

クオリティマネジメント委員会

《概要》

クオリティマネジメント委員会は、医療サービスの向上ならびに職場の活性化を図ることにより患者サービス向上を目的とした委員会です。

主な活動として、下記の4つのグループを編成し検討を行いました。

1. 患者アンケートグループ(満足度調査・待ち時間調査)
 - 1) 患者満足度調査:入院患者及び外来患者それぞれにアンケート調査を行い、病院利用時の満足度や問題点を把握し、患者サービスの充実を図る。
 - 2) 外来待ち時間調査:各科外来を受診される患者様の待ち時間の実態を調査し、待ち時間の短縮および「待つ」苦痛を和らげる対策を検討する。
2. 接遇研修グループ
 - 1) グループ職員教育:全職員を対象とした接遇研修とより個別的な部門別の研修を行う。
3. TQM担当グループ
 - 1) TQM活動:職員の自己啓発、相互啓発に努め、患者中心の医療サービスの質的向上のために、年に1回TQM大会を開催し病院の体質改善、発展を図り職場の活性化を図る。
4. 図書グループ
 - 1) 患者図書コーナー:院外処方コーナー横に患者図書コーナーを設置し、外来待ち時間の有効利用を図る。

また、ご意見箱は総合受付、時間外受付、各病棟ナースステーションに設置し、ひき続き患者様の意見を取り入れ、患者サービスの充実を図る。投函された意見については、委員会として検討。対応必要分については各部署へ照会、個別対応及び一般的意見については回答を院内掲示し、来院患者に周知を図る。

《実績》

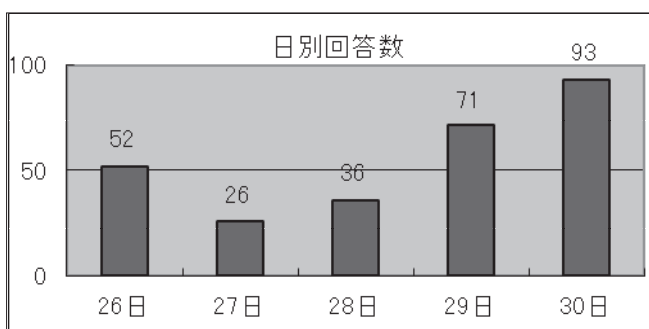
1. 患者アンケート

1) 患者満足度アンケート

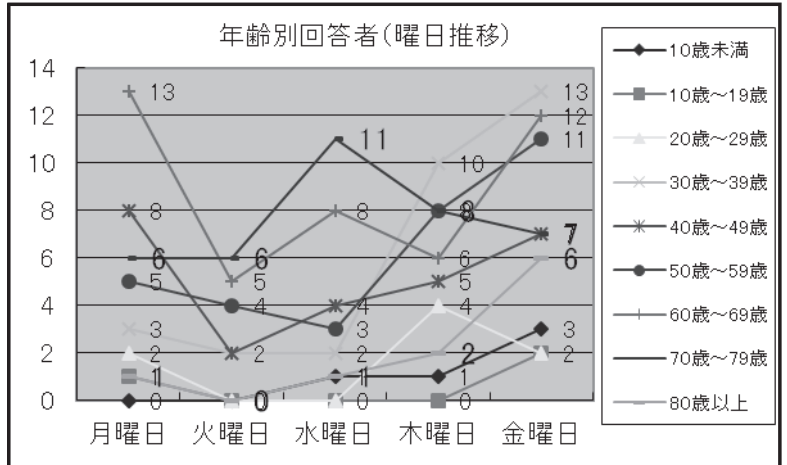
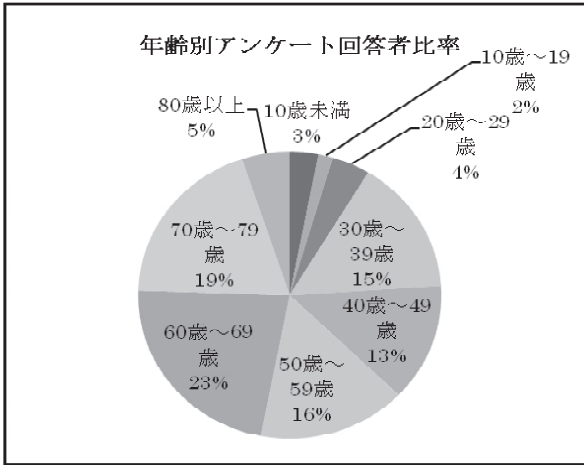
【外来患者アンケート集計結果】

集計結果①

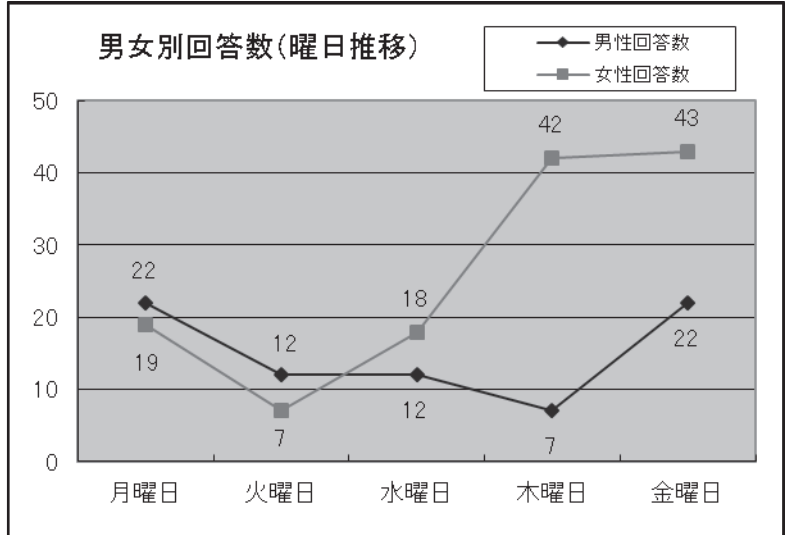
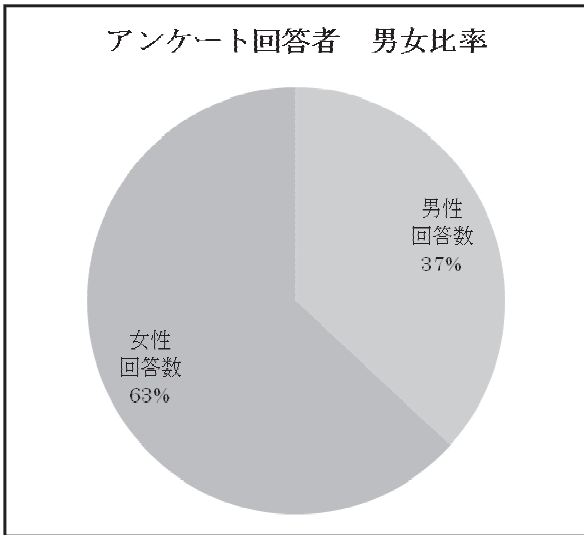
回答数	数	割合
26日	52	18.7%
27日	26	9.4%
28日	36	12.9%
29日	71	25.5%
30日	93	33.5%
合計	278	100.0%



	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
10歳未満	6	3.1%	0	0	1	1	3
10歳～19歳	3	1.5%	1	0	0	0	2
20歳～29歳	8	4.1%	2	0	0	4	2
30歳～39歳	30	15.3%	3	2	2	10	13
40歳～49歳	26	13.3%	8	2	4	5	7
50歳～59歳	31	15.8%	5	4	3	8	11
60歳～69歳	44	22.4%	13	5	8	6	12
70歳～79歳	38	19.4%	6	6	11	8	7
80歳以上	10	5.1%	1	0	1	2	6
合計回答数	196	100.0%	39	19	30	44	63

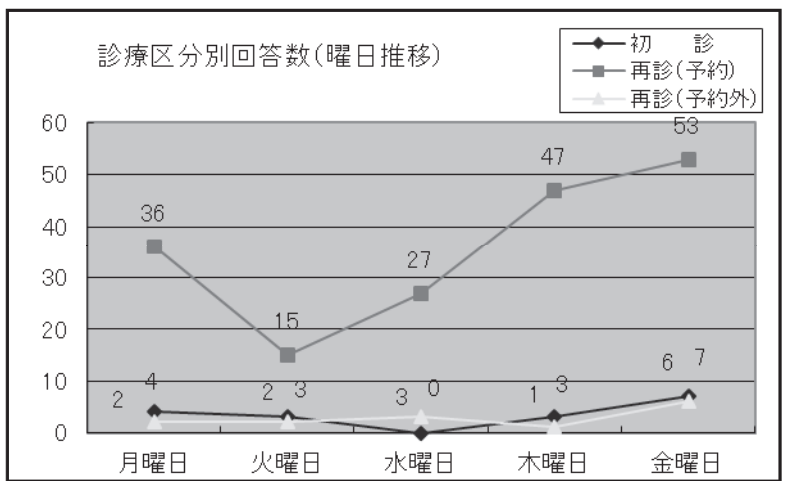
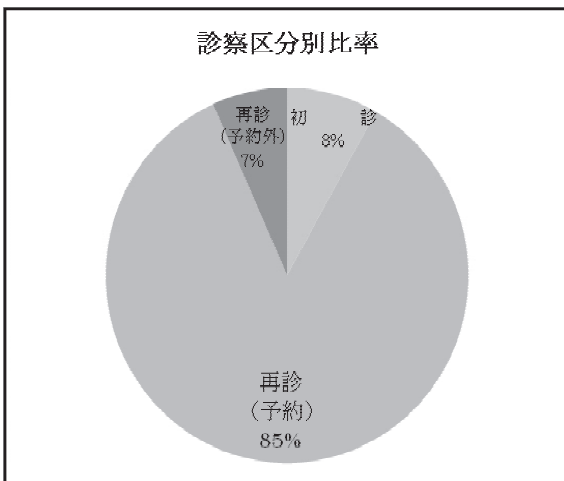


