

名寄市立総合病院

令和3年度患者満足度調査結果報告書

令和3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に実施、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3年10月19日（月）から22日（金）の5日間 9:30～12:30

入院 令和3年10月4日(月)～10月31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エントランスで配布

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)

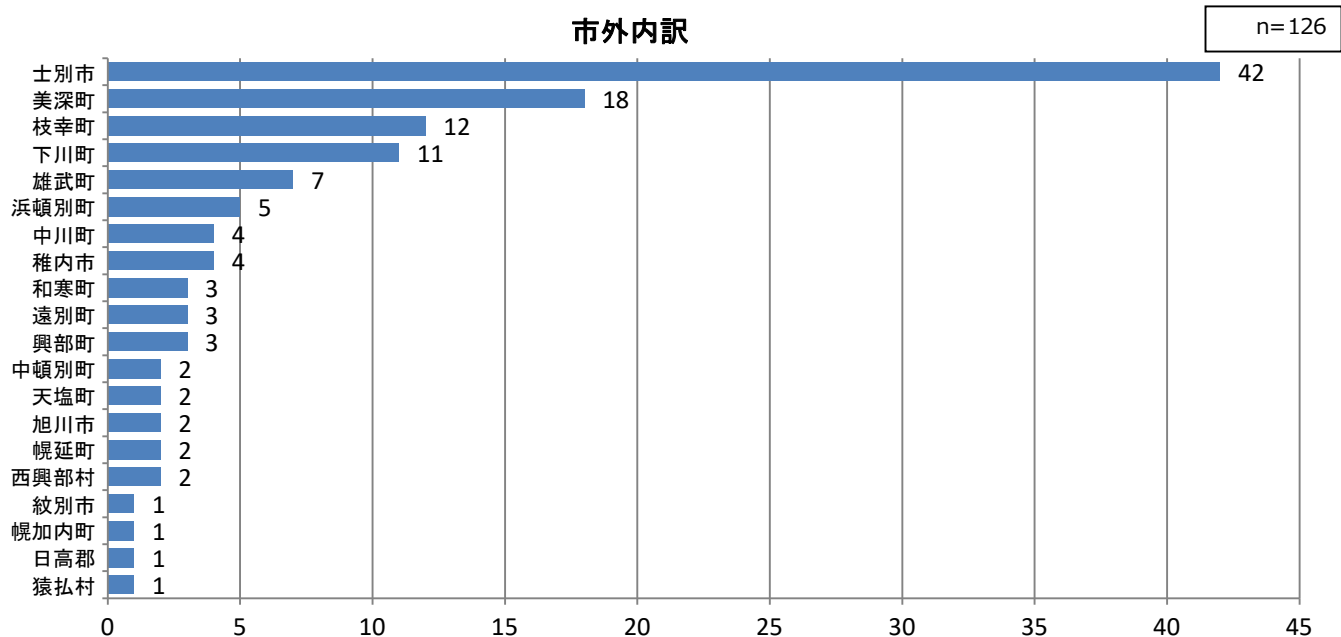
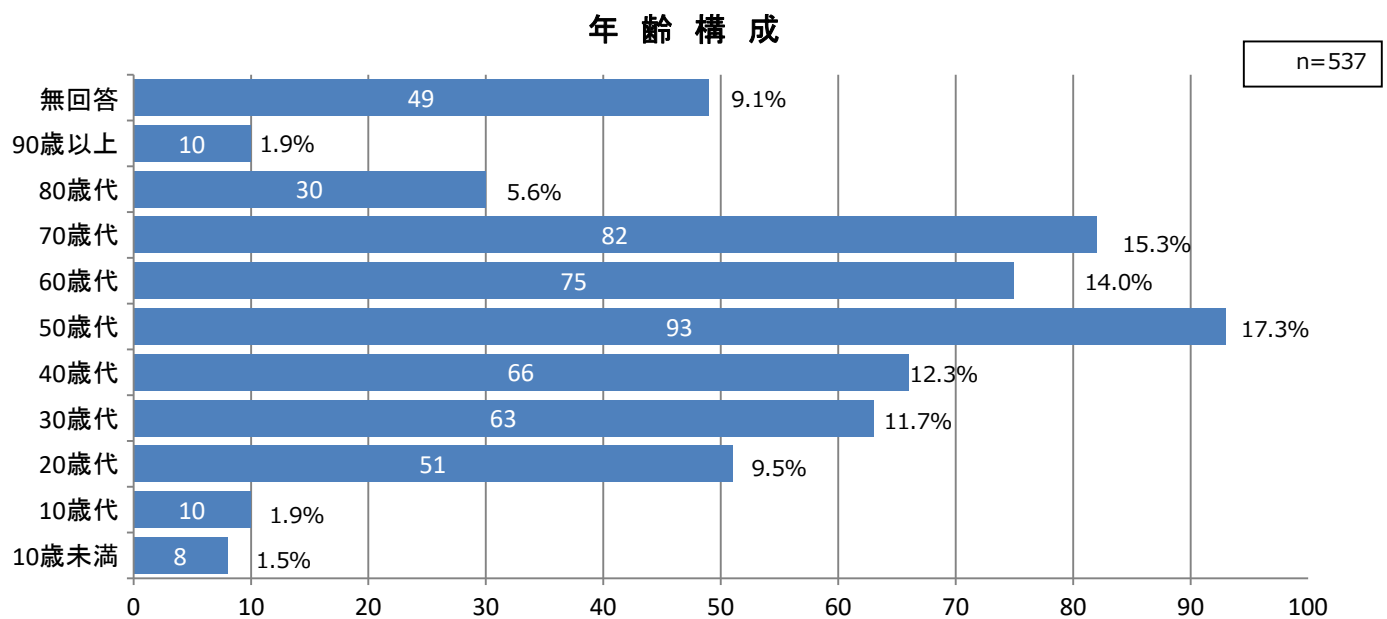
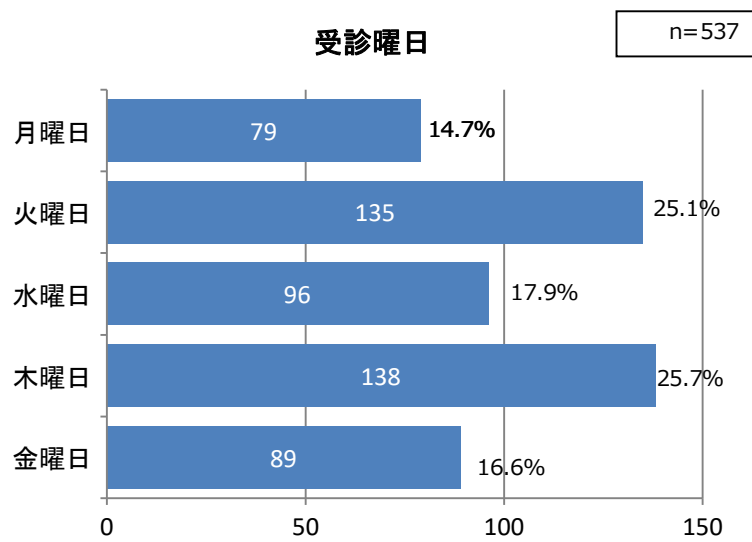
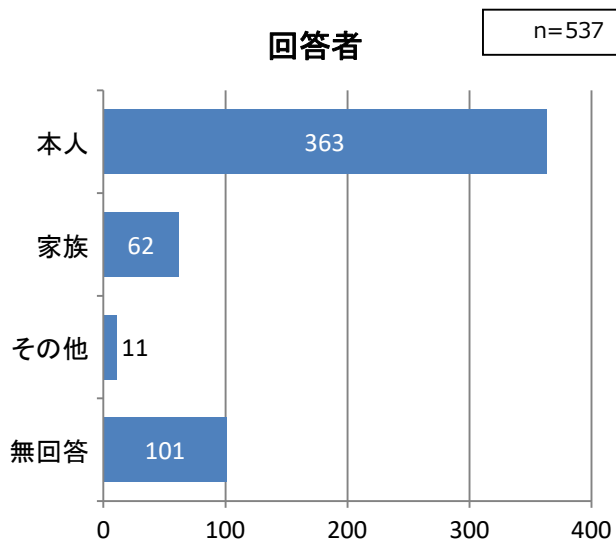
入院 各病棟ナースステーションに回収箱を設置し、投函していただく(7ヶ所)

