

令和4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4年11月14日（月）～12月15日（木）
- (4) 調査方法 調査期間中、看護師が調査票を配布（新規入院の場合は入院案内に同封）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 63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】

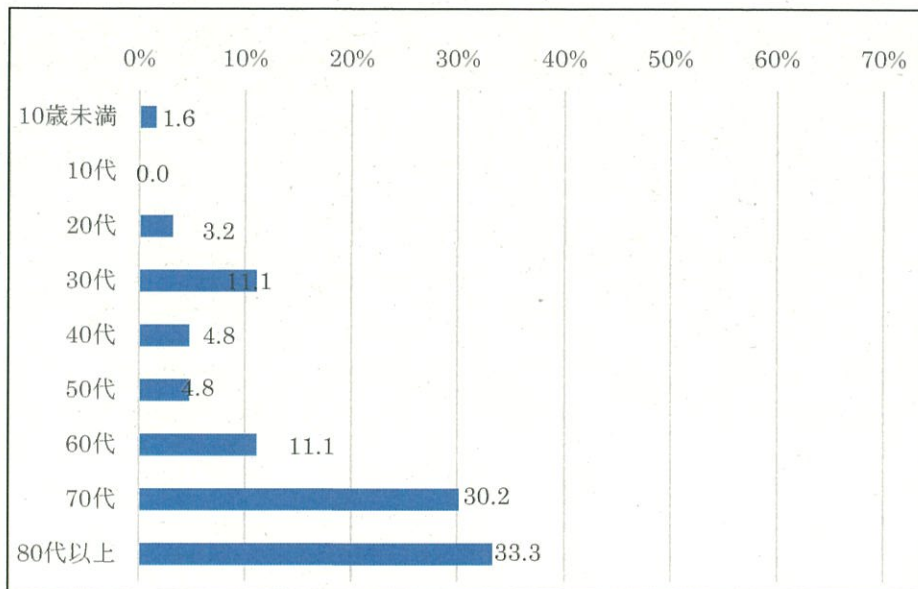
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

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63.5%と突出して多く、60代を加えると全体の74.6%にのぼり、入院患者の大半を高年齢者が占めている。

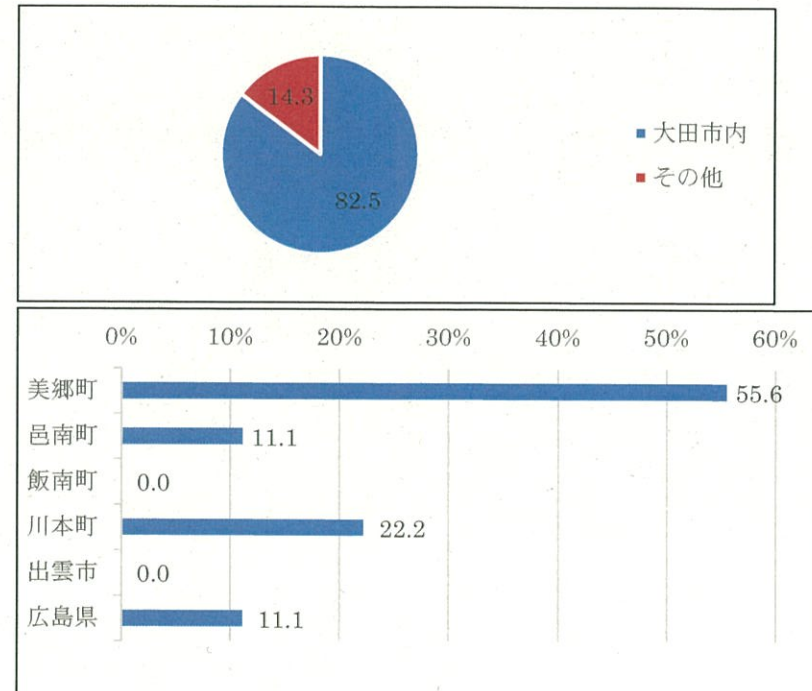
(回答数：63)



2. 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55.6%を占めている。

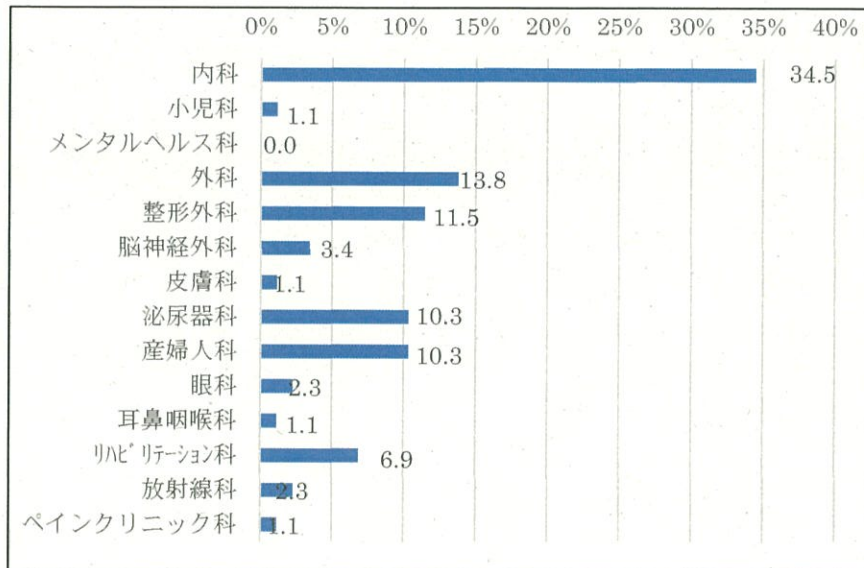
(回答数：61)



