

令和3年度 患者様満足度調査 【入院】
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 令和3年10月11日（月）～11月12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 105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]

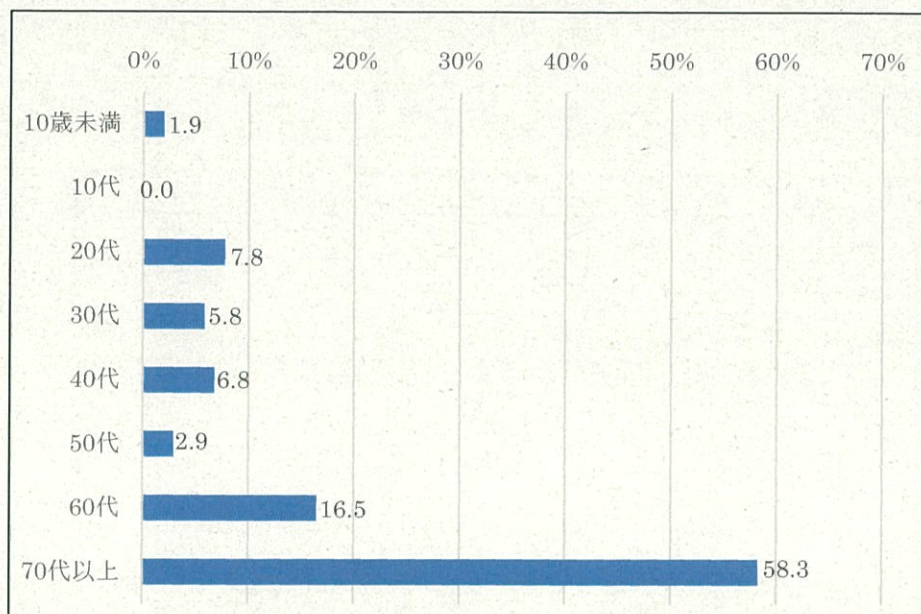
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

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58.3%と突出して多く、60代を加えると全体の74.8%にのぼり、入院患者の大半を高年齢者が占めている。

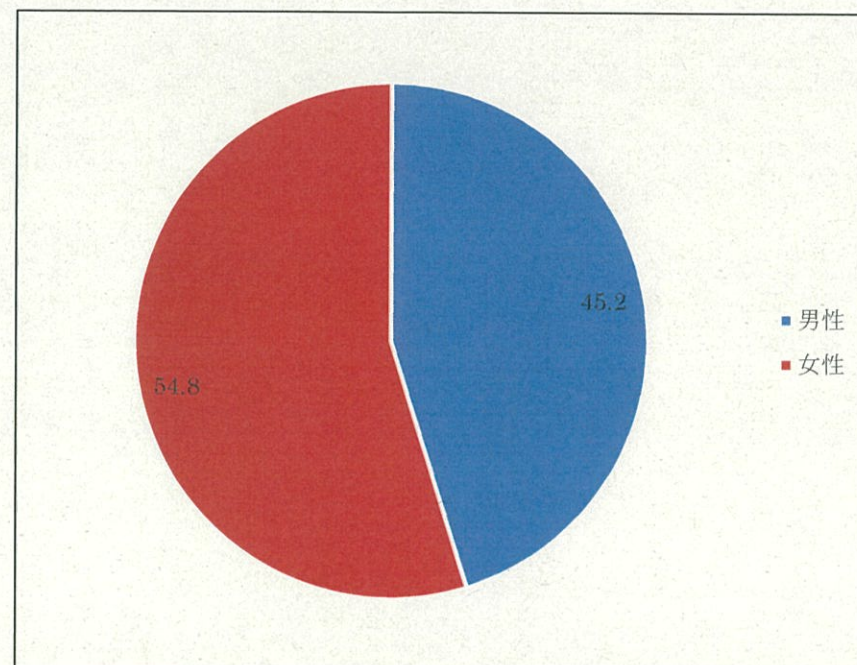
(回答数：103)



2. 性別

女性の入院患者数が、54.8%を占めている。

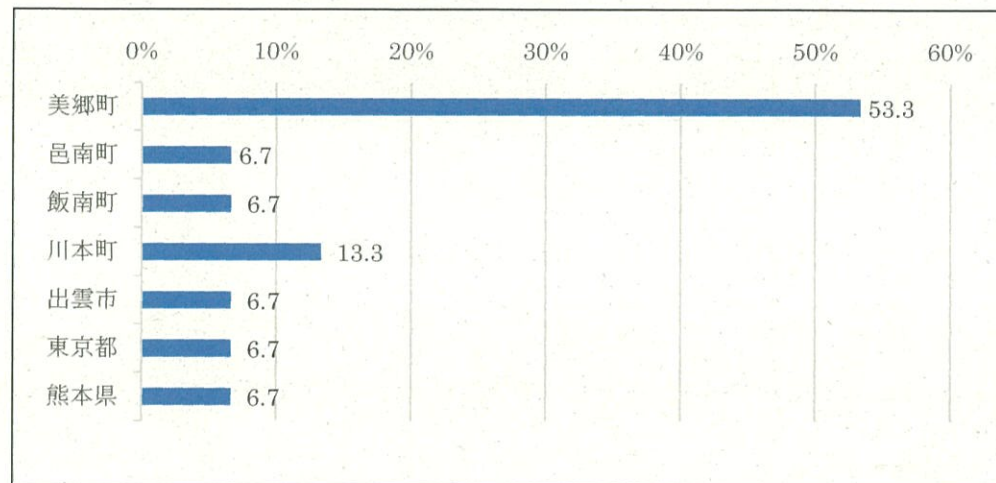
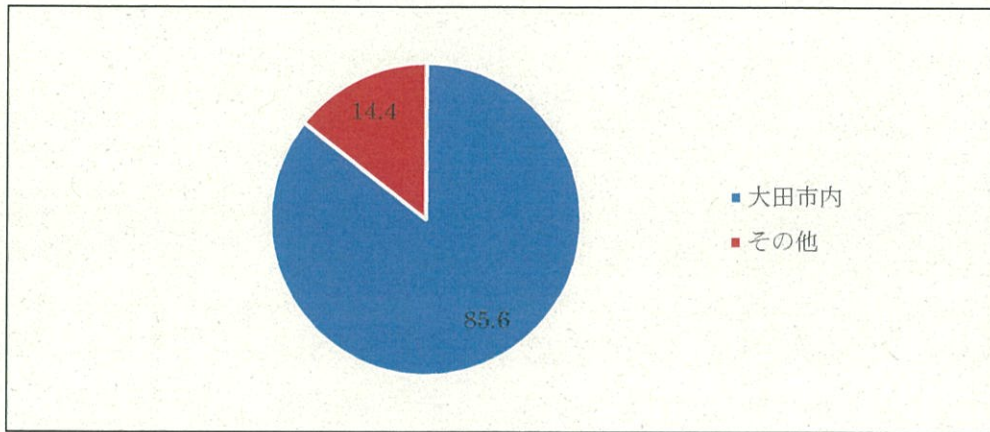
(回答数：104)