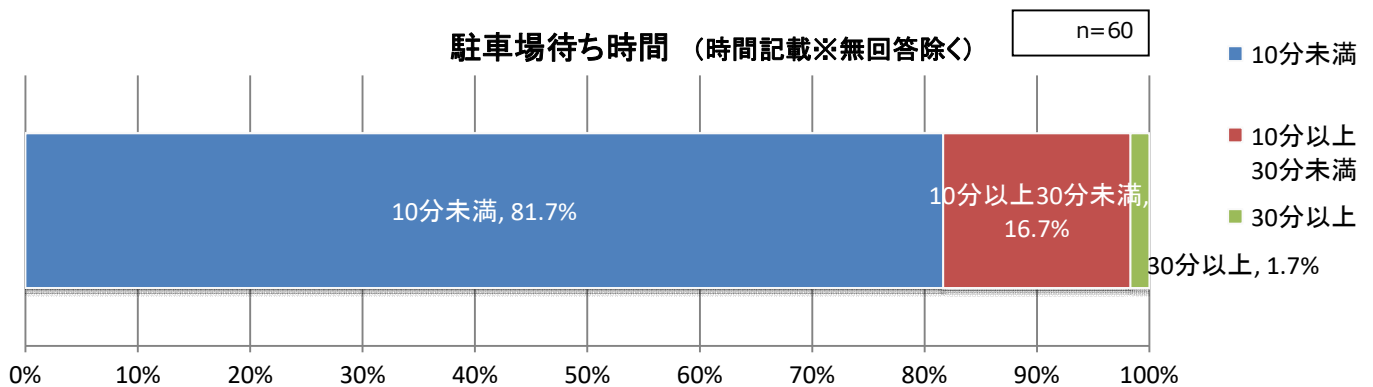
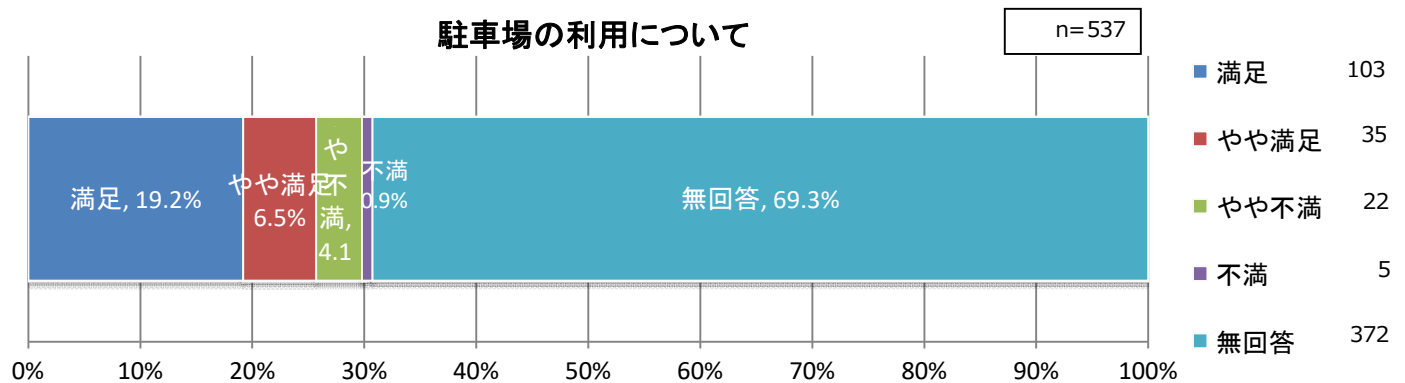
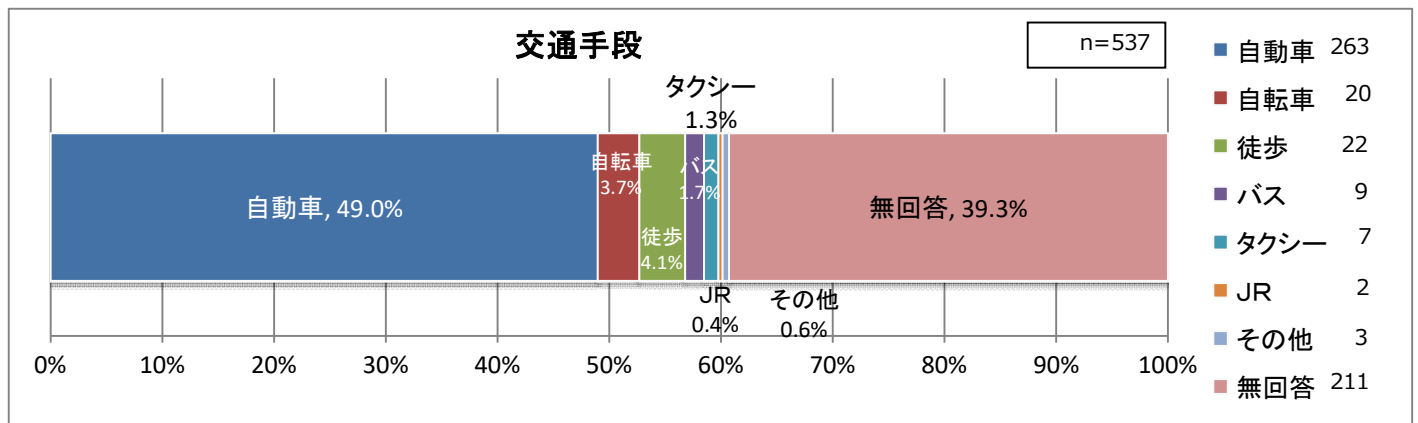
7. 配布・回収数

