

令和4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5年2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4年11月14日（月）～11月18日（金）
- (4) 調査方法
 - ・会計待ち時間に職員が調査票を配布し、総合待合に設置した回収箱で回収した。
 - ・調査時間帯は、概ね9：00～13：00
- (5) サンプル数 ・回答者数 491

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]

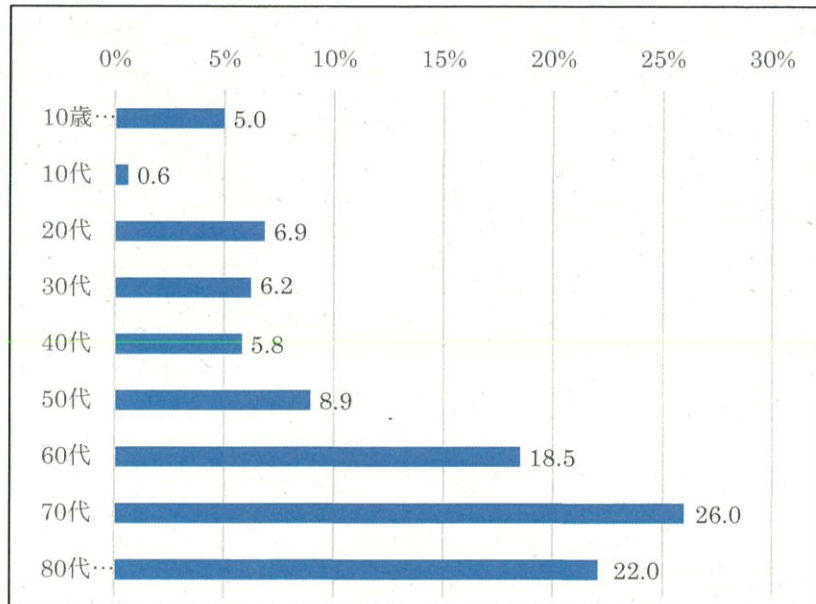
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

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48.0%と突出して多く、60代を加えると66.5%にのぼり、高齢者の受診割合の多さを示している。

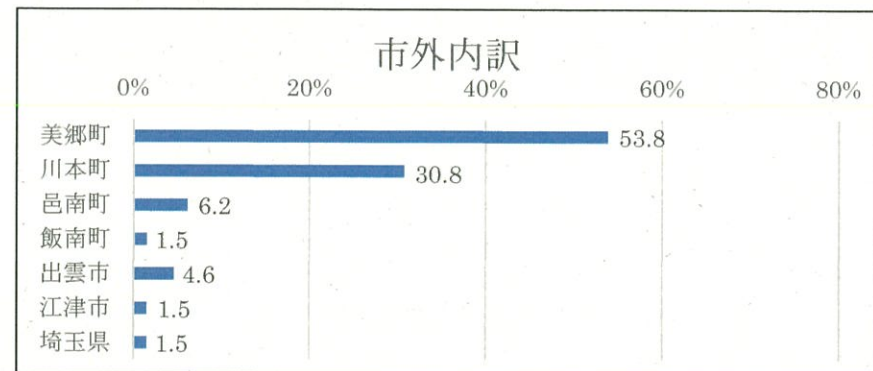
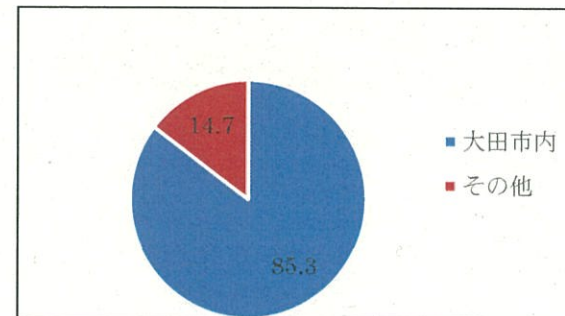
(回答数：481)



2. 住所

大田市内の受診が85.3%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。

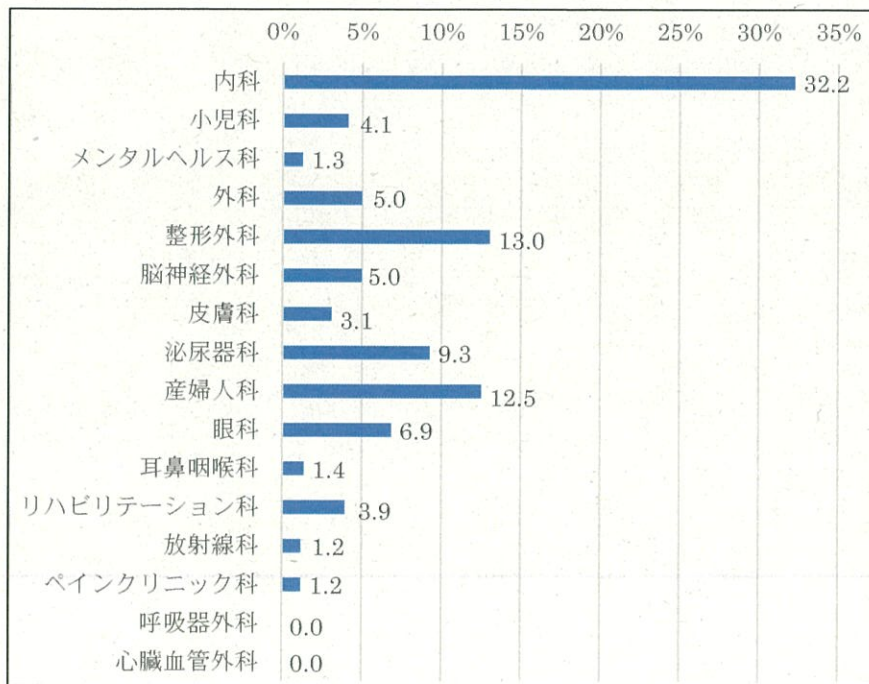
(回答数：456)



