

令和3年度 患者満足度調査結果（概要版）

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. 調査方法

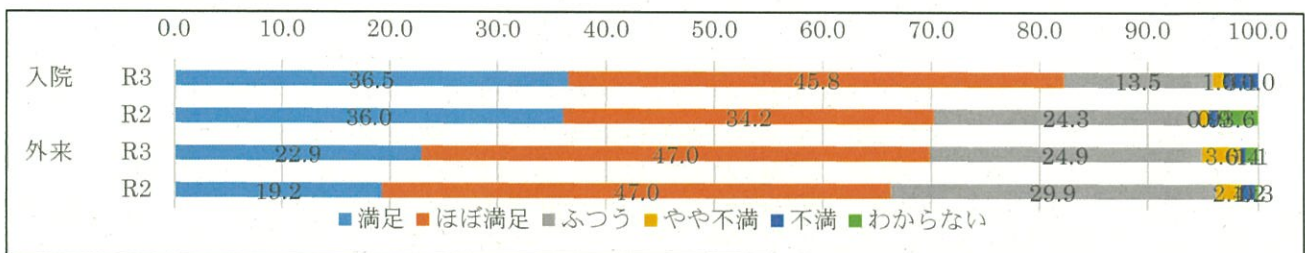
- (1) 調査対象 調査期間中における当院の入院患者、外来患者
- (2) 調査内容
 - ・対象者の属性（年齢、性別、受診科など）
 - ・施設環境（利便性、清潔度、案内表示、雰囲気など）
 - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
 - ・総合評価
- (3) 調査期間 外来患者 令和3年10月11日（月）～15日（金）
入院患者 令和3年10月11日（月）～11月12日（金）
- (4) 調査方法 （入院）調査期間中、入院案内とともに調査票を配布し、各病棟に設置した回収箱で回収した。
（外来）会計受付時に職員が調査票を配布し、総合待合に設置した記載コーナーで記載いただき回収箱で回収した。
- (5) サンプル数 （入院）105人 （外来）529人

