

令和4年度患者満足度調査 結果のご報告

外来（令和4年12月12日～16日）

令和4年12月に患者満足度調査を実施しました。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

アンケート配布数：645人 アンケート回収数：612人 アンケート回収率：94.9%

外来患者さんの情報について

性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



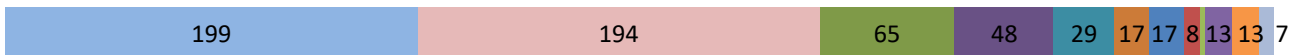
年齢

■ 10歳未満 ■ 10歳代 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代
 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代 ■ 100歳以上 ■ 無回答



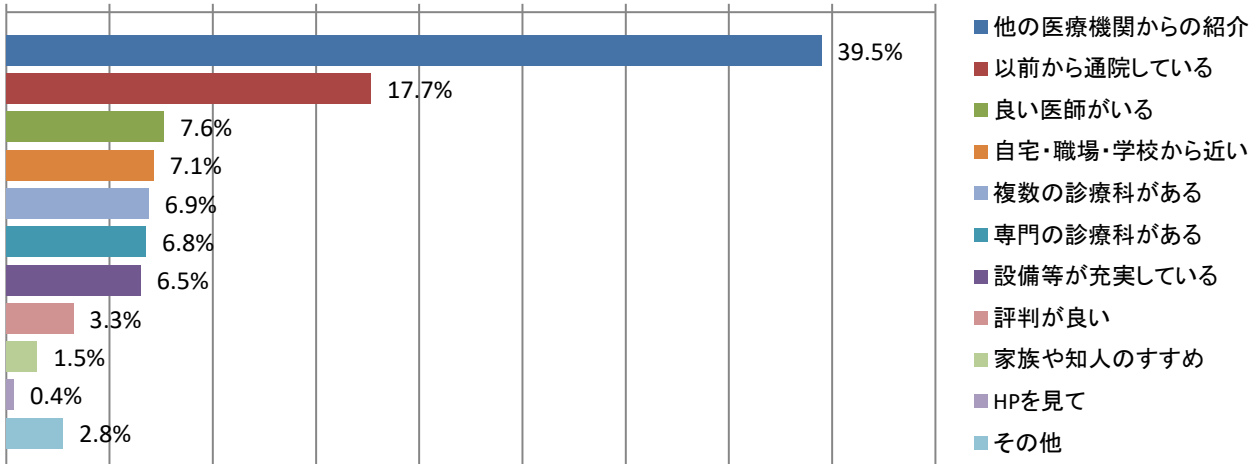
住所

■ 三木市 ■ 小野市 ■ 加東市 ■ 加西市 ■ 西脇市 ■ 多可町 ■ 神戸市
 ■ 加古川市 ■ 稲美町 ■ 丹波市 ■ 明石市 ■ その他 ■ 無回答



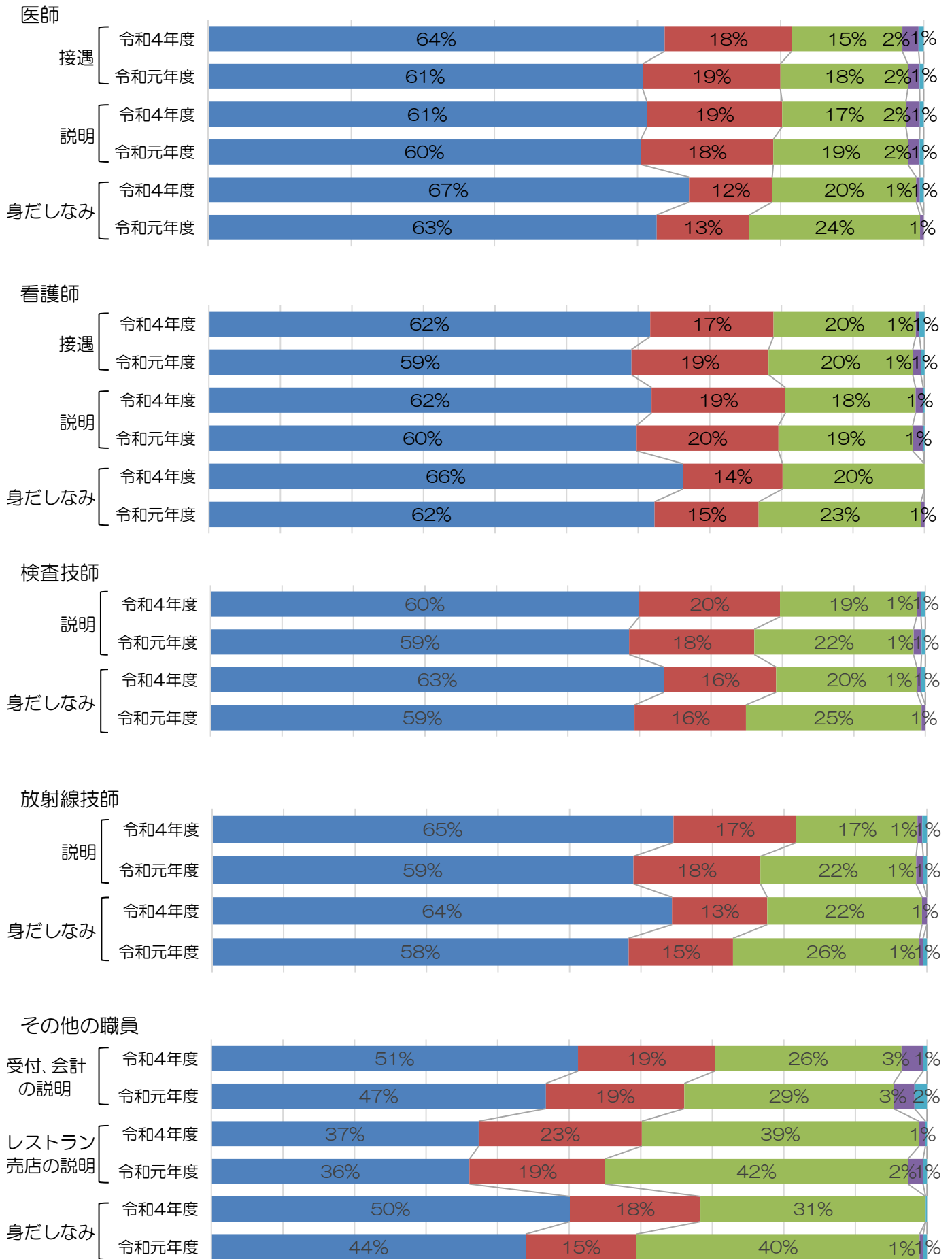
当院を受診された理由について

0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40% 45%



