

令和6年度 患者満足度調査 【外 来】
実 施 報 告 書

大田市立病院

令和7年3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
 - ・回答者の属性（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6年11月11日（月）～令和6年11月15日（金）
- (4) 調査方法
 - ・会計待ち時間に職員が調査票を配布し回収した。
 - ・調査時間帯は、概ね9：00～13：00
- (5) サンプル数 ・回答者数 518

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。

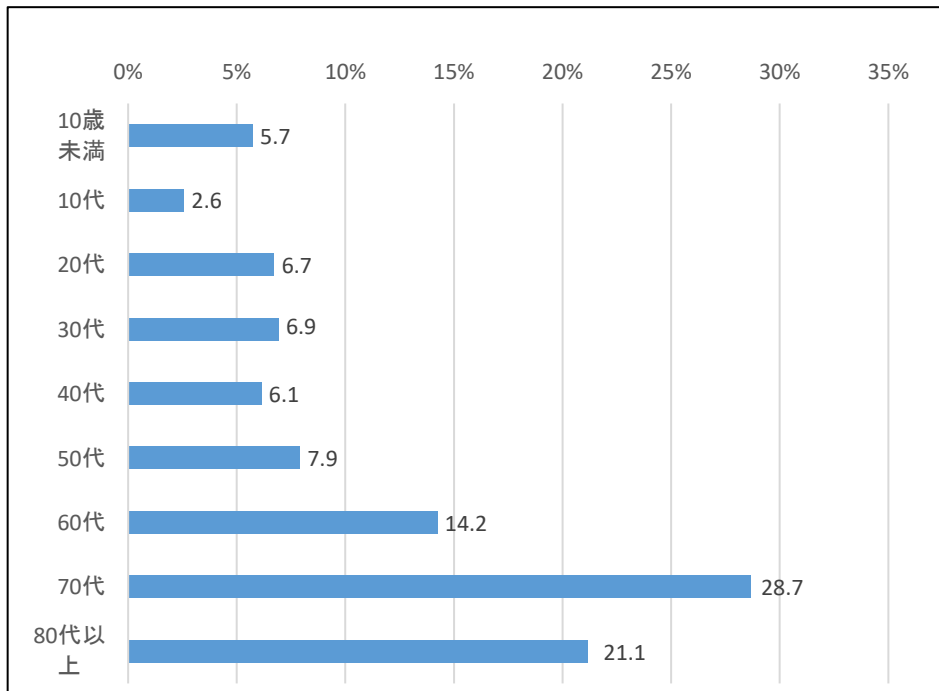
[評価点数]

「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. 調査回答者の属性

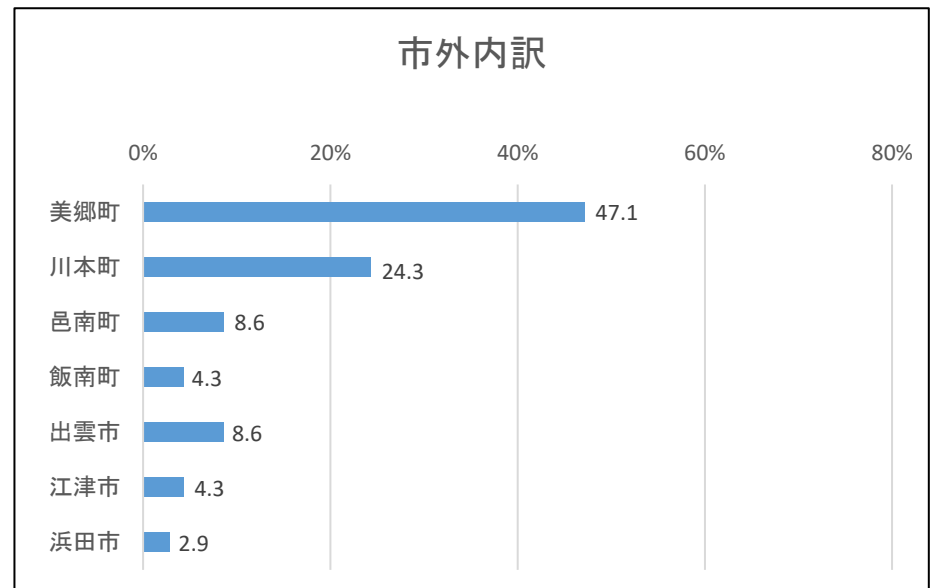
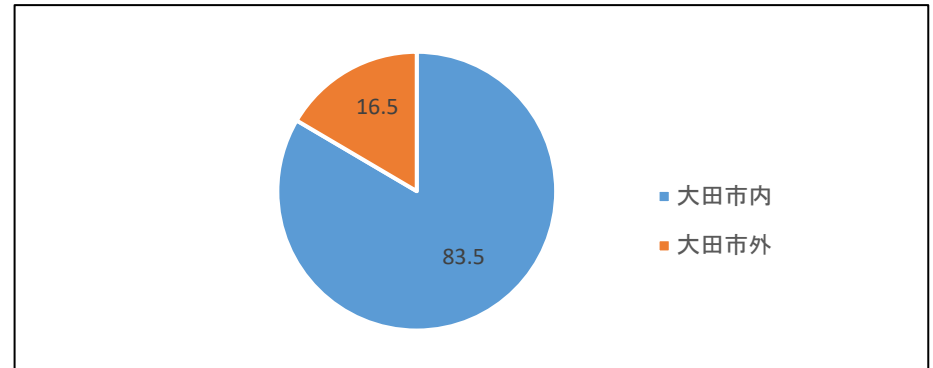
1. 年齢構成

対象者の年齢構成は、70代、80代以上が多く、60代を加えると全体の64%にのぼり、高齢者の受診割合の高さを示している。(回答数：506)



2. 住所

大田市内が83.5%を占める。また、大田市外では美郷町からが4割以上を占める。(回答数：496)

