

令和5年度 患者満足度調査について

市立病院

市立病院では、基本方針にも掲げている「患者さん中心の医療の実践」を目指す取組として、毎年1回、患者満足度調査を実施しています。

令和5年12月21日付飯田市議会発「飯田市立病院の基本理念を実践するために一層の改善を求める要望書」を踏まえ、令和5年度の調査内容について報告を行います。

また、令和4年度から日本医療機能評価機構のシステム利用により、システムに参加した病院との比較や前年度比較が実施可能となっています。

1 調査の概要

- (1) 調査期間 入院 11月16日(木)～11月22日(水) 【7日間】
外来 11月16日(木)～11月22日(水) 【5日間】 土日除く
- (2) 調査方法 調査表への記入及び携帯などWEBによる回答
- (3) 回答数 入院：137(前年度110)、 外来：546(前年度592)

2 調査結果

- (1) 入院患者満足度(経営強化プラン目標値:総合評価85%)
- ① 入院患者調査結果(3頁)
- ・総合評価・・・「とても満足」＋「やや満足」91.2%(前年82.9%)【同規模病院平均値:83.2%】
 - ・職員の対応・・・看護師「とても満足」＋「やや満足」92.7%、事務職員は70.9%
 - ・職員の接遇・・・「とても満足」＋「やや満足」81.5%
 - ・食事の内容・・・「とても満足」＋「やや満足」70.7%
 - ・その他1(療養環境)・・・「とても満足」＋「やや満足」68.7%
- ② 入院患者調査ベンチマーク結果(5段階評価による点数での同規模病院との比較)
総合評価 4.41 【同規模病院平均値:4.38】
- ・平均点の高い項目:病室・浴室・トイレなど、食事の内容の入院環境
 - ・平均点の低い項目:事務職員の対応
- ③ 入院患者調査の前年度比較(5頁)
- ・多くの項目で満足度(とても満足＋やや満足)が増加。
(総合評価＋8.3%、事務職員の対応＋8.5%、その他1＋11.4%)
 - ・前年度よりマイナスとなった2項目についても、ほぼ前年同様の数値
(看護師の対応は△0.1%、精神的なケア△0.2%)
- (2) 外来患者満足度(経営強化プラン目標値:総合評価70%)
- ① 外来患者調査結果(4頁)
- ・総合評価・・・「とても満足」＋「やや満足」69.4%(前年67.9%)【同規模病院平均値:71.4%】
 - ・診療までの待ち時間・・・「とても満足」＋「やや満足」35.6%
 - ・会計手続き・・・「とても満足」＋「やや満足」45.8%
 - ・職員の接遇・・・「とても満足」＋「やや満足」69.5%
 - ・痛みや症状を和らげる対応・・・「とても満足」＋「やや満足」56.7%
 - ・精神的なケア・・・「とても満足」＋「やや満足」51.6%

- ② 外来患者調査ベンチマーク結果（5段階評価による点数での同規模病院との比較）
総合評価 4.09 【同規模病院平均値:4.05】
- 平均点の高い項目
概ね中央値より高い点となっており、職員の対応について比較すると高い傾向。
 - 平均点の低い項目
診察待ち時間は全病院が低い傾向であり、市立病院においても平均値ではあるが、低い点数。
- ③ 外来患者調査の前年度比較（5頁）
- 総合評価、医師との対話、職員の対応・接遇は満足度（とても満足+やや満足）がプラス。（総合評価は+1.5%、医師との対話+4.7%、職員の接遇は+3.2%）
 - 診察時間、会計手続き、痛みや痛みを和らげる対応、プライバシー保護の対応、清掃状況の6項目がマイナス。（会計手続き△5.9%、精神的なケア△9.0%など）

3 令和5年度の取組内容

(1) 職員の対応、接遇等について

- ・ 新任職員への接遇、コミュニケーション能力、医療倫理等の研修会開催 5回
- ・ コンプライアンス研修会及び接遇研修会の開催 各1回
- ・ 長野自治体病院職員接遇研修会への参加及び全職員への動画配信 各1回
- ・ 医師の接遇研修会の開催 1回
- ・ 職員身だしなみ調査の実施 1回
- ・ 委託業者との定期的会議及び情報交換の実施 月1回、年3回

