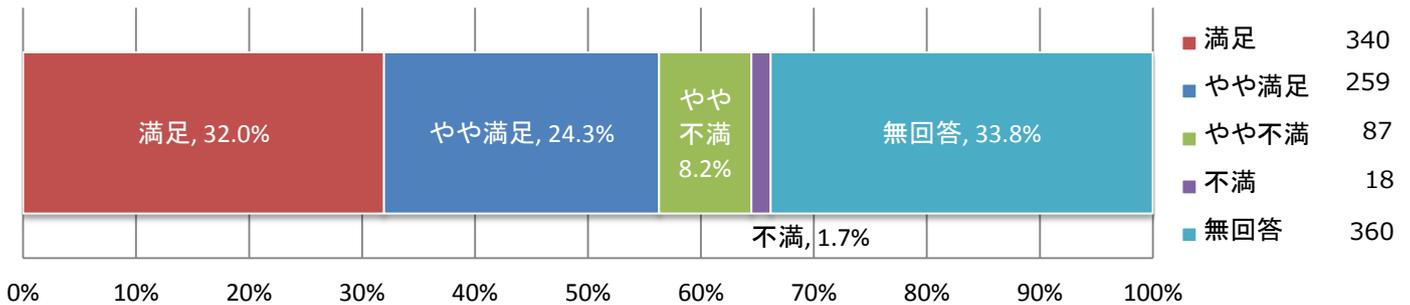
満足・やや満足が前年より-0.6ポイント、不満・やや不満が前年より+0.1ポイントとなっています。

正面各受付職員の対応

n=1,064



会計の待ち時間



会計の待ち時間の長さ

n=459



○正面各受付職員の満足度について

満足・やや満足が前年より+0.5ポイント、不満・やや不満が前年より-1.1ポイントとなっています。

○会計待ち時間の満足度について

満足・やや満足が前年より+10.8ポイント、不満・やや不満が前年より-8.4ポイントとなっています。

また、待ち時間に関しては10分未満が+16.5ポイント、10分以上20分未満が+2.0ポイント、20分以上30分未満が-5.3ポイント、30分以上40分未満が-9.4ポイント、40分以上が-9.4ポイントとなっています。