4. 受診科目

受診科は、内科の受診が 32.2%と最も多く、次いで整形外科 (13.0%)、産婦人科 (12.5%) の順となっている。

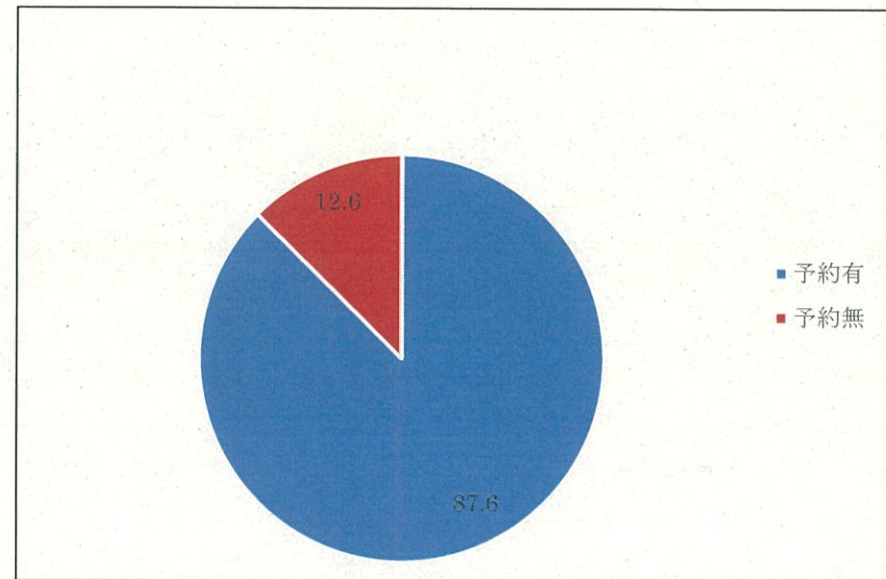
(回答数：583) ※複数回答あり



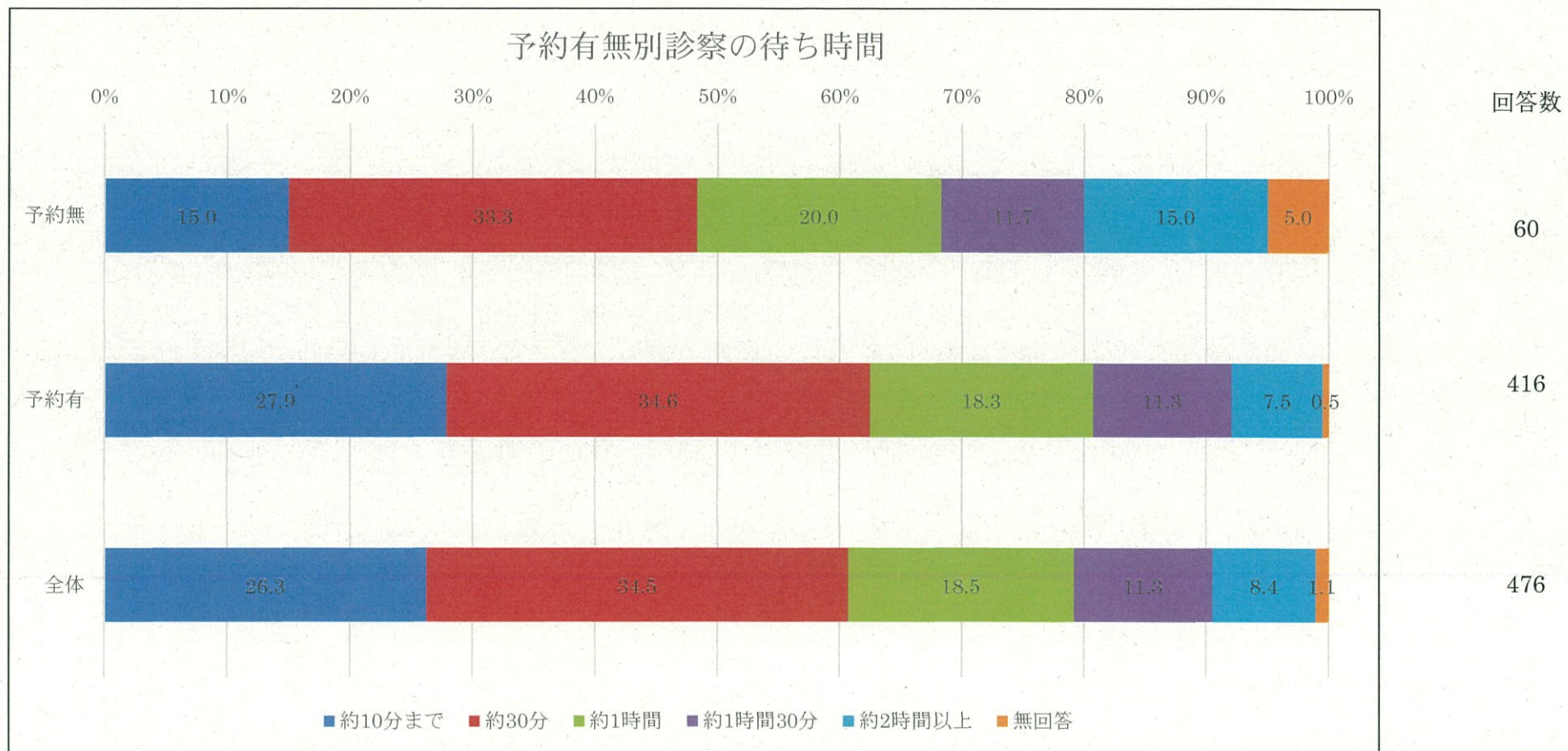
5. 予約の有無

予約受診の方が 87.6%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：476)

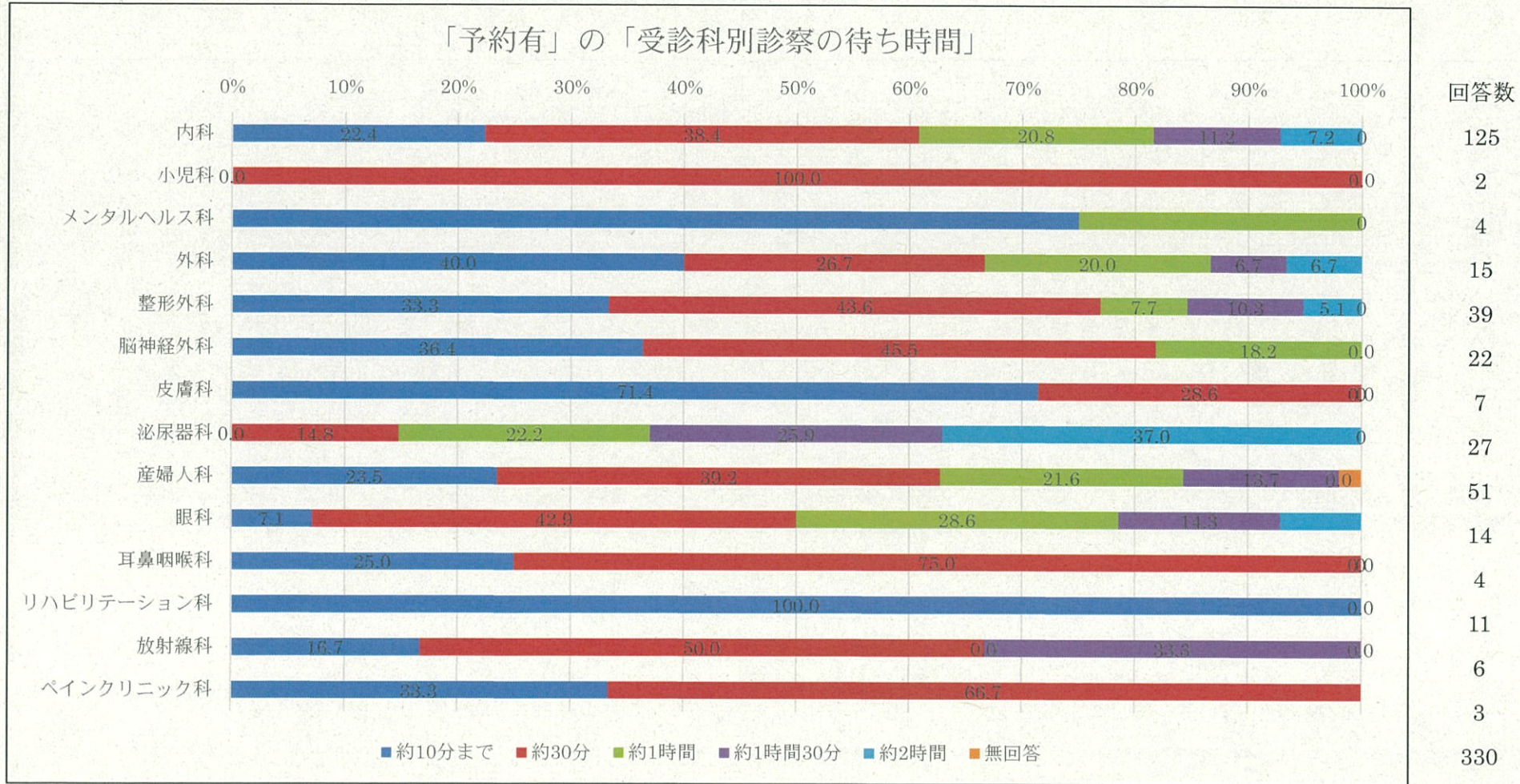


「30分」より少ない待ち時間は、予約有の患者が62.5%に上ったのに対し、予約無の患者は48.3%にとどまった。また、1時間半以上の待ち時間の患者は予約有18.8%、予約無26.7%となっている。