(2) 受付、窓口等について

- ・ 受付窓口の混雑状況に応じた増設実施 通常3カ所→4カ所
- ・ 混雑時間帯の受付窓口変更など状況に応じた対応実施 各科外来での保険証確認
- ・ 説明内容による患者説明場所の変更 状況により個室で説明

(3) 待ち時間対策について

- ・ 患者待ち時間調査の実施及び専門部会での対策の検討 調査年1回、部会4回
- ・ 各診療科への呼びかけ、依頼及び予約方法の検討 眼科検討実施
- ・ マイナンバー保険証利用を踏まえたレイアウトの検討 担当委員会で検討2回

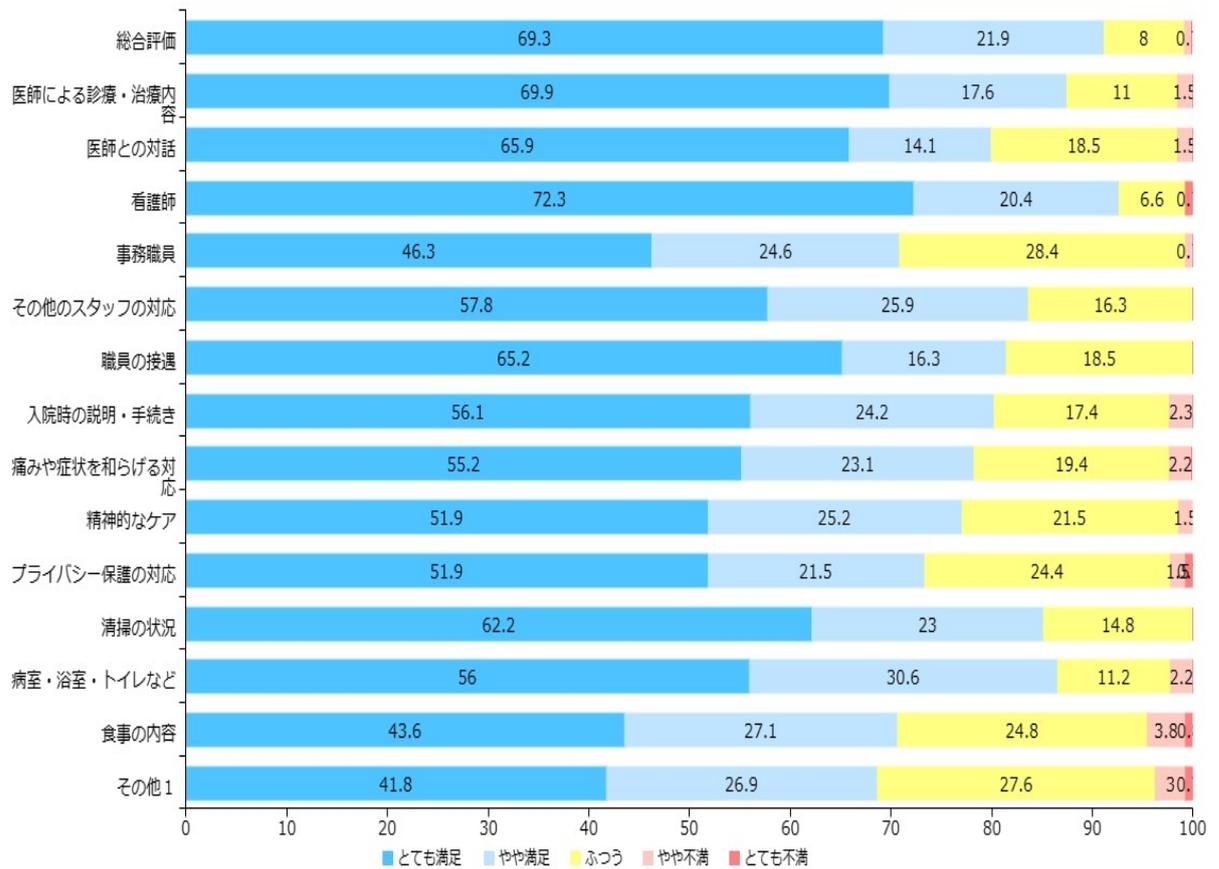
(4) その他

- ・ 患者・家族意見箱の意見を踏まえた対応及び情報共有 随時
- ・ 外来車椅子待機場所の設置 実施
- ・ Wi-Fi、備品等の設置対応 実施

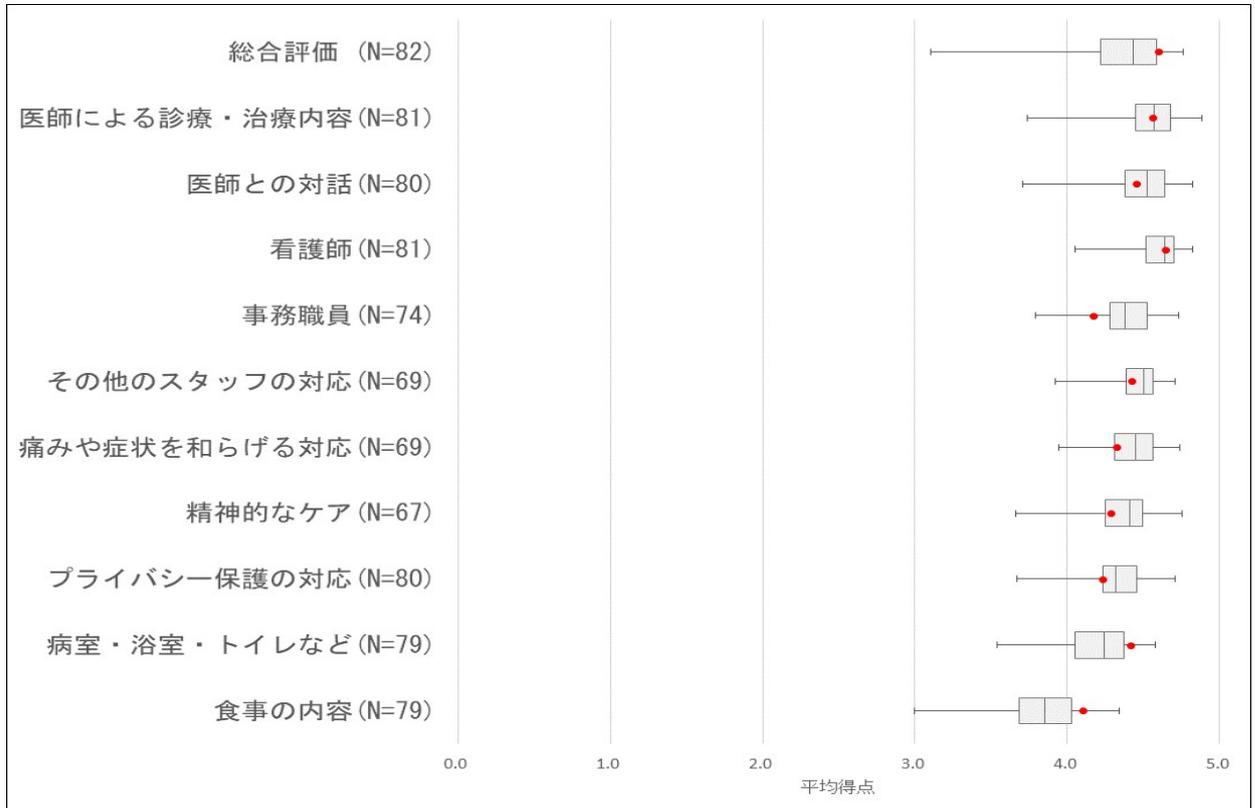