外来	外来実人数	配布数	配布率	回収数	回収率
	3,097	537	17.3%	537	100.0%

入院	退院患者数	配布数	配布率	回収数	回収率
	472	243	51.5%	146	60.1%

外来調査結果



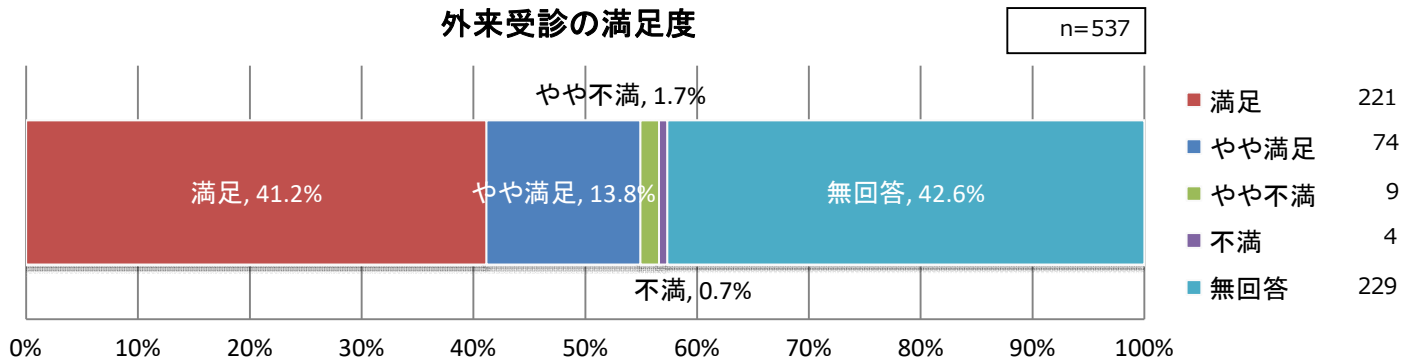


○駐車場の利用について

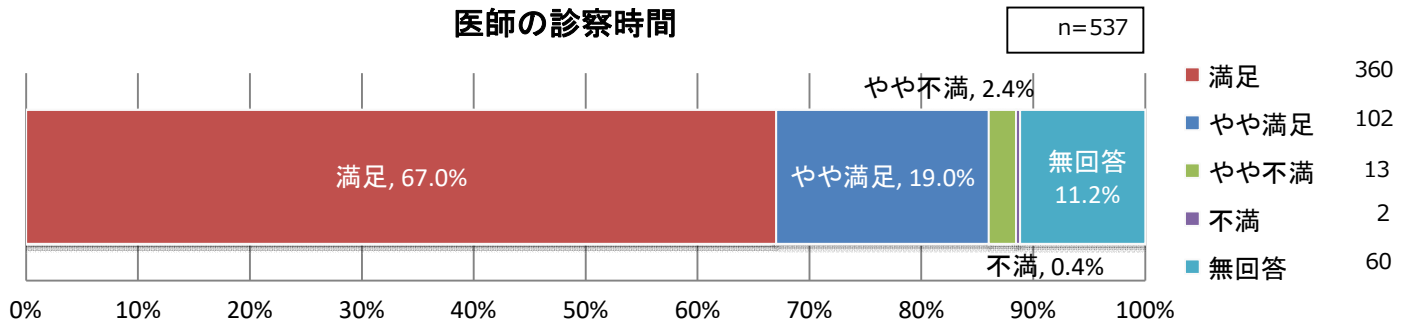
満足・やや満足が前年より－15.6ポイント、不満・やや不満が前年より－3.2ポイントとなっています。

また、駐車場の待ち時間に関しては10分未満が＋38.6ポイント、10分以上30分未満が－39.7ポイント、30分以上が＋1.2ポイントとなっています。アンケートでは5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あるものの、昨年よりは短い時間で駐車することが出来ていますが、満足度としては高くはありません。

