

平成21年度 全国一斉国立病院患者満足度調査結果

- 弘前病院に対する皆さまの評価 -

弘前病院医療サービス向上委員会

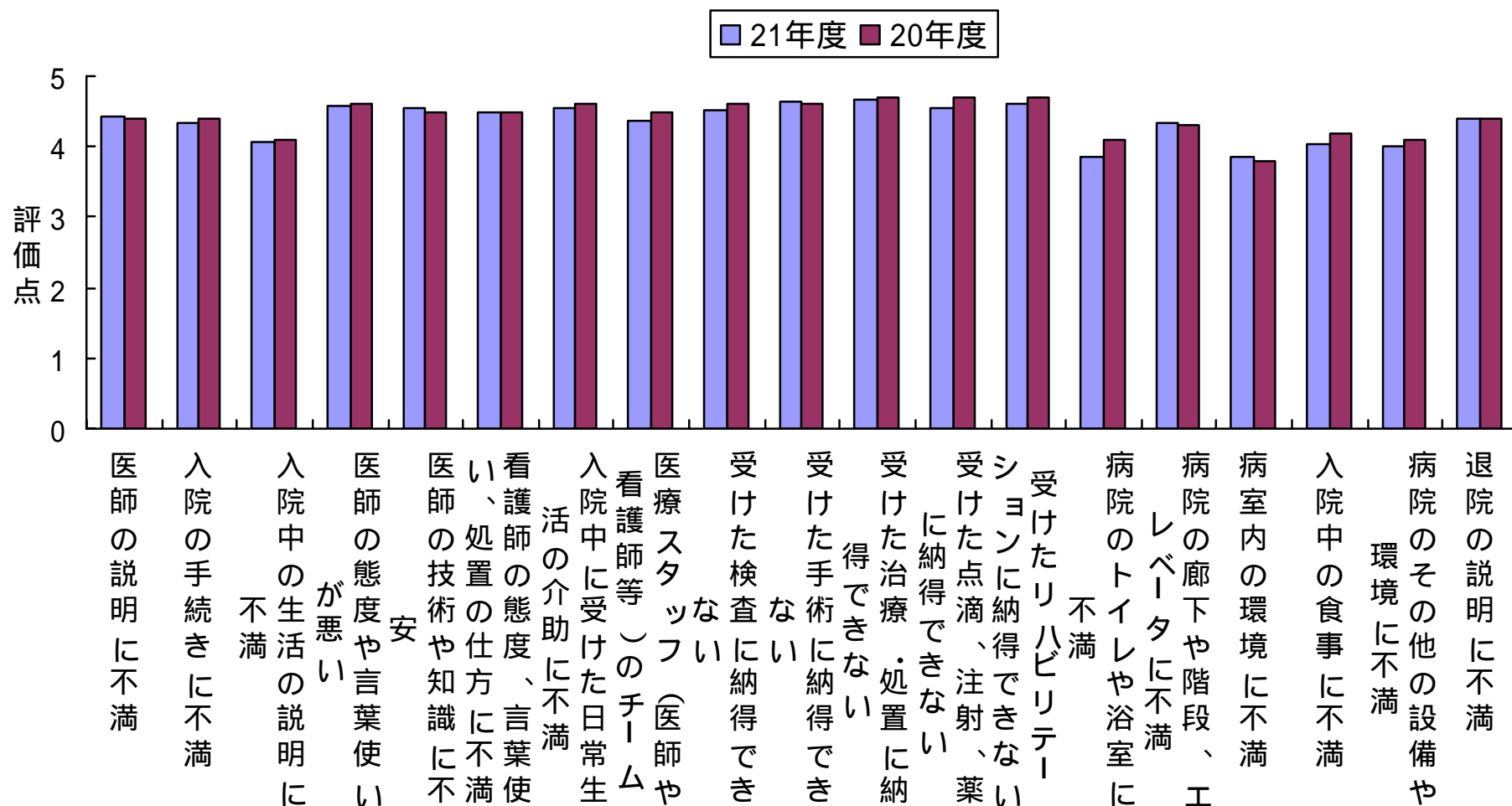
1. 調査について

国立病院機構に所属する病院（全国144病院）は患者さまに満足していただける医療を提供することを目的に毎年一回、全国一斉の患者さまアンケート調査を行っています。平成21年度は平成21年11月に行いました（入院は11月1か月間、外来は11月4日、5日）。皆さま、ご協力ありがとうございました。

