

令和3年度 患者様満足度調査 【外 来】

実 施 報 告 書

大田市立病院

令和3年12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 令和3年10月11日（月）～10月15日（金）
- (4) 調査方法
 - ・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。
 - ・調査時間帯は、概ね9：00～13：00
- (5) サンプル数 ・回答者数 529

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、各段階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]

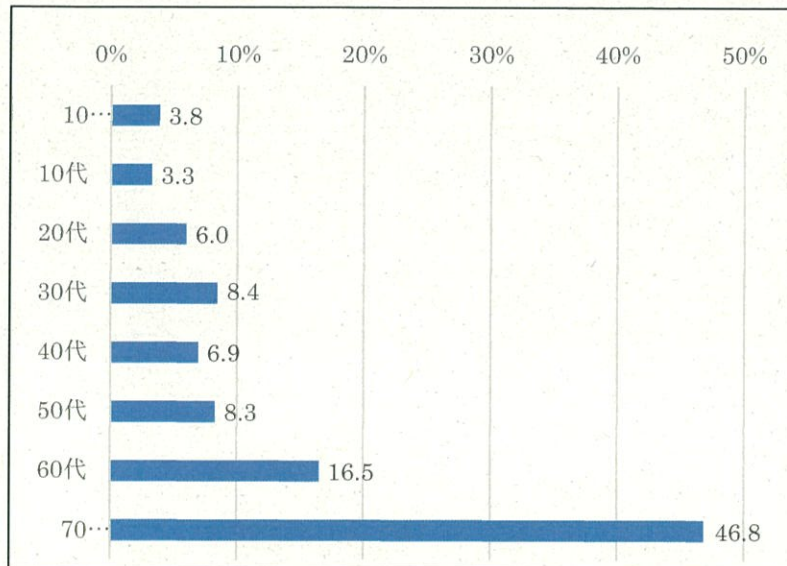
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

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46.8%と突出して多く、60代を加えると63.3%にのぼり、高齢者の受診割合の多さを示している。

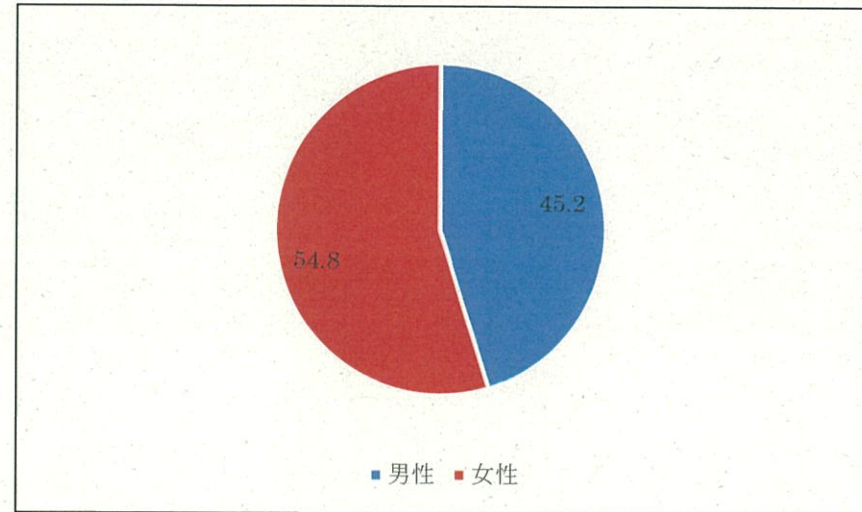
(回答数：521)



2. 性別

女性の受診者の数が、54.8%強を占めている。

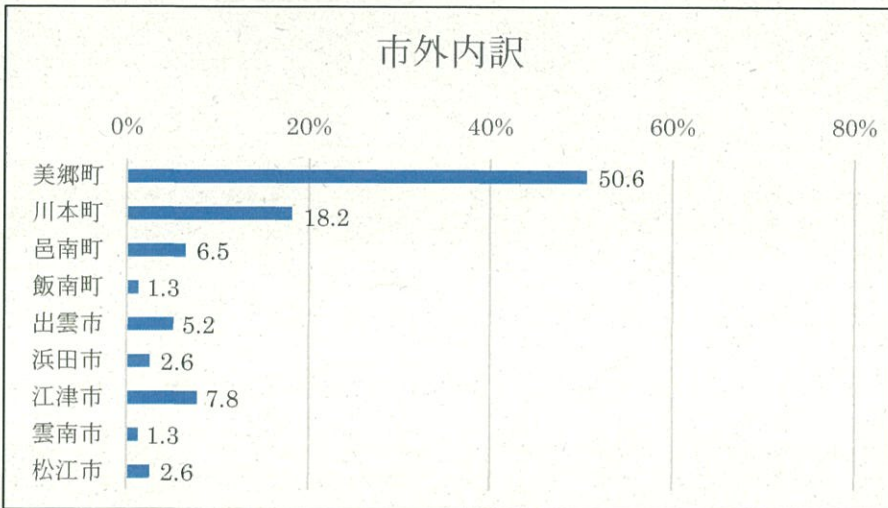
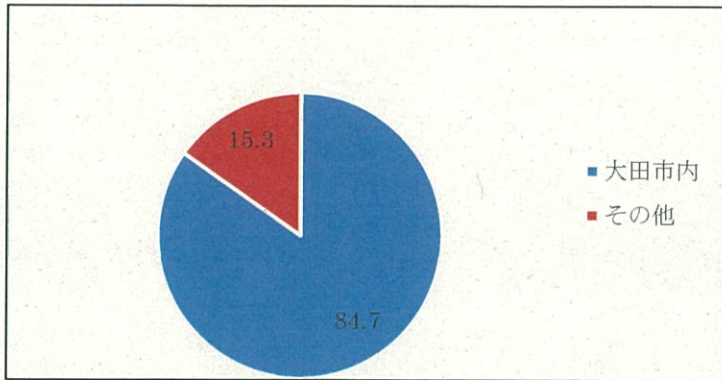
(回答数：524)



3. 住 所

大田市内の受診が84.7%を占める。また、市外では美郷町からの受診者が半数以上を占める。

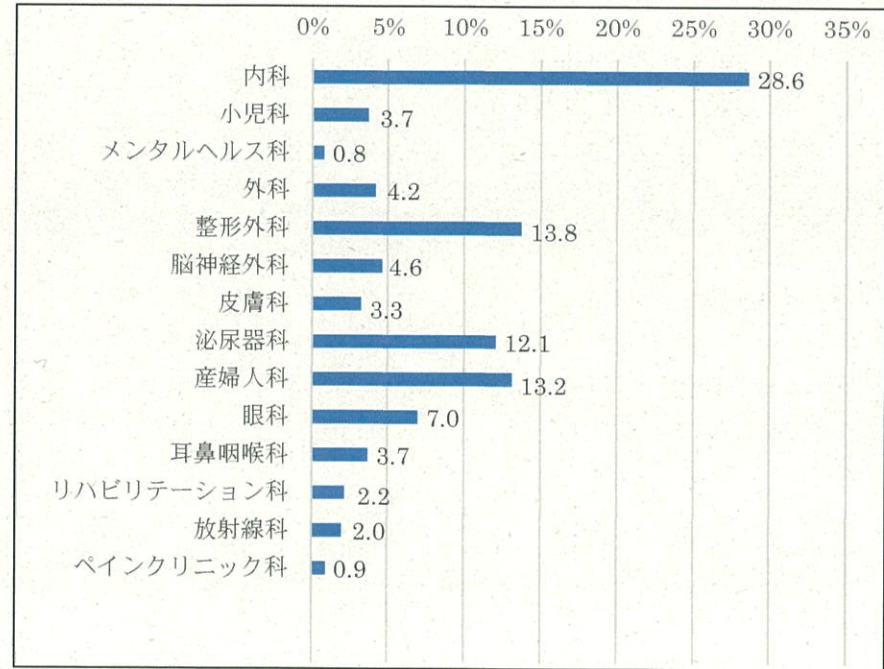
(回答数：518)