	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
男性回答数	75	36.8%	22	12	12	7	22
女性回答数	129	63.2%	19	7	18	42	43
合計回答数	204	100.0%	41	19	30	49	65

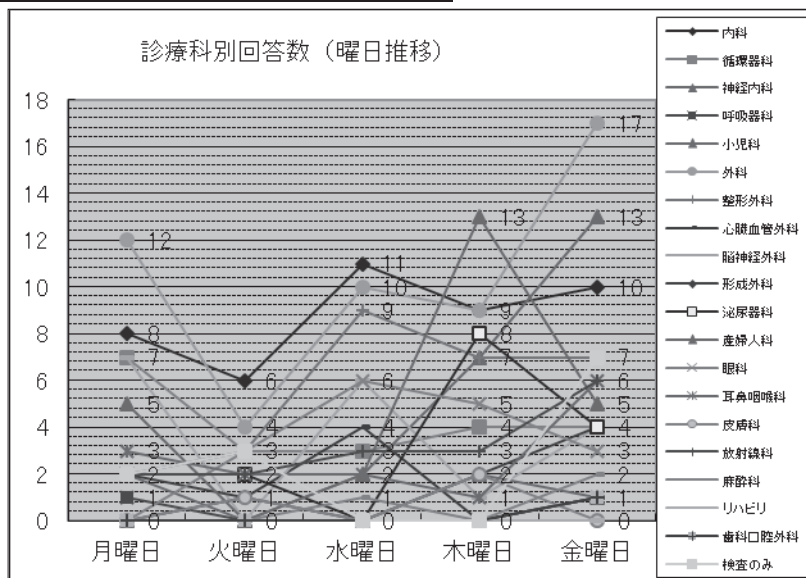
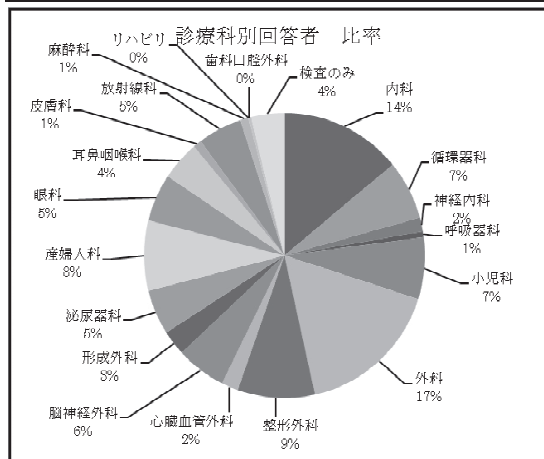


集計結果②

	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	平均待ち時間
初診	17	8%	4	3	0	3	7	75
再診(予約)	178	85%	36	15	27	47	53	46
再診(予約外)	14	7%	2	2	3	1	6	38
合計回答数	209	100%	42	20	30	51	66	

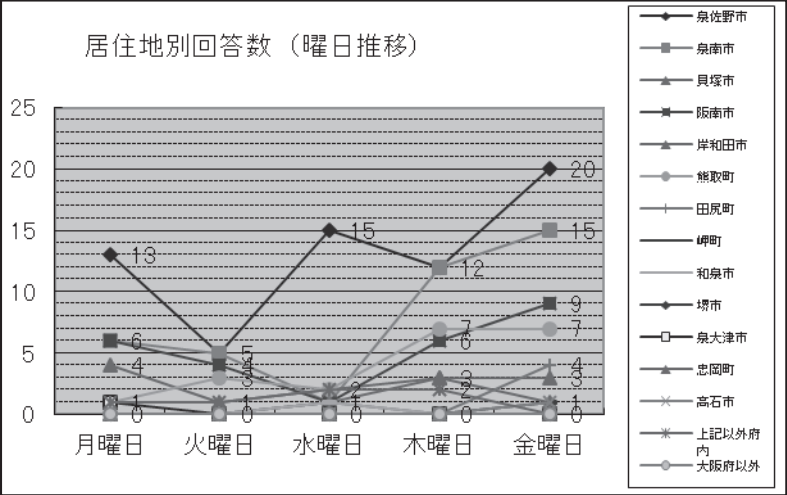
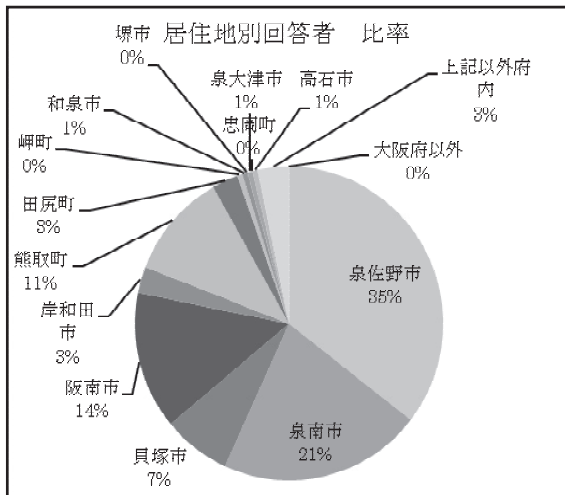


	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
内科	44	14%	8	6	11	9	10
循環器科	21	7%	7	3	3	4	4
神経内科	5	2%	2	0	0	2	1
呼吸器科	2	1%	1	0	0	0	1
小児科	22	7%	0	0	2	7	13
外科	52	17%	12	4	10	9	17
整形外科	28	9%	2	3	9	7	7
心臓血管外科	6	2%	0	1	4	0	1
脳神経外科	18	6%	7	0	6	1	4
形成外科	9	3%	2	1	0	2	4
泌尿器科	16	5%	2	2	0	8	4
産婦人科	25	8%	5	0	2	13	5
眼科	17	5%	0	3	6	5	3
耳鼻咽喉科	14	4%	3	2	2	1	6
皮膚科	3	1%	0	1	0	2	0
放射線科	16	5%	2	2	3	3	6
麻酔科	3	1%	0	0	1	0	2
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	1	0%	0	0	0	0	1
検査のみ	12	4%	2	3	0	0	7
合計回答数	314	100%	55	31	59	73	96

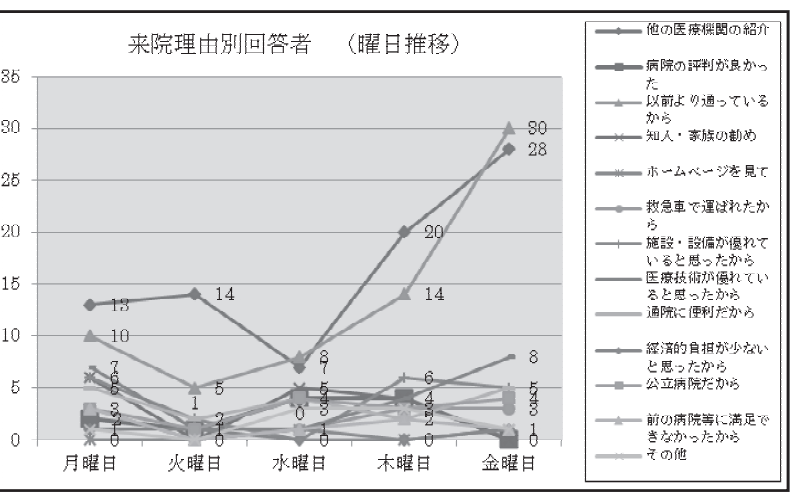
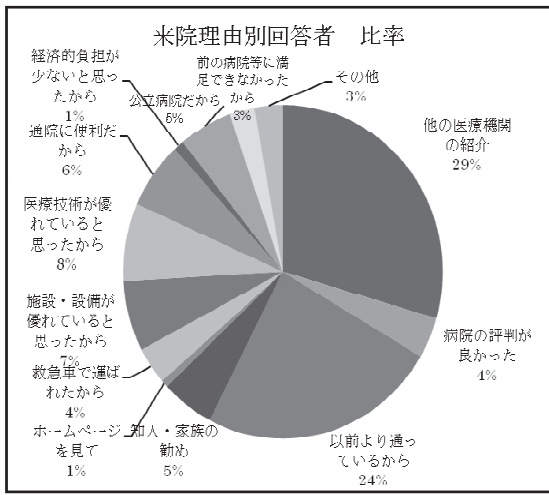