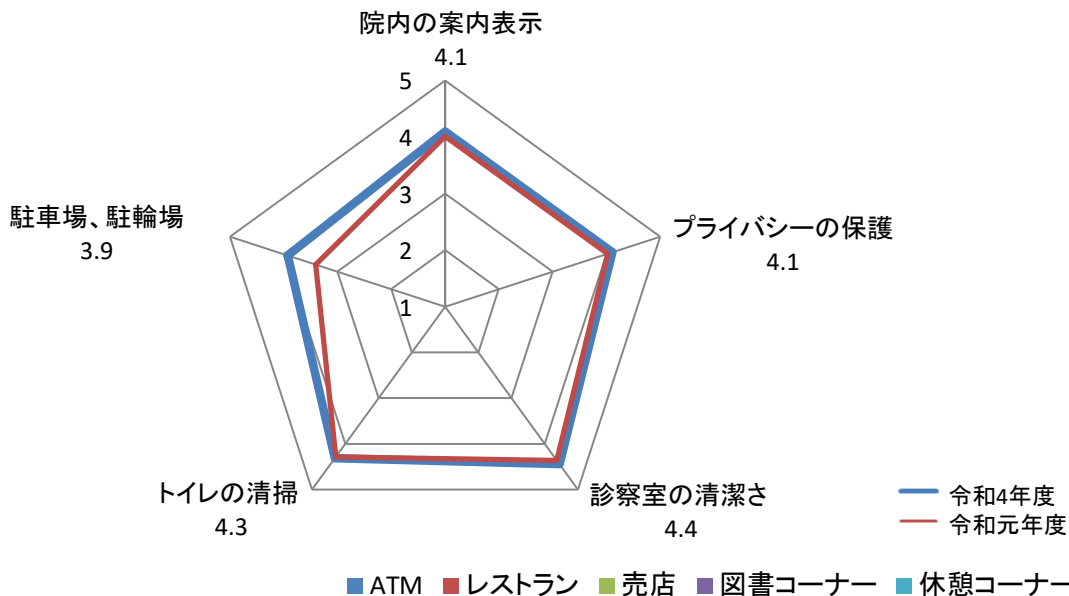
職員について

■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満



施設設備・サービスについて

5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満



利用した施設



待ち時間について

各科外来受付から診察までの待ち時間

■ 0~29分 ■ 30~59分 ■ 60~119分 ■ 120分以上



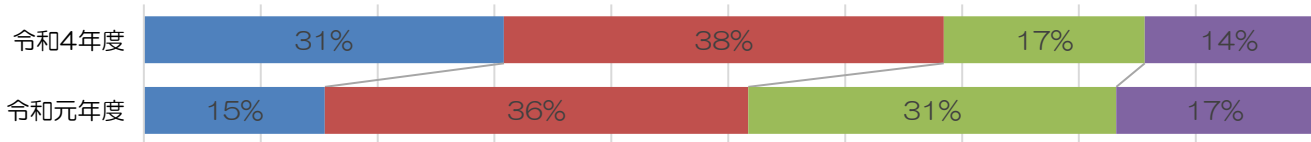
各科外来受付から診察までの満足度

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



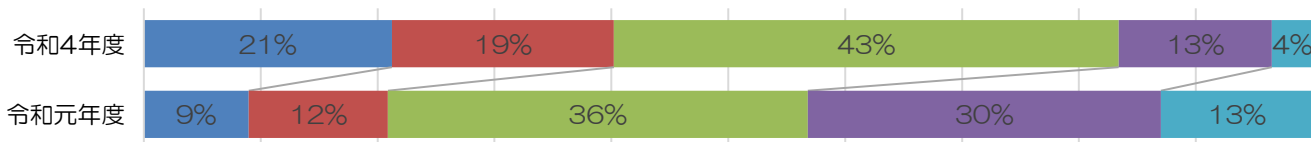
診察終了から会計終了までの待ち時間

■ 0~14分 ■ 15~29分 ■ 30~59分 ■ 60分以上

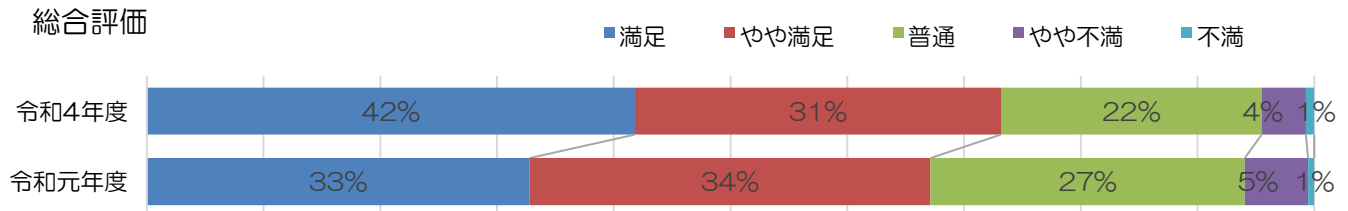


診察終了から会計終了までの満足度

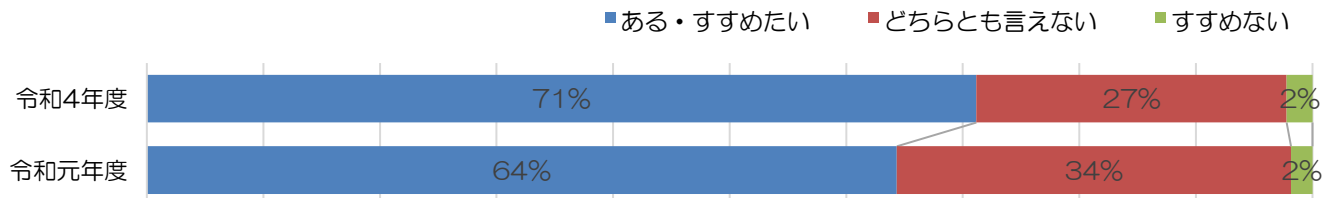
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



当院の総合評価について



家族・知人にすすめたことがある、またはすすめたいですか？



良い評価をいただいた意見・・・

- いつも丁寧に診察していただいています。ありがとうございます。
 - 全体として非常によく患者のために整備され、訓練されていると思います。ありがとう。
- その他、心温まるたくさんのお言葉をいただき、ありがとうございました。職員にとって何よりの励みになります。今後ともご期待に添えるよう頑張っまいります。

改善を必要とする評価をいただいた意見・・・

- 前の方が終わってすぐに交代で中に入ったけれど、消毒の感染対策がされているのか不安だった。
→ 患者さんの皮膚に直接触れる部位については患者さまごとに消毒やアルコールシートで検査台や装置・器具を拭いています。また日常点検の中で業務開始、終了時には検査室のアルコール拭きを行っています。ご安心ください。
- 採血は上手な方に行ってもらいたい。
→ 特定の技師だけでの対応となると採血の待ち時間がかなり増えてしまい、診療時間がさらに遅くなってしまうこととなります。採血しにくい患者様は申し出ただけであれば対応させていただきます。

その他、いろんなご指摘、改善要望をいただきました。不快な思いを抱かれたこと、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見は、内容を精査し、出来るところから改善を進めてまいります。