4. 受診科目

受診科は、内科の受診が28.6%と最も多く、次いで整形外科(13.8%)、産婦人科(13.2%)の順となっている。

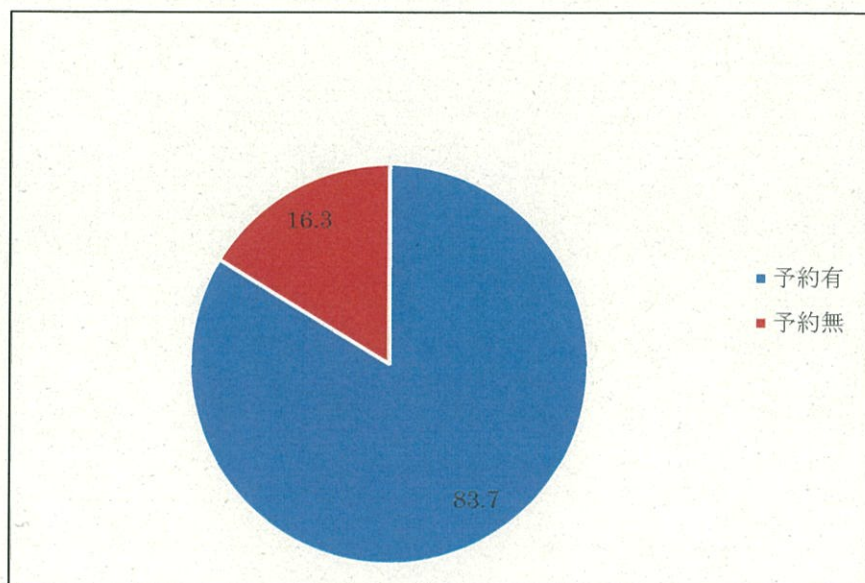
(回答数：646) ※複数回答あり



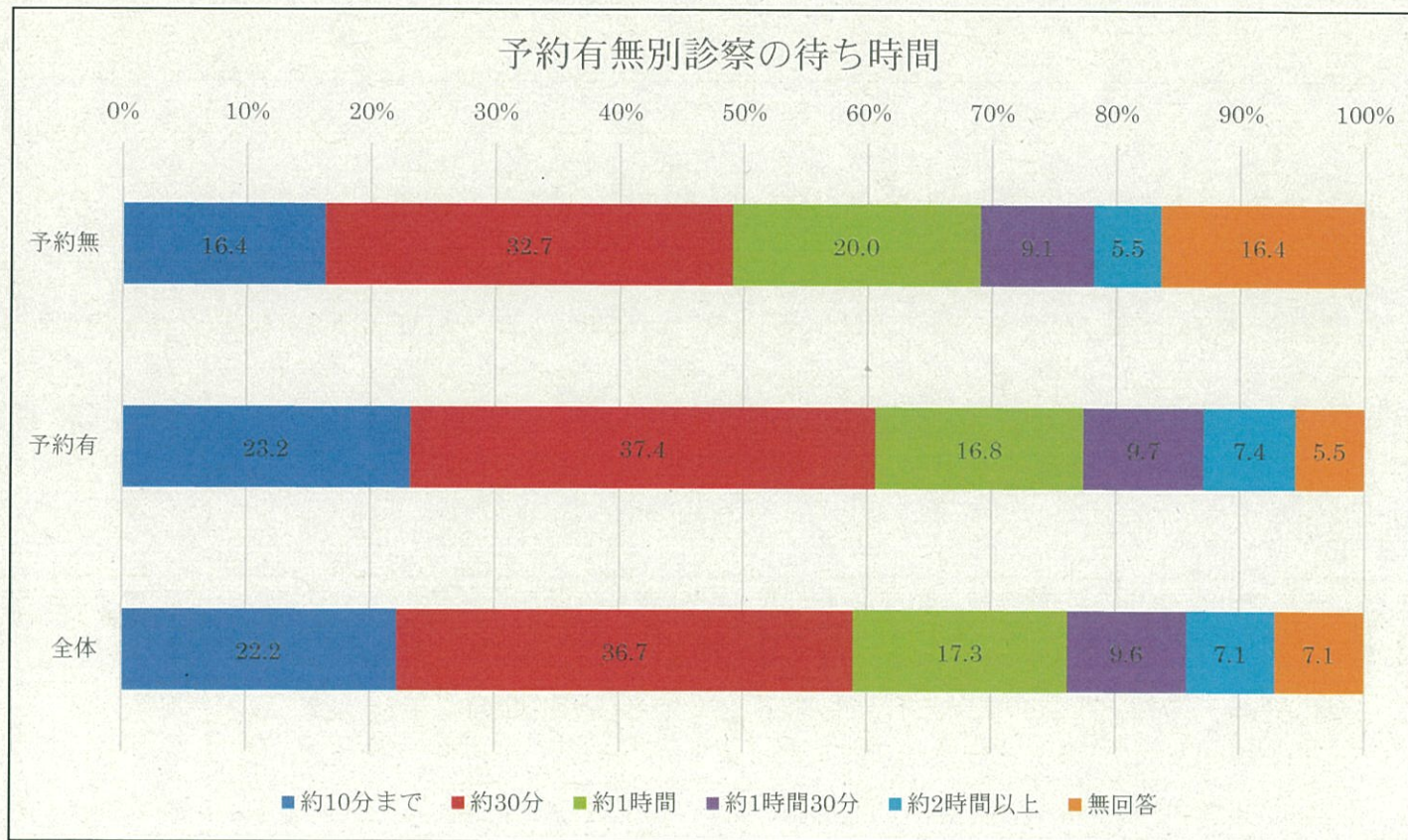
5. 予約の有無

予約受診の方が83.7%となっており、高い予約率が確保されているといえる

(回答数：516)



「30分」より少ない待ち時間は、予約有の患者が60.6%に上ったのに対し、予約無の患者は49.1%にとどまった。また、1時間半以上の待ち時間の患者は予約有17.1%、予約無14.6%となっている。



