

平成 27 年度 患者様満足度調査 【入 院】  
実 施 報 告 書

大田市立病院  
平成 27 年 10 月

## I. 調査の実施概要

### 1. 調査目的

当院を利用する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、より良い病院運営・診療体制を構築することを目的とする。

### 2. 調査概要

- (1) 調査対象 調査期間中における当院の入院患者
- (2) 調査内容
  - ・対象者の属性（年齢、性別、受診科など）
  - ・施設環境（利便性、清潔度、案内表示、雰囲気など）
  - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
  - ・総合評価
- (3) 調査期間 平成27年9月7日（月）～9月11日（金）
- (4) 調査方法
  - ・調査期間中、病棟ごとに看護師が調査票を配布し、各病棟に設置した回収箱で回収した。
- (5) サンプル数
  - ・回答者数 104人

### 3. 集計・分析の方法

○満足度の設問については、「満足」「ほぼ満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5段階評価による選択とした。

また、段階ごとに下記の点数を乗じ平均点を算出することにより、評価指標（100点満点）を点数化した。

○各設問における「該当なし」の回答及び無回答については、集計・分析の対象から除外した。

[評価点数]

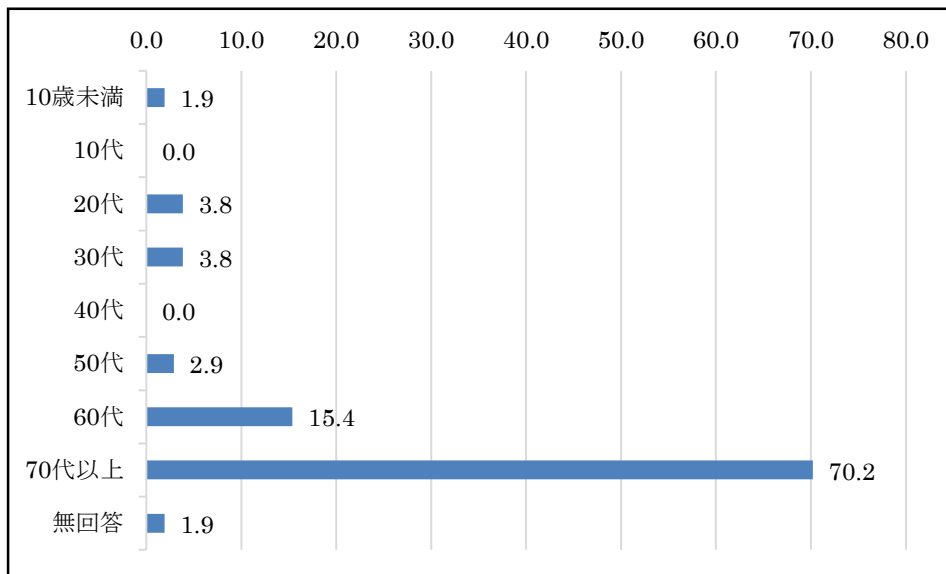
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

## Ⅱ. 調査対象者の属性

### 1. 年齢構成

対象者の年齢構成は、70歳以上が70.2%と突出して多く、60代を加えると全体の78.9%にのぼり、入院患者の大半を高年齢者が占めている。

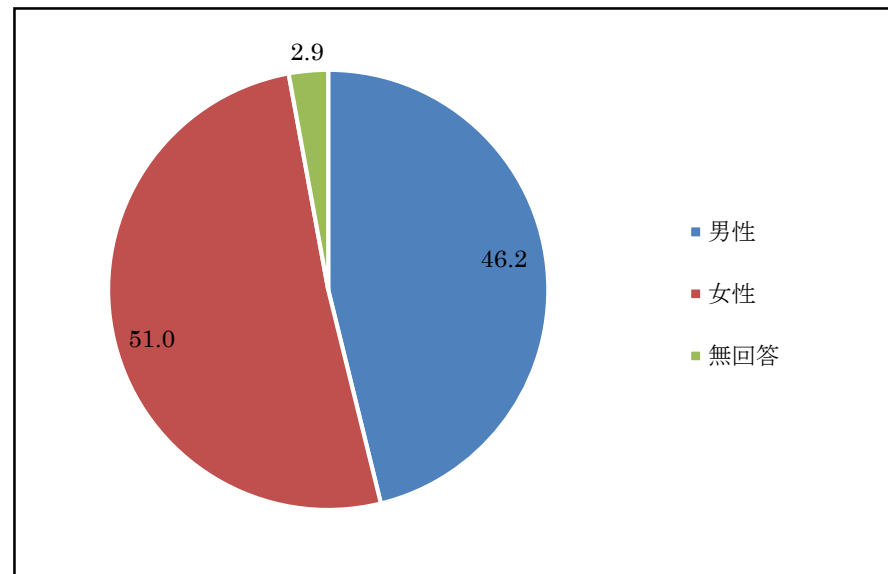
(回答数：102)



### 2. 性別

女性の入院者数が、男性を若干上回っている。

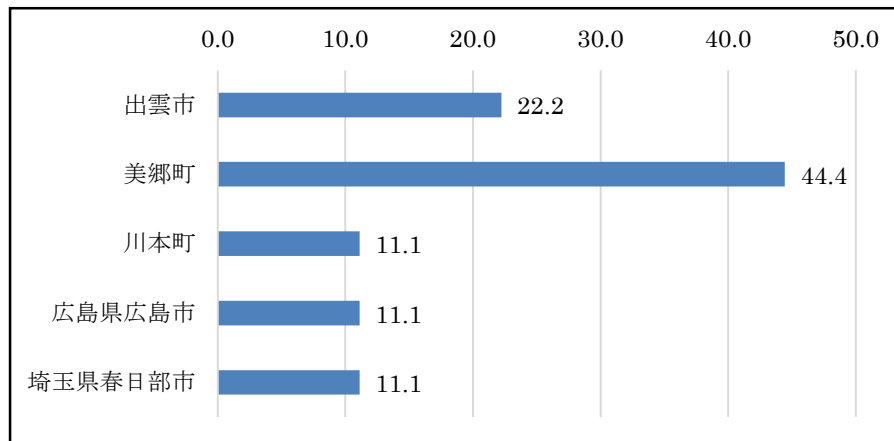
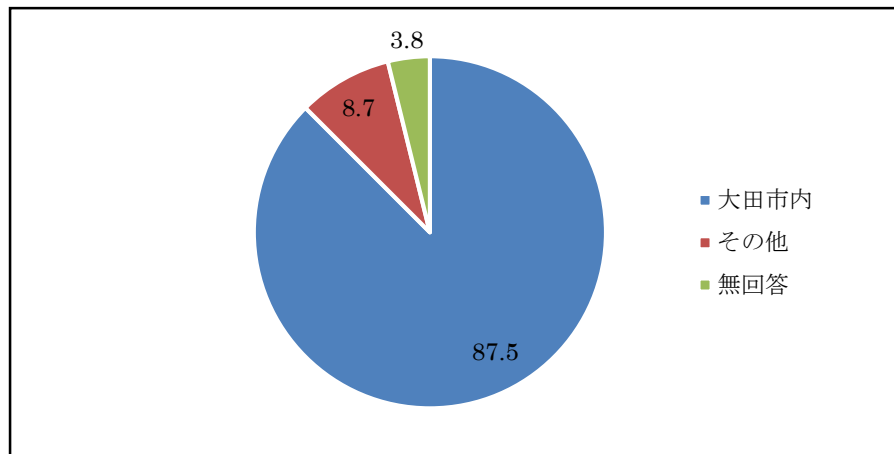
(回答数：101)