まとめ

外来患者さんへの調査は新型コロナウイルス感染症の影響で2年ぶりの実施となりました。前回と比較すると全体的に高い評価をいただけました。特に会計終了までの待ち時間については令和元年度と比べて、「満足」、「やや満足」とお答えいただいた割合が約20%上昇しました。一方、診察までの待ち時間においては、満足度は若干改善の傾向があるものの、不満足とのお答えも依然多く、課題がある様にも思われます。今後もより一層サービスの向上に取り組み、患者さんに満足していただける病院を目指して努力してまいります。



令和4年度患者満足度調査 結果のご報告

入院（令和4年12月12日）

令和4年12月に患者満足度調査を実施しました。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

アンケート配布数：156人 アンケート回収数：134人 アンケート回収率：85.9%

入院患者さんの情報について

性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



年齢

■ 10歳未満 ■ 10歳代 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代
 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代 ■ 100歳以上 ■ 無回答



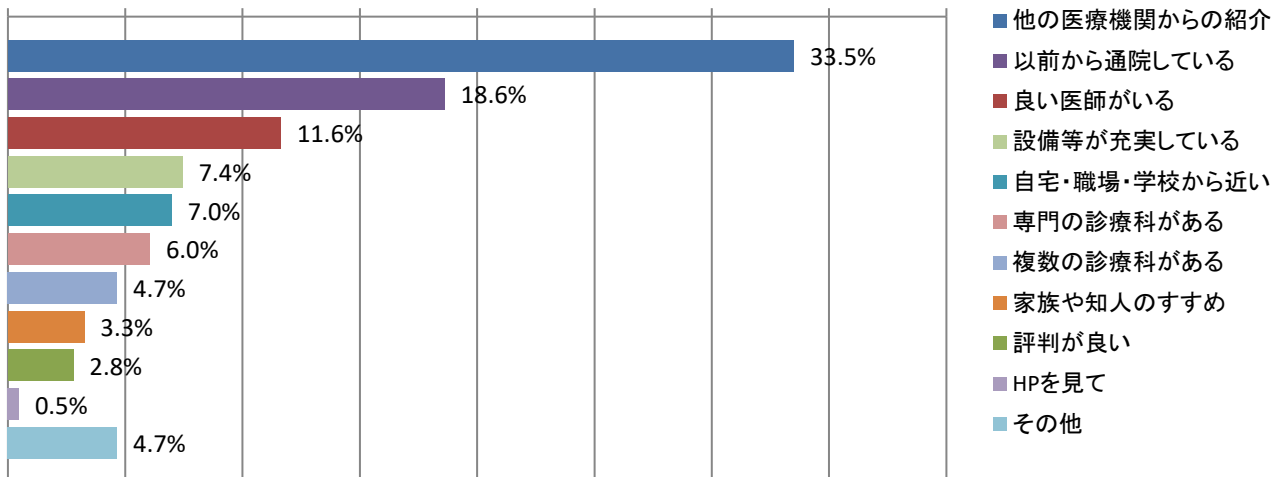
住所

■ 三木市 ■ 小野市 ■ 加東市 ■ 加西市 ■ 西脇市 ■ 多可町 ■ 神戸市
 ■ 加古川市 ■ 稲美町 ■ 丹波市 ■ 明石市 ■ その他 ■ 無回答



入院された理由について

0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40%



入院状況について

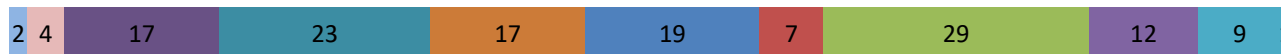
入院期間

■ 1週間以内 ■ 2週間以内 ■ 1ヶ月以内 ■ 1ヶ月以上



入院病棟

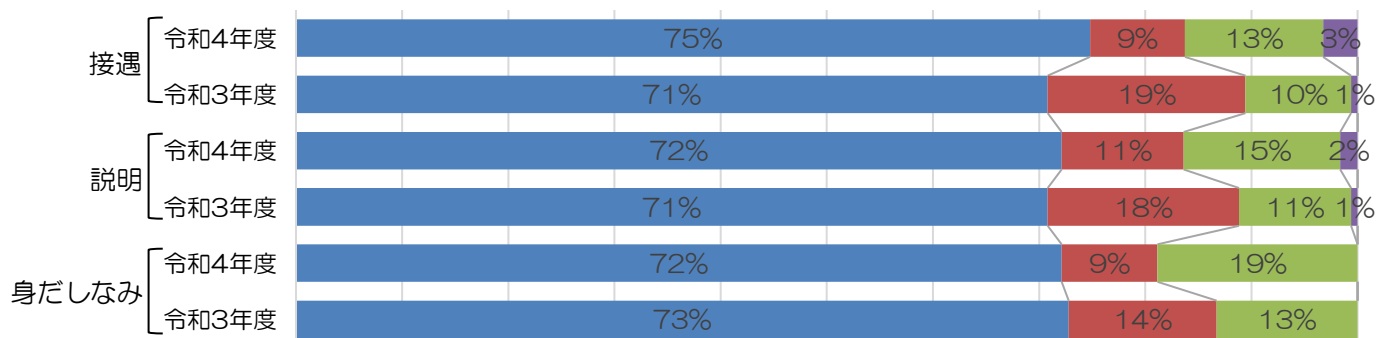
■ ICU ■ HCU ■ 3南 ■ 女性 ■ こども ■ 5東
■ 5西 ■ 6東 ■ 6西 ■ 7東 ■ 7西 ■ SCU