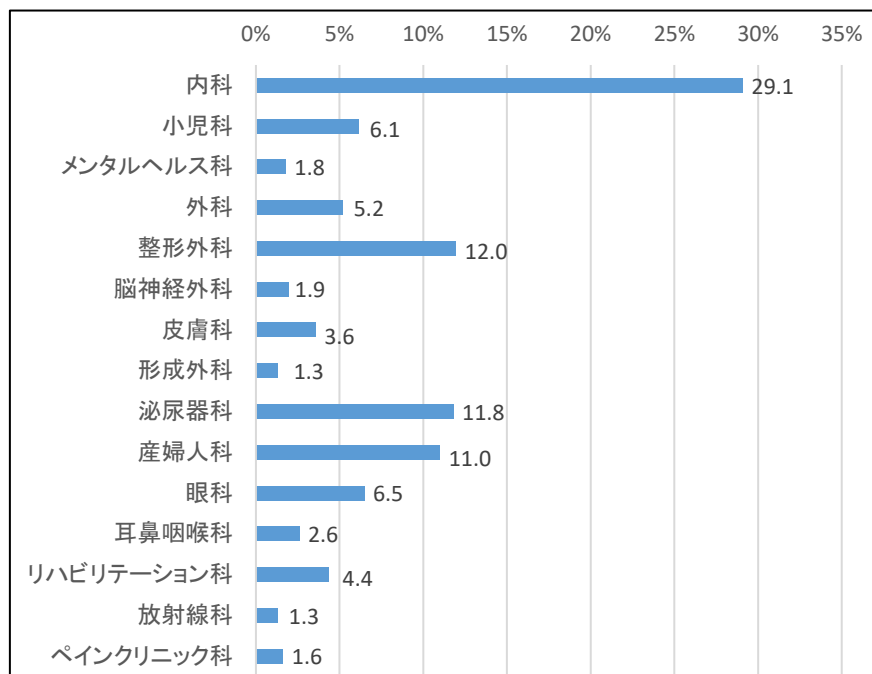


3. 受診科目

内科が29.1%と最も多く、次いで整形外科（12.0%）、泌尿器科（11.8%）の順となっている。

（回答数：619）

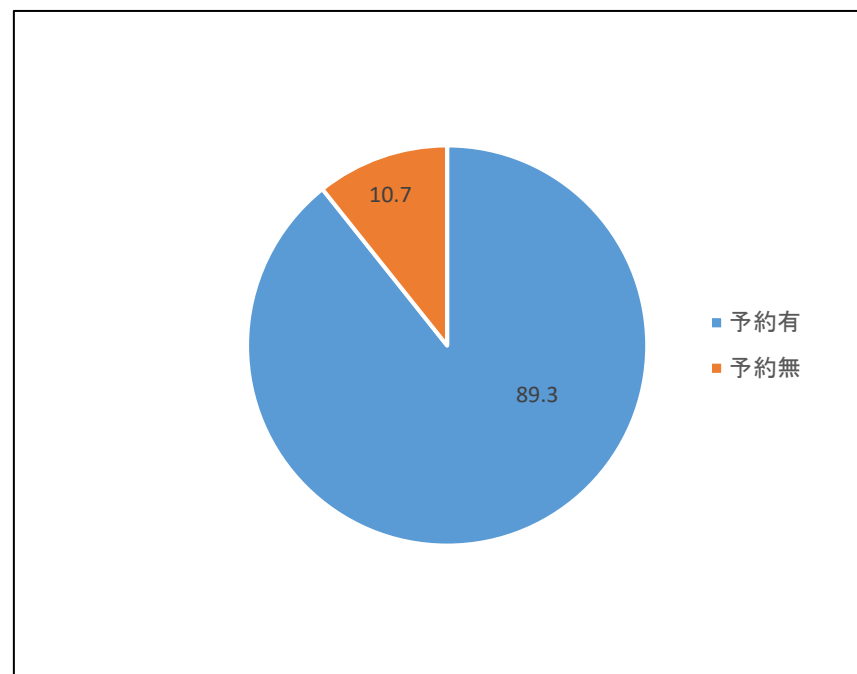
※複数回答あり



4. 予約の有無

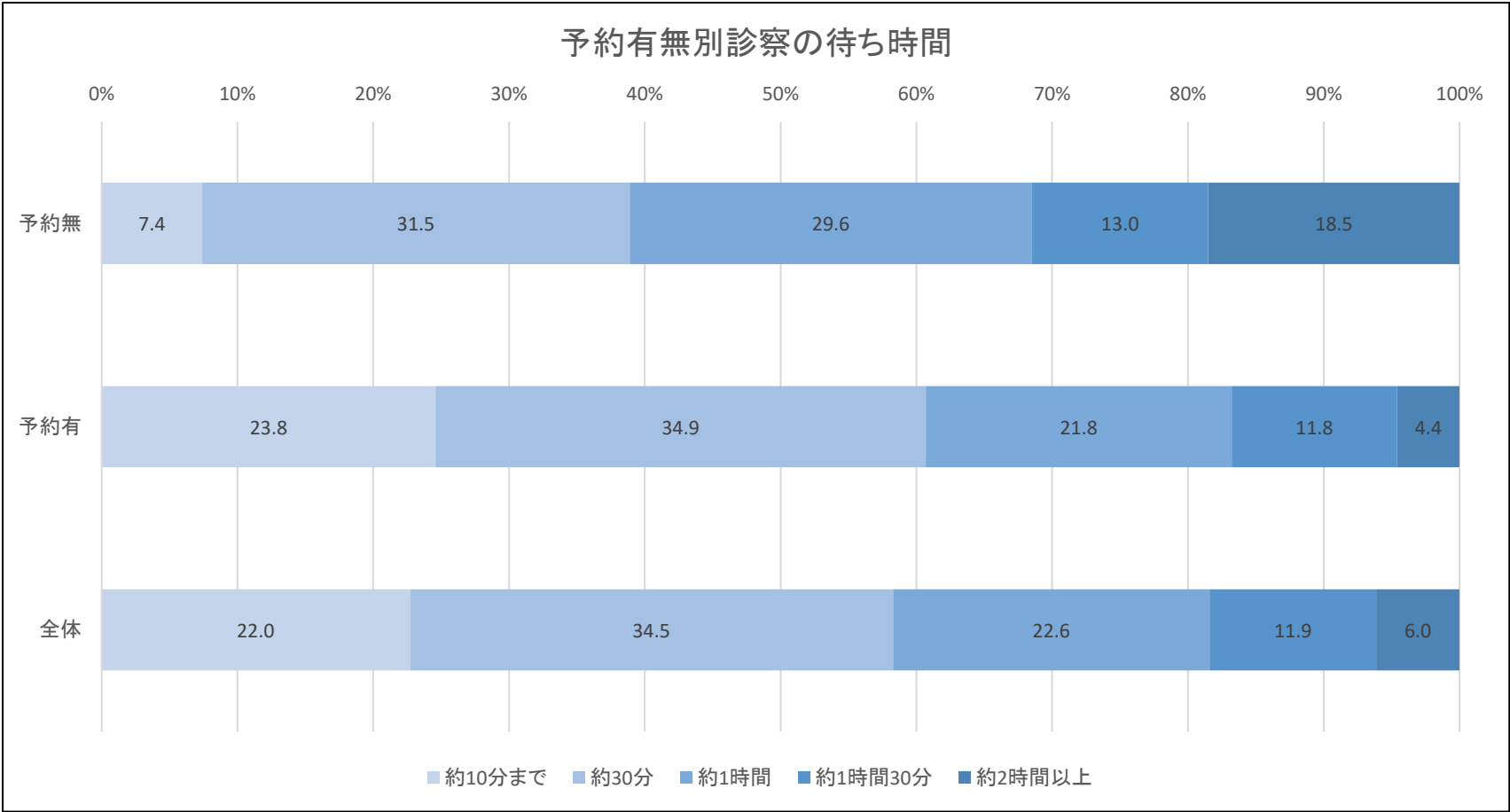
予約有が89.3%となっており、高い予約率が確保されているといえる。

（回答数：504）



5. 診察待ち時間

予約の有無に関わらず、「約 30 分」の待ち時間と答えた方の割合が一番多かった。「約 1 時間 30 分」以上の待ち時間の患者は、予約有 16.2%（R5:19.0%）、予約無 31.5%（R5：38.0%）となっている。