3. 受診科目

受診科は、内科が 34.5%と圧倒的に高く、次いで外科 (13.8%)、整形外科 (11.5%)、泌尿器科及び産婦人科 (10.3%) の順となっている。

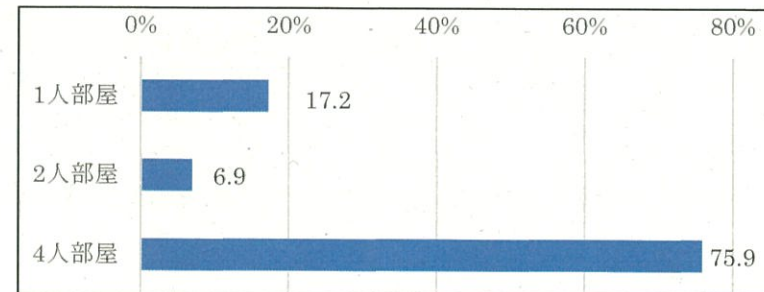
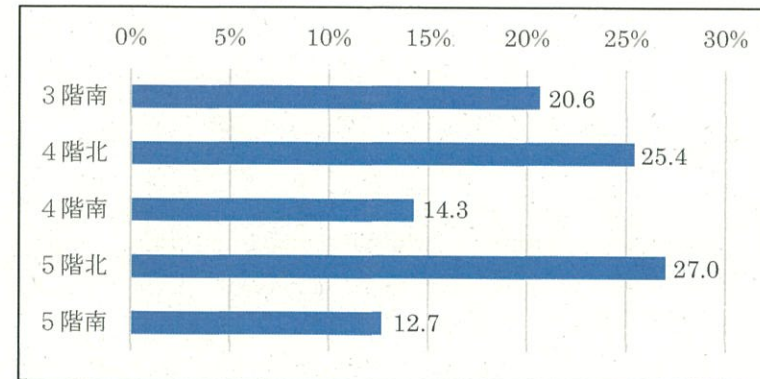
(回答数：87) ※複数回答あり