6.診察待ち時間（1つの診療科のみ受診した患者さん対象：回答数 330）

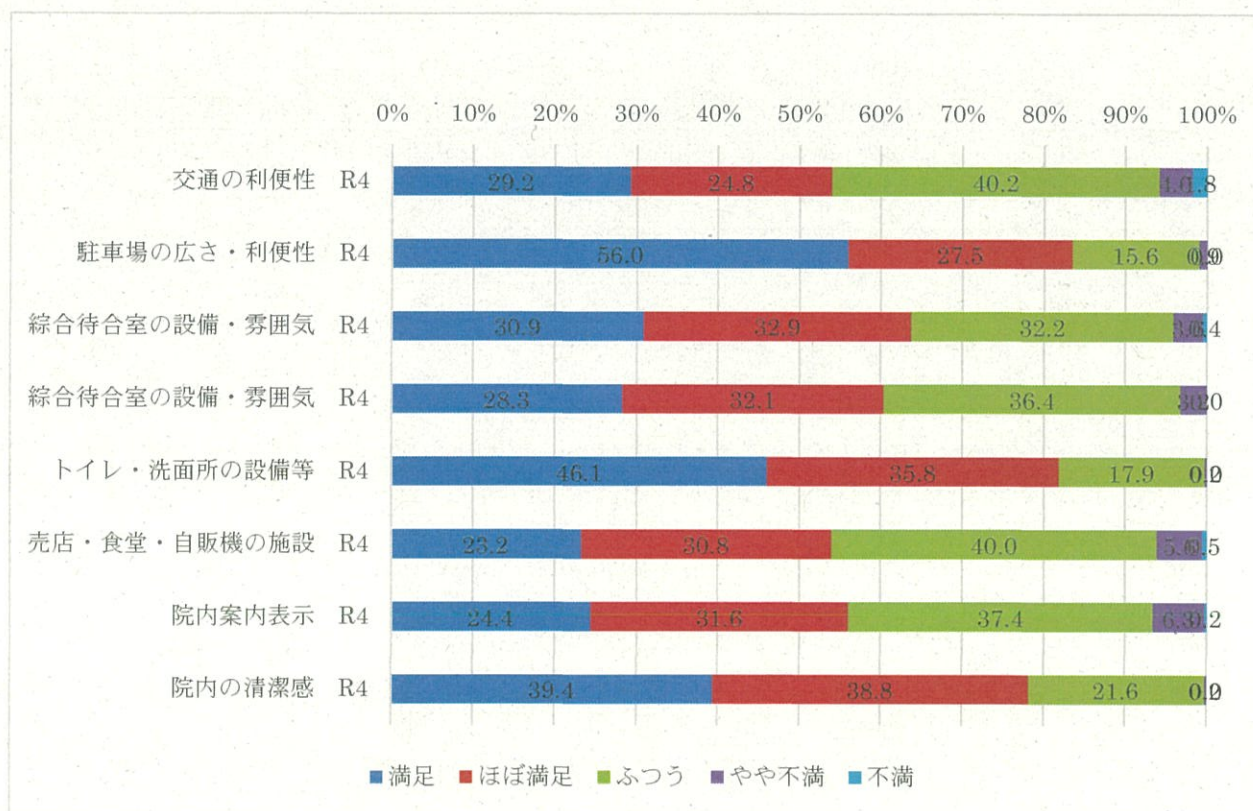
多くの診療科で30分以内の待ち時間と答えた人の割合は60%を超えているが、眼科では1時間以上の割合が約50%、泌尿器科では1時間30分以上の割合は60%を超えており特に長くなっている。



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全ての項目で「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評価平均点は74.4点と昨年より1.9ポイント上昇している。



評価点 (R 4)
(100点満点)

評価点 (R 3)
(100点満点)

68.9点

84.7点

72.5点

71.4点

81.9点

67.7点

68.4点

79.3点

67.5点

83.7点

70.4点

69.6点

82.3点

65.0点

61.6点

80.2点

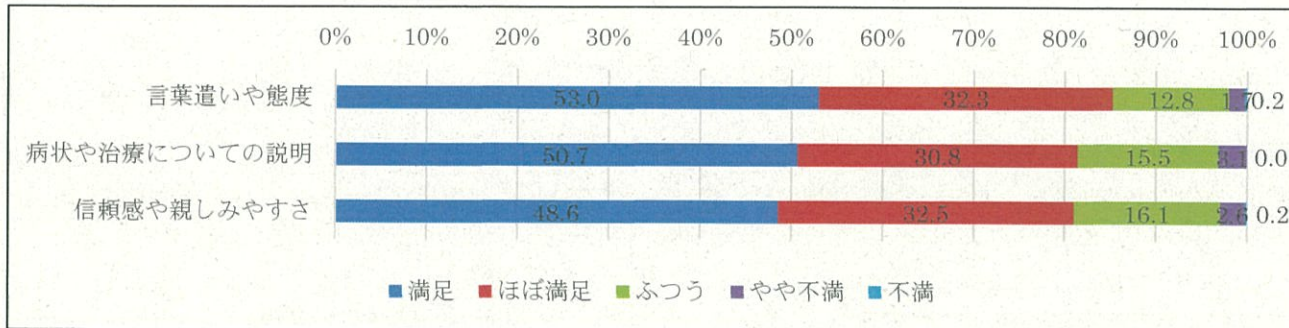
平均点
74.4点

平均点
72.5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%を超え、評価平均点が82.6点と昨年より1.4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 (R 4)
(100点満点)

84.0点

82.2点

81.6点

平均点

82.6点

評価点 (R 3)
(100点満点)

81.7点

81.4点

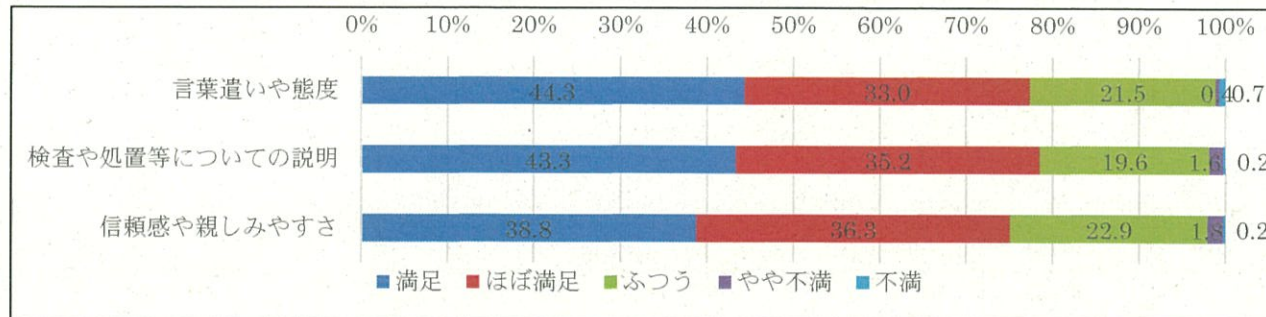
80.5点

平均点

81.2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79.3点と昨年より2.1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 (R 4)
(100点満点)

