

クオリティマネージメント委員会

《概要》

クオリティマネージメント委員会は、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。

主な活動は、中期計画に沿って下記の4つのグループを編成し検討を行いました。

1. 診療待ち時間等の改善（待ち時間実態調査）
 - 1) 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) 快適に待ち時間を過ごしてもらい取り組みや順番待ちの時間をお知らせするなど患者に配慮した取り組みを行なう。
2. 患者中心の医療・院内環境の整備
 - 1) 図書コーナーの充実
医療情報ライブラリー等を設置すると共に退院後の生活支援情報等の紹介を含めた医療情報の提供の充実を図る。
 - 2) 院内環境の整備に努めるための患者からの要望等の収集を行なう。
3. 職員の接遇向上
 - 1) 患者様からのご意見の取り組み
 - 2) 定期的アンケート（患者満足度調査）
 - 3) 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。
4. 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をはかるために、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。
 - 2) QM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をはかるために、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。

《実績》

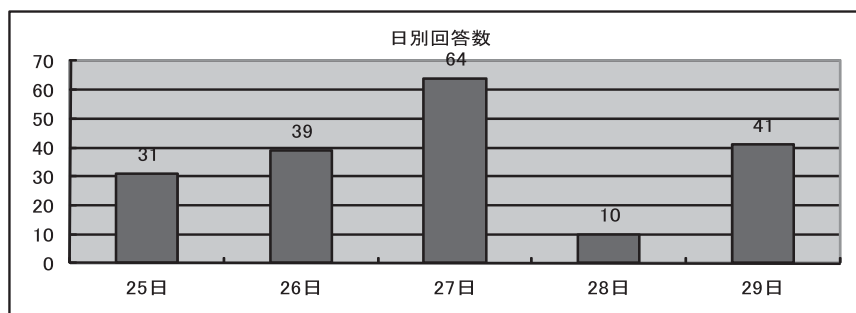
1. 患者調査（満足度アンケート【外来】【入院】・待ち時間）

- 1) 患者満足度アンケート

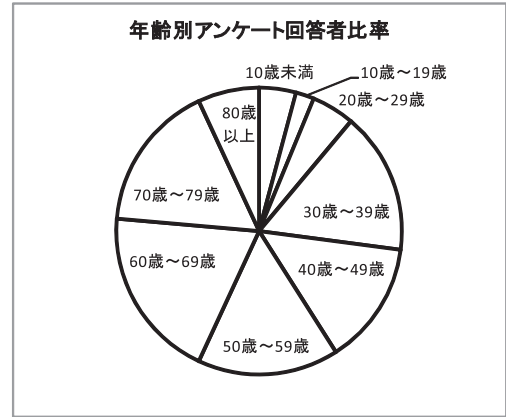
【外来患者アンケート集計結果】平成23年7月25日（月）～7月29日（金）（5日間）実施

①年齢別・性別

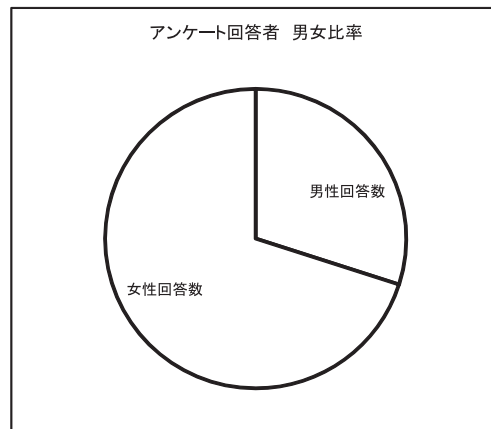
回答数	数	割合
25日	31	16.8%
26日	39	21.1%
27日	64	34.6%
28日	10	5.4%
29日	41	22.2%
合計	185	100.0%



	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
10歳未満	6	4.2%	2	1	1	0	2
10歳～19歳	3	2.1%	0	0	3	0	0
20歳～29歳	7	4.9%	2	1	4	0	0
30歳～39歳	23	16.0%	4	4	12	1	2
40歳～49歳	20	13.9%	5	5	6	1	3
50歳～59歳	23	16.0%	3	4	7	1	8
60歳～69歳	28	19.4%	5	2	12	2	7
70歳～79歳	24	16.7%	3	5	9	1	6
80歳以上	10	6.9%	0	3	1	2	4
合計回答数	144	100.0%	24	25	55	8	32

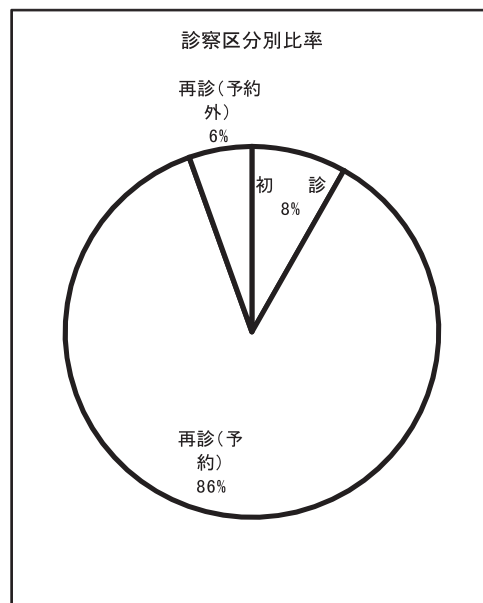


	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
男性回答数	44	29.9%	4	4	18	4	14
女性回答数	103	70.1%	22	22	37	4	18
合計回答数	147	100.0%	26	26	55	8	32

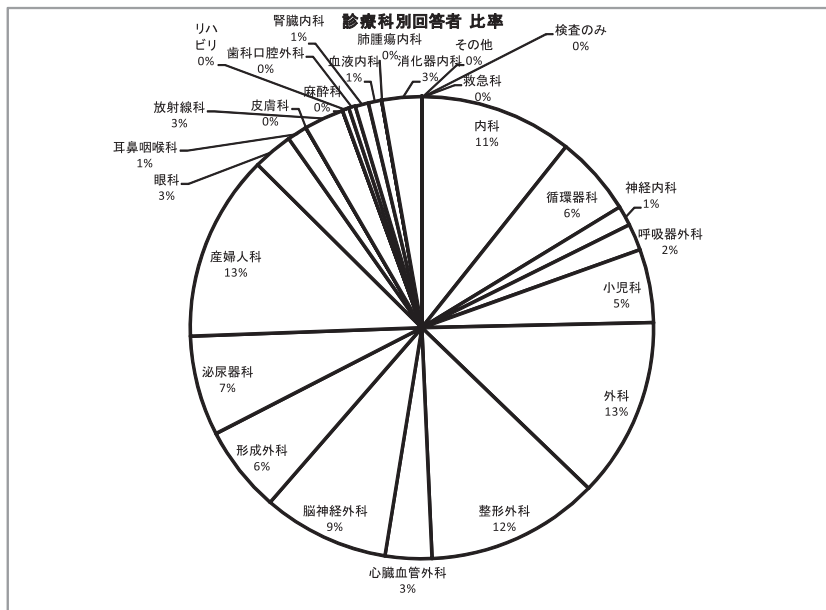


②診療区分・診療科別

	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	12	8%	2	1	5	1	3	51
再診(予約)	126	86%	20	24	49	7	26	49
再診(予約外)	8	5%	4	0	1	0	3	31
合計回答数	146	100%	26	25	55	8	32	