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からが53.3%を占めている。

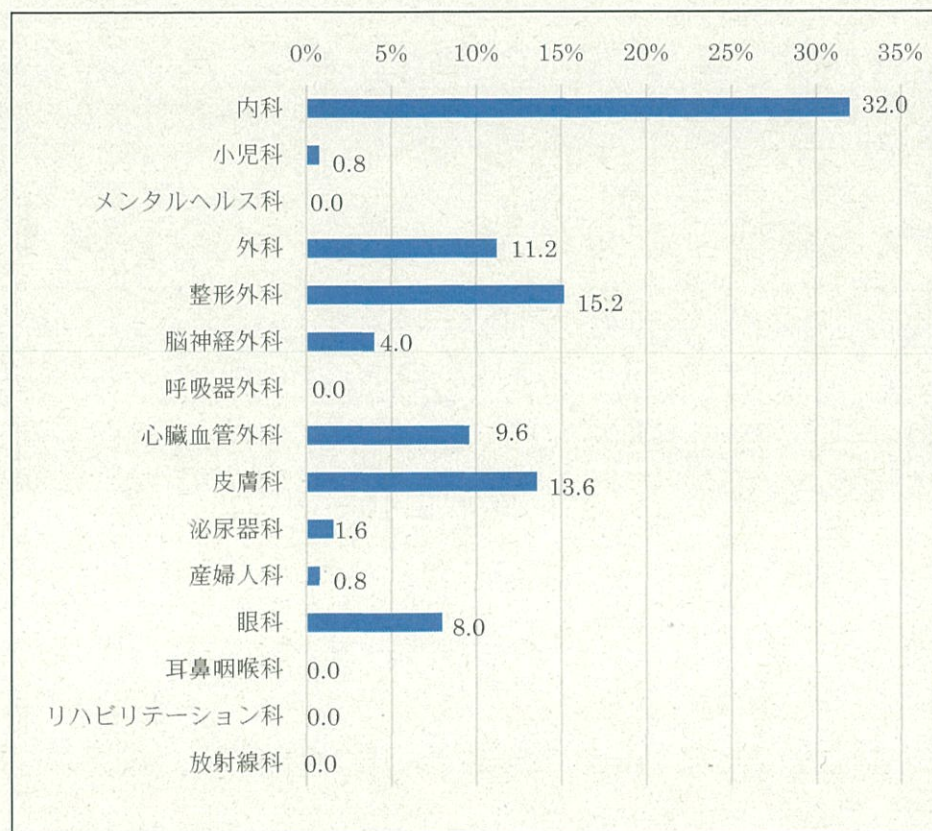
(回答数：104)