80.0点

80.0点

77.9点

平均点

79.3点

評価点 (R 3)
(100点満点)

77.6点

78.5点

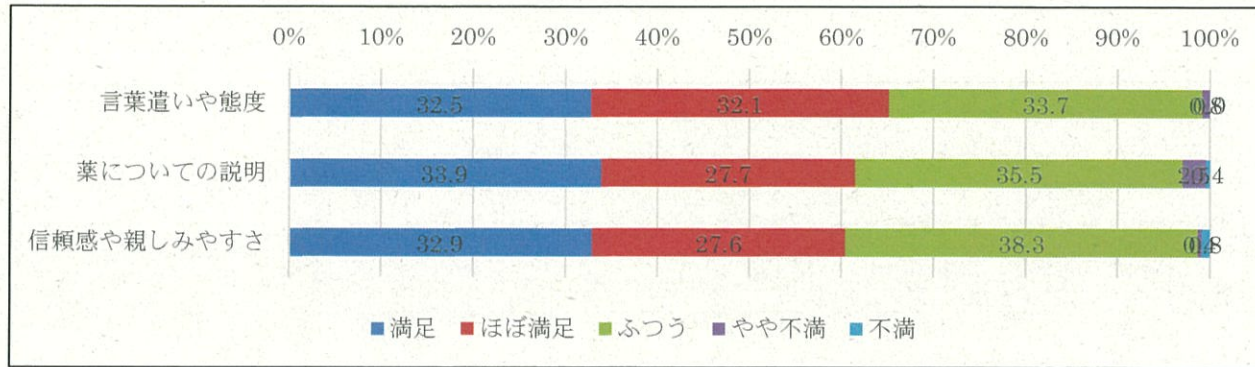
75.6点

平均点

77.2点

(3) 薬局職員

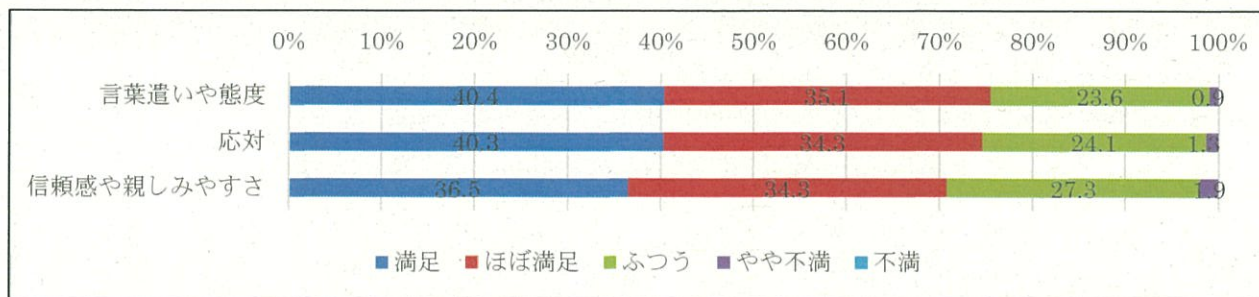
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 60%を越えている。評価平均点が 73.2 点と昨年より 0.3 ポイント低下したもののほぼ横ばいであり、薬局職員の接遇面に対する満足度は、総じて良好と言える。



評価点 (R 4) (100 点満点)	評価点 (R 3) (100 点満点)
73.7 点	73.7 点
73.0 点	73.8 点
72.8 点	73.0 点
平均点 73.2 点	平均点 73.5 点

(4) 画像検査職員

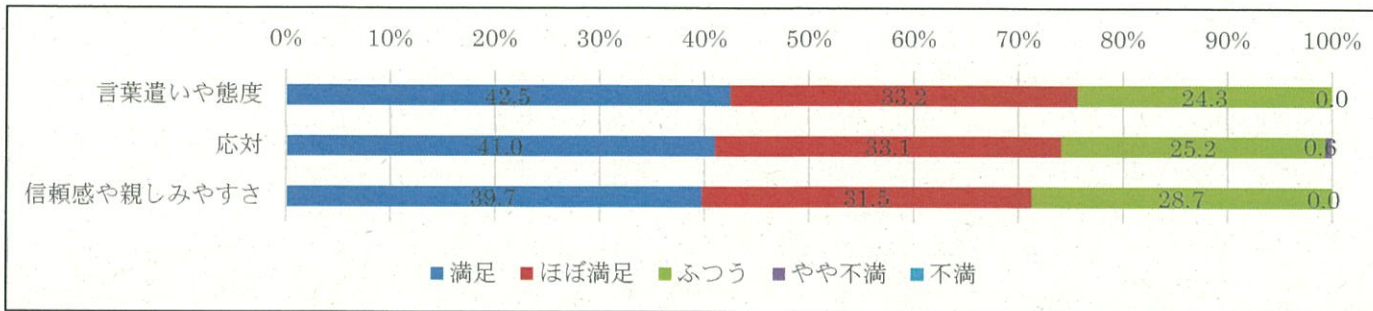
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 70%を越え、評価平均点が 77.8 点と昨年より 1.3 ポイント上昇している。画像検査職員の接遇面の満足度は、総じて良好と言える。



評価点 (R 4) (100 点満点)	評価点 (R 3) (100 点満点)
78.7 点	77.5 点
78.4 点	77.3 点
76.3 点	74.6 点
平均点 77.8 点	平均点 76.5 点

(5) 検査室職員

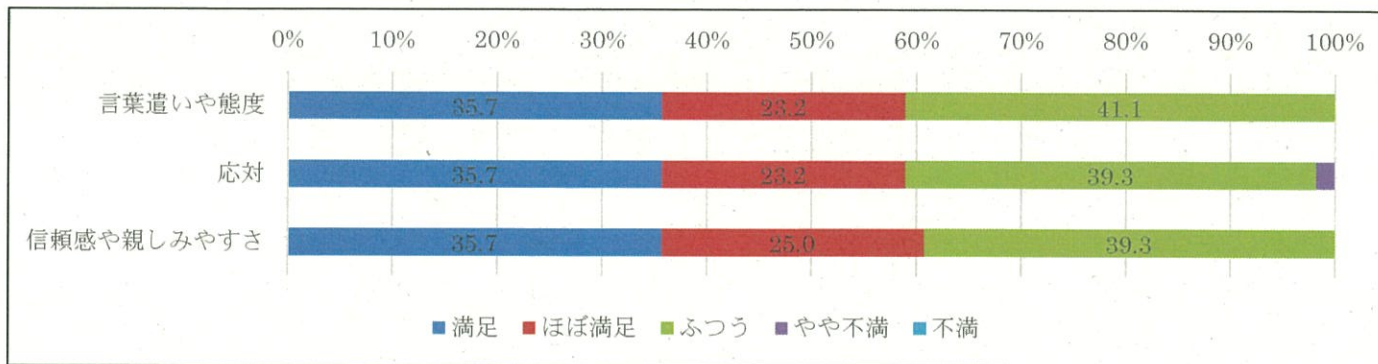
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で概ね 70%を超え、評価平均点が 78.6 点と昨年より 0.6 ポイント上昇している。検査室職員の接遇面の満足度は、総じて良好と言える。



評価点 (R 4) (100 点満点)	評価点 (R 3) (100 点満点)
79.5 点	78.1 点
78.6 点	78.9 点
77.8 点	77.0 点
平均点 78.6 点	平均点 78.0 点