3. 調査結果

(1) 入院・外来ともに総合的な満足度は概ね良好である。

※昨年度比の評価点は入院が3.8点増、外来は1.5点増。

⇒総合評価点 入院：77.9点（R2：74.1点）・外来：71.5点（R2：70.0点）

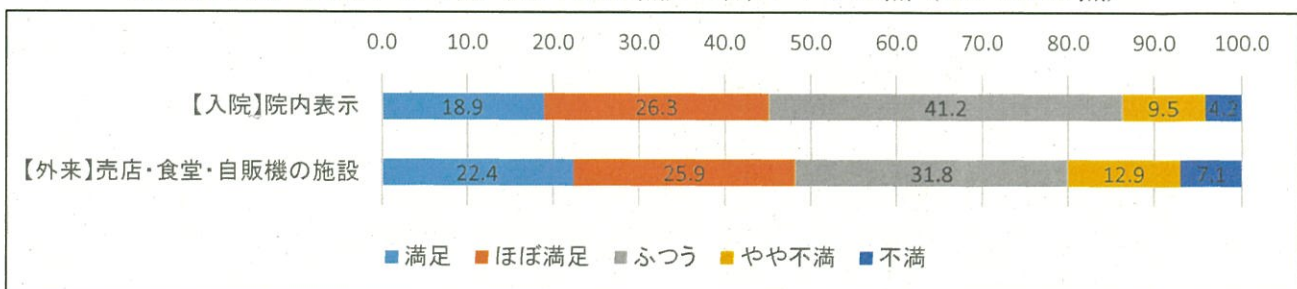


(2) 施設・設備等の満足度は、新病院開院に伴い各項目とも改善傾向にある。

※入院は「院内表示」、外来は「売店・食堂・自販機の施設」が最も低い評価

※昨年度比の評価点は入院が6.3点増、外来1.6点増。

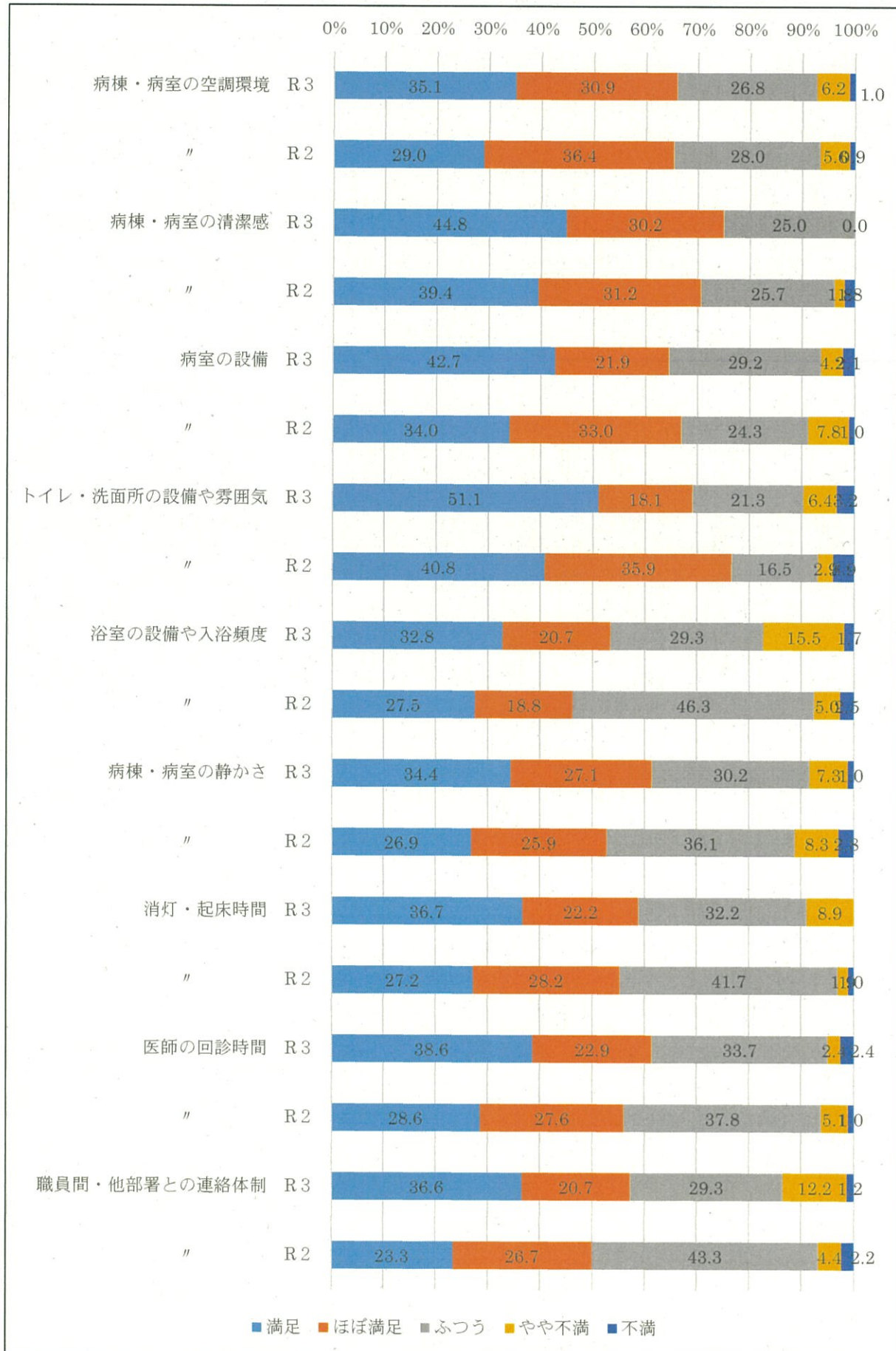
⇒総合評価点 入院71.4点（R2：65.1点）・外来：72.5点（R2：56.5点）