入院調査結果

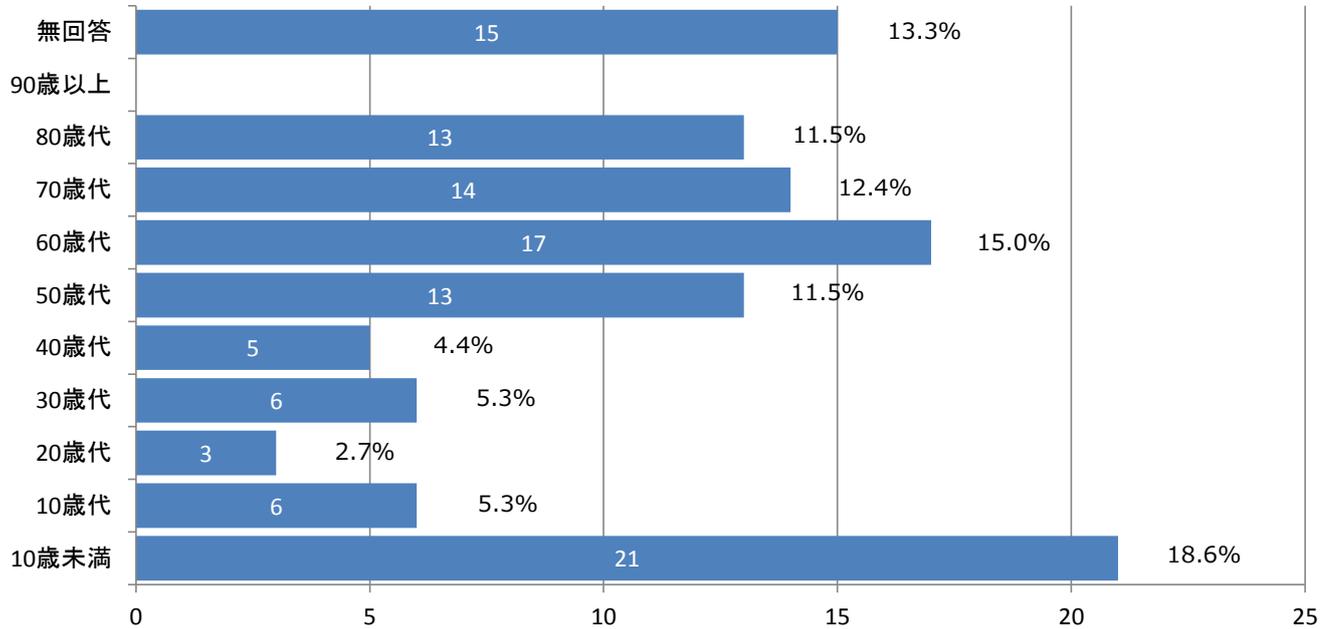
回答者

n=113



年齢構成

n=113



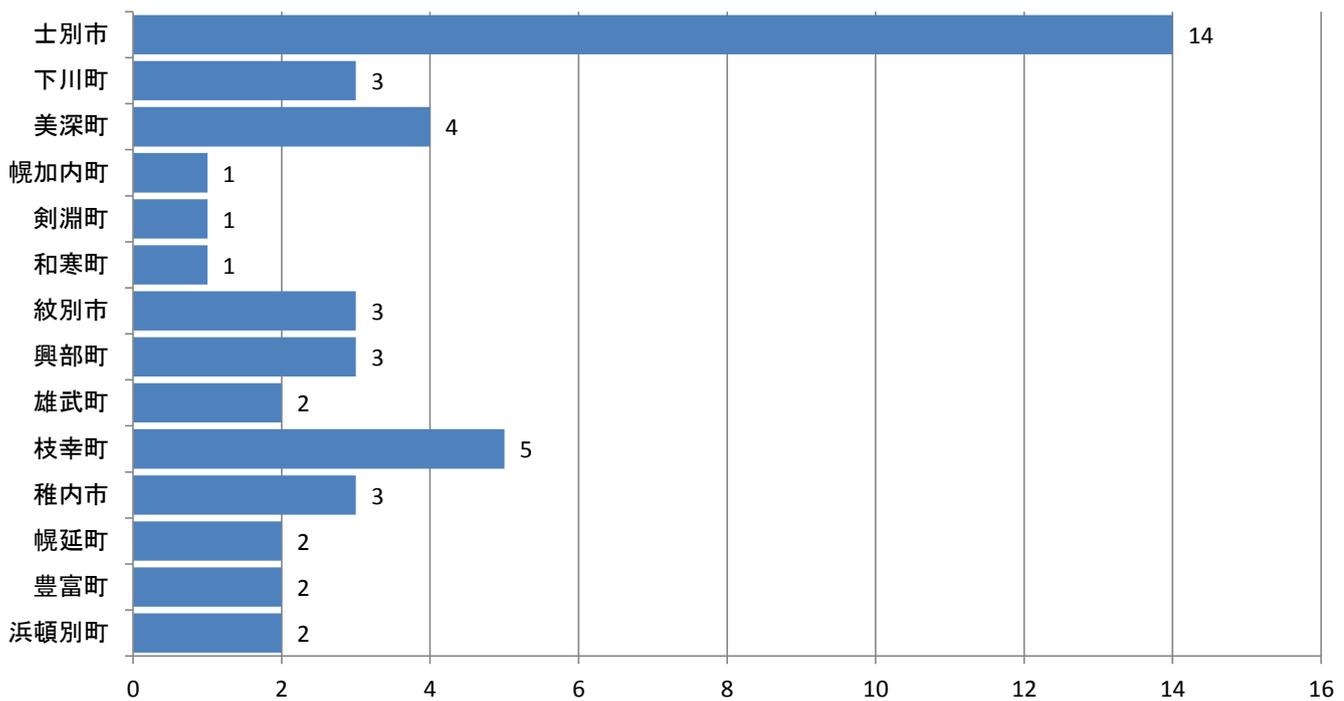
住まい

n=113

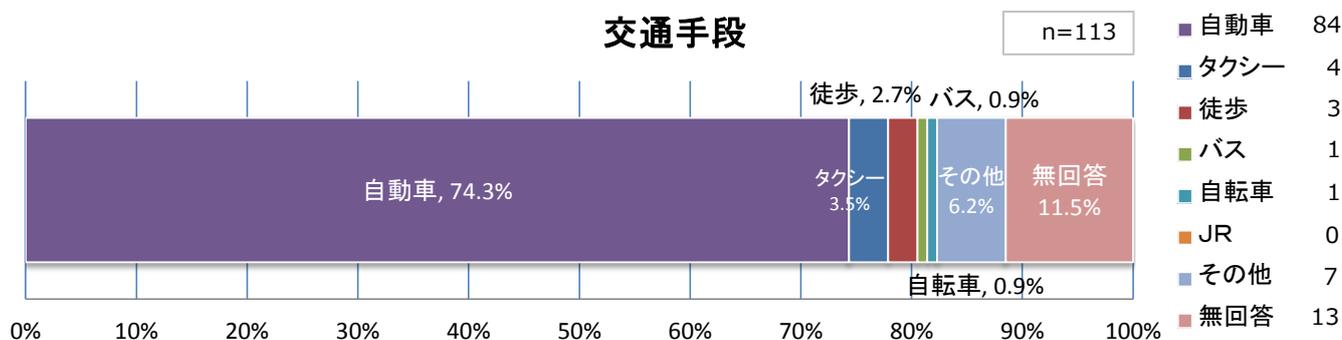


市外内訳

