

ほっとニュース

発行：特定医療法人一成会 木村病院／企画広報室

外来満足度調査について

一成会理事長・木村病院院長 木村 厚

明けましておめでとうございます。日頃のご指導ご支援、まことにありがとうございます。

木村病院は、昨年7月に、外来患者満足度調査を行いました。調査にご協力を頂いた方々に、この場をお借りして、御礼申し上げます。その結果と、それを受けて木村病院が今後どう取り組んでいくかを、次ページ以下にまとめましたので、ご覧ください。

一成会では、これまでも何回か、皆様もご協力をいただいて、アンケート調査等を行ってきました。その都度、私どもなりに改善につなげる努力をしてきたつもりですが、決して十分であったとは考えていません。皆様すでにお気づきかもしれませんが、病院は、医療資格者という専門職の集まりで、必ずしも一般企業のように顧客の考えを受けてさまざまな改善を行うことに慣れているとはいえません。しかし、今後は、毎年1回定期的に、継続的に行ってその問題の改善に取り組んでいくつもりです。改善は少しずつで、そのスピードは遅いかも知れませんが、何年かたったら確実に良くなったと言われるように、粘り強く進めていくつもりです。

満足度調査は、一成会に対する、皆様の評価を伺う貴重な機会であると同時に、地域の皆様が、健康や医療についてどういうお考えをお持ちかを知る機会でもあります。私ども一成会は、理念の先頭に「地域のニーズに答え、地域に選ばれる」という項目を掲げて、医療に取り組んできました。その中で「地域のための医療」はどういうものであるべきか、私たちなりに考えてやってきました。しかし、地域の医療は地域の皆様あってのことだ、私たちだけで考えていても意味がない、とも考えるようになりました。地域の医療も私たち医療従事者だけで作っていくものではなく、地域の皆様と一緒に作っていくものなのだと思います。

今年も、一成会の職員全員が一致協力して皆様の健康で幸せな生活の一部を支えることができるように、一層の努力をして行きますので、よろしくご指導のほど、お願いいたします。

最後になりましたが、皆様のご健康とご多幸をお祈りいたします。

[患者満足度調査結果分析を見る](#)

患者満足度調査結果分析

1. 調査概要

調査は2004年7月8日(木)～14日(水)、30歳以上の外来の患者さんを対象に実施し、合計308名からご回答を頂きました。診療科別では、内科106名、外科83名、整形外科76名、リハビリ科33名でした。年代別では、50代～60代135名、70代以上105名、30代～40代68名でした。

2. 結果要約

(1) 全般的な満足度では、大方の患者さんが満足してくださっています。ただ、高齢者層に比べ、若年層からは辛口の評価も聞かれ、病院に対する高齢者とは違う意識が感じられます。若年層の意識に合致した診療のあり方を検討していきます。

(2) 診療科別では、「リハビリ科」の評価が最も高く、満足度だけでなく、「推薦したい」という意見も一番多く、また、「設備」「職員」の評価も高くなっています。今後も、木村病院の「看板」としていきたいと考えています。

(3) 個別の満足度で見ると、「予約制」を含む「待ち時間」に関する不満が一番多くなっています。対策の基本は、予約制を見直し、予約時間と診療時間をできる限り近づけることですが、会計待ち時間・待ち時間案内などについても改善が必要だと考えています。診療科別、性別・年代別等細かく見ると、状況はまちまちで、実状をさらに調査・分析し、適切な改善策を実施します。

(4) 医師始め職員の対応は、おおむね良好という評価を頂いています。ただし、一部医師・職員の接遇や、混雑時の対応等に、不十分のところが見受けられ、さらに一層のレベルアップを図ります。

(5) 地域の皆様は、医療費を負担に感じている反面、決して、医療に対する出費を惜しんだり、健診・検査に消極的でないことがわかりました。また、木村病院を、「健診・検査に適切な病院」と評価して頂いていることもわかりました。一方、回答者の1/3しか「荒川健診」を受診していません。今後は、健診・検査に、さらに積極的に取り組みます。

(6) 地域の病院としては、「高度な医療の質」よりも、「患者さんを受止めてくれる医療」「心のある医療」が求められています。医師は患者さんの話をよく聞きわかりやすく説明、職員は優しく暖かく対応することが大切です。勤務年数の長い、良い医師・職員を増やし、患者さんとの触れ合いを深めることが大切です。そうした対応が長期的に継続するためには、医師・職員の「やる気を高め、維持する」マネジメントが重要であると考えています。

3. 調査結果の詳細

(1) 全体的な満足度

全体的な満足度は、「大変満足 20.5%」、「やや満足 46.8%」合計が 67.3%となりました。患者さんの性別・年代別に見ると、満足度が高かったのは、「女性 70代以上」が「大変満足」「やや