回答数

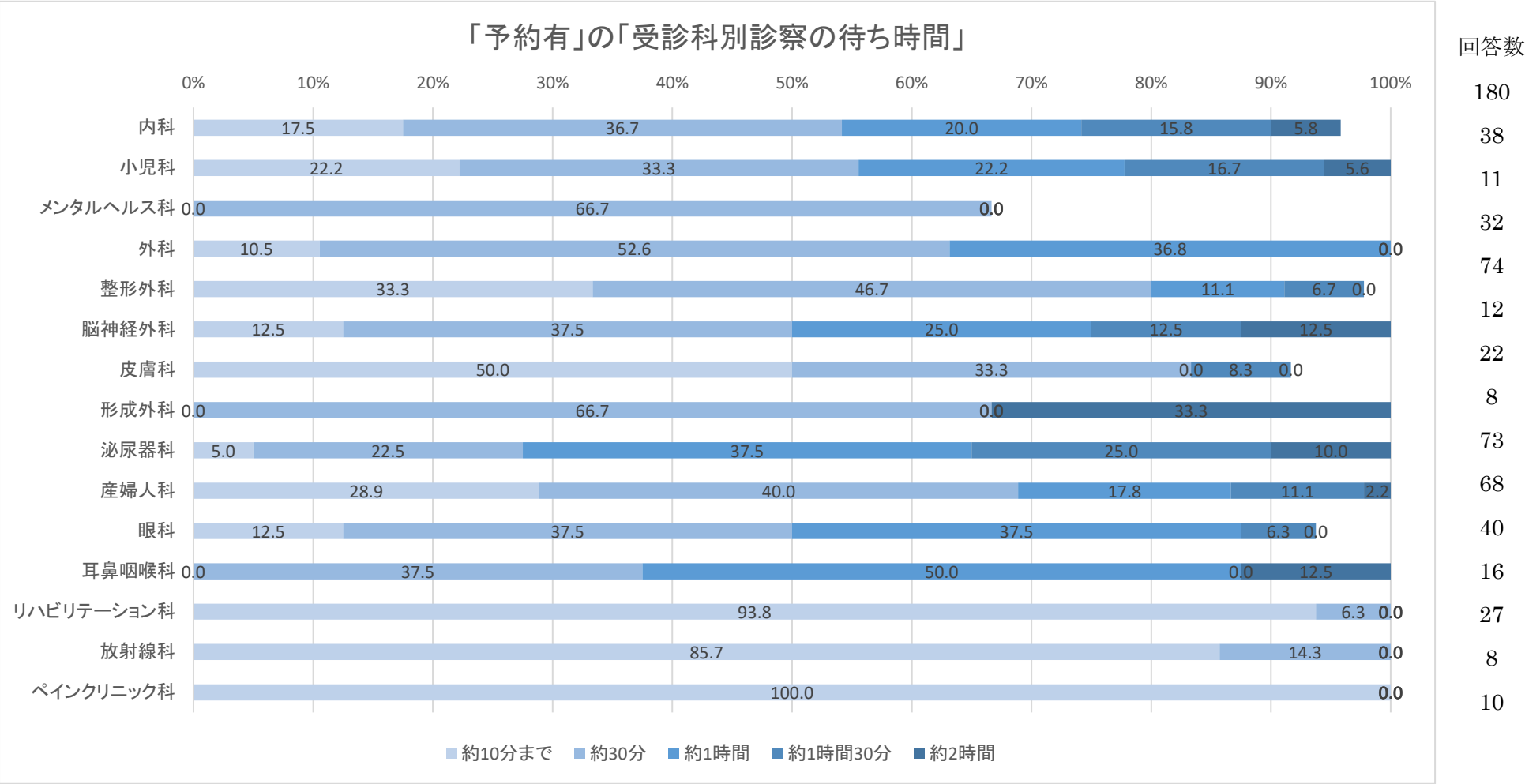
54

450

504

6. 診療科別の診察待ち時間

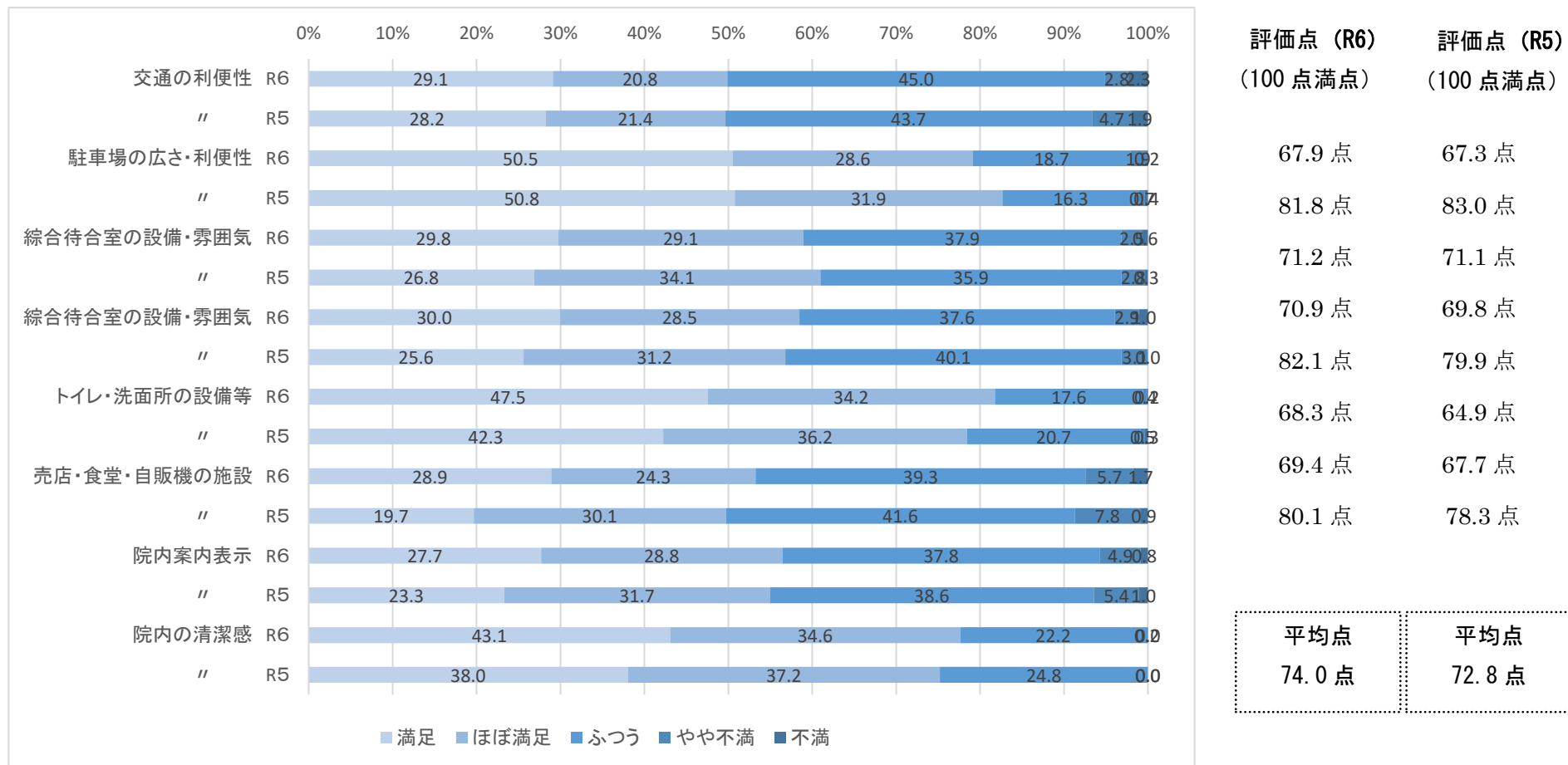
多くの診療科で「約 30 分」以内の待ち時間と答えた方の割合は概ね 50%を超えているが、「約 1 時間」以上の割合が、泌尿器科では 72.5%、耳鼻咽喉科では 62.5%を占めており、待ち時間が多い患者の割合が高くなっている。



Ⅲ. 満足度調査結果

1. 施設・設備等満足度

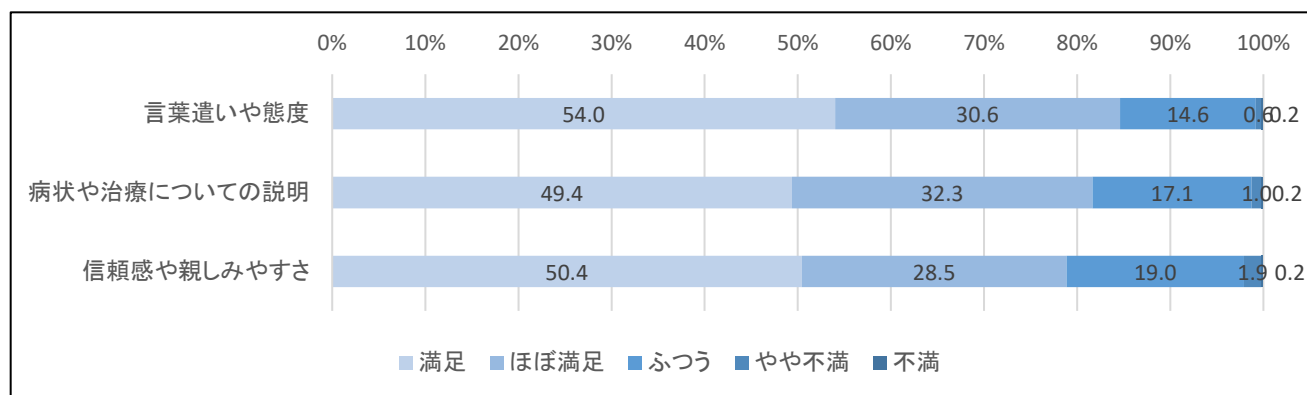
「トイレ・洗面所の設備等」及び「院内の清潔感」で「満足」または「ほぼ満足」が77%を越えている。全体の評価平均点は74.0点と昨年より1.2ポイント上昇している。



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 75%を超え、評価平均点は 82.8 点と昨年より 1.2 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 (R6)
(100 点満点)

84.4 点

82.4 点

81.7 点

平均点
82.8 点

評価点 (R5)
(100 点満点)

