

鳥取県立厚生病院顧客満足度調査結果概要

21. 8. 11

1 実施期間 平成 20 年 11 月～12 月

入院 11 月 17 日～12 月 14 日、外来 11 月 26、27 日、職員 11 月 19 日～25 日

2 調査手法

(1) 患者満足度調査

- ① 全国の 500 床未満の急性期病院約 100 施設と相対評価で比較
 - 評価の高低は、調査に参加した病院の項目ごとの偏差値を基にしているため、絶対的な高低ではなく相対的な高低
 - (例：当院の患者の 8 割の人が「よい」と評価しても、全病院の標準で「よい」が 9 割であれば当院の偏差値は標準より低くなる。)
 - 上記の偏差値を 10 段階に区分し、7 以上の評価が「評価が高い」、3 以下の評価が「評価が低い」と表現
- ② データとして利用された当院の回答数 (※有効回答数は設問により異なる)
 - ・入院患者 248 名分 (配布数 263 名 回収率 94.3%)
 - ・外来患者 483 名分 (配布数 587 名 回収率 82.3%)
- ③ 平成 17 年度にほぼ同様の設問で調査を実施

(2) 職員満足度調査

- ① 全国の 250 床以上の急性期病院約 80 施設と相対評価で比較
- ② データとして利用された当院の回答数 (※有効回答数は設問により異なる)
 - ・職員 302 名分 (配布数 394 名 回収率 76.6%)

3 調査結果

【入院調査】

(1) 設問

- ① 病院全体の印象評価
- ② 医療サービス 10 項目
コミュニケーション、職員能力、ていねいさ、反応の良さ、患者様理解
手続き等容易性、プライバシー保護、均一のサービス、安全、設備・アメニティ
- ③ 部門別・職種別サービス
について各項目に個別の問を設定し質問

(2) 調査結果

- ① 病院全体の印象
「全体としてこの病院に満足している」という設問への回答
 - ・評価は 5 点 (※肯定的な回答の割合は 89.95%)
 - ② 医療サービス 10 項目
職員の能力・対応に関する項目は概ね高評価 (7～8 点) だが、プライバシー保護の環境、院内の仕組みへの信頼性での評価 (1 点) は低い。
 - ③ 部門別・職種別サービス
 - ・リハビリが高め、検査は標準、その他 (医師・看護師など) は低い評価
- ※ 全 56 問中、偏差値 50 以上は 13 項目 (23.2%)
うち評価 7 以上は 6 項目 (10.7%)
偏差値 50 未満は 43 項目 (76.8%)
うち評価 3 以下は 29 項目 (51.8%)

【外来調査】

(1) 設問

- ① 病院全体の印象評価
- ② 医療サービス 10 項目
コミュニケーション、職員能力、ていねいさ、反応の良さ、患者様理解
待ち時間等、プライバシー保護、均一のサービス、安全、設備・アメニティ
- ③ 部門別・職種別サービス
について各項目に個別の問を設定し質問

(2) 調査結果

- ① 病院全体の印象
「全体としてこの病院に満足している」という設問への回答
・ 評点は 7 (※肯定的な回答の割合は 84.41%)
 - ② 医療サービス 10 項目
・ 全 10 項目中 8 項目が評価 8 以上と高く、残る 2 項目 (プライバシー保護・信頼性)
は標準的な評価
 - ③ 部門別・職種別サービス
・ ほぼどの部門も高い評価
- ※ 全 40 問中、偏差値 50 以上は 31 項目 (77.5%)
うち評価 7 以上は 24 項目 (60.0%)
偏差値 50 未満は 9 項目 (22.5%)
うち評価 3 以下はなし

【職員満足度評価】

(1) 設問

- ① 総合的な満足度
- ② 医療サービス 10 項目
コミュニケーション、職員能力、ていねいさ、反応の良さ、患者様理解
入手 (アクセス) 容易性、プライバシー保護、信頼性 (一貫性)、安全、
設備・アメニティ
に対する職員の自己採点
- ③ 職員のモチベーション
経営姿勢、仕事のやり方、部門連携、直属上司、やりがい
について職員がどう感じているか

(2) 調査結果

- ① 職員の総合的な満足度
・ 自身の職場としての満足度
→ 看護師の肯定率は他の職種よりかなり低めとなっている
・ 自分が病院にとって必要な人材であるという手応え
→ 医師以外は肯定率が低く、看護師は特に低い
・ 職場としての推薦性
→ 医療スタッフの肯定率は全職種とも低い
・ 各項目の総合的な評価
→ 事務職、医療技術職、医師に比べ看護師の満足度は低い
- ② 医療サービス 10 項目

- ・ 入院患者、外来患者ともに評価の高かった職員の説明・能力・ていねいさ・反応など について、職員自身の評価は低めとなっている
- ・ 入院患者の評価が低かったプライバシー保護の環境・信頼性について、職員の評価ではほぼ標準的な評価となっている

③ モチベーション

- ・ 「経営姿勢」は6点、「仕事のやり方」と「やりがい」は評価3となっている

④ 個別設問への回答状況・・・他病院との相対評価

ア) 当院職員の回答で肯定が高いもの

- ・ 個人情報扱っているという自覚 (肯定率 86.87%)

イ) 当院職員の回答で否定が高いもの

- ・ 患者ニーズと対応について部署内で話し合う機会がある (否定率 25.84%)
- ・ 職場には頻繁に他部署・他職場の人が来て交流がある (否定率 37.25%)
- ・ 上司は、仕事上の不安などについて相談に乗ってくれる (否定率 22.74%)
- ・ 患者の痛み、不快感などを聞き出し、対応している (否定率 5.06%)
- ・ 患者への説明を向上させるための訓練をしている (否定率 50.98%)
- ・ ミスをしたら誰に連絡するか、どう処理するかを心得ている (否定率 2.66%)
- ・ もっと高度な業務や難しい仕事にチャレンジしたい (否定率 15.44%)

4 総合的な評価・・・調査会社の評価 → は当院のコメント

(1) 入院患者に比べ外来患者の評価が高い

- ① 入院施設は古い一方で、外来施設はリニューアルにより機能とイメージが向上した。
→ **現在の病棟でどのようにアメニティを向上させていくのが課題**
- ② 紹介無しでやってきた患者も断ることなく受け入れており、外来患者との摩擦が少ない。
→ **適正な外来患者数を病院としてどう考えるのが課題**
- ③ 医療スタッフは外来患者への対応に労力をさかれ、入院患者への十分な対応ができていない可能性がある。
→ **看護師業務における外来・病棟の連携を考える必要がある**
- ④ 他病院ではよく見られる「まだ治らないのに退院して別の病院へ行くように言われた」や「この程度なら 診療所に行くようにと言われた」といった記述がなかったのは、患者と摩擦がなく非常にうまくいっているか、もしくは軽症の患者も受け入れているかのどちらかであると考えられる。
→ **病病連携・病診連携に今後どのような方針で取り組んでいくのが課題**
- ⑤ 患者の評価に比べ職員自身の評価が低い、この要因は次のように考えられる
 - ・ 患者への対応に気を配ることで職員は疲弊している
 - ・ 職員は「評価されている」と感じる機会が少ない
 → **7階病棟再開による病棟看護師の負担軽減
外来看護師のモチベーションアップ (患者からの評価が高いのに職員の自己評価が低い) が課題**