

令和2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2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2年9月14日（月）～9月18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 97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]

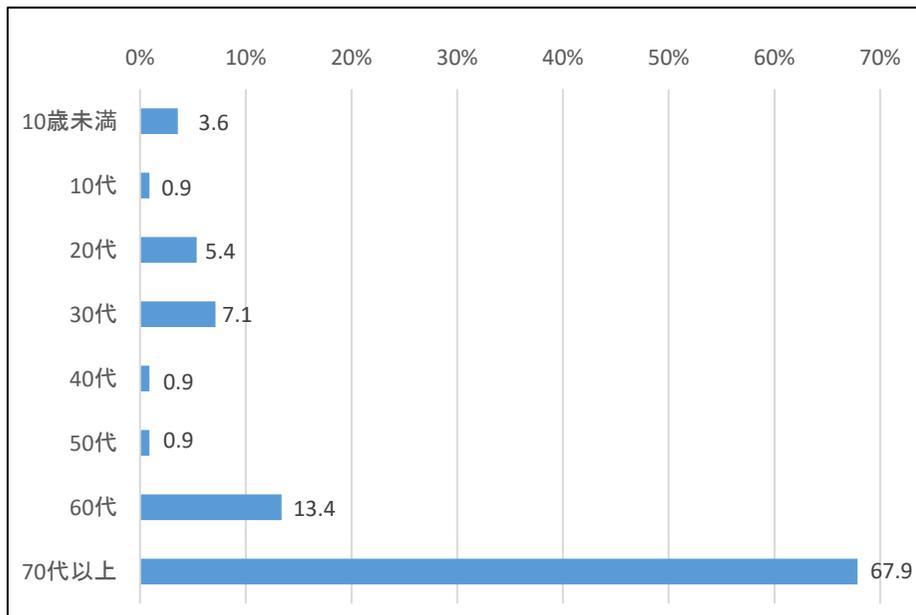
「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

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67.9%と突出して多く、60代を加えると全体の81.3%にのぼり、入院患者の大半を高年齢者が占めている。

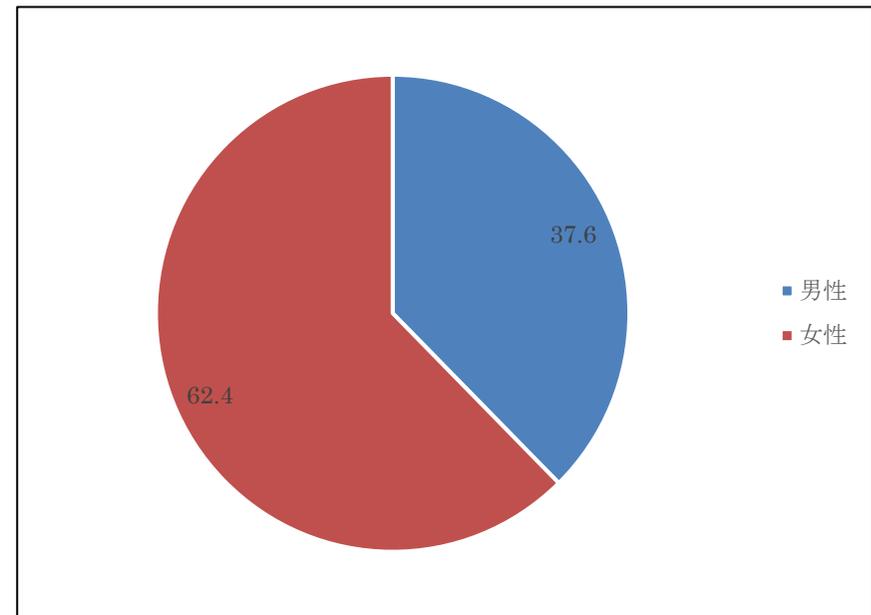
(回答数：112)



2. 性別

女性の入院患者数が、62.4%を占めている。

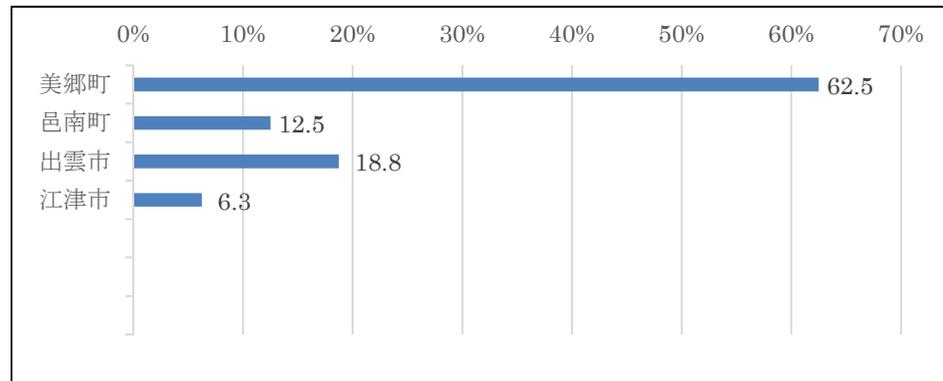
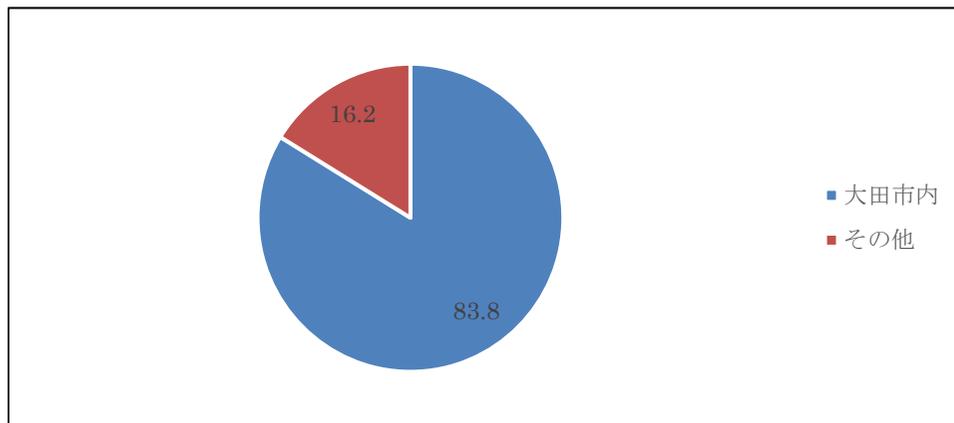
(回答数：109)