83.3 点

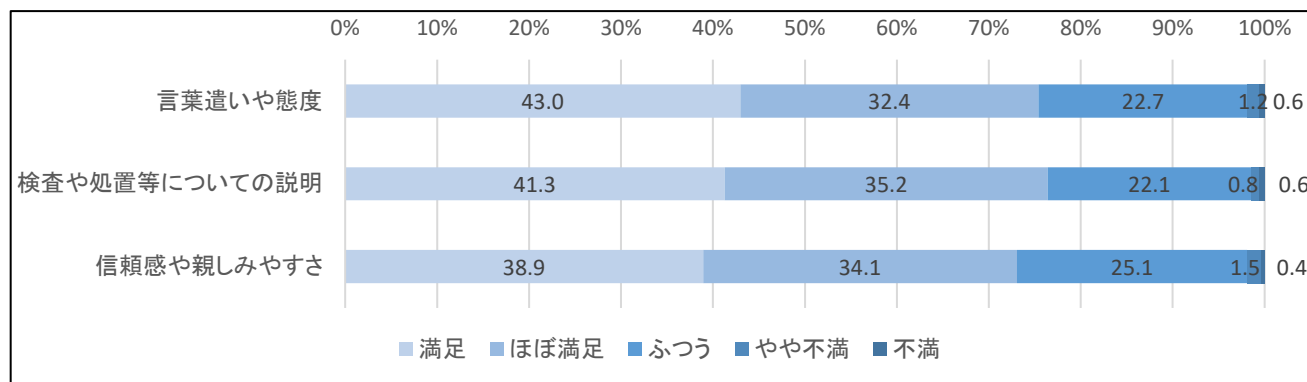
81.0 点

80.4 点

平均点
81.6 点

(2) 看護師

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 75%前後で、評価平均点は 78.4 点と昨年より 1.0 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 (R6)
(100 点満点)

79.0 点

78.9 点

77.4 点

平均点
78.4 点

評価点 (R5)
(100 点満点)

77.7 点

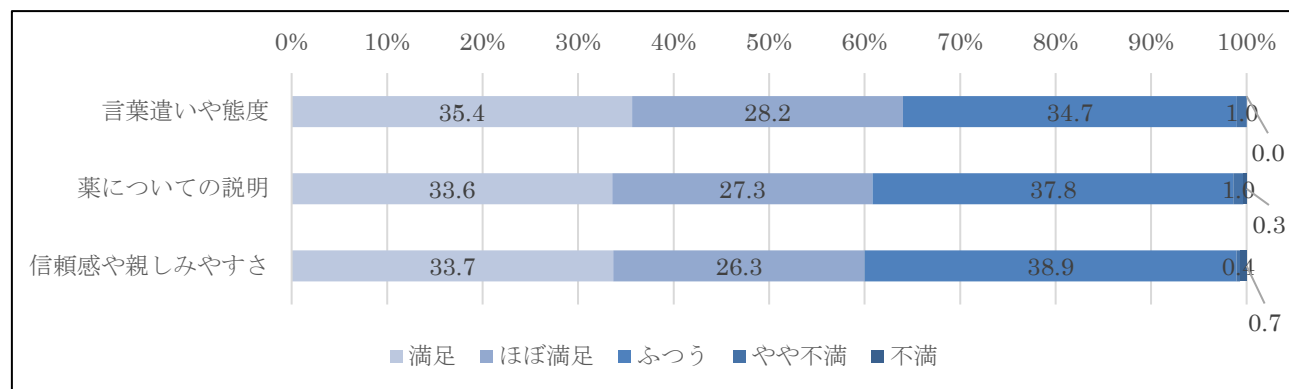
78.0 点

76.4 点

平均点
77.4 点

(3) 薬局職員

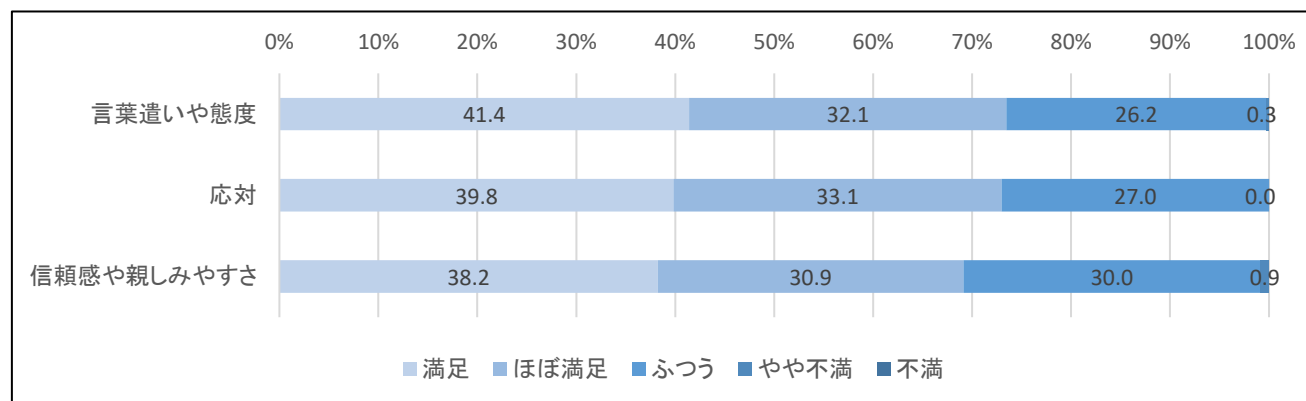
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 60%前後で、評価平均点が 73.4 点と昨年より 1.0 ポイント上昇している。薬局職員の接遇面の満足度は、概ね良好といえる。



評価点 (R6) (100 点満点)	評価点 (R5) (100 点満点)
74.1 点	73.7 点
73.2 点	72.1 点
73.0 点	71.9 点
平均点 73.4 点	平均点 72.4 点

(4) 画像検査職員

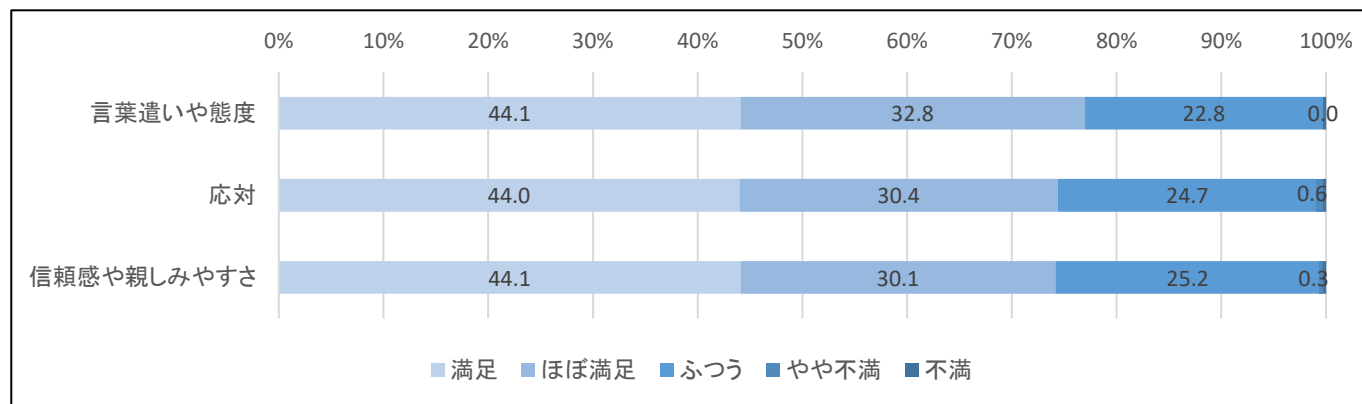
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 70%前後で、評価平均点が 77.8 点と昨年より 1.1 ポイント上昇している。画像検査職員の接遇面の満足度は、概ね良好と言える。



評価点 (R6) (100 点満点)	評価点 (R5) (100 点満点)
78.6 点	77.8 点
78.2 点	77.0 点
76.6 点	75.3 点
平均点 77.8 点	平均点 76.7 点