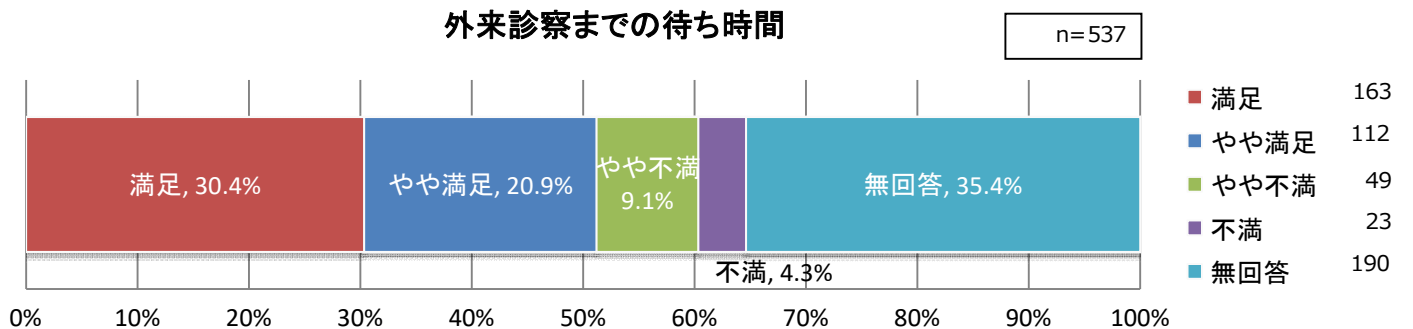
外来受診の満足度



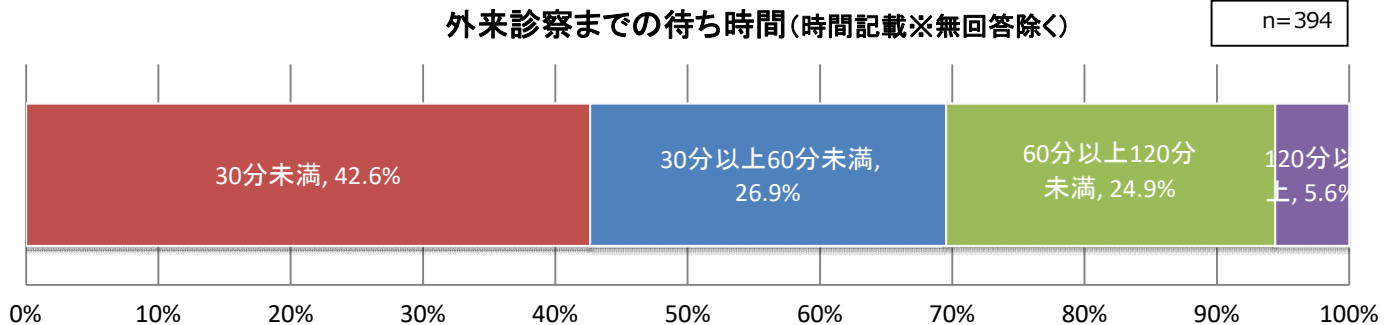
医師の診察時間



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)



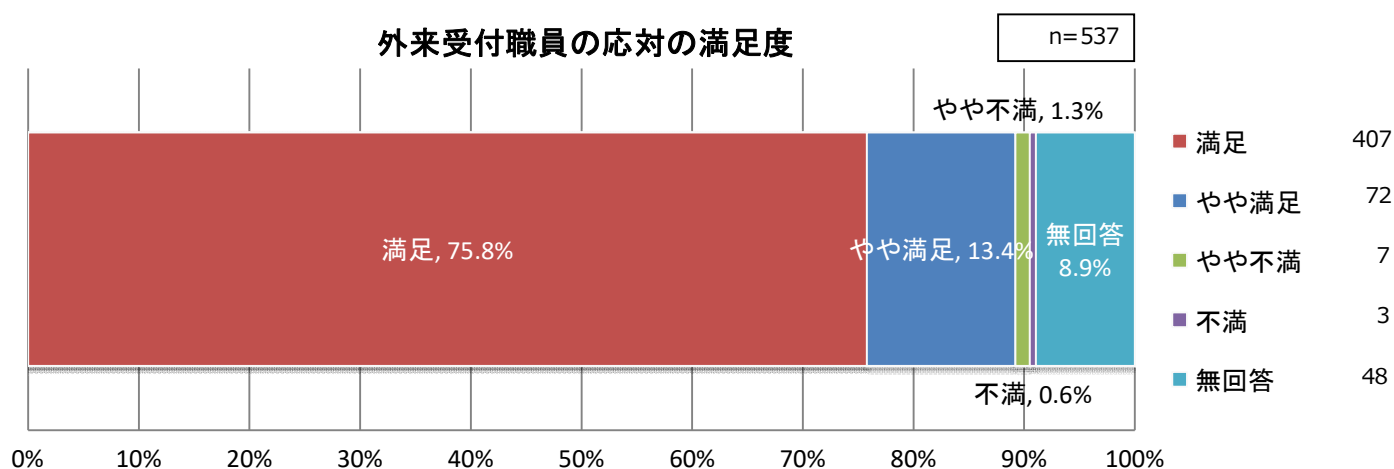
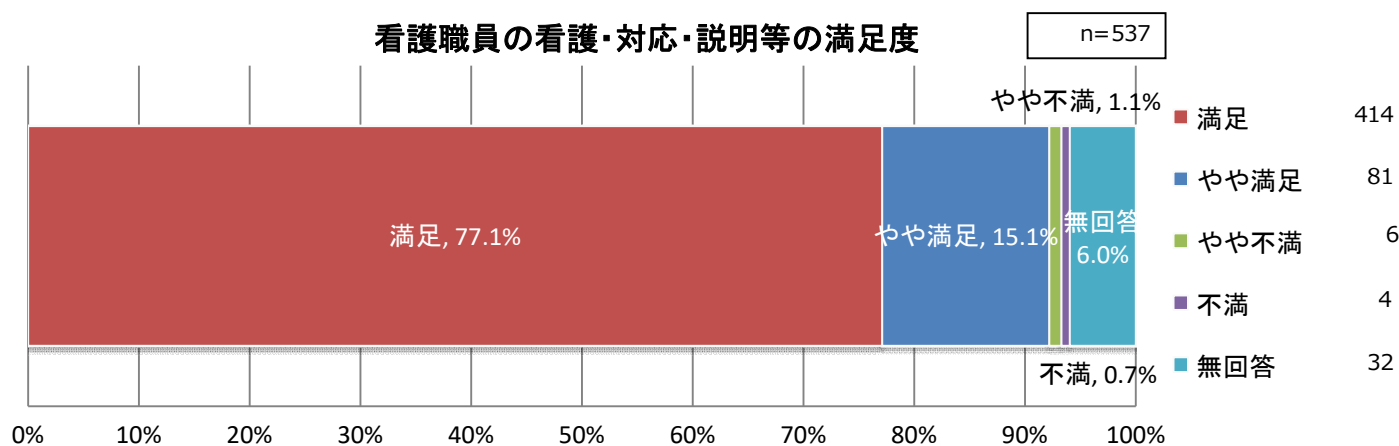
○外来受診の満足度について

満足・やや満足が前年より－23.4ポイント、不満・やや不満が前年より－1.4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－0.5ポイント、不満・やや不満が前年より－0.8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－9.0ポイント、30分以上60分未満が＋1.5ポイント、60分以上120分未満が＋11.8ポイント、120分以上が－4.4ポイントとなっています。