(6) 透析室技師職員

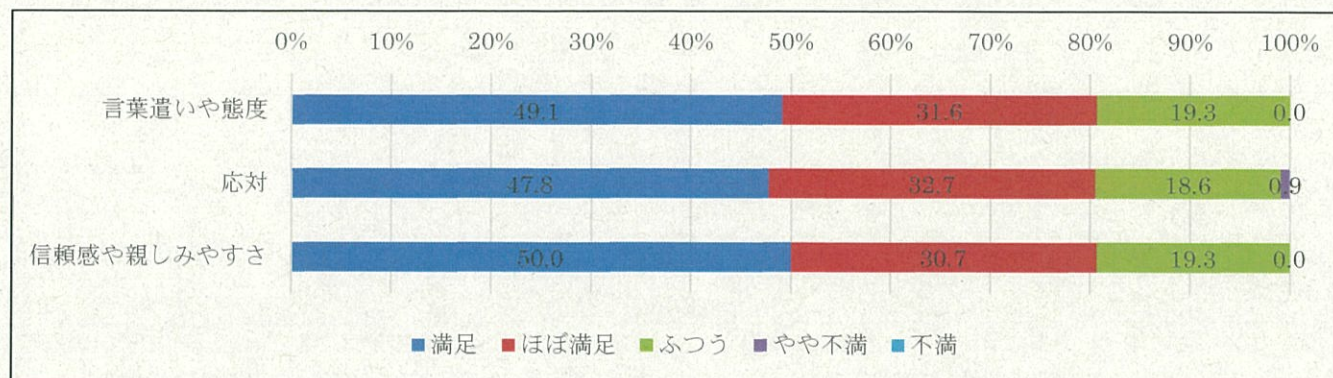
「満足」または「ほぼ満足」と回答した人の割合が 60%を超えたのは「信頼感や親しみやすさ」の項目のみであったが、「応対」以外の項目に「やや不満」「不満」という項目がなく、評価平均点が 73.7 点と 0.7 ポイント上昇している。透析室技師職員の接遇面の満足度は、総じて良好と言える。



評価点 (R 4) (100 点満点)	評価点 (R 3) (100 点満点)
73.7 点	73.8 点
73.2 点	73.4 点
74.1 点	71.8 点
平均点 73.7 点	平均点 73.0 点

(7) リハビリテーション職員

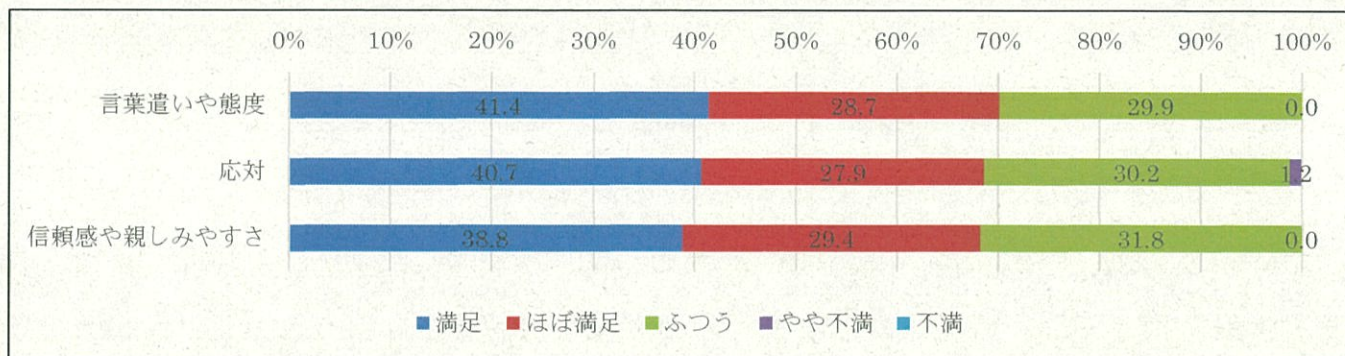
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で 80%を超え、評価平均点が 82.3 点と昨年より 5.8 ポイント上昇している。リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R 4) (100 点満点)	評価点 (R 3) (100 点満点)
82.5 点	76.1 点
81.9 点	75.7 点
82.7 点	77.7 点
平均点 82.3 点	平均点 76.5 点

(8) 栄養管理職員

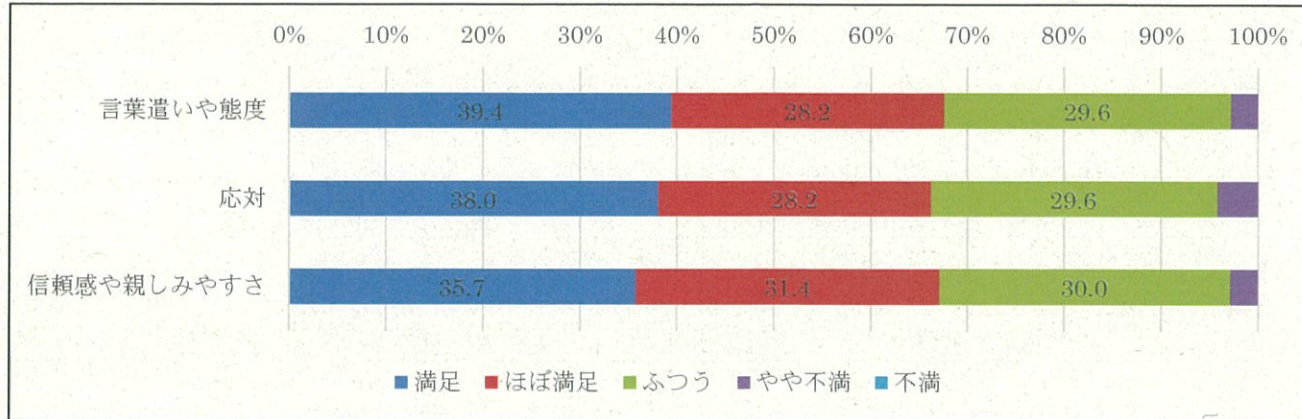
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、全ての項目で 65%を超え、評価平均点が 77.2 点と昨年より 1.4 ポイント上昇している。栄養管理職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R 4) (100 点満点)	評価点 (R 3) (100 点満点)
77.9 点	76.2 点
77.0 点	75.0 点
76.8 点	76.2 点
平均点 77.2 点	平均点 75.8 点

(9) 地域医療連携室職員

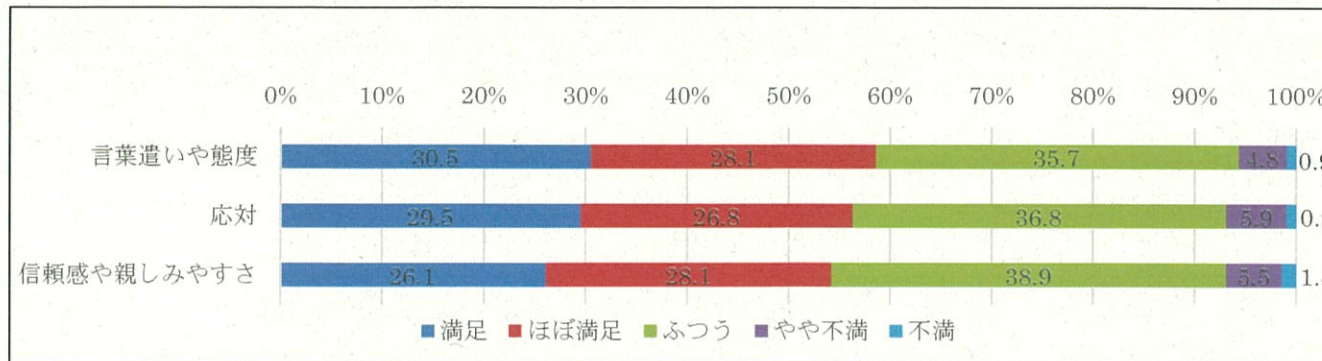
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は全項目で65%を超え、評価平均点が75.4点と2.5ポイント上昇している。
地域医療連携室職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R 4) (100点満点)	評価点 (R 3) (100点満点)
76.1点	72.8点
75.0点	72.7点
75.0点	73.1点
平均点 75.4点	平均点 72.9点