(5) 検査室職員

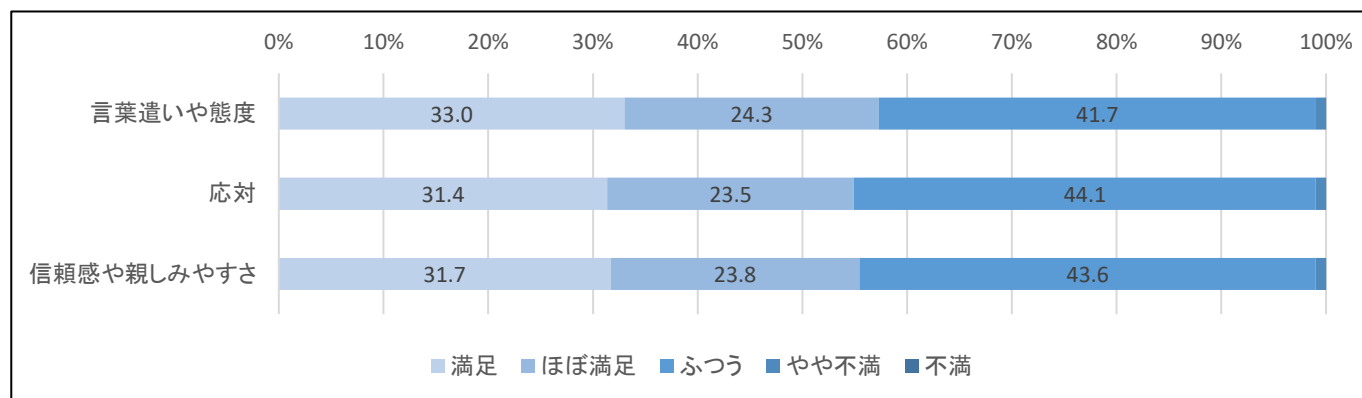
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目で 74%を超え、評価平均点は 79.6 点と昨年より 3.0 ポイント上昇している。検査室職員の接遇面の満足度は、総じて高いと言える。



評価点 (R6) (100 点満点)	評価点 (R5) (100 点満点)
80.1 点	77.4 点
79.3 点	77.0 点
79.3 点	75.4 点
平均点 79.6 点	平均点 76.6 点

(6) 透析室技師職員

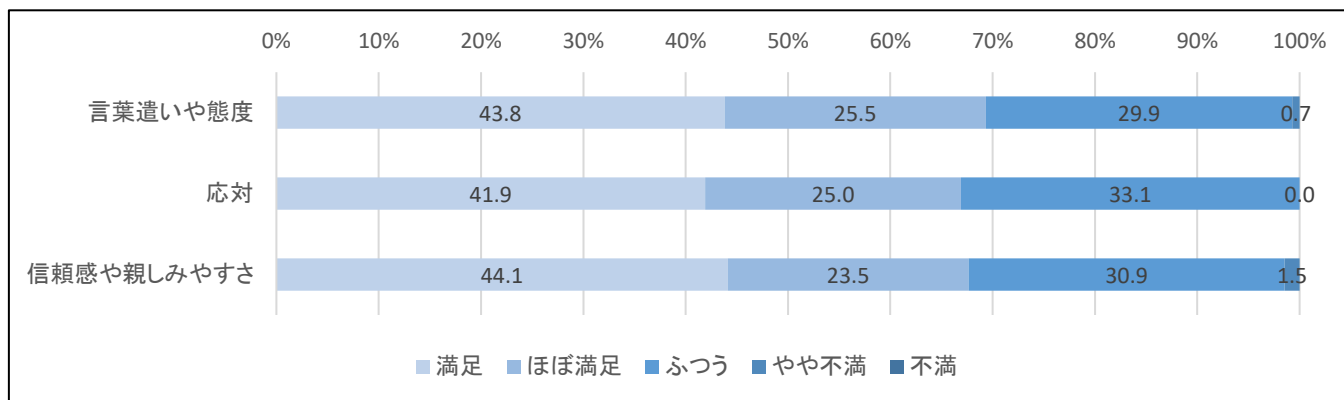
「満足」または「ほぼ満足」と回答した方の割合は 55%前後であったが、評価平均点は 71.7 点と昨年より 2.7 ポイント上昇している。透析室技師職員の接遇面の満足度は、概ね良好といえる。



評価点 (R6) (100 点満点)	評価点 (R5) (100 点満点)
72.3 点	69.6 点
71.3 点	68.9 点
71.5 点	68.5 点
平均点 71.7 点	平均点 69.0 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 66%を超え、評価平均点は 77.6 点と昨年より 0.6 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概ね良好と言える。



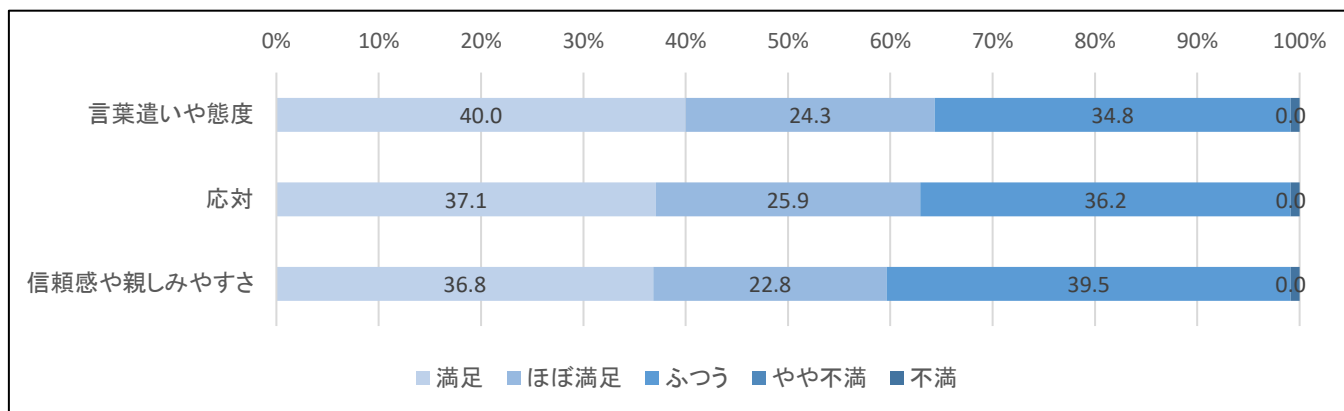
評価点 (R6) (100 点満点)	評価点 (R5) (100 点満点)
78.1 点	77.5 点
77.2 点	77.1 点
77.6 点	76.4 点

平均点
77.6

平均点
77.0 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 60%前後で、評価平均点は 74.6 点と昨年より 1.0 ポイント低下している。栄養管理職員の接遇面の満足度は、概ね良好といえる。



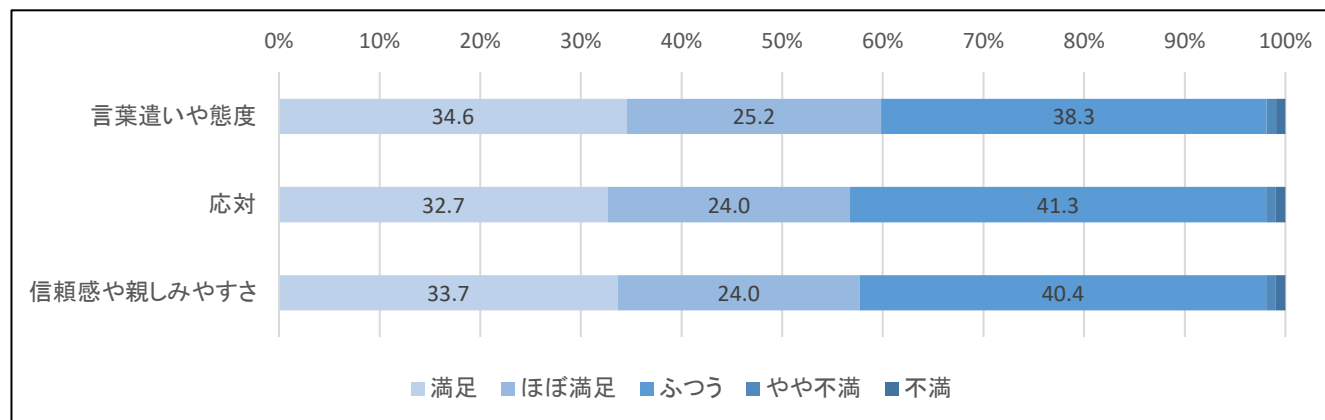
評価点 (R6) (100 点満点)	評価点 (R5) (100 点満点)
75.7 点	75.7 点
74.6 点	75.7 点
73.7 点	75.4 点

