

平成22年度
患者満足度調査報告書
(外部委託調査結果)

平塚共済病院

目次

I はじめに

II 調査目的

III 調査概要

IV 調査結果

- 1) あなた自身のことについて教えてください。
- 2) 当院に対する評価について教えてください。
- 3) 職員の接遇態度について改善する必要があると思う項目に「○」をつけてください。
- 4) 職員の業務に対する姿勢についてお聞きします。当てはまる数字に「○」をつけてください。
 - 4-1) 診療や処置、検査などの際、職員はあなたの名前を確認していますか。
 - 4-2) あなたの症状や治療内容について、医師、看護師など全員が同じように情報を共有していると思いますか。
 - 4-3) 職員は、あなたや他の患者様の個人情報に配慮して業務を行っていると思いますか。
- 5) 施設等について改善する必要があると思う項目に「○」をつけてください。
- 6) (入院) 入院中の食事に対する評価について教えてください。
(外来) 当院の待ち時間について教えてください。

V 終わりに

I はじめに

平塚共済病院は「地域の急性期対応中核医療機関として、時代・地域のニーズにマッチした高いレベルの医療を提供」することを基本理念とし、地域の皆様と共に歩む病院として、日ごろより皆様からの声を大切に努力してまいりました。

毎年、外来・入院患者様を対象とした当院独自の満足度調査を実施し、調査結果からの課題に取り組んでおり、平成19年度からは外部調査機関に依頼し調査しております。

II 調査目的

当院が提供している医療サービスについて患者様がどのような評価をされているかと言うことを知り、問題点を把握し、改善につなげることを目的にしております。

III 調査概要

1、調査期間

入院：平成22年8月16日～8月20日

外来：平成22年8月11日～8月13日

2、調査場所

平塚共済病院 入院病棟（A棟・B棟）、外来

3、対象者

入院患者 205名、外来患者 327名

4、調査方法

「中期計画実行に向けた意識調査」用紙を各対象者へ職員が手渡しで配布し、同意の得られた方に回答を依頼。回答後は院内に設置されている回収箱に提出いただき回収。

5、結果報告の流れ

アイテック株式会社が集計し結果を報告。

結果の概要

(1) 総合評価（満足度）

総合評価では、入院患者の満足度は3年連続、外来患者の満足度も2年連続で減少傾向にある（ただし微減）。

⇒項目別満足度は、入院では「食事」が昨年より大幅に減少したほか、「入退院の手続き」に対する満足度も減少している。

⇒一方、入院の「施設」に対する満足度は、大幅に増加している。

⇒外来では、「施設」「待ち時間」を除く全ての項目で、全体的に減少傾向にある。

⇒特に、「診療・治療」「ケア」「医療機器」は2年連続で減少傾向にある。

⇒一方、「待ち時間」に対する満足度は昨年より増加しているが、依然としてKKR全体を下回っているため、注意が必要である。

(2) 職員の接遇

職員の接遇に関しては、昨年課題であった外来の医師の「分かりやすさ」は改善しているが、依然として2割以上の改善要望がある。医師の業務負荷を考慮しつつ、接遇改善に向けた取組みを継続して行なうことが望ましい。

(3) 職員の業務姿勢

職員の業務姿勢に関しては、「患者の名前確認」に対する評価は全体的にKKR全体と概ね同程度である。

(4) 施設等

施設に関しては、「駐車場の環境」「トイレの環境」に対する改善要望が高く、「駐車場の環境」では5割以上、「トイレの環境」では3割以上を占めている。

⇒「駐車場の環境」については、「台数」「広さ」に対する要望が高い。

⇒「トイレの環境」については、昨年と同様「清潔さ・におい」に対する改善要望が高い。「清潔さ・におい」については、昨年と同様に清掃の徹底等、運用面での取組みを継続して行なうことが必要である。

※「清潔さ」については、施設の老朽化等による影響も大きいと考えられる。

(5) 入院中の食事

入院中の食事に関しては、「食事の温度」「食材の鮮度」の満足度が昨年より増加している。しかし、「食事の量」「味つけ」「下膳時間」で不満足度が増加し、KKR全体を上回っている。