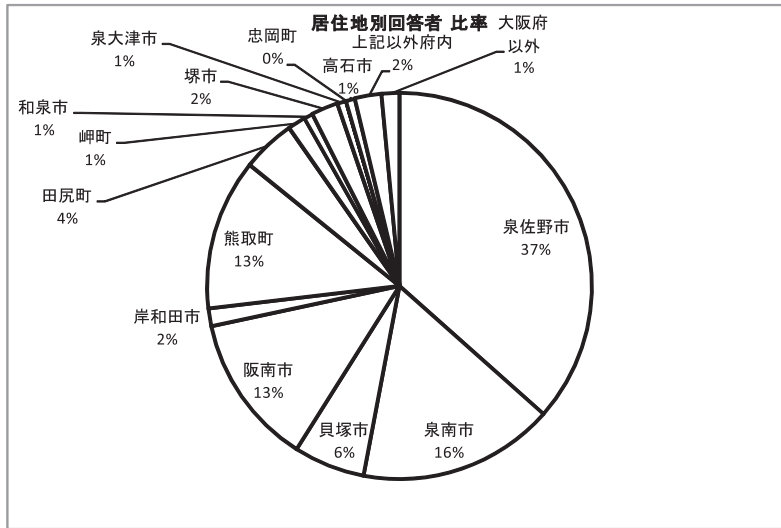


	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
内科	23	11%	0	3	12	4	4
循環器科	12	6%	0	0	6	2	4
神経内科	3	1%	2	1	0	0	0
呼吸器外科	4	2%	2	0	0	0	2
小児科	11	5%	3	2	3	0	3
外科	27	13%	8	5	6	1	7
整形外科	26	12%	2	9	5	1	9
心血管外科	7	3%	0	2	5	0	0
脳神経外科	19	9%	7	1	8	0	3
形成外科	13	6%	8	0	3	0	2
泌尿器科	15	7%	1	2	1	2	9
産婦人科	28	13%	2	8	14	3	1
眼科	6	3%	1	2	0	1	2
耳鼻咽喉科	3	1%	1	0	0	0	2
皮膚科	0	0%	0	0	0	0	0
放射線科	6	3%	1	0	0	2	3
麻酔科	0	0%	0	0	0	0	0
リハビリ	1	0%	0	1	0	0	0
歯科口腔外科	1	0%	0	0	1	0	0
腎臓内科	2	1%	1	0	0	0	0
血液内科	2	1%	0	0	0	0	0
肺腫瘍内科	0	0%	0	38	66	18	53
消化器内科	6	3%	0	0	0	0	0
救急科	0	0%	0	0	0	0	0
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0
その他	0	0%	0	0	0	0	0
合計回答数	215	100%	40	38	66	18	53

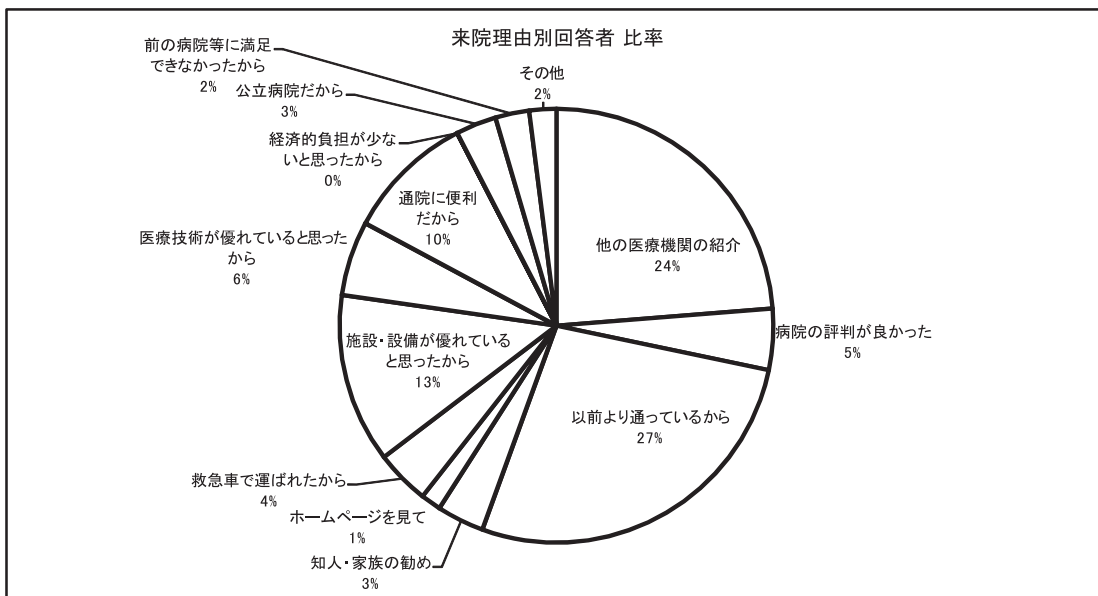


③市町村別・来院理由別

	数	割合	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
泉佐野市	49	36.6%	10	7	20	3	9
泉南市	22	16.4%	3	5	5	3	6
貝塚市	8	6.0%	2	1	5	0	0
阪南市	17	12.7%	4	5	5	0	3
岸和田市	2	1.5%	0	1	1	0	0
熊取町	17	12.7%	2	1	4	1	9
田尻町	6	4.5%	1	2	1	1	1
岬町	2	1.5%	0	0	2	0	0
和泉市	1	0.7%	0	0	1	0	0
堺市	3	2.2%	1	1	0	0	1
泉大津市	1	0.7%	0	0	1	0	0
忠岡町	0	0.0%	0	0	0	0	0
高石市	1	0.7%	0	1	0	0	0
上記以外府内	3	2.2%	0	0	2	0	1
大阪府以外	2	1.5%	1	0	0	0	1
合計回答数	134	100.0%	24	24	47	8	31



	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	47	23.7%	9	8	15	1	14
病院の評判が良かった	9	4.5%	1	3	1	2	2
以前より通っているから	54	27.3%	11	10	21	3	9
知人・家族の勧め	7	3.5%	0	1	2	2	2
ホームページを見て	3	1.5%	0	1	2	0	0
救急車で運ばれたから	8	4.0%	1	0	5	0	2
施設・設備が優れていると思ったから	25	12.6%	2	3	10	3	7
医療技術が優れていると思ったから	11	5.6%	2	4	3	0	2
通院に便利だから	19	9.6%	4	6	4	2	3
経済的負担が少ないと思ったから	0	0.0%	0	0	0	0	0
公立病院だから	6	3.0%	2	2	1	0	1
前の病院等に満足できなかったから	5	2.5%	0	1	3	0	1
その他	4	2.0%	3	0	1	0	0
合計回答数	198	100.0%	35	39	68	13	43



集計結果 (全体)

