

患者さん満足度調査結果報告書

平成 29 年 9 月 1 日

気仙沼市立病院 院長 安海 清
接遇向上委員会

当院では、平成 29 年 2 月 14 日、「第 2 回患者さん満足度調査」を実施いたしました。接遇向上委員会でまとめました結果をご報告させていただきます。

1、調査方法

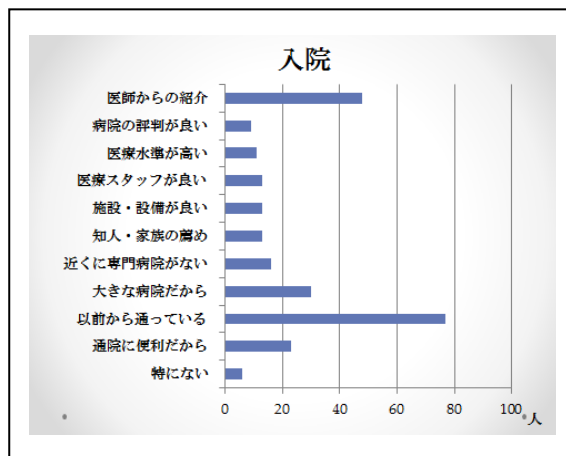
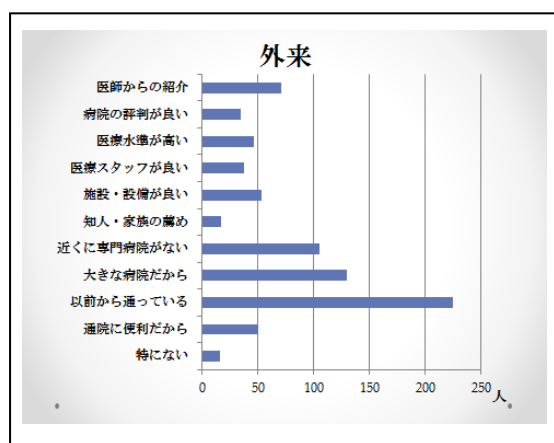
①平成 29 年 2 月 14 日、8 時 30 分～17 時において、選択回答ならびに自由記述方式によるアンケートにて聞き取りをいたしました。

②アンケート配布数ならびに回収率

外来では、配布数 598 枚に対し 497 枚を回収。回収率は 83.1%でした。

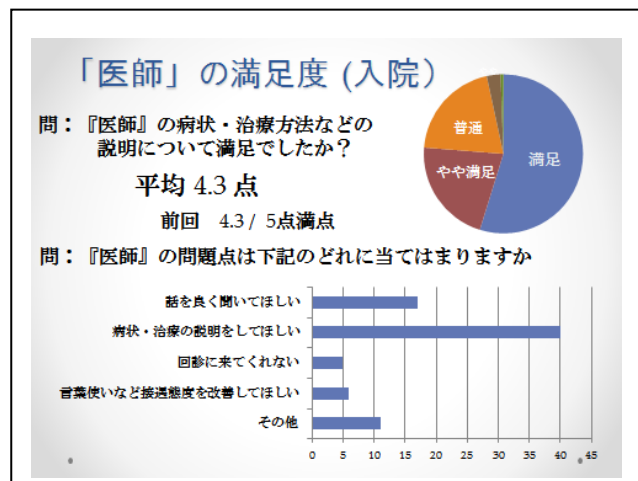
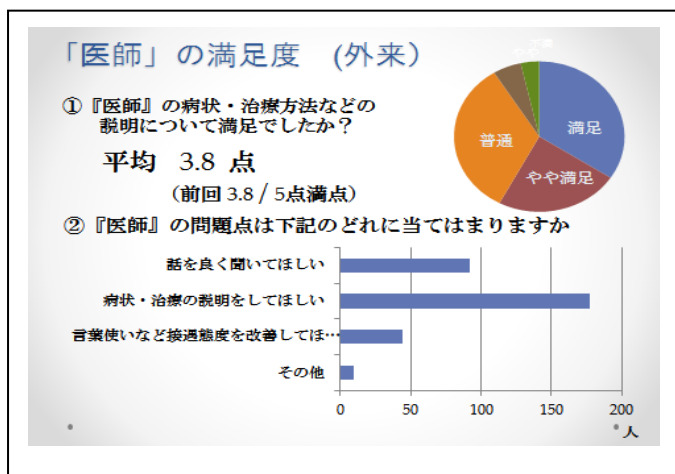
入院では、配布数 267 枚に対し 182 枚を回収。回収率は 68.2%でした。