⇒提供時の運用状況や下膳時間の設定等について、現状を再検証するとともに、治療の一環としての病院食の特性を考慮しつつ、患者要望への対応を図ることが望ましい。

(6) 待ち時間

外来の待ち時間に関しては、「診察」で「長い」と感じる患者が昨年よりやや減少しているが、昨年同様、依然としてKKR全体を上回っている。

⇒実際の診察待ち時間も、昨年より短縮されているが、KKR全体と比較すると長い傾向にあるため、待ち時間短縮に向けた取組みを継続して行なうことが必要である。

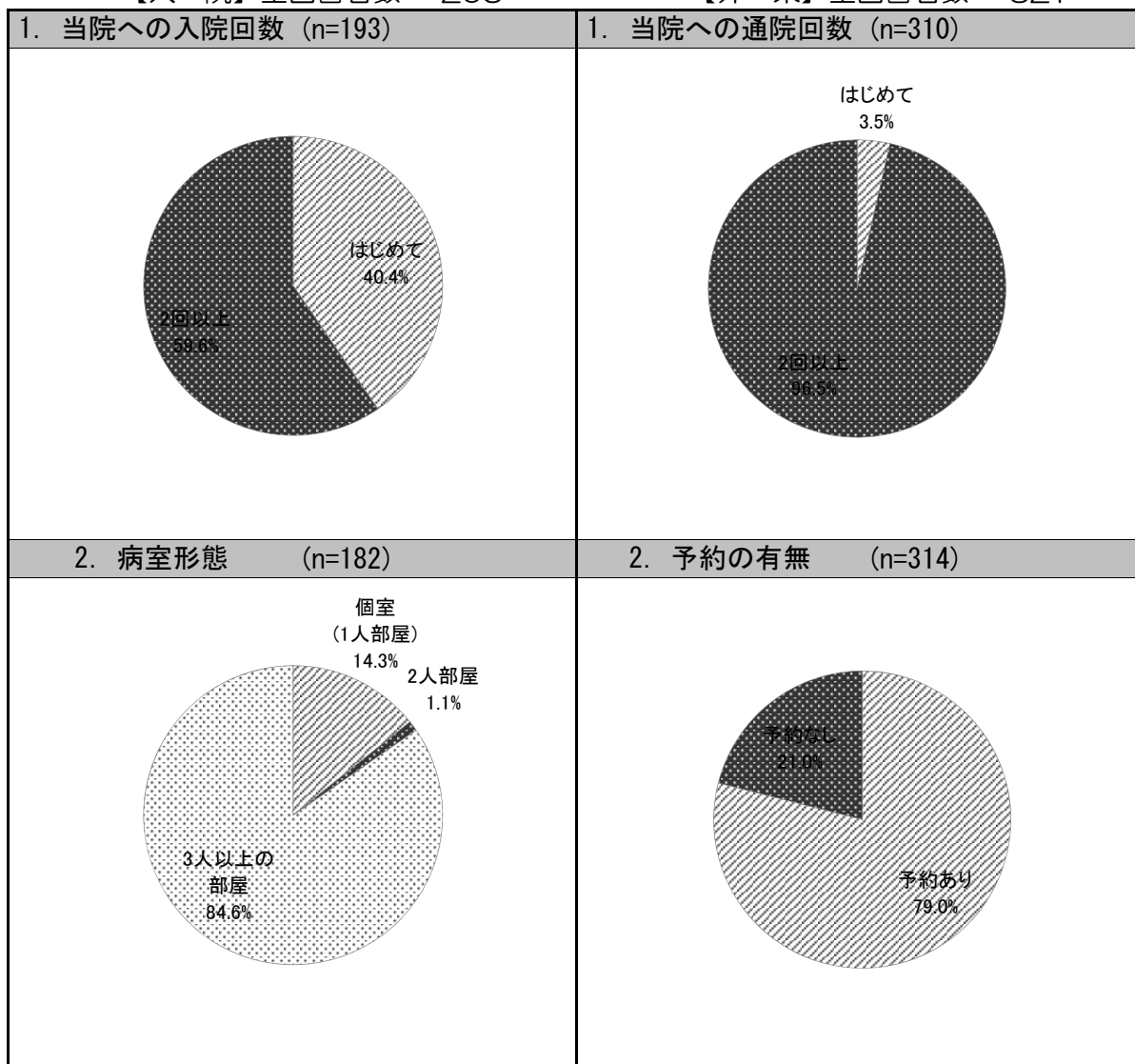
問1 あなた自身のことについて教えてください。

【入院】 1. 当院に入院された回数を教えてください。
2. 入院している病室を教えてください。

【外来】 1. 当院の通院回数について
2. 本日の診療予約の有無について

【入院】全回答者数：205

【外来】全回答者数：327



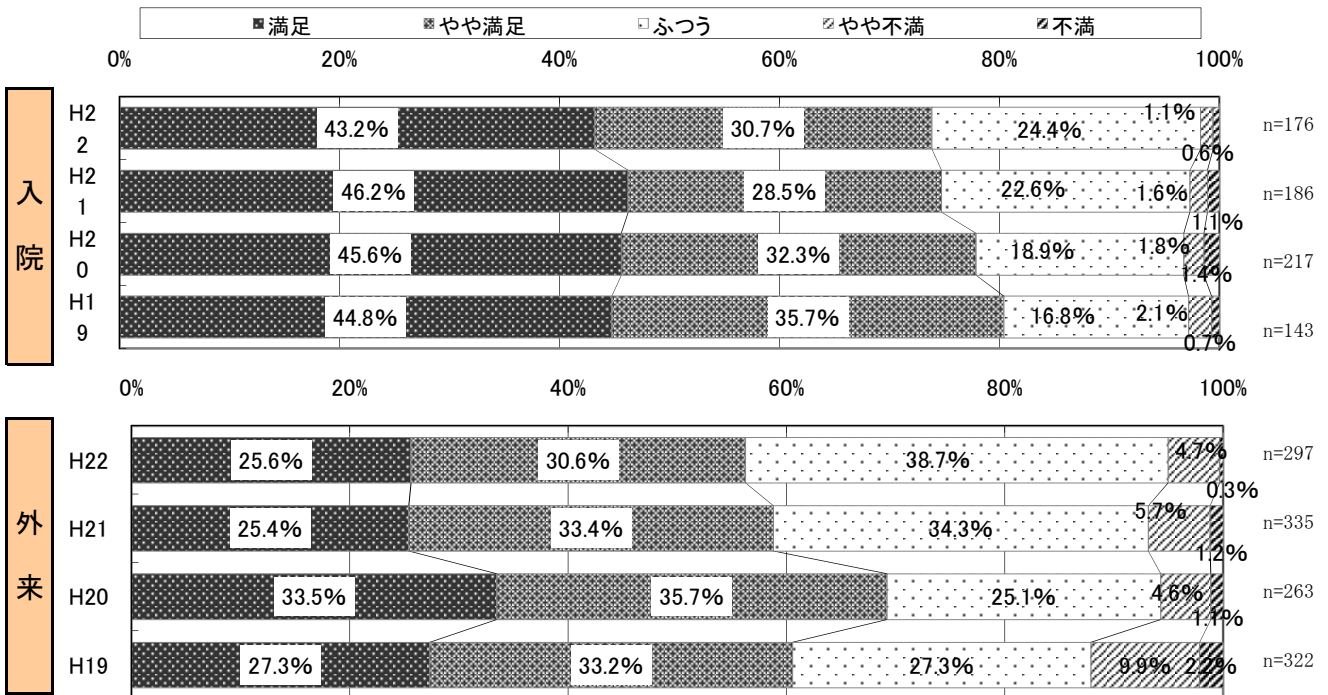
問2 当院に対する評価について教えてください。

【入院9】 / 【外来8】 総合評価

※項目【入院1～8】、【外来1～7】は次項以降参照。

回答

- ① 満足
- ② やや満足
- ③ ふつう
- ④ やや不満
- ⑤ 不満



属性別のクロス集計分析

※括弧内の数値は、昨年度の結果。

項目		n (回答数)	① 満足	② やや満足	③ ふつう	④ やや不満	⑤ 不満	無回答 (人)	
入院	入院回数	はじめて	67 (79)	47.8 (51.9)	32.8 (25.3)	17.9 (19.0)	1.5 (1.3)	0.0 (2.5)	11 (7)
		2回以上	102 (101)	38.2 (40.6)	30.4 (31.7)	29.4 (25.7)	1.0 (2.0)	1.0 (0.0)	13 (5)
	病室形態	個室	21 (17)	57.1 (52.9)	23.8 (23.5)	14.3 (17.6)	4.8 (5.9)	0.0 (0.0)	5 (0)
		2人部屋	2 (0)	100.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0 (0)
		3人部屋以上	137 (154)	40.9 (44.2)	32.8 (29.9)	24.8 (24.0)	0.7 (0.6)	0.7 (1.3)	17 (11)
外来	受診回数	はじめて	11 (21)	27.3 (19.0)	9.1 (19.0)	63.6 (52.4)	0.0 (9.5)	0.0 (0.0)	0 (3)
		2回以上	274 (299)	25.2 (25.4)	32.1 (34.4)	37.6 (33.8)	4.7 (5.4)	0.4 (1.0)	25 (16)
	予約	あり	227 (236)	26.4 (25.4)	33.5 (33.5)	34.8 (33.9)	4.8 (5.9)	0.4 (1.3)	21 (10)
		なし	62 (88)	17.7 (22.7)	22.6 (33.0)	54.8 (39.8)	4.8 (4.5)	0.0 (0.0)	4 (9)