回答数

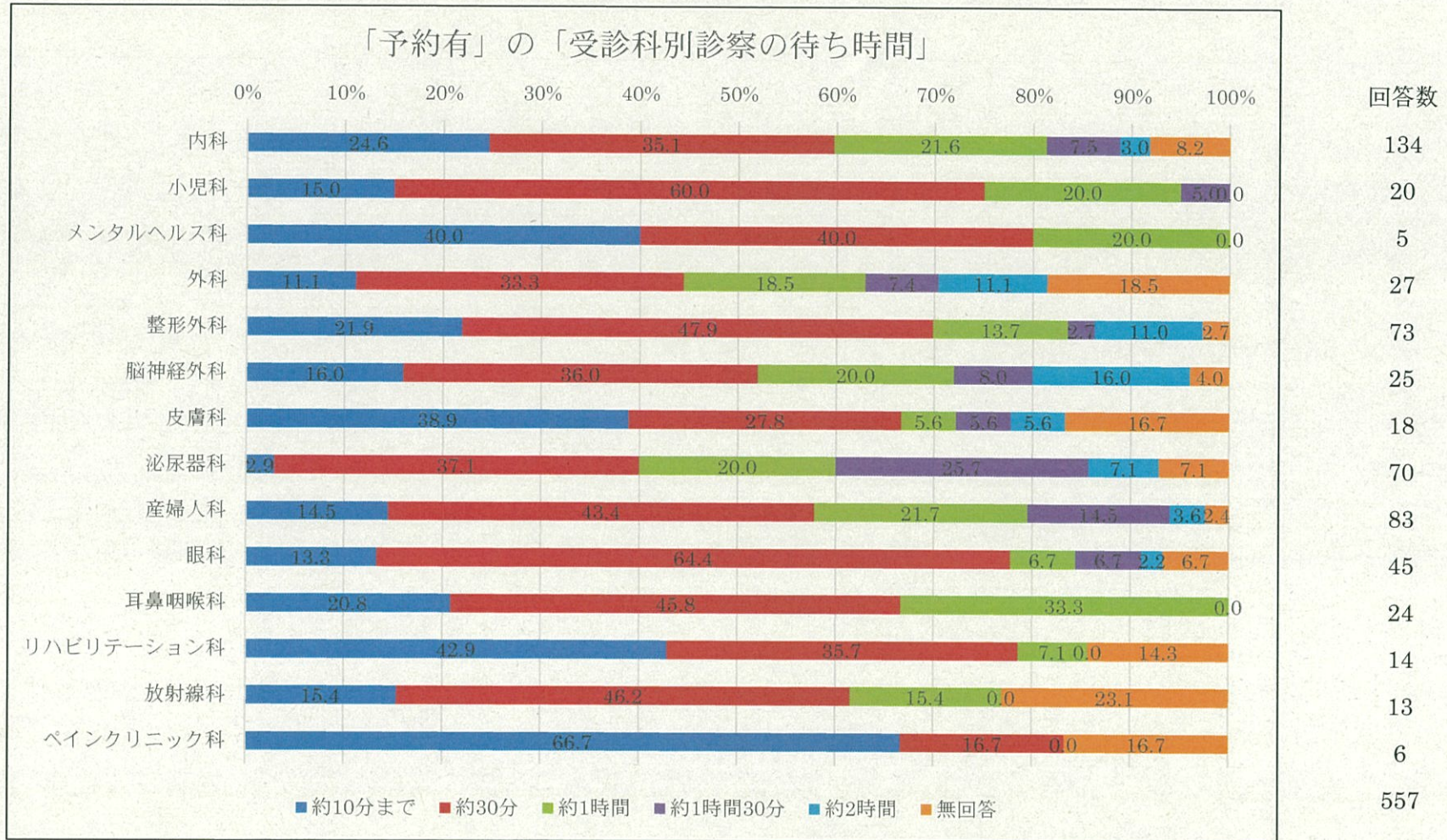
55

310

365

6.診察待ち時間

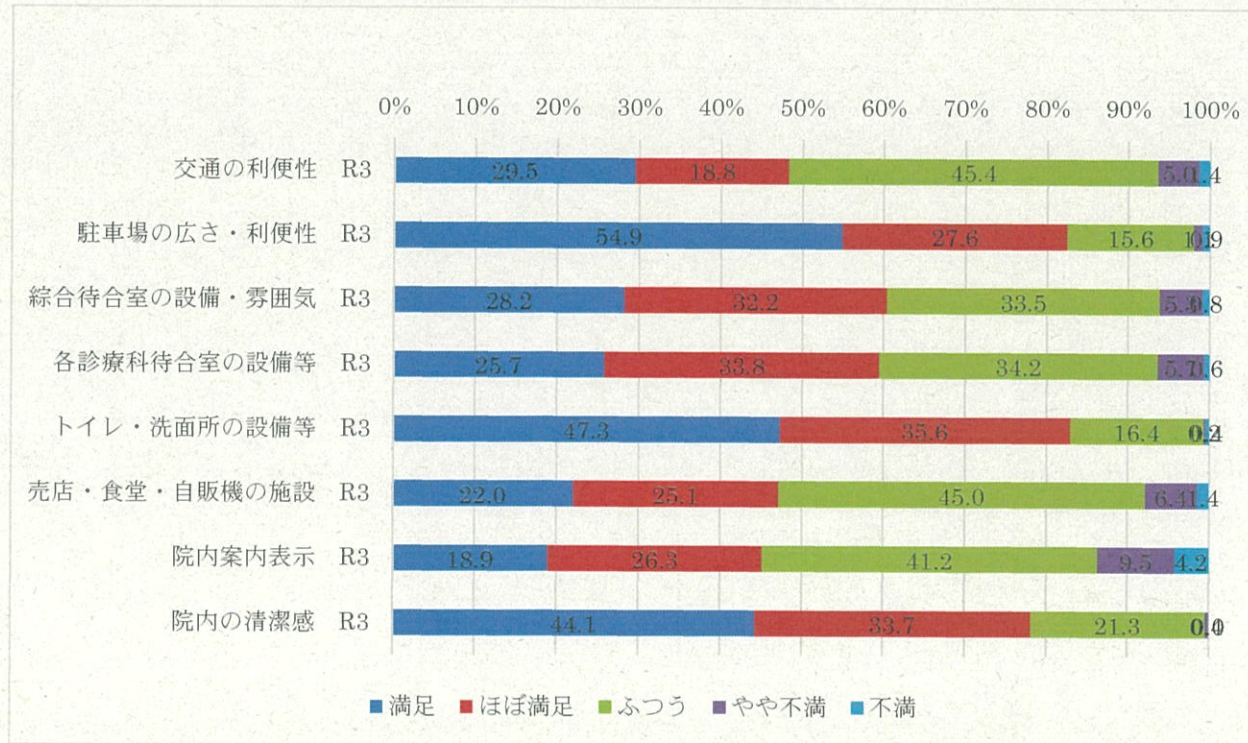
多くの診療科で30分以内の待ち時間と答えた人の割合は60%を超えているが、外科、泌尿器科では1時間以上の割合は50%を超えており、1時間30分以上の割合は外科37.0%、泌尿器科52.8%と特に長くなっている。



Ⅲ. 満足度調査結果

1. 施設・設備等満足度

新病院開院により建物に関する項目では「売店・食堂・自販機の施設」「院内案内表示」「交通の利便性」以外の項目で「満足」または「ほぼ満足」が50%を越え評価が上がっている。全体としては評価点も72.5点と昨年より16ポイント上昇している。

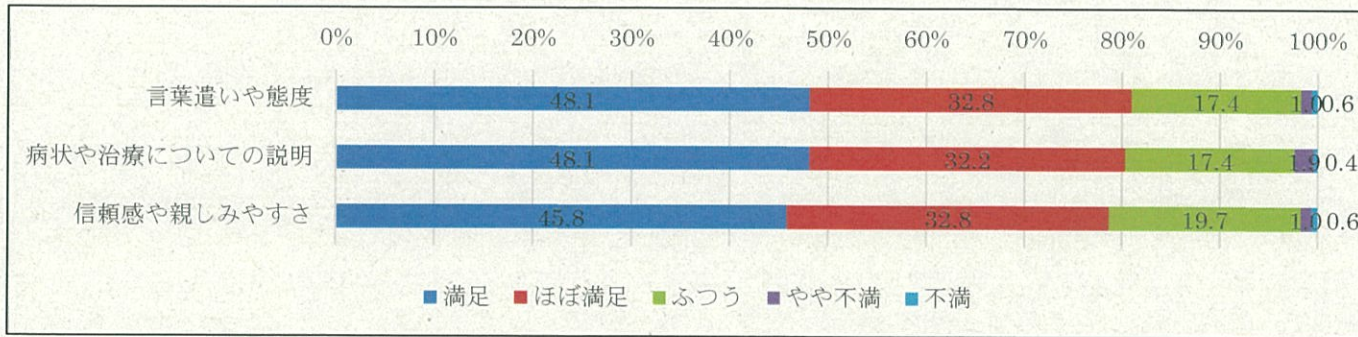


評価点 (R3) (100点満点)	評価点 (R2) (100点満点)
67.5点	58.5点
83.7点	55.6点
70.4点	66.3点
69.6点	66.6点
82.3点	78.9点
65.0点	60.3点
61.6点	55.9点
80.2点	76.8点
平均点 72.5点	平均点 56.5点

2. 職員接遇面満足度

(1) 医師

「満足」また「ほぼ満足」と回答された方の割合が全項目で80%前後、評価平均点が81.2点と昨年より0.6ポイント上昇している。医師の接遇面に対する満足度は総じて高いと言える。



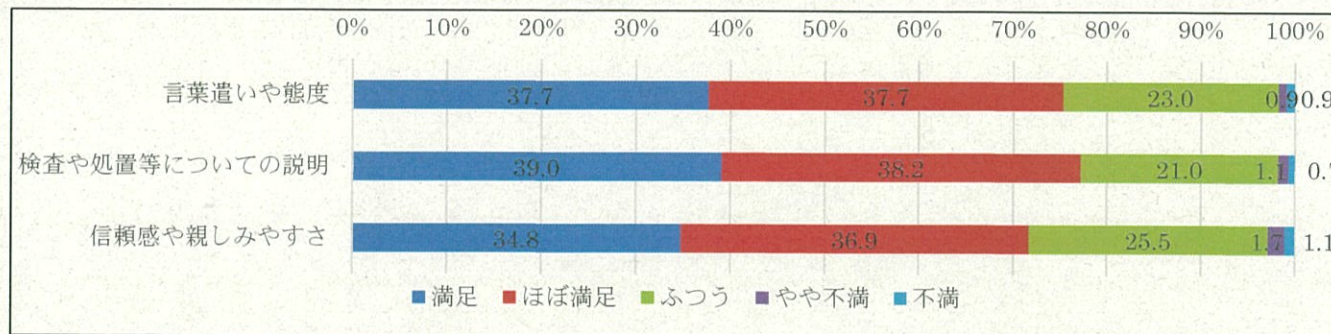
評価点 (R3) 評価点 (R2)
(100点満点) (100点満点)