集計結果③

	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
泉佐野市	65	35.5%	13	5	15	12	20
泉南市	39	21.3%	6	5	1	12	15
貝塚市	13	7.1%	4	1	2	3	3
阪南市	26	14.2%	6	4	1	6	9
岸和田市	5	2.7%	0	0	1	3	1
熊取町	20	10.9%	1	3	2	7	7
田尻町	5	2.7%	0	0	1	0	4
岬町	1	0.5%	0	0	0	0	1
和泉市	1	0.5%	0	0	1	0	0
堺市	0	0.0%	0	0	0	0	0
泉大津市	1	0.5%	1	0	0	0	0
忠岡町	0	0.0%	0	0	0	0	0
高石市	1	0.5%	0	0	0	0	1
上記以外府内	6	3.3%	1	1	2	2	0
大阪府以外	0	0.0%	0	0	0	0	0
合計回答数	183	100.0%	32	19	26	45	61



	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
他の医療機関の紹介	82	29.5%	13	14	7	20	28
病院の評判が良かった	11	4.0%	2	1	4	4	0
以前より通っているから	67	24.1%	10	5	8	14	30
知人・家族の勧め	15	5.4%	6	0	5	4	0
ホームページを見て	2	0.7%	0	0	1	0	1
救急車で運ばれたから	10	3.6%	3	0	1	3	3
施設・設備が優れていると思ったから	19	6.8%	6	2	0	6	5
医療技術が優れていると思ったから	21	7.6%	7	1	1	4	8
通院に便利だから	18	6.5%	5	2	4	2	5
経済的負担が少ないと思ったから	3	1.1%	1	1	0	0	1
公立病院だから	15	5.4%	3	1	4	3	4
前の病院等に満足できなかったから	7	2.5%	3	0	1	2	1
その他	8	2.9%	1	0	3	3	1
合計回答数	278	100.0%	60	27	39	65	87



集計結果④(全体)

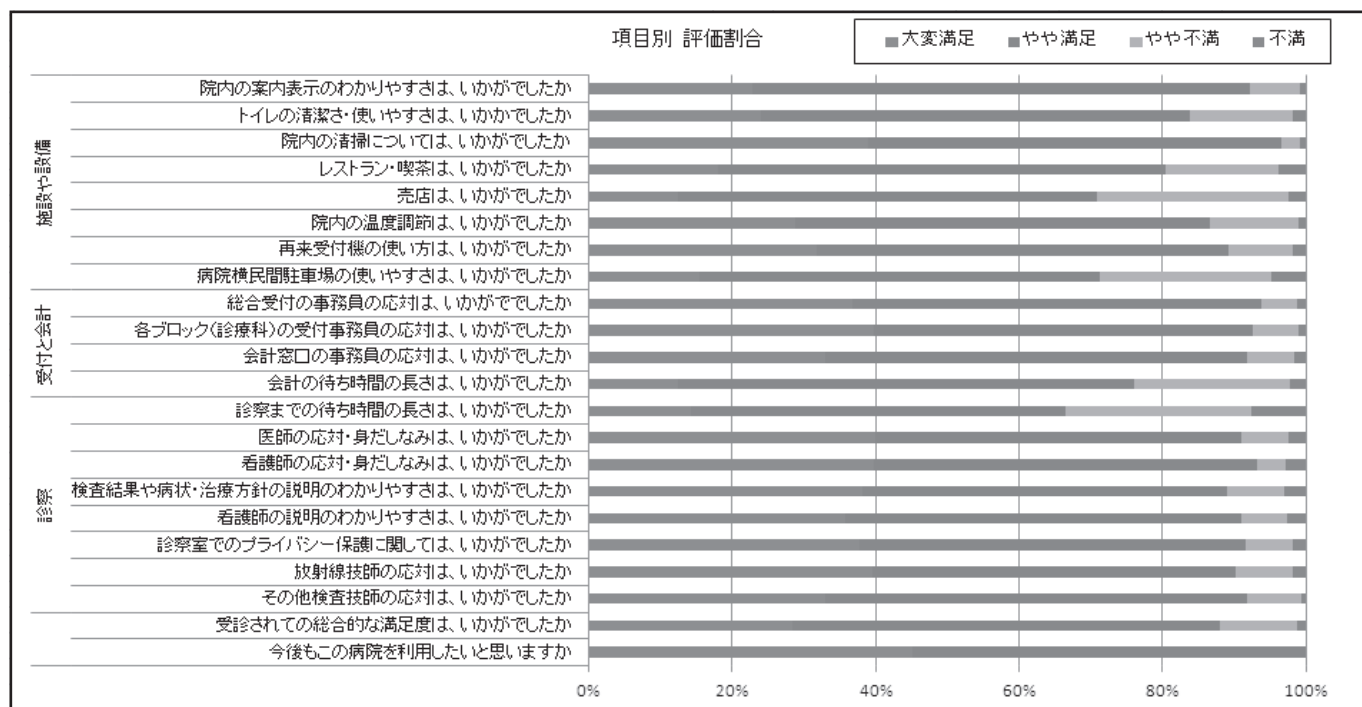
		回答数 362 件	前回	点数	大変満足	やや満足	やや不満	不満	回答率
施設や設備	院内の案内表示のわかりやすさは、いかがでしたか	65	66	62	188	19	2	97.5%	
	トイレの清潔さ・使いやすさは、いかがでしたか	66	63	64	159	38	5	95.7%	
	院内の清掃については、いかがでしたか	74	74	105	156	7	2	97.1%	
	レストラン・喫茶は、いかがでしたか	57	59	33	115	29	7	66.2%	
	売店は、いかがでしたか	52	53	26	123	56	5	75.5%	
	院内の温度調節は、いかがでしたか	68	66	77	155	33	3	96.4%	
	再来受付機の使い方は、いかがでしたか	69	68	73	132	21	4	82.7%	
受付と会計	病院横民間駐車場の使いやすさは、いかがでしたか	54	54	36	130	56	11	83.8%	
	総合受付の事務員の対応は、いかがでしたか	74	72	95	148	13	3	93.2%	
	各ブロック(診療科)の受付事務員の対応は、いかがでしたか	74	73	108	143	17	3	97.5%	
	会計窓口の事務員の対応は、いかがでしたか	71	70	84	150	17	4	91.7%	
	会計の待ち時間の長さは、いかがでしたか	58	55	27	138	47	5	78.1%	

		前回	点数	大変満足	やや満足	やや不満	不満	回答率
診察	診察までの待ち時間の長さは、いかがでしたか	48	51	34	125	62	18	86.0%
	医師の対応・身だしなみは、いかがでしたか	73	72	98	125	16	6	88.1%
	看護師の対応・身だしなみは、いかがでしたか	74	73	98	132	10	7	88.8%
	検査結果や病状・治療方針の説明のわかりやすさは、いかがでしたか	71	70	90	120	19	7	84.9%
	看護師の説明のわかりやすさは、いかがでしたか	70	70	84	130	15	6	84.5%
	診察室でのプライバシー保護に関しては、いかがでしたか	71	71	86	123	15	4	82.0%
	放射線技師の対応は、いかがでしたか	75	72	69	88	14	3	62.6%
	その他検査技師の対応は、いかがでしたか	73	70	61	109	14	1	66.5%
受診されての総合的な満足度は、いかがでしたか		70	66	71	149	27	3	89.9%
今後もこの病院を利用したいと思いますか		80	78	106	129	0	0	84.5%

点数は「1. 大変満足した」は100点、「2. まあまあ満足した」は60点、「3. あまり満足しなかった」は20点、「4. 全く満足しなかった」は0点として合計を出し、有効回答数で割って出しています。

	前回	平均	①平均	②平均	③平均	④平均
会計の待ち時間の長さ	12.6	15.8	8.8	14.7	21.5	26.3
診察までの待ち時間の長さ	46.5	45.3	14.5	30.8	66.4	116.9

①大変満足 ②やや満足 ③やや不満 ④不満



外来患者アンケート結果 まとめ

《概要》

調査対象期間は平成22年7月26日(月)から30日(金)までの5日間で時間内外来患者を対象とした。全有効回答数は278件となっており、調査期間5日間の外来患者数3,865名(時間内のみ)からみると回答率、前回は約11%、今回が約7%で統計学的にみて全体の意見を反映しているとはいえない回答数であると考えられる。ただし、患者意見の指標としては十分検討が必要であり各部署においての今後の業務の参考として活用いただきたい。

