

長野県厚生連医療アンケート調査の結果について

J A長野厚生連では3年に1度「医療アンケート」として、地域の皆様の厚生連病院の利用状況や、サービスの評価、職員の対応に対する評価、施設の満足度などを調査しております。今年度の調査について結果がまとまりましたので、改善すべき点を中心に報告いたします。

- 実施時期 : 平成30年6月～7月
- 実施範囲 : 信州新町地区を中心とした当院の診療圏内にお住まいの方
当院を利用されたことがある方
- 回収率 : 68.21% (配布数280部・回収数191部)

□ 主なアンケート結果

①診療の内容説明に対する評価

(単位: %)

	外来診療		救急診療		入院診療	
	新町病院	厚生連 病院全体	新町病院	厚生連 病院全体	新町病院	厚生連 病院全体
十分	31.2	31.2	30.2	28.7	35.5	37.7
おおむね十分	59.9	59.1	60.5	57.3	58.1	54.9
やや不十分	7.6	7.4	9.3	10.2	4.8	5.5
不十分	0.6	2.0	0.0	3.5	1.6	1.6
説明なし	0.6	0.3	0.0	0.2	0.0	0.2

多くの方におおむね十分以上の評価をいただきましたが、中にはやや不十分、不十分と感じられた方もいらっしゃるごことがわかりました。

医師、看護師をはじめとした医療関係者に徹底し、患者様、ご家族様が納得いただける診療、説明をするよう心掛けてまいります。診療の際、ご不明な点がございましたら遠慮なくお尋ねください。

②職員の対応に対する評価 (外来・救急・入院診療)

(単位: 点)

	外来診療		救急診療		入院診療	
	新町病院	厚生連 病院全体	新町病院	厚生連 病院全体	新町病院	厚生連 病院全体
医師	75.6	69.8	77.7	63.1	77.5	74.4
看護師	72.6	71.6	79.3	67.8	78.7	70.5
薬剤師	85.0	72.3	73.7	71.3	81.8	76.7
放射線科	66.3	71.3	58.1	70.8	79.3	76.5
検査科	81.0	73.5	69.7	73.6	80.6	77.5
リハビリ	87.2	70.2	—	—	82.9	81.9
受付・会計	74.2	68.1	73.0	66.1	82.3	73.7
栄養科	—	—	—	—	78.1	75.2
入退院支援	—	—	—	—	80.9	75.7

職員に対する評価（介護福祉・健康診断）

（単位：点）

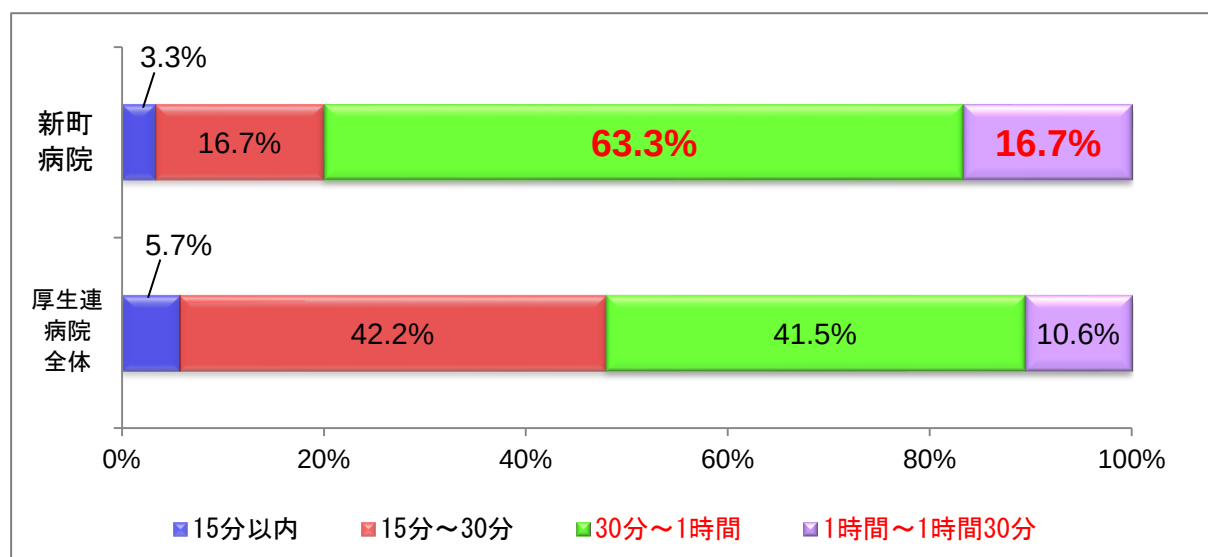
	介護・福祉		健康診断	
	新町病院	厚生連 病院全体	新町病院	厚生連 病院全体
全職種	86.1	83.3	84.1	79.2