4. 病棟・病室

病棟は5階北病棟、病室は4人部屋が多い。

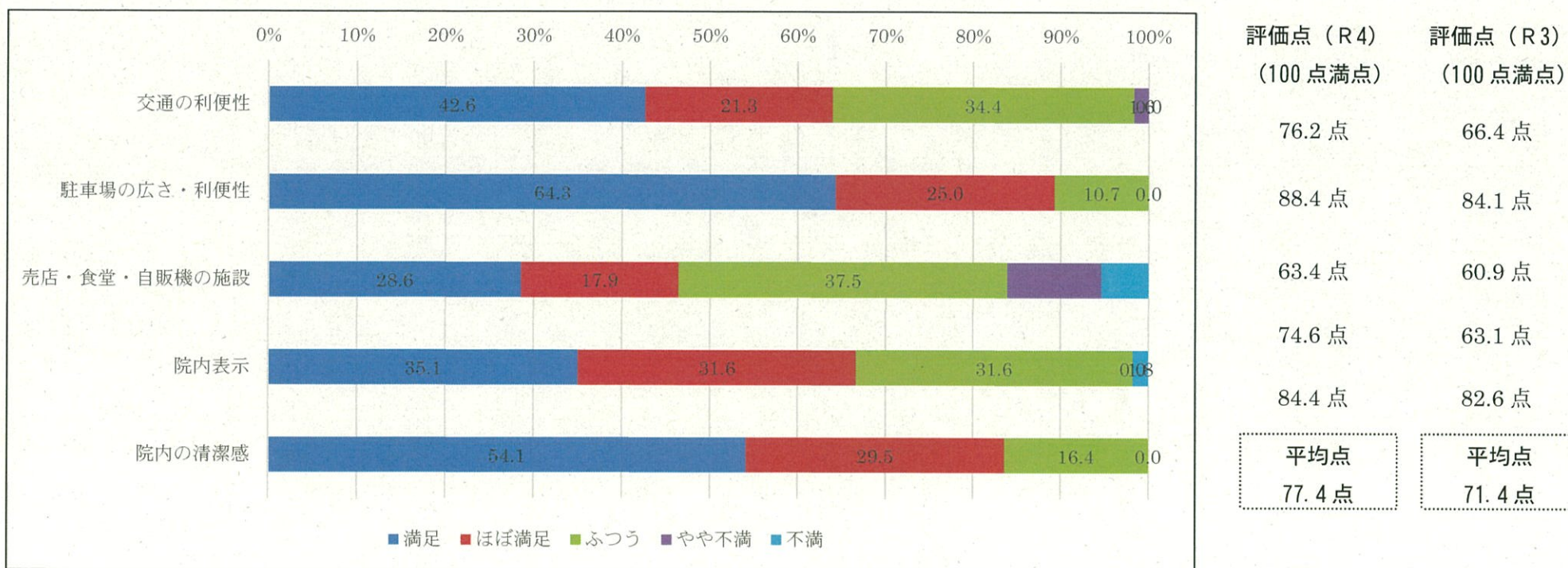
(回答数：63) ※複数回答あり



Ⅲ. 満足度調査結果

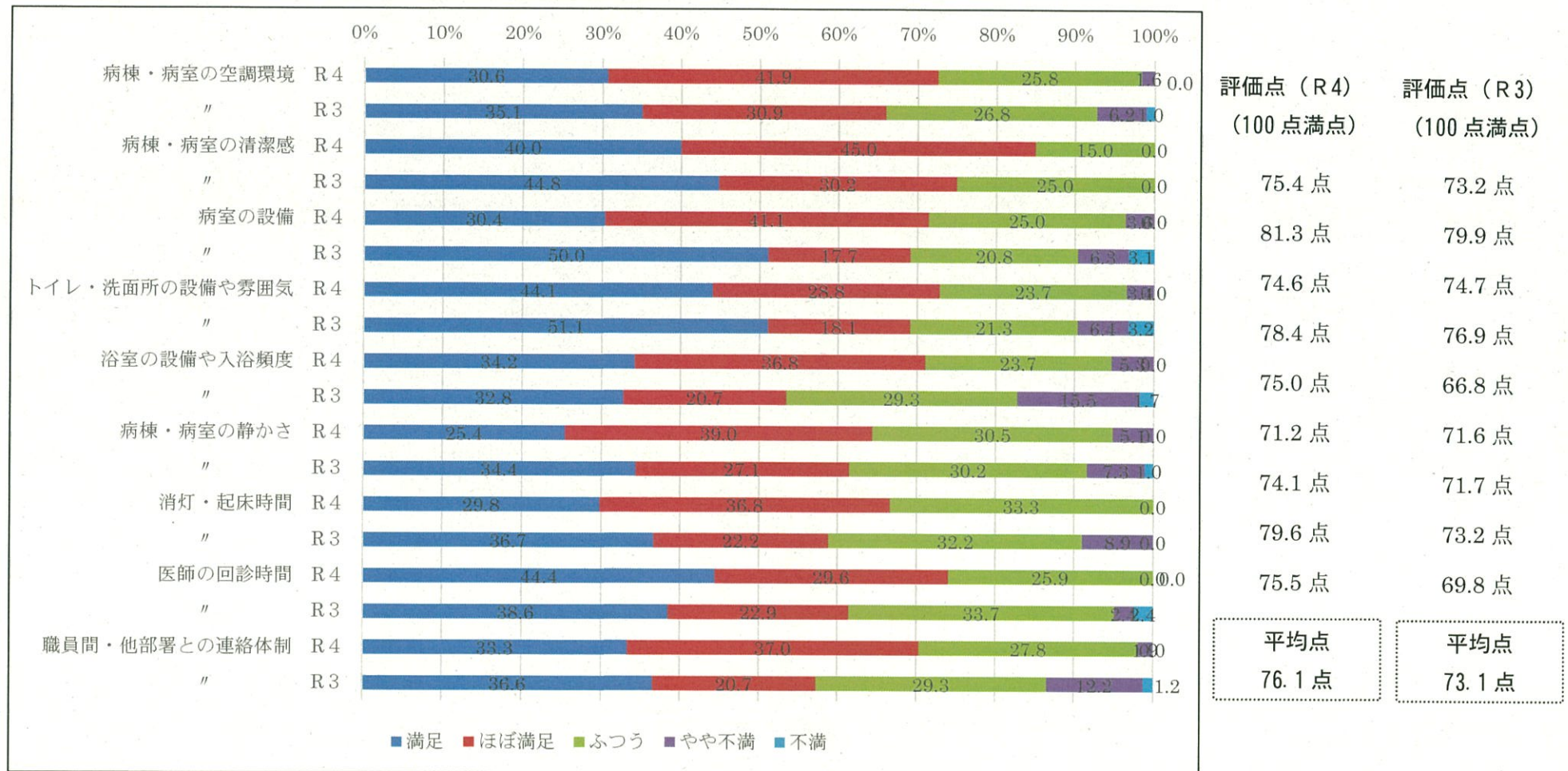
1. 施設・設備等満足度

施設・設備等の満足度は評価平均点が6ポイント上昇している。簡易的ではあるが、ラミネート等で細かく案内することにより、院内表示について評価が大きく改善されている。



2. 病室・入院生活の満足度

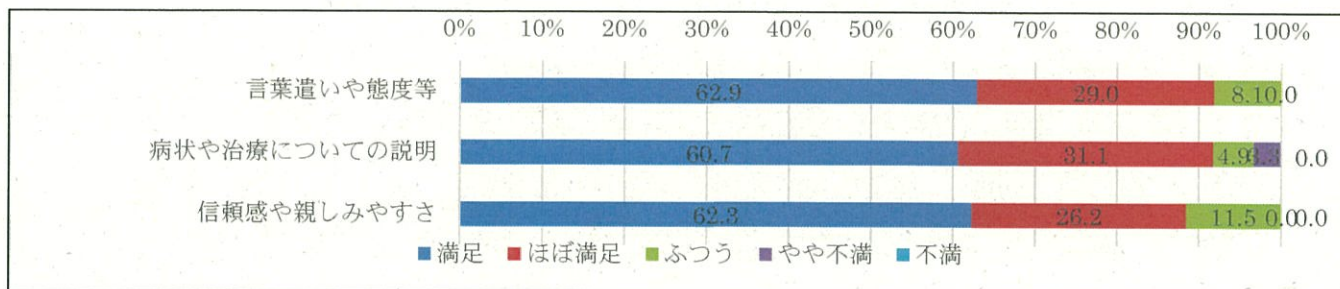
病室・入院生活の満足度において評価平均点は昨年度より3ポイント上昇している。中でも「浴室の設備や入浴頻度」は8.2ポイント、「医師の回診時間」は6.4ポイント、「職員間・他部署との連携体制」は5.7ポイント上昇している。ほぼ全ての項目で昨年度より高評価となっており、総合的な満足度は高い水準となっている。



3. 職員接遇面満足度

(1) 医師

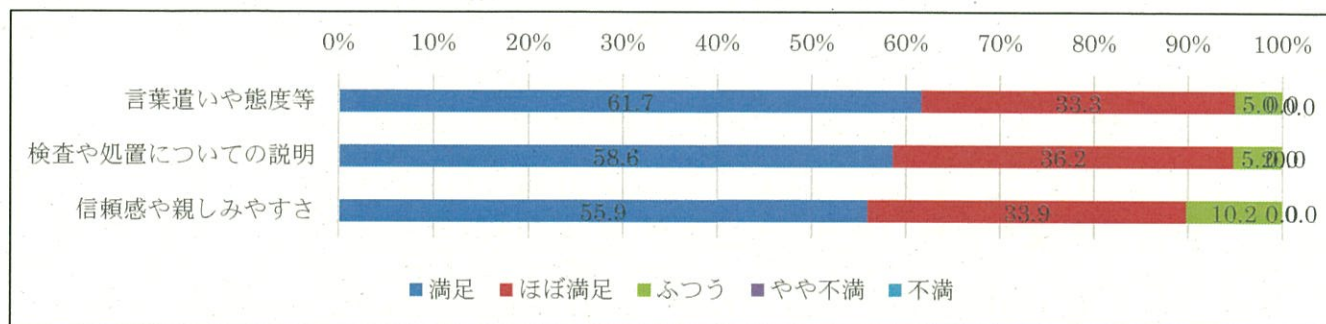
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 85%を超え、評価平均点が 87.9 点と昨年度比で 4.8 イント上昇している。医師の接遇面に対する満足度は、総じて高いものと言える。



評価点 (R4) (100 点満)	評価点 (R3) (100 点満)
88.7 点	83.5 点
87.3 点	82.3 点
87.7 点	83.4 点
平均点 87.9 点	平均点 83.1 点