4. 受診科目

受診科は、内科が 32.0%と圧倒的に高く、次いで整形外科（15.2%）、皮膚科（13.6%）、外科（11.2%）の順となっている。

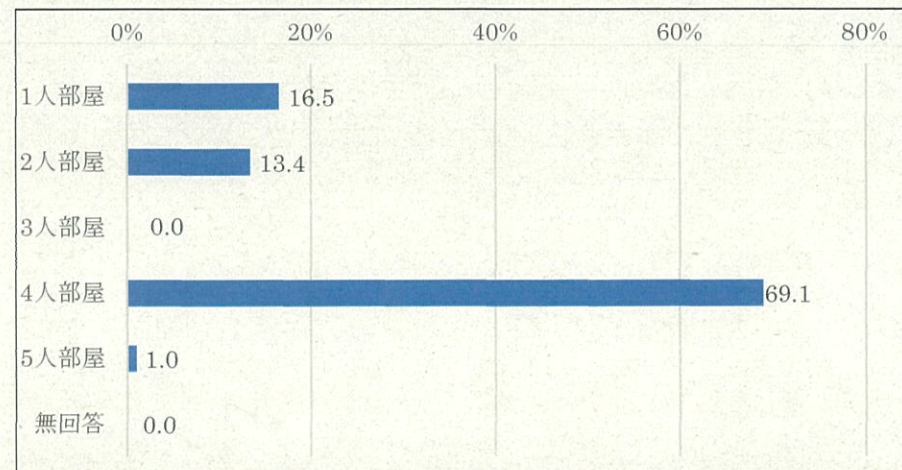
（回答数：125）※複数回答あり



5. 病棟・病室

病棟は3階病棟、病室は4人部屋が多い。

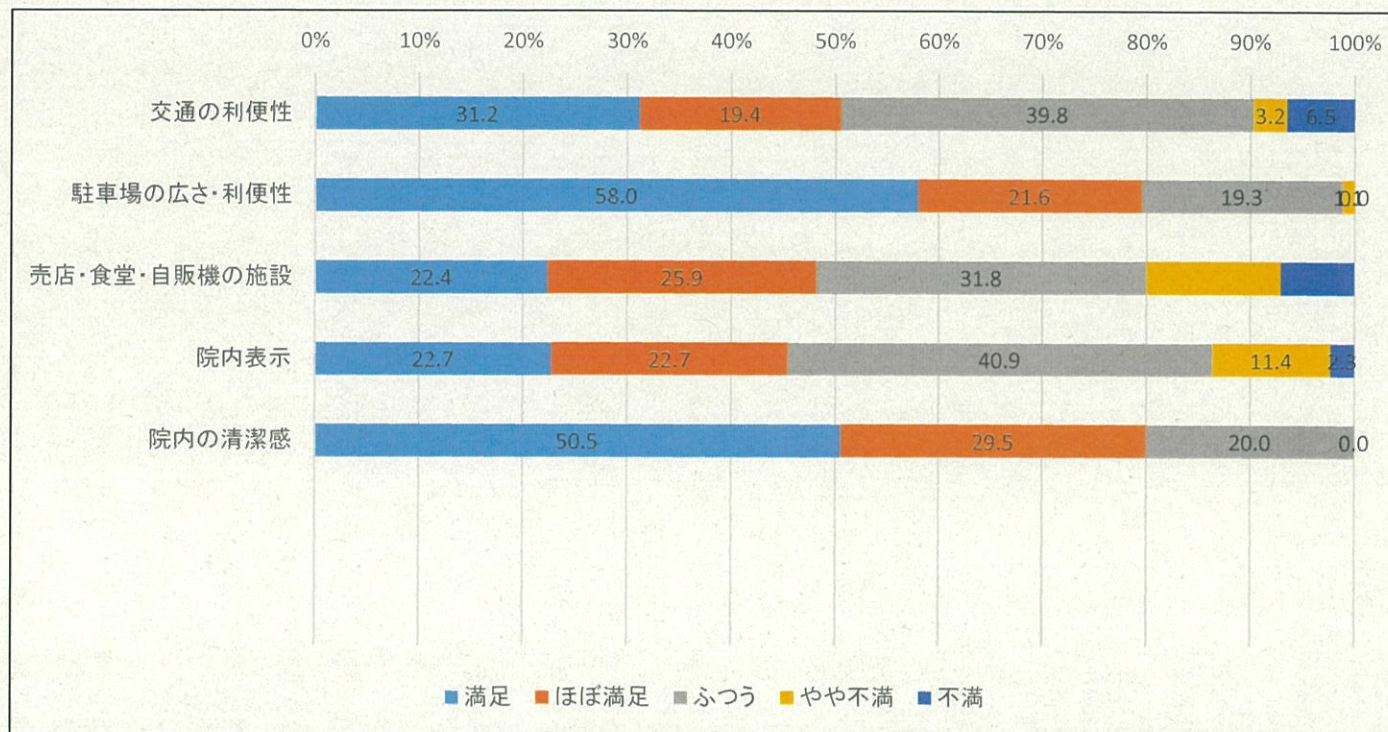
（回答数：101）※複数回答あり



Ⅲ. 満足度調査結果

1. 施設・設備等満足度

施設・設備等の満足度は評価平均点が 6.3 ポイント上がっている。グランドオープンにより、駐車場の利用面においても評価は大きく改善されている。



評価点 (R3)
(100点満点)

評価点 (R2)
(100点満点)

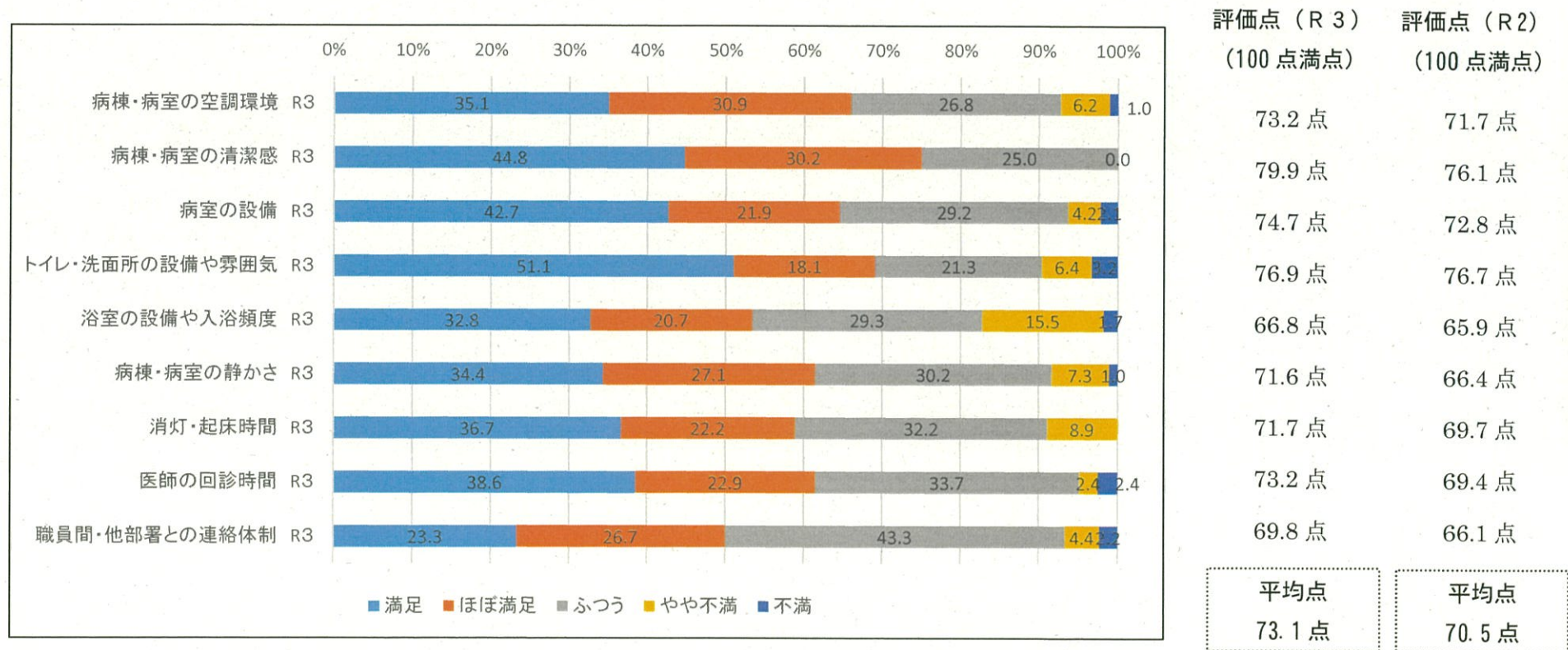
66.4 点	61.9 点
84.1 点	67.7 点
60.9 点	55.8 点
63.1 点	59.4 点
82.6 点	80.8 点

平均点
71.4 点

平均点
65.1 点

2. 病室・入院生活の満足度

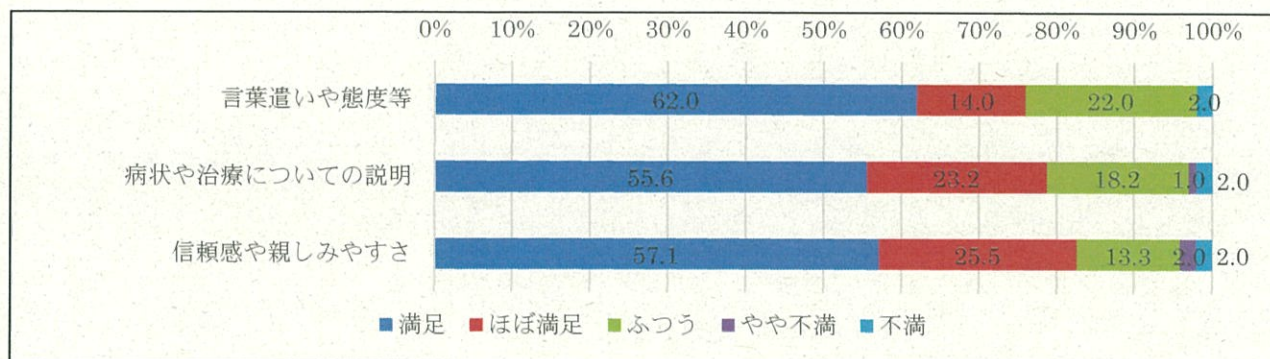
病室・入院生活の満足度において評価平均点は昨年度より 2.6 ポイント増加している。中でも「病棟・病室の静かさ」は 5.2 ポイント、「医師の回診時間」は 3.8 ポイント増の評価となっている。全ての項目で昨年度より高評価となっており、総合的な満足度は高い水準となっている。