(10) 受付(会計)事務職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は55%前後で評価が上がっている。評価平均点が69.4点と昨年より2.6ポイント上昇しており、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。

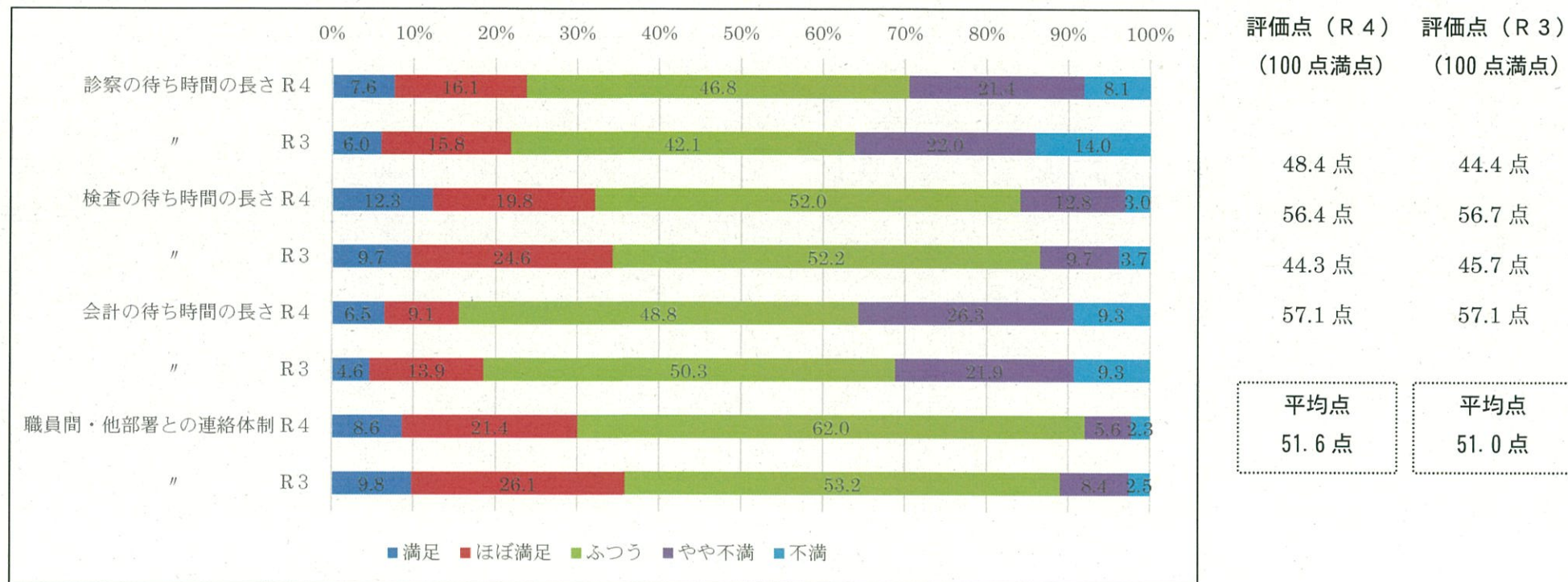


評価点 (R 4) (100点満点)	評価点 (R 3) (100点満点)
70.6点	69.0点
69.5点	67.5点
68.0点	64.0点
平均点 69.4点	平均点 66.8点

11) 受診全般

評価平均点は51.6点と昨年より0.6ポイント上昇している。

待ち時間に関する不満が目立ち、会計の待ち時間は「やや不満」または「不満」と答えた方が35.6%、診療の待ち時間は「やや不満」または「不満」と答えた方が29.6%。会計と検査の待ち時間に対する「やや不満」または「不満」が増加している。

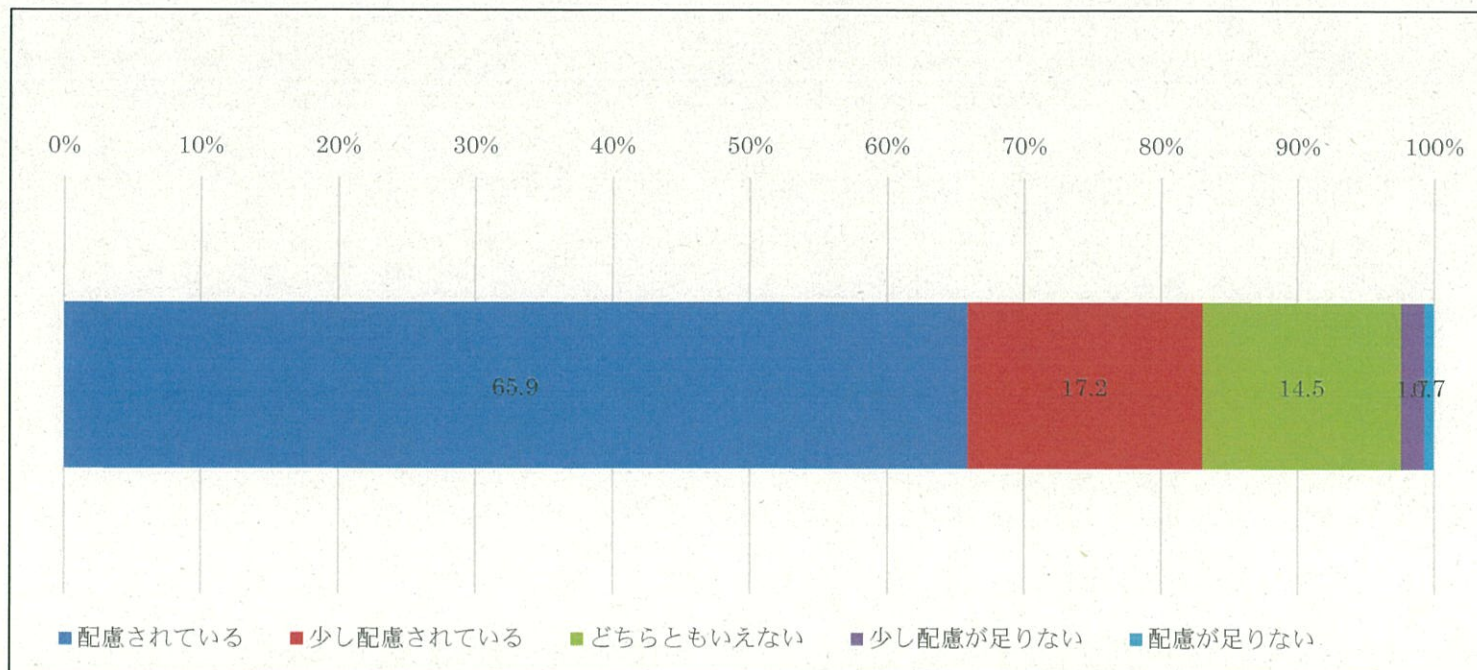


3. 病院全体の印象

(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83.1%、評価点が86.4点であり1.8ポイント低下したが、おおむね横ばいであり、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：413)



評価点 (R 4) 評価点 (R 3)
(100点満点) (100点満点)