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62.5%を占めている。

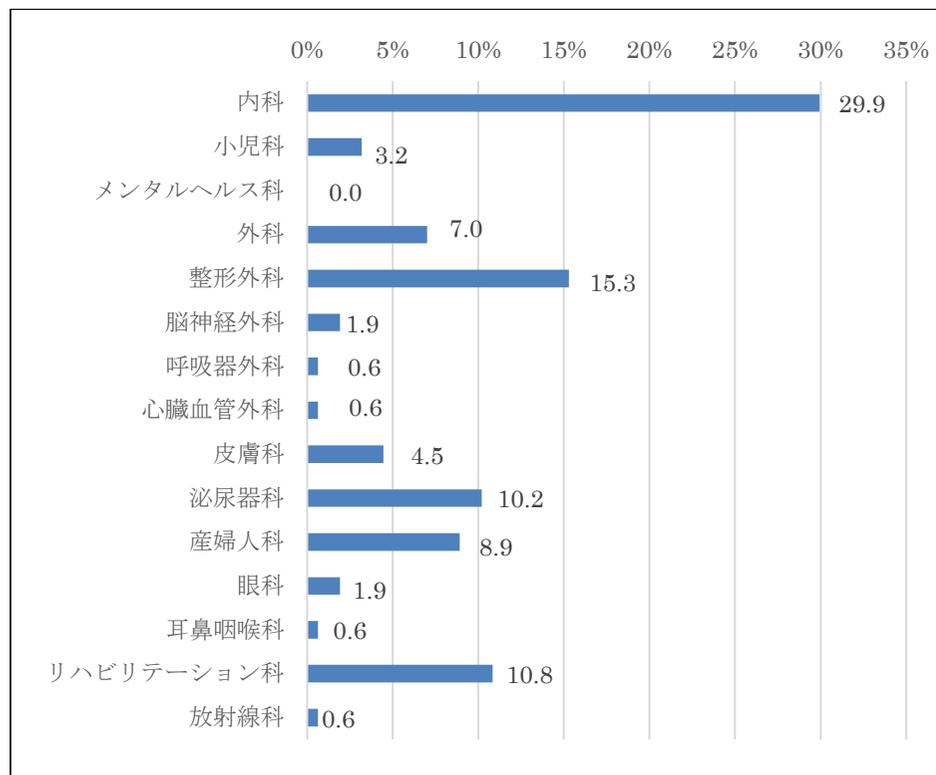
(回答数：111)



4. 受診科目

受診科は、内科が 29.9%と圧倒的に高く、次いで整形外科（15.3%）泌尿器科（10.2%）、リハビリテーション科（10.8%）の順となっている。

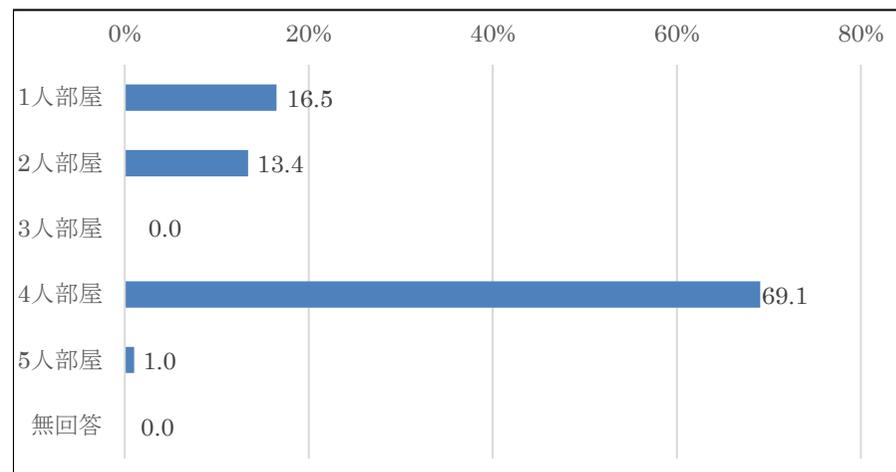
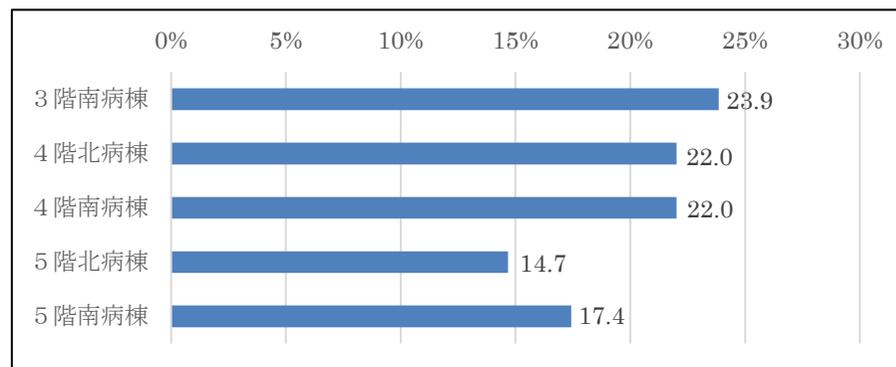
（回答数：157）※複数回答あり