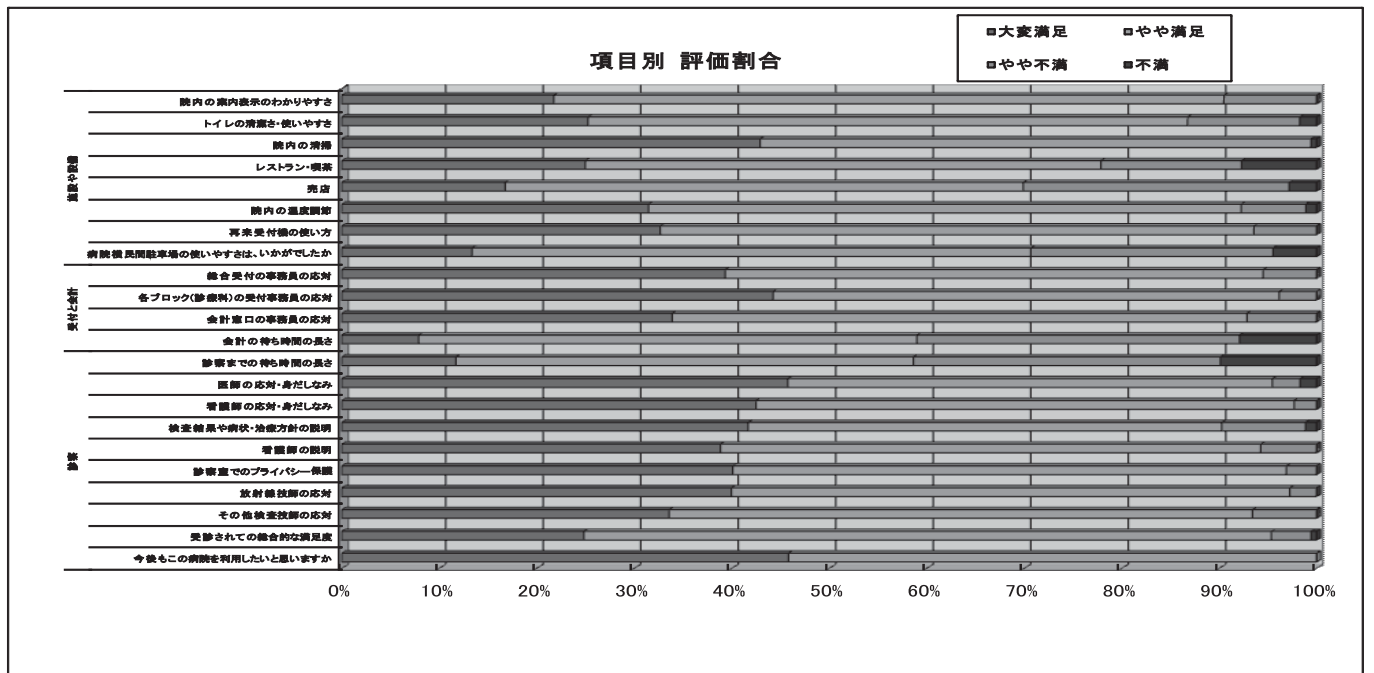
		回答数 185件	前回	点数	大変満足	やや満足	やや不満	不満	回答率
施設や設備	院内の案内表示のわかりやすさは、いかがでしたか	66	65	39	123	17	0	96.8%	
	トイレの清潔さ・使いやすさは、いかがでしたか	63	64	44	107	20	3	94.1%	
	院内の清掃については、いかがでしたか	74	77	76	100	0	1	95.7%	
	レストラン・喫茶は、いかがでしたか	59	60	26	55	15	8	56.2%	
	売店は、いかがでしたか	53	54	24	76	39	4	77.3%	
	院内の温度調節は、いかがでしたか	66	69	57	110	12	2	97.8%	
	再来受付機の使い方は、いかがでしたか	68	71	51	95	10	0	84.3%	
	病院横民間駐車場の使いやすさは、いかがでしたか	54	53	21	90	39	7	84.9%	
受付と会計	総合受付の事務員の対応は、いかがでしたか	72	74	72	101	10	0	98.9%	
	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	73	76	81	95	7	0	98.9%	
	会計窓口の事務員の対応は、いかがでしたか	70	71	57	99	12	0	90.8%	
	会計の待ち時間の長さは、いかがでしたか	55	45	11	71	46	11	75.1%	

	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	51	46	19	76	51	16	87.6%
	医師の応対・身だしなみは、いかがでしたか	72	76	81	88	5	3	95.7%
	看護師の応対・身だしなみは、いかがでしたか	73	76	74	96	4	0	94.1%
	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	70	73	73	85	15	2	94.6%
	看護師の説明のわかりやすさは、いかがでしたか	70	73	61	87	9	0	84.9%
	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	75	65	92	5	0	87.6%
	放射線技師の応対は、いかがでしたか	72	75	44	63	3	0	59.5%
	その他検査技師の応対は、いかがでしたか	70	71	41	73	8	0	65.9%
	受診されての総合的な満足度は、いかがでしたか	66	68	43	122	7	1	93.5%
今後もこの病院を利用したいと思いますか	78	78	77	91	0	0	90.8%	

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	15.8	20.4	12.9	16.2	22.5	38.9
診察までの待ち時間の長さ	45.3	50.3	22.4	36.1	62.1	92.3

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23年7月25日(月)から29日(金)までの5日間で時間内外来患者を対象としました。全有効回答数は185件となっております。

(1) 年齢別・性別についてですが、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ます。

男女別では男性44件、女性103件と若干、女性患者の回答が多かった結果になります。

(2) 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86%、予約外が5%、初診が8%です。

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。

(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36.6%、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85%で今回も84.4%を占めており岸和田・貝塚を加えると約92%と地域の拠点病院として機能していると思われます。

来院理由については、「以前より通っているから」が約27.3%でトップ、「他の医療機関の紹介」「施設・設備が優れている」「医療技術が優れている」「病院の評判が良かった」「知人・家族の進

め」が、約50%となっており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ます。

集計結果の全体について各項目を点数で表しました。前回と同じ評価方法で点数による評価を行っています。前回の評価点より5点以上減少した項目は「会計の待ち時間」と「診察までの待ち時間」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。「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約5分程度遅い結果になっております。「診察までの待ち時間の長さ」についても、体感ですが5分遅くなっております。

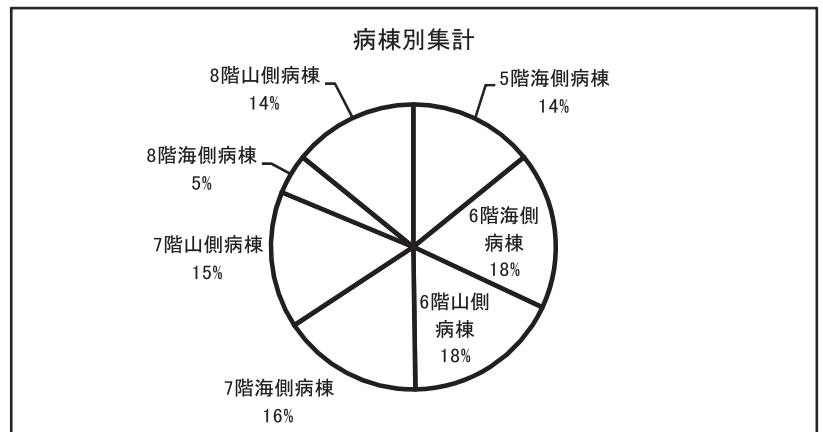
総合的に見て前回の平均が66点、今回が68点と若干ですが全体的にプラスの結果になっています。

全体的にみまして、調査期間5日間の外来患者数4,161名(時間内のみ)からみると回答率、前回は約7%、今回が約4.4%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ります。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してください。

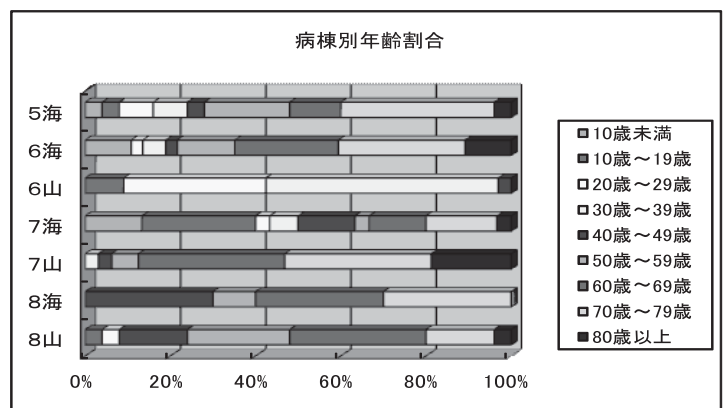
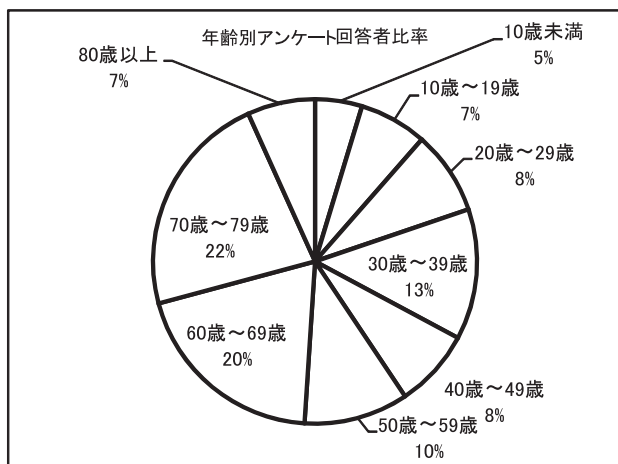
【入院患者アンケート集計結果】