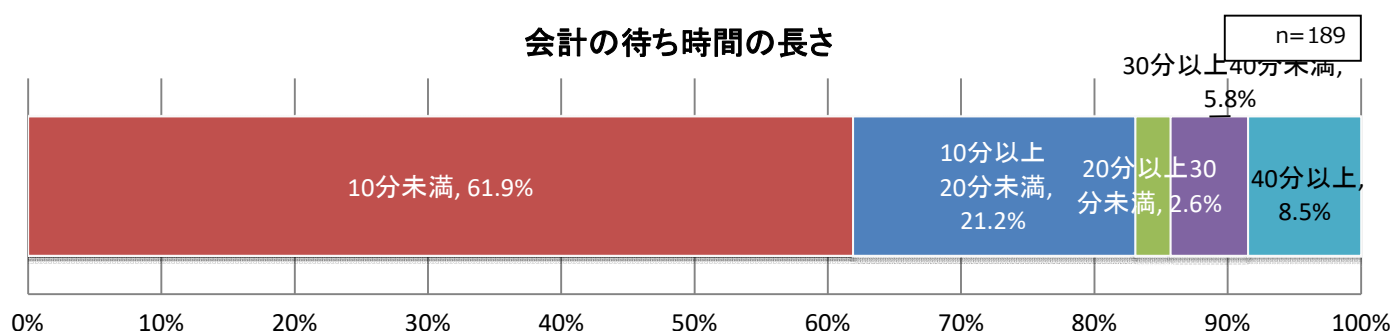
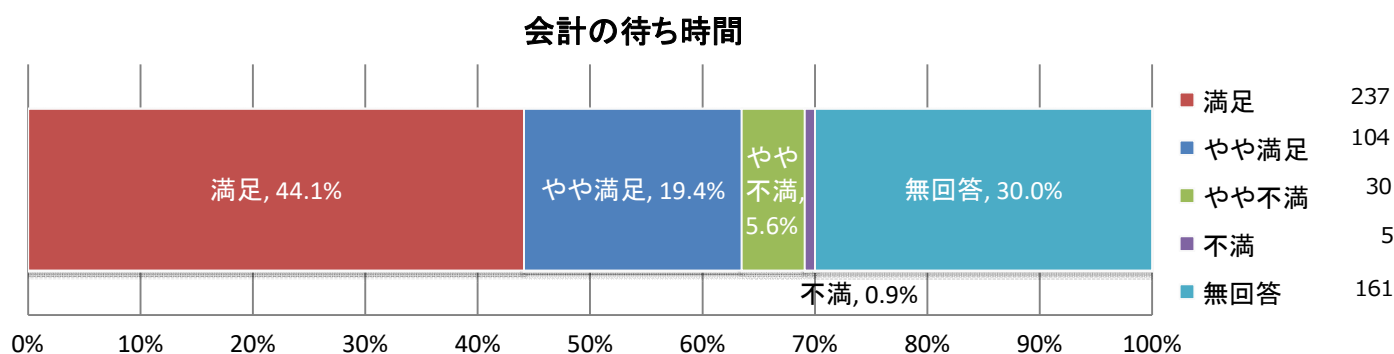
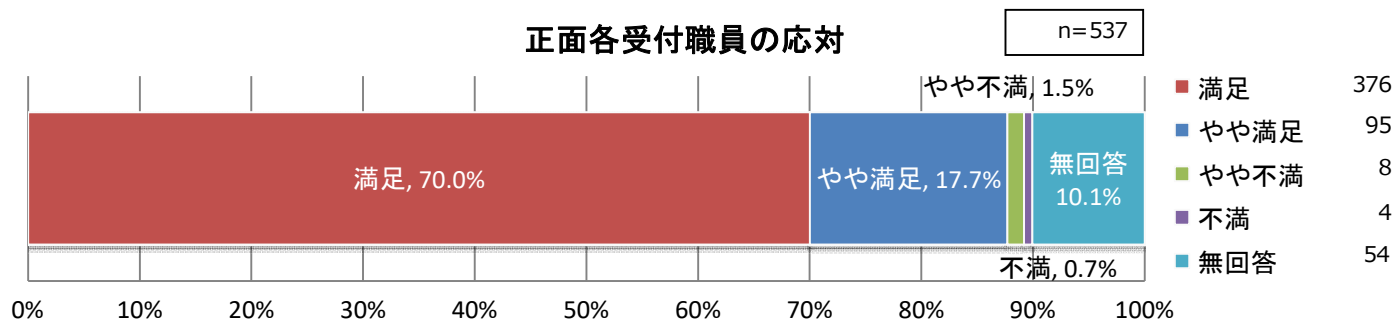


○看護職員の看護・対応・説明等の満足度について

満足・やや満足が前年より+13.8ポイント、不満・やや不満が前年より-2.0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+1.1ポイント、不満・やや不満が前年より-0.7ポイントとなっています。



○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－0.8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。

○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＋5.8ポイント、不満・やや不満が前年より－3.6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＋0.8ポイント、10分以上20分未満が＋9.7ポイント、20分以上30分未満が－12.0ポイント、30分以上40分未満が＋4.5ポイント、40分以上が－3.0ポイントとなっています。