5. 病棟・病室

3階病棟、4人部屋が多くなっている。

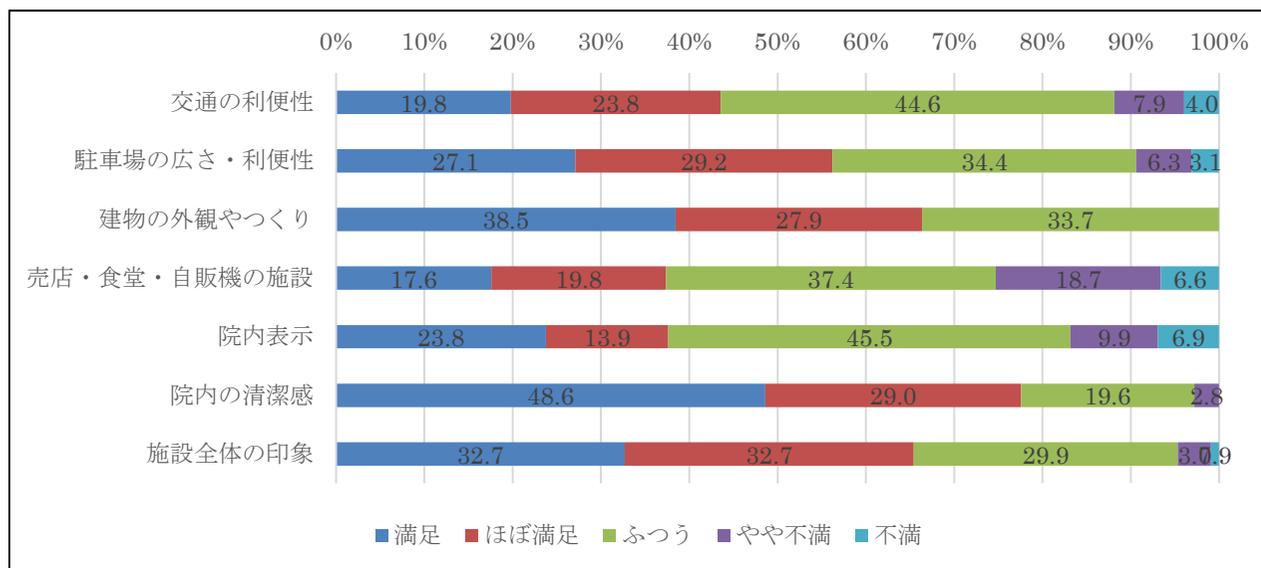
（回答数：109）※複数回答あり



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14.7ポイント上がっているが、「売店・食堂・自販機の設置」「院内表示」においては「やや不満」の割合がやや目立つ。新病院開院により、施設・設備面での評価は大きく改善されている。



評価点 (R2)
(100点満点)

評価点 (R1)
(100点満点)

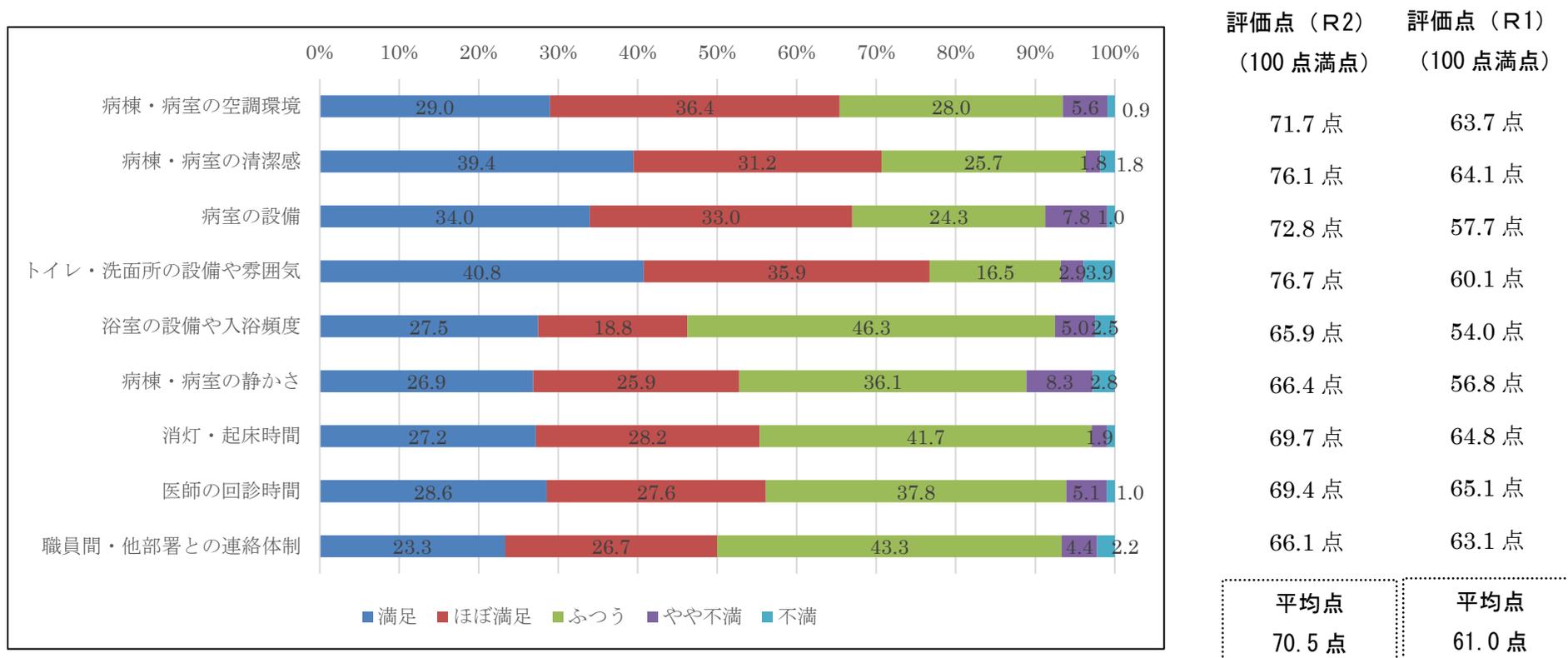
61.9 点	58.4 点
67.7 点	47.9 点
76.2 点	46.9 点
55.8 点	48.9 点
59.4 点	53.7 点
80.8 点	58.7 点
73.1 点	57.3 点