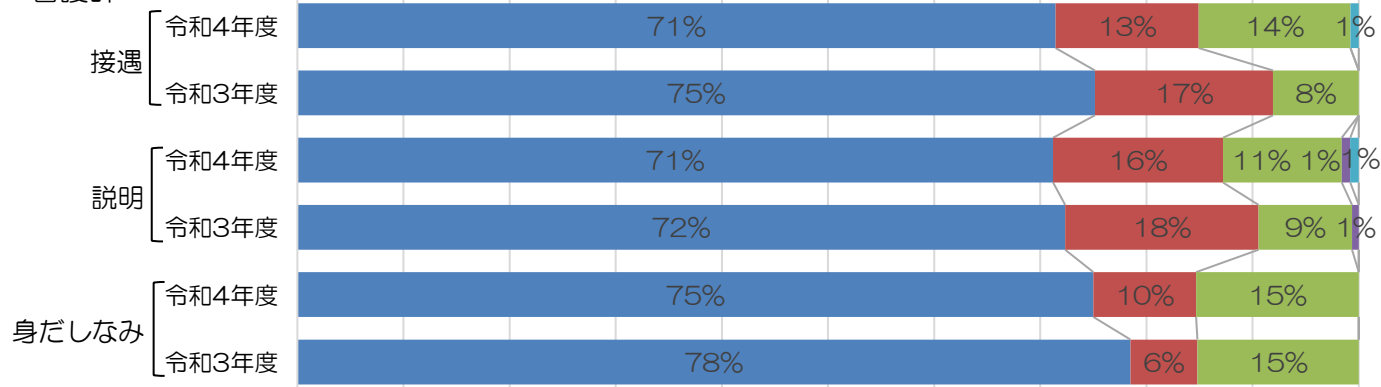
職員について

医師

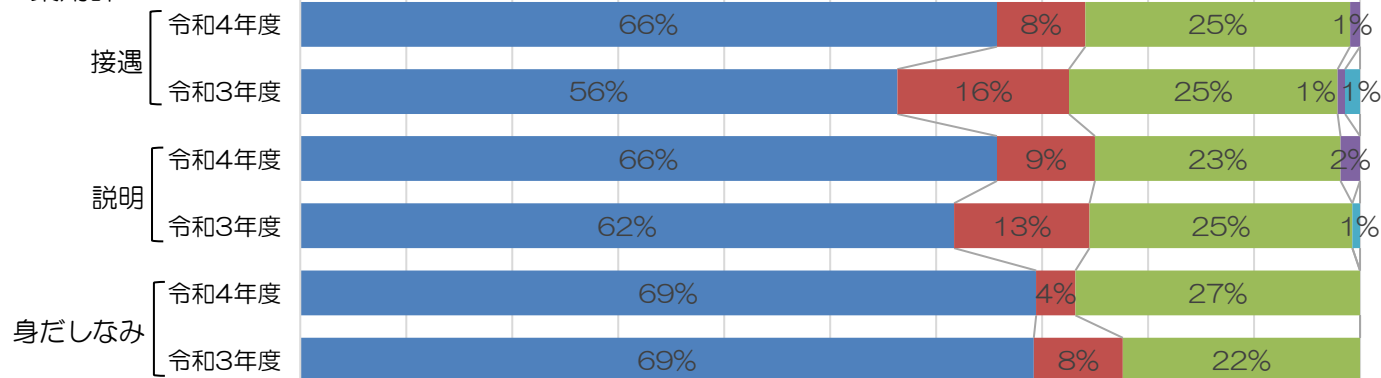
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