2、問：当院を選んだ理由をお聞かせください。



外来、入院ともに、「以前から通っているから」「医師からの紹介」などの比較的消極的な理由が受療動機になっているという結果でした。「水準の高さ」「医療スタッフが良い」での選択は少なく、今まで以上に医療の質を向上させていく努力が必要と考えました。

3、問：「医師」に対する満足度

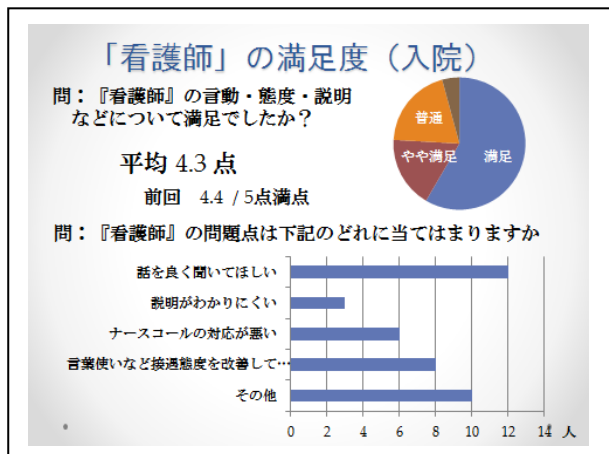
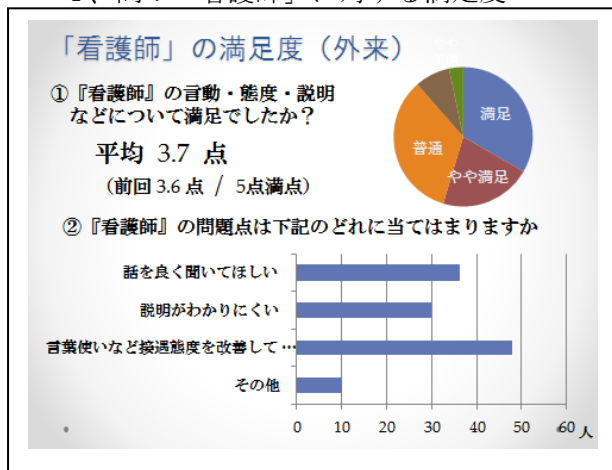


「良心的で親切です」「病状について説明がわかりやすい」「主治医さん一生懸命やってくれてます。ありがとうございます」などのお言葉をたくさん頂戴いたしました。大変ありがとうございました。

一方、「医師」に対する要望では、前回同様、外来・入院ともに「病状・治療の説明をしてほしい」という声がやはり圧倒的に多くみられました。そこで、今回の調査でその理由をお聞きいただきましたが、「患者が理解しているかどうか確認して欲しい」「1回の説明では理解できない」という患者さんの理解度や、「説明が簡単すぎる」との説明内容の充実を求める声が多いということが分かりました。また、「話を聴いてほしい」との、患者さんの気持ちや言いたいことへの耳の傾け（傾聴）を求める多くの声もいただきました。