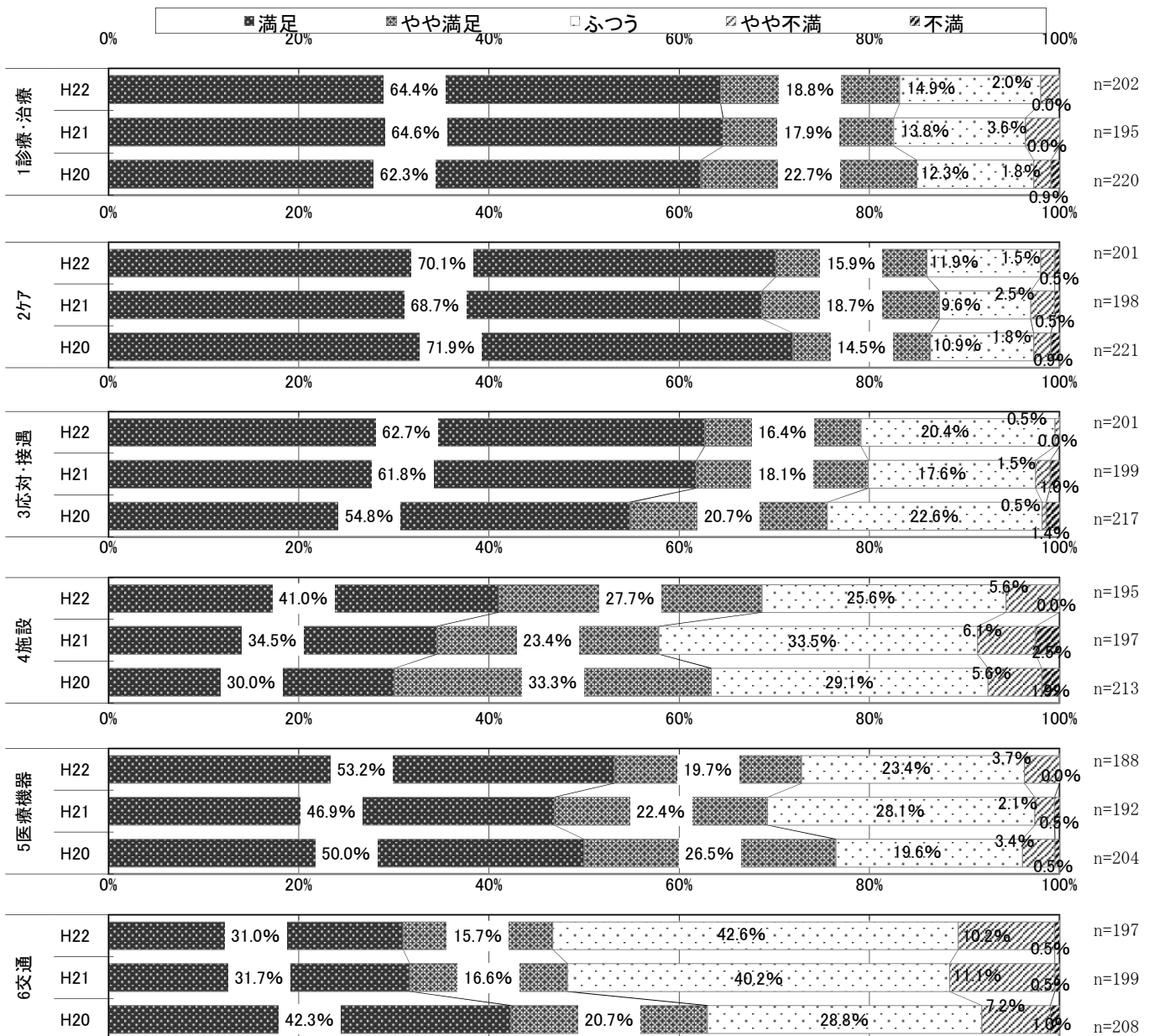
問2 当院に対する評価について教えてください。

1. 医師の診療・治療内容
2. 看護師のケア（看護・介助）
3. 職員の対応や接遇姿勢
4. 施設の快適さ
5. 専門の医療機器や設備の充実
6. 病院までの交通の便
7. 【入院】入院中の食事、【外来】診察や会計などの待ち時間
8. 【入院】入院退院の手続き