### 3. 住所

大田市内からの入院患者が圧倒的に多い。また、市外からの入院患者では美郷町、出雲市からが多い傾向にある。

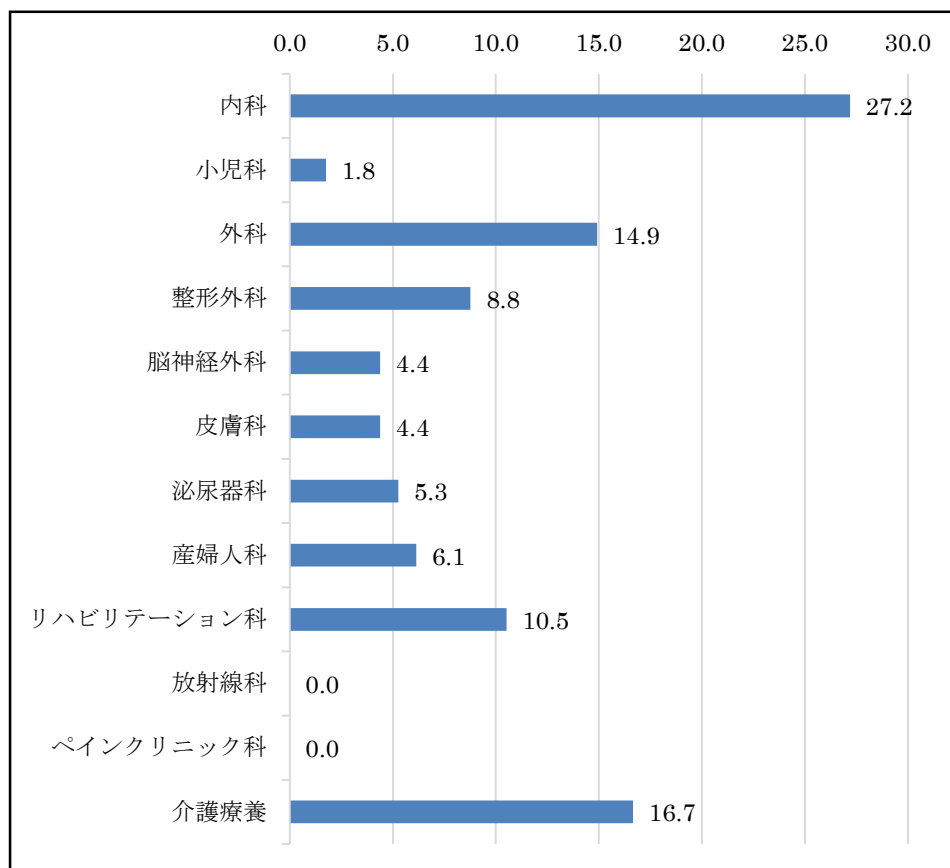
(回答数：100)



#### 4. 受診科目

受診科は、内科が27.2%と最も高く、次いで外科(14.9%)、リハビリテーション科(10.5%)の順となっている。

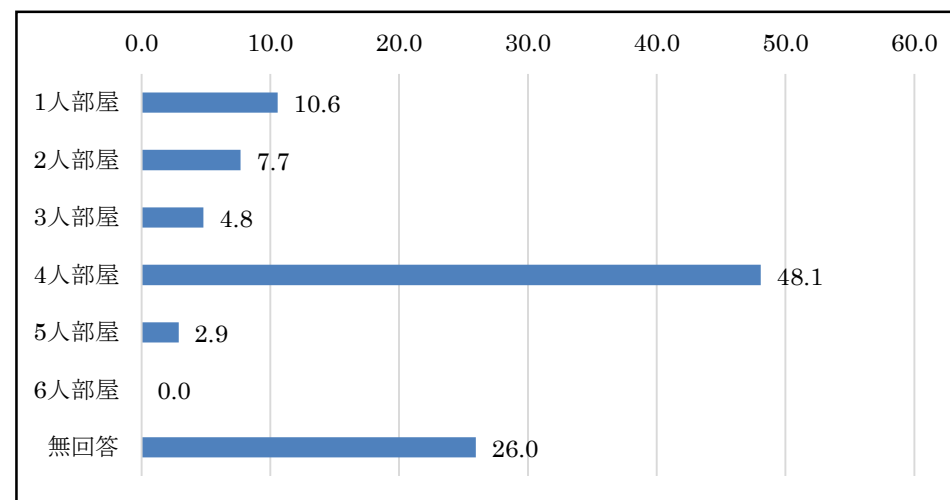
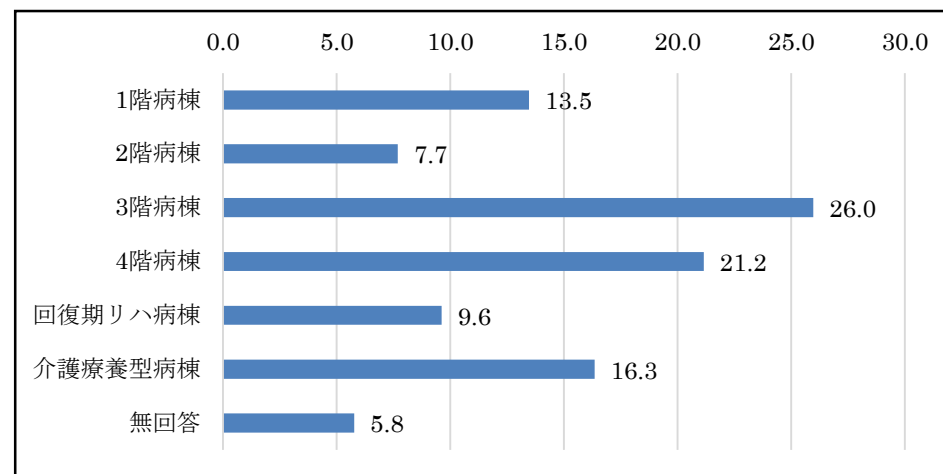
(回答数：114) ※複数回答あり