①年齢別・性別

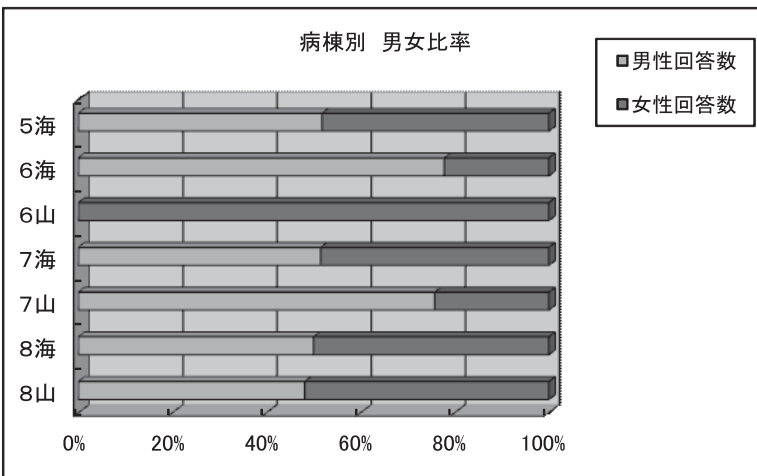
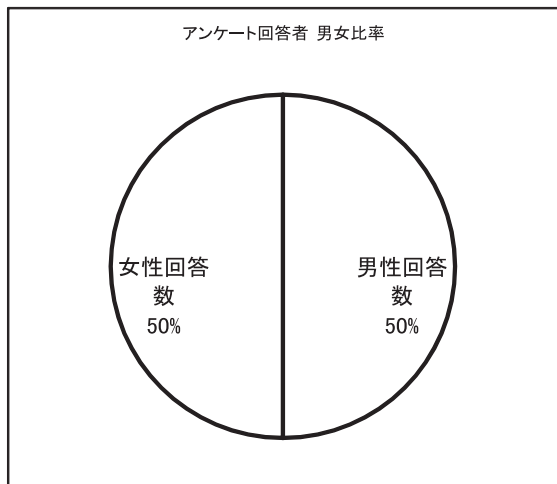
	数	割合
5階海側病棟	31	14.2%
6階海側病棟	39	17.8%
6階山側病棟	39	17.8%
7階海側病棟	35	16.0%
7階山側病棟	34	15.5%
8階海側病棟	10	4.6%
8階山側病棟	31	14.2%
合計	219	100.0%



	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
10歳未満	9	4.7%	1	4	0	4	0	0	0
10歳～19歳	13	6.8%	1	0	3	8	0	0	1
20歳～29歳	16	8.3%	2	1	11	1	0	0	1
30歳～39歳	25	13.0%	2	2	18	2	1	0	0
40歳～49歳	15	7.8%	1	1	1	4	1	3	4
50歳～59歳	20	10.4%	5	5	0	1	2	1	6
60歳～69歳	38	19.8%	3	9	0	4	11	3	8
70歳～79歳	43	22.4%	9	11	0	5	11	3	4
80歳以上	13	6.8%	1	4	0	1	6	0	1
合計回答数	192	100.0%	25	37	33	30	32	10	25

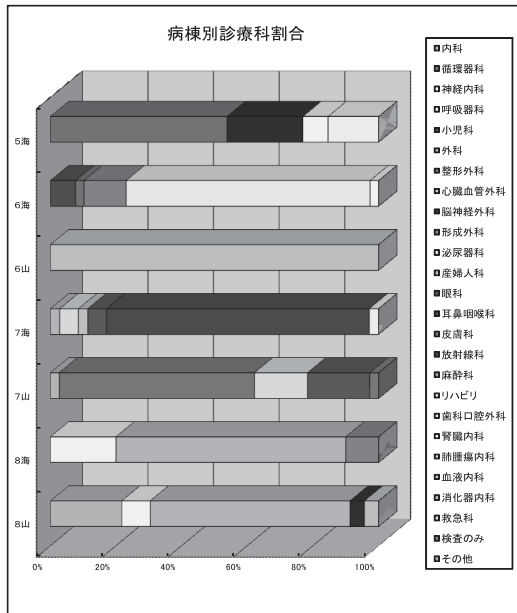
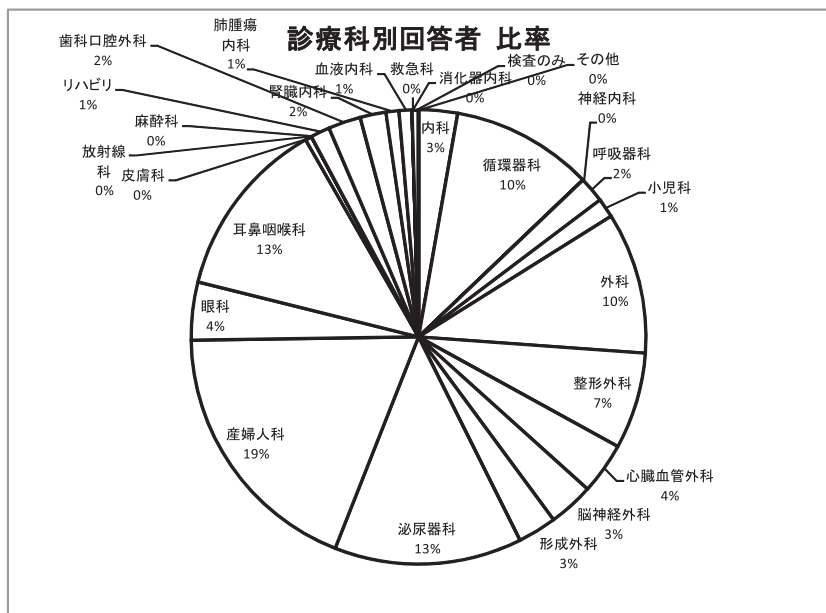


	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
男性回答数	102	50.0%	14	28	0	17	25	5	13
女性回答数	102	50.0%	13	8	38	16	8	5	14
合計回答数	204	100.0%	27	36	38	33	33	10	27



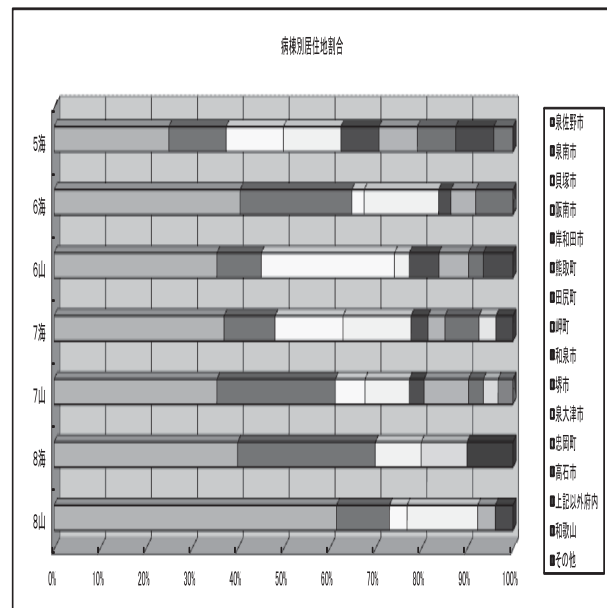
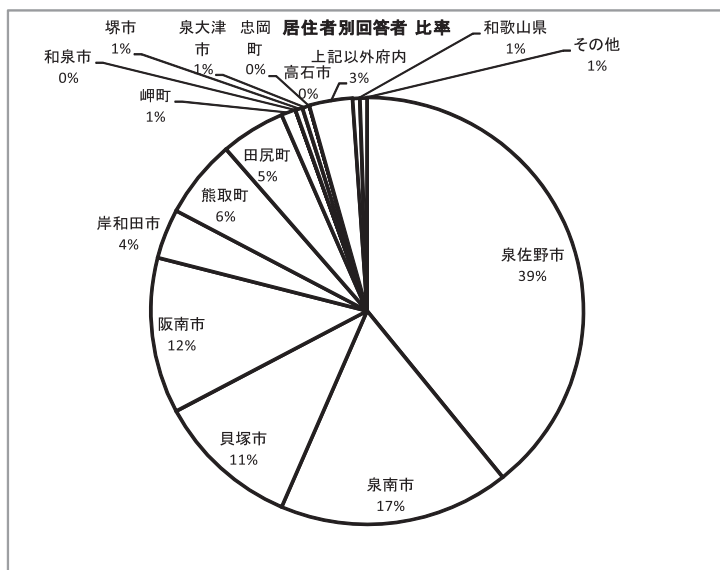
②診療区分・診療科別