(2) 看護師

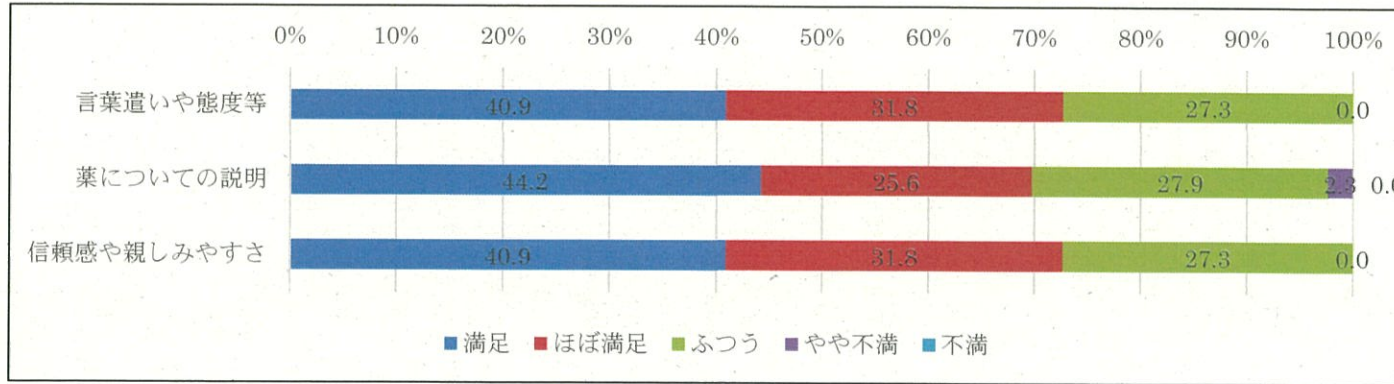
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 90%前後、評価平均点は 88.0%点と昨年度比で 4.1 ポイント上昇している。看護師の接遇面での満足度は、総じて高いものと言える。



評価点 (R4) (100 点満)	評価点 (R3) (100 点満)
89.2 点	84.1 点
88.4 点	84.1 点
86.4 点	83.6 点
平均点 88.0 点	平均点 83.9 点

(3) 薬局職員

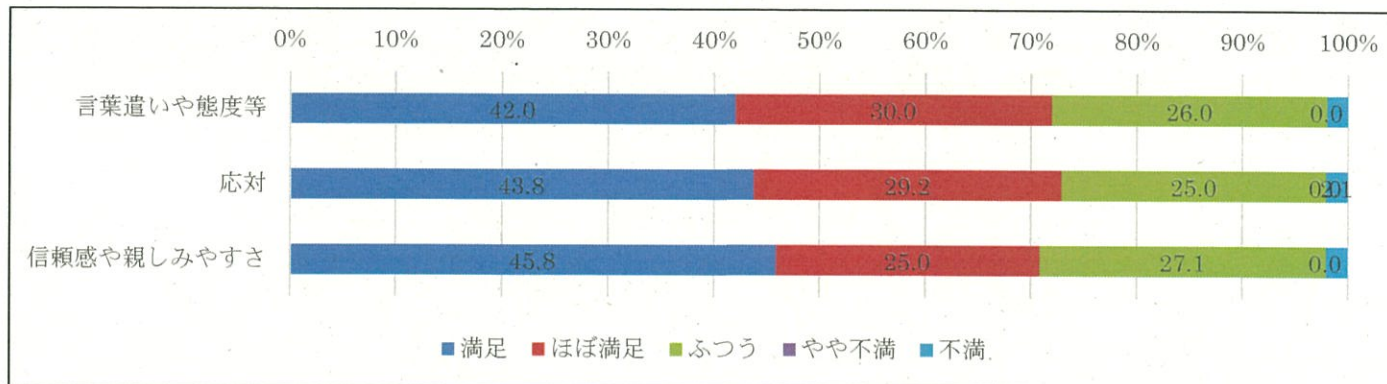
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は 70%前後、評価平均点は 78.2 点と昨年度比で 2.1 ポイント上昇している。薬局職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。



評価点 (R4) (100 点満点)	評価点 (R3) (100 点満点)
78.4 点	77.8 点
77.9 点	75.9 点
78.4 点	74.5 点
平均点 78.2 点	平均点 76.1 点

(4) 画像検査職員

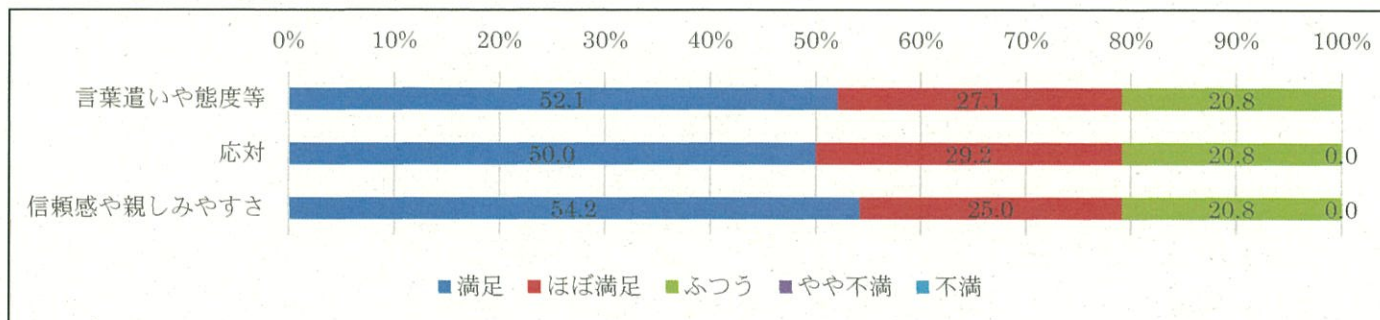
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が 70%を超えている。評価平均点は 77.9 点と昨年度比で 4.8 ポイント下降しているものの、画像検査職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。



評価点 (R4) (100 点満点)	評価点 (R3) (100 点満点)
77.5 点	84.2 点
78.1 点	82.6 点
78.1 点	81.2 点
平均点 77.9 点	平均点 82.7 点