集計結果(1)は日別件数・年齢別・男女別についてですが、まず日別件数、前回は398件、今回278件と120件減少。年齢別回答ですが、年齢的には30代から70代までの方で8割以上の回答率となっており、中でも60～80才までの方で全体の5割近くとなっております。男女別では男性75件、女性129件と若干、女性患者の回答が多かった結果になります。

集計結果(2)は初診・予約・予約外と診療科別についてですが、予約の回答数が回答全体の85%。予約診療で患者体感の平均待ち時間については予約で約46分、初診・75分、予約外再診で約38分の待ち時間という結果が出ています。診療科別回答については、診療科ごとにばらつきが多く診療科ごとの評価が必ずしも反映しているとは考えにくい結果が出ています。内科と外科で全体の3割を占める結果となりました。特に回答数の少ない診療科については一部の意見と参考程度で考えていただきたい。

集計結果(3)は市町村別・来院理由についてですが、市町村別回答数については泉佐野市が全体の約4割、熊取町・田尻町・泉南市・阪南市・岬町の南泉州地域で前回は85%で今回、約85%を占めており岸和田・貝塚を加えると約95%と地域の拠点病院として機能していると思われます。

今回のアンケート結果「他院からの紹介」が約29.5%でトップ、「施設・設備が優れている」「医療技術が優れている」「病院の評判がよかった」「知人・家族の勧め」が約24%となっており両方を合わせると約54%と患者から選ばれて受診されているケースが増えていると考えられる。

集計結果(4)は各項目を点数で表しています。前回と同じ評価方法で点数による評価を行いました。前回の評価点より5点以上減少した項目はありませんでした。

また、前回評価の悪かった「レストラン・喫茶」「売店」「駐車場」については今回も60点以下と評価は悪いですが、前回より若干プラスもしくは横ばいになっている。

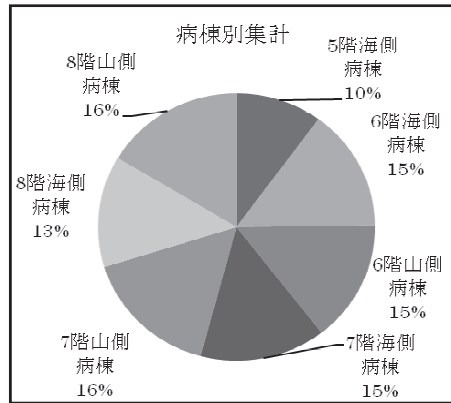
「会計窓口の時間の長さ」については、体感の待ち時間で前回より平均で3分遅い結果になっております。診察待ちの体感での待ち時間ですが、「診察までの待ち時間の長さ」については45.3分と評価は低いものの前回より約1分短縮されております。

総合的に見て前回の平均が70点、今回が66点と若干ですが全体的にダウンした結果になっています。

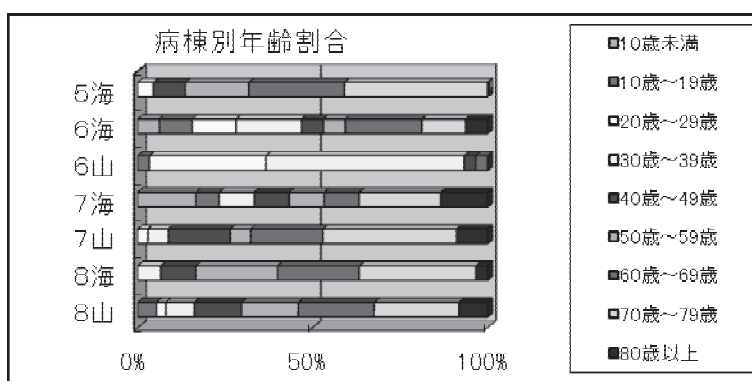
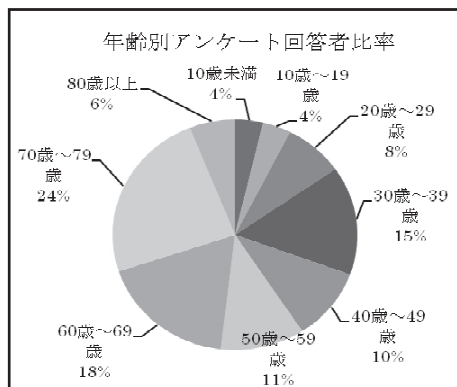
【入院患者アンケート集計結果】

集計結果①

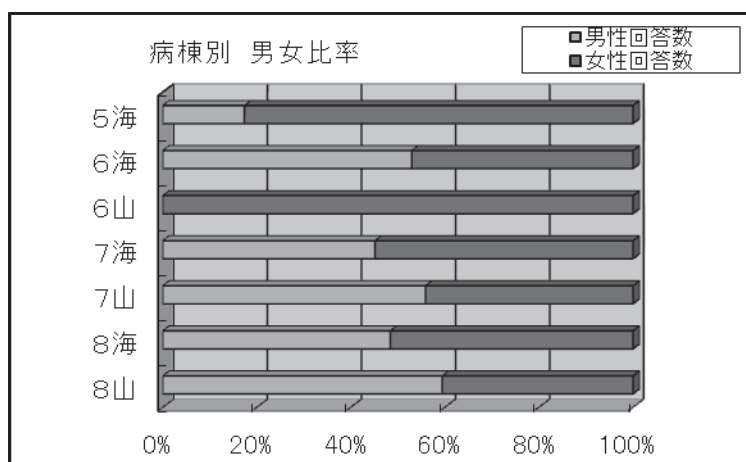
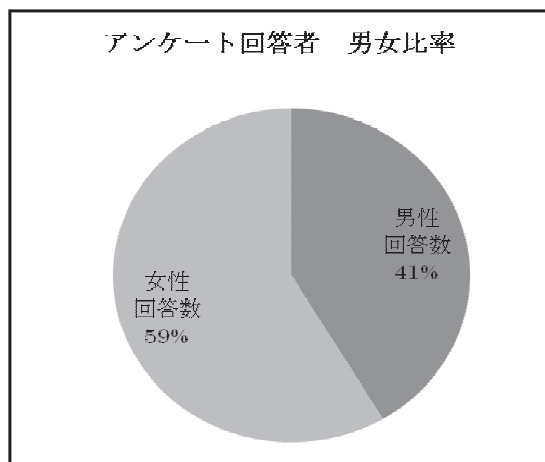
	数	割合
5階海側病棟	24	10.1%
6階海側病棟	35	14.7%
6階山側病棟	35	14.7%
7階海側病棟	35	14.7%
7階山側病棟	38	16.0%
8階海側病棟	32	13.4%
8階山側病棟	39	16.4%
合計	238	100.0%



	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
10歳未満	8	3.7%	0	2	0	5	0	0	0
10歳～19歳	8	3.7%	0	3	1	2	0	0	2
20歳～29歳	17	7.9%	1	4	10	0	1	0	1
30歳～39歳	33	15.3%	0	6	17	3	2	2	3
40歳～49歳	22	10.2%	2	2	1	3	6	3	5
50歳～59歳	24	11.1%	4	2	0	3	2	7	6
60歳～69歳	39	18.1%	6	7	1	3	7	7	8
70歳～79歳	52	24.1%	9	4	0	7	13	10	9
80歳以上	13	6.0%	0	2	0	4	3	1	3
合計回答数	216	100.0%	22	32	30	30	34	30	37

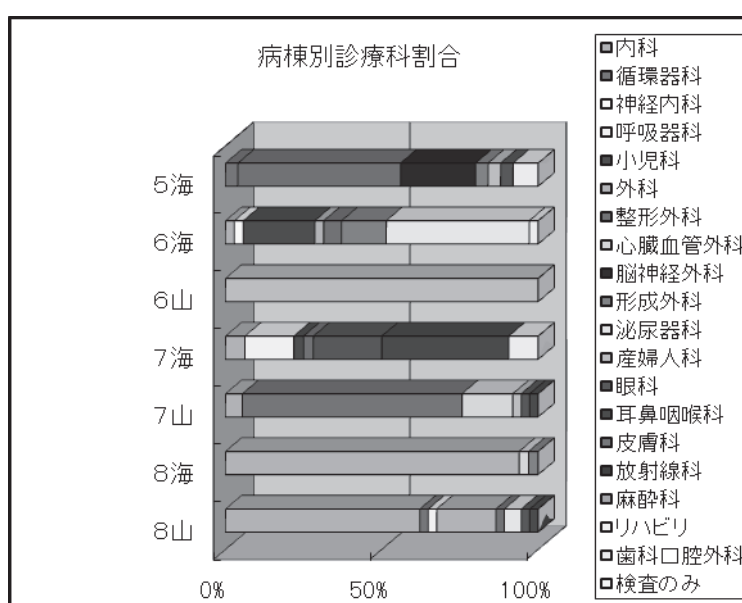
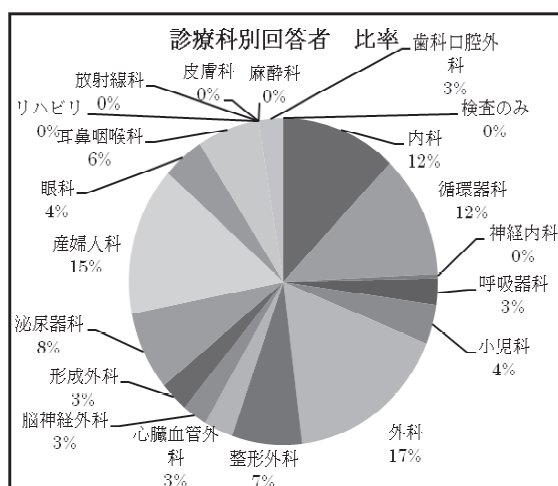