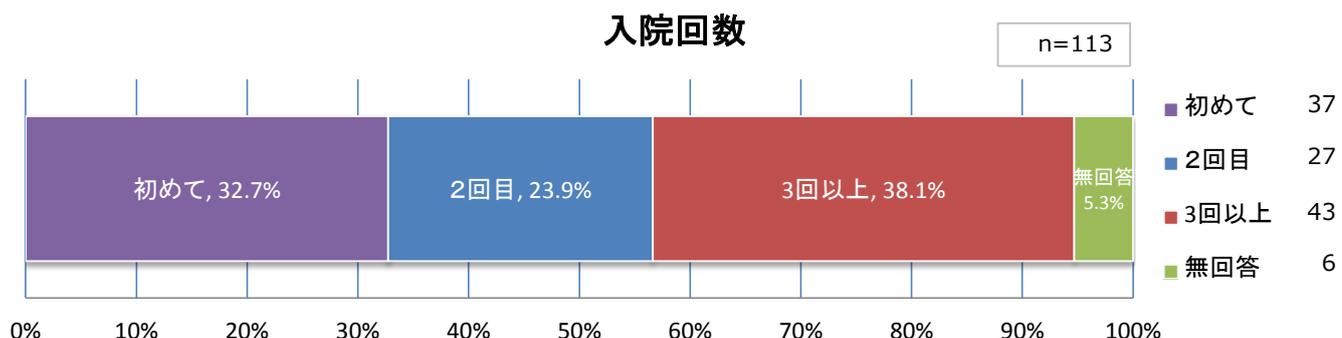
n=46



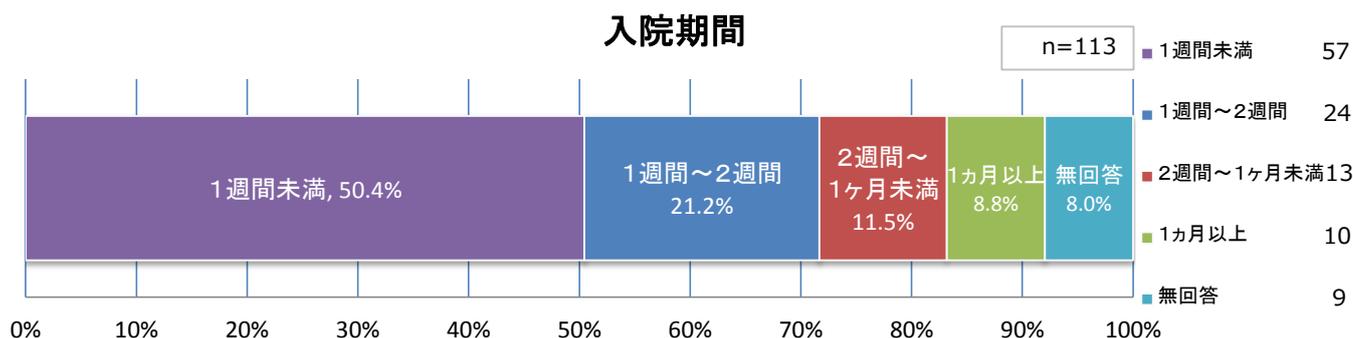
交通手段



入院回数



入院期間



○交通手段について

自動車の割合が前年より+3.3ポイントとなっています。

○入院回数について

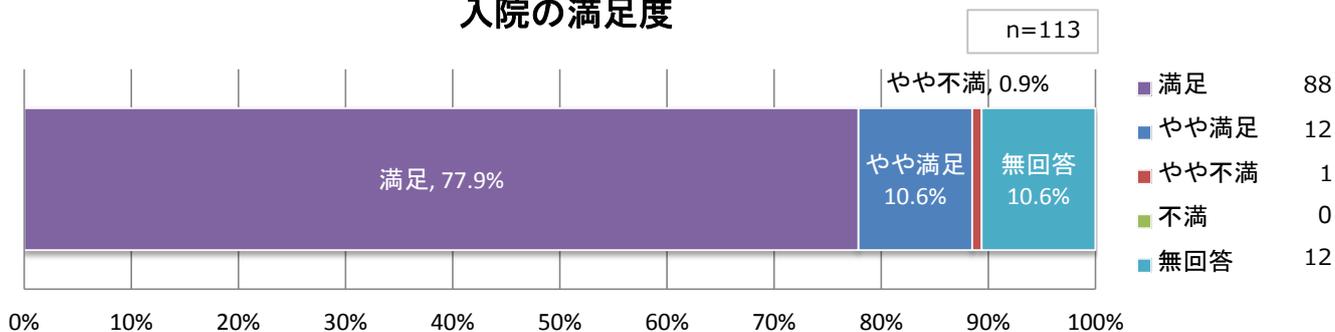