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は全項目 60%を超え、評価平均点が 83.1 点と昨年度比で 4.0 ポイント上昇している。医師の接遇面に対する満足度は、総じて高いものと言える。

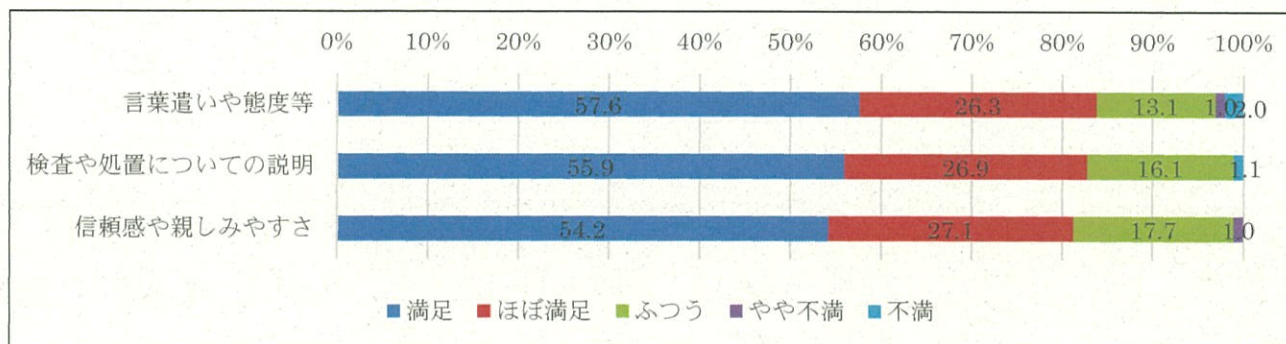


評価点 (R3) (100 点満)	評価点 (R2) (100 点満)
83.5 点	80.3 点
82.3 点	78.0 点
83.4 点	79.1 点
平均点 83.1 点	平均点 79.1 点

(2) 看護師

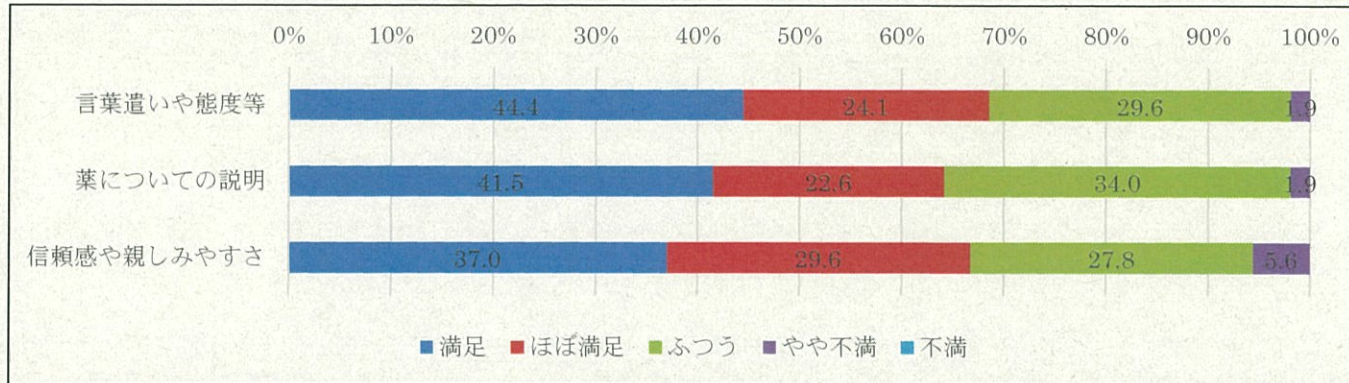
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 70%を超え、評価平均点は 83.9%点と昨年度比で 7.0 ポイント上昇している。看護師の接遇面での満足度は、総じて高いものと言える。

(E)



評価点 (R3) (100 点満)	評価点 (R2) (100 点満)
84.1 点	78.4 点
84.1 点	76.2 点
83.6 点	76.1 点
平均点 83.9 点	平均点 76.9 点

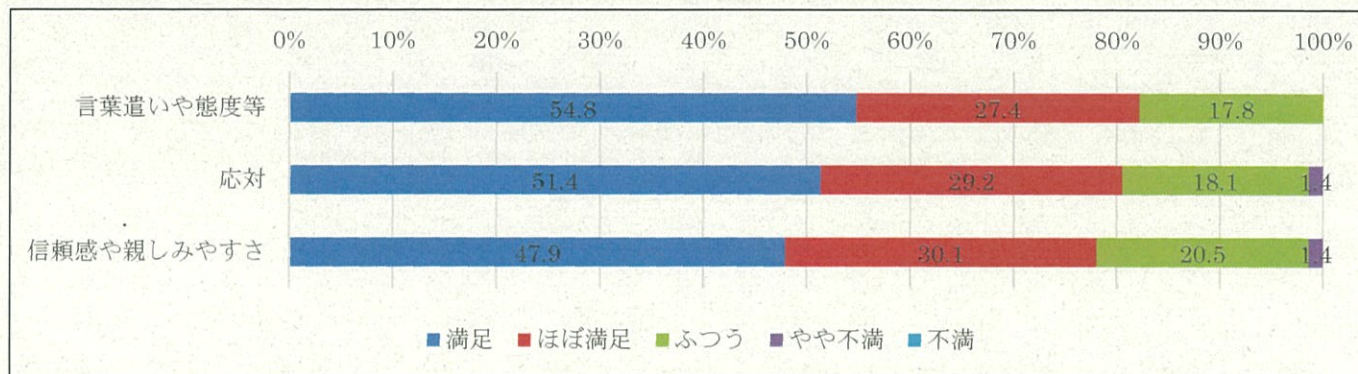
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は 60%を超え、評価平均点は 76.1 点と昨年度比で 8.9 ポイント上昇している。薬局職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。



評価点 (R3) (100 点満点)	評価点 (R2) (100 点満点)
77.8 点	69.5 点
75.9 点	66.9 点
74.5 点	65.1 点
平均点 76.1 点	平均点 67.2 点