	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
男性回答数	92	41.4%	4	18	0	14	19	15	22
女性回答数	130	58.6%	19	16	32	17	15	16	15
合計回答数	222	100.0%	23	34	32	31	34	31	37



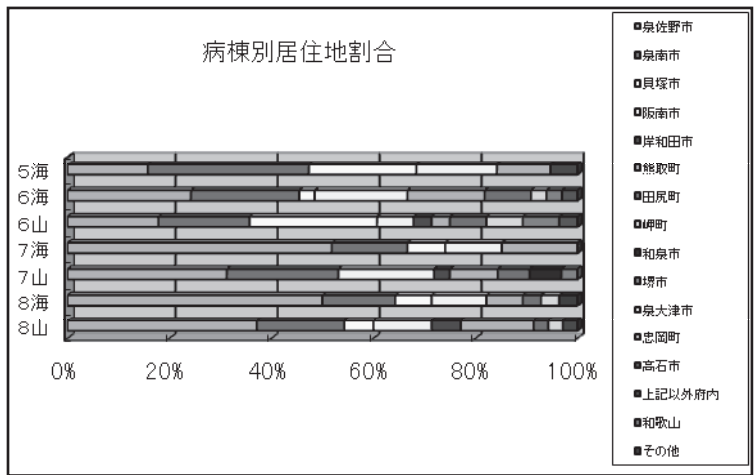
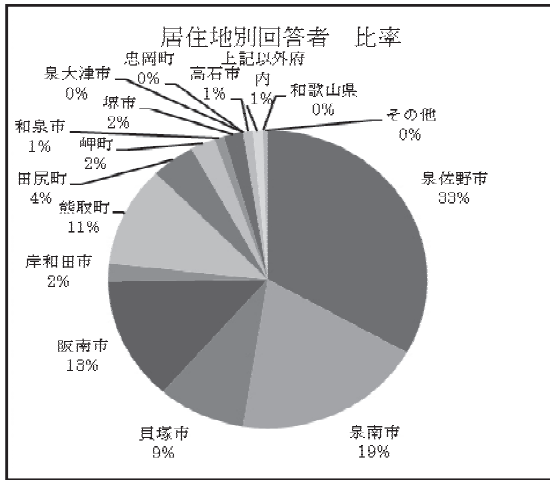
集計結果②

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
内科	28	12%	0	1	0	2	2	0	23
循環器科	28	12%	1	0	0	0	26	0	1
神経内科	1	0%	0	1	0	0	0	0	0
呼吸器科	6	3%	0	0	0	5	0	0	1
小児科	9	4%	0	8	0	1	0	0	0
外科	39	17%	0	1	0	0	0	31	7
整形外科	17	7%	13	2	0	1	0	0	1
心臓血管外科	7	3%	0	0	0	0	6	1	0
脳神経外科	6	3%	6	0	0	0	0	0	0
形成外科	7	3%	1	5	0	0	0	1	0
泌尿器科	18	8%	0	16	0	0	0	0	2
産婦人科	34	15%	1	0	32	0	1	0	0
眼科	10	4%	1	0	0	7	1	0	1
耳鼻咽喉科	15	6%	0	0	0	13	1	0	1
皮膚科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
放射線科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
麻酔科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	6	3%	2	1	0	3	0	0	0
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
合計回答数	231	100%	25	35	32	32	37	33	37

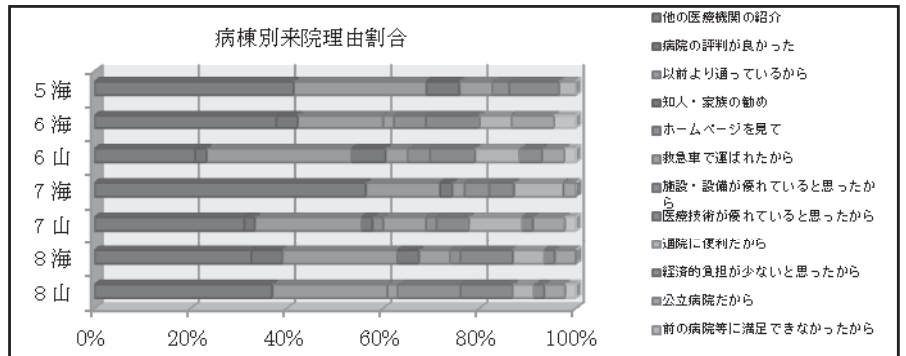
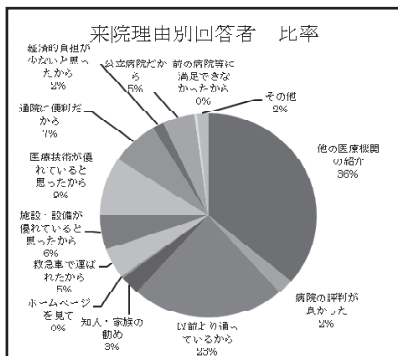


集計結果③

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
泉佐野市	67	33.3%	3	8	5	14	10	14	13
泉南市	39	19.4%	6	7	5	4	7	4	6
貝塚市	18	9.0%	4	1	7	2	0	2	2
阪南市	27	13.4%	3	6	2	3	6	3	4
岸和田市	4	2.0%	0	0	1	0	1	0	2
熊取町	22	10.9%	2	5	1	4	3	2	5
田尻町	9	4.5%	0	3	2	0	2	1	1
岬町	5	2.5%	0	1	2	0	0	1	1
和泉市	2	1.0%	0	0	0	0	2	0	0
堺市	4	2.0%	0	1	2	0	1	0	0
泉大津市	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0
忠岡町	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0
高石市	2	1.0%	0	1	1	0	0	0	0
上記以外府内	2	1.0%	1	0	0	0	0	0	1
和歌山県	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	0.5%	0	0	0	0	0	1	0
合計回答数	201	100.0%	19	33	28	27	32	27	35



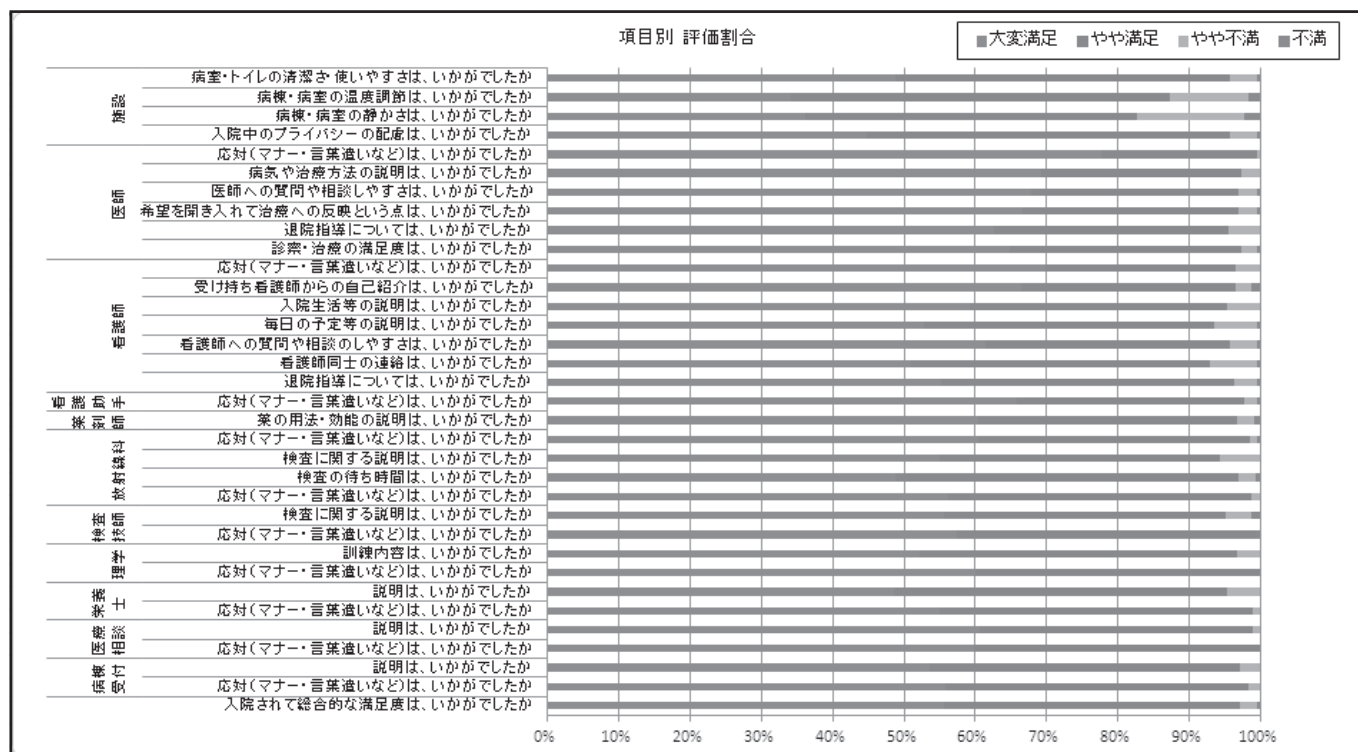
	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
他の医療機関の紹介	106	36.2%	12	17	9	22	14	15	17
病院の評判が良かった	7	2.4%	0	2	1	0	1	3	0
以前より通っているから	67	22.9%	8	8	13	6	10	11	11
知人・家族の勧め	9	3.1%	2	0	3	1	1	2	0
ホームページを見て	1	0.3%	0	0	0	0	1	0	0
救急車で運ばれたから	14	4.8%	2	1	2	1	4	3	1
施設・設備が優れていると思ったから	16	5.5%	1	3	2	2	1	1	6
医療技術が優れていると思ったから	27	9.2%	3	5	4	2	3	5	5
通院に便利だから	21	7.2%	0	3	4	4	5	3	2
経済的負担が少ないと思ったから	5	1.7%	0	0	2	0	1	1	1
公立病院だから	14	4.8%	0	4	2	1	3	2	2
前の病院等に満足できなかったから	1	0.3%	1	0	0	0	0	0	0
その他	5	1.7%	0	2	1	0	1	0	1
合計回答数	293	100.0%	29	45	43	39	45	46	46