満足」合計で 79. 7%、次いで「男性 70 代以上」78. 0%、「女性 30 代～40 代」72. 7%という順でした。

逆に、満足度が低いのは、「女性 50～60 代 56. 3%」「男性 30～40 代 57. 1%」「男性 50～60 代 62. 0%」でした。「今後もまた利用したいか」という質問に対しては、「是非利用したい 51. 6%」「やや 利用したい 25. 3%」合計 76. 9%と高い数値になりました。一方、「誰かに薦めたいか」という質問に対しては、「是非薦めたい 19. 8%」「やや薦め たい 21. 4%」合計 41. 2%で、「利用したい」という意向に比べ、「薦めたい」は、低いことがわかりました。

今後は、「やや満足」という回答を「大変満足」に変えられるよう、さらに改善し、「薦めたい」と言っ
て頂ける病院を作っていきたいと思います。

(2) 個別満足度の課題は、「待ち時間」「予約」

「受付」「待合室」「参察室」「病院設備」「予約」「看護師」「医師」「リハビリ職員」について、個別に満足度を伺いました。

「大 変良い」が多かったのは、「医師 51. 6%」「リハビリ職員 48. 4%」「看護師 39. 9%」、逆に「大変よい」が少なかったのは、「病院設備 16. 9%」「待合室 23. 7%」「予約 29. 5%」「受付 30.2%」でした。また、「全く良くない」「あまり良くない」合計が多いのは、「予約 10. 1%」「リハビリ職員 5. 3%」「待合室 4.2%」「受付 3. 6%」「医師 2. 9%」でした。

個別項目のうち、「予約」については、「予約制なので安心・便利 51. 3%」「希望の日時や医師が取り易い 27. 6%」というプラスの評価に対し、「予 約制なのに、待たされて不満 22. 1%」「予約はあっても意味がない 9. 4%」と厳しい意見があります。また、診療科別、性別・年代別のばらつきもあります。「リハビリ科」では、「予約制なので安心・便利 78. 8%」「希望の日時や医師が取り易い 54.5%」「予約制なのに、待たされて不満 15. 2%」で、予約制がうまく機能していると思われる。

逆に、「内科」では、「予約制な のに、待たされて不満 27. 4%」「予約はあっても意味がない 13. 2%」と不満が大きく、また、「希望の日時や医師が取り易い 17. 0%」も低い評価と なっています。一方、「整形外科」では、「予約制なのに、待たされて不満 11. 8%」が、他診療科に比べて少ない状態です。「予約」を含め、「待ち時間」については、皆様のご不満が一番多い部分で、改善が必要です。

(3) 地域の皆様の健康・医療に対する意識

「医療費の負担」については、「負担に感じている 39. 6%」「負担に感じていない 60.4%」となりました。患者さんの 4 割が、負担に感じている現状を 重く受止める必要があります。「健診・検査の意向」については、今後「積極的に受けたい 80.2%」という回答が、「受けたくない 19. 8%」を大きく上 回りました。

「予防医療への出費の意向」については、「気が進まない 29. 9%」に対し、「出費したい 70. 1%」という回答が、大きく上回りました。「木村病院の健診・検査」については、「定期的な健診・

検査を受けるのに適切な病院 67. 2%」と、多くの方が、木村病院での健診・検査を望んでいることがわかりました。

「適切な病院」と答えた人に、「どんな検査を受けたいか」と伺ったところ、荒川健診 58. 6%」「人間ドック 23. 7%」「健康づくり教室 14. 5%」「就職時健診 2. 4%」「企業健診 1. 4%」の順でした。

フリーアンサー

患者さんの生の声を反映しているのが、フリーアンサーの部分です。満足 40 件、要望・不満足 68 件となっています。代表的なご意見を以下にご紹介します。

(1) 患者さんは、木村病院の改善努力を評価してくれています

- 改善されつつある事、現実にあった医療の方向に進められている事が気持ちがいい (男性 50~60 代、内科)
- 以前と比べると、受付での待ち時間等が短くなり、すごく良くなった(女性 30~40 代、内科)
- 以前と比較すれば格段に向上した設備・サービス。しかしまだ、ところどころにプロとして自覚のない場面もあるのでは？ プロとは素を見せないものだと私は思う(男性 30~40 代、内科(糖尿病))

(2) 患者さんが期待する地域の病院としての役割

- 医療技術や設備も大切だと思いますが、地域医療という点からすると、私が木村病院にお願いしたいことは、「優しさ」とか「温かさ」とか、そんな心のある医療です(女性 70 代以上、外科)
- 今はケガや脚でお世話になっていますが、年齢と共にたぶん通院もしくは入院等といったことがあると思います。これからも地域の方が安心し、健康を求められる病院であってほしいと思います(女性 50~60 代、内科)

(3) 満足のトップは医師の信頼

- 良い病院！！ 先生もリハビリの人も良い(女性 50~60 代、整形外科)
- 院長先生は、ものをハッキリ言ってくれて良い(男性 70 代以上、リハビリ科)