#### 5. 病棟・病室

3階病棟、4人部屋が多くなっている。

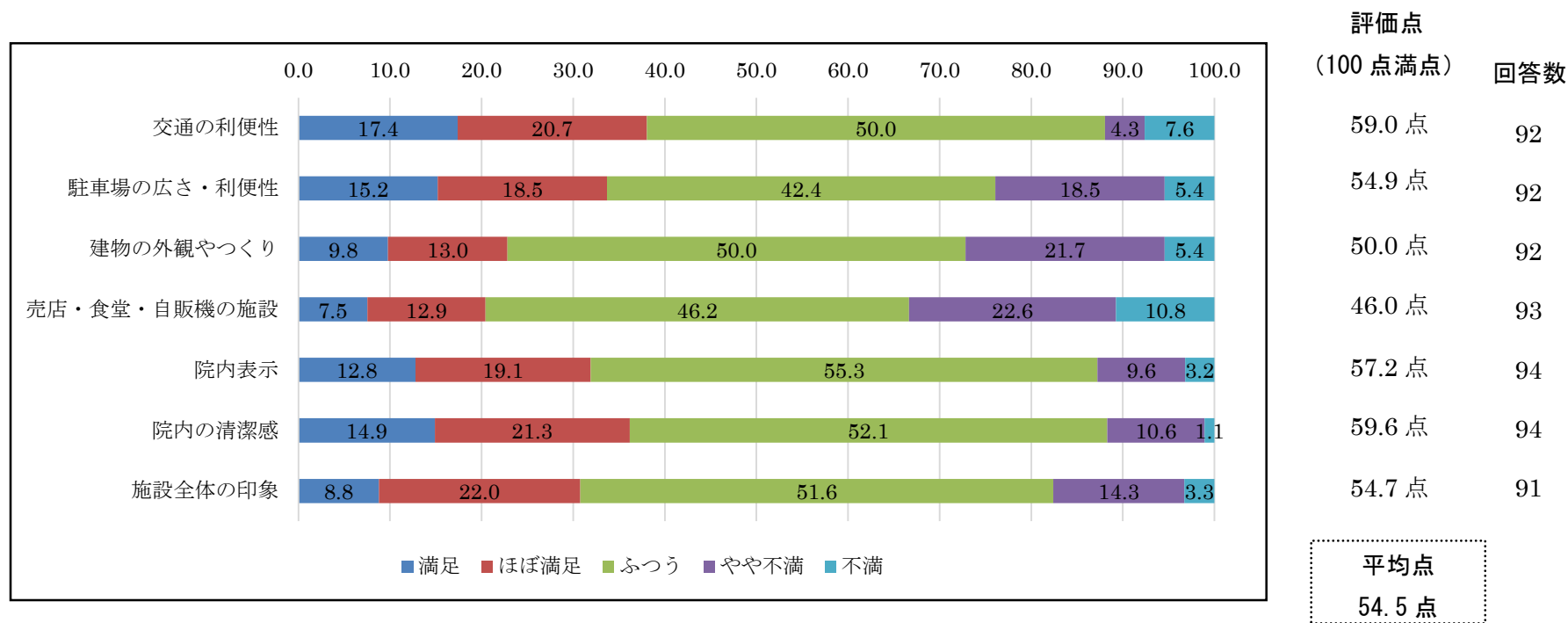
(回答数：107) ※複数回答あり



### Ⅲ. 満足度調査結果

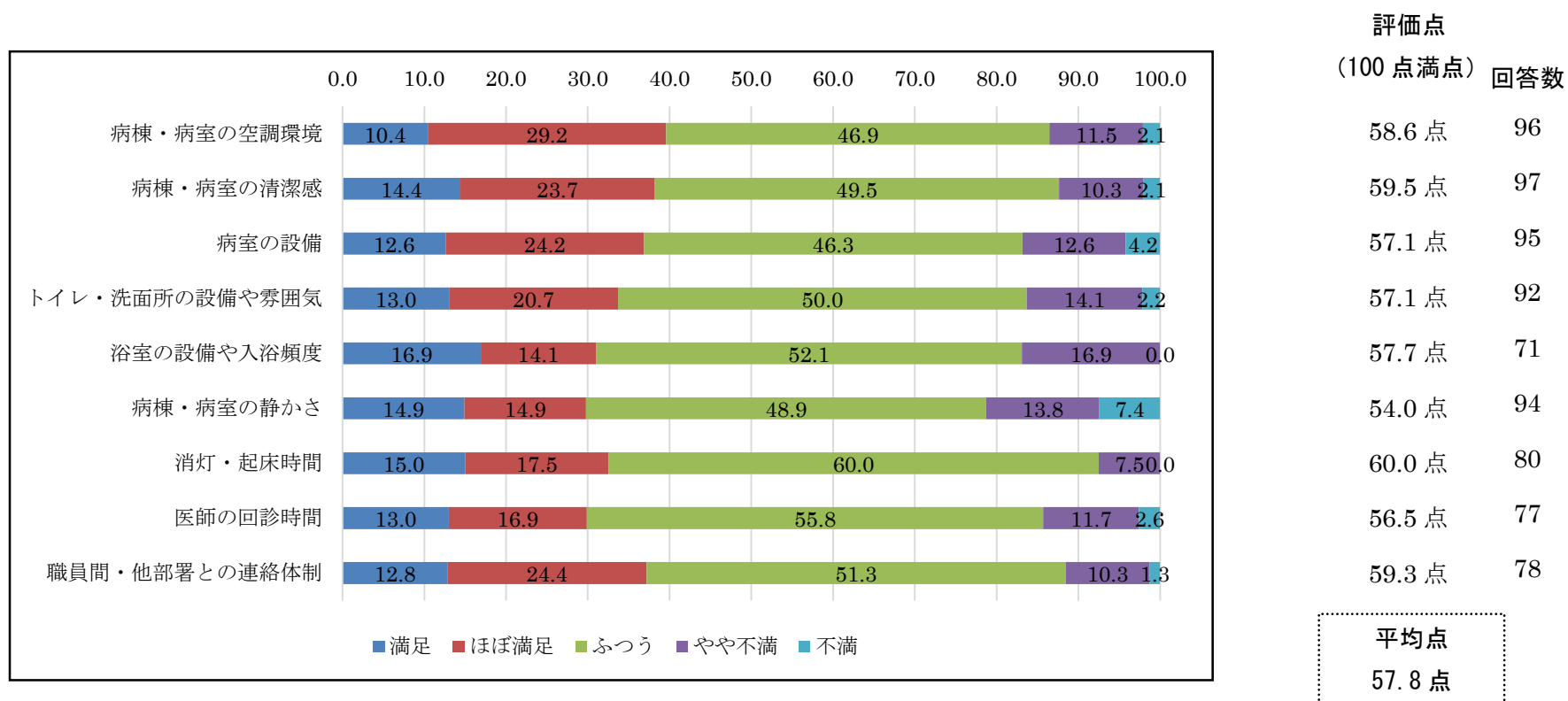
#### 1. 施設・設備等満足度

施設・設備等の満足度は総じて低く、特に「売店・食堂・自販機の施設」、「駐車場の広さ・利便性」、「建物の外観やつくり」の満足度において、「やや不満」または「不満」の割合が多い。「建物の外観やつくり」については H21 年度満足度調査から「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は 5.5%減、「やや不満」または「不満」と答えた方は 18.7%の増と大きくポイントを落としている。ご意見・ご要望の欄に新病院に期待する声も見られその反動ともいえる。