(4) 画像検査職員

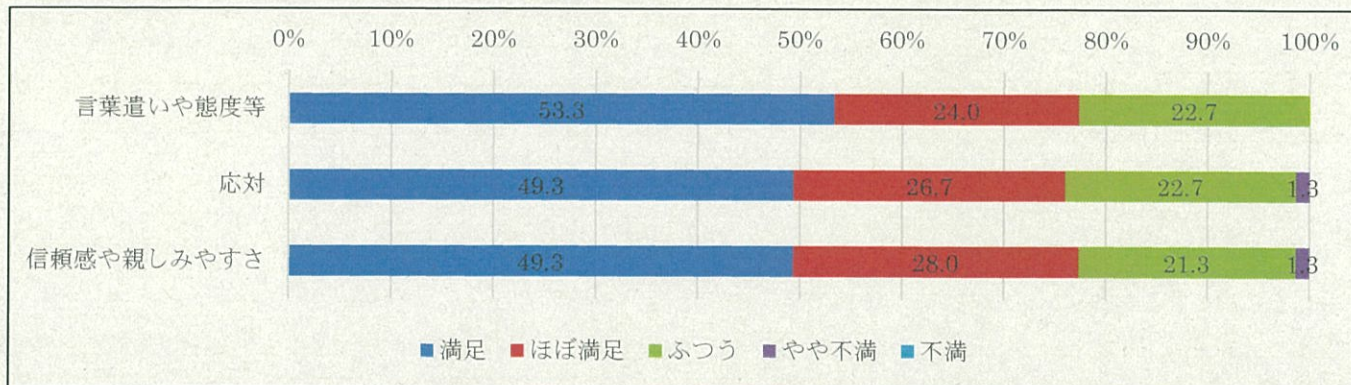
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が 80%前後で、評価平均点は 82.7 点と昨年度比で 10.4 ポイント上昇している。画像検査職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。



評価点 (R3) (100 点満点)	評価点 (R2) (100 点満点)
84.2 点	73.4 点
82.6 点	72.5 点
81.2 点	70.9 点
平均点 82.7 点	平均点 72.3 点

(5) 検査室職員

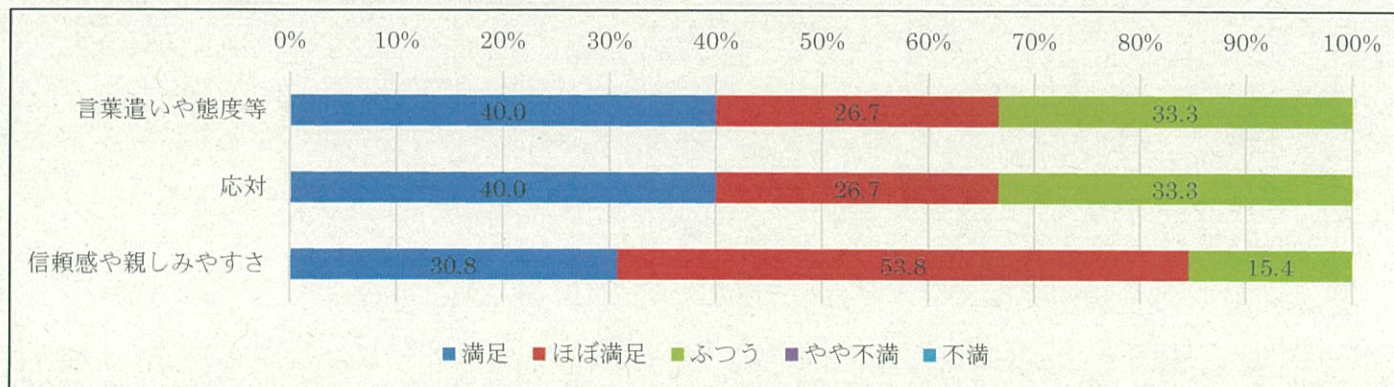
「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の割合は 75%前後、評価平均点は 81.7 点で昨年度比で 6.0 ポイント上昇している。検査室職員の接遇面での満足度は総じて高いと言える。



評価点 (R3) (100 点満点)	評価点 (R2) (100 点満点)
82.7 点	76.5 点
81.0 点	76.6 点
81.3 点	73.9 点
平均点 81.7 点	平均点 75.7 点

(6) 透析室技師職員

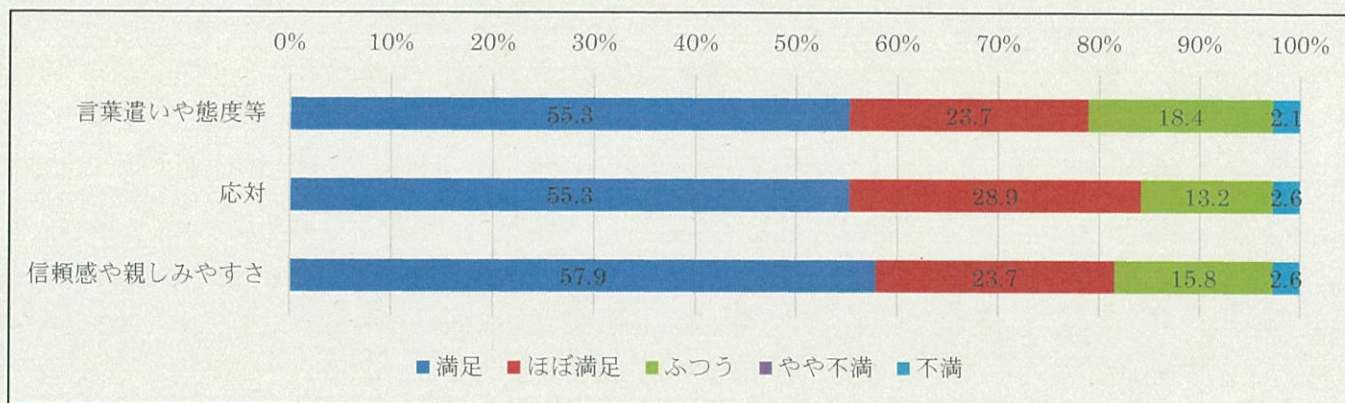
「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の割合は各項目 60%を超え、評価平均点は 77.4 点で昨年比 11.2 ポイント上昇している。透析技師職員の接遇面での満足度は改善されていると言える。



評価点 (R3) (100 点満点)	評価点 (R2) (100 点満点)
76.7 点	68.2 点
76.7 点	65.2 点
78.8 点	65.2 点
平均点 77.4 点	平均点 66.2 点

(7) リハビリテーション職員

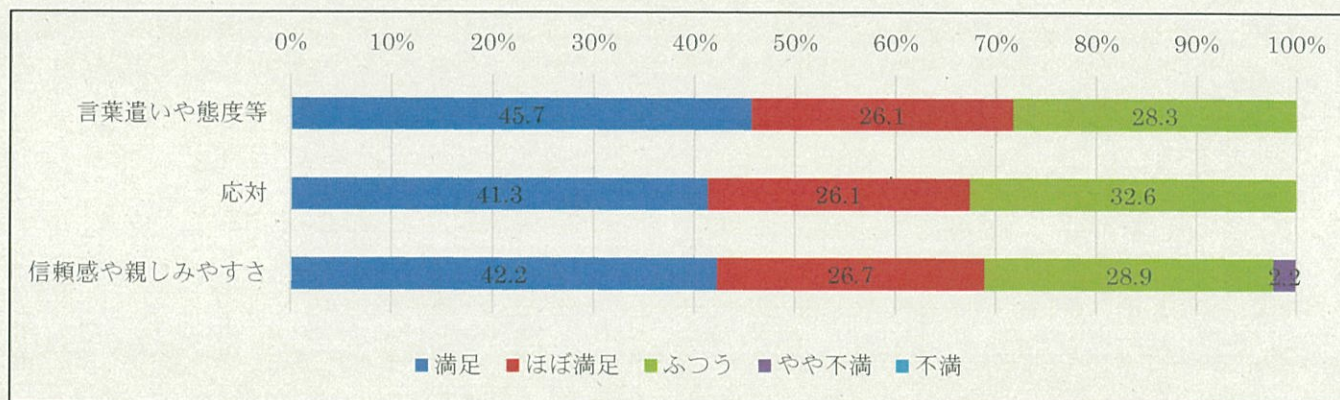
「満足」または「ほぼ満足」と答えた方の割合は全項目で 80%前後、評価平均点は 83.1 点で昨年度比 8.5 ポイント上昇している。リハビリテーション職員の接遇面での満足度は改善されていると言える。