(5) 検査室職員

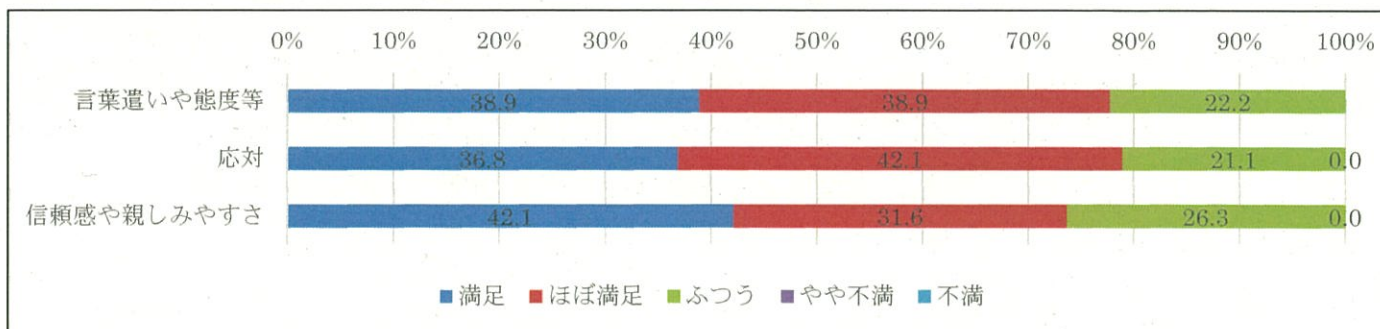
「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の割合はほぼ80%、評価平均点は82.8点で昨年度比で1.1ポイント上昇している。
検査室職員の接遇面での満足度は総じて高いと言える。



評価点 (R4) (100点満点)	評価点 (R3) (100点満点)
82.8点	82.7点
82.3点	81.0点
83.3点	81.3点
平均点 82.8点	平均点 81.7点

(6) 透析室技師職員

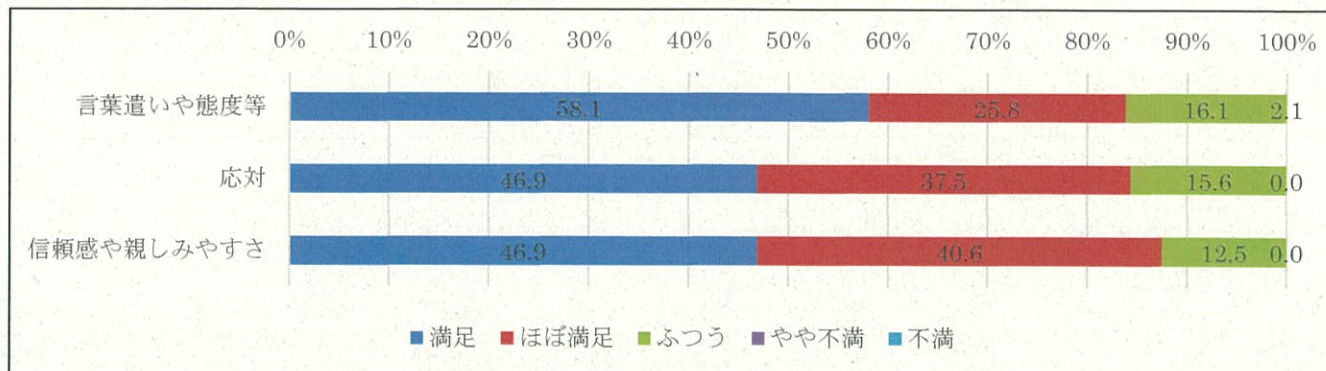
「満足」、「ほぼ満足」のと答えた方の割合は各項目70%を超え、評価平均点は79.0点で昨年比1.6ポイント上昇している。
透析技師職員の接遇面での満足度は改善されていると言える。



評価点 (R4) (100点満点)	評価点 (R3) (100点満点)
79.2点	76.7点
78.9点	76.7点
78.9点	78.8点
平均点 79.0点	平均点 77.4点

(7) リハビリテーション職員

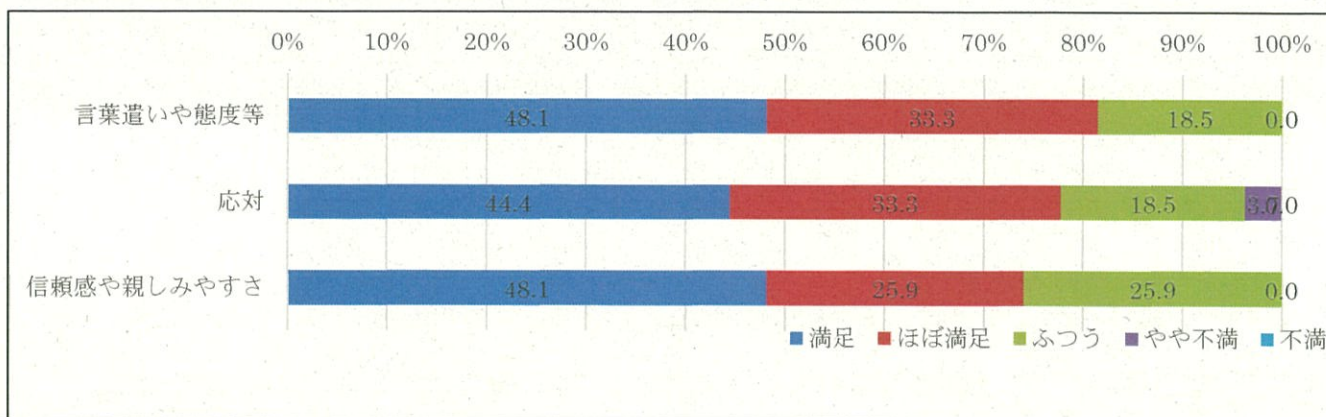
「満足」または「ほぼ満足」と答えた方の割合は全項目で 80% を超え、評価平均点は 84.0 点で昨年度比 0.9 ポイント上昇している。リハビリテーション職員の待遇面での満足度は改善されていると言える。



