

## 2014年度待ち時間・患者満足度調査 結果と考察

接遇・患者サービス向上委員会

2005年病院機能評価受審を機に開始した待ち時間・患者満足度調査も今年で10年目と節目の年となった。

昨年度同様、待ち時間調査と患者満足度調査を同時に行い、総合的な評価を行ったので報告する。

### <目的>

1. 接遇・患者サービスについて満足していること、不満に感じていることを「患者の生の声」を聴くことで、ニーズに合ったサービス・環境を整えるための材料とする。
2. 患者の評価は全職員にフィードバックし、病院全体で質の高いサービスを目指す。

調査期間 外来 2014年2月16日~2月21日

一般病棟 2014年2月16日~3月1日

ホスピス 2014年2月16日~3月1日

配布と回収 外来 286枚配布し278枚回収(97.2%)

一般病棟 41枚配布し19枚回収(46.3%)

ホスピス 14枚配布し13枚回収(92.9%) ※ ( )内は回収率

## 1. 施設面

### <外来>

質問項目を昨年度とほぼ同じく4項目とし、さらに答えやすいよう簡略化した。

「設備・環境」では半数の患者が満足と答えている半面、依然として駐車場が狭いことや砂利を舗装してほしい意見が多く出ている。当院は高齢者も多く、実際に過去に駐車場での事故もあり、駐車場のストレスが来院に影響することもあるため何らかの形で改善すべき課題である。

その他、全体に院内スペースが狭い、売店の充実・時間延長、喫茶室を作してほしい、MRI設置などの意見があった。(詳細は資料参照)

「掲示・表示」については待ち時間の項目で共に考察する。

「清潔」では昨年まではトイレの清掃や黄ばみの意見が多くあったが、井戸水利用の理解が浸透してきたのか意見は少なかった。

「プライバシー」は半数が満足しているが、個人名のアナウンスが気になるという意見もあり、個人情報保護の面でも、番号でアナウンスしている病院が一般的になりつつあるので今後の検討事項として報告していく。

#### <一般病棟>

質問内容を「院内設備」と「病室環境」に分けた。昨年度は「院内設備」は30%が不満と回答していたが、今年度は5%に減っている。「病室環境」においては「居心地」「食事」において5%が不満と回答している。これも昨年は38%が不満と回答しているのに対し減ったことになる。アンケート簡略化のため今年度は各項目に意見欄を設けなかったため、何が不満と感じたのかの意見が拾えなかった。また、全体に不満のパーセンテージが昨年度より減っているが、良い意見も悪い意見もなく、回収率も悪いため、改善されていると評価するには乏しい。

#### <ホスピス>

「院内設備」は8%の不満回答があったがその他は不満回答がなかった。「病室環境」では食事が8%不満であったがその他の項目はほぼ満足と言える。一般病棟同様不満の意見の拾いだしができなかった。

### 2. 接遇面

#### <外来>

職種別に調査を行った。ほぼ70～80%が満足と答え、感謝の言葉も多いが、一方では普通～不満足との意見があり「一部の職員に嫌な対応をされた」「対応に個人差がある」「もっと笑顔がほしい」などの意見があった。来年度はどの職員でも満足な対応ができるよう委員会としても努力していかなくてはならない課題である。また、全職員にも意識して臨んでほしいことである。

#### <一般病棟>

満足～普通がほとんどであるが、不満足の結果も職種別で出ている。詳細の意見はなかった。

#### <ホスピス>

看護師・看護助手ともに満足とやや満足が100%であった。接遇面が行き届いている結果である。見習うべきことである。

### 3. 当院選択の理由

外来の上位3項目は昨年同様「近いから」「良い医師がいるから」「職員の対応が良いから」である。病棟も外来同様。ホスピスは他院からの紹介が一位である。

#### 4. 待ち時間調査

昨年までは各部署と医師別に待ち時間調査を行ったが、PC 内で集計ができないため、とても複雑な計算をしなくてはならず、時間をかける割には結果が毎年ほぼ同じであったため、今年は毎年問題となっている診察待ち時間だけをターゲットとした。

曜日や医師によって差はあるが、30分以内で診察できているのは平均し約20%である。医師によっては1～2時間待ちが平均13%であった。

患者の意見では、「待ち時間が長い」「待ち時間で疲れた」「えらい時は配慮してほしい」「自分があと何番で呼ばれるのか？」などであったが意見は少なかった。少なかった理由として、待ち時間が予測される場合受付で「本日待ち時間約〇分ほどあります」と声をかけていることや、中待合室のTVテロップで表示したのが大きく影響があったのではないかと考える。また、医師の人数は変えられないが、患者さんが多い時は病棟担当医師に応援を依頼したこと、気にして医師も応援にかけつけてくれたのは良かったのだと思われる。呼び込み時に番号を言っていないことが多いが、患者さんはこの番号を目安にしており、予測のできない待ち時間は患者の不安やストレスを増す材料となるばかりである。いかに「待った感」を無くすか、今後は職員全体で徹底できるよう対策にあげていかなくてはいけないことである。

また、来年度は外来全科電子カルテ化に伴い、さらなる待ち時間の短縮に期待したい。

#### 5. 総括

施設面に関して駐車場の件は毎年でている意見であり、病院運営委員会などで毎年検討されている事項であると思われるが要望が多いため再検討していただけるよう報告していく。その他、プライバシーや清潔に関することは、スタッフの力で努力できることも大きいので各部署責任もってやっていきたいところである。

接遇面ではお褒めの言葉や感謝の言葉がたくさんある中で、やはり一部のスタッフに嫌な思いをしたなどの意見があることは、病院全体の印象が悪くなることにもつながり、さらには悪いことは噂を呼び患者獲得にも影響しかねないことである。

職員全体が接遇に今以上に意識を持って仕事することで、まだまだ患者満足につながるものがたくさんあると思われる。各部署に出された意見や要望は真摯に受け止め改善し、接遇委員としても職員全体が意識できるような活動を来年度の目標に挙げていきたいと思っている。