81.7点	81.7点
81.4点	80.0点
80.5点	80.1点

平均点	平均点
81.2点	80.6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全項目で70%を超え、評価平均点が77.2点と昨年より1.3ポイント上昇している。看護師の接遇面に対する満足度は、総じて高いと言える。



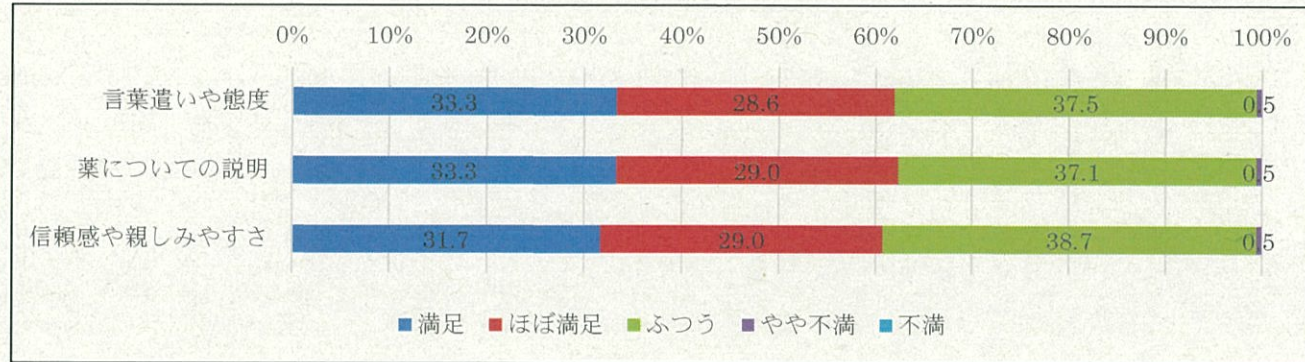
評価点 (R3) 評価点 (R2)
(100点満点) (100点満点)

77.6点	76.6点
78.5点	76.4点
75.6点	74.6点

平均点	平均点
77.2点	75.9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全項目で 60%を越え、評価平均点が 73.5 点と昨年より 3.5 ポイント上昇している。薬局職員の接遇面に対する満足度は、総じて良好と言える。

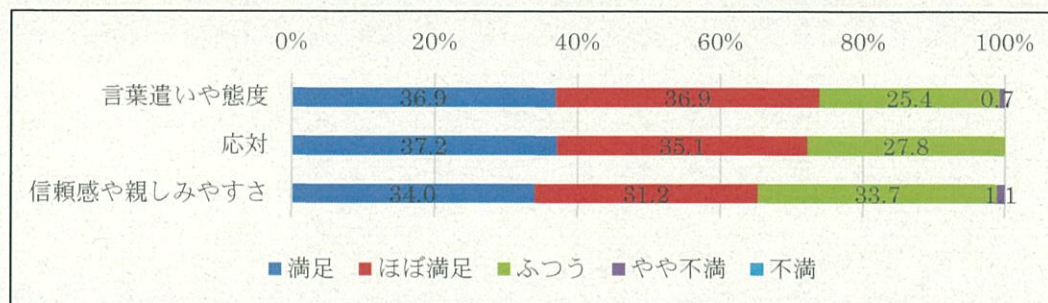


評価点 (R 3) (100 点満点) 評価点 (R 2) (100 点満点)

73.7 点	71.1 点
73.8 点	69.8 点
73.0 点	69.2 点
平均点 73.5 点	平均点 70.0 点

(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は全項目で 60%を越え、評価平均点が 76.5 点と昨年より 4.7 ポイント上昇している。画像検査職員の接遇面の満足度は、総じて良好と言える。

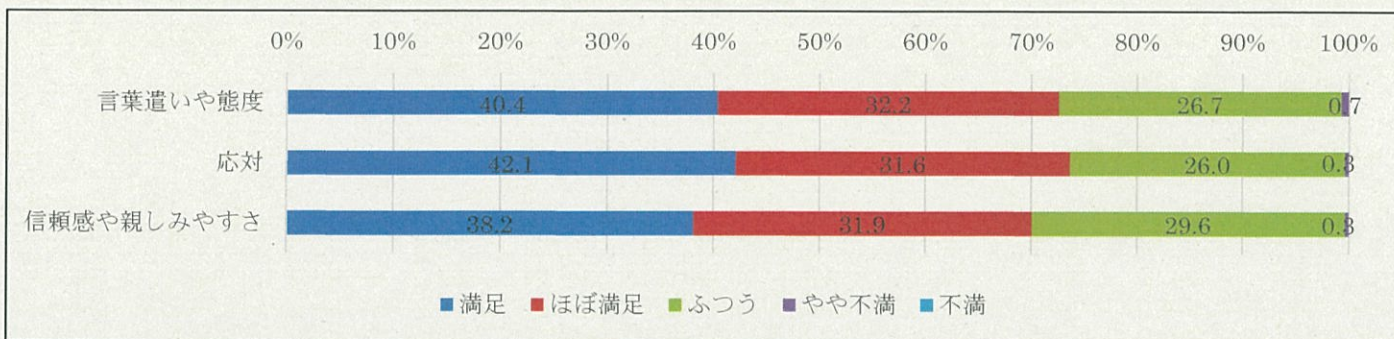


評価点 (R 3) (100 点満点) 評価点 (R 2) (100 点満点)

77.5 点	72.4 点
77.3 点	72.1 点
74.6 点	71.1 点
平均点 76.5 点	平均点 71.8 点

(5) 検査室職員

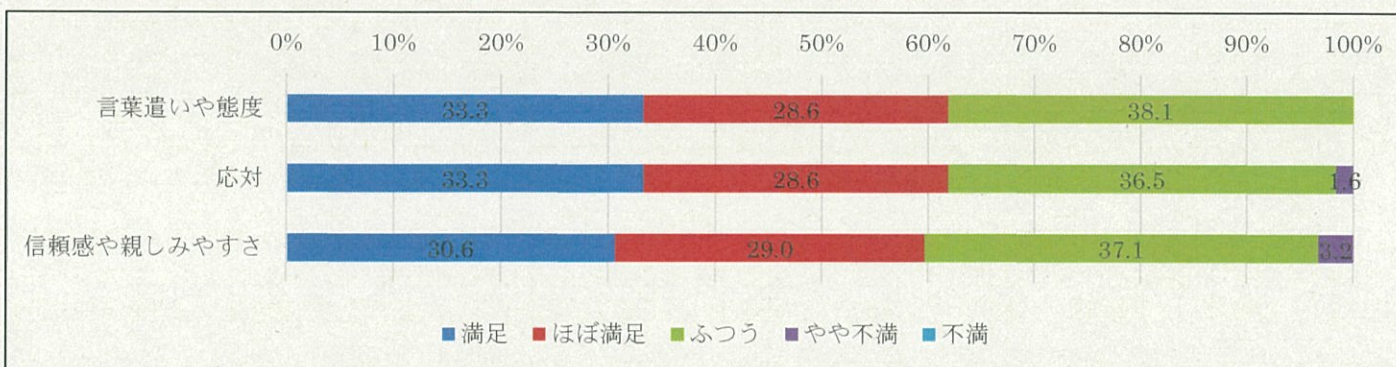
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で概ね 70%を超え、評価平均点が 78.0 点と昨年より 3.6 ポイント上昇している。検査室職員の接遇面の満足度は、総じて良好と言える。



評価点 (R 3) (100 点満点)	評価点 (R 2) (100 点満点)
78.1 点	74.9 点
78.9 点	74.1 点
77.0 点	74.1 点
平均点 78.0 点	平均点 74.4 点