評価点 (R4) (100 点満点)	評価点 (R3) (100 点満点)
85.5 点	82.2 点
82.8 点	83.6 点
83.6 点	83.6 点
平均点 84.0 点	平均点 83.1 点

(8) 栄養管理職員

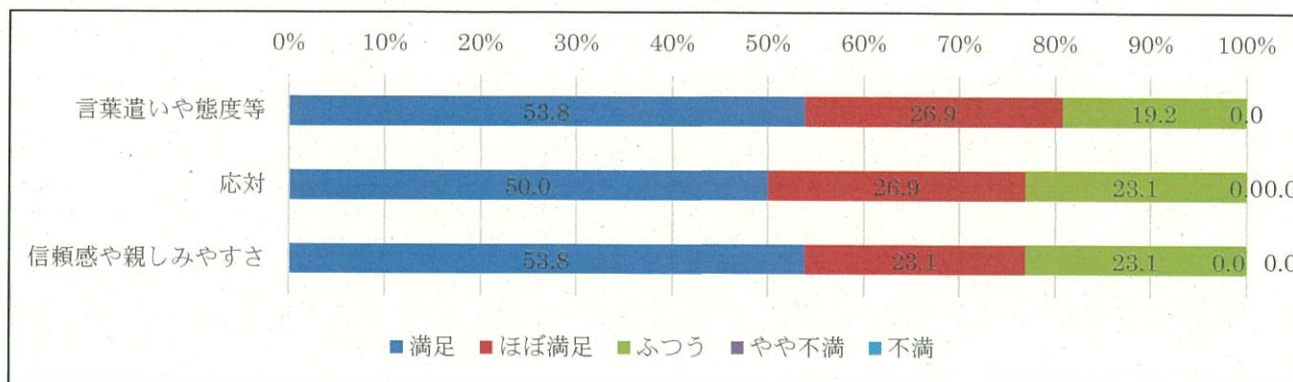
「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の割合は全項目 70% を超え、評価平均点は 80.9 点と 3 ポイント上昇している。栄養管理職員の待遇面での満足度は改善されていると言える。



評価点 (R4) (100 点満点)	評価点 (R3) (100 点満点)
82.4 点	79.3 点
79.6 点	77.2 点
80.6 点	77.2 点
平均点 80.9 点	平均点 77.9 点

(9) 地域医療連携室職員

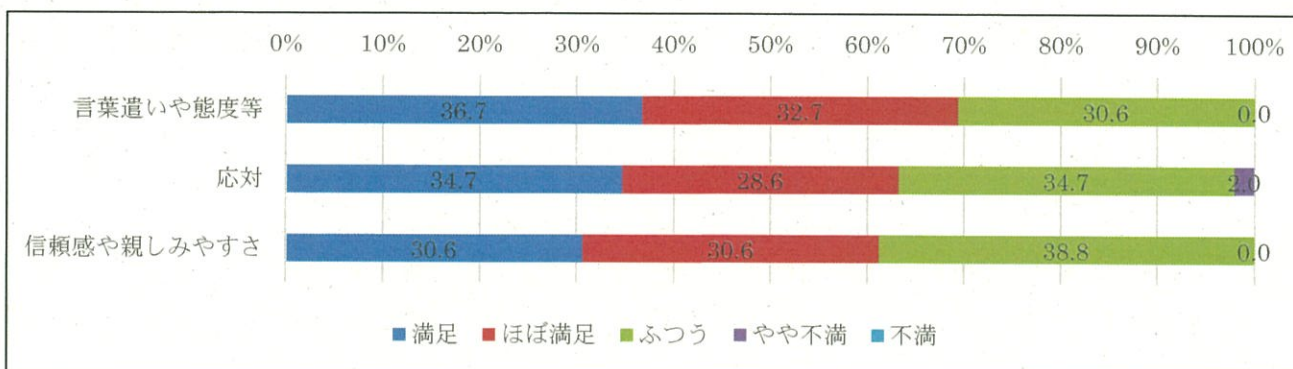
「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は全項目で75%を超え、評価平均点が82.7点で、昨年度比で5.9ポイント上昇している。地域医療連携室職員の接遇面での満足度は改善されていると言える。



評価点 (R4) (100点満点)	評価点 (R3) (100点満点)
83.7点	75.9点
81.7点	77.8点
82.7点	76.9点
平均点 82.7点	平均点 76.8点

(10) 受付事務職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が60%を超え、「応対」以外の項目では「やや不満」「不満」と回答された方はいなかった。評価平均点は74.5点で、昨年度比で5.6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。

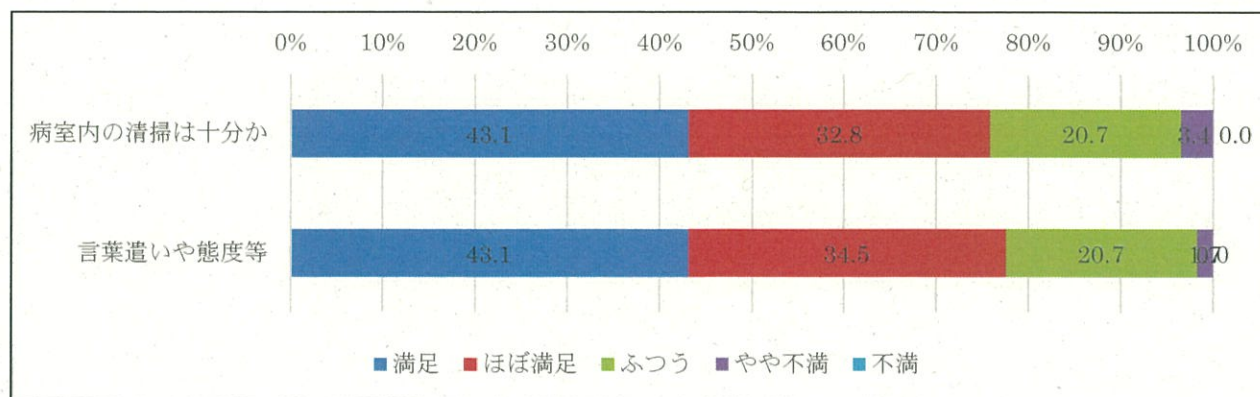


評価点 (R4) (100点満点)	評価点 (R3) (100点満点)
76.5点	72.2点
74.0点	68.0点
73.0点	66.5点
平均点 74.5点	平均点 68.9点