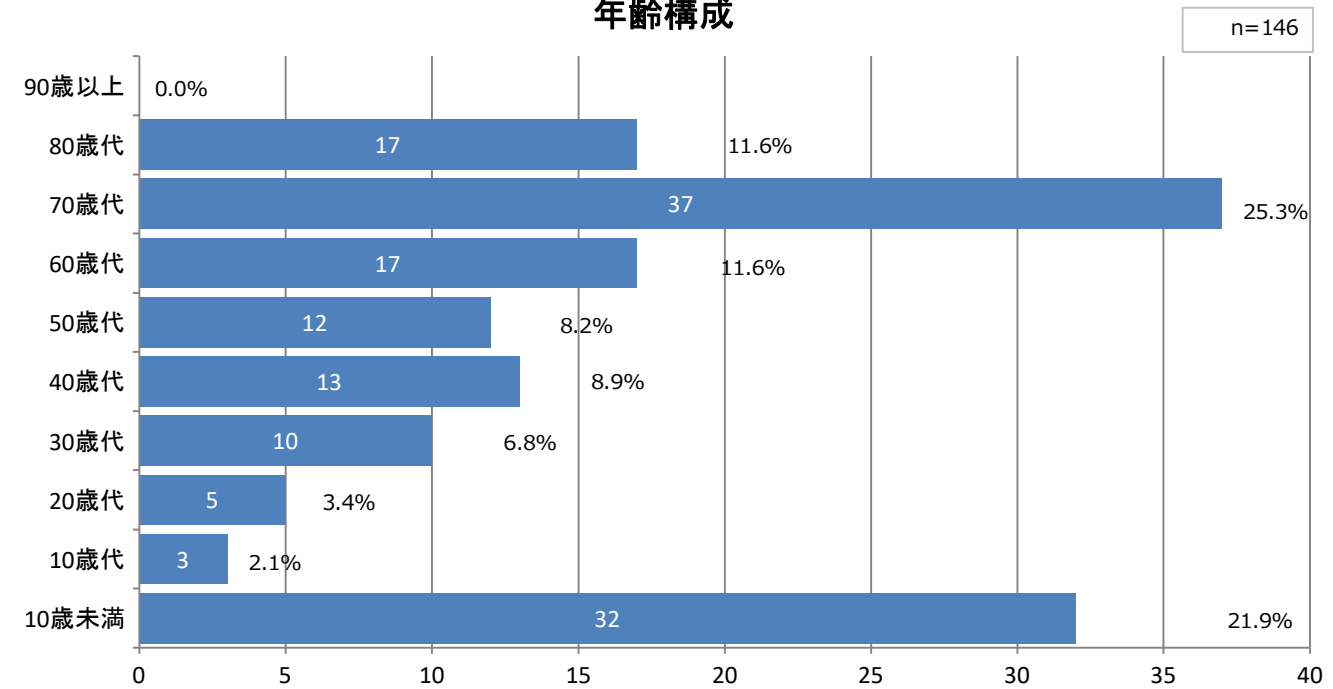
会計の計算時間の平均は7.8分で前年より1分弱程度短縮されています。

入院調査結果

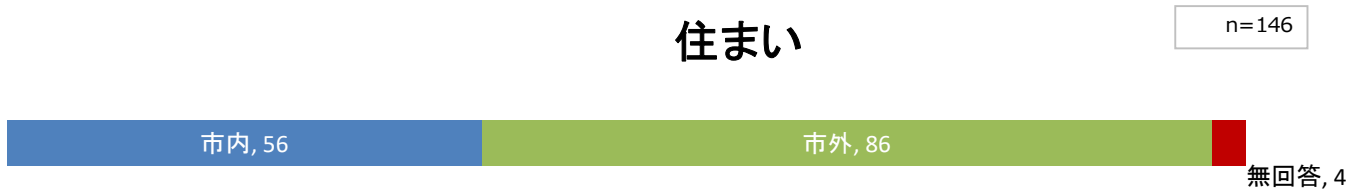
回答者



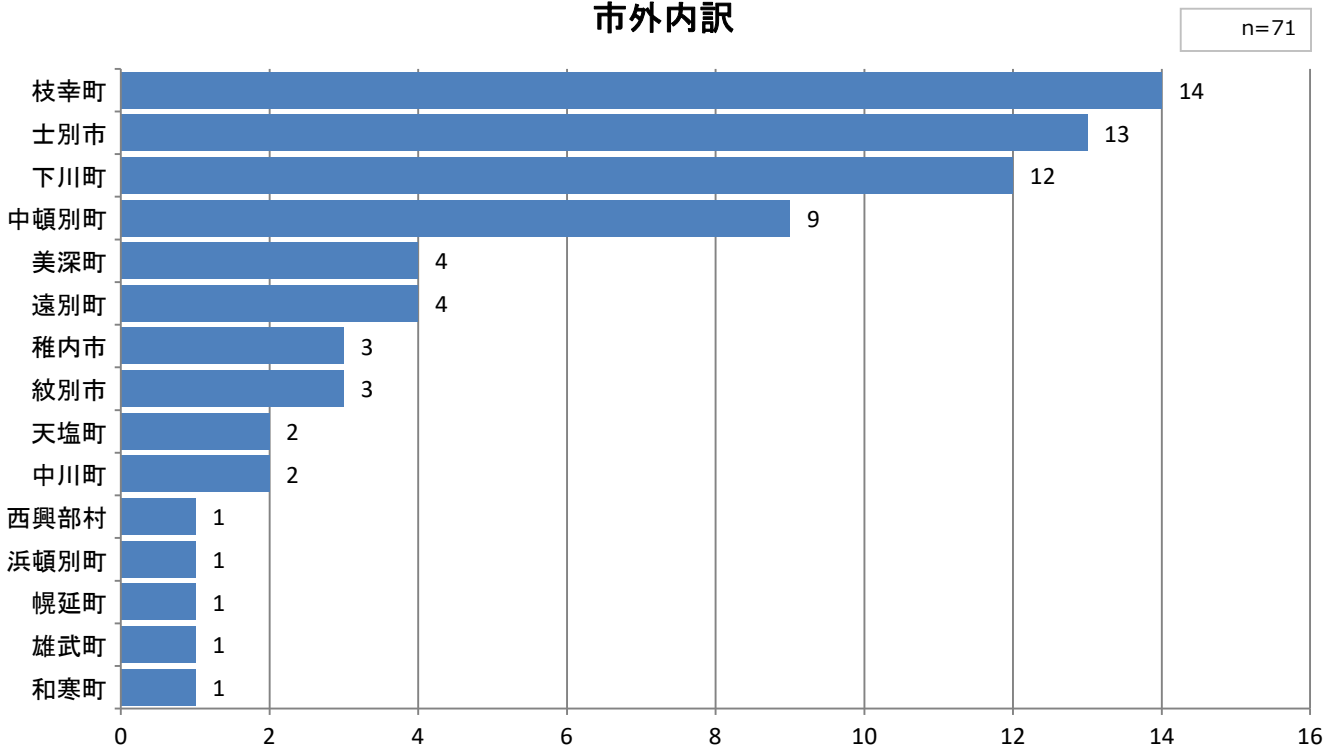
年齢構成



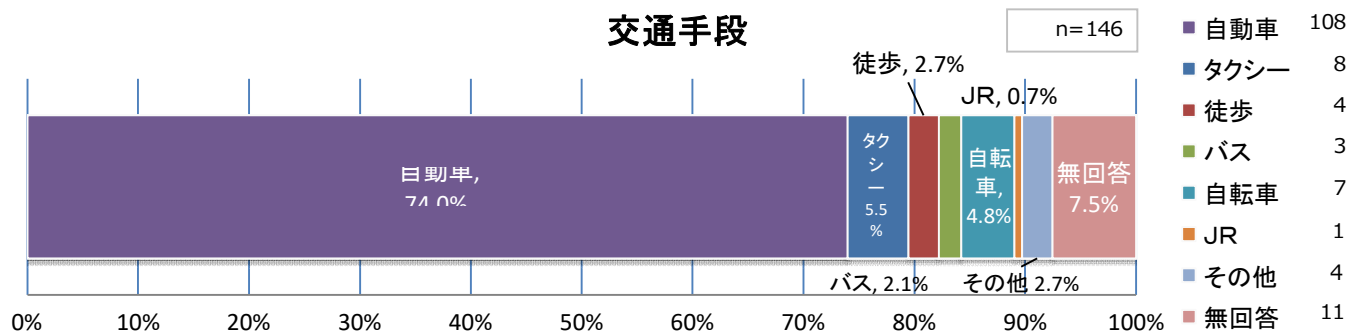
住まい