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
内科	6	3%	0	0	0	0	1	0	5
循環器科	22	10%	0	0	0	0	22	0	0
神経内科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
呼吸器科	4	2%	0	0	0	0	0	2	2
小児科	3	1%	0	3	0	0	0	0	0
外科	22	10%	0	0	0	1	0	7	14
整形外科	15	7%	14	1	0	0	0	0	0
心臓血管外科	8	4%	0	0	0	2	6	0	0
脳神経外科	7	3%	6	0	0	0	0	0	1
形成外科	6	3%	0	5	0	0	0	1	0
泌尿器科	29	13%	0	29	0	0	0	0	0
産婦人科	41	19%	0	0	39	1	0	0	1
眼科	9	4%	0	0	0	2	7	0	0
耳鼻咽喉科	28	13%	0	0	0	28	0	0	0
皮膚科	1	0%	0	0	0	0	1	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	3	1%	2	1	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	5	2%	4	0	0	1	0	0	0
腎臓内科	4	2%	0	0	0	0	0	0	4
肺腫瘍内科	2	1%	0	0	0	0	0	0	2
血液内科	2	1%	1	0	0	0	0	0	1
消化器内科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
救急科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
検査のみ	1	0%	0	0	0	0	0	1	0
その他	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
合計回答数	218	100%	27	39	39	35	37	11	30

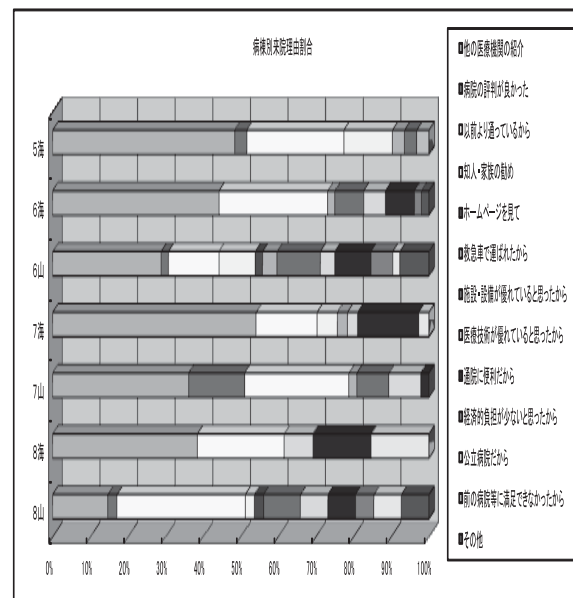
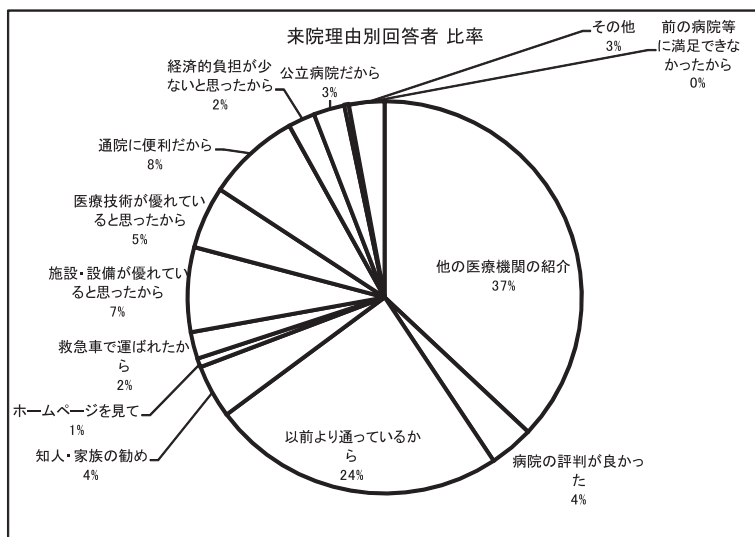


③市町村別・来院理由別

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
泉佐野市	73	39.5%	6	15	11	10	11	4	16
泉南市	32	17.3%	3	9	3	3	8	3	3
貝塚市	20	10.8%	3	1	9	4	2	0	1
阪南市	22	11.9%	3	6	1	4	3	1	4
岸和田市	7	3.8%	2	1	2	1	1	0	0
熊取町	11	5.9%	2	2	2	1	3	0	1
田尻町	9	4.9%	2	3	1	2	1	0	0
岬町	2	1.1%	0	0	0	0	1	1	0
和泉市	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0
堺市	1	0.5%	0	0	0	0	1	0	0
泉大津市	1	0.5%	0	0	0	1	0	0	0
忠岡町	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0
高石市	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0
上記以外府内	6	3.2%	2	0	2	1	0	0	1
和歌山県	1	0.5%	1	0	0	0	0	0	0
その他	1	0.5%	0	0	0	0	0	1	0
合計回答数	185	100.0%	24	37	31	27	31	9	26



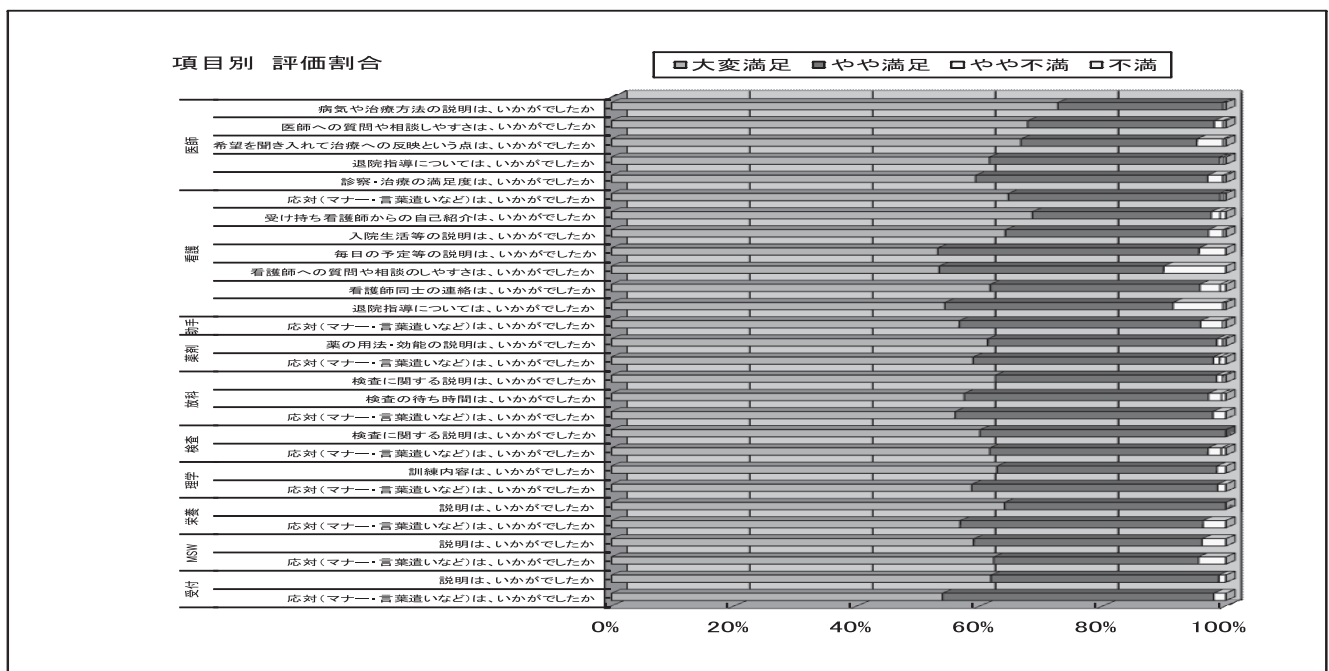
	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
他の医療機関の紹介	101	37.0%	15	23	15	20	17	5	6
病院の評判が良かった	10	3.7%	1	0	1	0	7	0	1
以前より通っているから	66	24.2%	8	15	7	6	13	3	14
知人・家族の勧め	12	4.4%	4	0	5	2	0	0	1
ホームページを見て	2	0.7%	0	0	1	0	0	0	1
救急車で運ばれたから	6	2.2%	1	1	2	1	1	0	0
施設・設備が優れていると思ったから	19	7.0%	1	4	6	0	4	0	4
医療技術が優れていると思ったから	14	5.1%	0	3	2	1	4	1	3
通院に便利だから	21	7.7%	0	4	5	6	1	2	3
経済的負担が少ないと思ったから	6	2.2%	0	1	3	0	0	0	2
公立病院だから	7	2.6%	0	0	1	1	0	2	3
前の病院等に満足できなかったから	1	0.4%	1	0	0	0	0	0	0
その他	8	2.9%	0	1	4	0	0	0	3
合計回答数	273	100.0%	31	52	52	37	47	13	41