4 その他

- ・ 「痛みや症状を和らげる対応」、「精神的なケア」については、昨年度より低下したため、来年度調査では要因を把握するよう記載内容を検討する。

○入院患者満足度調査結果（病院全体レポート）



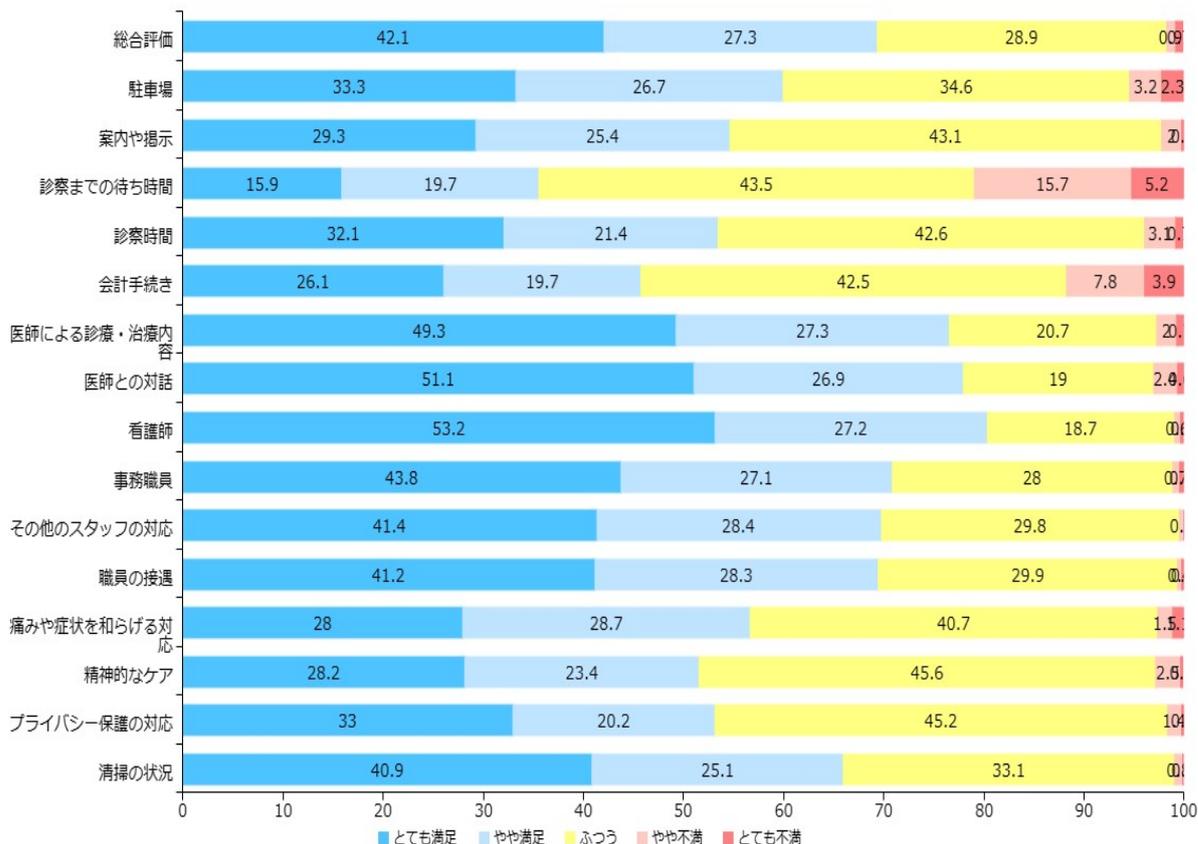
○入院患者調査におけるベンチマーク結果（全国同規模病院 200～499 床）82 病院との比較



