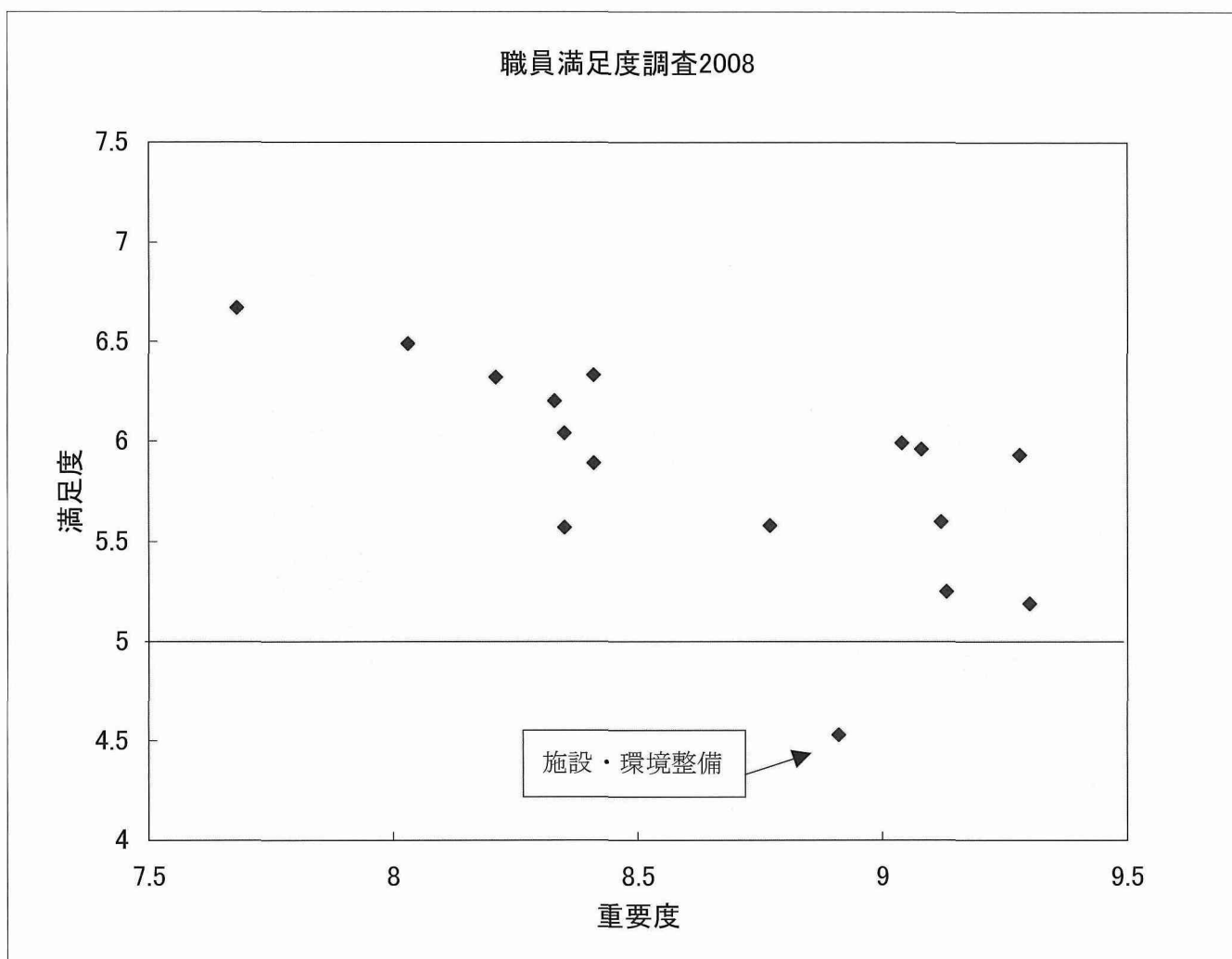


## ■基本問題検討委員会

### 1. 職員満足度調査

今回も2009年1月に職員満足度調査を施行した。下図に見るように概ね満足度のいく結果であったが、やはり施設・環境整備が低い点数であった。ここ数年同じ傾向が続いているが、過去数年かけて、トイレ・浴室の改善や冷暖房設備の完備による温度・湿度調整、売店の移転・新設、職員休憩室の整備などを継続して行っている。今回の調査でも、個々人の意見には具体的な改善ポイントは分散し、減ってきているようで、全体的な当院の施設の老朽化を反映してのものと思われた。今年度は特に、重症患者の割合の増加に伴って、車椅子対応のトイレの整備に重点を置いていきたい。



### 2. 患者満足度調査

調査期間：平成20年10月20日より1週間

受診患者：481名

目的：今年度に導入した外来完全予約制の効果を判定する。

#### ① 患者待ち時間調査

前回の調査で、患者さんの待ち時間の許容範囲は45分（検査なし）、75分（検査あり）であることが判明している。今回の外来完全予約制により、これが達成できているかどうか？また、それが実際に患者満足度に反映されているかを検証した。