## 2. 病室・入院生活の満足度

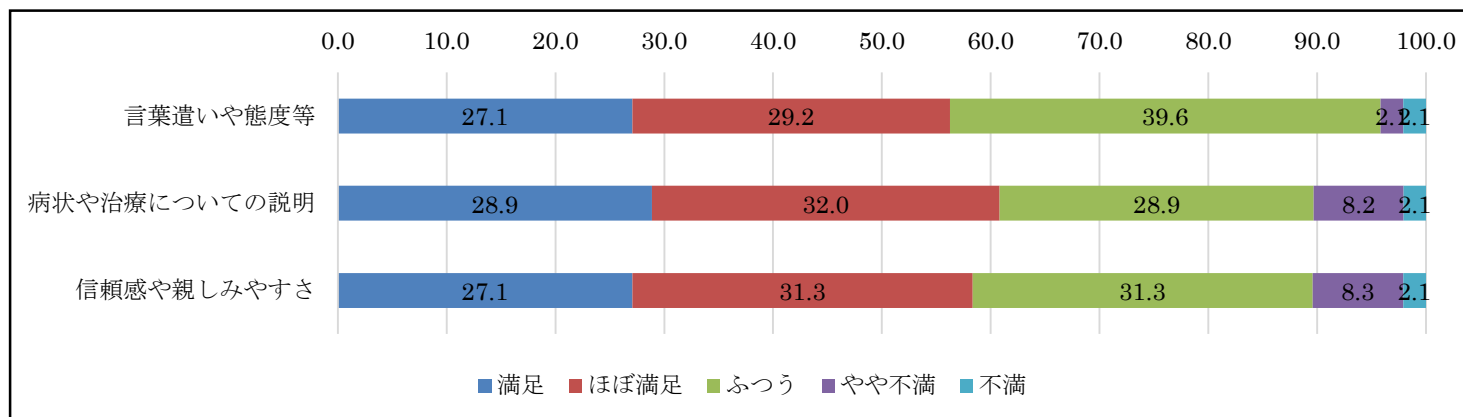
病室・入院生活の満足度では「病棟・病室の清潔感」「職員間・他部署との連絡体制」に評価をいただいているが、総合的評価は低調であり、特に「病棟・病室の静かさ」の満足度において、「不満」または「やや不満」と答えた方がやや高い傾向にある。ご意見・ご要望の欄にも夜間のスタッフの足音や話し声が気になるとの意見がみられた。



### 3. 職員接遇面満足度

#### (1) 医師

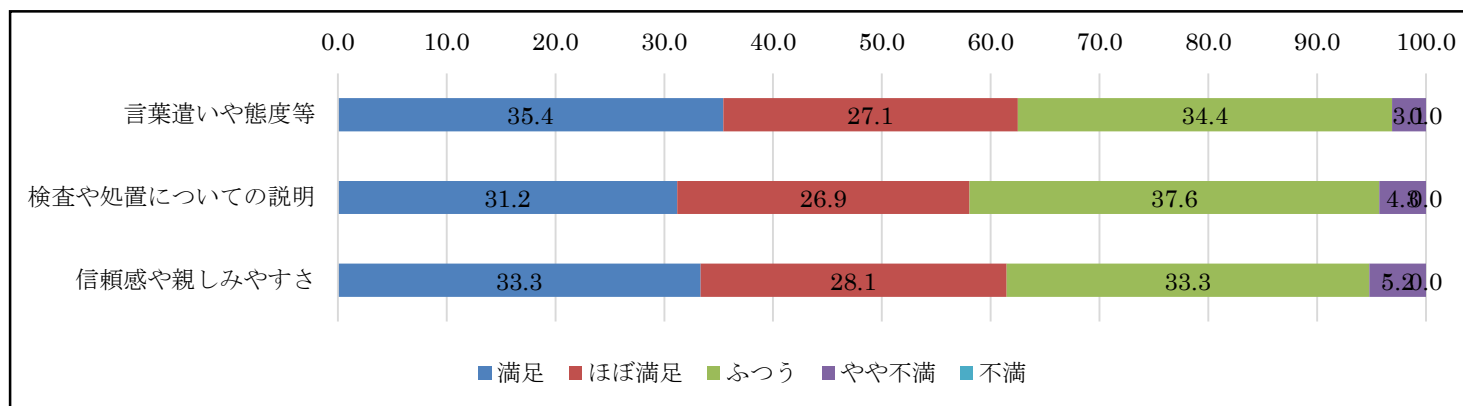
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が全項目で55%を超えており、評価平均点が68.9点となっていることから、医師の接遇面に対する満足度は、総じて良好なものと言える。



| 評価点<br>(100点満点)     | 回答数 |
|---------------------|-----|
| 69.3点               | 96  |
| 69.3点               | 97  |
| 68.2点               | 96  |
| <b>平均点</b><br>68.9点 |     |

#### (2) 看護師

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が60%前後であり、評価平均点が72.4点となっている。また、「不満」と回答した方はすべての項目で0%であり、看護師の接遇面での満足度は総じて高いものと言える。

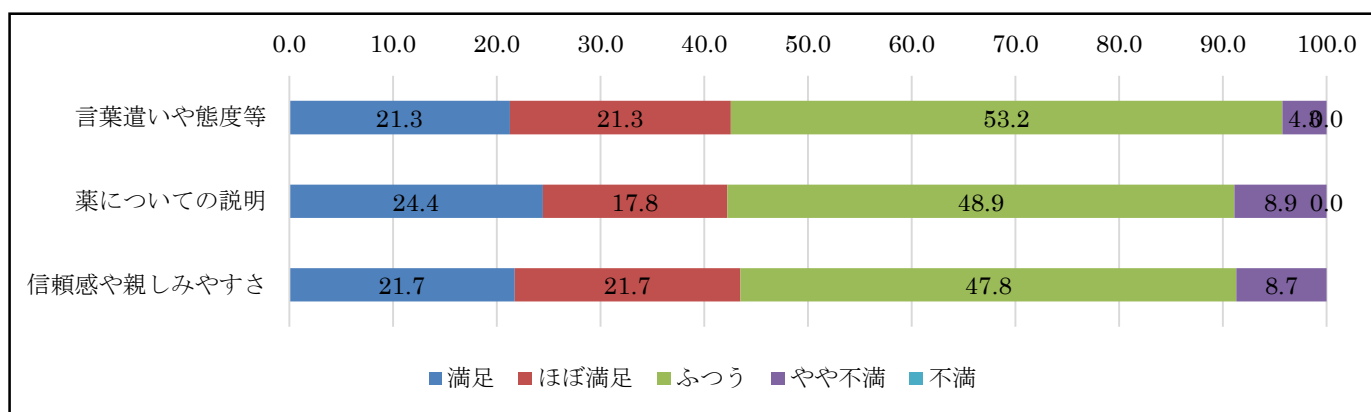


| 評価点<br>(100点満点)     | 回答数 |
|---------------------|-----|
| 73.7点               | 96  |
| 71.2点               | 93  |
| 72.4点               | 96  |
| <b>平均点</b><br>72.4点 |     |