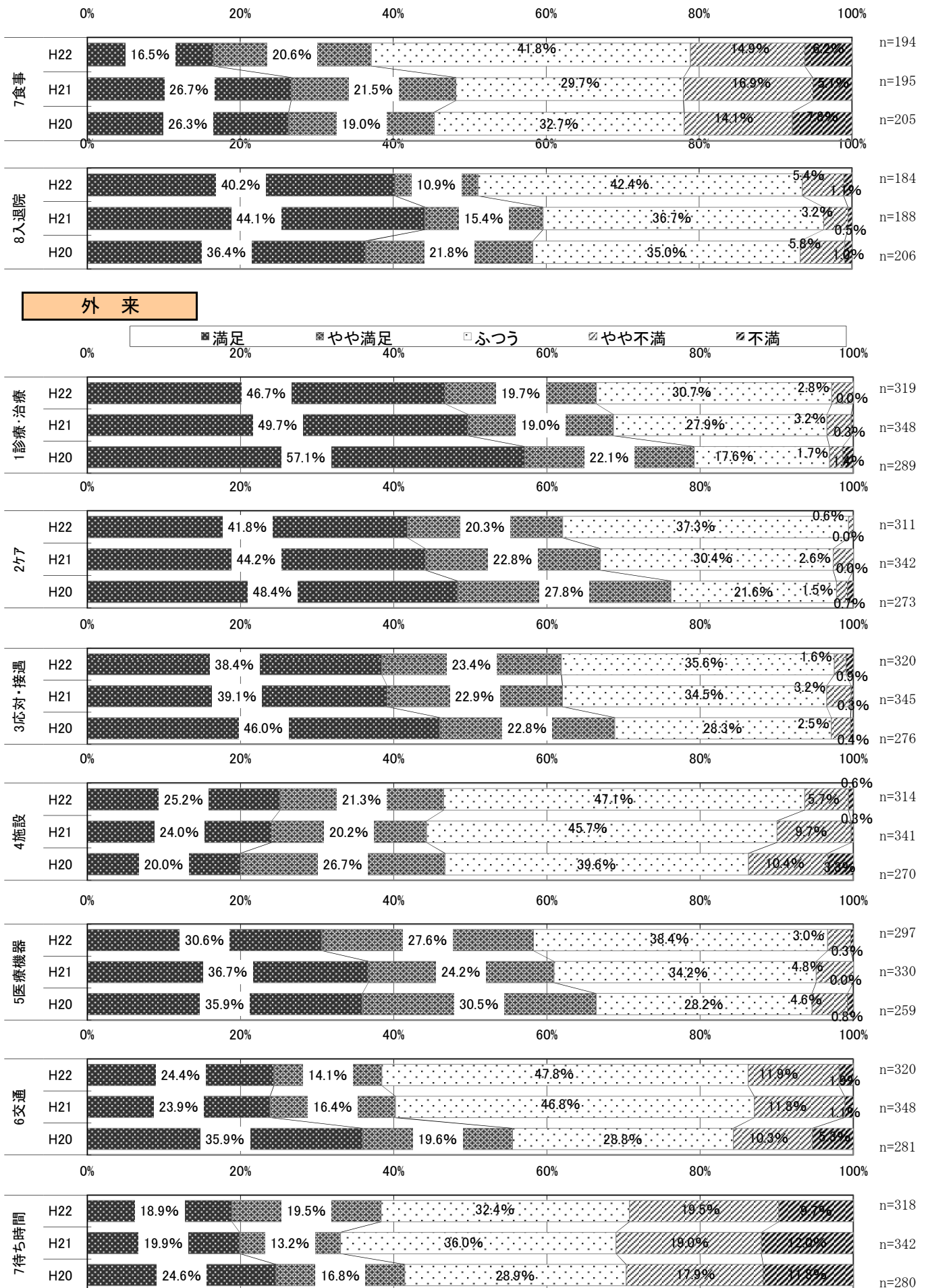
回答

- ① 満足
- ② やや満足
- ③ ふつう
- ④ やや不満
- ⑤ 不満

入院



【平塚共済病院】意識調査結果



【平塚共済病院】意識調査結果



属性別のクロス集計分析 [満足度 (満足+やや満足) 比較]

※n (回答数)は本アンケートの全回答者数としており、当該設問の無回答者数を除いて算出している

前述のグラフとは値が異なる。

※括弧内の数値は、昨年度の結果。

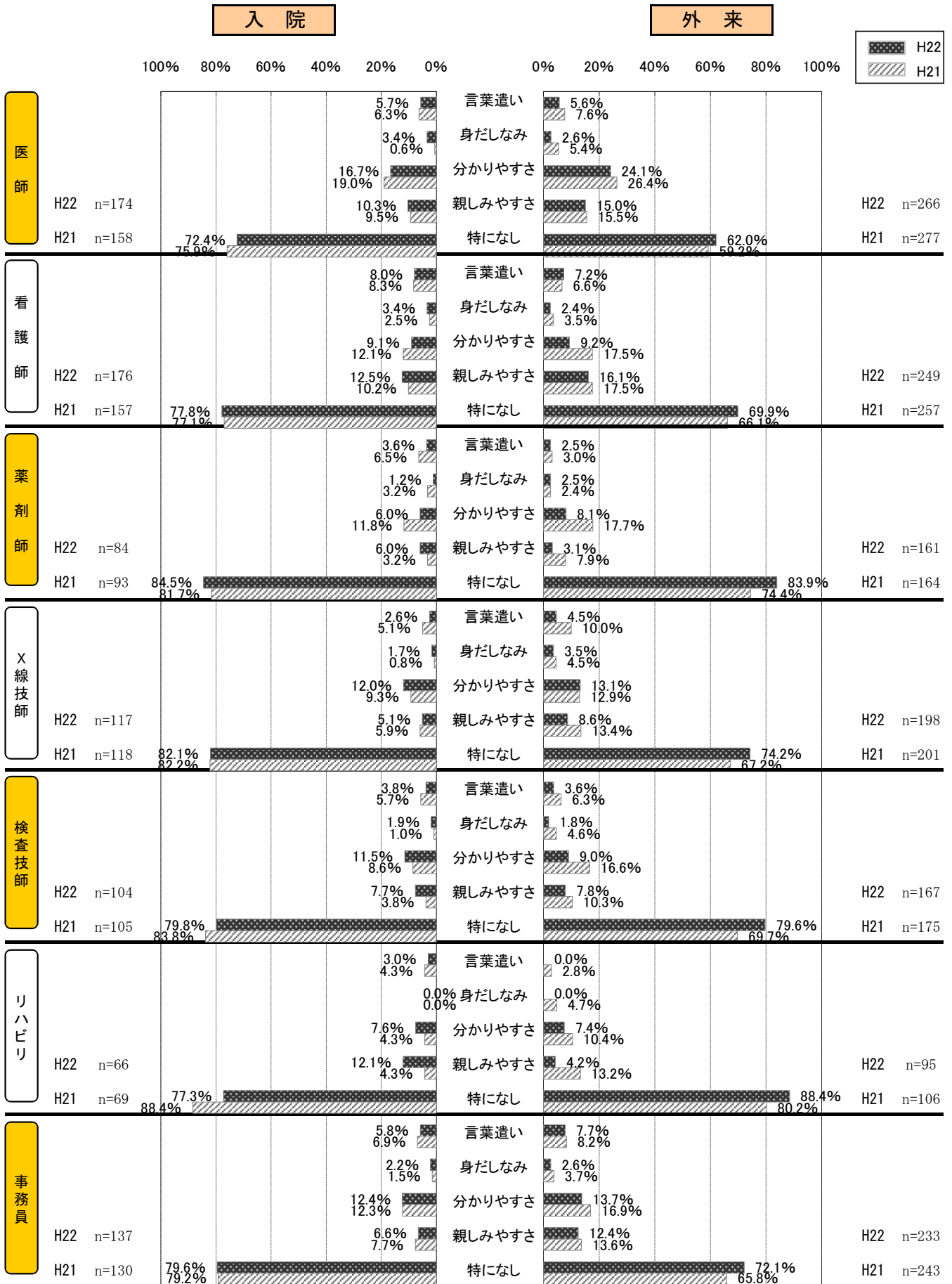
(単位%)

入院			1 ・医 治師 療の 診 容 療	2 ケ 看 ア 護 師 の	3 や 職 接 員 の 姿 応 勢 対	4 快 施 適 設 さ の	5 の 機 専 充 器 門 や の 設 医 備 療	6 交 病 通 院 の ま 便 で の	7 食 入 事 院 中 の	8 手 入 続 退 き 院 の
項目	n (回答数)									
入院回数	はじめて	78 (86)	82.1 (80.2)	92.3 (88.4)	82.1 (80.2)	73.1 (59.3)	73.1 (67.4)	41.0 (40.7)	38.5 (45.3)	52.6 (52.3)
	2回以上	115 (106)	81.7 (80.2)	79.1 (84.9)	73.9 (77.4)	59.1 (51.9)	63.5 (65.1)	47.0 (50.0)	33.9 (48.1)	40.9 (56.6)
病室形態	個室	26 (17)	84.6 (82.4)	96.2 (82.4)	92.3 (76.5)	69.2 (76.5)	73.1 (70.6)	42.3 (70.6)	46.2 (58.8)	61.5 (64.7)
	2人部屋	2 (0)	100.0 (0.0)	100.0 (0.0)	100.0 (0.0)	100.0 (0.0)	50.0 (0.0)	100.0 (0.0)	100.0 (0.0)	100.0 (0.0)
	3人部屋以上	154 (165)	80.5 (80.0)	82.5 (86.7)	76.0 (78.8)	64.3 (52.7)	66.9 (64.8)	45.5 (43.0)	32.5 (45.5)	41.6 (53.3)