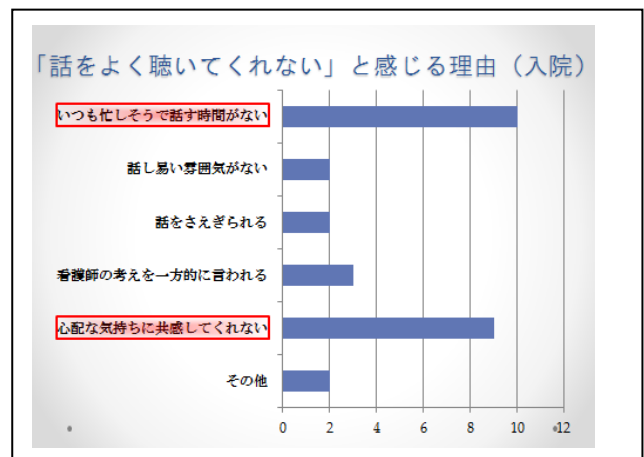
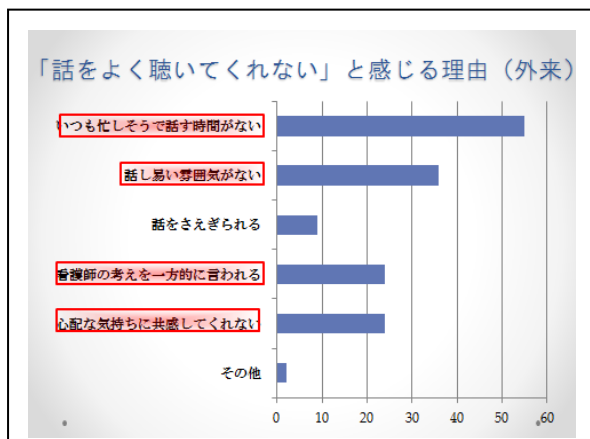
病状や治療の説明にあたっては、より一層患者さんの理解度を確認しながら詳しい説明に努め、患者さんの不安な気持ちに耳を傾け、丁寧に対応して行くよう努めたいと存じます。

4、問：「看護師」に対する満足度



「看護師の対応は誠心誠意だと感じた」「看護婦さんの対応が明るく、丁寧でとても感じがよかった」など、励ましのお言葉をたくさん頂きました。大変感謝いたしております。

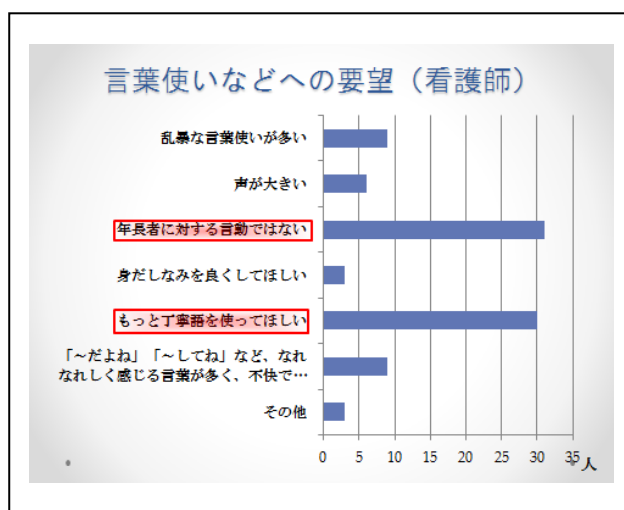
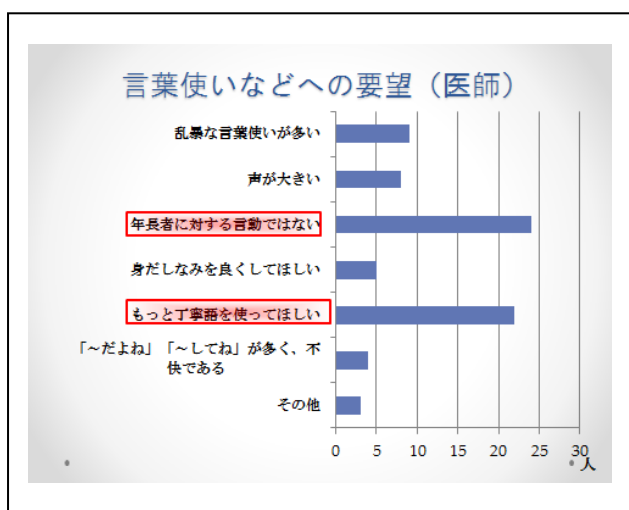
一方、「看護師」に対する要望では、前回より数が減ったとはいえ、前回同様「話をよく聞いてほしい」との声が最も多いとの結果でした。今回の調査では、その理由を「問：『話をよく聞いてほしい』』と感じられるのはどのようなことでしょうか？」とお聞きすることにいたしました。



その結果、外来・入院ともに「忙しそうで話しやすい雰囲気がない」「心配な気持ちに共感してくれない」など、患者さんの気持ちを聴いていく医療者の姿勢に関する声が多いとの結果でした。