平均点
74.6 点

平均点
75.6 点

(9) 地域医療連携室職員

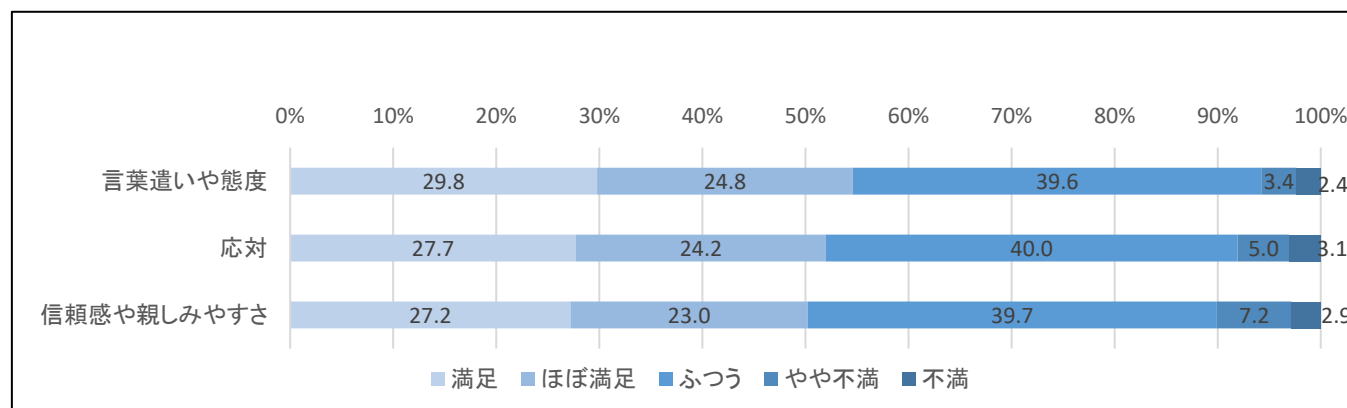
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方は全項目で 60%未満であったが、評価平均点は 72.2 点と 4.0 ポイント上昇している。地域医療連携室職員の接遇面の満足度は、概ね良好といえる。



評価点 (R6)	評価点 (R5)
(100 点満点)	(100 点満点)
72.9 点	69.2 点
71.6 点	68.3 点
72.1 点	67.1 点
平均点	平均点
72.2 点	68.2 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 50%であったが、評価平均点は 67.4 点と昨年より 0.7 ポイント上昇している。受付（会計）事務職員の接遇面の満足度は、ふつうといえる。

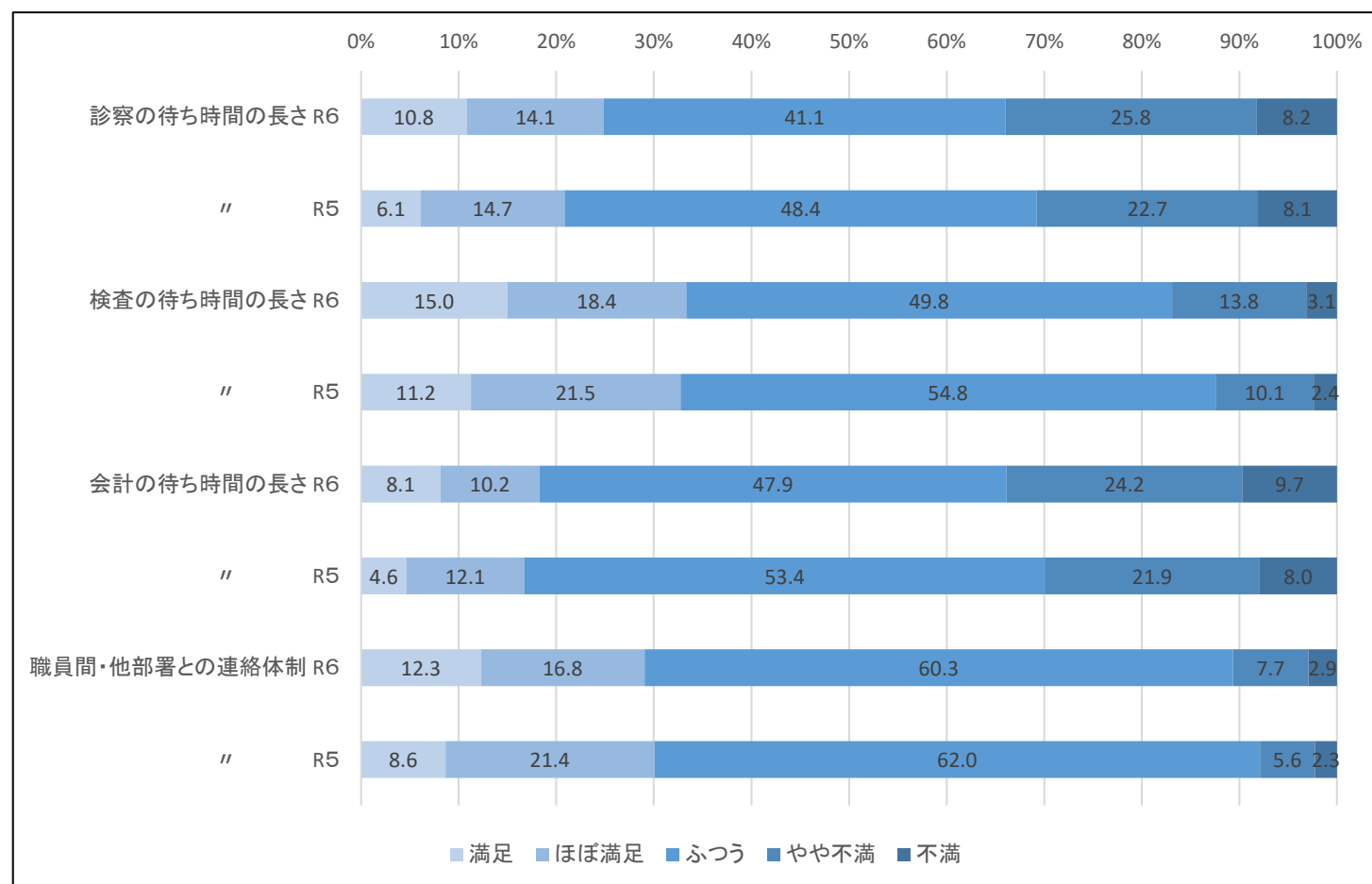


評価点 (R6)	評価点 (R5)
(100 点満点)	(100 点満点)
69.1 点	68.3 点
67.1 点	67.0 点
66.1 点	64.9 点
平均点	平均点
67.4 点	66.7 点

11) 受診全般

評価平均点は 52.1 点と昨年より 0.3 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「不満」または「やや不満」と答えた方が 33.9% (R5 : 29.9%)、診察の待ち時間は「不満」または「やや不満」と答えた方が 34.0% (R5 : 30.8%) であった。全項目において、「不満」または「やや不満」が増加している。



評価点 (R6)
(100 点満点)

評価点 (R5)
(100 点満点)

48.4 点

47.0 点

57.1 点

57.3 点

45.7 点

45.9 点

57.1 点

55.9 点

平均点
52.1 点

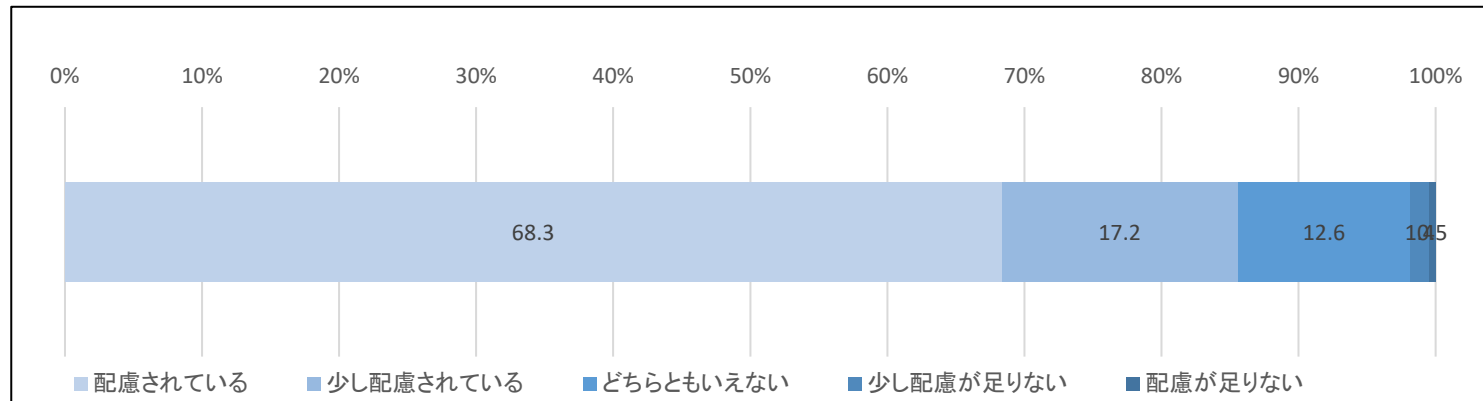
平均点
51.8 点

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 87.9 点であり 0.3 ポイント上昇しており、患者さんへのプライバシー配慮は高いといえる。