(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75%を越えており、「ふつう」を含めると95%を超えている。評価平均点が79.3点で、昨年度比で5.9ポイント上昇している。清掃職員の接遇面での満足度は良好といえる。

(回答数：58)



評価点 (R4)
(100点満点)

79.7点

78.9点

平均点
79.3点

評価点 (R3)
(100点満点)

73.1点

73.7点

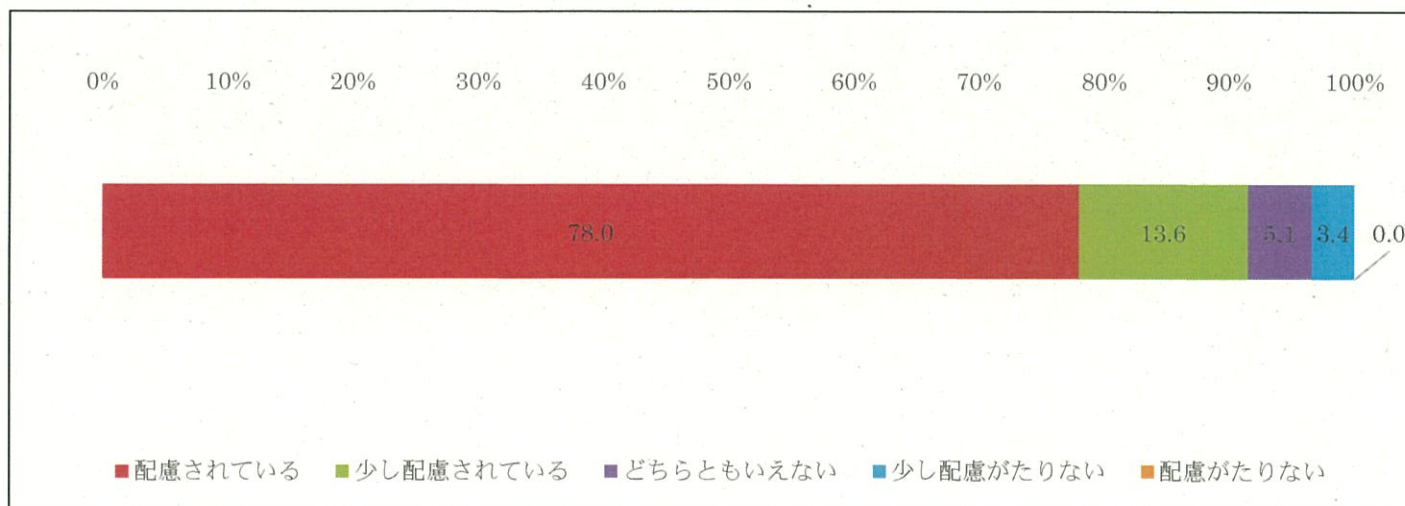
平均点
73.4点

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91.6%にのぼる、評価点は91.5で昨年比0.2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：59)



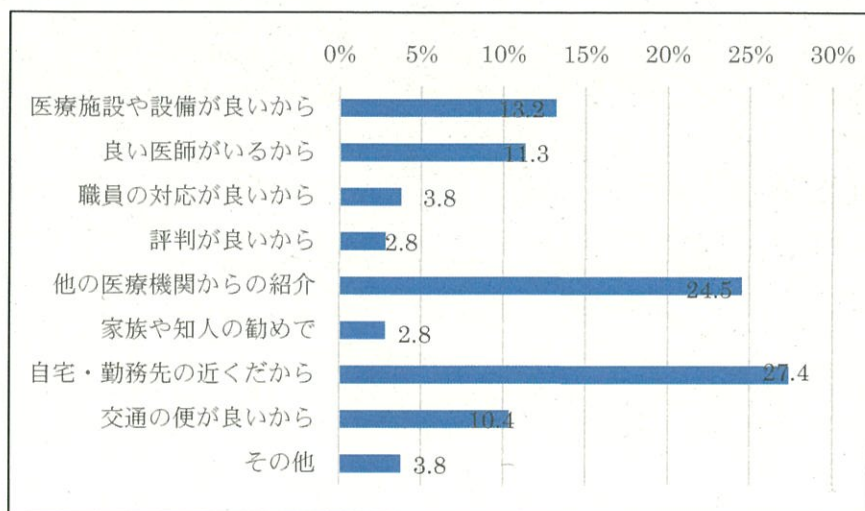
評価点 (R4) (100点満点)	評価点 (R3) (100点満点)
91.5点	91.3点

(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27.4%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(24.5%)、「医療施設や設備が良いから」(13.2%)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伺える。

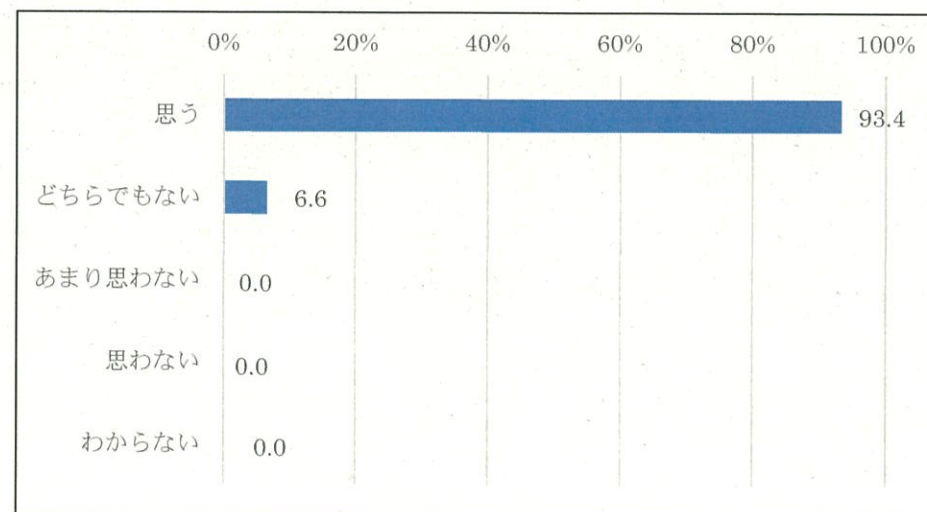
(回答数：106) ※複数回答あり



(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93.4% (R3：79.4%)で、評価の改善がみられる。