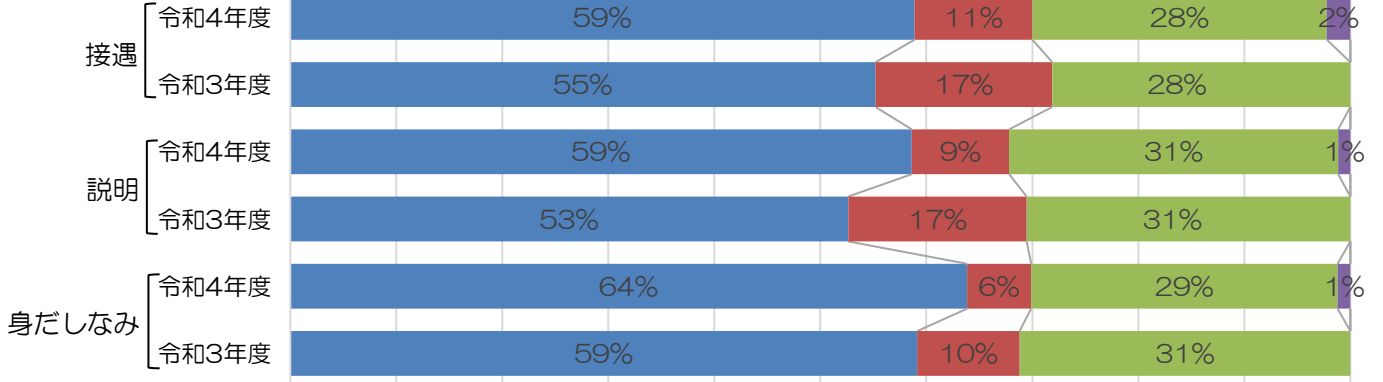
看護師



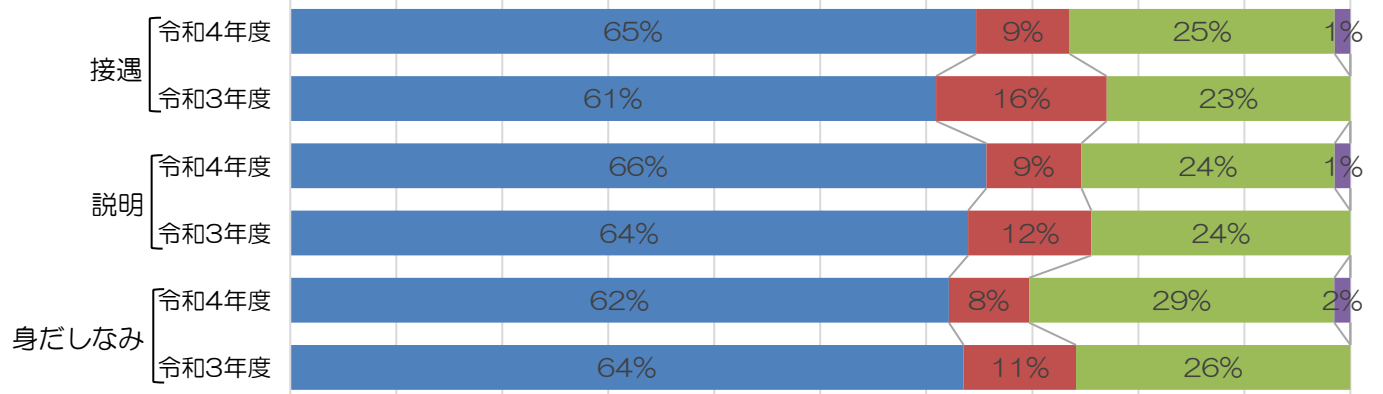
薬剤師



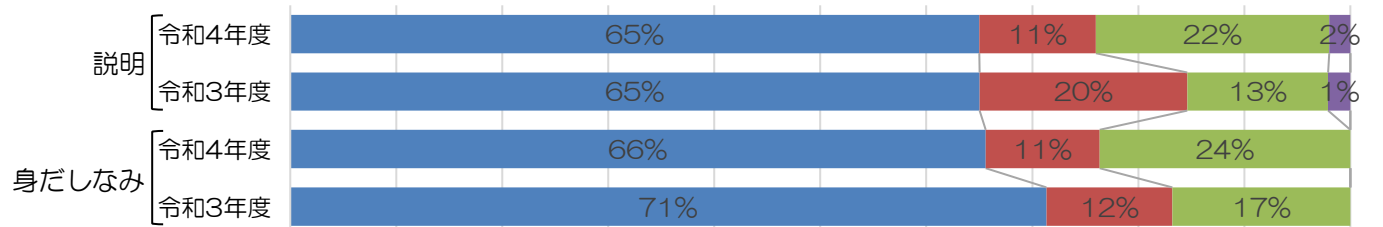
管理栄養士



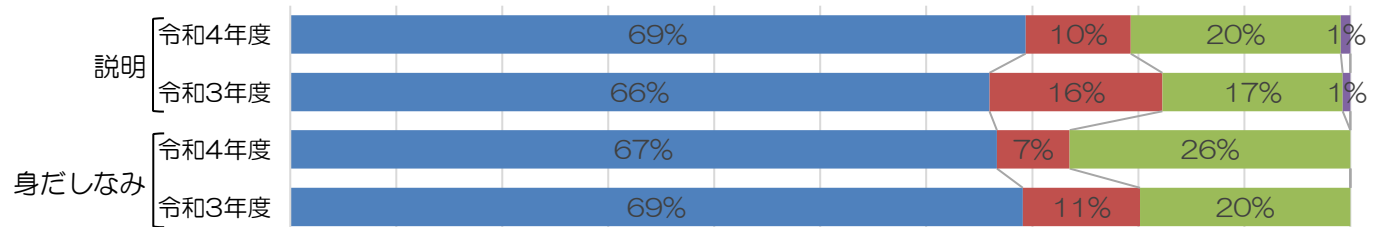
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