(回答数：413)



評価点 (R6)
(100 点満点)

87.9 点

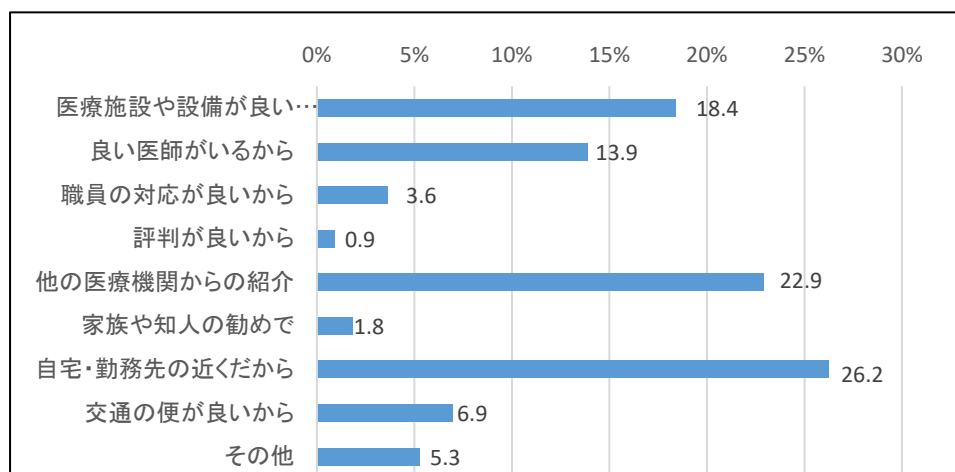
評価点 (R5)
(100 点満点)

87.6 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26.2%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(22.9%)、「医療施設や設備が良い」(18.4%)、「良い医師がいるから」(13.9%)と続く。

(回答数：663) ※複数回答あり



※その他回答：

複数科があり何かあった時安心／他に選択肢がないため／自宅より近い
ため／総合病院だから／ここしかないから／江津で産めないから／整形
ないから／以前から受診しているから・症状が続いていて検査してもら
おうと思った。前回受診の続き／かかりつけ医の紹介／医師が交代で来
られるのでセカンドオピニオンの価値ありだと思う

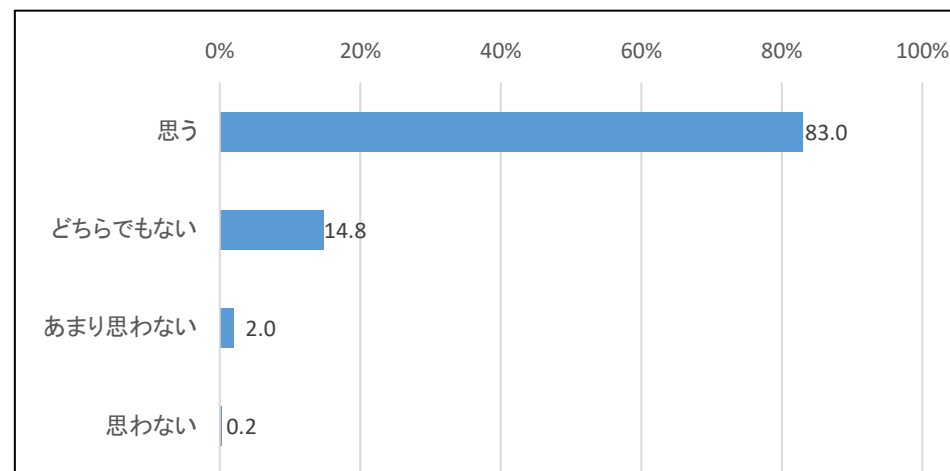
※その他回答 (続き)

大学病院と連携している。市立の先生信頼できる／デイサービスの紹介／
ペインクリニック科があるから／近くに医院がない／産婦人科がここし
かないから／市立病院だから／医大から来てくれるから／ここしか専門
医がないから／発達障害外来がここしかないのでは

(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83.0% (R5：87.3%) いるが、「あまり思わない」また
は「思わない」と答えた方は2.2% (R5：1.3%) と増えている。

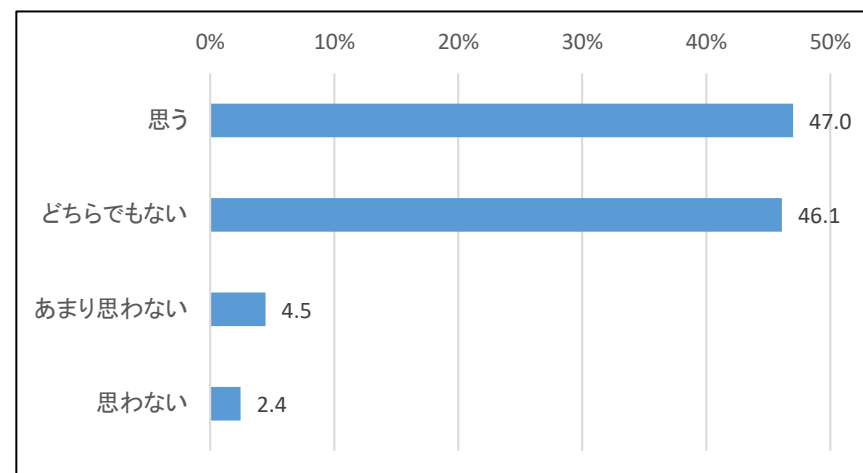
(回答数：460)



（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 47.0%（R5：48.6%）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 6.9%（R5：5.8%）と増えている。

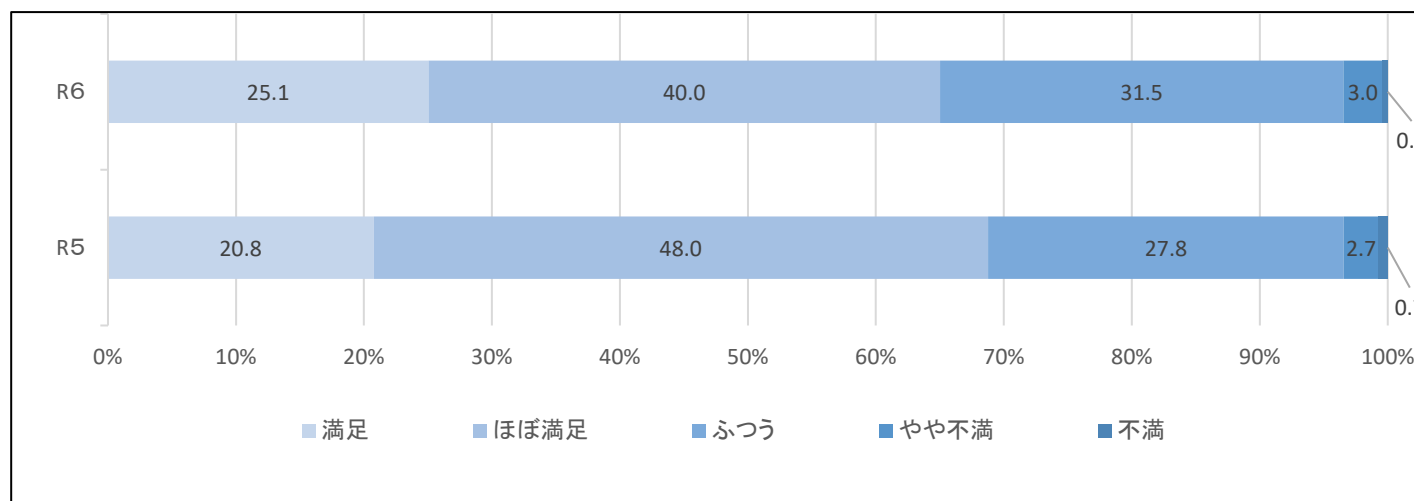
（回答数：449）



（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 65.1%（R5：68.8%）、評価点が 71.5 点で 0.2 ポイント上昇しているが、「ふつう」・「やや不満」と答えた方が 34.5%（R5：30.5%）と増えている。