平均点
67.8 点

平均点
53.1 点

2. 病室・入院生活の満足度

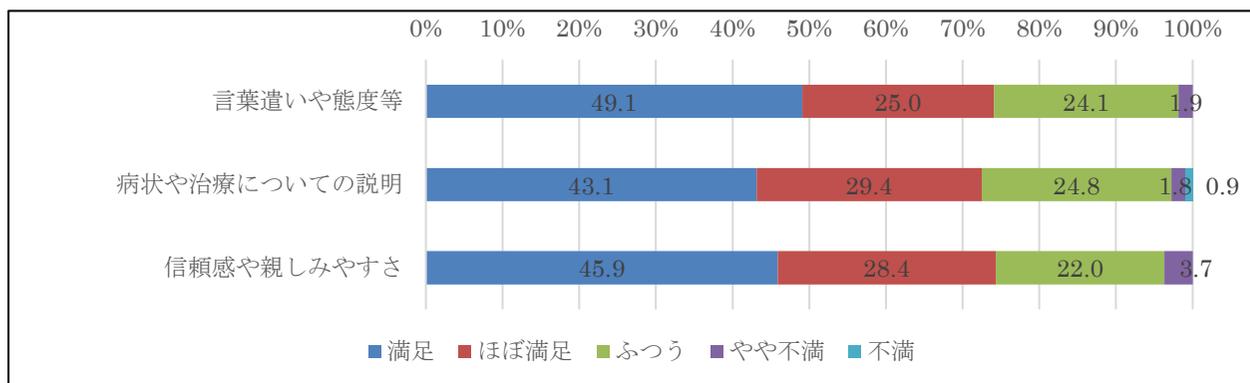
病室・入院生活の満足度において評価平均点は昨年度より9.5ポイント増加している。特に「トイレ・洗面所の設備や雰囲気」は16.6ポイント、「病室の設備」は15.1ポイント増の評価となっている。全ての項目で昨年度より高評価となっており、総合的な満足度は改善傾向にある。



3. 職員接遇面満足度

(1) 医師

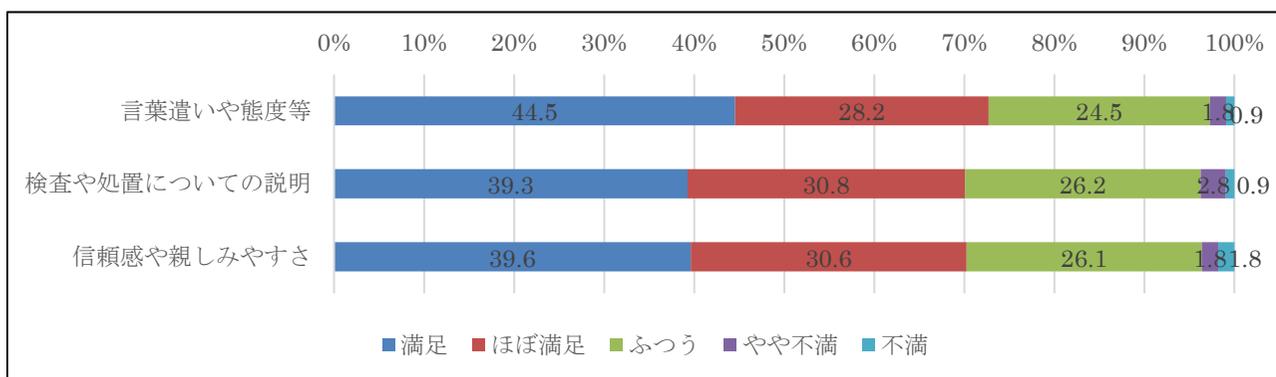
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 60%を超え、評価平均点が 79.1 点と昨年度比で 6.1 ポイント上昇している。医師の接遇面に対する満足度は、総じて高いものと言える。



評価点 (R2) (100 点満)	評価点 (R1) (100 点満)
80.3 点	74.2 点
78.0 点	71.2 点
79.1 点	73.7 点
平均点 79.1 点	平均点 73.0 点

(2) 看護師

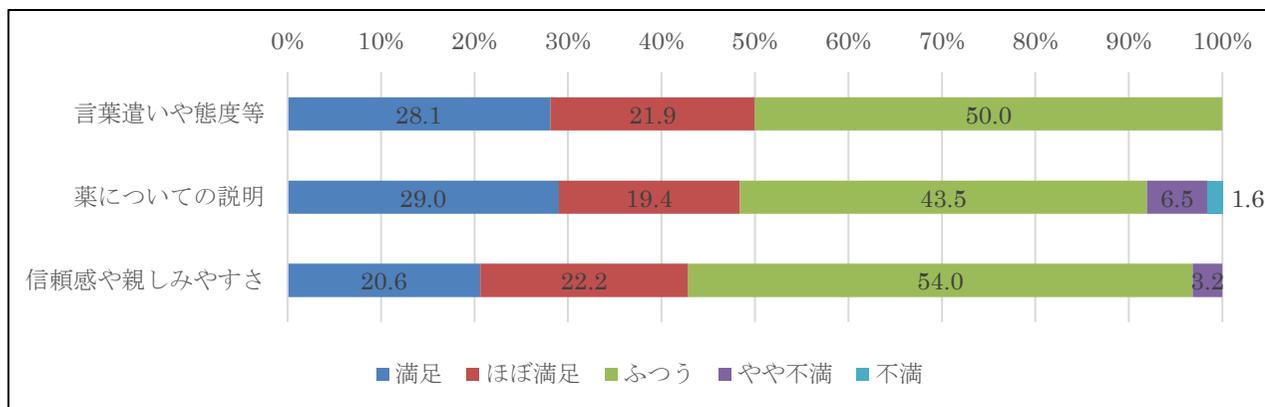
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 70%を超え、評価平均点は 76.9%点と昨年度比で 1.1 ポイント上昇している。看護師の接遇面での満足度は、総じて高いものと言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
78.4 点	77.2 点
76.2 点	73.7 点
76.1 点	76.6 点
平均点 76.9 点	平均点 75.8 点