86.4点

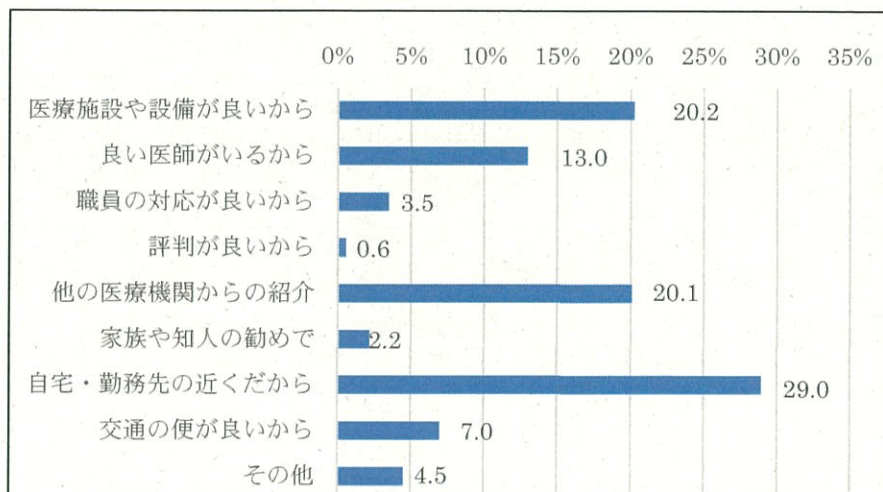
88.2点

(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20.2%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(20.1%)、「良い医師がいるから」(13.0%)と続く。

評価項目は昨年度と同様の傾向にある。

(回答数：687) ※複数回答あり



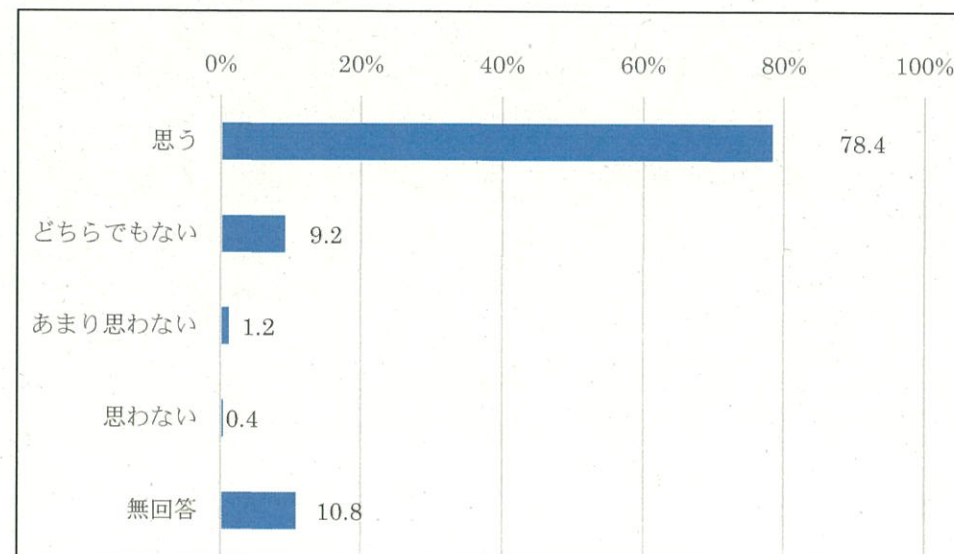
※その他回答：

小児科専門があるから／我等の市民病院だから／手術する所がない為／救急外来から／NSの技術が医大HPより良い。点滴のミスが無い／他医療機関からの紹介／実家（自宅）の近くだから／受診したい科が他に無い／近くに当院しかないから／昔からかかっている／総合病院が近くにここしかない／他はよくわからない／医大から来られる医師がいるから安心できる／前のデータが残っているから

(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78.4% (R3：85.2%)あり、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方は1.6% (R2：0.8%)であった。

(回答数：491)



(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39.3% (R3 : 47.0%)
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3% (R3 : 4.3%) であった。

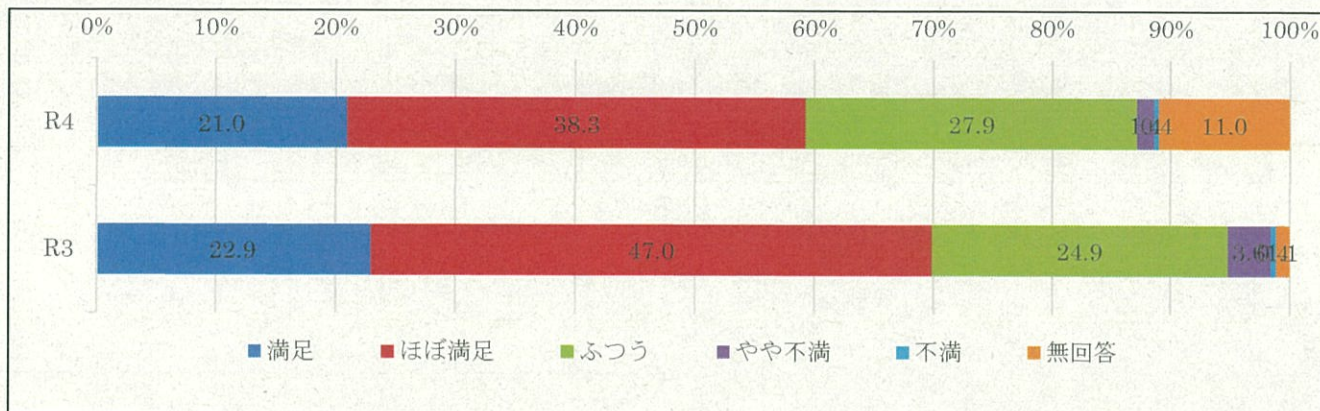
(回答数 : 491)



(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59.3%、評価点が64.0点で7.5ポイント低下している。

(回答数 : 491)



評価点 (R4) 評価点 (R3)
(100点満点) (100点満点)

64.0点

71.5点

4. ご意見・ご要望等（自由記入欄）

診療・接客等

- 会計がもっと早くなればいい。/会計で、保険証確認で忘れられ、30分位かかった。/診察の待ち時間、会計も長すぎる。/会計の時間が長い。/会計が長すぎる。会計が遅い。/会計4番におられる事務（女性）外部委託？の方が、よく利用者の方とトラブル（苦情）を言われているのを聞くと感じが悪いと思うことがよくあります。/会計の金額が出るのが遅い。もう少し早い方がいいと思っています。/会計の時間がかかりすぎ！改善して欲しい。/会計からの時間はもう少し短く出来るはず。高齢者には自動の機械は難しい。補佐が必要。受診者は高齢者が多く、立ち座りが大変。何度も呼ばれたり、出向くのはキツイ。予約を取って受診しても、2時間位かかる。当院は仕方ないから受診している。/会計の待ち時間が長すぎる。/支払いもう少し早くして下さい。
- 待ち時間が長すぎる。/診察の待ち時間が長い。/待ち時間もう少し短く。/待ち時間がもう少し早ければ…すみません。
- 初診受付に時間がかかる。/最初の受付で30分以上待った。
- 今日は採血が無かったので早く終わったが、血液検査の待ち時間がとても長い。その後診察にまわると、さらに時間がかかる。
- 内科、整形の患者さんが多いので、先生が増えると、待ち時間が少なくなるのでは。（先生を多くすることは、難しいと思いますが）
- 発熱外来でコロナ検査するまでは、1時間待ち、結果出るまでも、30分以上待っている。
- 初診で随分待ったが、他患者さんの話でも、待ち時間が長いということは聞きました。もう少し短縮できれば嬉しいです。前は2時間以上待った。全体に清潔感もあり、スタッフさんの対応も親切と思います。
- 眼科、いつも30分待ちであるが、今日は混雑していました。何故、待ち時間が長いのか理由を知らせてもらいたい。
- 内科の受付から、体重・血圧測定の時間がかかり過ぎです。
- 予約時間を大幅に過ぎることがあるので、なるべく予約時間に診て欲しいです。
- 総合受付は自分の業務以外は仕事しない。車椅子がない事を伝えるが、持ってきてくれない。車椅子は各出入口に置いてほしい。アンケートの時だけ愛想の良い状態でいつも不愛想である。
- 小児科の階の受付の人の対応をもう少し丁寧にした方が良くと思う。お年よりさんは、分からない事沢山なのに引き離すような言い方で聞いている