（回答数：463）



評価点 (R6)	評価点 (R5)
(100 点満点)	(100 点満点)
71.5 点	71.3 点

4. ご意見・ご要望等（自由記入欄）

診療・接遇等

- 予約変更の連絡をした際に、変更ができたが、その後も何度か別のスタッフから連絡が来ることがあった。予約変更できたなら、別のスタッフにも共有していて欲しいです。
- 婦人科の Dr はみなさんいい方ばかりです。いつもありがとうございます。
- 会計に時間がかかりすぎる 会計職員さんの教育必要かな
- 発達障害の子供が増えています。大田地域の子供の診察ができるよう専門医を希望したいです。
- 待ち時間が長い日がある。進行状況を明示してもらいたい。
- 混雑時に予約なしのときはかなり待ちます。それがわかってからは、なるべく遅めに来ています。 総合受付の職員さん、大変そう…
- お昼の会計待ち時間が長く困る。自動支払い機に手の届かない人や車いすの人たちには、もう少し配慮してあげたらと思う。
- 会計を含め、もう少し短時間で対応していただけるとありがたいです。高齢の方や体調の悪い方は大変かなとも感じます。
- 会計が遅い。なんとかなりませんか？
- 予約していても待ち時間が長いので、なんとかしてほしい
- 待ち時間が長すぎて予約の意味がない。
- 診察の予約時間が決まっているのにおくれる。会計の待ち時間が長い
- 曜日関係なく平日に受診できるようになれば嬉しいです。
- 雰囲気もう少し明るくなれば良い。
- 産婦人科にかかりましたが、皆さん親切で、不安のないような声がけ配慮があり感謝しています。友人にもおススメしました。
- 採血のみで 15 分間待つ
- リニューアル後初めて受診したが空調も廊下の広さなど施設面の充実も良い。それに伴い医師ほかすべてにわたって良くなっていると思う
- 受付（会計）・・・時間がかかりすぎ
- 番号でなく名前で呼んで貰いたい
- 難しい病気は、出雲圏域の病院へすぐ転院させる治療方法をされるので良い

- 再診の予約が電話でできればいいと思う
- 検査室に患者さんが集中して大変そうだった。一時的かもしれないが技師さんの増員をお願いしたい。
- 待ち時間をもう少し短くして貰いたい
- 以前受付で会計処理を忘れられ飛ばされていたことで1時間程待ったことがあり、それ以来15分以上待つときは受付に声をかけるようにしているのですが「お待たせして申し訳ありません」等の一言もなく忙しいのは分かりますが冷たく感じます。待たせたことを謝ってくれるのはいつも診療の先生だけです。謝って欲しいわけではないですが、看護師、受付、事務の方も患者さんに対する思いやりの姿勢を持ってほしいです。
- 受付上の案内番号とカウンター上の番号が違ってわかりにくい。くすりの引渡し番号⑤は特にわからない。その上説明する方の言い方がカチンとくる。〇〇の受付の方は、中からじーっとにらみつけててこわい。
- 待ち時間がこんなものとは思うけど、もう少し短かったら良いです。
- 診察待ち3時間はやめてほしいかな
- ほぼ満足しているけど正面受付や障害者の駐車場に車イスの補助など、体の不自由な人にもう少し対応を甘くしてもらえたら良いと思いました。
- 診察待ち時間を短縮してほしい
- 事務の男性の方の対応がそっけなく毎回いやな気持ちになることがある
- 信頼できる医師がいない
- 学校を休ませてじゃないと来れないのがすごく困る。午前中だけだと来れる日が限られて困る。
- 特に事務（各科）におられる方を見ていると患者の目を見ずに話したりお年寄りに早口で対応しておられるのでお年寄りが聞き取れず困っておられるのを見ます。
- 受付の人の態度がぶあいそう。
- 待ち時間が長すぎると思います。
- 看護職員の言葉遣い・態度身だしなみについては、満足な方もおられる。
- 最初受診した時、待ち時間、余り時間が長くお腹がすき少しフラフラしました。
- 整形外来初診も予約はおかしい！！怪我は急に発生します。市民の立場を考えて下さい！！
- 会計が毎回遅くなるのを改善してもらいたい。子供の無料診療の時でさえ、相当の時間が生じているように思います。
- 診察はスムーズでも、会計の待ち時間が長く疲れる！

- 紹介状なしで来院した時の対応が人によってちがいとでも悪い時がある。電話で OK をとっても病院に行くと対応した人の機嫌が悪くむすっとしている。
- 精算など時間がかかる。また、子供の場合は無料の事が多いので、支払いに時間がかかるとロスが多い
- 予約をしても、1～2 時間待つこともある。その間、何も説明がないので心配になる。予約時間を大幅にすぎるなら説明ほしい。体調の悪い子供を長く待たされるのも困ってしまいますので何か改善してほしいです。
- 患者ファーストがよく感じられる。
- 精算受付（機械）が詰まることが多いので職員対応した方が良い。
- 受付の方が前にいても気づいてくれない

施設・設備

- 待ち時間が長い日がある。進行状況を明示してもらいたい
- 診察室の番号が受付のある通りから見えるとよい
- 2F にも自動販売機を置いてほしい。
- できればもうちょっと室内をすずしくしてほしいです。
- 売店に本が入る日を待っています。
- 待合室のイスが「どっすんすわり」すると振動がすごく伝わるので改善が必要と思う
- 小児科にキッズスペースがあると待ち時間に助かります
- 受付上の案内番号とカウンター上の番号が違ってわかりにくい。くすりの引渡し番号⑤は特にわからない。
- ゴミ箱少ない
- 精算機の増設、精算受付（機械）が詰まることが多い
- 大森方面から来ていますが、病院の入り口を見落としてしまいがち、表示があると良いと思いました。いつもお世話になっております。
- 2F に上がるのがわかりにくい
- 精算機支払いに QR コード決済等を入れてほしい
- 待合室のイスの質が悪く疲れる。
- 精算受付（機械）が詰まることが多いので台数 1 台増やす

その他

- 病院の事ではないのですが、病院の回りの桜の木にかずらがまきつき、かわいそうです。市と相談して何とかならないでしょうか
- ボランティアの方がいない方が良く。ボランティアの方がおられるといやな気持ちになる。町で会うと市立に来ておられたと言われることがある。
- なくてはならない病院なので、これから来院します。宜しくお願いしますね！
- この病院の存在が心強いと患者本人も言っています。
- 特にココカラファインの態度が面倒臭い二度と行かない。他の人も言っています。
- アンケートの欄に行ったことないあったことない所が所々あるので何か工夫があればいいと思う。あとアンケート答えた人に何か粗品などあれば…（おれはいらんが・・・）
- これからも私たち自身の健康には自分で注意する努力は行いますので健康生活を維持できるよう宜しくお願いします。
- 大変お世話になります。近くで助かっています。
- 科により大田市では大切な存在
- 大田市の中核病院として頑張ってください。
- 大切な地元病院です。期待してます。頑張ってください。
- 受付支払いの待ち時間が短縮できれば、医大、県中よりとても利便性が上回ると思います。他の病院と同程度の待ち時間だとは思いますが。
- 非常にありがたいのだと普通の通りなのだが改めて思った。
- このアンケートの結果はどこに出ますか。よくホームページ表示されるが院内に表示して下さい。
- きれいになりました。いつもありがとうございます。
- 何時もやさしくして頂き有難う だんだんと年を重ねると人のやさしさが身にしみてうれしゅうございます
- 皆様親切です。有難うございます。
- いつも元気をもらって帰っています。院内どこへ行っても親切な対応ありがとうございます。