(3) 薬局職員

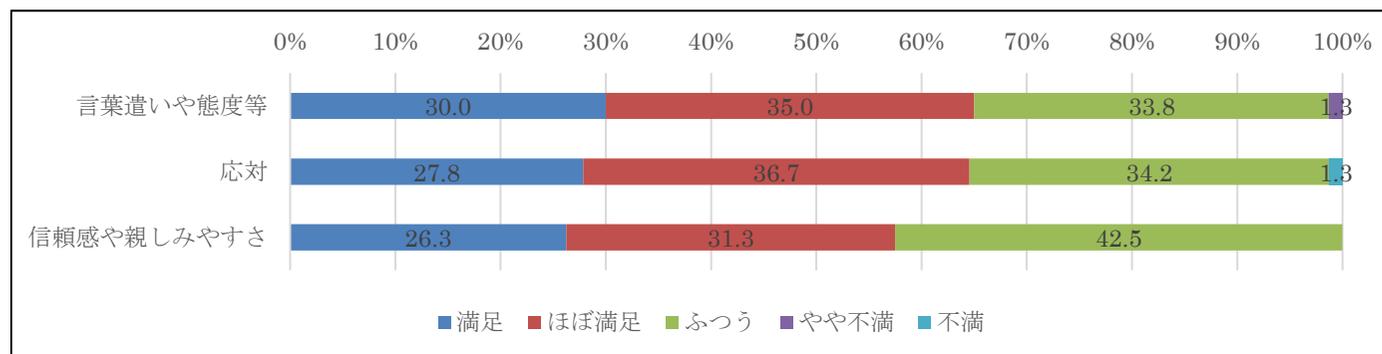
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は 45% を超え、評価平均点は 67.2 点と昨年度比で 1.0 ポイント上昇している。薬局職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
69.5 点	67.1 点
66.9 点	65.6 点
65.1 点	66.0 点
平均点 67.2 点	平均点 66.2 点

(4) 画像検査職員

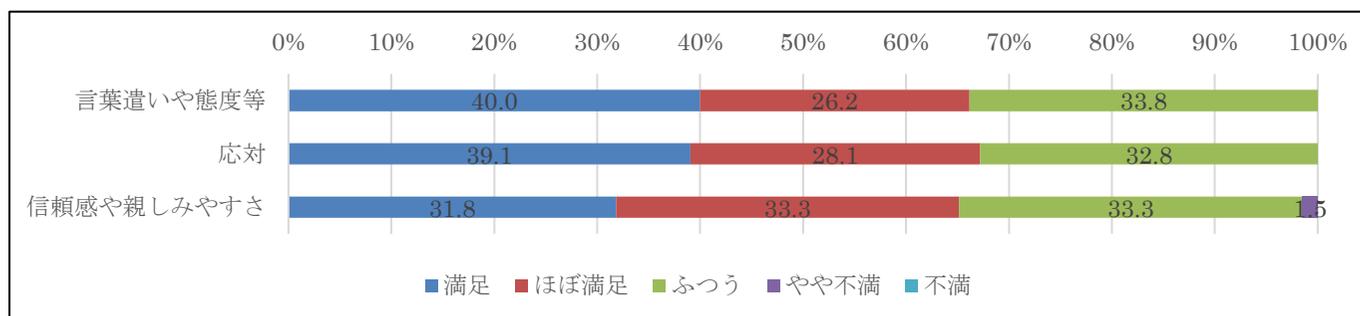
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合が 50% を超え、評価平均点は 72.3 点と昨年度比で 4.0 ポイント上昇している。画像検査職員の接遇面での満足度は総じて良好なものと言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
73.4 点	68.7 点
72.5 点	68.9 点
70.9 点	67.3 点
平均点 72.3 点	平均点 68.3 点

(5) 検査室職員

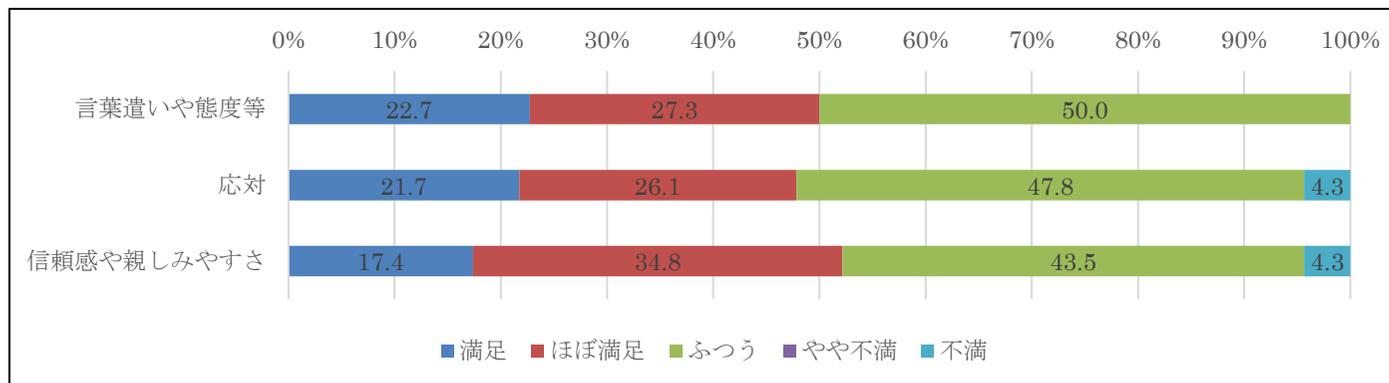
「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の割合は 65%前後、評価平均点は 75.7 点で昨年度比で 6.8 ポイント上昇している。検査室職員の接遇面での満足度は総じて高いと言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
76.5 点	69.8 点
76.6 点	68.5 点
73.9 点	68.4 点
平均点 75.7 点	平均点 68.9 点