また、接遇の向上を求める声に対し、「問：『言葉使いなど接遇態度を改善してほしい』はどのようなことでしょうか?」とお聞きしたところ、医師・看護師ともに「年長者に対する言動ではない」「もっと丁寧語を使ってほしい」との声が圧倒的でした。

当院では平成 28 年から、院内における「接遇トレーニング研修会」（これまでに 3 回開催）や、院外講師によるコミュニケーションスキル講習会（これまでに 3 回開催）を開催し、職員の接遇やコミュニケーションスキルの向上を図ってまいりましたが、今後も継続的に実施し職員の教育・啓発に努めていきたいと考えています。

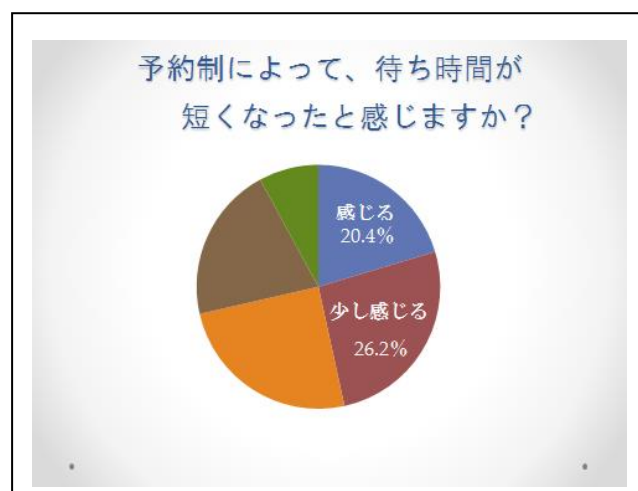
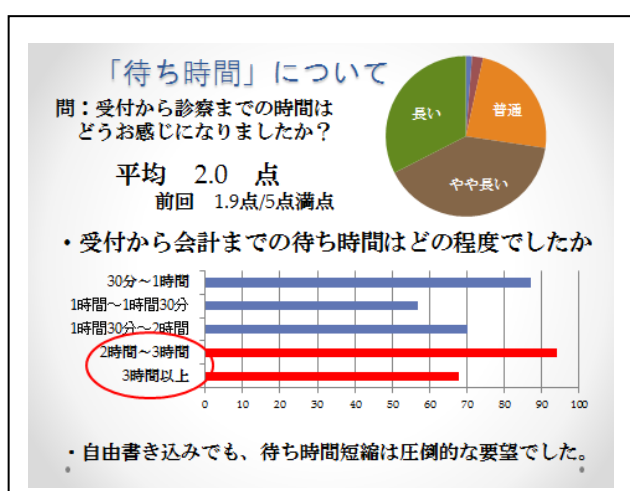


5、待ち時間、駐車場の問題について

前回の調査で「待ち時間」と「駐車場問題」が、市民の皆さまが最も不満と感じていることが明らかとなりました。昭和 39 年に当院が現在地に移転した当時は自動車は少なく、自家用車での来院をあまり想定しなかったため現在駐車場は決して十分な数ではなく、皆様には大変なご迷惑をおかけしております。平成 29 年 11 月に開院予定の新病院におきましては、468 台の駐車スペースの確保により常時駐車が可能になりますので、何卒ご理解のほどをお願い申し上げます。

外来の受診に際し各種検査を受けられますと、特に血液検査では結果が判明し患者さんを診察室にお呼びできるまでに最低でも 1 時間の時間がかかってしまいます。前回の調査でも外来の待ち時間は「長い」とのお叱りを頂きましたので、今回も待ち時間についてお聞きしました。受付から会計までの時間を 2 時間以内に収めることを一つの目標と考えておりますが、2 時間以上かかっていると答えられた方は 162 人/376 人=43%に及びました。まだまだ工夫が必要と思われました。

そこで、当院では待ち時間の短縮を主な目的に平成 27 年から「予約制」を導入いたしました。「予約制」の利点は、希望診察時間を決めることができるので順番をとるために必要以上に早く来院する必要がなくなることにあります。今回の調査では、待ち時間が短くなったと「感じる」「少し感じる」を合わせますと 46.6%の方が以前より「短くなった」と感じていただいていることが分かりました。新病院では駐車場の心配が緩和されますから、患者の皆さまにはなるべく「予約制」をご利用いただき、検査を受けられる方は結果がわかるまでの時間を考慮に入れて病院に来ていただくこと、具体的には、診察希望時間の 1 時間前に採血を受けるつもりで来院願えましたら、「受付から会計まで 2 時間以内」との目標を達成できると考えております。