前年より、初めてが-0.6ポイント、2回目-4.8ポイント、3回以上+1.6ポイントとなっております。

○入院期間について

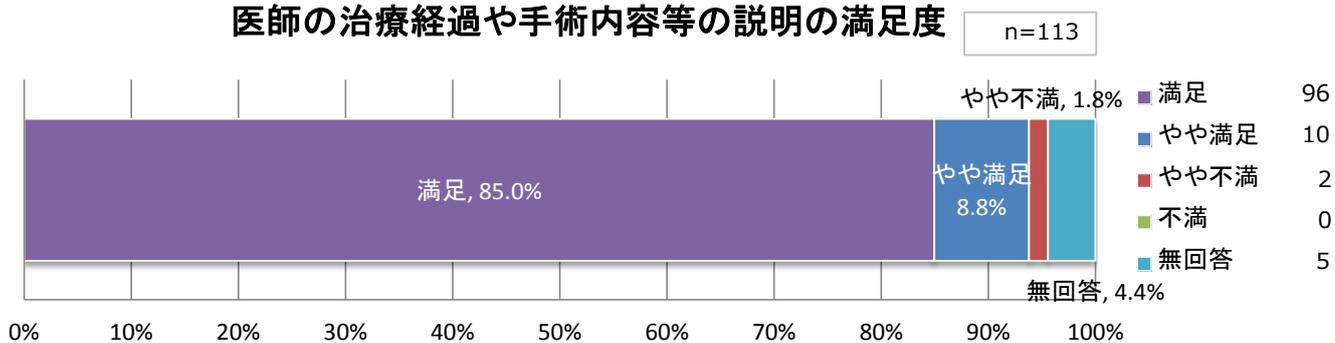
前年より、1週間以内が+0.8ポイント、2週間以内が-0.5ポイント、1ヶ月未満が+1.4、1ヶ月以上が-4.4となっております。