多くの職種で良い評価をいただいておりますが、一部全体平均を下回っている職種もありました。救急診療においては、放射線・検査技師が病院に常駐しておらず呼び出し体制となっているため、対応に遅れがあったことが低評価に繋がった可能性も考えられます。そのため以下の対応を行い、職員の接遇能力向上に努めてまいります。

- 定期的な接遇研修会の実施
- 救急診療における放射線・臨床検査技師呼び出し体制の案内表示

③診療を終えてから会計までの待ち時間

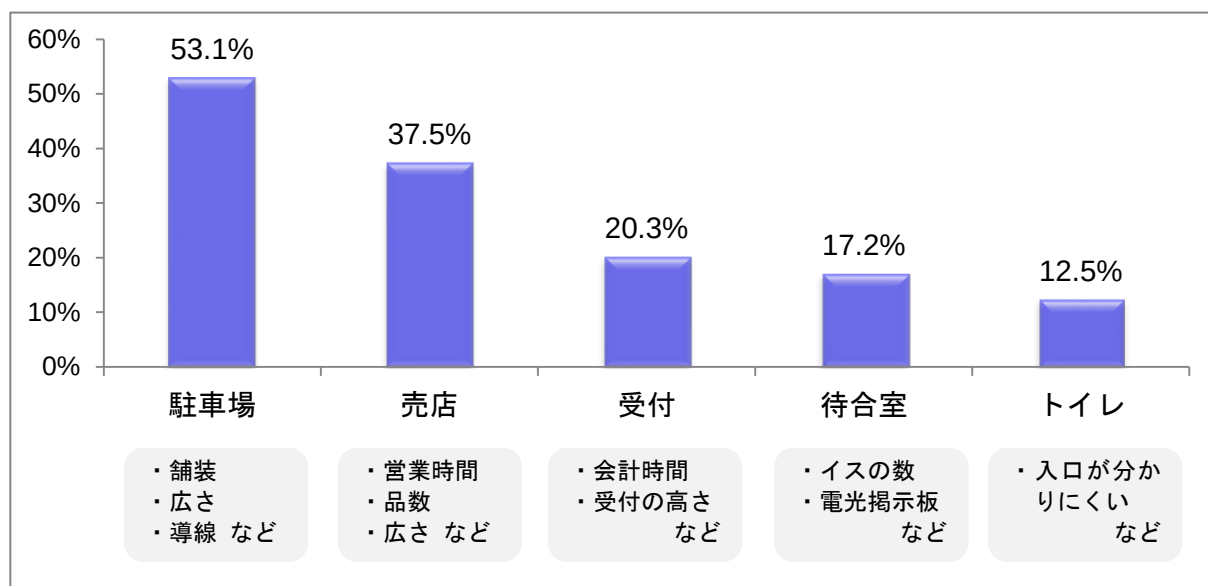
（待ち時間はがまんのできる範囲だったか⇒『いいえ』と回答された方）



診察を終えてから会計まで 30 分以上待たれた方が 8 割以上と、全体平均を大きく上回っていることがわかりました。要因について十分に検証し、待ち時間の短縮と患者様の負担軽減のため、対策を実施致します。

- 待ち時間に関する調査の実施（患者アンケート、電子カルテシステムを使用した調査）
- 調査結果による対策と実施
- 医療費口座振替サービス対象金融機関の拡大、利用の推進

④施設面で改善してほしい場所（複数回答・上位5項目）



多く要望をいただきました上記項目を中心に検討を進めてまいります。特に、駐車場については路面の状況や駐車台数の不足など、当院を利用される皆様におかれましては大変ご不便、ご迷惑をおかけしております。路面の舗装やその他駐車場に関する整備は、準備が整い次第進めてまいります。

今回のご意見を基に、地域の皆様に信頼される病院となれるよう改善に努めてまいります。アンケートにご協力いただきありがとうございました。