外来			1 ・医 治師 療の 診 容 療	2 ケ 看 ア 護 師 の	3 や 職 接 員 の 姿 応 勢 対	4 快 施 適 設 さ の	5 の 機 専 充 器 門 や の 設 医 備 療	6 交 病 通 院 の ま 便 で の	7 の 診 待 察 ち や 時 外 間 来	8 -
項目	n (回答数)									
受診回数	はじめて	11 (24)	45.5 (33.3)	27.3 (54.2)	45.5 (50.0)	36.4 (25.0)	36.4 (37.5)	18.2 (37.5)	27.3 (16.7)	-
	2回以上	299 (315)	66.2 (68.9)	61.5 (65.4)	61.5 (60.3)	45.5 (43.5)	54.2 (57.1)	38.5 (39.4)	37.5 (33.0)	-
予約	あり	248 (246)	69.4 (72.0)	64.1 (63.8)	65.3 (58.5)	46.0 (42.7)	55.6 (55.7)	40.3 (37.8)	39.9 (32.9)	-
	なし	66 (97)	48.5 (52.6)	42.4 (66.0)	42.4 (62.9)	37.9 (42.3)	43.9 (56.7)	27.3 (42.3)	24.2 (27.8)	-

【平塚共済病院】意識調査結果

問3 (職種別) 職員の接遇態度について改善する必要があると思う項目に「○」をつけてください。(複数回答可) ※n(回答数)は当該設問の無回答者数を除いている。



問4

職員の業務に対する姿勢についてお聞きします。当てはまる数字に「○」をつけてください。

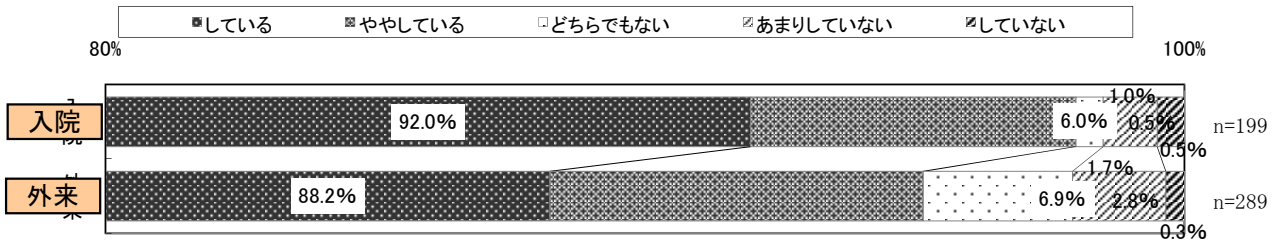
- (1) 診療や処置、検査などの際、職員はあなたの名前を確認していますか。
- (2) あなたの症状や治療内容について、医師、看護師など全員が同じように情報を共有していると思いますか。
- (3) 職員は、あなたや他の患者様の個人情報に配慮して業務を行っていると思いますか。

回答

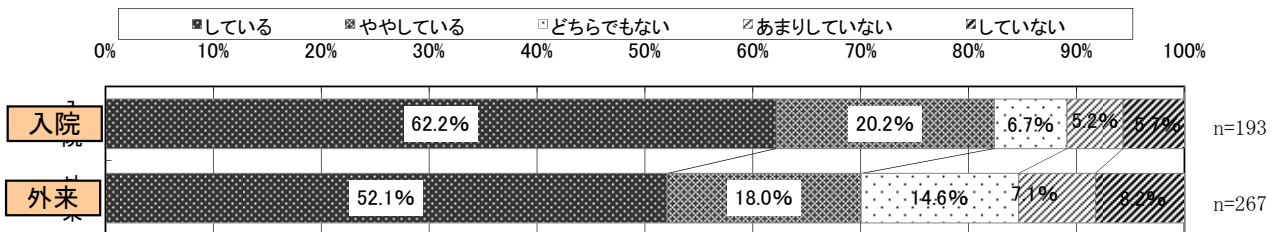
- ① している
- ② ややしている
- ③ どちらでもない
- ④ あまりしていない
- ⑤ していない

※n（回答者）は当該設問の無回答者数を除いている。

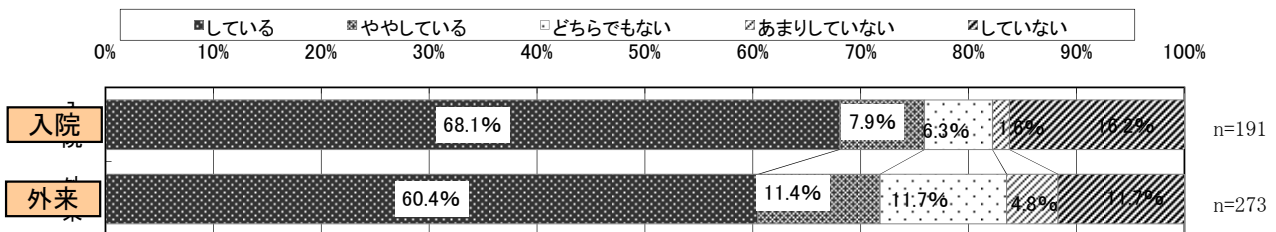
(1) 診療や処置、検査などの際、職員はあなたの名前を確認していますか。



(2) あなたの症状や治療内容について、医師、看護師など全員が同じように情報を共有していると思いますか。



(3) 職員は、あなたや他の患者様の個人情報に配慮して業務を行っていると思いますか。



問5

施設等について改善する必要があると思う項目に「○」をつけてください。

(複数回答可) ※n(回答者)は本年度及び昨年度アンケートにおける全回答者数を表している。

入院		(単位%)		
項目	H22 (n=205)	H21 (n=201)	対前年度 ポイント比	
1 トイレの環境	31.2	(15.9)	15.3	
2 洗面所の環境	17.6	(6.5)	11.1	
3 入浴室の環境	22.0	(9.0)	13.0	
4 病室の環境	29.3	(7.0)	22.3	
5 駐車場の環境	51.7	(27.4)	24.3	
6 携帯電話使用可能場所	14.1	(11.9)	2.2	

外来		(単位%)		
項目	H22 (n=327)	H21 (n=354)	対前年度 ポイント比	
1 トイレの環境	30.6	(24.3)	6.3	
2 売店のサービス	14.4	(6.8)	7.6	
3 院内案内表示	17.7	(6.8)	11.0	
4 駐車場の環境	52.9	(29.7)	23.2	
5 携帯電話使用可能場所	19.6	(7.9)	11.7	