### (3) 薬局職員

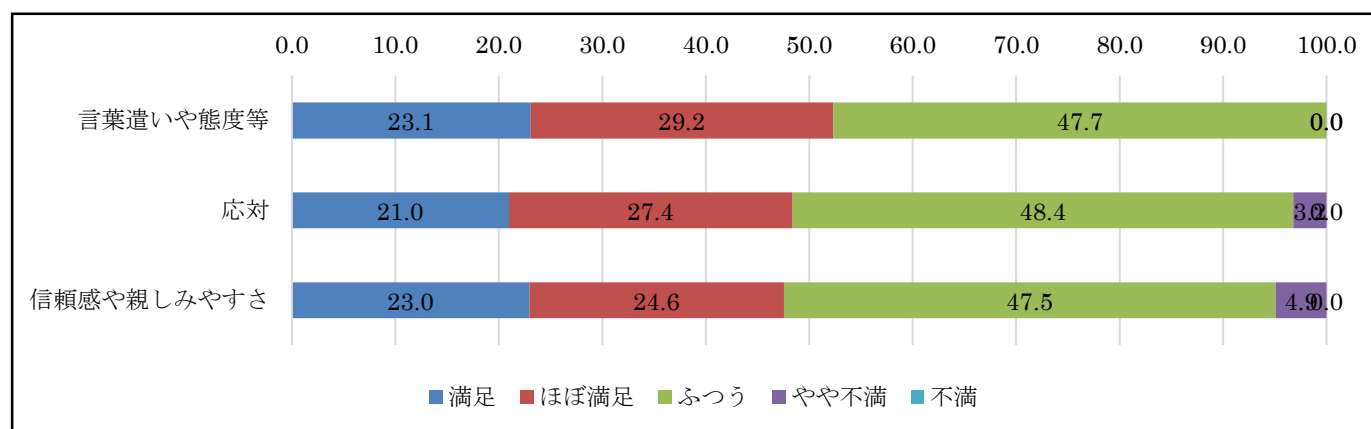
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は40%、「ふつう」と回答された方を含めると90%を超えている。また、「不満」と回答された方はすべての項目で0%であり、薬局職員の接遇面での満足度は総じて良好なものといえるが、全ての項目において、「満足」「ほぼ満足」と答えた人が50%に満たない評価となっている。



| 評価点<br>(100点満点)      | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 64.9点                | 47  |
| 64.4点                | 45  |
| 64.1点                | 46  |
| <b>平均点<br/>64.5点</b> |     |

### (4) 画像検査職員

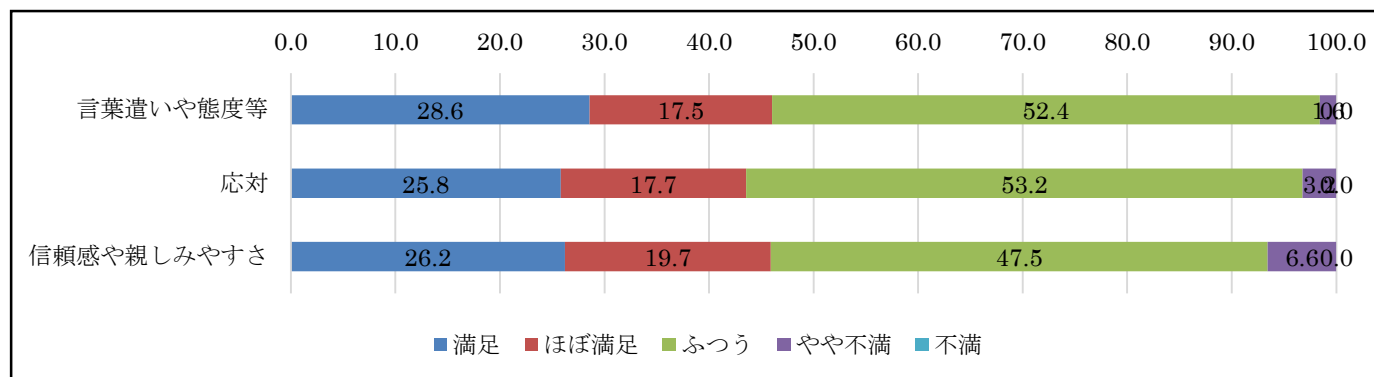
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が50%前後、「ふつう」と回答された方を含めると95%を超えており、画像検査職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。



| 評価点<br>(100点満点)      | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 68.8点                | 65  |
| 66.5点                | 62  |
| 66.4点                | 61  |
| <b>平均点<br/>67.3点</b> |     |

### (5) 検査室職員

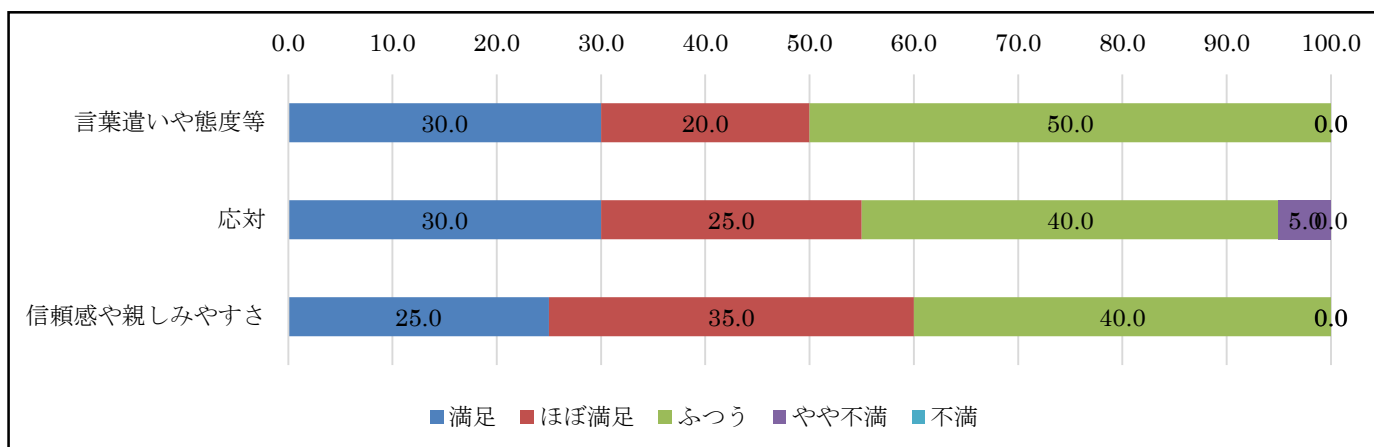
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が45%前後、「ふつう」を含めると90%を超えており、また、「不満」と回答した方はすべての項目で0%であり、検査室職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言えるが、全ての項目において「満足」「ほぼ満足」と答えた人が50%に満たない評価となっている。



| 評価点<br>(100点満点)     | 回答数 |
|---------------------|-----|
| 68.3点               | 63  |
| 66.5点               | 62  |
| 66.4点               | 61  |
| <b>平均点</b><br>67.1点 |     |