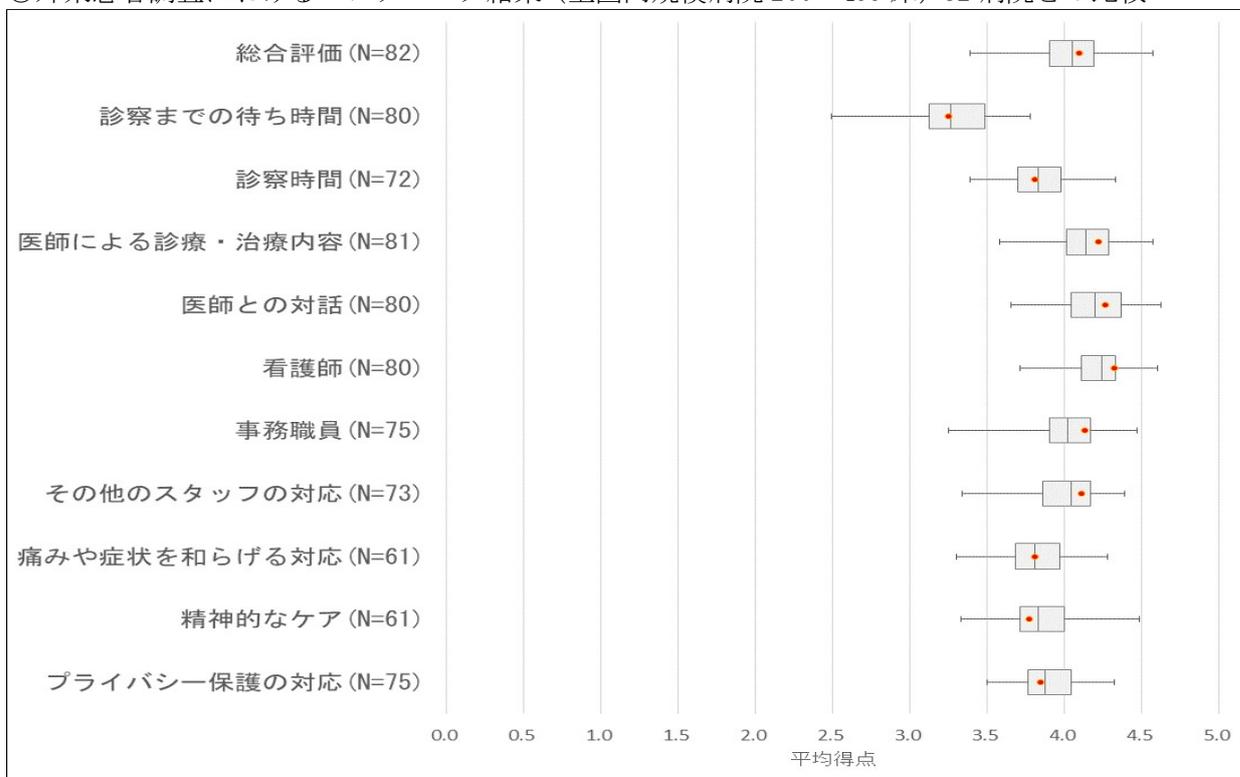
(参考) 質問項目詳細補足

- 総合評価・・・飯田市立病院を親しい方にもすすめようと思いますか？
- その他のスタッフの対応・・・薬剤師・放射線・検査・リハビリなど
- 職員の接遇・・・あいさつ・言葉づかいなど
- その他 1・・・ベッドの寝心地、夜間の騒音などの療養環境

○外来患者満足度調査結果(病院全体レポート)