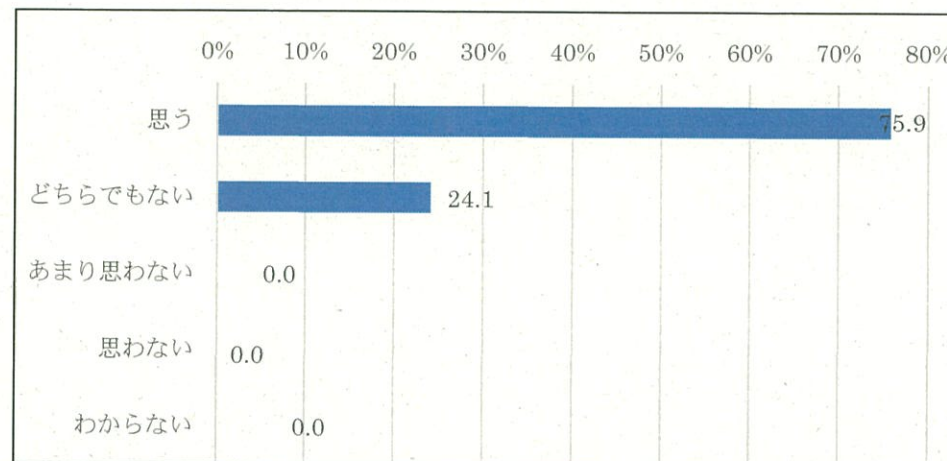
(回答数：61)



(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75.9%
(R3:55.7%)で、「あまり思わない」(R3:8.2%)と
答えた方がいなかった。評価は上昇している。

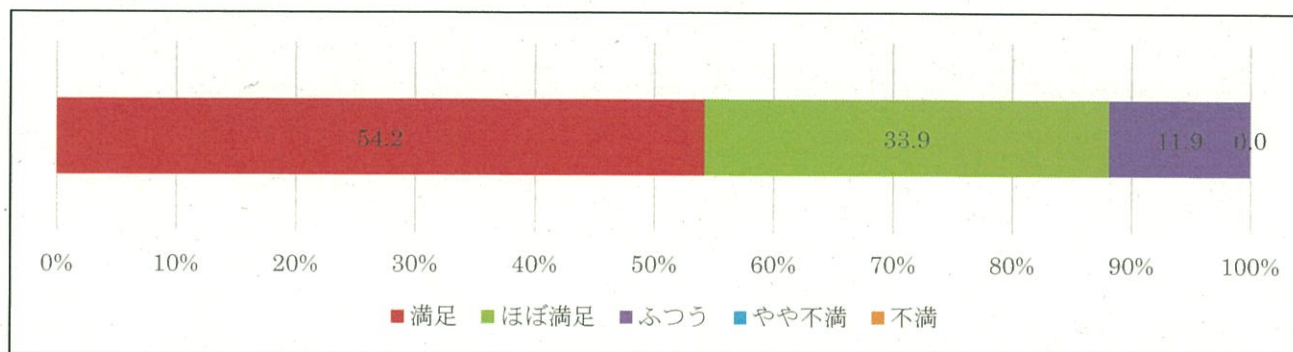
(回答数:58)



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88.1%、評価点も85.6点と昨年比で7.7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:59)



評価点 (R4)	評価点 (R3)
(100点満点)	(100点満点)
85.6点	77.9点

4. ご意見・ご要望等（自由記入欄）

診療・接遇

- 入院時の付き添い入院についての説明がなかったので、ご飯がないことや、交代できることなど、聞かないとわかりませんでした。（それ次第で、準備するのもかわって来る。）前回付き添いをしてはいますが、コロナだったからか、親のご飯も出たのに。入院歴があるからか、案内書を渡されたただけでした。
- 泌尿器科へ入院5F～4Fに移動しましたが、常に、採尿器が消毒され、きれいに乾燥したのを持ってきて頂き、5Fとの違いに感動いたしました。（患者への配慮）（日に7～8回の採尿で）
- 全て皆様親切です。
- プライバシー配慮について、同室者の病名や、症状状態が聞こえます。このようなアンケートを実施され、患者のSCを向上し、改善されようとする取り組みは素晴らしいと思います。今後も地域医療発展のために、益々のご発展をお祈り申し上げます。
- 組織形態の完成された様を見た。有難う、感謝。
- 内科や整形外科や泌尿器科など痛む場合、早く色々な検査（CT、MRI 造影検査など）に廻してもらえるので、早く原因がわかりますから、安心して信頼しています。
- 入院者個々のタイムスケジュールや、スケジュールの途中経過、結果、投薬などの情報共有がされているのか。業務多端の為、スケジュールが押して入りにも関わらず、昼夜勤職員でうまく引き継いでいないような気がする。一定時間が必要な投薬なども、前回投薬時間を確認せずにいるような…。
- テレビカード不要。定額にしたら良い。（中央病院のように）。薬の飲み方の説明が無かった。
- MRI、マンモグラフィーを撮る女性職員の方が不親切。
- 認知の患者を診て頂き、本当にお世話になりました。仕事とは言え、感謝しかありません。主治医の先生、ナースの皆さん、ありがとうございました。相談室の三浦さんの対応に安心感を持ち、安心して数日過ごせました。

施設・設備

- 新しく建てられた病院ですが、設計構造の点で不満。①構造が複雑（単純のようで似た通路で分からなくなる）②設備、洗面所の台の構造。備品、トイレトーパー、破れない品質の品に。③食事が薄味なのは良いが、味に工夫が欲しい。

その他

- 病院関係者の皆様ありがとうございました。/大変お世話になりました。/毎日ハードなお仕事ご苦労様です。