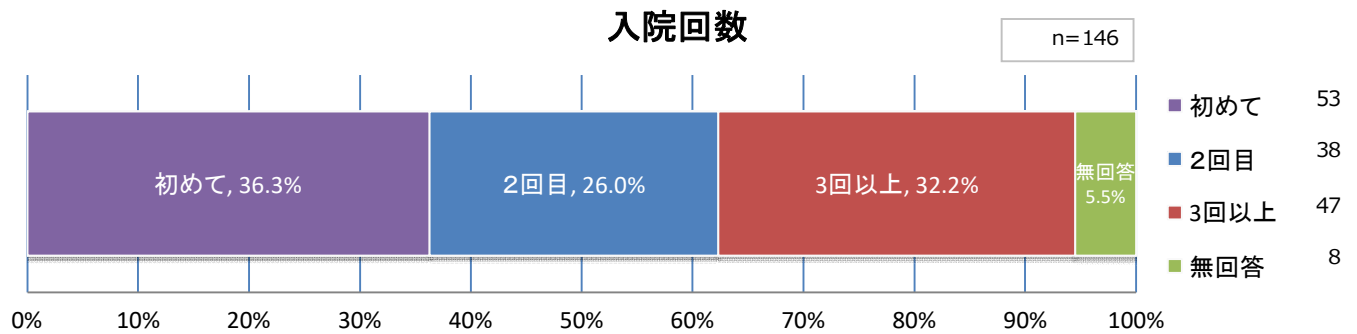
市外内訳



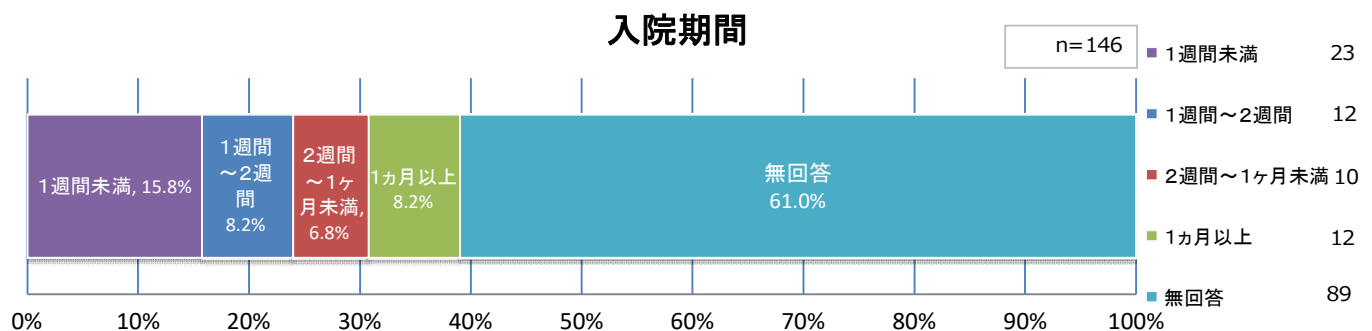
交通手段



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+3.6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+11.1ポイント、2回目-4.4ポイント、3回以上-4.1ポイントとなっております。