○外来患者調査におけるベンチマーク結果(全国同規模病院 200~499床) 82病院との比較



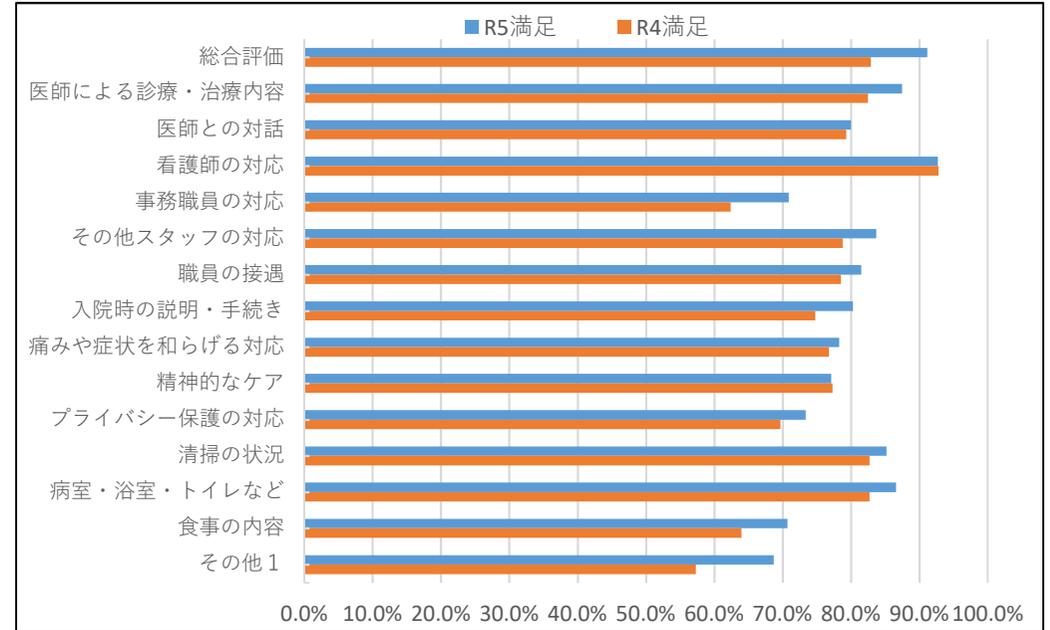
(参考) 質問項目詳細補足

- 総合評価・・・飯田市立病院を親しい方にもおすすめしたいと思いますか？
- 会計手続・・・会計手続 (待ち時間) 事務職員・・・受付・各科窓口の対応)
- その他のスタッフの対応・・・薬剤師・放射線・検査・リハビリなど
- 職員の接遇・・・あいさつ・言葉づかいなど
- 清掃の状況・・・トイレなど

【入院患者満足度調査】

	①+②	①+②	対比	④+⑤	④+⑤	対比
	R5満足	R4満足		R5-R4	R5不満	
総合評価	91.2%	82.9%	8.3%	0.8%	0.9%	-0.1%
医師による診療・治療内容	87.5%	82.5%	5.0%	1.5%	1.0%	0.5%
医師との対話	80.0%	79.3%	0.7%	1.5%	0.9%	0.6%
看護師の対応	92.7%	92.8%	-0.1%	0.7%	1.8%	-1.1%
事務職員の対応	70.9%	62.4%	8.5%	0.7%	1.0%	-0.3%
その他スタッフの対応	83.7%	78.8%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%
職員の接遇	81.5%	78.5%	3.0%	0.0%	0.9%	-0.9%
入院時の説明・手続き	80.3%	74.8%	5.5%	2.3%	0.9%	1.4%
痛みや症状を和らげる対応	78.3%	76.8%	1.5%	2.3%	2.0%	0.3%
精神的なケア	77.1%	77.3%	-0.2%	1.4%	1.1%	0.3%
プライバシー保護の対応	73.4%	69.7%	3.7%	2.2%	0.0%	2.2%
清掃の状況	85.2%	82.7%	2.5%	0.0%	1.0%	-1.0%
病室・浴室・トイレなど	86.6%	82.7%	3.9%	2.2%	1.0%	1.2%
食事の内容	70.7%	64.0%	6.7%	4.5%	7.0%	-2.5%
その他1	68.7%	57.3%	11.4%	3.7%	4.8%	-1.1%

※①とても満足、②やや満足、④やや不満、⑤とても不満



【外来患者満足度調査】

	①+②	①+②	対比	④+⑤	④+⑤	対比
	R5満足	R4満足		R5-R4	R5不満	
総合評価	69.4%	67.9%	1.5%	1.7%	1.9%	-0.2%
駐車場	60.0%	59.3%	0.7%	5.4%	1.3%	4.1%
案内や表示	54.7%	54.7%	0.0%	2.2%	1.4%	0.8%
診療までの待ち時間	35.6%	34.7%	0.9%	20.9%	21.0%	-0.1%
診療時間	53.5%	55.6%	-2.1%	3.9%	3.4%	0.5%
会計手続き	45.8%	51.7%	-5.9%	11.7%	8.6%	3.1%
医師による診療・治療内容	76.6%	74.6%	2.0%	2.7%	3.2%	-0.5%
医師との対話	78.0%	73.3%	4.7%	3.0%	2.8%	0.2%
看護師の対応	80.4%	78.1%	2.3%	0.9%	1.2%	-0.3%
事務職員の対応	70.9%	68.5%	2.4%	1.1%	2.6%	-1.5%
その他スタッフ対応	69.8%	65.6%	4.2%	0.4%	1.0%	-0.6%
職員の接遇	69.5%	66.3%	3.2%	0.6%	2.0%	-1.4%
痛みや症状を和らげる対応	56.7%	58.6%	-1.9%	2.6%	3.8%	-1.2%
精神的なケア	51.6%	60.6%	-9.0%	2.8%	2.7%	0.1%
プライバシー保護の対応	53.2%	59.8%	-6.6%	1.6%	0.2%	1.4%
清掃の状況	66.0%	75.8%	-9.8%	0.9%	1.7%	-0.8%

※①とても満足、②やや満足、④やや不満、⑤とても不満