評価点 (R3) (100 点満点)	評価点 (R2) (100 点満点)
82.2 点	74.1 点
83.6 点	75.0 点
83.6 点	74.6 点
平均点 83.1 点	平均点 74.6 点

(8) 栄養管理職員

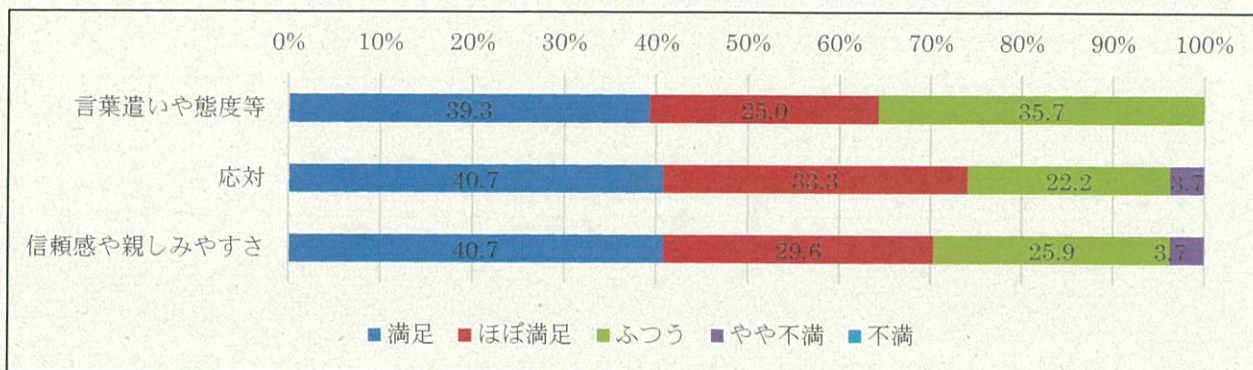
「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の割合は全項目 70%前後、評価平均点は 77.9 点と 6.3 ポイント上昇している。栄養管理職員の接遇面での満足度は改善されていると言える。



評価点 (R3) (100 点満点)	評価点 (R2) (100 点満点)
79.3 点	73.1 点
77.2 点	70.0 点
77.2 点	71.6 点
平均点 77.9 点	平均点 71.6 点

(9) 地域医療連携室職員

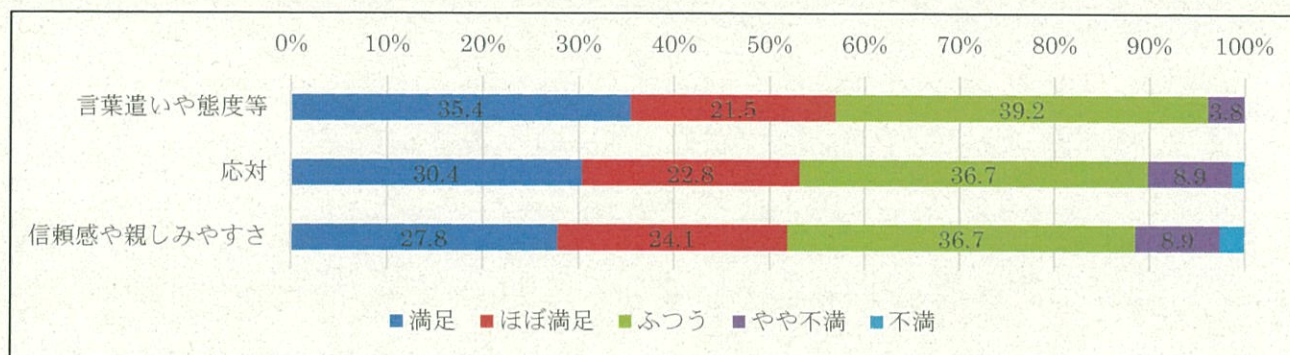
「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は全項目で約 70%前後、評価平均点が 76.8 点で、昨年度比で 10.5 ポイント上昇している。地域医療連携室職員の接遇面での満足度は改善されていると言える。



評価点 (R3) (100 点満点)	評価点 (R2) (100 点満点)
75.9 点	67.6 点
77.8 点	65.3 点
76.9 点	65.9 点
平均点 76.8 点	平均点 66.3 点

(10) 受付事務職員

「満足」「ほぼ満足」と回答された方は 50%前後であるが、「ふつう」と回答された方を含む割合は全項目で 90%以上である。評価平均点は 68.9 点で、昨年度比で 4.2 ポイント上昇している。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。

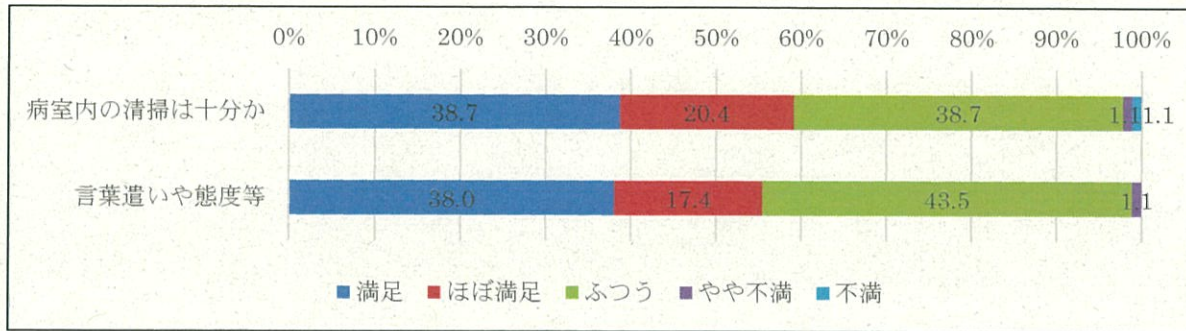


評価点 (R3) (100 点満点)	評価点 (R2) (100 点満点)
72.2 点	66.3 点
68.0 点	64.8 点
66.5 点	62.9 点
平均点 68.9 点	平均点 64.7 点