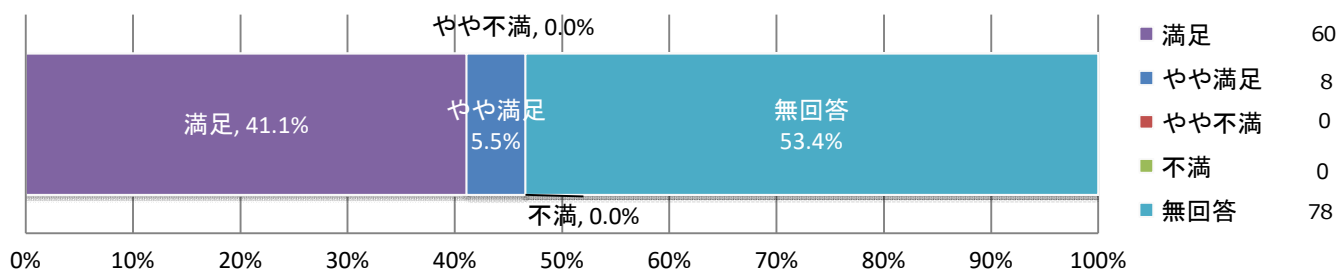
○入院期間について

前年より、1週間以内が-33.1ポイント、2週間以内が-12.5ポイント、1ヶ月未満が-6.5、1ヶ月以上が+0.8となっています。

令和3年10月の一般病棟平均在院日数は10.0日となっています。

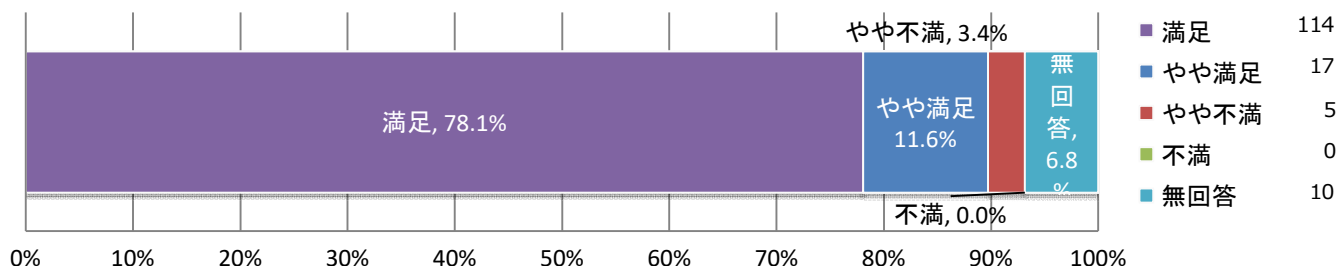
入院の満足度

n=146



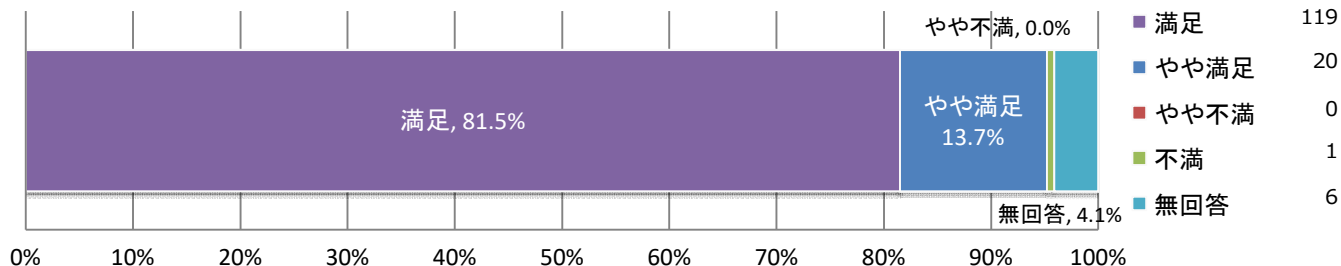
医師の治療経過や手術内容等の説明の満足度

n=146



看護職員の看護対応や説明等の満足度

n=146



○入院の満足度について

前年より満足・やや満足が－23.0ポイント、不満・やや不満が－1.4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

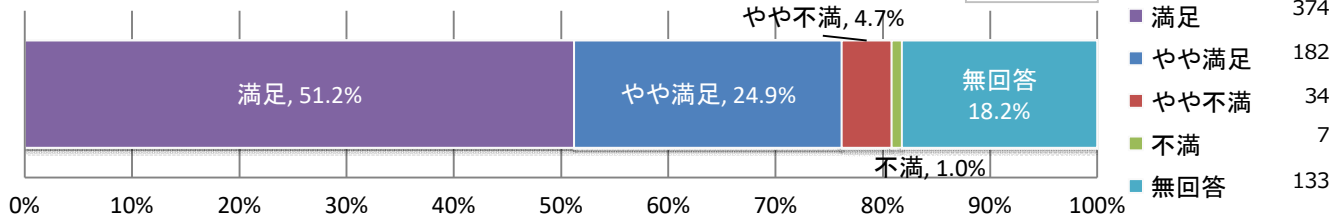
前年より満足・やや満足が－2.2ポイント、不満・やや不満が＋0.5ポイントとなっています。

○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－1.5ポイントとなっています。

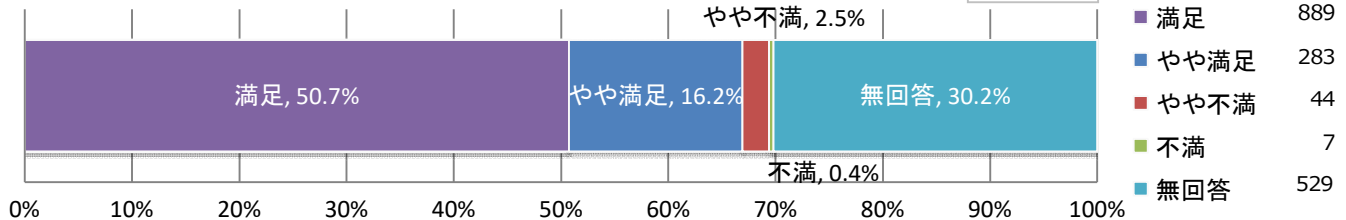
食事について

n=730



設備について

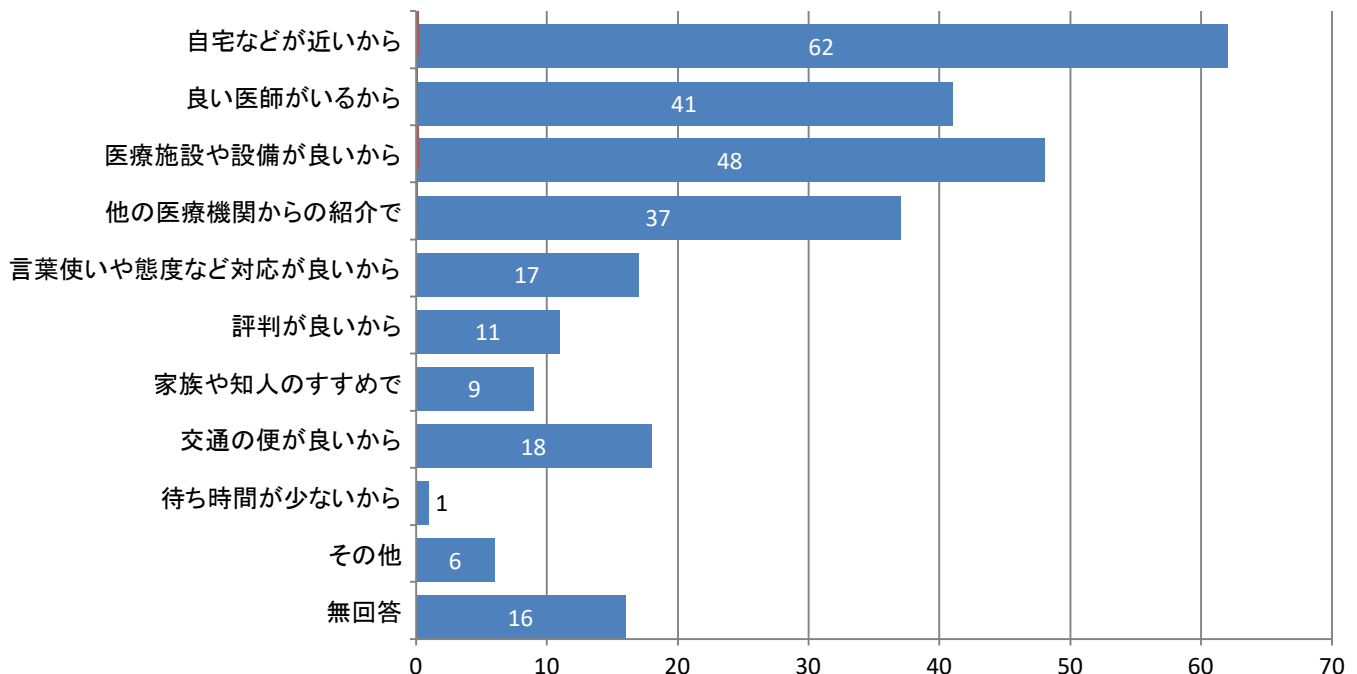
n=1,752



当院を選んだ理由

複数回答可

n=266



○食の満足度について

前年より満足・やや満足が－4.6ポイント、不満・やや不満が－3.5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－5.7ポイント、不満・やや不満が－3.6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良い医師がいるから③医療施設や設備が良い④他の医療機関の紹介 以上の順となっています。