集計結果（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	78	78	106	103	7	1	99.1%
	病棟・病室の温度調節は、いかがでしたか	68	71	80	116	19	1	98.6%
	病棟・病室の静かさは、いかがでしたか	67	71	82	108	19	4	97.3%
	入院中のプライバシーの配慮は、いかがでしたか	76	77	105	94	15	0	97.7%
医師	応対(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	91	89	157	58	0	1	98.6%
	病気や治療方法の説明は、いかがでしたか	87	86	145	65	3	1	97.7%
	医師への質問や相談しやすさは、いかがでしたか	86	85	142	61	9	1	97.3%
	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	85	84	128	78	1	1	95.0%
	退院指導については、いかがでしたか	83	82	121	77	5	1	93.2%
	診察・治療の満足度は、いかがでしたか	85	85	139	74	1	1	98.2%
看護師	応対(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	87	86	146	62	3	2	97.3%
	受け持ち看護師からの自己紹介は、いかがでしたか	85	84	136	70	5	1	96.8%
	入院生活等の説明は、いかがでしたか	82	80	110	88	9	0	94.5%
	毎日の予定等の説明は、いかがでしたか	78	77	111	76	21	0	95.0%
	看護師への質問や相談のしやすさは、いかがでしたか	83	83	132	73	7	2	97.7%
	看護師同士の連絡は、いかがでしたか	78	78	114	78	17	1	95.9%
	退院指導については、いかがでしたか	81	81	111	77	7	1	89.5%
看護助手	応対(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	85	84	125	76	2	1	93.2%
薬剤師	薬の用法・効能の説明は、いかがでしたか	83	83	116	77	2	2	90.0%
	応対(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	84	84	125	72	2	1	91.3%
放射線科	検査に関する説明は、いかがでしたか	80	82	81	56	3	1	64.4%
	検査の待ち時間は、いかがでしたか	78	82	80	60	3	0	65.3%
	応対(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	82	84	84	56	0	0	63.9%
検査技師	検査に関する説明は、いかがでしたか	80	83	85	49	3	1	63.0%
	応対(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	83	85	86	49	2	0	62.6%
理学	訓練内容は、いかがでしたか	80	83	44	30	1	0	34.2%
	応対(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	84	86	48	27	0	0	34.2%
栄養士	説明は、いかがでしたか	78	81	46	32	3	0	37.0%
	応対(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	82	82	46	29	3	0	35.6%
医療相談	説明は、いかがでしたか	84	83	56	30	4	0	41.1%
	応対(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	84	84	55	33	1	0	40.6%
病棟受付	説明は、いかがでしたか	80	81	83	68	3	0	70.3%
	応対(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	82	81	86	67	3	0	71.2%
	入院されて総合的な満足度は、いかがでしたか	81	80	95	89	2	1	85.4%

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（病棟別）

		全体	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
施設	病室・トイレの清潔さ・使いやすさは、いかがでしたか	78	70	80	75	78	84	78	80
	病棟・病室の温度調節は、いかがでしたか	71	74	70	64	71	74	69	76
	病棟・病室の静かさは、いかがでしたか	71	65	71	67	70	81	62	73
	入院中のプライバシーの配慮は、いかがでしたか	77	77	84	69	77	85	60	74
医師	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	89	88	89	90	82	91	87	95
	病気や治療方法の説明は、いかがでしたか	86	90	89	91	78	85	82	85
	医師への質問や相談しやすさは、いかがでしたか	85	85	89	89	79	84	90	79
	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	83	88	85	79	85	89	81
	退院指導については、いかがでしたか	82	81	86	84	76	82	87	84
	診察・治療の満足度は、いかがでしたか	85	88	90	85	78	86	89	85
看護師	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	86	86	88	79	86	92	87	87
	受け持ち看護師からの自己紹介は、いかがでしたか	84	77	87	82	86	91	82	82
	入院生活等の説明は、いかがでしたか	80	81	80	74	75	84	75	84
	毎日の予定等の説明は、いかがでしたか	77	77	82	67	73	83	70	85
	看護師への質問や相談のしやすさは、いかがでしたか	83	80	84	75	80	92	82	87
	看護師同士の連絡は、いかがでしたか	78	83	84	73	73	85	65	75
	退院指導については、いかがでしたか	81	82	85	75	77	84	75	83
看護助手	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	84	84	87	79	79	88	80	88
薬剤師	薬の用法・効能の説明は、いかがでしたか	83	79	84	86	76	83	80	88
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	84	81	86	90	78	83	77	88
放射線科	検査に関する説明は、いかがでしたか	82	79	83	78	77	87	73	85
	検査の待ち時間は、いかがでしたか	82	78	84	78	80	84	80	85
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	84	83	85	80	84	87	73	85
検査技師	検査に関する説明は、いかがでしたか	83	82	85	80	76	89	76	87
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	85	82	87	85	80	87	76	87
理学	訓練内容は、いかがでしたか	83	87	91	85	73	80	60	90
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	86	84	91	85	81	88	60	90
栄養士	説明は、いかがでしたか	81	78	83	87	74	84	80	84
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	82	80	87	85	75	87	73	82
医療相談	説明は、いかがでしたか	83	79	91	85	80	88	60	82
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	84	81	91	82	82	90	60	87
病棟受付	説明は、いかがでしたか	81	78	75	80	85	86	71	83
	対応(マナー・言葉遣いなど)は、いかがでしたか	81	79	78	81	82	87	77	83
入院されて総合的な満足度は、いかがでしたか		80	81	83	69	81	85	80	81

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~+9	+10以上	-5~-9	-10以上

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23年8月に退院された入院患者を対象としました。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ました。

全有効回答数は219件となっており、調査期間8月の退院患者数746名からみると回答率は約29%でした。前回は36%、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してください。

(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

238件、今回は219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。男女別回答では男女同じ数の回答がいただきました。

- (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ます。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ください。
- (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40%、熊取町・田尻町・泉南市・阪南市・岬町の南泉州地域で前は約83%、今回は約81%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37%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を占めています。

集計結果の全体について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13項目が1～2点の範囲でダウンし、12項目が1～4点の範囲でアップした結果となっております。

平均点数が前回81.4点に対して今回は81.8点と若干ですが全体的にアップした傾向が見られます。

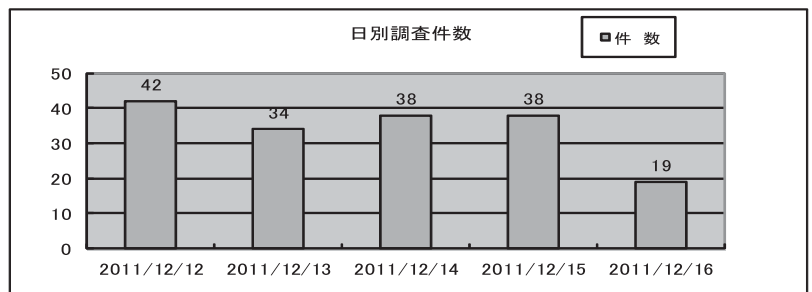
また、病棟別についても点数評価を出しました。全体の点数より評価が5点以上良いものが水色、10点以上良いものが青色で評価。5点以上悪いものがピンク色、10点以上悪いものが赤色で評価されています。