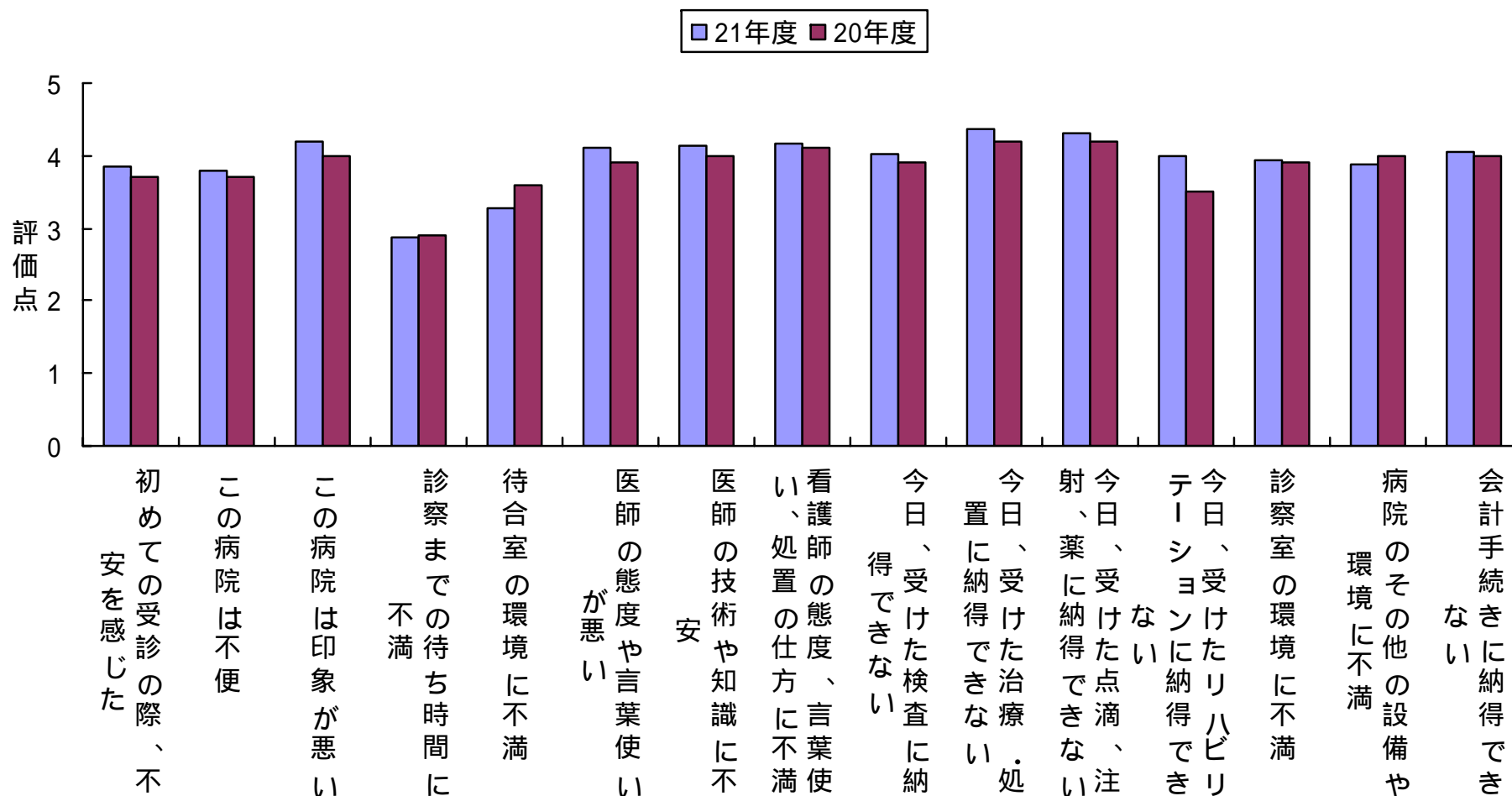
2. 調査の内容と結果について

入院および外来についての調査はいずれも大項目、中項目、小項目に分類されており、このうち、中項目と小項目が質問事項となっていました。入院については入院時、入院中の診療、入院中の検査・手術・その他の治療、入院中の環境、退院、の5つの大項目があり、これがそれぞれ1～5の中項目（全部で19）に、さらに中項目はそれぞれ5つの小項目の質問で構成されていました（質問の合計は114項目）。外来については、診察前、診察する職員について、診察・治療・検査・リハビリテーション、病院の環境、会計、の5大項目があり、これらは15の中項目に、中項目はそれぞれ5つの小項目で構成され、質問は全部で90項目でした。それぞれの質問はいずれも否定的な聞き方をしていました。回答は、各質問に対して5段階の選択肢（まったくそうだ、ややそうだ、どちらでもない、ややちがう、まったくちがう）から1つ選んでもらいました。評価は点数で示していますが、点数化は、まったくちがう5、ややちがう4、どちらでもない3、ややそうだ2、まったくそうだ1、として回答の内容が肯定的であれば高くなるようになっています。