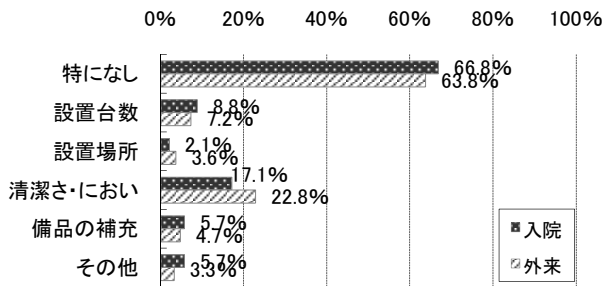
※本年度と昨年度では設問方法が異なるため、比較には注意が必要である。

※上の表中の数値は以下に示す割合を表している。

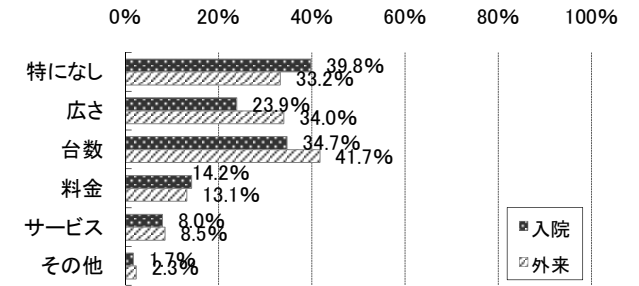
H21: 全回答者に対する当該項目選択者

H22: 全回答者に対する当該設問で改善点を挙げた回答者の実数

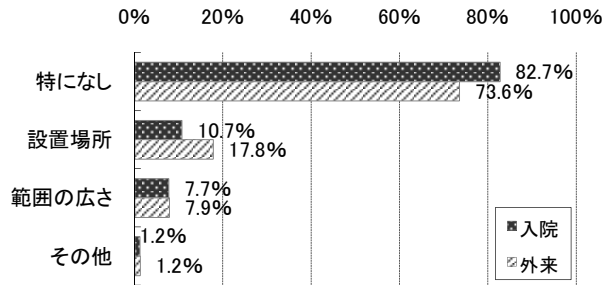
トイレの環境 (共通) 入院 n=193 外来 n=276



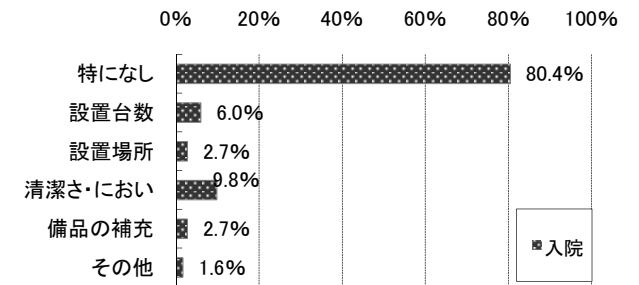
駐車場の環境 (共通) 入院 n=176 外来 n=259



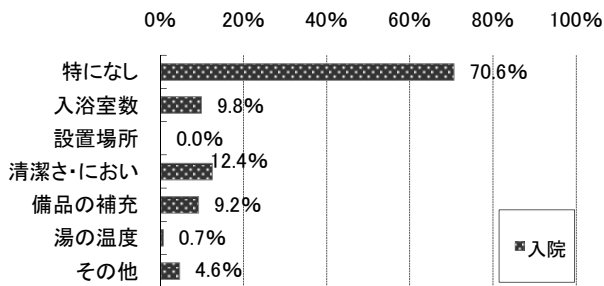
携帯電話使用可能場所 (共通) 入院 n=168 外来 n=242



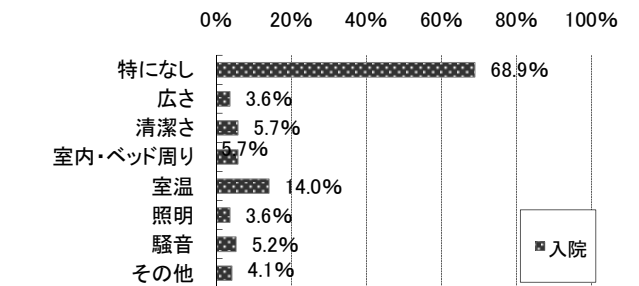
洗面所の環境 (入院のみ) 入院 n=184