(11) 院内清掃職員

各項目とも「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は 50%を越えており、「ふつう」を含めると 90%を超えており、評価平均点が 73.4 点で、昨年度比で 3.3 ポイント上昇している。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：107)



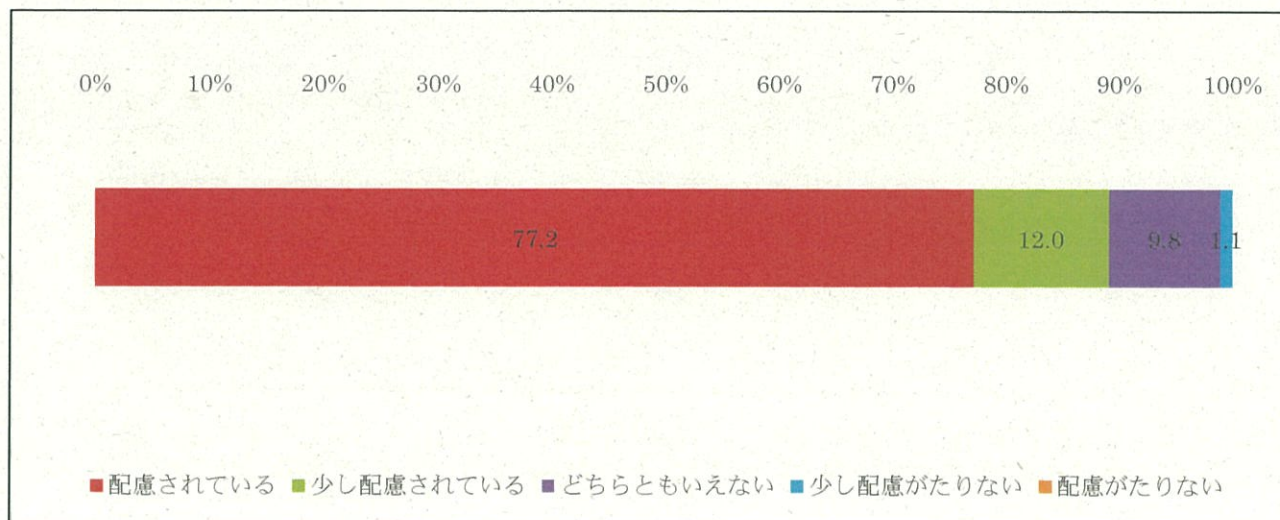
評価点 (R3) (100 点満点)	評価点 (R2) (100 点満点)
73.1 点	71.0 点
73.7 点	70.1 点
平均点 73.4 点	平均点 70.6 点

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」と答えた方は 89.2%にのぼる、評価点は 91.3 で昨年比で 4.2 ポイント上昇している。患者さんへのプライバシー配慮は良好と言える。

(回答数：92)



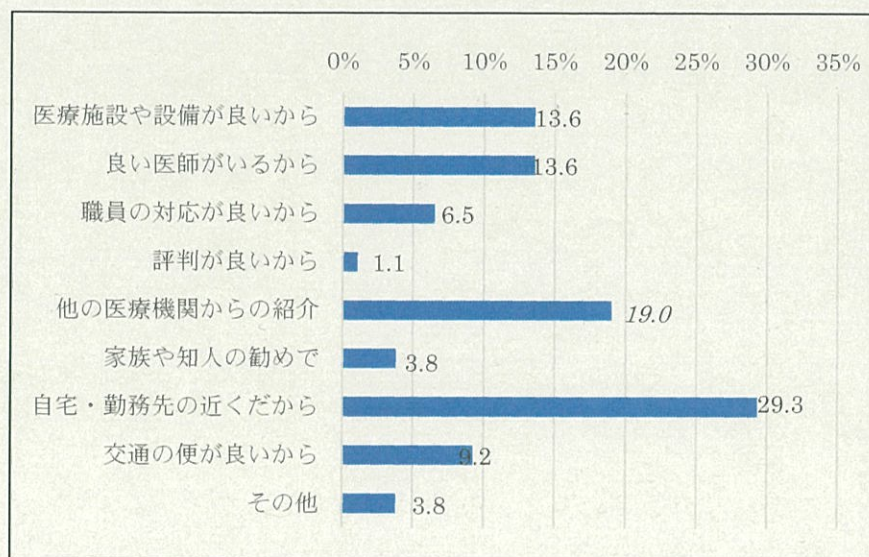
評価点 (R3) (100点満点)	評価点 (R2) (100点満点)
91.3点	87.1点

(2) 当院を選択した理由

選択理由としては、「自宅・勤務先の近くだから」が29.3%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(19.0%)、「医療施設や設備が良いから」(13.6%)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と新病院の効果が見える。

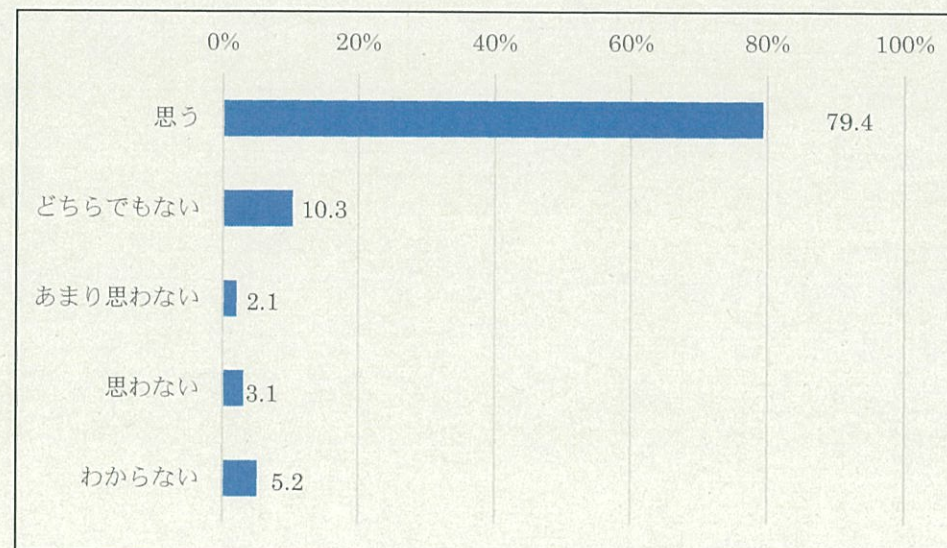
(回答数：184) ※複数回答あり



(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79.4%(R2:84.7%)で5.3%評価が下がっている。

