

名寄市立総合病院

令和2年度患者満足度調査結果報告書

---

## 令和2年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を実施、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2年度10月19日(月)、20日(火)、22日(木)、23日(金)の4日間

入院 令和2年度10月5日(月)～11月1日(日)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

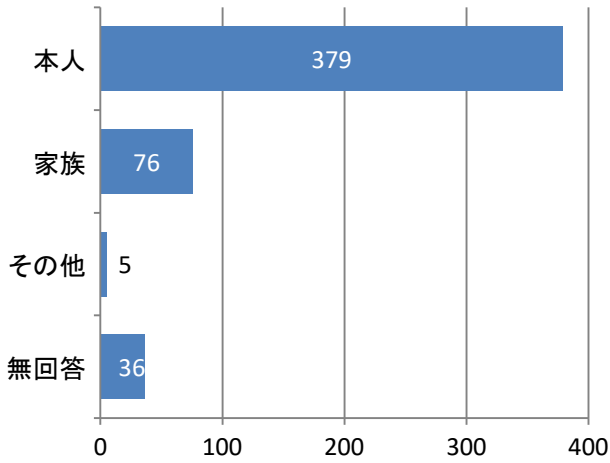
外来	外来実人数	配布数	配布率	回収数	回収率
	3,101	496	16.0%	496	100.0%
入院	退院患者数	配布数	配布率	回収数	回収率
	479	213	44.5%	135	63.4%