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ください。

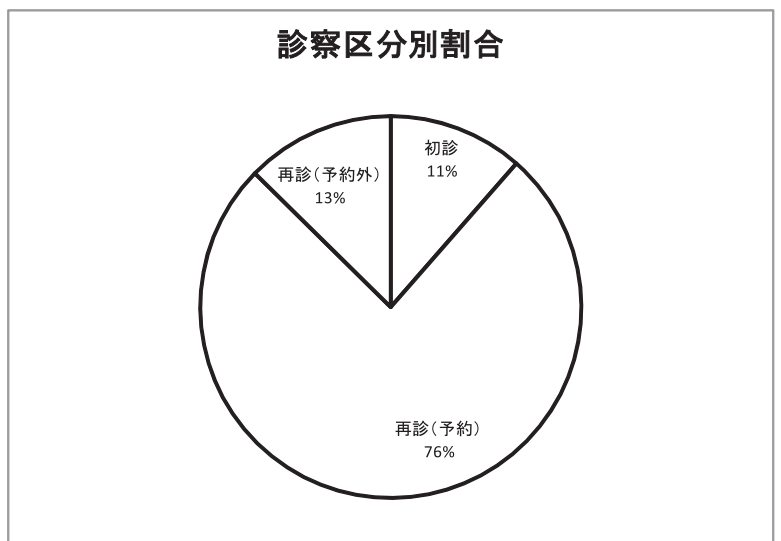
2) 外来待ち時間調査の実施

集計結果①

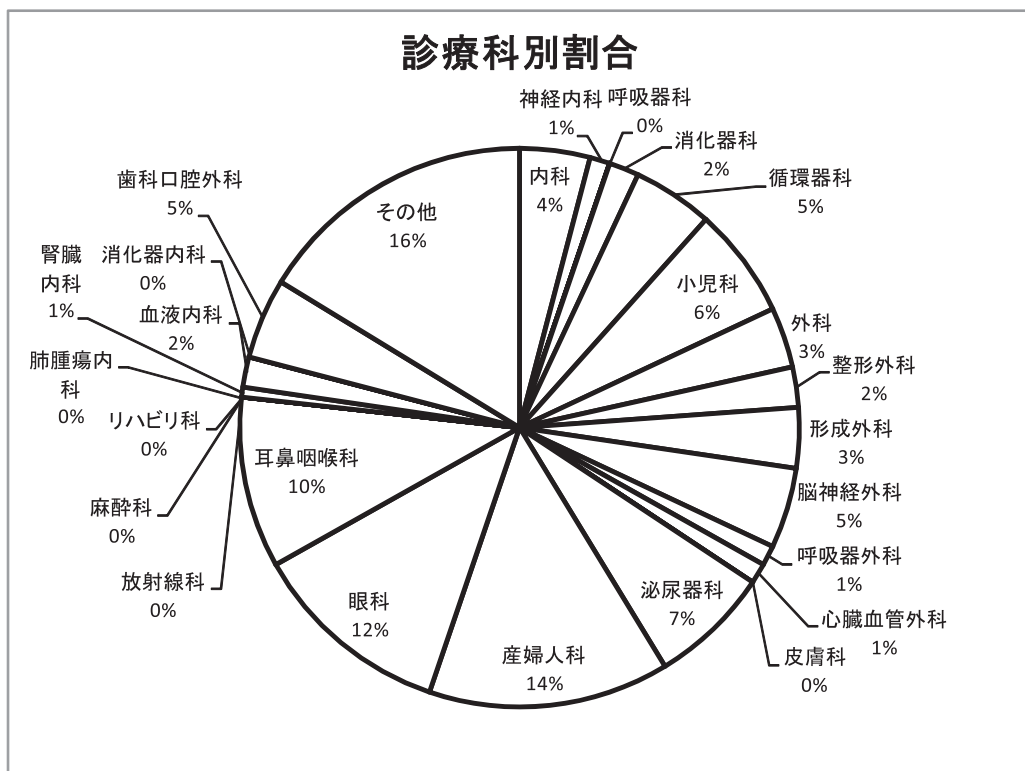
調査日	件数	割合
1 12月12日	42	24.6%
2 12月13日	34	19.9%
3 12月14日	38	22.2%
4 12月15日	38	22.2%
5 12月16日	19	11.1%
合計	171	100.0%



診察区分	件数	割合
1 初診	19	11.4%
2 再診(予約)	126	75.9%
3 再診(予約外)	21	12.7%
合計	166	100.0%



	診療科名	件数	割合
1	内科	7	4.1%
4	神経内科	2	1.2%
5	呼吸器科	0	0.0%
6	消化器科	3	1.7%
8	循環器科	8	4.7%
9	小児科	11	6.4%
10	外科	6	3.5%
11	整形外科	4	2.3%
12	形成外科	6	3.5%
14	脳神経外科	8	4.7%
15	呼吸器外科	2	1.2%
16	心臓血管外科	2	1.2%
19	皮膚科	0	0.0%
20	泌尿器科	12	7.0%
23	産婦人科	24	14.0%
26	眼科	20	11.6%
27	耳鼻咽喉科	17	9.9%
30	放射線科	0	0.0%
31	麻酔科	0	0.0%
36	リハビリ科	0	0.0%
39	肺腫瘍内科	0	0.0%
51	腎臓内科	1	0.6%
52	血液内科	3	1.7%
53	消化器内科	0	0.0%
81	歯科口腔外科	8	4.7%
99	その他	28	16.3%
	合計	172	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	0:02	0:24	16
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:24	0:06	0:45	3
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	1:39	0:19	3:01	18
採血・処置等にかかる待ち時間	0:09	0:04	0:12	3
X線撮影等にかかる待ち時間	1:04	0:32	1:37	2
その他検査にかかる待ち時間	0:19	0:19	0:19	1
会計処理にかかる待ち時間	0:04	0:01	0:13	19
受付から会計までのトータル待ち時間	2:40	1:10	4:20	19

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	0:41	0:01	4:18	107
採血・処置等にかかる待ち時間	0:09	0:04	0:13	9
X線撮影等にかかる待ち時間	0:33	0:25	0:45	3
その他検査にかかる待ち時間	0:14	0:03	0:25	2
会計処理にかかる待ち時間	0:06	0:01	1:08	119
受付から会計までのトータル待ち時間	1:19	0:11	5:25	120

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・予約外におけるカルテ搬送時間	0:12	0:09	0:18	11
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:54	0:25	2:39	20
採血・処置等にかかる待ち時間	0:08	0:05	0:14	4
X線撮影等にかかる待ち時間	0:12	0:12	0:12	1
その他検査にかかる待ち時間	0:59	0:03	1:56	2
会計処理にかかる待ち時間	0:05	0:01	0:20	20
受付から会計までのトータル待ち時間	1:56	0:44	3:56	21

※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【他科受診】

	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	0:08	0:02	0:24	16
初診・予約外におけるカルテ搬送時間	0:14	0:05	0:45	12
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:47	0:02	3:05	123
採血・処置等にかかる待ち時間	0:08	0:04	0:14	11
X線撮影等にかかる待ち時間	0:40	0:12	1:37	6
その他検査にかかる待ち時間	0:46	0:03	1:56	3
会計処理にかかる待ち時間	0:05	0:01	0:22	132
受付から会計までのトータル待ち時間	1:29	0:11	4:20	133