(3) **入院** 病院・入院生活の満足度は、新病院となり各項目とも改善傾向にある。

※病室・入院生活の満足度では、「トイレ・洗面所の設備や雰囲気」「病棟・病室の清潔感」「病室の設備」の順に評価が高く、「浴室の設備や入浴頻度」の評価が最も低い。

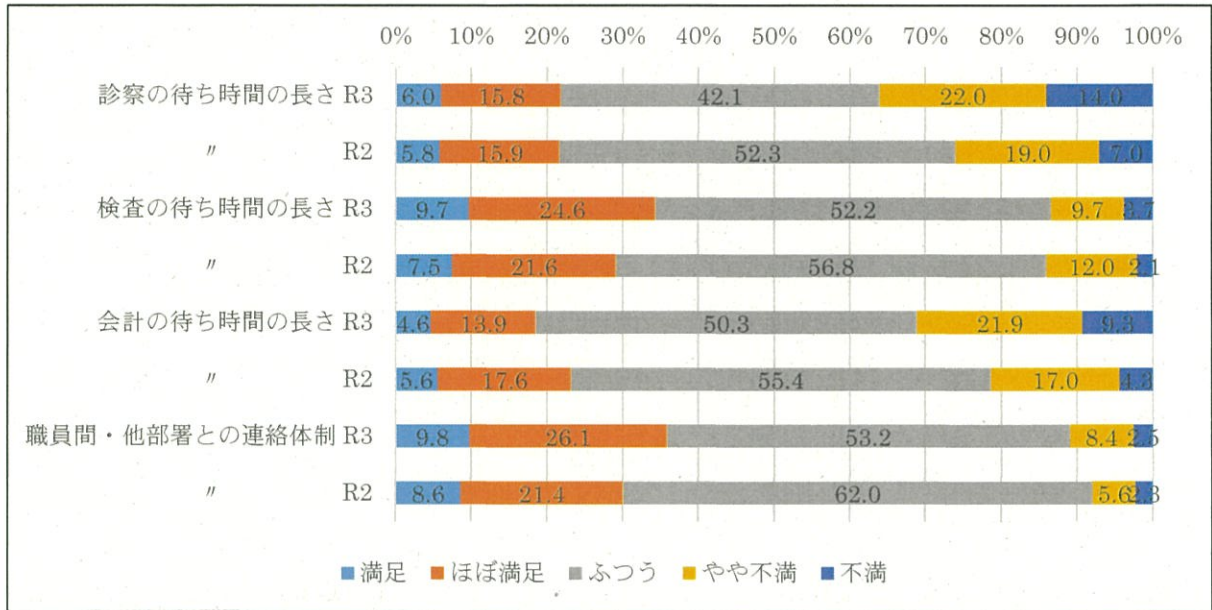
※全項目の評価点が増加した。⇒総合評価点：73.1点（R2：70.5点）



(4) **外来** 受診全般の満足度は「ふつう」が大半で、「満足」「ほぼ満足」の評価は全体的に低い。特に、診察の待ち時間の不満が多い

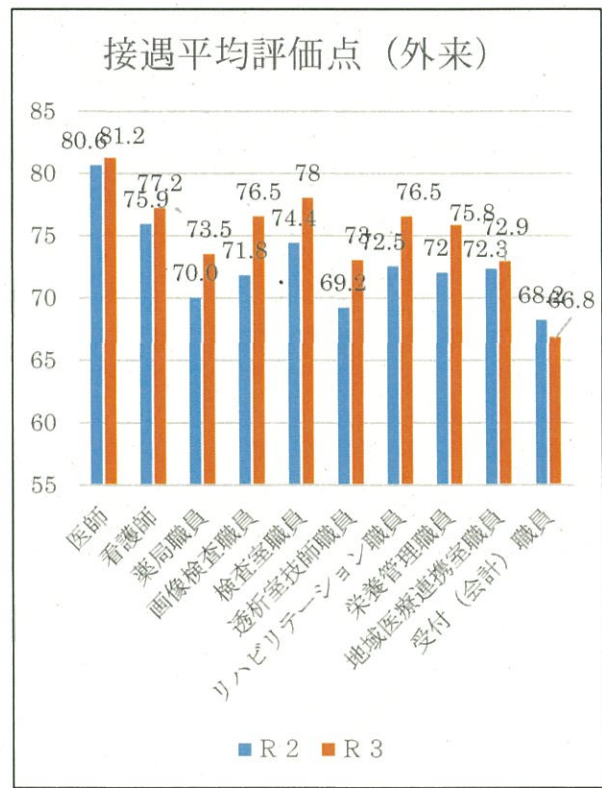
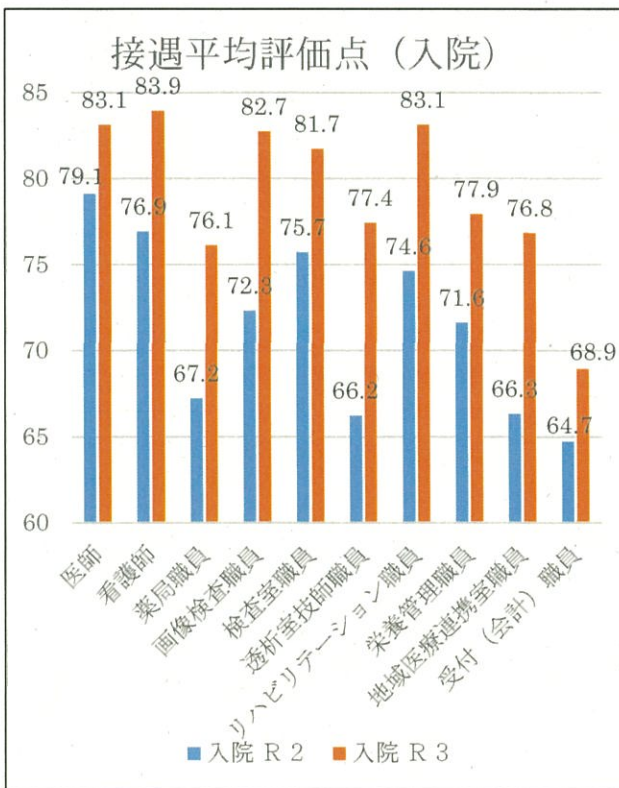
※待ち時間に関する不満が目立ち、なかでも「会計の待ち時間の長さ」で「満足」「ほぼ満足」と答えた方が 18.5%、「診察の待ち時間」で「満足」「ほぼ満足」と答えた方が 21.8%と、低調な結果であった。