## 外来調査結果

---

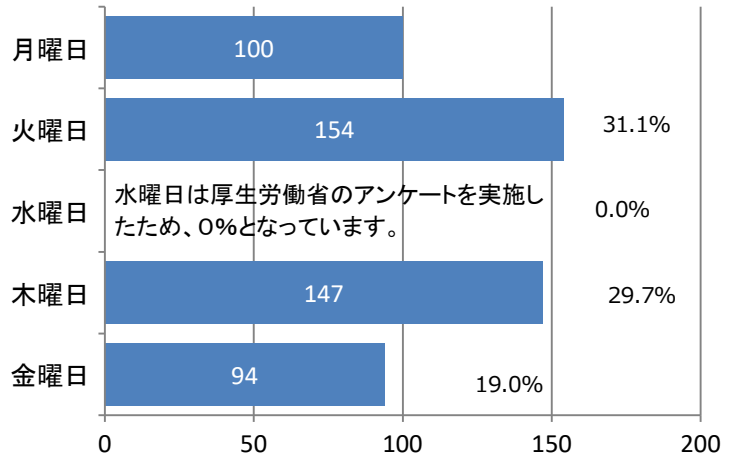
### 回答者

n=496



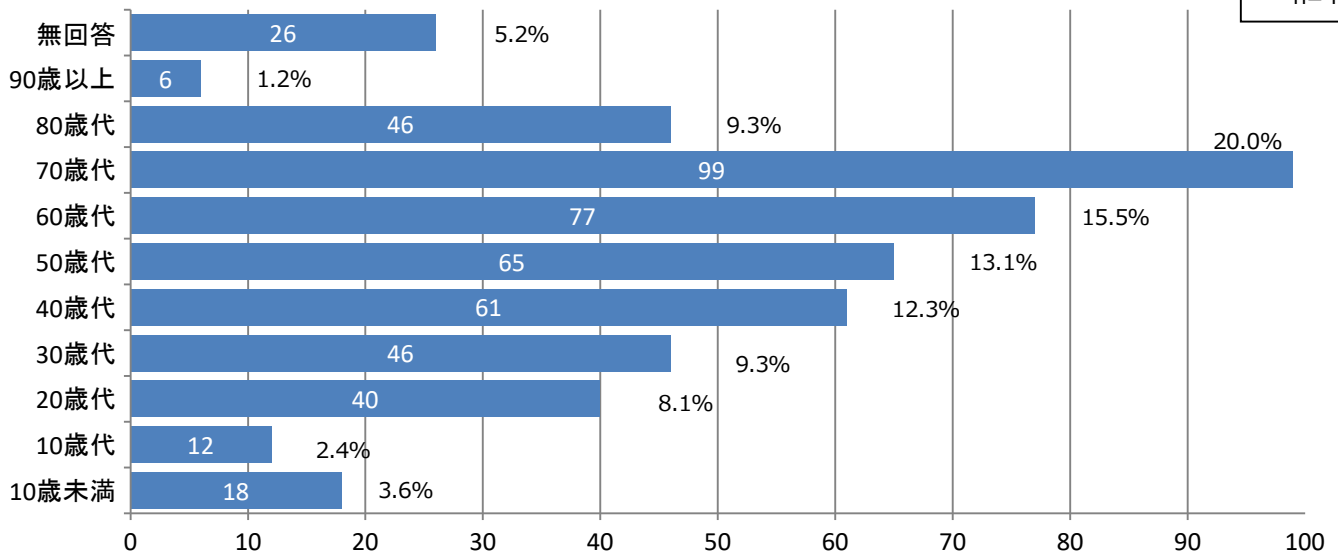
### 受診曜日

n=495



### 年齢構成

n=496



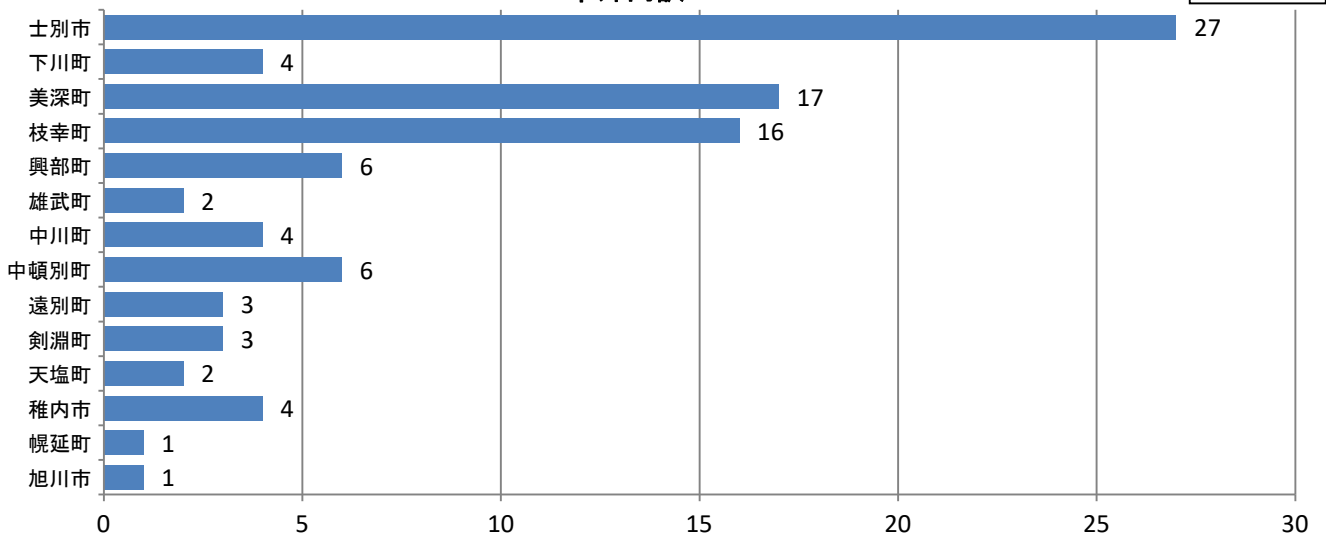
### 住まい

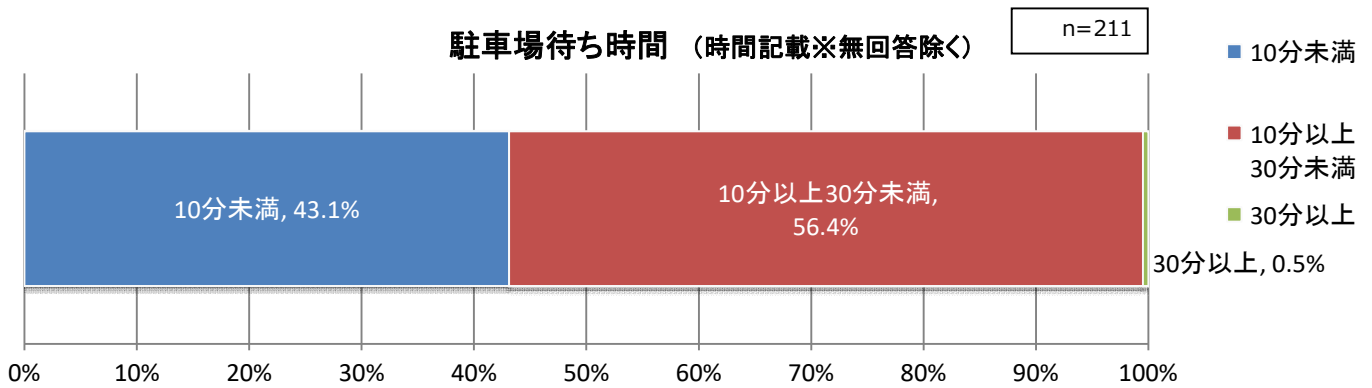
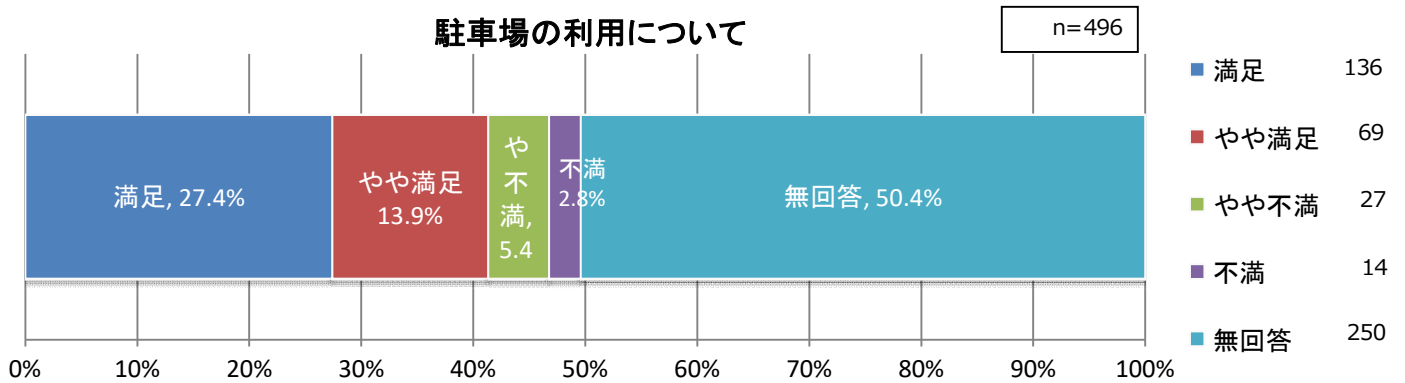
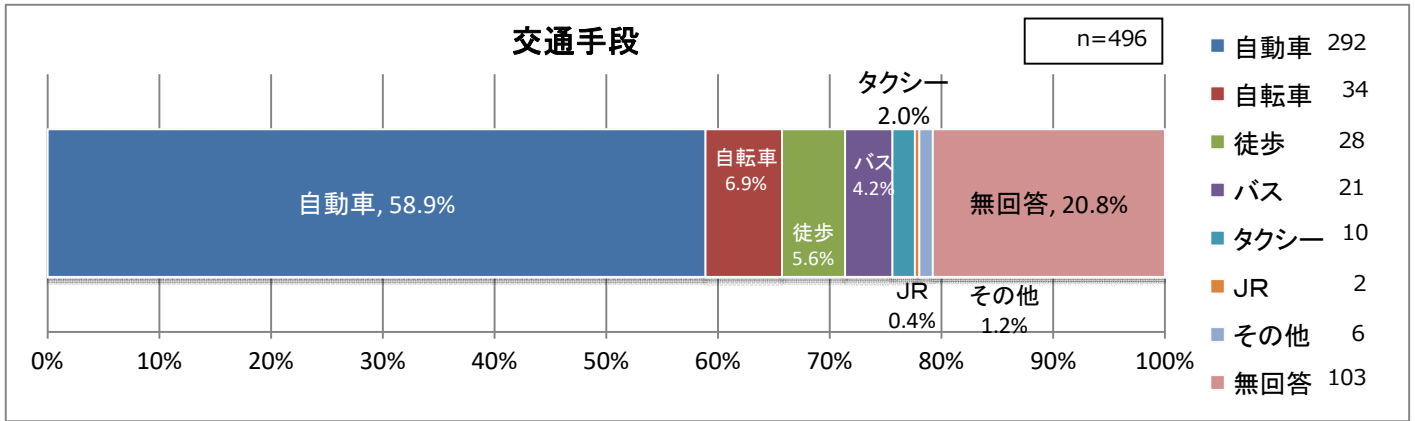
n=496