(6) 透析室技師職員

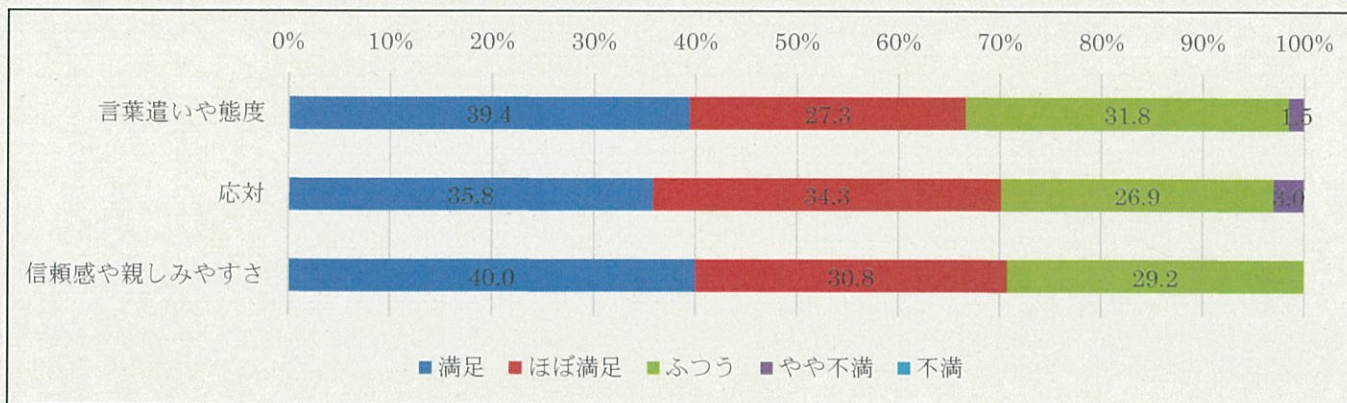
「満足」または「ほぼ満足」と回答した人の割合は概ね 60%を超え、評価平均点が 73.0 点と 3.8 ポイント上昇している。透析室技師職員の接遇面の満足度は、総じて良好と言える。



評価点 (R 3) (100 点満点)	評価点 (R 2) (100 点満点)
73.8 点	69.7 点
73.4 点	68.6 点
71.8 点	69.2 点
平均点 73.0 点	平均点 69.2 点

(7) リハビリテーション職員

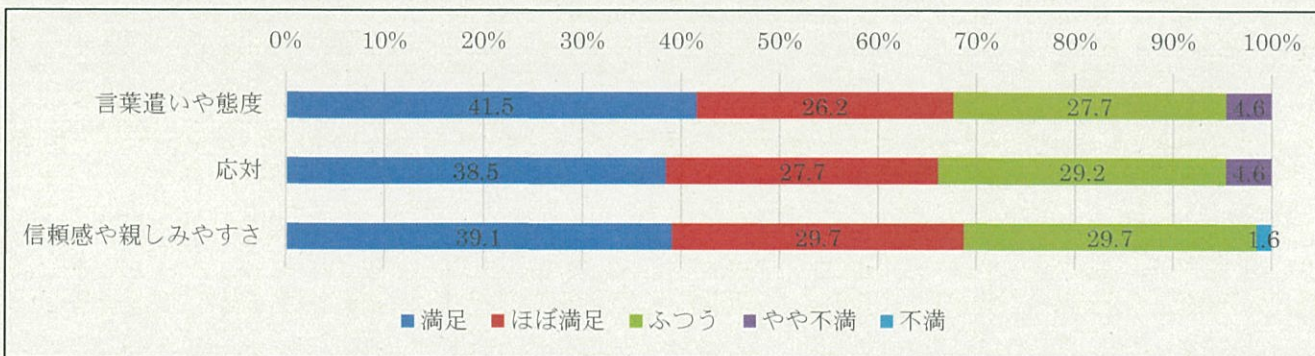
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で 65%を超え、評価平均点が 76.5 点と昨年より 4 ポイント上昇している。リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R 3) (100 点満点)	評価点 (R 2) (100 点満点)
76.1 点	72.1 点
75.7 点	73.0 点
77.7 点	72.5 点
平均点 76.5 点	平均点 72.5 点

(8) 栄養管理職員

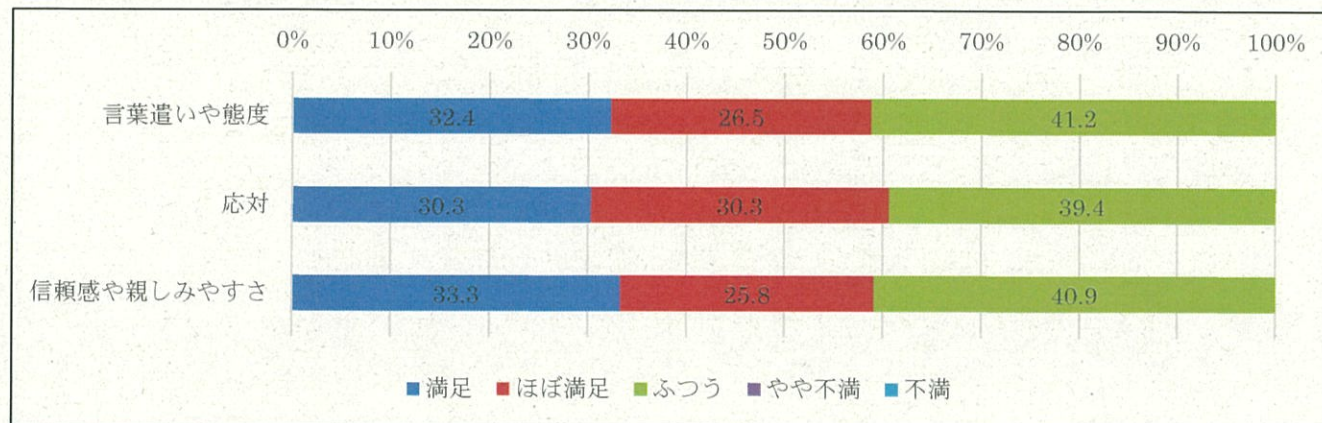
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で 65%を超え、評価平均点が 75.8 点と昨年より 3.8 ポイント上昇している。栄養管理職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R 3) (100 点満点)	評価点 (R 2) (100 点満点)
76.2 点	72.7 点
75.0 点	71.4 点
76.2 点	71.9 点
平均点 75.8 点	平均点 72.0 点

(9) 地域医療連携室職員

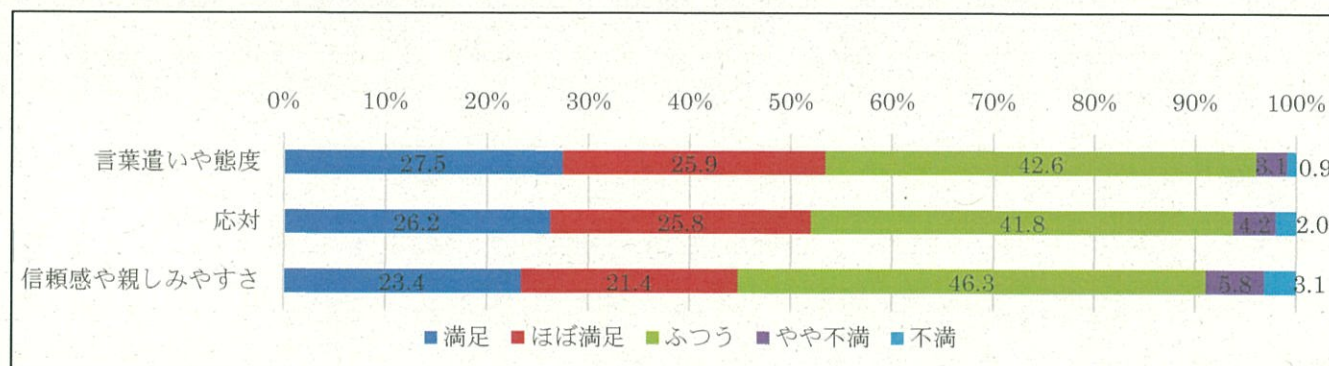
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は 60%前後、評価平均点が 72.9 点と 0.6 ポイント上昇している。「やや不満」「不満」の回答もなく、地域医療連携室職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R 3) (100 点満点)	評価点 (R 2) (100 点満点)
72.8 点	72.1 点
72.7 点	72.7 点
73.1 点	72.1 点
平均点 72.9 点	平均点 72.3 点

(10) 受付 (会計) 事務職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が 50%前後、評価平均点が 66.8 点と昨年より 1.4 ポイント下がっている。受付事務職員の接遇面での満足度は、若干下がっているが総じて良好と言える。