(6) 透析室技師職員

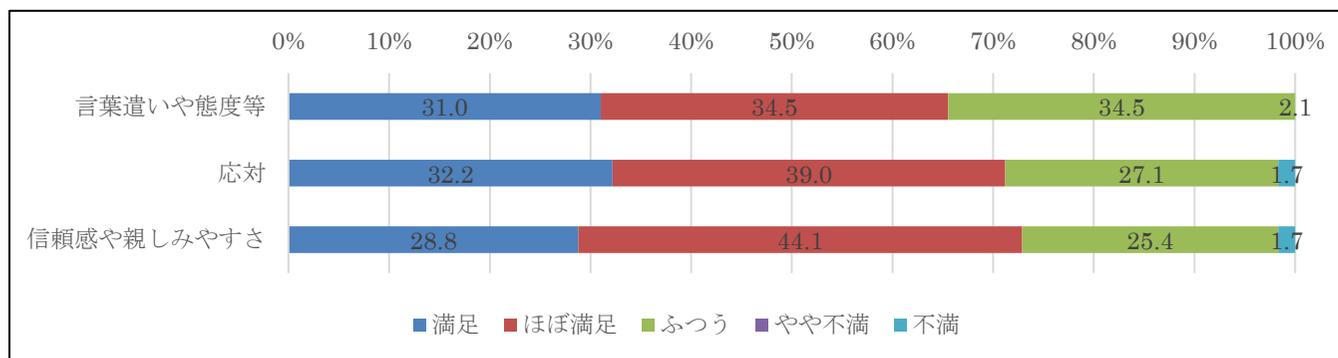
「満足」、「ほぼ満足」のと答えた方の割合は各項目 50%前後、評価平均点は 66.2 点で昨年比 0.8 ポイント下がっているが、透析技師職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
68.2 点	66.3 点
65.2 点	67.4 点
65.2 点	67.4 点
平均点 66.2 点	平均点 67.0 点

(7) リハビリテーション職員

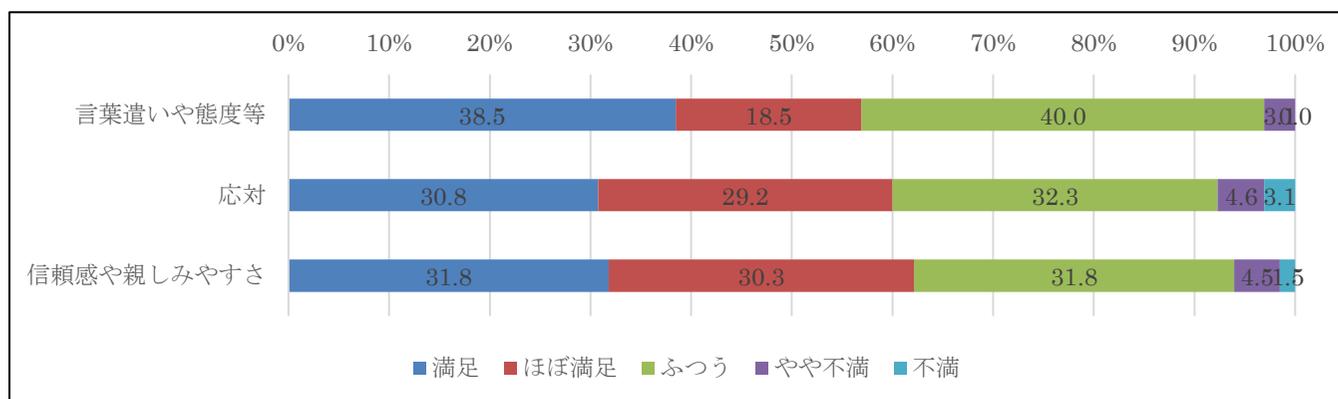
「満足」または「ほぼ満足」と答えた方の割合は全項目で 70%前後、評価平均点は 74.6 点で昨年度比 0.8 ポイント下がっているが、リハビリテーション職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
74.1 点	74.0 点
75.0 点	75.0 点
74.6 点	77.1 点
平均点 74.6 点	平均点 75.4 点

(8) 栄養管理職員

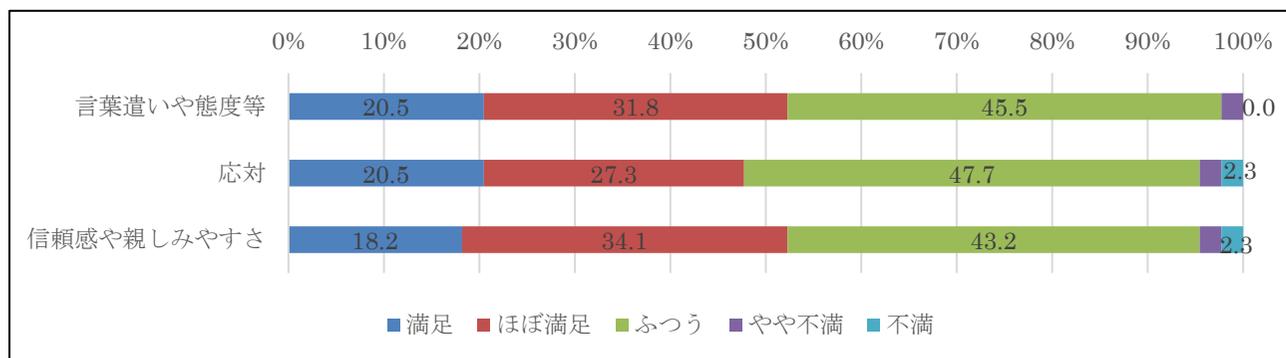
「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の割合は全項目 60%前後、評価平均点は 71.6 点と 1.2 ポイント下がっているが、栄養管理職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
73.1 点	73.7 点
70.0 点	72.3 点
71.6 点	72.3 点
平均点 71.6 点	平均点 72.8 点

(9) 地域医療連携室職員

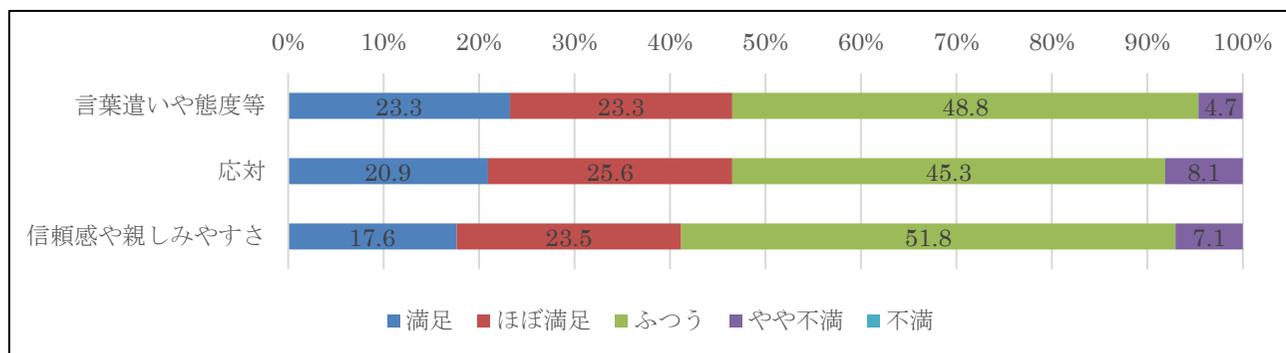
「満足」または「ほぼ満足」と答えた方は全項目で約 50%前後、評価平均点が 66.3 点で、昨年度比で 8.4 ポイント下がっているが、地域医療連携室職員の接遇面での満足度は総じて良好と言える。