### 市外内訳

n=96



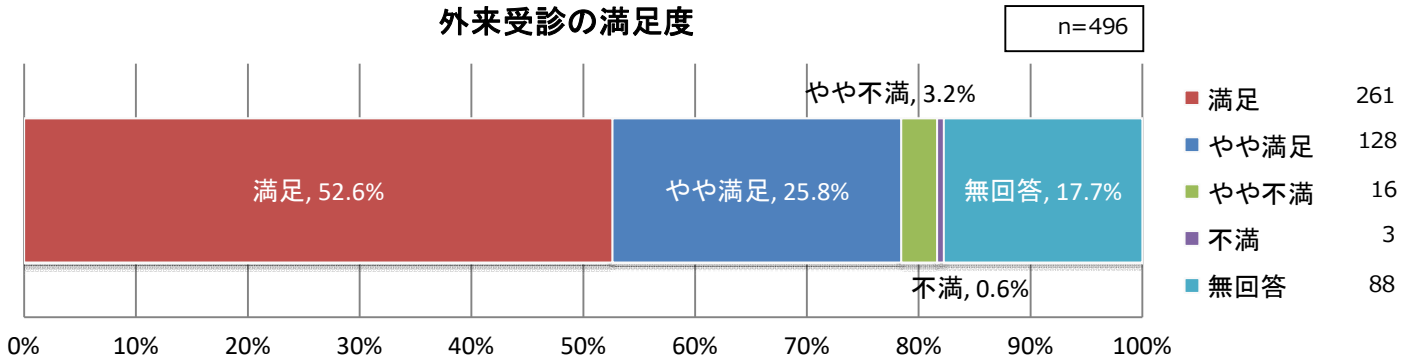


#### ○駐車場の利用について

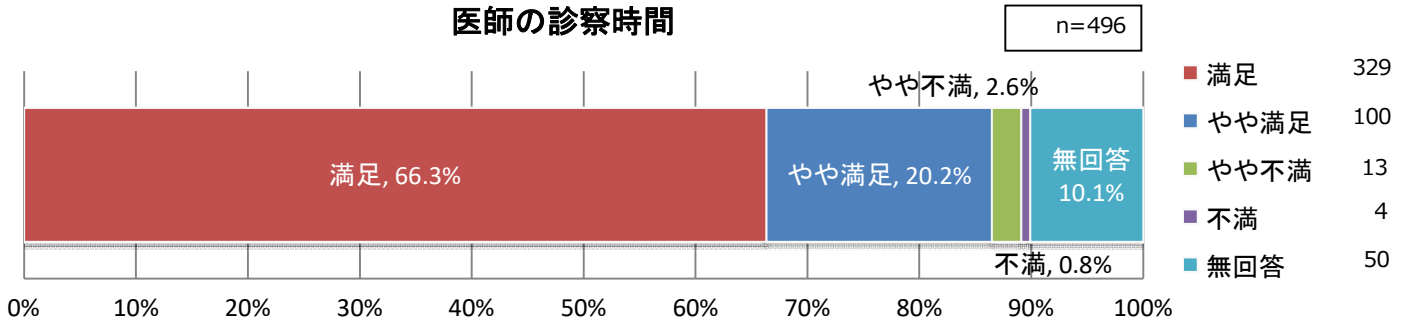
満足・やや満足が前年より-0.6ポイント、不満・やや不満が前年より-2.9ポイントとなっています。

また、駐車場の待ち時間に関しては10分未満が-41.1ポイント、10分以上30分未満がプラス44.3ポイント、30分以上が-3.2ポイントとなっています。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。