集計結果④（全体）

		回答数 238 件	前回	点数	大変満足	やや満足	やや不満	不満	回答率
施設	病室・トイレの清潔さ・使いやすさは、いかがでしたか	79	78	115	111	9	1	99.2%	
	病棟・病室の温度調節は、いかがでしたか	70	68	81	126	26	4	99.6%	
	病棟・病室の静かさは、いかがでしたか	70	67	84	108	35	5	97.5%	
	入院中のプライバシーの配慮は、いかがでしたか	78	76	105	119	9	1	98.3%	
医師	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	90	91	182	51	1	0	98.3%	
	病気や治療方法の説明は、いかがでしたか	85	87	163	66	6	0	98.7%	
	医師への質問や相談しやすさは、いかがでしたか	85	86	159	68	6	1	98.3%	
	希望を聞き入れて治療への反映という点は、いかがでしたか	84	85	154	70	6	1	97.1%	
	退院指導については、いかがでしたか	83	83	141	74	10	0	94.5%	
看護師	診察・治療の満足度は、いかがでしたか	86	85	151	76	5	1	97.9%	
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	87	87	164	63	8	0	98.7%	
	受け持ち看護師からの自己紹介は、いかがでしたか	85	85	157	71	5	3	99.2%	
	入院生活等の説明は、いかがでしたか	80	82	139	85	11	0	98.7%	
	毎日の予定等の説明は、いかがでしたか	79	78	123	95	14	1	97.9%	
	看護師への質問や相談のしやすさは、いかがでしたか	85	83	143	80	9	1	97.9%	
看護助手	看護師同士の連絡は、いかがでしたか	80	78	117	96	15	1	96.2%	
	退院指導については、いかがでしたか	80	81	121	90	7	1	92.0%	
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	85	85	147	71	4	1	93.7%	
薬剤師	薬の用法・効能の説明は、いかがでしたか	82	83	133	80	5	2	92.4%	
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	87	84	130	82	2	1	90.3%	
放射線科	検査に関する説明は、いかがでしたか	83	80	89	64	9	0	68.1%	
	検査の待ち時間は、いかがでしたか	82	78	79	78	4	1	68.1%	
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	85	82	91	69	2	0	68.1%	
検査技師	検査に関する説明は、いかがでしたか	84	80	94	67	6	2	71.0%	
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	87	83	96	70	0	1	70.2%	
理学	訓練内容は、いかがでしたか	82	80	48	41	3	0	38.7%	
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	85	84	54	36	0	0	37.8%	
栄養士	説明は、いかがでしたか	78	78	53	51	5	0	45.8%	
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	83	82	60	48	1	0	45.8%	
医療相談	説明は、いかがでしたか	86	84	66	42	1	0	45.8%	
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	85	84	67	45	0	0	47.1%	
病棟受付	説明は、いかがでしたか	81	80	98	80	5	0	76.9%	
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	81	82	102	78	3	0	76.9%	
	入院されて総合的な満足度は、いかがでしたか	80	81	117	87	5	1	88.2%	

点数は「1. 大変満足した」は100点、「2. まあまあ満足した」は60点、「3. あまり満足しなかった」は20点、「4. 全く満足しなかった」は0点として合計を出し、有効回答数で割って出しています。



集計結果⑤（病棟別）

	全体	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
病室・トイレの清潔さ・使いやすさは、いかがでしたか	78	85	78	77	73	74	83	77
病棟・病室の温度調節は、いかがでしたか	68	79	68	63	63	65	71	71
病棟・病室の静かさは、いかがでしたか	67	73	82	66	61	63	65	64
入院中のプライバシーの配慮は、いかがでしたか	76	80	82	68	67	79	78	80
対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	91	97	92	90	84	89	95	93
病気や治療方法の説明は、いかがでしたか	87	95	85	90	82	84	86	88
医師への質問や相談しやすさは、いかがでしたか	86	97	88	86	79	81	87	87
希望を聞き入れて治療への反映という点は、いかがでしたか	85	95	90	83	81	82	83	86
退院指導については、いかがでしたか	83	93	81	85	80	83	80	84
診察・治療の満足度は、いかがでしたか	85	93	85	85	82	79	86	86
対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	87	92	90	81	84	89	86	87
受け持ち看護師からの自己紹介は、いかがでしたか	85	88	91	83	83	86	83	82
入院生活等の説明は、いかがでしたか	82	87	87	82	81	83	83	73
毎日の予定等の説明は、いかがでしたか	78	81	83	81	78	76	81	72
看護師への質問や相談のしやすさは、いかがでしたか	83	88	85	82	79	83	83	81
看護師同士の連絡は、いかがでしたか	78	86	80	80	74	78	76	72
退院指導については、いかがでしたか	81	87	88	83	75	83	75	75
対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	85	90	88	87	83	80	90	83
薬の用法・効能の説明は、いかがでしたか	83	79	82	84	83	81	86	83
対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	84	80	79	87	84	80	87	86
検査に関する説明は、いかがでしたか	80	93	80	88	74	82	74	73
検査の待ち時間は、いかがでしたか	78	88	80	83	72	79	74	75
対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	82	91	82	88	77	82	78	80
検査に関する説明は、いかがでしたか	80	87	82	88	73	81	83	72
対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	83	89	83	88	80	85	79	78
訓練内容は、いかがでしたか	80	88	80	80	71	86	76	74
対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	84	88	88	82	72	89	78	86
説明は、いかがでしたか	78	85	77	70	76	88	73	75
対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	82	88	83	75	76	88	85	80
説明は、いかがでしたか	84	93	87	77	81	87	85	80
対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	84	93	89	77	81	87	85	78
説明は、いかがでしたか	80	84	79	76	79	88	80	78
対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	82	87	81	80	78	89	80	80
入院されて総合的な満足度は、いかがでしたか	81	83	85	74	77	86	83	79

点数は「1. 大変満足した」は100点、「2. まあまあ満足した」は60点、「3. あまり満足しなかった」は20点、「4. 全く満足しなかった」は0点として合計を出し、有効回答数で割って出しています。

全体の点数に対して 各部署の点数の増減	+5	+10	-5	-10

入院患者アンケート結果 まとめ

《概要》

調査対象期間は平成22年8月に退院された入院患者を対象とした。また、ICU・NICU病棟は患者の重篤性等から今回のアンケート対象外とした。

全有効回答数は238件となっており、調査期間8月の退院患者数670名からみると回答率は約36%でした。前回は37%、前回同様、全体の意見を反映しているとは思えませんが、患者意見の指標としては十分検討が必要であり各部署においての今後の業務の参考として活用いただきたい。

集計結果(1)病棟別・年齢別・男女別についてですが、病棟別回答数については各病棟ほぼ同数程度の回答があり病棟看護師の協力により広くデータが収集されたと考えられます。また前回の回答数は259件、今回は238件と若干減少。また、年齢別回答ですが、年齢的にもほぼ全ての年代より回答されており、各年代の意見が反映されていると思われます。男女別回答では女性が少し多く病棟間で多少の割合の差はあるが幅広く意見がいただけたかと考えます。