令和元年10月の一般病棟平均在院日数は10.1日となっております。

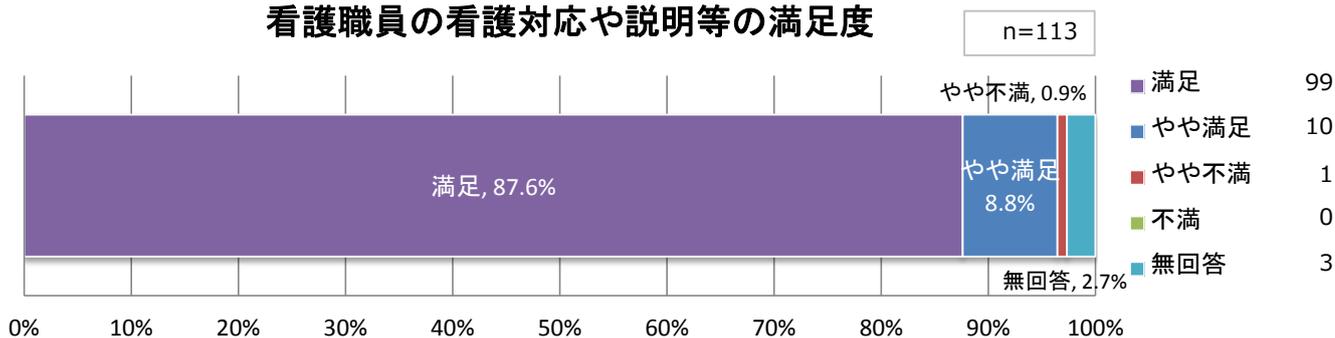
入院の満足度



医師の治療経過や手術内容等の説明の満足度



看護職員の看護対応や説明等の満足度



○入院の満足度について

前年より満足・やや満足が+13.3ポイント、不満・やや不満が-2.2ポイントとなっています。

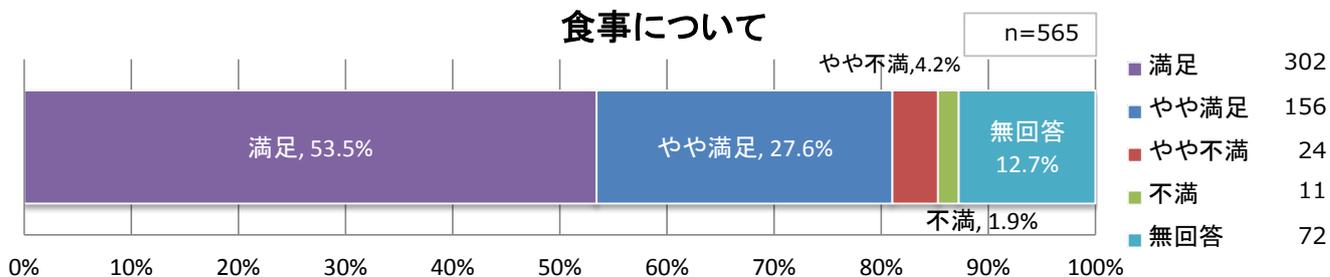
○医師の治療経過や手術内容等の説明の満足度について

前年より満足・やや満足が+1.6ポイント、不満・やや不満が-1.4ポイントとなっています。

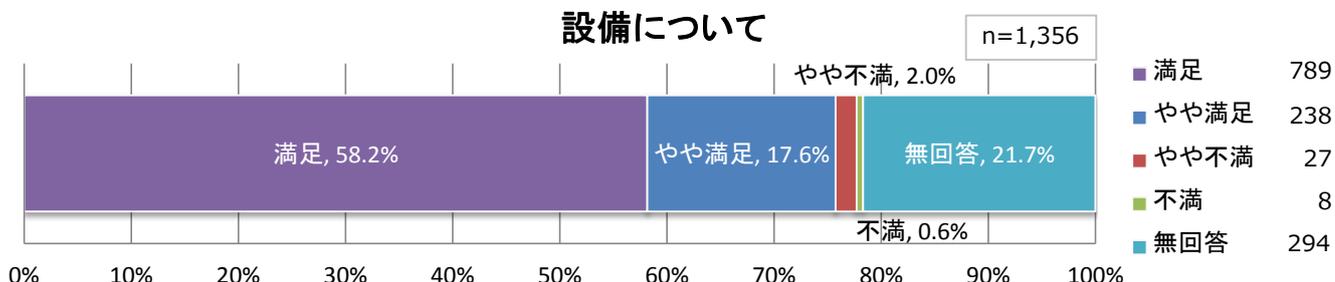