評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
67.6 点	74.5 点
65.3 点	74.5 点
65.9 点	75.0 点
平均点 66.3 点	平均点 74.7 点

(10) 受付事務職員

「満足」「ほぼ満足」と回答された方は 50%未満であるが、「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 64.7 点で、昨年度比で 1.1 ポイント下がっているが、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。

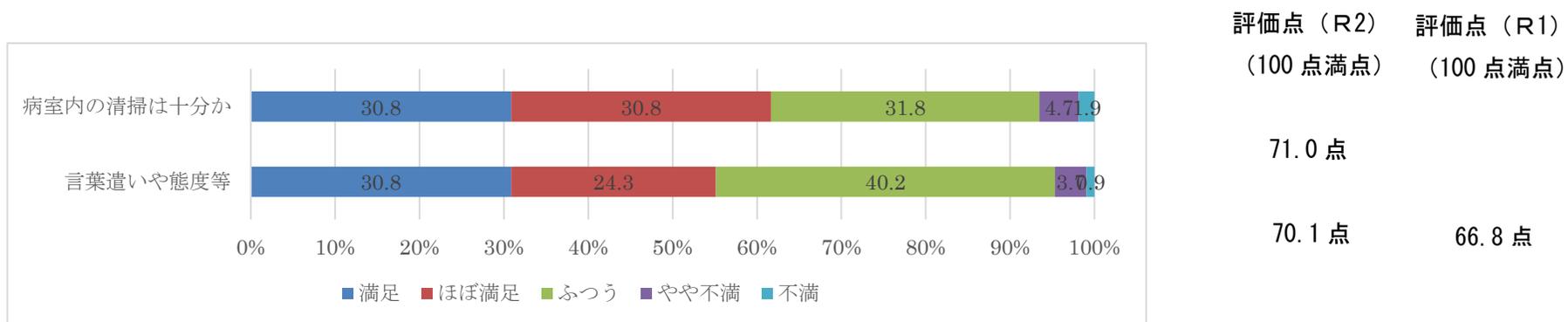


評価点 (R2) (100 点満点)	評価点 (R1) (100 点満点)
66.3 点	67.7 点
64.8 点	65.8 点
62.9 点	63.9 点
平均点 64.7 点	平均点 65.8 点

(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%を越えており、評価平均点が 70.5 点となっていることから、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)

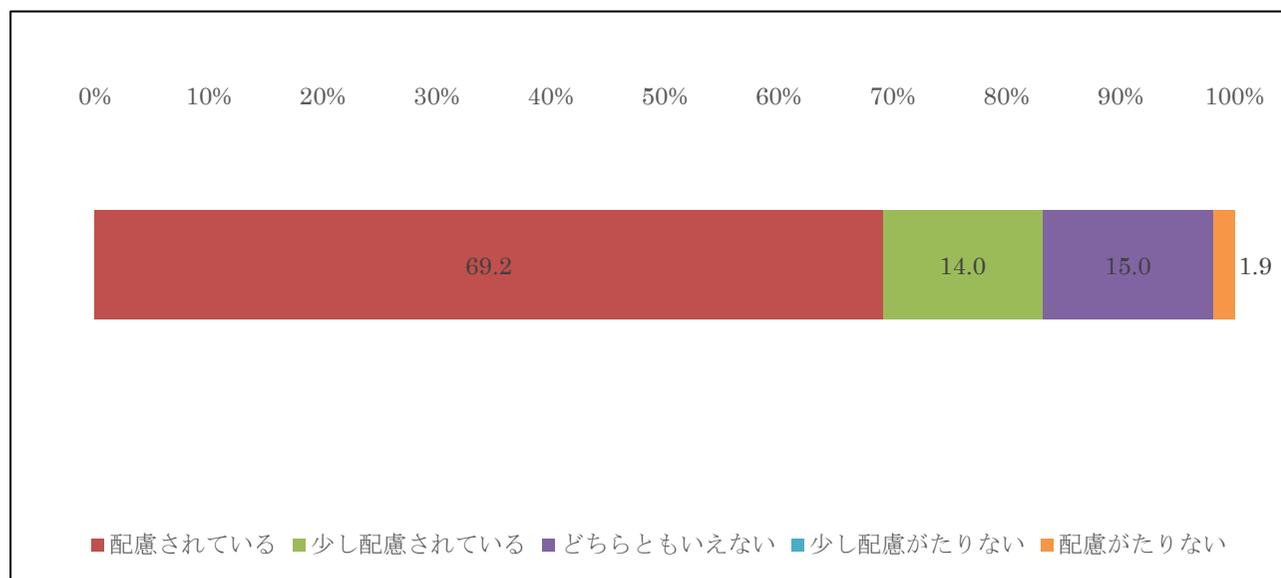


3. 病院全体の印象

(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 83.2%にのぼる、評価点は 87.1 で昨年比で 0.4 ポイント下がっているが、患者さんへのプライバシー配慮は良好と言える。

(回答数：107)



評価点 (R2)	評価点 (R1)
(100 点満点)	(100 点満点)