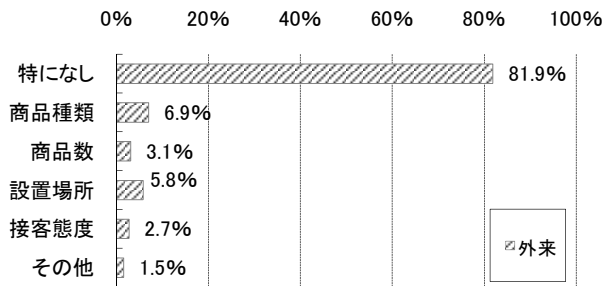
入浴室の環境 (入院のみ) 入院 n=153



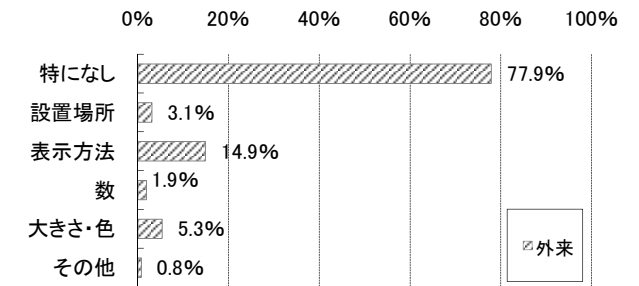
病室の環境 (入院のみ) 入院 n=193



売店のサービス (外来のみ) 外来 n=259



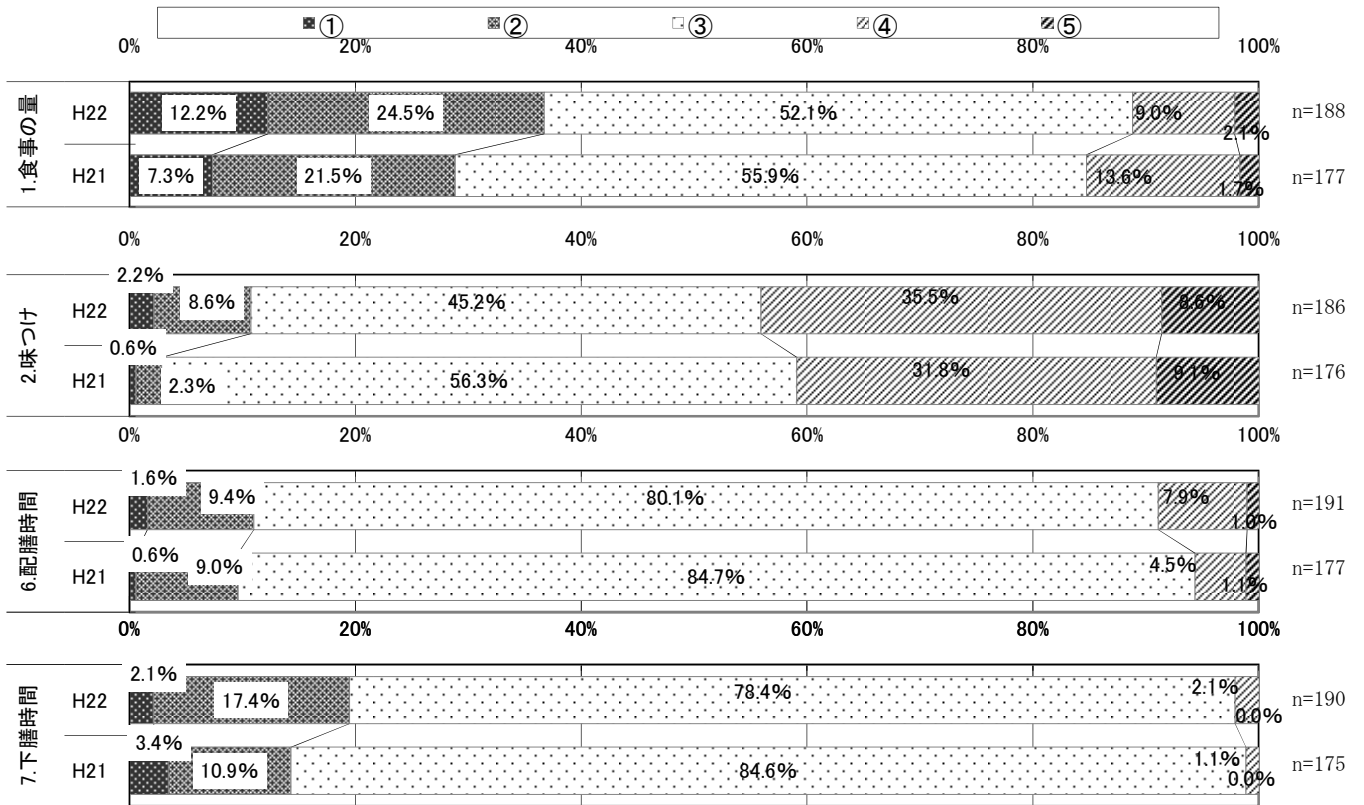
院内案内表示 (外来のみ) 外来 n=262



※上記の個別設問のn(回答者)は当該設問の無回答者数を除いている。(上部のH21との比較におけるnとは異なる)

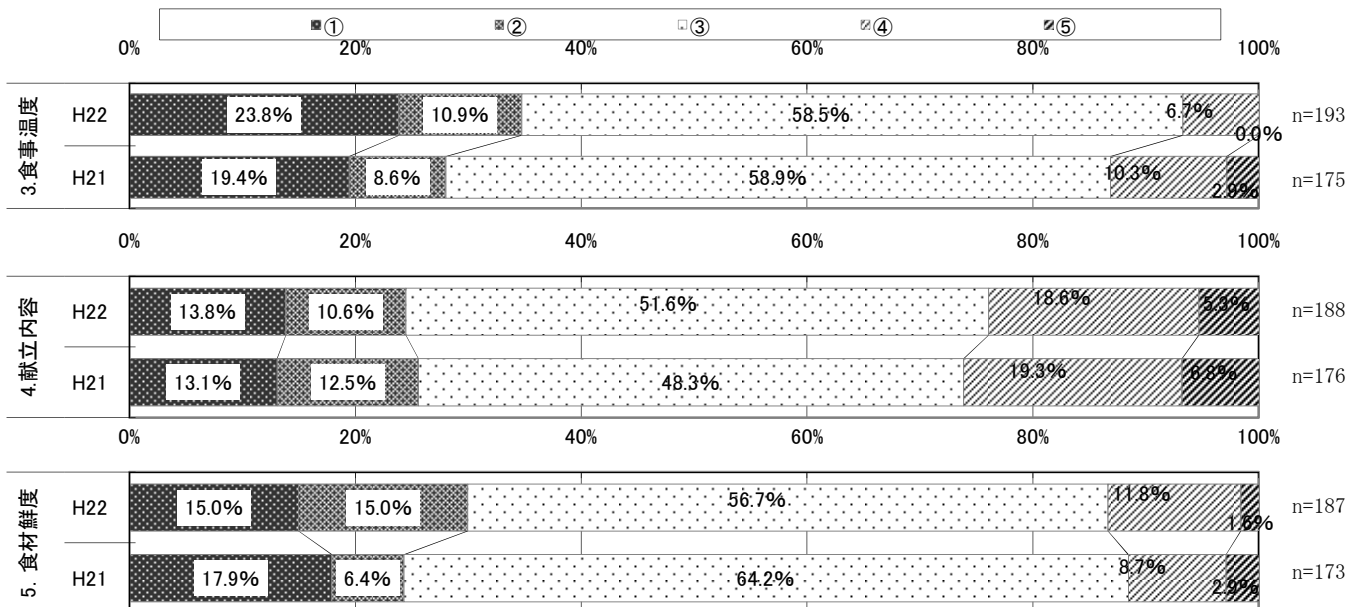
問6 入院中の食事に対する評価について教えてください。
(入院)

回答
 1. 食事の量 ①多い ②やや多い ③ちょうど良い ④やや少ない ⑤少ない
 2. 味つけ ①濃い ②やや濃い ③ちょうど良い ④やや薄い ⑤薄い
 6. 配膳時間 ①早い ②やや早い ③ちょうど良い ④やや遅い ⑤遅い
 7. 下膳時間 ①早い ②やや早い ③ちょうど良い ④やや遅い ⑤遅い