らが不愉快！直さないといけないと思います。

- 受付の対応の悪さ。
- 受付の方がとても丁寧に説明して下さい、とても助かりました。ありがとうございました。
- 総合受付（事務）の対応が悪いというか、テキトーだと思います。
- 外来受付の方の態度が気になります。高齢の方に強い口調で言われているのを見かけました。
- 案内を補助するようなスタッフさんがいらっしゃると、もっと優しいのにな、と思う。（精算機の使い方とか）

- 医大からドクターが来るようになって、休診が多くて意味が無い。
- 先生が話しやすいし、相談しやすいです。
- 発熱外来後小児科受診をし、受付にて県央保健所からPCR検査をしていると言う書類をもらった。連絡が来ない為病院へ連絡すると、書類を間違っただけの事、何も説明されず渡された為、とても不満だった。
- 高齢の人が来院した場合、どこへ行ったら良いかわからない時、入口で案内してあげる人がいると良いかと思う。
- 子供が0円で、夜事務の女の人に「また0円か」と話しているのが聞こえて、ありません。市からお金払ってもらってるのが気に食わないんでしょうか。私と目が会っても、にらまれたと感じました。看護師さんも良い人は素晴らしい対応ですが、上からの人がいて、いつも嫌な気持ちになります。
- 今回初めて利用したが、対応が良く、また利用することがあれば利用したいと思いました。
- 医大病院で点滴の針が一度で入ったことが無かったが、市立を受診して一度で入らなかったことが無い。
- 今はリハビリテーションで主にお世話になっているが、説明、施術、親しみやすさがとても良く、ありがたい。
- もう少しいい医者を中央へ行かせずに済むようにして下さい。
- 先生方、看護師の方、とても丁寧に説明して下さい、分かりやすく相談もしやすいです。いつもありがとうございます。
- 先生の対応は、受診する科によって違います。今日は「やや不満」でした。
- 患者の話を、良く聞いていただく事が出来る。整形外科で言えば、島根医大の先生が、時々変わられるため、困る事があります。
- 他県から転入すると、受付等独自ルールがあるように感じ、当初戸惑いがあった。
- とても感じが良く、先生方も良心的です。安心して診察に来やすいです。
- 初めて来たので、大分迷ったり、戸惑いがありました。付添いがいたので助かった。

- マンモや乳がん検査が出来なくなった事が非常に残念です。(今日は違う科に受診していますが) 出雲まで行かなくてはならないようになりました。医師不足で仕方のない事なのでしょうね。市立病院が、西部の中心的医療機関になってくれたら嬉しいですね。とても綺麗で、良い病院になったので、これからもどんどん発展して欲しいです。頑張ってください。
- 末期の患者でも他の病院に回さず、3ヶ月の期間内であれば、しっかり見て欲しい。
- 発熱者の患者さんの対応、少し別室等で対応した方が安心できる気がする。
- 眼科(女性)の言葉使いが悪く、転医を考えた事がある。現在の眼科医は感じが良く信頼出来そう。
- 眼科を受診(初)したのですが、非常に良かった。伝票受付4の女性が高発的(11/18(金)10:25分頃)
- 家族が入院した時、ドクターとのアポがとれず大変でした。コロナ過の入院で、面会できず、個室にいたので、家族がついてもいい状況に出来ないのかと思いました。認知症があれば進んでしまう。
- 入院しました。不安の中とても良くしていただき、毎日安心感を持って過ごせました。皆様に感謝です。
- 小児科受診しましたが、堀先生丁寧な説明、看護師さん優しい対応、ありがとうございました。
- 新築された病院は、職員も同時に、良い方へ変わったと思う。以前入院の時、嫌な思いがあった。(若手)

施設・設備

- 番号案内板が見にくい。(柱の影になっている) 売店をファミリーマート、ローソン、セブンイレブンにして欲しいです。
- 支払機がもう一台あるとスムーズ。
- 産婦人科の血圧等測る個室に、「使用中」等表示があると良い。
- 椅子の数が足りない。
- 車椅子で来院の際、多目的トイレ、診察室のドアが、ストッパーが無いので、出入りが大変です。新しくなった時から思っています。
- 車椅子の方が一人でトイレに入るとき、ドアが閉まってきて、入ることが出来なかった。
- 新しくなってからは、清潔感があり良いと思います。
- 受診科以外の場所がわからない(広すぎて)。売店の品物が少なく、利用するのに不便。
- コインロッカーを必要とします。
- 売店が、ローソンやセブンだと嬉しい。カフェがあれば嬉しい。

- 売店にもっと色々な物を置いて下さい。
- 入金案内表示板が反対側にもあると良い。
- 車で来院するのだが、入口のT字に信号が欲しいです。
- 院内に食堂が無くなってしまったので、不便かなと思います。
- 今日、産婦人科と泌尿器科の受診に来ました。泌尿器科の障害者トイレ検尿の容器隠置きがあれば良いと思いました。産婦人科で診察前に、検温、体重、血圧を計ったんですが、検査室の所に「使用中」の看板があればいいなと思いました。障がい者の駐車場に車を止めて受付まで遠いので、近くにあるといいなと思いました。
- 診察カードや支払いの方法に毎回戸惑う。「診察が終わられた方へ」の表示を数ヶ所に目立つよう貼ってもらったりしてほしい。場所案内が分かりにくいので、足元、床にも、方向が書いてあるといいなと思う。
- 接続のバスを通院の時間帯で増やして欲しい。2時間に1本しかない。
- トイレなど、カバンなどひっかける所が高いので、低いのもつけてほしい。
- 入院案内表示の電光掲示板が1ヶ所しかなく、車椅子を使用していると、確認の為の居場所の確保が難しい。
- 入金案内表示をもっと見やすい場所にしてほしい。2ヶ所とか…。
- 入口の看板の字が小さくて、もう少し太く市立病院と書いて欲しい。通り過ぎる事がある。
- 数年ぶりで新しくなり、診察室、検査室など（明示など）分かりにくい。
- 障害者用駐車場は、いつも満車になっている。本当に10人も障がい者が来院しているのでしょうか？私は車を使用する障がい者です。車を停めることが出来ません。雨の日は特に困ります。何とかして下さい。
- 救急外来の充実希望。コロナ過の中、手指消毒の液の補充がなされてない事が度々ある。
- 待合が狭く感じる。

その他

- コロナで逝去された方の搬送方法を病室ではなく、霊安室にてされてはいかがでしょうか。
- 「我等の市民病院」がもうかりますように。/日々ありがとうございます。/これからも、宜しくお願いします。/大田市立病院は、絶対必要。/ドックお世話になりました。/感謝しています。/いつもありがとうございます。/全て優れているので、今後も頑張ってください。