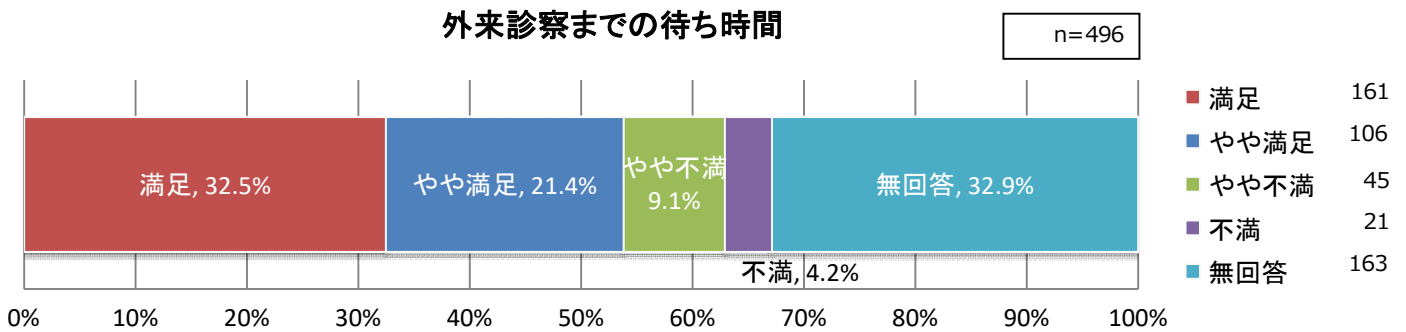
### 外来受診の満足度



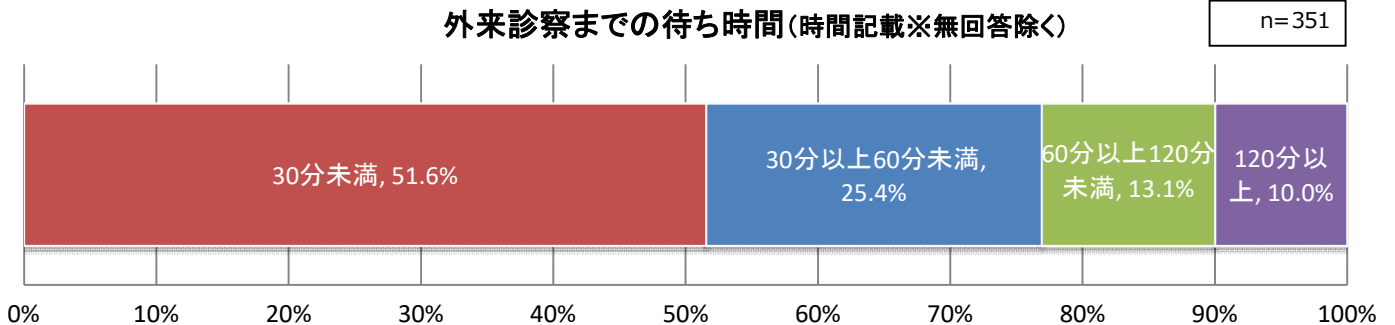
### 医師の診察時間



### 外来診察までの待ち時間



### 外来診察までの待ち時間(時間記載※無回答除く)



#### ○外来受診の満足度について

満足・やや満足が前年より-1.1ポイント、不満・やや不満が前年より+0.2ポイントとなっています。

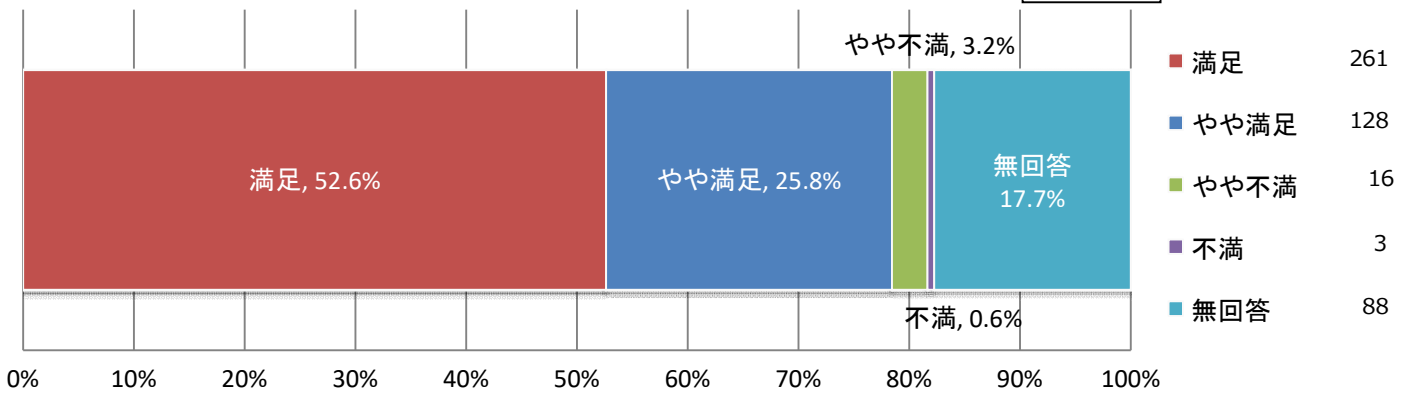
#### ○医師の診察時間について

満足・やや満足が前年より+0.2ポイント、不満・やや不満が前年より-0.5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+6.1ポイント、30分以上60分未満が-4.1ポイント、60分以上120分未満が-5.8ポイント、120分以上が+3.9ポイントとなっています。

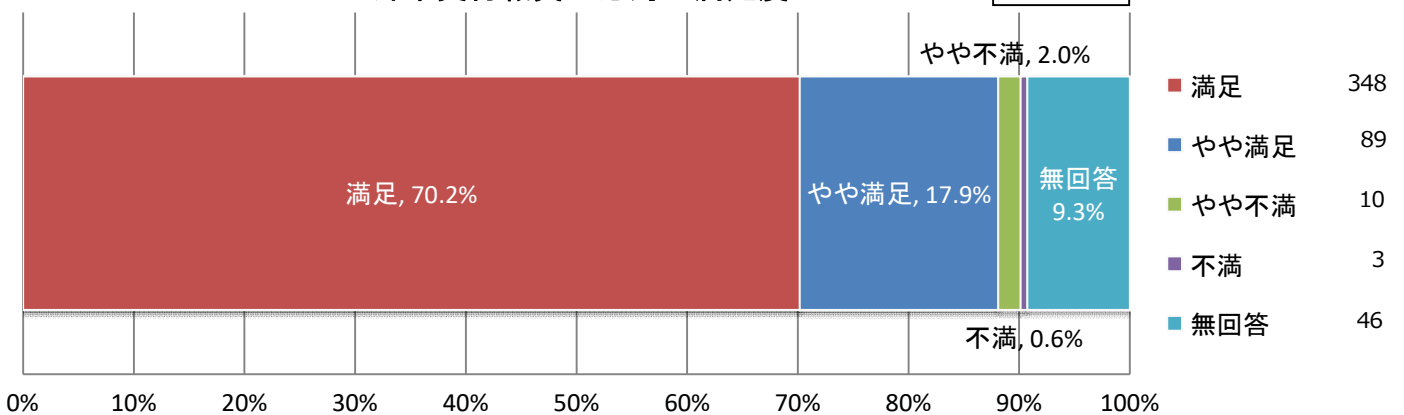
看護職員の看護・対応・説明等の満足度

n=496



外来受付職員の対応の満足度

n=496



○看護職員の看護・対応・説明等の満足度について

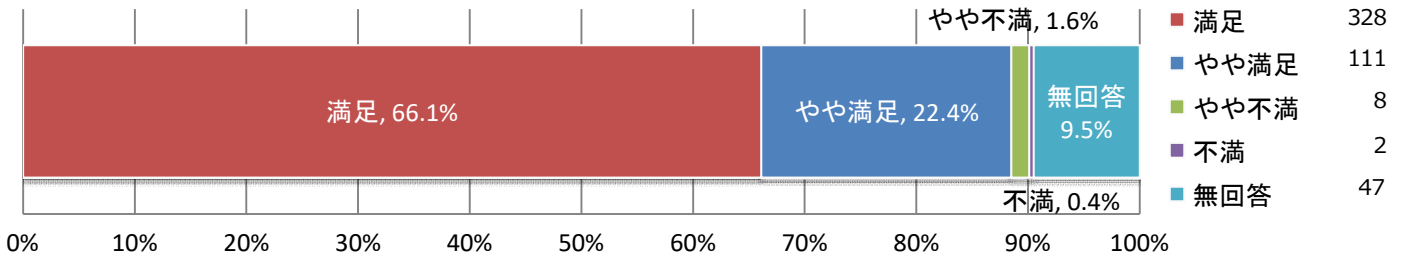
満足・やや満足が前年より-12.3ポイント、不満・やや不満が前年より+2.6ポイントとなっています。