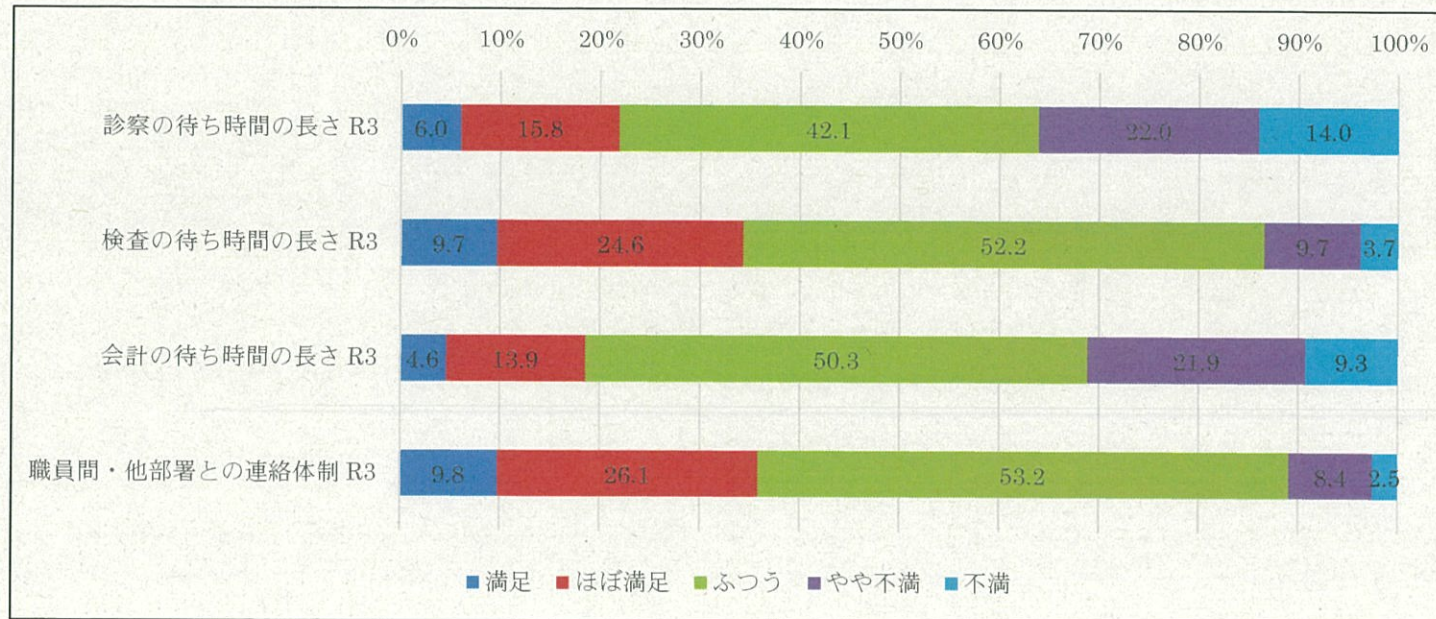


評価点 (R 3) (100 点満点)	評価点 (R 2) (100 点満点)
69.0 点	69.6 点
67.5 点	68.3 点
64.0 点	66.7 点
平均点 66.8 点	平均点 68.2 点

11) 受診全般

評価平均点は51.0点と昨年より1.9ポイント下がっている。

待ち時間に関する不満が目立ち、診察の待ち時間は「やや不満」または「不満」と答えた方が36.0%、会計の待ち時間は「やや不満」または「不満」と答えた方が31.2%となっている。



評価点 (R 3) (100点満点) 評価点 (R 2) (100点満点)

44.4 点	46.6 点
56.7 点	55.1 点
45.7 点	50.8 点
57.1 点	57.1 点

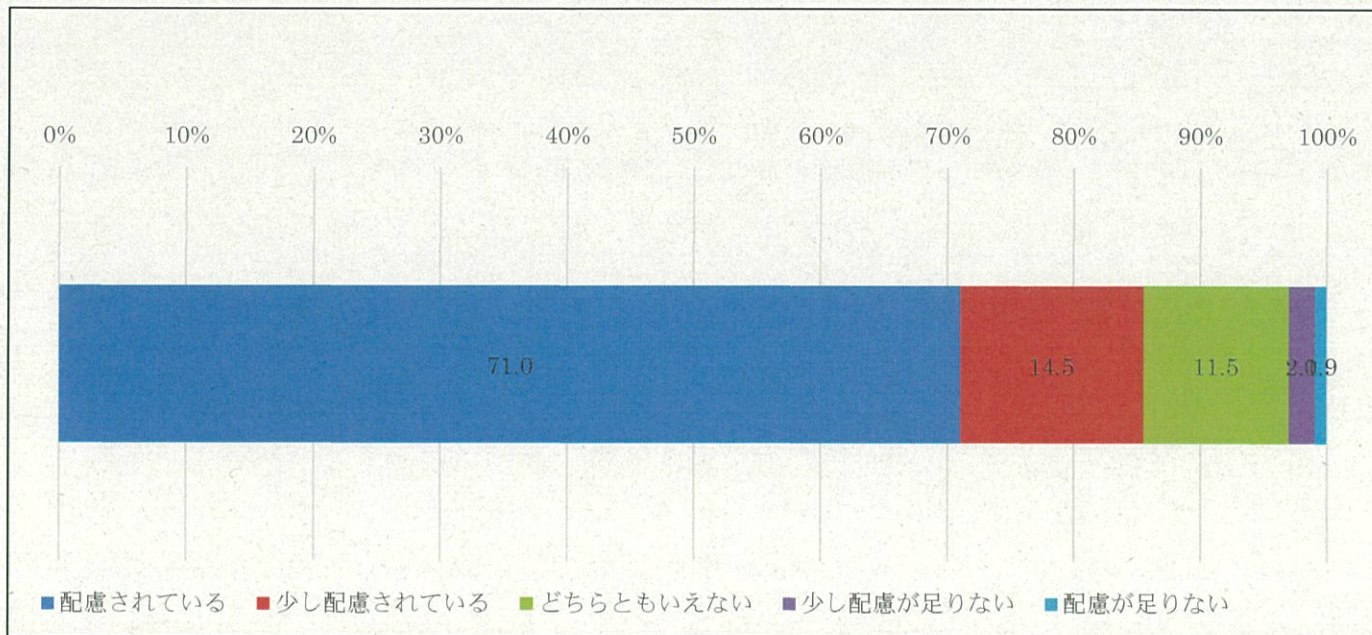
平均点 51.0 点	平均点 52.9 点
---------------	---------------

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」と答えた方が85.5%、評価点が88.2点であり、スタッフの患者のプライバシー配慮は高いといえる。

(回答数：435)



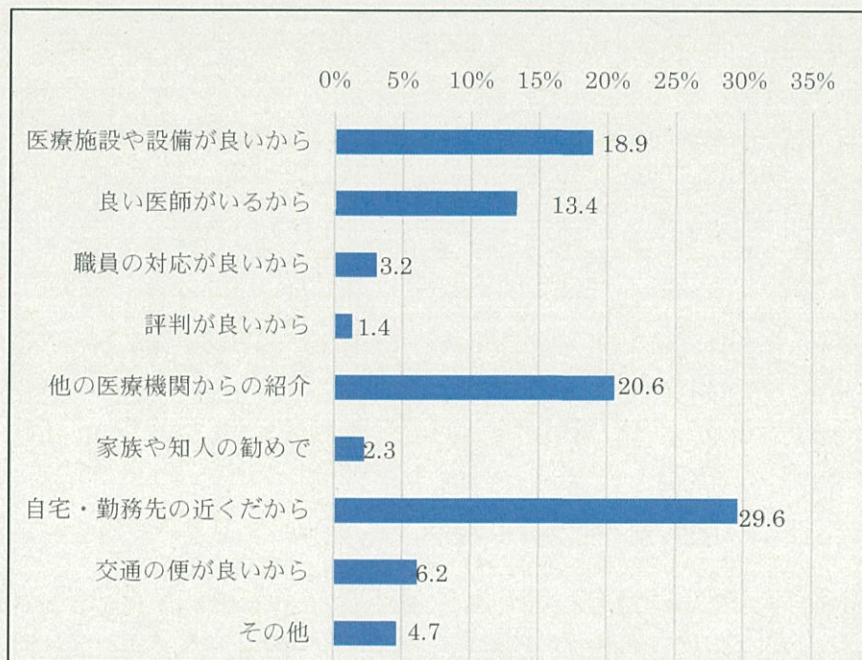
評価点 (R 3)	評価点 (R 2)
(100点満点)	(100点満点)
88.2点	88.1点