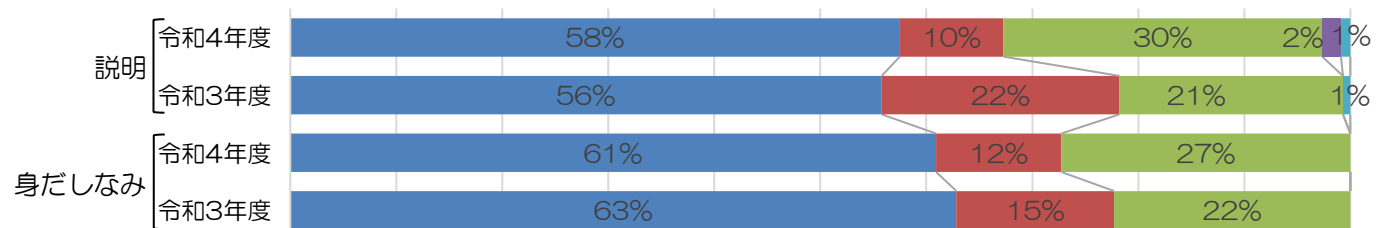
検査技師



放射線技師

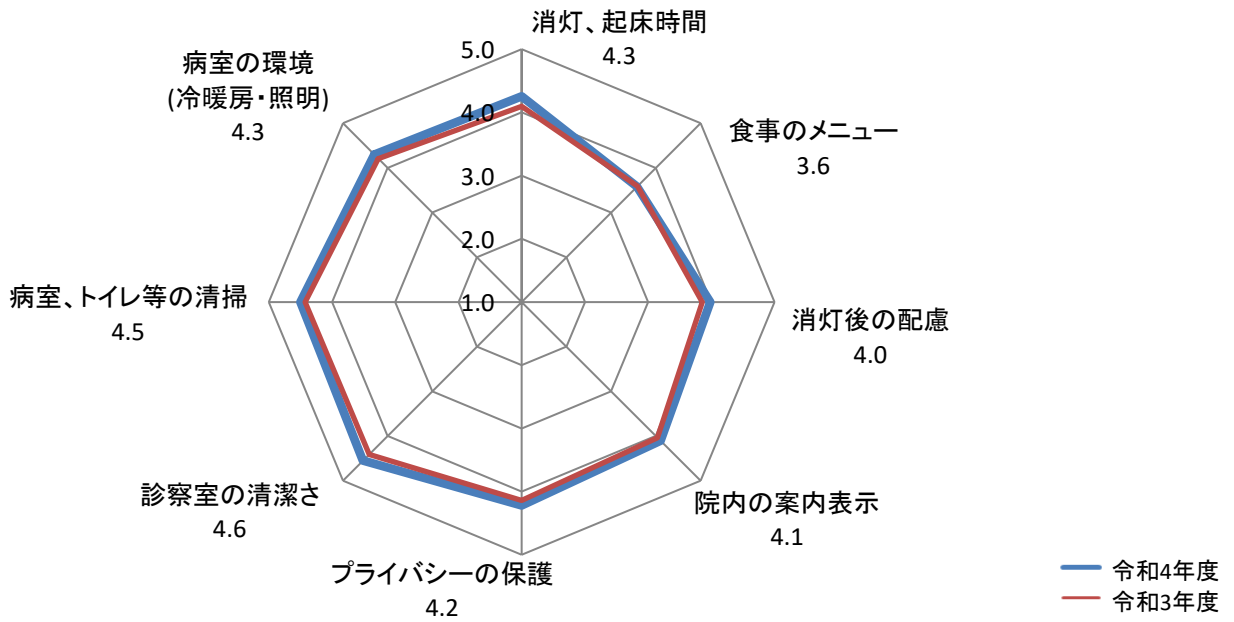


その他の職員



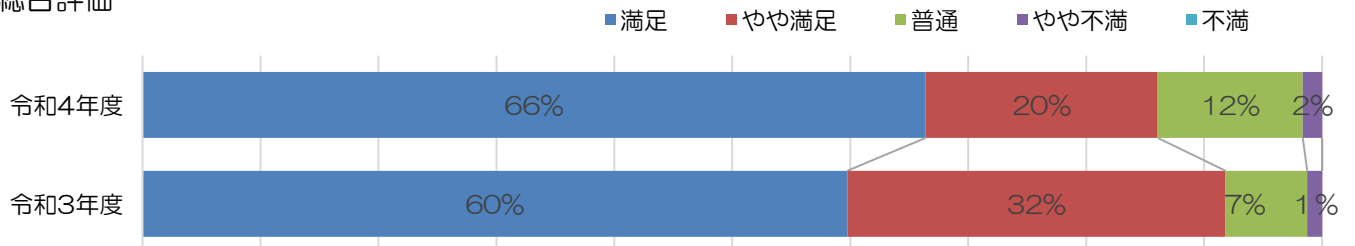
入院環境・施設設備・サービスについて

5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満

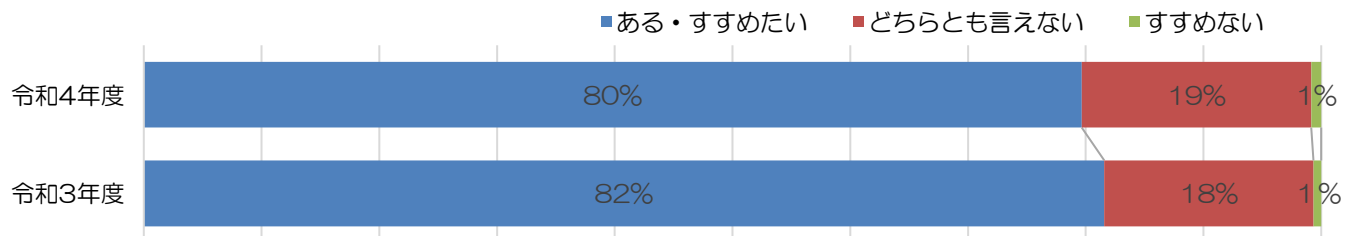


当院の総合評価について

総合評価



家族・知人にすすめたことがある、またはすすめたいですか？



良い評価をいただいた意見・・・

- 皆さんが親切に丁寧に接して下さり、子どもだけでなく付きそいの母の心にも寄り添って下さり、ありがたかったです。おかげさまで元気に退院できそうです！
- スタッフの方々がやさしく親切で心から感謝しています。本当にありがとうございました。その他、心温まるたくさんのお言葉をいただき、ありがとうございました。職員にとって何よりの励みになります。また職員の対応等についても、おおむね満足であるという意見をいただきました。今後ともご期待に添えるよう頑張ってみります。

改善を必要とする評価をいただいた意見・・・

- 他の職員、だれが看護師なのか、次から次へ来られるので、どの人に用事を頼んだら良いのかわかりにくい。