○外来受付職員の対応の満足度について

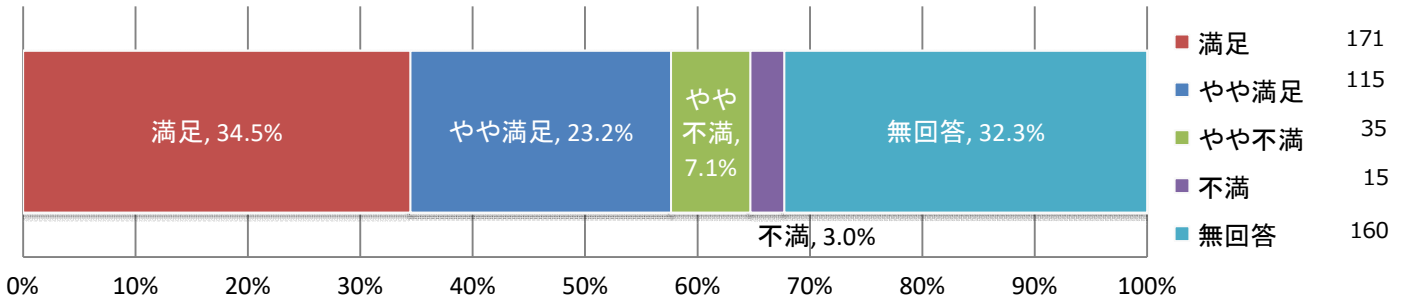
満足・やや満足が前年より-1.4ポイント、不満・やや不満が前年より+0.2ポイントとなっています。

### 正面各受付職員の対応

n=496

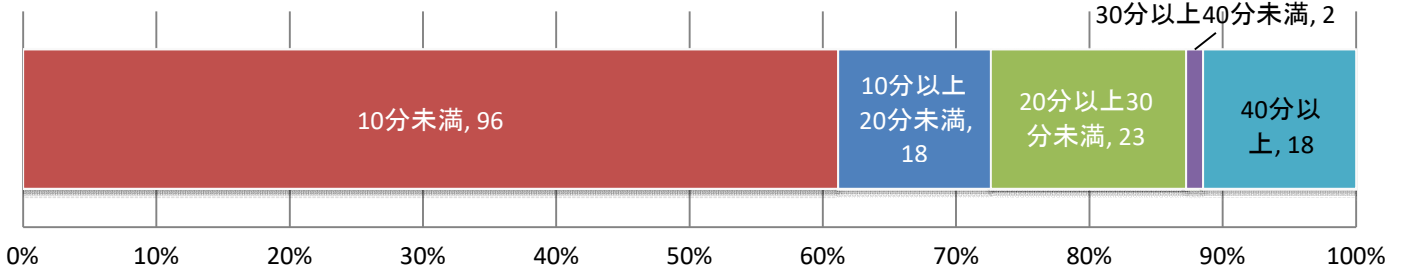


### 会計の待ち時間



### 会計の待ち時間の長さ

n=157



#### ○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+1.5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。

#### ○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+1.4ポイント、不満・やや不満が前年より+0.2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+28.2ポイント、10分以上20分未満が-30.4ポイント、20分以上30分未満が+2.2ポイント、30分以上40分未満が-8.1ポイント、40分以上が+8.0ポイントとなっています。