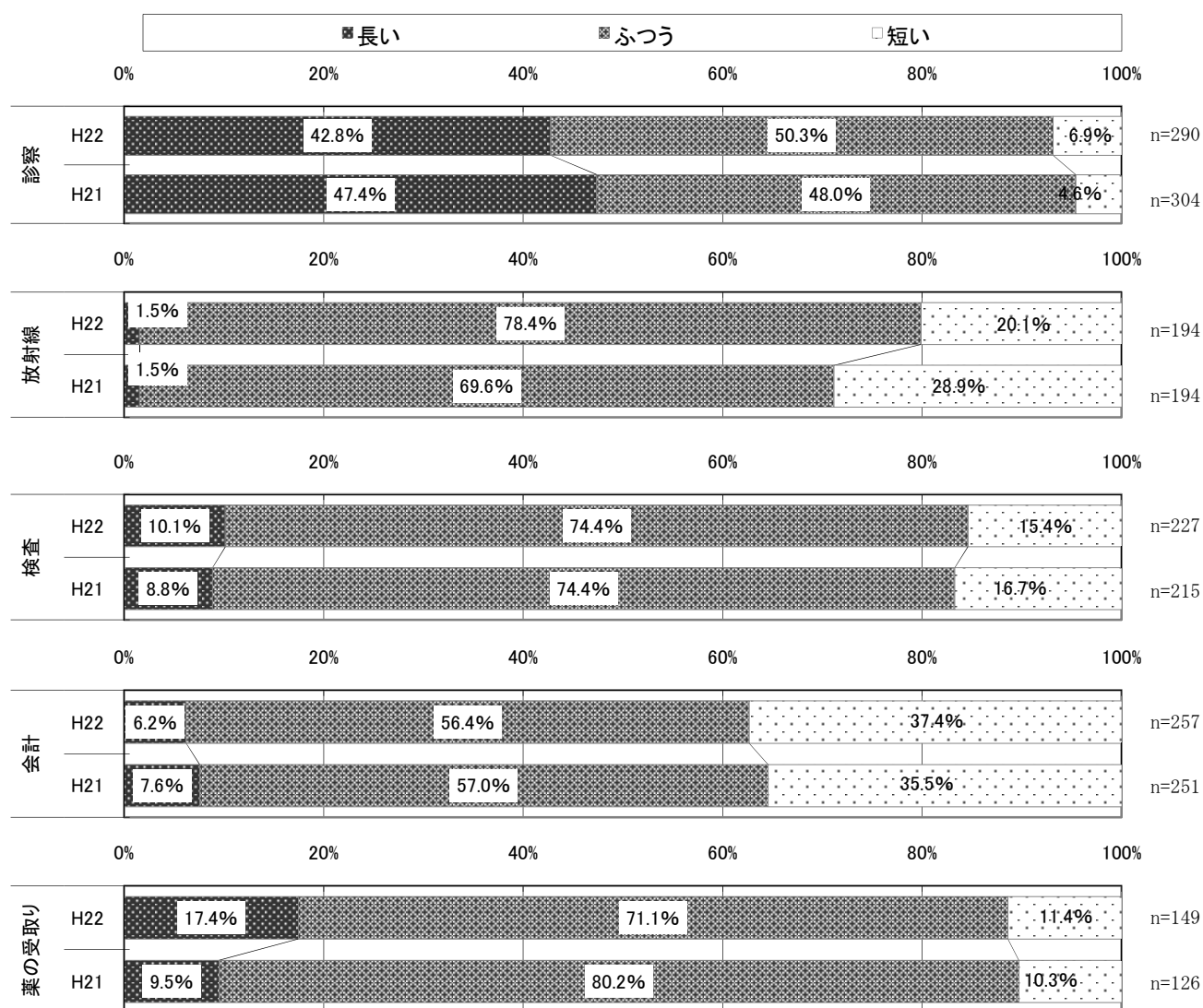
※上記グラフについては、中間に位置する「③ちょうど良い」の選択肢が最も良好な結果を示す。

回答
 3. 食事の温度 ①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満
 4. 献立の内容 ①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満
 5. 食材の新鮮さ ①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満



問6 当院の待ち時間について教えてください。
(外来) 1. それぞれの待ち時間についてどのように感じられますか。
 診察
 放射線
 検査
 会計
 薬の受取り

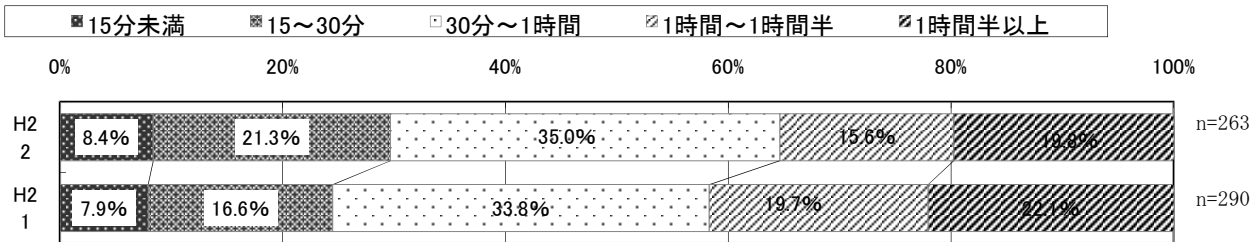
回答 ① 長い
 ② ふつう
 ③ 短い
 ④ 受けていない



※ n (回答数) は「④受けていない」の回答者数を除く。

問6 当院の待ち時間について教えてください。
(外来) 2. 本日の診察までの待ち時間（検査にかかった時間を除く）

- 回答**
- ① 15分未満
 - ② 15～30分
 - ③ 30分～1時間
 - ④ 1時間～1時間半
 - ⑤ 1時間半以上



※昨年度は「受付後、診察前の検査に要した時間」も含まれていた可能性があるため、比較には注意が必要である。

※本年度は以下の注釈を記載し、「受付後、診察前の検査に要した時間」を対象外とした。

注釈：「ただし、受付を済ませてから診察を受けるまでに検査等を受けた場合はその待ち時間と検査等にかかった時間は除いてお答えください。」



属性別のクロス集計分析

(単位%)

項目	n (回答数)	① 未15分	② 30分	③ 1時間	④ 1時間半	⑤ 1時間半以上	無回答(人)	
合計	263 (290)	8.4 (7.9)	21.3 (16.6)	35.0 (33.8)	15.6 (19.7)	19.8 (22.1)	64 (64)	
受診回数	はじめて	10 (16)	10.0 (6.3)	10.0 (12.5)	30.0 (18.8)	40.0 (31.3)	10.0 (31.3)	1 (8)
	2回以上	243 (263)	8.6 (8.4)	22.2 (17.1)	35.8 (34.6)	14.8 (18.6)	18.5 (21.3)	56 (52)
予約	あり	202 (205)	8.9 (7.3)	22.8 (19.0)	35.1 (36.6)	15.3 (19.5)	17.8 (17.6)	46 (41)
	なし	54 (78)	5.6 (9.0)	16.7 (11.5)	33.3 (25.6)	18.5 (20.5)	25.9 (33.3)	12 (19)
診察	長い	109 (126)	0.9 (3.2)	10.1 (6.3)	35.8 (31.0)	21.1 (22.2)	32.1 (37.3)	15 (18)
待ち時間	ふつう	130 (138)	12.3 (9.4)	33.1 (26.8)	32.3 (36.2)	11.5 (16.7)	10.8 (10.9)	16 (8)
	短い	16 (13)	18.8 (30.8)	12.5 (15.4)	43.8 (30.8)	18.8 (23.1)	6.3 (0.0)	4 (1)

V 終わりに

今回の調査にご協力いただきました患者様にお礼を申し上げます。さまざまな点でご意見をいただきありがとうございました。

当院は現在までに電子カルテシステムの導入やDPC参入、クリティカルパスの導入、臨床研修病院認定、救急センター、脳卒中センター、心臓センター、透析センター、訪問看護ステーション設立など、地域の急性期対応中核医療機関として地域の皆様に高いレベルの医療を提供する為にさまざまな取り組みをし、努力しております。今回ご指摘いただきました病院職員の患者さんへの対応、トイレ、駐車場、待ち時間などの点に関しては改善に取り組み、今まで以上に地域の皆様から信頼される病院づくりをめざし、努力をしていきたいと考えております。