 - 複数の職種が従事しておりますが、担当看護師がおわかりにならないければ、お近くの医療者へお申し出ください。担当の者に伝達または改めて参りますので、よろしくお願い致します。
- 私は色々な病棟に行きました。とても感じのいい看護師さんもたくさんいましたが、これでいいのかなと思う看護師さんもいてもう少し勉強されたらとの思いもありました。
 - 経験年数や、スキルの違いにより患者対応に差がでてしまっています。本来どの看護師にも同様の対応が求められます。患者対応に満足していただけるよう、日々学習を行ってまいります。

その他、いろんなご指摘、改善要望をいただきました。不快な思いを抱かれたこと、深くお詫び申し上げます。接遇についても、ご意見をいただいております。接遇研修を実施し、丁寧な対応、言葉遣い、スタッフ同士で注意しあえる環境づくりを心がけ、今後もサービス向上に向けて頑張ってみります。

まとめ

入院患者さんへの調査では昨年度と比較して職員の身だしなみについての満足度が多少低下しています。患者さんに気持ちよく治療を受けていただけるよう、職員一同より一層身だしなみについても注意を払います。総合評価では前年度より高い評価をいただきました。今後も病院全体で改善に取り組み、全ての患者さんに満足いただけるようサービス向上に努めて参ります。



北播磨総合医療センター

KITA-HARIMA MEDICAL CENTER