### (6) 透析室技師職員

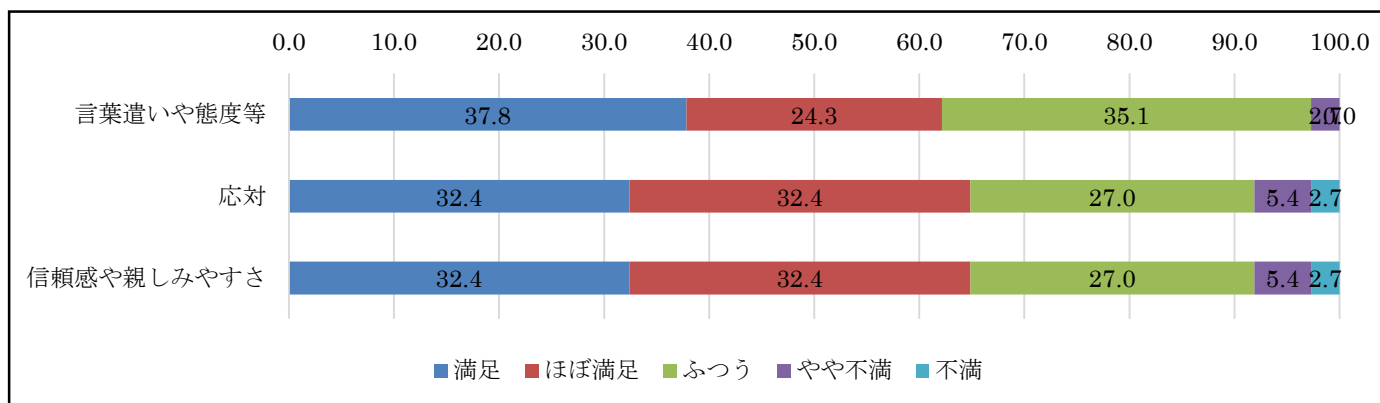
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が50~60%。また、すべての項目で「不満」と答えた方は0%であり、透析技師職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。



| 評価点<br>(100点満点)     | 回答数 |
|---------------------|-----|
| 70.0点               | 20  |
| 70.0点               | 20  |
| 71.3点               | 20  |
| <b>平均点</b><br>70.4点 |     |

(7) リハビリテーション職員

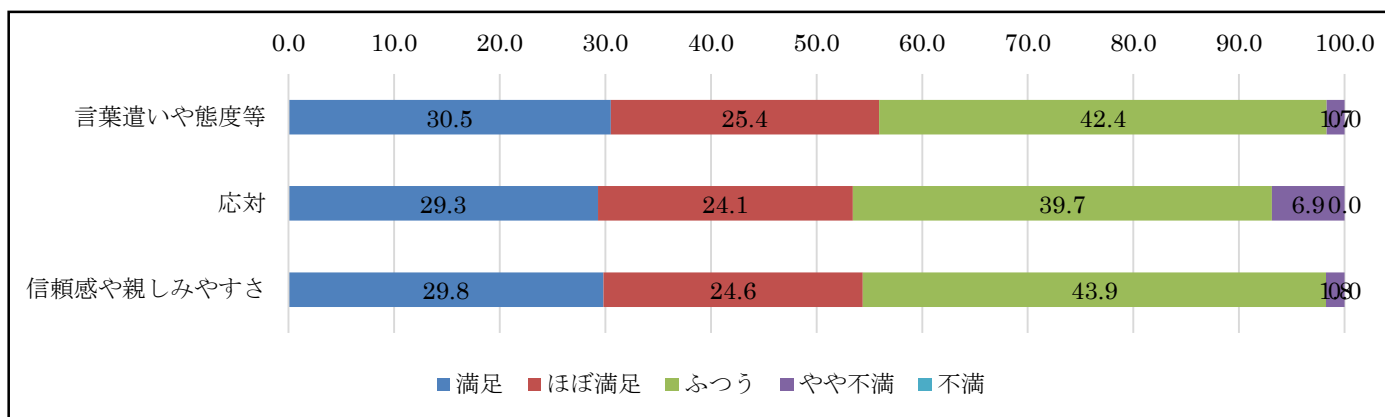
「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は全項目で 60%以上、評価平均点が 72.5 点であり、リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて高いものといえる。



| 評価点<br>(100点満点)       | 回答数 |
|-----------------------|-----|
| 74.3 点                | 37  |
| 71.6 点                | 37  |
| 71.6 点                | 37  |
| <b>平均点<br/>72.5 点</b> |     |

(8) 栄養管理職員

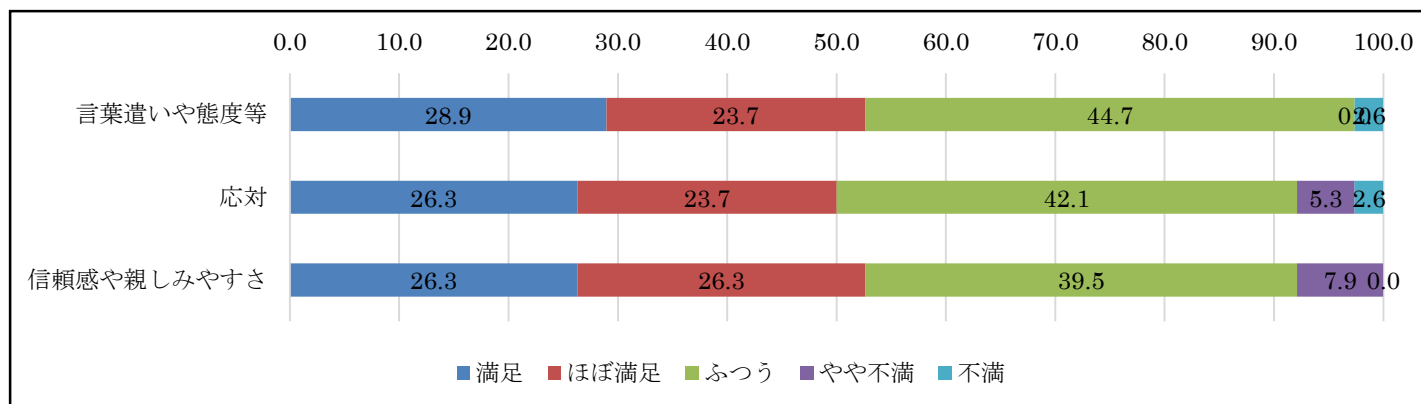
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が 55%前後であった。また、「不満」と答えた方は全項目で 0%であり、栄養管理職員の接遇面での満足度は総じて高いものと言える。



| 評価点<br>(100点満点)       | 回答数 |
|-----------------------|-----|
| 71.2 点                | 59  |
| 69.0 点                | 58  |
| 70.6 点                | 57  |
| <b>平均点<br/>70.3 点</b> |     |