※受診全般の総合評価点は 1.9 点減。⇒ 総合評価点：5 1.0 点 (R2.: 52.9 点)



(5) 職員待遇満足度は職種間で差異はあるものの、総じて良好

※入院・外来ともに殆どの職種で評価点が上がっており待遇面での改善が見られる。



(6) 主なご意見 (自由記入欄)

外 来

【診療・接遇】

- ・受付が終了するのに1時間以上、また、検温してもらうのに1時間以上、さらに診療までに1時間以上待った。(予約有だったにもかかわらず) 何がいけないのかなと考えてしまった。
- ・患者の動きが分かりやすくなるような、表示や地図が一もらえるといいのではないかとも思った。
- ・腰痛で約2年通院。都度、体の異常・変化は報告していたが、見解、病状等について話が無い、少ない。ある日急に次回は内科へ紹介。内科ではMRI、結果、パーキンソン病との診断。この変化の時に説明がなく、外科から手がはなれた、腰痛の治療はどうするの。科が変わる等の場合は十分な説明が欲しかった。
- ・プライバシーを根ほり葉ほり聞く医師がいて、この医師には診てもらいたくない。リハビリの方もあまりプライバシーに突っ込まないようにしてほしい。
- ・予約をしても、毎回1時間以内に呼ばれることが無いため、予約をしている意味があまりないように思う。少なくとも待ち時間は1時間までにしてほしい。産婦人科を受診しているが、婦人科の診療室前に他科を受診する年配の男性が多く座られているのは、違和感を覚える。

【施設・設備】

- ・会計システムについて、自動支払い計算機でクレジットが使用できないのは不便です。クレジット支払いだと、支払い窓口と呼ばれるまで時間がかかってしまいます。診察で呼ばれる時に医師の方で声が小さい方がおられて自分の番号が呼ばれたら分からない時があるので気を付けて頂きたいです。
- ・障害者用の駐車場が満杯が多く、車椅子での毎週のリハビリ通院で駐車に困っている。雨降りの時は特に難儀する。屋根付きの障害者駐車場を増やして欲しい(介護者より)
- ・外来待合での椅子の数を増やしてほしい。(ソーシャルディスタンスのためパイプ椅子が良いので)
- ・椅子が尿臭がする時がある。トイレの臭汚染がすごく、気づかずに座って汚れた事がある。きれいに保って欲しい。便失禁をした患者さんが椅子に座っていて、不潔さを感じた。
- ・トイレにおむつ替えの台を設置してほしい。2階の授乳室にしか無かった気がする。授乳室に人がいたら、替えられない。授乳室に夫婦で入っている人がいるので、授乳室へ入れない時がある。

入 院

【診療・接遇】

- ・もう少し医師と会って、病状の事を話したい。今は薬が来て、飲んでいるだけ(何の薬なのか、何の為に飲んでいるのかわからない)
- ・入院中とても親切にして下さり過ごしやすかったです。お産の時も、体をさすって下さったり、優しい言葉をかけていただき元気が出ました。1人目の時は、建て替わる前の病院で、今回は初めて建て替わってから入院してみて、便利も良く、きれいで居心地が良かったです。5日間本当にお世話になりました。感謝しております。また3人目が出来た時は、宜しくお願い致します。

【施設・設備】

- ・各階に自動販売機が欲しい。(3階から出られないので買えない。看護師さんにも頼みづらい。
- ・食べる、出す、生活の基が病室のトイレに欠けている。「使用中」表示が高齢者対応になっていない。いつまで紙の表示を続けるつもりか。
- ・病室の空調なのか音がうるさいです。コロナもあって、売店に行きにくいので、自動販売機が各階にあればいいなと思いました。