(2) 当院を選択した理由

選択理由としては、「自宅・勤務先の近く」が29.6%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(20.6%)、「良い医師がいるから」(13.4%)と続く。

評価項目は昨年度と同様の傾向にある。

(回答数：666) ※複数回答あり

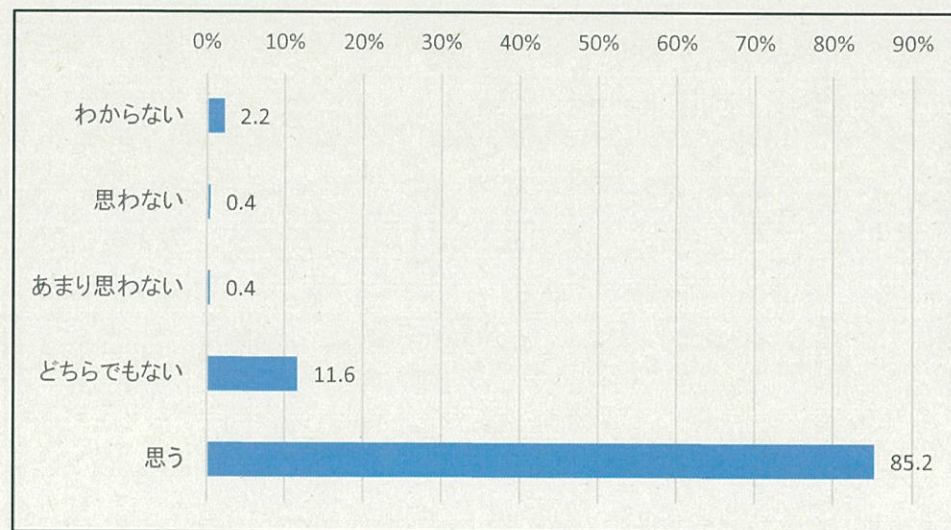


(3) 今後も当院を利用したいと思うか

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85.2% (R2：84.9%)あり、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方は0.8% (R2：1.2%)にとどまった。

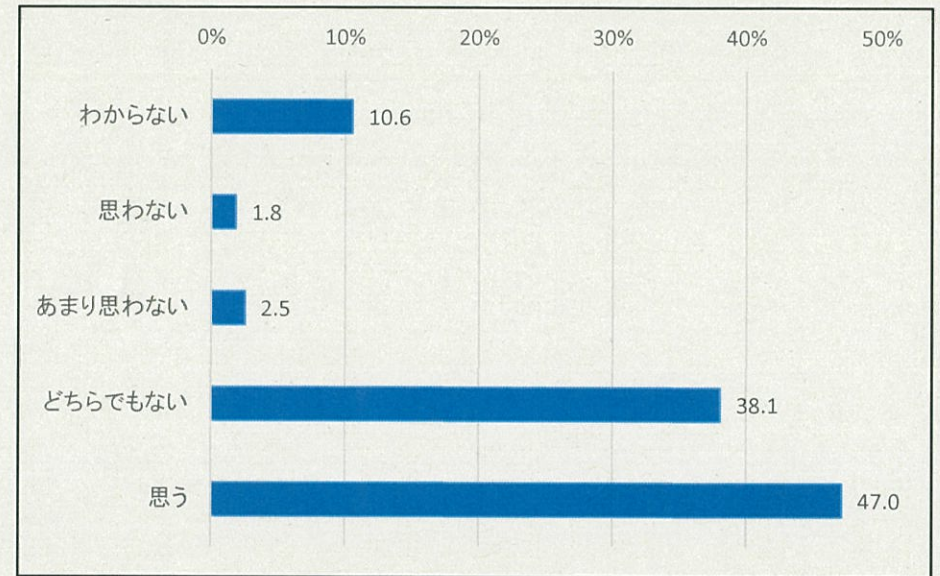
昨年度と比較して評価は横ばいと言える。

(回答数：447)



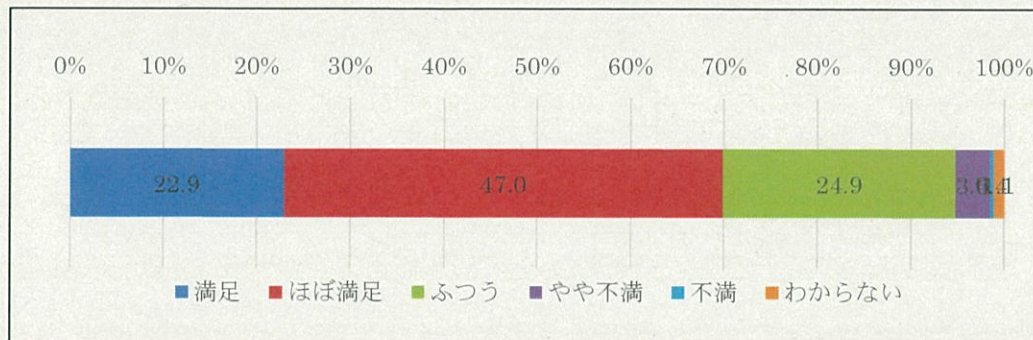
(4) 当院を知人等に紹介したいと思うか

当院を紹介したいと「思う」方が47.0% (R2: 50.5%)
であったのに対し、「あまり思わない」または「思わない」と
答えた方は4.3% (R2: 5.5%)であった。
昨年度と比較して評価はほぼ横ばいである。
(回答数: 436)



(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69.9%、評価点が71.5点で1.5ポイント上昇していることから、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: 445)



評価点 (R3)	評価点 (R2)
(100点満点)	(100点満点)
71.5点	70.0点

4. 主なご意見（自由記入欄）

【診療・接客】

- ・三週間前に来たときは、とても患者さんが多く込み合っていた。コロナ感染対策の面で、とても不十分だと感じた。また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。総合受付で受付した後、どこへ行けば良いのかなど聞いて、職員さんに説明してもらっている方がかなりおられた。その分受付の仕事が進まないの、遅れている感もあった。患者の動きが分かりやすくなるような、表示や地図が一人ひとりもらえるといいのではないかとも思った。また、説明係の方の配置もありかな。診療科別の受付に今日は二人おられ、少しゆとりがあって良かったと感じた。
- ・今までは待ち時間が長かったですが、今日は時間ピッタシで気持ち良かったです。
- ・やはり家を出発してから診療が終わり等々の事が済み自宅へ帰った時間が長い。
- ・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、外科から手をはなれた、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。
- ・受付（会計）事務職員の笑顔が・・・。
- ・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。
- ・診療の待ち時間が長いので、良い方法を考えてほしい。
- ・部屋の調整をしてほしい。
- ・今回入院の説明をしていただきました。先生はもちろん、職員の方みなさんととても親身になってくださり、安心できました。
- ・受付で会計中などに、痛みを訴えたりしても無視されることが多し。何より態度が悪い。
- ・保険証の確認が二重手間だと思います。伝票受付の人が確認か、それぞれの科の受付であるかが良いと思います。足腰の痛い人は少しでも歩くのが少ない方が良いと思います。
- ・入口のお世話の方親切です。
- ・案内係の方が親切で良かったです。
- ・待ち時間が長すぎて病気が悪化。病院に来て病気が悪化する。
- ・優しい対応して下さり、子供も安心して受診できました。今後も宜しくお願い致します。