(9) 地域医療連携室職員

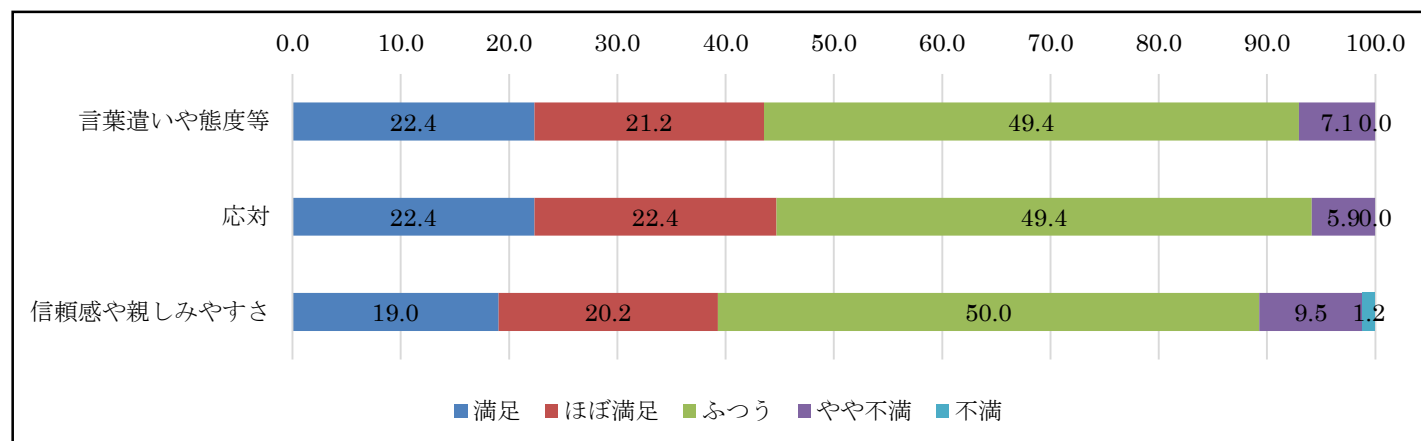
「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は全項目で 50%を超え、「ふつう」を含めると全ての項目で 95%程度であり、地域医療連携室職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



| 評価点<br>(100点満点)      | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 69.1点                | 38  |
| 66.4点                | 38  |
| 67.8点                | 38  |
| <b>平均点<br/>67.8点</b> |     |

(10) 受付事務職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は約 40~45%であった。また、「言葉遣いや態度等」と「応対」については「不満」と答えた方は 0%であり、受付事務職員の接遇面での満足度は総じて良好と言えるが、全ての項目において「満足」「ほぼ満足」と答えた人は 50%に満たない評価となった。

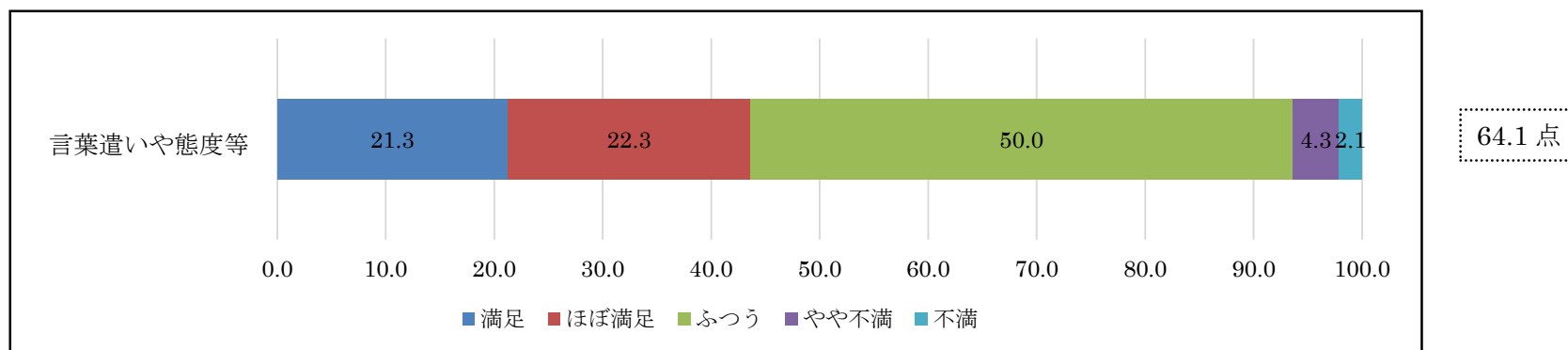


| 評価点<br>(100点満点)      | 回答数 |
|----------------------|-----|
| 64.7点                | 85  |
| 65.3点                | 85  |
| 61.6点                | 84  |
| <b>平均点<br/>63.9点</b> |     |

(11) 院内清掃職員

「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は 43.6%、「ふつう」を含めると 90%を超えており、清掃職員の接遇面での満足度は概ね良好といえる。

(回答数：94)

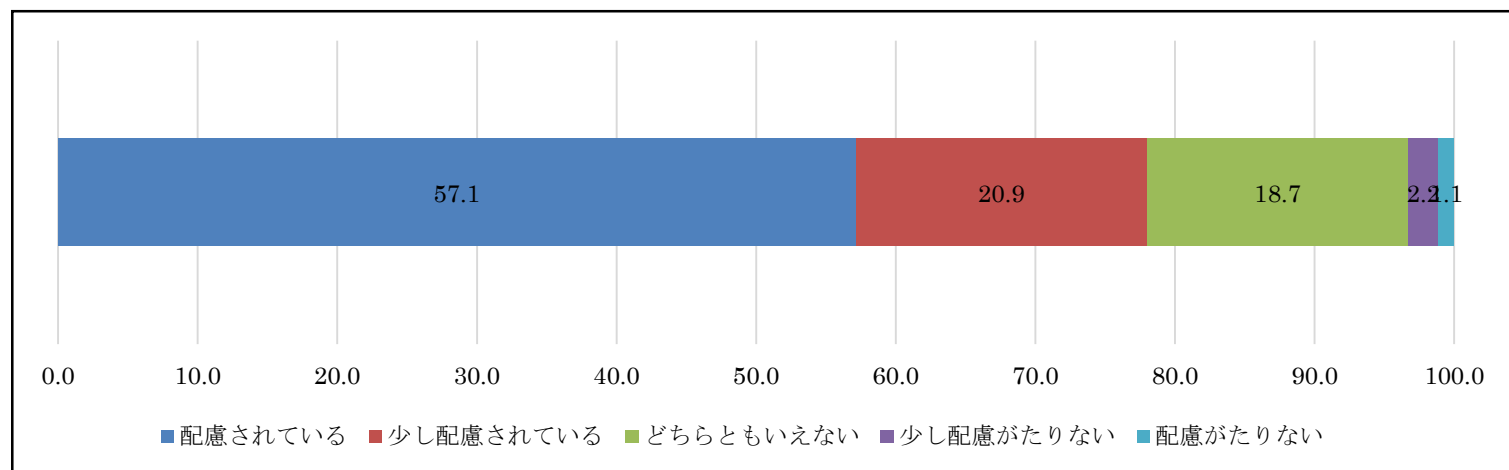


### 3. 病院全体の印象

#### (1) スタッフの患者さんへのプライバシー配慮

「配慮されている」または「少し配慮されている」と答えた方は78.0%にのぼり、評価点は82.7と、スタッフの患者さんへのプライバシー配慮は良好であるといえるが、プライバシーへの関心が高まる中、いっそうの努力が求められる。

(回答数：91)