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		0:00	0:00	0
初診・予約外におけるカルテ搬送時間		0:00	0:00	0
ブロック受付から診察にかかる待ち時間	0:47	0:47	0:47	1
採血・処置等にかかる待ち時間		0:00	0:00	0
X線撮影等にかかる待ち時間		0:00	0:00	0
その他検査にかかる待ち時間	0:25	0:25	0:25	1
会計処理にかかる待ち時間	0:03	0:01	0:05	2
受付から会計までのトータル待ち時間	4:00	2:35	5:25	2

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	7	2	0	3	8	11	6	4	6
初診受付にかかる待ち時間(平均)	0:10					0:09		0:03	0:17
初診・予約外におけるカルテ搬送時間(平均)	0:14					0:12		0:14	0:18
ブロック受付から診察にかかる待ち時間(平均)	1:00			0:02	0:10	0:21	0:51	1:17	0:54
採血・処置等にかかる待ち時間(平均)								0:09	0:05
X線撮影等にかかる待ち時間(平均)									
その他検査にかかる待ち時間(平均)	1:07						0:25		0:03
会計処理にかかる待ち時間(平均)	0:05	0:02		0:02	0:03	0:01	0:03	0:03	0:03
受付から会計までのトータル待ち時間(平均)	2:21	0:13		0:45	1:25	1:27	2:42	1:39	2:00
最大待ち時間	3:30	0:14	0:00	0:38	2:10	0:00	5:25	2:10	3:40

	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	2	0	12	24	20	17
初診受付にかかる待ち時間(平均)					0:05	0:06		0:06
初診・予約外におけるカルテ搬送時間(平均)					0:05	0:09		0:08
ブロック受付から診察にかかる待ち時間(平均)	0:13		0:14		1:10	0:50	0:44	0:28
採血・処置等にかかる待ち時間(平均)					0:12			
X線撮影等にかかる待ち時間(平均)	0:30							0:28
その他検査にかかる待ち時間(平均)						0:25		
会計処理にかかる待ち時間(平均)	0:04		0:05		0:07	0:06	0:06	0:06
受付から会計までのトータル待ち時間(平均)	0:54		1:21		2:08	1:20	0:43	1:32
最大待ち時間	1:48	0:00	0:49	0:00	5:25	3:25	2:21	2:36

	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	0	0	0	1	3	0	8	28	171
初診受付にかかる待ち時間(平均)					0:13		0:08		0:08
初診・予約外におけるカルテ搬送時間(平均)					0:45		0:21	0:11	0:14
ブロック受付から診察にかかる待ち時間(平均)				0:27	1:10		0:41	1:07	0:44
採血・処置等にかかる待ち時間(平均)								0:08	
X線撮影等にかかる待ち時間(平均)									
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)				0:02	0:11		0:09	0:08	0:05
受付から会計までのトータル待ち時間(平均)				0:37	2:00		1:25	1:17	1:25
最大待ち時間	0:00	0:00	0:00	0:37	2:39	0:00	3:23	4:29	5:25

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23年12月12日(月)から12月16日(金)までの5日間で時間内外来患者の内、調査数は171件(前回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153件、今回が166件と前回とほぼ同じ件数です。

前回の初診患者が 32件、今回が19件。

再診(予約)が102件、今回が126件。

再診(予約外)が19件、今回が21件。

集計結果②から

○受付から会計までの待ち時間

【初診】の場合:平均2時間40分(前回2時間27分)で13分長くなっている。

【再診予約】の場合:平均1時間19分(前回1時間32分)で13分短縮している。

【再診予約外】の場合:平均1時間56分(前回2時間3分)で7分短縮している。

○ブロック受付(予約時間)から診察にかかる待ち時間

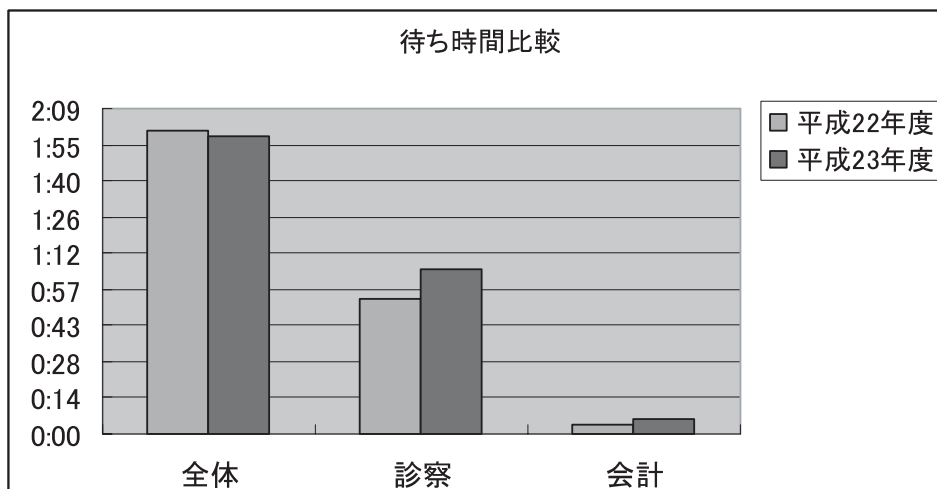
【初診】の場合:平均1時間39分(前回1時間12分)で27分長くなっている。

【再診予約】の場合:平均41分(前回48分)で7分短縮している。

【再診予約外】の場合:平均54分(前回41分)13分長くなっている。

○会計処理にかかる待ち時間

前回と調査の方法が異なるので比較にならないが、平均で待ち時間が5分という結果がでましたので非常に短縮されている。



2. 接遇研修

(1) 部門別研修（外来看護師）

研修内容：外来看護師として接遇マナー意識を高め、患者サービスの向上を図る

研修日：11月14日（月）～11月30日（水）

研修場所：外来ナースステーション

対象者：外来看護師27名

(2) 全体研修

研修内容：心温まる対応を！

研修日：3月1日（木）

研修場所：大会議室

対象者：院内職員

3. TQM活動

第11回 TQM発表会を平成24年2月10日（金）開催

口頭発表

サークル名	部署	テーマ
皮下注射上手に打ち隊！	外来	安全に皮下注射を打つために
おだI J Iに	医事課	分散会計システムについて
ミルクでECOし隊	N I C U	S T O Pポイ捨てミルク
TKB34	8M	8山出動！騒音を消火せよ！！
power saver	放射線技術科	節電
チーム Nadeshiko	欄日本医療事務センター	指導料加算等の適切な水際算定大作戦！ 未収を減らし、患者サービス向上実現
看護師のミタ	I C U / C C U	コスト削減草の根運動 ～承知しました。それでは作業を始めさせていただきます～
A S D守り隊	7M	看護師による安静度説明不足による安静度逸脱防止

展示発表

サークル名	部署	テーマ
CR7海物語	7S	ケアの充実
美少女隊	6M	ゴミの分別を徹底し、美しくコスト削減よ

患者様の所に行こう！	5 S	早く患者様のところへ行こう！
コスト削減し・ちやるンジャー	検査料	病歴試薬及び消耗品における使用量削減への取り組み
デコボコSISTERS	6 S	入院と手術の日はこれで安心♪
OP室ナースの神隠し	OP	SPDカードの紛失について
レッドブル	リハビリテーション科	リハビリテーション実施計画書の算定漏れの原因調査
おふろでキレイキレイ	8 S	コストdown×3

口頭発表

- 1位 看護師のミタ（ICU/CCU）
- 2位 ミルクでECOし隊（NICU）
- 3位 おだIJIに（医事課）

展示発表

- 1位 デコボコSISTERS（6S）
- 2位 コスト削減し・ちやるンジャー（検査科）
- 3位 美少女隊（6M）

CS賞（顧客満足賞） 7階海病棟

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	14	14	11	12	18	14	12	11	6	12	14
メール	4	2	4	2	3	6	7	4	1	1	3	4
合計	14	16	18	13	15	24	21	16	12	7	15	18

(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
各部署への照会	9	5	7	2	4	6	8	6	9	4	10	12
院内掲示	1	8	1	7	5	5	3	6	2	1	2	2
個人への回答	0	0	1	1	3	6	1	0	0	1	0	0
回答不要	0	1	5	1	0	1	2	0	0	0	0	0