会計の計算時間の平均は8.5分で前年より5分程度短縮されています。



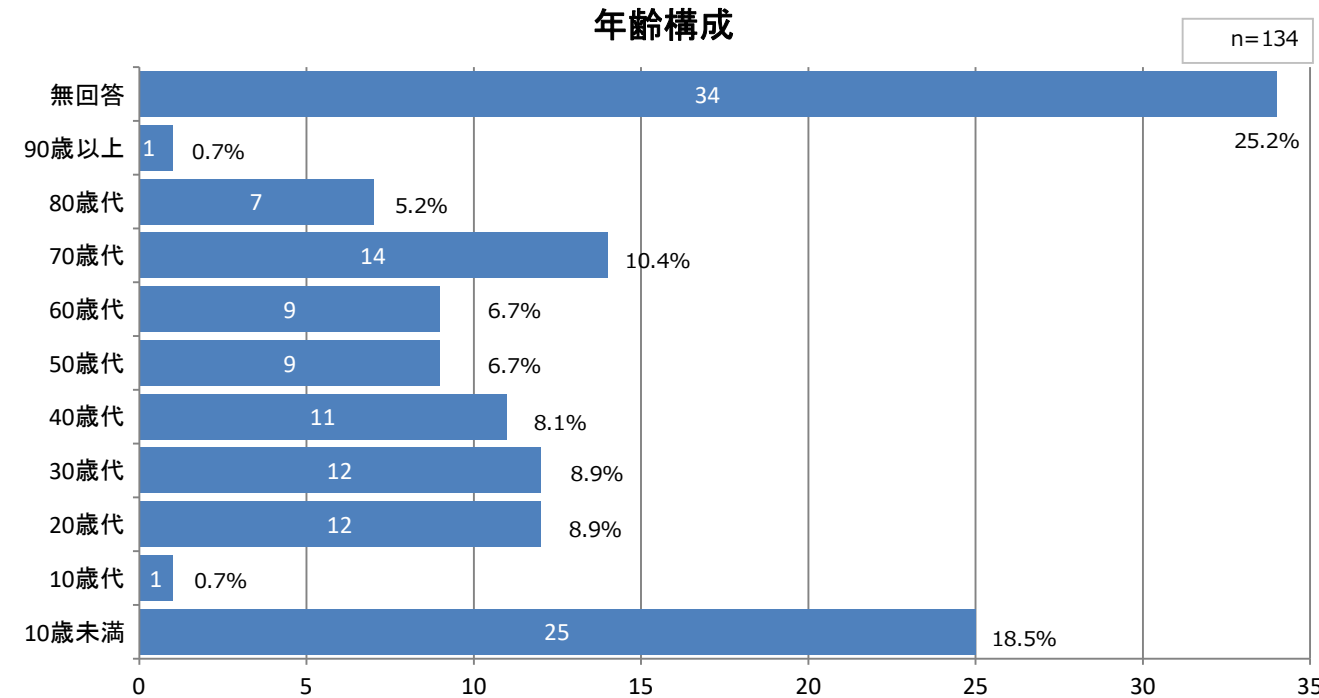
## 入院調査結果

---

### 回答者



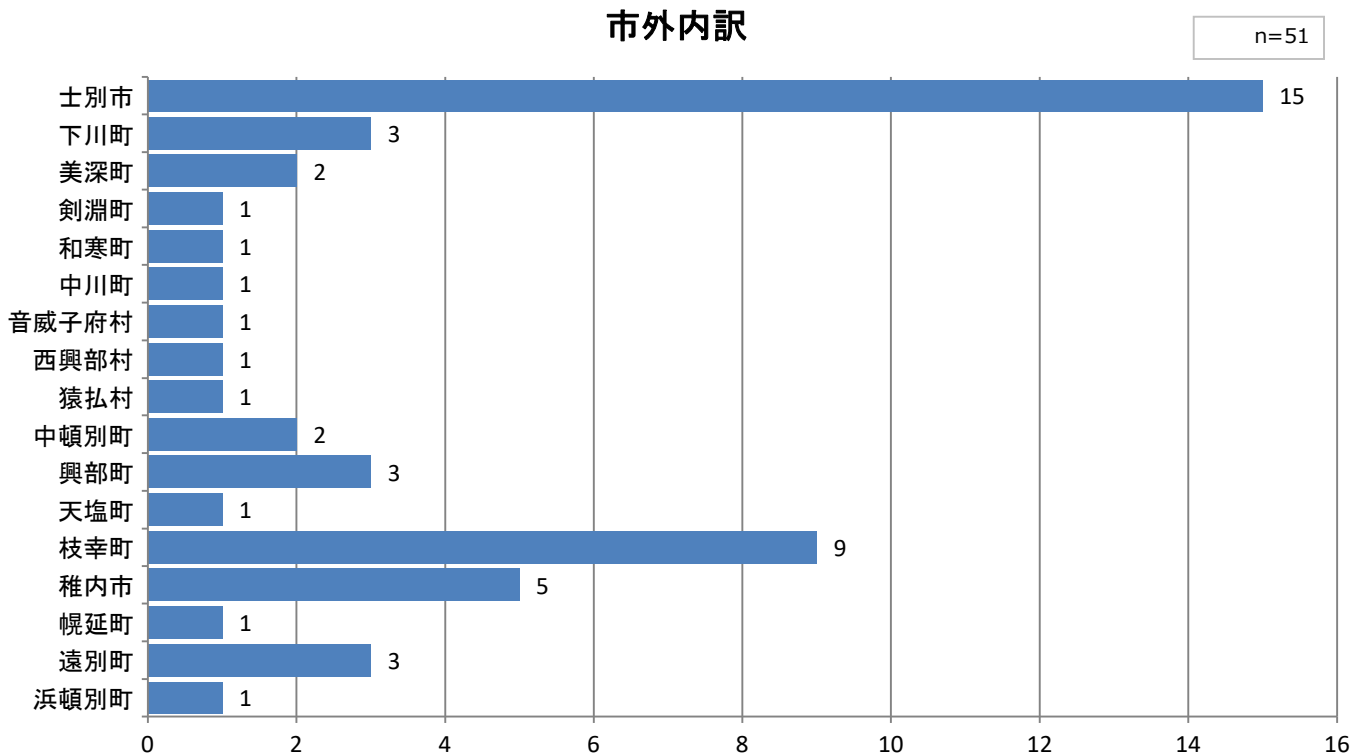
### 年齢構成



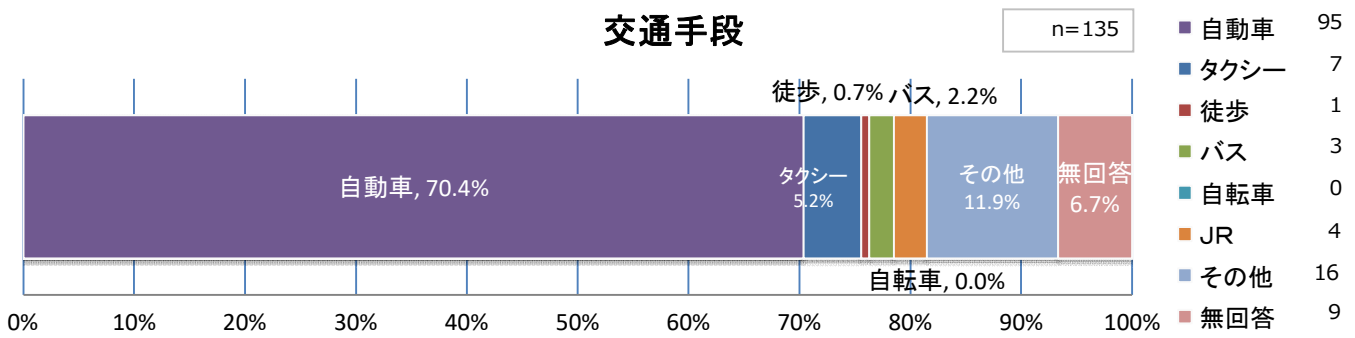
### 住まい



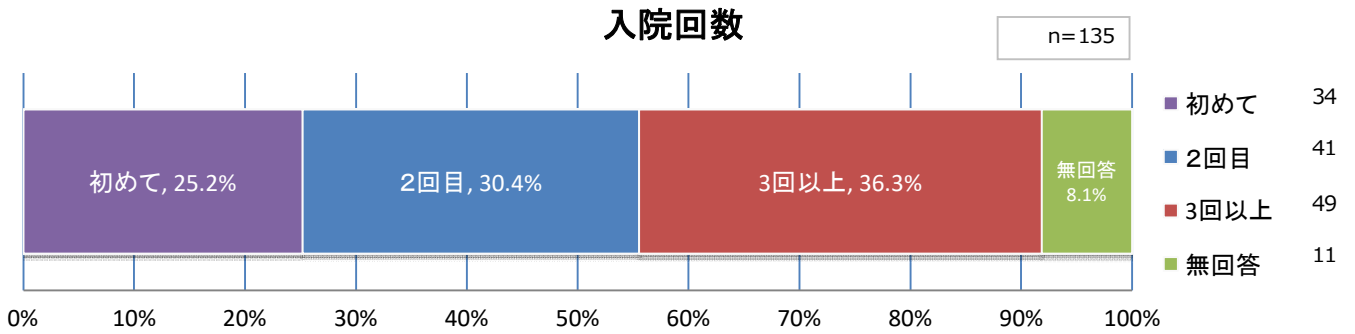
### 市外内訳



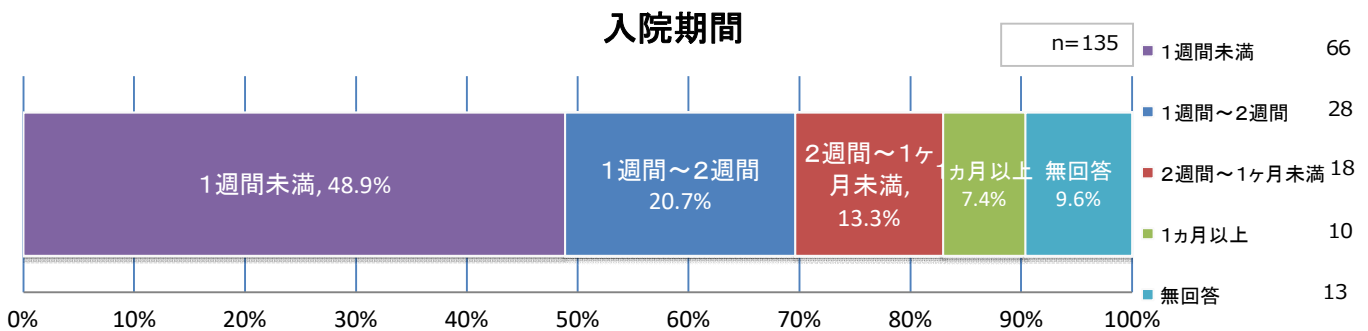
## 交通手段



## 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-3.9ポイントとなっています。

### ○入院回数について

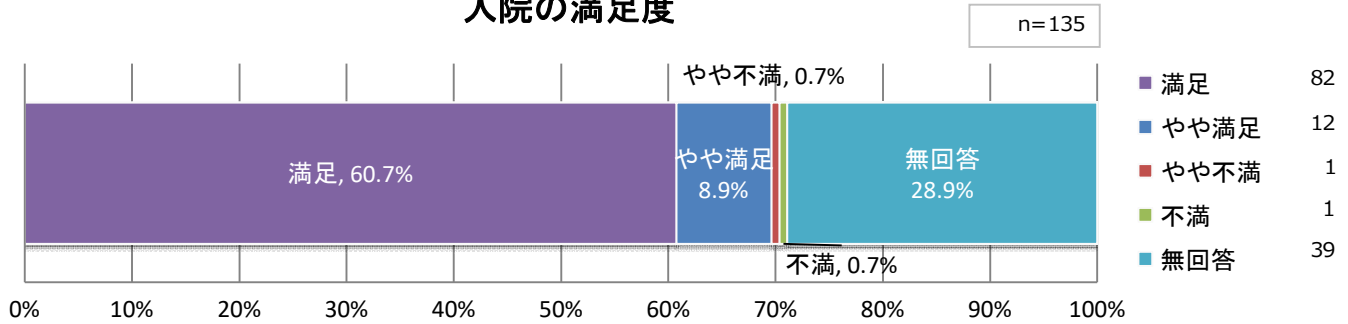