集計結果(2)診療科別回答についてですが、診療科ごとに回答数にばらつきが多く診療科ごとの評価が必ずしも反映しているとは考えにくい結果が出ている。特に回答数の少ない診療科については一部の意見と参考程度で考えていただきたい。

集計結果(3)市町村別・来院理由についてですが、市町村別回答数については泉佐野市が全体の33%、熊取町・田尻町・泉南市・阪南市・岬町の南泉州地域で前回は約80%、今回は約83%を占めており岸和田・貝塚を加えると94%と地域の拠点病院として十分機能していると思われます。来院理由別

回答については「他院からの紹介」が約36%でアンケート上では前回同様、他院からの紹介患者が全体の1/3を占めていることがわかった。

集計結果(4)各項目を点数で表しています。前回と同じ評価方法で点数による評価を行いました。前回の評価点より大きく下がった項目はありませんでした。

34項目中20項目が1～4点の範囲でダウンした結果になっております。

平均点数が前回が82.4点に対して今回が81.4点と若干ですが全体的にダウンした傾向が見られます。しかし「入院されて満足度」は前回より1点上昇して81点となっております。

集計結果(5)について、病棟別の点数評価を出しました。全体の点数より評価が5点以上良いものが水色、10点以上良いものが青色で評価。5点以上悪いものがピンク色、10点以上悪いものが赤色で評価されている。

患者様の重症度合い、病状等により評価が変わると考えられますが各部署で参考にさせていただき、今後の対応の資料として十分検討していただきたい。

《結果報告》

今回のアンケート結果として、下記のとおり報告いたします。

今回の結果

○今回のアンケートでは全体的に「お褒めの言葉」が多く全体で75件に対して35件がお褒めの言葉でした。

「職員の対応」でのマイナスのご意見が6件ありました。今後も職員研修を行なうなどして質の向上に努めていきたい。

○アンケートの時期的なものや部屋によるのですが、「部屋が暑く汗をかいた」、「温度を上げたいが言えなかった」、「温度調節の仕方がわからない」等のご意見があった。患者サービスの観点から病棟設備の見直しも検討が必要である。

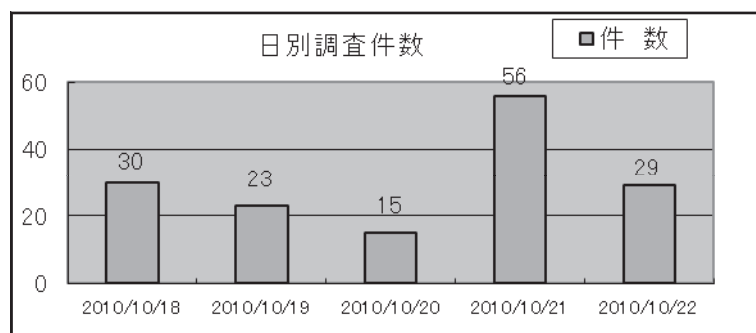
○同室患者に対してのご意見や見舞い客に対するご意見あり。

上記以外についての記載意見についても、各部署にて検討お願いします。

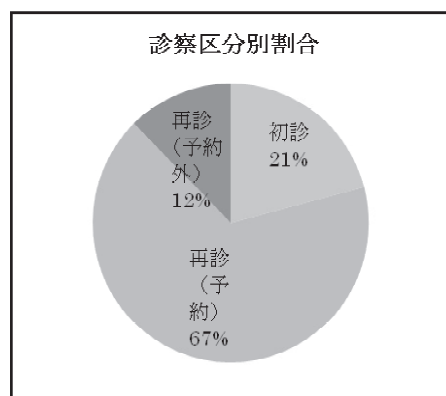
2) 外来待ち時間調査の実施

集計結果①

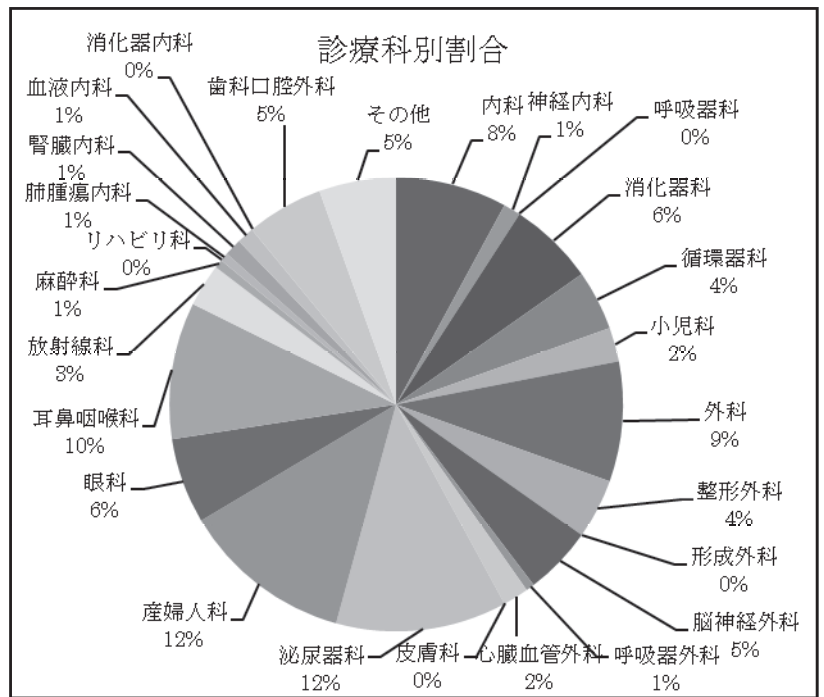
調査日	件数	割合
1 10月18日	30	19.6%
2 10月19日	23	15.0%
3 10月20日	15	9.8%
4 10月21日	56	36.6%
5 10月22日	29	19.0%
合計	153	100.0%



診察区分	件数	割合
1 初診	32	20.9%
2 再診(予約)	102	66.7%
3 再診(予約外)	19	12.4%
合計	153	100.0%



	診療科名	件数	割合
1	内科	13	7.9%
4	神経内科	2	1.2%
5	呼吸器科	0	0.0%
6	消化器科	10	6.1%
8	循環器科	7	4.3%
9	小児科	4	2.4%
10	外科	14	8.5%
11	整形外科	7	4.3%
12	形成外科	0	0.0%
14	脳神経外科	8	4.9%
15	呼吸器外科	1	0.6%
16	心臓血管外科	3	1.8%
19	皮膚科	0	0.0%
20	泌尿器科	20	12.2%
23	産婦人科	20	12.2%
26	眼科	10	6.1%
27	耳鼻咽喉科	16	9.8%
30	放射線科	5	3.0%
31	麻酔科	1	0.6%
36	リハビリ科	0	0.0%
39	肺腫瘍内科	1	0.6%
51	腎臓内科	2	1.2%
52	血液内科	2	1.2%
53	消化器内科	0	0.0%
81	歯科口腔外科	9	5.5%
99	その他	9	5.5%
	合計	164	100.0%



集計結果②

☆診察区分別結果

待ち時間調査結果【初診】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間	0:08	0:01	0:17	24
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:16	0:05	0:30	16
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	1:12	0:13	3:14	17
採血・処置等にかかる待ち時間	0:12	0:01	1:10	9
X線撮影等にかかる待ち時間	0:17	0:01	0:42	8
その他検査にかかる待ち時間	0:37	0:01	2:11	7
会計処理にかかる待ち時間	0:04	0:01	0:11	30
受付から会計までのトータル待ち時間	2:27	0:25	5:52	30

待ち時間調査結果【再診(予約)】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間				
初診・予約外におけるカルテ搬送時間				
予約時間から診察にかかる待ち時間	0:48	0:04	2:10	49
採血・処置等にかかる待ち時間	0:05	0:01	0:12	57
X線撮影等にかかる待ち時間	0:13	0:02	0:26	16
その他検査にかかる待ち時間	0:28	0:02	2:10	10
会計処理にかかる待ち時間	0:03	0:01	0:29	100
受付から会計までのトータル待ち時間	1:32	0:17	4:43	101

待ち時間調査結果【再診(予約外)】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間				
初診受付にかかる待ち時間				
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:16	0:05	0:31	13
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:41	0:16	1:27	12
採血・処置等にかかる待ち時間	0:05	0:02	0:08	2
X線撮影等にかかる待ち時間	0:04	0:03	0:08	4
その他検査にかかる待ち時間	0:30	0:05	0:55	2
会計処理にかかる待ち時間	0:04	0:01	0:12	19
受付から会計までのトータル待ち時間	2:03	0:24	4:28	19