弘前病院の入院についての中項目に対する患者さまの評価



弘前病院の外来についての中項目に対する患者さまの評価



評価の低かった項目（入院）

大項目	中項目	小項目(4.00未満)	小項目(4.00～4.25未満)
入院時	入院の手続き	・どのくらい費用がかかるのか、わからず入院(3.62)	
	入院生活の説明	・食事が選択できることを教えてくれなかった(3.91)	・入浴・食事・消灯時間の説明なし(4.20) ・非常口・トイレ・浴室などの場所の説明なし(4.18) ・売店・洗濯・テレビ等のサービスの説明なし(4.13) ・入院生活がどうなるか分からないまま入院(4.04)
入院中の検査・手術・その他の治療	点滴、注射、薬		・点滴や注射のやり直しが何度かあった(4.20)
入院中の環境	病院のトイレや浴室	・トイレや浴室が汚い、不潔、臭い(3.86) ・トイレや浴室が狭すぎる(3.81) ・洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少なすぎる(3.86)	・トイレまでが遠すぎる(4.11)
	病室内の環境	・病室が狭すぎる、隣のベッドとの距離が狭い(3.64) ・病室内の明るさや温度が適切でない(3.84) ・携帯やインターネットが使えず不便(3.55)	・病室、ベッド周り、シーツなどが汚い(4.08) ・ベッド周りの設備が不十分(4.10)
	入院中の食事		・食事の時間が早すぎる、または遅すぎる(4.21) ・食事を選べなかった(4.01)
	病院のその他の設備や環境	・売店がない、または使いにくい(3.90) ・インテリアが不十分(3.97)	・面会時間に制限が多すぎる(4.24) ・苦情を言いたいを受付場所がない(4.13)
退院	退院の説明		・支払額をもっと早く知らせて欲しかった(4.21) ・支払額について納得できなかった(4.24) ・退院後の治療等が十分に理解できなかった(4.21) ・退院後、緊急時の場合の説明なし(4.17)

評価の低かった項目（外来）

大項目	中項目	小項目 (3.5未満)	小項目 (3.5～3.8未満)
診察前	この病院は不便	・駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる (3.40)	・この病院はバス、電車で通えない (3.74) ・病院内で迷ったことがある (3.79)
	診察までの待ち時間	・予約したのに待たされた (2.85) ・どのくらい待つのか、知りたかった (2.92)	・診察の順番が守られないことがあった (3.62) ・待つのが当然という態度の職員がいた (3.79) ・呼び出しが聞きとりにくい (3.73)
	待合室の環境	・待合室が狭すぎる (3.22) ・椅子が少なすぎる (3.30)	・換気が悪い、または冷暖房が効かない (3.59) ・診察室内が見えたり、会話が聞こえる (3.53)
診察・治療・検査・リハビリテーション	今日、受けた検査		・検査の待ち時間が長すぎる (3.58)
病院の環境	病院のその他の設備や環境		・病気等を、本やビデオで調べる場所がない (3.57)

平成21年度患者満足度調査結果からみる当院の課題と対策

- (1) 入院の総合評価は4.36(20年度は4.40)で同規模病院全国平均(4.45)を下回りました。外来の総合評価は3.99(20年度は3.90)で前年度より改善したものの、同規模病院全国平均(4.02)を下回りました。当院は入院も外来も、患者さまの満足度アップに努めなければなりません。
- (2) 当院の入院についての大きな課題は入院中の環境であり、それに、入院時の職員による患者さまへの説明である。病室の環境については病棟の老朽化によるものも多く、これらは来年度完成予定の新病棟建設である程度解決されると思われる。そこで、これらを除いて、我々が早急に対応すべき具体的課題は、1)医療費についての説明、2)入院時の詳しい説明、3)トイレ・浴室の清掃、4)売店や食堂の充実である。
- (3) 当院の外来についての課題は待ち時間と待合室の環境です。待ち時間問題については平成20年度に病院あげて取り組みましたが、残念ながらあまり効果がありませんでした。待ち時間の短縮、待ち時間中の対応、待合室の環境の整備に新たな取り組みが必要です。
- (4) このたび医療サービス向上委員会は、入院、外来それぞれの課題に取り組むワーキンググループ(WG)を立ち上げました。それぞれのWGは、今回、特に評価の低かった項目(低評価項目参照)に対する具体的な対策を立てます。そして職員が一丸となって改善に取り組みます。どうぞ皆さまご意見、ご提案がありましたら、お知らせください。