前年より、初めてが-7.6ポイント、2回目+6.5ポイント、3回以上-1.8ポイントなっております。

### ○入院期間について

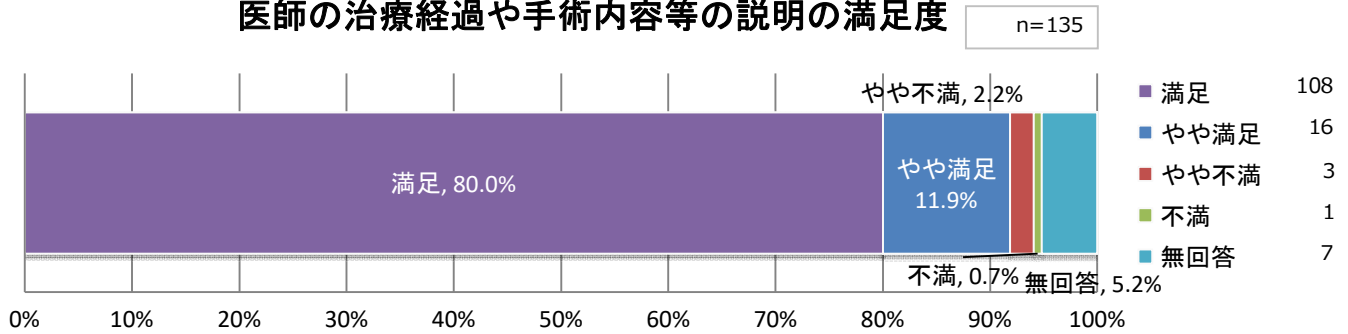
前年より、1週間以内が-1.5ポイント、2週間以内が-0.5ポイント、1ヶ月未満が+1.8、1ヶ月以上が+1.4となっています。

令和2年10月の一般病棟平均在院日数は9.9日となっています。

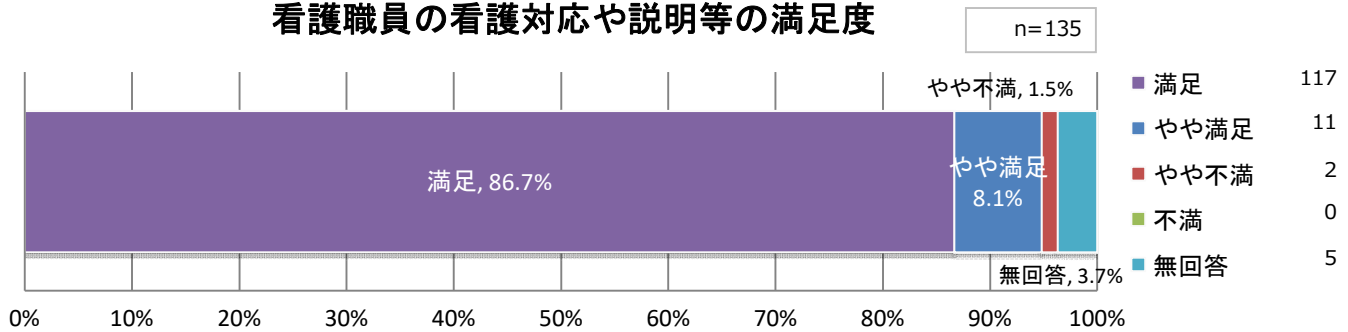
## 入院の満足度



## 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－18.9ポイント、不満・やや不満が＋0.5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