※予約患者は予約時間から計測

集計結果③

☆単科受診・併科受診別結果

待ち時間調査結果【単科受診】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間	0:05	0:01	0:59	85
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:23	0:05	2:00	28
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:50	0:04	3:14	70
採血・処置等にかかる待ち時間	0:06	0:01	1:10	63
X線撮影等にかかる待ち時間	0:13	0:01	0:42	23
その他検査にかかる待ち時間	0:35	0:01	2:11	16
会計処理にかかる待ち時間	0:03	0:01	0:29	130
受付から会計までのトータル待ち時間	1:42	0:17	5:52	131

待ち時間調査結果【併科受診】

	平均	最短時間	最大時間	調査数
初診受付にかかる待ち時間	0:05	0:03	0:12	9
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:12	0:10	0:14	2
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:58	0:05	1:35	5
採血・処置等にかかる待ち時間	0:04	0:01	0:08	3
X線撮影等にかかる待ち時間	0:11	0:08	0:15	2
その他検査にかかる待ち時間	0:03	0:02	0:05	2
会計処理にかかる待ち時間	0:05	0:02	0:09	10
受付から会計までのトータル待ち時間	2:47	1:25	4:27	10

集計結果④

☆診療科別 待ち時間調査結果

	内科	神経内科	呼吸器内科	消化器科	循環器科	小児科	外科	整形外科	形成外科
調査件数	13	2	0	10	7	4	14	7	0
初診受付にかかる待ち時間(平均)	0:05	0:05		0:02	0:02	0:02	0:07	0:02	
初診・予約外におけるカルテ搬送時間(平均)	0:14			0:16		0:18	0:57	0:15	
ブロック受付から診察にかかる待ち時間(平均)	1:27	0:06		0:51	0:49	0:27	0:59	1:19	
採血・処置等にかかる待ち時間(平均)	0:03	0:04		0:05	0:03	0:06	0:14		
X線撮影等にかかる待ち時間(平均)	0:01			0:13	0:03		0:14	0:03	
その他検査にかかる待ち時間(平均)		0:01			0:09			0:05	
会計処理にかかる待ち時間(平均)	0:04	0:04		0:02	0:03	0:03	0:03	0:04	
受付から会計までのトータル待ち時間(平均)	2:48	1:12		1:36	2:08	1:51	2:23	2:05	
最大待ち時間	4:27	2:00	0:00	3:15	2:48	4:28	4:16	4:04	0:00

	脳神経外科	呼吸器外科	心臓血管外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科
調査件数	8	0	3	0	20	20	10	16
初診受付にかかる待ち時間(平均)	0:03		0:01		0:02	0:02	0:02	0:03
初診・予約外におけるカルテ搬送時間(平均)	0:05				0:30	0:17	0:09	0:19
ブロック受付から診察にかかる待ち時間(平均)	1:29				0:30	0:45	0:59	0:08
採血・処置等にかかる待ち時間(平均)	0:05		0:08		0:04	0:06	0:04	0:06
X線撮影等にかかる待ち時間(平均)			0:08					0:13
その他検査にかかる待ち時間(平均)								
会計処理にかかる待ち時間(平均)	0:04		0:03		0:03	0:03	0:04	0:05
受付から会計までのトータル待ち時間(平均)	0:50		1:55		0:40	1:02	1:47	1:45
最大待ち時間	5:52	0:00	0:48	0:00	2:22	4:43	2:28	4:27

	麻酔科	リハビリ科	肺腫瘍内科	腎臓内科	血液内科	消化器内科	歯科口腔外科	その他	全体
調査件数	1	0	1	2	2	0	9	9	153
初診受付にかかる待ち時間(平均)	0:03		0:00	0:00	0:05		0:04	0:02	0:03
初診・予約外におけるカルテ搬送時間(平均)								0:14	0:03
ブロック受付から診察にかかる待ち時間(平均)	0:05		0:30	1:03	0:32		0:18	1:38	0:44
採血・処置等にかかる待ち時間(平均)	0:05			0:03	0:01		0:05	0:03	0:06
X線撮影等にかかる待ち時間(平均)							0:08	0:14	
その他検査にかかる待ち時間(平均)								0:26	
会計処理にかかる待ち時間(平均)	0:05		0:07	0:02	0:06		0:04	0:04	0:03
受付から会計までのトータル待ち時間(平均)	2:22		2:15	2:06	2:22		1:23	1:49	1:33
最大待ち時間	2:22	0:00	0:00	2:28	3:09	0:00	2:35	3:40	5:52

外来患者待ち時間調査結果 まとめ

《概要》

調査対象期間は平成22年10月18日(月)から10月22日(金)までの5日間で時間内外来患者の内、調査数は153件でした。

統計学的にみて全体を反映しているとはいえない調査数であると考えられる。ただし、外来待ち時間の指標としては十分検討が必要であり各部署においての今後の業務の参考として活用いただきたい。

前回同様、予約患者は予約時間から、予約外は受付時間からの計測を行っています。

《結果報告》

集計結果①から

前回回答数が89件、今回が153件と若干数字が増えています。

初診患者は無作為に抽出は可能だが、予約、予約外は判断が難しくバラツキがでてしまう為、昨年より件数を多く配布しました。

前回の初診患者が12件、今回が32件。

再診(予約)が74件、今回が102件。

再診(予約外)が11件、今回が19件。

集計結果②から

昨年と比べて全体的に平均時間が長くなっております。

理由は、昨年より配布する患者数が増えたことにより、平均時間が長くなったと思われま。

診察区分別にみると

【初診】の所の「ブロック受付から診察にかかる待ち時間」の最大の待ち時間は3時間14分でした。調べた結果、予約患者の間に初診患者と予約外患者を入れていくために待ち時間が発生する。この方は、初診、予約外の6番目の受付をした患者でした。

【再診・予約】「予約時間から診察にかかる待ち時間」の最大の待ち時間は2時間10分でした。結果は、診察前の検査が多く、乳房と胸部のレントゲン、心電図、エコー、採血とあり時間が掛かっていました。

【再診・予約外】の「ブロック受付から診察にかかる待ち時間」の最大の待ち時間は1時間27分でした。

集計結果④から

診療科ごとの結果ですが、件数にバラツキもあり参考程度にして頂きたいです。

2. 接遇研修

実施日	22年9月17日(全体研修)・23年1月25日(部門研修)		
場所	大会議室		
参加者	第一回 83名	第二回 60名	合計 143名
テーマ	第一回「あなたの接遇が、人を、病院経営を変える」 第二回「心理学見地からみた患者接遇」		
講師	第一回 大阪市立大学大学院創造都市研究科後期博士課程在学中 山田 奈津 第二回 当院 放射線技術科 技術科長代理 飯塚明寿		

3. TQM 活動

第10回 TQM 発表会を平成23年2月4日開催。

口頭発表

サークル名	部門・部署	テーマ
8MBG	8階山側病棟	グルテストセンサーの処方について
K社長と業務改善係	ICU病棟	オムツのオムツセルに向けてICU内の取り組み
リネンの贅肉落とし隊!	看護局	リネン類の洗濯コストの削減
ぐっすり赤ちゃん	NICU/GCU	早産児に適した光環境の調整
アズマアタック!!	7階山側病棟	業務改善(内服の配役について)
チームグラナス	日本医療事務センター	私たちに出来ること
チームスマイル	日本医療事務センター	患者様に優しい対応 一患者様の方を向いてー
事業しわ犬がゆく	7階海側病棟	申し送り時間の短縮
らじか☆る	放射線技術科	らじかでICOCCA

展示発表

サークル名	部門	テーマ
かえるんジャー	外来(血液浄化センター)	腹膜透析外来の業務改善
HURRY	放射線部	セット化で時間短縮を目指す!!
あらい熊 助かる	中央滅菌部	洗浄の改善
Simple	6階海側病棟	からまわりオリエンテーション
どやさ	5階海側病棟	摂食機能療法
ミキシング 成功!!	8階海側病棟	ミキシング薬剤の破棄を減らすための取り組み
節約隊	6階山側病棟	リネン類のコスト削減

口頭発表

1位	ぐっすり赤ちゃん(NICU)
2位	リネンの贅肉落とし隊(看護局)
3位	チームグラナス(日本医療事務)

展示発表

1位	Simple(6海)
2位	節約隊(6山)
3位	あらい熊 助かる(中央滅菌部)

4. 図書グループ

寄贈図書の追加、市立図書館との連携により図書の充実を図り、図書の整理を行った。

5. 患者様からのご意見

(1) 件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
ご意見箱	10	15	15	12	10	7	10	19	10	15	12	8
メール	5	4	1	2	1	4	5	5	2	2	4	1
合計	15	19	16	14	11	11	15	24	12	17	16	9

(2) ご意見箱の回答

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
各部署へ照会	4	7	8	8	3	4	5	5	5	6	4	6
院内掲示	5	6	2	3	4	2	2	13	5	9	7	2
個人へ回答	0	2	3	1	3	0	2	1	0	0	0	0
回答不要	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0