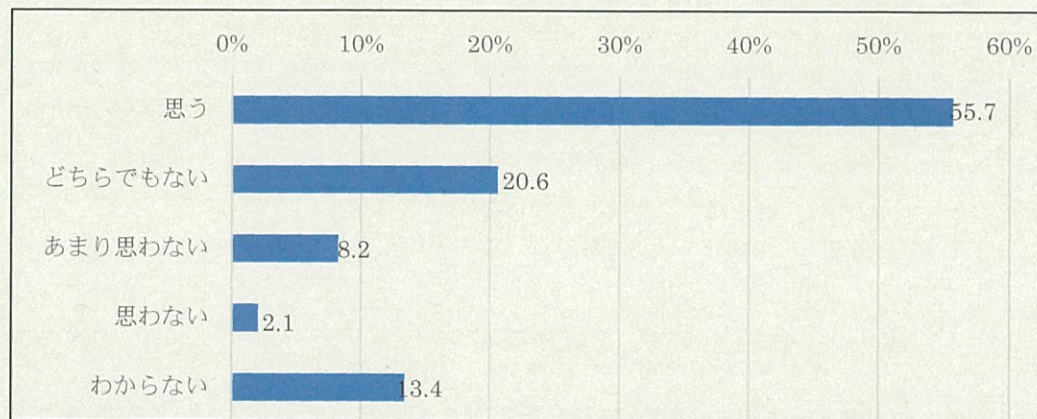
(回答数：97)



(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55.7%（R2：70.1%）で、「あまり思わない」が8.2%（R2:0.9%）と評価が下がっている。

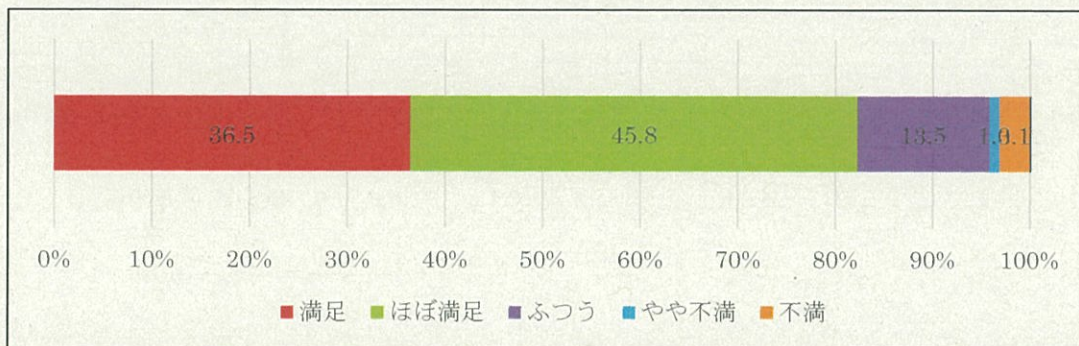
（回答数：97）



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82.3%、評価点も77.9点と昨年比で3.8ポイント上昇している。当院に対する総合的な満足度は、概ね良好と言える。

（回答数：96）



評価点 (R3) (100点満点)	評価点 (R2) (100点満点)
77.9点	74.1点

4. 主なご意見（自由記入欄）

【診療・接遇】

- ・立派な病院が完成してとてもうれしく思っています。病院内で活躍されている職員の方、先生方には、一方ならぬお世話様になり感謝いたしております。これからも悩んでいる患者の事を思って頂き、一日でも早く元気になる様、励ましてやって下さい。益々立派な病院になる様、精進努力されること願って止みません。有難うございました。
- ・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）
- ・食があまりおいしくありません。もう少し味付け主類を豊富に入れた方が良いと思います。
- ・私はすい臓がんで手術も薬もありません。入退院の繰り返しです。いつまで生きられるか分かりませんが、1日でも1分でも永く生きたい。今後もお世話になります。よろしく…
- ・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。
- ・身の回りの細々とした事を、色々手伝って貰えるので、安心して入院生活を送れていると思います。ちょっとした質問であっても、ちゃんと答えてもらえるので、心強く思います。
- ・看護師の（一部）態度が悪い。
- ・スタッフの皆様本当に行き届いていて感心しています。
- ・ベットに寝たきりなので、よくわかりません。
- ・インターンの教育。救急体制の強化。

【施設・設備】

- ・自販機が病棟内であれば嬉しいです。
- ・1ヶ月でしたが、とても快適に入院生活を送らせて頂きました。スタッフはいつも笑顔で対応して頂き大変お世話をして頂きました。とても感謝しています。言う事はありませんが、今後の事を考えて、気が付いた事を書いてみます。とりあげられる事がありましたら、参考にして頂ければありがたいです。

Wi-Fi 環境を病室でも…これからは社会はネットで繋がる事が多くなります。行動が制限されている入院患者は必要不可欠なものになると思います。四季の感じられる病棟・病院…youtube で DMI を使いテレビに映す。(食事前など) 風景の映像や歌詞も出るので、口づさむお年寄りもおられるのでは。昔の大田の風景写真を(大田 100 年詩的なもの) 回想法で話がはずみ認知症予防に。病院の周りに季節を感じる花を植える。病棟の窓から見える景色は単調で季節が見えません。行動が限られている病人に見える景色に変化をお願いします。きっと今は、コスモス? 菊? 4 人部屋に入って感じたこと…この病院に限らずですが、コロナ禍だから 1 日中カーテンを閉めないといけないかもしれませんが、何時間も閉め切った中にいると、心が滅入ってしまいます。認知症も進くこともあるのでは? 1 日数回カーテンをオープンして、光をあびることも必要では? (開けたくない人もいるかもしれませんが) そして、窓際のベッドの人は退屈な時景色を見たり空を見ていい気持ちになれますが、外の 2 つのベッドの人はストレスを感じます。席替? みたいなもの出来たらいいです。2 週間ごととか? また、料金を、窓際の人は高くするのはどうでしょう? 廊下側は損です。ラウンジに時計があるといいと思いました。

- ・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。
- ・心電図、胸のレントゲンを、間違った所に書類を提出しました。30 分以上その前で待っていたんですけど、何も指示がなかった為、部屋に聞きに行きました。書類はそのまま置いてありました。気を付けて下さい。
- ・大変お世話になりました。有難うございました。全ての人に気持ちよく対応して頂き、患者本人は大変だったと思うけど、快適に過ごすことが出来ました。コロナ禍で大変ですが、頑張ってください。
- ・トイレの数が少ないです。ベットからやっとこさ起きて、ヨロヨロ歩いて、着いたら使用中! 自分のベットから使用中か否かが分かる表示灯のような物が欲しかったです。又は、江津済生会のように各部屋に有ればですが。公衆電話の表示をもう少し分かり易くして欲しい。風景に溶け込んでよく分からない。町の電話ボックスの色が良いのではと思います。ブツブツ書きましたが、良い病院で多くのスタッフの方にお世話いただきました事、お礼申し上げます。
- ・新しい病院で医療設備が揃っていて、まず医師さんが揃って丁寧な人々で、病院が近いし喜ばしい事です。
- ・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。