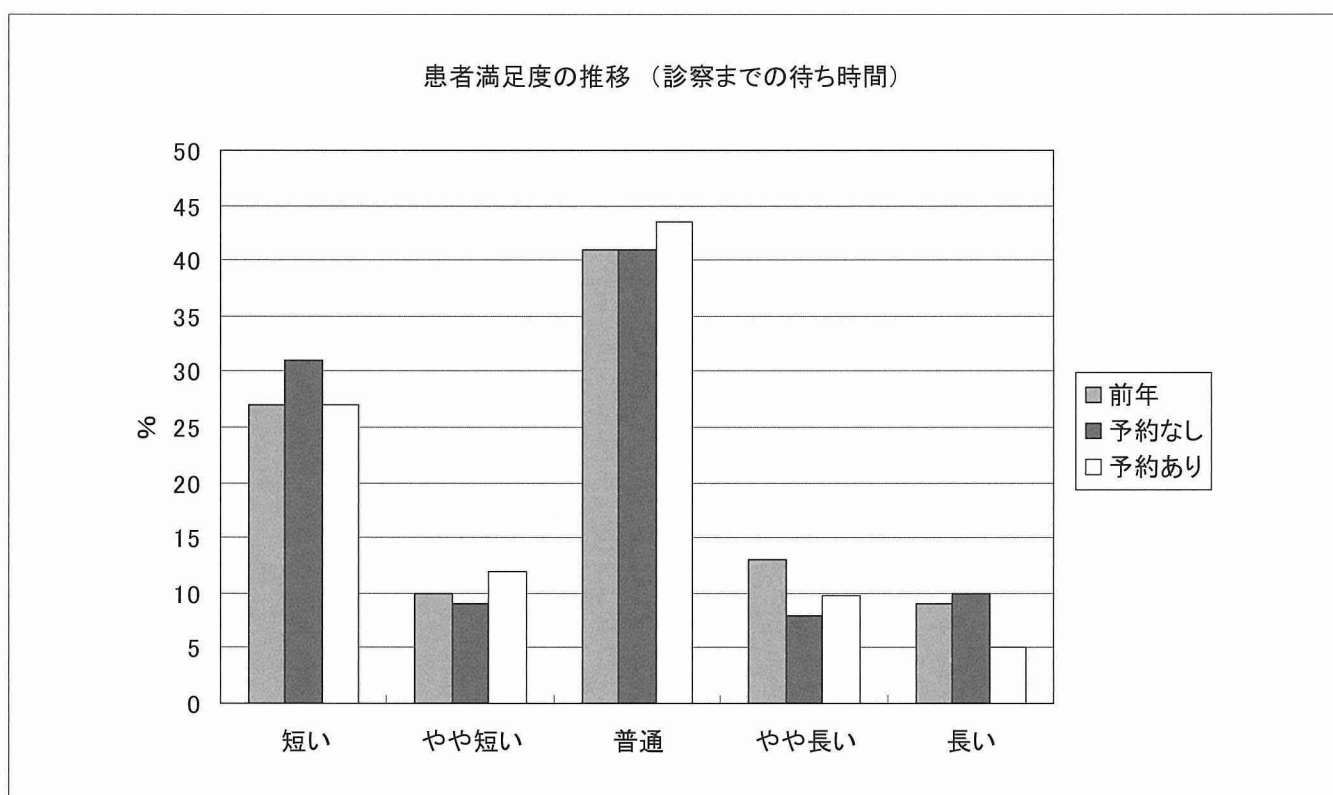
患者待ち時間は、全医師平均で予約時間から診察までの時間で16分であった。また予約していない患者に

においても、カルテを裁いてから診察までの時間は32分と短縮している。受付からカルテをさばく時間の9分を加算しても、それぞれ25分（予約あり）、41分（予約なし）となり、許容範囲は満たしている。予約により患者が分散されるため、予約なしの患者の待ち時間も短縮したと推察される。

ただし受付から会計終了までの時間は、72分（予約あり）、80分（予約なし）と前回調査73分と大きな変化はなかった。これはおそらく、予約患者でも予約時間のかなり前に受付を済ます患者がいるためと思われる。

## ② 患者満足度調査

患者満足度においては、大きな変化があった。予約の患者さんでは、昨年比べて、長い・やや長いと不満を感じている割合が、22%から15%に著明に低下していた。また、予約なしの飛び入りの患者さんでも不満を感じている割合が22%から18%に改善していた。これは、明らかに外来完全予約制の効果であったと思われる（下図参照）。



## 3. 病院機能評価機構受審

本年（2009年）10月に病院機能評価の更新審査を受ける予定である。そのために、病院の機能の見直しとより一層の効率化を行いたい。5年に一度の受審であるが、実りある結果を残したいと思っている。

文責 工藤 靖夫