○看護職員の看護対応や説明等の満足度について

前年より満足・やや満足が-0.4ポイント、不満・やや不満が-0.1ポイントとなっています。

食事について

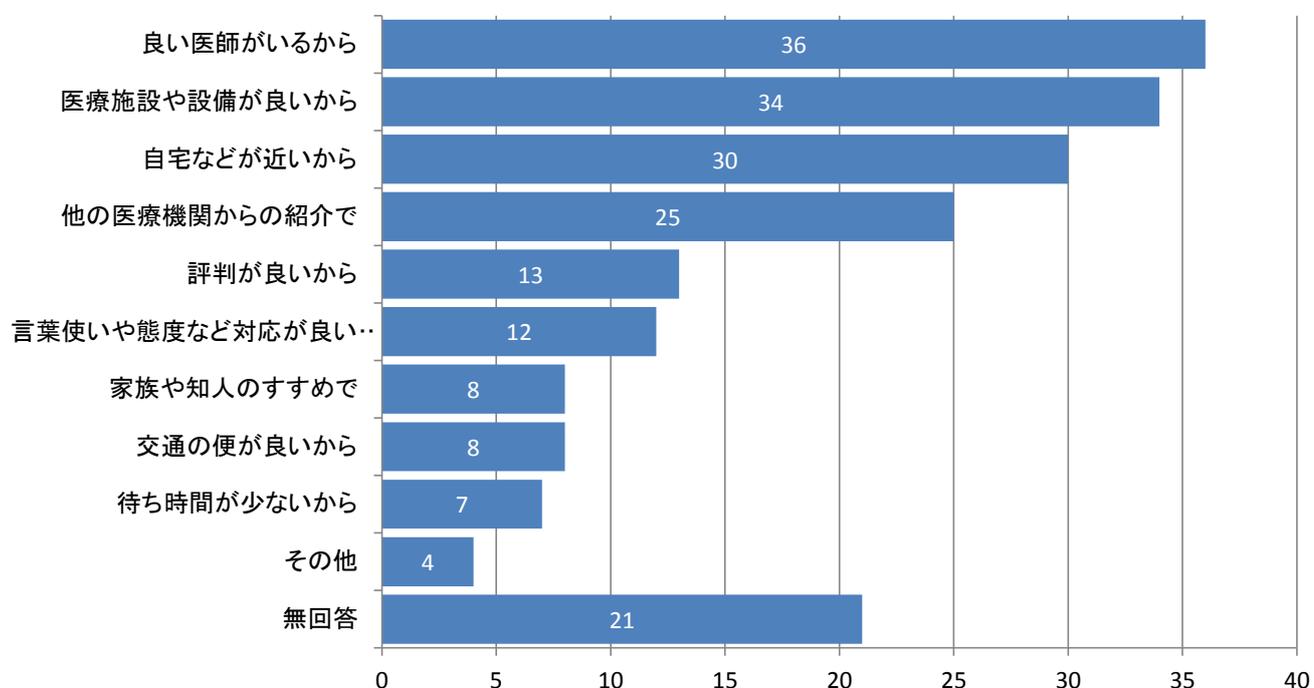


設備について



当院を選んだ理由

複数回答可 n=198



○食の満足度について

前年より満足・やや満足が-4.0ポイント、不満・やや不満が-7.5ポイントとなっています。

○設備の満足度について

前年より満足・やや満足が+0.6ポイント、不満・やや不満が-2.4ポイントとなっています。

○当院を選んだ理由について

前年は①自宅が近い②医療施設や設備が良い③他の医療機関の紹介④良い医師がいるから 以上の順となっています。