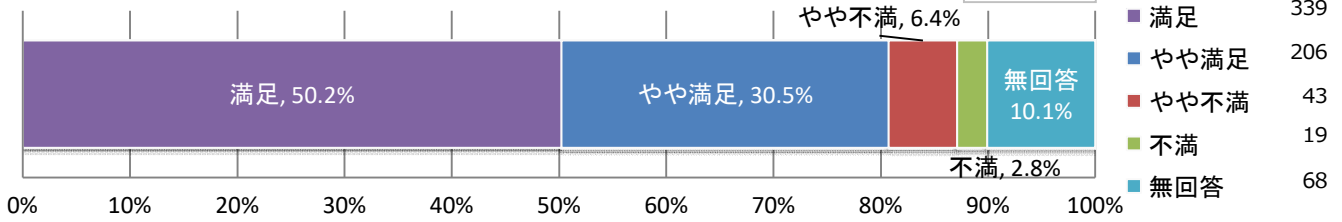
前年より満足・やや満足が－1.9ポイント、不満・やや不満が＋1.2ポイントとなっています。

### ○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－1.7ポイント、不満・やや不満が＋0.6ポイントとなっています。

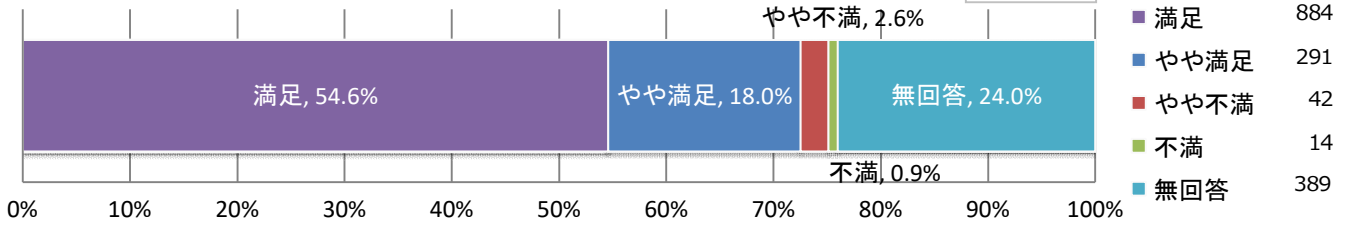
### 食事について

n=675



### 設備について

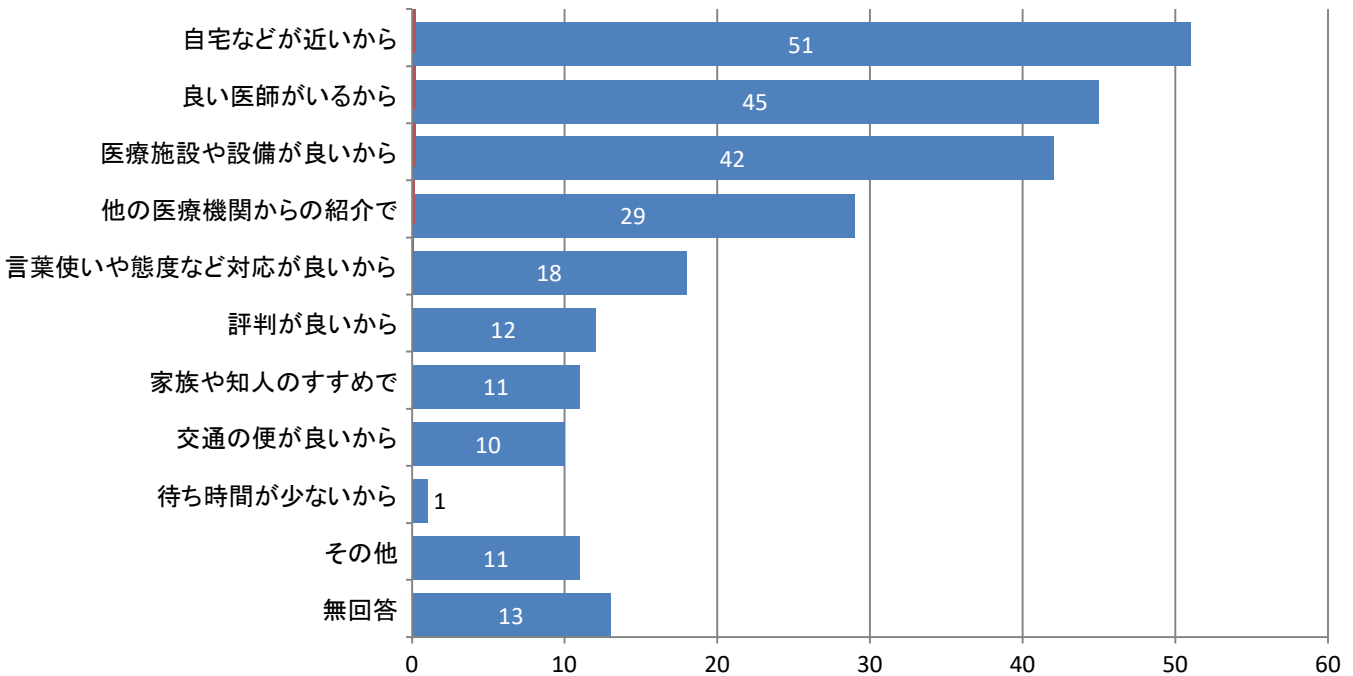
n=1,620



### 当院を選んだ理由

複数回答可

n=192



#### ○食の満足度について

前年より満足・やや満足が+4.1ポイント、不満・やや不満が+3.1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-3.2ポイント、不満・やや不満が+0.9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良い医師がいるから②医療施設や設備が良い③自宅に近い④他の医療機関の紹介 以上の順となっています。