- ・総合受付で時間がかかる。(会計の待ち時間が長すぎる。)
- ・整形外科の常勤の医師を増やしてほしい。
- ・市内に総合病院がここしかなく、病気になった時は受診したいが、病棟の看護師の対応、声がけが(態度)悪い時がある。もう少し態度を改善して欲しい。待ち時間が長い。
- ・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。
- ・受付(会計)事務職員は、親しみ易さは無く、事務的な人。診療待ち時間は、とにかく長い。患者さんのプライバシー配慮は、普通に名前では呼んでいる。産婦人科の先生は、丁寧で優しい。
- ・予約なしでも子宮がん検診を受けさせて頂き感謝しています。都合に合わせて頂き、受診しやすく思いました。有難うございました。
- ・新しくなって初めて利用したが、特に不快な思いはしなかった。
- ・医師、看護師、職員のアナウンスをもっとハキハキと呼出ししてほしい。マイクの関係かもしれないが、聞き取りにくい。
- ・時間待ちに売店の所の談話室を利用させて頂きました。とっても助かりました。今迄、待ち合いの時間が長くて困っていましたが、今日はとっても時間の大切さ知り感謝しています。有難うございました。
- ・術前の処置が看護師さんにより、やり方が違い、嫌な気持ちになった。(剃毛) 恥ずかしい部分ですので、配慮して欲しい。
- ・今以上に信頼され、発展する事を望みます。今後もお世話になります。消毒手指の薬はアルコールの方がいい。
- ・待合が狭く密になっている。動きが細かすぎ、高齢者には分かりにくい。
- ・診察、会計 etc 待ち時間を減らしてほしい。小児科の先生を増やしてほしい。
- ・スタッフの皆様の笑顔ある対応に満足しています。
- ・今回は早かったが、診察までの待ち時間が長い。9時に来て、15時に呼ばれた。12時に聞いたら、13時には見れると言われたが、16時までかかった。予定時間を電光掲示板にでも出して欲しい。
- ・受付の裏にいつもお花があり、心が癒されます。
- ・泌尿器科の待ち時間が長い。仕方がないと思うが。会計の待ち時間も長い。バス利用で来るので、便が悪い。
- ・待ち時間が長い。切迫早産でも1時間待たされる。内診台が清潔で無いことが何度かあった。
- ・予約外の時診てもらえず(整形、急に来た時)困った事がある。(痛い時診てもらえず、予約に日まで我慢することがあり) 一部の診療科で言葉が悪い。

気分を害する。診察の待ち時間が長い時もある。

- ・子どもの出産でお世話になりました。全体の雰囲気良く、また是非利用させて頂きたいと思いました。
- ・食事をする所がもっと充実していればと思います。
- ・丁寧に説明して頂き、新しい病院になって初めてでしたが、安心して来ることが出来ました。
- ・診察、会計の待ち時間がもう少し早ければいいと思います。
- ・内科の診療で時間帯の相談が無かったので、少しばかり困った。
- ・待ち時間、検査がある場合は結果が出るまで時間がかかるので致し方ないと思う。検査が無いときは1時間ぐらいの待ち時間なので妥当ではないか。
- ・今後ともよろしく願います。
- ・病院への電話での問い合わせの際、気分を害する程の対応の悪さで、驚いた事がありました。特に若い方の接遇だったと思いますが、少し勉強された方が良いでしょう。受付も若い方の言動に時折驚くことがあります。今一度ご自分を見つめ直し接遇について勉強されることを願います。市立病院の発展をお祈りします。
- ・夜間休日などの小児科を受診する時、小児科の先生に診てもらいたい。小児科の先生がいないから～と言われることがあるので、県中まで行くことがある。
- ・以前MRIをつけましたが、女の方でしたが、とても冷たい感じで嫌な気持ちがありました。待ち時間については、仕方ないと思っています。
- ・クレジット支払いをするので、いつも窓口で呼ばれますが、トイレ等で一端離れたら呼ばれたかどうか分からず、待ち続けていたことがあります。表示等の工夫があればありがたいです。
- ・年齢を重ねると多くの科での診療が必要となりますが、どの科を受診でもその状態は把握されているのですね。
- ・今回は入院で入っていましたがよくして頂きましたので、大変良かったです。有難うございました。
- ・受付の態度がとてもやさしくなられて気持ちが良いです。先生、スタッフの方は以前からとても良いです。
- ・整形（医大からの医師）かかりつけ医の紹介状+予約（10時）。9時過ぎに受付したが、診察が13時30分、レントゲンまで→15時30分にレントゲンの結果を聞きましたが、診察室に入った時に全く「長らくお待たせしました」との言葉が医者からも、隣にいたクラークからも、ナースからもありませんでした。患者は待つて当然でしょうか？車椅子に何時間も座り、昼食もとらずに待っている患者の気持ちに寄り添える言葉も無い、医者と病院スタッフにがっかりしました。午後からの予約の患者には初診が多かったので、予約時間がずれると、説明されていましたが、朝からの患者には何も説明が無かったです。診察室のドアに貼ってあった待ち時間は、いつまでも「10:00~11:00」の予約患者の時間になったままでした。
- ・予約なしでの診察をお願い。

- ・ほぼ満足ですが、予約しても待ち時間が長いのは仕方ないのでしょうか？ネットで解決とまではいなくても…難しいですね。
- ・初めての通院で何回来てもなかなか分からず、その都度聞いても優しく親切に教えて頂きうれしかったです。
- ・入院時の食事の改善を。待ち時間を適切な予約時間の設定に会計に時間が係ることなし。
- ・初診受付から支払いまで時間が長い。9：00～13：00
- ・保険証を提示し、受信後なかなか保険証が返って来ない。受付番号と黄色の番号札があり、何の番号の呼出か混乱する。保険証は後で返すのでは無く、その場で確認して返すようにできないか。再診の場合は保険証の確認をもっと早く出来るのではないか。
- ・以前入院時に保証人でも、連絡先でもない人に病棟より連絡がありビックリしました。個人情報がすぐ漏れるとは？3階南病棟の看護師さん、もっとしっかりお願いします。対応にがっかりでした。
- ・発熱者待合を個室に待機してもらおうと安心感が増します。ついたてだけでは、少し不安があります。
- ・整形なのにリハビリが無いのは不満。
- ・入院費の支払い、30分待たされました。横の職員とかの手伝いは出来ないでしょうか。
- ・口腔外科（歯科）があると便利。食堂があったら良かった。栄養士監修の弁当とかあると（めんどくさいかもしれませんがよね。業者との兼ね合いもありますし。）
- ・会計清算済み番号表示が若い番号順に表示されないのはなぜか？医大等は表示されている。見やすさでは全く異なる。再考を！！

【施設・設備】

- ・冷房がきつすぎる。リハビリ公園きれいだけど、入院患者さん、目立つ場所で、利用しにくいのでは。
- ・一般道から病院に右左折する際、病院の看板の文字が小さくて薄いため、入口が分かりにくいです。もっと大きくはっきりした看板を希望します。保険証の確認に番号札を渡されますが、他病院や、薬局等では、札等無く、短時間です。確認の手間を改善出来ないでしょうか。総合受付にはっきりと目立つ大きな時計をつけてもらいたい。
- ・入院に3階以上にトイレが少ないです。
- ・食事をする場所があれば良い（レストラン）
- ・今はコロナで難しいかもしれないが、小児科の待合に絵本等があると助かります。
- ・受付用紙記載台に置いて。車椅子用の低い車いす用の低いテーブルには、ボールペンが無く、困りました。

- ・新しくなって初めて受診し、会計を待っていた際、なかなか呼ばれなくて、1時間以上経過してから、案内表示のディスプレイがあることに気づき、自動精算機を使って支払いがやっとできた次第です。不親切な事だ一と、その時思いました。慣れてしまえば何ともない事ですが、初めての者にとっては、その日は不快な1日でした。
- ・駐車場の入り口や進行方向等分かりにくいです。外来待合の椅子が人が多いときは少ないと思います。待ち時間が2時間近くになった事もあり、立っているとより具合が悪くなります。椅子の数を増やす、待っていて具合が悪くなったら、横になれる場所があると安心です。
- ・待合室が少し狭いのでゆったりとスペースがあれば良い。
- ・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で良いので)
- ・高齢者は付き添いの人がいるため、もっと椅子があると良い。
- ・外来受付背面に時計を掛けてほしい。
- ・新設されてから初めて来院したが、すごく良くなっていて感心した。待ち時間も短くビックリした。これなら出雲まで行かなくても良くなったと思いました。ありがとうございました。
- ・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ほしい(介護者より)
- ・総合受付周辺に情報が多すぎ(TVモニターが増えた)肝心の入金案内表示が小さくもあり目立たないし、他に目が行って確認が遅れるのではないか。
- ・待合室が狭い。会計(精算)がいつもとても遅い。小さい子供が待ちやすいスペースが欲しい。
- ・コロナが終われば不要になるが、椅子が少ないと思う。
- ・患者の家族です。車椅子で通院していますが、南側の障害者用の駐車場が満杯の事が多く、北側の駐車場を使いますが、雨天の時大変困ります。改善されると喜ぶます。
- ・入院中病棟にトイレが少なくて困った。
- ・新しい病院の設計、こちら側が慣れていかないといけないのですが、あまり良いとは思われないのですが。悪い点を指摘せよと言われたら一言では難しいのですが。
- ・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。

- ・新しく迷ってばかりの高齢者。
- ・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。