(4) 要望・不満

「予約」「待ち時間」についての不満が合わせて 15 件ありました。

次いで、「医師の勤務」6件、「待合室・廊下の混雑」5件、「医師の説明」4件、「受付」4件、「看

看護師」4件、「リハビリ」4件でした。

○「予約」「待ち時間」に関するもの

- せっかく予約時間があるのに、待ち時間が長すぎる。システムに問題があるのでは(男性 50～60 代、外科)
- 予約しても待ち時間が分からない(男性 50～60 代、外科)

○「医師勤務」に関するもの

- 医師が毎日違うので、自分の症状を分かってくれているか不安(女性 30～40 代、外科)
- お世話になった先生が異動してしまうのが残念(女性 70 代以上、外科)

○「その他」

- 通路が狭いのが、みんなに迷惑がかかる(男性 50～60 代、リハビリ科)
- 受付はもっと丁寧、親切でお願いしたい！ 昔と比べて病院内もキレイになり、先生も看護師さんも今まで通った他の病院よりずっと良い。受付だけはとても良くない。改善を望む(女性 50～60 代、内科(糖尿病))

○速やかに改善に取り組む事

- ジェネリック薬品に関して教えてほしい(女性 50～60 代、内科)
- 1Fにも、お水が飲める所があっても良い。喉が渴いた時や、食前の薬が飲みたい時があるから。診察が終わると、それくらいの時間になる(女性 70 代以上、整形外科)

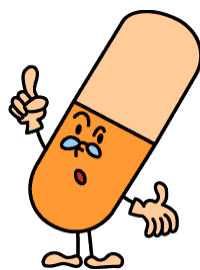
4. 外来満足度調査を受けて

木村病院は、外来満足度調査を受けて、以下のような改善に取り組んでいきます。皆様の、ご理解、ご協力を、よろしくお願いいたします。患者満足度調査は、閲覧できますので、ご希望の方は受付までお申しつけ下さい。またご意見があれば、「ご意見箱」に入れてください。

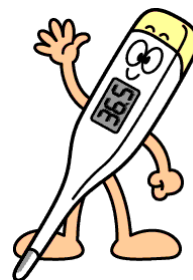
改善の項目	短期的な改善の取り組み	中長期的な改善の取り組み
待ち時間・予約制	<ul style="list-style-type: none">• 実態調査を行います。(05年1～2月)	<ul style="list-style-type: none">• 実態調査に基づく、改善を行いません

し、予約制の信頼を回復することが「柱」です

- あわせて、診察・会計・検査等、部門ごとに見直して、無駄な時間短縮に努めます
- 混雑を緩和するためには、すいている時間に予約して頂くなど、患者さんのご協力もいただきます。



(05年4月～)



コミュニケーション

- 地域の病院として求められている「優しさ」「温かさ」「心のある医療」を実現するためには、患者さんとのコミュニケーションを見直す必要があります
- 患者さんとのコミュニケーションについて、「心構え」「時間的余裕」「コミュニケーション技術」について、改善していきます

- 「何か質問はありますか」等の言葉で、患者さんが話しやすい雰囲気を作ります



- 「待ち時間」「予約制」の取り組みとあわせて、「時間的余裕」を作り出します。
- 診療全般のコミュニケーションを見直し、医師も含めてコミュニケーション技術の研修を行ないます

健康診断

- 地域の方々は、予防医療に対する意欲が高いの

- 「荒川健診」と同じ内容を、1年中受診できるよう、

- 「荒川健診」受け入れ体制を充実させます

に、健診が十分に普及していません

- 健診に今まで以上に積極的に取り組みます

- 「ジェネリック薬品について教えてほしい」

- 「看護師同士の私語が多すぎる」

- 「1Fにも、お水が飲めるところがあっても良い」

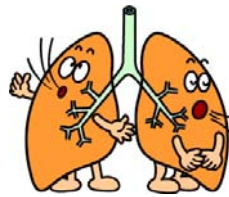
- 「リハビリ室に仕切りが1枚でもあればよい」、等

「木村病院個人健診」を新設します

(05年2月)

- 年間通じて、健診体制を充実させます

- 各部で検討して、対応します



その他

※「荒川健診」とは、毎年8～10月、荒川区が主催して各医療機関が実施している健康診断。自費で行うと13,000円程度する健診が、区の助成により無料で受けられます。対象は区内在住で、40歳以上で、社会保険本人でない方です。

木村病院個人健診開始しました

「木村病院個人健診」は、一年を通じて、「荒川健診」と同じ内容の健診が有料(10,000円)で受けられるものです。住所・年齢・保険等に関係なく、どなたでも受けられます。「荒川健診」を受けられなかった方や、半年に一度の健診を希望される方は、ぜひ、この「木村病院個人健診」をご利用ください。