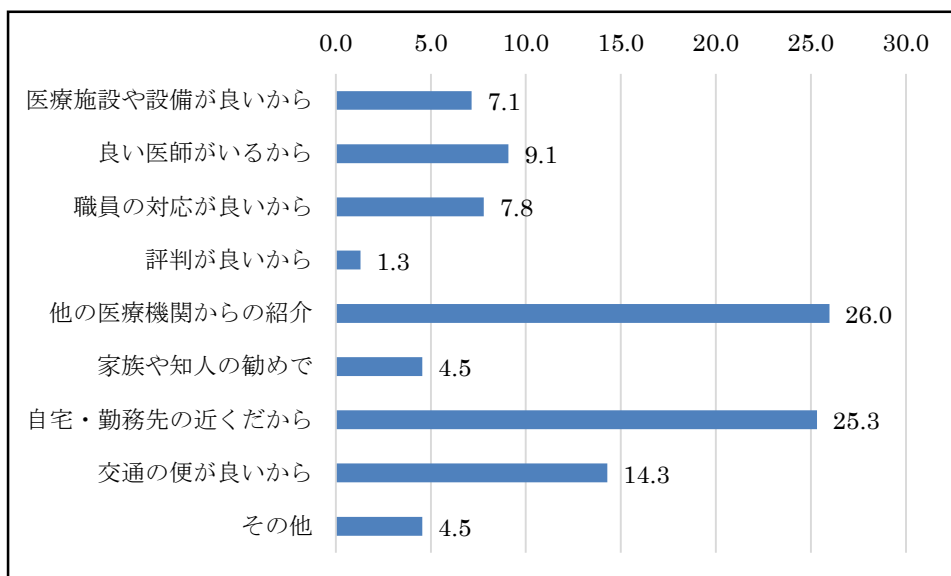
82.7点

## (2) 当院を選択した理由

選択理由としては、「他の医療機関からの紹介」が26.0%と最も高く、「自宅・勤務先の近くだから」(25.3%)、「交通の便が良いから」(14.3%)と続く。

このことから、当地域における当院の役割の重要性が伺える。

(回答数：154) ※複数回答あり

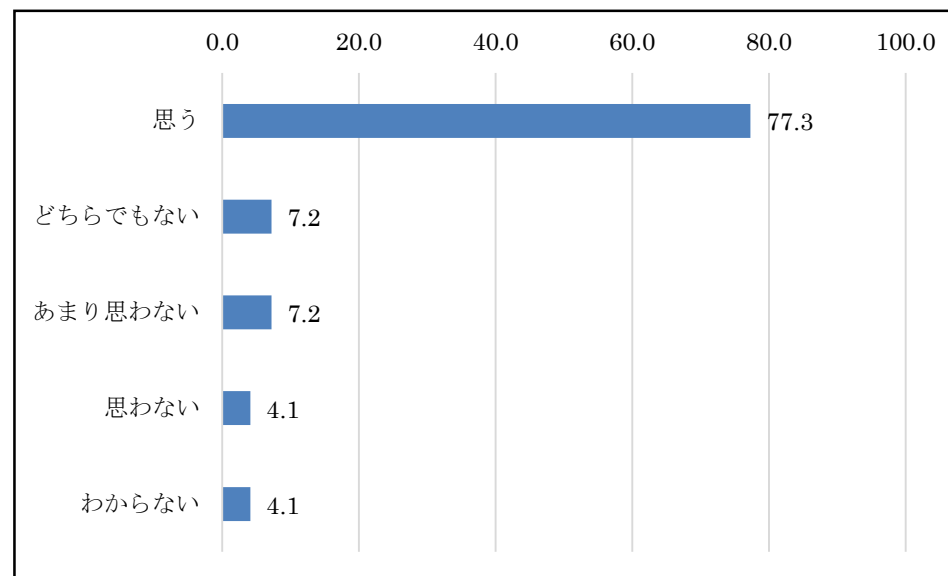


## (3) 今後も当院を利用したいと思うか

今後の当院の利用について、利用したいと「思う」と答えた方が77.3%であり、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方の11.3%を大きく上回った。

このことから、当地域における当院の役割の重要性が伺える。

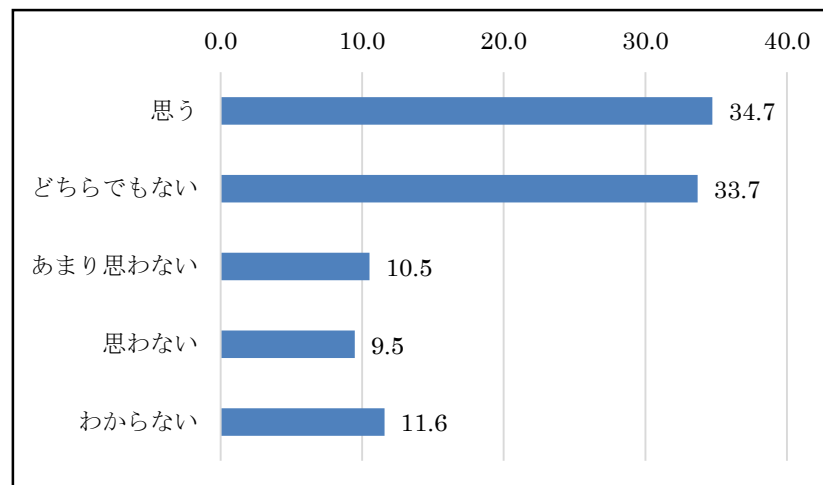
(回答数：97)



#### (4) 当院を知人等に紹介したいと思うか

当院を紹介したいと「思う」と答えた方が34.7%であったのに対し、「思わない」または「あまり思わない」と答えた方は20.0%であった。

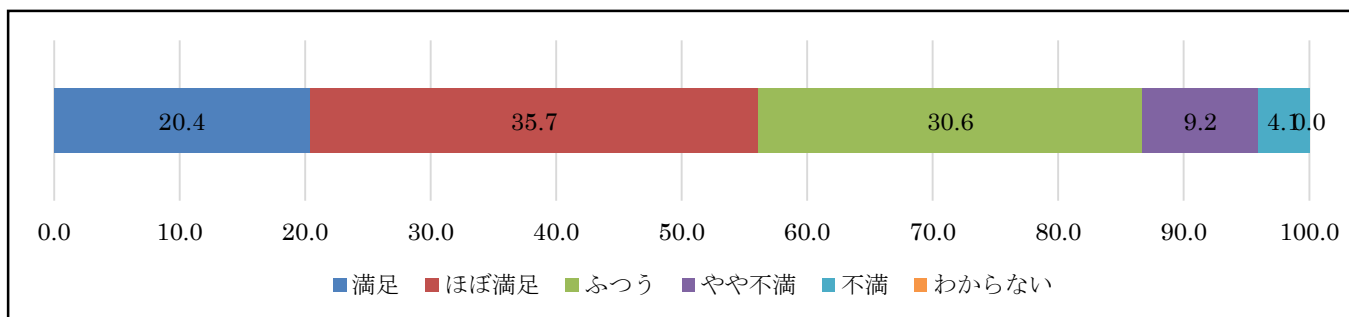
(回答数：94)



#### (5) 総合的な満足度

「満足」または「ほぼ満足」と答えた方が全体の56.1%、評価点が64.8点であったことから、当院に対する総合的な満足度は、概ね良好なものといえる。

(回答数：98)



評価点  
(100点満点)

64.8点