87.1 点

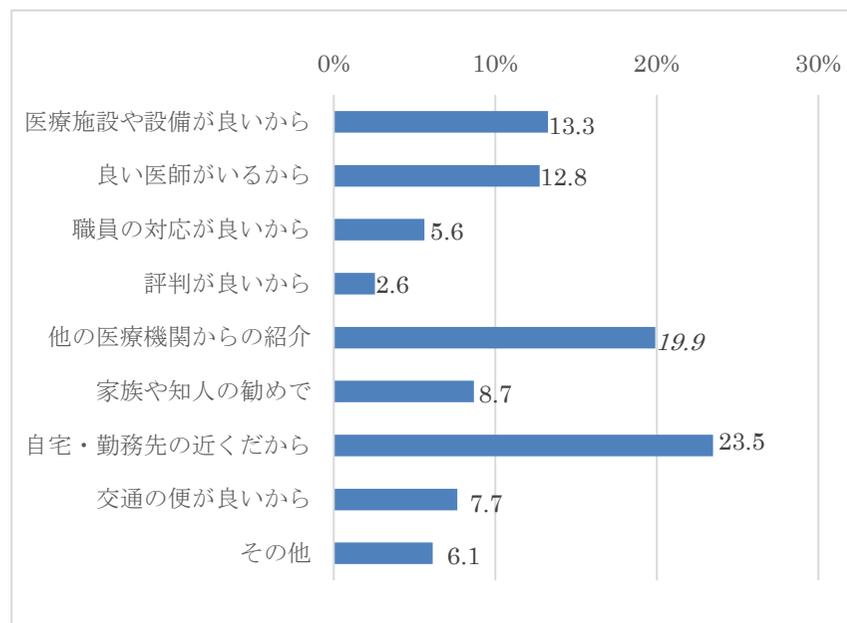
87.5 点

(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23.5%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(19.9%)、「医療施設や設備が良いから」(13.3%)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。

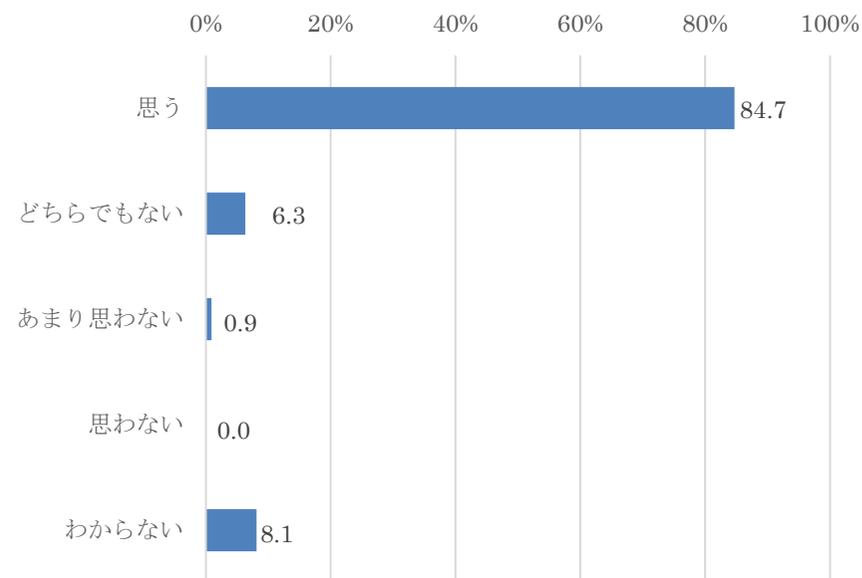
(回答数：196) ※複数回答あり



(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84.7% (H31.: 81.6%)、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方は0.9% (H31.: 2.3%)であった。昨年度と比較して評価は大きく上昇している。

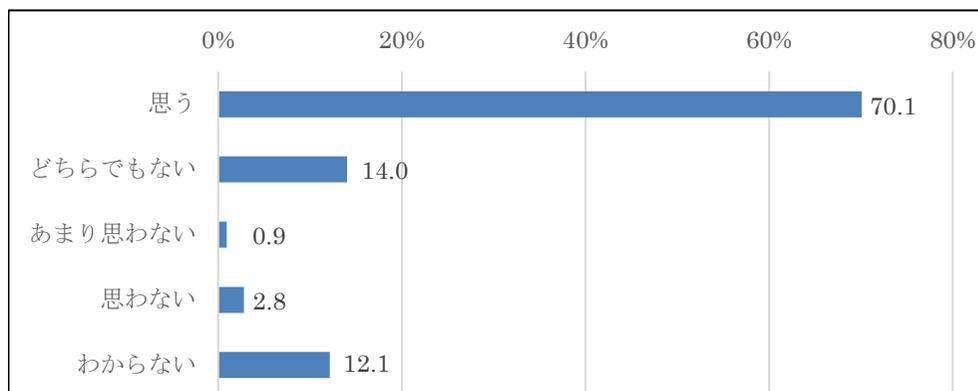
(回答数：111)



(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70.1%（H31：40.4%）で、「思わない」または「あまり思わない」と答えた方は0.9%（H31：5.6%）であった。昨年度と比較して評価は大きく上がっている。

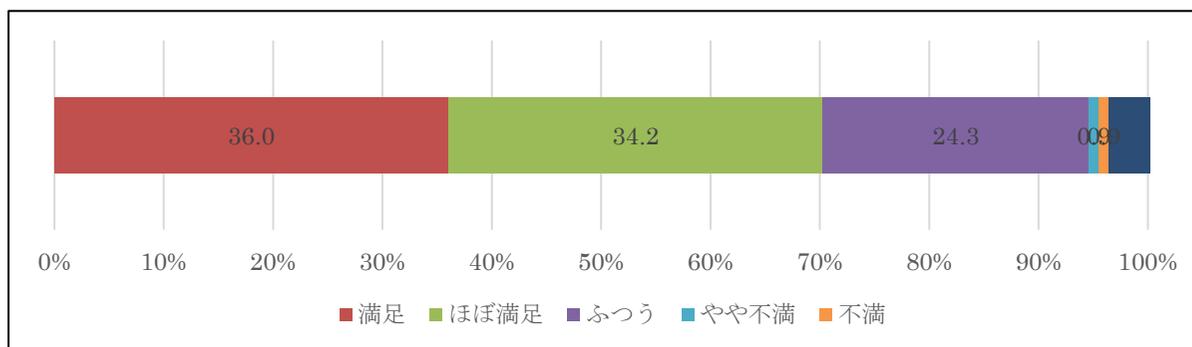
（回答数：107）



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70.2%、評価点も74.1点と昨年比で7.4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：111）



評価点（R2） （100点満点）	評価点（R1） （100点満点）
74.1点	66.7点