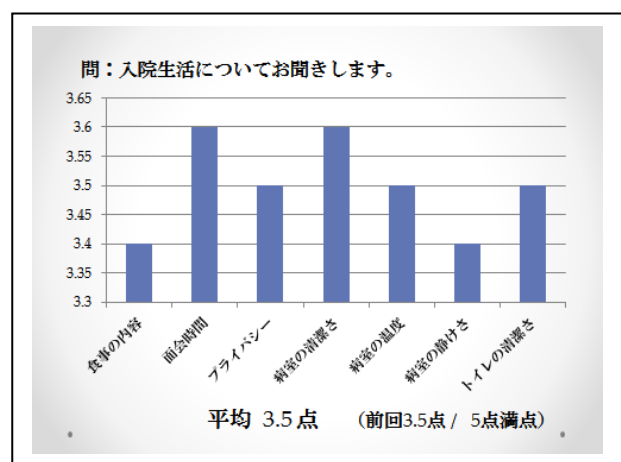


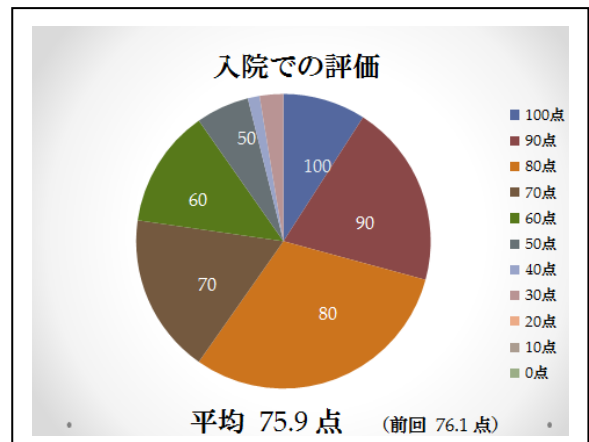
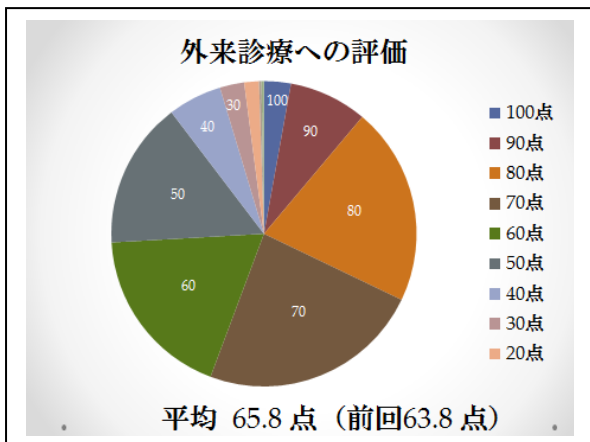
6、入院生活について

入院生活につきましての満足度では、おおむね 3.5 点以上のご評価でしたが、食事の内容についてが 3.4 点とややご満足いただけない結果でした。さらに、入院患者さんの体調に合わせた食事の提供に関し、きめ細かな対応をしていきたいと考えております。

7、問：気仙沼市立病院に点数をつけるとすると、70 点を合格点とすると 100 点満点で何点つけていただけますか？

外来では 65.8 点（前回 63.8 点）、入院では 75.9 点（前回 76.1 点）とのご評価でした。特に外来におきましては前回同様合格点を下回るご評価でありますことを重く受け止めたいと存じます。今後も病院一丸となって取り組みを継続していく所存でございます。





今回、2回目の「患者さん満足度調査」を行わせていただきました。約1年半の取り組みでは残念ながら外来・入院いずれも評価の改善には結びついていない現状が明らかとなりました。一つ一つ課題を改善していき、職員一丸となりまして「質の高い医療」に向けて、さらに当院の理念であります「患者さん第一の医療」を实践するために取り組んでいきたいと存じます。